

# ADRの現場から

196

不動産会社が知っておくべき  
トラブル解決ノウハウ

ADR(裁判外紛争解決手続)は裁判に比べて、簡易・低廉・柔軟さをもったトラブル解決が可能になるが、これは消費者のみならず、不動産・建築事業者にとっても有益な制度である。事業者は当事者同士の板挟みとなり時間と労力を浪費していくケースも多くあるが、ここでADRという話し合いによる具体的な解決策を提案することは非常に前向きなことだ。また、トラブル解決の手助けは、消費者からの信頼獲得にもつながる。ここでは、地域で活躍する不動産会社のADR等を活用したトラブル事例を紹介する。

2022年が始まりました。ADRを解決する側であり、多くの不動産会社では、トラブルを起す側ではない。経営者の方が「新年の抱負」を公表するのではないかと、思っています。抱負の内容としては、達成したい売上やお客様に対する姿勢など、様々なものがあることでしょう。ここで、「お客様の抱えているトラブルを解決できる不動産会社になる」という抱負を掲げるのはいかがでしょうか。「不動産トラブルを解決する」とPRすることは、すなわち「

## 日本不動産仲裁機構

をもらうことは、弁護士法で禁止されている「非弁行為」に当たってしまいがちです。そのため、どうしても「後々の案件につながることを期待して、とりあえず手弁当でトラブル解決に協力する」という形にならざるを得ません。しかし、このような案件について「解決のための労力を対価に代えつつトラブルを解決に導き、更に後々の案件につなげる」ことのできるスキームがあります。それは、ADRを実施することのできる「調停人」になるということです。

### 調停人候補者に

なお、不動産・建築トラブルを解決する調停人となるための方法の一つとして、法務大臣認証ADR機関である日本不動産仲裁機構の「調停人候補者」になるということがあり、これは同機構が定める

## 22年はトラブルを解決する不動産会社に

### 資格・総合

「調停人研修」の受講と同機構の「調停人候補者名簿への登録をする」ことによって可能になります。改めて、ADRとは裁判とは異なり「当事者間の和解を引き出すための話し合い」によってトラブルを解決に導く手法であり、その話し合いの場をつくり、リードしていく役割を担うのが調停人です。調停人には、当事者双方に寄り添うことが求められ、互いの主張に対して先入観を持たずに向き合い、当事者が納得する妥当な着地点を根気強く探るという姿勢が求められます。そして、話し合いが煮詰まってしまい進展が見えづらくなつた段階では、調停人自身の価値観を踏まえて今後の方針を提案することが重要であり、そこでポイントになってくるのが業務知識や経験で、これこそが「プロの見解」として当事者の納得を引き出す決め手になると共に、ここで感じてもらえる「信頼感」こそがトラブル解決後に当事者を「お客様」へと変えることが可能なのです。