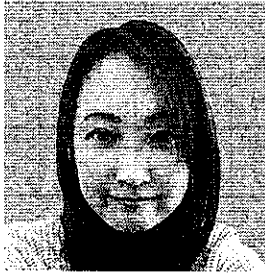


街の不動産トラブルを解決する

26 調停人候補者紹介

ADR(裁判外紛争解決)という概念には、裁判以外の紛争解決手段が広く含まれます。(一社)日本不動産仲裁機構に寄せられる様々な相談のうち、制度上の正規の和解手続きに至るものは、この一部ではありますが、ADR制度を背景にお客様の相談に向き合う調停人の日々の活動はそれ自体が広い意味でのADRと呼ぶことができるでしょう。ここでは、そのような街の不動産業者調停人候補者の方々の声を紹介します。

トラブルにおいては、お客もおられます。



熊谷真澄氏

「聞いてない」「理解できなかった」「初めてのことで分からぬ」という言葉が多く聞きます。打ち合わせ時に記録を作成し署名捺印を頂いても、書面を手にして、聞いてないと平然とおっしゃる方もおられます。証拠提示しても、説明不足を理由に減額やサービスを求めてくる方がいます。

私が調停人候補者となったきっかけですが、小さなトラブルを抱えている時期があり、精神的に参って通院していたことがあります。このよ

うなときに、両者の意見を平等に見聞きして和解できるよう促してくれる人や相手の主張を落ち着いて聞いてくれる人、私の気持ちをちゃんと伝えてくれる人がいたらどんなにいいか、と四六時中考えていました。

「一方的に悪い」はない

そんなとき、日本不動産仲裁機構HPで調停人を知ったのです。自然と調停人になるにはどうしたらいいか?と調べていました。トラブルは



わだかまりなく解決しよう

片方のみが完全に一方的に悪いというこ

とは稀だと私は考えています。だからこそ、両者の和解の懸け橋になり、私のように悩んでいる人たちを助けたいと強く思いました。

ADRは双方が歩み寄って紛争を解決する意思があることが前提ですが、第三者機関に頼ろうと考えたときには、既に歩み寄るところの状態ではないこともありま

す。だから、手遅れになる前に、ADRという制度を検討してもらえよう、今以上に調停人一人ひとりが制度を定める努力をしなければならぬと考えています。

調停人候補者の登録をしてもらっても、案件が回ってくる回数に限られているかもしれない。だからこそ、現在私のできることは、トラブルで悩む人にADR調停人という制度を広めることだと思います。

例えば、小さなトラブルで相談に来るお客様に「調停手続きご利用の手引き」を渡し、早期に第三者を介入させ、お互いにわだかまりなく解決することを勧めするのがよいと考えております。

保有資格等 宅地建物取引士・競売不動産取扱主任者・賃貸不動産経営管理士他。

【調停人候補者】

熊谷真澄氏

S-concept株式会社 取締役(埼玉県鶴ヶ島市)

資格・総合