

事業者のためのトラブル事例

傾向と対策

どのような業務・業態であってもお客様とのトラブルリスクがあります。不動産・建築業においても例外でなく、多くの事業者ではコンプライアンスの整備など、トラブルを未然に防ぐための取り組みを行っていると思いますが、発生してしまうトラブルもあります。今回は、起きてしまったトラブルの対処方法として有効なADRという制度について、あらためて紹介します。

一般社団法人日本不動産仲裁機構

裁判によらず、当事者同士を「話し合いによってトラブルを解決するADR（裁判外紛争解決手続）。これはAlternative Dispute Resolutionの頭文字をとったものであり「より当事者の求める形」でのトラブルの解決を図るために作られた制度です。

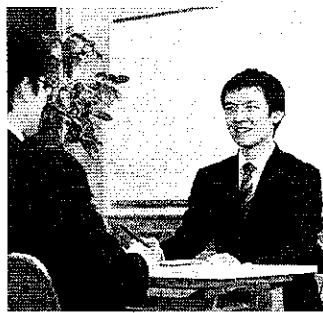
その特徴であると共に通常の裁判との違いは、分かりやすく表現すると「和解に向けて話し合いによってトラブルを解決する」ということです。これによってトラブルが発生した際に「覚悟を決めて裁判を起す」ともいって「面倒」とは嫌なので泣き寝入り

の糸口を見いだせずに、その対応によって時間を浪費し、心労を積み重ねていきます。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でしょう。また、建築事業者にとっても自社の施工内容などに対するクレームを円滑に処理することのできる有効な手段になります。

そして、ここで紹介しておきたい内容としては、これを

【第1回】事業者にとってのADRの可能性

読まれている事業者の皆さまはADRを活用してトラブルを解決する、ということのみならず、ADR調停人としてお客様や同じく事業者のトラブルを解決に導くことができるということなのです。なお、これには少々説明が必要です。



あっせんを行う民間事業者に国の「認証」を与え、弁護士法に定める非弁行為の禁止（弁護士又は弁護士法人以外の者が報酬得ての和解の仲介をしてはならない）に抵触することなくトラブル解決を実施させるためのものです。

そして（一社）日本不動産仲裁機構（以下、当機構）は、平成29年3月15日に「不動産の取引に関する紛争」「不動産の管理に関する紛争」「不動産の施工に関する紛争」「不動産の相続その他の承継に関する紛争」の4分野において法務大臣より裁判外紛争解決機関の認証を受けました。更に当機構は当機構が提示する条件をクリアした方をADR調停人として選任できることとなりました。その条件などは、当機構HPに記載しておりますので、興味のある方はぜひご覧ください。