

ADR相談からみる

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、発生してしまつたトラブルもあります。ここでは、不動産事業者が直面してしまつたトラブルのパターンと、その対策について紹介します。

一般社団法人日本不動産仲裁機構

令和6年元日に能登半島地震が発生しました。住民の避難などは今も続いており、これ以上被害が広がらないことを祈るばかりですが、大地震などの災害の際は、住居や建物に被害が出るケースがあります。東日本大震災においては「アパートが損壊し、ドアが閉まりにくくなっているのに、賃貸オーナーがなかなか補修をしてくれない」や「ブロック塀の倒壊によって自動車が損壊した」等のトラブルが発生しました。そして、大地震という避けられない天災から発生したトラブル解決については、ADRの話し合いによってトラブルを解決する

手段が多くとられました。ケース① へ入居者と賃貸オーナーのトラブル

A氏はB氏がオーナーを務める賃貸マンションに住んでいましたが、震災によって物が被災してしまつたため引越すことにしました。ここでB氏が提示した「A氏に原状回復費用を負担する義務がある箇所」について、震災によって損耗した箇所が含まれていないのかという点がトラブルになったので、ADRにおける話し合いの結果としては、震災による損耗箇所に関してはA氏の負担ではないとして、A氏の求めた敷金の返金額にB氏が応じる形になりました。

ケース② 隣人同士のトラブル

C氏とD氏は戸建て住宅に住む隣人同士でした。D氏の敷地にはブロック塀がありましたが、これが震災によって倒壊し、C氏の所有する自動車を破損させたのです。C氏はD氏に修理費用の全額負担を求めましたが、D氏は不可抗力の災害によるものだとしてこれを拒否したため、トラブルになりました。この件のADRにおける話し合いの結果としては、F氏が店舗設備の撤去費用を負担する代わりにE氏が解決金を支払い、加えて賃貸借契約を合意解除するという内容で和解となりました。

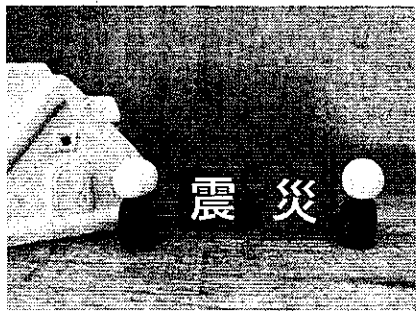
【第8回】災害に関するトラブル

ケース③ へビルオーナーとテナントのトラブル

E氏の所有するビルの1階で飲食店を営んでいたF氏。震災の際に店

舗自体は被害を免れたが、ビルには亀裂が発生していたため、危険な状態として周囲にテープが張られることになりました。店舗営業ができないうちにF氏はE氏に補修を求めましたが、E氏がこれに応じないために、トラブルになりました。この件のADRにおける話し合いの結果としては、F氏が店舗設備の撤去費用を負担する代わりにE氏が解決金を支払い、加えて賃貸借契約を合意解除するという内容で和解となりました。

誰が悪いわけではない、天災。これによって発生したトラブルについて相談を受けた事業者の方は、「責任の所在について白黒をつける」裁判よりも、まずはADRによる解決をご案内するのが良いのではないのでしょうか。



資格・総合