

# 資格・総合

## 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

2022年度に独立行政法人国民生活センターまで寄せられた敷金・原状回復に関するトラブル相談件数は1万2856件であり、賃貸住宅に関するトラブルの大きな割合を占めています。

「退去時に敷金が返還されない」「設備が自然損耗により壊れたのに修繕費用を請求された」というようなトラブルは一体なぜ多く発生してしまつたのでしょうか。それは敷金の存在は多くの人が知っているが、その位置付けや返還に関するルールが明確には理解されていない」といふことに起因するでしよう。

替えば、入居者負担なのか大家の負担なのか。つまり、カレンターを貼ることは「部屋の通常の使用の範囲内かどうか」がポイントとなったのです。このトラブル相談を受け、敷金の専門家であるA氏は、当事者同士の話し合いの場を設けることを提案し、第三者としてその場に同席しました。

A氏は、敷金・原状回復のガイドラインによれば「カレンターを貼る」ことによってきたピンの跡は通常の使用の範囲内とされていることを知っていました。A氏は「あなたにB氏に「あなたの生活にカレンターは欠かせないものだったのか」を聞いたところ、B氏は「ゴミの目を忘れないためにカレンターにチェックを入れていた」と話しました。これを聞いた大家さんは、決められたルールをしっかりと守ろうとしていた入居者の姿勢を理解を示し、ピン

## 【第11回】敷金に関するトラブル

の跡は「生活を送る上で必然的にできたもの」として修繕負担を受け入れたのです。なお、不動産事業者ができる敷金・原状回復トラブルの未然防止策としては、「退去時の家主・退去者を伴った立ち合い」があります。家主と退去者と一緒に部屋に入り、原状回復が必要だと考えられている箇所の一つひとつを確認していくのです。その際、退去者は入居時の部屋の使用方法や経年劣化による損耗の箇所を説明します。この説明を受けた家主は、多くの場合で入居者の説明に理解を示し、その後持たれる話し合いの場でもスムーズに和解がなされるケースが多くなっています。トラブルの解決と共

に、トラブルの未然防止というものも不動産事業者の大きな役割ではないでしようか。

