

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、発生してしまう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う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

一般財団法人不動産適正取引推進機構が公開した「令和4年度の不動産相談の概要」によると、相談内容として賃貸関係の内容は7790件、売買関係の内容は3831件と、おおよそ2倍の件数が寄せられています。この傾向は各年に見られ、賃貸関係のトラブルの多さをうかがうことができます。当機構でも同様の傾向が見られ、「賃貸住宅関係のトラブルについて、ADR(話し合いによるトラブル解決の手段)を活用して解決したい」という相談が多く寄せられています。

①については、消費者がどのような賃貸住宅関係トラブルに

また、賃借人と賃借人のトラブルには、敷金に関するものも少なくありません。事例としては、「特に目立った破損・汚損箇所もなかったのに、莫大な壁紙の張替料や部屋の清掃料を請求された」「修繕について詳しい説明もなく、原状回復費用として30万円もの請求がきた」といったものがあります。

②の相談事例では、「所有している賃貸アパートのリフォームをお願いしたが、管理会社がオーナーの許可なく関連会社に工事を依頼し、費用が相場の1.5倍程掛かってしまった」というものがあります。このように、管理会社が賃貸オーナーの意に反する(もしくは、賃貸オーナーが把握していなかった)ことを行ったという例は多くあります。

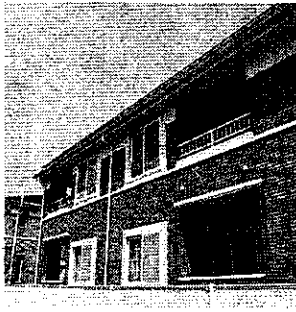
③の相談事例では、「自宅の隣の土地に5階建の賃貸マンションが建

【第15回】賃貸住宅に関するトラブル

築される予定であることが判明したが、4〜6時間程度自宅が日影になってしまつたので、何とかしてほしい」といったようなトラブルがあります。

最後に、④の相談事例では、「隣の部屋の入居者が連日友人を連れ込んで騒ぐので、うるさくて眠れない」といったようなものがあります。

賃貸住宅関係のトラブルは、多くの不動産事業者の方が相談されたことがあるのではないのでしょうか。相談を受けた際は、ぜひADRという解決手段をご紹介いただければ幸いです。「コストと時間を掛けて裁判まではしたくないが、問題をそのままにはしたくない。スピーディーに、安価に解決できる手段はないか」と考えている方のニーズにマッチするのではないかと思います。



賃貸売買仲介・管理