

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はなく、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

2018年1月からADRに「覚悟を決めて裁判を起す」を紹介してきたこの連載も、今年も「面倒くさい」という理由で最終回となります。6年間で泣き寝入りをするという面極端な二択の中間的な難うございました。心よりお礼申し上げます。最後は、改めてADRについて、その概要とこれからの形についてお伝えしたいと思います。

まずは、ADRについてです。ADRとは「裁判によらず当事者同士の話し合いによってトラブルを解決する手法」であり、それが特徴であると共に通常の裁判との違いは、「和解に向けた話し合い」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

案することは非常に前向きなことであると云えます。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。

一般社団法人日本不動産仲裁機構(以下、当機構)は「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ており、ADRの実施またADRにおいて第三者としてトラブル解決を導く「調停人」の選任を行うことができます。実際に調停人となり不動産トラブルの解決に携わりたい方は、ぜひ一度当機構のHPをご覧ください。

さて、当機構のADRにおいて、調停室等における同席調停の他「ODR(Online Dispute Resolution)」も承認されています。これはWEB会議ツールを活用したオンラインで行うADRのことです。国もODRを国民に身近なものとするためのアクション・プランである「ODRの推進に関する基本方針」を策定しており、コロナ禍を経て、その有用性が改めて評価されています。確かにADRは有効な制度ですが、時間の都合が付きづらかったり、当事者が遠方にいたり、相手と面と向かうことを避けたい当事者がいる場合などは実施しづらいものです。そこで、ADRの「取り組みやすさ」「開催のしやすさ」を加えたODRに注目が集まっているのです。

現在では、当機構の実施するADRの大部分を占めるようになったODR。これからは、調停室等における同席調停の他「ODR(Online Dispute Resolution)」も承認されています。これはWEB会議ツールを活用したオンラインで行うADRのことです。国もODRを国民に身近なものとするためのアクション・プランである「ODRの推進に関する基本方針」を策定しており、コロナ禍を経て、その有用性が改めて評価されています。確かにADRは有効な制度ですが、時間の都合が付きづらかったり、当事者が遠方にいたり、相手と面と向かうことを避けたい当事者がいる場合などは実施しづらいものです。そこで、ADRの「取り組みやすさ」「開催のしやすさ」を加えたODRに注目が集まっているのです。

【第16回】ADRとは、そしてこれからの形

資格・総合