

不動産業界新聞『住宅新報』連載記事「ADRの現場から」掲載トラブル事例を募集します。



不動産に関する専門誌『住宅新報』（週刊）において連載中の「ADRの現場から」。(一社)日本不動産仲裁機構が記事提供をしているコラムであり、2018年1月から開始されたこの連載が3年目を迎えました。こちらでは毎回、不動産や建築に関するトラブル事例を紹介しています。そして、2020年4月より、この連載において「地域で活躍する事業者のトラブル体験記」として、地域で活躍する調停人候補者の皆さまの見聞きた、また実際にトラブルを解決した事例を掲載することとなりました。掲載の際は、皆さまのお名前や社名、問い合わせ先等のクレジットを掲載することもできます。掲載希望者の方には、当機構が電話等で取材をさせていただきますので、下記お問合せ先までご連絡をください。

不動産ADR通信

発行：一般社団法人日本不動産仲裁機構

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町1-11-5 日本橋吉泉ビル2階

・発行人 最上 義

・編集人 大槻 一敬

<大阪支部> 〒541-0047 大阪市中央区淡路町3丁目5番13号 創建御堂筋ビル7階

<広島支部> 〒730-0005 広島県広島市中区西白島町13番31号 K'sビル2階

代表お問合せ先

[tel] 03-3524-8013

[fax] 03-5847-8236

[e-mail] info@jha-adr.org

[ホームページ] https://jha-adr.org/ 検索 不動産 ADR

ADR 調停人基礎資格<試験・認定講習>一覧

資格名	取得形式	実施団体URL	お問合せ電話番号
競売不動産取扱主任者	試験	http://fkr.or.jp/	03-5776-0981
任意売却不動産コーディネーター	認定講習	http://fkr.or.jp/	03-5776-0981
不動産仲介士	試験	https://www.rsp.or.jp/	03-3527-9801
住宅建築コーディネーター	認定講習	http://www.jkck.jp/	06-4708-5308
住宅ローン診断士	認定講習	http://www.j-mpa.jp/	03-3583-1081
土地活用プランナー	試験	http://tochikatsuyou.jp/	03-6897-4115
投資不動産取引士	試験	http://toshi-fudousan.or.jp/	03-5155-2088
雨漏り検診士	認定講習	http://www.amamori-kenshin.com/	042-495-9685
太陽光発電メンテナンス技士	認定講習	http://www.j-pma.jp	03-6661-0704
JSHI公認ホームインスペクター	試験	http://jshi.org/	03-6709-8275
シックハウス診断士	試験	http://www.sicklife.jp/	03-3524-7127
民泊適正管理主任者	認定講習	http://minpaku-jp.org/	03-3524-7131
相続診断士	試験	http://souzokushindan.com/	03-6661-9593
敷金診断士	試験	http://www.nichijuken.org/	03-5847-8235
太陽光発電アドバイザー	試験	http://www.nichijuken.org/	03-5847-8235
再エネアドバイザー	認定講習	http://www.nichijuken.org/	03-5847-8235
小売電気アドバイザー	認定講習	http://www.nichijuken.org/	03-5847-8235
サブリース建物取扱主任者	認定講習	http://www.nichijuken.org/	03-5847-8235
相続財産再鑑定士	認定講習	http://www.saikantei.info/	03-3524-7145
住宅販売士	認定講習	http://www.nhsa.jp/	03-5577-5617
リフォーム提案士	認定講習	http://www.nhsa.jp/	03-5577-5617
カビ・ダニ測定技能士	認定講習	http://jeho.or.jp/mtmp/	03-6869-8270
不動産相談員研修	WEB講習	https://lpe-jp.com/t-counselor/	0570-064-464

※上記内容は、各資格取得方法の代表的なものになります。 <2020年3月1日時点>  
資格取得をご検討される方は、必ず資格実施団体HPまたはお電話等でお問い合わせください。

# 不動産ADR通信

Real Estate ADR Journal

第3号(2020年・春)

特集 新規加盟団体・新規調停人基礎資格のご案内

ADR person's voice—日本不動産仲裁機構ADRセンター長 平柳将人  
↑ 調停人候補者の皆さまへ—今後は改正民法にも要注意—

↑ 日本不動産仲裁機構に寄せられた  
ADR相談事例紹介

↑ ADRを担当した調停人候補者インタビュー

日本不動産仲裁機構ピックアップコラム  
↑ 自然災害とADR

↑ 日本不動産仲裁機構加盟団体紹介

Alternative  
Dispute  
Resolution

不動産ADR通信

第3号(2020年・春)

発行/一般社団法人日本不動産仲裁機構 代表理事 最上 義

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町1-11-5 日本橋吉泉ビル2階

編集人 大槻一敬

# ADR person's voice

## 調停人候補者の皆さまへ — 今後は改正民法にも要注意 —

一般社団法人日本不動産仲裁機構 ADR センター長 平柳 将人



### あらためて、ADR の社会的意義とは

ADR は、「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つくられた制度です。その特徴であると共に通常の裁判との違いは、「当事者間の自由な意思と努力に基づいて紛争の解決を目指す」ということ。これによって、裁判に比べて、簡易・低廉・柔軟さをもったトラブル解決が可能になっています。また、トラブルが発生した際に「覚悟を決めて裁判を起こす」もしくは「面倒ごとは嫌なので泣き寝入りをする」という両極端な二択の中間的な判断として「まずは話し合いによる解決を目指す」という選択肢を消費者がとることができるのです。

これは、消費者のみならず、不動産・建築事業者にとっても有益な制度であるといえます。不動産業界でいえば、時間も費用もかかるため、裁判までは起こす気のないトラブルの当事者は、各種取引の仲介等を行った不動産事業者「相手方に補償をさせて欲しい」等といったクレームを入れるのが常です。これを受けた不動産事業者は両当事者の異なる見解の板挟みになり、解決の糸口を見い出せずに、その対応によって時間を浪費し、心労を積み重ねていくこととなります。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す。

また、ADR は事業者にとって、自社と消費者との間で発生したトラブルを円滑に処理することができる有効な手段になります。ADR は裁判と異なり非公開ですので、企業イメージを守るという側面から考えても、安心な制度なのです。

### ADR 実施の所感

当センターでは、日々 ADR を実施しておりますが、その中で感じた印象を紹介いたします。まず、ADR という解決方法を選択する方は、「未来志向」であるケースが多いということです。つまり、抱えることになってしまったトラブルを迅速に解決し、新しいスタートをきりたいと考えているのです。だからこそ、今後の自分自身の人生への影響を最小限にするためにも、相手方との妥協点をうまく見つけ出し、穏便に済ませたいと思うのです。なお、実施した ADR の和解までに要した期間は平均4か月から半年であり、やはり裁判と比較すると圧倒的に迅速なものとなっています。

また、例えば「事前に受けた説明がよく分からなかったが、『分かりました』と言ってしまった」等、「自分自身にも非がある」と考えている場合に ADR が選択されることが多くなっています。やはり、「完全に相手が悪い」と考えるような場合は、裁判が選ばれる傾向が強くなっているといえるでしょう。



今回の『ADR person's voice』は、調停人候補者としてご活躍いただく皆様へ、当機構 ADR センター長の平柳将人からのメッセージを掲載いたします。

### 民法改正とトラブルについて

2020年4月1日、「契約や金銭の支払いに関するルールを定めた民法の規定（債権法）を見直す改正法案」が施行されることになっています。この民法改正は1896年（明治29年）の制定以来、実に120年ぶりのものとなります。不動産業に関わる内容でいえば、例えば「敷金の返還」や「賃借人が経年変化（時間の経過と共に起こる不可抗力的な変化）による物件の原状回復義務を負わない」ということが明確にされました。

しかし、このようなルールが決まったからといって、すぐにトラブルがなくなることはないでしょう。なんといっても120年ぶりの改正です。賃借人や賃貸人、不動産会社には「これまでの常識」が染み付いてしまっているため、改正内容が「遵守すべき新常識」として浸透するためには、ある程度時間を要すると考えられます。むしろ、改正内容を理解する人とならない人との間では認識の違いが生まれてしまうため、ここからトラブルが発生してしまうことも考えられます。

参考までに、民法改正による不動産取引に関する変更点の一例を紹介いたします。

#### 2020年4月1日以降の 不動産取引の変更点例

##### <主に売買に関して>

- 「瑕疵担保責任」から「契約不適合責任」へ名称変更
- 「買主が知っていた瑕疵」も責任の対象となる
- 瑕疵があった場合、買主は代金減額請求ができる
- 手付、目的物の引渡義務の明文化

##### <主に賃貸に関して>

- 敷金返還・原状回復に関するルールの明確化
- 連帯保証人についての極度額設定義務化
- 連帯保証人への情報提供義務の新設

### 法制変更に際し、調停人候補者として意識しておきたいこと

先に紹介した民法の他にも、随時法制は変わっていきます。調停人候補者の皆さまは、常に最新の情報をきちんと整理し、理解をしておいていただきたいと思います。なぜならば、トラブル相談や ADR 実施の際等、当事者の主張の根本には法制に基づく考え方があるケースが多いからです。法制に対する知識は、当事者同士の争点を顕在化させるためにも役立ちます。

### 調停人候補者の皆さまに期待したいこと

当機構の実施する ADR は「対話促進型」と言われるものであり、調停人には、当事者双方に寄り添うことが求められます。互いの主張に先入観を持たずに向き合い、当事者が納得する妥当な着地点を根気強く探るといった姿勢で取り組んでいただければと思います。よくある調停人候補者の方からのご質問で「己の価値観はどの位表現して良いのか？」というものがあります。

そこでお答えするのは、「ご自身の価値観は最終的な場面で、必要があれば表現するもの」ということです。まずは、当事者が何を望んでいるのかを重視します。ただし、話し合いが煮詰まり進展が見えづらくなった段階でご自身の価値観を踏まえて今後の方針を提案することは、思わぬ解決の道筋を照らすことがあります。やはり、人の想いは人を動かす大きな力であるのでしょうか。そして、ここで参考にすべきものこそ、ご自身が今まで培ってこられた専門知識なのです。

最後になりますが、皆様におかれましては、今後も引き続き、トラブルでお困りの方がいらっしゃれば、ADR を解決のための選択肢の一つとしてご提案いただき、ADR をより普及させていただくための任を共に担っていただければと思います。



## 日本不動産仲裁機構 ピックアップコラム

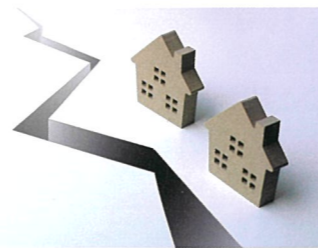
### 自然災害とADR

#### 近年増加傾向にある自然災害だから、知っておきたい

例えば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。実際に、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：そこは私がつけた傷ではありません…

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、震災によって建物が被災してしまったため、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るのではないかとトラブルになったのです。ADR の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：ブロック塀が倒れてきて…

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これを拒否したため、トラブルになりました。ADR の話し合いの結果としては、D氏が「今後のC氏との関係性を大切にしたい」と考え修理費用の半額の負担を提案。これにC氏も了承したため、和解が成立しました。

#### ケース③：いつまでたっても店舗営業ができない…



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。ADR の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にて和解となりました。

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解決においては、今後の関係性や裁判にかかるコストや労力を考えると、「責任の所在について白黒をつける」裁判よりも、ADR による解決が適しているケースが多いかもしれません。

## (一社) 日本不動産仲裁機構 加盟団体紹介

#### ●一般社団法人不動産競売流通協会

資格名：競売不動産取扱主任者<不動産競売について一定知識と能力を証明する資格>

任意売却不動産コーディネーター<任意売却の正しい知識とスキル、面談技法が習得できる資格>

#### ●特定非営利活動法人日本RSP協会

資格名：不動産仲介士<不動産仲介の実務のポイントが総合的に学べる資格>

#### ●一般社団法人住宅建築コーディネーター協会

資格名：住宅建築コーディネーター<家づくりの総合的な流れを知る中立な住まい相談員>

#### ●一般社団法人日本住宅ローン診断士協会

資格名：住宅ローン診断士<住宅ローン専門のコンサルティング資格>

#### ●公益社団法人東京共同住宅協会

資格名：土地活用プランナー<公益法人認定の土地活用の専門資格>

#### ●一般社団法人投資不動産流通協会

資格名：投資不動産取引士<消費者にとって安心・安全な投資不動産取引が学べる資格>

#### ●一般社団法人雨漏り検診技術開発研究所

資格名：雨漏り検診士<雨漏り事案に特化したインスペクション分野の資格>

#### ●一般社団法人太陽光発電安全保安協会

資格名：太陽光発電メンテナンス技士<太陽光発電設備の保守点検を担う重要な資格>

#### ●特定非営利活動法人日本ホームインスペクターズ協会 (JSHI)

資格名：JSHI公認ホームインスペクター (住宅診断士) <住宅の状態を診断、助言する専門家>

#### ●特定非営利活動法人シックハウス診断士協会

資格名：シックハウス診断士<シックハウス症候群についての幅広い知識を身につけた専門家>

#### ●一般社団法人日本民泊適正推進機構

資格名：民泊適正管理主任者<法令に合致した適正な民泊運営を学ぶ資格>

#### ●一般社団法人相続診断協会

資格名：相続診断士<相続の基本的な知識を身につけて相続診断ができる資格>

#### ●特定非営利活動法人日本住宅性能検査協会

資格名：敷金診断士<敷金・保証金をめぐるトラブル解決の専門家>

太陽光発電アドバイザー<太陽光発電の正しい知識を持った専門家>

再エネアドバイザー<地域単位での再生可能エネルギー導入を支援する専門家>

小売電気アドバイザー<小売電気の相談に応じることのできる知識が習得できる資格>

サブリース建物取扱主任者<ワンランク上のサブリース提案ができる資格>

#### ●一般社団法人日本建築まちづくり適正支援機構 (JCAABE)

資格名：建築士 (JCAABE推薦) <ADR調停人として建築士資格をお持ちの方を推薦>

#### ●一般社団法人相続財産再鑑定協会

資格名：相続財産再鑑定士<納めすぎてしまった相続税が返ってくる可能性を相続人に発信する>

#### ●一般社団法人住宅営業認定協会

資格名：住宅販売士<住宅営業マンが知っておかなければならない知識が学べる>

資格名：リフォーム提案士<リフォームについての幅広い専門知識を有する専門家>

#### ●一般社団法人日本環境保健機構

資格名：カビ・ダニ測定技能士<健康被害を及ぼす可能性のあるカビ・ダニから生活環境を守る>

#### ●株式会社東京リーガルマインド (LEC)

資格名：宅建士 (不動産相談員研修修了) <研修修了者は調停人基礎資格取得者と認定>