

資格・実務・総合

ADRの現場から

80 話し合いでトラブルを解決

ADR(裁判外紛争解決手続)は裁判に比べて、簡易・低廉・柔軟などをもったトラブル解決が可能になるが、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。今回は、法務大臣認証ADR機関の日本不動産仲裁機構の加盟団体であるNPO法人日本住宅性能検査協会の大谷昭二理事長から外壁塗装に関するトラブル事例を紹介してもらいつ。

賃貸マンションのオーナー 大規模修繕を実施するのが望

にどつて、マンションの外壁 塗装は入居者満足度や入居率

にも影響する重要な物件メンテナンス事項となります。また、外壁塗装には防止機能等による建物の保護という役割があり、国土交通省の「改修によるマンションの再生手法に関するマニュアル」では約12年に1度、外壁塗装を含む



大谷昭二理事長

外壁塗装工事に関するトラブル

にどつて、マンションの外壁 塗装は入居者満足度や入居率

にも影響する重要な物件メンテナンス事項となります。また、外壁塗装には防止機能等による建物の保護という役割があり、国土交通省の「改修によるマンションの再生手法に関するマニュアル」では約12年に1度、外壁塗装を含む

①に関しては「入居者の自転車等の所有物への塗料の飛び散り」や「塗装工事の遅延による機会損失」等があります。また、②に関しては「剥がれや色あせ」や「塗りムラ」

による建物の保護という役割があり、国土交通省の「改修によるマンションの再生手法に関するマニュアル」では約12年に1度、外壁塗装を含む

日本住宅性能検査協会

や塗り忘れ」、「サビの発生」等があります。この①と②については、入居率に直結してしまったトラブルといえるでしょう。

また、③に関しては、「騒音への苦情」や「塗料の臭いに対する苦情」があり、④に関しては、「追加費用の請求」や「違約金の請求」等があります。

そこで、話し合いによってトラブルが解決した事例を紹介します。賃貸マンションオーナーのA氏の所有する物件では外壁塗装工事を行っていましたが、入居者のB氏により「塗料の臭いによって体調が悪くなっているので、工事をすみやかに中止してほしい」と連絡がありました。

①に関しては「入居者の自転車等の所有物への塗料の飛び散り」や「塗装工事の遅延による機会損失」等があります。また、②に関しては「剥がれや色あせ」や「塗りムラ」

が発生しているか」ということ。勤め先によつては、A氏の所有している他の物件に、工事期間中は移つてもらおうと考えたのです。ヒアリングの結果、B氏はA氏の所有する物件の近隣に勤めていることが分かり、B氏も住まいを移ることを快諾してくれました。

この事例でうまくトラブルが解決したのは、A氏が「話し合いによって解決の方法を探ろう」と考えていましたからです。B氏との話し合いに「対決ではなく「対話」として臨んだため、解決の道筋を見出すことができたのです。

●外壁全面調査実施団体
NPO法人日本住宅性能検査
協会 電話03(5847)8235