

ADRと「投資不動産取引士」の  
関わり方マニュアル

ADR

×

投資不動産取引士

制作：一般社団法人日本不動産仲裁機構

# CONTENTS

---

## ADR と「投資不動産取引士」について

- 1 ADR と ADR 調停人とは
- 2 法務大臣認証裁判外紛争解決機関「日本不動産仲裁機構」について
- 3 ADR と投資不動産取引士の関わり
- 4 投資不動産取引士が調停人になるメリット

## 調停の考え方とポイント

- 1 ADR 調停人が実施する調停の基礎知識
- 2 調停のポイント

## 調停の流れ

調停の流れと調停人の実施すること

## 調停人研修と登録について

# ADR と「投資不動産取引士」について

## 1 ADR と ADR 調停人とは

投資不動産に関する業務上で発生してくる、関わりの出てくる  
トラブルの解決に適している ADR

### (1) 裁判でなく、話し合いでトラブルを解決する ADR

ADR は、「裁判外紛争解決手続き」といい、一言で表現すると「調停による紛争解決」となります。裁判は裁判長が判決を出してトラブルに決着をつけますが、調停は話し合いでトラブルを解決するものです。

#### 【調停と裁判、それぞれの長所と短所】

	調停	裁判
長所	<ul style="list-style-type: none"><li>●費用が安い</li><li>●迅速、短期</li><li>●非公開</li><li>●当事者間の関係を保てる可能性が高い</li><li>●柔軟な合意が図れる</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●強制力がある</li><li>●公開性</li><li>●白黒はっきりする</li><li>●客観性が高い</li></ul>
短所	<ul style="list-style-type: none"><li>●相手が調停に応じない場合がある</li><li>●まとまらない可能性がある</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●費用が高い</li><li>●時間がかかる</li><li>●秘密情報が漏れる</li><li>●当事者の対立が残る</li><li>●事実上弁護士の援助がいる</li></ul>

## （２）ADR は裁判に比べて迅速に結果が出る

裁判は申し込んでから 1 か月後より、何かしらの動きが開始されます。それに比べ、ADR は申し込んでから 1 週間～10 日後には互いの都合によっては動きが開始され、通常はそこから 2 週間から 1 か月で結果が出ます。

## （３）ADR は実施場所も問わず、当事者の実情に合った柔軟な結論が出せる

例えば、「謝罪をしてくれたら気が済む」というトラブルはよくあるのですが、これは裁判では案件として認められません。一方、ADR では話し合いが問題解決のベースになるので、「当事者が求める結果」を実情に合わせ、柔軟に得ることができます。さらに、ADR は裁判所で行わなくても構いません。近隣の公民館を借りて実施することも可能です。

## （４）報酬を得て和解の仲介ができる ADR 調停人（弁護士法第 72 条の例外）

紛争の調停・あっせんを行う民間事業者に国の「認証」を与え、裁判外での紛争解決の促進を図る目的で、平成 19 年に『裁判外紛争解決手段の利用の促進に関する法律』（通称、ADR 法）が施行されました。ADR 調停人は、紛争の当事者双方からの依頼を受け、弁護士でなくとも、報酬を得て和解の仲介ができます（弁護士法第 72 条の例外）。認証事業者の行う ADR には、①時効の中断、②訴訟手続の中止、③調停前置原則の不適用といった強い効果が認められます。

**※通常、弁護士でない者がトラブルの解決を業務として行うことは非弁行為となり禁止されています。（ADR 調停人は例外）**

## 2

### 法務大臣認証裁判外紛争解決機関 「日本不動産仲裁機構」について

不動産に関する ADR 案件を取扱う調停人を選任する  
ことのできる日本不動産仲裁機構

一般社団法人日本不動産仲裁機構は、平成 29 年 3 月 15 日に、下記の 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ました。

- ①不動産の取引に関する紛争
- ②不動産の管理に関する紛争
- ③不動産の施工に関する紛争
- ④不動産の相続その他の承継に関する紛争

#### (1) ADR 認証機関は調停人を選任することができる

ADR 認証機関は、以下を備えた人材を、「調停人」として選任します。

- ①法的能力(法律の基本知識)
- ②紛争解決能力(ADR 技術)
- ③専門的知見(日頃から行っている業務の知識)

#### (2) ADR 認証機関「一般社団法人日本不動産仲裁機構」が調停人を選任するしくみ

ADR 認証機関である「一般社団法人日本不動産仲裁機構」には、調停人を選任するしくみがあります。調停人に求められる 3 要件のうち、①法定能力と②紛争解決能力 (ADR 技術) は「調停人研修」を受講することで満たすことができます。また、③専門的知見については、日本不動産仲裁機構に加盟する各加盟団体の実施する不動産系資格を取得することで満たすことができます。

# 3

## ADRと投資不動産取引士の関わり

日本不動産仲裁機構の加盟団体である投資不動産流通協会

### (1) 投資不動産取引士の資格は、ADR要件の「専門的知見」を満たす

投資不動産流通協会は、日本不動産仲裁機構の加盟団体となっています。したがって、同協会が実施する「投資不動産取引士」資格を保有していることは、調停人になるための要件の1つである「専門的知見」を満たしていることとなります。

### (2) 投資不動産取引士は「調停人研修」を受講すれば調停人になれる

ADR 調停人になるための3つの要件のうち残りの2つ「①法的能力」「②紛争解決能力 (ADR 技術)」を満たすためには、「調停人研修を」受講する必要があります。

<投資不動産取引士のADR対応分野>

## 投資不動産売買・運用・管理トラブル

ADR 調停人となった投資不動産取引士は、投資不動産売買・運用・管理トラブルに関するADR業務を実施することができます。

## 4

# 投資不動産取引士が調停人になるメリット

トラブル解決の専門性を PR することで差別化できると共に  
トラブル解決相談から案件の受託につなげられる

### (1) 法務大臣より認証されていることで、信頼性が向上します

法務大臣認証ADRの調停人となることで、その認められた専門分野の範囲については、認証ADRの手続において最終的な和解のあっせんまでを正当な業務として実行可能となるため、業務の信頼性が飛躍的に向上します。

### (2) トラブル解決の専門性で差別化できると共に業務メニューとなる

投資不動産の取引においては、大きな金額がやりとりされるため、売主や買主はトラブルは避けたいと考えています。したがって、不動産会社として「トラブル解決の専門性」をPRすることで、他社との差別化をすることができます。

### (3) 調停人として、規程に定められた報酬を受け取ることができる

ADR 調停人になると、ADR業務自体を有償で行うことができますようになります。調停人の報酬は「報酬規程」により定められており、また和解が成立した場合には「和解成立に係る報酬」として規程の金額を受け取ることができます。

#### <投資不動産取引関連トラブルに関するADR 案件例>

- 仲介した物件に悪質賃貸滞納者がおり、買主が売主に滞納家賃分の返還を求めた
- 重要事項説明の内容と実情が異なり、買主と売主間でトラブルが発生した
- 売買時には発覚していなかった瑕疵が発覚した
- 投資不動産を購入した法人から契約通りの金銭が払われない
- 投資不動産売却をめぐり、権利関係トラブルが発生した
- 投資用ワンルームマンション購入者から建築内容に関するクレームがあり、うまく対処することができない
- 売買後、物件に設置されている自動販売機の取扱いをめぐりトラブルとなった
- 仲介した物件に悪質賃貸滞納者がおり、買主が売主に滞納家賃分の返還を求めた

## 調停の考え方とポイント

# 1 ADR 調停人が実施する調停の基礎知識

調停は、ホームインスペクションに関する業務専門知識と  
コミュニケーションスキルがあればできる

### (1) 4つある調停の種類

調停には、次の種類があります。

- ① 評価型調停→裁判のように証拠を検証する
- ② 対話促進型調停→両当事者の話をとことん聞いて、両当事者の納得を引き出す
- ③ 妥協要請型調停→互いの言い分をきいて、着地点を見つける
- ④ 認識変容型調停→当事者の考え方を変える

→上記の中でも、②の「対話促進型調停」が不動産・建築関連の調停には適している場合が多くあります。

### (2) コミュニケーションスキルを活用する「対話促進型調停」

調停の種類の中でも、「対話促進型調停」は調停人のコミュニケーションスキルを活用するものです。この調停は「近隣同士」等、これからも関係が継続していくような場合、効果を発揮します。なお、必要となるコミュニケーションスキルのポイントは次になります。

- 傾聴＜共感的傾聴＞
- 承認＜相手を認める＞



## （２）調停は「コミュニケーションスキル」と「業務専門的知見」でできる

ADRにおけるトラブル解決に重要になるのは、調停人のADR技術（コミュニケーションスキル）と業務専門的知見（本業である投資不動産取引に関する業務知識や経験）です。法律的に確認しておきたいものは、事前に弁護士に確認をすれば良いのです。

**※なお、ここで必要になるコミュニケーションスキルは、調停人研修で習得することができます。**

## 2 調停のポイント

調停は専門的な法律知識がなくてもできる。調停は決して難しい

### (1) トラブル解決のポイントは「当事者同士の納得」

トラブルの解決は、「真実の追及」だけではありません。「当事者の納得」もトラブル解決になることです。例えば、ケーキを2人で分けるとして、その分け方は「精密に同じ分量ずつ分ける」ということのみならず、「一人がケーキを切り、もう一人が最初にどちらか選ぶ」ということでも、双方を納得させることができると考えられます。

### (2) 調停人はトラブル解決のために「当事者の求めること」をしっかりと聞く

ADRを受ける相談者は、一体何を解決したくて来ているのか。調停人はこれを十分に聞くようにします。ヒアリングを通し、単に相談者が言っていることだけではなく、「本当は何を求めているのか」を探るのです。

### <事例>不動産管理業務の延長線上でできたトラブル解決

上の階の住人 A さんの騒音が気になるという B さん。B さんは騒音問題を解決したく ADR 相談に訪れたのだが、A さんの両隣の住人からは苦情は出ていない。調停人と大家は「別の部屋に移ることを提案。別の部屋に引っ越しをした B さんは、それ以降騒音問題を訴えることはなくなり、トラブルは解決した。トラブル解決のポイントは騒音の原因を突き止めてやめさせることではなく、大家と連携して空き部屋情報をつかみ、B さんに引っ越しをしてもらうことだったのだ。

### (3) 調停は決して難しい

ADR に持ち込まれるトラブルは、「きちんと話し合えば解決する」というものが7割を占めています。決して、調停は難しくありません。

#### （４）日本不動産仲裁機構には調停人のバックアップ体制がある

調停人に求められる「ADR 技術（コミュニケーションスキル）」は「調停人研修」で身につけることができますし、「専門的知見（本業である不動産・建築関連に関する業務知識や経験）」に関しては、日本不動産仲裁機構に加盟している団体の資格を取得していることや普段の業務から身につけることができます。そして法的能力（法律知識）についても、「調停人研修」で習得することができると共に、日本不動産仲裁機構には弁護士による助言を得られるバックアップ体制があります。

## 調停の流れ

### 調停の流れと調停人の実施すること

調停の受付や審査、段取りは日本不動産仲裁機構 ADR センターが行う

#### ①申立人が日本不動産仲裁機構まで相談

不動産に係るトラブルについて、まずは日本不動産仲裁機構 ADR センターまで当事者の方からご相談をいただきます。お電話による受付のほか、相談受付用のWEBフォームを用意しています。ご相談の内容が当センターの調停の対象となるトラブルである場合は、調停手続きをご提案し、当センターから調停申立書等を送付します。

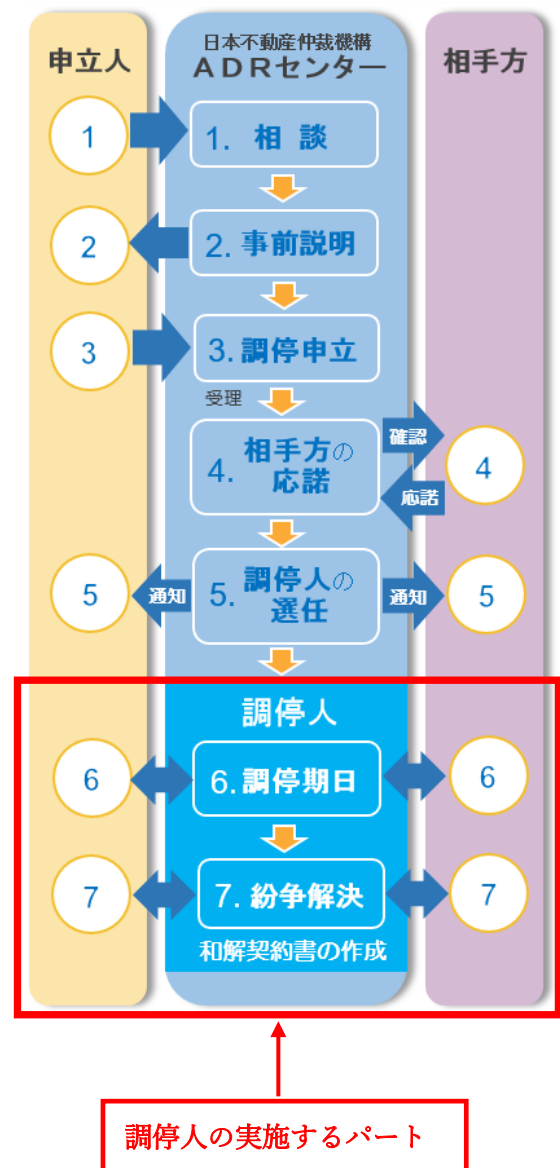
#### ②事前説明

調停手続きの内容や費用などの重要ポイントを詳しくご説明します。調停手続きの内容について十分に理解したうえで、正式な申立てを行っていただきます。

#### ③調停の申立てと受理

申立人は、トラブルの概要や相手方に求めたいことなど必要事項を記入した調停申立書等を日本不動産仲裁機構 ADR センターに提出し、所定の申立手数料を納付する必要があります。日本不動産仲裁機構 ADR センターは、送付された調停申立書の内容を審査し、問題が無ければ受理します。なお、申立書受理後であっても、申立人はいつでも申立てを取り下げることができます。

#### <調停手続きの基本的な流れ>



#### ④相手方の応諾

日本不動産仲裁機構ADRセンターは、調停申立書の受理後、相手方に対し、申立ての内容及び調停に応ずるか否かを2週間以内に回答するよう記載した書面を送付します。相手方は、調停に応ずる意思がある場合、当センターに「調停応諾書」を提出する必要があります。相手方が調停への参加について応諾しなかった場合は、調停手続は終了します。

#### ⑤相手方の応諾

日本不動産仲裁機構ADRセンターは、調停人候補者名簿に記載されている者のうちから、紛争分野において専門の知識と経験を持った公正中立な第三者を「調停人」として選任します。当事者の一方が、調停人候補者名簿に記載されている特定の候補者を調停人とすることを希望する場合は、他の一方の当事者の同意があれば、日本不動産仲裁機構ADRセンターは、これを尊重して調停人を選任します。

#### 以下が調停人の実施するパート

#### ⑥調停期日

期日とは、いわば当事者同士の話し合いの日のことです。調整期日における調停手続は、原則として当センターの調停室において行うこととされていますが、当事者の一方又は双方の申出がある場合で調停人が相当と認めるときは、日本不動産仲裁機構ADRセンターの調停室以外の場所又は電話等の通信手段を利用して調停をすることができます。期日の所要時間は1回につき最大2時間程度とし、回数としては3回以内、期間としては3ヶ月以内での和解成立に努めます。当事者は、調停手続期日が開催されるごとに、その調停手続期日に係る期日手数料を納付する必要があります。なお、調停人は、当事者間に和解が成立する見込みがないと判断したときには、調停手続を終了します。また、当事者はいつでも調停手続きの終了を申し出ることができます。

#### ⑦紛争解決

当事者間に和解が成立したときは、調停人が和解契約書を作成します。

## 調停人研修と登録について

LEC が指定教育機関として(一社)日本不動産仲裁機構の  
調停人研修を実施しています

### ●研修内容（「日本不動産仲裁機構 ADR調停人研修規程」に準拠）

法務大臣認証ADRの調停人となることで、その認められた専門分野の範囲については、  
認証ADRの手続において最終的な和解のあっせんまでを正当な業務

- ① 調停人としての法的知識に関する研修：7.5 時間
- ② 調停人としての面談技法及び調停技法に関する理論的研修：5 時間
- ③ 調停人としての面談技法及び調停技法に関する実践的研修：5 時間
- ④ 調停人としての倫理、活動に関する研修：2.5 時間

※「通信受講」は、WEB 受講あるいはDVD 受講をお選びいただけます

※①②④の研修は通信受講、③の研修は集合研修となります

※②の研修は、③の集合研修受講前に WEB または DVD で視聴しておいてください

### ●研修費用：59,400 円（税込）

※研修費用は、講座価格 59,400 円から一般社団法人 投資不動産流通協会より 3%補助した  
特別価格となります。

※特別価格の適用は、一般社団法人投資不動産流通協会の会員に限ります。

### ●有効期限

調停人研修を修了しますと、その修了実績はその後の調停人登録の有無に関わらず、永続的に記録されます。研修修了後、いつでも調停人登録をすることも可能ですし、調停人登録を中断した場合でも研修修了履歴が失効することはありません。

### <調停人登録について>

#### ●年間登録料：10,800 円（税込）／年

#### ●納付先：一般社団法人日本不動産仲裁機構

※登録者が複数の専門分野(専門資格)を持つ場合でも登録料は変わりません。(既に調停人登録をされている方が、後に別の専門資格を取得した場合、調停人としての対応分野を随時追加することができます)

<調停人・調停人研修に関する詳細・お問合せは>

●日本不動産仲裁機構ADRセンター 調停人候補者募集のご案内

➡URL: [http://jha-adr.org/apply\\_adr/](http://jha-adr.org/apply_adr/)

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丁目11番5号日本橋吉泉ビル2F

TEL: [03-3524-8013](tel:03-3524-8013)

<調停人研修の日程確認・お申込みは>

●一般社団法人投資不動産流通協会HPより

[http://toshi-fudousan.or.jp/sponsors/article\\_338.html](http://toshi-fudousan.or.jp/sponsors/article_338.html)

●LECコールセンター（ADR研修 受付係）

TEL: 0570-064-464 [平日] 9:30~20:00 [土曜・祝日] 10:00 ~19:00 [日曜] 10:00 ~18:00

※平日は、コールセンターの営業を9時30分より開始します ※通話料はお客様のご負担となります

※固定電話・携帯電話共通（PHS・IP 電話からはご利用できません）

ADRと「投資不動産取引士」の関わり方マニュアル

# ADR × TFK

制作：一般社団法人日本不動産仲裁機構