

建築主からの外壁材のキズに対するクレームに困惑している

| | |
|----------|---|
| 相談 内容 | <p>既に引き渡し完了した住宅であるが、引き渡し後に建築主側から様々なクレームを受け、対応できる事項は補修などを行い了解を得てきた。</p> <p>しかし、外壁材の「キズ」のクレームについては、請負者側として建築主の納得のいく対応ができない状況にあり現在話合いが平行線の状況となっている。</p> <p>建築主が主張する「キズ」について、施工上発生したものについては補修をすることを提案しているが、指摘の内容は材料（窯業系サイディング）の色合い等についても含まれており、一般的に許容できる範囲とも説明し、材料メーカーにも立会いを求め同様に説明したが納得いただけない。材料そのものの取り替えについても要求されてはいない。対応できる範囲の対応とできる限りの説明は行っているものの、納得していただけない現状を打開したが、どのような方法があるか。訴訟まで起こすことは考えておらず、何とか話合いで進展させたい。</p> |
| 回答 内容 | <p>どんなに説明しても納得しない建築主はいます。こうした相談については、相談いただいた一方の側からの情報のみで判断することとなりますので、そのトラブルの本質的な原因についてはわからないまま、一方の主張によって想定される解決の方策などをアドバイスすることとなりますことをご了解いただきたいと思います。</p> <p>様々なクレームに関して、どちらかが妥協、あるいは双方が第三者等が示した「調停案」により妥協することが一般的です。その「妥協」の内容として「この程度であれば社会一般通年上許容される範囲」と考えることが多くあります。要請・要求された側として、まず「社会一般通年上許容される範囲」のレベルを相手方に提示してはいかがでしょうか。例えば、同じ材料を使用している他の物件の情報を提示すること等です。建築工事の場合、建築主側は一般にはこうした事象に経験がほとんどなく、一方、当り前ではありますが、請負側は仕事であり日常的であることから、許容の範囲の差が生じてくるものと考えられます。</p> <p>相互に相容れないとすれば、第三者に仲裁、あっせんしてもらうこととなります。調整案を作成してもらうこともあり得ます。裁判まで想定しておられないということであればなおさらのこと、裁判外紛争解決手続き（ADR）を活用されることをお勧めします。契約書があるとすれば、「長野県建設工事紛争審査会」による手続きがあります。このほかには、弁護士会による「紛争解決センター」による手続きがあります。無償ではありませんが、裁判より費用が少なく、短期間で解決できる方法です。ただし、相互の和解を前提とすることから、裁判で言う「全面勝訴」といったものは少ないものと認識しておく必要があります。</p> |