

(29) クレーム報告書

[管理業者→貸主]

本書式の趣旨

クレームの内容及びその処理を貸主に報告するものである。

解説

- ① 物件にかかるクレームは、当該物件の商品価値を維持保全し、あるいは上昇させることにもつながる契機になることも前提に、貸主に対し適切に情報提供をするという観点から、これも委任契約の報告義務の一つと考えられる。
- ② クレーム処理は契約管理の重要な業務である一方、業務としてはその対応に苦慮することも多い。しかし一方で、借主の指摘により物件の状況や問題点が判明し、それに適切に対応することにより物件の商品価値を維持し上昇させる契機でもあると積極的に評価する姿勢も大切であり、誠実に対応することが望まれる。
- ③ クレームの中には、かならずしも正当な理由があるとはいえないものもある。そのようなクレームについては、十分その内容を吟味し、然るべき対応をとるようにする必要がある。
- ④ クレーム処理に費用が生じる場合には、その費用を誰が負担するのかなどについても、クレーム内容を分析し、契約条件等も勘案して協議調整することが必要となる。その負担区分は合理的であることが必要であり、すべてを無条件に借主負担とすると、トラブルをより拡大させることになる。契約条項の解釈や一般的な取扱い等をもとに、専門家として、貸主が負担する必要があると判断したものについては、貸主に十分に説明し対応するよう説得することも必要である。