

ハウスコム、「オンライン調停」を採用 ～新管理サービス「ハウスコム スマートシステム」に標準装備、 退去時のトラブルをオンラインチャットで解決～

不動産テックサービスを積極的に展開しているハウスコム株式会社〔所在地：東京都港区 代表取締役社長 執行役員：田村 穂 東証一部 コード番号：3275、以下ハウスコム〕は、賃貸物件の解約フェーズ／紛争解決フェーズにおける不動産テックの新たな試みとなる「オンライン調停」システムを採用いたしました。なお、本システムは2020年7月7日にスタートした当社の新管理サービス「ハウスコム スマートシステム」に含まれるものとなります。

■「オンライン調停」概要

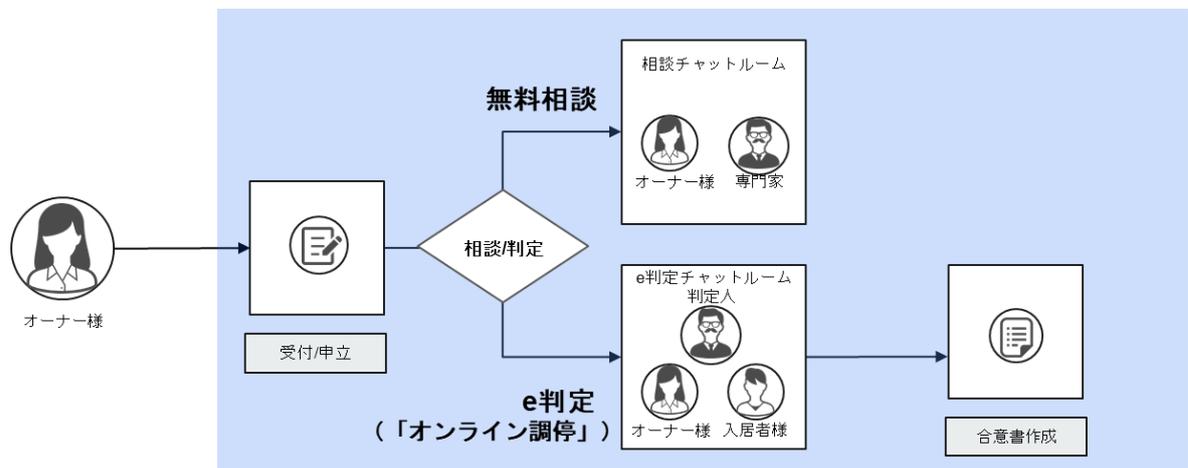
賃貸住宅の退去時における原状回復について、国土交通省から平成23年に『原状回復をめぐるトラブルとガイドライン』が公表された後も、原状回復にかかる契約関係、費用負担など、オーナー様（賃貸人）と入居者様（賃借人）との間での敷金をめぐるトラブルが発生することが問題となっています。その現状を踏まえ、公正、かつ煩雑な手続きなくオンラインチャットで弁護士・司法書士などの法律専門家に相談や調停を依頼できるODR（Online Dispute Resolution／オンライン紛争解決）システムです。政府の日本経済再生本部が開催する「ODR 活性化検討会」にゲスト参加した実績を持つミドルマン株式会社が提供・運用するODRシステム「Teuchi」の仕組みを利用しています。

① 無料相談

オーナー様が、入居者様とご契約する賃貸物件に関して、敷金をめぐるトラブルが発生した際に、無料で弁護士または司法書士などの専門家に相談できるサービスです。相談はシステム上にて相談内容から適切な専門家がマッチングされ、チャットで実施します。

② e判定（「オンライン調停」）

オーナー様が、入居者様とご契約する賃貸物件に関する敷金をめぐるトラブルについて、システム内でマッチングされた判定人による一定の判定をチャットで実施するサービスです。なお、オーナー様、およびその相手方となる入居者様は、個別に判定人と有償の判定実施契約の締結が必要です。



ハウスコムは、2015年より「オンラインお部屋さがし」の仕組みをスタート、賃貸取引に係るITを活用した重要事項説明（IT重説）も2017年の本格運用開始より積極的に活用を進めており、全店舗でオンライン接客での対応が可能です。「オンライン調停」は、ハウスコムのオンライン接客のクオリティをさらに向上させていくための取り組みのひとつともなっています。

今後も「住まいを通して人を幸せにする世界を創る」というミッションに基づき、お部屋さがしをするお客様、そしてオーナー様双方にとって、より良いサービスの提供を目指してまいります。

【「ハウスコム スマートシステム」概要】

ハウスコムが提供を開始した、オーナー様と入居者様の双方を一括でサポートする新サービス。ハウスコムで直接取引している物件を対象に、入居者様向けの「24時間コールセンター」「緊急かけつけサービス」を含めたお部屋を貸す／借りるにあたり必要なこと、いざというときにあると便利なサービスを、一部屋単位で一括サポートします。

＜月額利用料：オーナー様 管理料 1,100円（税込）、入居者様 口座振替手数料 550円（税込）＞

特にオーナー様向けとしては、滞納保証、孤独死保険、早期解約違反の違約金保証、送金明細の送付などに加え、スマートロックの利用により内見の完全オンライン化を実現した「スマート内見」（有料）、煩雑な手続きなく敷金トラブルの公正な早期解決を目指す「オンライン調停」（一部有料）など、オンラインでのスピーディな対応を実現する便利なオプションサービスを随時追加しています。

■ミドルマン株式会社について

会社名：ミドルマン株式会社

代表者：代表取締役 三澤 透

所在地：〒141-0031 東京都品川区西五反田1丁目10番8号 ドルミ五反田ドゥメゾン 306

設立：2012年4月

事業内容：「第三者委員オンライン 福祉事業苦情解決サポート」「dialogbox 内部通報システム」

ODRシステム「Teuchi」の提供・運用等

URL：<https://www.middleman.jp/>



【ハウスコム株式会社 会社概要】

会社名：ハウスコム株式会社（東証一部 コード番号：3275）

所在地：〒108-0075 東京都港区港南2-16-1 品川イーストワンタワー9階

店舗数：187店舗（直営店186店舗、FC1店舗）2020年9月7日現在

代表者：代表取締役社長執行役員 田村 穂

資本金：4億2463万円

仲介件数：76,856件（2020年3月期）

【リリース発信元】

ハウスコム株式会社 サービス・イノベーション室広報 G 森川／相原

TEL：03-6717-6939 FAX：03-6717-6901 URL：<https://www.housecom.co.jp/>