

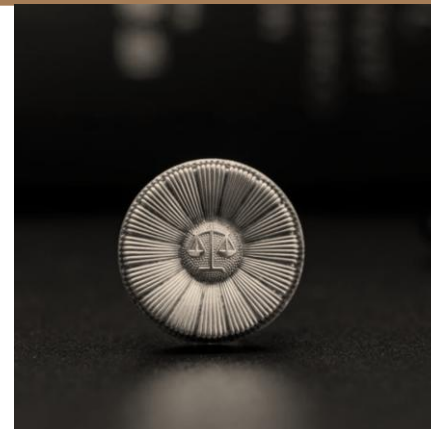
# 不動産賃貸管理業の カスタマーハラスメント対応

(顧問契約のご提案資料)



文の風東京法律事務所

FUMI NO KAZE TOKYO LAW OFFICE



# こんなお困りごとはありませんか？

- 入居者同士のトラブル対応（騒音・ゴミ・ペットなど）
- 修繕義務や設備不具合に関する苦情対応
- 悪質なクレーマー・過度な要求者への対応
- 家賃滞納や支払い遅延の継続
- 立退交渉や契約解除の対応
- 契約違反（無断転貸・ペット飼育・用途違反など）
- 原状回復費用を巡る退去時トラブル



# こんなお困りごとはありませんか？

慎重に進めたいので、文案を  
事前にチェックして欲しい。

ある賃借人の対応が  
非常に負担がかかる。  
対応を代わって欲しい。

AIの回答が正しいか、  
ちょっと確認したい。

顧問とは別の弁護士の  
意見も聞きたい。  
(セカンドオピニオン)



文の風東京法律事務所

FUMI NO KAZE TOKYO LAW OFFICE

# 弁護士を利用するメリット

01

## オンライン法務部ができる

日々のメール対応や契約書の文言確認、トラブルの法的リスク判断などについて、弁護士に気軽に相談できる体制が整うことで、現場担当者も法的な裏付けをもって安心して業務を行えます。弁護士が「オンライン法務部」として伴走することで、業務の精度とスピードが格段に向上します。

02

## 日常業務に専念できる体制作り

悪質クレーマーや、対応困難な契約違反など、通常のルーティーンでは処理しきれない問題が発生した際には、弁護士に対応を一任し、担当者は通常業務に専念できます。現場担当者の精神的ストレスや業務効率の低下、ひいては人材の離職リスクも抑制され、安定した運営体制を維持できます。



文の風東京法律事務所

FUMI NO KAZE TOKYO LAW OFFICE

## 騒音クレーム対応

ある賃貸物件で、近隣の音に対して執拗な苦情を繰り返す入居者がいました。管理会社は、自治体から騒音測定器を借りて対応し、基準値に達しないことを説明しましたが、入居者は一切納得せず、対応のたびに多くの時間と労力を要する事態に。共用部への張り紙や注意喚起も行いましたが、状況は改善せず。対応に疲弊した管理会社からご依頼を受け、当事務所が介入。以後、入居者とのやりとりはすべて弁護士が対応し、現場の従業員は通常業務に専念できる環境を取り戻すことができました。「これ以上、どう対応すれば…」という限界を感じたときこそ、弁護士の活用が有効です。

## 水栓の不満から拡大した要求

洗面台の水の出が弱いと訴える入居者に対し、管理会社が現地確認を実施。確かに強くはないものの、故障というほどではなく、賃貸人も交換の必要はないとの判断。その旨を丁寧に説明したものの、入居者は「賃料の減額・引っ越し費用の負担・過払い賃料の返還」などを主張し、過大な要求を繰り返すようになりました。管理会社が粘り強く対応するも、話は平行線。疲弊した担当者のご相談を受け、当事務所が対応を引き継ぎました。法的な修繕義務がないことを明確に伝え、毅然とした姿勢で対応を継続。最終的に入居者側が要求を取り下げ、以後クレームは止みました。



# 当事務所のサービスプラン

## 顧問契約：弁護士費用

### クレーム対応：基本プラン（6ヶ月～）

| 月額顧問料（基本プラン） | 顧問契約提供サービス                                                                                                                                                                                        |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11万円（税込）     | <ul style="list-style-type: none"><li>● 法律相談（法律問題全般の随時のご相談）</li><li>● クレーム対応の内製化支援</li><li>● 契約書、社内規程のチェック等</li><li>● 対応マニュアルの作成・改訂</li><li>● 個別事件における代理人窓口対応</li><li>● 顧問先企業での初回無料セミナー</li></ul> |

※通常の顧問契約（月5.5万円～）も承っております。

※剣サービス（法的手続）は、別料金となります。

### 【連絡対応ツール】

- ◆ 面談（来訪）
- ◆ 携帯電話
- ◆ メール
- ◆ LINE
- ◆ ChatWork
- ◆ オンライン  
（Googlemeet、zoom）

### 【連絡窓口】

Q  
現場の担当者から、また、複数の従業員からの直接連絡可否。

A  
連絡窓口の統一不要。  
個々の従業員からの連絡OK。



文の風東京法律事務所

FUMI NO KAZE TOKYO LAW OFFICE

# 当事務所のサービスプラン

当事務所の特徴は、  
**顧問契約の範囲内で、代理人として対応を行う（窓口として盾になります）**ことも含まれていることです。  
これにより、弁護士に支払う費用を、具体的に**予算化することが可能**になります。  
まずは、現在抱えていらっしゃる具体的な課題について  
お聞かせください。  
貴社の状況に応じて、より詳細なご提案をさせていただきます。



弁護士 岩崎 孝太郎



文の風東京法律事務所

FUMI NO KAZE TOKYO LAW OFFICE

# 当事務所の概要

|         |                                                     |
|---------|-----------------------------------------------------|
| 事務所名    | 文の風東京法律事務所                                          |
| 事務所名の由来 | 法律という学問（文）の力で、社会に影響を与える存在（風）でありたいとの願いが込められています      |
| 弁護士     | 2名（岩崎孝太郎、小川弘義）                                      |
| 住所      | 東京都文京区後楽2-3-11 ニューグローリビル3階                          |
| 電話      | 03-3524-7171                                        |
| Mail    | office@fumikaze.com                                 |
| 営業時間    | 午前 9 時～午後 18 時                                      |
| HP      | <a href="https://ik-law.jp/">https://ik-law.jp/</a> |



文の風東京法律事務所

FUMI NO KAZE TOKYO LAW OFFICE