



文の風東京法律事務所

FUMI NO KAZE TOKYO LAW OFFICE

不動産賃貸管理業の カスハラ・不良賃借人対応

～現場担当者の離職を防ぎ、
採用コストゼロで「法務部」を持つ経営戦略～

入居者同士のトラブル

- ☑ 騒音・ゴミ出し・ペット等の苦情が絶えない
- ☑ 対応しても「お前の対応が悪い」と二次クレームになる

契約違反・滞納

- ☑ 無断転貸・ペット飼育などの違反对応に迷う
- ☑ 家賃滞納の督促が、現場の大きな負担になっている
- ☑ 法的知識がなく、立退き交渉に踏み込めない

退去・原状回復

- ☑ 退去費用の負担を巡り、高圧的なクレームを受ける
- ☑ トラブル対応に時間を奪われ、空室対策が後回しになっている



／ 放置すると、こんな**リスク**が生じます ／

リスク
1

人材流出（離職）

クレームによるストレスで担当者が疲弊し、退職が連鎖する。
現場担当者1名が退職すると、採用・教育コストで100～200万円規模の損失と言われます。



リスク
2

優良入居者の離反

対応の遅れが不信感を招き、
優良な入居者やオーナーが離れていく。



リスク
3

売上の頭打ち

トラブル対応に時間を奪われ、空室対策やオーナー提案など「攻めの業務」ができない。
クレーム対応に1日1時間取られるだけで、年間250時間以上が「攻めの営業」から失われている計算になります。



◆ 経営者・責任者のメリット

採用・育成コストの削減

離職を防ぎ、採用費（1人100万円～）を流出させない。

リスクの可視化

潜在的なトラブルを早期発見し、訴訟リスクを制御する。

対外的な信用向上

「法務体制の整った管理会社」としてオーナーの信頼を得る。

◆ 現場担当者のメリット

心理的負担の解放

「一人で抱え込まなくていい」という安心感。

業務効率化

面倒な交渉を丸投げし、本来の業務に集中できる。

スキルアップ

弁護士の対応を間近で見ることで、法務知識が身につく。

Before 導入前

カスタマー対応時間 約 **20** 時間/月

担当者の声 「正直、電話が鳴るのが怖い」



After 導入後 (当事務所介入後)

カスタマー対応時間 約 **3** 時間/月 弁護士の活用

担当者の声 「他の業務に専念できるようになった」



現場のクレーム対応時間を **約7分の1** に圧縮

Point

月額11万円の投資で、毎月17時間分の人件費と、社員の安心を買い戻せます



01

現場担当者から「直接」相談可能

現場の「今すぐ聞きたい」に直結。

チャットで完結する「オンライン法務部」。

- **窓口の一本化は不要**：LINEやChatWorkで、現場担当者一人ひとりが弁護士に直接質問できます。
- **ブラックボックス化の防止**：管理職もチャットに入ることによって、やり取りを「見える化」。報告漏れを防ぎます。

02

不動産業界特化の実践的ノウハウ

「法律論」より「解決策」を。

管理会社の現場を知り尽くした実践的アドバイス。

- **具体的なアクションを助言**：法律の解説だけでなく、「入居者にどう伝えるか」「次はどう動くべきか」まで踏み込みます。
- **管理実務に精通**：騒音・滞納・原状回復など、管理会社特有のトラブルへの解決策を即答します。

03

明朗な「代理人対応コミ」プラン

弁護士が「交渉の盾」になります。

追加費用なしの代理人対応で、予算も安心。

- **弁護士への「丸投げ」が可能**：現場での解決が難しい案件は、弁護士が「盾」となり、相手方と直接交渉します。
- **圧倒的なコストメリット**：通常20～30万円かかる着手金が月額プラン内でコミコミ。当事務所は、「クレーム対応込み」の月額定額制で、予算を読みやすくしています。

解決事例1

騒音クレーム対応

測定値は正常でも止まない電話。担当者を休職寸前に追い込んだ「幻の騒音」

1 発端 誠意ある初期対応

即座の現場急行： 通報のたびに訪問し、状況を確認。

客観的証明： 騒音測定器を設置。数日間の記録で「受忍限度内（生活音）」を実証。

丁寧な説明： 「構造上の欠陥も契約違反もない」と論理的に回答。

2 泥沼化 理屈が通じない

責任転嫁： 「測定方法がおかしい」「管理会社の怠慢」と主張。

担当者の摩耗： 毎日1時間を超える電話拘束と罵倒。

組織の危機： ベテラン担当者が「電話が鳴るのが怖い」と退職を示唆。

3 転換 弁護士による強制終了

窓口の一本化： 弁護士が代理人に就任。「今後の連絡は全て弁護士へ」と通達。

法的遮断： 現場への直接連絡を物理的に封鎖。

毅然たる通知： 過去の判例に基づき「これ以上の対応義務なし」と回答。

4 結末 日常の回復

クレーム消滅： 専門家の介入により、相手はトーンダウンし沈黙

業務正常化： 担当者は精神的平穏を取り戻し、空室対策などの「攻めの業務」に復帰。

解決事例2

設備不満からの拡大要求

「水圧が弱い」が金銭要求へ豹変。「誠意を見せろ」という脅しへの回答

1

発端

些細な不満への対応

現地調査：水圧を確認。生活に支障はなく「故障」ではないと判断。
オーナー協議：「交換の必要なし」と結論づけ。
回答：入居者へ「現状のまま使用願いたい」と丁寧に説明。

2

泥沼化

権利侵害の主張へ

論点のすり替え：「説明義務違反」「生活に支障が出た」と主張。
要求のエスカレート：洗面台交換に加え、「家賃減額」「引越費用」まで要求。
威圧的言動：拒否する担当者に「誠意を見せろ」「ネットに晒す」と恫喝。

3

転換

法的メスによる切り分け

法的整理：「修繕義務」の範囲を厳格に定義。本件は単なる「グレードアップ要求」と断定。
要求の拒絶：家賃減額や慰謝料に「法的根拠皆無」と内容証明で回答。
警告：不当な業務妨害には法的措置も辞さない姿勢を明示。

4

結末

完全解決・支出ゼロ

要求取り下げ：理路整然とした法的反論に対し、入居者は沈黙。
悪しき前例の回避：不当な金銭支出を0円に抑制。「ゴネ得は許さない」管理体制を確立。

スタンダード顧問

月額 **6.6** 万円（税込）

日常的な相談でトラブルを予防。
まずは「羅針盤」が欲しい企業様へ。

- ✓ 【羅針盤】法律相談（随時）
- ✓ 契約書のリーガルチェック
- ✓ 書面作成の支援（弁護士名義×）
- ✓ 社員の個人的な相談も可

クレーム対策・特別プラン

月額 **11** 万円（税込）

「現場を守る」ことに特化。
窓口代行（盾）のエントリープラン。

- ✓ 【羅針盤】優先的な法律相談
- ✓ 【盾】弁護士による窓口対応
- ✓ 弁護士名義の通知（月1通程度）
- ✓ クレーム対応マニュアル作成
- ✓ 個別事件の弁護士費用 20%OFF

迷ったらこれ！
代理人対応が
ついた推奨プラン

プレミアム顧問

月額 **22** 万円（税込）

月3件程度の窓口代行・直接交渉込み。
定額でガッツリ任せたい企業様へ。

- ✓ 【盾・剣】窓口対応・直接交渉可
- ✓ 内容証明等の作成（月3通まで）
- ✓ 貴社への出張相談も対応
- ✓ 個別事件の弁護士費用 30%OFF
- ✓ 自社に法務部を持つ感覚で利用

※ 事件対応や、訴訟、調停、強制執行などの法的手続（裁判所を利用する手続）は、別途費用となります。

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（Google Meet、Zoom）

一般的な法律事務所

- ・ 着手金 (3件分) 66万円
- ・ 報酬金 (3件分) 66万円

文の風東京法律事務所

当事務所

- ・ 顧問料 年間 132万円
- ・ 着手金・報酬金 0円

トラブル3件分の費用で、1年間の安心を手に入れる

都度依頼なら「3件で終わり」です。

しかし、顧問契約なら定額の範囲内で「相談」も「窓口対応」も可能。
都度の追加費用を気にせず、コストパフォーマンス高く解決できます。

Q1 無料相談と有料相談の違いは何ですか？

- A** 「サービス導入のご相談」か、「個別の法的判断」かの違いです。
無料相談： 貴社の課題をヒアリングし、解決の見通しや最適なプランをご提案します。
有料相談： 個別の案件に対する具体的な法的助言や、書面作成を行います。

Q2 通常プラン（6.6万）とクレーム対応プラン（11万）の違いは何ですか？

- A** 弁護士が「交渉の窓口（盾）」になる対応が含まれるかどうかの違いです。
通常プラン： 契約書チェックや相談（助言）が中心です。
クレーム対応プラン： 弁護士が本人に代わって交渉する「代理人対応」までを、月額料金内で引き受けます。

Q3 既に顧問弁護士がいますが、利用できますか？

- A** はい、クレーム特化の「セカンドオピニオン」として併用可能です。現在の顧問契約はそのままに、「現場が疲弊する厄介なトラブル対応だけ」を当事務所にお任せいただく使い方も歓迎です。

Q4 全国対応は可能ですか？

A はい。ZoomやChatWorkを活用し、全国の管理会社様をサポートしています。対面交渉が必要なケースは稀なため、遠方でも品質は変わりません。

Q5 現場に来ていただくことは可能ですか？

A 可能です。ただし、移動時間に応じた日当（都内3万円～）を別途頂戴しております。

Q6 土日・夜間の緊急対応は？

A 緊急時に限り、弁護士の携帯電話にて可能な限り対応いたします。

Q7 現場全員から連絡して大丈夫ですか？

A 大歓迎です。「連絡窓口の統一」は不要。現場の生の声を弁護士が直接拾うことで、解決スピードが上がります。

予算が読める「定額の盾」を、まずは体感してください。

まずは「**今、一番頭を悩ませている案件**」を一つ教えてください。



無料相談では、単なるサービス説明だけでなく、「**そのトラブル、弁護士が入ればどの程度の期間・費用で解決できそうか**」という具体的な解決への見通し（診断）を、プロの視点から無料でお伝えします。

※契約義務は一切ありません。セカンドオピニオンとしてもお気軽にご活用ください。

クレーム対応は、もう“我慢強い担当者”の努力に任せる時代ではありません。

日々、入居者様のために尽くす「誠意」が、理不尽な悪意に晒されていませんか？

現場の疲弊と離職は、もはや看過できない経営リスクです。

経営として、外部のプロを活用し、守るべきところは守る。

その「荷物」を私たちに預け、**社員の笑顔と健全な経営を守る「仕組みづくり」**を一緒に進めませんか。文の風東京法律事務所が、御社の「盾」になります。





弁護士

岩崎 孝太郎



経歴

- 1981年 生まれ
- 1997年 文京区立第十中学校卒業
- 2000年 私立巣鴨高等学校 卒業
- 2006年 東京大学教育学部 卒業
- 2008年 東京都立大学 法科大学院 修了
- 2009年 弁護士登録（都内法律事務所 勤務）
- 2014年 独立
- 2024年 文の風東京法律事務所を開設



弁護士

小川 弘義



経歴

- 1985年 神奈川県生まれ
- 2004年 神奈川県立横浜翠嵐高校 卒業
- 2009年 一橋大学 法学部 卒業
- 2011年 首都大学東京 法科大学院 卒業
- 2012年 弁護士登録（弁護士法人北千住パブリック法律事務所 勤務）
- 2016年 首都東京法律事務所 参画
- 2024年 文の風東京法律事務所 開設



文の風東京法律事務所

FUMI NO KAZE TOKYO LAW OFFICE

〒112-0004

東京都文京区後楽2-3-11 ニューグローリビル3階

 **03-3524-7281**

(営業時間 平日9:00~18:00)

 office@fumikaze.com

 <https://ik-law.jp>

