

EX 不動産 実務アカデミー

～ 現場で差がつく 不動産実務の教科書 ～

第 3 章 賃貸管理編 第 13 回

クレーム対応の基本（騒音・設備故障・近隣トラブル）

監修 株式会社 EX 不動産

制作 EX 不動産 実務アカデミー編集チーム

Ver.1.0 / プロジェクト開始日：2026 年 7 月 14 日

目次

1. 学習目標
2. クレーム対応の基本姿勢
3. 騒音トラブルの実務対応
4. 設備故障への対応
5. 近隣トラブルへの対応
6. 実務で確認すべきポイント
7. お客様への説明トーク集
8. よくある質問（FAQ）
9. ケーススタディ
10. EX 実務メモ
11. チェックテスト
12. 今日のまとめ

1. 学習目標

本講座を修了すると、以下ができるようになります。

- 賃貸管理でよくあるクレームの種類と初動対応を説明できる
- 騒音トラブルの実務対応の流れを理解する
- 設備故障・近隣トラブルへの対応フローを把握する

2. クレーム対応の基本姿勢

- ① 事実確認：まず何が起きているのかを正確に把握する（感情的な訴えと事実を分けて聞く）
- ② 初期対応の速さ：連絡を受けたら、まず受付・状況確認の一報を早期に入れる
- ③ 記録化：クレーム内容・対応履歴を都度記録し、後日の説明責任に備える
- ④ 公平性：入居者双方の言い分がある場合、一方に偏らず両者から事情を聞く

3. 騒音トラブルの実務対応

段階	対応内容
初回の申告受付	発生日時・頻度・音の種類を具体的にヒアリングする
注意喚起	騒音発生元と思われる入居者に対し、まずは全戸への注意喚起（掲示物等）から始めることが多い
個別注意	特定が明確な場合、該当入居者へ個別に注意を行う（書面での通知が望ましい）
契約解除の検討	再三の注意にもかかわらず改善されない場合、用法遵守義務違反として契約解除を検討する

騒音の程度・証拠（録音等）の有無によって対応の強度が変わります。感覚的な訴えのみで即座に契約解除に進むことはできず、段階的な対応と記録の積み重ねが必要です。

4. 設備故障への対応

- 給湯器・エアコン等の主要設備故障は、貸主の修繕義務（民法 606 条）の対象。速やかな手配が求められる
- 緊急性の高い故障（水漏れ、給湯器完全停止等）は、即日～翌日対応を目安にする

- 入居者の故意・過失による故障は、借主負担となる場合があるため、原因の確認も並行して行う

第1章第18回で扱った設備の耐用年数の知識（給湯器10～15年等）は、この修繕対応の場面で直接活かされます。予防的な設備更新の提案にもつながられます（第14回で詳述）。

5. 近隣トラブルへの対応

- ゴミ出しルール違反、駐輪・駐車マナー、ペット飼育違反等、生活マナーに関するトラブルが多い
- 契約書・管理規約に定められたルールを根拠に、まずは掲示・書面での注意喚起を行う
- 当事者間の直接対決を避け、管理業者が間に入って調整する姿勢を保つ
- 改善が見られない場合、契約解除も視野に、段階的に対応を強化する

6. 実務で確認すべきポイント

- クレーム受付時、事実関係を具体的に（日時・頻度・内容）ヒアリングしているか
- 対応履歴を記録し、時系列で追えるようにしているか
- 設備故障は緊急性を判断し、適切なスピードで手配しているか
- 近隣トラブルは当事者間の直接対決を避け、管理業者が仲介する形を保っているか

7. お客様への説明トーク集

トーク例：騒音クレームを受けたとき

「ご連絡ありがとうございます。詳しい状況（発生した日時・頻度など）を教えてくださいませんか。まずは状況を確認し、必要な対応を進めさせていただきます。」

8. よくある質問（FAQ）

Q. 騒音の証拠がなくても対応できますか？

A. 証拠がなくても初期の注意喚起は可能ですが、契約解除等の強い対応には、録音記録や複数回の申告記録等、客観的な証拠の積み重ねが重要になります。

Q. 設備故障の修理費用は誰が負担しますか？

A. 経年劣化による自然故障は貸主負担が原則です。入居者の故意・過失による故障は借主負担となる場合があります（第9回の原状回復の考え方と類似）。

Q. クレームを言ってくる入居者にどう対応すれば良いですか？

A. 感情的な訴えであっても、まずは傾聴し事実確認を丁寧に行う姿勢が信頼構築につながります。事実と感情を分けて対応することが基本です。

9. ケーススタディ

ケース：騒音対応の記録不足で契約解除の判断が難航

状況：長期間にわたる騒音トラブルで契約解除を検討したが、これまでの注意・申告の記録が不十分で、用法遵守義務違反の立証が難しくなった。

原因：口頭でのやり取りが中心で、申告日時・注意内容の記録化を怠っていた。

教訓：クレーム対応は初動から記録を徹底し、段階的な対応の履歴を積み重ねることで、将来の法的対応にも備える。

10. EX 実務メモ

☐ 四街道市で実際にあった事例：

☐ 佐倉市で注意したいポイント：

☐ 千葉市での実務：

☐ お客様から受けた質問：

☐ 自社ルール：

11. チェックテスト

問1. クレーム対応で最初に行うべきことはどれか。 ①即座の契約解除 ②事実確認 ③警察への通報

問2. 給湯器等の主要設備の修繕義務を負うのは誰か。 ①借主 ②貸主 ③保証会社

問3. 近隣トラブル対応で望ましい姿勢はどれか。 ①当事者同士を直接対決させる ②管理業者が間に入って調整する ③一切関与しない

解答：問1＝② 問2＝② 問3＝②

12. 今日のまとめ

- クレーム対応は事実確認・初期対応の速さ・記録化・公平性が基本
- 騒音トラブルは注意喚起から契約解除検討まで段階的に対応する
- 設備故障は緊急性を判断し、原因（経年劣化か過失か）も確認する
- 近隣トラブルは管理業者が仲介役となり、当事者の直接対決を避ける

次回予告：第14回「修繕義務と設備の耐用年数」－ 貸主の修繕義務の範囲を詳しく扱います。