

# 当財団への相談の概要（平成29年度）について

## 公益財団法人マンション管理センター

1. マンション管理センターに平成29年度に寄せられました相談内容につきまして整理して取りまとめましたので、その内容を以下に掲載しました。相談内容の整理、取りまとめに当たっては、個人情報保護の観点に十分配慮いたしております。
2. 以下に掲載した内容は、「マンション管理センター通信」（2018年6月号）に掲載している「当センターに寄せられた平成29年度の相談内容」と同じものです。

### はじめに

当センターでは、分譲マンションの管理組合の役員や組合員を始めマンション管理の業務に携わる管理会社のフロントマンやマンション管理士等多くの皆さまから管理組合運営や建物・設備管理等に関するさまざまな相談を受け付けています。本号では、平成29年度（平成29年4月1日～平成30年3月31日）の相談内容等を紹介します。

### I 年度別相談件数および平成29年度相談者属性等

平成29年度の相談件数は8,434件で前年度

と比較すると276件増加しています（前年度比103.3%）。平成29年度においては、平成29年6月16日に公布され平成30年6月15日に施行した住宅宿泊事業法に基づく住宅宿泊事業（以下「民泊」という。）に関連し管理組合としての対応方法等についての相談が多数寄せられていることが大きな特徴であり、相談件数増加の一要因となっています。民泊関連の相談内容等については以下で説明します。

表1は、当センターが「マンションの管理の適正化の推進に関する法律」に基づき「マンション管理適正化推進センター」の指定を受けた平成13年度以降の年度別相談件数の推移を表したものです。

表2は、相談者の属性をまとめたものです。管理組合関係者では、組合員が最も多く2,467件、次いで理事長1,677件、理事1,393件、専門委員462件、監事202件等となっています。また、マンション管理の業務に携わる関係者では、管理会社のフロントマンが414件、マンション管理士が100件等となっています。

表3は、相談が寄せられたマンションの築年数別の相談件数です。築21年～30年のマンションに関する相談が1,997件で最も多く、次いで築31年

【表1：年度別相談件数】

年度	件数	前年度比
平成13年度	7,112	—
平成14年度	10,004	140.6%
平成15年度	12,937	129.3%
平成16年度	12,450	96.2%
平成17年度	9,600	77.1%
平成18年度	9,266	96.5%
平成19年度	9,026	97.4%
平成20年度	9,789	108.4%
平成21年度	9,924	101.3%
平成22年度	9,625	96.9%
平成23年度	9,444	98.1%
平成24年度	7,716	81.7%
平成25年度	7,851	101.7%
平成26年度	8,361	106.4%
平成27年度	8,222	98.3%
平成28年度	8,158	99.2%
平成29年度	8,434	103.3%

【表2：平成29年度相談者属性】

相談者属性	件数	% (前年度)
管理組合	理事長	1,677 19.9 (18.9)
	理事	1,393 16.5 (15.2)
	監事	202 2.4 (2.5)
	専門委員	462 5.5 (5.2)
	組合員	2,467 29.2 (29.1)
	占有者	41 0.5 (0.4)
	その他・不明	528 6.3 (8.1)
	小計	6,770 80.3 (79.4)
管理会社	フロントマン	414 4.9 (5.0)
	管理員	76 0.9 (0.7)
	不明	157 1.9 (1.6)
小計	647 7.7 (7.3)	
マンション管理士	100 1.2 (1.4)	
行政	49 0.6 (0.5)	
その他・不明	868 10.2 (11.4)	
合計	8,434 100.0	

【表3：平成29年度築年数別相談件数】

築年数	件数	% (前年度)
新築～10年	668	7.9 (9.5)
11年～20年	1,624	19.2 (18.9)
21年～30年	1,997	23.7 (23.9)
31年～40年	1,930	22.9 (24.0)
41年～50年	1,007	12.0 (10.6)
51年～60年	29	0.3 (0.3)
61年以上・不明	1,179	14.0 (12.8)
合計	8,434	100.0

～40年のマンションが1,930件、築11年～20年のマンションが1,624件等です。

専有部分を複数戸所有している区分所有者の数は1個か、議決権数はいくつか等があります。

## I

### 相談内容別の件数と具体的な相談事例

表4は、平成29年度に寄せられた相談(8,434件)を内容別に分類・集計し、件数の多かった上位15位までをまとめたものです。本号では、上位4位までの分類の相談事例と前年6月号では取り上げなかった「総会の決議事項」に関する相談事例の一部を紹介します。なお、各項で紹介する事例の番号は順不同です。

#### 1. 区分所有法・(標準)管理規約の解釈<sup>(※1)</sup>

区分所有法に関する相談事例には、①管理組合とは何か、②利害関係人とは誰か、③書面決議とは何か、④専有部分を共有している者は全員が区分所有者となるのか、組合員数はいくつか、⑤総会の場で議案の一部を修正することは可能か、緊急動議は可能か、⑥第71条の罰則規定に関し過料を申し立てる方法を知りたい、⑦保存行為とはどのような行為か、⑧管理組合を法人化するメリット・デメリットは何か、⑨1/5組合員による臨時総会招集の方法を知りたい、⑩共用部分の変更における「形状又は効用の著しい変更」とはどのような変更か、⑪管理規約変更における「特別の影響を及ぼす」とはどのような場合か、⑫強行規定とはどのような規定か、⑬規約共用部分とする場合は登記が必要か、⑭

標準管理規約に関する相談事例には、①理事会決議を電子メールで行うことは可能か、理事会決議において他の理事への委任を認めることはできるか、②所在不明の組合員も組合員数に含めるのか、③組合員が法人の場合は誰が総会に出席するのか、④専有部分の用途に関し「専ら住宅として使用」とはどのようなことか、「専ら住宅として使用」の規定でシェアハウスや民泊を禁止することはできるか、⑤「現に居住する」とはどのような場合か、⑥標準管理規約の「多額の費用を要する場合は特別決議」とする旨の旧規定は有効か、⑦理事長の利益相反行為とは何か、⑧管理規約で店舗の営業時間を制限することは法律違反か、⑨専門的知識を有する者とはどのような専門家のことか、⑩普通決議および特別決議のそれぞれの要件を知りたい、⑪議決権行使書や委任状に押印がない場合は無効となるか、⑫ベランダでの喫煙を禁止することはできるか、⑬第17条第5項の修繕等の箇所への立入りに関し「正当な理由がなければこれを拒否してはならない」とはどのような理由か、⑭総会議事録等の閲覧書類をコピーしても良いか、写真撮影は認められるか等があります。

#### 2. 管理規約の作成・改正<sup>(※2)</sup>

管理規約の作成に関する相談事例は、①新築の団地型マンションの管理規約は団地型標準管理規約を参考にしなければならないのか、②管理規約の作成はどのような手順で行うのか、③管理組合は管理規約を作成しなければならないのか等です。

管理規約の改正に関する相談事例は、①改正案を作成する際は何を参考にするのか、②改正の発行日はいつか、③改正の手順を知りたい、新旧対照表を作成する必要はあるか、④専有部分の譲渡先や貸与先を制限する規定を設けることは法律違反か、⑤改正案作成を依

【表4：平成29年度相談内容別の件数】

順位	相談内容	件数	前年度件数 (順位)	
1	区分所有法・(標準)管理規約の解釈	1,110	1,129 (1)	※1
2	管理規約の作成・改正	585	253 (3)	※2
3	役員の資格、選任・解任、任期	360	411 (2)	※3
4	管理組合の役割・業務	333	177 (8)	※4
5	管理会社の選定・変更(管理会社の紹介依頼等)	269	230 (6)	
6	総会の決議事項	243	249 (4)	※5
7	理事長・理事会への不満	181	240 (5)	
8	管理員・フロントマンへの苦情・交代要求	178	176 (10)	
9	理事会運営(招集、議長、決議要件、議事録等)	177	100 (—)	
10	水漏れ事故(排水、給水管、外壁等)	165	177 (8)	
11	管理委託契約書の内容(標準管理委託契約書)	157	164 (11)	
12	共用部分の使用、管理、変更(決議要件を除く)	151	209 (7)	
13	委任状・議決権行使書	119	121(14)	
14	議決権、決議要件	117	134(12)	
15	総会の開催準備(招集、議案書の作成等)	113	127(13)	

頼できる専門家を紹介して欲しい、⑥改正が決定した場合は管理規約原本を再作成するのか、管理規約を再作成し全組合員に配付する必要があるか、⑦第三者管理者方式に関する規定のひな型を探している、⑧反社会的勢力排除規定のひな型が欲しい、⑨標準管理規約改正の際には必ず管理規約を改正しなければならないのか等です。ここでは、改正の手順、専門家の紹介および専有部分譲渡先等の制限に関する事例が多く寄せられていることが特徴的です。

**民泊関連等の相談事例は、**①民泊を禁止する規定を設けたい、民泊禁止の規定のひな型が欲しい、②国家戦略特別区域法に基づく宿泊事業（以下「特区民泊」という。）を禁止する規定を設けるべきか、特区民泊禁止の規定のひな型が欲しい、③民泊の届出の受付が開始される日までに管理規約を改正することができないがどのような方法で民泊を禁止できるか、定期総会の時期は住宅宿泊事業法が施行される後だが禁止するためにはそれまでに何をすればよいか、④民泊を禁止する場合にはなぜ管理規約を改正しなければならないのか、⑤民泊を認める場合はどのような規定を定めるのか、「家主居住型」の民泊を認める場合はどのように規定するのか、⑥民泊禁止の規定を設ければシェアハウスも禁止することはできるのか、⑦民泊を禁止する場合は標準管理規約の規定例と同じでなければならないのか、⑧民泊を禁止するか容認するかのアプローチを採るべきか等です。

民泊に関連する相談件数の推移は表5のとおりです。平成29年6月住宅宿泊事業法の公布から始まり、同年8月標準管理規約の改正および9月から11月に当センターが全国主要都市にて主催した管理規約改正についての特別解説セミナー等を契機として増加傾向となり、平成30年2月に当セ

【表5 平成29年度の民泊関連相談推移】

受付年月	相談件数	受付年月	相談件数
平成29年4月	7	平成29年10月	38
平成29年5月	5	平成29年11月	45
平成29年6月	14	平成29年12月	62
平成29年7月	13	平成30年1月	55
平成29年8月	21	平成30年2月	172
平成29年9月	23	平成30年3月	98
		計	553

ンターが全国紙に4回掲載した管理組合としての対応に関する新聞広告の反響等によりピークに達し、平成29年度では553件の相談が寄せられています。

管理組合は民泊を許容するのか否か等について明確化しておくことが望ましいとされています。特区民泊に関する対応についても同様です。本件に関する管理規約の規定例について、内閣府地方創生推進事務局から平成29年10月26日付で「特区民泊の改正マンション標準管理規約における取扱いについて」の通知が発出されています。管理組合として民泊および特区民泊を共に許容する場合、あるいは共に禁止する場合等の管理規約の規定例等が紹介されていますので参考にしてください。

なお、この通知文書等は、当センターの下記サイトから確認してください。

○ <http://www.mankan.or.jp/html/pdf/20171027tokkuminpaku.pdf>

なお、観光庁は「民泊制度ポータルサイト」および「民泊制度コールセンター（電話番号：0570-041-389）」を新設し民泊に関する問合せ等に対応していますので、当センターの相談窓口と併せてご活用してください。「民泊制度ポータルサイト」および「民泊制度コールセンター」の内容については、下記民泊ポータルサイトから確認してください。

○ 民泊ポータルサイト：<https://www.mlit.go.jp/kankocho/minpaku/>

### 3. 役員の資格、選任・解任、任期<sup>(※3)</sup>

役員の資格に関する相談には、①組合員以外の者を役員に選任できるか、資格を拡大するためにはどのような手続きが必要か、②法人名義の場合には誰を役員に選任するのか、③資格のない者が役員に選任されている、④役員の職務を配偶者に委任できるか、理事会への代理出席は認められるか、⑤賃借人に役員資格を認めて良いか、⑥理事と監事を兼務しても良いか、⑦共有名義の場合は全ての共有者に役員資格を認めることはできるか、⑧管理費等滞納者を役員資格者として認めてよいか等の事例があります。ここでは、役員資格の拡大、無資格者の役員就任および法人組合員の役員就任に関する事例が多く寄せられていることが特徴的です。

役員の選任・解任に関する相談事例は、①候補

者選出について輪番制を採用する場合の注意点は何か、非居住組合員や高齢者も輪番制の当番に充ててよいか、②役員立候補を理事会が拒否できるのか、③総会では理事および監事候補者を分けて役員として一括承認しているが問題ではないか、④総会時に出席組合員のなかから役員を選任してもよいか、⑤監事が任期中に欠けた場合は補充しなければならないか、⑥役員定数は何名が妥当か、⑦理事長を解任する方法を知りたい、⑧監事が招集する臨時総会で理事の解任決議を行うことはできるか、⑨理事長職の解任を理事会で決議できるとの判例の内容を知りたい（本件の最高裁判例は当センターが提供しているマンション管理サポートネットの「判例集」に掲載しています。また、判決の解説は本誌3月号（387号）特集P.2～5をご参照ください。）等です。

役員の任期に関する相談事例は、①理事長の任期はいつからいつまでか、理事の任期は一般的に何年か、②役員は任期途中で辞任することができるか、③任期途中から役員に就任した場合の任期はいつまでか、④再任を認める規定は有効か、再任を繰り返してもよいか、⑤総会で次期役員を選任できなかった場合は誰が理事等の職務を行うのか等です。

#### 4. 管理組合の役割・業務 (※4)

管理組合の役割・業務に関する相談事例には、①個人情報保護に関し管理組合として注意すべき点は何か、管理組合に提出した届出書等の情報はどのように守られるのか、②防災に関することは管理組合の業務か、③管理組合は土地等の不動産を購入することができるのか、④共用部分か専有部分が明らかでない場合に当該部分の修繕費は管理組合が負担するのか、原因不明の漏水事故で専有部分に被害が発生した場合には管理組合が復旧費用を負担するのか、⑤放置自転車およびバイク等の処分は管理組合の業務か、⑥住民がマンション敷地内等で怪我を負った場合は管理組合の責任を問われるか、⑦大規模修繕工事を行う場合には近隣住民に対しどの程度まで配慮するのか、⑧法人管理組合は理事長変更の際には法務局に届け出るのか、組合員名簿を作成する義務があるのか、⑨管理組合は管理規約に違反している組合員に対しどのように対処するのか、⑩上下階の騒音トラブルに対し管理組合はどこまで対応するのか等がありま

す。ここでは、個人情報保護法改正に伴う管理組合の業務に関する事例が多く寄せられたことが特徴的です。

#### 5. 総会の決議事項 (※5)

総会の決議事項に関する相談には、①大規模修繕工事において予算を超えるような場合は事前に予算変更の承認が必要ではないのか、大規模修繕工事中の追加工事は総会決議が必要か、②関連する複数議案を一括で審議し決議しても良いか、③駐車場空き区画を自転車置場に転用しようとする場合には総会決議が必要か、④総会で承認された事項を変更あるいは取り消す場合の手続きの方法を知りたい、⑤議長（理事長）あての委任状が多く総会前に議案の可否が決してしまうような総会は問題ではないか、⑥理事会は総会承認を得た事項を必ず執行しなければならないのか、⑦設備点検業務の契約内容を変更する場合は理事会で決議して良いのか、マンション管理士との契約を締結する場合は総会決議が必要か、同一条件で管理委託契約更新を行う場合でも総会決議が必要か、⑧理事会活動に係る小口現金の決算も総会で承認を得るべきですか、⑨理事会決議を経ていない議案が総会で承認された場合は有効となるのか、⑩管理規約に反する決議は無効となるのか等の事例があります。



#### おわりに

本号では誌面に限りがありますので相談事例の紹介に止め、回答例等は記載しておりません。管理組合運営や建物・設備維持管理等に関する基本的な事項を相談したいとき等は当センターの相談窓口をご利用いただく方法のほかに、当センターが提供している「マンション管理サポートネット」を参考にすることもできます。「マンション管理サポートネット」では、相談事例等を参考にして作成した「Q&A」のほかに「判例集」、「法令・通達等」、「細則モデル・実務様式」を閲覧することができますので、必要に応じてご利用ください。

なお、「マンション管理サポートネット」の内容については、当センターの下記サイトをご覧ください。  
○[http://www.mankan.or.jp/03\\_supportnet/supportnet.html](http://www.mankan.or.jp/03_supportnet/supportnet.html)