

# 当財団への相談の概要（平成30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30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」（2019年6月号）に掲載している「当センターに寄せられた平成30年度の相談内容」と同じものです。

当センターでは、分譲マンションの管理組合役員および組合員、管理会社フロントマン、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・設備の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30年度（平成30年4月1日～平成31年3月31日）の相談内容を紹介いたします。

としての対応方法等に関する相談が数多く寄せられました。平成30年度は、「区分所有法、（標準）管理規約の解釈」、「役員の資格、選任・解任、任期」、「総会の決議事項」、「管理委託契約書の内容」、「修繕工事のすすめ方」等のさまざまなテーマに関する相談がそれぞれ増加していることが特徴的です。

### I 年度別相談件数推移および平成30年度相談者属性別相談件数等

平成30年度の相談件数は9,347件で前年度末比110.8%です。平成29年度には住宅宿泊事業法公布に伴う標準管理規約改正の内容や管理組合

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、相談者の属性別相談件数をまとめたものです。管理組合関係者からの相談が多くを占めており、なかでも組合員からの相談が最も多く2,833件、次いで理事からの相談が1,875件等と続いています。また、マンション管理に携わる関係者からの相談は、管理会社フロントマン516件、マンション管理士97件等です。

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2,069

【表1】年度別相談件数推移

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%
平成30年度	9,347	110.8%

【表2】平成30年度属性別相談件数

相談者属性	件数	% (前年度)
管理組合	理事長	1,689 18.1% (19.9)
	理事	1,875 20.0% (16.5)
	監事	344 3.7% (2.4)
	専門委員	479 5.1% (5.5)
	組合員	2,833 30.3% (29.2)
	占有者	36 0.4% (0.5)
	その他・不明	467 5.0% (6.3)
	小計	7,723 82.6% (80.3)
管理会社	フロントマン	516 5.5% (4.9)
	管理員	73 0.8% (0.9)
	不明	180 1.9% (1.9)
小計	769 8.2% (7.7)	
マンション管理士	97 1.0% (1.2)	
行政	62 0.7% (0.6)	
その他・不明	696 7.5% (10.2)	
合計	9,347 100.0	

【表3】平成30年度築年数別相談件数

築年数	件数	% (前年度)
新築～10年	773	8.2% (7.9)
11年～20年	1,942	20.8% (19.2)
21年～30年	2,069	22.1% (23.7)
31年～40年	2,028	21.7% (22.9)
41年～50年	1,288	13.8% (12.0)
51年～60年	71	0.8% (0.3)
61年以上・不明	1,176	12.6% (14.0)
合計	9,347	100.0

件で最も多く、次いで築31年～40年のマンションが2,028件、築11年～20年のマンションが1,942件等です。ここでは、築11年～20年および築41年～50年のマンションからの相談件数の割合が増えていることが特徴的です。

## II 相談内容別の件数と具体的な相談事例

表4は、平成30年度に寄せられた相談(9,347件)をその内容別に分類・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、相談件数の最も多い「区分所有法、(標準)管理規約の解釈」に関する相談事例と、前年度と比べ相談件数の増加率が高い「管理委託契約書の内容」および「修繕工事のすすめ方」、そして、前年6月号では紹介できなかった「管理会社の選定・変更」および「理事会運営」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(※1)

区分所有法に関する相談事例には、①管理組合を脱退することはできるか、②区分所有法では役員資格要件を定めているのか、③共用部分の変更に、「改良を目的とし、多額の費用を要する場合は特別決議」とする管理規約の規定は区分所有

法に優先するのか、「多額の費用」とはどの程度か、「著しい変更」とはどのような場合か、④先取特権とは何か、⑤書面決議では必ず全員の合意が必要か、⑥特別決議と普通決議の違いは何か、⑦共有名義の場合は組合員数を1と数えるのか、また議決権数は幾つか、⑧総会議事録に関する罰則とは何か、⑨複数の専有部分を所有している組合員の数は1か、また議決権数は幾つか、⑩管理組合設立に関する規定は何条か、⑪「特別の影響を受ける者」とは何か、⑫特定承継人と包括承継人の違いを知りたい、⑬管理組合の法人化の手続方法を知りたい、法人化のメリット・デメリットは何か、⑭強行規定とは何か、⑮団地管理組合では義務違反者に対する措置を決議することはできないのか、⑯電磁的記録および電磁的方法とはどのようなことか、⑰共用部分の持分割合は専有部分の床面積の割合によらなければならないのか、⑱組合員総数および議決権総数とは何か、⑲規約共用部分とは何か、⑳利害関係人とは誰か等があります。

標準管理規約に関する相談事例には、①管理規約を改定した場合は組合員全員の署名押印が必要か、②民泊を禁止する場合にはどのような規定を設けるのか、シェアハウスを禁止することはできるか、③管理費から自治会費を支出してもよいのか、④理事の利益相反取引とは何か、また具体例を知りたい、⑤管理費はどのような基準で算出されるのか、

⑥「共用部分と構造上一体となっている部分の管理」とは何か、⑦管理費と修繕積立金の使途の違いを知りたい、⑧「専ら住宅」とはどのような意味か、⑨総会決議において可否同数となった場合には議長が決めるのか、⑩理事の代理人はなぜ認められないのか、⑪総会議事録署名人に理事を指名してもよいのか、⑫管理費余剰金を組合員に返還してもよいのか、⑬法人名義の組合員は管理組合役員に就任できないのか、⑭標準管理規約と同じ規定に改定しなければ

【表4】平成30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	1,217	1,110 (1)	※1
2	役員の資格、選任・解任、任期	445	360 (3)	
3	管理規約の作成・改正	396	585 (2)	
4	総会の決議事項	339	243 (6)	
5	管理会社の選定・変更(管理会社の紹介依頼等)	306	269 (5)	※2
6	管理委託契約書の内容(標準管理委託契約書)	276	157 (11)	※3
7	管理員・フロントマンへの苦情・交代要求	261	178 (8)	
8	理事長・理事会への不満	217	181 (7)	
9	理事会運営(招集、議長、決議要件、議事録等)	202	177 (9)	※4
10	管理組合の役割・業務	182	333 (4)	
11	総会の開催準備(招集、議案書の作成等)	174	113 (15)	
12	水漏れ事故(排水、給水管、外壁等)	158	165 (10)	
13	共用部分の使用、管理、変更(決議要件を除く)	151	151 (12)	
14	修繕工事のすすめ方	150	89 (—)	※5
15	理事・理事会の役割・権限	149	101 (—)	

ならないのか、⑮1 / 5の組合員が招集した臨時総会の議長は誰か、⑯管理組合は管理規約を制定しなければならないのか、管理規約には法的拘束力はあるのか、⑰店舗、事務所が混在するマンションでは複合用途型標準管理規約を参考にするのか、⑱標準管理規約第39条「理事長に事故があるとき～」の「事故」とはどのような場合か、⑲管理規約の定めは区分所有法の定め優先するのか、⑳団地型マンションでは団地型管理規約に変更すべきか、団地型管理規約に改定するメリットは何か、㉑役員の実義務とは何か、㉒管理費等の分割請求・返還請求とは何か、㉓総会出席者とは誰か等があります。

## 2 管理会社の選定・変更（管理会社の紹介依頼等）（※2）

管理会社選定に関する相談事例は、①よい管理会社を紹介してほしい、管理会社の一覧表はどこで閲覧できるのか、管理会社はどのような方法で探せばよいか、②新管理会社を選定する際にはマンション管理士等の専門家のアドバイスが必要か、③小規模の管理会社は信頼できるか、④管理会社の評価はどのような基準で行うのか、⑤管理会社に管理業務を委託する費用はどの程度が妥当か、⑥新管理会社の候補を募集する際の仕様書等のひな型はあるか等です。ここでは、新管理会社の選定方法や紹介希望に関する相談が多いことが特徴的です。

管理会社変更に関する相談事例は、①管理会社を変更する場合は総会承認が必要か、総会決議要件は普通決議か、管理会社の変更を総会で決議したが理事会が変更手続をすすめない、②変更する時期はいつでもよいのか、③変更する場合は新管理会社との引継ぎ期間をどの程度見込めばよいか、新旧管理会社の引継ぎには理事長が立ち会うのか、旧管理会社からはどのような書類を返却してもらうのか、④新管理会社の候補に管理組合の決算書等を提供してもよいのか、⑤変更する時の手順を知りたい、管理会社の変更を検討する場合には事前に総会決議を経る必要があるか、⑥管理会社を変更したいが組合員の賛同が得られない、管理会社の変更賛成する組合員と反対する組合員が対立している、⑦管理会社から管理委託契約解約の申込みがあったが短期間の暫定契約は可能か、⑧管

理会社の変更後も現管理員を勤務させたい、⑨管理委託契約を更新しない旨はいつまでに通知するのか、⑩新管理会社との契約期間に応じて管理組合の会計期間を変更するのか、⑪総会に提案する新管理会社の候補は1社でなければならないのか等です。

## 3 管理委託契約書の内容（標準管理委託契約書）（※3）

管理委託契約書の内容に関する相談には、①契約締結日は総会で契約更新を承認した日か、②管理会社は暫定契約締結を拒否することができるのか、③標準管理委託契約書はどのような見直しが行われたのか、標準管理委託契約書の「図書等の保管等」とはどこまでの範囲か、標準管理委託契約書と異なる規定を設けることは可能か、④契約期間は2年間でもよいのか、契約期間を変更することはできるか、契約期間は法律で定められているのか、⑤契約内容の変更を理事会で決定してもよいのか、管理員の勤務形態を変更する場合はどのような手続が必要か、⑥管理組合の決算月が3月末で定期総会が5月開催の場合には管理委託契約の開始日をいつに定めればよいか、⑦管理委託契約書に自動更新の規定を設けているが問題はないのか、⑧マンション管理適正化法での「従前の管理受託契約と同一の条件」とは何か、⑨管理会社が再委託している業者を変更することを要求してよいか、⑩管理会社に管理事務に関する費用の内訳表示を要望することは可能か、⑪管理会社に委託している植栽管理業務を管理組合と業者の直接契約に変更することは可能か、⑫管理委託契約書の記名押印は新理事長が行うのか、⑬契約期間中に契約内容の変更を行う場合は覚書でもよいのか、⑭管理対象範囲について重要事項説明書と管理委託契約書の内容が相違する、⑮管理員が欠勤する場合の代行要員派遣に関する規定を設けたい、⑯管理委託契約の解約申出期限は法律で規定されているのか、⑰専門委員会の招集や委員会議事録案の作成は管理会社の業務範囲内か、⑱管理委託契約書を組合員に開示することはできないのか、⑲委託契約書で定めている業務を実施していない場合にはどのように対応すればよいか等があります。

#### 4 理事会運営（招集、議長、決議要件、議事録等）（※4）

理事会の招集および議長に関する相談事例には、①理事会は定期総会前に開催されるだけだがこのような理事会運営で問題ないのか、②理事長の独断で臨時理事会を招集できるのか、③理事会開催の定足数を知りたい、定足数には監事も含めるのか、④理事会招集をEメールで行うことは可能か、⑤理事長が理事会を招集しない場合にはどのように対応すればよいか、⑥管理会社の担当者が理事会の司会を行っているが問題ではないか等があります。

理事会決議要件および理事会議事録等に関する相談事例には、①理事会を欠席する理事は書面で議決権を行使することができるか、欠席する場合は代理人を出席させてもよいか、②管理会社が理事会議事録を作成しているがこれが一般的なことか、③理事が議事録への署名押印を拒否している、出席理事の署名押印のない議事録は有効か、④議事録に管理費等滞納者の氏名等を記載しても問題はないか、⑤議事録の写しを全組合員に配付すべきか、議事録は掲示板に掲示しなければならないのか、⑥理事長が議事録の作成を拒否しているが法律違反となるか、⑦議事録に事実と異なる内容が記載されている、議事録記載内容の訂正はどのように行うのか、⑧理事の代理で出席した者が議事録署名人となってもよいか、⑨議事録の保管ルールを知りたい、⑩議事録を閲覧請求することはできるか等があります。

その他理事会運営に関する相談事例には、①理事会を傍聴することはできるか、また傍聴人は発言を認められないのか、②理事会が管理会社主導で運営されている、管理会社の担当者や管理員が理事会に出席してもよいのか、③理事長と理事の間で意見の相違があり理事会が開催できない、④会議途中で理事が退席した場合には会議は有効か等があります。

#### 5 修繕工場のすすめ方（※5）

修繕工場のすすめ方に関する相談は、①大規模修繕工事は設計監理方式あるいは責任施工方式のどちらの方式で実施するのがよいか、②管理会社以外の業者に工事を発注してもよいか、③理事長

が独断で大規模修繕工事实施の検討をすすめている、修繕委員会を設置して検討したい、修繕工場を検討する場合にはどのような点に留意しながらすすめればよいか、④総会承認を得たのちに工事内容を変更する場合には、必ず総会決議を得なければならないのか、⑤設計監理業務を行う者を紹介してほしい、設計監理者を選定する基準は何か、設計監理業務の委託費の適正額を知りたい、管理会社が設計監理業務を行うことに問題はないか、業者選定は総会決議が必要か、⑥長期修繕計画どおりに工場を実施しなければならないのか、大規模修繕工場の周期は何年か、⑦工事期間中に駐車場が使用できない場合にはどのように対処するのか、⑧工事見積の取得を管理会社に依頼してもよいか、工事見積書はどのようにチェックするのか、適正な見積金額かどうかをチェックしてほしい、⑨施工業者はどのように選定するのか、⑩大規模修繕工事实施について工事内容等の十分な説明もなく総会で承認されてしまった、⑪修繕工場は修繕積立金残高の範囲内で実施すべきではないのか等です。ここでは、設計監理業務の委託先の選定方法や紹介希望に関する相談事例が多いことが特徴的です。



#### おわりに

本号では、誌面の関係で相談事例だけを紹介し、回答例は記載しておりません。日常の相談や質問につきましては当センターの相談窓口を利用させていただく方法のほかに、本誌「連載 最近の相談から」を参考としていただく方法があります。また、当センターが運営しています「マンション管理サポートネット」を利用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、相談事例等を参考として作成している「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。

※ 「マンション管理サポートネット」の内容については、当センターの下記ホームページをご覧ください。

・ [https://www.mankan.or.jp/03\\_supportnet/supportnet.html](https://www.mankan.or.jp/03_supportnet/supportnet.html)