

当センターへの相談の概要(令和3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令和3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」(2022年6月号)に掲載している「当センターに寄せられた令和3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の役員や組合員、管理会社のフロントマン、マンション管理士等マンションの管理の業務に携わる皆さまから、管理組合の運営や建物・設備の管理等に関する相談を受け付けています。本号では、令和3年度(令和3年4月1日～令和4年3月31日)における相談内容を紹介いたします。

I 年度別相談件数推移および相談者属性等

令和3年度の相談件数は9,814件で前年度比

3.6%増です。「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」および「管理委託契約書の内容(標準管理委託契約書)」に関する相談が約25%(2,407件)を占めています。前年度においては、新型コロナウイルス感染拡大の状況のなか「定期総会を開催しなければならないのか」、「総会を開催する場合にはどのような点に留意すれば良いか」、「ITを活用して総会を開催することはできないのか」等「総会の開催準備(招集、議案書の作成等)」に関する相談が多く寄せられ第2位の相談件数でありましたが、令和3年度においては大幅に減少しています。これは令和3年6月

に公表された改正マンション標準管理規約の規定等によりITを用いて総会を開催できること等が明確化されたことが1つの要因と考えられます。

具体的な相談事例等は、「II. 相談内容別の件数と相談事例」の項で紹介いたします。

表1は、当センターがマンションの管

【表1：年度別相談件数の推移】

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%
令和元年度	8,649	92.5%
令和2年度	9,476	109.6%
令和3年度	9,814	103.6%

【表2：令和3年度相談者の属性】

相談者属性		件数	% (前年度)
管理組合	理事長	1,729	17.6% (19.1)
	理事	1,699	17.3% (18.1)
	監事	425	4.3% (3.3)
	専門委員	447	4.6% (4.2)
	組合員	2,862	29.2% (29.3)
	占有者	39	0.4% (0.4)
	その他・不明	440	4.5% (4.9)
	小計	7,641	77.9% (79.4)
管理会社	フロントマン	562	5.7% (6.4)
	管理員	53	0.5% (0.5)
	不明	211	2.1% (2.3)
	小計	826	8.4% (9.3)
マンション管理士		122	1.2% (1.5)
行政		38	0.4% (0.5)
その他・不明		1,187	12.1% (9.4)
合計		9,814	100.0

【表3：令和3年度築年数別の相談件数】

築年数	件 数	% (前年度)
新築～10年	669	6.8% (6.3)
11年～20年	1,672	17.0% (18.9)
21年～30年	2,171	22.1% (20.7)
31年～40年	2,044	20.8% (20.9)
41年～50年	1,486	15.1% (14.2)
51年～60年	194	2.0% (1.4)
61年以上・不明	1,578	16.1% (17.5)
合計	9,814	100.0

理の適正化の推進に関する法律の規定に基づき「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。令和3年度の相談件数(9,814件)は、平成22年度以降において最も多くの相談が寄せられました。

表2は、令和3年度における相談者の属性です。管理組合の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2,862件、次いで理事長からの相談が1,729件等と続いています。その他には管理会社フロントマンから562件、マンション管理士から122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。令和3年度においては、築21年～30年のマンションに関する相談が2,171件で最も多く、次いで築31年～40年のマンションが2,044件、築11年～20年のマンションが1,672件等です。築11年～40年までのマンションからの相談件数の割合は約60%を占めています。

II 相談内容別の件数と相談事例

表4は、令和3年度に寄せられた相談(9,814件)をその内容別に分類、集計し、件数の多かった上

【表4：令和3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	1,664	1,485 (1)
2	役員の資格、選任・解任、任期	429	405 (3)
3	管理委託契約書の内容(標準管理委託契約書)	314	349 (4)
4	総会の決議事項	306	297 (7)
5	理事長・理事会への不満	273	305 (5)
6	理事会運営(招集、議長、決議要件、議事録等)	266	305 (5)
7	管理規約の作成・改正	256	242 (8)
8	管理員・フロントマンへの苦情・交代要求	228	229 (9)
9	水漏れ事故(溢水、排水、給水管、外壁等)	196	174 (12)
9	長期修繕計画の内容、見直し	196	88 (―)
11	総会の開催準備(招集、議案書の作成等)	175	489 (2)
12	理事・理事会の役割・権限	153	187 (10)
13	管理組合の役割・業務	135	187 (10)
14	管理会社の選定・変更(管理会社の紹介依頼等)	127	141 (14)
15	管理組合の会計処理・勘定科目	125	120 (―)
15	修繕工事のすすめ方	125	100 (―)

位15位までをまとめたものです。本号では、2021年6月号では紹介できなかった「役員の資格、選任・解任、任期」、「総会の決議事項」、「理事長・理事会への不満」および「理事会運営(招集、議長、決議要件、議事録等)」ならびに「管理規約の作成・改正」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、役員の資格、選任・解任、任期(※1)

役員の資格に関する相談事例には、①マンションに居住していない組合員は役員資格があるか、組合員の配偶者や親族を役員に選任することは可能か、賃借人にも役員資格を認めることはできるか、役員資格を拡大するためには管理規約を改定しなければならないのか、②役員資格のない組合員の配偶者が理事に選任されている、理事長の配偶者が代理人として理事会に出席している、組合員でない者を理事長に選任していることが判明した、理事が監事を兼務している、③法人組合員を役員に選任する場合には代表者でなければならないのか、④役員の欠格条項について教示して欲しい、⑤管理費等の滞納者には役員資格を認めないとする規定を設けることは問題ないか、⑥役員の定年制を設けることに問題はあるか、⑦外部専門家を役員に選任することはできるか、外部専門家を役員に選任する場合にはどのような点に注意しなければならないか等があります。

役員の選任・解任に関する相談事例には、①理事の役職を理事会決議で変更することは可能か、現監事を理事に選任することを理事会で決議して良いか、②輪番制の順番を無視して役員を選任している、③当番で役員候補となる者が就任を辞退した場合に協力金を徴収することはできるか、④総会で理事を選任する場合は候補者ごとに決議するのか、⑤総会で理事を選任し総会后に理事の中から監事を選任している、監事は総会で選任しなければならないのか、⑥理事の欠員を理事会決議で

補充することは可能か、理事の欠員に備えて補欠の理事を総会で選任しておくことはできるか、⑦役員候補者を募ったところ定数を超える立候補者が現れた、次期理事に立候補したが理事会に拒否された、⑧管理規約の規定に反する行為をしている理事を理事会決議で解任することはできるか、理事会に出席しない理事を解任したい、役員を解任したい場合は総会決議が必要なのか等があります。

役員の任期に関する相談事例には、①再任を妨げないとは何か、役員の再任を認めているが何回まで認められるか、長年理事長に就任しているがこのようなことは認められるのか、②役員の任期はいつからいつまでか、任期中に辞任した理事の後任理事の任期はいつまでか、後任理事が選任されないときには現理事が業務を行うのか、③役員任期を1年から2年に変更することはできるか、④理事を辞任することはできるか等があります。

2. 総会の決議事項（※2）

総会の決議事項に関する相談は、①総会で決議した修繕工事の内容に変更が生じた場合には改めて総会決議が必要か、決議された事項の実施を止める場合には総会決議が必要か、②外部専門家と顧問契約を締結する場合には総会決議が必要か、外部専門家との顧問契約を解除する場合には理事会で決議して良いか、③総会承認を得ている事業計画にはない修繕工事を行う場合には総会決議が必要か、事業計画案が承認されれば当該工事を実施するには改めて承認を得なくても良いのか、④数年前に防水工事の実施を決議したことは現在も有効か、⑤修繕工事实施の提案をする場合に工事費は概算でも良いのか、総会で承認を得ている工事費が増額となる場合は総会決議を得なければならないのか、⑥総会で否決された事項を再び総会提案することは可能か、⑦「その他議案」とする議案は問題があるのではないのか、⑧組員から提案された事項は総会に提案しなければならないのか、⑨総会決議された内容に誤りがある場合は決議無効となるのか、⑩緊急動議はできるか、⑪長期修繕計画で示されている修繕積立金の値上げ案に基づき改定を行う場合にはその都度総会決議が必要か、⑫管理組合の預金口座を解約する場合は総会の承認を得なければならないのか、⑬管理費会計の剰余金を修繕積立金会計に振り替える場合は総会の承認を得れば実施して良いか、⑭管理組合が直接契約している植栽業者を変更する場合には理

事会決議で変更して良いか、⑮保険会社を変更する場合は総会決議を得なければならないのか等です。

3. 理事長・理事会への不満（※3）

理事長への不満に関する相談には、①理事会決議を経ずに総会議案を決めて提案している、理事会決議を経ずに修繕工事を実施している、設備点検業者との契約を独断で更新している、管理規約の規定を勝手に変更している、②会計帳票・総会議事録等の閲覧請求に応じない、③再任を繰り返し好き勝手な運営を行っている、長年理事長職に就き管理規約等の規定に反する運営を行っている、過去数年間決算報告を行っていない、理事長は管理会社の言いなり、④管理組合の運営について提案書を提出したが取り上げてもらえない、⑤総会議事録に虚偽の内容を記載している、⑥理事の意見を聴こうとしない、理事長から暴言を浴びせられる等があります。

理事会への不満に関する相談には、①理事会に建物の不具合箇所の調査および修繕を申し入れているが回答がない、②予算額を超える修繕工事を実施している、③修繕工事の際に相見積りを取得する等比較検討を行わずに施工業者を決定している、未施工箇所を施工業者に指摘しない、④理事長の専横に他の理事は何も言わない、⑤議事録等の広報がなく理事会が何をしているのか分らない、理事会の運営が不透明、⑥管理規約違反行為を放置している、⑦総会で決議した事項を実行しない、総会で理事会に一任することが決議された事項についてその後の実施内容等の報告がない、⑧管理規約で認めている理事会傍聴を許可してもらえない、⑨理事会後の飲食の費用を管理費から支出している、⑩総会承認を得ずに外部専門家との契約を決議している等があります。

4. 理事会運営（招集、議長、決議要件、議事録等）（※4）

理事会の招集に関する相談事例には、①開催日の2日前に招集通知が送付されるため議案についての検討ができない、理事会当日に議案書が配付される、②今まで毎月理事会を開催していたが今後は必要な時に開催することとしたい、年1回開催されているがこのような運営で問題ないのか、③コロナ禍を理由に理事会を数か月間開催していない、④監事が欠席しても理事会は成立するのか、⑤新

理事選任後の第1回目の理事会は誰が招集するのか、⑥理事長と副理事長が欠席する場合でも理事会を開催することはできるのか、⑦WEB会議システムを用いて会議を開催することは可能か等があります。

理事会の議長に関する相談事例には、①理事会において可否同数の場合は理事長が決めるのか、②理事長が欠席した場合は副理事長が議長となるのか、③副理事長は理事長に代わって理事会を招集できるか等があります。

理事会の決議要件に関する相談事例には、①理事会の成立要件を知りたい、理事会での決議要件を知りたい、②書面決議は可能か、理事会で議決権行使書を使用できるか、他の理事に委任しても良いか、③監事は理事会決議に参加できるか等があります。

理事会の議事録に関する相談事例には、①WEB会議システムを用いた理事会の場合は議事録を作成しなくても良いのか、②決議された内容と異なる事項が記載されている、③監事は議事録署名人になれるか、④理事長が議事録を作成しない、議事録作成の責任者は誰か、管理会社が作成した議事録案の内容を確認せずに署名押印している、管理会社に議事録案の修正を依頼したが応じてもらえない、理事会議事録を作成しなかった場合に罰則はあるか、⑤議事録の閲覧に応じてくれない、⑥議事録署名人に指名された理事が署名押印しない、⑦議事録署名人は理事長の他に1名の理事でも良いか、⑧組合員に理事会議事録写しを配付する必要があるか、マンションに居住している組合員にも議事録写しを配付しなければならないか等があります。

その他理事会運営の相談事例には、①理事会を傍聴することは認められないのか、②管理会社から派遣されている管理員が毎回出席している、一般組合員や賃借人は出席できないのか、③WEB会議システムを用いる場合には管理規約を改正する必要があるか、PC等を使用できない役員に対してはどのように対応すれば良いか、④管理会社の担当者が会議を主導している等があります。

5. 管理規約の作成・改正（※5）

主な相談事例には、①電磁的方法による議決権行使を認める場合の規定例を知りたい、暴力団排除規定の規定例を知りたい、②マンションの現状に合っていないため管理規約を全面改定したい、③特定の組合員が不利益を被るような規定に改正す

るのは問題があるのではないか、④管理規約を改正する際の手順を知りたい、改正案を検討する場合は専門委員会を設置するのか、管理規約の改正案を総会に提案する際には事前説明会を開催しなければならないのか、⑤全面的な改正を検討するために改正後の標準管理規約の内容を知りたい、標準管理規約の規定と異なる規定を設けることは可能か、標準管理規約が改正された場合には管理規約を改正しなければならないのか、管理規約を改定した場合には管理規約原本を作成しなければならないのか、⑥専有部分の用途制限の規定を見直すことはできるか、⑦改正案の作成は誰に依頼すれば良いか、改正案をチェックして欲しい、⑧改正案が承認された場合にはいつから発効するのか、⑨単棟型の管理規約から複合型の管理規約に改正したい、団地型管理規約を単棟型管理規約に改正したい、⑩管理規約を作成する際には何を参考資料にするのか、管理規約制定の手順を知りたい、管理規約制定は特別決議事項か等があります。



おわりに

本号では、誌面の関係で相談事例に対する回答例を記載することはできません。本誌に掲載する「連載 最近の相談から」（Q & A方式）や当センターが令和4年3月に発刊した「マンションの管理の相談事例の解説～マンション管理センターに寄せられる相談事例から～」を参考にいただければと思います。これらで解決しない場合には、当センターの相談窓口にご相談ください。

また、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」に掲載している情報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、インターネットを利用して、総会・理事会の運営や建物設備の維持管理等に関する「Q & A」、「判例集」、「法令・通達等」、「細則モデル・実務様式」等の情報を閲覧し活用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、https://www.mankan.or.jp/03_supportnet/supportnet.htmlでご確認ください。