

当センターへの相談の概要(令和4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4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」(2023年6月号)に掲載している「当センターに寄せられた令和4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(以下「管理組合運営等に関する相談」といいます。)を受け付けています。また、令和4年度から開始した管理計画認定手続支援サービス、予備認定および事前確認講習等に関する相談(以下「管理計画認定手続支援サービス等に関する相談」といいます。)についても、新たに受け付けているところです。本号では、令和4年度(令和4年4月1日～令和5年3月31日)における相談内容を紹介します。

I 年度別相談件数の推移および相談者属性等

令和4年度の相談件数は11,744件で前年度比19.7%増(1,930件増)です。相談件数が大幅に増加した主な要因は、令和4年7月から管理計画認定手続支援サービス等に関する相談を加えたためです。これに関する令和4年7月から令和5年3月末までの相談件数は1,486件で、管理組合運営等に関する相談は10,258件と前年度比4.5%増(444件増)です。

管理計画認定手続支援サービス等に関する相談の内訳は、管理計画認定手続支援サービスに関する相談が762件、予備認定に関する相談が677件となっています。管理組合運営等に関する相談では、「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」および「総会の決議事項」に関する相談が約21%(2,135件)を占めています。

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4年度の相談件数(11,744件)は平成17年度以降初めて10,000件を超えました。

表2は、管理組合の運営等に関する相談(10,258件)の相談者の属性です。管理組合の関係者からの相談が多くを占めており、中でも組合員からの相談が3,001件で最も多く、次いで理事からの相談が1,783件と続いています。その他管理会社のフロントマンから566件、マンション管理士から95件となっています。

表3は、管理組合の運営等に関する相談(10,258件)のマンションの築年数別の相談件数です。令和4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2,057件で最も多く、次いで築31年～40年のマンションが2,042件、築41年～50年のマンションが1,652件となっています。築21年～40年までのマンションからの相談件数が約40%を占めています。

II 管理組合の運営等に関する相談の分類別件数と相談事例

表4は、令和4年度に寄せられた相談(11,744件)の中の管理組合の運営等に関する相談(10,258件)を分類、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、2022年6月号では紹介できなかった「区分所有法・(標準)管理規約の解釈」、「管理委託契約書の内容(標準管理委託契約書)」、「管理員・フロントマンへの苦情・

交代要求」および「長期修繕計画の内容、見直し」と「理事会運営（招集、議長、決議要件、議事録等）」に関する相談事例の一部を紹介します。なお、各項目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総会議事録の押印はいつから廃止となったのか、②理事長が事務の報告を行わないのは法律違反ではないのか、③保存行為とは何か、第17条の「形状又は効用の著しい変更」とはどのような場合か、「特別の影響」とは何か、④区分所有法・標準管理規約・マンションの管理規約の関係を知りたい、⑤複数戸を所有している組合員の数は1名で良いか、⑥強行規定および任意規定とは何か、⑦書面決議はどのような手順で行うのか、⑧法定敷地・規約敷地とは何か、⑨総会において議案の修正や緊急動議を行うことは可能か、⑩共用部分の持分割合はどのように定めるのか、⑪法人化のメリット・デメリットは何か、⑫共有の場合は誰が議決権行使者か等があります。

（標準）管理規約に関する相談事例には、①敷地内に2棟の建物がある場合は団地管理規約で管理しなければならないのか、②標準管理規約第21条第1項の「通常の使用に伴う」とは何か、同第39条の「理事長に事故があるとき」とは何か、③標準管理規約の規定と異なる規定を設けることは法律違反か、④専有部分か共用部分かどちらなのかを知りたい、専有部分と共用部分の一体的工事とはどのようなことか、⑤管理規約と細則の関係を知りたい、⑥管理会社が管理者の場合には利益相反になるのか、⑦外部に居住する組合員には役員資格がないとする規定は有効か、⑧1/5組合員による臨時総会招集請求の手順を知りたい、1/5組合員が招集

【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%
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%
令和4年度	11,744	119.7%

【表2：令和4年度管理組合の運営等に関する相談の相談者属性】

相談者属性	件数	% (前年度)	
		件数	%
管理組合	理事長	1,749	17.1% (17.6)
	理事	1,783	17.4% (17.3)
	監事	376	3.7% (4.3)
	専門委員	569	5.5% (4.6)
	組合員	3,001	29.3% (29.2)
	占有者	48	0.5% (0.4)
	その他・不明	453	4.4% (4.5)
	小計	7,979	77.8% (77.9)
管理会社	フロントマン	566	5.5% (5.7)
	管理員	69	0.7% (0.5)
	不明	172	1.7% (2.1)
	小計	807	7.9% (8.4)
マンション管理士	95	0.9% (1.2)	
行政	39	0.4% (0.4)	
その他・不明	1,338	13.0% (12.1)	
合計	10,258	100.0	

【表3：令和4年度管理組合の運営等に関する相談の築年数別相談件数】

築年数	件数	% (前年度)
新築～10年	538	5.2% (6.8)
11年～20年	1,520	14.8% (17.0)
21年～30年	2,057	20.1% (22.1)
31年～40年	2,042	19.9% (20.8)
41年～50年	1,652	16.1% (15.1)
51年～60年	308	3.0% (2.0)
61年以上	2	0.0% (0.0)
不明	2,139	20.9% (16.1)
合計	10,258	100.0

【表4：令和4年度管理組合の運営等に関する相談の分類別件数】

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	1,281	1,664 (1)	※1
2	役員の資格、選任・解任、任期	496	429 (2)	
3	総会の決議事項	358	306 (4)	
4	管理規約の作成・改正	299	256 (7)	
5	管理委託契約書の内容（標準管理委託契約書）	295	314 (3)	※2
5	理事会運営（招集、議長、決議要件、議事録等）	295	266 (6)	※3
7	管理員・フロントマンへの苦情・交代要求	284	228 (8)	※4
8	長期修繕計画の内容、見直し	236	196 (9)	※5
9	理事長・理事会への不満	232	273 (5)	
10	総会の開催準備（招集、議案書の作成、出席者の確認）	226	175 (11)	
11	理事・理事会の役割・権限	207	153 (12)	
12	水漏れ事故（溢水、排水、給水管、外壁等）	195	196 (9)	
13	修繕工事のすすめ方	149	125 (15)	
14	管理組合の会計処理・勘定科目	147	125 (15)	
15	共用部分の使用、管理、変更（決議要件を除く）	143	91 (—)	

する臨時総会は誰が議長になるのか、⑨IT総会は管理規約を改定しなければ開催できないのか、⑩標準管理規約第12条の「専ら住宅として使用」とはどのようなことか、⑪管理費会計の余剰金を修繕積立金会計に振り替えることは禁止されているのか、⑫自治会費やコミュニティ費用を管理費会計から支出しているが問題ではないか、等があります。

2. 管理委託契約書の内容(標準管理委託契約書) (※2)

管理委託契約書の内容(標準管理委託契約書)に関する相談は、①契約更新が自動更新となっている、②暫定契約の期間は何ヶ月が妥当か、③委託契約書は標準管理委託契約書に準拠しなければならないのか、④消防設備点検業務を管理組合が直接契約する方式に変更することはできるか、⑤災害時等の際は業務提供を止める規定は有効なのか、⑥委託契約はどちらかが一方的に解約することはできるのか、⑦守秘義務規定は管理会社の再委託先等にも適用されるのか、⑧1/5組合員が臨時総会を招集する場合には管理会社はどのような支援を行うのか、⑨管理会社の担当者が総会や理事会の議事録案を作成するのは問題ないのか、等です。

管理員業務に関する相談は、①勤務形態を変更することは可能か、②管理員が有給休暇を取得するときや管理会社の研修会に出席するときには代行管理員を派遣するよう要求しても良いか、代行管理員を派遣する場合は別途料金がかかると言われた、③午後勤務の契約であるがゴミ収集日のみ午前勤務とすることを要求できるか、④管理員は理事会に出席できるのか、⑤管理員は住民間のトラブルに対応しないのか、等です。

事務管理業務等に関する相談は、①管理会社は管理費等の収支状況を毎月報告する義務があるのではないかと、②定期総会を開催する時期であるが管理会社から何も連絡が無い、③管理会社が不動産業者に提供している管理情報の提供範囲を変更することは可能か、④管理会社は管理組合が直接発注した工事の立会いは行わないのか、⑤「維持又は修繕に関する企画又は実施の調整」とはどのような業務か、⑥管理費等の保証契約とは何か、等です。

3. 理事会運営(招集、議長、決議要件、議事録等) (※3)

理事会の招集に関する相談事例には、①新旧役員

は理事会に出席する義務があるのか、③議案書が事前に送付されない、④緊急理事会の招集は5日前であれば問題ないか、⑤欠席する理事が多く理事会を開催できない、⑥WEB会議システム等を利用した理事会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理事長の配偶者が代理出席し議長を務めている、②理事長および副理事長が欠席した場合には誰が議長となるのか、③理事長ではなく他の理事が議案の説明を行うことは問題ないか、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理事会の開催要件を緩和することはできるか、②決議の途中で1名の理事が退席した場合にはその後の決議を継続することはできるのか、③欠席理事から委任状または議決権行使書を提出してもらうことは可能か、④事前に通知されていない議案が決議されているが問題があるのではないかと、等があります。

理事会の議事録に関する相談事例には、①署名がなく押印だけの議事録が作成されている、②理事会の議事録は各組合員に配付するものなのか、③監事は議事録に署名することができるのか、④記載内容の修正を理事長に要求したが拒否された、決議された事項が記載されていない、虚偽記載がある、会議内容を全て記載しなければならないのか、⑤記載内容に誤りがある場合には署名押印を拒否しても良いか、⑥理事会終了後に打ち合わせした内容を記載しても良いのか、⑦議事録に役員の名前や住戸番号を記載することは個人情報保護違反か、⑧議事録はいつまでに作成すれば良いのか、等があります。

その他の相談事例には、①監事が理事会の理事会の書記役を担うことは可能か、②理事会を傍聴できるか、③理事長が理事の意見を聴かない、監事の発言を無視する等があります。

4. 管理員・フロントマンへの苦情・交代要求(※4)

管理員への苦情・交代要求に関する相談には、①設備点検のときの立会業務が実施されていない、清掃業務が充分に行われていない、②専有部分のリフォーム申請の許可を勝手に行っている、③管理員が総会を牛耳っている、④管理員から暴言を吐かれた、⑤組合員の個人情報やプライバシーを言い触らしている、⑥終日管理事務室に座っている、⑦理事会で話し合われた内容を組合員に話している、⑧禁煙場所で喫煙している、等があります。

フロントマンへの苦情・交代要求に関する相談には、①収支報告に係る請求書・見積書の提出を再三要求しているが応じない、②理事会の議事を勝手に進行する、③フロントマンが作成する理事会の議事録案が会議の内容と全く違う、理事会から1か月以上経過しているが議事録案が作成されていない、④決算書素案の内容について質問したが回答できない、総会での質疑応答の際に適切な回答ができない、⑤送付された総会議案書の誤りを指摘したのにも拘わらず訂正版が送付されない、⑥管理業務主任者証の提示を求めたが拒否された、⑦修繕積立金会計から支出すべき支払いを管理費会計から支出している等があります。

管理会社への苦情に関する相談には、①管理員が採用できないことを理由に委託している業務の一部を実施しない、②フロントマンや管理員の業務執行について改善を求めたが対応してもらえない、③理事長が組合員名簿の提出を要求したところ個人情報保護を理由に応じてもらえない、④再委託先の業者が実施した設備点検業務の実施内容に不備がある場合は、管理会社が責任を負うのか、等があります。

5. 長期修繕計画の内容、見直し（※5）

長期修繕計画の内容に関する相談事例には、①国土交通省が公表している「長期修繕計画作成ガイドライン」（以下「ガイドライン」といいます。）の改訂の内容を知りたい、長期修繕計画書（以下「計画書」といいます。）は一般的にガイドラインに基づいて作成されているのか、②ガイドラインでは修繕周期を12年～15年等としているがこの周期に従わなければならないのか、③計画書の期間は30年でなければならないのか、④玄関扉交換工事が計画書に含まれていない場合には交換工事を行えないのか、⑤修繕積立金が5年ごとに値上げされる予定だがなぜ値上げになるのか説明がない、計画書で示された修繕積立金の値上げ予定はその時期が到来したときに自動的に値上げされるのか、等があります。

長期修繕計画の見直しに関する相談事例には、①見直しの際に物価上昇をどのように見込むのか、②管理会社が作成した計画書を確認してもらいたい、③計画書はいつ見直しすれば良いか、建物調査診断実施後に見直しすべきか、計画書見直しは総会決議事項か、計画書見直しのための合意形成はどのように進めるのか、見直し内容を検討するた

めに専門委員会を設置することは問題ないか、等があります。

マンション管理センターの「長期修繕計画作成・修繕積立金算出サービス」*（以下「算出サービス」といいます。）に関する相談事例には、①算出サービスの内容を知りたい、算出サービスの利用手続の方法や利用料金を知りたい、②コンサルタントが作成するものと何が違うのか、③算出サービスで作成する計画書は管理計画認定基準に適合するか、等があります。

*算出サービスの内容等については、次のURLでご確認ください。

・https://www.mankan.or.jp/07_skillsupport/skillsupport.html



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月に発行した「マンションの管理の相談事例からの解説～マンション管理センターに寄せられる相談事例～」を参考にいただければと思います。それでも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」については、次のURLでご確認ください。

・https://www.mankan.or.jp/03_supportnet/supportnet.html

なお、マンションの管理計画認定の申請手続を円滑化するために当センターが提供している管理計画認定手続支援サービスの内容や利用方法等については、次のURLでご確認ください。

・https://www.mankan.or.jp/11_managementplan/mpsupport.html