

当センターへの相談の概要(令和6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6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、取りまとめにあたっては、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」(2025年6月号)に掲載している「当センターに寄せられた令和6年度の相談の概要」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業務に携わる皆さまから、管理組合の運営や建物・設備の維持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。本号では、令和6年度(令和6年4月1日～令和7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6年度の相談件数は16,546件で前年度比16.1%増(2,293件増)でした。

管理計画認定手続支援サービス等に関する相談(4,557件)が前年度比38.9%増(1,276件増)、区分所有法・管理規約に関する相談(2,838件)が38.8%増(793件増)となったことが、センター全体の相談件数の増加につながっています。

また、区分所有法・管理規約に関する相談も含めた管理組合運営等に関する相談件数は11,398件と前年度比9.1%増(955件増)となっています。

管理組合運営等に関する相談(11,398件)で、最も件数の多かった内容は、「区分所有法・(標準)管理規約の解釈」に関する相談が最も多く、「管理規約の作成・改正」、「役員の資格、選任・解任、任期」に関する相談と続いており、これらの相談で管理組合運営等に関する相談全体の25.4%(2,901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6年度の相談件数(16,546件)は、平成

13年度以降において最も多くの相談が寄せられています。

表2は、管理組合運営等に関する相談(11,398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4,110件で最も多く、次いで理事長からの相談が2,185件、理事からの相談が2,125件と続いています。その他管理会社フロントマンからの相談が714件、マンション管理士からの相談が101件となっています。

表3は、管理組合運営等に関する相談(11,398件)のマンションの築年数別の相談件数です。令和6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2,609件で最も多く、次いで築31年～40年のマンションが2,158件、築41年～50年のマンションが2,124件となっており、築21年～40年までのマンションからの相談件数で全体の約42%(4,767件)を占めています。

II 管理組合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6年度に寄せられた相談(16,546件)の中の管理組合運営等に関する相談(11,398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、2024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」、「管理員・フロントマンへの苦情・交代要求」、「管理委託契約書の内容(標準管理委託契約書)」、「長期修繕計画の内容、見直し」、「総会の開催準備(招集、議案書の作成、出席者の確認)」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表枠外に表示した※印番号は順不同です。

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区分所有法はいつ改正されるのか、②区分所有法が改正され、修繕等の決議は、総会出席者の多数決で決議できるようになるのか、③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第17条第1項の「区分所有者の定数は、規約でその過半数まで減ずることができる」とはどう

いう意味か、⑤第49条第6項では理事の任期は2年となっているが、管理規約では任期1年で再任は妨げないとなっている。総会で選任されれば何でも役員になれるのか、⑥第33条第3項に規約の保管場所は、建物内の見やすい場所に掲示しなければならないとされているが罰則はあるのか、⑦総会の招集期間は、標準管理規約では2週間となっているが、区分所有法では1週間である。なぜ2週間なのか、⑧AがBに総会への代理出席をお願いしていたところBが出席できない事情が生じたのでCに出席を委任した。CはAの代理人になれるのか、⑨理事長の解任を裁判所に訴えることはできるのか、⑩住戸の界床コンクリートスラブに埋め込まれた給水管等は専有部分か、共用部分か、⑪窓枠が3つある部屋がある、ほかの部屋の窓枠は1つである。窓枠を全戸取替工事する場合にその部屋の3つの窓も管理組合の負担で行うのか、等があります。

(標準)管理規約に関する相談事例には、①令和6年の標準管理規約の改正で第31条に第2項が追加されたが、これはどのような意味か、②管理規約の改正はどのように行い、どのような場合に行うのか、③第31条(届出義務)について、届出がない場合は組合員ではないのか、届出をしない者は総会定足数に数えなくても良いか、④第24条の損害保険の契約締結は理事会の決議で可能か、

【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%
令和4年度	11,744	119.7%
令和5年度	14,253	121.4%
令和6年度	16,546	116.1%

【表2：令和6年度管理組合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)
	管理組合			
管理組合運営等に関する相談	理事長		2,185	19.2% (15.7)
	理事		2,125	18.6% (18.5)
	監事		587	5.2% (4.0)
	専門委員		634	5.6% (5.8)
	組合員		4,110	36.1% (36.1)
	占有者		91	0.8% (0.6)
	その他・不明		223	2.0% (2.6)
	小計		9,955	87.3% (83.3)
	管理会社			
	フロントマン		714	6.3% (6.1)
	管理員		72	0.6% (0.6)
	不明		69	0.6% (0.3)
	小計		855	7.5% (7.0)
	マンション管理士		101	0.9% (0.7)
	行政		45	0.4% (0.3)
	その他・不明		442	3.9% (8.7)
	合計		11,398	100.0%

【表3：令和6年度管理組合運営等に関する相談の築年数別相談件数】

管理組合運営等に関する相談	築年数	件 数	% (前年度)
	新築～10年	555	4.9% (4.4)
	11年～20年	1,728	15.2% (14.5)
	21年～30年	2,609	22.9% (22.2)
	31年～40年	2,158	18.9% (19.6)
	41年～50年	2,124	18.6% (16.7)
	51年～60年	608	5.3% (3.5)
	61年以上	22	0.2% (0.1)
	不明	1,594	14.0% (19.1)
	合計	11,398	100.0%

【表4：令和6年度管理組合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	1,539	1,229 (1)	※1
2	管理規約の作成・改正	876	392 (3)	
3	役員の資格、選任・解任、任期	486	469 (2)	
4	管理員・フロントマンへの苦情・交代要求	400	339 (4)	※2
5	管理委託契約書の内容(標準管理委託契約書)	399	318 (7)	※3
6	総会の決議事項	383	323 (6)	
7	長期修繕計画の内容、見直し	344	161 (13)	※4
8	管理組合の役割・業務	316	152 (—)	
9	理事会運営(招集、議長、決議要件、議事録等)	289	279 (8)	
10	理事長・理事会への不満	272	332 (5)	
11	総会の開催準備(招集、議案書の作成、出席者の確認)	235	225 (10)	※5
12	水漏れ事故(溢水、排水、給水管、外壁等)	234	229 (9)	
13	理事・理事会の役割・権限	215	212 (11)	
14	共用部分の使用、管理、変更(決議要件除く)	184	152 (—)	
15	管理組合の会計処理・勘定科目	179	175 (12)	

⑤第23条に「前2条により」とあるが、これは第21条と第22条を意味するのか、⑥標準管理規約が改正され、専有部分の配管の交換工事も管理組合の積立金から支出できるようになったのか、⑦外国人がマンションを購入できないよう規約に定めることはできるのか、⑧標準管理規約が改正され理事長の解任は理事会決議でできるようになったのか、⑨Webによる総会を行いたい、例えば1人がパソコンがなくWebによる参加ができない場合でも、Web総会を実施して問題ないか等があります。

2. 管理員・フロントマンへの苦情・交代要求

(※2)

管理員への苦情・交代要求に関する相談には、①防犯カメラが設置されたが、管理員が室内に置いてあるモニターで勤務時間中ずっと監視している、②管理員に管理会社の社長名と支店長名を聞いたら、個人情報だから教えられないと言われた、③管理員が組合員の情報を町内会等に勝手に教えている、④管理員が理事会の運営に口を出してくる、⑤管理員の業務態度や業務処理能力が良くないので、管理員の交代を管理会社に要請しているが対応しない、⑥管理員が勤務中に居眠りしている、⑦管理員に業務態度に関して指摘して以降、管理員から嫌がらせを受けるようになった、⑧設備点検時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、⑨管理員から暴言を吐かれた等があります。

フロントマン・管理会社への苦情・交代要求に関する相談には、①フロントマンの変更を管理会社に言うことは問題ないか、②管理会社の変更を理事会で検討しているが、フロントマンが理事会の検討を批判するような文書を各戸に配布した、③フロントマンが理事会に勝手な提案ばかり行っており、理事会もそれを鵜呑みにして動いている、④理事会議事録の作成はフロントマンが行っており、管理会社にとって不都合な事項は、理事会が間違ったことを行っているとの記述に変えてしまう、⑤大規模修繕工事から8年しか経っていないのに、フロントマンの意見によって大規模修繕工事を実施しようとしている、⑥フロントマンが頻繁に変更される、⑦資料の提供に不足があったり、提出期日が遅れる、⑧理事会に組合員が無許可で出席することをフロントマンが許容している、⑨管理会社が長期修繕計画作成に必要な数量表データを紛失した、⑩管理会社に問題があるため、どこか指導をする機関があれば教えてほしい等があります。

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(標準管理委託契約書)に関する相談は、①修繕工事を管理会社以外に発注した場合、管理会社は協力をしないと言っている、②管理会社が理事会議事録の作成は行わない、別業務であると言っている、③修繕工事の見積り取得業者は管理会社が選定する業者とする旨の委託契約変更の提案があった、④暫定契約締結は理事会決議で可能か、⑤再委託先が問題を起こした場合は、元請けである管理会社が責任を負うのか、⑥管理会社との契約を解除する場合には、契約満了日の3ヶ月前に申し入れなければならないのか、⑦管理業者管理者方式の提案があった、組合員は役員にならずに済むと勧められている、⑧管理委託契約書の内容が令和5年に改訂された標準管理委託契約書の内容になっていないが問題ないのか、⑨標準管理委託契約書にカスハラ条項があるが、カスハラがあったときは管理会社は契約解除できるとの条文が追加されている、⑩管理委託契約は2年間であるが途中で解約はできるのか、⑪収納口座の名義人は管理会社でも良いのか、⑫1回の作業なのに雑排水管清掃費を毎月支払っている、本来作業が終了した時点で支払うべきものではないか、⑬令和5年に標準管理委託契約書が改正されたが、管理会社からは何の助言もない、⑭管理委託費の妥当性を検証するにはどのような方法があるか、⑮管理員が有給休暇を取ることは管理組合として認めないといけないのか、⑯管理員が有給休暇を取得する際、代替要員を要望したら委託費の増額を言われた等があります。

4. 長期修繕計画の内容、見直し(※4)

(1) 長期修繕計画の内容に関する相談事例には、①工事項目別に工事費を記載するが、設備工事など工事項目によっては、諸経費込みの価格がある。集計欄に諸経費と消費税欄があるがどのように記載すれば良いか、②修繕積立金の単価の考え方を教えてほしい、③長期修繕計画を作成していないと法律違反になるのか、④現在の長期修繕計画では外壁等の大規模修繕工事の修繕周期が12年になっている。12年は厳守するべきものなのか、⑤長期修繕計画のガイドラインに強制力はあるのか、⑥資金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。

(2) 長期修繕計画の見直しに関する相談事例には、

①修繕積立金の段階増額積立方式について、0.6倍や、1.1倍の意味について教えてほしい、②長期修繕計画の見直し時期は、大規模修繕工事に先立ち劣化診断調査を行ったときに行うのか、それとも工事完了後に行った方が良いのか、③現在の長期修繕計画は3年前に以前の管理会社で作成したもののが、管理会社が変わっても長期修繕計画はそのまま引き継ぐものなのか、④長期修繕計画を作成してくれる会社を紹介してほしい、⑤長期修繕計画を毎年見直しをしているマンションの状況を知りたい、⑥建築工事、設備工事の概算を出すにあたり諸経費は、一般に直接工事費の何パーセントくらいを見ておくのが良いのか、調査・診断・計画・設計・監理費は、一般的に工事費の何パーセントくらいを見ておくのが良いのか、⑦長期修繕計画の作成は管理会社の業務か、⑧長期修繕計画の中に2回大規模修繕工事を入れるというのは、どういうことなのか等があります。

(3) 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や活用方法を知りたい、②算出サービスの利用手続の方法や利用料金を知りたい、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



5. 総会の開催準備（招集、議案書の作成等） （※5）

総会の開催準備に関する相談は、①委任状等の書類を強制的に提出させることはできるのか、②総会案内に「出席と記載して当日出席しない場合は、議長に一任したとみなす」という文言があるが、これは有効か、③総会議案に個人名を入れて提案することは個人情報保護法に抵触するのか、④1／5の組合員による総会招集権で理事長に総会開催を請求する場合、議案書を添付する必要があるのか、⑤出席表の提出を依頼しているが、未提出者が出席した場合に入場を拒否することはできるのか、⑥1／5請求での総会招集について、管理規約で2週間以内に4週間以内の日で集会を設定しているが、いつから2週間と数えるのか、⑦理事長に不正があって監事が総会を招集した場合、総会の議長は監事が行うのか、⑧1／5総会を予

定しているが、1／5とは議決権と区分所有者数か、議長は誰がするのか、⑨マンション内で係争があるが、係争組合員にも総会開催通知を送る必要があるのか、⑩役員選任の議案で、法人が区分所有者の社員が役員候補者になる場合には、議案書にはどのように記載するのか、⑪総会が荒れて流会になったが、次の総会で今回の議決権行使書と委任状を引き続き流用することはできるのか、⑫総会出席票に、「提出しない場合は賛成したものと見なす」という文言があるが問題ないのか、⑬1／5での総会開催を請求しようと思っているが、行方不明や差押え競売になっている住戸は総数から差し引いても良いか、⑭組合員（A）の所在が不明のとき、招集通知はAの郵便ポストに入れておけば通知したことになるのか等があります。



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月に発行した「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。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、

https://www.mankan.or.jp/03_supportnet/supportnet.htmlでご確認ください。



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

