

当財団への相談の概要（平成28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28年度に寄せられた相談内容につい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」（2017年6月号）に掲載している「当センターに寄せられた平成28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、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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の相談内容等を紹介いたします。

I 年度別相談件数および平成28年度相談者属性等

平成28年度の相談件数は8,158件で前年度比99.2%（64件減少）と減少しましたが引き続き多くの相談を受け付けています。表1は、当センターが「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2,378件、

【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%

【表2：平成28年度相談者属性】

相談者属性	件数	% (前年度%)
管理組合	理事長	1,543 18.9 (19.2)
	理事	1,240 15.2 (15.1)
	監事	199 2.5 (2.7)
	専門委員	427 5.2 (5.5)
	組合員	2,378 29.1 (29.9)
	占有者	32 0.4 (0.3)
	その他・不明	661 8.1 (10.4)
小計	6,480 79.4 (83.1)	
管理会社	フロントマン	404 5.0 (5.1)
	管理員	57 0.7 (1.0)
	不明	136 1.6 (2.2)
小計	597 7.3 (8.3)	
マンション管理士	110 1.4 (1.1)	
行政	44 0.5 (0.8)	
その他・不明	927 11.4 (6.7)	
合計	8,158 100.0	

次いで理事長1,543件、理事1,240件、専門委員427件、監事199件等です。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404件、マンション管理士110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31年～40年のマンションに関する相談が1,956件で最も多く、次いで築21年～30年のマンションが1,953件、築11年～20年のマンションが1,540件等です。

II 相談内容別の件数と具体的な相談事例

表4は、平成28年度に寄せられた相談（8,158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、前年度の件数と比較し増加した相談内容のうち「区分所有法・（標準）管理規約の解釈」、「管理規約の作成・改正」、「理事長・理事会への不満」、「管理会社の選定・変更（管理会社の紹介依頼等）」、「水漏れ事故（排水・給水管、外壁等）」に関する事例の一部を紹介いたします。なお、各項目で紹介する相談事例の番号は順不同です。

【表3：平成28年度築年数別相談件数】

築年数	件数	% (前年度%)
新築～10年	770	9.5 (11.4)
11年～20年	1,540	18.9 (21.1)
21年～30年	1,953	23.9 (23.5)
31年～40年	1,956	24.0 (23.6)
41年～50年	867	10.6 (8.0)
51年～60年	24	0.3 (0.3)
61年以上・不明	1,048	12.8 (12.1)
合計	8,158	100.0

【表 4：平成 28 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	1,129	977 (1)	※ 1
2	役員の資格、選任・解任、任期	411	418 (2)	
3	管理規約の作成・改正	253	239 (4)	※ 2
4	総会の決議事項	249	246 (3)	
5	理事長・理事会への不満	240	226 (5)	※ 3
6	管理会社の選定・変更 (管理会社の紹介依頼等)	230	194 (7)	※ 4
7	共用部分の使用、管理、変更 (決議要件を除く)	209	199 (6)	
8	水漏れ事故 (排水・給水管、外壁等)	177	173 (8)	※ 5
8	管理組合の役割・業務	177	165 (10)	
10	管理員・フロントマンへの苦情・交代要求	176	173 (8)	
11	管理委託契約書の内容 (標準管理委託契約書)	164	151 (13)	
12	議決権、決議要件	134	139 (14)	
13	総会の開催準備 (招集、議案書の作成等)	127	102 (-)	
14	委任状・議決権行使書	121	152 (12)	
15	理事・理事会の役割・権限	120	100 (-)	

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区分所有法と管理規約の規定ではどちらが優先されるか、②専有部分の共有者は全員総会に出席することができるか、③共用部分の変更における「著しい変更」とは何か、④管理規約変更等における「特別の影響を及ぼす」とは何か、⑤管理者の代理権に関し「善意の第三者に対抗することができない」とは何か、⑥役員の善管注意義務とは何か、⑦強行規定とは何か、⑧総会議事録の虚偽記載に関する罰則はあるか、⑨総会は年 1 回必ず開催しなければならないか、⑩専有部分を複数戸所有している区分所有者の数は何名か、⑪管理組合から脱退できるか、⑫管理費等の負担額を全戸一律とすることはできるか、⑬管理組合法人は登記しなければならないか等があります。

平成 28 年 3 月に改正された標準管理規約に関しては、①コミュニティ形成に関する規定が削除された理由を知りたい、夏祭り等の管理組合主催の催事は止めるべきか、②管理費会計から自治会活動費を支出することは法律違反か、自治会費を管理費等と一緒に徴収することはできるか、③外部専門家の活用パターンについて詳しく知りたい、外部専門家は有資格者でなければならないか、④利益相反取引とは何か、利益相反取引の防止に関し「重要な事実を開示」とは何か、⑤暴力団員への譲渡を禁止する規定を設けることはできるか、⑥監事の職務を拡大した理由を知りたい、⑦マンション敷地売却決議に関し敷地利用権の持分の価格の 4 / 5 以上が決議要件となっている理由を知りたい、⑧標準管理規約が改正された場合は管理規約を必ず改正しなければならないか、

ないか、標準管理規約の規定と異なる規定を設けてもよいか等の相談事例があります。

ここでは、標準管理規約から居住者間のコミュニティ形成についての規定が削除されたことに関する相談および新たに示された外部専門家の活用に関する相談が多数寄せられているのが特徴的です。

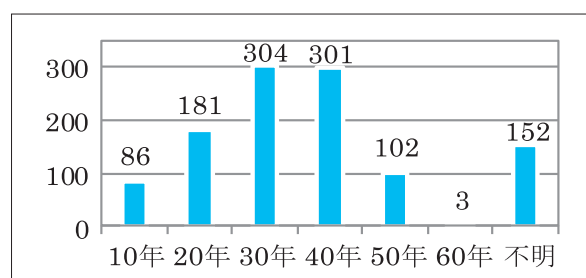
その他(標準)管理規約に関する相談事例には、①理事会に理事の代理人が出席することはできるか、②総会に弁護士を代理人として出席させてよいか、③共用部分の工事を

伴う専有部分の修繕を理事会で決議してよいか、④総会議事録等の閲覧書類を複写することはできるか、⑤総会の採決において可否同数の場合は議長が決するとの規定は有効か、⑥委任状提出者は総会出席者に含むか、⑦法人名義で所有している場合は従業員であれば誰でも総会に出席してよいか、⑧監事が招集する臨時総会で特定の議題を決議できるか、⑨ 1 / 5 組合員が招集する臨時総会の議長は誰か、⑩監事が理事会議事録の署名押印を行ってよいか、⑪専有部分の用途に関し「専ら住宅」とは何か、⑫役員の再任は何回まで認められるか、⑬共用部分および専有部分の排水管更新工事を同時に実施する場合の費用負担者は誰か等があります。

本相談の築年数別件数はグラフ①のとおりです(横軸「築年数」は上記表 3 の同区分を参照してください。以下同じ)。築年数 21 年～30 年のマンションに関する相談が 304 件で最も多く築 41 年以降では減少しています。

2. 管理規約の作成・改正 (※2)

管理規約の作成に関する相談事例には、①小規模な自主(自力)管理マンションでも管理規約は必要か、②管理規約作成の手順を知りたい、③管理



①「区分所有法・管理規約の解釈」築年数別相談件数

規約を作成する場合にはどのような資料を参考にすればよいか等があります。

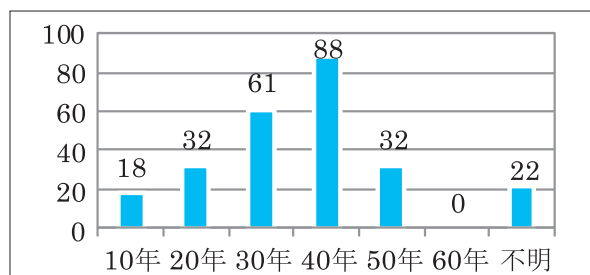
管理規約の改正に関する相談事例は、①管理規約を改正するにはどのような手続きが必要か、改正案について総会前に住民説明会を開催する必要があるか、②専門家を紹介してほしい（改正案作成を依頼したい、改正案が法的に問題ないか確認したい）、③シェアハウスおよび民泊を禁止する規定のひな型が欲しい、シェアハウスおよび民泊の禁止規定を設けることは問題ないか、④総会で採決する場合は全条項一括採決でよいか、総会議案書には新旧対照表を添付しなければならないか、⑤外国人への譲渡や賃貸を禁止する規定を設けることは認められるか、⑥改正案が承認された場合はいつから発効するか、⑦改正案が承認された場合は管理規約原本を再作成する必要があるか、管理規約原本には組合員全員の署名押印が必要か、⑧改正後の管理規約を全ての組合員に配付すべきか、⑨管理組合が自治会費を代行徴収する場合の規定のひな型が欲しい、⑩団地型のマンションでは団地型標準管理規約を参考にしなければならないか、⑪非居住の組合員から例えば管理組合運営協力を徴収することはできるか等です。

ここでは、管理規約改正案の作成およびチェック等の際の専門家活用に関する相談、専有部分をシェアハウスや民泊に使用することを禁止する規定に関する相談が数多く寄せられているのが特徴的です。

なお、民泊に関する管理規約の規定例について、「特区民泊」（下記通知を参照して下さい。）においては平成28年11月11日に国土交通省から通知された国住マ第39号・国住賃第22号「特区民泊の円滑な普及に向けたマンション管理組合等への情報提供について」を参考にすることができます。通知文書等は下記ホームページにアクセスしご確認ください。

http://www.mlit.go.jp/report/press/house06_hh_000136.html

本相談は、築年数を経るごとに増加し、築31年～40年のマンションに関する相談が最も多く、築



② 「管理規約の作成・改正」築年数別相談件数

41年以降では減少しているのが特徴的です。築年数別の件数はグラフ②のとおりです。

3. 理事長・理事会への不満^(※3)

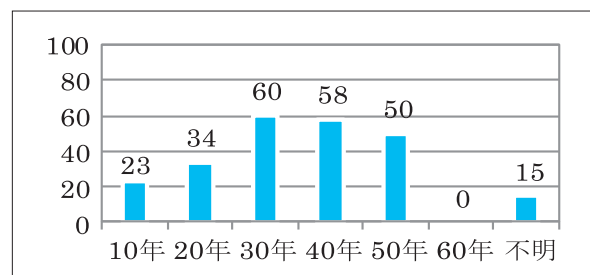
理事長への不満に関する相談事例には、①総会議決と異なることを独断で行っている、②組合員からの提案等を聞こうとしない、③大規模修繕工事の検討に際し総会議決を経ずに設計事務所と契約している、外部専門家と独断で契約し顧問料を支払っている、④理事長を解任する方法を知りたい、⑤役員選任について管理規約等の規定と異なる方法を採用している、駐車場運営細則に従わず勝手に使用者を決定している、理事長自身が管理規約違反を犯している、⑥利益相反行為と思われる工事を行っている、⑦総会議事録を勝手に修正している、理事会議事録に虚偽記載がある、⑧総会で出席者からの質問を受けようとする、⑨理事会に代理の者を出席させている、⑩会計帳簿等の閲覧を認めない、⑪総会を開催せず決算報告も行わない等があります。

理事会への不満に関する相談事例は、①理事会の活動内容が不透明、都合の悪い内容が記載されている理事会議事録を配付しない、大規模修繕工事の施工業者選定に関し選考過程が不透明である、②管理会社の言いなりに理事会運営されている、③修繕工事の際に相見積りを取得せずに施工業者を選定している、④役員の出候補を受け付けない、⑤共用部分の変更に関わる工事を理事会決議で実施している、総会承認を得た仕様を変更して工事を実施している、⑥管理規約違反者に対し何も対応しない、⑦共用部分からの漏水等を放置している、⑧役員報酬額を勝手に決定し受領している、⑨理事会決議で修繕積立金を取り崩している等です。

ここでは、築年数21年～30年、31年～40年、41年～50年のマンションに関する相談がおおよそ同件数であることが特徴的です（グラフ③を参照してください）。

4. 管理会社の選定・変更（管理会社の紹介依頼等）^(※4)

管理会社の選定に関する相談事例には、①自主



③ 理事長・理事会への不満築年数別相談件数

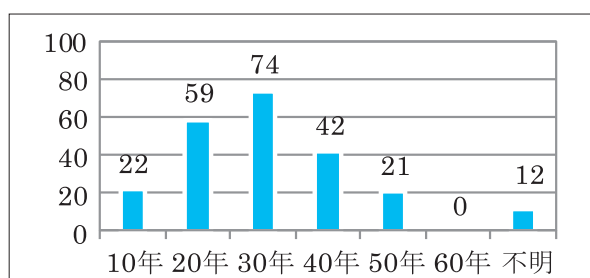
(自力) 管理から委託管理へ移行する手順を知りたい、②小規模マンションでも委託管理に変更することはできるか、③管理会社を紹介して欲しい (自主管理から委託管理への変更を検討している、現管理会社から解約通知が送付された、団地型マンションの管理を行っている管理会社はどこか。)、④管理会社はどのような基準で選ぶか、⑤管理会社を選ぶ場合は複数社から見積りを取得すべきか、複数社のなかから新管理会社の候補を選ぶ場合は組合員のアンケート調査を行うべきか、⑥総会に提案する場合は1社に絞って提案すべきか等があります。

管理会社の変更に関しては、①管理会社変更の手順を知りたい、管理会社を変更しようとする場合は専門家のアドバイスを受けながら進めるべきか、変更する場合の留意点を教えて欲しい、管理会社変更について総会前に住民説明会を開催する必要があるか、②新管理会社を探す方法を知りたい、③管理会社の変更を検討しているが管理会社が組合員名簿を提供しない、④管理会社との委託契約は直ちに解約できるか、解約はいつまでに申し入れればよいか、管理会社から解約通知が届いたが今後どのように対応すればよいか、⑤前管理会社との管理委託契約書はいつまで保管すればよいか、⑥管理会社変更について賛成派と反対派に割れている、⑦管理会社変更は特別決議事項か、⑧新管理会社との契約開始までは現管理会社と暫定契約を締結しなければならないか、⑨新旧管理会社の業務引継ぎはどのように行うか等の事例があります。

本相談は、築年数11年～20年のマンションに関する相談から増加し築31年～40年以降から減少しています。築年数別の件数はグラフ④のとおりです。

5. 水漏れ事故 (排水、給水管、外壁等) (※5)

水漏れ事故に関する相談には、①漏水箇所が特定できない場合には誰に相談すればよいか、漏水被害の復旧は誰が責任を負うか (責任を負うべき者を判定する基準は何か、漏水箇所が特定できない漏水の場合、専有部分・共用部分・専用使用権を認めている箇所からの漏水の場合)、共用部分からの



④ 「管理会社の選定・変更」築年数別相談件数

漏水により被害を受けたが被害箇所の復旧は自身で行って欲しいと言われた、②原因調査の費用は誰が負担するか、③原因箇所の調査のために専有部分に立ち入ることは可能か、専有部分への立ち入りを拒否された場合にはどのように対応すればよいか、④原因調査のために開けられた天井の点検口が長期間放置されている、⑤上階からの漏水で被害を受けたが上階住民は何も対応しない、⑥管理会社が漏水事故の対応を行わない、⑦漏水か結露かどのように判断するのか、⑧大規模修繕工事の際に原因箇所の修繕を行うと約束していたが履行されなかった、⑨排水管清掃時に専有部分である横引き管から漏水し階下に被害を及ぼしたが排水管清掃を行った管理組合が責任を負うか、⑩組合員は漏水原因となっている共用部分の不具合を修繕することができるか、⑪共用部分からの漏水で被害を受け仮住まいをしているが宿泊費用等を管理組合に請求できるか、⑫原因不明の漏水事故は管理組合の保険で対応できるか、⑬大規模修繕工事实施後間もなく屋上からの漏水が発生した等の事例があります。

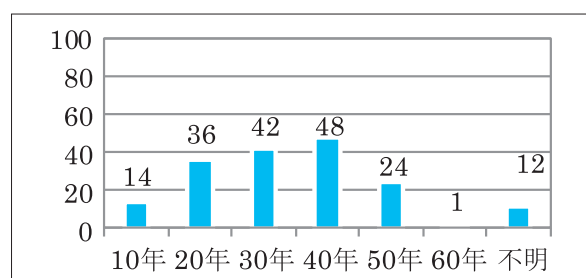
本相談では、築年数11年～20年のマンションに関する相談から増加し、築21年～30年、築31年～40年ではおおよそ同件数となっています (グラフ⑤を参照してください)。

III ご参考

日常業務等において管理組合の運営や建物設備の管理等に関する基本的な事項等を確認したい場合は、当センターが提供しています「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。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。

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

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



⑤ 「水漏れ事故」築年数別相談件数