

当センターへの相談の概要(令和5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5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」(2024年6月号)に掲載している「当センターに寄せられた令和5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の業務に携わる皆さまから、管理組合運営や建物・設備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5年度(令和5年4月1日～令和6年3月31日)における相談内容を紹介いたします。

I 年度別相談件数の推移および相談者の属性等

令和5年度の相談件数は14,253件で、前年度比21.4%増(2,509件増)です。相談件数が増加した主な要因は、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に関する相談件数が増えたためです。これらに関する令和5年度の相談件数は3,281件(前年同期1,486件)で、前年度比220.8%となっており、これを除いた管理組合運営等に関する相談件数は、10,972件と前年度比7%増(714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2,628件、予備認定に関する相談が626件、事前確認講習に関する相談が27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「管理規約の作成・改正」に関する相談が19%(2,090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5年度の相談件数(14,253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ました。

表2は、管理組合運営等に関する相談(10,972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3,963件で最も多く、次いで理事からの相談が2,025件等と続いています。その他管理会社のフロントマンから669件、マンション管理士から79件等となっています。

表3は、管理組合運営等に関する相談(10,972件)のマンションの築年数別の相談件数です。令和5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2,434件で最も多く、次いで築31年～40年のマンションが2,148件、築41年～50年のマンションが1,832件等となっています。築21年～40年までのマンションからの相談件数が、約42%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5年度に寄せられた相談(14,253件)の中の管理組合運営等に関する相談(10,972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、2023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」「管理規約の作成・改正」「理事長・理事会への不満」および「総会の決議事項」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いたします。なお、各項で

紹介する事例の番号は順不同です。

【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%

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外部所有者を管理組合役員に選任できるか、②役員のなり手がいない。賃借人でも役員になれるのか、③区分所有者でない居住者が理事になっていることは有効なのか、④理事長の奥さんが代理で理事会に出席している、⑤理事会で書面による議決権行使や代理人の出席を認めることはできるのか、⑥理事会の定足数に監事の員数は入るのか、⑦役員であった区分所有者が亡くなり、配偶者が相続した。相続した配偶者を後任役員として選任して良いか、⑧区分所有者（妻）の夫が理事長になることは問題ないのか、⑨理事が監事を兼務している、⑩外部専門家を役員に選任することはできるか、等があります。

役員の選任・解任に関する相談事例には、①理事長が転居することになり理事長職を退任することになった。副理事長が新理事長に就任するが理事会の決議で可能か、②理事の立候補を拒否された。理事会でそのような措置を行うことができるのか、③監事が自己都合により辞職することになり理事会で解任を可決した。後任の監事は理事会で選任するといっているが問題ないか、④輪番制で次の理事、監事が既に決まっている。この場合には総会の決議はいらぬのか、⑤標準管理規約第35条を準用しているものの、従来から、役員候補を総会で選任後に理事会で理事の役職と監事を決めている、⑥輪番制で役員候補者を選任しているが、立候補制を取り入れたいと考えているがどうすれば良いか、⑦輪番制を採用しているが、順番がきても就任を拒否する人がいる。就任の強制はできるのか、⑧高齢化による役員の成り手不足により、役員定

【表2：令和5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)	
		件数	%
管理組合	理事長	1,728	15.7% (17.1)
	理事	2,025	18.5% (17.4)
	監事	435	4.0% (3.7)
	専門委員	636	5.8% (5.5)
	組合員	3,963	36.1% (29.3)
	占有者	62	0.6% (0.5)
	その他・不明	286	2.6% (4.4)
	小計	9,135	83.3% (77.8)
	管理会社	フロントマン	669
管理員		65	0.6% (0.7)
不明		30	0.3% (1.7)
小計		764	7.0% (7.9)
マンション管理士	79	0.7% (0.9)	
行政	38	0.3% (0.4)	
その他・不明	956	8.7% (13.0)	
合計	10,972	100.0	

【表3：令和5年度管理組合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	483	4.4% (5.2)
11年～20年	1,586	14.5% (14.8)
21年～30年	2,434	22.2% (20.1)
31年～40年	2,148	19.6% (19.9)
41年～50年	1,832	16.7% (16.1)
51年～60年	383	3.5% (3.0)
61年以上	10	0.1% (0.0)
不明	2,096	19.1% (20.9)
合計	10,972	100.0

【表4：令和5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	1,229	1,281 (1)
2	役員の資格、選任・解任、任期	469	496 (2) ※1
3	管理規約の作成・改正	392	299 (4) ※2
4	管理員・フロントマンへの苦情・交代要求	339	284 (7)
5	理事長・理事会への不満	332	232 (9) ※3
6	総会の決議事項	323	358 (3) ※4
7	管理委託契約書の内容(標準管理委託契約書)	318	295 (5)
8	理事会運営(招集、議長、決議要件、議事録等)	279	295 (5) ※5
9	水漏れ事故(溢水、排水、給水管、外壁等)	229	195 (12)
10	総会の開催準備(招集、議案書の作成、出席者の確認)	225	226 (10)
11	理事・理事会の役割・権限	212	207 (11)
12	管理組合の会計処理・勘定科目	175	147 (14)
13	長期修繕計画の内容、見直し	161	236 (8)
13	管理会社の選定・変更(管理会社の紹介依頼等)	161	137 (—)
15	議決権、決議要件	160	131 (—)

数を減らしたい。適正な役員数は何人か、⑨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、⑩理事会に出席しない理事を解任したいが、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。

役員任期に関する相談事例には、①役員任期は2年であるが、同じ人が長年役員を続けている、②役員任期は2年となっているが、具体的にはいつからいつまでなのか、③管理規約では役員任期は2年で1年ごとに輪番制で交代することとなっているが、昨年と同じ役員が全員再任されている、④役員の手がなくなり長期間理事長1人が選任され運営されてきている、⑤役員任期を3年としているが、3年の任期を迎える1名の理事についてもう1年延長することについて議案として提案があった。このようなことは認められるのか、等があります。

2. 管理規約の作成・改正（※2）

主な相談事例には、①管理規約を改正する場合は、標準管理規約に準じる必要があるのか、②給水、給湯管の共用部分と専有部分を一体的に修繕工事を行いたいが、管理規約をどのように改正すれば良いか、③第三者管理者方式の管理規約のひな形はあるか、④団地型マンションだが単棟型を使用している。改正する場合には、標準管理規約（団地型）を適用すべきか、⑤当マンションは団地だが、なぜ管理規約は単棟型なのか、⑥当マンションは自主管理で運営しているが、管理規約がないため作成したい、⑦管理会社から暴力団員を排除する標準管理規約第19条の2を入れるように要請されたが、必ず入れなくてはならないのか、⑧標準管理規約第19条の2（暴力団員の排除）について、第三者に貸与する場合は記載されているが、譲渡する場合も記載したい、⑨管理規約の見直しをしていないため、専門家に依頼したいが、どのような方法があるか、⑩管理規約の改正案をチェックしてほしい。チェックしてくれるところはあるのか、⑪標準管理規約第2条第10号（電磁的方法）について、当該マンションではこの方法を採用する予定がない場合には、管理規約で定めなくても良いか、⑫規約原本がない。規約原本には組合員全員の署名押印が必要なのか、等があります。

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理事長は管理会社のいいなりで、工事等が高額でも相見積

もりも取らずに発注している、②理事長は、なんでも1人で決めてしまうので、理事長の専横を是正するにはどうしたら良いか、③理事長が再任を続け、強引な工事発注を繰り返している、④理事長が、総会を開催せず会計報告もしないし、管理費等の使用も不明朗である、⑤理事長が、会計帳票・総会議事録等の閲覧請求に応じない、⑥管理会社が理事会を招集しているが、理事会は理事長が招集するものではないのか、⑦理事長が不正をしている。理事長を変えるにはどのような方法があるか、⑧理事長（長らく就任している）の役員報酬が仕事の割に高額すぎる、⑨理事長は、組合員ではない妻を理事会に出席させたり、理事長の代行をさせたりしている、⑩総会議事録に虚偽の内容を記載している、⑪理事長が自分では何も考えないで、各理事に全ての同意を求めてくる、⑫理事長が傲慢で、契約上は管理組合が負担することになっている費用を管理会社に負担させている、⑬理事長が専横でカスハラを行い、一方的に管理会社との契約を更新しないと決めた、等があります。

理事会への不満に関する相談には、①理事会が勝手に修繕工事を実施している、②理事会が管理会社との契約を勝手に更新しないと決めた、③建物の不具合箇所について、理事会に修繕を申し入れているが放置状態である、④修繕委員会の委員をしていたが、理事会は管理会社にお任せで一切関与しようとしない、⑤理事会が規約を無視した形で、管理会社と結託し間違った管理を進めている、⑥複数の役員が長期間務めており、グルになり勝手な理事会運営を行っている、⑦理事会の会計処理が不明快で開示請求しても無視される。また、理事に立候補しても認めてもらえない、⑧理事会が、長期修繕計画にない工事を実施しようとしている、⑨理事長や他の理事、監事が役員としての意識がなく、管理会社任せである、等があります。

4. 総会の決議事項（※4）

総会の決議事項に関する相談は、①機械式駐車場を撤去して平置き駐車場に変更する。特別決議か普通決議か、②ドラマの撮影を理事会で許可した。これは総会決議事項ではないのか、③防犯カメラが共用玄関やエレベーター内に複数設置されたが、理事長と多数の住戸を所有する組合員のみで決めている、④大規模修繕工事の承認は総会決議か、⑤大規模修繕工事のために業者に見積もり依頼することは総会の承認が必要か、⑥大規模修繕

工事の業者の決定は総会の承認が必要か、⑦修繕積立金の取崩しは総会決議事項か、⑧電力会社の変更を考えている。年間の費用は安くなるため、理事会決議で進めて問題ないか、⑨総会で承認された工事を、今期の理事会で撤回することは可能か、⑩工事費用が予定より大幅にオーバーする見通しになった場合には、改めて総会の決議が必要か、⑪エレベーター保守業者の変更は総会決議か理事会決議か、⑫共用部分（エントランス、階段、等）のエアコンの温度設定を変えるのは総会決議か、⑬自動車の充電設備をリース契約で設置することを検討しているが、初期費用は無料とのことである。この場合、総会の承認は必要か、⑭銀行口座の開設は総会決議事項なのか、⑮1億円ほどの費用を要する大規模修繕工事は特別決議になるのか、等があります。

5. 理事会運営（招集、議長、決議要件、議事録等）（※5）

理事会の招集に関する相談事例には、①理事会の招集は、何日前までに行うのか、②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、③理事会が理事の委任状で成立している。管理規約には理事会の委任状についての規定はない、④理事の1人が転居し、理事会は4名の理事で開催しているが問題ないのか、⑤規約でWEB会議を規定していないが、管理会社は理事全員の合意があれば規約を改正しなくても可能というのだが、⑥出席できない理事から委任状を採ることは可能か、⑦理事会開催日は理事長が決められるのか、⑧理事・監事でない者は理事会に出席できないのか、等があります。

理事会の議長に関する相談事例には、①理事会の議長は理事長が務めるとなっているのに、議長の役は務まらないとあって、他の理事が議長を行っている、②理事会の議長を、理事長以外に行わせることは可能か、③理事長が欠席した場合は副理事長が議長となるのか、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議事録の閲覧請求があった場合、理事会の決議は必要か、②理事の欠席があっても監事が出席して理事会定足数を満たせば理事会は開催できるのか、③理事が欠席し、その奥さんが理事会に出席しているが、このような理事会の決議は無効となるのではないか、④理事会決議事項を取り消して、新たに決議したいがどうすれば良いか、⑤理事会で、理事長の解任が決議された。この理事会ではその後監事が議

長を務めたが問題ないのか、等があります。

理事会の議事録に関する相談事例には、①理事会議事録が議案と結果しか記載されていない、②理事会議事録に署名人が理事長1名である。それは規約違反か、③管理会社が作成した理事会議事録（案）の訂正を依頼しても対応が遅い、④理事会議事録の閲覧請求を管理会社に行っても応じない、⑤理事会議事録の作成責任は誰にあるのか、⑥理事会の議事録は、一般の組合員でも閲覧できるのか、⑦理事会議事録署名人として、監事も署名できるのか、等があります。

その他理事会運営の相談事例には、①組合員は理事会を傍聴できないのか、②理事会に役員で無い管理会社社員が出席しているが問題ないか、外すことはできるか、③理事会の開催数は、法律で決まっているのか、毎月開催すべきなのか、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