

<マンション管理セミナー>

「マンション管理会社との上手なつきあい方」

- I. 相談事例の多い管理組合運営に関する法律等の定め
- II. 管理事務を委託するにあたっての留意事項(トラブル防止策)
- III. 標準管理委託契約書による業務仕様書と委託契約の内容
- IV. 管理会社の使い方、より良い関係の築き方
- V. 管理組合と管理会社との協調で管理は上手く進む

平成21年3月28日

社団法人高層住宅管理業協会
専門相談員 蝶野 伸一

I. 相談事例の多い管理組合に関する法律等の定め

1. マンション管理の主体

○マンション管理の適正化の推進に関する法律（「マンション管理適正化法」）

（適正化法制定の背景）

マンションにおける快適な居住の実現と良質な住宅ストックとしての維持保全するにあつては、その管理が適切に行われることが必要。しかし、マンションの管理にあたる①管理組合は必ずしも管理業務に精通していないこと②管理組合と業務を受託している管理会社との間で契約内容や金銭処理等に関しトラブルが起こる例があること③マンションの管理に関する専門知識をもった人材や相談体制が不十分であること等適切なマンションの管理の推進にあたつての課題が存在していた。

このような状況からマンション管理会社の登録制度の実施や管理業務主任者の業務が定められる等マンション管理の適正化を推進するための措置を講ずるため平成13年8月に法が施行された。

（マンション管理適正化指針）

第3条 国土交通大臣は、マンション管理の適正化の推進を図るため、管理組合によるマンションの管理の適正化に関する指針を定め、これを公表するものとする。

適正化指針—マンション管理の基本

1. マンション管理の主体は、管理組合であり長期的な見通しをもった運営が重要であり、特にその経理は十分な配慮が必要。管理事務の委託には十分な検討をして契約締結すべき。
2. 区分所有者等は管理組合の一員としてその運営に積極的に参加し、役割を適切に果たすよう努めることが必要。

管理組合に関する留意点

1. 管理組合の運営
 - ・管理組合の運営は、情報の開示、運営の透明化等、開かれた民主的なものとする必要がある。
 - ・集会は、管理組合の最高意思決定機関。
2. 管理規約
 - ・管理規約は、「マンション標準管理規約」を参考として、適切なものを作成し、必要に応じ、その改正を行うことが重要。
 - ・使用細則等マンションの実態に即した具体的な住まい方のルールを定めておくことが肝要。
3. 共用部分の範囲及び管理費用の明確化
 - ・管理組合は、共用部分の範囲及び管理費用を明確にし、トラブルの未然防止を図ることが重要。
4. 管理組合の経理
 - ・管理費及び特別修繕費等について必要な費用を徴収するとともに、これらの費用を明確に区分して経理を行い、適正に管理することが必要。
5. 長期修繕計画の策定及び見直し等快適な居住環境の確保
 - ・資産価値の維持・向上のためには、適時適切な維持修繕を行うことが重要。
 - ・劣化に対応するため、あらかじめ長期修繕計画を策定し、必要な修繕積立金を積み立てておくことが必要。

（マンション管理適正化法）

（管理組合等の努力）

第4条 管理組合は、マンション管理適正化指針の定めるところに留意して、マンションを適正に管理するよう努めなければならない。

2. 区分所有者等は、管理組合の一員としてその運営に積極的に参加し、役割を適切に果たすよう努めなければならない。

マンション管理業者の業務

- ①重要事項の説明—マンションの管理業者と管理組合との間でトラブルを未然に防止するためには区分所有者等が管理委託の内容を事前に十分承知した上で契約することが重要であり、このためマンション管理業者に対し、契約締結前に説明会において重要事項説明を行うことを義務づけている。(法72条)
- ②管理事務の委託契約書面の交付—マンション管理業者は、管理組合から管理事務の委託を受けることを内容とする契約を締結したときは、当該管理組合の管理者等に対し、遅滞なく書面を交付しなければならない。(法73条)
- ③再委託の禁止—マンションの管理事務のうち、会計事務、出納事務及び維持修繕の企画、調整はマンション管理の基幹的なマネジメント業務であることから、これらを包括的に受託する業務については、登録を義務づけ受託契約の手続きや業務に一定の規制を課すことにしている。(法74条)
- ④財産の分別管理—修繕積立金等について管理組合の管理者等をその名義とするとともに、預貯金の通帳と印鑑を同時に保管しないこと等分別管理を徹底するため必要な措置を講じなければならない。(法76条)
- ⑤管理事務の報告—マンション管理業者は、管理事務を受けた管理組合に管理者等がおかれているときは、定期的に管理者等に対し管理業務主任者をして管理事務に関する報告をさせなければならない。(法77条)

○管理組合のあるべき姿

- ・管理の主体は、管理組合にあるとの認識をもって運営にあたる
- ・区分所有者が、組合運営に参画意識をもつこと—理事会の動きに関心をもつ
- ・マンションの実態に即した管理規約と使用細則のルール化—理解を深め問題となりそうなことは早めに改正
- ・管理組合は、情報を開示（広報の活性化）し、透明性のある運営にこころがける
- ・定期的な理事会の開催—役員のコミュニケーション
- ・長期的な見通しをもった管理運営
- ・長期修繕計画の策定と見直し—計画5年、10年、20年、25年、30年間展望
- ・十分な検討による管理委託の締結—新規契約、更新契約案検討
- ・管理会社との適切なコミュニケーション—複雑、専門的な業務を代行する管理会社のアドバイス
- ・管理会社と良き協力関係を築く—相互信頼の構築

2. 管理組合運営上の留意点

- (1) 管理組合の態様—管理組合は組合員全員で組織され、建物並びにその敷地及び附属施設の維持管理を主たる目的とする団体。(区分所有法<以下区法という>3条で規定する団体は、その目的及び内容からみて管理組合と同じ組織)

管理規約	管理者	理事会	備考
設定	選任	設置	現状で最も多い態様

- (2) 組合員—管理組合員を構成する組合員は区分所有者である(区法3条)

組合員たる資格は区分所有者となったとき取得し、区分所有者でなくなったときにその資格を喪失する。分譲マンションに居住するか居住しないかは、組合員の資格に影響しない。

- (注)賃借人は、総会の議題により利害関係をもつ場合出席して意見を述べることができる(区法44条)

- (3) 管理組合の組織—区法3条により管理組合は、法律上当然に成立することになるが実際の運営について区分所有法では、管理規約、管理者、総会の制度によって運営することになっている。管理運営のため管理規約を設定し、これに基づき日常的な業務については区分所有者から一定の

範囲で委任を受けた機関—理事会でこれを行っていることが一般的である。

- (4) 理事会～組合員のなかから総会で選任された理事で構成されている。理事の資格については、区分所有法の制限がないが、通常「現に居住する組合員」を理事とする旨管理規約に定めていることが多い。ただし、管理規約に定めることによって、居住の有無に関係なく「組合員」とすることもできれば、「組合員と同居する家族で成人に達した者」または「賃借人等の占有者」を理事にすることもできる。

理事長は、区分所有法で定める管理者となることが一般的。

理事長が区分所有法定める管理者であるときは、①建物、敷地、附属施設を保存すること ②管理規約または総会決議で決定した事項を実施すること ③毎年一定の時期に事務に関する報告をすること等の業務を遂行。

理事会の会議は、規約で理事の半数以上が出席し議事は出席理事の過半数で決すると定めている。

(注)理事に事故あり、理事会に出席できない場合はその配偶者または一親等の親族に限り代理出席を規約に定めることができると標準管理規約のコメントで明示されている。

理事会の付議事項—①収支報告、事業報告、収支予算案及び事業計画案②管理規約の変更及び使用細則の設定案③その他の総会提出議案④義務違反者に対する勧告または指示等⑤総会から付託された事項 ①～③の事項は、総会に議案として提出するか否かにについての決定である。

(注)①理事の選任は、管理規約のなかで定められた方法による。②輪番やくじ引き等で引受けることになった人でも組合の業務が簡単に理解できる工夫したり困ったときは役員経験者のアドバイスを得るシステムを考慮。

- (5) 監事～管理組合の業務の執行状況及び財産状況を監査し、その結果を総会に報告する。

- (6) 総会～管理組合では、総会が最高意思決定機関として位置づけられる。

通常、管理組合では、毎年定期に総会が開かれ、そこで管理業務の実施に関する結果報告並びに次年度の計画に関する意思決定がなされる。

総会決議事項の例

①収支決算及び業務報告②収支予算及び事業計画③管理費等及び専用使用料の額並びに賦課徴収方法④規約の変更及び使用細則の制定または変更⑤役員の選任及び解任並びに役員活動費の額及び支払方法⑥共用部分等に関する管理業務委託契約の締結 等

- (7) 管理規約

①管理の対象～区分所有法は、一棟の建物について専有部分共用部分のいずれかに区分している。

管理組合が管理する対象は、規約で別段の定めをしない限り、共用部分と組合員全員が共有する敷地及び附属施設（区法17条、18条、21条）

②管理規約～管理規約は、マンションの憲法といわれている。

管理規約では「建物またはその敷地もしくは附属施設の管理または使用に関する区分所有者間の事項を定めることができる。（区法30条1項）

(注)①理事会はその責任と権限の範囲内において、専門委員会を設置し特定の課題を調査または検討させることができる。

②平成14年の法改正により、「規約は専有部分、共用部分または建物の敷地及び附属施設につき、これらの形状、面積、位置関係、使用目的及び利用状況並びに区分所有者が支払った対価その他の事情を総合的に考慮して、区分所有者間の衡平が図られるよう定めなければならない」とされた。（区法30条3項）

- (8) 管理組合の業務

共用部分の管理や使用に係る業務を円滑に実施、区分所有者の共同の利益の増進と良好な住環境を図るため構成。組合の主な業務は、標準管理規約32条に定める17の業務は次の通り。

(マンション標準管理規約の第2節 管理組合の業務) 下線部分が16/1改正になった事項(業務)

第32条 管理組合は、次の各号に掲げる業務を行う。

- 一 管理組合が管理する敷地及び共用部分等の保安、保全、保守、清掃、消毒及びごみ処理
- 二 組合管理部分の修繕
- 三 長期修繕計画の作成又は変更に関する業務
- 四 建物の建替えに係る合意形成に必要な事項の調査に関する業務
- 五 適正化法第103条に定める、宅地建物取引業者から交付を受けた設計図書の管理
- 六 修繕等の履歴情報の整理及び管理等
- 七 共用部分等に係る火災保険その他の損害保険に関する業務
- 八 区分所有者が管理する専用使用部分について管理組合が行うことが適当であると認められる管理行為
- 九 敷地及び共用部分等の変更及び運営
- 十 修繕積立金の運用
- 十一 官公署、町内会等の渉外業務
- 十二 風紀、秩序及び安全の維持に関する業務
- 十三 防災に関する業務
- 十四 広報及び連絡業務
- 十五 地域コミュニティにも配慮した居住者間のコミュニティ形成
- 十六 管理組合の消滅時における残余財産の清算
- 十七 その他組合員の共同の利益を増進し、良好な住環境を確保するために必要な業務

- ・ 管理組合の業務は、このように多くの業務があるが、この外に理事会が行う執行業務のなかには専門的な技術や知識を必要とする建物、設備の維持管理や管理費等の出納会計業務、その他総会で付託された業務が含まれている。
また、各区分所有者等の共同生活に対する意識の相違、多様な価値をもった区分所有者間の意思決定の難しさ、利用形態の混在による権利、利用関係の複雑さ、建物構造の判断の難しさ等多岐にわたるソフト、ハードの日常業務あるいは専門的知識を必要とする業務が増加しているため、マンションの規模実情等に応じ、それらの全部あるいは一部を管理組合の総会決議に基づいて専門家に外部委託することになり「マンション管理業務の受託」関係が生じることになる。
- ・ 標準管理規約第33条で「管理組合は、業務の全部又は一部をマンション管理業者等第三者に委託し又は請け負わせて執行することができる」と規定されている。
- ・ 平成15年度に実施された「マンション総合調査による管理会社への委託状況によると「全部の管理業務を委託している一括委託方式の管理組合は、69.3%一部を管理会社に委託している管理組合は17.1%となっていて何等かの方式で管理会社との委託契約を締結している管理組合は、86.4%という状況になっている。

II. 管理事務を委託するにあたっての留意事項

1. 標準管理委託契約書とは

国土交通省が作成したマンション管理委託契約のひな型。当初昭和57年の作成されその活用を図るよう指導されていたが、適正化法の施行にあわせて平成15年4月に改正の委託契約が公表された。これは、管理会社の委託内容を明確化し管理組合、居住者と管理組合との間でトラブルをなくすことがこの標準委託契約書改正のねらいとされている。

2. 標準委託契約書の改正の趣旨

適正化法の関係では、管理会社が管理組合から受託する「事務管理業務」について法律で定められている基幹事務とそうでない業務を区分。

さらに法律では契約更新時に重要事項説明が必要になっているので、更新の申し入れ時期を3か月前までと明記し、同時に「自動更新条項」を削除。また、管理費や修繕積立金(口座等)の収納方式及び委託管理費の内訳を明記するとともに免責事項についてもわかりやすくしている。

3. 管理委託契約締結にあたっての留意点

(1) 管理委託契約締結の必要性

- ① 法的な性質—事務管理業務は、民法の「準委任契約」清掃、設備保守点検は、「請負契約」
- ② 適正化指針—マンション管理の基本—管理事務の委託にあたっては、十分な検討をして契約締結すべき
- ③ 適正化法73条(契約成立書面の交付)—交付する場合の指針として標準委託契約書を作成後日、管理組合と管理会社及び区分所有者との間に齟齬を生じさせないように重要な事項について必ず書面により確認をとっておくことが規定されている。更新の場合も契約締結。

(2) 管理組合からの留意点

- ① 管理会社から提示された内容を検証すること～標準委託契約書との相違点
- ② 「何をどこまで委託するか」明確にして管理会社と認識の相違によるトラブルはさけること(委託業務の範囲や内容、実施方法等明確にしておくこと)
(注) 相談事例から感じられること。管理組合と管理会社が協調できていない点や対話がない点を含め管理組合管理会社の活用を整理できていないケースがみられる。
- ③ 管理組合は管理会社にどのような業務内容をもとめ期待するか、管理組合は具体的に整理し契約業務の中身を理解しておくことが必要
- ④ 重要事項の説明は、契約業務の確認の機会であるので業務内容を明確にして管理組合と管理会社の意思疎通を円滑にする場に活用

<参考>管理会社への不満とその要因

(管理組合から指摘される事項)

- ① 「頼んだことをいつまでたってもやってくれない」という対応のスピードに関するもの
(例)・建物、設備の点検の遅延 ・法定点検の実施報告書の遅延
- ② 「頼んだようにやってくれない」という業務の質に関するもの
(例)・総会支援業務の一部不履行 ・理事会開催時の補助不十分
- ④ 業務の仕様書が明確でないところから発生しているもの
(例)管理費等滞納者に対する措置不十分 ・管理員の業務不明確、不公平

(その要因)

- ① 他の分野にまたがっていて担当部署間の連絡調整、保守点検業者等要請に時間がかかる
- ② 緊急な問題発生に対応することにおわれ時間がかかる
- ③ 管理会社の仕様が明確でないことから発生、委託業務の範囲内か範囲外かをはっきりさせる。会社側の連絡体制、チェック体制等不十分なことが原因となっている場合があるので、管理組合で気がついたことがあれば改善を申し入れること。

4. 理事会の役割

マンションの管理業務はこれまでふれてきたように多種多様な業務があるが、理事自身業務に専念できない事情から管理会社に業務を委託し管理会社から日常業務の処理結果の報告を受けそれを点検、確認することで間接的に業務を執行しているのが一般的であり理事会としては次のことが重要になる。

- ①管理会社におまかせのままにしないこと～管理会社の業務をチェックするのが理事会の役割
②理事会全体が管理規約、管理委託契約を熟知し組合員の共同の利益のため管理するようつとめること～必要な意見を言うのが理事の仕事。

Ⅲ. 標準管理委託契約書による業務仕様と委託契約の内容

(「標準管理委託契約書」にみる業務仕様)

マンション標準管理委託契約書の業務仕様 (平成15年4月改定)

事務管理業務	基幹事務	管理組合の会計の収入・支出の調定		<u>収支予算案の素案の作成</u> <u>収支決算案の素案の作成</u> <u>収支状況の報告</u>
		出納	管理費等の収納	組合員別管理費等負担額一覧表の提出 預金口座振替請求金額通知書の提出 管理費等の組合口座への振替 管理費等の収納状況の報告
			管理費等滞納者に対する督促	収納状況の報告 支払いの督促
			通帳等の保管	通帳、印鑑の保管
			経費の支払い	収納口座、保管口座からの支払い方法
			帳簿等の管理	管理費等の出納簿、支出の係る証拠書類
		維持修繕の企画等		<u>長期修繕計画案の作成提出</u> <u>維持修繕の外注に関する企画・実施調整</u>
	基幹事務以外の事務管理業務		<u>理事会支援業務</u>	<u>組合員等の名簿の整備</u> <u>理事会の開催、運営支援(招集通知、連絡、議事助言、資料作成、議事録案作成)</u> <u>契約事務の処理(損保、専用使用契約、第三者との契約等)</u>
			<u>総会支援業務</u>	<u>日程調整、事業計画案の素案の作成、総会会場の手配、招集通知・議案書配付、出欠集計、総会(議事助言、議事録案の作成)</u>
			その他	各種点検・検査等に対する助言 各種検査等の報告、届出 図書等の保管(設計図書、管理規約・総会議案書等)
管理員業務				受付等の業務、点検業務、立会い業務、報告連絡業務
清掃業務				日常清掃 特別清掃
建物・設備管理業務				建物点検・検査、エレベーター設備・給水設備・浄化槽・排水設備・消防用設備等・機械式駐車場設備の各保守点検

<注>管理組合の業務のうち①管理組合の出納②会計業務の企画、実施に関する調整業務重要でありマンションの命にかかる問題であり基幹事務と定められた。

○ 標準管理委託契約書の内容（主な改正事項抜粋）

(新) マンション標準管理委託契約書	(旧) 中高層住宅標準管理委託契約書
第五条(善管注意義務) 乙は、善良な管理者の注意をもって管理事務を行うものとする。 第六条(管理事務に要する費用の負担及び支払方法) <u>甲は、管理事務として乙に委託する事務(別表第一から別表第四までに定める事務)のため、乙に委託業務費を支払うものとする。</u> 2 甲は、前項の委託業務費のうち、その負担方法が定額でかつ精算を要しない費用を、乙に対し、毎月次のとおり支払うものとする。 一 <u>定額委託業務費の額</u> 月額〇〇円 <u>内訳は、別紙一のとおりとする。</u> 3 第一項の委託業務費のうち、<u>定額業務以外の費用額は別紙二のとおりとし、・・・・・・・・</u> 第九条(管理事務の報告等) 乙は、甲の事業年度終了後〇月以内に、甲に対し、 ・・・<u>管理事務の処理状況及び甲の会計の収支の結果を記載した書面を交付し管理業務主任者をして報告をさせなければならない。</u>	第五条 第六条(委託業務に要する費用の負担及び支払方法) 一 定額管理費の額 月額 3 第一項の費用のうち、定額管理費以外の費用の支払方法は・・・・・・・・ 第八条(収支状況) 乙は、甲の事業年度終了後〇月以内に、委託業務に係る収支決算書を作成し、甲に報告しなければならない。
第十一条(有害行為の中止要求) 乙は、管理事務を行うため必要なときは、甲の組合員及びその所有する専有部分の占有者に対し、甲に代わって、次の各号に掲げる行為を求めることができる。 一 法令、管理規約又は使用細則に違反する行為 二 ・・・・・・・・	第十二条(有害行為の中止要求)
第十八条 (契約の解除)	第十八条 (契約の解除)
第十九条 (解約の申し入れ) 甲及び乙は、その相手方に対し、少なくとも三月前に書面で解約の申し入れを行うことにより、本契約を終了させることができる。	新設
第二十条 (本契約の有効期間)	第十九条 (本契約の有効期間)
第二十一条 (契約の更新) 甲又乙は、本契約を更新しようとする場合、本契約の満了する日の三月までに、その相手方に対し書面をもって、その旨を申し出るものとする。 削除 (下線部分)	第二十条 (契約の更新) 甲及び乙は、本契約の有効期間が満了する日の〇月までに、その相手方に対し、書面をもって、本契約の更新について申し出るものとする。<u>ただし、甲及び乙から申出がないときは、本契約は従前と同一条件をもって更に〇年更新されるものとする。更新された契約についてもまた同様とする。</u>

<参考>マンション管理標準指針（管理委託に関する事項抜粋） 管理組合の判断基準の参考になるもの

マンション管理標準指針			参考
項目		標準的な対応	
管理業務の委託	一、委託契約の締結	1. 委託する管理会社	マンション管理業者登録簿への登録業者であることを確認している。 ＜適正化法(以下法という)＞ 44条
		2. 重要事項の説明	管理業務主任者から説明を受け、書面を受領している。 ＜法＞ 72条
		3. 契約の内容	
		① 委託業務費の明細	標準管理委託契約書と同様に委託業務費の明細が明らかになっている。 ＜法＞73条 ＜委託＞3、6、条
		② 管理会社及び従業員の守秘義務	管理委託契約書と同趣旨の規定が置かれている。 ＜法＞80、87条 ＜委託＞16条
		③ 契約の解除、解約の申し入れ、契約の有効期間及び契約の更新	標準委託契約と同趣旨の規定が置かれている。 ＜法＞73条 ＜委託＞18－ 21条
		4. 契約の締結	書面で契約を締結している。 ＜法＞73条

	二事務の報告	1. 管理事務の報告	毎月収支報告書を受領している。 ＜法＞77条
		2. 定期的な打合せ	理事会が管理会社と定期的に、管理全般についての打合せを行っている。

(注)適正化指針—理事会が管理会社と定期的に、全般についての打合せを行っている。「標準的な対応」として明示している。

- ・ 管理会社は、マンション管理を進める上での管理組合にとって重要なパートナーであり、管理会社とのコミュニケーションを密にして、協力関係・信頼関係を築き上げることは重要。

○ 管理委託契約に起因するトラブル

管理業務を管理会社に委託している場合に発生するもので、その原因は契約の内容の曖昧さであるものがほとんどである。

委託業務の範囲や委託者(管理組合)・受託者(管理会社)の責任、義務が不明確ゆえに、管理業務の処理について委託者側と受託者側との間で理解、認識が食い違いトラブルになる。

この種のトラブルの例としては、長期にわたって管理費等を滞納している組合員に対しての対応について問題がある。

業務の範囲の取り決めがはっきりしていない事例の外費用の負担についても同様な問題がある。これらの解決については、国土交通省の委託契約書が公表されているので、これに従って原契約の内容を改定することが必要。

＜苦情解決事例・一般相談事例抜粋＞

＜ ＞は回答要旨

(1) 管理業者の業務実施内容の明確化

管理委託契約書中事務管理及び管理仕様書の業務内容と実施要領について業務不履行と思われる点が見受けられるので明確にしてほしい。＜契約を修正し契約の仕様にに基づき業務を実施するよう説明＞

(2) 一部業務不履行による管理委託費の返還請求

- ① 排水管洗浄に関する管理組合が納得できる資料、説明＜当時の実施に関する状況確認、業務実施に係る費用精算等措置を講じる＞
- ② 非常警報設備操作盤一式交換しなければならなかった理由＜点検実施状況を確認、遺漏がないことが明らかであるときはその旨説明＞

(3) マンションの仕様書又は修繕の企画又は実施の調整について

国交省が公表している標準管理委託契約別表1で「マンションの維持又は修繕の企画又は実施の調整」が示されているが、管理会社としてはどのようなことをすればよいか。
＜①大規模修繕工事に係る長期修繕計画案作成②維持修繕工事を管理会社以外の第三者に発注する場合の仕様書作成、見積り精査、発注、履行確認等＞

(4) 有害行為の中止要求について

マンションの管理規約において、専有部分の用途に「専ら住宅として使用するものとする」と定められている。賃貸されている一住戸でマッサージの看板を出し当該住戸で営業がおこなわれていることがわかった。管理会社としてこの状況を確認したため、管理組合に報告したが規約違反であるので管理会社から注意をするようもとめられた。管理会社は、当該住戸に注意を行う必要があるか。＜不特定多数を対象に営業を行っている状況から規約の定めと抵触している可能性あり。抵触している場合行為の停止を求める責務あり＞

(5) 管理委託契約の解除について

定期総会前の打合せで管理会社より管理委託契約を更新する旨の回答あり。その後組合員に交付された重要事項説明書には契約期間3月間と記載され、後日解約通知が理事長へ送付された。管理委託契約に抵触するため当該通知は無効ではないか。
＜定期総会の席上、過大過剰な要求が続く場合解約することがありうる旨申し出、組合が承知していた。総会議事録にも記載、管理会社から提出した「総会のお知らせ」にもその旨記載されている。委託契約継続の意思なく要請することができない＞

＜注＞(判例)①階上部屋の水道管劣化により階下部屋に水漏れが生じたことについて階下区分所有者が管理業者に損害賠償請求＜水漏れ発生箇所の給水管は専有部分であるとして管理会社の賠償責任否定＞ ②管理業者が管理組合に対し、支払のない管理委託料請求＜管理組合があげる管理会社に対するクレームの数々は委託業務に含まれないと判断委託料の支払を命じる＞ ③エレベータ保守管理契約を期間途中で解除した管理組合に対し、エレベータ保守会社が損害賠償請求＜管理組合の解除は、エレベータ保守会社にとって不利な時期に解除されたとはいえないとして、保守会社の請求を棄却＞ ④組合の成立まで25年。過去の委託費値上げは「総会決議をえていないとして」管理組合返還をもとめて提訴＜区分所有者と管理会社間の分譲当初の合意に基づいた委託関係を有効として組合の請求却下＞ ⑤分譲後18年間総会開かれず「管理会社のせい」と提訴等＜契約成立、更新等は黙示の承認があったと認め、長年総会の未開催の原因を「区分所有者のマンション管理に対する意識の薄さにあったと指摘し組合の主張を却下＞

IV. 管理会社の使い方、より良い関係の築き方

管理組合と管理会社との新たな関係を築く時代—マンション管理業は、心と行動を売るサービス業だといわれている。

管理会社にとってもマンションに住む人々の意識や価値判断等ニーズを把握しどういうサービスを提供できるか検討し、限られた予算のなかで適切な管理業務を提案し管理組合をサポートしていくことが重要なことである。

また、管理組合も管理会社から重要事項の説明を受け、委託業務の内容・範囲や価値等を理解したうえで、自分達のマンションの状況を考慮し適切な選択をする必要がある。

そこで、次に管理組合としてどのようなことに注意し管理会社と協力して運営していけばよいのかについてふれてみたい。

- 管理組合と管理会社は、協働作業であって何人かの手と足の協力によって仕上げていく仕事が残どである。対立からは何も生まれない。
- マンション管理の良否は、長期的、総合的観点から安全で快適な住環境を確保し安心して生活できる状態をどう現出していくかにかかっている。車の両輪であるとの認識を共通にもち緊密な関係を築く。
適正化指針、適正化法も施行されて7年経過。きっちりとした管理をしようという環境、緊張関係ができています。有資格者の支援体制もできています。国等行政も業界団体も指導を強化してきています。
- 良い管理は、頼む人と頼まれる人の相互の信頼関係からなりたつもの。管理業務主任者(管理担当者)と管理組合役員等関係者と連絡を密にして人間関係をよくする。
コミュニケーションを十分とり話し合っって良い関係を構築することが、トラブルを防ぎ適性な管理に向けての組合のパワーとなり財産となる。
(サッカーの試合をみているとサポーター(組合)の応援で選手(管理担当者)はもえ良い結果をもたらすケースが多いように思われる。)

V. 管理組合と管理会社等との協調で管理は上手く進む

管理組合<理事会>の果たす役割—円滑な組合の運営の「鍵」は、理事会にある。

組合員の意向を汲んだ議案を総会に提出し、組合員の合意形成を図る原動力となること。

また、管理会社は、より良い管理をするためには主体性をもった管理組合の方々の取り組みをサポートすることが業務であることを認識し対応すること。

両者の協力で長く快適な住環境づくりにつとめることが重要。

<参考>高層住宅管理業協会

- 高層住宅管理業協会は、昭和54年の設立されたマンション管理会社の団体でマンション管理について国や地方自治体が本格的な施策とする前から、現場の課題を解決することを含めて種々の業務に対応
- 「マンション管理の適正化の推進に関する法律」でマンション管理者への指導や管理組合からの苦情を解決するため国土交通大臣が管理者の団体を指定する事が定められ高層住宅管理業協会がその団体の指定されている。また、管理業務主任者の試験機関の指定を受けてるとともに管理業務に従事する者に対し研修を行う外管理組合から受託された管理費等の保証業務を行っている。
- 会員であるマンション管理者は、425社であるが、全マンションストックの90%近くにあたる約77千管理組合約470万戸を当協会の会員社が管理業務を受託している。
- 当協会では、一般相談等年間5,000件近くの相談を受けており、相談者は管理組合役員、区分所有者、管理会社等であり相談項目の多い事例としては、適正化法、管理規約、管理組合の運営、管理委託契約等に関する事項があげられる。