

さいたま市マンション管理基礎セミナー

管理会社との上手な付き合い方

～マンションは、誰が管理をするのでしょうか～

一般社団法人 埼玉県マンション管理士会
マンション管理士 佐藤 均

目次

はじめに	・・・P3
適正化法の定めるマンション管理の枠組み	・・・P4
マンション管理適正化法の目的	・・・P5
適切な管理のために知っておきたい基礎知識①～⑤	・・・P6～10
アンケートに見る管理会社への満足度	・・・P11
管理会社との付き合い方に係る事例研究①～⑥	・・・P12～17
管理会社と上手に付き合うために①～⑤	・・・P18～22

はじめに

最近、マンション管理会社との関係についての相談を受けることが増えています。その内容は多岐にわたるのですが、管理会社の提供するサービスについての不信、不満がほぼすべてです。

実は、マンションの管理を誰が、どのように行うのかということについては、法律、管理規約、管理業者と結んだ管理委託契約書に定められています。

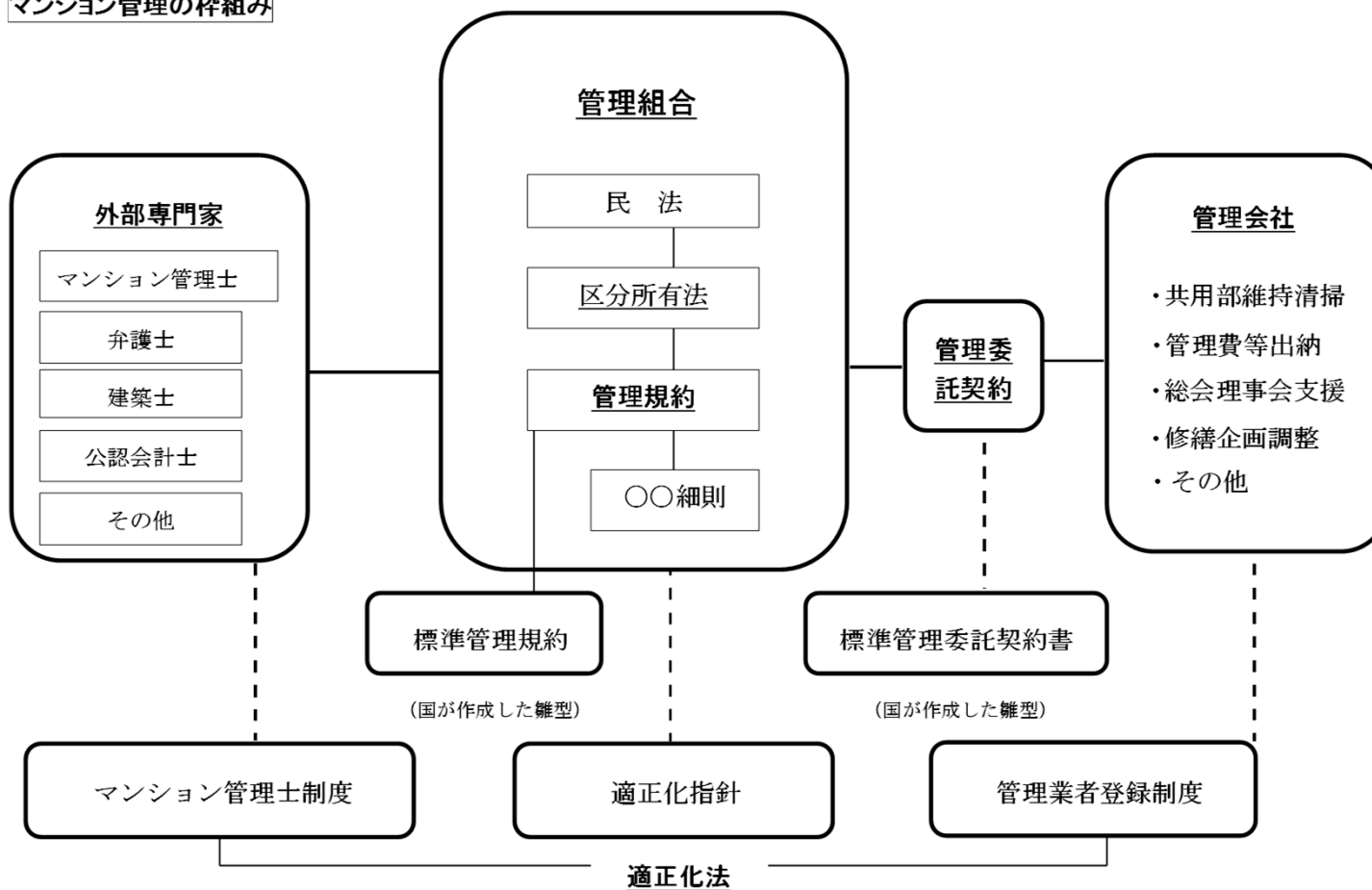
しかし、実際にはマンションの購入時点で管理会社は決まっていますので、マンションの管理は管理会社が行うものとの誤解が生まれています。

そこで本稿では、マンション管理の枠組みや管理のための基礎知識、アンケートに基づく事例研究、管理会社の現状と課題など、管理会社と上手に付き合うための情報をまとめました。最後までご覧いただければ幸いです。

適正化法の定めるマンション管理の枠組み

(公財)マンション管理センター「新任理事のための基礎講座」より引用

マンション管理の枠組み



マンション管理適正化法の目的

(平成12年12月8日法律第149号)

第1条(目的)

1. 国民の住生活環境の変化

(1) 土地利用の高度化の進展

(2) 多数の区分所有者が居住するマンションの重要性の増大

2. 良好な住環境を確保するための施策

(1) マンション管理士制度の創設

・管理組合の相談に応じて、助言、指導その他援助を行う事を業務とする。

(2) マンション管理業者の登録制度の実施

・不適切なマンション管理業者は登録を受けることができない。

⇒国民生活の安定向上、国民生活の健全な発展に寄与する。

適切な管理のために知っておきたい基礎知識①

～マンション管理の主要メンバーは、誰？～

1. マンション管理の主役は管理組合

管理組合とは、マンションの管理を行う区分所有法第三条に定める区分所有者の団体。区分所有者は全員で、建物並びにその敷地及び附属施設の管理を行います。

2. マンション管理士とは、適正化法の定める管理組合のアドバイザー

登録を受け、マンション管理士の名称を用いて、専門的知識を持って、管理組合の運営その他マンションの管理に関し、管理組合の管理者等又は区分所有者等の相談に応じ、助言、指導その他の援助を行う事を業務とします。

3. 管理会社とは、適正化法の定めるマンションの管理業者

登録を受けて、マンション管理業(管理組合から委託を受けて管理事務を行う行為で業として行う、基幹事務を含むものをいう。)を営む者をいいます。

マンション管理適正化法第2条(抜粋)から

適切な管理のために知っておきたい基礎知識②

～管理規約は、共用部分等の管理は管理組合の業務であると定めています～

★マンション標準管理規約第32条(業務)

管理組合は、建物並びにその敷地及び附属施設の管理のため、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(以下本条及び第48条において「組合管理部分」という。)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及び長期修繕計画書の管理
(以下略)

マンションの敷地や共用部分等の管理は管理組合(組合員全員)の業務です。管理会社の業務ではありません。

適切な管理のために知っておきたい基礎知識③

～管理会社に不満がある場合には、管理委託契約書の確認をお勧めします～

1. なぜマンション標準管理委託契約書が定められたのか

管理会社が一方的に都合の良い内容の契約を締結しないように、国が、マンション管理適正化法を制定して、管理会社を規制するとともに、トラブル防止に役立ててもらおうことを目指して見本として示されています。一般に、管理会社と締結する管理委託契約書は、この見本に沿って定められています。

2. 管理委託契約書には何が書いてあるのか。

標準管理委託契約書

第3条(管理事務の内容及び実施方法)

- 一 事務管理業務(別表第1に掲げる業務)
 - 1 基幹事務
 - 2 基幹事務以外の事務管理業務
- 二 管理員業務(別表第2に掲げる業務)
- 三 清掃業務(別表第3に掲げる業務)
- 四 建物・設備管理業務(別表第4に掲げる業務)

適切な管理のために知っておきたい基礎知識④

～管理委託契約書には何が書いてあるのか、もう少し詳しく～

1. 事務管理業務

(1) 基幹事務

- ①管理組合の会計の収入および支出の調定(予算・決算案の策定等)
- ②出納(管理費等の出納、管理費等滞納者に対する督促等)
- ③建物設備の維持、修繕に関する企画や実施の調整

(2) 基幹事務以外の事務管理業務～上手に付き合うためには再確認が望ましい。

- ①理事会支援業務②総会支援業務③その他 各種点検、検査等に基づく助言、管理組合の行う法定検査等の報告、届出の補助、図書等の保管等

2. 管理員業務:管理員の勤務態様と各種業務の実施内容

3. 清掃業務:日常清掃、定期清掃の業務内容

4. 建物・設備管理業務

- ①日常点検、保守契約による定期点検 ②建築基準法等の定める法定点検 等
(マンション標準管理委託契約書より抜粋)

適切な管理のために知っておきたい基礎知識⑤

～マンション管理会社が守らなければならないこと～

1. マンション管理業者登録簿への登録(5年毎の更新)
2. 標識の掲示(事務所毎に登録業者である旨の標識を掲示)
3. 管理に関する重要事項の説明
 - ・新規に契約を締結する場合には、説明会を開催し、全員に書面を交付して、重要事項について説明しなければならない。
 - ・同一条件で更新する場合、全員に対する書面の交付のみで説明会は不要。管理者等に対しては書面を交付して説明する。
4. 管理委託契約書の交付
5. 管理組合財産の保全
 - ・マンション管理業者は、管理組合から委託を受けて管理費及び修繕積立金については、厳密に自己の資産や他の管理組合の財産と分別して管理しなければならない。
6. 管理事務の報告(管理業務主任者による管理者等への報告)

(マンション管理適正化法より作成)

アンケートに見る管理会社への満足度

～勉強会参加者によるアンケートの調査結果から～

はじめにも記載のように、本年8月に勉強会にご参加の皆さまを対象に、管理会社との上手な付き合い方の基礎資料として、以下のアンケート調査を実施しました。なお、各事案についての評価はマンション管理士としての筆者の私見です。

<調査項目(抜粋)>～回答:8管理組合、10名

1. 現在の管理会社を選んだ理由

- | | |
|-------------------------|-------|
| ① 分譲時に管理会社が決められていたから | 4管理組合 |
| ② 何らかの理由があって管理会社を変更したから | 2管理組合 |
| ③ その他(特殊事情等) | 2管理組合 |

2. 管理会社に対する満足度

- | | |
|-----------|---------|
| ① 満足している | 1管理組合2名 |
| ② 不満である | 3管理組合3名 |
| ③ どちらでもない | 4管理組合5名 |

3. 2. ①②③を選んだ理由～事例研究で紹介

管理会社との付き合い方に係る事例研究①

1. 事案の概要 築40年超の団地型マンション

大規模修繕工事における手抜き工事

2. 満足度~不満である。

3. 理由

管理会社に大規模修繕工事を委託したにも関わらず、管理組合からの指摘があるまで、管理会社は下請業者の手抜き工事を見逃していた。

4. その後の経過

元請としての責任を認め、不具合部分の工事のやり直しを実施することになった。しかし、工事は専有部分にも及ぶことから、日常生活への影響も大きく、管理組合としては損害賠償の請求も視野に入れている。

5. 評価

分譲主と同系列の社会的な信用度の高い管理会社であったことから、工事を責任施工方式とするなど、管理組合が管理会社を全面的に信用してしまっていた。

管理会社との付き合い方に係る事例研究②

1. 事案の概要 築30年超の団地型高層マンション、管理会社との良好な関係
2. 満足度~満足している。
3. 理由
 - ①マンション内の日常業務に関して、管理員、清掃担当者等スタッフの皆さんが、一生懸命に取り組んでいる。
 - ②突発的に発生した事案(リフォーム業者が共用部分に影響を与えた)において、管理会社の担当者が速やかに対応し、原状回復された。
 - ③理事の一部から出された管理組合の法人化の提案がされたときに、管理会社の担当者から法人化の現状とメリット、デメリット等についての説明がなされた。
 - ④騒音に関する居住者からの投書について、他マンションの対応例等を紹介してくれた。
4. 評価 管理会社にとっても高収益が期待できるマンションであり、優秀な担当者とスタッフが派遣されている。

管理会社との付き合い方に係る事例研究③

1. 事案の概要 築10年超の高層マンション、管理会社事務への不信・不満
2. 満足度~不満である。
3. 理由
 - ①管理会社から提出される経常的な修繕工事の見積りの明細が一式となっており、改善を求めたが対応してもらえなかった。
 - ②機械式駐車場のメンテナンス費用の見積りが過大だったので、マンション管理士に相談すると言ったら、費用が半分以下になったことで管理会社の見積りへの不信感を持った。
 - ③毎月の管理業務報告書に誤字脱字が多いことを指摘したところ、フロント担当者が大量に辞めてしまい、管理組合数が増えたので仕方がないと言われた。
 - ④今年度から管理員の休みが増え、代行者は来なくなり、管理委託費も引き上げられた。
 - ⑤管理人の清掃業務がいい加減で、管理人の管理業務も手を抜いているように見える。
4. 評価
 - ①築年が浅く、管理会社の事務執行状況に無関心な区分所有者が多いことから、問題点が表面化しない。
 - ②管理員のなり手不足、最低賃金の上昇等によって管理会社の収支が悪化していることの影響が表れている。

管理会社との付き合い方に係る事例研究④

1. 事案の概要 築40年超の5階建て団地型マンション、フロント担当者への不満
2. 満足度~不満である。
3. 理由
 - ①リプレイス前の管理会社の担当者は、定例理事会に毎回最後まで参加して、理事会での助言や資料作成に協力してもらっていたが、現在の管理会社担当者は、定例理事会の最初の15分程度参加するだけで、月次決算報告書を説明すると帰ってしまう。提案や助言もなく、議題について話し合う場が持てず、若干の不満がある。
 - ②理事会としては、大手管理会社として他のマンションの話題や、当マンションに対するアドバイスを期待している。
4. 評価
 - ①管理委託契約書 別表1 2基幹事務以外の管理業務(中略)②理事会の開催、運営支援 にどのような記載がされているかを確認する必要がある。そのうえで、理事会として、なぜ不満があるかについて、管理会社と率直に話し合うことを勧めたい。
 - ②理事会への助言や議事録の作成については、上記に記載されていれば、可能であるが、協力方法については協議が必要とされている。別表1の確認を勧めたい。
 - ③他のマンションの話題の紹介を希望している点については、管理委託契約に記載されていることが条件だが、権利として要求することはできないのではないか。

管理会社との付き合い方に係る事例研究⑤

1. 事案の概要 築40年超の団地型マンション、管理会社のサービス低下
2. 満足度~どちらでもない
3. 理由
 - ①新築マンションの数が増加して、管理会社の管理受託件数は増加するが、フロント担当者を増員することはコスト的に難しいので、担当者の受け持ち件数が増加して、これまで通りのサービスが期待できなくなる。
 - ②管理会社がフロント担当者や管理員を増員することは固定費の増加となるので、利益を確保するためにサービスが低下しているのはやむを得ないことと理解している。
 - ③とはいえ、管理組合も高齢化が進み、管理会社のサービス低下を補うための体制を作ることは難しい。不満があるからと言って、安易に管理会社を変更してもサービス向上に繋がるのかは疑問である。管理委託費用が増額されることになっても大半が年金生活者では負担増加は不可能である。高齢化マンションではどこも同じ悩みを持っている。名案があったら教えてほしい。
4. 評価
管理組合と管理会社の関係の中で発生している問題の本質を理解されています。

管理会社との付き合い方に係る事例研究⑥

1. 事案の概要 築20年超の単棟型マンション、フロント担当者への不満・瑕疵担保責任
2. 満足度~どちらでもない
3. 理由
 - ①満足と不満足の双方がある。
 - ・管理員の仕事ぶりが住民からも評価されている点で満足している。
 - ・営業担当者の力量が、理事会の運営に関して、要求水準を満たしていない。
 - ②修繕案件で費用の見積りを管理会社に依頼することが多いが、管理会社は実際には、工事を下請け業者に委託しているにもかかわらず、管理会社名義で見積書を出してくることが多い。このような場合に、工事に瑕疵があった場合の責任を管理会社が負えるものか懸念している。
4. 評価
 - ①フロント担当者や管理員の仕事ぶりは見えやすいが、管理会社を評価する場合には、事務管理業務や建物設備の管理業務などを評価することも重要である。
 - ②については請負契約であることから、不具合の責任は管理会社が負うことになる。

管理会社と上手に付き合うために①

～マンション管理業協会「マンション管理の現状と課題について」～

★マンションを巡る環境変化

～2つの高齢化(建物、居住者)と人手不足

マンションを巡る環境は、大きく変化しています。適正化法に定めるマンション管理業者の団体である(一社)マンション管理業協会は、次のように現状を認識しています。

(1)管理組合の財政難と修繕実施の困難

- ・修繕積立金不足:消費税の引上げ、積立金の当初設定の低水準
- ・高齢年金生活世帯の増加、出費への抵抗
- ・人件費・建築コストの上昇

管理会社と上手に付き合うために②

～マンション管理業協会「マンション管理の現状と課題について」～

(2) 高齢化等による環境変化

- ・コミュニティ、防災、専有部生活サービス等のニーズ拡大
- ・認知症等への対処の必要性
- ・管理組合役員のなり手不足
- ・クレーマー、管理会社への過度の要求の増加

(3) マンション管理業の変革の必要性

- ・65歳定年制の普及等による管理員を中心とする人手不足
- ・女性、若年層、ICT等活用の検討
- ・管理組合財政等の改善に向けた提案、総合サービスの提供
- ・管理業務に対する社会的価値を高める必要

(令和元年11月1日国交省マンション政策小員会資料より)

管理会社と上手につきあうために③

～マンション管理会社を巡る経営環境の変化について～

★管理会社を巡る経営環境も大きく様変わりしています。

日本経済新聞の、2019年10月に連載された「マンションクライシス(2019年10月17日朝刊)」によれば、

1. 定年延長や再雇用で管理人のなり手が減ったこと
 2. 建物の老朽化と住民の高齢化が進み、管理費等の引上げができないマンションが増えてきていることから、不採算の物件には強い姿勢で臨まざるを得ないこと
- との記事が掲載されています(要旨)。

「管理会社が管理組合を選別しなければならない時代」

になっていることを私たちは認識しなければなりません。

管理会社と上手につきあうために④

～管理会社による委託費の値上げ提案と契約辞退の申し出～

★マンション管理新聞(2019年10月25日付)には、管理会社に対して行った「雇用環境・管理受託状況調査結果」が掲載されています(2019年8～9月、管理受託戸数別に大中小各10社、計30社を抽出して実施)。

1. すべての管理会社が値上げの必要を感じている。

・値上げの要因は人件費(最低賃金、給与・時給単価、採用コスト)の上昇と働き方改革。

2. 管理委託費の値上げ提案をしているのは、30社中27社で9割。

3. 管理委託費の受け入れ困難な場合には仕様変更で対応。

4. 契約辞退の申し出「ある」は7割。

5. 契約辞退の要因

① 管理組合の要求・注文が不合理

② 採算が取れない。

また、管理組合役員による担当社員へのどう喝、威圧などカスタマーハラスメントを辞退の要因として挙げる会社もある。(以上、要旨抜粋)

管理会社と上手につきあうために⑤

～管理会社は管理組合のパートナー、共存共栄の関係を目指しましょう～

★マンションを巡る環境、管理会社を巡る経営環境は大きく変化しています。

マンションの2つの老い(建物の老朽化と住民の高齢化)は、管理組合の運営ばかりでなく、管理会社の経営にも影響を与え、管理委託契約の仕様見直しや管理委託契約の解除にもつながっています。

これは、管理会社が企業であり、管理事務を業として行っているのですから、採算性が重視されるのはやむを得ないことと言えます。

一方、管理組合は、管理費や修繕積立金を有効に使う、快適なマンションライフを維持していくための団体ですから、費用は1円でも安く考えるのは当然です。このことは、見方を変えれば、両者は利益相反の関係にあるとも言えます。

しかし、管理組合が全ての管理事務を行う自主管理を目指すのでなければ、管理会社の力を借りることは主要な選択肢です。

どちらか一方が得をするのではなく、お互いの立場を理解しながら、パートナーとして共存共栄できる関係を目指すということが重要な視点であると思います。

また、そのような関係を作るためには、管理会社が提供するサービスの何が問題なのかを判断できる知識を管理組合が身に着けること。管理組合だけで判断できない場合には、マンション管理士等の専門家に相談することが必要です。

最後までご覧いただきありがとうございました。