

マンションライフの手引き

トラブル編

～平成30年3月改訂版～



草 加 市

はじめに

本書は、マンションにお住まいの皆様にとって、快適なマンションライフとなるよう、トラブル編として必要な情報をまとめたものです。

マンションは、一つの建物を多くの人が区分して所有し、協同で維持管理にあたるということから、マンション特有の問題が発生しています。

これらの問題を解決するためには、マンション管理組合が主体となり、組合員の合意形成を積み重ねていくことが必要になります。

本書の中には、マンション生活のルール、ペット飼育問題、管理費滞納問題などの解決に際しての必要な情報を、なるべく具体的に分かりやすく集めております。

ぜひご一読いただき、マンション特有の問題解決の手掛かりとしてご活用いただければ幸いです。

なお、編集にあたりましては、「せざきマンションネット」のご協力をいただいております。

草 加 市

目 次

1	マンション住民の心構えについて	1
2	マンションの管理について	2
3	マンション・トラブル解決の基本	4
4	騒音・振動問題について	11
5	ペットの飼育問題について	13
6	水漏れ事故問題について	15
7	不法駐車、駐車場不足問題について	18
8	専有部分の使用、リフォーム問題について	20
9	事務所としての利用及び住戸の賃貸化について	23
10	管理費等の滞納問題について	25
11	駐輪場の使用ルールが守られない	27
12	管理会社との関係について	28
13	管理組合役員・管理会社の不正について	30
14	修繕積立金の不足について	31
15	ペイオフ対策について	32
16	共同生活環境を侵害する団体等について	33
17	管理組合と自治会について	34

1 マンション住民の心構えについて

POINT!

「ご近所との人間関係がわずらわしいからマンションを買った。」という人がいます。これは完全な誤りです。これこそがマンショントラブルの根源です。

マンションはお隣との距離が近く、単位面積あたりの居住者が多いことから、一戸建て以上に濃密な人間関係が必須です。

日常から住民同士があいさつを交わすこと、マンションの管理・運営や行事に積極的に参加し、適正な人間関係を築いておくこと、それが、非常時に自分や家族を守ることにもなるのです。

(1) 騒音問題

マンションでのトラブルのひとつに騒音問題があります。子供の走り回る足音、テレビや音響設備の音は、気になりだすと嫌なものです。マンションは、そうした音が伝わりやすい構造です。ピアノが原因で殺人事件が発生したマンションをご存知の方もおられるでしょう。

しかし、どうでしょうか。日頃からあいさつを交わしていれば、許容できる範囲が多くなるのではないのでしょうか。いつものところで間違えるピアノにも、心が和んでくることもあります。また、音を出すほうも相手を熟知していれば、少しは遠慮の気持ちが働きます。騒音問題は、日頃の人間関係が解決するのです。

人間関係が大事!

(2) 水漏れ・火災

マンションは各住居が接近しているので、水漏れや火災などが発生すると、ご近所に直接的に影響を与えます。そこが戸建てと根本的に違う点です。そこで、管理組合は設備を適正に維持管理し、設備・機器の劣化を予防し、また消火訓練などを行って緊急時に備えています。火災が起きた時のために、避難路や消火器の取り扱いを習得しておきましょう。

日頃から
備えましょう!

(3) 居住者の無関心

賃貸入居者はいずれ出て行くという考えから、マンションの管理・運営に無関心の人が多いようです。どんな短期間であっても、その間に大地震が発生しないという保証はありません。もし災害が発生した場合、だれがみなさんの家族を守ってくれるのでしょうか。マンションの管理・運営に無関心では、高年者または幼児が、そして手助けを必要としている方がお住まいかわかりません。また、避難が完了したかの点呼も取れません。日頃のコミュニケーションが重要になります。



2 マンションの管理について

POINT!

「マンションは管理を見て買え」という言葉があります。適正に管理されているマンションは資産価値が維持向上されるし、なによりも、住民の生活空間を豊かにするからです。

「高い管理費を払っているのだから管理会社に任せておけばよい。」という人がいます。管理会社が担当するのは管理の一部です。残りは管理組合が、また住民の一人ひとりが担わないといけないのです。そんな知識や経験がないからと、しり込みする人が多いようです。誰でも最初は未経験なのです。

(1) 管理の目的

管理組合の活動目的は、「マンション生活の快適性とマンションの居住価値の維持向上を図る」ことです。

マンションは住居ですから、快適な暮らしが保障されなければなりません。また、事情によってはマンションを売ったり、貸したりしなければならないこともあります。そのため「すぐ売れる、すぐ貸せる」＝「快適性と流動性」がなによりも重要になります。

自分の生活空間を豊かにし、自分の資産価値を維持向上させることは、他人に任せられません。管理の主役は住民自身です。そうした住民に支えられて理事会は機能します。

マンションの価値
を高めましょう

(2) マンション管理という仕事

マンション管理の仕事は、普通の会社の仕事と同じで、経理・購買・外注管理・修繕工事・広報等の仕事があります。サラリーマン生活をした方は、何かしら経験していると思われるかもしれませんが、経験のない方でも心配ありません。現在は、必要な知識・情報をインターネット等を通して容易に入手でき、また周辺に様々な支援団体があります。そうした情報・団体を利・活用することで、不足している知識・経験を容易に補うことができます。

(3) 役員という仕事の難しさ

役員を務められた方が、住民から「退職して暇だから」と言われたことがある、と伺ったことがあります。確かに、理事長の業務負荷は重く、「時間持ち」でないと務まらない側面があります。

理事長とは？



しかし、時間だけが必要要素ではありません。ある程度の知識・経験は必要であり、それ以上に必要なのは、目的達成への情熱・使命感です。マンション管理の難しさにそうした人材の発掘があります。しかし、育成していくことも考えるべきでしょう。そのための方法のひとつは、任期を複数年にすることです。一番の難しさは、管理組合は会社と異なり、区分所有者一人ひとりが社長であるような組織ということです。

理事長は、管理組合の運営を独断で決めることはできず、コンセンサスの形成に驚くほど時間がかかります。説明責任と透明な運営を心がけ、配慮しなければなりません。

(4) 管理活動と費用

役員としての活動をする、特に理事長は個人の金銭負担が発生することに驚くことでしょう。いくら少額で、ボランティアと割り切っている、こうした事情は住民に理解されず、二度とやりたくないとの気持ちになる要因のひとつです。つまり、総会資料のような資料の作成に要する費用を除き、管理の仕事に伴う通信費・交通費・事務用品費・印刷費等、さらには役員になることにより発生する交際費が個人的な支払いとなり、積み重なると大きな負担になってくることもあります。

したがって、こうした組合運営費、さらには理事長の活動に要する費用を計上することが、活動を円滑にするポイントです。さらに、関連図書費や業界新聞の購読料や支援団体への加入料等を予算化することが、管理組合及び役員の質的向上に寄与します。

しかしながら、管理費を増額することには住民は反対します。管理費等を精査し、ムダを省き、組合運営費を捻出することが必要になります。



(5) 最も重要な建築2年目での対応

マンション管理には、重要なタイミングがあります。大規模修繕工事のタイミングもそうですが、重要になるのは建築2年目です。宅地建物取引業法第40条は、瑕疵担保責任期間を2年、最高裁判例は消滅時効を10年としています（住宅の品質確保の促進等に関する法律第95条は、住宅の構造耐力上主要な部分等の隠れた瑕疵について、瑕疵担保責任期間を10年間としています）。建築2年目に皆様方の資産を点検し、不具合があれば販売会社にしっかりと修繕してもらいましょう。後で後悔しても遅いのです。

また、瑕疵や不具合という身近なテーマを中心に、マンション管理に興味と関心を抱いていただくことが、住民同士の一体感を形成できるチャンスです。単に、ハード的な欠陥の解決にとどまらず、自分のマンションは自分で守る、という気持ちを醸成することにもつながります。



3 マンション・トラブル解決の基本

POINT!

マンションは、一つの建物の中で、さまざまな家族構成や生活習慣、生活のリズムの異なる人など、いろいろな価値観を持った人々が一緒に生活しています。この点を理解せず従来の戸建住宅に住むのと同じ感覚でいると、さまざまなトラブルが発生してしまいます。

マンションライフを快適に過ごすために、居住者は他人に配慮する気持ちや他人の立場になって考える心構え、マンションのルールを守ることが必要です。また、管理組合はマンション生活上必要なルール(管理規約や使用細則)を定め、居住者にその内容を十分理解し守ってもらう努力が必要です。そして何よりも大切なのは、普段からマンション内に良いコミュニティを育成させることなのです。

ここでは、マンション生活で遭遇するトラブル解決について、居住者の立場と管理組合の立場に分けて説明します。なお、トラブル解決のヒントは、国土交通省、マンション管理センター、高層住宅管理業協会、地元のマンション管理士会などから、実践的な解決方法を得ることができます。

【関係機関など】

- マンション管理標準指針、中高層共同住宅標準管理規約など
国土交通省
電話 03-5253-8111 (代表)
ホームページ <http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/index.html>
- マンション管理組合の相談など
公益財団法人 マンション管理センター
電話 03-3222-1517
ホームページ <http://www.mankan.or.jp/>
- 管理会社との管理委託契約など
一般社団法人 マンション管理業協会
電話 03-3500-2721
ホームページ <http://www.kanrikyo.or.jp/>
- 埼玉県にある相談先
一般社団法人 埼玉県マンション管理士会
電話 048-250-6316
ホームページ <http://www.saitama-mankan.com/>



(1) トラブルの多いマンションとは

トラブルの多いマンションは、マンション管理を管理会社に任せたままにし、マンション管理組合の役割をきちんと理解せず、管理組合として十分に機能していないマンションが多いようです。

**居住者みんなで
管理組合の運営を！**

マンションは分譲されると自動的に管理組合が成立し、マンションのオーナー（区分所有者）もその時点で管理組合員になります。区分所有法第3条には「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うための団体を構成し、集会を開き、規約を定め、及び管理者を置くことができる。」とあります。会社の労働組合と混同し、「私は管理組合に参加しませんので役員になるのも拒否します」などと発言する人がいるようでは問題です。また、区分所有法第6条では「区分所有者は、建物の保存に有害な行為その他建物の管理又は使用に関し区分所有者の共同の利益に反する行為をしてはならない」と義務付けております。

管理組合運営に無関心な居住者が多いマンションは、適正な管理ができません。その結果、良い居住者は退去してしまい、マンションはスラム化し、マンションの資産価値が下がることもあるのです。

このため、平成13年8月に、「マンションの管理の適正化の推進に関する法律」が施行されました。マンションを適正管理するために、国や行政の役割、管理組合にアドバイスするマンション管理士の資格制度、マンション管理会社の登録制度などが定められました。これらの法律や標準管理規約を基に、皆さんが実際に直面するトラブル対策について考えてみましょう。

(2) まずは当事者間で解決努力するのが基本

もしマンション生活でトラブルに遭遇した場合、きちんと相手先を確認することが大切です。あるマンションの話ですが、騒音のため真上の部屋へ怒鳴り込んだら、実は騒音は斜め上の部屋からとわかり、怒鳴り込まれた人は、恐怖心から警察に訴えたというトラブルがありました。相手をきちんと確認しないまま管理組合に苦情を持ち込めば、更に問題を複雑にしてしまったかもしれません。

まず話し合い！

このようなトラブルは本来、**当事者同士で解決することが基本**です。最近の風潮として自分で解決の努力をせず、管理組合などの第三者に安易に解決を求める傾向が見受けられます。もちろん相手に直接苦情は言いにくいものですが、冷静に相手に説明し協力を求める、という姿勢でないと解決できません。相手も直接会えば話を聞いてもらえますが、第三者を介して苦情を言われるのは不愉快なものです（ただし、相手が暴力団や変質者などの場合は、むしろ単独行動は避けてください）。また、同じ被害を受けている人たちを探して、一緒に解決していく手段もあります。もちろん、管理会社の管理員や管理組合などに事前説明をしておくことは必要でしょう。



そのうえで相手と話し合っても解決できないときに、管理会社の管理員や管理組合に相談し、解決の協力を求めるのがよいでしょう。

相談を受けた管理会社（管理員）や管理組合は、双方から事情聴取し、そのうえ

で必要に応じて仲裁に入ります。このとき直接関係ない人達に当事者が特定されることのないよう、個人情報の管理に注意してください。

それでも改善されない場合は、被害者と管理組合の連名で文書による警告をします。明らかな迷惑行為にも係わらずそれでも相手が応ぜず、その被害も受忍の限度を超えていると思われる場合は、「管理組合名で迷惑行為を止めるよう相手に請求すること」を集会（総会）決議ですることでもあります（区分所有法第57条）。違反者もマンション内で公になるのは嫌います。

なお、これらのトラブル対応について、日時・内容・場所・関係者など、すべてを当事者や管理組合の方で記録しておきましょう。最悪訴訟になった場合に重要な資料になるからです。

（3）管理組合による訴訟について

個人間のトラブルは、本来当事者間の民事訴訟で解決すべきですが、管理組合が訴訟で解決することもでき、その手続きについては、区分所有法に定めがあります。（区分所有法第57～60条）

しかし、突然訴訟に持ち込むのはよい方法とはいえません。訴訟に勝っても負けても区分所有者間にしこりを残します。管理組合による訴訟は最後の手段にすべきでしょう。

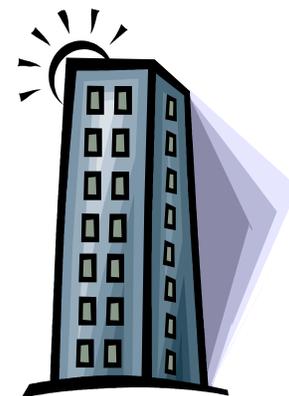
区分所有法では区分所有者の義務を定めており（区分所有法第6条）、この義務違反を根拠に訴えることができるのですが、区分所有法にある義務違反者の定義は細かく定められていないため、訴訟前に違反行為とする根拠が、管理規約や細則できちんと定められているか確認が必要です。管理規約や細則が曖昧なため、トラブルの原因になっていることもあるのです。そのためにも、日頃からマンション生活のルールを管理規約や細則で整備しましょう（区分所有法第30条）。訴訟の際、規約に定めがあるかないかは、裁判結果に大きく関係してきます。

また、訴訟にいたる集会（総会）決議の手続きが適法になされていないと、訴訟に持ち込めないばかりか、訴訟決議自体が無効となり、相手から逆告訴されることも考えられます。訴訟による解決を図るなら、弁護士やマンション管理士などによく相談する必要があります。

ところで、管理組合はトラブル全てに関与できるわけではありません。管理組合は、「建物並びにその敷地及び附属施設の管理を行うため」にあります。トラブルなら何でも対応してくれるわけではありません。

たとえば、隣にマンションが建ち、そのため一部の区分所有者の部屋の日照権が問題となり、相手のマンションに訴訟を起こす場合には、管理組合は関与できません。なぜならば、区分所有者全員の問題でなく個人の生活・資産価値に係わる問題だからです。一部の区分所有者の利益のために組合が訴訟費用を負担することに正当性が無いのがその理由です。ただし、集会（総会）の決議で了承されれば管理組合が関与することは可能です（区分所有法第26条）。

訴訟は最後の手段！



訴訟の提訴が決議されてもまだ問題が残ります。まず誰の名で訴訟を起こすかということです。区分所有法では、①相手を除く区分所有者全員の名、②管理組合の管理者名（理事長名）、③集会（総会）の決議で指名された区分所有者、④管理組合が法人化されているならその法人名で提訴することになります（区分所有法第57条）。

どうですか？訴訟による解決は結構大変なのです。そのかわり、勝訴すれば法的強制力が加わりますから、相手は迷惑行為を続けることができなくなります。

次に、訴訟が集会（総会）で決議された場合について説明します。

① 共同の利益に反する行為の判断基準

まず、訴訟相手の違反行為の内容について吟味する必要があります。裁判では、相手の行為の事由、これによって他の区分所有者が被る不利益の態様・程度の諸事情を比較し、社会通念によって判断されます。つまり、規約に違反しているだけでは勝訴できない場合があるのです。

② 訴訟内容

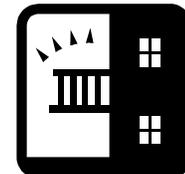
訴訟内容としては、「建物の管理や使用」と「生活上の迷惑行為」に分けられます。前者は、規約などで明確化されやすいのに対し（下記イ～ハ）、後者は、規約に定めが無い限り違反行為の判断が難しい場合があります。

（下記二、ホ）

イ 建物等の不当毀損行為（エアコン設置のため、躯体部分に穴を開ける）



ロ 建物等の不当使用行為（暴力団が組事務所として、住宅を使用している）



ハ 建物の不当外観変更行為（避難通路であるバルコニーに物置を設置した）

ニ 生活の平穏を害する行為（毎夜、大きな音を出して騒いでいる）



ホ 規約・使用細則違反行為（ペット禁止なのに隠れて飼育している）



などがあげられます。

③ 違反者への訴訟による対応例

違反者への訴訟による対応例としては、

- イ 共同の利益に反する行為の停止等の請求（区分所有法第57条）
- ロ 専有部分の使用禁止の請求（区分所有法第58条）
- ハ 区分所有権等の競売の請求（区分所有法第59条）
- ニ 占有者（賃貸人）に対する引渡し請求（区分所有法第60条）

などがあげられますが、これらは集会（総会）の決議を経なければなりません。イは過半数、ロ～ニは四分の三以上の賛成で決議されます。またロ～二の場合は集会（総会）において相手に弁明の機会を与えなくてはなりません。また、二の場合は、相手のほかオーナーの区分所有者も訴訟（賃貸契約の解除請求）の対象になります。これらの手続きは、区分所有法に従い厳格に実施される必要があります。

（４）マンションのルール作成・改訂のすすめ

トラブル防止には、マンションの生活ルールを定めておく必要があります。分譲マンションの主要なルールは、区分所有法によって定められてい

ますが、それを補完するために標準管理規約が制定され、管理組合の業務や運営が条文化されています。しかし、一般的な標準管理規約は内容が画一化しており、個々のマンションの所有形態や個性については考慮されていません。

そのため、それを補完し、より具体化する目的で「〇〇マンション管理組合規約」が、それぞれのマンションで定められており、それをさらに具体化した全体規則や細則が定められているのが一般的です。

以下にその体系を例示しますが、それぞれにご自分のマンションの体系と見比べて、不足しているものは整備するようにしてください。そのことが、マンショントラブルの防止の決め手となるでしょう。

ルールづくりを
しましょ

- ① 区分所有法とマンション管理適正化法
- ② マンション管理規約
 - ・ 駐車場使用細則
 - ・ 集会室使用細則
 - ・ 倉庫使用細則
- ③ 管理組合運営規定（全体管理規則）
 - ・ 〇〇運営委員会（理事会・部会）運営規則
 - * 〇〇役員職務明細書
 - ・ ルール改正検討委員会運営規則
 - ・ 会計処理細則
 - ・ 未収金回収マニュアル
 - ・ 旅費交通費等規則
 - ・ 賃貸細則（区分所有者）
 - ・ 専用庭使用細則
 - ・ 住宅管理規則
 - * リニューアル工事実施細則
 - * 復旧工事実施細則
 - * フローリング施工細則
 - * リフォーム工事施工細則
 - ・ 修繕計画委員会運営規則
 - ・ 大規模修繕工事実施細則
 - ※ 長期資金計画委員会運営規則
 - ※ 建替え計画推進細則
 - ・ 改良計画推進委員会運営規則



④ 生活協定

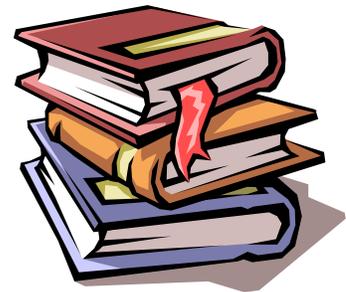
- 賃貸細則（占有者）
- 駐輪場使用細則
- オートバイ使用細則
- ペット飼育細則
- 義務違反者罰則細則



この体系のなかで、「規約」は総会の特別決議、「規定」「協定」「規則」「細則」は総会の普通決議で制定されるのが一般的です。

中にはマンション管理規約を原始管理規約のままに放置しているところもありますが、これは、分譲業者が作成したものです。

国土交通省が制定した標準管理規約を参考に、ご自分のマンションに適した住民目線の管理規約に改訂すべきです。



(5) 生活協定の必要性

分譲マンションは、年月の経過に伴い、賃貸入居者や居住外用途が増加し、当初の管理規約では対応しきれなくなるのが実態です。そこで同じマンションに居住する人が、お互いの快適な暮らしのために、同じルールを遵守し、他人に迷惑を掛けないために、生活上の協定を結ぶ必要があります。

生活協定には、次の項目を定めます。

- 共用部分の使用方法
 - 生活時間
 - 騒音の防止
 - 地域活動
- (以下は細則でさらに具体的に) • ペット飼育 • 駐車場/駐輪場等の利用方法

(6) 中古マンション購入者も管理規約を守らないといけないか

中古マンションを購入した人の中には、自分の知らない時に決まったことは関係ないと、ルールを守らない人がいます。区分所有法第46条に「規約及び集会の決議は、区分所有者の特定承継人(普通の売買の買主、競売で取得した者や贈与を受けた者)に対しても、その効力を生ずる」と規定されています。つまり、所有者になった以上は、内容を知っているか否かに関係なく、総会で有効に決議され制定された規約については、守らなければならないということです。また、規約は、賃借人や社員寮として専有部分を使用している社員などにもその効力が及びます。

しかし、規約はある一定の手続きを経れば変更(あるいは廃止)することができます。

ルールを守りましょう!

(7) マンション・トラブルの分類

マンションで発生するトラブルは、次のように分類（参考；山崎好裕—福岡大学教授の講演）されます。

「居住者間のマナーをめぐるトラブル」

- ペット飼育
- 騒音
- 違法駐車
- 有害行為
- 個人情報

「建物の不具合から生じるトラブル」

- 居住性能
- 小修繕レベル
- 工事瑕疵

「費用負担に関するトラブル」

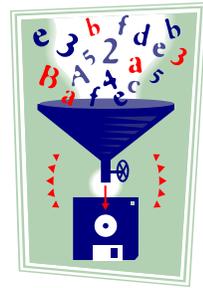
- 修繕積立金
- 委託管理費
- 未収金
- 資金横領
- ペイオフ

「防犯対策に関するトラブル」

- (現象)・痴漢 ・盗難 、(原因)・構造上 ・コミュニティ

「共用・専有・専用使用部分に関するトラブル」

- 共用部分
- 専有部分
- 専用使用部分
- 民泊・シェアハウス・ウィークリーマンションなどの利用など



4 騒音・振動問題について

POINT!

深夜、車の騒音あるいは通路での話し声などで目が覚めたことはありませんか。マンション生活では、誰もが「音・振動」問題を一度は経験したことがあると思います。避けては通れない問題です。壁一枚で隔てられているマンションでは、その構造上、音や振動のトラブルは、身近に起きやすい問題です。お互いに他人に迷惑をかけない気配りが基本です。

マンション内の音は意外と周囲に伝わります。上下階や隣室から音が聞こえるということは自分の音も相手に聞こえていることとなります。なるべく音をたてないように気配りをすると同時に、他人の音をあまり気にしすぎないということも大切なことです。また、音の感じ方は個人差があり、騒音とを感じる人もいればそうは思わない人もいて、騒音のトラブルは主観的要素が多く迷惑行為と判定しがたい場合があります。日頃のお互いの個人的感情のもつれが遠因であるとか、第三者が仲介したため更に感情的なトラブルに発展することもあるので、慎重に取り扱いましょう。

(1) 隣の人などに迷惑をかけないようにするためには

ちょっとした配慮を!

- ① 椅子を引く音は厚手のカーペットなどで、また、ステレオやテレビの音、話し声は、窓を閉め厚手のカーテンを閉めることで多少和らぐでしょう。また、子供が室内で飛び跳ねたり騒いだりしないようしつけるのは親の責任です。
- ② ピアノなどの楽器を演奏する部屋は、防音対策を施すとともに、夜の演奏は避ける配慮が必要です。また、防音対策をしていない場合は、楽器等の演奏できる時間について規約や使用細則で規制しておきます。
- ③ 深夜の入浴や洗濯、掃除機の使用などは控えましょう。
- ④ 床を木質フローリングに貼り替えるときは、工事の際の騒音対策だけでなく、遮音効果の高い構造や遮音性の高いフローリング材の使用を検討しましょう。



(2) 騒音トラブルは当事者間で解決すべき問題ですが・・・

騒音トラブルは本来当事者間で解決すべき問題ですが、ルールを無視し管理組合からの警告にも従わず近隣に多大な迷惑をかけ続ける場合は、「居住者の共同の利益に反する行為」と解釈し、管理組合による迷惑行為への警告、集会（総会）の決議を経て、簡易裁判所における調停や訴訟による差し止め請求、慰謝料や損害賠償の請求もできます。

(3) フローリングに改装して・・・

絨毯床をフローリングに変更してから騒音苦情が出るケースが多いようです。フローリングは価格だけで決めず、専門知識のある専門家とよく相談してください。また管理組合も、届出・許可手続きや使用すべきフローリング材の規格などを、規約や使用細則で定めておきましょう。

しかし、フローリング騒音に関しては、被害者の立場にたった判決は少なく、多くの場合「フローリングを元の絨毯床に戻すコスト負担」に比べ被害者の受認の限度内であるとする判例が多いのです。最近になり慰謝料と損害賠償を認めた判例も出ましたが、原状復旧については認めていません。この種のトラブルは、事前に届出を義務づけ、審査し許可するしくみを規約で作らないと、被害者は我慢を強いられることとなります。

(4) 騒音問題で住民同士のトラブルが起こった場合

騒音問題で住民同士のトラブルが起こった場合は、役員に話が持ち込まれることがあります。その場合は、双方の意見を十分に聞くことにとどめましょう。話を十分に聞いてあげると、その間にお互いの非や問題を公にしたことの愚を悟り、次からはそうしたトラブルを起こさなくなります。



5 ペットの飼育問題について

POINT!

犬を連れてマンションへ出入りする人を見かけることはないですか？ マンションのルールはどうなっていますか？ 管理組合の規約等でペットの飼育を禁止している場合は、そのルールを守らなくてはなりません。来訪者によるペットの持ち込みも遠慮させるべきです。

規約で禁止されているにも関わらず、犬や猫を飼育して裁判になった場合、規約違反側がすべて敗訴しています。しかし、規約で禁止としても実際には隠れて飼う人がおり、止めさせることは難しいのが現状です。「ペットを飼うこと自体が問題なのか」それとも「ペットの飼い方が問題なのか」、まずは、居住者の皆さんで時間をかけて話し合うことが必要と考えます。

最近のペットブームや高齢化により、ペット飼育を認めるマンションも増えつつあり、ペット飼育の可否について、もう一度居住者に問いかけることも必要でしょう。

マンション生活で多いトラブルの中で、解決が困難なものの一つとしてペットの飼育があります。

ペットは、飼い主にとって家族の一員として欠かせない存在でしょうし、最近では子供の情操教育や、ペットセラピー、高齢者世帯にはペットを飼うことが有効であるなどの理由で、ペット飼育が可能なマンションが増えてきています。しかし、マンション居住者の中には動物が苦手な人もいますし、ペットを適正飼育できない飼い主に起因するペットの鳴き声や衛生上のトラブルも発生しています。大切なことは、動物が好きな人も嫌いな人も、安心して同じマンションで生活できる環境を作ることではありませんか？

みんなで話し
合いましょう！！

(1) 管理組合としてどのように対応すべきか

- ① ペットが禁止されているマンションでの解決方法として、違反飼育者に対し一代限りの飼育許可を出す方法が用いられるようですが、これは先送りに過ぎずお勧めできません。管理組合が違反行為者を黙認することにつながり、飼育したくて我慢してルールを守っていた人からすれば不公平な対応になります。
- ② 掲示板等でペット禁止となっていることを繰り返し周知し、ルールを守ることを呼びかけましょう。
- ③ ペット飼育の実態調査のために、組合員にアンケート調査などを行うのもよい方法です。最初は無記名でアンケートをすると率直な意見が得られます。その結果、飼育を認める意見が多ければ、ペット飼育を可能にするよう管理規約を改正することもできます。居住者の皆さん（全組合員）に対して、なぜ飼育を認めるかを十分説明し、理解してもらうことが必要です。
- ④ 現実にはペット飼育者による組織を作り、マナー遵守の責任を管理組合から切り離しておくことが望ましいと思います。これはリスク分散の考え方です。その組織の責任でペット飼育の指導をしてもらい、それでも問題が生じた場合は、管理組合と組織間の話し合いで問題を解決していく方法がよいでしょう。

う。最近では、ペット飼育者が集まり、ペットの「しつけ教室」などを行っているマンションも見受けられるようになりました。

- ⑤ ペット飼育を認めていたマンションで、動物嫌いの理事長が強引に規約でペットを禁止してしまったマンションもあります。このような場合の訴訟では、適正に規約改正がなされている限り、後からできた禁止規約でも有効であり、ペット可の時から飼っていたとしても飼育は認めない、という判例があります。管理組合の理事長は、個人の心情で事を進めず、科学的・論理的で公平・中立な立場で運用しなければなりません。そのためには、中立な立場の人を中心にペット問題協議会を組織して、同数の賛成・反対派にも参加してもらい解決をゆだねるとよいでしょう。

(2) 理解が得られたら

総会で議決を経て管理規約を改正するとき
は、同時にペット飼育に関するルールや罰則
も決めておきます。最近では、原則ペット禁止を規約で定め
たうえで、ペットを適正飼育できる飼い主のみに特別許可
を与える方法を採用したマンションもあります。万一迷惑行
為を続けた飼育者には、許可を取り消すことができるので、
飼い主に緊張感を与える効果があります。

**ルールを
決めましょう！！**

また、飼育許可の対価としてペットの会が会費を飼育頭数ごとに徴収して会を運営しているところもあります。余剰金が出たら大規模修繕の積立金に寄付することで、居住者からは賛同が得られ、また、安易な考えでペット飼育する人や、多数頭飼育する人の抑制に成功している例もあります。

(3) ペット可マンションのトラブル

意外と解決が難しいのは、規約にペットの定めが無いとか、ペット飼い主の組織が無く飼育方法の定めも無いマンションです。明確にペットを禁止していないので、迷惑を受けてもクレームしにくいのです。また、安直にペット飼育できるマンションの場合、だらしない飼い主も多くなります。ペットのしつけすらできない飼い主が既得権を持つマンションは、トラブルの解決が困難になります。この場合、管理組合でしつけ教室を開き、飼い主による組織を作らせるなど、地道に啓蒙しましょう。

最後に、最近ではペット可のマンション需要が多いため、完売を目的にペット規則もないまま、それをセールスポイントにして分譲している業者があります。ペットに関する規約や飼育規則、組織があるかどうかで、そのマンションの良し悪しや資産価値が判断できます。



6 水漏れ事故問題について

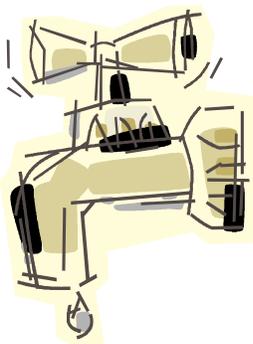
POINT !

水漏れ事故の特徴は、何の前触れもなく突然起こることです。まずは、原因を突き止め早急に水漏れを止めることが第一です。

原因が共用部分なのか専有部分なのかも特定する必要があります。水漏れ事故が専有部分で起きた場合は、当事者同士の話し合いにより解決してもらいます。

水漏れの原因が共用部分にある場合または不明な場合は、共用部分に瑕疵があると推定され(区分所有法第9条)、管理組合の責任において水漏れ箇所の修理をするとともに、損害賠償責任を負うこととなります。つまり、区分所有者全員でその負担を負うことになるわけです。

マンションの住戸の床コンクリート上に防水処理されているのは、浴槽回りやバルコニーのみの場合が一般的です。しかし、多量の水を流したり、玄関ホール床やバルコニーを水洗いした場合、下の階へ水が流れてトラブルの原因になります。水漏れの原因が明らかであれば損害賠償請求の責任を負います。



(1) 水漏れ事故について

P17図1のフローのように、給排水管の漏水箇所については、専有部分か共有部分かによって対処の方法も異なりますので、各マンションの管理規約によって、専有部分の範囲を明確にしておく必要があります。

しかしながら、給排水管は床下において居住者の目に触れず、日頃その状態を管理することは困難なため、住戸部分内の配管も共用部分扱いとした方が管理しやすいと考えられます。共用部分かどうかの訴訟の判例も多く、皆さんの参考になります。

(2) 事故等に対する備え

- ① 共用部分には「漏水担保特約付きの施設賠償責任保険」を、専有部分には「個人賠償責任保険」をかけておくことが望まれます。

備えを十分に！！

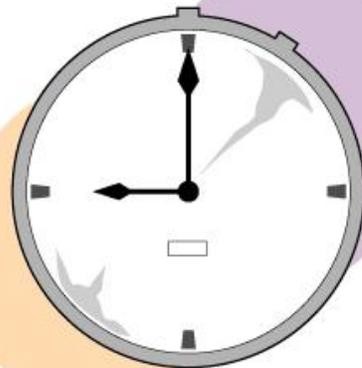
ご自分のマンションが、どのようなマンション保険に加入しているかを確認しておいてください。通常のマンション総合保険では、共用部分からの水漏れは「施設賠償責任担保特約」、専有部分からの水漏れは「個人賠償責任包括特約」でカバーされます。しかし、スプリンクラーで生じた事故、または戸室で生じた事故に伴う漏水・放水または逸水によって生じた損害は、「水漏れ損害不担保特約」となっていますからご注意ください。

② 自分たちで対応できない水漏れ事故のために、管理組合としてあらかじめ専門の工業者を居住者に知らせておくことも大切です。また、水漏れ事故は、共用部分の給水管の日常点検と部品の定期交換によって未然に防げます。共用部分の水道料金、ガスや電気料金に突出した金額があると、何らかの事故発生が予見できるので、被害が大きくなる前に対処できます。

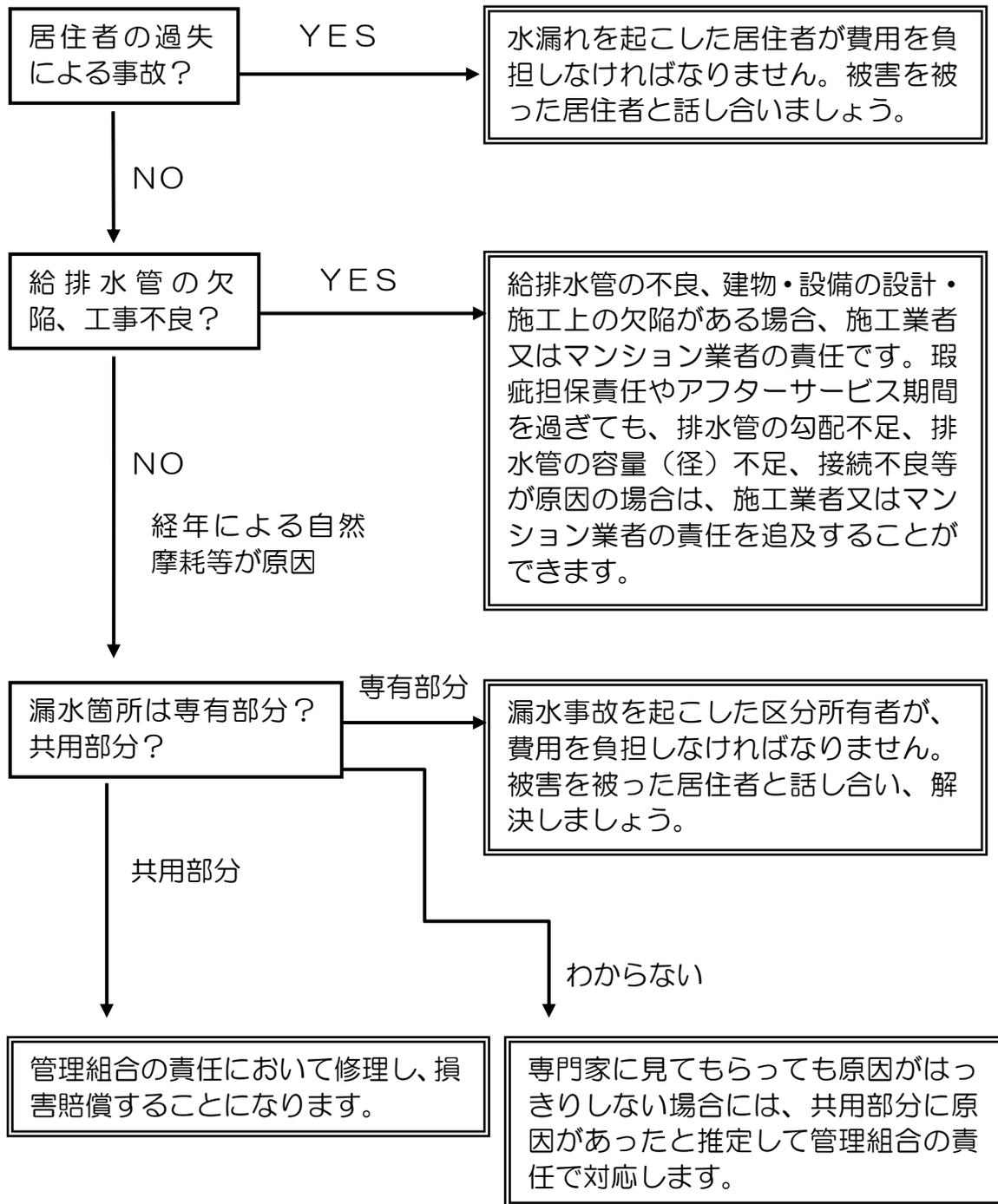


③ 漏水事故が起こったときの事故記録を取っておくと良いでしょう。これは、将来において、配管改修の大規模修繕工事計画を作成する時の有効な資料として役に立ちます。記録の内容は、漏水箇所・漏水事故の程度・時間などを中心にしておくと良いでしょう。

**事故の記録を
取りましょう！！**



水漏れ事故の賠償責任フロー図



区分所有法第9条（建物の設置又は保存の瑕疵に関する推定）
 区分所有法第18条（共用部分の管理）
 民法第570条（売主の瑕疵担保責任）
 民法第717条（土地の工作物等の占有者及び所有者の責任）

7 不法駐車、駐車場不足問題について

POINT!

マンション周辺の道路あるいはマンションの敷地に、不法に停めてある車に頭を痛めてはいませんか？

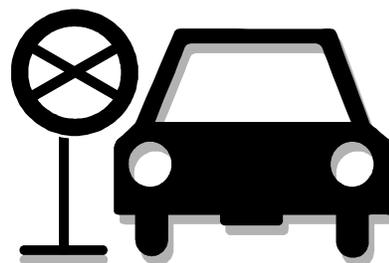
専用駐車場や敷地内通路、敷地近くの路上への無断駐車は不特定多数の人に対して迷惑になるばかりでなく、消防車や救急車等の緊急活動や、ごみ収集車の収集活動に支障をきたします。

また、車上荒らしや車へのいたづら、放火等の犯罪を誘発することもあります。マンション居住者・管理組合の抱える大きな悩みの一つですが、日頃から地道に取り組んで解決していくことが大切です。

次のような対策を試してみてくださいはどうか。

(1) 不法駐車対策の例

- ① 広報等により不法駐車に対する排除を伝える。
- ② 注意看板や規制看板等を駐車されやすい場所に設置する。また、駐車禁止文字やゼブラゾーン等を路面に標示する。
- ③ フラワーポット・ボックス、ガードパイプ等を設置して、駐車できないようにする。ただし、通行の安全確保には十分配慮する。
- ④ 役員や居住者による夜間・休日の見回りを行い、不法駐車車両のワイパーに「警告票」を挟んで注意を促し、ナンバーを控えておく。なお、「警告票」を直接車に糊付けしたりすると器物破損行為等になります。交通安全キャンペーン等に絡めて実施し、警察の協力を仰ぐのも効果があります。
- ⑤ 「駐車場不足」が原因の場合は視点を変え、長期計画の基に駐車場の増設を検討する。



(2) 駐車場が不足する場合の対応

必要とする台数分駐車場が確保されている場合はよいのですが、不足する場合は、特定の居住者のみが駐車場の利用を続け、それ以外の居住者がいつまでも駐車場を借りられないようなことになると、不満を持つ居住者が増え、駐車場管理のうえで大きなトラブルの基になります。

不公平のないように定期的に抽選を行ったり、順番で入れ替えたりする等、平等に利用できるための公平なルールをつくっておくことが必要です。また、敷地外で駐車場の契約をする居住者もいるため、その費用に格差がないように、利用料金を設定する方がよいと思われます。さらに、管理組合が法人であれば、外部駐車場を不足分まとめて契約する方法も考えてみましょう。

ルールをつくり
ましょう!

(3) 駐車場の増設の進め方

駐車場の増設は、いかに問題なく合意形成ができるかにかかっています。増設が専有部分の使用に関し特別の影響を及ぼすことがあるので、各方面に配慮して計画します。特に、駐車場を使わない人にまで増設費用を負担させないよう、受益者負担の原理（既存利用者も負担）に則るのが望ましいです。そのためには、相場より格安の駐車料金に設定せず、料金を管理費や修繕積立金とは別会計で積み立てし、駐車場のメンテナンスや増設に使い、最終余剰金は大規模修繕費に組み込むようにすると、利用しない人からも理解は得られやすいでしょう。



- ① 理事会で増設について検討し、方針を決定する。
- ② 駐車場専門委員会を設置し、アンケート等により実態・要望を把握する。
- ③ 法律的（建築基準法、消防法、条例等）に増設が可能か、資金面で無理はないかなどを調査して、具体的な計画案作りを進める。なお、機械式駐車場はメンテナンス費用が多くかかるので、その予算も含めて検討しましょう。
- ④ 安全面、環境面において、専有部分の使用に関し特別な影響を及ぼすか否かを確認する。
- ⑤ 委員会の進行状況を広報等で継続的にお知らせし、合意形成の土壌作りをする。
- ⑥ 居住者に対する説明会を実施する。
- ⑦ 総会に提案し決議する。事前に共用部分の変更が、普通決議か特別決議どちらになるかを調べておく必要もあります。



8 専有部分の使用、リフォーム問題について

POINT !

ユニットバスの交換や床の張り替えなどを行ったことはありませんか？他の居住者に迷惑をかけずに終わることができましたか？

区分所有者がリフォームできるのは、専有部分だけに限られます。ただし、どのようにリフォームをしてもよいというわけではありません。建物の構造に影響する行為などはできないので、注意が必要です。

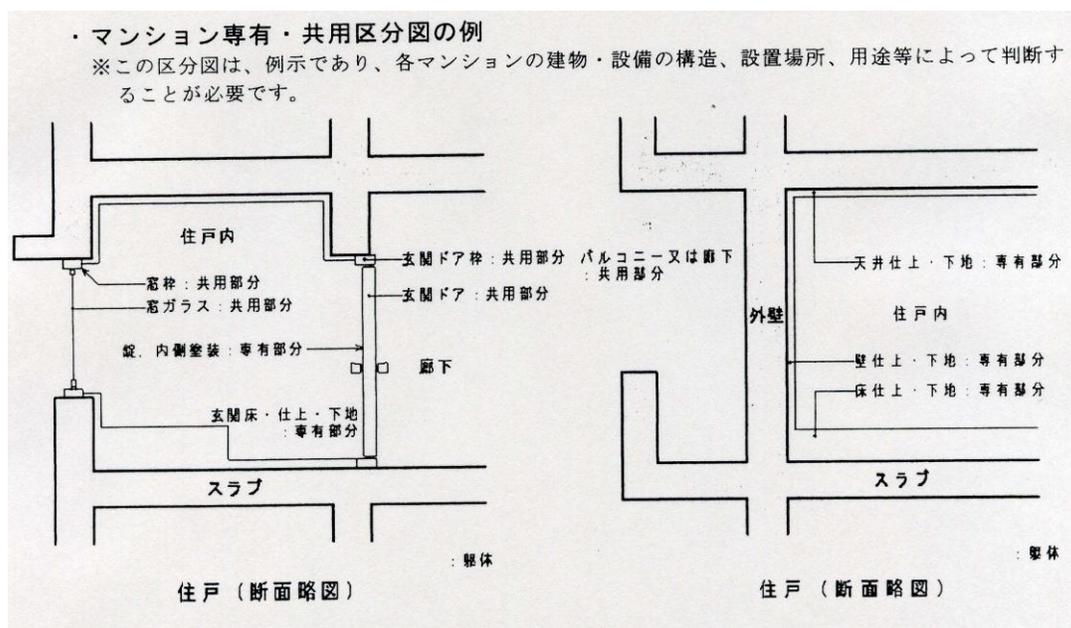
また、リフォーム工事中は、騒音や工事用資材の搬入等で他の居住者等に迷惑をかけることもありますので、原則として管理組合にリフォームの工事内容等を事前に届け、許可を得る必要があります。上下と隣室には、マナーとして本人が直接あいさつしておくことも大切です。

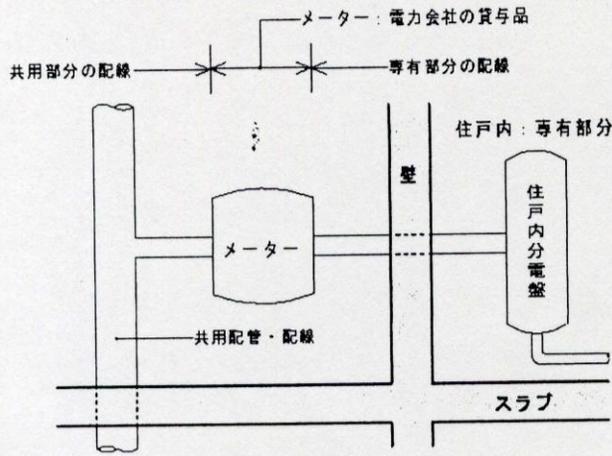
多くの場合、各戸に附属しているバルコニーは、災害などの際の避難路となるので、共用部分になっています。普段はその住戸の人だけが利用する性格から、専用の使用を認められているに過ぎません。したがって、専有部分のつもりでバルコニーを勝手に変更したり、物置を置くことはできません。今一度、「管理規約」や「使用細則」の内容を確認してみてください。

(1) 専有部分と共用部分の区別

専有部分と共用部分の区分については、不明確であると紛争の基になることも多いため、管理規約には、法定共用部分も含めて、共用部分とする箇所を具体的かつ網羅的に掲げる必要があります。

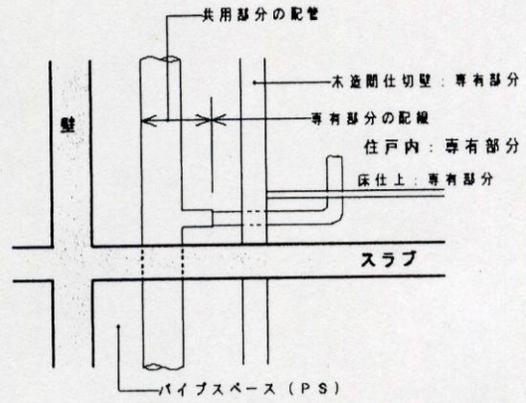
特に、配線、配管等の建物の付属物は、その区分を図示することによって、明確になります。区分図例としては、国土交通省「マンション標準管理指針コメント」のP69～70を参考にしてください。





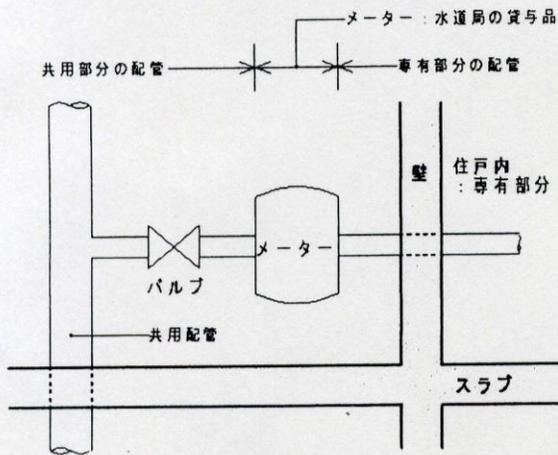
: 躯体

電気の区分 (断面略図)



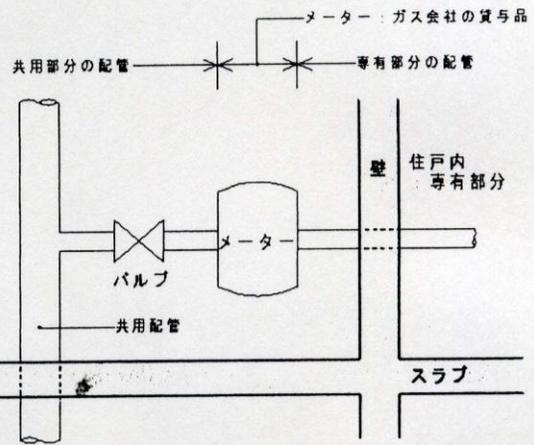
: 躯体

排水管の区分 (断面略図)
(スラブ上配管の場合)



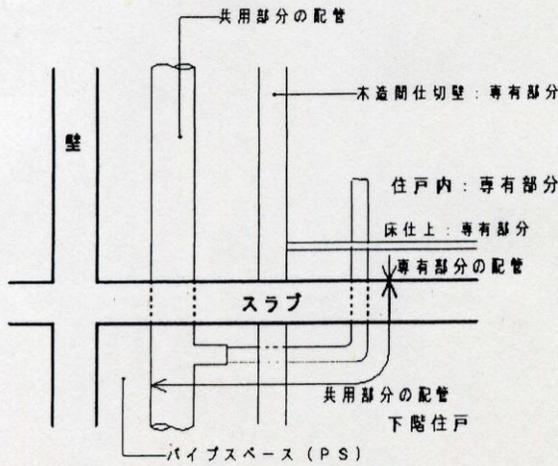
: 躯体

給水管の区分 (断面略図)



: 躯体

ガス管の区分 (断面略図)



: 躯体

排水管の区分 (断面略図)
(スラブ下配管の場合)

(2) 違反の例

生活習慣上明らかに違反ですが、個別に相談し承認すべきものもあります。それは、次のようなことが考えられます。

- ① 冷房機の排水管を通すために壁に孔をあけた。
- ② 冷房機の室外機をバルコニー（避難経路）に設置した。
- ③ 鳩対策のネットを取り付けるために、壁にボルト孔をあけた。
- ④ 玄関アルコーブに自転車やプランターや傘たてを置いている。
- ⑤ 店舗の道路側窓ガラスに宣伝用ポスター等を貼り付けた。
- ⑥ 玄関錠を二重にした。
- ⑦ 敷地内の契約外自転車を敷地外に撤去した。
- ⑧ 1階にあるレターボックスの新聞をパジャマ姿・スリッパで取りに行く。

その他、違反ということではありませんが、遊具施設が管理されていないことから、子どもが怪我をしたという場合、管理組合の責任となります。

専有部分は区分所有者の所有であるため、自らの意思・判断により一定の範囲内での改良はできますが、一枚の壁（床・天井）を隔てて住戸が接しているため、戸建て住宅のように自由には改良できないと理解しましょう。



(3) リフォームを行う場合の注意点

- ① リフォーム工事を行う場合は、その内容について管理組合に事前に確認や相談をしておいた方がよいでしょう。
- ② 窓や玄関扉の外側も共用部分ですから、勝手に変更はできません。
- ③ 管理組合としては、専有部分の工事であっても管理組合（理事長）に届出を義務付け、内容によっては許可制にするように管理規約に定め、常に掲示もしておくとよいでしょう。
- ④ 許可の条件に、上下左右のお宅からの承認を入れることもできます。承認が必要な対象工事を、音を立てたり、多数の業者が出入りする工事に限定するやり方もあります。承認を面倒がり、業者任せにする人が見受けられます。ご近所とコミュニケーションを図る良い機会と考え、ご自分で承認印をもらいにかけてみましょう。
- ⑤ 高齢化対策の一環として、管理組合が主催してリフォーム業者による改善テーマ展示会などの機会を作り、リフォームが届出や許可制であることを周知徹底するのもよいでしょう。

**事前に確認・相談
しましょう!!**

9 事務所としての利用及び住戸の賃貸化について

POINT!

住宅として利用されていたところが、いつの間にか事務所に変わったということはありませんか？

所有者が住宅の使い方を自由に変えられるのでしょうか。管理規約を確認して下さい。

管理規約で用途を住宅に制限している場合は、事務所や店舗(住宅以外のもの)として使用することはできません。しかしながら、管理規約の中に住宅用途の制限が明記されていない場合には、事務所・店舗等の利用を制限することはできません。

住宅から事務所への変更が可能かどうかは、管理規約で判断することになります。

ただし、住宅の利用に制限がないからといって事務所として使用し、不特定多数の人の出入りが増え、他の居住者の安寧な生活環境に悪い影響がでるような場合は、「共同の利益に反する行為」になりますので、注意が必要です。

また、最近増えているのが他の人に賃貸し、所有者である本人がマンション内に住んでいないケースです。マンションに住んでいなくても、区分所有者として管理組合員として義務を負うことには変わりはありません。また、借りて住んでいる人にも使用上の義務が生じるのは当然のことです。区分所有者、借りて住んでいる人、それぞれの義務が適切に果たされるようなルールづくりをしておくことが重要です。

(1) 住宅以外としての利用はいろいろあります

- ① 居住空間の一部を個人事務所で使用、表札を会社名にし、事務員も通勤している。
- ② 居住空間の一部をエステ教室として使用し、利用者が多数出入りしている。
- ③ 居住空間の一部を学習塾として使用し、子供たちが多数出入りしている。
- ④ 集会室で会費制の健康体操教室を開こうとしている。
- ⑤ 集会室で子供の同級生やその親たちと一緒に、多数でクリスマスパーティを開こうとしている。

住宅以外の
利用もいろいろ

(2) 事務所等の利用について

立地条件の良いマンションほど、事務所や店舗・倉庫としての利用ニーズが高いのですが、深夜まで業務を続けたり、不特定多数の人が出入りすることなどによる居住環境の悪化が懸念されます。

このような事態を防ぐには、区分所有者の皆さんの話し合いにより、事務所等の利用の制限について管理規約で定めることが必要です。

① 管理規約で住宅以外利用を禁止している場合

違反者に対して利用制限があることを説明し、猶予期間において事務所利用を止めてもらうようお願いをします。それでも理解が得られないときには、行

為の差し止め請求などを行うこともできます。

② 管理規約に住宅以外の利用の制限等を定める場合

個々のマンションの特性や事務所利用の実態に応じて、利用の禁止もしくは制限する内容を可能な限り具体的に示し、共存のためのルールづくりをすることが大切です。なお、これらの検討にあたっては、国土交通省で作成した「複合用途型標準管理規約」が参考になります。

(3) 住戸の賃貸化について

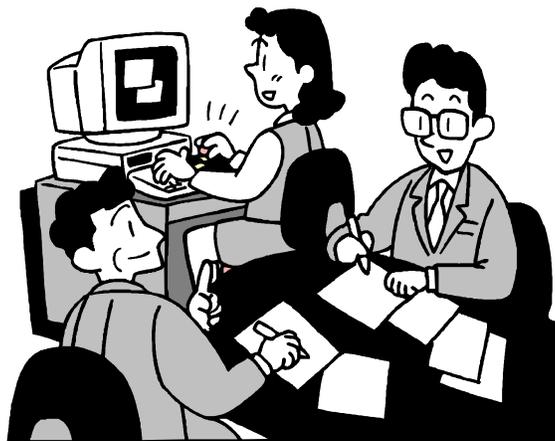
区分所有者が住戸を賃貸して問題になるのは、区分所有者本人がマンションに住んでいないため、維持・管理に関する意識が希薄になることです。また、借りる側についても仮の住まいという意識があり、共同生活に対するマナーに無関心となる場合もあります。つまり賃貸化がすすむと、区分所有者と借り主それぞれが義務を果たさない傾向が強くなります。

① どうしたら良いか

管理組合は、貸し主（区分所有者）と借り主（占有者）の賃貸契約に管理規約等を遵守する旨の条項を定めるよう管理規約を定め、借り主にも管理規約等を遵守する旨の誓約書を管理組合に提出させるなど、それぞれの義務が適切に果たされるよう対処しておくといえます。

貸し主や仲介した不動産業者の連絡先、借り主の名前等も管理組合に届け出るよう規約で義務付けます。そのようにしていないと貸し主が賃貸を不動産業者に任せきりにしていたため、暴力団や不審者などが入居してしまう例があります。

また、借り主が破産してしまうこともあります。貸し主は敷金・保証金で埋め合わせできますが、駐車場使用契約は管理組合と借り主間の契約のため、未収金になってしまいます。対策としては、駐車場使用契約に保証金や連帯保証人を定めておくことが有効です。



10 管理費等の滞納問題について

POINT!

「うちのマンションは、管理費が高すぎないか？」という声がよく聞かれます。管理費について、考えたことはありませんか？

現在お住まいのマンションの決算報告書を確認するとともに、他の同等規模のマンションの決算報告書と比較検討をしてみたいかがでしょうか。

管理費の比較は、近くのマンション管理組合ネットワークに参加するとこれらの情報が得られます。もし、自分のマンション管理費が高いようであれば、どの項目が高額なのか調べます。無駄な費用や不透明な請求をされていないかチェックしてください。

また、区分所有者が管理費用等を滞りなく支払ってこそ、マンションが適正に管理され快適な環境を守れます。そのためには、滞納者に対してきちんと督促できるよう、管理規約や使用細則に督促方法を明記し、手続きをマニュアル化しておくことが大切です。滞納問題はできるだけ早期に対応し、未収金を増やさないことが大切です。

適正な管理費かどうかを判断するには、マンションの維持・管理計画に基づき、具体的な内容を十分に精査・検討を行って算出しておかねばなりません。無駄がないか、二重払いしていないか、不明な請求がないか調べる必要があります。管理組合が健全に管理費の管理をしてこそ、滞納者に対して積極的に対応できます。

(1) 管理費等の滞納について

ちょっとくらい滞納しても管理組合の運営に影響がないだろうと考え、管理費の支払いを後回しにされ、結局多額の滞納になってしまうケースが多くあります。どのような事情があるにせよ、管理費の滞納は5年で時効になってしまうため、滞納者を早く発見し対処することが必要です。

そのためには、滞納が発生した時点ですぐに滞納者に知らせる体制づくりが必要です。また、3ヶ月以上滞納している方への対応も注意が必要です。

管理会社に委託している場合でも、最終的な徴収の責任は管理組合にあります。毎月作成される滞納者リストを把握し、管理会社から督促状況を報告させ、次のような対処方法の指示を出す必要があります。

なお、滞納者に対しては、法的手続きをとる前にすべきことがありますので、実情を正確に把握し、問題点を整理して対応する必要がありますが、高年者や失業している人への一定の配慮は必要です。

すみやかな対応を!

① 法的手続き以前にすべきこと

- イ 電話や訪問あるいは封書による督促を行う。
- ロ 理事長名で配達証明付き内容証明郵便を送る。

(書面には債務と管理規約の内容を明記し、最終的には法的手続きをとる意思があることを伝える)

- ハ 滞納が続くようであれば、相手の事情を聞き返済計画などを話し合う。

② 法的措置

- イ 少額訴訟（滞納額が60万円以下の場合）
弁護士に依頼することなく簡単な手続きで費用も安く、1回の審理で判決が出る簡易な訴訟制度です。
- ロ 支払い督促の申立
申立人の提出した書類に基づいて、正当であれば裁判所が滞納者に支払い命令を出す制度です。相手が行方不明の場合は利用できません。
- ハ 仲裁の申立
弁護士が仲裁人になり、裁判せずに迅速に問題解決する制度ですが、滞納者が呼び出しに応じない場合は成立しません。
- ニ 訴訟提起
裁判によって双方の言い分・証拠を調べて判決を出すため、1年～2年くらいかかります。弁護士費用が掛かりますが、最終的手段としては有効です。
- ホ 先取特権の実行（競売申立）
滞納者の専有部分が競売になったとき、その配当が管理費等の滞納金に払われるよう申し立てを行う制度です。登記した他の抵当権や質権には遅れるため、競落金で管理組合まで配当されないこともあります。他の競落人に対し、滞納管理費等の先取り特権が行使できます。
- ヘ その他の法的手続きへの参加（配当要求）
他の抵当権者等が行う競売に参加し、余りについて配当を要求する非常に簡易な手続きです。競売情報を得るため、2ヶ月に1回くらいの割合で登記簿謄本を取り調べることも有効です。
- ト その他の法的手続きへの参加（破産債権の届出）
滞納者が破産宣告を受けた場合、裁判所に対して破産債権の届出をし、裁判所から配当を受ける。配当があることは、ホ、ヘと同様にまれですが、債権の主張をすることは重要です。



(2) 滞納を防止する手段として考えられること

- ① 滞納者リストを作成する。
- ② 滞納管理費等の支払期日、支払方法を協議する。
- ③ 遅延損害金を定める。
- ④ 滞納督促のルールを明文化する。
- ⑤ 滞納者が駐車場を利用していた場合、駐車場利用の契約解除ができるようにする。
- ⑥ 滞納者に訴訟等に要する弁護士費用を請求できるように規約に定める。
- ⑦ 管理会社から、滞納者の状況、対応の報告を毎月受け、対応を指示する。



(3) もし管理費を滞納してしまったら

- ① 管理組合から催促がくる前に、滞納の事情を説明します。
- ② 少額でもよいから返済計画を示し、その約束を守ります。
- ③ マンションの駐車場、貸し倉庫の契約などを解除し、無駄な出費を抑えます。

1 1 駐輪場の使用ルールが守られない

POINT!

自転車が決められた場所に置かれていない、あるいは放置されている。また、自転車が年々増加して置き場所に困っているなど、様々な問題が発生していますが、皆さんのマンションはどうでしょうか？

まずは、自転車利用者にマナーを守る呼びかけをしましょう。

使用ルールは、居住者の皆さんの話し合いの基に、各マンションの実状にあったものとするのが大事です。

駐輪場の不足に問題がある場合は、1戸当たりの自転車の所有台数を制限したり、駐輪場の増設を検討してみてもはどうでしょうか。また、最近では「共有自転車の導入」を行い、駐輪場不足等を解消しているマンションもあります。是非、検討してみてもはいかがでしょうか。

自転車使用のルールづくりは、居住者の皆さんで、自転車の所有台数の制限、管理組合への登録制、駐輪場所の指定、使用料、違反時の取扱いなどについて話し合いを行い、理解を得たうえで決めていくことが重要です。駐輪場使用料を徴収すれば無駄な増加を抑制できます。バイク等は場所をとるだけでなく、重く危険であるため、自転車とは場所を分けたほうがよいでしょう。

(1) 登録制を採用した場合

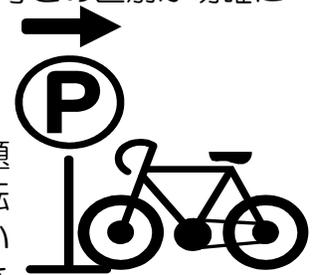
自転車に登録ステッカー(マンション名、番号等)を貼るとともに、駐輪場所等を決めることにより、放置自転車等との区別が明確になり、駐輪場の管理がしやすくなります。

管理しやすく!!

(2) 共有自転車(※)の導入

共有自転車の導入にあたっては、専門委員会を設置し、問題点を整理し、方針を検討することが重要です。導入台数、自転車のサイズ、管理方法等様々なことを考慮しておかないと良い結果が得られないことがありますので、十分話し合う必要があります。

草加市瀬崎町にあるマンションが共有自転車を導入し、駐輪場の問題を解決した例があります。



※「共有自転車」

共有自転車とは、管理組合で管理し、組合員等マンションに居住する者が、一時的に使用するための自転車のことをいいます。

12 管理会社との関係について

POINT!

管理会社が業務を十分にやってくれない、と悩んでいませんか？

本来、管理会社は、管理業務の専門会社として管理業務委託契約の内容に基づき、共用部分の清掃、駐車場の管理、管理費の徴収、大規模修繕計画の策定アドバイスなど、マンション管理に関する様々な業務を行います。

管理会社に満足のいく業務を行ってもらうためには、まず、管理会社との契約内容を確認することが必要でしょう。なお、管理会社と契約しているのは、区分所有者個人ではなく管理組合であるため、管理組合の理事会で管理委託契約書の内容をチェックしてみましょう。契約内容に納得がいかない場合には、契約内容の変更、あるいは、管理会社の変更を検討する必要があるかもしれません。

(1) 管理会社の業務を改善させるには

- ① 管理会社が十分に業務を行ってくれないなら、その事実を確認し証拠を取り、これを管理委託契約の内容と照らし合わせ、管理会社に業務改善の交渉にあたる明確な根拠を整理することが重要です。
- ② 通常、管理会社との委託契約は、個人ではなく管理組合との間で取り交わされているので、管理組合として事実関係を把握した上で、理事会等に事前説明し、了解を得てから相手と交渉します。
- ③ なお、業務内容に対して委託料が高いことが問題であれば、同一の委託内容で他のいくつかの管理会社に見積書の提出を依頼し、比較検討することも考えられます。

**管理組合として
対応しましょう!**

(2) 管理会社との契約内容を変更したい場合には

- ① 管理組合の理事会で管理会社との間で取り交わされている管理委託契約書の内容を確認し、変更する内容について十分検討しておくことが重要です。

**契約内容を確認
しましょう!!**

変更のポイントには、以下のようなものがあります。

- イ 管理会社の組織・担当者の変更は、直ちに連絡する。フロント・管理員は最低1ヶ月前に連絡する。
 - ロ 第三者への業務再委託は事前に連絡する。
 - ハ 地域とのコミュニケーションに関する補助業務を行うものとする。
 - ニ 館内での住民・来訪者の有害行為に対処するものとする。
 - ホ ストック性預金の印鑑等は管理組合保管とする(平成22年のマンション管理適正化推進法施行規則の改正により、修繕積立金等金銭の分別管理方式などが変更されたことに関する対応をとる)。
 - ヘ 保険証券は管理組合保管とする。
 - ト 契約は自動継続としないで、必ず1ヶ月前に協議する。
- ② 委託内容を縮小するのであれば、除外する業務に対し具体的にどのように対

応するのか、対応に支障がないのかを検討する必要があります。

- ③ 契約内容の変更に伴い、委託費用が変更されることもあるので、見積書の提出を依頼し、金額を確認することも必要です。

(3) 管理会社を変えたい場合には

- ① 理事会などでなぜ変える必要があるのかを十分に検討し、組合員の理解を得なければなりません。また、組合員に対してアンケートをとり、意向を把握することが重要です。
- ② 複数の管理会社に見積もりを提示してもらい、比較検討する。
- ③ 管理会社を変更する場合は、管理業務の空白期間を作らないために、新しい管理会社に引き継ぎ書を作成してもらうなど、スムーズに引き継ぐ方策を考えておくことも必要です。

過去には、管理会社に都合のよい契約内容、管理組合の通帳と印鑑の同時保管、管理費の明細提出をしない、契約解除に対し法外な損害賠償請求、調査する理事長への中傷や妨害工作など、一部に悪質な管理会社がありました。しかし「マンションの管理の適正化の推進に関する法律」の施行によって、悪質な管理業者は減少しつつあります。これらの法律の知識を身につけておくことは、管理会社との交渉で重要です。また、一般社団法人マンション管理業協会、公益財団法人マンション管理センター、マンション管理士などの活用もお勧めします。



13 管理組合役員・管理会社の不正について

POINT!

管理組合役員による資金横領等の不正が起こることがあります。その後始末に四苦八苦している組合が多いのも事実です。こうした不祥事の最大の原因は、管理・運営に対する住民の無関心です。住民が自分の財産であると認識し、資金情報の透明度を高めれば防止できることなのです。もちろん、下記に解説するような基本的なルール・取り組み方は必要ですが、それだけでは万全でないことを知ってください。

資金横領を防止するために

(1) 管理組合役員・管理会社の人選

管理組合役員の人選に際して人柄を考慮し、また、管理会社の選定に際して評判も考慮しましょう。このことは、容易なようでなかなか実践が難しいようです。

理事長を選ぶ際に、過去に管理費を長期間滞納したことがある住民、区分所有者だが住んでいないといった住民は、選ばないようにしましょう。また、住民はおろか他の役員に対しても報告・連絡・相談をまったくしない理事長では、困りものです。管理会社については、他のマンションから情報を得るなりし、信用のおける会社なのか確認をしましょう。

(2) 印鑑・通帳

- ① 印鑑を確認してください。管理組合印でなく金融印を作り、いつでも自由に引き出せるようになっている場合があります。
- ② キャッシュカードは作らない方がよいでしょう。
- ③ 印鑑と通帳の保管者は別にしてください。
- ④ 通帳は貸金庫に預けてください。
- ⑤ 契約印と銀行印が同じ場合、印影を悪用されることが可能となることから、別の方がよいでしょう。
- ⑥ 月々の支払いをするフロー性預金と修繕積立金等のストック性預金とは、通帳を別にする方がよいでしょう。
- ⑦ フロー性預金通帳は、管理会社に保管させてもかまいませんが、引き出し時は、会計役員がその都度引出理由・金額をチェックし捺印しましょう。
- ⑧ スtock性預金通帳、印鑑等は、管理組合が保管しましょう。

**印鑑・通帳の
保管は慎重に！！**



(3) 情報の透明化

- ① フロー性預金の出し入れは、毎月の役員会でチェックしましょう。
- ② スtock性預金は、3ヶ月単位で残高証明書を発行していただき、役員会に提示しましょう。できれば、常設の資金管理委員会を設置し、管理体制を強化しましょう。
- ③ 会計処理規則を制定し、会計処理を明確にしましょう。

14 修繕積立金の不足について

POINT!

最近の調査(*)によれば、必要十分な修繕費用が積み立てられているマンションは23.0%に過ぎません。つまり、4棟のうち3棟が修繕の際、お金を借り入れるか住民から一時金として徴収する必要があるということです。

これはある日突然住民に降りかかるトラブルのひとつといえるでしょう。皆さんは、ご自分のマンションの長期修繕計画を見たことがありますか。まず、計画の有無を知ることから始めてください。有れば、誰がいつごろ作成したものをチェックしてください。無ければ、理事会に早速作成の提案をすることです。

※国土交通省「マンションの維持管理状況に関する調査」(H17.3)

(1) 長期修繕計画のチェックポイント

- ① 誰が作成したか---管理会社が作成したのであれば、積算単価・周期など自らの手でチェックしましょう。
- ② 改訂しているか---標準的には、5年に1回は見直しましょう。
- ③ 計画年数---新築時から30年が適正です。
- ④ 第1回大規模修繕の時期---最近は14~16年が平均的です。
- ⑤ 修繕周期---(公財)マンション管理センター「長期修繕計画 作成・見直しマニュアル」を参考に周期を決めるのがよいでしょう。
- ⑥ 積算単価---(一財)経済調査会「積算資料ポケット版マンションRe」が参考になります。
- ⑦ 大規模修繕工事費---住宅金融支援機構「平成19年度マンション共用部分リフォームローン利用者調査」では、1戸あたりの平均総工事費は約100万円となっています。

国土交通省では、長期修繕計画を作成・見直しするための標準的な様式として、「長期修繕計画標準様式」と、長期修繕計画の基本的な考え方と長期修繕計画標準様式を使用するための留意点を示した「長期修繕計画作成ガイドライン及び同コメント」を平成20年6月に策定しています。

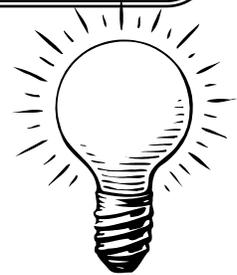
快適なマンション生活と良質なマンションストック形成のため、今後、長期修繕計画の作成・見直し時に管理組合内において意思決定を行う上での指針として活用してください。

(2) 誰に作成を依頼するのか

ひな形を管理会社に作成させ、上記のようなチェックを行いましょう。自信がなければ支援機関に依頼することができます。例えば、(公財)マンション管理センターでは、データを送れば長期修繕計画を作成(登録組合は13,000円)していただけます。

(3) 適正な積立金は

国土交通省「平成25年度マンション総合調査」(H25.12)によれば、一戸あたり10,783円/月となっています。長期修繕計画を作成または見直しし、資金の過不足を長期にわたってチェックすべきです。その結果、不足が予測される場合は、一時金徴収または、毎月の積立金値上げが考えられます。築年数が進むにつれて、居住者が高齢化します。積立金の値上げや一時金の徴収は、年金生活者にとっては負担になるため、10年後20年後に考えればいい、などと負担を先延ばしにしないようにしましょう。



15 ペイオフ対策について

POINT!

平成17年4月よりペイオフが完全実施されました。わたしの預金は1,000万円以下だから心配ないと考えていませんか。もし、あなたが理事長で、組合と同じ銀行に理事長名義で預金していれば、名寄せされます。それが、1,000万円を超えていけばペイオフの対象となります。そして、個人と組合のどちらを優先して補償するかは決まっています。

住民の大切なお金です。慎重に種々比較検討しましょう。

(1) ペイオフの基本原則

お金の処分に関わることは、総会での決議事項です。ただ、ペイオフ対策でいちいち総会を開催するのは大変です。そこで、総会で基本原則を確認し、あとは理事会に任せてもらうこともできます。

基本原則とは、「元本に影響を与える金融商品には絶対に手を出さない」です。

ペイオフ対策は、
お済みですか？

(2) ペイオフ用金融商品

大規模なマンションは保有する資金も多いので、預金・住宅債券・国債に3分割している組合が多いようです。

① 銀行の普通預金・定期預金

一行あたり1,000万円までは補償されます。超えれば複数行に分散します。ただし、同一銀行の複数支店に預けることは、名寄せされるので意味がありません。

この商品の難点は、利息が安く、残高証明書の発行頻度次第では、元本が目減りしてしまうことです。

② 住宅金融支援機構の修繕債券

利率は、他金融機関で扱う同様の商品の中でも有利であり、10年もの（途中解約もでき、それまでの利息に変動はない）があります。

10年間一括して預けられる資金があるのであれば、初回だけ払い込んでそのままということもできます。

③ 国債

10年ものが多いが、発行済み国債で残余期間が3年・5年というのを市場から購入する方法があります。取得時に元本割れが生じることがありますが、利率がよいので1年以内にカバーされます。

(3) その他の商品

積立型マンション保険、確定元本/利息型ファンドがありますが、慎重に種々比較して検討しましょう。



16 共同生活環境を侵害する団体等について

POINT!

暴力団等が入居し、共同生活環境を侵害されたら大変です。そうした団体の入居を阻止し、住民が途中からそうした団体構成員になったときに排除できるようにしておかなければなりません。

そのためには、管理規約に条文を明記しておくことです。ご自分のマンションの管理規約をチェックし、規約に無ければ改定を検討しましょう。

条文が出来たからといって簡単に排除できません。勧告・排除の手順があり、その決定にはルールがあります。こうした処理は役員任せにしないで、住民一人ひとりが自分及び全体のために立ち上がり協力することで、はじめて達成できるのです。

(1) 区分所有法・標準管理規約

法及び規約では、有害行為の禁止と義務違反者への処置について規定しています。しかしながら、暴力団等対策として十分とはいえません。区分所有者が当該団体等に貸すことを禁じ、判明したときは、その責任において処置することを明記しておくべきです。

(2) 義務違反者への処置

義務違反は、「区分所有者又は占有者が建物の保存に有害な行為その他建物の管理又は使用に関し区分所有者の共同の利益に反する行為をした場合又はその行為をするおそれがある場合には、区分所有法第57条から第60条までの規定に基づき必要な措置をとることができる」（標準管理規約第66条）とあり、次の順に行われます。

① 理事長の勧告・指示等

理事会の決議が必要です。

② 法的措置；行為の差し止め、排除又は現状復帰

理事会の決議が必要です。理事長は、原告又は被告になったことを遅滞なく区分所有者に通知します。

③ 法的措置；区分所有者の専有部分使用禁止

管理規約に明文化しておきます。総会の特別決議（3/4）が必要です。

(3) 全員が立ち上がること

この問題に無関心を装い、結果として認めてしまう住民がいます。これこそが、自分のマンション価値を低下させ、スラム化させる要因になります。問題は小さな芽のうちに摘み取るべきです。役員任せにしないでみんなが立ち上がってこそ早期に解決できるのです。

みなさんで
協力しましょう！

居住者みんなで
立ち上がりましょう！

17 管理組合と自治会について

POINT!

マンショントラブルの1つに、地域住民とのコミュニケーション不足があります。「ルールを無視して勝手にごみ捨てする」、「町会の活動に参加しない」といった声が聞かれます。これでは、火災や地震が起きた時に相互の協力が望めなくなります。町会に加入せず、また自治会を組織していないマンションも多いようです。市からの情報が不足し、十分な行政サービスが受けられなくなってしまいます。

**みなさんでの参加
が重要です!!**

(1) 管理組合と自治会の違い

管理組合は、区分所有法第3条により区分所有者全員によって構成されるものです。一方、自治会は、住民の自由意思によって加入するものです。しかし、法的な解釈は別として、マンションの売買契約書に町会への加入と町会費の納入が明記されているケースがあり、その場合は全員加入となります。

(2) 参加の方法

地域の町会に参加する方法と、マンションが単独の自治会として登録する方法があります。規模による制限はないようです。草加市は、57%ほどの世帯が町会・自治会に入会しており、大規模では2,000世帯以上、小規模では30世帯とまちまちです。ご自身やご家族のために、地域を豊かにするために、思い切って「地域デビュー」してみてもどうでしょうか。

**地域活動に参加して
快適なマンション
ライフを!**

(3) 町会・自治会の仕事

町会・自治会では、生活上の諸問題、身近な環境の整備、交通安全や防災対策、そして福祉など多くの問題に取り組んでいます。この活動を円滑に行うためには、地域全員の理解と協力と融和が必要ですし、全世帯の参加が望ましいのです。

(4) 安全・安心のまちづくり

マンションに住んでいるからといって、災害・事件に遭わないとはいえません。ひったくりや空き巣はあとを絶ちません。特に、最近は児童への犯罪が急増しています。地域はそれらの防止に懸命になっています。マンション住民もそうした活動に参加し、安全・安心のまちづくりに地域の皆さんと一緒に取り組んでいきましょう。

マンションのコミュニケーションは、住民間・地域間・行政間の三つがあります。この三つのコミュニケーション向上には、町会・自治会に加入することが第一歩となります。

(5) 管理組合と自治会の組織

自治会を組織しているマンションがあります。管理組合は区分所有者で、自治会は賃貸入居者を含めた居住者全員で構成されています。本来、別組織であるべきですが、管理組合の役員が、自治会役員を兼務しているケースもあります。この場合、理事長と自治会長の兼務は、当事者にとって相当の負荷になります。できれば副理事長が自治会長を引き受けるといった役割分担をすべきでしょう。

賃貸入居者が多くなると、そのなかから役員になっていただくニーズが生じます。この場合は、管理組合と自治会が別組織になることが必然となります。管理組合はマンションのハード面（マンション価値の維持向上）、自治会はソフト面（安寧な生活空間の確保）と、両組織が役割分担することになるでしょう。



参考文献

- 「マンション管理基本法令集」 (公財) マンション管理センター刊
- 「マンション管理標準指針」 国土交通省発行
- 「分譲マンション 管理組合運営規定及び生活協定の作り方」
マンション問題研究会発行
- 「明解 マンション管理の法律トラブル相談集Q&A」
合人社計画研究所編
- 「管理規約ファイル」 谷塚コリーナ管理組合法人作成

マンションライフの手引き～トラブル編～

平成18年5月 初版発行

平成30年3月 改訂版発行

発行 草加市 都市整備部・都市計画課
〒340-8550
埼玉県草加市高砂一丁目1番1号
電話 048-922-1896 (ダイヤルイン)
FAX 048-922-3145
Eメール toshikeikaku@city.soka.saitama.jp