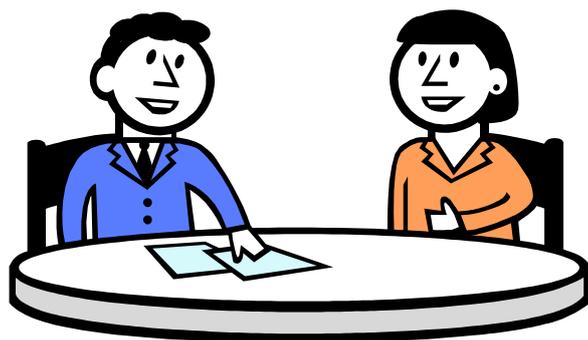


マンションライフの手引き

❄️ 管 理 会 社 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、マンションライフの手引き～管理会社編～として必要な情報をまとめたものです。

快適にマンションライフを送るには、適確にマンションの管理を行うことが一つの要因になります。マンションの管理は、その内容が多岐にわたり、また業務量が多いため、多くのマンションでは管理業を登録した管理会社にその業務を委託しているものと思われます。管理業務を管理会社に委託して行おうとする場合は、管理会社との信頼関係を築くとともに、管理会社に任せきりでなく、マンション管理組合が主体となり、マンション管理を進めていくことが重要になります。

本書の中には、マンションの管理方式、マンション管理会社の業務、管理組合の通帳・印鑑の保管など、マンション管理を管理会社に委託する際に必要な情報を、なるべく具体的に分かりやすく集めています。

是非ご一読いただき、快適なマンションライフの手掛かりとしてご活用いただければ幸いです。

目 次

| | | |
|-----------|---------------------------------|-----------|
| 1 | マンションの管理方式 | 1 |
| 2 | 管理に必要な費用 | 3 |
| 3 | マンション管理業務の委託 | 5 |
| 4 | 業務委託の内容が分かりにくい場合は？ | 8 |
| 5 | 管理会社の仕事 | 10 |
| 6 | 通帳・印鑑の管理 | 12 |
| 7 | 管理会社を変える前に | 15 |
| 8 | 管理会社への不平・不満 | 19 |
| 9 | 管理会社の倒産 | 21 |
| 10 | マンションの管理の適正化に関する法律 | 23 |

1. マンションの管理方式

マンションの管理は、その内容が多岐に渡り、業務量が多く、その中には専門的な知識を必要とするものもあります。そこで、管理を行う際には、すべてを管理組合だけで行うことは難しい場合があります。このような場合、マンションの管理組合は、専門的な知識や技術を持つ管理会社と管理業務委託契約を結び、管理業務のすべて、あるいは一部を委託することが考えられます。管理会社が管理組合活動をサポートすることになります。

(1)管理方式

マンションの管理は、おおむね次の三つの方式により行われています。



①自主管理方式

管理組合が、管理業務についての意思決定や実際の業務のすべてを行う形態です。この管理方式は、管理会社に委託する管理方式と比べ、管理会社への管理委託料の負担が不要であることから管理費用が低額である反面、区分所有者の高い管理意識、管理能力を必要とします。また、業務を執行する理事長（区分所有法第25条にいう管理者）等、管理組合の役員の負担が大きくなります。

②全部委託方式

管理業務についての意思決定は管理組合が自ら行いますが、実際の業務についてはすべて管理会社に委託する形態です。

この管理方式は、理事長等、管理組合役員の負担が少なく、管理会社のノウハウを生かした総合的なサービスが受けられますが、管理費用が高くなる傾向があります。管理会社の能力によって、管理の善し悪しが左右されがちになります。

③一部委託方式

管理組合が、管理業務についての意思決定と実際の業務の一部を行ない、特に専門的な管理業務を管理会社に委託する形態です。

この管理方式は、全部委託方式と比べ管理委託料が削減できるため、金銭的な負担が少なくなることや、管理組合がマンション管理に関わる部分が多くなるので、区分所有者の管理意識が高まりますが、区分所有者や理事の負担が大きくなります。

(2)管理の主体

マンションの管理は、管理会社に事務を委託したからといって維持管理の主体が変わるわけではありません。あくまでもマンション管理の主体は管理組合であり、管理会社は管理組合の業務を代わって執行するに過ぎません。

なお、管理会社は、国土交通省のマンション管理業者の登録を受けた会社でなければ、管理組合から委託を受けて管理業務を行なうことはできません。

管理会社はサポート役

決定権限は管理組合

・・・管理組合、管理者、管理会社、管理員とは？

【管理組合】

区分所有者（マンションの各住戸の所有者等）全体を構成員とし、建物並びにその敷地及び附属施設の管理を目的とする団体。

【管理者】

管理組合が行う管理業務を実行する者。なお、マンション管理規約で管理組合の理事長を管理者と定めているのが一般的です。

【管理会社】

管理の主体である管理組合と締結した管理委託契約に基づき管理業務を行う者。管理に関する意思決定はマンション管理規約または集会の決議によって行われるので、管理会社は管理者が実行する事実行為としての業務を行うこととなります。

【管理員】

管理業務のうち、最も日常的な管理のための労務に従事する者。なお、管理員は管理会社の使用人であるのが最も普通です。



管理組合と管理会社の役割分担を

うやむやにせずしっかり決めよう！

2. 管理に必要な費用

管理に必要な費用は、管理費・修繕積立金等であり、管理規約で定めることとなります。

管理規約には、各戸の支払うべき金額とその根拠を明記します。中高層共同住宅標準管理規約（国土交通省が制定した標準的なマンション管理規約）では、「各区分所有者の共有部分の共有持分に応じて算出するもの」

としています（区分所有法第19条）。しかしながら、管理規約に管理費等の負担割合を各区分所有者が所有する住宅の戸数の割合によると規定することもできます。

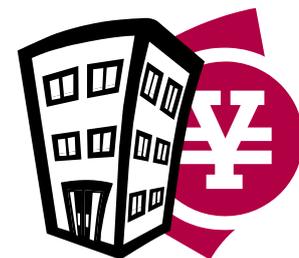
売れやすさを目的に
安めに設定されて
いる場合も！

(1) 管理費

マンションを管理するために必要な管理費は、主に管理会社や業者への報酬(管理委託費)が占めています。

管理費の内訳は、次のことが考えられます。

- ① 管理会社への委託費
- ② 国や地方公共団体に払う税金など（公租・公課）
- ③ 共用設備の保守維持費・運転費、共用部分にかかわる水道光熱費、エレベーター・電気・防火・給排水設備等の保守点検
- ④ 備品費や通信費、その他事務費
- ⑤ マンションの共用部分などにかかる火災保険その他損害保険料
- ⑥ 日常生活で出てくる設備の故障などの修繕
- ⑦ 共用部分の清掃費や消毒費、ごみの処理費
- ⑧ 業者に植栽などの管理を依頼するときの費用
- ⑨ 専門家にマンションの診断などをしてもらうときの費用
- ⑩ 広報紙の発行など、住民同士のコミュニケーションをはかるための費用
- ⑪ 管理組合の運営に要する費用
- ⑫ その他、敷地や共用部分の通常管理にかかる費用



全国平均は 10,661 円

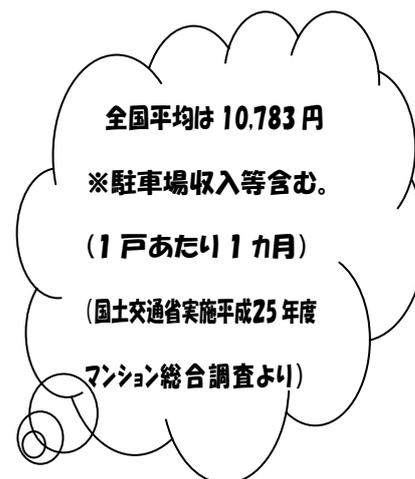
(1 戸あたり 1 か月)

(国土交通省実施平成25年度

マンション総合調査より)

(2)修繕積立金

修繕積立金は、将来の計画修繕に備えて積み立てるものです。マンションの大規模修繕に必要な費用は、マンションの経過年数によって異なります。修繕積立金は、計画的な修繕工事に対応できる金額でなければなりません。費用が足りないと修繕が遅れがちになり、適正な時に適正な修繕を実施できなくなります。



修繕時に足りない分を一時金として集める場合がありますが、必要な費用は月々の修繕積立金で集めるほうが修繕を円滑に進めることができます。

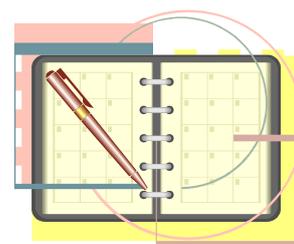
《住宅金融支援機構の「マンションすまい・る積」積立て要件》

| 経過期間（築年数） | 平均専有面積 55㎡以上 | 平均専有面積 55㎡未満 |
|-------------|--------------|--------------|
| 5年未満 | 6,000円／世帯以上 | 5,700円／世帯以上 |
| 5年以上 10年未満 | 7,000円／世帯以上 | 6,650円／世帯以上 |
| 10年以上 17年未満 | 9,000円／世帯以上 | 8,550円／世帯以上 |
| 17年以上 | 10,000円／世帯以上 | 9,500円／世帯以上 |

(※1戸あたり)

(3)管理費等の集め方

マンションの管理費等の集金方法については、特段定めがありません。管理費を各組合員の口座から、直接、管理組合名義の預金口座（以下「収納口座」）に、または管理会社もしくは集金代行会社の口座を経由して管理組合の収納口座に振り替えられていることが一般的です。



管理組合は、修繕積立金と管理費を一緒に集めていますが、管理費と修繕積立金は本来違うものなので、会計はしっかりと分けて経理します。修繕積立金を保管するための管理組合名義の預金口座(以下「保管口座」)が開設されている場合は、保管口座に移管して保管し、保管口座が開設されていない場合は、収納口座で保管または金額がまとまった都度、定期預金等で



保管して、将来の修繕のために積み立てます。

3. マンション管理業務の委託



マンションの管理組合は、管理会社の専門能力を発揮したサービスを受けることによってより良い管理を実現し、快適なマンションライフを送るため、管理組合の理事会が窓口となりマンションの管理会社に管理業務を委託します。理事会がよく機能しなかったり、管理会社に任せたままであったり、反対に管理会社が一方的に業務を処理して理事会に報告しないと、適確に管理業務が行われなくなり、様々なトラブルが発生するおそれが生じてきます。

(1)委託契約

管理委託契約を締結する際は、管理組合と管理会社との間で管理委託契約書を取り交わします。管理委託契約書とは、管理組合が管理会社にどんな業務を委託するのか、いくらで委託するのかなど、管理組合と管理会社との間の取決めを詳細に記したものです。主に次の事項が記されています。

管理の委託は「サービス」の購入です！

①管理会社が行う業務の内容と、専門業者に再委託する業務の内容

管理組合が管理会社に委託するⅠ事務管理業務、Ⅱ管理員業務、Ⅲ清掃業務、Ⅳ設備管理業務（6ページ参照）は、一部を第三者に再委託することができるなど。

②業務を行うときの注意点

管理会社は善良なる管理者の注意をもって委託業務を行うなど。

③免責事項や事故が起こったときの賠償責任の範囲

管理会社は、天災地変等不可抗力による損害や火災、盗難等の事故の発生による損害等の賠償責任を負わないなど。

④管理会社への報酬の額や支払い方法

定額管理費の額・支払期日・日割計算。

⑤委託契約の更新や解約の方法

契約更新の申出期日や申出がない場合の取決め、また、管理会社が義務の履行を怠り、相当の期間を定めてその履行を催促したにもかかわらずその義務を履行しない場合の取決めなど。

管理委託契約書は、契約の際に管理会社の管理業務主任者（国家資格）が署名・押印した上で提示されます。内容を確認し、理事長が署名・押印します。

また、管理会社は、管理組合と管理委託契約を結ぶ前に、委託契約の要点を「重要事項説明書」にまとめて説明・交付することがマンション管理の適正化の推進に関する法律（以下、「マンション管理適正化法」）で義務付けられています。『管理会社や管理組合から申出がない時には同一の内容で契約が更新される』という自動更新はできません。管理組合には、委託業務の内容、財産の管理方法、管理委託費の額など、契約内容を吟味する機会が保障されています。

ただし、管理委託契約書を交付しなければ管理会社に20万円の罰金が課されるのに対し、重要事項説明書の交付には罰金規定がありません。重要事項説明書が交付されない時は、組合側から必ず請求しましょう。

（2）委託の注意点

平成15年に国土交通省が「中高層共同住宅標準管理委託契約書（以下、「標準管理委託契約書」）」を公表しました。これは、管理組合が管理会社に業務を委託する際の契約書の標準型です。標準管理委託契約書を参考にして管理委託契約書を確認し、また、委託の執行状況等を管理組合がチェックしましょう。なお、委託の注意点として、以下の事項が挙げられます。

- ① 管理組合で委託している、または委託しようとしている管理会社は、国土交通省のマンション管理業者登録簿に登録しているか。（登録した管理会社しか営業できません）
- ② 担当者は管理業務主任者の資格を有しているか。有していない場合、管理会社は必要に応じて管理業務主任者の資格を有している者によるバックアップ体制が整備されているか。（登録要件）
- ③ 重要事項の説明をマンション管理適正化法の定めに従ってなされているか。（説明義務がある）
- ④ 契約時に所定の事項が記載された書面の交付がなされているか。（交付義務がある）
- ⑤ 基幹事務について、他の業者に一括して再委託していないか。（禁止されている）

⑥ 管理組合の財産は分別管理されているか

- ・ 管理費等の口座名義は理事長名義になっているか。
- ・ 保管口座の印鑑等は管理組合の保管とされているか。

⑦ 管理事務の報告は所定の期限までになされているか。

(3)委託契約書

管理委託の契約をする際には、次の事項を必ずチェックしましょう。管理委託契約書には、その業務の内容を記した「業務仕様書」があります。管理委託契約書や業務仕様書により委託業務の内容をできるだけ詳しく決め、後のトラブルを防ぎましょう。

業務仕様書も

必ず確認して！

①賠償責任の範囲

賠償責任の範囲や免責事項が曖昧だと、事故が起きた時の責任の所在がはっきりせず、結局管理組合が責任を負うことになる危険があります。

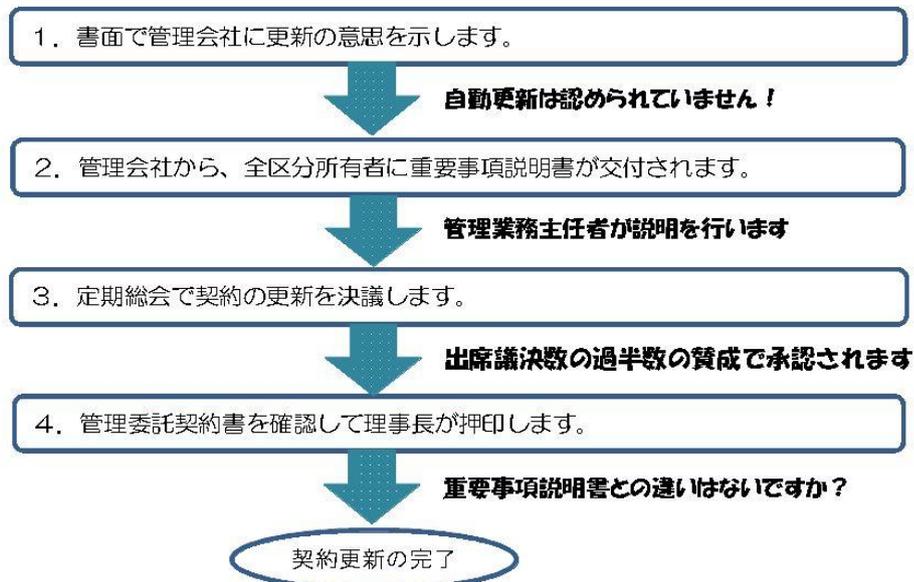
②契約金額と内容

業務の内訳や管理委託費の金額がはっきり示されていないと、費用が適切かどうか判断できません。

③契約の更新・解除

悪質な管理会社では、管理組合側からの契約解除には違約金が必要など、契約解除の方法や更新の手続に関して一方的に管理組合が不利な条件を示したり、そもそも記載がなく、更新のときに問題となるケースがあります。

【管理会社との契約更新の流れ】





4. 業務委託の内容が分かりにくい場合は？



管理会社に委託している業務内容が曖昧でよく分からないと悩んでいる理事長も少なくないと思われます。マンション管理委託業務の事務管理業務や管理員業務・設備管理業務等の内容がよく分からない場合は、主として次の原因が考えられます。

(1) 分かりにくい原因(その1)

委託業務の内容が分かりにくいのは、いずれの委託業務もその結果を目に見える形にしにくいサービス業務であるからです。そこで、これらの業務については、通常「管理委託契約書」と「業務仕様書」により、その内容を詳細明確に定めましょう。分かりにくいと感じる場合は、管理委託契約書と業務仕様書をよく読んでみましょう。

業務委託内容は
きちんと把握して！

【管理委託費の内訳は決算報告書で確認する！】

管理会社が年に1度提出する決算報告書の1つ1つの項目をチェックすることで、管理委託費の内訳を確認できるとともに、適正に業務を執行したかの判断もできます。管理委託費は総額だけでなく中身まで書かれているか、本来は管理費に組み入れない科目が組み込まれていないか、予算より極端に大きくなっている科目は注意が必要です。

ある程度の専門
知識が必要！！

(2) 分かりにくい原因(その2)

建物や施設・設備の維持管理には、建築基準法、電気事業法、消防法等様々な法律が適用されます。そして、それらの法定点検を、マンションの管理業務委託に入れておくことも一つの方法です。設備管理業務には資格が必要な業務がありますので注意しましょう。管理組合としても、点検内容を理解



しておきましょう。

法定の管理業務はこんなにあります！

【マンションの法定点検】

| 項目 | 周期 | 点検資格者 | 法律 | 内容 |
|---|-------|---------------------------|-------|--|
| 特殊建築物 調査報告 | 1回／3年 | 1、2級建築士 特殊建築物 調査資格者 | 建築基準法 | マンションの敷地や構造、建物の安全性や衛生状態を調査し、(一財)埼玉県建築住宅安全協会に報告する |
| 建築設備 定期点検 | 1回／年 | 1、2級建築士 建築設備 検査資格者 | 建築基準法 | 非常用照明装置・給排水設備を点検し、(一財)埼玉県建築住宅安全協会に報告する |
| 簡易専用水道 (受水槽 10m ³ 以上) | 1回／年 | 水道技術 管理者 | 水道法 | 受水槽の有効容量の合計が10m ³ を超える施設では、受水槽の清掃と水質検査を行う |
| 専用水道 (居住人口 101 人以上、受水槽 100 m ³ 超) | 1回／年 | | | 受水槽の清掃、水質検査を行う |
| | 1回／月 | | | 水質検査、給水ポンプの検査を行う |
| | 1回／日 | | | 受水専用水道の水質検査や残留塩素検査などを行う |
| 消防設備点検 | 1回／半年 | 消防設備士 消防設備 点検資格者 | 消防法 | マンション内の消防設備(火災報知器、避難通路、避難ハッチなど)の機能点検を行う |
| | 1回／年 | | | 消防用ポンプ、火災報知器、消火栓からの放水とその圧力などを総合的にテストし、所轄の消防署へ報告する |
| エレベーター 定期点検 | 1回／年 | 1、2級建築士 昇降機検査 資格者 | 建築基準法 | 通常のメンテナンスとは別に、調速器試験、非常止め試験、油圧試験が必要になる |

(3)標準管理委託契約書

管理委託契約書はあるが業務仕様書を欠く等書類が不十分であったり、また、委託業務の範囲や内容が、管理委託契約書や業務仕様書を読んでも不明確な場合は、適切に管理されなかったり、後に管理会社とのトラブルの原因になることもあります。

国土交通省発行の標準管理委託契約書を参考にして管理委託契約書や業務仕様書を作成したり、不明確なところは管理会社から説明を受けましょう。



業務委託内容に不明な点がある場合には
納得がいくまで説明を受けましょう！

5. 管理会社の仕事

平成12年12月に成立したマンション管理適正化法では、マンション管理業を『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もの』と定義しています。マンション管理業者は、国土交通省に備える「マンション管理業者登録簿」への登録が義務付けられており、登録の有効期間は5年間で、有効期間満了後引き続きマンション管理業を営むためには、更新が必要です。

マンション管理適正化法及び標準管理委託契約書では、管理事務の内容を4つに分けています。

(1)事務管理業務

管理業務の中で最も重要な業務であり、この業務を確実に履行する手法が管理全般の評価を左右するとさえいわれます。



①出納業務

管理組合の財政を預かる業務であり、具体的な業務としては、管理費、修繕積立金、専用使用料等の収納・保管、滞納督促及び運用並びに諸費用の支払等があります。

②会計業務

管理組合の財務内容を的確に把握する業務であり、具体的な業務としては、管理組合の予算案・決算案の作成、管理組合会計の収支状況の作成等があります。

③管理運営業務

設備の保守点検等の外注に関する業務であり、防火管理、施設運営、各種契約、損害保険契約、大規模修繕計画の立案、総会・理事会の支援業務、通知事項の伝達、官公庁・分譲業者との折衝等があります。

(2)管理員業務

マンションの管理員室等において、日常的に居住者等と接しながら実施する業務です。管理員は住み込みで勤務するほか、通勤や定期派遣（巡回）により

業務を実施します。次の5つの業務があります。

①受付業務

区分所有者や外来者に対する簡易な窓口案内や区分所有者から管理者等への申請書類等の受付など、居住者や外来者と対応しながら実施する業務です。

②点検業務

建物、設備等に異常がないかを点検する業務です。定期的を実施することが原則であり、あらかじめ管理委託契約書の業務仕様書において点検リスト・点検項目・点検回数等を規定しておく必要があります。

③立会業務

外注業者等の業務実施状況を監督する業務です。諸設備の保守点検や共用部分の修繕工事、清掃業務、ゴミ収集等における立会があります。

④報告連絡業務

日々の業務の実施結果を記録、報告する業務です。業務日誌の記録、定時報告及び緊急時の連絡があります。

⑤管理補助業務

事務管理の業務を補助するもので、防火管理業務や未収納金督促業務の補助があります。

(3)清掃業務

玄関ホール、廊下や階段、集会所、その他の屋外空間、ごみ置き場等の清掃があります。通常は清掃方法及び回数を定めた業務仕様書に基づいて実施されます。

(4)設備管理業務

法律または契約に基づいて、一定の有資格者により、建物全体のほかエレベーターの保守点検、消防設備の保守点検、電気設備の保守点検や定期検査・整備・調整等を行うもので、故障処置等の緊急の対応も含まれます。



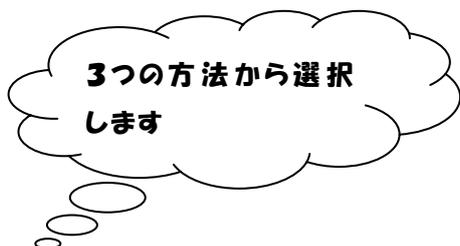
6. 通帳・印鑑の管理

管理会社が管理費等の徴収や諸費用の支払いを含む管理事務を行っている場合は、マンション管理適正化推進法の規制を受けます。

その内容は、以下のとおりです。

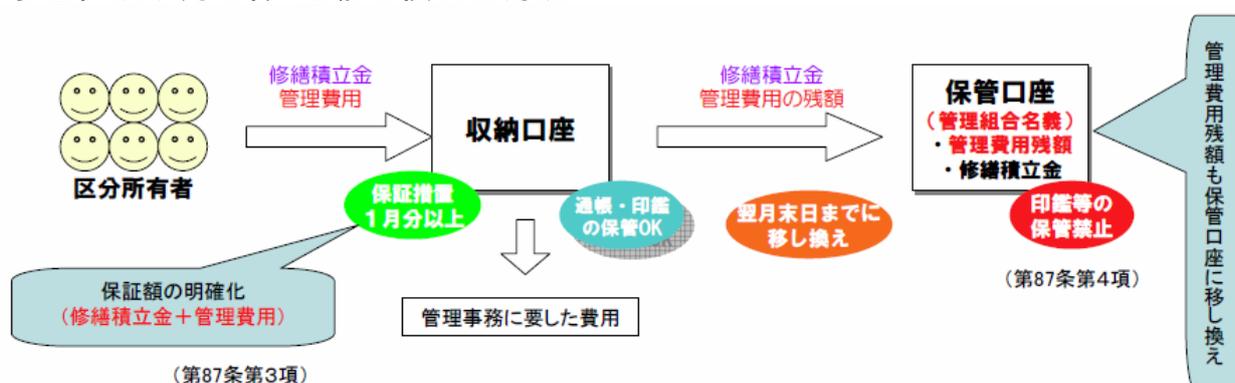
①財産の分別管理（マンション管理適正化法施行規則第87条第2項関係）

修繕積立金等が金銭である場合（有価証券でない場合）は、次のいずれかの方法で財産を分別管理する必要があります。



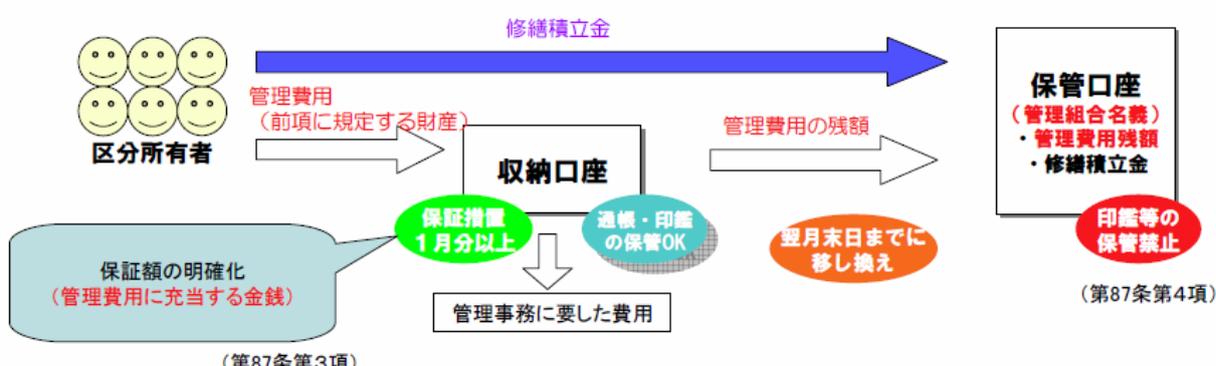
【第87条第2項第1号イの方法】

区分所有者等から徴収された修繕積立金等金銭を収納口座に預入し、毎月、その月分の修繕積立金等金銭から当該月中の管理事務に要した費用を控除した残額を、翌月末日までに、収納口座から保管口座（管理組合を名義人とするものとする。以下同じ。）に移し換える方法



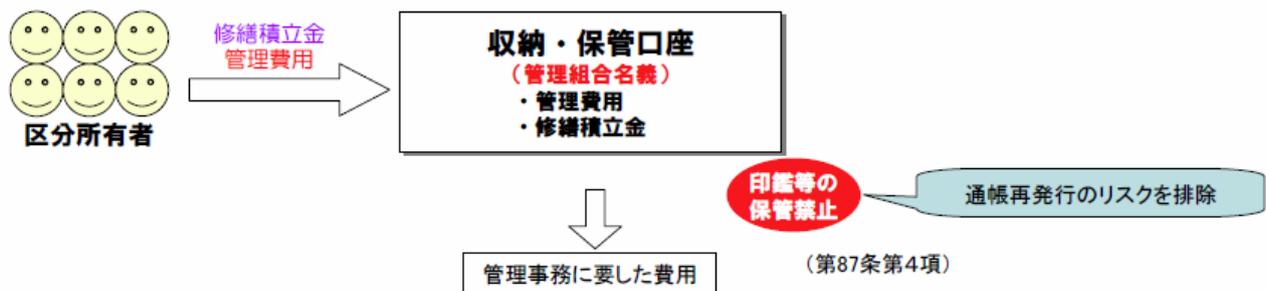
【第87条第2項第1号ロの方法】

区分所有者等から徴収された修繕積立金を保管口座に預入し、預貯金として管理するとともに、管理費用に充当する金銭を収納口座に預入し、毎月、その月分の管理費用から当該月中の管理事務に要した費用を控除した残額を、翌月末日までに収納口座から保管口座に移し換える方法



【第87条第2項第1号ハの方法】

修繕積立金等を、管理組合等を名義人とする収納・保管口座において預貯金として管理する方法



②保証契約の締結（マンション管理適正化法施行規則第87条第3項関係）

管理会社が第87条第2項第1号イ又はロの方法により修繕積立金等金銭を管理する場合にあっては、原則として、当該方法により区分所有者等から徴収される一月分の修繕積立金等金銭（第87条第2項第1号ロの方法による場合にあっては、管理費用に充当する金銭）の額の合計額以上の額につき有効な保証契約を締結していなければなりません。一般社団法人マンション管理業協会保証機構（※）がその保証を行っています。

保証機構に加入している管理会社と管理委託契約を締結している管理組合には、保証機構が発行する会員証明書が交付されますので必ず受領します。保証機構が会員証明書を発行する時期は毎年10月頃です。会員証明書には有効期間が記載されていますので確認しましょう。会員証明書は、保証金を請求する際の必要書類ですから、大切に保管しましょう。



（※）一般社団法人マンション管理業協会保証機構とは・・・？

社団法人高層住宅管理業協会が平成8年に設置。平成13年にマンション管理適正化法第97条に基づき、指定法人が行う保証業務として国土交通大臣より認可された。

③印鑑等の管理の禁止（マンション管理適正化法施行規則第87条第4項関係）

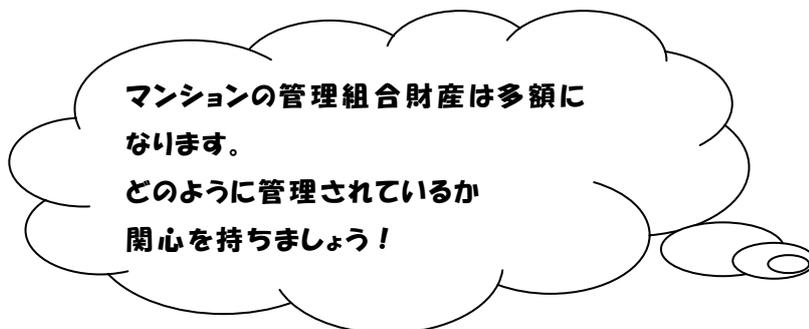
修繕積立金等金銭を第87条第2項第1号イからハまでの方法により管理する場合の保管口座又は収納・保管口座に係る管理組合等の印鑑、預貯金の引出用のカード等について、原則として管理会社が管理してはなりません。



④会計の収支状況に関する書面の交付等（マンション管理適正化法施行規則第87条第5項関係）

管理会社が修繕積立金等を管理する場合にあっては、毎月、その月における管理組合の会計の収支状況に関する書面を作成し、翌月末日までに当該管理組合の管理者等に交付しなければなりません。

マンション管理適正化推進法が平成22年5月1日に改正され、改正前の分別管理方式である原則方式・収納代行方式・支払一任代行方式はなくなり、マンション管理適正化法施行規則第87条第2項第1号イ、ロ、ハの方法のいずれかの方法を選択することになりました。改正後の管理組合財産の分別管理方法は、平成22年5月1日以降に管理委託契約を締結するものから適用されることになりましたので、管理委託契約の締結・更新の際には注意が必要です。



7. 管理会社を変える前に

管理会社への不満は、委託費が高い、委託費の割にサービスが悪い、管理事務が適切に行われていない、管理人の勤務態度が問題など、様々あると思われます。



管理会社に満足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す。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。

(1) 管理会社に業務を改善させるためには

管理会社が満足いく業務を行わない場合は、その事実を確認して、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します。通常、管理会社との委託契約は、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、理事会等に事前に説明し、了解を得てから交渉します。管理会社との交渉では、改善すべき問題1つ1つを指摘し、期限を切って改善策を提出してもらいます。さらに、一定の期間、その履行状況を監視します。



また、業務内容に対して管理費が高いことが問題であれば、同一の委託内容で、他の管理会社数社に見積書の提出を依頼して比較検討すると実情が分かります。

(2) 委託契約の変更

委託契約の変更を行おうとする場合は、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。

第三者へ管理業務を委託する場合は、引き継ぎがスムーズに行えるよう注意が必要です。また、契約は自動継続としないで、必ず1个月前に協議するようにしましょう。

委託内容を縮小するのであれば、除外する業務に対して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。契約内容の変更に伴い委託費用が変更されることもありますので、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)委託契約の解除

委託契約書には契約の期間が定められており、通常では1～2年毎に契約の更新を行うことになっています。また、契約の解除条項の条文も明記されているはずなので、それに従って行うことになります。また、管理会社を変更しようとする場合には、なぜ変更するのかといった理由を明確にすることが重要です。理事会等で、なぜ管理会社を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も重要です。

なお、中途解約は、よほど変更理由が明確でない限り難しく、逆に管理会社から損害賠償金を請求される場合もあるので注意しましょう。

(4)解除の際の注意点

管理委託契約の解除は、通常は総会の決議事項です。ただし、管理規約によっては特別決議事項となっている場合もありますので、マンション管理規約を確認して対処することになります。

管理会社を変更する際には、管理の空白期間ができないように気をつけます。現管理会社との解約日と、新管理会社との契約日をうまく調整することが大切です。たとえ1か月でもマンション管理の空白期間ができてしまうと、マンション管理費等の管理や日常清掃、日常点検などをすべて管理組合が行うことになります。防犯や事故発生時の対応も不安です。そうならないように、現管理会社との解約手続と、新管理会社との契約手続は並行して進めます。現管理会社との解約のために必要な期間や、



新管理会社からの見積りを取って検討する期間、変更を決議する総会を開くための期間などを考え、スケジュールを立てる必要があります。現管理会社から新管理会社への事務引継にも配慮しておきましょう。



(5) 管理会社探しについて

管理会社を選別する際には、信頼できる会社を選ぶことが重要です。以下の点について日常業務の状況などをチェックしましょう。



- ① 会計処理基準が確立しているか。
- ② 各種設備の維持管理のための専門的能力と組織力があるか。
- ③ 管理員教育ができていないか。管理員の病欠等、不在の場合の交替要員を持っているか。
- ④ 管理組合の管理運営に対する積極的な対応と、修繕計画立案についてのアドバイス能力を持っているか。
- ⑤ 緊急時の処理体制が整備されているか。
- ⑥ 管理組合が依頼した事柄については、期日通りに行ってくれるか。

(6) 管理会社変更の手順

管理会社の選定に際しては、透明性が強く求められますので、選定経過はすべて公表できるようにします。また競争原理を働かせ選定することが望ましく、更に居住者全員が納得した上で決定するようにします。

見積依頼の公募については、実績や会社概要を確認し、見積依頼管理会社を選定します。管理会社への見積りは、共通の条件を基に比較検討を行うために、詳細な仕様書を基に依頼します。

見積依頼は詳細な仕様書を基に依頼！！

管理会社の選定は、見積合わせで行うことが好ましいでしょう。見積合わせを行う場合には、管理会社から提出された見積書等は、その内容、仕様、金額等をチェックします。管理会社の内定に際しては、次のチェックポイントを総合的に判断し、最適と考える管理会社を選定します。

- ① 登録しているマンション管理会社であること。
- ② マンション管理の業務受託実績が少なくとも5年以上あること。

管理会社選定のチェックポイント！

③ (一社)マンション管理業協会に加盟し、かつ保証機構の会員になっていること。

④ マンション管理適正化法の基幹事務の3つのすべてを直接受託できること。

いずれにしても、管理会社の受託戸数の多少のみで判断することは必ずしも適切とはいえません。管理会社の担当者の個人的な能力や人柄が管理事務の円滑な実施に影響を及ぼすことがあるからです。

管理会社の選択にあたっては、該当する管理会社が受託している他のマンションの管理組合の役員・居住者から評価を聴取することも必要です。

国土交通省（旧建設省）では、管理会社の情報開示に積極的に取り組んでおり、下記ホームページで検索することができます。



8. 管理会社への不平・不満

マンション管理会社への不平・不満は、(一社)マンション管理業協会(以下、「管理業協会」)で相談・解決できます。管理業協会では、マンション管理の適正化を図り良好な居住環境を確保するために、会員の管理会社が行う業務に関する管理組合等からの不平・不満に対して、マンション管理適正化法第96条で規定された手続きに基づいて解決に向けた助言・調査等を行い、管理会社に対して迅速・的確に対応するよう指導しています。



(1) 一般社団法人マンション管理業協会

管理業協会では、苦情相談業務及び苦情解決業務により管理組合のマンション管理会社への不平・不満に応えています。

**苦情相談・解決
申出は無料です!**

相談は、委託契約の締結又は履行に関する事項で、申出人が管理組合等の正当な代表者(準ずる者を含む)の資格を有し、かつ管理業協会への苦情解決申出に関し管理組合内部の合意(理事会決議)を得ている内容になります。

苦情相談は、管理業協会に電話・FAX等で行います。

直接行く際は要予約!

一般社団法人マンション管理業協会

〒105-0001 東京都港区虎ノ門 1-13-3 虎ノ門東洋共同ビル 2F

TEL03-3500-2721 FAX03-3500-2722

専門スタッフ相談日時：月～金曜日 10時～17時

(12時～13時は昼休み)

※一般社団法人マンション管理業協会とは、マンション管理業務の適正化のための諸方策の推進、マンションにおける良好な居住環境と快適な共同生活を確保し、国民生活の向上と社会福祉の増進に寄与することを目的として設立されました。マンションの管理の適正化の推進に関する法律第95条に規定する指定法人の指定を受けています。

① 苦情相談業務

相談したい内容がある場合は、管理業協会所定の「相談票」を管理業協会本部に提出します。管理業協会では、その内容を専門スタッフが整理・確認します。その上でマンション管理適正化法及び区分所有法等を踏まえた助言を行い、関係機関を紹介する場合があります。



なお、マンション管理全般に関する相談に対しても助言を行います。

② 苦情解決業務

相談した苦情の解決を依頼する場合は、「苦情解決申出書」を管理業協会本部に提出します。管理業協会では、苦情解決申出書の内容を確認した上で、管理業協会から管理会社に対して申出内容の論点を明確に通知して迅速な解決を促します。必要に応じて管理業協会内に設置した苦情解決委員会で両者の主張点を整理し、当事者間で円満な解決に向けた話し合いができるよう必要な助言等を行います。



9. 管理会社の倒産

管理会社が倒産すると、管理組合の財産が管理会社の債権者に差押えられるなど、管理組合にとって重大な問題が起こる場合があります。トラブルを未然に防ぐため、理事会等は日頃から万が一に備えた準備が必要です。

(1)想定されるトラブル

- ① 管理費・修繕積立金等の確保のトラブル
- ② 管理業務の停滞と混乱
- ③ 設計図書及び関連文書その他組合関連書類の確保と引継ぎの不徹底等



(2)未然防止策

トラブルは未然に防ぐことができます。下記の事項をチェックして、万が一に備えましょう。

- ① 契約更新の際には、必ず重要事項説明（特に保証契約の有無）を受けます。
- ② 全ての管理組合の口座の名義が管理組合理事長名であること、及び、管理費と修繕積立金が分離管理されていること。
- ③ 管理会社の自己財産と管理組合の財産が分離保管されていること。
- ④ 通帳と印鑑が、業者一任ではなく、分離管理されていること。
- ⑤ 定期的に収支状況を理事長や理事会として報告を受け、常に注意を怠らないこと。
- ⑥ 委託契約書で業務委託の範囲と内容を明確に規定して、正確に把握しておくこと。
- ⑦ 設計図書および組合関連文書等は、原則として管理組合で保持管理するべきものですが、やむを得ず管理会社に預けている場合は、その保管状況について報告を受け、良好に保管されているかを確認すること。



(3)管理業務が停止した場合

委託していた管理会社が倒産した場合には、新たなマンション管理会社との

契約を検討することになります。自主管理という形態もありますが、マンション管理に対する高い住民意識が必要です。委託する場合は、今後のマンション管理のあり方を検討し、慎重に管理会社の選択をしましょう。その際には、マンション管理士等専門家のアドバイスを受けることも考えましょう。管理会社の変更が完了するには、3カ月程度の期間が必要です。それまでの間、停止した管理業務の応急措置として、以下の対応を採るといいでしょう。

- ① エレベーター点検や消防設備点検などの設備管理業務等について、管理会社が設備点検会社等へ再委託をしている項目がある場合には、契約形態を管理組合との直接契約へ変更することで業務の継続が可能となります。
- ② 清掃業務については、再委託契約であれば同様に直接契約とし、管理業者が直接担当していれば、当面は組合員で役割分担してゴミ出し等を行います。
- ③ 管理員業務については、建物や設備の見回り(日常点検)や管理員室内の警報計器等の操作、さらに、防火管理者を兼任している場合には緊急時の避難誘導などを行うため、専門的であり、居住者が代わりに業務を引き継ぐのは難しいです。倒産により管理員も解雇されるのであれば、管理組合がその管理員を再雇用することにより、業務が継続されます。
- ④ 管理組合の経理については、日ごろから会計担当役員や監事が全体の流れを把握し、最低限の対応ができるようにしておきましょう。
- ⑤ 修繕計画については、設計図書等を管理会社が一時管理している場合は行方不明にならないよう注意します。日ごろから修繕履歴を残して、いつ、どの部分を、どういった修繕をしたのか、掛った費用がいくらか等を分かるようにしておきましょう。
- ⑥ 管理委託契約書に万が一の場合の取決めを盛り込んでおくことが重要です。経理や修繕などの基幹事務が滞ると日常生活に直接影響します。日ごろから危機管理の意識を持つことが不可欠です。委託している管理業者に依存することは避け、万が一の場合でもスムーズに対応できるようにしましょう。



管理会社が倒産した時は、まず、管理費、修繕積立金は流用されていないか確認して！一刻も早く通帳と印鑑を理事長の手元に取り戻して！

10. マンションの管理の適正化の推進に関する法律

マンションは、一つの建物を共同で管理することから、マンション特有の問題が生じたり、さらには、管理業務が多岐に渡るため専門的でもあります。そこで、これらに対応するため、マンションの管理の適正化の推進に関する法律が制定されました。



マンションの管理の適正化の推進に関する法律では、マンション管理に関わるトラブルを未然に防ぐために、管理者や区分所有者、管理会社、国や地方公共団体がお互いに連携し、管理組合を支援するための組織や制度を設けること等が規定されています。また、国土交通省は、平成15年に「標準管理委託契約書」を公表し、契約書の標準型を示しています。

(1) マンション管理業とは

マンションの管理の適正化の推進に関する法律で「マンション管理業」とは、管理組合から委託を受けて「管理業務」を業として行うものと定義されています（法第2条第7号）。「管理業務」は、マンションの管理に関する事務であり、「基幹事務（・管理組合の会計の収入及び支出の調定。・管理組合の出納。・専有部分を除くマンションの維持又は修繕に関する企画又は実施の調整。）」を含むものをいいます（法第2条第6号）。

マンション管理業者

登録簿の閲覧場所

→関東地方整備局

048-601-3151

マンションの管理業を営もうとするものは、国土交通省の「マンション管理業者登録簿」への登録が義務付けられています。この登録を受けない業者は営業できません。業者登録は5年間有効で、違反時には罰則が科せられます。また、引き続きマンション管理業を営もう

とする者は、更新の登録が必要になります（法第44条）。

マンション管理業の登録制度の実施により、マンション



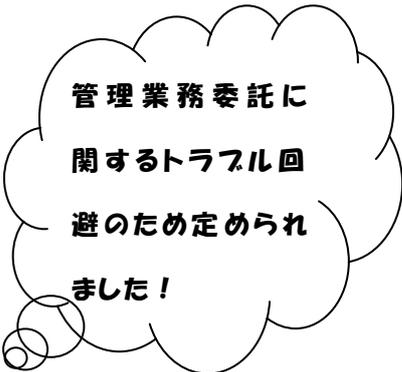
管理業者に最低限必要とされる技術や知識・資質を担保しています。

(2) マンション管理会社への規制

① 管理業務主任者の設置（法第56条から第69条）

マンション管理会社は、事務所ごとに、事務所の規模を考慮して一定の数の成年者である専任の管理業務主任者（※）の設置が義務づけられています。

※ 管理業務主任者試験に合格した者で、管理事務に関し国土交通省令で定める期間以上の実務経験を有する者又は国土交通大臣が実務経験を有する者と同等以上の能力を有すると認めるもので、一定の欠格要件に該当しなければ国土交通大臣の登録を受けることができます(国家資格)(法第59条)。



管理業務委託に関するトラブル回避のため定められました！

② 重要事項の説明（法第72条）

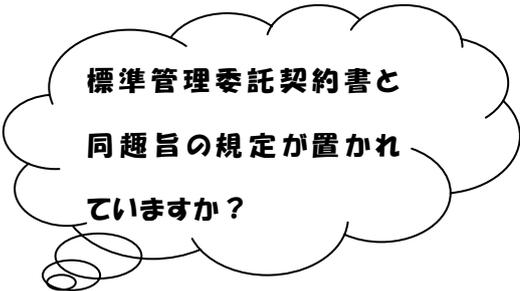


マンション管理会社は、マンション管理業務委託契約の締結にあたっては、管理組合を構成するマンションの区分所有者等及び管理組合の管理者等の全員に、管理業務主任者の記名押印のある重要事項等を記載した書面を交付するとともに、説明会を開催し、管理業務主任者が重要事項を説明することが義務づけられています。

管理組合としても、書面及び説明を確実に受け、重要事項の内容を十分理解した上で委託契約を結ぶ必要があります。

③ 契約成立時の書面の交付（法第73条）

マンション管理会社は、管理事務の委託を受けることを内容とする契約を管理組合と締結する時は、管理組合の管理者等（マンション管理業者が管理組合の管理者等である場合又は管理組合に管理者等が置かれていない場合は、管理組合を構成するマンションの区分所有者全員）に対し、遅滞なく、一定の事項を記載した契約書を交付することが義務づけられています。契約成立時に交付する契約書の指針として、国土交通省では、マンション標準管理委託契約書を定めています。



標準管理委託契約書と同趣旨の規定が置かれていますか？

④委託業務費の明細（法第73条第1項第三号）

マンションの管理事務を委託する際には、委託内容とその対価が明確になっていることが必要です。そのため、管理委託契約書において、委託内容について具体的に定めるとともに、管理委託費の内訳を業務毎に明らかにすることを義務づけています。

⑤契約の解除、解約の申入れ、契約の有効期間及び契約の更新

（法第73条第1項第5号～第7号）

契約に基づく義務が履行されない場合や、その他の理由により契約の解除や解約の申入れが必要となった場合、手続き等が契約書上明確になっておらず、新たな管理体制への移行が円滑に行えない、さらに、契約の有効期間が明確でなかったり、自動更新が行われることとなっていると、管理委託に関して管理組合としての意思決定の機会が十分に確保されないため、契約の解除、解約の申入れ、契約の有効期間及び契約の更新といった契約の終了等に関する規定を適切に定めることが義務づけられています。

⑥再委託の制限（法第74条）

マンション管理会社は、管理組合から委託を受けた管理事務のうち、基幹事務については一括して他人に委託することができません。



⑦財産の分別管理（法第76条）

マンション管理会社は、管理組合の修繕積立金等の財産については、自己の固有財産及び他の管理組合の財産と分別して管理しなければなりません。

⑧管理事務の報告（法第77条）

マンション管理会社は、管理組合の事業年度終了後、管理業務主任者からマンションの管理者等に対し、管理事務に関して報告することが義務づけられています。

管理事務の委託を受けた管理組合に管理者等が置かれていないときは、説明会を開催し、当該管理組合を構成するマンションの区分所有者等に対し、管理業務主任者から管理事務に関して報告をします。

多額を扱う会計事務においては、月次単位による短期的な収支状況の把握

も欠かせないので、毎月、収支状況の報告書を受領するとともに、預金通帳のコピーや残高証明書などにより残高を確認し、適切な会計管理に努める必要があります。また、管理会社による通帳又は印鑑の保管の場合は、定期的に通帳の現物や記帳の確認が必要です。

⑨書類の閲覧（法第79条）

マンション管理会社は、マンション管理業者の業務及び財産の状況を記載した書類をその事務所ごとに備え置き、その業務に係る関係者の求めに応じて閲覧できる状態としておくことが義務付けられています。

閲覧の請求にあたっては、「理由を付した」書面の提出が要件です！

⑩秘密保持義務（法第80条及び第87条）

マンション管理会社及びその使用人その他の従業員は、業務に関して知り得た秘密を漏らしてはなりません。

⑪監督処分（法第81条から第86条）

マンション管理会社は、マンション管理適正化法で義務付けられた業務に違反すると、国土交通大臣から行政指導、指示処分、業務停止命令、登録の取消し等の監督を受けることとなります。

⑫定期的な打ち合わせ

マンション管理会社は、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が重要です。

そのためには、管理会社と定期的に管理事務全般についての打合せの機会を設け、クレームや要望を率直に伝え対応を促したり、管理会社側の考え方やアドバイスを受けるなどを通して、相互理解を深め、パートナーシップを良好に保つ努力をすることも重要です。

安心してマンションに住めるね！



マンションライフの手引き～管理会社編～

平成21年2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