

「マンション管理に関する基礎知識

～管理会社との付き合い方ほか～」

(公財) マンション管理センター

管理情報部 参与 吉澤邦彦

1. 管理事務の委託状況（平成20年度マンション総合調査結果報告書から）

(1) 管理事務の実施状況（表番号34-その1：1622組合からの回答）

- ア 基幹事務を含め管理事務の全てをマンション管理業者に委託・・・74.9%
- イ 基幹事務の一部を委託・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13.8%
- ウ 管理組合が基幹事務の全てを実施・・・・・・・・・・・・・・・・1.7%
- エ 管理組合が全ての管理事務を行っている・・・・・・・・・・・・5.0%
- オ 不明・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4.6%

(2) 管理事務の委託内容（表番号34②-その1：1924組合からの重複回答）

- ア 事務管理業務（管理組合の会計の収入及び支出の調定）・・・・・・94.6%
- イ 事務管理業務（管理組合の出納）・・・・・・・・・・・・・・・・・・90.4%
- ウ 事務管理業務（共用部分等の維持・修繕の企画又は実施の調整）・・85.7%
- エ 管理員業務（受付、報告連絡業務等）・・・・・・・・・・・・・・85.7%
- オ 清掃業務（共用部分の清掃等）・・・・・・・・・・・・・・・・・・89.4%
- カ 建物・設備管理業務（建物、設備等の法定点検等）・・・・・・・・・・87.4%
- キ その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・15.2%
- ク 不明・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2.4%

(3) マンション標準管理委託契約書への準拠状況（表番号34③：1924組合からの回答）

- ア 概ね準拠している・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・89.4%
- イ 一部準拠している・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1.9%
- ウ 全く準拠していない・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・0.4%
- エ 不明・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8.3%

2. マンション管理業者（管理会社）のマンションの管理の適正化の推進に関する法律（適正化法）上の位置づけ

(1) マンション管理業者の定義

ア **マンション管理業者**とは、国土交通省に登録を受けて**マンション管理業**を営む者。
（適正化法第2条八号）

イ **マンション管理業**とは、管理組合から委託を受けて**管理事務**を行うもの。（マンショ

ンの区分所有者等が当該マンションについて行うものを除く。)
(適正化法第2条七号)

ウ **管理事務**とは、マンションの管理に関する事務であって、**基幹事務**（①会計の収入及び支出の調定、②出納、並びに③マンションの維持または修繕に関する企画または実施の調整の3種）を含むものをいう。（適正化法第2条六号）

エ マンション標準管理委託契約書の記載例（別表第1～第4から）

（ア）基幹事務（別表第1事務管理業務）

- ① 収支予算案の素案、収支決算案の素案、収支状況の報告
- ② 管理費等、使用料等の収納、滞納者への督促、通帳等の保管、管理組合の経費の支払い、関係帳簿等の管理、
- ③ 本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

（イ）基幹事務以外の業務（別表第1事務管理業務）

- ①理事会支援業務、②総会支援業務、③各種点検・検査等に基づく助言、
- ④各種検査の報告・届け出、図書等の保管、

（ウ）管理員業務（別表第2管理員業務）

（エ）清掃業務（別表第3清掃業務）

（オ）建物・設備管理業務（別表第4建物・設備管理業務）

（2）管理業者の主な義務

ア **登録**（適正化法第44条、第53条）

マンション管理業を営もうとする者は登録を受けなければならない。
登録を受けない者はマンション管理業を営んではならない。

イ **名義貸しの禁止**（適正化法第54条）

自己の名義をもって、他人にマンション管理業を営ませてはならない。

ウ **管理業務主任者の設置**（適正化法第56条）

事務所の規模を考慮して省令（施行規則第61条）で定める数の成年者である専任の管理業務主任者を設置する。

エ **重要事項の説明**（適正化法第72条）

管理受託契約締結前に、管理事務の内容及びその履行に関する**重要事項**について、**説明会**を開催して区分所有者等及び管理組合の管理者等に対して管理業務主任者が説明する。

従前と同じ内容の契約更新の場合は重要事項を記載した**書面**を組合員に交付し、管理業務主任者が管理者に説明する。説明会は不要。

オ **契約成立時の書面**の交付（適正化法第73条）

管理事務の受託契約締結後、遅滞なく、対象となるマンションの部分、管理事務の内容及び実施の方法等（同条の7項目と施行規則第85条）を記載した書面を管理組合の管理者等（管理者が置かれていないときは区分所有者等）に交付する。契約更新時にも交付を行う（通達309号第二の1）。自動更新は行えない。

カ 再委託の禁止（適正化法第74条）

管理組合から委託を受けた管理事務のうち、**基幹事務**の一括再委託を禁止する。

キ **財産の分別管理**（適正化法第76条）

省令（施行規則第87条）で定める方法により、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する。

（施行規則では、①収納口座、②保管口座、及び③収納・保管口座を使った3つの分別管理方式が定められている。）

ク 管理事務の報告（適正化法第77条）

事業年度終了後に、管理組合の会計の収入及び支出の状況等を管理者等（管理者が置かれていないときは区分所有者等）に対して管理業務主任者が管理事務報告書によって説明する。

ケ その他

- ① マンション管理業者の標識の掲示（適正化法第71条）、
- ② 受託管理事務についての帳簿の作成（適正化法第75条）、
- ③ 業務及び財産の状況を記載した書類の備え置きと閲覧（適正化法第79条）、
- ④ **秘密保持義務**（適正化法第80条）、等。
- ⑤ 管理業務主任者は、**管理業務主任者証**を提示する。
区分所有者からの請求があったとき（適正化法第63条）
重要事項の説明を行うとき（適正化法第72条4項）
管理事務の報告を行うとき（適正化法第77条3項）

(3) あまり知られていない注意点

ア **基幹事務** 1～2種を受託すると、2-（2）の義務がなくなると言われている（適正化法第2条六号、通達51号第一の3）。対策の一つとして委託契約に適正化法

の遵守を規定する。

イ 管理業者が区分所有者であると、2－(2)の義務がなくなると言われている。(適正化法第2条七号)。対策の一つとして委託契約に適正化法の遵守を規定する。

ウ 管理業者の従業員であるマンション管理士の立場

マンション管理士とは、管理者や区分所有者の相談に応じ、助言、指導や援助を行うことを業務とする者(適正化法第2条五号)をいうが、管理業者の従業員であるマンション管理士は、管理組合の立場に居るのか、従業員としての立場に居るのかは明確でない。

3. 管理組合の責務(契約内容の理解、業者任せにしない)

(1) 委託契約の仕組みや内容を理解する。

ア 管理組合と管理業者は、両者によって合意された契約、すなわち委託契約によって結ばれている。

イ 両者は契約当事者であり、それぞれに委託契約に規定された履行義務がある。管理組合も委託契約の当事者であり履行義務がある。

ウ 管理業者は、管理組合に対して管理業務の履行(役務の提供)等の義務があり、管理組合は、管理業者への委託料の支払い等の義務がある。

エ 委託契約には、通常は契約期間も規定されており、契約期間中は両者の履行義務が継続する。契約期間が過ぎると、何らかの約束がない限り委託契約に規定された両者の履行義務はなくなる。

(2) 管理業者への対応

ア 管理業者は「管理組合の何でも屋」ではない。委託契約に記載された義務のみ履行すればよく、原則として委託契約に記載のない事項を行う義務はない。組合員は、少なくとも役員は、管理業者が委託契約上何をどのように行うのかを理解し、それに従って履行されているかチェックしていなければならない。

イ 組合員が管理業者に直接要求や質問しても管理業者は応じられないことがある。その組合員の要求や質問が管理組合の意向に沿ったものなのかどうか判らないことがある。管理業者に要求や質問したい組合員は、管理組合の代表者として契約に

署名押印している理事長を通じて管理業者に要求や質問することが望まれる。

ウ 理事長は、組合員から管理業者に対する要求や質問を受け取ったときは、必要に応じて管理業者に要求や質問を行うか、問題によっては直近の理事会に諮り、理事会での役員の意見をまとめて管理業者に要求や質問を行うこととなる。
理事長は、役員や組合員の意見を掌握するよう努め、具体的に明確に管理業者に指示することが必要である。

エ 管理組合の運営の主体は管理組合であり、主体性を持って管理組合が意思決定し管理業者に業務履行させる態度が必要である。

オ 管理会社の担当者への指示は、簡潔に明確に行う。無駄な作業はさせない配慮も必要。

4. 委託契約書のチェックポイント

(1) マンション標準管理委託契約書（標準管理委託契約書）との比較

現委託契約が標準管理委託契約書と比較して、どこが異なっているかを把握し、その理由を理事長等や管理業者に確認する。

(2) 委託契約書の注意点

ア 月次収支報告の内容について、支出明細も含めることを委託契約に規定し報告してもらうことが好ましい。（適正化法施行規則第87条5項）

イ 管理費等の滞納者への支払い督促業務について、管理業者が行う期限が規定されている場合があるので把握しておく。期限経過後も支援してもらうことを検討する。
（標準管理委託契約書第10条、別表第1の1（2）②）

ウ 長期修繕計画案の作成や5年毎の見直し業務が委託契約に含まれている場合は、委託料の内訳表に区分けして表示し、作成が行われたときに支払うことが好ましい。
（標準管理委託契約書別表第1の1（3））

エ 委託契約に含まれる建物や設備の診断・調査・点検や修繕工事の費用や支払い時期についても、上記と同じ。（標準管理委託契約書別表第4）

オ 暫定契約を行うときは、契約期間や契約内容を決め、書面で行う。

(標準管理委託契約書第21条2項)

- カ 委託契約を更新しないときに備え、管理規約原本、総会議事録・議案書、管理組合名簿、各種契約書類、会計帳簿・証憑類、通帳・印鑑、設計図書類、点検・調査報告、修繕工事記録、鍵類等の保管や返還の規定を設ける。
- キ 管理業者を変更する時の新旧管理業者の引継ぎ規定を設ける。
- ク 3ヶ月前の通知による解約条項を入れる。(標準管理委託契約書第19条)

5. 管理業者との付き合い方のポイント (事例から)

(1) 管理業者への不満の対処

ア 担当者や管理員への不満があるとき：

担当者の能力不足や管理員の人柄が合わない場合、理事長が管理業者の責任者に対して改善要求、あるいは交代要求を行う。

イ 委託料に不満があるとき、又は管理業者からの委託料値上げ要求があるとき：

委託料が妥当な額かどうか検証する。近隣のマンションの実例、マンション管理士等の専門家の意見、他社からの見積もりを取る、等から判断する。
管理業者が履行する業務の質の評価も大切。

ウ 管理業者の能力、経営方針に不満があるとき：

業務履行能力に問題があるとき、担当者や管理員の交代の要求に対して管理業者に交代させる意思がなかったり人材不足で変更できないとき、管理業者の変更も検討する。

エ 管理業者による修繕工事等の扱い：

修繕工事等をすべて管理業者を通して行ったり、それらが委託契約に規定されることがある。まれに管理規約に規定されている例もある。そのような管理規約の規定は総会承認を得て削除する。委託契約に含めるときは慎重に検討する。

管理業者に修繕工事を委託したとき、管理業者は一括外注することがあるが、管理業者は自分の取り分を上乗せする。この上乗せには、契約当事者としてのリスク費用、マネジメント費用、金利等が含まれる。

これらの費用を節約しようとするなら、管理組合が外注先に直接発注することとし、業者との連絡業務のみ管理会社に行ってもらう方法がある。

オ 管理業者は契約しない、更新しない自由があることに留意すること。

(2) 管理業者の変更時の留意点

- ア 管理業者を変更するときの検討では、変更した後に以前の状況と変わらないとか、前の管理業者が良かったとの結果では、変更までの苦労が無駄となるので、事前に十分に検討する。検討中に、仮に変更したとしても現管理業者と同じ程度か、それ以上は望めないと判ったときは検討を止める。

- イ 管理業者は営利企業であり、経営維持やそのための利潤確保が経営の主目的。一方、管理組合は良質のサービスを廉価で得たいとの目的があり、管理業者の目的と対立するが交渉することとなる。交渉ではビジネスライクに考える。

- ウ 管理業者の担当者や管理員に不満があるときは、管理会社の責任者に是正を要請し、それでも改善されないときは交替を申し入れ、直ちに管理業者の変更結び付けない。
逆に、他の理由で管理業者を変更するとき、管理員は残して、その雇用主であった管理業者のみを変更する例がある。

- エ 自分のマンションが大規模マンションか、小規模マンションかも考えて交渉する。

- オ 定期総会と契約・解約のタイミング、会計期間との関連も考慮する。

- カ 旧管理業者が保管している資料等は管理組合へ返還してもらい、役員が新旧管理業者の引き継ぎに立ち会う。

- キ 自主管理に移行するときは、管理業者の業務を役員が行うこととなるので、その労度や報酬についても考慮・検討する。

(3) 管理業者の選定・変更手続きの例

- ア 選定・変更案検討や作成担当を、理事会または専門委員会とする。
理事会では理事会内に部会を設けて検討したり、専門委員会に諮問して理事会が答申を得て判断する例がある。

- イ 新しい管理業者の選択方法
マンション管理業者登録簿や(社)高層住宅管理業協会のホームページからの情報、マンション管理士等の専門家の助言、近隣のマンションからの情報、等から管理業者候補の情報を得て複数業者を選ぶ。

- ウ 複数業者によるプレゼンテーション（説明会）の開催。
複数業者による説明会では、各業者に説明時間帯を割り当てて時間帯が重ならないようにする。説明内容について、予め各業者共通の説明事項を決めておくことが好ましい。説明会の後に出席組合員からアンケート取って、選定の参考とするとよい。
- エ 委託料等の見積もり要請
見積もり照会時には管理組合が共通仕様書の準備し、管理業者に手渡しそれに従って見積書を提出するよう要請するとよい。現行の契約内容や標準管理委託契約書を共通仕様書に流用する方法もある。
- オ 見積書、提案書や説明等を評価し、1～2社への絞り込む。
- カ 契約交渉し、契約するかしないか、あるいは管理業者を変更するかしないかを判断する。変更する場合のタイミング、現契約の契約期間や契約条件を考慮する。標準管理委託契約書に準拠した契約が好ましい。
- キ 管理業者が重要事項説明会（契約前までに行う）の開催する。日時や場所について管理組合が提案してよい。これらには理事会の承認を得ておく。
- ク 総会承認を得る。理事会で1業者に絞って総会承認を得るか、総会で2業者のうちから投票で1業者を選ぶか、のどちらかの方法を決める。
- ケ 新旧の管理業者間の引継ぎを行う。（管理規約原本、総会議事録・議案書、管理組合名簿、各種契約書類、会計帳簿・証憑類、通帳・印鑑、設計図書類、点検・調査報告、修繕工事記録、鍵類、等を旧管理業者が保管している場合は、それらの管理組合への返還や新管理業者への引き継ぎ）。
- コ 契約を締結する。
- カ 契約書原本を保管し、写しを作ってこれを閲覧用に使用する。