

# マンション管理の 最前線から

～あるフロントの独り言～

一般社団法人 杉並マンション管理士会

マンション管理士  
管理業務主任者 須田 明

1

## 今回のセミナーについて

「管理業務主任者である管理会社のフロント」  
と「マンション管理士」としての「二つの立場」から

### 「管理業務主任者」とは

管理委託契約に関する重要事項の説明や管理事務報告を行う際に必要  
な国家資格者 ⇒ 「業務独占資格」

・試験主体: 国土交通大臣

・指定試験機関: 一般社団法人 マンション管理業協会

・管理会社のフロント: 管理委託契約更新に関わる業務には必須条件

2

## 「マンション管理士」とは

マンションの管理組合の指導・サポートのほか、区分所有者のマンション生活の相談にも携わる、マンション管理の専門家としての国家資格  
⇒「名称独占資格」

・試験主体: 国土交通大臣

・指定試験機関: 公益財団法人 マンション管理センター

管理会社のフロント: 必ずしも必須ではない(但し、有資格者はたくさんいる)

### 「2つの違い」=「立ち位置の違い」

・「管理業務主任者」⇒管理会社に所属して「管理会社の立場から」受託契約上の説明や管理状況のチェック・報告を行う

・「マンション管理士」⇒「管理組合側の立場に立って」建物の保全や管理運営に関する総合的なアドバイスを行う

3

## 「私が体験した事例」

### ①新型コロナウイルス感染者発生

77戸・築53年・11年間に亘り現在も担当

・2020年11月居住者がPCR検査で陽性反応⇒緊急入院  
・役員には部屋番号と名前を知らせても良いとの本人の了承あり

#### 「私の見解」

・「人権に配慮」し、公表はするべきではない&周知もするべきではない

・行政「安全対策課」に聞く⇒「保健所」に聞く

#### 「当会弁護士の見解」

・「公表」につながる行為自体を遮断すべきある  
・承諾を条件の公表もすべきでない  
・承諾に関しても法的に難しい問題がある

・理事会は公表について賛否両論  
⇒意見を求められる

4

### 「公表と人権問題」

- ・理事会には情報を開示する義務も権利もない
- ・人権侵害につながる情報開示はすべきでない
- ・プライバシー保護の観点を重視
- ・万一、他の居住者が感染しても、原因を立証するのは難しい
- ・むしろ感染者が「理事により情報を漏らされた」とプライバシー侵害を主張する方が人権侵害の立証は容易



### 「管理組合への回答」

- ・本人の承諾があっても、部屋番号&氏名の公表はすべきでない
- ・感染者探しにつながるため、感染者発生的事实も公表すべきでない
- ・共用部分の消毒はしないほうが良い⇒その行為自体が感染者発生の公表と同じ結果になる
- ・仮に感染者が増加した場合は、「クラスター発生」として保健所が対応する

### 掲示板・エレベーターかご内へ掲示

- ・初心に戻り再度予防策をみんなで徹底！
- ・「マスクの着用の徹底」、「3蜜の回避」、「ソーシャルディスタンスの確保」、「アルコール消毒の徹底」の再告知！

5

### 「人権デー」

⇒国際連合は、世界人権宣言の採択を記念して、12月10日に定めている  
 ・日本では、毎年12月4日から10日までを「人権週間」とし、全国各地で様々なキャンペーンを実施



「公益財団法人 東京都人権啓発センター」の  
 今年のポスターは正にコロナを題材としたもの

「何となく差別」していませんか？  
 気づいてください。傷ついている人がいることに。

家族が感染者だから、何となく  
 病院関係者の人だから、何となく  
 あの地域の人だから、何となく  
 ネットで見たから、何となく

公益財団法人 東京都人権啓発センターのホームページより抜粋

6

**② 独裁者となった初代理事長**

64戸・17年前・第2期より4年間担当

- ・独裁者化により他の役員は誰も反論はできない状況
- ・マンション(管理組合)の私物化、管理会社の助言やアドバイスもないがしろ

**「総会議事録に関し意見対立:管理会社VS理事長」**

- ・管理会社
  - ⇒発言者の氏名はなし
- ・配布された議事録
  - ⇒理事長強引な指示により発言者の部屋番号、実名入りで配布



- ・実名を記載された区分所有者及び理事長の双方の代理人弁護士から内容証明郵便が弊社の社長とフロントの私へ
  - ⇒「管理会社に瑕疵なし」⇒「双方ともに納得・了承」
- ・管理会社は「**総会の議事録(案)**」は作成
- ・議事録へは、議長である理事長と出席理事若しくは出席区分所有者の2名が**署名捺印**⇒「**正式な議事録**」
- ・**最終的な決定権は、あくまでも「区分所有者」**



7

**③全区分所有者を巻き込み管理組合が真っ二つに分裂**

162戸・13年前・第4期の1年間のみ緊急担当



管理会社は信用できないとの理由で  
理事会が印鑑と通帳を同時保管



8

### 「事案の経緯・概要」

- ・「春の通常総会」
  - ⇒1年間の管理委託契約の更新を議案上程するも否決、**半年間(年内の12月まで)の暫定契約を締結**
- ・「第1回目理事会」
  - ⇒事前予告もなくマンション管理士が同席、途中にて退席
  - ⇒管理会社の変更を検討、管理委託費の見直しの要請あり
- ・その後、「**4回の臨時総会**」を開催
  - ⇒1回目は、7時間に渡り区分所有者間にて大声での罵声が飛び交い、混乱を極め採決ができず流会
- ・また、年末年始にかけては誹謗中傷の怪文書が飛び交い、勤務先にも送付
- ・双方ともに、相譲らず合意に至らず
  - ⇒理事長印の保管は誰が？ 真の理事長は誰か？
- ・「**翌春の通常総会**」
  - ⇒票が2つに割れるが、**現管理会社との1年間の管理委託契約締結、及び現管理会社継続派の中からの役員を選任が過半数にて承認**

9

### ④一区分所有者が管理組合と施工会社 に対し工事禁止仮処分命令を申立

21戸・15年前・当時築22年・4年間担当

高級住宅地に立地するマンション

22年目 第1回目大規模修繕工事を計画 見積:1億円

一時金徴収 1戸当たり約160万円から330万円

1週間以内にすべて入金済 ⇒ 工事実施へ

大規模修繕工事スタート後、一区分所有者から費用は自己負担にてルー  
フバルコニー(410 m<sup>2</sup>)改修の相談あり

⇒「ウッドデッキと人工芝を敷き詰め、プランターを設置したい」

⇒理事会にて協議検討の結果、使用細則違反&各種悪影響を考慮し  
て、認められない

10

激怒した当該区分所有者は、マンション管理組合と施工会社の大手ゼネコンを相手として、大規模修繕工事をしてはならないと

**「工事禁止仮処分命令の申立」**



ルーフバルコニーは法定共用部分

・「区分所有法第4条第1項」

⇒「数個の専有部分に通ずる廊下又は階段室その他構造上区分所有者の全員又はその一部の共用に供されるべき建物の部分は、区分所有権の目的とならないものとする。」

・「マンション標準管理規約」

⇒第8条(共用部分の範囲)第1項に基づき「別表第2」にて共用部分&第14条(バルコニー等の専用使用权)第1項に基づき「別表第4」にて専用使用权が認められている



臨時総会開催:議案「使用細則第1条二項ハを実質的に変更し、●階ルーフバルコニーにウッドデッキ等を設置することの可否について」

⇒「否決」

11



「使用細則第1条二項ハ」

第1条(専有部分および専用使用部分の使用)

居住者は、専有部分および専用使用部分の使用にあたり、次の行為をしてはならない。

二 変更行為

ハ 専用庭やバルコニー、ルーフバルコニー(以下「バルコニー等」という)に物品を置いたり、物置や戸棚、物干し、衛星用アンテナその他これらに類する構築物等の築造をしたり設置をすること。ただし、指定場所に設置する空調室外機等を除く。



東京地方裁判所での審尋+弁護士&理事会&施工会社との打合せは60回超に及ぶ



最終的には、申立を取り下げ懸念していた本訴もなし

12



### スラブ(躯体)下の配管(「階下の天井裏」=「階下の専有部分」)

- ・私が担当後、しばらくして漏水が発生  
⇒調査の結果、階下の天井裏(スラブ下)の配管のピンホール(小さな穴)が原因と判明
- ・当該マンションの管理規約では、その部分は「上階の区分所有者の専有部分」になっていた  
⇒上階の区分所有者の責任

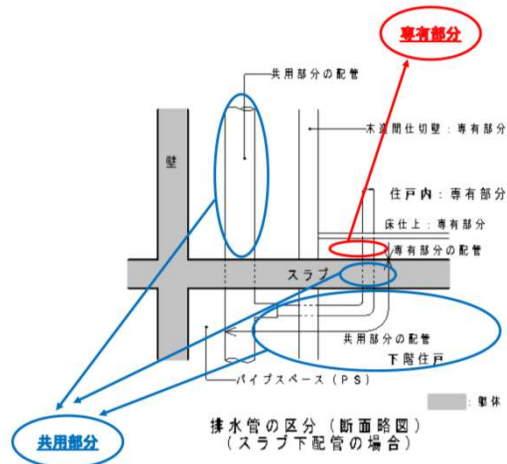


しかしながら、「平成12年3月21日の最高裁判所の判決」では、

「床下コンクリートスラブと階下天井板との間の空間に設置された階上者専用の排水管の枝管は、「専有部分に属しない建物の附属物」にあたり、区分所有者全員の共用部分にあたる」とした。」

13

### スラブ(躯体)下の配管(「階下の天井裏」=「階下の専有部分」)



マンション管理標準指針(平成17年12月 国土交通省)

コメント 二 管理規約の作成及び改正(70ページ)

国土交通省のホームページより抜粋

14



### 「判決の理由」

- ・特定の区分所有者の専有に供されているが、その所在する場所は、階下の他の区分所有者の専有部分内にあり、当該(階上の)区分所有者が維持管理することはできない
- ・建物全体の給水、排水との関連から、共用部分である本管との一体的管理が必要である
- ・斯様な構造の排水管は共用部分に当たると解するのが相当である

15

### ⑤専有部分の電気料を長年に渡り管理組合が払い続けていた

48戸・半投資型マンション・築35年・9年間に亘り現在も担当中

- 管理受託前は、理事会なし、実質的な管理組合もなし
- 原始管理規約では、地下専有部分を所有する法人が区分所有法に定める管理者
- 管理会社は管理者の言いなり
- 適正な維持管理未実施＝屋上防水&外壁のタイルなど
- 管理者である法人は、管理組合を法人化し、使用していない地下の専有部分を管理組合に買い取らせる議案を上程

⇒管理者である法人が支払っていた管理費等の負担を管理組合へ押し付けるため！（通常の住戸：約30㎡⇔地下の専有部分：約100㎡）

16



**立ち上がった区分所者**

- 法人化案に反対する5分の1の区分所有者が臨時総会を招集
- 管理者解任 & 管理規約変更 & 理事会立上げ & 役員選出
- 管理会社を解約して新たな管理会社に委託

**不審な電気料を発見！**



**一体何処の電気代？**

元管理者(法人)の代表取締役宛に「内容証明」&「配達証明」を送付  
 (しかしながら、元管理者(法人)も管理会社のお客様)

元管理者(法人)が所有する地下の専有部分の電気料金を管理組合が約30年間に亘り支払っていたことが判明！

⇒「覚書」の取り交わしまでに2年半  
 ⇒10年より前に関しては消滅時効の援用をされるも、電気料金を回収！  
 約70万円の雑収入を回収！

17

**⑥管理会社から管理委託契約の更新を辞退**

28戸・築47年・11年間に亘り現在も担当中

- × 旧地権者による自主管理
- × バルコニーに屋根設置・部屋の増設あり
- × 元駐車場を改造して店舗として賃貸あり
- × 建物の維持管理なし
- × 管理費会計と修繕積立金会計の区分なし
- × 修繕積立金残金 殆どなし

消防設備

建築設備

エレベーター

法定点検も未実施

建物・設備劣化  
日常生活悲惨

建替え決議2回承認  
されるも実施できず

積立金値上げ  
否決

屋上からの漏水で天井が崩落寸前に



18

### 「春の通常総会」(2020年)

「管理会社からの申し入れ」

- ・半年間の暫定契約
- ・それ以降の「契約の更新は辞退」



### 「秋の臨時総会」(2020年)

「管理会社からの提示」

- ・基本的なスタンスとしては、4月30日付けの書面にて申し入れをさせて頂いた通り、管理委託契約の更新は辞退
- ・仮に、継続であれば会計業務のみに絞り込み
- ・修繕積立金を改定(値上げ)しても、従来通りの仕様(条件)での継続はできない
- ・従って、今後は管理組合の負担は増加

19

### 「採決の結果」

- ・管理委託契約期間は、1年間
- ・管理委託内容は、**会計業務のみに絞り込み**
- ・従って、**各種問い合わせの窓口は全て管理組合**
- ・管理組合の窓口業務の担当者から、管理会社へ連絡



### 「受託業務の概要」

- ・ **基幹事務** の内、「管理組合の会計の収入及び支出の調定」と「**出納**」のみ
- ・ **しかも**、上の内、「**収支予算案の素案の作成**」、「**管理費等滞納者に対する督促**」は除外(受託外)
  - ⇒「**会計業務のみ**」を更に絞り込み
- ・「**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**」は除外(受託外)
- ・ **基幹事務以外の管理事務も除外(受託外)**
  - ⇒「**総会&理事会への支援**」もなし(出席や議案書、議事録の作成補助、第三者との契約等に係る業務等)
- ・「**清掃業務**」や「**建物・設備管理業務**」も除外(受託外)

20

### ⑦20年前に実施した工事が条例に抵触することが判明

28戸・築38年・10年間に亘り現在も担当中

20年前(管理受託前)

屋上設置の共同給湯システム  
⇒個別給湯システムに変更⇒パイプスペース内に給湯器を設置

それから20年後(2019年に判明)

給湯器経年劣化による交換工事の際に、「給排気不足による燃焼障害の危険性」が発覚&「東京都火災予防条例に抵触」が判明



解決策としては共用部分の変更が必要⇒「管理規約の変更(新設)」  
区分所有者総数&議決権総数の3/4以上の「特別決議」

「外壁に給湯器を設置」 or 「バルコニーに給湯器を設置&配管は住戸内」

21

### 「総会では賛否両論！」

「今回、外壁に給湯器が設置されているのを見てがっかりした。  
私たちのマンションの資産価値が大きく落ちた」

VS

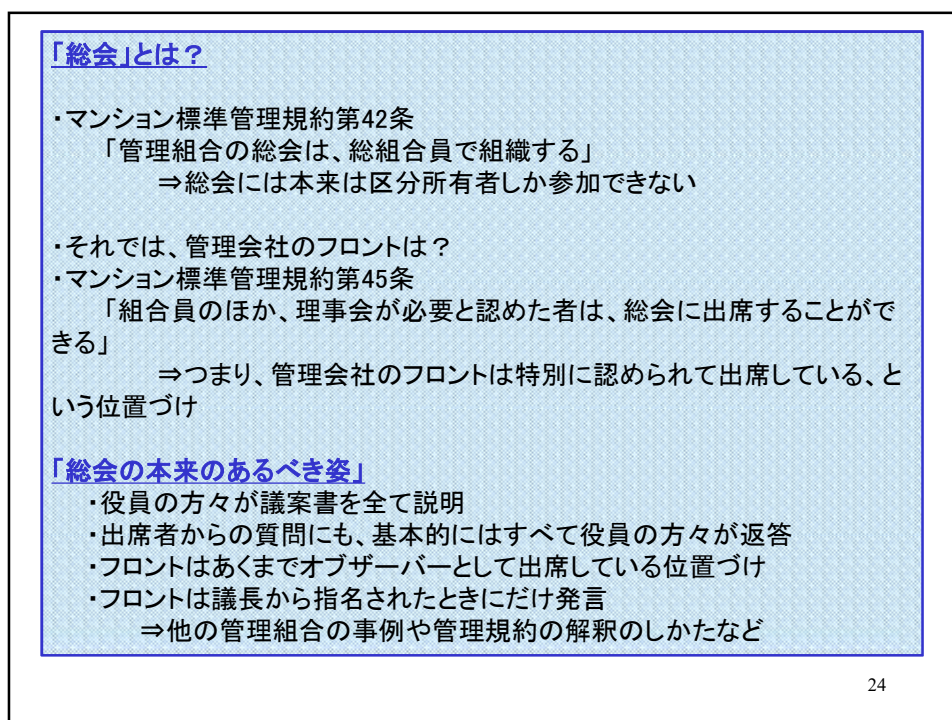
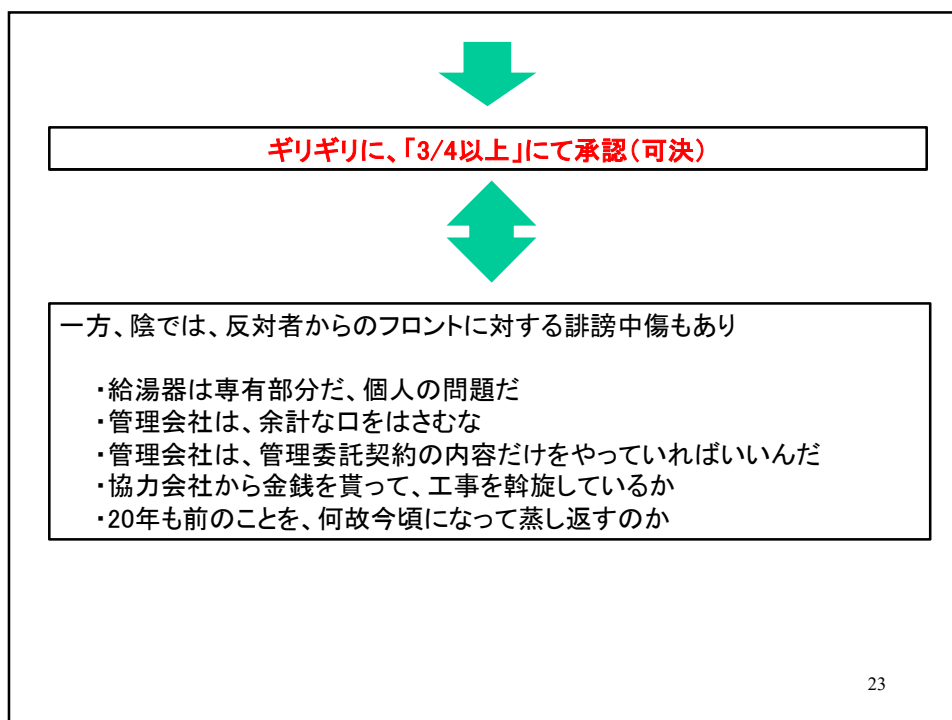
「マンションの資産価値として、「外観を重視するのか」、  
「条例に抵触しないことを重視するのか」は、  
その人、個人個人の価値観の違いの問題である」

### 「反対者からは管理会社へ強い口調で！管理会社は一体どう考えているのか！」

それに対し、管理会社としての返答は、

「今回の議案を上程したのは、理事会であり理事長です。議案書は理事長名で皆さまに配付されています。つまり、管理組合の最高意思決定機関である総会で、皆さま自身が選任した役員の方々に構成されているのが理事会です。理事会は、管理組合の執行機関です。その理事会で協議し、理事長が議案を上程したのです。決して、管理会社が提案したものではありません。それを承認するか、承認しないかは、本日の総会で、区分所有者である皆さま自身が協議して決めるべき事項です。管理会社は、議案を上程するに際してお手伝いをしただけです。管理会社がこの議案を提案した訳ではありません。」

22



### ⑧ 生活音について

上階からの掃除機の音、洗濯する時の音、こどもが走り回ったり飛び跳ねる音、玄関戸の開閉音等

日頃のコミュニケーションが大切！



「加害者」又は「被害者」が引越しを余儀なくされることも！

25

### ⑨ 植栽の剪定について



桜の木を愛でるためにわざわざこの部屋を購入した！



1階住人

陽当り悪いし  
落葉は多いし  
毛虫は出るし  
やれやれよ



隣のマンションからのちようどいい目隠しになるのよ

2階住人



「樹木剪定・伐採は要注意」!

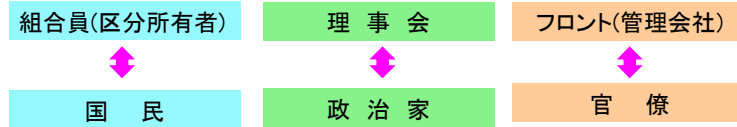
26



# フロントと管理会社のこと



## 「似ている3者の関係」



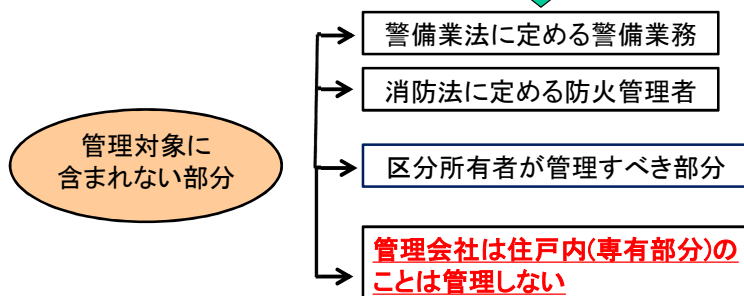
## 「フロント(管理会社)をうまく使える理事会に」

- ・組合員(区分所有者)とコミュニケーションを取って信頼を得る
- ・自分たちが何を指すかを明確にして本気で取り組む
- ・フロント(管理会社)に対して正当な評価と期待を示し、適切なコミュニケーションを取る

27

## フロント(管理会社)の限界：管理委託契約の範囲

管理委託契約書で業務の範囲を確認する



漏水原因調査・被害住戸の復旧工事のための保険金請求等の場合などは手伝う

28

(本マンションの表示及び管理対象部分)

第二条 本マンションの表示及び管理事務(本マンションの管理に関する業務のうち、甲が乙に委託する業務をいう。以下同じ。)の対象となる部分は、次のとおりである。

- 一 名称
- 二 所在地
- 三 敷地面積 権利形態
- 四 建物 構造等○造地上○階建共同住宅 建築面積○㎡  
延床面積○㎡ 専有部分住宅○戸
- 五 管理対象部分
  - イ 敷地
  - ロ 専有部分に属さない建物の部分(規約共用部分を除く。)  
エントランスホール、廊下、階段、エレベーターホール、共用トイレ、屋上、屋根、塔屋、ポンプ室、自家用電気室、機械室、受水槽室、高置水槽室、パイプスペース、内外壁、床、天井、柱、バルコニー
  - ハ 専有部分に属さない建物の附属物  
エレベーター設備、電気設備、給水設備、排水設備、テレビ共同受信設備、消防・防災設備、避雷設備、各種の配線・配管

29

(管理事務の内容及び実施方法)

第三条 管理事務の内容は、次のとおりとし、別表第一から第四に定めるところにより実施する。


- 一 事務管理業務(別表第一に掲げる業務)
- 二 管理員業務(別表第二に掲げる業務)
- 三 清掃業務(別表第三に掲げる業務)
- 四 建物・設備管理業務(別表第四に掲げる業務)

#### 事務管理業務 別表第一

(3) 本マンション(専有部分を除く。以下同じ。)の維持又は修繕に関する企画又は実施の調整

- 一 乙は、甲の長期修繕計画の見直しのため、管理事務を実施する上で把握した本マンションの劣化等の状況に基づき、当該計画の修繕工事の内容、実施予定時期、工事の概算費用等に、改善の必要があると判断した場合には、書面をもって甲に助言する。
- 二 長期修繕計画案の作成業務及び建物・設備の劣化状況などを把握するための調査・診断を実施し、その結果に基づき行う当該計画の見直し業務を実施する場合は、本契約とは別個の契約とする。
- 三 乙は、甲が本マンションの維持又は修繕(大規模修繕を除く修繕又は保守点検等。)を外注により乙以外の業者に行わせる場合の見積書の受理、発注補助、実施の確認を行う。

30



**標準管理委託契約に含まれないもの&コメント(補足)**

修繕工事の前提としての建物等劣化診断業務(耐震診断を含む。)

大規模修繕工事実施設計及び工事監理業務

建物・設備の性能向上に資する改良工事の企画又は実施の調整(耐震改修工事、防犯化工事、バリアフリー化工事、IT化工事等)

「見積書の受理」には、見積書の内容に対する助言等は含まれない

マンション建替え支援業務


「実施の確認」とは、管理員が外注業務の完了の立会いにより確認できる内容のもの

規約改正等各種専門委員会の運営支援業務は別途有償

**理事会や総会の支援業務**

フロント(管理会社)は、**管理組合が協力を必要とするとき**、  
 ⇒助言、資料の作成や議事録「案」の作成をする  
 理事会及び総会にフロント(管理会社)を出席させる場合には、  
 ⇒あらかじめ**出席時間の目安や頻度**、理事会及び総会が**深夜に及ぶ場合の対応**等を決めておくことが望ましい

31



**管理の主体はあくまで「管理組合」!**  
**「管理組合」=「区分所有者一人ひとり」**

**「マンション管理適正化指針」**  
 マンション適正化法第3条により、国土交通大臣が公表

ー マンションの管理の適正化の基本的方向

1 マンションの**管理の主体は、マンションの区分所有者等で構成される管理組合**であり、管理組合は、マンションの区分所有者等の意見が十分に反映されるよう、また、長期的な見通しを持って、適正な運営を行うことが重要である。特に、その経理は、健全な会計を確保するよう、十分な配慮がなされる必要がある。また、第三者に管理事務を委託する場合は、その内容を十分に検討して契約を締結する必要がある。

2 **管理組合を構成するマンションの区分所有者等は、管理組合の一員としての役割を十分認識して、管理組合の運営に関心を持ち、積極的に参加する等、その役割を適切に果たすよう努める必要がある。**

32

## 私の独り言

- ・総会や理事会の開催は、お客様のご都合を優先  
⇒「平日の夜」 or 「土・日曜日&祝日」
- ・一人のフロントが担当する適正な管理組合の数は？
- ・携帯電話は、「24時間&365日」!
- ・「大きな管理会社(財閥系・デベロッパー系&独立系)」VS「中小の管理会社」
- ・最低賃金の改定(値上げ)⇒東京都の場合は、「10年前より約28%アップ: +222円」



33

## お客様の笑顔こそが元気の素!



34

**ご静聴有難うございました  
お役に立ちましたでしょうか？**

