

# 事例に学ぶ！ マンショントラブルあれこれ

## ～管理組合の対処法と 予防策を考える～

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 鈴木 有子

1

### 序章 トラブルに強い管理組合の条件

- 共同の利益を徹底して守り抜くという意識を常に持つこと
- 公明正大な管理組合であること
- 不正に対して断固とした態度がとれること
- 独善的、支配的でないこと
- 柔軟な対応力を持つこと / 宥恕・寛容の精神を忘れないこと
- 社会的価値観の変化に対応できる管理組合
- 良好な区分所有者関係・入居者関係が保てるよう努力できること
- 共感力を発揮できること
- 管理組合運営ソフト面と建物ハード面は連動していることを認識

2

## 第1章 管理費等滞納トラブル

### 実例1: 行方不明所有者のケース

- ・10年以上約300万円の滞納
- ・連帯保証人1,000万円の債権登記あり
- ・行方不明の筈が競売訴訟に代理人弁護士が登場

### 実例2: 外国人所有者の未確定相続人滞納

- ・一人娘を残し、外国人母が逝去。
- ・相続には、母の母国での相続人確定調査が必要。滞納額は100万円を突破

### 実例3: 事実婚妻 愛の巣の部屋は偽装結婚相手の名義 ～男はどちらも死亡&行方不明～誰に滞納請求？

- ・約110万円超の未払管理費等請求訴訟
- ・「マンション管理費は日常家事債務」（民法規定）  
夫婦は「連帯して管理費等を支払う義務を負う」⇒妻に請求

3



### 滞納トラブル対処のポイント

- ★滞納の原因が何にあるかを把握すること
- ★毎月の収納チェックは怠らずに ～ 早めの対策
- ★2020年民法改正により管理費等の「定期給付債権」の時効は5年に、大規模修繕等の負担金の時効も10年から5年に
- ★遅延損害の法定利率は5%から3%に（規約での定めは別）
- ★管理会社の滞納回収契約内容を把握する
- ★弁護士に任せる前に当事者との話し合い等、管理組合の努力も必要
- ★弁護士費用請求については規約に必ず規定を
- ★個人情報には配慮のこと

4

## 第2章 漏水トラブル

### 実例1: 専有部分浴室と共用部分配管を原因に同時漏水 ～専有部分改修費用の支払を拒む所有者

・「本当にウチの部屋が原因なのか？」・・・説明に耳を貸さない不在区分所有者

### 実例2: 汚物まみれの専有部分～建築設計時の問題

・汚物が勢いよく室内に吹き出したら・・・ しかも正月3が日に・・・

### 実例3: 防水層下のアスファルト防水劣化からの漏水 ～防水施工業者と揉める管理組合

・防水工事後に漏水 原因をめぐり管理組合と施工業者が支払いで揉める

5

### 漏水被害の保険対応 ～保険料の値上げ著しく

- ・雨水侵入被害は賠償の対象外
- ・賠償保険は被害の補償 事故請求額が多いと次回更新を拒否されることも



### 漏水トラブル対処のポイント

- ★室内天井等からの場合、まず上階の部屋をチェック
- ★迅速な対応を第一に 原因特定を急ぐことが大切
- ★原因特定に時間がかかる場合は、被害者に情報を正確に伝える
- ★原因と推定される入居者と迅速に連絡が取れること  
大家も顔を知らない賃借人 ～ 第三者使用届を確実に
- ★共用部分不都合・不具合に原因するものは早めの改修を
- ★スラブ下排水管は室内リフォームの際に床下排水管への改修を
- ★図面の保管は重要 室内リフォームの際の配管位置変更の届け出
- ★漏水トラブルが管理費滞納につながることもある

6

## 第3章 反社会的勢力トラブル

### 実例1: 親分に部屋を貰ったと主張するヤクザの子分 ～負担金等未納競売への必死の抵抗

- ・入居者本人が支払っていた管理費等は遡って「預り金」に振替
- ・退去費用は預り金返却 「部屋の温水器、背負って行きますか？」

### 実例2: 競売となるも舞い戻ってきた暴力団総長 ～そして 玄関ドア銃弾撃ち込まれ事件

- ・所有者収監中に部屋が競売に⇒元所有者総長が売買にて再所有に
- ・管理組合から「共同の利益を危険に晒す」ことについての膝詰め申し入れ

7

### 実例3: 管理組合資金目当ての乗っ取り画策 ～理事に居住社員を立候補

- ・弁護士を伴って総会に社長が出席。修繕積立金略取目当ての半グレ企業か？
- ・理事候補者の賛否を問う議決権行使書による承認や輪番制の危険



#### 反社会的勢力排除のポイント

- ★規約に排除条項を明記すること
- ★管理組合は反社会的勢力と決して関係を持つてはならない
- ★直接の関わり合いは危険を伴うことを認識
- ★地元の交番と密接な関係を築いておく

8

### 暴力団排除条項を入れた標準管理規約

参考

●平成19年(2007年)の政府による「反社会的勢力」の規定に準拠

(専有部分の貸与)

第19条 区分所有者は、その専有部分を第三者に貸与する場合には、この規約及び使用細則に定める事項をその第三者に遵守させなければならない。

2 前項の場合において、区分所有者は、その貸与に係る契約にこの規約及び使用細則に定める事項を遵守する旨の条項を定めるとともに、契約の相手方にこの規約及び使用細則に定める事項を遵守する旨の誓約書を管理組合に提出させなければならない。

(暴力団員の排除)を入れた標準管理規約

第19条の2 区分所有者は、その専有部分を第三者に貸与する場合には、前条に定めるもののほか、次に掲げる内容を含む条項をその貸与に係る契約に定めなければならない。

- 一 契約の相手方が暴力団員(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第六号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。)ではないこと及び契約後において暴力団員にならないことを確約すること。
- 二 契約の相手方が暴力団員であることが判明した場合には、何らの催告を要せずして、区分所有者は当該契約を解約することができること。
- 三 区分所有者が前号の解約権を行使しないときは、管理組合は、区分所有者に代理して解約権を行使することができること。

9

### あるマンションの排除条項を入れた管理規約

参考

●暴力団+α 反社会的勢力の独自規定を制定

(専有部分の用途)

第〇〇条 区分所有者及び占有者は、その専有部分を専ら住宅として使用するものとし、良好な住環境を阻害するような用途に供してはならない。

2 区分所有者及び占有者は、専有部分を**暴力団、暴力団構成員、準構成員、暴力団関係企業、総会屋、特殊知能暴力集団、カルト宗教団体、その他の反社会的勢力(以下総称して「反社会的勢力」という。)**の不定多数の関係者が出入りする集会所、宿泊所、倉庫等の用途に供してはならない。

3 前項に該当する行為があると疑われる場合、理事長(第〇〇条に定める理事長をいう。以下同じ。)又はその指定を受けた者は、その使用状況を確認ことができ、当該区分所有者及び占有者は、正当な理由なくこれを拒絶することができない。

10

## 第4章 生活マナーをめぐるトラブル

### 実例1: 騒音トラブル ～殺傷の恐怖を感じる入居者

- ・匿名の手紙が郵便受けに 心当たりのない入居者の恐怖

### 実例2: 精神疾患入居者のわめき声と

#### ゴミ屋敷(専有部分)の優しい住人

- ・時間かまわず卑猥な言葉を吐き散らす住人とゴミ屋敷住人の交流

### 実例3: 隣の洗濯物が臭い！ 煙草の煙が嫌！

- ・原因の聴き取り / 共用敷地に喫煙場設置の効果

### 実例4: 生活習慣の違いから起きるトラブル

- ・キッチン廃油流しで排水管詰り / 玄関ドアに窓を開けたい

11

### 実例5: セキュリティ破り／窓乗り越え危険な屋上侵入

- ・オートロックマンションで裏口植え込み乗り越え / 花火を見たいと屋上侵入



#### 生活マナートラブル対処のポイント

- ★苦情を鵜呑みにせず周辺の聴き取り調査も必要
- ★客観性を旨とし、高圧的、一方的なアドバイス等は控える
- ★第三者による交渉が必要な場合もある
- ★入居者同士の穏やかで良好な関係の促進を心掛ける
- ★建物の改修・改良でトラブル回避

12

## 第5章 高齢者・単身入居者トラブル

### 実例1: エレベーターのないマンション 外出困難老人 ～自立して暮らせる環境の確保

- ・バリアフリー対応だけでは足りない共用部分改修の考え方

### 実例2: 年金暮らしの現実／後ろ向き姿勢の高齢者

- ・このままここで死ねれば良い 改修・建て替えなどに協力の余裕はない
- ・修繕積立金リバースモーゲージの活用

### 実例3: 増える孤独死 ～高齢者に限らず

- ・発見が遅れたケースと早い発見の相違

13

### 孤独死や事件・事故死がもたらす資産価値への影響 ～ 心理的瑕疵 ～

「宅地建物取引業者による人の死の告知に関するガイドライン」より

国土交通省 不動産・建設経済局 不動産業課 2021年10月制定

- ★対象は居住用不動産／不動産取引(賃貸借・売買)のトラブルの未然防止
- ★自然死(老衰、持病による病死等)や日常生活の中で生じた不慮の事故による死については告知対象外
- ★ただし、発見が遅れ、特殊清掃が行われた場合はその後概ね3年が経過するまでは告知が必要
- ★共用部分での自死・事件死等は告知が必要(不慮の通常事故を除く)



### 高齢者・単身入居者トラブル対処のポイント

- ★緊急時連絡先の把握・管理
- ★住宅金融支援機構リバースモーゲージ活用のためには管理組合の準備が必要
- ★バリアフリー化・階段手摺設置等共用部分改良
- ★共助の精神の醸成

14

## 備えておきたい 入居者用緊急時連絡票

参考

### 〇〇マンション管理組合 緊急時連絡票

この連絡票は、当マンションで緊急事態が起きた場合に備えるものです。個人情報については、法令に定める守秘義務を遵守し、管理組合で適切に管理しますので、ご記入の上ご提出下さいようお願いいたします。

記入日:	西暦20 年 月 日	※途中変更の際は管理組合にご連絡ください。		
部屋番号	入居者氏名・フリガナ	本人の携帯番号:		
		本人携帯なしの場合: 同居者の携帯または勤務先の電話番号		
室使用目的	居住用	その他 [	]	室利用人数
入居者以外の連絡先 (親戚・知人等) 記入できる範囲で構いません	第1連絡先	第2連絡先	第3連絡先	
	フリガナ 氏名	フリガナ 氏名	フリガナ 氏名	
	本人との関係	本人との関係	本人との関係	
	携帯電話 電話番号	携帯電話 電話番号	携帯電話 電話番号	
備考欄	賃借の場合 部屋所有者名 電話番号		仲介不動産会社名 電話番号	

15

## 終章 サステナブルマンションを目指して

### 管理組合への サポート システム

マンション管理士: 運営全般/管理設計/管理計画/  
トラブル解決/マネージメント 支援

弁護士: 紛争の法的相談/訴訟代理

司法書士: 登記/権利関係・相続・法的相談等

地方公共団体・マンション管理センター等: 補助金支援 相談等

一級建築士: 改修設計/工事監理/長期修繕計画作成支援等

管理会社: 業務委託 (基幹事務 その他業務)

管理業者: 清掃/管理員/設備管理/遠隔監視

修繕業者: 建物/建物・設備改修業者



～管理の主体は管理組合にあり～

16

参考

## 2022年4月開始 マンション管理計画認定制度

マンションの管理計画認定制度の概要 【令和2年6月16日成立、同年6月24日公布、令和4年4月施行】 別紙②

○マンションの管理組合は、自らのマンションにおける管理計画を地方公共団体（※）に提出し、一定の基準を満たす場合、**地方公共団体の長による認定を受けることが可能。**  
（※）認定には、マンションが所在する地方公共団体がマンション管理適正化推進計画を作成していることが必要。

<管理計画認定の流れ（イメージ）>

**【認定基準（主なもの）】**

- (1) 修繕その他管理の方法
  - ・長期修繕計画の計画期間が一定期間以上あること 等
- (2) 修繕その他の管理に係る資金計画
  - ・長期修繕計画に基づき修繕積立金を設定されていること 等
- (3) 管理組合の運営状況
  - ・総会を定期的に開催していること 等
- (4) 管理適正化指針・市区独自の管理適正化指針に照らして適切なものであること

<管理計画認定による好循環>

・認定制度を通じて、マンションの**管理適正化**が推進される

・マンションの売却・購入予定者だけでなく、区分所有者や居住者にとってもメリットが期待される

17

## 今、管理会社のスタンスに変化が起きている

・社会情勢の変化の下、管理組合の対応により業務受注姿勢に変化が・・・

## トラブルに強い自立した管理組合

- ★管理会社丸投げの時代は終わると認識する
- ★価値観の多様化・権利意識の高まりに柔軟に対応できる姿勢
- ★すべての人が幸福に暮らせるマンションを目指す
- ★所有者同士の輪を大切に（良好なコミュニティ形成）
- ★理事の人材確保～ 所有者変更・相続がチャンス
- ★トラブルの芽は早期に摘む / 再発を防ぐ / 学ぶ
- ★管理組合への信頼感と協力意識を醸成する努力
- ★理事会メンバーが変わっても管理組合履歴資料を大切に

18

## 杉並マンション管理士会とは

- ◎管理組合を力強くサポートする管理士集団
- ◎管理士資格他高度な専門性を有する頭脳集団  
⇒一級建築士・弁護士・司法書士・行政書士・宅地建物  
取引士・管理業務主任者・設備管理士 等
- ◎区分所有者の立場に立った適切なアドバイス
- ◎毎月定例会開催 研修会・情報交換等の研鑽
- ◎杉並区共催 毎月無料相談会を開催
- ◎新会員 入会歓迎！

19

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？



20