



マンション通信

第86号

編集・発行／編集委員会（事務局／江戸川区建築指導課耐震化促進係）

江戸川区マンション管理組合セミナーの報告

2024年3月20日（水曜日・祝日）午後1時30分から、船堀コミュニティ会館において、東京都マンション管理士会城東支部、江戸川建築設計協同組合、江戸川区内マンション協議会の3者の主催、江戸川区の後援で江戸川区マンション管理組合セミナーを開催しました。

テーマは、「区分所有法改正について」。講師は、大江京子弁護士、祢宜秀之マンション管理士です。参加人数は、過去最高の約60人超。熱気あふれるセミナーとなりました。セミナー後は、公開相談会を行い、参加者からの質問に回答を頂きました。今回は、その概要をお知らせします。

第一部

「区分所有法改正で何がどう変わるか？」

講師：弁護士 大江 京子



区分所有法改正は、「二つの老い」の問題提起から提案されています。

① マンションの老朽化

国土交通省 2022 年末時点データ公表によれば、分譲マンションのストック数は、約 694 万 3,000 戸。前年比 1.3% 増となっています。築 40 年以上の分譲マンションストック数は、約 125 万 7,000 戸で、10 年前から約 100 万戸増加しており、10 年後の 2032 年末には、260 万 8,000 戸、20 年後の 2042 年末には、約 445 万戸にまで増加すると見込まれています。

② 区分所有者の高齢化

2018 年度マンション総合調査によれば、世帯主の年齢が 60 歳以上の割合は 1999 年で 25%。これが、2018 年には 50% になっています。

2018 年度における完成年次別割合をみると、完成年次が古いマンションほど、70 歳以上の割合が高くなっており、1979 年以前のマンションにおける 70 歳以上の割合は、47.2% となっています。

区分所有者の高齢化に伴い、相続等を契機に、所有者不明化、非居住化が進んでいると思われます。

老朽化したマンションの増加や近年の社会情勢を鑑みて、マンション管理及び建替えの実施をはじめとするマンション再生の円滑化を図る観点から、2022 年 10 月より、法務省法制審議会において、区分所有法制部会が設置され、審議が始まりました。

～CONTENTS～

江戸川区マンション管理組合セミナーの報告・・・1～3
 管理会社との付き合い方が変わります・・・4～7
 江戸川区からのお知らせ・・・8

その後、パブリックコメントの募集を開始、検討を重ね、2024年1月16日に区分所有法制の見直し要項（案）が決定され、2024年秋の臨時国会で法案が提出される予定となっています。

区分所有法改正のポイント(抜粋)

管理の円滑化

- 1 集会決議の円滑化（決議要件の緩和）
 - ① 所在不明区分所有者を決議の母数から除外する仕組み
 - ② 出席者の多数決による決議を可能とする仕組み
 - ③ 決議要件の緩和（共用部分の変更決議・建替え決議等）
- 2 新しい財産管理制度
 - ① 所有者不明の専有部分の管理制度
 - ② 管理不全の専有部分・共用部分の管理制度
 - ③ 国外にいる区分所有者の国内管理人制度
- 3 専有部分の管理の円滑化
 - ① 配管の全面更新の手続き
 - ② 国内管理人制度 など
- 4 共用部分の変更の円滑化（決議要件の緩和）
- 5 区分所有者の責務の明文化

建替えの円滑化 再生・解消の新たな仕組み

- 1 建替えの円滑化（要件緩和と賃借権等の消滅の仕組み）
 - ① 所在不明区分所有者を決議の母数から除外する仕組み
 - ② 建替え決議要件の緩和
 - ③ 賃借権等の消滅
- 2 再生・解消のための新たな仕組み
 - ① 建物敷地の一括売却制度
 - ② 建物取壊し敷地売却制度
 - ③ 建物取壊し制度
 - ④ 全部滅失した場合の再建制度
 - ⑤ 全部滅失後の敷地売却制度
 - ⑥ 一棟リノベーション（建物の更新）
- 3 被災区分所有建物の建替え再生の円滑化

セミナー後のアンケート結果

とても参考になった＋参考になった 96.3%
「建替えについて考えていたため、参考になった」

第二部

「区分所有法改正における管理組合の心がまえ」

講師：マンション管理士 林宜 秀之



管理組合の心がまえ

区分所有法改正の管理組合の心がまえとして、老朽化していくマンションに、どのように対応するのか。建替えを模索するのか、それとも適切な修繕を行い、長寿命化させるのか、区分所有者の合意を形成していくことが一つの重要なポイントであると指摘しました。もう一つのポイントは、区分所有者の不明化、非居住化にどのように対応するのか。特に、外国に所有者がいる場合、国内管理人を選任するのか、検討していく必要があります。

区分所有法改正で建替えが進むのか

区分所有法が改正されたら、建替えが進むというような、単純な話ではないと。

そもそも建替えに要する個人負担費用は平均2,000万円といわれ、さらに合意形成には時間がかかります。今後、建替え会社の事業性が厳しくなることが予想され、多数決割合の緩和で、建替えに参加できない区分所有者への補償や住宅の確保に配慮する必要があることを強調しました。

長寿命化マンションへの道

長寿命化マンションへの道を選択する場合、やはり肝心なのは、しっかりお金が管理され、積立されていること。長期修繕計画書の見直しをした場合、修繕積立金が2倍、3倍になるケースが増えています。そのため、マンション内で、よく調査し、よく検討し、話し合い、適切な修繕積立金の増額を行うことが重要です。

合意形成には、区分所有者の意思を確認すること。そのための方法として、報告会、説明会、アンケートなどの活用。意見質問は、口頭だけでなく、メール、FAXなどで受付、積極的に回答すること。できれば情報公開すること。総会の際には、過去の一連の流れを説明することなど、丁寧に解説しました。

また、区分所有者だけでは対立しそうになったとき、専門家を活用する手立てがあることも説明しました。

外国に所有者がいるときの国内管理人の重要性

最近のマンション事情を考えれば、選任は義務化でもいいと、その他のリスクヘッジとして、外国に長期出張する場合、長期旅行に行く場合、高齢者で一人暮らしや周りに親類がいない場合、排水管清掃に協力頂けず連続未実施の場合、周りコミュニティがとれず暮らしているのか不在なのかよく分からない場合など、日常的に管理運営で注意しておく必要がある点を説明しました。

最後に理事長の役割について説明し、自分の財産は自分で守るという意識を持ちましよう、とまとめて終了しました。

セミナー後のアンケート結果

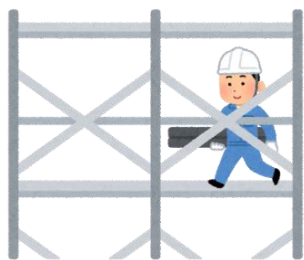
とても参考になった＋参考になった 93.1%

「現況をよく知っている人の説明だから参考になった」

「管理組合の活動の重要性を再認識した」

「単純明快でよかった」

「漏水の写真は衝撃的でした。どのマンションでも、老朽化すると起こりうることですね。計画的なメンテナンスが大事（それしかない？）そのためにきちんと修繕積立金・長期修繕計画書の適宜見直しが必要ですね。」



第三部 公開相談会(抜粋)

（質問者）居室での孤独死にどのように対応したらよいのか？

（大江弁護士）警察に届け、遺族の連絡先などを警察から教えてもらえない場合、管理組合が保管する緊急連絡先名簿によるものとなります。このような時の為にも、同名簿を作成することは重要です。これがない場合は弁護士を立てて戸籍などから連絡先を調べてもらうこととなります。孤立無縁の場合、裁判所にて相続財産管理人を立て、清算処理を進めて貰い、状況により国庫帰属となります。

（質問者）ポストにチラシが溢れていてどうしたらよいのか？

（祢宜マンション管理士）これは中で居住者が死亡しているかもしれないという心配からかと思いますが、管理組合から相談を受け、名簿から親族に連絡を取り、管理組合と親族と共に鍵を開けて入ったところ、中で共住者が倒れており、救急車で運ばれ、一命を取り留めたということがありました。状況にもよりますが、ご心配であれば、そのような対応が必要と思います。

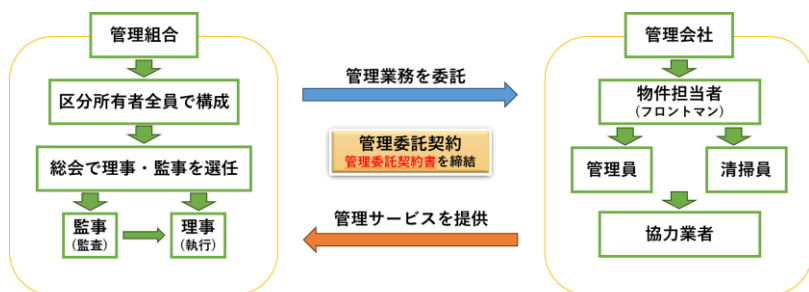
（質問者）外国籍の方の対応を管理組合としてどうしたらよいのか？

（大江弁護士）日本語が片言でよく読めないような場合、ごみ捨てルールなどを英語なり相手の母国語にしてあげる対応になると考えます。管理組合の負担が大きくなるので、不動産業者に協力を求めるなども考えられます。

（マンション協議会参加者）外国人対応について、ツールがいろいろあるので、紹介します。例えばゴミ出しルールや掲示版については、Google レンズなどが有効です。掲示物にそのアプリを翳せば彼らの母国語に直して表示してくれます。規約なども翻訳ツール等を使って翻訳できます。最近は翻訳の精度もよくなっています。また無料で使える通訳ツールもあるので、活用してみてください。

1. マンション標準管理委託契約書

令和5年9月、国土交通省(以下、国交省)は、「マンション標準管理委託契約書」を改訂しました。管理業務を委託する管理組合と管理サービスを提供する管理会社との間で管理委託契約を締結する際、マンションの管理の適正化の推進に関する法律第73条に規定する「契約成立時の書面」を取り交わしますが、そこで双方に不利益が出ないように標準的な内容を、国交省が「マンション標準管理委託契約書」として公表しています。

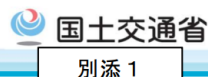


□理事会メンバーが入れ替わっても管理の継続性が担保
 □管理会社に委託する事で理事会メンバーの職務が軽減

国交省の平成30年のマンション総合調査（5年毎に実施）では、管理組合4200、区分所有者8400への調査で、マンション標準管理委託契約書への準拠状況について、「概ね準拠している」が94.6%となっており、区分所有者の管理委託契約内容の認知状況については、「だいたい知っている」が58.5%、「よく知っている」が16.8%で、合計75.3%の区分所有者が知っていると回答しています。調査への協力者が、比較的に意識の高いマンションだという点を差し引いても、高い数字と思われます。同時に管理会社が準拠するよう努めている点も伺えます。

これが、今般のマンション管理適正化法等の改正、担い手確保・働き方改革、居住者の高齢化・感染症のまん延等、近年のマンション管理業を取り巻く環境の変化を踏まえ、平成30年以来5年ぶりに改訂されました。概要は以下のようにまとめられています。

マンション標準管理委託契約書及び同コメントの改訂



改訂の主な内容

○書面の電子化及びIT総会・理事会等DXへの対応

- 書面の電子化やITを活用した説明等を可能とする規定等の整備
- 理事会・総会をWEB会議で開催する場合の機器の調達、貸与及び設置に関する業務範囲や費用負担の明確化

○担い手確保・働き方改革に関する対応 （カスタマーハラスメント、管理員・清掃員の休暇取得等）

- カスタマーハラスメントへの対応に関する規定等の整備
- 管理員・清掃員の計画的な休暇、やむを得ず勤務できない場合の休暇、勤務時間外の対応の明確化

○マンション管理業の事業環境の変化（居住者の高齢化、感染症のまん延等）への対応

- マンション内で、感染症の流行により組合員等の共同生活に影響を及ぼすおそれがある場合や、組合員等に認知症の兆候がみられ、管理事務の適正な遂行等に影響を及ぼすおそれがあると認められる場合等に、協議により相手方への通知事項の対象とすることや、通知を受けた際の対応をコメントに記載
- 孤立死（孤独死）等、専有部分における事件・事故の際の対応についてコメントに記載

○その他

- （逗子のマンション法面崩落事案を踏まえ）管理業者の受託する管理業務の範囲が明確に規定されるよう、契約締結に際し、その内容を双方が明示的に確認すべきことをコメントに記載
- 個人情報保護等に関する規定の充実
- 宅地建物取引業者等への提供・開示事項の拡充（長期修繕計画等の写しの提供、点検・検査・調査の有無、管理員業務や清掃の内容等の開示）

出典：国土交通省

標題の「付き合い方が変わります」は、2 点目「担
い手確保・働き方改革に関する対応」になりますが、
その前に 1 点目「書面の電子化及び IT 総会・理事
会等 DX への対応」について、紹介しておきましょ
う。

2. 書面の電子化及び IT 総会・理事会等 DX への対応

改訂後の本文、及びコメントは下記になります。甲
は管理組合、乙は管理会社です。



＜改訂版標準管理委託契約書本文＞

(IT の活用)

第 25 条 甲又は乙は、あらかじめ、相手方に対し、そ
の用いる電磁的方法の種類及び内容を示した上で、そ
の承諾を得た場合は、本契約に規定する書面及びその
事務処理上必要となる書面を電磁的方法により提供す
ることができる。

2 乙は、甲の承諾を得た場合は、第 10 条第 1 項及び
第 3 項に規定する報告その他の報告を WEB 会議シ
ステム等（電気通信回線を介して、即時性及び双方向性
を備えた映像及び音声の通信を行うことができる会議
システム等）により行うことができる。

＜改訂版標準管理委託契約書コメント＞

24 第 25 条関係

① IT の活用の際には、管理業者が行う管理事務の
効率化のみならず、管理組合にとっても利便性が向上
するように配慮して行うことに留意すること。

② 第 1 項及び第 2 項の承諾を得る際には、承諾の有無
をめぐる事後のトラブル防止の観点から、その承諾を書
面又は書面に出力可能な形式（電子メール、SNS、WEB
ページ上の回答フォーム、CD-ROM、USB メモリ等）で
行うこと。

③～⑧（略）

＜改訂版標準管理委託契約書本文＞

（別表第 1 2(1)②理事会の開催、運営支援）

一～四（略）

五 WEB 会議システム等を活用した理事会を行う場合
において、甲が乙の協力を必要とするときの機器の調
達、貸与及び設置の補助など、上記第 3 号及び第 4 号
の場合において、甲が乙の協力を必要とするときは、甲
及び乙は、その協力する会議の開催頻度（上限回数〇
回／年）、出席する概ねの時間（1 回当たり〇時間を目
安）等の協力方法について協議するものとする。

＜改訂版標準管理委託契約書コメント＞

40 別表第 1 2 関連

①～⑧（略）

⑨（前略）

ただし、あらかじめ定めた理事会等支援業務の頻度
を超える場合には超えた部分の費用について、WEB 会
議システム等を活用した理事会・総会を行う場合には
機器の調達、貸与及び設置の補助に係る費用（アカウ
ントのライセンス費用を含む。）について、別途、管理組
合及び管理業者が協議して定めるものとする。

なお、別表第 1 2(1)②一～四、(2)一～六の業務のう
ち、電磁的方法の活用が可能である場合、具体的に明
示すること。

令和 3 年施行の改正マンション管理適正化法にお
いて利便性向上等のため、管理業務主任者が行う管
理事務報告における IT の活用や書面の電磁的交付が
可能となったことを踏まえた規定が追加されたほか、
WEB 会議による総会・理事会の開催に関する規定が
盛り込まれました。WEB 会議部分は右記になります。

実際に多くのマンションで WEB システムを用い
た理事会運営が始まっています。きっかけとしては
コロナ禍における理事会開催でしたが、若干落ち着
いた状況であっても、現役世代の仕事先からの参加、
子育てや介護を行う方の在宅からの参加、外部オー
ナーの参加などが、理事会成立要件（理事の半数以

上) 達成のために欠かせない状況などから継続されています。一方で IT の理解や操作など、WEB システムに不慣れな理事もいるなど、従来の集合しての理事会開催も必須で、集会室などで行いつつ、一部の人が WEB システムで参加するというケースが多いようです。このため理事会支援を行う管理会社は両方をサポートする状況が出てきて、場合によっては、負担が増えている側面もあります。これらの対応について明文化していくことが本標準に盛り込まれました。

3. 担い手確保・働き方改革に関する対応

さて、「付き合い方が変わります」本題です。今年 4 月 1 日より全面適用された「働き方改革関連法」の影響で人手不足問題が深刻化し、人件費が増大することが予想されます。この課題を総称して『2024 年問題』と呼んでいます。この問題は、建設業や物流だけではなく、マンション管理業にも及んでいます。55 歳定年時代、60 歳定年時代は、マンションの管理員や清掃員は、第 2 の就職先の定番でした。それが、65 歳までの定年の引上げや継続雇用制度の導入が始まり、年金をもらうまでのつなぎの仕事として、新たに管理員や清掃員を選択する人は圧倒的に減っています。



加えて、どの業種も人手不足でコンビニやファミリーレストラン、ファストフードなどかつては高齢者を採用しなかった業種まで 65 歳以上でも雇入れる会社が増えています。ちなみに、某有名ファストフードでは働くスタッフに年齢制限を設けておらず 90 歳代の方も働いているそうです。

また、管理員の業務は階段の上り下りや、ゴミ出し、物品運びなど、思いのほか重労働で、一人仕事が多いです。加えて最近では電子メールやタブレットを使っの業務報告(画像、動画を含む)が普通になっており、これらを使うスキルまで要求されます。このためマンション管理業界は、募集しても人が集まらない、入社しても長続きしないなど、慢性的な人手不足に陥っています。

更に、これは昔からあったと思われませんが、管理組合役員や居住者からの委託契約に含まれない理不尽な要求等で精神的に追い込まれる、いわゆるカスタマーハラスメントも一因といわれています。

これは管理員や清掃員に限ったことではありません。管理会社の物件担当者(フロントマン)も同様です。ある調査では、彼らが対応に苦慮した案件として、①長時間(4 時間以上)または深夜 10 時以降に及び理事会への出席、②深夜・休日の役員、居住者からの電話や呼び出し、③総会・理事会での罵声・怒声による威圧、屈辱的な発言などが挙げられていました。

このような背景もあり、マンション管理業で働く人たちの環境改善のため、マンション標準管理委託契約書に、①管理員・清掃員の計画的な休暇、やむを得ず勤務できない場合の休暇、勤務時間外の対応の明確化、②カスタマーハラスメントへの対応に関する規定等の整備が加えられました。この後者②の改訂後の本文、及びコメントは下記になります。

<改訂版標準管理委託契約書本文>

(管理事務の指示)

第8条 本契約に基づく甲の乙に対する管理事務に関する指示については、法令の定めに基づく場合を除き、甲の管理者等又は甲の指定する甲の役員が乙の使用人その他の従業者(以下「使用人等」という。)のうち乙が指定した者に対して行うものとする。

<改訂版標準管理委託契約書コメント>

8 第8条関係

① 本条は、カスタマーハラスメントを未然に防止する観点から、管理組合が管理業者に対して管理事務に関する指示を行う場合には、管理組合が指定した者以外から行わないことを定めたものであるが、組合員等が管理

業者の使用人その他の従業者（以下「使用人等」という。）に対して行う情報の伝達、相談や要望（管理業者がカスタマーセンター等を設置している場合に行うものを含む。）を妨げるものではない。また、「法令の定め」とは、建物の区分所有等に関する法律（昭和 37 年法律第 69 号。以下「区分所有法」という。）第 34 条第3項に規定する集会の招集請求などが想定される。なお「管理者等」とは、適正化法第2条第4号に定める管理者等をいう。（以下同じ。）

② 管理組合又は管理業者は、本条に基づき指定する者について、あらかじめ相手方に書面で通知することが望ましい。

これまではマンションの居住者が、特に制限なく、誰でもが、フロントマンや管理員にいろいろな要求をしてきていました。「何かあれば先ず管理員さん」のような状況がありました。時間に関係なく、「ゴミ置き場が散らかっている」、「駐輪場を整理して」、「ネズミの死骸を片付けて」、「隣の部屋がうるさいから注意して」、「廊下が臭い」などなど。中には、「お客様は神様だ」的な時代錯誤の感覚で管理委託業務に含まれないようなことを当然のように言うてくる人もいるのではと思われます。



管理員の業務はマンション毎に管理委託契約書に明記されており、マンション標準管理委託契約書では下記の通りで、詳細も定められています。

- (1) 受付等の業務
- (2) 点検業務
- (3) 立合業務
- (4) 報告連絡業務

前記内容が各マンションの管理委託契約書に加えられるようになると、今後は、管理会社のフロントマンや管理員が、管理組合が事前に取り決めた方々からの問い合わせしか受け付けないことも考えられます。

先ずは居住者からの話を管理組合理事会にて一旦咀嚼した後、事前に決められた方（理事長など）がフロントマンや管理員に必要なに応じて問い合わせをすることになります。

クレーマー住民への対応などもこれまで当然のように管理会社のフロントマンや管理員が行ってきたかもしれませんが、これも管理組合が受ける形となり、必要に応じ、契約に沿って、管理会社に改めて依頼することになりますし、内容によっては管理組合独自で解決を迫られることもあるでしょう。

これまで曖昧で管理会社任せにして、管理会社のサービスに委ねていた部分が明文化され、管理会社との付き合い方も変わっていきます。管理組合としてもマンション管理委託契約書の変更される内容を理解していくようにしましょう。



4. まとめ

今回、このようにマンション標準管理委託契約書の改訂の一部をご紹介しました。その他の項目もありますので、是非一度変更点を確認してみましょう。また管理会社からは、今後、この改訂に沿った契約内容の更新の提案がありますので、管理組合としてもそれに備えていきましょう。逆に管理会社からそのような提案や説明がなければ、管理組合として、国土省施策の標準的な流れに沿うように、管理会社に提案をしていくことも考えましょう。

（国土交通省 関連ページ）

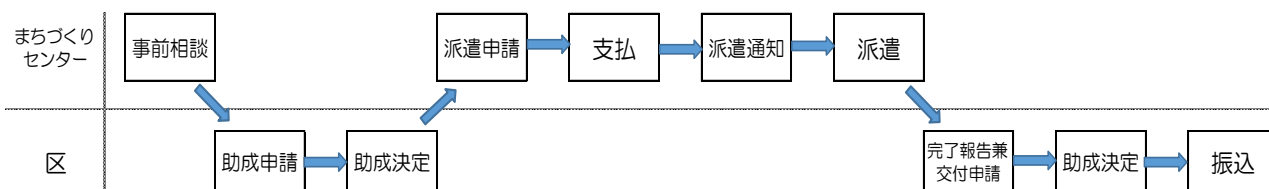
https://www.mlit.go.jp/totikensangyo/const/sosei_const_tk3_000011.html



マンションアドバイザー制度利用助成のご案内

区内の分譲マンションの適切な維持管理の促進と円滑な建替え又は改修を支援するため、（公財）東京都防災・建築まちづくりセンターが実施する「マンション管理アドバイザー制度」又は「マンション建替え・改修アドバイザー制度」を利用する管理組合等に対して、派遣料の一部を助成します。助成額は、派遣料の3分の2（千円未満切り捨て）です。
必ず、派遣の申込前に区に助成申請してください。詳細は下記までお問い合わせください。

<制度の流れ>



【助成制度についての問合せ・助成の申し込み先】

都市開発部建築指導課耐震化促進係 電話 5662-6389

【管理、建替え・改修アドバイザー制度（実施内容）に関する問い合わせ、申し込み先】

（公財）東京都防災・建築まちづくりセンター まちづくり推進課 電話 5989-1453

マンション管理士による無料相談会



相談日時：毎月第4土曜日 13時～16時（受付は15時まで）

相談場所：グリーンパレス2F 相談室（グリーンパレスへの問い合わせはご遠慮ください。）

定 員：3組（予約優先・当日受付可）※3営業日前までにご予約ください。

江戸川区内マンション交流支援専門家派遣制度

複数の管理組合が合同で実施する勉強会・交流会に講師として専門家を招く場合、区が講師謝礼をお支払いします。限度額は、講師一人一回につき3万円（役職・資格などにより異なります）です。代表者を決めて、開催日の3週間前までに申請してください。詳細はお問い合わせください。

◆◆◆◆ ご意見をお寄せください ◆◆◆◆

耐震化促進係 TEL 5662-6389
FAX 5662-1118

江戸川区ホームページより検索できます

マンション通信

検索

【編集委員】 志賀直哉（東葛西） 杉山一久（春江町） 中村博幸（中葛西）
増渕裕史（西葛西） 眞船常雄（西葛西） （五十音）順