



平成25年6月12日

報道各位

一般社団法人マンション管理業協会

## 苦情相談・お問い合わせ状況について

一般社団法人マンション管理業協会（所在地：東京都港区、理事長：山根弘美）は、平成24年度苦情相談受付状況（平成24年4月～平成25年3月）について概況を取り纏めましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

## 【 相談件数等の概要 】

## 1. 相談件数

平成24年度の苦情相談受付件数は、前年度に比べ3.96%減少しました。

単位：件

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
相談件数	6,370 (+14.9%)	6,336 (-0.53%)	6,085 (-3.96%)

\* ( ) 内は対前年度増減比。

## 2. 相談者

会員管理会社からの相談は増加傾向にあるものの、非会員管理会社、管理組合側（管理組合役員及び居住者）からの相談は減少しています。

単位：件

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
管理会社（会員）	3,806 (59.7%)	3,620 (57.1%)	3,719 (61.1%)
管理会社（非会員）	753 (11.8%)	713 (11.3%)	654 (10.7%)
管理組合役員	769 (12.1%)	901 (14.2%)	794 (13.0%)
居住者	743 (11.7%)	804 (12.7%)	642 (10.6%)
その他	299 (4.7%)	298 (4.7%)	276 (4.5%)

\*その他は、マンション購入予定者、不動産仲介業者等。

\* ( ) 内は総件数に占める比率。

### 3. 相談内容

全般的な相談件数が減少する中、相談全体に占める「管理組合関係」の相談の比率は増加傾向にあります。

単位：件

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
管理組合関係	3,835 (47.2%)	4,352 (53.6%)	4,296 (55.5%)
管理会社関係	1,127 (13.9%)	1,216 (15.0%)	1,118 (14.5%)
法令関係	2,638 (32.4%)	1,911 (23.5%)	1,776 (23.0%)
その他	529 (6.5%)	642 (7.9%)	547 (7.1%)

\* ( ) 内は総件数に占める比率。

### 4. 相談項目

全般的な相談件数が減少する中、相談全体に占める「管理規約・細則」関連の相談の比率が年々増加している一方、「マンション管理適正化法」に関する相談は、相談件数、相談の比率とも減少傾向にあります。

単位：件

	平成22年度	平成23年度	平成24年度
管理規約・細則	1,719 (21.1%)	2,000 (24.6%)	1,995 (25.8%)
総会・理事会運営	689 (8.5%)	797 (9.8%)	788 (10.2%)
管理組合財務・会計	320 (3.9%)	441 (5.5%)	429 (5.5%)
管理費等滞納	173 (2.1%)	149 (1.8%)	155 (2.0%)
管理委託契約	589 (7.2%)	609 (7.5%)	581 (7.5%)
管理会社の対応問題	379 (4.7%)	408 (5.0%)	368 (4.8%)
マンション管理適正化法	2,289 (28.2%)	1,581 (19.5%)	1,391 (18.0%)
その他	1,971 (24.3%)	2,136 (26.3%)	2,030 (26.2%)

\*その他は「管理組合その他」、「維持管理・大規模修繕」、「その他法令」等に関する相談。

\* ( ) 内は総件数に占める比率。

\* 1件の相談に複数の内容が含まれる場合があるため、上記「1. 相談件数」の合計と「3. 相談内容」の合計は一致しません。

なお、「平成24年度苦情解決事例集」は、平成25年8月に発行の予定です。

以上

一般社団法人 マンション管理業協会

所在地：東京都港区虎ノ門1-13-3 虎ノ門東洋共同ビル2階

理事長：山根 弘美

設立：昭和54年10月

会員数：387社（平成25年5月末日現在）

本件お問い合わせ先：一般社団法人マンション管理業協会 03-3500-2721（担当：佐藤・鈴木）