



平成26年6月10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25年度苦情相談受付状況（平成25年4月～平成26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25年度の苦情相談受付件数は、前年度に比べ4.04%増加しました。

単位：件

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
相談件数	6,336 (-0.53%)	6,085 (-3.96%)	6,331 (4.04%)

* () 内は対前年度増減比。

2. 相談者

非会員管理会社以外からの相談が増加しています。特に管理組合側（管理組合役員及び居住者）からの相談の増加が顕著です。

単位：件

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
管理会社（会員）	3,620 (57.1%)	3,719 (61.1%)	3,808 (60.1%)
管理会社（非会員）	713 (11.3%)	654 (10.7%)	611 (9.7%)
管理組合役員	901 (14.2%)	794 (13.0%)	856 (13.5%)
居住者	804 (12.7%)	642 (10.6%)	756 (11.9%)
その他	298 (4.7%)	276 (4.5%)	300 (4.7%)

*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増加する中、相談全体に占める「管理組合関係」の相談の比率は若干の減少となりました。

単位：件

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
管理組合関係	4,352 (53.6%)	4,296 (55.5%)	4,330 (53.8%)
管理会社関係	1,216 (15.0%)	1,118 (14.5%)	1,141 (14.2%)
法令関係	1,911 (23.5%)	1,776 (23.0%)	1,850 (23.0%)
その他	642 (7.9%)	547 (7.1%)	723 (9.0%)

* () 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増加する中、相談全体に占める「管理会社の対応問題」関連の相談の比率が増加しました。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が続いています。

単位：件

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
管理規約・細則	2,000 (24.6%)	1,995 (25.8%)	2,039 (25.3%)
総会・理事会運営	797 (9.8%)	788 (10.2%)	765 (9.5%)
管理組合財務・会計	441 (5.5%)	429 (5.5%)	400 (5.0%)
管理費等滞納	149 (1.8%)	155 (2.0%)	114 (1.4%)
管理委託契約	609 (7.5%)	581 (7.5%)	520 (6.5%)
管理会社の対応問題	408 (5.0%)	368 (4.8%)	464 (5.8%)
マンション管理適正化法	1,581 (19.5%)	1,391 (18.0%)	1,335 (16.6%)
その他	2,136 (26.3%)	2,030 (26.2%)	2,407 (29.9%)

*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25年度苦情解決事例集」は、平成26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：382社（平成26年5月末日現在）