



平成27年6月4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26年度苦情相談受付状況（平成26年4月～平成27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26年度の苦情相談受付件数は、前年度に比べ2.76%減少しました。

単位：件

	平成24年度	平成25年度	平成26年度
相談件数	6,085 (-3.96%)	6,331 (4.04%)	6,156 (-2.76%)

\* ( ) 内は対前年度増減比。

## 2. 相談者

管理組合からの相談のうち、役員以外の居住者からの相談が継続して多くなっています。また、非会員管理会社からの相談は、昨年引き続き減少しています。

単位：件

	平成24年度	平成25年度	平成26年度
管理会社（会員）	3,719 (61.1%)	3,808 (60.1%)	3,812 (61.9%)
管理会社（非会員）	654 (10.7%)	611 (9.7%)	460 (7.5%)
管理組合役員	794 (13.0%)	856 (13.5%)	760 (12.3%)
居住者	642 (10.6%)	756 (11.9%)	835 (13.6%)
その他	276 (4.5%)	300 (4.7%)	289 (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」の相談の比率が昨年に引き続き増加しました。

単位：件

	平成24年度	平成25年度	平成26年度
管理組合関係	4,296 (55.5%)	4,330 (53.8%)	4,574 (57.8%)
管理会社関係	1,118 (14.5%)	1,141 (14.2%)	1,138 (14.4%)
法令関係	1,776 (23.0%)	1,850 (23.0%)	1,649 (20.8%)
その他	547 (7.1%)	723 (9.0%)	556 (7.0%)

\* ( ) 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減少する中、相談全体に占める「管理規約・細則」や「総会・理事会運営」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、昨年に引き続き相談件数、相談の比率とも減少傾向が続いています。

単位：件

	平成24年度	平成25年度	平成26年度
管理規約・細則	1,995 (25.8%)	2,039 (25.3%)	2,107 (26.6%)
総会・理事会運営	788 (10.2%)	765 (9.5%)	884 (11.2%)
管理組合財務・会計	429 (5.5%)	400 (5.0%)	390 (4.9%)
管理費等滞納	155 (2.0%)	114 (1.4%)	157 (2.0%)
管理委託契約	581 (7.5%)	520 (6.5%)	524 (6.6%)
管理会社の対応問題	368 (4.8%)	464 (5.8%)	404 (5.1%)
マンション管理適正化法	1,391 (18.0%)	1,335 (16.6%)	1,269 (16.0%)
その他	2,030 (26.2%)	2,407 (29.9%)	2,182 (27.6%)

\*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26年度苦情解決事例集」は、平成27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：373社（平成27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：梅津・山崎）