

平成29年6月6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：岡本 潮）は、平成28年度苦情相談受付状況（平成28年4月～平成29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28年度の苦情相談受付件数は、前年度とほぼ同数でした。

単位：件

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
相談件数	6,156 (-2.76%)	6,608 (7.34%)	6,589 (-0.3%)

\* ( ) 内は対前年度増減比。

## 2. 相談者

会員及び非会員を合計した管理会社からの相談が全体の約70%を占めました。

単位：件

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
管理会社（会員）	3,812 (61.9%)	3,795 (57.4%)	3,904 (59.3%)
管理会社（非会員）	460 (7.5%)	563 (8.5%)	654 (9.9%)
管理組合役員	760 (12.3%)	990 (15.0%)	841 (12.8%)
居住者	835 (13.6%)	905 (13.7%)	933 (14.2%)
その他	289 (4.7%)	355 (5.4%)	257 (3.9%)

\*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

全体の相談件数がほぼ前年並みとなった中、相談全体に占める各相談内容の件数の比率も昨年同様の傾向でした。

単位：件

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
管理組合関係	4,574 (57.8%)	4,966 (58.5%)	5,165 (59.0%)
管理会社関係	1,138 (14.4%)	1,160 (13.7%)	1,236 (14.1%)
法令関係	1,649 (20.8%)	1,646 (19.4%)	1,767 (20.2%)
その他	556 (7.0%)	722 (8.5%)	593 (6.8%)

\* ( ) 内は総件数に占める比率。

## 4. 相談項目

全体の相談件数がほぼ前年並みとなった中、マンション標準管理規約の改正もあり相談全体に占める「管理規約・細則」関連の相談の比率が増加しました。一方、それ以外に関する相談はほぼ同様の傾向が続いています。

単位：件

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
管理規約・細則	2,107 (26.6%)	2,320 (27.3%)	2,570 (29.3%)
総会・理事会運営	884 (11.2%)	1,020 (12.0%)	1,001 (11.4%)
管理組合財務・会計	390 (4.9%)	421 (5.0%)	381 (4.3%)
管理費等滞納	157 (2.0%)	120 (1.4%)	113 (1.3%)
管理委託契約	524 (6.6%)	577 (6.8%)	662 (7.1%)
管理会社の対応問題	404 (5.1%)	360 (4.2%)	366 (4.2%)
マンション管理適正化法	1,269 (16.0%)	1,283 (15.1%)	1,347 (15.4%)
その他	2,182 (27.6%)	2,393 (28.2%)	2,321 (26.5%)

\*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28年度苦情解決事例集」は、平成29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：岡本 潮

設立：昭和54年10月

会員数：362社（平成29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）