



令和2年6月26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、令和元年度苦情相談受付状況（平成31年4月～令和2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

受付件数は平成27年度をピークに5年続けて減少しています。

単位：件

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
相談件数	6,171 (-6.34%)	5,799 (-6.02%)	5,707 (-1.59%)

* () 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64.9%以上を占めています。

単位：件

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
管理会社（会員）	3,840 (62.2%)	3,339 (57.6%)	3,093 (54.2%)
管理会社（非会員）	563 (9.1%)	511 (8.8%)	610 (10.7%)
管理組合役員	698 (11.3%)	745 (12.8%)	839 (14.7%)
居住者	839 (13.4%)	904 (15.6%)	915 (16.0%)
その他	231 (3.7%)	300 (5.2%)	250 (4.4%)

*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

全体の相談件数が減少した中、令和2年2月、3月で新型コロナウイルス感染症対応をはじめとした相談が増えたことから、管理組合関係、管理会社関係で比率が高まりました。

単位：件

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
管理組合関係	4,396 (57.1%)	3,996 (55.9%)	4,220 (57.6%)
管理会社関係	1,067 (13.8%)	1,212 (16.9%)	1,259 (17.2%)
法令関係	1,780 (23.1%)	1,539 (21.5%)	1,373 (18.7%)
その他	462 (6.0%)	407 (5.7%)	472 (6.4%)

* () 内は総件数に占める比率。

4. 相談項目

令和2年2月、3月の新型コロナウイルス感染症対応の関係で、総会・理事会運営に関する相談の比率が増加しましたが、それ以外の相談項目比率は、概ね同様の傾向となっています。

単位：件

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
管理規約・細則	2,304 (30.0%)	2,092 (29.2%)	1,957 (26.7%)
総会・理事会運営	797 (10.3%)	715 (10.0%)	960 (13.1%)
管理組合財務・会計	263 (3.4%)	225 (3.1%)	275 (3.8%)
管理費等滞納	90 (1.2%)	66 (1.0%)	97 (1.3%)
管理委託契約	614 (8.0%)	708 (9.9%)	646 (8.8%)
管理会社の対応問題	366 (4.8%)	359 (5.0%)	428 (5.8%)
マンション管理適正化法	1,196 (16.6%)	1,073 (15.0%)	1,083 (14.8%)
その他	2,075 (26.9%)	1,916 (26.8%)	1,877 (25.6%)

*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件の相談に複数の相談内容が含まれる場合があるため、「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、「令和元年度苦情解決事例集」は、令和2年9月発行の予定です。

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：359社（令和2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：森野）