



令和3年6月30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2年度苦情相談受付状況（平成2年4月～令和3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

令和2年度の相談件数は、前年度と比較して35%増加しました。

単位：件

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
相談件数	5,799 (-6.02%)	5,707 (-1.59%)	7,703 (+35.0%)

\* ( ) 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65%を占めました。

単位：件

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
管理会社（会員）	3,339 (57.6%)	3,093 (54.2%)	4,303 (55.9%)
管理会社（非会員）	511 (8.8%)	610 (10.7%)	697 (9.0%)
管理組合役員	745 (12.8%)	839 (14.7%)	1,321 (17.1%)
居住者	904 (15.6%)	915 (16.0%)	1,105 (14.3%)
その他	300 (5.2%)	250 (4.4%)	277 (3.6%)

\*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

相談総件数は増加しましたが、総件数に占める比率に大きな変化はありませんでした。

単位：件

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
管理組合関係	3,996(55.9%)	4,220(57.6%)	5,591(57.4%)
管理会社関係	1,212(16.9%)	1,259(17.2%)	1,900(19.4%)
法令関係	1,539(21.5%)	1,373(18.7%)	1,737(17.8%)
その他	407(5.7%)	472(6.4%)	517(5.3%)

\* ( ) 内は総件数に占める比率。

### 4. 相談項目

全体の相談件数が増加した中、新型コロナウイルス、緊急事態宣言発令に伴う総会・理事会運営、管理委託契約関連の相談の比率が増加しました。

単位：件

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
管理規約・細則	2,092(29.2%)	1,957(26.7%)	2,197(22.5%)
総会・理事会運営	715(10.0%)	960(13.1%)	1,547(15.9%)
管理組合財務・会計	225(3.1%)	275(3.8%)	309(3.2%)
管理費等滞納	66(1.0%)	97(1.3%)	140(1.4%)
管理委託契約	708(9.9%)	646(8.8%)	1,186(12.1%)
管理会社の対応問題	359(5.0%)	428(5.8%)	641(6.6%)
マンション管理適正化法	1,073(15.0%)	1,083(14.8%)	1,411(14.5%)
その他	1,916(26.8%)	1,877(25.6%)	2,314(23.7%)

\*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2年度苦情解決事例集」は、令和3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：354社（令和3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：後藤）