

平成24年6月12日

報道各位

社団法人高層住宅管理業協会

苦情相談・お問い合わせ状況について

社団法人高層住宅管理業協会（所在地：東京都港区、理事長：山根弘美）は、平成23年度苦情相談受付状況（平成23年4月～平成24年3月）について概況をまとめましたので、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23年度の苦情相談受付件数は高止まり傾向となり、前年度に比べ0.53%の減少に留まった。

単位：件

	平成21年度	平成22年度	平成23年度
相談件数	5,544 (+12.5%)	6,370 (+14.9%)	6,336 (-0.53%)

*（ ）内は対前年度増減比。

2. 相談者

相談者についてみると、管理会社（会員及び非会員）からの相談が減少し、管理組合側（管理組合役員及び居住者）からの相談が増加した。

単位：件

	平成21年度	平成22年度	平成23年度
管理会社（会員）	3,321 (59.9%)	3,806 (59.7%)	3,620 (57.1%)
管理会社（非会員）	600 (10.8%)	753 (11.8%)	713 (11.3%)
管理組合役員	730 (13.2%)	769 (12.1%)	901 (14.2%)
居住者	719 (13.0%)	743 (11.7%)	804 (12.7%)
その他	174 (3.1%)	299 (4.7%)	298 (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

相談内容についてみると、「管理組合関係」の相談が年々大きく増加している一方、「法令関係」の相談が減少に転じた。

単位：件

	平成21年度	平成22年度	平成23年度
管理組合関係	3,169 (51.0%)	3,835 (47.2%)	4,352 (53.6%)
管理会社関係	1,087 (17.5%)	1,127 (13.9%)	1,216 (15.0%)
法令関係	1,730 (27.9%)	2,638 (32.4%)	1,911 (23.5%)
その他	223 (3.6%)	529 (6.5%)	642 (7.9%)

4. 相談項目

相談項目についてみると、「管理規約・細則」関連の相談が年々増加している一方、「マンション管理適正化法」に関する相談が減少に転じた。

単位：件

	平成21年度	平成22年度	平成23年度
管理規約・細則	1,264 (20.4%)	1,719 (21.1%)	2,000 (24.6%)
総会・理事会運営	702 (11.3%)	689 (8.5%)	797 (9.8%)
管理組合財務・会計	240 (3.9%)	320 (3.9%)	441 (5.5%)
管理費等滞納	178 (2.9%)	173 (2.1%)	149 (1.8%)
管理委託契約	577 (9.3%)	589 (7.2%)	609 (7.5%)
管理会社の対応問題	297 (4.8%)	379 (4.7%)	408 (5.0%)
マンション管理適正化法	1,551 (25.0%)	2,289 (28.2%)	1,581 (19.5%)
その他	1,400 (22.5%)	1,971 (24.3%)	2,136 (26.3%)

*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」の合計は一致しない。

なお、「平成23年度苦情解決事例集」は、平成24年8月に発行の予定。

以上

社団法人 高層住宅管理業協会

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：400社（平成24年5月末日現在）

本件お問い合わせ先：社団法人高層住宅管理業協会 03-3500-2721（担当：廣瀬・鈴木）