



令和元年6月28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30年度苦情相談受付状況（平成30年4月～平成31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3年続けて減少しています。

単位：件

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
相談件数	6,589 (-0.3%)	6,171 (-6.34%)	5,799 (-6.02%)

* () 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66.4%以上を占めています。

単位：件

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
管理会社（会員）	3,904 (59.3%)	3,840 (62.2%)	3,339 (57.6%)
管理会社（非会員）	654 (9.9%)	563 (9.1%)	511 (8.8%)
管理組合役員	841 (12.8%)	698 (11.3%)	745 (12.8%)
居住者	933 (14.2%)	839 (13.4%)	904 (15.6%)
その他	257 (3.9%)	231 (3.7%)	300 (5.2%)

*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

人件費等、社会的なコスト上昇に伴う管理委託費、管理委託契約内容の見直しに伴う、管理会社からの提案に伴い、「管理会社関係」の件数・相談全体に占める比率とも増加した。

単位：件

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
管理組合関係	5,165 (59.0%)	4,396 (57.1%)	3,996 (55.9%)
管理会社関係	1,236 (14.1%)	1,067 (13.8%)	1,212 (16.9%)
法令関係	1,767 (20.2%)	1,780 (23.1%)	1,539 (21.5%)
その他	593 (6.8%)	462 (6.0%)	407 (5.7%)

* () 内は総件数に占める比率。

4. 相談項目

全体の相談件数が減少した中、相談全体に占める各相談項目の比率はほぼ同様の傾向が続いています。

単位：件

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
管理規約・細則	2,570 (29.3%)	2,304 (30.0%)	2,092 (29.2%)
総会・理事会運営	1,001 (11.4%)	797 (10.3%)	715 (10.0%)
管理組合財務・会計	381 (4.3%)	263 (3.4%)	225 (3.1%)
管理費等滞納	113 (1.3%)	90 (1.2%)	66 (1.0%)
管理委託契約	662 (7.1%)	614 (8.0%)	708 (9.9%)
管理会社の対応問題	366 (4.2%)	366 (4.8%)	359 (5.0%)
マンション管理適正化法	1,347 (15.4%)	1,196 (16.6%)	1,073 (15.0%)
その他	2,321 (26.5%)	2,075 (26.9%)	1,916 (26.8%)

*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、「平成30年度苦情解決事例集」は、令和元年8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（令和元年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・大澤）