



令和4年7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：高松 茂）は、令和3年度苦情相談受付状況（令和3年4月～令和4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3年度の相談件数は、コロナ禍関連の相談で大幅増となった令和2年度と比較して9.9%減少しました。

単位：件

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
相談件数	5,707 (-1.59%)	7,703 (+35.0%)	6,938 (-9.9%)

* () 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64.6%、管理組合員及び居住者からの相談が全体の31.9%の割合を占めています。

単位：件

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
管理会社（会員）	3,093 (54.2%)	4,303 (55.9%)	3,933 (56.7%)
管理会社（非会員）	610 (10.7%)	697 (9.0%)	550 (7.9%)
管理組合役員	839 (14.7%)	1,321 (17.1%)	1,100 (15.9%)
居住者	915 (16.0%)	1,105 (14.3%)	1,111 (16.0%)
その他	250 (4.4%)	277 (3.6%)	244 (3.5%)

*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

全体の相談件数は9, 9%減少の中、「管理会社関係」の相談は2. 8%減少し、協会関係を含む「その他」の相談（マンション管理適正評価制度関係を含む）が2%増加しました。

単位：件

	令和元年	令和2年度	令和3年度
管理組合関係	4, 220 (57. 6%)	5, 591 (57. 4%)	4, 969 (57. 2%)
管理会社関係	1, 259 (17. 2%)	1, 900 (19. 4%)	1, 439 (16. 6%)
法令関係	1, 373 (18. 7%)	1, 737 (17. 8%)	1, 645 (18. 9%)
その他	472 (6. 4%)	517 (5. 3%)	636 (7. 3%)

* () 内は総件数に占める比率。

4. 相談項目

令和3年6月に改正標準管理規約の公表があり、「管理規約・細則」の相談が6. 6%増加しました。また、令和4年4月にスタートした「マンション管理適正評価制度」の項目を新設しました。

単位：件

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
管理規約・細則	1, 957 (26. 7%)	2, 197 (22. 5%)	2, 535 (29. 1%)
総会・理事会運営	960 (13. 1%)	1, 547 (15. 9%)	1, 601 (18. 4%)
管理組合財務・会計	275 (3. 8%)	309 (3. 2%)	277 (3. 2%)
管理費等滞納	97 (1. 3%)	140 (1. 4%)	84 (1. 0%)
管理委託契約	646 (8. 8%)	1, 186 (12. 1%)	893 (10. 3%)
管理会社の対応問題	428 (5. 8%)	641 (6. 6%)	511 (5. 9%)
マンション管理適正化法	1, 083 (14. 8%)	1, 411 (14. 5%)	1, 252 (14. 4%)
マンション管理適正評価	—	—	137 (1. 6%)
その他	1, 877 (25. 6%)	2, 314 (23. 7%)	1, 399 (16. 1%)

*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。

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：高松 茂

設立：昭和54年10月

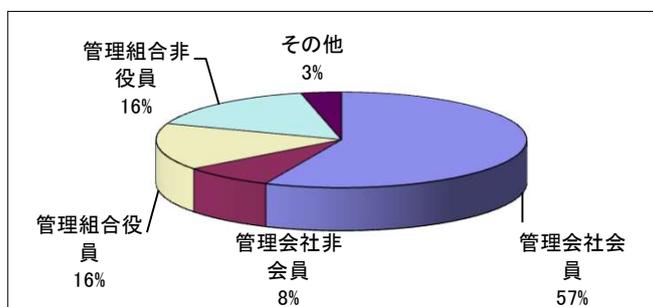
会員数：356社（令和4年6月末日現在）

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：池田）

令和3年度苦情相談受付状況 (令和3年4月～令和4年3月)

1. 相談受付件数及び相談者

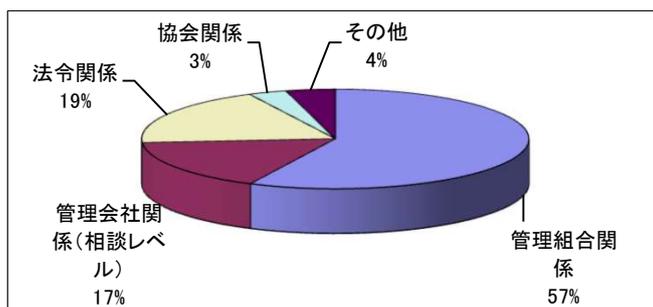
	件数
管理会社社員	3,933
管理会社非会員	550
管理組合役員	1,100
管理組合非役員	1,111
その他	244
合計	6,938



2. 相談受付内容

1) 相談内容

	件数
管理組合関係	4,969
管理会社関係(相談レベル)	1,439
法令関係	1,645
協会関係	278
その他	358
管理会社関係(苦情レベル)	0



2) 相談項目

項目	件数
管理規約・使用細則等に関する事項	2,535
総会・理事会に関する事項	1,005
管理組合の財務・会計に関する事項	277
管理費等の滞納に関する事項	84
義務違反者の対応に関する事項	66
事件・事故対応に関する事項	90
駐車場・駐輪場・バイク置場に関する事項	36
維持管理・大規模修繕に関する事項	280
管理組合関係その他	596
管理会社の対応に関する事項	0
管理委託契約の内容に関する事項	893
管理会社の変更に関する事項	40
管理会社関係その他	105
マンション管理適正化法に関する事項	1,252
区分所有法に関する事項	191
建替円滑化法に関する事項	1
個人情報保護法に関する事項	92
その他の法令に関する事項	106
保証機構関係	91
資格試験・研修・説明会等に関する事項	14

その他	358
管理会社の不法行為・脱法行為	12

