



令和5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：高松 茂）は、令和4年度苦情相談受付状況（令和4年4月～令和5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

新型コロナウイルス等感染症関連の相談で大幅増となった令和2年度から、2年続けて減少しました。

単位：件

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
相談件数	7,703 (+35.0%)	6,938 (-9.9%)	6,844 (-1.4%)

*（ ）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63.3%、管理組合員及び居住者からの相談が全体の33.0%の割合を占めています。

単位：件

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
管理会社（会員）	4,303 (55.9%)	3,933 (56.7%)	3,850 (56.3%)
管理会社（非会員）	697 (9.0%)	550 (7.9%)	484 (7.0%)
管理組合役員	1,321 (17.1%)	1,100 (15.9%)	1,025 (15.0%)
居住者	1,105 (14.3%)	1,111 (16.0%)	1,232 (18.0%)
その他	277 (3.6%)	244 (3.5%)	253 (3.7%)

*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

全体の相談件数が1.4%減少の中、「その他」の相談が減少し、「管理組合関係」、「管理会社関係」及び「法令関係」の相談比率がそれぞれ増加しました。

単位：件

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
管理組合関係	5,591 (57.4%)	4,969 (57.2%)	4,445 (59.4%)
管理会社関係	1,900 (19.4%)	1,439 (16.6%)	1,265 (16.9%)
法令関係	1,737 (17.8%)	1,645 (18.9%)	1,462 (19.5%)
その他	517 (5.3%)	636 (7.3%)	306 (4.2%)

* () 内は総件数に占める比率。

4. 相談項目

「管理規約・細則」の相談が、引き続き大きな割合を占めている。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」の相談比率が3.8%増加しました。

単位：件

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
管理規約・細則	2,197 (22.5%)	2,535 (29.1%)	2,485 (31.0%)
総会・理事会運営	1,547 (15.9%)	1,005 (11.5%)	740 (9.2%)
管理組合財務・会計	309 (3.2%)	277 (3.2%)	219 (2.7%)
管理費等滞納	140 (1.4%)	84 (1.0%)	32 (0.3%)
管理委託契約	1,186 (12.1%)	893 (10.3%)	783 (9.8%)
管理会社の対応問題	641 (6.6%)	511 (5.9%)	478 (6.0%)
マンション管理適正化法	1,411 (14.5%)	1,252 (14.4%)	1,154 (14.4%)
マンション管理適正評価	—	137 (1.6%)	433 (5.4%)
その他	2,314 (23.7%)	1,995 (23.0%)	1,695 (21.1%)

*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：354社（令和5年5月末日現在）

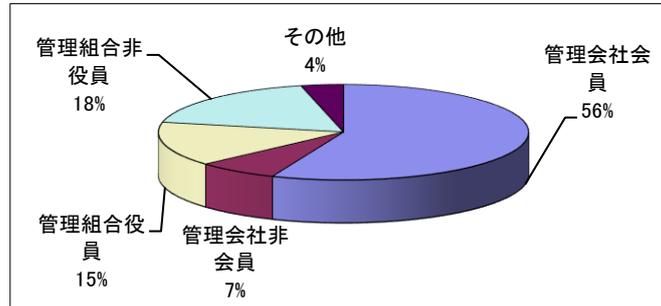
本件お問い合わせ先：一般社団法人マンション管理業協会 03-3500-2721（担当：池田）

令和4年度苦情相談受付状況

(令和4年4月～令和5年3月)

1. 相談受付件数及び相談者

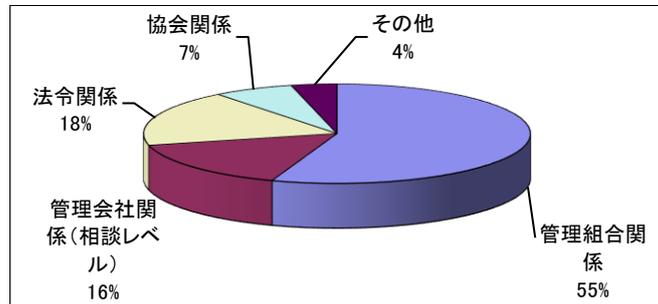
	件数
管理会社会員	3,850
管理会社非会員	484
管理組合役員	1,025
管理組合非役員	1,232
その他	253
合計	6,844



2. 相談受付内容

1) 相談内容

	件数
管理組合関係	4,445
管理会社関係(相談レベル)	1,265
法令関係	1,462
協会関係	541
その他	306
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	2,482
総会・理事会に関する事項	740
管理組合の財務・会計に関する事項	219
管理費等の滞納に関する事項	32
義務違反者の対応に関する事項	62
事件・事故対応に関する事項	74
駐車場・駐輪場・バイク置場に関する事項	25
維持管理・大規模修繕に関する事項	297
管理組合関係その他	514
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	783
管理会社の変更に関する事項	24
管理会社関係その他	69
マンション管理適正化法に関する事項	1,154
建替円滑化法に関する事項	2
個人情報保護法に関する事項	78
その他の法令に関する事項	69
保証機構関係	41
資格試験・研修・説明会等に関する事項	13
その他	306
管理会社の不法行為・脱法行為	8
管理会社への不信感	377

