



令和6年7月19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5年度苦情相談受付状況（令和5年4月～令和6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（7,703件）から、3年続けて減少しました。

単位：件

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
相談件数	6,938 (-9.9%)	6,844 (-1.4%)	6,250 (-8.7%)

*（ ）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61.8%、管理組合員及び居住者からの相談が全体の35.3%の割合を占めています。

単位：件

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
管理会社（会員）	3,933 (56.7%)	3,850 (56.3%)	3,392 (54.3%)
管理会社（非会員）	550 (7.9%)	484 (7.0%)	469 (7.5%)
管理組合役員	1,100 (15.9%)	1,025 (15.0%)	1,028 (16.4%)
居住者	1,111 (16.0%)	1,232 (18.0%)	1,181 (18.9%)
その他	244 (3.5%)	253 (3.7%)	180 (2.9%)

*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

相談内容の傾向に特段の変化はありませんでした。

単位：件

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
管理組合関係	4,969 (57.2%)	4,445 (59.4%)	4,144 (56.0%)
管理会社関係	1,439 (16.6%)	1,265 (16.9%)	1,337 (18.0%)
法令関係	1,645 (18.9%)	1,462 (19.5%)	1,344 (18.2%)
その他	636 (7.3%)	306 (4.2%)	575 (7.8%)

* () 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、マンション標準管理委託契約書の改訂がありましたが「管理委託契約」の相談比率は、0.4ポイント上昇に留まりました。

単位：件

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
管理規約・細則	2,535 (29.1%)	2,485 (31.0%)	2,299 (31.1%)
総会・理事会運営	1,005 (11.5%)	740 (9.2%)	728 (9.9%)
管理組合財務・会計	277 (3.2%)	219 (2.7%)	206 (2.8%)
管理費等滞納	84 (1.0%)	32 (0.3%)	41 (0.6%)
管理委託契約	893 (10.3%)	783 (9.8%)	758 (10.2%)
管理会社の対応関係	511 (5.9%)	478 (6.0%)	551 (7.4%)
マンション管理適正化法	1,252 (14.4%)	1,154 (14.4%)	1,035 (14.0%)
その他	2,132 (24.6%)	2,128 (26.5%)	1,782 (24.0%)

*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：349社（令和6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）

