

令和7年7月22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：世古 洋介）は、令和6年度苦情相談受付状況（令和6年4月～令和7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、今年度は前年度から479件増加しました。

単位：件

|      | 令和4年度        | 令和5年度        | 令和6年度       |
|------|--------------|--------------|-------------|
| 相談件数 | 6,844（－1.4％） | 6,250（－1.0％） | 6,729（7.7％） |

＊（ ）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63％、管理組合員及び居住者からの相談が全体の31.6％の割合を占めています。

単位：件

|           | 令和4年度        | 令和5年度        | 令和6年度        |
|-----------|--------------|--------------|--------------|
| 管理会社（会員）  | 3,850（56.3％） | 3,392（54.3％） | 3,728（55.4％） |
| 管理会社（非会員） | 484（7.0％）    | 469（7.5％）    | 513（7.6％）    |
| 管理組合役員    | 1,025（15.0％） | 1,028（16.4％） | 1,022（15.2％） |
| 居住者       | 1,232（18.0％） | 1,181（18.9％） | 1,102（16.4％） |
| その他       | 253（3.5％）    | 180（2.9％）    | 368（5.4％）    |

＊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

昨年度に引き続き、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4年度         | 令和5年度         | 令和6年度         |
|--------|---------------|---------------|---------------|
| 管理組合関係 | 4,445 (59.4%) | 4,144 (56.0%) | 4,311 (52.3%) |
| 管理会社関係 | 1,265 (16.9%) | 1,337 (18.0%) | 1,598 (19.4%) |
| 法令関係   | 1,462 (19.5%) | 1,344 (18.2%) | 1,199 (14.5%) |
| その他    | 306 (4.2%)    | 575 (7.8%)    | 1,135 (13.8%) |

\* ( ) 内は総件数に占める比率。

### 4. 相談項目

昨年度に引き続き、「管理規約・細則」の相談が大きな割合を占めています。また、令和6年度における「その他」の中には、当協会が運営している「マンション管理適正評価制度」に関するお問い合わせが含まれています。

単位：件

|             | 令和4年度         | 令和5年度         | 令和6年度         |
|-------------|---------------|---------------|---------------|
| 管理規約・細則     | 2,485 (31.0%) | 2,299 (31.1%) | 2,480 (30.1%) |
| 総会・理事会運営    | 740 (9.2%)    | 728 (9.9%)    | 747 (9.1%)    |
| 管理組合財務・会計   | 219 (2.7%)    | 206 (2.8%)    | 175 (2.1%)    |
| 管理費等滞納      | 32 (0.3%)     | 41 (0.6%)     | 60 (0.7%)     |
| 管理委託契約      | 783 (9.8%)    | 758 (10.2%)   | 832 (10.1%)   |
| 管理会社の対応関係   | 478 (6.0%)    | 551 (7.4%)    | 766 (9.3%)    |
| マンション管理適正化法 | 1,154 (14.4%) | 1,035 (14.0%) | 1,021 (12.4%) |
| その他         | 2,128 (26.5%) | 1,782 (24.0%) | 2,162 (26.2%) |

\*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：世古 洋介

設立：昭和54年10月

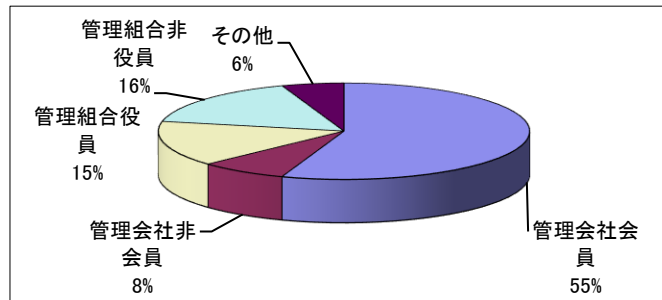
会員数：344社（令和7年7月17日現在）

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6年度苦情相談受付状況 (令和6年4月～令和7年3月)

### 1. 相談受付件数及び相談者

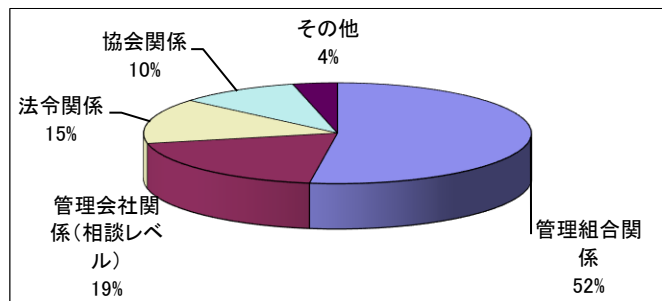
|         | 件数    |
|---------|-------|
| 管理会社会員  | 3,728 |
| 管理会社非会員 | 513   |
| 管理組合役員  | 1,022 |
| 管理組合非役員 | 1,102 |
| その他     | 364   |
| 合計      | 6,729 |



### 2. 相談受付内容

#### 1) 相談内容

|               | 件数    |
|---------------|-------|
| 管理組合関係        | 4,311 |
| 管理会社関係(相談レベル) | 1,598 |
| 法令関係          | 1,199 |
| 協会関係          | 830   |
| その他           | 305   |
| 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    | 2,480 |
| 総会・理事会に関する事項        | 747   |
| 管理組合の財務・会計に関する事項    | 175   |
| 管理費等の滞納に関する事項       | 60    |
| 義務違反者の対応に関する事項      | 52    |
| 事件・事故対応に関する事項       | 110   |
| 駐車場・駐輪場・バイク置場に関する事項 | 44    |
| 維持管理・大規模修繕に関する事項    | 191   |
| 管理組合関係その他           | 452   |
| 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     | 832   |
| 管理会社の変更に関する事項       | 36    |
| 管理会社関係その他           | 152   |
| マンション管理適正化法に関する事項   | 1,021 |
| 区分所有法に関する事項         | 86    |
| 建替円滑化法に関する事項        | 3     |
| 個人情報保護法に関する事項       | 50    |
| その他の法令に関する事項        | 32    |
| 保証機構関係              | 58    |
| 資格試験・研修・説明会等に関する事項  | 11    |
| その他                 | 305   |
| 管理会社の不法行為・脱法行為      | 10    |

