

## 第3章 マンション管理のトラブルについて

### 1 マンションでの暮らしの中にはトラブルはつきもの

平成30年度のマンション総合調査(国土交通省)によると、76.8%(平成25年度調査では73.1%)のマンションが、何らかのトラブルを抱えていると報告されています。

発生したトラブルについては、「居住者間のマナーをめぐるトラブル」が55.9%と最も多く、次いで「建物の不具合」が31.1%、「費用負担をめぐるトラブル」が25.5%、「管理組合の運営」12.6%、「近隣関係」8.8%、「管理規約」5.0%、「管理会社等」2.0%となっています。

単棟型と団地型を比較すると、団地型は単棟型に比べてトラブルの発生率が高くなる傾向があります。

なお、具体的な内容及び全体に占める割合については、末尾添付の「参考資料」を参考にしてください。

### 2 マンションのトラブルの形態と処理にあたっての留意事項

マンションのトラブルは、大きく分けて次の領域に分類されます。

#### (1) 管理組合の運営、組合員等の日常生活に関するトラブル

##### ア 管理組合の運営に起因する事例

- (ア) 管理組合役員関係(役員の選任、解任、消極役員の増加、役員の資格、役員による横領、理事会の内紛、分裂等)
- (イ) 理事会、総会運営関係(理事会の独断専行、大規模修繕工事の決議方法、大規模修繕工事の発注、修繕積立金の増額、役員報酬の支払い(額)、総会決議要件の瑕疵、理事会の代理出席の資格等)
- (ウ) 駐車場、駐輪場の運営関係(駐車場の使用方法、利用料金の変更、敷地内の駐車場増設、来客駐車場の確保、駐輪場不足対策、空き駐車場対策、機械式駐車場の維持管理・更新等)
- (エ) 義務違反对策(管理費等の滞納、滞納回収処置、無断駐車、来客駐車場の長期使用、ピアノ騒音、専有部分の用途違反(諸教室、事務所、民泊)、義務違反者是正策)
- (オ) 管理組合と自治会の関係(コミュニティ形成、マンション管理と自治会活動の範囲、相互関係の整理、管理費、自治会費の徴収、支出の区別)

##### イ 組合員等の日常生活(管理意識、生活意識)に起因する事例

- (ア) 不当毀損行為(耐力壁の撤去、外壁の穴開け等)
- (イ) 不当使用行為(共用部分、敷地の不当な使用等)
- (ウ) プライバシーの侵害(騒音、振動)
- (エ) 不当な外観変更行為(看板、広告塔の設置等)

ウ マンションは、家族構成、生活習慣や生活のリズムの異なる人々が、壁(床、天井)等の共有部分を隔てて共同生活を余儀なくされる場です。

そこで生活していくためには、まず「他人への配慮」が望まれ、管理規約や使用細則等の一定のルールに従った行動が求められます。

管理組合は、組合員等に対し、共同生活のルールを十分周知するとともに、過去に問題になったり将来問題になりそうなこと、他のマンションで問題となっていることについて、理事会や総会でさまざまな意見を聞いたり議論するなどしつつ、さらに標準管理規約を参考にして、マンションの実情に応じて管理規約を改正したり使用細則等を定め、ルールを明確にする必要があります。

## (2) 販売物件(建物、設備)に関するトラブル

ア 設計、施工（住宅性能）に起因するもの（瑕疵担保責任やアフターサービスに関する対応事項）で、具体的には、①アフターサービスの実施の遅延、②漏水・雨漏り、③設備の機能不良、④地盤沈下等のトラブルがあります。

社会的に問題になったこともあり、昭和51年、当時の建設省から不動産業界に対して対応を求める通達が出され、不動産業界が「アフターサービス基準」を定めてその普及に努めるとともに、これらに対応していくという方針が示されました。

イ 対応

(ア) 設計、施工に関するトラブルの対応方法は、トラブル発生が契約不適合責任期間中あるいはアフターサービス期間中かその期間経過後か、設計、施工に起因するものか、管理に起因するののかによって異なります。

また、費用負担の問題、改修工事の可否等を含めて管理会社、分譲会社、建設会社等の関係先と十分協議を行い対処する必要があります。

(イ) マンションの建物等の欠陥が共用部分にある場合は、管理組合が分譲会社等の関係先に修繕や損害賠償等を求めることを検討します。

なお、専有部分の欠陥でも全戸に共通の欠陥があるような場合には、管理組合で交渉した方が良い場合があります。

## (3) 管理委託契約に関するトラブル

ア 管理委託契約に起因するトラブルは、主に、契約の内容の不備によるものと管理会社の業務不履行にその原因があるものとがあります。

イ 契約内容の不備、不明確な事例（業務範囲の理解）としては、①管理費等滞納の場合の督促の範囲、内容（督促期限、督促責任等）、②その他の契約業務（清掃、管理員業務、長期修繕計画の作成等）の範囲、内容についてのトラブルがみられます。

また、管理会社の委託業務不履行の事例としては、①履行遅滞（頼んだことを期限までにやってくれないという対応のスピードに関するもの、例えば収支報告書、貸借対照表の作成、法定点検の実施、報告等）、②不完全履行（頼んだようにやってくれないという業務の質に関するもの、例えば理事会開催時の補助、支払いミス等）、③法律等違反（適正化法に基づいた業務の遂行）に分類できる事例があります

ウ この種のトラブルは、管理委託業務の範囲や委託者（管理組合）、受託者（管理会社）の責任、義務が不明確なゆえに、管理業務の処理について委託者側と受託者側との間で理解、認識が食い違った結果、発生する場合があります。

これらについては、マンションの管理の適正化の推進に関する法律（以下「マンション管理適正化法」という。）の施行や国土交通省の「標準管理委託契約書」作成などにより、

適正な管理業務の実施確保のための施策が講じられています。

エ 管理組合の側からも、トラブル防止のためには、次のことを留意事項としてあげることができます。

(ア)「標準管理委託契約書」は、国土交通省が作成したマンション管理業務委託契約のひな型です。管理会社への委託内容を明確化し、管理組合（居住者）と管理会社との間で起こるトラブルをなくすことを狙いとして作成されていますので、このひな型を参考に委託契約を締結することが重要です。

なお、管理組合は、委託契約前に重要事項の説明を受け契約内容を吟味し、納得して契約を締結し、締結後は、委託契約の仕様書通り業務が実施されているかを点検し、実施されていない場合は、改善を要求することが必要です。

(イ) 重要事項の説明と契約成立時の書面交付の遵守

マンション管理適正化法第72条には次のように規定されています。「マンション管理業者は、管理組合と委託契約（更新を含む）を締結する前に、マンション管理において重要な事項と国土交通省が定めた事項について、説明会を開催し管理業務主任者に説明をさせなければならない。」

なお、同法第73条で「管理組合を構成する区分所有者等が、管理委託契約の内容を事前に十分理解したうえで、管理会社と委託契約を締結した後、遅滞なく管理組合に契約が成立したことを証する書面を交付する」こととされていますので、管理組合として留意することが必要です。

### 3 各種トラブルに関する相談事例及び判例等

#### (1) 管理組合の運営、組合員等の日常生活に関する相談事例及び判例

##### ア 相談事例

(ア) 小規模で賃貸化が大半のマンションの管理

内容	小規模の分譲マンション。大半の住戸は賃貸し賃借人（占有者）が居住。自分は入居時から住んでいて実質的に理事長や管理員の役割を担ってきましたが、高齢になったので管理会社に管理を委託したい。それにはどのような方法がありますか。
対応	小規模マンションで管理会社に管理を委託した場合、管理委託費が割高になり、管理費の大幅な値上げとなる可能性もあります。管理費の値上げが可能かどうかも含めて検討する必要があります。特に不在区分所有者の場合、理解を得ることは大変な作業です。とはいえ、このままではスラム化の恐れがあるという共通の危機意識を訴え、いかにこの難題に協力して取組むかを全区分所有者と連絡を取り相談することをお勧めします。別の対策として、外部の専門家（マンション管理士等）を管理者として契約する等、対応を専門家に委任する方法も考えられます。 (注) なお、標準管理規約では、外部専門家を役員として選任できる場合の規約の規定例が示されているので、参考にしてください。

(イ) 地権者が持分の多数を占める管理組合の諸問題

内容	特定の地権者が多数の区分所有権を保有しているため、管理組合運営に支障をきたしています。円滑な管理組合運営の留意点を教えてください。
対応	<p>いわゆる「等価交換マンション」といわれる事例です。地主が土地を提供し、建設業者が建設資金を提供して、完成したマンションの区分所有権の多数を地主が取得する（残りを建築業者が分譲する）という方式がこれにあたります。地主の持分割合が多く、総戸数（総議決権数）の2分の1以上を占めるケースもあり、管理組合運営上問題となっているケースも少なくありません。</p> <p>一般的に問題となっている事例としては、原始規約（分譲当初の管理規約）に、地主に有利な専用使用权等を与える条項が含まれており、規約改正をしようとしても4分の3以上という決議要件が支障となって規約改正ができない、などが報告されています。</p> <p>こうした問題の解決方法としては、相互の立場や利害を理解しあって解決を図ることが必要と思われます。理事会等が中心となって、日頃から地主を含め区分所有者全員とコミュニケーションを良好に保つなかで、管理の必要性や重要性の理解を深め、管理組合の運営につき協力体制を作り上げていくことが肝要です。</p>

(ウ) 役員手当の支給

内容	役員のなり手不足解消策の一環として、①役員手当の支給、②交通費の支給を考えています。規約に定めがありませんが、理事会決議で支給してよいでしょうか。
対応	いずれの支給の場合についても、規約に定めて予算措置を行い、総会決議を経て支払っているのが一般的な対応です。

(エ) 総会の決議

内容	オートロックの設置は、総会で承認を得る場合、普通決議ですか特別決議ですか。
対応	標準管理規約第47条関係（⑤ウ）のコメントによれば、防犯化工事に關し、オートロック設備を設置する際、配線を、空き管路内に通したり、建物の外周に敷設したりするなど共用部分の加工の程度が小さい場合の工事や、防犯カメラ、防犯灯の設置工事は、普通決議により実施可能と考えられる、とされています。

(オ) 大規模修繕工事の決議

内容	大規模修繕工事を実施することになりましたが、管理規約が分譲時のままで「著しく多額の費用」がかかる工事の場合も総会の特別決議が必要とされています。この場合、現行の区分所有法の規定を優先し、普通決議で承認を得ればよいでしょうか。
対応	<p>区分所有法が改正され、同法第17条（共用部分の変更）により、大規模修繕工事については「多額の費用がかかっても、形状や効用を大きく変えないものであれば、総会の普通決議で実施可能となった。」とされています。</p> <p>他方で、マンションの管理規約が旧法第17条の条文（「改良を目的とし、かつ著しく多額の費用を要しないものを除く。」）と同内容を採用しており、これまででも特別決議事項として取扱っていた場合、管理規約を現行法17条と同様の内容に改正してから大規模修繕工事を実施するのがトラブル防止上望ましいといえます。</p>

(カ) 共用部分

内容	窓ガラス、玄関扉等は共用部分ですか、専有部分ですか。
対応	標準管理規約によれば、窓ガラスや玄関扉（錠及び内部塗装部分を除く。）は共用部分とされています。

(キ) 費用負担

内容	不在組合員に「協力金」を設定した管理組合が負担を拒否する不在組合員に協力金の支払いを求める場合の留意点はどのようなことですか。
対応	<p>管理組合が、管理規約に基づき、不在組合員に対して月額2500円の「住民協力金」の支払いを求めた事案で、最高裁（最判平成22年1月26日）は、管理組合の業務や費用は本来組合員が平等に負担すべきとして、金銭負担で不公平の是正を図ることは合理的であると認め、また、大半の区分所有者が支払いに同意していること等を考慮し、「受忍限度」を超えているとはいえ「住民協力金」は有効と判断しました。</p> <p>①金銭の合理性、②合理的な金額の設定、③負担が課される者の意向などを十分に検討し、対応することが求められます。</p> <p>（横浜地判平成30年9月28日）</p> <p>理事就任を辞退する場合において理事会協力金を支払うものとする細則の効力が問題となった事案において、裁判例は、上記最高裁判例を引用した上で、本件細則には、組合員間の不公正を是正する必要性と合理性が認められることに加え、細則が制定された経緯、理事会協力金の負担の程度、支払った協力金が返金される場合があること、理事会協力金の支払を拒んでいる者の数等に照らすと、本件細則は不合理であるとはいえ公序良俗に反し無効とはいえないと判断されています。</p>

(ク) 民泊の可否の明示

内容	管理規約において、標準管理規約と同じように「専有部分を専ら住宅として使用するものとし、他の用途に供してはならない」と定めていますが、この規定により民泊サービスの事業を防ぐことはできますか。
対応	<p>民泊サービスは、急増する訪日外国人観光客のニーズや大都市部での宿泊需要の逼迫状況等に平成対応するため、政府が活用を推進しており、「住宅宿泊事業法」が平成30年6月15日に施行されました。</p> <p>管理組合としては、組合員等による民泊サービスの実施を許容するか否かについて、できる限り管理組合としての方針を決定し、その方針を管理規約において明示する等により、意思表示及び周知を図ることが望ましいところです。</p> <p>国土交通省及び内閣地方創生推進事務局が公表した管理規約の改正案（禁止の場合）は次のとおりです。</p> <p>（専有部分の用途）</p> <p>第12条 区分所有者は、その専有部分を専ら住宅として使用するものとし、他の用途に供してはならない。</p> <p>2 区分所有者は、その専有部分を住宅宿泊事業法第3条第1項の届出を行って営む同法第2条第3項の住宅宿泊事業に使用してはならない。</p>

<p>3 区分所有者は、その専有部分を国家戦略特区法第13条第1項の特定認定を受けて行う国家戦略特区外国人滞在施設経営事業に使用してはならない。</p> <p>4 区分所有者は、第2、第3項に違反する用途を使用することを内容とする広告の掲載その他の募集又は勧誘を行ってはならない。(第4項は同コメント)</p> <p>なお、法律に基づかない違法な民泊が行われていることが明らかになった場合には、毅然とした対応を図り、管理の秩序を維持するよう努めることも重要です。</p>
---

(ケ) 専用使用部分の費用負担

内容	当マンションでは、各住戸のベランダは専用使用部分として使用方法は決められていますが、その管理について規定がなく、費用負担はどうすればよいでしょうか。
対応	<p>ベランダや屋上テラスは、通常はそれに接する専有部分の居住者が使用することが予定されていますが、あくまでも「共用部分」であり、原則として管理組合が共用部分として管理します。</p> <p>標準管理規約第21条は、「バルコニー・屋上テラス等」の管理のうち「通常の使用に伴う」保存行為（バルコニーの清掃や窓ガラスが割れた時の入替え等（コメント④））は、専用使用権者が自己の責任と費用負担において行うこととし、通常の使用に伴うとはいえない管理については、管理組合の責任と負担で行うこととされています。</p>

(コ) ペット飼育問題

内容	管理規約では、ペット飼育禁止になっていますが、実際には隠れ飼育者がいます。今後どのように対処すればよいでしょうか。
対応	<p>本来、専有部分は区分所有者が自由に使えるのですが、共同の利益に反する行為に対処するために、区分所有者間で取り決めを作って守っていくことが大切です。</p> <p>解決方法は、以下のように三つに分けることができます(管理規約の改正には、特別決議で4分の3以上の賛成が必要です。)</p> <p>①全面禁止を徹底する（区分所有者間に心理的なわだかまりが残ることもあります。)</p> <p>②現状飼育されているペットは是認し一代限りの飼育を可能にする（妥協策：規約改正が必要ですが、今後の飼育拡大を防止でき、将来禁止状態に戻すことができます。ただし、現実として一代限りにならない場合もあり決議後の経過管理が必要です。)</p> <p>③管理規約、飼育細則を定め飼育許可する（規約改正が必要となります。飼育の方法等を規制することによって、飼育者と非飼育者との利害の調整を図ります。)</p> <p>いずれにしても、飼育者、非飼育者を問わず十分な議論が必要です。</p>

(サ) 上階の足音騒音問題

内容	上階の足音騒音について、階下の住民が一日中気になるようになりました。上階の方に数回お願いしたところ「足音に気を配って歩く必要はない。そちらの方が異常に神経質ではないか。苦情を言われて迷惑だ。」と言われました。解決方法を教えてください。
	騒音問題は、基本的には上階と階下の住民同士の問題であり、管理組合による対応には一定の限度があります（騒音が建物の構造上の問題であったり、広く住民全体の生活環境に影響するほどのものであれば、共同利益背反行為として対応することもありえま

対応	<p>す。)</p> <p>なお、判例では、足音など通常の生活程度では、通常は受忍限度の範囲内と認定され、不法行為とまでは判断されないことが多いと思われます。むしろ、度を越した苦情は、逆に不法行為になるので注意を要します。</p> <p>管理組合としては、他にも同じような騒音に悩んでいる住人がいるかもしれないので、まずは、広報紙や掲示板を利用して注意喚起してください。</p>
----	---

(シ) 駐車場違反（来客用駐車スペース）への対応

内容	<p>マンションの賃借人が、来客用駐車スペースを無償で長期間にわたって占領している状態です。何か対処方法がありませんか。なお、このマンションは、組合員数より駐車場台数が少なく、細則により来客用駐車スペースの利用者は「居住者への来客者」とされていますが、利用期間の定めがありません。</p>
対応	<p>標準管理規約5条2項によれば、「占有者は、対象物件の使用方法につき、区分所有者がこの規約及び総会の決議に基づいて負う義務と同一の義務を負う。」とされています。</p> <p>当該マンションにおいても同様の規定があれば、それに基づいて細則で利用者は「居住者への来客者」と限定されていますので、不当な占拠状態を改善するように管理組合として申し入れることができます。</p> <p>また標準管理規約67条2項（区分所有者は、賃借人等が共同利益背反行為等を行った場合には、是正のために必要な措置を講じなければならない。）のような規定があれば、賃貸人である区分所有者は是正措置をとる義務を負っていますので、管理組合としては賃貸人である区分所有者に対して是正処置をとるように申し入れることができます。</p> <p>それでも状況が改善しない場合は、弁護士と相談し、法的処置を検討する必要があるでしょう。</p> <p>なお、法律上は自力救済が禁じられており、管理組合として実力行使に出る等すれば反対に責任を負うことがあるので十分注意してください。</p> <p>今回のように組合員より駐車場台数の方が少ない事例では、違法駐車、利用者の選定に関する問題等様々な問題が生じるおそれがあります。今後の対策としては、違法駐車対策はもとより、規約・細則などできちんとしたルールを定める必要があります。その際、マンション内の利用の公平性を確保する配慮も重要となります。</p>

(ス) 管理費等の滞納

内容	<p>管理費等を滞納している区分所有者が何人かいて困っています。どのような措置をとればよいでしょうか。</p>
対応	<p>「4 管理費等滞納に対する対応について」を参考にしてください。</p> <p>(注) 標準管理規約60条3項には「管理組合は、納付すべき金額を納付しない組合員に対し、督促を行うなど必要な措置を講ずるものとする。」と規定されていますが、同条コメントに記載されているように、滞納された管理費等の回収は極めて重要であり、滞納者に対し必要な措置を講じることは管理組合（理事長）の最も重要な職務の一つであるとされています。管理組合が滞納者に対して採り得る措置について、段階的にまとめたフローチャートとその解説が別添3にありますので、参考にしてください。</p>

## イ 判例

### (ア) 管理組合と自治会

(最高裁第三小法廷平成17年4月26日判決)

- ・自治会は、「会員相互の親睦を図ること、快適な環境の維持管理及び共同の利害に対処すること、会員相互の福祉・助け合いを行うことを目的として設立された権利能力のない社団であり、いわゆる強制加入団体でもなく、その規約において会員の退会を制限する規定を設けていないのであるから、被上告人の会員は、いつでも被上告人に対する一方的意思表示により被上告人を退会することができる」と解するのが相当であり、本件退会の申入れは有効であるというべきである。」
- ・マンションの管理組合と自治会（町内会も含む）とは別個の組織であり、管理費等と自治会費も明確に区別する必要がある。
- ・管理費等の徴収の際に自治会費もあわせて徴収している場合には、自治会への加入を強制するものにならないようにすること、自治会への加入を希望しない者から自治会費の徴収を行わないこと、管理費と自治会費を区分経理すること、管理組合による代行徴収の負担について整理すること、が重要となる。

### (イ) 専有部分と共用部分の区別

(最高裁第三小法廷平成12年3月21日判決)

- ・「本件建物の七〇七号室の台所、洗面所、風呂、便所から出る汚水については、同室の床下にあるいわゆる躯体部分であるコンクリートスラブを貫通してその階下にある六〇七号室の天井裏に配された枝管を通じて、共用部分である本管（縦管）に流される構造となっているところ、本件排水管は、右枝管のうち、右コンクリートスラブと六〇七号室の天井板との間の空間に配された部分である。  
本件排水管には、本管に合流する直前で七〇八号室の便所から出る汚水を流す枝管が接続されており、七〇七号室及び七〇八号室以外の部屋からの汚水は流れ込んでいない。  
本件排水管は、右コンクリートスラブの下にあるため、七〇七号室及び七〇八号室から本件排水管の点検、修理を行うことは不可能であり、六〇七号室からその天井板の裏に入ってこれを実施するほか方法はない。  
右事実関係の下においては、本件排水管は、その構造及び設置場所に照らし、建物の区分所有等に関する法律二条四項にいう専有部分に属しない建物の附属物に当たり、かつ、区分所有者全員の共用部分に当たると解するのが相当である。」

### (ウ) 専有部分・共用部分の一体工事

(最高裁第一小法廷平成29年9月14日判決)

- ・上告棄却（原審維持）  
(東京高裁平成29年3月15日判決)
- ・「標準管理規約は、国土交通省の奨励する管理規約のモデルにすぎないものであり、これに反する規約を許さないとする趣旨ではないから、決議1及び決議2の内容が、標準管理規約21条2項と趣旨を異にするものであったとしても、そのことをもって直ちに、決議1及び決議2が無効であるということができるものではない。」

- ・「管理規約は各区分所有者の具体的な事情とは無関係に一般的抽象的に規定されているのであるから、当該管理規約が具体的に適用されるその時々において、その規定が適用されることになるか、適用されるとしてどのように適用されることになるのかについて、各区分所有者の間に差異が生じることは当然に予定されているところであり、具体的な管理規約の適用の場面において、その適用の結果が各区分所有者の間に差異が生じているとしても、そのことから直ちに、当該管理規約そのものが区分所有者間の利害の衡平を害しているということが出来るものではない」
- ・「集会の決議に区分所有法30条3項が類推適用されるものであるかはともかく、集会の決議の内容が区分所有者間に見過ごすことのできない不均衡を生じさせる場合、当該集会の決議が無効となる余地が全くないということとはできない」
- ・「現在においても、本件各決議に異を唱えて本件工事を実施すること自体に反対しているのは、控訴人ら2名にとどまっていること、後記7のとおり、本件設備（給排水管を除く。）の取替えをしないよりも取替えをした方が費用も安く工事期間も短く、いずれの点でも合理的であり、本件設備（給排水管を除く。）の取替えをしないという条件では工事業者に工事を請け負ってもらうことができなかつたこと、また、先行工事を行った者であっても、本件工事を利用して更に設備を更新することは否定されていたわけではなく、一方、先行工事を行ったために既存設備を続用し本件工事を利用して設備を更新しなかつた者に対しては、実質的に一定の補償措置がとられていることからすると」
- ・「管理組合による管理という概念には、管理組合が修繕等の必要な工事を行うことが当然に含まれると解されるところ、改正後の本件規約26条2項4号において本件規約20条4項の修繕を目的とする修繕積立金の取崩しを認めている」
- ・「管理組合が必要に応じて専有部分の修繕について費用を負担することは、共用部分（区分所有者全員の共有）を専有部分（各区分所有者の所有）に変更するといった所有関係の変更と同視できるものではない」
- ・「管理組合は、法人格の有無にかかわらず、管理者を選任し（区分所有法25条以下）、規約を定め（区分所有法30条以下）、集会において決議を行い（区分所有法34条以下）、建物の管理を行うことが予定されており、法人格のない管理組合の場合、修繕積立金の取崩しには当然に全員の合意が必要であると考えすることはできないから、失当である。」  
(横浜地裁平成28年9月30日判決)
- ・「本件20条4項は、専有部分である設備のうち「共用部分と構造上一体となった部分」だけでなく「共用部分の管理上影響を及ぼす部分」についても、「共用部分の管理と一体として行う必要がある場合」は被告が管理することを可能にするものであるところ、このような場合に被告が専有部分を共用部分とともに一体として管理することは、建物等の価値の維持管理のために必要かつ有益であると考えられるから、同規約の条項自体が直ちに区分所有権を侵害するとは認められない。」

#### (エ) 管理費等の消滅時効

(最高裁第二小法廷平成16年4月23日判決)

- ・「本件の管理費等の債権は、前記のとおり、管理規約の規定に基づいて、区分所有者に対して発生するものであり、その具体的な額は総会の決議によって確定し、月ごとに所定の方法で支払われるものである。このような本件の管理費等の債権は、基本権たる定期金債権から派生する支分権として、民法169条所定の債権に当たるものというべきである。」
- ・管理費、修繕積立金の消滅時効期間は5年。
- ・なお、民法改正によって、旧民法169条は削除された。もともと、改正後民法166条1項1号により、「債権者が権利を行使することができることを知った時から5年間行使しないとき」に時効によって消滅する。そして、管理組合は、管理費の滞納の事実があれば、その時から権利行使が可能であることを認識していることが通常と考えられるため、改正前後で大きな差は生じないと考えられる。

#### (オ) 理事会による理事長解任

(最高裁第一小法廷平成29年12月18日)

- ・「区分所有法によれば、区分所有者は、全員で、建物等の管理を行うための団体を構成し、同法の定めるところにより、集会を開き、規約を定め、及び管理者を置くことができるとされ（3条）、規約に別段の定めがない限り、集会の決議によって、管理者を選任し、又は解任することができる（25条1項）。そうすると、区分所有法は、集会の決議以外の方法による管理者の解任を認めるか否か及びその方法について区分所有者の意思に基づく自治的規範である規約に委ねているものと解される。」
- ・「本件規約は、理事長を区分所有法に定める管理者とし（43条2項）、役員である理事に理事長等を含むものとした上（40条1項）、役員の選任及び解任について総会の決議を経なければならない（53条13号）とする一方で、理事は、組合員のうちから総会で選任し（40条2項）、その互選により理事長を選任する（同条3項）としている。これは、理事長を理事が就く役職の1つと位置付けた上、総会で選任された理事に対し、原則として、その互選により理事長の職に就く者を定めることを委ねるものと解される。そうすると、このような定めは、理事の互選により選任された理事長について理事の過半数の一致により理事長の職を解き、別の理事を理事長に定めることも総会で選任された理事に委ねる趣旨と解するのが、本件規約を定めた区分所有者の合理的意思に合致するというべきである。」
- ・「本件規約において役員の解任が総会の決議事項とされていることは、上記のように解する妨げにはならない。」

#### (カ) ペット飼育

(最高裁平成10年3月26日判決)

- ・上告棄却（原審維持）  
(東京高裁平成9年7月31日判決)
- ・控訴棄却（原審維持）  
(東京地裁判決)
- ・マンションはその構造上、「各人の生活形態が相互に重大な影響を及ぼす可能性」があるので、

区分所有者は、「区分所有の性質上、自己の生活に関して内在的な制約を受けざるを得ない」。そして、動物の飼育は、他の居住者に対して、鳴き声による騒音、咬傷事故等の有形の危険だけでなく、動物の存在自体が不快感を生じさせ無形の影響を及ぼす恐れのある行為である。また、飼主の生活領域内での飼育であるだけに飼主の良識と判断にゆだねざるを得ず、規範意識等に欠ける者がペットを飼育する可能性を否定できない。さらに具体的な実害が発生した場合に限り規制するとしたのでは、無形の影響を十分に対処できないし、実害発生の場合にはそれが繰り返されることを防止することも容易でない。したがって、一定の動物の飼育を一律に禁ずることにも合理性が認められ、このような動物の飼育を共同の利益に反する行為として禁止することは、区分所有法の許容するところである。

#### (キ) 総会決議・管理規約・細則の対象範囲

(最高裁第三小法廷平成31年3月5日判決)

- ・「本件高压受電方式への変更をすることとした本件決議には、団地共用部分の変更又はその管理に関する事項を決する部分があるものの、本件決議のうち、団地建物所有者等に個別契約の解約申入れを義務付ける部分は、専有部分の使用に関する事項を決するものであって、団地共用部分の変更又はその管理に関する事項を決するものではない。したがって、本件決議の上記部分は、法66条において準用する法17条1項又は18条1項の決議として効力を有するものとはいえない。このことは、本件高压受電方式への変更をするために個別契約の解約が必要であるとしても異なるものではない。」
- ・「本件細則が、本件高压受電方式への変更をするために団地建物所有者等に個別契約の解約申入れを義務付ける部分を含むとしても、その部分は、法66条において準用する法30条1項の「団地建物所有者相互間の事項」を定めたものではなく、同項の規約として効力を有するものとはいえない。なぜなら、団地建物所有者等がその専有部分において使用する電力の供給契約を解約するか否かは、そのみでは直ちに他の団地建物所有者等による専有部分の使用又は団地共用部分等の管理に影響を及ぼすものではないし、また、本件高压受電方式への変更は専有部分の電気料金を削減しようとするものにすぎず、この変更がされないことにより、専有部分の使用に支障が生じ、又は団地共用部分等の適正な管理が妨げられることとなる事情はうかがわれないからである。」

#### (ク) 理事の代理出席

(最高裁第二小法廷平成2年11月26日判決)

- ・「管理組合の事務は集会の決議によることが原則とされ、区分所有権の内容に影響を及ぼす事項は規約又は集会決議によって定めるべき事項とされ、規約で理事又はその他の役員に委任し得る事項は限定されており（法五二条一項）、複数の理事が存する場合には過半数によって決する旨の民法五二条二項の規定が準用されている。しかし、複数の理事を置くか否か、代表権のない理事を置くか否か（法四九条四項）、複数の理事を置いた場合の意思決定を理事会によって行うか否か、更には、理事会を設けた場合の出席の要否及び議決権の行使の方法について、法は、これを自治的規範である規約に委ねているものと解するのが相当である。すなわち、規約において、代表権を有する理事を定め、その事務の執行を補佐、監督するために代表権のない理事を定め、これらの者による理事会を設けることも、理事会における出席

及び議決権の行使について代理の可否、その要件及び被選任者の範囲を定めることも、可能というべきである。」

(ケ) 区分所有権の競売（区分所有法59条）

（東京高裁平成16年5月20日判決）

- ・「同法59条の規定の趣旨からすれば、同条に基づく競売は、当該区分所有者の区分所有権を売却することによって当該区分所有者から区分所有権を剥奪することを目的とし、競売の申立人に対する配当を全く予定していないものであるから、同条に基づく競売においては、そもそも、配当を受けるべき差押債権者が存在せず、競売の申立人に配当されるべき余剰を生ずるかどうかを問題とする余地はないものというべきである。」
- ・「区分所有法59条に基づく競売においては、建物（区分所有権）の最低売却価額で手続費用を弁済することすらできないと認められる場合でない限り、売却を実施したとしても上記(1)の民事執行法63条の規定の趣旨（無益執行の禁止及び優先債権者の保護）に反するものではなく、むしろ売却を実施する必要性があるというべきであるから、同条は適用されない（換言すれば、手続費用との関係でのみ同条が適用される）ものと解するのが相当である（なお、最低売却価額で手続費用を弁済する見込みがない場合であっても、競売の申立人がその不足分を負担すれば、なお、競売は実施すべきものと解される。）」

(2) 販売物件（建物・設備）、売買契約に関する相談事例及び判例

ア 相談事例

(ア) ベランダ手摺落下の瑕疵

内容	<p>平成11年竣工の新築マンションを購入・入居した理事長です。平成12年3月、13階と14階の住戸から「ベランダが、強風時に揺れる」という申し入れにより、売主・施工者がチェックし「設計上の問題はない。」との回答で修理をしませんでした。</p> <p>平成15年、売主は倒産。平成16年、8階住戸から「ベランダが、強風時に揺れる」ということで、管理組合として、施工者に直接連絡し、施工者が手摺の足元を補強しました。数か月後、14階住戸ベランダ手摺も落ちそうになり、補強工事を行いました。このような状況で、施工者から全戸に対し、「ベランダの補強工事をする。」旨の連絡がありました。ベランダの契約不適合責任（瑕疵担保責任）の期間は何年ですか。売主倒産の場合、誰に対して追及できますか。</p>
対応	<p>ベランダの瑕疵担保責任の期間は、契約の内容によります。</p> <p>因みに、「品確法」（住宅の品質確保の促進等に関する法律）では、ベランダは住宅の構造耐力上主要な部分等に該当し、売主の担保責任は「買主に引き渡したときから10年間」（第95条）となります（「品確法」施行以前の築・購入では適用されません。）。なお、民法改正後も、品確法上は「瑕疵」という用語が残っており、同法2条5号において「種類又は品質に関して契約の内容に適合しない状態をいう」と定義されています。</p> <p>また、売主の一般的な契約不適合責任（従前の瑕疵担保責任）について、「買主がその不適合を知った時から1年以内にその旨を売主に通知しないとき」（民法566条）は、</p>

<p>買主はその不適合を理由として、損害賠償請求等ができなくなります。</p> <p>現に施工者が修理していますので、契約不適合責任を認めているものと思われます。</p> <p>瑕疵が施工者の故意または過失による場合には、施工者に対して「不法行為による損害賠償」を追及することができます。その権利行使の期間制限は、損害及び加害者を知ったときから3年（人の生命又は身体を害する不法行為の場合には5年）、不法行為時から20年です（民法724条、724条の2）。</p>
--

(イ) 専有部分への雨水侵入の瑕疵

内容	<p>平成10年竣工の新築マンションを購入・入居した一区分所有者です。購入して3年後、共用部分の不具合が原因で専有部分に雨水が侵入してきました。建設会社と交渉し、建設会社は止水工事を手がけ、工事を何回も繰り返して4年になりますが、一向に止水しません。最近では、建設会社では「止水について、期待されても困る。」と言っている状況です。今後の交渉の進め方について教えてください。</p>
対応	<p>雨水の住戸への浸水は、建物全体の維持保全にとって重大問題です。これは、共用部分の瑕疵ですから、個人の問題としてではなく、管理組合の問題・業務として取り組む必要があります。管理組合の折衝相手は、建設会社（施工者）だけではなく、販売会社（売主）も含まれます。</p> <p>「修繕しても、浸水が止まらない。」ということですので、管理組合としては、専門家に依頼するなどして、浸水の実事確認、止水工事状況、設計図・施工状況等の調査をし、その浸水の原因・場所を特定する必要があります。管理組合として、これらの調査結果をふまえて、売主らと折衝して修繕対処することが大切です。</p>

イ 判例

(ア) 瑕疵に関する不法行為責任

<p>(最高裁第二小法廷平成19年7月6日判決)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「建物は、そこに居住する者、そこで働く者、そこを訪問する者等の様々な者によって利用されるとともに、当該建物の周辺には他の建物や道路等が存在しているから、建物は、これらの建物利用者や隣人、通行人等（以下、併せて「居住者等」という。）の生命、身体又は財産を危険にさらすことがないような安全性を備えていなければならない。このような安全性は、建物としての基本的な安全性というべきである。そうすると、建物の建築に携わる設計者、施工者及び工事監理者（以下、併せて「設計・施工者等」という。）は、建物の建築に当たり、契約関係にない居住者等に対する関係でも、当該建物に建物としての基本的な安全性が欠けることがないように配慮すべき注意義務を負うと解するのが相当である。そして、設計・施工者等がこの義務を怠ったために建築された建物に建物としての基本的な安全性を損なう瑕疵があり、それにより居住者等の生命、身体又は財産が侵害された場合には、設計・施工者等は、不法行為の成立を主張する者が上記瑕疵の存在を知りながらこれを前提として当該建物を買って受けていたなど特段の事情がない限り、これによって生じた損害について不法行為による賠償責任を負うというべきである。」</li> <li>・「居住者等が当該建物の建築主からその譲渡を受けた者であっても異なるところはない。</li> <li>・「例えば、バルコニーの手すりの瑕疵であっても、これにより居住者等が通常の使用をしてい</li> </ul>
--

る際に転落するという、生命又は身体を危険にさらすようなものもあり得るのであり、そのような瑕疵があればその建物には建物としての基本的な安全性を損なう瑕疵があるというべきであって、建物の基礎や構造躯体に瑕疵がある場合に限って不法行為責任が認められると解すべき理由もない。」

(最高裁第一小法廷平成23年7月21日判決)

- ・「建物としての基本的な安全性を損なう瑕疵」とは、居住者等の生命、身体又は財産を危険にさらすような瑕疵をいい、建物の瑕疵が、居住者等の生命、身体又は財産に対する現実的な危険をもたらしている場合に限らず、当該瑕疵の性質に鑑み、これを放置するといずれは居住者等の生命、身体又は財産に対する危険が現実化することになる場合には、当該瑕疵は、建物としての基本的な安全性を損なう瑕疵に該当すると解するのが相当である。」
- ・「当該瑕疵を放置した場合に、鉄筋の腐食、劣化、コンクリートの耐力低下等を引き起こし、ひいては建物の全部又は一部の倒壊等に至る建物の構造耐力に関わる瑕疵はもとより、建物の構造耐力に関わらない瑕疵であっても、これを放置した場合に、例えば、外壁が剥落して通行人の上に落下したり、開口部、ベランダ、階段等の瑕疵により建物の利用者が転落したりするなどして人身被害につながる危険があるときや、漏水、有害物質の発生等により建物の利用者の健康や財産が損なわれる危険があるときには、建物としての基本的な安全性を損なう瑕疵に該当するが、建物の美観や居住者の居住環境の快適さを損なうにとどまる瑕疵は、これに該当しないものというべきである。」

### (3) 管理委託契約に関する相談事例及び判例

#### ア 相談事例

##### (ア) 管理会社の変更

内容	築10年、48戸のマンションの理事長をしております。 管理会社の変更を検討しておりますが、どのような手順で行えばよいでしょうか。
対応	一般的な流れは次のとおりです。まず、理事会において現在の管理会社との契約を解除するかを確認します。契約を解除する場合、次の管理会社候補を数社ピックアップします。管理会社の選択方法としてはホームページ、知人が住んでいるマンションの管理会社、新聞、専門誌などがあります。 現在の管理委託内容と同じ仕様または希望する仕様を理事会で決定し、各社同じ仕様にして見積もりを取寄せます(マンション管理士等の専門家に相談することも有効です)。見積り内容を比較検討して、各管理会社より区分所有者に対し説明会を開催します。 説明会開催後、区分所有者の意見をまとめます。 区分所有者の意見をまとめ、理事会にて最終的に1社に絞り総会に諮ります。 総会までに(同日でも可)管理会社より重要事項説明会で管理内容の説明を行わせませす。 重要事項説明会後、総会で決議します。 管理会社変更が決定した場合、後日資料等の引継ぎについて、現管理会社と次の管理会社、管理組合とで打合せをします。

##### (イ) 管理委託契約の見直し

内容	管理会社に対する不満があります。フロントマンが忙しく、管理員任せになっています。
----	--

	報告すべきことがあったときに報告がないし、あっても遅い状況です。管理会社との委託契約書の見直しをしたいのですが、どのようにすればよいでしょうか。
対応	管理会社の変更や管理委託契約の見直しをするためには、まず理事会がまとまる必要があります。理事会で現在の管理会社の業務執行状況を話し合い、改善を求める事項について整理します。そのうえで、全組合員に対して現在の管理状況及び管理会社に対する考えを聞いてみましょう。このアンケート等の結果に基づき管理仕様及び契約の変更または、契約解除を検討する必要があります。

(ウ) 管理委託契約時の重要事項の説明と管理事務の報告

内容	<p>管理委託契約締結にあたっては、重要事項説明書を区分所有者全員に配布し、説明会を開催し、説明することになっているとききました。同一条件で管理委託契約を更新する場合はどうでしょうか。</p> <p>また、管理会社が管理組合に報告する場合は、管理業務主任者が行わなければならないでしょうか。</p>
対応	<p>・マンション管理会社は、管理組合と管理委託契約を締結しようとするときは、管理委託契約の締結に係る総会で採決を行う前に、管理者及び区分所有者全員に重要事項説明書を交付し、説明会において、管理業務主任者からの説明を行わせることが義務付けられています。</p> <p>なお、同一条件で管理委託契約を更新する場合は、更新が成立するまでに管理者等及び区分所有者全員に重要事項説明書を交付し、管理業務主任者証を提示し管理者等に説明することになっています（説明会の開催までは必要ありません）。</p> <p>また、管理委託契約の締結は、標準管理規約（第48条14号）では総会決議事項と規定されています。更新（条件変更や同一条件で更新）の場合も含まれると解されています。</p> <p>マンション管理会社は、管理事務の委託を受けた管理組合に管理者が置かれているときは、管理組合の事業年度終了後遅滞なく当該管理者等に対し、管理業務主任者をして管理事務に関する報告をさせなければならないと定められています。</p>

イ 判例

<p>(東京地裁平成5年1月28日判決)</p> <p>・ <u>管理会社が、本件居室の水漏れ事故発生の連絡を受けるやその原因調査をA社に依頼したのは、右事故が本件管理契約に基づく右のような委託業務の守備範囲に属するものであるか否かを見極め、臨機の対応をとるための措置であると考えられるが、水漏れの原因は、結局、専有部分である二〇三号室の内部、すなわち、その台所の水道蛇口と給水管とを連結するフレキシブル配管の上部接続部分のパッキンの劣化であることが判明したことは、前記のとおりである。そして、右パッキンを含む給水管は、専有部分たる建物部分への水道の供給のためにのみ存在する水道支管であって、右建物部分の附属物にほかならないから、これが本件マンションの共用部分、すなわち、本件管理契約にいう共有部分ないし共用施設に当たらないことは明らかである。そうすると、管理会社は、本件管理契約に基づき、本件事故によって区分所有者に生じた損害につき賠償責任を負うものではない。</u></p>
---

## 4 管理費等滞納に対する対応について

### (1) 滞納防止策

ア 管理費等（管理費、修繕積立金。広義では各種使用料も含まれます。）

滞納は、マンションの適正な管理維持保全を行う管理業務が実施できなくなる等の切実な問題に直結し、マンションの資産価値を下げる原因となるなど、区分所有者全体の不利益につながります。

#### ※区分所有法

（共用部分の負担及び利益収取）

第19条 各共有者は、規約に別段の定めがない限りその持分に応じて、共用部分の負担に任じ、共用部分から生ずる利益を収取する。

#### ※標準管理規約

（管理費等）

第25条 区分所有者は、敷地及び共用部分等の管理に要する経費に充てるため、次の費用（以下「管理費等」という。）を管理組合に納入しなければならない。

一 管理費

二 修繕積立金

2 管理費等の額については、各区分所有者の共用部分の共有持分に応じて算出するものとする。

（承継人に対する債権の行使）

第26条 管理組合が管理費等について有する債権は、区分所有者の特定承継人に対しても行うことができる。

（使用料）

第29条 駐車場使用料その他の敷地及び共用部分等に係る使用料（以下「使用料」という。）は、それらの管理に要する費用に充てるほか、修繕積立金として積み立てる。

イ 平成30年度国土交通省マンション総合調査

管理費等を3か月以上滞納している住戸がある管理組合数は24.8%

ウ 滞納の原因（理由）

（ア）不注意でうっかりしていた。

→ 注意を喚起する。

（イ）支払う意思はあるが支払能力がない（経済的困窮：放置は滞納の長期化、時効消滅に発展する恐れあり）

→①まず、面談して相談に乗り、一緒に対応（今後の支払い方法（分割等））を考える。

②事情を聞き、一定の範囲で、自治体の相談窓口や民生委員、生活相談員を紹介。

（ウ）支払能力はあるが、支払う意思がない（意図的な支払拒否）。

→理事会や管理会社等への不満が原因となっている場合には、不満についての事情を聞き話し合う。それでも納得が得られなければ法的対応に移行する

(エ) 支払意思・支払能力共にない。

→法的対応に移行する。

(オ) 行方不明、相続（放棄）。

→住宅ローン等の抵当権者の登記調査や親族などとの話し合い、法的手続を検討する。

## (2) 管理費等滞納者に対する措置

ア 滞納期間と督促手順（管理会社との委託契約との関係に留意）

滞納している期間	督促方法	備考
1 か月目	電話、書面（未納のお知らせ文）による確認	
2 か月目	電話、書面（請求書）による確認	
3 か月目	電話、書面（催告書）	過去の実績によれば、失念していたなど、一時的な要因で滞納した者は、3 か月以内に滞納を解消する。 管理費の滞納者のほとんどは、ローン等の支払も滞納していることが多いため、6 か月以内に銀行が債権回収のために競売等に動き出すことが多い
4 か月目	電話、書面、自宅訪問	
5 か月目	電話、書面（内容証明郵便（配達記録付）で督促）	

注：銀行等の他の債権者による競売が実施された場合は、裁判所に対して配当要求を行い、滞納管理費等を回収する。売却代金の配当では滞納管理費等の全額を回収できない場合は、特定承継人（買受人）から回収する。特定承継人が弁済しない場合は、特定承継人の資産について、先取特権の実行や債務名義に基づく強制執行を実施する。

イ 滞納者に対する支払請求

滞納者に対して支払請求をするのは、管理業者ではなく債権者であり、マンションでは管理組合や管理者（理事長など）が請求権者に該当します。

実務面では管理委託を受けている管理業者が代行しているのがほとんどですが、「マンション標準管理委託契約書」では、管理費等滞納者に対する督促を「（管理業者は）毎月、滞納状況を管理組合へ報告する。管理組合員が管理費等を滞納したときは支払期限から起算して〇月の間、電話もしくは自宅訪問または督促状の方法により、その支払いの督促を行なう。この方法により督促をしてもなお滞納管理費等を支払わないときは、管理業者はその業務を終了する」（第10条及び別表第1）と管理業務の範囲を規定しており、一定の請求行為を行なった後はその後について免責とする内容となっています。

#### ウ 一般的留意事項

毎月の入・出金をこまめにチェックし、滞納者へは早め早めの対応をすることが基本。  
消滅時効が5年であることに留意する（なお、民法改正後も実質的な変更がないことは上記3（1）イ（ア）のとおりである。）

必要により滞納対策専門委員会を設立する。

#### エ 行方不明（住所）の調査方法

親類・家族、勤務先、友人等への電話連絡等で調査（滞納の事実は不名誉な事柄ですので、名誉毀損に注意してください。）。

住民票をとりよせ、転居先の確認（管理組合代表者が、組合代表者であることの証明及び管理費等の滞納を証する書類を添付して申請する。）。

賃貸している場合には、借借人又は仲介不動産会社へ確認。

登記簿謄本をとり、抵当権が設定されている場合は抵当権者に確認。

上記でもわからない場合は、弁護士に依頼して「戸籍謄本」をとりよせ、親類・家族に対して調査。

#### オ 送達書類を届けることが出来ない場合（所在不明を含む）

裁判所に対して「公示送達」（一定期間裁判所の掲示板に掲示することにより送達の効果を生じさせる）の申し立てを行う制度あり（送達場所が不明であるという判断資料（調査報告書）も併せて提出する。）。

申し出を行ったあと、裁判所が掲示をした日から2週間（外国において送達すべき場合は6週間）を経過することにより送達効力（滞納者に訴状が届いたものとみなされる）が生じる。

相手方が欠席しても判決を得ることが出来る。

#### カ 管理費等滞納者に対する法的措置

法的措置をとる場合、事前に総会の決議が必要ですが（区分所有法第26条第4項）、管理規約に標準管理規約第60条4項（「4 理事長は、未納の管理費等及び使用料の請求に関して、理事会の決議により、管理組合を代表して、訴訟その他法的措置を迫ることができる。」）と同様な規定を定めておけば、総会を開催しないで理事会の決議により法的措置をとることができます。

（例）支払督促手続、少額訴訟、民事調停、通常訴訟、先取特権の実行、共同利益に反する行為に対する措置としての専有部分の競売請求等

なお、民事執行法の改正（令和2年4月1日施行）によって、預貯金債権等に関する情報取得手続が新設される等、民事執行の実効性向上が図られている。

【参考文献、資料等】

・平成30年度マンション総合調査結果報告書	国土交通省
・マンション管理標準指針	同上
・マンション法の判例解説（勁草書房）	鎌野邦樹ほか
・マンション管理センター よくある相談（Q&A）	マンション管理センター
・マンション管理センター通信	同上
・管理費等の徴収及び初期滞納対応マニュアル	同上
・滞納管理費等の法的対応マニュアル	同上
・マンション管理適正化法による指定法人研修	高層住宅管理業協会
・マンション管理の知識	住宅新報社
・管理士会等に寄せられた相談事例	マンション管理士会等
・コンメンタールマンション区分所有法	日本評論社

（参考資料）平成30年度マンション総合調査（国土交通省）トラブルの発生状況

トラブルの項目（複数回答）	トラブルの内訳
居住者間のマナーのトラブル55.9%	生活音 ペット飼育 違法駐車・違法駐輪 バルコニーの使用法 共用廊下等への私物の放置 専用部分のリフォーム
建物の不具合31.1%	水漏れ、雨漏り 外壁落下 その他施工不良 アフターサービスに関するもの 瑕疵担保責任に関するもの 委託管理業務の不十分な実施
費用負担25.5%	管理費等の滞納 管理費等の不足
近隣関係8.8%	騒音・異臭 電波障害 自治会 日照権
管理組合の運営12.6%	役員又は専門委員の人材不足 管理組合内での深刻な意見対立 役員 の 不 当 行 為
管理規約5.0%	駐車場使用方法に関するトラブル 議決権の設定方法
特にトラブルなし23.2%	