

西宮市 マンション管理セミナー



管理会社との付き合い方

一般社団法人 兵庫県マンション管理士会
玉田 一成

はじめに

平成30年度マンション総合調査（国土交通省）

- 「基幹事務を含め管理事務の全てをマンション管理業者に委託している」が74.1%
- 「管理組合が全ての管理事務を行っている」が6.8%

自主管理を行っている管理組合はわずかしがなく、多くのマンションでは全部あるいは一部の管理業務を管理会社に委託しています。マンション管理には専門知識や経験が求められ、又、仕事などに忙しい組合員が大半である以上、管理会社を頼りにするのは自然な流れです。

しかし、管理会社への不満やトラブルに関する相談事例も多く、管理会社との「相性」が合わない場合は管理組合が円滑に運営できないこともあります。

まずは、マンション管理業とは何か、確認しましょう。

管理業とは

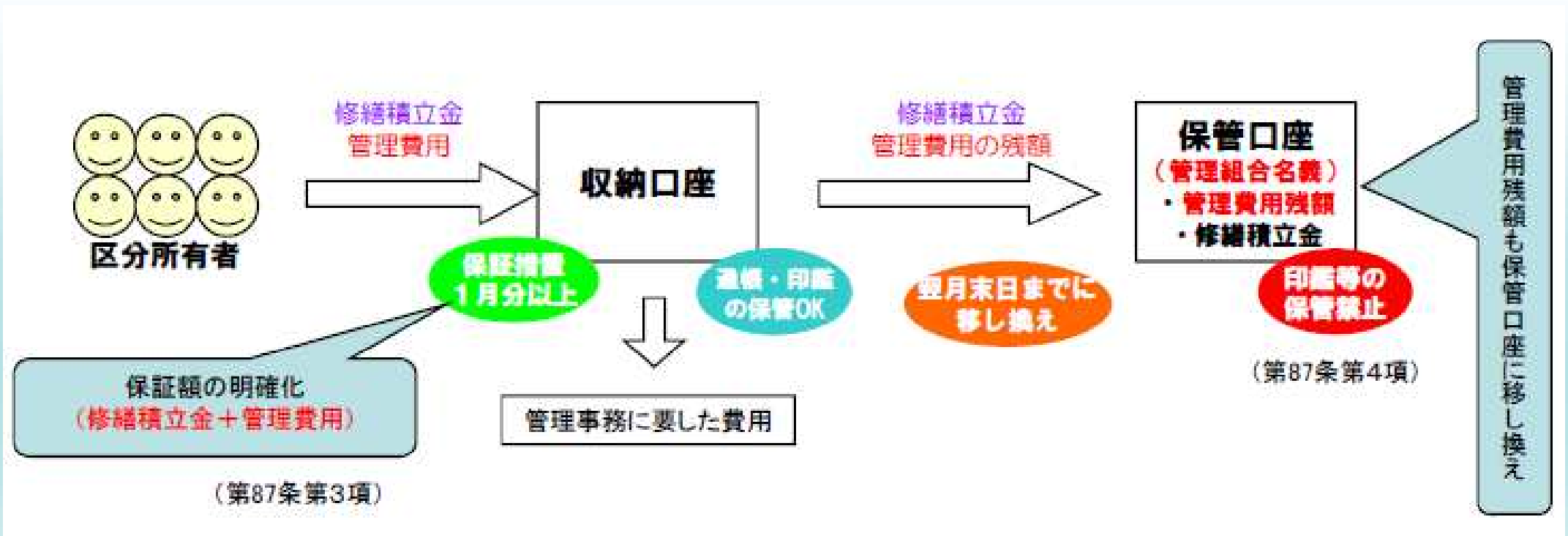
マンション管理適正化法

- 管理組合から委託を受けて「管理事務」を行う行為で業として行うもの。（マンションの区分所有者等が当該マンションについて行うものを除く）（法第2条第7号）
- 法第44条の登録を受けて「マンション管理業」を営む者を、「マンション管理業者」と定義しています。（法第2条第8号）
- 登録の有効期間は5年間で、有効期間満了後引き続きマンション管理業を営むためには、更新の登録が必要です。（法第44条）

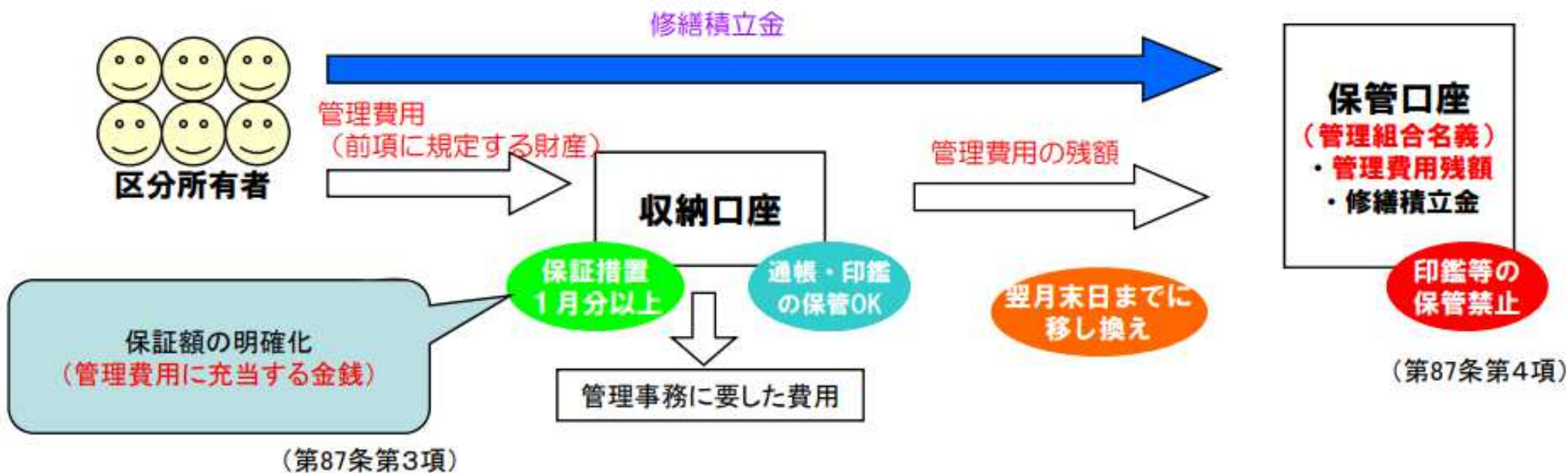
マンション管理業者の業務規制の概要

1. 管理業務主任者の設置（法第56条から第69条）
2. 重要事項の説明（法第72条）
3. 契約成立時の書面の交付（法第73条）
4. 再委託の制限（法第74条）
5. 財産の分別管理（法第76条）
6. 管理事務の報告（法第77条）
7. 書類の閲覧（法第79条）
8. 秘密保持義務（第80条及び第87条）
9. 監督処分（第81条から第86条）

区分所有者等から徴収された修繕積立金等金銭を収納口座に預入し、毎月、その月分の修繕積立金等金銭から当該月中の管理事務に要した費用を控除した残額を、翌月末日までに、収納口座から保管口座(管理組合を名義人とする。以下同じ)に移し換える方法



区分所有者等から徴収された修繕積立金を保管口座に預入し、預貯金として管理するとともに、管理費用に充当する金銭を収納口座に預入し、毎月、その月分の管理費用から当該月中の管理事務に要した費用を控除した残額を、翌月末日までに収納口座から保管口座に移し換える方法



修繕積立金等金銭を、管理組合等を名義人とする収納・保管口座において預貯金として管理する方法



平成21年10月 国土交通省「マンションの管理の適正化の推進に関する法律 施行規則の一部改正説明資料」

管理委託契約書

管理委託契約とは

管理組合と管理会社の基本的な関係は管理組合が「委任者」、管理会社が「受任者」という“委任”の関係です。

管理会社は管理業務を代行している立場ですので、正確には「準委任」と解され、他方、清掃や設備の保守点検などは仕事の完成を目的として行われる「請負」と解されることから、管理委託に関する両者の関係は「準委任契約」と「請負契約」が混合した契約関係となっています。

実際には多種多様な業務を委託していますので、それらをまとめて「管理委託契約」が成立します。

マンション標準管理委託契約書 (国土交通省)

平成30年度マンション総合調査

マンション標準管理委託契約書への準拠状況

- 概ね準拠している 94.6%
- 一部準拠している 2.3%
- 全く準拠していない 0.3%

皆様のマンションそれぞれの管理委託契約書がありますが、ここではマンション標準管理委託契約書を基に管理会社との付き合い方を考えてみましょう。

マンション標準管理委託契約書 ①

(総則)

第1条 甲は、本マンションの管理に関する業務を、次条以下に定めるところにより、乙に委託し、乙はこれを受託する。

(本マンションの表示及び管理対象部分)

第2条 本マンションの表示及び管理事務（本マンションの管理に関する業務のうち、甲が乙に委託する業務をいう。以下同じ。）の対象となる部分は、次のとおりである。

- 一 名称
- 二 所在地
- 三 敷地
面積
権利形態
- 四 建物
- 五 管理対象部分

マンション標準管理委託契約書 ②

(管理事務の内容及び実施方法)

第3条 管理事務の内容は、次のとおりとし、別表第1から第4に定めるところにより実施する。

- 一 事務管理業務（別表第1に掲げる業務）
- 二 管理員業務（別表第2に掲げる業務）
- 三 清掃業務（別表第3に掲げる業務）
- 四 建物・設備管理業務（別表第4に掲げる業務）

(第三者への再委託)

第4条 乙は、前条第1号の管理事務の一部又は同条第2号、第3号若しくは第4号の管理事務の全部若しくは一部を、第三者に再委託することができる。

2 乙が前項の規定に基づき管理事務を第三者に再委託した場合には、乙は、再委託した管理事務の適正な処理について、甲に対して、責任を負う。

(善管注意義務)

第5条 乙は、善良なる管理者の注意をもって管理事務を行うものとする。

マンション標準管理委託契約書 ③

善管注意義務

委任を受けた人の、職業、地位、能力等において、社会通念上、要求される注意義務。

管理会社は単に受託業務を処理するだけでよいのではなく、専門家、そのプロとしての平均的な注意を尽くす義務。

(誠実義務等)

第23条 甲及び乙は、本契約に基づく義務の履行について、信義を旨とし、誠実に行わなければならない。

マンション標準管理委託契約書 別表

別表第1 事務管理業務

- 1 基幹事務
- 2 基幹事務以外の事務管理業務

別表第2 管理員業務

- 1 業務実施の態様
- 2 業務の区分及び業務内容

別表第3 清掃業務

- 1 日常清掃
- 2 特別清掃

別表第1 事務管理業務

1 基幹事務

- (1) 管理組合の会計の収入及び支出の調定
 - ① 収支予算案の素案の作成
 - ② 収支決算案の素案の作成
 - ③ 収支状況の報告
- (2) 出納（保証契約を締結して甲の収納口座と甲の保管口座を設ける場合）
 - ① 甲の組合員が甲に納入する管理費、修繕積立金、専用使用料その他の金銭（以下「管理費等」という。）の収納
 - ② 管理費等滞納者に対する督促
 - ③ 通帳等の保管等
 - ④ 甲の経費の支払い
 - ⑤ 甲の会計に係る帳簿等の管理
- (3) 本マンション（専有部分を除く。以下同じ。）の維持又は修繕に関する企画又は実施の調整

別表第1 事務管理業務

2 基幹事務以外の事務管理業務①

(1) 理事会支援業務

① 組合員等の名簿の整備

甲の組合員等異動届に基づき、組合員及び賃借人等の氏名、連絡先（緊急連絡先を含む。）を記載した名簿を整備する。

② 理事会の開催、運営支援

- 一 甲の理事会の開催日程等の調整
- 二 甲の役員に対する理事会招集通知及び連絡
- 三 甲の求めに応じた理事会議事に係る助言、資料の作成
- 四 理事会議事録案の作成

③ 甲の契約事務の処理

甲に代わって、甲が行うべき共用部分に係る損害保険契約、マンション内の駐車場等の使用契約、第三者との契約等に係る事務を行う。

別表第1 事務管理業務

2 基幹事務以外の事務管理業務②

(2) 総会支援業務

- 一 甲の総会の開催日程等の調整
- 二 甲の次年度の事業計画案の素案の作成
- 三 総会会場の手配、招集通知及び議案書の配付
- 四 組合員の出欠の集計等
- 五 甲の求めに応じた総会議事に係る助言
- 六 総会議事録案の作成

(3) その他

- ① 各種点検、検査等に基づく助言等
- ② 甲の各種検査等の報告、届出の補助
- ③ 図書等の保管等

別表第2 管理員業務

(1) 業務実施態様 通勤方式

(2) 勤務日・勤務時間

勤務日・勤務時間は、毎週○曜日から○曜日の午前○時○分から午後○時○分までとする。ただし緊急事態の発生したときその他やむを得ない場合においては、当該時間以外に適宜執務するものとする。

(3) 休日

休日は、次の各号に掲げるとおりとする。

一 日曜日、祝日及び国が定める休日

二 忌引、夏期休暇○日、年末年始休暇（○月○日～○月○日）、その他
休暇○日。この場合、乙はあらかじめ甲にその旨を届け出るものとする。

(4) 執務場所

執務場所は、管理事務室とする。

別表第3 清掃業務

1 日常清掃

清掃対象部分	清掃仕様	
① 建物周囲		
一 建物周囲	ゴミ拾い	(○回/○)
二 植栽	散水 除草	(○回/○) (○回/○)
三 駐車場	ゴミ拾い	(○回/○)
四 自転車置場	ゴミ拾い	(○回/○)
五 プレイロット	ゴミ拾い	(○回/○)
六 排水溝、排水口	ドレンゴミ除去	(○回/○)
七 ゴミ集積所	ゴミ整理	(○回/○)
	床洗い	(○回/○)
② 建物内部		
一 ポーチ	床掃き拭き 排水口・ドレンゴミ除去	(○回/○) (○回/○)
二 風除室	床掃き拭き	(○回/○)
三 エントランスホール	床掃き拭き ゴミ箱・灰皿処理 備品ちりはらい ドア拭き 金属ノブ磨き拭き ガラス拭き	(○回/○) (○回/○) (○回/○) (○回/○) (○回/○) (○回/○)

別表第3 清掃業務

2 特別清掃

清掃対象部分	清掃仕様	
① エントランスホール	床面洗浄 床面機械洗浄 ワックス仕上げ カーペット洗浄	(○回/○) (○回/○) (○回/○) (○回/○)
② エレベーターホール	床面洗浄 床面機械洗浄 ワックス仕上げ カーペット洗浄	(○回/○) (○回/○) (○回/○) (○回/○)
③ 階段	床面洗浄 床面機械洗浄 ワックス仕上げ カーペット洗浄	(○回/○) (○回/○) (○回/○) (○回/○)
④ 廊下	床面洗浄 床面機械洗浄	(○回/○) (○回/○)

別表第4 建物・設備管理業務

1 建物点検、検査

(1) 本契約書第2条第五号に記載する管理対象部分の外観目視点検

①建物

②附属施設

(2) 建築基準法第12条第1項に規定する特殊建築物定期調査

(3) 建築基準法第12条第3項に規定する特殊建築物の建築設備定期検査

2 エレベーター設備

3 給水設備

(1) 専用水道

(2) 簡易専用水道

4 浄化槽、排水設備

5 電気設備

6 消防用設備等

7 機械式駐車場設備

管理委託費の内訳

定額委託業務費月額内訳

- 一 事務管理業務費
- 二 管理員業務費
- 三 清掃業務費
- 四 建物・設備管理業務費
 - ア○○業務費
 - イ○○業務費
 - ウ○○業務費

管理費収入 ①

平成30年度 国土交通省マンション総合調査

マンションの完成年次別、総戸数規模別のデータ
使用料（駐車場使用料等）・専用使用料からの充当額を除く

・ 月／戸当たりの管理費の額

全体では、「10,000円超15,000円以下」が22.5%と最も多く、次いで「7,500円超10,000円以下」が17.2%

月／戸当たりの額の平均は10,862円

管理費収入 ②

平成30年度 国土交通省マンション総合調査

マンションの完成年次別、総戸数規模別のデータ

使用料（駐車場使用料等）・専用使用料からの充当額を除く

・ 月／ m^2 当たりの管理費の額

全体では、「100円超150円以下」が19.7%
と最も多く、次いで「50円超100円以下」が
11.8%

月／ m^2 当たりの額の平均は154円

管理費・管理委託費の比較表

	Aマンション 200戸規模 築8年 複合用途型	Bマンション 200戸規模 築5年 単棟型	Cマンション 150戸規模 築24年 一部委託	Dマンション 70戸規模 築30年 定期借地権付	Eマンション 30戸規模 築15年 単棟型	Fマンション 400戸規模 築40年 団地型
管理費 (年間)	57,260,643	46,072,075	16,150,218	9,305,778	4,491,362	22,495,370
m ² 単価 (月額)	256	207	131	191	190	85
管理 委託費	22,881,449	12,940,200	7,528,500	3,213,000	2,340,000	11,340,000
m ² 単価 (月額)	102	58	61	66	99	43
委託費の 割合	40.0%	28.1%	46.6%	34.5%	52.1%	50.4%

無料相談申込書

相談したいテーマ

1. 区分所有法・(標準)管理規約の解釈
2. 役員の資格, 選任, 解任, 任期
3. 管理規約の作成・改正
4. 理事長・理事会への不満
5. 共用部分の使用, 管理, 変更
6. **管理委託契約書**
7. 維持管理の考え方
8. **管理員・フロントマンへの苦情**
9. 議決権・決議要件
10. 委任状・議決権行使書
11. 修繕工事の進め方
12. **財産の分別管理**
13. 管理費等の滞納処理
14. 総会の決議事項
15. 理事会運営
16. 水漏れ事故
17. **重要事項説明**
18. 総会の開催準備
19. 管理組合の役割・業務
20. **管理会社の選定・変更**
21. 長期修繕計画の内容, 見直し
22. マンション管理適正化法の解釈

委託業務の評価と改善要求

- 法令違反、それに準ずる重大な過失
- 管理委託契約書に関する債務不履行
- 不完全履行
- 履行遅滞
- 善管注意義務違反、誠実義務違反

管理会社の変更

平成30年度 国土交通省マンション総合調査

分譲時に分譲業者が提示したマンション
管理業者が73.1%

分譲時に分譲業者が提示したマンション
管理業者に委託していたが、その後現在の
管理業者に変更が20.9%

さいごに

管理会社と上手に付き合うための 3つのポイント

- 責任の所在と権利義務関係を明確に
- 管理業務に対する指示系統を明確に
- よきパートナーとしての信頼関係

さいごに

マンション管理適正化法

(管理組合等の努力)

第五条 管理組合は、マンション管理適正化指針（管理組合がマンション管理適正化推進計画が作成されている都道府県等の区域内にある場合にあっては、マンション管理適正化指針及び都道府県等マンション管理適正化指針。次条において同じ。）の定めるところに留意して、マンションを適正に管理するよう自ら努めるとともに、国及び地方公共団体が講ずるマンションの管理の適正化の推進に関する施策に協力するよう努めなければならない。

2 マンションの区分所有者等は、マンションの管理に関し、管理組合の一員としての役割を適切に果たすよう努めなければならない。