

## **付録2 相談窓口・支援制度等**

### **1 相談窓口**

- (1) 東京都の相談窓口等
- (2) 不動産関係団体の相談窓口等
- (3) マンションの管理に関する相談窓口
- (4) マンションのリフォーム等に関する相談窓口
- (5) 住宅宿泊事業（民泊）に関する相談窓口

### **2 東京都の取組**

- (1) マンションの管理に関する条例・制度
- (2) ポータルサイト
- (3) 管理・再生に関するガイドブック等
- (4) 建物性能と管理にかかる認定・登録
- (5) 専門家（アドバイザー）の派遣
- (6) 大規模修繕工事への助成

## 1 相談窓口

### (1) 東京都の相談窓口等

#### 東京都住宅政策本部 住宅企画部 マンション課

本ガイドブックに関すること

【連絡先】新宿区西新宿2-8-1 都庁第二本庁舎

☎ 03-5320-5004

#### 東京都住宅政策本部 住宅企画部 不動産業課

##### ◆不動産取引相談（指導相談担当）

不動産取引のうち、宅建業法の規制対象となる内容についての相談

【電話相談】☎ 03-5320-5071 9:00～17:30（土日祝、年末年始を除く。）

【面談相談】当日受付 9:00～11:00、13:00～16:00（土日祝、年末年始を除く。）

##### ◆不動産取引相談（賃貸ホットライン）

賃貸住宅に関する相談、不動産取引の事前相談

【電話相談】☎ 03-5320-4958 9:00～17:30（土日祝、年末年始を除く。）

【面談相談】当日受付 9:00～11:00、13:00～16:00（土日祝、年末年始を除く。）

##### ◆不動産取引特別相談室

宅建業者が関与する不動産取引紛争の民事上の法律相談（弁護士相談）

【面談相談】予約制 13:00～16:00（土日祝、年末年始を除く。）※面談時間20分

【連絡先】☎ 03-5320-5015 9:00～17:30（土日祝、年末年始を除く。）

##### ◆宅建業者名簿の閲覧

東京都知事免許と都内に本店がある国土交通大臣免許の宅建業者の名簿閲覧

【閲覧窓口】☎ 03-5320-5072 9:00～17:00（土日祝、年末年始を除く。）

※閲覧手数料：1件につき300円

##### ◆宅建業者の免許情報提供サービス

【URL】<http://www.takken.metro.tokyo.lg.jp/>

#### 東京都消費生活総合センター

商品やサービスの契約などの苦情・トラブルに関すること

【連絡先】新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ16階

☎ 03-3235-1155

【受付等】月～土曜日 9:00～17:00（祝日、年末年始を除く。）

## (2) 不動産関係団体の相談窓口等

### 公益社団法人 東京都宅地建物取引業協会〔不動産相談所〕

【連絡先】千代田区富士見2-2-4（東京不動産会館内）

☎ 03-3264-8000

【受付等】◎一般相談（電話相談・来所相談）

月～金曜日 10:00～15:00（祝日、年末年始、協会休業日を除く。）

◎法律相談（来所相談のみ [無料・予約制]）

第1・第3水曜日 10:00～15:00（祝日、年末年始を除く。）

### 公益社団法人全日本不動産協会東京都本部

#### （（一社）全国不動産協会（TRA）不動産相談室）

【連絡先】☎ 03-5338-0370（相談室専用電話）

【受付等】◎電話相談

月曜日・木曜日 10:00～12:00、13:00～16:00

火曜日・水曜日・金曜日 13:00～16:00

（祝日、年末年始、お盆期間、GW期間中を除く。）

◎法律相談（窓口相談 [予約制]）

奇数週の火曜日／偶数週の火曜日と木曜日 13:00～16:00

（祝日、年末年始、お盆期間、GW期間中を除く。）※面談時間30分

◎税務相談（窓口相談 [予約制]）

第2水曜日 13:00～16:00

（祝日、年末年始、お盆期間、GW期間中を除く。）

### 一般社団法人 不動産流通経営協会

【連絡先】港区虎ノ門3-25-2 虎ノ門E Sビル5階

☎ 03-5733-2271

【受付等】◎電話相談

月～金曜日 9:00～17:00（祝日、年末年始を除く。）

### 一般財団法人 不動産適正取引推進機構

【連絡先】港区虎ノ門3丁目8番21号第33森ビル3階

☎ 03-3435-8111

【受付等】◎電話相談

月～金曜日 9:30～17:00（祝日、年末年始を除く。）

### (3) マンションの管理に関する相談窓口

#### 分譲マンション総合相談窓口

マンションの管理や建替え・改修等に関する相談、「東京におけるマンションの適正な管理の促進に関する条例」の内容・管理状況届出制度に関する説明

【連絡先】新宿区西新宿7-7-30 小田急西新宿O-PLACE 2・3階

公益財団法人東京都防災・建築まちづくりセンター

☎ 03-6427-4900 FAX 03-6427-4901

メール mansion-soudan@tokyo-machidukuri.jp

【受付等】月～金曜日、第1土曜、第3日曜（祝日、年末年始を除く。）

9:00～17:00（水曜日は19:00まで。）

#### 公益財団法人 マンション管理センター

①管理組合の運営・管理規約の内容などに関する相談

②長期修繕計画・計画修繕工事などの建物・設備の維持管理に関する相談

【連絡先】千代田区一ツ橋2-5-5 岩波書店一ツ橋ビル7階

① ☎ 03-3222-1517 ② ☎ 03-3222-1519

【受付等】月～金曜日 9:30～17:00（祝日、年末年始を除く。）※窓口相談のみ予約制

#### 特定非営利活動法人 日本住宅管理組合協議会

マンション管理に関する相談

【連絡先】千代田区神田須田町1-20 東京製麺会館3階

☎ 03-5256-1241 FAX 03-5256-1243

【受付等】◎電話相談 ※15分程度まで（無料）

月～金曜日 10:00～18:00（祝日、年末年始を除く。）

◎窓口相談〔予約制〕

1時間まで5,000円（ただし、会員は無料）

※法律、建築・設備、管理組合運営の各相談に対し弁護士や一級建築士、専門担当理事らの専門家が対応



### 一般社団法人 東京都マンション管理士会

マンション管理に関する相談

【連絡先】千代田区岩本町2-3-8 神田Nビル5階

☎ 03-5829-9774

【受付等】月～金曜日 13:00～16:00（祝日、年末年始を除く。）※30分程度まで

### 一般社団法人 マンション管理業協会

管理業者との管理委託契約に関する相談

【連絡先】港区虎ノ門1-13-3 虎ノ門東洋共同ビル2階

☎ 03-6206-6621

【受付等】月～金曜日 10:00～12:00、13:00～16:30（祝日、年末年始を除く。）

## （4）マンションのリフォーム等に関する相談窓口

### 公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター【住まいのダイヤル】

住宅に関する様々な相談

【連絡先】☎ 0570-016-100（一部のIP電話は☎ 03-3556-5147）

【受付等】月～金曜日 10:00～17:00（祝日、年末年始を除く。）

## （5）住宅宿泊事業（民泊）に関する相談窓口

### 民泊制度コールセンター（観光庁）

住宅宿泊事業に関する制度や届出方法等の問合せ、民泊に係る苦情相談など

【連絡先】☎ 0570-041-389【ナビダイヤル】

【受付等】令和5年3月31日まで 9:00～22:00 ※毎日

## 2 東京都の取組

### (1) マンションの管理に関する条例・制度

#### 東京におけるマンションの適正な管理の促進に関する条例 (平成31(2019)年3月制定・公布)

##### 制定の背景

東京においてマンションは、主要な居住形態として広く普及し、都市や地域社会を構成する重要な要素となっています。一方で、建物の老朽化と居住者の高齢化といった「二つの老い」が進行しており、一たびマンションが管理不全に陥れば、周辺環境にも深刻な影響を及ぼすおそれがあります。

このような状況を踏まえ、都は、マンションの管理不全を予防し、適正な管理を促進すること等により、良質なマンションストックの形成等を図り、都民生活の安定向上及び市街地環境の向上に寄与するため、条例を制定しました。

##### 主な内容

###### 1 都や管理組合、事業者等の責務の明確化

都をはじめ、管理組合や関係事業者等の責務を明確にしています。

###### 2 管理組合による管理状況の届出(管理状況届出制度)

要届出マンションの管理組合は、管理状況の届出が必要です。

###### 3 管理状況に応じた助言・支援等の実施

届出によって把握した管理状況に応じて、助言・支援等を行います。

##### 要届出マンション

昭和58年12月31日以前に新築されたマンションのうち、6戸以上のもの

※要届出マンション以外のマンションであっても、適正な管理を促進するために必要があると認めるときは、その管理組合に対し、管理状況を届け出るよう求めることができます。  
※要届出マンション以外のマンションであっても、任意に届出を行うことができます。

##### 問合せ先

東京都住宅政策本部 住宅企画部 マンション課 ☎ 03-5320-5004

## (2) ポータルサイト

### 東京都マンションポータルサイト

管理組合や区分所有者など、マンションの管理や再生に関わる方が、適正な管理や円滑な再生をできるよう、管理や耐震化、建替え等に関する支援制度など、マンションに関する情報を分かりやすく紹介しています。

【URL】 <http://www.mansion-tokyo.jp/>

## (3) 管理・再生に関するガイドブック等

### マンションの管理のポイント [無償配布]

管理組合が中心となり、適正な管理の推進及び社会的機能の向上に資する取組を実施する際の具体的な指針となる「東京におけるマンションの管理の適正化に関する指針」を分かりやすく、ポイントをまとめています。

### マンション管理ガイドブック

「東京におけるマンションの管理の適正化に関する指針」を詳細に解説するとともに、マンション管理士、マンション管理業者、マンション分譲事業者等が実施することが望ましい事項を紹介しています。

【問合せ先】

◎マンションの管理のポイント・マンション管理ガイドブックの内容について

東京都住宅政策本部 マンション課 マンション管理担当 ☎ 03-5320-5004

◎マンション管理ガイドブックの購入について

都民情報ルーム（都庁第一本庁舎3階） ☎ 03-5388-2276

※東京都マンションポータルサイトから無料でダウンロードできます。

### マンション再生ガイドブック [無償配布]

マンションの再生（改修、建替え、敷地売却）を検討・計画し、実施していく場合に管理組合や区分所有者等として知っておくべきことや、合意形成を円滑に進めるために留意すべき点などについて解説しています。

【問合せ先】

東京都住宅政策本部 マンション課 マンション建替え支援担当 ☎ 03-5320-5007

※東京都マンションポータルサイトから無料でダウンロードできます。

## (4) 建物性能と管理にかかる認定・登録

### 東京都優良マンション登録表示制度

建物（共用部分）の性能と管理の両面から一定の水準を確保しているマンションを認定・登録し、都民に情報提供しています。

【問合せ先】新宿区西新宿7-7-30 小田急西新宿O-PLACE 2・3階

公益財団法人東京都防災・建築まちづくりセンター 環境性能課

☎ 03-5989-1938

## (5) 専門家（アドバイザー）の派遣

### 東京都マンション管理アドバイザー制度

### 東京都マンション建替え・改修アドバイザー制度

管理組合や区分所有者等に対し、マンション管理士や建築士などの専門家をアドバイザーとして派遣し、マンションの良好な維持管理や建替え・改修に向けた情報提供・アドバイスを行います。

【問合せ先】新宿区西新宿7-7-30 小田急西新宿O-PLACE 2・3階

公益財団法人東京都防災・建築まちづくりセンター まちづくり推進課

☎ 03-5989-1453

## (6) 大規模修繕工事への助成

### マンション改良工事助成制度

管理組合が、マンションの共用部分の修繕・改修工事を実施する際、独立行政法人住宅金融支援機構の「マンション共用部分リフォーム融資」を受ける場合に、当該融資額の利子を都が補給します。

【問合せ先】東京都住宅政策本部 マンション課 マンション管理担当

☎ 03-5320-5004

※東京都マンションポータルサイトに、制度に関するパンフレットや必要書類一覧などを掲載しています。