

III マンション管理業者編

マンション管理業者編の概要

「Ⅲ マンション管理業者編」には、管理組合が適正な管理や円滑な再生を行う上でのマンション管理業者の立場や役割、マンション管理業者が業務委託に際して実施することが望ましい事項を記載しています。

マンション管理業者は、管理組合から受託した業務を行うに当たり、「マンション管理業者編」に示す事項を踏まえた対応に努めます。

第1 マンション管理業者の役割

マンション管理業者は、受託業務を適切に実施するとともに、管理組合のパートナーとして、管理組合の運営等に対し、専門的見地から提案や助言を行い、管理組合が適正かつ円滑に管理を行える環境を整え、管理組合の活動が活性化するよう努める。

第1の解説

「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」第7条において、マンション管理業者は、下記の責務を有する。

- 第7条 マンション管理業者は、法令等の定めるところにより、管理組合の運営その他マンションの管理について管理組合から委託を受けた業務（以下「受託業務」という。）を適切に行うとともに、受託業務を行うに際して、当該管理組合に対し、専門的見地から提案又は助言を行うよう努めなければならない。
- 2 受託業務を行うマンション管理業者は、管理組合が都又は区市町村の行うマンションの適正な管理を促進する施策に対応し、又は協力する必要があるときは、当該管理組合に対し、必要な支援を行うよう努めなければならない。

- ・マンションの管理は、管理組合が主体となって行うものである。マンションを管理するに当たっては、法律、建築、会計、税務などの専門的な知識が不可欠であるが、管理組合の役員や区分所有者等はそうした知識・経験を十分に持っていないこともある。このため、マンション管理業者は、受託業務を適切に実施するとともに、管理組合にとって身近で信頼できるパートナーとして、その専門性を生かして、管理組合が適正な維持管理を行えるよう、管理組合を支援していくことが必要である。
- ・マンション管理業者は、その役割を果たせるよう、常に法令等の改正に気を配り、管理に関する最新の情報を得るように努めるとともに、管理組合に適切に情報提供を行うことが重要である。

第2 マンション管理業者の義務

マンション管理業者は、マンション管理適正化法において次に掲げる義務を負う。

- (1) マンション管理適正化法を遵守し、信義を旨とし、誠実にその業務を行わなければならぬ。
- (2) 正当な理由がなく、その業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

第2の解説

- ・マンション管理業者は、業務を遂行するに当たり、マンション管理適正化法上、信義を旨とし、誠実に業務を行う義務及び守秘義務が課されている。これに反することは、マンション管理適正化法違反になるのみならず、管理組合の信頼を失うことにもなるため、管理業者としての心構えや求められる職業倫理等を自覚しながら業務を遂行することが必要である。
- ・マンション管理業者は、守秘義務を踏まえ、第三者が見ることができないよう施錠できる書庫等に重要書類を整理・保管すること、外出時に机上へ重要書類を放置しないこと、シュレッダー等により廃棄すること、各種の鍵を適切に管理すること、パソコンの使用ルールの設定等の対応をとることが重要である。また、この守秘義務については、管理員等の従業者にも課されている。

▷マンション管理適正化法

P150

▷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

P218

第3 重要事項説明、管理受託契約の締結

マンション管理業者は、管理組合と管理受託契約を締結するに当たっては、あらかじめ管理組合に対して説明会を開催し(ただし、従前と同一条件での契約更新の場合は不要)、管理業務主任者の資格を持つ者が、契約締結に際して法令で定められた重要事項について書面を交付して説明しなければならない。

また、マンション管理業者は、管理組合と管理受託契約を締結する際は、管理組合に対し、法令で定められた事項を記載した書面を交付しなければならない。

第3の解説

- ・マンション管理業者は、管理組合が総会で管理受託契約の締結に関する意思決定を行う前に、重要事項説明を行わなければならない。
- ・重要事項説明書には、管理業務主任者が記名、押印しなければならない。
- ・マンション管理業者は、管理組合とトラブルになることのないよう、管理受託契約の範囲及び内容、管理業者の責任の範囲、管理組合の権利の範囲等について十分に説明し、質問等を受けた場合は、誠実かつ適切に回答することが必要である。
- ・マンション管理業者は、管理組合として委託業務の内容について十分検討し、管理受託契約を締結する際に、後日、両者の間に重要な事項について、そこが生じることのないよう、必ず書面により確認を取っておくことが必要である。
- ・管理受託契約を締結する際には、管理委託契約書を用い、管理業務主任者の記名・押印のある書面を交付することが一般的である。

第4 管理事務の報告等

マンション管理業者は、管理組合に対し、定期的に管理事務の処理状況について報告しなければならない。

第4の解説

- ・マンション管理業者は、管理組合と密にコミュニケーションを図ることが重要であり、報告に当たっては、定期的に理事会等に参加し、その中で、管理業務全般について報告を行うことが望ましい。
- ・管理組合の事業年度終了後、遅滞なく管理事務報告書を交付し、管理業務主任者により管理組合にその内容について説明する必要がある。
- ・毎月、管理組合の会計区分ごとの収支状況及び収納状況が確認できる書面を作成し、その翌月末までに交付する必要がある。

▷「I 管理組合編」第20 マンション管理業者への委託等

P71

III

第5 財産の分別管理

マンション管理業者は、管理組合から委託を受けて管理する財産については、自己の固有財産及び他の管理組合の財産と分別して管理しなければならない。

第5の解説

- ・マンション管理業者は、管理組合の財産が損なわれることのないよう、管理組合と協力して財産の管理を行う必要がある。
- ・滞納管理費等の督促をする場合も、管理組合と協力して行うことが重要である。

▷「I 管理組合編」第12 出納・会計処理

P43

▷「I 管理組合編」第13 滞納防止・滞納処理

P45

第6 マンションに関する情報の提供

マンション管理業者は、専有部分の売却等をしようとする区分所有者等又は区分所有者等から専有部分の売却等に係る媒介の依頼を受けた宅地建物取引業者が、マンションの財務・管理に関する情報等の提供を求めてきた場合は、管理受託契約の内容に応じ、求められた情報を開示する。

第6の解説

- ・マンション標準管理委託契約書では、専有部分の売却等をしようとする区分所有者等又は売却等の媒介の依頼を受けた宅地建物取引業者に対し、マンション管理業者は、管理組合に代わって、マンションの財務・管理に関する情報等を提供することができる旨定められている。ただし、これらの情報の開示は、本来、管理組合が行うべきものであるため、マンション管理業者が行う場合は、管理委託契約書においてその根拠を明確に規定する必要がある。
- ・マンション管理業者が提供・開示できる範囲は、原則として管理委託契約書に定める範囲となるため、管理委託契約書の作成の際には、管理組合と十分に協議することが重要である。また、管理委託契約書に定める範囲外の事項については、管理組合に開示の可否を確認した上で開示することが必要である。なお、管理委託契約書に定める範囲内の事項であっても、該当事項の個別性が高いと想定されるものについては、管理組合に開示の可否を確認し、承認を得た上で開示する必要がある。
- ・提供を求められた事項に区分所有者等の個人情報が含まれる場合は、個人情報の保護に関する法律の趣旨を踏まえて適切に対応する必要がある。
- ・宅地建物取引業者等に提供・開示した件数、相手方から受領した金額等については、管理事務の報告の一環として管理組合に報告することも考えられる。

▷「I 管理組合編」第6 管理規約

P16

▷マンション標準管理委託契約書

P194

第7 緊急時の業務

マンション管理業者は、管理受託契約の範囲において、災害又は事故等の事由により、管理組合のために緊急に行う必要がある業務で、管理組合の承認を受ける時間的な余裕がないものについては、管理組合の承認を受けないで実施することができる。実施した場合は書面により、その業務の内容及び実施に要した費用について管理組合に通知する。

第7の解説

- ・マンション管理業者は、地震や台風等などの災害や火災、漏水等の事故等による被害の連絡を受けた場合は、速やかに管理員等と連絡を取って現状を確認し、必要に応じて立入禁止・使用禁止等の案内などを実施することが必要である。また、原因箇所の究明を行い、復旧の手配をした上で、理事長に状況を報告することが必要である。

第8 良好的なコミュニティの形成に向けた支援

マンション管理業者は、良好なコミュニティ形成に向けて、管理組合や居住者のニーズに合った支援策を提供するよう配慮する。

第8の解説

- ・マンション管理業者は、快適な居住環境を維持・向上するため、自らが持つ様々なノウハウを基に、コミュニティ形成に向けたアドバイスを行うことが重要である。
- ・地域と連携したコミュニティ形成については、マンション管理適正化指針やマンション標準管理規約の趣旨を踏まえた上での対応をとるようにアドバイスを行うことが重要である。

▷「I 管理組合編」第19 居住者コミュニティ・地域コミュニティ

P69

第9 防災対策

マンション管理業者は、管理組合の求めに応じて防災対策に関するノウハウを管理組合に提供し、連携して防災対策を行う。

第9の解説

- ・マンション管理業者は、そのマンションに合った防災活動の計画やマニュアルの作成について管理組合を支援し、定期的な防災訓練の実施を提案することが重要である。

▷「I 管理組合編」第17 防災対策

P57

第10 マンション管理業者の変更に伴う業務等の引継ぎ

マンション管理業者が変更になる場合、従前のマンション管理業者は、新しいマンション管理業者に、受託していた業務について遗漏なく引き継ぐとともに、マンション管理業者が保管していた書類や設計図書類は管理組合に返却する。

第10の解説

- ・マンション管理業者が変更となる場合、従前のマンション管理業者は、管理組合が引き続き適正な管理を行えるよう、円滑に新しいマンション管理業者に引継ぎを行うことが重要である。
- ・管理規約や総会・理事会の議事録、長期修繕計画、設計図書類は管理組合の所有物であることから、従前のマンション管理業者は、これらの書類を管理組合に返却することが必要である。