

## 平成27年度事業報告

平成27年度は、マンション管理業の礎となる法令遵守・コンプライアンス体制整備について、その徹底を図るべく会員に対し、モニタリング制度及びフォローアップ制度に基づく各般の立入調査、書面調査を行うと共に、全会員を対象とした特別研修会を実施した。

マンションに安心・安全で快適に長く住まうための課題への対応では、WEBサイト「マンションのWa」内の「マン活最前線」においてマンションライフを豊かにする管理組合活動を紹介すると共に、「マンションいい話コンテスト」を実施し、1,015通もの応募を得るなどマンション管理に対するイメージアップと業界のプレゼンス向上を図った。

防災・減災への取組みでは、旧々耐震基準マンションの耐震化フォローアップや「地震からマンションを守る（管理会社フロント社員用マニュアル）」の改訂版の発行等を通じて管理組合による耐震化促進や防災・減災に資する管理会社の業務への支援を行った。

さらに、管理組合等の支援のための活動として、消費税増税、駐車場使用料収入の減少等による管理組合収支悪化を改善するための税制改正要望、高経年マンションにおける適切な計画修繕実施に向けた支援策についての政策要望、マンション標準管理規約改正に関する意見表明等を国土交通大臣、国土交通省に対して行った。

また、管理業務品質の維持向上に資する施策として、国家試験である管理業務主任者試験、登録実務講習、主任者証交付講習や協会認定資格であるマンション維持修繕技術者試験、講習を開催すると共に、研修会においてはコンプライアンス研修を新設、会員の若手職員を対象とした海外研修（ベトナム）を実施した。

この他、民泊やエネルギー自由化など時々変化する会員が直面する課題について、適時必要な情報発信や各種説明会の開催を行うと共に、マンション居住者の高齢化に関する調査や高経年マンションの再生に関する研究について取り組んだ。

実施事業の詳細は以下の通りである。

### I 法令遵守・コンプライアンス体制整備の徹底

#### 1. モニタリング制度及びフォローアップ制度の推進

- ① マンション管理適正化法等の遵守状況及び管理組合財産毀損事故防止のためのコンプライアンス体制整備状況の確認のため、モニタリング制度に基づく立入調査を52社に、書面調査を全会員に実施した。（コンプライアンス指導委員会）

- ② フォローアップ制度について、対象社に対して是正報告書・対応状況報告書の提出依頼及び提出された報告書に関する確認、指導を、また改善状況の確認のため5社に対して再立入調査を実施した。(コンプライアンス指導委員会)
- ③ 支部モニタリング制度について、マンション管理適正化法の遵守状況に関する立入調査を全支部で計50件、コンプライアンス(内部統制の整備状況)に関する立入調査を全支部で計41件実施した。(各支部)
- ④ 全会員を対象とした特別研修会を全国7都市において計13回(6~7月)実施し、それらに参加できなかった会員を対象にしたフォローアップ研修を関東、関西において計2回(10月)実施した。(コンプライアンス指導委員会、各支部)

## 2. 入会等審査及びコンプライアンス体制整備状況評価の厳格な実施

協会入会基準規程及び保証機構入会基準規程に則り、入会申請社及び資格承継申請社のマンション管理適正化法遵守状況、財務状況、コンプライアンス体制整備状況等について審査を実施した。(保証機構執行委員会)

(正会員)

新規入会5社、資格承継4社、退会14社、期末会員数368社

(保証機構会員)

新規入会4社、資格承継4社、退会13社、期末会員数318社

## 3. 会員行動綱領の遵守の徹底

- ① 会員行動綱領抵触事案に対する調査及び処分に係る審議を厳正に実施し、5件の嚴重注意処分、7件の委員長指導を行った。(綱紀委員会)
- ② 処分事案の中で必要と認められたもののうち4社について、再発防止策実施状況の確認を含めた特別立入調査を実施した。  
(綱紀委員会、コンプライアンス指導委員会)
- ③ 管理組合財産毀損事故の防止に資するため、会員各社への実態調査アンケートの結果を記載するとともに、管理事務室における金銭事故防止策と通帳の改竄防止策についての通知文書を全会員宛に発信(11月)した。  
(コンプライアンス指導委員会、産業政策委員会、業務・税制委員会)
- ④ 過去の金銭事故を参考に取りまとめた、管理組合財産の毀損事故に関する想定事例とリスク低減策等についての通知文書を全会員宛に発信(11月)した。  
(綱紀委員会、コンプライアンス指導委員会)

#### 4. 地方整備局等との意見交換会の実施

6月、7月に実施した総会報告会開催時に、全6支部で各地方整備局及び北海道開発局との意見交換会を正副理事長出席の上実施すると共に、各支部において実務者レベルの情報交換会などを活発に実施した。また、9月には本部と関東地方整備局との意見交換会を開催した。

## II マンションに安心・安全で快適に長く住もうための課題への対応

### 1. 管理組合活動の活性化、居住者のマンションライフの充実に資する活動

前年度に立ち上げたマンションライフ総合支援キャンペーンのWEBサイト「マンションのW a」の主要コンテンツである「マン活最前線」において、管理組合活動を取材し、全64事例を紹介すると共に、マンションを舞台に、管理組合や居住者がマンションライフを豊かにするための様々な工夫や活動を通して、人と人とのつながりの中から生まれた「よろずエピソード」を広く募集し顕彰する「マンションいい話コンテスト」(応募総数1,015通)を実施し、マンション管理に対するイメージアップと業界のプレゼンス向上を図った。(広報委員会、業務・税制委員会)

### 2. 建物及び設備の安全確保、資産価値維持・向上への対応

- ① 建物及び設備の維持保全に関する技術情報、助成・融資制度について、一般社団法人住宅リフォーム推進協議会の「地方公共団体における住宅リフォームに関する支援制度検索サイト」へリンクできるように会員へ情報提供を行った。(技術委員会)
- ② 「長期修繕計画モニタリング・簡易耐震診断」に関して11棟の簡易耐震診断を実施し、国土交通省策定「長期修繕計画標準様式・作成ガイドライン」に則した長期修繕計画作成の普及と、併せて耐震化の促進に努めた。(技術委員会)
- ③ 平成27年5月30日に発生した、小笠原諸島西方沖地震によるエレベーターの停止・閉じ込めに関する調査を行い、災害時の対応について検討を行った。また、機械式立体駐車場の安全対策に関して、当協会の研修会テーマとして取り上げ周知に協力した。(技術委員会)
- ④ 既存マンションにおける省エネルギー関連の情報について、本部・支部における説明会等を通じて会員に周知した。(技術委員会、業務・税制委員会)

### 3. マンションの高経年化等により発生する問題への対応

高経年マンションが抱える諸問題、特に居住者の高齢化に伴い管理組合が直面する課題等に対する具体的な取り組み事例等について、マンションのW aを通じて情報発信した。(業務・税制委員会)

## Ⅲ 防災・減災への取り組み

### 1. 区分所有者及び管理組合に対する支援

- ① 旧々耐震基準マンションの耐震化フォローアップを9月、3月の年2回実施し、耐震診断・耐震改修等耐震化進捗状況の確認と併せ、管理会社への情報提供を通じて管理組合による耐震化への取り組みが主体的にできるよう引き続き活動した。  
(技術委員会)
- ② 津波発生時にマンションが津波防災ビルとして機能することを想定し、地域防災拠点としての役割が担えるよう津波防災の日(11月5日)における防災訓練の実施を引き続き会員を通じて管理組合へ働きかけた。  
(危機管理委員会、業務・税制委員会)

### 2. マンション管理会社の業務に対する支援

- ① 耐震改修工法等の具体的事例について、東京都、NPO法人耐震総合安全機構にリンクできるよう会員へ情報提供を行った。(技術委員会)
- ② 地震に対する防災・減災の観点から、管理組合が主体的に防災計画を作成できるよう、管理会社のための支援ツールとして「地震からマンションを守る(管理会社フロント社員用マニュアル)」の改訂版を発行し、併せて支部研修会にて広報した。また、行政機関の開催する防災セミナー等について会員へ案内した。  
(技術委員会、危機管理委員会)
- ③ 地方公共団体の実施する維持管理に関するセミナーにて、区分所有者・管理組合に対し大規模修繕工事・長期修繕計画等の必要性について啓発した。  
(技術委員会)

#### IV 管理組合等支援のための制度改正等の関係機関に対する働きかけ

- ① 消費税増税、駐車場使用料収入の減少等による管理組合収支の悪化を受け、その改善を支援するため、新たに税制改正等要望小委員会を立上げ、平成28年度税制改正要望を取りまとめ、平成27年7月に国土交通省に提出した。

(業務・税制委員会)

- ② 今後のマンション政策のための要望を平成28年3月に石井国土交通大臣に提出し、高経年マンションにおける適切な計画修繕実施に向けた実効性ある支援策等について要望した。

- ③ マンション標準管理規約改正に関し、「マンションの新たな管理ルールに関する検討会」等を通じた意見表明に続き、パブリック・コメントの公表時に会員各社の意見取りまとめを行い、これを基に国土交通省との意見交換を継続して行った。

(法制委員会)

- ④ 国土交通省が公表した「エレベーター保守・点検業務標準契約書」の検討段階において、マンション標準管理委託契約書との併存の考え方等を示し、マンション管理の現場に混乱を来たさない工夫を求める等、意見具申を行った。

(技術委員会、法制委員会)

- ⑤ 国土交通省関係部署との勉強会、ラウンドテーブル等に参加し、マンション管理業界及び管理会社の立場から今後のマンション施策等に対する意見具申・提案等を行った。

- ⑥ 東京都住宅政策審議会企画部会及びマンション部会において、協会の取り組みやマンション管理における管理会社の役割等について説明すると共に、適時意見具申を行い「東京におけるマンション施策の新たな展開について」(審議会答申)及び「良質なマンションストックの形成促進計画」(東京都都市整備局)の取りまとめに協力した。

#### V 管理業務品質の維持向上

##### 1. 各種資格を含めた専門性の高い人材の育成と確保

- ① 管理業務主任者試験の実施

・試験日、試験地：平成27年12月6日(日)、全国8試験地(計17会場)

・申込者数：20,317名(前年比97.2%)

- ・受験者数：17,021名
- ・合格者数：4,053名（合格率23.8%）

② 管理業務主任者登録実務講習及び同交付講習の実施

今年度から土・日曜日開催を実施し、受講者の利便性の向上を図った。

i) 管理業務主任者登録実務講習

- ・開催時期：平成28年2月～3月
- ・開催地：全国8都市、計18回
- ・修了者数：2,058名

ii) 管理業務主任者証交付講習

- ・開催時期：平成27年4月～平成28年3月
- ・開催地：全国8都市、計34回
- ・修了者数：3,021名

③ 研修制度の見直し（教育研修委員会）

i) マンション管理コンプライアンス研修（新設）

- ・開催時期、開催地：平成27年11月～12月、全国7都市
- ・研修科目：平成26年度国土交通省立入調査結果報告、管理組合金銭毀損事故防止、適正化法遵守、悪質クレマー対応
- ・受講者数：598名

ii) マンション管理アドバンス研修

講義時間短縮（1日→半日）及び受講料引き下げ（9,000円→7,560円）を実施

- ・開催時期、開催地：平成27年5月～6月、全国7都市
- ・研修科目：マンション管理に係る紛争事例、機械式立体駐車場の安全対策
- ・受講者数：526名

iii) マンション管理実務体験講習

実施回数を昨年度3回から今年度5回に増加した

- ・開催時期、開催地：平成27年6月・11月、東京・大阪
- ・受講者数：65名

④ 協会認定資格等にかかる試験業務、登録業務、研修業務等の実施

（マンション維持修繕技術者資格認定事業委員会）

i) マンション維持修繕技術者試験

- ・試験日、試験地：平成28年1月31日（日）、全国7試験地（計10会場）
- ・申込者数：3,003名（前年比103.1%）
- ・受験者数：2,465名
- ・合格者数：667名（合格率27.1%）

- ii) 専門課程研修
  - ・開催時期、開催地：平成27年10月～11月、全国7都市
  - ・受講者数：389名
- iii) フォローアップ研修
  - ・開催時期、開催地：平成27年9月、東京・大阪
  - ・受講者数：178名
- ⑤ マンション維持修繕技術者の活用に関する方向性を引き続き検討することとし、併せて公的認定化についても継続して活動することとした。  
(マンション維持修繕技術者資格認定事業委員会、技術委員会)
- ⑥ 会員の人材育成のため、若手職員を主な対象としたアジア（ベトナム）のマンション管理実態を視察する第2回マンション管理海外研修を実施した。  
(参加者数：34名) (運営委員会)
- ⑦ 会員の若手技術者を対象とした研修会等の実施に向け、関係団体との情報交換を行った。(技術委員会)

## 2. 管理組合と会員間の信頼関係に資するための施策の展開

- ① 平成27年度管理費等保証委託契約更新に際し、保証機構会員の業務実施状況、財務状況等を調査し、これらの調査結果を基に保証契約更新の可否について審査した。(保証機構執行委員会)

(審査結果)

通常受諾	302社
担保提供による受諾	8社
受諾拒否	1社
更新申込なし	7社

(保証受諾状況／平成28年3月31日現在届出済分)

管理組合数	89,045組合
管理戸数	5,565,824戸
保証基金	1,568百万円
保証受諾額	140,759百万円
保証倍率	89.7倍

- ② 平成26年11月28日付で破産手続開始決定となった保証機構会員（1社）が管理受託していた管理組合（33管理組合）のうち、15管理組合から管理費等保証制度に基づく保証金支払請求があり、当該管理組合に係る保証金額の算定を行うと共に、13管理組合に対して保証金の支払を行った。（保証機構執行委員会）

・保証金算定額及び支払済保証金額

15管理組合に対する保証金算定額：499,279円

支払済保証金額（13管理組合）：366,693円

### 3. その他業務品質の維持向上のための施策

- ① 会員各社の受託業務に関する管理組合等からの苦情解決申し出案件を審議し、1件について関係の会員及び管理組合に通知を行った。（苦情解決委員会）
- ② 本部及び各支部における専門相談員の研修等を通じて、マンション管理に関する相談対応体制の充実化を図った（平成27年度一般相談受付件数6,608件、前年度比7.3%増）。（苦情解決委員会）
- ③ 会員の業務等に資するため、前年度に引き続き「平成26年度苦情解決事例集」を平成27年8月に発行した。（苦情解決委員会）
- ④ マンション標準管理規約の改正パブリック・コメントの公表に際し、会員各社にその動向に係る情報発信を随時行うと共に、パブリック・コメント公表時には、会員各社の意見の取りまとめを行った。（法制委員会）
- ⑤ 管理者のより一層適切な個人情報の取扱いに資する目的から、「マンション管理業における個人情報保護ガイドライン」を改定、公表した。（法制委員会）
- ⑥ 時々変化する、会員が直面する課題について適時必要な情報を発信した。主なものは下記の通り。（法制委員会）
- ・マンション管理業者がクリーニング取次業務を行う場合の業法上の留意点に関する注意喚起
  - ・マイナンバー法の施行に伴い生ずる顧客の個人番号や法人番号の取扱いに関するQ&Aの作成・配布
  - ・平成27年国勢調査の実施に係る関係機関との調整及び関連情報の発信
  - ・「民泊」に関する関係機関の動向等について情報発信 等
- ⑦ 「マンション判例・相談事例検索システム」（会員専用）について、判例74件、一般相談事例8件を追加し、検索システムに搭載するコンテンツの充実化を図った（検索システムの登載件数は、判例：914件、一般相談事例：250件 平成28年3月末現在）。



- ⑧ マンション居住者にとって管理会社の満足度評価の対象となる清掃業務、植栽業務などの現場品質の向上施策について検討した。(業務・税制委員会)
- ⑨ 電力自由化等の動向に対応し、管理に係る重要事項報告作成に関するガイドラインの様式を一部改訂し平成28年3月に発行した。(業務・税制委員会)
- ⑩ 会員から管理組合への情報提供等に資するため、時宜に応じた各種説明会を本部及び支部において実施した。
  - i) 住宅金融支援機構制度説明会(平成27年5月)  
概要:住宅金融支援機構との連携による「マンションすまい・る債」、「マンション共用部分リフォーム融資制度」に関する会員向け説明会
  - ii) 地震保険制度説明会(平成27年10月)  
概要:(一社)日本損害保険協会との連携による地震保険制度に関する会員向け説明会
  - iii) エネルギー自由化制度説明会(平成27年12月)  
概要:電力会社、ガス会社等との連携による電力及びガスの小売り自由化に関する会員向け説明会
  - iv) 700MHz帯携帯電波によるテレビ受信障害対策説明会(平成27年12月)  
概要:(一社)700MHz利用推進協会との連携による携帯電話の700MHz帯移行に伴うテレビ受信障害対策の動向に関する会員向け説明会

## VI. マンション管理業に関する各般の研究及び情報提供

### 1. マンション管理業の実態に関する調査・研究及び情報提供

- ① マンションにおいて、マンション居住者の高齢化により発生している、または発生が予想される問題や課題を明らかにすると共に、今後のマンション管理業に期待される役割・業務を研究するための予備調査として、「マンション居住者の高齢化による問題に関する調査」を平成27年8月に実施した。会員社の46.5%(受託管理組合数の73.6%)からの回答を集計し、同年11月に会員各社に集計結果を報告した。(産業政策委員会)
- ② 会員の業務に資するため、前年度に引き続き「平成27年マンション管理受託動向調査」を実施した。(産業政策委員会)

- ③ マンションにおける現金取扱いの実態を明らかにすると共に、現金取扱いの低減に向けた事例、財産毀損事故を防止するための方策等に関する情報を会員へ提供することを目的として、「マンションにおける現金取扱いの実態に関する調査」を平成27年8月に実施した。会員社の47.6%（受託管理組合数の74.6%）からの回答を集計し、同年11月に会員各社に集計結果を報告した。

（産業政策委員会）

## 2. マンション管理業に関する中・長期を見据えた調査・研究

高経年マンションに快適に住み続けられるための技術及び仕組みについて研究するため、「マンションリ・デザイン研究会」（座長 齊藤広子 横浜市立大学国際総合科学部教授）を設置し、マンション再生に関する新たな方策について検討を行い、主な課題について整理した。（産業政策委員会、技術委員会）

## 3. 住生活総合サービスに関する調査・研究

当協会が実施した各般の研究成果について、「住生活総合研究所」から発信を行い、住生活総合サービスの浸透を図った。

# VII その他

## 1. 「マンションのW a」サイトの普及促進

会員及び関係諸団体のホームページ上でのリンク設定を推進し、社会的認知度の向上を図った。（広報委員会）

## 2. 海外のマンション管理事情の調査・研究の実施

欧州のマンション等住宅の管理実情等を把握し、管理業に活かすため28名（協会随行者1名含む）からなる海外視察団を組成し派遣した。（運営委員会）

以 上