

## 第2回 マンション標準管理委託契約書見直し検討会 議事概要

### 1. 日時等

日時：2023年3月13日(月) 10:00-11:52

場所：オンライン会議

### 2. 出席者

#### <委員>

鎌野 邦樹 座長 早稲田大学 法学学術院 法務研究所 教授  
香川 希理 委員 香川総合法律事務所 弁護士  
柿沼 英雄 委員 特定非営利活動法人 全国マンション管理組合連合会 理事  
金山 藍子 委員 三浦法律事務所 弁護士  
久保 依子 委員 一般社団法人 マンション管理業協会 法制委員会 委員  
齊藤 広子 委員 横浜市立大学 国際教養学部 教授  
花房 博文 委員 創価大学 法科大学院 教授  
原 昇 委員 公益財団法人 マンション管理センター 管理情報部長  
原 昌登 委員 成蹊大学 法学部 教授

(座長以下、五十音順)

#### <オブザーバー>

矢吹 周平 国土交通省 住宅局 参事官 (マンション・賃貸住宅担当)

(敬称略)

#### <事務局>

国土交通省 不動産・建設経済局 参事官 (不動産管理業) 付

### 3. 議事

- (1) 第1回検討会以降のご意見を踏まえたマンション標準管理委託契約書及びコメントの見直し案について

#### 【配付資料】

- ・資料1：第2回マンション標準管理委託契約書見直し検討会資料
- ・資料2：マンション標準管理委託契約書及び同コメント新旧対照表
- ・参考資料1：第1回検討会議事概要
- ・参考資料2：第1回検討会新旧対照表
- ・参考資料3：「マンション標準管理委託契約書見直し検討会」開催要綱
- ・参考資料4：「マンション標準管理委託契約書見直し検討会」スケジュール

#### 4. 議事要旨

##### [ 事務局 ]

- 鎌野座長の指名により、事務局から資料1～2について説明

##### [ 報告 ]

- 4頁第13条（通知義務）関係コメント、新型コロナウイルス感染症について、「共同生活に重大な影響を及ぼす事態」が生じた場合、乙（管理業者）が情報をどの様に出すのか。これは、世間で言われているような情報よりも、何か特別な情報を持っている場合のことを指すのか。
- 4頁第13条（通知義務）関係コメント認知症及び感染症について、この辺りをどこまで書くかにあたって、個人情報の整理を何等かしなければならないと考える。甲（管理組合）から乙（管理業者）に伝えることは、「第三者提供」との関係では「委託」の中で整理すると考えるが、この情報が要配慮個人情報のため、どの様な場合に情報を提供できるのか、関係コメント等を書くか否かは別として、双方向の個人情報の整理が必要となる。また、乙（管理業者）から甲（管理組合）に情報を提供する際、甲（管理組合）には言及しないしてほしい等、「第三者提供」としてあらかじめ同意を取っておくのか、又は、個人情報保護法上の生命身体にリスクが及ぶ例外情報として取り扱うのか等整理をすべきであり、これを本文にまで書くか否かについては検討いただきたい。
- 認知症の兆候がみられる場合の報告についても、第三者提供にはあたらないことを個人情報保護委員会より確認が取れている。

##### [ 働き方改革 ]

- 8頁第8条カスハラ条項で、管理者、理事の言う事を聞かずに管理事務を履行しなければならないケースについて、1/5の組合員による総会招集権があるが、これは、管理者や理事以外の指示に基づくこととなり、第8条が該当しないことになる。
- 5頁第20条（契約の解除）2項六「相手方に信頼関係を破壊する特段の事情があったとき」にカスハラ条項が集約された件について、この条項だけを見ても、カスハラを指していることは判断できないと考える。可能であれば、第20条関係コメントに、2項六が、7頁第12条（有害行為の中止要求）5項を指していること及び、8頁第8条（管理事務の指示）に著しく違反するような事象があった場合、第20条（契約の解除）2項六に該当することを記載してはどうか。
- 8頁第8条（管理事務の指示等）の「使用人等」、甲（管理組合）の指定する甲（管理組合）の役員又は甲の管理者等について、理事長や理事との言葉の整合性がこれで良いのか否か。また、並びからいうと、甲（管理組合）の指定する甲（管理組合）の管理者等（理事長等）が先に来るのではないか。
- 5頁第20条（契約の解除）2項六について、ここにカスハラが入っていることの理解ができるコメントがあった方がよいと考えたが、事務局の話聞き、改めて多面的に議論す

る必要がある。

- 7頁第12条（有害行為の中止要求）カスハラ対応の記載について、この条文は、個人が乙（管理業者）へカスハラ行為をした場合、甲（管理組合）として中止するよう努力すること等、甲（管理組合）の役割として努力することを位置付けた条項という理解でよいか。
- 5頁第20条（契約の解除）2項六カスハラに基づく契約の解除について、もともと、賃貸住宅標準契約書のひな型にも記載があるとのことだが、甲（管理組合）が努力義務に従って相応の努力をしたが、それでも収まらない酷いケースの場合、この条項で契約の解除ができるかという微妙である。当方より送った訪問介護の事例は、あくまで1対1の契約関係のものとなり、甲は管理組合のため、一組合員がカスハラを止めない場合、この「相手方の信頼関係を破壊する特段の事情」として読めるか否かというところについては、読み取ることは難しいとも考えられる。よって、2項に、七を追加して、「その他本契約を継続し難い重大な事由があったとき」という様な、よりカスハラ行為が更に読み易い条項があってもよいのではないか。また、最終的に事例として書くか否かについては、信頼関係破壊の法理や一般条項は、個々に裁判例等具体的な認定を以って判定されて来ているのがこれまでの裁判実務のため、行政側として、この部分でカスハラが読めると言っておきながら裁判で負けましたということも否定できないことから、あくまで個別の事象として事例は「書かない」ということは妥当と考える。
- 5頁第20条（契約の解除）2項六「信頼関係を破壊する特段の事情があったとき」について、ここでカスハラを読み込むことはやや無理があるのではないか。全く費用を払わなかった時等は、信頼関係を破壊する特段の事情にあたるかと考えるが、カスハラがあったからといって、それが「信頼関係を破壊する特段の事情」とまでは言えるか否かの判断は難しく、先程の2項七を規定するという意見は賛成である。本件、事務局として今回の見直しにおいて「カスハラ対策も盛り込んだ」としたいのか否かを確認したい。2項六号（七を新設した場合も）を見て、カスハラはここに盛り込まれたと後から説明は出来るが、2項六号を見て、これでカスハラ対策が入ったと思う人はいないと考える。よって、事務局として管理員等に対するカスハラを深刻な問題として捉えているために盛り込むこととしたいのか、事務局の考えを教えてほしい。
- 9頁第3条関係コメント⑤「働き方改革関連法」について、追記したのはありがたいが、関係コメント⑤については、何を説明することが望ましいのかがわからない部分がある。9頁の「意見」のところでは、従業員の時間外労働への配慮の記載がされており、管理員等従業員は、労働者であって労働時間規制の下で労働し、深夜や長時間、休日労働は問題であることを改めて知っていただきたいと考える。働き方改革関連法を幅広く説明することは、あまり関係がなく、労働時間等による労働関係法令、その中に働き方改革関連法も含まれるため、甲（管理組合）は、最新の労働法令を把握していないことは十分にあり得ることから、乙（管理業者）側で甲（管理組合）に対し、労働時間、時間外労働、休日労働等に関する労働関係法令を説明することが望ましいと考える。意見として、⑤の記載は、具体的に「何を説明すべきか」について書いてはいかがか。

- 5頁第20条（契約の解除）2項六のカスハラについて、甲（管理組合）からの相談には、実態として、乙（管理業者）のフロント、或いは、管理員からのハラスメントもあると言われている。カスハラという言葉が一人歩きすると、乙（管理業者）側が消えてしまう恐れもあり、カスハラについては、双方のハラスメントを辞めさせる必要があるという言葉であることを理解いただきたい。
- 5頁第20条（契約の解除）2項六のカスハラについて、この号だけでカスハラを読むことは難しいと考える。更に、2項七に、その他契約を継続し難い重大な事由を追記したところでカスハラを読むことは難しいのではないかと。それは、契約当事者が乙（管理業者）と甲（管理組合）の契約となり、カスハラは、甲（管理組合）の一構成員が行っているに過ぎず、改定後の第12条（有害行為の中止要求）に努力義務の追記がされたが、努力義務による義務違反では、契約の解除は難しいのではないかと。しかし、問題はあってもひとまずこれで良いと考えており、その理由として、改定後の第21条（解約の申入れ）に、双方3ヶ月前に解約できる条項があり、それを使うことで、今後カスハラが酷くて収まらない場合も、乙（管理業者）は引き続きその条項を使用することが考えられる。また、一方で他の委員から意見のあったように、カスハラメッセージ性をもっと強く伝え、契約の解除がされてしまうかもしれないということが、今後より一層問題となった時に条項を盛り込んでもよいと考える。
- 7頁、関係コメント①について、「…組合員等が、管理業者の使用者に対し、…」とあり、第8条で管理者や役員から乙（管理業者）に対し報告するという流れとなるが、理事長自身が乙（管理業者）に対してカスタマーハラスメントの主たる者となり、あえて理事長に立候補するケースもあると聞いたことがある。よって、「組合員等」の中に、「第8条により指定された者も含む」として、否定した理事長がクレーマーであった時のため、加えてはどうか。
- 乙（管理業者）が一番困るのは、区分所有者からのクレームというよりも、理事長や役員から受けるケースが多いと考える。

#### [ 個人情報 ]

- 12頁「名簿の閲覧」について、組合員等の名簿については、まずは、管理者へ提出されるものであり、乙（管理業者）が持っていた場合でも、甲（管理組合）が作成したものを預かっているという意味を持ち、名簿の所有や責任は甲（管理組合）又は管理者であることを改めて明記しているという理解でよいか。
- 11頁第18条（個人情報の取扱い）について、個人情報として扱われるものが明確ではなく、甲（管理組合）が構成員に対して、情報として開示してほしい範囲と、集めたい範囲が違う。乙（管理業者）を介して、情報提供があった場合、乙（管理業者）が把握できる個人情報の範囲と、乙（管理業者）の努力で集めた情報という別の情報が、乙（管理業者）には残ることになる。このあたりが明確でなく、組合員が情報提供している場合、その段階で組合員が提供している相手先がどちらなのかを明確にしておかなければならない。業として、乙（管理業者）が行っており、その努力をすべて甲（管理組合）に戻さな

なければならないということも難しく、乙（管理業者）が途中で変更となった場合、委託していた情報そのものをどの範囲で、戻してもらえるのか辺りも実際に明確でない状態で進んでいる。例えば、組合員の構成員の全員の情報、勤務先や性別、年齢等も知りたいが、そもそも管理の範囲で、そこまで甲（管理組合）で情報収集できるのかというと、それは範囲では無くできないと考える。何となく個人情報という用語で取り扱っているが、このあたりを組織に対して、提供しなければならない義務のある構成員に対して、乙（管理業者）が入って情報を収集するといった、この過程の中で、どの範囲まで甲（管理組合）ができるものかも正確にした上で要望した方がよいと考える。乙（管理業者）との契約終了時に、集めたデータを捨てなければならないか否かということについては、個人の特定ができなければ問題は無く、有効に使えるデータを集めているため、その辺りがバツサリ切られているような気がした。今回のコメントに入らなくても今後検討していただきたい。また、データベース情報の所有者の問題と、個人情報を開示しない問題とは別である。管理業者が作成したデータは、変更後の管理業者はデータを使用できないと考える。また、個人情報の定義そのもの自体が不明確であると考えため、その辺りは個別に事務局へ相談する。

- 10頁第17条（秘密保持義務）の中に、「使用人等」が入っている。考えられるケースとしては、契約に基づいて乙（管理業者）や協力業者が室内に立ち入って点検する業務等の中で、組合員等の秘密や個人情報を知る機会があり得るため、「使用人等」の検討の際には、乙（管理業者）や協力業者が住民の情報を取得する場合もあることも検討の中に含まれているとよいと考える。

#### [ その他 ]

- 表記の違いについて、8頁は、「使用人等」、10頁は、「使用人」、24頁は「使用人等」と記載されている。定義がされていないと、8頁第8条にある「等」について、拡大解釈され、再委託先の協力会社に直接指示することなどとなり、「等」の範囲を明確にしてはどうか。
- 16頁「別表第5 14.備考」について、マンション管理適正評価制度の項目も付け加えるとの話であるが、その際、具体的にどの程度の開示を考えているのか。星の数や点数、若しくは、どこがクリア出来ていなかったのか迄開示されるのか等について教えてほしい。
- 24頁第23条（契約の更新等）関係コメントに「甲及び乙が協議することが望ましい」とあるが、もとの本文は、管理事務の引継ぎが義務ではなかった時の表現であり、乙（管理業者）は引継ぎを甲（管理組合）又は甲（管理組合）の指定する者に対して行うという義務化条項に変わることに伴い、双方協議の上で引継ぎを行うで留めないと、関係コメントと本文が整合しない。
- 13頁「標準管理規約と整合」について、特に長期修繕計画は、修繕積立金の引き上げ予定額などが記載されており、購入予定者に渡ることが政策上重要であると考えている。既に標準管理規約では宅建業者に渡すことが可能である書類として位置づけているところで

あり、標準管理委託契約書の中でも、現場が困ることの無いように長期修繕計画について記載できないかと考えている。

- 23頁「本マンションの維持又は修繕に関する企画又は実施の調整」の記載について、原案では長期修繕計画における積立金額の設定に対し、実際の積立額が不足している状況を助言のきっかけとしているが、長期修繕計画で設定している額がそもそも低額である場合、設定額に対して不足が無い場合もあり得ると考える。適正な修繕工事の実施のためには、工事に必要な額を確保することが重要と考えるため、必要な額が確保されていない場合に見直しに関する助言を行った方が、より修繕積立金の確保に繋がると考えるが、現場の意見をお伺いしたい。
- 25頁、専属的合意管轄の話について、改訂第28条（合意管轄裁判所）は、もとの書き方から、本契約に起因する紛争は委託契約の当事者の話となり、委託業務の内容として滞納管理費を請求する範囲が専属的合意管轄で構成できるのかが読み取りづらい。例えば、転居した方に、滞納した費用等を払うように促す際、支払督促や少額訴訟は、被告の住所地となる。ここで専属性が認められるのか否かについては、原告は管理者で、被告は組合員のため、この管轄とは関係がないことから、「本契約に起因する紛争」という文言が気になった。
- 6頁（通知義務）第13条2六「乙が第20条第2項第1号から第3号までに掲げる事項に該当したとき」という規定がある。第20条2項四「乙が、マンション管理業の登録の取消しの処分を受けたとき」については、甲（管理組合）は情報を受け取ることは殆どなく、現在の標準管理委託契約書にも四に該当する規定は含まれていない。今回の見直しについても、この第20条2項四（乙が、マンション管理業の登録の取消し処分を受けたとき）が含まれていないのはなぜか。
- 23頁について、「修繕積立金の額の設定」については、ここに書かれている通りであると考え。修繕積立金の額の設定数字に対して足りているか否かというより、そのマンションの必要なお金が足りているか否かであると考えるので、そのように修正してはどうか。
- 16頁、マンション管理適正評価制度の開示について、先ほど質問した際の回答にあった、ガイドラインの中では、どのような開示となっているのか。
- マンション管理適正評価制度について、マンション管理業協会から公表している「管理に係る重要事項調査報告書作成に関するガイドライン」の中で、制度登録の有無、評価結果として星の数、登録年月日を開示するようにしている。
- 守秘義務が委託先まで掛からないという件で、委託先にどのような義務が掛かるのかは、第4条2項で規定されており、現行は再委託先についても、甲（管理組合）に対して、乙（管理業者）が責任を負う形となり、この解釈は、守秘義務だけではなく、善管注意義務についても再委託先に対して責任を負うという理解でよいか。また、再委託先については、個別に記載しなくとも、全体で第4条（第三者への再委託）2項に基づき、同等の責任を負うという理解でよいか。

[ 事務局 ]

- 委員個別の指摘については、別途相談させていただきたい。
- パブコメにかける案は、座長一任とさせていただきたい。

以上