

## 第1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：2022年12月27日(火) 10:00～12:00

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>

曾根 邦友 東京都 住宅政策本部 民間住宅部 マンション課長  
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、五十音順)

#### <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. 議題

- (1) 「マンション標準管理委託契約書見直し検討会」の設置について
- (2) 「マンション標準管理委託契約書」の見直しに係る論点整理について

#### 【配付資料】

- ・資料1：「マンション標準管理委託契約書見直し検討会」開催要綱 (案)
- ・資料2：マンション標準管理委託契約書及び同コメントの見直しについて
- ・資料3：新マンション標準管理委託契約書及び同コメント (案)
- ・資料4：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
- ・資料5：「マンション標準管理委託契約書見直し検討会」開催スケジュール

#### 4. 議事要旨

##### [ 事務局 ]

- 資料1『「マンション標準管理委託契約書見直し検討会」開催要綱（案）』を説明。異論なし。
- 鎌野委員を座長とする案を提示。異論なし。
- 鎌野座長の指名により、事務局が資料2「マンション標準管理委託契約書及び同コメントの見直しについて」、資料3「新マンション標準管理委託契約書及び同コメント（案）」及び資料4「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」を説明。

##### [ 総論 ]

- マンション管理業協会の会員社でない約1割の管理者や管理組合及び区分所有者に対する管理委託契約書改訂後の周知方法をどのように考えているのか。
- 「IT理事会、IT総会」は、どの程度普及しているのか。また、普及できていないのであれば、どのような課題があって普及できていないのか。
- 管理者が管理者となる「第三者管理方式」については、今回の見直しには含まず、別のところで、審議するのか。

##### [ 管理費等滞納者に対する督促 ]

- 第10条関係コメントには、「滞納者が支払わない旨を明らかにしている状態…」とあるが、「別表第1-1(2)管理費等滞納者による督促」では、最初の支払い期限から起算して〇月の間としているため、関係コメント等で整合性をはかるべき。

##### [ 報告 ]

- 「感染症」であるのにも係わらず出歩く等は、共同の利益や共同生活の秩序に反しており、第11条（有害行為の中止要求）でも、読めるのではないか。また、「認知症」の兆候がある場合については、慎重に取扱うべき。
- 第13条は、第11条のような重大な違反行為ではないものについての報告義務となっており、重大なものについては、報告なくして、中止できるとなっているが、重大なものほど報告を行い進めるべき。報告対象は第11条1項各号も含め、「認知症」を追記すべきか否かは、検討すべき。

##### [ DX ]

- 会議が深夜に及ぶ場合にWEB会議を活用の上、管理者が参加できるようにする等、円滑なWEB会議の活用について、関係コメントに記載すべき。
- 理事のなり手が不足している中、IT活用が困難な方も存在し、ITを促進することにより、更に理事のなり手が不足する可能性があるため、IT関連の勉強会開催等を検討すべき。
- 第15条管理規約の提供等について、「電磁的方法」で提供されているケースが多いため、管理組合帳簿関係の電子化及び費用負担を予め協議すべき。
- フラッシュメモリの使用の文言が入っているが、紛失した場合の取り扱いについても、関係コメントに追記してはどうか。

○大学の講義でも、コンテンツとして、動画視聴をすることがあり、管理組合の理事会等では、あまりこの辺の検討がされていないと考える。今後、動画を電子記録として、どのように保存等するのか検討すべき。

#### [ 働き方改革 ]

○第19条関係コメントについて、「休日や深夜に呼び出し等を行う」としているが、カスタマーハラスメントは呼び出し以外にも執拗なメール等を受けることがあるため、「休日や深夜の呼び出しを行う等」とすべき。

○第19条関係コメントでは、著しく有害な行為を繰り返し行うことについて、「休日や深夜に呼び出し等」に限定している。休日や深夜だけではなく、「業務時間外に呼び出すこと」も、関係コメントに記載する必要があるのかどうか。

○第19条カスタマーハラスメントの条項については、標準管理委託契約書にどこまで記載するのか、また、カスタマーハラスメント行為の例示として、どこまで追記するのかについて、検討が必要である。

○第20条（三月前に解約の申入れ）があるため、第19条3項に追記しても活用されないという懸念はある。つまり、管理業務の引継ぎには最低でも3ヶ月程度はかかることから、カスハラによる即時解除の条項を入れたとしても、実際には20条を使うことになると思われる。但し、既にカスタマーハラスメント条項を追加している管理業者もあり、「カスタマーハラスメント行為があった場合、管理業務を中止することができ、管理委託契約を解約することができる。」としているが、管理組合から標準管理委託契約書には、そのような文言はないと指摘されるケースがあり、カスハラ行為をしてはならないということを管理組合や区分所有者に認識させるために、標準管理委託契約書に追記する意味がある。

○第19条（契約の解除）について、第1項は催告解除、第2項は即時解除となっており、管理組合側のみに即時解除条項があるため、重大な義務違反や背信行為等で契約を継続し難いような条項を新たに創設し、双方向の契約としてはどうか。その上で、関係コメントに、カスタマーハラスメントに関する事項も記載すべき。

○第19条3項は、カスタマーハラスメントという言葉が標準管理委託契約書にあえて盛り込むことにより、カスタマーハラスメントという問題があるということに関係各位に周知する意味がある。

○カスタマーハラスメントの理由が管理業者側による場合もあるため、管理組合と管理業者の双方について、標準管理委託契約書で明確化すべき。

○働き方改革による長時間労働や休暇に対する視線も変化していることから、管理員等が休暇を取りやすくなることや長時間勤務にならない等、管理組合としても配慮するといった「配慮義務」について、関係コメントや本文に追記すべき。

○管理員の業務時間に長時間話しかけてくる高齢居住者は多く存在し、管理員がそれを断ち切るとカスタマーハラスメントのターゲットになってしまうことも起こり得るため、これをどのように排除していくか、排除することによる弊害を含め、検討すべき。

#### [ 現金収納 ]

○現場で取り扱う現金はなくそうとしておきながら、パスワードの使用を認めるリスクを踏ま

え、パスワードを取扱う場合における、取扱う者や取扱い方法について議論すべき。

○別表第 1 1 (2) 関係コメントに「現場現金をなくすことが望ましい」と追加してはどうか。

[ 個人情報 ]

○管理業者が直接収集した個人情報については、管理組合からの要求があった場合でも提供することが出来ないことを踏まえ、取扱いについて整理してはどうか。

○管理組合と管理業者が、別途、個人情報の取扱いの契約を締結していないのであれば、標準管理委託契約書において、管理組合が個人情報の取扱いを委託することについて、内容を記載すべき。

○名簿の整備や提供について、管理計画認定制度の認定基準においても、年 1 回以上整備するという基準が盛り込まれたため、名簿の提出要求が増加することも想定され、関係コメントの中で明確化すべき。

[ その他 ]

○別表第 4 関係コメントについて、入室拒否以外にも日程が合わない場合も考えられるため、「入室拒否等」とすべき。

○第 13 条（報告）及び第 15 条（管理規約の提供等）の対応について、標準管理規約と標準管理委託契約書の整合性をはかるべき。

以上