

マンションにおけるトラブルとその解決事例

(第20回新任役員研修会 2017年6月18日)

テーマ「新任役員の心得」第6項補足資料 (片山 次朗)

先日(6月18日)はお忙しい中、千葉市新任役員研修会へのご参加ありがとうございました。今後の役員の活動に少しでもお役立ていただければ幸いです。

さて、講演では、時間の関係もあり、組合活動で出会うトラブル事例については、課題をあげただけで、対応策や考え方について詳しく説明いたしませんでした。つきましては、以下に、問題解決方法の一例をあげましたので、参考にしていただければと思います。

なお、これらは考え方の一例であって、法文等を例示したものを除き、法律等で規定されている等、絶対的に保証されているものではありません。また、問題の背景や進展に伴い異なった考え方を行う必要がある場合もあります。この点は十分にお含み置きください。もし、理事会で他の役員から異議があった場合などは、十分に論議を行うとともに、対応についての合意が得られない場合などには、千葉市の相談会などで、専門家や役員の諸先輩方の意見を参考にされるなど、柔軟な対応が必要になります。

特にトラブル事例については、実際に発生した場合にはそれぞれのマンションの実態に応じた対応が求められます。しかし、一つの問題解決は、必ず一つの「自信」と、そのマンションの一つの「伝統」となって行きます。マンションの役員になられた以上、できるだけ楽しいこととして任期を全うされることを願います。

- (1) 居住者から、夜、隣室のテレビと思われる音がうるさくて寝られない。何とかして欲しい。隣室の居住者は高齢者でおひとりのようだが、どんな人わからず、直接は頼みにくい。との相談が組合に寄せられました。

高齢の一人暮らしをされている方のお隣の方から時々ある事例です。

夜間のテレビや楽器の音は特に窓を開けている時などに苦情のものになります。決して大きな音とは言えないことが多いのですが、周りが静かになると、実際より大きな音に感じるがよくあるものです。特に夜寝ようとしている（子供を寝かしつけている）時とかには何とかして欲しいですね。

近所からの不快な音が騒音と感じられる主因は、日頃から近所（左右や上下の隣室など）に「誰が住んでいて、それがどのような人なのかかわからない」という不安が、特に就寝時など落ち着きたいときにより増長され、結果大きな騒音に感じるものです。

本来、管理組合は、個人間の私的なトラブルには関与しないものです。でも、居住者の安心はマンションのブランド力に関わるものですから放っておくことも得策ではありあません。ということで、こういった場合は、とりあえず役員または管理員に騒音元のお宅を訪問してもらい、実情を伺うことと、夜は音を少し絞ってもらえるようお願いすること、そして、可能であれば、そして支障がないようでしたら、当事者に会ってもらってお話しをしていただくことです。

多くの場合は、これだけで解決になります。「大きな音」と言っても、実査に騒音計で測ってみると小さな音であることが多いものです。音の発生源を当事者が理解することで、互いに安心し、そのままでも音が小さくなったように感じるものです。あと、楽器などであれば、使用する時間を 21 時までとか決めてもらうといいでしょう。

あと、マンションは隣接するお宅が非常に近くににあります。音の発生が日中であれば、多少は我慢する必要はあるでしょう。また、申出された方もお年寄りだと実際には聞こえていない音を騒音と言ってくることもあります。それぞれ対応は異なります。また、音源が特殊で、音量を下げるようお願いしても協力してもらえないこともあります。この場合は弁護士等を紹介し、調停などに進むこともあります。

(2) マンションで開催していた恒例の忘年会(区分所有者の参加自由)について、本年度も管理費予算から開催費の一部に充てることとして総会で可決したが、ある組合員から、管理費の使途として不適切だからやめるように、というクレームがあった。

昨年の標準管理規約改正で、管理組合の業務から従来あった「居住者間のコミュニティの醸成」という言葉が削除され、「防犯や美化など」という表現に置き換えられました。その結果、マンションの組合員の方に、このようなことを言われる方が出るようになりました。

この改正と同時に、適正化指針も改正され、こちらには新たにマンション管理においてコミュニティの重要性が記されました。管理組合にとってのコミュニティの重要性は変わっておらず、管理組合の合意形成を円滑に行うために必要なコミュニティ活動を行うことが否定されたわけではありません。ただ、従前は自治会組織への加入の強制や、一部の組合員による懇親のための飲食への支出などに管理費から支出されるという不適切なケースがありました。もしこのような部分について該当することがあれば是正を検討する必要があると言えます。

また、標準管理規約が改正されたことで、みなさまのマンションの管理規約が自動的に変更された訳ではありません。特に規約変更の決議を行わなければ、従来容認されてきた行事であれば、特に費用を組合費から支出することに問題はないと思います。ただし、総会による議決等の必要な手続きは経る必要がありますが。各管理組合の管理規約は、そのマンションに適した形で独自に決めていけばいいものです。最近では、日本マンション学会など、各種のマンション関連団体が公示した規約例もあります。参考にされるといいでしょう。

マンションの高経年化、居住者の高齢化、ライフスタイルや家族構成の多様化が進行する中、マンションにおける合意形成は従来にも増して難しくなっています。組合員の積極的な管理組合の活動への参加と、円滑な合意形成の基盤があつてこそ、住みやすい、資産価値の維持されたマンションが実現されるものです。円滑な合意形成の実現には、組合員、居住者同士の適当な距離でのつながりが欠かせないことです。この関係を維持するために必要との判断であれば、お祭りや忘年会などの行事の費用の一部に組合費の支出を充てても支障はありません。ただ、総会等での合意を得ていること、各組合員に機会が衡平であることは欠かせませんが。また、役員のなり手不足、組合活動への無関心ということが言われていますが、こういった行事は、後継の人材を発掘するための絶好の場にもなります。

マンションの健全な管理には「居住者間のコミュニティ」が欠かせないこと、この点は変わったわけではありません、このようなことを言われる組合員にはこれらの内容を十分に説明し、あくまでも区分所有者総意（総会での議決）をもとに進めていけば問題はないと考えます。

(3) 先日行った各室内の給水管の工事について、総会決議のうで修繕積立金から取り崩して充当することにしたが、ある組合員から、修繕積立金を専有部の工事に使用するのは規約違反なので費用は別に徴収するように、でも、管理組合が勝手に工事をやったので自分は払わない、との異議が出されたので困っている。どうしたらよいか。

高経年のマンションの改修工事で時折起こる問題です。高経年マンションでは給排水管について、共有部の改修を適切に行うだけでは、漏水事故のリスクは改善しません。専有部についても必要な手当てを行うことが重要なことを十分に説明してください。

現行の標準管理規約をベースとした管理規約では、修繕積立金の使途は、28条で「計画的に行う修繕」「不測の事故その他の特別な事由により必要となる修繕」があげられています。区分所有法によるマンションの管理組合は共有部を管理する団体と解されています。この視点では、ここに規定されている「修繕」は共用部を指すと考えられます。ただ、(五)として「敷地及び共有部の管理に関し、区分所有者全体の利益のために特別に必要となる管理」に支出することができるとしています。この条項で、前後の「管理」が同じでは意味がありませんから、敷地外や専有部に関わることでも、区分所有者全体の利益につながれば支出はできそうです。また、共用部の工事と一体で行う工事であれば、専有部の修繕であっても、修繕積立金からの支出は問題ないようです。

この場合、異議を申し出た区分所有者が、すでに専有部の給排水管を、自費で、必要な性能と耐用年数のものに更新していたのなら、異議の理由になると思いますが、老朽化したままで改修不要と言い張るのであれば、これは、組合員の共同の利益に反する行為になることとも考えられます。前者であれば、実施した工事の仕様や金額等を確認し、妥当な金額を工事費として支払う（還付する）ことも検討しなければなりません。

給排水管の修繕工事では、共有部と専有部とは管は常識としてつながっていて、一部を改修すればすむというものではありません。このことも含めて、事前に工事の目的や仕様を組合員に十分に説明し、合意を得て行う必要があります。この事例の場合でも、十分な理解を得たうえで改修工事实施を総会決議したのであれば、管理組合としては厳粛に対応していけばいいものと考えます。事前に対応しておくのであれば、修繕積立金の使途について「計画的に行う修繕（必要な場合は専有部も含む）」と明確化しておくか、給排水管の改修に対応するために別に積立金を設定することも考えられます。どちらにしても、組合員の合意と規約の整備は必要になります。

(4) ある居住者から、フロアの特定の居室で、最近見慣れない外国人が出入りして、よく夜遅くまで騒いでいる。生活ルールを守れない人には住んでもらいたくない、ちゃんと注意してほしいとの申し出があった。調べてみると、その部屋は賃貸にしているようだが、借りている人は住んでいないようです。

昨今話題になってる「民泊」による被害の様です。本年度の国会で「住宅宿泊事業法」（いわゆる民泊新法）が成立しました。現在はその施行時期の調整が行われています。いわゆる民泊について、従来二つの形態がありました。旅館業法の簡易宿所としての民泊と、国家戦略特区の規定に基づいた民泊です。どちらも「住宅」としての利用ではありませんでしたが、今回の新法で年間 180 日以内であれば、「住宅」としての使用のまま民泊事業が行えるようになります。ただ、現実の「民泊」事業では、違法（の可能性が高い）に行われているものが多く、事業者も区分所有者ではなく賃借人である場合が多い（約 8 割）と言われています。適法に事業が行われる場合でも、事業者が直接行政の窓口に必要な登録（届出）を行えば可能で、ここに管理組合が関わることはできません。対応は管理規約に住戸の用法を規定しておくことしかないと言えます。

民泊は、国内でも以前から各地の体験型宿泊などで行われていましたが、近年 Air b n b などのネット仲介業者の登場で世界的に広まってきました。そして文化や生活習慣の異なる外国人旅行者の利用が増えたことで、近隣からの苦情の訴えも増加しています。一方で、規制緩和の施策として近年政府も積極的に後押しをしています。これに抵抗しているのは宿泊事業者という構図で、近隣の住戸への影響はあまり考えられていません。もちろん民泊のすべてが悪というわけではありません。しかし、多くの居住型マンションでは規制していく方向にあります。

従来型の民泊では、標準管理規約型の管理規約があれば第 12 条の「専ら住宅として使用する」ことの条文により民泊事業者（多くは賃借人）に事業の差し止めを求めることができました。また用途地域は住居住居地の場合は事業ができませんでしたが、今回の新法により、来年早々にも一定の条件を満たせば「住宅」用途のまま、住居用途の地域でも民泊事業ができるようになる見込です。もちろん、マンションの場合には管理規約に禁止規定がないことが必要となるようですが。もちろん従来型の旅館業法による民泊、特区民泊も併存していきます。千葉市もこの国家戦略特区に指定されており、まだ事業を行うための条例は制定されていませんが、現在準備中であるということです。近く、3 つの民泊の上に違法な事業者も加わり民泊事業がさらに拡大していくことが十分に考えられます。この中で、マンションが悪質な民泊事業者（区分所有者、賃借人とも）の被害にあわないよう十分な対策をとることが迫られています。

したがってマンションでは、昨年10月の国土交通省からの通知の通り、早期に民泊禁止か容認かの態度を決めておく必要があります。禁止する場合ならば管理規約を早期に整備し、区分所有者や賃借人に対し十分に広報を行っておく必要があります。仮に違法であったとしてもマンション内で民泊事業が始まってしまえば、これを停止させるには多大なエネルギーが必要になります。また、すでに違法なものを含め民泊が行われている様であれば、事業者を特定し警告を行う必要があります。従わなければ監督官庁である保健所に通告することで、対策が取られることとなります。ですが、事業者を特定できず対応ができないケースも多くあるのが実態です。他方で、たとえ民泊を容認する場合でも、その条件などを詰めて、区分所有者等に十分に説明し、その理解を得ておくことが必要です。

このようなトラブルを避けるためには、規約の整備だけでなく、日頃から管理員や清掃員の協力を求めながら、管理組合で十分なチェックを行っておく必要があります。しっかりとした管理が行われているマンションには、悪質な民泊事業者は近寄らないと思います。一方で、空き室の増加しているマンションでは、十分に管理ができていない状況での民泊事業であれば、活性化や滞納金発生防止につながる可能性もあります。方向性は、マンション内で十分に検討して、早期に決めるようにしてください。

(5) ある区分所有者の管理費、修繕積立金の未納金が6か月分あります。管理会社は「請求はしているが返事がない」と言っています。どう対応すればよいでしょう。

滞納管理費等の問題、高経年のマンションでは特に多くの組合で頭を痛めているようです。でも、実際は早い時期に適切な督促がされず、金額が大きくなっていることが多くあります。一般的に管理委託契約書で滞納金の対応は決められていて、「管理会社で6か月請求を行うが納付がなければ管理組合に移管する」等のような内容で決められていることが多くなっています。この場合も、期限が近くなり管理会社から事前の連絡があつて気が付いたというのではないのでしょうか。

このような事例の場合、まずは管理規約、細則類を確認、延滞利息や損害金、回収費用の請求などができるのかどうか確認することが必要です。そして、延滞金および請求費用等を整理しておく必要があります。この作業は延滞の期間が長いほど大変になります。まず、延滞されている方の状況を確認します。その住戸に住んでいるのかどうか、外部に居住されている場合でも近所であれば同じです。そして理事など複数で訪問して面談を試みるのが一般的です。この上で、「請求」です。理事長（管理者）名で延滞内容（元金＋利息・費用）を記入した内容証明郵便を作成し送付します。作業の事務は管理会社にも委託はできますが、管理会社の側の判断で自動的に行ってもらえる事ではありません。なお、差出人や連絡先について、弁護士に委託できるのであればその名義にすることもできます。この方が一般的にこの段階での回収ができる可能性は高くなります。

商事以外の債権の取立などの法律行為については、法律上その当事者でなければ、代理は弁護士しかできません。管理会社の職員が代理して行うことは一般的にできないことです。これは、その後に想定される強制執行や訴訟についても同様です。

管理費等の延滞分については、時効は5年とされていますし、その住戸の继承人（相続人や購入者）からの請求もできることになっています。しかし、対応は早くすることに越したことはありません。延滞金額が増えれば増えるほど回収することは難しくなります。また、延滞の状態を放っておくことで他にも延滞者を作ることになる可能性もあります。60万円までであれば少額訴訟での対応もできます。しかし勝訴の判決があつたとしても債務者に資力がなければ払ってもらうことができません。物件を競売にかけてという流れになりますが、先順位の抵当権等があれば、回収できる可能性は低くなりますし、物件の評価額等の理由で競売を行ってもらえないこともあります。滞納については早期からの確に対応することが重要なポイントとなります。