

2023年12月21日

一般社団法人京都府マンション管理士会

マンション管理計画認定制度対策PT

マンション標準管理委託契約書及び同コメント改訂のポイント

～今後、管理組合として注意してほしいこと～

今回は、マンション管理計画認定制度対策PTの範囲外ではありますが管理組合にとって重要な内容ですので、取り上げました。

2023年9月11日に、マンション標準管理委託契約書及び同コメントの改訂がありました。改訂の主な内容は次のとおりです。

書面の電子化及びIT総会・理事会等DXへの対応

- ・書面の電子化やITを活用した説明等を可能とする規定等の整備
- ・理事会・総会をWEB会議で開催する場合の機器の調達、貸与及び設置に関する業務範囲や費用負担の明確化

担い手確保・働き方改革に関する対応

(カスタマーハラスメント、管理員・清掃員の休暇取得等)

- ・カスタマーハラスメントへの対応に関する規定等の整備
- ・管理員・清掃員の計画的な休暇、やむを得ず勤務できない場合の休暇、勤務時間外の対応の明確化

マンション管理業の事業環境の変化(居住者の高齢化、感染症のまん延等)への対応

- ・マンション内で、感染症の流行により組合員等の共同生活に影響を及ぼすおそれがある場合や、組合員等に認知症の兆候がみられ、管理事務の適正な遂行等に影響を及ぼすおそれがあると認められる場合等に、協議により相手方への通知事項の対象としうることや、通知を受けた際の対応をコメントに記載
- ・孤立死(孤独死)等、専有部分における事件・事故の際の対応についてコメントに記載

その他

- ・(逗子のマンション法面崩落事案を踏まえ)管理業者の受託する管理業務の範囲が明確に規定されるよう、契約締結に際し、その内容を双方が明示的に確認すべきことをコメントに記載
- ・個人情報保護等に関する規定の充実
- ・宅地建物取引業者等への提供・開示事項の拡充(長期修繕計画等の写しの提供、点検・検査・

調査の有無、管理員業務や清掃の内容等の開示)

今回の改訂の特徴は、従来の改訂ではマンション管理業者への規制強化が主な内容でしたが、今回はそうではなく、書面の電子化及び IT 総会・理事会等 DX への対応や、担い手確保・働き方改革に関する対応、そして、マンション管理業の事業環境の変化（居住者の高齢化、感染症のまん延等）への対応と、規制強化とは異なる内容が主となっています。

特に、「担い手確保・働き方改革に関する対応」の中の「カスタマーハラスメント」については、「カスタマーハラスメント」に対する社会的な状況変化に伴い、「顧客等と企業間」だけでなく「取引先企業の従業員等と企業間」も「カスタマーハラスメント」の対象となりますので、従来のように「一部の区分所有者と管理会社のトラブルであり管理組合は関係ない」ではすまされず、区分所有者は管理組合の構成員である点から、管理組合としてこの問題への対応が求められていることに留意が必要となっています。

そこで、今回は、特に気をつけていただきたいポイントに絞って説明していきますので、管理組合の体制整備にあたって参考にしてください。

新しく「管理事務の指示」が第 8 条として加われました。

内容は、「本契約に基づく甲の乙に対する管理事務に関する指示については、法令の定めに基づく場合を除き、管理組合の管理者等又は管理組合の指定する管理組合の役員が管理会社の使用人その他の従業者（以下「使用人等」という。）のうち管理会社が指定した者に対して行うものとする。」というものです。

具体的にどういうことかと言いますと、

- ① 「カスタマーハラスメント」を未然に防止する観点から、管理組合が管理会社に対して管理事務に関する指示を行う場合には、管理組合が指定した役員以外から行わないことを定めたもので、「全般的な指示は理事長からフロント」、「会計に関する指示は会計担当理事から管理会社の組合経理担当」等々と指定する必要があり、それ以外の区分所有者等から直接、管理会社社員に指示できないというものです。

これにより、「一部の区分所有者とフロントマン等との個人間の問題」にならないようにしています。

- ② そして、管理組合又は管理業者は、指定する者について、あらかじめ相手方に書面で通知することが望ましいとしています。

この書面を掲示するなどして、**指定された者以外からの指示に従わなくてもよいように**しようとしています。

参考：コメント 第8条関係

- ① 本条は、カスタマーハラスメントを未然に防止する観点から、管理組合が管理業に対して管理事務に関する指示を行う場合には、管理組合が指定した者以外から行わないことを定めたものであるが、組合員等が管理業者の使用人その他の従業者（以下「使用人等」という。）に対して行う情報の伝達、相談や要望（管理業者がカスタマーセンター等を設置している場合に行うものを含む。）を妨げるものではない。また、「法令の定め」とは、建物の区分所有等に関する法律（昭和37年法律第69号。以下「区分所有法」という。）第34条第3項に規定する集会の招集請求などが想定される。なお「管理者等」とは、適正化法第2条第4号に定める管理者等をいう。（以下同じ。）
- ② 管理組合又は管理業者は、本条に基づき指定する者について、あらかじめ相手方に書面で通知することが望ましい。

「有害行為の中止要求」への追加がされました。

「有害行為の中止要求」とは、「管理会社が、管理事務を行うため必要なときは、管理組合の組合員等に対し、管理組合に代わって、有害行為の中止を求めることができる。」というものです。

第12条第1項第4号「管理事務の適正な遂行に著しく有害な行為」に「**カスタマーハラスメントに該当する行為を含む**」が新たに追加されました。

これに伴い、2項として「管理会社が組合員等に行為の中止を求めた場合は、速やかに、その旨を管理組合に報告することとする。」とし、

3項で「管理会社は、第1項の規定に基づき中止を求めても、なお管理組合の組合員等がその行為を中止しないときは、書面をもって管理会社にその内容を報告しなければならない。」。

そして、4項で「この報告を行った場合、管理会社はさらなる中止要求の責務を免れるものとし、その後の中止等の要求は管理組合が行うものとする。」としたうえで、

5項で「管理組合は、前項の場合において、第1項第4号に該当する行為については、その是正のために必要な措置を講じるよう努めなければならない。」と、管理組合に必要な対応をする

ことを求めています。

参考：コメント 第12条関係

- ① いわゆるカスタマーハラスメントは、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義されており（「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（厚生労働省））、これは第1項第4号の「管理事務の適正な遂行に著しく有害な行為」に該当し、組合員等が、管理業者の使用人等に対し、本契約に定めのない行為や法令、管理規約、使用細則又は総会決議等（以下「法令等」という。）に違反する行為を強要すること、侮辱や人格を否定する発言をすること、文書の掲示や投函、インターネットへの投稿等による誹謗中傷を行うこと、執拗なつきまといや長時間の拘束を行うこと、執拗な架電、文書等による連絡を行うこと、緊急でないにもかかわらず休日や深夜に呼び出しを行うことなどが含まれる。なお、管理組合の役員も管理組合の組合員であるため、当然に本条の「組合員等」に含まれることに留意すること。また、カスタマーハラスメントが発生した場合又は疑われる場合には、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考とし、企業として毅然と対応すること。
- ② 管理業者は、報告の対象となる行為や頻度等について、あらかじめ管理組合と協議しておくことが望ましい。
- ③ 第5項は、カスタマーハラスメントが組合員等と管理業者の使用人等との間で起こり、その是正が必ずしも共同の利益とみなされない場合があることから、管理組合に是正に向けた特段の配慮を求めるために定めたものである。

以上のとおり、管理組合にとっては気の重い内容となっていますので、「前のままの管理委託契約で更新すれば関係ない。」と思われるケースが発生するかもしれません。

しかし、「カスタマーハラスメント」の定義が「要求する内容が著しく妥当性を欠く」ことだけでなく、「要求をする内容に妥当性があっても、その主張を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の労働環境が害されるもの」となっていますので、管理委託契約に書いていなくても管理会社は、一部の区分所有者による執拗なクレームや暴力的な言動などに対しては、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（厚生労働省）を参考とし、企業として毅然と対応する必要があります。

従って、管理組合が「カスタマーハラスメント」に対する対応に協力的でないなら、契約の解除あるいは解約の申入れがなされることが考えられます。

管理業界への「新卒者の入職がない」、「管理員への応募が無い」などの対策として「担い手確保・働き方改革に関する対応」が講じられ、その中で特に「カスタマーハラスメント」対策が重要な柱となっている現状では、企業として従業員を守るために協力的でない管理組合との契約更新を拒否されることは、現実的なものとなると思います。

また、こうした理由で契約更新されない管理組合と契約しようとする管理会社も少ないと思われ、契約できたとしても不利な条件で契約しなければならないかもしれません。

管理組合として対応を考えていかないと、「管理不全マンション」になる前に「管理難民マンション」になってしまいますので、注意してください。

居住者の高齢化対策についてコメントが追加されました。

第13条は、「通知義務」として、「管理会社又管理組合は、本マンションにおいて滅失、き損、瑕疵等の事実を知った場合においては、速やかに、その状況を相手方に通知しなければならない。」としていますが、新たに、

- ① 「新型コロナウイルス感染症の流行により組合員等の共同生活に重大な影響を及ぼす事態が生じたことを踏まえ、今後、管理業者が、管理事務の実施に際し、マンション内で初めて、健康の維持に重大な影響を及ぼすとされる新たな感染症への罹患の事実を知った場合にも、協議の上で、相手方に通知しなければならない内容とすることが考えられる。この場合には、行政からの指示や情報を踏まえて対応することが望ましい。」こと。
- ② 「管理事務の実施に際し、組合員等にひとり歩き等の認知症の兆候がみられ、組合員等の共同生活や管理事務の適正な遂行に影響を及ぼすおそれがあると認められる場合にも、協議の上で、相手方に通知しなければならない内容とすることが考えられる。」ことが考えられるとコメントを追加しました。

これらに伴い、なお書きにおいて、

「管理業者がこれらの情報を本契約の範囲内で取得した場合は、本人の同意なくこれらの情報を管理組合に提供でき、管理組合も本人の同意なく取得することができる。」が、

「管理業者が通知するこれらの情報については、特定の個人を識別する情報が含まれているため、当該情報の取扱いを適切に行う観点から、あらかじめ管理組合において、その取扱いについて定めておく必要がある。」こと。

「管理組合は、「個人情報保護法」第25条に基づき管理業者を監督する義務があることに留意すること。」が追加されました。

管理組合においてどのような取扱いの定めを作る必要があるのかについては、現在、国土交通省で「管理規約の見直しワーキンググループ」が作業を行っています。そこでなんらかの指針が出るかもしれませんが、それまでは静観してよいと思います。

参考：コメント 第13条関係

① 第1項は、建物等の滅失、き損、瑕疵等の事実を知った場合の通知義務を定めたものであるが、新型コロナウイルス感染症の流行により組合員等の共同生活に重大な影響を及ぼす事態が生じたことを踏まえ、今後、管理業者が、管理事務の実施に際し、マンション内で初めて、健康の維持に重大な影響を及ぼすとされる新たな感症への罹患の事実を知った場合にも、協議の上で、相手方に通知しなければならない内容とすることが考えられる。この場合には、行政からの指示や情報を踏まえて対応することが望ましい。また、管理事務の実施に際し、組合員等にひとり歩き等の認知症の兆候がみられ、組合員等の共同生活や管理事務の適正な遂行に影響を及ぼすおそれがあると認められる場合にも、協議の上で、相手方に通知しなければならない内容とすることが考えられる。なお、管理業者がこれらの情報を本契約の範囲内で取得した場合は、本人の同意なくこれらの情報を管理組合に提供でき、管理組合も本人の同意なく取得することができる。ただし、管理業者が通知するこれらの情報については、特定の個人を識別する情報が含まれているため、当該情報の取扱いを適切に行う観点から、あらかじめ管理組合において、その取扱いについて定めておく必要がある。また、管理業者は、「個人情報取扱事業者等に係るガイドライン・Q&A等（個人情報保護法総則規定、第4章等関係）」（個人情報保護委員会公表）を遵守する必要があり、管理組合は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）第25条に基づき管理業者を監督する義務があることに留意すること。

また、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（令和3年法律第56号）により、事業者は、社会的障壁（障害がある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの）の除去の実施について必要かつ合理的な配慮の提供を行うことが義務化された。そのため、管理業者は、管理組合から、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮の提供に関する助言を求められた場合には、地域包括支援センター等の支援施設の役割や連絡先に関する情報を提供するなどの対応を行うこと。

② 管理規約や使用細則に組合員の住所変更や組合員等の長期不在等について届出義務を設けている場合は、第2項に適宜追加することが望ましい。

2024年の契約更新から改訂版の管理委託契約書となるケースが多いと思いますが、その内容をよく理解して、管理組合の運営に当たられるようにしてください。

以上