

お役立ち情報 担当：稲葉 平成 25 年 4 月 10 日

■マンション管理業協会について

マンション管理業者の団体である社団法人高層住宅管理業協会は、平成 25 年 4 月 1 日付で一般社団法人に組織変更しその名称を「マンション管理業協会」に改めました。

社団法人高層住宅管理業協会⇒一般社団法人マンション管理業協会

◆マンション管理業協会とは、どんなことをしているのでしょうか。以下は、マンション管理業者の団体について規定されている「マンションの管理の適正化の推進に関する法律」【抜粋】です。

第五章 マンション管理業者の団体

(指定)

第九十五条 国土交通大臣は、**マンション管理業者の業務の改善向上を図ることを目的**とし、かつ、マンション管理業者を社員とする一般社団法人であつて、次項に規定する業務を適正かつ確実に行うことができると認められるものを、その申請により、同項に規定する業務を行う者として指定することができる。

2 前項の指定を受けた法人（以下「指定法人」という。）は、次に掲げる業務を行うものとする。

一 社員の営む業務に関し、社員に対し、この法律又はこの法律に基づく命令を遵守させるための指導、勧告その他の業務を行うこと。

二 社員の営む業務に関する管理組合等からの苦情の解決を行うこと。

三 管理業務主任者その他マンション管理業の業務に従事し、又は従事しようとする者に対し、研修を行うこと。

四 マンション管理業の健全な発達を図るための調査及び研究を行うこと。

五 前各号に掲げるもののほか、マンション管理業者の業務の改善向上を図るために必要な業務を行うこと。

3 指定法人は、前項の業務のほか、国土交通省令で定めるところにより、社員であるマンション管理業者との契約により、当該マンション管理業者が管理組合又はマンションの区分所有者等から受領した管理費、修繕積立金等の返還債務を負うこととなった場合においてその返還債務を保証する業務（以下「保証業務」という。）を行うことができる。

(苦情の解決)

第九十六条 指定法人は、管理組合等から社員の営む業務に関する苦情について解決の申出があつたときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該社員に対しその苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。

2 指定法人は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該社員に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

3 社員は、指定法人から前項の規定による求めがあつたときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

4 指定法人は、第一項の申出、当該苦情に係る事情及びその解決の結果について、社員に周知させなければならない。

管理組合と管理業者との管理委託契約は私法上の契約ごとです。契約に関する不履行や不適切な行為などは、まずは管理組合が直接委託先管理会社にその改善等を求めていくわけですが、その対応等に納得がいけない場合は、この「マンション管理業協会」の苦情の解決を利用すべきでしょう。私の経験上、多くの管理組合からの相談では「管理業者の団体で身内でしょう！意味ないじゃない！」というようなことをよく聞きました。でも、よく確認してください、国土交通省から指定を受けた団体で（苦情の解決）が法に規定されています。もし、管理組合からの**正当な申出**にもかかわらず、マンション管理業協会の対応が不十分である場合などは、監理している国土交通省に問い合わせてみましょう。

※正当な申出：一組合員のみ判断で管理会社への苦情を並べ立てるのは正当な申出にはならないと思われます。管理委託契約は総会での承認を経て管理組合が行います。よって、管理組合を代表している管理者が申出するのが正当だと思われます。要は、理事会決議をもって行動することが求められているということです。