

第3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

令和5年6月28日(水) 10:00-11:30

オンラインシステムによる会議方式

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

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

(敬称略、座長以下五十音順)

<オブザーバー>

櫻井 雅彦 東京都 住宅政策本部 民間住宅部 マンション施策推進担当課長

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 参事官付 (不動産管理業)

3. 議事

- ・パブリックコメントを踏まえた対応について

【配付資料】

- ・説明資料 : パブリックコメントを踏まえた対応について
- ・参考資料1 : マンション標準管理委託契約書及び同コメントに係るパブリックコメントの  
主なご意見とそれに対する考え方
- ・参考資料2 : マンション標準管理委託契約書 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  
「マンション標準管理委託契約書見直し検討会」委員名簿
- ・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

座長の指名により、事務局から資料1について説明

##### 【パブリックコメント全体について】

- 111件のコメントが寄せられそのうち80件を参考資料で示し残り30件は同趣旨のものであったという説明があった。そのうち、管理業者からの意見が多くあったということだが、管理組合からの意見はどの程度あったのか。また、契約解除について、このあたり管理組合から何か意見はあったのか。

##### 【カスタマーハラスメント】

- 第20条に関するパブコメを受けての見直し部分であるが、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」を削除すると説明があったが、これは残していただきたいと考える。信頼関係の破壊の場合に契約を解除できるということは、カスハラを防止する大きな抑止力となり、カスハラがあるような場合には契約を解除するということ突き付けることによって、管理組合側に対応を求めることになる。契約解除ができる権利を管理業者の片方のみにするれば、管理業者の懸念は無くなり、そのような形でハラスメント対応に大きな意味があることから、六は残していただきたい。六では「信頼関係の破壊」という言葉を使用しており、1～2件のハラスメントがあったとしても直ぐに解除にはならないが、あまりにも行為が悪質な場合にはこれを使って解除できるという可能性があることに意味があるため是非残していただくか、もし管理業者側に懸念があるとすれば管理業者側からのみ解除が可能となる片面的条項にすればよいのではないか。
- 第8条について、カスハラを関係コメントだけでなく本文に盛り込んでほしいといった意見があったところについて。提案としては盛り込まないという結果であるが、作る側としては、本文及び関係コメントの両方を見るようにということであり、受け取った側は本文を見るか見ないか程度で、関係コメントまで見ないという前提で意見をいただく方が実態に即していると考え。特に、カスハラする場合は関係コメントを見ないと考え。よって、パブコメを受けて本文に一言盛り込んでいただくだけでも大きなインパクトがあり、カスハラを本文に盛り込み、詳しいことは関係コメントに記載することもある。これは、現場の方の実態に即した切実な声として、本文と関係コメントを両方見ればよいということではなく、本文に盛り込むことで大きなインパクトにもなり、結果、関係コメントを活かすことにも繋がることになるため検討いただきたい。
- 第20条関連について、今回、カスハラという重大な問題があるということであるが、管理員や管理業者の側から理事や区分所有者がハラスメントを受けている実態もあることを知りたい。よって、片方から契約解除できるということは問題ではないか。カスハラで重要なことは、管理業者と管理組合のお互いを尊重するという理念が重要であり、片方だけでは総意が欠けていくのではないか。
- 第20条六についていろいろと考えたが、落とすどころとしては削除しても良いと思った。

カスハラは重要で残した方が良いという意見もあるが、片務で即時解除を管理業者のみ認めるのであれば反対意見もあると考えられるため難しいというところと、片務で即時解除を管理業者のみに認めるなら信頼関係破壊理論を使うのではなく、もっと具体的に記載すべきである。また、この信頼関係破壊理論は賃貸借契約から出てきたもののため違和感がある。もし、片務契約で即時解除を復活させるのであれば、より具体的に何ら管理組合が中止を行っていただけないことを書いた上で、その際に即時解除できる具体的な条項を検討する必要がある。

- カスハラを本文に入れてほしいということは、法律の効果的には変わらないと考えるがインパクトはある。入れるのであれば、第12条（有害行為の中止要求）四. 管理事務の著しく有害な行為に「カスタマーハラスメントを含む」等とした場合、法律的な効果はあまり変わらずにインパクトを残すことができると考える。
- 管理組合から様々な相談を受ける中で、先程の発言にもあった通り、理事長等からのカスハラや管理業者からのパワハラなど双方で信頼関係が損なわれるような実態がある。一方の主張において、何ら催告せず契約が解除されることは管理組合には不利な条件になるため、第20条六は削除していただく方がよいのではないか。その代わりに第12条においてカスハラ行為については、一旦は管理組合へ改善要求をした上で解除することもあり得るとした方がより実態に即しているのではないか。
- 第20条に関して、カスハラで管理組合との契約が解除という事態になるときは、カスハラ当事者の方も含め速やかに終了したいのが実態である。しかし、その当事者でない組合員等もいることから、管理業者が即時撤退するとマンションの電気料金を誰が支払うのか、清掃は誰が行うのか、点検もしなければならぬ等支障があり、その他の組合員等が急に不安になってしまうということに繋がってしまう。通常は3ヶ月前の予告で、次の管理会社を見つけるか自主管理とするのかの選択はあるが、猶予期間を設けて撤退することが通常である。よって、この条項は抑止効果として非常に高いと期待していたが、実際のところ実務でこの条項を使用するかというと殆どの管理業者は使用しないと考えられ削除することは実務上支障ないと思う。
- 第8条関係コメントの2行目に「管理事務を行う場合には、管理組合が指定したものの以外から行わないこと」になっているが、本文では「乙が指定したもの」となっているので、こちらは管理業者の誤植かと考える。

さらにもう1点、乙（管理業者）が指定したものについて、管理業者の従業員側としては、管理組合から個人名を指定すると出されてしまうと怖い。本文は指定したもので構わないが、指定先に組織名を含み組織に通知するような形式にできないか。厚生労働省のカスタマーハラスメントのガイドラインも顧客向けというよりは、カスタマーハラスメントを受けている従業員を企業が守りなさいという趣旨になっていると考える。指定された従業員がカスハラを受けた時には組織で対応できるよう指定先を組織とするとよいと考える。

- 第20条六について、信頼関係破壊の法理というのは借地借家で解除事由があっても信頼関係が破壊されていないから未だ解除できないという方向で賃借権を守るような判断がされた裁判例の方がはるかに多い。よって、第20条六が入ることによって、反対解釈がなされることが見逃されており、且つ個々の解除事由とは区別されて、信頼関係を破壊されたか否かということが、当事者間の継続契約ができないという一般条項のため、賃貸契約では既に入っている

とのことであるが法律の建付けとしては違和感がある。

- 第20条六に関して、関係コメントに書くか否かとあったが関係コメントも含めてどのような対応をするのかということが標準管理委託契約書であり、関係コメントに書くことの意味は非常に重要となる。

#### 【個人情報、契約の更新】

- 契約が終了したときについては、管理業者は管理組合に個人情報を提供し、その個人情報を管理組合がどのように処分するかを委ねていただきたい。契約外で得た個人情報は別となるが、個人情報は管理運営にとって非常に重要であるため宜しくお願ひしたい。
- 第18条個人情報及び第23条契約の更新について。契約終了時の取扱いとして双方の条文が絡むが、管理業者が管理を終了した時に管理組合の個人情報を終了後も保管しなければならない3つのパターンがある。1つ目が、管理委託契約書を73条書面と兼用している場合、保管期間は5年間であり、5年間は旧理事長の氏名や部屋番号を保管しており、これは法定のため管理委託契約書に記載していなくてもよいと解釈している。2つ目が、新旧の管理業者の引継ぎにも絡む話として、例えば6月末で解約となる管理業者があり、次の管理業者がその個人情報を収集して、管理費等の引き落としを金融機関から行うことが可能となるまでには数か月を要し、それまでの間は旧管理業者が引き落としを掛けなければならないということになる。よって、管理委託契約が終了しても次の管理業者が引き落としになるまでの間は、旧管理業者が引き落としを行うが、その場合には引き落とし先の氏名や入金額を突合しなければならないこととなり個人情報を持つことになる。3つ目が、引き落としが終わってしまえば個人情報を処分するが、未収金があった場合は5年間の債権があり、また解約した後も次の管理業者から問い合わせが多くあることから、基本的には5年間は滞納者の情報は取っておきたいと考える。この3つが、個人情報を取っておきたい場合分けとなる。

第18条6項は、基本的に契約が終了してしまえば管理業者は個人情報を返却又は破棄するものとして、その結果について書面を以って管理組合に報告するとなっている。報告すればよいとしているので、その結果のところ例えば法定5年のものは持っているとか、滞納金があるのであと3年間は情報を持っている等、結果だけを書いて相手方に通知するというところにさせていただきたいと考える。管理業務が解約になる際というのは、殆ど旧管理業者とは信頼関係がなくなっており協議することは困難である。協議すること自体が困難なことから、通知を使用して残りについては通知すればよいと解釈できればよい。第23条についてもその通りで、引継ぎの期限について管理組合の承諾とあるが、残るものを通知でよいとすれば、第18条と第23条は整合され、且つ実態に即した対応となるため検討願ひたい。

- 第23条の関係コメント④は規定との齟齬があるため余裕をもって「すること」ではなく、「することが望ましい」という文言の方がよい。

#### 【理事長・理事会支援業務】

- 参考資料1のコメントNo.66であった、理事長・理事会支援業務について。理事長も理事会に入るため、理事会支援業務のままで良いのではないかと考えるが、理事長のみ前に出され

ている趣旨があるのなら確認したい。

- 12ページ別表1のWEB会議システム等の「等」の内容は何を指すのか。書面決議や電子媒体による決議は集会決議とは違うので、WEB会議が集会を指すとすると、等はそれ以外のものが想定されているのか気になった。

【その他】

- この検討会は標準管理委託契約書の議論であるが、重要事項説明書の方も改訂にあわせて整合を取らなければならないと考える。その辺りのスケジュールについて考えがあればお話しただきたい。この改訂契約書が出るとすぐに反応する管理者や管理業者が多いため、あわせて重要事項説明はこのような形であると提示できればよいと考えている。
- 改訂される契約書の公表について。国土交通省のホームページでは、管理委託契約書の改訂履歴の掲載がされており、少し前から別表5のみが別となっている。今回の改訂での公表時は、別表5も同じところに入れていただきたい。

(座長・事務局)

各委員から貴重な意見をいただき、中には修正をしてはいかがかという意見もあった。その様な項目は、今後事務局の検討結果ということで報告を受け、最終的には座長一任とさせて頂き、公表という予定でいきたいと考える。昨年より行われていた会議であるが今回が最終となる。

以上