

パブリックコメントを踏まえた対応について

国土交通省 不動産・建設経済局
参事官(不動産管理業)付

「第3回マンション標準管理委託契約書見直し検討会」の検討事項

1. 第3回検討会の目的

令和5年4月21日（金）～5月24日（水）に実施したパブリックコメントの意見を踏まえ、2. の事項に論点を絞って検討を行い、公表に向けてとりまとめを行う。

2. パブリックコメントの結果・検討事項

◎パブリックコメントは計17者の個人・団体より、111件の意見提出あり

◎パブリックコメント等を踏まえ、見直しを検討する項目は下記の通り

- 管理対象部分、管理事務の内容及び実施方法（第2条、第3条）
- カスタマーハラスメント関係（第8条、第12条、第20条）
- 緊急時の業務（第9条）
- 個人情報取り扱い（第18条）
- 契約の解除・更新等（第20条、第23条）
- 再委託の有無、通帳の保管者等（別紙1、別紙4）
- 維持修繕に関する企画・実施の調整、理事長・理事会支援業務（別表第1）
- 管理員業務（別表第2）
- 宅建業者等に開示する事項（別表第5）

◎その他、主な意見内容を掲載（P. 15～17）

（参考）これまでの検討の経緯

令和4年12月27日	第1回見直し検討会
令和5年3月13日	第2回見直し検討会
4月21日～5月24日	パブリックコメント実施
6月28日（本日）	第3回見直し検討会
7月頃	改訂版公表予定

意見

- 第2条の管理委託契約で管理業者の管理対象とする範囲とその責任の深さについて、管理組合と認識が相違する場面が度々生じるため、その責任を負う範囲について明確になるよう、コメント第2条関係①に追記すべき

方針案

- コメント第3条関係①に追記

本文

(本マンションの表示及び管理対象部分)

第2条 本マンションの表示及び管理事務(本マンションの管理に関する業務のうち、甲が乙に委託する業務をいう。以下同じ。)の対象となる部分は、次のとおりである。

- 一 名称
- 二 所在地
- 三 敷地面積
権利形態
- 四 建物
構造等 ○○造地上○階建地下○階建共同住宅
建築面積 m²
延床面積 m²
専有部分 住宅○戸
- 五 管理対象部分
 - イ 敷地
 - 専有部分に属さない建物の部分(規約共用部分を除く。)
エントランスホール、廊下、階段、エレベーターホール、共用トイレ、屋上、屋根、塔屋、ポンプ室、自家用電気室、機械室、受水槽室、高置水槽室、パイプスペース、内外壁、床、天井、柱、バルコニー、風除室
 - ハ 専有部分に属さない建物の附属物
エレベーター設備、電気設備、給水設備、排水設備、テレビ共同受信設備、消防・防災設備、避雷設備、各種の配線・配管、オートロック設備、宅配ボックス
 - ニ 規約共用部分
管理事務室、管理用倉庫、清掃員控室、集会室、トランクルーム、倉庫
 - ホ 附属施設
塀、フェンス、駐車場、通路、自転車置場、ゴミ集積所、排水溝、排水口、外灯設備、植栽、掲示板、専用庭、プレイロット

同コメント

2 第2条関係

- ① 本条でいう管理対象部分とは、管理規約により管理組合が管理すべき部分のうち、管理業者が受託して管理する部分をいい、組合員が管理すべき部分を含まない。この管理対象部分は、名称を含めて、個々の状況や必要性に応じて適宜追加・修正・削除すべきものである。管理規約において管理組合が管理すべきことが明確になっていない部分が存在する場合は、管理業者は管理組合と協議して、契約の締結までに、管理組合が管理すべき部分の範囲及び管理業者が行う管理対象部分の範囲を定める必要がある。
- ② 専用使用部分(バルコニー、トランクルーム、専用庭等)については、管理組合が管理すべき部分の範囲内において管理業者が管理事務を行う。
- ③ 管理事務の対象となるマンションが以下に掲げるものである場合、又は共用部分の設備等の故障等発信機器やインターネット等の設備等が設置され、当該設備等の維持・管理業務を管理業者に委託するときは、本条を適宜追加・修正・削除をすることが必要である。
 - 一 単棟で、大多数の組合員がマンション外に住所地を有する「リゾートマンション」、専有部分の用途が住居以外の用途(事務所等)が認められている「複合用途型マンション」
 - 二 数棟のマンションが所在する団地

本文

(管理事務の内容及び実施方法)

第3条 管理事務の内容は、次のとおりとし、別表第1から別表第4に定めるところにより実施する。

- 一 事務管理業務(別表第1に掲げる業務)
- 二 管理員業務(別表第2に掲げる業務)
- 三 清掃業務(別表第3に掲げる業務)
- 四 建物・設備等管理業務(別表第4に掲げる業務)

同コメント(赤:今回見直し案)

3 第3条関係

① 第1号から第4号までの管理事務の具体的な内容及び実施方法は別表で示している。なお、実際の契約書作成に当たっては、次のような業務を管理業者に委託する場合等個々の状況や必要性に応じて本条を適宜追加・修正・削除するものとする。

- 一 共用部分の設備等の監視・出勤業務
- 二 インターネット、CATV等の運営業務
- 三 除雪・排雪業務
- 四 植栽管理業務(施肥、剪定、消毒、害虫駆除等)
- 五 管理組合が行うコミュニティ活動の企画立案及び実施支援業務(美化や清掃、防災・防犯活動等、管理規約に定めて組合員全員から管理費を徴収し、それらの費用に充てることが適切であるもの)

また、第2条で定める管理対象部分において、そこに含まれる部位に応じ本条の管理事務の内容及び実施方法を変更する必要がある場合には、別表においてその相違が明らかになっていることが望ましい。

②～⑤ (略)

【第8条：管理事務の指示】

意見

- 管理事務に関する指示を、管理組合役員が管理員等に対して直接行う行為は適切なものか。委託者である管理組合は受託者である管理業者に、履行の催促ができるのであって、業務指示ができるとする表現は再考すべき
- 甲の指定する甲の役員について、「あらかじめ書面で通知すること」を追記するか、コメントに「望ましい」と追記すべき

方針案

- 契約に基づく指示は、履行の催促にとどまらないものもあると考えられるため、「指示」の文言修正は行わないが、「本契約に基づく」ことを明確化するため追記。また、管理組合が指示を行う相手方を乙が指定した者とするよう追記
- 甲及び乙が指定する者について、あらかじめ書面で通知することが望ましい旨、コメント②として追加

本文(赤:今回見直し案)

(管理事務の指示)

第8条 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、甲の管理者等又は甲の指定する甲の役員が乙の使用人その他の従業者(以下「使用人等」という。)のうち乙が指定した者に対して行うものとする。

同コメント(赤:今回見直し案)

8 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、管理組合が管理業者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、第1項の「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。

【第9条：緊急時の業務】

意見

- 第9条第1項第2号の「孤立死」という表現について、より実態に近く、包含する範囲が広がるよう、「孤独死」と表記すべき
- 孤独死について、管理業者が室内確認のため玄関扉の錠を破壊し、確認の結果孤独死でなかった場合等は、管理業者の責めによる事故等ではないことが明確になるよう、費用負担についてコメントに追記すべき
- コメント③について、個人情報の管理は管理組合の契約先である管理業者の責務であるため、警察等から協力を求められる対象を「管理員等」から「管理業者」に修正すべき

方針案

- 第9条第1項第2号に「孤独死」を併記し、費用負担についてコメント④に追記
- 警察等から協力を求められる対象を「管理業者」に修正

本文(赤:今回見直し案)

(緊急時の業務)

第9条 乙は、第3条の規定にかかわらず、次の各号に掲げる災害又は事故等の事由により、甲のために、緊急に行う必要がある業務で、甲の承認を受ける時間的な余裕がないものについては、甲の承認を受けないで実施することができる。この場合において、乙は、速やかに、書面をもって、その業務の内容及びその実施に要した費用の額を甲に通知しなければならない。

- 一 地震、台風、突風、集中豪雨、落雷、雪、噴火、ひょう、あられ等
- 二 火災、漏水、破裂、爆発、物の飛来若しくは落下又は衝突、犯罪、孤立死(孤独死)等

2 甲は、乙が前項の業務を遂行する上でやむを得ず支出した費用については、速やかに、乙に支払わなければならない。ただし、乙の責めによる事故等の場合はこの限りでない。

同コメント(赤:今回見直し案)

9 第9条関係

- ① 本条で想定する災害又は事故等とは、天災地変による災害、漏水又は火災等の偶発的な事故等を行い、事前に事故等の発生を予測することが極めて困難なものをいう。
- ② 第1号及び第2号に規定する災害又は事故等の例については、当該マンションの地域性、設備の状況等に応じて、内容の追加・修正・削除を行うものとする。
- ③ 専有部分は組合員が管理することになるが、専有部分において犯罪や孤立死(孤独死)等があり、当該専有部分の組合員の同意の取得が困難な場合には、警察等から**管理業者員等**に対し、緊急連絡先の照会等の協力を求められることがある。
- ④ 管理業者は、災害又は事故等が発生することを想定し、管理組合と管理業者の考え得る役割**やどちらが負担すべきかの判断が難しい場合の費用負担**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。
- ⑤ 組合員等で生じたトラブルについては、組合員等で解決することが原則であるが、管理組合がマンションの共同利益を害すると判断した場合、管理組合で対応することとなる。この場合に管理組合が管理業者に助言等の協力を必要とする場合、緊急時の業務に明記することも考えられる。

【第12条:有害行為の中止要求】

意見

- 第2項について、騒音問題やゴミの不分別等の頻繁に発生する対応を、速やかに報告することは実務として現実的ではないため、削除すべき。また、第3項について、報告手段を書面にすると、報告ありきで問題解消から遠ざかっている印象を与えてしまう恐れがあるため、削除すべき
- 第8条に基づく指示権限者（理事長や役員）が、第12条第1項第4号の有害行為を行うことも想定されるため有害行為の実施者が管理者等の指示権限者である場合の管理業者の対応をコメントに追加すべき

方針案

- コメント②として、報告の対象となる行為や頻度等について両方で協議しておくことが望ましい旨追記（なお、相手方に明確に伝える必要があるため、第3項の書面報告は原文の通りとする）
- 理事長や役員が有害行為を行う場合には、企業として毅然と対応することをコメント①に追記

本文(赤:今回見直し案)

(有害行為の中止要求)

第12条 乙は、管理事務を行うため必要なときは、甲の組合員及びその所有する専有部分の占有者(以下「組合員等」という。)に対し、甲に代わって、次の各号に掲げる行為の中止を求めることができる。

- 一 法令、管理規約、使用細則又は総会決議等に違反する行為
- 二 建物の保存に有害な行為
- 三 所轄官庁の指示事項等に違反する行為又は所轄官庁の改善命令を受けるとみられる違法若しくは著しく不当な行為
- 四 管理事務の適正な遂行に著しく有害な行為
- 五 組合員の共同の利益に反する行為
- 六 前各号に掲げるもののほか、共同生活秩序を乱す行為

2 前項の規定に基づき、乙が組合員等に行為の中止を求めた場合は、速やかに、その旨を甲に報告することとする。

3 乙は、第1項の規定に基づき中止を求めても、なお組合員等がその行為を中止しないときは、書面をもって甲にその内容を報告しなければならない。

4 前項の報告を行った場合、乙はさらなる中止要求の**責務義務**を免れるものとし、その後の中止等の要求は甲が行うものとする。

5 甲は、前項の場合において、第1項第四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。

同コメント(赤:今回見直し案)

12 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」に該当しは、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、緊急でないにも関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、甲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・タイミングについて疑義がある場合は、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のみで行われ、その是正は必ずしも共同の利益とみなされない場合がありうることから、管理組合に是正に向けて特段の配慮を求めるため定めたものである。

【第18条:個人情報取扱】

意見

- 管理業者が本契約に基づく業務とは別に、組合員等より同意を得て取得した個人情報の取扱いについて、記載すべき
- 契約終了後の管理費等の誤入金や問合せ対応など、契約終了と同時に全ての情報を廃棄することで、管理組合に不利益を生じさせてしまう可能性があるため、廃棄に関しては実務上必要な範囲の猶予期間を考慮する必要があるのではないか

方針案

- 管理業者が本契約に基づく業務とは別に取得した個人情報の取扱いについて、コメント③として追加
- 個人情報の廃棄等は、甲と協議を行うよう、本文を修正

本文(赤:今回見直し案)

(個人情報の取扱い)

- 第18条 乙は、管理事務の遂行に際して組合員等に関する個人情報(以下「個人情報」という。)を取り扱う場合には、本契約の目的の範囲において取扱い、正当な理由がなく、第三者に提供、開示又は漏洩してはならない。
- 2 乙は、個人情報への不当なアクセス又は個人情報の紛失、盗難、改ざん、漏えい等(以下「漏えい等」という。)の危険に対し、合理的な安全管理措置を講じなければならない。
 - 3 乙は、個人情報を管理事務の遂行以外の目的で、使用、加工、複写等してはならない。
 - 4 乙において個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、乙は、甲に対し、速やかにその状況を報告するとともに、自己の費用において、漏えい等の原因の調査を行い、その結果について、書面をもって甲に報告し、再発防止策を講じるものとする。
 - 5 乙は、個人情報の取扱いを再委託してはならない。ただし、書面をもって甲の事前の承諾を得たときはこの限りではない。この場合において、乙は、再委託先に対して、本契約で定められている乙の義務と同様の義務を課すとともに、必要かつ適切な監督を行わなければならない。
 - 6 乙は、本契約が終了したときは、甲と協議を行いの指示により個人情報を返却又は廃棄するものとし、その結果について、書面をもって甲に報告するものとする。

同コメント(赤:今回見直し案)

17 第18条関係

- ① 本条は、管理業者は、管理事務に関して個人情報に接する機会が多いことに鑑み、個人情報保護法の適用を受ける事業者が本法令を遵守することはもとより、個人情報取扱事業者等に係るガイドライン・Q&A等を参考にして、個人情報の適正な取扱いの確保を図ることが重要であることを踏まえた規定である。
- ② 管理業者が管理組合から委託を受けて作成、管理していた個人情報以外の情報についての返却又は廃棄の取扱いや、管理業者において特定の個人が識別できないように加工した情報の活用に関する取扱いについては、あらかじめ、管理組合に対して十分に説明し、明確にしておくことが望ましい。
- ③ 管理業者が本契約の管理事務の遂行とは関係のない目的で組合員等から同意を得て取得した個人情報については、本規定の対象外であるが、当該個人情報についても本規定の趣旨にのっとり適切に管理すべきである。

意見

- 第20条第2項第6号について、「相手方に信頼関係を破壊する特段の事情」の定義が不明確であり、恣意的解釈によって一方的に契約解除ができてしまう懸念があるため、第6号は削除すべき。もしくは解釈や例示をコメントに示すべき

方針案

- 第20条第2項第6号の記載は削除

本文(赤:今回見直し案)

(契約の解除)

第20条 甲又は乙は、その相手方が、本契約に定められた義務の履行を怠った場合は、相当の期間を定めてその履行を催告し、相手方が当該期間内に、その義務を履行しないときは、本契約を解除することができる。この場合、甲又は乙は、その相手方に対し、損害賠償を請求することができる。

- 2 甲又は乙の一方について、次の各号のいずれかに該当したときは、何らの催告を要せずして、本契約を解除することができる。
- 一 乙が、銀行の取引を停止されたとき
 - 二 乙に、破産手続、会社更生手続、民事再生手続その他法的倒産手続開始の申立て、若しくは私的整理の開始があったとき
 - 三 乙が、合併又は前号以外の事由により解散したとき
 - 四 乙が、マンション管理業の登録の取消しの処分を受けたとき
 - 五 第27条各号の確約に反する事実が判明したとき
 - ~~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~~

削除

同コメント

19 第20条関係

第2項第1号に規定する「銀行の取引を停止されたとき」とは、「手形交換所の取引停止処分を受けたとき」、また、「破産、会社更生、民事再生の申立て」とは、それぞれ「破産手続開始、更生手続開始、再生手続開始の申立て」のことである。

【第23条:契約の更新等】

意見

- 契約終了月の月次決算報告等、管理終了後にも継続して行う事務もあり、契約終了時までにはすべての引継ぎを終了させることは難しいため、引継ぎ時期を定めるべきではない
- 更新の申出がない場合の協議の期限について、コメント④に「契約満了日までに」と追記すべき

方針案

- 引継ぎ等の期限及び管理組合の事前承諾について、本文追記及びコメント⑤として追加
- コメント④に「本契約の終了時までには余裕をもって」と追記

本文(赤:今回見直し案)

(契約の更新等)

- 第23条 甲又は乙は、本契約を更新しようとする場合、本契約の有効期間が満了する日の三月前までに、その相手方に対し、書面をもって、その旨を申し出るものとする。
- 2 本契約の更新について申出があった場合において、その有効期間が満了する日までに更新に関する協議が調ととの見込みがないときは、甲及び乙は、本契約と同一の条件で、期間を定めて暫定契約を締結することができる。
- 3 本契約の更新について、甲乙いずれからも申出がないときは、本契約は有効期間満了をもって終了する。
- 4 乙は、本契約の終了時までには、管理事務の引継ぎ等を甲又は甲の指定する者に対して行うものとする。**ただし、引継ぎ等の期限について、甲の事前の承諾を得たときは、この限りではない。**

同コメント(赤:今回見直し案)

22 第23条関係

- ① 第1項は、本契約を更新しようとする場合の申入れ期限及び方法を規定したものである。管理業者は、適正化法第72条により、本契約を更新しようとするときは、あらかじめ重要事項説明を行うと定められていることを踏まえ、三月前までに更新の申入れを行うこととしたものである。
- ② 契約の有効期間が満了する日までに更新に係る協議が調わないときは既存の契約は終了し、当該マンションの管理運営に支障を及ぼす可能性があるため、第2項では暫定契約の手続きを定めている。ただし、この場合にも適正化法第72条に規定する、同一の条件で契約を更新しようとする場合の重要事項の説明等の手続は必要である。
- ③ 暫定契約の期間は、協議状況を踏まえて、当事者間で適切な期間を設けるものとする。
- ④ 第3項の申し出がない場合は、円滑な管理事務の引継ぎ等のため、契約終了後の取扱いについて、**本契約の終了時までには余裕をもって、**管理組合及び管理業者が協議すること。
- ⑤ **第4項について、管理業者は、第10条における管理事務の報告等、本契約期間内で必ずしも完了しない業務及びその引継ぎを契約終了以降に行う必要がある場合は、あらかじめ管理組合の承諾を得ることとする。**

【別紙1：再委託の有無】

意見

- 管理事務を一時的・臨時的に再委託する場合は「無」と記載すればよいのか。また、認識の齟齬が生じないように、その場合は注記すべき
- コメントで別表第1 2 (3) を「特に」と強調する意図は何かあるのか

方針案

- 一時的・臨時的な再委託の場合をコメントで補足
- 第1 2 (3) 以外の業務も細分化できるため、「特に」の記載を削除

本文(赤:今回見直し案)

同コメント(赤:今回見直し案)

別紙1

業務対象	第三者への再委託の有無
別表第1 事務管理業務	
1 基幹事務	
(1) 甲の会計の収入及び支出の調定	有・無
(2) 出納	
・収納業務	有・無
・収納業務以外	有・無
(3) 本マンション(専有部分を除く。)の維持又は修繕に関する企画又は実施の調整	有・無
2 基幹事務以外の事務管理業務	
(1) 理事会支援業務	有・無
(2) 総会支援業務	有・無
(3) その他(〇〇)	有・無
別表第2 管理員業務	有・無
別表第3 清掃業務	
1 日常清掃	有・無
2 定期清掃	有・無
別表第4 建物・設備等管理業務	
1 建物等点検、検査	有・無
2 エレベーター設備	有・無
3 給水設備	有・無
4 浄化槽、排水設備	有・無
5 電気設備	有・無
6 消防用設備等	有・無
7 機械式駐車場設備	有・無

29 別紙1関係

- ① 業務対象は、管理事務の内容として別表第1～4に定めるものを原則とするが、業務を細分化して記載できる場合には分けて記載すること。**特に**別表第1 2(3)については、その他の業務を具体的に記載すること。
- ② **別紙1では、契約時に第三者へ再委託することが明らかなものを記載すること。このほか一時的・臨時的に第三者への再委託が必要となった場合は、その旨を管理組合に通知することが望ましい。**

【別表第1 1(3):本マンションの維持又は修繕に関する企画又は実施の調整】

意見

- 「二」の文章が、改定前よりも更に誤解を招く文章になっているため表現を見直すべき
- 「三」について、全ての維持または修繕の外注業務において、乙の使用人等（つまり管理業者の社員）が作業完了時の立会いを行わなければならない、実務上不可能であるため、削除すべき
- 「見積書の受理」と「甲と受注業者との取次ぎ」について、管理組合、管理業者及び受注業者それぞれの役割と責任が明確になるよう、コメントに追記すべき

方針案

- 「二」の内容を「一」の後ろに統合し、表現を適正化
- 「実施の確認」が管理員業務に含まれていない場合等の費用負担について、本文に追記
- 「見積書の受理」と「甲と受注業者との取次ぎ」について、含まれない範囲をコメントで補足

本文(赤:今回見直し案)

一 乙は、甲の長期修繕計画における修繕積立金の額が著しく低額である場合若しくは設定額に対して実際の積立額が不足している場合又は管理事務を実施する上で把握した本マンションの劣化等の状況に基づき、当該計画の修繕工事の内容、実施予定時期、工事の概算費用若しくは修繕積立金の見直しが必要であると判断した場合には、書面をもって甲に助言する。

二 **なお**、乙は、長期修繕計画案の作成業務並びに建物・設備の劣化状況等を把握するための調査・診断の**を**実施及びその結果に基づき行う当該計画の見直し業務を実施する。**この**場合は、本契約とは別個の契約とする。

二三 乙は、甲が本マンションの維持又は修繕(大規模修繕を除く修繕又は保守点検等。)を外注により乙以外の業者に行わせる場合には、見積書の受理、甲と受注業者との取次ぎ、実施の確認を行う。

なお、「実施の確認」とは、別表第2 2(3)一に定める管理員が外注業務の完了の立会いにより確認できる内容のもののほか、別表第2 2(3)一に定める管理員業務に含まれていない場合又は管理員が配置されていない場合には、乙の使用人等が完了の立会いを行うことにより確認できる内容のものをいう。**この場合において、必要な費用負担については、甲と乙が協議して定めるものとする。ただし、甲と乙の協議により、施工を行った者から提出された作業報告書等の確認をもって「実施の確認」とすることを妨げるものではない。**

また、乙は、本マンションの維持又は修繕を自ら実施する場合は、本契約とは別個の契約とする。

同コメント(赤:今回見直し案)

39 別表第1 1(3)関係

①～② (略)

③ 別表第1 1(3) **二三**の「本マンションの維持又は修繕(大規模修繕を除く修繕又は保守点検等)を外注により管理業者以外の業者に行わせる場合」とは、本契約以外に管理組合が自ら本マンションの維持又は修繕(日常の維持管理として管理費を充当して行われる修繕、保守点検、清掃等)を第三者に外注する場合をいう。

④ 別表第1 1(3) **二三**の「大規模修繕」とは、建物の全体又は複数の部位について、修繕積立金を充当して行う計画的な修繕又は特別な事情により必要となる修繕等をいう。

⑤ 別表第1 1(3) **二三**の「見積書の受理」には、見積書の提出を依頼する業者への現場説明や見積書の内容に対する管理組合への助言等 **(見積書の内容や依頼内容との整合性の確認の範囲を超えるもの)**は含まれない。また、「甲と受注業者との取次ぎ」には、**工事の影響がある住戸や近隣との調整、苦情対応等、管理組合と受注業者の連絡調整の範囲を超えるものは含まれない。**

ただし、管理組合と管理業者の協議により、これらを追記することは可能である。なお、管理業者は、これらを追記する場合には、費用負担を明確にすること。

⑥ 別表第1 1(3) **三**の「実施の確認」について、本契約とは別個の契約として、建築士やマンション維持修繕技術者等の有資格者による確認を行うことも考えられる。

【別表第1 2(1):理事長・理事会支援業務】

意見

- 組合員等の名簿を「書面をもって理事長に提出する」について、個人情報取扱い上、理事長本人が望まないケース等も考えられるため、削除するか又は「理事長の求めに応じて提出する」など、提出の頻度やタイミングを明記すべき
- Web会議システム等を活用した理事会等について、機器の調達（費用負担）と貸与を管理業者が必ず行わなければならない文章に見え、誤解を招く恐れがあるため、「機器の調達、貸与及び設置の補助」を削除すべき
- Web会議システムではアカウントの登録や会議用のURL取得が必要となることがあるため、管理組合及び管理業者が協議して定める費用の例示に、「WEB会議システムに係る有料アカウントのライセンス費用」も追記すべき

方針案

- 標準管理規約において理事長は組合員名簿の作成・保管義務があるため、当該趣旨及び提出の頻度等をコメント②に追記
- 「甲が乙の協力を必要とするとき」の位置を変え、機器の調達等は管理組合が協力を必要とするときに行う旨をより明確化
- 費用の例に「アカウントのライセンス費用」を含む旨を明記

本文(赤:今回見直し案)

①組合員等の名簿の整備

組合員等異動届に基づき、組合員及び賃借人等の氏名、連絡先(緊急連絡先を含む。)を記載した名簿を整備し、書面をもって理事長に提出する。

②理事会の開催、運営支援

- 一 甲の理事会の開催日程等の調整
- 二 甲の役員に対する理事会招集通知及び連絡
- 三 甲が乙の協力を必要とするときの理事会議事に係る助言、資料の作成
- 四 甲が乙の協力を必要とするときの理事会議事録案の作成
- 五 **甲が乙の協力を必要とするときの**Web会議システム等を活用した理事会を行う場合**において、甲が乙の協力を必要とするときの**機器の調達、貸与及び設置の補助

なお、上記の場合において、甲が乙の協力を必要とするときは、甲及び乙は、その協力する会議の開催頻度(上限回数〇回/年)、出席する概ねの時間(1回当たり〇時間を目安)等の協力方法について協議するものとする。

※「別表第1 2(2)総会支援業務」も同様の修正

同コメント(赤:今回見直し案)

40 別表第1 2関係

- ① 理事会支援業務は、理事会の円滑な運営を支援するものであるが、理事会の運営主体があくまで管理組合であることに留意する。
- ② 別表第1 2(1)①の規定に基づき整備する名簿について、**マンション標準管理規約において理事長に組合員名簿の作成・保管等が義務付けられていることを踏まえ、**管理業者が組合員等から閲覧の請求を受けた場合には、閲覧の請求先が理事長であることを説明すること。
ただし、法令の定めに基づく閲覧の請求の場合は、この限りではない。
また、名簿を理事長に提出する頻度やタイミングについては、理事長とあらかじめ協議しておくことが望ましい。
なお、「理事長」には管理組合法人における理事及び代表理事も含むものとする。
- ③～⑧ (略)
- ⑨ 理事会支援業務や総会支援業務について、区分所有法及び管理組合の管理規約に照らし、管理組合の管理者等以外の正規に招集の権限があると考えられる者から当該支援業務に関する契約書に規定する業務の履行の要求があった場合にも、これを拒否すべき正当な理由がある場合を除き、管理業者は業務を履行すべきものである。
ただし、あらかじめ定めた理事会等支援業務の頻度を超える場合には超えた部分の費用について、WEB会議システム等を活用した理事会・総会を行う場合には機器の調達、貸与及び設置の補助に係る費用**(アカウントのライセンス費用を含む。)**について、別途、管理組合及び管理業者が協議して定めるものとする。
なお、別表第1 2(1)②一～四、(2)一～六の業務のうち、電磁的方法の活用が可能である場合、具体的に明示すること。
- ⑩～⑭ (略)

【別表第2:管理員業務】

意見

- 管理員が休暇の際の代行員の氏名等や、やむを得ず勤務できない場合の休暇は、あらかじめ届け出ることは難しいため、都度の届出は不要と明確にすべき
- 昨今では、宅配物の事前の配達日時が指定できるサービスや宅配ボックスの設置、置き配の取組が進んでおり、「宅配物の預かり、引渡し」は時代背景としても標準的とはいえないため、削除すべき

方針案

- 「あらかじめ甲に届け出る」とは、当日の届け出ではなく、やむを得ず勤務できない場合等の対応について、あらかじめ甲と協議することを意味しており、それが分かるよう、より適切な表現に修正
- 業務内容から「三 宅配物の預かり、引渡し」は削除

本文(赤:今回見直し案)

1(1)~(2) (略)

(3) 休日・休暇

休日・休暇は、次の各号に掲げるとおりとする。

- 一 日曜日、祝日及び国が定める休日
- 二 夏期休暇○日、年末年始休暇(○月○日~○月○日)、その他休暇○日(健康診断、研修等で勤務できない場合を含む)。この場合、対象日の代行員の対応を含めて、乙はあらかじめ甲にその旨を届け出るものとする。
- 三 忌引、病気、災害、事故等でやむを得ず勤務できない場合の休暇。この場合の対応について、乙はあらかじめ甲と協議するに届け出るものとする。

(4) (略)

2(1) 受付等の業務

- 一 甲が定める各種使用申込の受理及び報告
- 二 甲が定める組合員等異動届出書の受理及び報告
- 三 宅配物の預かり、引渡し
- 三 利害関係人に対する管理規約等の閲覧
- 四 共用部分の鍵の管理及び貸出し
- 五 管理用備品の在庫管理
- 六 引越業者等に対する指示

削除

(2)~(4) (略)

同コメント(赤:今回見直し案)

41 別表第2関係

①~② (略)

- ③ 管理業者は、管理員の夏期休暇、年末年始休暇の対象日、その他休暇の日数等(健康診断や研修等で勤務できない日を含む。)について事前に書面で提示し、また、それらの休日の際の対応(代行員の有無、精算や他勤務日での時間調整等)を、あらかじめ具体的に明示することが望ましい。
- ④ 管理業者は、管理員が忌引、病気、災害、事故等でやむを得ず勤務できない場合、その対応(代行員の有無、精算や他勤務日での時間調整等)を管理組合との協議により、あらかじめ規定しておくことが望ましい。

⑤~⑥ (略)

~~⑦ 宅配物の預かり、引渡しについては、宅配ボックス等設備の設置状況、管理員の勤務時間等により、実質的に不要又は実施困難な場合も想定され、その場合は適宜修正を行う。~~

⑦~⑪ (略)

意見

- 別表第5. 4 (4) 共用部分の点検・検査・調査について、範囲が広く、また管理組合独自で書類の保管期限を設け処分されている場合等もあるため、範囲、調査期間等を限定すべき。

方針案

- コメント別表第5関係に、点検・検査・調査の範囲等を明記する。

本文

1~3 (略)

4 共用部分関係

(1) 基本事項

- ① 建築年次(竣工年月)
- ② 共用部分に関する規約等の定め
 - ・共用部分の範囲(規定している規約条項、別表名)
 - ・共用部分の持分(規定している規約条項、別表名)
- ③ 専用使用に関する規約等の定め(規定している規約条項、使用細則条項、別表名)

(2) 駐車場

- ① 駐車場区画数
 - ・敷地内台数(内訳:平面自走式台数、機械式台数)
 - ・敷地外台数(内訳:平面自走式台数、立体自走式台数、機械式台数)
- ② 駐車場使用資格(賃借人の使用可否、規定している規約条項、使用細則条項)
- ③ 駐車場権利承継可否(駐車場使用の権利が専有部分と一体として承継することの可否)
- ④ 車種制限(規定している規約条項、使用細則条項、別表名)
- ⑤ 空き区画の有無
- ⑥ 空き区画の待機者数
- ⑦ 空き区画補充方法(抽選、先着順、その他の別)
- ⑧ 駐車場使用料

(3) 自転車置場・バイク置場・ミニバイク置場

- ① 区画数(自転車置場、バイク置場、ミニバイク置場毎)
- ② 空き区画の有無(自転車置場、バイク置場、ミニバイク置場毎)
- ③ 使用料の有無とその使用料(自転車置場、バイク置場、ミニバイク置場毎)

(4) 共用部分の点検・検査・調査

- ① 共用部分の点検・検査・調査の実施の有無(有(年月)、無)
- ② 共用部分の点検・検査・調査の実施者(〇〇)
- ③ 共用部分の点検・検査・調査の実施結果に基づく是正の有無(有、無、検討中の別)

5~8 (略)

同コメント(赤:今回見直し案)

44 別表第5 全体関係

- ① 別表第5は、一般分譲の住居専用の単棟型マンションにおいて、宅地建物取引業者等から開示を求められると想定される事項を例示しており、実際の契約書作成に当たっては、マンションのタイプ(単棟型、団地型、複合用途型)、管理規約及び使用細則等の規定や管理規約等の保管状況等に応じて、適宜追加・修正・削除を行う。
- ② 4(4)①については、本契約の内容に関わらず、**乙が把握可能な**当該マンション内で行われる共用部分の点検・検査等の全て**(日常的に行っている目視による点検の実施年月は除く。)**を含めることが望ましい。
- ③ 6(3)、8①及び③で「検討中」とあるのは、理事会で検討されている場合であって、いずれも管理業者が把握できている場合をいう。

対象部分	ご意見	対応方針
<p>(第5条) 善管注意義務</p>	<p>「善良なる管理者」は、民法第656条で準用する第644条の文言どおり、「<u>善良な管理者</u>」と変更すべき</p>	<p>ご意見の通り修正</p>
<p>(第8条) 管理事務の指示 (第12条) 有害行為の中止要求</p>	<p>本文に記載されていないとコメントに記載されていても理解されないことがあるため、カスタマーハラスメントの未然防止を目的として新設されたものであるという条文趣旨を明確に理解できるよう、本文にも「カスタマーハラスメント」の文言を追記すべき</p>	<p>本標準管理委託契約書はコメントと一体のものであるため、コメントに具体的に記載している内容は必ずしも本文に明記する必要はないと考え、原文の通りとする</p>
<p>(第9条) 緊急時の業務</p>	<p>コメント⑤「組合員等で生じたトラブル」が天災や犯罪等と並列するような緊急性があるとは限らず、「組合員等で生じたトラブル」は組合員等で解決することが原則というのは、「管理事務の内容」そのものの問題と思われるため、当該内容は第3条に記載すべき</p>	<p>組合員等で生じたトラブルについては、組合員等で解決することが原則のため、管理業者が対応すべきトラブルについて緊急時の業務と位置づけることは、妥当性があると考え、原文の通りとする</p>
<p>(第11条) 管理費等滞納者に対する督促</p>	<p>弁護士法第72条の規定が抽象的なため、違反する可能性がある行為類型を明示すべき</p>	<p>弁護士法第72条との関係は、「法的紛争となるおそれがある」かどうかによるため、具体的に示すことは困難なため、原文の通りとする</p>
<p>(第12条) 有害行為の中止要求</p>	<p>第2項について、管理業者が管理組合との事前協議なく自由に行為の中止を求めることは、管理組合内の規律と自主性を侵害することにつながるため、手順を逆にし、「乙は行為の中止を求める場合は、事前に甲に協議すること。」とすべき</p>	<p>新たに事後報告を求めることで、安易な中止要請を防止することができると考えられるため、原文の通りとする</p>
<p>(第13条) 通知義務</p>	<p>感染症への罹患や認知症患者の徘徊への対応について、コメントでかなりの分量で解説していることを踏まえ、条文に盛り込むべき</p>	<p>相手方に通知する内容・範囲については、管理組合の状況や管理業者に求める役割に応じて異なるため、管理組合と管理業者の間であらかじめ協議して決めることが望ましく、コメントに記載することと定める</p>

対象部分	ご意見	対応方針
<p>(第15条) 管理規約等の提供等</p>	<p>会計帳簿、什器備品台帳及びその他帳票類等を今回追加したが、これらは管理業者の事務所ではなく現地保管していることが多く、管理業者から写しの提供を行うことは実務上難しいため、削除すべき</p>	<p>会計帳簿、什器備品台帳、その他帳票類及び設計図書は、標準管理規約第64条において閲覧・書面交付の規定があり、今回の改訂において、標準管理規約との整合を図るため追加したもの。各マンションの管理規約の内容に合わせて、当該項目も規定することが考えられるため、原文の通りとする</p>
<p>(第18条) 個人情報の取扱い</p>	<p>第5項の個人情報の取扱いを再委託する場合の管理組合の書面による事前承諾について、別紙1に再委託する業務を記載して契約を締結すれば、事前に承諾を得ているものと理解してよいか</p> <p>個人情報の取扱いを再委託する場合の管理組合の書面による事前承諾について、個人情報の取扱いを再委託する業務や取り扱う情報等、当該書面にどの程度具体的に記載するか例示すべき</p>	<p>別紙1に記載する再委託業務については、当然に個人情報が含まれるとはいえないため、その業務内に個人情報の再委託を含む場合は、別途書面で事前の承諾を得る必要があると考える</p> <p>組合員名簿の作成等、個人情報に該当する情報を取り扱う業務の内容が明確になっていれば、様式等は問わないものと考えられるため、原文の通りとする</p>
<p>(別紙1) 再委託の有無</p>	<p>大項目毎の「有無」選択となっており、項目のうちの細分化された業務の一部だけを再委託している場合も「有」と記載することとなり、全て「有」になると、マンション管理適正化法という基幹事務の一括再委託の禁止に抵触するようになってしまうため、抵触していないことがわかるように全部・一部か選択できる記載にすべき</p>	<p>コメントにおいて、「業務を細分化して記載できる場合には分けて記載すること」としており、業務内容に応じて対応いただくのが望ましいと考えられるため、原文の通りとする</p>
<p>(別紙4) 通帳等の保管者等</p>	<p>「乙が保管する通帳等の管理責任者」について、管理責任は管理業者にあることは明らかであり、部署名・役職名まで記載する必要性を感じない。また、部署名・役職名に変更があった際は、変更契約が必要になるのか。</p> <p>「口座の種類」の記載例がないため、コメントに記載例を明示すべき</p>	<p>別紙4は財産の分別管理の透明性を確保するため、契約締結時に管理対象となる全ての口座やその通帳等の保管者等をあらかじめ明確にしておく趣旨で作成しており、原文の通りとする。また、管理責任者の部署名や役職名等、別紙4の記載事項が変更する度に必ず変更契約が必要という趣旨ではない</p> <p>「口座の種類」について、「収納口座」、「保管口座」及び「収納・保管口座」のいずれかの口座を記載する旨、コメントに追記</p>

対象部分	ご意見	対応方針
(別表第1.1(1)) 会計の収入及び 支出の調定	「事業年度」の記載等、標準管理規約と整合していない部分がある	標準管理規約と整合がとれる箇所として、「事業年度」を「会計年度」に修正
(別表第1.1(2)) 出納 ②管理費等滞納者 に対する督促	非弁行為の禁止などコンプライアンス遵守を呼びかけられている中で、自宅訪問による督促は自力救済を想起される行き過ぎた行為のように感じられるため、督促の例から自宅訪問を削除すべき	自宅訪問が直ちに電話や督促状の方法と相違するものとは考えられず、自宅訪問の目的やその際の滞納の状況によるものと考えられるため、原文の通りとする。なお、コンプライアンスの観点から自宅訪問を行わないこととすることを否定するものではない
(別表第1.1(2)) 出納 ⑥現金収納業務	現金収納業務は一定の財産毀損のリスクが考えられるところ、標準管理委託契約書に業務詳細を記載することで、管理組合より管理業者に新たに要望することが増加すると考えられるため、本文ではなくコメントに記載する形にとどめるべき	本標準管理委託契約書上では、現金収納業務は行わないことを標準としつつ、管理組合との関係からやむを得ず行う場合について、最低限の取扱いを記載したものであり、原文の通りとする
(別表第1.2(1)) 理事長・理事会 支援業務	理事・役員間での確執等が想定されるため、あくまで全体最適に資する「理事会」支援のみとすべきで、「理事長」支援業務という表現について再考すべき	標準管理規約において、理事長は組合員名簿の作成・保管が義務付けられており、そのことも踏まえ「理事長」支援業務と追記しており、原文の通りとする
(別表第1.2(1)) ③甲の契約事務の 処理	「マンション管理士その他マンション管理に関する各分野の専門的知識を有する者との契約」以外に、大規模修繕工事や設計監理業務等の契約事務も行っており、また、管理業務の見直しや管理業者変更を目的に管理組合が契約するマンション管理士やコンサルティング会社との契約内容を管理業者が把握することを望まない場合もあるため、修正前の「第三者」の記載のままが望ましい	大規模修繕工事や設計監理業務等についても、「～との契約等」で読むことができると考えられ、また、契約内容について管理業者が把握することを望まない場合は、管理組合は当該契約を管理組合自身で締結することにより、その意向を達成できると考えられるため、原文の通りとする