



令和8年8月21日

報道各位

一般社団法人マンション管理業協会

苦情の解決制度におけるお問い合わせ状況について

一般社団法人マンション管理業協会（所在地：東京都港区、理事長：世古 洋介）は、令和7年度苦情の解決制度におけるお問い合わせ状況（令和7年4月～令和8年3月）について、概況を取り纏めましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

【苦情（審議・相談）件数等の概要】

1. 苦情（審議・相談）件数

今年度も、苦情（審議）に至るものはございませんでした。

また、苦情（相談）件数については、昨年度は479件増加したが、今年度は昨年度と比べ、1,060件減少した。

単位：件

	令和5年度	令和6年度	令和7年度
苦情（審議）件数	0	0	0
苦情（相談）件数	6,250（－1.0％）	6,729（7.7％）	5,669（－15.8％）

＊（ ）内は対前年度増減比。

2. 相談者

会員及び非会員を合計した管理会社からの相談が全体の61.4％、管理組合員及び居住者からの相談が全体の35.2％の割合を占めています。

単位：件

	令和5年度	令和6年度	令和7年度
管理会社（会員）	3,392（54.3％）	3,728（55.4％）	3,014（53.2％）
管理会社（非会員）	469（7.5％）	513（7.6％）	465（8.2％）
管理組合役員	1,028（16.4％）	1,022（15.2％）	854（15.0％）
居住者	1,181（18.9％）	1,102（16.4％）	1,144（20.2％）
その他	180（2.9％）	364（5.4％）	192（3.4％）
合 計	6,250	6,729	5,669

＊その他は、マンション購入予定者、不動産仲介業者等。

＊（ ）内は相談者総数に占める割合。

3. 相談内容

令和7年度も相談内容の傾向に特段の変化はありませんでした。なお、令和7年度より「マンション管理適正評価制度」の相談窓口を別途設置したことにより、当該相談（その他）が減少しました。 単位：件

	令和5年度	令和6年度	令和7年度
管理組合関係	4,144 (56.0%)	4,311 (52.3%)	4,167 (55.4%)
管理会社関係	1,337 (18.0%)	1,598 (19.4%)	1,724 (22.9%)
法令関係	1,344 (18.2%)	1,199 (14.5%)	1,287 (17.1%)
その他	575 (7.8%)	1,135 (13.8%)	350 (4.6%)
合 計	7,400	8,243	7,528

* () 内は相談内容総数に占める割合。

* 1件の相談に複数の相談内容が含まれる場合があるため、「1. 相談件数」の合計と「3. 相談内容」の合計は一致しません。

4. 相談項目

例年どおり「管理規約・細則」の相談が大きな割合を占めています。なお、相談項目（その他）には、令和8年4月より法制化された「管理業者管理者方式」に関する事前の相談が212件ありました。 単位：件

	令和5年度	令和6年度	令和7年度
管理規約・細則	2,299 (31.1%)	2,480 (30.1%)	2,416 (32.1%)
総会・理事会運営	728 (9.9%)	747 (9.1%)	762 (10.1%)
管理組合財務・会計	206 (2.8%)	175 (2.1%)	185 (2.4%)
管理費等滞納	41 (0.6%)	60 (0.7%)	43 (0.6%)
管理委託契約	758 (10.2%)	832 (10.1%)	745 (9.9%)
管理会社の対応関係	551 (7.4%)	766 (9.3%)	767 (10.2%)
マンション管理適正化法	1,035 (14.0%)	1,021 (12.4%)	1,006 (13.4%)
その他	1,782 (24.0%)	2,162 (26.2%)	1,604 (21.3%)
合 計	7,400	8,243	7,528

* その他は「管理組合その他」、「維持管理・大規模修繕」、「その他法令」等に関する相談。

* () 内は相談項目総数に占める割合。

* 1件の相談に複数の相談項目が含まれる場合があるため、「1. 相談件数」の合計と「4. 相談項目」の合計は一致しません。

以上

一般社団法人 マンション管理業協会

所在地：東京都港区虎ノ門1-13-3 虎ノ門東洋共同ビル2階

理事長：世古 洋介

設 立：昭和54年10月

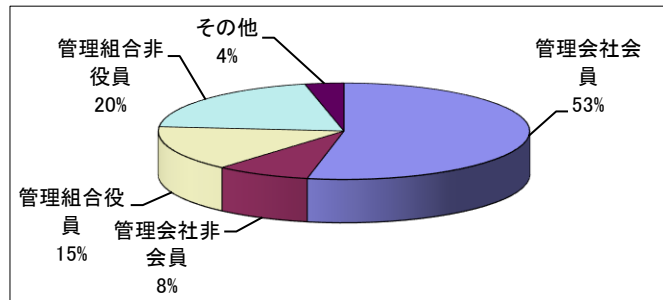
会員数：332社（令和8年7月31日現在）

本件お問い合わせ先：一般社団法人マンション管理業協会 03-3500-2721（担当：池田）

令和7年苦情(相談)受付状況 (令和7年4月～令和8年3月)

1. 相談受付件数及び相談者

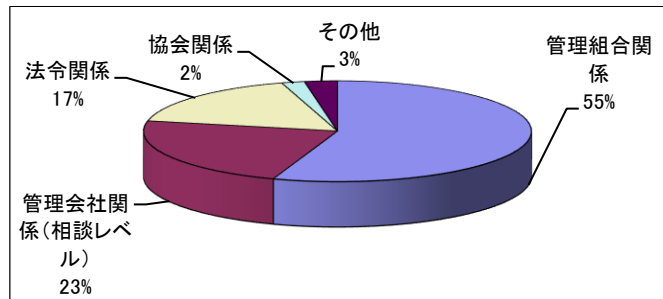
	件数
管理会社会員	3,014
管理会社非会員	465
管理組合役員	854
管理組合非役員	1,144
その他	192
合計	5,669



2. 相談受付内容

1) 相談内容

	件数
管理組合関係	4,167
管理会社関係(相談レベル)	1,724
法令関係	1,287
協会関係	144
その他	206
管理会社関係(苦情レベル)	0



2) 相談項目

項目	件数
管理規約・使用細則等に関する事項	2,416
総会・理事会に関する事項	762
管理組合の財務・会計に関する事項	185
管理費等の滞納に関する事項	43
義務違反者の対応に関する事項	81
事件・事故対応に関する事項	75
駐車場・駐輪場・バイク置場に関する事項	47
維持管理・大規模修繕に関する事項	146
管理組合関係その他	412
管理会社の対応に関する事項	0
管理委託契約の内容に関する事項	745
管理会社の変更に関する事項	13
管理会社関係その他	123
マンション管理適正化法に関する事項	1,006
区分所有法に関する事項	194
建替円滑化法に関する事項	3
個人情報保護法に関する事項	45
その他の法令に関する事項	39
保証機構関係	39
資格試験・研修・説明会等に関する事項	8
その他	206
管理会社の不適切行為	9

