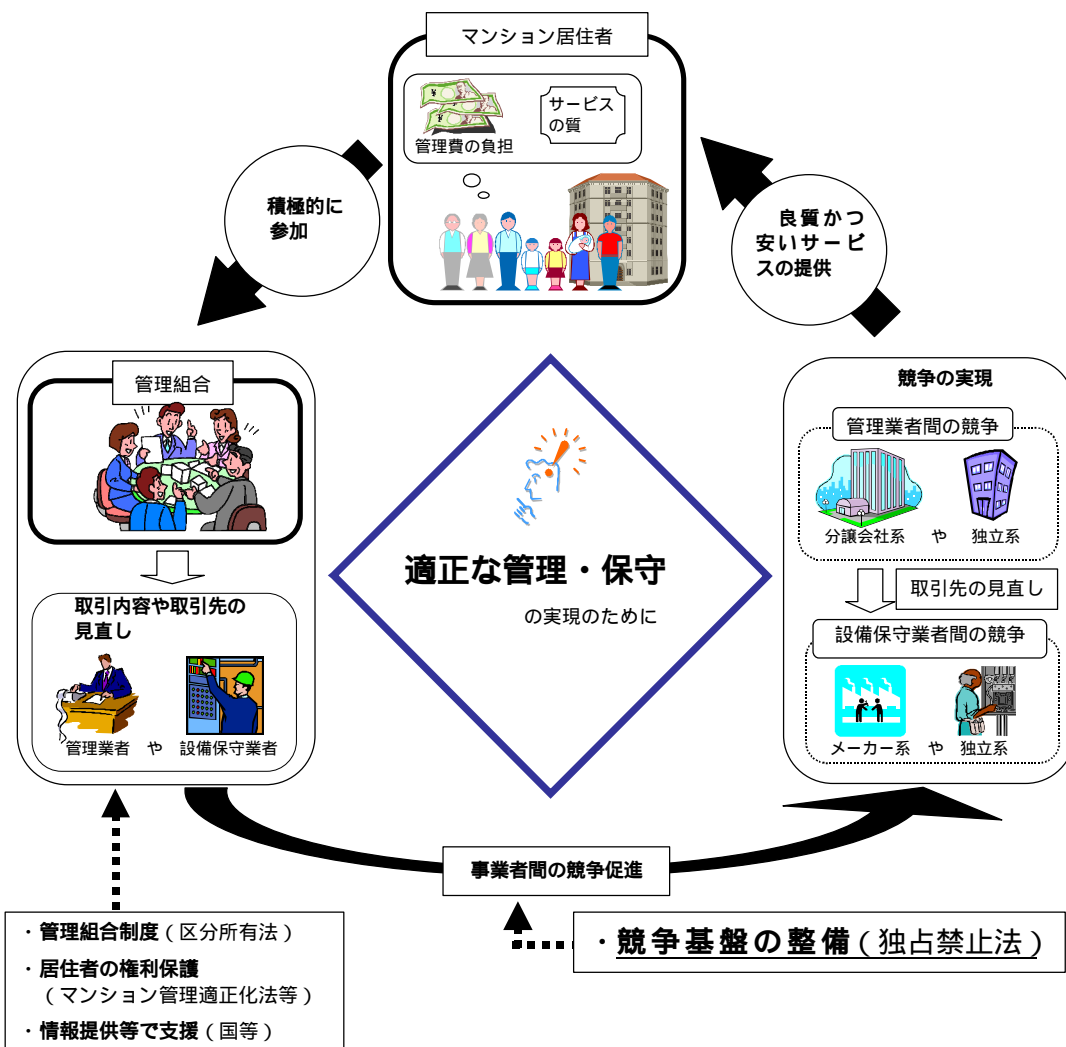


マンションの管理・保守をめぐる競争の実態に関する調査について

《公正かつ自由な取引の実現に向けて》

平成15年10月24日
公正取引委員会

取引内容や取引先の見直しで
「より良質で安価なサービス」が提供されることを期待



< マンションの管理・保守とは？ >

管理組合（マンション居住者が結成）は業務（**管理事務**，**設備保守**）の一部又は全部を**管理業者**及び**設備保守業者**に委託

管理事務：マンションの管理・保守に必要な事務業務
マンションの維持又は修繕に関する企画調整業務
設備保守業者に対する外注，会計，出納業務 等

設備保守：マンションに設置される各種設備の保守・点検に係る業務
業務を行うには，専門知識，国家資格等が必要なものもある。

問い合わせ先 公正取引委員会事務総局経済取引局取引部取引調査室
電話 03 - 3581 - 3372（直通）
ホームページ <http://www.jftc.go.jp>

1 調査の目的

我が国における重要な居住形態の一つとなっているマンションの管理・保守

管理組合はその一部又は全部を管理・保守業者に委託
管理・保守業者との取引内容・取引先を見直す管理組合の増加
管理組合が取引内容・取引先を見直す環境の整備の促進

管理組合による見直しが進むことで、管理・保守業者間の競争が活発化，
より良質で安い管理・保守の提供が期待

本調査は，
管理組合が，取引内容や取引先を見直す際に参考となる基本情報を整理
管理・保守業者を変更する上で障害となるおそれのある行為について，
その実態を調査し，独占禁止法上問題となるおそれのある場合の考え方を
明確化

2 調査方法

(1) アンケート調査

全国マンション管理組合連合会加盟の管理組合 1,734 組合を対象に実施
(回収率 42.7%)

(2) ヒアリング調査

アンケートに回答のあった管理組合 (9 組合)，管理組合の団体 (5 団体)，
管理業者 (5 社)，管理業者の団体 (1 団体)，設備保守業者等 (14 社)，設
備保守業者の団体 (5 団体)，コンサルタント会社 (1 社)

3 調査時期

平成 14 年 11 月～平成 15 年 9 月

4 調査結果のポイント (概要は別紙参照)

(1) 管理・保守業界の状況

ア 管理組合と管理業者との取引

管理業務は大手分譲会社の系列管理業者のシェアが高い。

大手分譲会社は，マンション購入時に系列管理業者を指定することが多い。

イ 管理組合又は管理業者と設備保守業者との取引

エレベーター等の設備保守業務は，主要メーカー系保守業者のシェアが高い。

主要メーカー系保守業者は，自社系列メーカーの設備以外の保守はほとんど行っ
ていない。

(2) 競争政策上の評価

ア 管理組合と管理業者との取引に関する競争政策上の考え方

- (ア) マンション分譲時の管理委託契約で解約を制限する条項
マンション管理適正化法上、マンション分譲時に重要事項の説明なしに1年を超える契約を結ぶことを禁止している。
独占禁止法上「不当な抱き合わせ」等として問題となる場合もある。
- (イ) 管理業者が、管理組合と設備保守業者が直接取引するのを妨害するような行為
独占禁止法上「不当な取引妨害」として問題となる場合もある。

イ 管理組合又は管理業者と設備保守業者との取引に関する競争政策上の考え方

設備保守業務は、主要メーカー系保守業者のシェアが高く、主要メーカー系保守業者の間で十分な競争が行われていない。

↓

独立系保守業者が競争単位として自由に事業活動を行える環境の確保が重要。

- ↓
- (ア) 独立系保守業者の事業活動を制限するような行為
主要メーカー系保守業者が、独立系保守業者に専用部品の供給を制限する行為は、独占禁止法上「不当な取引拒絶」・「不当な差別対価」・「不当な取引妨害」等として問題となる場合もある。
- (イ) 主要メーカー系保守業者間の競争
主要メーカー系保守業者の間で協調的行動が採られることのないよう監視。

5 公正取引委員会の対応

公正取引委員会は、本調査結果を踏まえ、管理組合による取引内容や取引先の見直しを不当に阻害するなど独占禁止法上の違反行為を未然に防止し、競争基盤を確保するため、関係団体に対して、法遵守の観点から、本報告書で明らかとされた独占禁止法上問題となるおそれがある場合の考え方について説明するとともに、管理組合の団体に対して、取引内容や取引先の見直しの重要性について説明した。

報告書の概要

第1 マンションの管理・保守

1 マンションをめぐる状況

マンションの総戸数は安定的に増加。現在、国民の約1割が居住。

2 マンションの管理・保守に関連する法律

(1) 区分所有法

分譲マンションなど大規模な区分所有建物において生じる複雑な法律関係に対処するため昭和37年に制定、区分所有建物の所有形態、管理方法等を規定

(2) マンション管理適正化法

マンションにおける良好な居住環境の確保を図ることを目的として平成12年に制定

- ・管理組合の円滑な運営を支援するための資格制度（マンション管理士）の設置
- ・管理組合から委託を受けて管理事務を行う管理業者に関する各種規制

(3) 建築基準法等

マンション等の建築物の設備について、経年劣化による機能低下を防ぎ、安全を確保するため、建築物の所有者や設備の保守を行う者等に対する様々な制限

3 マンションの管理・保守をめぐる状況

(1) 管理組合に対する情報提供

管理組合がマンションの管理・保守の見直しを行う上で必要な各種の情報を、国・地方公共団体等の様々な機関が発信している。

(2) 管理・保守に関する業務

基本的な業務として、管理事務（予算管理等）、設備保守がある。

管理組合は、管理事務を管理業者に、設備保守を管理業者（設備保守業者に再委託）又は設備保守業者に委託している。

(3) 関連する事業者等

管理組合： マンション居住者全員で構成され、共用部分等の管理を担う。役員が抽選で決められるなど、居住者自身はその活動に対して消極的な組合が多く、また、役員が1年ごとに頻繁に入れ替わるため業務に不慣れな組合も多い。

管理業者： 2千を超える事業者が存在。大手分譲会社の系列子会社のシェアが高い。

設備保守業者： エレベーター等の設備は、主要メーカー系保守業者のシェアが高く、独立系保守業者のシェアは低い。また、独立系保守業者は、業務に必要な専用部品を競争相手でもある主要メーカー系保守業者から購入せざるを得ない。

第2 アンケート調査等の結果

1 管理組合と管理業者との取引

(1) アンケート回答者の特徴

全国マンション管理組合連合会に加盟する管理組合
マンション管理に対する意識は一般に高く、管理するマンションは比較的築年数が長い。

(2) 管理業者への委託状況

7割近くの管理組合が、現在、何らかの業務を管理業者に委託。全部委託から一部委託や自主管理への見直しなど、管理費の縮減に向けた取組を行っている管理組合が4割を越す。

(3) 管理業者の選定の状況

ほぼすべてのマンションにおいて、分譲時に分譲会社が管理業者を指定しているが、その後、約半数の管理組合が管理業者の変更を検討している。

(4) 管理業者を変更する際の障害

管理業者の変更を検討したことのある管理組合の約1/4が、管理委託契約書の内容が管理業者変更の障害となったとしており、また、1/3強が、既存の管理業者等の行為が管理業者の変更の障害となったと回答している。

2 管理組合又は管理業者と設備保守業者との取引

(1) 設備保守の委託状況

設備保守の全部又は一部を設備保守業者に直接委託している管理組合の割合は約7割、すべてを管理業者に委託している管理組合の割合は約3割となっている。

(2) 個別の設備ごとにみた保守契約の締結状況

エレベーター、自動ドア、機械式駐車装置、宅配ボックス、給水ポンプの5設備について、主要メーカー系保守業者の競争状況等を調査したところ、以下の特徴がみられた。
主要メーカー系保守業者の設備保守に占めるシェアが概して高い。
主要メーカー系保守業者は自社系列の設備以外の設備保守はほとんど行っていない。
主要メーカー系保守業者の設備保守料金は独立系保守業者より概して高い。

(3) 設備保守業者を変更する際の障害

半数以上の管理組合が設備保守業者の変更を検討し、1/3強の管理組合が実際に設備保守業者を変更している。
設備保守業者の変更を検討した管理組合の1/3強が設備保守業者の変更に障害があったと回答しており、なかでもエレベーターと機械式駐車装置については、既存の設備保守業者の行為が障害となったとするものの割合が極めて高い。

第3 競争政策上の評価

- ・ 管理組合が、マンションの管理・保守について取引内容や取引先を見直すことで、より良質で安価な条件を獲得できる可能性が高まる。
- ・ 競争政策の観点からは、管理組合が取引内容や取引先を自由に見直せる環境の確保が重要である。

1 管理組合と管理業者との取引に関する競争政策上の考え方

(1) 管理組合による取引の見直しを制限するような管理委託契約の締結

マンション分譲時の管理委託契約に解約を制限する条項を置くこと

- ・ マンション管理適正化法上、マンション分譲時に重要事項の説明なしに1年を超える契約を結ぶことは禁止されている。
- ・ 独占禁止法上「不当な抱き合わせ」等として問題となる場合もある。

(2) その他の妨害行為

管理業者が、管理組合が設備保守業者と直接取引することを妨害する行為

- ・ 独占禁止法上「不当な取引妨害」として問題となる場合もある。

2 管理組合又は管理業者と設備保守業者との取引に関する競争政策上の考え方

設備保守業務は、主要メーカー系保守業者のシェアが高いが、これら主要メーカー系保守業者の間では、十分な競争が行われていない状況にあると考えられる。したがって、競争政策の観点からは、独立系保守業者が競争単位として自由に事業活動を行える環境の確保が重要である。

(1) 独立系保守業者の事業活動を制限するような行為

主要メーカー系保守業者が独立系保守業者に対し専用部品の供給を制限するような行為

- ・ 独占禁止法上「不当な取引拒絶」、「不当な差別対価」、「不当な取引妨害」等の問題となる場合もある。

(2) 主要メーカー系保守業者間の競争

主要メーカー系保守業者は、専ら自社系列メーカーの設備保守しか行っていない。

- ・ 主要メーカー系保守業者の間で協調的行動が採られることのないよう監視していく必要がある。

マンションの管理・保守をめぐる競争の実態に関する調査

- 公正かつ自由な取引の実現に向けて -

平成 15 年 10 月

公正取引委員会事務総局

目 次

第1 調査の概要	1
1 調査の目的	1
2 調査方法	2
（1）アンケート調査	2
（2）ヒアリング調査	2
3 調査時期	2
第2 マンションの管理・保守	3
1 マンションをめぐる状況	3
2 マンションの管理・保守に関連する法律	3
（1）区分所有法の概要	4
（2）マンション管理適正化法の概要	4
（3）建築基準法等	6
3 マンションの管理・保守をめぐる状況	6
（1）管理組合に対する情報提供機関	6
ア 国・地方公共団体・(財)マンション管理センター	6
イ 管理組合の団体	7
ウ コンサルティング会社	7
（2）管理・保守に関する業務	7
ア 管理・保守に関する基本的な業務	7
イ 管理事務等の委託	8
（3）関連する事業者等	9
ア 管理組合	9
イ 管理業者	10
ウ 設備保守業者	10
第3 アンケート調査等の結果	12
1 管理組合と管理業者との取引	12
（1）アンケート回答者の特徴	12
（2）管理業者への委託状況	13
（3）管理業者の選定の状況	13
ア 分譲時における管理業者の選定	13
イ 管理業者の変更状況	15
（4）管理業者を変更する際の障害	15
ア 管理委託契約書上の問題	15
イ 既存の管理業者の行為	16
2 管理組合又は管理業者と設備保守業者との取引	18
（1）設備保守の委託状況	18
（2）個別の設備ごとにみた保守契約の締結状況	18
ア 主要メーカー及び主要メーカー系保守業者の状況	19
イ 主要メーカー設備における設備保守の状況	21
ウ 保守料金の比較	22

(3) 設備保守業者を変更する際の障害	2 3
ア 設備保守業者の変更の状況	2 3
イ 設備保守業者の変更に関する障害	2 3
第 4 競争政策上の評価	2 5
1 管理組合と管理業者との取引に関する競争政策上の考え方	2 5
(1) 管理組合による取引の見直しを制限するような管理委託契約の締結	2 5
(2) その他の妨害行為	2 7
ア 管理業者による再委託先の設備保守業者への制限	2 7
イ 管理業者による管理組合の活動への妨害	2 7
2 管理組合又は管理業者と設備保守業者との取引に関する競争政策上の考え方	2 8
(1) 独立系保守業者の事業活動を制限するような行為	2 8
(2) 主要メーカー系保守業者間の競争	3 0
第 5 公正取引委員会の今後の対応	3 1

第1 調査の概要

1 調査の目的

マンション^{注1}については、現在、約1100万人が居住しており、さらに、毎年20万戸前後のペースで増加し、今後更に増加すると予想されるなど、今や我が国における重要な居住形態の一つとなっている。

マンションの居住者（区分所有者^{注2}をいう。以下同じ。）は、マンションの管理・保守を毎月相当程度の費用を支出して管理・保守業者に委託していることが多いが、一般には管理・保守について無関心であったり、また、その業務の内容がみえにくいなどの理由から、その取引内容や取引先を見直そうとする動きは少なかった^{注3}。

しかし、長期にわたり契約関係が維持されると、価格動向等の時々々の経済状況を反映しないものとなるおそれもでてくるため、最近では熱心な管理組合^{注4}を中心に管理・保守の取引内容や取引先を見直そうとするものが増加している^{注5}。

このような取引内容や取引先の見直しが進むことで管理・保守業者間の競争が活発化し、かかる競争を通して、より良質で安価なサービスが提供されるようになることが期待される。また、近年では、国や地方公共団体等を中心に管理組合の活動への支援体制が整備されるなど、取引内容や取引先の見直しを行う上での環境も整っている。（図表1-1）

本調査は、以上のような状況を踏まえ、マンションの管理・保守について、マンションの居住者が取引内容や取引先を見直す際に参考になるとと思われる基本的な情報を整理するとともに、管理・保守業者を変更する上で障害となるおそれのある行為についての実態を調査し、独占禁止法上問題となるおそれがある場合の考え方を明らかにすることを目的として行ったものである。

<マンションの管理・保守とは？>

マンションの管理・保守を行うには、長期計画の作成、各種設備の保守点検の実施、それに伴う居住者からの費用徴収、予算管理、収支報告等の業務が必須となる。このような業務は、居住者が管理組合を結成して行う仕組みとなっているが、居住者は一般にこれらの業務についての専門知識を持たないため、業務の全般をマンション管理業者（以下「管理業者」という。）に委託したり、管理業者に業務全般の委託を行っていない管理組合でも、設備の保守については各設備ごとに専門の保守業者（以下「設備保守業者」という。）に委託することが一般的に行われている。

注1 本報告書でいうマンションとは分譲マンションを指す。

注2 分譲マンション等のように、1棟の建物であっても構造上区分された数個の部分で独立して住居等の用途に供することが可能な建物については、独立した各部分を所有権の目的にすることができる。このような所有権のことを「区分所有権」といい、区分所有権を有する者のことを「区分所有者」という。

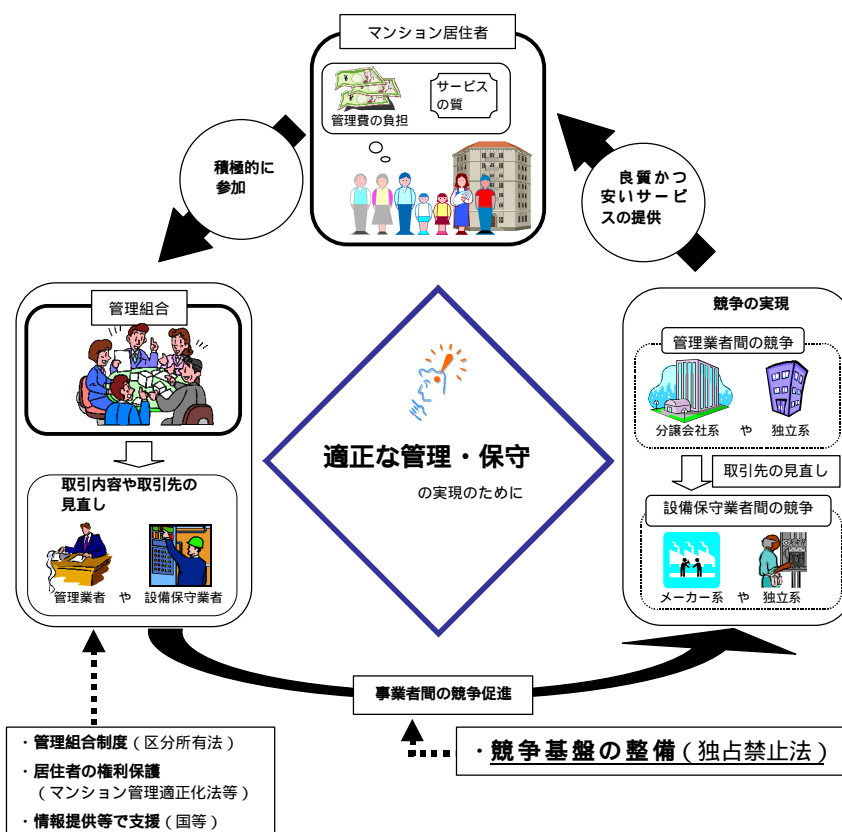
注3 建設省（現：国土交通省）が行った平成11年度マンション総合調査によると、「管理会社を変更したことがある」とするものの割合は8.7%にすぎない。

注4 管理組合：マンションの居住者は、建物の区分所有等に関する法律第3条に基づき、「建物並びに敷地及び附属施設の管理を行うための団体」を結成しなければならない。このような団体は管理組合と呼ばれている。

注5 本アンケート調査結果において、「管理業者を変更したことがある」とするものの割合は26.9%となっており（P15参照）、注1の建設省調査時の約3倍となっている。

図表 1-1 取引内容や取引先の見直しで

「より良質で安価なサービス」が提供されることを期待



2 調査方法

(1) アンケート調査

管理組合は全国で少なくとも6万組合^{注6}以上存在すると推計されるが、アンケート調査は、全国マンション管理組合連合会^{注7}に加盟している管理組合のうち1,734組合を対象に管理業者又は設備保守業者を自由に選択できるか否か等についてアンケート調査を実施した(回収率42.7%)。

同連合会はマンションの良好な住環境の形成に寄与することを目的に活動している団体であり、同連合会に加盟する管理組合は、マンション管理に対する意識が一般に高いと考えられる。

(2) ヒアリング調査

アンケートに回答のあった管理組合のほか、管理組合の団体、管理業者、設備保守業者等、40の相手先^{注8}にヒアリングを行った。

3 調査時期

平成14年11月から平成15年9月まで

注6 管理業者の団体である(社)高層住宅管理業協会の平成15年マンション管理受託動向調査による。

注7 「全国マンション管理組合連合会」(略称:全管連):全国各地の管理組合の団体の常設連絡組織として昭和61年4月に結成された組織で、平成14年7月現在で12団体(2,539管理組合、236,831戸)が加盟。

注8 内訳は、管理組合9組合、管理組合の団体5団体、管理業者5社、管理業者の団体1団体、設備保守業者14社、設備保守業者の団体5団体、コンサルタント会社1社となっている。

第2 マンションの管理・保守

1 マンションをめぐる状況



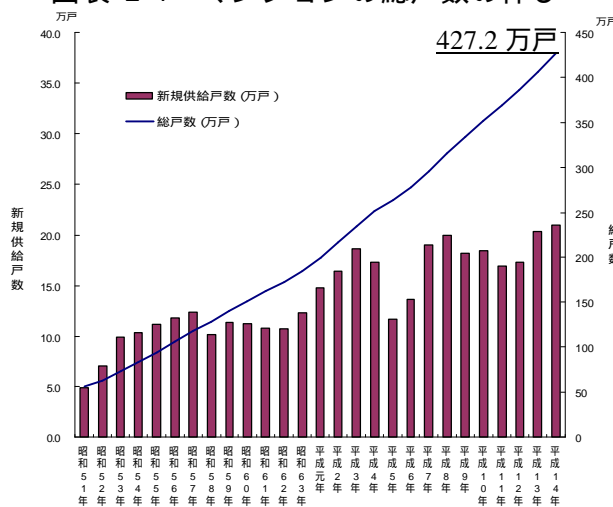
Digest

マンションの総戸数は安定的に増加。現在では、国民の約1割が居住。

我が国におけるマンションの新規供給戸数は、近年は年間20万戸前後（平成14年には20万9千戸）で推移しており、その総戸数は、平成14年末で約427万戸に上り、約1100万人が居住していると推計されている。（図表2-1）

このように、我が国においてマンションは、総人口の約1割が居住する重要な居住形態となっている。

図表 2-1 マンションの総戸数の伸び



出典：国土交通省資料

（注）ここでいうマンションは、3階建て以上・分譲・共同建て、かつ鉄筋コンクリート、鉄骨鉄筋コンクリート又は鉄骨建の住宅を指す。

2 マンションの管理・保守に関連する法律



Digest

他の購入者らとの共同生活を行うこととなるマンションについては、良好な居住環境の確保及び管理組合や居住者の権利保護のため、各種の法律が定められている。

マンションの管理・保守に係る法律としては、

マンションなどの区分所有建物^{注9}の管理方法等を定めた「建物の区分所有等に関する法律」（以下「区分所有法」という。）のほか、

マンション管理を業として営む事業者に対する業務規制等を定めた「マンションの管理の適正化の推進に関する法律」（以下「マンション管理適正化法」という。）、

建物・設備の検査・点検等を定めた建築基準法等の各種法律が定められている。

注9 区分所有建物：区分所有建物とは、構造上区分され、独立して住居・店舗・事務所・倉庫等の用途に供することができる数個の部分から構成されている建物のことを指す。

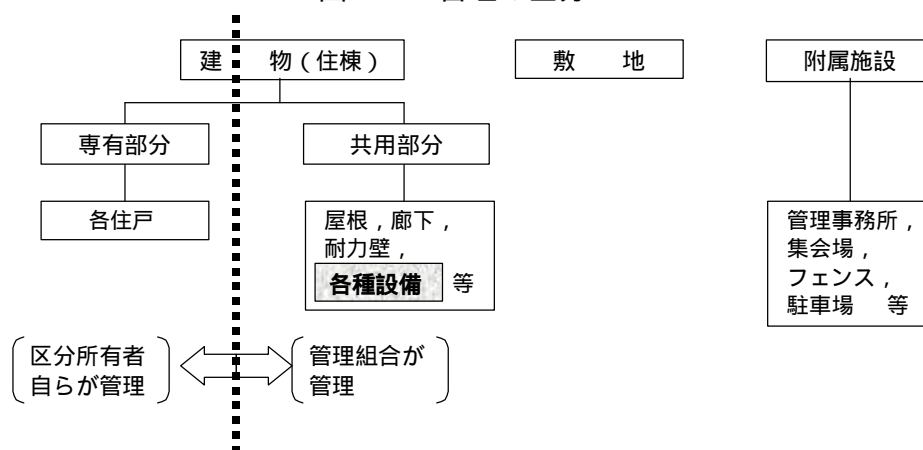
(1) 区分所有法の概要

Digest

分譲マンションなど大規模な区分所有建物において生じる複雑な法律関係に対処するため昭和 37 年に制定された法律で，区分所有建物の所有形態，管理方法等について規定している。

分譲マンションについては，壁，床，天井で囲まれた各々の住戸のみ専用部分として各居住者の所有権に属する^{注 10}が，エントランスホール，廊下，階段，エレベーター，外壁，屋上などの共用部分については，居住者全員の共有に属し（11 条），これら共有に属する施設の管理は，マンションの居住者全員により構成される管理組合によって行われる（18 条）こととなっている（図表 2-2）。

図 2-2 管理の区分



(2) マンション管理適正化法の概要

Digest

マンションにおける良好な居住環境の確保を図ることを目的として平成 12 年に制定された法律で，マンションの維持管理の主体となる管理組合の円滑な運営を支援するための新たな資格制度（マンション管理士）や，管理組合から委託を受けて管理事務を行う管理業者に関する各種の規制を定めている。（図表 2-3）

マンション管理士^{注 11}の業務は，管理組合，居住者等の相談に応じ，適切な助言等の援助を行うこと（2 条）と規定されており，建物の管理又は使用に関する居住者間のル

注 10 区分所有法第 1 条では，「一棟の建物に構造上区分された数個の部分で独立して住居，店舗，事務所又は倉庫その他建物としての用途に供することができるものがあるとき」は，その各部分を所有権の目的とすることができる旨を規定している。

注 11 マンション管理士となるためには，一定の資格試験に合格した上で，国土交通大臣の登録を受けなければならない（マンション管理適正化法第 30 条）。なお，マンション管理士に関する情報については，（財）マンション管理センターが，同センターのホームページ（<http://www.mankan.or.jp/>）において検索サービスを提供している。

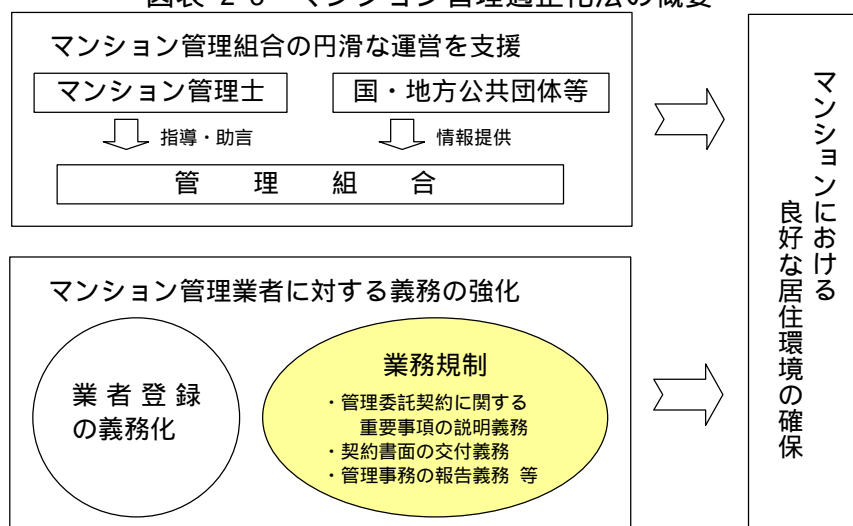
ールや長期修繕計画の作成，居住者間のトラブル解決等，管理組合の運営を様々な形で支援することが期待されている。

また，同法において管理業者に課されている規制としては，管理委託契約の締結に係る重要事項の事前説明（72条），契約書面の交付（73条），管理組合に対する定期報告（77条）等があり，このうち重要事項の事前説明及び定期報告の業務は，管理業務主任者証^{注12}の交付を受けた者でなければ行えないこととなっている。

また，マンションの新規分譲時には，分譲会社が管理業者を指定し，その管理業者に管理・保守が全面的に委託される形となるが，同法では，このような分譲時の特異な契約について1年以内の暫定的なものとなるよう措置が講じられている^{注13}など，購入者の権利保護に資する内容となっている。

さらに，国土交通省では，管理委託契約の内容について「標準管理委託契約書^{注14}」を公表し，指針として活用するようマンション管理業界に通知してきたところである。標準管理委託契約書については，平成15年4月に改訂され，自動更新条項の削除等がなされている。

図表 2-3 マンション管理適正化法の概要



注12 管理業務主任者証の交付を受けるためには，国土交通大臣の登録（一定の資格試験への合格，2年以上の実務経験者等であることが必要）を受けていることが必要。同主任者証の有効期間は5年で，更新するためには，国土交通省が定める講習を受講しなければならない（マンション管理適正化法第60条）。

注13 マンション管理適正化法第72条では，管理業者が管理・保守を受託する場合には事前に購入者の全員を集めた説明会を開催し，契約に当たっての重要事項を説明しなければならない（新規分譲マンションの場合は，工事完成日から1年以内に契約期間が満了するものを除く。）と定められている。現実には入居日までの間に購入者全員を集めた説明会を開催することは難しいため，管理業者としては1年以内の暫定的な契約とせざるを得ない。

注14 標準管理委託契約書：昭和57年に住宅宅地審議会が作成し，建設大臣（現：国土交通大臣）に答申した「管理委託契約の指針」をいう。平成15年4月に内容が大幅に改訂され，標題も「中高層共同住宅標準管理委託契約書」から「マンション標準管理委託契約書」に改められている。

(3) 建築基準法等



マンション等の建築物の設備については、経年劣化による機能低下を防ぎ、安全を確保するため、建築基準法等の法律によって、建築物の所有者や設備の保守を行う者等に対して様々な制限が課されている。(図表 2-4)

例えば、建築基準法第 8 条では「建築物の所有者、管理者又は占有者は、その建築物の敷地、構造及び建築設備を常時適法な状態に維持するように努めなければならない」と定めている。

図表 2-4 設備に係る法定点検・検査等

対象設備	根拠法令	検査の時期	必要資格等
自家用電気工作物	電気事業法第42条,第43条に基づく自主検査		第 1種電気主任技術者 等
換気設備,排煙設備,非常用照明装置,給排水設備	建築基準法第12条に規定する建築設備定期検査	毎年 1回	1級・2級建築士, 建築基準適合判定資格者, 又は 建築設備検査資格者
エレベーター	建築基準法第12条に規定する昇降機定期検査	毎年 1回	1級・2級建築士, 建築基準適合判定資格者, 又は 昇降機等検査資格者
専用水道	水道法施行規則に規定する水質検査	毎月 1回	10年以上水道に関する技術上の実務に従事した経験を有する者 等
	水道法施行規則に規定する残留塩素測定等	毎日 1回	
簡易専用水道	水道法施行規則に規定する貯水槽の清掃	毎年 1回	特になし
	水道法施行規則に規定する検査	毎年 1回	地方公共団体の機関, 又は 厚生労働大臣が指定する者
浄化槽	浄化槽法第 7条に規定する水質検査 <small>(新規設置 構造等の変更)</small>	使用開始後6月を経過した日から2月間のうち	環境大臣又は都道府県知事が指定する者
	浄化槽法第11条に規定する水質検査	毎年 1回 注 環境省令で定める場合にあつては、環境省令で定める回数	
	浄化槽法第10条に規定する保守点検		都道府県の条例により保守点検を業とする者の登録制度が制定されている場合は、当該登録を受けた者, それ以外の場合は浄化槽管理士
	浄化槽法第10条に規定する清掃		浄化槽清掃業者 (市町村長の許可制)
消防設備	消防法第17条の3の3に規定する消防用設備等の点検	機器点検 (6月ごとに 1回) 総合点検 (毎年1回)	消防設備士, 又は 消防設備点検資格者

3 マンションの管理・保守をめぐる状況

(1) 管理組合に対する情報提供機関



管理組合がマンションの管理・保守の見直しを行う上で必要となる各種の情報については、現在、国・地方公共団体等の様々な機関が発信している。

ア 国・地方公共団体・(財)マンション管理センター

マンションの管理・保守に関する相談窓口は、国土交通省をはじめ、各都道府県・政令市等に設けられており^{注 15}, 担当職員らが、管理組合の役員や居住者からの一般相談等に応じている。地方公共団体の中には、マンション管理士等の派遣相談^{注 16}

注 15 各相談窓口の連絡先は、国土交通省ホームページ (<http://www.mlit.go.jp/>) に掲載されている。

注 16 マンション管理アドバイザー制度と呼ばれ、実施機関名等については(財)マンション管理センターホームページ(前掲 P4)に掲載されている。

を行っているところもあり，国土交通省の外郭団体である財団法人マンション管理センターでは，管理組合の役員等を対象に各種のセミナーや法律相談会等を開催している。

イ 管理組合の団体

管理組合を会員とする任意団体や特定非営利活動法人（NPO）が全国各地で設立されており，これらの団体では，構成員である個々の管理組合に対して，管理組合の運営やマンションの管理・保守について助言，情報提供等を行っている。また，これらの団体の全国的な連絡組織として，全国マンション管理組合連合会があり，毎年，定期的に代表者会議等を開き，マンションの管理・保守に関する重要問題の協議，情報交換等を行っている。

ウ コンサルティング会社

近年，管理組合が管理業者との契約を見直そうとする際の各種情報の提供，管理業者への委託内容及び料金の精査，管理業者が行う管理・保守の各業務に関する監査等を専門に行うコンサルティング会社が活動しており，ヒアリングによれば，マンションの管理・保守を見直そうとする管理組合が増えてきていることを背景に，コンサルティングの依頼件数はこの3，4年で急増^{注17}しているとのことであった。

(2) 管理・保守に関する業務



Digest

基本的な業務としては，管理事務（予算管理等）や設備保守がある。多くの場合，管理事務は管理業者に，設備保守は管理業者（設備保守業者に再委託）又は設備保守業者に委託されている。

ア 管理・保守に関する基本的な業務

マンションの管理・保守に関する業務としては，大別すると管理事務と設備保守に分けられる。

(ア) 管理事務

マンションの管理・保守に必要な事務であり，

マンションの維持又は修繕に関する企画調整業務（設備等の修繕・保守点検に係る外注業務の企画調整，長期修繕計画の作成）

会計業務（予算案及び決算案の作成，収支状況報告）

出納業務（管理費等の収納，滞納者への督促，通帳・帳簿の管理）

等がある。

注17 ヒアリング対象としたあるコンサルティング会社についていえば，同社にマンションの管理・保守の見直しを依頼する件数は，2年前と比較しても約6倍となっている。

(1) 設備保守

マンションに設置される各種設備の保守・点検に係る業務であり、業務を行うに際しては、専門知識が必要なものが多く、国家資格の取得が必要となっているものもある。なお、マンションに設置される設備としては、エレベーター、自動ドア、機械式駐車装置、宅配ボックス^{注18}、水道水を各戸に供給するための給水ポンプ、トイレの汚水等を排出・処理するための浄化槽、電力を各住戸に配電するための配電盤、自動火災報知器等がある。

イ 管理事務等の委託

(ア) 管理事務^{注19}の委託

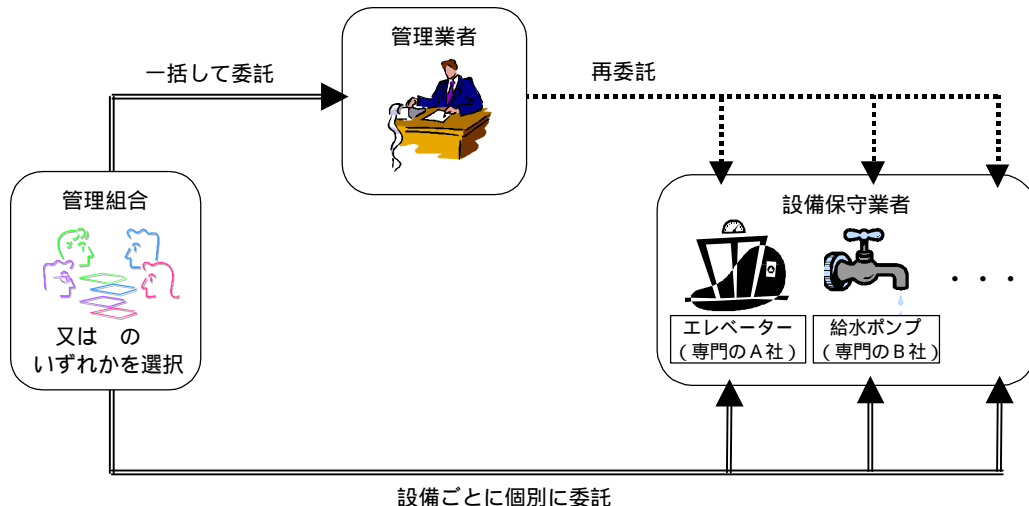
管理事務の実施形態としては、すべてを管理組合で行うもの（自主管理）、一部分を管理業者に委託し、残りは管理組合で行うもの（一部委託）、管理・保守に必要な業務を一括して管理業者に委託するもの（全部委託）がある。

マンションの管理・保守に必要な業務を居住者だけですべて行うことは難しく、多くの管理組合では、管理事務の全部又は一部を専門の事業者^{注20}に委託している。

(イ) 設備保守の委託

設備保守については、前記のように専門知識や国家資格が必要となるものが多いため、一般に管理組合が自ら行うことはできず、専門の設備保守業者に委託せざるを得ない。なお、管理組合が管理業者に管理事務と設備保守を一括して委託している場合でも、設備保守は同管理業者から別途設備保守業者に再委託されることが一般的である。（図表 2-5）

図表 2-5 設備保守の委託形態



注18 宅配ボックス：居住者の不在時であっても宅配便等の荷物の受渡しが行えるよう設けられたロッカーのことで、主としてマンションの玄関部分に設置される。宅配ボックスの開閉は暗証番号の入力等により行われ、中には荷物の到着が電子メールで連絡されるものもある。

注19 マンション管理適正化法では、管理組合の会計の収入及び支出の調定及び出納並びにマンション（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を含む管理事務を、国土交通省の登録を受けた管理業者以外が受託することを禁止している。

注20 建設省（現：国土交通省）が行った平成11年度マンション総合調査によると、自主管理を行う管理組合の割合は低く、管理事務等を管理業者に委託しているものの割合が85%となっており、中でもすべて管理業者に委託しているものの割合が7割と最も高くなっている。

イ 管理業者

(ア) 概要

管理業者とは、管理組合の委託を受け、管理事務等を行う事業者で、マンション管理適正化法に基づき、国土交通省に備えられたマンション管理業者登録簿に登録^{注23}されたものをいう。管理業者の中には、マンションの分譲を行う大手不動産業者、建設業者、商社等の大手分譲会社が、分譲したマンションの管理事務等を行わせる目的で設立した子会社もあるが、これら系列子会社を除くと小規模な事業者が多く、平成15年3月末の登録事業者数は2,321となっている。

(イ) 管理業者の団体

管理業者の団体としては、国土交通大臣の指定^{注24}を受けた社団法人高層住宅管理業協会があり、同協会では会員企業に対する管理組合からの苦情の解決等の業務を行っている。

平成15年3月末現在の正会員数は454で、大手不動産業者、建設業者、商社等の系列子会社が多く加入している。また、これらの管理業者は、管理事務等を受託している戸数規模が大きいため、同協会会員の受託総管理戸数は361万戸余り（平成15年3月末、回答数386社）となっており、現在427万戸余りあると推計されている分譲マンションの約85%は、同協会の会員により管理されている。

ウ 設備保守業者

(ア) 概要

設備保守業者とは、マンションに設置された設備が常時良好な状態で機能するよう機械の点検や調整、故障時の復旧作業を行う、設備保守に係る資格・経験者を有する事業者をいう。設備保守業者としては、設備メーカーが自ら行う場合のほか、設備メーカーが設立した保守子会社、特定の設備メーカーの専属代理店（以下、の事業者を総称して「メーカー系保守業者^{注25}」という。）のほか、これらのいずれにも属することのない独立系と呼ばれる事業者^{注26}（以下「独立系保守業者」という。）がいる。

(イ) 設備設置の市場との関係

設備メーカーは、主要メーカー（以下、本報告書ではシェアが5%以上を占める設備メーカーをいう。）とそれ以外の下位メーカーに分けられるが、設備設置の市場をみると、エレベーターのように主要メーカーによる寡占的な市場となっているものもある。このような市場では、主要メーカー系保守業者が設備保守に占

注23 登録要件は、一定の実務経験等を有する管理業務主任者を事務所ごとに置いていること、一定の財産的基礎を有すること等で、5年ごとの更新が必要とされている。

注24 マンション管理適正化法第95条では、管理業者を社員とする社団法人であって、苦情処理等の業務を適正かつ確実にを行うことができると認められる団体を、国土交通大臣が指定できる旨が規定されている。

注25 メーカー系保守業者の団体としては、社団法人日本エレベータ協会、社団法人立体駐車場工業会等がある。

注26 独立系保守業者は、設備メーカーの保守部門に勤務していた技術者が独立して起業したもの、設備の設置工事業者が設備保守分野に進出したもの、設備メーカーの下請事業者から転じたものが多い。独立系保守業者の団体としては、日本エレベータメンテナンス協会等がある。

めるシェアが高くなっており^{注27}、その利益率も高い傾向がみられる。

なお、メーカー間の受注競争を反映して、設備製造事業が赤字となっているメーカーもあるが、系列保守業者の得た利益でこれをカバーしているものもみられる。

(ウ) 設備メーカーによる無償保証

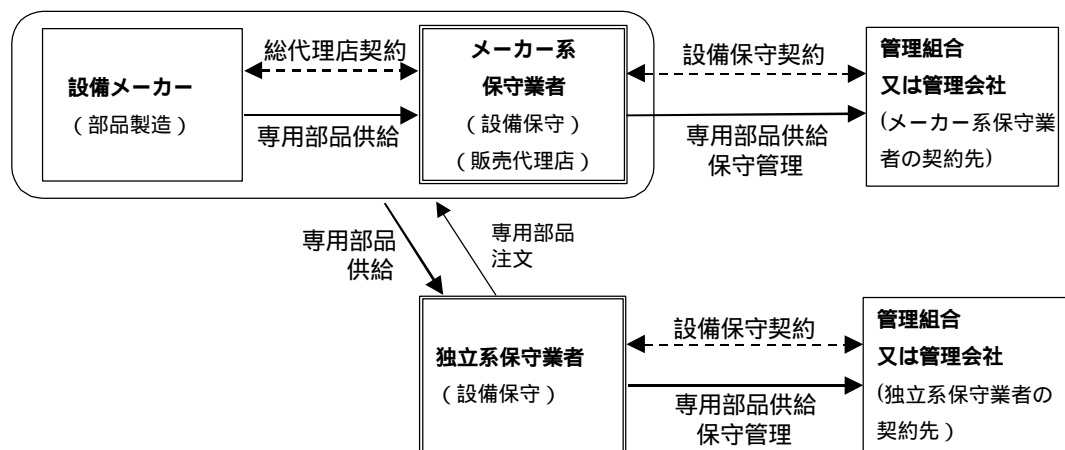
設備メーカーにおいては、設備引渡しから一定期間の無償保証（アフターサービス）期間を設けているものが多く、当該期間中の設備保守はメーカー系保守業者によって行われている。メーカー系保守業者は、無償保証期間中の設備保守の実施だけでなく、管理組合等に対して営業活動を行い、無償保証期間終了後も引き続き設備保守契約を結ぶよう努めている。

(I) 専用部品の存在とその流通経路

マンションの設備保守については、保守のための機材のほか、交換用の部品等が必要となることが一般的である。これらの機材や部品については、一般の市販品が利用できる場合もあるが、中にはコンピューターの制御基盤のように、各設備のメーカーごと、機種ごとに専用のものもあり、このような専用の機材や部品（以下「専用部品」という。）については、設備保守業者は当該設備メーカーから提供を受けざるを得ない状況にある。

通常、このような専用部品は、設備メーカーは自社系列の設備保守業者にのみ販売しており、独立系保守業者は、競争相手でもあるこれらメーカー系保守業者から購入せざるを得ない状況となっている。（図表 2-7）

図表 2-7 部品の流通経路



注27 後記（P19）参照。

第3 アンケート調査等の結果^{注28}

1 管理組合と管理業者との取引

(1) アンケート回答者の特徴

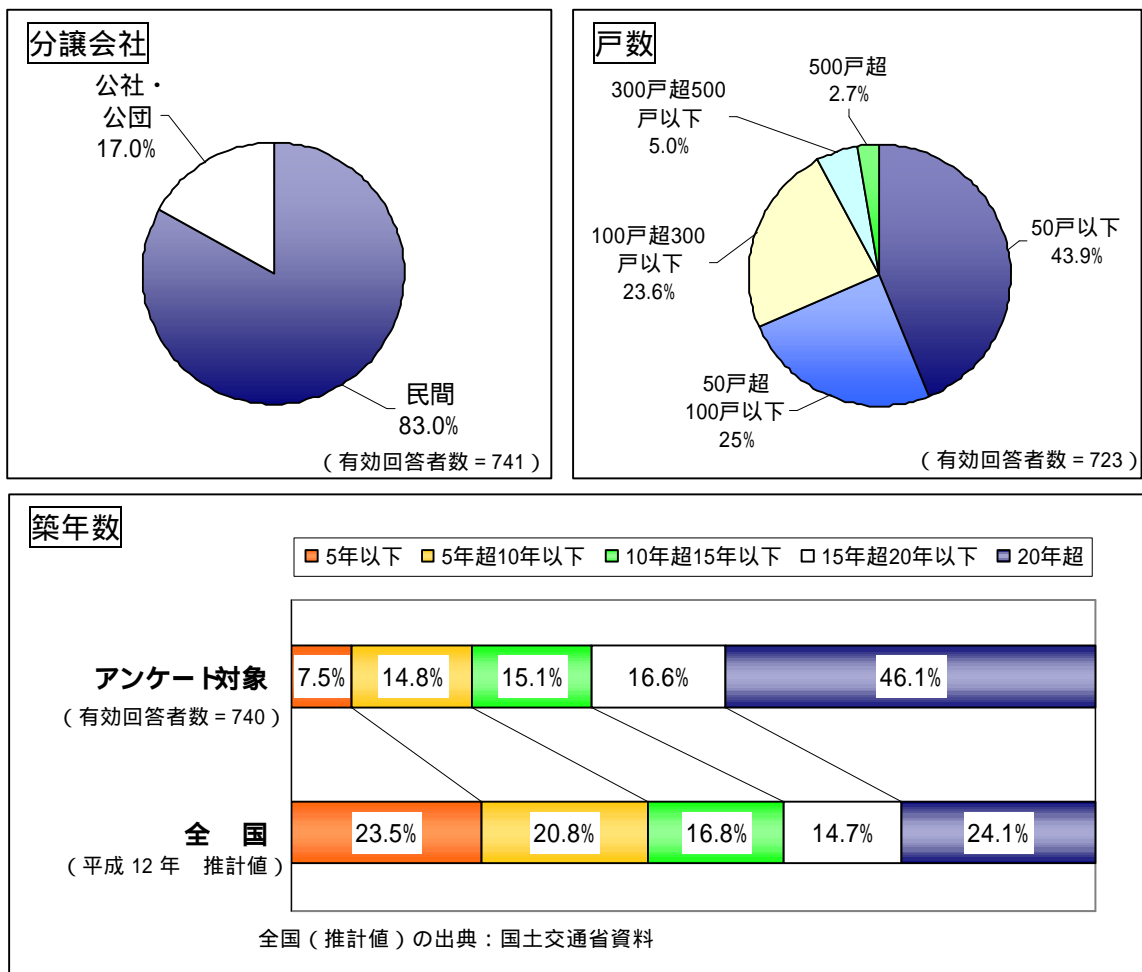


アンケート調査は全国マンション管理組合連合会の加盟組合に対して行っており、回答者のマンション管理に対する意識は一般に高いものと考えられる。また、回答者の管理するマンションは、比較的、築年数が長い。

アンケート調査は、全国マンション管理組合連合会に加盟する管理組合を対象に行っているため、アンケート回答者のマンション管理に対する意識は一般に高いものと考えられる。

また、アンケート回答者の管理するマンションは、民間事業者の分譲したもの、50戸以下の戸数のもの、築年数の長いものが多かった。(図表 3-1)

図表 3-1 管理組合が管理するマンションの概要



注28 本アンケート調査は、取引の傾向をみるために管理組合に対して行ったものであり、個別の事案について、具体的な調査を行ったものではない。

(2) 管理業者への委託状況

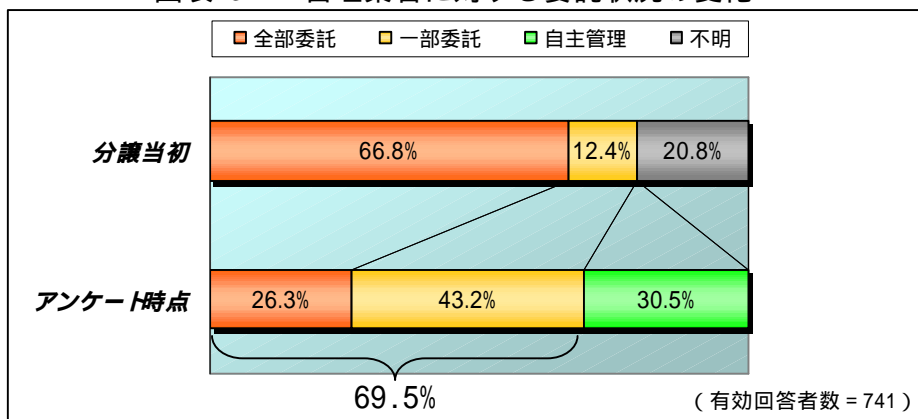


7割近くの管理組合が、現在、何らかの業務を管理業者に委託しているが、全部委託から一部委託や自主管理への見直しなど、管理費の縮減に向けた取組を行っている管理組合が4割を超えている。

アンケート時点においては、「一部委託」と回答したものが43.2%と最も多く、「全部委託」と併せると69.5%の管理組合が、現在、何らかの業務を管理業者に委託している状況となっている。分譲当初の委託状況では「全部委託」と回答したものが66.8%と最も多くなっていることから、全部委託から一部委託や自主管理へと委託関係を見直した管理組合が相当数あることが分かる。(図表3-2)

また、管理組合が管理業者に支払う管理費については、マンションの規模やグレード、更には管理業者の提供するサービスの質・内容によって異なり、一律に比較できるものではないが、アンケート調査において全部委託と回答した管理組合が、管理業者に対して1年間に支払っている管理費(平成13年度実績)の中央値^{注29}は479万円であった。

図表 3-2 管理業者に対する委託状況の変化



(3) 管理業者の選定の状況



分譲時には、ほぼすべてのマンションにおいて分譲会社が管理業者を指定しているが、その後、約半数の管理組合が、管理業者の変更を検討している。

ア 分譲時における管理業者の選定

マンションは、新規分譲時に、あらかじめ分譲会社が管理業者を指定しているのが普通である^{注30}。特に、大手分譲会社は、多くの場合、自社の子会社に管理業者

注29 中央値とはn個のデータを大小の順に並べたとき、真ん中にあるデータの値のことである。

注30 これは、管理組合の活動がスタートするのは購入者が入居し、管理組合が設立された後であるのに対し、設備保守等の管理・保守はマンションの完成時から必要となることに対応したものである。管理組合と管理業者に対して行ったヒアリングによれば、購入者はマンションの新規分譲時に、分譲会社から「同社が選定した管理業者(又は設備保守業者)」に管理委託等することについての承諾書面を提出するよう求められている。

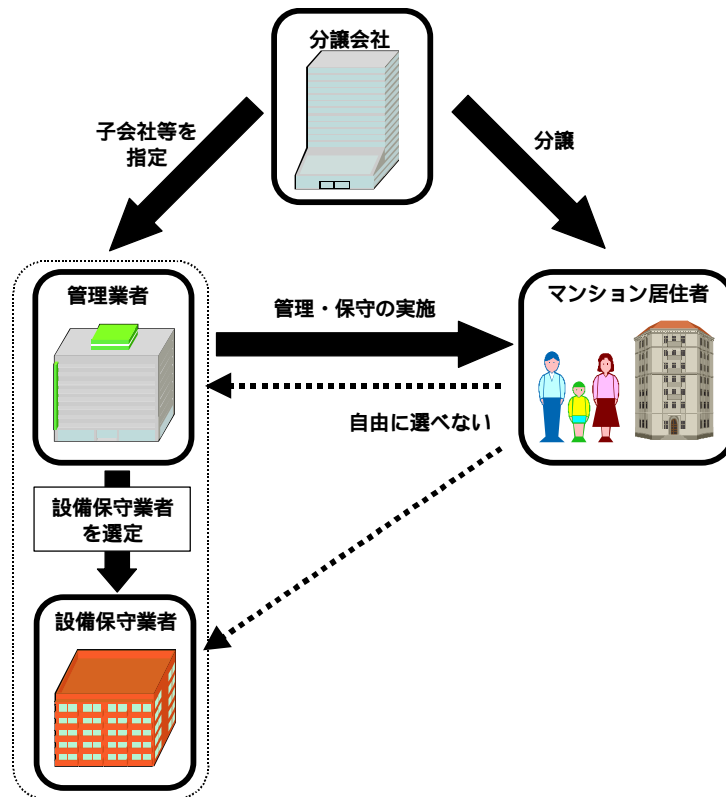
を有しており、これらが管理業者に指定されることが多い。また、分譲時の管理業者が、その後も業務を継続することが多いため、一般的には、分譲会社の系列にある管理業者は有利な受注環境となっている（図表 3-3）。

アンケート調査結果では、分譲時においては、ほぼすべてのマンションにおいて「管理業者への管理委託」とされており、比較的大手の分譲会社^{注 31}が販売したマンションでは、自社系列の管理業者が指定されている割合が 68.5%に上っている。

なお、マンションの分譲時における管理業者への管理委託手続についてヒアリングしたところ、次のような指摘があった。

- マンションの購入者に対しては、売買契約時に分譲会社より管理規約^{注 32}（案）と管理委託契約書（案）が渡され、分譲会社が指定した管理業者への管理委託への同意を求められるが、その時点では管理費の内訳は開示されないことがある。また、売買契約時、マンションの購入者はその他のことで頭が一杯なため、管理委託契約書の内容まで確認して承諾している購入者はほとんどいない。（管理組合団体）
- マンションの購入者には、売買契約時に管理委託契約案とともに各設備の管理費の内訳を渡しているが、管理費について質問をしてくる購入者はほとんどいない。（管理業者）

図表 3-3 分譲会社による管理業者の指定



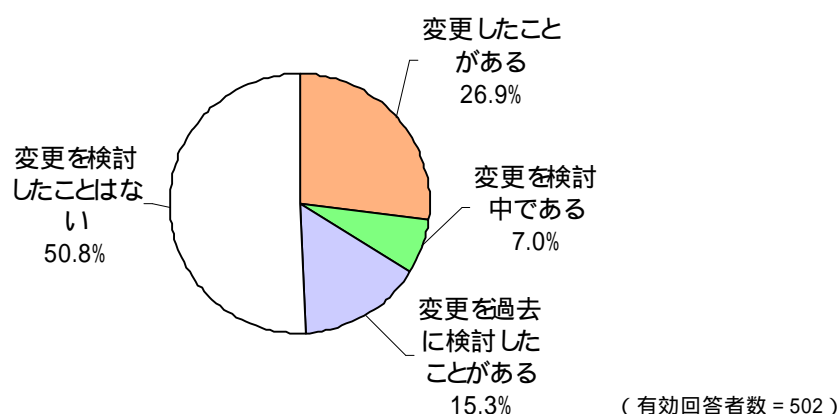
注 31 アンケート調査において、5 以上の管理組合が名前を挙げた分譲会社について調査した。

注 32 管理規約：居住者を拘束する管理組合の自治規範（区分所有法第 30 条）をいう。その指針としては、国土交通省の「中高層共同住宅標準管理規約」がある。

イ 管理業者の変更状況

アンケート調査結果では、管理業者を「変更したことがある」とするものは26.9%^{注33}となっており、マンション購入時に契約した管理業者との契約が継続される割合が7割を超えている。しかし、「変更したことがある」と、「変更を検討中である」及び「変更を過去に検討したことがある」と回答したものを合計すると49.2%と、約半数に達している。(図表3-4)

図表 3-4 管理業者の変更状況



(4) 管理業者を変更する際の障害



Digest

管理業者の変更を検討した管理組合の約1/4が、管理委託契約書の内容が管理業者を変更する際の障害となったとしており、また、1/3強が、既存の管理業者等の行為が管理業者を変更する際の障害となったと回答している。

ア 管理委託契約書上の問題

(ア) 障害の有無

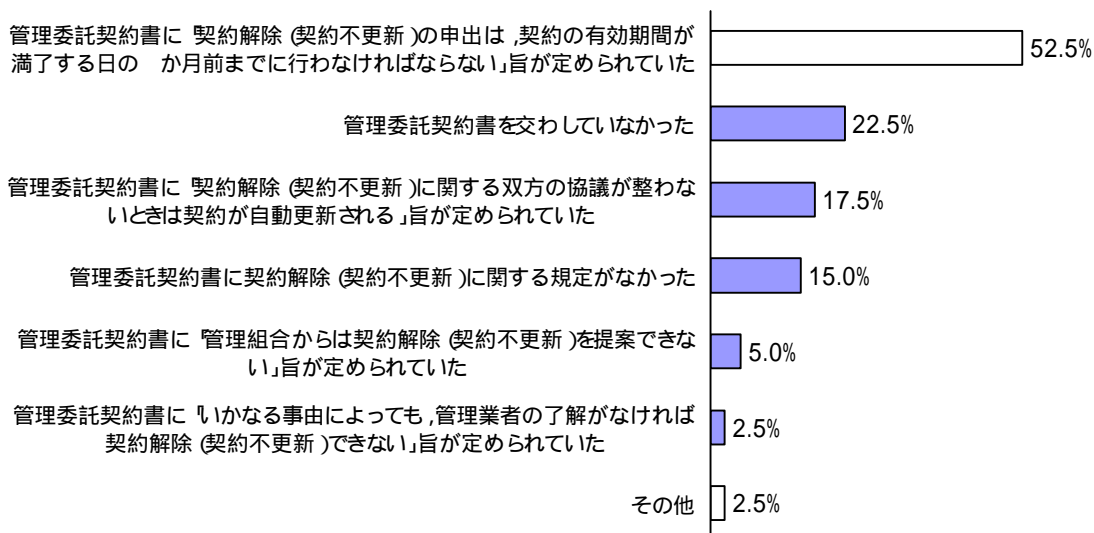
アンケート調査において、管理業者を「変更したことがある」、「変更を検討中である」又は「変更を過去に検討したことがある」と回答した管理組合に対し、管理業者との間で交わす管理委託契約書の内容に関して、管理業者を変更する際の障害となった事項があったかを聞いたところ、25.3%の管理組合が「障害となった事項がある」と回答している。(有効回答者数 = 229)

(イ) 障害となった事項の内容

障害となった事項の中には、「管理組合が契約解除を提案できない」、「管理業者の了解がなければ契約解除ができない」など、将来、管理組合による管理業者との取引内容や取引先の見直しを制限する内容のものもみられた。(図表3-5)

^{注33} 平成11年度の建設省調査(P1参照)と比べて、本調査の数値が高いことについては、同調査時点以降、管理組合による管理業者の見直しの動きが進んでいること、本調査はマンション管理に対する意識が高い全国マンション管理組合連合会の会員に対して行ったことを反映したものと考えられる。

図表 3-5 管理業者の変更に関し障害となった契約内容（複数回答）



注） 管理組合の意思決定だけでは契約が解除できないもの、 契約解除規定がないもの、 契約書面の交付がないものについては色付けしている。

イ 既存の管理業者の行為

(ア) 障害の有無

アンケート調査において、管理業者を「変更したことがある」、「変更を検討中である」又は「変更を過去に検討したことがある」と回答した管理組合に対し、既存の管理業者の変更に関して妨害行為など障害となった事項があったかを聞いたところ、36.0%の管理組合から「障害となった事項があった」との回答があった。（有効回答者数 = 225）

(イ) 障害となった事項の内容

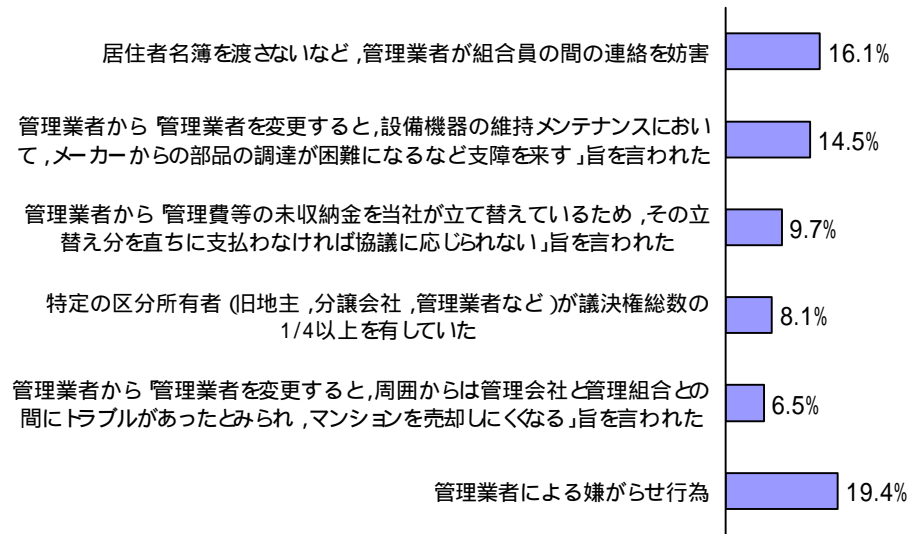
障害となった事項としては、「マンション居住者の無関心さ」を挙げるものが多かったが、中には、「管理業者の変更により、マンションが売却しにくくなったり、設備の保守に支障が出る」と管理業者から聞かされたとするものや、管理業者の嫌がらせ行為があったとするものがあった。そして、管理業者から受けた嫌がらせ行為としては、「契約解除に応じない」、「設備管理の引継書類を渡さない」、「組合理事の抱き込み工作を行う」、「会計資料の提出を求めても提出しない」など具体的な妨害行為を挙げる回答があった。（図表 3-6）

また、管理組合へのヒアリングにおいても、管理業者による妨害行為に関して、次のような指摘があった。

- 管理組合が、管理業者への委託から設備保守業者との直接契約に切り替えようとしても、同管理業者と取引が多い設備保守業者については、同管理業者との関係が悪化することを恐れ、契約を辞退するケースが多く、簡単にはいかない。
- 管理業者への委託から設備保守業者との直接契約とするため、設備保守業者に見積りを依頼しても、設備保守業者から管理業者を通すよう言われ、

「このマンションの管理業者から自分を通すよう強く要請されている」旨を聞いた。

図表 3-6 管理業者の変更に関して障害となった既存の管理業者の行為（複数回答）



2 管理組合又は管理業者と設備保守業者との取引

(1) 設備保守の委託状況

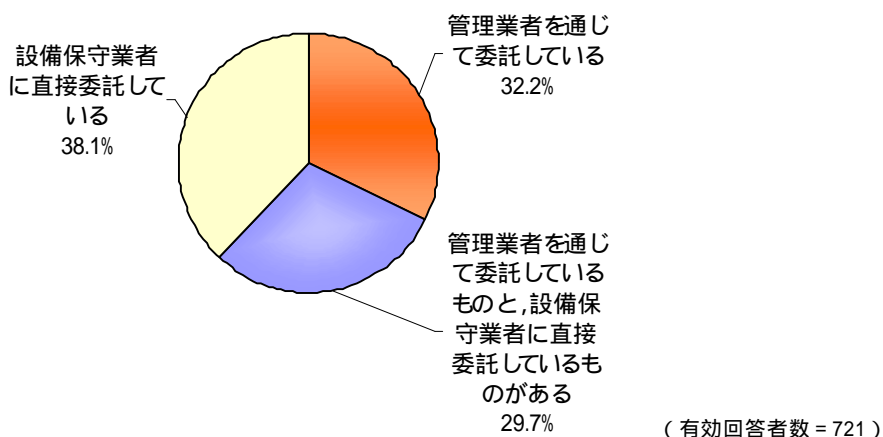


設備保守の全部又は一部を設備保守業者に直接委託している管理組合の割合は約7割，すべて管理業者に委託している管理組合の割合は約3割となっている。

設備保守については，管理組合は直接に又は管理業者を通じて設備保守業者に委託することが一般的である。アンケート調査では，「設備保守業者に直接委託している」ものが38.1%と最も多く，「管理業者を通じて委託している」ものが32.2%，「管理業者を通じて委託しているものと設備保守業者に直接委託しているものがある」ものが29.7%となっている。（図表3-7）

また，設備保守を管理業者に委託しているケースについても，管理業者が設備保守業を兼業している場合を除き，すべて専門の設備保守業者に設備保守が再委託されており，設備保守については各設備ごとに専門の設備保守業者に直接又は間接に委託されている状況となっている。

図表 3-7 設備保守の委託状況



(2) 個別の設備ごとにみた保守契約の締結状況



エレベーター，自動ドア，機械式駐車装置，宅配ボックス，給水ポンプの5設備について，主要メーカー系保守業者の競争状況等を調査したところ，その特徴として，設備保守に占めるシェアが概して高い，自社系列以外の設備の設備保守はほとんど行っていない，設備保守料金は独立系保守業者より概して高い，という特徴がみられた。

設備保守については，個々の設備ごとに専門の設備保守業者に委託されることから，本アンケート調査では，日常生活において使用頻度が高く，住民の関心が高いと考えられる，エレベーター，自動ドア，機械式駐車装置，宅配ボックスの4設備と，マン

ションにおける設置比率が高いと考えられる給水ポンプについて調査することとした注³⁴。

設備保守に係る保守料金については、設備のグレードや設備保守業者が提供するサービスの質・内容によって異なり、一律に比較できるものではないが、アンケート調査において、管理組合が各設備について支払っている「年間の保守料金（平成13年度実績額）」について、中央値で比較したところ、エレベーターが年間約87万円と最も高く、次いで機械式駐車装置が年間約54万円、宅配ボックスが年間約13万円、給水ポンプが年間約9万円、自動ドアが年間約6万円となっている。

ア 主要メーカー及び主要メーカー系保守業者の状況

アンケート調査において、各設備について主要メーカー注³⁵の設備を利用していると回答したものの割合をみると、エレベーターでは97.8%、自動ドアでは78.2%、機械式駐車装置では68.8%、宅配ボックスでは58.6%、給水ポンプでは88.6%となっている。

次に、直接又は間接の委託先について、主要メーカー系保守業者と回答したものの割合は、エレベーターでは81.5%、自動ドアでは59.4%、機械式駐車装置では44.3%、宅配ボックスでは53.1%で、給水ポンプ注³⁶の15.3%を除き、概して高くなっている。

（図表3-8）

また、一事業者当たりの平均保守件数をみると、主要メーカー系保守業者の平均保守件数は、いずれの設備においても主要メーカー系保守業者以外の設備保守業者（以下「独立系保守業者等」という。）の平均保守件数を大きく上回っており、特にエレベーターでは独立系保守業者等の約30倍となっている。

注³⁴ アンケート調査において各設備が設置されていると回答したものの数は、エレベーターは522組合、自動ドアは168組合、機械式駐車装置は88組合、宅配ボックスは56組合、給水ポンプは556組合となっている。

注³⁵ 本報告書における「主要メーカー」及び「メーカー系保守業者」の定義については、前掲（P10）参照。

注³⁶ 給水ポンプの保守については、他の4設備と異なり、設備自体の保守に加えて貯水槽の清掃業務が必要となっている。本調査におけるアンケート回答には貯水槽の清掃業者が相当程度含まれているものと思われ、主要メーカー系保守業者のシェアが他の4設備と比較して低いことの原因となっているものと推測される。

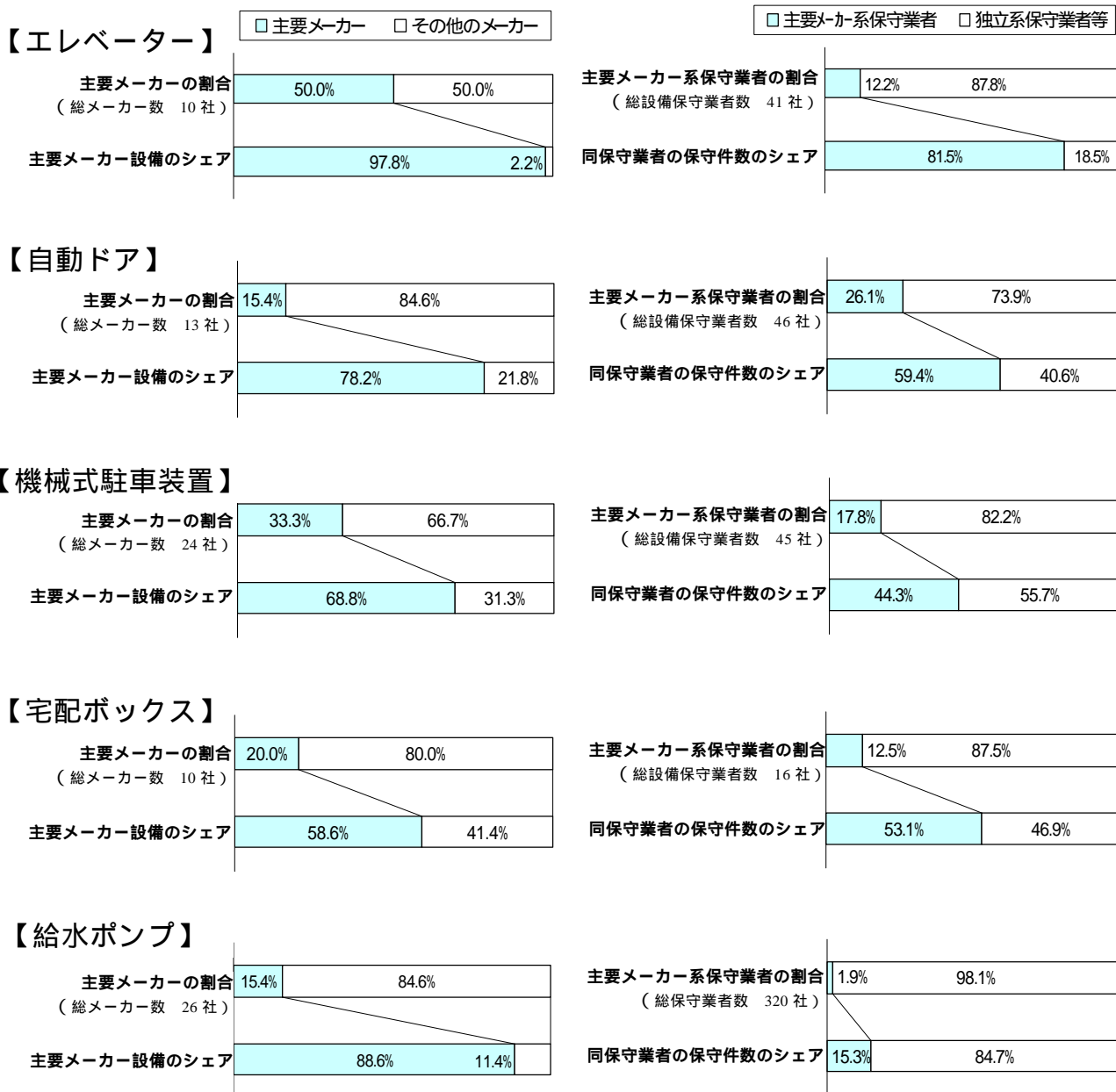
図表 3-8 主要メーカー及び主要メーカー系保守業者のシェア

	主要メーカー			主要メーカー系保守業者		
	総メーカー数に占める割合		主要メーカー設備のシェア	総設備保守業者数に占める割合		保守件数におけるシェア
	事業者数	比率		事業者数	比率	
エレベーター	5	50.0%	97.8%	5	12.2%	81.5%
自動ドア	2	15.4%	78.2%	12	26.1%	59.4%
機械式駐車装置	8	33.3%	68.8%	8	17.8%	44.3%
宅配ボックス	2	20.0%	58.6%	2	12.5%	53.1%
給水ポンプ	4	15.4%	88.6%	6	1.9%	15.3%

(有効回答者数=708)

< 主要メーカーのシェア >

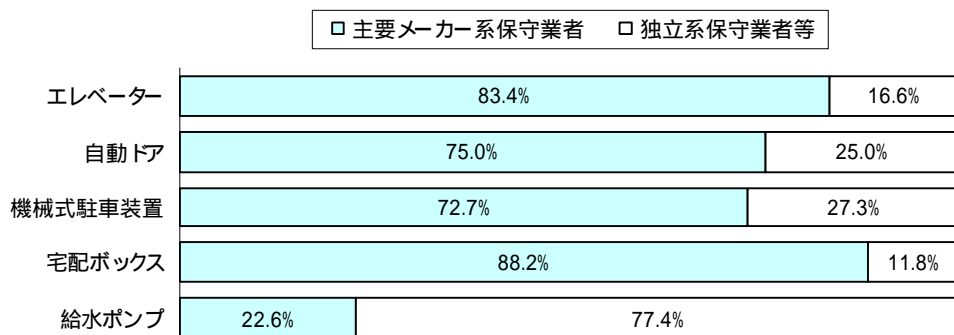
< 主要メーカー系保守業者のシェア >



イ 主要メーカー設備における設備保守の状況

アンケート調査結果では、主要メーカーの設備の設備保守は、約 8 割が主要メーカー系保守業者に委託されている（給水ポンプを除く。）（図表 3-9）

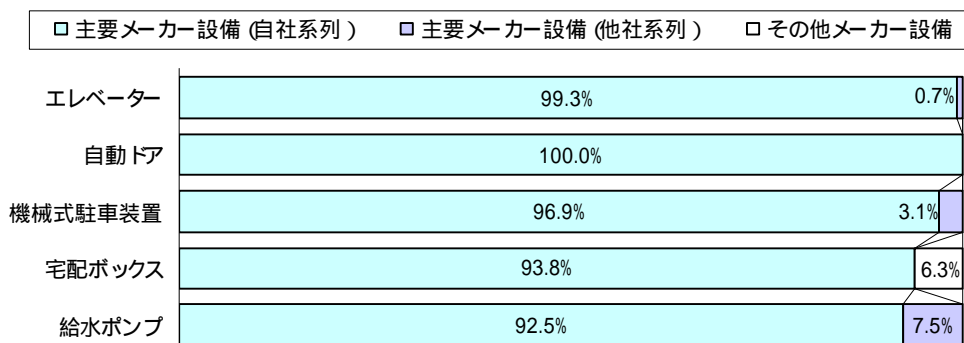
図表 3-9 主要メーカーの設備の設備保守に占める主要メーカー系保守業者のシェア



（有効回答者数 = 524）

また、主要メーカー系保守業者は、自社系列以外の設備の設備保守はほとんど行っていない。（図表 3-10）

図表 3-10 主要メーカー系保守業者が設備保守を行っている設備のメーカー



（有効回答者数 = 436）

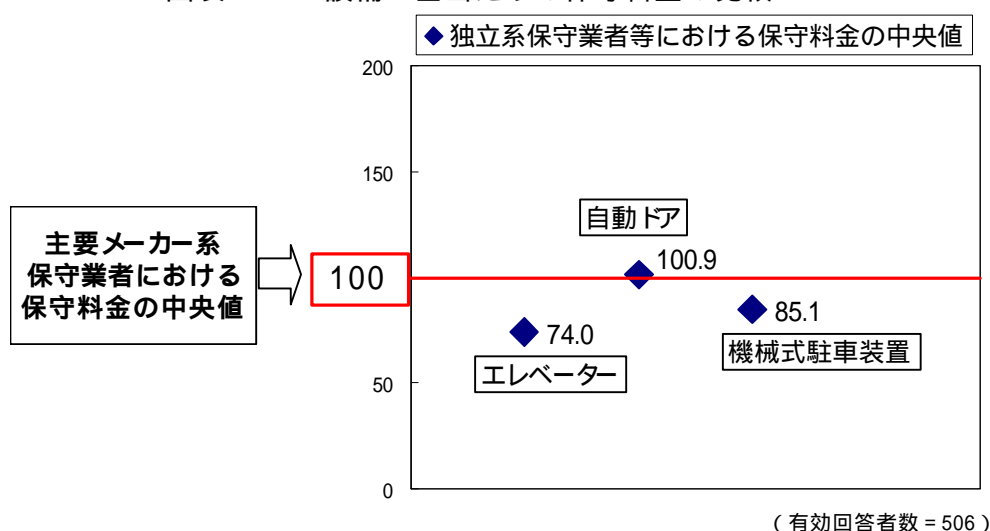
ウ 保守料金の比較

主要メーカー系保守業者のシェアが高いエレベーター，自動ドア及び機械式駐車装置について，設備 1 基当たりの年間保守料金^{注37}を，主要メーカー系保守業者と独立系保守業者等の間で比較したところ，エレベーター，機械式駐車装置で主要メーカー系保守業者の保守料金が独立系保守業者等よりも相当程度高くなっている状況が示されている^{注38}。（図表 3-11）

また，この点に関して，ヒアリングにおいては，次のような指摘があった。

- 保守料金については主要メーカー系保守業者より 2~3 割安くしている。そうしなければ，知名度等に勝る主要メーカー系保守業者との競争に負けてしまう。（独立系保守業者）

図表 3-11 設備 1 基当たりの保守料金の比較



注) 設備機器 1 基当たりの保守料金について，主要メーカー系保守業者における保守料金の中央値を 100 として，独立系保守業者等のものと比較した。

注 37 保守料金の比較に用いた「1 基当たりの年間保守料金」については，アンケート回答において最も多くみられた設備の仕様（エレベーターでは定員 9 名・15 階以下）及び契約のタイプ（自動ドアでは定期点検契約・点検回数 4 回）を回答した管理組合が，設備保守業者に支払っている年間保守料金を，マンションに設置されている各設備の基数で割って算出した。

注 38 宅配ボックスについては，アンケート回答において最も多くみられた契約のタイプ（遠隔監視）について，該当する独立系保守業者等がなかったため，比較ができなかった。

(3) 設備保守業者を変更する際の障害



半数以上の管理組合が設備保守業者の変更を検討しており、また、1/3 強の管理組合が実際に設備保守業者の変更を行っている。

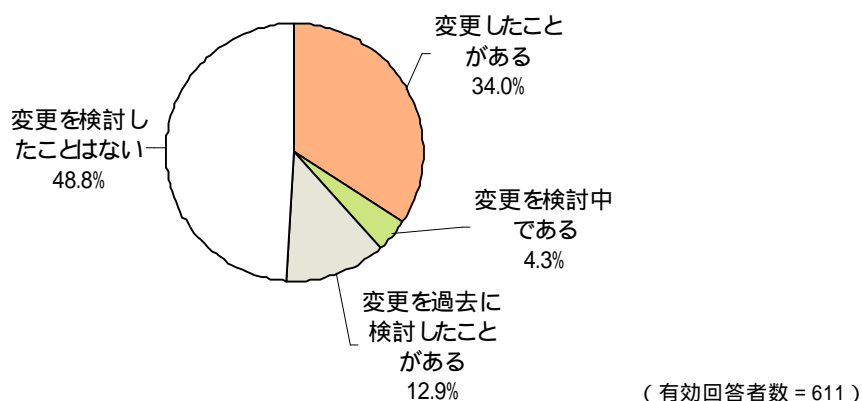
しかし、設備保守業者の変更を検討した管理組合の 1/3 強が、設備保守業者を変更する際に障害があったとしており、なかでもエレベーターと機械式駐車装置については、既存の設備保守業者の行為が障害となったとするものの割合が極めて高い。

ア 設備保守業者の変更の状況

アンケート調査において、管理組合に対し、設備保守業者（管理業者の再委託先を含む。）の変更状況について聞いたところ、「変更したことがある」とするものが 34.0%となっている。

また、設備保守業者を「変更したことがある」とするものに「変更を検討中である」及び「変更を過去に検討したことがある」とするものを加えると 51.2%となり、半数以上の管理組合が、価格・サービス等の面で有利な条件となるよう設備保守業者の見直しを行っているといえる。（図表 3-12）

図表 3-12 設備保守業者の変更



イ 設備保守業者の変更に関する障害

(ア) 障害の有無

アンケート調査において、設備保守業者を「変更したことがある」、「変更を検討中である」又は「変更を過去に検討したことがある」と回答した管理組合に対し、設備保守業者の変更における障害の有無を聞いたところ、36.0%の管理組合が「障害があった」と回答している。（有効回答者数 = 283）

(イ) 障害となった事項の内容

アンケート調査において、設備保守業者の変更における「障害があった」と回答した管理組合に対し、障害があった設備の種類及び障害の内容を聞いたところ、「マンション居住者の無関心さ」を挙げるものが多いなか、エレベーターと機械式駐車装置においては、「メーカーの系列にない業者に変更すると部品調達など

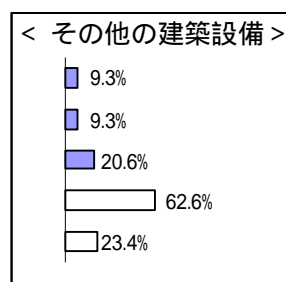
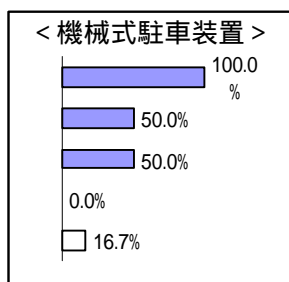
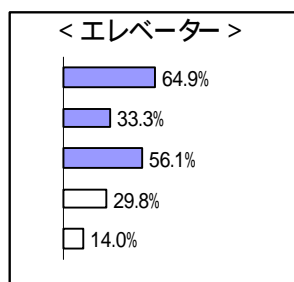
維持メンテナンスに支障が生じる」、「メーカーの系列にない業者に変更すると、交換部品の価格がメーカー系列の業者を利用するよりも高くなる」又は「保守料金の安い業者に変更すると安全面の確保等維持メンテナンスの質の低下が懸念される」など、他の設備保守業者に変更した場合のデメリットに関する情報を管理業者等から聞かされたことが障害となったと回答したものの割合が、際立って高い状況となっている。(図表 3-13)

また、設備保守業者を主要メーカー系保守業者から独立系保守業者に変更する際に障害となった事項についてヒアリングしたところ、次のような指摘があった。

- エレベーター、機械式駐車装置の設備保守業者を、主要メーカー系保守業者から独立系保守業者に変更しようとした際、管理業者からアフターサービスが悪くなる等散々言われた。しかし、設備保守業者を独立系保守業者に変更した結果、費用も安くなり、サービスも良くなった。(管理組合)
- エレベーターや自動ドアの設備保守を、メーカー系保守業者以外の業者が行うと、部品調達等で支障があると聞くため、メーカー系保守業者以外の業者には発注できず、その旨を管理組合にも説明している。(管理業者)
- 主要メーカー製以外のものでは代替できない専用部品があるが、主要メーカー系保守業者は、独立系保守業者に対して、それをなかなか供給しない。また、速度等の調整には専用の調整器具が必要となるが、調整器具は主要メーカー系保守業者しか入手できない仕組みとなっており、それが必要な作業は主要メーカー系保守業者でなければ行えない。(独立系保守業者 [エレベーター、自動ドア])

図表 3-13 設備保守業者の変更に関し障害となった事項(設備ごとの複数回答)

メーカーの系列にない業者に変更すると、部品調達など、維持メンテナンスに支障が生じる旨を管理業者や設備保守業者から聞かされたこと
メーカーの系列にない業者に変更すると、交換部品の価格がメーカー系列の業者を利用するよりも高くなる旨を、管理業者や設備保守業者から聞かされたこと
保守料の安い業者に変更すると、安全面の確保など維持メンテナンスの質の低下が懸念される旨を、管理業者や設備保守業者から聞かされたこと
管理組合員が自己のマンションの設備機器管理及び維持メンテナンスに要するコスト等に総じて無関心であった
その他



注) エレベーター及び機械式駐車装置のほか、給水設備、排水衛生設備等、併せて 11 の設備について回答があった。有効回答数 = 170

第4 競争政策上の評価

Digest

管理組合が、マンションの管理・保守について取引内容や取引先を見直すことによって、より良質で安価な条件を獲得できる可能性が高まる。また、競争政策の観点からは、管理組合が取引内容や取引先を自由に見直せる環境の確保が重要である。

マンションの管理・保守については、現在までのところ、管理組合が管理業者や設備保守業者の業務の内容について十分に吟味し、その上で取引先を選択する行動を採っているとはいえない状況にあると考えられる。一般に消費者が複数の事業者に競争させるようにすれば、より良い取引条件を獲得できる可能性が高まることとなる^{注 39}。したがって、マンションの管理・保守についても、管理組合によるこのような取引先の選択の自由が確保されるようになれば、管理業者の間の競争も活発になり、その競争を反映してより良い取引条件の実現が可能となるものと考えられる。

マンションの管理・保守については、かなり専門的かつ広範な知識が必要であり、そのことが、管理組合が管理業者や設備保守業者との取引を見直す際の障害となっていたと考えられる。しかし、この点については、最近では国や地方公共団体等により適切な情報提供も行われるようになっており、管理組合は、取引先の見直しに必要な情報を比較的容易に入手できる体制が整備されてきたといえよう。

管理組合が情報を入手して取引の内容や取引先を見直そうとしても、管理業者や設備保守業者によってそれを阻害する行為が採られた場合は、これら事業者間の競争を反映したより良い取引条件の実現は図れないこととなる。したがって、競争政策の観点からは、これら事業者による競争阻害行為についての独占禁止法上の考え方を明らかにし、違反行為の未然防止を図ることにより、管理組合が取引の内容や取引先を自由に選択できる環境を確保することが重要である。

1 管理組合と管理業者との取引に関する競争政策上の考え方

(1) 管理組合による取引の見直しを制限するような管理委託契約の締結

Digest

マンション分譲時の管理委託契約のうち、解約を制限する条項が置かれているものについては、マンション管理適正化法（平成13年8月）上、マンション分譲時に重要事項の説明なしに1年を超える契約を結ぶことは禁止されている。独占禁止法上、「不当な抱き合わせ」等として問題となる場合もある。

マンションの管理・保守については、分譲時において分譲会社によって管理業者が指定されており、マンションの購入者は、その管理業者と契約することが一般的であ

^{注 39} あるコンサルティング会社からのヒアリングによれば、管理・保守のサービスの質を落とさないという前提で、取引内容や取引先の見直しを行うことによって、管理費が20%ないし25%程度削減できる例が多いとのことであった。

る。特に大手分譲会社は、それぞれ系列の管理業者を保有し、自己がマンションを分譲する際、その系列管理業者を指定している状況にある。

分譲会社が管理業者を指定することについては、マンションは分譲時でも管理・保守が必要であるところ、この時点ではまだ管理組合が結成されていないため、やむを得ない面があると考えられる。

しかし、本来、マンションの購入とその管理・保守とは別個の取引であり、したがって、購入者は、購入時においては分譲会社が指定する管理業者との間で管理委託契約を結ばざるを得ないとしても、同契約は、あくまでも管理組合が設立されるまでの暫定的なものである以上、競争政策の観点からは、管理組合の設立後は、同組合による管理業者の自由な選択又は変更の可能性が十分に確保されることが望ましい。

このような観点からアンケート調査結果をみると、管理組合が管理業者を変更しようとした際に、その障害となるものがあつたと回答した管理組合が相当数みられ、障害の内容として、入居時の管理委託契約書に、契約解除に関する規定が定められていない、管理組合からは契約解除を提案できない、管理業者の了解がなければ契約解除できないなどの規定があるためとの指摘がみられた。

管理委託契約に係る契約期間や更新・解除の規定は、マンションの居住者が、将来、取引内容や取引先を見直す上で重要な事項である。このため、管理組合が取引内容を十分に理解した上で取引内容や取引先を自由に見直すことができるよう、平成13年8月以降は、マンション管理適正化法において、管理業者は、

マンションの分譲時に、重要事項の説明をしないで、購入者と1年を超える契約を結ぶことが禁じられ

管理組合設立後に組合と契約を結ぶ際は、重要な事項について契約前に説明する義務が課され

に違反したのものには業務停止命令等の措置が課されることとされている。

また、国土交通省が本年4月に改訂した標準管理委託契約書では、契約の適正化の観点から契約の中途解約に関する規定が追加されている。

マンション管理適正化法施行以前に結ばれた契約については、同法の適用はないとされているものの、独占禁止法上は、分譲会社が、長期安定的な収入を得る等のため、分譲時に、管理組合による契約解除を不当に制限する内容の契約を締結することは、「不当な抱き合わせ」(一般指定第10項)等として問題となる場合があると考えられるので注意が必要である。

(2) その他の妨害行為



管理業者が、管理組合が設備保守業者と直接取引するのを妨害するような行為については、独占禁止法上「不当な取引妨害」等として問題となる場合もある。

ア 管理業者による再委託先の設備保守業者への制限

マンションの設備保守について、管理組合は、設備保守業者の選定や発注業務についても管理業者に委託している場合が一般的である。しかし、今後は、自ら設備保守業者の選定や発注業務を行う管理組合が増加するものと見込まれることから、管理組合が管理業者との取引を自由に見直し、自ら設備保守業者に業務を委託することのできる環境の確保が重要である。

しかしながら、ヒアリングにおいては、

管理業者委託を見直そうと設備保守業者に見積りを依頼しても、設備保守業者からは、管理業者からの強い要請があるので、管理業者を通すように言われた

管理業者への委託から設備保守業者への直接契約に切り替えようとしても、管理業者との取引が多い設備保守業者は、管理業者との関係悪化を恐れて直接契約を辞退するケースが多い

などの指摘もみられた。

大手分譲会社系列の管理業者は、数多くのマンションの管理・保守を行っており、設備保守業者は、業務量を確保する上でこれら管理業者に依存せざるを得ない立場にある。このため、管理業者にあっては、このような取引関係を利用して、設備保守業者による自由な事業活動を不当に制限することのないよう十分に注意する必要がある。また、例えば、大手分譲会社の系列の管理業者が設備保守業者に再委託する際に管理組合との直接取引を制限することは、管理組合による取引先の自由な選択を阻害し、これら設備保守業者の間の公正な競争を阻害するおそれがあるなど、「不当な拘束条件付取引」(一般指定第13項)として独占禁止法上問題となる場合もあると考えられる。

イ 管理業者による管理組合の活動への妨害

管理組合が管理業者との取引を見直すためには、管理業者との取引の内容について十分に吟味するために必要な情報を正しく把握していることが重要である。

しかしながら、アンケート調査結果によれば、管理業者との取引の見直しを行うため、管理組合が管理業者に対し、居住者名簿、設備管理の引継書、会計資料等を請求しても入手できないなど、管理組合が管理業者との契約を見直すことを妨害しているとの回答がみられた。

管理業者によるこのような行為は、例えば、大手分譲会社やその系列子会社が、管理組合が他の管理業者や設備保守業者と契約することを阻止するために行う場合には、「不当な取引妨害」(一般指定第15項)として、独占禁止法上問題となる場合もあると考えられる。

2 管理組合又は管理業者と設備保守業者との取引に関する競争政策上の考え方

Digest

設備保守業務は、主要メーカー系保守業者のシェアが高いが、これら主要メーカー系保守業者の間では、十分な競争が行われていない状況にあると考えられる。したがって、競争政策の観点からは、独立系保守業者が競争単位として自由に事業活動を行える環境の確保が重要である。

通常、主要メーカーは、マンションに設備を設置した際、無償保証期間を設けており、その期間中は、専ら自社系列の設備保守業者に当該業務を行わせている。また、これら主要メーカー系保守業者は、無償保証期間において、その後の設備保守契約の締結に向けた営業活動も行っている。

このため、管理業者や管理組合の中には、無償保証期間終了後も、引き続き同じ設備保守業者に業務を委託するものが多く、今回の調査でも、例えばエレベーターで、主要メーカー系保守業者の受注割合が8割を超えていることが示されている。しかし、これら主要メーカー系保守業者は、系列メーカー以外の設備については、ほとんど設備保守業務を行っていないなど、主要メーカー系保守事業者の間で競争が十分に行われていない状況にあると考えられる。

しかしながら、受注割合は低いものの、国家資格等を有する独立系保守業者も競争単位として存在しており、一般に主要メーカー系保守業者より低い価格で保守業務を請け負っている。

競争政策の観点からは、設備保守業者の間における公正かつ自由な競争を通じて、良質かつ安価な保守業務が提供されるべきであり、そのためには、独立系保守業者が、競争単位として事業活動を自由に行える競争環境を確保することが重要である。また、独立系保守業者が活発な事業活動を行えば、主要メーカー系保守業者も含め、業界全体の競争が活性化する可能性が高まると考えられる。

そこで、本調査結果において独立系保守業者に対する妨害についての指摘が特に多くみられたエレベーターと機械式駐車装置について、競争政策上の考え方を示すと以下のとおりである。

(1) 独立系保守業者の事業活動を制限するような行為

Digest

主要メーカー系保守業者が、独立系保守業者に対して、専用部品の供給を制限するような行為については、独占禁止法上「不当な取引拒絶」、「不当な差別対価」、「不当な取引妨害」等の問題となる場合もある。

今回の調査では、エレベーター、機械式駐車装置とも、独立系保守業者の事業者数の割合は設備保守業者全体の8割を超えている。しかし、主要メーカー設備のなかで、独立系保守業者が設備保守業務を行っているものの割合は、前者で1割強、後者でも2割強にとどまっている。

エレベーターや機械式駐車装置は、一定の要件を満たすものであれば設備保守業務を行えるが、実際に業務を行うには、メーカーごと機種ごとの専用部品が必要であり、これらの専用部品は、メーカー系保守業者が一元的に供給することが多い。

したがって、独立系保守業者の自由な事業活動を確保するためには、競争相手であるメーカー系保守業者から、専用部品を調達できるようにすることが重要であると考えられる。

このような観点から今回の調査結果をみると、管理組合がメーカー系保守業者から独立系保守業者に変更しようとした際、メーカー系保守業者等から、

部品調達など維持メンテナンスに支障が生じる

交換部品の価格が高くなる

安全面の確保など維持メンテナンスの質の低下が懸念される

などと言われ、設備保守業者を変更する上で障害になったと指摘したものが多くみられた。

また、設備保守業者からのヒアリングでは、

当該メーカー系列以外の設備保守業者が行うと、部品調達等に支障が生じる

当該設備のメーカー製以外には代替できない取替部品があるが、独立系保守業者にはなかなか供給されない

保守業務には専用の調整器具が必要となるが、同器具は、当該メーカー系保守業者しか入手できない

などとの指摘もみられた。

エレベーターなどの設備はいったん故障すると居住者の生活に多大な支障を来すため、早急に修理する必要がある。このため、設置メーカーは、設備保守に必要な部品を常備し、自社の系列保守業者が設備保守業務を受託していない場合でも、遅滞なく専用部品を供給する義務を負うものである^{注40}。

また、独立系保守業者にとって、市場において高いシェアを占める主要メーカー設備の専用部品の調達に支障が生じることは、これら独立系保守業者の事業活動に深刻な影響を及ぼすこととなる。

したがって、独占禁止法上は、このような専用部品を提供する立場にある主要メーカー系保守業者が、その立場を利用して

独立系保守業者に専用部品の供給を合理的な理由なく拒絶し、そのため独立系保守業者が容易に取引先が見い出せなくなる場合は「不当な取引拒絶」(一般指定第2項)に

独立系保守業者に専用部品を供給はするが、不当に不利な取引条件や不当に長い納期を設定したり、独立系保守業者に委託するとトラブルがあるなどの不利益情報を流布することなどにより、独立系保守業者の取引を不当に妨害する場合には、「不当な取引妨害」(一般指定第15項)に

それぞれ該当するおそれがある^{注41}。

注40 設備メーカーなどが、独立系保守業者に対して修理に必要な部品の供給義務を負う点については、大阪高裁平成5年7月30日判決(平成2年(ネ)第1660号事件)を参照。

注41 主要メーカー系保守業者による制限の態様には様々なものが考えられ、ここに挙げたもの以外にも、例えば、「不当な差別対価」(一般指定第3項)、「不当な差別的取扱」(一般指定第4項)、「不当な拘束条件付取引」(一般指定第13項)などに該当する場合もあると考えられる。

また、これらの行為を複数の主要メーカー系保守業者が、明示的であるか黙示的であるかによらず、独立系保守業者を排除しようという共通の意思に基づいて行った場合は、私的独占（独占禁止法第3条前段）又は不当な取引制限（同条後段）に該当するおそれがある。

このような市場の状況にあるエレベーター設備保守業につき、公正取引委員会は、平成14年6月、主要メーカー系保守業者である三菱電機ビルテクノサービス株式会社に対し、同社が、三菱電機製のエレベーターの専用部品を独立系保守業者に提供する場合、在庫があるにもかかわらず納期を遅らせ、また、自社の保守契約の顧客に対する販売価格の約1.5倍の価格で販売し、独立系保守業者の円滑な保守業務の遂行を妨げた行為は「不当な取引妨害」（一般指定第15項）に該当するとして排除勧告を行ったところである（平成14年7月審決）。

(2) 主要メーカー系保守業者間の競争



主要メーカー系保守業者は、専ら自社系列メーカーの設備保守しか行っていない状況にあると考えられる。したがって、これら設備保守業者の間で協調的行動が採られることのないよう監視していく必要がある。

今回の調査では、主要メーカー系保守業者の受注割合は、エレベーターでは8割、機械式駐車装置では5割といずれも高くなっている。また、これらの保守業者について、自社系列メーカー以外のメーカーの設備について保守業務を行っているものはほとんどおらず、ヒアリングでも「他のメーカーの製品については、自社系列メーカーの製品と同レベルの保守ができないため、他メーカーの製品の保守業務については積極的な受注活動は行っていない」としている。

エレベーターの保守分野のような寡占的な市場構造においては、一般的に各事業者の間で相互に競争回避的な行為が採られやすく、その結果、高水準で硬直的な価格や、著しく高い利益率が、市場の動向とは関係なく維持されるなどの弊害が生じやすいと考えられる^{注42}。また、仮にこれらの主要メーカー系保守業者の間で協調的な競争回避行為が採られた場合、市場における競争が実質的に制限されてしまうこととなると考えられる。

したがって、競争政策の観点からは、主要メーカー系保守業者の間でこのような協調的行動の採られることのないよう、十分に監視していく必要がある。

^{注42} 例えば、エレベーター設備保守業者のうち上位4社の利益率は、売上高営業利益率で7~9%で、サービス業平均(2.2%)と比べて極めて高くなっている。

第5 公正取引委員会の今後の対応

1 近年、マンションの管理・保守に対する関心が高まり、管理業者や設備保守業者との取引を見直す管理組合が一層増加することが見込まれるところ、管理組合による取引内容や取引先の見直しが積極的に行われることで、管理業者や設備保守業者の間の競争が活発化し、良好な取引条件の実現が期待される。

公正取引委員会は、管理組合による取引内容や取引先の見直しを不当に阻害するなどの独占禁止法上の違反行為を未然に防止し、競争基盤を確保するため、関係団体に対して、法遵守の観点から、本報告書で明らかとされた独占禁止法上問題となるおそれがある場合の考え方について説明するとともに、管理組合の団体に対して、取引内容や取引先の見直しの重要性について説明した。

2 また、公正取引委員会は、管理業者や設備保守業者によって公正な競争を阻害するおそれのある行為が行われた場合は、独占禁止法に基づき厳正に対処していくこととする。

特に、エレベーターの保守等の設備保守業務については、高いシェアを有する主要メーカー系保守業者間の競争が十分には行われていないという状況にある。このような市場において、シェアは低いものの、競争単位として存在している独立系保守業者に対し、これらを市場から排除するような行為が行われると、市場における競争がほとんど機能しない事態となる。したがって、このような市場の状況にある各種設備の保守業務について、今後とも公正な競争が阻害されることのないよう、十分に監視していくこととしている。