

＜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＞

※計17の個人・団体より、111件のご意見等をいただきました。

※同趣旨のご意見はまとめて記載し、「主なご意見等の概要」として整理を行っております。

No.	対象部分	主なご意見等の概要	ご意見等に対する考え方
1	コメント 第2条関係①	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するよう、下記の通り追記すべき。 「また管理業者が行う管理対象部分の範囲に対して各管理事務別表毎に管理業者が負う責任範囲まで定め、管理組合と共通の認識を持つことが望ましい。」	ご意見を踏まえ、コメント第3条関係①に、下記の通り追記します。 「また、第2条で定める管理対象部分の部位に応じて、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	第3条第4号	第4号「建物・設備等管理業務」に「等」が追加となった理由とその具体的な内容を教えてほしい。	別表第4の「1 建物等点検、検査」中の「②附属施設」を含むよう、表現を適正化するものです。
3	コメント 第4条関係②③	②の一部が削除になった理由及び③が追加された理由を教えてください。再委託する管理事務の増減があった場合は、必ず契約変更の手続き及び重要事項説明を行うという解釈に変わったということか。	今回別紙1を新設し、再委託する業務対象を例示しているため、重複する記載を削除したものです。また、マンションの管理の適正化の推進に関する法律施行規則第84条に掲げる重要事項説明の説明事項の1つとして、「管理事務の一部の再委託に関する事項」があるため、当該事項に変更があり、変更契約を行った場合は、重要事項説明が必要となりますので、今回表現を適正化するものです。
4	第5条	「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、「善良な管理者」と変更すべき。	ご意見を踏まえ、修正します。
5	第8条	「法令の定めに基づく場合を除き、」は当然のことであるため、下記の通り削除すべき。また、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、下線の通り追記すべき。 (管理事務の指示) 第8条 甲の乙に対する管理事務に関する指示については、 <u>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。）に対して行うものとし、カスタマーハラスメントを未然に防止する観点から、原則として管理組合が指定した者以外から行わないものとする。</u>	コメントに記載の通り区分所有法第34条第3項に規定する集会の招集請求等の例が想定されるため、「法令の定めに基づく場合を除き、」という文言は必要と考えます。また、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、条文趣旨はコメントに記載すれば十分と考えます。

No.	対象部分	主なご意見等の概要	ご意見等に対する考え方
6	第8条	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 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。	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こととし、「本契約に基づく」ことを明確化する ため、下線の通り追記します。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します。 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。） <u>のうち乙が指定した者</u> に対して 行うものとする。
7	第8条、 コメント 第8条関係	甲の指定する甲の役員について、「予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。	ご意見を踏まえ、コメント第8条関係に、下記の通り②を追加します。 「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。」
8	第9条第1項	第1項に下記の通り各号を追加すべき。 三 電気、ガス、水道等のライフラインに係る事故や消防設備の不具合 四 吐瀉物や汚物等による汚損等	コメント②に記載のとおり、本条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、適宜内容の追加・修正・削除を 行うものであるため、ご意見の内容も必要に応じて追加できるものと考えます。 なお、今回第2号に孤立死（孤独死）を追加したのは、超高齢社会となり、社会 的に重要な課題になってきていることを踏まえたものです。
9	第9条第1項 第2号	「孤立死」という表現について、より実態に近く、包含する範囲が広くなるよ う、「孤独死」と表記すべき。	ご意見を踏まえ、本文及びコメントに下線の通り追記します。 <u>孤立死（孤独死）</u>
10	コメント 第9条関係	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。	ご意見を踏まえ、コメント第9条関係④を、下記の通り修正します。 ④ 管理業者は、災害又は事故等の発生に備え、管理組合と管理業者の役割分担 やどちらが負担すべきか判断が難しい場合の費用負担のあり方について、あらか じめ管理組合と協議しておくことが望ましい。
11	コメント 第9条関係③	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として、「管理員等に対し」は「管理業者に対し」と記 載を修正すべき。	ご意見を踏まえ、修正します。
12	コメント 第9条関係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。	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、 特に必要がある場合に限り、管理業者が対応すべきトラブルとして緊急時の業務 と位置づけておくことには妥当性があると考えます。

No.	対象部分	主なご意見等の概要	ご意見等に対する考え方
13	コメント 第9条関係⑤	「組合員等で生じたトラブル」に、「居住者間の騒音問題」は含まれるのか。含まれる場合は具体例としてコメントに記載すべき。	注意喚起程度で解決されるものであれば含まれないと考えられ、「組合員等で生じたトラブル」にどのようなケースを含めるかは、個々のマンションの実態に合わせて管理組合と管理業者の間であらかじめ協議し、必要に応じて明記することが望ましく、トラブル事例を記載することは困難と考えます。
14	コメント 第11条関係	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。	弁護士法第72条との関係において、「法的紛争となるおそれがある」事例を具体的に示すことは困難です。
15	第12条第1項 第1号	「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。）」と記載があるが、本文では「法令等」が再度出てこないため、カッコ書きは不要ではないか。	ご指摘を踏まえ、下記の通り修正します。 一 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
16	第12条第1項 第4号	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、条文趣旨を明確に理解できるよう、下線の通り追記すべき。 四 管理事務の適正な遂行に著しく有害な顧客ハラスメントとみなされる行為	管理事務の適正な遂行に著しく有害な行為とは、必ずしも顧客ハラスメントに限定されないと考えますので、ご意見も踏まえ、下線の通り追記します。 四 管理事務の適正な遂行に著しく有害な行為（顧客ハラスメントに該当する行為を含む）
17	第12条第2項	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。	行為の中止を求めることができるのは、管理事務を行うため必要なときに限られます。さらに、新たに事後報告を求めることにより、安易な中止要請を抑止することができると思います。
18	第12条第2項	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、第2項は削除すべき。	ご意見を踏まえ、コメント第12条関係②として、下記の通り追加します。（現在②に記載の内容は③とします。） 「② 管理業者は、報告の対象となる行為や頻度等について、あらかじめ管理組合と協議しておくことが望ましい。」
19	第12条第3項	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、第3項は削除すべき。	管理組合に明確に伝える必要があるため、書面報告は原文の通りとします。

No.	対象部分	主なご意見等の概要	ご意見等に対する考え方
20	第12条第5項	本項は、努力義務ではなく義務化すべき。	管理組合の役員のなり手不足が課題となっている中で、義務化は管理組合の役員に過度な負担となるため、努力義務としたところです。
21	コメント 第12条関係	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。	ご意見を踏まえ、コメント第12条関係①に、下記の通り追記します。 「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。」
22	第13条	1項は「甲及び乙は」であり、2項は「甲又は乙は」とあるが、明確な解釈の違いがあるのであればコメントに記載すべき。	ご意見を踏まえ、下記条項における「甲及び乙は」を「甲又は乙は」に修正します。 （修正箇所） 第13条第1項、第21条及び第25条第1項
23	第13条	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。	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いことから、コメントに例示として記載することにとどめています。
24	コメント 第13条関係	管理業者への不信感や管理組合内部のトラブルを誘発する恐れがあるため、指針を明らかにすべき。	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いことから、コメントに例示として記載することにとどめています。
25	コメント 第13条関係	管理業者にどういった助言を求められる想定なのか、どういった準備をしておくべきなのか、具体的な対応事例を示すべき。	コメントにおいて、管理組合から社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮の提供に関する助言を求められた場合の具体例を記載しています。
26	コメント 第13条関係①	管理業者が組合員の認知症の兆候等の情報を取得した場合、管理組合へ通知しても、その後管理組合としてどのように対処するのか明確ではないため、管理業者は直接官公庁や公的機関への支援依頼ができる、とすべき。	管理組合と協議して決めることが重要であり、その結果として、ご指摘のような対応方法となることも考えられます。

No.	対象部分	主なご意見等の概要	ご意見等に対する考え方
27	第15条第1項	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理由は何か。また、現地での閲覧申請では目的が果たせないのか。さらに、什器備品台帳と設計図書については、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。	会計帳簿、什器備品台帳、その他帳票類及び設計図書は、マンション標準管理規約第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です。各マンションの管理規約の内容に合わせて、当該項目を規定することが適当と考えられます。
28	コメント 第15条関係④	議事録に「発言者や審議内容から特定の個人が識別できないように加工する」作業を管理業者が行うことは難しいため、従前の記載のままとすべき。	議事録作成業務の委託を受けている場合などには、「発言者や審議内容から特定の個人が識別できないように加工する」ことも可能と考えられることから、対応例の一つとして示しているものです。
29	第18条	管理業者が本契約に基づく業務とは別に、組合員等より個別に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。	ご意見を踏まえ、コメント第18条関係に、下記の通り③を追加します。 「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。」
30	第18条第5項	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の承諾について、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。	別紙1に記載する再委託業務については、当然に個人情報の取扱いが含まれるとはいえないため、再委託業務が個人情報の取扱いを含む場合には、別途書面で事前の承諾を得る必要があると考えます。
31	第18条第5項	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の承諾について、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。また、再委託先に直接情報を提供するのではなく、管理業者が社内で事務作業を行う際に人材派遣会社からの派遣社員が当該情報に触れることがある場合、再委託として記載する必要があるか。	組合員名簿の作成等、個人情報を取り扱う業務の内容や再委託先が明確になれば、事前の承諾に必要な書面の様式等は問わないものと考えられます。また、人材派遣会社からの派遣社員については、社内で別途秘密保持に関する取り決めをしておくべきと考えます。
32	第18条第5項	ペーパーレス化を促進し、業務効率の改善を図るため、電磁的方法による承諾も可能とすべき。	第25条の規定に基づき、相手方の承諾を得た場合は可能となります。
33	第18条第5項	管理組合の書面による承諾は、管理委託契約の締結の都度必要か。また、契約書の期間と書面の承諾期間は同一か。	契約の更新や再委託の条件変更があったときは、改めて承諾が必要と考えられます。

No.	対象部分	主なご意見等の概要	ご意見等に対する考え方
34	第18条第6項	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。	ご意見を踏まえ、下記の通り修正します。 6 乙は、本契約が終了したときは、甲と協議を行い、 <u>甲の指示により個人情報</u> 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。
35	第20条第2項第6号	「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。	ご意見を踏まえ、第20条第2項第6号は削除します。
36	第23条第3項	管理組合からの更新の申出書面の作成例をコメントに記載すべき。また、管理業者から管理組合に対し更新の申出について3月前までに改めて告知せず、かつ、管理業者が更新の申出を行わず期間満了になった場合、消費者保護等の観点からも管理業者の過失等に該当しないのであればその旨をコメントに記載すべき。	更新の申出書面については、その意思が確認できるものであれば十分です。また、更新の申出の必要性については、後のトラブルを防止するため重要事項説明時にしっかりと説明を行うべきです。
37	第23条第4項	契約終了月の月次決算報告や終了月の実施の点検報告書など、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のではなく、下記の通り修文すべき。 「4 乙は、甲が新たに契約する管理受託先が管理事務を円滑に開始できるように必要な業務の引継ぎ等を甲又は甲の指定するものに対して行うものとする。」	ご意見を踏まえ、本文に下線の通り追記し、コメント第23条関係に⑤を追加します。 (本文) 4 乙は、本契約の終了時までに、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。 <u>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、本契約終了後の日時とすることができる。</u> (コメント) 「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。」
38	コメント 第23条関係④	「契約満了日までに」と追記すべき。	ご意見を踏まえ、下記の通り修正します。 ④ 第3項の申出がない場合は、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余裕をもって、管理組合及び管理業者が協議することが望ましい。
39	第25条第1項	電磁的方法により提供する情報は「書面」という形でなければならないのか。「書面」が指す定義が読み取れないため、誤解を招かないようにコメントだけでなく本文にも下線の通り追記すべき。 本契約に規定する書面及びその事務処理上必要となる書面を電磁的方法により書面又は書面に出力可能な形式にて提供することができる。	コメントにおいて、書面に出力可能な形式での提供を原則としており、「書面を電磁的方法により提供」との記載から自明であると考えます。

No.	対象部分	主なご意見等の概要	ご意見等に対する考え方
40	第25条第1項	同条第2項は管理事務報告に限定してWeb会議システムを用いた報告の実施を規定しており、理事会等の運営は規定範囲に含まれないと解されるため、第1項は書面の提供に限定せず、管理事務の実施に関して電磁的方法による提供を可能とする広い規定とすべき。	第2項において、「その他の報告」と記載しており、WEB会議システム等の対象を管理事務報告に限定していません。
41	第25条第1項、 コメント 第25条関係	「承諾」を得る相手方は誰を想定しているか明確にすべき。また、第1項は「相手方」ではなく、第2項と同様に「甲の承諾」とし、管理組合に対して1度承諾を得れば、電磁的方法による提供を可能とする旨をコメントに記載すべき。	第8条に基づき管理組合が指定した者です。また、コメント第25条関係③において、相手方が中止を求めることができるとしており、一度承認を得れば、中止を求められない限り可能と考えられます。
42	第25条第2項	本条第2項の記載について、第10条第2項は交付のみのため、第10条第3項の誤りではないか。	ご指摘を踏まえ、「第3項」に修正します。
43	コメント 第25条関係	利便性についての記述はあるが、セキュリティについても留意する必要があるため、セキュリティについても記載すべき。	コメント第25条関係⑧において、セキュリティについても言及しているところです。
44	第27条	管理組合自体が、反社会的勢力や暴力団構成員等である場合は実務上考えにくいと思われるため、「甲及び乙は」という記載について、コメントで補足すべき。	管理組合の役員が該当するおそれがあるためです。
45	別紙1	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、その場合は注記すべき。	ご意見を踏まえ、コメント別紙1関係に、下記の通り②を追加します。 「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。」
46	別紙1	別紙1が必要になった背景・経緯はどのようなものなのか。	令和2年施行の改正民法において新設された復受任者の選任に係る条項において、「受任者は、委任者の許諾を得たとき、又はやむを得ない事由があるときでなければ、復受任者を選任することができない」とされたことに伴い、第三者への再委託の内容を明確にするため、別紙1を新設しました。

No.	対象部分	主なご意見等の概要	ご意見等に対する考え方
47	別紙 1	現在は大項目毎の「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る。結果的に第三者への再委託の有無は全て「有」に○がつく可能性もあり、この場合、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見えてしまうため、抵触していないことがわかるように契約書の案を下記の通り修正すべき。 (有の場合に、全部・一部の再委託なのか選択させる方法) 別紙 1 第三者への再委託の有無 有 (全部 ・ 一部) ・ 無	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、そのように対応いただくのが望ましいと考えます。
48	別紙 1	再委託先の有無を明示することで、業務仕様の変更を伴わない再委託先の変更まで重要事項説明が必要になるのか。	別紙 1 では再委託の有無を項目ごとに明示するものであり、再委託先に関する記載はありません。なお、コメント第 4 条関係③に記載の通り、再委託先の名称が明らかな場合は、管理組合に通知することが望ましいと考えます。
49	別紙 1 別紙 4	別紙 1 の再委託の業務対象や別紙 4 の通帳等の保管者と重複する箇所について、「重要事項説明書」の改訂（簡素化）をすべき。	重要事項説明に必要な項目は法令で定められているため、法令に従い説明をお願いします。
50	コメント 別紙 1 関係	「特に」「具体的に」と記載する意図は何か。別表第 1. 2 (3) に定める「その他」業務について、1 つずつ再委託の有無を明記する必要があるのか。	別表第 1. 2 (3) に定める「その他」業務の内容に応じ、管理組合と管理業者の間で協議の上、具体的に記載していただくものです。また、ご意見を踏まえ、「特に」を削除します。
51	別紙 4	別紙 4 が必要になった背景・経緯はどのようなものなのか。また、「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。さらに、部署名・役職名に変更があった際は、変更契約や重要事項説明は必要か。	別紙 4 については、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、その通帳の保管者等をあらかじめ明確にしておく趣旨で一覧化したものです。なお、管理責任者の部署名や役職名等、別紙 4 の記載事項を変更する度に変更契約が必要となるものではありませんが、変更契約を行わなかった場合でも、相手方に変更内容が分かるよう通知することが望ましいと考えます。また、管理責任者の部署名や役職名の変更に伴う重要事項説明の要否については、その変更内容が管理組合に不利益をもたらすものでない場合は、従前と同一の条件と解することができると考えます。
52	コメント 別紙 4 関係	「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。	ご意見を踏まえ、下記の通り追記します。 ・「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こと。

No.	対象部分	主なご意見等の概要	ご意見等に対する考え方
53	別表第1. 1 (1)	「事業年度」「会計区分」と記載があるが、マンション標準管理規約（単棟型）においては「会計年度」「区分して経理する」とあり、整合していないのではないか。	ご意見を踏まえ、下記の通り修正します。 ①収支予算案の素案の作成 甲の会計事業年度開始の○月前までに、・・・ ②収支決算案の素案の作成 甲の会計事業年度終了後○月以内に、・・・
54	別表第1. 1 (2) ②二	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、管理費等を滞納した組合員への督促方法の例から自宅訪問を削除すべき。	自宅訪問の目的や滞納状況によるものと考えます。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を否定するものではありません。
55	別表第1. 1 (2) ⑥	現金は収納する場面のほか、自治会の募金や拾得金などの預かりを管理組合に依頼されることがあるため、「⑥現金収納業務」を「⑥現金収納・取扱業務」とすべき。	ご指摘の業務は一般的に管理事務として想定されていないため、例示には馴染みませんが、契約により管理事務とした場合は現金収納業務に含まれると考えます。
56	別表第1. 1 (2) ⑥	現金収納業務で受領した現金のその後の保管口座への資金移動について記載がないため、下記の通り追記すべき。 【保証契約を締結して甲の収納口座と甲の保管口座を設ける場合】 (2) 6 二の後に追加、原案の三は四へ 三 前号の後、乙は当該使用料を充当する月の翌月末までに甲の収納口座から甲の保管口座に移し換える。 【乙の収納口座と甲の保管口座を設ける場合】 (2) 6 二の後に追加、原案の三は四へ 三 前号の後、乙は当該使用料を充当する月の翌月末までに乙の収納口座から甲の保管口座に移し換える。この場合、甲の保管口座に移し換えるまでの当該使用料については、利息を付さない。 【保証契約を締結する必要があるときに甲の収納口座と甲の保管口座を設ける場合】 (2) 6 二の後に追加、原案の三は四へ 三 前号の後、乙は当該使用料を充当する月の翌月末までに甲の収納口座から甲の保管口座に移し換える。 【甲の収納・保管口座を設ける場合】 追記なし	本標準管理委託契約書上、現金収納業務は行わないことを原則としつつ、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す。
57	別表第1. 1 (2) ⑥	管理業者として現金の取扱いを行わないことを要望するが、管理組合側が規約改正等に応じていただけない場合の対処をコメントに記載すべき。	出納業務において現金を扱うかどうかは、管理組合と管理業者の協議で決めることが望ましいため、現金収受によるリスクや懸念等を丁寧に説明し、合意を得る必要があると考えます。

No.	対象部分	主なご意見等の概要	ご意見等に対する考え方
58	別表第1. 1 (2) ⑥	現金収納業務について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、現金収納業務は行わないことを原則としつつ、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す。
59	別表第1. 1 (2) ⑥ー	現金徴収する科目名称まで明記する必要があるのか。また、現金徴収によるトラブルが多発していることが背景にあることは理解しているが、記載のない費用の受領ができないというのは現実的ではないため、見直すべき。	ご指摘の現金徴収によるトラブルを回避する意味でも、使用料等の種類はあらかじめ示しておくことが望ましく、総会で決定された場合など、契約期間中に規定する使用料以外のものを徴収する必要がある場合は、契約変更して徴収すべきと考えます。
60	別表第1. 1 (3) ー	「著しく」との文言が曖昧で分かりづらいため、目安について具体的に記載すべき。	修繕積立金の額が著しく低額である場合の目安の確認については、コメントで、「マンションの修繕積立金に関するガイドライン」を参考とする旨、記載しています。
61	別表第1. 1 (3) 二	「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、現行のままか、もしくは「三」の後に注意書きのように記載すべき。	ご意見を踏まえ、下記の通り修正します。（「二」の内容を「一」に統合） 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。 <u>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場合は、本契約とは別個の契約とする。</u>
62	別表第1. 1 (3) 二	「・・・調査・診断を実施及びその結果・・・」については「・・・調査・診断の実施及びその結果・・・」と表現を適正化すべき。	ご意見を踏まえ、修正します。
63	別表第1. 1 (3) 三	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くなり、実務上不可能であるため、「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。」という記載は削除すべき。	ご意見を踏まえ、下線の通り追記します。 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。 <u>乙の使用人等が立会う場合における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。</u>
64	別表第1. 1 (3) 三	前の文章とのつながりを考慮し、下線の通り追記すべき。 ・・・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。 <u>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・・・</u>	ご指摘を踏まえ、追記します。

No.	対象部分	主なご意見等の概要	ご意見等に対する考え方
65	コメント 別表第1. 1 (3) 関係	「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を明確化するため、下線の通り追記すべき。 ⑤ 別表第1. 1 (3) 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説明・助言・依頼事項と見積内容の齟齬確認等は含まれないが、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「甲と受注業者との取次ぎ」には、工事内容の説明や業者との金額交渉・工程変更の調整、影響を及ぼす住戸や近隣との調整やクレーム対応等は含まれないが、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。	ご意見を踏まえ、下線の通り追記します。 ⑤ 別表第1. 1 (3) 二の「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（<u>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</u>）は含まれない。また、「甲と受注業者との取次ぎ」には、<u>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。</u>
66	別表第1. 2 (1)	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」支援業務の表現について再考すべき。	マンション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います。
67	別表第1. 2 (1) ①	「書面をもって理事長に提出する」について、個人情報の取扱い上、理事長本人が望まないケースも考えられ、理事長が個人情報を保管することについても管理組合側の大きなリスクとなるため、削除するかまたは「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。	マンション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、当該趣旨及び提出の頻度等の記載をコメント別表第1. 2 関係②に、下線の通り追記します。 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、<u>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、</u>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。 <u>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。</u> 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。
68	別表第1. 2 (1) ①	管理業者ができるのは、組合員等に対しての名簿の提出を定期的に呼びかけるまでであり、整備ができるとは限らないため、下記の通り修正すべき。 <u>組合員等異動届に基づき、組合員及び賃借人等（以下「組合員等」という）の氏名、連絡先（緊急連絡先を含む。）を記載した名簿の提出を定期的に呼びかけ、組合員等より提出されたを整備し、書面をもって理事長に提出する。</u>	「整備」とは、組合員等から任意で届出された情報をもとに名簿を作成することを指します。

No.	対象部分	主なご意見等の概要	ご意見等に対する考え方
69	別表第1. 2 (1) ②	「甲が乙の協力を必要とするとき」とあるが、「協力」という表現が曖昧ではないか。また、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読み取られ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。	表現については、議事の助言や議事録案の作成等、他の箇所と揃えています。また、ご意見を踏まえ、理事会及び総会について、下記の通り修正します。 （１）理事長・理事会支援業務 ②理事会の開催、運営支援 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 （２）総会支援業務 七 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総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
70	別表第1. 2 (1) ②	機器の調達や貸与などに特段の費用を要する場合も想定されることから、費用負担に関する疑義を回避するため、定額委託業務費の範囲で行うべき内容について、具体例とともに考え方を明示すべき。また、頻度（上限回数〇回／年）について、上限回数に満たなかった場合の費用負担についても明示すべき。さらに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。	コメント別表第1. 2 関係⑨に記載の通り、費用負担については管理組合及び管理業者が協議して定めるものと考えます。また、ご意見を踏まえ、下線の通り追記します。 ⑨・・・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（ <u>アカウントのライセンス費用を含む。</u> ）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。・・・
71	別表第1. 2 (1) ③	「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、修正前の記載のままだと望ましい。	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ます。よって原文の通りとします。
72	別表第2. 1 (1)	昨今では業界全体として「住込方式」がほとんどなくなり、〇〇方式とあえて記載する意味はなくなっているのではないかと。あえて〇〇方式を記載する意図は何か。	住込方式がなくなったとはいえないことから、方式の別は引き続き記載する必要があると考え、代表的な方式として通勤方式の記載のままとしています。

No.	対象部分	主なご意見等の概要	ご意見等に対する考え方
73	別表第2. 1 (3) 二, 三	代行員の対応や、やむを得ず勤務できない場合の休暇について、あらかじめ届け出ることは難しいため、休暇の際の管理員業務については、甲及び乙が「事前に協議の上、対応についてはあらかじめ定めておく」とし、都度の届出は不要と明確にすべき。	ご意見を踏まえ、本文及びコメントを下記の通り修正します。 (本文) 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。 (コメント) 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、それらの休暇の際の対応（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の対応（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。
74	別表第2. 1 (3) 三	下線の通り追記すべき。 忌引、病気、災害、事故や公共交通機関の突発的な運休等でやむを得ず・・・	原案の「忌引、病気、災害、事故等」には、ご提案の事情も含まれるものと考えています。
75	別表第2. 2 (1) 三	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が充実しているほか、宅配ボックスの設置や置き配の取組が進んでいる等、「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。	ご意見を踏まえ、「三 宅配物の預かり、引渡し」業務は削除します。
76	別表第2. 2 (3) 一	「管理事務の実施に係る」という表現について、「管理事務の実施に『関係する』外注業者の業務」という意味だとすれば、専有部に関するもの以外の全ての外注業者の業務が対象となり自明のため、わざわざ今回「管理事務の実施に係る」という言葉を足す必要性はないのではないか。	専用部分のリフォーム業者等の業務を除外するため、当該表現としています。
77	別表第4. 5. (1)	自家用電気工作物の点検については、他の設備管理業務と異なり、電気事業法上、電気保安法人しか元請会社になれないため、管理業者が電気事業法に違反しないよう、その旨を明示すべき。	コメント別表第4 関係⑦に、自家用電気工作物の点検については、電気事業法等に基づき点検を実施することの記載があります。
78	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。	ご意見を踏まえ、コメント別表第5 全体関係②に、下線の通り追記します。 ② 4 (4) ①については、本契約の内容にかかわらず、 <u>管理業者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。）</u> を含めることが望ましい。

No.	対象部分	主なご意見等の概要	ご意見等に対する考え方
79	全般	改訂案の新旧対照表において、漢数字の「二」とすべき数箇所においてカタカナの「ニ」が使用されている。	ご指摘を踏まえ、修正します。
80	全般	全般的に「協議が整う」は「協議が調う」が適正ではないか。	ご指摘を踏まえ、修正します。