

ITを活用した総会の実施ガイドラインについて ～「新たな総会のスタイル」の実現に向けて～

一般社団法人マンション管理業協会
次長 鈴木 隆嗣

1. 背景

○マンション管理組合・マンション管理業におけるDX（デジタル・トランスフォーメーション）推進

昨今の急速な先進技術の発達により、社会構造が大きく変化する中、マンション居住者のライフスタイルやワークスタイルも多様化し、マンションを取り巻く環境は大きく変化しつつあります。

多様化・高度化する管理組合ニーズ、管理組合運営における利便性向上、管理業務の生産性の向上や深刻化しつつある業界の人手不足、これらの課題に対応する観点から、マンション管理業界においても、IT活用・DX推進は必要不可欠であるとして、2018年9月に、（一社）マンション管理業協会（以下、「当協会」という。）では、「AI・IoT等先進技術活用検討小委員会」を立上げ、様々な角度から考察・検討を進めてきました。

○新型コロナウイルス感染症の影響

そうした中、新型コロナウイルス感染症の世界的流行に伴い、人の移動や接触機会が制限され、人々の暮らし方、働き方は大きく変容しました。感染症対策が浸透した「新しい生活様式」の中で、管理組合運営においても、大きな変革が求められた次第です。

特に、理事会や総会については、やむを得ず延期を余儀なくされた管理組合、書面決議若しくは可能であれば議決権行使書又は委任状により議決権を行使してもらうことを勧める方法を選択する管理組合も多くあったことと思われます。いずれにせよ、実際の対話の場が失われていることは事実であり、管理組合運営がままならない状況に陥ることは、避けなければなりません。

そのような状況下において、「3密」を回避した新たな理事会や総会のスタイルが望まれ、その手法について検討が加速したところではあります。

○オンラインサービスの拡大

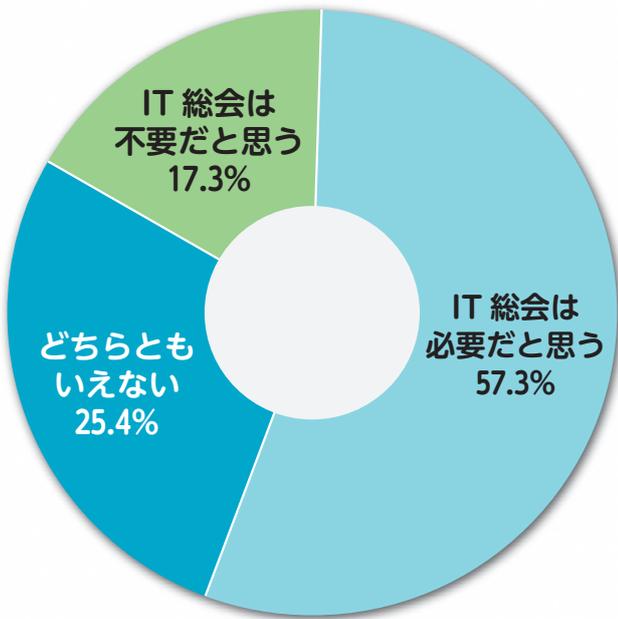
その実現については、ITの利活用は必要不可欠であり、中でもインターネットという情報インフラの上に成り立つオンラインサービスは、社会基盤としてコミュニケーション機能を支え、時間や場所を問わず、また効率的・合理的に多様なライフスタイルを実現する手段として、このコロナ禍において一気に拡大しました。管理組合運営においても、実際に参集せずとも、リアルタイムに対話ができ、また、その対話を多くの人に届けることも可能ということで、このツールを最大限に活用しない手はありません。

2. 経過

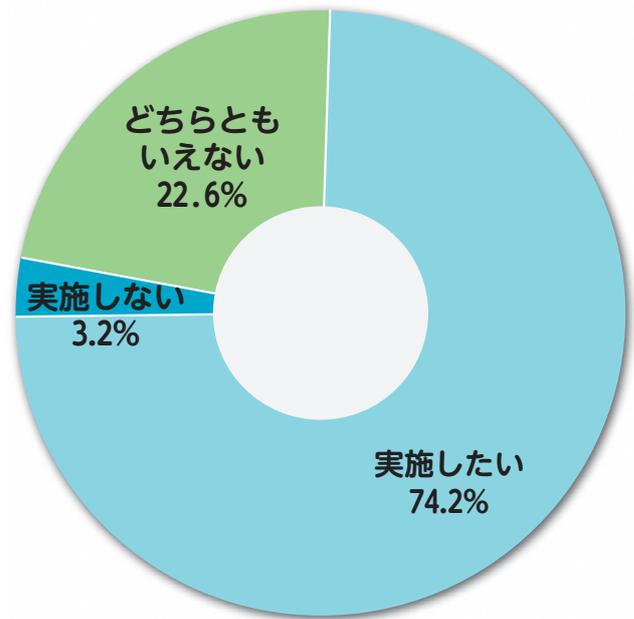
○意向調査と実証実験

そこで、当協会では、管理組合に対し、ITを活用した総会における必要性について、意向調査を実施しました（図1参照）（回答数：2,174組合、調査期間：2020年6月～7月）。その結果、約60%が「必要だと思う」という回答を得ました。これを受け、実際に実施する上での課題や不明瞭事項を抽出するため、次なる施策として、「ITを活用した総会に係る実証実験」を行うこととしました（実施数：31組合、実施期間：2020年8月～9月）。なお、実施した管理組合に今後の意向を伺ったところ、約75%（23組合）が「今後もITを活用した総会を実施したい」と回答し、「実施したくない」という回答は、3%（1組合）にとどまる結果となりました。（図2参照）

【図1】



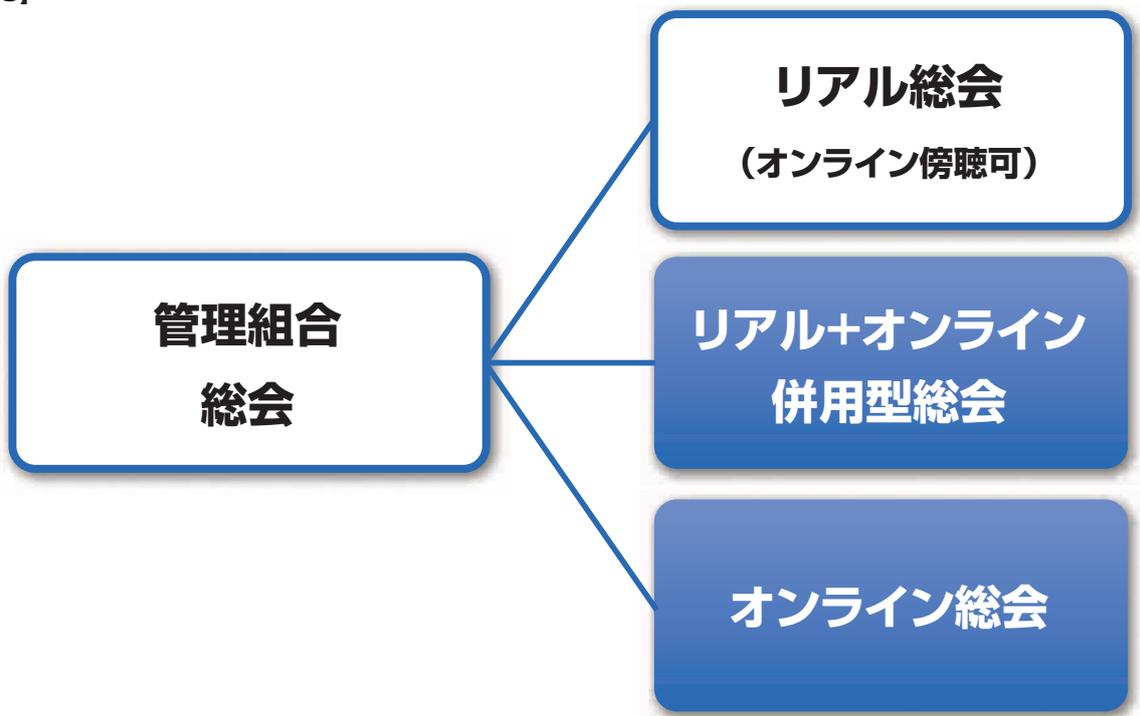
【図2】



○検討会設置

これらを受け、今後の有用な会議体の選択肢として、管理組合が主体となって、適正に実施が図られるためには、課題となり得る法的・実務的論点を今一度整理し、それに対する解釈を明確化する必要があると考え、当協会にて、2020年9月に「ITを活用した総会の在り方検討会（以下、「検討会」という。）」（座長：鎌野邦樹早稲田大学法学学術院法科大学院教授）を立ち上げました。

【図3】



3. ITを活用した総会の在り方検討

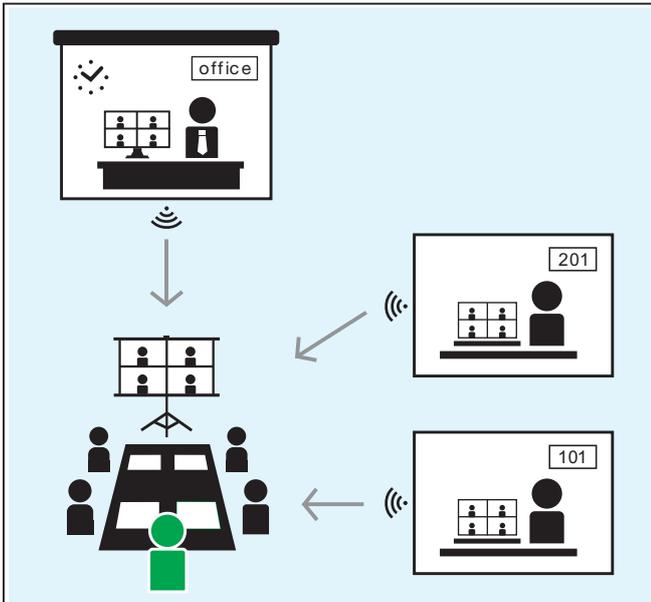
○新しい総会のスタイル（類型整理）

現在、管理組合が開催する一般的な総会は、物理的な場所に参加し、区分所有者等が一堂に会する形態（以下、「リアル総会」という。）で行われておりますが、ITを活用することで、遠隔参加が可能となり、その方法は複数パターンが考えられます。（図3参照）

【リアル+オンライン併用型総会とは？】

リアル総会を開催する一方で、当該リアル総会の場に在所しない区分所有者等については、WEB会議システム等（電気通信回線を介して、即時性及び双方向性を備えた映像及び音声の通信を行うことができる会議システム等をいう。以下同じ。）を用いて遠隔からこれに出席し、議決権行使・質疑等することを許容する形態です。（図4参照）

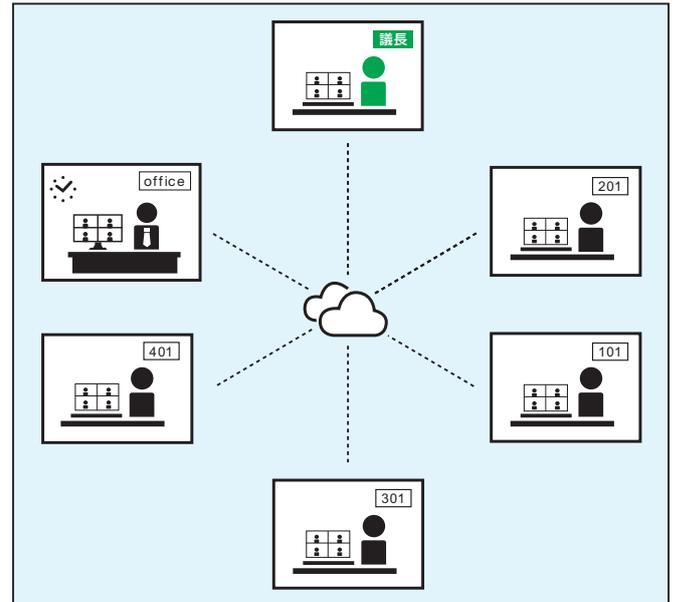
【図4：リアル+オンライン併用型総会】



【オンライン総会とは？】

リアル総会を開催せず、区分所有者等がすべてWEB会議システム等を用いて総会に出席する形態です。（図5参照）

【図5：オンライン総会】



○現状の解釈

現行の区分所有法において、ITを活用した集会（総会）の実施可否について、どのような見解が示されているかという点、法務省ホームページにて参照されている公益財団法人マンション管理センターホームページ「新型コロナウイルス感染拡大におけるITを活用した総会・理事会の開催に関するQ&A」において、「(省略) 区分所有者が、単に傍聴をするのではなく、WEB 会議システム等を用いて集会に出席し、議決権を行使することを認めることについては、第三者が区分所有者になりました場合やサイバー攻撃や大規模障害等による通信手段の不具合が発生した場合等には、集会の決議が無効となるおそれがあるなどの課題に留意する必要があります。」という基礎的な考え方が示されています。

※【参考】国土交通省より、令和2年7月に設置した「マンション管理の新制度の施行に関する検討会」における議論を踏まえ、令和3年4月にITを活用した総会・理事会の開催等の規定を含んだ「マンション標準管理規約」の改正（案）の意見公募（パブリック・コメント）が行われました。

検討会における基本的な考え方

これを受け、検討会では、下記考え方を示しています。

「集会（総会）における決議は、区分所有者が自分たちの問題を議論し、練り上げて、各人の意見の相乗効果により、もっとも妥当な結論に達することに意義があると考えます。

そのため、WEB会議システム等を用いて、リアルタイムに開催場所と各区分所有者との間で情報伝達の双方向性と即時性が確保されている環境にあれば、上記集会（総会）の意義を満たし、管理者からの事務報告や、区分所有者同士の建設的な議論の機会として、有用な手段であると考えます。

なお、第三者が区分所有者になりすました場合やサイバー攻撃、大規模障害等による通信手段の不具合（以下、「通信障害」という。）が発生する可能性が考えられるため、予めの対策を行うことの必要性や、発生時の対応等について事前に管理組合内で協議しておくことが望ましく、それらに留意すれば、現行法において、WEB会議システム等を用いて集会（総会）を開催することは否定されるものではないと考えます。」

つまり、留意すべき点はあるものの、現行の区分所有法において、WEB会議システム等を用いて集会（リアル+オンライン併用型総会、オンライン総会）を開催することは否定されるものではないと考えます。

4. ITを活用した集会（総会）のメリットとデメリット

○メリット

(1)出席方法の多様化による区分所有者の出席機会の拡大

- ・子育て、介護しながらの自宅参加が可能。
- ・リゾート、投資物件における外部居住区分所有者の遠方（海外含む）参加が可能。
- ・土日出勤、デュアルライフ（二拠点生活）等、多様化するライフスタイルへの対応が可能。

➡インターネットさえあれば、場所にも時間にも制約を受けません。

つまりは、若い世代を含めた誰もが気軽に参加できる環境を提供することで、現状の課題や今後の展望等をより多くの居住者間で共有し、組合運営の活性化（2つの高齢化への対応）へとつながることが期待できます。

(2)コロナ禍における接触機会の減少

➡会場への参集手段しかない、区分所有者にとっても、オンライン参加が増えることで、会場への参集人数を減らし、感染リスク低減への効果が期待できます。

(3)会場選択肢の拡大

- ・コロナ対策（3密回避）で、広めの会場選択の確保不要。
- ・完全オンラインでは、会場確保・会場費・設営・設備投資等も不要。

○デメリット

(1)IT格差

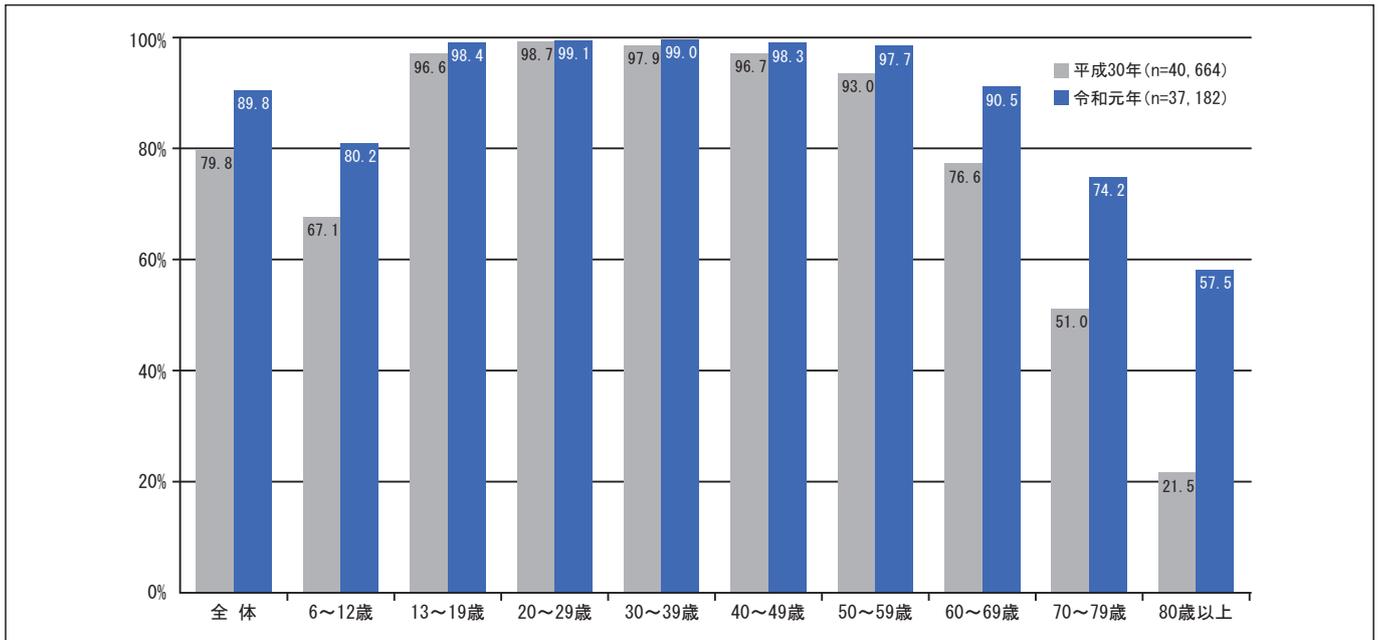
- ・WEB会議システム等の利用に慣れていない等、各区分所有者のIT環境やリテラシーによる格差への配慮が必要。

➡IT格差への懸念の声もありますが、身近な生活や職場での利用から、日本におけるインターネットの利用率は約90%に達し、今後10年を見据えれば、高齢者層の利用は環境の変化とインターネット「世代」の年齢の積み上げという二つの要素で底上げされ、更なるITの利活用が拡大することが予想されます（図6参照）。

(2)IT環境整備におけるコスト負担増

➡現時点では、IT格差が見受けられ、その対応として併用型を採用することとなれば、設備等の環境構築によるコスト・負担増が懸念されます。

図6



出典：総務省「令和元年通信利用動向調査」

https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/200529_1.pdf

5. ガイドラインの概要

○ガイドラインの目的

会議体としての総会をどのように開催するかについては、各管理組合の態様（規模、IT環境の整備状況及び各区分所有者のIT環境やリテラシーによる格差（以下、「IT格差」という。）等）を踏まえ、望ましい手法が検討されるべきであり、必ずしも「ITを活用した総会」が望ましいという方向性を提示するものではない。あくまでも、管理組合が総会の在り方を検討するときの追加的な選択を提供することを目的とする。

○リアル+オンライン併用型総会開催のポイント

【法的・実務的論点とその考え方】

① オンライン出席区分所有者の出席並びに議決権行使の取扱いについて

- ・リアル集会（総会）の開催場所と各区分所有者との間で情報伝達の双方向性と即時性が確保されているといえる環境にあれば、個々の区分所有者が、WEB会議システム等の手段を用いて集会（総会）に参加し、議決権を行使することは可能と考える。
- ・その場合の議決権の行使は、区分所有法第39条第3項に規定する（集会に出席しない場合の）電磁的方法による議決権行使ではなく、当該区分所有者が招集場所で開催されている集会（総会）に出席し、その場で議決権を行使したものと取扱うことも可能であると考えられる。
- ・また、管理者等がオンラインによる出席をし、事務報告や議事進行等の職責を果たすことも可能と考える。

② オンライン出席者（区分所有者・代理人）の本人確認について

基本的にはリアル集会（総会）の実務と同様の取扱いを取ることが相当と考えられ、受付時に部屋番号と氏名を申告してもらい、又は招集通知の提示等、適切な本人確認の方法を選択し、実施することが望ましいと考える。（代理人の本人確認についても、委任状の提示等、リアル集会（総会）の実務と同様の取扱いを取ることが相当。）

③ オンライン出席区分所有者からの質問の取扱いについて

テキストで受け付けることも可能となり、その場合には、内容についてコピー&ペーストが可能であることから、議事運営を妨害するといった不当な目的で、同じ質問を複数回送る等、質問権の行使が濫用的に行われる可能性があるため、例えば、画面を通じて挙手又はWEB会議システム等の挙手機能等を使って質問の意思を示した質問者を議長が指名するといったことが考えられる。

④ 通信障害等への対応について

- ・ 招集者側に起因する障害等が発生し、オンライン出席区分所有者が審議又は決議に参加できない事態が生じた場合には、決議の効力に影響が生じる可能性は否定できない。
- ・ また、障害等により多くのオンライン出席区分所有者が参加不可能となった場合には、あらかじめ集会（総会）を開催することも考えられるが、障害等の発生段階及び規模によっても異なるため、予めその対応について、管理組合内で協議しておくことが望ましい。

○ オンライン総会開催のポイント

【法的・実務的論点とその考え方】

① 開催場所の考え方について

- ・ 区分所有法第35条第1項において、開催場所を明示しなければならない旨の特段の定めはないため、物理的な場所を不要とする、完全オンライン形式の集会（総会）を開催する場合は、開催方法を明示することが考えられる。
- ・ また、占有者が会議の目的たる事項につき利害関係を有する場合には、占有者の意見陳述の機会が失われることのないよう留意する必要がある。
- ・ 具体的な取扱いとして、オンライン集会（総会）を開催する場合、日時、会議の目的たる事項に加え、オンライン参加に必要な情報（アクセス可能なサイトURL等）を建物の見やすい場所に掲示し、占有者より出席の申し出があった際には、個別にログインに必要なID・パスワードを案内することも考えられる。

② 開催手法の選択について

- ・議案の内容、管理組合の規模、IT環境の発展段階及び区分所有者の構成（IT格差を含む。）等の状況を踏まえて、各管理組合において協議し、望ましい手法を採用することが望まれる。
- ・なお、全ての区分所有者の権利ないし利益として、集会（総会）への出席の機会を失わないよう配慮することが必要であり、パソコンを所持していない、又はその操作ができない、リアル会場への出席を希望する区分所有者が一人でもいる場合においては、完全オンライン形式の総会ではなく、リアル又はリアル+オンライン併用型を採用する必要がある。
- ・また、IT格差への配慮の観点から、招集者側で、各区分所有者が議論への参加及び議決権行使を可能とする環境構築（パソコンの設置、会場準備等）や、その操作につき助力することで、全区分所有者の権利を確保することも考えられるが、その労力や費用等に留意し、事前に管理組合内で協議しておくことが望ましいと考える。

6. 【参考】 必要なツール例

- ・パソコン、スマートフォン、タブレット
- ・WEBカメラ（パソコン内蔵、外付けWEBカメラ）
- ・スピーカーフォン

機器の中にスピーカーと集音マイクが内蔵されているもの。リアル会場に参集した区分所有者と、遠隔参加しているオンライン出席区分所有者間を、ハンズフリーで話をする際に有効。ただし、機器によって、マイクが音を拾える距離（集音半径）に限界があるため、会場の規模に応じて、適切な機器を選ぶ必要がある。

- ・プロジェクター、スクリーン（壁投影も可）又はモニター
- ・WEB会議システム
 - ・パソコンまたはスマートフォンにインストールするタイプと、インストールが不要なブラウザ型がある。また、同じWEB会議システムであっても、無料版と有料版が選べるものもあり、利用できる機能も異なるため、会議の目的に応じて、適切なツールを選ぶ必要がある。
- ・ネット環境

WEB会議システムの通信状況を安定させるためには、有線LANケーブルを利用すると、映像や音声も安定するが、会場によってIT環境が異なるため、事前の確認と適切な対応（ポケットWi-Fiやスマートフォンのデザリングの活用等）が必要である。

7. おわりに

今回の事態は我々の社会を大きく変え、その変化の真っ只中にいる最中ではございますが、数多くの常識が覆され、日々、新たな常識が構築されています。政府としてもデジタル庁を創設し、行政のデジタル化を重要施策として掲げておりますが、今後、我々の生活においてもデジタル化は大きな流れになると思われまます。

未だ収束しないコロナ禍において、管理組合運営においても、「緊急時対応」として捉えるか、「進化」として捉えるか、いずれにせよ、大きな変革が求められます。デジタルサイネージや管理組合ホームページの活用、議案書等書面の電子化など、管理組合運営のIT化が今後ますます加速すると思われまます。まずは、管理組合内での建設的対話を図るため、オンライン理事会をその第一歩とし、ITを活用した「新しい総会のスタイル」についても、今後の有用な選択肢の一つになり得ることを期待しております。

◎一般社団法人マンション管理業協会

「ITを活用した総会の実施ガイドライン」ダウンロードはこちら

<https://www.kanrikyo.or.jp/report/webmeeting.html>

