

管理組合の運営に関する最近の課題について

マンショントレンド評論家 日下部 理絵

1. 管理組合会計の収支逼迫問題について

食料品から光熱費まで、世界各国で物価高が深刻化しています。ただでさえ食料品などの物価上昇、電気代などの公共料金の値上げで家計が苦しいなか、まもなく値上げラッシュになりそうな「固定費」があります。それは隠れ固定費ともいわれるマンションの管理費です。

区分所有者にとって、毎月の固定費となる管理費も値上がれば、家計に大打撃を与えかねません。都内の分譲マンションに住む主婦Aさんはいいです。

「春ぐらいから、食料品などの価格が上がってきて、クーポンやポイント、見切り品や半額セール、まとめ買いなどで工夫していますが、ここに来てマンションの管理費まで大幅に上げられたら、もう何を切り詰めていいのかわかりません…。」

管理費値上げ予想の背景は何なのでしょう。

(1) マンションの管理費等とは

マンションの管理費等といえ、管理費と修繕積立金の総称ですが、一般的に「管理費」は、消費税増税や大幅な仕様変更などを除いては、あまり値上げされる機会は少ないものです。管理費と一緒にされがちですが、値上げが段階的に起こるのは、大規模修繕工事などに使われる修繕積立金の方です。

管理費は、マンション全体の維持管理に係る経費に使われます。具体的にいえば、共用部分の電気代、通信費その他の事務費、管理員の人件費、清掃費やごみ処理費、共用部分等に係る火災保険料や地震保険料などです。

修繕積立金に至っては、人件費や建築費など工事費の高騰に伴い、軒並み値上げや工事実施時期

をあと倒しするなどの措置がとられています。

そもそもマンションの管理組合の会計は、必ず総会で承認された予算に基づいて支出がされる「予算準拠主義」です。具体的にいうと、決算理事会などで収支予算案を作成し、総会において承認された予算を基準にして、収入と支出を管理しながら運営していくことになります。それは、マンションの維持管理を「最小限の費用、で「最大限の効果を得る」のが目的だからです。

(2) 値上がりが続く電気料金、人件費、機械式駐車場の維持費など

本来、あまり見直しされることのない管理費（管理費会計）ですが、値上げのきっかけになりそうな経費（支出）の一つとして電気代があります。

日本の電気料金は、燃料価格の変動に応じて変わる、「燃料費調整制度」で計算されており、燃料価格が高くなると、それにあわせて電気料金も上がる仕組みとなっています。この燃料価格高騰の原因は、いま世界的に、コロナ禍からの景気回復によるエネルギー需要の増加に加え、ロシアのウクライナ侵攻で、特に天然ガスが不足していることです。さらに石炭や石油も高騰し、発電量のおよそ8割を火力発電が占める日本の電力会社では、燃料費が増加。円安も重なるなどして、高騰に拍車がかかっているためです。つまり、燃料価格が高くなると、併せて電気料金も上がる仕組みで、私たちが払う電気代も高くなるのです。それでは実際、消費者にとって電気料金の値上りはどれくらいなのでしょう。

たとえば、東京電力エナジーパートナーが、公式ホームページで公表している「燃料費調整のお知らせ」によると、2022年9月の電気料金は9,126円（平均モデル：従量電灯B・30A契約、使用電力量：

260kWh、口座振替の場合)。1年前、2021年9月の7,098円と比べると、月額2,000円以上も高くなって

います。8月に至っては9,118円で、2021年8月の6,960円と比べて31% (2,158円) も上昇しているのです。

表1 電気料金の比較

2022年5月	6月	7月	8月	9月
8,505円	8,565円	8,871円	9,118円	9,126円
2021年5月	6月	7月	8月	9月
6,822円	6,913円	6,973円	6,960円	7,098円

出典：東京電力エナジーパートナー燃料費調整のお知らせ
(2021年5月～9月分、2022年5月～9月分) より筆者作成

この平均モデルの「260kWh (キロワット時)」を電気使用料としている層は決して多くはありません。4人家族やオール電化マンションならもっと使用しているケースが大半でしょう。しかも、燃料費の上昇分を料金に上乗せできる燃料費調整制度が、現行基準になった2009年以降、初めて上限に達したことを受けて、電気料金の抜本的な値上げも検討されているのです。調整の上限を超えた燃料費の価格は電力会社の負担となるため、経営圧迫の要因を回避するためです。さらにガス料金の値上げも起こっており、公共料金の値上げはまだまだ続きそうです。

マンションの共用部分では、エレベーターのほか、給排水ポンプ、機械式駐車場、エントランスの照明など、様々な場所で電気使用が必要です。実際に埼玉県にあるファミリー向けのBマンション(48戸・機械式駐車場26台・エレベーター1台)の共用部分の月額の平均電気料金をみると、2021年5月～8月に約9万円だったのが、2022年5月～8月では、約10万8,000円と1.2倍に上昇しています。

他の経費(支出)においても、注意文や掲示などに使うコピー用紙や文房具類、共用部分の蛍光灯や電球類、洗剤類などが値上がりし、チリツモではありますが、管理費会計にじわりじわりと影響が出始めているマンションが多いのです。都内分譲マンションの理事長Cさんはこう話します。

「先日、開催された理事会で管理会社のフロント担当者から、修繕積立金ではなく、管理費の値上げを提案された時は驚きました。『黒字に見えるけど』と言ったら、『いまは黒字ですが、それは余

剰金に食い込んでいて、単年度で見ると赤字です』といわれ……いま理事会で値上げを検討中です。」

どういことでしょうか。Cさんのマンションのように、管理費会計は、余剰金がある管理組合が多いものです。しかし、一見黒字に見えても、単年度で収入と支出を比べて、収支が赤字の場合、余剰金を食い潰しており、そのままの状態が続くと数年先には、赤字決算に転落します。先述したように管理組合の会計は、必ず総会で承認された予算に基づいて支出がされる「予算準拠主義」です。表現は悪いですが、`毎年収支トントン、というのが美しい姿で、会計収支の悪化は見えづらいものです。

さらにこの背景には、値上げが繰り返されるマンション総合保険の保険料や地震保険料のほか、最低賃金の改定に伴い、最低賃金に近い管理員や清掃員の人件費の幾度もの見直しなどによる影響も大きいといえます。

たとえば、東京にある単棟型のマンションDでざっくり人件費を試算してみましょう。管理員1名が、「最低賃金時給1,072円(2022年度)、平日午前9時～午後5時(休憩1時間除く)、週5回」で働いているとする。すると、1日あたり1,072円×7時間=7,504円。1ヶ月20日働いたとして15万80円。今から5年前の2017年度と比べると、当時の最低賃金時給は958円なので1日あたり958円×7時間=6,706円、1ヶ月13万4,120円。つまり、月額差1万5,960円、年間だと19万1,520円も違うのです。ざっくり言えば、年間1ヶ月分以上の給料が増え、5年前でいう13.4ヶ月分を負担していることになります(表2参照)。

表2 最低賃金引上げに伴う人件費差／マンションD

	東京の最低賃金	1日勤務	1ヶ月勤務
2022年（令和4年）度	時給1,072円	1日1,072円×7時間 =7,504円	7,504円×20日 =月額150,080円
2017年（平成29年）度	時給958円	1日958円×7時間 =6,706円	6,706円×20日 =134,120円

⇒月額1万5,960円の差、年間だと19万1,520円も違う！

実際に最低賃金の引上げの影響により、ここ5年ほどで数回程度、管理会社に支払う管理委託費（管理員の人件費は管理委託費に含まれることが多い）を値上げしたというのはよく聞く話です。

こうした保険料や人件費増、消耗品の影響が出ていたにも関わらず、余剰金や費用削減などで値上げせず耐えしのいでいた管理組合にとって、電気代の大幅値上げは、「管理費値上げ」の引き金のような存在といえます。特にタワーマンションなどに多い内廊下（廊下に冷暖房が必要）やオール電化マンションの場合、一般的なマンションに比べて影響は避けられないでしょう。

さらにネックなのが、機械式駐車場の維持費です。ガソリン代の高騰やシェアカーの浸透で、マイカーを持つ家庭が減っており、駐車場にも空きが目立っています。その結果、駐車場の使用料が思うように集まらなくなり、管理組合の会計を圧迫しているのです。

たとえば、1住戸1台の駐車場が確保されている50戸のマンションEがあり、現在50台中10台が空いている（月額使用料は1台1万円）と仮定します。表3のように満車と10台の空きでは、年間120万円もの差が出ます。

表3 駐車場使用台数による収入差

満車（50台中50台契約）の場合		10台空き（50台中40台契約）の場合	
月額	1万円×50台＝50万円	月額	1万円×40台＝40万円
年間	50万円×12ヶ月＝600万円	年間	40万円×12ヶ月＝480万円

120万円もの差！

（出所）筆者作成

この120万円を、ざっくり50戸で割ると戸当たり2万4,000円を負担しなければならない計算になります。特に駐車場使用料を管理費会計の収入にしているマンションでは、収入減と維持費を補填するため大幅値上げを避けられないでしょう。つまり、機械式駐車場があるマンションでは、空き駐車場によって使用料収入が得られないにも関わらず、維持費という支出を伴うダブルパンチなのです。

(3) 管理費会計・修繕積立金会計の収支状況をチェック

このままでは管理費の値上げが家計に大打撃を与えかねません。ではどうすればいいのでしょうか。

そもそも管理費が隠れ固定費ともいわれるゆえんは、管理組合活動への無関心のほか、電気代な

どの公共料金、携帯電話代などと比べると何に使われているかわかりにくい点、算定数字の根拠が見えにくい点があげられます。そのため、サイレントキラーのように突然顕著化しがちなのです。

また算定根拠については、マンションの規模や戸数、設備内容などによって違い、一般的に大規模マンションで過剰設備ではないマンションほど戸当たり負担が少ないとされます。いっぽうで小規模マンションにも関わらず、管理員などが複数勤務、維持費がかかる設備などがあるマンションでは負担が大きいとされます。

まずは、管理組合の管理費会計・修繕積立金会計が何に使われているのか、収支状況はどうか把握することをおすすめします。管理費会計で複数年度の余剰金残高を比較して大幅に金額が減って

いるなら、単年度で赤字決算の可能性がります。

管理費会計・修繕積立金会計の収支状況は、毎年の総会のご案内（議案書）の議題で確認でき、詳細は管理会社や会計担当理事に訊ねることで確認できます。

（４）資産価値・居住価値を低下させない削減方法 ～電気代削減法～

費用対効果を検討しつつマンションの規模や特性に合う削減方法で、値上げをできる限り回避するのも一つの手です。たとえば、保険を5年など長期契約にする、管理員や清掃員の勤務時間を業務に支障がない範囲で短縮するなどが考えられます。また照明灯の一部を間引いたり、電子ブレーカーの導入やLED照明への切り替えなどで共用部分の電気料金を削減する方法もあります。

ここでは共用部分の電気料を減らし、管理組合の電気代を削減する、具体的な方法を5つご紹介します。

①料金プランの見直し

まず実行しやすい方法として、今の電力会社に試算してもらい料金プランを変更するという方法があります。試算すると管理組合として多く使用している時間帯とプランがあっていないことがあり、値下げにつながる場合があります。

②消費電力量を減らす

次に、快適なマンションライフに影響が出ない範囲でと前置きしたうえで、照明灯の一部を間引いたり、タイマーの設定等で点灯時間を短縮する方法があります。終電時間にあわせて夜12時や1時以降の共用部分の一部点灯を消灯。設備点検を担う業者に伝えと定期点検の際にタイマー設定を変更してくれます。

③新電力へ切り替える

初期費用がかからず料金単価を下げられる方法として、地域電力会社から新電力へ切り替えるという方法もあります。2016年4月以降、電力の自由化によって、異業種を含めて多くの企業が市場参入するなど競争が激化しています。どの新電力にするか悩んだ場合は、相見積りをするとう良いでしょう。マンションによっては新電力のなかでも10%程度の差が出たという事例もあります。

④電子ブレーカーの導入

基本料金を下げる方法としておすすめなのが、電子ブレーカーの導入です。共用部分の受電契約は、原則として「動力」と「電灯」の2系統に分かれています。「動力」については、共用部分の各設備のモーター容量の合計（kW）を契約容量としていることが一般的で、稼働状況や使用電力に関係なく最大電力値での契約（＝負荷設備契約）となっていることが多いです。ただし、工場などと違い、マンション共用部分の設備で、常時稼働しているのはごく一部に限られます。

そのため、実際の設備稼働の際にブレーカーに流れる電流をもとに使用電力を決定し、ピーク時の電力は使わないという契約（＝主開閉器契約）に変更することによって、毎月の基本料金を引き下げることができます。

この契約形態に変更するためには、設備が稼働する際の電流値と時間を測定する「電子ブレーカー」を新たに設置する必要があります。電子ブレーカーの設置は30万～50万円程度が相場とされ、この費用はおおよそ数年程度で元がとれます。

特に複数台のエレベーターや機械式駐車場があるなど動力設備が多いマンションでは削減効果が大きいとされ、検討の余地は大いにあります。ただし、電子ブレーカーが設置できるのは、低圧受電（低圧電力）のマンションに限られる点には注意が必要です。

（※）低圧電力とは、小規模な工場や事務所、マンションなど、電力使用規模が比較的小さい施設が対象の電力契約です。具体的には、契約電力が50kW未満の施設を指します。

⑤LED化にする

LED化には、初期費用がかかるため、ためらう管理組合も多いですが、初期費用は電気料金の削減効果によって、おおよそ5年程度で回収できるとされます。

またLED化するために、照明器具の交換は必須と思われがちですが、天井で多く使用されている直管式の蛍光灯の場合、LED化で不要になる安定器にバイパスする配線工事を行えば器具を交換する必要もありません。

特にダウンライトに使われるハロゲンランプ

や、外構部に使われるハイビームランプなどはLED電球に切り替えると消費電力が90%も減るため、初期費用はおおよそ1年以内に回収できます。

しかも、LED電球の平均寿命は白熱電球よりも長く、半日点灯なら約10年も持つとされます。そのため、費用や管球類の交換の手間暇も節約できるのです。

目安として築20年以上のマンションではLED化されていないことが多いです。LED化は省エネにもつながり環境にも優しいものです。

いずれの方法も重複して組み合わせることも可能です。これを機に検討してみてはいかがでしょうか。

10月には、電気料金の再値上げのほか、最低賃金の過去最高の引き上げ（東京都では時給1,072円）に伴う人件費の上昇、マンション総合保険や地震保険料が大幅値上げされました。

まだ対策していないなら、管理組合会計の収支状況をよく把握し、マンションの規模や特性にあう削減方法をおすすめします。対策することで管理費の値上げを防ぐことができるかもしれません。

その際、くれぐれもマンション管理の質を低下させない範囲にとどめておきたいものです。安全・安心・快適なマンションライフに影響を及ぼしたり、資産価値の低下にもつながったりしかねないからです。とはいえここまで目に見えて値上げを感じるご時世、管理費においても多少の値上げはいたし方ないと合意形成は得られやすい時期ともいえます。いかに組合員にわかりやすく明確に理由を説明できるかが重要です。

固定費の値上げほど辛いものではありません。個々の家計ばかりに気を取られがちですが、管理組合の懐具合もよく確認しこの値上げラッシュを乗り切りたいものです。

2. コロナによるマンションへの影響

(1) 最近のマンショントレンド

コロナ禍を受けて、働き方や衛生意識が変わり、選ばれる家も変わってきています。マンションのトレンドはどう変わったのでしょうか。

既存マンションのトレンドは、新築マンションのトレンドに影響されることが多いです。最近は次のような「新しい生活様式」にあわせたマンションに注目が集まっています。これを知ることによって管理組合の運営の参考になります。

①小部屋や可変できる間取りが人気

～ドラえもんさんからの収納でテレワーク～

テレワーク需要を受けて、DENいわゆる納戸やサービスルームといわれる書斎として使える小部屋が人気です。なかには、ウォークイン・クローゼットのスペースを活用した「ワーク・イン・クローゼット」という造語や1LDK+Wなど、work（仕事部屋）という新表記まで出始めているほどです。

つまりマンション選びにおいても、新しい生活様式である、三密回避やテレワークがキーワードなのです。ただし、DENは窓などがなく換気や採光が得られない点には注意です。

②これからの共用施設は「働く」がキーワード

共用施設においても、新型コロナウイルスによる新しい生活様式の影響が出ています。人々の働き方が変わり、オフィスと住宅に対する価値観が変化しているためです。

テレワーク需要を受けて、カフェのような雰囲気なか、自由なスタイルで仕事ができる「コワーキングスペース」、人数にあわせてテーブルのレイアウトを変更できる「カンファレンスルーム」、複合機や電話ブース、Wi-Fiなど仕事のみならず、子どもとも勉強できる「スタディスペース」、来訪者を部屋にあげることなく打ち合わせができる「会議室スペース」、音を気にせずテレビ会議ができる「個室」など、ながらレンタルオフィスのような機能を持つ新築マンションが注目されています。

部屋にいと、ペットなどの誘惑により集中して仕事をするのが難しいといわれますが、自宅マンションから出ずとも、共用施設で完結できるのが人気の理由です。

今までのテレワークといえば、介護や子育てなど通勤が難しい方の補助的な働き方というイメージが強かったですが、いざテレワークが進むと、通勤時間の短縮、家族との時間が増えるなどのメリットがあり、企業にとっても、さほ

ど業務への支障はなく、むしろ賃料や交通費などの費用削減というメリットが得られることがわかり、今後も一定程度テレワークは継続されるものとみられます。

東京商工会議所が2020年11月4日に公表した、テレワークの実施状況に関するアンケート調査結果によると、テレワークの実施率は53.1%、一時実施し現在は取り止めている割合は22.1%と、東京でのテレワークの「経験率」は75.2%にものほります。テレワークを継続的に実施している理由は「社員の出勤人数を抑制（三密回避）」が82.9%と最大です。

③感染症対策として洗面台やコインランドリー

玄関前に簡易の洗面台を設けたり、玄関を通常よりも広く土間のようにして洗面所への出入り口を設けたり、コートなど室内に持ち込みたくないものは土間に置いてから、手洗いでできる間取りも人気です。

また、コインランドリー施設があるマンションも再注目されています。マンション内にコインランドリーがある物件といえば、今までは室内やベランダなどに洗濯機置場がないため共用部分に設置されているか、1階などのスペースにコインランドリー業者が賃借しているというのが主流でした。しかし、近年では、クリーニングに出さなくても毛布や布団などが洗えること、さらに感染症対策から旅行に行った際の洗濯物を部屋に持ち込まない、といった理由から需要が高まっています。マンションによっては、そもそも景観や落下防止の観点からベランダなどに布団や洗濯物を干すことを禁止している物件もあり、需要と供給が一致した形です。

(2) 管理組合としての対応

購入して住み始めてから、立地や築年数、社会情勢などは変えることはできませんが、社会的ニーズにあわせて室内のリフォームなどで「居住価値」を高めたり、管理組合が「利用価値」の高い設備を設置し「付加価値」をつけることは可能です。既存マンションは、新築の流行や動向に左右されやすいものです。管理組合として感染症対策とテレワークについて共用部分をどう活用するかを検討しておくことも重要です。

①感染症対策

感染症対策では、共用施設やエレベーター内などでマスク着用や私語を控える呼びかけの掲示、定期的に窓やドアを開けてこまめな換気、日常清掃に定期的な消毒作業を取り入れる、といった対応をしている管理組合が多いです。

②テレワーク対応

テレワーク対応や感染症対策の施設としては、検討中の管理組合が多いです。たとえば、次のような対応策が考えられます。

- (a)消防法に支障のない範囲でエントランスホールやラウンジのスペースを活用し、レイアウトの変更や家具の設置
- (b)空き駐車場となり使われなくなったスペースに個別ブースを設置
- (c)共用トイレやペットの足洗い場を改良して部屋に入る前に手洗いでできる場を設置
- (d)機械式駐車場や受水槽を撤去し、代わりにコインランドリーや、エアーシャワー室を設置
- (e)エレベーターの床面積の容積率不加算の活用
2014年に改正された建築基準法によって、エレベーターの床面積は容積率に不算入でよくなりました。今まで、エレベーター内のカゴは一つにも関わらず、シャフト面積は階数分の容積が対象として加算されていましたが、このスペースを活用できる可能性があります。たとえば、10階建てで9人乗りのエレベーターがあるとします。シャフト平面の大きさは約 1.75×2.4 で、10階分で $1.75 \times 2.4 \times 10 = 42\text{m}^2$ になります。これは1LDKの1住戸相当の面積に該当します。もしエレベーターが2基あれば、この2倍の面積になります。

ただし、新築・既存ともにテレワークスペースや感染症対策になる施設を管理組合がどう運営していくかは当面の課題となりそうです。運営という観点からは、近年、マンションで始まったばかりの取り組みとして、空き駐車場の外部貸しや民泊などがあげられます。管理組合や所有者に収入が得られる一方で外部者がマンションに出入りするため、防犯面への課題などが問題視されています。

(3)「新しい生活様式」が生み出す新たなマンショントラブル

住人の意向や時代の変化とともにマンションも変化すべきですが、新たなトラブルの出現という変化も起こります。この変化に対応するためには、質の高い管理が求められます。

まず、在宅時間が増えることで、どのようなトラブルが増えるのか、整理しておきましょう。最後に具体的なトラブルの例を掲載していますので参考にしてください。

- ①騒音
- ②通路をふさぐ「置き配」
- ③「宅配ボックス」で食品が腐るなど
非対面で受け取りができるサービスも盗難などのトラブルを生んでいます。
- ④ベランダやバルコニーでの喫煙
- ⑤プチブームになっている家庭菜園の害虫、土が排水溝に詰まり水漏れなど
- ⑥ゴミ出し、「断捨離」で出た粗大ゴミ

(4) トラブル対応策 ～例：騒音トラブル～

このように新しい生活様式により新たなトラブルも増えています。これらに管理組合が対応するにはどうしたらよいのでしょうか。騒音を例に見ていきます。

騒音トラブルを侮ってはいけません。騒音などの近隣トラブル（環境的瑕疵）については、殺人や火災と同様にいわゆる「事故物件」と同じ扱いになる可能性があるからです。つまり、売主（マンションの所有者）から買主にその旨を伝えなければならない、「告知義務」があるのです。

実務的に言えば、不動産会社が売買時の重要事項説明書に記載し、契約者に告知する義務があります。さらに、あなたの部屋だけの問題ではなく、同じマンションの隣室や共用部分で発生した事件なども事故物件と判断される可能性があり、告知する期間についても判例によってバラツキがあります。

また、2020年4月には民法の大改正がありました。売主の責任として「物の種類、品質、数量に関して契約の内容に適合する物や権利を引き渡すべき義務」が明記され、瑕疵という用語に代わって「契約不適合」という用語が使われています。法改正

によって物理的な面だけでなく、心理的な面も含めて契約不適合にならないよう、告知義務の範囲がより厳格に扱われる可能性があります。

どの程度のトラブルで告知義務が発生するかは不明瞭ですが、早めに相談して解決しておかないと、マンションが「事故物件」扱いされるかもしれません。そうすると、売買時の資産価値を大きく下げる危険性があるのです。

騒音トラブルは、当事者同士の信頼関係によって、深刻度が大きく左右されます。挨拶を交わすなど住民同士のコミュニケーションが活発だったり、普段から近隣コミュニティと交流がある場合、問題はさほど大きくならず済むことも多いです。たとえば、うるさいと思っていた音が良く知る子供の足音だとわかると気にならなくなる、といったようなケースがあげられます。そのため、マンション内の行事が活発に行われていたり、自治会や町内会活動に積極的に協力する住人が多いマンションは、広い意味において「騒音対策が行われている」といえそうです。そのような側面を含め、騒音トラブルはそのマンションの住みやすさを表すバロメーターともいえるのです。

騒音が発生したら、まずは管理規約や使用細則で騒音について確認をしてください。たとえば「ピアノは、夜9時～朝9時の時間は演奏しない」「駐車場でのアイドリングを出来るだけ避ける」「パーティーなどは周囲の迷惑にならない範囲で楽しむ」などです。またフローリングの基準があるかも確認してください。

騒音ルールについて盛り込んだ「入居のしおり」を作成するのも一考です。ないマンションも多いですが、所有者、賃借人にかかわらず目を通す書類ですので、今後の騒音トラブルの未然防止としても有効です。

騒音トラブルは、早期発見、早期対処が望ましいです。発生した場合の対処方法の流れができていると安心感につながります。

◎騒音は、第三者に音を確認してもらったり、必要に応じて音の大きさを測る測定器なども活用する（測定器は、地方自治体で無料で借りられることも）。

◎管理規約や使用細則、入居のしおりなどで、騒音についてルールを確認する。

◎騒音がする場合、床にカーペットを敷く、床下に断熱材などの防音工事をするなど、技術的な解決という方法も。リフォームする場合は、防音工事も検討する。

◎騒音トラブルがあった際に管理会社や理事会が対応してくれるか（窓口になってくれるか）。掲示板にある連絡先に、あらかじめ対応方法を聞くのも一つの手。

◎住人が悩んでいることを投稿できる「目安箱」などの仕組みがあるか。管理組合が機能しているかどうか。

(5) マンションに求める価値観も変化していく

かつてマンションは一戸建てへのステップととらえられてきました。しかし、ライフスタイルの変化などから、分譲マンションへの永住志向が強まっています。終の棲家ともなれば、安全・安心・快適に住めるだけでなく、資産価値が長く維持されて欲しいと誰もが思うことでしょう。

日本では中古より新築の方が良いとされる定説が未だにありますが、質の高い管理を行うマンションが増えれば、築年数を欧米のように住んでいる実績や風格として評価される日もそう遠くはないと感じます。

(参考) コロナ禍で増えた具体的なトラブルの例

先に取り上げた「『新しい生活様式』が生み出す新たなマンショントラブル」の具体的な例をいくつか示します。

① 出前サービスや通販の置き配

出前サービスをコロナ禍になり初めて利用したという方も多いのではないのでしょうか。また、通販を利用する回数も増えた人も多いでしょう。コロナ禍で外出頻度が激減したことにより、生活必需品を手に入れるためのツールとして便利な出前サービスや通販ですが、これらがマンションでは意外なトラブルに発展するケースがあるのをご存知でしょうか。

その一つに、出前サービスや通販などで注文した品々の「置き配トラブル」があります。ある調査によると、2019年の置き配の利用率は26.8%に対して、2021年調査では53.9%なので約2倍に増加しています。

実際にあった「置き配トラブル」を見ていき

ましょう。都内の分譲マンションに住む会社員30代の男性。彼の住むマンションは、いわゆる「内廊下」で、床がカーペット敷きになっています。さながらホテルのようなテイストで、タワーマンションや都心部の高級マンションでは増えてきているタイプです。ところが、ここで思わぬトラブルが発生します。

「在宅勤務が増え、昼食にはじめて出前サービスを利用しました。夏バテに効くかもと担々麺を頼みました。今の出前サービスは『置き配』が可能なので、配達員が去った後に品物を受け取ろうとすると、悲劇が。担々麺の汁が豪快にこぼれて、内廊下のカーペットについているんですよ。慌てて、ウエットティッシュで拭いたのですが、完全にシミが残っているんですよね…。」(30代男性)

配達員の人は、こぼれていることを気が付いていないのか、はたまた置き配であることを不幸中の幸いと思い、注文した男性にこぼしたことを報告せずにその場を去ったのかもしれませんが。

ただ、何か液体をこぼしてもすぐに洗い流せる外廊下のマンションとは違い、内廊下の場合専門の業者を呼んでクリーニングするか、ひどい場合には張り替えが必要になります。状況や程度によっては、本人が悪くなかったとしても居住者負担になるかもしれません。

ほかの例もあります。都内のマンションに住む別の40代女性は、次のように言います。

「ショッピングサイトで買い物をしました。宅配業者から玄関前に『置き配』していいですかと連絡があり、OKしました。数時間後に家に帰ってみると宅配物がありません。宅配業者に確認をしたら『確かにお届けしました』の一点ばり。盗難の補償もないそうです…。」

やはり、手渡しがいちばんなのか、隣人が盗んだのか、はたまた部外者か…。オートロックはあるものの、疑心暗鬼にならざるを得ません。

「後日、管理員さんに防犯カメラの閲覧を依頼したのですが、エントランス映像には、その日時に不審な人物は映っていません。部屋の前の映像はないので、本当に運んだか運んでいないかも証明できませんと言われてしまい、泣き寝入りするしかないようです。置き配は便利ですが、せめて宅配ボックスを活用するか、対面で

受け取った方が安全だと思いました」(40代女性)

実際、置き配での盗難や紛失、盗難のための不法侵入は増えています。なかには、宅配ボックスがついていないマンションの場合、個人向けの宅配ボックスの設置を考えている人もいます。

②宅配ボックス

マンションの共用部分にある宅配ボックスに食品を入れてそれが腐って臭うなどのトラブルもあります。当然ながら、一般的にマンションの宅配ボックスには、デパートなどにあるような保冷機能はありません。

買い物の一時保管などで入れていたケースや、クール便なのに間違えて宅配業者が入れてしまったケース、通常配送で大丈夫なものだったが取り出すのが遅すぎて取り出した時にはすでに腐っていたケースなどが、しばしば起こっています。

③タバコ

ベランダやバルコニーでタバコを吸う人が増えたことによる苦情も増えています。

「上階の住民がベランダでタバコを吸っているようで、煙の臭いが入ってきます。洗濯物に臭いがつくことがあるので、最近では部屋干しや浴室乾燥機を使っています。もし灰が落ちてきたら火事や火傷の原因にもなりかねず、心配で仕方ありません。ただ、実際に本人に注意するとなると……。上階の人とはあまり会話したことがなく、ご近所関係が変にこじれるのも嫌なので、結局何も言い出せずにいます。」(Aさん)

Bさんに至ってはコロナ禍でテレワークが増えたことをきっかけに、タバコで思わぬマンショントラブルに巻き込まれることになります。Bさんはある日、ベランダに面している自室のデスクでテレワークをしていました。換気のため窓

を開けていたところ、タバコの臭いがしてきました。「近隣に吸う人がいるのだな」と思い、すぐに窓を閉めました。実はBさん、数年前まで超がつくほどのヘビースモーカーでした。1日2箱を吸うのは当たり前で、現在のマンションでも、禁煙前はいわゆる「ホタル族」で、ベランダで毎日吸っていました。ところが近年、喫煙できる場所が少なくなり、会社の喫煙所もついに全面撤去。値上げも重なり、肩身が狭くなってきたことをきっかけに禁煙にチャレンジし、無事成功しています。吸う方の気持ちがわかる一方で、吸わなくなるとタバコの臭いや煙が気になって仕方ありません。しかし、その後もテレワークをしている日中に何度かタバコの臭いがする日が続いたことで、吸いたい葛藤が抑えられず、先日とうとう…とても困っています…。

④家庭菜園

コロナ禍では、ベランダやバルコニーにまつわるトラブルは非常に増えています。タバコの煙のほか、プチブームになっている家庭菜園もトラブルの原因になっています。トマトやキュウリなどには害虫が多く飛んできて、隣人の洗濯物につくケースもあります。また、排水溝に埃や土が詰まると、マンション全体で水漏れの原因に発展することもあります。

⑤「断捨離」で出た粗大ゴミ

在宅時間が増え、部屋の隅々まで目が行き渡るようになると、「断捨離」にチャレンジするようになった人も多かったのではないのでしょうか。

そこで出てくるのが、ゴミの問題です。特に衣装ケースや大きいキャリーボックスは粗大ゴミと認識していない人も多く、悪気がなく捨てているようです。管理員や清掃員がいくら親切丁寧な人だったとしても、粗大ゴミばかりはどうすることもできません。