

令和4年1月30日（日）2021年度
第1回マンション管理・再生セミナー資料

クレーマー、迷惑行為者 への対応

弁護士 濱田 卓

濱田・岡本法律事務所

NPO法人浜管ネット賛助会員

神奈川県弁護士会

はじめに

- いわゆるクレーマーや、認知症・精神疾患が直接的な原因と思われる迷惑行為者に関する管理組合からの相談が増えています。
- 迷惑行為者からの直接的な被害者が不利益を被るのみならず、理事会としても対応に追われることから、管理組合全体に影響を及ぼしています。
- こうした迷惑行為者に対し、管理組合はどのような対応がとれるのでしょうか。

● **迷惑行為者の問題は、今後の社会に大きな影響を及ぼすテーマといえます。**

第1 具体的な事例

1.組合員としての権利行使が行き過ぎる事例

- 毎週のように理事会への質問状、役員宅への訪問を繰り返す。
- 管理会社や、外部業者へも電話や質問状を繰り返す。
- 管理組合からの回答に満足することはない。

第1 具体的な事例

2.認知症等に基づく事例

- 漏水事故を繰り返す。
- ゴミ屋敷化のため専有部分内の法定点検を拒否。
- 特定の住民に対して被害妄想に基づき執拗に攻撃。

第2 特徴

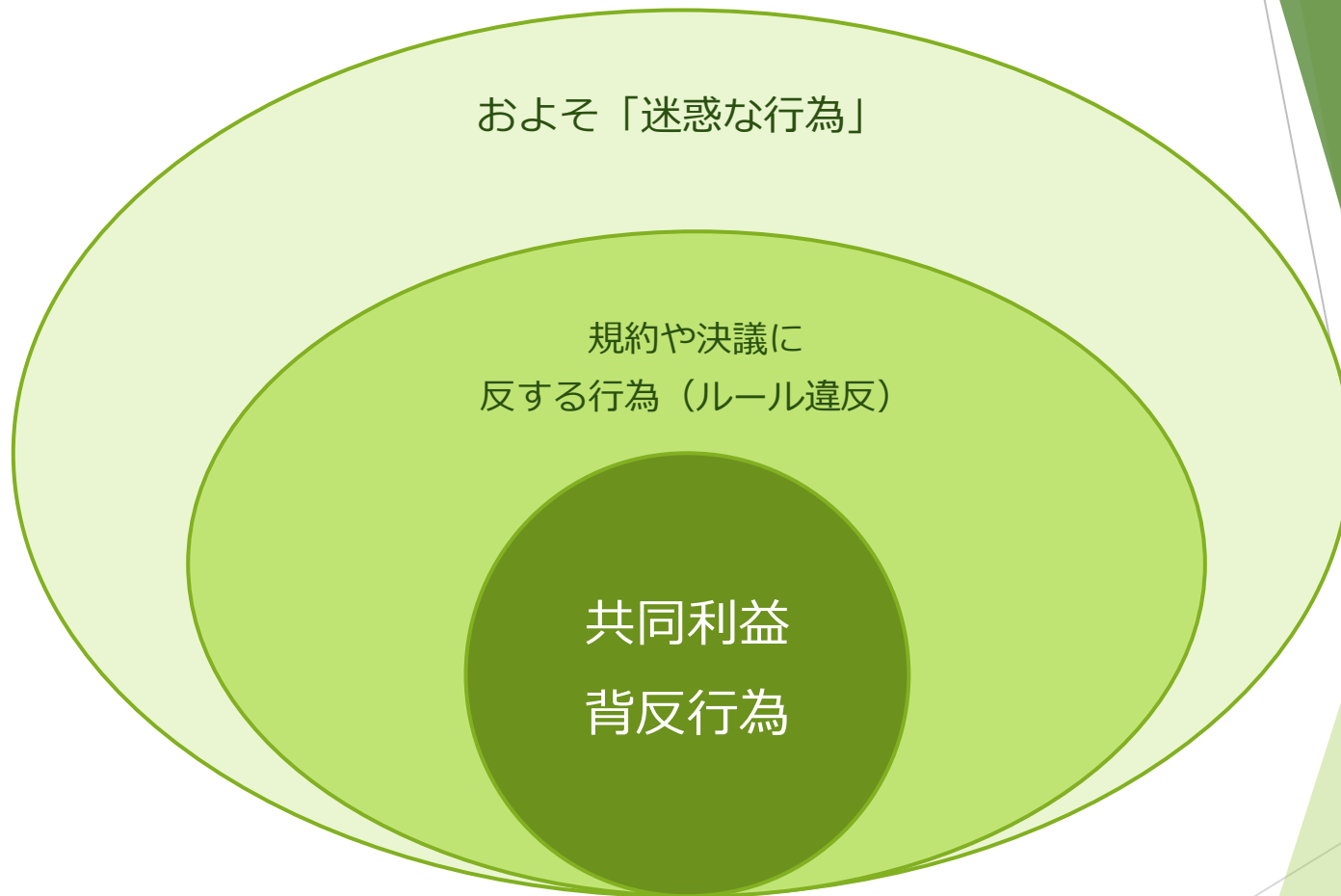
- 1 対象者本人の主観では、悪気は全くない。
管理費等の滞納者や、反理事会派による条件闘争などとは質的に異なる。
- 2 理事会の多くの時間をとられ、解決への見通しもつきづらいため、役員が疲弊していく。
- 3 管理会社による委託費値上げや解約のきっかけになることも。

第3 対応のための視点

1.管理組合として関与できる事案かどうか 見極める

- 規約・細則違反や、「共同の利益に反する行為」と評価できるか？
- 重要判例：最高裁平成24年1月17日判決
これで潮目が変わった！

第3 対応のための視点



日常的に迷惑に感じる行為と、管理組合全体の利益侵害と評価できる共同利益背反行為との間には距離があります。

第3 対応のための視点

重要判例：最高裁平成24年1月17日判決

ア 事案

マンションの区分所有者が、業務執行に当たっている管理組合の役員らをひぼう中傷する内容の文書を配布し、マンションの防音工事等を受注した業者の業務を妨害するなどした。

イ 東京高裁の判断

これらの行為は、建物の保存に有害な行為その他建物の管理又は使用に関する区分所有者の共同の利益に反する行為には該当しない。

→被害を受けた個々の区分所有者等が個別に対応せよという結論

第3 対応のための視点

重要判例：最高裁平成24年1月17日判決

ウ 最高裁の判断

これらの行為が、「単なる特定の個人に対する誹謗中傷の域を超えるもので、それにより管理組合の業務の遂行や運営に支障が生ずるなどしてマンションの正常な管理又は使用が阻害される場合には、区分所有法6条1項所定の共同利益背反行為に当たるとみる余地があるというべき」
→高裁へ差し戻し→差し戻しの高裁で共同利益背反行為に該当すると判断された。

第3 対応のための視点

2 根本原因の把握や対処は親族しか困難

→ 残念ながら、どこかでソフトな対応を諦めて
粛々と法的対応をやるほかない

3 管理組合側が対象者の正当な権利（閲覧権など）や、
名誉・プライバシーを侵害しないように注意

→ 議事録への記載方法や広報内容、親族等への接触方法
など、慎重の上にも慎重に

第4 法的な対応措置のメニュー

1 フルコース

- ①内容証明
- ②面会禁止などの仮処分
- ③法57条や規約違反を理由とする行為の停止等の請求
- ④それでも止まなければ法59条に基づく競売請求訴訟
- ⑤勝訴確定判決に基づき競売申立

以上を事案に応じてアレンジする。

※57条は総会普通決議、59条は特別決議が必要。

規約改正と併せて実施することも多い

(違約金としての弁護士費用を対象者へ請求する点など)

第4 法的な対応措置のメニュー

2 何が「ゴール」となるのか？

ア 判決による「改心」

イ 確定判決に基づく強制執行＝間接強制

ウ 競落人による明渡請求によるマンションからの
排除

→ 実際には、これらの手続の途中で、親族が重い
腰をあげて、対象者を退去させることも多い。

第5 法的措置を見据え管理組合がやるべきこと

1 事実関係の把握

ア) 統一された書式（Excel）を用意し、評価ではなく、まずは生の事実関係をひたすら記録し続ける。役員が替わっても、管理員さんが替わっても、機械的に続ける。

※Excelの例（良い例と悪い例）…1～3が良い例、4が悪い例

	日付	時間	被害者	事象の概要	記録者
1	2022/1/5	13時30分頃	Y理事長	Aが理事長自宅を訪問して面談を要求。理事長妻が拒否したがその後3分以上にわたり何度も呼鈴を押し続け、退去した。	T管理員
2	2022/1/9	14時～18時	理事会	Aによる度重なる役員への面談要求や質問状の提出に関し審議したため、通常（2時間）の倍の4時間を要した。	T管理員
3	2022/1/14	9時頃	201号室	Bが玄関を叩きながら、「ガキを黙らせろ！」と約5分間騒いだ。201号室が110番通報して警察官が臨場して事態収集。	T管理員
4	2022/1/18	20時頃	Y理事長	Aが理事長自宅に押しかけた。もう妻子が限界である。	Y理事長

イ) 被害状況把握のための全戸アンケートの実施¹³

第5 法的措置を見据え管理組合がやるべきこと

- 2 そうは言っても、まずはソフト対応を全力で試みる
→ 同居人、緊急連絡先に記載された親族等、行政
(福祉)
- 3 大きな声での暴言、暴力、立退き拒否などを受けたら
ちゅうちょなく110番通報
→ 身を守る&証拠の確保にもなる

第6 終わりに

- 役員の任期満了とともに、対策がイチからやり直しになることが多い。
- マンション全体として許容できる限度を超えている場合、誰かがリーダーシップをとって、理事にとどまらずとも、理事会のオブザーバーとして、最後まで（弁護士とともに）がんばり続けてください。
- そうでないと解決は難しいでしょう。

ご清聴、ありがとうございました。

濱田・岡本法律事務所

〒231-0002

横浜市中区海岸通1丁目3番地 海事ビル5階

TEL : 045-264-9811 FAX : 045-264-9812

<http://www.hamaoka-law.jp>