



マンションみらい価値研究所が研究レポートを発信  
**緊急コールセンターの受信状況からみるマンショントラブル**  
 ～分譲マンション特有のトラブル対応～

大和ハウスグループの大和ライフネクスト株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:石崎順子)の分譲マンション総合研究所「マンションみらい価値研究所」は、24時間365日受付している緊急コールセンターの受信状況について調査し、分譲マンションにおけるトラブル事例をレポートにまとめました。

図1 専有部分手配箇所区分 N=24,669

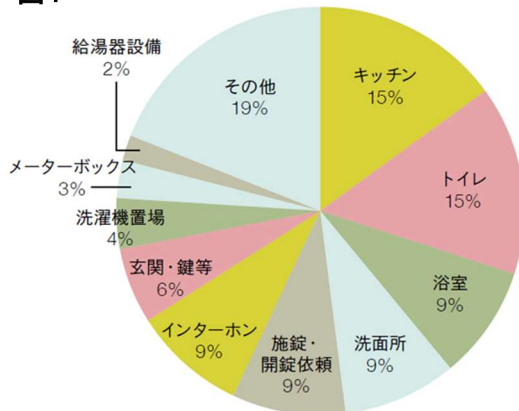
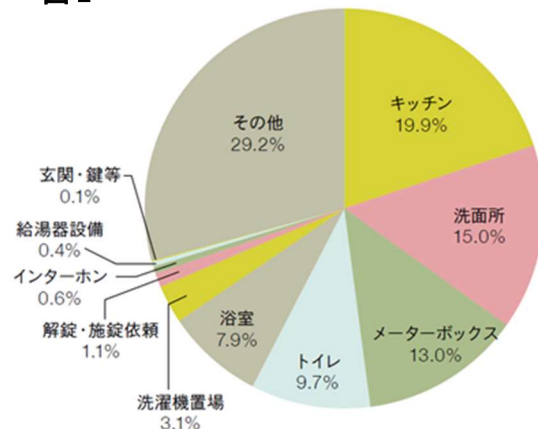


図2 案件名に「漏水」を含む N=3,191



分譲マンションのトラブルは原則、専有部分(居住スペース内)は所有者自身、共用部分(居住スペース外)は管理組合が対応をしなければなりません。しかしながら居住スペース内で漏水が発生した場合、その場で発生原因が専有部分か、共用部分かを判断することは難しく、発見者が取り急ぎ、当社の緊急コールセンターにお問い合わせいただくケースがほとんどです。

過去2年間で漏水のお問い合わせは3,191件(図2参照)いただいております。キッチンやトイレなど専有部分の漏水と思われる箇所でも排水縦管等の共用部分が漏水原因となるケースもあるため、多くの場合、漏水の原因調査を実施します。

分譲マンションでは

- ①原因調査(専有部分・共用部分共に)
- ②(共用部であれば)理事会の承認

③原因となる漏水箇所の補修

④漏水の止水確認

⑤内装などの復旧

のステップを踏む必要があります。原因調査を実施し、原因が共用部だった場合はワンオーナーや法人が所有する賃貸マンションとは異なり、管理組合の工事実施承認が必要です。そのため、完全な復旧までに多くの時間と労力がかかることを理解する必要があります。

漏水以外にも専有部分と共用部分ではトラブルの事例や復旧までのフローが異なり、戸建住宅や賃貸マンションにはない、分譲マンション特有の対応が求められます。

上記以外にも分譲マンションのコロナ禍における在宅時間の増加とトラブルの相関関係、時間軸や発生箇所などを調査することで、マンション内で起きたトラブルを多角的にレポートしています。

「分譲マンションにはどのようなトラブルがあるのか?」「トラブルがあった場合の対応はどのようにすればよいのか?」など、初めて分譲マンションに住まわれる方はぜひご一読ください。

本レポートの内容については以下 URL よりご確認いただけます。

「緊急コールセンターの受信状況からみるマンショントラブル」

[https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/report/Report\\_023.html](https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/report/Report_023.html)

マンションみらい価値研究所ホームページ

<https://www.daiwalifenext.co.jp/miraikachiken/>

以上