

PRESS RELEASE

共同住宅における新しいコミュニティのあり方に関する意識調査

その2：マンションの属性からみた苦情・お困りごと

株長谷工総合研究所(東京都港区、社長：久田見 順)では表題のレポートをまとめました。
レポートの全文は、8月26日発行の「C R I」9月号に掲載いたします。

近年、マンション居住者・住まい方ニーズは多様化しており、今後、さらに多様化が進むと思われ、これまでになかったトラブル(苦情・困りごと)が生じることも考えられます。こうしたことから、株長谷工総合研究所では、一般財団法人ハウジングアンドコミュニティ財団と共同で、首都圏(1都3県)で分譲マンションに居住する方々を対象に、「共同住宅における新しいコミュニティのあり方に関する意識調査」を実施しました。

本誌7月号で、分譲マンションにおけるトラブルの有無および事例調査結果について、居住者の属性を中心に分析結果を紹介しましたが、今月の特集レポートでは、マンションの属性を中心に分析結果を紹介します。

トラブル(苦情・困りごと)の有無について

- 今回の調査は13項目の具体的なトラブル(苦情・困りごと)事例と13項目に含まれない事例をその他とし、全14項目について、トラブルの有無を4区分(全くない、あまりない、すこしある、かなりある)で回答を求めた(注1)。

マンションの総戸数とトラブル(苦情・困りごと)の有無

- 項目別にみると、総戸数が50戸未満、50～99戸未満の小規模マンションでは「④ゴミ出し」、「⑬用途転用」、「⑧管理業務」にトラブルありとの回答が多くなっている。
- 「④ゴミ出し」に関するトラブルは居住者数に比例すると思われがちだが、実態は小規模マンションのほうが多かった。これは小規模マンションでは基本的に管理人が不在の自主管理もしくは定期的な訪問管理のマンションが多く、管理が手薄くなっていることの影響もあると思われる。

マンションの階数とトラブル(苦情・困りごと)の有無

- 項目別にみると、高層マンションでは、「⑤共用廊下等の使用」、「⑨共用施設の利用」でトラブルありとの回答が比較的多くみられた。
- また、サンプル数が少なく、断定的にはいえないものの、比較的低層マンションで「⑫空き家」、「⑬住居以外の用途転用」でトラブルありとの回答が多くみられた。低層であるが故にトラブルの発生リスクが高いわけではなく、小規模マンションが低層で、管理が手薄になっていることの影響が大きいと思われる。

マンションの築年数とトラブル(苦情・困りごと)の有無

- 項目別にみると、「⑦ペット飼育」、「⑤共用廊下等の使用」、「⑨共用施設の利用」、「⑫空き家」で築年数と関係性がみられた。特に「⑦ペット飼育」は、築年数の古いマンションではペット飼育が認められていないマンションも多いことから、築年数の古いマンションでトラブルありとの回答が多くなっている。

まとめ

- 今後、マンションでは居住者・住まい方ニーズがさらに多様化することから、様々なトラブルが生じることを前提にして、マンションライフを考えることも必要になっているともいえる。トラブルの芽を早期に摘み取る、こじれて深刻化させないという、より積極的な取り組みが求められる。

※アンケート調査の概要

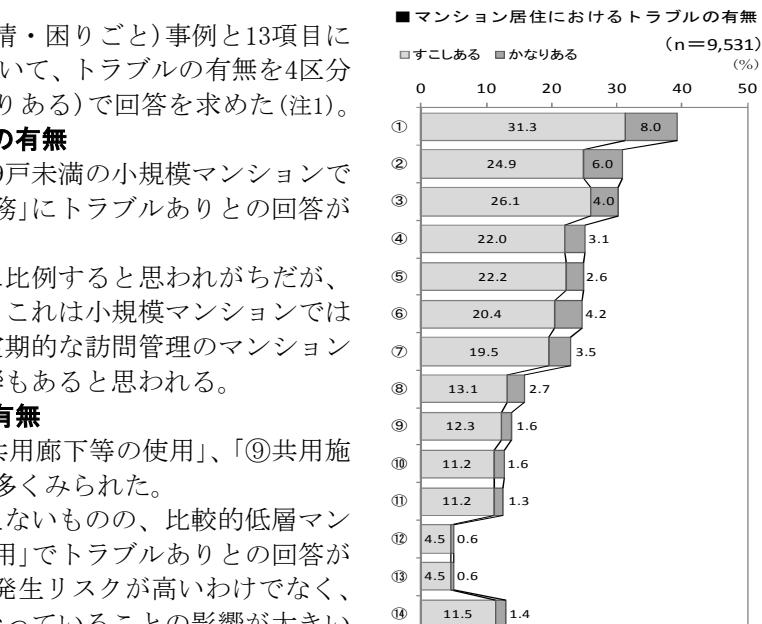
調査方法：インターネット調査

対象者：首都圏(東京・神奈川・埼玉・千葉)

調査概要：アンケート調査は2段階とし、分譲マンション居住者にトラブルの有無を調査(事例調査)し、9,531票の回答を得た。さらにトラブルありとの回答者に具体的な内容把握の調査(内容把握調査)を実施し、306票の回答を得た

実施時期：事例調査：2016年2月 8～10日

：内容把握調査：2016年2月16～18日



注1：具体的なトラブル事例

- ①生活騒音に関する苦情・困りごと
- ②喫煙マナーに関する苦情・困りごと
- ③駐車・駐輪に関する苦情・困りごと
- ④ゴミ出しに関する苦情・困りごと
- ⑤共用廊下・階段・EV等の使用マナーに関する苦情・困りごと
- ⑥居住者間でのいじめ、嫌がらせなど人間関係に関する苦情・困りごと
- ⑦ペット飼育に関する苦情・困りごと
- ⑧管理業務に関する管理会社への苦情・困りごと
- ⑨共用施設の利用マナーに関する苦情・困りごと
- ⑩住戸内やバルコニーにおけるゴミの散乱や悪臭などの苦情・困りごと
- ⑪防犯に関する苦情・困りごと
- ⑫住戸が空き家になっていることでの苦情・困りごと
- ⑬住居以外の用途転用に関する苦情・困りごと
- ⑭その他