

PRESS RELEASE

2016年6月25日
㈱長谷工総合研究所

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1：マンション生活における苦情・困りごとの実態

㈱長谷工総合研究所(東京都港区、社長：久田見 卓)では表題のレポートをまとめました。
レポートの全文は、6月25日発行の「CR I」7月号に掲載いたします。

㈱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。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、さらに進むと思われることから、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。

今月の特集レポートでは、「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」結果の中から、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の概要をまとめました。

トラブル(苦情・困りごと)の有無について

- 今回の調査では、生活騒音やゴミ出しマナーなど生活シーンに対応して13項目の具体的なトラブル(苦情・困りごと)事例を設定、13項目に含まれない事例をその他とし、あわせて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)による回答を求めた(注1)。
- トラブルが「すこしある」と「かなりある」をあわせて「ある」との回答が最も多かったのは、「①生活騒音」に関するもので39.3%の回答があった。次いで、「②喫煙マナー」(30.9%)、「③駐車・駐輪」(30.1%)の順で、この3項目については「ある」との回答が30%を上回っている。

コミュニティのレベルとトラブル(苦情・困りごと)

- トラブル(苦情・困りごと)の有無と居住者間のコミュニティレベルと関係についても調査を行った。具体的には「ご近所づきあい」の程度を指標に、トラブルの有無との関係を見ると、トラブルが「かなりある」との回答者では「ご近所づきあいがほとんどない」との回答が20.9%を占め、トラブルが「まったくない」(15.3%)、「あまりない」(13.2%)、「すこしある」(12.8%)の回答者と比較して、高くなっている。
- 「ご近所づきあい」がどのようなトラブルの防止に有効かをみると、「⑥人間関係」、「⑪防犯」、「⑨共用施設の利用マナー」、「⑫空き家」、「⑬住居以外の用途転用」は、「ご近所づきあい」との関係性は強くなっている(これら5項目について、トラブルが「かなりある」との回答者には「ご近所づきあいがほとんどない」との回答が多い)。

トラブル(苦情・困りごと)の対処方法

- また、今回の調査ではトラブル(苦情・困りごと)の内容に加えて、対処方法についても質問を行った。回答全体でみると、「特に何もしなかった」との回答が38.2%と最も多く、トラブルの程度が低いものや一過性のトラブルについては、具体的な対応を行わなかったケースが多いと思われる。
- 具体的にとった対処方法をみると、「理事会に対応をお願いした」(37.8%)、「管理会社に対応をお願いした」(35.8%)がほぼ同程度となっている。項目別では「①生活騒音」、「⑩ゴミの散乱・悪臭」、「⑨共用施設の利用マナー」については、「管理会社に対応をお願いした」との回答が上回っていた。

※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 | ⑧管理業務に関する管理会社への苦情・困りごと |
| ②喫煙マナーに関する苦情・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 |
| ③駐車・駐輪に関する苦情・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 |
| ④ゴミ出しに関する苦情・困りごと | ⑪防犯に関する苦情・困りごと |
| ⑤共用廊下・階段・E V等の使用マナーに関する苦情・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 |
| 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 | ⑬住居以外の用途転用に関する苦情・困りごと |
| ⑦ペット飼育に関する苦情・困りごと | ⑭その他 |

■マンションにおけるトラブルの上位項目

