

マンションのこと みんなでなんでも話し合ってみよう 連続座談会ニュース

第103号

板橋マンション管理組合ネットワーク

今月のテーマは 「モンスタークレマー」(細谷講師)です。

☆クレームもさまざま

本当に管理組合のことを思っている良いクレームには耳を傾けるべきです。

ところが、輪番制の素人理事(あたりまえ)は問題指摘に対応できないので困って逃げる、そしてこれをモンスタークレマー扱いし、排除してしまえば理事会運営もスムーズにいく、というわけで、何時まで経ってもこのような理事会は進歩せず同じ過ちを犯します。(本日出席の白木さんの資料によれば)

要は管理組合、または理事会の知識不足(勉強不足)のため、こうした対応になってしまう、というのが偽らざるところではないでしょうか。

せっかくの建設的(と思われる)意見が、このようなことでつぶされてしまうのはもったいないことですが、細谷講師の話も現実にあったことで、心が震撼させられます。

クレーム内容の見極めが非常に重要となります。

☆理事会に対して、モンスタークレマーが何か言ってきたときの対処法は…

- 言い分を聞き「ご不満は理解しました。他の人のご意見も聞きたいので理事会(総会)にご出席いただけませんか?」と言って、できるだけ多くの人がいる場所に出てきてもらう。(多くのまともな人たちの面前に晒したほうが早いし确实)
- とにかく話を聞く(クレマーは逃げの姿勢を敏感に察知する)
- 「それはいいですね。ぜひ検討したいのですが、私たちだけでは力不足なので、ぜひ理事になってください」といって、理事就任後、この要望をクレマー本人にやってもらう。
- 管理規約や使用細則に基づいて話を進める。
- 総会を長引かせないためにも、「すべての議案採決が終わってから質疑応答の時間を設けます」といって全議案採決後に話を聞いて、「次の理事会にお越しいただき、改めてお話を聞いて理事会で検討する、という形でよろしいですか?」と言って了承を取る。(来期役員に根回しをしておく)

(以上、ネットで見た、「新米フロントマンが先輩から伝授された話」をまとめてみました)

《今後も「同じマンションで暮らす」ことをお互い肝に銘じておきましょう》

