

マンション苦情処理に関する実態および 体制整備などに関する調査

- 抜粋版 -

平成15年9月

財団法人 日本住宅総合センター

この抜粋版は本編のうち、はじめに、目次および第3章「マンション苦情処理体制の整備」
(P 61 ~ 74) を抜粋したものである。

はじめに

現在の分譲マンションのストック戸数は、平成12年末で約386万戸、居住者数は約1千万人と推計され、居住形態の約1割を占め、都市型の居住形態として大都市を中心に普及・定着してきているが、マンションの居住を巡るトラブルも増加、複雑化する傾向にあり、早急な対応が求められている。

これに対しては、「マンションの管理の適正化の推進に関する法律」が平成13年8月1日に施行され、その中で規定されているマンション管理適正化推進センターに(財)マンション管理センターが、マンション管理業者によって構成する団体に(社)高層住宅管理業協会が指定され、苦情に対する指導・助言を行う体制が整えられつつあるところである。しかしながら、これらの施策によってマンションに関するすべての問題に対して解決が可能となったわけではなく、少数ではあるが裁判に移行する事例も存在している。

本調査はこのような背景をふまえ、特にマンションを購入した後のマンション居住者(区分所有者)、管理組合および管理会社間のトラブルや苦情処理の実態を把握するため、現在ある苦情相談機関に対してアンケート調査およびヒアリング調査を行い、マンション管理に関する苦情の実態、実際の苦情処理の問題点を検討し、さらに、近年になって増加、複雑化しているマンションの苦情処理について、紛争になる前の段階で問題点を整理し、有効なアドバイスが行える体制づくりの検討を行ったものである。

本調査にあたりご協力いただいた委員各位に深くお礼申し上げますとともに、本調査が今後のマンション管理に関する苦情の速やかな解決の一助になれば幸いです。

平成15年5月

財団法人 日本住宅総合センター

目次

序

1. 調査の背景と目的	1
2. 調査の視点	1
3. 調査の方法	2

第1章 マンション苦情処理の実態および体制整備などに関するアンケート調査

1. 調査方法	3
2. 回収の状況	4
3. 調査結果	5
(1) 苦情の持ち込み方法と対応回数・期間	6
(2) 苦情の内容	10
(3) アンケート調査のまとめ	41

第2章 マンション苦情処理の実態に関するヒアリング調査

1. 苦情処理機関の概要	44
2. (財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター	46
(1) 事例の詳細	46
(2) トラブル処理体制	48
(3) マンション管理適正化推進センターに期待すること	49
(4) 紛争処理体制について	50
3. (財)不動産適正取引推進機構	50
(1) 事例の詳細	50
(2) トラブル処理体制	52
(3) マンション管理適正化推進センターに期待すること	52
(4) 紛争処理体制について	53
4. (社)高層住宅管理業協会	53
(1) 事例の詳細	53
(2) 必要と思われる支援体制について	57

第3章 マンション苦情処理体制の整備

1. 相談機関のマンション苦情処理の実態	61
2. (財)マンション管理センターが受け付けた苦情の種類	62
(1) 苦情の種類別受付状況	63
(2) 苦情の内容別受付状況	64
(3) 委嘱弁護士への法律相談	65
3. 他の苦情処理機関	66
(1) マンション苦情処理機関の業務概要	66
(2) マンションの苦情処理に関する機能分担	67
4. 現行法あるいは現行機関の問題点	68
(1) マンションの管理の適正化の推進に関する法律	68
(2) (財)マンション管理センターの業務内容	69
(3) 専門家の協力が必要な問題	70
5. 課題解決のための方策	70
(1) 課題の再整理	70
(2) マンション管理に関する苦情の特徴	71
(3) マンション管理に関する苦情処理機能の高度化	71

第4章 マンション管理のトラブルに関する判例

1. マンション管理に関する判例の概要	75
2. 判例にみる「助言のための専門委員会」の役割	76
(1) 代表事例による検証	76
(2) 判例の分類と専門家の役割	82

資料編

1. マンション管理に関する判例	87
(1) 屋上、外壁、バルコニー	87
(2) 管理組合の運営	92
(3) 居住ルール・管理規約	102
(4) 生活紛争	113
(5) 不良入居者	118
2. マンション苦情処理に関する実態および体制整備などに関するアンケート調査票	123
3. アンケート調査の結果	126

第3章 マンション苦情処理体制の整備

本章では第1章から第2章までの分析を踏まえた上で、今後のあるべきマンション管理の苦情処理体制の整備について検討を行う。

1. 相談機関のマンション苦情処理の実態

「第1章 マンション苦情処理の実態および体制整備などに関するアンケート調査」においては、マンションに関する苦情処理を行っている21機関に対してアンケート調査を行い、トラブル事例や苦情の特筆すべき事案の抽出をしてもらい、その結果をとりまとめている。

このアンケートの結果をみると、苦情の内容で多いのは「役員選任・理事会運営」(16.0%)、「管理員、管理会社とのトラブル」(16.0%)、「管理規約・使用細則に関する問題」(12.3%)である。また自組織で処理できたかどうかについてみると、自組織で処理済みのものが81件中23件、外部組織に依頼をしたものが28件となっている。苦情処理の支援を仰いだ外部組織には、弁護士、公認会計士、マンション管理組合連合会、マンション管理特別相談員、建築士事務所協会などがあげられている。

苦情を「情報提供により解決できる種類の相談」「アドバイスにより解決可能な苦情」「弁護士などの協力が必要な紛争」に分類すると、「情報提供により解決できる種類の相談」が81件中21件(25.9%)、「アドバイスにより解決可能な苦情」が同39件(48.1%)、「弁護士などの協力が必要な紛争」が同21件(25.9%)となる。ただし、この21件は、すべて裁判などへ移行した紛争事案ということではなく、専門的法律知識を持った弁護士などに助言を求める必要のある事案も含まれている。

このアンケートでは、「マンション管理の特筆すべき苦情処理について、①これまで対応した中で処理に時間がかかったケース、②外部からの支援を仰いだケース」を収集している。このようなことから、自組織では対応できない高度で専門的な知識を要する苦情が多く回答されたと考えられる。

次に「第2章 マンション苦情処理の実態に関するヒアリング調査」では、三

つの機関にヒアリングを行い、回答のあった事例の詳細とマンション管理適正化推進センターに期待することなどを聞き取っている。

(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、基本的にマンションの管理組合が取り組んだ方がより解決に向かうと考えられることは、(財)マンション管理センターに紹介することが望ましいと考えている。従来からこうした方針を持っていることに加え、(財)マンション管理センターがマンション管理適正化推進センターに指定されたことにともない、法的な裏付けもできたので、今後もこの方針は変えないとしている。

(財)不動産適正取引推進機構は、マンションの「管理」の問題は基本的に処理できないとしている。また、設備に関するトラブルについては判断ができない。したがって、マンション管理の専門機関が十分に役割を果たすことを期待している。

以上のように、調査結果からは、現行の苦情処理機関内部では対応できない、高度に専門的な知識を必要とする苦情が寄せられていることが判明するとともに、マンション「管理」のトラブルについては、マンション管理適正化推進センターに指定された(財)マンション管理センターの活動に期待を寄せていることがわかった。

2. (財)マンション管理センターが受け付けた苦情の種類

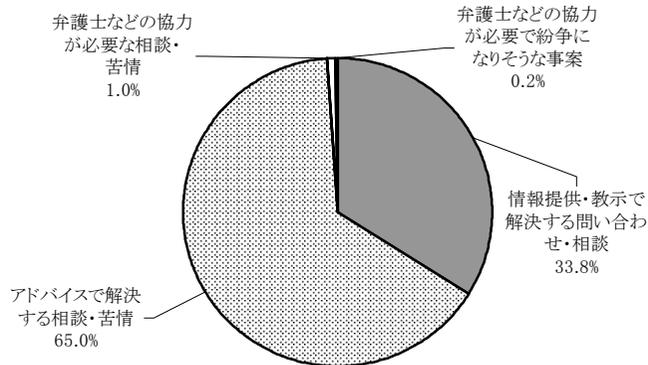
「1. 相談機関のマンション苦情処理の実態」で述べたように、各相談機関に寄せられる苦情の中には、外部の専門家へ協力要請しなければ解決できない事例が少なからず存在することがわかった。しかしながら、アンケート調査では特筆すべき相談を回答しているため、日常的にどの程度こうした高度な専門的知識を要する相談が寄せられているか、今回の調査からは判断できない。

そこで、日常的な相談件数の多寡を把握し、弁護士などの外部組織から支援を受けなければならないものはどの程度あるのか把握するために、平成13年度に(財)マンション管理センターで受け付けた相談・苦情についての分析を行うこととする。

(1) 苦情の種類別受付状況

平成13年12月の1ヶ月間に受け付けた相談を種類別にみると、「アドバイスで解決する相談・苦情」が523件中340件と65%を占めている。「情報提供・教示で解決する問い合わせ・相談」は33.8%であり、「弁護士などの協力が必要な相談・苦情」、「弁護士などの協力が必要で紛争になりそうな事案」は合わせても6件(1.1%)となっている。「弁護士などの協力が必要な相談・苦情」とは、弁護士の専門知識が必要な事例、あるいは相談者が弁護士から直接コメントを得たい事例である。「弁護士などの協力が必要で紛争になりそうな事案」とは、区分所有者同士、あるいは区分所有者と管理組合、管理会社の間で紛争が起きそうな事例である。後者のような事例は1ヶ月間で1件(0.19%)しか生じていない。

図表3-1 マンション管理に関する苦情の種類別受付状況



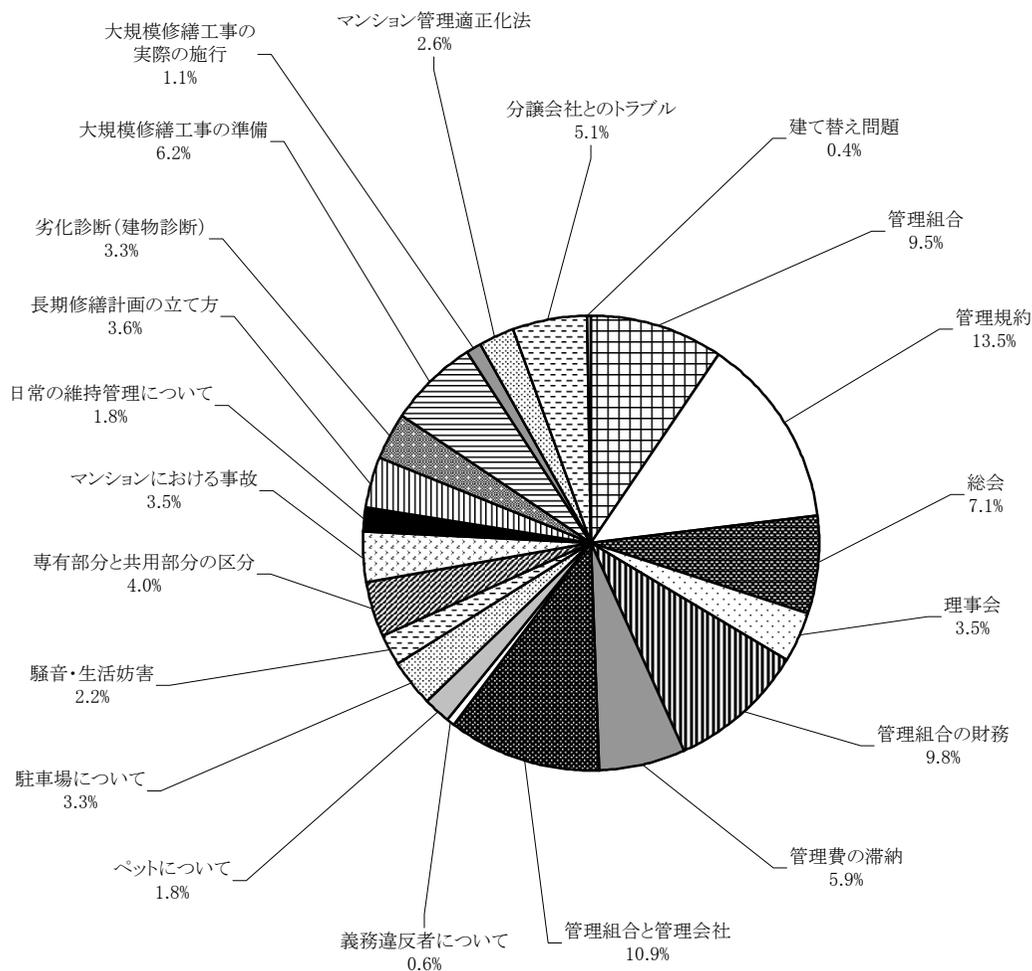
項目	件数	割合	備考
1 情報提供・教示で解決する問い合わせ・相談	177	33.84%	管理会社を紹介してほしい 建物診断業者の問い合わせ ペイオフについて
2 アドバイスで解決する相談・苦情	340	65.01%	総会運営について 議決権について 専有部分・共用部分の負担について エントランス入口開閉音がうるさい
3 弁護士などの協力が必要な相談・苦情	5	0.96%	外壁に対する区分所有者の訴訟について 駐車場用地の取得について 管理会社とのトラブルについて
4 弁護士などの協力が必要で紛争になりそうな事案	1	0.19%	敷地利用権に関する件
合計	523	100.00%	

注：平成13年12月に（財）マンション管理センターで受けた相談を分類したものである。

(2) 苦情の内容別受付状況

(1)と同様に、(財)マンション管理センターが平成13年4月から9月までの6ヶ月間に受け付けたもののうち、相談が明確に分類できる1,923件を内容別にみると、「管理規約」(13.5%)、「管理組合と管理会社」(10.9%)、「管理組合の財務」(9.8%)、「管理組合」(9.5%)が大きな割合を占めている。

図表3-2 マンション管理に関する苦情の内容別受付割合



(3) 委嘱弁護士への法律相談

平成13年4月から平成14年1月までの10ヶ月間に、(財)マンション管理センターから弁護士に紹介した事例は12件となっており、平均すると月に約1件の紹介となっている。その内容をみると、管理費などの滞納が2件、所有権に関する問題が4件、名誉毀損に代表される人間関係の不信に起因するものが3件となっている。弁護士との相談後、提訴となった事案は1件のみとなっている。

なお、平成12年度(平成12年4月～平成13年3月)の弁護士相談件数は、6,075件中13件(0.21%)となっており、平成13年度とほぼ同数である。

図表3-3 平成13年度委嘱弁護士への法律相談件数とその内容

	内容の分類	地域	相談者	結果(解決度)	備考
1	管理費などの滞納	札幌市	理事長	○	納得
2	ルーフガーデンの所有権	川崎市	理事長	△	ある程度納得
3	組合としての不動産購入	船橋市	理事長	○	納得
4	管理委託会社への不信	福岡県	理事長	○	納得
5	名誉毀損	市川市	理事長	△	裁判には適さない
6	管理委託会社と理事に対する不信	豊島区	組合員	△	事実関係が不明確
7	外壁の危険の保証	熊本市	修繕委員	△	裁判には適さない
8	専用庭の義務違反者	文京区	理事長	△	ある程度納得
9	管理費などの滞納	足立区	理事長	×	提訴予定
10	入居者名簿の未提出者	横浜市	理事長	○	納得
11	土地の取得の件	多摩市	理事長	○	納得
12	管理員室の所有権登記	港区	規約委員	△	引き続き相談

資料：平成13年4月～平成14年1月の間に、(財)マンション管理センターに相談のあった5,679件(月平均568件)のうち、弁護士を紹介した事例の結果である。(12件/5,679件=0.21%)

3. 他の苦情処理機関

苦情処理あるいは苦情処理機関に対する支援を行っている機関について第2章で紹介しているが、ここでは各機関の機能を比較検討するために、再度簡潔に整理する。

(1) マンション苦情処理機関の業務概要

① 国民生活センター

国民生活センターは全国約400ヶ所の消費生活センターと連携し、消費生活にかかるさまざまな問題について情報収集・調査を行い、その結果を広く情報提供している。

例えば、消費生活相談では、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問い合わせなど、消費者からの相談を専門相談員が受け付け、公正な立場で処理にあたっている。

② (財)不動産適正取引推進機構

不動産取引をめぐる紛争を未然に防止し、適正かつ迅速処理を推進し、消費者の保護と宅地建物取引業の健全な発展に寄与することを目的として、昭和59年4月に発足した。

特定紛争の処理(調整・仲裁)では、都道府県の宅建業法主管課などで解決が見つからない紛争のうち、両当事者の同意があり、先例的な価値があるものについて、紛争処理委員により調停・仲裁を行っている。

③ (財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター

「住宅性能表示制度」に基づく評価住宅に関する相談をはじめ、住宅全般についてのさまざまな相談を受け付けるなど、住宅に関する紛争解決の支援を図ることを目的に、平成12年4月に発足した。

「住宅の品質確保の促進等に関する法律」に基づき、指定住宅紛争処理機関の行う紛争処理の業務支援などを行っている。

④ (社)高層住宅管理業協会

会員相互の協力により、高層住宅の管理システム、管理技術などに関する調査研究を行い、管理業務の適正化の諸方策を推進することなどを目的に昭和54年に設立された。国、地方公共団体などに対する建議および意見の具申、

マンション管理適正化法に規定する管理業務主任者の試験事務、マンション管理適正化法 95 条に規定する指定法人としての業務などを行っている。

⑤ (財)マンション管理センター

マンション管理についての適切な指導、相談、情報の提供を行うとともに、大規模修繕に必要な資金調達の支援に関する事業、総合的な調査研究、関連各種事業の推進などを行うことを目的としている。マンション管理適正化法 91 条に規定するマンション管理適正化推進センターに指定されている。

(2) マンションの苦情処理に関する機能分担

マンションの苦情処理に関する各機関の役割分担を整理すると以下のとおりである。

売り主と区分所有者間のトラブルについては、国民生活センター、(財)不動産適正取引推進機構、(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターが苦情処理を行っている。各機能についてみると、国民生活センターは、情報提供機能、アドバイス機能を有している。(財)不動産適正取引推進機構は、業者のからんだ紛争のうち都道府県の宅建業法主管課などで解決がつかず、先例的な価値があるものについて調停・仲裁を行う。したがって、紛争処理機能はあるものの、個人対個人の争いは扱わないなどその機能はきわめて限定されている。情報提供機能、アドバイス機能も基本的に一次処理機関への紹介が主となるため限られたものとなっている。(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、住宅全般に関する紛争の解決の支援を行っており、情報提供機能、アドバイス機能も備えているが、マンション問題に特化した機関ではないことに留意する必要がある。

管理会社と管理組合間のトラブルには、国民生活センターと(社)高層住宅管理業協会が苦情処理にあっている。国民生活センターは情報提供、アドバイス機能を有している。(社)高層住宅管理業協会は、マンション管理適正化法に規定するマンション管理業者の団体として指定され、管理組合からの苦情の解決を行うことを業務の一つとしており、情報提供、アドバイス、紛争処理の各機能を有するが、紛争処理機能は会員会社の社員の営む業務に関する場合に限定される。

管理組合内部の運営上の問題および管理組合内部の生活上の問題については、

国民生活センター、(財)マンション管理センターによって、情報提供、アドバイス業務が行われている。

マンション管理全般にかかわる紛争処理機能を有している機関は、現在のところ存在しない。

図表 3-4 苦情処理機関が提供している機能

苦情の内容	苦情処理機関	情報提供機能	アドバイス機能	紛争処理機能
売り主と 区分所有者	国民生活センター	○	○	×
	財団法人 不動産適正取引推進機構	△	△	△
	財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター	○	○	○
管理会社と 管理組合	国民生活センター	○	○	×
	社団法人 高層住宅管理業協会	○	○	△(注)
管理組合内部の 運営上の問題	国民生活センター	○	○	×
	財団法人 マンション管理センター	○	○	×
管理組合内部の 生活上の問題	国民生活センター	○	○	×
	財団法人 マンション管理センター	○	○	×

注：(社)高層住宅管理業協会は、社員の営む業務に関する管理組合などからの苦情の解決を行うこととしている。

4. 現行法あるいは現行機関の問題点

(1) マンションの管理の適正化の推進に関する法律

マンションの管理の適正化の推進に関する法律（以下「マンション管理適正化法」と記す）は、第91条においてマンション管理適正化推進センターを指定することになっている。同センターの業務としては、第92条で図表3-5のように定義されている。

図表3-5 マンション管理適正化法第92条の内容

- マンションの管理に関する情報及び資料の収集及び整理をし、並びにこれらを管理組合の管理者等その他の関係者に対して提供すること。
- マンションの管理の適正化に関し、管理組合の管理者等その他の関係者に対し技術的な支援を行うこと。
- マンションの管理の適正化に関し、管理組合の管理者等その他の関係者に対し講習を行うこと。
- マンションの管理に関する苦情の処理のために必要な指導及び助言を行うこと。
- マンションの管理に関する調査及び研究を行うこと。
- マンションの管理の適正化の推進に資する啓発活動及び広報活動を行うこと。
- 前各号に掲げるもののほか、マンションの管理の適正化の推進に資する業務を行うこと。

(2) (財)マンション管理センターの業務内容

(財)マンション管理センターは、マンション管理適正化法第91条に定められたマンション管理適正化推進センターに指定されている。(財)マンション管理センターの寄附行為には、その事業内容について第4条で定義しているので図表3-6にかかげる。

図表3-6 マンション管理センターの寄附行為

- マンションの適正な管理への指導、相談
- マンションの大規模修繕の実施に係る指導、相談
- マンションの修繕積立金の効率的な運用に係る情報提供等
- マンションの大規模修繕に必要な資金の融資で住宅金融公庫及び沖縄振興開発金融公庫によるものに係る債務保証
- マンションの管理及び建替え等についての調査及び研究
- マンションの管理の適正化の推進に関する法律(平成12年12月8日法律第149号。以下「適正化法」という。)及び同法施行規則に定めるマンション管理士に係わる試験、登録および講習の実施に関する業務並びにマンション管理適正化推進センターに関する業務
- その他前条の目的を達成するために必要な事業

このように、(財)マンション管理センターの寄附行為においては、「マンションの適正な管理への指導、相談」および「マンション管理適正化推進センターに関する業務」をその範囲としているが、調停や仲裁といった紛争処理は「指導・相談」や「助言」を超えるものであり、業務として行うことができない。

(3) 専門家の協力が必要な問題

マンション管理適正化法の制定とそれに伴うマンション管理適正化推進センターの指定により、(財)マンション管理センターが中心となって、マンションの「管理」に関する問題の解決へ努力しているところだが、現状の相談体制では以下の点に対処することが困難で、専門家の協力が必要になると思われる。

① 居住者間で生じた問題への対処

ペット問題、騒音問題、総会での運営をめぐる対立、複合住宅（住宅所有者と店舗所有者）の争いなど、居住者間で生じた問題に対しては、現状の体制では根本的な解決が図りにくい。

② 法廷の場に行くまでの問題整理

問題の解決に法廷の場に持ち込む必要があるとしても、法廷での争いの前段階として問題の整理を必要とする場合が少なくない。紛争を未然に防止するためにも専門家の的確な指導・助言などが必要である。

5. 課題解決のための方策

(1) 課題の再整理

第1章のアンケート調査によれば、外部の専門家に依頼しなければ解決できない高度な専門性を必要とする苦情が約3割程度存在している。また、第2章のヒアリング調査によれば、他の苦情処理機関は(財)マンション管理センターがマンション問題の苦情処理で中心的役割を果たすことを望んでいる。しかし、その(財)マンション管理センターも現行法および寄附行為から、調停・仲裁などの紛争処理は業務として行うことはできない。

一方で、マンション管理に関して弁護士などの専門家でなければ解決できない問題は、(財)マンション管理センターで受け付けた苦情全体からみればごく少数（約1%）であり、その解決のために別に専門的な機関を設けることはコ

ストがかかりすぎると考えられる。

(2) マンション管理に関する苦情の特徴

本調査で行ったマンションの管理に関する苦情の内容を検討すると、いくつかの特徴が認められる。

第1に、マンション管理のトラブルの多くは区分所有者同士の争いである。騒音問題やペット飼育に関する問題（第1章の事例⑥、事例⑦を参照のこと）が特徴的である。また、管理組合と組合員間の問題（第1章の事例④を参照のこと）も区分所有者間の争いに帰結する。例外的には管理会社と管理組合間のトラブルがあるが、こうした問題については、(社)高層住宅管理業協会が一定の役割を果たすことが期待されている。

第2に、問題が広範、複雑、多岐にわたっているため、複数の分野にわたる専門家の知識が必要となっている。

第3に、多くの場合適切な情報提供、アドバイスがあれば解決可能で、裁判まで到達する事例は少ない（本章の「図表3-1 マンション管理に関する苦情の種類別受付状況」を参照のこと）。

また、本章で論じているように、現行の苦情処理機関で解決できない問題には高度に専門的な知識が必要である。しかしながら、マンション管理のトラブル全般に関して高度に専門的な知識を提供できる機関、特に紛争処理機関は存在しない。

さらに、マンションの管理に関するトラブルが紛争まで達した場合には、迅速な処理が求められる。紛争の当事者が個人である場合が多く、トラブルの解決に費やすことのできる時間や費用が限られていること、また管理組合役員も任期は1年程度であり、長引いては争点が曖昧になってしまうためである。

(3) マンション管理に関する苦情処理機能の高度化

(イ) 求められる新しい仕組み

「(1) 課題の再整理」で述べたように、頻度としては少ないもののマンションの「管理」に関する複雑かつ高度な専門知識を要する問題に対処するためには、現在(財)マンション管理センターが行っている一般的な相談よりも高度な対応ができる仕組みが必要と考えられる。先に述べたようにマンション管理に関する問題は、その範囲が広く複雑なため、各分野で高度に専門的

な知識を持つ専門家が一致協力して解決方策を検討することが求められる。また、問題について指導・助言などを行い、解決のための判断材料を提供し、なおかつ「(2) マンション管理に関する苦情の特徴」で述べたように、迅速で費用のかからない仕組みを提供することが求められよう。

その仕組みを簡潔に列挙すると以下のとおりである。

図表 3-7 マンション管理問題に求められる苦情処理の仕組み

- 弁護士、建築士、マンション管理士などの専門家で委員会を設け、実際に現場に足を運び、事実関係を整理して解決の判断材料を提供する仕組み。
- 当事者双方の合意による面談で、図面、書類などを検討したうえで解決の糸口を与える仕組み。
- 委員会の中から事案に合った専門家を選定できる仕組み。

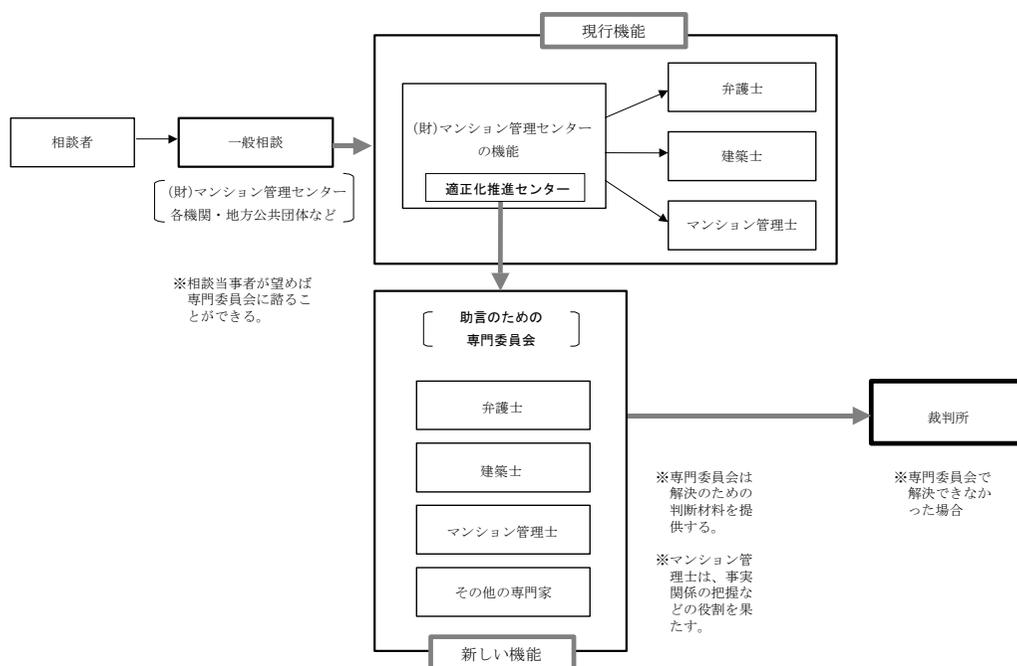
(ロ) 位置づけ

「(イ) 求められる新しい仕組み」については、これまでの活動実績、過去のデータの蓄積から判断して、マンション管理適正化推進センターに指定されている(財)マンション管理センターが担うことが適当であろう。

この仕組みは、苦情相談全体からみれば数は少ないものの、高度な専門知識が必要な案件、当事者同士が合意し苦情処理の解決が可能な案件について、時間と費用をかけないで解決を図る「マンションの適正な管理への指導」およびマンション管理適正化推進センターに関する業務である「マンションの管理に関する苦情の処理のために必要な指導及び助言を行うこと」を具体化する仕組みとして、(財)マンション管理センターの寄附行為の中に位置づけることができよう。

また、直接的な利害を持たない中立的な専門家が出す結論は、仲裁のような拘束力は持たないが、妥当な判断として当事者からも尊重されるものと考ええる。

図表3-8 マンション管理適正化推進センターと新たな機能のイメージ



(ハ) 新しい機能のあり方

図表3-8に示した弁護士、建築士、マンション管理士といった複数の専門家による「助言のための専門委員会」は、(イ)で述べたマンション管理問題に求められる苦情処理の新たな仕組みを具体化したものであり、この委員会を設置することにより、これまでの相談業務では解決が難しかった問題に的確に指導・助言などを行うことができるようになると考えられる。

この委員会ではマンション管理士が現場に足を運び、事実関係を把握し、問題点の整理をして解決の糸口を見出す。そして複数の専門家がそれに対応し、当事者が自主決定するための判断材料を提供する。ここまでの委員会の役割である。最終的な意思決定は当事者自身の考えを尊重する。当事者同士の結論として、裁判に移行する場合も想定されるが、裁判に移行する前の早い段階で中立的な専門家による適切な指導・助言などがなされれば、当事者の納得のいく結論を導き出すことが可能であり、紛争の早期の解決につ

ながるものとする。

(二) 今後の検討を要する課題

的確な指導・助言などを行い紛争の早期解決を図るためには、苦情の解決事例の蓄積や判例の収集などが不可欠である。蓄積された情報の共有化を推進し、情報の開示をしていくことが求められよう。