

# ITを活用した総会の実施ガイドライン

ー ITを活用した「新しいマンション管理様式」ー

## I Tを活用した総会の在り方検討会

### 委員名簿

#### (座長)

鎌野 邦樹 : 早稲田大学法学学術院 法科大学院 教授

#### (委員)

篠原 みち子 : 弁護士

原 昇 : 公益財団法人 マンション管理センター 管理情報部長

松田 晋治 : 一般社団法人マンション管理業協会 理事  
住商建物株式会社 代表取締役社長

白沢 英之 : 株式会社大京アステージ ICTソリューション事業部 部長

久保 依子 : 大和ライフネクスト株式会社 MS事業本部事業推進部 部長

#### (オブザーバー)

足立 良太 : 国土交通省 住宅局 市街地建築課 マンション政策室 課長補佐

宮崎 文康 : 法務省 民事局付

#### (事務局)

一般社団法人マンション管理業協会

(敬称略、順不同)

## 目 次

1	はじめに	3
	(1) ガイドラインのスコープと目的	3
	① リアル+オンライン併用型総会とオンライン総会	3
	② ガイドラインの目的と位置づけ	4
2	リアル+オンライン併用型総会	5
	(1) 基本的考え方	5
	(2) 「法的・実務的論点」と「考え方」	5
	① オンライン出席区分所有者の出席並びに議決権行使の取扱いについて	6
	② オンライン出席者（区分所有者・代理人）の本人確認について	7
	③ オンライン出席区分所有者からの質問の取扱いについて	8
	④ 通信障害等への対応について	9
3	オンライン総会	11
	(1) 基本的考え方	11
	(2) 「法的・実務的論点」と「考え方」	11
	① 開催場所の考え方について	12
	② 開催手法の選択について	13
	<参考>用語の定義	14
	<参考>必要なツール例	15

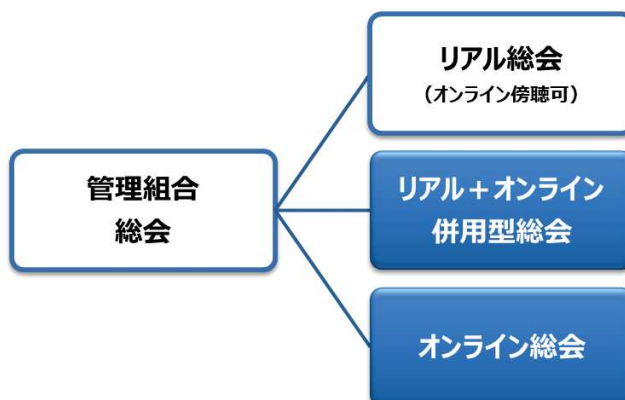
# 1. はじめに

## (1) ガイドラインのスコープと目的

### ① リアル+オンライン併用型総会とオンライン総会

現在、管理組合が開催する一般的な総会は、物理的に存在する会場において、区分所有者等が一堂に会する形態で行われている（リアル総会）。他方、近年のITの発展や「新しい生活様式」を踏まえれば、有用な選択肢の一つとして、IT等を活用して遠隔参加する方法も考えられ、その具体的な在り方については、複数のパターンが考えられる。

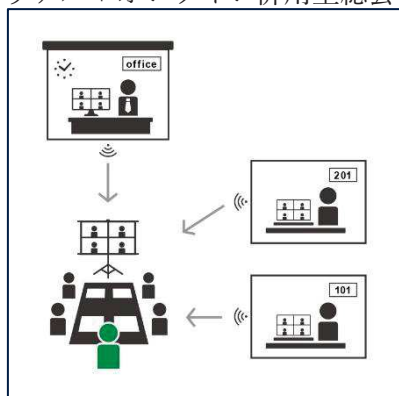
1. リアル総会を開催する一方で、当該リアル総会の場に在所しない区分所有者等についても、WEB会議システム等を用いて遠隔からこれに出席し、議決権行使・質疑等することを許容する形態（リアル+オンライン併用型総会）。
2. リアル総会を開催せず、区分所有者等がすべてWEB会議システム等を用いて総会に出席する形態（オンライン総会）。



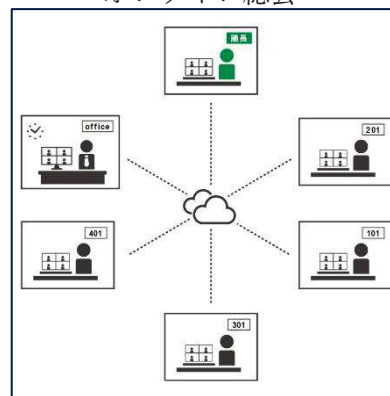
そこで、本ガイドでは、「新しいマンション管理様式」の第一歩として、区分所有者等の遠隔参加を可能とする総会へのIT活用について、上記2パターンにおける法的・実務的論点を明らかにする。

【イメージ図】

リアル+オンライン併用型総会



オンライン総会



## ② ガイドラインの目的と位置づけ

会議体としての総会をどのように開催するかについては、各管理組合の態様（規模、IT環境の整備状況及び各区分所有者のIT環境やリテラシーによる格差（以下、「IT格差」という。）等）を踏まえ、望ましい手法が検討されるべきであり、必ずしも「ITを活用した総会」が望ましいという方向性を提示するものではない。あくまでも、管理組合が総会の在り方を検討するときの追加的な選択を提供することを目的とする。

本ガイドでは、管理組合がインターネット等の手段（WEB会議システム等）を用いて総会の開催を希望する場合において、実施に当たり問題となりうる法的・実務的な論点を明らかにする。法的・実務的な論点の検討にあたっては、リアル総会においてこれまで積み重ねられてきた解釈や実務をベースとしつつ、インターネット等の手段（WEB会議システム等）を用いた総会への出席という新しい行為態様における特異性等を踏まえ検討を行った。

また、我が国においては、WEB会議システム等を用いた出席を可能とする総会の実施事例はあまりないため、会社法における「株主総会」について、経済産業省が公表した「ハイブリッド型バーチャル株主総会の実施ガイド」や、商業上・生活上利用されている現在の技術を参考とした部分もあるが、区分所有者自身によるマンションの管理・運営という特性を踏まえ、マンション管理の実務の担い手の意見等を聴取しながら、本検討会独自の検討を行った。

その結果、実証実験の結果や本検討会での意見交換を踏まえ、望ましいと思われる対応を「具体的取扱い例」として提示した。複数の対応がありうるものについては、「考え方」を明確化させ、今後のプラクティスが積み重ねられる際の検討の視座となるよう記述している。

## 2. リアル+オンライン併用型 総会

### (1) 基本的考え方

管理組合によるリアル+オンライン併用型総会の採用は、区分所有者の総会への出席方法について、リアル総会の開催場所へ実際に臨むという方法に加えて、インターネット等の手段（WEB会議システム等）を用いての出席（以下、「オンライン出席」という。）という選択肢を追加的に提供するものであり、区分所有者の多様性（IT格差等）を考慮した、実現性・汎用性の高い手段と考える。また、コロナ禍において、オンライン出席の選択肢を追加することで、会場への参集人数を極力減少させることが可能となり、仮にオンライン出席が叶わず、リアル会場への参集を余儀なくされた区分所有者がいたとしても、3密を回避し、感染リスクを低減させる効果が期待できるため、当該方法を採用する意義があると考えられる。

リアル+オンライン併用型総会の運営の在り方の検討に当たっては、リアル総会で一般に行われている実務を応用するという点を基本に考えつつも、オンライン出席という態様から考えられる特異性や、新しい技術の発展を前提に、論点を整理することが必要と考えられる。

また、リアル+オンライン併用型は、リアルな集会の開催に加えて、追加的な出席手段を提供するものであり、IT格差への配慮の観点から、物理的な会場への出席を希望する区分所有者の出席機会が失われることのないよう留意が必要である。

もっとも、追加的な手段ではあるものの、インターネット等の手段（WEB会議システム等）を用いた出席方法を提供する以上、招集者は、集会（総会）において区分所有者による議決権行使や質問の取扱い等に係るリアル総会との違いについて、事前に周知を行うなど、適切な対応が求められる。

### (2) 「法的・実務的論点」と「考え方」

情報伝達の即時性、双方向性という観点から、法的・実務的に適正実施が図られるよう、特に以下の点について整理を行い、一定の考え方等を示すこととした。

- ① オンライン出席区分所有者の出席並びに議決権行使の取扱いについて
- ② オンライン出席者（区分所有者・代理人）の本人確認について
- ③ オンライン出席区分所有者からの質問の取扱いについて
- ④ 通信障害等への対応について

## ① オンライン出席区分所有者の出席並びに議決権行使の取扱いについて

### 考え方

- i リアル集会（総会）の開催場所と各区分所有者との間で情報伝達の双方向性と即時性が確保されているといえる環境にあれば、個々の区分所有者が、インターネット等の手段（WEB会議システム等）を用いて集会（総会）に参加し、議決権を行使することは可能と考える。
- ii その場合の議決権の行使は、建物の区分所有等に関する法律（以下、「区分所有法」という。）第39条第3項に規定する（集会に出席しない場合の）電磁的方法による議決権行使ではなく、その区分所有者が招集場所で開催されている集会（総会）に出席し、その場で議決権を行使したものと取扱うことも可能であると考えられる。
- iii なお、管理者等がオンラインによる出席をし、その職責を果たすためには、リアル集会（総会）の開催場所と当該管理者等並びに各区分所有者との間で情報伝達の双方向性と即時性が確保されているといえる環境にあり、集会（総会）における議事進行等を支障なく行える仕組みが整備されていることが必要となる。

### ■具体的取扱い例

○オンライン出席区分所有者の議決権行使方法については、事前に管理組合内で協議し、意思確認を担保できるルールを設けることが望ましい。

<具体例>

- ・（少数であれば）画面を通じた挙手による方法。
- ・画面上の挙手は行わず、チャット機能や投票システムを利用して、賛否の記録を残す方法。（通信の安定性、動画拡散リスクへの懸念等から、発言機会以外、画面オフでの運用も考えられる。）

## ② オンライン出席者（区分所有者・代理人）の本人確認について

### 考え方

- i リアル集会（総会）の実務においては、区分所有者の届出に基づく住所に送付された「招集通知」を所持している区分所有者は、通常は当該区分所有者と同一であるという経験則を適用し、本人確認を実施していると理解できる。
- ii 当日の資格審査としては、一般的に、受付で部屋番号と氏名を申告してもらう、という方法を採用している。ある議題について賛否が微妙な場合等には、後日の争いを避けるため、ある程度の資格審査として、「集会（総会）招集通知」等の提示という方法も考えられる。
- iii また、電磁的方法による議決権行使（区分所有法第 39 条第 3 項）における本人確認について、現在の実務では、下記方法を用いる等が望ましい対応として考えられる<sup>1</sup>。
  - イ. 電子署名を付することとする方法
  - ロ. あらかじめ割り当てられたパスワードを入力させる方法
- iv オンライン出席区分所有者の本人確認についても、基本的にはリアル集会（総会）と同様の取扱いを取ることが相当と考えられ、適切な本人確認の方法を選択し、実施することが望ましい。
- v また、代理人の本人確認についても、リアル集会（総会）の実務において、特別の事情（代理権を疑う事情）のある場合を除き、当日の受付で、委任状を持参した人を代理人と認めている<sup>2</sup>。
- vi オンライン出席する代理人の本人確認についても、現状の実務を踏まえ、事後の紛争の発生を防止するとの観点から、適切な本人確認の方法を選択し、実施することが望ましい。

<sup>1</sup> 稲本洋之助 鎌野邦樹著『コンメンタール マンション区分所有法（第 3 版）』[2015]

<sup>2</sup> 高層住宅法研究会編著『改訂新版 マンション管理組合総会運営ハンドブック』[2007] 問 47【説明】



### ③ オンライン出席区分所有者からの質問の取扱いについて

#### 考え方

- i リアル集会（総会）の実務では、質問の取扱いについて、その場で挙手した区分所有者を議長が指名するスタイルが一般的であるが、時間等の都合によっては挙手した区分所有者が必ずしも発言できるわけではない。また、議長は、区分所有者が発言するまで質問等の内容を把握することができないことから、類似ないし重複質問等が出されることもあり、その際、議長の采配により、質問を制限することもあり得る。
- ii 一方、オンライン出席区分所有者からの質問等については、テキストで受け付けることも可能となり、その場合には、内容についてコピー＆ペーストが可能であることから、議事運営を妨害するといった不当な目的で、同じ質問を複数回送る等、質問権の行使が濫用的に行われる可能性があり、議事運営に支障が生じる事態にもなり得る。

このような濫用行為への対策としては、画面を通じて挙手又はWEB会議システム等の挙手機能等を使って質問の意思を示し、議長の采配により質問者を指名するといった取扱いとすることが考えられる。

#### ■具体的取扱い例

○質問等を取り上げるための準備に必要な体制や時間を考慮し、集会（総会）を一つの会議体として運営するために、以下のような取扱いが考えられる。

- ・リアルと同様、画面を通じて挙手又はWEB会議システムの挙手機能等を利用し意思を示すことで、議長の采配により質問者を指名することについて、あらかじめ運営ルールとして定め、招集通知やWEB上で通知する。
- ・オンライン出席区分所有者より、テキストで質問を受けることを可能とする場合、1人が提出できる質問回数や文字数、送信期限（リアル集会（総会）の会場の質疑終了予定の時刻より一定程度早く設定）などの事務処理上の制約や、質問を取り上げる際の考え方、個人情報が含まれる場合や個人的な攻撃等につながる不適切な内容は取り上げないといった考え方等について、あらかじめ運営ルールとして定め、招集通知やWEB上で通知する。

#### ④ 通信障害等への対応について

##### 考え方

- i 招集者側の通信障害等が発生し、その結果、オンライン出席区分所有者が審議又は決議に参加できない事態が生じた場合には、決議の効力に影響が生じる可能性は否定できない。
- ii そのため、サイバー攻撃や通信障害が発生する可能性に鑑み、管理組合として予め対策を行うことが必要であり、加えて、区分所有者が容易にアクセスするために、招集者は、一定の情報提供等の対策を取ることが望ましい。
- iii なお、通信障害等が発生し、多くのオンライン出席区分所有者が参加不可能となった場合には、あらためて集会（総会）を開催することも考えられるが、通信障害等の発生段階、及び規模によっても異なるため、予めその対応について、管理組合内で協議しておくことが望ましい。
- iv また、招集者側の管理が及ばない区分所有者側の問題に起因する事由（通信障害や不具合等）も考えられるため、オンライン出席区分所有者側の予めの対策も必要と考える。

## ■ 具体的取扱い例

○ 予めの通信障害等への対策として、以下のような対応について、事前に管理組合内で協議しておくことが考えられる。

- ・ 招集者（管理組合）側が合理的な範囲において導入可能なサイバーセキュリティ対策。
- ・ 招集通知やログイン画面における、オンライン出席を選択した場合に通信障害が起こり得ることの事前の通知。
- ・ 区分所有者が集会（総会）にアクセスするために必要となる環境（通信速度、OS やアプリケーション等）や、アクセスするための手順についての通知。

○ また、万が一通信障害等が発生し、出席又は決議への参加が不可能となった場合、発生段階・規模ごとに、以下のような取扱いについて、事前に管理組合内で協議しておくことが考えられる。

### イ. 集会（総会）の開会前に通信障害発生

- ・ 大規模（大半がアクセス不可）：集会（総会）やり直し
- ・ 一部がアクセス不可：これは区分所有者側の問題に起因するのであれば、欠席扱いとするが、開催途中に、参加可能となった場合については、その審議より出席扱いとする。

### ロ. 集会（総会）開会後の議案審議中に通信障害発生

- ・ 大規模（大半がアクセス不可）：復旧の目的が立たなければ、決議のやり直し（＝集会（総会）のやり直し）
- ・ 一部がアクセス不可：区分所有者側の問題に起因するのであれば、当該決議について定足数にカウントせず、通信が復旧した後の議案審議より、改めて定足数にカウントし、決議への参加となる。

○ なお、万が一の通信障害発生時に備え、補完的な手段（予備端末や予備回線の用意等）を持ち合わせることに加え、以下のような対応も考えられる。

- ・ 何らかの通信障害等により、参加が困難になった場合の連絡手段等を確保しておくことが望ましい。（チャット機能の活用等）
- ・ また、オンライン出席者の議決権行使により、決議要件（過半数、3/4 以上等）が充足することも想定されるため、一部の区分所有者側が、決議に参加できなかった場合、通信が安定するのを待ち、開催途中に、参加可能となれば、改めてその議案に対して、決議を採る方法も考えられる。

### 3. オンライン総会

#### (1) 基本的考え方

本ガイドラインにおいて、単に「オンライン総会」というときは、リアル総会を開催することなく、区分所有者等が、インターネット等の手段（WEB会議システム等）を用いて、区分所有法上の「出席・議決権行使」をする集会（総会）を意味する。

オンライン総会の運営の在り方検討に当たっては、近年のITの発展や「新しい生活様式」を踏まえ、インターネットを通じて、画面越しに一堂に会すことのできる会議体として、中長期的には、全員がIT等を活用して総会に遠隔参加することも考えられ、管理組合内での建設的対話の深化のための今後の有用な選択肢の一つとなり得る。

特に、リゾート型や投資型マンションにおける区分所有者は、外部居住が多く、インターネット等の手段（WEB会議システム等）の活用は、総会への出席の機会をさらに拡大し得る期待があり、また、物理的な会場を不要とすることから、外部の会場確保、音響機材・什器等の準備や当日の設営等、管理組合負担（コスト、運営面）の削減にも期待できるため、「新しい総会」の在り方として、法的・実務的に論点を整理することが必要と考えられる。

なお、会議体としての総会をどのように開催するかについては、議案の内容、管理組合の規模、IT環境の発展段階、及び区分所有者の構成（IT格差を含む。）等の状況を踏まえて、各管理組合において望ましい手法が検討されるべきであり、決して、ITリテラシーの高い招集者が、オンライン総会の開催を濫用的に行い、区分所有者が集会（総会）における出席機会を失うことがあってはならず、その観点から、必ずしもオンライン総会が望ましいという方向性を提示するものではない。あくまでも、管理組合が自身の総会の在り方を検討するときの追加的な選択肢を提供することを目的とするものである。

#### (2) 「法的・実務的論点」と「考え方」

リアル総会を開催しないことから、以下の点について、法的・実務的論点を整理し、一定の考え方等を示すこととした。

- ① 開催場所の考え方について
- ② 開催手法の選択について

## ① 開催場所の考え方について

### 考え方

- i 招集通知の性質上、集会の日時・場所を明示することは当然のことであるが、区分所有法第 35 条第 1 項において、開催場所を明示しなければならない旨の特段の定めはない。
- ii 物理的な場所を不要とする、完全オンライン形式の集会（総会）を開催する場合は、区分所有法第 35 条第 1 項に規定する通知事項として、開催方法を明示することが考えられる。
- iii また、占有者が会議の目的たる事項につき利害関係を有する場合<sup>3</sup>には、占有者の意見陳述の機会が失われることのないよう留意する必要がある。（区分所有法第 44 条第 2 項）。  
については、IT 環境に左右されない、リアル又はリアル+オンライン併用型の集会（総会）を採用することも考えられるが、完全オンライン形式で開催する場合は、アクセス可能なサイトの「URL」等を建物の見やすい場所に掲示し、占有者より出席の申し出があった際に、ログインに必要な ID・パスワードを案内することも考えられる。（なりすまし防止）

### ■具体的取扱い例

- オンライン集会（総会）を開催する場合、日時、会議の目的たる事項に加え、開催方法（オンライン形式等）を記載した招集通知を行い、オンライン出席予定者に対して、当日の出席方法（URL やログイン ID・PW 等）を案内することが考えられる。

<sup>3</sup> 稲本洋之助 鎌野邦樹著『コンメンタール マンション区分所有法（第 3 版）』[2015] より

「利害関係を有する場合」とは、一般的には、占有者が直接の義務を負うことになる「建物又はその敷地若しくは附属施設の使用法」（46 条 2 項）に関して集会の決議をする場合（建物等の使用方法に関して規約の設定・変更・廃止の決議をする場合も含む）である。たとえば、専有部分の居住目的以外の使用の禁止やペットの飼育の禁止について集会で決議をする場合がこれに当たる。

## ② 開催手法の選択について

### 考え方

- i 会議体としての総会をどのように開催するかについては、議案の内容、管理組合の規模、IT環境の発展段階、及び区分所有者の構成（IT格差を含む。）等の状況を踏まえて、各管理組合において協議し、望ましい手法を採用することが望まれる。
- ii なお、全ての区分所有者の権利ないし利益として、リアル会場への出席の機会を失わないよう配慮することが必要であり、パソコンを所持していない、又はその操作ができない区分所有者や、リアル会場への出席を希望する区分所有者が一人でもいる場合においては、完全オンライン形式の集会（総会）ではなく、リアル又はリアル+オンライン併用型を採用する必要がある。
- iii また、IT格差への配慮の観点から、招集者側で、各区分所有者が議論への参加及び議決権行使を可能とする環境構築（パソコンの設置、会場準備等）や、その操作につき助力することで、全区分所有者の権利を確保することも考えられるが、その労力や費用等に留意し、事前に管理組合内で協議しておくことが望ましいと考える。

## 【参考】用語の定義

本ガイドにおける主な用語の定義・説明は、以下のとおりである。

### インターネット等の手段

- 物理的に集会（総会）等の開催場所に臨席した者以外の者に当該総会の状況を伝える、又は参加者相互の議論のために用いられる、電話や、e-mail・チャット・動画配信等のWEB会議システム等を活用した情報伝達手段をいう。

### リアル総会

- 区分所有者等が一堂に会する物理的な場所において開催される総会をいう。なお、本稿においては、このような形態の総会のみが開催される場合の当該総会だけでなく、下記のリアル+オンライン併用型総会における物理的な開催場所をも「リアル総会」ということがある。

### リアル+オンライン傍聴型総会

- リアル総会の開催に加え、リアル総会の開催場所に在所しない区分所有者が、総会への法律上の「出席」を伴わずに、インターネット等の手段を用いて審議等を確認・傍聴することができる総会をいう。

### リアル+オンライン併用型総会

- リアル総会の開催に加え、リアル総会の場所に在所しない区分所有者が、インターネット等の手段を用いて、総会に区分所有法上の「出席・議決権行使」をすることができる総会をいう。

### オンライン総会

- リアル総会を開催することなく、区分所有者等が、インターネット等の手段を用いて、総会に区分所有法上の「出席・議決権行使」をする総会をいう。

### リアル出席・リアル出席区分所有者

- リアル総会に出席すること・する区分所有者をいう。

### オンライン出席・オンライン出席区分所有者

- インターネット等の手段を用いて、総会に出席すること・する区分所有者をいう。

## 【参考】必要なツール例

### ◆ パソコン（・スマートフォン・タブレット）

### ◆ WEB カメラ（パソコン内蔵・外付けWEB カメラ）

### ◆ スピーカーフォン

機器の中にスピーカーと集音マイクが内蔵されているもの。リアル会場に参集した区分所有者と、遠隔参加しているオンライン出席区分所有者間を、ハンズフリーで話をする際に有効。ただし、機器によって、マイクが音を拾える距離（集音半径）に限界があるため、会場の規模に応じて、適切な機器を選ぶ必要がある。

### ◆ プロジェクター・スクリーン（壁投影も可）又はモニター

### ◆ WEB 会議システム

パソコンまたはスマートフォンにインストールするタイプと、インストールが不要なブラウザ型がある。また、同じWEB 会議システムであっても、無料版と有料版が選べるものもあり、利用できる機能も異なるため、会議の目的に応じて、適切なツールを選ぶ必要がある。

### ◆ ネット環境

WEB 会議システムの通信状況を安定させるためには、有線 LAN ケーブルを利用すると、映像や音声も安定するが、会場によってIT環境が異なるため、事前の確認と適切な対応（ポケットWi-Fi やスマートフォンのデザリングの活用等）が必要である。