

「管理員が必ず守るべき漏水対応の重要原則」

漏水対応で管理員が守るべき原則は①中立 ②記録 ③判断しすぎない この3つです。

【管理員の基本姿勢】

- 管理員の役割被害拡大防止と専門業者への橋渡し。
- 初期対応の目的は 状況把握・記録・連絡 の3つ。
- 加害者・被害者のどちらにも肩入れせず、中立の立場を徹底する。

【絶対にやってはいけないこと】

- 原因を断定する
- 修理方法を指示する
- 保険の適用可否を説明する
- 「たぶん大丈夫です」などの曖昧な発言
- 勝手に共用縦管の止水を行う（上階の生活が止まる危険）

【止水判断のポイント】

- 専有部の枝管止水か、共用縦管止水かを必ず確認する。
- 共用縦管を止める場合は、上階住戸への影響を必ず説明する。
- メーターボックスの位置・止水栓の種類を事前に把握しておく。

【写真記録の重要性】

- 管理員の写真は 保険査定・管理会社判断の最重要資料になる。
- 「濡れた箇所」だけでなく、水の流れ・天井・壁・床・配管・メーターボックスを撮影する。
- 時系列で撮影することで、後のトラブル防止につながる。

【管理組合の方針を必ず確認】

- 個人賠償特約を積極活用するか、住戸間で解決を原則とするか。
- 分譲賃貸の扱い（組合保険の対象とするか）。
- 保険適用の判断は管理会社・保険会社が行うため、管理員は 説明しない。

【保険に関する最低限の知識】

- 漏水は火災保険の「水濡れ」で対応する。
- 調査費用特約（原因調査費用）
- 個人賠償責任一括払特約（マンション全体の賠償を一本化）
- ただし、管理員は保険説明をしないのが大原則。

【過去事例の把握】

- 過去の漏水箇所・原因・補償内容を整理しておくこと、再発ポイントが見える。
- 理事会・管理会社が交代しても、管理員の知識は継続性があるため価値が高い。

「管理員が行うべき漏水対応のチェックポイント」

漏水トラブルに対して管理員がおこなうべき行動は、「事前準備」と「初期対応」いつ起こるかわからない水漏れには日頃の備えが欠かせません。

① 漏水発生前チェック

- 共用部縦管位置を把握（パイプスペース/図面）
- メーターボックス内水道メーター/止水栓の位置を確認
- 漏水時の応急措置道具の整備
（漏水七つ道具）
ハンドライト、点検鏡、脚立、デジタルカメラ、給水シート、
防水テープ、ウレタン手袋
- 管理組合保険内容確認
- 過去事例整理

② 漏水発生時 初動チェック

- 現場安全確認
- 水濡れの範囲
- 水濡れをした家財道具
- 写真撮影
- 漏水発生時間/継続性
- 止水判断
- 管理会社連絡

③ 保険確認チェック

- 火災保険証券の保管場所
- 火災保険の補償範囲
- 免責金額設定の有無/金額
- 原因調査費用特約
- 個人賠償一括払特約
- 直近事故件数

④ 管理組合方針確認

- 個人賠償活用方針
- 賃貸住戸対応方針