

第4章 地方公共団体における公害苦情の処理

住民から寄せられる公害苦情は、健康と生活環境の保全に関する相談という側面と、行政に対する不満の表明という側面を併せ持っており、公害行政に関する種々の問題を包含している。また、公害苦情は、住民の公害防止に向けての直接的な行動であって、住民の公害に対する関心の度合いとも関係があり、被害のすべてが公害苦情として寄せられているわけではないが、公害被害の現状を反映しているものといえる。

公害等調整委員会では、全国の地方公共団体の公害苦情相談窓口寄せられた公害苦情の件数や処理状況等を把握することにより、公害苦情の実態を明らかにし、公害対策等の基礎資料を提供するとともに、公害苦情処理事務の円滑な運営に資するため、公害紛争処理法第49条の2の規定に基づき、毎年度、全国の都道府県及び市町村（特別区を含む。）を対象として「公害苦情調査」を実施している。

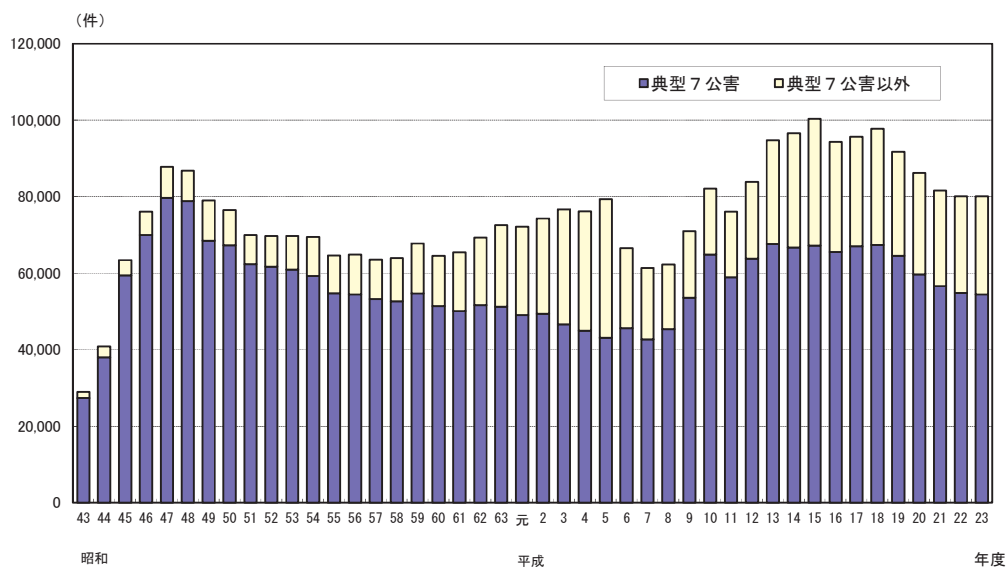
第1節 公害苦情の受付状況

1 全国の公害苦情受付件数

平成23年度に新規に受け付けた公害苦情件数は80,051件で、前年度（平成22年度）に比べ44件（対前年度比0.1%）減少している。

最近の推移をみると、平成15年度に100,323件と調査開始（昭和41年度）以来初めて10万件を上回った後、16年度は94,321件と減少したものの、17年度は95,655件、18年度は97,713件と増加となり、19年度は91,770件、20年度は86,236件、21年度は81,632件、22年度は80,095件、23年度は80,051件と5年続けて減少している（図1-4-1、表1-4-1）。

図1-4-1 公害苦情受付件数の推移



(注) 平成6年度から調査方法を変更したため、件数は不連続となっている。

(資料) 「平成23年度公害苦情調査」

表 1-4-1 公害苦情受付件数の推移

(単位：件)

昭和43年度	28,970	1,382	5.0	45.7
44	40,854	11,884	41.0	64.4
45	63,433	22,579	55.3	100.0
46	76,106	12,673	20.0	120.0
47	87,764	11,658	15.3	138.4
48	86,777	-987	-1.1	136.8
49	79,015	-7,762	-8.9	124.6
50	76,531	-2,484	-3.1	120.6
51	70,033	-6,498	-8.5	110.4
52	69,729	-304	-0.4	109.9
53	69,730	1	0.0	109.9
54	69,421	-309	-0.4	109.4
55	64,690	-4,731	-6.8	102.0
56	64,883	193	0.3	102.3
57	63,559	-1,324	-2.0	100.2
58	63,976	417	0.7	100.9
59	67,754	3,778	5.9	106.8
60	64,550	-3,204	-4.7	101.8
61	65,467	917	1.4	103.2
62	69,313	3,846	5.9	109.3
63	72,565	3,252	4.7	114.4
平成元年度	72,159	-406	-0.6	113.8
2	74,294	2,135	3.0	117.1
3	76,713	2,419	3.3	120.9
4	76,186	-527	-0.7	120.1
5	79,317	3,131	4.1	125.0
6	66,556	-12,761	-16.1	104.9
7	61,364	-5,192	-7.8	96.7
8	62,315	951	1.5	98.2
9	70,975	8,660	13.9	111.9
10	82,138	11,163	15.7	129.5
11	76,080	-6,058	-7.4	119.9
12	83,881	7,801	10.3	132.2
13	94,767	10,886	13.0	149.4
14	96,613	1,846	1.9	152.3
15	100,323	3,710	3.8	158.2
16	94,321	-6,002	-6.0	148.7
17	95,655	1,334	1.4	150.8
18	97,713	2,058	2.2	154.0
19	91,770	-5,943	-6.1	144.7
20	86,236	-5,534	-6.0	135.9
21	81,632	-4,604	-5.3	128.7
22	80,095	-1,537	-1.9	126.3
23	80,051	-44	-0.1	126.2

(注) 平成6年度から調査方法を変更したため、件数は不連続となっている。

(資料) 「平成23年度公害苦情調査」

2 公害の種類別苦情件数

平成23年度の公害苦情件数(80,051件)のうち、「大気汚染」「水質汚濁」「土壌汚染」「騒音」「振動」「地盤沈下」及び「悪臭」のいわゆる「典型7公害」の苦情件数は54,453件(公害苦情件数の68.0%)で、前年度に比べ392件(対前年度比0.7%)減少している。

また、廃棄物投棄など「典型7公害以外」の苦情件数は25,598件(公害苦情件数の32.0%)で、前年度に比べ348件(対前年度比1.4%)増加している(表1-4-2、表1-4-3)。

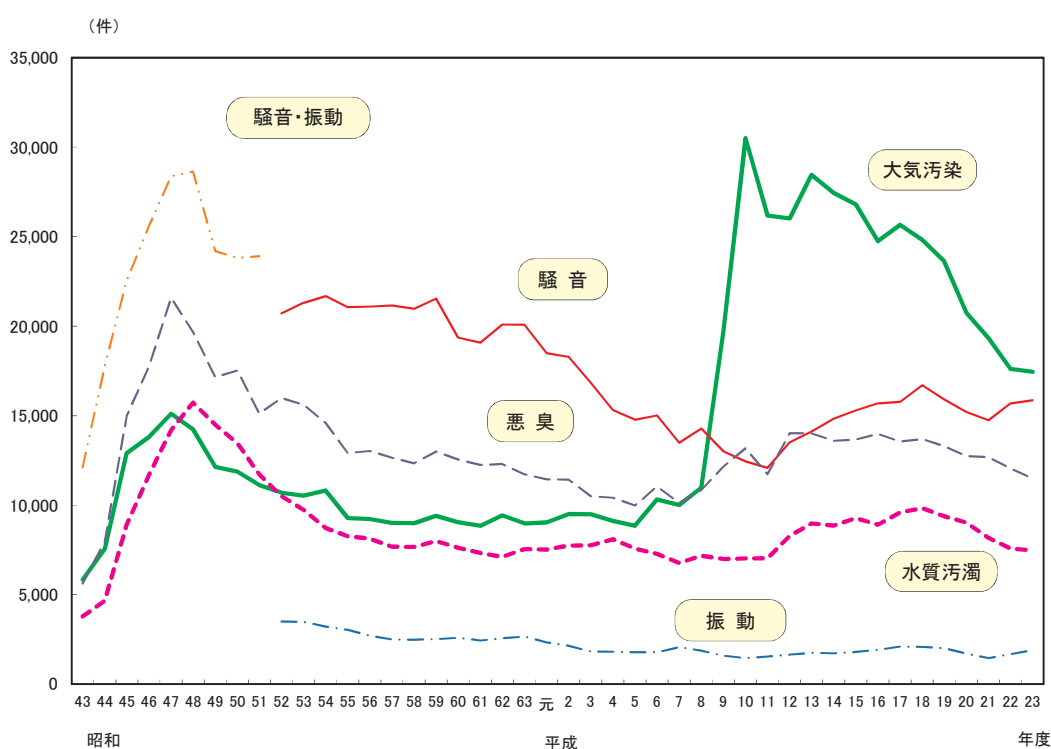
(1) 典型7公害の種類別苦情件数

平成23年度の典型7公害の苦情件数(54,453件)を種類別にみると、「大気汚染」が17,444件(典型7公害苦情件数の32.0%)と最も多く、次いで、「騒音」が15,862件(同29.1%)、「悪臭」が11,494件(同21.1%)、「水質汚濁」が7,477件(同13.7%)、「振動」が1,902件(同3.5%)、「土壌汚染」が252件(同0.5%)、「地盤沈下」が22件(同0.0%)となっている。

前年度と比べてみると、「振動」(対前年度比13.6%)、「土壌汚染」(同13.5%)、「騒音」(同1.2%)は増加となった。一方、「悪臭」(同4.7%)、「地盤沈下」(同4.3%)、「水質汚濁」(同1.3%)、「大気汚染」(同1.0%)は減少している。

典型7公害の最近の苦情件数の推移をみると、平成19年度(対前年度比4.3%)、20年度(同7.5%)、21年度(同5.1%)、22年度(同3.2%)、23年度(同0.7%)と5年連続の減少となった(図1-4-2、表1-4-2)。

図1-4-2 典型7公害の種類別苦情件数の推移



- (注) 1 「土壌汚染」及び「地盤沈下」は苦情件数が少ないため、表示していない。
 2 「騒音」と「振動」は、昭和51年度以前の調査においては、「騒音・振動」としてとらえていた。
 3 平成6年度から調査方法を変更したため、件数は不連続となっている。
- (資料) 「平成23年度公害苦情調査」

表 1-4-2 典型7公害の種類別苦情件数の推移

(単位：件)

公害苦情件数	平成13年度	67,632	28,456	8,983	295	14,114	1,758	22	14,004
	14	66,727	27,429	8,863	271	14,834	1,722	19	13,589
	15	67,197	26,793	9,273	342	15,295	1,797	28	13,669
	16	65,535	24,741	8,909	268	15,689	1,916	28	13,984
	17	66,992	25,658	9,595	281	15,767	2,100	40	13,551
	18	67,415	24,825	9,825	271	16,692	2,081	24	13,697
	19	64,529	23,628	9,383	281	15,913	2,000	34	13,290
	20	59,703	20,749	9,023	253	15,211	1,699	28	12,740
	21	56,665	19,324	8,171	251	14,749	1,455	30	12,685
	22	54,845	17,612	7,574	222	15,678	1,675	23	12,061
	23	54,453	17,444	7,477	252	15,862	1,902	22	11,494
構成比(%)	平成13年度	100.0	42.1	13.3	0.4	20.9	2.6	0.0	20.7
	14	100.0	41.1	13.3	0.4	22.2	2.6	0.0	20.4
	15	100.0	39.9	13.8	0.5	22.8	2.7	0.0	20.3
	16	100.0	37.8	13.6	0.4	23.9	2.9	0.0	21.3
	17	100.0	38.3	14.3	0.4	23.5	3.1	0.1	20.2
	18	100.0	36.8	14.6	0.4	24.8	3.1	0.0	20.3
	19	100.0	36.6	14.5	0.4	24.7	3.1	0.1	20.6
	20	100.0	34.8	15.1	0.4	25.5	2.8	0.0	21.3
	21	100.0	34.1	14.4	0.4	26.0	2.6	0.1	22.4
	22	100.0	32.1	13.8	0.4	28.6	3.1	0.0	22.0
	23	100.0	32.0	13.7	0.5	29.1	3.5	0.0	21.1
対前年度増減数	平成13年度	3,850	2,443	711	-13	609	118	-9	-9
	14	-905	-1,027	-120	-24	720	-36	-3	-415
	15	470	-636	410	71	461	75	9	80
	16	-1,662	-2,052	-364	-74	394	119	0	315
	17	1,457	917	686	13	78	184	12	-433
	18	423	-833	230	-10	925	-19	-16	146
	19	-2,886	-1,197	-442	10	-779	-81	10	-407
	20	-4,826	-2,879	-360	-28	-702	-301	-6	-550
	21	-3,038	-1,425	-852	-2	-462	-244	2	-55
	22	-1,820	-1,712	-597	-29	929	220	-7	-624
	23	-392	-168	-97	30	184	227	-1	-567
対前年度増減率(%)	平成13年度	6.0	9.4	8.6	-4.2	4.5	7.2	-29.0	-0.1
	14	-1.3	-3.6	-1.3	-8.1	5.1	-2.0	-13.6	-3.0
	15	0.7	-2.3	4.6	26.2	3.1	4.4	47.4	0.6
	16	-2.5	-7.7	-3.9	-21.6	2.6	6.6	0.0	2.3
	17	2.2	3.7	7.7	4.9	0.5	9.6	42.9	-3.1
	18	0.6	-3.2	2.4	-3.6	5.9	-0.9	-40.0	1.1
	19	-4.3	-4.8	-4.5	3.7	-4.7	-3.9	41.7	-3.0
	20	-7.5	-12.2	-3.8	-10.0	-4.4	-15.1	-17.6	-4.1
	21	-5.1	-6.9	-9.4	-0.8	-3.0	-14.4	7.1	-0.4
	22	-3.2	-8.9	-7.3	-11.6	6.3	15.1	-23.3	-4.9
	23	-0.7	-1.0	-1.3	13.5	1.2	13.6	-4.3	-4.7

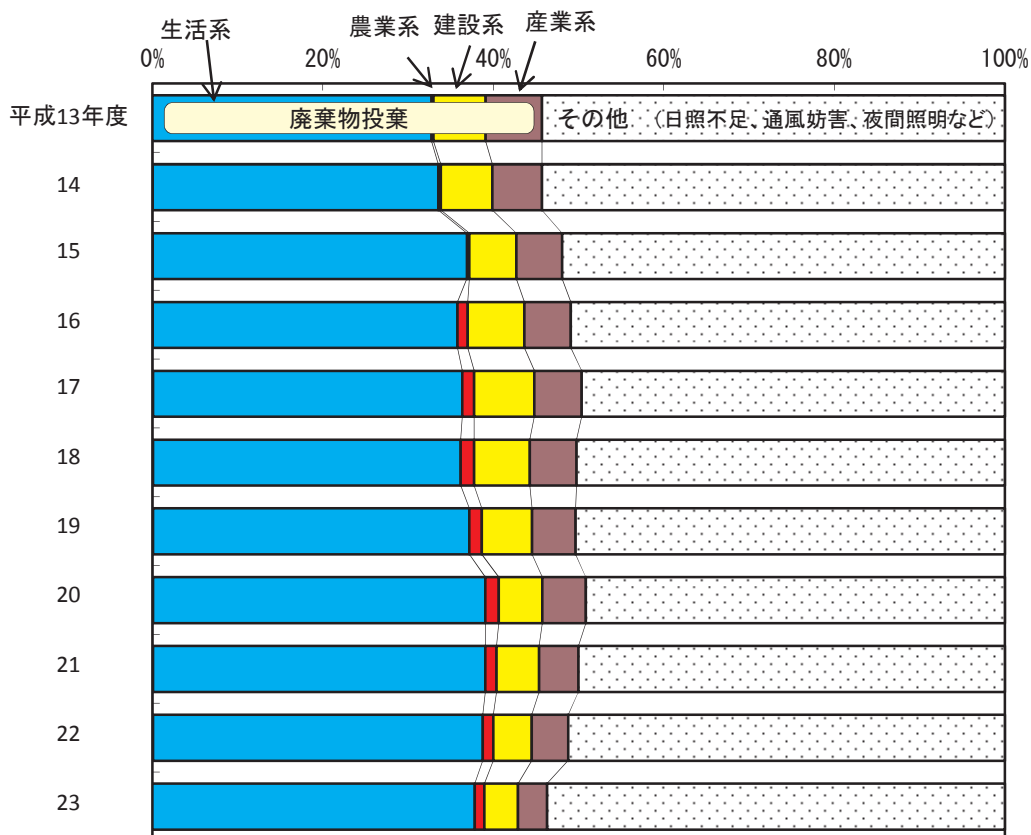
(資料) 「平成23年度公害苦情調査」

(2) 典型7公害以外の種類別苦情件数

平成23年度の典型7公害以外の苦情件数(25,598件)のうち、「廃棄物投棄」は11,846件(典型7公害以外の苦情件数の46.3%)で、前年度に比べ460件(対前年度比3.7%)減少している。

廃棄物投棄の内訳をみると、「生活系」の投棄が9,681件(廃棄物投棄の81.7%)と最も多く、次いで、「建設系」の投棄が1,003件(同8.5%)、「産業系」の投棄が870件(同7.3%)、「農業系」の投棄が292件(同2.5%)で、前年度と比べてみると、いずれについても減少している(図1-4-3、表1-4-3)。

図1-4-3 典型7公害以外の種類別苦情件数の割合の推移



〈参考〉 典型7公害以外の種類

廃棄物投棄	生活系	主に家庭生活から発生した生ごみ・紙くず・新聞紙等の燃焼物、空き缶・空きびん・乾電池等の燃焼不適物、家具・電気製品・ピアノ等の粗大ごみ等による「一般廃棄物」の投棄
	農業系	主に農林漁業から発生する畜産関係の動物の死骸及びふん尿等による「産業廃棄物」の投棄
	建設系	主に建設業から発生する建築廃材等による「産業廃棄物」の投棄
	産業系	主に産業の「卸売・小売業」、「飲食店、宿泊業」等の業務から排出されたごみ、製造及び処理工程で発生した紙等のくず、金属くず、ガラス、燃え殻、ばいじん、汚泥、廃油・廃酸・廃プラスチック類等による「産業廃棄物」の投棄
その他	高層建築物などによる日照不足・通風妨害、深夜の照明や光などに対する苦情、テレビ・ラジオなどの受信妨害や違法電波などに対する苦情など	

(資料) 「平成23年度公害苦情調査」

表 1-4-3 典型 7 公害以外の種類別苦情件数の推移

(単位：件)

年 度		合 計	廃棄物投棄					その他
			生活系	農業系	建設系	産業系		
公害苦情件数	平成13年度	27,135	12,397	8,890	60	1,657	1,790	14,738
	14	29,886	13,649	10,013	93	1,808	1,735	16,237
	15	33,126	15,911	12,216	91	1,823	1,781	17,215
	16	28,786	14,113	10,296	342	1,913	1,562	14,673
	17	28,663	14,424	10,409	396	2,025	1,594	14,239
	18	30,298	15,064	10,951	471	1,984	1,658	15,234
	19	27,241	13,511	10,118	399	1,606	1,388	13,730
	20	26,533	13,480	10,349	419	1,354	1,358	13,053
	21	24,967	12,462	9,737	327	1,250	1,148	12,505
	22	25,250	12,306	9,770	318	1,138	1,080	12,944
	23	25,598	11,846	9,681	292	1,003	870	13,752
構成比(%)	平成13年度	100.0	45.7	71.7	0.5	13.4	14.4	54.3
	14	100.0	45.7	73.4	0.7	13.2	12.7	54.3
	15	100.0	48.0	76.8	0.6	11.5	11.2	52.0
	16	100.0	49.0	73.0	2.4	13.6	11.1	51.0
	17	100.0	50.3	72.2	2.7	14.0	11.1	49.7
	18	100.0	49.7	72.7	3.1	13.2	11.0	50.3
	19	100.0	49.6	74.9	3.0	11.9	10.3	50.4
	20	100.0	50.8	76.8	3.1	10.0	10.1	49.2
	21	100.0	49.9	78.1	2.6	10.0	9.2	50.1
	22	100.0	48.7	79.4	2.6	9.2	8.8	51.3
	23	100.0	46.3	81.7	2.5	8.5	7.3	53.7
対前年度増減数	平成13年度	7,036	5,239	4,443	-8	332	472	1,797
	14	2,751	1,252	1,123	33	151	-55	1,499
	15	3,240	2,262	2,203	-2	15	46	978
	16	-4,340	-1,798	-1,920	251	90	-219	-2,542
	17	-123	311	113	54	112	32	-434
	18	1,635	640	542	75	-41	64	995
	19	-3,057	-1,553	-833	-72	-378	-270	-1,504
	20	-708	-31	231	20	-252	-30	-677
	21	-1,566	-1,018	-612	-92	-104	-210	-548
	22	283	-156	33	-9	-112	-68	439
	23	348	-460	-89	-26	-135	-210	808
対前年度増減率(%)	平成13年度	35.0	73.2	99.9	-11.8	25.1	35.8	13.9
	14	10.1	10.1	12.6	55.0	9.1	-3.1	10.2
	15	10.8	16.6	22.0	-2.2	0.8	2.7	6.0
	16	-13.1	-11.3	-15.7	275.8	4.9	-12.3	-14.8
	17	-0.4	2.2	1.1	15.8	5.9	2.0	-3.0
	18	5.7	4.4	5.2	18.9	-2.0	4.0	7.0
	19	-10.1	-10.3	-7.6	-15.3	-19.1	-16.3	-9.9
	20	-2.6	-0.2	2.3	5.0	-15.7	-2.2	-4.9
	21	-5.9	-7.6	-5.9	-22.0	-7.7	-15.5	-4.2
	22	1.1	-1.3	0.3	-2.8	-9.0	-5.9	3.5
	23	1.4	-3.7	-0.9	-8.2	-11.9	-19.4	6.2

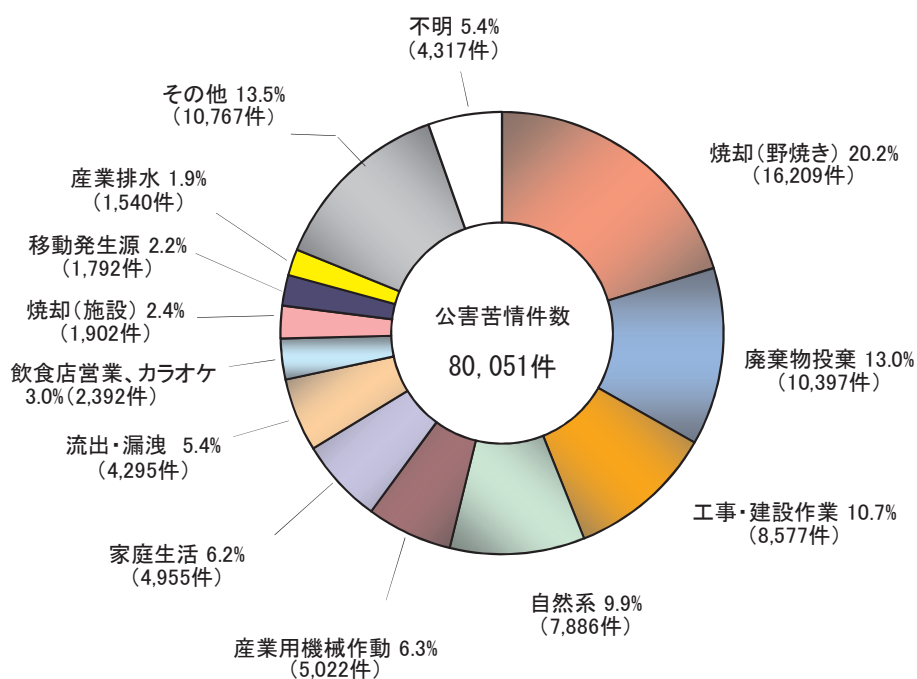
(注) 「生活系」「農業系」「建設系」及び「産業系」の構成比(%)は、「廃棄物投棄」に占める割合である。

(資料) 「平成23年度公害苦情調査」

3 主な発生原因別公害苦情件数

平成 23 年度の公害苦情件数（80,051 件）を主な発生原因別にみると、「焼却（野焼き）」が 16,209 件（公害苦情件数の 20.2%）と最も多く、次いで、「廃棄物投棄」が 10,397 件（同 13.0%）、「工事・建設作業」が 8,577 件（同 10.7%）、「自然系」が 7,886 件（同 9.9%）、「産業用機械作動」が 5,022 件（同 6.3%）、「家庭生活」が 4,955 件（同 6.2%）の順となっている（図 1-4-4）。

図 1-4-4 主な発生原因別公害苦情件数の割合



(資料)「平成 23 年度公害苦情調査」

第2節 公害苦情の処理状況

1 全国の公害苦情取扱件数

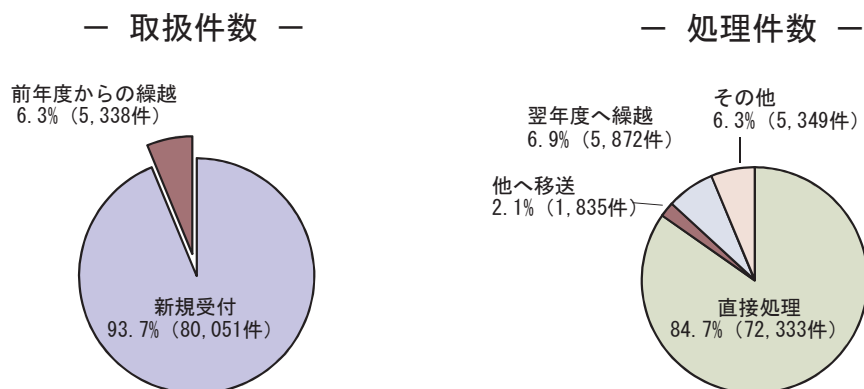
平成23年度の公害苦情の取扱件数は85,389件で、前年度に比べ353件（対前年度比0.4%）増加している。

内訳をみると、平成23年度に新規に受け付けた公害苦情件数は80,051件、前年度から繰り越された公害苦情件数は5,338件となっている。

処理状況をみると、全国の地方公共団体の公害苦情相談窓口等で年度内に直接処理が完了した公害苦情件数（以下「直接処理件数」という。）は72,333件（84.7%）、他の機関等へ移送した件数は1,835件（2.1%）、翌年度へ繰り越した件数は5,872件（6.9%）、その他（原因又は加害行為をした者が不明のときなど）は5,349件（6.3%）となっている。

直接処理の状況別件数の内訳をみると、「原因消滅」が27,709件（直接処理件数の38.3%）、「申立人が措置に納得」が12,831件（同17.7%）、「和解成立」が469件（同0.6%）、「措置後3か月で再申立てなし」が16,587件（同22.9%）となっている。

図1-4-5 公害苦情の取扱件数及び処理件数の内訳



（資料）「平成23年度公害苦情調査」

2 苦情の処理に要した期間別直接処理件数

平成23年度の典型7公害の直接処理件数（49,967件）について苦情の申立てから処理までに要した期間別にみると、「1週間以内」が35,380件（典型7公害の直接処理件数の70.8%）、「1か月以内」が4,141件（同8.3%）、「3か月以内」が2,591件（同5.2%）、「6か月以内」が4,909件（同9.8%）、「1年以内」が2,031件（同4.1%）、「1年超」が915件（同1.8%）となっている。

また、「1週間以内」と「1か月以内」を合わせると39,521件となり、典型7公害の直接処理件数の79.1%が、苦情の申立てから1か月以内に処理されている（図1-4-6、表1-4-5）。

表 1-4-4 公害苦情の取扱件数及び処理件数の推移

(単位：件)

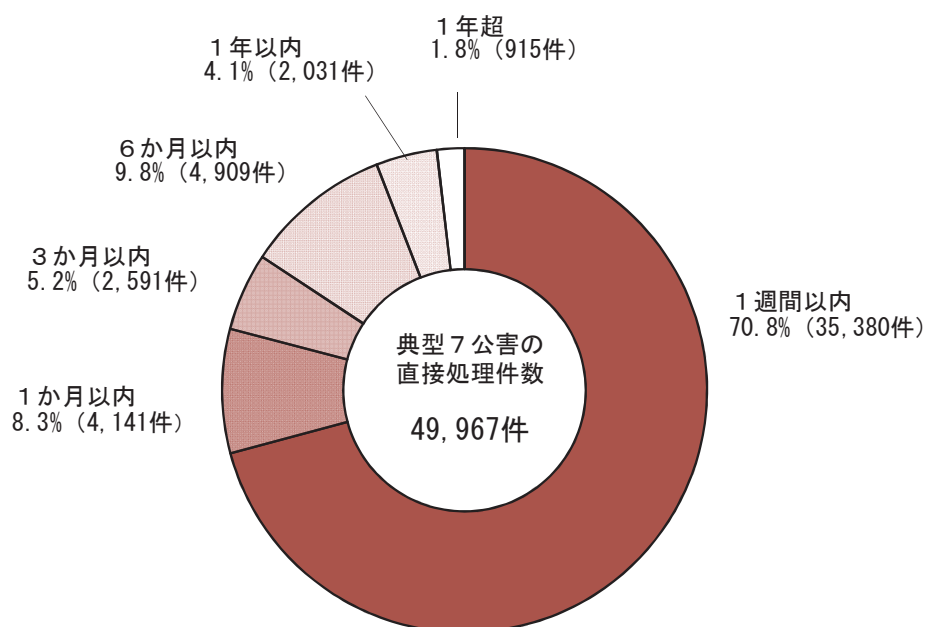
年 度		取 扱 件 数			処 理 件 数				
		合 計	新規受付	前年度からの繰越	合 計 a	直接処理 b	他へ移送 c	翌年度へ繰越	その他
公害苦情件数	平成13年度	104,206	94,767	9,439	104,206	88,781	2,339	10,065	3,021
	14	105,110	96,613	8,497	105,110	91,784	2,173	8,653	2,500
	15	107,946	100,323	7,623	107,946	94,081	2,150	8,121	3,594
	16	101,530	94,321	7,209	101,530	87,293	2,318	7,122	4,797
	17	101,668	95,655	6,013	101,668	87,861	2,527	6,680	4,600
	18	103,830	97,713	6,117	103,830	89,130	2,686	6,326	5,688
	19	97,446	91,770	5,676	97,446	83,152	2,394	6,011	5,889
	20	91,731	86,236	5,495	91,731	78,753	2,197	5,448	5,333
	21	86,044	81,632	4,412	86,044	72,705	2,072	5,457	5,810
	22	85,036	80,095	4,941	85,036	72,039	2,073	5,643	5,281
23	85,389	80,051	5,338	85,389	72,333	1,835	5,872	5,349	
構成比(%)	平成13年度	100.0	90.9	9.1	100.0	85.2	2.2	9.7	2.9
	14	100.0	91.9	8.1	100.0	87.3	2.1	8.2	2.4
	15	100.0	92.9	7.1	100.0	87.2	2.0	7.5	3.3
	16	100.0	92.9	7.1	100.0	86.0	2.3	7.0	4.7
	17	100.0	94.1	5.9	100.0	86.4	2.5	6.6	4.5
	18	100.0	94.1	5.9	100.0	85.8	2.6	6.1	5.5
	19	100.0	94.2	5.8	100.0	85.3	2.5	6.2	6.0
	20	100.0	94.0	6.0	100.0	85.9	2.4	5.9	5.8
	21	100.0	94.9	5.1	100.0	84.5	2.4	6.3	6.8
	22	100.0	94.2	5.8	100.0	84.7	2.4	6.6	6.2
23	100.0	93.7	6.3	100.0	84.7	2.1	6.9	6.3	
対前年度増減数	平成13年度	10,949	10,886	63	10,949	9,952	727	-249	519
	14	904	1,846	-942	904	3,003	-166	-1,412	-521
	15	2,836	3,710	-874	2,836	2,297	-23	-532	1,094
	16	-6,416	-6,002	-414	-6,416	-6,788	168	-999	1,203
	17	138	1,334	-1,196	138	568	209	-442	-197
	18	2,162	2,058	104	2,162	1,269	159	-354	1,088
	19	-6,384	-5,943	-441	-6,384	-5,978	-292	-315	201
	20	-5,715	-5,534	-181	-5,715	-4,399	-197	-563	-556
	21	-5,687	-4,604	-1,083	-5,687	-6,048	-125	9	477
	22	-1,008	-1,537	529	-1,008	-666	1	186	-529
23	353	-44	397	353	294	-238	229	68	
対前年度増減率(%)	平成13年度	11.7	13.0	0.7	11.7	12.6	45.1	-2.4	20.7
	14	0.9	1.9	-10.0	0.9	3.4	-7.1	-14.0	-17.2
	15	2.7	3.8	-10.3	2.7	2.5	-1.1	-6.1	43.8
	16	-5.9	-6.0	-5.4	-5.9	-7.2	7.8	-12.3	33.5
	17	0.1	1.4	-16.6	0.1	0.7	9.0	-6.2	-4.1
	18	2.1	2.2	1.7	2.1	1.4	6.3	-5.3	23.7
	19	-6.1	-6.1	-7.2	-6.1	-6.7	-10.9	-5.0	3.5
	20	-5.9	-6.0	-3.2	-5.9	-5.3	-8.2	-9.4	-9.4
	21	-6.2	-5.3	-19.7	-6.2	-7.7	-5.7	0.2	8.9
	22	-1.2	-1.9	12.0	-1.2	-0.9	0.0	3.4	-9.1
23	0.4	-0.1	8.0	0.4	0.4	-11.5	4.1	1.3	

(注) 1 「直接処理」とは、加害行為又は被害の原因が消滅した、苦情申立人が納得したなど、苦情が解消したと認められる状況に至るまで地方公共団体が措置を講じたことをいう。

2 「その他」には、原因又は加害行為をした者が不明のとき、申立人が地方公共団体の措置又は説明に納得しないが他に苦情を解決する方法がないとき、申立人が管轄区域外に転居したときなど直接処理できない場合をいう。

(資料) 「平成 23 年度公害苦情調査」

図 1 - 4 - 6 苦情の処理に要した期間別典型 7 公害の直接処理件数の割合



(資料) 「平成 23 年度公害苦情調査」

表1-4-5 苦情の処理に要した期間別典型7公害の直接処理件数

(単位：件)

公害の種類		合計	1週間以内	1か月以内	3か月以内	6か月以内	1年内	1年超
直接 処理 件数	典型7公害	49,967	35,380	4,141	2,591	4,909	2,031	915
	大気汚染	16,294	12,940	858	515	1,449	397	135
	水質汚濁	6,529	5,463	523	210	193	89	51
	土壌汚染	220	171	23	10	10	2	4
	騒音	15,012	8,607	1,642	1,154	2,098	1,021	490
	振動	1,807	912	256	257	228	108	46
	地盤沈下	20	14	3	1	2	0	0
	悪臭	10,085	7,273	836	444	929	414	189
構成 比 (%)	典型7公害	100.0	70.8	8.3	5.2	9.8	4.1	1.8
	大気汚染	100.0	79.4	5.3	3.2	8.9	2.4	0.8
	水質汚濁	100.0	83.7	8.0	3.2	3.0	1.4	0.8
	土壌汚染	100.0	77.7	10.5	4.5	4.5	0.9	1.8
	騒音	100.0	57.3	10.9	7.7	14.0	6.8	3.3
	振動	100.0	50.5	14.2	14.2	12.6	6.0	2.5
	地盤沈下	100.0	70.0	15.0	5.0	10.0	0.0	0.0
	悪臭	100.0	72.1	8.3	4.4	9.2	4.1	1.9

(資料)「平成23年度公害苦情調査」

第3節 公害苦情処理担当の職員数

平成23年度末(平成24年3月31日)現在、全国の地方公共団体で公害苦情の処理を担当している職員数は11,292人となっている。

内訳をみると、「公害苦情相談員」が1,811人(公害苦情処理担当職員数の16.0%)、「公害苦情相談員以外の職員」は9,481人(同84.0%)となっている(表1-4-6)。

表1-4-6 公害苦情処理担当職員数(平成24年3月31日現在)

(単位：人)

	合計	公害苦情相談員			公害苦情相談員以外の職員		
		計	専任	兼任	計	専任	兼任
職員数	11,292	1,811	46	1,765	9,481	186	9,295
構成比(%)	100.0	16.0	0.4	15.6	84.0	1.6	82.3

(資料)「平成23年度公害苦情調査」

※ 本章において、対前年度増減数等の算出に使用した平成22年度分の調査結果には、東日本大震災の影響により報告の得られなかった地域(青森県、岩手県、宮城県及び福島県内の23市町村等)の苦情の件数が含まれていない。