

第 47 回公害紛争処理連絡協議会から

公害等調整委員会では、公害紛争処理制度の円滑な運営を図るため、都道府県公害審査会会長等との情報・意見交換等の場として、「公害紛争処理連絡協議会」を毎年開催しています。今年度は、平成 29 年 6 月 1 日に、各都道府県公害審査会会長をはじめ 90 名の参加を得て、「第 47 回公害紛争処理連絡協議会」を中央合同庁舎第 4 号館 220 会議室で開催しました。

本協議会の議事内容は、富越和厚公害等調整委員会委員長による開会のあいさつの後、小沼日加利公害等調整委員会事務局審査官による「裁定手続・裁定事例紹介」、伊藤巧示福岡県公害審査会委員による「福岡県公害審査会の現況」、北村喜宣上智大学法学部教授による「公害紛争処理制度に期待すること」を講演いただき、休憩を挟んで「公害紛争処理制度の活性化」をテーマとしたパネルディスカッションを実施しました。パネリストは、北村喜宣上智大学法学部教授、古賀憲一佐賀県公害審査会会長、利光泰和元大分市環境部長（公害苦情相談アドバイザー）、福原哲晃大阪府公害審査会会長、飯島信也公害等調整委員会事務局長（座長）の 5 名です。本号では、パネルディスカッションの概要を掲載します。

パネルディスカッション「公害紛争処理制度の活性化」

◆はじめに：このパネルディスカッションの趣旨

○飯島座長 それでは本日の連絡協議会の後半のプログラムといたしまして、これからパネルディスカッションを始めたいと思います。フロアからの御意見などもいただければと思いますので、最後までお付き合いいただきますようよろしくお願いいたします。

今回のテーマですが、大きく二つ考えております。まず第 1 ラウンドといたしまして、この公害紛争処理制度について、それぞれのお立場でどのように現状をお考えであるかということと、それから有用性、有用性というのはメリットだけでなくデメリットも含めて、どのようにお考えなのかということそれぞれお聞きしたいと思います。

それから、第 2 ラウンドといたしましては、この制度の利用をさらに促進していくためには、どのようなことが考えられるか、ということについての御意見をそれぞれのお立場からいただきたいと思っております。

◆第1ラウンド：公害紛争処理制度の現状認識と有用性

○飯島座長 まず、第1ラウンド、現状認識ですけれども、最近の事件処理の動向としては、各市町村を中心に地方公共団体で受け付けている公害苦情相談については毎年、私どもで統計をとっておりますが、平成27年度は72,461件ということで、このところずっと減少傾向が続いております。

この苦情相談の内訳としましては、最近騒音が、全体に占める割合として高くなっているという状況です。では、公害紛争処理に回ってくる事件の状況はどうかということで、中央委員会（公害等調整委員会）の事件の処理状況ですが、平成28年度は新規で20件受け付けまして、終結が31件です。中身としましては、やはり都市型・生活型公害が増加しているという状況です。

それから、都道府県の公害審査会等の状況ですが、こちらは、このところ若干、受付の事件数に増加傾向が見られます。平均40件から50件ぐらいを毎年受け付けられているという状況でして、やはり傾向として騒音に関する事件が一番多くなっております。やはり大都市近郊が多いということで、都道府県別ではかなりばらつきがあるという状況です。

それでは、まず初めに利光さんに伺いたいと思います。公害紛争処理事件の多くは、その前に市役所などで公害苦情相談を経てきているものが多いと考えられますけれども、その公害苦情の状況について最近の傾向、特徴といったものを伺いたいんですけれども、よろしく願いいたします。

○利光氏 大分市の利光でございます。資料1に沿って発言をさせていただきます。

私ごとですが、2年前に退職いたしまして再任用職員としてリセットになったわけですが、現在も大分市の環境対策課という部署で若い職員とともに苦情処理の現場に出向きまして、苦情者や発生源の工場等との協議などに関わる中で、公害苦情の解決に携わっております。

現役の頃は、大分市での工場の公害規制に30歳前後から50歳ぐらいまでの約20年間関わってまいりました。その中で大気汚染や水質汚濁に係る市民からの苦情相談、これにも対応してまいりました。

今回、パネリストとしての役を頂戴したわけですが、若干私自身、（このメンバーの中では）異色であるということを感じつつ、私の役目は基礎自治体の、市の職員としての目線や思うところ、今日経験をしておりますこと、苦情の事例、こういったもののお話をさせていただくことではないかなと思っております。その上で、最近の苦情

の傾向とその処理に携わる市町村の事情について、私の経験から最近の特徴を少し考えたいと思っております。

まず、皆様御案内のように、受理する苦情の種類が大変多様化しているということ。かつての苦情のように、申し出る市民の対極に悪臭や騒音を発生させる発生源である工場があるというような典型的な構図の苦情に加えまして、隣家の薪ストーブの煙が及んで来て困っている、あるいは給湯機の音や臭い、こんなもので困っている、こういった市民の生活由来のお困り事が程々の件数を占めているということです。その多くは、法規制の及ばない、近隣配慮の不足やマナーの欠如などが原因となっていることは申すまでもないことですが、このような場合は慎重な配慮の下に行政として対応することとなりますので、一般的には処理に要する時間が長期化してしまう傾向がございます。

また、対応する職員から見れば、苦情者が人生の大先輩であったり、ネット情報などで一定の情報をお持ちの上で苦情を申し立てておられたり、ということになりますと、職員として苦情者に寄り添うレベルというのが大変高度化しているとも言えると思います。

これに加えまして、市役所や町村役場は、その地域における最大のサービス産業であると言われておりますので、対応する職員の置かれている立場を見ますと、質の良い行政サービスを提供することが公務員として至極当たり前であるという厳しい市民の目線があり、そこには顧客である市民の満足度を上げるということを常に気にしながら対応を強いられているという現状がございます。

一方では、行政組織がスリム化する中で、処理するときに必要とされる組織体制が弱くなっている、あるいは忙しさに身を置いている現状では、職員個々の能力をじっくり磨くゆとりがない、そのために苦情処理をルーチンの下位に位置付けざるを得ないと、こういった事情が現場にあるということです。このことは、市民の目線から見ますと、職員のスキル不足、あるいはスキルの劣化というふうに映ってしまうわけです。

また、別の切り口で考えますと、法律を預かっている市町村と法律の権限がない市町村では、苦情処理のスキルに大きな隔たりがあるということがございます。具体的に申し上げますと、同じ市でも指定都市、中核市、政令市と、それ以外の市との間では、自治体の規模、組織体制、法律に通じているかなどの違いから、苦情処理のスキルに大きな隔たりがあることを出席したブロック会議などの場で私が感じることでございました。

そういった中で、都道府県公害審査会との関わりの現状についてですが、私の経験から、今日においても、また私が20年前に苦情処理の最前線で取り組んでいたその当時においても、苦情処理の現場でなかなか御納得をいただけずに、苦情者に都道府県公害審査会制度を御紹介した事例というのは程々あったわけですが、そういう制度があるなら県にも相談してみようと、具体的なアクションをお取りになった事例は極々まれでございまして、制度を利用したケースというのは私が承知している限り、皆無でございました。都道府県によっては差異があることをあえて承知で申すならば、市町村から見た都道府県公害審査会への依存の現状を考えたとき、端的に申し上げて、制度の存在について認識が薄いように感じております。また、苦情の申立者の立場から見ても、制度そのものを知らないという受け止めが一般的ではないかなと考えております。

このように、都道府県公害審査会の利用状況が今日、低調であるというその原因は、私が考えると三つぐらいあるのではないかなと思っております。

1点目は何といたっても都道府県公害審査会についての認知度が低いということだと思います。それから2点目は、市町村と公害審査会事務局との連携がどうも低調なのではないかと思っております。それから3点目は、公害審査会制度を活性化するための都道府県や市町村のパワーの低下と申しますか、具体的には行政がスリムになったり、あるいは業務が多様化したり、その量が増加するなどそれぞれが抱える課題などが背景にあると考えております。

そういったことで現状認識のまとめと市町村の、あるいは市民の受け止めですが、自省の念を込めて申し上げますと、県と市町村行政の連携の拙さ、市町村職員の制度に対する勉強不足、それから県や市町村それぞれが公害苦情処理や公害紛争処理の業務を単独で取り組む業務であるとする傾向が強いこと、言葉を変えますと、県民であり市町村民である住民のお困り事に、県と市町村が一体となって取り組む意識がお互いに希薄であるということ。このようなことが背景となって都道府県公害審査会は総じて市町村や市民にとって頼りたいと思える身近な制度にはなり得ていないのではないかなと思っております。市町村職員も審査会制度そのものをよく承知しているとは言えず、そのために当然、有用性についての実感もないのではないかなと思っております。

また、私の経験から、制度を活用しようとするならば申立者の中にはあらかじめネットなどで情報を収集する方もおられるわけですが、その情報から制度利用の現状、それから制度のメリットやその限界について承知した結果、解決のために頼りたい制度と

はなかなか認識をせずに、市町村に引き続き苦情処理をお願いしたいと話される方もいらっしゃいます。

以上、申し上げたことが市町村や市民のこの制度に対する受け止めではないかなと思っております。

○飯島座長 ありがとうございます。

利光さんから、市の立場で、この制度、公害苦情相談も含めた制度の現状、問題意識をお話いただきました。この制度自体が認識されていないと、知られていないという御指摘もいただきました。それでは県のお立場で現状認識をお伺いしたいと思いますが、まず、佐賀県の古賀会長からお願いします。佐賀県さんの場合は全国的には比較的件数の少ない県と思いますけれども、現状認識につきましてお話を伺いたいと思います。

○古賀会長（佐賀県） ただいま御紹介いただきました古賀でございます。私自身は大学を3年ほど前に退職しております。現役時代は土木系の学科で環境工学を担当しておりました。資料の2を御覧ください。

まず、佐賀県の事情ですが（資料2 p. 2）、極めて事件の発生件数が少ないことです。これは今の利光様から報告がありましたように、恐らく苦情処理の段階で市町村の担当の方々が熱心に対応されておられるお陰だろうと、個人的には思っております。

今日は、平成26年の第1号事件について御報告いたします。

次の資料2 p. 4を御覧ください。事件の特徴でございますが、これは、焼却施設が設置された当初から、申請人から苦情が出ておりまして、その都度、関係機関が立ち入る、そして改善を若干行う、けれどもまだ苦情が出る、その繰り返しが続いておりまして、この施設改善は我々が調停委員会を設置した後も続けられました。そうなりますと、調停委員会はその都度、現地確認、現地視察をしないといけないわけで、これも期日とか調停委員会が多くなった理由だと思っております。

御紹介が少々遅れましたが、この平成26年の第1号事件は期日が8回、調停委員会が19回ということで、それぞれの回数が非常に多くなりました。両者の関係は当初から相入れない関係でございました。よくよく話を聞いてみると、施設と関係なく、以前から近隣トラブルの関係にあったようです。

プロジェクターにお示しする写真は、配布資料には含まれていませんが、施設の入っている建屋です。ここに煙突が見えます。排出口がこの辺りにありますが、ここか

ら気体が出ています。大きな特徴は、この建屋が隣の建物ですが、敷地境界に接しているというのが大きな特徴です。この気体排出口からの気体の出方ですが、決して勢いのある出方ではございません。この施設の周りを歩きますと、スポット的に臭いを感じ、一言で言うならば、気体排出口からの排出気体が十分希釈されないような状況であったことが確認できました。

次の資料2 p. 5は悪臭規制の考え方についての概念図です。気体につきましては、敷地境界と、気体の排出口の二つで設定されています。この絵でいきますと、気体の排出口からの気体が希釈されて、その後、敷地のところで、ある規制値以下になっておけば良いというのが規制の考え方ですが、本件の場合、希釈という言葉がなかなか使えないような状況であったということです。

次の資料2 p. 6です。調停委員会は現地視察を行いました。大きな特徴は1回目の調停委員会のときに、問題ありと認識いたしまして、比較的早い段階で問題解決には施設の移設か撤去が妥当であろうというような結論に至りました。そのときの判断材料は、我々調停委員会の嗅覚です。調停委員3人とも三様、感じ方がちょっと違うのですが、それでも移設か撤去が好ましいというように判断いたしました。当然のことですが、客観的なデータがあれば、それも説得材料にできるのかなということで、そういうデータを集めましたけれども、最終的には我々委員会の判断と整合性のある結果が得られました。ただし、調停委員会は、そういう客観的なデータを前面に出して詰めると、相入れられるものもうまい具合にいかないだろうということで、双方の歩み寄りを優先させるために、じっと我慢して伏せておりました。客観的なデータというのは終盤において、具体的な受諾勧告のときに掲示することとしました。

次の資料2 p. 7を御覧ください。最終的に規制基準の適否について、委員会から市に依頼しました。結果的には法的には「適」だったのですが、ただ仮にこの当該地域に臭気指数という規制が導入されていたとするならば、「適」と判断するにはやや難しいという結論が得られました。そういうことも含めて説得しまして、最終的には調停が成立しましたが、苦労した点は、とりあえず相当時間がかかったということと、それから当事者に説明をして納得していただくことにも相当苦労したということです。

次の資料2 p. 8を御覧ください。メリットとデメリットです。一言で言うならば、我々は経験がほぼない、いわゆるビギナーの調停委員会でしたが、基本的には県の事務局と公調委のサポート、バックアップがあって、大きな問題なく仕事ができたと理解しております。

ただ、苦情処理の段階で、当事者の関係がこじれていると、調停のところでの作業

が相当大変になるな、というのが印象です。あとは、もう毎度のことですが、調停委員会は、丁寧かつ根気強い説得が重要だということを改めて経験いたしました。

私、個人的にはこの連絡協議会に、長年出席してきております。成功事例もたっぷり教えてもらいました。苦労話もたっぷり聞かせていただきました。そういうことも大変役に立ったと思っておりますが、むしろ失敗事例というのも御紹介いただければ良かったのかなと思っております。

次の資料2 p.9を御覧ください。メリットなんですけど、当然のこと、対策についても当事者自ら選ぶことができる、そこがメリットかなとも思っております。あと、本件で、我々調停委員会は受諾勧告を行いました。それは、調停委員会がいろいろ議論を重ねたことや、もっと大事なことで丁寧データを集めたこと、それらが、調停が成立せず打切りとなりますと、何も残らないということになることもあります。そうなりますと、やはりメッセージを残すための何かを伝えることも大事じゃないかなということで、受諾勧告を行いました。

ただ、マニュアルによれば、この受諾勧告はハードルが高い。伝家の宝刀だから余り抜かないように、というようにも読み取れます。今、申しあげましたように、受諾勧告は、何らかのメッセージ性、公益性もあると考えられますので、そういう意味でも受諾勧告のハードルをもう少し下げただけであれば良いのかなと思いました。

以上でございます。

○飯島座長 古賀会長、どうもありがとうございました。

事件の対応を非常に集中的に行い、期日、それから調停委員会の開催回数を重ねられまして大変御苦労なされたということで、その経験に基づくお話をいただきました。

それでは、今度はかなり扱う件数の多い大阪府の福原会長からお話を伺いたと思います。よろしく願いいたします。

○福原会長（大阪府） 大阪府公害審査会会長をしております福原でございます。私は弁護士でありまして、大阪弁護士会に所属しております。大阪弁護士会には公害対策環境保全委員会という、要するに環境問題に特化した委員会がございまして、私もその委員会に長らく所属して委員長も務めたという経歴を持っております。

そういうこともありまして、弁護士会から推薦を受けまして、3年前から大阪府の公害審査会の会長を務めさせていただいているということでもあります。

この3年余りでありますけれども、私自ら調停委員長を務めて、3件ほど担当いた

しましたが、2件は調停成立となり、1件は残念ながら取下げで終了いたしました。そういった経験も踏まえながら報告をさせていただきたいと思っております。

まず、大阪府公害審査会の過去10年間の事件の実施状況等、それから事件の傾向について御報告をしたいと思います。

資料の3を御覧ください。大阪府の場合は、この10年で合計40件ほど事件を受理しております。大体1年当たり平均4件です。(資料3 p.3)

この申立て被害の種類ですけれども、騒音振動案件が29件ということで、これが圧倒的なものを占めておるという状況です(資料3 p.4)。この騒音振動事件の中で最近の傾向としては、家庭用燃料電池コージェネレーションシステムといったいわゆる低周波騒音の被害の案件が4件ほど出てきております(資料3 p.5)。そのほかにも大気汚染等々がありますけれども、これは資料3 p.6を見ていただければ、と思っております。

それから申立ての主体ですけれども(資料3 p.7)、住民からの申立てがうち35件ということで、ほとんど住民から申し立てられたものです。相手方は企業が多いわけですが、そのほかには国とか、大阪府とかがあります。逆に住民以外の企業等法人からの申立ても7件ありまして、この中には住民に対しての申立てが2件ほど含まれておるということです。

この調停の経過ですけれども(資料3 p.8)、40件のうち36件が既に終了しております。この終了事件の内訳ですけれども(資料3 p.9)、成立案件が12件ということで、成立率が約35%です。これに対して打切り案件が17件、それから取下げ案件が7件となっております。

成立した12件については、資料3 p.10を見ていただければと思っております。事件を受理してから成立までの時間的なスパンですけれども、大体、調停期日6回程度で、12件のうち8件は成立しております。平均しますと成立まで大体11か月ということですので、裁判所が行っている民事調停制度と比べてもそんなに遜色はないのではないかと思っております。

それから、打切り事件は17件、これも資料3 p.11を見ていただければお分かりいただけると思っておりますけれども、打切りの時期ですね、大体、調停期日2回までで9件の打切りということです。打切りの内容は基本的には被申請人の方が欠席をする、といった事情で、成立見込みがないという案件ばかりです。

それから取下げ案件ですけれども(資料3 p.12)、これは7件ほどあるんですが、第1回期日前に2件取り下げられています。それから第4回期日までの間に更に4件取り下げられている、その他1件ということでもあります。大体これがこの10年間の事件

の状況であります。

大阪府の場合、調停成立に向けていろいろと努力はしているんですけども（資料3 p.13）、その中でやはり住民との接点となっております事務局の対応が非常に重要であると思っております。

大阪府の場合はこの受付段階において、申請書の作成、それから証拠資料等、非常に分かりやすく親切に指導しているということですね。それから特に被申請人の方は、いきなり調停申請を受けたということから拒否反応が非常に強いということで、なかなか期日に出席することについて抵抗されるケースが多いんですよ。そういう被申請人を、事務局がより丁寧に、この調停制度の目的、手続について説明をして、それで期日に出てきてほしいということをやっているということですね。

それから調停委員会の方は（資料3 p.14）、期日前にこの調停をどのように進めるかについて、審理計画を用意して、争点を整理した上で調停に臨むことにしております。特にできるだけ早い時期に現地を見るということで、現地調査を入れるように努めております。（資料3 p.16）

特に申請人には、この調停のメリットはもちろんですけれども、やはり裁判と違いますので、おのずと限界があるということも十分説明した上で臨んでいただくことにしております。

被申請人の方も、特に企業の場合には、最近は近隣紛争的な紛争が増えておりますから、地域の中での対立となるわけで、企業としての社会的な評価、これは非常に大事なことです。そういう点を十分心得て臨んでくださいという話をして協力していただいているということです。

できるだけ申請人と被申請人との間の感情的な対立で泥沼化した状態で調停ということですので、その感情的な対立をできるだけ和らげて、和解に向けた信頼関係を醸成していくような努力をしております。

それから、一つは利害関係人の参加ですね。直近で成立した案件なんですけど、家庭用燃料電池コージェネレーションシステムの騒音の案件ですけども、この事件について、この家庭用燃料電池コージェネレーションシステムのメーカー、それから設置した住宅メーカー、それを手続に招いて、参加してもらって助言を受け、その助言の結果、成立したというケースがございます。そういうことで非常に柔軟に対応できるというのも、メリットではないかなと思っております。

メリットとしては、従来から言われていることですので、資料3 p.17に付け加えることはありませんけれども、特に申し上げたいのは行政との連携でして、この連携が

もう一つうまく機能していないという御指摘もありましたけれども、ただ、これは裁判とは違いまして、やはり府と市町村との関係でもありますので、行政情報は得られやすいんです。ですから、そういう情報を得ることによって、当事者双方にそれを伝えて、調停をまとめる方向に進められるという、これは大きなメリットではなかろうかなと思っています。

デメリットは1点、資料3 p.18に書きましたが、せっかく合意しても、債務名義としての効力がありませんので、履行確保の点から履行勧告という制度だけでは不十分ではないかと思っておりますけれども、これは制度の立て付けですから、やむを得ないかなと思っています。この程度でお聞きいただければと思います。

以上でございます。

○飯島座長 福原会長、ありがとうございました。

福原会長からは、多数の事件を扱っておられる中で、共通して留意されている点などにつきまして御紹介をいただきました。

今、お三方それぞれの立場から、現状認識とメリット、デメリットにつきましてお話を伺いましたけれども、今までのお話をお聞きになられまして、北村先生、何か御意見はございますでしょうか。

○北村教授 今、三つの自治体の話を承りました。この三つだけでも、このようになり多様でありますから、ここに御参集の47都道府県を見れば相当に多様な実情があるのだろうかと、感じるところです。

その中で、古賀さんが御指摘になった中で一つ、はっと感じたところがございます。要望というようなことでしたでしょうか、マニュアルのハードルがちょっと高いというようなお考えをお示しになった。これは多分御実感だと思うのですね。

基本的にマニュアルというのは、我々の業界用語で言えばガイドライン、行政規則であって、法規命令ではありません。これは政省令でも何でもありませんから、法的拘束力はありません。このため、従う義務はないのです。したがって、御自分たちで使い勝手がよくなるようにカスタマイズなされたらよい。御自身の現場でうまく組んで上げたり下げたりすれば良いので、これを金科玉条のごとく国の政省令だと思うのは誤解です。そういう認識で適切ですよ。

○飯島座長 そういうところもありますし、法令で決められたものもその中に書かれ

ているので、一概には言えないのではないかと。

○北村教授 法律の説明をしている部分は別ですが、公調委の解釈として示されている部分の全部に拘束力があるごとく示していると、だました感じにもなりかねません。カスタマイズしても良いものは良い、駄目なものは駄目と、白黒どちらかしかありませんので、これは多分事務方から使いやすいようにお示しする必要があるように感じました。

○飯島座長 ありがとうございます。その辺の御指摘も踏まえてまた検討してまいります。

○古賀会長（佐賀県） 一言いいですか。マニュアルをじっくり読むと、やはり読み手はちょっと（ハードルが）高く感じるんです。基本的には公調委に連絡をして、今、北村先生がおっしゃったようなやり方でいいですよ、ということで回答いただきましたので、そのように実施いたしました。

ただ、私のように経験のない者がやはり頼るのはやっぱりガイドラインだろうと思いますので、そこをもう少し工夫していただければいいんじゃないかなというのが提案です。

○飯島座長 いろいろな御意見があるかと思しますので、その辺り、今後もブロック会議を含めて、いろいろ意見交換の場を設けまして、御意見をいただいきたいと思えます。ありがとうございます。

ここまで、現状認識とメリット、デメリットということでお話を伺いましたけれども、今までのところで何かフロアの方で御意見、御質問などありましたら伺いたいと思えますが、いかがでしょうか。

特にないようでしたら、またもう1回お聞きするタイミングもありますので、よろしく願います。

◆第2ラウンド：公害紛争処理制度の利用促進に向けた具体的方策

○飯島座長 ここまで、現状と、それからメリット、デメリットということでいろいろお話を伺いましたけれども、今後この制度、いろいろ問題点もあるかもしれません

けれども、どうやって利用を促進して、良い結果を得ていくかということについて、また御意見を伺いたいと思います。

まずベースとして、公調委の広報の現状をご説明します。

まず、ホームページを通じた情報提供を行っております。実はホームページも結構頻繁に見直しを行っております、できるだけ分かりやすいようにということで改善を進めております。もし何か御意見などありましたら、いただければと思います。引き続き、読みやすいページの提供に努めていきたいと思っております。

次に、皆様御存じの機関誌「ちょうせい」、それからリーフレットを作成・配布しております。これらはいずれもホームページ上で御覧いただくことができます。リーフレットは部数が必要であれば、おっしゃっていただきたいと思っております。

さらに、政府広報のテレビ番組を活用いたしました。また、総務省本省が発行している広報誌「総務省」（平成28年12月号）にも、制度のPRを掲載いたしました。

地方自治体向け広報の取組みといたしまして、公調委の担当者が、市区町村に訪問いたしまして、PRなども含め意見交換をさせていただいており、今後も継続していきたいと思っております。それから、都道府県からの要請を受けて、講師を派遣するというを行っております。あるいは都道府県の要請で、都道府県が主催する管内市区町村職員研修会などに講師を派遣するというような取組を行っております。御希望がありましたら、是非御遠慮なく私どもに御要望をいただければと思います。

また、ブロック会議を開催して都道府県・市区町村との情報共有を図っております。本年度も秋に開催いたしますので、どうかよろしく御参加を、あるいは準備の方もよろしくお願いいたします。

弁護士会、裁判所、法テラスにおける制度説明といった、法曹向けの広報ということでも引き続き取り組んでまいりたいと思っております。

公調委では、現在、以上のような取組によって、広報に努めているところでございます。

それではまた皆様方にそれぞれお話を伺いたいと思っております。まず大阪府の福原会長からお願いします。

○福原会長（大阪府） やはり、審査会の機能を本当に充実させていこうと思えば、市町村との連携というのは非常に大事だと思いますね。今日のお話の中でも随分出てきておりましたけれども、市町村レベルで、この制度に対しての認識がまだまだ十分ではないという感じがしております。あわせて市町村に対しての周知も十分でない、

ということですね。

結局、広報の問題だと思います。本日の連絡協議会で、私ども大阪府から報告するというので、大阪府の事務局の方に過去10年間の事件についての事件概要をまとめるよう指示しましたら、パッとまとめてくれたんですよ。そうすると、これだけ蓄積した事件概要を何とか市民や市町村の担当者と共有できないかと考えたところ、それはホームページを利用するしかないんじゃないかと思い立ちまして、このまとめた事件概要をホームページに載せることにしました。5月29日にオープンしておりますので、是非見ていただきたいと思います。

資料3の19ページ以下に、ホームページに掲載したものを例示しておりますので、御覧いただければと思います。過去10年間の申請事件の概要ということで、大気汚染から悪臭まで、被害要件別にそれぞれの事件をここに記載しております。

大気汚染というところをクリックしていただければ、このように出てきますし、それから土壌汚染をクリックしていただければ、更にこういったものが出てくるということです。(資料3 p. 20～29)

この事件概要、個人情報に抵触しないように十分配慮した上でまとめたものですが、恐らく市町村の担当者の方々は、審査会でどういった事件を扱っているのか、これを見ればスッと分かっていただけだと思います。それからどういう結末になっているかということも分かっていただけということで、窓口相談に来られた市民の皆様に対しても、これを見ながら説明もできる、キャッチボールができるわけですね。そういう形でも利用していただけるんじゃないかなと期待をして作りました。これは全国初だそうですので、是非皆さん御覧いただいて、参考にいただければと思います。

以上でございます。

○飯島座長 ありがとうございます。こういう形での情報提供がまた広がっていくということは本当に良いことだと思います。どうかよろしく願いいたします。

それでは佐賀県の古賀会長、お願いいたします。

○古賀会長（佐賀県） 資料2 p. 10を御覧ください。この紛争処理制度の普及につきまして、先ほど大阪府の例がありました、やはり啓発活動が非常に大切だと思っております。特に市民目線での啓発活動が大切だと思っております。

もう一つは、次の資料2 p. 11にも書いておりますけれども、今、大阪府から御紹介

のあったように「相談受付に対する質の高いHPのサンプルを紹介することも一策と思われる」ということで、苦情についても、こういうことを苦情で出してくださいというサンプルを示していくことも大切だと思います。ただし、こういうサンプルをホームページに挙げますと、苦情件数が増加することになると思われますので、現場のやる気と納得が大前提だろうと思っております。

あとは、高齢者の方々は、ホームページを見る機会がない場合が多くございまして、県民だよりとか、市報とか、公民館での生涯学習といったところで情報を伝えていただければ役立つのかなと思いました。

以上でございます。

○飯島座長 どうもありがとうございました。ホームページの充実とあわせて、それ以外の広報媒体の活用も重要という御指摘をいただきました。

そのほか市町村との連携も重要であるというコメントをいただいておりますけれども、利光さん、今までのお話を聞いていかがでございましょうか。

○利光氏 制度利用の促進に向けた具体的な方策ということで、これは市町村、あるいは都道府県の個々の取組が相互に作用し合ひまして、全体の活性化につながるという、この大きな考え方の中で、あえて幾つかに分けてお話をしてみたいと思います。資料1でございます。

まず市町村の方策ですが、まずは公害紛争処理制度そのものと現場の実務を職員に研修する機会を市町村で充実することが大切だと考えております。

また、最近は私のような退職後の再雇用職員も増えておりますので、この方々の知識、経験、あるいはパワーといったものを活用して、組織体制の強化を図ることなどが市町村の方策の一つであるのではないかと考えております。

次に、都道府県にお願いしたいことですが、都道府県の地方行政組織と市町村、特に法的権限を持たない市町村との連携の強化です。市町村民であり、また都道府県民である住民の方々のお困り事に、市町村職員と一体となって真摯に向き合っていたいただきたいと思っております。事例によっては、都道府県の方から制度利用を積極的にアピールしてほしいと思っておりますし、その一例として既に取り組んでいる都道府県もあるわけですが、市町村職員が苦情処理の現場で配布することのできるような、都道府県公害審査会制度に特化した分かりやすいA4サイズ1枚程度のチラシを作成するとか、こういったアイデアもあるのではないかと考えております。現場の苦情処理

が極まった場合に、市町村職員がチラシを配布することで、当然、制度の認知度もアップいたしますし、制度本来の意味での利用促進が図れるものと、その可能性を感じております。

あわせて、市町村行政の中で何が充足をされていないのかということを反映した公害紛争処理制度に関する研修を、市町村職員を対象として開催する、あるいはそれを充実強化するということもお願いしたいと思っております。

それから都道府県と市町村職員が一体として取り組む方策についてですが、都道府県民、市町村民のいわば顧客満足度の向上を目指して、両者が一体となった苦情の現場調査、解決に向けての対応の合同協議をお願いしたいと思っております。

それから国にお願いしたいことですが、市町村の苦情処理の実務について、これまで以上に現場目線を養っていただき、理解を深めていただくようお願いしたいと思います。

具体的には、第2ラウンドの冒頭、座長から御紹介があったように、既に、ブロック会議以外にも市町村に出向く機会を作っていただいているようですが、これまで以上にそういった機会を作っていただき、市町村職員の思いや抱える課題などについて意見交換を積極的にお願したいと思えます。また、可能であれば苦情処理に同行していただくなど、市町村の苦情処理のルーチンそのものについて、何が足りないのか、「目から鱗」の御助言を頂戴したいと思えます。そこにはこの制度を活性化するヒントがあると考えております。

一つのアイデアを申し上げますならば、市町村の苦情処理の現場で何に不自由をしているのか、現場の課題についてこういった代替案があるとか、そういった建設的な意向が吸い上げられるようなアンケート調査を公調委には何らかの機会にまた実施をしていただいて、市町村職員の元気の出る仕組みを御検討いただきたいと思えます。

最後でございますが、私は今、公害苦情相談アドバイザーをやらせていただいておりますので、若干の雑感を申し上げます。

九州・沖縄ブロック、あるいは中国・四国ブロックの会議などで、研修や事例討論に参加させていただいたときに強く印象に残ったことを申し上げますと、参加している市町村職員お一人お一人の討論における目の輝き、感度、食い付き、こういったものに大いに感心させられました。皆様からは等しく、市民から寄せられた苦情を、何とか望ましい方向に処理していこうという高い意欲が感じられました。ある意味では市町村職員のこのような意欲の維持・向上というのが、この制度を支えているということだと思っております。

本日のテーマである制度の利用促進につきましては、国と都道府県と市町村のそれぞれが別々に本制度の利用の推進を意識し、それぞれが努力するという性質のものではないと私は思っております。言葉を変えますと、国と都道府県とそれから市町村が、相互に協力・連携する中で、それぞれが取り組んだ成果を足し合わせたその総和が、国民の苦情処理に対する満足度を向上させていくんだと思っております。

そのためにもそれぞれの主体がその総和を増やしていく取組が、ひいては制度の利用促進につながるのではないかと考えております。

以上でございます。

○飯島座長 どうもありがとうございました。今日の議論をほとんどまとめていただきました。ありがとうございます。

では、今までの話の内容につきまして、北村先生からコメントをお願いしたいと思います。

○北村教授 この制度のことを住民が知らないということを、口々におっしゃっていました。ところで、住民の代表の方にはこの制度がどのぐらい認知されているんでしょうか。すなわち長と議会です。都道府県知事と都道府県議会、あるいは市町村長と市町村議会、これらがかなり関心を持って活用を説けば、事務方はもう動かざるを得ない。政治がかなり関心を持った制度になっている場合には、やはり職員もやらざるを得ないと思うのですが、皆様方のところで、長と議会はこの制度について関心があるのでしょうか。

○古賀会長（佐賀県） 非常に難しい質問です。我々が委員になるときには議会で承認を受けますが、その際には、顔写真も撮られて紹介されていますので、それなりの認知度はあるのかなと理解しております。

むしろ、ちょっと先ほど言い忘れたんですけども、やはり市町村のところで苦情が来て、一番大事なのは、その苦情の処理と、都道府県の業務とを仕分けるところの判断が非常に難しいと、私は、思っております。

そういう意味で、市町村のレベルでのアドバイザーがおられると、少しその辺りが緩和されるんじゃないかと思えます。そういうところも是非、国の方でそういうことをやりなさいと言っていたいただければ、市町村も動きやすいのかなと思えますので、要望という形で言っておきたいと思えます。

以上でございます。

○福原会長（大阪府） 難しい質問ですね。大阪府のトップがよくその辺りを認知しておられるかどうか、直接見聞しておりませんので何とも申し上げられませんが、大阪市長は弁護士の方ですので、理解はしておられると思います。いずれにしましても、本制度についての広報の充実とともに、市町村担当者に対する研修においても、実際に即した臨場感に富んだ研修を行うことができれば、この制度に対する理解も一層深まるのではないのでしょうか。

○飯島座長 ありがとうございます。

大体皆さんから御意見をお聞きし終わったところなんですけれども、ここまでのパネリストの皆様の議論をお聞きになって、フロアの方で何か御意見・御質問がございましたら是非お願いしたいと思うんですが、いかがでしょうか。

研修という話が今、結構出ていましたけれども、実際に何件か私どもの方でも把握しているところがありますけれども、例えば栃木県さん、いかがですか。

○石川氏（栃木県） 栃木県の環境保全課の石川と申します。当県では平成27、28年度、市町村の担当者向けの研修会を実施しております。内容は、公害苦情相談アドバイザーの方に来ていただきまして、制度の周知とか、苦情処理の事例をお話ししております。かつ市町村からも自分のところでの苦情処理の案件について事例発表もしていただきまして、それに対してアドバイザーさんから助言をいただくというような形で、ここ2年ほどやっておりまして、おおむね参加者の方からは好評を得ております。去年は、23市町村と5事務所から35名の参加者に来ていただきまして、大変好評を得ているところでございます。

以上です。

○飯島座長 ありがとうございます。ほかにもいろいろ研修されている県があると聞いておりますけれども、お時間の関係もございますので、ここまでとさせていただきます。

◆終わりに：総括

○飯島座長 それではいろいろと御意見いただいたところですが、総括としては、先ほど利光さんがお話しくささいましたけれども、とにかく市町村と都道府県と国が今まで以上に連携して、より良い、使いやすい制度にしていくために、それぞれのレベルでまた自分たちで工夫できることは工夫しながら、取り組んでいくということじゃないかなと思います。

そういうものの一つとして研修を充実していくとか、あるいはホームページやそれ以外の広報も工夫していくということ、あるいはアドバイザーをさらに拡充していくということ、といった、いろいろな御意見がありました。

これらを承りまして、本日は何か特別に結論まで導き出すということではございませんけれども、こういった議論をまた参考にしながら、私どもも工夫をして取り組んでいきたいと思ひますし、また皆様方も是非今後の業務に役立てていただきたいと思ひます。

引き続きまたブロック会議などで、私どもと都道府県の皆様方、市町村の皆様方といろいろコミュニケーションする場もこれからも設けてまいりたいと思ひますので、どうかよろしくお願ひいたします。

それでは以上をもちまして、このパネルディスカッションを終わりにさせていただきます。本当に皆様方ありがとうございました。