

総務省公害等調整委員会

ちやうせい

平成 30 年 2 月 第 9 2 号



 フォトコーナー



▲新日本三大夜景 皿倉山
(写真提供：福岡県北九州市)



▲宇都宮城跡公園
(写真提供：栃木県宇都宮市)



▲ユネスコ無形文化遺産「山・鉾・屋台行事」
戸畑祇園大山笠 (写真提供：福岡県北九州市)



▲月ヶ瀬梅林
(写真提供：奈良市観光協会)

目 次

フォトコーナー

| | |
|--------------------------|---------------|
| 平成 28 年度公害苦情調査結果報告 | 1 |
| | 公害等調整委員会事務局 ※ |

| | |
|-----------------------------------------|---------------|
| 公害等調整委員会の動き | 8 |
| 1 審問期日の開催状況（平成 29 年 10 月～12 月） | |
| 2 公害紛争に関する受付・終結事件の概要（平成 29 年 10 月～12 月） | |
| | 公害等調整委員会事務局 ※ |

| | |
|-------------------------------|---------------|
| 都道府県公害審査会の動き | 12 |
| 受付・終結事件の概要（平成 29 年 10 月～12 月） | |
| | 公害等調整委員会事務局 ※ |

ネットワーク

| | |
|------------------------------------|----------------------|
| 最前線紹介 対話と予防で切り拓く「住みやすいまち」北九州 | 15 |
| | 福岡県北九州市環境局環境監視部環境監視課 |

| | |
|--------------------------|-------------------------|
| がんばってまーす 苦情者との関わり方 | 17 |
| | 栃木県宇都宮市環境部環境保全課技師 中屋敷 凌 |

| | |
|---------------------|------------------------------|
| 「とりあえず行っちゃって」 | 19 |
| | 奈良県奈良市健康医療部保健所保健・環境検査課 平野 照葉 |

| | |
|--------------------|---------------|
| ブロック会議開催について | 21 |
| | 公害等調整委員会事務局 ※ |

| | |
|-----------------------|---------------|
| 公害等調整委員会による海外視察 | 22 |
| | 公害等調整委員会事務局 ※ |

公害紛争処理制度に関する相談窓口

※印の記事は転載自由です。

表紙の写真

奈良公園一冬一鹿（写真提供：奈良市観光協会）

奈良公園は面積約 660 ヘクタールという広大な公園です。奈良市街の東方を占め、興福寺・東大寺・春日大社・国立博物館と一体となり、さらに若草山から春日山原始林まで取り込んで古都にふさわしい広大な公園となっています。公園に生息する鹿は、その数約 1,200 頭ほどで国の天然記念物にも指定されています。

平成 28 年度公害苦情調査結果報告

公害等調整委員会事務局

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受付状況や処理状況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^{*}に基づき、地方公共団体の協力を得て、毎年、「公害苦情調査」を実施しています。

〔^{*}公害紛争処理法第 49 条の 2

中央委員会は地方公共団体の長に対し、都道府県知事は市町村長（特別区の区長を含む。）に対し、公害に関する苦情の処理状況について報告を求めることができる。〕

平成 28 年度の調査結果については、平成 29 年 11 月 30 日に公表し、調査結果の要旨を本誌に掲載いたしました。

詳しくは公害等調整委員会のホームページに掲載しておりますので、ご活用ください。

●公害等調整委員会ホームページ 広報・報告・統計 | 公害苦情調査結果

http://www.soumu.go.jp/kouchoi/knowledge/report/kujyou-28_index.html

なお、上記のページのうち「12. 統計表一覧（政府統計の総合窓口）」は、「e-Stat（政府統計の総合窓口）」にリンクしており、こちらに各項目の詳細データが excel 表にて掲載されておりますので、併せてご活用ください。

https://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020103.do?_toGL08020103_&tclassID=000001097558&cycleCode=0&requestSender=search

公害等調整委員会のホームページでは、過去の調査結果をバックナンバーとして掲載しておりますので、今後の公害に関する苦情の適切な処理や運営にご活用いただければ幸いです。

なお、地方公共団体の皆様には本調査の実施にあたり、ご協力いただきましたことをこの場をお借りして厚く御礼申し上げます。引き続き、本調査へのご理解とご協力をいただきますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

本調査のお問い合わせ先は次のとおりです。

公害等調整委員会事務局総務課調査研究係 TEL : 03-3581-9956

1 全国の公害苦情受付件数

平成 28 年度の全国の公害苦情受付件数は 70,047 件

前年度に比べ 2,414 件 (3.3%) の減少

平成 19 年度以降 10 年連続で減少

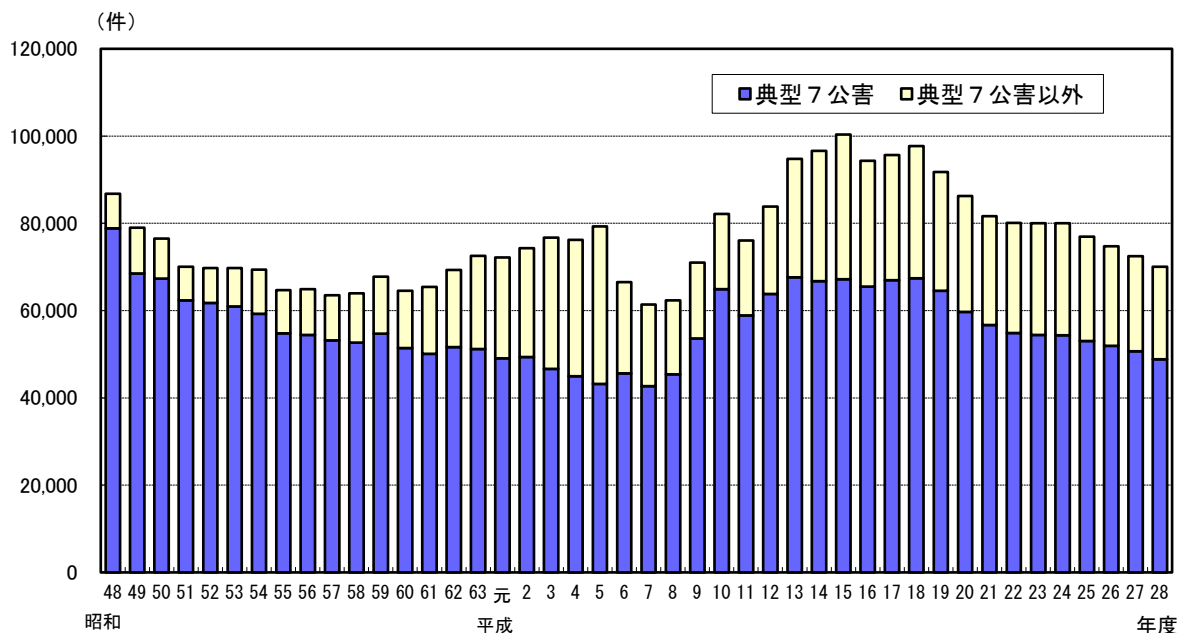
平成 28 年度に新規に受け付けた公害苦情件数は 70,047 件で、前年度 (平成 27 年度) に比べ 2,414 件 (対前年度比 3.3%) 減少している。

最近の推移をみると、平成 15 年度には調査開始 (昭和 41 年度) 以来初めて 10 万件を上回った後、16 年度は一旦減少し、17 年度、18 年度と続けて増加したが、19 年度以降は 10 年続けて減少している。

なお、平成 28 年度の典型 7 公害の公害苦情受付件数は 48,840 件で、前年度に比べ 1,837 件 (対前年度比 3.6%) 減少、典型 7 公害以外の公害苦情受付件数は 21,207 件で、前年度に比べ 577 件 (同 2.6%) 減少している。

〔 典型 7 公害とは、環境基本法に定める「大気汚染」「水質汚濁」「土壌汚染」「騒音」「振動」「地盤沈下」及び「悪臭」をいう。 〕

図 1 全国の公害苦情受付件数の推移



注 1) 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。

注 2) 平成 22 年度の調査結果には、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一部市町村) の苦情件数が含まれていない。以下の図表において同じ。

2 典型7公害の種類別公害苦情受付件数

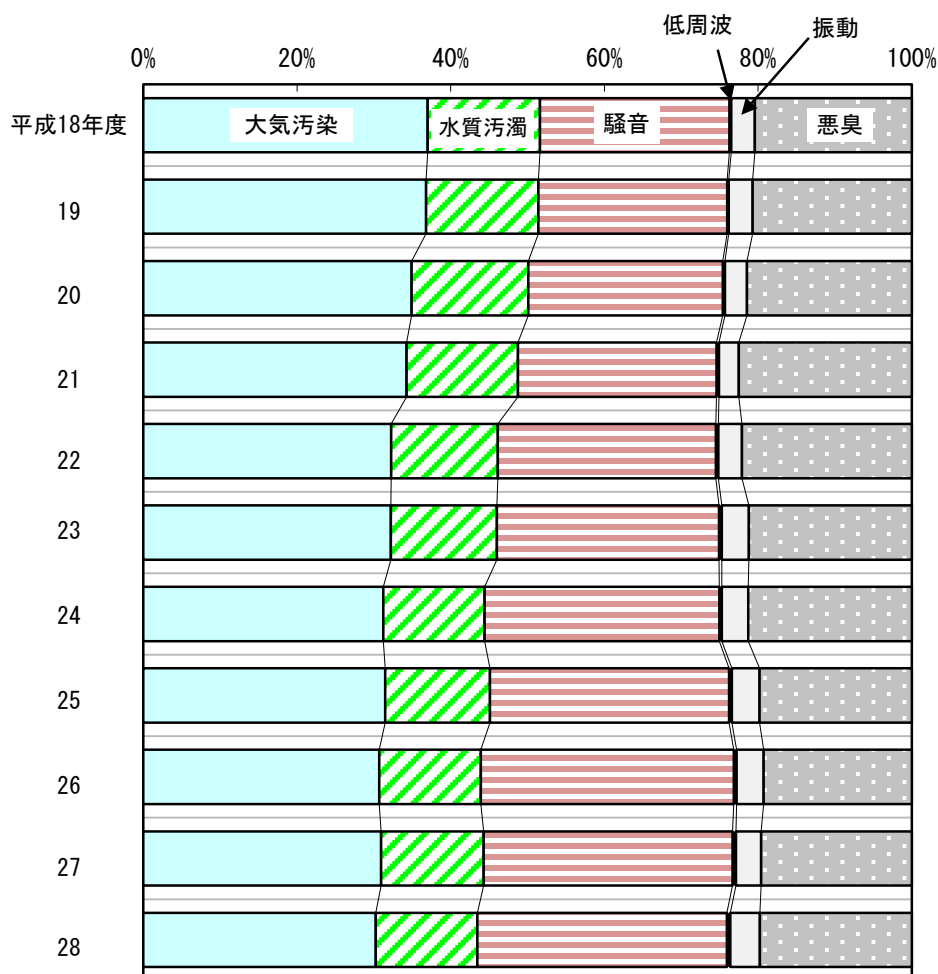
典型7公害の公害苦情受付件数のうち「騒音」及び「大気汚染」がそれぞれ3割超
 「振動」のみ前年度に比べ増加
 「騒音」のうち「低周波」は微増

平成28年度の典型7公害の公害苦情受付件数（48,840件）を種類別にみると、「騒音」が典型7公害苦情受付件数の32.8%（16,016件）と最も多く、次いで、「大気汚染」が30.1%（14,710件）、「悪臭」が19.7%（9,620件）、「水質汚濁」が13.2%（6,442件）、「振動」が3.8%（1,866件）、「土壌汚染」が0.3%（167件）、「地盤沈下」が0.0%（19件）となっており、この順は平成26年度に騒音の占める割合が最も大きくなって以降変わっていない。

典型7公害のうち「振動」のみが前年度に比べ203件（対前年度比12.2%）増加している。

なお、「騒音」については、前年度に比べ558件（対前年度比3.4%）減少しているが、そのうち「低周波」は前年度227件に対し、平成28年度は234件と微増している。

図2 典型7公害の種類別公害苦情受付件数の割合の推移



注) 「土壌汚染」及び「地盤沈下」は苦情件数が少ないため、母数には含んでいるものの、図中には表示していない。

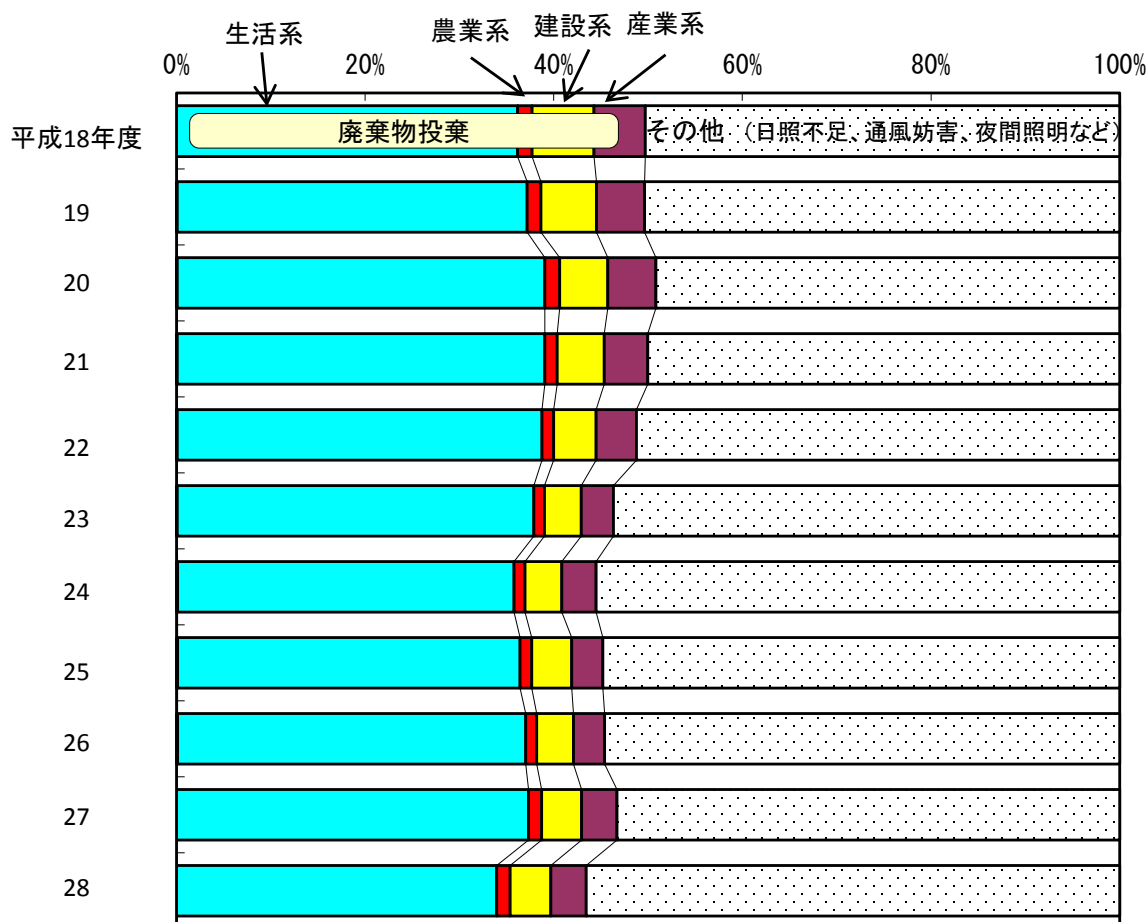
3 典型7公害以外の種類別公害苦情受付件数

典型7公害以外の公害苦情受付件数の4割超は「廃棄物投棄」

平成28年度の典型7公害以外の公害苦情受付件数（21,207件）のうち、「廃棄物投棄」は9,216件（典型7公害以外の公害苦情受付件数の43.5%）を占めているが、前年度に比べ957件（対前年度比9.4%）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7,199件（廃棄物投棄の78.1%）と最も多く、次いで、「建設系」の投棄が914件（同9.9%）、「産業系」の投棄が800件（同8.7%）、「農業系」の投棄が303件（同3.3%）となっている。

図3 典型7公害以外の種類別公害苦情受付件数の割合の推移



<注>典型7公害以外の苦情の分類は以下のとおりとしている

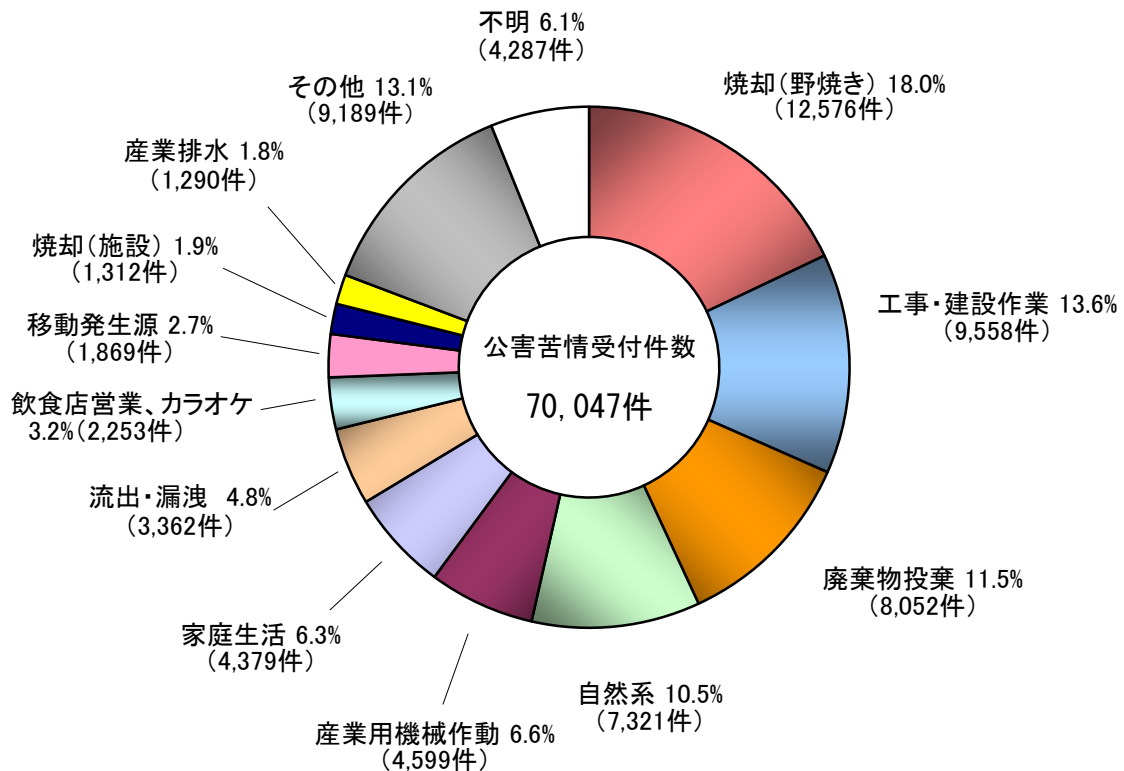
| | | |
|-------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 廃棄物投棄 | 生活系 | 主に家庭生活から発生した生ごみ・紙くず・新聞紙等の燃焼物、空き缶・空きびん・乾電池等の燃焼不適物、家具・電気製品・ピアノ等の粗大ごみ等による「一般廃棄物」の投棄 |
| | 農業系 | 主に農林漁業から発生した畜産関係の動物の死骸、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した建築廃材等による「産業廃棄物」の投棄 |
| | 産業系 | 主に「卸売・小売業」、「飲食店、宿泊業」等の産業における業務から排出したごみ、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 | 高層建築物等による日照不足・通風妨害、深夜の照明や光等に対する苦情、テレビ・ラジオ等の受信妨害や違法電波等に対する苦情等 | |

4 主な発生原因別公害苦情受付件数

主な発生原因のうち最も多いのは「焼却（野焼き）」で、全体の約2割

平成28年度の公害苦情受付件数（70,047件）を主な発生原因別にみると、「焼却（野焼き）」が12,576件（公害苦情受付件数の18.0%）と最も多く、次いで、「工事・建設作業」が9,558件（同13.6%）、「廃棄物投棄」が8,052件（同11.5%）、「自然系」が7,321件（同10.5%）、「産業用機械作動」が4,599件（同6.6%）、「家庭生活」が4,379件（同6.3%）などの順となっている。

図4 主な発生原因別公害苦情受付件数の割合



注1) 「自然系」とは、自然に存在する動植物又は自然現象による原因であることが判明している公害苦情をいう。

注2) 「家庭生活」は、「家庭生活（機器）」「家庭生活（ペット）」「家庭生活（その他）」の合計である。

注3) 「移動発生源」は、「移動発生源（自動車運行）」「移動発生源（鉄道運行）」「移動発生源（航空機運航）」の合計である。

5 主な発生源別公害苦情受付件数

主な発生源は、「会社・事業所」が全体の約4割、うち一番多いのが「建設業」
「個人」は全体の約3割

平成28年度の公害苦情受付件数（70,047件）を主な発生源別にみると、「会社・事業所」が29,147件（公害苦情受付件数の41.6%）、「個人」が21,990件（同31.4%）となっている。

「会社・事業所」の中では、「建設業」が10,107件（公害苦情受付件数の14.4%）と最も多く、次いで、「製造業」が5,826件（同8.3%）となっている。

表1 主な発生源別公害苦情受付件数

（単位：件）

| 公害の主な発生源 | 平成27年度 | 平成28年度 | 構成比(%) | 対前年度 増減数 | 対前年度 増減率 (%) |
|-------------------|--------|--------|--------|-------------|--------------------|
| | | | | | |
| 合計 | 72,461 | 70,047 | 100.0 | -2,414 | -3.3 |
| 会社・事業所 | 30,522 | 29,147 | 41.6 | -1,375 | -4.5 |
| 農業 | 1,485 | 1,470 | 2.1 | -15 | -1.0 |
| 林業 | 114 | 101 | 0.1 | -13 | -11.4 |
| 漁業 | 102 | 93 | 0.1 | -9 | -8.8 |
| 鉱業 | 245 | 181 | 0.3 | -64 | -26.1 |
| 建設業 | 10,364 | 10,107 | 14.4 | -257 | -2.5 |
| 製造業 | 6,021 | 5,826 | 8.3 | -195 | -3.2 |
| 電気・ガス・熱供給・水道業 | 262 | 293 | 0.4 | 31 | 11.8 |
| 情報通信業 | 42 | 40 | 0.1 | -2 | -4.8 |
| 運輸業 | 1,339 | 1,041 | 1.5 | -298 | -22.3 |
| 卸売・小売業 | 1,451 | 1,294 | 1.8 | -157 | -10.8 |
| 金融・保険業 | 17 | 15 | 0.0 | -2 | -11.8 |
| 不動産業 | 404 | 460 | 0.7 | 56 | 13.9 |
| 飲食店、宿泊業 | 2,523 | 2,382 | 3.4 | -141 | -5.6 |
| 医療、福祉 | 396 | 397 | 0.6 | 1 | 0.3 |
| 教育、学習支援業 | 320 | 274 | 0.4 | -46 | -14.4 |
| 複合サービス事業 | 386 | 379 | 0.5 | -7 | -1.8 |
| サービス業（他に分類されないもの） | 3,215 | 2,886 | 4.1 | -329 | -10.2 |
| 公務（他に分類されないもの） | 433 | 485 | 0.7 | 52 | 12.0 |
| 分類不能の産業 | 1,403 | 1,423 | 2.0 | 20 | 1.4 |
| 個人 | 22,351 | 21,990 | 31.4 | -361 | -1.6 |
| その他 | 6,586 | 6,658 | 9.5 | 72 | 1.1 |
| 不明 | 13,002 | 12,252 | 17.5 | -750 | -5.8 |

注1)「会社・事業所」には、個人経営の会社や商店を含む。

注2)「その他」とは、発生源が自然である場合などをいう。

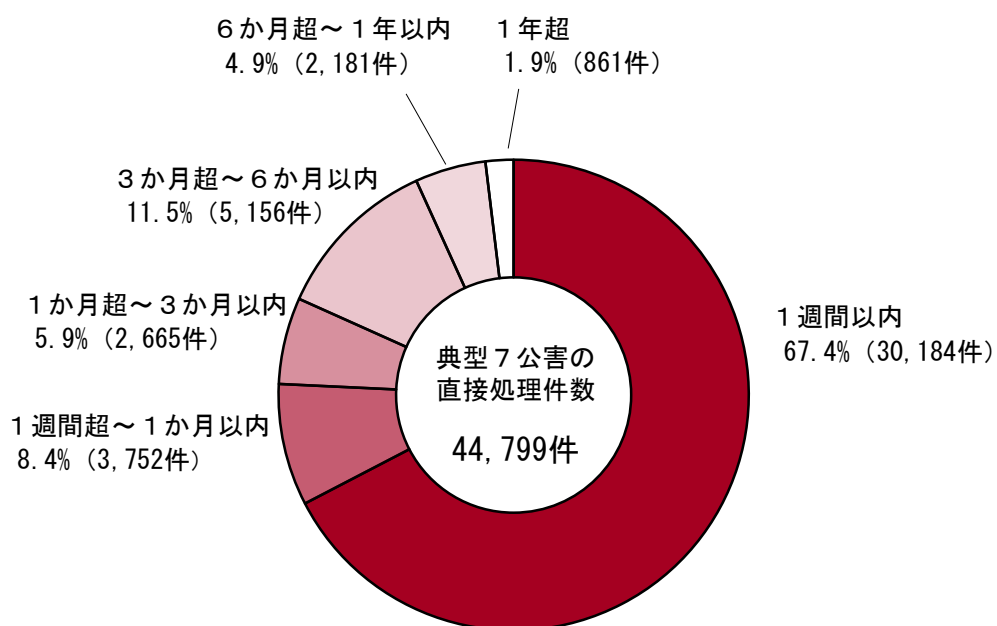
注3)「不明」とは、発生源が全く分からない場合などをいう。

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

苦情の約7割は「1週間以内」に処理

平成28年度の典型7公害の直接処理件数（44,799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30,184件（典型7公害の直接処理件数の67.4%）、「1週間超～1か月以内」が3,752件（同8.4%）、「1か月超～3か月以内」が2,665件（同5.9%）、「3か月超～6か月以内」が5,156件（同11.5%）、「6か月超～1年以内」が2,181件（同4.9%）、「1年超」が861件（同1.9%）となっている。

図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の割合



注)「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。

公害等調整委員会の動き

公害等調整委員会事務局

1 審問期日の開催状況（平成29年10月～12月）

平成29年10月～12月の審問期日の開催状況は、以下のとおりです。

| 月 日 | 期 日 | 開催地 |
|--------|-----------------------------------------|-----|
| 10月2日 | 川崎市における幼稚園からの騒音被害責任裁定 申請事件第2回審問期日 | 東 京 |
| 10月19日 | 佐倉市における騒音・振動による健康被害原因裁定 申請事件第2回審問期日 | 東 京 |
| 11月20日 | 大崎市における大気汚染等による健康被害等責任裁定 申請事件第4回審問期日 | 東 京 |
| 12月8日 | 川崎市における幼稚園からの騒音被害責任裁定 申請事件第3回審問期日 | 東 京 |

2 公害紛争に関する受付・終結事件の概要（平成29年10月～12月）

受付事件の概要

栗東市における林道工事に伴う水質汚濁による財産被害原因裁定申請事件

（平成29年（ゲ）第5号事件）平成29年10月31日受付

本件は、申請人が経営する錦鯉養鯉場において飼育していた錦鯉が大量死したのは、同養鯉場が取水をしている端ヶ谷川の上流120mの地点において、被申請人が事前に申請人に周知することなく林道及びその周辺の工事を実施し、そこで使用した土質改良材の中和が不十分で強アルカリ性の水を発生させたためである、との原因裁定を求めるものです。

和歌山県由良町における漁港整備工事に伴う地盤沈下による財産被害原因裁定嘱託事件

（平成29年（ゲ）第6号事件）平成29年12月4日受付

本件は、和歌山地方裁判所御坊支部から、同裁判所に係属している「和歌山地方裁判所御坊支部平成27年（ワ）第8号損害賠償請求事件」について、原因裁定の嘱託があった事件です。

兵庫県稲美町におけるほ場整備工事に伴う地盤沈下による財産被害責任裁定申請事件

(平成 29 年 (セ) 第 8 号事件) 平成 29 年 12 月 11 日受付

本件は、申請人が、被申請人の実施した申請人宅西側におけるほ場整備工事により、申請人宅の柱が傾き、タイルや壁にひび割れ等の被害が生じ、倒壊する可能性が高い状態となったこと等から、申請人宅と同程度の住宅を確保するため、被申請人に対して、損害賠償金 7,447 万円の支払を求めるものです。

東大阪市における工場からの大気汚染・悪臭による健康被害等責任裁定申請事件

(平成 29 年 (セ) 第 9 号事件) 平成 29 年 12 月 12 日受付

本件は、申請人が、被申請人工場から発生する揮発性有機化合物や重金属を含むガス及び粉じん、悪臭に起因して化学物質過敏症を発症するなど、健康に不調を来すようになり、また、購入した住宅が臭気により居住不能となったことから、財産的損害及び精神的・肉体的苦痛に対する賠償として、被申請人に対し、損害賠償金 1,600 万円の支払を求めるものです。

府中市における室外機等からの騒音被害責任裁定申請事件

(平成29年 (セ) 第10号事件) 平成29年12月28日受付

本件は、申請人が、申請人宅に隣接して建設されたアパートの換気扇及び室外機から発生する騒音により、身体的・精神的苦痛等の被害を被っているとして、アパートの所有者及び不動産管理会社に対し、連帯して、損害賠償金合計3,300万円の支払を求めます。

終結事件の概要

横浜市における振動・騒音(低周波音)による健康被害職権調停事件の調停条項に係る義務履行勧告申出事件 (平成29年 (リ) 第 1 号事件)

1 事件の概要

横浜市における振動・騒音(低周波音)による健康被害職権調停事件は、神奈川県横浜市の住民1人から、隣人を相手方(被申請人)として、申請人に生じた頭痛、不眠、胸の圧迫感、吐き気及び血圧上昇は、被申請人が太陽光発電機付きヒートポンプ給湯器を使用し、振動及び騒音(低周波音)を発生させたことによるものであるとの原因裁定を求めた事件について、職権で調停に付し(平成29年(調)第2号事件)、平成29年3月28日、調停が成立した事件です。

平成29年6月6日、前記調停事件の被申請人から、調停条項に係る義務履行の勧告を求める申出がありました。

2 事件の処理経過

公害等調整委員会は、本申出受付後、直ちに主任委員を任命し、事務局による現地調査の実施、申出人及び被申出人から事情を確認するなど、手続を進めた結果、平成 29 年 10 月 3 日、被申出人に対し、公害紛争処理法第 43 条の 2 第 1 項前段に基づき、勧告を求める申出のあった平成 29 年（調）第 2 号事件の調停事項の義務の履行を勧告し、事件は終了しました。

佐倉市における騒音・振動による健康被害原因裁定申請事件

（平成 28 年（ゲ）第 4 号事件）

1 事件の概要

平成 28 年 12 月 9 日、千葉県佐倉市の住民 3 人から、隣人 2 人を相手方（被申請人）として原因裁定を求める申請がありました。

申請の内容は以下のとおりです。申請人らに生じた不眠、頭痛、耳鳴りの健康被害は、被申請人らが被申請人ら宅に設置した家庭用ヒートポンプ給湯器（エコキュート）、24 時間換気システム又は空調室外機が発する運転音及び振動によるものである、との原因裁定を求めたものです。

2 事件の処理経過

公害等調整委員会は、本申請受付後、直ちに裁定委員会を設け、2 回の審問期日を開催するとともに、事務局による現地調査を実施するなど、手続を進めた結果、平成 29 年 12 月 5 日、本件申請を棄却するとの裁定を行い、本事件は終了しました。

川崎市における幼稚園からの騒音被害責任裁定申請事件

（平成 29 年（セ）第 4 号事件・平成 29 年（調）第 4 号事件）

1 事件の概要

平成 29 年 3 月 13 日、神奈川県川崎市の住民 2 人から、隣接する学校法人を相手方（被申請人）として責任裁定を求める申請がありました。

申請の内容は以下のとおりです。申請人らは、幼稚園から発せられる人声、楽器、機械音の騒音により、平穏で落ち着いた生活が妨げられ、窓を開けられない生活を強いられるなど、長年にわたり精神的苦痛を受けているとして、被申請人に対し、損害賠償金合計 451 万円等の支払を求めたものです。

2 事件の処理経過

公害等調整委員会は、本申請受付後、公害紛争処理法第 42 条の 12 第 3 項の規定に基づき、神奈川県公害審査会に対して責任裁定申請の受理について意見照会を行い、受理について特段の支障はないとの回答を受けたので、直ちに裁定委員会を設け、3 回の審問期日を開催するとともに、幼稚園施設の防音設備及び幼稚園から発せられる騒音と精神的苦痛についての因果関係に関する専門的事項を調査するために必要な専門委員 1 人を選任したほか、

事務局による現地調査を実施するなど、手続を進めた結果、本件については当事者間の合意による解決が相当であると判断し、平成 29 年 12 月 8 日、公害紛争処理法第 42 条の 24 第 1 項の規定により職権で調停に付し（公調委平成 29 年（調）第 4 号事件）、裁定委員会が自ら処理することとしました。同日、第 1 回調停期日において、裁定委員会から調停案を提示したところ、当事者双方はこれを受諾して調停が成立し、本件申請については取り下げられたものとみなされ、本事件は終結しました。

都道府県公害審査会の動き

公害等調整委員会事務局

受付・終結事件の概要（平成29年10月～12月）

1. 受付事件

| 事件の表示 | 事 件 名 | 受付年月日 |
|----------------------|-------------------------|----------|
| 群馬県 平成29年(調)第1号事件 | 護岸工事による騒音被害防止及び損害賠償請求事件 | 29.12.18 |
| 長野県 平成29年(調)第2号事件 | 稲乾燥機騒音粉じん防止請求事件 | 29.12.21 |
| 兵庫県 平成29年(調)第1号事件 | 火力発電所増設公害防止対策等請求事件 | 29.12.14 |
| 奈良県 平成29年(調)第2号事件 | 食品加工工場からの騒音・悪臭被害防止請求事件 | 29.11.15 |
| 福岡県 平成29年(調)第1号事件 | 工場からの騒音被害防止及び損害賠償請求事件 | 29.12.21 |
| 熊本県 平成29年(調)第2号事件 | 飲食店からの悪臭被害防止及び損害賠償請求事件 | 29.10.25 |
| 熊本県 平成29年(調)第3号事件 | 養豚場からの水質汚濁等被害防止請求事件 | 29.11.27 |

2. 終結事件

| 事件の表示 | 申請人 | 被申請人 | 請求の概要 | 終結の概要 |
|---------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 岐阜県 平成28年(調) 第1号事件 [大規模温室からの騒音被害防止請求事件] | 岐阜県 住民1人 | 農業関連団体 | 平成28年12月13日受付 機器運転中の騒音、機器の運転と停止が繰り返されることによる騒音発生と静寂の繰り返し、機器起動時の騒音変化などが、生活の支障となっており、長期間(概ね6か月)の連続運転による苦痛を感じている。よって、被申請人は、①11月中旬から5月初旬までの温水発生器及び温水循環器の騒音対策を行うこと、②①以外の期間の換気扇運転時の騒音の低減及び遮蔽をすること。 | 平成29年10月24日調停成立 調停委員会は、3回の調停期日の開催等手続を進めた結果、調停委員会の提示した調停案を当事者双方が受諾し、本件は終結した。 |
| 静岡県 平成28年(調) 第2号事件 [道路からの騒音・振動・悪臭被害防止及び損害賠償請求事件] | 静岡県 住民1人 | 市(代表者市長) | 平成28年8月10日受付 申請人は、自宅前の道路からの振動により、家の修繕費用が発生したこと及び道路騒音、道路振動、道路からの悪臭により苦痛を受けている。よって、被申請人は、①申請人に対して、損害賠償として金1,435万円を支払うこと、②申請人宅前の道路から、騒音・振動及び悪臭が発生しないように十分な対策を採ること。 | 平成29年12月15日調停打ち切り 調停委員会は、3回の調停期日の開催等手続を進めたが、合意が成立する見込みがないと判断し、調停を打ち切り、本件は終結した。 |
| 広島県 平成28年(調) 第1号事件 [自動車解体業者からの騒音・振動被害防止請求事件] | 広島県 住民1人 | 自動車解体業者 | 平成28年10月17日受付 申請人は、隣接する自動車解体業者の発する騒音及び振動により、苦痛を受けている。よって、被申請人は申請人に対して、騒音及び振動の被害を発生させないように、被申請人の作業内容を改善すること。 | 平成29年10月22日調停打ち切り 調停委員会は、3回の調停期日の開催等手続を進めたが、合意が成立する見込みがないと判断し、調停を打ち切り、本件は終結した。 |

| 事件の表示 | 申請人 | 被申請人 | 請求の概要 | 終結の概要 |
|----------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 熊本県 平成29年(調) 第1号事件 [エアコン室外機 からの騒音被害 防止請求事件] | 熊本県 住民2人 | 熊本県 住民2人 | 平成29年2月27日受付 申請人宅近隣に新築され た被申請人宅のエアコン室 外機(隠蔽配管)の音によ り、不眠、耳鳴り、めまい 等体調不良が続いている。 よって、被申請人は、①被 申請人宅の室外機を申請 人の費用負担にて移設す ること、②移設が無理な場 合、室外機の前に防音フェ ンスを設置すること、なお、 この場合、防音効果が不明 であるため、フェンス費用 は申請人及び被申請人で 折半することとし、また、 数十年先に防音フェンス の効果が低下した場合に は、買換えのフェンス費用 も折半とする。 | 平成29年12月1日 調停打ち切り 調停委員会は、3回の 調停期日の開催等手続 を進めたが、合意が成 立する見込みがないと 判断し、調停を打ち切 り、本件は終結した。 |

(注) 上記の表は、原則として平成29年10月1日から平成29年12月31日までに各都道府県公害審査会等から当委員会に報告があったものを掲載しています。

ネットワーク

最前線紹介

対話と予防で切り拓く

「住みやすいまち」北九州

北九州市環境局環境監視部環境監視課

北九州市は、九州の最北端に位置し、明治 34 年の官営八幡製鐵所の操業開始以降、化学、窯業、セメント、電力などの工場が進出し、四大工業地帯の一つとして発展してきました。一方で、昭和 30 年代半ばから昭和 40 年代半ばにかけての急激な経済発展の過程で、“七色の煙”や“死の海”と表現される甚大な大気汚染や水質汚濁などの公害



本庁舎屋上から望む工場地帯

を経験しました。その後、住民運動を契機として市民、企業、行政の一体となった取り組みが行なわれたことで環境は急速に改善され、昭和 50 年代半ばには環境再生を果たした奇跡のまちとして国内外に紹介されるようになっていきます。現在は、低炭素社会や循環型社会づくりなど「世界の環境首都」を目指した取り組みを推進しています。また、子育て支援や充実した医療支援等が高く評価され、様々なランキングで「住みやすいまち」に選ばれています。

公害苦情処理の所管課である環境監視部環境監視課には約 30 名が在籍しており、環境影響評価、環境保全、水質・大気・騒音・振動の各種届出、公害発生源の監視指導、苦情処理等の業務を行っています。苦情処理担当は 6 名おり、区域を西部と東部に分け、2 班で対応しています。担当区域制にすることで、地域に密着した迅速な対応が可能となっています。

平成 28 年度の苦情件数は 275 件で内訳は、騒音（96 件）が最も多く、次いで悪臭（61 件）、大気汚染（54 件）、水質汚濁（47 件）、その他（9 件）、振動（8 件）の順となっています。近年の苦情の傾向としては、公害関係法令の規制対象外である都市・生活型の苦情が増加し、規制基準を参照した画一的な指導では対応できない場面が多くなっています。また、直接苦情を言ったら怒鳴られた、無視された、説明がなく不安などの発生源と苦情者間の近隣トラブルの延長やコミュニケーション不足が申し立ての根底にあるケースが多くなっていると感じます。このような状況から、当課では苦情対応に際し、対話を重要視しています。場合によっては、発生源と苦情者・地元住民の間に入って話し合いの場を持ち、当課が冷静に問題点や状況を整理し、解決策を提案することもあります。この話し合いにより、一気に解決した事例や発生源と苦情者がコミュニケーションを取り始めた事例も有り、対話の重要性を痛感しています。

現在当課は、公害の未然防止を目的に事業者の意識の高揚や最新の情報提供に力を入れており、

法改正の動向や苦情の状況等について、大気、水質、悪臭など分野を決めて市内事業者を対象とした全体セミナーや個別出張セミナーを開催しています。平成28年度は77事業所約170名の参加があり、この取り組みが公害の発生を防止し、苦情の未然予防に繋がる事を期待しています。

北九州市環境監視部環境監視課は、対話重視の真摯な苦情対応と公害の未然防止の取り組みを通して、より快適な「住みやすいまち」づくりに努めてまいります。

ネットワーク

がんばってまーす

苦情者との関わり方

栃木県宇都宮市環境部環境保全課技師

中屋敷 凌



宇都宮市は、東京から北に約 100 km、栃木県の中央に位置しています。北西に日光連山、北に那須連山を望み、東に鬼怒川の清流、南には広大な関東平野がひらけ、美しい豊かな自然に恵まれています。市内を東北新幹線、東北自動車道、北関東自動車道、鉄道各線が貫通する交通の要衝で、商工業・金融機能が集積する北関東の中核拠点として発展してきました。

宇都宮の観光資源といえば、いわずと知られた「餃子」ですが、近年、「大谷地区」が活況を取り戻しているのをご存知でしょうか。加工しやすい軟質石の^{おおや}大谷石は建築材や彫刻として古くから利用されてきましたが、景勝地として独特の岩肌を持つ奇岩群が醸し出す観賞上の価値が評価され、平成 18 年に国指定名勝となりました。「大谷資料館」地下には採石場跡地があり、巨大な地下空間は多くの映画等の撮影に使われるほか、コンサートなどのイベントスペースとしても注目を集めています。

また、地下空間に溜まった水上をクルージングするツアーを実施したり、採石場跡地の冷たい地下水による涼しい環境で一年中いちごを育てるプロジェクトが進行したりと、さまざまな新しい取り組みがたくさん生まれています。



大谷資料館

スポーツの面では、宇都宮を拠点としたプロスポーツチーム（サッカー・バスケットボール・自転車）があり、特に、自転車の

アジア最高位ワンデイロードレース「ジャパンカップサイクルロードレース」や、バスケットボール「3×3（スリーバイスリー）ワールドツアーうつのみやマスターズ」などのビッグスポーツイベントの開催により、全国はもとより世界からも注目を集めています。

私は平成 26 年度に新規採用職員として現在の部署に配属され、この 4 年間で多くの苦情に関わってきましたが、私が苦情対応の中で一番大切にしていることは、苦情者との関わり方です。苦情者は役所に苦情の「解決」を求めて相談をしますが、苦情の内容によっては、法令等の規制がないものや、規制があったとしても苦情者が規制以上のことを求めている場合など、苦情の根本的な解決に至らない案件もあります。そのような場合は苦情者に役所での対応が難しい旨を説明することになるのですが、納得していただけないことも多く、私に対応している中で、後味が悪い終わり

方をしてしまったものがいくつもあります。苦情者によっては、怒ってしまうケースもありました。私は、それがたとえ苦情者だとしても、人に嫌われることが何よりも嫌で、どうしたら苦情者に納得してもらえるか、嫌われずに対応を終えられるかどうかをいつも考えながら対応をしています。まだまだ未熟ですが、私が日々の対応の中で意識していることをご紹介しますと思います。

私は、苦情者との関係を良好に保って対応を進めるためには、苦情の受け方が非常に重要だと思っています。そのため、私は苦情者から電話が入ったときの一番最初のやり取りを大切にしています。その中で意識していることは、まず苦情者が一番不満に思っていることは何なのかを探すことです。苦情者は、「音がうるさい」や「臭いがひどい」など公害に関係することを相談の際に訴えてきますが、これまでの対応してきた苦情では、苦情者が一番不満に思っていることが公害問題と少しずれているケースがありました。私が対応した例では、「事業者が話を聞いてくれない」とか「何の説明もない」など、公害に関する被害ではなく事業者の対応に対して不満があり、役所に相談してきたというケースがありました。そういった苦情では、音や臭いの低減とは違う対応が効果的だったこともあります。レアケースですが、私に話を聞いてもらっただけで満足して電話を切った苦情者もいらっしゃいました。役所は法を所管しているという意識から、公害の部分に注目してしまいがちですが、苦情者の話をよく聞いて、苦情を申し入れてきた背景なども考慮することで、苦情者が納得のいく対応に近づくことができるのではないかと思います。

2つ目は、苦情者と仲良くなることです。「仲良く」というと、役所としては微妙な表現ですが、苦情者とある程度打ち解けた方が、対応がスムーズに進むと思うのです。実際、少し苦情者に歩みよる意識を持つことで、自分で感じるほど苦情者とのやり取りがやりやすくなりました。特にお年寄りの苦情者はそれが顕著です。役所ができること、できないことははっきり伝えますが、それ以外の部分では、フレンドリーに対応した方が良いのではないかと思います。

今回の執筆では、自分のこれまで苦情対応を振り返る良いきっかけになりました。自分の考えや意識していることなどを改めて認識し、整理することができました。役所は、「法令に基づく対応」が原則ではありますが、苦情対応の場合は必要以上に堅苦しくなる必要はないのかなと感じています。これからも、まず人と人の関係を大切に、日々苦情と向き合っていこうと思います。

ネットワーク

がんばってまーす

「とりあえず行ったって」

奈良県奈良市健康医療部保健所保健・環境検査課

平野照葉



奈良市は、奈良県の県庁所在地で県の北端に位置し、人口 36 万人の中核市です。古くは奈良時代から、政治・文化の中心都市として発展し、現在では「古都奈良の文化財」として東大寺や春日大社など六つの文化遺産と、平城京跡と春日山原始林の二つの自然遺産が一体として世界遺産リストに登録されています。都が京都に移った後、平城京の大部分は水田となりました。

今も平城京の中心地は広大な草原として残されており、初めて奈良に来られた方は市の中心部にそのような土地があることに驚かれます。歴史的な寺社や史跡、古墳のほか、近年では、8月に行われる「燈花会（とうかえ）」や2月に行われる「なら瑠璃絵（るりえ）」などのイベントにもたくさんの観光客にお越しいただいています。



燈花会（奈良公園）（写真：奈良市観光協会）

関西にお立ち寄りの際はぜひ奈良まで足を伸ばしていただき最新の奈良をお楽しみください。

奈良市の公害担当課は「公害交通課」からスタートし、その後「環境交通課」「環境保全課」「環境政策課」と組織や名前を変え、現在は「保健・環境検査課」として、公害の苦情や相談、公害六法など行政事務を担当する環境衛生係と、分析や検査を行う環境検査係、理化学検査係、微生物検査係で構成されています。

私の所属する環境衛生係は、担当課長補佐、係長、係員 3 名（再任用職員 1 名）の計 5 名で実務を担当しています。

奈良市は、東の山間部、中央の旧市街地、西の新興住宅地に大きく分かれており、地域により、苦情や相談の申出内容も特徴があります。中央の旧市街地は、住宅と商業施設、農地や田畑が混在しており、騒音、悪臭、大気汚染、水質汚濁、光害など様々な苦情が寄せられます。西の新興住宅地では、家庭用コージェネレーションシステムから生じる運転音による騒音・低周波の相談、保育所の騒音などがあります。

平成 28 年度の総受付件数は 75 件、うち騒音が 32 件と約半数を占め、水質汚濁 20 件、悪臭 15 件と続きます。ここ数年はほぼ同様の傾向です。

騒音の苦情の内容で最も多いのは、建設工事や解体工事に伴う騒音です。また、公害苦情件数に

は含めていませんが、集合住宅や住宅地の生活騒音の相談も大変多い状況です。

ここで私が最近担当した事例について紹介します。

ある金曜日の16時45分頃、今週の業務も無事終わりに近づきつつある時間帯にその電話はかかってきました。電話は、地域の自治会長から「家の前の水路にアンモニア臭を放つ水が流れている。こんなことは初めてで、通学路を歩く高校生も皆鼻や口を押さえている。」というものでした。このような電話がかかってきた時、通常であれば、浄化槽からの汚水の流出や下水の異常を予想して、周辺の浄化槽の使用状況、下水の接続状況等を確認して現場に向かいますが、このときは時間的にも日没が迫っており、確実に現場調査を行うためにもまず一刻も早く現場に向かうことにしました。

係長と共に現場に到着し、車から降りると、確かに周囲には腐敗臭が漂っています。これは何の臭いだろう？と考えつつ自治会長と合流し水路を案内してもらったところ、住宅の擁壁の水抜き管から少量の水が流れ出し水路に入っていました。しかしその水に鼻を近づけてみても臭いはしません。臭いはその水抜き管の上のあたり、住宅の庭から漂ってきていることがわかりました。自治会長に状況を説明し、臭いの発生源と思われる住宅の住民を訪ねてもらい事情を話してもらおうと「バケツに野菜くずを貯めていた肥を作ろうとしていたが、今日の午後からバケツのふたを開けていた。」とのこと。バケツにふたをし、場所を移動してもらおうようお願いをして解決しました。

このように、申出者が思っている苦情の原因と実際の原因が異なるという事例は時々あり、現場で第三者である我々が調査を行うことで解決したり、一定の納得を得られることもしばしばあります。異動してきた当初、苦情の電話がかかると上司に「とりあえず行ったって」と言われ「関係ないかもしれないのに現場に行くの？」と内心思いつつ先輩と現場に向かっていました。過去に旅館業や公衆浴場の許認可の部署に所属していたこともあり、法令上の違反が明確でない苦情や申出に対し行政が関わるべきものなのか疑問がありましたが、業務に関わって7年目となった今は、まず現場を調査することの重要性を実感しています。苦情の対応にマニュアルはなく、今も考え悩むことばかりですが、経験の豊富な先輩や後輩の意見を聞き、時には担当全員で議論して、どうすれば解決に近づくか、行政ができることはないかなどを話し合います。相談のなかには「昔は対応してくれていたのに、今の市役所は何もしてくれない」と言われることもあります。行政の関わる範囲、対象はこれからも変わっていくのかもしれませんが、法令上の基準を満たしていたとしても、市民の皆様が納得のいかないことや心配なこと、不安な気持ちに対して、行政の担当者として少しでも寄り添い、迅速な問題解決につながるようこれからも全力で業務に取り組んでいきます。

公害紛争処理関係及び 公害苦情相談員等ブロック会議の開催

公害等調整委員会事務局

公害等調整委員会では、下表のとおり、全国を6ブロックに分けて、「第48回公害紛争処理関係ブロック会議」（都道府県）及び「第42回公害苦情相談員等ブロック会議」（市・特別区）をそれぞれ開催しました。

本年度のブロック会議は、開催県及び市のご協力を得て、2つのブロック会議を一部合同で開催し、各ブロック内の都道府県と市区が一同に会する場とすることができました。また、公害紛争処理や公害苦情相談に関する事例研究やグループ討議、公害等調整委員会の公害苦情相談アドバイザーによる講演など、ブロック毎に特色ある会議とすることができました。

改めまして、開催県及び市の皆様のご協力に感謝申し上げます。

なお、平成30年度のブロック会議の開催県及び市を、下表のとおり決定させていただきました。開催県及び市の皆様、どうぞよろしく願いいたします。

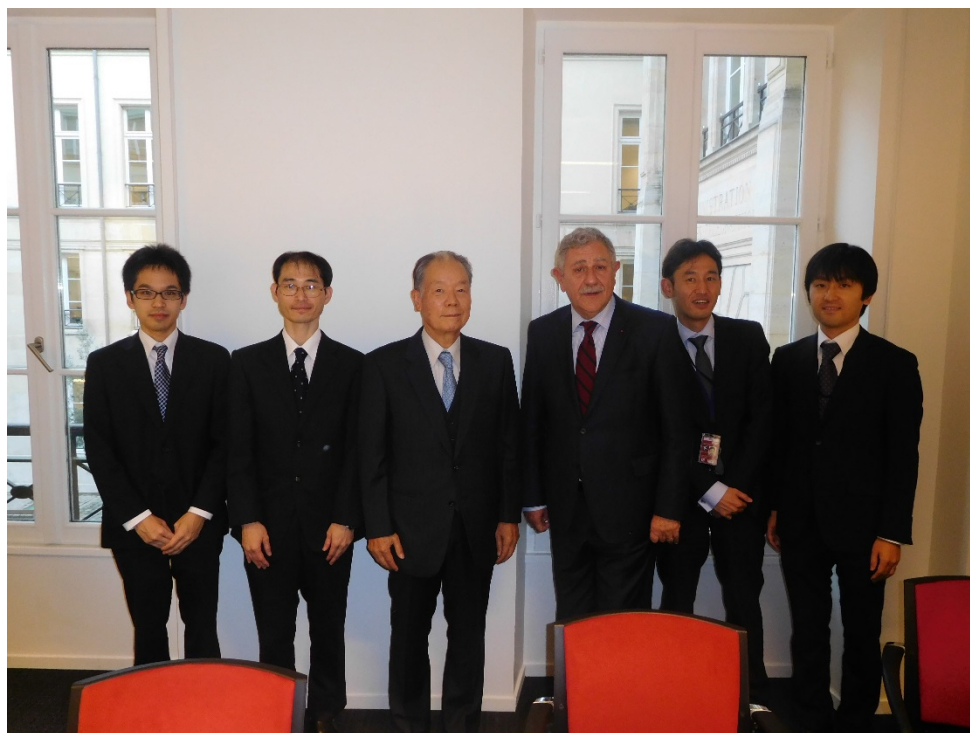
また、皆様も、ブロック会議へのご参加について、ぜひご検討ください。

| ブロック名 | 平成29年度 | | | | 平成30年度 | |
|-----------|----------------------------------|----------|-----------------------------------|----------------|-----------------------------------------|------|
| | 第48回公害紛争処理関係 ブロック会議 (都道府県) | | 第42回公害苦情相談員等 ブロック会議 (市・特別区) | | 第49回公害紛争処理関係・ 第43回公害苦情相談員等 ブロック会議 | |
| | 開催道県 | 日程 | 開催市 | 日程 | 開催県 | 開催市 |
| 北海道・東北 | 岩手県 | 11/2(木) | 盛岡市 | 11/2(木) | 福島県 | 福島市 |
| 関東・甲信越・静岡 | 栃木県 | 11/8(水) | 宇都宮市 | 11/8(水)～9(木) | 神奈川県 | 横浜市 |
| 東海・北陸 | 福井県 | 11/1(水) | 福井市 | 11/1(水) | 愛知県 | 名古屋市 |
| 近畿 | 奈良県 | 10/27(金) | 奈良市 | 10/27(金) | 和歌山県 | 和歌山市 |
| 中国・四国 | 鳥取県 | 11/9(木) | 鳥取市 | 11/9(木)～10(金) | 広島県 | 広島市 |
| 九州・沖縄 | 沖縄県 | 11/16(木) | 那覇市 | 11/16(木)～17(金) | 福岡県 | 福岡市 |

公害等調整委員会による海外視察

公害等調整委員会

於：パリ空港公団会議室



肝付係長 小沼審査官 富越顧問 パリ空港公団 アモン事務局長 在フランス日本国大使館 尾崎参事官、佐藤書記官

平成 29 年 10 月 23 日から 29 日まで、公害等調整委員会はフランス共和国及びオランダ王国を訪問し、両国が抱える航空機騒音問題や、オランダ王国の環境関係訴訟手続及びその課題についての調査研究・情報交換などを行いました。

両国の空港運営会社は、ともに航空機騒音問題の解決・未然防止に当たっては、住民に正しい情報を提供し、理解を得るよう努めることの重要性を説いていました。特にオランダ王国におけるアルダス・テーブル（住民代表者、行政、航空会社、空港運営会社等が参加し空港発展のための協議・合意形成を行う場）の存在は印象的なものでした。

また、オランダ王国においては、地方自治体等により厳しい環境規制が課せられているほか、地方自治体は加害事業の停止権限や加害者が負担すべき費用の回収権限を有しているとの説明を受けました。地方自治体の決定に対して異議が申し立てられると、行政裁判所に係争し、場合によっては刑事事件となるため、環境紛争に係る民事訴訟の役割は比較的小さいようです。日本では、加害事業者に対する勧告権限が行使されるに至る機会が少ないため、特徴的な違いと言えます。

公害等調整委員会としては、引き続き諸外国との交流を続け、得られた知見を公害紛争の適正な解決に役立ててまいります。

近隣騒音や建築工事による騒音・振動に伴う被害なども

公害紛争処理の対象になります。

紛争を解決するには、まずは相談を。

公害紛争処理制度に関する相談窓口

こうちょうい

公調委 公害相談ダイヤル

03-3581-9959

月～金曜日 10:00～18:00

(祝日及び12月29日～1月3日は除く。)

FAX. 03-3581-9488

E-mail: kouchoi@soumu.go.jp

※ 本誌に掲載した論文等のうち、意見にわたる部分は、それぞれ筆者の個人的見解であることをお断りしておきます。

第92号 平成30年2月

編集 総務省公害等調整委員会事務局

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-1-1 中央合同庁舎第4号館

内容等のお問い合わせ先 総務課広報担当

TEL : 03-3581-9601 (内線 2315, 2347)

FAX : 03-3581-9488

ホームページアドレス <http://www.soumu.go.jp/kouchoi/>

詳しくはこちらへ→

公害等調整委員会

検索

