

大気汚染について

第4回「焼却（野焼き）」に関する苦情の傾向 （後編）

公害等調整委員会事務局

今年度の誌上セミナーは大気汚染をテーマに連載しています。第4回は、第3回に引き続き、第2回で取り上げた「大気汚染に関する苦情の現状」の執筆に当たって実施した大気汚染の苦情受付件数に関する自治体ヒアリングを通して得られた「焼却（野焼き）」に関する苦情の傾向、特徴及び今後の課題について紹介します。

II. 今後の課題

野焼きの苦情に関して、課題がどこにあると思われるかを伺いました。ヒアリングで得られた内容は以下のとおりです。

（ヒアリングで確認した事項）

野焼きの苦情に関して、課題はどこにあると思いますか。

例えば、

- 野外焼却の原則禁止に対する市民の認識不足が課題（広報・啓発）
 - 農家の稲わらの処分に関する費用負担が問題（予算）
 - これまで野焼きを当たり前に行っていた世代が一定程度おり、規制上問題がないために一定程度苦情が発生してしまう
 - 人口が増え、これまで田畑だったところが住宅地になっているため苦情が減らない
- など、現場担当者の感触でも構わないので、何が課題になっていると思われるかを聞かせてください。

1. 広報啓発の課題

（1）広報啓発の実施例

- 年配の方、周辺部の方は、野外焼却禁止について認識不足がある。市では広報誌を月に2回発行しており、野焼きの禁止について月に1回掲載して啓発している。市のHPにも掲載している。また、防災無線放送を利用した警察署からのお知らせとして、野焼き禁止の放送を月に1回放送している。
- 現地調査で行為者に接触できた場合は、市独自の啓発資料、A4両面のものを行為者に渡して指導している。

- 農家であれば燃やしていいという認識を持っている方もいる。適用除外であっても、生活環境に支障があれば駄目だということを広報誌に掲載している。また、チラシの配布とFM放送でも放送している。
- 毎年9月から野焼きが増え始めるので、その時期に町会の回覧で野焼きは禁止されているということをチラシで配布している。配布すると問い合わせがくる。燃やしてはいけないことの認識不足はあると思う。

【主なコメント】

- ・年配の方、周辺部の方は、野外焼却禁止について認識不足がある。市では広報誌を月に2回発行している。野焼きの禁止について月に1回掲載して啓発している。市のHPにも掲載している。また、防災無線放送を利用した警察署からのお知らせとして、野焼き禁止の放送を月に1回放送している。これを始めた理由は、農業ビニールを燃やした事案があり、住人で騒ぎになり警察も対応に苦慮した。警察としても放送させてもらいたいということであった。それ以来、今でも月に1回継続して放送してもらっている。野焼きの現場に行くと「放送で流していますよね」と言われることがある。ただ、啓発しても苦情はきている。
- ・現場対応時に啓発をしている。現地調査で行為者に接触できた場合は、市独自の啓発資料、A4両面のものを行為者に渡して指導している。野焼きが廃棄物処理で禁止されていること、苦情があれば行政側が指導すること、適正な処分方法、基準を満たした焼却炉について記載している。
- ・市は農業が盛んである。秋口に稲わら、籾殻、冬は梨関係。農業上やむを得ない焼却であっても、小麦の刈取り前であれば麦わらは燃やさないでください、8月には稲わら、籾殻は燃やさないでください、といったことを広報誌に掲載している。連続して2～3回程度、農政部門と連名で記事を掲載している。小麦の麦わらの焼却はほぼ苦情が入らなくなった。
- ・農家の適用除外の関係に関して、行為者は、やむを得ないものであれば、法律違反には該当しないという認識である。それから農家であれば燃やしていいという認識を持っている方もいる。適用除外であっても、生活環境に支障があれば駄目だということを広報誌に掲載している。また、チラシの配布とFM放送でも放送している。
- ・昔の人はゴミを燃やすのが当たり前の世代。毎年9月から野焼きが増え始めるので、その時期に町会の回覧で野焼きは禁止されているということをチラシで配布している。配布すると問い合わせがくる。反響がある。「燃やしては駄目なのか？」と。燃やしてはいけないことの認識不足はあると思う。
- ・不動産業者が住宅販売する際、農地に近い場合は、パンフレットを渡すなど野焼きについて購入者に告知してもらいたいと思う。今のところは構想段階である。

(2) 認識不足、認識誤りがある

- 産業廃棄物の野焼きは、そもそも事業者の認識不足。ここ10年ほど厳しい指導を続けていて、取消し件数も減っており浸透しつつある。
- 廃掃法の中で、例外として農業とか林業とかそういったものから出るゴミが明記されている。中途半端にそういうことを知っている人がいる。

- 野外焼却原則禁止に関する認識不足はあると思う。農家は対象外になっているので畑の野焼きは問題ないと思っている。一方、苦情者は、野焼きは一切いけないだろうと申し立てていることが課題。認識不足で苦情が発生している。
- 野外焼却の原則禁止は皆さん知っているが、害虫駆除や肥料にするための焼却について、間違った解釈をしている方もいる。農地であれば枝を燃やしてもいいのだと勘違いしている
- 消防に火入れの申請をすれば、何でも燃やしていいと受け止めている行為者もいる。それで周囲に迷惑をかけているケースもある。
- 行為者は高齢者が多い。昔から野焼きをやっているので違法性の認識不足もあると思う。広報、周知の仕方を今後考えないといけない。

【主なコメント】

（産業廃棄物）

- ・産業廃棄物の野焼きは、そもそも事業者の認識不足。ここ10年ほど厳しい指導を続けていて、取消し件数も減っており浸透しつつある。建設系の廃棄物の問題、不法投棄、不適正処理は、引き続き、事業者、解体を依頼する方に啓発していく必要がある。

（農業）

- ・法律違反ではないにしても、推奨されていないことを理解してもらうには、何かを通じて周知していかないと苦情が減っていかない。
- ・特に農業従事者に対しては線引きが難しい。迷惑防止条例の話をするが、納得されない方もいる。駄目だよという線引きが難しい。
- ・野焼きは法律的に大丈夫なものでも、焼却する時間帯について、洗濯物を干していない時間にしてもらうことや、ゴミは燃やさないということを周知して苦情件数を減らしていきたい。今後、市民向けの広報誌への掲載を検討したい。
- ・廃掃法の中で、例外として農業とか林業とかそういったものから出るゴミが明記されている。中途半端にそういうことを知っている人がいる。「例外には規定されていても、煙が多くて、周囲に迷惑をかけている、周辺の環境を害する場合は例外でも駄目なんですよ」と伝えている。一定数そういう方がいる。例外にしがみついて強く言ってくる方がいる。毎年同じ行為者が野焼きをしているというよりも散らばっている。満遍なく苦情が来ている。前年よりも件数は減っている。
- ・野外焼却原則禁止に関する認識不足はあると思う。農家は対象外になっているので畑の野焼きは問題ないと思っている。一方、苦情者は野焼きは一切いけないだろうと申し立てていることが課題。認識不足で苦情が発生している。市の広報誌を通して、毎年、野焼き禁止の広報を行っているが、それほど掲載スペースがとれないので対象外があることなど詳細に書けない。
- ・原則禁止の認識不足がある。野焼き禁止について広報誌に年1回春に掲載している。原則禁止と書くと「全部駄目なんでしょ?」と思われる方が多い。農業をしている方は、例外規定があるので燃やしている。苦情者は「何で?禁止ではないのか?」と通報がくる。市民の方の認識をどうするかが難しい。例外規定をあえて広報には載せないようにしている。例外規定を載せると野焼きが増えてしまうので、一応禁止として通知している。問い合わせが来たときに、原則なので例外があるということを説明している。例外規定があり、こういうことになっているので、禁止なら全部禁止にして、全て駄

誌上セミナー「大気汚染について」

目だと指導できるが、例外規定があると市民の方は納得できない方が多い。

- ・野外焼却の原則禁止は皆さん知っているが、害虫駆除や肥料にするための焼却について、間違った解釈をしている方もいる。農地であれば枝を燃やしてもいいのだと勘違いしている。現場に行くと、自宅で出たゴミを燃やしていることがある。農地で発生しないゴミを燃やしている。行為者は年配の方が多。周囲に配慮が全然できていない。火事と間違ふような煙の時もある。啓発はしているが、例外に関しては伝え方が難しい。そこに関して周知のアプローチが難しい。
- ・消防に火入れの申請をすれば、何でも燃やしていいと受け止めている行為者もいる。それで周囲に迷惑をかけているケースもある。今後は、農政部局、消防との連携の必要性を感じている。
- ・認識不足について、以前 15 年くらい前に今と同じ課にいた頃は、野焼き苦情が今の 5 倍から 10 倍あった。その頃に比べたら今は認識は高まっている。注意しに行っても、禁止されていることを承知の上で野焼きをしている。例外規定も知っている。認識は広まっている。それでも野焼きをする人はするというだけの話。若い人はそういう習慣はない。
- ・農政部局からの有効活用の啓発が少ないと感じている。

(一般ゴミ)

- ・広報啓発は引き続き必要。広報を見て相談される方は増えている。当事者の認識不足が課題。
- ・ゴミ焼却に関しては、駄目だという認識が市民に行き渡っていない。ゴミ焼却をしていても通報が来ない地域であれば、苦情の件数には計上されない。
- ・原則禁止は知っていても少しはいいだろうという人もいる。個人情報関係のゴミ、少しのゴミならいいかなど。そういった人もいるので広報・啓発は必要だと思う。
- ・行為者は高齢者が多。現役で仕事をされている方はいない。昔から野焼きをやっているので違法性の認識不足もあると思う。広報、周知の仕方を今後考えないといけない。

(3) その他、広報啓発関係の課題

- 農業行為でやむを得ないものは野焼きの例外扱いであり、なかなか一律禁止というわけにはいかない。ただ苦情としては出るので、農家の意識が変わるようになれば苦情が変わると思う。
- 苦情につながるかどうかは、相談者の考え次第のところがある。広報で周知して、ある程度、野焼きは減っているが頭打ちというところはある。

【主なコメント】

(農家の意識、認識)

- ・農家の費用負担の課題については、日々対応している中では分からない。堆肥、肥料にするとか、実際に混ぜてと言う話も聞く。農業行為でやむを得ないものは野焼きの例外扱いであり、なかなか一律禁止というわけにはいかない。ただ苦情としては出るので、農家の意識が変わるようになれば苦情が変わると思う。
- ・高齢者世代は、一定程度、焼却処分というのは、一番、草だとか不要物が無くなる効果の高い処理であると認識している。その認識を変えていただかないと。今後、耕作放棄地が増えていくので、刈った草を燃やしてしまうことも増えていく。本来は、草であってもゴミとして処分するものである。ま

第4回「焼却（野焼き）」に関する苦情の傾向（後編）

た、自分の農地に土として戻すリサイクルとして認識してもらうことも有効活用できると思う。自分の農地で完結することが、野焼きが減っていく要因になるのではないか。家庭菜園だとか農地でコンポストを用意して、枯れ草とかを堆肥化するとか、土に戻していくことを認識するといったのかなと思う。

（広報で野焼きは減っているが頭打ち）

- ・苦情につながるかどうかは、相談者の考え次第のところがある。行為者は以前からやっていることだという主張。なかなか改善いただけない部分もある。広報で周知して、ある程度、野焼きは減っているが頭打ちというところはある。

2. 処分の課題

（1）ゴミ回収の実施例

- 民家の野焼きは大きな家でしている。木が多く、手入れでゴミが出てしまう。市では無料で草・枝を収集できるようにしている。どうしても束ねるとか、袋に入れるとか手間を考えると燃やす人が多い。
- 芝の野焼きの臭いの苦情が多かったので、4年前から市で拠点回収している。コンテナを設置し、委託で堆肥化事業を進めている。

【主なコメント】

- ・民家の野焼きは大きな家でしている。木が多く、手入れでゴミが出てしまう。市では無料で草・枝を収集できるようにしている。どうしても束ねるとか、袋に入れるとか手間を考えると燃やす人が多い。一般ゴミは有料で収集。資源ゴミは無料で回収している。剪定枝は、資源として活用できる。草はできないが、野焼きの状況からして無料回収している。
- ・芝の野焼きの臭いの苦情が多かったので、平成30年度から市が葉刈芝ストックヤードとして拠点回収している。コンテナを設置し、委託で堆肥化事業を進めている。毎年予算を拡充しながら苦情の多いエリア周辺に拡大中である。

（2）ゴミの持ち込み、費用負担が課題

- 農業系の残渣物の場合は、市のクリーンセンターに持って行ってほしいと案内している。しかし、クリーンセンターへの持ち込みが大変なので、他に受皿があるといいのではないかと思うがどうしたらよいか分からない。
- 市は集積所に出せる燃えるゴミの量が2つまでと決まっている。草木が多いと処分が困難。ゴミは少量で出す必要がある。処理場に直接持って行ってほしいと言っているが、労力と費用がかかる。
- 市では、処分について一反1,000円の補助をしているが、全然足りないという声もある。
- 処分費用の問題については、確かに農家に指導したら、「それなら市で処分してよ」と言われることもある。市で処分の補助なりができると変わってくるのかもしれない。

【主なコメント】

(全般)

- ・農業残渣の処分をどう対応するかが問題である。

(持ち込み関係)

- ・農業系の残渣物の場合は、市のクリーンセンターに持って行ってほしいと案内している。しかし、クリーンセンターへの持ち込みが大変なので、他に受皿があるといいのではないかとは思いますがどうしたらよいか分らない。
- ・農業残渣の処分に手間がかかるというのも課題。集積場へのゴミの搬入は袋詰めが必要。袋詰めして集積場に出す。高齢化で、行為者は車もないので、どう運ばばいいんだと言われる。また、家庭菜園で土地が広い場合は、袋詰めして出さなくてはいけないのかと言われる。大変だから燃やすということになる。処分の仕方が面倒であることが一つ課題なのかなと思う。また、大量にゴミを出す処分する側で間に合わなくなるので袋の量の制限がある。処分が間に合わないという処分に関するところの課題もある。
- ・市は集積所に出せる燃えるゴミの量が2つまでと決まっている。草木が多いと処分が困難。ゴミは少量で出す必要がある。処理場に直接持って行ってほしいと言っているが、労力と費用がかかる。担当が違うが、聞くところによると、一度にゴミを出す車の容量を考えたときに難しい。ルールが守られないゴミが出された場合のこともあるので燃えるごみは2つまでとなっている。
- ・野焼きをする人はゴミ収集所やゴミステーションに持っていくのが大変なので燃やしている。
- ・ゴミ焼きしている方でなかなかゴミの持ち込みに行けない方もいる。家庭ゴミは燃えるゴミで出してほしいと伝えている。有料でゴミとして持ち込んでいる人も多い。周りに家が多く苦情が出ているところではゴミは燃やさないで持ち込んでほしいと話している。
- ・高齢者だと昔はゴミを燃やしてもよかったというのがある。民家の野焼きは高齢者が多い。昔からやっているからいいだろうと。農地と住宅地が密集しているところでは苦情が発生している。民家は裏に山を持っている方がいたりする。ゴミを捨てるにしても持っていくのが大変。土地が多くて広い場合がある。

(費用負担関係)

- ・市では、処分について一反1,000円の補助をしているが、全然足りないという声もある。
- ・処分費用の問題については、確かに農家に指導したら、「それなら市で処分してよ」と言われることもある。市で処分の補助なりができると変わってくるのかもしれない。農家の中でも、果樹の場合はチップにして土に返すことができる。野焼きをしないで対策できる。課は変わるが市で助成している。農業振興の一部として助成もしているので焼かずに処理してほしいと伝えている。
- ・野焼きのシーズン前に農業の広報誌に野焼きの禁止を掲載しているが、周知しても広がらない。稲わら、籾殻を焼かずに処分できる方法を聞いているが、そういうのは昔からやっていない。農家では、お金がかかるのはちょっと…となる。自分たちは前から住んでいて、後から来た人に文句を言われたくない、これがこれまで普通だったのだから、違法ではないのにどうしてやめないといけないのか、と言われる。業者に頼んでもゴミを処分してもらうのは負担。農家の場合は、そういうことがあるので、上手くできる方法は何かないかと思っている。

（3）処分の課題

- 田畑で採れたものを畑に戻すという考えもあるが、土に戻る物だけではない。例えば、籾殻は炭化させる作業を入れないと土に戻らない。
- わら類は農地に耕して埋め込み、すき込みをするか、畜産用の飼料、餌、といった注意喚起の記事を広報誌に掲載しているが、稲、籾は発生した場所にすき込んだとしても、春の作付け、田んぼでの作業場の支障になる。短期では土に戻らない。
- 梨の剪定枝の処分について、破碎機によりチップ化した枝を畑に還元することができない。剪定した枝に付いた病害虫があるので、これを土壌に還元することができない。チップ化してもその他の活用法が見つからない。破碎機については、梨の生産者の高齢化の問題もある。

【主なコメント】

- ・田畑で採れたものを畑に戻すという考えもあるが、土に戻る物だけではない。例えば、籾殻は炭化させる作業を入れないと土に戻らない。籾は米を守っている外皮。非常に強い。籾があるので米が腐らない。籾殻はそのままでは畑に戻らない。堅い物はそのままでは次の畑に活かせるようなことができない。
- ・わら類は農地に耕して埋め込み、すき込みをするか、畜産用の飼料、餌、といった注意喚起の記事を広報誌に掲載しているが、稲、籾は発生した場所にすき込んだとしても、春の作付け、田んぼでの作業場の支障になる。短期では土に戻らない。春に田んぼを泥状にするが稲、籾が浮いて出てしまう。なかなかすき込みというのも農家の人には面倒な話である。畜産の餌、堆肥の原料としてのリサイクルをやっている方もいるが、大規模農家がリサイクルに回しているので、引き取りの需要がないという話も聞いている。他に処分方法がないと言う方もいる。また、梨の剪定枝の処分については、主に農政担当が指導している。市の果樹組合連合会がチップ化の機械の導入を進めている。10数台の破碎機が稼働しているが、これにも問題がある。破碎機によりチップ化した枝。これを枝が発生した畑には還元することができない。剪定した枝に付いた病害虫があるので、これを土壌に還元することができない。チップ化してもその他の活用法が見つからない。破碎機については、梨の生産者の高齢化の問題もある。補助事業であり自己負担が必要となるので、費用をなかなか捻出できない。導入できたとしても高齢者に操作することは難しい。また音がうるさく騒音の問題もある。産廃処分すればいいのではないかと聞けるが、産業廃棄物の中間処理施設への持ち込みは理論上可能であるが量が多く、委託料が高額となる。農業収入からすると処分することが難しい。

3. 野焼きが当たり前の世代が一定程度いる

- 高齢者は「どうして野焼きがダメなのか？」という意識。意識改革が難しい。
- これまで野焼きをしていた世代が一定程度いるのも課題。規制上問題はあっても、文句を言わない人もいるため行為者の中には問題ないと思っている人もいる。
- 農業従事者は高齢の方が多い。処分方法についてアプローチしているが、そんなのできないと言われる。分かってはいるけれど、自分はこうやって生活してきたということで考えを曲げられない。

○行為者に「この方法で畑を続けてきたのに、今後は維持管理をどうすればいいのか？」と言われる。何か方策があればいいが提案できるものがないので困る。

【主なコメント】

- ・高齢者は「どうして野焼きがダメなのか？」という意識。意識改革が難しい。
- ・これまで野焼きをしていた世代が一定程度いるのも課題。規制上問題はあっても、文句を言わない人もいるため行為者の中には問題ないと思っている人もいる。
- ・10年前だとみんな自分の家でゴミを燃やしていた。ただ、ダイオキシンで野焼きは駄目となった。それ以後の人はゴミを燃やすことはない。それ以前の人だと家でゴミを燃やしているのが普通の意識。昔は燃やしてもよかったのにといい人もいる。高齢者だとそういう認識。若い方が畑、田んぼの近くに転居して来ると苦情になりやすい。
- ・実際に指導に行っても、高齢者はそんな法律知らないと言う。何を言っても自分の理論で話を聞いてくれない。実際にどういう害があるのかまで含めて行為者に話さないといけない。
- ・農業従事者は高齢の方が多。処分方法についてアプローチしているが、そんなのできないと言われる。分かってはいるけれど、自分はこうやって生活してきたということで考えを曲げられない。
- ・行為者に「この方法で畑を続けてきたのに、今後は維持管理をどうすればいいのか？」と言われる。何か方策があればいいが提案できるものがないので困る。雑草を燃やすことによって、種まで燃えるので。雑草の抑制になる。農家の技術的問題もある。

4. 野焼きを繰り返す行為者がいる

○行為者の方は指導をするとやめてくれる方が多いが、また後日野焼きをしている場合もある。

【主なコメント】

- ・行為者の方は指導をするとやめてくれる方が多いが、また後日野焼きをしている場合もある。野焼きは昔から住んでいる方がしている。
- ・行為者にもよるが、市で指導をすると水で消してくれて、ゴミとして捨てるようにすると言う人もいるが、その場では消しても、再度燃やしている方もいる。

5. 廃掃法の適用除外の事案の課題

- 公害の担当として難しいところは、野焼きはダメだというのは廃掃法が根拠になるが、一部これはOKという条文がある。グレーゾーンがあるので、行為者に強い指導はできない。お願いになるので、行為者と苦情者の板挟みになる。
- 通報のほとんどは、廃掃法の例外規定に当てはまることが多い。実害がなく煙に反応する市民が多く、煙が上がっていると繰り返し通報が来る。

【主なコメント】

（適用除外なので強い指導ができない）

- ・野焼きについては、どこまでいっても農業上やむを得ないに関する解釈の問題。
- ・公害の担当として難しいところは、野焼きはダメだというのは廃掃法が根拠になるが、一部これはOKという条文がある。グレーゾーンがあるので、行為者に強い指導はできない。お願いになるので、行為者と苦情者の板挟みになる。野外焼却について、現場での確な指導ができるように法律を整備してくれると有り難い。
- ・現地に行って野焼きをしているときにやめさせることを強制できる根拠がない。お願いになる。燃やしているのをただ見ているだけになってしまうこともある。禁止なら禁止で、法律で整備してくれると有り難い。法律に野焼きがダメだとは書かれていない。行為者に焚火と言われたら焚火になるのか、例外になるのか、どう対応していいか現場では困っている。明確に指導できる根拠があるといいのかなと思う。
- ・県の生活環境の保全等に関する条例では、屋外焼却に係る例外規定に「農林業者が、自己の農業又は林業の作業に伴い行う焼却であって軽微なもの」とある。この「軽微なもの」の基準を設けてほしい、といった意見が市町村から挙がることもある。

（実害がないので指導できない）

- ・通報のほとんどは、廃掃法の例外規定に当てはまることが多い。実害がなく煙に反応する市民が多い。現場確認しても例外規定に当てはまっていて、実害もないので、指導もせず。でも煙が上がっていると繰り返し通報が来る。

6. 匿名の苦情・通報の課題

○匿名の申立てが多い。法律の規制がかからないところについて行為者に配慮をお願いしたいと伝えると、「誰がそんな苦情を言っているのか」としつこく聞いてきて、地域の関係性が悪くなってしまう。できるだけ匿名でも自分の場所であるとか、具体的に困っていることを伝えてもらいたい。

【主なコメント】

（匿名の苦情・通報の問題）

- ・野焼きに限らず、ちょっとしたことで匿名で苦情がくる。自分の主張だけ強い方が多い。
- ・匿名の申立てが多い。法律の規制がかからないところについて行為者に配慮をお願いしたいと伝えると、「誰がそんな苦情を言っているのか」としつこく聞いてくる。一過性で終わらない、地域の関係性が悪くなってしまう。できるだけ匿名の申立ての方にも自分の場所であるとか、具体的に困っていることを伝えてもらいたい。

7. 住民同士のコミュニケーションの課題

○対応の課題であるが、市で苦情対応をすることによって、近所の方と新しく居住してきた方との軋轢が新たに生まれる。行政が入ると逆に深刻化する場合もあると感じている。お互いが認め

- 合って、生活できる方向に持っていきたいが、どうやってそこらへんをやっていくか難しい。
- 行為者と苦情者とのトラブルが課題。市は高齢化が進んでいる。行為者は高齢者であるが、周りに配慮しながらやっている部分があるにも関わらず、苦情者から強く言ってトラブルになる。廃掃法で認められている部分は、お互いの理解が必要。
 - これまでの慣習でこの時期は野焼きを行うということを地域でも住民に告知し合って、理解し合っていただけるといいと思う。野焼きを一切禁止となると環境も悪化する恐れがある。野焼きを止めさせることよりも理解し合って、環境保全をしていってほしいと思う。
 - ボランティアで土手の草を刈って、自宅に持ち帰って燃やしている人もいる。厚意でやっている場合もあるので、そういうところでは野焼きに理解をしてほしいと思う。
 - 野焼きは例外規定があり、野焼きの全てがいけない訳ではない。苦情者が軽微な野焼きでも敏感になっている。説明に納得されない場合は対応に苦慮している。

【主なコメント】

(地域コミュニケーションの衰退)

- ・地域コミュニティの衰退がある。当事者同士で直接的に言えない。だから行政を通して話してもらうという。それが課題である。

(住民同士のコミュニケーション不足、理解不足)

- ・ダイオキシンが世間に知られるようになってから、野焼きはマズイという意識の人が増えた。今の時代、産業廃棄物を堂々と燃やす人はいなくなった。しかし、高齢者を中心として、自然由来の枝や紙は焼却しても問題ないんだと法令違反の意識のない方がいるのが実情。市は、市街化区域と市街化調整区域の区別をしていない。畑地帯を中心に宅地化が進められてきたのは否定できない。周辺地域において農家が多い旧住民の方と新住民の方が混在している。野焼きが当たり前の以前から住んでいる人達と新しく転居してきた人達に軋轢が生じているのは事実。
- ・対応の課題であるが、市で苦情対応をすることによって、近所の方と新しく居住してきた方との軋轢が新たに生まれる。溝が深まるような感じがする。行政が入ると逆に深刻化する場合もあると感じている。お互いが認め合って、生活できる方向に持っていきたいが、なかなか苦情相談窓口としても、どうやってそこらへんをやっていくか難しいところ。
- ・コミュニティで、住民同士のコミュニケーションをとってほしい。現場に行って、いきなり殴り合いするようなことがあった。近所づきあいが大切だと思う。
- ・通報があれば現地に行く。例外規定に該当する場合は、苦情があったので今日は消してくださいと指導する。風向きを考慮して焼却をしてもらったり、燃やす量を減らしてもらう。できれば、ゴミ袋で集積場に出すのがいいと伝えている。草の量が多いので、全部をゴミとして出すのは物理的に難しいのが現実。地元の中での話し合いがもっとあるといいと思う。地元住民の付き合いが、昔と比べて希薄になってきている。そういう場所で住民のいざこざがあるようだ。難しい問題である。

(お互いの理解が必要)

- ・市は高齢化が進んでいる。行為者と苦情者とのトラブルが課題。行為者は高齢者であるが、周りに配慮しながらやっている部分があるにも関わらず、苦情者から強く言ってトラブルになる。廃掃法で認

第4回「焼却（野焼き）」に関する苦情の傾向（後編）

められている部分は、お互いの理解が必要。高齢者で多いのは、ゴミを自分で持ち出せないし、肥料にすることをこれまでやってきた人達である。

- ・行為者は大方が高齢者であって、敷地から発生する枝、落ち葉、雑草が大量なので、焼かざるを得ない状況。我々も苦情の申立てに対応していて行為者の気持ちは分かるが、それをゴミの集積場に持って行ってほしいとか、クリーンセンターに自分で運んでもらうのは酷な話。お互いが理解し合ってくれば苦情は発生しないと思う。一番良いのはこれから焼くことを周りにお知らせすること。これまでの慣習でこの時期は野焼きを行うということを地域でも住民に告知し合って、理解し合っていただけるといいと思う。例えば、野焼きを一切禁止となると、逆の問題がある。敷地が荒れる。農地が荒れる。有害鳥獣も増える。環境も悪化する恐れがある。このほうがたちが悪いと思う。環境は一度荒れると復活させるのは困難であるため、野焼きはやむを得ないところもあると思う。行為者は、ほとんどが気を遣いながらやっている。風のない日に、周囲に影響ない時間に、早朝に限ってしていると思う。行為者は、先に家を建てて、自分の土地を守ってきた人達。野焼きを止めさせることよりも理解し合って、環境保全をしていてもらいたいと思う。
- ・その他、ボランティアで土手の草を刈って、自宅に持ち帰って燃やしている人もいる。厚意でやっている場合もあるので、そういうところでは野焼きに理解をしてほしいと思う。
- ・農家の稲わらなどは、農業委員会と連携して配慮してくださいとお願いしている。また、ゴミを燃やすのは、廃棄物の所管課と連携して啓発している。知らなかったと言う人もたまにいるが、それよりも何でそもそも禁止しているんだと言われる。野焼きは、これまでの慣習に対して新しい住民の苦情が増えているのが課題。ガチガチに指導してしまうと、もともと住んでいる方にとってどうなのか。禁止されている行為ではあるが、個人的には多少は慣習的にやっている部分もあるので、なかなか難しいところ。

（苦情者が軽微な野焼きでも敏感になっている）

- ・野焼きは例外規定があり、野焼きの全てがいけない訳ではない。苦情者が軽微な野焼きでも敏感になっている。説明に納得されない場合は対応に苦慮している。害虫駆除が目的の野焼きのケースもあれば、すき込みによって、わらが浮いて水が詰まるので、燃やしているケースもある。

8. 原因が分らない、行為者が分らない

- 最近の都市化の傾向として、臭いはするが、どこからか分らないというケースが多い。夜間の野焼き臭の苦情が非常に多いが、どう対応するか難しい。その場で解決できない問題がある。
- 稲わら、籾殻、芝生の焼却。これらは放置して焼いている。行為者がその場にはいない。土地を調べ、所有者を調べ、耕作者を調べ、やっと行為者に辿り着く。野焼きをすぐに止めてほしいというニーズに対応できない。

【主なコメント】

- ・最近の都市化の傾向として、臭いはするが、どこからか分らないというケースが多い。夜中の煙臭は原因が判別できない。日中と夜間で風向きも変わる。夜間パトロールもしているが夜は煙が見えない。夜間の野焼き臭の苦情が非常に多いが、どう対応するか難しい。その場で解決できない問題がある。

誌上セミナー「大気汚染について」

- ・稲わら、籾殻、芝生の焼却。これらは放置して焼いている。行為者がその場にはいない。土地を調べ、所有者を調べ、耕作者を調べ、やっと行為者に辿り着く。野焼きをすぐに止めてほしいというニーズに対応できない。
- ・稲刈り後の焼却は一斉に行われる。現場に行っても行為者が不在のことが多く、指導に至らないことが多い。

9. その他の課題

- 対応する職員が少ないのも課題。同じ課内での連携がいる。専門的な知識のある職員もいれば、そうでない職員もいるので課題。
- 苦情を言ってくる人にも問題がある。一部にクレーマー的な人もいる。
- 薪ストーブの問題がある。指導を行ってもらえないかと相談があるが対応に困っている。
- 新しい住宅を建てる時に、暖炉を設置する家が増えている。その暖炉の苦情が増えている。新築に暖炉のある家が増えている。規制のない問題であり課題である。
- ホームセンターで簡易焼却炉を売っているので、販売規制があれば変わるのではないか。簡易焼却炉を使ってゴミを燃やしている事例が結構ある。

【主なコメント】

(体制の課題)

- ・対応する職員が少ないのも課題。そういったところが今後の大きな課題。課全体の人員が少なくなっている。同じ課内での連携がいる。専門的な知識のある職員もいれば、そうでない職員もいるので課題。

(クレーマーの問題)

- ・苦情を言ってくる人にも問題がある。2年くらい前に公調委の研修で弁護士の方が苦情処理のクレーマー対応について講演があったが、それに当てはまる人もいる。一部にクレーマー的な人もいる。

(薪ストーブに関する苦情)

- ・薪ストーブの問題がある。指導を行ってもらえないかと相談があるが対応に困っている。

(暖炉に関する苦情)

- ・新しい住宅を建てる時に、暖炉を設置する家が増えている。その暖炉の苦情が増えている。年に3～4件くらい。よく見ると新築に暖炉のある家が増えている。規制のない問題であり課題である。
- ・暖炉の関係は年に数回電話がある。規制はないので対応が難しい。

(簡易焼却炉に関する苦情)

- ・ハード面は、野焼きで言うところの取り締まりの強化をすると苦情が減るとというのが1つ。ホームセンターで簡易焼却炉を売っているので、販売規制があれば変わるのではないか。簡易焼却炉を使ってゴミを燃やしている事例が結構ある。商品を見ると「法に対応」、「環境省に認められている」と書いてある。苦情がきて現地に行くと「法に適用しているから問題はない」と主張される。こちら話を聞いてく

れない場合もある。苦情の申立者にも、法律の説明をきちんとし、指導または注意くらいしかできませんよと言って処理している。限界を説明しないと2次、3次の苦情になる。

III. 担当課職員の困りごと

日々、公害苦情相談窓口で対応する中、どういったことで困っているのかを伺いました。ヒアリングで得られた内容は以下のとおりです。

（ヒアリングで確認した事項）

- ・野焼きを含む大気汚染に関する苦情について現場の職員の方々の課題や困っていることは何ですか？また、大気汚染以外の苦情についての課題や困っていることは何ですか？
現場職員の個人的な考えでも構わないので、現場職員の困りごとについて教えてください。
- ・市民からの公害苦情（大気汚染を含む典型7公害で担当されている事案に限る）について、行政指導や協力依頼などで解決しない場合は、都道府県の公害審査会の「調停」や公害等調整委員会の「裁定」を案内しているのでしょうか。または民事訴訟を案内しているのでしょうか。ケースバイケースかとは思いますが、一般的にどのような対応をしているのか教えてください。

1. 現場職員の困りごと

（1）組織体制

- 野焼きを含めていろいろな苦情が多くなっている。全部対応していると付きっきりになるので人が足りない。
- 法律が増えてきた中、現場に行くのは若い職員で知識量が追いつかない。職員数は減っているし、みんな勉強しながら対応している。その辺が悩み。苦情に法律を当てはめるのは経験がないとできないので、現場に行き詰ってしまうことがある。
- クレマーを含めいろいろな人がいるので対応に困ることは多々ある。他の課から最終的な受皿として当課に相談が回ってくる。どこでも苦情対応はあるが、毎日苦情対応ばかりでも耐えられる精神力がないときついと思う。

【主なコメント】

（人が足りない）

- ・年々、野焼きを含めていろいろな苦情が多くなっている。全部対応していると付きっきりになるので人が足りない。
- ・野焼きの通報がくれば、現場に行かないといけない。二人体制で行くことになる。通報が多い時期は内部の事務が進まない。今後は人の増員を検討中である。現場周りの対応をできるように臨時にスタッフを雇いたいと考えている。
- ・苦情の件数が増えると、他の仕事が回らないので対応に苦慮している。業務が繁忙になる。アスベストの事前調査は市が対応しているが件数多くて人が足りない。どこの自治体も苦慮していると思う。

(法律が増えており知識量が追いつかない)

- ・市町もそうだが、法律が増えてきた中、現場に行くのは若い職員で知識量が追いつかない。職員数は減っているし、みんな勉強しながら対応している。その辺が悩み。苦情に法律を当てはめるのは経験がないとできないので、現場に行き困ってしまうことがある。

(何でもかんでも環境課に事案が回ってくる)

- ・何でもかんでも環境問題ということで事案が回ってくる。私たちは「くるしまぎれの環境課」と言っている。相談者も発生源の方も市民なので、法律にのっとった話をしながらバランスをとろうとしているが、法律に当てはめることができないケースは、歯切れの悪い対応になるのが残念。
- ・クレーマーを含めいろいろな人がいるので対応に困ることは多々ある。日本全国で同じ悩みがあると思う。他の課から最終的な受皿として当課に相談が回ってくる。職員の考え方にもよるので苦情対応は適性があると思う。どこでも苦情対応はあるが、毎日苦情対応ばかりでも耐えられる精神力がないときついと思う。

(2) 野焼き苦情関係

①野焼きの苦情対応

- 野焼きは通報を受けてから速やかに対応しないと場所と行為者を特定できない。農地を借りている方もいるので、時間が経つと行為者が分からなくなる。なるべく速やかに対応しないといけないので大変である。
- 中には燃やしたままどこかに行ってしまう行為者がいる。勝手に土地に入って消火活動をすることができない。権限がない。行為者を探して消防に通報して、と発展していく。その間は別の苦情対応ができないので、1つの案件にかかる時間が長くなる事例もある。行為者がいない場合の野焼きは、こちらに消火権限があるとやりやすい。
- 野焼きの場合、パンフレットを渡して火を消してもらおうがそれ以上のことはできない。言うことを聞いてくれない行為者が多くいるので困っている。どうアプローチすれば解決できるのかが分からない。
- 廃掃法の中で農業は野焼きが認められている。「やむを得ない」「軽微」の線引きがあいまいで判断が難しい。判断に迷う。苦情が出た時点で軽微だとは言えないのではないかと考えている。行為者への指導をどう考えたらいいか難しい。
- 稲わら、籾殻、梨の枝など農業を営む上でやむを得ないものは対応に苦慮している。他の処分法がない場合が多く、野焼きで道路もスモッグ状態で手の施しようがない。
- 籾殻くん炭はやっかい。秋口は雨が降るが、雨が降ったくらいでは火が消えない。雨が降っても水を弾いてしまう。籾殻がある限り燃え続ける。わらの焼却に比べて臭気が強く長時間燃えるのでやっかい。
- 農家が減少し、80歳過ぎの高齢にもかかわらず、米、梨を作っている農家に焼却に頼らない処分を求めることは新たな負担になる。同じ行政の人間でありながら、苦情対応では農家を否定するようなことをしている。農家の実情を十分知っている自分の立場が歯がゆい。
- 市では年に2回広報誌に野焼きの禁止を掲載している。どこまで啓発していいか悩ましい。広報をすれば苦情が多くなる。煙を見かけただけで直ぐに通報する方も増えていくので、どこまで啓発していいか悩ましいところ。

【主なコメント】

（休日の苦情対応）

- ・休日の野焼きは、なかなかその時に対応できないケースもある。消防で対応することもある。営業日になって対応するにしても現場が分からないこともあるので対応に困っている。

（速やかに対応しないといけないのが大変）

- ・野焼きは通報を受けてから速やかに対応しないと場所と行為者を特定できない。農地を借りている方もいるので、時間が経つと行為者が分からなくなる。なるべく速やかに対応しないといけないのが大変である。

（野焼きの現場を押さえるのが難しい）

- ・市は合併により北から南まで長い。これまではそれぞれ対応していたが、野焼きの対応が本庁に移ってきた。南まで行くだけで1時間かかるところもある。野焼きの現場を押さえるのが難しい。

（現場が特定できない、行為者が分からない）

- ・現場が特定できない、行為者が分からない場合は、聞き込みのため何度も足を運ぶので大変。

（消火活動ができない）

- ・通報を受けて現場に行き行って行為者に指導、そして消化の流れで対応している。中には燃やしたままどこかに行ってしまう行為者がいる。現場に行くと、火の付いたクズがあるが行為者がいない。そういう現場もある。そうなる野焼き行為はあるが、勝手に土地に入って消火活動をするのができない。権限がない。行為者を探して消防に通報して、と発展していく。業務的にも長時間の対応になり、その間は別の苦情対応ができないので、1つの案件にかかる時間が長くなる事例もある。行為者がいない場合の野焼きで、こちらに消火権限があるとやりやすい。改善できる。よそのところに行って消す権限は消防くらいしかない。現場に行き行って燻った状態で煙と臭いがあるが消防に通報して、何だかんだしていると苦情から解決まで時間がかかる。そうこうしていると、今度は相談者から再度連絡がきてしまう。可能な限りのことはしているが、実際に火がある以上は解決していないので苦情者からは連絡がくる。消防との連携というか権限があるとやりやすい。法律、条例の改正になるので、なかなか解決するような問題でもないと思うが。

（指導に従ってくれない、説得に苦労する）

- ・再犯率が高い。行為者に言うことを聞いていただけない。
- ・連絡をもらって現在燃やしているということであれば直ぐに現場に行く。現場に行っても野焼きをやめてくれない人への対応が困る。複数回苦情が来て、その都度現場に行っているが、その場で直ぐに消火をお願いしていいのか悩む。できれば他の市の状況を聞いてみたい。
- ・野焼きは廃掃法で罰則が規定されている。5年以下の懲役、罰金。これを罰則として適用することはまずないので繰り返し野焼きをされる方がいて困っている。
- ・まれに指導に従わない方もいる。本日の午前中も2回目の通報があり対応してきたところ。警察も同行してもらって対応したが行為者の反応が全く違う。現行犯として対応することもあるので、警察、消防が来ると素直に応じてくれる。

誌上セミナー「大気汚染について」

- ・市役所は抑止力が弱いので困っている。野焼きの場合、パンフレットを渡して火を消してもらおうがそれ以上のことはできない。言うことを聞いてくれない行為者が多くいるので困っている。どうアプローチすれば解決できるのかが分からない。警察と一緒に来てもらって注意してもらうこともある。市だけでは抑止力がないので対応に困る。
- ・野外焼却は軽微なものでも苦情がくる。現場に行って指導しているが、燃やしている方も例外規定を知っている。ちょっとした野焼きだと指導に納得頂けない方がいる。そういったところで説得するのに苦労している。

(廃掃法の適用除外の判断)

- ・廃掃法の中で農業は野焼きが認められている。「やむを得ない」「軽微」の線引きがあいまいで判断が難しい。判断に迷う。苦情が出た時点で軽微だとは言えないのではないかと考えている。行為者への指導をどう考えたらいいか難しい。
- ・やむを得ない農業上の焼却の線引きが難しい。行為者で焼却行為をやめない方もいる。生活環境保全上の支障があればやめていただくということで話をさせていたでている。
- ・野焼きの線引きの問題。どこまでいいのか、駄目なのか対応に苦慮している。薪ストーブ、バーベキュー、花火も苦情がきたときに対応に困っている。
- ・野焼きは原則禁止といっても一部例外が認められている。農業ができなくなる場合もあり、どこで折り合いを付けるかは、申立者の意向も行為者の意向もあるので難しい。

(農業上やむを得ないものへの対応)

- ・産業廃棄物の焼却、農業用プラスチックの違法焼却は警察に通報して厳しく取り締まってもらう。反面、稲わら、籾殻、梨の枝など農業を営む上でやむを得ないものは対応に苦慮している。農業上やむを得ないものは、他の処分法がない場合が多く、野焼きで道路もスモッグ状態。手の施しようがない。行為者が見当たらない場合は現地調査で終わってしまう。その時は無力感に苛まれる。行為者に会えたとしても、なかなか沈火させるという訳にはいかない。次回や別の場所では野焼きはやめてくださいと指導している。
- ・規制がかからない行為は、行為者に「禁止されていないからいいだろう」と開き直られる。苦情者の実害を説明するが理解いただけず、再度の苦情となりイタチごっこになる。
- ・行為者に強制できないことなので、現場でどのように対応していいか困ることがある。何も言えなくなることも多い。黙って帰ってくることもできないし、次のクレームにもつながるので消してもらうまで頑張る。対応時間が長くなるので他の業務に支障がでる。1日に3～4件苦情が来ることもある。女性職員が現場に行くと行為者に話を聞いてもらえない。行為者は淡々と燃やす行為を続けるので対応に困っている。
- ・廃掃法の適用除外のケースは、明確に決まっていないところがあるので、指導しても止めていただけない場合にどうするかが困る。その後の方法がない。苦情者は1本の電話で今後一切野焼きがなくなると思っている。行為者も気をつけるけれども燃やすしかないと言う。迷惑をかけているのなら申し訳ないけれども、他の方法のとりようがないと言う。市でも苦情者が洗濯物に臭いがつく、朝に干して仕事から帰ってくると洗濯物に臭いがついて困るという苦情がくる。燃やしている方には時間帯をずらせませんかと指導することはある。

第4回「焼却（野焼き）」に関する苦情の傾向（後編）

（匿名の苦情）

- ・市としてもその場で指導したいが、匿名の苦情で、煙が上がったときに行為者に注意してほしいと言われても困る。
- ・苦情者に温度差がある。なかなか身分を明かさない人もいる。担当としては、その方がいる場所で実際どうなのかを知りたい。苦情内容から発生源が分からないものがあり、探せと言われるがそういったケースは対応しないことにしている。

（消防へ届出をすれば問題ないと勘違いしている）

- ・消防への届出をすれば、野焼きは問題ないという認識の方もいる。消防への届出は火災と間違えないための届出だが、そういうものをたてにとる行為者もいる。

（籾殻くん炭）

- ・籾殻くん炭はやっかい。秋口は雨が降るが、雨が降ったくらいでは火が消えない。雨が降っても水を弾いてしまう。籾殻がある限り燃え続ける。わらの焼却に比べて臭気が強く長時間燃えるのでやっかい。

（高齢の農家への対応）

- ・農業を営む上で焼却を考える時、農家が減少し、80歳過ぎの高齢にもかかわらず、米、梨を作っている農家に焼却に頼らない処分を求めることは新たな負担になる。同じ行政の人間でありながら、苦情対応では農家を否定するようなことをしている。農家の実情を十分知っているので自分の立場が歯がゆい。

（外国人の野焼き）

- ・最近の傾向は、野焼きをされる方が外国人というケースが増えている。東南アジア系の方で何がいけないのかと思われる方もいる。市で中国語のチラシを作っている。皆さん企業の研修生で、住んでいる場所の周辺で野焼きをしている。ゴミを燃やしている。立木を切って剪定枝を燃やす。勤め先に間に入ってほしい注意してもらっている。今後もそういった方が増えていくので啓発していかないといけない。

（焼き芋）

- ・農業とは違う例であるが、中心市街地に近い住宅地の一角で野焼きの苦情があった。現地調査をしたところ、おばあちゃんとお孫さんが焼き芋をしていた。苦情がきていると伝えてやめてもらったが、おばあちゃんとお孫さんのコミュニケーションを、ささやかな楽しみを私は奪ってしまったようで後味が悪い思いをした。

（苦情者への説明が難しい）

- ・苦情を申し立ててきた苦情者への説明と理解してもらうことが難しい。

（広報関係）

- ・市の特性上、田畑が多いので、田畑を所有している方への野焼き禁止の周知が課題。

誌上セミナー「大気汚染について」

- ・苦情相談や件数でも地域性も現れると思うので、法律の正しい認識を広く長く周知していきたい。これから周知の方法で考えているのは、高齢者は認識が変わらないので、若年層に働きかけるもの。家に帰っておじいちゃん駄目だよと言ってもらおう。若年層から浸透させていきたいと考えている。
- ・市では年に2回広報誌に野焼きの禁止を掲載している。どこまで啓発していいか悩ましい。広報をすれば苦情が多くなる。煙を見かけただけで直ぐに通報する方も増えていくので、どこまで啓発していいか悩ましいところ。
- ・広報に載せると通報する方が増えてしまう。生活環境保全上の支障があれば、例外でもやめていただくよう行為者には指導しているが、実害がなければ苦情はしてこなくてもいいと思う。山間地でも苦情が来るが、実際に支障があるのだろうかと思うことがある。

②野焼き苦情の指導例・対応例

- 認められる野焼きの場合は、時間を気にしてもらおうよう行為者に伝えている。休日の野焼きを控えてもらったり、洗濯物を干す時間の野焼きを控えてもらう。騒音もそうだが、休日は控えていただく、仕事の時間帯、朝早くにしていいただければと考えている。
- 市で防犯パトロールを実施している。不法投棄と野焼きのパトロールである。24時間体制でやっている。廃棄物行政だけでなく防犯も兼ねている。農業系はそんなに積極的には行かないが住宅での野焼きがあれば指導している。

【主なコメント】

(野焼きの指導例、対応例)

- ・野焼きは現地確認してその場で対応が終わる。チラシを作っているのでも、現地で行為者に渡して指導している。燃やしてはいけないものは直ぐに火を消してもらおう。農業系のもは、近隣から苦情が入ったので今日は消していただいて、今後は風向きを考えて燃やすか、ゴミの処理でお願いしたい、再び苦情があると指導になるのでと伝えている。現地に所有者がいないと、土地を調べて、所有者のお宅に伺って同じように指導するので一つ作業・手間が増える。
- ・野焼きは全て駄目だと思っている方もいる。認められる野焼きの場合は、時間を気にしてもらおうよう行為者に伝えている。休日の野焼きを控えてもらったり、洗濯物を干す時間の野焼きを控えてもらう。騒音もそうだが、休日は控えていただく、仕事の時間帯、朝早くにしていいただければと考えている。
- ・鉄道路線の開通に伴う開発により野焼きの苦情が増えたが、今では野焼き自体がだいぶ減った。客観的に見た野焼き発生源や煙が上がっている数は本当に減っているという認識。今の部署に異動して8年である。初めは何とか苦情を減らせないかと思っていた。野焼きの苦情で、どこの農家に行っても「何でやめないといけないのか？やめてたら食べていくことができない」と必ず言われた。農家に理解を示しつつ、周辺地域の自治会に話したり、回覧を回して周知してきた。広報誌なども活用して少しずつ働きかけてきた。少しでも農家の方に協力くださいと言ってきた。最初は周りに迷惑をしている方がいるので夜間はやらないでくださいといったところから始めた。現在は、環境部門だけでなく、農業部門からも農家に働きかけをしている。

- ・市で防犯パトロールを実施している。不法投棄と野焼きのパトロールである。消防OB、警察OBの方が応募してきている。24時間体制で交替制勤務、年間360日出勤。18人、9班体制でやっている。青パトの許可をもらっている。廃棄物行政だけでなく防犯も兼ねている。農業系はそんなに積極的には行かないが住宅での野焼きがあれば指導している。

（3）近隣トラブル対応

- 妥当な苦情については適切に対応していくが、苦情の大半は日々のトラブルが背景にあって苦情を理由にして訴えてくる。隣人トラブルが多く、日々の業務でウエイトを占めるので現場でも疲弊しているところ。
- 公害苦情は全般的に近隣トラブルから苦情に発展していることが多いと感じる。権利意識の高揚から市民の要求が拡大していると感じる。また、匿名処理の問題で困っている。ご近所トラブルがあって苦情がきているので、もともとのコミュニケーション不足があるのではないかと思う。

【主なコメント】

- ・法律違反よりも、トラブルの延長だったり、ご近所トラブルの苦情が多い。他の仕事がないがしろになる。
- ・申立者に市役所に相手を叩かせて相手を追い出したいという意図を感じることもある。自分は何もしないで市役所にやらせる傾向がある。そういったケースは立ち入らないようにしないといけない。規制と苦情は別にして考えている。
- ・妥当な苦情については適切に対応していくが、苦情の大半は日々のトラブルが背景にあって苦情を理由にして訴えてくる。嫌がらせの手段として通報してくる。隣人トラブルが多く、日々の業務でウエイトを占めるので現場でも疲弊しているところ。
- ・一番困るのが、自分が言いにくいので言ってくれというもの。単純なご近所トラブルを環境問題だから取り組めとゴリ押ししてくる。「俺たちは集積場にゴミを出している。何であの人たちは庭で焼いているのか」と言ってくる。行為者が焼かざるを得ない背景があることをなかなか理解してくれないし、知ろうともしない。そこは当事者同士で話し合いをしてほしいが、話し合いを求めると拒まれる。「役所がやるべきだ」と主張する。申立者は話し合いをしようとしない。相手の立場を理解しようとしなくていいところがあるので、中には苦情の内容をすべて鵜呑みにできないケースもある。
- ・公害苦情は全般的に近隣トラブルから苦情に発展していることが多いと感じる。権利意識の高揚から市民の要求が拡大していると感じる。また、匿名処理の問題で困っている。申立者の苦情自体に疑義を感じてしまう案件が増えている。ご近所トラブルがあって苦情がきているので、もともとのコミュニケーション不足があるのではないかと思う。
- ・民と民のトラブルは対応に困る。野焼きも隣の家で燃やしているので困るとか、草とか樹木がはみだしているとか、全く管理していない畑で虫が出てきてうちにくるので困るとかの地元のトラブル。それぞれ土地の管理ができていないことが原因で苦情がくる。直接、当事者同士で言えない方が増えている。トラブルになるので、誰が苦情を言ってきたのか分からないように対応してほしいというケースが増えている。知っている人同士でも、後でいざこざになると嫌なので相談がきている。民と民の話でそういうケースが増えている。そういうのも対応して、こういう苦情がきていると行為者に伝

誌上セミナー「大気汚染について」

える。敷地境界のケースは、苦情者が分かってしまうケースもあるが、「何で直接言ってくれないのか?」とかえってトラブルになる場合もある。「何故、隣同士なのに言ってくれないのか?」となる。地元のコミュニケーション不足がある。何でも話せるような地域ならいいが、地域の中でのつながり、隣同士のつながりが希薄になって、雑草、野焼きも苦情になる。行為者も苦情者が何で困っているのか知らない場合もある。やわらかく、「ちょっと申し訳ないけれども」と言える雰囲気だとい

- ・ご近所トラブルに関しては、積極的に寄せられても関与はしないことにしている。空き家とか空き地の雑草。木が伸びている。それが自分の敷地に入ってくる。虫が入ってくる。空き地で草が伸びている場合、所有者の方に通知を送ることもある。今年度はそういうふうな相談が多いように感じる。

(4) クレーマー対応

- クレームを言うことが目的の人もある。2時間、苦情を聞きっぱなし。職員としては困るところ。
- 市の対応を過剰に求めてくる方がいる。対応には限界があるので、そういう市民には苦慮している。特定の方から度々相談がある。

【主なコメント】

- ・クレームを言うことが目的の人もある。2時間、苦情を聞きっぱなし。職員としては困るところ。
- ・クレーマーはどこの市でもいると思うが、ちょっとしたことで同じ方から苦情が来る場合もある。その方が野焼きに興味があれば野焼きの通報がくることもある。
- ・市の対応を過剰に求めてくる方がいる。対応には限界があるので、そういう市民には苦慮している。特定の方から度々相談がある。
- ・クレーマーはそこそこいるので困っている。その都度、内容が変わるのでそれに応じた対応をするしかない。ゴミ収集車の通るルートを変えろとかいったことを言うてくる。
- ・大気汚染は、ほとんど野焼き苦情である。年間100回以上虚偽の通報をしてくる方がいて対応に困っている。

(5) その他の大気汚染に関する苦情関係

- アスベスト関係は、現在、法令改正を行っている過渡期であり、市の周知が足りなくて業者が理解していない場合もあり指導の対象になっている。
- 薪ストーブの問題は規制対象ではないので行為者にはお願いベースになる。なかなか解決に至らない。
- 家庭用の焼却炉に関する苦情は、行為者は問題ないと勘違いしている。インターネットやホームセンターで売っているが、販売しているところではこれでゴミを燃やしてはダメだとは書かれていないので勘違いしている人が多い。

【主なコメント】

(アスベスト関係)

- ・アスベスト関係は、現在、法令改正を行っている過渡期。市の周知が足りなくて業者が理解していな

い場合もあり指導の対象になっている。

- ・苦情の傾向として、今年、解体工事による粉じんに関する苦情が3件来ている。アスベストの法改正もあって、気にされている方が増えている印象がある。

（粉じん関係）

- ・粉じん発生施設だと堆積場のケースがある。かなりの粉じんが出る施設で、事業者に対応してもらっても苦情がやまない。既に金銭的な負担をしていただいていると更なる負担を求めることは難しい。
- ・最近の案件であるが、田んぼから畑に変えた場所で今は畑として使用している。土が乾燥して、風で粉じんが舞うという苦情があり対応に困っている。これは粉じんに該当するのかどうか分からない。農業部門に相談しているが、畑としての使用に問題はないので指導できていない。苦情者は粉じん困っているが、こうした場合はどう対応したらいいのか。県の出張所に相談しても解決方法が分からず、最後はうちではないとのことであった。

（ばいじん関係）

- ・ばいじんの苦情もある。大気汚染に関する苦情の8割が野焼きであるが、薪ストーブ、暖炉、バーベキューに関する苦情も少しある。10件まではいかないが煙の苦情はある。市としては自治会に回覧するチラシを作成している。

（薪ストーブ関係）

- ・近年、薪ストーブの煙の苦情がくる。行為者は暖をとっている。薪ストーブはダメではないので手の打ちようがない。苦情の処理はデリケートで大変。
- ・薪ストーブの問題は規制対象ではないので行為者にはお願いベースになる。なかなか解決に至らない。
- ・薪ストーブの煙は廃掃法の屋外焼却とは違う煙の苦情。そういったものが少しずつ出てくる。何をもとに指導すればよいのか分からない。

（簡易焼却炉関係）

- ・街中の苦情で家庭用の焼却炉に関するものがあつた。行為者は問題ないと勘違いしている。インターネットやホームセンターで売っているが、販売しているところでこれでゴミを燃やしてはダメだとは書かれていないので勘違いしている人が多い。ゴミは燃やしてはダメということを周知する必要を感じている。

（6）騒音に関する苦情

- 騒音苦情で規制値以内の相談がいくつかくる。感覚公害であり、その人には大きく聞こえている。測ってみると基準値以内なので指導ができない。相談者と行為者の板挟みになることがあり解決が難しい。
- 苦情者の隣に騒音を発生させている工場の苦情があり現地調査をした。一般的な機械が発生元で、念のため測定を実施した。敷地境界で特定したが、騒音規制法の適用と同じ基準値であった。しかし、苦情者はうるさいと主張する。双方に理解していただくこと、その辺りが対応に苦慮している。

- 生活騒音がらみの苦情も多い。騒音規制法は工場の規制で、生活騒音は縛るものはないが苦情は多い。個人の感覚なので敏感な人は苦情になる。どう対応したらいいのか困っている。
- 近年、騒音の苦情が増えている。発生源が特定できない場合も多い。測定しても分からない。発生源が認められるのは工場とか業をやっている場合。対応方法に困っている状況。低周波とか普通の人に聞こえない場合の対応の仕方、そういったものがあれば教えていただきたい。

【主なコメント】

(行為者には強く言えないし、苦情者には何とかしろと言われる)

- ・騒音、振動の苦情も多い。現地に行って法規制を適用するケースはほとんどない。室外機の問題などで、法令で規制できないとなる。行為者には強く言えないし、苦情者には何とかしろと言われる。
- ・騒音苦情で規制値以内の相談がいくつかくる。感覚公害であり、その人には大きく聞こえている。測ってみると基準値以内なので指導ができない。相談者と行為者の板挟みになることがあり解決が難しい。規制値内であれば、現状の更なる改善が望めない。現状のままだと相談者は納得しない。
- ・騒音関係の苦情が多い。条例で定めている基準を超過していても、罰則規定がなければ、行為者に配慮を依頼することしかできないので、苦情者が納得されない。

(工場、飲食店の苦情)

- ・騒音、振動、悪臭の3つの公害に対応を苦慮している。いずれも感覚公害の苦情である。苦情者の隣に騒音を発生させている工場の苦情があり現地調査をした。一般的な機械が発生源で、念のため測定を実施した。敷地境界で特定したが、騒音規制法の適用と同じ基準値であった。特定工場ではないので違反していない。しかし、苦情者はうるさいと主張する。工場への伝え方は気をつけてやってくださいとしか言えない。双方に理解していただくこと、その辺りが対応に苦慮している。
- ・例えば、夜間の騒音苦情の場合は対応が大変である。飲食店の騒音だと条例の規制になる。警察みたいに通報を受けて直ぐにかけつける体制ではない。現場調査で空振りになることもある。苦情者のいう騒音がない場合がある。その時はやっていないだけで苦情が長期間続く場合もある。なかなか解決に至らない例もある。お店側も苦情があったと言われてもどう対応していいかわからないこともある。
- ・今は、情報が公開されているので、HPやアプリを使って、自分で数値を調べて、数値を超えていると指導しろと言ってくる。そういうこともあって騒音の苦情が多い。夜の飲食店の騒音苦情が多くなってきた印象。現場に行くのはいいが、規制値以内でも苦情者は眠れないと言う。規制値以内なので事業者には指導できないと伝えるが、何とかしてほしいと言われて困る。それから、中国の外資系の会社が多く、そこで産廃系のものを保管して音が出ている。鉄板とか運ぶトラックの音。それらを置くときの音。プラスチックをペレット状に加工するが機械の音がうるさい。砂埃も苦情になる。自治会からの苦情があるが対応に困っている。

(生活騒音に関する苦情)

- ・生活騒音がらみの苦情も多い。騒音規制法では工場の規制で、生活騒音は縛るものはないが苦情は多い。個人の感覚なので敏感な人は苦情になる。どう対応したらいいのか困っている。最近は騒音が多い。
- ・騒音事案で隣の人の喋っている声がうるさいというものがある。苦情者が大家に話したが、大家から

第4回「焼却（野焼き）」に関する苦情の傾向（後編）

注意したくないと言われたということだった。行政から行為者に言うことで違うトラブルに発展することもあるので、苦情者には大家に直接話してくださいと伝えている。

（発生源が特定できない）

- ・近年、騒音の苦情が増えている。市民が困っており力になりたいので協力するが、発生源が特定できない場合も多い。測定しても分からない。発生源が認められるのは工場とか業をやっている場合。対応方法に困っている状況。低周波で特定の人にしか感じられないケースは、ガイドラインがあればそれを元に話ができる。低周波とか普通の人に聞こえない場合の対応の仕方、そういったものがあれば教えていただきたい。

（7）悪臭に関する苦情

- 悪臭も対応に苦慮している。もともと養豚業が盛んな地域だった。民家が離れていれば問題はないが、養豚場が少しずつ規模を拡大しており、悪臭苦情が絶えない状況。毎年、測定しているが、基準値以下になってしまう。そうは言っても苦情はくる。養豚場でも対応として、堆肥のコンポストを用意したり、飼料、餌に臭気を抑える乳酸菌を混ぜたり、消臭剤のプロ用を堆肥にスプレーしている。でも、苦情者が臭いとなれば苦情になる。非常に対応が難しい。
- 臭いの苦情は、どこが発生源か分からないものが対応に困る。糞の臭い。煙の臭い。だいたい場所も分からない苦情があるが、こちらも発生源を探しようもない。注意しようもない。結果的に原因が分からないことが多い。そういう相談は対応に困る。

【主なコメント】

- ・最近、浄化槽の排水で困っているのが1件ある。昔から浄化槽を使っている家がメンテナンスをしないので排水が流れてしまう。それが臭い。全然対応してもらえないケースで困っている。
- ・畜産関係の臭い。そういうものは対応が難しい。対応しきれない。また、飲食店の臭いの問題。臭いも人の感じ方次第なので、どこまで店舗に求めるか限度がある。どこまで指導できるか。全てが解決できるわけではない。
- ・悪臭苦情が年に数件くる。市で基準を定めていないので、原因者に改善を求める程度にとどまっている。市内に養豚場があるので、苦情が寄せられる場合が数件程度ある。養豚だから仕方ないと思っている。
- ・感覚公害の悪臭も対応に苦慮している。もともと養豚業が盛んな地域だった。だいぶ減ったが今でも15軒くらいが大規模に経営している。民家が離れていれば問題はないが、養豚場が少しずつ規模を拡大しており、悪臭苦情が絶えない状況。その時の気象状況に左右されるが、湿気の多い時期や風向きで、ほぼ怒りの苦情が市役所に来る。養豚業をやめさせろと言ってくる。苦情は決まった人からきている。毎年、測定しているが、基準値以下になってしまう。そうは言っても苦情はくる。養豚場でも対応として、堆肥のコンポストを用意したり、飼料、餌に臭気を抑える乳酸菌を混ぜたり、消臭剤のプロ用を堆肥にスプレーしている。それなりにコストをかけているようだ。感覚公害の典型だが、臭気100%で苦情がきて、その後、臭気が理論上50%に半減したとしても、苦情者が臭いとなれば苦情になる。非常に対応が難しい。こちらとしては、行為者に苦情内容を伝える。そして、行為者の説明を苦情者に伝えるということをしている。

- ・臭いの苦情は、どこが発生源か分からないものが対応に困る。糞の臭い。煙の臭い。だいたいの場所も分からない苦情があるが、こちらも発生源を探しようもない。注意しようもない。結果的に原因が分からないことが多い。そういう相談は対応に困る。

(8) 草刈り・雑草に関する苦情

- 草刈りの苦情対応が大変。草が伸びて道路に伸びている。虫がくるので苦情になる。年間 200 から 300 件くる。
- 所有者を調べても、既に亡くなっており、相続がされていない土地、空き家もある。そういう場所だとなかなか草を切ってもらえない。お金がなく高齢で自分でも切ることができないという方も多い。直ぐに進まないケースが多い。苦情者は困っているので、「いつまでにやってくれるのか?」と言われる。理由があり時間がかかりますと言うと板挟みになってしまう。

【主なコメント】

- ・草刈りの苦情対応が大変。草が伸びて道路に伸びている。虫がくるので苦情になる。年間 200 から 300 件くる。かなりのものである。
- ・雑草の駆除の苦情は夏に多くて大変。
- ・空き地の管理問題。空き地の草の苦情も対応に困っている。
- ・所有者を調べても、既に亡くなっており、相続がされていない土地、空き家もある。そういう場所だとなかなか草を切ってもらえない。所有者が市外にいれば、文書で指導している。市内だと直接行って指導している。お金がなく高齢で自分でも切ることができないという方も多い。直ぐに進まないケースが多い。苦情者は困っているので、「いつまでにやってくれるのか?」と言われる。理由があり時間がかかりますと言うと板挟みになってしまう。相続できていない場合、代表相続人の方で直ぐにやれる方もいるが、そうでない方に直ぐにやってほしいが強制することもできない。相手のスケジュールに合わせることになる。

(9) 動物に関する苦情

- 野良猫の問題は野焼きよりも圧倒的に多い。糞尿や子猫を産んじゃったケース。動物愛護法があるが、結局、保健所の所管で市に権限がない。引き取ることもできないし、何もできないのが現状。
- 法律の規制があるもの、事例があるものは対応しやすいが、民間の土地に野鳥が住み着いて、鳴き声や糞の問題で苦情がくるが増えている。騒音、悪臭に結びつけられて相談を受けているが対応が難しい。環境問題といわれても市でもなかなか対応に苦慮している。

【主なコメント】

(猫に関する苦情)

- ・野良猫の問題は野焼きよりも圧倒的に多い。糞尿や子猫を産んじゃったケース。特に近年、急上昇中である。動物愛護法があるが、結局、保健所の所管で市に権限がない。引き取ることもできないし、何もできないのが現状。
- ・野焼きの次に多いのが野良猫の糞尿の問題。飼い猫を含めて猫を放し飼いにしているケース。猫は家

第4回「焼却（野焼き）」に関する苦情の傾向（後編）

で飼う努力義務がある。それができない人がいて猫が外に出て行く。砂地があるとそこで糞尿するが、それがすごく臭く問題がある。餌やりをしている行為者を特定できれば、野良猫に餌をやるのであれば、自分で飼って排泄させるよう伝えている。猫は繁殖力がすごいので、年に2回出産できる。1回で多いときは5匹生むときもある。あっという間に増える。手術をせずに餌だけやっているの、いつの間にか増えて問題が深刻化する。野良猫に餌をするのであれば、手術する、排泄に責任をもってもらおう。

- ・猫の苦情は件数は多くないがある。餌付けしている飼い主がいれば注意している。愛好家が周りの被害を考えず餌をあげて苦情になっている。マナーや常識の範囲内での対応になるので苦情の解決に結びつかない。野良猫の相談は飼い主がいるわけではないので注意する相手がない。動物センターでは引き取りの基準が厳しくなっている。苦情が減らない。
- ・猫の苦情も受けている。餌付けしている方がいるので、その辺りに異常繁殖している。周辺の方から糞害の苦情がくる。法的な問題ではないのでなかなか指導のしようがない。
- ・農地も多いので猫の糞尿の問題が増えている。猫を飼う方のマナーが悪くて、放し飼いでいろいろなところで猫が悪さするとかそういう苦情もある。猫を捕まえて処分することもできないので、所有者に管理をしっかりするよう指導している。直接何かできないので大変。
- ・対応に窮するものは、野良猫、犬の糞の被害。敷地の中に猫が入ってくる。犬の糞をされる。動物系の苦情の対応が難しいと感じている。市としては啓発看板を配るくらいしかできない。県の保健所を案内するが、なかなか対応に窮している。動物相手で解決が難しい。飼い猫でないけれども餌付けをして猫を繁殖して。飼ってもらえばいいが、餌だけあげている。それで繁殖している。なかなか苦情が寄せられるが対応が難しい。
- ・猫問題もある。どうにかしてほしいと言われるが、苦情者は何もしてもらえないと不満がある。保護団体は「あたたかく見守りましょう」と言っているので、市民も何も言えなくなる。でも、猫はどこにでも入ってくるし、何も規制できないので困る。
- ・猫に関して、猫よけの目的でクレゾールを撒かれて臭いがきついという苦情が何年か前から来ている。市販の猫よけだと猫が慣れるのでクレゾールを使っているが臭いがきつい。自治体によっては、クレゾールは中毒性があるのでまかないでというところもあるようだが、市は特定の人が行っている状況なのでそこまでやる状況にもない。しかし対応に困っている。

（動物の死骸の回収）

- ・犬の登録システムも含めて動物関係は環境課で対応している。野良猫、狸の死骸の回収。最近では野良猫。月に2～3件。何もできないので、どうしたものかと思って、現場に行っている。

（その他）

- ・法律の規制があるもの、事例があるものは対応しやすいが、民間の土地に野鳥が住み着いて、鳴き声や糞の問題で苦情が来ることが増えている。騒音、悪臭に結び付けられて相談を受けているが対応が難しい。環境問題といわれても市でもなかなか対応に苦慮している。何でも環境問題ということでこちらに回ってくるので困っている。
- ・特定外来生物で何かがテレビで取り上げられると電話がどんどん来る。確認できないと特定できないので困る。有害鳥獣は農政部局が対応している。環境保全課では巣作りを街中でしている場合などで、親が子どもを守るために市民を攻撃するケースがある。そこも対応しなければならない。

誌上セミナー「大気汚染について」

- ・鷺の鳴き声の苦情が増えてきた。自然豊かでいい場所であるが、動物のことで鳴き声がうるさいと言ってくる方も増えている。市は鷺が住みやすい風土。鷺を追い払うために夜に電気を照らしたりするが、その時だけいなくなってもまた戻ってきてしまう。根本的な解決はねぐらに帰って来られないように木を切ってしまう方がいいが、鳥獣保護で卵があるときはできないとか。結局、違う場所で鳴き声の苦情になるのでその場しのぎの対応になる。根本的な対策は難しい。

(10) その他

- 騒音規制法上の規制があるわけではないけれども、金属の資材置き場の苦情が増えている印象。それに対してなかなか強い指導ができない。各自治体で条例に基づいて明確に当てはめて指導することが難しい。解決しないケースも増えている。
- 香り害、柔軟剤の問題もある。基本は家庭での臭い是对応できない。あきらめていただく。ごねられるケースは訴訟や公害審査会を紹介している。

【主なコメント】

(ヤードの規制)

- ・市で金属スクラップヤード規制の条例を作った。資材置き場からの騒音問題である。騒音規制法上の規制があるわけではないけれども、多分どこの自治体もそうだと思うが金属の資材置き場の苦情が増えている印象。それに対してなかなか強い指導ができない。各自治体で条例に基づいて明確に当てはめて指導することが難しい。解決しないケースも増えている。産廃の話だったりするので、自治体によって担当部署はバラバラである。住宅地に資材置き場がポンとできちゃう。いろんな制約をかいくぐって業者が作っている。作ってしまうと移ってもらうのが大変。対応するとなると法令や条例の改正が必要である。

(竹の地下茎の問題)

- ・竹の地下茎の問題。隣の敷地の竹の根っこが伸びてきたという苦情。民法が改正され切れることになったが、苦情者はもともと生えていたところが処分すべきだと主張。誰かのせいにみんなしたいので。そうすると法律とは関係のない話になる。いろいろな理屈をあげてくるので納得してもらえないケースは困る。

(香り害)

- ・香り害、柔軟剤の問題もある。基本は家庭での臭い是对応できない。あきらめていただく。ごねられるケースは訴訟や公害審査会を紹介している。

2. 公害苦情で解決しない場合の対応

(1) 調停、裁定を紹介するケースはない

- 当事者同士でこじれて公害審査会に回るような苦情はほとんどない。影響範囲が一定数あるような広い範囲の公害はほとんどなく、小さな規模の公害しかない。
- 一時的な問題が多い。時間が経つと解決するので、問題が長引くものは少ない。騒音で長引くものは、調停を案内するが、苦情者はそこまでは求めていないケースが多い。

- 調停を紹介するケースがない。典型7公害と言いながら、ありとあらゆる苦情が入ってくる。法的に指導できないケースもある。法律相談を紹介したり、民民の問題ですねと伝えている。市でも対応に限界がある。
- 調停に持っていかないように基本的に動いている。公害審査会はなるべく案内しないようにしている。当事者でこじれてしまうと解決は難しい。紹介して解決できそうなケース、そうしないと解決が図れないケースがあれば紹介する。
- 調停や裁定、民事裁判を苦情者がしたがらない。市に対応してほしいということになる。
- 当事者同士でこじれている民事案件は、原則として立ち入らないようにしている。

【主なコメント】

(大きな問題がない、問題が長引くものが少ない)

- ・当事者同士でこじれて公害審査会に回るような苦情はほとんどない。影響範囲が一定数あるような広い範囲の公害はほとんどない。発生源とその申し立てる人の小さな規模の公害しかない。
- ・調停を紹介するケースはない。私自身、制度自体をよく理解していないが、深刻なケースはない。民民の騒音のトラブルの例はあるが、今のところ何とかなっているので調停などを紹介するケースはない。
- ・調停などを紹介する事例はない。大きな問題がそもそもない。
- ・一時的な問題が多い。時間が経つと解決するので、問題が長引くものは少ない。騒音で長引くものは、調停を案内するが、苦情者は自ら申請するとか、そこまでは求めていないケースが多い。
- ・公害審査会を紹介するケースはない。違法な焼却炉を事業者が導入した場合、周辺に苦情が続くというのは想定されるが、そういったケースは今のところない。
- ・そこまでこじれるケースはなく、調停などを紹介するケースはないが、毎年、同じ人から同じ苦情が来ているが解決できないので対応に困っている。

(法的に指導できないケースもあり、市の対応に限界がある。)

- ・調停を紹介するケースがない。典型7公害と言いながら、ありとあらゆる苦情が入ってくる。法的に指導できないケースもある。法律相談を紹介したり、民民の問題ですねと伝えている。市でも対応に限界がある。

(匿名の苦情が多い)

- ・野焼きの場合は通報が多い。匿名が多く苦情者を行為者に伝えていないので、調停になるケースはほぼない。野焼き以外でも近所のトラブルは匿名が多い。当事者の関係性が分かっている昔からトラブルが続いているものは調停になるケースもある。年に2件程度。市民からも公調委の裁定申請ではじかれたケースもあると聞いている。それなので、裁定はどこまで紹介していいのか分からない。

(市で解決するようにしている)

- ・調停に持っていかないように基本的に動いている。公害審査会はなるべく案内しないようにしている。当事者でこじれてしまうと解決は難しい。紹介して解決できそうなケース、そうしないと解決が図れないケースがあれば紹介する。

誌上セミナー「大気汚染について」

- ・調停などを紹介するケースはない。市で解決するようにしている。民事訴訟を紹介することはしていない。行為者の方に説明してやめてもらうようにしている。市民は自分ではやろうとせず、市に何かをしてもらいたいと思っている。野焼きをしている事業所が焼却炉を使っているため灰が飛んでおり、それで車が汚れたケースがある。そういったものは、今後、公害審査会を勧めることを検討したいと思う。

(苦情者が市の対応を求めている)

- ・調停や裁定、民事裁判を苦情者がしたがらない。市に対応してほしいということになる。
- ・調停や法律相談を案内する事例はない。市で何とかしろということで、誰もお金をかけたくない。何でも市に相談すれば動いてくれると考えている。野焼きを含めて、これまでは市に言ってくるよりも当事者同士で解決するような問題だったものが、苦情として市に何とかしてくれと言ってくる人が増えた。お互い様という心持ち、そういう考えが最近はないのかもしれない。地元の中でしょうがないとか、今日は洗濯物をしまっておこうとか。今は、自分がやりたいことができないと市に苦情を言ってくるような傾向がある。
- ・悪質なクレマーの問題。対応していく中で、当事者同士もトラブルを持ってなかなか仲裁が難しい。公害審査会を紹介し、無料相談も紹介するが、なかなかそこまでは踏み切れないという相談者がいる。

(原則、民事案件には立ち入らないようにしている)

- ・当事者同士でこじれている民事案件は、原則として立ち入らないようにしている。1度こじれたことがあり、結局、市が深く謝罪したことがあった。やはり当事者同士で解決してもらうのが原則。今までいろいろやったけれど、どうしようもないときは我々が出動している。当事者間で1度も話をしていないのに市が直接言うとう角が立つ。市から注意してくれと言われるのは一番困る。そういった場合は弁護士に相談してくださいと伝えている。費用はかかるが第三者にお願いすることを勧めている。弁護士を紹介しても、苦情者は、大ごとにはしたくない、お金掛けは掛けたくないという方がほとんど。市で何とかしてほしいと市に責任を転嫁してくるようなケースがある。

(2) 調停、裁定、法律相談を紹介する

- 行為者に配慮をお願いすることしかできない場合、それ以上を求めるのであれば法的措置を検討されてはどうかと伝えている。その時は調停・裁定のパンフレットを使って案内している。市で無料の法律相談をしているので活用の検討を案内している。
- 苦情相談で解決しない場合で申立者にその先の意向があれば、公害審査会や公調委の裁定を案内することはある。パンフレットを使って案内している。民事訴訟については、ご自身で考えることなので、話の中で出ることはあっても市からは伝えていない。
- 当事者間でこじれている場合は、パンフレットで公調委を案内している。公調委を紹介する事案は、着地点が難しいものが多い。実質こちらでフォローできないもの。こういう制度もあるということを紹介している。
- こじれた場合は、県の公害審査会を紹介している。損害賠償を求めている場合は、民事訴訟が適切であり、話を聞いて市の弁護士相談制度を紹介している。

【主なコメント】

（調停、裁定を紹介する）

- ・行為者に配慮をお願いすることしかできない場合、それ以上を求めるのであれば法的措置を検討されてはどうかと伝えている。その時は調停・裁定のパンフレットを使って案内している。市で無料の法律相談をしているので活用を検討を案内している。
- ・騒音苦情であったり、当事者の間に入って、やれることはやったけれども申立者からどうにかしてくれと言われたり、逆に僕らが事業者から訴えがくれば、弁護士、公害審査会を検討してくださいと案内している。
- ・苦情相談で解決しない場合で申立者にその先の意向があれば、公害審査会や公調委の裁定を案内することはある。パンフレットを使って案内している。民事訴訟については、ご自身で考えることなので、話の中で出ることはあっても市からは伝えていない。
- ・当事者間でこじれている場合は、パンフレットで公調委を案内している。公調委を紹介する事案は、着地点が難しいものが多い。実質こちらでフォローできないもの。こういう制度もあるということを紹介している。
- ・市民のトラブルで市が間に入れない場合は、社会福祉協議会の困り相談、公調委の連絡先を紹介している。
- ・こじれた場合、解決しない場合は、公害審査会を案内している。
- ・こじれた場合は、県の公害審査会を紹介している。損害賠償を求めている場合は、民事訴訟が適切であり、話を聞いて市の弁護士相談制度を紹介している。
- ・法規制にかからないけれど困っている人、民事的な解決になるかもしれないといった事案は県の公害審査会を案内している。法規制にかからない事案について、案内先があるのはありがたいと思っている。苦情者には、調停などの制度で事業者と苦情者の間に仲裁に入ってもらって、妥協点を見つけてくださいと案内できる。最終的に解決に至ったのか、というのはあるが。

（弁護士相談、法テラスを紹介する）

- ・こじれた場合は法テラスを紹介している。民事的な紹介をする。まずは市から行為者に依頼ベースで解決を図っている。苦情が何度も続くようであれば、法テラスを紹介する流れである。
- ・市で対応できない場合は、弁護士相談、公調委を勧める。しかし、実際にそこまでやる人はいないのではないかと。市の対応の限界を伝えるが、苦情者は自分ではそれ以上はしない。市で全部やってほしいという方もいる。
- ・受忍限度を超えていれば、弁護士に相談する方法があると紹介している。
- ・市として対応できない、対応の主体にならない案件は、法テラス、無料法律相談を案内している。民事、ご近所トラブルは無料法律相談を案内している。
- ・こじれた場合は、まず1回は市で間に入っている。規制できない場合は、無料の弁護士相談、年度内1回20分を紹介している。公害紛争処理の調停、裁定の案内はしていない。無料の弁護士相談は予約制で1ヶ月待ちの状態。
- ・民と民の問題は、公害の行政から逸脱するので、無料の法律相談を紹介している。こじれそうだなというものは、県の公害審査会とか国に公調委があることをパンフレットを渡して案内している。ただ、苦情者は市役所で何とかしろと言ってくる。
- ・行政指導で解決しない場合は、市の無料法律相談を紹介している。調停を紹介するケースは年に1回

誌上セミナー「大気汚染について」

あるかどうか。調停や裁定は市民にとってハードルが高い。

- ・野焼きに限らず、規制値を超えていないケースはなかなか解決に至らない。解決できない場合は、無料の法律相談を案内しているケースもある。市民の多くは市で何とかしてほしいという人で、事件を大きくしたくないという方が多い。調停を紹介するケースはない。

3. その他コメント

【主なコメント】

- ・個人的見解であるが、市役所の駆け出しがケースワーカーだった。その後、歴任して、現在、環境部署にいる。福祉にしても公害行政にしても昨日の苦情が今日の苦情に通用しない。ケースバイケースであると実感している。
- ・対応がケースバイケースで難しい。マニュアルは作れない。苦情を聞くに当たっての方針は作成している。苦情は1人では対応させない。2人以上で必ず対応している。情報を共有しながら課のみんなで考えている。1人で抱え込むとよくない。人がいないときは、苦情者に今は対応できないという話をしている。
- ・令和2年度ベースに苦情件数は戻ってきている。令和3年度においては、前半はあまり苦情件数が多いと感じていたが、年度後半に大きく増えた印象。
- ・県庁の環境部門も現場の声はなかなか把握していない。現場の状況を知っている方は少ないと思うので、概要的ではあるが、現場レベルの考えを国に知ってもらう機会を得られて感謝している。
- ・機関誌「ちょうせい」は、日頃対応しているものと似たような事例に目を通すことが多い。調停や裁定事件の紹介でも、似たような事例があればその後の対応や解決方法についての参考になっている。

誌上セミナー「大気汚染について」は、今回で終了となります。これまでの記事及び過去の誌上セミナーの記事（「騒音・低周波音について」、「悪臭について」、「振動について」）は、公害等調整委員会ホームページ「地方公共団体の皆様へ」に掲載しています。

URL：https://www.soumu.go.jp/kouchoi/for_local-government.html



誌上セミナーが、地方公共団体の公害紛争・苦情処理部局で新たに担当となられた職員を始め関係者の皆様にご活用いただき、執務の一助となれば幸いです。