

#### 匿名苦情の対応について

青森県八戸市環境部環境保全課技師



田端 宏崇

八戸市は太平洋を臨む青森県の南東部に位置し、面積 305.40km<sup>2</sup>、人口 24 万人の特例市です。地形はなだらかな大地に囲まれた平野が太平洋に向かって広がっております。平成 25 年には種差海岸が三陸復興国立公園に指定されました。種差海岸は大小無数の岩礁と変化に富む海岸線を形成し、美しい天然芝生地や「鳴砂」で知られる大須賀、そして浜辺には海浜植物や高山植物が魅力の風光明媚な海岸で、多くの観光客が訪れ、市民の憩いの場となっています。また、当市は全国有数の水産都市でイカの水揚げ量日本一を誇り、「八戸前沖さば」がブランド化されました。今や全国的なイベントになりましたB-1 グランプリ発祥の地でもあります。

環境保全課調査指導グループは職員が6名おり、典型7公害の苦情相談を行っております。苦情件数は平成 26 年度は2月末で 95 件あり、主な苦情としては、大気汚染 40 件、悪臭 14 件、騒音 12 件でした。大気汚染のほとんどが屋外焼却によるものです。

私は平成 23 年度に採用され、当課に配属されました。当初から苦情対応を行い、いろいろな経験をしてきました。特に騒音苦情の対応に苦慮しています。東日本大震災の影響でしばらくの間、休業した事業場が多くあり、再稼動した後に騒音について苦情が寄せられました。苦情者は「震災の後からうるさくなった」と、発生源は「震災前と何も変わらない」と言います。震災前まで日常にあった音が、一時的になくなり、再び現れたことで騒音となったのではないかと思います。発生源の状況ではなく、苦情者の感覚が変わった故の苦情だと感じました。このような場合に発生源に対して指導を行っても、なかなか対応してもらえません。そのなかで震災の影響による苦情かはわかりませんが、3年前から続く騒音苦情について紹介したいと思います。

当市には水産加工場が多く立地しています。加工場ごとに扱っている魚介類が異なるため、それぞれの最漁期によって繁忙期が違います。今回の発生源は事業場が2ヶ所（A工場、B工場）あり、通常はA工場のみで作業を行っているのですが、繁忙期の7月から11月ころまではB工場でも作業を行います。B工場で作業を行うと毎年、同じ苦情者から苦情の電話が来ます。苦情は「作業音がうるさい、シャッターを閉めてほしい」といつも同じ内容です。

初めて苦情を受け、現場を確認に行った際には事業場の敷地境界で作業音が少し気になる程度で、30mほど離れた苦情者宅周辺ではあまり気になるような音とは感じませんでした。発生源には苦情が寄せられていることを伝え、シャッターを閉めて、作業員に注意等を行ってもらうこととしました。その後、苦情者に対応内容を伝え、静かになったとのことであったため安心しました。

その数日後、また同じ人から同様の苦情が寄せられたため、再度、現場を確認しに行きました。騒音について私は全く気になりませんでしたが、発生源に苦情内容を伝え、シャッターや窓を閉めてもらうようにしました。また発生源からは苦情者の方に直接話し合いができれば謝罪をし、今後の対応について話をしたいとの申出がありました。苦情者には対応内容を伝え、納得してもらいましたが、発生源と直接話し合うことについては拒否されました。

数日後、また苦情が寄せられました。現場確認に行き、苦情が寄せられていることを伝えると、社長がすごい剣幕で怒鳴ってきました。1時間ほど社長の怒りは収まらず、市側の立場・意見を伝えてもまったく聞く耳を持ってもらえませんでした。その後、怒りがおさまったところで、なんとか対応のお願いをすることができました。苦情者には発生源と直接話し合わなければ、解決しない旨の話をして理解してもらえませんでした。その後も苦情者も申立てるのみで一向に話し合いに応じる様子はありません。

私は苦情対応をしていて、問題を解決させるためには苦情者と発生源が互いに理解しあえることが重要だと考えています。特に騒音苦情はそう感じます。しかし、最近の苦情の多くは「近所トラブルになりたくない」、「危害を加えられるかもしれない」などという理由で匿名苦情であったり、発生源との接触を避けるケースがあります。また、苦情者の位置を発生源に伝えることができないと対策・対応を行っても効果が薄い場合もあります。発生源ができる限りの対策を行っても、苦情はなかなかおさまらず、常にストレスを抱えながら作業を行わなければならない状況になるようです。そのためか職員が現場に行ったり、電話連絡するだけで怒りを表す場面に遭遇します。

今後はさらに匿名苦情が増えてくると思います。匿名苦情への対応も各自治体で決めておかなければ、ズルズルと長い、解決の見えない苦情対応となってしまうかもしれません。自治体で対応できる・できない苦情、対応の限界を決めて、予め苦情者に伝えておく必要もあると考えます。



種差海岸



八戸せんべい汁