

総務省公害等調整委員会

ちゅうせい

平成28年11月 第87号



フォトコーナー



▲ 笹島保存センター
(写真提供：香川県丸亀市)



▲ 西新井大師(写真提供：東京都足立区)



▲ 泉町 せんだんの滝 (写真提供：熊本県八代市)



▲ 五家荘平家の里 (写真提供：熊本県八代市)

目 次

フォトコーナー

公害等調整委員会の動き	1
1 審問（調停）期日の開催状況（平成 28 年 7 月～9 月）	
2 公害紛争に関する受付・終結事件の概要（平成 28 年 7 月～9 月）	
3 土地利用調整に関する受付・終結事件の概要（平成 28 年 7 月～9 月）	
	公害等調整委員会事務局 ※
都道府県公害審査会の動	6
受付・終結事件の概要（平成 28 年 7 月～9 月）	
	公害等調整委員会事務局 ※
シリーズ「低周波音に関わる苦情への対応」	11
－第 1 回 低周波音の基礎－	
	一般財団法人 小林理学研究所 工学博士 落合 博明
ネットワーク	
最前線紹介 苦情処理に対する中で心がけること	20
	香川県丸亀市生活環境部環境安全課
がんばってまーす 最近の苦情相談について.....	22
	東京都足立区環境部生活環境保全課 今井 公紀
現場百回	24
	熊本県八代市市民環境部環境課 藤川 貴史

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

ダイヤモンド讃岐富士（写真提供：香川県丸亀市）

丸亀市のシンボルとして、讃岐平野の美山の象徴として愛されている飯野山（いいのやま）は、讃岐富士と呼ばれ、円錐形の見事な姿を誇っています。飯野山は、平成 17 年 3 月 22 日に「新日本百名山」に選定されました。ダイヤモンド讃岐富士は、4 月中旬と 8 月下旬のそれぞれ 10 日間ほど、よく晴れて風のない穏やかな朝に見られる現象です。

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（調停）期日の開催状況（平成 28 年 7 月～ 9 月）

平成 28 年 7 月～ 9 月の審問（調停）期日の開催状況は、以下のとおりです。

月 日	期 日	開催地
7 月 25 日	湖南省における鉄粉による大気汚染被害原因裁定 申請事件第 3 回審問期日	京都市
7 月 29 日	成田市における室外機等からの騒音・低周波音等による健康被害等責任裁定申請事件第 1 回審問期日	東 京
9 月 30 日	郡山市における室外機からの低周波音による健康被害等原因裁定申請事件第 2 回審問期日	郡山市

2 公害紛争に関する受付・終結事件の概要（平成28年 7 月～ 9 月）

受付事件の概要

小諸市における工場からの振動による財産被害原因裁定申請事件

（平成 28 年（ゲ）第 2 号事件）平成 28 年 7 月 1 日受付

本件は、被申請人が操業する自社工場からの振動により生じた家屋の沈降、これに伴い家屋内に歪みが発生したのは、鍛造機械を作動させたことによるものである、との原因裁定を求めるものです。

和歌山市における工場からの騒音等による健康被害等責任裁定申請事件

（平成 28 年（セ）第 2 号事件）平成 28 年 8 月 1 日受付

本件は、申請人ら 4 人は、被申請人の発電設備からの騒音により、精神的苦痛を被っているほか、申請人 A は不安障害に罹患し、また、申請人 A 宅は本件設備の設置工事又は稼働によりひび割れ等が生じたと主張して、被申請人に対し、申請人 A は損害賠償金 793 万円等、その他の 3 人はそれぞれ同 731 万円等の支払を求めるものです。

横浜市における振動・騒音（低周波音）による健康被害原因裁定申請事件

（平成28年（ゲ）第3号事件）平成28年8月25日受付

本件は、申請人に生じた頭痛、不眠、胸の圧迫感、吐き気、血圧上昇は、被申請人が太陽光発電機付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るものです。

東京国際空港航空機騒音調停申請事件

（平成28年（調）第10号事件）平成28年9月9日受付

東京国際空港（以下「本件空港」という。）近隣において事業を営む法人である申請人ら5名が国土交通大臣を相手方（被申請人）として、公害等調整委員会に調停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。本件空港を離着陸する航空機を増便する旨の被申請人策定の計画案が実現すると、南風時の15時から19時の4時間の間、A滑走路の北側からの航空機の着陸が行われ、1時間あたり14機（4から5分に1機）程度の頻度で申請人らの事業所の約50m真上を航空機が飛ぶことになり、申請人らの人格権及び財産権に対し、受忍限度をはるかに超える甚大な被害が生じることが明白であるとして、被申請人に対し、主位的に、本件空港A滑走路を、一切の航空機の北側方向からの着陸に供用しないこと、予備的に、一切の航空機に対して、本件空港A滑走路の北側から着陸することを許可又は指示しないこと、を求めるものです。

終結事件の概要

大東市における工場からの排出物質に係る大気汚染等による財産被害等責任裁定申請事件及び同原因裁定申請事件

（平成25年（セ）第1・14・15・16号事件・平成25年（ゲ）第1・8・9・10号事件）

1 事件の概要

平成25年1月9日、大阪府大東市の住民14人から、金属加工会社を相手方（被申請人）として、責任裁定と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。責任裁定は、自宅のアルミサッシの被膜が剥がれるなどの申請人らの財産的被害は、被申請人の工場から排出される硝酸等を含んだ有害なガスによるものであるとして、被申請人に対し、損害賠償金合計5,992万2,000円の支払を求めたものです。

原因裁定は、自宅のアルミサッシの被膜が剥がれるなどの申請人らの財産的被害は、被申請人の工場から排出される硝酸等を含んだ有害なガスによるものである、との原因裁定を求めるものです。

その後、平成25年5月24日に、同市の住民3人から（平成25年（セ）第14・15・16号、平

成25年(ゲ)第8・9・10号)、それぞれ同一の原因による被害を主張する参加の申立てがあり、平成25年5月24日、裁定委員会はこれらを許可しました。

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、3回の審問期日を開催するとともに、被申請人の工場から排出されるガスと申請人ら宅の被害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等を実施するなど、手続を進めた結果、原因裁定申請事件については、平成28年7月5日、本件申請を一部認容するとの裁定を行い、責任裁定申請事件については、平成28年7月15日、申請人ら及び参加人らから申請を取り下げる旨の申出があり、それぞれ終了しました。

世田谷区における飲食店からの大気汚染による健康被害等原因裁定申請事件

(平成27年(ゲ)第4号事件)

1 事件の概要

平成27年8月20日、東京都世田谷区の住民1人から、飲食店経営会社を相手方(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。申請人の身体に付いた油、申請人宅の油汚れ及び室内に流入・滞留する油煙、並びに空気がチクチクする等の被害は、被申請人が経営する飲食店から発生した油、油煙及び油煙に含まれている油の微粒子を強制排気し、拡散させたことによるものである、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、本件申請受付後、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28年7月22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。

湖南市における鉄粉による大気汚染被害原因裁定申請事件

(平成25年(ゲ)第12号事件・平成28年(調)第9号事件)

1 事件の概要

平成25年7月17日、滋賀県湖南市の陸運会社から、鑄鉄等加工会社を相手方(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。申請人の倉庫の屋根、ひさし及びテント等に穴があく等の被害が生じたのは、被申請人の工場から飛散する鉄粉によるものである、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、3回の審問期日を開催するとともに、被申請人の工場から飛散したものと倉庫の屋根等の被害との因果関係に関

する専門的事項を調査するために必要な専門委員2人を選任したほか、事務局による現地調査等を実施するなど、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28年7月25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（平成28年（調）第9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、原因裁定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。

仙台市における土壌汚染・水質汚濁被害原因裁定申請事件

（平成25年（ゲ）第4号事件）

1 事件の概要

平成25年2月22日、東京都千代田区の石油会社から、仙台市所在の同社給油所跡地近傍地の所有者3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。申請人が給油所跡地で行っていた事業活動等（給油所事業、給油所解体及び浄化工事）は、被申請人ら所有の各土地のベンゼン及びガソリンを主体とする土壌汚染及び水質汚濁の原因ではない、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、被申請人ら所有の各土地の汚染と申請人の事業活動等と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等を実施するなど、手続を進めた結果、平成28年8月19日、被申請人ら所有の各土地の汚染は申請人の事業活動等によって生じたものと認められると判断して本件申請を棄却するとの裁定を行い、本事件は終結しました。

長野市における建物解体工事からの振動による財産被害原因裁定事件

（平成26年（ゲ）第1号事件）

1 事件の概要

平成26年5月9日、長野県長野市の住民1名から、建設会社を相手方（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。申請人宅及び申請人宅土地上の土留壁・ブロック堀の損傷は、被申請人が事業活動地において実施した建物解体工事によって生じたものである、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ましたが、申請人は、本件裁定手続に先行して、本件建設工事に関し被申請人らを被告とする損害賠償請求の訴え（本件訴訟）を提起しており、東京高等裁判所（控訴審裁判所）に訴訟が係属していたと

ころ、控訴審裁判所は公害紛争処理法第 42 条の 26 第 1 項に基づく訴訟手続の中止をしなかったことから、平成 26 年 8 月 26 日、同法第 42 条の 33 の規定により準用する同法第 42 条の 26 第 2 項の規定に基づき、裁定手続を中止しました。

その後、本件訴訟手続が終了したことを受け、本件申請の手続を再開し、平成 28 年 9 月 13 日、本件申請は本件訴訟が確定した時点において申請の利益を欠くに至ったとして、裁定申請を却下するとの決定を行い、本事件は終結しました。

3 土地利用調整に関する受付・終結事件の概要（平成28年7月～9月）

終結事件の概要

福岡県筑紫郡那珂川町地内の岩石採取計画不認可処分に対する取消裁定申請事件

（平成 27 年（フ）第 1 号事件）

1 事件の概要

公害等調整委員会は、福岡県福岡市の申請人から福岡県知事（以下「処分庁」という。）が行った福岡県筑紫郡那珂川町地内の岩石採取計画の不認可処分の取消しを求める裁定の申請（以下「本件裁定申請」という。）を平成 27 年 11 月 24 日付けで受付けました。

申請の内容は以下のとおりです。申請人が処分庁に対し、平成 15 年 3 月 17 日に採石法（以下「法」という。）33 条の規定に基づき、福岡県筑紫郡那珂川町地内の岩石採取計画の認可の申請（以下「本件申請」という。）をしたところ、処分庁は、平成 27 年 10 月 9 日付けで林地開発許可を受けることができないことを理由として、不認可の処分（以下「本件不認可処分」という。）にしました。この処分に対して、申請人は、本件不認可処分は違法であると主張して、公害等調整委員会に対して本件裁定申請をしました。

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、1 回の審問期日を開催するなど、手続きを進めた結果、平成 28 年 8 月 30 日付けで、処分庁が申請人に対して平成 27 年 10 月 9 日付けでした本件不認可処分を取り消すとの裁定を行いました。

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28年7月～9月）

1. 受付事件

事件の表示	事 件 名	受付年月日
宮城県 平成28年(調)第1号事件	砕石場からの騒音・粉じん被害防止等請求事件	28.7.15
宮城県 平成28年(調)第2号事件	スーパーマーケット等からのゴミ流入による水質汚濁・土壌汚染被害防止及び損害賠償請求事件	28.7.20
福井県 平成28年(調)第1号事件	連続立体交差事業工事による騒音・振動被害防止及び損害賠償請求事件	28.7.12
長野県 平成28年(調)第2号事件	酒類販売店における瓶破碎騒音防止請求事件	28.9.15
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	28.8.9
静岡県 平成28年(調)第3号事件	工場からの騒音被害防止請求事件	28.9.21
静岡県 平成28年(調)第4号事件	配管業者からの騒音被害防止請求事件	28.9.21
愛知県 平成28年(調)第1号事件	工場からの騒音・粉じん被害防止請求事件	28.8.8
愛知県 平成28年(調)第2号事件	工場からの騒音・振動・粉じん被害防止及び損害賠償請求事件	28.8.30
大阪府 平成28年(調)第3号事件	水産加工工場からの悪臭等被害防止請求事件	28.8.19
大阪府 平成28年(調)第4号事件	精密加工工場からの粉じん・悪臭被害防止請求事件	28.9.21
兵庫県 平成28年(調)第2号事件	排気口悪臭防止対策請求事件	28.9.5
兵庫県 平成28年(調)第3号事件	兵庫県立高等学校野球部騒音防止対策等請求事件	28.9.15

事件の表示	事 件 名	受付年月日
奈良県 平成28年(調)第3号事件	水道管からの漏水による地盤沈下被害防止及び損害賠償請求事件	28.6.9
高知県 平成28年(調)第1号事件	食品加工工場からの騒音・悪臭被害防止請求事件	28.7.4
徳島県 平成28年(調)第1号事件	取水口の設置予定位置の変更による水質汚濁のおそれ公害防止請求事件	28.8.24
沖縄県 平成28年(調)第1号事件	資材置場からの騒音・粉じん等被害防止請求事件	28.9.12

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
茨城県 平成27年(調) 第1号事件 [スーパーマーケットからの騒音・振動被害防止請求事件]	茨城県 住民3人	スーパーマーケット	平成27年8月14日受付 申請人らは、被申請人スーパーの室外機、ヒートポンプ給湯機、キュービクルや換気扇等から発せられる騒音及び振動音により、精神的苦痛を受けている。よって、被申請人はスーパーマーケット(以下、「スーパー」という。)の①室外機及びヒートポンプ給湯機を移設すること、②キュービクル及び換気扇の防音対策をとること、③駐車場にアイドリングストップ、前進駐車等の標示を立てること。	平成28年4月22日 調停成立 調停委員会は、3回の調停期日の開催等手続きを進めた結果、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。
埼玉県 平成27年(調) 第2号事件 [家庭用ヒートポンプ給湯機等からの騒音被害防止請求事件]	埼玉県 住民1人	埼玉県 住民1人 住宅販売会社	平成27年9月29日受付 申請人は、被申請人宅から発せられる音によって健康被害(不眠、頭痛、吐き気など)を受けている。よって、被申請人らは、①被申請人宅に設置している家庭用ヒートポンプ給湯器のヒートポンプユニットを被申請人宅の北西の角付近から南側の掃出し窓付近に移設し、その運転音などが申請人宅におよばないようにすること。また、移設が完了するまで、運転時間を午後3時から午後9時に変更すること。移設が不可能である場合は、撤去の上、代わりに電気温水器を設置すること、②被申請人宅に設置している太陽光発電のパワコンを屋外から屋内に移設し、その運転音などが申請人宅におよばないようにすること、③被申請人宅の浴室換気口のカバーを消音型のものに交換し、ゴムパッキンを取り付けるなど対策を講じて、換気口からの音が申請人宅におよばないようにすること、④被申請人宅の浴室付近の騒音について、規制基準内にとどまるよう対策を講じること。被申請人は、申請人らに対し、被申請人の経営する飲食店から生じる騒音について、申請人らの居宅内に45dBを超える音を侵入させないこと。	平成28年8月2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きを進めたが、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
埼玉県 平成27年(調) 第4号事件 平成28年(調) 第4号事件(参加) [ゴミ焼却施設建設差止請求事件]	埼玉県 住民3人 住民1人(参加) 群馬県 住民1人 東京都 住民1人	町(代表者町長) 環境保全組合	平成27年12月25日受付 申請人らは、新ごみ焼却施設(以下、「本件施設」という。)の稼働により、①本件施設から排出される有害物質等及び②廃棄物の運搬車両から排出される有害物質等により、生命・健康及び生活・財産に対する被害を被るおそれがある。よって、①被申請人Aは、本件施設を建設・操業してはならない、②被申請人Bは、本件施設建設場所の決定を撤回し、同施設建設に適した場所の選定手続をやりなおすこと。	平成28年9月26日 調停打切り 調停委員会は、3回の調停期日の開催等手続きを進めたが、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。
埼玉県 平成28年(調) 第1号事件 [工場からの騒音被害防止請求事件]	埼玉県 住民1人	板金加工会社	平成28年1月7日受付 申請人及び申請人の家族は、被申請人の工場の発する板金をたたく音やフォークリフトの騒音、振動、溶接による閃光等の被害に悩まされており、感情の乱れ、食欲不振、耳からのめまい、不眠などの体調不良の状態となっている。よって、被申請人は、作業場所を移転すること又は騒音規定内の作業工程の見直しを施し、騒音が発生しないよう措置を講ずること。	平成28年9月20日 調停打切り 調停委員会は、4回の調停期日の開催等手続きを進めたが、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。
東京都 平成27年(調) 第7号事件 [駐車場からの騒音・排気ガス被害防止請求事件]	東京都 住民2人	駐車場管理会社	平成28年8月31日受付 駐車場からの耐え難い騒音と排気ガス臭により被害を被っている。よって、被申請人は、①当該パーキングの区画15及び16をコインパーキングではなく月極駐車に変更すること、②当該パーキング区画15及び16と申請人住所地との境に防音壁を設置すること、③当該パーキングの駐車方法につき、区画11～20全てを、「前向き駐車(自動車の頭を前に向けて駐車する)」とすること、④当該パーキングを利用する者に対し、アイドリングストップ及びドアの静かな開閉の告知を徹底すること。	平成28年9月21日 調停申請取下げ 申請人は、都合により、調停申請を取り下げたため、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
長野県 平成28年(調) 第1号事件 [薪ストーブ煙 害防止請求事 件]	長野県 住民1人	長野県 住民1人	平成28年4月28日受付 被申請人が居住するようになってから、煙突から排出される煙によって、申請人の母が間質性肺炎に罹患したり、洗濯物を外に干せなかったり、部屋の窓を開けられない等の被害を受けている。よって被申請人は、所有する建物内に設置した薪ストーブを今後利用しないこと。又は、被申請人は、煙突から排出される煙が申請人の敷地に入らないよう、所有する建物の屋根に設置した煙突を相当程度高くした上で、薪ストーブの適正利用、具体的には、午前5時から午後8時までの間は薪ストーブを利用しないこと、薪ストーブを利用する際はよく乾燥した薪を使用すること及び煙突掃除を1年に1回以上行い、その都度書面で申請人に報告することをそれぞれ行うこと。	平成28年8月9日 調停打切り 調停委員会は、1回の調停期日の開催等手続きを進めたが、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。
三重県 平成27年(調) 第1号事件 [製氷冷蔵会社 からの振動等被 害防止請求事 件]	三重県 住民1人	製氷冷蔵会社	平成28年9月25日受付 被申請人の行った作業による振動で家屋に被害を受けた。よって、①被申請人は振動が一切起らないようにすること、②申請人宅2階の振動測定をすること、③冷凍庫等より低周波が出ている可能性が考えられるため、測定をすること。	平成28年7月6日 調停打切り 調停委員会は、1回の調停期日の開催等手続きを進めたが、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。
京都府 平成28年(調) 第2号事件 [木材加工工場 からの騒音被害 防止及び損害賠 償請求事件]	京都府 住民1人	市(代表者市 長) 木材加工会社	平成28年5月9日受付 申請人は、被申請人B社が発生させた騒音により、不眠症、慢性頭痛、血圧の上昇、肩こり、無気力感等を発症し、かかる治療に金15万円を要した。また、肉体的、精神的苦痛、活動障害を受け、これを慰謝するには金500万円が相当である。よって、①被申請人A市は騒音規制法に基づく指定地域・区域・区分・規制値の設定をすること、②被申請人B社は規制値の遵守が確認できるまで、被申請人の木材加工工場を稼働しないこと、③被申請人A市及びB社は、申請人に対し、損害賠償として金515万円を支払うこと。	平成28年8月29日 調停打切り 調停委員会は、3回の調停期日の開催等手続きを進めたが、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28年7月1日から平成28年9月30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。

シリーズ「低周波音に関わる苦情への対応」

－第1回 低周波音の基礎－

シリーズの連載にあたって

地方公共団体に寄せられる公害苦情相談に対応する担当者向け資料として、本誌第 65 号から第 72 号まで全 8 回にわたりシリーズ「騒音に関わる苦情とその解決方法」を、第 73 号から第 80 号まで全 8 回にわたり「振動に関わる苦情への対応」を、第 83 号から第 85 号まで全 3 回にわたり「悪臭に関わる苦情への対応」を掲載しました。

今回は、低周波音に関する資料として、一般財団法人小林理学研究所 落合博明工学博士にシリーズ「低周波音に関わる苦情への対応」として全 5 回にわたり、執筆・監修いただきます（第 5 回については、公益社団法人日本騒音制御工学会 井上保雄会長に執筆いただく予定です）。

○シリーズ「低周波音に関わる苦情への対応」

－第 1 回 低周波音の基礎－

一般財団法人小林理学研究所
工学博士 落合博明

連載にあたって

近年、音や振動に関する苦情は多様化しており、市町村へも様々な苦情が寄せられるようになりましたが、低周波音に係る苦情も増加しています。しかし、大部分の方は低周波音とはどんな音なのかを正確に理解されていないのではないかと思います。一方、マスコミで低周波音をオカルト現象のように取り上げるなどして恐怖心をあおる場合があり、視聴者や読者に誤解を与えています。これに加えて、インターネットにより誤った情報が拡散し、人々にあらぬ不安や更なる誤解を与えています。

公害等調整委員会機関誌「ちょうせい」では、シリーズ「騒音に関わる苦情とその解決方法」が連載され、その後、シリーズ「振動に関わる苦情への対応」が連載されました。本シリーズはその続きという位置付けで、低周波音に関わる苦情への対応について、以下の項目で 5 回にわたり解説を行います。

- ・ 第 1 回 低周波音の基礎
- ・ 第 2 回 低周波音苦情対応の進め方
- ・ 第 3 回 低周波音の苦情対応事例（その 1）
- ・ 第 4 回 低周波音の苦情対応事例（その 2）
- ・ 第 5 回 低周波音の防止対策方法

第 1 回では、低周波音苦情の変遷、低周波音の閾値、低周波音の影響など、低周波音に関する基礎的な事項について解説します。

第 2 回では、申立内容の把握、苦情現場の確認、測定方法、結果の整理方法、発生源側と申立者側の関連性の確認など、苦情対応のポイントとなる点に注目して、低周波音苦情への

対応方法について解説します。

第3回及び第4回では、実際の苦情対応事例を紹介し、低周波音苦情への対応で問題となる苦情原因が低周波音か否かの判定の仕方などについて解説する予定です。

第5回では、低周波音の発生源、発生メカニズム、防止対策方法の考え方などについて解説する予定です。このなかで、近年苦情の多い室外機やヒートポンプ給湯機、風力発電施設などにも触れる予定です。

なお、騒音と重複するところもありますので、「騒音に関わる苦情とその解決方法」を併せて参照されることをお勧めします。

第1回 低周波音の基礎

1. はじめに

私たちの身の回りには様々な音があります。大きい音、小さい音、高い音、低い音…。このうち、音の周波数に着目すると、虫や蟬の鳴き声はおよそ 3,000Hz から 5,000Hz、NHK の時報は予報音；440Hz と正報音；880Hz (Hz：ヘルツ)、変圧器の音は 100Hz または 120 Hz、ピアノで最も低い音は 27.5Hz に主な周波数成分を持っています。

人が普通の音の大きさで耳に聞こえる音の周波数は、成人ではおよそ 20Hz から 20,000Hz と言われています。この周波数より高い 20,000Hz 以上の音を超音波、1Hz から 20Hz の音を超低周波音と呼んでいます。また、可聴周波数を一部含む 1 Hz から 100Hz 未満程度の音を低周波音と呼んでいます [注 1]。

ここで音の周波数と波長の関係について考えてみましょう。音の波長は、1秒間に音が進んだ距離（音速）を1秒間に繰り返される空気の圧縮・膨張の回数（周波数）で割った値として与えられます。音速は常温ではおよそ 340m/s なので、音の周波数が 1,000Hz であれば波長は $340 / 1,000 = 0.34\text{m}$ となります。同様に、100Hz では 3.4m、10Hz では 34m となり、音の周波数が低くなれば音の波長は長くなります。

例えば、高速列車がトンネルに突入する際に反対側の出口から発生する超低周波音について考えてみましょう。音の発生するメカニズムはおもちゃの空気鉄砲と同じです。ピストンを押し込むことにより筒の中の空気が圧縮され、反対側の孔から急に解放されることにより音が発生します。空気鉄砲の場合は「ポン」というかわいい音ですが、高速列車のトンネル突入では、スケールが大きくなったぶん周波数が低い方へ移行して、耳で聞き取れないような低い周波数の音（超低周波音）が発生します。

低い周波数の音はどんな機械や施設からでも発生するのではないかと思われる方もいらっしゃるかもしれませんが、低い周波数の音が発生するためには音の波長も長くなければなりませんから、それなりの大きさが必要です。

注1：超低周波音は国際規格 ISO 7196 で規定されているが、低周波音は国により周波数範囲がまちまちで、国際的に統一されていない。

2. 低周波音問題の変遷

我が国で低周波音問題が発生したのは1960年代後半のことです。主な発生源は工場・事業場に設置された大型の施設、道路高架橋、新幹線トンネル出口、ダムや堰の放流などです。主な苦情は20Hz以下の超低周波音による建具のがたつき等の物的苦情が苦情の多くを占めていましたが、その後1980年頃までに工場・事業場における超低周波音の対策が進み、苦情件数は減少しました。

環境庁では1976年から低周波音（当時は低周波空気振動と呼ばれました）の実態調査を開始するとともに、併せて実験室での実験なども行い、1984年12月に調査結果を公表しています¹⁾。

1993年、新幹線の高速化に伴い高速列車のトンネル突入時に発生する衝撃性の低周波音（圧縮波）による物的苦情が増加し、環境庁では1994年から低周波音に関する調査を再開しました。さらに、低周波音の測定方法・評価方法に関する検討を行い、2000年12月に「低周波音の測定方法に関するマニュアル」を公表し、全国で低周波音の実態調査を行いました²⁾。

測定マニュアルの公表や全国実態調査の実施により、低周波音がマスコミに取り上げられる機会も増え、低周波音に対する関心が高まり、それに伴い、2000年度以降低周波音に関する苦情が増加しました。1984年の調査では、物的苦情だけで苦情全体の2/3、心身苦情も併発しているものも含めると全体の9割以上を占めていました。2000年の調査によると、心身苦情だけでは苦情全体のほぼ半数を、物的苦情も併発しているものも含めると全体の7割以上を占めており、苦情内容も物的苦情から心身に係る苦情へと移行していることがわかりました。

ヨーロッパにおいては、1990年頃から家庭の集中暖房システムから発生する可聴域の低周波音が問題となりましたが、我が国においても、近年、可聴域の低周波音苦情が増加しています。苦情発生源の多くは近隣の工場・店舗等に設置された空調室外機、冷凍機、ボイラー、ヒートポンプ給湯器等の機器（固定された発生源）です。これら苦情発生個所の室内で観測される低周波音は、20Hz～100Hz程度の周波数域に主要成分を持つものが多いです。これらの苦情は室内で問題が発生しており、苦情発生個所で観測される低周波音は音圧レベルの変動が小さく、20Hzより高い周波数域に主要成分をもつのが特徴です。家屋の遮音性能向上等により、室内の暗騒音レベルが低下しています。室内においては家屋外部からの騒音のうち中高周波数域の成分が大きく低減し、観測される外部騒音の主要な周波数が低い周波数域に移行していることから、これまで中・高周波数域の騒音により目立たなかった低い周波数の音が目立つようになったと考えられます。

環境省では、このような苦情に対処するため、「低周波音問題対応の手引書」を2004年6月に公表しました³⁾。手引書における低周波音苦情への対応方法には、公害等調整委員会での苦情対処における経験が反映されています。

3. 超低周波音の発生機構と発生源

超低周波音の発生機構別の発生源の例を表-1²⁾に示します。例えば、道路橋の場合には、

大型車がジョイント部（橋の継ぎ目）を通過する際に橋の床版が加振され、橋の床版の上面側と下面側から、数 Hz 程度の超低周波音が発生します。表に示すように、いずれも大型の施設や構築物が発生源となっています。但し、多くの発生源では低減対策がなされており、これらの発生源から必ず問題となるような低周波音が発生するわけではないことに注意が必要です。

表-1 超低周波音の発生機構と発生機構別の発生源

平板の振動によるもの	板や膜の振動を伴うもの等	大型の振動ふるい、道路橋、溢水ダムの水流等
気流の脈動によるもの	気体の容積変動を伴うもの等	空気圧縮機、真空ポンプ等の圧縮膨張による容積変動
気体の非定常励振によるもの		大型送風機の翼の旋回失速やシステムのサージング、振動燃焼等
空気の急激な圧縮、開放によるもの		発破、鉄道トンネルの高速での列車突入等

4. 低周波音の影響

4.1 低周波音の閾値

人の音に対する感度は 3,000Hz あたりが最もよく、周波数が低くなるにつれて悪くなる傾向にあります [注 2]。音を聞き取れる最小の音圧レベルを聴覚閾値または最小可聴値と言います。低周波音については、周波数が低くなると「聞こえる」という感覚よりは「感じる」という感覚なので、感覚閾値と呼んでいます。

注 2：「騒音に関わる苦情とその解決方法」、第 3 回、2. 音の聞こえ方と騒音レベルの「等ラウドネス曲線」を参照。

図-1 に騒音と低周波音の閾値に関する実験結果の一例を示します。

低周波音の感覚閾値⁴⁾は多くの研究者によって検討がなされていますが、図に示すように大部分の結果は 20Hz 以上について求められている最小可聴値(国際規格 ISO 389-7)の延長線上にあります。図より、1,000Hz の閾値は 2 dB なのに対して、100Hz では 27dB、20Hz では 78dB、10 Hz では 93~97dB となっており、人は周波数が低くなるほど大きな音でないと聞き取れませんし感じません。特に 100Hz 以下の周波数では音に対する感度が極端に悪くなっていることがわかります。

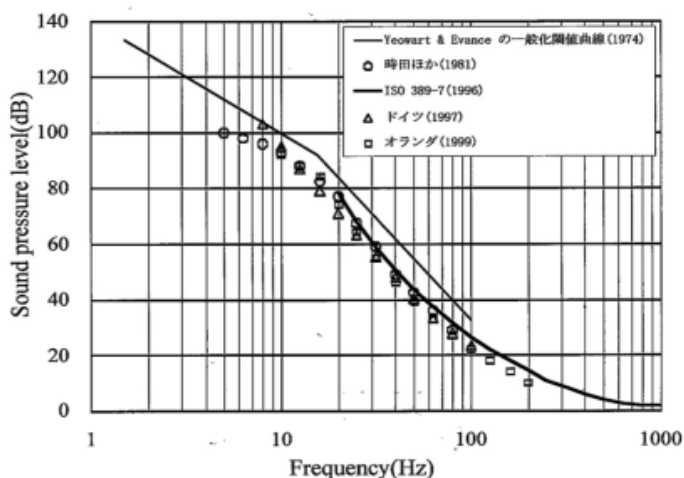


図-1 低周波音の感覚閾値および可聴音の閾値

4.2 聾者の閾値

低周波音の苦情を申立てる方の中には、低周波音を耳ではなく頭蓋骨で感じるとか、身体で感じるとかと言われる方がいらっしゃいます。本当に、頭や身体で感じるのでしょうか。

聾者と健聴者(一般人)それぞれに対して低周波音の閾値を調べる実験が行われました。実験結果を図-2に示します⁵⁾。図より、聾者の低周波音の閾値は健聴者の閾値より約30dBほど高くなっています。

また、これとは別に、一般人を対象とした耳栓をした場合としない場合における低周波音の閾値実験でも同様な結果が得られています⁶⁾。

また、低周波音の音圧レベルを上げてゆき、身体で振動感覚を感じられるのはどの程度の音圧レベルなのか(低周波音による振動感覚の閾値)を求める実験が行われました。実験によると、振動感覚の閾値は聴覚閾値よりも5~15dB高いという結果が得られています⁷⁾。海外における研究でも、低周波音による振動感覚の閾値は音による閾値よりも数十 dB 高いという報告がされています。

これらの結果から、人は低周波音を皮膚や頭蓋骨ではなく、感度は鈍いものの耳で感じていること、振動感覚として感じるのは低周波音の音圧レベルが聴覚閾値よりもかなり高い場合であることがわかります。

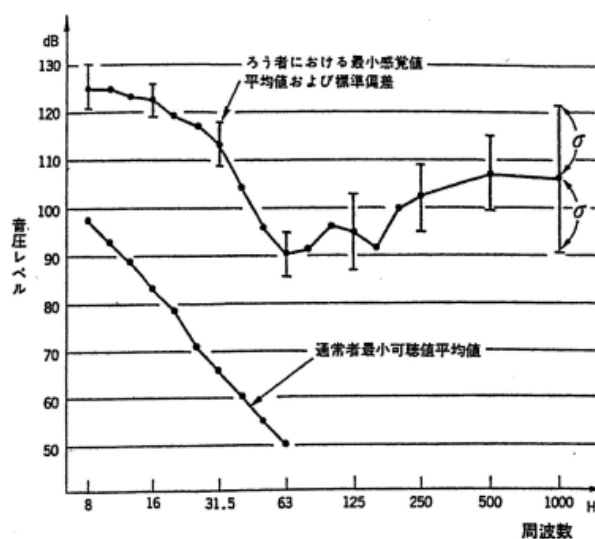


図-2 聾者と健聴者の低周波音の閾値比較

4.3 低周波音の生理的影響

生理的影響に関する研究は、心拍数・呼吸数、脳波、血圧、尿中ホルモン、眼振等に着眼して実験が行われています。

実験条件は、周波数は2~100Hz程度、音圧レベルは感覚閾値を中心に50~120dB程度、試験音の提示時間は数分から1時間程度です。

実験結果によると、110~120dB程度の高い音圧レベルにおいて表-2に示すような生理反応が一部にみられたものの、

表-2 低周波音の生理的影響実験結果

循環器系	心拍数減少または増加 収縮期血圧減少(血圧低下)
呼吸器系	呼吸数の軽度の減少または増加 呼吸数変化(呼吸の深さ、基線動揺)
神経系	脳波: α 波、 β 波、 θ 波の振幅増加や閾値レベルで α 波減少
内分泌系(ストレス反応)	定常純音: 尿中アドレナリン、ノルアドレナリン、ドーパミン、17-OHコルチノイド、有意な変化なし 2-20Hz変動模擬音(L50=95dB,変動幅16dB,90分暴露): アドレナリン/クレアチニン、ドーパミン/クレアチニンの有意な増加
その他 (電気生理学的反応)	眼振の出現や消失 まばたき数の増加
動物実験	循環器系、呼吸器系(8時間暴露): ラットの心拍数、呼吸数の増加 消化器系(4週間暴露): 家兔の胃運動抑制

一般住空間に存在する程度（およそ 100dB 以下程度）の大きさの音圧レベルでは、低周波音による影響は確認されませんでした⁴⁾。

海外の多くの低周波音研究者の間でも、「少なくとも感覚閾値以上でないとは生理的な影響は生じない」という点で意見が一致しています。

4.4 低周波音による睡眠影響

就寝している被験者に 1 条件につき 30 秒間低周波音を発生させて、低周波音による睡眠影響を調べました。

図-3 に実験の結果を示します¹⁾。図の縦方向には発生音の条件（周波数と音圧レベル）を、横方向には睡眠深度を示しています。表中の睡眠深度は数字が高いほど眠りが深く、REM とは眠っているはずなのに眼球が動いているという夢うつつの状態を表しています。また、図中の斜線部”W”は覚醒した(目が覚めた)ことを表しています。実験結果によると、感覚閾値を下回る程度の低周波音の暴露では、睡眠への影響は現れませんでした。したが、これより高いレベル（例えば 10Hz : 100dB、20Hz :

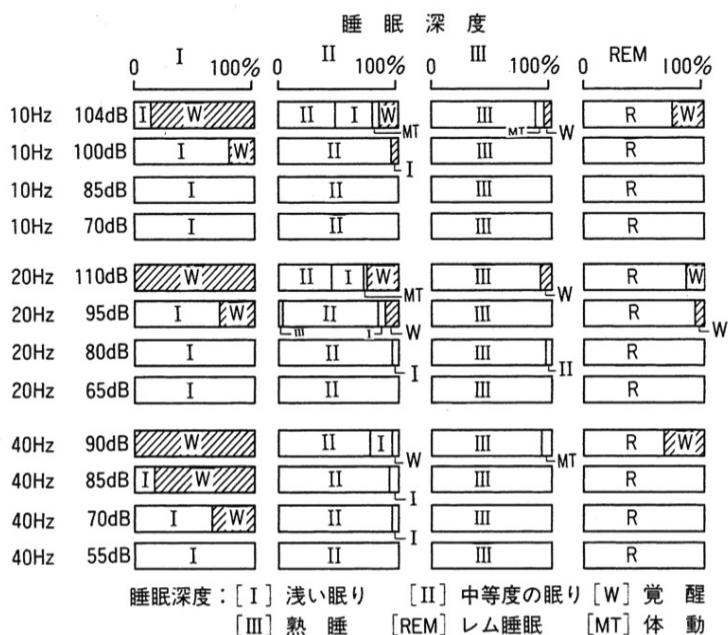


図-3 低周波音による睡眠実験結果

95dB) の低周波音暴露では、浅い睡眠時に影響が表れ始めるという結果が得られています。

4.5 低周波音による心理的反応

低周波音によって生ずる不快感について、周波数による違いを実験的に求めたところ、周波数が低くなるとより大きな音でないと同じ不快感に感じないという結果が得られました。

さらに、①入眠時の寝室、②静かに新聞を読んでいるときの居間、③事務作業中のオフィス、④肉体労働をしているときの工場、の4つの場面を想定し、低周波音に曝されたときに、低周波音を許容できる最低の音圧レベルを実験的に求めたところ、入眠時の寝室では許容できる音圧レベルが4つの場面の中で最も低く、閾値よりおよそ 5~20dB 大きい程度で低周波音を許容できない傾向がみられました⁸⁾。

周波数と音圧レベルを変えて低周波音・騒音を順次被験者に提示し、あらかじめ用意した用語の中から提示された音の感覚に最も相応しいと思われる用語を選択させる実験が行われました。その結果、低周波音に特有の感覚「圧迫感、振動感」がみられ、40Hz 付近を中心と

して特に強く感じられることがわかりました⁹⁾。

4.6 低周波音の物的影響

実験室の開口部に建具を設置し、建具に低周波音を照射して音圧レベルを徐々に増加させて、建具のがたつき始める（音を発生し始める）最低音圧レベルを求めました。実験結果を図-4に示します¹⁰⁾。実験で得られた結果の下限に沿うように引いた直線を「建具のがたつきの閾値(1977)」と呼んでいます。これによると、「建具のがたつきの閾値」は、5Hzでおよそ70dB、20Hzでおよそ80dB、40Hzでおよそ90dBとなっています。その後、建具の数や種類を増やして行った実験結果によると、建具ががたつき始める最低音圧レベルは、建具の種類、大きさ、重さ、取付け条件等により異なり、周波数別にみると30~40dBものばらつきがあり、「建具のがたつきの閾値(1977)」は周波数別に求めた建具のがたつき始める音圧レベルの平均-標準偏差に相当することがわかりました¹¹⁾。

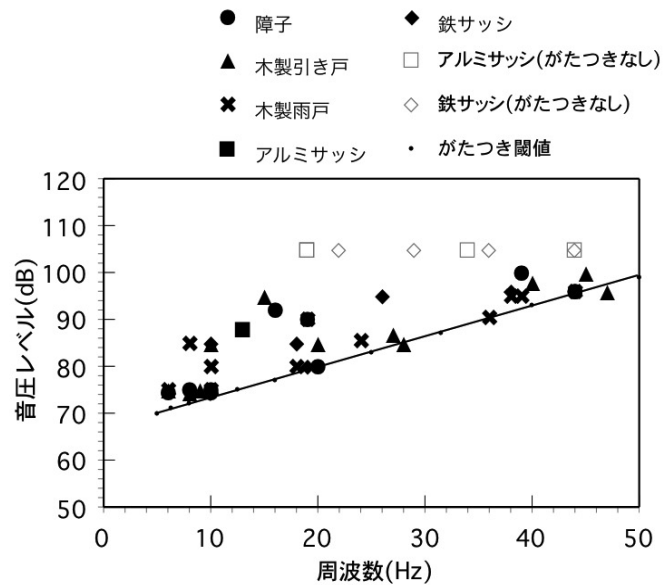


図-4 低周波音による建具のがたつき閾値(1977)

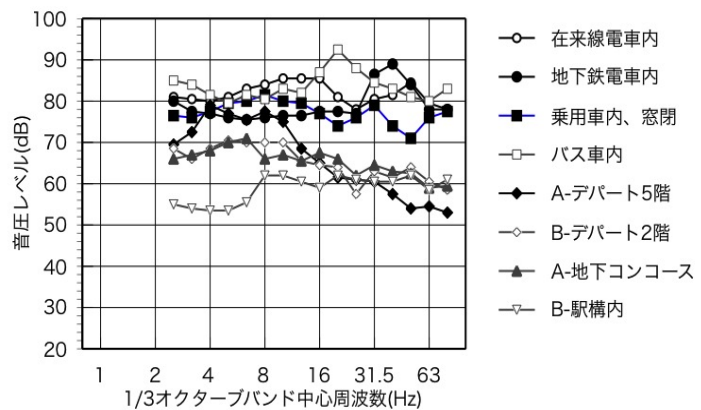


図-5 駅・デパート・乗物内における低周波音の測定例

5. 一般住環境における低周波音

低周波音は私たちが暮らしている一般住環境ではどの程度発生しているのでしょうか。一般住環境における低周波音の周波数特性の測定例を図-5及び図-6に示します¹²⁾。

図は横軸を音の周波数（単位：Hz）、縦軸を周波数別の音圧レベル（単位：dB）をとって示したもの

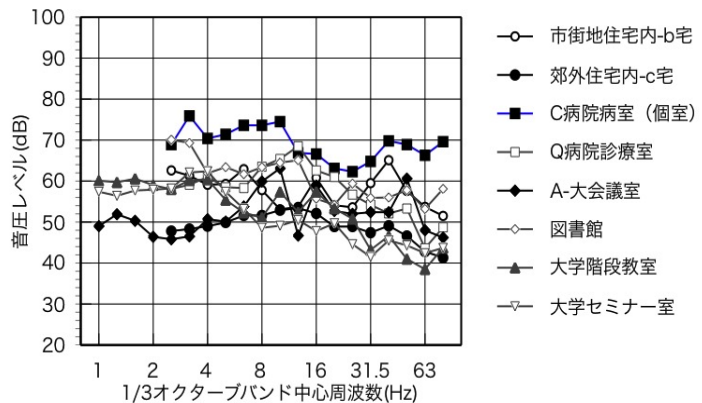


図-6 住宅内・建物内における低周波音の測定例

です。図に示した周波数別の音圧レベルは、人の周波数別の音に対する感度補正を加えていない値を示しています。

音がどこにでもあるように、低周波音もどこにでも存在していることがわかります。我々が日常生活している環境中に 50dB を上回るような音圧レベルの低周波音が存在するにもかかわらず、低周波音を感じないのは、人の音に対する感度が低い周波数ほど鈍いからに他なりません。

6. 低周波音の特性

6.1 低周波音の距離減衰

「低周波音は距離が離れても減衰しない」と言われることがあるそうです。本当にそうなのでしょうか。

低周波音の距離減衰測定例を図-7、図-8に示します^{13), 14)}。低周波音も、点音源であれば騒音の場合と同様に-6 dB/倍距離の割合で減衰します。但し地表面吸収による音の減衰は騒音に比べて極めて小さいです。

発破、爆発のような大音圧の低周波音では、遠方まで伝搬する際に気象の影響や地形の影響を受けます。気象の影響では、特に音源から 1 km 以上離れると、風向きや風の強さによって音圧レベルが 20~30dB 近くも変化します。地形の影響では、例えば起伏のある地形の場合、音源からの距離が同じでも、音源が見通せない場合には見通せる場合に比べて音源の遮蔽効果により減衰量は大きくなります。

6.2 低周波音の家屋内外レベル差

木造家屋、アルミサッシ窓を対象として、低周波音の家屋内外音圧レベル差の測定結果（平均値）を図-9に示します^{12), 13)}。これによると、6.3Hz 以下では内外レベル差はほとんどなく、8 Hz以上では周波数が高くなるにつれて内外レベル差が増加する傾向がみられることがわかりました。

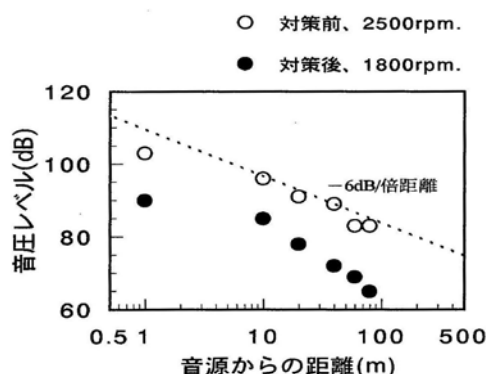


図-7 低周波音の距離減衰の測定例
(振動ふるい; ○31.5Hz, ●16Hz)

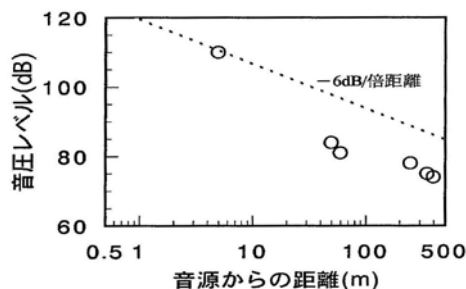


図-8 低周波音の距離減衰の測定例
(ディーゼルエンジン吸気口) 12.5Hz)

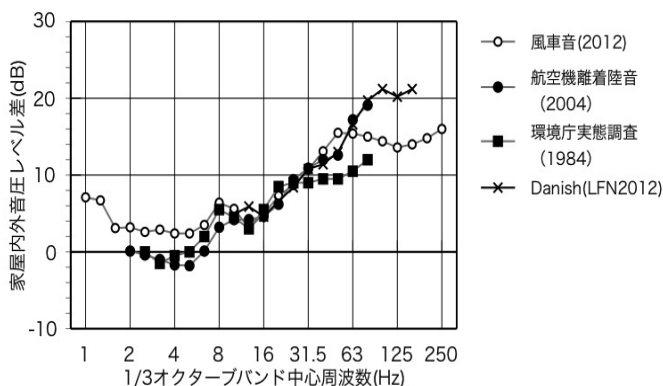


図-9 木造家屋、アルミサッシ窓の家屋内外音圧レベル測定結果

[第1回 参考文献]

- 1) 環境庁大気保全局：低周波音空気振動調査報告書，昭和 59 年 12 月
- 2) 環境庁大気保全局：低周波音の測定方法に関するマニュアル，平成 12 年 10 月
- 3) 環境省環境管理局大気生活環境室：低周波音問題対応の手引書，平成 16 年 6 月
- 4) 環境省：低周波音対策検討調査（中間とりまとめ），平成 15 年 3 月
- 5) 山田他：低周波音の感覚受容器，騒音制御，Vol. 7, No. 5, pp. 36-38, (1983)
- 6) 岡本他：超低周波音の人体に及ぼす影響，J. UOEH「産業医科大学雑誌」特集号，pp. 135～148, (1986)
- 7) 高橋：低周波音によって生じる振動感覚の閾値について、日本騒音制御工学会研究発表会講演論文集、pp. 185-188, (2007. 9)
- 8) Inukai et al. : Unpleasantness and acceptable limits of low frequency sound, Journal of Low Frequency Noise, Vibration and Active Noise Control, 17(3), pp135-140, (2000)
- 9) 中村他：低周波音に対する感覚と評価に関する基礎研究，昭和 55 年度文部省科学研究費「環境科学」特別研究，(1979)
- 10) 環境庁委託業務結果報告書，昭和 52 年低周波空気振動等実態調査「低周波空気振動の家屋等に及ぼす影響の研究」，(1978. 3)
- 11) 落合他：低周波音による建具のがたつき始める音圧レベルについて，騒音制御，Vol. 26, No. 2, pp. 120-128, (2002. 4)
- 12) 落合他：風車音の実測調査結果について—一般住環境における騒音・低周波音の測定結果との比較—，日本騒音制御工学会研究発表会講演論文集，pp. 181-184, (2012. 9)
- 13) 山崎-他：振動ふるいからの低周波空気振動による定在波の発生とその対策，日本騒音制御工学会技術発表会講演論文集，pp. 205～208, (1982)
- 14) 西脇他：内燃機関の吸気口、排気口より発生する超低周波騒音および同用消音器，日本騒音制御工学会技術発表会講演論文集，pp. 113～115. (1976)
- 15) 落合他：風車音の家屋内外音圧レベル差の測定事例、日本騒音制御工学会研究発表会講演論文集、pp. 35-38, (2012. 4)
- 16) C. S. Pedersen et al. ; Low-frequency noise from large wind turbines - additional data and assessment of new Danish regulations, 15th International Meeting on Low Frequency Noise and Vibration and its Control, (2012. 5)

ネットワーク

最前線紹介

苦情処理に対応する中で 心がけること

丸亀市生活環境部環境安全課

丸亀市は、香川県の海岸線側のほぼ中央部に位置し、人口は約 11 万人、住みよさランキング 2016 で四国最上位となりました。丸亀市には「丸亀城」があります。美しい石垣が有名で、その石垣は高さ日本一を誇り、現在も市のシンボルとして多くの人たちに親しまれています。おいしいものは、香川県と言えば「うどん」がすぐに頭に浮ぶと思いますが、丸亀市と言えばスパイシーで癖になる味の「骨付鳥」が名物です。



丸亀城天守北面と石垣

当市においでの際には、是非、丸亀城に登って、そして骨付鳥をご賞味ください。

さて、私の所属する生活環境部環境安全課は、課長・副課長をはじめ交通防犯担当 2 名と環境保全担当 6 名で構成されており、環境保全担当で公害、空き家、犬・猫などの苦情の対応をしています。この 6 名は、墓地に関すること、動物愛護、温暖化対策などそれぞれ担当する業務があり、苦情相談が多く寄せられた場合は、協力し合って相談対応に当たっています。

苦情相談の内訳は、空き地・空き家の管理などが多く、公害苦情では、大気汚染として春・秋の野焼きに関する苦情が集中します。公害を担当する部署として、工場からの騒音や水質汚濁に関する公害苦情を扱うものかと考えていましたが、実際は空き地の雑草や野焼きなど人と人が生活する上での相談やトラブルなどが多く寄せられています。

苦情の連絡を受けた時、できるだけ申立人の主張にそって事案をお聞きするように努めています。申立人は困って市に相談されており、初動において市が申請人から信頼されないような対応をしまうと解決できるものもできなくなる恐れがあるためです。

野焼きの苦情については、申立人によっては直接原因者を指導することだけで納得されず、自治会・コミュニティ単位で市が周知すべきではと考える方もいらっしゃいました。農地に分譲住宅やアパートができ、もともとの地元同士のつながりがない場合も増えてきており、どこまでが市として関与していいか、どこからはだめなのか線引きが難しい問題ではありますが、お互いを理解して苦情がない社会の実現ため、画一的な指導だけでなく地元の会合に参加して意見交換するなど、できることはやっぴいこうと考えているところです。

この他に心がけていることは、勉強をすることです。丸亀市の環境保全担当の職員は事務職のみですが、苦情対応に関しても、事が起きるまで無知識では何もできないので、できるだけ研修などに参加して他市の公害事例における対応の仕方などを教えていただくとともに、苦情相談対応で困った時に相談できるような関係の構築に努めています。

啓発や周知などにより未然に苦情を防止する対策を推進しつつ、苦情の連絡を受けた時、少しでも早く、少しでも良い結果を導くことができるよう職員全員で業務に当たっていきたいと思います。

ネットワーク

がんばってまーす

最近の苦情相談について

東京都足立区環境部生活環境保全課

今井 公紀



足立区は東京都の北東部に位置し、四方を荒川、隅田川などの一級河川で囲まれた、面積が約 53 km²、人口が約 68 万人の特別区です。区内には、舎人公園、東綾瀬公園、都市農業公園、元洲江公園など多くの公園があり、桜をはじめとした四季折々の自然を楽しむことができます。



都市農業公園のチューリップ



千住宿奥の細道プチテラスの松尾芭蕉像

千住地域は、江戸時代から日光街道の最初の宿場町「千住宿」として発展してきましたが、現在、北千住駅は、JR、東京メトロ 2 路線、つくばエクスプレス、東武スカイツリー線が乗り入れ、都内有数のターミナル駅となっています。近年では 5 つの大学が千住地域に開設され、昔ながらの下町の気風や風情を残しつつも、多くの大学生が集う新旧の文化が混ざり合った街へと変貌を遂げ、「住みたい街ランキング 2016 (関東版)」でも順位を上げ続けています。

私の勤務する環境部生活環境保全課規制指導係では、再任用職員を含む職員 11 名で公害苦情相談と併せて、事業場、土壌汚染、アスベスト除去等工事などに関する事務手続き等の業務を行っています。

平成 27 年度に当課に寄せられた公害苦情件数は 305 件であり、その内訳は、騒音 160 件 (52%)、振動 32 件 (11%)、悪臭 62 件 (20%)、ばい煙 28 件 (9%)、粉じん 20 件 (7%)、その他 3 件 (1%) となっています。その中で建設作業に関する相談件数は約 3 割を占めています。

ここで入区当初に対応に苦慮した金属製品製造業の臭いに関する相談事例について紹介します。私が入区して 2 ヶ月くらいが経過したころ、立て続けに別々の申立者から金属製品製造業の工場か

ら発生する臭いについての相談がありました。すぐに先輩職員と現場調査を行い、申立対象の社長に聞き取りを行ったところ、製品にコーティング剤を塗布して乾燥させる工程で発生する臭いが原因であることが分かりました。工場には臭いを除去するための活性炭脱臭装置が設置されていましたが、しばらく活性炭の交換を行っていなかったことが判明したため、活性炭を交換するよう指導しました。また、申立者から臭いの原因物質とその人体への影響についての問い合わせがあったため、コーティング剤の製造業者から製品安全データシート（SDS）を入手し、申立者に情報提供しました。

さらに申立者より近隣住民が工場内を見学する機会を設けてほしいとの要望があり、申立対象の社長の了承を得て、工場内の見学会を企画しました。そして、工場内の見学時には多くの住民に取り囲まれて矢継ぎ早に様々な相談や要望がありました。その中には当課では対応できない所管外の案件も多く含まれていたため、寄せられた相談等を整理した上でそれぞれの所管部署を案内するなど対応に苦慮しました。このことから、所管外の相談があった場合においても迅速に所管部署を案内できるような体制を普段から整えておく必要があることを学びました。

その後、申立対象が脱臭装置の補修・増強工事を実施したため、最も臭気が発生すると思われる工程時に臭気採取を行い、悪臭パネルテストを実施しました。結果は、敷地境界における測定値が規制基準を超過したため、申立対象に対してさらなる臭気対策を指導しました。対策工事後、2度の悪臭パネルテストで規制基準を満たし、申立者からの相談も無くなったため、最初の申し立てから約1年半後に解決しました。

今回紹介した事例は、申立者・申立対象の双方と円滑にコミュニケーションを取り、解決をした稀な事例ですが、近年は電子メールや匿名による相談、あるいは近隣相互のトラブルを発端とするような対応に苦慮する相談が多く寄せられるようになっていきます。本来、申立者・申立対象の双方から話を聞いた上で解決方法を探っていくことが解決への近道だと考えますが、一方的に自分の主張を繰り返すのみで解決の糸口がなかなか掴めないことが多くなっています。

私も公害苦情相談業務に従事して、通算8年目になりますが、未だに対応に苦慮することが多々あります。対応に困った時は、一人で悩まずに職場の上司や同僚に相談してみましよう。きっと参考になるアドバイスをしてもらえらると思います。

熊本県八代市市民環境部環境課

藤川 貴史



八代市は、九州のほぼ中央に位置し、東西 50km、南北 30km、面積 680km²、人口約 13 万人の都市です。その市域は、布田川・日奈久断層を境に、約 7 割を占める山間地と、3 割を占める平野部に大きく分けられ、東は宮崎県の境、西は八代海に接しています。山間地では、ブナ林をはじめとした自然林が見られ、一部は自然公園に指定されているなど、自然豊かな地域です。一方、平野部は、日本三大急流の一つに数えられる球磨川や氷川からの堆積土砂でできた沖積平野と、江戸時代からの相次ぐ干拓事業により形成されており、非常に緩やかな勾配の地形が特徴です。八代海の沿岸部には、広大で豊かな干潟が存在し、特に、球磨川河口は、東アジア地域における渡り鳥とその生息地を保全する国際ネットワークである「東アジア・オーストラリア地域フライウェイパートナーシップ（シギ・チドリ類）」への参加が平成 16 年 8 月に認証されたほか、平成 24 年 11 月には、熊本県指定鳥獣保護区に新規指定されるなど、希少生物の生息地として保護が図られています。



球磨川河口敷上空より八代市を臨む

産業面においては、山間地では生姜や茶、平野部ではい草やトマトなど、農作物を数多く生産する熊本県内有数の農業地域であると同時に、製紙や酒造など、製造業が盛んな工業地域としての側面も持ち合わせています。また、かつて戦国時代に豊臣秀吉が滞在したとも伝えられる八代城跡群や、現在ユネスコ無形文化遺産への登録へ向け活発な PR 活動が展開される八代妙見祭など、貴重な文化財が多く存在する土地でもあります。



八代妙見祭 亀蛇（がめ）

このように、八代市は自然・産業・文化が調和する街ですが、それゆえに苦情の種類は多岐にわたります。農業を原因とする騒音・悪臭苦情、製造業を原因とする大気汚染・騒音・振動・悪臭苦情に加え、近年では家庭生活を原因とする苦情が多く見られます。

当課では、公害苦情の申立てがあった際は、被害の大小に関わらず、まず現場へ向かい、苦情の原因を探ることを原則としています。私自身は、平成 27 年度入庁で、勤務年数も 2 年とない新人で

すが、これまでの数少ない経験の中で感じた苦情対応において大切だと思うことについて、例を挙げつつ触れてみようと思います。

平成27年7月下旬、ある日の朝、一人の市民の方が当課の窓口で苦情相談に来庁されました。その内容は、「自宅の隣家に船舶電装の修理を仕事としている方がいる。数週間ほど前から、油や有機溶剤が混ざったような臭いが、ひどいときは夜中まで漂ってくることもあり、困っている。」という相談内容でした。

早速、現場へ向かいますが、周囲からはこれといった臭いが感じられません。原因とされる家のご夫人に話を伺うと、「基本的に仕事は依頼のあった場所に出向いて行うもので、自宅に持ち帰って作業を行うことは少ない。以前、自宅で塗料の乾燥をした際に、お隣（本件の相談者）から文句を言われたため、有機溶剤を含むような塗料を用いた作業は自宅ではしないようにしている。」との回答でした。また、作業は朝8時から夕方5時までに済ませるようにしているとのことでしたが、念のため、今後も周囲に配慮した作業をお願いしたい旨をお伝えし、帰庁しました。

その日の午後、これまでのやり取りを相談者に報告すると、「そんなはずはない。現に今も少し臭いがしている。」というようなことを言われ、すぐにまた現場に向かったのですが、やはり臭いは確認されませんでした。以降、何度か申立てがあり、その都度現場へ向かい、原因者（とされる方）や相談者の同居人に聞き取りをしましたが、臭いは最後まで確認できませんでした。

相談者のみが強く臭いを感知している状況で、相談者自身の個人的な問題も疑われ、本案件の対応に苦慮していましたが、結局、相談者に対して、嗅覚が過敏になっている可能性も否定できないので、体調が悪くなるようであれば、病院で診察を受けていただくようお伝えしました。

その後、現在まで苦情の申立てはなく、本件がどのような形で解決したかは定かではありませんが、私は、この件を通して「苦情があった際にはまず現場へ出向く」ことの大切さを実感しました。

行政に身を置いて仕事をする私達は、立場上、相談者に困っている様子が伺えると、その方の言い分を重視してしまいがちです。しかし、実際に現場へ向かい、自分の目や耳で状況を確認し、必要であれば近隣や発生源側の住民からも聞き取り等を行うことによって、相談内容と実情の齟齬や、苦情が発生した背景、相談者と原因者との人間関係などの新たな事実が判明する場合がございます。あると私は考えます。

私の行政職員としてのキャリアはまだ始まったばかりですので、今後も解決が容易でない苦情相談が多数出てくることでしょう。相談者の言うことはしっかりと聞きつつも、全てを鵜呑みにすることなく、現場において自分の五感で感じ取ったことと相談内容とを照らし合わせ、客観性のある苦情かどうかを判断することを基本に、これからも公害苦情処理に臨んでいこうと思います。

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。

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

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



※ 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87号 平成28年11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)

03-3503-8591 (直通)

FAX : 03-3581-9488

E-mail : kouchoi@soumu.go.jp