

## ネットワーク

### がんばってまーす

#### 苦情処理で思うこと

福島県福島市環境部環境課技師

中村 誠彌



花見山からの眺望

福島市は、福島県の中通地方の北部に位置し、人口 279,902 人、面積は 767.2 km<sup>2</sup>と広大な市域を有しています。東は、阿武隈山地、西は吾妻連峰に囲まれた福島盆地の中に開け、荒川、松川、摺上川などの河川が市域を南から北に流れる阿武隈川に注ぎ、緑豊かな自然とともに、飯坂温泉、土湯温泉、高湯温泉の3つの温泉にも恵まれています。

春には、福島市が全国に誇る「花見山公園」で花を楽しみ、夏から秋にかけては吾妻小富士や磐梯吾妻スカイラインで眺望を楽しみ、冬はウィンタースポーツや温泉を楽しむことができる楽しさいっぱいの街です。

福島市では、公害が重大な社会問題であることが認識され、国を挙げて公害対策が議論されていた昭和 45 年 10 月に、公害防止体制の確立を図ることを目的として「民生部衛生課公害係」が新設されました。その後の機構改革を経て、平成 20 年 4 月には「環境部環境課環境企画係」が公害問題と環境問題解決に向けた役割を担うようになりました。そして、平成 30 年 4 月、当市が中核市に移行することに合わせて、公害対策に特化した「環境部環境課環境保全係」の設立に至りました。

今年度からは、従来本市で対応していた「水質汚濁防止法」、「騒音・振動規制法」、「土壌汚染対策法」に「大気汚染防止法」などの業務が加わりました。事業者に対しては、届出窓口の一本化による合理化、市民に対しては幅広い苦情相談窓口の提供という大きなメリットがあったのではないかと思います。



立入調査の一コマ

苦情対応では、公害苦情が主ですが、近隣住居からの騒音や悪臭、害獣忌避のための爆音機や堆肥からの悪臭といった農業に係る相談もお受けしています。しかしながら、苦情の大半が法規制で縛れるものではなく、最終的には当事者間の話し合いに委ねる場合があります。ここで、対応に苦慮した事例を紹介したいと思います。

1つ目は、地域指定外の事業場の悪臭に関するケースです。本件は当該事業場周辺の住民の親族が帰省した際に、悪臭に我慢できず通報したものです。悪臭で相談いただく方の多くが、悪臭防止法を調べていらっしゃいます。その中で、問題となるのが地域指定です。本市では、都市計画法上の用途地域を悪臭防止法上の指定地域として定めていますが、当該地は用途地域外であるため、そもそも規制対象となりません。この点を踏まえて、発生源に対策を「指導」するのではなく「お願い」するのだということをご理解いただかなければなりません。本件では幸い、このことをご理解いただくことができました。

現地調査をし、今後の対策について伺うと、「脱臭剤の散布や悪臭の原因となる物質の量を調整する」とのことでした。この段階での懸念材料は、事業者の資金力の乏しさから思い切った対策が取れず、対策が小出しになり、改善策が「原因物質の完全除去がなされない対策」となることです。この場合、必ずしも申立人が満足するとは限らないため、対策—苦情—対策—苦情・・・の悪循環になりがちです。とはいえ、事業を差し止めることはできません。この時は発生源に対し、対策をする前に申立人に被害状況の確認やこれから行う対策説明を行い、トライアルアンドエラーの経緯を示すようお願いをしました。気象条件等で偶然、改善したものを対策によるものだと申立人が思い込んでしまったり、発生源は絶対何もしていないと思込んでしまったりすると、うまくいく話し合いもこじれてしまいます。

本件は、発生源と申立人のコミュニケーションはとられているようですが、対策—苦情—対策—苦情・・・のループに入りつつあります。発生源に話を聞くと、予算と技術の限界でどうしようもないようです。今後、当事者間でどのような落としどころを見つけるのか、現状としては注視するほかないと感じています。

2つ目は、近隣住宅などから発生する騒音や悪臭のトラブルです。工場や事業場の活動から発生する被害が公害であるとするれば、近隣から発生するものは都市生活型公害という認識かと思えます。公害規制に関する法律は工場や事業者を対象としていて、当然ながら市民個人の活動について規制するものではありません。この場合、発生源に指導をしてしまうと、行政が個人の活動に制限をかけた格好になってしまいます。

住宅街に住む方から、周辺から異臭がするという相談をお受けしたことがあります。申立人

は、嗅いだことのない臭いなので毒ではないかと大変心配している様子でした。付近には病院もあったので薬品等の漏えいが無いか確認をしました。最終的に発生源は申立人宅の隣家の庭で使用された虫よけの消毒剤であることがわかりました。発生源が顔なじみで、異臭の正体が市販の消毒剤であり無害であることがわかり、申立人からは笑顔がこぼれました。この事例からは、何をしているかわからない、原因がわからない、誰が原因者なのかわからないといった「知らない」ということが、申立人の心的苦痛になることがわかります。逆を言えば「知る」ことから心的苦痛を軽減できるわけですから、このような相談をお受けした時は申立人の「知る」ことをお手伝いできるように努力しています。

このようなとき、発生源の方には、周りの方に事前にお知らせをしてもらうようお願いしています。被害を受けたと自覚して、発生源に対して負のイメージを持った人に説明するよりも、負のイメージを持つ前に説明する方が円満に進む場合が多いと思います。

法規制が無い苦情では、自治体が基準値を示したり、届出を促したりすることはできません。解決に向けていかに申立人と発生源がコミュニケーションをとるかが、事業者の場合でも住民の場合でも、重要だと感じます。その中で、お手伝いできることがあれば、それに取り組んでいくことが私たちの使命だと思います。