

ちゅうせい

特集

平成の公害紛争事件 ～平成 30 年度公害等調整委員会「年次報告」(白書) から～

ネットワーク

最前線紹介

音と臭いを探し求めて三千里 ～相談者に寄り添って～ 【千葉県佐倉市】
がんばってまーす

苦情者と発生源の板挟みから学ぶこと

【大阪市】

苦情処理を通して思うこと

【宮崎県延岡市】

特別講演

～「第 49 回公害紛争処理連絡協議会」から～

『公害紛争処理における様々な当事者への対応』

【表参道法律事務所 横山雅文弁護士】





印旛沼の朝焼け(写真提供:千葉県佐倉市)



五ヶ瀬川にかかる鮎やな(写真提供:宮崎県延岡市)

Contents

特集

「平成の公害紛争事件を振り返る」

平成の公害紛争事件

～平成 30 年度公害等調整委員会「年次報告」(白書)から～2
公害等調整委員会事務局

ネットワーク

最前線紹介

音と臭いを探し求めて三千里 ～相談者に寄り添って～10
千葉県佐倉市環境部生活環境課

がんばってまーす

苦情者と発生源の板挟みから学ぶこと12
大阪市環境局環境管理部環境管理課
(南東部環境保全監視グループ)
前田 現喜

苦情処理を通して思うこと14
宮崎県延岡市市民環境部生活環境課
環境保全係長
甲斐 幸次



大阪城(写真提供:大阪市)



下阿蘇ビーチ(写真提供:宮崎県延岡市)

公調委レポート ～国と地方の連携～

.....16

『第 49 回公害紛争処理連絡協議会』から （開催:令和元年6月6日）

公害等調整委員会事務局

公害等調整委員会の動き（平成 31 年4月～令和元年6月）

.....35

- 1 審問期日の開催状況
- 2 公害紛争に関する受付・終結事件の概要

公害等調整委員会事務局 ※

都道府県公害審査会の動き(平成 31 年4月～令和元年6月)

.....37

- 1 受付事件の状況
- 2 終結事件の概要

公害等調整委員会事務局 ※

※印の記事は転載自由です。

表紙の写真 オランダ風車「リーフデ」（写真提供：千葉県佐倉市）＜関連：10 ページ＞

佐倉市制 40 周年の平成 6 年春、佐倉ふるさと広場に本格的オランダ風車が誕生しました。風車はメカニズム部分をオランダで製造し、オランダ人技師により建設されました。

名称は、日蘭交流の幕開けとなったオランダ船リーフデ号にちなみ、リーフデ《友愛》“De Liefde”と命名されました。リーフデは、佐倉ふるさと広場のランドマークとして、また日蘭親善のシンボルとして建設され、《友愛》により末長くふるさとづくりと、国際親善の一翼を担ってくれることでしょう。

特集『平成の公害紛争事件を振り返る』

平成の公害紛争事件

～平成30年度公害等調整委員会「年次報告」(白書)から～

今年度は、元号が「平成」から「令和」に変わったことから、『平成の公害紛争事件を振り返る』をテーマとして、全4回にわたり特集記事を掲載しています。

第2回として本号では、本年6月7日に国会に報告した、公害等調整委員会「年次報告」(白書)から、特集「平成の公害紛争事件」を掲載します。また、年次報告の概要を参考資料として掲載します。

平成30年度公害等調整委員会「年次報告」(白書)の詳細については、下記URLから御覧ください。
http://www.soumu.go.jp/kouchou/knowledge/nenji/H30nend_menu.html

去る5月1日、元号が平成から令和に改められました。

昭和から平成への改元時は、大気汚染防止法、騒音規制法、水質汚濁防止法を始めとした公害規制法令の整備の結果、高度経済成長期に社会問題化した公害問題が徐々に収まりをみせた時期であり、平成5年11月には、公害対策基本法が廃止され、地球環境時代に対応した新たな環境政策を総合的に展開するための環境基本法が施行されました。

成熟社会とも形容される平成の約30年においては、環境問題が地球規模で議論されるようになり、環境・経済・社会の統合的向上が図られるようになりました。公害紛争も、四大公害に代表されるような産業型公害から、都市域での経済活動に伴う生活環境の悪化を背景とした都市型・生活環境型公害が増えてきました。

公害等調整委員会は、公害が大きく社会問題化していた昭和47年7月に発足し、証拠が偏在し、因果関係の立証が困難であるという公害紛争について、職権調査や専門委員の活用といった公害紛争処理制度の特長をいかし、公害紛争の迅速かつ

適正な解決に取り組んできました。以下に、公害等調整委員会に係属した平成の特色ある事件やこれらの事件処理が与えた社会的な影響、公害等調整委員会が果たした役割等を紹介します。

I 平成の特色ある公害紛争事件

◆スパイクタイヤ使用禁止等調停申請事件【平成元年8月～3年3月】(関連：スパイクタイヤ粉じん被害等調停申請事件【昭和62年10月～63年6月】)

スパイクタイヤの粉じんによる被害^{※1}については、昭和62年4月に長野県在住の弁護士らが、長野県知事に対し、タイヤメーカーを相手方としてスパイクタイヤの県内での販売停止を求める調停を申請しました。その後、本件は公害等調整委員会に引き継がれるとともに、東北6県及び北海道在住の弁護士等が参加人として加わり、調停手続が進められた結果、昭和63年6月に、一定期間後にスパイクタイヤの製造、販売を中止する等の内容とする調停が成立しました。なお調停成立に当

※1 都道府県においては、昭和60年11月及び61年8月に、北海道在住の弁護士等が、タイヤメーカーを相手方として道内スパイクタイヤの販売停止を求めて調停を申請し、スタッドレスタイヤの普及及び将来のスパイクタイヤの販売停止への努力について調停が成立しており、スパイクタイヤ問題の解決の先駆けとなったものと言えます。

たり、輸入タイヤ等を含めたスパイクタイヤ全体の使用規制等が引き続き検討されるべき旨の調停委員長談話を発表しました。

調停成立等を受けて、環境庁及び関係省庁はスパイクタイヤの全面的な使用禁止について検討を進めましたが、翌年の通常国会への法案提出には至りませんでした。

このような状況を背景として、平成元年8月に長野県在住の弁護士らが、同年10月に北海道在住の弁護士等が、国（関係省庁）を相手方として、スパイクタイヤの製造、輸入、販売及び使用を全面的に禁止する等の適切な措置を講ずることを求めて調停を申請しました。



【スパイクタイヤにより削られた舗装道路の粉じんが舞い上がる町並み】

写真提供：朝日新聞社

本件の係属と並行して検討が進められていた法制化については、中央公害対策審議会の答申を経て、平成2年5月法案が閣議決定、国会提出され、同年6月にスパイクタイヤ粉じんの発生の防止に関する法律が成立しました。法律の成立・施行等を受けて、申請人は平成3年3月に調停申請を取り下げ、スパイクタイヤに係る公害紛争事件は終結することとなりました。

本件は、調停委員長談話や二度目の使用禁止に係る調停申請が公害防止施策や法制度創設検討の契機の一つとなるなど、事件処理を通じて公害に係る社会の要請が政策形成に反映された点において意義があったと言えます。

◆小田急線騒音被害等責任裁定申請事件【平成4年5月～10年7月】

平成4年5月、東京都の住民が、鉄道会社を相手方として、受忍限度を超える騒音、振動等による生活妨害等に係る被害について、1人当たり50万円の損害賠償金の支払等を求める責任裁定を申請しました（申請人数は368名（参加人を含む。）で、平成の約30年間に受け付けた裁定申請事件の中で最多となりました。）。

事件処理に当たっては、研究機関に委託して申請人居宅等での騒音測定と振動測定を実施しました。このように、公害紛争処理制度の特長である職権調査で得られた結果は、事件処理の過程で両当事者に提示され、裁定の判断資料として活用されました。

本件は、職権で調停に移行し、平成10年5月に、一部の申請人との間で成立した調停条項では、被申請人が、24時間の等価騒音レベルを65dB以下とする目標値を設定してその実現を図ること、騒音・振動対策として、レール・車輪・車両その他の発生源対策、運転速度の抑制・列車ダイヤの変更等の運行関係の対策を行うことなどが盛り込まれました。また、同年7月、その他の申請人^{※2}のうち、屋外での24時間の等価騒音レベルが70dB以上又は騒音レベルの最大値が85dB以上の騒音にばく露された者について、受忍限度を超える被害を受けたと認定し、一定の損害賠償金の支払を命ずる一部認容の裁定を行いました。

本件の調停条項では、在来鉄道の騒音について環境基準がない中で、騒音レベルの目標値を定め、それを達成するための具体的な騒音・振動対策を盛り込んだこと、裁定では、在来鉄道の騒音の受忍限度の基準となる裁判例がない中で、24時間の等価騒音レベルや騒音レベルの最大値に係る具体的な数値を示し、受忍限度の判断を示したことが特筆すべき点であったと言えます。

※2 調停が成立した申請人以外の者で、終結までに取り下げた者を除きます。



【複々線化工事が進む小田急線】

写真提供：読売新聞社

◆豊島（てしま）産業廃棄物水質汚濁被害等調停申請事件^{※3}【平成5年12月～12年6月】

平成5年11月^{※4}、香川県の住民が、香川県、事業者等を相手方として、産業廃棄物の不法投棄がなされた処分地の一切の産業廃棄物を共同して撤去すること及び連帯して各申請人に金50万円を支払うことを求める調停を申請しました。

2億3600万円余の国費を投じた職権調査等の結果、本件処分地に残された廃棄物の量や分布、地下水への影響等の実態が把握されました。産業廃棄物の不法投棄を行った事業者が事実上廃業している状況下で、香川県が本調停の主な相手方となり、6年以上に及ぶ話し合いを重ね、産業廃棄物

及び汚染土壌を平成28年度末までに搬出すること、地下水等を浄化すること等が合意され、平成12年6月に調停が成立しました。

本件は、専門委員の活用、大規模な職権調査等、公害紛争処理制度の利点が最大限にいかされた事案であり、産業廃棄物を排出した事業者にも処理費用を負担させたという点で特徴的です。また、調停条項では産業廃棄物等の処理の結果生成される副産物の再生利用を図ることとされ、我が国が目指すべき循環型社会の展望を開く内容の調停が成立したと言えます。なお、公害等調整委員会は現在も調停条項に基づく措置の実施状況を確認しています。

◆清瀬・新座低周波騒音被害等調停申請事件【平成13年11月～15年3月】

平成13年10月^{※5}、埼玉県及び東京都の住民が、医療法人を相手方として、申請人の住居に隣接する土地に被申請人が建設した医療施設の屋上に設置された空調室外機等から低周波音を含む騒音、振動が発生し、不眠、頭痛、倦怠感等の健康被害を受けているとして、実効的な防音及び防振対策による騒音、振動の減失等を求める調停を申請しました。

本件では、低周波音に係る音響分野及び対策分野の各専門家を専門委員として委嘱するとともに、本件医療施設の設計業者、施工業者、空調室外機の設置業者やメーカーの参加の下、低周波音を含む騒音の低減を図るための対策について綿密な検討を行いました。検討過程では、職権により低周波音を含む騒音を測定、その周波数分析を行うとともに、実験によって低減対策の効果確認を行いました。その結果、平成15年3月、空調室外機ファンの気流排出口の改良、変電装置の排風機の機種交換、音の干渉による騒音低減効果を持つ防音壁の設置等を内容とする調停が成立しました。

※3 本件は、平成29年度公害等調整委員会年次報告のTOPICにも掲載しています。

URL：http://www.soumu.go.jp/kouchoi/knowledge/nenji/H29nend_menu.html

※4 香川県知事への申請後、平成5年12月、公害等調整委員会に県際事件として送付されました。

低周波音に係る公害紛争事件は、平成初期頃から都道府県公害審査会等で徐々に係属するようになったものの、科学的な知見が集積途上で、従来の騒音対策では対応が困難な面があり、効果的な対策の確立が求められていました。本件は、原因とされた空調室外機の設置業者やメーカー等からも広く協力が得られ、専門家による知見を積極的に活用したことにより、低周波騒音に対して先駆的な対策が示された点において意義があったと言えます。

◆神栖（かみす）市におけるヒ素による健康被害等責任裁定申請事件【平成 18 年 7 月～24 年 5 月】

平成 18 年 7 月、茨城県等の住民が、国及び茨城県を相手方として、ヒ素化合物のジフェニルアルシン酸（DPAA）で地下水が汚染されたことにより小児の精神遅滞などの健康被害等が生じたとして、損害賠償金の支払を求めて、責任裁定を申請しました。

国に対しては、旧日本陸軍が製造・保管していた DPAA を外部に流出しないようにすべき高度の保管義務等を怠ったため地下水が汚染されたこと、県に対しては、水質汚濁防止法等の法令に基づく適切な規制権限を行使せず、地下水汚染の拡大を防止しなかったことの責任を主張するものでした。

裁定においては、本件地下水汚染は、特定不能の第三者がコンクリートに DPAA を混入して地中に流し込んだことが直接の原因行為と推認されること、DPAA の保管、流通経過が明らかになっておらず、当該行為を未然に防止しうる具体的な管理義務を認定することは困難であるとして、国について、その責任を否定したものの、県については、地下水の調査により基準値を大幅に超えるヒ素が検出されたにもかかわらず、地下水調査の終了を決定したことや周知措置を怠ったことを理由

に、国家賠償法上の違法性を認め、申請人の主張の一部を認容しました。

本件は、被申請人の加害行為と申請人の健康被害との因果関係を申請人が訴訟において主張・立証することは相当程度困難であると考えられる事件ですが、公害等調整委員会においては、申請人について、神経症状の発症状況や症状の経過等を職権で調査し、因果関係の解明に努めました。また、本件は、公害の拡大について、行政機関が権限を行使しなかったことにつき、裁量を逸脱して著しく合理性を欠くものであるとして、その損害賠償責任を認めたという点においても、意義があったと言えます。

なお、国は関係地方公共団体とも協力して、DPAA による地下水汚染と健康影響が発生したことを受け、平成 15 年 6 月の閣議了解^{※6}に基づき、DPAA にばく露したと認められる者に対して、医療費等の給付や健康管理調査、小児精神発達調査、調査研究等の緊急措置事業を実施し、引き続きその症候や病態の解明を進めています。

II 新たな公害紛争処理の枠組みの活用

公害紛争処理法は昭和 45 年 6 月に公布され、47 年 7 月に裁定制度導入に伴う改正^{※7}が行われて、現行の公害紛争処理制度がおおむね確立しました。公害紛争処理制度のうち、最も活用されているのは調停及び裁定である一方、公害等調整委員会において、平成になって初めて活用された制度もあります。以下、その 2 つの制度について紹介します。

◆原因裁定囑託

公害等調整委員会が行う裁定の類型の一つである原因裁定は、加害行為と被害との間の因果関係の存否について法律判断を行うものであり、当事

※5 埼玉県知事への申請後、平成 13 年 11 月、公害等調整委員会に県際事件として送付されました。

※6 茨城県神栖町における有機ヒ素化合物汚染等への緊急対応策について（平成 15 年 6 月 6 日閣議了解）

特集「平成の公害紛争事件を振り返る」

者からの申請を契機に事件処理を開始します。その特例的な制度として、原因裁定嘱託制度があります。原因裁定嘱託では、公害に係る被害に関する民事訴訟を審理する中で、受訴裁判所が必要性を認めた場合、その嘱託により、公害等調整委員会が原因裁定を行います（公害紛争処理法第42条の32第1項）。

平成16年8月に嘱託があった富山県黒部川河口海域における出し平ダム排砂漁業被害原因裁定嘱託事件は、制度創設後30年余を経て、初めて公害等調整委員会に原因裁定嘱託がなされた事件です。



【排砂中の出し平ダム】

本件では、水産学等の専門家を専門委員として委嘱するとともに、現地調査等の実施、専門委員報告書の作成等を行い、職権で因果関係の判断に必要な証拠を収集した結果、ワカメ養殖の収穫不振については、出し平ダムの排砂との因果関係を認め、刺し網漁業の漁獲量の変動については、因果関係が認められないとする裁定を行いました。判決においても、当該裁定が資料とされ、出し平ダムの排砂によるワカメの収穫量の減少と品質低下が認定されました。

その後、専門委員による高い水準での科学的な因果関係の究明により、自然科学上の複雑困難な争点を含む公害紛争事件の迅速・適正な処理に資

する制度として広く認知されるようになり、平成30年度末までに8件の原因裁定嘱託を受け付けています。



【裁定委員及び専門委員による現地調査】

◆あっせん

あっせんとは、公害に係る民事上の紛争について、当事者間の自主的解決を援助・促進するため、あっせん委員による調整・仲介を行うものです。当事者間の話し合いによって紛争を解決しようとする点では調停と類似の制度ですが、当事者の交渉の円滑化を目指し、当事者が手続において主導的な役割を果たす点で異なります。あっせんは平成になって3件申請されました。

※7 昭和47年7月に裁定制度の導入等を内容とした公害紛争処理法の一部改正を含む公害等調整委員会設置法が施行され、裁定に係る部分については、同年9月末から適用が開始されました。

特集 平成の公害紛争事件

公害等調整委員会に係属した平成の特色ある事件を紹介するとともに、これらの事件処理が与えた社会的な影響や公害等調整委員会が果たした役割等を紹介

○ 平成の特色ある公害紛争事件

- ・スパイクタイヤ使用禁止等調停申請事件
- ・小田急線騒音被害等責任裁定申請事件
- ・豊島産業廃棄物水質汚濁被害等調停申請事件
- ・清瀬・新座低周波騒音被害等調停申請事件
- ・神栖市におけるヒ素による健康被害等責任裁定申請事件

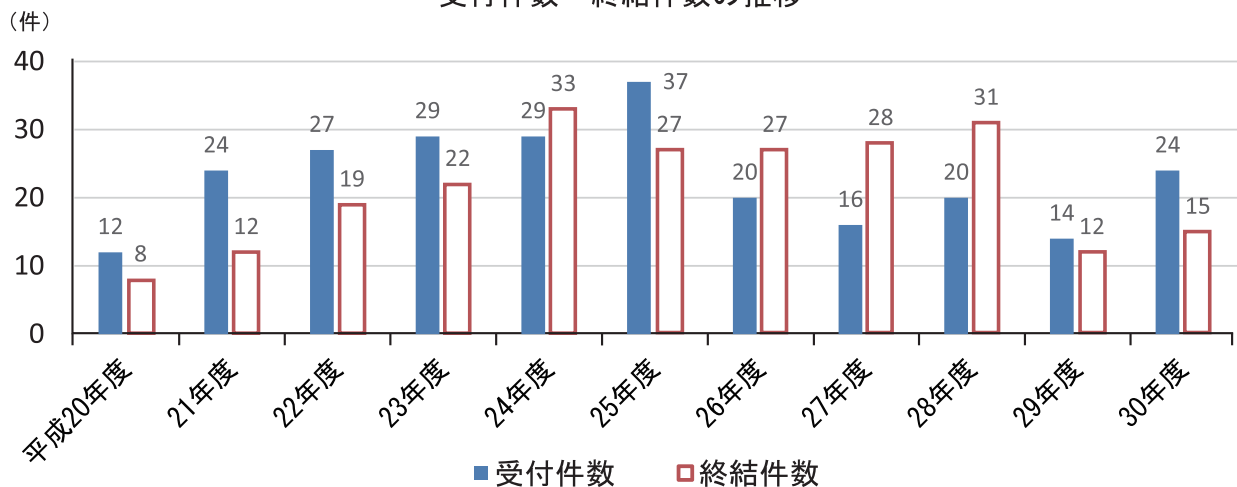
○ 新たな公害紛争処理の枠組みの活用

裁判所からの原因裁定囑託については、平成16年度に初めて囑託がなされ、平成30年度末までに8件を受付

公害紛争の処理状況

平成30年度	【係属】	47件	【受付】	24件	【終結】	15件
うち裁定事件	【係属】	43件	【受付】	22件	【終結】	13件

公害等調整委員会における公害紛争事件の
受付件数・終結件数の推移



主な事件① 瀬戸市における廃棄物処分場からの土壌汚染による財産被害責任裁定申請事件及び同原因裁定申請事件

【申請人】：愛知県瀬戸市の住民1人及び養豚業を営む法人1社

【被申請人】：衛生組合1団体

（関係3市により組織される一般廃棄物処理を行う一部事務組合）

【申請理由】：申請人らが営む養豚場の土地に被申請人によって埋められた廃棄物から環境基準を大幅に超過するダイオキシン類が検出されたため

【裁定を求める事項】：本件廃棄物を排除するために必要な費用、地下水の水質検査費用等の一部である損害賠償金2000万円の支払及びダイオキシン類による土壌汚染と被申請人の廃棄物投棄行為との間の因果関係の判断

⇒ 裁定委員会を設けて手続中

主な事件② 自動車排出ガスによる大気汚染被害調停申請事件

【申請人】：東京都など6都府県の住民94人（以下、「申請人患者ら」という。）及び法人でない社団1団体

【被申請人】：国（代表者環境大臣）及び自動車メーカー7社

【申請理由】：

- ① 被申請人メーカーらが、自動車の排出ガスにより大気汚染公害が発生することを認識しながら自動車を大量に製造・販売して、申請人患者らを気管支ぜん息等に罹患させ、精神的な被害を生じさせたため
- ② 被申請人国が、大気汚染防止法（昭和43年法律第97号）等に基づく規制権限を行使せず、申請人患者らに①の被害を生じさせたため
- ③ 被申請人国には、自動車の排出ガスに係る全ての公害被害者に対して医療費の制度的な救済措置を採るべき責務があり、被申請人メーカーらもその財源を負担すべきであるため

【調停を求める事項】：

- ① 被申請人国及び被申請人メーカーらは連帯して、申請人患者らに対し、それぞれ金100万円を支払うこと
- ② 被申請人国は、気管支ぜん息等の対象疾病及びその続発症の医療費の自己負担分の補償を救済内容とした新たな大気汚染公害医療費救済制度を創設すること
- ③ 被申請人メーカーらは、本件救済制度につき相応の財源負担をすること

⇒ 調停委員会を設けて手続中

近年の特徴

① 都市型・生活環境型の公害紛争の顕著化

近隣店舗の室外機からの騒音や飲食店からの悪臭など、比較的小規模な事件が目立つ

② 裁定事件の割合が高い水準

平成30年度に係属した事件のうち、裁定事件の占める割合は約9割

③ 騒音・大気汚染をめぐる事件の割合が高い水準

平成30年度に係属した事件のうち、騒音をめぐる事件の割合が最も高く約5割、次いで大気汚染をめぐる事件の割合が約2割

都道府県・市区町村との連携

- ① 都道府県公害審査会等による公害紛争の処理状況
平成30年度 【係属】 75件 【受付】 38件 【終結】 43件
- ② 都道府県公害審査会等を経て公害等調整委員会に係属した事件
平成30年度 【係属】 11件 【受付】 5件 【終結】 4件
- ③ 都道府県・市区町村への支援
公害紛争処理連絡協議会、公害紛争処理関係ブロック会議、公害苦情相談員等
ブロック会議等において情報・意見交換を実施
- ④ 都道府県・市区町村による公害苦情の対応状況
平成29年度の全国の公害苦情の新規受付件数は約6万8千件

土地利用の調整の処理状況

- ① 鉱業等に係る行政処分に対する不服の裁定
平成30年度 【係属】 7件 【受付】 3件 【終結】 2件
- ② 土地収用法に基づく審査請求に関する意見照会への回答等
平成30年度 【係属】 29件 【受付】 4件 【終結】 27件

主な事件 あくみ 山形県飽海郡遊佐町吉出字臂曲地内の ひじまがり 岩石採取計画不認可処分等に対する取消裁定申請事件

- 【申請人】 : 採石業者
 【処分庁】 : 山形県知事
 【原処分】 : 処分庁は、添付書類の不備を理由に、申請人からの岩石採取計画認可申請等
 に対し、拒否処分を実施
- 【事件の概要】 : 処分庁は、岩石採取計画認可申請に当たって必要な申請書添付書類の不備
 を理由に拒否処分を行ったが、添付を求めた書類の根拠となる条例は違法・
 無効なものであるとして申請
- ⇒ 申請人が添付書類を追加して再度同一の認可申請を行い、これに対し処分庁は、
 水量減少や水質汚濁を理由に不認可処分を実施
- ⇒ 裁定委員会ではもはや上記拒否処分の取消しを求める法律上の利益は認められない
 として却下

※ 申請人は、再申請の不認可処分についての不服裁定を申請し、現在審理中

最前線紹介

音と臭いを探し求めて三千里 ～相談者に寄り添って～

千葉県佐倉市環境部生活環境課

最初に、佐倉市の紹介をさせていただきます。本市は千葉県北部、北総台地の中央部に位置し、都心から約1時間という恵まれた環境のまちです。面積103.69㎢に約17万人の市民が住んでおり、印旛沼を始めとする豊かな自然環境と、歴史的文化遺産に恵まれています。生物の多様性に富んだ印旛沼は多くの人に愛されており、隣接する「佐倉ふるさと広場」ではオランダ風車を背景に、湖畔に広がる四季折々の花を楽しむことができ、夏には湖畔から打ち上がる花火を鑑賞しに市外からも多くの方が印旛沼を訪れています。また本市は、ミスタープロ野球こと長嶋茂雄氏や、陸上競技の監督として名高い故小出義雄氏の出身地としても知られております。



佐倉ふるさと広場（ひまわり）

公害苦情処理を所管する環境部生活環境課には、18名が在籍しており、そのうち7名の職員で公害苦情処理、騒音・振動・悪臭等の各種届出、環境調査、放射能測定、地下水汚染対策、環境関係の計画作成、企業との環境保全協定締結といった業務を行っています。

平成30年度に寄せられた公害苦情件数は59件で、騒音が28件と最も多く、次いで水質汚濁12件、悪臭11件、大気汚染4件、振動4件の内訳となっています。野焼きや不法投棄に関する苦情については、同じ部内の廃棄物対策課で対応しており、野焼き44件、不法投棄148件の苦情件数でした。本市では都市計画区域のうち、市街化調整区域が75%超と大部分を占め、また都心などへのアクセスの良さもあって、海外輸出等を目的とした自動車解体ヤードの数も多く、全国で把握されているヤードのうち約4%が本市にあります。そのため、ヤード内における野焼きや、廃油による土壌汚染等には注視しております。苦情申出方法としては、匿名での苦情申出も多く、メールによる申出も多くなってきています。

ここで、近年本市に寄せられる公害苦情の特徴を3つ紹介します。

1つ目の特徴として、以前に比べて、生活騒音等の近隣問題による苦情申出が非常に多くなって来っており、対応に苦慮するところとなっています。近隣問題の解決には申出人と原因者の当事者同士の対話が理想的ですが、最近は以前に比べて近所付き合いが希薄になってきていることから、当事者同士の対話が難しいことが多いのが実情です。そのような場合には、地元の自治会を通じた原因者への申出の提案や、市で実施している無料の法律相談の紹介等を行っています。また、騒音問題でお困りの方には、騒音計の貸出を行っており、現状把握や双方の理解のために役立ててもらうなど、解決のための糸口にしてもらっています。

2つ目の特徴として、申出人本人しか知覚できない苦情が毎年一定数あります。件数自体は多くありませんが、以前に比べて増加してきており、今後も増加傾向は続いていくと予想されます。このような苦情の場合は、環境部門からのアプローチだけでなく、庁内で横断的に連携して、解決を目指します。高齢社会を迎え老年人口が増加してきていることもあり、近年は特に福祉部門との連携が多くなってきています。

最後に3つ目の特徴として、規制基準を満たす事業場を原因者とする苦情です。事業場が規制基準を満たしていても、苦情申出があれば解決に向けて動きますが、多くの場合は行政指導が限界です。原因究明や現状把握のために測定を実施したり、類似事例で効果があった改善策の紹介等、行政としてもできるだけのことを行うようにしていますが、残念ながら申出人が納得する形で終わることは少ないのが現状です。

それでは最近の公害苦情について、2つ具体的な事例を紹介したいと思います。

1つ目は、静穏な地域に新たにできた工場を発生源とする騒音苦情です。申出人宅を含む住居がある側の敷地境界では規制基準を満たしていますが、住居の存在しない側では基準を満たしていません。しかしながら、工場から申出人宅までは十分に距離があることから距離減衰の効果もあって、住居周辺での騒音レベルの数値は問題ありません。しかし従来は静穏な環境にあったため、新たに発生した騒音が数値以上に大きく感じられて苦情につながっています。

2つ目は、再生土を用いた埋立地からの悪臭苦情です。悪臭は、再生土の臭いと、現場元来の土壌の臭い、さらに再生土と有機物の反応によって発生した臭いの複合臭と考えられ、現場周辺の水も悪臭を発しているような状況でした。埋め立てられた再生土を調査したところ、環境基準を超え

る有害物質が検出されたことから、千葉県の指導により事業者が再生土の撤去を行いました。廃棄物リサイクルは3R推進のためにも重要ですが、再生土による生活環境悪化を防止し、将来にわたり草木や作物の生育可能な土壌を維持していく必要もあることから、現在は再生土による埋立てを条例により禁止しています。

苦情対応において、何よりも重要なのは、申出人の主張に耳を傾け、申出人が本当に望むものが何であるのかを把握することです。申出人の要望がわからなければ、申出人に納得してもらう形での解決ができません。当然、全ての問題を解決することができるわけではありませんが、単純に規制基準に照らし合わせて終わりにするのではなく、行政としてあらゆる努力をして、少しでも申出人の要望に沿えるように、今後とも努力していきたいと思います。



佐倉市民花火大会

がんばってまーす

苦情者と発生源の板挟みから学ぶこと

大阪市環境局環境管理部環境管理課
(南東部環境保全監視グループ)

前田 現喜

こんにちは。大阪市環境局環境管理部環境管理課（南東部環境保全監視グループ）の前田と申します。今回は大阪市を紹介しながら、日々の公害苦情対応業務の中で感じていることを書かせていただきます。

大阪市は港湾都市で、商業の中心地でもあります。この地名のいわれは、いろいろな説がありますが、はっきりとしていませんが、室町時代、石山本願寺を建てた蓮如上人の御文章に書かれた「攝州東成郡生玉之庄内大坂」が、文献に残る最古のものとされています。当時の文献には大坂とも小坂とも記され、いずれもオサカと発音されていたと思われます。江戸時代には、大坂三郷というように大坂が多く使われており、大阪も混用されてきましたが、明治10年ごろになって、ようやく「大阪」に落ち着いたようです。



みおつくし（濡標）

大阪市の市章は「みおつくし」の形を表（あらわ）したマークです。みおつくし（濡標）というのは、古歌にもよまれているように、昔、難波江

の浅瀬に立てられていた水路の標識です。摂津名所図会にはクイの上部に板をX型に打ちつけたものだけが見られますが、天保年間の絵図には今の市章と同じ形をしたものが描かれています。大阪の繁栄は昔から水運と出船入船に負うところが多く、人々に親しまれ、港にもゆかりの深いみおつくしが、明治27年4月、大阪市の市章となりました。

また、近代的な建築、繁華街、食べ歩きグルメの町としても有名です。主な史跡には、堀や梅、桃、桜の木がある公園に囲まれた大阪城があります。大阪城は16世紀の江戸時代の城で、数回の修築を経て現在に至っています。大阪市にはまた、日本最古級の神社である住吉大社もあります。また、昨今では、大阪市が2025年の国際万博博覧会の開催都市に選出されました。

さて、大阪市は225.3㎢の面積で、人口密度は1㎢あたり12,113人となっており、全国的にみても非常に高いものとなっています。そのため、公害苦情相談の内容も、典型的な都市型公害となっています。平成29年度中に市民から各区役所及び環境局等に寄せられた苦情件数は、1,403件あり、最も多い苦情は騒音に関するもので825件と、苦情全体の59%を占めています。

騒音苦情の中では建設作業や解体作業に関する苦情が目立っています。以前は工場や事業場だった土地にマンションやビルのような高層な建物が多数建ったことにより、隣接する建物と僅か数十cmしか離れていないことも多く、建設・解体工事による苦情が絶えません。

私は現在、主に公害苦情（大気汚染、騒音、振動及び悪臭等）対応業務に携わって今年で3年目

になりますが、対応前に「嫌だなあ、怖いなあ、こんなことを言ってどなられないかな。」と心配になることも多く、対応後は「これでよかったのかな。他の対応はできなかったのか。」と反省することが多々あります。特に申立人に対する聞き取り方、発生源への指導の仕方等を日々勉強中です。

昨今、自治体によってバラつきがあるのかもしれませんが、環境法令で規制できない、あるいは規制になじみにくい苦情の相談が年々増加傾向にあるのかと思います。大阪市に寄せられた苦情事例を挙げると、お店の前の路上でさわぐ客の音がうるさい、新築工事（※特定建設作業に該当しないもの）の音がうるさくて眠れない、小学校から運動会の練習をしている音がうるさい等の申立があります。

このような場合、苦情の申立人からは、「行政なんだから、何とかしてよ!」と言われ、発生源の事業者からは「苦情申立に対し配慮はするが、法令上問題ないなら特段何も対策はしない。」といったような状況に多くの場合陥り、苦情の申立人及び発生源の板挟みにあうといったような一番の難所がやってきます。

私の対処方法として、まず苦情の申立人からじっくりと相談の内容を聞き取るようにしています。苦情の申立人が行政に伝えたいことを全て話し終えた後に、法的に規制がない苦情について発生源にどういった指導ができるかを申立人に説明するようにしています。苦情の申立人の話の途中の段階で、法的な規制がないことを伝え、と、「行政は何にもしてくれない!」と苦情の申立人を激昂させてしまい、不要なトラブルにもなりかねません。

また、相談内容にもよりますが、法的に規制がないことが分かっている場合、1度は現地へ立入調査を行うようにしています。苦情の申立人によっては、行政が来てくれたことで納得し解決に至った事例や、ちょっとした発生源の対処により解決に至った事例もあります。例を挙げると、規制基準以下であるが隣の工場の室外機が一日中うるさいといった騒音の苦情で、立入調査すると発生源が定期的にメンテナンスをしていなかったことが発覚し、専門業者にメンテナンスを依頼したとこ

ろ、発生源からの室外機の音がかなり小さくなり解決に至った事例もあります。

このような苦情の申立人及び発生源の板挟みにあうといった事例も含めて、私が公害苦情対応業務を行う上で、大事に思っていることがあります。それは、「法律や条例などの規制がなぜあるか」ということを考えることです。法律や条例にのっとって判断することは行政として当たり前のことですが、そればかりで「法律、条例に記載されているから・・・、記載されていないから・・・」と一方的に言われても、苦情の申立人や相談をされる方の多くは納得しませんし、私が苦情を言う申立人になった場合間違いなく納得しないでしょう。

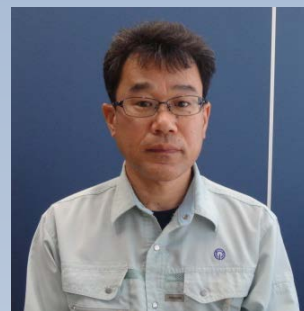
なぜそれが関係法令に抵触するのか、若しくは抵触しないのかを分かりやすく説明することで、苦情の申立人や相談をされる方の態度が、多くの場合変わると思います。法律、条例の意味や成り立ちを考えることにより説明の仕方も変わり、より親切な対応につながりますし、自分を取るべき対応が自然と見えてくることが多くなりました。もちろん公害苦情において対応する上で行政は、発生源と申立者との問題を中立的な立場で対応しなければいけません。法律、条例の解釈も十分理解し、苦情の申立人や相談をされる方の立場を把握し、今以上に丁寧な対応ができる職員になりたいと考えています。



大阪城

がんばってまーす

苦情処理を通して思うこと



宮崎県延岡市市民環境部生活環境課

環境保全係長 甲斐幸次

延岡市は、東九州に位置し、九州山地を背にして“清流”五ヶ瀬川が貫流する、産業と歴史と文化・スポーツが息づく「市民力・地域力・都市力が躍動するまち」で、平成18年に“山の文化”の北方町、“海の文化”の北浦町、平成19年に“山と川の文化”の北川町との1市3町合併を経て、九州では2番目に広い面積を有する、商工農林漁業の各産業が均衡する新しいまちに生まれ変わりました。

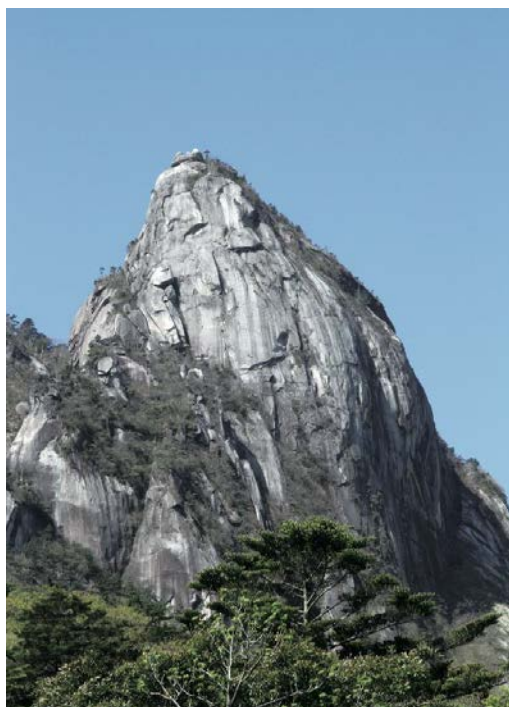
市の中心部を流れる五ヶ瀬川は、6年連続で全国トップクラスの水質を誇っており、現在も鮎やなを始めとする川の文化が継承されています。

この五ヶ瀬川水系の水源でもある宮崎・大分両県にまたがる^{そ ぼ}祖母・^{かたむき}傾・^{おおくえ}大崩山系周辺地域は、平成29年6月に「祖母・傾・大崩ユネスコエコパーク」に登録されていますが、これは、この地域の生物多様性や自然の恵みを大切に守り、自然と人が共生してきた歴史や文化が世界的に認められたということではないでしょうか。

また、^{につほう}日豊海岸国定公園の中心部に位置し、雄大なリアス式海岸を有する下阿蘇ビーチは、環境省の「快水浴場百選」において九州で唯一、海の部特選に選ばれています。

このような、海、山、川の恵まれた自然環境を次の世代へとつなげ、魅力あるまちづくりを更に進めていくため、本市では、「自然が創る豊かなまちを未来につなぐ 環境都市 のべおか」を目

指す環境像として掲げており、今後とも、自然と社会の共生・調和、環境への負荷の少ない循環型社会を目指し、市民・事業者の皆様とともに更なる環境保全活動に取り組んでいきたいと考えています。



大崩山

本市における公害苦情相談への対応は、生活環境課環境保全係の6名で行っていますが、平成30年度の相談件数総数は164件で、主な相談は、野外焼却、悪臭、廃棄物の不法投棄関係となっています。不法投棄関係については、平成30年度より本市資源対策課へ事務を移管したところですが、引き続き本課に寄せられる相談も多く、資源対策課と協力連携して対応しています。

さて、私は、本年4月に生活環境課環境保全係に配属されました。十分な知識を持たない私ですが、経験豊富な上司や同僚と一緒に日々様々な苦情相談に対応する中で、法規制等に関する理解を一つずつ深めているところです。

短い経験の中ではありますが、苦情相談に対応する中で感じていることを、事例と合わせて御紹介させていただきます。

その相談者は、自宅に隣接する土地の造成工事による騒音や振動、重機から排出される排気ガス等に大きなストレスを感じて苦情を申し立てていました。積極的な方で、自ら、開発行為の許可申請手続は必要なのか、特定建設作業の実施に際して事前に届出書が提出されているのか等を市の担当課に確認に来られることもありました。

市では、必要な申請や届出等を受理する際に、法規制の範囲内で適正に工事等が実施されるよう、騒音や振動等への対策を指導していることを説明するのですが、相談者は、市の指導は十分なものではないと感じている様子でした。

また、苦情を申し立てている原因の一つに、造成工事を行う事業者への不信感があり、工事の概要や工期に関する情報提供が不足しているとの訴えが強く見られました。このようなことから、事業者には相談者からの相談内容を伝え、工事に関する事前の情報提供等の状況を聴取したところ、事業者による説明はなされてはいたものの、相談者不在時に相談者の配偶者に対して説明されていたことが分かりました。事業者としては一定の説明を行ったという意識があったものと推測されますが、相談者においては納得できる内容・方法ではなかったということです。

現在、造成工事は周辺の道路拡幅工事等の関係から一時中断されていますが、道路拡幅工事完了後には再開される予定であり、その後は住宅の建

設工事が行われることが予想されます。相談者が工事から受けるストレスを軽減するためにも、事業者が円滑に工事を実施していくためにも両者の関係改善は必要不可欠と思われます。

相談者は事業者への不信感等から、自ら直接事業者へ苦情を申し立てることには難色を示していますが、市においては、引き続き、事業者に関することに関する事前の情報提供等に努めるよう協力を依頼するなどして、関係改善を働き掛けるとともに、新たな苦情の発生を未然に防いでいきたいと考えています。

市に寄せられる苦情相談は、まさに多種多様であり、それぞれの問題の背景や状況が異なりますが、その発生原因の一つには、地域のつながりの希薄化があるように感じられます。表面上は解決したように見えても、その問題がくすぶり続けると将来さらに大きな問題となって噴き出すことにもなりかねません。

公害苦情対応についてはまだまだ新米の私ですが、相談者、発生源者双方の言葉に耳を傾け、公害等の解消はもちろんのこと、対応を通して少しでも双方の信頼関係の構築に資することができるように取り組んでいきたいと考えています。



愛宕山より市内を望む

『第49回公害紛争処理連絡協議会』から

開催：令和元年6月6日

公害等調整委員会では、公害紛争処理制度の円滑な運営を図るため、都道府県公害審査会会長等との情報・意見交換等の場として、毎年「公害紛争処理連絡協議会」を開催しています。

今年度の連絡協議会は、本年6月6日に東京の中央合同庁舎第4号館において、都道府県公害審査会会長や審査会事務局職員など89名の参加を得て開催しました。

連絡協議会の概要

荒井勉 公害等調整委員会委員長からの挨拶の後、川淵幹児 公害等調整委員会事務局長から公害紛争処理等の概況報告、都道府県公害審査会等の現況報告として、宮城県、兵庫県及び香川県から公害紛争事件の報告、さらに、特別講演として、横山雅文 表参道法律事務所弁護士から「公害紛争処理における様々な当事者への対応について」をテーマに講演をいただきました。



議事次第

I. 公害等調整委員会委員長あいさつ

荒井 勉 公害等調整委員会委員長

II. 講演

1. 概況報告

川淵幹児 公害等調整委員会事務局長

2. 都道府県公害審査会の現況

(1) 碎石場をめぐる30年をこえる紛争の解決

千葉 達朗 宮城県公害審査会前会長

(2) 火力発電所増設公害防止対策等請求事件について

下村 眞美 兵庫県公害審査会会長

(3) 公害紛争事例の紹介

石山 芙美 香川県環境森林部環境管理課大気保全・環境安全グループ主任

3. 特別講演

公害紛争処理における様々な当事者への対応について

横山 雅文 表参道法律事務所弁護士

III. その他 連絡事項等

荒井 勉 公害等調整委員会委員長あいさつ

公害等調整委員会委員長の荒井でございます。本日の連絡協議会の開会に当たりまして、一言御挨拶を申し上げます。

本日は皆様大変お忙しい中御出席いただきまして、誠にありがとうございます。お集まりの皆様方には、日頃より公害紛争の迅速・適正な解決に多大なる御尽力をいただいておりますこと、また、当委員会の業務に対して御理解と御協力をいただいておりますことに対しまして、この場をお借りして改めて厚く御礼を申し上げる次第でございます。



今年の5月に元号が「令和」に改められました。昭和46年に第1回目を開催いたしましたこの連絡協議会も、昭和、平成と時代を重ね、新たな時代を迎えました。この間、公害紛争の状況も、産業構造や生活スタイルの変化、国民の環境意識の高まりなどを背景に、かつての産業型公害から都市型・生活環境型の紛争へと変化してきております。こうしたことから、公害紛争の処理も新たな時代の変化に即した柔軟な対応が求められているところでございます。

当委員会としては、本日の公害紛争処理連絡協議会や毎年秋に全国各ブロックにおいて開催しておりますブロック会議など、様々な場におきまして、公害紛争処理に関する最近の動向や事例研究など有意義な情報・意見交換を進めてまいりたいと考えております。

また、白書や当委員会の機関誌であります「ちょうせい」を活用した情報提供や、皆様方が開催する研修会等への当委員会事務局職員の講師派遣などを通じて、

今後とも皆様方との緊密な連携を図ってまいりたいと考えております。

皆様、御承知のように、公害問題の解決につきましては、まず第1に都道府県・市区町村等における公害苦情相談、第2に皆様方の都道府県公害審査会等の調停、そして第3に公害等調整委員会の調停あるいは裁定と、この3つの仕組みが用意されております。こうした仕組みにつきまして、公害にお困りの方々に周知し、適正に活用していただくことは、制度全体の運用にとって極めて重要でございます。私も委員会といたしましても引き続き制度の周知に取り組んでいきたいと思っておりますが、皆様方、都道府県の現場におきましても制度の御紹介など、一層の御協力をお願いしたいと考えております。

また、公害の紛争の解決に関しては、公害苦情や公害紛争処理の窓口の役割を担う市区町村、都道府県、そして国の3者が役割を分担しつつ機能的に連携することによって初めて、全体として期待される役割を果たしていくことができると考えております。その意味で、この3者の情報共有や連携を図ることが極めて重要であることは言うまでもありません。

本日は、そうした連携を図る上で重要と思われる情報交換の観点から、当委員会からの概況報告、続きまして都道府県公害審査会の現場から3つの紛争処理事例を御紹介いただく予定となっております。さらには特別講演として、「公害紛争処理における様々な当事者への対応」というテーマで、『プロ法律家のクレーマー対応術』などの著書を執筆されております横山雅文弁護士に御講演をいただく予定となっております。横山先生の御講演も、また事例の御紹介も、今後の皆様の公害紛争処理において大いに参考になるものと考えております。

こうしたお話と皆様方との忌憚のない情報交換により、本日の連絡協議会が、公害事件処理を担当する皆様方と私たち達双方にとって有意義なものとなることを祈念いたしまして、私からの挨拶とさせていただきます。

川淵幹児 公害等調整委員会事務局長 による概況報告(要旨)

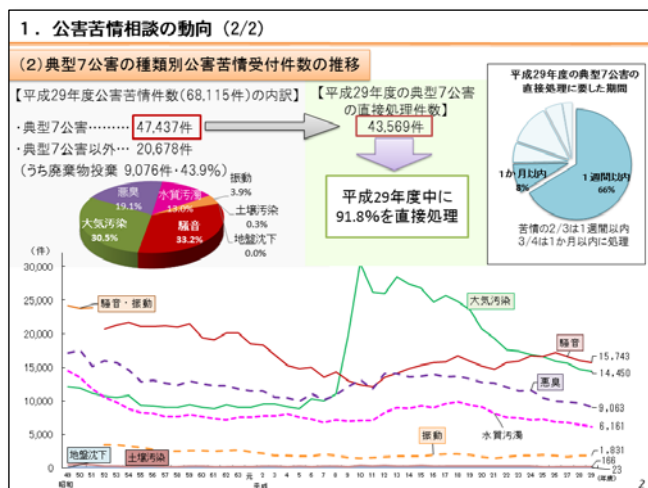
全国の公害紛争処理の概況等について

1. 公害苦情相談の動向

平成 29 年度の全国の公害苦情相談件数は 7 万件弱であり、ここ 10 年間減少傾向にある。

典型 7 公害について種類別で見ると、騒音及び大気汚染が 3 割以上を、典型 7 公害以外では廃棄物投棄に関するものが 4 割を占めている。

典型 7 公害について、受付件数と処理件数を比較すると、約 9 割が当該年度内に直接処理されているとみることができる。その処理に要した期間は、受付件数の 3 分の 2 が 1 週間以内、4 分の 3 が 1 か月以内となっている。これは皆様方に迅速な対応に努めていただいた結果と考えており、感謝申し上げます。



2. 公害紛争処理の動向

平成 30 年度の都道府県公害審査会等の公害紛争処理の状況については、新規に 38 件を受け付け、前年度からのものを含め 75 件が係属し、43 件が終結した。その種類をここ 10 年間で見ると、騒音に係る事件が最も多く、次いで振動、悪臭となっている。近隣の住宅や店舗、農地からの騒音など相隣関係的な事件が増えてきている。

都道府県別の受付・終結件数について、10 年間の合計で見ると、受付・処理にバラツキがある。大都市圏では比較的継続して一定の件数が係属しているが、それ以外の県では何年間で 1 件というような状況で、審査会の回し方について、なかなかノウハウを継承・蓄積できる状況ではないということも聞いており、課題と認識している。

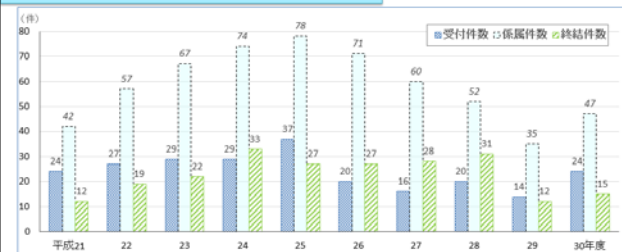


公害等調整委員会の処理状況については、平成 30 年度に新規に 24 件を受け付け、前年度からのものを含め 47 件が係属し、15 件が終結した。近年の傾向としては、平成 30 年度係属中の事件では、騒音事件が約 7 割を占める。また、かつては調停事件が多数を占めていたが、昨今は裁定事件が多数を占める状況となっている (30 年度係属の中では約 9 割)。また、都市型・生活環境型の比較的小規模な事件が大部分を占めることも特徴である。

裁判所からの原因裁定嘱託については、平成 16 年度に初めて嘱託がなされ、平成 30 年度末までに 8 件受け付けている。

2. 公害紛争処理の動向 (公害等調整委員会) (1/2)

(1) 公害等調整委員会での公害紛争事件の処理状況



(2) 近年の特徴

- 平成21年度～30年度の10年間に、年度平均24件程度の事件受付数
- 都市型・生活環境型の公害紛争の顕著化
 - 近隣店舗の室外機からの騒音、飲食店からの悪臭など、比較的小規模な事件が目立つ傾向
- 裁定事件の割合が高い水準 (係属事件の約 9 割)
- 騒音・大気汚染をめぐる事件の割合が高い水準 (係属事件中 騒音: 約 5 割、大気汚染: 約 2 割)

都道府県公害審査会等との関係でみると、都道府県審査会等を経て当委員会に係属した事件が 11 件である。なお、皆様方 (都道府県公害審査会等) を経た後に当委員会に裁定事件が申請された場合に、皆様方の調停手続中の様々な情報や対応等について個別に御教示いただいているところであり、裁定事件の迅速・適正な解決に大変役立っている。

また、当委員会に申請されそうな事案があれば、事前に情報提供いただけると大変ありがたいので、引き続き御協力をお願いしたい。

公害等調整委員会における周知・広報の
取組等

■公害等調整委員会ホームページ

当委員会のホームページには様々な公害紛争処理に関する情報を掲載しているが、まだまだ改善すべき課題がある。随時ホームページの改善を進めており、掲載情報や使い勝手など御意見・御要望をお知らせいただければと思う。

■政府広報ラジオ番組

本年２月に政府広報のラジオ番組で、公害紛争処理制度について分かりやすく解説した。その内容は、政府広報オンラインのＨＰで読むことができるので、御覧いただきたい。

※政府広報オンライン URL :

https://www.gov-online.go.jp/pr/media/radio/w_japan/text/20190209.html

■機関紙「ちょうせい」

当委員会において、年に4回発行している機関紙「ちょうせい」については、今年度は「平成の公害紛争事件を振り返る」をテーマに特集記事を掲載することとしている。先般発行した5月号では、その第一弾として、小田急線騒音被害等責任裁定申請事件について、当時事件を担当した審査官による座談会を掲載しており、御一読願いたい。

2. 機関誌「ちょうせい」

読者会公告第4期要旨

**平成28年
8月**

ちょうせい

特集
【平成の公害紛争事件を振り返る】
～報道員 小田金剛雄が公害訴訟等実証調査と申請事件～

カテゴリー
最新情報

- 環境省に提出された輸送手段別大気汚染削減計画（報告）を公開し、【公害防止の展望】
- 公害防止条例の改正検討の進展し、【公害防止の展望】
- 九州府県（山口・山口）について、【公害防止の展望】

【プラスチック資源循環戦略の策定に向けて】
【環境省発表内容、環境部関係局】

- ・ 公調委では、年4回、公害に関連する学界、国、地方の公害紛争・苦情処理担当者等との情報交流・共有を図るため、機関誌「ちょうせい」を作成し、公害等調整委員会HPに掲載しています。
- ・ 令和元年度は、「平成の公害紛争事件を振り返る」をテーマとして、全4回にわたり特集記事を掲載いたしますので、是非、ご覧ください。

公害等調整委員会HP

↓

左メニュー「広報・報告・統計」

↓

「機関誌　ちょうせい」

■公害紛争処理白書（年次報告）

白書（年次報告）については、今年元号が「令和」に改められたことを踏まえて、「平成の公害紛争事件」を特集テーマとして、当委員会に係属した平成の特色ある事件である、①スパイクタイヤ使用禁止調停等調停申請事件、②小田急線騒音被害等責任裁定申請事件、③豊島産業廃棄物水質汚濁被害等調停申請事件、④清瀬・新座低周波騒音被害等調停申請事件及び⑤神栖市におけるヒ素による健康被害等責任裁定申請事件を紹介するとともに、これらの事件処理が与えた社会的な影響

や公調委が果たした役割を紹介している。特集テーマは、読み物としてまとめているので、白書公表に際しては、御覧いただければ幸いである。

(※註：白書の特集テーマは、本号2ページに全文を掲載)

また、当委員会で受付及び終結した事件として、高知県の悪臭事件、和歌山県由良町の地盤沈下事件、成田市の騒音・低周波の訴え、愛知県瀬戸市の土壌汚染事件、自動車排出ガスによる大気汚染の調停申請を掲載している。

■地方との連携の取組

皆様方と当委員会との情報交換の機会として、毎年秋に全国6か所で、各都道府県の公害紛争処理担当職員を対象に、各都道府県における公害紛争の動向や公害紛争処理と公害苦情処理の連携等についての情報・意見交換を実施する「公害紛争処理関係ブロック会議」、人口10万人以上の市及び特別区の公害苦情相談員等を対象に、公害苦情相談の動向等についての意見交換を実施する「公害苦情相談員等ブロック会議」を開催している。

また、都道府県で行われる市町村の関係者を集めた研修会に、講師の派遣をしており、今後とも皆様とのコミュニケーションを強化していきたいと考えている。

5. 地方向け周知・広報 (1/2)

(1) 都道府県公害審査会等・都道府県主催研修会等への講師派遣

- ① 都道府県公害審査会等の要請により、公害審査会等に当委員会事務局から講師を派遣し、公害紛争処理制度等について講演を行っています。
- ② 都道府県の要請により、都道府県が主催する管内市区町村職員研修会等に、当委員会事務局の職員や公害事情相談アドバイザーを講師として派遣し、公害紛争処理制度や公害苦情処理等について講演を行っています。
- ※平成30年度は、宮城県、山形県、群馬県、新潟県、石川県、山梨県、大阪府及び愛媛県の研修会において講演等を実施

〈参考〉平成31年度・令和元年度における研修会への講師派遣（予定を含む）

都道府県名	実施日	都道府県名	実施日
埼玉県	H31.4.24	大阪府	R元.9(予定)
宮崎県	R元.5.20	宮城県	R元.9~11(予定)
静岡県	R元.5.20	愛媛県	R元.9(予定)
茨城県	R元.5.29	栃木県	R元.10(予定)
群馬県	R元.6.27	広島県	R元.10(予定)
新潟県	R元.7(予定)	山梨県	R元.11(予定)
佐賀県	R元.7~8(予定)	福岡県	RO2.1(予定)
石川県	R元.8~9(予定)		

5

都道府県公害審査会等の現況(概要)

宮城県公害審査会

砕石場をめぐる 30 年をこえる紛争の解決

千葉達朗 宮城県公害審査会前会長から「砕石場をめぐる 30 年をこえる紛争の解決」として、砕石場からの騒音、粉じんの事件を題材に、当事者双方が持っている紛争解決の意欲をどのように調停成立へつなげるか、その苦労や工夫についてのお話をいただきました。



【参考】事件の概要

1. 事件の表示
宮城県平成 28 年(調)第 1 号事件
2. 事件名
砕石場からの騒音・粉じん被害防止等請求事件
3. 申請受付年月日
平成 28 年 7 月 15 日
4. 申請人
宮城県住民 2 人
5. 被申請人
砕石製造販売会社
6. 請求の概要
申請人らは、被申請人砕石場から発生する粉じん及び騒音により、精神的苦痛を受けている。よって、被申請人は、①被申請人砕石場より発生する粉じんを防止するための効果的な粉じん防止対策を講じること、②被申請人砕石場より発生する騒音の発生を防止するための効果的な騒音防止対策を講じること、③申請人らの住居に隣接する市道を走行する砕石運搬車の運行により発生する粉じんの舞い上がり及び騒音を防止するため効果的な対策を講じること、④被申請人設置の沈殿池から A 川に至る配管経路を申請人 B の所有地に関わらない経路に変更すること、⑤申請人ら所有の居宅及び事務所の各所の粉じん付着に対する防去対策を講じること。
7. 終結年月日(終結区分)
平成 30 年 3 月 27 日(調停成立)
8. 終結の概要
調停委員会は、7 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。

兵庫県公害審査会

火力発電所増設公害防止対策等請求事件について

下村真美 兵庫県公害審査会会長から「火力発電所増設公害防止対策等請求事件について」として、火力発電所及び高圧送電線の新設による大気汚染防止等の事案を題材に、被申請人が複数の事業者であり、それぞれに対する請求事項が異なる中で、どのような対応で訴訟へ移行したのか、その苦労等についてのお話をいただきました。



【参考】事件の概要

1. 事件の表示
兵庫県平成 29 年(調)第 1 号事件ほか
2. 事件名
火力発電所増設公害防止対策等請求事件
3. 申請受付年月日
平成 29 年 12 月 14 日ほか
4. 申請人
兵庫県住民 481 人
5. 被申請人
鉄鋼製造会社、電力卸供給会社、電力会社
6. 請求の概要
新設発電所の操業により、大気汚染、水質汚濁等により健康被害等を受けるおそれがある。よって、被申請人 A 社は、①新設発電所を設置してはならない、②新設発電所に係る環境影響評価法に基づく環境影響評価手続を、少なくとも、同法に基づく準備書手続からやり直すこと。被申請人 A 社及び B 社は、①既設発電所からの大気汚染物質の排出、温排水の排出、取水口における塩素系薬剤の利用に伴う環境負荷を、直ちに最大限低減させること、②既設発電所からの排水の温度や温排水の拡散状況に関するデータを開示すること。被申請人 C 社は、①新設発電所で発電される電力を購入することを内容とする A 社との間の電力受給契約を解除すること、②本件発電所から D 変電所に送電される電気のための新設高圧送電線を建設してはならない、③既設発電所から D 変電所に送電される電気のための既設の高圧送電線について、その周辺居住者・通行者への電磁波の影響を低減するための対策をとること。
7. 終結年月日(終結区分)
平成 30 年 11 月 7 日(打切り)

香川県 公害紛争処理事例の紹介

石山 芙美 香川県環境森林部環境管理課大気保全・環境安全グループ主任から「公害紛争処理事例の紹介」として、隣地の事業者が夜間に発生させるエンジン音等による騒音の事案を題材に、各都道府県で多く見られる隣地における騒音被害の調停を進めるに当たり、どのように整理し対応したのかお話をいただきました。



【参考】事件の概要

1. 事件の表示
香川県平成 30 年(調)第 1 号事件
2. 申請受付年月日
平成 30 年 2 月 19 日
3. 申請人
香川県住民 2 人
4. 被申請人
旅客自動車運送会社
5. 請求の概要
被申請人は、旅客自動車運送業を営む事業者で、24 時間稼働しており、夜間において、話し声、クラクション、洗車、マット清掃の機械、車内の掃除、自動販売機使用、エンジン音に係る騒音を発生させており、申請人のうち 1 名は、被申請人が発生させた騒音により、体調を崩し、仕事に支障をきたしている。
6. 終結年月日(終結区分)
平成 30 年 11 月 5 日(打切り)

特別講演

『公害紛争処理における様々な当事者への対応』

表参道法律事務所 横山雅文弁護士

特別講演として、表参道法律事務所の横山雅文弁護士より「公害紛争処理における様々な当事者への対応について」御講演いただきました。

横山弁護士は、顧問先企業の民事介入暴力、悪質クレーム対応の経験から、悪質クレマーを分析し、その対応のノウハウを各種セミナー等で講演するほか、『プロ法律家のクレマー対応術』といった著書を執筆されるなど、クレマー対応の第一人者です。

本稿では、横山弁護士の特別講演の模様をお伝えします。



■はじめに

本日は、公害紛争処理における様々な当事者への対応についてお話をさせていただきたいと思います。

「様々な当事者」というふうにはばかしてありますがけれども、今日お話しするのがどういった人々かというと、少々厄介な人々、社会的相当性を逸脱するような要求をやめようとしなない人々です。民間企業では、こういった人々のことをクレマーと言ったりします。地方自治体などでは、不当要求行為者という言葉を使ったりします。あるいは消費生活センターなどでは、対応困難者という言葉を使ったりします。実態は同じではありますが、今回、こういった人々に対する対応のお話をさせていただきたいと思っています。

私は、今、弁護士業務の半分ぐらいがこういったいわゆるクレマーの対応について、企業、あるいは特殊法人、それから最近多いのが自治体の方々から相談を受けてアドバイスをしたり、実際にこういった人々と直接対応したりしています。

今回御列席の諸先生、公害紛争処理の具体的な対応について御経験をお持ちであり、専門的な知識もおありな中で、私の話がどれほど参考になるか、非常に心もとないところではありますが、最近は公害紛争でも都市型・生活環境型の公害事件が増えておりますので、そういった現状の中で、おそらく調停

手続の中でもこういった当事者に出くわすこともままあるのではないかとというふうに想像いたしますので、私の話を少々辛抱してお聞きいただければと思います。

今日の話のポイントは2つあります。

1つ目は、こういったいわゆるクレマー、ここでは対応困難者といいますけれども、対応困難者の心理的な特質をよく理解するということです。実は、彼らには共通の心理的な特質があります。まず、言葉は悪いですけど、敵を知ることです。彼らの心理的な特質をよく知ることです。

次に、特質を知った上で、その特質を踏まえた対応をするということ、これがポイントの2つ目ということになります。非常に簡単な結論的なことを申し上げるとすると、こういう人々に対して傾聴し過ぎてはいけないということ、もう一つ対応をある段階で切り変えなくてはならないということ、これが結論的なこととなりますけれども、そういったことを念頭に置いてお聞きいただければと思います。

■対応困難者

先ほど対応困難者という言葉を使いましたがけれども、一応どういう人々なのかという簡単な定義づけをしてみたいと思います。

対応困難者、クレーマーというのは、我々が丁寧に説明・説得を繰り返しているにもかかわらず、社会的相当性を逸脱する要求をやめようとしなない人々のことをいいます。例えば調停の現場などでは、自分たちの要求する調査をしなければ、調停の進行をさせることができないと、また、直ちに自分たちの要求する書類・情報を出すよう声高に要求し、それを強硬な態度で言い続ける、結果として調停の円滑な進行を妨げるというような当事者、こういう人々が考えられます。こういう人々に当たったときにどう初期対応するかということが重要です。

初期対応のポイントとしては2点あります。

1つ目は、彼らの社会的相当性を逸脱するような極端な要求に対してお断りをするわけですが、そのときに丁寧な説明・説得をするということです。ここで丁寧なというのは、文字どおりで言えば、分かりやすいということです。実はここで私が言っている「丁寧な」というのは、少し違う意味があって、「丁寧な」というよりは「率直な」ということです。「こういう資料を出してもらわないと我々としては調停に応じられない」というふうに強硬に言われたときに、お断りはするわけですが、そのときに耳障りのいいような一般的な言葉で論点をずらさないことが大事です。「御意見はごもっともなのですが、我々公害紛争処理においては、こういう観点からこういう公的な費用を出して皆さん方の申出に対応しております」というような一般的な説明で答えられないということです。率直にまず答えるということです。「誠に申し訳ないですが、今御要望いただいた資料については、こういう観点から、本調停ではお出しすることはできません。といいますのは……」と、そこから理由を説明するというのです。率直に答えるということです。

往々にして、強硬な態度でちょっと理不尽な要求をされたときに、これをそのままお断りしたら、ここで紛糾してしまって、もめてしまうのではないかと懸念から、耳障りのいい言葉で、言葉は悪い

ですが、逃げてしまう。そういうような回答をすることが、まああるかと思いますが、それがかえって彼らのクレーマーのスイッチを入れるというか、そういうことになりがちです。

どういうことかという、と、「俺の要求に真正面から答えていないじゃないか」と、こういう感覚です。「俺の話を聞いていないじゃないか」「まともに答えようとしていないじゃないか」と、これが割とスイッチが入る原因となります。

最近こういう相談がありました。これは調停ではないのですが、私の顧問先の鉄道会社の企画しているイベントがあります。どういうイベントかという、各駅を降りて、その名所に到着すると携帯電話に指示が来て、その指示をこなしていくとヒントが出てきます。そのヒントをもとに、その名所を巡って、名所のスタンプをもらって帰ってきて、また次の駅へ行くと、こういったイベントなのですが、そのイベントの企画に対して、ある団体の方から鉄道会社に抗議がありました。

こういった抗議かという、名所を巡る際に、エスカレーター、あるいは階段でしかその出口にたどり着けないというルートが1か所あったのです。「そういったルートを設定するというのは、車椅子を利用してそのイベントに参加しようとしている障害者を排除する、差別するものではないか。こういう企画はやめろ」というような御意見を頂いたことがあるのですが、鉄道会社の当初の回答というのは一般的な回答でした。「障害者の方々にも広く御利用できるようなイベントを企画してまいりますので、御容赦ください」といったような回答案です。

私が相談を受けて申し上げたのは、これは率直な回答になっていないと、こういう回答をしたら後で逆に長引くのではないかというお話をしました。障害者差別解消法に違反するのではないかと。面と向かって聞かれているわけですから、それについてはきちんと答えるということです。こういう観点から、残念ながら全ての障害者の方に御参加

いただける企画とはなっておりませんが、できるだけ多くの方に参加いただけるという企画を目指しており、今回の企画は直ちに障害者差別解消法に違反するものではないと考えますと、そこまでははっきりお答えしたほうがいいのではないかというアドバイスをしました。

往々にして逃げる回答、これがかえって事態を紛糾させるということがあります。ここでいう丁寧な説明・説得というのは、その要求をされている方の真意に応えるということ、その要求の核心に応えるような率直な説明・説得をするということです。率直な回答をすることによる紛糾をおそれないほうが、かえって調停をうまく進行させることができるのではないかと私は考えています。

次に、2つ目が説明・説得を繰り返すということです。

昨今の状況が関係するかどうかと思うのですが、我々弁護士の仕事でも、自分の依頼者あるいは訴訟の相手方に対して説明・説得をするという機会がありますが、なかなか1回、2回の説明・説得では理解していただけないです。クレーマー等の対応でも、彼らの理不尽な対応に、こういう理由からそういう要求にはお応えできませんと1回説明しても、絶対1回では納得していただけないです。

昨今の状況というのはどういうことかという、一般的に今のお客様であるとか、弁護士では依頼者、そういった一般の人々というのは、無理難題な要求をしても、「あんた、それはちょっと通らないですよ」とか、「それはちょっと筋が違うのではないですか」と、こう言われた経験がないのですね。ですから無理難題な要求を主張して、それをやり込められたという経験がないわけです。ですから、割と好き勝手なことを言うわけですね。

説明・説得をするのだけれども、自分の要求というのは常に正しいのだという、そういう独善的な思いがあるのだと思いますけれども、説明・説得を1回、2回では聞いてもらえないのですね。ですから、

繰り返し説明・説得をする必要があるということです。何回も同じことを説明させられていると思うかもしれませんが、理不尽な要求をする人、社会的相当性を逸脱するような要求をする人々には、10回は同じ説明をしたほうがいいということです。

そういう説明・説得をするときの私なりの精神の持ちようなのですから、人は何でも話せば分かるという観点から、納得してもらおうと思って説明・説得を繰り返すと、これは非常にしんどいです。そうではなくて、諦めてもらうという、そういう観점에서説明・説得を繰り返したほうが実はうまくいきます。

こちらが説明・説得していることが間違っていたら駄目ですけども、正しいことを説明・説得した上で、社会的相当性を逸脱する要求をやめてもらうということです。諦めてもらうというのは、「俺はちょっと納得できないけど、そういう観点もあるのか」と、「ひとつここは予をおさめるか」と、こう思ってもらおうということです。それで十分だということです。

こういったことを繰り返すことによって、最初は厄介なことを言っていた人がだんだん穏当になっていくのです。当事者とのうまいやりとりを繰り返すことによって、良好な関係を築いていくということです。

その際、冒頭でも言いましたが、傾聴し過ぎないということも大事です。無理難題な要求については率直に答える。できないものはできないと言う。そこで少し論争になったとしても、そこでは引かないということです。延々に言い分だけを聞いているというのは、あまりよくありません。どうしてかという、聞き過ぎることによって、こういった社会的相当性を逸脱する要求をやめようとしないうのペースになってしまうということです。調停手続であれば、延々にその人の理不尽な要求を披歴し続けさせるということになります。これは円滑な調停

の進行の妨げになりますので、少し押し返すということが大事です。

話が長くなってきた時点で、「すみません誰々さん、お待ちください。今おっしゃられたことは、こういう理由から、こういう資料が欲しいということですね」と、「それについて、少々我々として評議に入りたいと思いますので……」と、適宜評議なんかを入れて、どういうふうに言って彼らを諦めさせようかという話し合いをして、しばらく時間が経ってから、「評議の結果ですけれども、やはり我々としては、こういう理由からそういう資料の求めにはこの調停では応ずることはできません」と、そういうふうに答えるということです。押し返すということも必要だということです。

こういうやりとりを繰り返して、できるだけ調停当事者を対応困難者に変えないようにするということです。対応困難者のスイッチを入れないようにするというのが大事だと思います。

■ 対応困難者の特質

これは一般的な話ですが、次に今日のポイントのお話をします。

こういった対応困難者なりクレーマーの心理的な特質ということです。特質としては2つ挙げられると思います。1つ目は「執拗性」ということ、しつこいということです。2つ目が「攻撃性」です。攻撃性というのはどういうことかという、調停で例えるならば、自分の納得のいかない調停進行だと、調停外で攻撃に出るということです。調停外での攻撃とはどういうことかという、例えばネット上に調停の進行などを記載して委員の誹謗中傷をすると、あるいはこういった事案があるかどうか分かりませんが、委員の方が弁護士であれば、弁護士会に懲戒の申立てををするといったことをやりかねないということです。非常にしつこくて、調停外で攻撃に出てくると、こういう特質を持っています。

一番大きな特質、一番厄介なところは、何といっても彼らの執拗性です。しつこいということです。しつこいというのは、2つの側面があります。

1つは、1回の要求を受けて説明・説得をすると、その話し合いの中で、彼らは非常に頑迷・固陋だということです。我々の説明・説得を受け入れてくれない。また、元の理不尽な要求に戻ってしまう。それが繰り返されるということです。「申し訳ないですけども、申出の苦情については、公害とは関係のない事案なので、我々としては取り扱うことができません。対応することができないのです」と言っても納得しないで、これこそまさに現代型の公害だといって譲らない。あるいは調停が終結後、進行に不満があったのか、何度も連絡してきて、あの進行には不服があると、もう一回再開してほしいと、やり直してほしいと、事務局の職員の方をつかまえて、延々とクレームを言うというようなしつこさ、頑迷固陋さともう一つが諦めの悪さ。「それはできません、調停は終結しております」と言っても諦めないで、延々に「やり直せ、もう一回自分の話を聞け」と言い続けるという特質を有しています。

彼らとの交渉の一番特徴的なものは何かということなのですが、彼らを説得している調停の委員の方、彼ら、そういった交渉の当事者というのは、頭が熱くなっていますから、客観的に自分たちの交渉を見ることはできないと思いますけれども、部外者になって、第三者になって、そういったいわゆる対応困難者とそれに対応される方との交渉を見ると、一言で言うと堂々巡りになっているのですね。要するに議論が空回りしているわけです。ですから、端から見ると無益な議論を延々と続けているわけです。

では、なぜ、堂々巡りになるかということです。堂々巡りになる原因は3つあります。

1つ目は何かというと、対応困難者の要求の前提となる彼らの事実認識が間違っているということです。思い違いをしている。臭気の発生原因は絶対に

ここだというふうに主張しているのですが、何回臭気調査をその発生源のところで調査をしても、基準値を超えるような臭気は出てこない。にもかかわらず絶対あそこの場所だと言い張って、自分の事実認識の誤りを認めようとしません。これが1つ目です。

2つ目は、自分の要求に結びつける論理に著しい飛躍があるということです。

よくあるのが抽象的な権利に自分の具体的な要求を結びつけるということです。良好な環境で生活する権利は我々にあるのだから、こういった自分たちの要望については、事業者に対してあなた方は強く出なければいけないと、具体的なその人の要求を聞くか聞かないかというのは、まさに具体的な問題であって、そういった抽象的な権利から判断できるわけではないのですが、そういった抽象的な権利を盾に自分の要求に無理やり結びつけるということです。論理に飛躍があるということです。

ちょっと場面は変わりますけれども、生存権であるとか知る権利といった権利を持ち出して、自分たちの要求に応えるべきだということを言われます。そういうときに、「確かにそういった生存権、環境権、あるいは知る権利というのは、尊重に値する非常に重要な権利だとは思いますが、今回の具体的な誰々さんの要望について、それを我々が受け入れるか、受け入れないかと、これはまたちょっと別の問題です」と言って、はっきり押し返すということ、こういうことが必要です。

3つ目は、極端に自己中心的な価値観に従って要求をするということです。例えば、ああいった事業者、あれは存在自体が許せない。例えば電力会社に対して、二酸化炭素を発生させるような火力発電をしているような電力会社は、今後無くなっていくべきだと、だから電力会社が我々に対して迷惑をかけるような、そういった環境をつくっているのであれば、それはあなたたち、厳しく電力会社に対応してくださいと、こういった要求。価値観が非常に偏っていて独善的だということです。

問題は、こういった思い違いとか、論理の飛躍であるとか、価値観が偏っているというのは普通の人でも往々にしてあることですけれども、対応困難者とかクレーマーというふうに言われる人々というのは、そういった自分の誤った事実認識や論理の飛躍や、あるいは極端な自己中心的な価値観を決して改めないということです。皆さん方が一生懸命説明・説得をしても、一向に歩み寄らない。改めない。

どうして改めないのかということ、それはこういった人々の共通の特徴ですけれども、自省心が欠如しているということです。自省心というのは、ひょっとしたら自分の言っていることが間違っているのではないかなと、こう思い直すこと、これがないわけです。どうしてないかということになりますけれども、精神医学の分野で最近注目されている概念として、パーソナリティー障害という概念があります。パーソナリティー障害というのは、御存じの方も多いと思いますが、偏った思考や行動パターンを繰り返すことによって、社会的に不適合を起こす人々のことをいいます。

その中でも一番多いと思うのですが、自己愛性パーソナリティー障害、非常に自己愛が偏っている、不健全な自己愛を持っている。その結果、他人からこういった説明・説得を受けても、「そんなことは聞く耳持たんと、私の見解が正しいのだと、あんた方は私の言うことを聞いていればいいのだ」と、こう言って他人からの説明・説得を絶対に受け入れない。場合によっては激高すると、こういうタイプですね。自己愛性パーソナリティー障害そのものでなくても、そういった周辺にいる気質を持っている方々、こういう人々が対応困難者になったり、クレーマーになったりしているのだらうというふうに私は常々考えているわけです。というのは、こういった自己愛性パーソナリティー障害の人々の言動の特徴と対応困難者、あるいはクレーマーの言動の特徴は非常に重なるからです。

大事なことは、彼らは往々にして自分の事実認識の間違いや論理の飛躍や価値観が偏っているということを説明・説得によって認めない。こういう傾向にありますから、常に彼らとの交渉は堂々巡りに、平行線になるということです。議論をしていると、交渉をしているとき、あるとき気付くわけです。さっきから同じ話の繰り返しになっているじゃないかと、そう気付いたらどうするかということです。彼らの要求を受け入れるか、受け入れないかという交渉を打ち切る方向にかじを切るということです。どうやって打ち切るのかということです。

「申し訳ないですけども、さっきから要望を受けていますけれども、再三お答えしているとおりに、我々としてはそういう要望にお応えすることはできません」と、「調停の時間も限られておりますので、この辺でちょっとその話は打ち切らせていただきます」といきなりやったのでは、「私の話はまだ終わっていないよ」ということになるわけです。「俺の話は終わってはいない」と、「もっと聞け」ということになります。

ではどうするのかということですね。彼らの要望が受け入れられない本質的な理由だけを繰り返し彼らに説明するということです。それだけです。彼らは自分たちの要求を正当化するのに、いろいろなことを言います。その過程で間違ったこと、あるいは調停委員の方々、あるいは相手方当事者に対する誹謗中傷なんかも織り交ぜながら話をします。そのときに、一つ一つ彼らが言っていることの間違いを指摘してはいけないということです。彼らの主たる要望、主訴が通らない本質的な理由だけを彼らの話が終わったときに指摘するということです。

「申し訳ないですけども、臭気の発生源は各調査の結果、あの事業者ではないということが判明しておりますので、御希望には沿うことはいたしかねます」と、それだけを答えるということです。事実認識の間違いがあるのであれば、事実認識の間違いを指摘する。抽象的な権利から、自分の具体的な社会

的相当性を逸脱するような要求に結びつける人に対しては、「そういった抽象的な権利が大事なのは分かっておりますけれども、承知しておりますけれども、そこから直ちにそういった具体的な権利や要求が認められるというわけではありませんで、申し訳ないですけども、我々としてはそういった御要望はお受けいたしかねます」と、それだけを指摘するという、それを繰り返すということです。ですから、何を言われても、彼からどのような話を持ちかけられても、答えるのはそれだけということです。それを繰り返すわけです。

そうするとどうなるのかということです。彼らの要求は必ずトーンダウンしてきます。どうしてかというと、彼らの要求に応じることができない。その本質的な理由を何回も繰り返し言われていると、それは彼らのウィークポイントなわけですから、だんだん議論、交渉のエネルギーが落ちてくるわけです。トーンダウンしてきます。トーンダウンしたところを見はからって、先ほどから同じ話の繰り返しになっておりますねと、申し訳ないですけども、我々評議した結果、そういった御要望に応ずることはできないという結論が出ておりまして、この結論は変えようがありませんと、変えることはありませんと、申し訳ないですけども、御要望については、これでお話を終わらせていただいてよろしいでしょうかとって話を終えるということです。

トーンダウンさせてから話を終えるということです。頭にきているときに、もう時間だからこれ以上聞けませんかやっちゃうと、何だ、あんた方は我々の話もよく聞きもしないでと、こうなるわけです。彼らの要望に応えることができない本質的な理由だけを端的に、やんわりと何回も指摘するという、これが彼らの理不尽な要求、社会的相当性を逸脱するような要求を終わらせる一つの技術になります。

こういうことをしないで、直ちに紛糾してきたので、そういった要求をお断りする。彼らがエキサイトしている段階で打ち切るということになると、彼

らから嫌な感覚、恨みの感覚みたいなものを持たれるわけです。これは非常によくないです。トーンダウンさせて、エネルギーを落としてから、その要求に関する交渉を打ち切ると、こういうことが非常に重要です。

もう一つの彼らの特質としては、攻撃性があります。調停外などで迷惑行為を仕掛けてくるというようなお話をしましたけれども、こういった迷惑行為というのをいきなりやってくる当事者というのは少ないと思います。調停等で紛糾する、交渉が膠着する。こういったことから、彼らはこういった嫌がらせ行為をしてくるわけですね。ですから、できるだけ彼らとの感情的な対立を生まないように進行させていくということが大事だと思います。

そのときに大事ななのは、彼らの話を延々と聞くということではなくて、押し返す。押し返す過程で交渉を打ち切らなければならない場合も出てきます。そのときには、トーンダウンさせて打ち切る。トーンダウンさせるためには、どうするのかというと、彼らの要求に応ずることができない本質的な理由、それだけを何回も何回もやんわりと指摘するということですね。これが非常に大事だと思います。

■対応困難者の背景

ちょっと話は離れるというか、背景的なお話になりますけれども、どうしてこういった人々が増えてきたのか。実感として感じられているのではないかと思います。特に公害問題についての苦情処理を担当されている自治体の担当の職員の方などは、非常に強く感じられている。こういう人が多くなったということです。強く感じられていると思うのですが、これは何かというと、民間企業との対比で言うと非常に分かりやすいです。

民間企業が十数年前から、非常に「顧客主義」ということを標榜しています。我々企業というのは、お客様が納得・満足する、そのために存在しますと。ですから我々はお客様が納得・満足するまでと

ことにお付き合いしますと、こういったのが顧客主義の標榜です。

そういった民間の顧客主義が進むにつれて、クレーマーも増えてきているということです。要するに、顧客主義とクレーマーというのは、表裏一体だということです。これを皆さん方のお仕事に置きかえていくと、顧客主義的な行政サービス、司法サービスが浸透してきたということです。今から二十数年前では、ちょっと考えられないぐらい行政サービス、あるいは司法サービスが顧客主義的になっています。

私は、こういった不当要求行為者やクレーマーの対応で、民間企業や自治体の依頼を受けて対応していますけれども、私の率直な印象からすると、民間企業よりも今や行政サービスのほうがより顧客主義的になっているという感じがします。顧客主義というのは非常に素晴らしいことではありますが、その反面、全ての人に対して、全ての市民に対して顧客主義を貫くということをやっている、クレーマー、あるいは対応困難者につけ込まれてしまうということです。そういった人々に対してまでも、顧客主義を最後まで貫くというのは、非常に大きな問題があるということです。

ここで大事なことですけれども、大事なことというか、残念なことかもしれませんが、皆様方のように公共的なサービスを提供される方々というのは、民間企業よりも、より不当な要求を本質的に受けやすいということです。

本質的に受けやすい理由というのは2つあります。

1つ目は、皆様方のサービスに対価がないということです。申立費用は取っているというふうに思われるかもしれませんが、申立費用と調停のサービスというのは、対価的な関連性はないです。あれは手続的な費用ですが、ところが民間企業には必ず対価があるということです。1万円なら1万円のサービス、1万円の製品なら1万円と、必ず対価が決まっています。対価があるとどうなるかということです。

要求をする側も無意識ですが、対価性のリミッターが働くということです。1万円の製品なら1万円分のクレームということです。ところが対価性がないとどうなるかということです。そのリミッターが働きませんから、無制限の要求になりがちだということです。無制限というのは費用度外視、時間無制限ということです。

しかも皆さん方の職務というのは、非常に高い公共性を有しています。公共の奉仕者的なイメージで、彼らから捉えられているということです。我々は公害問題の被害者なのだから、被害者に寄り添って、被害者の意を酌むような対応をすべきじゃないかと、こういうふうには強硬に要求されるわけです。先ほどの無制限の要求ということで言えば、どんなに時間がかかっても、どんなに費用がかかっても、我々が納得する調査をしてほしいと、調査を続けてほしいと、こういった要求に結びつきがちだということです。

何が言いたいのかというと、公共的なサービスを提供される方々というのは、民間企業よりもより限界設定が必要だということです。1つの要求、それをお断りする。その問題について解決をつけるのに、時間的な制限を設けるということです。

■対応の切り替えの必要性

こういうような顧客主義的な対応に対して、私は法的な対応と言ったり、リスク対応と言ったりしていますが、対応の切り替えが必要だということです。入口は顧客主義的な対応だと思います。その人が納得・満足するまでお話しします。ですけれども、そういった話を繰り返している中で、話が堂々巡りになってくるのはなぜだろう。この人、事実認識の誤りや論理の飛躍や独善的な価値観を改めないからだ。これは幾ら言っても同じだ。1時間も2時間も経っている。なかなか調停が進まない。

そうになったら対応を切り替えなくてはならないということです。顧客主義的な対応から離れるという

ことです。顧客主義的な対応から離れてリスク対応にかじを切るとということです。リスク対応というのは、調停の円滑な進行を妨げるような状況を回避するということです。

そのためにどうするのかというと、長時間にわたる彼らとの交渉を避けるということです。避けるためにどうするか、交渉を打ち切るということです。調停を打ち切るということではなくて、その要望についての話し合いを打ち切るということです。こうすることをしないで、延々に彼らの話を聞いていく。要望を聞き続ける。そうこうしているうちに、恐らく調停手続というのは混乱していくと思います。

これはどうしてかということですね。それは、こういうことを言ったら非常に失礼なことになりますけれども、彼らと長期にわたって交渉することによって、皆さん方の能力が低下するからです。

これはどういうことかといいますと、少々話は飛びますが、今日御列席の方々は、私と同業の方が多いかと思いますが、我々弁護士も、自分の依頼者がクレイマーになったり、相手方がクレイマーになったりすることがよくあります。クレイマーになった、そういった依頼者や相手方から業務妨害を受けることがあります。弁護士に対する業務妨害というのは、ネット上の誹謗中傷とか、あるいは濫用的な懲戒の申立てですが、そういうことが非常に多くなったので、私の所属する東京弁護士会でも業務妨害対策委員会というものがあまして、そこでこういった業務妨害に対してどう対応するのかといった話し合いなどを行っているわけです。

その業務妨害対策委員会で、あるときに精神科のお医者さんを講演に招いたのですが、その精神科のお医者さんの話で、私は非常に強く印象に残ったことがあります。精神科医も患者がクレイマーになって、非常に厄介な思いをすることがあるとおっしゃるんですね。その先生が言うには、注意しなければいけないのは、患者がクレイマーになると、医師は著しくファンクションを落とすということです。フ

アクションというのは機能ということですが、能力という言葉に置きかえてもいいと思います。交渉相手がクレーマーだと、対応する人というのは能力を著しく落とすということです。

これはどうしてかということですが、皆さん方も、私も同じなのですが、そういったクレーマーなり対応困難者に対して、我々は一種の嫌悪感を持ちます。何でこの人こんな当たり前の理屈を分かってくれないのだろうと、いいかげんにこういった理不尽な要求をやめてもらえないだろうかと、何を考えているんだらうこの人はと、嫌悪感、場合によっては恐怖感かもしれません。

人間というのは、そういった嫌悪感なり、恐怖感を抱いている相手方と、長期にわたって交渉すると、その嫌悪感なり、恐怖感を打ち消すために精神的なエネルギーの大部分が使われてしまうので、判断に必要なエネルギーが残っていないわけです。ですから、こういった人々と長期にわたって交渉すると、判断能力が落ちてくるわけです。判断能力が落ちた結果どうなるのかというと、やらなくてもいいことをやってしまう。あるいはやってはいけないことをやってしまうということにつながります。

調停とは少し離れたお話になりますが、私の顧問先のある特殊法人の系列の地域事務所、そこの所長さんがあるときその事務所で有名なクレーマーに呼びつけられたことがありました。

どういうクレームかというと、そこの事務所の駐車場に障害者用の駐車スペースがあるのですが、その障害者用の駐車スペースにその有名なクレーマーが駐車しようとしたときに、うまく駐車できなくて、バンパーを壁にぶつけてしまって、怒鳴り込んでいたわけです。おまえのところの駐車場は駄目だと、なっていないと、障害者用の駐車場としては、あんなのはけしからんと、直ちに直せと。ついては今日これから自分は仕事があるから、仕事終わりの夜の8時に自宅に来いというふうに呼びつけられて、そ

の所長さんともう一人の職員の方がその人の自宅に行ったわけですね。

自宅に行って、さんざん説教をされて、おまえら、2人じゃ役不足だと、証人が足らんと、帰宅した職員をあと二、三人呼べとあって、既に8時、9時になっているのに、その所長さんは帰宅している職員の方に電話をかけて、その自宅まで来てもらって、5人そろって、ずっと説教を受け続けて、解放されたのが翌未明の午前3時でした。

その過程で何をしたかというと、念書を書かされているのです。駐車場における損害については、誠意を持って我々は賠償いたしますと、そのほかにその人が言い続けている不当要求があるのですが、その要求についても誠意を持って我々は検討させていただきますというような誓約書みたいなのを書かされているんですね。

随分気の弱い人々だなと思われるかもしれませんが、大体人間というのは、同じ環境に置かれれば、同じような行動をとります。要するにクレーマーからさんざん延々と説教を受けて、しかもそのクレーマーというのは障害者の方なんですね。障害者の方だから、何か障害者の方の言うことを聞かなくてはならないのではないか、障害者の方の要求については全て受け入れなくてはならないのではないかと、こういった感覚は恐らくその所長さんにあったのだと思います。延々と明け方の3時まで話を聞かされた挙げ句、念書を書かされてしまった。要するにやってはいけないことをやってしまったということです。これはなぜかということです。彼らと長期にわたって渡り合うことによって、判断能力がなくなっているということです。

ですから、理不尽な要求をする人々、社会的相当性を逸脱するような要求をする人々の話を延々と聞き続けるということは、実はリスクなことだということです。全く心がフラットで、彼らの理不尽な要求を長時間にわたって聞き続けることができる人というのは、恐らくいないのではないのでしょうか。

その過程で必ず我々は彼らに対して嫌悪感なり恐怖感を抱きます。それを打ち消そうとします。打ち消す過程で疲弊してしまい、判断ミスをするということになります。

ですから、彼らとの1つの問題について、長期にわたる交渉は避けなければいけないということです。単に精神的に疲弊するということだけじゃないということです。我々の能力を彼らは低下させるということです。その結果、調停が混乱するということになります。

■対応困難者の目的・心理構造

さらに彼らの心理構造について、もう少しお話をしたいと思います。

彼らは非常に無理な要求をあたかもそれが当然の要求のことにように、執拗に要求をし続けます。その目的は何かということですが、申立ての趣旨の実現、自分たちの言い分を通すための要求だろうと、そのために一生懸命やっているのだらうと、こういうふうに思われると思いますが、実はそれは少し違っているということです。彼らが調停の申立てなり、裁定の申立てをしたりして、その申立ての趣旨というのは、当然大前提の目標ですが、その過程でいろいろ社会的相当性を逸脱するような要求を繰り返す、その個々の要求の目的は何かというと、ほとんどの場合、自分の精神的な自己満足です。

自分の精神的な自己満足というのはどういうことかということ、調停委員の先生方に自分の要求をぶつける。自分の思っていることを大上段で演説する。それを聞かせる。場合によっては、その要求を一部のませる。そういうことで、自分の有能感を確認しようとしているということです。ですから、個々の社会的相当性を逸脱する諸要求の本当の目的は、自分の有能感の確認などの精神的な自己満足だということです。

そんな要求を頻繁にされては調停の手続が長引いて、ひいては誰々さんの申立ての趣旨、この実現が

遅くなってしまうのだが、どうしてそういう紛糾されるような要求を頻繁にされるのかなと、そう思われるかもしれませんが、そういった諸要求というのは、自分の調停なり裁定の申立ての趣旨の実現のためにやっているというよりも、自分の有能感の確認のためにやっているということなのです。

ですから、調停手続において、調停の進行を妨げるような要求をし続ける人、そういう人の心理的な背景に何があるかということ、自分の有能感の確認不全があるわけです。自分は非常に有能な人間、非常に尊重されるべき人間なのだけれども、周りは必ずしもそう扱ってくれないと、そういう欲求不満があるわけです。

それを調停手続の中で自分の要求を通そうとする。自分の要求を通す過程で、自分の意見を披歴する。調停委員の先生方にそれを聞かせる。そうすることによって、自分の有能感を確認しようとしているということです。

何が言いたいかということ、彼らの言動というのは、経済的な合理性がないということです。そんなことばかりやっていたら、解決が長引くばかりですよ、何でそんなことを要求し続けるのだらうと、経済的な合理性があれば、ここでもめたらきちんとした調停の成立が先延びになるので、ちょっと引っ込めようかと、こうは考えないということです。それよりも自分の有能感の確認のほうが重要だと、経済的な合理性がないということです。ですから、彼らのこういった理不尽な要求に長時間つき合うと、延々と調停の手続が長引いてしまうということです。

もう一つ彼らは妥協案を受け入れないということです。こういった資料は、収集するのに時間がかかってしまうので、こういった部分的な資料であれば比較的短時間に収集できるので、これでいかがでしょうかと妥協案を示します。大概の場合、彼らはそれを受け入れないです。どうしてかということ、彼らは常に自分の思いどおりにすることに執着するからです。自分の思いどおりに要求が通らなければ、自

分の有能感は実現できないからです。ですから妥協案、折衷案、そういうものを相手方に提示して交渉を乗り切ろうと、そういう試みというのは往々にして失敗します。

さらに、彼らはこういった公害によって、自分たちは苦しめられている被害者であると、あるいは社会的な弱者であると、そういった被害者、社会的弱者を救済するのがあなたたちの役目でしょうと、そういった公共の奉仕者的な観点から、自分の理不尽な要求も、あたかもそれが当然のこゝろのように繰り返し要求してくるわけです。

冒頭で申し上げたとおり、彼らは自省心、自分の事実認識や論理の飛躍や自分の価値観が偏っているということを認める、そういったことがなかなかできない人々なので、常に彼らは皆さん方の合理的な説明・説得には応じないということになります。彼らの要求には応えないのだけれども、非常にしつこく要求しているから話だけは聞こうかとなると、延々に調停の手続が延びる。しかも彼らは彼らなりに自分の要求は通らないということに苛立ちを持ちます。そうするとどうなるのかというと、調停外での攻撃に出てくるということです。ネット上の誹謗中傷や、あるいは場合によっては弁護士会に対する濫用的な懲戒の申立てなどに出てくるということになります。こういった彼らの特質を踏まえて対応を考えるということです。

■対応の基本

よくある彼らの出だしの要求として、謝罪を求めるといったことがあります。どういった謝罪かというと、あなたの今の説明少しも分からなかったよ。もう少し分かりやすい説明してくれと、あなたの説明は全く分かりづらいと、説明が不十分だよと、こういうクレームを受けることがあります。そのときに、申し訳ありません。少し私の言葉堅かったですかねと、申し訳ないです。今後分かりやすい説明を心がけますのでと率直に謝罪するということです。

それはちゃんと私が説明しているのだから、それを理解しないあなたが悪いのではないかなと言わないということです。率直にまず謝罪する。私の説明少し分かりづらかったですかねと、申し訳ないですと、躊躇しないで簡単に謝る。しかし、いつまでも謝り続けないということです。

あんた、それじゃ真摯な謝罪と言えないじゃないかと、もう少しきちんと謝ってほしいなどと言われても、今申し上げたことで相応な謝罪というふうに考えておりますので、これ以上の謝罪の御要望については対応いたしかねますと、執拗な謝罪要求については、はっきりとお断りをするということです。

「謝れ」「謝らない」といった議論を続けないということです。入口の段階で、よくこういう要求があります。

核心の彼らの社会的相当性を逸脱するような要求、それに対しては丁寧に断るということです。丁寧にというのは、最初に申し上げたとおり、まず率直にということです。できないものはできないというふうにはっきり断る。できない理由について繰り返し説明する。そこで見極めをつけていくわけです。この人は話せば分かる人なのか、それとも自省心がやや足りなくて、このままだと延々と交渉を続けることになる、そういった人々なのか、見極めをつけるということです。

この人は少し自省心に欠けるなど、このままだって堂々巡りの交渉が続くだけだなと思ったら、交渉を打ち切る方向にかじを切るということです。かじを切ってどうするのかと、先ほど申し上げたとおり、その要望にお応えすることができない本質的な理由だけをやんわりと繰り返し説明する。それも言いたいことを言わせるということです。思う存分言いたいことを言わせておいて黙って聞いている。最後に申し訳ないですが、こういう理由から御要望にはお応えできません。また、言いたいことを言う。最後に、申し訳ないですが、我々としては、そういった

御要望にこういう理由からお応えできないのですと、これを繰り返すということです。

そうすると、どんな当事者でもトーンダウンしてきます。トーンダウンしたところを見はからって、先ほどから同じ話の繰り返しになっていますねと、調停の進行を優先したいと思いますので、とりあえず先に進みましょうかと言ってその問題について、その要求についての交渉を打ち切るということです。

もう一つこういった対応困難者で、エキセントリックな言動に出る人がいます。すごく怒号を発するとか、誹謗中傷を繰り返すとか、そういうときに黙ってそのまま発言させないということが重要です。イレギュラーな発言があったら止めるということです。

例えば、調停委員の先生方を侮辱するような発言、あるいは訴訟の相手方を誹謗中傷する、あまりにひどい誹謗中傷をするような発言をするときには、ちょっとお待ちください。そういった極端な誹謗中傷な発言をされると調停が紛糾しますので、おやめいただけますかと止めるということです。これをやらないでそのまま話し続けさせると、どういうことになるのかと、困難対応者のペースで調停が進行するということになります。進行するといつか、進行が妨げられるということになります。

ですから、そういったイレギュラーな言動は、その言動があったときに速やかに止めるということです。例えば机をたたいたりすることもそうです。何で俺の言うことを聞けないんだと、その机をたたくような行動は調停の場にふさわしくないで、おやめいただけますかと制するということです。これが非常に大事です。スルーすると、そういう暴力的な交渉が続きます。暴力的な交渉というのは、往々にしてエスカレートします。大声で言って俺の言うこと聞かなければ、机をたたいてやろうかと、机をたたいて俺の言うこと聞かないんだったら、机をひっくり返してやろうかと、こうなるわけです。ですか

ら、できるだけ小さなイレギュラーな言動があったときに、それを止めるということです。

同業の弁護士の先生だったらお分かりいただけると思いますが、証人尋問における誤導尋問を異議で止めるのと同じことなのです。弁護士の先生によっては、自分の言いたいことを自分で証言して、自分で言ってしまって、証人にうんと言わせるという尋問手法をとられる方がおられますが、そのままやらせてしまったら延々続くわけです。そのときに我々は「異議」と言って止めるわけです。そういうのをずっとやらせておくとそのペースになってしまいますので、まずは止めるということです。異議を差し挟むということです。イレギュラーな言動があったら、当事者に対しても、それは待ってくださいと、ここでそういうことを言われても紛糾するだけですよと、止めるということです。これが非常に大事です。

私の依頼者、顧問先で鉄道会社があって、よく騒音などで仮処分の申立てなんかを受けることがあります。そのときに、審尋の場で、その申立てをした申立人が鉄道の事業者の担当者やゼネコンの方々に対して、非常に強い言葉で糾弾することがあります。誹謗中傷や、あんた方は全然私の話を聞かないと、私たちをやくざ呼ばわり、クレーマー呼ばわりすると、とんでもない人だと、とんでもないことだと、どういふつもりだと、審尋の場ですが裁判官は制しようとしません。延々とそれを聞いている。

経験があまりないのかもしれませんが、ある程度そこで制しないと、そういった暴力的な言動のペースになってしまいます。申し訳ないですが、審尋の場ですので控えていただけますかと、極端な誹謗中傷を受けると、当事者の方も非常に精神的に傷つきますので、お控えくださいと割って入るということです。ある程度ガス抜きで申立人にしゃべらせるのはいいのですが、そこを抑えるということも大事だということです。

そういうふうの一つ一つの彼らのイレギュラーな言動を抑える。社会通念を逸脱するような要求を打ち切る。これを繰り返すことによって、円滑な調停の進行を妨げられないで済むようになるということです。

もう一つ大事なのは、そういった人々と対応する我々の心理状態です。できるだけ彼らに対して負の感情を持たないということです。負の感情は何かというと、先ほど申し上げた嫌悪感だったり、恐怖感だったり、場合によっては憎しみです。この人は何を言っているのだろうと、訳の分からないこと、そういった負の感情をできるだけ持たないようにする。できるだけ持たないようにするためには、彼らの要求をはっきり押し返すことや彼らのイレギュラーな言動を制するということが非常に重要です。そうする過程によって、対等な話し合いになるわけです。彼らのペースに巻き込まれないで、調停を円滑に進行させることができるようになろうかと思います。

非常に経験豊富、専門的な知識がおありにある諸先生を前に、私なりの一方的なお話をしてしまって、非常に心苦しいところですが、私なりのこういった人々と対応した私なりの経験から、率直に思っていることをお話しさせていただきました。

非常に熱心に御聴講いただきましてありがたく思っております。若干でも今日の話を日々の公害紛争処理の場で生かしていただければと思っております。

御清聴ありがとうございました。

公害等調整委員会の動き

(平成31年4月～令和元年6月)

公害等調整委員会事務局

1 審問期日の開催状況

月 日	期 日	開催地
4月16日	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 第1回審問期日	大 阪
5月31日	四日市市における医療機関からの大気汚染・悪臭による健康被害原因裁定申請事件 第1回審問期日	名古屋

2 公害紛争に関する受付・終結事件の概要

受付事件の概要

○ 奈良県安堵町における牛舎からの排せつ物流出に伴う悪臭被害責任裁定申請事件及び同原因裁定申請事件

(平成31年(セ)第5号事件・(ゲ)第4号事件)

平成31年4月2日受付

本件の責任裁定申請事件は、被申請人が、申請人宅の北側に建設した牛舎から牛の尿を農業用水路に不法投棄したことによる悪臭によって、申請人が、窓を開けられず、吐き気、食事が困難な状況等の健康被害を受けているとして、被申請人に対し、100万円の慰謝料の支払を求めるものです。また、原因裁定申請事件は、申請人宅の周辺に生じている悪臭、特に夏期における虫の大量発生により、申請人に吐き気、窓を開けられず食事も困難な状況等の健康被害及び生活の支障が生じているのは、被申請人が、牛舎から牛の尿を農業用水路に不法投棄したことによる悪臭によるものである、との原因裁定を求めるものです。

○ 宗像市における配水管工事に伴う地盤沈下による財産被害原因裁定申請事件

(平成31年(ゲ)第5号事件)

平成31年4月5日受付

本件は、申請人らの所有する家屋等に生じた被害は、被申請人らが軟弱地盤を安定した地盤と誤認し、事前調査や土留め工など必要な配慮を行わずに配水管敷設替工事を実施し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。

○ 渋谷区における高圧受電設備からの低周波音等による健康被害原因裁定申請事件

(平成31年(ゲ)第6号事件)

平成31年4月17日受付

本件は、申請人に生じた耳鳴り、不眠症、ストレス等の健康被害は、被申請人が経営する専門学校の校舎屋上に設置された高圧受電設備から低周波音を発生・拡散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。

○ 和歌山県白浜町における給油所からの土壌汚染被害等責任裁定申請事件

(令和元年(セ)第1号事件)

令和元年5月8日受付

本件は、被申請人から店舗等を賃借して給油所を運営する申請人が、賃貸借契約締結以前に被申請人が起こしたガソリン漏えい事故の処理が不十分だったため、残留油分と土壌汚染対策法の特定有害物質が地下に残存しており、コーラル回収、汚染土壌処理及び地下タンク再塗装の費用、休業補償費並びに精神的苦痛への慰謝料として、申請人が、被申請人に対し、損害賠償金2082万8973円の支払を求めるものです。

○ 松戸市における換気扇・ヒートポンプ設備からの騒音による健康被害等責任裁定申請事件

(令和元年(セ)第2号事件)

令和元年5月21日受付

本件は、申請人らが、被申請人の家屋に取り付けられた集中型換気扇及びヒートポンプからの騒音により、なかなか寝つくことができず、慢性疲労感、集中力・思考力の低下及びストレスによる円形脱毛症の発症などの健康被害、並びに騒音による不動産価値の減損等の財産被害を受けているとして、被申請人に対し、損害賠償金合計794万8590円の支払を求めるものです。

○ 桶川市における工場からの大気汚染による財産被害原因裁定申請事件

(令和元年(ゲ)第1号事件)

令和元年6月3日受付

本件は、申請人所有の桶川市指定天然記念物椎檜等の枯れ、田の生育不良等の財産被害は、被申請人が操業する工場から亜硫酸ガス(硫黄化合物)、亜鉛他を発生・拡散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。

○ 稲敷市における土砂埋立てに伴う土壤汚染による財産被害等責任裁定申請事件

(令和元年(セ)第3号事件)

令和元年6月3日受付

本件は、土木関係会社が、申請人である宗教法人の山林の樹木を無許可で伐採し、山林及び申請人ら所有の共同墓地を無許可で埋立てたため、土壤分析を行ったところ、フッ素及びその化合物、水素濃度が規制基準を超過し、土壤の強アルカリ性により、樹木が枯死し、また、当該宗教法人の近隣住民である申請人らの生活用水である井戸が汚染されるおそれがあるとして、埋立て実施者である土木関係会社、現場指揮者2人、砂利運搬業会社及び無許可で埋め立てていることを知りながら埋立ての停止を命ずる等の適切な対応を行わなかった稲敷市を被申請人として、土砂の撤去費用等の財産被害及び井戸水汚染のおそれによる精神的苦痛の慰謝料の一部として、被申請人らに対し、連帯して、損害賠償金合計2600万円等の支払を求めるものです。

終結事件の概要

○ 大田区における室外機からの低周波音等による健康被害原因裁定申請事件

(平成31年(ゲ)第2号事件)

① 事件の概要

平成31年2月22日、東京都大田区の住民1人から、隣接する飲食店を相手方(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。

申請人に生じた不眠、圧迫感、イライラ、不定愁訴、足のしびれ等の健康被害は、被申請人が経営する店舗から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、手続を進めましたが、令和元年5月7日、申請人から申請を取り下げる旨の申出があり、本事件は終結しました。

都道府県公害審査会の動き (平成31年4月～令和元年6月)

公害等調整委員会事務局

1 受付事件の状況

事件の表示	事 件 名	受付年月日
東京都 令和元年(調)第1号事件	鉄道騒音防止請求事件	R1.5.8
神奈川県 令和元年(調)第1号事件	マンション建設工事禁止等請求事件	R1.5.17
愛知県 令和元年(調)第2号事件	飲食店からの騒音被害防止請求事件	R1.5.15
愛知県 令和元年(調)第3号事件	建設残土による水質汚濁・土壌汚染のおそれ公害防止請求事件	R1.5.31
大阪府 平成31年(調)第1号事件	家庭用燃料電池コジェネレーションシステム騒音等被害防止請求事件	H31.4.16
大阪府 平成31年(調)第2号事件	家庭用ガスエンジンコジェネレーションシステム騒音等被害防止請求事件	H31.4.16
大阪府 令和元年(調)第1号事件	水産物加工工場騒音等被害防止請求事件	R1.5.17
兵庫県 令和元年(調)第1号事件	救急車両騒音防止対策請求事件	R1.5.8
島根県 令和元年(調)第1号事件	太陽光発電所騒音被害防止請求事件	R1.6.13
高知県 令和元年(調)第1号事件	地下作業室からの騒音等被害防止請求事件	R1.6.3

2 終結事件の概要

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31年(調) 第1号事件 [介護老人施設からの悪臭・騒音被害防止請求事件]	埼玉県 住民2人	施設土地建物所有者 医療法人社団	平成31年1月18日受付 申請人は、臭気、騒音等により健康被害及び精神的苦痛を受けており、日常生活に支障をきたしている。この状況を改善しなければ、今後、全く耐え難い深刻な心身の健康被害を受けることとなる。よって、(1)被申請人は、事業を運営する建物の洗濯乾燥機排気口からの申請人に迷惑を及ぼす排気方法を中止しなければならない。(2)早朝における申請人の睡眠に影響するボイラー排気口及びエアコン室外機等による騒音の防止措置を執らなければならない。(3)上記措置を執らない場合は、業務を中止しなければならない。	令和元年6月27日 調停打ち切り 調停委員会は、1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。
長野県 平成30年(調) 第3号事件 [リニア事業公害防止協定締結請求事件]	長野県 住民1人	旅客鉄道株式会社	平成30年11月22日受付 (1)申請人はA村(現住所)に生まれ、大学卒業後生家に戻り、1981年から自宅を利用して旅館を営んでいる。旅館は、南アルプスの大自然に抱かれたA村の豊かな自然、静謐な環境、地元の山・川の自然食材を求めて来訪する顧客に支えられ、長閑で優雅な雰囲気の中に溶け込む佇まいから人気の宿になっている。また、申請人所有地(以下「本件土地」)は、分収林事業のため森林公社に利用させているところである。(2)被申請人は、鉄道業を営む株式会社であり、リニア中央新幹線整備事業のため、施主として、A村Bを西坑とする南アルプストンネルを、C株式会社を幹事会社とする共同企業体を請負人とし、堀削工事をしようとしている。被申請人は、リニア事業の開業予定を2027年とし、わずか10年足らずで南アルプス堀削トンネルを含めた	令和元年5月31日 調停打ち切り 調停委員会は、1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
			工事完成をする予定である。 (3)申請人は、リニア事業に関しては、A村の豊かな自然や生態系、静謐という同村の財産を破壊しかねないとして反対ではあるが、敢えて行政訴訟を提起したり、反対運動をしたりすることはなかった。 また、本件土地は、被申請人から、国道D号線迂回ルート of 供用のため貸与されたいとの申し出を受けていた。A村E集落の学校や商店街が集中する同村の中心部を工事車両が通行することが減ること、また申請人の営む旅館からは迂回ルートの方がより西に離れることから、工事車両の通行に伴う騒音、振動、粉塵等の申請人に及ぼされる公害被害が、現状よりは減少するので、賃貸借契約の内容次第では、契約の締結には基本的には吝かではなかった。しかし、被申請人は、工事完成を急ぐ余り、後述のとおり、(1)週7日のうち日曜日を除く6日間も工事関係車両を通過させる、(2)通過時間は早朝の午前7時30分から午後7時まで、(3)台数も一日延べ1,080台、(4)ゴールデンウィークや夏季休暇による配慮も原則として行わない、という条件に固執し、申請人の緩和措置の要請に対しては、譲歩しなかった。申請人としては、このまま交渉を続けていても、被申請人の譲歩がないまま南アルプストンネル工事がなし崩し的に行われ、工事車両が増加し、それによる騒音や振動、粉塵等により、申請人の健康や生活環境に悪影響が生じるおそれ強いこと、排出残土をA村内に仮置くことにより土壌汚染や水質汚染が生じるおそれがあり、A村の静謐な環境や景観が破壊され、A村の観光業や申請人の営む	

都道府県公害審査会の動き

事件の表示	申請人	被申請人	請求の概要	終結の概要
			旅館の経営に影響が出ることが必至であることから、申請人の意を汲んだ公害防止協定を締結すべく本申立に及んだ次第である。(また、公害防止協定の遵守を内容とする賃貸借契約を締結したいと考えている。) よって、被申請人が実施するリニア事業に関し、公害防止協定を締結するとの調停を求める。	
大阪府 平成30年(調) 第5号事件 [給湯器騒音振動等被害防止請求事件]	大阪府 住民2人	大阪府 住民2人 給湯器製造販売会社	平成30年6月19日受付 申請人らは平成28年10月頃から、被申請人ら住居に設置された給湯器から生じると考えられる低周波音及び振動により、頭痛、不眠、耳の奥の痛み等の体調不良が生じるようになった。平成29年5月頃に申請人らは、被申請人らに対して給湯器の設置場所を変えて欲しい等の申入れを行ったが、被申請人らは対策を行わなかった。よって、(1)申請人らに対する低周波被害(給湯機を原因とする騒音・振動)が生じないよう、被申請人ら宅に設置された給湯器の設置場所を変更する等の適切な措置を求める。(2)申請人らは被申請人らに対し、慰謝料として相当額の支払いを求める。	平成31年4月26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。
奈良県 平成29年(調) 第2号事件 [食肉加工工場からの騒音・悪臭被害防止請求事件]	奈良県 住民1人	食品加工会社	平成29年11月15日受付 申請人は、被申請人が食肉加工等の作業をするに当たって発生させる騒音や肉を揚げるといった悪臭により健康被害を受けている。よって、被申請人は、即時移転すること。	平成31年4月17日 調停成立 調停委員会は、5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。

(注) 上記の表は、平成31年4月1日から令和元年6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。



公害等調整委員会からのお知らせ

公害等調整委員会では、令和元年 10 月中旬から 11 月中旬にかけて、全国を 6 ブロックに分けて、下記のブロック会議を開催します。

公害紛争処理担当者や公害苦情相談員等のスキルアップのほか、国や他の自治体との連携構築にも役立つ貴重な会議ですので、各自治体担当者の皆さまの積極的な参加をお待ちしております。

① 第 50 回公害紛争処理関係ブロック会議

各都道府県の公害紛争処理担当職員を対象に、各都道府県における公害紛争の動向や公害紛争処理と公害苦情処理の連携等についての情報・意見交換を実施

② 第 44 回公害苦情相談員等ブロック会議

原則として人口 10 万人以上の市及び特別区の公害苦情相談員等を対象に、公害苦情相談の動向等についての情報交換を実施

ブロック名	公害紛争処理関係会議		公害苦情相談員等会議	
	開催県	日程	開催市	日程
北海道・東北	山形県	11 月 11 日（月）	山形市	11 月 11 日（月）
関東・甲信越・静岡	山梨県	10 月 24 日（木）午後	甲府市	10 月 24 日（木）午後 ～25 日（金）午前
東海・北陸	富山県	10 月 31 日（木）	富山市	10 月 31 日（木）
近畿	大阪府	11 月 6 日（水）	大阪市	11 月 6 日（水）
中国・四国	高知県	10 月 16 日（水）午後	高知市	10 月 16 日（水）午後 ～17 日（木）午前
九州・沖縄	長崎県	11 月 7 日（木）午後	長崎市	11 月 7 日（木）午後 ～8 日（金）午前

ちょうせい

第 98 号 令和元年 8 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

※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。

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

[詳しくはこちらへ](#)

公害等調整委員会

検索

総務省公害等調整委員会事務局

公調委 公害相談ダイヤル

TEL 03-3581-9959

月～金曜日 10:00～18:00
(祝休日及び12月29日～1月3日は除く。)

FAX.03-3581-9488

e-mail. kouchoi@soumu.go.jp

URL. <http://www.soumu.go.jp/kouchoi/>

