



効率的で的確な公害苦情相談対応を目指して

東京都世田谷区環境政策部環境保全課主事

すえざき たかや
末崎 貴也

世田谷区は東京 23 区中の西南端にあり、東は目黒区・渋谷区、北は杉並区・三鷹市、西は狛江市・調布市、南は大田区とそれぞれ接し、さらに多摩川をはさんで神奈川県川崎市と向かい合っています。区の北部及び中央部は武蔵野台地の南縁部に位置し、比較的平坦な台地が広がっています。一方、南部は多摩川に沿って広がる氾濫低地となっており、標高が低く、地下水位が高い地域です。また、世田谷区には国分寺崖線という急斜面があり、これが台地と低地を分ける自然の境界となっています。この崖線には豊かな自然環境が残っており、湧水や樹林が見られます。

人口は東京 23 区で 1 番多く令和 6 年 12 月現在で約 92 万人、面積は 2 番目に大きく 58.05 km²です。また、その多くの地区が都市計画法の用途地域制度により住居系用途地域の指定がなされており、住宅都市として発展してきました。



たまがわ花火大会

世田谷区と川崎市で同時に開催されるたまがわ花火大会は例年約 65 万人が訪れる大規模なイベントとなっており、毎年 12 月と 1 月に開催されるボロ市という伝統的な市では、ふるさと物産展も同時に行われ、多くの人々が訪れ賑わいを見せています。

さて、本区の公害苦情相談は、環境保全課と区内 5 カ所に設置されている総合支所の地域振興課の計 6 部署で対応しており、年間 300 件程度受け付けています。その種類は、騒音、振動、粉塵、ばい煙、悪臭、その他多岐に渡っております。その中でも騒音・振動に関する苦情相談の割合が高く、この 2 種類のみで毎年全体の半数以上を占めており、騒音、振動に関する苦情相談の主な原因としては、建設（解体）工事が挙げられます。また、以前は工場や指定作業場の苦情相談も多かったのですが、近年の傾向としては、住宅の過密化や生活様式の多様化等により、日常生活に起因する近隣トラブルの割合が増えています。

環境保全課の主な業務には、工場等の事業所の公害対策、アスベスト飛散防止、大気汚染や土壌汚染の対策、河川水質調査、自動車公害調査、放射線情報の提供、有害鳥獣（ハクビシン・アライグマ）の防除支援、人に害をなす場合にカラスの巣撤去などがあります。また、環境美化や指定喫煙場所の管理も行っています。

私は世田谷区役所に入庁し、環境保全課に配属されて 3 年目になります。最初は環境法令の

解釈が難しく、苦情相談対応に苦労した時期もありました。休日でも苦情相談のことを思い出してしまうことがあり、長期間解決しないものはこのまま解決しないのではないかと思い悩んでしまうこともありました。経験を重ねるにつれ、苦情相談に対する考え方も変わりました。きっかけになった事例があるのでご紹介します。始まりは近隣の飲食店の騒音、悪臭に関する苦情相談として連絡がきました。初期対応はごく普通の公害苦情相談として対応を進めていましたが、お互いに公害以外のところで言い分がありそうであったため、三者で話し合いの機会を設けたところ、苦情相談の原因は騒音、悪臭ではなく、そもそも飲食店と良い関係を築けておらず飲食店の対応に不満があったことによることだとわかりました。その後、二者での話し合いを重ねて和解し、区役所へ苦情相談は来なくなりました。公害苦情相談はケースバイケースで対応が難しく、自分自身まだまだ未熟ではありますが、苦情相談の背後にある真の意図を理解することで、住民目線でより効果的な対応が可能になるのかなと思うようになりました。また、世田谷区では、隣接する建物の距離が近いため、飲食店など事業所のダクト騒音に対する苦情相談が寄せられることが多くあります。東京都条例では、日常生活に適用される騒音の規制基準が定められており、これを超える騒音が発生した場合、対象者に対して改善を促す説明を行います。しかし、基本的には強制力のある指導はできないため、申立者の言い分を尊重しつつも、飲食店側の不利益にならないよう配慮する必要があります。このような苦情相談対応において、最終的には申立者と事業者の双方が納得できる落としどころを見つけてもらうことが1番の解決策だと考えています。苦情相談対応に当たり、具体的に次の3点について意識しているのでご紹介いたします。

1つ目に、話を最後まで聞くことです。当たり前のことかもしれませんが、申立者が何を感

じ、どのような状況に置かれているのかを理解するためには、彼らの話を遮らずに最後まで聞くことが不可欠です。思い込みで話を遮ってしまうと怒りの矛先が区に向きかねません。話を最後まで聞くことで、申立者が感じている問題の本質を正確に把握することができます。

2つ目に、区役所としてできること以上の期待をさせないよう意識しています。申立者に対して、現実的な対応策や区役所の権限の範囲を明確に伝えることで、過度な期待を抱かせないようにし、後々のトラブルを防ぐよう心掛けています。

3つ目に、申立者と対象者の視点に立ち、自分だったらどうするかを考えるようにしています。なかなか綺麗に落としどころが見つかる案件はありませんが、双方の立場に立って考えることで、より公平で納得のいく解決策を見つけられることもあります。

ご紹介した事例のように自治体へ寄せられる公害苦情相談の段階で解決できることが一番望ましいですが、苦情相談全てにおいて型に当てはめれば解決できるわけではありません。先日参加させていただいた公害苦情相談員等ブロック会議の中で、適切な機関に苦情が申し立てられていないという課題があるとの説明がありました。世田谷区においても、区ができる対応に限界がきているにも関わらず、区へ公害苦情相談を続けられるといった事例があります。苦情相談をよりの確に解決するためにも、苦情相談者へ自治体でできること、公害紛争処理機関でできることを説明し、必要に応じて、公害紛争処理制度を活用していくべきだと感じました。

今後、こういった制度を活用し、専門的な対応を受けることで、問題解決のスピードと質が上がると思います。これにより、住民の不満や苦情相談が適切に処理され、公害問題の解決に向けた一歩を踏み出すことができることを期待しています。