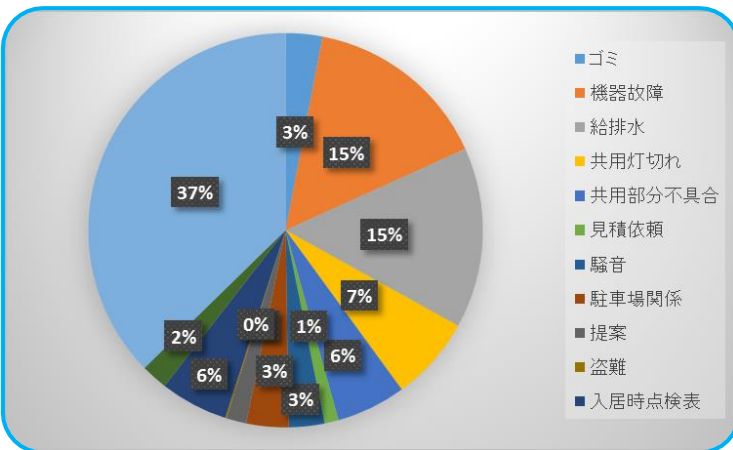


入居者様からの相談「騒音」について

私は顧客サポート課アフター部門に所属し、日々入居者様からのご連絡をお受けしております。昨年 2014 年度アフターにご連絡頂き、実際にご対応させて頂いた件数は川崎地区と横浜地区合わせて 4,090 件でした。



内訳はゴミ 123 件、機器故障 623 件、給排水 606 件、共用灯切れ 283 件、共用部分不具合 233 件、見積依頼 47 件、騒音 120 件、駐車場関係 141 件、提案 67 件、盗難 5 件、入居時点検表 227 件、防災関係 89 件、その他 1526 件です。左のグラフが割合になります。この中で対応・解決が難しいものの一つに「騒音問題」があります。当社でもご入居の際に「入居の手引き」をお渡しし、皆様に注意して頂くようにご説明しておりますが、昨年度の騒音の相談件数は 120 件で、全体からみれば 3%ですが、2012 年は 94 件、2013 年は 99

件と年々件数が増加しております。この度のレポートでは騒音についてご説明させていただきます。

騒音は大きく分けて 2 つに分けられます。

1 つ目は、空気によって耳に伝わる騒音、「空気伝搬音」です。主な原因として、人やペットの声、オーディオ機器の電子音や楽器音などがあげられます。2 つ目は、固体によって耳に伝わる振動音、「固体伝搬音」です。主な原因として、子供が走る音、重いものを床に落とした音、スリッパでパタパタ歩く音、深夜の給排水音などがあげられます。当社での基本的な対応としては、1. 対象階入居者様にビラを投函。改善がみられない場合は 2. 対象部屋入居者へ音に心当たりがないか確認の連絡。それでも改善しない場合は 3. 直接注意。注意しても改善がない場合は 4. 当社にて音の確認や防音マットの貸出、または両者と立会の上話し合いという順序になっております。対象の部屋がわかっている場合は最初から対象の部屋に連絡する場合もあり、入居者の中には苦情を言ったことがわかってしまうから直接連絡しないでほしいという場合もあり、対応は騒音ごとに異なります。

騒音の対応をするうえで問題となってくるのは、1. 受けている方（苦情を言っている方）の感じ方と、2. 出している方（騒音の原因）の感じ方です。

まず、受けている方の感じ方です。生活音の社会通念上我慢できるとされる限界点が、「受忍限度」です。基本的には、一般的な生活音だと受忍限度とされます。これを超えると出している方が違法とされることがありますが、難しいのは、受忍限度には個人差があるということです。実際に現地で確認し音が大きく、改善が可能な場合（お子様が走り回る、運動される等）には、改善して頂く様お話しして、様子を見て頂きます。ですが、実際に現地で音を聞くと然程大きくない、逆に受けている方が神経質すぎる場合も少なくありません。この場合は、「ある程度の生活音は仕方がないことなので」とご納得頂かなければなりません。一般的な基準は自治体によっても差があるのですが、一例をあげると横浜市の条例「生活環境の保全などに関する条例」では第一種低層住宅専用地域（共同住宅等用地域）午前 8 時から 6 時までの時間帯における基準は 50db、午後 11 時から午前 6 時までの時間帯における基準は 40db となっています。これを超えた場合は受忍限度を超えるとされる場合が多いです。しかし、注意しなければならないのは、ここでの騒音レベルが受忍限度を超えているか否かを判断するためには、騒音値 (db) を測定することが出来る騒音計を用いて騒音を測定しなくてはならないことです。ボイスレコーダー等で録音したものではありません。騒音計は地方自治体で貸出をしています。

次に出している方の感じ方です。故意に音を出されている場合は即座に辞めて頂くようお話しますが、実際に音を出している本人が音を出している、もしくは相手が苦痛に感じていると気が付いていない場合もあります。例を挙げると TV ゲームや電話での話し声等です。ゲームに集中している、話に夢中になっているといった場合、周りには気が付かないことが多くなります。本人が気が付いていない場合は、一度注意すると気が付き、早い段階で改善されることが多いです。



生活していく上で生活音は必ず発生し、戸建てでも隣家ともめることはあります。ましてや集合住宅での生活では上下左右のお部屋からの生活音が聞こえてしまうのは自然であり、しっかりと防音工事を行っている高級マンションであってもすべてを遮断するのは難しいと考えます。

騒音を未然に防ぐ手段として室内外に防音・吸音パネルの設置や床に防音マットを引く等の対策があります。これらの対策は家主様や入居者にご負担をかけてしまいますが、入居者に気を付けてもらう他の防音対策として、無料で出来る対策の一つにコミュニケーションによる緩和があります。例を挙げると、子供のいる方が新しくマンションに引っ越した際、上下左右のお部屋に挨拶に行った場合と行かなかった場合です。すべての方がこうというわけではありませんが、挨拶に来た場合「ご近所にこんな人が来たんだな、小さな子供もいるんだな」という心構えと同時に「礼儀正しい人だな、子供も小さいし多少は仕方ないな」という第一印象を与えることが出来ます。また、その音の原因が「学校からお子さんが帰ってきたんだな」「赤ちゃんのおなかが減っているのかな」など、ある程度状況が推測できる場合も人は寛容になれるものです。そうした場合は多少音が聞こえても「お互い様」と感じてもらえる場合もあります。では、しなかった場合はどうでしょうか。事前情報がない為に「うるさいな」と思い不満に思う方が多いかと思えます。

この様に挨拶一つで緩和できる場合もあります。当たり前のことだと思われるかもしれませんが、音を少なくすることは言うまでもありませんが、この心遣いが集合住宅での生活には必要不可欠だと考えます。

騒音問題は早期に当事者双方にご納得いただければ1つの問題で済むのですが、揉めてしまうと長期化する場合があります。過去、集合住宅での騒音に関する裁判に平成19年10月03日の「上階の子供の騒ぐ音がうるさく、精神的苦痛を受けたとして、子供の父親を相手に損害賠償を求めた訴訟」があります。この訴訟は3LDKのマンションタイプで、AがBに対し住戸に及んだ子供の音が受忍限度を超えていると主張して、不法行為による損害賠償請求権に基づき、慰謝料等を求めたものです。Bは床にマットやカーペットを敷くなどの対処をしたものの、子供のしつけやAからの話し合いの拒否等Bの住まい方や対応の不誠実さを考慮すると、一般社会生活上原告が受忍すべき限度を超えるものであったというべきであり、慰謝料30万円が相当であるとしたものです。

また、双方で壁や床を叩き広範囲に騒音問題を発生させてしまう場合もあります。当社では解決した事例として横浜地区で上階の子供の足音に対し、下の住人が棒で天井を突くといったケースがありました。この際、双方の状況を確認したうえで、当社立会にて両入居者同士でお話していただく場を準備いたしました。結果として上階の方が注意をしていただくことで落ち着き、その後問題もなくなったため解決とさせていただきます。このように当社では一方を責め、解決を図るのではなく、両者の間に立ち公平に考察させて頂き、両者に納得していただけるように心がけております。

上記のように折り合いがつけばよいのですが、訴訟に至ってしまったケースもあり、互いに内容証明を送りあい、最終的に上階の入居者が退去してしまったケースもあります。そのような状況を再び起こさぬよう、当社ではご契約時に時間帯・部屋の選定の注意、過去の事例等をご説明させて頂いております。全てのお客様に気持ちよく生活して頂けるようこれからも努力致します。

