

## 生活音のトラブル

管理部 施設管理課の木村です。私の担当している業務は、オーナー様よりお預かりしている管理物件の共用部や室内で起こる不具合の対応を主としております。室内設備の不具合以外にも、蜂の巣の駆除や敷地内の除草・駐輪整理・ご入居者様の生活音に関するご相談など、困りごと全般にご対応をさせて頂いております。その中でも最近特にご相談を頂く項目に「他のご入居者様の生活音のトラブル」があります。



共同住宅に住まわれている以上、どうしても隣のお部屋の生活音はある程度聞こえてきてしまいますが、今年はコロナの影響で、外出を控えるご入居者様やテレワークをされているご入居者様が増えたため、室内にいる時間が増え、例年よりも生活音に関するトラブルが増えているのが現状です。特にご相談用窓口の媒体を電話だけでなくメールから受け入れられるようにしてから 2 日に1件は、生活音に関するご相談がメールで送られてきます。弊社では、これまでご相談を電話で承っていましたが、2020 年 10 月より、ご入居者様がより弊社のサービスをご活用しやすくするため、メールでも受け付けが出来るように HP に専用のお問合せフォームを開設いたしました。

そんな騒音のトラブルですが、当社の賃貸借契約書内の【注意事項(使用細則)】では以下の通りに記載がされております。**【11.昼夜を問わず騒音振動及び非常識な行為は禁止とする。騒音・及び非常識な行為は、他のご入居者や近隣住民の迷惑となるので苦情が出た場合は、その事実を指摘する。但し、騒音問題については、感じ方に個人差がある為、当事者同士で話し合い、解決努力をする事を原則とする。家庭用室内ゲームの音や携帯電話の話し声などのクレームが昨今増加している為、十分に注意すること。】**この記載の通り、当社では当事者で話し合い、解決努力をお願いしておりますが、当事者間でのトラブルに発展しないよう、私共でご入居者様の間に入り、騒音の解決に尽力をしております。被害を受けている側と被害を出している側の両方の間を取り持って対応をしなければいけませんので、非常に対応が難しい案件が多くありますが、実際に状況の調査をしてみると、ご相談いただく内容は大体パターンが同じで、原因も同じ場合が多いです。今回は私がこれまで対処してきた騒音の原因を、4 つの要因に分けてご説明いたします。

### 《騒音の種類》

#### 1、季節的な要因

これは春先と年末によく多発するのですが、新人歓迎会や忘年会の 2 次会を室内で行い、夜通し部屋で騒ぐといった場合に起きる騒音です。特に学生が好む 1K の賃貸物件では飲み会絡みの騒音トラブルが多発します。弊社ではまず、全世帯に注意喚起の書面を投函し張り紙を共用部に貼ります。このトラブルは継続して音が響くようなトラブルではないので、一度注意喚起の書面を送れば納まります。この時、できる限りご相談を受けた(音が発生した)翌日に書面を投函するようしております。

実際には音を出しているご入居者様は自身が音を出している自覚がないので、すぐに指摘をしないと自分が出している音だと気づいてもらえないからです。大体の人が書面を見て音を控えてくれます。また、他のお部屋の方にも(音に対して)対応していることが周知できるので、他のお部屋からの 2 次クレームを減らすことが出来ます。

#### 2、物件の構造

建物の構造上、音が室内に伝わりやすい建物があります。木造や軽量鉄骨造のアパートは、鉄筋コンクリート造のマンションに比べて物件内の音が隣や上下階の住居に伝わりやすく、ドアを開け閉めする音や足音などの音が気になるという相談が多いです。こういった場合は、現地で実際に音を聞き、上階の方の生活音が問題ないレベルかどうかを実際に判断して対応を致します。その上で構造上どうしても響きやすい事をご理解頂けるよう説明しております。上階の方に問題がある場合は音が響いていることをご報告し、ご協力を頂くよう対応をしております。

#### 3、マナー不足

マナー不足は 20~30 代の若いご入居者に多いトラブルです。共同住宅では隣人との人間関係が重要ですが、昔と比べて若い世代の方はご近所付き合いを嫌う人が増えております。ある程度交流があれば、隣人とのご近所付き合いを考えて配慮されますが、全く交流がない場合は隣人を意識して生活していない為、配慮に欠ける行動をしてしまいがちです。しかも本人は隣人に迷惑をかけていることを理解していない場合が多いので、改めて賃貸物件のマナーを説明し、ご入居者様を教育しないとイケません。しかし、ご入居者様からしたらご自身の生活に制限をかけられる事になる為、敬遠され話し合いが難航しがちです。解決するために根気強く時間をかけてご入居者様に説明し、ご理解いただくよう努めております。しかし被害を受けている側が耐え切れずに退去してしまう事もあります。

#### 4. 被害を受ける側の感覚に問題がある

音の感じ方は被害を受ける本人の感覚次第ですので、音を受ける側の捉え方次第で騒音と感じてしまう事もあります。このトラブルは新しく共同住宅に引越しをした時に、以前の環境との違いが原因で起こることが多くあります。賃貸物件が初めての方、閑静な住宅地で暮らしてきた人などが、子供のいる家庭の多い物件に越して来てしまい、子供の甲高い声や走り回る音に悩み相談してくるケース。逆に新しく入ってきた人の音が、以前の住人よりも大きくて気になると相談してくるケースなどがあります。

##### 《モンスタークレマーの対応について》

個人的な感覚ですが、3・4番が複合した場合にモンスタークレマーが多いイメージがあります。

上階の足音や声が気になるとご連絡を入れてきたご入居者様が、度々クレームを入れてくるようになってしまったという案件がありました。上階の方は最初に足音や騒ぎ声を出してしまいましたが、注意をした後は改善しておりました。しかし下の階の方が音に敏感になってしまい、ちょっとした生活音(ドアや雨戸の開閉音)にも反応するようになってしまいました。「音が止まないのは上階の方が嫌がらせしているに違いない」と、直接注意しに訪問し、最後には音が出た時に天井を棒で叩いて注意してしまう行為にまでエスカレートしていきました。結果、被害者と加害者の立場が逆転してしまい、上階の方から「どうにかありませんか」と相談を受けてしまう事になりました。

当方の対策としては、下の階の方を何度も訪問し、ある程度の音は仕方ないと思わせるまでクールダウンさせることでした。最初にそもそも上階の方のどの音が引き金になったのか再度ヒアリングし、どうしても出てしまう生活音とは分けて考える様にお話しをします。今回の案件ですと、上階の方の足音や騒ぎ声が引き金になっていたため、その他の生活音とは分けて考えるように促します。大体の方はこの時点で、最初に感じた騒音問題は解決したと納得します。今回も「そういえば、最初に相談した音はしなくなりました。」と仰っていました。

次に実際に上階の方の音が響きすぎないように注意をして生活をしていることをお話して、生活音はどうしても出てしまうものだと説明をします。上階の方には音が出ていることを報告しますと、上階の方は「なぜ私だけこんなに言われなければならないのか。」と不満を持たれてしまうので、最初の騒音で音に過敏になっていることをお伝えし、上階の方が対策を取って下さったので、最初の音に関しては解決していると説明します。そうすると上階の方も自分に最初に非があったのを認めているので、生活音に関して更にご協力を頂ける場合が多いです。今回も「日常生活をする上で、音が響かないように気を付けます。」と協力を約束してくださいました。

後は下の階の方を何度も訪問し経過を見ます。訪問をする度に、上階の方が気を付けて下さっている事をお伝えし、生活音はある程度は出てしまう事を説明すると、最後にはご入居者様は「ここまでやってくれているのであれば、ある程度の音が出てしまうのは仕方ない。」と冷静に話を聞いてくれるまでクールダウン致します。そして経過を見ながら訪問回数を減らしていき、音が気にならなくなるレベルまでご入居者を説得していきます。今回は「音は出ているけれども、集合住宅はそういうものだと思うようになってから気にならなくなりました。」と下の階の方が仰ってくれました。

今回は解決までに2ヵ月半かかりましたが、騒音はどうしても人の感覚によるところが多いので、より時間がかかってしまう場合や解約になってしまう場合もあります。そうならないよう、ご入居者様に誠意を持って根気強く対応をしております。

##### 《コロナ禍での新しいタイプの騒音》

コロナ以前は上記の1~4 やその複合タイプのご相談が多くありましたが、コロナ禍では新しいケースの騒音が増えてきました。コロナ禍でテレワークや外出自粛で今まで日中にいなかった方が、在宅されている時間帯が増え、これまで気にならなかった些細な音が気になり、日中遊んでいる子供の声がうるさくて、仕事が出来ないと相談してくる方が増えました。

これまで、子供が遊んでいる日中は、大人は仕事へ出かけているので問題はありませんでした。テレワークで日中に在宅されている人が多くなり、生活サイクルがかぶってしまう都合上、どうしてもこういったトラブルは出てしまいます。しかし、子供やその親からすれば、これまで通りの暮らしをしているにもかかわらず、相手先の勤務上の都合で、「なぜ静かにしろと言われなければならないのか」と思うのは当然で、衝突は必至です。当社にご相談を頂く時には既にヒートアップしてしまい、こじれてしまっている事も多く、丁寧に根気強く対応をしても、どちらかが出ていってしまう事もあります。



##### 《最後に》

すべての騒音問題に言えることですが、どちらか一方を注意して解決する問題ではなく、お互いの妥協点を見つけて共存して頂くしかありません。解決するためには何が問題なのか、お互いの譲れない点をヒアリングし、どこまでなら許せるかの落としどころ見つけなければ解決いたしません。その為にもご入居者様の身になり、根気強く対応をしていく事が私は重要だと考えております。全てのトラブルに言える事ですが、『ご入居者様ファースト』の心構えを忘れず、最善の行動をとっていきけるよう、業務を遂行したいと思っております。