

# 騒音問題

フロントが受けたら気が重くなるいやなテーマです

電話をとりついで●●マンションから音の件で苦情です～と  
言われると、はあ～と溜息が出ます

自分が聞いたわけじゃないから、一方的な主張しか聞けないから100%信じられない

騒音問題の解決をネットで検索すると、当事者のトラブルを避けるために管理会社に相談しましょう、と書いているのを見ます。それで本当に正しいんですか？

賃貸マンションなら、それでもいいのかもしれませんが。

分譲マンションはそう簡単に転居できません

だから賃貸と分譲は違うから「管理会社に相談しましょう」とひとくりにしないでいただきたい！（声を大にして言いたい）

大家さんなら、退去させる権限もありますしね

被害者側も、出ていけばいいんですし

## 騒音の種類

- 生活するうえでどうしても発生する音
- テレビやステレオなど意図的に発生させている音
- 人の話し声
- 原因が特定できない分からない音（振動、打診音、金属音など）
- 常時じゃなく、時々またはある一定の条件で発生する音

## 特定が困難だから解決も困難

でも作業させることで解決への期待感が高めてしまうので

いつ、何時ごろ？ ○ メモ、記録を取ってもらう ○ 程々にしないと

場所？（リビング？ 寝室？） ○ 反響するから全然間違っていることがある ○ 自分の部屋の中で誰かが歩いてる！と恐怖したことがある ○ けど、上の人の足音だったことが（実験）

音の種類は？ ○ 大工仕事みたいな音、とか言われても・・・ ○ エクササイズの音だったり ○ 夜の全自動でパンをこねる機械の音だったり ○ 一時期は太鼓の達人も流行りました

## 解決方法

- 当事者で話し合う ○ 顔見知りなら直接言うのが一番解決が早いし円満 ○ 警察を呼ぶのもありかも ○ いちおう通報したら来てくれます（ごめんさい）
- 管理会社が仲裁する ○ 顔見知りじゃなくても、直接言う方が解決が早いかも ○ でもけんかになるのを恐れる ○ そこで管理会社に言う ○ 注意文書を張る ○ オソドックスだけど、伝わりづらい ○ 関係ない人まで巻き込んでしまう ○ 電話をかけて注意する、注意文書を投函する ○ これはわりと下策 ○ 第三者から注意されると、逆に怒らせることも ○ 反対に日ごろの恨みを爆発させて逆炎上したり（笑）
- 理事会が仲裁する ○ 当事者と理事会が立ち会って話し合う ○ 泥沼化する恐れがある ○ どちらの味方も出来ないから ○ 理事会が恨みを買ったり

## 私見です

一軒家なら、自分で解決するしかないじゃない ○ 近所トラブルだよ？ ○ 自力じゃないの？

なんでマンションは管理会社とか理事会に解決を頼るの？

管理会社に出来ることは、注意文書を張るだけ ○ それ以上は、一方の言い分を信じて動けということ ○ それは弁護士

## フロントとして対応すること

- ここで無下にすると、別のクレームに変化してしまう
- かならず、出来るだけ具体的な時間・状況・頻度・種類などをヒアリングしておきます。あとあと、注意文書を作るときに役立ちます。
- よく話を聞いて、近所トラブルだと判断したら
- 管理会社として出来ること、管理組合として出来ることには限界があり、解決は難しいことを説明する
- 誰かの味方はできない、注意文書を張るのが限界
- 電話かけることもあります
- 決め打ちはしません
- な音が聞こえるって話しがあるんですけど、心当たりありますか？お宅でも聞こえますかね？と「尋ねる」ようにします
- どうしても注意が必要かな？と思った場合は ○ 自覚があってもなくても、気を付けてくれるようになることも ○ 知らない、と言われたら、注意文書を掲示します。なるべく具体的な書き方をします
- そうしないと、無関係な人たちが「私のこと？？」と心を痛めるからです。善良な方ほど心を痛めます。