

紛争処理制度と市役所等が行う苦情処理との関係

～紛争処理制度は、行政措置の発動とは別に、自ら損害賠償等の請求を行うことによって紛争の解決をめざす民事的な紛争解決方法です。～

1. 騒音等が規制規準を超えているような場合

市役所等の測定で規制基準を超えているようなケースにおいては、市役所等において法令に基づき指導等がなされます（行政的措置）が、これとは別に自ら損害賠償の請求を公害等調整委員会に訴えることにより、相手側の行為の不法・不当性を認めさせ、事態の解決につなげていくこともできます。

2. 騒音等が規制規準を下回っているような場合など

市役所等の測定で規制基準を下回っているようなケースや規制が存在しないようなケースにおいても、市役所等において苦情の伝達と配慮要請等が行われ、相手側の改善措置が期待できることがあります。事態が改善されないときに、行政的措置の発動の要件とは別に、被害の実態に応じて自ら損害賠償の請求を公害等調整委員会に訴えることも可能です。

3. 市役所等における測定では、原因関係が認められないとされた場合など

市役所等の判断では、被害との原因関係が有るとは言えないとされたケースにおいて、あくまでも相手側の行為が原因で被害を受けていると考える場合に、専門的第三者機関である公害等調整委員会に対し、原因の裁定を求めることができます。

(注) 公害等調整委員会の紛争処理手続は、市役所等の苦情処理を必ず経た上で申請する必要はありませんが、多くの苦情相談に対応している市役所等の行政との関係について、説明したものです。