

「答えのない時代」をいかに生き抜くか——。読者と共に考え、行動する雑誌



財界

ZAIKAI
a Japanese business biweekly

金融混沌期に勝負!
日本初の「LBOローンファンド」を
立ち上げた、三菱UFJ銀行の決断

2023 5/24

◎インタビュー
三菱総合研究所 理事長
小宮山 宏
ヒューリック会長
西浦 三郎
◎少子化時代の大学の役割
早稲田大学 総長
田中 愛治

世界160カ国以上で医療機器を販売、従業員8割は海外
コロナ禍を体験した今
多様性こそ創造の源泉、グローバル経営の進化を!



本誌の人物
住友生命保険社長
高田 幸徳
撮影 須田 勲



Essay・ずいひつ



田中 慶太
たなか けいた
【ヴァンガード・スミス代表取締役
（元北海道警察官）】

トラブルを事件に しない社会へ

落ち着きつつある新型コロナウイルス。実はコロナ禍を経て今まで気付かなかった近隣トラブルが顕在化しています。それを表すのが、2020年に全国の地方自治体が受理した騒音苦情件数です。この環境省調査では、騒音苦情が前年度比で約3割も増加していました。

ただでさえ、ご近所付き合いの機会が減り、集合住宅では隣人の顔も分からない。加えて昨今のデジタル化でコミュニケーションは希薄化。近隣トラブルが原因で殺傷事件が発生したという出来事は、しばしば耳にするのではないのでしょうか。

これまで、騒音のような近隣

間の「事件未満」のトラブルに対処する機関はありませんでした。というのも、かつては近隣同士の付き合いが深く、何かあっても近所の誰かが仲裁してくれる図式が成り立っていたからです。ところが核家族化が進み、近隣の付き合いが減るとともに、それもなくなりつつあります。

そのため相手の事情も分からぬまま、些細なことでトラブルが起これば、それが事件にまで発展してしまう。そういったケースが増えているのです。

当社はこういったトラブルの解決支援サービス「Pサポ」(マモロツカ)を提供しています。私を含め、当社の相談員は元警察官。片一方だけに与えることがないよう、聴取に長けたスタッフが感情的になっていない人物にも、徹底して事実確認を積み重ねてトラブル解決への糸口を見極めていきます。そして言うべきことは遠慮せずに伝え、過剰要求には毅然とした対応を。お陰様で創業7年目で全国の会員数は80万人を突破しました。

これまでの取り組みを通じて感じるのは、近隣トラブルは「感情公害」でもあるということです。例えば集合住宅で上階の騒音に悩まれている場合です。相手のことを何も知らなければ、階下の家庭は「こちらのことを配慮していない」という一方的な感情が膨らみ、ストレスを感じてしまいます。

ところが我々が間に入り、上階のご家庭事情をヒアリングすると、解決への糸口が見つかるのです。よくあるのが小さなお子さんを抱えるご家族のケースです。階下に迷惑を掛けないように日々気を付けていても、子どもの制御というのは中々できないものです。

実は大半のトラブルは、相手の事情をもう一方へ説明すると解消されます。「相手の人も、きちんと考えてくれていたのか。そうであるならば仕方ない」。騒音は相手方も悪意がないケースがほとんどで、重要なのは互いに配慮していることが伝わるかどうかなのです。

このように近隣トラブルの多くは、すれ違いから生まれます。双方の感情のバランスを取りながら的確に対処するためには、当社の相談員のような第三者が介入する方がスムーズに事が運びます。そして早期介入であるほど、トラブルの重篤化を避けることもできるのです。

近隣トラブルに起因する殺傷事件は全国で年間2000件ほど。統計に上らない数を含めれば、潜在的にはその100倍以上とも言われます。我々の出番が増えているということには、現代社会に近隣トラブルを解決する力がないということの表れでもあるでしょう。また、権利ばかり主張する今の社会風潮も関係しているかもしれません。

トラブルを事件化させない仕組み——。これを構築することが、誰もが安心して暮らせる社会を実現することにもつながります。多種多様な企業と連携しながら、この仕組みを全国に広げていき、日本のインフラとしたいと思っています。