

知っ得 News

ご近所トラブル 小さなうちに解決を



ヴァンガードスミス社長

田中慶太さんに聞く

「きっかけ」内にオープンした「ニューノーマル」の暮らし「コミュニティ」で、ご近所トラブルや防犯に関する悩みを募集したところ、大きなトラブルまではいかないものの、対処に困ったエピソードが130件以上寄せられた。例えば、騒音関連では「上の階の音がうるさいが、トラブルを恐れて我慢していたら、下の階からうちと勘違いされ、苦情が来て困った」という投稿がみられた。

元警察官で、近隣トラブル解決支援サービス「Pサポ」などを提供するヴァンガードスミスの社長、田中慶太さんは、大きなトラブルを回避するポイントとして「小さなトラブルを見逃さず、芽のうちに摘んでおくこと」と語る。

コロナ禍のこの2年、ご近所トラブルで激増しているのが騒音問題だ。「Pサポ」など同社が提供するサービスに寄せられる相談も約7割を占

増加・長期化傾向 元警察官に相談サービスも

める。昼間の足音やゲーム音、ウェブ会議などの音がトラブルに発展するケースが多発しているという。

こうしたご近所トラブルは、近所付き合いが希薄になり、コミュニケーションがとりにくくなっていることから、長期化する傾向にある。「最初は小さな違和感程度でも、時間がたつと次第に怒りに変わり、さらに大きなトラブルを引き起こすこともある。なるべく初期段階で沈黙化しておくことが、防犯における鍵となる」という。

同社の「Pサポ」は定額制で、万が一トラブルがあった際には元警察官の相談員が解決に向けて、アドバイスやトラブルの仲裁などを行う。既にトラブルの渦中でないことが加入の際の条件になるが、対処が必要な事態となった場合は、解決にかかる追加費用や成功報酬なども不要だ。田中社長は「元警察官に相談できることあって安心感も大きい。実際、今までの案件は全て収束させてきている」と胸を張る。

例えば騒音トラブルで実際に相談した場合、どのような対処をしてもらえるのか。「Pサポ」では、具体的にどのような音に悩んでいるかを調査し、音源と思われる相手方にもアポイントをとって状況をヒアリング。それに応じて、防音カーペットを敷いてもらうといった具体的な対応も相手方に行ってもらう。相談者には、実際に相手方が対応してくれたことも伝えるという。

「騒音は相手方も悪意がないケースが大半で、互いに配慮していることが伝わっているかどうかが重要。双方の感情のバランスを取りながら的確に対処するには、Pサポの相談員のような第三者がいたほうが、スムーズになる」と指摘する。

「Pサポ」など同社のサービスは、3月末時点で会員数が計38万人を突破した。田中社長は「『Pサポ』を新しい社会インフラとして普及させ、社会の防犯意識を変えていきたい」と話している。



たなか・けいた 平成15年北海道警に採用され、警察官を拝命。退職後は企業で経営企画などに携わる。27年ヴァンガードスミスを創業。