

100ベンチャー100すばらしい

2022年 最新版

過去掲載の500社を徹底検証
 「スタートアップ政策」への期待度



「元警察官の相談員が「事件未済」のトラブルに寄り添い、対処」 近隣トラブル解決を支援 〈ヴァンガードスミス〉

【元警察官の相談員が「事件未済」のトラブルに寄り添い、対処】
 近隣トラブルに寄り添い、近隣トラブルの件数が増加している。ただし、事件以前の段階では行政はなかなか動いてくれない。最近になって、民間企業でこれらに対応するサービスを提供する企業が登場している。相談員はすべて元警察官というのも大きな特徴。同サービスを提供するヴァンガードスミスの田中慶太代表取締役と、近隣トラブルに詳しい騒音問題総合研究所の橋本典久代表が解決策のポイントを話し合った。



橋本 典久 Norihisa HASHIMOTO
 騒音問題総合研究所 代表
 八戸工業大学名誉教授。騒音問題に長年取り組み、わが国での社会的解決システムの構築を目指して活動中。著書多数

橋本 近隣トラブルのうち、代表的なのが騒音トラブルです。かつて騒音問題といえば、工場や建設現場、自動車などの騒音騒ぎが中心でした。しかし、最近ではマンションの子どもの走り回る音、ベットの鳴き声、ピアノを演奏する音などがトラブルの原因になっていると増えています。即断すべきは、騒音トラブルは殺傷事件にまで発展することです。訴訟費用も増えています。今や、騒音トラブルは一つの社会問題として認識されています。

田中 当社は騒音や迷惑行為などの近隣トラブル（ストーカー被害、不法侵入など）について、元警察官で構成された専門相談員が事件に寄り添いながら相談に乗る定額制の「近隣トラブル解決支援サービス」を提供

供しています。コロナ禍で在宅勤務が普及していることから、騒音問題に関する相談の件数が増えています。音の大小だけでなく、心の不安になり、許容範囲が狭まっている方が多いようにも感じます。

橋本 私は「煩音（はんおん）」と表現しているのですが、心理的な負担が大きいと感じることも多いと思います。東日本大震災の際、仮設住宅で騒音問題が顕著になった人ほど、周囲の騒音に敏感になり、明らかに騒音問題が見られました。その点で、煩音は、騒音を出している相手との

人間関係や自身自身の心理的状況が大きく関係します。殺傷事件など大きなトラブルを回避するために、トラブルの芽を小さいうちに対処することが大事です。

田中 私が当社を創業し運用もそこそこあります。私は北海道の警察官を務めていたが、事件が高いものを優先させるべきで、事件

が起きる前にはなかなか動くことができませんでした。なので事件未済の困っている人を何とか助けることができないかと考えて、小さなトラブルの段階から相談できるサービスを構えました。当社の高相談員はすべて元警察官です。私と同様、困っている人を助けた、と感じた高い人材が集まっています。

橋本 米国では各地にNJC (Neighborhood Justice Center: 近隣司法センター)という組織が設置されています。私は現地も取材しました。これは当事者同士の話合いに基づいて裁判外の紛争解決機関です。トラブルの内容は騒音問題だけでなく、さまざまです。大きな特徴は、日本調停のように調停委員が調停案を提示するのではなく、当事

者同士が不満や妥協できる点などを徹底的に話し合えます。その結果、8割以上の合意率を達成しているようです。日本でもそのような体制の構築が求められます。

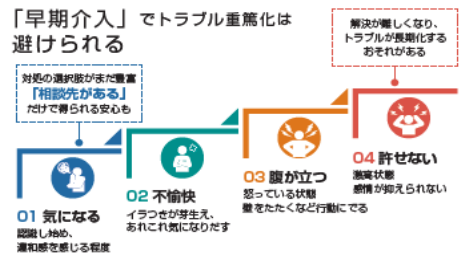
田中 NJCもそうですが、第三者が介入入るといことが大切です。話を聞いてみるとお互いに悪意がないというケースが大抵です。在米勤務の際、日中に断つしをして

くぐりになります。その中で、田中さんの会社のように第三者が初期対応の間に介入してあげるのが理想的です。

田中 当社の専門相談員はすべて元警察官です。困っている人を助けた、という思いは共通ですが、それは一方の当事者に限れるべきというところはありません。騒音問題などではお互いが被害意識を持っていて、それが多く、それを取り除くことが大切です。そのため、ヒアリングや妥協案を見つける方法などのノウハウや知見は自分があります。

橋本 また民間版NJCといえますね。このようにサービスが広がり、広げられると期待しています。

田中 業界全体の底上げのために、



橋本 大切なのは、初期に言葉を言い行くと、当事者同士が怒りに任せて怒り合ってしまう結果になります。例えば騒音のトラブルの場合、下の階の人は「我慢の限界」とを文句を言いつつ、上の階の人は音源をわかるからと身構えています。そこで、そんな状況を改善するために、



田中 慶太 Keita TANAKA
 ヴァンガードスミス代表取締役
 小樽医科大学卒業。北海道警察庁勤務の後、元警察官たちを組織し、近隣トラブル解決支援サービスを事業化