

不 当 要 求

長崎県建設業協会

(クレーム対応近隣対策編)

最近、国立病院の改修工事を巡り、指定暴力団幹部等が特定の建設会社を下請けに参入させようとしたり、解体業務を下請けした会社から大金を脅し取ろうとしたり、公共工事現場で因縁をつけて車の修理費を請求したりと、暴力団、えせ右翼、えせ同和行為者、総会屋、新聞ゴロ等の反社会的勢力やクレーマーなどからの不当要求がなされ警察から検挙されています。不当要求には、はっきりと「ノウ」と言って断りましょす。一度応じると別の理由を作って更なる要求が始まります。回数を重ねる毎に要求も多額になってきます。さらにその状況を聞きつけた、別の暴力団の新たな攻撃にさらされることになります。相手は組織で要求していることを忘れずに。こちらも組織で対応します。今回は近隣対策に重点をおいた対応要領を説明します

1 近隣対策上の心得

① 基本的心構え

- ・建設業における特殊性
現場中心的な経営形態
工事施工に伴ういわゆる建設公害の発生
工事現場周辺における暴力団等の事務所、居宅等の存在などの問題点を厳しく認識する
- ・近隣対策に関する法令や行政指導事項を再確認する
～特に、「建設業における現場管理者のための統括管理の手引き」
(建設労働災害防止協会発行 第8章「工事施工に伴う近隣対策」を再確認する。)……別添参照

② 建設工事の受注段階における心得

- ・建設工事の受注段階から暴力団等の介入があるものと厳しく認識し、担当者・現場主任者等を中心とした組織的な対応体制を整備する
～例えば、〇〇工事暴力団対策チーム等の発足を検討する
- ・担当者等（暴対チーム）は、当該企業における最近の暴力団等の介入情報、業界における介入情報、最近における暴力団等に関する動向情報、更に、受注した工事現場周辺の暴力団等に関する情報等を収集、分析し、当該企業内における関係者の危機意識を高める
～情報収集のためには、平素から介入事例の整理と資料化、業界暴力団追放組織や警察当局との連携が必要

- ・担当者、現場主任者は、着工前に工事現場を管轄する警察署の暴力団担当係官（刑事官、組織犯罪担当課長、刑事二課長、刑事課長、刑事係長）を訪ね、工事関係資料を持参して暴力団等の介入に対する具体的な指導やアドバイスを受ける
（工事開始公告前・正規契約前で有れば、その旨伝えて秘密を守るよう念入れをしておきます）
- ・この場合、管轄警察署交通課に対する道路一時使用許可申請の機会を利用して刑事課を訪問することが適切です、その場合あらかじめ電話でアポをとるとともに、簡単な説明資料（例えば、住宅地図等をコピーし、工事現場箇所をマーキングペンで表示し、余白に工事期間、工事内容、発注者、受注者等を記入した資料）を準備しておけば、簡単明瞭に警察当局の理解が得られやすい。暴力団に関する何らかの情報を得やすい。
- ・警察署を訪問する場合は、現場主任者はもちろん、担当者も揃って訪問し、例えば「この度は〇〇で工事を施工することになりました、今のところ暴力団等の介入は有りませんが、もし、介入があったら毅然として対応しますので、よろしくご指導下さい」などと緊急時の連等通報窓口の交互確認をしておく
（被害に遭ってから駆け込むよりも事前に相談をして、警察の担当者と顔見知りになるだけでも心強いものです。大手のマンション建設業者の営業・渉外担当者は必ずといっていいほど事前に訪問しています。更に会社によっては渉外担当者個人の携帯電話番号を事前に通知し、担当官に登録をお願いしている担当者もいます）

③ 当該建設工事現場における近隣対策

- ・当該建設工事施工に伴う近隣対策については、まず、発注者と事前に十分打ち合わせをし、協議し、近隣関係の調査、近隣関係への説明、工事施工中の近隣に対する配慮などが必要とされるか^{*}、暴力団関係者に対する近隣対策については、前記、暴対チーム等が中心となって個々具体的な対策を検討する
- ・対策の立案に際しては、いわゆる建設公害に対する客観的資料の整備と暴力団関係者に対する個々具体的な対策との関連に重点を置き、客観的データに基づく公平、かつ、誠実な近隣対策についての個々の対象者ごとに綿密に検討する
- ・近隣関係への工事説明については、近隣対策の範囲地域内にある暴力団関係者も一般人も同列に扱うことを原則とするが、暴力団事務所については、近隣説明のための訪問を事前に管轄警察署に連絡し、そのアドバ

イスを受けたうえ、複数で訪問する

- ・マンション、アパート、その他住民や商店街等に対する説明については、説明会の開催や個別説明を推進するに当たって自治会、商店会、マンション等の管理組合等の協力を求めることがあるが、暴力団関係者の場合、しばしば

「自治会で説明したかしらんが俺はしらん、聞いとらん！ 筋をとおせ！」

と因縁をつけるため、その対応策を考えておく必要がある

（自治会長、商店会長、管理組合管理者などの代表者だけの説明ですませないで、トラブルのありそうな人から手をうつ）

- ・工事施工中の近隣に対する配慮については、暴力団関係者が最も得意とする介入分野であり、建設公害を針小棒大に誇張して無理難題を言い、**迷惑料、挨拶料、工事協力金、近隣対策費**等の様々な名目の不当要求行為が行われ、これを拒否すれば、工事妨害をほのめかしたり、車両を放置するなどの工事妨害も敢行するする場合がありますため、これらの介入事案に対する具体的な対応要領を関係者全員に周知徹底する必要があります。
- ・これらの介入事案については、工事現場における暴力団などとの対応体制の弱体を補完するため、現場からの速報体制と本社（支店・営業所）から迅速な応援派遣体制を確立する。
（逆に現場任せの対応はしない・・・相手は組織です、これまで経営者によっては、現場まかせ、現場処理を半ば当然として現場責任者を孤立させてしまい、相手の思うつぼとなつています）
- ・工事施工中の近隣に対し十二分に配慮したとしても、暴力団などは、これまで様々な因縁をつけて敢えて金銭の要求をしています。

「工事のために客が来なくなった・・・どうするんだ！」

（長崎市内で発生、工事中断）

「携帯電話の電波障害で室内で使えなくなった！」

（長崎市内で発生、アンテナ設置と金銭要求）

「わしは夜働いている、昼間は寝なければいけないのに寝られん！」

（長崎市内で発生・・・工事期間中のホテル滞在費を請求）

「駐車中の外車に塗料が飛んだ、親分の車だ、どうするんだ」

（新車同然の補修費用を請求しています）

「工事車両が通行妨害した、組の定例会に遅れた」

「うちには病人がいる、工事中は病院にいかれん、補償は！」

「通行中、放置した建設資材につまづいて転倒した、捻挫した、どうしてくれる」

（長崎市内で連続発生、詐欺で警察に逮捕される）

「工事のため振り込み時間に間に合わなかった、大事な商談がだめになったどうしてくれる、補償しろ」

（高額な保証金を請求）

「工事の振動のため高額な機械が使えなくなった、どうしてくれる」

（代理人と証する人物が高額な保証金を請求）

等の因縁をつけ、言いがかりは長崎県内でも枚挙にいとまがありません、こうした事案に対する具体的対応要領もしっかり身につけて置いてください

- ・この種近隣対策に関連する介入事案に対しては、法的対抗措置をとる腹づもりで毅然たる対応を行う必要があります、早めの警察への相談・連絡。顧問弁護士への相談等を念頭に置いて対応する必要があります。

（顧問弁護士が民事専門で刑事事件は不得意というときは、長崎県内には弁護士会に暴力担当の刑事事件に強い弁護士が指定されています。暴迫センターで紹介することができます。弁護士も相手によっては数人で弁護団を組み知恵を出し合い研究しながら対応しています。）

- ④ 複数対応の原則、チームワークで対応する
～（担当者一人で応対しない、担当者を孤立させない）

- ⑤ 早め早めに警察に相談する・連絡する。
（警察には？ 暴力団追放運動推進センターへの相談の手もあります。
暴迫センターから警察本部・所轄警察署へ）

第8章 工事施工に伴う近隣対策

8-1 建設公害

建設工事の施工に当たって、建設公害といわれるものには、次のものがある。

(1) 環境基本法の規定

- イ 大気の汚染……建物完成後の排煙、排ガス等
- ロ 水質の汚濁……薬液注入工法、建物完成後の排水、排液等
- ハ 土壌の汚染……水質の汚濁との併合、地盤改良等
- ニ 騒音……解体、掘削、くい打ち等の機械音等、建物完成後のクーリングタワー、
駐車場等の騒音
- ホ 振動……ショベル・ローダー、ブル・ドーザー等による掘削、くい打ちによる振動
- ヘ 地盤沈下……掘削、振動、揚水等による地盤沈下、これによる建物の損傷
- ト 悪臭等……アスファルト防水工事の際の悪臭、建物完成後の排液、排煙等

(2) 工事施工に伴って発生する建設公害

- イ 日照阻害……個別の建物の場合のほか、他の建物との複合によるものもある。
- ロ 電波障害……テレビ電波障害
- ハ 眺望阻害……自然景観等の阻害
- ニ プライバシー侵害……建物間の接近、室内の見下し等
- ホ 交通障害……工事用の車両の通行によるもののほか、建物完成後の車両通行量の増加
- ヘ 風害……建物完成後の風向、風速等の変化による周辺建物等への影響
- ト その他……工事中のじんあい、粉じん、石綿等の飛散

これらの建設公害のうち、施工業者に関する主なものは、工事施工に伴って生ずる騒音、振動、ほこり、工事車両の通行等であり、これらが近隣住民と協議すべき事項である。

また、建物の建築によって発生する日照阻害や電波障害等は、設計計画段階で予知できるものである。主として発注者が対応すべき事項であるが、着工後の近隣住民との紛争のため工事が円滑に進まなかったり、また、工事の一時中断等のためその間の施工業者が被る損害や工期の延長等については、工事請負契約の際に明らかにしておく必要がある。また、設計上での近隣への配慮、近隣折衝方針等については、発注者と事前に十分に打合せ、協議しておくことが大切である。

なお、建設工事に係わる近隣住民との紛争をさけるため、関係官公庁（地方自治体）では条例や指導要綱等を定めているので、事前に十分に打ち合わせておかなければならない。

8-2 施工計画の際の近隣対策

(1) 近隣関係の調査

建設物により直接影響を受ける範囲（地方自治体の条例で近隣の範囲を定めている。）について調査を行う。

まず、調査の範囲を決め、住宅地図等によって近隣配置図を作成し、次い

で居住者ならびに土地建物の所有者の一覧表を作成する。

とくに、小学校、幼稚園、保育所や病院、診療所等は、騒音、振動等に対する規制や一定の時間帯について車両通行禁止となるので注意を要する。

参考 ○居住者の調査………町会名簿、住民票の閲覧

○土地所有者の調査………法務局出張所の土地登記簿の閲覧

○建物の所有者の調査………法務局出張所の建物登記簿の閲覧

○その他の調査………町会、商店会等の組織等

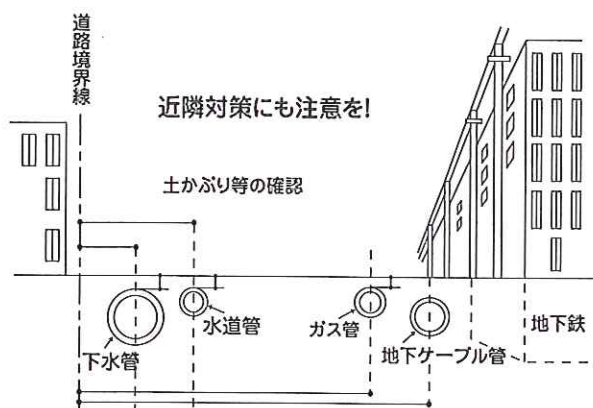
なお、建物については、地盤沈下、振動等による影響があると予測される場合には、居住者（所有者）の承諾を得て、現状について調査（写真撮影等）をしておくとも問題が発生した際には有効である。

(2) 近隣関係への説明等

建設する建築物の概要と施工の概要について、あらかじめ、説明資料を作成する。

建物に関するものとしては、建物に関するパース等絵によって理解させるもののほか、配置図（平面図）、立面図、日影図等があり、施工に関するものとしては、工程表、仮設計画（仮囲い、落下物防止等のための養生、出入口、揚重設備の配置等）工事用車両の通行経路等がある。

この場合、発注者、設計者、施工業者間で事前に打合せを行い、近隣への説明の方法（個別か、説明会とするか）、挨拶、説明者の分担、説明内容の統一、日程その他打合せを入念に行っておくことが必要である。説明内容が異なったり、近隣者間で話の内容に差が生じた場合には、無用なトラブルになることも考えられるからである。



(3) 工事施工中の近隣に対する配慮

建設工事の施工中には、工事に伴う振動、騒音、落下物、工事用車両の通行等種々の苦情が発生するが、近隣から苦情が持ち込まれてから対処するのではなく、苦情が発生しないよう事前に要因を検討して対策を講じておくことが必要である（現場管理が適切に行われていることの印象を与えることが大切な要素となる。朝礼、体操等は効果的である。）。

なお、次のようなチェックリストを活用することも一つの方法である。

近隣対策チェックリスト

項 目		備 考
道路使用関係	1. 道路の占用許可はよい	道路管理者、15～30日前
	2. 通行者の交通安全対策はよい	誘導者の配置等
	3. 工事用車両による交通障害はない	路上駐車等
	4. 工事用車両のタイヤの洗浄はよい	
	5. 現場周辺の清掃はよい	
	6. 道路の使用許可はよい	警察署、15～30日前
公衆の安全	1. 仮囲いはよい	
	2. 飛来落下物の養生はよい	固定状況、ネット、シート、朝顔等
	3. 現場の出入口の安全確保はよい	誘導者又はガードマンの配置
騒音、振動関係	1. 特定建設作業の届出はよい	地方公共団体、作業開始の7日前
	2. 低騒音機械を使用している	
	3. 騒音、振動作業の近隣への周知はよい	作業の実施時間等
	4. 作業時間帯を守っている	夜間照明等
	5. 機械の設置位置はよい	コンプレッサー等
作業内容の周知	1. 作業所の窓口責任者を周知させている	
	2. 苦情の対応はよい	苦情処理簿等
	3. 作業内容の説明を行っている	作業日程のお知らせ等
	4. 作業時間の延長のときの措置はよい	
	5. 現場内の規律の確保はよい	作業員に対する日常の指導等
	6. 近隣とのコミュニケーションはよい	定期的な訪問、意見交換等
	7. テレビの受信状態の確保はよい	
	8. 建物の損傷のときの措置は速やかに行われている	
	9. 井戸水の枯渇対策はよい	
	10. 現場内の火災予防対策はよい	溶接・溶断の火花に対する措置
	11. 現場内の臭気発生作業の事前連絡はよい	塗装作業、アスファルト防水作業等
	12. 現場終了後のあいさつはよい	
	13. 宿舎がある場合の措置はよい	