

## 【事例－26】

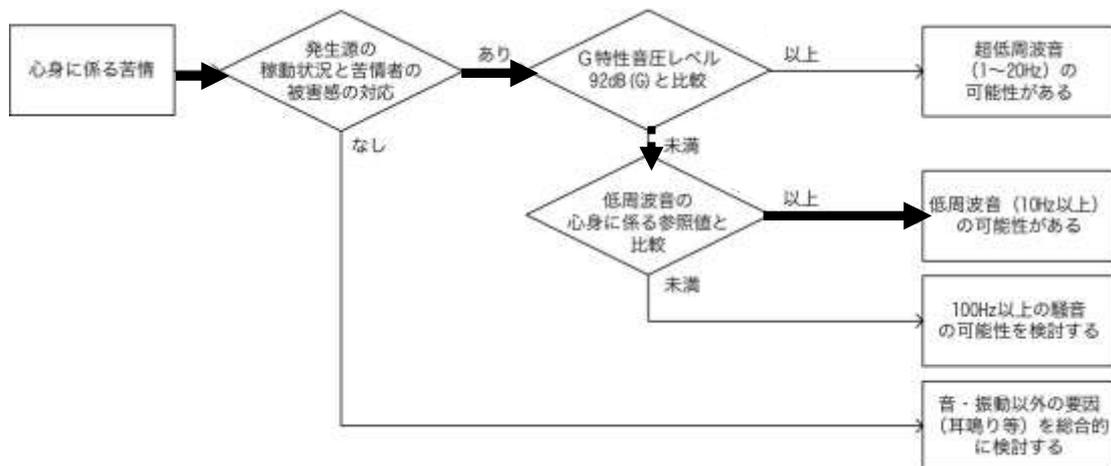
発生源 : 冷蔵庫
苦情内容 : 不快感、頭痛、不眠
対策方法 : 冷蔵庫の下に家庭用マットを敷く

### < 苦情対応の概要 >

1週間前から低周波音を感じるという苦情が寄せられた。苦情者アパートの大家および苦情者宅の上階の住人に協力を得て室内の確認を行ったところ、苦情者宅内の測定箇所の上上にあたる場所に冷蔵庫があり、発生源と推定した。苦情者宅内で低周波音を測定したところ、心身に係る苦情に関する参照値を超過していた。発生源の稼働時・停止時と苦情者の被害感および低周波音測定結果とに対応があった。発生源の下に家庭用マットを敷き対応し、再測定をしたところ、参照値以下であることを確認した。

### < 苦情対応の流れ >

#### 低周波音問題の評価手順(心身に係る苦情)



\* G特性音圧レベルとは比較していない。

## <苦情対応>

申し立て内容  
の把握

1週間前から低周波音を感じる、頭痛がする、眠れないという苦情が寄せられた。

- ・窓を開けると他の音によりマスクされるので多少は気が楽になる。

現場の確認

苦情者宅周辺の状況を確認した\*1。また、苦情宅内において測定を行い、調査員自ら苦情者が申し立てる被害感を感じるかを確認した。

### ○苦情者宅の住居状況

- ・苦情者家屋は、木造2階建てアパートの1階である。
- ・苦情者宅の間取りは図3-26-1に示すとおり。

### ○苦情者への聞き取り結果

- ・苦情者自身も発生源がどこにあるか不明であった。

### ○苦情者宅周辺状況の確認

- ・近隣に工場や設備等はない。
- ・近隣の調査を日を変えて4回実施したが、発生源の特定に至らなかった。

### ○調査員の所感

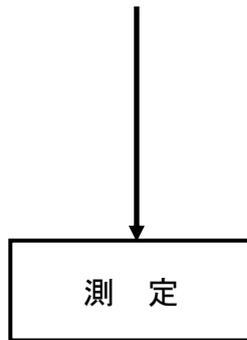
- ・調査員の耳で聞き取れない音であった\*2。屋外での発生源調査が困難であった。

### ○発生源と推定される施設の確認

- ・苦情を受け付けた当日に苦情者宅内にて低周波音測定を実施したところ、心身に係る苦情に関する参照値を超過していた。
- ・測定結果を苦情者に伝えると、発生源調査を要望された。
- ・低周波音は規制ではないことを事前に説明し、承知された上で、公害苦情相談での対応として発生源調査を行った。

### ○発生源と推定・確認ができた場合

- ・近隣の調査の後日、大家および苦情者宅の上階の住人に協力を得て室内を確認したところ、苦情者宅内の測定箇所の上直上にあたる場所に冷蔵庫があり、発生源と推定した。



- ・発生源の稼働状況は、15分稼働・10分停止と間欠的であり、稼働時間は一日中であった。

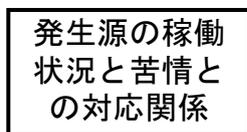
苦情者宅内で低周波音の測定を行った。また、発生源側で振動の測定を行った。

○測定方法

- ・発生源および苦情者宅との位置関係、測定位置は図3-26-2に示すとおり。
- ・発生源が家庭生活によるものであるため、アパートの大家の協力を得ながら調査を進めた。

○測定結果

- ・発生源の稼働時に50 Hzで卓越周波数があり、苦情者宅内における50 Hzの測定結果は60 dBで心身に係る苦情に関する参照値を超過していた（図3-26-3参照）。



発生源側と苦情者側との対応関係を確認した。

- ・発生源の稼働時・停止時と苦情者の被害感および低周波音測定結果とに対応があった。



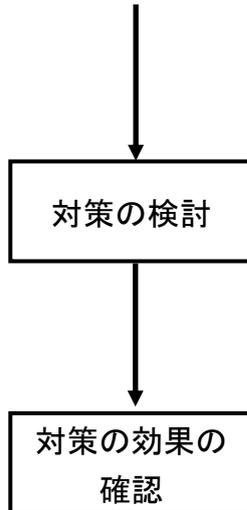
苦情者宅内の測定値を心身苦情参照値と比較した。

○参照値との比較

- ・測定結果に示すとおり、心身に係る苦情に関する参照値を超過していた。

○結果の判定

- ・対応関係および参照値との比較から、上階の冷蔵庫が発生源と考えられた。
- ・発生源の冷蔵庫の型式は古く、建築物自体も相当年数が経過しているものと推察されたことから、これらが苦情の原因の一つ



となった可能性はある。

暫定的な対策として、家庭用マットを敷いた。

- ・発生源の下に家庭用マットを敷き、再測定をしたところ参照値以下であることを確認した。

対策後の確認調査を実施した。

- ・発生源の下に家庭用マットを敷き対応し、再測定をしたところ参照値以下であることを確認し、苦情者、発生源、大家に説明した。
- ・苦情者からは、被害感は和らいたが、どうしても気になってしまふと相談があった\*3。
- ・大家から、小型の冷蔵庫に更新するとの報告を受けた。
- ・苦情者に対して、大家を通して対応をお願いしており、さらなる対応は民事で解決してもらうようお願いした。

#### コメント

\*1 苦情を受け付けた当日に苦情者宅で測定を実施しており、苦情者から信頼が得られる対応をしている。

\*2 現場の確認時、調査員は苦情者宅内において苦情者が訴える音を感知できたかは、記録されていない。

\*3 対策後、調査員は苦情者宅内において苦情者が訴える音を感知できたのかどうかは、記録されていない。

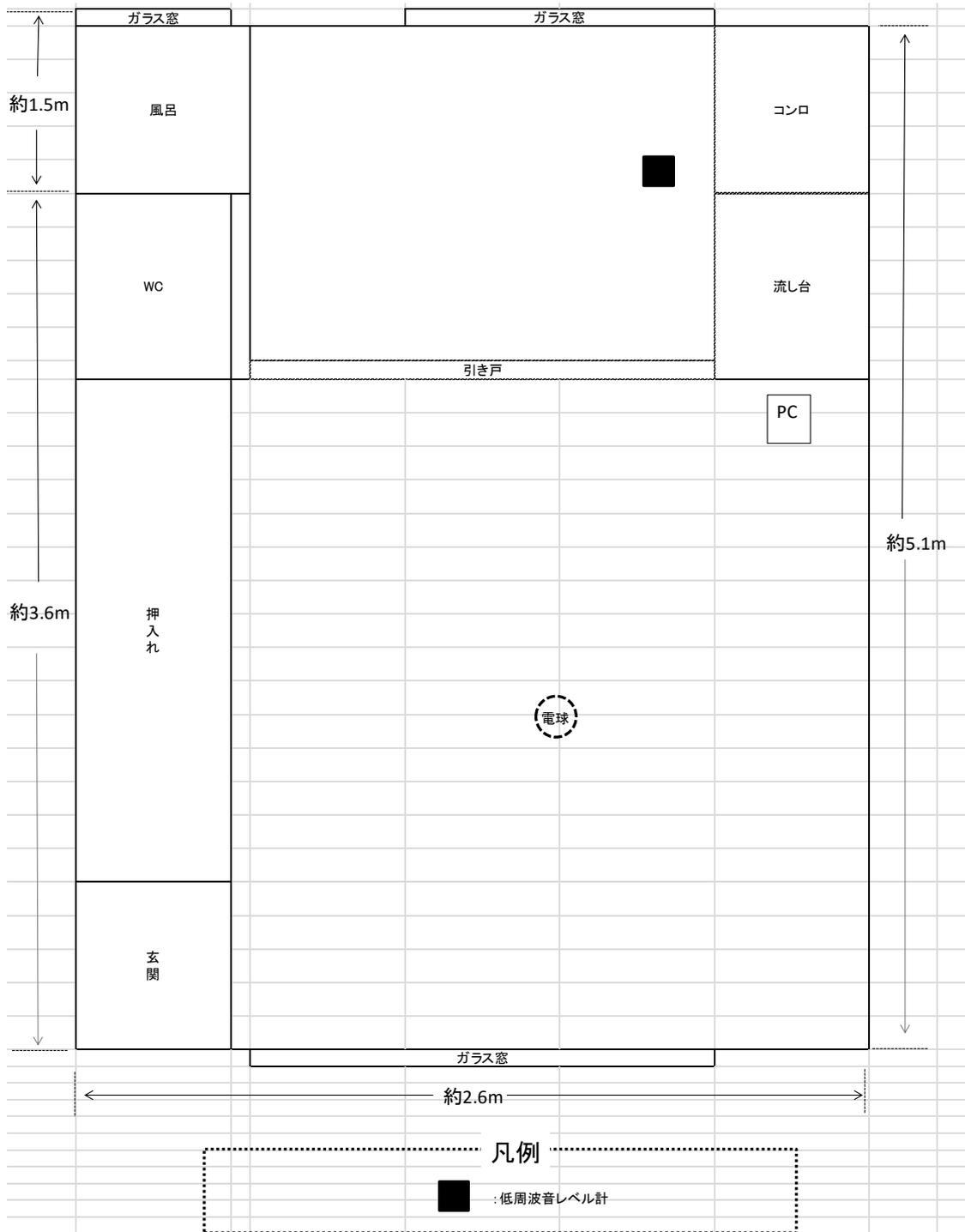


図 3-26-1 苦情者側の間取りおよび測定位置

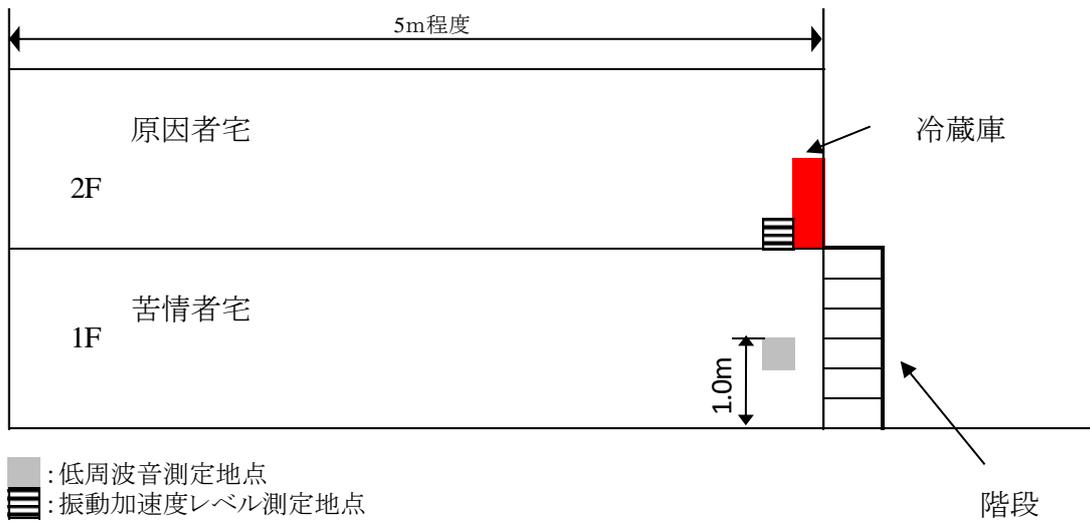


図 3-26-2 発生源側と苦情者の位置関係および測定位置

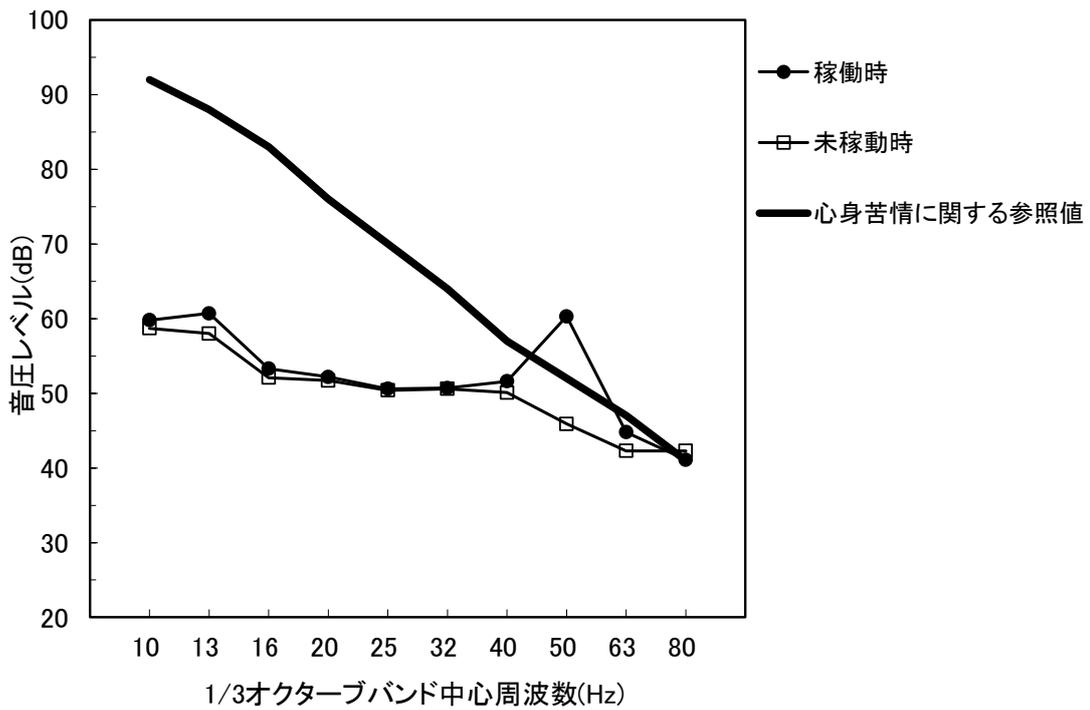


図 3-26-3 苦情者宅内の測定結果