

用語の解説

1 苦情の受付	
新規受付	<p>毎年4月1日から翌年3月31日に、地方公共団体の公害苦情相談窓口で新たに受け付けたものをいう。</p> <p>窓口で受け付けたが、他の都道府県又は他の市町村（特別区を含む。以下同じ。）に移送した場合は、便宜的に受付台帳に記載しても調査の対象とせず、移送先の都道府県・市町村での新規受付として取り扱う。</p> <p>また、同一発生源の苦情は新規として受け付けないが、公害の種類が違う場合は、最初から受け付けた苦情とは別に新規受付として取り扱う。</p>
前年度からの繰越	<p>前年度以前に受け付けたが、その処理が完結しないため、今年度において引き続き処理すべき苦情として繰り越されたものをいう。</p>

2 公害の種類	
典型7公害	<p>環境基本法で定義されている以下の7種類（大気汚染、水質汚濁、土壌汚染、騒音、振動、地盤沈下及び悪臭）をいう。</p>
大気汚染	<p>排煙、ばい煙、有毒ガス、自動車の排気ガス、粉じん（アスファルト粉じんを含む。）、ばいじん、農薬の空中散布、野焼きなど</p>
水質汚濁	<p>河川・湖沼の汚濁（汚水の流出、油分の浮流、土砂の混入等）、海洋汚染、地下水の汚染、農業用水の汚染、汚泥の河口たい積、配管の損壊による水道水の汚濁、魚類のへい死など</p>
土壌汚染	<p>有害物質の埋め棄て、農薬・鉱さいの流出など</p>
騒音	<p>機械・工具の作動音、モーター音、自動車の吸排気・走行音、警笛、ジェット機の爆音、犬の咆哮、カラオケ、拡声器音、人の話し声・喚声、建設作業音、ボイラー音、共同住宅の隣接室からの排水音など</p>
騒音（低周波）	<p>機械・工具の作動、モーター等による低周波音</p>
振動	<p>地響き、ガラス戸・建具のがたつき、電灯の揺れ、戸・窓の開閉支障、窓ガラスのひび割れ、建物・設備等の損傷など</p>
地盤沈下	<p>建物・設備等の損傷及び家屋の傾斜、道路の陥没など</p>
悪臭	<p>浄化槽・下水からの汚臭、たい肥・有機肥料の臭気・腐敗臭、調理に伴う異臭、焼却臭、揮発臭、刺激臭、汚物臭など</p>

家庭生活（機器）	近隣住宅における空調・音響等機器の使用によるもの
家庭生活（ペット）	家庭生活のペットによるもの
家庭生活（その他）	近隣住宅における浄化槽、生活排水、話し声、自動車の空ぶかし等によるもの
焼却（野焼き）	法令で定められた焼却施設を用いず、野外で廃棄物を焼却することによるもの
自然系	自然に存在する動・植物又は自然現象による原因であることが判明しているもの
その他	上記のいずれにも該当しない原因によるもの
不明	発生源がまったく分からないもの <ul style="list-style-type: none"> ・ 河川に死魚が浮いていた。 ・ 海岸に流木が打ち上げられた。 ・ どこからか風に乗ってじんかいが飛んできた。 ・ どこからか悪臭が漂った。

7 苦情の処理	
直接処理（原因消滅）	地方公共団体の措置により、申立人への加害行為又は被害の原因がなくなったとき
直接処理（申立人が措置に納得）	申立人が地方公共団体の措置又は説明（教示）に納得したとき
直接処理（措置後3か月で再申立てなし）	地方公共団体の措置後3か月が経過しても申立人から再度の申立てがないとき（その後、同一苦情があった場合は、新規受付としている。）
直接処理（和解成立）	地方公共団体の措置により、当事者間に和解が成立したとき
直接処理（その他）	苦情が解消したと認められるときや地方公共団体が措置を採ったにもかかわらず、当事者が提訴、調停等の申請手続を行ったとき（原因又は加害行為をした者が不明の場合は、「その他」に含む。）
他へ移送（警察へ）	警察に移送したとき
他へ移送（国等の機関へ）	各府省、その他地方支分部局、特別の機関など国の行政機関、特殊法人及び公共企業体に移送したとき
翌年度へ繰越	当該年度中に苦情処理が完結しないとき
その他	直接処理できない場合 <ul style="list-style-type: none"> ・ 原因又は加害行為をした者が不明のとき ・ 申立人が地方公共団体の措置又は説明（教示）を納得しないが、ほかに苦情を解決する方法がないとき ・ 申立人が管轄区域外に転居したとき ・ 「直接処理」「他へ移送」「翌年度へ繰越」のいずれにも該当しないとき