

# 知って得する! 法律コラム



弁護士 小川夏菜

## 騒音や異臭のクレームが来た!? 店舗運営と「受忍限度」

弁護士法人よつば総合法律事務所

全国6拠点(千葉・柏・船橋・東京・大阪・名古屋)、弁護士20名以上が在籍している法律事務所。経営法務全般。特に、人事労務問題、契約書等のリーガルチェック、紛争対応(債権回収・株主間紛争・その他企業様の各種訴訟)が主な取扱業務。

千葉県内の企業様を中心に450社強の企業様と顧問契約を締結(2024年11月1日時点)。

お問い合わせは、お電話(043-306-1110)かメール(info@yotsubasougou.com)にて。



こちらから企業法務サイトがご覧になれます。

### 1 はじめに

よつば総合法律事務所の小川です。飲食店や店舗、事業所を運営していると、避けて通れないのが周辺住民との関係です。特に、営業に伴って発生する「騒音」や「異臭」については、クレームを受けることがあります。経営者としては、近隣への配慮はもちろん重要ですが、相手の要求にすべて応じては、ビジネスが成り立たなくなる恐れもあります。今回は、法的な判断基準となる「受忍限度」の考え方と、具体的な対処法について解説します。

### 2 判断の鍵を握る「受忍限度」という概念

法律上、騒音や異臭の問題で最も重要視されるのが「受忍限度(じゅにんげんど)」という考え方です。

私たちは社会生活を送る上で、お互いにある程度の迷惑を掛け合いながら共存しています。したがって、わずかでも音や臭いが発生したら直ちに違法となるわけではありません。「社会生活を営む上で、一般的に我慢すべき範囲(=受忍限度)」を超えているかどうか、法的な責任(損害賠償などの分かれ目)となります。

さらに被害が深刻な場合には、営業差止めが検討されることもあります。

主に以下の要素を総合的に考慮します。

- ・発生源の性質・公共性: その営業が社会的にどれだけ必要とされているか。
- ・被害の程度: 音の大きさ(デシベル数)、臭いの強さ、発生する頻度。
- ・時間帯: 日中なのか、深夜・早朝などの静穏を保つべき時間帯なのか。
- ・地域の特性: 商業地域なのか、閑静な住宅街なのか。
- ・先住性: どちらが先にその場所にいたのか。
- ・被害回避措置の有無: 営業側が防音壁の設置や脱臭装置の導入など、最大限の努力をしているか。

### 3 何を基準にすればよいか: 条例と行政基準

「人によって感じ方は違う」のがこの問題の難しいところ。主観的な争いを避けるため、実務では自治

体の条例や行政基準を一つの指針にします。

例えば、東京都の条例では、夜間(夜20時から翌朝6時まで)において、公共の場所でむやみに静穏を害する行為を禁止しています。まずは自店舗の状況が、これらの客観的な数値基準を超えていないかを確認することが、論理的な反論や対策の第一歩となります。

### 4 具体的な対処方法

#### (1) 店舗側(設備・従業員)に改善の余地がある場合

自社の設備が原因であれば、メンテナンスや防音パネルの設置、排気ダクトの向きの変更など、物理的な対策を検討します。

また、従業員が店外で談笑したり、ゴミ出しの際に大きな音を立てたりしている場合は、徹底した社員教育による改善が求められます。

#### (2) 「お客様」の行為に問題がある場合

店外での待ち行列の話し声や、店舗入り口付近での喫煙などが原因の場合、経営者は「施設管理者」としての責任を問われる可能性があります。

見やすい場所に利用規則等を掲示する、改善されない悪質な利用者に対しては利用禁止(出入り禁止)を検討する場合があります。

#### (3) 周辺住民側の要求が過大な場合

条例の基準も満たし、十分な対策を講じているにもかかわらず、嫌がらせに近い激しいクレームが続くこともあります。この場合、お願いベースの話し合いでは解決しません。過度なクレームは「営業妨害」に該当する可能性があり、弁護士による介入が必要なフェーズと言えます。

### 5 おわりに

騒音や異臭の問題は、放置すれば地域での孤立を招き、最悪の場合は営業できなくなるリスクがあります。一方で、過度な要求に応じ続けることも健全な経営を阻害します。受忍限度の判断や、交渉のライン引きは非常に繊細な判断を要します。法的な根拠に基づいた冷静な対応が、結果として安定した店舗運営を守る近道となります。