

【ご近所関係の注意の仕方について調査】隣人トラブルは当事者が直接注意しても 50%が受け入れ難い

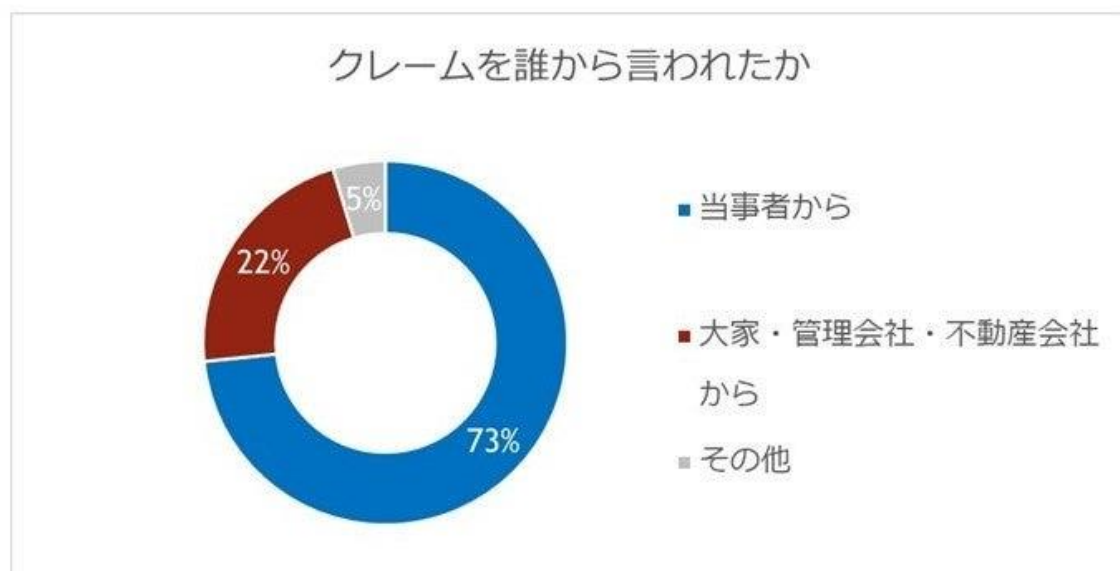
「隣人からのクレーム経験者」に注意のされ方・受け入れやすさを調査

株式会社トナリスク（本社：東京都豊島区、代表取締役：松尾 大史）は、近隣住民からクレームを受けたことがある、18～92歳の男女 323名を対象に「ご近所関係の注意の仕方について調査」を行いました。

調査では、誰からどのように注意を受けたのか、その際の受け入れやすさについて尋ねました。

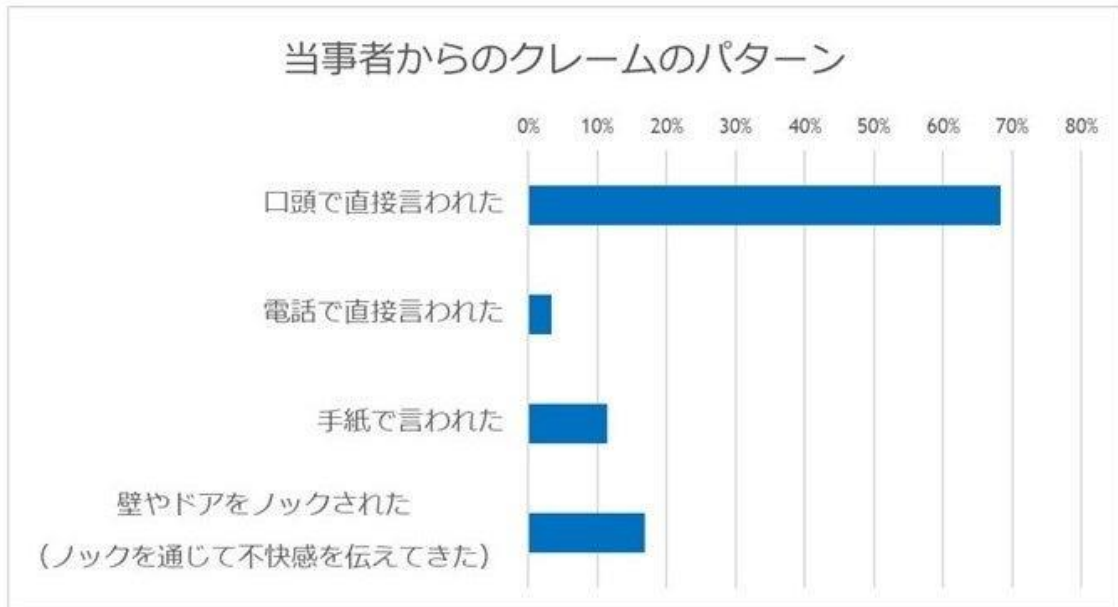
■ 誰から注意を受けた？～当事者からが7割超

クレームの主体について確認すると、7割以上が「当事者から」と回答しました。大家・管理会社・不動産会社からが約2割で、その他が5%でした。その他の中には「110番で警察の方から」「理事長から」「知人を通じて」などの回答がありました。

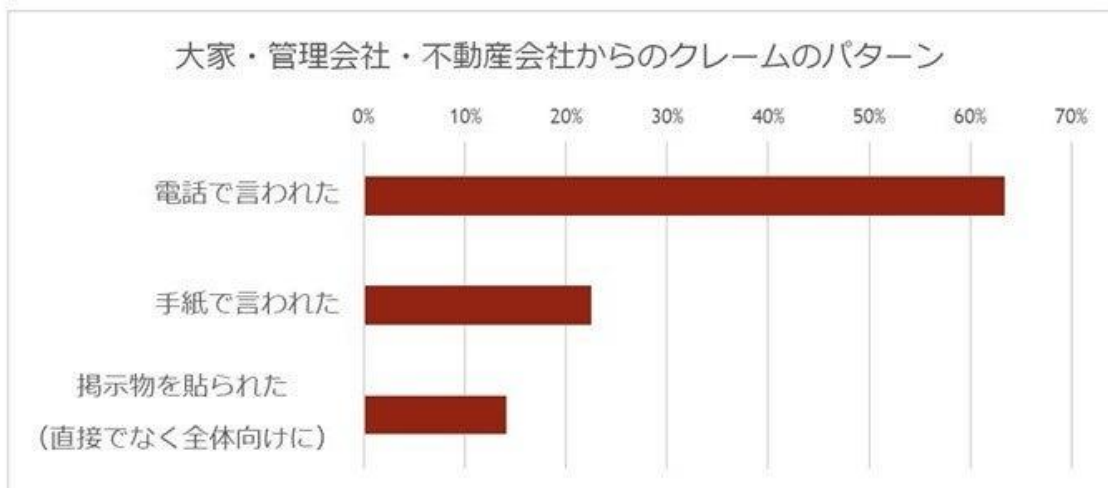


■ **どのように注意を受けた？～「当事者から直接口頭」が最も多い**

注意の受け方について確認すると、当事者からのクレームでは「口頭で直接」が約7割で最も多く、ついで「壁やドアのノック」が約2割、「手紙」が約1割でした。

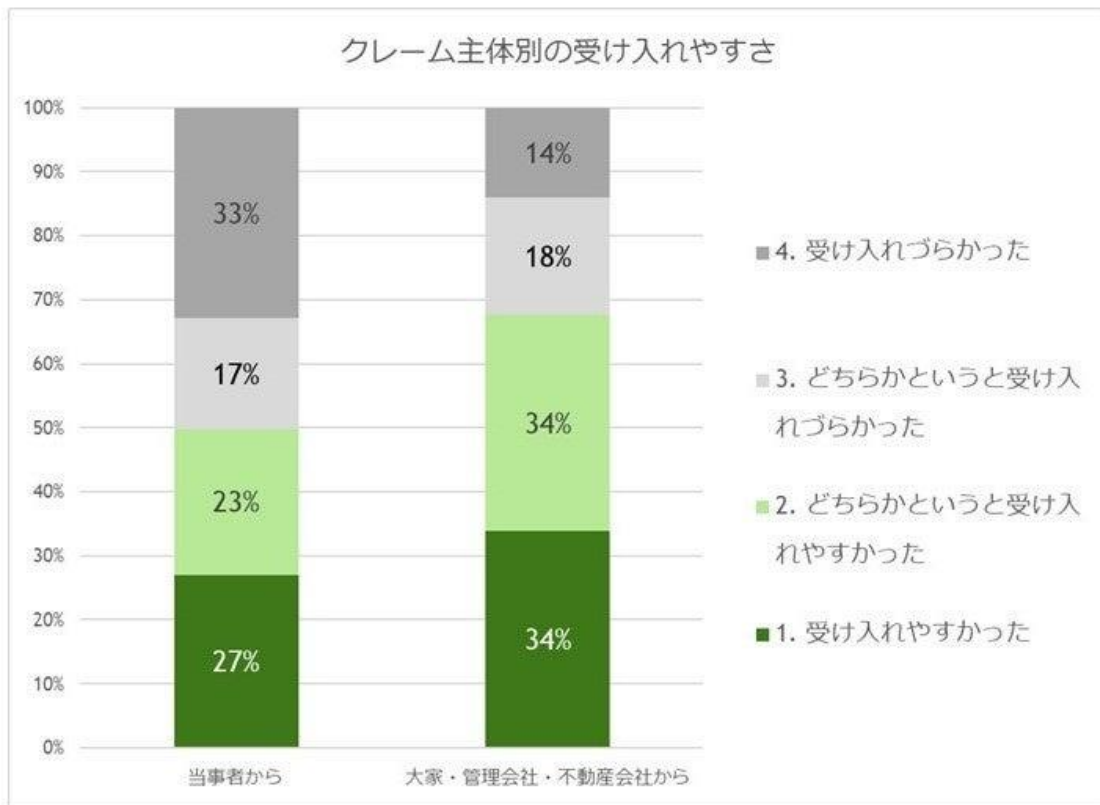


大家・管理会社・不動産会社では、「電話」が約6割で最も多く、ついで「手紙」が約2割、「掲示物」が約1割でした。



■ どんなクレームなら受け入れやすい？～当事者よりも第三者から

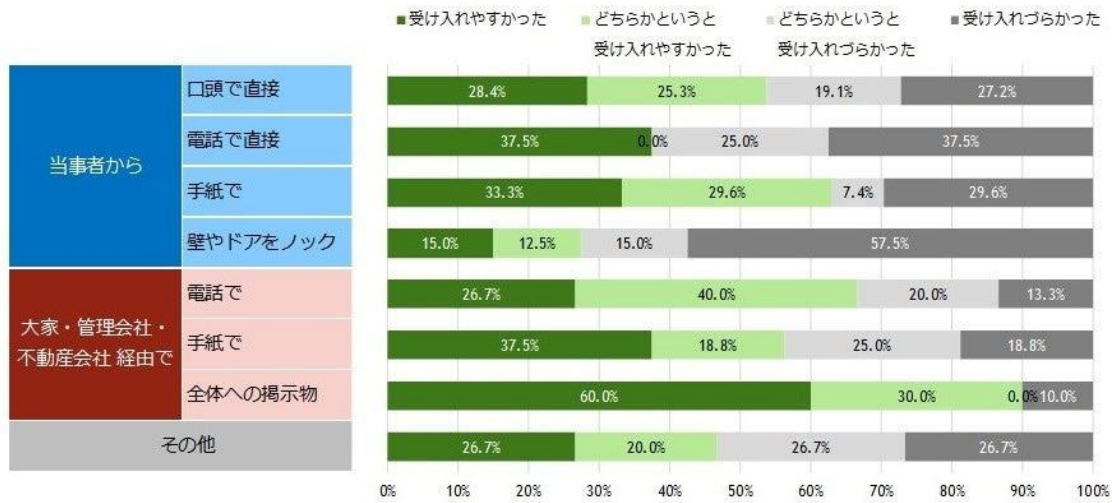
クレームの受け入れやすさについて、主体別に見ると、「当事者から」よりも「大家・管理会社・不動産会社から」の方が受け入れやすそうです。当事者からのクレームは、「受け入れやすかった」と「どちらかというと受け入れやすかった」をあわせて50%なのに対し、大家・管理会社・不動産会社は68%でした。



より詳細に「クレーム主体×クレームの方法」で受け入れやすさを見てみると、「大家・管理会社・不動産会社を経由し全体への掲示物」として伝えられた人は「受け入れやすかった」と「どちらかというと受け入れやすかった」をあわせて90.0%で、もっと受け入れやすい方法といえます。

逆に、最も受け入れづらいのは「当事者から壁やドアをノック」される方法で、57.5%の人が「受け入れづらかった」と回答しました。

クレーム主体×クレーム方法別の受け入れやすさ



■ 「クレームを受け入れられなかった人」のコメント

- 突然来て一方的に文句だけ言って帰った。落ち着いてクレーム内容を伝えて欲しかった。(60代男性)
- 直接怒鳴るように言われたことがあります。こちらに落ち度があったので申し訳なく思いましたが、もう少し言い方を考えてもらいたかったです。とてもこわかったです。(60代女性)
- ポストにメモ書きで犬がうるさいと書かれていた。誰かわからないしほとんど吠えない犬だったので、どうしようもなかった。(70代女性)
- 壁に穴が空くかと思うくらいかなり強めに叩かれた。直接乗り込まれるのも嫌なので第三者を通じて連絡が欲しかった。うるさくしてた自分も悪いけど。(40代男性)

■ 「クレームを受け入れられた人」のコメント

- 当事者から口頭で直接言われた。「えっ、あれくらいで！」という思いがあり、音はお互い様だと思ったが「まあ、そう言うなら」という気持ちで受け入れました。言われ方が高圧的ではなかったので、まあ仕方ないと思います。(50代男性)
- 当事者から口頭で直接文句を言われたけど丁寧に言われたから受け入れやすかった。怒りながら言われたらカットとなるけど、丁寧に言われたら受け入れやすい。(40代男性)
- 電話で不動産会社経由で言われたので冷静になれた。(20代女性)
- 管理会社からの手紙は文章が丁寧だし互いの感情が介入しないので受け入れやすかったです。(30代女性)

まずは第三者に相談。伝え方には細心の注意を（トナリスク松尾）

近隣トラブルが原因の事件が多数発生しており、何かあった際の「どのように伝えるか」はとても重要です。本リサーチでも明らかなように、当事者よりも第三者を介する方が納得度が高まりやすいので、まずは間接的な方法が第一。それで解消できない場合も、感情的・高圧的な言い方はNGで、口頭であっても手紙であっても、相手の気持ちを逆撫でしないような丁寧な対応が必要です。落ち着いて伝えることで、言われる側の人も、冷静にクレーム内容を対処する気持ちになり、円滑なご近所付き合いができる可能性が高まります。

調査概要

- ・ 調査期間：2022年10月20～24日
- ・ 調査対象：全国18～92歳男女
- ・ 有効回答数：323件
- ・ 調査方法：Web上でのアンケート調査