

「ADRの理念と技法」

講師 早稲田大学大学院法務研究科教授

和田 仁 孝

第1講 ADRの背景と理念

おはようございます。早稲田大学の和田と申します。今日は、和解・調停も含む広い意味でのADRについて、前半はその構造や理念について考え、後半は具体的な運用スキルについてお話をするとすることにしたいと思います。

ご承知のように、司法制度改革の中でもADRの充実というのが1つの重要な課題として掲げられ、昨年には、いわゆるADR基本法が国会を通過しました。非常に注目されている領域でもありますし、また今後の展開の可能性は、様々な方向に向けて開かれていると思います。またADRと一口に言っても、様々な理念や方向性の相違があり、かなりの多様性を持っています。その多元的な可能性のなかで、いずれにおいても司法書士はADRに積極的に関わっていくことが期待されていますし、実際にニーズも存在しているかと思えます。

<ADRと司法書士>

このADRについては、司法書士にとって3つぐらい重要なことがあると思います。

第一は、司法制度改革の中で、国民の中に法による支配というものを浸透させていくためにも、ADRの充実が不可欠と捉えられていることです。司法書士の側から見ますと、まさにその役割の一翼を担うべき存在であるとの自覚が必要であるということです。これまで我が国のADRは、行政が主導する形のものを中心であったように思います。もちろん、これまでも、様々な形で、ADRに司法書士がかかわることもあったかもしれませんが、これからはそれが加速していかねばなりませんし、司法書士にとって責務であると同時に、1つの新しい活躍の領域、場であると認識することが必要だということです。そしてまた、そこで、どのような方向性を持ったADRにかかわっていくのかということも重要な問題となってきます。

第二は、司法書士の責務として裁判事務への取り組みの必要がよく強調されてきているわけですが、実務の中では、現実には、裁判事務という言葉はちょっと狭すぎて、実際には紛争処理業務というべき幅広い対応が必要なわけですね。ケースによって、またクライアントのニーズによって、的確なコミュニケーションをとりながら、裁判が適しているのか、あるいは裁判以外の方法が適しているのか、そこでどういう紛争解決手段をとっていくのか、それを判断し工夫していくことも重要な要素になってきます。大学の教室では、法律的にどうなるかということを考えるだけでいいわけですが、実務の中では、よりトータルな紛争解決手段全体の中で見通しを立てていくという、そういうセンスが必要になってきます。今後、ますます、紛争事案に向き合うときにADRを常に視野に入れておくことが、重要になってくると思われれます。

第三に、後半でADR運用のスキルのお話をしますが、紛争解決にかかわるこのスキ

ルは、実はこれも最近注目されているリーガルコンサルティング、すなわち、クライアントとどのようにコミュニケーションをしていくのか、クライアントのニーズにどう向き合っていくのかに関するスキルと、かなり共通しています。このスキル・技法の面でも、ADRのスキルを意識していただくことが、裁判事務はもちろん、登記も含めた日常的な業務にとっても、何らかの意味を持つだろうということです。こうしたスキルの習得が今後は望まれるところです。

1. ADR隆盛の背景

<ADRに向けられる三つのニーズ>

では、今なぜ司法制度改革の中でADRが強調されるような状況になってきているのか、我々の社会において、どういうニーズがADRに対して向けられてきているのかということ、最初にちょっと広い視点で考えておきたいと思います。それは同時に司法書士も含めた法律家というものに、今、何が求められているのかということをはっきりと示していくことになるだろうと思います。ここでも三つの異なるニーズが存在していると思います。これを効率性ニーズ、専門性ニーズ、日常性ニーズ、と名付けて、順次みていきます。いずれも社会の変化に伴って生じてきたものです。

第一の効率性ニーズとは、権利意識が高まり次第に増加している紛争を効率的に処理し、同時に社会全体として正義を浸透させて行こうとする発想にたつものです。訴訟嫌いといわれていた我が国でも、訴訟件数は増加してきています。それに伴い裁判所の現在のキャパシティや少ない弁護士だけではこれに対応できないという問題が明確になり、それがADR隆盛のひとつの要因となっています。ひとつには、うまく紛争をADRに振り分けし、訴訟が重要なケースに専念できるようにすること、また広く大量の紛争処理ニーズにより簡易・迅速に回答できるようにすること、この二つを目的として、ADRの必要性が主張されてきたわけです。また司法書士に簡裁代理権を与えることも含めた司法制度改革の基本的発想の中に含まれていた発想でもあります。今の話でおわかりのように、これは制度を設営する側からマクロにみた場合に認識されたニーズということができそうですが、背景には国民の中にそうしたより効率的で裾野の広い紛争処理制度を求めるニーズが存在していることは事実かと思えます。

第二の専門性ニーズは、科学技術が高度に発展する中で、いわばオールマイティの裁判制度では対応しきれない紛争類型について、より専門的な観点からの処理をスムーズかつ的確に行ってくれるADRへの要請ということが出来ます。特許や医療など、裁判所が努力しても、やはり法以外の専門的な観点からの判断が必須となる事件は増加しています。この専門性ニーズは、科学技術などに限らず、たとえば土地の境界をめぐる紛争なら土地家屋調査士、登記に関わる問題なら司法書士というように、様々な領域でのADRの必要性と結びついています。

第三の日常性ニーズは、前のふたつ以上に、法律家の役割の変容や、現場での法律家の関わり方の再考を促す、より根源的なニーズであると私は考えています。そこで、これについては少し詳しくお話ししたいと思います。

<社会構造の変容とニーズの過剰化>

現代社会は、都市化、情報化の中で急速な関係性の流動を経験している社会だと言えるかと思えます。かつては、紛争解決の機能を、法制度を初めとする制度化された紛争解決システムが全部担っていたわけではありません。社会構造そのものの中にトラブルを解消していくメカニズムがさまざまな形で埋め込まれていました。例えば、企業は、そこで働く人たちの社会関

係、家族関係まで含めてトータルにケアし、トラブルがあれば企業内の人間関係の中で、良し悪しは別としてですが、処理されるというような仕組みが自然に備わっていたと思います。また、地域社会や、家族親族のネットワークも、今と比べれば非常に強い秩序維持の仕組みを持っていたと思います。ところが、こういういわば共同的な社会関係は、ご承知のようにいまや加速度的に崩壊し、希薄化してきています。善し悪しは別として、底辺でコンフリクトを吸収していたメカニズムが失われているのです。もちろん、そうしたコンフリクトそのものは、なくなりはありませんから、そのニーズがどこに向かうかという、まさに司法書士を含めた法律家、法制度の前に現れてくるわけです。

このことは、もう1つのプロフェッション領域である医療の世界を考えると非常にわかりやすいと思います。かつてはお医者さんというのは、その専門知識に基づいて病気を治すのが仕事であって、例えば介護だとか生活習慣のケアだとか、そんなことは医師の責務ではなかったわけです。ところが近年、医療の福祉化というのか、福祉の医療化というのか、医療システムが高齢者のケアや、ホスピスでのケア、もっと日常的には生活習慣病への対応などがその役割に当然のように含まれてきています。医学部では、患者とのコミュニケーションのスキルなどが既に大学のカリキュラムの中に組み込まれて、この試験を通らないと臨床の場に出られないという状況になってきています。これは、病気の治療を役割として担っていた医療という専門システムに対して、従来なら家族や地域社会の中でケアされていたニーズが、それが崩壊してしまったがために、すべてが流れこんできているということです。

全く同じことが僕は法律の世界でも言えると思います。これまでは法律家は法的な観点から法律による解決だけを目指していればよかった。ところが、現在のクライアントは、単に法律的なことだけではなく、もっとさまざまなニーズというものをそこに含めて皆さんの前に現れてくるかと思います。たとえば、交通事故の被害者ですとか医療事故の被害者ですとか、その人たちがいろんなことを語っているのを我々は目にするわけですが、要するに法システムでは対応できないような感情的な問題や人間関係的な問題、それらへの応答まで含めて法律家・法制度に求められてきているわけです。従来の裁判制度ではやはり対応しきれない部分が出てくるわけです。

これに対してADRは、紛争処理の過程で何を扱うか、どのようにプロセスを構成するか、どういう解決を創り上げるかについて自由度が高く、様々な形で設計することができます。そこで、好むと好まざるに関わらず、実際に過剰化してきている人々の紛争処理ニーズに対応する、1つの有効な方策としてADRが考えられるようになってきているのではないかと思います。こうした観点からADRに取り組むときは、法的正義提供の効率性や、専門領域での知識を生かした解決とは異なる、紛争処理の専門家としてより幅広い感性と技法が要請されることになるかと思います。法律家としての役割そのものの拡張にも繋がるわけです。

<アメリカ訴訟社会とADR>

今度はアメリカと我が国における、もう少し具体的なレベルでのADRの展開についてみていきます。まずアメリカですけれども、ご承知のようにアメリカはもう極端な訴訟社会です。実は、人口の約250人に1人が弁護士という状況です。訴訟という紛争処理制度は社会的にみても非常にコストがかかる方式ですし、何かが「生産」されるわけでもありません。そこにコスト、人材の多くが吸収されているわけです。

そういう中で、当然ながら、もう少し簡便に紛争処理するようなシステムを模索していこう

という動きが出てくるのは当然で、上からの改革としてADRが注目されてきたのがひとつです。これはもう、20年前からの状況です。また、自由と自律を重視する価値意識に基づいて、いわば下からのADRへのニーズも旺盛です。

こうした中で、アメリカでは、先程述べました三つのADRニーズをも満たす形で、司法から民間に至るまで、様々な見方によっては奇抜ともいえるようなADRが工夫され、社会に定着しています。この意味で、アメリカは、訴訟社会であると同時に、ADR社会でもあるわけです。時間がないので、その具体的な詳細は略しますが、1つ面白い動きとして紹介しておきたいのは、直接ADRというわけではないのですが、連動するリーガル・サービスの動きです。

1つは、従来、弁護士事務所の中で補助的業務をしていたパラリーガルが独立して、業務を果たすようになってきていることです。弁護士事務所と契約を結んで業務を行ったり、完全に独立して業務を行ったりするケースも州によって出てきています。このパラリーガルが何をやっているかという、例えば不動産の登記とか、裁判のための書類の作成なんです。実は、日本の司法書士がこれまでやってきたことと全く同じようなことを、実はアメリカではパラリーガルが担うという動きが出てきているわけです。そして、同時に弁護士のほうもそれに対抗する形で、訴訟書面作成、本人訴訟支援のようなア・ラ・カルトのリーガル・サービス提供を行うような形も現れ始めているようです。これは福岡大学の武士侯敦先生が緻密に調査されています。

このように「アメリカは訴訟社会、弁護士社会である」という一元的なイメージは誤りで、ADRを要請し、本人訴訟を求める分厚い紛争処理ニーズと、それを満たすシステムが発達した社会であるということです。

<日本社会とADR>

我が国ではどうだったのかという、かつては、和解や調停について、ネガティブなイメージが存在していました。僕の学生のころはまだそういう感覚が残っておりまして、日本社会は前近代的で権利意識が浸透していない、その証拠に裁判が非常に少ない、法律家の数が少ない。争いを調停や和解で丸く収めようとする遅れた意識の社会なのだというイメージがあったわけです。確かにそういう一面があったのは確かかもしれません。

しかしアメリカが、逆に訴訟が多く耐え切れなくなって、ADRのような紛争処理方式を模索し出すと、そうした背景を反映して日本でも見方が変わっていきました。裁判所の中でも、それまで和解などは、本来、法律家たる裁判官のやる仕事ではないというイメージで見られていたのが、ある時期からむしろ民事紛争は当事者同士の私的自治が達成されればそれが一番いいんだから和解は推奨されるべきだという積極的な評価が出てくるようになりました。また、和解で終われば上訴もないわけですから、コスト、終局性などいろんな意味で、裁判所にとってもメリットは大きいわけです。実際、和解で終わるのは、恐らく全部の訴訟の中の3分の1を越えています。争いのあるケースに限ればもっと多くなるでしょう。そういう意味では、裁判も、法律的な論理を戦わせる場ではありますけれども、しかし実は同時に和解による落ち着きどころを探していく、一種の交渉の場としても動いているという要素もあるかと思います。

これは裁判所を例に取ったひとつの動きですが、社会全体として、合意による自律的解決が遅れた意識の反映というよりも、理念的にもコストなど現実面でも実効的な解決方法として認知されるようになってきたわけです。もちろん、その際、前近代的な和解や調停とは異なる新

しいADRのモデルが検討され始めるようになったことを強調しておきたいと思います。

2. ADRをめぐる基本理念：裁判協働型と脱裁判型

＜ADRをめぐる基本的考え方：裁判協働理念と脱裁判理念＞

では、このような関心の高まりの中で、ADRをどのように位置づけていくかについての基本的な考え方を検討し、その上で司法書士にとって、それがどのように適合するのかを考えていきたいと思います。

ADRの位置づけを考えると、裁判との関係をどうみるかという点がひとつの試金石となります。これは学理的な机上の理念的議論であるにとどまらず、実務の中でも、実際にクライアントに対応していくときにどういうスタンスをとるかという、非常に実践的な形で意味を持つてくる議論だと私は思っています。一番上に裁判、真ん中にADR、一番下に交渉というピラミッド型の構造をイメージしてください。これをベースに考えていきましょう。

まず、第一の見方です。言うまでもなく、裁判は時間もかかり、コストもかかり、簡単にはアクセス可能な手続きではありません。そこで、それをいわば補助する、あるいは支えるようなシステムが必要だということになります。限定的な裁判へのアクセスを補完するものとして、いわば裁判と類似の法的解決をより簡便提供する、本来満たされるべき権利が実際に裁判外でも満たされていくような、そういう役割をADRがいわば担っていくんだという見方です。ジャスティス、正義を社会の中により広く浸透させていくという、ある意味まっとうな考え方からのADRの位置づけです。

しかし、アメリカでも、日本でも、これとは異なる発想からのADRの位置づけの議論があります。これが第二の見解です。そこでは、ADRは、むしろ裁判とは異質な、あるいは裁判を超えたニーズにも応答できるそうした解決を提供していくものだと位置づけられています。いわば脱裁判モデルということができます。この見解の背景を、再度考えておきましょう。

＜権利意識のパラドックス＞

先ほど社会の中に組み込まれていた様々な紛争処理メカニズムが衰退するにつれて、あらゆるニーズが法律家や法制度の前に噴出してくるというお話をいたしました。その結果、人々の権利意識も非常に強くなり、いろんな場面で法的主張するようになったわけですが、実は、この現象はパラドックスを含んでいます。皆さんの前に来るクライアントも、恐らく法律を意識し、権利を主張する、そういうクライアントになってきていると思いますが、そういうクライアントであればあるほど、実は同時に、法制度や法律家に対して厳しい批判的な目をも有しています。人々が法や権利を意識する際に、彼らはそれを自分流の見方で解釈しています。本屋さんに行けば様々な一般向けの法律書が売っています。法律相談も提供されています。人々はそれらを活用して、自分なりの、時には感情的道徳的な観点も含め法的なものとして独自の法解釈を構成しています。自分が思う正しさこそが法的にも正義であるはずだということ、いわば自前の正義を構成してくるわけです。

もちろん、法律家や裁判所が考える正義や法の解釈と、紛争当事者が考えるそれとはずれています。その結果、当事者は、専門家の見方をそのままでは受け入れてくれるどころか、むしろ批判的な目でみるようになるわけです。権利意識が高まれば高まるほど、実は彼らのニーズからみた法制度の限界も見えてくるということです。結局、裁判は、法的解決はしてくれても、それ以上のことは何にもしてくれないじゃないか。司法書士さんのところに行ったら法律的に

は問題はこうなりますよとは教えてくれるけれども、自分はそんなことを相手方との間で処理したいんじゃないだ。この相手に対する怒りをどうしてくれるんだ。この関係の問題をどうすればいいかということ相談しているのに、法律的にはこうなりますよなんて言われてもそれはどうしようもないんだ。そういうふうな批判の目が非常に強くなってくるわけです。法や権利意識の浸透は、現実にはそういう形で進行するわけで、だれもが法律家のように考えるようになるわけではありません。権利の浸透が、逆に、法制度の限界を露呈していくというパラドキシカルな事実がそこにあるわけです。

<クライアント志向のADRモデル>

そうした状況を背景に考えると、ADRも、そしてそこでの法律家の役割も、単に裁判と同じことをやればいい、裁判をモデルにして裁判を理想として、それに近いことを提供すればいいというのではなくてきます。むしろクライアントの持っている、紛争当事者の持っているニーズがファーストという発想が重要です。紛争当事者のニーズはどこにあり、どうすれば満たすことができるのか、それを考えていくと法律や裁判を超えたさまざまな対応が必要になってきます。そうするとADRは、むしろ裁判とは異なる解決ができる。例えば当事者の感情的な問題にまで手当てしケアしていける、そこにこそADR本来のメリットが存在するのだということになるわけです。専門的な法的枠組みを押しつける裁判とは違って、当事者が自分たちのニーズを中心にして、自律的に主体性を持って解決できる。これがADRの大きなメリットにもなってくるわけです。

<ADRの基本的な位置づけと実務>

このようにADRの位置づけについては、裁判と類似の解決を与える補助的なシステムとして考えるのか、あるいはむしろ異質なものとして位置づけるのか、ふたつの異なる見方があるわけですが、実務の中でも、例えばADRを設計する際に、いずれのモデルを念頭に置いてデザインするのかによって結果は異なってきます。たとえば司法書士の専門性を生かして、効率性ニーズや専門性ニーズに対応したADRを設計する際には、裁判協働型がモデルとして適合的かもしれません。日常性ニーズに応答的なADRを設計しようとするならばクライアント志向型モデルをベースにすることが必要になってきます。また、ADRの手続き過程の中で個別具体的なケースを扱う中にも、このどちらのスタンスでいくのかということは、法律家の行動や対応に大きな違いをもたらすことになるかと思えます。もちろん、現実には両モデルの要素を融合した形の折衷的対応が現実的ではあるでしょうが、それでもどちらに軸足を置くかはたいへん大きな意味をもっているかと思えます。

<ADRと交渉>

もう1つ、この点と関連して、ADRと交渉との関係について考えてみましょう。当事者間の交渉は、私的自治のまさにベースにあるものといえます。これに対し、ADRでは、第三者が手続きの中に入ってくるわけです。ここに着目して、ADRは、交渉のオールターナティブでもあるというふう考える考え方もあります。

私は、それは違うと考えています。むしろ、逆にADRは、すべてある意味で交渉過程なのだと考えています。紛争当事者が主体的に自分で問題を交渉し解決していくのを、第三者がさまざまな形で支え、援助するというのがADRであると意味づけています。これは先ほどの裁判との関係をどう見るのかとパラレルな関係にあります。

ADRを裁判の補助と考える場合、第三者は、裁判に近い法的な解決を提供するために、介

入的に処理をしていくことも場合によって認められることになります。それゆえ、第三者が入ったがゆえに交渉ではなくなるんだと。これに対し、裁判とは異質なクライアント志向のADRを考える場合は、当事者自身による主体的な解決を重視していくという方向になります。そうするとADRは、当事者自身による交渉型解決の過程を第三者が支える仕組みなんだという発想に近くなるわけです。

この辺はちょっと理念的なお話なのであまりピンとこないかもしれませんが、やはり、どういう理念的立場に依拠しているかで、ADRの設計や、手続きの中での法律家の動き方に大きな相違が出てくるかと思えます。

3. ADRの諸類型と紛争処理方式の選択

<ADRの諸類型>

ここまで、ADRの基本的理念の分岐をみてきましたが、実際には様々な形のADRが存在しています。その中には、まさに交渉そのものに近いようなものもあれば、裁判に近いようなものもあります。

まず、相談型のADRというのがあります。例えば消費生活センターでは、当事者から相談を受け、アドバイスをします。例えばクリーニングオフというのはこういう形でできますなど、いろんな情報を与えてあげる。その助言と情報を得て、その後は当事者が相手方と交渉するわけです。場合によっては、センターの相談員が、相手方に電話して話をするということもあります。しかし基本的には、センターで助言を受けながら当事者本人が相手方と交渉していくということになります。すなわち、当事者同士の交渉という形は崩さずに、しかしそこに第三者としての相談員が入っていくわけです。いわばリモートコントロールで交渉を制御し促進させていくということです。この消費生活センターのような形も一種のADRの裾野と考えることができるかと思えます。

こう考えると、実は例えば司法書士が法律相談で、クライアントにアドバイスをすること、アドバイスを受けて当事者自身が相手方と交渉して解決していくという場合、それも既に1つのADRになっているというふうに考えることもできるかと思えます。

次は調停型のADRです。調停型は、単純に言いますと入口と出口両方で当事者の合意が必要な紛争処理形式ということになります。裁判所の調停もありますし、最近では、脱裁判型のADRの理念に依拠した草の根型のNPOがメディエーションを行う例もでてきています。実は司法書士も、そうした動きに積極的に関わっています。私は、恐らくADRの一番コアになる基本的なモデルは、この調停モデルだろうと思っています。

もう1つは仲裁型のADRです。これは入口のところでは合意が必要ですが、出口では合意が必要ない。仲裁人の判断に任せるということです。典型的には国際商事仲裁のような場合ですが、これはもう裁判とほとんど変わらず、例えばUNCITRAL、UNIDROITといった規範に従って、仲裁人が判断を下すわけです。この仲裁型は、先に述べたニーズのうち、専門性ニーズに適合的なものかもしれません。

このほか、実際には、これらのモデルがミックスされて設計されていることが多いかと思えます。例えば、交通事故紛争処理センターでは、まず「あっせん」という形で、調停型の手続きを試みます。話し合いがつかない場合に「審査」というパネルによる仲裁を行う2段階のシステムになっています。また「審査」の結果については、保険会社は拘束されますが、被害者

側は不満なら従わずに訴訟をしてもいいという、片面的仲裁という形になっています。こういう2段階型が、ADRのいわば一番典型的な形だろうと思います。

<紛争処理手続選択のセンス：借家明渡し事例から>

さて、実務の中でクライアントから相談を受ける。そのときにどういう選択肢を考えていくか。法律家としては、当然に、裁判にいけばどうなるかという点を押さえておくことは必要ですが、それだけでは足りないわけです。ADRを含め、様々な可能性を考え総合的に判断していくことが必要です。

例えば、今、家主さんから相談を受けたとします。もう6カ月ぐらいずっと家賃を滞納していて、それが何十万かになっている。これまでもいろんなことがあって、何度も支払いが遅れたり、トラブルもあった。そういうケースで相談を受けたとします。明らかに債務不履行で、信頼関係も破壊されているということであれば、契約解除で裁判にいけば勝てるわけです。クライアントは、自分で本をみて調べたら勝てるはずだ、立ち退かせて滞納家賃も取り返せるはずだ、だから先生やってくださいというふうに来たとします。さて、そこでどうするかです。

では、裁判にいけばいいかということ、そう単純ではありません。なぜかと言うと、借家人によっては、勝訴したとしても、その後ごたごたするケースがいっぱいあるわけです。例えば訴訟を起こそうとしたら、代わりに別の人が住み込んでしまうというようなことだってあるかもしれません。それから勝訴しても、その後立ち退いてくれない場合、ではどうするのかというようなことも問題があるわけです。

そこで、法律家としては最悪の事態を想定して手を打っていく必要があります。例えば占有移転の仮処分をやっておく。これはお金がかかります。任意に明け渡しをしてくれない場合も想定しておかねばなりません。その場合には、執行手続きが必要になります。執行官だけでなく補助の人も含めた費用が必要になります。立ち退いた後も、家財道具を残していたら、これは私物ですから捨てるわけにはいかず、保管しておく必要があります。これまた家主の負担となります。その結果、家主側は100万近いお金を負担しなければならない可能性が出てきます。もちろん、何十万かの賃料など戻ってきません。

そうすると、判決を出すところまでなら非常に簡単かもしれませんが、現実には、それでは家主にとって全くメリットのない紛争解決方法になってしまいます。それなら交渉かADRで合意を模索し、その結果を、即決和解にでもしておくといった方策の方が現実的といえます。こういうケースは、ちょっと考えただけでもいろいろあります。

裁判がいいのか、ADRがいいのか。ADRの中ではどの形のADRがいいのか。こういうことを常に念頭に置いてやっていかないと、法律の実務というのは動いていかないんです。ADRを含めた紛争処理システムが機能的に連携し作動していくかどうかは、結局のところ、個々の法律家の側の的確な見通しと振り分けのセンスにかかっているともしえるわけです。

<ADR基本法の問題>

こうした観点からADRというのをみてきた場合、ADR基本法には非常に問題があると思っています。細かくは様々な問題がありますが、基本的な問題として、ADRを「法による解決」を行うものとして定義していること、弁護士との連携を必須としていること、認証制度を設定したことなどに問題があります。結局、ADRも法務省、法曹のいわば傘の中に入ることになるわけです。

これは、一方では暴力団などがADRに進出してくるのを食い止めるという積極的な意味が

あるんですが、同時に、例えば暴力団ではなくて、草の根型の脱裁判的クライアント志向ADRを創ろうとしたときに制限的な機能を及ぼしてしまうことになります。例えば司法書士の有志で、法的解決にとらわれないクライアント・ニーズに応答的なADRを自律的に創ろうとしても、そこに弁護士を介在させ法務省の認証を受けねばならないことになって、理念通りにはいかなくなる可能性が出てくるわけです。

結局、ADR基本法は、ADRについてのふたつの基本的理念のうち、明らかに裁判協働型、裁判補完型のモデルを念頭に置いているといえるかと思います。その規制が強く行われると、一部の暴力団などを排除するために、そうでない良質な動きまで縛ってしまうという、マイナスの効果を持ってしまうと僕は思っています。この認証システムが、本当に悪質なものを排除するというように限定して運用されていくように、今後、見ていかないといけないというふうに思います。

4. ADRの特質

<コストの低減>

次に、ADRの紛争処理手続きとしての特質を整理しておきたいと思います。まず1つはコスト面です。これは言うまでもなく、裁判と比べると制度設営者の側から見ても、そこにかかるコストというのは少なくなります。裁判ですと1件処理するといっても、どんな小さなケースでも三審制のもとで審理される可能性があるわけですから、相当のコストがかかってくるわけです。それに対してADRの場合には比較的安価に運用ができるということがあります。

また当事者から見ても、当然のことながら費用がいろんな意味で安くて済みます。1回で済むこともありますし、金銭的にも安く済むということがあります。こういう経済性というのが1つメリットとしてあるわけです。先ほどの事例でも、ADRであれば比較的安価に、その解決へ向けた動きをとることができるわけであります。

<迅速性>

それからもう1つは迅速性ですけれども、これも訴訟と比べ迅速なことはいうまでもないでしょう。しかし、迅速さについては、少し注意しておく必要があります。アンケート調査の結果などをみても、紛争解決制度に強い不満が出てくるのは、時間なんです。時間がかかると。ところが、この「時間がかかる」という認識の内容ですけれども、裁判に対して遅いという反応が出るのは理解できますが、例えば先ほどの交通事故紛争処理センター、ここは大体3カ月ぐらい待たされるんですが、ここでやはり遅いという反応が出てくるわけです。我々、病気にかかったときすぐ診てもらいたいし、すぐ治してもらいたいですよね。それと同じで、紛争当事者も、できるだけ早く対応して、できるだけ早く解決してしまいたい、そう思っているわけです。それゆえ、それこそ紛争処理機関が2日、3日、あるいはせいぜい1週間ぐらいで問題解決を達成しない限り、利用者はそれを早いとは言ってくれないんです。つまり、紛争処理に要する「期間」についてはどこまでいっても遅いという評価をされるんだと思います。

しかし、時間というのはこの客観的な「期間」だけではなくて、そこでどれだけ自分が主体的にかかわったかというのが非常に重要な要素になってきます。時間というのは自分が関心を持って集中しているときはあっという間に過ぎてしまいますよね。それに対して、あんまり面白くないことをしているとなかなか時間が経たない。つまり、自分が主体的に関わって何かしているという感覚が持てる時は、時間は充実し早く進んでいくわけです。紛争処理も同じで

す。例えば裁判は、だいたい1カ月半か2カ月に1回くらい期日が入って、普通でも1～2年かかる。しかもその期日というのは、場合によっては書面交換だけで終わったりします。この間、紛争当事者は何しているかという、ほとんど参加することもないわけです。これは当然、いらいらするわけです。待たされて、長いということになります。

ところがADRの場合は、自分が主体的に過程にかかわることが多いですね。自分自身がそこで発言をし、語るということが出来るわけです。こういう中で、クライアントはむしろ、あまり早く済んでしまうよりは言い分を十分に聞いてもらいたいと思っているはずです。クライアントのニーズはそういうものです。「時間」と一口にいっても、それを自分のものとして充実して使いたい、けれども「期間」としては早く済ませたい。そういう二重の矛盾しかねない意味が「時間」の中には込められています。

裁判とADRを比べると、ADRというのは「期間」は短く、かつ、中で充実して使える「自分の時間」は多いわけです。裁判は、逆に「期間」は長く、「自分の時間」はほとんどありません。この二重の意味のいずれにおいても、ADRは裁判よりもクライアントにとって好ましいということになります。

<簡便性>

それから簡便性ですけれども、様々な形式的な要件を満たさなければいけない裁判と違って、ADRの場合には比較的簡易に対応できる、わかりやすいということが出来ます。手続自体、柔軟に組むことも出来るわけで、そういう意味では利用者にとって非常に使いやすいし、そこに自分のニーズを表出し対応してもらうことも容易な、そういうシステムというわけです。

<終局性>

それから次に終局性です。これについては形式的にみると、ADRで合意しても、それが守られなかったら、また裁判をやらないといけない、二度手間になるのではないかといった不信が表明されたりします。ADR基本法の中でも、執行力の付与が議論されましたが見送られました。では、本当にADRの解決は、終局性に欠け、執行手続きを伴う裁判の方が終局性が高いといえるのでしょうか？ これについては、制度の形式的な議論とは別に、実際にそこでの紛争解決の帰趨を考える必要があります。

恐らく皆さんは、裁判は最後の紛争解決手段だというふうにイメージされてきていると思います。しかし実は判決がどれぐらい守られているかという点については疑問があります。これを調べた調査はほとんどないのですが、以前、僕自身、宮崎県で試行的な小さな調査を行ったことがあります。100件にも満たないものですが、判決がどれだけ遵守されているかを調査をしました。その結果、任意にそのまま履行されている判決は半分ありませんでした。で、どうなっているかという、その後交渉が行われるわけです。裁判が終わってから、判決をカードにしてもう一度交渉をやる。例えば1千万支払えと判決出た。支払えるものなら支払うけれども、そう言われてもお金がないというようなことが、よくあります。あるいは立ち退けと言われたけれども、立ち退く資金もない。もうちょっと猶予して欲しいというようなこともあるわけです。それでは執行をやるかという、それには費用もかかりますし、そもそも相手に資産がない場合には執行も意味がない。そうすると、そこでもう一度話し合いをしないといけないということになるわけです。ですから、判決が出れば終局的解決になるというのは実態とはかけ離れていますし、執行力を付与すればそれで終局性が高くなるかという、事実上はそ

うでもないということになります。

これはなぜかという、裁判では裁判官という第三者が法律に従って解決するからです。「法的解決」と「紛争解決」は、ある意味で違う概念です。法的には解決したけれども、紛争は解決していないということはよくあります。むしろ、紛争がエスカレートするというようなことだっただけです。大学の教室では、判決はどうなりますか、法律的にはどうなりますかで十分かもしれませんが、実務の現場ではそれでは全然足りなくて、法的解決だけでなく、紛争の解決を実際にどうするかということを考えていかないとはいけません。

ADRの場合には、形式的な執行力という点では裁判には劣るわけですが、そこでの合意は、紛争当事者が自分たちで話し合いをして到達した合意です。第三者が法律的に拠って下した判決ではなくて、まさに紛争の実相を見て、支払い能力など現実的要素も含めながら、構成した合意ということです。ADRの場合、履行の仕方まで含めて、まさに実状に即した解決を構成できるわけで、現実的な履行確保という点では、裁判より事実上優れている、すなわちより終局性が高く効率的でもあるということになるかと思えます。また、執行力については、必要なら合意を公正証書にしたり、即決和解を用いたり、方策も考えられます。

<適正性>

最後は適正さをめぐってです。ADRの場合には、プロとしての裁判官や弁護士・司法書士が考える法的適正さということを超えて、当事者同士がより具体的な状況を前提に適正さを、いわばオーダーメイドでつくっていきけるわけです。これは非常に大変な作業ではありますけれども、そこで自分たち自身が納得できる適正さを組み上げていくことで、解決の質が非常に高くなるのだと思います。

例えばこんな例があります。社会人大学院生として私のゼミにいた消費生活センターの相談員の方が紹介してくれた事例です。あるおばあさんが、床下を支える支柱のようなものの訪問販売にひっかかってしまいます。数本あれば十分なものらしいのですが、ところが、おばあさんはだまされて100本とかいう単位で設置されてしまったわけです。しかも、価格は本来の価格よりずっと高く設定されていました。その結果、何百万というお金を払わされているというケースです。娘さんが気づいて、消費生活センターに相談されて、返還せよということで争いになったのですが、紆余曲折の末、相手方もそれを認めて全額返還も可能になった。ところが、そのおばあさんは自分にも非があったと言うわけです。娘さんに相談しなかったし、あるいはよく考えずに、ついつい安易にどんどん買ってしまっただと。自分にも非があるから、今後のことも考えてある部分は払いたいというのです。法的に見れば契約過程に問題がありますから全額返還も可能でしたが、最終的には数十万円残して、あとを返還するというふうなことで解決がなされたそうです。法律家の観点から見れば、全額返還されて当然ということになるんですけども、しかしそのおばあちゃんの持っているニーズや正義感覚ということから言うと、それは少し違っているわけです。紛争者自身が持っている正義感覚をある程度取り入れるという柔軟さをもつことで、ADRは、当事者自身にとって適正な解決を模索していきけるのだと思います。

5. 司法書士とADR

<ADR関与の実績>

では、司法書士がADRにかかわることがどういう意味を持つのか、あるいはなぜ必要なのか、という点をお話ししていきたいと思います。

第一に、皆さんの先輩方の司法書士は、実は、これまでもADRにずっとかかわってきているんです。典型的なのが裁判所の調停です。裁判所の調停というのは、調停委員が裁判所外から選任されてやっているわけです。この調停委員にどういう人がなっているかというのをリストアップしていくと、おそらく1位、2位、少なくとも3位の中には司法書士というのが入っています。家事調停、民事調停の調停委員として、これまでまさにADRの根幹を担ってきた1つの職種が、実は司法書士だったわけです。そういう伝統があります。

<司法書士の適合性：中立性とケア>

それからさらに、ADRに関して、司法書士という職務が非常に適合的であるというふうに僕は思っています。なぜかと言うと、1つはまず中立性です。ADRにおける第三者は、両当事者から中立的な位置を維持しないといけないわけですが、弁護士は基本的に党派적입니다。どちらかのクライアントのために戦うというのが弁護士の仕事です。もちろん、党派制といっても、法律に依拠することの中に法的・実体的な意味での中立性は溶け込んでいるのですが、両当事者から等距離という意味での中立性は、弁護士の職務の中には本来的にはないわけです。

それに対して、司法書士の場合は、不動産登記を中心とした実績の中で、両当事者から等距離の中立性をむしろ前提としてきたわけです。そういう意味では、司法書士は中立的法律職として、ADRの主宰者に適合的な要素をそもそも職種として持っているということができません。

ただし、もちろん司法書士も本人訴訟支援という形で党派的な業務にも従事して来ましたが、簡裁代理権は、そうした要素を強めることにはなりません。にもかかわらず、司法書士のこの党派の職務の中にも、ADR運用にとって重要な要素が含まれていたんです。まず、本人訴訟支援の場合、クライアントが自ら法廷に立つ必要が出てきます。そこでクライアントが、法的な問題や手続きを十分理解するようにしておかねばなりません。クライアントの自前の正義感覚と、司法書士のプロとしての法的見解をうまくすり合わせるという作業を事務所の中でやっておかないといけないわけです。この過程は実は、リーガルコンサルティングにほかならないといえます。同時に、それはADRのスキルとも非常に近い関係にあります。

すなわち、司法書士の本人支援を中心とする党派の職務の中に、実はADRの主宰者として必要なスキルの基本であるケアリングの技法が含まれていたということです。知らず知らずのうちに習得し、実践していたということですね。ケアリングというのは、専門的な概念としては、「何かをしてあげる」というのとは違って、「その人がその人自身になるのを援助する」という意味です。つまり、同じ目線で、その人が主体的に困難を乗り越えていくのを援助することで、現代的なメディエーションの基本的理念ともなっています。その人のために代わって何かをしてあげるという形の「代理」とは、まったく異なるものです。是非、簡裁代理権も、そのような意味でケアを前提とした形で活用していただきたいと思います。

以上のように、1つには中立性ということ、いま1つには党派的な関わりの場合でも当事者のニーズを汲み取りながらケア提供を行ってきたという二重の意味で、司法書士はADRに必

須の要素である中立性とケアを備え、ADRを運用していくのに適した適性を、本来職種として持っているといえるかと思います。

それではだいたい、時間になりました。ここでちょっと休憩をして、そして後半はケアリングを含めた、具体的なADRスキルの中身についてお話をしていきたいと思います。

第2講 メディエーションのスキル

1. 紛争の構造

〈ある医療事故の事例から〉

後半は最初に、あるケースについて少しお話をします。医療事故なのですが、これも実際にあった事件です。弁護士に依頼し、その弁護士が証拠保全によってカルテやレントゲン写真を手に入れ、これはいけそうだとすることで訴訟を進めていくんですが、事案の中身というより法律家のかかわり方について考えさせられる事件です。私から見るとその弁護士さんのやり方は非常に的確です。医療事故に経験のある弁護士さんで、証拠も押さえ、主張も適切です。

ところがこのクライアントである息子さんを亡くしたご両親は、裁判所に対していろんなことを言いたい、相手方とも話したいというニーズをもっているわけです。そこで陳述書を提出していくことになります。通常、陳述書は、クライアントが自分で書くのではなくて、法律家のほうでまとめていくものです。そうでないと、話がまとまらないし、不利なことを書いてしまう可能性だってあります。ところがご両親は、自分の声で言いたいということで書くわけです。そうすると、やっぱり、何かよくわからなかったり、場合によってはちょっと不利なことを書いていたりするわけです。それを何通か出した後に、弁護士さんが抑えようとするわけです。不利なことをあまり出す必要もないし、裁判所もいやがるでしょうから、代理人として訴訟戦略上は当然のことです。ところが、クライアントのご両親の方は弁護士さんに対して、何でだ、という疑問を持つわけです。

そして、ある段階まで来たところで、和解の話が出て、弁護士さんは和解を勧めました。和解にしたほうが、早期に賠償の獲得が確定するからです。勝訴できる見込みはかなり強かったと思いますが、それでも医療事故というのは非常に難しいですから、判決が出るまでわからないところがあります。また、上訴となれば時間も費用もさらにかかってくる。和解にしておけば、事実上勝訴に近い和解で賠償金も出ますし、早く終わる、弁護士費用も少なくて済む、そして覆ることもないということで、弁護士として当然の合理的な判断です。

ところがご両親は、これに対し非常に怒り、結局、その弁護士さんを解任してしまいます。その後、本人訴訟で進めていって、最終的には勝訴することになりました。医療事故で本人訴訟というのはほとんどないんですけども、その希少な例で、しかも勝訴した例ということで。ただし、本人訴訟といっても、最初に弁護士さんが全部お膳立てして、その枠の上での本人訴訟ということですから、その点やはり法律家の貢献が不可欠で大きかったと僕は思っています。

<事例が示唆するもの>

さて、ここで何が教訓なのでしょう。法律家としてその弁護士さんはだめだったのではなく、むしろ非常に有能でした。まさに彼女がお膳立てをして初めて、その後本人訴訟になってさえ、結局は勝てたんです。そういう意味では、非常に的確な弁護をやっているんですが、しかしクライアントから解任される。これは何が問題だったのか。おそらく、その弁護士さんの頭の中にあり、また多くの法律家が共有している発想、すなわち、「できるだけ早期に負担も少なく、最大の賠償額を勝ち取る。法的にはそれしかできないんだ。それがクライアントにとっての、法の枠の中では最善の解決なんだ」という発想に問題があったのではないのでしょうか。これは確かにそのとおりなんです。裁判所で判決にせよ、和解にせよ、それ以上のことをやれというのは非常に難しいわけです。

しかし、そこで僕はもう少しできたことがあるのではないかと。裁判制度自体がそうであっても、例えば弁護士さんがクライアントの気持ちを受ける段階のところで、もう少し何かコミュニケーションの可能性があったのではないかと、そう思うのです。僕はそのクライアントの方に、直接お話を伺いましたけれども、やっぱりその辺りがポイントだったというふうに思っています。これは司法書士の皆さんも、法律家として最善の弁護をし、最善の助言をした場合でも、クライアントは満足するとは限らないということの意味しています。この点をクリアしていくためには、法律家である前に、クライアントが抱える問題そのものを鋭敏に理解することが必要になってきます。紛争を単純に法的な問題としてとらえるのではなくて、紛争というものを幾つかの層に分けて、立体的にとらえ直していく必要があるだろうということです。

<紛争の構造：感情次元>

ちょっとここに書きますけれども、1番恐らく下の層にあるのが感情的な部分です。感情、問題、法というふうに書きました。紛争状況に置かれたら、我々だって人間ですからエモーショナルな要素が常に含まれているでしょう。トラブルによっても異なりますが、感情的要素は、人身被害を伴う医療事故の例などまさにそれこそが最重要な要素になってきます。自分の息子が亡くなった時、両親にとっては何が紛争であり、何が紛争の解決であったのかということ、亡くなった息子のために、何かをしないといけない。その息子の不慮の死というものを受け止めるために、自分たちは何かをしないといけない。そのことで息子といわばもう一度同じ時間を過ごすというか、苦しさを追体験してあげるといえるか、そういうことをしたい。亡くなったかわいそうな息子に彼女はケアをしたいわけです。そこでケアとは、息子の苦しみや無念さに共感してあげることなんです。そうすると、その息子だったらどう感じるのか、それを自分はどう生かしているのか。そう考えたときに、やっぱり戦うことという答えが出てくるわけです。命を失った息子は決して和解には応じないだろう、それが答えです。これは、人身被害の当事者に共通する想いだと思います。

そうすると、ご両親にとって紛争の解決というのは、法的な解決とはやっぱり違うんですね。弁護士さんや司法書士さんの事務所に来る。そしてそこで息子について話をする。この過程から実は紛争の解決が始まっているんです。紛争が始まっていると同時に、解決も始まっているんですね。それは息子さんに共感し、その過程で息子さんとともにいるからです。最後、勝訴しましたけれども、ご両親は満足していないと言っています。なぜなら、それは解決ではないからです。専門家の人に話を聞いてもらって、そこで一緒に戦ってくれる、そういう姿勢を示してくれる。そのことが息子に対して、自分が共感的にケアしてあげていることにもなります。

そのために力を貸してほしい。そういう意味で法律家の前に来ているわけです。だからこそ、専門家の事務所から紛争解決の過程が始まっているというふうに考えるべきだと思います。感情の部分を考えればということです。

しかし、感情の問題というのは、これはどこまでいっても解決はしません。けれども、解決しないから、では放っておけばいいかという、そうすると先ほどの弁護士さんのように解任されることになりかねません。この感情次元では、何か具体的な解決ではなく、本当に共感的に受け入れケアすること、その過程そのものが解決なのだろうと思います。法律家は、いまやこうしたニーズにも、鋭敏でなければならぬように思っています。

<紛争の構造：問題次元>

もう1つの層は「問題」です。これは抱えている「問題」をどう処理するかということです。例えば先ほどの借家の明け渡しの例で考えるとわかりやすいと思いますが、「問題」は明け渡してもらって、平穏な日常と安定した家賃収入を取り戻したい。これが「問題」なわけです。できれば滞納されているお金も取り返したい。それは無理でも平穏な状況をもう一度ちゃんと獲得したい。これが問題としてあるわけです。そしてその上に乗っかっているのが、法的な問題解決ということになります。

したがって、法的な問題解決だけだと、実は当事者が持っている紛争認識、紛争とはこうだ、これが「問題」、紛争であって、これが自分のニーズで、これが解決なんだと思っていることのごく一部しか満たすことできないわけです。そこでは法律は、1つの手段に過ぎないということです。したがって、何でもかんでも、裁判にいけば1番いい解決ができるというようなものでは当然ないわけです。ただ法律家ですから、最悪の事態を念頭に置かないといけませんし、裁判にいけばどうなるかを押さえた上で、その「問題」を分析することは必要です。その上で、さらに問題解決のための手段としてそれを位置付けて、それが役に立つ場合は、役に立つ形で使っていく。だめなら法律以外のやり方もあり得るわけです。そういう「問題」レベルというので考えていくことが非常に重要になってきます。

さらに重要なのは、当事者が語る「問題」は実は表面的なものにとどまっていることが多いという点です。争いの時には、双方の表面的な主張の食い違いに目が行きがちですが、とくにADRのようにトータルに柔軟な視点から紛争解決をしていく場合には、この表面的主張の背後に潜んでいる当事者が必要としているより深いニーズを見極めていくことが大切です。あとで、スキルのところでこれは重要になってきます。

<紛争の構造：まとめ>

法的次元は、説明するまでもないので省略しますが、紛争が常にこうした要素で構成されていることを認識しながら、法律相談でもADRでも、対応していくことが大切です。繰り返しておくと、感情次元については解決しようとする必要はありません。そもそも解決というのはないんですから。ただ、それを受け止めるということ非常に大事です。これはリーガルカウンセリングの話にもなるし、ADRの基本的なスキルの前提にもなっています。次の問題次元では、その人の隠されたインタレストやニーズをうまく把握していくことが必要になります。表面的な主張の陰で、その人が何を本当に望んでいるのか、具体的に何をしたらこの人は満足するのか。本人自身もわかっていないこともありますので、そういうものを探っていくことが必要で、それによって解決への可能性が非常に広がることになります。そして、また当然のことながら、裁判にいけばどうなるかをはじめ、法的な分析は法律家として必要です。

2. メディエーションの構造

さて、紛争をそのような構造でとらえた上で、いよいよそれへの対応としてのADRの構造と技法の話に移っていくことにします。ここでは、先にADRのコアになるとと思われるメディエーションを中心にみていくことにします。

<同席型と交互型>

まず、最初に、ADRの具体的な形について、お話しておきます。同席型とそれから交互方式（コーカス）です。つまり、同席型というのは当然そこに両当事者がいて対面し、そこにメディエーターがかかわって対話を進めていくというやり方です。交互方式というのは、1人ずつ紛争当事者を呼んで話を聞くというやり方です。相手方はその場にいません。日本の裁判所の調停を始めとして、ほとんどのADRでなされているのがこの交互方式です。ADRについて、その本質は交渉であると先ほど言いましたけれども、実際にはそうではなく、我が国では、こういうやり方をやっているわけです。

ところが最近、裁判官の中にもそれではだめだということで、家事調停なんかで特に対席で、向き合って話をさせる、対話をさせる。そういう調停のやり方をやっている人もいます。著名な井垣判事がその推進者です。それから、アメリカでは、基本的には対席型が中心です。国によっていろいろ違うんですけれども、オーストラリアで調査をやったときには、交互に話を聞くようなやり方は、それ自体がすでにアンフェアだという意見を裁判官から聞きました。

そのメリット、デメリットを考えてみます。交互方式は、解決をしてあげるためには、メディエーターにとってやりやすい方式だと思います。あなたの言うことは向こうには言わないから本音を言ってください、あなたは何がしたいんですか、どこまでなら譲れますか。それを両方に行い、情報を引き出していきます。そして、最後に解決案を提示する。問題をメディエーター主導で解決するには非常にやりやすい方法なんです。

ところがそれをやると2つ問題が出てきます。1つはこのメディエーターが誠実であるとしても、その人に情報が集積され、その権力がものすごく大きくなる点です。要するにメディエーターだけが情報を全部独占していて、しかも外に出さないわけですから、メディエーターの役割が肥大化してしまうわけです。そうするとメディエーターの顔色を見て、よく思われるように、そういう形でコミュニケーションがなされるリスクがあります。そういう意味では、やっぱりフェアでないのかもしれないかもしれませんし、情報がゆがむ可能性だってあるわけです。うその情報をチェックする方法はないわけです。

第二の問題点は、当事者は、相手がメディエーターに何を言っているんだろうという点をめぐって疑心暗鬼になりますから、むしろ相手に対する疑心が、強くなっていくという点です。問題を解決できたとしても、両当事者の関係は、そのままか逆に悪化していることさえあるでしょうから、また問題が生じる素地を残したままになってしまいます。終局性が低くなるわけです。そういうデメリットがあります。

それゆえ、交互方式は、メリットとしては、早く解決しやすいということと、感情的な対立が過度に激しくて、場合によっては暴力沙汰になりそうなケースを抑えていくという点が考えられますが、上にみたような本質的なデメリットを有していることは否定できません。

それに対して、同席型は、むしろ交互型では抑制すべきと考える点を、むしろ表出させる方向をとります。つまり、当然、暴力へは対処しながらですが、感情を吐き出す過程を経て、そ

れによって当事者間に話し合う構えができていくという見方をします。我々がけんかするときでもそうですけれども、わーっとやって、あるところまでいくと、ふっと、ちょっと違う視点でものを見られるようになってきたりするわけです。これが同席型のひとつの特徴です。

さらに、同席型の場合、対面しているがゆえに、相互のコミュニケーションが制御されることになります。うその情報を言ったとしたら、すぐに相手から訂正が入ります。そういう形で情報制御が可能になります。また、争いの場合は相手方の行動についてどうしても一面的に見ているものです。それを述べた場合に、相手方当事者のほうから、いや、そうではないんだ、そういうことでなかったんだという訂正が入る場合があります。そこで「相手方はそういう意図だったのか」と、新たな見方が生まれる可能性が出てきます。紛争状況では、誤解が誤解をどんどん膨らませていく、そういうことがよくみられます。コミュニケーションを相手のいる目の前でやっていくことで、間違った理解、膨らみすぎた解釈が出されたときに、それを訂正する機会が得られるわけです。同席型では、表面的な問題解決以上に、当事者間の関係の調整が格段に促進されることになるわけです。また、同席のほうが、訂正の機会を保障する点で、フェアだと言えるでしょう。アメリカで行われているメディエーション、それから日本で最近行われつつあるメディエーションは、この同席型が主流になってきています。

<メディエーションの三つのモデル>

次に3つのメディエーションのモデルを紹介します。英語で Transformative というのと、Problem-Solving、それから Evaluation というふうに3つのタイプの紛争解決に分けてみていきます。

*認知変容モデル (Transformative Model)

まず、Transformative というのはどんなものかと言いますと、紛争ないし表面的な問題の解決を直接の目的としないといっているかと思います。それは、紛争当事者には、自分で問題を克服していく能力が本来的に備わっているんだという、一種の哲学的な理念に基づいています。したがってメディエーターは当事者に対して、その人たちが自分の自己治癒能力を回復できるような援助をしてあげればそれで足りる、後は当事者たちが自分で問題解決をしていくはずだということになります。したがって、メディエーターがやるべき作業は、当事者の紛争をめぐる自己解決能力を高めてあげることにあります。

それはエンパワーという概念で示されています。エンパワーすることで、当事者は、自分の物の見方にずっと固着して、その視点からしか物が見られなかったのが、別の見方もあるんだということを受け入れる可能性、構えができるに至ります。こうしてエンパワーによって、認知（レコグニション）の変容をもたらすことが、トランスフォーマティブ・メディエーションの目的となります。

これは、バラック＝ブッシュという人が言い出して、非常にインパクトのあった理念ではあるんですけども、家事紛争や隣人紛争の場合には機能するかもしれないのですが、現実には例えば北米のメディエーションの現場の人たちに聞いてみると、理念としてはいいけれども、実際的ではないという評価が多いようです。しかし僕は択一的にどのモデルが機能的かと考えるのではなく、やはりトランスフォーマティブ・モデルが提示した要素は共通して必要な部分だろうと思っています。それだけで解決するとは僕も思いませんが、しかし司法書士がクライアントと事務所でまず対面してかかわるときにも、そういう姿勢は必要ではないかと思うのです。それはまさにリーガルカウンセリングでも、ADRの場でも、あるいは簡裁代理の

際でも必要な視点のように思います。

*問題解決モデル (Problem-Solving Model)

一番普及している、そして一番機能的と思われるのが、Problem-Solving というモデルです。紛争状況になると、当事者はいろんなことを主張するわけです。しばしば問題の本質を超えて、相手を攻撃するようなことを言ったり、関係がないようなことにまで論点が広がったりします。この表面的な対立する争点だけをみていては、問題の本質が見えないことがあります。当事者本人すら、それに気づいていないこともあります。表面的な主張や要求の背景でなぜその人はそんなことを言っているんだろう、何を本当は求めているんだろうと、そここのところをよく見ていくことが、生産的な紛争解決のためには必要です。裁判というのは、表に出てきている法的な対立関係だけを処理する典型的な方式ですが、ADRでは、その背景の根っこの利害に着目していくわけです。

攻撃的な主張要求の背後にある当事者の一番のニーズは何なのかということとうまく引き出していくと、それを満たす方法について、多様な解決選択肢や、別の形の問題が見えてくるわけです。こういう形で話し合いを進めていこうというのが、プロブレム・ソルヴィングのメディエーションです。

*評価型モデル (Evaluative Model)

そしてもう1つは Evaluative なメディエーションというのがあって、これは話し合いを促進しながら、しかし重要な部分部分で一定の評価を加え、解決案を提示していくようなモデルです。これは、本来は、伝統的なメディエーター主導で介入的に解決をしていく、我が国の調停モデルに近いようなモデルを指しているのですが、専門的な領域、例えば医療事故とか一あるいは不動産関係もそういう部分はあるかもしれません—客観的な情報や判断が必要ときに、部分的にメディエーターがそういうものを示していくということも1つのやり方としてあります。これもエバリュエーティブなメディエーションの要素であるといえます。

<メディエーションの三層構造モデル>

現実には、恐らく一番ワークするのは、トランスフォーマティブ・モデルをベースに置きながら、メディエーターが信頼感を得て当事者も構えができたところで、プロブレム・ソルヴィングのレベルに入っていく。そして、プロブレム・ソルヴィングの過程の中で必要に応じてエバリュエーションをやるか、あるいはエバリュエーションは別の機関なり場に委ねるかその辺のことはやり方、設計の仕方、いろいろあるかと思います。

実はこれも3層構造で、ちょうどさっきの紛争の三層構造に対応しているんです。トランスフォーマティブが、いわば感情的な部分を受け止めてあげるというのに相当します。これは解決しない。解決しなくていいんです。とにかく話を共感的に聴いていく。それだけで当事者は次のレベルのプロブレム・ソルヴィングへ向けての構えと、専門家の助言を受け入れていく構えができるようになります。この対応をきちんとやっておくことが、次の段階がスムーズに進んでいくための条件になるということです。そして、エバリュエーションは、場合によっては法的な情報提供を、当事者の要請により介入的でない形で必要ならば行うということもあり得るかと思います。ただきわめて例外的・制限的に行うべきだと私は考えています。この点は、非常に難しい問題があるのですが、ここでは立ち入りません。

<メディエーションの構造：まとめ>

最後にまとめておきます。メディエーションの構造という図が最初に載っていると思いま

す。これは、今まで話してきたことを図式化したのですが、概念的構造であって、時系列ではなく、場合によっては行ったり来たりするという点に留意してください。まず、エンパワリングをするというステージ、それからプロブレム・ソルヴィングのステージ、そして最後に、これはファイナライジングで、問題が解決した後をどう処理していくかという段階です。司法書士の場合は法律家ですから、最後のところで単に合意しましたで終わりではなくて、現実に行う可能なかどうか、履行の方法はどうするのか、あるいはその合意に効力を持たせるために、公正証書にするのか、即決和解にするのかとか、いろんなことをそこで考えていく。そういうファイナライズ、法的にちゃんとした形にまとめてあげるのがこの段階です。こういう3つの段階で考えられるかと思います。では以下で、このメディエーションのスキルについてみていくことにしましょう。

3. メディエーションのスキル

<対話のナビゲーションへ向けて>

これから、メディエーションにおける対話促進のための様々なスキルをご紹介しますけれども、対話といっても井戸端会議ではないですから、ただ単に話をさせていけばいいというものではないわけです。やっぱり最終的には、解決に向けて、合意が成立するであろう方向に向けて、しかし介入的ではなく、ナビゲートするというのも、メディエーターの役割になるかと思えます。

そうすると、どういうふうナビゲートしていったらいいのか。論点によっては非常に感情的な論点で、それを幾ら言っても、水掛け論でお互い攻撃しあって、気分が悪くなるだけでどうしようもないという論点もあれば、この論点に関しては、うまく対話を進めていけばいろんな解決のオプションも創っていけるし、何かまとまりそうだという論点もあります。当事者が出してくる論点の中から、その人のインタレストを見極めること、つまり、この人は何をすれば満足するのか、本当は何を求めているのかということ把握して、ではそれを満たすためにはどの論点が有効で、どの論点がだめなのか、そういうことをメディエーターは見極めていないといけないわけです。

そして見極めて、この論点に入っても膠着状態になってだめだと思えるような論点は捨ててしまうわけです。当事者の話が、そちらのほうに入っていくようになったら、メディエーターはそれをうまくかわしながら、前向きに処理していけそうな論点のほうにナビゲートしていきます。ただ、そのときも、「それは埒があかないからやめてこちらにしましょう」なんていうことを直接言うと、介入し過ぎになって、そんなことを今は議論したいのではないんだと反発され、信頼を失ってしまいます。そうではなくてクライアント自身が自分からそちらのほうに動いてくれるように対話をナビゲートしていくことが必要です。

< I P I 分析： (Issue, Position, Interest) >

そのためのスキルはあとで紹介しますが、ここでは、その前提としてメディエーターが対話の方向付けをするために、頭の中で行う羅針盤づくりのスキルを説明します。それがこの I P I 分析というものです。 I P I というのは、 Issue, Position, Interest の頭文字をとっただけです。これは、メディエーションの技法だけではなくて、そもそもは紛争解決の理論や交渉論の中で、もう常識化している考え方です。アメリカでは紛争解決研究は、それこそ何十年も、心理学や社会学や、政治学もそうですけれども、さまざまな分野で行われていて、その中で完全

に定着している分析方法です。

ハーバード流交渉術という本があります。それを読まれるとその中にもこの例がひかれています。このオレンジケースというのは非常にわかりやすい、しかし含蓄のあるケースです。今、お姉ちゃんと妹が1個のオレンジを取り合っています。ポジションというのは相手に対して表面上している主張・要求のことです。いま、両方がオレンジを自分のものだとして主張しています。従っていずれも、ポジションは、「このオレンジは私のものだ」ということになります。イシューは、ポジションが表明される論点のことです。ここでは、「オレンジの帰属」というのがイシューになります。では、どういう分け方があるのでしょうか。

この問題をよく授業で学生にやってもらいます。どんな解決の方法があるかという、例えば半分に割るとか、お姉ちゃんが大きいから2対1に割って、2をお姉ちゃんが取る。あるいはその逆とか、いろんな分け方の案がでてきます。今挙げた例は、全部実体的な正義に基づく配分の理論に基づくものです。また、ジャンケンで取るとか、先にどちらかが切って、切らなかった人がどちらか好きなほうを取るとか、あるいはくじ引きにするとか。これは手続的正義に基づく配分の仕方です。ちょっと柔軟な発想のできる学生は、冷蔵庫からもう1個ミカンを出してきて分けるとか、冷蔵庫からバナナを持ってきて半々にするとか、今回はお姉ちゃんが取るから、次回は私が取るというふうに、時間とコンテキストを取り込んで、解決するという案を考え出します。これらを分析していくと、規範とは何か、法的解決とは何かという問題につながっていくんです。おもしろいのですが、それはちょっと置いておきます。

ここでは問題は両者のインタレストです。つまり、「オレンジは私のものだ」という主張をするその背景をみていくことです。なぜオレンジが欲しいのかと、奥の理由を見極めていくわけです。そうすると、お姉ちゃんは今マーメイドを作りたい、そのためにはオレンジの皮1個分がないとできないんだと言います。妹に聞くと、自分はオレンジゼリーを作ろうと思っているんだ、そういうのを習ったんだ、だからやりたいんだ、そのためにはオレンジの実が全部必要なんだ、と言います。そうすると、実は、皮を全部お姉ちゃんにあげて、実を全部妹にあげれば、どちらも100%満足を得られる解決になるわけです。先ほどの半分に割るとかジャンケンで取るとかしても、両者の本当の欲求を半分しか満たすことができないのですが、インタレストに着目すれば、双方とも完全な満足が得られるわけです。

つまりインタレストに着目することで、オールオアナッシングに見えていた争いの柔軟な解決の仕方が見えてくる可能性があるのです。今のはちょっとできすぎの例なんですけれども、非常にわかりやすい例です。もう少し現実化するなら、例えばお姉ちゃんは、本当は最近お母さんが妹のことばかりケアするから、自分にも注目してほしいと思って、本当は欲しくないのに、構ってもらいたいからそう言ったのかもしれませんが。これだと現実にもよくありそうなケースです。その場合、みかんとどちらに分けるかという問題ではなくて、本当はお母さんが、お姉ちゃんにちゃんと配慮してあげるということが一番重要なポイントなわけです。

紛争当事者はそれに自分自身も気づいていないことがあります。いずれにしろメディエーターは対話を促進しながら情報を得て、それぞれの当事者が持っているインタレストは何なのかについて、表面のポジションにとらわれずに分析していかねばなりません。そしてその上で、解決を積極的な方向に向かわせるようなイシュー、ポジションにナビゲートしていくことが必要になるわけです。これが1つ、基本的な方向付けのための分析的スキルということになります。実際には、簡単ではありませんから、メディエーション事例のロールプレイなどを通して

体感的に学んでいくことが必要かと思えます。

<エンパワリング・スキルの前提：マイクロカウンセリング>

ここから先は、ADRのスキルでもありますがけれども、同時にリーガルカウンセリングのために必要なスキルということでもあります。

まず、面接技法の構造ですが、これはマイクロカウンセリングという、医学部のコミュニケーション教育でも使われている様々なカウンセリング技法をまとめた立場をベースにしています。カウンセリングも様々なものがあるんですけども、法律家がカウンセリングそのものをやるわけではありませんので、その中の一番法律家にとって使いやすい、そして法律家の役割にとってもあまり不適合ではない、そういう理論を持ってきています。これをマイクロカウンセリングと言います。

<導入と非言語メッセージ>

まず、導入場面ということですが、相談とかあるいはADRをする場合、その空間や場の設定が非常に重要だということです。例えばごちゃごちゃ机の上にもいろいろなものに乗っているというだけでクライアントのほうは、この先生、大丈夫だろうかというふうイメージしてしまうんです。実際にリラックスして、その人が話せるような、そういう場にしてあげることが必要です。

それから、より重要なのが、ボディランゲージです。非言語的なメッセージですが、人間が相手の人間を認識している様々なイメージをつくっていくときに、6～7割は言葉ではなくて、見たイメージでつくっていくと言われていています。様々な身振りだとか姿勢だとか、そういうものから感じ取るわけです。例えばアイコンタクトですけども、日本人の場合はあまりアイコンタクトをしないほうがいいとか言われますが、心理学の実験結果をみると、やっぱりきちんとアイコンタクトして、目を見て話を聞くほうが信頼感を創り上げていくのに有効なようです。それから姿勢は少し身を乗り出すような姿勢をとるのが関心のあることを表現していて有効です。また人間、忙しかったりすると、次のアポイントメントはとか、あの案件の処理はどうだったかなどと、気を奪われて、どうしても無意識に動作に表れてしまいます。例えばボールペンをいじってみたり、姿勢を頻繁に動かしてみたりです。それは敏感に当事者に伝わってしまって、この人は話を聞いてくれないということになってしまいます。

それから、声の調子については、当事者が落ち込んで話すときには比較的静かに、そして興奮しているときには、はっきり受けてあげるとか、相手の声の調子に合わせていくことが必要です。

それから、まずやっぱり自己紹介をちゃんとこちらからする、あるいは笑顔でアイズブレイキングする、これらは、まあ、当然のことです。

<アクティヴ・リスニングの姿勢>

そして、次に、ALのための基本的態度です。ALというのはActive Listeningです。ただ話を聞くのではなくて、アクティブに聞くということが必要だとされています。アクティブに聞くというのは、つまりこちらがその話を聞きながら適度に応答していくことです。いろんなレスポンスを返しながらか話を聞いていくというのが、特に最初の段階では重要だというふうに言われています。具体的には、うなずきや、相づちですが、僕はこれはスキルと言うよりも姿勢の問題だと思っています。特に日本人の場合は、姿勢が伴えば、自然にそうした対応ができる場合がほとんどだと思います。

そこで、ALの姿勢なのですが、カウンセリング領域で、共感や傾聴と言われているものです。つまり、先入観を持たずに、そして評価せず、相手の枠組みをそのまま受容して聴くということです。当事者は間違っただけを考えているかもしれません。法律についても非現実的な解釈をしているかもしれません。でもそれを専門家の視点から評価するのではなく、とりあえずは、その人はそういうふうに感じているんだということで、その人の感じ方をそのまま一旦受け止めてあげるわけです。素人ですし、紛争状況に置かれて非常に混乱している、その中でこの人はこんなふうを感じ取っているんだと、それはそれでナチュラルなことなんだとして受け止めていくわけです。診断するのではなくて、まず受け止めてあげる。ALの姿勢です。

ただし、もちろんそれに同意するものではありません。もちろん専門家ですから、こちらは専門的な判断ができるわけで、同意してしまうとおかしなことになります。そこで専門的判断を括弧に入れていったん共感的に聞いてあげる、なるほど、そう思っても無理ないですねと受け止めてやるということです。決して同意ではありません。そして、そのときにそういう人が語っていることの奥に一体何があるのか、インタレストは何なんだろうということを常に注意しながら聞いていくことになります。

このような姿勢を、「無知の姿勢」と言います。司法書士は法律の専門家です。法律のことや裁判所のことはよくわかっています。当事者はそれをわかっていません。でも代わりに、当事者は自分の事件については一番よく知っています。それはゆがんでいるかもしれないけれども、一番よく知っているんです。いわばクライアントは自分の事件の専門家なんです。だから、法律家は、事件の内容について、専門家に教えてもらうという、そういう姿勢ですね。法律家ではあるが、あなたの事件については無知な素人ですという姿勢をもっておくわけです。

しかし、同時に法律家としてはそのように共感的に傾聴しながら、なお中空に専門家としての自分の目をちょっと浮かしておくわけです。「幽体離脱として、法律家の視点を中空に浮かせ見下ろしておくこと」と、「受け止める共感的人間としての対話者としてここにいるということ」、その2つの役割をちょっと分離した形で、もっておくということが大切です。

<ミクロな奨励>

そして、ミクロな奨励と言いますが、これは話を聞かせるときにうなずいたり、相づちをうったりしますが、それのことです。うなずき方にもいろいろありますから、むやみやたらにうなずいていいというものではなくて、効果的にポイントポイントで、適切にうなずいてあげることが必要です。相づちも「ほう」とか「へえ」とか、わざとらしくない形で返さなくてはなりません。ですから、これらはスキルというより、基本的なALの姿勢があれば、まず、通常は自然に出てくるものだと思います。意識するとかえってぎこちなくなるかもしれません。

<質問技法：開かれた質問と閉ざされた質問>

次に質問の仕方です。これには大きく分けて、開かれた質問と閉ざされた質問のふたつの類型があります。

閉ざされた質問とは答えが、「はい」、「いいえ」とか、「いつでした」とか「どこでした」とか、答えが単純に1つのワードでしか出てこない、1つの概念でしか出てこない、そのような質問です。例えば、「奥さんと離婚する気持ちはありますか?」と聞くと、これは閉ざされた質問です。「はい、あります」か、「いいえ、ありません」が求められた答えなわけです。

これに対し、開かれた質問は、ストーリーで答えないといけないような質問です。例えば今みたように、「奥さんと離婚するつもりはありますか?」と聞くと、「はい」か「いいえ」かし

かないわけですが、「奥さんとはこれからどうしたいと思っていますか？」と聞くと、「そうですね、こういうふうにしたければこういう障害があって、それで・・・」と色々な形のストーリーを答える側は考えて展開することになります。あるいは、「契約書にはサインしたのですか？」と言うと、「サインしました」、「しなかったです」と、このどちらかしか答えがないわけですが、「契約書をつくったときにはどんな状況だったんですか？」と問われれば、「あのときは、みんなが盛り上がり断れない雰囲気があって・・・」といった状況とストーリーが出てくるわけです。

もちろん、開かれた質問、閉ざされた質問それぞれのメリット、デメリットがあります。開かれた質問のメリットは、そこにまとめてありますように、第一に、答える側が自分のストーリー構成が自由にできること、したがって主体的に自分の問題を語り、主体性を尊重してもらっているという感覚を持てることです。第二に、自分でストーリーにまとめる過程で、問題を整理できて、この点はちょっと自分は言い過ぎていたなとか、要求し過ぎだなとか、そういうことへの気づきも生まれてきます。第三に、聞き手の側からすると、ストーリーで語ってもらうことで、特に最初の段階ではいろんな情報がそこに入っていますから、インタレストもつかみやすくなります。この、「主体性尊重」、「気づきと制御」、「豊富な情報」が、開かれた質問のメリットといえます。

これに対し、閉ざされた質問の場合には、枠組みは、聞き手のほうがあらかじめ作っているわけです。その枠組みでみたときに足りない情報を聞いていくわけです。裁判所での証人尋問だとか、警察での取調べだとか、閉ざされた質問が中心になる尋問型の聴取は、その好例です。聞かれる側は閉ざされた質問が多いと、まさに尋問されているような感覚、自分の話を聞いてくれているのではなくて取り調べられているような、そんな感覚を持ってしまいます。

しかし細かい正確な情報というのはやはり必要です。閉ざされた質問の場合には、ピンポイントでここは押さえないといけないというポイント、例えばいつだったのか、どこだったのかとかを正確に聞き出せるわけです。したがって、どちらがいいということではなくて、T字型質問法と言いますが、まず最初に開かれた質問で聞いて、ポイントごとに閉ざされた質問で正確な情報を取っていく。そうすると、当事者との信頼を保持しながら、同時に正確な情報も入手できる、そういうやり方が効果的だというふうに言われています。

メデイエーションの場合には、最初は、開かれた質問で信頼関係を創りながら当事者の主体性感覚を尊重し、情報を得ていくというのが主になります。閉ざされた質問は、補助的に用いられることが多くなるかと思います。

<言い換えフィードバック>

次に言い換えの技法というのがあります。これも要所要所でいいと思うんですけども、相手の言った言葉を、少し言い換えて、返してあげる。特に語り手の言葉の中の重要そうなところを押さえて返します。これは実際、ロールプレイをやってもらくと、体感的にわかります。「うちの店は衛生管理第一に考えているからどのペットも元気なんだとか言って、そのくせ病気とわかって何の責任も取ろうとしないんですよ」と、これはペットに関するトラブルの苦情の例です。そのときに、「責任を取ろうとしないんですよ」という語り手が強調したかった部分を繰り返してあげるわけです。たとえば「病気とわかっているのに責任を取ろうとしないということなんですよ」というふうに繰り返します。要所要所でこれをはさむと、話し手は、本当に聞いてもらっているという感覚を持ってくれます。実際、これは非常に有効です。

しかも、これは相手方も目の前にいるところでも有効です。一方へのこうした受け答えは、相手方に対しても、中立性を損うことはありません。なぜなら、「何の責任も取ろうとしないんですよ」と当事者が言ったときに、「責任も取ろうとしないということなんですね」と話しての言った内容を確認して繰り返しているだけで、決して同意を示しているのではないからです。確認であって同意ではない、そういう意味での言い換えになります。そうすると、相手方当事者からも中立性を疑われることもないわけです。一方からは、よく聞いてもらえているという印象を持ってもらいつつ、他方との関係でも中立性を保持するスキルということになります。

<感情の反映>

これとよく似たもので、感情の反映というのがあります。言い換え技法は、話し手の言葉の中の「内容」を言い換えました。これは、話し手の言葉の中に含まれた「感情」を、少し換えて返すことです。感情の受け止めのためのスキルです。例えば、「メーカーの対応にはとても腹が立っていて許せないんです」という言葉に対して、「メーカーの対応に本当に怒っておられるんですね」というふうに受け取ります。そうすると、この人は私の感情をわかってくれている、受け止めてくれていると感じてもらえるわけです。不思議なもので、感情は受けとめてもらうことで、少し静まっていき、またメディエーターへの信頼も生まれてきます。

ここで、少し表現を変えるのはオウム返しを多用すると、かえって不自然な感じがするからです。聞いてないんじゃないかとさえ思われてしまいます。それゆえ、少し言葉を変える必要があり、そのためにメディエーターは感情表現についての多くの語彙を持っておくことが重要だと言われています。

<エンパワリングからプロブレム・ソルヴィングへ>

メディエーターは、こうしたスキルを両当事者に同じように繰り返していきます。紛争当事者は、疑心暗鬼になっていて、怒ったり、感情的に混乱したりしていますから、それを受けとめ話を共感的に傾聴することで、エンパワーしていくわけです。診断的、介入的にかかわるのでなく、まず共感して受け止める。そうすると、両当事者から、このメディエーターはちゃんと私の話を聞いてくれているということで、信頼感も持ってもらえて、同時に感情的混乱も少し収まってきます。収まるとどうなるかということ、少し別の角度からみる余裕が出てきます。自分の物の見方だけでなく、別の物の見方があり得るということ、それを受け入れる構えができてくるんです。ここまでがトランスフォーマティブ・モデルの考え方が中心の過程です。

こうした構えができて初めて、さあ、対話をしよう、問題解決の方法を模索していこうという段階に至るわけです。

<リフレイミング>

このプロブレム・ソルヴィングの段階で出てくるのが、リフレイミングというスキルです。これはさっきの言い換えと非常によく似ているんですが、効果は全く別のものです。メディエーターは頭の中でI P Iの分析をして、ネガティブな方向に進みそうなイシューは捨てて、ポジティブな方向に進むイシューへとナビゲートしていくという話を先にしました。この段階では、豊富な情報を得て、メディエーターの頭の中の羅針盤も活発に動いていると思います。その方向に、介入的ではなく、ナビゲートしていくための具体的なスキルというわけです。

リフレイミングとは、文字通りフレーム（枠組み）を変えるという意味です。語り手の語り

の中にはさまざまなネガティブな言葉があります。相手方に対する非難であったり、怒りであったりしますが、それを争っていても行き詰まってしまう。そこをうまく脱色してポジティブな表現に反転して論点を組み替えてしまうというのがリフレーミングの1つのやり方です。これを反転リフレーミングと呼びましょう。これは非常にわかりやすい、やりやすい方法です。語り手のフレーズの中に含まれるネガティブな言葉を肯定的な表現に換えます。たとえば「あの借家人は無責任で、毎月きちんと決まった日までに家賃を払ってくれたことがないんです」と、家主さんが言っています。借家人に対する道徳的評価や攻撃の意味が含まれたフレーズです。けれども、この人の本当のインタレストは何かというと、要するに家賃がきちんと払われていればこんなに怒らなかつたわけです。つまり家賃収入がきちんとあることがインタレストです（もちろん、対話の中でもっと違ったインタレストがあるとわかるかもしれませんが、このケースではこのように設定しておきます）。そこでそのインタレストの方に関心を向けてもらうわけです。

そこで、例えば、「毎月きちんと決まった日までに家賃を払ってくれたことがない」というネガティブな表現、否定表現を肯定表現に換えます。つまり、「毎月きちんと家賃を払ってくれたら納得いくんですね」と返すわけです。そうすると、ここでは借家人への攻撃だった話が、家賃を毎月払ってくれるかどうかという問題、ニュートラルな問題に転換されます。つまり、話をそらさずに受け止めながら、しかし問題を脱色しているわけです。ネガティブな要素を脱色し、解決可能なニュートラルな問題にリフレインしているわけです。こういうスキルです。このリフレインがうまくいくと、今度は、「ではその毎月きちんと家賃を確保するためにはどうやればいいでしょうね」ということになって、借家人のほうからも、「今はこんな状況だから、こうこうこうで、どうすればどれくらいの形で払っていける」というような前向きな話になっていきます。家主の非難の言葉を放置していると、今度は借家人のほうも怒って、「いや、あんた家主のくせにあのときに何の修理もしてくれなかったではないか」などと、行き場のない怒りの袋小路に入ってしまうかもしれません。そこにパッとリフレーミングの手を差し伸べて、話をナビゲートしていくというわけです。ちなみに、このケースで「言い換えフィードバック」のスキルを使うと、否定表現のまま「きちんと払ってくれないということなんですかね」という応答になります。よく似ているように見えますが、「言い換えフィードバック」と「リフレーミング」はまったく異なるスキルだと言うことがわかります。

このリフレーミングによって、「人と問題の切り離し」「過去志向でなく将来志向へ」「ポジションでなくインタレストへ」という効果が生まれるわけです。

<開かれた質問の活用>

あともう1つは、こういう怒りの言葉が出たときに、さっきの開かれた質問を試してみるという方法です。「この人は無責任できちんと家賃を払ってくれたことがないんです」というふうに言ったら、そのときに、「ではそのときにどうすれば納得できたんでしょうか、どうすれば満足しましたか？」というふうに戻します。そうすると、その紛争当事者自身が、「それはちゃんと払ってくれたらいいんですよ」という否定表現でない答えをして、それによって非難から、問題への転換がなされることになります。そういう形で問題をずらしていくわけです。

<問題解決へ>

メディエーターはこれらの技法を駆使しながら、人と問題を切り離すこと、過去志向の後ろ向きの争いから前向きに将来志向の問題への転換、表面的主張・要求の背後にあるインタレス

トへの着目、これらを満たす論点を中心に対話をナビゲートしていきます。

そして、ある程度それが絞られてきたら、今度はブレストーミングというふうなやり方で解決へのオプションを模索していきます。それぞれの当事者に、お互いに相手の案を評価したり非難しないことを条件に、解決のためのオプションをどんどん出してもらいます。こうなれば自分は満足だ、こうなれば満足だというのを、それぞれ一切評価せずに、とにかくワーツと出していくわけです。そして、いろんなものが出てきたところで、それを整理していきます。この作業の過程で、また自分の要求というものが整理されていくわけです。そしてその中から、解決案をまとめ上げていくという方向で話を収束に向かわせていきます。

そして最後の段階では、合意をまとめ上げて、その合意について、法的な観点から効力を持つように、そして現実に行実行可能かどうかなど、チェックするということになります。

以上がメディエーション・スキルのあらましですが、実際には、ロールプレイなどを通じて体感的なトレーニングが必要です。北米ではロースクールはじめ、いろんなところでそうしたトレーニング・プログラムが提供されていますが、我が国ではようやく一部で始まったばかりです。私も法科大学院でこうした授業を担当しますが、学生だけでなく、すでに実務に就いている法律家にも、そうしたトレーニングの場をいずれ提供できればと思っています。

<最後に>

まだまだ話し足りないことがありますけれども、司法書士にとって、ADRの領域で活躍することは、大きな役割・責務であると思います。実際に今後そうした機会が増えてくるとは思います。ADRにかかわる場合でも、自分のクライアントにかかわる場合でも、こうした技法は有効だと思いますので、念頭に置いていただければと思います。法律家として、法的知識や技術以外にも実務の中で重要なスキルの領域があることを理解していただけたら幸いです。

では、これで私の話は終わらせていただきます。どうもありがとうございました。