

# 対話型調停の事件管理手続

——ある非認証民間調停機関を手がかりに——

仁 木 恒 夫

はじめに

- 一 非認証民間調停機関の事件管理手続
  - 二 事件管理手続における個別面談
  - 三 事件管理手続の実践
- おわりに

はじめに

現在、紛争当事者にとって紛争処理手段として多様な選択肢が存在している。そのなかには、調停という方式を採用する機関が非常に多い。調停は、中立的第三者の関与のもとで対立する当事者が合意を目指した話し合いをおこなう紛争処理である。この基本的な枠組内で多様な実践の可能性があるが、それを方向づけるものの一つ

対話型調停の事件管理手続

一八五

に自律型調停論がある。自律型調停論は、当事者が利益を主張し相手方との合理的な解決を求めていく利己的なモメントと共通利益ないし人間的共感を手がかりに双方が満足 of いく解決を求めていく共同的なモメントとを接合する調停理論である。<sup>(1)</sup>

非認証の民間調停機関は、こうした自律型調停を実践するのに適的な場の一つであるように思われる。非認証の機関では一般に、法律家による規律が直接に介入してくることがなく、当事者本人たちの自由な紛争処理活動を許容する可能性をもっているからである。しかし、同時に、制度的性格の弱い非認証の機関は、正当な紛争処理として積極的な位置づけを見いだすことは容易ではない。<sup>(2)</sup> 守屋は、こうした非認証の民間調停について広義の司法システムのなかで固有の役割をはたすものとしてみている。<sup>(3)</sup> 多くの紛争は意見対立の背後の利害関心をめぐるもので、それにはカウンセリング的技術を活用した調停が効果的である。しかし、それで十分に対応できない、しかも裁判ではあつかうことが困難な問題が残る場合には、必要な専門性に依拠した後続の調停が必要となるとする。そこでの先行する調停を非認証機関の自律型調停も担当することになる。この調停は、選好安定的な当事者援助をおこなうのであり、市民応答的ADRとして幅広い紛争当事者の言い分に開かれることが期待されるのである。

こうして非認証の自律型調停は紛争処理としての正当性を獲得することになるけれども、そのことから非認証の民間調停機関に紛争当事者が自発的にたどりつくと考えるのは楽観的にすぎるであろう。自律型調停が法化社会において存在感を高めていくためには、さらなる手当てが求められる。守屋も、紛争当事者が適切な紛争処理手段を選択するとはかぎらないことを指摘し、これを適正化していくために制度的介入による誘導の必要性を説い

ている<sup>(4)</sup>。もつとも守屋は、この「誘導」で紛争当事者が手続選択をしたのちのより適合的な手続への回付を含意した手続間の連携を論じているが、本稿では手続利用の最初の場面でも機関の側からの働きかけが必要であると考えられる。そして、民間調停において、それは調停本体を機能させるために先行して設置されている事件管理手続が担うことになる。ところが、この事件管理手続については、これまでほとんど関心が向けられてこなかった<sup>(5)</sup>。それでは、自律型調停を実践する民間調停機関では、どのような事件管理手続が用意されているのだろうか。そこでの「誘導」とはどのようなものだろうか。

本稿は、このような関心から、ある非認証の民間調停機関の例を手がかりとして、事件管理手続の実践について検討しようとするものである。以下では、まず、わが国の裁判外紛争処理の実情において、非認証の民間調停機関の実効化に事件管理手続が果たす役割の重要性を確認する(一)。次に、事件管理手続のなかで、各当事者が初めて機関関係者と対面する個別面談の場面につき、理論的枠組を設定する(二)。最後に、その理論的枠組にそってわが国のある機関の事件管理手続を検討しつつ、「誘導」の意味を考える(三)。

### 一 非認証民間調停機関の事件管理手続

司法制度総体のなかに多様な紛争処理を位置づけていくという関心は以前から示されてきたが<sup>(6)</sup>、司法制度改革ではそれが司法政策として具体的に推進された。この時期に民間で裁判外紛争処理機関が多数設立された。そのうち、紛争処理方式として調停を採用する機関が少なくない。そして、この民間の調停機関の信用を高め一定の法効果を付与するのが、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律(以下、ADR促進法)」の認証制度で

ある。

民間調停機関で、実践モデルとして大きな影響力をもっているのは対席方式の対話型調停である。対話型調停は、ハーバード流交渉術で知られる原則立脚型交渉を下敷きにした調停モデルである。<sup>(7)</sup>まず、申込人が開始時に提示している要求を起点に、紛争の経緯や背景へと双方の対話を拡げていき当事者の要求のもとになっている利害関心を探る。そして、そこで解決すべき問題を整理して、解決となる選択肢をつくりあげていくのである。対話型調停では、当事者双方が主体となって合意形成に取り組み、調停者はその当事者双方の直接対話を促す役割を担う。こうした対話型調停モデルに即した実践は、自律型調停との強い親和性がうかがわれよう。

さて、民間調停機関は、ADR促進法に基づいて認証を受けることで、事実上の利益と法律上の利益とを得ることが出来る。事実上の利益として、国家の認証を受けていることで当該機関に対する利用者の信頼が高まる。また、法律上の利益として、当該手続を利用した場合に時効中断の効果が生じることや手続実施者は利用者から報酬を得られることなどが法定されている。こうした利益により認証を受けた民間調停機関の利用を高めることが期待されている。<sup>(8)</sup>しかし、認証基準として調停者が弁護士から助言を受けられる体制を整備しておくことが求められており、このことが紛争当事者自身が主体となる対話型調停モデルに適合しないという理由から、非認証にとどまる民間調停機関も存在している。そうした機関は、法律上の利益はもちろん、公的な認証に対する利用者の信頼という事実上の利益も得ることはできないのである。

こうして民間調停機関の活動環境が制度的に整備されてきたのであるが、紛争当事者による全般的な利用状況は「裁判と並ぶ魅力的な選択肢」となっているとはいいいがたい。「日本の裁判外紛争解決機関は、法律上、多く

の領域で多数設置されているにもかかわらず、日本社会における一般の人々の紛争行動においては、そのインパクトの量は無視できる程度のものでしかない」のである。<sup>(9)</sup> 全般的な活動状況の低迷のもと、民間調停機関がより人々の利用を高めるための方策として、広報とともに、相談機関との連携の重要性が指摘されてきた。紛争当事者が最初に接触する第三者的機関となる可能性の高い法律相談などからスムーズに適切な調停機関に接続することが有効であると考えられたのである。<sup>(10)</sup> 近年は、裁判所からの回付の可能性も指摘されている。<sup>(11)</sup> 民間機関に急速に広まった対話型調停には、当事者が対面して自分たちで問題を解決していくという従来になかった魅力がそなわっているが、まず利用者が当該機関にたどり着かなければ現実には機能しないのである。

このような観点から、紛争当事者双方が対話型調停の場をもつために、民間調停機関自体にも重要な段階がある。それが事件管理手続なのである。対話型調停の事件管理手続は、当事者双方が参加し関係者が一堂に会して実施する対話型調停本体以外の一連の手続を指すが、とくに受付場面では申込人と相手方とがそれぞれ個別に機関関係者と初めて接触する機会をふくんでいる。この手続の担当者は事件管理者と呼ばれることが多いようである。一般的な信頼において不利な非認証機関にとって、対話型調停を実現させるために事件管理手続がきわめて重要になってくるのである。

## 二 事件管理手続における個別面談

民間調停機関の現在の状況において、形式的な手続では双方当事者が対話型調停の場にたどり着くのはきわめて難しい。ここでは、調停機関から紛争当事者への働きかけを必要とするであろう。<sup>(12)</sup> それでは、この民間調停機

関の事件管理手続での働きかけに問題はないのだろうか。本節では、こうした観点から、アメリカでの議論を手がかりに、とくに事件管理手続の各紛争当事者との個別面談について理論的に検討したい。

ここでは、対話型調停を念頭において、その普及と利用の拡大を積極的にとらえてきた。しかし、アメリカでは、対話型調停をふくむ裁判外紛争処理は、訴訟などのフォーマルな紛争処理と対比されて、インフォーマル・ジャスティスとして否定的な側面も論じられてきた。Abelは、広範な法領域においてインフォーマル化が進む現象を包括的に論じており、これには国家の抑圧や資本主義の搾取に加担すると同時にそこから解放するという矛盾した特徴がみられるとする。しかし、Abelの論調は、低コストで国家のコントロールを拡張するなかで、当事者間の構造的不均衡に起因する深刻な対立を解消させてしまい、この不均衡な現状を固定化するように法的資源を再配分するとともに、この状況を正当化するという側面をより強く主張している。<sup>(13)</sup>とくに、アメリカの各地に設立されていった近隣紛争解決センターでは、調停で首尾よく解決できたかどうかは、司法制度からの強制的な移送によるものであったことや解決できなければ仲裁が控えているという脅しの影響を受けているとする。<sup>(14)</sup>しかも、訴訟とは異なり、対立が先鋭化するまえに、早期に介入することが認められている。すなわち、裁判外紛争処理は、裁判とまったく無関係に存立しているわけではなく、むしろ裁判との距離や関係を意識しつつ設営されているといえよう。そして、民間調停の実践においても、国家の制定法のコントロールが浸潤していく可能性が示唆されているのである。

民間調停の普及拡大は、司法制度のなかに位置づけられることで、秘かに法が影響を及ぼす射程を拡げていく。当事者を対話型調停へ導く事件管理手続はその一端を担うのであるが、この段階に固有の特徴についても、少し

具体的にみていきたい。HajiはSan Francisco Community Boards (以下、SFCB) で処理されたある事案に基づくRothschildの分析にそって検討しよう。<sup>16)</sup> Rothschildは、SFCBでは、紛争のコミュニケーション・パラダイムに関心を置いていること、そして事件管理手続でのこうした観点からの担当者の関与がその後の調停セッションへ向けた紛争の変容に大きな影響を与えていることを指摘する。<sup>17)</sup> 対象となる事案は、かつて自宅所有の黒人住民が多かったが、他の地域から白人やアジア人が賃借人として移住してくるようになった地域で生じた紛争であった。ここに長く住んでいる六〇代の黒人夫婦が、自宅と通りをはさんで向かい側に引っ越してきた三〇代の白人夫婦が戸外で商売をしている事態を、居住地域の雰囲気や害し規制に反しているとしてSFCBにたどりついた。まず、SFCBのスタッフおよび事件管理者とのやりとりを経て、隣人間の対人紛争であるということから案件として受理される。次に二名の事件管理者が、紛争内容の聴き取りとSFCB利用を勧めるために、事前に電話で予定をあわせて先方の自宅で申込人夫婦と面談をおこなう。その後、事件管理者は、今度は予約を入れずに直接訪問して、相手方夫婦と面談をおこなう。そして、事件管理者は、地域地区規制や近隣の他の人々の反応などこの問題の多面的な性格に気づきながら、紛争を二当事者のあいだの「コミュニケーション問題」として構成するのである。

調停は多人数の紛争を扱うこともできるが、圧倒的多数の事案で二当事者間の紛争として構成されているという。その理由として、Rothschildは三つあげている。第一は、紛争処理に割くことのできる労働力の制約である。とくに事件管理者は、通常はこの事案のように相手方にすぐに接触ができるとはかぎらない。関係者の範囲が広がれば、事件管理者はさらに時間をかけなくてはならなくなる。第二は、二当事者だけのほうが調停セッション

はスムーズに進められるということである。参加者の人数が増えれば、扱いくく時間もつかうことになるのである。第三に、紛争理論内在的な問題である。法システムは二当事者間の紛争観を前提としており、このことが紛争研究で使用される言葉にも影響を及ぼしている。SFCBは公式の法システムに批判的であるが、SFCBの関与者は深く浸透したこの二当事者対立アプローチの影響を受け続けているのである。しかし、この議論を下支えしているのは、根底にある紛争のコミュニケーション・パラダイムの影響力であるとする。SFCBの代表者は紛争がコミュニケーション問題であるとするのだが、そうであるならば、当事者間のコミュニケーションの流れを確立、修復することが目的となる。そして、それは二当事者だけのほうが容易に実現できるのである。

SFCBの観察に基づくRothschildの分析は、調停機関の手續運営の合理性と当該機関が前提としている紛争理念とから影響を受けて、当事者間の紛争が変容させられることを示唆する。しかもそれは、事件管理手續において、事件管理者が申込人や相手方に機関利用を勧める働きかけをおこなう場面でなされるのである。ここにさらに国家法の影響を織り込んで、事件管理手續が当事者にどのように作用すると考えられるのかを整理してみたい。事件管理者は、当該機関で処理できなければ紛争は強制的な解決制度である裁判にいく可能性があることおよび当該機関の処理が「コミュニケーション内の良好な関係形成」などの固有の価値をもっていることを示し、それが機関利用への圧力として当事者に働くであろう。また、SFCBのように独立性の強い機関であれば、法的な正当性が自明ではないため、当事者双方からの利用の同意を得ることによって管轄権を確立することになる。そのなかで、当事者は、「国家法の外」で「コミュニケーション問題」として構成された紛争を処理する態勢を実践的に引き受けていくのである<sup>(18)</sup>。けれども、こうして構築された対話型調停の枠組は、手續運営の合理性や無意識の前提と

なっている紛争理念から強い影響を受けて構成されているのであるとすれば、それぞれの当事者の関心事項と合致しているとはかぎらない。そして、そうして実施される調停は、自律型調停として十分に機能しないことが危惧されるのである。それでは、事件管理手続は、自律型調停での当事者間の対話を阻害する誘導をおこなっているということなのだろうか。この問題については、事件管理手続の個別面談にも少し立ち入って考える必要があるだろう。ここでは、あとに対話型調停を控えた個別面談という点で事件管理者の活動に近いと思われる、物語型調停 (Narrative Mediation) の前半の段階を手がかりに検討しよう。

Parquin と Harvey によれば、物語型調停は解決ではなく関係性に関心を向ける調停論である。<sup>(19)</sup>そこでは、当事者が物語を表述することで、自分の経験に秩序やつながりや終了の感覚を持ち込み、治療的効果をもたらすとされる。そして、当事者が支配的な文化に枠づけられた見方で物語を構築していると想定し、これを当事者自身によって暴露させ、脱構築していくことを目指している。<sup>(20)</sup>その具体的な手続進行では、調停者は、当事者がくつろいだ状況で紛争の物語を探索する方法として、最初は別々に当事者と会う。この段階での目的は、当事者に自分自身の物語をよく聴いてもらうことである。調停者は、紛争の経緯だけでなく、紛争が生活にどのような影響を及ぼしたのかについても質問して、客観的な出来事として当事者が語ることを手助けしようとするのである。ここでは、当事者との個別面談のさいに、当事者に自分の紛争の物語を客観化して自ら聴いてもらっている点に注目したい。当事者には、よく聴いてもらうために、自分の発話から触発されてさらに話をつづけることが奨励される。こうした個別面談の進め方は、先述のような事件管理手続においても重要な示唆を与える。事件管理者が、対話型調停に先立つ個別面談において、一定の方向へと紛争を構成しようとしたとしても、同時に当事者自

身によく聴いてもらうことに力点をおくならば、聴いている本人の関心からその枠づけをはずれて展開していくことも自由にできよう。事件管理者による紛争の把握という変容は不可避だが、それに制圧されずに当事者が語れる態勢が実践的に構築されることが期待されるのである。

それでは、これまで検討してきたところをまとめよう。対話型調停をふくむ裁判外紛争処理は、利用の増加が期待されるのであるが、そこには司法機関との連携を背景としながら国家法のコントロールをもちこむ関心も伏在している。さらに、紛争当事者の対話型調停の利用を確保する事件管理手続では、事件管理者が申込人と相手方とそれぞれ個別に面談するなかで、事件管理者によって多面性をもつ紛争が二当事者対立のコミュニケーション問題へと構成される可能性がある。ただし、事件管理者が個別の面談で時間をかけて当事者の話を聴くことに重心をおくことで、こうした操作を回避することが可能になる。そして、この事件管理者による傾聴は、同時に、当事者が事件管理者に紛争について語りつつそれを自分も聴く機会としての側面もちうるのである。

### 三 事件管理手続の実践

わが国でこれまで一定の成果をあげてきた民間調停機関を素材に、前述の観点をふまえて、対話型調停の事件管理手続の実態を検討する。ここでとりあげるのは、ある職能団体が設営している、対席方式の対話型調停を実施している非認証の民間機関である。事件管理手続では、当該民間調停機関の事務局職員、ADR委員会、事務局担当者、事件管理者、調停者がかかわる。まずこの機関の事件管理手続の概要をみておこう。<sup>(21)</sup>

この民間調停機関では、紛争当事者から調停機関事務局への申し込みがあることを標準的な手続の発動状況と

している。<sup>(22)</sup> 当事者からの申し込みを受けて、事務局職員は事務局担当者へ連絡をする。事務局担当者の主要な作業は事件管理者を選出することであり、申込人に電話を入れて簡単な説明をしたのち、事件管理者候補者のなかから負担を考慮して適任者を選出する。事件管理者が確定すると、その事件管理者から申込人へ電話をして受付のための面談の日時を調整する。事件管理者は、面談日に申込人と面談を実施し、申込書に必要事項を記載してもらい、受付をする。受付が完了したら、事件管理者から、当該機関で対話型調停を運営しているADR委員会に連絡して、そこで本件申込を受理するかどうかを判断する。<sup>(23)</sup>

ADR委員会で申込の受理を決定したのは、申込人から相手方へ、当該機関の対話型調停に申し込みをした旨を連絡してもらい、そのことを事件管理者に報告してもらおう。事件管理者は、その報告を受けてから、相手方に書類を一式送付する。そして、その数日後に、電話を入れる。郵便・電話・面談などで相手方が調停に参加するとの応諾がとれば、事件管理者は、調停者を二名と補助者を一名選任して、当事者双方と調停者および補助者<sup>(24)</sup>と自分の都合が合う日時と場所を決めて、関係者に連絡をする。なお、事件管理手続を担当する事件管理者は、調停実施日にもその場所には来るがセッションで積極的な役割を担うことはない。部屋の内外でセッションが終了するまで待機している。

ここで検討する民間調停機関の事件管理手続は、以上のように組み立てられており、大枠はSFCAや他の民間調停機関とも共通している。<sup>(25)</sup> しかし、わずかではあるが当該機関の特徴もみられる。第一に、この機関では、申し込みは事務局職員から事務局担当者に伝えられ、さらに事務局担当者から選任された事件管理者へと渡って、双方当事者との個別の立ち入った面談になる。これは、当該機関が職能団体組織内に創設されていて、調

停について十分な知識をもっていない団体職員が機関事務局職員を兼ねており、実質的な調停関係業務を担うことができないからである。このことは、申込人には形式的な手続を重ねてとる印象を与えるかもしれない。第二に、事件管理者が申込人と個別面談を実施したのち、申込人から相手方へ当該機関に申し込みをしたことを伝えてもらう。当該機関は、中立の第三者機関として広く一般に知られているとはいいがたい。そうした機関から突如に紛争にかかわる連絡を受けた相手方が不信任を抱くことが懸念される。そこで、当事者から予告的に相手方に連絡をしておいてもらうことで、こうした不信任は軽減されるのである。

さて、この事件管理手続の運用に立ち入り、前節でみてきた観点から、検討していこう。まず、国家法のコントロールが、当該調停機関の事件管理手続にも浸透しているという状況はないのだろうか。A事件管理者によると個別面談では「ADRのご説明をしまして、とくに法的判断はしないということ」を強調するようにして<sup>(26)</sup>いるという。しかし、俯瞰してみると、ここで取り上げている非認証の民間調停機関であっても、国家法から完全に独立することはむずかしい。まず裁判外紛争処理が訴訟との役割分担のなかで位置づけられていることに加えて、ADR促進法により非認証の民間調停機関も諸機関の相互連携のなかに組み入れられているのである（同法三条二項<sup>(27)</sup>）。したがって、事件管理手続において、当事者が当該調停機関の選択を考える場面で、司法機関との連携を背景とした不当な強制が入り込む危険は残るのではないだろうか。さらに、事件管理者が、「法的判断はしない」からこそ、当事者がもちこむ紛争を「二当事者間のコミュニケーション問題」として構成し、それに適合する対話型調停へと誘導することも考えられるのである。

事件管理手続は、紛争当事者にとって、対話型調停の理念と実践を知る人物との、実質的に最初の接触の機会

である。そこでの事件管理者の応接は、その後の紛争当事者の姿勢に影響を及ぼすであろう。個別面談では対話型調停に誘導する圧力が働く可能性が伏在しているが、この場面は事件管理者にどのようにすすめられているのだろうか。手続の進展に即して、まず事件管理者の申込人との面談からみてみる。B事件管理者によると、自分が担当の調停者ではなく「また一から話してもらわないといけないので、それを前提で話して」ほしいと前置きして、最低一時間は話を聞く。自分が調停者ではないと伝えても、申込人は「思っていることを聴いてほしい」のであるから、「ここでたぶん別席調停が始まっている」と思っているという。そこでは助言などはしない。A事件管理者も、一切アドバイスはせず、「じっくり話を聴いてあげたらむこうもすぐ安心する」という。

この機関では、申込人から相手方へ調停申込をしたことを伝えてもらっている。そのあとは、事件管理者から資料を郵送して、電話をすることになる。五割近くがその時点で応諾がとれずに終了するという。相手方が直接に話を聞きたいという場合は、やはり面談に最低一時間はかかる。面談をしたときには応諾が多いという。相手方からの応諾確保は難しいという指摘もある。<sup>(28)</sup>この点、B事件管理者は、「はなからいかん場合はぜんぜんいかんし、いい場合ははじめから見込みがあるなどというのはだいたい分かる」、「誰がやっても変わらないと思」うという。A事件管理者も、「順調にいった場合というのは当事者の電話口での対応とかぜんぜん違」うという。そして、話し合う気のない相手方には、「どうしてなのかをさりげなく聞いて電話を置くようにして」いる。B事件管理者が時間をかけるとすれば、相手方となかなか連絡がとれないときである。

この機関の事件管理手続において、調停で処理できなければ裁判になるといった公式機関との関連やコミュニケーション問題の改善による近隣関係の平穩の回復といった固有の価値を織り込んだ働きかけがまったくなされ

ないという保証はない。しかし、そこでの個別面談は、事件管理者にすでに「別席調停が始まっている」とらえられるような傾聴により、当事者の自由な発話をうながす可能性をもつものである。事件管理者が傾聴の姿勢で応接することで、当事者は饒舌になる。事件管理者が「私は調停員じゃないんでいったところで、思っていることを聞いてほしい」と感じるほどに、当事者が沸騰状態で過剰に紛争の語りを溢れさせているのである。事件管理者の相手方への応接は、電話で接触するまでは辛抱強くとりくむが、そのときの反応をみて無理にはひきこもうとはしない。けれども、相手方も饒舌になったときはほとんど応諾をえることができるという。そして、事件管理者の傾聴にうながされた当事者の発話は当事者自身により聴かれることが重視されているとすれば、ここでは当事者自身のうちで対話が始しつある。事件管理者は調停者の役割を担うことはないが、そのような意味でこの場面から「対話」型調停が始まっているといつてよいのかもしれない。こうしたことから、事件管理者による傾聴は、当事者双方が同じことを調停の場で繰り返すことを引き受けるというだけでなく、対話型調停の場へ向かいつつあるような誘導として機能しているように思われる。

最後に、事件管理者の業務の一つとして、対話型調停を実施する日時と場所を調整するということがある。とくに場所の確保については、当該機関では、当事者双方にとつての便利さを考慮する。そのことと合わせて、調停者も開催場所の近くで事務所を開設している候補者から選ばれる傾向にある。職能団体によって運営されており団体の会館を使用することもできるが、それにこだわらず、調停者の事務所や当事者双方の生活区域の公民館などで調停を実施することが多いのである。当事者の便宜を優先して身軽にこうした関係者の出会いを演出する実践も、事件管理者が個別面談において当事者の語りをそのまま迎え入れる姿勢と符合し、さらに対話型調停へ

と当事者を動機づけるのではないだろうか。

## おわりに

まず本稿で獲得してきた知見をまとめよう。ここでは、非認証の民間調停機関が対席方式で実施する自律型調停は、法治社会において期待される機能を十分に発揮できてはいないという現状認識に立っている。自律型調停の存在感を強めるためには、紛争当事者を呼び込む誘導が必要であり、その重要な一部が事件管理手続である。もともと、対席方式の自律型調停に先行する事件管理手続では、この誘導が国家法によるコントロールや機関運営の合理性などから紛争当事者の誘導になっってしまう危険も指摘される。しかしながら、この手続を担う事件管理者が、申込人・相手方それぞれとの個別面談で、話し手である当事者が自由に話しそれを自身にも聴いてもらうような傾聴をおこなう関係を形成することができたとき、そのこと自体が対席方式の自律型調停へ向けた強力な誘導になっている。そうであるとするならば、事件管理者が個々の紛争当事者の紛争の物語を傾聴できる状況をつくりだしていくことが、非認証民間調停機関での対席方式の自律型調停の利用を高めていくことになるであろう。

しかしながら、本稿では事件管理手続についてごくかざられた場面を検討したにとどまる。自律型調停が幅広い紛争に可能なかぎり対応していこうとするには、事件管理手続をよりいっそう洗練させていくことが期待される。しかし、民間調停機関の事件管理手続に関する情報は少なく、ほとんど可視化されていない。本稿でとりあげた機関の事件管理手続をもとに考えても、この個別面談に結びつける電話応対、事件管理者が作成する文書の

活用方法、セッション前の調停者への連絡事項、調停が複数回にわたるときの合間の連絡など、自律型調停を適切に実効化するためにさらに検討すべき事項がある。また、調停本体については相対的に多くの研究がなされてきたが、今後は事件管理手続との結びつきを意識して見なおすこともあってよいのではないだろうか。そうすることで、調停本体についても新たな視点を導くことができるものと期待されるのである。

【付記】 本稿は、文部科学省科学研究費基盤研究（C）「対話型調停の事件管理者に関する研究」（課題番号19K03261）および文部科学省科学研究費基盤（C）「対話的法実践の法社会学——調停・交渉の相互行為分析と訓練プログラム」の開発・評価」（課題番号17K0326）の研究成果の一部である。

（1） 自律型調停論については、棚瀬孝雄『紛争と裁判の法社会学』第六章（法律文化社、一九九二年）（初出一九八八年）二五六―二九六頁、和田仁孝「法化社会における自律型ADRの可能性——法による支配の脱構築」『吉村徳重先生古希記念論文集 弁論と証拠調べの理論と実践』（法律文化社、二〇〇二年）一三〇―一四九頁、仁木恒夫「対話調停における共約不可能性」和田他編『法の観察 法と社会の批判的再構築に向けて』（法律文化社、二〇一四年）三三五―三五〇頁などを参照。

（2） 町村泰貴「ADR新時代」ジュリスト一三二七号（二〇〇六年）一六一―一六七頁は、ADR法の立法目的がADRの拡充・活性化にあり、認証制度はADRの規制を目的としたものではないということを指摘する。そのうえで、認証制度は、非認証ADRを非合法化するものではないし、「認証ADRに対して非認証ADRが劣ったものである」という位置づけも相当ではない」とする。本稿も町村の見解に同意するが、現場において非認証ADRが一般にそうした位置づけを与えられているといえるかは疑わしい。

（3） 以下は、守屋明「裁判外紛争解決手続」『岩波講座現代の法五 現代社会と司法システム』（岩波書店、一九九七年）三〇一―三三二頁、同「我が国におけるADRの機能と理念についての一考察——法化型ADRと非法化型ADR

Rの共存の必要性』『岡山大学創立五十周年記念論文集 世紀転換期の法と政治』（有斐閣、二〇〇一年）四三三―四五頁、同「多元化する紛争処理システムにおける権利の生成について」田中成明編『現代法の展望 自己決定の諸相』（有斐閣、二〇〇四年）一一三―一二五頁、同「調停の理念と技術——法社会学の観点から」仲裁とADR第三号（二〇〇八年）一一九頁に依拠している。なお、ここでは調停をめぐる議論に範囲を限定しているが、守屋の関心は多様な紛争処理を統合的にとらえる視点の構築にある。そこで、守屋の包括的な紛争処理論の特徴をもう少し確認しながら、そこでの調停の位置づけをみておきたい。守屋は、裁判を補完するものとみてADRを裁判に従属する位置づけを与えてきた従来の議論を批判し、多様なADRを legalization においてそれぞれが固有の機能をはたすことができるような配置を構想する。守屋によると、広範なものをふくむ紛争処理システムのなかに、司法システムが相対的に独立している。この司法システムのなかには裁判補完的ADRと市民応答的ADRとがある。裁判補完的ADRは裁判で認められる権利の確認に加えて広義の権利も保護することが期待される。それに対して、市民応答的ADRは利用者の要望を広く保護しようとするもので、そこには諸価値のあいだの矛盾もふくまれる。こうした整理を背景に、調停に焦点をしばってさらに分析をすすめる。多くの紛争において意見の対立の背後に利害関心の対立があり、調停はその利害調整に適合する紛争処理なのである。当事者間の利害関心の対立に効果的なのは当事者の相互的学習コミュニケーションをうながすカウンセリング技術である。それによって選好安定的な当事者援助がなされ、市民応答型ADRとして機能する。しかし、これだけで紛争が処理されとはかぎらない。そこで残された裁判では処理困難な課題を析出し、その課題に対応する専門性をもって紛争処理をはかる。そこには裁判補完型ADRもふくまれるのである。つまり、第一次的調停と第二次的調停とを組み合わせて、非 legalization の権利形成をも視野に入れた、効果的な紛争処理をねらうのである。守屋は、こうして多様化するADRについて各機関の特徴を明確化することの重要性を説く。それによって当事者の自律的な機関選択がしやすくなるのである。しかし、一般の利用者に自律して適切な選択を求めるのは現実には不可能であり、そこに制度側からの誘導が必要となるとする。のちにみるADRと同様に、近年のADRの拡大という現象を包括的に分析するが、守屋はより積極的な司法政策を構想する。

- (4) 守屋・前掲「裁判外紛争解決手続」三三二―三三八頁、守屋・前掲「多元化する紛争処理システムにおける権利の生成について」二二二―二二四頁参照。
- (5) これまで、この段階はインテークないし事件管理と呼ばれてきたが、本稿ではさしあたり、「事件管理手続」と呼ぶ。事件管理手続を一定の紙幅であつかう文献は実務家の執筆したものがほとんどである。たとえば、岡住貞宏「群馬司法書士会ADRセンターの概要とその意義と若干の論点」執務現場から第四一―四二頁、田中圭子「市民による市民のための紛争解決・支援——総括的メデイエーションにおけるメデイエーターとケースマネージャーの役割」小島武司編『日本法制の改革・立法と実務の最前線』（中央大学出版部、二〇〇七年）三九〇―四二八頁、同「対人支援としてのヒューマンサービス型ADR・メデイエーションの社会的意義と今後の課題——ケースマネージャー、スーパーバイザーの役割を中心に」棚瀬他編『小島武司先生古稀祝賀へ続』権利実効化のための法政策と司法改革』（商事法務、二〇〇九年）三九七―四三六頁、松下純一「愛媛和解支援センターの歩み」市民と法五三―五五号（二〇〇八年）六〇―六六頁、山田栄一郎「自治体トラブルの解決支援事例」仲裁とADR第一三―二〇一―一八頁、三五―四一頁など参照。
- (6) 三ヶ月章「紛争解決規範の多重構造」『民事訴訟法研究第九巻』（有斐閣、一九八四年）（初出一九八三年）二二―二五―二八頁、小島武司「紛争処理制度の全体構造」『講座民事訴訟① 民事訴訟と紛争』（弘文堂、一九八四年）三五―三八頁など。
- (7) 代表的な文献として、レビン小林久子『調停者ハンドブック』（信山社、一九九八年）。またハーバード流交渉術についてはロジャー・フィッツシャー・ウィリアム・ユーリー（金山宣夫・浅井和子訳）『ハーバード流交渉術』（三笠書房、一九九〇年）。
- (8) 山本和彦・山田文『仲裁ADR法 第二版』（日本評論社、二〇一五年）二五一頁。
- (9) 二〇〇六年にわが国で実施された全国紛争行動調査の結果に基づく、櫻村志郎「日本における調停——その概念、イデオロギー、現実」神戸法学雑誌第五七巻一―二号（二〇〇七年）二二―二四頁を参照。

(10) 中村芳彦「ADR立法論議と自律的紛争処理志向」早川他編『ADRの基本的視座』（不磨書房、二〇〇四年）一三三―二七九頁、同「ADRへの誘因―相談との連携」和田仁孝編『ADR 理論と実践』（有斐閣、二〇〇七年）五二―六三頁。

(11) 山本和彦『ADR法制の現代的課題』（有斐閣、二〇一八年）序章二頁。

(12) じょやう Frederic L. Dubow and Craig McEwen, “Community Boards: An Analytic Profile”, in S. E. Merry and N. Milner eds, *The Possibility of Popular Justice: A Case Study of Community Mediation in the United States*, The University of Michigan Press, 1993, p.147 に「われは、のやにみる San Francisco Community Boards では、当事者が調停の利用にまよっていることが事件管理手続での目的としていっているところ」。

(13) Richard Abel, “The Contradictions of Informal Justice”, in R. Abel ed. *The Politics of Informal Justice Vol. 1: The American Experience*, Academic Press, 1982, pp.267-320. さうでは、公式の法がもつ厳格な強制が緩和されるのだが、より柔らかな強制が秘かに様々な紛争領域に浸透し深刻な問題化を抑制していることがするべく指摘されているのであるが、Abelの議論では少額請求裁判所から近隣紛争解決センター、企業の苦情窓口、メディア・オンブズマン、消費者保護機関、賃貸借紛争裁判所など性格の異なる多様な紛争処理機関をインフォーマリズムの現象のうちに論じていることから、全体像をつくるために諸要素が強引に結びつけられているような印象を与える。

(14) Abel *op.cit.* は、近隣紛争解決センターについては、「近隣」というかつて伝統的な権威に依拠していた紛争処理を想起させるが、国家の成長はむしろこの権威を破壊してきたのであり、近隣紛争解決センターの権威がそれらとは無関係な心理学やソーシャルワークや調停技法の技術的能力におかれていることを指摘する (pp.275-277)。さらにAbelは、こうしたこととも関連するが、この新たな法領域をめぐって専門職間での複雑な利益確保と階層形成の動きが生じることを指摘している。とくに興味深いのは司法制度内にインフォーマル手続が設営され新たに担当専門職が配置されることにより、管理職にある裁判官はその地位を拡張するとされている (p.302)。こうした事態は、わが国のADR促進法六条五号において、弁護士以外の者が手続実施者になるさいに弁護士の助言を受けられる体制の整

備を要請していることを考へるべき示唆的である。

(15) この現象については Christine Harrington, *Shadow Justice: The Ideology and Institutionalization of Alternatives to Court*, Greenwood Press, 1985 が興味深い分析をおこなっている。Harrington は、二〇世紀初頭と一九七〇年代に興隆したインフォーマリズムの動きが、いずれも改革者による裁判所の危機認識からでた反応で、公式のシステムと結びついて紛争管理の合理性を高めるものであったとし、後半部分で Kansas City の近隣紛争解決センターでの調査に基づき、それが「自主性 (voluntarism)」を強調する機関でありながら、八割以上の事件が刑事司法システムからの紹介で処理されていることを指摘している。

(16) 以下は、Judy H. Rothschild, "Dispute Transformation, the Influence of a Communication Paradigm of Disputing, and the San Francisco Community Boards Program" in S. E. Merry and N. Milner eds. *The Possibility of Popular Justice: A Case Study of Community Mediation in the United States*, The University of Michigan Press, 1993, pp. 265-327. による。かくに本文で取り上げる事件管理手続段階については pp. 269-291 参照。本稿で焦点をあてている事件管理手続の役割担当者とは、SFCB 又は Case Developer と呼ばれているが、本文では事件管理者で表記している。Case Developer の活動もふくめて SFCB の実情を紹介する文献として佐藤彰一「リーガルボランティア」井上治典・佐藤彰一編『現代調停の技法——司法の未来』(判例タイムズ社、一九九九年)三九九—四〇七頁がある。なお、この論文の後半で、Rothschild は、申込人はこの地域で相手方が商売をしていること自体を受け入れられず決裂して終了する調停セッションでのやりとりを詳細に紹介したうえで、その場が「よき近隣関係とはどういうものと感じるか」というコミュニケーション・パラダイムに適合する論題を設定するが、これに相手方は無関心であり、申込人も終始「個人的な」問題ではないと主張し続け、コミュニケーション・パラダイムが機能しなかったことを指摘する。こうした SFCB の調停は、社会的調和や共通の諸価値の場としての理想主義的な共同体観を前提とするところからくる。さらに、Rothschild の議論によると、SFCB において紛争が個人的で些細な出来事として処理されるのは、SFCB が非政治的な観点から紛争にアプローチするためである。そして、結論において、紛争当事者と同様の不満を抱えた人の参加を

組み込んだ社会変動の可能性を示唆する。筆者も、SFCBのような対話型調停には多人数の関係者が参加する調停としての可能性を開いておくべきであるとする議論に同意するが、その場合、対話型調停の手続進行に新たな観点が必要になってくるのではないだろうか。ところで、この事案でコミュニケーション・パラダイムに依拠した調停はうまくいかなかったが、SFCB利用者は、当事者双方が対面する場を調停が提供することを高く評価していることにも言及している点は興味深い。

(17) Rothschild *op.cit.* は、紛争の変容に関する文献として William Felsiner, Richard Abel, and Austin Sarat, “The emergence and Transformation of Disputes: Naming, Blaming, Claiming” *Law and Society Review* Vol. 15, 1980-81, pp. 631-655 及び Lynn Mather and Barbara Yngresson, “Language, Audience, and the Transformation of Disputes” *Law and Society Review* Vol. 15, 1980-81, pp. 775-822. を参照している。

(18) Boaventura de Sousa Santos, “The Law of the Oppressed: The Construction and Reproduction of Legality in Pasargada” *Law and Society Review* Vol. 12, 1977, pp. 5-126 は、リオ・デ・ジャネイロのPasargada（匿名）という広域のファベラにおけるコミュニティ改善のための社会活動機関である居住者組合（Residents, Association）の紛争予防および紛争処理に焦点をあてて、公式法と非公式法との弁証法的関係を経験的に検討する。本稿との関連では、この機関が紛争処理ヒアリングに先行して実施している一種の準備的ヒアリング（ここでは事件管理手続）の分析が示唆に富む。それによると、居住者組合は地域でよく知られているが、村落調停に類似した紛争処理は公式の法的な管轄権を明確にもっているわけではない。職員は、申込人にこの地域の建物や小屋の問題であるのか、そして紛争の詳細について聞き取りをおこなう。それによって「嫌がらせ」など不適切な申込を排除する。事案が受け付けられると、文書が相手方に送付され日程調整がはかれる。そのさいに、相手方が当該機関にやってきて詳細な説明をすることもある。Santosによると、この先行する手続でのやりとりが、居住者組合が当該事案をあつかう管轄権を再創造・補強し、最終的な結論を当事者双方が受容することに寄与しているとする。また、ときおり、当事者の一方が最初に機関代表者に接触するさいに、代表者は居住者組合が法的性格をもっていることを質問し確認するという。これは

Santos のみるところでは、管轄を作り出す効果を生じさせ、それがひいては結論の履行の自発的遵守へも連なっている。とくに相手方に対しては、代表者が直接または文書で「勧誘」をおこなっているようであり、そこでは欠席によって不利な解決がなされても警察が介入して強制的に執行することをほのめかすという。社会的文脈が異なる場所での研究であるが、SFEBと近い状況の紹介と分析がなされており、本稿で論じているような当事者が実践的に機関の正当性を形成して自発的に服従するようになっていくものと分析されているのである。

- (19) Gary Parquin and Linda Harvey, "Therapeutic Jurisprudence, Transformative Mediation, and Narrative Mediation: A Natural Connection" *Florida Coastal Law Journal* Vol. 3, 2001-2002, pp. 167-188. なお、Parquin の議論は「治療的法学」という観点から変容型調停 (Transformative Mediation) と物語型調停 (Narrative Mediation) の共通性に着目し、調停実践において、両方の調停モデルの強みを組み合わせた手続展開を提唱する。それによれば、調停開始時は個別面談による物語型調停スタイルで始めて、そのあと対席の変容型調停スタイルをとるのである。手続は一貫して同一の調停者が担当するのであり、調停者と明確に峻別された事件管理者の担う事件管理手続とは異なるということも押さえておく必要がある。

- (20) 物語型調停論では、支配的な物語で構築された当事者の紛争の語りを解体し変容させていくことを重視しており、そこで「脱構築」という用語が使用される。脱構築は周知のとおりデリダの方法論であり、高橋哲哉『デリダ——脱構築』（講談社、二〇〇三年）によると、テキスト内において優劣をもつ二項対立のうち優位のものや内部、劣位のものや外部として排除しているかにも見えるが、この外部は内部のうちに入り込んでおり、本体にとって代わってしまうという運動であると理解される。わが国で物語型調停論を採用する研修用教材である和田仁孝・中西淑美『医療メダイエーション——コンフリクト・マネジメントへのナラティブ・アプローチ』（シーニュ、二〇一一年）六二—八六頁の説明も、さしあたりこれに親和的であるといえそうである。他方で、ポスト構造主義的な立場から調停における語りの理論化を試みる Sara Cobb, "A Narrative Perspective on Mediation: Toward the materialization of the 'Storytelling' Metaphor", in J. Folger, et al., *New Directions in Mediation: Communication Research and Perspectives*, Sage

Publications, Inc. 1994, pp.48-63) は、「一貫性、閉鎖性、相互依存性という語りの三つの特徴に着目しつつ、物語型調停では当事者たちの物語の再構成を志向するが、そこで物語を脱構築させるための調停者の実践的技法はもはや手続的な介入に止まらず内容にも立ち入っていることを指摘する。そしてここでは、調停者が当事者たちから中立であることが疑問に付されることになる(山田恵子「海外文献紹介 John Winslade and Gerald Monk, *Practicing Narrative Mediation: Loosening the Grip of Conflict* (Jossey-Bass, 2008)」仲裁とADR第四号六二一六七頁も参照)。このような特徴をもつ物語型調停論については、筆者は脱構築の正確な理解を得ていないこと、調停者の中立という原則をどのように考えるかにつき十分につめきれないことから、ここでは事件管理手続の検討に必要なかぎり参考にするに止める。

(21) 本稿は、当該民間調停機関の書式や配布資料、規程などがまとめられた内部用の冊子と、当該機関で事務局担当者の経験をもつスタッフ二名への聞き取り調査に基づいている。どちらの事務局担当者も、事件管理者および調停者の経験をもっている。本稿はより事件管理者に焦点をあてているので、A事件管理者、B事件管理者と表記する。この二名のスタッフへは、おもに事件管理手続全般と事件管理者の役割について聞き取りをおこなった。A事件管理者には二〇一五年一月二日一四・〇〇～一五・〇〇〇、B事件管理者には二〇一五年一月一八日一四・〇〇～一五・二〇に聞き取り調査を実施した。また、本稿では、匿名性に配慮するため、一部、当該機関の規則とは異なる名称で各役割を記載している。

(22) 民間調停機関の利用の活性化をはかろうとするならば、当事者がどのような経路をとってたどりついたのかに目をむける必要がある。この点、滋賀県司法書士会調停センターの活動を報告する山田栄一郎「滋賀県司法書士会調停センター『和(なごみ)』の現状と取組み」登記情報六四二号(二〇一五年)六六―六八頁は、司法書士会員からの紹介、リーフレットやホームページを見た利用者からの問い合わせ、市役所や社会福祉協議会などからの紹介、他士業者からの紹介という四つのパターンがあり、とくに「顔の見える関係」を介した経路の重要性を指摘している。民間調停機関の利用者獲得戦略を構想するうえで重要な視点である。

(23) New York の民間調停機関である NYPI が発行するトレーニング用テキスト *New York Peace Institute, Basic Mediation Material Winter 2011 Training*, p. 34 については、この面談の目的は二つあるとされる。その一つは、「当該調停機関に到達した紛争が調停に適合するかどうかを決定することである。たとえば家庭内暴力の前歴があるような当事者の事案は扱わない。もう一つは、調停を開始するのに必要なデータを集めることである。紹介元があればどこなのか、当事者の名前や年齢や住所など、雇用状況、紛争の特徴などである。これと同様の作業が、適切な機関運営の点から、本稿で検討するわが国の民間調停機関でも実施されているのである。

(24) A 事件管理者によれば、補助者は「新しく名簿登載された方で経験のない方に入っていたら、場の雰囲気をつかんでいただくために一緒に調停の場に入ってみてもらっている」調停者養成の一部としての面をもっているとともに、調停セッション終了後に事件管理者、調停者、補助者で振り返りの機会を設けているが、そこで「独自の視点で貴重な意見をもらい、参考に」しながら進めているとして、調停の質の向上に貢献する機能も担っているとされる。

(25) 岡住・前掲「群馬司法書士会 ADR センターの開設とその意義と若干の論点」五―六頁、松下・前掲「愛媛和解支援センターの歩み」六〇―六二頁、山田・前掲「自治体トラブルの解決支援事例」三八頁参照。

(26) 山本・前掲『ADR 法制の現代的課題』一三頁、垣内秀介「民事訴訟制度の目的と ADR」『伊藤眞先生古稀祝賀論文集 民事手続の現代的使命』（有斐閣、二〇一五年）二二―五三頁。

(27) 小林徹『司法制度改革概説七 裁判外紛争解決促進法』（商事法務、二〇〇五年）五二頁は、同条文の「裁判外紛争解決手続を行う者」には主体の限定はないとする。

(28) 松下・前掲「愛媛和解支援センターの歩み」六〇―六二頁では、事件管理手続での相手方への対応は、この機関と同じく、愛媛和解支援センターを利用することを申込人から相手方に伝えてもらう手順をとっている。その後、愛媛和解支援センター事務局から相手方に連絡をして出席を依頼する。そのさい、相手方は反発する返事が多いという。そこで、「いつかはどこかで解決しなければならない」と説得し、出席を拒否する人にもねばりづよく繰り返し連絡をするとする。

## The Intake Process of Facilitative Mediation: Focusing on the role of the Case Manager

Tsuneo NIKI

A lot of private ADRs, including uncertificated mediation, have been rising in Japan since this judicial reform. However, disputants rarely use these ADRs to solve their conflicts. These ADRs usually have “the intake process” before mediation session. The intake process is very important for these ADRs to induce users into mediation session. The case manager takes a critical role during this process. This paper examines how the case manager proceeds this stage to induce parties into mediation session. Part 1 confirms the importance of the intake process especially for uncertificated mediation center in Japan. While Part 2 constructs the theoretical framework to capture the inducible effect of the intake process fitting to facilitative mediation. Part 3 examines the empirical data, which are from some specific uncertificated mediation center’s intake process in Japan, from this framework. The findings of this study indicate that active listening during the intake process by case manager has inducible effect into mediation session.

Keywords: Facilitative Mediation, Intake Process, Case Manager, Active Listening