

日本経営実務法学会

経営実務法研究
第14号 抜刷

コンピュータによる調停支援の可能性

朝日大学大学院法学研究科教授

平 田 勇 人

コンピュータによる調停支援の可能性

朝日大学大学院法学研究科教授 平 田 勇 人

1. はじめに

周知のようにADR法（平成16年法律第151号）が2007年4月1日に施行されたが、裁判所における調停は、訴訟と異なって、裁判官のほかに調停委員2人以上が加わって組織した調停委員会が、当事者双方の言い分をよく聞いて、必要とあらば事実も調べ、法律的な評価をもとに条理に基づいて両当事者の歩み寄りを促進し、両当事者の合意によって実情に即した解決を図るものである。この調停は、訴訟ほど手続が厳格でないため、国民にとって簡単に利用しやすく、また法的な制約にとらわれず自由に言い分を述べられるメリットがある。

調停には、裁判所における調停だけでなく、民間団体の主催する調停もあるが、裁判所における調停の場合、私人間の紛争を解決するため、裁判所が間に入って合意を目指すことになる。医事関係、建築関係、賃料増減、騒音・悪臭等の解決のために専門的な知識経験を要する事件についても、裁判所には、医師、弁護士、建築士等の専門家の調停委員が配属されており、適切で円滑な解決を図ることができる。さらに、調停委員は、自分が直接担当していない事件についても、他の調停委員会の求めに応じて専門的な知識経験に基づく意見を述べることもある。

筆者は、裁判所の民事調停委員として長年、数多くの調停事件に関わってきた。公正・妥当・簡易・迅速な解決を目指すADRがその重要性を増す中で、筆者はコンピュータを用いた調停教育や調停者支援システムの研究・開発に関わっており、本稿において、コンピュータによる調停支援の可能性について探ってみたい。

2. ADRにおける紛争類型

ADRの紛争類型については、われわれ民事調停委員が利用している『調停委員必携(民事)』[1]を参考にしつつ、家事事件については裁判所のHP[2]等も参考にして類型化した。

A. 民事一般調停

- (a) 金銭に関する事件：貸金、売買代金、請負代金、預託金・手附金等返還、不当利得返還、損害賠償、債務府存在確認、譲渡担保・売譲渡担保等の紛争が対象になる。
- (b) 不動産に関する事件：売買による所有権移転登記手続、抵当権設定等登記手続、代物弁済予約、登記の抹消手続、土地・建物所有権確認、共有物分割等の紛争が対象になる。

B. 特定調停

特定調停は、民事調停の特例として定められたもので、個人・法人を問わず、現状では返

済を続けていくことが困難な場合に、債権者と返済方法などについて話し合っ、生活や事業の建て直しを図るための手続として機能している。特定調停手続の進め方は、通常の民事一般調停と基本的には同じである。

C. 宅地建物調停

賃借権確認、賃貸借、建物明渡し、建物取去土地明渡し、相隣関係等の紛争が対象になる。

D. 農事調停

農地等の所有権移転、交換、賃貸借、水利権等の紛争が対象になる。

E. 商事調停

手形・小切手金、時効消滅した約束手形債権の利得償還、有価証券引渡し、商標・商号使用禁止、特許・実用新案権の譲渡代金等、取締役退職慰労金等の紛争が対象になる。しかし、手形・小切手はこれを売買・貸金等の証拠として調停手続にあげられても、手形・小切手等の支払いを求めて商事調停が申し立てられることは、ほとんどないのが現状であるし、商号・商標の場合も商事調停ではなく、その不正使用の事実を損害賠償請求調停事件の申し立て理由とされているのが現状である。

F. 鉾害調停

鉾害法に定める鉾害の賠償に関する紛争が対象になる。

G. 交通調停

自動車の運行によって人の生命または身体が害されたことによる損害賠償に関する紛争が対象になる。なお今後は、自転車による交通事故（違法改造、法規無視等）が原因になった交通調停も増加すると思う。

H. 公害等調停

大規模な公害紛争は、公害紛争処理法や民事訴訟手続で解決される例が多いが、民事調停法にも公害等調停に関する条文が設けられたことから、日照・通風・採光・電波障害、建築工事や工場の騒音・振動、水質汚濁等の紛争が対象になる。

I. 家事調停

(a) 遺産分割事件

相続の際の遺産分割をめぐる紛争が対象になる。

(b) 婚姻関係事件

乙類以外の調停事件に分類される離婚等調停事件

乙類事件に分類される婚姻費用分担事件

離婚後の財産分与事件

請求すべき按分割合に関する処分（離婚後の年金分割）事件

その他

(c) 子の監護事件

養育費請求事件

監護者の指定事件

面会交流事件

その他

3. 民事調停実務における問題点

ここでは裁判所での民事調停実務や、法学部・大学院における調停教育の中で筆者が感じてきた問題点を指摘したい。教育に関して言えば、模擬裁判は大学の模擬法廷実習室（裁判員制度にも対応）で行われ、効果を上げているものの、模擬調停についてはこれまでほとんど実施されてこなかった。また、裁判所の民事調停実務に関して言えば、紛争解決事例入手の困難性等の問題意識を持って仕事をしてきた。筆者は、今後コンピュータを活用した調停教育や調停支援システムができればと考え、2011年4月から東京工業大学大学院での研究・開発を行っている。以下、調停実務において筆者自身が感じてきた問題点について考えてみたい。

A. 紛争解決事例入手の困難性

Dの「調停技法の伝承」とも関連するが、裁判では各種の判例集があり、紛争解決事例として活用されている。家事調停の場合は、最高裁判所事務総局発行の『家庭裁判月報』に優れた解決法が掲載され活用されている。労働紛争の場合は、厚生労働省大臣官房地方課・労働紛争処理業務室が『個別労働紛争解決事例集』を刊行し、関係者のみではあるが活用されている（「取扱注意」とされている）。しかし、裁判所の民事調停の場合、『調停時報』はあっても『個別民事調停解決事例集』なるものは、筆者は目にすることがない。

これには合理的理由がある。裁判所の調停の場合、個人情報漏洩に細心の注意が払われているからである。調停委員は調停中にメモを取った書類等を裁判所外に持ち出すことは固く禁じられている。また、裁判所外（自宅等）で調停関係の記録コピーやメモ類を見て調停の準備をすることも許されていない。さらに、調停がまとまった場合だけでなく不調に終わった場合にも、調停委員のメモ類等、すべての記録はシュレッダーにかけることになっている。こうした徹底した個人情報保護のおかげで、情報漏洩の心配がなく裁判所は国民から信頼されているわけである。

ただ困ったことに、『個別民事調停解決事例集』なるものが作成されていないため、先輩調停委員の優れた紛争解決の妙案は、個別に見習いながら習得し、あるいは裁判所の主催する

研究会等で習得していくしかないのである。なんとか個人情報保護と調停解決事例の集積の両立ができないものかと、コンピュータ活用の観点から現在研究を進めている。

B. 非公開原則の長所・短所

次に、裁判と違って調停の非公開原則から派生する制約がある。調停の場合は、両当事者が自由に意見を述べ合い、互譲によって平和的な紛争解決を目指している。手続を公開してその公正さを担保するという要請と引き換えに、非公開原則は、両当事者に外部の人間に気兼ねなくじっくりと話し合いをさせ、調停委員にも事案に即した柔軟な解決案を出させることができるというメリットがある。しかし、非公開の原則は、調停の際に画期的な妙案が出たとしても、当該調停委員会がその妙案を調停記録に詳しく記載しなかった場合、模範的紛争解決事例として後世に記録は一切残らないというデメリットもある。また、別の調停委員会のメンバーに、自分の担当する事件と関係のない紛争解決案を聞こうと思っても、守秘義務に阻まれ一切教えてもらえないし、調停委員の書いたノート・メモ類は、お互いに見せることはしないので、調停後は処分され、さまざまな事例について解決案を学ぶことは難しいのである。こうした非公開の原則と関連して、以下の事例を紹介したい。

(a) 調停手続における非公開性

多重債務に陥った自営業者が特別調停を申し立てたところ、第2回調停期日で調停不成立となり、今度は一般調停を申し立てたところ、調停委員の違法行為・不当な発言をされたとして、調停を取下げ、特別調停・一般調停の手続で受けた損害賠償（精神的苦痛を含む）の申立てをした事件を取り上げてみたい。高松地裁は、調停手続に関する違法を問う損害賠償事件に対して判決を言い渡した〔3〕。

判決によると、原告は、本件一般調停の第1回調停期日において、何ら許可を得ることなく録音機材を調停室に持ち込んだ上で調停委員らとの面談に臨み、本来非公開である調停委員とのやりとりを違法に録音テープに録取した上で、当該テープの反訳文を裁判所に甲11号証として提出した。高松地裁は、民事調停手続（特定調停も含む）は非公開とされているところ（民事調停規則10条）、その趣旨は、調停制度が当事者が自由に意見を述べ合い、互譲によって平和的に紛争を解決しようとする手続であることから、手続を公開してその公正を担保するという要請がそれほど強くなく、かえって、当事者に外部の人間に気兼ねすることなくじっくりと話し合いをさせるとともに、調停委員会にも、事案に即した紛争解決方法を柔軟に検討させた上で、当事者と忌憚のない意見交換をさせることが相当であるという点にあるものとした上で次のように判断した。民事調停手続については、調停期日における発言が録音され、それが他の民事訴訟手続等において利用されるなどということは全く予定されていない（民事調停法や民事調停規則には調停期日の録音等に関する規定が置かれていないのも、このことを裏付けるものである。）のみならず、そのようなことを許すことは、基本的に、上記のような民事調停規則10条の趣旨を没却することになるものといわなければならないとした。また、公開の手続とされている民事訴訟手続においてですら、法廷等における録

音は裁判長の許可を得なければすることができないものとされていること（民事訴訟規則77条、78条）をも考慮すると、仮に調停期日の録音が許される場面があるとしても、調停委員会の許可を得ることが必要であるものというべきであるとした。高松地裁は、こうした判断に基づき、少なくとも調停委員会の許可を得ることなく調停期日における発言を録音し、それを他の民事訴訟手続等において利用することは、基本的に許されるべきものではなく、したがって、そのような発言を録音したテープやその録音反訳書等については、原則として証拠能力はないものというべきであるとし、また、調停委員会の許可を得ることなく本件調停期日における自己及び調停委員の発言を録音した原告の行為は、強く非難されるべきものであると判示した。

もっとも、高松地裁は本件において、例外的に、本件一般調停期日における原告及び調停委員の発言を録取した録音テープの反訳書である甲11号証の証拠能力を否定しないこととすると判示したが〔4〕、それは、当事者が調停委員の発言を録音することを無条件で容認したわけでないことは、上記の判断から明らかである。調停当事者が、調停主任裁判官や調停委員等から、調停期日における発言を許可を得ることなく録音することは許されないことを告げられていたにもかかわらず、調停期日における発言を録音し、そのような録音テープやその反訳書を民事訴訟手続において証拠として提出したとすれば、その証拠能力は否定されるべきであると高松地裁が付言していることから明らかである。

このように、調停において強い非公開性が求められていることは、高松地裁が判断していることからよくわかるであろう。ただ、こうした非公開性の長所は、さまざまな事例について解決案を学ぶ観点からみると、短所とも言えるのではないだろうか。こうした短所を補うためにも、コンピュータによる調停支援の在り方を今後さらに追究していきたい。

C. 電話による連絡

裁判所から調停事件の依頼がある場合、電話（必ず本人確認がある）が利用されている。おそらく電子メールやFAXでは情報漏洩の危険があるからであろう。しかし、これも長所であると同時に短所でもあると考える。なぜなら、電話は工作中・会議中・電車等で移動中でもかかってくるわけで、もし電子メールであればこうした問題は回避できるからである。また、電話での伝達ミス（言い間違い、聞き違い）は無きにしもあらずで、電話で指定の調停期日に裁判所に行ったにも関わらず、実は別の日の間違いということも起こりうる（幸い、こうしたミスは経験したことはない）。そうした意味でも、内容をしっかり確認できる電子メールの方が、連絡手段としては優れているように思える。今後、暗号化の技術も含めて安全な電子メールの在り方が望まれるところである。

D. 調停技法の伝承

前述したことと関連するが、先輩調停委員の優れた調停技法が、裁判所民事調停紛争解決事例集がないため伝承されないのは残念である。個人情報保護に高い価値が置かれているの

は理解できるが、職人技に近い調停技法を次の世代の民事調停委員にいかに関承し、高い民事調停サービスを提供できるかを考えた場合、まず言葉の問題が壁となる。

すなわち、調停技法で用いられる言葉の問題を無視することはできないのである。それはちょうど、ゴルフ用語に似ている。例えば、パー (par) といえ、ホール (またはコース) の規定打数を意味することは誰もが知っている。また、イーグル (eagle) という言葉は、パー5の3打目、パー4の2打目が入るか、もしくは、パー3でホールインワンすることもみんな知っている。バーディー (birdie) であれば、規定打数より1打少ない打数でホールアウトすることも簡単に分かるため、ゴルフ用語の解説など、テレビでは全くしない。ところが、ゴルフをやったことのない人にとって、パー、バーディー、イーグル等の言葉が当たり前のように、一切説明なく飛び交う現状では、その意味を漠然と感覚的に掴んでも、正確にわかるはずもない。

調停の場合、このことにとってもよく似ている。裁判所の研修をある程度積んだ調停委員であれば、パラフレージング、リフレーミング、オープン・エンディッド・クエスチョン等の言葉をよく理解しているが、新米調停委員には、そうはいかない。

第二に、裁判所の民事調停はコンシリエーション (conciliation) と一般に訳されており、メディエーション (mediation) に似ているが、裁判所の調停委員すなわちコンシリエーター (conciliator) は合意に達する前に当事者に解決策を提案できる点に違いがある。もちろん、当事者を意図的に誘導することはしないにしても、当事者の対立の溝が深い場合に、互譲は無理と早々に判断して調停を不調に終わらせたいと考える調停委員もいるが、私は、先輩調停委員から①なぜ調停の場に問題が持ち込まれたのか、②当事者の言葉を顔面通りに取らず、その真意を正確に見抜く技量が求められると教えられてきた。中立の第三者が、当該事案における解決策や意見を提示することは、コンシリエーターの役割である。

争訟的方法によらず、両当事者が合意によって解決に到達するための手助けをするため (両当事者が合意によって解決に到達することを目的とするから)、コンシリエーターが解決案を提示しても、それは両当事者を拘束するものではないが、先輩調停委員の優れた調停技法の伝承は紛争解決事例集がないため難しい。

その点、民間の調停の場合は、プライバシーに最大限の配慮をして、当事者が特定できない形で調停事案集を出し、調停技法の伝承を積極的に推進している。ただ、民間型の調停はメディエーション (mediation) と呼ばれ、当事者自身が自発的に合意に達することができるように、メディエーターが産婆さんのように手助けするプロセスをさす。したがって、当事者間のコミュニケーションや交渉を促進することはしても、当事者に対して拘束力を持たない合意に至るためのプロセスである点に注意したい。意図的な誘導をしてはいけないとメディエーターが思うあまり、不調に終わるケースも多いと聞く。メディエーションは、メディエーターと当事者が一緒になって行なう紛争解決手法であるため、調停者が当事者間のコミュニケーションを良好に保ち、当事者に紛争状態の分析を第三者の目で行えるように手助けすることで、当事者は紛争に関わる全ての利益やニーズに応えるべく紛争解決に向けた複数の選

択肢を認識し、選択することができる。そのため、民間型の民事調停の場合は、紛争解決事例集を当事者のプライバシーに最大限配慮して活用しており、学ぶべき点が多い。

さらに、民間型ではミーダブ (med-arb : mediation-arbitration) とい、メディエーター兼仲裁人として働く中立的第三者を活用して、当事者の自由意思を尊重した説得のための調停技法と、仲裁人の最終的で拘束力のある判断を下す権限を組み合わせることで実効性を上げることができる。こうした、メディエート (調停) で解決できない場合に、メディエーターに第2段階として、仲裁人になって法的拘束力ある判断 (裁定) を下す権限を付与して紛争に終止符を打つ場合も、調停技法の伝承はとても重要であると考ええる。

第三に、評価的メディエーション (evaluative mediation) における結果の予想の場合も、裁判所のコンシリエーションは参考にする点が多いであろう。裁判を考えてみればわかるように、過去の似た事例を基に、ある程度結果を予想して行動するさい、事例研究は無視できないからである。評価的メディエーションでは、メディエーターは裁判に関する自己の予想または結果の予想について言及するが、こうした前提として、過去の事例研究をしっかりしているメディエーターでなければ予想は出来ないであろうし、当事者に当該事例がどのような結果になるかについてシュミレーションさせる場合に、コンピュータを利用すればより効果的と考えている。

4. 調停技法

私人間の紛争を解決するため、裁判所が間に入って合意を目指す場合、調停委員は、当事者双方の言い分をよく聞いて、話し合いの中で紛争解決を目指さなければならない。裁判所の調停では、民間調停でいうところの共同調停 (co-mediations) の形を取る。すなわち、同一の調停で2人以上の調停人が業務に当たる。家事調停では必ず、男女のペアで調停委員会を構成する。また、新人の調停委員は、通常2名のベテラン調停委員と一緒に調停に参加して調停技法を習得する。

裁判所の調停委員は、調停に市民の良識を反映させるため、社会生活上の豊富な知識経験や専門的な知識を持つ人の中から候補者を選び、最高裁によって任命される。原則として40歳以上70歳未満という年齢制限があり、医師、弁護士、司法書士、不動産鑑定士、公認会計士、建築士、元裁判所書記官、元検察事務官、消費生活委員、元銀行員、大学教授、など様々である。こうした調停委員が用いる調停技法には様々なものがあるが、本稿では①パラフレージング、②リフレーミング、③オープン・エンディッド・クエスチョンの3つを紹介し、次の章では、その中でも特にリフレーミングについて考察したい。

A. パラフレージング (paraphrasing)

(a) パラフレージングとは

パラフレージングとは、話を聞いたら、その要旨をまとめて内容を変えず、分かりやすく言い換えることである。パラフレージングの目的は、話し手が何を話しているのかを、調停

委員と当事者自身で確認することにある。当事者は自分が話した内容の言い換えを聞き、言い換えが自分の話したかったことと違ってないかを確認する。他方、調停委員は、自分の理解が正確かどうかを確認することが目的である。

この調停技法はあたかも外国語の翻訳作業に似ており、コンピュータでパラフレージングを機械的に翻訳できれば、コンピュータの調停支援ツールとしての機能が増え、より大きな力を発揮できると考えている。プロの翻訳者や特許事務所が翻訳時間や人件費を浮かすため、翻訳ソフトを上手に活用して仕事に生かしているように、調停教育等においてコンピュータを活用することで効果を高めることが出来るであろう。

(b) パラフレージングの原則

聞く⇒角を取る⇒返す、という段階を踏んで当事者の興奮を鎮静化し、当事者の発言内容をさりげなく再確認でき、当事者に満足感を与えて信頼関係を構築できる。

聞く⇒角を取る⇒返す、というプロセスをより詳しく分析すると、①調停委員は当事者の話をよく聞き、その攻撃的表現を除去し、要旨を当事者に話す、②調停委員と当事者は、パラフレイズされたことが正しいかどうかを確かめる、③もし正しければ、調停委員は当事者が話し続けられるように促す、④もし正しくパラフレイズされていない場合は、再度、当事者に説明してもらい、⑤調停委員自身が次に何を言おうとか、当事者が次に何を話すかどうか、と調停委員が考えてはならない。

そして、パラフレージングの基本3原則と言われているものとして、

- (1) 言葉の角（攻撃的表現）を除去
- (2) 特定の名前をできる限り一般の言葉に置換
- (3) 感情的表現を客観的表現に置換

という原則がある。ベテラン調停委員はこうした調停技法を駆使して傾聴している。

(c) パラフレージングの実例1

当事者：「私は、A氏に車を追突されたので、彼を注意したら、A氏は謝るところか睨み返してきたんです。私はしゃくにさわって、どこに目がついているんだと言ったら、A氏は保険業者に任すから勝手にしろと言ってきたんです。」

調停委員【パラフレージング】：「つまり、車の追突事故でお互いに不快を態度に表わして、それがエスカレートしたというわけですね。」

(d) パラフレージングの実例2

当事者：「隣のB氏は古タイヤなどのゴミを集めてきて、何度頼んでも撤去してくれないんです。隣家からの悪臭や火事の心配もあり、我慢にも限界がある。市役所に相談しても一向に改善しません。」

調停委員【パラフレージング】：「お隣のBさんとのトラブルでお怒りの様子はわかります。もう少し、これまでの経緯を説明してください。」

(e) パラフレージングの実例3

当事者：「隣家のC氏は、我が家の庭先の塀越しから見えるように、故意に墓石を並べて建

て、墓石の移動を頼んでも、所有地で何をしようと勝手との一点張りなんです。」

調停委員【パラフレージング】：「所有権を盾に、墓石を目立つように建てられたあなたのお気持ちはわかります。今日はその善後策を話し合いたいのですね。」

(f) パラフレージングの実例4

当事者：「今回もまたD氏は注文通りの品物を納品してくれなかったんです。D氏の契約違反は明白です。私としては、D氏の言い訳をこれ以上聞く気はありません。」

調停委員【パラフレージング】：「あなたはD氏が注文通りの品物を納品しなかったことに苛立っているのですね。そうしたことが以前にもあり、あなたはD氏が契約違反をしたと思っており、もう注文の通りに納品できなかったことに対する理由を受け付けないということですね。」

当事者：「そうです。契約解除して損害賠償請求をしたいです。」

調停委員【パラフレージング】：「あなたは、損害賠償請求権があり、契約を解除すべきであるとお考えですね。」

B. リフレーミング (reframing)

(a) リフレーミングの理論的背景

よく使われる手段であり、当事者がよりポジティブに状況把握できるように、調停委員が言い換えや言葉の構成、状況構成・順序の並び替えを行う調停技法である。

調停委員は、当事者の話をよく聞かなければならないと最初に先輩調停委員から教えられ。調停委員は、当事者の話し言葉を傾聴する中で、当事者の伝えたい意味を理解し、当事者の不満や怒りの言葉を額面通りに取らず、なぜネガティブな言葉を当事者が口にするのかを考えなければならない。こうした分析をもとに、否定的表現を肯定的表現に変換するため、事情聴取したことをまとめ、まとめ作業を通して、的確で、前向きで、協調的な表現に置換して当事者に返す調停技法が、リフレーミングである。

リフレーミングは以下の4つのステップを踏む。すなわち、調停委員が当事者の発言をよく聞いて、当事者が伝えたい真意を的確に理解し、前向きで協調的な表現に言い換えるため、聞く⇒理解⇒まとめる⇒返す、の4段階を経てリフレーミングを行うのである。

当事者の発言の真意（言葉の奥にある気持ち）をつかみ、否定的な発言を、肯定的な発言に変換する際に、さまざまな要素を考慮しなければならないが、多くの調停事例を活用し、また否定的な言葉を肯定的な言葉に置き換える、いわばリフレーミング辞典を搭載することで、コンピュータでリフレーミングを行うことも、コンピュータによる調停支援の大きな可能性の一つである。

実はリフレーミングは調停だけではなく、ビジネス、教育、セラピーと様々な領域で注目されており、NLP（神経言語プログラミング）とも関連しているといわれている。以下において、リフレーミングの実例について紹介してみたい。

(b) リフレーミングの実例1

当事者：「私は派遣社員として働いています。正規雇用の社員たちから無視され、同じ仕事をしながら、まるで他人扱いされます。こうした気持ちが、調停委員さんにわかりますか。こうした侮辱に対して、法的措置を講じてもらいたいのです。」

調停委員【リフレーミング】：「あなたは職場内で孤立し、寂しい思いをされてこられたのですね。そして、裁判所の調停の場で解決策を模索したいのですね。」

当事者：「そうなんです。でもどうしたら、こうした怒りの気持ちから開放されるのか、私にはわかりません。」

調停委員【リフレーミング】：「怒りの気分でい続けるのは、お辛いと拝察します。この調停の場で、焦らずに解決策を模索して行きませんか？」

(c) リフレーミングの実際2

当事者：「私だって、追突したAさんに申し訳なく思っています。しかし、Aさんは何度も病院を変えて様々な検査・投薬を受け続け、その度に医療費は世間の常識を超える膨大な額に膨れ上がっているんです。」

調停委員【リフレーミング】：「申し訳ないと思っているお気持ちと、今後のAさんの出方を心配をなさっているんですね。」

当事者：「これ以上Aさんの後遺症が長引くと、保険屋さんから裁判にも発展するかもしれないと言われ、とても不安なんです。」

調停委員【リフレーミング】：「Aさんの健康が回復し、裁判ではなく、この調停の場で、焦らずに解決策を模索して行きませんか？」

(d) リフレーミングの実際3

当事者：「ペットの犬が、トリミングのお店でアルバイト店員のミスで亡くなったのです。私たちは代替の犬や、慰謝料を求めているわけではありません。あの犬を返してほしいのです。」

調停委員【リフレーミング】：「ペットを家族同様に大切に思われていたのですね。そうしたお気持ちを察して欲しいのですね。」

当事者：「アルバイト店員が、たかが犬と言ったことに対しては、絶対に許せません。裁判になってもかまいません。」

調停委員【リフレーミング】：「アルバイト店員と経営者は、たかが犬と失言したことを心から反省しています。犬が家族同然だと彼らも思っているからこそ、そうした仕事をしていると思いませんか？」

当事者：「簡単に、ハイとは言えません。」

調停委員【リフレーミング】：「大切な犬が亡くなって、まだ心の傷が癒えてないと思いますが、相手方も今回のことで心から謝罪を申し出ており、この調停の場で、焦らずに解決策を模索して行きませんか？」

C. オープン・エンディッド・クエスチョン (open-ended question)

当事者が話したがいらないとき、質問をして口を開かせるようにするため、「はい」「いいえ」

の答えができないような質問、すなわち、オープン・エンディッド・クエスチョンの調停技法を用いる。この、オープン・エンディッド・クエスチョンをコンピュータで支援できれば、さらに可能性が増えるであろう。

(a) オープン・エンディッド・クエスチョンの実際1

当事者：「今日で調停を終わらせたいですか？」

こうした質問だと、「はい」「いいえ」で答えられてしまうため、調停委員は以下のように質問する。

調停委員【オープン・エンディッド・クエスチョン】：「今日で調停がまとまらなかった場合、どうしますか？」

これだと「はい」「いいえ」で答えられない。

(b) オープン・エンディッド・クエスチョンの実際2

当事者：「調停委員会は20万円が妥当な金額と考えていますが、よろしいでしょうか？」

調停委員【オープン・エンディッド・クエスチョン】：「調停委員会の提示した20万円について、どのようにお考えですか？」

(c) オープン・エンディッド・クエスチョンの実際3

当事者：「もし調停不調で、裁判に移行したら、それでもよろしいでしょうか？」

調停委員【オープン・エンディッド・クエスチョン】：「もし調停が不調に終わり、裁判に移行したら、どうなさいますか？」

5. まとめ

調停技法の中で、リフレーミングについて紹介したが、このリフレーミングには、①内容のリフレーミング（ある体験の意味づけを定義し直すことにより、体験に対する考え方や感じ方を変化させ、それをより望ましい方へ向かう新しい選択肢を見つける）と②状況のリフレーミング（ある行動をそれを適した状況に結びつけ直すことにより、行動の有益性を活かし、望ましい成果を手に入れる選択肢を増やす）がある〔5〕。

こうした技法をコンピュータに自動的に行わせるのか、それとも補助的に行わせるかは、議論のあるところであるが、現在、非公開性に阻まれて個別民事調停事例集がない以上、模擬調停を授業で行い、コンピュータを使った解析を行い、それをフィードバックするという作業の積み重ねを通じて、今後、調停教育や民事調停の実務にコンピュータを活用できる日が来ればと思っている。そのためにも、セキュリティー技術や、高度な暗号化技術の発達に期待している。

そして、杓子定規な裁判と違って、より柔軟な紛争解決に向けてコンピュータを活用して共通理解を取り戻し、常識の復権を図るための道具としてコンピュータによる調停支援システムが必要とされるようにさらに研究を深めていきたい。

6. 注

- [1] 日本調停協会連合会編『三訂 調停委員必携（民事）』（日本調停協会連合会、1993 年）
- [2] 家事事件（<http://www.courts.go.jp/saiban/syurui/kazi/index.html>）
- [3] 高松地判平 15・1・20 訟務月報 50 巻 3 号 927 頁。
- [4] 高松地判平 15・1・20 は次の 5 つの理由から、本件において例外的に、一般調停期日における原告及び調停委員の発言を録取した録音テープの反訳書である甲 11 号証の証拠能力を否定しないこととすると判示した。すなわち、〈1〉本件一般調停期日における発言を録音した原告は法律の専門家ではないから、原告は、上記の録音をした当時は、高松地裁が上記で述べたような事情を十分に認識していなかったものと推認できること、〈2〉原告において、調停委員に対して過度に誘導的な発言をしたり、強制的に一定の発言をさせるなど、著しく反社会的な手段を用いたような事情は認められないこと、〈3〉上記のような録音がされた当時は、民事調停手続等の非公開とされる手続において無断でされた録音テープ等が民事訴訟手続において証拠として提出された場合の証拠能力については、裁判例や学説において正面から議論がされていたものとは言い難いこと、〈4〉甲 11 号証の内容は、調停手続の相手方の発言が録取されているものではなく、原告の主張を裏付けというよりは、かえって原告に不利な証拠と評価することができるものであること及び〈5〉本件事案の性質に照らし、当裁判所は、本件においては、例外的に、本件一般調停期日における原告及び調停委員の発言を録取した録音テープの反訳書である甲 11 号証の証拠能力を否定しないこととすると判示した。
- [5] ユール洋子『ベストな自分を創り出す NLP 心理学』（アスカエフプロダクツ、2007 年）150-152 頁。

7. 参考文献

- 1. レビン小林久子『解説・同席調停』（日本加除出版、2011 年）
- 2. 静岡県司法書士会調停センターふらっと編『実践 ADR～調停センター“ふらっと”の挑戦～』（民事法研究会、2011 年）
- 3. 日本弁護士連合会 ADR センター編『医療紛争解決と ADR（日弁連 ADR センター双書 4）』（弘文堂）
- 4. 日本弁護士連合会 ADR センター編『建築紛争解決と ADR（日弁連 ADR センター双書 3）』（弘文堂）
- 5. 飯田邦男『ここを読む実践家事調停学 改訂増補版』（民事法研究会、2008 年）
- 6. 飯田邦男『ここをつかむ臨床家事調停学』（民事法研究会、2009 年）
- 7. 吉田勇『紛争解決システムの新展開（熊本大学法学会叢書 9）』（成文堂、2009 年）
- 8. 吉田勇『対話促進型調停論の試み（熊本大学法学会叢書 11）』（成文堂、2011 年）
- 9. ユール洋子（著）、HeartCentered NLP（監修）『ベストな自分を創り出す NLP 心理学－人間関係を劇的によくするコミュニケーション技術』（アスカエフプロダクツ、2007）