

# ビジュアル・インタラクティブ「調停」シミュレーションの研究（継続）

インターネット上での日米実験研究

代表研究者 水谷 暢 新潟大学法学部教授

共同研究者 佐藤 彰一 立教大学法学部教授

## 1 はじめに 「実験」研究の目的

1 紛争やトラブル、調停や訴訟を体験した人達が、その過程を報告する、インターネットWebページが、近時、増大の一途を辿っている。それらには、実名や画像、裁判記録や相手方の住所・電話を掲げているものもよく目につくようになった。もとより、一般受けを狙い、相手方攻撃の武器としてWebを使うというものもあるが、相互リンク関係をみると、同じような紛争に関与している人々への情報交換の呼びかけと、専門家などへの助言情報の要請とが織り混ざっているものの方が多い。各Webのアクセス・カウンターの信頼性はともかくとしても、対面や電話を通すのとは別の紛争情報の相互交換の場が、表だっては見難いところで、実に多くの人々を巻き込んで飛躍的に膨張拡大していつている<sup>(1)</sup>。

2 紛争過程やその1つの場としての調停過程が、専門家に限らず、周りの多くの人々を巻き込み、多くの争点・問題点を取り込んでいつてこそ、人間性を「切り詰めない」「生き生きとした」過程として再生してゆくという考え方は、既にいろいろと、公表され<sup>(2)</sup>。今また、司法改革論議との関連でも、再確認されているところである<sup>(3)</sup>。

3 専門家にお任せします、という発想から、専門家の協力・助力を得て、あくまで「自助」「自律」を中心にするという発想へと転換するにしても、そこでは、紛争や調停過程をあくまで、当事者・調停者を軸としたコミュニケーション過程として捉え、その周りに専門家を配置し、いろいろな人達の協力を得てゆくべきだと考えていることに変わりはない。専門家の位置づけ、重みづけが違うに過ぎない。

これに対して、果たして、当事者以外の専門家や周りの人たちは、「第三者」なのであろうか。専門家が紛争を生み出し、周りの人たちが紛争を煽り立て、調停者が「争点」を「整理」し、紛争過程を再構成してしまう。そして、あくまで、「第三者」を装う役割を演じる。このような捉え方自体が、専門家の跋扈・押しつけを許し、紛争過程を「特殊な過程」として、日々の暮らしの社会過程から切り離して捉えることに疑問を挟ませない。

これに対して、誰もが、「主体」として、つまり「紛争当事者」として、その社会過程の一部に向けて積極的・消極的に関わりを持ってゆく過程を生み出すのが、紛争過程であるという考え方があってよい<sup>(4)</sup>。

4 このような考え方の具体的実践として、1998年度から1999年度におよぶ本継続研究では、インターネット社会を、単に、多くの人たちの巻き込みや多様な情報の取り込みといった卑小な、いわば技術的進化という観点からだけで捉えるのではなく、さらにその先、これまでになかった新たなコミュニケーション方法・新たなコミュニケーション・ツールの開発と実用化であったという観点から、より根本的かつグローバルに捉え、それが一体どのような新たな発想をもたらすのであろうかという思考公開実験を行ってきた。

つまり、さまざまな紛争の「調停」シミュレーションを行い、多くの人々が、「主体」としてインタラクティブに参加できる「仮想紛争・調停体験」の場をWeb上で公開し、情報発信以上の可能性実験を行ってきた。何故それが今必要であり、どのような方法を採用するのかについては既に公にした<sup>(5)</sup>。

単に、調停や裁判になると、どのようなやりとりが展開されるのかについての情報開示なら、前記注1のWebページのみならず、アドバイスや、コメントの書き込みのページもアップされるようになってきた<sup>(6)</sup>。アメリカでもWeb上、探し出すことができる<sup>(7)</sup>。

しかし、本稿では、さらに進んで、本研究を実施して初めて見えるようになった、日米での調停観の違いと、そこに関連する仮想体験手法のジレンマ、およびこれからの課題について、研究経過報告とともに明らかにする。

## 2 インタラクティブ・ストリーミング 「実験」研究の手法

### 1 Web構築

調停でのやりとりを、できるだけ忠実にそのまま文字およびストリーミング音声・画像で再現し、それぞれの発言箇所について、自分ならこうする、あるいは、この意味は何なのかなど、コメントを付ける。さらにそれに対する反論を書き加え得る。そういったWebページをアップすることによって、単なる記録情報の公開というだけではなく、また、専門家サイドから見た質疑応答というだけではない、インタラクティブな世界を設定する。これによって、他人の調停・紛争を第三者的に傍観し楽しむというだけではなく、自然に自分もその中に組み込まれている。そういうものを創り上げようとしてきた<sup>(8)</sup>。

そこから、さらには、リンクコメントを越えて、一方当事者・調停者からの発言を選択し、あたかも参戦できるかのようなオプション設定ができれば、いわば、多くの人前で、「仮想紛争」に巻き込まれることにもなる。しかも、ここでは、当然、リセット・やり直しがきく。そういう仮想空間を作り出す道を開こうとしてきた。

### 2 Web内容のヒアリングと計画の変更

このWebについては、以下のような感想を得、問題点が明らかになった<sup>(9)</sup>。

- (1) 高齢者には、マウスやパソコンそのものに不慣れだということ以上に、画面・文字が小さく読みづらいという反応が多かった。そこで、Web画面設計上、一部フォントを変えるなど手直しをした。
- (2) ストリーミング・オーディオは、回線混雑など、危惧した問題はなかった。公開して間がないが、ナマの音声はおおむね好評のようである。音声ファイルを保存できる方法を求めるメールもあったが、今のところは、Real Playerの有料配布ソフトがあればよく、必要性の点はともかく、不可能ではない。
- (3) ビデオカメラを通して、チャット方式で自分の映像も即時的に送り見ることができるようにすることについては、賛成は皆無であった。「恥」の精神による。インターネットの匿名性がここではまだ解決されていない。本計画のその部分は時期尚早で見送らざるを得なかった<sup>(10)</sup>。しかし、また、ここから、仮想体験・匿名性のジレンマが浮かび上がってくることになった。
- (4) アメリカからは、上記 Mediator から、「really well-wired」で、「called, techie」という評価メールを頂戴した。こういうインターネット調停シミュレーションは、日本風にいえば「オタクキー」であるという見方があるということであろうか<sup>(11)</sup>。アメリカでも、cyber arbitration はまだ緒についたばかりのようで、一人の弁護士が1日に150件を処理した例が報告されているそうである（後掲・注15による）。

### 3 新規シミュレーションの収録と公開準備過程

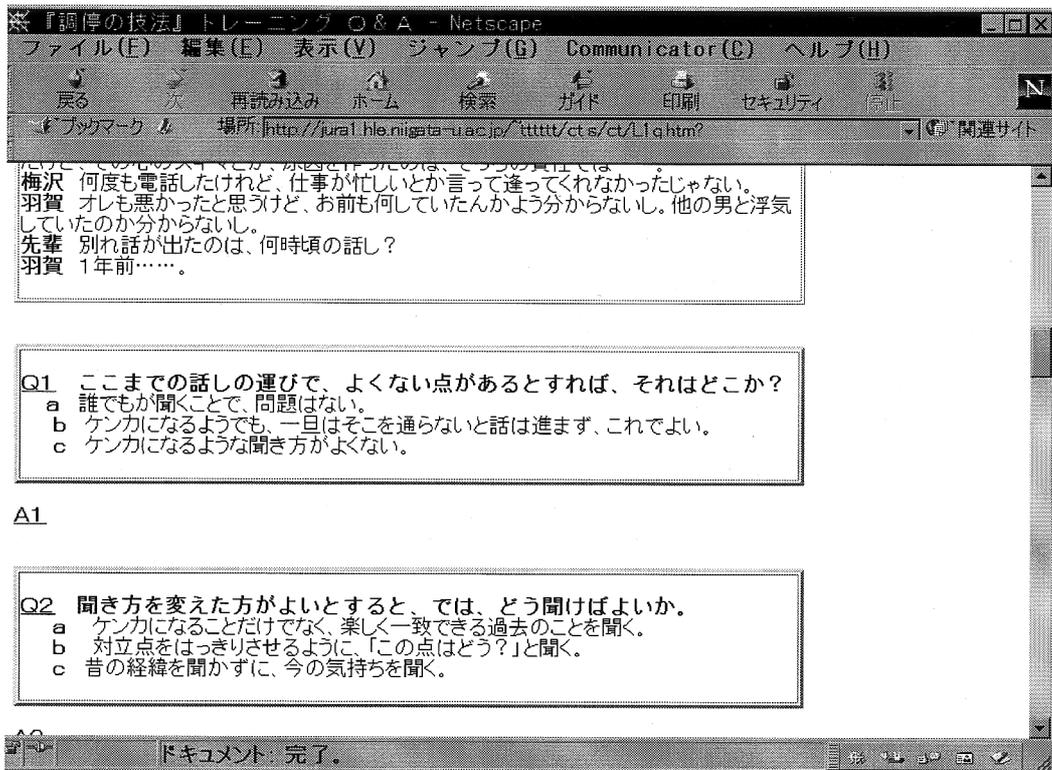
既に公表しているシミュレーションをさらに広げ、より多くの紛争・調停パターンでのやりとりをWeb上で公開してゆ�ために、つぎのようなメンバーと紛争事件により、デジタル収録した。

- (1) 出演者 既公表分は、Mediatorや弁護士等によるものであるが、そういった専門家によらないこととした。あくまでも、市民による市民のための調停シミュレーションを模索した<sup>(12)</sup>。
- (2) 紛争事例 収録したシミュレーションは以下の紛争事例だけでなく、ブレン・ストーミングに属するものも採り上げた（(k)~(m)）<sup>(13)</sup>。
  - (a) 職場内トラブル (b) 父親の扶養・兄弟間紛争 (c) 浮気と離婚
  - (d) 父親の残した借金 (e) タバコのポイ捨てと咎めたオヤジ (f) 医療過誤
  - (g) 廊下を走る小学生 (h) 高校留年か中退かの生徒・父兄 vs 担任・教科担任・教頭
  - (i) 喫煙場所指定の当否 (j) 満杯の山小屋と緊急避難者
  - (k) 海の家再建 (l) 子供の部屋争奪 (m) 家族内の車選び
- (3) 公開準備過程 いずれも、ストリーミング・オーディオだけではなく、一部ストリーミングビデオ化も採り入れて、インターネット上で一般公開してゆく。ただ、文字の部分をどの程度用意するかの問題がある。これは、つぎの、Q & A方式への評価如何にも関わってくる。

### 3 Web上の技法再考 Q & A方式・日米調停観比較

#### 1 Q & A方式

- (1) これまでは、調停の場面でのやりとりの過程をそのまま活字化し、それぞれの局面での別のオプションなりコメントなりを掲載し、1本道での交渉過程ではなく、もっと多様な交渉過程が考えられ別の道がそこにあるのだということを示してきた。  
しかし、それだけでは、「自分ならどう考えるか」ということを考えようというインセンティブに欠けるのではないかという指摘を受けた。
- (2) そこで、テレビ将棋や囲碁の「考慮時間」方式に倣って、継続してゆくやりとりの過程に無理矢理ストップをかけ、あたかも解説者が、ここでどういう手があるかを聞き、こういう手もある、こういう反撃もあるなど、選択肢を見せて選ばせるというような方式を採用ことにした。Q & A方式である。
- (3) Web画面からその一部を見ると、つぎのようものである（前掲・注(8)）。



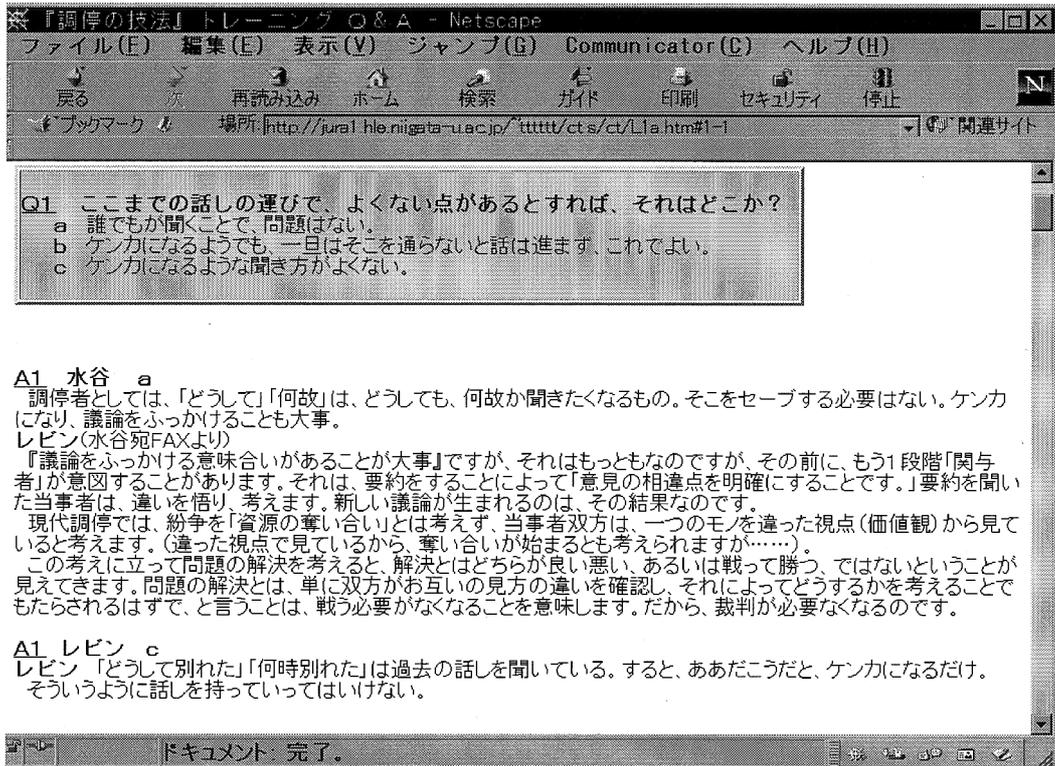
「Q ここまでの話の運びで、よくない点があるとすれば、それはどこか？」  
などというQを入れるだけでなく、さらに、A（答）も、複数の選択肢を用意する。

- 「a 誰でもが聞くことで、問題はない。」
- 「b ケンカになるようでも、一旦はそこを通らないと話が進まず、これでよい。」
- 「c けんかになるような聞き方はよくない。」

このように、考えられる選択肢を複数用意して、なるほど、このようなことでもいろいろな考え方があるのだと、ちょっと考えてもらえるように設定した。

## 2 日米調停観比較

- (1) Q & Aの画面の「A」をクリックすると、答に飛ぶが、そこでも、例えば、つぎのように、複数の考え方を、批判・反批判の形で用意した。



- (2) このように、単に、アメリカの Mediator の「正解」を載せるのではなく、それに反論する別の考え方も併せて載せて、ここでも、再度、考えてもらえるようにした。

また、上記画面のように、Mediatorからの水谷の考え方への反論のfaxをも入れ、調停者のやり方自体も、多角的に議論の対象として捉えられるべきことを示した<sup>(14)</sup>。

これは、また、調停シミュレーションでの「やりとり」のオプションを増やし、選択可能にしてゆく方向を考える手引きにもなると考えられる。

- (3) このような「Q」に対する答を考える議論を通じて、アメリカの Mediatorの意見と、日本での考え方の違いを、単に抽象的に比較検討するのではなく、具体的なやりとりオプションという局面で明らかにでき、逆に、つぎにみるような基本的な調停理念についての考え方の日米の違いも浮かび上がってくる<sup>(15)</sup>。

## 4 仮想体験のジレンマ 日米調停観の比較と一帰結

1 調停冒頭で、調停者を選ぶ 近時のアメリカでは、調停開始時に、調停者が自分流の調停の目標と手法を説明し、それでもいいか、と当事者双方に聞いて選択の機会を与えなければならないというのが、メイン・ストリームとなり、単なる「説明と同意」ではなく、仲裁人を選ぶのと同様、調停者を選べるということが前提にされてきているという。

ということは、Web上でいろいろなシミュレーション過程を公開し、インタラクティブなものに仕上げたとしても、最初の段階での調停者の選択から設定しなければならなくなる。つまり、同じ設定で、調停理念の異なる複数の調停者によるシミュレーションを複数行い、そのすべてを載せて選択できるようにしなければならなくなる<sup>(16)</sup>。しかも、相手方とその調停者でよいのか一致できるか分からない。なのに、最初の調停者の説明段階で、その調停者でよいのか、y/nで決めさせる。となると、現実でも考えられるであろう安易な方法としては、説明をいろいろ用意して調停者を選択させるが、誰を選んでもあととは一緒というものである。しかも、これは、一定程度進んでみないと分からない。これは、1つのジレンマである。つまり、手続冒頭からの選択肢が多ければ多いほど、その後の手続での選択肢も多くなるはずなのに、逆に、選択した違いが見えてこず、選択の意味が消える。何のために選択肢があったのかが分からなくなり、選ぶことそれ自体の意味がなくなるということになる。なのに、後から、自己選択による自己責任が帰せられてしまう<sup>(17)</sup>。

2 調停過程で、調停者・行動パターンを選ぶ つぎに、手続過程で、いろいろな行動パターンを選べる、あるいは、<これはもうついてゆけないなあ>という時に、何時でも乗り換えられる、あるいは別の調停者にも入って貰えるといった選択の自由が考えられてよい<sup>(18)</sup>。しかし、ここでも、調停者を替えてやり直すとなると、1と同じジレンマになる。また、手続行動の選択肢が最初から多岐にわたる場合もそれに近くなる。

以上のジレンマを回避するには、将来に向かってのみ手続が流れて行くという考え方ではなく、何時でも「待った」がかけられ、巻き戻してゆけるという「手続可逆性」で、前後方向に手続が流れて行ってよいという考え方が重要になる。

3 「仮想性」 ミディエーション過程をシミュレートしようという場合、文字だけではなく、ストーリーミング・オーディオやビデオも採り入れようということは、「概念」や「コトバ」に頼らない、五感や第六感を大事にしたビジュアルで人間的なやりとり、「交渉過程」「文脈」の意味を重要視するからである。しかし、自分の顔が写るとか、あまりにも体験と近似しすぎるとかすると、忌避感情が避けられない(前記2(3))、「仮想」だから面白く遊べるのが、現実の生々しい投影が感じられてしまうと、もはや遊ぶどころか、自分が玩具にされているように感じてしまう。戦闘ゲーム等では、それへのプロテスト行動として、反対に仮想性を強調するために、非現実的な残虐行動や不可解行動に出ることもあってしまう。これもまた、仮想体験シミュレーションのジレンマである。

4 「解決案」想定志向 紛争なりトラブルなりを目の前にすると、当事者であれ第三者であれ、何らかの「解決策」「落ち着き先」をまず考えてしまう。これに対し、アメリカでのmediatorのトレーニングでは、そういう志向を排し、ひたすら聞き、解決案は当事者自らが発見するようにもってゆくと言われる。しかし、mediatorと当事者とを峻別するからそうなるのであり、紛争関与者として同じ平面に立つと考えるなら、mediatorも、当事者同様、解決案を模索・想定しても当然である。それを、提案したり説得したり押しついたりするかはつぎの問題である。だとしても、当事者にしろmediatorにしろ、解決案を先に考えてしまうと、どうしてもそこに向かっての手続リードになる。反対に、まったく先を考えることなく、ひたすら聞くなどの手続行動に出ているにしても、他の関与者は自分に引き替えて考え、そうは信じられない。隠しているだけだと思う。細かい事実が出るたびに、想定解決案がクルクル変わるにしろ、それぞれの時点では、「何かある」という前提で手続にコミットしている。ある程度は解決案を考えてしまうのが自然である。解決案をツメて考えれば考えるほど、固執しまいがちになり、のちの手続選択の幅を奪う。逆に、ツメて考えなければ、柔軟な対応が可能になる反面、多様すぎて、上記2のジレンマにぶつかる。

## 5 おわりに これからの方向

選択肢を拡大すればするほど、選択から遠ざかり、現実性に近づけば近づくほど、現実性から逃避しようとする。こういった仮想体験シミュレーション方式を追い求めることから生まれるジレンマをどう捉えるかは、概念やコトバに頼らずに交渉過程・やりとり・文脈から紛争や法律学をどう考えればよいのかを、あくまでコトバや概念に頼って考えなければならぬジレンマと、その根本的なところで共通する。

これらのジレンマから抜けるには、理性的で論理的、静態的で回顧的に、人間行動を捉えることから脱却して、感覚的で情緒的、動的で即興的に、考え行動する局面を、まずは、誰の目にも見える共通の分析・研究対象として開示することから始める必要がある。インターネット・ミディエーションは、この意味で、拡大されてゆくことが重要である。便利であるとか試しにやってみられるなどということよりも、これまでは隠されていたコミュニケーション過程をビジュアルにアップする意義が大きい。

(1) こういったページをサーチし、つぎのようなリストを作成するような、Webサーチ・エンジン、あるいはWeb検索サイトが求められる。

(現在の検索だと、同じWebページが複数羅列されることになり、重複を避けた分類的なものになっておらず、リンクを辿って自分でhtmlファイルを作ってゆかねばならない。) 2000.6.10現在

事件類型	立場	実名	連絡先	敵実名	敵連絡先	記録	写真	http://
医療過誤 癌再発	患者 医療者 第三者	あり なし	あり なし	あり なし	あり なし	裁判 調停 交渉 他	顔 記録 なし 音声	www2s.biglobe. ne.jp/~uso/
離婚 不倫疑	妻 夫	あり なし	あり なし	あり なし	あり なし	裁判 調停	顔 記録	garden.millto. net/~etigoya/

- (2) 実務家からは、井上治典「小田耕治判事・松尾真一書記官に聞く」『対話型審理』(1996.2)(信山社)。以前のものとして、棚瀬孝雄「自律型調停への期待」(1988)『紛争と裁判の法社会学』256頁以下(1992.2)(法律文化社) 和田仁孝『民事紛争交渉過程論』61頁第2章以下(1991.9)(信山社)
- (3) 井上正三「訴訟社会と交渉社会」福山平成大学経営法学年報創刊号(2000.3)(山本顕治・九州大学助教授校正)
- (4) 水谷暢「『紛争関与者』の役割」『現代調停の技法』(1999.9)(信山社)  
 廣田尚久『紛争解決の最先端』(1999.9)(信山社)は、さらにグローバルに、「ヒトという動物の種の変更が迫られているのではないか」(82頁)というところまで考えられている。確かに、姑息なIT技術論で終始してよいものではない。
- (5) 「ビジュアル・インタラクティブ「調停」シミュレーションの研究 インターネット上での実用化実験研究」電気通信普及財団研究調査報告書14-1号(2000.2)
- (6) 2000年6月10日現在、<http://treasure.ingnet.or.jp/law/lawbbs.html>など。
- (7) 同様な、メディアーションでのやりとりを収録したものとして、<http://adr.com/>が、アメリカでの mediation training の中でやりとりの、「good morning!」から始まる、short script (/adr3/index.htm#short/)と long script (/index.htm#long/)を載せているが(2000.6.10現在(大澤恒夫弁護士の教示による)) 後者もそう長いものではなく、トレーニング・シミュレーションの再現というよりは、模範的な進め方・マニュアルといったものである。
- (8) (a) アメリカ・ニューヨークの調停センターの Mediator (調停者)による、2世帯同居住宅における家庭内紛争・調停シミュレーションを、1998年9月に実施(「家事調停改革実務研究会」)。裁判官・弁護士・調停委員・研究者などにより疑問・提案・感想などを書き込んでもらい、さらにそれについてのコメントを、[http://jura1.hle.niigata-u.ac.jp/tttttt/ct\\_s/ct/ct3s.htm](http://jura1.hle.niigata-u.ac.jp/tttttt/ct_s/ct/ct3s.htm)、にシナリオとそのリンク・コメントを公開。  
 (b) 1999年10月にも、同じ Mediator を迎えて、熟年離婚他、2つのシミュレーションを実施。[http://jura1.hle.niigata-u.ac.jp/tttttt/ct\\_s/ct/L1q.htm](http://jura1.hle.niigata-u.ac.jp/tttttt/ct_s/ct/L1q.htm)、[L2q.htm](http://jura1.hle.niigata-u.ac.jp/tttttt/ct_s/ct/L2q.htm) (= <http://ensis.jura.niigata-u.ac.jp/tttttt/>(以下同じ)と、変更)として、後記・Q & A方式で公開。  
 (c) 2000年3月には、(1)の調停シミュレーション参加者のご了承を頂き、ストーリーミング・オーディオ(Real Producer 利用)と画像を組み込んだ。これによって、文字に起こされたやりとりについて、声でのやりとりが聞こえることになり、視力障害者にも、単に文字を音声に置き換えるソフトを使った場合と異なり、物静かなやさしい言い方や怒りのコトバ遣い等もリアルに伝わる。長いやりとり過程全体を1つのストーリーミングにすると、聞き直すのも大変であり、また、コメント参照やオプション選択上も不便なため、5分位のやりとりの節目で分割したファイル構成にした。  
 (d) 1999年9月には、それまで著作権意識の関係とイタズラ書き込み防止から、Webへのアクセスには、IDとパスワードを求める方式を採ったが、これをはずし一般公開とした。
- (9) ノート・パソコンにより各地で、見て貰い、感想を得ることができた。また、弁護士や前記アメリカ Mediator にはそれぞれのパソコンによってアクセスして貰った。
- (10) 今後は、静止画だけでも、画像加工(顔の伸縮だけでなく、髪型・眼鏡加工等)が自動的に行われるなど、自分の顔がそのまま画面に載るのではなく、また表情が見えないほど消えてしまうのもないようなソフトの開発が望まれる。動画でもそれが可能になり、高速化インフラ整備が進めば、より身近なインタラクティブ・サイバー・メディアーションが可能になる。
- (11) 日本での調停のやりとりを、英語でも表示する必要がある。殊に在日外国人の離婚紛争経緯などがWebでアップされており、関心は高い。そこで、日英翻訳ソフトの最新版で実験したが、元の日本語が要約会話体であるためか、意味不明になるものが多く、ほぼ全部を書き直す必要があり、別途無料翻訳ページをお願いするか、ボランティアを募るかを検討することとし、2000年6月10日現在では、まだ英語のページは用意できていない。
- (12) 18-21歳の学生、18-65歳までの社会人学生、修士・博士課程社会人大学院生。  
 職業としては、農業・会社社長・会社員・看護婦・検査技師・公務員・OL・主婦・高校教員・県職員・市職員・元県職員・大学教授(法学外)等。企業で紛争処理を専門に担当している者もある。
- (13) これらは、学生・院生が考案したものであり、既に公表した事例についても、シミュレーションを行った。専門家による場合との違いを浮き上がらせるために、これらも含めて、Webに載せる([http://ensis.jura.niigata-u.ac.jp/tttttt/ct\\_s/ct/sim\\_inex.htm](http://ensis.jura.niigata-u.ac.jp/tttttt/ct_s/ct/sim_inex.htm))
- (14) 苦情処理担当者マニュアルや、危機管理マニュアル、カウンセリング・マニュアルなどが業種・目的別に多く出されているが、それらに倣って、調停者の聞き方マニュアルも考えられてゆこう。  
 しかし、「技法」に注目してゆくことが重要だとしても、局面に応じて即興的に「思いつき」「考える」ことがドロップし、マニュアルを思い出そうとしてしまうことをどうクリアすべきかの問題がある。それには、常に「考え方」の多様性トレーニングが重要であり、人等の内なる悲鳴を聞き取る「第六勘」を研ぎ澄ます方法がもっと模索されてよい。
- (15) 2000年3月に、「家事調停改革実務研究会」主催による一般公開シンポジウムで(大阪弁護士会館) 調停委員・実務家・研究者などのメンバーに加え、上記アメリカの Mediator や司法書士、東京の弁護士仲裁センターの仲裁人・弁護

士、一般市民・学生などの参加のもとに、ADR一般のあり方について、日米の比較を念頭に議論した。そこでの議論内容は要約して起こし関係者に配布したが、公開するところまでには至っていないが、以下は、これに負うところが大きい。

- (16) 注13のように、その用意はできているが、冒頭の調停者の理念を語る部分が弱い。注15の研究会で、調停者・仲裁人・裁判官を選べるかが、ADRかどうかの分岐路であり、今後の発展のキーになるという見解が強く主張された。確かに、人間同士、「合う・合わない」は不可避である。

しかし、調停者を多様であってよいとはしながらも、その道の「専門家」とみている点では、日米とも変わりはないのではなかろうか。

むしろ、しろうとの調停者が、当事者に振り回されながらも、話を聞いてゆき、自分たちだけでは難しいと考えれば、また別のしろうとを呼び込むといった方途を考えることの方が、今日の司法改革を考える上でも重要なのではなかろうか。ところが、特定調停や医療過誤訴訟での専門家登用への方向は、むしろ、その逆を向く。

- (17) 確かに、日本のように、調停者にノーと言えない仕組みはおかしいし、また、誰がやっても同じ調停になるべきだといった考え方はおかしいにしても、どのようなものであってもかまわない、というのではなく、何らかの基本的な一致できる共通項があるのではないかと考えられて、結局それはマニュアル化され得る程度の抽象的なものでしかないということになり、だからこそ、その程度のlong scriptしか公表されないのかもしれない(前掲注7)。
- (18) 忌避しか考えられず、それすらも難しいということが問題である。忌避は、自分に不利になったから出すと考えられ易いが、そういう捉え方自体が、手続選択全体を見渡してグローバルに問題を考えようという発想とは逆を向く。

< 発 表 資 料 >

題 名	掲載誌・学会名等	発表年月
「調停の技法」トレーニング臨床・Q&A	新潟大学大学院現代社会文化研究科研究プロジェクト報告書4号7-19頁	2000年3月