

紛争管理論 2019/11/12 授業レポート

[小テスト]

1. ……講義を聞いていて分かったつもりでいたことがよくわかっていなかったと気づいたのでこれからまたがんばりたいと思います。
2. 小テストは一気に勉強したため定着していなかったのが、一回一回の授業をもっと大事にしようと思いました。
→ そうですね。ちょっとオヤと思ったら質問したり、漠然と流さないのが大事だと思います。
3. ……あまり出来がよくなかった。
4. ……知識の確認になって良かったです。
→ 形式、レベルは次回も今回と同等でと考えています。できが良くなかった方、まずまずだった方それぞれ次をがんばってください。

[グループ報告準備]

5. 役割分担を決める話し合いの場面でさえ、調停の技術を生かす場になりうるのだと感じました。
→ まさにそうですね。メンバーを生かしつつ、自分を生かすやり方を模索してみてください。
6. ……班の人に迷惑をかけないように頑張りたい。
7. プレゼンで伝えるべきメッセージ（主張）が何かはまだあまりぴんと来ていません。
→ 正直なコメントありがとうございます。事前課題で書いていただいた、資料の中で関心を引いたデータやエピソードなどを踏まえて、この手続については、〇〇と言えるのではないかとといった主張の候補をいくつか出して見て、それを集約しながら考えてみてはどうかと思います。教員に個別に質問に来ていただいても構いません。
8. 報告は先が見えづらく、大変だと思いました。
9. 今回の話し合いでプレゼンの方向性がだいたい決まったので、ようやくスライドを作り始めます。
10. 各々が資料に目を通していていることで、以前より深い話し合い・アイデア出しができた。しっかり準備して取り組みたい。
11. RP作成とプレゼン準備の期間が短くてかなり大変です。
12. ロールプレイのシナリオを考えるのは案外楽しそうかもなど話していて思った。
13. テーマも担当事項も何も決まらず不安ですが、どうにかしたいと思います。
→ 気軽に教員に相談して下さいかまいません。前にも言いましたが、他の人の動きを見てから動こうと互いに思っていると膠着します。タタキ台を作るなど、手を動かしていきながら、コミュニケーションをとっていくのが大事です。

[その他]

14. 解決に向けて課題を明確化し、選択肢を絞っていく作業はこれまでの行程と比べてより調停人の主観に左右されそうだと感じた。
→ 基本的には解決に近づいても、当事者主導で話を進めるべきと考えられますが、どういう場面で調停人が踏み込むべきかは考えるべきポイントになります。
15. 合意後、合意文書を作る際に当事者間が再度問題を掘り起こす場合はあるのかなと疑問に思った。
→ 大筋の合意が決まったとしても、文書化する過程でもめることはあります。たとえば、振込手数料の負担だけでもめめますし、ADR機関への手続費用についてもめめることがあります。

調停ロールプレイ2

1

課題の特定のイメージ

- 協働の問題解決
- 全体(多様な利害)をカバー

2

Beer (2012) Mediator's Handbook p.59

課題設定の方法

- どのように(How)または名詞で
- 話し合うべき課題を複数列举
- 中立的に
- 心配事や関心(利害・本音)を反映 → 包括的に
- 必要なら利害を聴くステージに戻る

- ✓ 過去志向の争点ではない
- ✓ 調停人の評価を入れない

3

争点整理と課題設定を比較してみると

争点整理	課題設定
<ul style="list-style-type: none"> 過去の事実の認定に重点を置く傾向 当事者のどちらに責任があるかを問う傾向 結果として請求内容の範囲内での(量的)解決にとどまる傾向 	<ul style="list-style-type: none"> 将来に当事者がどのように取り組むことができるかを考えさせる傾向 過去の事実や当事者の責任の所在に重点を置かない傾向 結果として、申立人からの請求内容にとどまらず、当事者間の問題の総合的(質的)解決に至る傾向

4

抽象のハシゴ

S.I. Hayakawa

5

抽象のハシゴ

抽象 ↑

私が医療ミスをしたという証拠は何もない。私が彼女に賠償金を支払うことはできない。

↓ 具体

あのひどい手術の後、私は一晩中眠れなかった。

6

課題設定

要求をすぐに結論に結びつけず、双方が利害・本音を反映して話し合える中立的な課題(問い)として一旦確定させる。

- ✓ 適当なレベルに<抽象化>されているか
- ✓ 双方のバランスを考えて<中立化>されているか
- ✓ <作業化>の道筋はあるか

7

課題の特定 Q&A

- 一方当事者のみが関心を持つ話題は課題に取り上げるべきか？
- 過去のことを取り上げてはいけないのか？
- すべての課題を調停内で解決するべきか？
違うとすればどこまで？

8

針混入事件

共通の事実

1. 樋口ソーイングは、家族経営（従業員 3 人）をする縫製業を営んでいます。
2. 樋口ソーイングは、昨年 2 月頃から、中規模アパレル事業者である聖徳紡績から婦人服の縫製をコンスタントに受注し、主として、ズボンのすそ上げ、ネーム入れ、その他こまごまとした縫製作業を行い、月平均 15 万円の加工賃の支払いを受けています。
3. 本年 4 月に、聖徳紡績から、樋口ソーイングに口頭で以下の通知がありました。
「納品された製品に針が残っており、ユーザーからクレームがあり、当店の信用を落としたので、ペナルティとして、今月の支払工賃分から 6 ヶ月間、月 5 万円ずつ合計 30 万円差し引く」
4. 樋口ソーイングは、自分のところには責任はなく、また、工賃減額が不当であると主張しています。

現在は、5 月です。

針混入事件

樋口ソーイング：縫製業者（下請け）側の秘密事項

社長：樋口三千男

- 1 針の混入という、聖徳紡績さんからの通告は、口頭で一方向的になされたもので、証拠を示されたわけではありません。
- 2 その時、「零細に足を引っ張られた」と聖徳紡績の検収担当者の方から叱責された口調が、いまだに頭に残ります。このような高飛車な物言いをされたのはこの商売を始めて 20 年になりますが初めてです。
- 3 証拠を示されないまま、月々15万円の加工賃に対して、30万円のペナルティは過大です。
- 4 聖徳紡績さんでも検収（針が入っているかを納品の段階でチェックする）しています。
- 5 消費者の人が嘘をついている可能性も全くは否定できないと思います。
- 6 今後とも、聖徳紡績さんとの取引を続けたいのはやまやまです。しかし、今後も似たようなことがあると完全に赤字になります。
- 7 実は、従業員に、やや高齢の人がいるため、こういうミスが起こるかもしれないと内心不安でした。しかし、安い作業単価では、このような内職労働に頼らざるを得ないのが現状です。むしろ、聖徳紡績さんに納品時の検収をしっかりやってもらいたいのが本音です。
- 8 さらに本音を言えば、今後このような問題が起きない保証があるなら 30万円の支払をしても良いと考えています。しかし、再発防止は、聖徳紡績さんの体制を整備することでしか解決できないものです。
- 9 聖徳紡績さんが再発防止の体制を整備する気がないというのであれば、むしろこちらから取引を断りたいくらいです。もちろんその場合は、ペナルティなど支払うつもりはありません。
- 10 樋口ソーイングは、従業員3人で内職の縫製業を中心に 20年ほど営業してきましたが、ここ数年はかなり不景気で、事業の継続も危ない状況です。
- 11 聖徳紡績さん以外からの受注は多くは望めません。

針混入事件

聖徳紡績：アパレル側の秘密事項

- 1 今回問題となった婦人服の服地は中国で加工され、これが樋口ソーイングに持ち込まれて縫製されます。この婦人服の国内での縫製作業は、樋口ソーイングが大半を行っています。樋口ソーイングでの縫製の過程で針が混入した可能性が高いと思います。
- 2 針の混入は、小売先のフクザワマートで購入した消費者が「お客様センター」に連絡して発覚しました。フクザワマートでは、消費者が大騒ぎしたため、大きな問題に発展しました。
- 3 消費者の方は、服から出てきた針を持参されましたが、この針が樋口ソーイングのものだと断定はできません。
- 4 実際のところ、ズボンのすそ上げ、ネーム入れのような小さな仕事を確実にこなす樋口ソーイングは重宝ですし、良い職人さんがいます。これに匹敵する他の下請業者は、探せばあるかもしれませんが、今のところ見つかっていません。小規模事業者は廃業が多く、探すのに案外手間がかかります。
- 5 しかし、当社が取引している下請業者は多数あり、このようなトラブルで下請先に甘い顔をする
と当社の沽券にかかわります。
- 6 当社でも納入された品物の検収をしておりますが、樋口ソーイングから納入された品物を検収した担当者は、業務態度に問題がありました。彼はすでに退職しています。
- 7 当社では、検収工程で金属探知機のチェックを入れる計画があります。これを前倒しすることは可能です。金属探知機を導入するには、設置費に 10 万円、毎月のリース料に 3 万円かかります。ただし、今回の問題で当社の検収が不十分だったから金属探知機を導入したと言われるのは心外です。フクザワマートへの手前もあり、受け入れることはできません。

年月日 _____ / _____ / _____

名字記入：調停人 _____ 申立人 _____ 相手方 _____ 観察者 _____

ワークシート：調停ロールプレイふりかえり

1. 話し合いはどのように進行了ましたか？

2. 結論は出ましたか？ どのような内容になったかを記入して下さい。結論が出なかった場合には、何が決まって何が決まらなかったかを記入して下さい。

3. 調停人の活動について、よかったところと気になったところを記入して下さい。
(調停人役は自己評価)

4. その他感想等

※シートは提出して下さい。グループ内でコメントを統一や調整する必要はありません。

課題の特定：争点整理との違い

「針混入事件」の場合（例）

<p style="text-align: center;">＜樋口ソーイングの主張＞</p> <p>(1) 当社に責任はない。</p> <p>(2) クレームを述べた消費者が嘘をついている可能性もある。</p> <p>(3) 工賃減額は認められない。聖徳紡績は 6 ヶ月間工賃から差し引くと主張している 30 万円を、当社に支払うべきである。</p> <p>(4) 30 万円のペナルティは過大である。</p> <p>(5) 聖徳紡績の検収担当者の物言いについては謝罪すべきだ。</p> <p>(6) 聖徳紡績で納品時の検収など再発防止策を取るべきだ。</p>	<p style="text-align: center;">＜聖徳紡績の主張＞</p> <p>(1) 針の混入は樋口ソーイングの作業過程で生じたものである。</p> <p>(2) 当社での納品時の検収には何ら問題がなかった。</p> <p>(3) フクザワマートで大問題に発展したため、当社の信用が落ちた。その責任は、樋口ソーイングが取るべきである。</p> <p>(4) ペナルティ 30 万円は、妥当な金額である。</p> <p>(5) 再発防止措置は、樋口ソーイングがとるべきだ。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">裁判での争点整理</p>	<p>a. 樋口ソーイングが納品した製品に針が残っていたか？</p> <p>b. 針が残っていた場合、その針は樋口ソーイングの針だったのか？</p> <p>c. 製品に針が残っていたことについて、消費者からクレームがあったか？</p> <p>d. 消費者からクレームがあったり、製品に問題があったりする場合について、予め契約その他の合意がなされていたか？</p> <p>e. 消費者からのクレームにより、聖徳紡績の信用が落ちたのか？</p> <p>f. 聖徳紡績が本件により被った損害はいくらか？</p> <p>g. 聖徳紡績は検収をするに当たり、針混入の有無をチェックする義務を負っていたか？</p> <p>h. 樋口ソーイングと聖徳紡績の過失の割合はいくらか？</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">対話型調停をした課題設定を前提と</p>	<p>A. お金の支払？</p> <p>B. 再発防止。検収。</p> <p>C. クレームを受けた場合の対応・連絡方法。 当日の状況／今後の対応</p> <p>D. 作業工程の相互理解促進方法。 過去／未来</p> <p>E. 長期的な契約関係の確保。</p> <p>F. フクザワマートへの説明。</p>