

紛争管理論 2019/10/8 授業レポート

[XYカード]

- ・ 国際政治を受講した際に、協力して大物というのが基本だと習ったのでYを多めに出すと、1番低くなってしまいました。
→ Yを多く出したというのはグループには貢献していますね。
- ・ 先日ミクロ経済学の授業でゲーム理論を学んだので、実際に体験できてためになった。
- ・ XYカードゲームはまんがかどらまで似たものを見たことがあります……
- ・ 話し合いさえできれば多くポイントをかせげるのに、と思って話し合いと協調の大切さを実感した。戦争がなくなるのもこういう理由だろうなと思った。
- ・ その人の視点によってX or Yを決めることになり違いが出ておもしろかったです。途中途中で話し合いの時間があるとだまし合いが生まれてゲーム生が強くなりそうで、楽しそうだと思います。
- ・ XYカードゲームについてですが、XYが全ラウンドで分かれた場合は班合計は±0になるはず、という計算でしょうか。
→ そのはずです。
- ・ 理想はわかっているのに、やはり揃わないということが結果として表われ、残念であり、納得。
- ・ 奥が深いなと思いました。社会においても同じような状況が発生してくると思いました。
- ・ 1人がずっとYを出し続ける行動を取り続けるとその意図が伝わり、Yを出すインセンティブが働く可能性もあると感じた。
- ・ ノンバーバルで協調的行動を周りに促す方法はあるのでしょうか？
→ たとえばYを一貫して出し続けるのも一つですね。それでもメッセージが伝わるか、カモだと思われるだけかはわかりませんが。
- ・ ルールを見て囚人のジレンマを思い出した。
- ・ 相手の視点に立って協調的行動をとろうとすることも大切だが、逆に相手が必ずしも協調的行動をとってくれるわけではないことを念頭に置いておくことも必要だと思った。

[講義について]

- ・ 調停と仲裁の違いに気をつけたいです。
- ・ これから学んでいくのが「調停」というもので、その発展の流れや歴史を大まかにですが知ることが出来ました。
→ 講義部分についても何を学んだのか意識化するようにしていただいていて、とても良いと思います。

[その他]

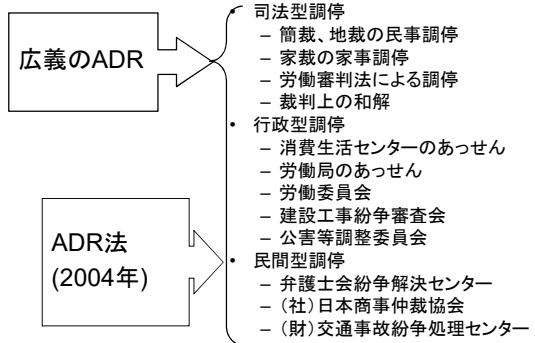
- ・ 班発表で用意するものはパワポとロールプレイングでしょうか？
→ はい。25分のプレゼンの準備（パワポ、必要に応じて報告原稿）と、調停ロールプレシナリオです。ロールプレシナリオの例については今後紹介します。

本日の構成

- ガイドンス事項（グループ報告後提出）
- 日本のADR手続
- 交渉ロールプレイ

1

ADR用語 – 司法型、行政型、民間型



調停とあっせん

- 調停、あっせん
 - 第三者が和解を仲介する手続。あっせんの方が調停より簡易。
- 用語法の例
 - 中央建設工事紛争審査会、中央労働委員会：調停は3名の委員による。あっせんは1名の委員による。調停は、解決案を作成して受諾勧告する。
 - 弁護士会：弁護士会ADRセンターにおける和解の仲介活動は、一般に、「和解あっせん」と呼ばれる。
 - 消費生活センター：消費者と事業者のあっせんを消費生活相談員が行う。電話で進められる場合もある。

3

国内の調停制度の歴史（戦前）

- 江戸
 - 内済 ・内々で済ませる。五人組。(江戸)
- 明治
 - 勸解 (1875年=明治8年~1890年=明治23年)
民事訴訟法制定時に消滅
- 大正
 - 借地借家調停法(1922、大正11年)
 - 分野・都市限定、後続の調停法のモデルに。翌年(1923年)の関東大震災後の復興に活用。
 - 小作調停法(1924)。商事調停法(1926)。

4

国内の調停制度の歴史（戦前・戦中）

- 昭和(戦前)
 - 金銭債務臨時調停法(1932) – 調停に代わる裁判。
 - 戦後に違憲判決。
 - 人事調停法(1939) – 家事事件、男女の調停委員。
 - 家事審判法の前身。
 - 戦時民事特別法(1942) – すべての民事紛争で調停利用。
 - 民事調停法の前身。

5

戦争中に一般民事調停がつくられて、できるだけ広い範囲の事件を全部調停に持ち込めるようにした空気は非常にけっこうなことだという意見も考えられますが、私は、戦争中のあの意識というものは、国民は一致しなければいかぬのに国民同士でけんかするとは何ごとだ、全部簡単に片づけるから持って来いという意識が多分にあったので、あのときの考え方を今すぐ持ってこられては困ると思った。

兼子一

兼子一 他(1952)「調停」をめぐる座談会 2 「調停」疑なきにしもあらず」『ジュリスト』20号 1952.10.15 26-31頁。

6

国内の調停制度の歴史（戦後）

■昭和（戦後）

- 家事審判法(1947)。民事調停法(1951)。
- 建築工事紛争審査会(1956)。※行政型ADR。
- 調停に代わる裁判の違憲判決(1960)。
- 国民生活センター(1968)。※消費者保護のあっせん手続。※行政型ADR。
- 公害等調整委員会(1970)。※行政型ADR。
- 民事調停法改正(1974)。※調停委員の選考・処遇の改善等。
- (財)日弁連交通事故相談センター(1967)。(財)交通事故紛争処理センター(1978)。※民間型ADR

7

国内の調停制度の歴史（戦後）

■平成

- 第二東京弁護士会仲裁センター(1990)。※民間型ADR
- 個別労働関係紛争解決促進法(2001)。※行政型ADR → 労働局のあっせん
- 内閣府ADR検討会(2002年2月～2004年11月)。
- ADR法(2004)。
- 労働審判法(2004)。
- 家事事件手続法(2011)。家事審判法の全面改正。
- ハーグ法(国際的な子の奪取)(2013)

8

日本のADRの概要

- 米国等比べて歴史が長い。→しかし逆に、現代型の手続として脱皮し切れていない可能性がある。
- 司法型、行政型、民間型の順に登場。社会への浸透度もその順になる。

9

交渉の理論を用いた紛争解決

一個のオレンジをめぐる姉妹が喧嘩した。オレンジを半分に分けることでやっと折り合いがついたが、姉はその半分の中身だけを食べて皮を捨てた。一方妹は残り半分の中身を捨て、ケーキを作るのに皮だけ使った。



ロジャー・フィッシャー／ウィリアム・ユリー／ブルース・パットン
金山宣夫／浅井和子訳[1998]『新版ハーバード流交渉術』（TBSブリタニカ）p88-10

交渉の理論を用いた紛争解決



妹の本音	妹の主張	課題	姉の主張	姉の本音
ケーキを作りたいから(オレンジの皮がある)	一個のオレンジが欲しい □ 一個分のオレンジの皮が欲しい	オレンジの扱いをどうするか？	一個のオレンジが欲しい □ 一個分のオレンジの 実 が欲しい	食べたいから(オレンジの実がある)

11

グループプレゼンテーション

- 互いの連絡先を交換してください。
- 打合せ等に都合の良いタイミングを互いに。(LINEに頼りすぎると失敗しやすいです。)
- マイルストーン(いつまでに何をするか)を早めに決めましょう。
- 履修を取りやめる人は、教員だけでなく同じグループメンバーにも伝えてください。

12

交渉ロールプレイを始める前に

- (1) 実感を持って交渉の理論を学ぶために交渉ロールプレイを行います。俳優・女優になったつもりで、演じることが大切です。一旦恥ずかしいという思いを捨てて、役柄の気持ちになりきって一生懸命演じて下さい。安易に妥協したり、逆に極端に頑固にしたりすると、学習につながりません。一般的には、学生さんは安易に妥協しすぎる傾向があります。大事な交渉では「人間的な迫力」も重要な役割を果たします。気持ちを入れて、集中して演じることが大切です。勝ち負けを競う目的で実施するではありません。
- (2) 時間内に合意できなくても結構です。与えられた時間をしっかりと話し合うことが重要です。合意できた場合には、合意条件を箇条書きにするなど、詳細について話しあってください。
- (3) ファクトシート(共通事実と秘密事実)は、よく読んで下さい、もし分からないことがあれば事前に講師に聞いてください。ファクトシート(秘密事実)を相手に見せてはいけません。ファクトシートに書かれている事実を全て相手に告げる必要はありません。逆に、書かれていない事実については、健全な常識で付け加えてください。
- (4) 役割に疑問がある場合、講師に質問してください。役割に納得できない場合(自分ならそういう主張はしない等)にも、自分なりに努力して設定上の役割に近い形で演じて下さい。他人の枠組み(認知フレーム)を理解する能力自身が交渉・調停の基礎的な能力と言えます。
- (5) ロールプレイが終わったら、ワークシートに記入後、ふりかえりを行います。
- (6) 概ね時間は 15分程度を予定しています。
(※時間は、変更される可能性がありますので、講師の指示に従ってください。)

手順

役作り 5分

ロールプレイ 15分

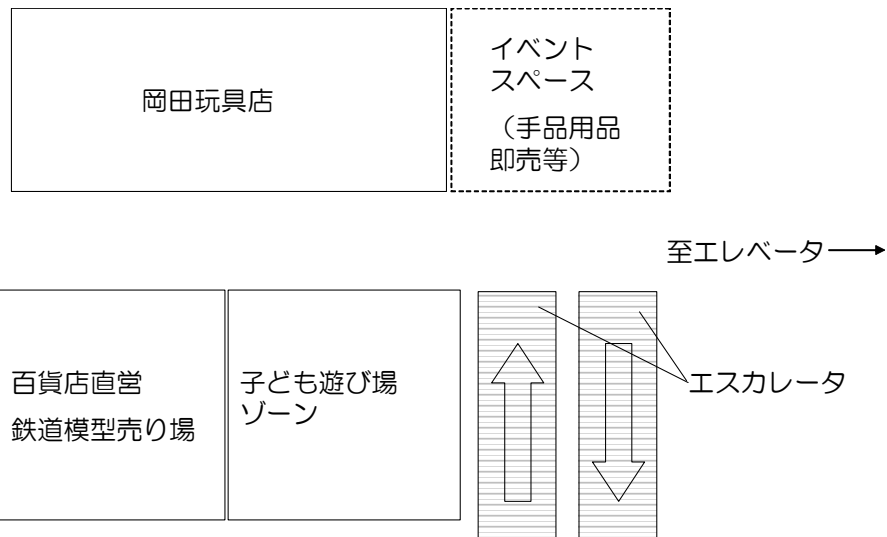
ワークシート記入 3分

ふりかえり 7分

子どもの遊び場事件

共通の事実

1. G百貨店の4階は、子ども用品売り場になっています。岡田玩具店は、G百貨店の4階のほぼ中央に位置しています。
2. G百貨店では、1年前にフロア改装がありました。このとき、子ども遊び場ゾーンが作られました。
3. 位置関係は、以下の通りです。
4. 岡田玩具店は、子どもの遊び場ゾーンでの子どもの世話は、これまで同店で行わざるを得なかったのですが、事故のこと等を考えて、百貨店側で責任をもって管理するなり、できないなら、そのスペースは閉鎖するなどして欲しいと要望しています。
5. ところで、G百貨店では、フロア単位に採算を計算するのを慣例としています。おもちゃ売り場のある4階は、他のフロアに比べ業績が低迷しています。岡田玩具店の要望に対して、G百貨店から、コスト増になる要望を聞き入れるのは難しい状況であると説明がありました。しかし、岡田玩具店は納得していません。



※ G百貨店側の役の方は、会社の役員です。
当該紛争に関する完全な決裁権限があるという設定です。

子どもの遊び場事件

岡田玩具店側の秘密事項

1. 弊社は、主に北欧の木のおもちゃを輸入販売しており業績は良好です。
2. 20年前に創業し、今では全国に9店舗を展開しています。集合店舗、特に百貨店内の店舗の売上が良く、このG百貨店での売上も、総合2位です。
3. G百貨店には3人の従業員が働いています。
4. 子ども遊び場ゾーンでは、低いフェンスが設置されており、無料で子どもが遊べるスペースになっています。この場所には、子どもが遊べるおもちゃとして、岡田玩具店の商品も含めて様々置かれています。
5. 子ども遊び場ゾーンには、ベビーシッターや管理者がおらず、いつも子どもが暴れたり叫んだりしています。幼児をここに置いて、買い物に行ってしまうお母さんも後を絶ちません。子どもの糞尿の始末を、近くにいる岡田玩具店の販売員が行う場合も多く困っています。
6. つい半年前に、ベテランの店員がノイローゼになって辞めてしまいました。彼女は子ども好きだったので、遊び場に放置される子どもたちを見ていつも心を痛めていました。彼女は、とても顧客あたりがよく、やめた月は例年に比べて、売上が1割弱落ちました。年間に直せば300万円くらいの損害の計算になります。
7. なにより気になっているのは、大人が責任を持って見ていないので、子どもに事故が起きそうなことです。事故が起きて、たまたま近くにいた岡田玩具店の従業員に責任がなすりつけられたらたまったものではありません。
8. 子ども遊び場ゾーンは、岡田玩具店の品物を購入されたお客さんがお使いの場合や、ここで岡田玩具店の商品で遊んだ子どもさんが気に入り、おやごさんがお帰りの際に、立ち寄られ、商品を購入されるということもあります。

子どもの遊び場事件

G 百貨店側の秘密事項

1. G 百貨店は会社としてはまずまず堅調です。増床も計画中です。
2. おもちゃ売り場のある 4 階はフリースペースもあり、全体としては業績が低迷しており、今後どのようにフロアを活用すべきかがいつも議論になっています。
3. 4 階のなかでは、岡田玩具店は貴重な集客力があり、客単価も高いためぜひ残って欲しい存在です。
4. 子ども遊び場ゾーンは、1 年半前に赴任したフロアマネージャの打ち出した目玉策であり、彼の面子があるのでこれを閉鎖することはできませんし、現に、子どもさんでにぎわっています。このフロアマネージャの任期はあと 1 年半あります。
5. 原則としてフロア毎の採算性を計算しているので、業績が悪い 4 階において専従の人材を補填するのは難しいのが現実です。
6. 2、3 階の婦人服売り場はドル箱の扱いであり、30 台から 40 台の子持ちのミセスの市場開拓は課題になっています。ミセスがお子様を子ども遊び場ゾーンに残されてお買い物をなさることもあると思います。

※ あなたは、G 百貨店の役員です。フロアマネージャは部下に当たります。
あなたは、当面、現場を掌握しているフロアマネージャをそのまま使うことが求められています。

ワークシート
本音と建前

	岡田玩具店	G百貨店
建前 (表面に出てくる 要求は..)		
本音 (実は..)		

ワークシート参考例

本音と建前

	岡田玩具店	G百貨店
建前 (表面に出てくる 要求は・・)	<ul style="list-style-type: none"> 子ども遊び場の面倒(管理責任)はG百貨店がみて欲しいそうでなければ、遊び場はいらない。 閉鎖してほしい 1人辞めた損害に配慮してほしい 	<ul style="list-style-type: none"> 4F は採算性がとれていないので配慮できない。 撤去できない。遊び場は集客の為。 テナントの申し出をすべて反映することは難しい
本音 (実は・・)	<ul style="list-style-type: none"> PR のために遊び場はよい。 最終的には面倒みなければいけないかもしれないが、コスト負担して欲しい。 ゾーンを存続させたいが、責任問題は負いかねるので配慮して欲しい。 テナントの申し出をいちいち聞けない事情は理解できる。 百貨店を出て行くつもりまではない。 	<ul style="list-style-type: none"> 遊び場とおもちゃ売場はセットなのだから遊び場はほしい 事故が起きる可能性については、百貨店としても心配である。百貨店にもリスクがある。 岡田玩具店には、同百貨店に残って営業を続けてほしい。しかし、他店に対して特別扱いもしたくない。 フロアマネージャの面子があるのですぐには変えにくい。