

CJRP Discussion Paper Series

# 裁判に対する高齢者の満足を 規定する要因

—特に期待との関係で—

藤田政博

関西大学社会学部

No.5

March 2021

超高齢社会における紛争経験と司法政策

Civil Justice Research Project: CJRP

## 裁判に対する高齢者の満足を規定する要因：特に期待との関係で

関西大学社会学部 藤田政博

### 〔要旨〕

本稿は、裁判利用者の満足度を規定する要因のうち、期待との関係を分析した。具体的には、従来から満足度に大きな影響及ぼすことがわかっている結果の有利さ、手続き的構成日の2つの要素に加えて期待の要因を投入し、満足度を従属変数とする重回帰分析を行った。

いずれの分析でも、結果の有利さと手続的公正認知は満足度に有意な影響及ぼし、従来の知見が確認された。一方、満足度に関しては、和解事件と判決事件を分けて分析した結果、判決事件においては紛争の早期解決が、和解事件においては相手との関係修復の期待が満足度に影響していた。高齢者と非高齢者を分けた分析では、高齢者は非高齢者と異なり、相手に非を認めさせることへの期待が判決事件和解事件のいずれにおいても満足度に影響していた。

### サービス利用における満足度の重要性

一般に、消費者行動の研究において消費者の満足度は重視されている。それは、消費者を対象とする商業活動は最終的には消費者に満足を提供することで存続が可能になるからである。

消費者を対象とする商業活動は、消費者に対して物やサービスを提供して対価を得る活動であるが、消費者は物やサービスの購買自体が目的なのではなく、購入することによって最終的には自己の問題を解決しようとしているといえる。例えば消費者が食料品を購入する場合、それは自己や家族等の生命を維持するとともに舌や目を喜ばせるという問題を解決するためといえる。また、消費者が教育サービスを購入する場合、自分や家族の知識や必要なスキル向上という課題の解決のためといえる。

そして自分の問題が解決し、満足したことに納得して対価を支払う。したがって、消費者のような取引の相手から対価を受け取って商業活動を継続しようとする場合、取引相手や消費者の満足が得られるかどうかは、その商業活動が成り立ちかつ継続するかどうかを見極める上で重要な指標となる。

仮に物やサービスの提供者が約束通りのものを提供したとしても、消費者の問題を解決せず、満足しなかった場合、それは消費者の支持を失ってビジネスを継続する事は難しくなるだろう。消費者の購入頻度が低い商品の場合、当該消費者の直接体験によってものやサー

ビスの良し悪しを判定することは難しくなる。例えば、引っ越しや結婚式場などの場合、消費者は利用の頻度が数年から数十年に1回と考えられ、直接体験によって業者を選択するほどの情報を蓄えることは困難である。

その場合、その事業者の評判が重要な役割を果たすことになる。評判は、顧客満足・顧客のロイヤリティ・顧客からの信頼に影響する重要な変数である(Gul 2014)。事業者の提供するものやサービスを購入して課題が解決されたと感じる消費者が多ければ、そのような評価を他者に伝えるだろう。発信した消費者は、他者にそのように言ったことが認知的不協和(Festinger & Carlsmith 1959)とコミットメント(Becker 1960)を生起させ、自分が発した内容の評判に沿った評価を自己の内部で生成・維持するだろう。

一方、他者に伝えられた評判はひろがり、消費者の信頼を醸成する(Jarvenpaa et al. 2000)。それをもとに新たに購入する消費者が増えるだろう。この場合、既存の消費者を満足させることが良い評判の獲得に繋がり、それが広がるのが新しい消費者の獲得につながる。それによって商業活動の継続・拡大が可能になるといえる。特に現在は、インターネットによって評判情報が容易に拡散できるためとくに重要になっていると言える。また、人類が昔から活用してきた対人ネットワーク等による口コミも重要な役割を果たす(Hajli et al. 2014)。

以上のように、広く社会に対してものやサービスを提供しようとする場合、提供相手が満足したかどうかは、提供活動が維持・拡大していくかどうかにおいて重要なポイントとなる。

### 裁判利用における満足度の重要性

民事裁判は国家権力によって提供されているものであり、一般の商業活動とは異なる面も多い。しかし、広く社会において紛争解決というサービスを提供しているという点では一般の商業活動と重なる面を持つ。

そして、民事裁判の利用者も、消費者としてモノやサービスの提供者を訪ねる際と同様、解決したい問題を抱えていること、そのために何らかのコストを払って裁判所を訪れている。したがって、自ら解決したい問題を裁判所に持ち込み、最終結果が出た際に、それに対して満足や不満足を感じると考えられる。

頻繁に消費する消費財の販売とは違い、一般の市民にとって裁判所の利用は購入頻度の低い商品の購買行動に似ていると考えられる。購入頻度が高い商品の場合、消費者にとって重要な商品であり、「中心ルート」(Petty & Cacioppo 1986)で慎重に情報を処理する一方、購入頻度が低い商品の場合、消費者にとって情報を処理するだけの能力がなく、「周辺ルート」で情報を処理することになる(Kang & Namkung 2019)。したがってサービス提供者につ

いての非本質的な印象情報や評判情報によってサービスの質を推し量ることになる。

裁判に関する評判情報は裁判に関わる人によって独占されているといえる。この点も通常の少額消費財とは異なり、代理人弁護士等、裁判の代理を繰り返し行う時運物を通じて評判情報を取得する必要があるという点で、一般に広く供給される消費財等と異なっていると言える。

また、もともと購入頻度が低い商品の場合、再度購入しないことによって不満を表明することもできない。商品やブランドに対する満足度は、再購入意欲や再購入行動に影響する(LaBarbera & Mazursky 1983)。民事訴訟利用調査でも、裁判サービスの再購入意欲について尋ねられているが、実際にその可能性はいわゆるリピートプレイヤー以外には多くないと考えられるため、繰り返し購入される少額消費財における同様の調査の結果とは少し分けて考える必要があると思われる。

更に特殊な事情として、裁判サービスの提供が国家によって独占されているということがある。したがって、裁判にしかできないことを求めて訴訟利用者が裁判所にやってきた場合にはサービス提供者を選択する余地がない。

しかし、紛争解決や調停という意味では、各種ADRのほか、地域や関連組織の有力者による仲裁といったインフォーマルなサービスの利用もありうる。また、遵法性を度外した場合には反社会的勢力を利用して紛争の解決を図るという手段もあり、あまりにも裁判利用者の満足度が低い場合には、紛争を抱えたものがそのような方法を選択することもありうるかもしれない。

このように、自らの体験や評判情報によってサービスの質を判断できず、再利用の可能性が低いのが裁判というサービスの、一般商品に比較した場合の特徴であると言える。

以上のような特徴のため、裁判というサービスが利用されるには、利用者および潜在的利用者からの信頼およびそこから醸成される裁判に対する期待が必要であると考えられる。なぜなら、裁判に対する信頼があることで、上記の情報の不足があつたとしても裁判を利用することで自らの望む状態を手に入れられるだろうという期待が発生し、期待が生ずることで裁判を利用しようという一歩を踏み出すことが可能になるからである。

以上のように裁判の利用においては期待が鍵となるファクターの一つであると考えられる。ただし、期待と満足度の関係では一筋縄ではいかに。以下では裁判の満足度に影響を与えるであろう主観的要因である期待について検討する。

### 裁判に対する満足度を規定する要因

裁判に対する満足度を規定する要因には、結果の有利さ(藤田ほか 2010)や手続きの公正さ等が挙げられている。

従来は裁判や和解の結果が有利なものであれば、裁判制度利用者はその制度に対して満足すると考えられていた。しかし、ティボーとウォーカーを端緒とする裁判手続に関する社会心理学的研究の結果、手続に関わった人々は、結果が自分にとって有利かどうかとは別に、手続中で自分が公正に扱われたかどうかを評価していることがわかった(Thibaut & Walker 1975)。そして、その後、手続的に公正が達成されていることは当該手続に関する満足度をも規定することがわかった。

ティボーとウォーカーは刑事裁判から手続的公正の社会心理学的研究を始めたが、その後、刑事裁判だけではなく、民事裁判や和解においても手続的公正は重要な要素であることがわかった。

以上のように、裁判に対する満足度を規定する要因として、これまでの研究では、結果の有利さと手続的公正という重要な2つの変数の影響が示されてきた。

## 満足と期待

本稿では、以上の2つの変数に加えて、重要な要因として訴訟利用者の「期待」の導入を提案したい。

心理学においては、対象の認知について期待の影響があることが知られている。たとえば、我々は対象を認知する枠組みとしてのスキーマを持っており、スキーマに基づく予測を行いながら対象を認知する(Pezdek et al. 1989)。その際の予測は一種の期待と言える。また、対人認知においては期待効果(expectancy effect)が広く知られている。これは、認知者が認知対象の人物に対してどのような期待を抱いていたかによって、認知対象人物の全く同じ行動を見ても性格特性等の認知内容が大きく異なることである。期待効果は、「あたたかい」「つめたい」等の対人認知の基本的次元において比較的頑健に見られる(Kelley 1950)ことが知られている。

このように、人の認知には期待が大きく作用するが、消費者行動の研究の文脈においては、顧客が事前に抱いていた期待がプロダクトの評価に影響することが示されている(Olson & Dover 1979)。すなわち、顧客はものやサービスの提供者との取引関係に入る前に、提供者との情報の直接のやり取りや提供者について他者から聞いた評判、広告等によって形成された提供車に関するイメージに従って、提供者の提供するものやサービスの水準について期待を形成する。この期待が良い意味あるいは悪い意味で裏切られるとそれが製品の評価に影響する。すなわち、提供者が顧客の期待を超えたサービスや製品の提供に成功した際に特に満足度が高くなる。また、この期待は顧客がこれまでの購買行動の中で相互作用を行ってきた過去の提供者の提供してきたものやサービスの水準によっても影響を受けると考えられる。

そして、期待と顧客満足について調査したHabel et al. (2016)によると、顧客の事前の期待が高い場合に提供者のパフォーマンスに注意が向くと満足度が低くなることを確認している。一方で、期待が低い場合には顧客満足度は比較的容易に高まる。ただし、期待が低い場合には、顧客はそもそも提供者の提供するものを評価する能力と動機づけにかけることが多いため、その場合は顧客が評価を放棄することによって、顧客満足度が高まらない、あるいは「どちらともいえない」「わからない」の回答が増えることがある。

このように、心理学的に見ると、人の認知は事前の期待によって影響を受ける。それは、何らかのものやサービスの提供を受ける際にも変わらない。

以上をもとに考えると、裁判利用も、紛争解決という一種のサービス利用であるという側面を持つ。紛争を抱えた当事者は、その紛争に関しての行き詰まりをなんらかの形で打開することを期待して裁判所を利用すると考えられる。

そのように考えると、裁判利用における利用者の期待と満足度の関係は意義のあるものと考えられる。

応用心理学の文脈においては、国家が提供する困りごと解決という、提供者が特殊な分野の顧客の期待と満足の関係をみる研究として、意義のある分析と考えられる。

なお、裁判の原告や被告を、一般の消費財やサービスの提供を受ける消費者と同列に論じられるかということは別途問題にされるべきである。教育や医療を市場における消費財の交換と完全に同じように考えることには弊害を伴う。同様に、裁判という特殊な役務については消費財と完全に同じように考えることには弊害を生ずるであろう。本稿ではその点に関しては留保しつつ、一般的役務と重なる部分についてのみの議論してこの後の論を進めていきたい。

## 訴訟利用における満足と期待

以上のように、訴訟利用者における期待と満足の関係の分析が意義のあると考えられる。そこで、今回の調査において予想（期待）よりも裁判についてどう感じたかと満足度の関係を見て、裁判においてはそれが成り立つのかを検討する。

なお、裁判に関する期待の分析は、前回の民事訴訟調査においても行われた(垣内2010)。この分析では10の期待項目の因子分析と原告・被告の場合の期待に関する回答値の異なりが検討されている。今回も因子構造が維持されているかどうかの検討は必要になると思われるが、本先行研究の分析では、期待との関係については分析されていなかった。

本稿の法社会学分野における貢献は、民事訴訟の利用者の期待の分析に関して新たな視点を加えることにある。

## 本稿における分析の視点

以上より、本稿では訴訟利用者の期待と満足度がどのように関係しているのかを見ていくことを基本的な視点とする。

その上で、満足度を測定した変数を従属変数とした重回帰分析を用いる。そして、今回のプロジェクトにおける関心から、高齢者という視点を含めた考察をしていきたい。具体的には、期待が満足度に影響する影響の仕方は高齢者とそれ以外で異なるのかを検討する。

### 分析

以上の問題関心を元に重回帰分析を行った。従属変数としたのは、全体的満足度（問32）であった。一方、独立変数としたのは、結果の有利度、裁判への事前の期待、手続的公正評価とし、さらに統制のために生年と性別を分析に投入した。

上記で投入した独立変数は、それぞれ事前の検討で見た結果の有利さ、当事者の期待、手続の公正さの3つの要素に対応している。先行研究において結果の有利さと手続の公正さが議論の対象となっており、さらに本稿の分析で当事者の期待が加えられたことに対応している。

結果の有利度に関しては、事件の種類によって質問項目とそれに対応してデータ上の変数が異なっていた。判決事件では判決の勝訴度（問29(4)）、和解事件では和解の勝訴度（問30(1)）であった。これらは質問としては異なっていたが、いずれも回答の尺度は同一であったため、分析上は同じように扱った。

裁判への事前の期待としては、問14の(1)から(11)の11項目の個別の質問をそれぞれ独立変数として投入した。というのは、これらの変数はそれぞれ個別性の高い内容について尋ねており、複数の質問項目をたばねて分析するのに適さなかったからである。

そして、手続的公正評価としては裁判官評価を用いた。これは、裁判における手続の主宰者は裁判官であり、裁判官がどのように訴訟指揮を行い、また当事者および代理人を扱うかが回答者にとって裁判の手続的な公正知覚を決定する要因であると考えられるからである。

裁判官評価は問41の(1)から(8)の8項目であったが、これらの質問は共通する要素を尋ねている質問であり、実際に信頼性係数の推定値を計算すると $\alpha = .95$ 、 $\omega = .95$ であり、かなり高い数値を示した。そこで、問41の8項目は一因子であると考え、これらの得点を合計した合成得点を手続的公正評価得点として分析に投入した。

分析で独立変数、特に問14(1)から(11)のうち有意な変数を選択するに当たってはステップワイズ法を用いた。

## 結果

重回帰分析の結果は次の通りであった。判決事件と和解事件では独立変数が異なるため、それぞれ別の表として報告する。

### 判決事件の重回帰分析の結果

まず、判決事件の表1 からみると、重回帰のモデル自体は  $F(5, 61) = 31.11$ ,  $p < .001$  で有意である。調整済み $R^2$ は.70でかなり高い結果を示している。各独立変数の効果を見ると、結果の有利度、手続的公正評価ともに有意であった。

また、裁判の事前の期待について見ると、ステップワイズの結果残ったのは問14(3)であった。この質問は「裁判を起こすことを決めたとき、裁判に何を期待しましたか。」という問14全体の質問のあとで「紛争を早く解決すること」という項目に対する回答であった。

すなわち、紛争の早期解決を期待したことが判決事件の満足度に影響があった。なお、問14は全て5件法による回答で数値が小さくなるほど期待が強いという方向の回答であった。全体的満足度の問32も同じ尺度での回答であったから、事前に早期解決の期待をしていないほど満足度が高くなるという結果であった。

なお、結果の有利度と手続的公正評価については独立変数の係数の符号が正になっており、結果が有利なほど、また手続的に公正であると感じられるほど満足度が高かった。

表1 判決事件において満足度を従属変数とする重回帰分析の結果

独立変数	係数	<i>t</i>	<i>p</i>
勝訴の度合い	0.39	4.96	0.00
手続的公正	0.08	5.79	0.00
期待: 紛争を早く解決	-0.20	-2.26	0.03
生年	0.00	-0.42	0.68
性別	-0.14	-0.59	0.56
(切片)	7.50	0.47	0.64
	<i>F</i>	<i>p</i>	調整済み $R^2$
モデル	31.11	0.00	0.70

### 和解事件の重回帰分析の結果

次に和解事件の重回帰分析の結果の表2を見ると、モデル自体は  $F(5, 54) = 10.38$ ,  $p < .001$  で有意である。また、調整済み $R^2$ は.59で高かった。各独立変数の効果を見ると、結果の有利度、手続的公正評価ともに有意であった。

また、裁判の事前の期待について見ると、ステップワイズの結果残ったのは問14(5)であ

った。この質問は問14の質問項目の中で「相手との関係を修復すること（仲直り）」について尋ねた項目に対する回答であった。

この項目の係数を見ると正になっており、関係修復の事前の期待が高いほど和解への満足度が高いことが示された。

なお、結果の有利度と手続的公正評価については、判決事件と同様に、結果が有利なほど、また手続的に公正であると感じられるほど満足度が高かった。

表2 和解事件において満足度を従属変数とする重回帰分析の結果

独立変数	係数	t	p
勝訴の度合い	0.33	3.41	0.00
手続的公正	0.07	4.54	0.00
期待: 相手との関係を修復すること（仲直り）	0.26	3.57	0.00
生年	-0.01	-1.27	0.21
性別	0.03	0.13	0.90
(切片)	18.58	1.23	0.22
	F	p	調整済みR <sup>2</sup>
モデル	17.83	0.00	0.59

#### 高齢者と非高齢者に向けた分析

本稿では分析時点で65歳以上、つまり1956年よりも前に生まれた回答者を高齢者とし、1956年以降に生まれた回答者を非高齢者とした。

そのうえで、判決事件と和解事件に関し、高齢者と非高齢者のそれぞれについて、裁判への満足度を従属変数とし、裁判の結果・期待・手続的公正評価・生年・性別を独立変数として強制投入した重回帰分析を実行したところ、以下のような結果となった。

表3と表4に示した判決事件では非高齢者・高齢者とも、満足度に結果と手続的公正評価は有意な影響があった。

期待に関してみると、非高齢者では社会正義実現・早期解決に関する期待が符号は逆であったが有意な影響を及ぼしていた。一方、高齢者では、期待に関してみると相手に非を認めさせることについての期待が傾向有意 ( $p = .08$ ) であった。

表3 (非高齢者のみ) 判決事件において満足度を従属変数とする重回帰分析の結果

独立変数	係数	t	p
勝訴の度合い	0.36	2.95	0.01
手続的公正	0.08	3.42	0.01
期待:社会正義を実現すること	0.48	2.41	0.03
期待:自分の権利を守ること	-0.27	-0.72	0.49
期待:紛争を早く解決すること	-0.41	-2.35	0.04
期待:相手と話し合いの場をもつこと	0.07	0.32	0.75
期待:相手との関係を修復すること(仲直り)	-0.27	-1.01	0.33
期待:(裁判によって)白黒をはっきりさせること	0.06	0.17	0.87
期待:自分の利益を守ること	-0.11	-0.33	0.75
期待:相手をこらしめること	-0.15	-0.51	0.62
期待:相手に非を認めさせること	0.19	0.67	0.52
期待:裁判官に話を聞いてもらうこと	0.04	0.21	0.84
期待:事実関係をはっきりさせること	-0.47	-1.33	0.21
生年	0.00	-0.42	0.68
性別	-0.04	-0.59	0.56
(切片)	10.04	0.22	0.83
	F	p	Adj. R2
モデル	31.11	0.00	0.70

表4 (高齢者のみ) 判決事件において満足度を従属変数とする重回帰分析の結果

独立変数	係数	t	p
勝訴の度合い	0.36	2.72	0.01
手続的公正	0.05	2.01	0.06
期待:社会正義を実現すること	-0.28	-0.98	0.34
期待:自分の権利を守ること	0.34	1.14	0.27
期待:紛争を早く解決すること	-0.04	-0.22	0.83
期待:相手と話し合いの場をもつこと	0.10	0.73	0.48
期待:相手との関係を修復すること(仲直り)	-0.31	-1.61	0.12
期待:(裁判によって)白黒をはっきりさせること	-0.11	-0.51	0.62
期待:自分の利益を守ること	0.21	0.80	0.43
期待:相手をこらしめること	-0.03	-0.22	0.83
期待:相手に非を認めさせること	-0.54	-1.85	0.08
期待:裁判官に話を聞いてもらうこと	-0.22	-1.20	0.24
期待:事実関係をはっきりさせること	0.62	1.22	0.24
生年	-0.06	-1.25	0.23
性別	0.22	0.51	0.62
(切片)	115.05	1.27	0.22
	F	p	Adj. R2
モデル	8.00	0.00	0.74

そして表5と表6に示した和解事件では、非高齢者の独立変数で有意な効果を持っていたのは結果の有利さと手続的公正評価のみであり、期待が有意な効果を持つことはなかった。さらに高齢者では、いずれも傾向有意であるが、結果の有利さとともに、社会正義実現、相手に非を認めさせることが満足度に効いていた。手続的公正評価についてはpが0.1を超え、傾向有意とも言えない結果となった。

表5 (非高齢者のみ) 和解事件において満足度を従属変数とする重回帰分析の結果

独立変数	係数	t	p
勝訴の度合い	0.44	2.63	0.02
手続的公正	0.07	3.07	0.01
期待:社会正義を実現すること	-0.03	-0.20	0.85
期待:自分の権利を守ること	0.24	0.80	0.43
期待:紛争を早く解決すること	-0.13	-0.71	0.48
期待:相手と話し合いの場をもつこと	0.05	0.32	0.76
期待:相手との関係を修復すること(仲直り)	0.19	1.39	0.18
期待:(裁判によって)白黒をはっきりさせること	-0.30	-0.99	0.33
期待:自分の利益を守ること	-0.26	-1.43	0.17
期待:相手をこらしめること	-0.06	-0.46	0.65
期待:相手に非を認めさせること	-0.15	-0.71	0.49
期待:裁判官に話を聞いてもらうこと	-0.05	-0.37	0.72
期待:事実関係をはっきりさせること	-0.07	-0.28	0.78
生年	-0.02	-0.96	0.35
性別	-0.25	-0.81	0.43
(切片)	37.08	0.99	0.33
	F	p	Adj. R2
モデル	3.50	0.00	0.51

表6 (高齢者のみ) 和解事件において満足度を従属変数とする重回帰分析の結果

独立変数	係数	<i>t</i>	<i>p</i>
勝訴の度合い	0.50	1.98	0.09
手続的公正	0.08	1.85	0.11
期待:社会正義を実現すること	0.42	2.32	0.05
期待:自分の権利を守ること	-0.29	-0.73	0.49
期待:紛争を早く解決すること	-0.29	-0.96	0.37
期待:相手と話し合いの場をもつこと	0.06	0.28	0.79
期待:相手との関係を修復すること(仲直り)	0.04	0.15	0.89
期待:(裁判によって)白黒をはっきりさせること	0.02	0.05	0.97
期待:自分の利益を守ること	0.45	1.18	0.28
期待:相手をこらしめること	0.16	0.75	0.48
期待:相手に非を認めさせること	-0.51	-1.95	0.09
期待:裁判官に話を聞いてもらうこと	0.43	1.44	0.19
期待:事実関係をはっきりさせること	-0.02	-0.04	0.97
生年	-0.19	-0.49	0.64
性別	0.27	0.51	0.63
(切片)	37.98	0.47	0.65
	<i>F</i>	<i>p</i>	<i>Adj. R2</i>
モデル	4.33	0.03	0.69

### 判決事件・和解事件の期待の平均値

なお、各事件類型において、上記で独立変数として残った期待の平均値は次の通りである。判決事件に関して、早期解決に関する平均値とSDは1.86 (1, 15)、関係修復に関する平均値は4.31 (1, 11)であった。一方、和解事件の回答者については、早期解決に関する回答の平均値は1.76 (.94)、関係修復についての期待値の平均は4.00 (1.35)であった。

この平均値が判決・和解のグループ間で有意に異なるかを検定したところ、早期解決の期待(問14の(3))については $F(1, 372) = .89, p = .35$  で有意差はなかった。相手との関係修復については、 $F(1, 348) = 5.36, p = .02, \eta^2 = .02$  で有意な差があった。つまり、事件の早期解決についての期待はいずれのグループでも変わらないが、和解事件の当事者は当初から関係修復の期待をより高く持っていた。

なお、いずれも、数値が大きいほど期待しないという方向の回答になっていた。

### 考察

上記で示した重回帰分析の結果によると、判決事件における期待と満足の関係は、事前の期待が低いほど満足度が高い、というものであった。それに対して、和解事件においては事前の期待が高いほど満足度が高いというものであった。

このように、期待の高低と満足度の高低の関係が逆であった。これはなぜなのであろうか。

前者の期待の内容は紛争の早期解決、後者の期待は相手と仲直りすることであり、期待の内容が異なっている。これが理由の一つであると考えられる。

もう一つ考えられることとしては、判決事件と和解事件の当事者の事件や裁判に対する考

え方の違いである。

判決事件は、最終的に判決が出た事件であるが、多くの場合は判決に至る前に和解をしようとすればそのチャンスはあったと考えられる。

しかし、そのチャンスを用いずに相手方当事者との対決を解消することができず、最終的に判決に至ったと考えられる。そう考えると、期待の内容としては相手と仲直りすることは含まれていないのはもったいである。

それに加えて、Habel et al. (2016)によると、顧客の事前の期待が高い場合に提供者のパフォーマンスに注意が向くと満足度が低くなることを確認している。一方で、期待が低い場合には顧客満足度は比較的容易に高まる。ただし、期待が低い場合には、顧客はそもそも提供者の提供するものを評価する能力と動機づけにかけることが多いため、その場合は顧客が評価を放棄することによって、顧客満足度が高まらない、あるいは「どちらともいえない」の回答率が高まる。

これについて考察すると、判決については早く紛争状態から脱出したいというニーズが当事者に生じているのに対し、和解事件では最終的に話し合いで解決できた程度には相手との関係性が保たれている。

したがって、両事件において期待の内容が異なるのはある意味当然であると考えられる。

そして、判決事件では裁判所が判決さえ出してくれば早期に事件に巻き込まれた状態から脱出でき、それは裁判所の裁判運営だけで（相手の出方に関係なく）できると当事者は考えているであろうから、裁判所は通常どおりの訴訟指揮に基づいて他の事件と同じような期間で判決まで出したとしても、当事者の事前の期待が高ければ高いほど期待外れに感じて満足度が低くなるのであろう。

それに対して、和解事件では重要な役割を果たすのは相手方当事者であり、裁判所はその仲介的立場に立つことになる。また、相手方とも完全に関係が切れているわけでもない。そのため、期待は相手方に対する期待になると共に、紛争の相手方の出方は自分や裁判官が完全にコントロールできるわけでもない。この場合、相手方にたいする期待の高さは、つまりこの当事者にとっての相手方との関係の良さを主観的に反映した物であろうと思われる。

以上より、和解事件においては、関係修復に対する相対的な期待の高さは当事者の主観的な相手方との関係の良さを反映したものと考えられる。そのため、和解事件の当事者の中で悪くない関係である相手方と期待通りに和解できれば高い満足を感じる一方、和解事件の当事者の中でもすでに相手方との関係が悪くなっていて関係修復が期待できないという主観的認知を持っている当事者にとっては、低い期待は関係改善に大して感じる価値の低さを反映している物と考えられ、和解をしても相手方との関係自体に対する価値をそれほど感じなかったために満足度も低かったのではないかと考えられる。

さらに、高齢者と非高齢者をそれぞれ分けた分析では、判決事件では非高齢者が社会正義

実現を期待していたほど、また早期解決を期待していなかったほど満足度が上がっていた。高齢者は相手に非を認めさせることを期待していなかったほど満足度が上がっていた。

これは、判決書においては敗訴する方に対して敗訴するだけの十分な理由があることを裁判官が説明するために書き込むからではないかと思われる。それが勝訴した非高齢者には正義に則った正しい判決を感じられ、高齢者には相手の非を認めさせることができた結果と受け止められたのであろう。同じ勝訴判決を受けても、非高齢者と高齢者においては社会規範というマクロな観点からみるか、紛争当事者同士で相手に非を認めさせるかというミクロな観点が重点を占めるかの違いがあることは興味深い。

一方、和解事件においては、非高齢者は結果と手続的公正のみが満足に影響する一方で高齢者は社会正義の実現と相手に非を認めさせることが影響していた。

この結果から、非高齢者は和解事件では正しいか否かは曖昧になったとしても落としどころをみつけて妥協するという和解的解決をよく理解する一方で裁判における正しさを諦めるのに対し、高齢者は社会正義の実現を期待する一方で相手に非を認めさせることに期待しないほど満足度を高く回答していた。高齢者は紛争における正しさの実現という要素に関し、和解においても期待を持ちあるいは気にかけていた事がうかがわれる。

以上は年齢の効果か世代の効果かは今回のデータからは分離できないものの、非高齢者と高齢者において判決や和解に対して期待するものが異なることを示唆する。

以上より、裁判に対する満足度という指標に対する影響であっても、当事者の期待や相手方との人間関係に対する了解の在り方に伴って裁判という場に対する認知の仕方と焦点を当てる点が異なり、それによって満足度の規定因とその動き方の方向性が変わってくると考えられる。

これは、訴訟という人間関係が重大な要素となっている事物を扱う社会的サービスの主観的効用のありかたを考えるに当たっては、その人間関係の認知の仕方と方向性について心理学的要素を十分に加味しながら考察を加えていくことが必要であることを示していると考えられる。

#### 〔文献〕

Becker, Howard S. (1960) "Notes on the Concept of Commitment," 66 *American Journal of Sociology* 32–40.

Festinger, Leon, & James M. Carlsmith (1959) "Cognitive Consequences of Forced Compliance.," 58 *The Journal of Abnormal and Social Psychology* 203–10.

藤田政博 ほか (2010) "第13章 本人訴訟の当事者からみた民事訴訟とは," in 菅原郁夫 ほか., (編), 利用者が求める民事訴訟の実践: 民事訴訟はどのように評価されているか. 日本評論社.

Gul, Roshana (2014) "The Relationship between Reputation, Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty," 4 *Journal of Public Administration and Governance* 368–87.

- Habel, Johannes, et al. (2016) "When Do Customers Get What They Expect? Understanding the Ambivalent Effects of Customers' Service Expectations on Satisfaction," 19 *Journal of Service Research* 361–79.
- Hajli, Nick, et al. (2014) "Social Word of Mouth: How Trust Develops in the Market," 56 *International Journal of Market Research* 673–89.
- Jarvenpaa, Sirkka L., et al. (2000) "Consumer Trust in an Internet Store," 1 *Information Technology and Management* 45–71.
- 垣内秀介 (2010) "第5章民事訴訟の機能と利用者の期待," in フット, ダニエル・H・太田勝造, (編), 裁判経験と訴訟行動. 東京: 東京大学出版会.
- Kang, Jee-Won, & Young Namkung (2019) "The Information Quality and Source Credibility Matter in Customers' Evaluation toward Food O2O Commerce," 78 *International Journal of Hospitality Management* 189–98.
- Kelley, Harold H. (1950) "The Warm-Cold Variable in First Impressions of Persons," 18 *Journal of Personality* 431–39.
- LaBarbera, Priscilla A., & David Mazursky (1983) "A Longitudinal Assessment of Consumer Satisfaction/Dissatisfaction: The Dynamic Aspect of the Cognitive Process," 20 *Journal of Marketing Research* 393–404.
- Olson, Jerry C., & Philip A. Dover (1979) "Disconfirmation of Consumer Expectations through Product Trial," 64 *Journal of Applied Psychology* 179–89.
- Petty, Richard E, & John T Cacioppo (1986) "The Elaboration Likelihood Model of Persuasion," 19 *Advances in Experimental Social Psychology* 123–205.
- Pezdek, Kathy, et al. (1989) "Memory for Real-World Scenes: The Role of Consistency with Schema Expectation," 15 *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition* 587–95.
- Thibaut, John W, & Laurens Walker (1975) *Procedural Justice: A Psychological Analysis*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates; New York: distributed by the Halsted Press Division of Wiley.