

CJRP Discussion Paper Series

トラブルの終結

阿部昌樹

大阪市立大学法学研究科

No.3

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

トラブルの終結

阿部昌樹

〔要旨〕

本稿では、紛争経験調査によって得られたデータに基づいて、人々が日常生活において遭遇するトラブルは、どのようにして終結するのかを概観するとともに、トラブル終結パターンの相違は、トラブル経験それ自体やトラブル経験を経た後の現状に対する評価に、どのような影響を及ぼすのかを検討する。

トラブルの多くは、相手方との直接の話し合い、要求の断念、相手方との関係の切断や終了によって終結しており、裁判所等の第三者機関の関与（訴訟や調停等）によって終結したケースは少数にとどまっている。

また、一般的な傾向としては、トラブル発生当初に望んでいたことが、トラブル終結時に実現できていれば、トラブル終結後の現状に対する満足度は高くなるが、少数ではあるが、望んでいたことが実現できていないにもかかわらず現状に満足している者や、望んでいたことが実現できているにもかかわらず現状に満足していない者もいる。

望んでいたことが実現できていないにもかかわらず現状に満足している者には、自分の側から相手方との関係を切断または終了することによってトラブルを終わらせた者の占める割合が高い。この事実は、相手方との不快な関係が消滅したことへの満足感に、自らのイニシアティブで主体的にトラブルを終結させたことへの満足感や、追加的な被害の発生をくい止められたところへの満足感が相俟って、トラブルが終結した後の現状に対する満足度を高める可能性が高いことを示唆している。

これに対して、望んでいたことが実現できているにもかかわらず現状に満足していない者には、トラブルが発生してから終結するまでの期間に、大きな精神的ないしは身体的な負担を強いられたのではないかと想定される者が多い。そうした人々は、たとえトラブルの解決として望んでいたことが実現できたとしても、トラブルの継続期間中の経験が、トラブル終結後も「いやな思い出」として残存するために、トラブル終結後の現状に満足できなくなる可能性が高いのではないかと想定される。

1 はじめに

人々が日常的に経験するトラブルは、どれほど深刻なものであったとしても、いずれは終わりを迎える。しかしながら、その終わり方は様々である。トラブルの当事者双方の真摯な話し合いによって、円満な解決を迎えるトラブルもあるし、一方の当事者は話し合いを要望したが、他方の当事者は頑なにそれを拒絶し、その結果、話し合いを要望した当事者が、自らがトラブルの相手方に対して、そのトラブルへの対応として欲しいと望んでいたことは何もなされないままに、それ以上相手方に話し合いを要望し続けたとしても無駄であると判断し、要望することを止めることによって終結するトラブルもある。後者のような事例においては、それでいったんはトラブルが終結するものの、トラブルの火種は残り続け、何かのきっかけで再燃するということが、起こりうる。トラブルの終結パターンとしては、

他にも、訴訟、仲裁、調停のような第三者が介入する手続を経て、その第三者の援助によって当事者間に合意が形成され、あるいは、第三者がトラブルの両当事者に対して強制力を有する解決策を示し、その解決策に不満を感じている当事者もそれを受諾することを余儀なくされることによって終結するというパターンも想定される。

そうした各種のトラブル終結パターンは、どの程度の頻度で現実化しているのでしょうか。様々なタイプのトラブルの当事者によって選択されている、あるいは、様々なタイプのトラブルの当事者が受け容れることを余儀なくされている、典型的なトラブル終結パターンというものがあろうか。また、トラブル終結パターンの違いは、トラブル経験それ自体やトラブル経験を経た後の現状に対するトラブル当事者の評価に、どのような影響を及ぼすのであろうか。本稿は、これらの問いに、紛争経験調査によって得られたデータの分析をとおして答えることを目的とするものである。

ただし、本稿においては、分析対象とするケースを、かなり絞り込んでいる。紛争経験調査においては、回答者に、回答者自身やその家族が最近5年間に経験した「トラブルや納得できないこと」のうち「もっとも重大だったもの」を1つだけ選択してもらい、その経緯や、その解決のために相談した専門家や専門機関について詳細に尋ねているが、本稿における分析は、選択された最も重大であったトラブルの主な当事者が、回答者自身であったケースを対象を限定している。トラブルの主たる当事者は回答者の家族であり、回答者自身は、その主たる当事者に助言をしたり、主たる当事者のために書籍やインターネット等を用いて解決策を調べたりしただけにとどまっているようなケースでは、トラブル経験を経た後の現状に対する評価は、そうした限られた経験のみを反映したものとなり、主たる当事者の評価とは異なった、トラブルの実質を十分に反映していないものとなっている可能性が高い。トラブル経験を経た後の現状に対する評価が、そのトラブル経験の全体を踏まえたものとなり、それゆえに、それぞれのトラブルの深刻さの程度を反映したものとなることが十分に期待できるのは、回答者自身がトラブルの主たる当事者であった場合であろう。また、トラブルがどのように終結したのかについて、最も鮮明に記憶しているのは主たる当事者であり、それ以外の者の記憶は、信頼性の低いものである可能性が高い。選択された最も重大であったトラブルの主な当事者が、回答者自身であったケースに分析対象を限定しているのは、そうした判断に基づいてのことである。

本稿はまた、既にトラブルが終結しているケースに、分析対象を限定している。この限定は、トラブルの終結パターンに焦点を合わせ、終結パターンの相違が、トラブル経験を経た後の現状に対する評価に及ぼす影響を分析するという本稿の目的との関係で、当然に行わなければならないものであり、その必要性についての説明は不要であろう。

以上のように、本稿では、回答者自身が最も重大だったトラブルの主たる当事者であり、かつ、回答の時点においてそのトラブルが既に終結していたケースに分析対象を限定しているため、本稿の分析対象は421ケースとなっている。

2 トラブルの終わり方、希望の実現度、現状への満足度

回答者自身が経験した最も重大だったトラブルが、どのように終結しているのかは、表1に示したとおりである。トラブルの終わり方として最も多いのは、相手方との直接の話し合

いによる終結であり、2番目に多いのは、回答者の側が要求をあきらめたことによる終結である。そして、様々な終結パターンを内包している残余カテゴリーである「それ以外のかたちで終わった」は除外して見るならば、3番目に多いのは、回答者の側が何らかのアクションを起こすことによって、相手方との関係を断ち切ることによる終結という順になっている¹。この3番目に多い紛争終結パターンは、紛争処理論においてこれまで、「回避 (avoidance)」という名称で呼び習わされてきたものである (Felstiner 1974; Felstiner 1975; Merry 1979; 樫村 1983)。訴訟や調停等の裁判所における手続や、裁判所以外の機関や専門家による斡旋や調停によってトラブルが終結したケースは、少数にとどまっている。

表1 トラブルの終わり方

| | N | % |
|------------------------|-----|------|
| 相手方との直接の話し合い | 128 | 32.1 |
| 裁判所の手続 | 16 | 4.0 |
| 裁判所以外の機関や専門家によるあっせん・調停 | 3 | 0.8 |
| 回答者の側が要求をあきらめた | 95 | 23.8 |
| 相手の側が要求をあきらめた | 19 | 4.8 |
| 回答者の側での関係の切断や終了 | 54 | 13.5 |
| 相手の側での関係の切断や終了 | 11 | 2.8 |
| 当事者の死亡 | 2 | 0.5 |
| 保険会社の仲介による解決 | 5 | 1.3 |
| それ以外のかたちで終わった | 66 | 16.5 |
| わからない・おぼえていない | 15 | — |
| 無回答 | 7 | — |

トラブルの終結パターンがどのようなものであれ、その結果、自らがトラブルの解決として望んでいたことが実現できたケースと、実現できなかったケースがある。たとえば、相手方との直接の話し合いによって、自分が望んでいたとおりの解決を相手方が受け容れる場合もあれば、それとは逆に、相手方が主張していた解決を、不本意であっても受諾することを余儀なくされる場合もある。同様に、裁判で勝訴する場合もあれば、敗訴する場合もある。そこで、紛争経験調査では、回答者に、トラブルの解決として「回答者が一番望んでいたこと」が実現できたかどうかを尋ねているが、その結果は、表2に示したとおりである。望ん

¹ この「回答者の側での関係の切断や終了」というトラブル終結パターンは、紛争経験調査において郵送された調査票には、選択肢として示されていなかった。調査後に、「それ以外のかたちで終わった」と回答した者の、終結パターンについての自由記述の内容を検討したところ、回答者の側から相手方との関係を切断もしくは終了させることによってトラブルを終結させたという趣旨の回答が、かなり多かったことから、アフター・コーディングの段階でこの選択肢を付け加え、「それ以外のかたちで終わった」を選択した回答者の一部を、この選択肢を選択した者として扱うこととしたのである。「相手の側での関係の切断や終了」、「当事者の死亡」、「保険会社の仲介による解決」も、同様にアフター・コーディングの段階で追加された選択肢である。

でいたことが実現できた者と、実現できなかった者とが、ほぼ同数という結果となっている。

表2 一番望んでいたことが実現できた程度

| | N | % |
|--------------|-----|------|
| ほとんど実現できた | 123 | 32.0 |
| ある程度実現できた | 54 | 14.1 |
| どちらともいえない | 39 | 10.2 |
| あまり実現できなかった | 36 | 9.4 |
| まったく実現できなかった | 132 | 34.4 |
| わからない／無回答 | 37 | — |

紛争経験調査ではさらに、トラブルの現在のあり方が、回答者にとって満足できるものであるか否かを尋ねている。トラブルが既に終結している回答者にとっては、この設問は、何らかの解決が実現された後の現状に対する満足度を尋ねるものとして受け止められたはずである。この設問に対する回答の分布は、表3に示したとおりである。現状に満足している者が、満足していない者をいくらか上回るという結果となっている。

表3 トラブルの現在のあり方への満足度

| | N | % |
|---------------|-----|------|
| 満足できる | 103 | 27.3 |
| どちらかという満足できる | 69 | 18.3 |
| どちらともいえない | 64 | 17.0 |
| どちらかという満足できない | 48 | 12.7 |
| 満足できない | 93 | 24.7 |
| わからない／無回答 | 44 | — |

一般論としては、自らがトラブルの解決として望んでいたことが実現できた回答者は、現状に満足しているはずであり、逆に、自らがトラブルの解決として望んでいたことが実現できなかった回答者は、現状に不満を抱いているはずであると推測される。実際、自らがトラブルの解決として望んでいたことが実現できた程度を尋ねた設問への回答と、トラブルの現在のあり方への満足度を尋ねた設問の回答との関係は、表4に示したとおりであり、両者の間には、強い相関が認められる。

表4 望んでいた解決が実現できたかどうかと現状に対する満足度との関係

| | ほとんど実現できた | ある程度実現できた | どちらともいえない | あまり実現できなかった | まったく実現できなかった |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 満足できる | 84 70.0% | 4 7.5% | 1 3.1% | 0 0.0% | 10 8.2% |
| どちらかという満足できる | 26 21.7% | 28 52.8% | 5 15.6% | 1 2.9% | 7 5.7% |
| どちらともいえない | 7 5.8% | 14 26.4% | 16 50.0% | 9 26.5% | 14 11.5% |
| どちらかという満足できない | 1 0.8% | 5 9.4% | 4 12.5% | 15 44.1% | 21 17.2% |
| 満足できない | 2 1.7% | 2 3.8% | 6 18.8% | 9 26.5% | 70 57.4% |

*R = 0.74 / R² = 0.55

しかしながら、望んでいたことが実現できていないにもかかわらず現状に満足している者や、それとは逆に、望んでいたことが実現できているにもかかわらず現状に満足していない者が、少数ではあるが存在している。表4において、右上と左下の二重線で囲ったセルに位置づけられているケースの当事者たちである。これらの者が、望んでいたことが実現できていないにもかかわらず現状に満足しているのは、あるいは、それとは逆に、望んでいたことが実現できているにもかかわらず現状に満足していないのは、なぜなのであろうか。以下では、この問いに、紛争経験調査によって得られたデータを、より詳細に分析することをとおして取り組んでいくことにしたい。

3 例外事例の検討

(1) 望んでいたことが実現できていないのに、現状に満足しているケース

まずは、望んでいたことが実現できていないのに、現状に満足しているケースの分析から始めることにしよう。すなわち、表4の右上の4つのセルに位置づけられている18のケースである。これらのケースがどのようなトラブルに関するものであり、それらのトラブルがどのように終結しているのかは、表5に示したとおりである。

表5 望んでいたことが実現できていないのに、現状に満足しているケース

| SEQ_NO. | トラブルの種類 | トラブルの終わり方 |
|---------|-----------------------|------------------------|
| 414 | 解雇・雇い止め | 回答者の側が要求をあきらめた |
| 685 | 騒音や悪臭、ゴミ出し、駐車などの迷惑行為 | <u>回答者の側での関係の切断や終了</u> |
| 1976 | 勤務時間や休暇、人事異動、その他の労働条件 | <u>回答者の側での関係の切断や終了</u> |
| 2423 | 騒音や悪臭、ゴミ出し、駐車などの迷惑行為 | 無回答 |
| 2473 | 交通事故 | 回答者の側が要求をあきらめた |
| 2609 | 交通事故 | 相手方との直接の話し合い |
| 3174 | 医師・看護師の説明 | <u>回答者の側での関係の切断や終了</u> |
| 4542 | 医師・看護師の説明 | それ以外のかたちで終わった |
| 4751 | 職場でのいやがらせ | それ以外のかたちで終わった |
| 5101 | 職場でのいやがらせ | <u>回答者の側での関係の切断や終了</u> |
| 5276 | 勤務時間や休暇、人事異動、その他の労働条件 | <u>回答者の側での関係の切断や終了</u> |
| 5813 | 購入した商品・サービスについての業者の説明 | 相手方との直接の話し合い |
| 6751 | 賃料（家賃・地代）や更新料、敷金 | 回答者の側が要求をあきらめた |
| 8399 | 勤務時間や休暇、人事異動、その他の労働条件 | <u>回答者の側での関係の切断や終了</u> |
| 8933 | 騒音や悪臭、ゴミ出し、駐車などの迷惑行為 | <u>回答者の側での関係の切断や終了</u> |
| 10354 | 職場でのいやがらせ | <u>回答者の側での関係の切断や終了</u> |
| 10832 | 職場でのいやがらせ | <u>回答者の側での関係の切断や終了</u> |
| 11761 | 職場でのいやがらせ | <u>回答者の側での関係の切断や終了</u> |

この表からは、望んでいたことが実現できていないのに、現状に満足している者には、自分自身の側から主体的に相手方との関係を断ち切ることによって、すなわち「回避」によってトラブルを終結させた者が多いことが見て取れる。18 ケースのうちの半数を上回る 10 ケースが、そのようなケースである。

たとえば、SEQ_NO. = 685 は、マンションの階下の住居の住人のピアノの音が耳障りで、防音装置の設置や夜はピアノを弾かないことを要求したが、聞き入れられなかったため、回答者自身が転居したというケースであり、SEQ_NO. = 5276 は、サービス残業が常態化していることや、欠勤した場合には、たとえ病欠であっても、勤務先の企業に「罰金」を支払わなければならないことの不当性を経営者に訴えたが、何ら改善されなかったため、転職したというケースである。いずれのケースにおいても、回答者が望んでいたことは実現していない。

紛争経験調査では、回答者自身がトラブルの解決として「一番望んでいたこと」を具体的に記述するよう求めていることから、試みに、これらの 2 ケースに、上記の表 5 に掲げたケースのうち、「回避」によってトラブルが終結している他の 8 ケースを加えた 10 ケースにおいて、回答者自身がトラブルの解決として「一番望んでいたこと」は何であったかを見ておくことにしよう。その内容は、表 6 に示したとおりである。

表6 「回避」によってトラブルが終結しているトラブルの当事者が望んでいたこと

| SEQ_NO. | 解決として一番望んでいたこと |
|---------|---|
| 685 | 防音装置のないマンションの部屋でのピアノはマンションの規約で禁止すること |
| 1976 | 店長という責任ある立場を認識して仕事をしてほしいと思った |
| 3174 | 初診時の医師が、病名が分からないのに処方する薬に関しての詳しい説明を求め るべきでした |
| 5101 | 相手が態度を改めてくれることで和解する |
| 5276 | 賃金の正当性 |
| 8399 | 一方的、閉鎖的やりとりの解消と事実確認、それをうのみにして動いた責任者・副 責任者の処分、シニア社員、管理栄養士各1名の処分。情報操作をし、落とし入れ た人たち。 |
| 8933 | 相手が消える |
| 10354 | 会社全体が変わってくれること |
| 10832 | こちらの言い分に理解を示して頂き、そのまま継続して仕事を続けること |
| 11761 | ちゃんと部署替えしてほしい |

SEQ_NO. = 5276 の「賃金の正当性」はわかりづらいが、サービス残業を強いるのでは
なく、勤務先の会社に、勤務時間に見合った賃金を趣旨であろう。また、SEQ_NO. = 8933
の「相手が消える」とは、近隣で迷惑行為を繰り返すトラブルの相手方に、どこかに転居し
て欲しかったという趣旨であると推測される。これらの事例を含めて、表6に掲げた10ケ
ースのいずれにおいても、回答者は、トラブルの相手方が何らかの対応をしてくれることを
望んでいたが、望んでいた対応がなされなかったために、自分の側から関係を切断すること
によって、トラブルを終結させている。「回避」は、当初から望んでいた解決ではなく、望
んでいた解決が実現されないために選択された次善の解決なのである。

「回避」は、回答者自身がトラブルの解決として「一番望んでいたこと」ではなかったが
ゆえに、「回避」という解決を選択した者は、トラブルの解決として「一番望んでいたこと」
が実現したかと問われると、実現しなかったと回答することになる。しかしながら、「回避」
という解決を選択した結果として実現した現状の評価を求められると、現状は、それなりに
満足のできるものであるために、そのように回答することになる。望んでいたことが実現で
きていないのに、現状に満足しているという例外事例の多くは、そうしたケースであると言
うことができる。

以上の検討を踏まえて、トラブルの終結パターンごとに、それぞれのパターンで自らが主
な当事者であったトラブルが終結した回答者の、トラブルの解決として「一番望んでいたこ
と」の実現度と現状への満足度との平均値をまとめたのが、表7である。数字が大きいほ
ど、希望の実現度や満足度の平均値が高いことを示している。

表7 トラブルの終わり方と希望実現度および現状満足度との関係

| 〔トラブルの終わり方〕 | 〔希望実現度〕 | | 〔現状満足度〕 | |
|------------------------|-------------|------|-------------|------|
| | 平均 | 標準偏差 | 平均 | 標準偏差 |
| 相手方との直接の話し合い | 3.73 | 1.40 | 3.61 | 1.34 |
| 裁判所の手続 | 3.47 | 1.64 | 3.47 | 1.51 |
| 裁判所以外の機関や専門家によるあっせん・調停 | 5.00 | 0.00 | 5.00 | 0.00 |
| 回答者の側が要求をあきらめた | 1.68 | 1.19 | 1.85 | 1.15 |
| 相手の側が要求をあきらめた | 3.94 | 1.60 | 3.72 | 1.45 |
| 回答者の側での関係の切断や終了 | 2.27 | 1.66 | 3.38 | 1.56 |
| 相手の側での関係の切断や終了 | 4.33 | 1.32 | 3.70 | 1.34 |
| 当事者の死亡 | 4.00 | 1.41 | 3.50 | 0.71 |
| 保険会社の仲介による解決 | 4.00 | 2.00 | 3.50 | 1.73 |
| それ以外のかたちで終わった | 3.12 | 1.70 | 3.16 | 1.50 |
| わからない・おぼえていない | 3.83 | 1.53 | 3.45 | 1.75 |
| 無回答 | 2.25 | 1.89 | 2.75 | 2.06 |
| 全体 | 3.00 | 1.70 | 3.11 | 1.54 |

該当するケース数が極端に少ない「裁判所以外の機関や専門家によるあっせん・調停」による終結や、「当事者の死亡」による終結に関しては、この表に示した数値から何らかの推測を行うことは控えるべきであろうが、該当するケース数がある程度以上の終結パターンに関しては、この表に示した数値は、それなりの意味を有していると考えてよいように思われる。たとえば、相手の側が要求をあきらめたことによってトラブルが終結すると、希望実現度も現状満足度も高くなる傾向があるのに対して、回答者自身の側が要求を諦めることによってトラブルが終結すると、希望実現度も現状満足度も低くなるというのは、直感的に十分に納得できることであろう。また、相手方との直接の話し合いによってトラブルが終結したケースにおいても、相手の側が要求をあきらめたことによってトラブルが終結したケースほどではないにせよ、希望実現度も現状満足度も高くなっていることは、相手方との直接の話し合いが、望んでいたことの実現にも、トラブルが終結した後の現状への満足にもつながる、トラブルへの推奨されるべき対応方法であることを示していると言いうことができるように思われる。

それらの他の終結パターンと比較して、自らが「回避」を選択したことによってトラブルが終結したケースは、独特の傾向を示している。それらのケースにおいては、全ケースの平均と比較して、希望実現度は低いのにに対して、現状満足度は高いのである。多くの場合、「回避」は、当初から望んでいた解決ではなく、望んでいた解決が実現されないために選択される次善の解決であると考えられることは、先に述べたとおりである。そうであるにもかかわらず、「回避」を選択した者の、現状への満足度は高い。このことから、「回避」を選択することには、希望の実現度とは無関係に、現状への満足度を高める効果があるのではないかと推測が導かれる。この推測の妥当性を検証するために、希望実現度と、終結パターンが

回答者自身の側が選択した「回避」であったか否かによって1もしくは0の値をとるダミー変数（avoidance ダミー）とを独立変数とし、現状満足度を従属変数として重回帰分析を行った結果が、表8である。

表8 現状満足度を従属変数とした重回帰分析（1）

| | 非標準化係数 | | β | t | 有意確率 |
|---------------|--------|-------|---------|--------|-------|
| | B | 標準誤差 | | | |
| (定数) | 0.926 | 0.114 | | 8.094 | 0.000 |
| 希望実現度 | 0.689 | 0.032 | 0.762 | 21.789 | 0.000 |
| avoidance ダミー | 0.765 | 0.165 | 0.162 | 4.629 | 0.000 |

* $R^2 = 0.571$ （調整済み $R^2 = 0.569$ ）

トラブルの解決として「一番望んでいたこと」が実現できた程度が、現状満足度に強い影響を及ぼしていることは明らかである。しかしながら、この自明とも言える希望実現度の影響を制御してもなお、「回避」を選択することには現状満足度を高める効果があることを、この分析結果は示している。

それではなぜ、「回避」を選択することには、こうした効果が伴うのであろうか。残念ながら、紛争経験調査の結果から、その理由を明らかにすることはできない。それゆえ、推測とならざるを得ないが、3つの理由が考えられる。

ひとつは、「回避」によってトラブルの渦中にいるという不快な状況から解放されたことへの満足感が、現状満足度を高いものにしていく可能性である。トラブルに巻き込まれ、その状態から脱することができかどうかの見通しがつかないという状況に身を置くことには、心理的なストレスを伴う可能性が高い。そうした状況から抜け出せたことが、現状への満足度を高めるということは十分に考えられる。しかしながら、トラブルの当事者であるという不快な状態から解放されるという結果は、トラブルの相手方に対する要求を断念することによっても実現されるはずであるにもかかわらず、表7に示されているとおり、回答者の側が要求をあきらめたことによってトラブルが終結したケースにおける現状満足度は、きわめて低い。このことは、「回避」を選択したことがもたらす現状満足度は、トラブルの当事者であるという不快な状態から解放されたことによってもたらされる満足感に尽きるものではないことを示唆している。

その点を考慮に入れたときに導き出される、「回避」を選択することが高い現状満足度を帰結する2つめの理由は、「回避」とは積極的な行動であり、自らが積極的に行動したことによってトラブルの当事者であるという状況から脱却できたことが、高い現状満足度につながっているのではないかというものである。要求を断念するということは、トラブルを終わらせるために積極的に何かをするのではなく、自らが被った被害をやむを得ないものとして受容することによって、トラブルを終わらせるということである。これに対して、「回避」には、転職や転居のような積極的な行動が伴う。そうした積極的な行動を選択した結果としてトラブルが終結した場合には、自分自身がトラブルを終わらせたのだという感覚を抱くことが可能である。トラブルが終わったのではなく、自分がトラブルを終わらせたのだ

という、この主体性の感覚が、高い現状満足度をもたらしているのではないかと推測される。

さらに、「回避」には、追加的な被害の発生をくい止めるという効果があり、そうした効果を享受できたことが、高い現状満足度をもたらしているのではないかと考えられる。

「回避」という終結パターンが選択されるのは、トラブルの相手方との間に継続的な関係があり、何らの対応も採らなければ、トラブルの相手方から、将来にわたって何らかの被害を受ける蓋然性が高い状況においてである。そのような状況において「回避」を選択することには、既に発生してしまった被害は甘受することになるものの、将来における被害の発生は防ぐことができるという効果がある。それゆえ、「回避」が選択された後の現状とは、被害の発生が止まっている状態に他ならない。その点を考慮するならば、「回避」を選択したことによって、今現在は被害を受けることはなくなっている、そのことへの満足感が、「回避」を選択した者の現状満足感を高めているのではないかと考えられる。

(2) 望んでいたことが実現できているのに、現状に満足していないケース

それでは、望んでいたことが実現できているにもかかわらず、現状に満足できないという事態は、どのような場合に生じるのであろうか。そうした事態が生じているのは、表4の左下の4つのセルに位置づけられている10のケースにおいてである。これらのケースがどのようなトラブルに関するものであり、それらのトラブルがどのように終結しているのかは、表9に示したとおりである。

表9 望んでいたことが実現できているのに、現状に満足していないケース

| SEQ_NO. | トラブルの類型 | トラブルの終わり方 |
|---------|-----------------------|---------------------|
| 446 | 解雇・雇い止め | <u>相手方との直接の話し合い</u> |
| 451 | 購入した商品・サービスの不足や欠陥 | 回答者の側が要求をあきらめた |
| 549 | 購入した商品・サービスについての業者の説明 | 回答者の側が要求をあきらめた |
| 939 | 交通事故 | <u>相手方との直接の話し合い</u> |
| 2687 | 解約や立ち退き | <u>相手方との直接の話し合い</u> |
| 6056 | 騒音や悪臭、ゴミ出し、駐車などの迷惑行為 | それ以外のかたちで終わった |
| 7695 | 勤務時間や休暇、人事異動、その他の労働条件 | 回答者の側での関係の切断や終了 |
| 8785 | 年金 | <u>相手方との直接の話し合い</u> |
| 9468 | 家庭内暴力 | <u>相手方との直接の話し合い</u> |
| 10302 | 騒音や悪臭、ゴミ出し、駐車などの迷惑行為 | <u>相手方との直接の話し合い</u> |

終結のパターンとして多いのは、「相手方との直接の話し合い」であり、10ケース中の6ケースが、「相手方との直接の話し合い」によって終結している。しかしながら、「相手方との直接の話し合い」は、それ自体としては、現状満足度を低下させるトラブルの終結パターンではない。表7に示されているとおり、「相手方との直接の話し合い」によってトラブルが終結しているケースにおける現状満足度の平均値は、それ以外の終わり方をしたケースにおける現状満足度の平均値と比較して、けっして低くはなく、いずれかと言えば高いので

ある。したがって、望んでいたことが実現できているにもかかわらず、現状に満足できないという結果をもたらしている要因は、トラブルの終わり方以外の何かであると考えなければならぬ。

現状への満足度を低いものとしている要因が、トラブルの終わり方ではないとしたら、それは、トラブルが終結に至るまでのプロセスの特異性ということになるのではないであろうか。そうした観点から、表9に掲げた10ケースの回答者の、最も重大だったトラブルの経緯についての自由記述に目を向けると、次のような記述が目立つ。すなわち、SEQ_NO. = 446の「取引業者からの悪意のある意図的な誹謗中傷を全面的に信じこんだ経営者が、弁護士を使い威圧的に退職をせまってきた」という記述や、SEQ_NO. = 939の、「保険会社がすべて解決してくれたが、電話でおどされたりいやな思いをした」という記述である。これらの記述に含まれる「威圧的」という表現や「おどされたりいやな思いをした」という述懐は、トラブルの渦中にあった時期に被った不快な経験が記憶として残存し、そのことが、トラブルが終結した後の現状を、満足のできないものとしている可能性を示唆している。すなわち、トラブルに巻き込まれた結果、その終結に至るまでのプロセスにおいて、トラブルが終結した後においても強く記憶に残るような極度に不快な経験を強いられたことが、トラブルの解決として一番望んでいたことが実現できているにもかかわらず、トラブルが終結した後の現状に満足できないという結果をもたらしているのではないかと推測されるのである。

こうした推測の妥当性を検討するうえで、トラブルに巻き込まれたことに起因する経験についての回答が、重要な手がかりとなるように思われる。紛争経験調査では、最も重大だったトラブルが元になって、「離婚」、「休職もしくは退職」、「引っ越し」、「入院もしくは通院」、「経済的な苦境」、「心身の不調」のそれぞれを経験したか否かを尋ねているが、本稿の分析対象である421ケース全体と、希望実現度は高いが現状満足度は低い10ケースのそれぞれについて、これらの経験をしている回答者の数を調べると、表10に示したような結果が得られた。

表10. トラブルに起因する経験

| | 分析対象ケース全体 | | 希望実現度高・ 現状満足度低ケース | |
|------------------|-----------|-------------|----------------------|-------------|
| | N | % | N | % |
| 離婚した | 12 | 2.9 | 1 | 10.0 |
| 休職もしくは退職した | 78 | 18.5 | 2 | 20.0 |
| 引越しをした | 23 | 5.5 | 1 | 10.0 |
| 入院もしくは通院した | 31 | 7.4 | 1 | 10.0 |
| 経済的に苦しくなった | 53 | 12.6 | 1 | 10.0 |
| 心身の不調があった | 83 | 19.7 | 3 | 30.0 |
| いずれかを経験 | 179 | 42.5 | 5 | 50.0 |

希望実現度が高く現状満足度が低いケースが10ケースにとどまるため、この表から希望

実現度が高く現状満足度が低いケースの特性について、何らかの推測をすることには慎重でなければならないが、その点を考慮してもなお、希望実現度が高く現状満足度が低い 10 ケースのうちの 3 ケースで、回答者が、最も重大だったトラブルが元になって心身に不調を来したと回答していることは、重視すべきであるように思われる。トラブルが元になって心身に不調を来すのは、トラブルに巻き込まれてしまい、容易にはその状態から抜け出せないことが、大きな精神的な負担となったことの、あるいは、トラブルに対処しようとして様々なことを試みたことが、精神もしくは身体に過度の負担をもたらしたりしたことの、その結果ではないかと推測される。すなわち、トラブルの終結に至るまでの精神的もしくは身体的な負担の大きさが、心身の不調を引き起こしているのではないかと考えられるのである。そうした観点からは、先に 2 つのケースの自由記述の検討をとおして導き出した、トラブルの渦中にあった時期に被った不快な経験という要因も、精神もしくは身体に対する過度の負担の、ひとつのヴァリエーションと見なすことが可能である。

こうした推測に基づいて、最も重大だったトラブルが元になって心身に不調を経験したか場合には 1、経験しなかった場合には 0 の値を取るダミー変数（心身不調ダミー）を作成し、それを、最も重大だったトラブルが、重い精神的もしくは身体的な負担を強いるものであったか否かを表象する変数として扱うこととした。そして、この変数に、表 8 にその結果を示した重回帰分析において独立変数として使用した avoidance ダミーおよび希望実現度の 2 変数を加えた 3 変数を独立変数とし、現状満足度を従属変数として重回帰分析を行ったところ、表 11 のような結果が得られた。

表 10 現状満足度を従属変数とした重回帰分析（2）

| | 非標準化係数 | | β | t | 有意確率 |
|---------------|--------|-------|---------|--------|-------|
| | B | 標準誤差 | | | |
| (定数) | 0.972 | 0.115 | | 8.476 | 0.000 |
| 希望実現度 | 0.695 | 0.031 | 0.769 | 22.114 | 0.000 |
| avoidance ダミー | 0.835 | 0.166 | 0.177 | 5.036 | 0.000 |
| 心身不調ダミー | -0.361 | 0.133 | -0.094 | -2.711 | 0.007 |

* $R^2 = 0.580$ （調整済み $R^2 = 0.576$ ）

心身不調ダミーは、現状満足度に対して、有意なマイナスの影響を及ぼしている。トラブルが元となって心身に不調を経験した者は、そうした経験をしていない者と比較して、トラブルの解決として一番望んだことの実現度が同程度であったとしてもなお、トラブルが終結した後の現状に対する満足度が、相対的に低くなる傾向があることを、この結果は示している。トラブルが重い精神的もしくは身体的な負担を強いるものであった場合には、たとえ望んだ解決が実現したとしても、高水準の満足感は得られない可能性が高いのである。

4 むすび

本稿でこれまで論じてきたことを簡単にまとめておくことにしよう。

第一に、トラブルの終わり方として多いのは、相手方との直接の話し合い、回答者の側での要求の断念、および回答者の側のイニシアティブによる相手方との関係の切断や終了であり、裁判所等の第三者機関の関与によってトラブルが終結したケースは少数に留まる。人々が日常生活において経験する大多数のトラブルとの関係では、専門家や専門機関は、一方当事者に対して助言を提供するという役割にとどまっており、それを超えて、第三者的な立場からトラブルの解決に関与することは、それほど多くはないとすることができよう。

第二に、トラブルが終結した後の現状に対する満足度を規定する主たる要因は、そのトラブルの解決として一番望んでいたことが実現できた程度である。

しかしながら第三に、トラブルの相手方との関係を自らのイニシアティブによって切断することによる、すなわち「回避」によるトラブルの終結は、トラブルの解決として一番望んでいたことが実現できなかった場合に選択される次善の策であるにもかかわらず、トラブルが終結した後の現状に対する満足度を高める。それは、トラブルの相手方との不快な関係が消滅したことへの満足、自らが主体的にトラブルを終結させたことへの満足、そして、追加的な被害の発生を防ぐことができたことへの満足が相俟つてのことであると推測される。ただし、この点に関しては、紛争経験調査によって得られたデータによって検証できたわけではなく、なぜ「回避」による終結がトラブル終結後の現状に対する満足度を高めるためのかについては、今後、新たな研究計画に基づいてデータを収集し、その新たに収集されたデータによって検証していく必要がある。

第四に、トラブルが発生してから終結するまでの期間に、そのトラブルに起因する、大きな精神的もしくは身体的な負担を伴う経験をした場合には、たとえトラブルの解決として一番望んでいたことが実現できたとしても、トラブルが終結した後の現状に、満足できなくなる可能性が高まる。それは、トラブルの継続期間中の経験が「いやな思い出」として残存するためであると考えられるが、この点についてもさらなる検証が必要である。

以上で述べてきたことを踏まえて、最後に、本稿は、「回避」によるトラブルの終結を推奨する立場に立っているわけではないことを付言しておきたい。繰り返しになるが、「回避」によるトラブルの終結が、トラブルが終結した後の現状に対する満足度を高めることは確かである。しかしながら、「回避」は、トラブルの解決として一番望んでいたことが実現できなかった場合に選択される次善の策であることも、また確かである。トラブルの当事者の立場からすれば、次善の策を選択することを余儀なくされるよりも、トラブルの解決として一番望んでいたことが実現することの方が好ましいことは、多言を要さないであろう。また、法的な権利を侵害されている者が、既に発生してしまっている権利侵害に対する法的な救済を得ることなく、自らの権利を侵害している者との関係を切断することによって、将来にわたって権利侵害が継続することを避けるという選択が「回避」であるとしたならば、そうした選択は、トラブルの当事者の立場からのみならず、法制度の運用者の視点から見ても、好ましい選択であるとは言い難い。法的な権利を侵害された者に、その権利侵害の程度に見合った適切な法的救済が与えられることによるトラブルの終結こそが、法制度の運用者の視点から見て望ましいトラブルの終結であろう。

その点について留意したうえで、しかし、「回避」によってトラブルを終結させることが容易な社会は、そうでない社会よりも暮らしやすい社会であると言えるかもしれない。職場で酷い嫌がらせを受けている者が、容易に転職できる社会は、たとえ職場で酷

い嫌がらせを受けていても、転職先が見つからないために、あるいは、転職したならば大幅に収入が減少してしまうために、元の職場にとどまらざるを得ない社会と比較するならば、はるかに暮らしやすい社会であろう。隣人が発する騒音が耐えられなくなった場合には、容易に転居できる社会は、隣人の発する騒音がどれほど甚大なものであったとしても、転居には多額の費用がかかるために、元の住居にとどまらざるを得ない社会と比較するならば、はるかに暮らしやすい社会であろう。そのことを考慮するならば、トラブルに遭遇した人々のなかに、「回避」によってトラブルを終結させ、そのことに満足感を感じている者がいるということは、社会の健全性を示していると言えるかもしれない。

〔文献〕

- Felstiner, William L.F. (1974) "Influences of Social Organization on Dispute Processing," *Law & Society Review*, Vol. 9, pp. 63-94.
- (1975) "Avoidance as Dispute Processing: An Elaboration," *Law & Society Review*, Vol. 9, pp. 695-706.
- 檉村志郎 (1983) 「自主的解決」 芦部信喜他編『基本法学 8——紛争』岩波書店, 91-121 頁.
- Merry, Sally Engle (1979) "Going to Court: Strategies of Dispute Management in an American Urban Neighborhood," *Law & Society Review*, Vol. 13, pp. 891-923.