

論 説

対話型調停での非定型的な紛争の語り

李 英

第一節 はじめに

こんにちの日本の民間調停機関において適用されている調停スタイルには、当事者たちの主体的な対話による合意を目指す対話型調停⁽¹⁾というものがある。けれども、対話型調停は、当事者たちの主体的な対話を実効的なものにするほどの手続的合理性を持っているのであろうか。というのは、当事者たちが調停人に向けて紛争について自由に語ることが予定される問題説明の段階が、逆説的だが、むしろ主体的な対話のハードルを高くする手続設計になっていることが指摘されているのである。

高橋裕による模擬の同席調停の観察によれば、紛争について最初に述べる当事者（以下、「最初の当事者」という。）の発言は、紛争について次に述べる当事者（以下、「次の当事者」という。）の「トピックを規定し、その発言を一定方向に導く力を有し」⁽²⁾ている。それを受け、次の当事者は、新たにトピックを追加することで、最初の当事者により示された紛争内容の構成から

(1) 本稿でいう対話型調停は、北米のメディエーション（mediation）で、レビン小林久子や、稲葉一人、入江秀晃などによる調停研修において推奨されているものと同様なものをさしている。

(2) 高橋裕「Both Sides Now —— 交互面接方式調停と同席方式調停」仲裁とADR3号（2008）94頁。

脱却しようとする。そのことによって、当事者たちは紛争内容の構成をめぐる主導権の対立を背負われているとされるのである。こうした事態について、調停実務においてはどのような認識ないし対応がなされているのだろうか。

調停実務に実践的指針を与える調停技法論において、問題説明の段階では、前後に行われる紛争の語り同士が一定の緊張関係にあることが留意されているようである。例えば、レビン小林久子は、最初の当事者の発言の真実性については、次の当事者の発言がなされるまでは、調停人が受け入れないことを推奨する⁽³⁾。また、入江秀晃は、調停人が次の当事者に対して紛争の語りを促す際に、最初の当事者の発言内容に直結した語りを促すのではなく、トピックを特定しない開かれた質問を行って次の当事者の固有の語りを促すことを推奨する⁽⁴⁾。そこにおいては、最初の当事者からの責任追及に次の当事者が直接に返答させられることによる次の当事者の発言しにくさが配慮されているのである。これは、優先的な発言機会のため最初の紛争の語りにより設定されたトピックに次の当事者が反応し、そのことによって次の当事者による紛争の自由な語りが制限されうるとされる点で、高橋の観察と一致しているようにみえる。

しかし、高橋が主張するのは、最初の紛争の語りにおいて優先的な発言機会のために先立って示された紛争内容の構成が主導権を持っているということである。そしてそのことにより次の当事者による紛争内容の構成が受ける影響というのは、相当に大きいとされる。それは、調停人の「オープン・クエスチョンを活用する」というようなことだけで防ぎ得るものではないのであり、もしく紛争を一方当事者だけのものにしないことを目指すとするならば、調停を行う者の相当に慎重かつ意識的な努力が必要⁽⁵⁾なのである⁽⁶⁾。

(3) レビン小林久子『調停者ハンドブック 調停の理念と技法』信山社（1998）48頁。

(4) 入江秀晃「調停技法誌上講義（第6回）『聴く』技法（1）」JCA ジャーナル60巻9号（2013）11頁。

(5) 高橋・前掲注(2)95頁。

(6) なお、調停技法論において、優先的な発言機会が当事者たちの主体的な対話に与える影響に対する認識が足りないことは、紛争について語る順序を決定する仕方についての指針からも窺われる。当事者たちから特に申し出がない限り、事件を申し立てた当事者

それでは、実際の調停において、最初の紛争の語りは、高橋が示したように、調停手続の中で割り当てられる優先的な発言機会のために、次の当事者による紛争内容の構成に対してほぼ決定的な影響を及ぼしているのだろうか。この点を解明するためには、調停現場の当事者たちの紛争の語りを検討することが必要であろう。

ところで、調停人等⁽⁷⁾を除き、実際の調停に参加している者は、対立し合う二名の当事者がいる場合だけでなく、一方または双方に数名の当事者がいる場合⁽⁸⁾や、当事者が証人など他の役割を兼任する場合⁽⁹⁾、当事者の親族⁽¹⁰⁾、ないし当事者本人でも当事者の代理人でもない第三者が出席する場合⁽¹¹⁾⁽¹²⁾さえあることが報告されている。これらの調停参加者たちが、常に、調停の二当事者対立の枠組みに則して主体的な対話を行うことは考えがたい。紛争について語る際に、調停参加者たちは、二当事者陣営のどちらかに自分たちを明確に位置付けてそうした二当事者対立的な関係を反映させるような定型

から紛争について語る実務が、特に問題視されることなく、推奨されている。レビン小林久子『解説 同席調停——その流れと技法』日本加除出版(2011)43頁。調停現場でもそうした申込人優先の原則が慣行化されているように思われる。伊藤知加子「調停の具体的事例について」月報司法書士10号(2007)15-18頁。

- (7) 調停人以外にも、事件受付担当者や調停記録担当者、調停研修者など調停機関側の人員が同席する場合がある。
- (8) 調停実務家による実務報告や調停実務研究において取り上げられた事例では、調停現場に出席しているのは、二当事者だけでなく、片方当事者が社長と社員、あるいは夫婦の体制で出席している(例えば、群馬司法書士会「特集 ADR ついに始動!!」群馬司法書士会報・執務現場から41号(2009)17-18頁; 仁木恒夫「対話調停における共約不可能性」和田仁孝・樫村志郎・阿部昌樹・船越資晶編『法の観察——法と社会の批判的構築に向けて』法律文化社(2014)335-350頁など)。
- (9) 樫村志郎「裁判外の紛争解決——ひとつの実例を通じて——」『法学セミナー増刊 現代の裁判』日本評論社(1984)139-147頁。
- (10) 群馬司法書士会・前掲注(8)18-19頁。
- (11) 例えば、神奈川県司法書士会調停センターからは、このような人物の出席を条件づけて認めているケースが報告されている。また、当該センターは、利用者双方の同意を得た者、あるいは利用者一方のみの同意を得たけれども、手続実施に支障がないと調停人が認めた者は、調停に出席し、必要性に応じ、意見を述べるができることといった手続規定をおいている。加藤俊明『認証 ADR の現状と課題——対話促進型調停における法律専門職調停人の行動基準を中心に——』民事法研究会(2013)103-104頁。
- (12) 調停技法論も、さまざまな立場からの複数の調停参加者が調停に出席する場合を想定してアレンジされている。例えば、レビン小林・前掲注(3)。

的な紛争の語りをを行うという想定は現実的でないかもしれない。調停参加者たちの紛争の語りは、調停人や他の調停参加者との相互行為を通じて、どのように生み出されるのか。また、そこでの紛争内容の構成が、高橋が示したように、調停参加者たちの優先的な発言機会の掌握状況により、規定されるのだろうか。

以上のことから、本稿は、日本の民間調停機関において実際に実施された、二名以上の調停参加者が出席した対話型調停の会話資料を題材に、手法としてエスノメソドロジックの会話分析 (conversation analysis) (以下、「会話分析」という。)⁽¹³⁾⁽¹⁴⁾を用い、調停参加者たちが紛争について語る問題説明の相互行為を分析し、調停参加者たちの紛争の語りにおいて調停参加者たちのどのような関係構造が示されているかを解明する。具体的には、第二節では、会話分析の手法による調停の問題説明の場面についての先行研究を概観し、第三節では、調停の問題説明の相互行為を分析し、第四節では、相互行為の分析から得られた知見をまとめる。

第二節 問題説明と相互行為的技術の使用

調停手続が調停本体に移行すると、調停人は、状況把握に取りかかる。その際、当事者たちは、調停人に促されて、問題説明を行う。以下、問題説明の会話分析を行う Angela Cora Garcia の2つの研究を紹介する。

会話分析は、「社会的状況で通常に行われる表現交換行為を分析することでコミュニケーションを通じての社会秩序形成を明らかにしようとする研究である。」⁽¹⁵⁾ 会話分析の視点からすると、最初に行われる問題説明は、次に行

(13) 会話分析の分析技術について解説した著書には、高木智世・細田由利・森田笑『会話分析の基礎』（ひつじ書房、2016）、串田秀也・平本毅・林誠『会話分析入門』（勁草書房、2017）などがある。

(14) 筆者の会話分析による対話型調停研究には、拙稿「調停人の解決案提示」阪大法学68巻6号（2019）149-178頁、同「調停の冒頭説明の会話分析——調停人の専門性と当事者の主体性」阪大法学69巻2号（2019）219-253頁がある。

(15) 樫村志郎「法律相談の会話分析——制度的アイデンティティの呈示とトピック生成」

われる別の問題説明の相互行為的文脈となる。したがって、次の当事者は、先行する問題説明の中での、最初の当事者による訴えや苦情、主張などに返答することが多い。そしてその返答は、調停の相互行為的組織に依存しながら、なされる。次の当事者は、多くの場合、最初の当事者の問題説明の最中に発言することが許容されず、最初の問題説明が完了し、調停人から問題説明の要請を受けてはじめて、発言する機会が与えられる。つまり、次の当事者は、最初の当事者による訴えや苦情、主張などに返答する場合、最初の当事者による問題説明の途中には通常は行わないのである。

ただし、先行する相互行為的文脈が形成されているからといって、後続する発話者が即座にそれに完全に制約されてしまうわけではない。それでは、先行して提示される問題説明はどのように後続する発話者に影響するのだろうか。この場面を分析する Garcia の研究を手掛かりにみてみよう。最初の当事者は、トラブルにまつわる出来事をただ単に語るのではない。最初の当事者は、様々な相互行為的技術を用いて次の当事者を牽制しようとする。Garcia の第 1 研究⁽¹⁶⁾は、最初の当事者が、次の当事者が後々自分の主張や要求を提示するのに動員できる選択肢（材料）を制限するため用いる相互行為的技術を特定・分析している。

Garcia の研究は次のような問題意識に基づいている。弱い地位にある当事者を有効にエンパワーするため、調停人は、ジェンダーや教育水準、社会地位などに由来する、当事者間のパワーの差異に警戒するよう訓練されてきた。しかし、相互行為的文脈のもつパワーや、当事者たちの相互行為的技術の使用がどのように相手当事者や調停人に影響を及ぶかについては認識が欠けているのではないか。そこで、Garcia は、問題説明⁽¹⁷⁾の場面を取り上げて、当

現代のエスプリ415号（2002）92頁。

(16) 以下は、Angela Cora Garcia, “The Role of Interactional Competence in Mediation,” *Conflict Resolution Quarterly*, Vol.28, No.2 (2010), pp.205-228に即して論述する。

(17) Garcia は、「opening statement」という用語を用いて問題説明の場面を表現しており、当該用語は調停人が調停について一般的な説明を行う冒頭説明のことをさしているわけではない。

事者が効果的な問題説明を行うため用いる相互行為的技術を分析する。

最初の当事者の問題説明が次の当事者のそれと比べて優位になることは、Sara Cobb と Janet Rifkin の共同研究⁽¹⁸⁾⁽¹⁹⁾から窺われる。問題説明を行う際、最初の当事者は、調停の道徳的枠組みを設定しており、自身の立場を正しくてよいものとし、相手当事者の立場を間違っていて悪いものとして特徴付ける。しかし、次の当事者は、その道徳的枠組みに疑問を投げかけ、最初の当事者の物語⁽²⁰⁾に代わる、もう一つの物語を展開することが難しい。それは、次の当事者が問題説明の際、最初の当事者の問題説明においてなされた訴え、苦情、主張等に返答することと大いに関係する。もしも調停人が最初の当事者の問題説明を志向するならば、なおさらである。しかし、Garcia によれば、2つの問題説明を比較してみれば、最初の問題説明の利点を生み出したのが、優先的に問題説明を行うことなのか、それとも最初の当事者が巧みな会話者であるということなのかは不明である。そのため、強力な主張を構築するために用いられる相互行為的技術やスキル、能力が探求されるべきであるとされる。

Garcia の研究で扱われる事例は、住宅所有者側とその家を建てた請負業者の、ガレージと私道の修繕費の請求をめぐるトラブルである。住宅所有者側は、夫婦で出席し、妻が主に発言している。住宅所有者⁽²¹⁾は、ガレージと私道破損の原因を請負業者の建築作業の不備に求め、請負業者の責任を追及する。それに対して、請負業者は、住宅所有者側の夫が側溝から水を私道に流れっぱなしにしたことにより、ガレージの下での土壌の浸食、ガレージと私道の地盤の沈下、最終的にガレージと私道の破損を生じさせたとする。

(18) Sara Cobb, and Janet Rifkin, "Neutrality as a Discursive Practice: The Construction and Transformation of Narratives in Community Mediation," *Studies in Law, Politics, and Society*, Vol.11, 1991, pp.69-91.

(19) この研究は、調停を、物語が構築され、争われ、変容されるプロセスとして捉える。

(20) 問題についての語りは、物語構造を持つとし、そこには人々の役割や、何らかの価値を伴う因果的論理に従って順序づけられた出来事があるとする。

(21) 以下、原文の通りに、「住宅所有者」で住宅所有者側の妻のことを指すことにする。

先述のように、最初の当事者は、次の当事者の問題説明のため相互行為的文脈を作り出す。Garcia の観察によれば、相互行為的に熟練した最初の当事者は、さまざまな機会において、さまざまな相互行為的技術を用いながら、次の当事者が主張や要求の提示のために動員しうる選択肢を制限するような相互行為的文脈を作り出す。ここでは、そのうち、preemptive moves と呼ばれる相互行為的技術を事例に即してみよう⁽²²⁾⁽²³⁾。最初の当事者である住宅所有者は、問題説明の際、次の当事者である請負業者への訴えや苦情を行うのにとどまらず、請負業者よりなされるだろうと想定される当該訴えや苦情に対する返答にもふれる。具体的には、住宅所有者は、調停に来る前の事前のやり取りの中で、ガレージと私道の破損が発覚した後、直ちに請負業者に連絡することで請負業者の責任を間接に追及したが、しかし請負業者は破損の原因を住宅所有者側の不適切な側溝清掃による浸食に帰属させたことを指摘する。こうして請負業者は、防御的な行動が先取りされ、問題説明の際に用いられる選択肢が制限される。もちろん、請負業者は、当該返答について改めて訴えることができるが、しかしそれは、ニュースがすでに導入された相互行為的文脈の中でなされなければならない。この点の詳細については、後ほど、説明することにする。上記の Cobb と Rifkin の共同研究からわかるように、次の当事者は、問題説明を行う際に最初の当事者の訴え等への返答を行う点でそもそも不利になっている。その上、最初の当事者が、次の当事者よりなされうる返答を代わりに、あらかじめ行うならば、次の当事者は、返答することすら制限され、ますます不利な境遇に陥る。

最初の当事者により発動される preemptive moves には、より強いものがある。それは次のような専門的意見に関わる技術である。住宅所有者は、請負業者が実際に訴えや主張を行うのを待って対処するのでなく、請負業者によ

(22) *Supra* note 16, pp.212-215.

(23) 他にも使われる相互行為的な技術には、自分の主張を極端に定式化する技術 (extreme case formulation)、自分の主張を裏付ける証拠を示す技術 (presenting evidence)、自分の信頼性を確立する技術 (doing trustworthiness)、自分の公平性や合理性を示す技術 (displaying fairness and reasonableness) などがある。*Ibid.*, pp.210-212, pp.216-217.

りなされるだろうと想定される訴えや主張等に対し、あらかじめ防御を行ってしまう。請負業者から浸食問題が訴えられることに備えて、住宅所有者は、破損の発生が建築段階での不備にあるとの見解を強く主張する。その見解を裏付ける証拠として、住宅所有者は、別途に依頼した三人の専門家の意見を示す。その際、住宅所有者は、専門家の意見を「引用」という形式で表現する。これは、「要約」という形式と違って、専門家たちに語られたことに聞き手がより直接にアクセスできるようにする効果を持ち、住宅所有者自身の主張や要求を有効に強化する相互行為的技術なのである。

一方で、住宅所有者に先手を打たれた請負業者が、実際、問題説明をどのように行うかを簡単にみよう。請負業者は、「ニュースではない」何かを語るという問題（the problem of telling “not news”）に直面させられる。すでに述べられた事柄を語り直す場合、語り手の発話は、多くの場合、聞き手により、発言の根拠、生じる問題などがより注意深く聞かれるのである。例えば、住宅所有者側の側溝清掃の問題性について、すでに住宅所有者により語られ、証拠をもって否定もされている状況では、請負業者は、当該話題について有効に語り直そうとして、発言の根拠となる写真を追加するのである。また、請負業者は、専門的意見に言及する際にも、同じ論点について専門的意見が住宅所有者によりすでに語られたことを踏まえなければならない。請負業者は、住宅所有者の主張の大部分に同意して初めて、さらなる専門的意見を持ち出し、自分の主張を裏付けられるのである。最後に、住宅所有者の問題説明と独立に、請負業者が新たに提起できた論点というのは、限られていて、保証期間の満了による法的な修理義務の不在の程度であった。

以上のように、問題説明場面では、最初の当事者の相互行為的技術の使用により、次の当事者が問題説明の際に用いる選択肢は大幅に制限される。上に示したような preemptive moves のいくつかの例は、確かに、最初の当事者のもっている巧妙な話術に由来しているが、しかし、最初の当事者の優れた相互行為的能力は、最初に問題説明を行う相互行為的位置や、基本的に相手当事者に遮られない環境の中で発言ができる調停の相互行為的組織によっ

てはじめて、具体的に実行され、促進されるのである⁽²⁴⁾。

ところが、上の Garcia の研究で得られる知見は必ずしも絶対的なものとはいえない一面がある。相互行為的能力が衰え、自分の主張や要求の表現すら難しい当事者が最初に問題説明を行う場合、次の当事者の問題説明の際の選択肢を制限するような相互行為的技術を現実を使用することができるが、強く疑われるのである。ただし、その場合でも似たような相互行為的技術は、調停人により使われる可能性がないのだろうか。このことについては Garcia の Kristie Vise らとの第2研究⁽²⁵⁾をみてみよう。

第2研究では、相互行為的能力が著しく弱い最初の当事者に対し援助を行う調停人の行動が分析されている⁽²⁶⁾。扱われる事例は、知人間の少額請求調停事件である。申込人は、知人の相手方に貸し出した物と貸金の返還を請求するが、相手方は、貸出の事実を否定し、返還請求を拒否する。請求側当事者は、アイコンタクトを避けたり、歩き回るなど、調停に参加する能力が外見から判別できるほど衰えていることから、調停人は請求側当事者に特別に援助を行っている。そこでまず、被請求側当事者への調停人の問題説明要請の中に埋め込まれる請求側当事者への調停人の援助をみよう。最初の当事者である請求側当事者の問題説明が終了すると、調停人は、請求側当事者に対し、「あなた(＝請求側当事者)のお話の中のいくつかの点について返答する機会を、わたしたちはドリーン(＝被請求側当事者の名前)に与えてみましょう

(24) 以上の分析から、Garcia は、最初の問題説明における相互行為的な技術の行使が当事者たちの交渉に及ぼす影響を回避するために、当事者たちが自分と関連する事柄や自分の視点だけを述べ、相手の視点などについて言及しないように調停人が管理すること、当事者たちが別々にはではなく会話する形で問題説明を行うことなどを提言する。Ibid., p.217, pp.222-223.

(25) 以下は、Angela Cora Garcia, Kristie Vise and Stephen Paul Whitaker, "Disputing Neutrality: When Mediation Empowerment Is Perceived as Bias," *Conflict Resolution Quarterly*, Vol.20, No.2, (2002), pp.205-230に即して論述する。

(26) この研究は、調停の録画テープの分析を通して、片方当事者を援助する調停人の行動が、相手当事者によって自分に対する偏見として認識される要因を分析している。分析を通じて、調停人がエンパワメント、当事者の主張や要求の再表現、当事者の物語の要約、感情への対応などの技法を非均等に使う場合、当事者の偏見認識が持たされるとの知見を示している。

う。また、彼女（＝被請求側当事者）が考えるになにが起こったかについても教えていただきましょう（Why don't we give Doreen a chance to respond to some of the things that you've said? And also tell us what happened as she sees it.）」と述べる。この調停人による問題説明の要請では、二当事者が非対称的に扱われている。第1に、調停人は、請求側当事者に対する返答ないし防御を行う会話的義務を被請求側当事者に与えている。このことにより、上のCobbとRifkinの共同研究で示されたように、被請求側当事者は、請求側当事者により設定された道徳的枠組みに疑問を投げかける等が困難である。第2に、調停人は、「彼女（＝被請求側当事者）が考えるに」という表現を用いて後ほど行われる被請求側当事者の問題説明に懐疑的な意味合いを注入し、その問題説明の信頼性を相対化している。第3に、調停人は、「わたしたち」という表現を用いて請求側当事者と調停人を指し、そして被請求側当事者は本人の名前で指すことで、被請求側当事者と距離を取りつつ請求側当事者との連合を図っている。

さらに、次の当事者の問題説明の際の、調停人の関与においても同様に、非対称的な扱い方が見られる。調停人は、被請求側当事者に請求側当事者の主張への直接的な返答を求めたり、請求側当事者の代わりに被請求側当事者の陳述に疑問を示したり、被請求側当事者を非難する。例えば、調停人は、物を借りた時間について質問することで、貸出の事実を主張する請求側当事者の見解を支持し、この見解に基づき、被請求側当事者の反対主張を疑い、被請求側当事者が請求側当事者の非難に返答するよう促す。その際、被請求側当事者が使用中の物が他の人の物である旨を語ると、調停人は、被請求側当事者に向けて、借りた事実を裏付ける録音テープが請求側当事者の手元に確保されていることを思い出させる。このことで調停人は、被請求側当事者の記述の真実性を疑い、被請求側当事者への非難を行うのである。

以上のように、最初の当事者の相互行為的能力が著しく衰えている場合、次の当事者が自分の主張や要求を効果的に提示することにブレーキをかける相互行為的技術は、調停人が最初の当事者の代わりに使用する場合がある。

さらに、調停人による相互行為的技術の使用は、次の当事者が問題説明を行う前だけでなくその途中においても随時、可能なのである。

Garcia の二つの研究からの知見をまとめよう。問題説明の局面は、当事者たちが調停人の要請に応じて、順々に問題説明を行う形で組織化されている。優先的な発言機会が割り当てられる最初の当事者は、問題説明を行う際、紛争の経緯について述べるだけでなく、次の当事者が効果的に主張や要求を提示することをあらかじめ制限し、対立関係で優位に立つような相互行為的技術を行使する。ただし、最初の当事者の相互行為的能力が著しく衰えている場合、調停人は、最初の当事者の代わりに次の当事者の陳述に疑問を示すなどの相互行為的技術を行使し、二当事者間の相互行為的能力における優劣を修正する。以上のような最初の当事者や調停人による相互行為的技術の行使は、日本の調停現場においても見られるだろうか。さらに、複数の調停参加者が出席する調停では Garcia の分析にみられるような二当事者対立関係を前提とした相互行為的技術の行使が行われるのだろうか。

これらの点について検証するためには、調停参加者たちの問題説明がどのように組み立てられているのか、その際、どのような相互行為的技術が行使されているかを明らかにしつつ、そうした問題説明を通じて調停参加者たちの関係構造がどのように現れてくるかを描き出すことが必要である。このような問題を念頭におきながら、調停の問題説明の場面における調停参加者たちのやりとりを検討してみよう。

第三節 会話データの分析

本稿で検討されるのは、2008年に日本の某民間調停機関で実施された調停事例である。ある路地の数名の住民が、周辺の飲食店の経営により、自分たちの生活環境が影響されているとし、店舗側にその対処を求める事件である。担当の2名の調停人は、対話型調停の技法論を習得した上、調停実務を行っている。ほとんどの手続進行を担当したのは M1 で、M2 の発言はわずかな

程度である。調停に参加したのは、住民3名（C2, C3, C4）と、対立関係にある、別々に飲食店を経営しているオーナー2名（R1, R2）である。また、C1という人物がいる。C1は、住民側と店舗側の下承を得て、調停機関に事件を申し込んでおり、C1自身の経営している飲食店を調停場所として提供している。調停過程の中では、M1の手續主宰のもとで、騒音問題、駐輪問題、ゴミの問題など、飲食店経営のため起こる問題について状況の共有がなされ、その後、それぞれの問題に対する解決案の模索がなされる。調停は一回期日で、部分的合意で終了している。

以下は当該調停の問題説明の場面の一部を分析する。

1 二当事者の挟間での語り

(1) 苦情提供側の反応の語り

一般的に、調停の冒頭説明から問題説明に移行する際、調停人は、最初に問題説明を行う権限をどのような人物に与えるかを決めなければならない。以下の抜粋では、まず、M1がどの人物にその権限を与えるかをみて、さらに、その人物が問題説明の要請をうけて問題についてどのように語るかをみる。転記記号の説明は本文末尾に載せられている。

抜粋1

1M1 : そしたら:あの:すいません、みなさま、一応あの:だいたいの感じがつかん
2 : でいただいたと思いますのでね、きょうあの:お話し合いの場づくりに:あの
3 : う協力させていただきたいと思います。改めまして:なんとかよりよい方向に
4 : いきますように今日はよろしくお願い致します。そしたらですね、まず:わた
5 : しにあの:お声をかけていただきましたーご本人さんーから:少し:中身:の
6 : 具体的な中身とかもういいです*から:]

7C1 : *はいはい]

8M1 : どのようなことなんですというのをわたしにちょっと聞かせていただけま↑す＝

9C1 : ＝はい((小さな声))

- 10M1 : わたし, 中身, 全然しりませんので h =
- 11C1 : = はいはい ((小さな声))
- 12M1 : はい
- 13C1 : ええ, こっちが, 8 年前から, (ええと) ここで, お店を
- 14M1 : はいはいはいはい
- 15C1 : で, 1 軒 - のときは
- 16M1 : はい
- 17C1 : あの: まあ, それほど, まみなさんも文句も言いにくかったと思う * んですよ]
- 18M1 : * え: 8 年] 前
- 19 : は: あの:
- 20C1 : うち 1 軒 * やったら] いいですけど
- 21M1 : * ()] お店というのは
- 22C1 : そう, はい, はい
- 23M1 : あなるほど
- 24C1 : はい, で, たぶん皆さん, 我慢していただいたと * 思うんです]
- 25M1 : * あ: ね:]
- 26C1 : それでも, ガタガタ: と
- 27M1 : はいはい
- 28C1 : あのう, 2 軒増えまして, 3 軒になりました =
- 29M1 : = 現在は, 3 軒?
- 30C1 : 3 軒はい
- 31M1 : なるほど
- 32C1 : いま, そちらにいろいろ =
- 33M1 : = はい
- 34C1 : あの: 一番大きいのは正面と思うんですよ =
- 35M1 : = あなるほどね
- 36C1 : 苦情でしたんで =
- 37M1 : = すみません, ちょっとだけ, 話を整理するために, メモ取らせてもらってよ

38 : かしい？

39C1 : はい

40M1 : 8年前に

41C1 : はうち1軒

この抜粋の開始部分の1-4行は、この調停の冒頭説明⁽²⁷⁾の末尾の部分である。M1が当該トラブルの調停人として関与することについて調停参加者から承諾を得た後の発話である。ここでM1は、調停人としての自己の寄与を予告している。

続いてM1は、「わたしに」「お声をかけていただきましたご本人さん」(4-5行)の発話で、とりわけC1を次の話し手として選択し、問題説明の要請を行う。会話分析の知見によれば、順番交替⁽²⁸⁾の点から、現在の話し手は次の話し手を選択する会話的権利をもつ。M1は調停人としての自己の寄与を予告した後、発言し続ける現在の話し手であり、そのためC1を次の話し手として選ぶことができる。また、一般的に、このように次の話し手として選択される話し手は、その要請にふさわしい人であることが多い⁽²⁹⁾。C1はどのような人物として選択されたか。C1はここで2つのアイデンティティをもって名指されている。一つはM1に「お声をかけ」た者であり、もう一つは「ご本人さん」である。前者は人を特定する方法の一つである、自己との関係性に言及しており、後者は当事者と思われる。具体的な紛争内容を知っているのは「ご本人さん」であるという意味を伝えている。加えて、C1は、

(27) 当該調停の冒頭説明での具体的なやり取りは、拙稿・前掲注14「調停の冒頭説明の会話分析——調停人の専門性と当事者の主体性」で分析されている。

(28) 順番交替システムによれば、あらゆる順番で、最初の潜在的完結点において、現在の話し手が次に話してもよいとされる話し手を選択することができ、それによって選択された会話は、次に話す権利/義務をもつ。H. サックス = E.A. シェグロフ = G. ジェファソン (西阪仰訳, S. サフト翻訳協力)『会話分析基本論集——順番交替と修復の組織』「会話のための順番交替の組織——最も単純な体系的記述」(世界思想社, 2010) 28頁。

(29) 前掲注(6)にも触れたように、調停技法論では申立人は、調停機関に事件を申し込んだことから、最初の当事者として選ばれることが勧められる。

R1 や R2 と同じく当該路地で店舗を営んでいることから、トラブルメーカーというべき当事者として扱われると考えられる。

しかしながら、M1 の要請に対する C1 の応答は、明らかに、語りの開始が遅れている。それを裏付けるやりとりとして、まず、M1 は、C1 を次の話し手として選択した上で（5-6行）、問題説明が要請されることを示し（6行の「具体的な中身とかもういいですから」、8行の「どのようなことなんですというのを」）、要請の表現（8行の「聞かせていただきます（か）」）を用いることによって、問題説明の要請を十分な形で完結する。それに対し、C1 は、9行で M1 の要請を簡潔に受諾し自分の順番はパスする。そのことを受けて、M1 は、10行で問題説明の要請理由として問題への自分の無知を追加することで、自分からの要請が完了したことをもう一度示す。それに対し、C1 が依然として問題説明を実行せず、受領のみを示し続けると、M1 は、「はい」(12行) の発話で、それ以上話す用件がないことを示し、自分の順番をパスする。こうした拡張された M1 の問題説明の要請や、M1 の発言のやり過ぎを受けてはじめて、C1 は13行で発言権をとり、M1 の要請に応じ、問題について語り始める。

13行から24行の間の C1 の語りは、勢いよくなされているように見えるけれども、それは、C1 自身と住民側との対立関係そのものではなく、むしろ、その対立関係への住民側の反応、しかも反応の無さを示している。

具体的には、まず C1 は、13行で「8年前から」当該路地で「お店」を設けたとして自己呈示を行うことで問題説明を始める。そのことを、M1 は「はいはいはいはい」の発話で熱心に受領することで、C1 の語りを承認し、さらなる語りを促す。それを受けて、C1 は、15行で「で」の発話で進行性を示して、自己呈示を中断し、当該路地に自分の「お店」「1軒」だった時の住民側の反応を推測して語る（17行「みなさんも文句も言いにくかったと思うんですよ」）。これは、C1 自身の店舗経営のため、住民側から「文句」があったことを示唆し、住民側がその後「文句」を「言った」ことを予告している。その際、M1 は、C1 の語りに一旦、割り込んで、先行する自己呈示で言及され

た「8年前」の何らかの状況について確認しかける。ここでは、C1 に対する特定の語り方への期待、つまり、推測・解釈に基づく記述ではなく、客観的な事実に基づく記述への期待が示されている。しかし、それは、20行で、C1 により、(M1 の発話が完結するまえに) 直前の発話への聞き返しとして扱われ、対処される(「うち1軒やったらいいですけど」)。そこでは問題らしきもののへの住民側の反応が語り続けられるのである。それに対し、M1 は、C1 の語りにもう一度、割り込んで、「お店というのは」(21行)の発話で、「8年前」当該路地に開いた「お店」の状況について具体的に語るよう促し、上記の期待をもう一度示している。しかし、C1 は、それを「お店」の確認として受領し、粗略に応接する(22行「そう、はい、はい」)。ここでも M1 は、期待通りの語りがC1 から得られていないわけだが、しかし、形式的に納得を示して(23行「なるほど」)、C1 に語りを続行させる。その帰結として、C1 は、24行では、住民側が「我慢し」という、住民側が「文句」が「言いにくかった」ときの心境にまで入り込んだ語りに至っている。こうして、C1 は、自身の店舗経営のため、住民側との間で問題らしきものがあったことを暗示しつつ、あくまでも住民側からの反応はなかったことを語っている。

続く26-36行では、C1 は、問題自体の記述に移行するが、しかし問題が具体的に何であるかについては語らない。まず、C1 は、「それでも」(26行)という前置きで、C1 自身に対して住民側が「文句」を言わなかったという事態の変化を予告する。「ガタガタと」(26行)「2軒増えまして」(28行)の発話で、2店舗の増加を騒がしいものとして呈示し、さらにこれら2店舗の増加により当該路地の店舗状況が変化したことを述べることによって、問題の発生と増設された2店舗の関連性を示唆する。次に、C1 は、「いま」(32行)という前置きで自分の語りの結末を予告しつつ、増設の2店舗のうち、主要なトラブルメーカーについての自分の判断(34行「あの:一番大きいのは正面と思うんですよ」)を挿入し、その判断根拠として、住民側に「苦情が出」という、住民側の反応を述べて問題説明を終了しようとする。ここで「苦情」という表現は、当事者でない立場にいる者が問題に言及するため用いられる

ことがおいことから、C1 は当該表現により、自分はトラブルメーカーでないものとして語っていることが見て取れる。こうして、C1 は、問題の内容を述べないまま、他 2 店舗の経営のため、住民側との間で紛争が起きていることを示す。

これまで見てきたように、M1 は、トラブルメーカーと思われる C1 に対し、最初に問題説明を行うよう要請したが、それに対し、C1 は、自身の店舗経営により住民側との間に問題らしきものがあると推測しうるのだが、しかし問題の発生に至らせたのは、他の 2 店舗であることを指摘し、そしてその指摘をもって問題説明を一旦、終えようとする。その際、C1 の用いる相互行為的技術は、住民たちの反応をもとに問題について述べることで、トラブルメーカーの指摘という限度で問題説明を行うことが挙げられる。こうした相互行為的技術は、Garica の分析に見られる、最初の当事者による preemitive moves とはずいぶん性格が違うものである。

(2) 問題の具体化の回避

以上のように、C1 の語りが終了に向かっているにも関わらず、問題そのものが語られず、問題への住民側の反応のみが述べられ、また、その語りには C1 の推測・判断・評価が混在し、客観的な記述がなされていない。37-38 行で、M1 は、直前の完了していない C1 の発言に密接に発話して、発言の許可を求めながら、発言の整理のためメモを取ることを許可を求める。42 行以降のデータは省略するが、M1 は、店舗側である C1、R1、R2 の協力を得ながら、店舗の位置、開店時間、業種といった三つのカテゴリーで、それぞれの店舗の情報を収集する。これらの事項が問題ないしその発生と関連性が弱いことから、M1 の趣旨は、事実を客観的に語るよう C1 を促すことであると推測される。その後、M1 は、次の抜粋に示されるように発言権を C1 に戻す。

抜粋 2

87M1 : はい、わかりました。ええということは 20 年になってええ現在の 3 軒にな
88 られた:ということですよしょうか

275 対話型調停での非定型的な紛争の語り

89R1 : はい

90M1 : はい, ごめんなさい, 話さえぎりまして, (ごめんなさい)そのようにし

91 : て, 現在は, 3軒がやっているということで, ええ, どういう:いろんな

92C1 : はい, ちらちらと, あのう, 苦情が聞*こえ]てきましたので

93M1 : *はい] あ苦情ね

94C1 : はい, もう一度みんな集まって

95M1 : はは

96C1 : 話をしたほうが早い*ねっていう]

97M1 : *え え と]申し訳ないあのう, 中身(に)について, あまり

98 遠慮なされず, ズバツと行ってください。まず, 苦情がみんな入った中身とい

99 うのは, どうなんでしょう?

100C1 : そう, あのう, うるさい

101M1 : うるさい, あう::る::さ::い

102C1 : はい

103M1 : ええ, うるさいの中身は, 音? 声?

104C1 : 音, 声, 両方です

105M1 : あ, 音, 声, 両方ですか。音, 声両方。ええと, 私たち, マンション管理士

106 の()騒音問題, 近隣騒音問題というふうにひっくくって言っちゃいま

107 すけども, ということで, よろしいですかね。そのほか, うるさいというこ

108 と, ほかになにかありますか?

この抜粋の90-91行では, M1 は, C1 に対して先ほど中断された語りを再開するよう促している。M1 は, C1 の先行する発話から紛争性を示唆する言葉(「そちらにいろいろと」(32行))をとって, 「どういういろんな」という発話を組み立てることで, 他2店舗に向けられた住民側の苦情について具体的に語るよう促している。

しかし, 92-96行で C1 は, 苦情・問題そのものの説明を回避しているように見える。具体的には, まず, 住民側から出てきた苦情が自分のところに「聞

こえてき」たといった苦情のあり方を語り、その上、それを理由とした別の事柄の語りに移行しようとする（「聞こえてきましたので」）。これは、依然として問題の具体的な内容に触れないため、M1の要請への適切な返答であるわけではない。そのことから、M1は、C1の語りに遮って、「あ苦情ね」(93行)の発話で、先行するC1の「苦情」という発話を、注意をひくものとして受領し、C1の別の語りへの移行を差し止め、苦情の語りへのやや強められた期待を示す。にもかかわらず、C1は、引き続いて苦情のあり方、すなわち、苦情対処のために直接的対話が提案ないし決意されたことを語る（94行の「もう一度みんな集まって」、96行の「話をしたほうが早いね」）。苦情の語りへのM1の期待は、再び適切に応答されていないのである。

それに対し、97行から、M1は、苦情・問題の具体的な内容の記述を求める方法を変化する。まず、M1は、再度C1の語りに割り込んで、ここまでのC1の苦情の具体的な記述の回避を、「遠慮」からくるものと意味付けつつ（「あまり遠慮なされず」）、苦情・問題の記述を明示的に要請する（「中身(に)について」、「ズバッと教えてください」）。C1の選好する苦情のあり方の記述ではなく、苦情・問題そのものの記述へとやや強くコントロールする。その帰結として、C1はようやく、100行で「うるさい」と返答し、問題カテゴリーを提示する。そしてそれは、M1により十分なものとして受領される（101行の「うるさい、あうるさい」）。

103行からは、M1は、「うるさい」の「中身」を確認し（103-105行）、さらに、C1の同意を得ながら、C1により提供された「音、声」という住民側の視点を反映した問題カテゴリーを、「近隣騒音問題」という中立的で、マンション管理士の専門的視点に基づくものに変換する（105-106行）。M1がマンション管理士として当該問題を把握できていることが示されている。こうして、M1は、C1の問題説明を適切なものとして受領し理解したことを示し、問題説明の要請—記述の連鎖⁽³⁰⁾を終了するのである。

(30) 問題説明を相互行為的に捉える場合、それは、問題説明を要請する行為と問題についての記述・説明を行う行為から成り立つこととみることができる。問題説明の要請がな

トラブルメーカーがC1自身でなく他2店舗であることがC1により語られて以降、M1の苦情・問題の説明の要請は、C1に、苦情・問題を住民側の代わりに語る会話的義務を与える。しかし、C1は、苦情のあり方を述べたり、苦情・問題を述べるとしても問題カテゴリーを提示する程度にするなどの相互行為的技術を行使して、紛争事実に入り込んだ語りは極力、控えている。通常、紛争の部外者であるならば、知っている範囲で客観的に紛争事実の詳細を述べてもよいはずである。しかし、C1は、そうしていない。その理由として次のことが考えられる。一方で、C1は、調停手続においては、調停人の問題説明の要請に適切に応答しなければならないという会話的義務がある。他方で、C1は、実生活では、R1やR2と協力し合って当該路地において店舗を営んでいる以上、R1やR2の有責性を裏付ける紛争事実を述べたり、ないし彼らの責任を追及することにつながるような不利な行動をとってはいけないなど、R1やR2との固有の社会関係に配慮している可能性がある。このような会話状況のもとで、苦情・問題の詳述と比べ、苦情・問題のあり方の供述や問題カテゴリーの提示は、次のような機能を果たす。第一に、M1に対する会話的義務の遂行のための不完全な方法でありながらも、そうするための一つの方法である。第二に、実際、苦情提供側の住民たちにむけて問題説明の要請を行うことへのM1に対する間接的な促しである。第三に、R1やR2を非難するニュアンスがあるけれども、しかしC1自身の見解ではなく、常に住民側の反応を根拠にするため、C1自身からの攻撃性が弱まり、また紛争事実の詳述と比べ、R1やR2に不利な影響を及ぼす度合いが高くない。要するに、C1は、M1により与えられた問題説明の会話的義務の遂行とR1やR2との社会関係への配慮といった点から、苦情・問題への具体的な記述を回避していると思われる。

以上の2つの断片でのC1とM1のやり取りをみると、C1と他の調停参加

されると、問題の記述や説明がなされることが一般的に期待されるという意味で、二つの行為は結び付いており、このことを「問題説明の要請—記述の連鎖」と表現することができる。

者との関係が見えてくる。すなわち、C1 は、C1 自身を他2店舗とは違って紛争の部外者として区別し、トラブルメーカーの他2店舗と距離を置いている。この点、苦情提供側の住民側と対立しているのは、あくまでも他2店舗であることを示すことから確認できる。だからといって、C1 は、トラブルメーカー側の有責性の根拠となる紛争事実の記述を選好しない。決してトラブルメーカーと敵対関係を作るのではないのである。他方で、C1 は、苦情提供側の住民側との関係では、C1 自身の店舗の経営について「文句」を言いたがったけれども、「我慢」したという住民たちの心境への理解を示し、苦情提供側との連帯を公的に示す。だからといって、C1 は、自分から進んで苦情提供側の味方になってトラブルメーカーの有責性の告発をサポートしていないし、苦情の詳述が繰り返して要請された際も、その姿勢を崩さない。仮にC1 が苦情提供側に加担してしまうと、トラブルメーカーとの関係は緊張が高まるだろう。さらに、C1 は、他人同士のトラブルであるにもかかわらず、調停の申込、調停場所の提供など積極的にトラブルの解決に関わっている。このこともあわせて考えると、C1 は、近隣関係の亀裂ないし近隣秩序の崩壊を放置せず、近隣付き合いの改善を追求しつつも、日頃の社会生活の中で小規模路地での店舗経営により築かれた、トラブルメーカー側との社会関係の維持をも図り、二つの当事者陣営と程よい距離を保ちつつあることがいえるだろう。C1 による一連の相互行為的技術の行使も二当事者対立構造に捕縛されないような立ち位置を確保するものであると言える。このように、調停過程には、二当事者対立構造に収斂されない、他者と特定の仕方で関係づけを行う調停参加者が参加しており、調停参加者同士の関係構造は、問題説明の段階での調停人とのやりとりを通じて、顕在化されるのである。

引き続き、当事者の場合について検討しよう。日本の調停実務においては、一般的に、当事者たちを二つの陣営にカテゴライズすることが推測される⁽³¹⁾。しかし、こうした一律なカテゴライズ化は、調停参加者の現実の関係構造を

(31) レビン小林・前掲注(6)18-20頁。

捉えるために有効であろうか。当該調停の問題説明のもう一つの場面を見ることで検討しよう。

2 「当事者陣営」の立場からはみだす語り

(1) 当事者対立の原因

M1 は、「近隣騒音問題」の問題カテゴリーを受領したのち、C1 に対して、引き続き、問題説明を要請する。それに対する C1 の応答がどのようなになるだろうか。次の抜粋をみよう。

抜粋3

105M1：あ、音、声、両方ですか。音、声両方。ええと、私たち、マンション管理士
106 の()騒音問題、近隣騒音問題というふうにひつくくって言っちゃいま
107 すけども、ということで、よろしいですかね。そのほか、うるさいというこ
108 と、ほかになにかありますか？

109C1：自転車もすごかったんですよ＝

110M1：＝あ、じて：んしゃの：いわゆる：違法駐輪＝

111C1：＝うん

112 (1.8)

113M1：ええと：じて：んしゃでいらっしゃるお客様もけっこうあられるんですか

114C1：人数多いね

115M1：自転車多いですか？

116R2：ええうちが

117M1：あ、＊そうですか]

118R1： ＊はい()]はい

この抜粋の開始部分は、先行する抜粋2の末尾と若干重複する。107行の後半から、M1 は、2度目の問題説明の要請一記述の連鎖を開始している。「うるさいこと、ほかになにかありますか」の発話で、「うるさいこと」と同種の

ものの有無について質問する。そこでは、何を語るべきかについて特定の指示がなされていないけれども、「うるさい」との発話と同種の、当事者たちの対立関係を示す問題カテゴリーの提示が要請されている。

続いて C1 は、109行で、「自転車」に「も」という副助詞をつけることで、M1 の問題説明要請の意図に気づいていることを示し、それに適合するものとして「自転車」という問題カテゴリーを提示する。それに対し、110行で、M1 は、「自転車」の発話を長く発声することで「自転車」の問題的性格を際立てつつ、それを M1 自身のマンション管理士の専門的視点に基づくもの——「違法駐輪」として理解したことを示している。そのことは、C1 により承認される (111行「うん」)。

しかしながら、112行以降、C1 は、「自転車」の話題を積極的に展開しない。まず、112行には2秒弱の間があり、それは、C1 と M1 が発言を控えることにより生じている。C1 がはぜ、発言しないのか。それは、問題説明の要請—記述の連鎖の終了方法と関連する。先行する抜粋2で示されたように、「うるさい」の問題カテゴリーが M1 により「近隣騒音問題」というマンション管理士の専門的視点に基づくものに変換されて受領されることで、問題説明の要請—記述の連鎖が終了に繋がられる。したがって、ここでの M1 の「違法駐輪」の問題カテゴリーへの変換も、問題説明の要請—記述の連鎖の終了を予告するものとしてきこえるからである。そうした中、C1 は発言をしないことで、「自転車」問題に対する M1 の理解に承認を与えるだけでなく、問題説明の要請—記述の連鎖を終了することに同意するのである。他方で、M1 が発言しないのは、なぜか。112行の間のタイミングは、M1 が、110行で発言を組み立てる途中、「うん」との C1 の反応がなされた後である。M1 は、進行中の発言を中断することで、C1 に発言の順番を譲り、「自転車」問題についての自発的な説明を促しているのである。このように、このわずかな間からは、会話の展開方向について C1 と M1 の認識のずれが見て取れるのである。

沈黙を破るのは M1 である。113行で、M1 は、「自転車」の話題について

さらに語ってもらう勧誘を行う。「自転車でいらっしゃるお客様もけっこうあられるんですか」の発話は、M1が「自転車も」多かったというC1の発話を扱うにあたり、「違法駐輪」という問題カテゴリーへの変換を中断し、C1により用いられる当該路地で暮らしている者の視点から、確認を行っていることを示している。こうしてC1が当該路地で暮らしている者の視点から「自転車」の話題について語り続けるように促すのである。しかし、C1は、「人数多いね」(114行)の発話で、焦点を問題的性格のやや弱い「人数」に移し、先行するM1の発話に簡潔に承認を与えて、自分の順番をパスする。そこで、115行で、M1は、「自転車多いですか」の発話で、「自転車」問題を訴えるC1の先行する発話（「自転車もすごかったんですよ」）を復唱して確認することで、焦点を「自転車」に戻し、問題説明への勧誘をもう一度行う。しかしそれに返答をしたのは、R2で、C1ではなかった(116行)。

以上からわかるように、C1は、「自転車」問題について、スムーズに問題カテゴリーを提示するが、しかし問題の具体化を再度回避し、自らトラブルメーカー側の有責性を明瞭にすることを控える。そのことによって、M1は、具体的な問題状況についてC1の協力を得ながら把握することが困難になる。そこで、M1は、次の抜粋で示されるように、自ら主導して「自転車」問題の具体化を試みる。そのやりとりは次の通りである。

抜粋4

124M1 : .hhh はい、違法駐輪ですね。ええ違法駐輪の場合、わたしたち、マンション
125 の専門家としていつもよく言うのは、駐輪場はどこなのかなあというのが一番
126 気になる場所ですけども、こちらのほうから、駐輪場は、そんなとこに見て
127 みたらわかるように、とくにここが駐輪場です、なんだよ、置けますなんじゃ
128 ありません、こういう感じでよろしいですか？

129R1 : はい

130M1 : まずその

131R1 : はい

132R2 : ()

133M1 : なるほどね。いわゆるちゃんとした:駐輪場というのはございませんよという
 134 ことですね。なるほど:ということは、このまあ-あの:誠にすみません、失
 135 礼ながら、狭いとこに、ちゃんと、置くとこがないにも関わらずに雑多に置か
 136 れると、非常に:歩きにくいし、危ないんじゃないかということです↑ね、な:る
 137 ほど、いわゆる駐輪場はないと

この抜粋の冒頭から、M1 は、「自転車」問題を、マンション管理士の専門的視点に基づいて、「違法駐輪」問題として展開する。具体的には、M1 は、専門領域のマンショントラブルでは「違法駐輪」が駐輪場の位置と関連することを示す(124-126行)。「駐輪場はどこなのかなあ」の発話は、駐輪場の位置またはその利用可能性が重要な問題であることを暗示し、駐輪場の不便な位置のため、人々が「違法駐輪」をしてしまうという専門知を示す。それを踏まえて、M1 は、当該路地の「違法駐輪」問題においても駐輪場が来客にとって便利などところにある状態でないことを推測し、そのことについてトラブルメーカー側に対し確認する(126-128行)。トラブルメーカー側の承認がえられると、M1 は、それを納得いくものとして(「なるほど」133行)、さらに、「ちゃんとした駐輪場」がないという望ましくない意味で受領する。

以上のことに基づいて、134行から、M1 は、当該路地で暮らしている者の視点に戻り、駐輪場がないにもかかわらず、「狭い」通路に自転車が「雑多に置かれる」こと(135行)によって、住民側から通行不便、通行危険などの反発が起こったこと(136行)を推測して確認する⁽³²⁾。そしてそれには、トラブルメーカー側、苦情提供側などを含む調停参加者たちの、非発話的な反応による承認が与えられる。

以上のように、M1 は、「自転車」の問題カテゴリーと、調停参加者たちの確証を通じて確定された、駐輪場の不在、不適切な場所での駐輪の事実とを

(32) また、この確認は、終助詞の「ね」の使用のため、住民側の発話による同意を不要とする。

結合させる。そうしてはじめて、M1は、店舗側の管理責任の下にある、来客の大量の違法駐輪のため、住民側の通行が妨げられたという、当事者双方の対立関係を十分に把握できたことを示すのである。また、これらのことは、調停参加者たちの承認が得られることにより、間主観的に確定される。

(2) 「当事者対立」の動揺

上の抜粋4の直後の部分で、住民C3は、「違法駐輪」について、M1に宛てられていないけれども、自発的に語る。抜粋は省略するが、そこでは、通行不便の影響が住民はもちろん、路地を通行する一般人にも及んでいることが語られる。M1がC3の語りをどのように扱っているだろうか。引き続き、抜粋5をみよう。

抜粋5

170M1：ええとそれイメージだけで結構です。ここ裁判所じゃないですから、正式に
171 何月何日に何で、このようなこと、(そうなん)どうでもいいですから、イメージ
172 的にだいたい多いとき、どれくらい止まってたという()ます？あのお3軒さん
173 合わせて

174C3：3軒やと

175C1：()の開店の日はすごかったね

176M1：ああ、そうか

177R1：ふhふhふhふh

178M1：ああ>ごめんなさい<()のときはちょっと横置いといてもらえます？まそれ
179 も問題ではないことはないんですけども、ちょっと開店の日はちょっと除いて

180 それ以外に、3軒でどれくらい、20台とかじゃないで↑す＝

181C3：＝そんなに止められない

182C1：()

183C3：10台も止めhたhらhもう

184M1：ああ10台ぐらいまあ10台ぐらいは止まってた、それでも10台ぐらいであ

185 っても、通行の妨げになるし:通るにも危険ですよというイメージはしました

この抜粋の冒頭での M1 の発話は、C3 の発言を遮って始められ、C3 に対して自転車数の確認を行うものである。具体的に、170-173行で M1 は、「多いとき」の自転車数について、裁判で求められるような精確な記述でなく、C3 自身の記憶・印象に基づいた曖昧な記述を要請する。これにより、M1 は、C3 の記述の不確かさを許容することで、自転車数を記述するためのハードルをさげる。なお、「3 軒さん合わせ」た自転車数を求め、C1 の店舗の来客による駐輪も、当該路地での通行の妨げの状況を作り上げうる一要因として扱っている。今までのやり取りで C1 が自分を紛争の部外者として呈示しているにも関わらず、M1 は、C1 がトラブルメーカーの 1 人である可能性を封じていない。

しかし、174行での C3 の返答の遅れからは、店舗「3 軒」の「多いとき」の自転車数を記述する何かしらの難しさが窺われる。C1 は、C3 に向けて、自転車が「多いとき」として他店舗の「開店の日」を提案し、「開店の日」の自転車数を記述することをヒントとして与える。C1 は、C3 が M1 の質問に答える際の補助をする形で会話に参加している。178-180行で M1 は、C1 からのヒントの有効性を認めず、「開店の日」の場合を取り除いた自転車数の記述を要請し、質問方法を変える。M1 は、自転車数を、「20台」にあらかじめ推測して、それへの承認・不承認を C3 が行うように促す。このことから、第 1 に、M1 の求めている自転車数は、特別なイベントがある場合の自転車数でなく、繰り返して発生しうる、通常、問題となる自転車数であることが明白になる。第 2 に、承認か不承認で答えられる、いわゆる「閉じた質問」⁽³³⁾を行うことで、C1 のような他の調停参加者からの想定外の割り込みを防ぎ、C3 だけが即時に返答できるようにコントロールしている。ただし、M1 が自

(33) 閉じた質問については、入江秀晃「調停技法誌上講義（第 7 回）『聴く』技法（2）」JCA ジャーナル60巻10号（2013）9-10頁、和田仁孝「メディエーションの臨床技法」和田仁孝・中村芳彦・山田恵子・久保秀雄『ADR／メディエーションの理論と臨床技法』（北大路書房、2020）103-104頁を参照のこと。

分の推測を述べることは、誤った可能性も含み、それによって調停人の専門性を疑わしくする危険もある。

それに対して、C3 は、181行で、M1 の発話に密接して、自転車数への M1 の推測をやや強く否定し、M1 により推測された数の半分で当該路地はすでに駐輪可能な限度に至っていることを示して、M1 の多すぎる推測を強調する。それにもかかわらず、M1 は、184-185行で、「10台」との C3 の発話を、M1 の誤った推測を露わにするものとしてでなく、自転車数の回答として受領する（「ああ10台ぐらい」）。さらに、M1 は、C3 の語り方を模倣する仕方、通行不便の原因となる駐輪状況を、「10台ぐらい」の駐輪をもって、より具体的に描いた上で、通行不便についての C3 の訴えを復唱している。こうして M1 は、C3 の訴えを共感的に受領していることを示し、C3 とのやり取りを一旦、閉めようとしているように見える。

ところが、C3 は、その直後の186行から、今までのやり取りで明らかになった、「当事者」の対立関係を疑問を投げる発言を試みる。最後に、抜粋6をみよう。

抜粋6

186C3：うちの中へね、うちのあのう、シャッター閉まってま*すんで]

187M1：*はいはい]はいはい

188C3：そのまえに：まえ2台ほど、止められてた

189M1：あ：なるほど

190C1：人が通るところにね、いやだよ

191M1：ねえ

192C3：んで：一回だけ：は、その鍵かけたまま

193M1：うん

194C3：（ ）（（笑い声））にわるいけど、後ろの（ ）箱、置いたんですけどね。すぐ帰って

195 はりましたけどね、危なかったから（ ）けど：

この抜粋の冒頭で、C3 は、自発的に、「うちの中へね」と語り出し、「ね」

という終助詞を用いて、C3の自宅前という特別な場所での駐輪について語り始める。さらに、「あのう」という発話で「シャッター閉ま」ることを、それを話題にすることの非確実性を示しつつ⁽³⁴⁾、挿入し、「ますんで」という発話で、「シャッター閉ま」ることの帰結がそろそろ産出されることを予測させることで、M1がしばらくC3の発言を聞き続けるように促す。187行での受領を示すM1の発話から、それにM1が協力していることが見て取れる。188行で、C3は、自宅の「シャッター」の前に「2台ほど止められてた」という過去の事実を語り、自転車2台により起こされる通行上の問題を示唆する。M1は、189行で、C3の発話を納得いくものとして簡潔に受け取ることで、「自転車2台」の持つ問題的性格を認識していることを示す。それに加勢し、C1は、190行で、C3の語りで明示されていない問題性を感情的に表現して（「人が通るところにね、いやだね」）、C3の語りを補助している。

ここで新たに提起された「自転車2台」の問題は、今まで問題視されてきた、大量の駐輪とは対照される。大量の駐輪は住民側にとって問題になっているけれども、「自転車2台」も駐輪の位置によってはC3自身にとっては問題である。C3は、住民側の抱える問題を一本化することに異議申立てをしており、他の住民たちとは異なって、自分独自で抱える問題を、新たに提起しているのである。さらに、こうした問題の語りにより、調停参加者たちのもう一つの関係づけが現れる。元々、大量の駐輪の問題についての語りを通じて「二当事者」対立関係が表されている。住民からなる「当事者陣営」は、一致して大量の駐輪により通行上の不便を被っているとされる。M1による「多い時」の自転車数の確認もそうした「当事者陣営」を想定してなされている。しかし、解決すべきとされる問題について、C3は、大量の駐輪を反対する「当事者陣営」と共有しつつも、また当該「当事者陣営」と異なって、独自の認識、関心を持っている。住民側の「当事者陣営」の内部関係が複雑

(34) 「あのう」の発話を通じて、話し手は、受け手に合わせた発話デザインが適切か不確定であるにもかかわらず、とりあえず、自らの要件を語るため、聞き手をそこに参与させることができるとされる。山田富秋「会話分析を始めよう」好井裕明・山田富秋・西阪仰編『会話分析への招待』（世界思想社、1999）82-95頁を参照のこと。

化し、先行するやり取りを通して表面化された「当事者対立」関係は動揺する。異なる問題認識、関心を持つ当事者は、個別にトラブルメーカー側と固有の対立関係を結びつけているのである。

同様なことは、192行以降のC3の発話でさらに拡張する。そこでは、レアケースであるけども、少量の駐輪が問題となるもう1ケースが挙げられており、駐輪の位置だけでなく、駐輪の状態により、不便な通行だけでなく、危険な通行という別の被害も生じていることが述べられている。

第四節 おわりに

本稿は、日本の民間調停機関で実施された対話型調停の問題説明の場面を取り上げ、その相互行為を分析した。分析の結果、調停参加者たちに対し二当事者対立構造に基づく紛争の語りを要請する調停人の行為と、それに抵抗して調停人の意図したのとは異なる型をもつ紛争の語りを試みる調停参加者たちの行為のあり方について解明することができた。また、調停現場には、二当事者対立構造では捉えきれない、調停参加者たちの関係づけが多様に現れることを示唆した。

また、本稿は、従来の会話分析による調停研究において検討されていない相互行為的技術を特定することもできた。調停参加者のうち、紛争の部外者は、調停人からの紛争内容に立ち入った記述の要請に抵抗するため、紛争について苦情提供者の反応に基づいて語ったり、あるいは苦情のあり方を述べる等の相互行為的技術を行使している。他方で、調停人は、紛争状況について把握するため、専門知識を用いて紛争について解釈したのち、その解釈について調停参加者たちから確認をとる相互行為的技術を行使している。

日本における調停実務研究は、対話型調停の問題説明段階における優先的な発言機会の割り当てにより、一方当事者が紛争内容の構成を制御する局面が発生することを警戒している。しかし、そこにおいては、調停参加者たちが、紛争について語る際、ただ単に優先的発言機会に依存するのではなく、

自分が優位に立つような相互行為的技術を行使したり、場合によっては調停人の相互行為的技術の行使もなされる相互行為的な営みが見落とされている。また、調停参加者たちの紛争の語りは、二当事者対立構造を示すものとして一面的に捉えられており、その現実の紛争の語りの多様さないし複雑さ、そして調停参加者たちと調停人が互いに異なる紛争の語りを志向して相互行為を行う動態について検討がなされていない。

対話型調停の現場において主体的対話を確保するため、本稿の知見からいくつかの提案ができるように思われる。対立し合う二当事者のみいる場合と比べ、調停参加者の人数が多く、あるいは調停参加者の構成が複雑な場合、調停人は、二当事者対立構造では把握しきれない、調停参加者たちの現実の関係づけが存在しうることを視野に入れることが必要であろう。そしてそのことを発現するため、調停人は、調停参加者たちにより語られる紛争の内容よりは、紛争の語りがどのように生み出されているかという点に留意しなければならない。

【転記記号の説明】

：	引き伸ばされた発声
,	区切りのイントネーション
。	下降調のイントネーション
*	同時発話の開始
]	同時発話の終了
((文字))	文字は分析者のコメント
=	密接してなされる発話
↑	記号直後の音調が上がっていることを表示
(文字)	聞き取れない発話、文字は分析者の推測
-	発話の中断
?	上昇調のイントネーション
(数字)	沈黙、数字は秒数
.hhh	吸気音
文字 h	発話に呼気を伴っていることを表示