

『第49回公害紛争処理連絡協議会』から

開催：令和元年6月6日

公害等調整委員会では、公害紛争処理制度の円滑な運営を図るため、都道府県公害審査会会長等との情報・意見交換等の場として、毎年「公害紛争処理連絡協議会」を開催しています。

今年度の連絡協議会は、本年6月6日に東京の中央合同庁舎第4号館において、都道府県公害審査会会長や審査会事務局職員など89名の参加を得て開催しました。

連絡協議会の概要

荒井勉 公害等調整委員会委員長からの挨拶の後、川淵幹児 公害等調整委員会事務局長から公害紛争処理等の概況報告、都道府県公害審査会等の現況報告として、宮城県、兵庫県及び香川県から公害紛争事件の報告、さらに、特別講演として、横山雅文 表参道法律事務所弁護士から「公害紛争処理における様々な当事者への対応について」をテーマに講演をいただきました。



議事次第

I. 公害等調整委員会委員長あいさつ

荒井 勉 公害等調整委員会委員長

II. 講演

1. 概況報告

川淵幹児 公害等調整委員会事務局長

2. 都道府県公害審査会の現況

(1) 砕石場をめぐる30年をこえる紛争の解決

千葉 達朗 宮城県公害審査会前会長

(2) 火力発電所増設公害防止対策等請求事件について

下村 眞美 兵庫県公害審査会会長

(3) 公害紛争事例の紹介

石山 芙美 香川県環境森林部環境管理課大気保全・環境安全グループ主任

3. 特別講演

公害紛争処理における様々な当事者への対応について

横山 雅文 表参道法律事務所弁護士

III. その他 連絡事項等

荒井 勉 公害等調整委員会委員長あいさつ

公害等調整委員会委員長の荒井でございます。本日の連絡協議会の開会に当たりまして、一言御挨拶を申し上げます。

本日は皆様大変お忙しい中御出席いただきまして、誠にありがとうございます。お集まりの皆様方には、日頃より公害紛争の迅速・適正な解決に多大なる御尽力をいただいておりますこと、また、当委員会の業務に対して御理解と御協力をいただいておりますことに対しまして、この場をお借りして改めて厚く御礼を申し上げます。



今年の5月に元号が「令和」に改められました。昭和46年に第1回目を開催いたしましたこの連絡協議会も、昭和、平成と時代を重ね、新たな時代を迎えました。この間、公害紛争の状況も、産業構造や生活スタイルの変化、国民の環境意識の高まりなどを背景に、かつての産業型公害から都市型・生活環境型の紛争へと変化してきております。こうしたことから、公害紛争の処理も新たな時代の変化に即した柔軟な対応が求められているところでございます。

当委員会としましては、本日の公害紛争処理連絡協議会や毎年秋に全国各ブロックにおいて開催しておりますブロック会議など、様々な場におきまして、公害紛争処理に関する最近の動向や事例研究など有意義な情報・意見交換を進めてまいりたいと考えております。

また、白書や当委員会の機関誌であります「ちょうせい」を活用した情報提供や、皆様方が開催する研修会等への当委員会事務局職員の講師派遣などを通じて、

今後とも皆様方との緊密な連携を図ってまいりたいと考えております。

皆様、御承知のように、公害問題の解決につきましては、まず第1に都道府県・市区町村等における公害苦情相談、第2に皆様方の都道府県公害審査会等の調停、そして第3に公害等調整委員会の調停あるいは裁定と、この3つの仕組みが用意されております。こうした仕組みにつきまして、公害にお困りの方々に周知し、適正に活用していただくことは、制度全体の運用にとって極めて重要でございます。私も委員会といたしましても引き続き制度の周知に取り組んでいきたいと思っておりますが、皆様方、都道府県の現場におきましても制度の御紹介など、一層の御協力をお願いしたいと考えております。

また、公害の紛争の解決に関しては、公害苦情や公害紛争処理の窓口の役割を担う市区町村、都道府県、そして国の3者が役割を分担しつつ機能的に連携することによって初めて、全体として期待される役割を果たしていくことができると考えております。その意味で、この3者の情報共有や連携を図ることが極めて重要であることは言うまでもありません。

本日は、そうした連携を図る上で重要と思われる情報交換の観点から、当委員会からの概況報告、続きまして都道府県公害審査会の現場から3つの紛争処理事例を御紹介いただく予定となっております。さらには特別講演として、「公害紛争処理における様々な当事者への対応」というテーマで、『プロ法律家のクレーム対応術』などの著書を執筆されております横山雅文弁護士に御講演をいただく予定となっております。横山先生の御講演も、また事例の御紹介も、今後の皆様の公害紛争処理において大いに参考になるものと考えております。

こうしたお話と皆様方との忌憚のない情報交換により、本日の連絡協議会が、公害事件処理を担当する皆様方と私たち達双方にとって有意義なものとなることを祈念いたしまして、私からの挨拶とさせていただきます。

川淵幹児 公害等調整委員会事務局長 による概況報告(要旨)

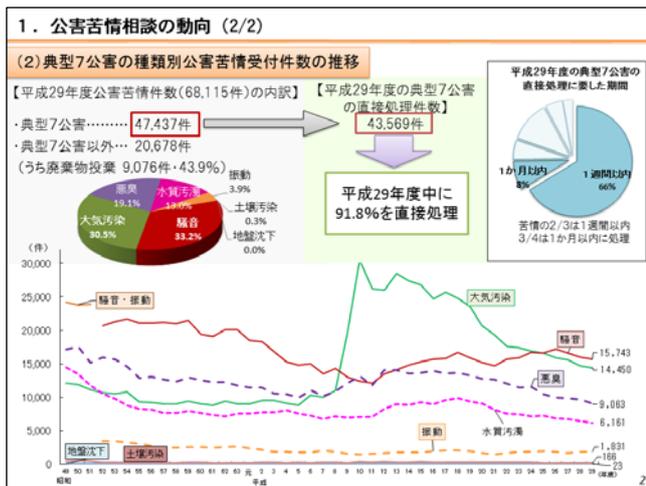
全国の公害紛争処理の概況等について

1. 公害苦情相談の動向

平成 29 年度の全国の公害苦情相談件数は 7 万件弱であり、ここ 10 年間減少傾向にある。

典型 7 公害について種類別で見ると、騒音及び大気汚染が 3 割以上を、典型 7 公害以外では廃棄物投棄に関するものが 4 割を占めている。

典型 7 公害について、受付件数と処理件数を比較すると、約 9 割が当該年度内に直接処理されているとみることができる。その処理に要した期間は、受付件数の 3 分の 2 が 1 週間以内、4 分の 3 が 1 か月以内となっている。これは皆様方に迅速な対応に努めていただいた結果と考えており、感謝申し上げます。

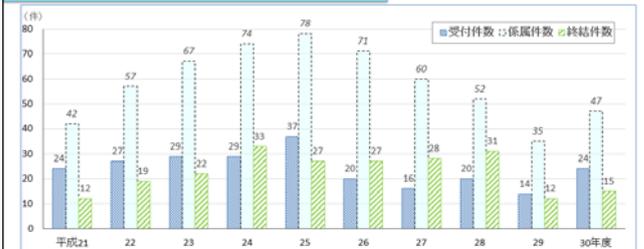


公害等調整委員会の処理状況については、平成 30 年度に新規に 24 件を受け付け、前年度からのものを含め 47 件が係属し、15 件が終結した。近年の傾向としては、平成 30 年度係属中の事件では、騒音事件が約 7 割を占める。また、かつては調停事件が多数を占めていたが、昨今は裁定事件が多数を占める状況となっている (30 年度係属の中では約 9 割)。また、都市型・生活環境型の比較的小規模な事件が大部分を占めることも特徴である。

裁判所からの原因裁定嘱託については、平成 16 年度に初めて嘱託がなされ、平成 30 年度末までに 8 件受け付けている。

2. 公害紛争処理の動向 (公害等調整委員会) (1/2)

(1) 公害等調整委員会での公害紛争事件の処理状況



(2) 近年の特徴

- 平成21年度～30年度の10年間に、年度平均24件程度の事件受付数
- 都市型・生活環境型の公害紛争の顕著化
 > 近隣店舗の室外機からの騒音、飲食店からの悪臭など、比較的小規模な事件が目立つ傾向
- 裁定事件の割合が高い水準 (係属事件の約 9 割)
- 騒音・大気汚染をめぐる事件の割合が高い水準 (係属事件中 騒音: 約 5 割、大気汚染: 約 2 割)

2. 公害紛争処理の動向

平成 30 年度の都道府県公害審査会等の公害紛争処理の状況については、新規に 38 件を受け付け、前年度からのものを含め 75 件が係属し、43 件が終結した。その種類をここ 10 年間で見ると、騒音に係る事件が最も多く、次いで振動、悪臭となっている。近隣の住宅や店舗、農地からの騒音など相隣関係的な事件が増えてきている。

都道府県別の受付・終結件数について、10 年間の合計で見ると、受付・処理にバラツキがある。大都市圏では比較的継続して一定の件数が係属しているが、それ以外の県では何年間で 1 件というような状況で、審査会の回し方について、なかなかノウハウを継承・蓄積できる状況ではないということも聞いており、課題と認識している。

都道府県公害審査会等との関係で見ると、都道府県審査会等を経て当委員会に係属した事件が 11 件である。なお、皆様方 (都道府県公害審査会等) を経た後に当委員会に裁定事件が申請された場合に、皆様方の調停手続中の様々な情報や対応等について個別に御教示いただいているところであり、裁定事件の迅速・適正な解決に大変役立っている。

また、当委員会に申請されそうな事案があれば、事前に情報提供いただくと大変ありがたいので、引き続き御協力をお願いしたい。

公害等調整委員会における周知・広報の取組等

■公害等調整委員会ホームページ

当委員会のホームページには様々な公害紛争処理に関する情報を掲載しているが、まだまだ改善すべき課題がある。随時ホームページの改善を進めており、掲載情報や使い勝手など御意見・御要望をお知らせいただければと思う。

■政府広報ラジオ番組

本年2月に政府広報のラジオ番組で、公害紛争処理制度について分かりやすく解説した。その内容は、政府広報オンラインのHPで読むことができるので、御覧いただきたい。

※政府広報オンライン URL：
https://www.gov-online.go.jp/pr/media/radio/w_japan/text/20190209.html

■機関紙「ちょうせい」

当委員会において、年に4回発行している機関紙「ちょうせい」については、今年度は「平成の公害紛争事件を振り返る」をテーマに特集記事を掲載することとしている。先般発行した5月号では、その第一弾として、小田急線騒音被害等責任裁定申請事件について、当時事件を担当した審査官による座談会を掲載しており、御一読願いたい。

■公害紛争処理白書（年次報告）

白書（年次報告）については、今年元号が「令和」に改められたことを踏まえて、「平成の公害紛争事件」を特集テーマとして、当委員会に所属した平成の特色ある事件である、①スパイクタイヤ使用禁止調停等調停申請事件、②小田急線騒音被害等責任裁定申請事件、③豊島産業廃棄物水質汚濁被害等調停申請事件、④清瀬・新座低周波騒音被害等調停申請事件及び⑤神栖市におけるヒ素による健康被害等責任裁定申請事件を紹介するとともに、これらの事件処理が与えた社会的な影響

や公調委が果たした役割を紹介している。特集テーマは、読み物としてまとめているので、白書公表に際しては、御覧いただければ幸いである。

（※註：白書の特集テーマは、本号2ページに全文を掲載）

また、当委員会で受付及び終結した事件として、高知県の悪臭事件、和歌山県由良町の地盤沈下事件、成田市の騒音・低周波の訴え、愛知県瀬戸市の土壌汚染事件、自動車排出ガスによる大気汚染の調停申請を掲載している。

■地方との連携の取組

皆様方と当委員会との情報交換の機会として、毎年秋に全国6か所で、各都道府県の公害紛争処理担当職員を対象に、各都道府県における公害紛争の動向や公害紛争処理と公害苦情処理の連携等についての情報・意見交換を実施する「公害紛争処理関係ブロック会議」、人口10万人以上の市及び特別区の公害苦情相談員等を対象に、公害苦情相談の動向等についての意見交換を実施する「公害苦情相談員等ブロック会議」を開催している。

また、都道府県で行われる市町村の関係者を集めた研修会に、講師の派遣をしており、今後とも皆様とのコミュニケーションを強化していきたいと考えている。

5. 地方向け周知・広報（1/2）

(1) 都道府県公害審査会等・都道府県主催研修会等への講師派遣

- ① 都道府県公害審査会等の要請により、公害審査会等に当委員会事務局から講師を派遣し、公害紛争処理制度等について講演を行っています。
 - ② 都道府県の要請により、都道府県が主催する管内市区町村職員研修会等に、当委員会事務局の職員や公害苦情相談アドバイザーを講師として派遣し、公害紛争処理制度や公害苦情処理等について講演を行っています。
- ※平成30年度は、宮城県、山形県、群馬県、新潟県、石川県、山梨県、大阪府及び愛媛県の研修会において講演等を実施

(参考) 平成31年度・令和元年度における研修会への講師派遣（予定を含む）

| 都道府県名 | 実施日 | 都道府県名 | 実施日 |
|-------|------------|-------|-------------|
| 埼玉県 | H31.4.24 | 大阪府 | R元.9(予定) |
| 宮崎県 | R元.5.20 | 宮城県 | R元.9~11(予定) |
| 静岡県 | R元.5.20 | 愛媛県 | R元.9(予定) |
| 茨城県 | R元.5.29 | 栃木県 | R元.10(予定) |
| 群馬県 | R元.6.27 | 広島県 | R元.10(予定) |
| 新潟県 | R元.7(予定) | 山梨県 | R元.11(予定) |
| 佐賀県 | R元.7~8(予定) | 福岡県 | RO2.1(予定) |
| 石川県 | R元.8~9(予定) | | |

都道府県公害審査会等の現況(概要)

宮城県公害審査会

砕石場をめぐる30年をこえる紛争の解決

千葉達朗 宮城県公害審査会前会長から「砕石場をめぐる30年をこえる紛争の解決」として、砕石場からの騒音、粉じんの事件を題材に、当事者双方が持っている紛争解決の意欲をどのように調停成立へつなげるか、その苦労や工夫についてのお話をいただきました。



【参考】事件の概要

1. 事件の表示
宮城県平成28年(調)第1号事件
2. 事件名
砕石場からの騒音・粉じん被害防止等請求事件
3. 申請受付年月日
平成28年7月15日
4. 申請人
宮城県住民2人
5. 被申請人
砕石製造販売会社
6. 請求の概要
申請人らは、被申請人砕石場から発生する粉じん及び騒音により、精神的苦痛を受けている。よって、被申請人は、①被申請人砕石場より発生する粉じんを防止するための効果的な粉じん防止対策を講じること、②被申請人砕石場より発生する騒音の発生を防止するための効果的な騒音防止対策を講じること、③申請人らの住居に隣接する市道を走行する砕石運搬車の運行により発生する粉じんの舞い上がり及び騒音を防止するため効果的な対策を講じること、④被申請人設置の沈殿池からA川に至る配管経路を申請人Bの所有地に関わらない経路に変更すること、⑤申請人ら所有の居宅及び事務所の各所の粉じん付着に対する防去対策を講じること。
7. 終結年月日(終結区分)
平成30年3月27日(調停成立)
8. 終結の概要
調停委員会は、7回の調停期日の開催等手続を進めた結果、調停委員会の提示した調停案を当事者双方が受諾し、本件は終結した。

兵庫県公害審査会

火力発電所増設公害防止対策等請求事件について

下村眞美 兵庫県公害審査会会長から「火力発電所増設公害防止対策等請求事件について」として、火力発電所及び高圧送電線の増設による大気汚染防止等の事案を題材に、被申請人が複数の事業者であり、それぞれに対する請求事項が異なる中で、どのような対応で訴訟へ移行したのか、その苦労等についてのお話をいただきました。



【参考】事件の概要

1. 事件の表示
兵庫県平成29年(調)第1号事件ほか
2. 事件名
火力発電所増設公害防止対策等請求事件
3. 申請受付年月日
平成29年12月14日ほか
4. 申請人
兵庫県住民481人
5. 被申請人
鉄鋼製造会社、電力卸供給会社、電力会社
6. 請求の概要
新設発電所の操業により、大気汚染、水質汚濁等により健康被害等を受けるおそれがある。よって、被申請人A社は、①新設発電所を設置してはならない、②新設発電所に係る環境影響評価法に基づく環境影響評価手続を、少なくとも、同法に基づく準備書手続からやり直すこと。被申請人A社及びB社は、①既設発電所からの大気汚染物質の排出、温排水の排出、取水口における塩素系薬剤の利用に伴う環境負荷を、直ちに最大限低減させること、②既設発電所からの排水の温度や温排水の拡散状況に関するデータを開示すること。被申請人C社は、①新設発電所で発電される電力を購入することを内容とするA社との間の電力供給契約を解除すること、②本件発電所からD変電所に送電される電気のための新設高圧送電線を建設してはならない、③既設発電所からD変電所に送電される電気のための既設の高圧送電線について、その周辺居住者・通行者への電磁波の影響を低減するための対策をとること。
7. 終結年月日(終結区分)
平成30年11月7日(打ち切り)

香川県 公害紛争処理事例の紹介

石山 芙美 香川県環境森林部環境管理課大気保全・環境安全グループ主任から「公害紛争処理事例の紹介」として、隣地の事業者が夜間に発生させるエンジン音等による騒音の事案を題材に、各都道府県で多く見られる隣地における騒音被害の調停を進めるに当たり、どのように整理し対応したのかお話しをいただきました。



【参考】事件の概要

1. 事件の表示
香川県平成 30 年(調)第 1 号事件
2. 申請受付年月日
平成 30 年 2 月 19 日
3. 申請人
香川県住民 2 人
4. 被申請人
旅客自動車運送会社
5. 請求の概要
被申請人は、旅客自動車運送業を営む事業者で、24 時間稼働しており、夜間において、話し声、クラクション、洗車、マット清掃の機械、車内の掃除、自動販売機使用、エンジン音に係る騒音を発生させており、申請人のうち 1 名は、被申請人が発生させた騒音により、体調を崩し、仕事に支障をきたしている。
6. 終結年月日(終結区分)
平成 30 年 11 月 5 日(打切り)

特別講演

『公害紛争処理における様々な当事者への対応』

表参道法律事務所 横山雅文弁護士

特別講演として、表参道法律事務所の横山雅文弁護士より「公害紛争処理における様々な当事者への対応について」御講演いただきました。

横山弁護士は、顧問先企業の民事介入暴力、悪質クレーム対応の経験から、悪質クレマーを分析し、その対応のノウハウを各種セミナー等で講演するほか、『プロ法律家のクレマー対応術』といった著書を執筆されるなど、クレマー対応の第一人者です。

本稿では、横山弁護士の特別講演の模様をお伝えします。



■はじめに

本日は、公害紛争処理における様々な当事者への対応についてお話をさせていただきたいと思います。「様々な当事者」というふうにぼやかしてありますが、今日お話しするのがどういった人々かというと、少々厄介な人々、社会的相当性を逸脱するような要求をやめようとしなない人々です。民間企業では、こういった人々のことをクレマーと言ったりします。地方自治体などでは、不当要求行為者という言葉を使ったりします。あるいは消費生活センターなどでは、対応困難者という言葉を使ったりします。実態は同じではありますが、今回、こういった人々に対する対応のお話をさせていただきたいと思います。

私は、今、弁護士業務の半分ぐらいがこういったいわゆるクレマーの対応について、企業、あるいは特殊法人、それから最近多いのが自治体の方々から相談を受けてアドバイスをしたり、実際にこういった人々と直接対応したりしています。

今回御列席の諸先生、公害紛争処理の具体的な対応について御経験をお持ちであり、専門的な知識もおありな中で、私の話がどれほど参考になるか、非常に心もとないところではありますが、最近では公害紛争でも都市型・生活環境型の公害事件が増えておりますので、そういった現状の中で、おそらく調停

手続の中でもこういった当事者に出くわすこともままあるのではないかとこのように想像いたしますので、私の話を少々辛抱してお聞きいただければと思います。

今日の話のポイントは2つあります。

1つ目は、こういったいわゆるクレマー、ここでは対応困難者といいますけれども、対応困難者の心理的な特質をよく理解するということです。実は、彼らには共通の心理的な特質があります。まず、言葉は悪いですけど、敵を知ることです。彼らの心理的な特質をよく知ることです。

次に、特質を知った上で、その特質を踏まえた対応をするということ、これがポイントの2つ目ということになります。非常に簡単な結論的なことを申し上げると、こういう人々に対して傾聴し過ぎてはいけないということ、もう一つ対応のある段階で切り変えなくてはならないということ、これが結論的なこととなりますけれども、そういったことを念頭に置いてお聞きいただければと思います。

■対応困難者

先ほど対応困難者という言葉を使いましたが、一応どういう人々なのかという簡単な定義づけをしてみたいと思います。

対応困難者、クレーマーというのは、我々が丁寧
に説明・説得を繰り返しているにもかかわらず、社
会的相当性を逸脱する要求をやめようとしな
ない人々のことをいいます。例えば調停の現場
などでは、自分たちの要求する調査をしな
ければ、調停の進行をさせることができな
いと、また、直ちに自分たちの要求する書
類・情報を出すよう声高に要求し、それを
強硬な態度で言い続ける、結果として調停
の円滑な進行を妨げるというような当事者
、こういう人々が考えられます。こういう人
々に当たったときにどう初期対応するかとい
うことが重要です。

初期対応のポイントとしては2点あります。

1つ目は、彼らの社会的相当性を逸脱するよ
うな極端な要求に対してお断りをするわけ
ですが、そのときに丁寧な説明・説得をす
るということです。ここで丁寧なというの
は、文字どおりで言えば、分かりやすいとい
うことですが、実はここで私が言っている
「丁寧な」というのは、少し違う意味があ
って、「丁寧な」というよりは「率直な」とい
うことです。「こういう資料を出してもらわ
ないと我々としては調停に応じられない」と
いうふうに強硬に言われたときに、お断り
はするわけですが、そのときに耳障りのい
いような一般的な言葉で論点をずらさない
ことが大事です。「御意見はごもっともな
のですが、我々公害紛争処理においては、こ
ういう観点からこういう公的な費用を出し
て皆さん方の申出に対応しております」と
いうような一般的な説明で答えられないとい
うことです。率直にまず答えるということ
です。「誠に申し訳ないですが、今御要望
いただいた資料については、こういう観
点から、本調停ではお出しすることはでき
ません。といいますのは……」と、そこ
から理由を説明するということが、率直に
答えるということ。

往々にして、強硬な態度でちょっと理不
尽な要求をされたときに、これをそのまま
お断りしたら、ここで紛糾してしまっ
て、もめてしまうのではないかと
いう懸念から、耳障りのいい言葉で、
言葉は悪い

ですが、逃げてしまう。というような回
答をすることが、まああるかと思
いますが、それがかえって彼らの
クレーマーのスイッチを入れるとい
うか、そういうことになりがち
です。

どういうことかという、
「俺の要求に真正面から答えて
いないじゃないか」と、こういう
感覚です。「俺の話聞いてない
じゃないか」「まともに答えよ
うとしていないじゃないか」と、
これが割とスイッチが入る原因
となります。

最近こういう相談がありました。これは
調停ではないのですが、私の顧
問先の鉄道会社の企画してい
るイベントがあります。どうい
うイベントかという、各駅を降
りて、その名所に到着すると携
帯電話に指示が来て、その指
示をこなしていくとヒントが
出てきます。そのヒントをも
とに、その名所を巡って、名
所のスタンプをもらって帰っ
てきて、また次の駅へ行くと、
こういったイベントなのですが、
そのイベントの企画に対して、
ある団体の方から鉄道会社
に抗議がありました。

どういった抗議かという、名所
を巡る際に、エスカレーター、
あるいは階段でしかその出口
にたどり着けないというルー
トが1か所あったのです。「そ
ういったルートを設定するとい
うのは、車椅子を利用してそ
のイベントに参加しようとし
ている障害者を排除する、差
別するものではないか。こう
いう企画はやめろ」というよ
うな御意見を頂いたことがあ
るのですが、鉄道会社の当初
の回答というのは一般的な回
答でした。「障害者の方々
にも広く御利用できるよ
うなイベントを企画してま
いりますので、御容赦くだ
さい」といったような回答
案です。

私が相談を受けて申し上げた
のは、これは率直な回答にな
っていないと、こういう回答
をしたら後で逆に長引く
のではないかと話をして
ました。障害者差別解消法に
違反するのではないかと
いうふうに、面と向かって
聞かれているわけだから、
それについてはきちんと
答えるということです。こ
ういう観点から、残念な
がら全ての障害者の方に
御参加

いただける企画とはなっておりませんが、できるだけ多くの方に参加いただけるという企画を目指しており、今回の企画は直ちに障害者差別解消法に違反するものではないと考えますと、そこまでははっきりお答えしたほうがいいのではないかというアドバイスをしました。

往々にして逃げる回答、これがかえって事態を紛糾させるということがあります。ここでいう丁寧な説明・説得というのは、その要求をされている方の真意に応えるということ、その要求の核心に応えるような率直な説明・説得をするということです。率直な回答をすることによる紛糾をおそれないほうが、かえって調停をうまく進行させることができるのではないかと私は考えています。

次に、2つ目が説明・説得を繰り返すということです。

昨今の状況が関係するかと思うのですが、我々弁護士の仕事でも、自分の依頼者あるいは訴訟の相手方に対して説明・説得をするという機会がありますが、なかなか1回、2回の説明・説得では理解していただけないです。クレーム等の対応でも、彼らの理不尽な対応に、こういう理由からそういう要求にはお応えできませんと1回説明しても、絶対1回では納得していただけないです。

昨今の状況というのはどういうことかという、一般的に今のお客様であるとか、弁護士では依頼者、そういった一般の人々というのは、無理難題な要求をしても、「あんた、それはちょっと通らないですよ」とか、「それはちょっと筋が違うのではないですか」と、こう言われた経験がないのですね。ですから無理難題な要求を主張して、それをやり込められたという経験がないわけです。ですから、割と好き勝手なことを言うわけですね。

説明・説得をするのだけれども、自分の要求というのは常に正しいのだという、そういう独善的な思いがあるのだと思いますけれども、説明・説得を1回、2回では聞いてもらえないのですね。ですから、

繰り返し説明・説得をする必要があるということです。何回も同じことを説明させられていると思うかもしれませんが、理不尽な要求をする人、社会的相当性を逸脱するような要求をする人々には、10回は同じ説明をしたほうがいいということです。

そういう説明・説得をするときの私なりの精神の持ちようなのですけれども、人は何でも話せば分かるという観点から、納得してもらおうと思って説明・説得を繰り返すと、これは非常にしんどいです。そうではなくて、諦めてもらうという、そういう観点で説明・説得を繰り返したほうが実はうまくいきます。

こちらが説明・説得していることが間違っていたら駄目ですけれども、正しいことを説明・説得した上で、社会的相当性を逸脱する要求をやめてもらうということです。諦めてもらう。諦めてもらうというのは、「俺はちょっと納得できないけど、そういう観点もあるのか」と、「ひとつここは矛をおさめるか」と、こう思ってもらおうということです。それで十分だということです。

こういったことを繰り返すことによって、最初は厄介なことを言っていた人がだんだん穏当になっていくのですね。当事者とのうまいやりとりを繰り返すことによって、良好な関係を築いていくということです。

その際、冒頭でも言いましたけれども、傾聴し過ぎないということも大事です。無理難題な要求については率直に答える。できないものはできないと言う。そこで少し論争になったとしても、そこでは引かないということです。延々に言い分だけを聞いているというのは、あまりよくありません。どうしてかという、聞き過ぎることによって、こういった社会的相当性を逸脱する要求をやめようとする人のペースになってしまうということです。調停手続であれば、延々にその人の理不尽な要求を披歴し続けさせるということになります。これは円滑な調停

の進行の妨げになりますので、少し押し返すということが大事です。

話が長くなってきた時点で、「すみません誰々さん、お待ちください。今おっしゃられたことは、こういう理由から、こういう資料が欲しいということですね」と、「それについて、少々我々として評議に入りたいと思いますので……」と、適宜評議なんかを入れて、どういうふうに言って彼らを諦めさせようかという話し合いをして、しばらく時間が経ってから、「評議の結果ですけれども、やはり我々としては、こういう理由からそういう資料の求めにはこの調停では応ずることはできません」と、そういうふうに答えるということです。押し返すということも必要だということです。

こういうやりとりを繰り返して、できるだけ調停当事者を対応困難者に変えないようにするということが大事だと思えます。

■ 対応困難者の特質

これは一般的な話ですが、次に今日のポイントのお話をします。

こういった対応困難者なりクレイマーの心理的な特質ということです。特質としては2つ挙げられると思います。1つ目は「執拗性」ということ、しつこいということです。2つ目が「攻撃性」です。攻撃性というのはどういうことかという、調停で例えるならば、自分の納得のいかない調停進行だと、調停外で攻撃に出るとということです。調停外での攻撃とはどういうことかという、例えばネット上に調停の進行などを記載して委員の誹謗中傷をすると、あるいはこういった事案があるかどうか分かりませんが、委員の方が弁護士であれば、弁護士会に懲戒の申立てをすることといったことをやりかねないということです。非常にしつこくて、調停外で攻撃に出ると、こういう特質を持っています。

一番大きな特質、一番厄介なところは、何といっても彼らの執拗性です。しつこいということですね。しつこいというのは、2つの側面があります。

1つは、1回の要求を受けて説明・説得をすると、その話し合いの中で、彼らは非常に頑迷固陋がんめいこうろうだということです。我々の説明・説得を受け入れてくれない。また、元の理不尽な要求に戻ってしまう。それが繰り返されるとということです。「申し訳ないですけども、申出の苦情については、公害とは関係のない事案なので、我々としては取り扱うことができません。対応することができないのです」と言っても納得しないで、これこそまさに現代型の公害だといって譲らない。あるいは調停が終結後、進行に不満があったのか、何度も連絡してきて、あの進行には不服があると、もう一回再開してほしいと、やり直してほしいと、事務局の職員の方をつかまえて、延々とクレームを言うというようなしつこさ、頑迷固陋さともう一つが諦めの悪さ。「それはできません、調停は終結しております」と言っても諦めないで、延々に「やり直せ、もう一回自分の話を聞け」と言い続けるという特質を有しています。

彼らとの交渉の一番特徴的なものは何かということなのですが、彼らを説得している調停の委員の方、彼ら、そういった交渉の当事者というのは、頭が熱くなっていますから、客観的に自分たちの交渉を見ることはできないと思いますけれども、部外者になって、第三者になって、そういったいわゆる対応困難者とそれに対応される方との交渉を見てみると、一言で言うと堂々巡りになっているのです。要するに議論が空回りしているわけです。ですから、端から見ると無益な議論を延々と続けているわけです。

では、なぜ、堂々巡りになるかということです。堂々巡りになる原因は3つあります。

1つ目は何かということ、対応困難者の要求の前提となる彼らの事実認識が間違っているということです。思い違いをしている。臭気の発生原因は絶対に

ここだというふうに主張しているのですが、何回臭気調査をその発生源のところで調査をしても、基準値を超えるような臭気は出てこない。にもかかわらず絶対あそこの場所だと言い張って、自分の事実認識の誤りを認めようとしません。これが1つ目です。

2つ目は、自分の要求に結びつける論理に著しい飛躍があるということです。

よくあるのが抽象的な権利に自分の具体的な要求を結びつけるということです。良好な環境で生活する権利は我々にあるのだから、こういった自分たちの要望については、事業者に対してあなた方は強く出なければいけないと、具体的なその人の要求を聞くか聞かないかというのは、まさに具体的な問題であって、そういった抽象的な権利から判断できるわけではないのですが、そういった抽象的な権利を盾に自分の要求に無理やり結びつけるということです。論理に飛躍があるということです。

ちょっと場面は変わりますけれども、生存権であるとか知る権利といった権利を持ち出して、自分たちの要求に応えるべきだということを言われます。そういうときに、「確かにそういった生存権、環境権、あるいは知る権利というのは、尊重に値する非常に重要な権利だとは思いますが、今回の具体的な誰々さんの要望について、それを我々が受け入れるか、受け入れないかと、これはまたちょっと別の問題です」と言って、はっきり押し返すということ、こういうことが必要です。

3つ目は、極端に自己中心的な価値観に従って要求をするということです。例えば、ああいった事業者、あれは存在自体が許せないと。例えば電力会社に対して、二酸化炭素を発生させるような火力発電をしているような電力会社は、今後無くなっていくべきだと、だから電力会社が我々に対して迷惑をかけるような、そういった環境をつくっているのであれば、それはあなたたち、厳しく電力会社に対応してくださいと、こういった要求。価値観が非常に偏っていて独善的だということです。

問題は、こういった思い違いとか、論理の飛躍であるとか、価値観が偏っているというのは普通の人でも往々にしてあることですからけれども、対応困難者とかクレーマーというふうに言われる人々というのは、そういった自分の誤った事実認識や論理の飛躍や、あるいは極端な自己中心的な価値観を決して改めないということです。皆さん方が一生懸命説明・説得をしても、一向に歩み寄らない。改めない。

どうして改めないのかということ、それはこういった人々の共通の特徴ですけれども、自省心が欠如しているということです。自省心というのは、ひょっとしたら自分の言っていることが間違っているのではないかなと、こう思い直すこと、これがないわけです。どうしてないかということになりますけれども、精神医学の分野で最近注目されている概念として、パーソナリティー障害という概念があります。パーソナリティー障害というのは、御存じの方も多いと思いますが、偏った思考や行動パターンを繰り返すことによって、社会的に不適合を起こす人々のことをいいます。

その中でも一番多いと思うのですが、自己愛性パーソナリティー障害、非常に自己愛が偏っている、不健全な自己愛を持っている。その結果、他人からこういった説明・説得を受けても、「そんなことは聞く耳持たんと、私の見解が正しいのだと、あんた方は私の言うことを聞いていればいいのだ」と、こう言って他人からの説明・説得を絶対に受け入れない。場合によっては激高すると、こういうタイプですね。自己愛性パーソナリティー障害そのものでなくても、そういった周辺にいる気質を持っている方々、こういう人々が対応困難者になったり、クレーマーになったりしているのだらうというふうに私は常々考えているわけです。というのは、こういった自己愛性パーソナリティー障害の人々の言動の特徴と対応困難者、あるいはクレーマーの言動の特徴は非常に重なるからです。

大事なことは、彼らは往々にして自分の事実認識の間違いや論理の飛躍や価値観が偏っているということを説明・説得によって認めない。こういう傾向にありますから、常に彼らとの交渉は堂々巡りに、平行線になるということです。議論をしていると、交渉をしているとき、あるとき気付くわけです。さっきから同じ話の繰り返しになっているじゃないかと、そう気付いたらどうするかということです。彼らの要求を受け入れるか、受け入れないかという交渉を打ち切る方向にかじを切るということです。どうやって打ち切るのかということです。

「申し訳ないですけども、さっきから要望を受けていますけれども、再三お答えしているとおりに、我々としてはそういう要望にお応えすることはできません」と、「調停の時間も限られておりますので、この辺でちょっとその話は打ち切らせていただきます」といきなりやったのでは、「私の話はまだ終わっていないよ」ということになるわけです。「俺の話は終わってはいない」と、「もっと聞け」ということになります。

ではどうするのかということですね。彼らの要望が受け入れられない本質的な理由だけを繰り返し彼らに説明するということです。それだけです。彼らは自分たちの要求を正当化するのに、いろいろなことを言います。その過程で間違ったこと、あるいは調停委員の方々、あるいは相手方当事者に対する誹謗中傷なんかも織り交ぜながら話をします。そのときに、一つ一つ彼らが言っていることの間違いを指摘してはいけないということです。彼らの主たる要望、主訴が通らない本質的な理由だけを彼らの話が終わったときに指摘するということです。

「申し訳ないですけども、臭気の発生源は各調査の結果、あの事業者ではないということが判明しておりますので、御希望には沿うことはいたしかねます」と、それだけを答えるということです。事実認識の間違いがあるのであれば、事実認識の間違いを指摘する。抽象的な権利から、自分の具体的な社会

的相当性を逸脱するような要求に結びつける人に対しては、「そういった抽象的な権利が大事なのは分かっておりますけれども、承知しておりますけれども、そこから直ちにそういった具体的な権利や要求が認められるというわけではありませぬので、申し訳ないですけども、我々としてはそういった御要望はお受けいたしかねます」と、それだけを指摘するという、それを繰り返すということです。ですから、何を言われても、彼からどのような話を持ちかけられても、答えるのはそれだけということです。それを繰り返すわけです。

そうするとどうなるのかということです。彼らの要求は必ずトーンダウンしてきます。どうしてかという、彼らの要求に応じることができない。その本質的な理由を何回も繰り返し言われていると、それは彼らのウィークポイントなわけですから、だんだん議論、交渉のエネルギーが落ちてくるわけです。トーンダウンしてきます。トーンダウンしたところを見はからって、先ほどから同じ話の繰り返しになっておりますねと、申し訳ないですけども、我々評議した結果、そういった御要望に応ずることはできないという結論が出ておまして、この結論は変えようがありませんと、変えることはありませんと、申し訳ないですけども、御要望については、これでお話を終わらせていただいてよろしいでしょうかとって話を終えるということです。

トーンダウンさせてから話を終えるということです。頭にきているときに、もう時間だからこれ以上聞かせないとやっちゃうと、何だ、あんた方は我々の話もよく聞きもしないでと、こうなるわけです。彼らの要望に応えることができない本質的な理由だけを端的に、やんわりと何回も指摘するという、これが彼らの理不尽な要求、社会的相当性を逸脱するような要求を終わらせる一つの技術になります。

こういうことをしないで、直ちに紛糾してきたので、そういった要求をお断りする。彼らがエキサイトしている段階で打ち切るということになると、彼

らから嫌な感覚、恨みの感覚みたいなものを持たれるわけです。これは非常によくありません。トーンダウンさせて、エネルギーを落としてから、その要求に関する交渉を打ち切ると、こういうことが非常に重要です。

もう一つの彼らの特質としては、攻撃性があります。調停外などで迷惑行為を仕掛けてくるというようなお話をしましたけれども、こういった迷惑行為というのをいきなりやってくる当事者というのは少ないと思います。調停等で紛糾する、交渉が膠着する。こういったことから、彼らはこういった嫌がらせ行為をしてくるわけですね。ですから、できるだけ彼らとの感情的な対立を生まないように進行させていくということが大事だと思います。

そのときに大事なものは、彼らの話を延々と聞くということではなくて、押し返す。押し返す過程で交渉を打ち切らなければならない場合も出てきます。そのときには、トーンダウンさせて打ち切る。トーンダウンさせるためには、どうするのかというと、彼らの要求に応ずることができない本質的な理由、それだけを何回も何回もやんわりと指摘するということですね。これが非常に大事だと思います。

■ 対応困難者の背景

ちょっと話は離れるというか、背景的なお話になりますけれども、どうしてこういった人々が増えてきたのか。実感として感じられているのではないかと思います。特に公害問題についての苦情処理を担当されている自治体の担当の職員の方などは、非常に強く感じられている。こういう人が多くなったということです。強く感じられていると思うのですが、これは何かというと、民間企業との対比で言うと非常に分かりやすいです。

民間企業が十数年前から、非常に「顧客主義」ということを標榜しています。我々企業というのは、お客様が納得・満足する、そのために存在します。ですから我々はお客様が納得・満足するまでと

ことんお付き合いしますと、こういったのが顧客主義の標榜です。

そういった民間の顧客主義が進むにつれて、クレーマーも増えてきているということです。要するに、顧客主義とクレーマーというのは、表裏一体だということです。これを皆さん方のお仕事に置きかえていくと、顧客主義的な行政サービス、司法サービスが浸透してきたということです。今から二十数年前では、ちょっと考えられないぐらい行政サービス、あるいは司法サービスが顧客主義的になっています。

私は、こういった不当要求行為者やクレーマーの対応で、民間企業や自治体の依頼を受けて対応していますけれども、私の率直な印象からすると、民間企業よりも今や行政サービスのほうがより顧客主義的になっているという感じがします。顧客主義というのは非常に素晴らしいことではありますが、その反面、全ての人に対して、全ての市民に対して顧客主義を貫くということをやれば、クレーマー、あるいは対応困難者につけ込まれてしまうということです。そういった人々に対してまでも、顧客主義を最後まで貫くというのは、非常に大きな問題があるということです。

ここで大事なことですけれども、大事なことというか、残念なことかもしれませんが、皆様方のように公共的なサービスを提供される方々というのは、民間企業よりも、より不当な要求を本質的に受けやすいということです。

本質的に受けやすい理由というのは2つあります。

1つ目は、皆様方のサービスに対価がないということです。申立費用は取っているというふうに思われるかもしれませんが、申立費用と調停のサービスというのは、対価的な関連性はないです。あれは手続的な費用ですが、ところが民間企業には必ず対価があるということです。1万円なら1万円のサービス、1万円の製品なら1万円と、必ず対価が決まっています。対価があるとどうなるかということです。

要求をする側も無意識ですが、対価性のリミッターが働くということです。1万円の製品なら1万円分のクレームということです。ところが対価性がないとどうなるかということです。そのリミッターが働きませんから、無制限の要求になりがちだということです。無制限というのは費用度外視、時間無制限ということです。

しかも皆さん方の職務というのは、非常に高い公共性を有しています。公共の奉仕者的なイメージで、彼らから捉えられているということです。我々は公害問題の被害者なのだから、被害者に寄り添って、被害者の意を酌むような対応をすべきじゃないかと、こういうふうには強硬に要求されるわけです。先ほどの無制限の要求ということで言えば、どんなに時間がかかっても、どんなに費用がかかっても、我々が納得する調査をしてほしいと、調査を続けてほしいと、こういった要求に結びつきがちだということです。

何が言いたいのかというと、公共的なサービスを提供される方々というのは、民間企業よりもより限界設定が必要だということです。1つの要求、それをお断りする。その問題について解決をつけるのに、時間的な制限を設けるということです。

■ 対応の切り替えの必要性

こういうような顧客主義的な対応に対して、私は法的な対応と言ったり、リスク対応と言ったりしていますが、対応の切り替えが必要だということです。入口は顧客主義的な対応だと思います。その人が納得・満足するまでお話しします。ですけれども、そういった話を繰り返している中で、話が堂々巡りになってくるのはなぜだろう。この人、事実認識の誤りや論理の飛躍や独善的な価値観を改めないからだ。これは幾ら言っても同じだ。1時間も2時間も経っている。なかなか調停が進まない。

そうになったら対応を切り替えなくてはならないということです。顧客主義的な対応から離れるという

ことです。顧客主義的な対応から離れてリスク対応にかじを切るということです。リスク対応というのは、調停の円滑な進行を妨げるような状況を回避するということです。

そのためにどうするのかというと、長時間にわたる彼らとの交渉を避けるということです。避けるためにどうするか、交渉を打ち切るとということです。調停を打ち切るということではなくて、その要望についての話し合いを打ち切るとということです。こういうことをしないで、延々に彼らの話を聞いていく。要望を聞き続ける。そうこうしているうちに、恐らく調停手続というのは混乱していくと思います。

これはどうしてかということですね。それは、こういうことを言ったら非常に失礼なことになりますけれども、彼らと長期にわたって交渉することによって、皆さん方の能力が低下するからです。

これはどういうことかといいますと、少々話は飛びますが、今日御列席の方々は、私と同業の方が多いかと思いますが、我々弁護士も、自分の依頼者がクレイマーになったり、相手方がクレイマーになったりすることがよくあります。クレイマーになった、そういった依頼者や相手方から業務妨害を受けることがあります。弁護士に対する業務妨害というのは、ネット上の誹謗中傷とか、あるいは濫用的な懲戒の申立てですが、そういうことが非常に多くなったので、私の所属する東京弁護士会でも業務妨害対策委員会というものがあまして、そこでこういった業務妨害に対してどう対応するのかといった話し合いなどを行っているわけです。

その業務妨害対策委員会で、あるときに精神科のお医者さんを講演に招いたのですが、その精神科のお医者さんの話で、私は非常に強く印象に残ったことがあります。精神科医も患者がクレイマーになって、非常に厄介な思いをすることがあるとおっしゃるんですね。その先生が言うには、注意しなければいけないのは、患者がクレイマーになると、医師は著しくファンクションを落とすということです。フ

アクションというのは機能ということですが、能力という言葉に置きかえてもいいと思います。交渉相手がクレーマーだと、対応する人というのは能力を著しく落とすということです。

これはどうしてかということですが、皆さん方も、私も同じなのですが、そういったクレーマーなり対応困難者に対して、我々は一種の嫌悪感を持ちます。何でこの人こんな当たり前の理屈を分かってくれないのだろうと、いいかげんにこういった理不尽な要求をやめてもらえないだろうかと、何を考えているんだろうこの人はと、嫌悪感、場合によっては恐怖感かもしれません。

人間というのは、そういった嫌悪感なり、恐怖感を抱いている相手方と、長期にわたって交渉すると、その嫌悪感なり、恐怖感を打ち消すために精神的なエネルギーの大部分が使われてしまうので、判断に必要なエネルギーが残っていないわけです。ですから、こういった人々と長期にわたって交渉すると、判断能力が落ちてくるわけです。判断能力が落ちた結果どうなるのかということ、やらなくてもいいことをやってしまう。あるいはやってはいけないことをやってしまうということにつながります。

調停とは少し離れたお話になりますが、私の顧問先のある特殊法人の系列の地域事務所、そこの所長さんがあるときその事務所で有名なクレーマーに呼びつけられたことがありました。

どういうクレームかということ、そこの事務所の駐車場に障害者用の駐車スペースがあるのですが、その障害者用の駐車スペースにその有名なクレーマーが駐車しようとしたときに、うまく駐車できなくて、バンパーを壁にぶつけてしまって、怒鳴り込んできたわけです。おまえのところの駐車場は駄目だと、なっていないと、障害者用の駐車場としては、あんなのはけしからんと、直ちに直せと。ついては今日これから自分は仕事があるから、仕事終わりの夜の8時に自宅に来いというふうに呼びつけられて、そ

の所長さんともう一人の職員の方がその人の自宅に行ったわけですね。

自宅に行って、さんざん説教をされて、おまえら、2人じゃ役不足だと、証人が足らんと、帰宅した職員をあと二、三人呼べと行って、既に8時、9時になっているのに、その所長さんは帰宅している職員の方に電話をかけて、その自宅まで来てもらって、5人そろって、ずっと説教を受け続けて、解放されたのが翌未明の午前3時でした。

その過程で何をしたかということ、念書を書かされているのです。駐車場における損害については、誠意を持って我々は賠償いたしますと、そのほかにその人が言い続けている不当要求があるのですが、その要求についても誠意を持って我々は検討させていただきますというような誓約書みたいなのを書かされているんですね。

随分気の弱い人々だなと思われるかもしれませんが、大体人間というのは、同じ環境に置かれれば、同じような行動をとります。要するにクレーマーからさんざん延々と説教を受けて、しかもそのクレーマーというのは障害者の方なんです。障害者の方だから、何か障害者の方の言うことを聞かなくてはならないのではないか、障害者の方の要求については全て受け入れなくてはならないのではないかと、こういった感覚は恐らくその所長さんにあったのだと思います。延々と明け方の3時まで話を聞かされた挙げ句、念書を書かされてしまった。要するにやってはいけないことをやってしまったということです。これはなぜかということです。彼らと長期にわたって渡り合うことによって、判断能力がなくなっているということです。

ですから、理不尽な要求をする人々、社会的相当性を逸脱するような要求をする人々の話を延々と聞き続けるということは、実はリスクなことだということです。全く心がフラットで、彼らの理不尽な要求を長時間にわたって聞き続けることができる人というのは、恐らくいないのではないのでしょうか。

その過程で必ず我々は彼らに対して嫌悪感なり恐怖感を抱きます。それを打ち消そうとします。打ち消す過程で疲弊してしまい、判断ミスをするということになります。

ですから、彼らとの1つの問題について、長期にわたる交渉は避けなければいけないということです。単に精神的に疲弊するということだけじゃないということです。我々の能力を彼らは低下させるということです。その結果、調停が混乱するということになります。

■ 対応困難者の目的・心理構造

さらに彼らの心理構造について、もう少しお話をしたいと思います。

彼らは非常に無理な要求をあたかもそれが当然の要求のこのように、執拗に要求をし続けます。その目的は何かということですが、申立ての趣旨の実現、自分たちの言い分を通すための要求だろうと、そのために一生懸命やっているのだらうと、こういうふうに思われると思いますが、実はそれは少し違っているということです。彼らが調停の申立てなり、裁定の申立てをしたりして、その申立ての趣旨というのは、当然大前提の目標ですが、その過程でいろいろ社会的相当性を逸脱するような要求を繰り返す、その個々の要求の目的は何かというと、ほとんどの場合、自分の精神的な自己満足です。

自分の精神的な自己満足というのはどういうことかということ、調停委員の先生方に自分の要求をぶつける。自分の思っていることを大上段で演説する。それを聞かせる。場合によっては、その要求を一部のませる。そういうことで、自分の有能感を確認しようとしているということです。ですから、個々の社会的相当性を逸脱する諸要求の本当の目的は、自分の有能感の確認などの精神的な自己満足だということです。

そんな要求を頻繁にされては調停の手続が長引いて、ひいては誰々さんの申立ての趣旨、この実現が

遅くなってしまうのだが、どうしてそういう紛糾されるような要求を頻繁にされるのかなと、そう思われるかもしれませんが、そういった諸要求というのは、自分の調停なり裁定の申立ての趣旨の実現のためにやっているというよりも、自分の有能感の確認のためにやっているということなのです。

ですから、調停手続において、調停の進行を妨げるような要求をし続ける人、そういう人の心理的な背景に何かあるかということ、自分の有能感の確認不全があるわけです。自分は非常に有能な人間、非常に尊重されるべき人間なのだけれども、周りは必ずしもそう扱ってくれないと、そういう欲求不満があるわけです。

それを調停手続の中で自分の要求を通そうとする。自分の要求を通す過程で、自分の意見を披歴する。調停委員の先生方にそれを聞かせる。そうすることによって、自分の有能感を確認しようとしているということです。

何が言いたいかということ、彼らの言動というのは、経済的な合理性がないということです。そんなことばかりやっていたら、解決が長引くばかりですよ、何でそんなことを要求し続けるのだらうと、経済的な合理性があれば、ここでもめたらきちんとした調停の成立が先延びになるので、ちょっと引っ込めようかと、こうは考えないということです。それよりも自分の有能感の確認のほうが重要だと、経済的な合理性がないということです。ですから、彼らのこういった理不尽な要求に長時間つき合うと、延々と調停の手続が長引いてしまうということです。

もう一つ彼らは妥協案を受け入れないということです。こういった資料は、収集するのに時間がかかってしまうので、こういった部分的な資料であれば比較的短時間に収集できるので、これでいかがでしょうかと妥協案を示します。大概の場合、彼らはそれを受け入れないです。どうしてかということ、彼らは常に自分の思いどおりにすることに執着するからです。自分の思いどおりに要求が通らなければ、自

分の有能感は実現できないからです。ですから妥協案、折衷案、そういうものを相手方に提示して交渉を乗り切ろうと、そういう試みというのは往々にして失敗します。

さらに、彼らはこういった公害によって、自分たちは苦しめられている被害者であると、あるいは社会的な弱者であると、そういった被害者、社会的弱者を救済するのがあなたたちの役目でしょうと、そういった公共の奉仕者的な観点から、自分の理不尽な要求も、あたかもそれが当然のこのように繰り返し要求してくるわけです。

冒頭で申し上げたとおり、彼らは自省心、自分の事実認識や論理の飛躍や自分の価値観が偏っているということを認める、そういったことがなかなかできない人々なので、常に彼らは皆さん方の合理的な説明・説得には応じないということになります。彼らの要求には応えないのだけれども、非常にしつこく要求しているから話だけは聞こうかとなると、延々に調停の手続が延びる。しかも彼らは彼らなりに自分の要求は通らないということに苛立ちを持ちます。そうするとどうなるのかというと、調停外での攻撃に出てくるということです。ネット上の誹謗中傷や、あるいは場合によっては弁護士会に対する濫用的な懲戒の申立てなどに出てくるということになります。こういった彼らの特質を踏まえて対応を考えるということです。

■ 対応の基本

よくある彼らの出だしの要求として、謝罪を求めるといったことがあります。どういった謝罪かという、あなたの今の説明少しも分からなかったよ。もう少し分かりやすい説明してくれと、あなたの説明は全く分かりづらいと、説明が不十分だよと、こういうクレームを受けることがあります。そのときに、申し訳ありません。少し私の言葉堅かったですかねと、申し訳ないです。今後分かりやすい説明を心がけますのでと率直に謝罪するということです。

それはちゃんと私が説明しているのだから、それを理解しないあなたが悪いのではないかと言わないということです。率直にまず謝罪する。私の説明少し分かりづらかったですかねと、申し訳ないですと、躊躇しないで簡単に謝る。しかし、いつまでも謝り続けられないということです。

あんた、それじゃ真摯な謝罪と言えないじゃないかと、もう少しきちんと謝ってほしいなどと言われても、今申し上げたことで相応な謝罪というふうに考えておりますので、これ以上の謝罪の御要望については対応いたしかねますと、執拗な謝罪要求については、はっきりとお断りをするということです。

「謝れ」「謝らない」といった議論を続けられないということです。入口の段階で、よくこういう要求があります。

核心の彼らの社会的相当性を逸脱するような要求、それに対しては丁寧に断るということです。丁寧にというのは、最初に申し上げたとおり、まず率直にということです。できないものはできないというふうにはっきり断る。できない理由について繰り返し説明する。そこで見極めをつけていくわけです。この人は話せば分かる人なのか、それとも自省心がやや足りなくて、このままいったら延々と交渉を続けることになる、そういった人々なのか、見極めをつけるということです。

この人は少し自省心に欠けるなど、このままいつでも堂々巡りの交渉が続くだけだなどと思ったら、交渉を打ち切る方向にかじを切るということです。かじを切ってどうするのかと、先ほど申し上げたとおり、その要望にお応えすることができない本質的な理由だけをやんわりと繰り返し説明する。それも言いたいことを言わせるということです。思う存分言いたいことを言わせておいて黙って聞いている。最後に申し訳ないですが、こういう理由から御要望にはお応えできません。また、言いたいことを言う。最後に、申し訳ないですが、我々としては、そういった

御要望にこういう理由からお応えできないのですと、これを繰り返すということです。

そうすると、どんな当事者でもトーンダウンしてきます。トーンダウンしたところを見はからって、先ほどから同じ話の繰り返しになっていますねと、調停の進行を優先したいと思いますので、とりあえず先に進みましょうかと言ってその問題について、その要求についての交渉を打ち切るということです。

もう一つこういった対応困難者で、エキセントリックな言動に出る人がいます。すごく怒号を発するとか、誹謗中傷を繰り返すとか、そういうときに黙ってそのまま発言させないということが重要です。イレギュラーな発言があったら止めるということです。

例えば、調停委員の先生方を侮辱するような発言、あるいは訴訟の相手方を誹謗中傷する、あまりにひどい誹謗中傷をするような発言をするときには、ちょっとお待ちください。そういった極端な誹謗中傷な発言をされると調停が紛糾しますので、おやめいただけますかと止めるということです。これをやらないでそのまま話し続けさせると、どういうことになるのかと、困難対応者のペースで調停が進行するということになります。進行するとか、進行が妨げられるということになります。

ですから、そういったイレギュラーな言動は、その言動があったときに速やかに止めるということです。例えば机をたたいたりすることもそうです。何で俺の言うことを聞けないんだと、その机をたたくような行動は調停の場にふさわしくないので、おやめいただけますかと制するということです。これが非常に大事です。スルーすると、そういう暴力的な交渉が続きます。暴力的な交渉というのは、往々にしてエスカレートします。大声で言って俺の言うこと聞かなければ、机をたたいてやろうかと、机をたたいて俺の言うこと聞かないんだったら、机をひっくり返してやろうかと、こうなるわけです。ですか

ら、できるだけ小さなイレギュラーな言動があったときに、それを止めるということです。

同業の弁護士の先生だったらお分かりいただけると思いますが、証人尋問における誤導尋問を異議で止めるのと同じことなのです。弁護士の先生によっては、自分の言いたいことを自分で証言して、自分で言ってしまって、証人にうんと言わせるという尋問手法をとられる方がおられますが、そのままやらせてしまったら延々続くわけです。そのときに我々は「異議」と言って止めるわけです。そういうのをずっとやらせておくとそのペースになってしまいますので、まずは止めるということです。異議を差し挟むということです。イレギュラーな言動があったら、当事者に対しても、それは待ってくださいと、ここでそういうことを言われても紛糾するだけですよと、止めるということです。これが非常に大事です。

私の依頼者、顧問先で鉄道会社があって、よく騒音などで仮処分の申立てなんかを受けることがあります。そのときに、審尋の場で、その申立てをした申立人が鉄道の事業者の担当者やゼネコンの方々に対して、非常に強い言葉で糾弾することがあります。誹謗中傷や、あんた方は全然私の話を聞かないと、私たちがやくざ呼ばわり、クレーマー呼ばわりすると、とんでもない人だと、とんでもないことだと、どういふつもりだと、審尋の場ですが裁判官は制しようとしません。延々とそれを聞いている。

経験があまりないのかもしれませんが、ある程度そこで制しないと、そういった暴力的な言動のペースになってしまいます。申し訳ないですが、審尋の場ですので控えていただけますかと、極端な誹謗中傷を受けると、当事者の方も非常に精神的に傷つきますので、お控えくださいと割って入るということです。ある程度ガス抜きで申立人にしゃべらせるのはいいのですが、そこを抑えるということも大事だということです。

公調委レポート

そういうふうの一つ一つの彼らのイレギュラーな言動を抑える。社会通念を逸脱するような要求を打ち切る。これを繰り返すことによって、円滑な調停の進行を妨げられないで済むようになるということです。

もう一つ大事なのは、そういった人々と対応する我々の心理状態です。できるだけ彼らに対して負の感情を持たないということです。負の感情は何かというと、先ほど申し上げた嫌悪感だったり、恐怖感だったり、場合によっては憎しみです。この人は何を言っているのだろうと、訳の分からないこと、そういった負の感情をできるだけ持たないようにする。できるだけ持たないようにするためには、彼らの要求をはっきり押し返すことや彼らのイレギュラーな言動を制するということが非常に大事です。そうする過程によって、対等な話し合いになるわけです。彼らのペースに巻き込まれないで、調停を円滑に進行させることができるようになろうかと思えます。

非常に経験豊富、専門的な知識がおありにある諸先生を前に、私なりの一方的なお話をしてしまって、非常に心苦しいところですが、私なりのこういった人々と対応した私なりの経験から、率直に思っていることをお話しさせていただきました。

非常に熱心に御聴講いただきましてありがたく思っております。若干でも今日の話を日々の公害紛争処理の場で生かしていただければと思っております。

御清聴ありがとうございました。