

ワンネット通信
2023年4月22日(土)

認定NPO法人
ワンストップリーガルネット



第113号
発行責任者 中村 誠治
電話 080-3962-7126
FAX 0942-80-6337
E-mail
onenet@onestop-legalnet.org

相談業務にも活かせる紛争解決の技法について

司法書士 椋島亜希子

ADR (Alternative Dispute Resolution) という手続きはご存じでしょうか。ADR とは、裁判以外で紛争の解決を図る方法の総称なのですが、具体的には、訴訟手続きによらず民事上の紛争を解決するため、公正な第三者（調停人等）が関与し、その解決を図る手続きです。

私は、司法書士会の ADR 運営委員会に所属しておりますが、司法書士会以外にも、行政書士会、土地家屋調査士会等にも ADR 機関が設置されています。運営委員としては、ADR って、こんな紛争解決に向いています、ADR ってこんな手続きです、というアピールをしたいところですが、今日のテーマは、その紛争解決のための技法についてです。

司法書士会 ADR センターでは、自主交渉援助型という、司法書士が中立的な第三者（調停人）として関与することで、紛争当事者の自主的な話し合いを促進し、本音を探り出して解決する、という形をとっています。（さらっと書きましたが、これがとても難しいことなのですが…。）それを調停人が援助していくための「技法」がありますが、これは、普段の相談業務や日常生活においても役に立つと思っていますので、少しご紹介したいと思います。

1. 質問法：クローズドクエスチョン（閉じた質問）とオープンクエスチョン（開かれた質問）

閉じた質問とは、返答がイエス・ノーや単純な形で導かれるような質問法（例；「和解金は●●円でよろしいですか？」）、それに対して、開かれた質問とは、返答が自由な発想でなされるような質問法（例；「そのときの状況はどうでしたか？」）です。どちらがいいのかではなく、正確な情報を得たいときは前者、話し始めの段階で会話を広げたいとき、紛争の背景等を聞きたいときは後者、と使い分けます。

2. パラフレージング（言い換え）

意味を変えずに、別の言葉で言い換えて返すことです。言い換えることで、

相手にしっかり聞いてもらっている、と傾聴を示すメッセージを与えることができます。また、調停人が当事者一方の言葉の角をとって言い換えることで、もう一方は感情的にならずに相手の主張内容を受け取りやすくなります。

また、相談業務でも日常の会話でも、「傾聴」は大事かと思います。うなずきや相づちを入れることはもちろん、発話している当事者のほうを向く、メモをとりながら聴く、少し身を乗り出して聴く等、非言語的なコミュニケーション方法も重要です。「聴いてもらっている」と思えば、相談者の満足度も高くなり、結果としてそれが信頼感に繋がると思います。

最近解決が難しい相談も多くありますが、しっかり聴いてもらえたと思ってもらえることで、解決せずとも心が軽くなる相談者もいるのではないのでしょうか。

私も言うは易しと言われぬよう、何かをしながら聞いている夫の話を、まずは手を止めて聴きたいと思います。

■令和5年4月の「暮らしの無料相談会」報告

開催日 令和5年4月12日（水）

場所 市民活動センターみんくる 会議室1・2

受付担当 平木会員、野田会員

参加相談員 西江公証人と20人のワンネット会員（有馬 太田 栞島 古賀隆広 塩澄 杉野琢美 杉野直志 寺田 豊福 中村圭一 野田 橋口 平木 平野 松枝 三角 宮地 森 森山 顧 ※敬称略）

相談件数 29件 相談者数 36名 継続案件 2件

相談内容 遺言相続9件、成年後見3件、年金1件、不動産4件、保証2件、税4件、契約1件、その他5件（老後の不安、死後事務委任、養育費、マンション、借家人）

令和5年5月の「暮らしの無料相談会」について

開催予定日 令和5年5月10日（水）

受付担当 島会員、藤島会員

■令和5年4月の公証業務相談

令和5年4月19日（水）の公証業務相談は、予約がなかったので開催されませんでした。

次回の「公証業務相談」開催予定日 令和5年5月17日（水）

担当 神野会員

■今後の「暮らしの無料相談会」の受付担当をお知らせします。よろしくお願ひします。

相談会開催日：毎月第2水曜日

相談会日	受付担当	相談会日	受付担当
令和5年5月10日(水)	島・藤島	令和5年6月14日(水)	松枝・中村誠治
令和5年7月12日(水)	森・宮地		

(敬称略)

■今後の公証業務相談の担当をお知らせします。よろしくお願ひします。

相談日	担当	相談日	担当
令和5年5月17日(水)	神野	令和5年6月21日(水)	杉野琢美
令和5年7月19日(水)	杉野直志	令和5年8月30日(水)※1	田端
令和5年9月20日(水)	寺田	令和5年10月18日(水)	豊福
令和5年11月15日(水)	中村圭一	令和5年12月20日(水)	中村誠治
令和6年1月17日(水)	野田	令和6年2月21日(水)	橋口
令和6年3月21日(木)※2	原		

(敬称略)

※1 令和5年8月は第5水曜日となっています。

※2 令和6年3月は第3木曜日となっています。

次回「ワンネット通信」は令和5年5月27日(土)の発行を予定しています。
みなさまからのお気軽なご寄稿、ご意見・ご感想をお待ちしております。