

第三者介入による消費者問題の解決：手続き的公正に関する実験的研究¹⁾今在 景子・大 淵 憲一・今在 慶一朗²⁾ (東北大学大学院文学研究科)

Consumer dispute resolution by third party intervention: An experimental study on procedural fairness

Keiko IMAZAI, Kenichi OHBUCHI and Kei-ichiro IMAZAI (*Graduate School of Arts and Letters, Tohoku University*)

The purpose of the present study was to investigate the effects of third party intervention on consumer dispute resolution. ADR (Alternative Dispute Resolution) has gained increasing interest because of its procedural flexibility and low cost. Since it generally lacks legal power to gain obedience, it is crucial for ADR to prompt disputants' spontaneous acceptance of a decision. Based on two models of procedural fairness, we predicted that a third party's intervention controlled by politeness and voice would affect the perception of procedural fairness, which in turn would increase satisfaction with a decision. We experimentally manipulated politeness and voice, and examined the response of 60 students in a hypothetical consumer dispute. We obtained results consistent with our hypotheses. These results suggested that the perception of procedural fairness of ADR is prompted by sense of both control and status, though its effect on satisfaction was smaller than on favorability of the decision toward personal interests.

Key words: consumer dispute, third party intervention, procedural fairness, conflict resolution, alternative dispute resolution

キーワード：消費者紛争、第三者介入、手続き的公正、紛争解決、裁判外紛争処理

問 題

日本では、従来、紛争の予防や回避を重視して社会制度が作られてきたため、経済活動に対しても消費者保護の目的で多くの制限が設けられてきた。しかし、近年の規制緩和推進に伴ってそうした制限の多くが撤廃され、経済活動の自由度が増加した結果、消費者もまた自らの責任において消費活動を行う必要性が高まった。従って、商品やサービスに関して何らかの被害を被った場合も、消費者は自らの責任でこれに対処しなければならないことになる。例えば、テレビが発火して火災が起り、拡大損害を被ったとして損害賠償請求をする場合、消費者の側がそのテレビの欠陥を立証し、被害との因果関係を明らかにしなければならない(正田・金森, 1997)。

こうした消費者の経済的利益ならびに生命・健康上の安全性が侵害される出来事を、消費者問題という(宮坂, 1990)。これまでは、日本で深刻な消費者問題が発生した場合には、裁判によって解決することが最も一般的であった。しかし、裁判は費用や時間がかかるため、一般の消費者にとっては利用しにくい制度である。そこで近

年では、裁判よりも簡便な方法を用いて紛争の解決を図る新しい制度であるADR(Alternative Dispute Resolution: 代替的紛争解決制度または裁判外の紛争解決制度)の利用が広がっている。被害に遭遇した消費者は、一般に商品やサービスに関する知識が少なく交渉経験に乏しいため、事業者に対して直接被害を訴えても対等に交渉することは難しい。そこで、ADRは消費者と事業者間の情動的・社会的勢力の不均衡を是正し、紛争が公正に解決されるように消費者を援助するものとして機能することが期待されている。

ADRは消費者にとって利用しやすい紛争解決制度であるが、その一方で、裁判のような法的強制力がないため、ADRによる紛争解決は、その決定や提案が当事者によって受容されるかどうかにかかっている。このため、ADRの運用においては、その決定や提案について、いかに当事者の自発的受容を促すかが大きな課題である(棚瀬, 1998)。自発的受容を規定する要因の1つは、もちろん、決定や提案が当事者にとって有利かどうかであるが、もう1つの要因は決定や提案を当事者が公正と知覚するかどうかである。実際にADRによる紛争解決では、当事者に対して決定や提案が正しいものであると知覚させるための説得に力が入れている(棚瀬, 1998)。本研究では、ADRによる消費者問題の解決において、手続き的公正が提案の受容を促進するかどうか、また、手続き的公正知覚を高める要因が何かについて、

1) 本研究は、平成12年度文部科学省科学研究費補助金(基盤研究(B)(2)研究代表者大淵憲一)を受けて行われたものである。

2) 現所属：北海道教育大学函館校

今在・大淵・今在：第三者介入による消費者問題の解決：手続き的公正に関する実験的研究

実験的方法を用いて検討することを目的とする。

消費者問題解決のためのADR

消費者問題を扱う主なADRは、実施主体が行政によるものと民間によるものの2種類がある。行政型のADRとは国民生活センターや消費生活センターで、これらは国や各地方公共団体が運営する行政機関である(吉田, 1998)。消費生活センターは各都道府県に設置され消費者から直接、苦情や申し立てを受け付け、また解決のための助言や情報提供を行っている。国民生活センターはこれに加えて、業者からの事情聴取、高度な専門相談、消費者教育、消費生活センターからの依頼に基づいて苦情商品の調査や検査を行っている(島野, 2000)。民間型のADRは各業界のPLセンター、各種事業者団体の相談窓口、交通事故処理センターなどで、これらは消費者からの苦情や相談に各製品分野別に対応し、問題となった商品の調査や検査を行っている(三枝, 2000)。また、弁護士会の法律相談も民間型ADRの1つである。ADRのメリットは裁判に比べて迅速な解決が可能であること、金銭的負担が小さいこと、それに、紛争の内容や当事者が置かれている状況に応じて柔軟な手続きや解決方法を選択できることなどが挙げられる。例えば、裁判と違ってADRでは、個人のプライバシーや企業秘密に関わる紛争を非公開審理とすることができ、当事者の事情に即した手続きを取ることが可能である(菅原, 2000)。しかし、その一方でADRには裁判の判決のような法的強制力が無いこと、決定基準が不明瞭であること、また、民間型ADRでは事業者寄りと見られるものもあるなどがデメリットとして挙げられる(菅原, 2000)。

効果的なADRのための条件

ADRには様々なメリットがあるが、しかし、ADRがどのような紛争の解決にも有効であるとは言えない。家事紛争の解決に訴訟とADRがどのように利用可能かについて理論的分析を行ったEzzell(2001)は、子供の養育権問題に関する紛争以外は全てADRによる解決の方が望ましいと結論した。養育権はその後の子供の人生を左右する重要な問題であり、事実に基づいて最適任の養育者を選定する必要があるが、他の問題については当事者同士が納得できるかどうかを基準に解決策を決定することができる、というのがその理由である。Imbrogno & Imbrogno(2000)は家庭内暴力に焦点を当てて訴訟とADRの利用方法を検討した。暴力の阻止が主目的である場合には、拘束のないADR決定は本質的な解決をもたらすことが難しいが、そうでない場合には、当事者同士の話し合いを重視するADRが望ましいと主張した。こうした理論的分析は、紛争解決制度の選択に当たっては、紛争解決の主たる目標が何かに注目する必要があることを示唆している。紛争原因の真偽や関係者の

正邪を明確にすることが目標の場合には、事実認定に基づく訴訟が適しており、一方、当事者双方の理解や納得を重視する場合には、ADRが有効であると考えられる。

ADRに関する別の重要な論点は、その決定に対していかに説得力を与えるかである。既に述べたようにADRの紛争解決には拘束力がないため、その効果は当事者の自発的受容に依存するからである。Arnold & O'Connor(1999)は労使間紛争を想定した実験室実験を通して、第三者による仲介が双方の譲歩を促進することを見いだした。彼らは、特に第三者の専門性が有効であったことを示している。ADR介入者は裁判官のような法的権威を持たないため、解決策について当事者を納得させる特別な能力、技能、知識などが必要と考えられる。また、Conlon & Ross(1997)は、ADR介入者が、決定結果の正当性に関して十分な説明を行ったとき、当事者の満足感が高まることを見だし、このことは、ADRにおいては当事者がその決定を正当なものであると評価するかどうか重要で、この点に介入者の努力が向けられるべきであることを示している。

ADR決定の説得力を高める1つの要因は、その手続きである。決定までの間に、ADRの場で当事者間の交渉が許されたり、意見表明が可能な場合とそうでない場合を比較したConlon & Fasolo(1990)の研究では、前者において介入者に対する当事者の満足度が高かった。Richey, Bernardin, Tyler, & McKinney(2001)は、求職者を対象に、組織内紛争に対するADR手続きの嗜好をシナリオ研究によって検討した。その結果、誰でも自由に交渉の場を発議することが可能であり、当事者が納得できるまで交渉が続けられるADR手続きを求職者たちは「適切である」として支持した。これらは公正研究者の間で、手続き的公正を高める要因とみなされてきたものである(Lind & Tyler, 1988)。

ADRに関するこうした研究知見によると、当事者の主目標が納得できる解決策を見いだすことにある場合にADRが有効であること、また、当事者の納得や自発的受容を引き出すためには、介入者の行動やADR手続きが公正であると評価される必要があることなどが示唆されている。

ADRにおける手続き的公正

消費者問題に巻き込まれた当事者が最も強い関心をもつのは通常、被害の補償である。しかし、被害者の要求が常に100%達成されるとは限らない。例えば、治療を要する程の深刻な食品事故でも、消費者側の責任が指摘されることが少なくない(国民生活センター, 1997)。こうした場合、ADRの提案は部分的補償にとどまるので、消費者もある程度譲歩する必要がある。しかし、完全補償にこだわる消費者ならばその提案を拒否することになり、第三者介入は失敗するであろう。つまり、自発

的受容が原則であるADRでは、当事者たちが自己利益にのみこだわるのであれば、その紛争解決は頓挫せざるを得ないことが多い。

従って、こうした紛争解決においては、利害関心以外の点からも当事者たちの説得に努める必要がある。こうした点で重視すべきは公正感である。公正研究者たちは(Thibaut & Walker, 1975; Lind & Tyler, 1988)、決定や提案の「公正さ」は、たとえ当事者の自己利益が制限されるものであっても、それを受け入れさせる効果があると主張してきた。公正判断には、観点の違いから分配的公正と手続き的公正の2種類がある。ADRに則して述べると、前者の分配的公正とは介入者による提案内容に関する評価で、提案が正当な分配基準(衡平、平等、必要性など)を満たすものであるならそれは公正とみなされ、当事者たちはその提案を公正と知覚し、それを受け入れると考える(Adams, 1965; Deutsch, 1975; Lerner, 1975; Sampson, 1975; Walster, Walster, & Bersheid, 1978)。これに対し、手続き的公正判断は提案に至るプロセスの適切さに対する評価で、この点で公正であると判断されるなら、やはり当事者が提案を受け入れる可能性は高いと考えられる(Alexander & Ruderman, 1987; Folger & Greenberg, 1985; Leventhal, 1980; Lind & Tyler, 1988; Thibaut & Walker, 1975)。

過去の公正研究において、第三者の決定に対して分配的公正よりも手続き的公正が満足感に寄与するとか(Barrett-Howard & Tyler, 1986)、手続き的公正を強く知覚した紛争当事者において決定に対する満足感が持続するという知見が見いだされている(Pruitt, Peirce, Zubek, Welton, & Nochajski, 1990)。手続き的公正はADRにおいても重要である。裁判においては、結果の公正さや過程の公正さを判断する根拠として法律が参照される。ADRではこうした明示的基準を設定しにくい。融通性のある解決策をとることができる反面、当事者が提案の正当性を判断することが難しい場合が少なくない。特に、専門知識を持たない消費者にとって、ある提案の内容が正当であるかどうかを判断することは容易ではない。それは、提案内容の吟味には、通常、個別の商品や契約に関わる特殊な技術的・経済的知識が必要だからである。これに対してADRの手続きは柔軟であり、法的手順に厳格に従うのではなく、第三者を交えた当事者同士の相対交渉や当事者と第三者の交渉によって進められるため、素人の消費者であってもある程度、理解が容易で、その適切さについて検討しやすい。こうした理由から、本研究では手続き的公正に注目し、消費者問題において提案受容を促進する手続き的公正の要因を検討した。

手続き的公正の主な理論には利己心モデルと集団価値モデルがある。利己心モデル(Thibaut & Walker,

1975)では人々を自己利益の最大化を動機とする存在と考える。だが、自分の利益の決定権が第三者にある場合、彼らが自ら自分にとって都合の良い結果を得るために決定へ働きかけることは困難であるため、その代わりに決定までの手続きに関与することを望むと仮定する。この手続きに対する関与の知覚をコントロール感と呼ぶ。コントロール感を強く知覚した人はそうではない人よりも手続きを公正と判断し、さらに手続きに十分関与できたと感じたならば、必ずしも自分の希望が結果に反映されなくても手続きを公正であると判断すると考えるのがこのモデルである。このモデルをADRによる消費者問題の解決に適用すると、解決過程の中で消費者が手続きに関与できる機会は介入者との交渉を行う時にある。消費者は自分にとって都合の良い提案を得たいと考えるため、ADRにおいてより多くの意見を述べる機会を持つことによって、手続きに関与することを望むと考えられる。そこで、意見を述べる機会が多く与えられた消費者はコントロール感を強く知覚し、これによって、ADRに対して手続き的に公正であると評価し、また、そのADR提案に満足しやすくなると予想することができる。

これに対し、集団価値モデル(Lind & Tyler, 1988)では、人々を社会的同一性に基いて自尊心を維持しようとする存在と考える。人々は所属集団から受ける処遇によって集団内での自己の立場を知覚する。こうした社会的知覚は中立性、信頼性、地位の尊重といった手続き的公正の関係要因を構成する(Lind & Tyler, 1988)。中立性とは決定者が正確な事実に基づき、先入観や偏見の影響を受けずに決定を行ったという認知、信頼性とは決定者が紛争解決の力量があり、その役割を誠実に遂行しようとしたという認知、そして、地位の尊重とは決定者によって当事者が関係者の一員として尊重されたという認知である。決定過程において決定者からこうした関係要因に叶った処遇を受けた人は集団の一員としての自尊心が高められ、その結果、決定手続きを公正であると評価すると仮定するのが集団価値モデルである。このモデルをADRによる消費者問題の解決に適用すると、消費者は経済活動が行われる社会という集団に属する一員であり、ADRはこの社会集団が消費者に与える処遇の一部とみなすことができる。ADRが消費者に対し関係要因を満足させる処遇を行うなら、消費者の自尊心が高められ、ADR手続きを公正であると評価し、その結果、ADR提案を受容しやすくなると仮定することができる。

ADRに関して関係要因を検討した研究としては、例えば、偏見を持った仲裁者の介入は紛争当事者から拒否されやすいか(Welton & Pruitt, 1987)、組織内紛争解決に中立的第三者が介入することによって、事実の解明が進み、当事者の意見が重視されるようになるといった研究がある(Solstad, 1999)。また、専門的な知識や

今在・大淵・今在：第三者介入による消費者問題の解決：手続き的公正に関する実験的研究

経験を持った介入者が調停者になると、紛争当事者の利己的欲求が抑制されやすいという知見が報告され (Arnold & O'Connor, 1999)、これは専門性が介入者に対する信頼感を高めるためと考えられる。信頼感については、介入者が当事者に決定に至る経緯を十分に説明することによって信頼感が増すことを確認した研究もある (Conlon & Ross, 1997)。

このように、仲介者の中立性や信頼性がADR効果を高めることについてはいくつかの実証的知見が得られているが、地位の尊重に関してはほとんど検討が行われてこなかった。本研究では、消費者紛争においては、特に、地位の尊重を重視する特別な理由があると考え、この効果に焦点を当てた。消費者は一般に事業者比べて情報や社会的勢力の面で弱者の立場となることが多く、紛争において対等に扱われるかどうか不安を抱く消費者が多い。「相手は大企業なので、まともには相手にされないのではないか」といった不安を解消することが介入者の重要な役割であり、それは感情的なこじれを防ぎ、消費者紛争を合理的な解決の道筋に乗せていくための必須条件でもある。そこで本研究では、地位の尊重がADRの紛争解決において手続き的公正評価を高めるであろうと予想し、介入者の丁寧な対応によって消費者が不安を解消して地位の尊重を強く知覚すると考え、これを実験的に検討することを試みた。

本研究では、消費者問題を扱うADRを実験室内にコンピュータ・シミュレーションとして構成し、被験者を消費者としてこれに参加させた実験を行い、その反応を観測することによって上記の予測の検討を試みた。

方 法

裁判外紛争処理による消費者問題の解決において、消費者の手続き的公正と結果の満足感を規定する要因を実験によって検討することを目的とした。方法は役割演技法で、被験者はある消費者トラブルに遭遇していると仮定し、インターネットを使って「消費生活センター」に相談する。被験者は消費生活相談員（以下、介入者）からの質問に対してパソコン上で回答し、相談終了後に質問紙に回答した。われわれは手続き的公正理論に基づき、消費者問題の解決過程において消費者が介入者による介入過程を公正であったと知覚することが満足感を促進すると仮定した。そして、手続き的公正を高める要因として利己心モデルによるコントロール感と集団価値モデルによる地位の尊重を仮定し、前者を紛争解決過程において消費者が許された発言量、後者を被験者に対する介入者の発言の丁寧さによって実験的に操作した。

本研究では、結果の有利さも実験要因に加え、消費者にとって有利な結果である無償解約、中間的な結果である半額支払、そして不利な結果である全額支払の3水

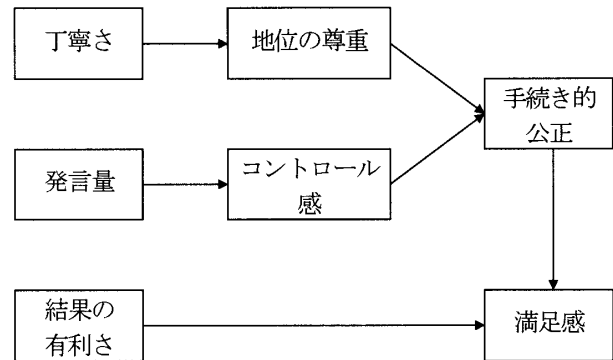


図1 手続き的公正に基づいた理論モデル

準を設けた。紛争解決においては結果の有利さが満足感を規定する要因であることが示されているので (La Tour, 1978; Tyler, 1984)、その効果とは別に手続き的公正が独自に満足感に影響するかどうかを検討する必要がある。本研究では手続き的公正に関して以下のような仮説を立てて、それらの妥当性を検討した。また、仮説をもとにした理論モデルを図1に示す。

- 仮説1: 介入者から丁寧な対応をされた被験者は、されなかった被験者よりも地位の尊重を強く知覚し、その解決手続きがより公正であったと評価するであろう。
- 仮説2: 決定までに多くの発言を許された被験者は、許されなかった被験者よりもコントロール感を強く知覚し、その解決手続きをより公正であったと評価するであろう。
- 仮説3: 解決手続きを公正であると評価した被験者ほど、介入者が示した審査結果に対してより強い満足感を感じるであろう。

予備実験

丁寧さの操作の有効性を検討するために予備実験を実施した。本実験で使用される介入者の対応は、丁寧さ(2水準)×発言量(2水準)×結果の有利さ(3水準)の組み合わせによる12種類であるが、予備実験ではこれらの12種類の発言を書いた文章を10名の大学生に全てランダムな順序で提示し、それぞれについて印象評定をさせた。丁寧さの操作は、例えば、丁寧条件では介入者が被験者に決定を示す場合に「あなたが解約するために、違約金を払わなければなりません。当窓口としましては、あなたの希望通りに、違約金を支払うことなく解約できるよう、業者と交渉することはできないと判断しました」と言うのに対して、粗野条件では「あんたが解約するためには、違約金6万円を支払わなければならないだろうね。当窓口としては、あなたの希望通りに、違約金を支払うことなく解約できるよう、業者と交渉することはしないことにするよ」と言葉遣いを変化させている。「こうした消費生活相談員の言い方は丁寧だと感じます

か。それとも粗野だと感じますか」と聞いて「非常に粗野(-4)」から「非常に丁寧(4)」の9点尺度で評定させた。被験者内1要因分散分析の結果、評定者は介入者の粗野な発言よりも丁寧な発言の方が明らかに丁寧であると評定した ($F(1, 9) = 259.27, p < .001$: 丁寧な発言 $M = 2.88$; 粗野な発言 $M = -2.52$)。

本実験

本実験の被験者は大学生60名(男性30名、女性30名)で、消費者として役割演技するよう実験者から教示された。彼らは携帯電話の解約に際して業者から違約金を要求されたという消費者問題に直面していると説明され、パソコンを通して消費生活センターの介入者に相談を行うよう求められた。消費者問題の内容を表1に示す。ここでの介入者は実在の人間ではなく、Visual Basicによってプログラムされたものであった。このように介入者への相談にパソコンを用いた理由は、介入者の対応の均質化、性差などの非実験要因の影響を排除するためである。被験者と介入者の間で一定回数の相互作用が行われた後、被験者は介入者から審査結果を伝えられた。その後、被験者は質問項目に回答した。

実験デザインは2(丁寧さ: 丁寧・粗野)×2(発言量: 発言多・発言少)×3(結果の有利さ: 無償解約・半額支払・全額支払)の被験者間要因で、1セル $n = 5$ である。丁寧さは介入者の言葉遣いの丁寧さを操作したもので、丁寧条件と粗野条件の2水準からなる。

発言量は被験者が相談者との相互作用の過程で意見を求められる回数によって操作され、発言多条件と発言少条件の2水準が設けられた。発言多条件では、被験者は消費者問題の状況説明のために、消費者問題の発生した日時、業者名、被害金額などの基本的情報を「状況説明シート」に記入した後、消費者問題に関する被験者の意見を4回求められるのに対し、発言少条件では状況説明シートに記入するのみで意見は求められなかった。

結果の有利さは、被験者が相談者から提案される結果が有利な無償解約条件、中間的な結果の半額支払条件、

そして不利な結果の全額支払条件の3水準で操作した。無償解約条件では「無償で解約できること」、半額支払条件では「半額の3万円支払う義務があること」、全額支払条件では「全額の6万円を支払う義務があること」が被験者に伝えられた。

従属測度とその質問項目は次の通りである。満足感は「審査の結果に満足していますか」「審査結果を受け入れる気持ちになりましたか」の2項目、結果の有利さは「この審査結果はあなたにとって有利でしたか」「あなたは審査の結果、得をしたと思いますか」の2項目、手続き的公正は「結果はともかく審査のやり方は適切だったと思いますか」「結論を出すまでの審査過程は公平・公正だったと思いますか」の2項目、地位の尊重は「相談員はあなたのことを尊重していたと思いますか」「相談員の態度は丁寧でしたか」の2項目、コントロール感「あなたは相談員に対して自分の意見を十分に伝えることができたと思いますか」「あなたの主張は審査結果に影響を与えたと思いますか」の2項目で、被験者にはこれらの項目を全て「全く〇〇ない(1)」～「非常に〇〇(5)」の5点尺度で評定させた。各従属測度について信頼性の検討を行ったところ、全ての従属測度の α 係数が.70を超えていた。従って、ほぼ信頼性が保たれていると判断し、分析には単純加算平均を用いた。

結 果

平均値の比較

満足感、結果の有利さ、手続き的公正、地位の尊重、コントロール感の従属測度について項目平均値を求め、これらについて2(丁寧さ: 丁寧・粗野)×2(発言量: 発言多・発言少)×3(結果の有利さ: 無償解約・半額支払・全額支払)の3要因分散分析を行った。無償解約を提案された被験者は、半額や全額支払いを提案された被験者よりも強い満足感を持ち(無償条件: $M = 4.9$, 半額条件: $M = 2.6$, 全額条件: $M = 2.0$; $F(2, 48) = 60.86, p < .001$)、手続き的に公正で(無償条件: $M = 3.7$, 半

表1 消費者問題のシナリオ

平成11年10月11日、一番町を歩いているとき、あなたは、〇〇携帯電話サービスの店舗前で、販売員に呼び止められました。販売員は「今、キャンペーン中で、通話契約した人全員に、携帯電話を無料で差し上げています。この機会に是非、ご契約ください」と言いました。あなたは店に入って、通話契約を結びました。

家に持ち帰り、実際に携帯電話を使ってみると、通話中に切れたり、聞こえにくくなるのがよくありました。しばらく我慢して使いましたが、一向に改善されないで、結局、2カ月後、解約を決意しました。ところが、〇〇携帯電話サービスに解約を申し出ると、「1年間は解約できない。どうしても解約したいなら違約金6万円を支払うように」と言われました。あなたが、「そのようなことは聞いていない」と言うと、相手は「契約書に書いてある」と言います。契約書を確認すると、確かに小さな文字で、「1年以内の解約については、違約金を支払う」とありました。

しかし、お店で解約手続きについて何も説明されなかったことや、携帯電話がうまく機能しなかったことを考えると、あなたはどうしても納得ができません。解約金6万円を払わずに解約できて当然だと思い、市役所に置かれている消費生活相談窓口のカウンセラーに審査してもらうことにしました。

今在・大淵・今在：第三者介入による消費者問題の解決：手続き的公正に関する実験的研究

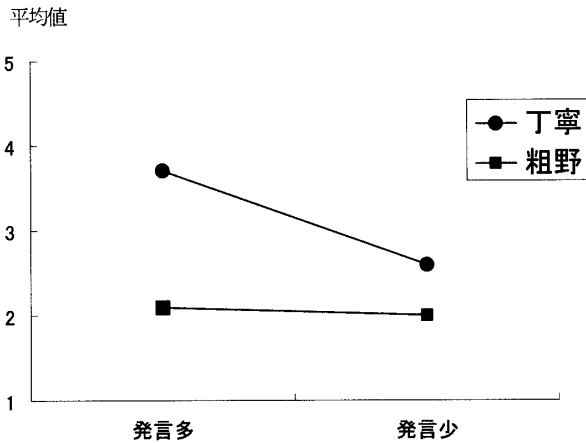


図2 地位の尊重に関する丁寧さと発言量の交互作用

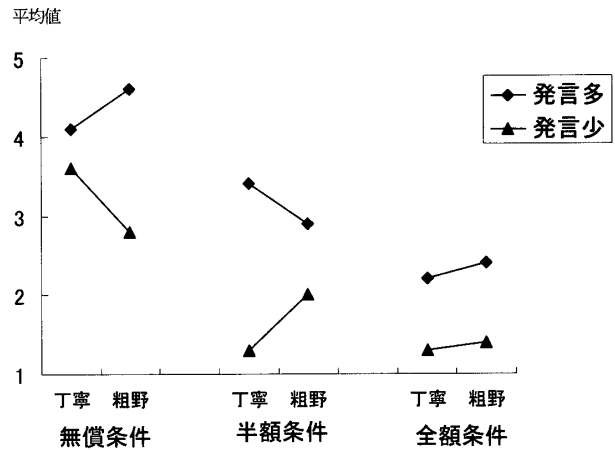


図3 コントロール感における2次の交互作用

額条件: $M=2.9$, 全額条件: $M=2.7$; $F(2, 48)=9.19$, $p<.001$), 自分の地位を尊重されたと感じ (無償条件: $M=3.6$, 半額条件: $M=2.3$, 全額条件: $M=2.8$; $F(2, 48)=24.94$, $p<.001$), コントロール感が強かったと評定した (無償条件: $M=3.8$, 半額条件: $M=2.4$, 全額条件: $M=2.8$; $F(2, 48)=38.40$, $p<.001$)。丁寧な対応をされた被験者はそうでなかった被験者よりも自分の地位を尊重されたと評定した (丁寧条件: $M=3.2$, 粗野条件: $M=2.1$; $F(1, 48)=31.57$, $p<.001$)。多くの発言

量を許された被験者は許されなかった被験者よりも手続き的に公正で (発言多条件: $M=3.5$, 発言少条件: $M=2.7$; $F(1, 48)=13.59$, $p<.01$), 自分の地位を尊重され (発言多条件: $M=2.9$, 発言少条件: $M=2.3$; $F(1, 48)=8.38$, $p<.01$), コントロール感が強かったと評定した (発言多条件: $M=3.3$, 発言少条件: $M=2.1$; $F(1, 48)=41.31$, $p<.001$)。地位の尊重に関して丁寧さ×発言量の交互作用が有意であった ($F(1, 48)=7.42$, $p<.01$)。平均値の比較を行ったところ、図2に示すように、丁寧な対応を受け多くの発言を許された被験者は、粗野な対

表2 全条件の被験者による全ての従属変数の相関

	発言量	結果の有利さ	地位の尊重	コントロール感	手続き的公正	満足感
丁寧さ	.00	.00	.46**	-.01	.08	-.04
発言量		.00	.24	.49**	.39**	.07
結果の有利さ			.55**	.64**	.42**	.79**
地位の尊重				.58**	.62**	.56**
コントロール感					.66**	.62**
手続き的公正						.51**

** $p<.01$ (両側)

表3 重回帰分析

従属変数	地位の尊重	コントロール感	手続き的公正	満足感
独立変数				
丁寧さ	.46***	-.01	-.12	-.06
発言量	.24**	.49***	.12	-.02
結果の有利さ	.55***	.64***	-.12	.70***
地位の尊重	—	—	.36**	.09
コントロール感	—	—	.44***	.08
手続き的公正	—	—	—	.21*
Adjusted R ²	.55	.64	.50	.65

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

応を受け多くの発言を許された被験者、丁寧な対応を受け発言を許されなかった被験者よりも地位を尊重されたと評定した ($p < .05$)。また、コントロール感に関して丁寧さ×発言量×結果の交互作用が有意だった ($F(2, 59) = 3.74, p < .05$)。平均値の比較を行ったところ、図3に示すように、どの条件においても多くの発言を許された被験者は許されなかった被験者よりも強いコントロール感を報告したが、その効果が有意だったのは、無償条件で粗野な対応を受けた場合と半額条件で丁寧な対応を受けた場合であった ($p < .05$)。

パス分析

仮説を検討するために図1の理論モデルに基づいて、重回帰分析によるパス分析を試みた。初めに、地位の尊重とコントロール感をそれぞれ従属変数にし、一方、丁寧さ、発言量、結果の有利さを独立変数とする重回帰分析を行った。次に、手続き的公正を従属変数とし、丁寧さ、発言量、結果の有利さ、地位の尊重、コントロール感を独立変数とする重回帰分析を行った。最後に、結果の満足感を従属変数、この図に含まれる他の全ての変数を独立変数とする重回帰分析を行った。丁寧さ、発言量、結果の有利さは実験要因なので、ダミー変数を作って分析に用いた (丁寧=1、粗野=0、発言多=1、発言少=0、無償解約=2、半額支払=1、全額支払=0)。表2は分析に用いた変数間の相関で、表3は回帰分析の結果

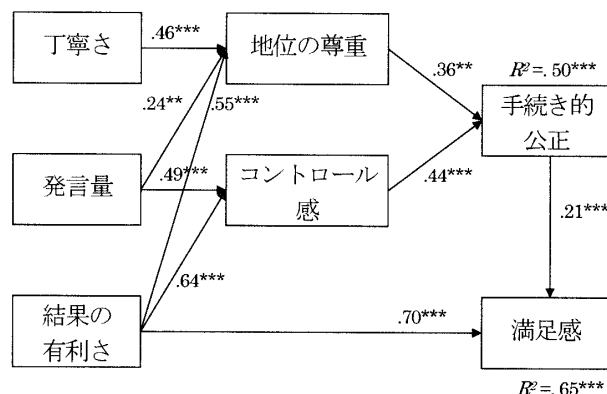


図4 パス分析結果
** $p < .01$, *** $p < .001$

得られたβ値を示し、図4は有意なβを用いて作成したパス図である。これを見ると、丁寧な対応を受けた被験者は地位が尊重されたと知覚し、手続き的公正判断を強め、その結果、満足感も強かった。分散分析では、丁寧さから手続き的公正への直接効果は見出されなかったが、パス分析の結果は丁寧さが地位の尊重感を高め、これを介して間接的に手続き的公正に寄与することが示された。一方、多くの発言を許された被験者は強いコントロール感を知覚し、やはり手続き的公正判断を形成した結果、強い満足感を抱いた。有利な結果を得た被験者は

表4 無償条件を除いた被験者による全ての従属変数の相関

	発言量	結果の有利さ	地位の尊重	コントロール感	手続き的公正	満足感
丁寧さ	.00	.00	.46**	-.07	.07	-.03
発言量		.00	.26	.65**	.34*	.14
結果の有利さ			.21	.30	.10	.30
地位の尊重				.35*	.57**	.33*
コントロール感					.39*	.32*
手続き的公正						.37*

* $p < .05$, ** $p < .01$ (両側)

表5 無償条件を除いた重回帰分析

従属変数	地位の尊重	コントロール感	手続き的公正	満足感
独立変数				
丁寧さ	.46**	-.07	-.24	-.06
発言量	.26	.65***	.21	-.02
結果の有利さ	.21	.30*	-.02	.26
地位の尊重	—	—	.57***	.18
コントロール感	—	—	.22	.20
手続き的公正	—	—	—	.37*
Adjusted R ²	.19	.49	.31	.11

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

今在・大淵・今在：第三者介入による消費者問題の解決：手続き的公正に関する実験的研究

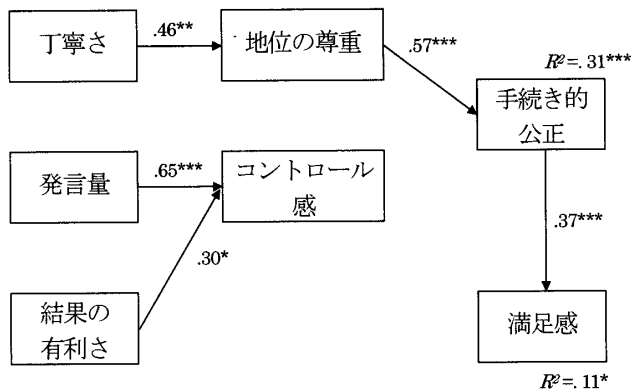


図5 無償条件を除いたパス分析結果
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

結果に対して満足感が強かっただけでなく、地位の尊重やコントロール感などの知覚も強かった。なお、表2をみると、地位の尊重とコントロール感の間に有意な相関があった。このことは地位の尊重とコントロール感が共通の要因から影響を受けたことを示している。

被験者にとって結果が有利でなくても手続きが公正であると判断するなら満足度が高まるかどうかを検討するために、結果が最も有利な無償解約条件を除いて、再度パス分析を行った。表4は分析に用いた変数間の相関で、表5はこれらの分析の結果得られた β 値を示し、図5は有意な β を用いて作成したパス図である。この結果、結果があまり有利とは言えない被験者を用いたこの分析でも、全条件の被験者を用いたパス分析同様に、丁寧な対応を受けた被験者は地位が尊重されたと知覚し、手続き的公正判断を強め、その結果、満足感が促進された。多くの発言を許された被験者は強いコントロール感を知覚したが、これは手続き的公正判断を促進するには至らなかった。しかし、表4に示されている通り、地位の尊重とコントロール感と手続き的公正判断、そして満足感の間には有意な相関が示された。このことは、結果が有利でなくても手続きに対する公正判断が行われ、それによって満足感が促進されるということを示唆している結果と考えられる。

考 察

本実験では、裁判外紛争処理による消費者問題の解決において、消費者の手続き的公正と結果の満足度を規定する要因を実験によって検討した。パス分析では結果の有利さは手続き的公正に直接に影響を示さなかったことから、手続き的公正理論家たちが主張してきたように(例えば、Lind & Tyler, 1988; Thibaut & Walker, 1975)、被験者は手続き的公正を結果の良し悪しとは別の観点から評価していることが示唆される。本研究では手続き的公正の集団価値モデルに基づいて、介入者から

丁寧な対応を受けた被験者は自分の地位が尊重されたと知覚し、その結果、手続き的に公正であると評価すると予測した。介入者から丁寧な対応を受けた被験者は地位が尊重されていると感じ、その介入手続きを公正であると評価したので、集団価値モデルに基づく仮説1は支持された。また、利己心モデルに基づいた仮説2においては、多くの発言機会を得た被験者はコントロール感を強く知覚し、手続き的に公正であると評価することを予測した。多くの発言を許された被験者はコントロール感を強く知覚し、やはり介入手続きを公正であると評価したので、利己心モデルに基づく仮説2も支持された。これらの結果は、被験者が手続き的公正理論の予測する観点に注目して介入手続きを評価し、そうした関心が満たされるとその手続きを公正であると判断したことを示している。

しかし、被験者の反応を見ると、地位の尊重やコントロール感はわれわれが予想したもの以外にも影響を受けていた。まず、地位の尊重は発言機会の多さによっても強められることが分散分析とパス分析の結果から示されている。このことは、紛争解決の場で発言する機会を与えられるということは、紛争当事者に介入者から自分が尊重されていると感じさせるものであることを意味している。介入者の被験者に対する丁寧な対応は被験者を尊重していると認識されるが、形式的で表面的なものを受け取られる恐れもある。しかし、発言機会が与えられた被験者は、介入者によって実質的に大切にされていると感じ、これが尊重知覚を生み出したものと解釈される。特に、図2に見られるように、丁寧な対応を受けて多くの発言機会を許された被験者は他の条件の被験者よりも地位を尊重されたと強く知覚しているが、このことは、発言機会もまた関係要因としてはたらくことを示唆している点で重要である。

一方、丁寧さは、介入者が自分を理解している、自分の意見が介入者によって重視されていると被験者に感じさせるため、被験者は自分の意見が結果に反映されやすくなるのではないかと予測し、コントロール感が高くなる場合も見られた。図3を見ると、無償条件で粗野な対応を受けた場合と半額条件で丁寧な対応を受けた場合に強くコントロール感が知覚されたが、この結果から被験者が介入者の対応が丁寧か粗野かということに注目して結果を予測することがコントロール感の変化に影響していたことがうかがえる。介入者が丁寧な対応を示すと被験者は自分にとって有利な結果を期待し、粗野な対応であれば不利な結果を期待すると思われる。しかし、実際の結果が予測に反すると、被験者は自分がどれだけ紛争解決過程に関与していたかということに注目し、予測していた結果と実際の結果が違ってしまった原因に関与の程度に帰属しようとする。つまり、粗野な対応をされ

たにも関わらず有利な結果を得ると、発言できた場合には自分の意見が介入者を動かしたためだと考えやすくなるためコントロール感がより強く知覚されたと考えられる。そして、発言できなかった場合には、被験者は自分の意見とは無関係に予め決まっていた結果であろうと考えるため、コントロール感があまり強く知覚されなかったのではないだろうか。丁寧に対応されたにも関わらず、完全に有利とはいえない結果を得た場合には、発言の有無によってコントロール感の知覚に大きな違いが生じる。発言できた場合には自分の意見が介入者を動かしたため不利な結果には至らなかったと考えやすくなりコントロール感が知覚されるが、発言できなかった場合には自分が発言できなかったから有利な結果を得られなかったと考えやすくなり、コントロール感が著しく低下すると考えられる。ただし、こうした過程は被験者にとって完全に不利な結果が示された場合には生じにくく、ある程度、被験者にも有益な結果が示された場合にのみ生じるだろう。

被験者は本実験で操作した要因から地位の尊重とコントロール感を強く知覚し、それらを通して介入手続きが公正であったと評定した結果、満足感が促進された。手続きを公正であると評価する被験者は満足感を高めると仮定した本研究の仮説3は支持され、被験者は手続きの公正さに関心を持ち、結果の有利さに左右されることなく、満足感を得ることができるとことが確認された。

このように、手続き的公正が満足度に影響したが、結果の有利さも、また最も強い影響力を持つことが示された。結果の有利さは満足度を最も強く感じさせる要因であったが、それだけでなく地位の尊重とコントロール感も高めた。しかし、被験者にとって結果が有利でなくても手続きが公正であると判断するなら満足度が高まるかどうかを検討するために行ったパス分析の結果は、たとえば被験者の金銭的要求が完全には満たされない提案が介入者から示されたとしても、被験者は手続きが公正であると判断するならば、それに対する満足感を高めることを示している。地位の尊重、コントロール感、手続き的公正、満足感は、各々、強い共変関係にあることが示されたけれども、手続き的公正と満足感の因果関係は提案の良し悪しに影響されない関係であるということが出来る。つまり、本研究の結果からは、自己利益が満たされそうにないADR状況にあっても、介入者から尊重されたり、意見を表明する機会が十分に与えられるなら手続きを公正であると評価し、その結果、不利な結果を受け入れるという心理過程の存在が示されたといえるだろう。

結 論

本研究ではADRによる消費者問題の解決において介

入者の対応が消費者の満足感に影響を及ぼすことを仮定し、2つの手続き的公正理論を基にコントロールと関係要因に関する仮説検証を試みた。

介入者から丁寧な対応を受けた消費者は粗野な対応を受けた消費者よりも尊重されたと感じ、また、多くの発言機会を与えられた消費者は余り発言を許されなかった消費者よりもコントロール感を強く感じた。いずれの場合も消費者は手続き的公正を知覚し、審査結果に対しても満足感が強かった。加えて、丁寧な対応と発言機会はそれぞれ尊重やコントロールの感覚を強めただけでなく、それらの組み合わせがこれらの感覚を一層強めることも見いだされた。消費者の満足感を規定する要因には結果の有利さが非常に強く影響していることが示されたが、手続き的公正やその要因も満足感を高めていることから、消費者が結果の良し悪しにのみ注目しているわけではなく、紛争解決過程の側面について評価を行っていることが示唆された。こうした結果は、裁判外紛争処理によって消費者問題を解決する場合、たとえ結果が完全に望み通りでなくても、手続き的公正を高めることによって、消費者を結果の有利さとは別の視点から紛争解決を評価させることが可能であることを意味している。もちろん、本研究で扱った介入者の丁寧な対応や紛争当事者に意見表明機会を与えることは実際の紛争解決過程で実践されていることであるが、こうした介入者の対応や紛争解決手続きが紛争当事者に正しさを認識させる効果を持ち、その結果、紛争が解決しやすくなるということは、紛争解決に携わる介入者の対応が紛争解決への重要な役割を担っているということを表しているといえよう。両紛争当事者が納得できる提案を生み出すためには、紛争解決に介入する第三者が手続き的公正に従うことが必要であり、それによってADRの弱点である強制力不足が補われ、結果の有利さととらわれない紛争解決が可能になると思われる。

引用文献

- Adams J.S. 1965 Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology: Vol. 2* (pp.267-299). New York: Academic Press.
- Alexander, S., & Ruderman, M. 1987 The role of procedural and distributive justice in organizational behavior. *Social Justice Research*, **1**, 117-198.
- Arnold, J. A., & O'Connor, K. M. 1999 Ombudspersons or peers? The effect of third-party expertise and recommendations on Negotiation. *Journal of Applied Psychology*, **84**, 776-785.

今在・大淵・今在：第三者介入による消費者問題の解決：手続き的公正に関する実験的研究

- Barrett-Howard, E., & Tyler, T. R. 1986 Procedural justice as a criterion in allocation decisions. *Journal of Personality and Social Psychology*, **50**, 296-304.
- Conlon, D. E., & Fasolo, P. M. 1990 Influence of speed of third-party intervention and outcome on negotiator and constituent fairness judgments. *Academy of Management Journal*, **33**, 833-846.
- Conlon, D. E., & Ross, W. H. 1997 Appearance do count: The effects of outcomes and explanations on disputant fairness judgments and supervisory evaluations. *The International Journal of Conflict Management*, **8**, 5-31.
- Deutsch, M. 1975 Equity, equality, and need: What determines which value will be used for distributive justice? *Journal of Social Issues*, **31**, 137-150.
- Ezzell, B. 2001 Inside the minds of America's family law courts: The psychology of mediation versus litigation in domestic disputes. *Law & Psychology Review*, **25**, 119-143.
- Folger, R. & Greenberg, J. 1985 Procedural justice: An interpretative analysis of personnel systems. In K. Rowland & G. Ferris (Eds.), *Research in personnel and human resources management: Vol. 3* (pp. 141-183). Greenwich, CT: JAI Press.
- Imbrogno, A. R. & Imbrogno, S. 2000 Mediation in court cases of domestic violence. *Families in Society*, **81**, 392-401.
- 国民生活センター 1997 消費生活年報 国民生活センター
- La Tour, S. 1978 Determinants of Participant and Observer satisfaction with adversary and inquisitorial models of adjudication. *Journal of Personality and Social Psychology*, **36**, 1531-1545.
- Lerner, M. J. 1975 The justice motive in social behavior: Introduction. *Journal of Social Issues*, **31**, 1-19.
- Leventhal, G. S. 1980 What should be done with equity theory?: New approaches to the study of fairness in social relationships. In K. J. Gergen, M. S. Greenberg, & G. H. Willis (Eds.), *Social exchange: Advances in theory and research* (pp. 27-55). New York: Academic Press.
- Lind, E. A. & Tyler, T. R. 1988 *The Social Psychology of Procedural Justice*. New York: Plenum Press. (菅原郁夫・大淵憲一訳 1995 フェアネスと手続きの社会心理学—裁判、政治、組織への応用— プレーン出版)
- 宮坂富之助 1990 消費生活と法 現代経済法講座 5 三省堂
- Pruitt, D. G., Peirce, R. S., Zubek, J. M., Welton, G. M., & Nochajski, T. H. 1990 Goal achievement, procedural justice and the success of mediation. *The International Journal of Conflict Management*, **1**, 33-45.
- Richey, B., Bernardin, H. J., Tyler, C. L., & McKinney, N. 2001 The effect of arbitration program characteristics on applicants' intentions toward potential employers. *Journal of Applied Psychology*, **86**, 1006-1013.
- 三枝繁雄 2000 現行制度の現状と課題⑥ 消費生活用品PLセンター 法律のひろば, **53**, 49-54.
- Sampson, E. E. 1975 On justice as equality. *Journal of Social Issues*, **31**, 45-61.
- 島野 康 2000 現行制度の現状と課題⑤ 国民生活センター 法律のひろば, **53**, 42-48.
- Solstad, K. E. 1999 The role of the neutral in intra-organizational mediation: In support of active neutrality. *Mediation Quarterly*, **17**, 67-81.
- 正田 彬・金森房子 1997 消費者問題を学ぶ [第3版] 有斐閣
- 菅原郁夫 2000 ADR—裁判外紛争処理制度 笹田栄司・巨理格・菅原郁夫(編)しなやかな紛争解決システムを目指して (pp. 209-217) 有斐閣
- 棚瀬孝雄 1998 裁判外紛争処理制度 (3) 裁判外紛争処理の理念と実践 小島武司・伊藤 眞(編) 裁判外紛争処理法 (pp. 14-24) 有斐閣
- Thibaut, J. & Walker, L. 1975 *Procedural justice: A psychological analysis*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Tyler, T. R. 1984 The role of perceived injustice in defendant's evaluations of their courtroom experience. *Law & Society Review*, **22**, 301-355.
- Walster, E., Walster, G. W., & Berscheid, E. 1978 *Equity: Theory and research*. Boston: Allyn and Bacon.

社会心理学研究 第19巻第2号

Welton, G. L. & Pruitt, D. G. 1987 The mediation process: The effects of mediator bias and disputant power. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 13, 123-133.

吉田良子 1998 消費者問題の基礎知識 吉田良子(編著)・佐々木貴子・藤井昭子・森千恵(著) 消費者問題入門 (pp. 1-24) 建帛社
(2002年7月3日受稿, 2003年8月22日掲載決定)