

文部科学省科学研究費

特定領域研究

「法化社会における紛争処理と民事司法」

ワーキングペーパー第1集

2007年10月

目次

はじめに		1
特定領域研究「法化社会における紛争処理と民事司法」の概要	村山真維	2
紛争行動調査の概要		
—研究目的と調査デザイン—	村山真維	5
法意識調査の概要	松村良之	6
私たちの法への態度は、どのように変わったか	木下麻奈子	16
行動調査の概要	村山真維	25
問題経験者の対応行動	濱野亮	29
法意識と問題経験・問題処理行動		
—行動調査から・就業上のトラブル経験について—	杉野勇	87
相談機関の評価を規定するもの	阿部昌樹	95
トラブルの「当事者」とは誰か	高橋裕	110
市民のトラブル・問題処理における弁護士利用の実態と特徴		
—弁護士へのアクセスの側面を中心に—	武士侯敦	118
司法書士の法的サービスの特徴		
—市民の法使用の実態と課題—	仁木恒夫	133

はじめに

特定領域研究「法化社会における紛争処理と民事司法」は2007年3月までに当初予定していた3つすべての全国調査を完了した。2005年に本調査を終えた紛争行動調査の研究グループ（A班）と2006年に本調査を終えた法使用行動調査の研究グループ（B班）は、すでにデータ分析の段階に入っている。このワーキングペーパー第1集は、これまでにA班およびB班の研究参加者が国内の学会において報告した内容の一部を原稿の形にまとめたものである。訴訟行動調査の研究グループ（C班）の研究報告も、次集以降のワーキングペーパー集に収録される予定である。

特定領域研究

「法化社会における紛争処理と民事司法」の概要

村山眞維

明治大学法学部

Aa00092@kisc.meiji.ac.jp

特定領域研究「法化社会における紛争処理と民事司法」は、現代日本社会において国民の生活に関わる法律問題がどのくらい発生しているのか、また、その法律問題を処理するために、国民はいかなる問題解決行動を取っているのかを、問題経験を出発点として、相手方への請求、様々な相談行動、さらには裁判所への提訴に至るまで、問題処理過程のすべてを対象として、全国調査により明らかにしようとする研究プロジェクトである。その主な調査対象は問題経験の有無と問題処理行動であるが、同時に、国民の社会的価値意識や司法への信頼などを含め、法意識に関わる事柄も調査の対象としている。調査研究の対象を略図で示したものが第1図である。¹

問題経験から訴訟に至る民事紛争過程において、最終的に訴訟に至る問題の数は、経験された問題のなかのほんの僅かにすぎない。したがって、紛争過程をひとつのサーベイ調査でカバーしようとするれば、膨大な数のサンプルが必要とされる。このため、この研究プロジェクトでは、民事紛争過程を分割し、問題経験から紛争の発生までの段階に焦点を合わせる「紛争行動調査」、問題処理のための相談行動の段階に焦点を合わせる「法使用行動調査」、および、訴訟提起後の訴訟遂行行動の段階に焦点を合わせる「訴訟行動調査」の3つの全国調査を実施することにより、民事紛争過程の全体を把握することとした。²

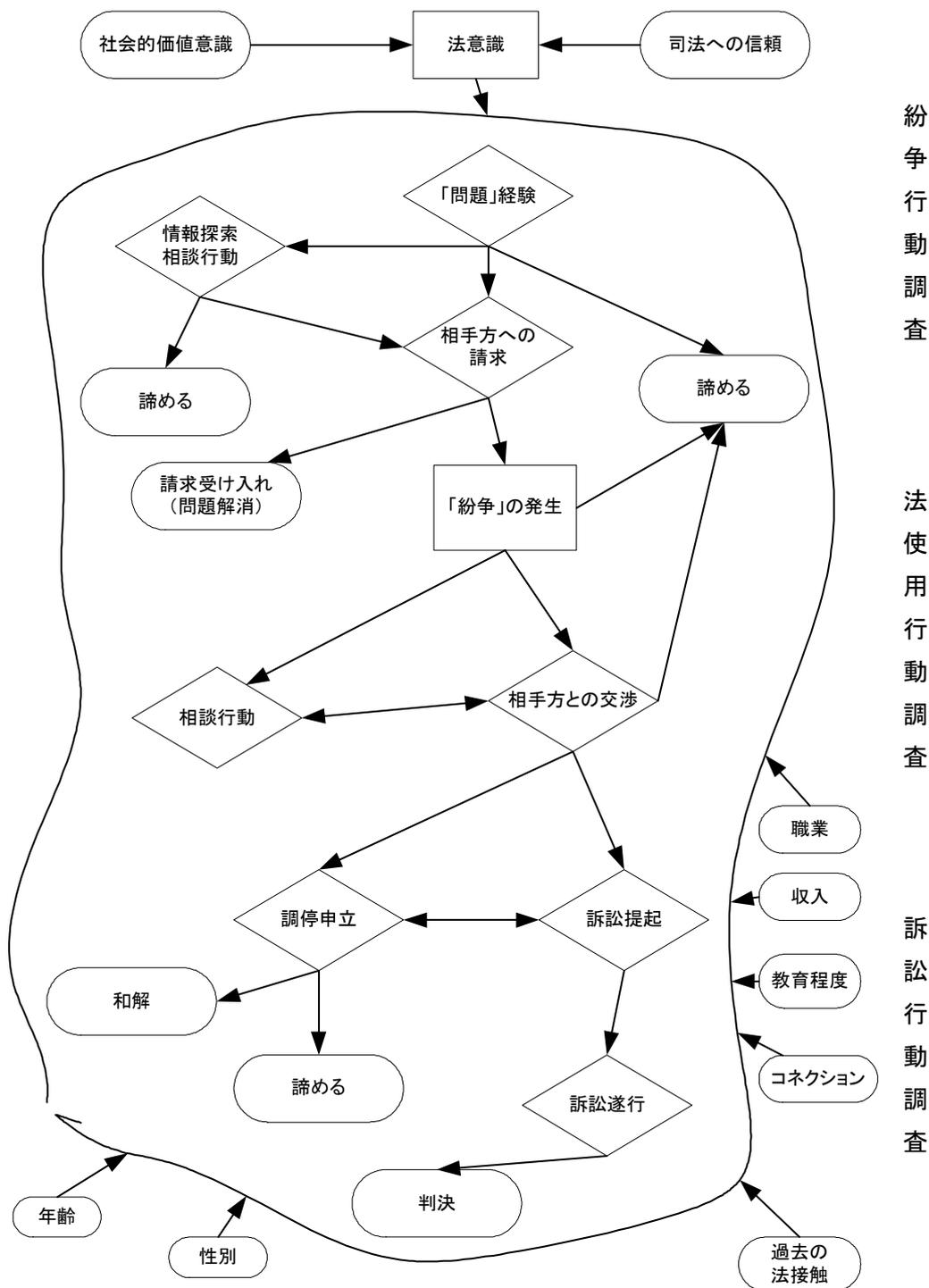
この研究プロジェクトは2003年度に始まり、2004年度末に紛争行動本調査が実施され、

¹ 海外の主な先行研究としては、アメリカ合衆国における Civil Litigation Research Project と、英国における Paths to Justice Survey がある。これらの調査では、法意識に関わる変数はほとんど調査の対象とされていない。この点が、本研究の主な特徴のひとつである。前者については David M. Trubek, "Studying Courts in Context," 15 *Law and Society Review* 485 (1980-81)以下の論稿を、後者については Hazel Genn, *Paths to Justice: What People Do and Think about Going to Law* (1999)を参照。

² 外国の先行研究では、法使用行動にあたる段階の行動を特に独立の調査の対象とはしていない。これは、アメリカやイギリスにおいては、問題経験者や当事者が様々な相談機関に相談したりすることなく、直ちに弁護士に相談する傾向が見られるからである。これに対して、わが国では弁護士に相談したり、裁判所に提訴する前に、様々な相談機関を利用する傾向が見られる。このため、相談行動、および裁判所外における問題・紛争処理行動に特に焦点を合わせ、詳細なデータを得るための法使用行動調査を行うこととした。

2005 年度末までには法使用行動本調査も実施された。訴訟行動調査は、第 1 次本調査である裁判所記録調査が 2005 年度に、第 2 次本調査である訴訟当事者と弁護士代理人の調査は

第 1 図 「法化社会における紛争処理と民事司法」の調査対象



2006 年度にそれぞれ実施された。紛争行動調査と法使用行動調査についてはすでにデータ分析の結果について学会報告が始められている。訴訟行動調査については、2007 年 10 月の段階では、データクリーニングをほぼ終え、裁判所記録調査の結果を中心に初期段階の分析結果のとりまとめが行われているところである。

なお、本研究プロジェクトの組織は、大きく分けて、上記のそれぞれの全国調査を担当する 3 つの研究班、すなわち、紛争行動調査を担当する A 班、法使用行動調査を担当する B 班、訴訟行動調査を担当する C 班から構成されている。

紛争行動調査の概要

村山眞維

明治大学法学部

Aa00092@kisc.meiji.ac.jp

キーワード

法意識、法律問題、紛争処理、民事司法

紛争行動調査は、現代日本社会において国民の間で法律に関わる問題がどのように経験されており、その問題についていかなる処理行動がとられているかを明らかにすると同時に、国民の間における法意識のあり方を調査し、意識と行動の関連性についても検討を加えようとするものである。したがって、紛争行動調査は、問題経験と問題処理行動についての「行動調査」と、法意識に関わる「意識調査」のふたつの調査から成っている。海外の先行研究も含め、従来、問題経験やその処理行動の調査と意識に関する調査は別の独立した調査として行われることが普通であった。本調査では、両者の関連を見るために、調査対象を個人とし、同一被験者に対して双方の調査を実施している。

本調査は2005年の冬から春にかけて実施した。サンプリングは20歳以上70歳以下の男女を母集団とし、層化2段無作為抽出法によっておこなった。「意識調査」が11バージョンの質問票を用いたため、1地点における抽出ケース数は22人とし、抽出地点数は1,137地点、サンプルサイズは25,014人であった。層化は都道府県毎に行っている。

実査にあたっては、まず行動調査を面接によって行い、その後に意識調査の調査票を留め置き、自己記入を依頼した。行動調査と意識調査の双方を完了した数は12,408人であり、回収率は49.6%であった。意識調査と行動調査のデータ分析はこの12,408人からの回答について行われている。

法意識調査と行動調査がどのようなリサーチ・デザインに基づき行われたかについては、本集の以下に収録されている「法意識調査の概要」と「行動調査の概要」をそれぞれご覧いただきたい。

法意識調査の概要

松村良之

千葉大学法経学部

matsumu@le.chiba-u.ac.jp

本稿では、法意識調査のリサーチデザインと質問項目について概略する。すなわち、(1)調査はどのような心理学的モデルに依拠して行われたか、(2)調査票は11種類もちいられたが、その相互の関係がどうなっているのか、(3)個々の設問項目の説明（ただし抜粋）と、設問項目と(1)の心理学的モデルとの関係、(4)設問項目の選択と予備調査との関係が叙述される。

キーワード

法と法制度に対する態度、法意識、裁判所に対する態度、法知識、法関心

ここでは、A01班担当の法意識調査について、そのリサーチデザインを中心に説明する⁽¹⁾。

1. 調査の目的

川島（1967）以降、法意識は一貫して日本の法社会学の中心的な問題関心であった。しかし、川島が依拠した資料は自ら経験した逸話的なデータが主であったし⁽²⁾、その後も信頼性の高い大規模な法意識調査が必ずしも十分に行われてきたわけではない。このプロジェクトでは、A02班と共同で全国規模の信頼性の高い調査票による調査を行い、第1に現代日本人の法意識の全体像をより一般的な社会意識、価値意識との関係で明らかにし、第2に、我が国において紛争行動に影響する基底的要因とされてきた法意識が法の主題化、法使用とどのように関連するかを明らかにするものである。

ただし、2点ほど補足すべき点がある。

⁽¹⁾詳しくは松村他(2006a, b, c)、とくに本稿と関係するリサーチデザインについては、松村他(2006a)を参照。なお、松村他(2006a, b, c)はいずれも、A01班の全メンバー（松村に加えて、木下麻奈子、藤本亮、山田裕子、藤田政博、小林知博）が著者となっている。

また、上記論文は紙媒体のみならず、電子ジャーナルとしてアクセス制限なく提供されている (http://www.juris.hokudai.ac.jp/index_j.htm)。

⁽²⁾それ以上に、法意識研究という点から言うと、川島の場合には、法行動と独立に法意識が測定されていないということが問題である。

第1に、本プロジェクトでは法意識を、社会心理学・心理学の用語に翻訳すれば、法と法システムに対する（社会的）態度 Social Attitudes であると理解している。この点は、多くの法学者のイメージに反して、実は、川島(1967)も、すでにそのようなことを、漠然とではあるが述べているのである。

第2に、川島は、法意識が法行動（紛争処理行動）の独立変数であるということを前提としており、この調査もその川島の枠組みを前提としているように見えるかもしれない。しかし、A01班調査はそのような前提に立っているわけではない。一般的に言えば態度と行動の関係はそのような単純なものではない（態度と行動の関係は社会心理学の論点の1つである）。学問的には、態度（法意識）が行動として表れなければそれはなぜかということが重要なのである。さらに、我々は、法行動とは独立の法意識調査自体の重要性を強調しているのである。

3. モデル

まずはじめに、調査票を作成する際に想定したモデルについて説明する。出発点として想定した法意識モデルは図-1の通りであり、I、II、IIIの部分（点線で囲まれた部分）がいわゆる法意識である。モデルの構成要素である、IからIXまでの個々の説明は、それを構成する、設問との関連で後に説明しよう。

4. 調査票の構成

A01班の部分（法意識調査）は留め置き自記式であり、サンプル数は25,014である。サンプル数が多いので、質問票は1通りではなく、以下のような方式で11バージョン（ここでは質問票の種類をバージョンと呼ぶことにする）の質問票を作成した。以下、質問票が全体としてどのように構成されているかを説明する。

11バージョンのうち1バージョンは、日本文化会議(1982)の追試を目的としたものであり、それについての説明はここでは省略する（木下論文参照）。

残る10バージョンの質問票については次のように構成した。1名の調査対象者に対して、質問票が長くなることは、回答の信頼性を確保するという観点から避けなければならない。質問項目を単純に複数のグループに分割し、各グループごとの異なる設問からなる複数の質問票を用いる（複数の調査票の完全な縦割り構成）という方法を取ると、縦割りにされた異なるバージョンに含まれる設問相互の関連が探求できなくなるという問題が生じる。

従って、相互の設問項目間の分析が可能になるようにしつつ、質問票のバージョンを増やして全体の設問数を増やさなければならない。そのために、A01班では次のような方法によった（表-1、表-2参照）。

モデル（図-1）を参考にしつつマスター設問項目（バージョンのいずれかでは必ず尋ねる設問項目）を作成した（設問数133問）。

①マスター設問項目から、すべてのバージョンに含まれるべき設問と考えられる基本的な設問を22項目抽出した。それをここではAALLと名づけている。この手続きによって、1群のまとまりのある尺度項目（たとえば裁判制度への態度。後述）からそれぞれ代表的な項目若干が選ばれることになった。

②基本設問(AALL群)以外の残った設問を表-1のように、A02群からA06群まで5群に分類した。

③AALLには設問数が多くなりすぎるので入れることができなかった、第2順位の基本的な設問25問をA02-A05から選び、A01群としてまとめた。A01群設問は、A02群-A06群から除去されたのではなく、A02群-A06群にもA01群の設問が残されている。

④A06群の設問をA02群-A05群に適宜分配し、全体の群の数を5に押しえるとともに、群による問題数のばらつきを調整した。

⑥次に、A01群-A05群の5群から2群ずつを組み合わせて、質問票の全10バージョンA-Jを作った。なお、前述したように、すべての質問票にAALL群の設問は入れている。

そのすべての組み合わせは、表-2の通りである。表-2を見ればわかるように、A02群-A05群の設問は、10バージョン中、4回出現する。また、A01群の設問は、A02群-A05群のどこかと重複した問であるから、10バージョンのうちのうち7回出現する。

⑦さらに、我々の質問票では、シナリオ実験（小話—仮設的な事件—中の条件を変化させ、複数の実験群と統制群を作り、条件の違いによる、被験者の反応の違いを調べる研究方法）に基づく小話設問を3問用意した。それらは、操作される変数の組み合わせの数に合わせて、バージョンA-Jに適宜分配した。

シナリオ実験は、法的責任帰属を扱った小話、契約の拘束力を扱った小話、所有権意識を扱った小話の3問がある。たとえば、契約の拘束力小話では、操作されている変数は、(i)契約が口頭、文書、文書で手付けありの3条件、(ii)当事者が知り合いと、一見の店舗という2条件となっており、3×2の実験条件である。また、所有権の小話は、空き地の無断利用が問題とされている(2×2×2の実験計画なので、説明を省略する)。すぐ推測されるように、いずれも、法意識に対する法学者の伝統的な問題関心を反映した小話と設問になっている。

A-Jの配布される質問票と、マスター質問項目(A-Jのどこかで尋ねている設問項目の全体)の関係の例は、表-3を参照すればよくわかるであろう。例を挙げると、B06_01_01、法制度への態度の最初の質問、「裁判所はすべての人に正義にかなった裁判。。。。」(なお、一番左の記号は、SPSSで計算する際の変数名で、質問票自体には印刷されていない)は、右側を見ればわかるように、A-Jのすべての質問票に現れる基本的な設問である。まずの中の数値、たとえば3(1)は、その質問票の、質問番号である。これに対し、その次の、B_06_02_01、「裁判所という場所に行くこと自体なんだか怖い」は、バージョンA、E、F、Jの質問票に現れる設問である。

5. モデルに即した設問項目の説明。

次にモデルに即して、具体的な設問を説明する（ただし、スペースの関係で一部にとどめる。詳しくは、松村良之他, 2006a 参照）。

(1) 設問項目作成の手続

設問項目の例（表-3）を見ると、恣意的に作られたように見えるかもしれないので、設問項目作成の手続きを例をあげて説明する。ここでは、モデル（図-1）のⅢ法制度への態度のうち 裁判所に対する態度 を取り上げよう。

(i) 図-2にある、B06の変数（全10項目）は法制度に対する態度のうち、裁判所に対する態度についての設問である。

外在的なモデルとして、①裁判への基本的信頼、②裁判所へのためらい（心理的障壁）、③物理的障壁、④伝統的態度という4つの次元を仮定した。

(ii)そして、a. 上記の次元を測定しているであろうと我々が考えた文章、それにプラスして、b. ゼミの学生が作った「裁判」という言葉を含む短文、c. すでにある同種調査の設問の文章を収集した（初期の段階では文章の数は30以上）。

(iii) 上記文章への同感度（6件尺度）を尋ねる設問が掲載された調査票を学生（(ii)の学生とは異なる、教養課程あるいは非法学部の学生）を被験者として配付、回収して分析という作業を、逐次的（設問を絞り、修正しながら）に繰り返した***。

(iv) このプロセスから比較的安定的な因子構造（因子は、背後にある抽象的な次元と考えればよい）として、(a) 裁判への基本的信頼 (b) 伝統的態度（お上意識）(c) 裁判への物理的（お金、時間など）、心理的（なんだか怖い、よほどの決心など）障壁を得た。

つまり、因子分析（相互に相関のある変数を、少数の変数にまとめる統計的な手法の一つ）においては、モデルで述べた②裁判所へのためらい（心理的障壁）③物理的障壁は、因子として分化していなかったことになる。

(v) それで我々は、因子分析、外在的モデルの双方を考慮した取捨選択の結果として、ここで掲げてあるような質問項目の選択を行った。つまり、基本的には、上記各次元について因子負荷量の大きい（その意味は、上記で述べた抽象的次元と解釈されるもの—たとえば、裁判への基本的信頼という次元、因子一と相関が高いということである）設問を複数問選んだ。なお、因子分析では識別されなかった、(c) 裁判へのためらい（心理的障壁）、物理的障壁については、因子負荷量の高い設問を、両者から2問ずつ選択することにした。

なお、裁判所に対する態度と関連した概念としては、アメリカ政治学の中で発展した最高裁判所に対する拡散的支持 diffuse support の概念（イーストンに始まる概念）がよく知られ、アメリカ政治学ではそのための心理測定尺度も開発されている。我々は学生被験者調査にそれらの設問も用いた。拡散的支持尺度としては、Tanenhaus and Murphy のものと（5問からなる）、その尺度を、特定の支持から拡散的支持が識別されていないとして、あらたな尺度を開発した、Calderia and Gibson のものが有名である（4問からなる）（Robinson et al. (eds.), 1993:29-31 参照）。我々は、両者の設問を翻訳し、我々の質問項

目とともに、学生被験者調査を行った。その結果は、最高裁判所に対する拡散的支持の各項目は、我々が開発した設問とは明らかに識別され別の因子を構成した。従って、我々の調査票では、いわゆる最高裁判所に対する拡散的支持尺度由来の設問項目は用いられていない。

(2) 法意識関連設問項目

以下、各設問項目について、紙面の制約から、モデル(図-1)に沿ってごく簡単に説明する。

狭い意味の法意識関連項目は、Ⅰ、Ⅱ、Ⅲである。

Ⅰが法知識と法関心で、詳しくは藤本論文で述べられているところである。なお、法知識、法関心は予備調査においても一般サンプルが被験者として重要である。設問項目は一般サンプルの予備調査(2回)を踏まえている。法知識は、正解率のバランス(正答率が高い問題から低い問題までバランスを取る、つまり、どういう回答者層に対しても識別力を持たせる)を考慮して、取捨選択している。

Ⅱが法規範への態度で、ここに対応する設問としては、1 契約に対する態度の設問、2 法律一般への態度の設問、3 刑罰に対する態度の設問、4 権利に対する態度の設問、からなっている。個々の設問の説明は省略する。

Ⅲは法制度への態度で、先ほど説明した裁判制度への態度の他、裁判官、弁護士(そして比較のために、大企業の重役)への態度の設問からなっている。

Ⅳは紛争経験、行動(A02班が尋ねている)である。それは一般的に言えば、法意識と相互作用があると考えられる。なお、回答者すべてのものが実際に紛争を経験していたわけではないので、法意識調査においては仮設のトラブル状況(自転車事故に遭い、全治2ヶ月の骨折をしたという状況)を小話の中で設定し、それについての、自分で交渉、調停制度や裁判を利用、弁護士に交渉を任せる等々の行動を評価させる設問を設けている。なお、小話、設問は基本的には加藤雅信教授を代表者として行われた調査(法意識国際比較研究会, 2001)にならっている。この設問は基本的には、回答者の言語的表出としての選好(Real Preferenceに対するStated Preference)を測定していると考えられ、なぜ態度がそのまま行動にならないのか、という問題関心からも意味のある設問である。

(3) 法意識に影響を与える変数

モデルの、VからIXまでは、法意識に影響を与えていると思われる、一般的な社会的態度その他の部分である。この部分もスペースの関係で説明を省略するが、パーソナリティ変数の中には、よく社会科学の調査でもちいられる、権威主義とか集団主義の他に、心理的負債感尺度とか自己効力感尺度なども入れられている(各尺度とも、ももとの心理測定尺度としては10問以上の項目からなっているが、全部の設問項目は入れられないので、学生被験者調査のプロセスを経て因子負荷量の高い設問に絞っている。堀(監修), 2001a, b参照)。

心理的負債感尺度は、法社会学における有力な主張として、日本人の規範を構成してい

るのは権利義務ではなく、義理であるという主張があり、その当否を探るためである。また、自己効力感（自分が外界、環境に影響を与えてうる、動かしようという感覚）は、研究史から言うと重なっているわけではないが、議論としては、権利意識の代替概念としての法的能力（カーリンら議論に由来する概念）、そして、それはアメリカ政治学のアーモンドとバーバの civic competence と administrative competence 議論から来ているわけであるが、それらの心理学的基礎がたぶん自己効力感だからである（松村, 2004 参照）。

***学生調査は授業時間をお借りして行った。ご協力いただいた教員および調査に参加して下さった学生諸氏に深く謝意を表する。

引用文献

- 堀洋道（監修）（2001a）『心理測定尺度集Ⅰ—人間の内面を探る〈自己・個人内過程〉』サイエンス社
- （2001b）『心理測定尺度集Ⅱ—人間と社会のつながりを捉える〈対人関係・価値観〉』サイエンス社
- 法意識国際比較研究会（2001）『『日本人の法意識』調査基本報告書—2000年3月全国調査』『法政論集（名古屋大学）』187号：1-64
- 川島武宜（1967）『日本人の法意識』岩波書店
- 松村良之（2004）「法社会学は何をしてきたか—川島武宜の法意識研究を中心として」和田仁孝他（編）『Series Law in Action 1. 法と社会へのアプローチ』日本評論社：10-28
- 松村良之他（2006a）現代日本人の法意識研究の理論モデルとリサーチデザイン、北大法学論集 57(3)： 1477-1532
- （2006b）現代日本人の法意識の全体像—2005年調査結果の概要、北大法学論集 57(3)：1401-1476
- （2006c）「日本人の法意識」はどのように変わったか—1971年、1976年、2005年調査の比較—、北大法学論集 57(4)：1967-2006
- 日本文化会議（編）『現代日本人の法意識』第一法規
- Robinson, J. et al. (eds.) (1993) *Measures of Political Attitudes*, Academic Press

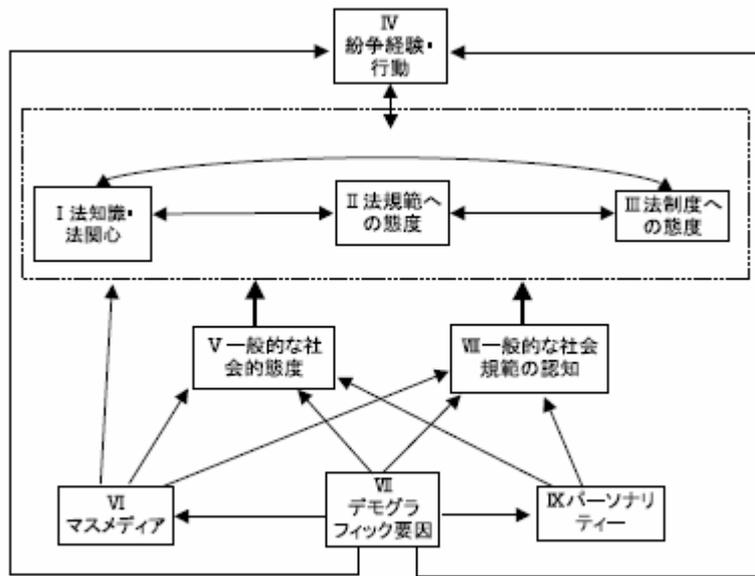


図-1 法意識モデル

*****表-1*****

表-1 質問票設問項目 AALL 群-A06 群

AALL 群 全 22 問 (性別、生年、年収の質問を含む) (A01-A06 質問群とは重複なし)

重要な設問をマスター設問項目から抽出

A01 群 共通項目 (第 2 順位の重要な設問。全 25 問) ただし、25 問中、20 問は A02-A06 と重複して掲出されているが、5 問は A01 にのみ掲出

A02 群 I-1 法知識 4 問

I-2 法関心 4 問

VI マスメディア 1 問

III-1 裁判イメージ 7(1) 問 (7 問中 1 問が A01 に重複して含まれているという意味。以下同じ)

IX 集団 4(2) 問

IX 権威主義 6(2) 問 全 26 問

A03 群 II-1 契約 6(1) 問

VIII-2 約束 8 問

IV 紛争体験 2 問

VII 一般的社会規範認知 1 問

VIII グループ 3 問

V 紛争 4(1) 問

V 信仰心 1 問

	VIIIソーシャル・キャパシティ	2(1)問	全 27 問
A04 群	II-2 法律一般	8(3)問	
	II-3 刑罰	3 問	
	II-4 権利への態度	11(2)問	
	V 素朴道徳	1 問	
	V 正当世界	4(1)問	全 27 問
A05 群	III-2 専門家（弁護士）イメージ	4(1)問	
	III-3 専門家（裁判官）イメージ	4(1)問	
	III-4 重役イメージ	5 問	
	V C L (Civil Liberties)	4(1)問	
	IX-パーソナリティ心理的負債感	3(1)問	
	IX自己効力感	6(2)問	全 26 問

A06 群 IX-パーソナリティ 19 問 V 一般社会態度 19 問

A06 群の問はすべて、(vii)のステップでAALL～A05に分割される。

表-2 設問項目の組み合わせ

調査票	質問項目群
A	AALL A01 A02
B	AALL A01 A03
C	AALL A01 A04
D	AALL A01 A05
E	AALL A02 A03
F	AALL A02 A04
G	AALL A02 A05
H	AALL A03 A04
I	AALL A03 A05
J	AALL A04 A05

表-3 調査項目一覧

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
II 注制度への態度										
B06_01_01	3(1)	4(1)	4(1)	3(1)	4(1)	4(1)	3(1)	5(0)	4(1)	4(1)
B06_02_01	3(2)				4(2)	4(2)	3(2)			
B06_03_01	3(3)				4(3)	4(3)	3(3)			
B06_04_01	3(4)	4(2)	4(2)	3(2)	4(4)	4(4)	3(4)	5(2)	4(2)	4(2)
B06_05_01	3(5)	4(3)	4(3)	3(3)	4(5)	4(5)	3(5)	5(3)	4(3)	4(3)
B06_06_01	3(6)	4(4)	4(4)	3(4)	4(6)	4(6)	3(6)			
B06_07_01	3(7)				4(7)	4(7)	3(7)			
B06_08_01	3(8)				4(8)	4(8)	3(8)			
B06_09_01	3(9)				4(9)	4(9)	3(9)			
B06_30_01	3(30)				4(30)	4(30)	3(30)			
B07_01_01	4(1)	5(1)	5(1)	4(1)			4(1)		5(1)	5(1)
B07_02_01				4(2)			4(2)		5(2)	5(2)
B07_03_01				4(3)			4(3)		5(3)	5(3)
B07_04_01	4(2)	5(2)	5(2)	4(2)	5(1)	5(1)	4(2)	6(0)	5(4)	5(4)
B07_05_01				4(5)			4(5)		5(5)	5(5)
B07_06_01	4(3)	5(3)	5(3)	5(1)			5(1)	6(1)	6(1)	6(1)
B07_07_01				5(2)			5(2)		6(2)	6(2)
B07_08_01				5(3)			5(3)		6(3)	6(3)
B07_09_01	4(4)	5(4)	5(4)	5(4)	5(2)	5(2)	5(4)	6(2)	6(4)	6(4)
B07_30_01				5(3)			5(3)		6(3)	6(3)
				5(5)			5(5)		6(5)	6(5)
	<p>1 まったくそう思わない 2 そう思わない 3 どちらかといえばそう思う 4 どちらかといえそう思う 5 そう思う 6 強くそう思う</p>									
	<p>1 まったくそう思わない 2 そう思わない 3 どちらかといえばそう思わない 4 どちらかといえそう思う 5 そう思う 6 強くそう思う</p>									
	<p>裁判所はすべての人々に、正義にかなった裁判を保証してくれる 裁判所という場所に行くこと自体なんたかこわい 裁判に時間がかかるのはしかたがない 裁判になつたら裁判官にまかせておけばよい 裁判をおこすにはよほどの決心が必要だ 裁判では、自分たちが熱心に主張すれば、裁判官はわかってくれるだろう 裁判に多額のお金がかかるのはしかたがない 裁判になつたら弁護士にまかせておけばよい 裁判の結果には、不満があってもしかたがない 裁判は、当事者や弁護士が中心ではなく、裁判官が中心となって進められるべきだ 弁護士はトラブルの時は自分の味方になつてくれる 弁護士は自分より下の人を見下している 弁護士と知り合いなら得することがある 弁護士という職業は好感が持てる 弁護士はたよりになる 裁判官はトラブルの時は自分の味方になつてくれる 裁判官は自分より下の人を見下している 裁判官と知り合いなら得することがある 裁判官という職業は好感が持てる 裁判官はたよりになる</p>									
	<p>あなたは「裁判官」(大企業の高層)という職業をどう思いますか。次の各文章について、もつともあつてはまるものに○をつけてください。</p>									

私たちの法への態度は、どのように変わったか

—1976年調査と2005年調査の比較—

木下麻奈子

同志社大学法学部

mkinoshi@mail.doshisha.ac.jp

【論文要旨】

日本文化会議が1976年に行った調査の追試を、2005年に行った。この論文では、両者の結果を比較し、過去30年間に、日本人の法に対する態度がどのように変化したかを検証した。その結果、素朴道徳感情については、2005年調査において増加しているが、融通性に対する評価には変化がみられない。さらに刑罰については、厳罰志向がみられた。

【キーワード】

法への態度、日本人論、追試、「法意識」

1. はじめに
2. 1976年度調査の概要
3. 2005年度調査と1976年度調査の比較
4. おわりに：私たちは変わったか？

文献

付録：表

1. はじめに

本稿の目的は、過去30年間に私たちの法に対する態度¹がどのように変化したかを検証することである。その変化を調べるために我々は、日本文化会議が1976年に行った第2回「日本人の法意識」の調査（日本文化会議(編)1982：以下では、この調査を1976年調査と呼ぶ）とほぼ同じ質問を用いた調査を2005年に行った（2005年調査と呼ぶ）²(1)。日本文化が行った調査の追試を行った理由は、この1976年調査が法に関する調査の中で、法に対する人々

¹ 従来、法社会学では、本調査の対象としているものを「法意識」と呼んできているが、本稿では法への態度と呼ぶ。その理由は、「法意識」の概念内容が心理学上の構成概念ではないので、本調査の方法論を用いたときに測定ができないからである。詳しくは木下（2006年）を参照されたい。

² 追試にあたっては、日本文化会議の調査主体者である鮑戸弘氏（東京大学名誉教授、現東洋英和女学院大学学長）の許可を得た。

の態度の構造を最も総合的に捉えようとしたものだからである。

かつて川島（1967）は、日本人の「意識」は社会の仕組みに追いついていないと捉えた。そして日本社会が十分に成熟して近代化した社会において、日本人の法に対する「意識」も変化し、裁判という法を用いて紛争を解決する手段を選択すると考えた。

その後、川島が観察した社会から約 40 年経ち、さらに日本文化会議が調査を行った 1976 年から 30 年経った現在、日本を取り巻く社会、経済環境は大きく変わった。この間に日本は、1979 年の第二次オイルショック、1986 年から 91 年のバブル景気、そしてバブル崩壊と平成大不況等々、さまざまな経験を経てきた。一方、司法の側面に限っても弁護士の数は 1976 年から増加し、司法制度改革も行ってきた。これらの状況をみる限り日本の社会は少なくとも経済的には西欧社会と対等の立場にあるといえよう。

こういった社会環境の変化にともない、日本人の態度がどのように変化したかを明らかにする。本稿では、日本文化会議で日本人の法意識の分析においてとくに着目された（1）素朴な道徳感情を有しているか、（2）法を融通の利くものと捉えるか、（4）犯罪に対してどのような罰則が適したものと捉えているのか、という 3 つの観点に焦点を当てて、検討する。

2. 1976 年度調査の概要

（1） 調査方法

日本文化会議が行った 1976 年調査(1982) の調査方法について簡単に説明しよう。まず調査対象者は、首都圏 30 キロメートル圏内の 20 歳以上の一般男女である。サンプリング方法は層化無作為二段抽出であり、標本数は 1,500 サンプル（100 地点、1 地点 15 サンプル）である（日本文化会議, 1982:217）。この調査の回収率は 72%、回収数は 1,080 サンプルである。調査期間は 1976 年 3 月 11 日から 3 月 29 日であった（日本文化会議, 1982:217）。なお調査方法は、戸別訪問面接聴取法（日本文化会議, 1982:217）である。

（2） 日本文化会議調査の知見

1976 年調査によると、日本人は、とくに①素朴道徳感情が高く、融通性を好み、厳罰志向のあるタイプ、②素朴道徳感情少なく融通性を好むタイプ、③素朴道徳感情少なく、厳罰志向なく、融通性を好まないタイプ、の 3 つに分かれるという（日本文化会議 1982:64-68 頁；松村 1983）。

これらのタイプと被調査者の属性との関係を見ると、①素朴道徳感情が高く、融通性を好み、厳罰志向のあるタイプは、高年齢層になるほど多くなり、古い形の日本型というべき層だとしている。それとは逆に、②素朴道徳感情少なく、融通性を好むタイプは、若い方、男性、高学歴の方に比較的多く、新しい型の日本の感覚を持つ層だという。一方、最も近代的と思われる③素朴道徳感情少なく、厳罰志向なく、融通性を好まないタイプは、各年齢層ですべて 5%以下であった。

この調査を行った林は、「③のタイプを近代的と想定したのは、調査者側からみた近代という意味であるのにすぎず、②の融通性を好むといった何でもうまくいけばいいじゃないかといった無原則な考え方が新しい世代の考え方だ」と述べている（日本文化会議 1982：140）。

3. 2005年度調査と1976年度調査の比較

(1) 2005年調査の方法

我々が行った2005年調査は、文部科学省科学研究費特定領域研究(B)「法化社会における紛争処理と民事司法」(領域代表は村山眞維明治大学法学部教授)プロジェクトの1つである。この調査の目的は、日本の人たちが法に対して抱いている態度を分析することである。

この調査の対象は全国成人である。サンプリングの方法は層化無作為二段抽出であり、日本文化会議の追試に当てた標本数は、2,274である(松村他, 2006)。有効回答数は1,138、回収率は50.0%である。実査は2005年2月から3月にかけて行なわれ、調査方法は留め置き方式である³³。

なお追試に当たっては、原則的に、日本文化会議(1982:3-9)の調査で使われた質問文を使用した。ただし設問の文言が、現在の状況に不適切になっていたり、理解しにくいものについては、削除、あるいは修正した(松村, 2006b)。詳しくは松村他(2006b)を参照されたい⁴。

(2) 両調査対象者の属性

1976年調査と2005年調査の結果に違いが生じた背景には、調査対象者自体が変化したことが考えられる。その点について、調査対象者のデモグラフィックの構成を確認してみよう。

まず調査対象者の男女の構成比をみてみよう。1976年調査では男性が48.5%、女性が51.5%であり、一方2005年調査では男性48.4%、女性51.6%と大きな変化はない(表1)。

それに比して、年齢構成は変化し高齢化している(表2)。具体的にみると、1976年では20歳代が2割強、そして50歳代と60歳代がともに1割強と若い世代が多かった。それが2005年では、20歳代は1割弱であり、50歳代と60歳代がともに3割弱である。

今回両調査の結果に変化がみられたとしても、それば世代による変化なのか、生物的な加齢による変化なのか、あるいは時代による変化なのか、不明であるが、その点を推測するために調査結果を詳しく見てみよう。

³³ 留め置き法を採用した理由については、松村他(2006a)参照。

⁴ 30年の経過による社会状況の変化に伴うワーディングの変更、不適切なワーディングの変更について、方法論的には刺激の等価性をどう考えるのかという問題が生じる。

(3) 2005年調査と1976年調査の比較

(a) 素朴な道德感情

今回の我々の調査においても、人々の素朴な道德感を測定する質問として、6問を尋ねた。その回答傾向について、代表的な質問について回答傾向を見てみよう。まず「悪いことをしたらバチがあたると思いますか」という質問について、8割強の者が「はい」と回答している。この問に対する回答は、1976年調査で肯定した者は6割弱であったので、約20ポイント増加した(表3)。

次に「良いおこないをしたときも、悪いおこないをしたときも、神や仏はこれを知っているといますか」、という問についても、「そう思う」あるいは「まあそう思う」と回答するものが合わせて6割強を占めている。1976年調査時では、「そう思う」あるいは「まあそう思う」と回答するものが合わせて4割強であったので、これについても約20ポイント増加している。

このほか、「悪い行いをすれば、たとえその人には何事もなかったとしても、その子や孫に必ず報いがあらわれる」という言いつたえがあります。あなたはそう思いますか、そう思いませんか」という問を肯定する者は、1976年調査では3割強だったのが、2005年調査では4割強に増加している。

これらの三つの質問の結果を見る限り、1976年調査時よりも2005年調査時において素朴な道德感情に基づいて善悪を判断するものが増加したといえよう。

この変化が何に基づくものかを調べるために、2005年調査で素朴な道德感情を測定した6問を、1976年調査の手法に従ってスケール化し、性別、年齢別に変化を比較した。その結果は次の4点が明らかになった(表4、表5)。

(1) 1976年調査においても、2005年調査においても、若い人は素朴な道德感情が少ないが、加齢とともに素朴な道德感情が増加している。

(2) 1976年調査当時20歳であった者と2005年調査時50歳代となっている者の回答を比較すると、後者の素朴な道德感情が大幅に増加している。

(3) どちらの調査時においても男性よりも女性の方が強い素朴な道德感情を持っている。

(4) 全体としては、どの年齢層においても1976年調査よりも2005年調査において、素朴な道德感情が増加している。

この結果をまとめると、素朴な道德感情が増加している理由は、特定の世代による影響ではなく、性別、加齢、社会における価値の変化の影響があるようである。どの男女とも、年齢においても、2005年調査時において素朴な道德感情が増加していることから、社会における価値の変化の影響がもっとも大きいのではないかと推測される。

(b) 融通性の変化

人々が規範の融通性をどのように考えているかを測るために、4つの質問についてみてみよう。

まずQ5(1976年調査Q6)は、国有林に無断で立ち入ってよいかどうかを尋ねたものである。この問では、立入禁止の立札に従うとする者が8割強を超えている。1976年調査と2005年調査を比較すると、両者の分布にほとんど変化がない(表6)。

次に、公務員の融通性(2005年調査Q10、1976年調査Q13)については、1976年調査および2005年調査いずれにおいても、大多数の人が臨機応変に法を適用しようとする公務員を好んでいる。

契約の内容については(2005年調査Q13、1976年調査Q16)は、1976年、2005年のいずれの調査においても、選択肢2の「具体的にキチッと決めておく方がよい」を選んだ者が9割近くいる。

法律の適用について(2005年調査Q11、1976年調査Q14)は、1976年、2005年のいずれの調査でも、6割以上の者が「実情にあわなかったときは、話し合っただけでも守らなくてもすむようにしてもらおう」と考えている(表7)。

同じく契約の適用について(2005年調査Q12、1976年調査Q15)も、6割以上の者が「実情にあわなかったときは、話し合っただけでも守らなくてもすむようにしてもらおう」と考えている。

まとめると、2005年調査に、人々は所有権や契約の内容については厳格に捉えているが、一方、法や契約を適用する際には、柔軟に融通性を利かせることを好む者が多いようである。

(c) 厳罰志向の変化

最後に刑罰に対する人々の態度が変化したかを、代表的な質問を取り上げてみてみよう。

まず冤罪についての質問である(2005年調査Q31、1976年調査Q36)。1976年、2005年となるにしたがって、「無実の1人を助けよ」と選択する者は4割弱から3割強に減少し、また「1人ぐらいやむを得ない」とする者も2割弱から3.5%にまで減少している。それに対し、「罪の種類による」とする者が4割強に増加している(表8)。

次に日本の刑罰の厳しさを評価させたところ(2005年調査Q32、1976年調査Q37)、1976年においては、「ちょうど適当」とする者が3割もいたが、2005年では「ちょうど適当」とする者は1割弱に減り、「ややゆるすぎる」、「ゆるすぎる」を選択する者は合わせて7割弱に増加し、厳罰志向がみられた。

さらに在監者の処遇に関する質問(2005年調査Q35(1976年調査Q40))では、1976年では、人道的に扱うべきであるとする者が6割前後を占めていたが、2005年では人道的に扱うべきだとする者は3割弱に減少した。代わりにきびしく懲らしめることを選択する者が半数近くまで増えている。

同様に刑罰の目的について尋ねたところ(2005年調査Q36(1976年調査Q41))、社会復帰を目的とする者は、1976年では7割以上いたのに対し、2005年では5割強にまで減少している。

これらの結果によると、2005年調査において人々は刑罰を厳しくすべきだと捉えているようである。

4. おわりに：私たちは変わったか？

1976年調査と2005年調査の結果から、日本人の態度に変化があったといえるであろうか。

まず素朴道徳感情については、2005年調査において増加しているといえる。それに対し、融通性に対する評価には変化がみられない。さらに刑罰については、厳罰志向がみられる。

確かに1976年調査に基づいて日本文化会議において将来増加することが予測された「素朴道徳感情少なく、融通性を好むタイプ」は、2005年調査においても存在するであろう。その一方で、「古い形の日本型」（日本文化会議 1982）と呼ばれた、「素朴道徳感情が高く、融通性を好み、厳罰志向のあるタイプ」が、2005年調査においても依然として存在していることが伺える。そして1976年調査で「最も近代的」と呼ばれた素朴道徳感情少なく、厳罰志向なく、融通性を好まないタイプは、現在においてもほとんどみられないように思われる。

30年間という時間の経過は、日本の人々の態度の根底にあるものを大きく変えるタイムスパンとしては、充分でないのかもしれない。将来、さらなる追試を通して日本社会において時代の影響を受けやすい態度と、影響を受けにくい態度を峻別していくことが必要であろう。その前提として、データをアーカイブに入れるなどして過去のデータにアクセスできる環境を整えることが望まれる。

【文献】

木下麻奈子（2006）「法心理学からみた<法意識>」 和田仁孝編『N J 叢書・法社会学』法律文化社。

松村良之（1983）「書評 日本文化会議（編）現代日本人の法意識 第一法規 1982」法律時報、55(5):116-118.

松村良之、木下麻奈子、藤本亮、山田裕子、藤田政博、小林知博（2006a）「現代日本人の法意識研究の理論モデルとリサーチデザイン」北大法学論集 57 巻 3 号：536-481 頁。

-----（2006b）『日本人の法意識』はどのように変わったかー1971年、1976年、2005年調査の比較」北大法学論集 57 巻 4 号：474-435 頁。

日本文化会議（編）（1982）『現代日本人の法意識』第一法規。

付録：表

表1 調査対象者の属性の変化（性別）

	1976年	2005年
男性	48.5	48.4
女性	51.5	51.6
合計 %	100.0	100.0
(N)	1,080	1,138

表2 調査対象者の属性の変化（年齢）

	1976年	2005年
20歳代	22.7	9.8
30歳代	28.4	15.3
40歳代	22.5	18.4
50歳代	11.7	27.2
60歳以上	14.7	29.3
合計 %	100.0	100.0
(N)	1,080	1,138

表3 「悪いことをしたらバチがあたると思いますか」に対する態度の変化

	1976年	2005年
1 はい	57.6	83.3
2 いいえ	40.5	16.7
合計 %	100.0	100.0
(N)	1,080	1,138

表4 素朴道徳感情に対する年齢別の変化（男性）

素朴道徳感情 スケール	20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代以上	
	1976	2005	1976	2005	1976	2005	1976	2005	1976	2005
0	26.1	14.0	22.1	7.9	14.1	9.0	12.5	9.9	3.1	10.8
1	26.1	21.1	19.1	21.1	25.9	20.0	18.7	18.6	14.1	12.1
2	20.0	22.8	25.0	18.4	23.5	11.0	12.5	19.3	21.9	16.6
3	13.9	15.8	14.0	25.0	16.5	19.0	18.7	13.7	12.5	17.2
4	6.1	17.5	8.1	13.2	7.1	23.0	10.4	17.4	25.0	16.6
5	5.2	8.8	8.1	6.6	5.9	5.0	14.6	11.8	14.1	17.2
6	2.6	0.0	2.9	7.9	7.1	13.0	12.5	9.3	9.4	9.6
合計 (%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

表5 素朴道徳感情に対する年齢別の変化（女性）

素朴道徳感情 スケール	20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代以上	
	1976	2005	1976	2005	1976	2005	1976	2005	1976	2005
0	13.7	3.6	12.7	3.1	14.6	9.2	3.3	12.2	6.9	4.5
1	24.2	16.4	13.5	13.3	11.4	12.8	15.0	12.2	5.6	8.5
2	24.2	25.5	18.3	21.4	22.0	15.6	20.0	14.9	18.1	11.3
3	14.7	23.6	20.6	16.3	15.4	22.9	10.0	14.9	15.3	16.4
4	16.8	10.9	18.3	23.5	15.4	10.1	20.0	19.6	13.9	20.3
5	2.1	14.5	9.5	13.3	10.6	14.7	13.3	11.5	18.1	22.0
6	4.2	5.5	7.1	9.2	10.6	14.7	18.3	14.9	22.2	16.9
合計 (%)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

表6 融通性に対する態度の変化：国有林

	1976年	2005年
1 Aの意見に近い(A「どうせほっておいたら、雑木として刈りとられてしまうのだから2~3本とってかまわない」)	12.3	12.4
2 Bの意見に近い(B「雑木として刈りとられてしまうとしても、とにかく『立入禁止』と書いてある以上、そこへ入ってとってはいけない」)	85.0	83.7
3 わからない	2.7	4.0
合計 %	100.0	100.0
(N)	1,080	1,138

表 7 融通性に対する態度の変化：法律の適用

	1976年	2005年
1 Aの意見に近い(A「法律というのは、守るためにあるのだから違反した場合は、必ず制裁をするということであれば意味がない」)	26.3	24.8
2 Bの意見に近い(B「法律というのは、状況によって制裁を加えるかどうかを判断すべきもので、文字どおりに適用するのはよくない」)	65.7	63.6
3 わからない	8.0	11.6
合計 %	100.0	100.0
(N)	1,080	1,138

表 8 刑罰に対する態度の変化：冤罪

	1976年	2005年
1 無実の1人を助けよ	37.8	31.7
2 1人くらいやむを得ない	19.3	3.5
3 罪の種類による	19.7	37.3
4 わからない	23.3	27.5
合計 %	100.0	100.0
(N)	1,080	1,138

行動調査の概要

—研究目的と調査デザイン—

村山眞維

明治大学

Aa00092@kisc.meiji.ac.jp

行動調査は、日本国民の間でどのような法律問題が経験されており、それについてどのような問題処理行動がとられているかを明らかにするとともに、問題経験者の社会経済的背景要因、経験された問題に固有の諸要因、および法意識のあり方が、問題経験の有無やその後の問題処理行動とどのように関連しているのかを明らかにする。

キーワード

法律問題、民事紛争、紛争行動、紛争処理、民事司法

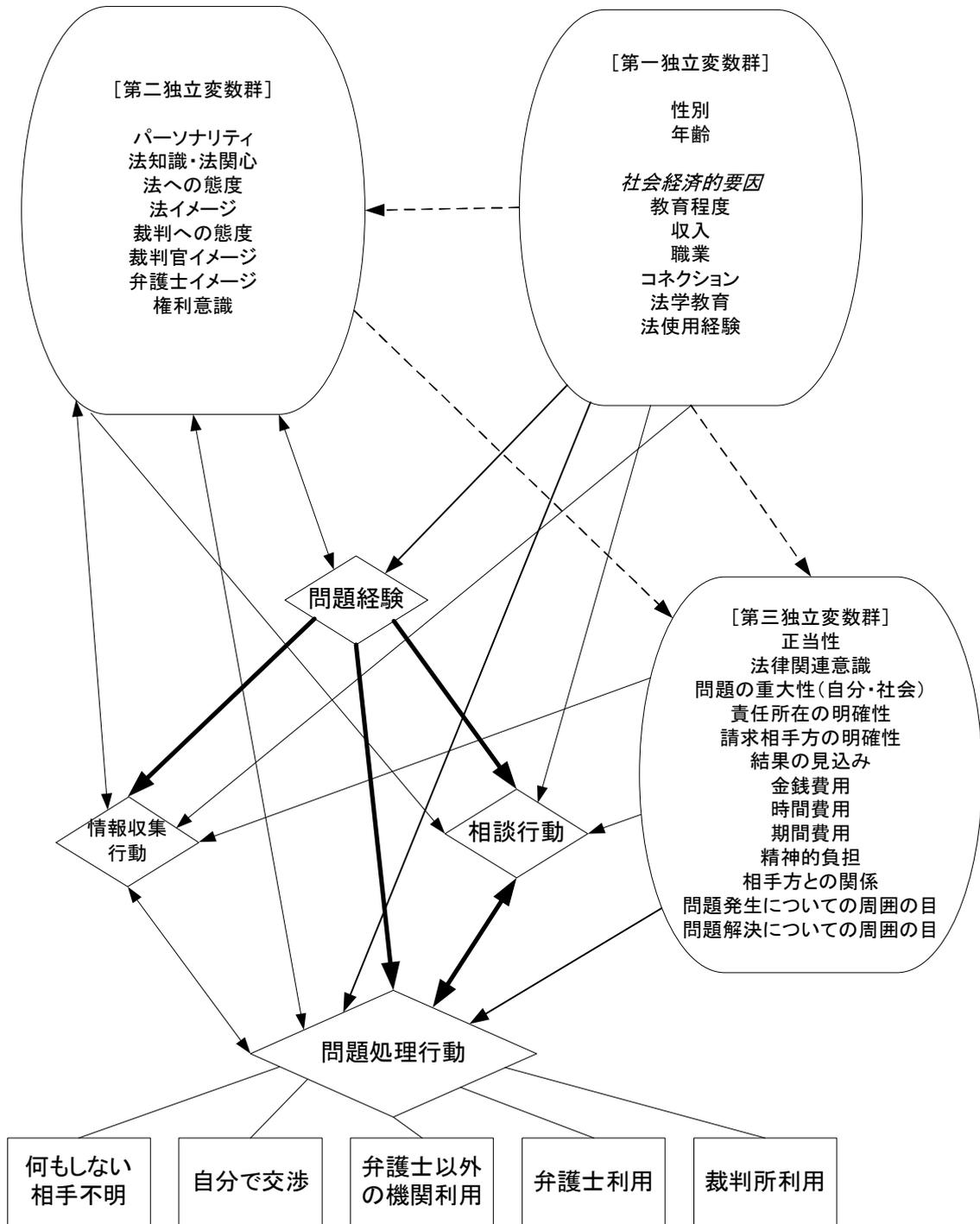
紛争行動調査のなかの行動調査の部分は、現代日本社会において、人々が法律に関わりうる問題を社会生活のなかでどのくらい経験しており、その問題をいかに処理しようとしているかを明らかにすることを目的としている。¹企業などがその経済活動のなかで生じる問題を処理するために法律を用いる場合と、一般市民が個人として社会生活のなかで経験する問題を処理するために法律を用いる場合とでは、法制度の利用の仕方に大きな違いがあると考えられる。紛争行動調査においては、法意識の変化の可能性を想定しつつ、法意識と行動との関連をも研究対象としているため、行動調査の対象は、一般市民が個人として経験する問題に限定することにした。²それゆえ、行動調査が主な調査対象としているのは、市民の問題経験と問題処理行動である。

行動調査において、調査票を作成するにあたり仮設的に想定した理論モデルは第2図に示されている。まず、説明されるべき従属変数として、問題経験の有無と種類、情報探索行動、相談行動、および問題処理行動がある（第1図のなかで菱形で示されているものである）。

¹ 法律問題や紛争の社会的分布と問題・紛争処理行動を対象とする全国的サーベイは、これまでも行われている。外国における主要な先行研究としては、アメリカ合衆国において1980年に行われた民事訴訟研究計画 Civil Litigation Research Project (Law and Society Review 1980-81)と、連合王国のイングランドとウェールズにおいてとスコットランドにおいてそれぞれ1997年から98年にかけて行われた Paths to Justice サーベイ (Genn 1999; Genn and Paterson 2001)がある。わが国では、日本弁護士連合会が法律問題と弁護士利用について全国調査を行っている（日本弁護士連合会弁護士業務対策委員会 1986）。

² 日本人の法意識のあり方が法に関わる行動に影響を及ぼしているとの指摘が川島武宜（川島 1959; 同 1967）によってなされて以来、両者の関連は今日でも活発な議論の対象である。

第1図：紛争行動調査の理論モデル



これらの変数を説明しうる可能性のある独立変数として、我々は3つの変数群を想定した。まず、第一独立変数群として、性別、年齢というデモグラフィックな変数と、教育程度、収入、職業、およびコネクションという社会経済的要因に関わる変数、さらに過去における法学教育や法使用経験の有無という、個人の法接触経験に関わる変数である。弁護士や裁判所の利用経験が紛争処理における法行動に影響することは、これまでの外国における研究でも指摘されている。³この第一独立変数群に含まれる変数は、問題経験や問題処理行動に影響を与えることはあっても、逆にそれらから影響をうけることはないと考えられる。第一独立変数群は、同様に、以下に述べる第二独立変数群と第三独立変数群にも影響を及ぼす可能性があるが、逆に、それらふたつの変数群から影響を受ける可能性はほとんどないと考えられる。

第二独立変数群としては、個人のパーソナリティ、および、法あるいは法制度に関わる知識や態度、イメージに関わる変数である。これらの変数についての調査は、意識調査グループが担当しているので、行動調査のなかには含まれていない。これらの変数を行動調査では第二独立変数群と呼んでいるが、問題経験や問題処理行動との関係は相互的なものでありうる。すなわち、第二独立変数群に含まれる変数が、問題経験の有無や問題処理行動に対して影響を及ぼす可能性があるが、逆に、問題経験の有無や問題処理行動が、第二独立変数群に含まれる変数に影響を及ぼす可能性もある。問題経験よりも時間的に前に第二独立変数群の測定が行われていれば、これらを独立変数として扱うことに問題はない。しかし、実際には、問題経験や問題処理行動が行われた後で第二独立変数群の測定を行っているため、一定の問題処理行動を取った結果として、法や法制度への態度が変化したという可能性を否定できない。このため、第二独立変数群と従属変数との相関については、注意深い解釈が必要とされるであろう。

第三独立変数群は、経験された具体的な問題について、あるいはそれを処理する行動を取るにあたり、問題当事者がどのようなことを感じ、あるいは考えたかを変数としたものである。個別具体的な問題の処理に密接に関わる変数であるため、状況的要因と呼ぶことにした。⁴状況的要因のなかには、2回実施した予備調査の段階で、サンプル数が少なくとも従属変数と強い相関を示すものがあることが分かった。このため、問題処理行動に関連しうると考えられる要因をできるだけ多く取り上げ、第三独立変数群に含ませることとした。状況的要因は問題経験や問題処理行動に対しては独立変数の地位を占めるが、同時に、第一独立変数群および第二独立変数群との関係では従属変数になりうる。

³ リピート・プレイヤーとワン・ショッターという対比的概念を用いて、訴訟をたびたび利用する者が初めての訴訟利用者よりも有利になることを論じたギャランターの研究 (Galanter 1974) は、良く知られている。

⁴ 問題となっている事柄の重大性、および問題あるいは紛争の相手方との関係が処理行動に影響するということは、法社会学における基本仮説の一部といえよう。少数のサンプルによる研究ではあるが、わが国における弁護士と裁判所手続の利用状況が、法律問題の種類によって異なることが指摘されている (六本 1986: 260-267)。問題の種類によって当事者の行動が異なるのは、問題となっている事柄の属性や社会環境が類型的に異なるからであると考えられる。

行動調査の全体としての目的は、以上のすべての変数の経験値を測定することによって問題経験と問題処理行動のパターンを明らかにするとともに、変数間の相関を洗い出し、因果関係を推定することによって、問題経験と問題処理行動について経験的な仮説を構成することである。それによって、わが国における民事紛争の全体的な鳥瞰図を得ることができるであろう。また、法に基づく問題処理を促進するための方策についても、提言を行う前提となるデータが得られるものと考えている。

参考文献

川島武宜「順法精神」川島武宜著作集第4巻、1982年、112-172頁（『近代社会と法』1959年、所収）

——「日本人の法意識」同前、226-381頁（岩波新書、1967年）

日本弁護士連合会弁護士業務対策委員会『市民と法律問題—日常の問題処理の実情』1986年

六本佳平『法社会学』1986年

Galanter, Mark, "Why the 'Haves' Come Out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change," *Law and Society Review*, Vol.9, No.1, pp.95-160

Genn, Hazel, *Paths to Justice: What People Do and Think about Going to Law*, 1999

Genn, Hazel & Alan Paterson, *Path to Justice Scotland: What People in Scotland Do and Think about Going to Law*, 2001

Law and Society Review, Special Issue on Civil Litigation Research Project, Vol. 15, No. 3-4 (1980-81)

問題経験者の対応行動

濱野 亮

立教大学

ryhamano@rikkyo.ac.jp

【論文要旨】問題経験者の対応行動（無行動、自力対応、相談機関利用の3類型）は、問題類型と統計的に有意に関連している。商品・サービス問題、雇用問題、近隣関係問題で無行動が多い。商品・サービス問題、不動産新築・売買問題、不動産賃貸問題、金銭貸借問題で自力対応が多い。家族・親族問題と事件・事故問題で相談機関利用が多い。対応行動と世帯収入との関連性は統計的に有意な傾向を認めない（10%水準）。家族・親族問題では弁護士ほかの司法関係機関、行政関係相談窓口が多く利用され、事件・事故問題では、保険会社、警察が多く利用されている。家族・親族問題で相談機関利用率が統計的に有意に高く、特に弁護士ほかの司法関係機関、行政関係相談窓口の利用率が高い点は重要な発見であり、さらに分析を必要としている。また、雇用問題、近隣関係問題で無行動が統計的に有意に多い点も、ともに継続的關係における問題であるという共通点を踏まえて、さらに分析しなければならないが、社会的に深刻な影響をもたらさう問題類型であり、政策的に検討する必要性が高い。

【キーワード】問題経験、無行動、自力対応、相談機関、相談行動

目次

1. はじめに
2. 問題経験者の対応行動三類型
3. 相談行動
4. 相談機関などの評価
5. 問題の決着状況との関連

1. はじめに

本稿は、特定領域研究「法化社会における紛争処理と民事司法」の一部として行われた紛争行動調査の本調査データ(以下、本調査データと略称)を用いて、問題経験者の対応行動について基本的な分析を行うものである¹。

¹ 本稿は、2007年5月12日に開催された日本法社会学会学術大会ミニシンポジウムにおける報告原稿を加筆修正したものである。特定領域研究「法化社会における紛争処理と民事司法」の一部として行われた紛争行動調査(A01,02班担当)の本調査データの基本集計については、村山真維・松村良之『紛争行動調査基本集計書』(有斐閣学術センター、2006年)参照。

本稿の前提事項として、本調査について要点のみ最初に概説する²。

設計標本は 25,014、母集団は、20 歳以上 70 歳以下の男女（2004 年 3 月 31 日現在）、層化二段無作為抽出（1 地点 22 人、1137 地点）によった。実査は 2005 年冬から春に行われ、回収率は 49.6%（12,408）であった。

過去 5 年間の問題経験者は 2,343 人（18.9%）、経験された問題総数 4,144、よって、問題経験者一人あたり 1.8 件である。「最も重大な問題」を解答した者は 2,244 人であった。そのうちわけは【表 1】が示している。

【表 1】

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	1 商品・サービス	322	14.3	14.3	14.3
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	90	4.0	4.0	18.4
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	62	2.8	2.8	21.1
	4 雇用	232	10.3	10.3	31.5
	5 家族・親族	162	7.2	7.2	38.7
	6 事件・事故	679	30.3	30.3	68.9
	7 近隣関係	405	18.0	18.0	87.0
	8 金銭貸借	155	6.9	6.9	93.9
	9 民間保険	58	2.6	2.6	96.5
	10 税金・年金・公的保険	55	2.5	2.5	98.9
	11 その他	24	1.1	1.1	100.0
	合計	2244	100.0	100.0	

2. 問題経験者の対応行動三類型

2. 1 はじめに

人々が法律に関わりうる問題を社会生活上経験した場合³、どのような行動をとっているのかを、概括的に把握するには、三類型の対応行動によって整理する方法が直感的にわかりやすい⁴。三類型の対応行動とは、無行動、自力対応、相談機関利用である。

本調査質問票に即して、三類型を次のように定義する。無行動とは、その問題の相手方との接触がなく、かつ、相談機関⁵との相談がない場合をさす。

自力対応とは、相手方との接触はあるが、相談機関との相談がない場合をさす。ここで相手方との接触とは、直接対面交渉、電話・手紙によるやりとりのみならず、家族・親せ

² 詳細は、村山・松村・前掲註(1)13～32 頁参照。

³ 本調査では、法律に関わりうる問題として、10 の問題類型（および「その他」）を設定したうえで、質問票において、法律家でない一般市民たる回答者が日常用いている言葉で各問題類型について説明し、その経験の有無を質問した。

⁴ Hazel Genn, *Paths to Justice: What People Do and Think About Going to Law* (Hart publishing, 1999), p.67. 本稿における 3 類型の定義と Genn による定義とは微妙に異なる。本稿の 3 類型のそれぞれが何を意味しているか、および、Genn の研究結果との比較は、3 類型に関する分析をさらに進めた上で行う。

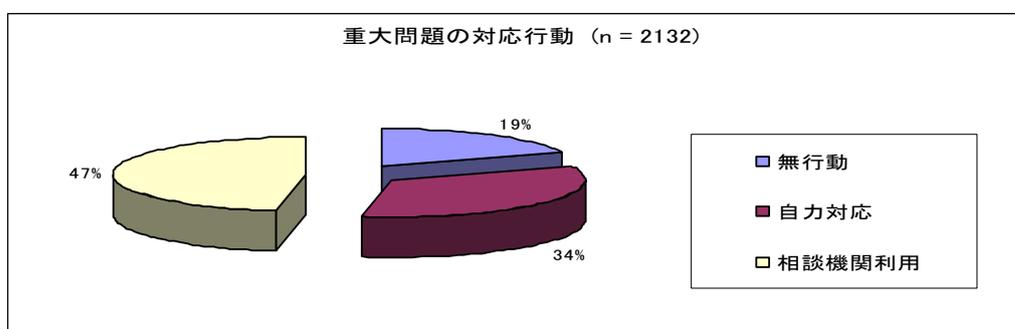
⁵ 対応行動 3 類型において相談機関とは、家族・友人、職場の同僚・上司を除く、質問票上で示した 15 類型（および「その他」）の機関を指す。

き・友人・知人、弁護士の第三者を通して連絡を取った場合や、訴訟等裁判所手続きを用いた場合を含む⁶。

相談機関利用とは、相手方との接触の有無にかかわらず、相談機関との相談があった場合をさす。ここでいう相手方との接触とは、相手方からのみ接触された場合を含んでいる。こちらが何もしない場合でも、相手方から接触があった場合は、無行動ではなく自力対応の扱いになる。

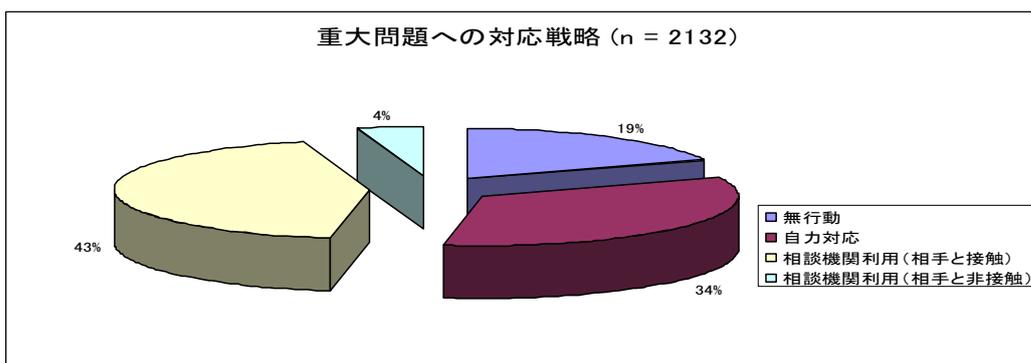
過去5年間に経験した重大問題について回答した者のうち、無行動は19%、自力対応は34%、相談機関利用は34%であった（【図1a】）。

【図1a】



相談機関利用者は、さらに相手方と接触したか否かに区別される。それを示したのが【図1b】である。

【図1b】



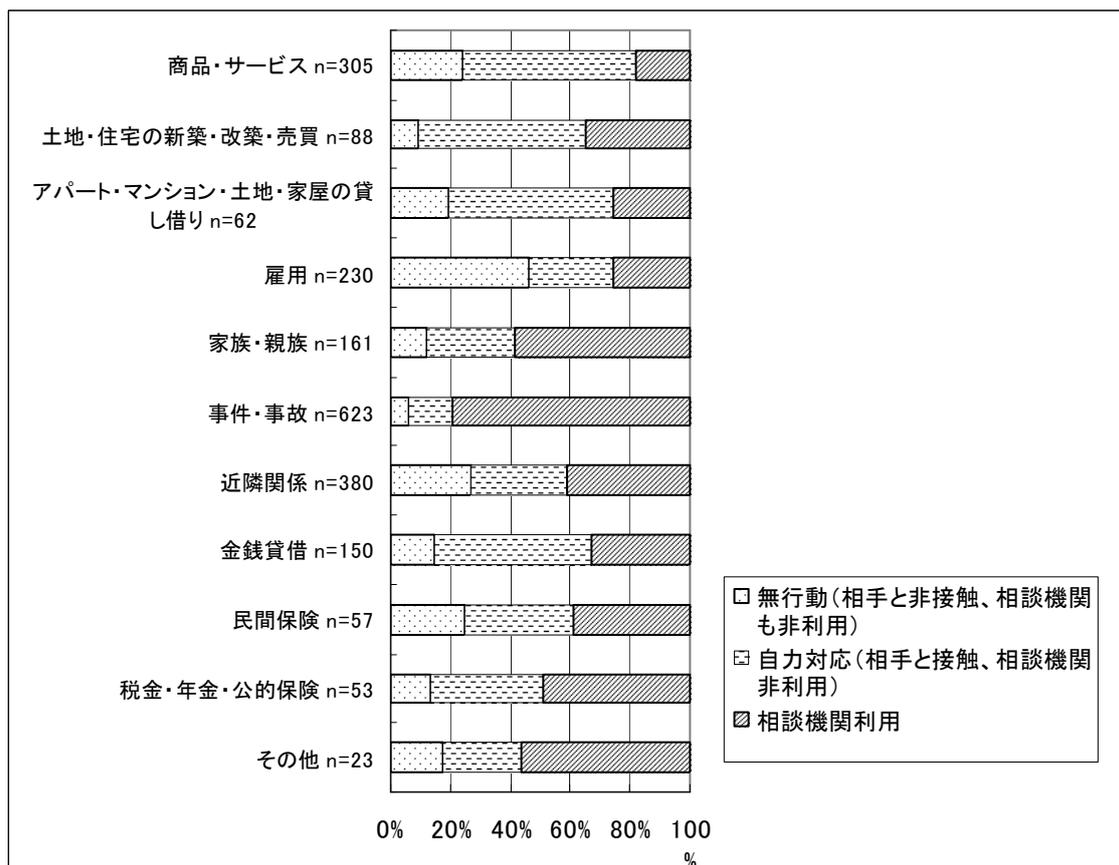
⁶ 弁護士等第三者を介した交渉と、相談機関利用との境界は明確でない。知人を通して相手と接触したが、知人に相談したと回答しないケースもあり得る。相談したか否かの判断基準は質問票上明示していない。判断は回答者の解釈に委ねられている。

2. 2 問題類型別の特徴

三類型の対応行動には、問題類型が統計的に有意に関連している ($\chi^2(20)=568.444$, $p<.01$)。

残差分析によれば (【図 2】、【表 2a】)、無行動については、商品・サービス ($p<.05$)、雇用 ($p<.01$)、近隣関係 ($p<.01$) の残差がプラスに有意であり、不動産新築・売買 ($p<.05$)、家族・親族 ($p<.05$)、事件・事故 ($p<.01$) で残差がマイナスに有意だった ($p<.05$)。自力対応については、商品・サービス ($p<.01$)、不動産新築・売買 ($p<.01$)、不動産賃貸 ($p<.01$)、金銭貸借 ($p<.01$) で残差が有意にプラス、事件・事故 ($p<.01$) で残差が有意にマイナスだった。相談機関利用については、家族・親族 ($p<.01$) と事件・事故 ($p<.01$) で残差が有意にプラス、商品・サービス ($p<.01$)、不動産新築・売買 ($p<.01$)、不動産賃貸 ($p<.01$)、雇用 ($p<.01$)、近隣関係 ($p<.01$)、金銭貸借 ($p<.01$) で残差が有意にマイナスだった。

【図 2】



【表 2a】

Q2 最も重大な問題(問題類型) と 3 type のクロス表

			3 type			合計
			無行動(相手と 非接触、相談 機関も非利用)	自力対応(相 手と接触、相談 機関非利用)	相談機関利 用(相手と接 触・非接触双 方含む)	
Q2 最も 重大な 問題(問 題類型)	1 商品・サービス	度数	73	177	55	305
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	23.9%	58.0%	18.0%	100.0%
		調整済み残差	2.4	9.8	-11.1	
2 土地・住宅の新築・改築・売 屋の貸し借り	3 アパート・マンション・土地・多 住の貸し借り	度数	8	49	31	88
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	9.1%	55.7%	35.2%	100.0%
		調整済み残差	-2.4	4.5	-2.4	
4 雇用	5 家族・親族	度数	12	34	16	62
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	19.4%	54.8%	25.8%	100.0%
		調整済み残差	.1	3.6	-3.5	
6 事件・事故	7 近隣関係	度数	107	64	59	230
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	46.5%	27.8%	25.7%	100.0%
		調整済み残差	11.3	-1.9	-7.0	
8 金銭貸借	9 民間保険	度数	19	48	94	161
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	11.8%	29.8%	58.4%	100.0%
		調整済み残差	-2.4	-1.0	2.9	
10 税金・年金・公的保険	11 その他	度数	37	94	492	623
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	5.9%	15.1%	79.0%	100.0%
		調整済み残差	-9.8	-11.6	18.7	
合計	合計	度数	101	123	156	380
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	26.6%	32.4%	41.1%	100.0%
		調整済み残差	4.2	-.5	-2.8	
合計	合計	度数	22	79	49	150
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	14.7%	52.7%	32.7%	100.0%
		調整済み残差	-1.4	5.1	-3.8	
合計	合計	度数	14	21	22	57
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	24.6%	36.8%	38.6%	100.0%
		調整済み残差	1.1	.5	-1.4	
合計	合計	度数	7	20	26	53
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	13.2%	37.7%	49.1%	100.0%
		調整済み残差	-1.1	.7	.2	
合計	合計	度数	4	6	13	23
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	17.4%	26.1%	56.5%	100.0%
		調整済み残差	-.2	-.8	.9	
合計	合計	度数	404	715	1013	2132
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	18.9%	33.5%	47.5%	100.0%
		調整済み残差				

無行動は、雇用問題で、とびぬけて比率が高い(47%)。無行動は、「問題」を経験して

いると答えたにもかかわらず、何も行動しなかった（相手との接触、第三者との相談）わけで、いわゆる「泣き寝入り」と合理的計算の結果の無行動が含まれる。その原因は、他の問題類型の分析をあわせて、さらに検討する必要があるが、仮説として、雇用の場の特性、本人および相手方の属性、雇用問題に関する相談機関の現状などが関与要因として想定される。一般的要因と個別的要因を区別するべきかもしれない。転職の困難、雇用関係の継続的性質、労働市場の悪条件などが直ちに想起される。なお、雇用問題では、残りの半数が、相手との接触のみ、半数が相談機関に相談している（機関への相談は有意に少ない）。

次に無行動が多いのが、商品・サービスと近隣関係である。これらでは2割を超えている。商品・サービス問題では、自力対応が有意に多く、相談機関利用が有意に少ない。近隣関係問題では相談機関利用が有意に少ない。商品・サービス問題で無行動が多い原因は、仮説として、問題それ自体の特質として、係争金額の相対的少なさが考えられる。近隣関係で無行動が多いのは、仮説として、金銭評価の難しいあるいは金額の小さな問題が含まれている点、近隣関係という場の特質、とりわけ継続的関係が関与要因として想定される。

反対に、無行動比率が有意に低いのは、不動産新築・改築・売買、家族・親族、事件・事故である。うち、不動産新築・改築・売買は、自力対応が有意に多く、相談機関利用が有意に少ない。この問題で無行動比率が低いのは、係争金額の相対的な高さ、当事者間の接触の容易さが仮説として考えられる。家族・親族は、相談機関利用が有意に多い。本調査による重要な発見である。事件・事故は、自力対応が有意に少なく、相談機関利用が有意に多い。但し、その過半は保険会社である。

相談機関利用が有意に多いのは、家族・親族問題と事件・事故である。特に、事件・事故で比率が非常に高い（8割）。家族・親族問題でも6割に及ぶ。相談先は、後述のように、事件・事故では過半数が保険会社、続いて警察が多く、家族・親族問題では司法関係が多い。

家族・親族問題で、統計的に有意に無行動比率が低く、相談機関利用率が高い点、とくに、司法関係（弁護士、裁判所相談窓口など）の利用が多い点は、この調査による重要な発見である。

2. 3 対応行動と世帯収入の関係

対応行動三類型と世帯収入⁷との連関は、その傾向すらない（ $\chi^2(10)=9.888, p>.10$ ）。問題類型別に分けても、対応行動三類型と世帯収入とは連関傾向があった類型はなかった（10%水準）⁸。無行動は、所得水準の低い層で多い傾向があるのではないかと推測されたが、肯定されなかった。

但し、三類型それぞれを個別にみると、唯一、無行動か否かに関してのみ、金銭貸借問

⁷ 期待度数が5未満のセルが少なくなるように世帯収入額は3カテゴリーにまとめた。

⁸ 期待度数5未満のセルが20%を超えた場合は検定できないので除く。

題のみにおいて、世帯収入と関連していた。すなわち、無行動か否かをみると、金銭貸借問題では関連しており($\chi^2(2)=7.157, p<.05$)、世帯収入が多い層(800万円超)では、無行動が少なく、400万円超800万円以下では多い($p<.05$)。

3 相談行動

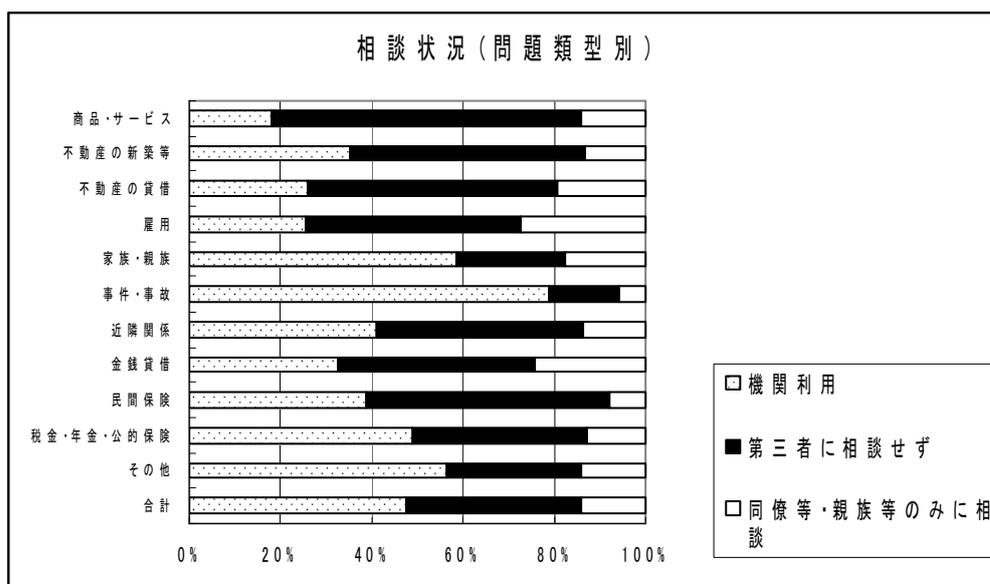
3. 1 家族・親族等および職場の同僚等を含む相談行動

相談機関利用者の比率と、家族・親族等および職場の同僚等⁹を含む第三者にまったく相談していない者の比率を、問題類型別に示したのが【表3】、【図3】である。以下では、家族・親族等および職場の同僚等を含む相談行動を分析する。

【表3】

	機関利用	第三者に相談せず	同僚等・親族等のみに相談	合計
商品・サービス	18.0%	67.7%	14.3%	100.0%
不動産の新築等	35.2%	51.7%	13.1%	100.0%
不動産の貸借	25.8%	54.8%	19.4%	100.0%
雇用	25.7%	47.2%	27.1%	100.0%
家族・親族	58.4%	24.1%	17.5%	100.0%
事件・事故	79.0%	15.2%	5.8%	100.0%
近隣関係	41.1%	45.3%	13.6%	100.0%
金銭貸借	32.7%	43.0%	24.3%	100.0%
民間保険	38.6%	53.4%	8.0%	100.0%
税金・年金・公的保険	49.1%	38.2%	12.7%	100.0%
その他	56.5%	29.2%	14.3%	100.0%
合計	47.5%	38.3%	14.2%	100.0%

【図3】



⁹ 本調査の質問票では、15種類の相談機関に当てはまらない「職場の同僚・上司・先輩・後輩」、「家族・親せき・友人・知人」に相談したか否かを質問した。

3. 2 相談相手の分類

第三者への相談については、18の選択肢を挙げ、相談した相手全てを選ばせた。

選択肢を6つのカテゴリーに整理し、集計しなおしたのが【表4】である。

6カテゴリーは、①行政機関、②警察・警察官、③司法関係、④保険会社・同社員、⑤職場関係や家族・親せき等、⑥その他である。ここで、①行政関係とは、市区町村の法律相談、市区町村のその他の相談窓口、消費生活センター、国や都道府県の機関を指す。③司法関係とは、裁判所の相談窓口、弁護士会の法律相談窓口、弁護士、法律扶助協会の相談窓口、その他の法律専門職を指す。⑤職場関係や家族・親せき等とは、相談機関として質問票に示したものに該当しない職場の同僚・上司・先輩・後輩、家族・親せき・友人・知人を指す。⑥その他は、民間の相談機関・窓口、民政委員・町内会役員など、労働組合、政治家・政党その他を指す¹⁰。

【表4】

[] 相談した第三者（複数回答）

	行政関係	警察	司法関係	保険会社	職場・家族	その他	相談なし	有効回答
全体	270	270	219	436	577	221	853	2229
	12.1%	12.1%	9.8%	19.6%	25.9%	9.9%	38.3%	100.0%
商品・サービス	34	10	11	3	55	18	216	319
	10.7%	3.1%	3.4%	0.9%	17.2%	5.6%	67.7%	100.0%
不動産新築等	12	3	10	3	19	10	46	89
	13.5%	3.4%	11.2%	3.4%	21.3%	11.2%	51.7%	100.0%
不動産貸借	4	1	7	0	17	9	34	62
	6.5%	1.6%	11.3%	0.0%	27.4%	14.5%	54.8%	100.0%
雇用	33	1	10	0	86	23	109	231
	14.3%	0.4%	4.3%	0.0%	37.2%	10.0%	47.2%	100.0%
家族・親族	45	6	69	1	76	16	39	162
	27.8%	3.7%	42.6%	0.6%	46.9%	9.9%	24.1%	100.0%
事件・事故	28	200	31	409	156	44	103	676
	4.1%	29.6%	4.6%	60.5%	23.1%	6.5%	15.2%	100.0%
近隣関係	68	32	34	3	93	81	182	402
	16.9%	8.0%	8.5%	0.7%	23.1%	20.1%	45.3%	100.0%
金銭貸借	18	12	34	0	51	6	65	151
	11.9%	7.9%	22.5%	0.0%	33.8%	4.0%	43.0%	100.0%
民間保険	4	1	1	16	7	3	31	58
	6.9%	1.7%	1.7%	27.6%	12.1%	5.2%	53.4%	100.0%
税金等	19	0	4	1	11	7	21	55
	34.5%	0.0%	7.3%	1.8%	20.0%	12.7%	38.2%	100.0%
その他	5	4	8	0	6	4	7	24
	20.8%	16.7%	33.3%	0.0%	25.0%	16.7%	29.2%	100.0%

まず、相談相手別に、次に、問題類型別に、概観する。職場の同僚や家族・親族等はその問題類型でも多いが、それ以外の相談相手について検討する。

相談相手別に見ると、全体では、保険会社・同社員に相談した者が多いが、これは、多数が事件・事故において相談されているためである。事件・事故それ自体の件数が多いが（全体の3割）、その経験者中、6割は保険会社・同社員に相談している。民間保険問題でも3割弱が相談している。

¹⁰ 詳細は、質問票（村山・松村・前掲註(1)257頁）参照。

行政関係（消費生活センターを含み、国、地方自治体の各種窓口、法律相談を含む）と警察が、ほぼ同じ比率（12%）で続く。行政関係に相談した者が多い問題類型は、税金等（35%）、家族・親族（28%）、警察に相談した者が多いのは事件・事故（30%）である。

問題類型別に見ると、相手方当事者への相談を別にする、家族・親族問題での司法関係、行政関係への相談率の高さ、事件・事故での保険会社、警察への相談率の高さ、近隣関係での「その他」（民政委員・町内会役員を含む）への相談率の高さ、金銭貸借での司法関係への相談率の高さが顕著である（【表 4】）。

まず、最も注目されるのは、家族・親族問題で、司法関係に相談した者が非常に多い（43%）点である。うちわけ（複数回答）は、弁護士 25%、裁判所の相談窓口 13%、その他の法律専門職 7%、弁護士会の法律相談窓口 6%、法律扶助協会の相談窓口 3%である。行政機関が次に多い（28%）。

事件・事故問題では、過半数が保険会社・同社員に相談している（61%）。続いて 30%が警察に相談している。誰にも相談しなかった人は 15%にとどまり、11 の問題類型のなかで最も少ない。

次に、近隣関係問題で、「その他」が最も多い（20%）点も興味深い。うちわけ（複数回答）は、民生委員・町内会役員（8%）、マンション管理員・管理組合・管理会社（3%）、その他民間業者（3%）、不動産屋（2%）、大家 2%）などである。行政関係も 17%と少なく、司法関係（9%）と警察（8%）は、ほぼ同じである。

商品・サービス問題では、行政関係への相談が最も多いものの、11%に過ぎない。消費生活センターが含まれていて、この数字である。68%は家族親族・職場の同僚を含め誰にも相談していない。額が小さい事案が多いものの、相談機関利用度としては気になる低さである。司法関係への相談もわずかである（3%）。

不動産新築・改築・売買問題では、やはり行政関係への相談が多いが（14%）が、司法関係もある（11%）。他方、誰にも相談していない者も 52%いる。

不動産貸借問題では、「その他」が多い（15%）。不動産屋などである。司法関係も、不動産新築等と同様である（11%）。誰にも相談しない者も 55%いる。不動産新築等と比べると、行政機関への相談が少ないが、パターンは類似している。

雇用問題でも、行政関係が最多で 14%、その他が続く（10%）。司法関係は少ないのは雇用問題の特徴である（4%）。47%は誰にも相談していない。

金銭貸借問題では、司法関係が最も多く（23%）行政関係が続く（12%）。誰にも相談しなかった者も 43%に及ぶ。

民間保険問題では、28%が保険会社・同社員に相談している（多くは当該保険会社であろう）。これは相談ではなく、相手方との接触というべきであろう。それ以外では、行政機関が多いが 7%にすぎない。過半数は誰とも相談していない（53%）。

税金・公的年金・保険問題では、35%が行政関係に相談している。その多くは、これも、

相手方当事者というべきであろう。続いて「その他」が多い（13%）。病院(4%)、その他の民間窓口（4%）、労働組合（2%）、政党・政治家（2%）などである。

3. 3 接触の順序

相談行動には、複数の相手と相談したケースも含まれる。質問票では 8 番目に接触した相手まで回答を求めた。【表 5】が示すように、多い方では、8 番目まで答えた者 1 名、6 番目まで答えた者 2 名、5 番目まで答えた者 8 名である。

回答者全体では、職場の同僚等・家族・親族等を別にすると、最初の接触では、保険会社、警察、行政関係、その他、司法関係の順であるが、2 番目の接触では、保険会社、司法関係、行政関係、その他、警察の順である。3 番目になると、いずれもわずかであるが、司法関係が多い。

最初に司法関係に接触した者が非常に少ないこと、2 番目、3 番目では、多くなっていること、保険会社を別にすると、警察や行政関係は、最初、2 番目に接触したケースがかなり多い、という特徴がある。

【表 5】

有効回答全体の接触した順番	行政関係 警察 司法関係 保険会社 職場・家族等 その他						接触有り	有効回答
	行政関係	警察	司法関係	保険会社	職場・家族等	その他		
最初の接触	189 8.5%	209 9.4%	107 4.8%	306 13.7%	420 18.8%	145 6.5%	1376 61.7%	2229 100.0%
2番目の接触	87 3.9%	43 1.9%	90 4.0%	114 5.1%	159 7.1%	52 2.3%	545 24.5%	2229 100.0%
3番目の接触	20 0.9%	10 0.4%	45 2.0%	13 0.6%	50 2.2%	25 1.1%	163 7.3%	2229 100.0%
4番目の接触	8 0.4%	5 0.2%	13 0.6%	3 0.1%	7 0.3%	5 0.2%	41 1.8%	2229 100.0%
5番目の接触	3 0.1%	2 0.1%	2 0.1%	0 0.0%	3 0.1%	1 0.0%	11 0.5%	2229 100.0%
6番目の接触	1	1	1	0	0	0	3	2229
7番目の接触	0	0	0	0	0	1	1	2229
8番目の接触	0	0	1	0	0	0	1	2229

最初に接触した人・相手別に、2 番目以降の接触状況を見てみよう。

最初の接触者・相手を多い順に見る。最も多かった、職場の同僚等・家族・親族等と接触した 420 人中、63%は、それ以上、機関や人と接触していない。11%は 2 番目も職場の同僚等・家族・親族等と接触、9%が行政関係、6%が司法関係、6%がその他と接触した。11%が 3 番目を挙げ、司法関係 6%、行政関係 1%、保険会社 1%、警察 1%である。

保険会社・同社員と最初に接触した 306 人中、80%は、それ以上、機関や人と接触していない。最も高い比率である。12%は職場の同僚等・家族・親族等、5%は警察と、次に接触している。3 番目を挙げたのは 3%にすぎない（2%が職場の同僚等・家族・親族等）。

警察と最初に接触した 209 人中、そこで終わったのは 35%に過ぎない。一番少ない。65%は 2 番目以降があり、42%が保険会社、11%が職場の同僚等・家族・親族等、6%が司法関係、4%がその他、2%が行政関係である。19%が 3 番目の人・機関を挙げ、11%が職場の同僚等・家族・親族等、4%がその他、3%が保険会社である。

行政関係と最初に接触した 189 人中、そこで終わったのは 50%、16%が司法関係、13%が職場の同僚等・家族・親族等、12%が行政関係、5%がその他、3%が警察と接触した。16%は 3 番目の人・機関を挙げ、6%がその他、5%が司法関係、3%が職場の同僚等・家族・親族等である。

「その他」と最初に接触した 145 人中、66%はそこで終わり、11%が、次に、職場の同僚等・家族・親族等と、8%が行政関係と、6%が警察と、5%が司法関係と接触した。3 番目の人・機関を挙げたのは 14%である。5%が行政関係、4%が職場の同僚等・家族・親族等、3%が司法関係と 3 番目に接触した。

司法関係と最初に接触した 107 人中、55%は、そこで終わった。16%は次に職場の同僚等・家族・親族等と接触し、15%が再度司法関係と、7%が行政関係と、5%が保険会社と接した。3 番目の人・機関を挙げたのは 13%、8%が職場の同僚等・家族・親族等、3%が行政関係、1%が警察、1%が司法関係である。

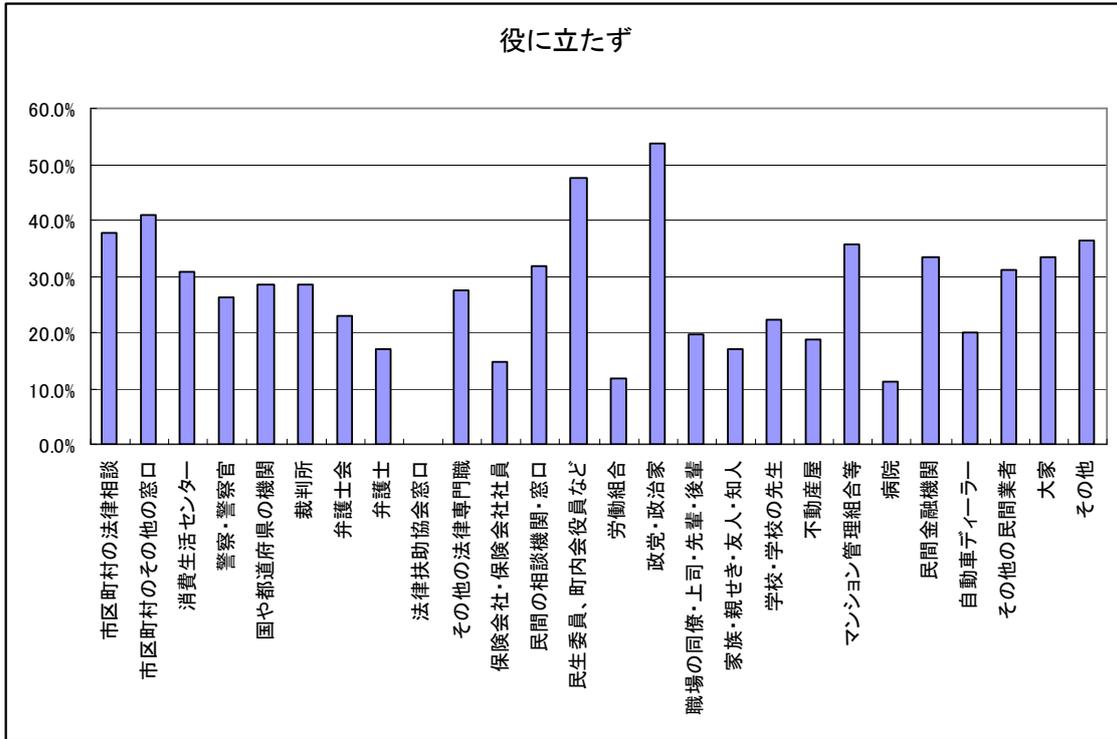
4 相談機関などの評価

相談した全ての機関・人について、9 の選択肢を提示し、評価を求めた。「役に立たなかった」、「自分の代わりに相手に働きかけてくれた」、「他の機関を教えてくれた」を中心に見ていく。紛争解決のためには、単に助言するだけでなく、直接相手方当事者に本人に代わって働きかけることが重要とされているからである。また、当該機関で扱うことが難しい案件は、速やかに、最善の機関を紹介ないし道案内することは望ましいからである。

4. 1 役に立たなかったという評価

【図 4】が示すように、役に立たなかったと答えた者が多い機関等は、順に、政党・政治家 (54%, n=13)、民生委員・町内会役員など (48%, n=20)、市区町村のその他の窓口 (41%, n=50)、市区町村の法律相談(38%, n=29)、マンション管理組合など (36%, n=14) である。役に立たなかったと答えた者が少ない機関等は、労働組合 (12%, n=2)、保険会社・同社員 (15%, n=64)、弁護士(17%, n=22)、家族・親族等(17%, n=87)、不動産屋(19%, n=3)、自動車ディーラー(20%, n=10)、職場の同僚(20%, n=25)等である。

【図 4】



そこで、問題類型ごとに、相談機関について「役に立たなかった」回答の比率を見てみよう。問題と機関のミスマッチの有無を含めて、当該機関への評価が概観できる。ただし、いずれも、期待度数 5 未満のセルが 20%を超えるので χ^2 検定、残差分析はできない。実数が少ないので比率による判断には注意が必要であるが、概要は把握できよう。

①市区町村の法律相談

加入表

			Q13 1 役に立たなかった		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題 (問題類型)	1 商品・サービス	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	2 100.0%	2 100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	2 40.0%	3 60.0%	5 100.0%
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	2 100.0%	2 100.0%
	5 家族・親族	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	10 33.3%	20 66.7%	30 100.0%
	6 事件・事故	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	7 100.0%	7 100.0%
	7 近隣関係	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	11 52.4%	10 47.6%	21 100.0%
	8 金銭貸借	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	4 66.7%	2 33.3%	6 100.0%
	9 民間保険	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 100.0%	0 .0%	1 100.0%
	10 税金・年金・公的保険	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 50.0%	1 50.0%	2 100.0%
	11 その他	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	1 100.0%	1 100.0%
	合計	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	29 37.7%	48 62.3%	77 100.0%

家族・親族問題、近隣関係問題について相談した人が多いが、近隣関係で役に立たないと答えた人が多いように見える。近隣関係の方が、法律以外の観点からの処理が適切と判断されるケースが多いかもしれない。そうであれば、自然の結果ではあるが、そのような案件が法律相談の貴重なリソースを多く占有するのは再考の余地があろう。近隣問題の件数がある程度多いのであれば、専門の窓口を作り、そこから、法的処理が必要なケースにつき、弁護士に回付するというシステムの方が合理的かもしれない。

金銭貸借問題でも役に立たないと答えた人が多めである（ただし実数が少ない）。

民間保険問題と税金・年金・公的保険問題は、実数がすくないが、役に立たないと答えている人がいる。これは、多くの弁護士にとって専門外と思われ、それが理由かもしれない。こうした問題の相談窓口は個別に設けるなり、近隣の専門家（税理士、社会保険労務

士そのほか) のリストを準備し、早期にスクリーンして迅速に回付する必要がある。本調査後、民間保険会社のずさんな処理慣行と、公的年金に関わる社会保険庁のずさんな扱いが社会問題化しているが、保険や年金に関する相談システムが適切に機能していれば、もっと早く公になった可能性がある。同様の問題は、他にも潜在している可能性が高い。

市区町村の法律相談は、個人的関係なしで弁護士にアクセスする重要な経路である。一方で、ここからさらに弁護士が受任するケースがある程度存在する。他方で、弁護士受任に発展しない場合は、無料で時間制限もあるため限界があると推測できる。

②市区町村のその他の窓口

クロス表

			Q13 2 役に立たなかった		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題 (問題類型)	1 商品・サービス	度数	1	5	6
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	16.7%	83.3%	100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数	2	2	4
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	50.0%	50.0%	100.0%
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	度数	0	2	2
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	.0%	100.0%	100.0%
	4 雇用	度数	5	3	8
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	62.5%	37.5%	100.0%
	5 家族・親族	度数	5	14	19
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	26.3%	73.7%	100.0%
	6 事件・事故	度数	5	6	11
	Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	45.5%	54.5%	100.0%	
7 近隣関係	度数	23	30	53	
	Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	43.4%	56.6%	100.0%	
8 金銭貸借	度数	0	5	5	
	Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	.0%	100.0%	100.0%	
9 民間保険	度数	0	1	1	
	Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	.0%	100.0%	100.0%	
10 税金・年金・公的保険	度数	8	2	10	
	Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	80.0%	20.0%	100.0%	
11 その他	度数	1	2	3	
	Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	33.3%	66.7%	100.0%	
合計	度数	50	72	122	
	Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	41.0%	59.0%	100.0%	

こちらにも近隣関係問題の相談件数が多く、役に立たないと答えた人は、①法律相談ほど

ではないように見えるが、かなりいる。

雇用問題、税金・年金・公的保険でも役に立たなかったとする回答が多いように見える。これらは、当該問題専門の窓口であった可能性が高く、そうだとすれば、こうした窓口の有効性について疑問を投じるデータである。

③消費生活センター

クロス表

			Q13 役に立たなかった		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題 (問題類型)	1 商品・サービス	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	8 27.6%	21 72.4%	29 100.0%
	2 土地・住宅の新築・ 改築・売買	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	2 100.0%	2 100.0%
	3 アパート・マンション・ 土地・家屋の貸し借り	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	1 100.0%	1 100.0%
	5 家族・親族	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	2 100.0%	0 .0%	2 100.0%
	6 事件・事故	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 16.7%	5 83.3%	6 100.0%
	7 近隣関係	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 100.0%	0 .0%	1 100.0%
	8 金銭貸借	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	4 50.0%	4 50.0%	8 100.0%
	9 民間保険	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	2 100.0%	2 100.0%
	11 その他	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	1 100.0%	1 100.0%
	合計	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	16 30.8%	36 69.2%	52 100.0%

全体として役に立たなかったとする比率は低め（31%）であり、本来業務である商品・サービス問題でその比率は 28%となっている。家族・親族問題、近隣問題で役に立たなかったとする比率が高いのは、相談したこと自体に問題があったといえよう。

金銭貸借は消費生活センターが管轄する案件であるが、役に立たなかったとする比率が高めなのは気になる。情報提供にとどまっている可能性があり、もしそうであれば、金銭貸借問題では役に立たない場合が多くなるであろう。金銭貸借問題の場合、ある程度進行であれば、ただちに、この種の案件を扱う弁護士を紹介すべきであるが、そのような慣行が確立していない場合には、相談した者の不満は大きくなるかもしれない。

④警察・警察官

加入表

			Q13 役に立たなかった		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題 (問題類型)	1 商品・サービス	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	3 30.0%	7 70.0%	10 100.0%
	2 土地・住宅の新築・ 改築・売買	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 33.3%	2 66.7%	3 100.0%
	3 アパート・マンション・ 土地・家屋の貸し借り	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 100.0%	0 .0%	1 100.0%
	4 雇用	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	1 100.0%	1 100.0%
	5 家族・親族	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	2 33.3%	4 66.7%	6 100.0%
	6 事件・事故	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	44 22.0%	156 78.0%	200 100.0%
	7 近隣関係	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	16 50.0%	16 50.0%	32 100.0%
	8 金銭貸借	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	3 25.0%	9 75.0%	12 100.0%
	9 民間保険	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 100.0%	0 .0%	1 100.0%
	11 その他	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	4 100.0%	4 100.0%
	合計	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	71 26.3%	199 73.7%	270 100.0%

警察・警察官では、事件・事故での相談が圧倒的に多いが、そこで役に立たなかったとする者は22%にとどまる。

次に多いのが近隣関係であるが、こちらは50%が役に立たなかったとしている。近隣関係問題は、市区町村の法律相談、同その他の相談窓口、また次に述べる国・都道府県の機関でも、件数が多く、かつ役に立たなかったとする者が多くなっている。この種の問題の扱いにくさと適切な窓口の欠如を示唆している。

商品・サービス問題、金銭貸借問題の相談者も多いが、役に立たなかったとする者の比率はそれほど高くない(30%、25%)。ある程度深刻な事案が持ち込まれているのかもしれないが、それなりに適切な対応がなされている場合が多いと推測されるといえる。

警察の視点にたてば、数も多く、不満も多い近隣問題への対応方法について研究・教育

の余地があるといえよう。

⑤国や都道府県の機関

クロス表

			Q13 5役に立たなかった		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題 (問題類型)	1 商品・サービス	度数	0	1	1
		Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	.0%	100.0%	100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数	0	2	2
		Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	.0%	100.0%	100.0%
	4 雇用	度数	7	19	26
		Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	26.9%	73.1%	100.0%
	5 家族・親族	度数	1	3	4
		Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	25.0%	75.0%	100.0%
	6 事件・事故	度数	2	4	6
		Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	33.3%	66.7%	100.0%
	7 近隣関係	度数	5	2	7
		Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	71.4%	28.6%	100.0%
	8 金銭貸借	度数	0	1	1
		Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	.0%	100.0%	100.0%
	9 民間保険	度数	0	1	1
		Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	.0%	100.0%	100.0%
	10 税金・年金・公的保険	度数	1	7	8
		Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	12.5%	87.5%	100.0%
合計		度数	16	40	56
		Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	28.6%	71.4%	100.0%

雇用問題の件数が最も多いが、不満はそれほど多くない(27%)。労働相談窓口や労働基準監督署などへの相談と推測されるが、それなりに機能しているといえよう。

他方、近隣問題で不満を持つ者の比率が高い。税金・年金・公的保険の相談も多いが、こちらは、市町村の窓口と比較すると、不満度は低いように見える。国や都道府県の方が専門性が高く、それなりに適切な対応がなされているようである。この種の問題については、市町村の窓口と国・都道府県の窓口の連携を高め、迅速に専門家による対応が可能な窓口を紹介する体制を整える必要がある。ただし、これらの機関は問題の相手方であって、相談者の主観とは別にその利益が十分に実現しているかは疑問の余地がある。

⑥裁判所の相談窓口

クロス表

			Q13 役に立たなかった		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題(問題類型)	1 商品・サービス	度数	0	2	2
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	.0%	100.0%	100.0%
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	度数	1	0	1
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	100.0%	.0%	100.0%
	4 雇用	度数	0	1	1
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	.0%	100.0%	100.0%
	5 家族・親族	度数	5	16	21
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	23.8%	76.2%	100.0%
6 事件・事故	度数	2	3	5	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	40.0%	60.0%	100.0%	
7 近隣関係	度数	2	1	3	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	66.7%	33.3%	100.0%	
8 金銭貸借	度数	1	4	5	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	20.0%	80.0%	100.0%	
合計	度数	11	27	38	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	28.9%	71.1%	100.0%	

家族・親族問題の件数が最も多く、かつ、役に立たなかったとする比率が低めである点が注目される(24%)。その多くは家庭裁判所の窓口と推測されるが、ある程度、うまく機能しているといえよう。ただし、この問題類型は、後述の弁護士に相談しているケースも多いのであるが、裁判所の窓口と弁護士では、助言内容、その後の処理過程で差がある可能性がある。それらの分析が今後の課題である。

簡易裁判所、地方裁判所の窓口、書記官への相談もある程度存在するだろう。それらの状況はデータからは明らかではないが、家庭裁判所と比べると、機能の比重は現状では小さいといえよう。家族・親族問題以外の類型の件数は多くない。それらの不満比率はおしなべて低めである。裁判所の容量は別にして、少額事件の窓口として機能拡大の余地があるのではないかと。

⑦弁護士会の法律相談窓口

加え表

			Q13 役に立たなかった		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題 (問題類型)	1 商品・サービス	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	3 100.0%	3 100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	3 60.0%	2 40.0%	5 100.0%
	4 雇用	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	2 100.0%	2 100.0%
	5 家族・親族	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 11.1%	8 88.9%	9 100.0%
	6 事件・事故	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	2 40.0%	3 60.0%	5 100.0%
	7 近隣関係	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	5 100.0%	5 100.0%
	8 金銭貸借	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	2 25.0%	6 75.0%	8 100.0%
	10 税金・年金・公的保険	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	1 100.0%	1 100.0%
	11 その他	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 100.0%	0 .0%	1 100.0%
	合計	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	9 23.1%	30 76.9%	39 100.0%

弁護士会の法律相談では、全体として役に立たなかったという比率は低く見える(23%)。家族・親族問題、金銭貸借問題で件数が多めであるが、不満度は低い。他方、不動産の新築・売買等の問題で不満度が高めに見える。

⑧弁護士

クロス表

			Q13 役に立たなかった		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題 (問題類型)	1 商品・サービス	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	4 100.0%	4 100.0%
	2 土地・住宅の新築・ 改築・売買	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 14.3%	6 85.7%	7 100.0%
	3 アパート・マンション・ 土地・家屋の貸し借り	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 20.0%	4 80.0%	5 100.0%
	4 雇用	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	6 100.0%	6 100.0%
	5 家族・親族	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	12 29.3%	29 70.7%	41 100.0%
	6 事件・事故	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	4 18.2%	18 81.8%	22 100.0%
	7 近隣関係	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	13 100.0%	13 100.0%
	8 金銭貸借	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	4 16.0%	21 84.0%	25 100.0%
	9 民間保険	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	1 100.0%	1 100.0%
	11 その他	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	4 100.0%	4 100.0%
	合計	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	22 17.2%	106 82.8%	128 100.0%

弁護士も不満度は低く見える（17%）。家族・親族問題が最多で、金銭貸借、事件・事故が続く。家族・親族問題で不満が少し多め（30%）であるが、全体としては低くみえる。近隣関係問題で不満が非常に少ないのが注目される（0%）。

弁護士に相談した場合、役に立たなかったとする比率が、他の相談機関と比べて低く見える点は興味深い。弁護士に期待することは明確で、それに合致したサービスが提供されているといえるかもしれない。他方、他の機関のサービス内容に、利用者の期待、ニーズのあわない、といった問題があるのではなからうか。「役に立たない」回答の分析はさらに必要である。

⑨法律扶助協会の相談窓口

加入表

		Q13 役に立たなかった	合計
		2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題(問題類型)	5 家族・親族	度数	4
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	100.0%
合計		度数	4
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	100.0%

実数は 4 件にすぎないが、全て家族・親族問題で、役に立たなかったとした者はいなかった。離婚が 3 件、その他が 1 件である。

⑩その他の法律関連職

クロス表

			Q13 10 役に立たなかった		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題 (問題類型)	1 商品・サービス	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 25.0%	3 75.0%	4 100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 50.0%	1 50.0%	2 100.0%
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	2 100.0%	2 100.0%
	4 雇用	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	2 66.7%	1 33.3%	3 100.0%
	5 家族・親族	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	2 18.2%	9 81.8%	11 100.0%
	6 事件・事故	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	1 100.0%	1 100.0%
	7 近隣関係	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	4 28.6%	10 71.4%	14 100.0%
	8 金銭貸借	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 14.3%	6 85.7%	7 100.0%
	10 税金・年金・公的保険	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	3 100.0%	0 .0%	3 100.0%
	11 その他	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	4 100.0%	4 100.0%
	合計	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	14 27.5%	37 72.5%	51 100.0%

その他の法律関連職では、近隣関係問題や家族・親族問題が多い。それらでの不満度は低い。しかし、税金・年金・公的保険問題、雇用問題ではは万度が高いように見える。

①保険会社・保険会社社員

加算表

			Q13 11 役に立たなかった		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題(問題類型)	1 商品・サービス	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	2 66.7%	1 33.3%	3 100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	1 33.3%	2 66.7%	3 100.0%
	5 家族・親族	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	0 .0%	1 100.0%	1 100.0%
	6 事件・事故	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	53 13.0%	356 87.0%	409 100.0%
	7 近隣関係	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	0 .0%	3 100.0%	3 100.0%
	9 民間保険	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	7 43.8%	9 56.3%	16 100.0%
	10 税金・年金・公的保険	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	1 100.0%	0 .0%	1 100.0%
	合計	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	64 14.7%	372 85.3%	436 100.0%

事件・事故が圧倒的に多いが、不満度は低い（13%）。他方、商品・サービス問題や民間保険問題でもある程度相談されているが、これらでは役に立たなかったとする者がかなりいる。相手方当事者であるケースが多いだらう。

⑫民間の相談機関・窓口

クロス表

			Q13 12 役に立たなかった		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題 (問題類型)	1 商品・サービス	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	2 66.7%	1 33.3%	3 100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 25.0%	3 75.0%	4 100.0%
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	1 100.0%	1 100.0%
	5 家族・親族	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	3 50.0%	3 50.0%	6 100.0%
	6 事件・事故	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	3 100.0%	3 100.0%
	7 近隣関係	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	1 100.0%	1 100.0%
	8 金銭貸借	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	2 100.0%	2 100.0%
	10 税金・年金・公的保険	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 50.0%	1 50.0%	2 100.0%
	合計	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	7 31.8%	15 68.2%	22 100.0%

家族・親族問題が多いが、役に立たなかったとする者も 50%いる。

⑬ 民生委員・町内会役員

クロス表

			Q13 13 役に立たなかった		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題(問題類型)	1 商品・サービス	度数	0	2	2
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	.0%	100.0%	100.0%
	5 家族・親族	度数	1	4	5
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	20.0%	80.0%	100.0%
	6 事件・事故	度数	1	0	1
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	100.0%	.0%	100.0%
7 近隣関係	度数	16	16	32	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	50.0%	50.0%	100.0%	
8 金銭貸借	度数	1	0	1	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	100.0%	.0%	100.0%	
11 その他	度数	1	0	1	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	100.0%	.0%	100.0%	
合計	度数	20	22	42	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	47.6%	52.4%	100.0%	

民生委員・町内会役員は、近隣関係問題で相談者が多いが、不満度が高い（50%）。

⑭ 労働組合

クロス表

			Q13 14 役に立たなかった		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題(問題類型)	4 雇用	度数	2	14	16
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	12.5%	87.5%	100.0%
	10 税金・年金・公的保険	度数	0	1	1
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	.0%	100.0%	100.0%
合計	度数	2	15	17	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	11.8%	88.2%	100.0%	

雇用問題が大部分であるが、不満度は低い（13%）。

⑮政治家・政党

加算表

			Q13 15 役に立たなかった		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題(問題類型)	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	1 100.0%	0 .0%	1 100.0%
	4 雇用	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	0 .0%	2 100.0%	2 100.0%
	5 家族・親族	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	1 100.0%	0 .0%	1 100.0%
	6 事件・事故	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	2 66.7%	1 33.3%	3 100.0%
	7 近隣関係	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	1 25.0%	3 75.0%	4 100.0%
	8 金銭貸借	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	1 100.0%	0 .0%	1 100.0%
	10 税金・年金・公的保険	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	1 100.0%	0 .0%	1 100.0%
	合計	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	7 53.8%	6 46.2%	13 100.0%

特に多い問題類型はないが、いずれも不満度が高い。近隣関係問題だけは不満度はそれほど高くない(25%)。

⑩同僚・上司・先輩・後輩

加ス表

			Q13 16 役に立たなかった		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題 (問題類型)	1 商品・サービス	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	5 100.0%	5 100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 16.7%	5 83.3%	6 100.0%
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	3 100.0%	3 100.0%
	4 雇用	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	18 36.0%	32 64.0%	50 100.0%
	5 家族・親族	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	10 100.0%	10 100.0%
	6 事件・事故	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	4 10.5%	34 89.5%	38 100.0%
	7 近隣関係	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 20.0%	4 80.0%	5 100.0%
	8 金銭貸借	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 16.7%	5 83.3%	6 100.0%
	9 民間保険	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	1 100.0%	1 100.0%
	10 税金・年金・公的保険	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	2 100.0%	2 100.0%
	合計	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	25 19.8%	101 80.2%	126 100.0%

職場の同僚等への相談は、雇用問題で最も多いが、36%は役に立たなかったとする。

どのような形で役に立ったかを見ると次のようになる。気持ちの上で助けられたとする者が、多くの問題類型で多い。雇用問題、事件・事故問題では相手に働きかけてくれたとする者がある程度いる。他機関教示は、いずれも少ないのが注目される（税金・年金・公的保険である程度いるが実数が少ない）。

商品・サービス問題や事件事故では、手続や法律などについて教えてくれたとする者がある程度いる。民間保険、商品・サービス、不動産賃貸、事件・事故で実際にどうすればよいか教えてくれたとする者がかなりいる。

Q2 最も重大な問題(問題類型)と Q13 16 気持ちのうえで助けられた(慰め、励ましなど)のクロス表

			Q13 16 気持ちのうえで助けられた(慰め、励ましなど)		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題(問題類型)	1 商品・サービス	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	3 60.0%	2 40.0%	5 100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	4 66.7%	2 33.3%	6 100.0%
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	2 66.7%	1 33.3%	3 100.0%
	4 雇用	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	23 46.0%	27 54.0%	50 100.0%
	5 家族・親族	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	8 80.0%	2 20.0%	10 100.0%
	6 事件・事故	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	23 60.5%	15 39.5%	38 100.0%
	7 近隣関係	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	2 40.0%	3 60.0%	5 100.0%
	8 金銭貸借	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	2 33.3%	4 66.7%	6 100.0%
	9 民間保険	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	0 .0%	1 100.0%	1 100.0%
	10 税金・年金・公的保険	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	1 50.0%	1 50.0%	2 100.0%
	合計	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	68 54.0%	58 46.0%	126 100.0%

Q2 最も重大な問題(問題類型)と Q13 16 自分の代わりに相手に働きかけてくれた のクロス表

			Q13 16 自分の代わりに相手に働きかけてくれた		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題 (問題類型)	1 商品・サービス	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	5 100.0%	5 100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	6 100.0%	6 100.0%
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	3 100.0%	3 100.0%
	4 雇用	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	12 24.0%	38 76.0%	50 100.0%
	5 家族・親族	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	10 100.0%	10 100.0%
	6 事件・事故	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	8 21.1%	30 78.9%	38 100.0%
	7 近隣関係	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	5 100.0%	5 100.0%
	8 金銭貸借	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 16.7%	5 83.3%	6 100.0%
	9 民間保険	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	1 100.0%	1 100.0%
	10 税金・年金・公的保険	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	2 100.0%	2 100.0%
合計	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	21 16.7%	105 83.3%	126 100.0%	

Q2 最も重大な問題(問題類型) と Q13 16 実際にどうすればよいかを教えてください のクロス表

			Q13 16 実際にどうすればよいかを教えてください		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題(問題類型)	1 商品・サービス	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	2 40.0%	3 60.0%	5 100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	1 16.7%	5 83.3%	6 100.0%
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	1 33.3%	2 66.7%	3 100.0%
	4 雇用	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	5 10.0%	45 90.0%	50 100.0%
	5 家族・親族	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	1 10.0%	9 90.0%	10 100.0%
	6 事件・事故	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	10 26.3%	28 73.7%	38 100.0%
	7 近隣関係	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	0 .0%	5 100.0%	5 100.0%
	8 金銭貸借	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	2 33.3%	4 66.7%	6 100.0%
	9 民間保険	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	1 100.0%	0 .0%	1 100.0%
	10 税金・年金・公的保険	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	0 .0%	2 100.0%	2 100.0%
合計	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	23 18.3%	103 81.7%	126 100.0%	

Q2 最も重大な問題(問題類型)と Q13 16 他の機関を教えてくださいのクロス表

			Q13 16 他の機関を教えてください		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題 (問題類型)	1 商品・サービス	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	1 20.0%	4 80.0%	5 100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	0 .0%	6 100.0%	6 100.0%
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	0 .0%	3 100.0%	3 100.0%
	4 雇用	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	1 2.0%	49 98.0%	50 100.0%
	5 家族・親族	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	1 10.0%	9 90.0%	10 100.0%
	6 事件・事故	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	2 5.3%	36 94.7%	38 100.0%
	7 近隣関係	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	1 20.0%	4 80.0%	5 100.0%
	8 金銭貸借	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	0 .0%	6 100.0%	6 100.0%
	9 民間保険	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	0 .0%	1 100.0%	1 100.0%
	10 税金・年金・公的保険	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	1 50.0%	1 50.0%	2 100.0%
合計	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型)の%	7 5.6%	119 94.4%	126 100.0%	

Q2 最も重大な問題(問題類型)と Q13 16 手続や法律などについて教えてくれた のクロス表

			Q13 16 手続や法律などについて教えてくれた		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題 (問題類型)	1 商品・サービス	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	2 40.0%	3 60.0%	5 100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	6 100.0%	6 100.0%
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	3 100.0%	3 100.0%
	4 雇用	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	50 100.0%	50 100.0%
	5 家族・親族	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	10 100.0%	10 100.0%
	6 事件・事故	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	8 21.1%	30 78.9%	38 100.0%
	7 近隣関係	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	5 100.0%	5 100.0%
	8 金銭貸借	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 16.7%	5 83.3%	6 100.0%
	9 民間保険	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1 100.0%	0 .0%	1 100.0%
	10 税金・年金・公的保険	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	0 .0%	2 100.0%	2 100.0%
合計	度数 Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	12 9.5%	114 90.5%	126 100.0%	

⑰家族・親せき・友人・知人

Q2 最も重大な問題(問題類型)と Q13 17 役に立たなかったのクロス表

			Q13 17 役に立たなかった		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題(問題類型)	1 商品・サービス	度数	9	43	52
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	17.3%	82.7%	100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数	3	14	17
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	17.6%	82.4%	100.0%
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	度数	2	13	15
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	13.3%	86.7%	100.0%
	4 雇用	度数	8	49	57
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	14.0%	86.0%	100.0%
	5 家族・親族	度数	15	57	72
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	20.8%	79.2%	100.0%
	6 事件・事故	度数	16	118	134
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	11.9%	88.1%	100.0%	
7 近隣関係	度数	22	71	93	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	23.7%	76.3%	100.0%	
8 金銭貸借	度数	7	41	48	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	14.6%	85.4%	100.0%	
9 民間保険	度数	2	5	7	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	28.6%	71.4%	100.0%	
10 税金・年金・公的保険	度数	3	8	11	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	27.3%	72.7%	100.0%	
11 その他	度数	0	6	6	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	.0%	100.0%	100.0%	
合計	度数	87	425	512	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	17.0%	83.0%	100.0%	

役に立たなかったとする者は、どの問題類型でもある程度いるが多くない。

気持ちのうえで助けられた者がどの問題類型でも多い。相手に働きかけてくれたとする者も多く、問題類型でかなり多い。他機関教示の比率は、どの問題類型でも低い。

どの問題類型でも、手続や法律について教えてくれたとする者はあまり多くないが、多くの問題類型で、実際にどうすればよいかを教えてくれたとする者はある程度いる。

職場の同僚等、家族・親せき等に相談する人は多いが、他機関教示された者はいずれも非常に少ない。実際にどうすれば教えてくれたという回答はある程度あるが、それらの

内容は不明である。

Q2 最も重大な問題(問題類型)と Q13 17 気持ちのうえで助けられた(慰め、励ましなど)のクロス表

			Q13 17 気持ちのうえで助けられた(慰め、励ましなど)		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題(問題類型)	1 商品・サービス	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	28 53.8%	24 46.2%	52 100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	8 47.1%	9 52.9%	17 100.0%
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	8 53.3%	7 46.7%	15 100.0%
	4 雇用	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	41 71.9%	16 28.1%	57 100.0%
	5 家族・親族	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	41 56.9%	31 43.1%	72 100.0%
	6 事件・事故	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	90 67.2%	44 32.8%	134 100.0%
	7 近隣関係	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	53 57.0%	40 43.0%	93 100.0%
	8 金銭貸借	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	26 54.2%	22 45.8%	48 100.0%
	9 民間保険	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	4 57.1%	3 42.9%	7 100.0%
	10 税金・年金・公的保険	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	6 54.5%	5 45.5%	11 100.0%
	11 その他	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	5 83.3%	1 16.7%	6 100.0%
合計	度数 Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	310 60.5%	202 39.5%	512 100.0%	

Q2 最も重大な問題(問題類型)と Q13 17 他の機関を教えてくださいのクロス表

Q2 最も重大な問題(問題類型)			Q13 17 他の機関を教えてください		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題(問題類型)	1 商品・サービス	度数	2	50	52
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	3.8%	96.2%	100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数	1	16	17
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	5.9%	94.1%	100.0%
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	度数	1	14	15
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	6.7%	93.3%	100.0%
	4 雇用	度数	5	52	57
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	8.8%	91.2%	100.0%
	5 家族・親族	度数	1	71	72
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	1.4%	98.6%	100.0%
	6 事件・事故	度数	4	130	134
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	3.0%	97.0%	100.0%	
7 近隣関係	度数	4	89	93	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	4.3%	95.7%	100.0%	
8 金銭貸借	度数	1	47	48	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	2.1%	97.9%	100.0%	
9 民間保険	度数	0	7	7	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	.0%	100.0%	100.0%	
10 税金・年金・公的保険	度数	0	11	11	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	.0%	100.0%	100.0%	
11 その他	度数	0	6	6	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	.0%	100.0%	100.0%	
合計	度数	19	493	512	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	3.7%	96.3%	100.0%	

Q2 最も重大な問題(問題類型)と Q13 17 自分の代わりに相手に働きかけてくれた のクロス表

			Q13 17 自分の代わりに相手に働きかけてくれた		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題(問題類型)	1 商品・サービス	度数	13	39	52
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	25.0%	75.0%	100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数	1	16	17
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	5.9%	94.1%	100.0%
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	度数	2	13	15
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	13.3%	86.7%	100.0%
	4 雇用	度数	6	51	57
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	10.5%	89.5%	100.0%
	5 家族・親族	度数	9	63	72
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	12.5%	87.5%	100.0%
	6 事件・事故	度数	31	103	134
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	23.1%	76.9%	100.0%	
7 近隣関係	度数	11	82	93	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	11.8%	88.2%	100.0%	
8 金銭貸借	度数	11	37	48	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	22.9%	77.1%	100.0%	
9 民間保険	度数	1	6	7	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	14.3%	85.7%	100.0%	
10 税金・年金・公的保険	度数	1	10	11	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	9.1%	90.9%	100.0%	
11 その他	度数	1	5	6	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	16.7%	83.3%	100.0%	
合計	度数	87	425	512	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	17.0%	83.0%	100.0%	

Q2 最も重大な問題(問題類型)と Q13 17 手続や法律などについて教えてくれた のクロス表

Q2 最も重大な問題 (問題類型)			Q13 17 手続や法律などについて教えてくれた		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題 (問題類型)	1 商品・サービス	度数	1	51	52
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1.9%	98.1%	100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数	1	16	17
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	5.9%	94.1%	100.0%
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	度数	0	15	15
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	.0%	100.0%	100.0%
	4 雇用	度数	4	53	57
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	7.0%	93.0%	100.0%
	5 家族・親族	度数	1	71	72
		Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	1.4%	98.6%	100.0%
	6 事件・事故	度数	11	123	134
	Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	8.2%	91.8%	100.0%	
7 近隣関係	度数	3	90	93	
	Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	3.2%	96.8%	100.0%	
8 金銭貸借	度数	3	45	48	
	Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	6.3%	93.8%	100.0%	
9 民間保険	度数	1	6	7	
	Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	14.3%	85.7%	100.0%	
10 税金・年金・公的保険	度数	0	11	11	
	Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	.0%	100.0%	100.0%	
11 その他	度数	0	6	6	
	Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	.0%	100.0%	100.0%	
合計	度数	25	487	512	
	Q2 最も重大な問題 (問題類型) の %	4.9%	95.1%	100.0%	

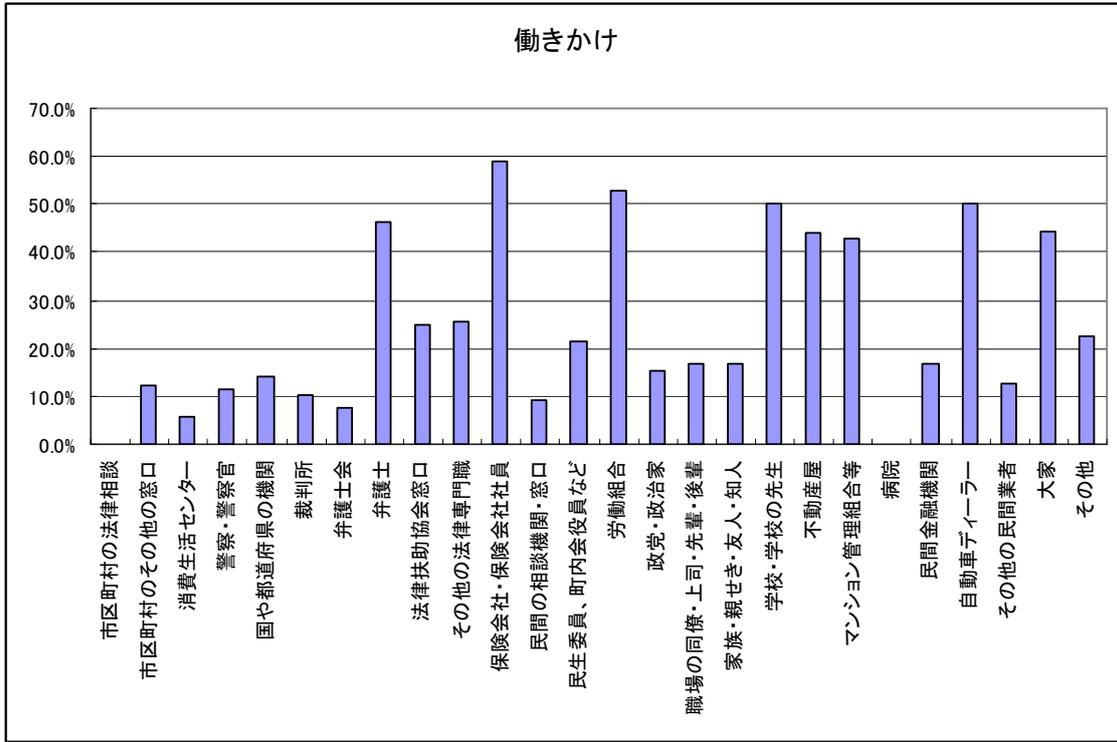
Q2 最も重大な問題(問題類型)と Q13 17 実際にどうすればよいかを教えてくださいのクロス表

			Q13 17 実際にどうすればよいかを教えてください		合計
			1 あてはまる	2 あてはまらない	
Q2 最も重大な問題(問題類型)	1 商品・サービス	度数	14	38	52
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	26.9%	73.1%	100.0%
	2 土地・住宅の新築・改築・売買	度数	4	13	17
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	23.5%	76.5%	100.0%
	3 アパート・マンション・土地・家屋の貸し借り	度数	4	11	15
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	26.7%	73.3%	100.0%
	4 雇用	度数	11	46	57
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	19.3%	80.7%	100.0%
	5 家族・親族	度数	13	59	72
		Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	18.1%	81.9%	100.0%
	6 事件・事故	度数	50	84	134
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	37.3%	62.7%	100.0%	
7 近隣関係	度数	14	79	93	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	15.1%	84.9%	100.0%	
8 金銭貸借	度数	14	34	48	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	29.2%	70.8%	100.0%	
9 民間保険	度数	2	5	7	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	28.6%	71.4%	100.0%	
10 税金・年金・公的保険	度数	2	9	11	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	18.2%	81.8%	100.0%	
11 その他	度数	0	6	6	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	.0%	100.0%	100.0%	
合計	度数	128	384	512	
	Q2 最も重大な問題(問題類型)の%	25.0%	75.0%	100.0%	

4. 2 自分の代わりに相手に働きかけてくれたという評価

【図 5】が示すように、自分の代わりに相手に働きかけてくれたと答えた者が多い機関等は、順に、保険会社・社員等(59%, n=257)、労働組合(53%, n=9)、学校・学校の先生(50%, n=9)、自動車ディーラー(50%, n=5)、弁護士(46%, n=59)、不動産者(44%, n=7)、マンション管理組合等(43%, n=6)である。他方、相手に働きかけてくれたと答えた者が少なかったのは、市区町村の法律相談(0%)、消費生活センター(6%, n=3)、弁護士会の法律相談(8%, n=3)、民間の相談機関・窓口(9%, n=2)、裁判所の相談窓口(11%, n=4)、警察・警察官(12%, n=31)、市区町村のその他の窓口(12%, n=15)、その他の民間業者(13%, n=4)である。

【図 5】



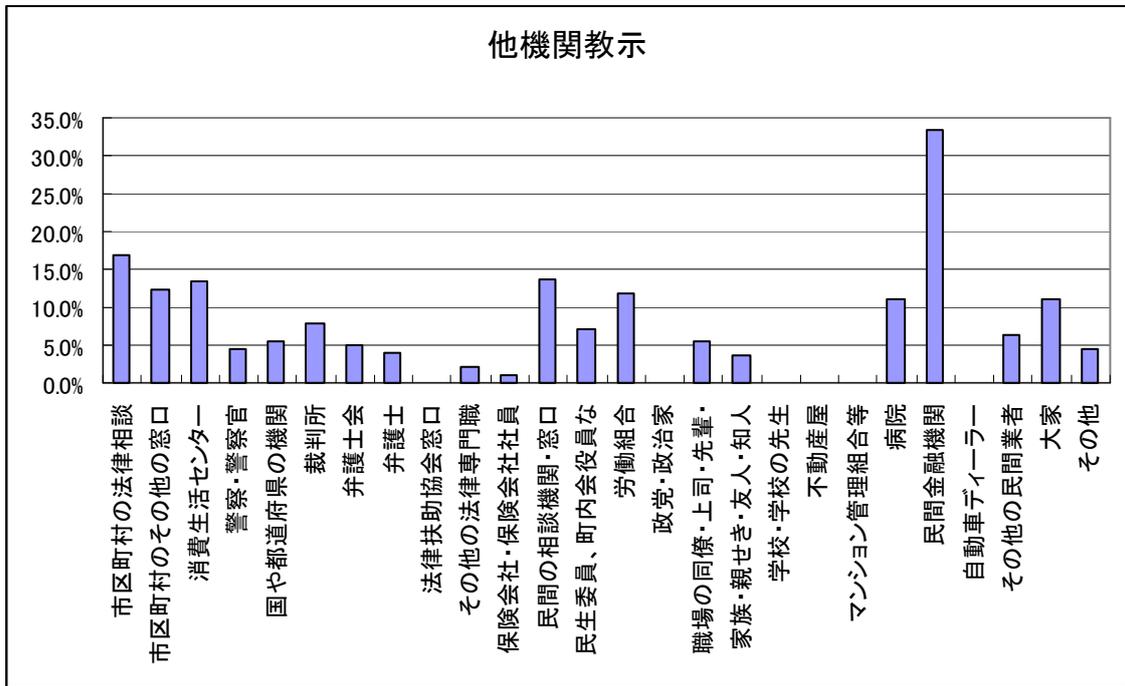
4. 3 他の機関を教えてくれたという評価

【図 6】が示すように、他の機関を教えてくれたという回答は全体として少ない。その中で最も多かったのは、民間金融機関（33%、n=2）市区町村の法律相談(17%、n=13)、消費生活センター(14%、n=7)、民間の相談機関・窓口(14%、n=3)、市区町村のその他の窓口(12%、n=15)、労働組合(12%、n=2)、である。

逆に、少なかったのは、法律扶助境界窓口（0）、政党・政治家(0)、学校・学校の先生(0)、不動産屋(0)、マンション管理組合等(0、ただし n=14)、自動車ディーラー(0)、保険会社・同社員(1%、n=5)、その他の法律専門職(2%、n=1)である。

なお、回答結果を見ると、選択肢 3 の「実際にどうすればよいか教えてくれた」を選んだ者の中には、他機関を教示してくれた場合を含んでいるという印象がある（例えば、後述、貸金問題における消費性生活センター相談者のデータ参照）。

【図 6】



4. 4 機関・人ごとの評価の状況

まず、全体として、どの機関・人でも、役に立たなかったという回答がある程度存在する。多くは 2 ないし 3 割であるが、民生委員・町内会役員の多さ（48%）が目立ち、市区町村のその他の窓口（41%）、市区町村の法律相談（38%）も多い（【図 7】参照）。

市区町村の法律相談窓口、市区町村のその他の窓口で、役に立たなかったと答えた者が、それぞれ、最も多くを占めたのは考えさせられる。役に立たなかったという回答は、回答者の当該機関への期待の大きさとサービスの満足度の相対的關係によるところが大きい。また、当該機関が本来扱うことができる問題が持ち込まれたか否かによっても左右される。この点は、調査データからは明らかにできないが、問題類型別に、役に立たなかったという回答状況を分析することによって、ある程度探ることができよう。それは、4. 5 で扱う。

【図 8】が示すように、消費生活センターでは、実際にどうすればよいか教えてくれたが最も多い（50%）のは、この機関の特色をよく表している。ただ、一般には、相手方企業への働きかけを事態によっては行うといわれているものの、調査結果は、6%にとどまる。役に立たなかったと答えたのは 31%である。

他機関教示は、市区町村の法律相談(17%)、消費生活センター(14%)、市区町村のその他の窓口(12%)で、回答者全体のなかで最も多くが回答したグループを形成しており、これらの機関の特色になっている。しかし、その比率は、いずれも回答者の 2 割を下回っている。

【図 9】が示すように、警察・警察官では、実際にどうすればよいか教えてくれたとした者が最も多い（35%）。また、中立の立場からの判断が多いのが特徴である（26%）。

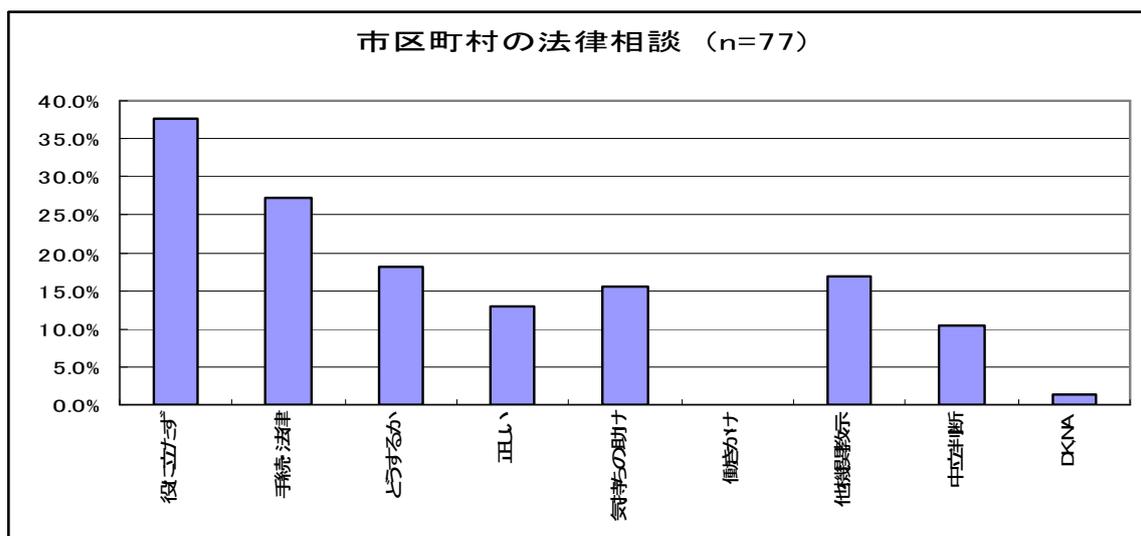
裁判所の相談窓口では、手続きや法律の教示が非常に多い（61%）のは当然として、実際にどうすればよいか教示もかなり多い（34%）。ただし、役に立たなかったも多い（29%）。

弁護士では、実際にどうすればよいかを教示が 56%、手続き・法律を教示が 46%、相手に働きかけてくれたが 46%と多い。自分が正しいことが分かった（30%）、気持ちの上で助けられた（29%）、中立の立場から判断（26%）もかなり多い。役に立たなかったは、17%である。しかしながら、他機関の教示は非常に少ない（4%）。

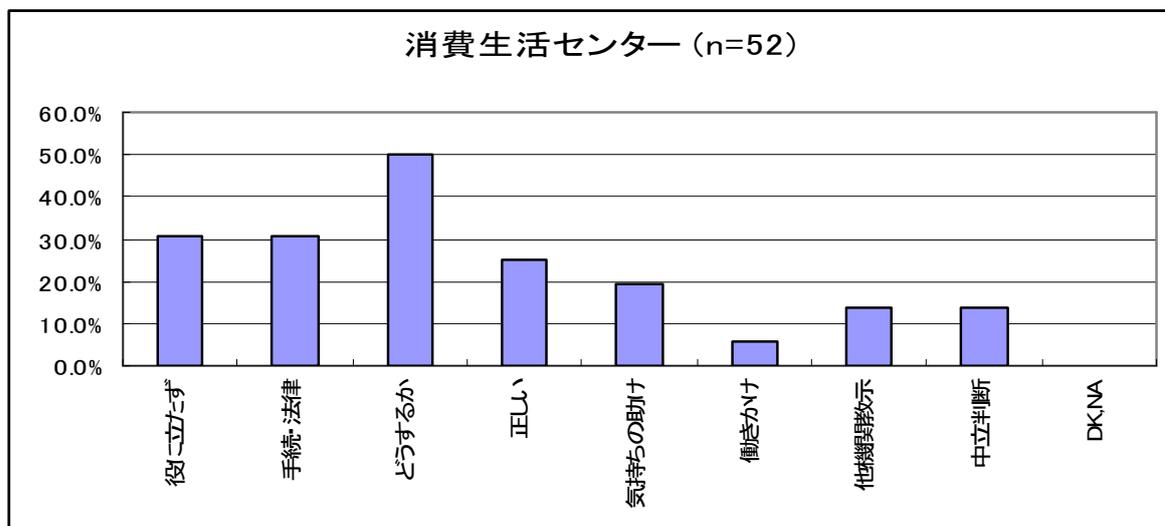
その他の法律専門職（司法書士、税理士、公証人、行政書士など）も弁護士と似たパターンであるが、役に立たなかったが、少し多めで（28%）、どうすればよいか教えてくれたが相対的に少ない（39%）他機関の教示は、弁護士と同様、非常に少ない（2%）。

職場の同僚等や、家族・親せき等では、気持ちの上で助けられたとする答えが最も多く、ともに半数を超えている。

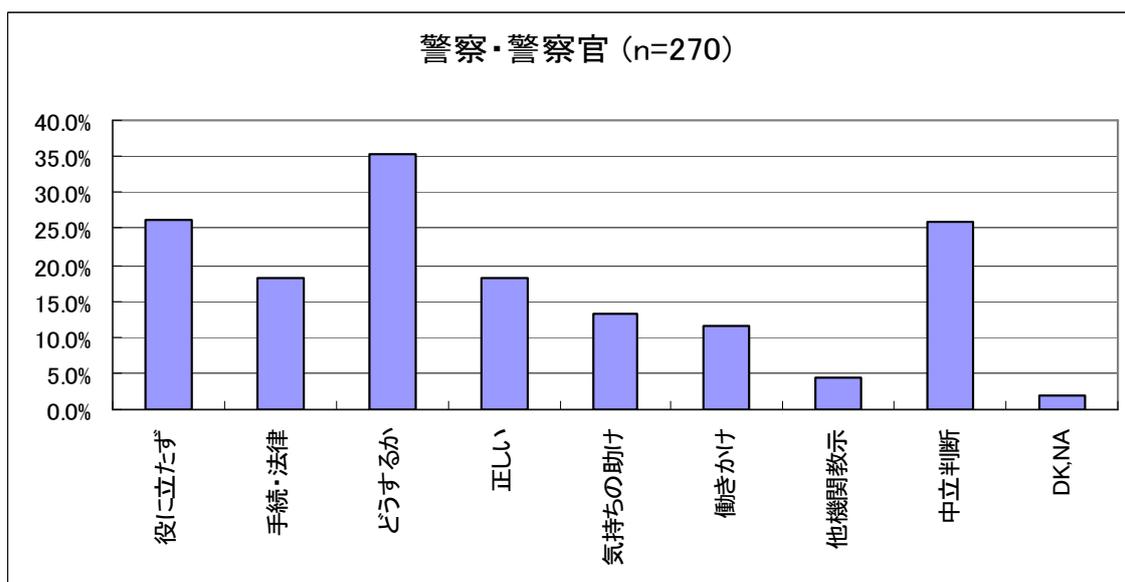
【図 7】



【図 8】



【図 9】



4. 5 問題類型に対応した機関利用とその評価

各相談機関の評価は、問題類型ごとにみる必要がある。当該問題に関連性の薄い機関に相談した場合に示される評価と、当該問題を制度的に管轄する機関に相談した場合に示される評価とは、同列に論じられないからである。関連性の薄い機関に相談した人が、どのように扱われ、その扱いについてどのように評価したかは、別にまた、分析する必要がある。

そこで、本稿では、商品・サービス問題と、金銭貸借問題を例に、機関利用状況と、評

価の関係を見てみよう。

(1) 商品・サービス問題

最も重大な問題として、商品・サービス問題を挙げた 322 人 (14%) の対応行動は、【表 6】のとおりである。相談機関利用は 55 人 (17%) である。

【表 6】

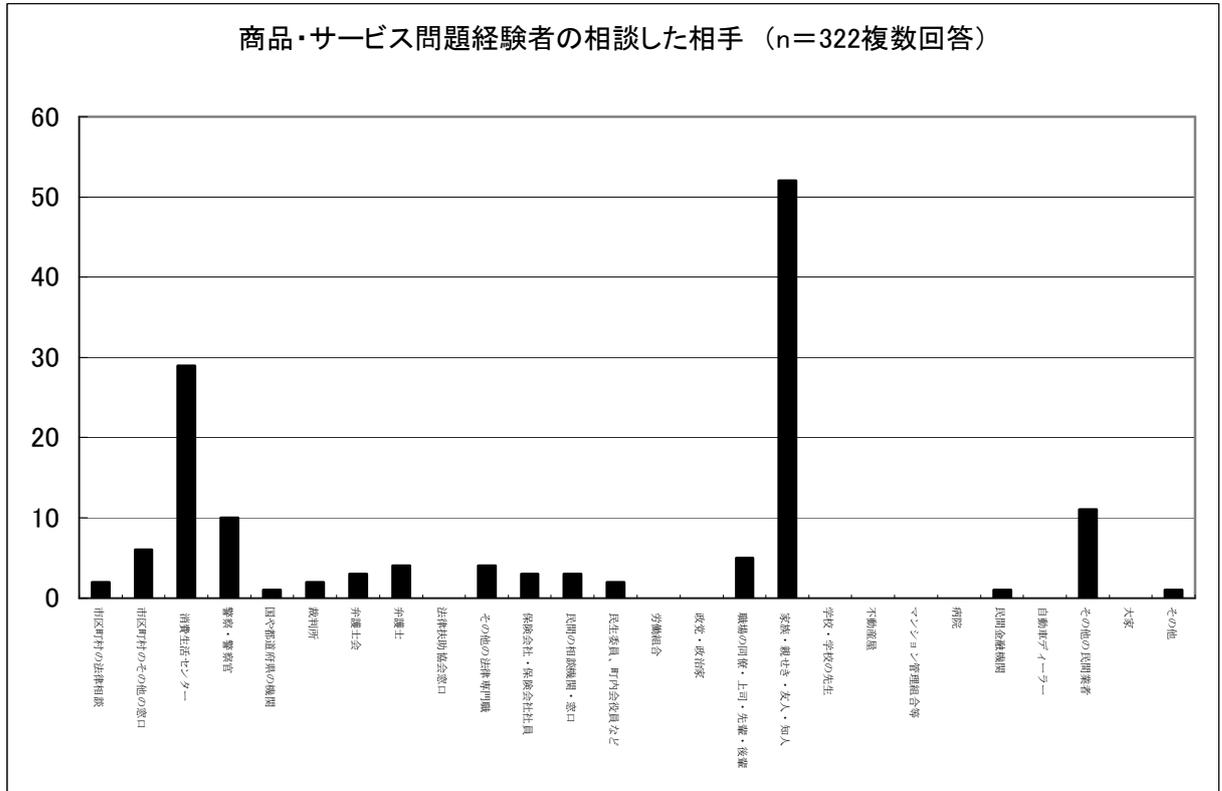
		3 type			
		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	無行動(相手と非接触、 相談機関も非利用)	73	22.7	23.9	23.9
	自力対応(相手と接触、 相談機関非利用)	177	55.0	58.0	82.0
	相談機関利用(相手と接 触・非接触双方含む)	55	17.1	18.0	100.0
	合計	305	94.7	100.0	
欠損値	システム欠損値	17	5.3		
合計		322	100.0		

職場の同僚等・家族・親せき等を含め、相談した相手は、次の【表 7】と【図 10】の通りである。

【表 7】

複数回答 相談した第三者の類型	商品・サービス	
市区町村の法律相談	2	0.6%
市区町村のその他の窓口	6	1.9%
消費生活センター	29	9.0%
警察・警察官	10	3.1%
国や都道府県の機関	1	0.3%
裁判所	2	0.6%
弁護士会	3	0.9%
弁護士	4	1.2%
法律扶助協会窓口	0	0.0%
その他の法律専門職	4	1.2%
保険会社・保険会社社員	3	0.9%
民間の相談機関・窓口	3	0.9%
民生委員、町内会役員など	2	0.6%
労働組合	0	0.0%
政党・政治家	0	0.0%
職場の同僚・上司・先輩・後輩	5	1.6%
家族・親せき・友人・知人	52	16.1%
学校・学校の先生	0	0.0%
不動産屋	0	0.0%
マンション管理組合等	0	0.0%
病院	0	0.0%
民間金融機関	1	0.3%
自動車ディーラー	0	0.0%
その他の民間業者	11	3.4%
大家	0	0.0%
その他	1	0.3%
特に相談しなかった	216	67.1%
わからない	3	0.9%
合計	322	100.0%

【図 10】



家族・親せき等を除くと、消費生活センターに相談した者が最多である（29人、9%）。

家族・親せき等に相談した人の相談相手の評価は【表 8】が示すように、情緒的指示が最多（54%）である。

【表 8】

商品・サービス問題経験者で家族・親せき等に相談した者の
評価

役に立たず	9	17.3%
手続き・法律教示	1	1.9%
どうすればよいか教示	14	26.9%
自分が正しいことが分かった	14	26.9%
気持ちの上で助けられた	28	53.8%
代わりに働きかけ	13	25.0%
他機関教示	2	3.8%
中立の立場から判断	3	5.8%
わからない	0	0.0%
合計	52	100.0%

多い順に、それぞれの相談機関についての評価を見る。

消費生活センターに相談した人では、【表 9】が示すように、どうすればよいか教示が 59%、手続き・法律教示が 35%、自分が正しいことがわかったが 31%であり、有用な様子が見える。

【表 9】

商品・サービス問題経験者で消費生活センターに相談した者の評価

役に立たず	8	27.6%
手続き・法律教示	10	34.5%
どうすればよいか教示	17	58.6%
自分が正しいことが分かった	9	31.0%
気持ちの上で助けられた	5	17.2%
代わりに働きかけ	3	10.3%
他機関教示	3	10.3%
中立の立場から判断	5	17.2%
わからない	0	0.0%
合計	29	100.0%

ただし、役に立たなかったと答えた者は 28%も、経験した問題類型を問わず、回答者全体では 31%だったので大差ない。商品・サービスという消費生活センターの管轄対象である問題であるにもかかわらず、役に立たないという不満を持った者が 3割存在したのは、見過ごせない。役に立たないという評価は、相談者の知識・認識・期待と、提供サービスとの相関で決まってくると考えられる。どちらに問題があるにせよ、無視し得ない数字である。

自分に代わって働きかけてくれたのは 10%であり、消費生活センターによる働きかけの実態を示す数字として重要である。

他機関教示は 10%にとどまる。弁護士等他の機関に相談すべき事案の比率がどの程度なのか不明であり、この数字を評価することはできないが、他機関を紹介・道案内すべき案件の比率はもう少し高いかもしれない。さらに調査が必要である。

【表 10】が示すように、警察に相談した人の場合、どうすればよいか教示が 60%、他機関教示が 20%である一方、役に立たずが 3割ある。他機関教示はある程度高くなっているが、自分に代わって働きかけてくれたとするのは 0であり、当然ではあるが、警察という機関の特色をよく表している。

【表 10】

商品・サービス問題経験者で警察に相談した者の評価

役に立たず	3	30.0%
手続き・法律教示	0	0.0%
どうすればよいか教示	6	60.0%
自分が正しいことが分かった	1	10.0%
気持ちの上で助けられた	1	10.0%
代わりに働きかけ	0	0.0%
他機関教示	2	20.0%
中立の立場から判断	0	0.0%
わからない	0	0.0%
合計	10	100.0%

市区町村のその他の窓口で相談した人は、実数が少ないが（6名）、【表 11】が示すように、役に立たずは比較的少なく（17%）、どうすればよいか教示（67%）、手続き・法律教示（50%）、他機関教示（33%）となっている。他機関教示が比較的多い。

【表 11】

商品・サービス問題経験者で市区町村のその他の窓口で相談した者の評価

役に立たず	1	16.7%
手続き・法律教示	3	50.0%
どうすればよいか教示	4	66.7%
自分が正しいことが分かった	1	16.7%
気持ちの上で助けられた	1	16.7%
代わりに働きかけ	1	16.7%
他機関教示	2	33.3%
中立の立場から判断	1	16.7%
わからない	0	0.0%
合計	6	100.0%

（2）金銭貸借

金銭貸借問題を挙げた者では、33%が相談機関を利用した（【表 12】）。【表 13】が示すように、家族・親せき等に 31%が相談しているが、弁護士にも 16%が相談している。警官：警察（8%）、消費生活センター（5%）、弁護士会の法律相談（5%）が続いている。消費生

活センターが、金銭貸借問題でも、頼りにされている様子がわかる。しかしながら、後述のように、その対応には問題があるように思われる。

【表 12】

		3 type			
		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	無行動(相手と非接触、相談機関も非利用)	22	14.2	14.7	14.7
	自力対応(相手と接触、相談機関非利用)	79	51.0	52.7	67.3
	相談機関利用(相手と接触・非接触双方含む)	49	31.6	32.7	100.0
	合計	150	96.8	100.0	
欠損値	システム欠損値	5	3.2		
合計		155	100.0		

【表 13】

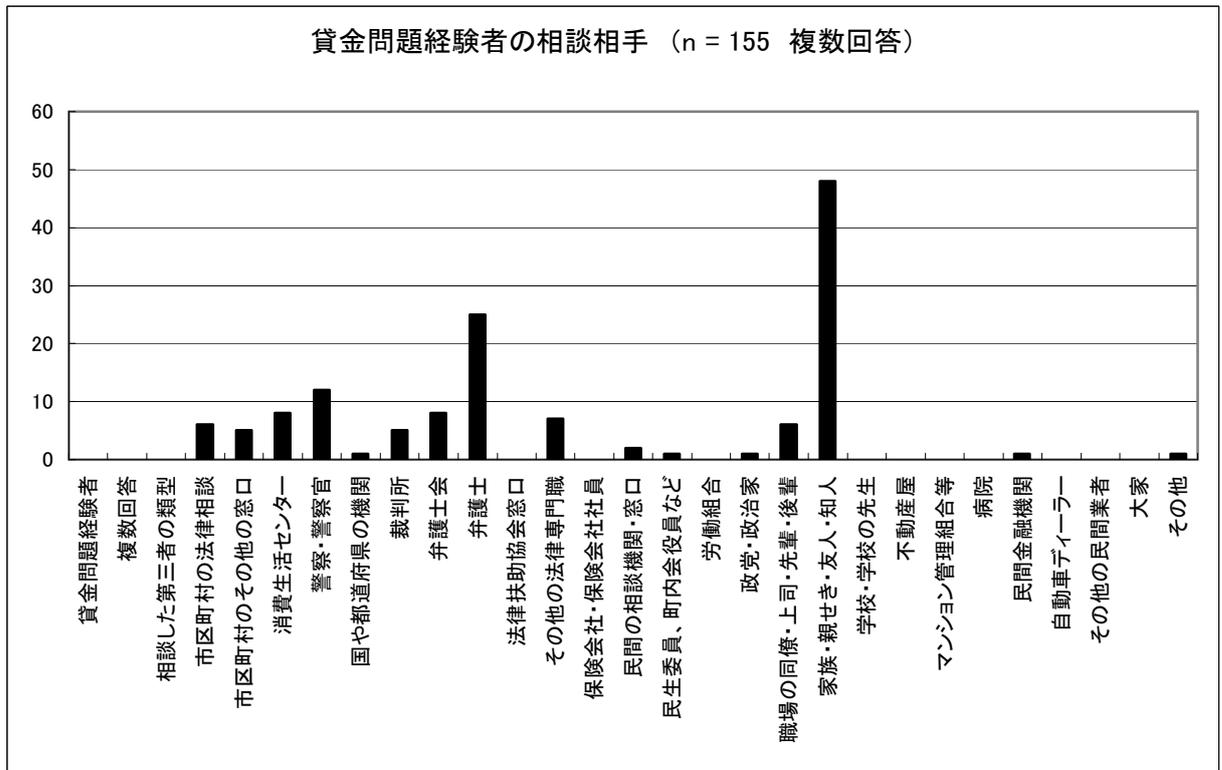
貸金問題経験者

複数回答

相談した第三者の類型

市区町村の法律相談	6	3.9%
市区町村のその他の窓口	5	3.2%
消費生活センター	8	5.2%
警察・警察官	12	7.7%
国や都道府県の機関	1	0.6%
裁判所	5	3.2%
弁護士会	8	5.2%
弁護士	25	16.1%
法律扶助協会窓口	0	0.0%
その他の法律専門職	7	4.5%
保険会社・保険会社社員	0	0.0%
民間の相談機関・窓口	2	1.3%
民生委員、町内会役員など	1	0.6%
労働組合	0	0.0%
政党・政治家	1	0.6%
職場の同僚・上司・先輩・後輩	6	3.9%
家族・親せき・友人・知人	48	31.0%
学校・学校の先生	0	0.0%
不動産屋	0	0.0%
マンション管理組合等	0	0.0%
病院	0	0.0%
民間金融機関	1	0.6%
自動車ディーラー	0	0.0%
その他の民間業者	0	0.0%
大家	0	0.0%
その他	1	0.6%
特に相談しなかった	65	41.9%
わからない	4	2.6%
合計	155	100.0%

【図 11】



最も多い相談先である家族・親せき等では、気持ちの上での助けが最多である（54%）。

【表 14】

貸金問題経験者で家族・親族等に相談した者の評価

役に立たず	7	14.6%
手続き・法律教示	3	6.3%
どうすればよいか教示	14	29.2%
自分が正しいことが分かった	9	18.8%
気持ちの上で助けられた	26	54.2%
代わりに働きかけ	11	22.9%
他機関教示	1	2.1%
中立の立場から判断	3	6.3%
わからない	1	2.1%
合計	48	100.0%

次に多い弁護士では、どうすればよいか教示（56%）、手続き・法律教示（44%）、代わりに働きかけ（44%）は順当であるが、役に立たずが16%あった。取り扱いを断られたといったケースであろうか。気持ちの上で助けられたが24%あるのも注目される。

【表 15】

貸金問題経験者で弁護士に相談した者の評価

役に立たず	4	16.0%
手続き・法律教示	11	44.0%
どうすればよいか教示	14	56.0%
自分が正しいことが分かった	5	20.0%
気持ちの上で助けられた	6	24.0%
代わりに働きかけ	11	44.0%
他機関教示	0	0.0%
中立の立場から判断	3	12.0%
わからない	1	4.0%
合計	25	100.0%

三番目に多いのが警察である。実数が少ないが、どうすればよいか教示（41%）、役に立たず（25%）、手続き・法律教示（25%）、中立判断（25%）が続く。

【表 16】

貸金問題経験者で警察に相談した者の評価

役に立たず	3	25.0%
手続き・法律教示	3	25.0%
どうすればよいか教示	5	41.7%
自分が正しいことが分かった	2	16.7%
気持ちの上で助けられた	2	16.7%
代わりに働きかけ	1	8.3%
他機関教示	2	16.7%
中立の立場から判断	3	25.0%
わからない	0	0.0%
合計	12	100.0%

四番目が消費生活センターと弁護士会の法律相談窓口であるが、前者を見てみよう。

役に立たなかったが 50%と多い。本来の管轄ではないからやむを得ないが考えさせられる数字である。他機関教示は 0 であり、問題がある。本来は、弁護士会や司法書士会あるいは、貸金問題を扱ってくれる近隣の弁護士、司法書士を紹介・道案内すべきであろう。どうすればよいか教示は 38%である。

【表 17】

貸金問題経験者で消費生活センターに相談した者の評価

役に立たず	4	50.0%
手続き・法律教示	1	12.5%
どうすればよいか教示	3	37.5%
自分が正しいことが分かった	0	0.0%
気持ちの上で助けられた	2	25.0%
代わりに働きかけ	0	0.0%
他機関教示	0	0.0%
中立の立場から判断	1	12.5%
わからない	0	0.0%
合計	8	100.0%

これに対して、警察に相談した者の評価は、役に立たずは 25%と高くなく、どうすればよいか教示が 42%で消費生活センターとあまりかわらない高さ、他機関教示も 17%ある。

【表 18】

貸金問題経験者で警察に相談した者の評価

役に立たず	3	25.0%
手続き・法律教示	3	25.0%
どうすればよいか教示	5	41.7%
自分が正しいことが分かった	2	16.7%
気持ちの上で助けられた	2	16.7%
代わりに働きかけ	1	8.3%
他機関教示	2	16.7%
中立の立場から判断	3	25.0%
わからない	0	0.0%
合計	12	100.0%

5. 問題の決着状況との関連

5. 1 概観

問題経験者全体について、対応行動 3 類型と、問題の決着について関連性を見る。問題の決着とは、質問票上で、「最終的に決着がついたか」と問い、決着がついたと答えた者には、「こちらの主張は満たされたか」（選択肢としては「すべて満たされた」と「ほぼ満た

された」を統合)、あるいは「こちらの主張は満たされなかった」(選択肢としては「一部しか満たされなかった」と「まったく満たされなかった」を統合)かを問い、決着がついていないと答えた者には、回答時に主張がどの程度満たされているかについて、「こちらの主張は満たされた」(選択肢としては「すべて満たされた」と「ほぼ満たされた」を統合)と、「満たされなかった」(選択肢としては「一部しか満たされなかった」と「まったく満たされなかった」を統合)かを質問した。

3 類型と決着したか否かは 1%水準で関連性があり ($\chi^2(2)=133.051, p<.01$)、無行動であると決着した者が少なく、決着していない者が多い($p<.01$)。相談機関を利用していると決着した者が多く、決着していない者が少ない($p<.01$)。自力対応では、全体との間で有意傾向があるにとどまる ($p<.10$)。相談機関を利用しても 3 割弱は回答時に決着していない。

【表 19】

3 type と決着着いたかのクロス表

			決着着いたか		合計
			決着ついた	決着つかない	
3 type	無行動(相手と非接触、相談機関も非利用)	度数	138	227	365
		3 type の %	37.8%	62.2%	100.0%
		調整済み残差	-11.1	11.1	
自力対応(相手と接触、相談機関非利用)	度数	450	246	696	
	3 type の %	64.7%	35.3%	100.0%	
	調整済み残差	.9	-.9		
相談機関利用(相手と接触・非接触双方含む)	度数	717	283	1000	
	3 type の %	71.7%	28.3%	100.0%	
	調整済み残差	7.7	-7.7		
合計	度数	1305	756	2061	
	3 type の %	63.3%	36.7%	100.0%	
	調整済み残差				

決着した者について、3 類型と回答者の主張が満たされたか否かとの関連性を見ると、1%水準で連関しており ($\chi^2(2)=24.525, p<.01$)、無行動では、主張が満たされた者が全体と比べて少なく、相談機関利用では全体と比べて多い (1%水準)。自力対応では満たされた者は全体と比べて少ない (5%水準)。自力対応より相談機関利用の方が、主張が満たされるか否かという点では有利な傾向が読みとれる。

決着が着いていない者の現状を見る。期待度数 5 未満のセルが 33%あるので χ^2 検定はできない。無行動では、現在何もしていない者が 9 割あまりいるのは当然として、相談機関利用者でも、何もしていない者が 53%いるのは注目される。自力対応の方が何もしていない者が多いように見える (64%)

5. 2 役に立ったか否かと決着

相談機関別に、役に立ったか否か (役に立たなかったを選ばなかったケースは役に立つ

たとみなす) と決着が着いたか否かの関連を見た。

検定できないものを別にすると、無連関だったのは、市区町村のその他の窓口、その他の法律専門職、民生委員・町内会役員、役に立たなかった方が決着した率が低いのは、市区町村の法律相談、警察、弁護士、保険会社、家族・親せき等である。

【表20】

相談機関利用者：役に立ったかどうかと決着のクロス表

		決着し た	決着してい ない	有意差
1 市区町村の法律相談	役に立たなかつた	31.0%	69.0%	*
	役に立った	59.6%	40.4%	*
2 市区町村のその他の窓口	役に立たなかつた	41.9%	58.1%	有意でない
	役に立った	55.7%	44.3%	有意でない
3 消費生活センター	役に立たなかつた	56.3%	43.8%	
	役に立った	86.2%	13.8%	
4 警察・警察官	役に立たなかつた	53.1%	46.9%	**
	役に立った	80.1%	19.9%	**
6 裁判所	役に立たなかつた	54.5%	45.5%	
	役に立った	61.5%	38.5%	
7 弁護士会	役に立たなかつた	33.3%	66.7%	
	役に立った	55.2%	44.8%	
8 弁護士	役に立たなかつた	36.4%	63.6%	**
	役に立った	66.7%	33.3%	**
9 法律扶助協会	役に立たなかつた	0.0%	0.0%	
	役に立った	50.0%	50.0%	
10 その他の法律専門職	役に立たなかつた	42.9%	57.1%	有意でない
	役に立った	65.7%	34.3%	有意でない

11 保険会社・保険会社社員	役に立たなかつた	81.0%	19.0%	*
	役に立った	91.3%	8.7%	*
12 民間相談機関・窓口	役に立たなかつた	71.4%	28.6%	
	役に立った	60.0%	40.0%	
13 民生委員、町内会役員など	役に立たなかつた	33.3%	66.7%	有意でない
	役に立った	60.0%	40.0%	有意でない
14 労働組合	役に立たなかつた	0.0%	100.0%	
	役に立った	53.8%	46.2%	
15 政党・政治家	役に立たなかつた	33.3%	66.7%	
	役に立った	16.7%	83.3%	
16 職場の同僚・上司・先輩・後輩	役に立たなかつた	40.0%	60.0%	
	役に立った	64.6%	35.4%	
17 家族・親せき・友人・知人	役に立たなかつた	37.5%	62.5%	**
	役に立った	68.9%	31.1%	**
18 その他	役に立たなかつた	25.0%	75.0%	
	役に立った	71.4%	28.6%	

有意差の欄→5%水準*、1%水準**

有意差の欄が空欄→期待度数5未満のセルがあるため検定できず

5. 3 商品・サービス問題経験者

問題対応行動3類型と決着がついたかは、商品・サーブ問題経験者についてみると、1%水準で連関があり ($\chi^2(2)=11.543$, $p<.01$)、無行動では決着しない者が多い ($p<.01$)。自力対応と相談機関利用では、決着がつく傾向がある ($p<.10$)。ただし、相談機関を利用しても決着していない者が2割あまりいる。

【表 21】

3 type と 決着着いたかのクロス表

			決着着いたか		合計
			決着ついた	決着つかない	
3 type	無行動(相手と非接触、 相談機関も非利用)	度数	36	32	68
		3 type の %	52.9%	47.1%	100.0%
		調整済み残差	-3.4	3.4	
自力対応(相手と接触、 相談機関非利用)	度数	127	45	172	
	3 type の %	73.8%	26.2%	100.0%	
	調整済み残差	1.9	-1.9		
相談機関利用(相手と接 触・非接触双方含む)	度数	42	13	55	
	3 type の %	76.4%	23.6%	100.0%	
	調整済み残差	1.2	-1.2		
合計	度数	205	90	295	
	3 type の %	69.5%	30.5%	100.0%	
	調整済み残差				

決着した者について、主張が満たされかを見ると、1%水準で有意差はなかった ($\chi^2(2)=1.683, p>.10$)。主張が満たされたか否かは、無行動、自力対応、相談機関利用で差がなかったことになる。

解釈は難しい。どれの対応行動を選んでも同じであるという解釈を排除できないが、全く同一の問題を対象にはしていないので、そのような結論は正しそうには思えない。問題の難易度、困難さ、複雑さが対応行動の選択に影響を与えているとすると、self-selectionに由来していると考えるのが妥当であろう。

【表22】

3 type とこちらの主張のクロス表

			こちらの主張		合計
			満たされた	満たされなかつた	
3 type	無行動(相手と非接触、 相談機関も非利用)	度数	18	10	28
		3 type の %	64.3%	35.7%	100.0%
		調整済み残差	-.3	.3	
自力対応(相手と接触、 相談機関非利用)	度数	88	38	126	
	3 type の %	69.8%	30.2%	100.0%	
	調整済み残差	1.2	-1.2		
相談機関利用(相手と接 触・非接触双方含む)	度数	23	16	39	
	3 type の %	59.0%	41.0%	100.0%	
	調整済み残差	-1.2	1.2		
合計	度数	129	64	193	
	3 type の %	66.8%	33.2%	100.0%	
	調整済み残差				

期待度数 5 未満のセルが 20 %以上あるので χ^2 検定はできない。現状では何もしていない人が多数である（無行動は全員、自力対応では 72%、機関利用では 67%）。

【表 23】

			未決着者の現状			合計
			裁判所手続き	交渉中	何もしていない	
3 type	無行動(相手と非接触、相談機関も非利用)	度数	0	0	27	27
		3 type の %	.0%	.0%	100.0%	100.0%
		調整済み残差	-.7	-3.0	3.1	
自力対応(相手と接触、相談機関非利用)	度数	0	12	31	43	
	3 type の %	.0%	27.9%	72.1%	100.0%	
	調整済み残差	-1.1	2.4	-2.0		
相談機関利用(相手と接触・非接触双方含む)	度数	1	3	8	12	
	3 type の %	8.3%	25.0%	66.7%	100.0%	
	調整済み残差	2.4	.7	-1.3		
合計	度数	1	15	66	82	
	3 type の %	1.2%	18.3%	80.5%	100.0%	
	調整済み残差					

5. 4 貸金問題経験者

商品・サービス問題と異なり、3 類型と決着がついたか否かは関連性がない ($\chi^2(2)=2.361$, $p>.10$)。相談機関を利用しても決着が着いていない比率が高い。適切な相談機関を選択していない可能性もある。

【表 24】

			決着着いたか		合計
			決着ついた	決着つかない	
3 type	無行動(相手と非接触、相談機関も非利用)	度数	5	16	21
		3 type の %	23.8%	76.2%	100.0%
		調整済み残差	-1.1	1.1	
自力対応(相手と接触、相談機関非利用)	度数	25	53	78	
	3 type の %	32.1%	67.9%	100.0%	
	調整済み残差	-.5	.5		
相談機関利用(相手と接触・非接触双方含む)	度数	20	28	48	
	3 type の %	41.7%	58.3%	100.0%	
	調整済み残差	1.4	-1.4		
合計	度数	50	97	147	
	3 type の %	34.0%	66.0%	100.0%	
	調整済み残差				

決着の内容は、期待度数5未満のセルが20%以上あるので χ^2 検定できないが、自力対応と相談機関利用者で主張が満たされていない者が3割あまりいる。商品・サービス問題経験者と同様である。

【表25】

		こちらの主張		合計	
		満たされた	満たされなかった		
3 type	無行動(相手と非接触、相談機関も非利用)	度数	2	3	5
		3 type の %	40.0%	60.0%	100.0%
		調整済み残差	-1.1	1.1	
	自力対応(相手と接触、相談機関非利用)	度数	16	8	24
		3 type の %	66.7%	33.3%	100.0%
		調整済み残差	.6	-.6	
	相談機関利用(相手と接触・非接触双方含む)	度数	12	7	19
		3 type の %	63.2%	36.8%	100.0%
		調整済み残差	.1	-.1	
合計	度数	30	18	48	
		3 type の %	62.5%	37.5%	100.0%
		調整済み残差			

未決着者の現状は、期待度数5未満のセルが20%以上あるので χ^2 検定できないが、商品・サービスと比べると、自力対応、相談機関利用のいずれでも、何もしていない人の比率は相対的に低い(商品・サービスでは6割超だったが、貸金では3割程度)。問題がより切実な傾向があるということであろうか。

【表26】

		未決着者の現状			合計	
		裁判所手続き	交渉中	何もしていない		
3 type	無行動(相手と非接触、相談機関も非利用)	度数	0	4	12	16
		3 type の %	.0%	25.0%	75.0%	100.0%
		調整済み残差	-.5	-3.1	3.2	
	自力対応(相手と接触、相談機関非利用)	度数	0	33	15	48
		3 type の %	.0%	68.8%	31.3%	100.0%
		調整済み残差	-1.1	1.8	-1.6	
	相談機関利用(相手と接触・非接触双方含む)	度数	1	18	9	28
		3 type の %	3.6%	64.3%	32.1%	100.0%
		調整済み残差	1.5	.6	-.9	
合計	度数	1	55	36	92	
		3 type の %	1.1%	59.8%	39.1%	100.0%
		調整済み残差				

法意識と問題経験・問題処理行動

— 行動調査から・就業上のトラブル経験について —

杉野 勇

お茶の水女子大学

suigno.isamu@ocha.ac.jp

【論文要旨】

本報告は2007年の日本法社会学会大会（於：新潟大学）のミニシンポジウムで発表されたものに若干の加筆をしたものである。

法行動調査の結果からは、雇用問題（正しくは就労上に業務としてではなく遭遇した問題）では、「職場のいじめ」に関して男女で経験率（もしくはその報告率）に相違がある事が分かった。また、雇用問題は他の問題類型と比べて相手との接触が非常に少ない割合でしか起こらない事も判明した。その理由として相手との関係への影響を気にする事が浮かび上がったが、これは専ら女性に見られる傾向である可能性が指摘された。また、問題についての相談行動を促進または阻害する要因を検討したところ、「規範的関心」と呼ばれる状況的要因の関連が見られたが、この要因の正体が何であるかは引き続き検討しなければならない。

【キーワード】 雇用問題、相手方との接触、相談行動、関係への配慮、コスト意識

1. 雇用問題の範囲

特定領域研究「法化社会における紛争処理と民事司法」の調査プロジェクトのうち、A02班の法行動調査では、10種類の問題群について、過去5年間（平成12年3月以降、平成17年3月調査時点まで）での経験の有無を全て尋ねている。商品・サービス、不動産売買、不動産賃貸借、家族、事件・事故、近隣関係、金の貸し借り・クレジット、民間保険、税金・公的年金などと並んで、その10種類の中に「雇用について」の問題経験の質問がある。回答者に提示した具体的な項目、およびその単純集計結果は表1の通りである。調査全体として「業務として経験された問題」は対象外としているので、雇用者側が被雇用者から反抗されたり（例えば従業員が配置転換を拒否した、など）、あるいは従業員を解雇したりしたケースは系統的に除外処理された。つまり「被雇用者」としての立場で経験されたトラブルが大半である。この結果は5ケースが削除されたのみであり、369ケースが残った。ただし、独立自営業や請負・受託業の人が取引先との間で経験したトラブルの様なものが含まれている（「委託の仕事で一方向的に無断で報酬削減」「請負仕事をしたのに、支払いがされなかった」など）。したがって、「雇用問題」と言うよりも「就業上、就労上の問

題」と呼ぶ方が正確であると思われる。以下では単純化の為に「雇用問題」と呼ぶ。

表 1. 雇用問題単純集計	男女計		男性のみ		女性のみ	
	n	%	n	%	n	%
不当な超過勤務や休日出勤	112	0.90%	68	1.17%	44	0.67%
賃金不払い（一部不払いも含む）	89	0.72%	54	0.93%	35	0.53%
いじめ	62	0.50%	17	0.29%	45	0.68%
不当解雇	36	0.29%	18	0.31%	18	0.27%
不当な配置転換・人事異動	36	0.29%	24	0.41%	12	0.18%
セクハラ	28	0.23%	3	0.05%	25	0.38%
退職金不払い（一部不払いも含む）	16	0.13%	9	0.15%	7	0.11%
その他	49	0.39%	19	0.33%	30	0.46%
雇用問題経験者	369	2.97%	186	3.19%	183	2.78%
回答者総数	12,408	100%	5,832	100%	6,576	100%

表 1 は、回答者全体における雇用問題の経験総数（複数回答）である。回答者総数は調査自体に応じた対象者の数であり、質問の対象期間である過去 5 年間に一度も就労していなかった人も含まれると考えられるが、職歴データをとっていないので具体的には分からない。問題経験当時の就業状況が不明で分析に投入出来ないのは大いに悔やまれる。一般的に言って、特に 20 歳代後半から 40 歳くらいまでは、女性の方が男性よりも就労率がやや下がる。よって、表 1 では女性の方が雇用問題経験「率」が低くなっているが、分母を「過去 5 年間の間に就労経験のある人」に限定した場合には、女性の比率の方が男性の比率を上回る可能性もある。総務省「労働力調査」(2005)を見ると、男性労働力率（就労率と同じではない）は 25～59 歳の間では一貫して 93～97%、20 代前半や 60 代前半でも 70%を超えている。それに対して女性の場合は、20 代と 40 代で 70%を何とか上回る程度で、30 代、50 代では 60%程度である。仮に表 1 の回答者総数のうち、過去 5 年間に就労経験のある人が、男性では 85%、女性では 70%と仮定して見ると、それを分母とした雇用問題経験率は、男性では 3.75%、女性では 3.98%となり、比率が逆転する事になる。これはあくまで大雑把な見積もりであり誤差が大きいと考えられるが、むしろ男女差についてやや控えめな推計かも知れない。

表 1 に報告された雇用問題経験に於いては、男性の上位 3 項目は、不当な超過勤務や休日出勤、賃金不払い、それに少し離れて不当な配置転換が続く。女性の場合に最も多かったのは、最近ではマスメディアなどもしばしば取り上げるようになった職場での「いじめ」であり、この点は男性の場合と大きく異なっている。次にはほぼ同率でいわゆる不当な超過勤務が続く、三番目が賃金不払いとなっている。尚、いわゆる「サービス残業」が、残業代の不払いとして「賃金不払い」の方に分類されるか、それとも「不当な超過勤務」に分類されるか、その両方として回答されるかは、率直に言ってかなり境界が不鮮明であり、この二つの項目は実態としては非常に似通ったケースを含んでいるものと考えられるべきかもしれない。この二つの項目の回答を圧縮して一つの項目にしてしまうのも有り得る手

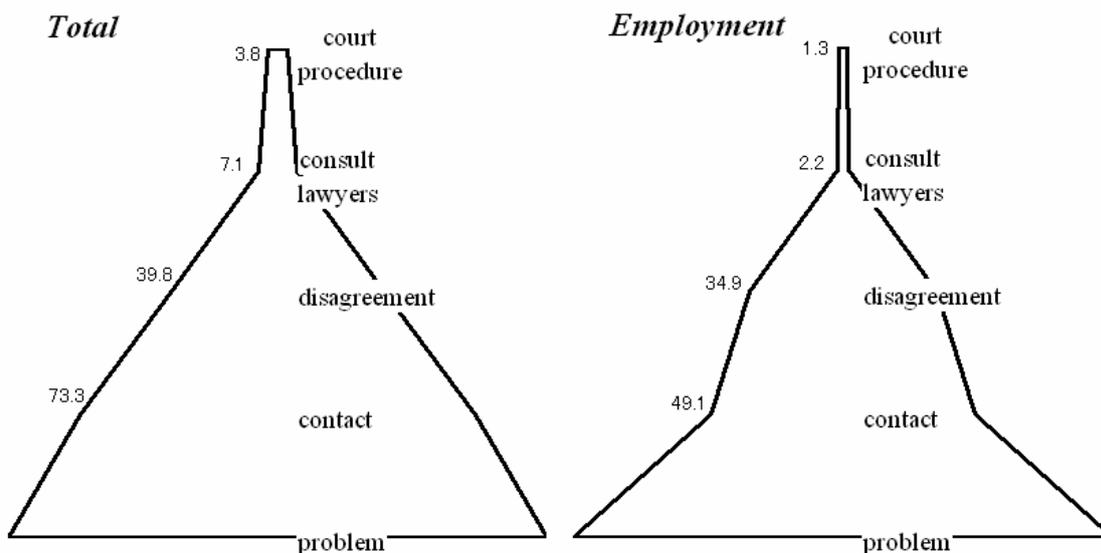
段の一つであろう。

2. 相手方との接触の不生起

雇用問題（あるいは就業上の問題）の紛争処理行動や問題の展開過程で最も特徴的なのは、問題の相手方との接触が非常に起こりにくいということである。この「相手方との接触」には、自分から接触した場合と、相手から接触してきた場合の両方が含まれる。問題経験が有ると回答した対象者からは、報告した全ての問題の中から最も重大なものを一つ挙げて貰って（報告された問題経験が一つだけの場合はそれについて）引き続き質問をしている。そして問題の展開過程について詳細な回答の得られた 2,244 ケースのうち、相手方と何らかの接触が生じたのは 1,645 ケース（73.3%）あった。それに対して、雇用問題に限定した場合には問題経験者が 232 ケース、そのうち相手方との接触が生じたのはたった 49%（114 ケース）に過ぎない。俗に言う「泣き寝入り」の比率が相対的に非常に高いタイプの問題であることが確認された。

下のピラミッド状の図 1 は、問題経験(“problem”)→(その中で)相手方との接触(“contact”)→(更にその中で)主張の相違(“disagreement”)→(更にその中で)弁護士を利用した(“consult lawyers”)、訴訟をはじめとして何らかの裁判所手続きを利用した(“court procedure”)、というように該当ケースを絞り込んでいった場合の比率を描いている。即ち、問題類型全体で言えば、問題が発生したケースのうち 73.3%は相手方との接触が生じているが、雇用問題の場合にはそれが 49.1%と半数を割っていると云う事である。“contact”の部分がここまではっきりと「くびれて」いるのは「雇用問題」の顕著な特徴である。

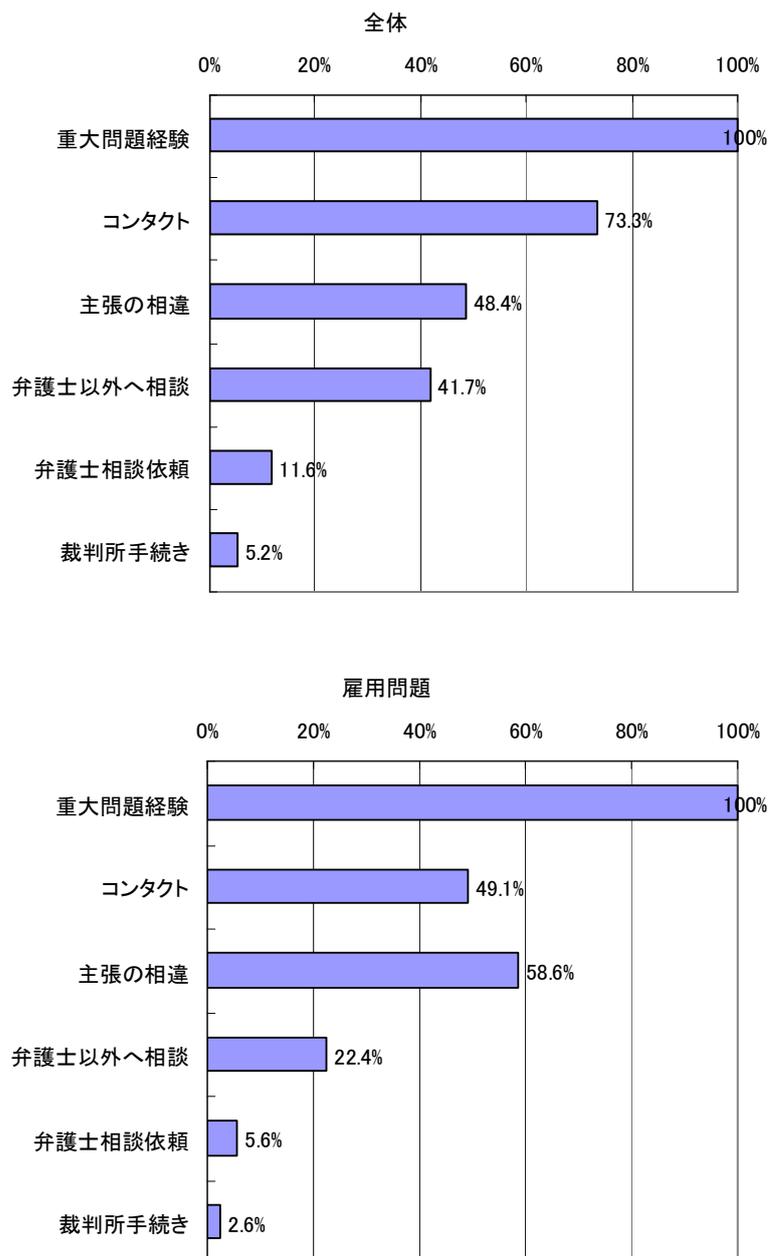
図 1. 問題全体と雇用問題の紛争ピラミッドの比較



次に示す図 2 も同様の比率を示しているが、図 1 とは違って該当ケースを絞り込んでい

く事はしていない。例えば、相手方との接触（「コンタクト」）の有無に関係なく、主張の相違があったケースの比率をグラフ化している。分母は常に重大問題経験（有り）であるから、「コンタクト」のバーの数値は図1と当然同じになるが、それ以下は数字が変化してくる。

図2. 問題全体と雇用問題の非限定方式での比較



これを見ると、図1でもやや表れてはいたが、雇用問題の場合はコンタクト比率が低いにも拘わらず主張の相違比率が高い事がよく分かる。この様にコンタクト比率と主張の相違比率が逆転する問題類型は他には存在しなかった。雇用問題では、相手方と接触する以

前から、互いの主張に食い違いがある事が明瞭な場合が少なくない事を表している。

3. コンタクトの障害要因の探索

相手との接触を促進もしくは抑制する要因を検討する為に、「接触の有無」を従属変数とした二項ロジスティック回帰モデルを行った。独立変数としては、性別、年齢、学歴、(調査時点での) 従業上の地位の他、「状況的要因」を合成変数として投入した。これは、14の質問項目(各4件法)をEFA(探索的因子分析)にかけて分類し、それを元に4つの加算尺度を構成したものである。詳細は以下の通りである(尺度構成の詳細については別の機会に改めて論じる事としたい)。

「関係懸念」:

相手方との関係への影響を考えた

問題が生じたこと自体について、周囲の目が気になる

問題を解決するうえで、周囲の目が気になる

「コスト意識」:

解決にかかるお金が気になる

解決に自分の時間が取られることが気になる

決着がつくまでに、どのくらいの時間がかかるか気になる

「ことの深刻さ」:

法律に関わるかどうかをどの程度意識したか

あなた自身にとってその問題がどのくらい重大だったか

社会の他の人々にとって重大だと感じたか

気が重いというような精神的負担を感じたか

「帰責先の明晰性」:

誰に要望を伝えればよいかはっきりしていたか

こちらの要望を伝えれば、望む結果はえられると思ったか

このうち「ことの深刻さ」は、これまで本プロジェクトチームに於いて「規範的関心」と呼ばれてきた要因であるが、質問文のワーディングにより近いと思われたので、ここではこの様に呼び変える事とした。この要因の正体についても、尺度構成の詳細について検討する際にもう少し考察を深めなければならない。

結果は次の表2の通りである。Model 1は状況的要因を単純に投入したモデルである。これを見ると、相手との関係への影響や周囲の目を気にすると云った「関係への配慮」が強いとやはり相手との接触が抑制されるようである。逆に、解決にかかるお金や時間が気になると云った「コスト意識」が高いと、相手との接触が促進されている。

表 2. 相手方との接触の二項ロジット	Model 1		Model 2	
	<i>p</i>	Odds Ratio	<i>p</i>	Odds Ratio
女性ダミー	.289	0.671	.353	8.587
20代ダミー	.062	0.443	.035	0.381
短大・高専ダミー	.008	2.889	.004	3.460
従業上の地位[正規雇用]	.337		.213	
非正規雇用	.341	1.519	.554	1.324
自営・家族従業	.159	2.974	.115	3.575
無職	.156	1.907	.089	2.262
関係への配慮	.032	0.640	.908	1.037
関係への配慮×女性ダミー			.017	0.347
コスト意識	.016	1.751	.644	1.157
コスト意識×女性ダミー			.031	3.016
ことの深刻さ	.331	1.405	.215	1.888
ことの深刻さ×女性ダミー			.214	0.395
宛先の明晰性ダミー	.207	1.543	.624	1.266
宛先の明晰性×女性ダミー			.351	1.961
<i>N</i>	182		182	
χ^2 (df) <i>p</i>	27.0(10) <i>p</i> <.005		38.2(14) <i>p</i> <.001	
Hosmer&Lemeshow test	<i>p</i> =.017		<i>p</i> =.015	
Nagelkerke R ²	.185		.254	

Model 2 は、予備的な分析において男女の相違がやや見られた為に、状況的要因について性別との交互作用項を投入したモデルである。関係配慮因子とコスト意識因子はモデル 1 で有意になっていたが、ダミー変数で性別を識別すると、いずれも女性においてのみ有意である事が分かった。但し方向性は逆で、女性の場合に、相手との関係が気になったり周囲の目が気になったりすると、相手との接触が生じにくい。お金、時間、期間が気になったと云う女性の場合は逆に、相手との接触が生じ易い。

また、「ことの深刻さ」と「コスト意識」の単相関は.475 と大きいのだが、上のモデルで有意になるのは「コスト意識」の方である。「ことの深刻さ」要因を「規範的関心」要因と呼んでいた段階では、「コスト意識」の効果の理由として「重大性の高い問題ほどコスト意識も高くなるが相手との接触の蓋然性も高くなる」ということを考えていたが、「ことの深刻さ」という、「重大さ」要因（ワーディングにも含まれている）をコントロールしても「コスト意識」の効果の方が有意になるのである。よって、「重大だからコンタクトする」事を意味するとは言えないのではないだろうか。重大だからコンタクトしようとしたとは言えないが、理由はどうであれコンタクトしようとしたから、それに伴ってコストの事が強く意識されたと云う事なのだろうか？論理的、時間的前後関係の解釈の困難さが存在しており、問題の金銭評価など他の変数との関連も検討して更に追究する必要がある。

4. 問題についての相談行動

また、問題についての相談行動の有無についても同様に二項ロジスティック回帰分析を行った。表 3 を見ると、ここでも女性に於いて「関係への配慮」要因が抑制的に効いている事が分かる。また、コスト意識ではなくことの深刻さの方が、性別を問わずに相談行動

を促進している。

表 3. 相談行動の有無の二項ロジット	(A)自分以外の誰かに相談したか否か			
	Model 1		Model 2	
	<i>p</i>	Odds Ratio	<i>p</i>	Odds Ratio
女性ダミー	.491	1.262	.260	14.295
年齢階級 [RC=40代]	.137		.121	
20代	.730	0.839	.710	0.823
30代	.410	0.686	.468	0.712
50代	.012	0.282	.011	0.269
60代	.296	0.534	.276	0.509
関係への配慮	.583	0.895	.203	1.489
関係への配慮×女性ダミー			.026	0.391
コスト意識	.055	1.576	.430	1.298
コスト意識×女性ダミー			.346	1.586
ことの深刻さ	.002	3.033	.020	3.366
ことの深刻さ×女性ダミー			.699	0.756
宛先の明晰性ダミー	.185	0.622	.702	0.828
宛先の明晰性×女性ダミー			.534	0.639
<i>N</i>	182		182	
χ^2 (df) <i>p</i>	27.2(9) <i>p</i> <.005		33.5(13) <i>p</i> <.005	
Hosmer&Lemeshow test	<i>p</i> =.019		<i>p</i> =.532	
Nagelkerke <i>R</i> ²	.187		.226	

相談相手として、職場の同僚や家族親族と云ったパーソナルなネットワークを活用する人は多い。これらは制度的・公式的な相談機関とはまたかなり異なった性質を持っている可能性があるため、これらの相談相手を除いて、もっと別の相談機関や相手に相談をしたか否かを従属変数として同様の分析を行った。単純集計レベルでは、家族や同僚といった私的な相談相手を除くと、弁護士や弁護士会、裁判所の相談窓口をはじめとする「司法的な」相談機関よりは、労働基準監督署や労働相談コーナー、市区町村の一般的な相談窓口といった「行政的な」相談機関がよく利用されている傾向が見られる。これは労働問題専用の相談機関や相談窓口があるため当然の結果かも知れないが、問題が処理されるルートが司法ではなく行政に水路付けられているという点でやはりこの問題類型の特徴をなしている。

表 4 を見ると、「関係への配慮」の相談抑制的効果が、性別を考慮しない Model 1 の方で既に 5%水準で有意になっている（女性ダミーとの交互作用を投入すると表 3 と似た結果にはなる）。他の 3 つの状況的要因の効き方には特に変化は無い。表 3 の結果と異なるもう一つの点は、家族・親族や職場の同僚を除くと、20代や30代（特に20代）で相談をしなくなる傾向がはっきりと現れる。要するに、40代と比較して20代や30代はそれほど遜色の無い相談行動をとっている様に見えたが、実はその多くが家族・親族や職場の同僚と云ったパーソナルなネットワークに偏っていたと云う事であろう。また、40代をピークとして50代、60代で相談行動が不活発化していくところを見ると、40代が社会的ネットワークが最も広くなるか、或いは社会的活動が最も活発化するのかも知れない。

表 4. 相談行動の有無の二項ロジット(2)	(B)家族親族同僚以外で相談したか否か			
	Model 1		Model 2	
	<i>p</i>	Odds Ratio	<i>p</i>	Odds Ratio
女性ダミー	.405	0.740	.930	0.786
年齢階級 [RC=40代]	.105		.110	
20代	.030	0.285	.026	0.263
30代	.087	0.450	.103	0.461
50代	.026	0.284	.035	0.302
60代	.164	0.412	.121	0.365
関係への配慮	.022	0.601	.755	0.907
関係への配慮×女性ダミー			.058	0.420
コスト意識	.282	1.308	.896	0.959
コスト意識×女性ダミー			.131	2.223
ことの深刻さ	.003	3.290	.031	3.328
ことの深刻さ×女性ダミー			.978	0.977
宛先の明晰性ダミー	.588	1.244	.683	1.233
宛先の明晰性×女性ダミー			.964	1.037
<i>n</i>		182		182
χ^2 (df) <i>p</i>		29.1(9) <i>p</i> <.001		34.5(13) <i>p</i> <.005
Hosmer&Lemeshow test		<i>p</i> =.298		<i>p</i> =.467
Nagelkerke R ²		.209		.244

ここで扱っているのは雇用問題であるから、上の様に、相談相手として職場の同僚を家族・親族と同じ様に扱っても良いのかどうか、更に慎重に検討していく必要はあるだろう。

相談機関の評価を規定するもの

阿部 昌樹

大阪市立大学

abe@law.osaka-cu.ac.jp

【論文要旨】

「暮らしと法律相談についての全国調査」の分析結果は、自分自身もしくは同居する家族が遭遇したトラブルに対処するために相談機関を利用した人々が、自らが利用した相談機関をどの程度有益であったと評価するかや、その相談機関に相談したことによるどの程度満足を感じるかは、相談機関がどのようなサービスを提供してくれたかによってのみならず、どのようなタイプのトラブルに対処するために相談機関を利用したかによっても左右されることを示している。また、提供されたサービスの内容や相談の対象となったトラブルのタイプがもたらす影響を制御してもなお、自治体を実施している法律相談の利用者の有益性の評価や満足度は有意に低く、それは、そこでのサービス提供の仕方由来のものと推測される。

【キーワード】

トラブル、相談機関、評価、有益性、満足度

1. 「有益性評価」と「満足度」

我々が実施した「暮らしと法律相談についての全国調査」においては、自分自身もしくは自分と同居する家族が遭遇したトラブルに対処するプロセスで、様々な相談機関¹を利用した者が、その相談機関をどのように評価しているかを、2つの角度から測定した。一つは「有益性評価」である。我々は、トラブルに対処するために相談機関を利用した回答者に、「その機関、団体、専門家に相談したことは、その『トラブルや納得できないこと』に対応するうえで、役に立ちましたか」と尋ねることによって、回答者が、特定の相談機関を利用したことを、どの程度有益であったと評価しているかを測定した。もう一つは、「満足度」である。我々は、相談機関を利用した回答者に、「その機関、団体、専門家がとった対

¹ トラブルに遭遇した者が利用する可能性が高いという想定のもとに、我々が調査票において列挙した機関等のなかには、警察や消費生活センターのような「機関」とともに、NPOやボランティア団体のような「機関」とは言い難い「団体」や、弁護士や司法書士のような、「機関」でも「団体」でもない「専門家」も含まれている。また、それらの機関等がトラブルに遭遇した者に提供しているサービスは、必ずしも、トラブルに遭遇した者の相談に応じて、何らかの助言を提供することに限定されていない。したがって、それらの機関等を、「相談機関」と総称することはややミスリーディングである。そこで、調査票では、それらの機関を「専門の機関・団体や専門家」もしくは「機関・団体・専門家」と総称している。しかしながら、本稿においては、表現が煩雑になることを避けるため、それらの機関等の総称として「相談機関」という語を用いることにする。

応に、あなたは満足していますか」と尋ねることによって、回答者の、特定の相談機関を利用したことへの満足の程度を測定した。

回答者がトラブルに遭遇した後に最初に利用した相談機関について見るならば、これらの2つの評価は、強く相関している ($r = 0.818$)。また、表 1-1 および表 1-2 に示したとおり、いずれの次元においても、どちらかといえば肯定的な評価をしている者が多い²。本稿は、こうした「有益性評価」や「満足度」が、どのような要因によって規定されるのかを検討することを目的とするものである。

「有益性評価」や「満足度」の規定因子に関しては、3つの仮説を設定することができる。第1は、相談機関がどのようなサービスを提供してくれたかによって、「有益性評価」や「満足度」は異なってくるという、ごく常識的な仮説である。第2は、相談機関が利用者に、その相談機関を利用したことは有益であったという印象を与えやすく、それゆえ満足をもたらしやすいタイプのトラブルと、そうでないタイプのトラブルとがあるため、トラブルのタイプごとに、「有益性評価」や「満足度」は異なってくるという仮説である。第3は、それぞれの相談機関が機関として有する権威や知名度等の、提供されたサービスの内容やトラブルのタイプには還元されない、それぞれの相談機関の固有の属性によって、「有益性評価」や「満足度」は異なってくるという仮説である。たとえば、権威ある、あるいは著名な相談機関が自らのトラブルに対応してくれたということそれ自体に、その相談機関が提供したサービスの内容とは無関係に、満足を感じるということがあり得るかもしれない。

以下においては、これらの仮説を順次検証していくことにする。なお、我々の調査においては、トラブルに遭遇した回答者が、トラブルに遭遇した後に最初に利用した相談機関、2番目に利用した相談機関、および、最後に利用した相談機関について、その評価を尋ねているが、以下の分析はすべて、最初に利用した相談機関の評価に関するものである。

2. 相談機関が提供してくれたサービスと相談機関の評価との関係

我々の調査においては、相談機関を利用した者に、相談機関がどのようなことをしてくれたかを、複数の選択肢のうちから、いくつでも自由に選択してもらう形式で尋ねた。用意した選択肢は、「あなたの側の話聞いてくれた」、「相手とのあいだに入って交渉してくれた」、「法的な助言を与えてくれた」、「法律以外の専門的な知識や助言を与えてくれた」、「他の機関、団体、専門家を紹介してくれた」、「訴訟や調停を利用することを勧めた」、「訴訟や調停で代理してくれた」、「それ以外のことをしてくれた」、「何もしてくれなかった」である。それぞれの選択肢を選択した回答者の数は、表 2 に示したとおりである。

² 調査票では、相談機関の「有益性評価」を問う質問項目では、「たいへん役に立った」に1、「まったく役に立たなかった」に5が、相談機関への「満足度」を問う質問項目では、「非常に満足している」に1、「非常に不満である」に5が割り当てられていた。すなわち、数値が低いほど高い評価を示す数値の割り当てとなっていた。しかしながら、数値が高いほど大会評価を示すようにした方がデータの理解が容易であると思われるため、本稿においては、表 1-1 および表 1-2 に示したように、これらの質問項目のそれぞれの選択肢に割り当てられた数値を調査票のそれとは逆転させている。

相談機関がどのようなことをしてくれたかと、その機関に対する「有益性評価」および「満足度」との関係を示したものが、表 3-1 から表 3-10 である。示されている数値は、「有益性評価」および「満足度」を 5 段階で評価した、その評点の、それぞれのカテゴリーに当てはまる回答者の間の平均値であり、この数値が大きいほど、「有益性評価」や「満足度」が高いことになる。

相談機関がある種のサービスを提供してくれた否かによって、利用者の「有益性評価」や「満足度」はかなり異なっている。具体的には、相手とのあいだに入って交渉してくれた機関、法律的な助言を与えてくれた機関、法律以外の専門的な知識や助言を与えてくれた機関、相談者が自己の利益を守る方法を教えてくれた機関は、それらのことをしてくれなかった機関よりも、「有益性評価」、「満足度」とも高い。訴訟や調停で代理してくれた機関は、そうでない機関と比較して、「有益性評価」は高いが、「満足度」は、それほどは高くない。そして、何もしてくれなかった機関は、「有益性評価」も「満足度」も低い。

相談機関がどのようなサービスを提供してくれたかが、「有益性評価」や「満足度」を規定する重要な因子であることは、間違いないといつてよいであろう。

3. トラブルのタイプと相談機関に対する評価との関係

それでは、トラブルのタイプは、それぞれのトラブルに対処するために相談機関を利用した者の、その相談機関に対する評価に、どのような影響を及ぼしているであろうか。

表 4 は、我々の調査において過去 5 年間における経験の有無を尋ねた 13 のトラブルのタイプごとに、そのタイプのトラブルに関して相談機関を利用した者のなかでの、「有益性評価」と「満足度」の平均値を示したものである。数値が大きいほど、「有益性評価」や「満足度」が高いことを示している。

トラブルのタイプごとに、「有益性評価」も「満足度」もかなり異なっている。通信に関するトラブルについて相談した者は、「有益性評価」も「満足度」も高い。行政とのトラブルについて相談した者は、「有益性評価」も「満足度」も低い。金銭の貸し借りや不動産購入にかかわるトラブルについて相談した者は、「有益性評価」は比較的高いが、「満足度」はそれほど高くはない。職場や学校でのトラブルについて相談した者は、「満足度」は低い、「有益性評価」はそれほど低くはない。

こうした結果は、相談機関が利用者に、その相談機関を利用したことが有益であったという印象や、利用したことへの満足感を与えやすいタイプのトラブルと、そうでないタイプのトラブルとがあるため、トラブルのタイプごとに、「有益性評価」や「満足度」は異なるという仮説の妥当性を示唆している。

4. 相談機関別の評価の差異

それでは、相談機関が提供したサービスの内容やトラブルのタイプには還元されないような、それぞれの相談機関の固有の属性によって、「有益性評価」や「満足度」が異なっ

くるということはあるであろうか。

表 5 は、20 名以上の回答者がトラブルに遭遇した後に最初に利用したと回答している相談機関について、それぞれの相談機関ごとに、その相談機関をトラブルに遭遇した後に最初に利用した回答者の「有益性評価」と「満足度」の平均値を示したものである。数値が大きいほど、「有益性評価」や「満足度」が高いことを示している。

相談機関ごとに、「有益性評価」も「満足度」もかなり異なっている。消費生活センターを利用した者は、「有益性評価」も「満足度」も高い。自治体の法律相談を利用した者は、「有益性評価」も「満足度」も低い。保険会社や弁護士を利用した者は、「有益性評価」は比較的高いが、「満足度」はそれほど高くはない。

こうした結果は、相談機関がどのようなことをしてくれたかやトラブルのタイプには還元されないような、それぞれの相談機関固有の属性によって、「有益性評価」や「満足度」が左右される可能性があることを示唆している。

5. 多変量解析

これまで見てきた、「相談機関がどのようなことをしてくれたか」、「トラブルのタイプ」、および「相談機関固有の属性」が「有益性評価」や「満足度」に及ぼしている影響のうちの一部は擬似的なものかもしれない。たとえば、利用者から高く評価されるような「何か」をしている相談機関が高く評価され、そうした対応をしていない相談機関が低く評価されているだけかもしれない。あるいは、それに対応することによって相談機関が高く評価されやすいタイプのトラブルの当事者に多く対応している相談機関は高く評価され、それに対応すると相談機関が低く評価されやすいタイプのトラブルの当事者に多く対応している相談機関は低く評価されているだけかもしれない。このような可能性を排除し、ある特定の因子が「有益性評価」や「満足度」の程度に及ぼしている影響を正確に測定するためには、他の因子の影響を制御する必要がある。そのためには、多変量解析の手法を用いる必要がある。

我々は、一般線型モデル (GLM) を使用して、次のような分析を行った。まずはじめに、「相談機関がどのようなことをしてくれたか」に関するダミー変数のみを独立変数として用いて、それぞれの独立変数の「有益性評価」や「満足度」への影響の程度と、それらの独立変数群が総体として回答者相互間の「有益性評価」や「満足度」の差異を規定している程度とを測定した (モデル 1)。次いで、「トラブルのタイプ」および「相談機関固有の属性」にかかわるダミー変数を順次独立変数として一般線型モデルに投入し、それぞれの独立変数の「有益性評価」や「満足度」への影響の程度がどのように変動するかと、独立変数の追加によって、回答者相互間の「有益性評価」と「満足度」の差異の説明力の程度がどのくらい向上するかを測定した (モデル 2、モデル 3) ³。

³ この分析で用いた「相談機関固有の属性」にかかわるダミー変数とは、表 5 に掲げた 20 名以上の回答者がトラブルに遭遇した後に最初に利用したと回答している 7 つのタイプの相談機関のそれぞれについて 1

「有益性評価」を従属変数とした分析の結果を示したものが表 6-1、「満足度」を従属変数とした分析の結果を示したものが表 6-2 である。

「相談機関がどのようなことをしてくれたか」に関する変数のみを独立変数として用いた分析においては、次のような結果が得られた（モデル 1）。

相手とのあいだに入って交渉してくれた機関、法律的な助言を与えてくれた機関、法律以外の専門的な知識や助言を与えてくれた機関、相談者が自己の利益を守る方法を教えてくれた機関、調査票に列挙したこと以外の何かをしてくれた機関は、それらのことをしてくれなかった機関よりも、「有益性評価」も「満足度」も有意に高い。訴訟や調停を利用することを勧めた機関は、そうしなかった機関よりも、「有益性評価」も「満足度」も有意に低い。訴訟や調停で代理してくれたことは、「有益性評価」や「満足度」に有意な影響を及ぼさない。

次いで、「相談機関がどのようなことをしてくれたか」に関する変数に加えて、「トラブルのタイプ」にかかわる変数をも独立変数として一般線型モデルに投入すると、次のような結果が得られた（モデル 2）。

「相談機関がどのようなことをしてくれたか」に関する変数の影響を制御しても、金銭の貸し借り、不動産購入等、通信、事故・犯罪に関するトラブルについて相談した者は、「有益性評価」が有意に高く、不動産購入、不動産賃貸借、通信、事故・犯罪に関するトラブルについて相談した者は、「満足度」が有意に高い。「トラブルのタイプ」に関する変数の影響を制御すると、相談機関が訴訟や調停を利用することを勧めたか否かは、「有益性評価」や「満足度」に有意な影響を及ぼさない。また、「トラブルのタイプ」に関する変数を一般線型モデルに投入したことにより調整済み R^2 の数値が大きくなっており、このことは、相談機関がどのようなサービスを提供したかにかかわりなく、どのようなタイプの紛争に対処するために相談機関を利用したのかによって、「有益性評価」や「満足度」が左右されることを示している。

最後に、「相談機関がどのようなことをしてくれたか」にかかわる変数と「トラブルのタイプ」にかかわる変数に加えて、「相談機関固有の属性」にかかわる変数をも独立変数として一般線型モデルに投入すると、次のような結果が得られた（モデル 3）。

「相談機関がどのようなことをしてくれたか」と「トラブルのタイプ」を制御しても、

つの変数を作成したうえで、トラブルや困りごとに遭遇した後に最初に利用した相談機関が表 5 に掲げた相談機関のいずれかである回答者については、その相談機関を示す変数に 1 を、それ以外の相談機関を示す変数には 0 を、トラブルや困りごとに遭遇した後に最初に利用した相談機関が表 5 に掲げた相談機関のいずれでもない回答者については、それらの変数すべてに 0 を割り当てたものである。このいずれの相談機関を示す変数にも 0 を割り当てられた者が、7 つのタイプの相談機関の「相談機関固有の属性」が「有益性評価」や「満足度」に及ぼす影響を測定するうえで残余カテゴリーとなっている。また、「相談機関がどのようなことをしてくれたか」について 9 個のダミー変数では、「何もしてくれなかった」と回答した者がすべての変数において 0 を、「トラブルのタイプ」に関する 13 個のダミー変数では、我々が提示したどの類型にも分類できない「その他」のトラブルを経験した者が、すべての変数について 0 を割り当てられており、これらの者が、9 種類のサービスや 13 種類のトラブルの「有益性評価」や「満足度」への影響を測定するうえで残余カテゴリーとなっている。

自治体の法律相談を利用した者は、他の相談機関を利用した者と比較して、「有益性評価」も「満足度」も有意に低くなっている。他の変数を制御しない場合に観察された、消費生活センターに相談した者の「有益性評価」および「満足度」の高さと、保険会社や弁護士に相談した者の「有益性評価」の高さ（表 5 参照）は、他の変数を制御すると消えてしまう。消費生活センターに相談した者の「有益性評価」および「満足度」の高さと、保険会社や弁護士に相談した者の「有益性評価」の高さは、それらの相談機関が提供しているサービスの内容や、それらの相談機関が主として対応しているトラブルのタイプに由来するものと考えられる。

また、「相談機関がどのようなことをしてくれたか」にかかわる変数と「トラブルのタイプ」にかかわる変数のみを独立変数として用いたモデル 2 において観察された、事故・犯罪に関するトラブルについて相談した者の「有益性評価」の高さが、「相談機関固有の属性」にかかわる変数をも独立変数として一般線型モデルに投入すると消えてしまう。これは、事故・犯罪に関するトラブルについての相談を多く受け付けている相談機関の固有の属性が、相談した者の「有益性評価」を高める方向に左右しており、このことと、事故・犯罪に関するトラブルが、それについて相談機関を利用した場合に、相談機関の「有益性評価」を高めやすいタイプのトラブルであることが、いずれも、一方の影響を統制すれば他方の影響が有意なものではなくなるという関係にあるためであると推測される。

なお、「相談機関固有の属性」に関する変数を独立変数として一般線型モデルに投入したことにより、調整済み R^2 の数値が大きくなってはいるが、その増分はわずかである。このことは、「相談機関がどのようなことをしてくれたか」と「トラブルのタイプ」によっては説明できない、それぞれの相談機関固有の属性が「有益性評価」や「満足度」に及ぼす影響は、さほど大きなものではないことを示している。

6. 検討

相談機関がトラブルの相手とのあいだに入って交渉してくれたり、法律的な助言を与えてくれたり、法律以外の専門的な知識や助言を与えてくれたり、相談者が自己の利益を守る方法を教えてくれたりすると、その相談機関に対する評価は高まる。ただ単に話を聞いてくれただけでは、相談機関の評価は高まらない。これは、トラブルに遭遇した者の多くは、ただ話を聞いてもらいたくて相談機関を訪れるわけではなく、トラブルの解決につながる何かを提供されることを期待して相談機関を訪れるからであろう。重要なことは、相談機関がどのようなサービスを提供するかによって、その相談機関に対する利用者の評価は異なってくるということである。このこと自体は、我々の常識に属することかもしれないが、常識が誤りでないことが定量的な分析によって確認されたことは、けっして意味のないことではないであろう。

しかしながら、より重要なことは、相談機関の評価は、それぞれの相談機関がどのようなサービスを利用者に提供しているかのみによって決まるわけではないということである。

「トラブルのタイプ」もまた、「有益性評価」や「満足度」に影響を及ぼしている。その種のトラブルについての相談に応じることにより、相談機関が高い評価を得やすいタイプのトラブルが存在しているのである。その典型が、通信に関するトラブルであり、不動産に関するトラブルや事故・犯罪に関するトラブルもそれに近い。これらのタイプのトラブルに共通する特質は、そうしたトラブルに遭遇した場合にどのように対処すべきかが、相談に訪れる者には知られていないが、相談機関にとってはきわめて明確であり、それゆえ、相談機関が、具体的な内容のアドバイスを、自信をもって提供できることであると考えられる。すなわち、これらは、適切な対応解決方法に関する素人と専門家との知識のギャップが大きいタイプのトラブルであり、このことが、相談機関の評価を高めていると推測される。

たとえば、名前を聞いたこともない業者から、身に覚えのない高額の金銭の支払いを求める葉書が届き、そこに、期限までに支払いがなされない場合には法的措置をとる旨が記載されていたとしたならば、そうした葉書をはじめて受け取った者は、どうしていいかわからずに、途方に暮れてしまうかもしれない。その者が、消費生活センターを訪れ、どのように対応すべきかを相談員に相談した際に、相談員が、そうした葉書は無視しておけばよいと自信をもって助言してくれたならば、そして、その助言に従ったところ、以後まったく請求が来なくなり、事なきを得たとしたならば、相談機関すなわち消費生活センターの「有益性評価」や「満足度」はかなり高いものとなるであろう。その種のトラブルについての相談に数多く応じることが、相談機関の評価を高めることにつながっているのではないかと推測されるのである。

最後に、自治体の法律相談を利用した者の「有益性評価」と「満足度」が、「相談機関がどのようなことをしてくれたか」と「トラブルのタイプ」に関する諸変数の影響を制御しても、なお有意に低くなっているのは、自治体の法律相談に特有の、評価の低下に結びつくような特性が存在していることを示唆している。その特性は、自治体の法律相談において法律的な助言というサービスが提供される、その提供の仕方に関係しているように思われる。自治体の法律相談においては、一人の来訪者に割り当てられる時間は、長くても30分程度である。担当の弁護士は、この短い時間のなかで、来訪者の相談を聞き、そこに含まれる法律上の問題点を抽出し、法律的な助言を提供しなければならない。それゆえ、多くの場合、来訪者が遭遇しているトラブルの細部まで理解したうえで、そのトラブルに最も適した法律的な助言を与えることは困難であり、同種のトラブルのすべてに当てはまるような、一般的な法律的な助言を提供するだけで終わってしまいがちである。また、担当の弁護士は法律的な助言を与える以上のことはせず、その後は、その助言をもとに、来訪者自らがトラブルに対処していくのが原則であるため、相談者に過剰な期待を抱かせないよう、控えめな助言を行うのが一般的である。そうしたサービス提供の仕方が、相談に来た者に、親身になって相談に乗ってくれていないという印象を与え、そのことが、低い評価につながっているのではないかと考えられる。

表 1. 最初に相談した機関に対する評価

表 1-1. 有益性評価（その機関・団体・専門家と相談したことは、その「トラブルや納得できないこと」に対応するうえで、役に立ちましたか。）

	度数	パーセント
1. まったく役に立たなかった	59	11.75
2. あまり役に立たなかった	49	9.76
3. どちらともいえない	43	8.57
4. 少し役に立った	112	22.31
5. たいへん役に立った	239	47.61
合計	502	100.00

表 1-2. 満足度（その機関・団体・専門家がとった対応に、あなたは満足していますか。）

	度数	パーセント
1. 非常に不満である	80	15.90
2. やや不満である	49	9.74
3. どちらともいえない	76	15.11
4. やや満足している	123	24.45
5. 非常に満足している	175	34.79
合計	503	100.00

表 2. 最初に利用した相談機関がしてくれたこと

	度数	パーセント
1. あなたの側の話を聞いてくれた	354	68.1
2. 相手方とのあいだに入って交渉してくれた	127	24.4
3. 法律的な助言を与えてくれた	149	28.7
4. 法律以外の専門的な知識や助言を与えてくれた	79	15.2
5. あなたの側の利益を守る方法を教えてくれた	67	12.9
6. 他の機関・団体・専門家を紹介してくれた	34	6.5
7. 訴訟や調停を利用することを勧めた	20	3.8
8. 訴訟や調停で代理してくれた	12	2.3
9. 上記以外のことをしてくれた	42	8.1
10. なにもしてくれなかった	28	5.4

*複数回答可のため、パーセントの合計は100を超える。

表 3. 相談機関がしてくれたことと相談機関の評価との関係

表 3-1. あなたの側の話聞いてくれた

	はい (N=354)	いいえ (N=166)	評価の差の有意性 ** = 1%水準で有意 * = 5%水準で有意
有益性評価	3.873	3.774	
満足度	3.578	3.408	

表 3-2. 相手とのあいだに入って交渉してくれた

	はい (N=127)	いいえ (N=393)	評価の差の有意性 ** = 1%水準で有意 * = 5%水準で有意
有益性評価	4.366	3.673	**
満足度	3.846	3.421	**

表 3-3. 法律的な助言を与えてくれた

	はい (N=149)	いいえ (N=371)	評価の差の有意性 ** = 1%水準で有意 * = 5%水準で有意
有益性評価	4.429	3.600	**
満足度	4.000	3.332	**

表 3-4. 法律以外の専門的な知識や助言を与えてくれた

	はい (N=79)	いいえ (N=441)	評価の差の有意性 ** = 1%水準で有意 * = 5%水準で有意
有益性評価	4.513	3.719	**
満足度	4.231	3.395	**

表 3-5. あなたの側の利益を守る方法を教えてくれた

	はい (N=67)	いいえ (N=453)	評価の差の有意性 ** = 1%水準で有意 * = 5%水準で有意
有益性評価	4.731	3.706	**
満足度	4.433	3.385	**

表 3-6. 他の機関・団体・専門家を紹介してくれた

	はい (N=34)	いいえ (N=486)	評価の差の有意性 ** = 1%水準で有意 * = 5%水準で有意
有益性評価	4.088	3.825	
満足度	3.677	3.514	

表 3-7. 訴訟や調停を利用することを勧めた

	はい (N=20)	いいえ (N=500)	評価の差の有意性 ** = 1%水準で有意 * = 5%水準で有意
有益性評価	3.900	3.840	
満足度	3.400	3.530	

表 3-8. 訴訟や調停で代理してくれた

	はい (N=12)	いいえ (N=508)	評価の差の有意性 ** = 1%水準で有意 * = 5%水準で有意
有益性評価	4.818	3.821	**
満足度	4.167	3.509	

表 3-9. 上記以外のことをしてくれた

	はい (N=42)	いいえ (N=478)	評価の差の有意性 ** = 1%水準で有意 * = 5%水準で有意
有益性評価	3.850	3.842	
満足度	3.561	3.525	

表 3-10. 何もしてくれなかった

	はい (N=28)	いいえ (N=492)	評価の差の有意性 ** = 1%水準で有意 * = 5%水準で有意
有益性評価	2.036	3.949	**
満足度	1.893	3.621	**

表 4. トラブルのタイプごとの相談機関の評価の差異

	商品 (N=24)	金銭 (N=14)	不動産 購入等 (N=12)	不動産 賃貸借 (N=22)	通信 (N=107)	職場 (N=30)	病院 (N=17)
有益性評価	3.087	4.077	4.083	3.429	4.596	3.379	3.875
満足度	3.250	3.485	3.417	3.381	4.385	2.963	3.635

	学校 (N=14)	近隣 (N=57)	家族・ 親類 (N=38)	事故・ 犯罪 (N=143)	行政 (N=10)	事業 (N=19)
有益性評価	3.308	3.127	3.806	4.000	2.700	4.000
満足度	2.635	2.873	3.171	3.657	2.400	3.684

表 5. 相談機関ごとの評価の差異 (20名以上の回答者が相談した機関)

	自治体 法律相談 (N=34)	自治体 担当部署 (N=41)	警察 (N=164)	消費生活 センター (N=56)	関連業者 ・団体 (N=27)	保険会社 (N=55)	弁護士・ 弁護士 事務所 (N=38)
有益性評価	2.941	3.275	3.887	4.352	3.800	4.396	4.135
満足度	2.500	2.875	3.600	4.382	3.556	3.849	3.459

表 6. 相談機関がしてくれたこと、トラブルのタイプ、相談機関固有の属性が
相談機関の評価に及ぼす影響

表 6-1. 有益性評価

	モデル 1		モデル 2		モデル 3	
	パラ メータ 推計	<i>p</i>	パラ メータ 推計	<i>p</i>	パラ メータ 推計	<i>p</i>
あなたの側の話を聞いてくれた	0.085	0.504	0.012	0.921	0.022	0.857
相手方とのあいだに入って交渉してくれた	0.795	0.000	0.915	0.000	0.848	0.000
法律的な助言を与えてくれた	0.694	0.000	0.748	0.000	0.788	0.000
法律以外の専門的な知識や助言を与えてくれた	0.538	0.001	0.381	0.017	0.420	0.010
あなたの側の利益を守る方法を教えてくれた	0.753	0.000	0.614	0.000	0.597	0.000
他の機関・団体・専門家を紹介してくれた	0.121	0.601	0.147	0.500	0.156	0.475
訴訟や調停を利用することを勧めた	-0.652	0.038	-0.531	0.082	-0.589	0.059
訴訟や調停で代理してくれた	0.306	0.470	0.237	0.555	0.145	0.725
上記以外のことをしてくれた	0.455	0.036	0.395	0.053	0.388	0.058
商品			0.241	0.565	0.166	0.703
金銭			0.955	0.044	0.869	0.068
不動産購入			1.234	0.011	1.282	0.009
不動産賃貸借			0.367	0.387	0.431	0.312
通信			1.614	0.000	1.504	0.000
職場			0.364	0.363	0.316	0.444
病院			0.784	0.080	0.717	0.113
学校			0.540	0.252	0.480	0.318
近隣			0.100	0.786	0.095	0.796
家族			0.615	0.116	0.685	0.083
事故・犯罪			0.854	0.015	0.683	0.062
行政			-0.259	0.609	-0.329	0.516
事業			0.767	0.081	0.687	0.119
自治体法律相談					-0.770	0.002

自治体担当部署					-0.106	0.661
警察					0.027	0.888
消費生活センター					-0.073	0.775
関連業者・団体					0.070	0.804
保険会社					0.144	0.614
弁護士・弁護士事務所					-0.042	0.871
R ²		0.189		0.321		0.338
調整済み R ²		0.174		0.289		0.298

表 6-1. 満足度

	モデル 1		モデル 2		モデル 3	
	パラ メータ 推計	<i>p</i>	パラ メータ 推計	<i>p</i>	パラ メータ 推計	<i>p</i>
あなたの側の話を聞いてくれた	0.112	0.407	0.069	0.588	0.071	0.578
相手方とのあいだに入って交渉してくれた	0.535	0.000	0.678	0.000	0.682	0.000
法律的な助言を与えてくれた	0.511	0.000	0.567	0.000	0.610	0.000
法律以外の専門的な知識や助言を与えてくれた	0.612	0.001	0.467	0.006	0.497	0.004
あなたの側の利益を守る方法を教えてくれた	0.800	0.000	0.616	0.001	0.579	0.001
他の機関・団体・専門家を紹介してくれた	0.028	0.909	0.080	0.728	0.063	0.786
訴訟や調停を利用することを勧めた	-0.701	0.035	-0.559	0.085	-0.538	0.102
訴訟や調停で代理してくれた	0.270	0.526	0.322	0.426	0.320	0.437
上記以外のことをしてくれた	0.418	0.066	0.352	0.101	0.341	0.112
商品			0.947	0.033	0.712	0.120
金銭			0.865	0.086	0.652	0.195
不動産購入			1.110	0.032	1.115	0.031
不動産賃貸借			0.910	0.044	0.886	0.050
通信			1.919	0.000	1.712	0.000
職場			0.489	0.256	0.261	0.553
病院			1.074	0.024	0.874	0.068

学校			0.505	0.306	0.314	0.530
近隣			0.425	0.281	0.346	0.376
家族			0.605	0.148	0.639	0.127
事故・犯罪			1.122	0.003	0.994	0.010
行政			0.046	0.932	-0.107	0.842
事業			1.094	0.018	0.973	0.035
自治体法律相談					-1.036	0.000
自治体担当部署					-0.361	0.157
警察					-0.211	0.299
消費生活センター					-0.070	0.793
関連業者・団体					-0.161	0.577
保険会社					-0.313	0.300
弁護士・弁護士事務所					-0.466	0.091
R ²		0.138		0.270		0.296
調整済み R ²		0.122		0.236		0.253

トラブルの「当事者」とは誰か？

高橋 裕

神戸大学大学院法学研究科

hiroth@kobe-u.ac.jp

【論文要旨】紛争経験に関する先行研究は、「紛争の変容」モデルに代表されるように、紛争当事者自身の認知を重視するものであり、その意味で「個人主義的」と呼ぶことができる。そのモデルの帰結として先行研究は、回答者自身の紛争経験のみを尋ねる傾向を持ってきた。そのような紛争把握は、しかし、相談行動という観点からは看過しえない特色を持つトラブルに対し回答者自身がどのようにかかわったか、を視野の外に置くという問題的帰結を導くものである。

【キーワード】「紛争の変容」モデル／紛争解決行動／集合的紛争／援助行動

1. はじめに

本稿では、先行する紛争経験調査の基本的な設計ないしコンセプトにかかわる問題提起を、調査の結果として得られたデータの分析を基礎にして行なうことにしたい。ここで焦点を合わせるのは、〈一般市民におけるトラブル経験の有無、そしてその際の解決行動の態様を、社会調査を通じて明らかにしようとする場合に、調査の対象とするトラブル経験の主体をどのように把握するか〉、という問題である。そして、結論を先に述べるならば、〈トラブルの経験者として個人を単位に据えることによって、紛争という社会事象のうちの重要な部分を見落とす可能性があるのではないか〉というのが、今回の我々の（すなわちB班の）調査から得られた知見である。

2. 先行調査における理論モデル

初めに、B班調査に先行する調査、およびその基礎となった理論枠組みが、〈トラブル経験の主体の把握方法〉というこの問題にどのようにアプローチをしてきたかについて簡単に眺めてみることにしよう。

まず、今回のわれわれの調査プロジェクト全体にとっても重要な導きの一つとなった、英国における”Paths to Justice”調査において：この調査は Hazel Genn 教授・Alan Patterson 教授を中心として、1996年に England and Wales で、続いて 1997年に Scotland で、実施された¹。それらで調査の対象となったのは、第一に〈調査対象者ならびに、その

¹ Hazel Genn (with National Centre for Social Research), *Paths to Justice: What People Do and Think about Going to Law* (Hart Publishing, 1999)/ Hazel Genn & Alan Paterson (with National Centre for Social Research), *Paths to Justice Scotland: What People in Scotland Do and Think about Going to*

配偶者 husband/ wife・パートナーpartner が経験をしたいくつかのトラブル) であり、続いてそれとは別のカテゴリーとして、〈調査対象者の子ども (トラブル発生時点で 18 歳未満) がある場合に、その子どもに関して生じたトラブル) 〉である²。〈トラブル経験があった〉と回答がなされた場合に、そのトラブルの直接の当事者が調査対象者本人であったか否か (すなわち、配偶者・パートナーないし子どもであったか) については質問をしていない。

続いて、日本の調査プロジェクトのなかで、B 班と同様にトラブル経験の有無について尋ねた A02 班調査において³：同調査は、村山眞維教授を中心として、日本において 2005 年から 2006 年にかけて実施された。そこで調査の対象となったのは、〈調査対象者自身が経験したトラブル、および調査対象者の子ども (トラブル時点で未成年、すなわち 20 歳未満) が当事者となったトラブル) 〉である⁴。そのような制度設計がなされたのは、同調査が明らかにしようとしたのが 〈トラブルに直接遭遇した者が、そのトラブルをどのように認知し、そのうえでどのような判断を経て、どのような行動をとったか〉ということであった、ということに基づく。調査対象者以外の者が直接の当事者となるトラブルについては、認知・判断過程を同列に論じ得ない、というわけである⁵。そのような制度設計ゆえ、分析対象となるトラブルの当事者が具体的に誰であったかという問題は、A02 班調査では (子どものトラブルについて以外は) 発生しない。

かくして、これら二種類の調査においては、分析の対象とするトラブルの範囲が比較的

Law (Hart Publishing, 2001).

² Scotland における調査の際には、調査票に若干の変更を加えられたが、この点に関しては England and Wales における調査と変わらなかった。いずれについても調査時からおよそ 5 年以内の経験を尋ねるという形で、分析対象となるトラブルの範囲を限定しているが、その点は本節の叙述にかかわらないので詳論を省く。

なお、関連してここで注意を喚起すべきは、この設問で類型として挙げられているトラブルの内容である。England & Wales 調査を例にすれば以下の通り：

- (1) residence and contact (custody and access) arrangements for children.
- (2) children being taken into care, or being into Child Protection register.
- (3) abduction (or threatened abduction) of the children.
- (4) children going to the school you (or your husband/ wife/ partner) want, or receiving the type of education they need (eg special needs).
- (5) children being unfairly excluded or suspended from school.

(1)(2)(3)は基本的に親の離婚ないし親による子どもの虐待に起因する問題であって、子ども自身が当事者のトラブルとは言い難く、さらに(4)も事柄の性質上、対応に当たるのが親にならざるをえない問題である (B 班調査で言えば、〈行政を相手方とするトラブル〉としてカテゴライズされる可能性もある)。すなわち、子ども自身が直接の当事者になるトラブル (そして、子どもにかかわるものとして・B 班調査と対比可能なトラブル) というのは、実は(5)のみだということになる。

ここからは、「子どもにかかわるトラブル」と一言で括ることすらも許容しないような相違が Paths to Justice 調査と B 班調査それぞれの発想の間に存するということが、明らかになる。

³ 調査の概要と基本集計とをまとめた報告書として村山眞維・松村良之 (編)『紛争行動調査基本集計書』(有斐閣学術センター, 2006 年) が刊行されている。

⁴ さらに、〈調査時点から 5 年以内のトラブル (5 年前の時点で継続していたものを含む)〉という限定が付されている。

⁵ 他方、自分の子どもが直接の当事者であるトラブル (たとえば学校内でのいじめや、子どもが被害者となった事故など) については、実質的にそれへの対処行動・解決行動をとるのが親である場合が少なくないため、調査対象に含んでいる、ということであろう。この点に既に、本稿で論じる問題、すなわち 〈トラブルの当事者とは単純には決し得ない〉という問題が伏在していることになる。

明確であり、限定されているということが分かる。その理論的背景は、これらの調査が潜在的・顕在的に出発点の一つとしている紛争モデルにあらう。すなわち周知の「紛争の展開」モデルである。Felstiner 教授らによって提示されたこのモデル⁶は、紛争研究を行なううえで「公的制度」official institutions に準拠するのではなく、紛争当事者の認知に準拠するものであるが、そのような理論の性格上、認知をなし得る主体たる「個人」individual に焦点が合わせられることになる⁷。紛争当事者が個人の集合体である場合が存在することは著者らによって認識されている⁸が、このモデルのもとでは、そのような紛争を検討の対象とする際にも分析単位はあくまでその集合体の構成メンバーの認知ということになるだろう⁹。その意味で「紛争の展開」モデルとは「個人主義」的理論モデルである。そしてそのような理論の性格が、やはり当事者の認知を出発点とする Paths to Justice 調査ならびに A02 班調査において、検討対象となるトラブルの限定という事態をもたらしている、と考えられるのである。

以上のような先行調査ならびに理論枠組みと照らし合わせるとき、我々 B 班の調査は或る特徴を持つことが明らかとなる。それは、まず(a) トラブルの当事者という点に関連して、分析対象とするトラブルの範囲が相対的に広いことである。すなわち、分析対象としたのは、〈調査対象者が直接の当事者となったトラブル、ならびに「家計を同じくするあなたのご家族（配偶者・子ども・親・兄弟姉妹）に起きた問題〉」であり、A02 班調査はもとより、Paths to Justice 調査の対象よりも相当に広いことが分かる¹⁰。さらに、我々は、(b) そのトラブルの直接の当事者が誰であったのか、も調査対象者に尋ねている。それを通じて、誰に生じた問題が、被調査者のトラブル対応行動の対象となったのか、が明らかになる。

このような調査設計をとったことにより、我々の B 班調査では、市民にとっての紛争経験のユニヴァースを、より広いパースペクティブのもとで、肌理細かく探索することが可能になった。その結果明らかになったことを、以下説明することにしよう。

3. 仮説——紛争解決行動に影響を与えるもの

ここからは、トラブルの当事者が誰であるかということとトラブル解決行動との関連について検討を行なう。本節では、一定の可能な想定を置いた際に措定できる仮説を提示す

⁶ See William L. F. Felstiner, Richard L. Abel & Austin Sarat, *The Emergence and Transformation of Disputes: Naming, Blaming, Claiming...*, 15 LAW & SOC. REV. 631-654 (1981).

⁷ “Because transformation studies begin with the individual, they enable researchers to examine perceptions, grievances and conflicts that are never institutionalized as disputes.” (ibid. p.649)

⁸ See ibid. p.639/ 644.

⁹ たとえば ibid. p.653 における “[T]he emergence and transformation of disputes is personal and individualized...” という叙述を参照せよ。

¹⁰ 具体的には、(1) 自分および配偶者以外に、自分の親（義理の親も含む）・親族であっても、家計が同じであれば、その遭遇したトラブルは分析対象となる。(2) 同居していなくても、家計を同じくする者であれば、その遭遇したトラブルは分析対象となる。この点は、とりわけ子どもが親元を離れて大学などに通っている（しかしその生活費は親が負担している）というような場合にかかわってくることになる。さらに、(3) B 班調査においては、子どもが直接の当事者となったトラブルに関して、当該子どもの年齢を問題としていない。あくまで家計が同じかどうか、が我々の着目した点なのである。

ることにしよう。

まず、リサーチ・デザインについて：B班調査においては、トラブル解決行動として、次の三種類に大きく分類している（問 28）。

- (a) 「専門の機関・団体や専門家に相談した」
- (b) 「専門の機関・団体や専門家に相談はしなかったが、それ以外の行動をとった」
- (c) 「何も行動はとらなかった」

(b)における「それ以外の行動」に含まれるのは、「書籍やインターネットを利用して調べる」／「相手方に直接問い合わせたり交渉をしたりする」／「親類・家族に相談する」／「友人や知人や同僚に相談する」というものである（問 26）。

したがって、(a)と(b)とを比較すると、(a)の方が、自分がトラブル発生からの時点から保有していた資源を活用するのにとどまらず、新たな資源の探索を志向しているという点で、(b)よりもいっそう積極的な対応を模索するものだと理解することができる。

他方、トラブルの当事者については、問 17 において、「その「トラブルや納得できないこと」で、あなたの側の当事者は誰でしたか。複数いらっしゃる場合は、主な当事者を1人だけ選んでお答えください。」と尋ね、それに対する選択肢として、自分自身／自分の配偶者／自分の子ども／自分の親／自分の兄弟姉妹／それらに該当しない人、を用意している。

以上のようなリサーチ・デザインを前提としたときに仮定できるのは、以下のようなことだと考えられる。まず、解決行動の積極性を左右する因子として、回答者にとっての不利益の大きさが挙げられるということ。すなわち、〈自分にとっての不利益が大きい出来事に対してほど、積極的な解決行動をとるだろう〉という想定をしよう。それでは、〈トラブルの当事者〉ということとの関係でみたときに、どのような出来事が〈自分にとっての不利益が大きい〉と考えられるだろうか？ 費用便益分析的な発想に基づくならば、ここで、〈自分が直接のトラブル当事者である場合の方が、自分以外の者がトラブル当事者となる場合に比べて、不利益を強く感じる〉と想定することには十分な理由があるだろう。かくして、それら二つの想定を重ねることを通じて、次のような仮説を立てることが可能になる：すなわち、〈自分が直接のトラブル当事者である場合の方が自分以外の者がトラブル当事者となる場合に比べて、積極的な解決行動をとる〉と。以下ではこの仮説を α と記すことにする。

4. 分析——トラブルの当事者と紛争解決行動

(1) トラブルの当事者と解決行動

それでは、B班調査から得られた結果は、仮説 α を支持するだろうか？ 表1は、トラブルに対する解決行動（問 28）と、最も重大だったとされるトラブルの直接の当事者（問 17）とをクロスさせた表である。ここに示されているのは、自分自身がトラブルの当事者である場合よりも、自分以外の者（配偶者・子ども・親・兄弟姉妹）がトラブルの当事者

である場合の方が、積極的な紛争解決行動をとる割合が有意に高い、ということである。これは、仮説 α を指示しないばかりでなく、むしろ正反対の結果を示しているように見える。

紛争解決行動と自分側当事者のクロス表

		自分側当事者						合計	
		自分自身	自分の配偶者	自分の子ども	自分の親	自分の兄弟姉妹	それらに該当しない人		
紛争解決行動	相談	度数	310	77	72	28	8	16	511
		自分側当事者割合	24.8%	32.0%	39.8%	38.9%	47.1%	45.7%	28.5%
	その他の行動	度数	708	139	85	35	8	15	990
		自分側当事者割合	56.6%	57.7%	47.0%	48.6%	47.1%	42.9%	55.1%
	無行動	度数	232	25	24	9	1	4	295
		自分側当事者割合	18.6%	10.4%	13.3%	12.5%	5.9%	11.4%	16.4%
合計	度数	1250	241	181	72	17	35	1796	
	自分側当事者割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

表1 紛争解決行動と自分側当事者 (*1%水準で有意)

ただしこの表では、 α の前提にある「自分にとっての不利益が大きいかどうか」という点のコントロールを全く行っていない。ひょっとすると、自分自身がトラブル当事者である場合に比べて、自分以外の者がトラブル当事者である場合の方が、他の要素の影響で「自分にとっての不利益が大きい」ということになっている可能性もある。そこで、続いて、金銭的評価に即してトラブルを分類してみることにしよう。

(2) 被害額との関係

表2は、紛争解決行動とトラブル当事者との関係を、係争額（実際に受けた損額額一問23）ごとに分けてみたものである¹¹。ここには、受けた損害額の多少にかかわらず、自分自身がトラブル当事者であった場合よりも、やはり自分以外のものがトラブル当事者であった場合の方が、積極的な解決行動を導きやすいという一般的傾向があることが示されている¹²。したがって、「自分にとっての不利益さ」を測るための直接的かつ一般的な指標である、金銭的な損害の大きさによって仮説 α を説明することはできないように思われる。

¹¹ ここでは、トラブル当事者のカテゴリにつき、ケース数が少ない「自分の兄弟姉妹がトラブル当事者であった」ケースと「その他のものがトラブル当事者であった」ケースとを除外した。

¹² 問23のもともとの選択肢では、被害額をより細かく分けているが、ここではそれを re-categorize した。統計的有意水準は、受けた損害が10万円未満というトラブルのカテゴリでは1%水準、受けた損害が100万円以上、あるいは損害が換算不能というトラブルのカテゴリではそれぞれ5%水準である。10万円以上100万円未満のトラブルでは、関連は有意ではない。

紛争解決行動と自分側当事者と受けた損害額のクロス表

受けた損害額				自分側当事者				合計
				自分自身	自分の配偶者	自分の子ども	自分の親	
10万円未満	紛争 解決 行動	相談	度数	37	9	14	3	63
			自分側当事者の%	16.5%	24.3%	48.3%	37.5%	21.1%
	その他の行動	度数	161	24	12	5	202	
		自分側当事者の%	71.9%	64.9%	41.4%	62.5%	67.8%	
	無行動	度数	26	4	3	0	33	
		自分側当事者の%	11.6%	10.8%	10.3%	.0%	11.1%	
合計	度数	224	37	29	8	298		
	自分側当事者の%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
10万円～100万円未満	紛争 解決 行動	相談	度数	63	20	7	7	97
			自分側当事者の%	42.3%	50.0%	77.8%	53.8%	46.0%
	その他の行動	度数	72	19	1	5	97	
		自分側当事者の%	48.3%	47.5%	11.1%	38.5%	46.0%	
	無行動	度数	14	1	1	1	17	
		自分側当事者の%	9.4%	2.5%	11.1%	7.7%	8.1%	
合計	度数	149	40	9	13	211		
	自分側当事者の%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
100万円以上	紛争 解決 行動	相談	度数	47	11	7	3	68
			自分側当事者の%	65.3%	39.3%	100.0%	37.5%	59.1%
	その他の行動	度数	22	16	0	4	42	
		自分側当事者の%	30.6%	57.1%	.0%	50.0%	36.5%	
	無行動	度数	3	1	0	1	5	
		自分側当事者の%	4.2%	3.6%	.0%	12.5%	4.3%	
合計	度数	72	28	7	8	115		
	自分側当事者の%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
換算不能	紛争 解決 行動	相談	度数	114	18	30	14	176
			自分側当事者の%	20.4%	25.7%	30.0%	36.8%	23.0%
	その他の行動	度数	314	42	55	19	430	
		自分側当事者の%	56.3%	60.0%	55.0%	50.0%	56.1%	
	無行動	度数	130	10	15	5	160	
		自分側当事者の%	23.3%	14.3%	15.0%	13.2%	20.9%	
合計	度数	558	70	100	38	766		
	自分側当事者の%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

表2 係争額別にみた紛争解決行動とトラブル当事者

(*10万円未満：1%水準で有意/100万円以上+換算不能：5%水準で有意)

(3) 紛争類型との関係

もちろん、トラブル解決行動のあり方に影響を及ぼしていると見られる因子は他にも存在する。その代表的なものはトラブルの種類である。たとえば、トラブル解決行動は、トラブル全体で見れば、(a)専門家への相談=28.5%/ (b)その他の相談行動=54.9%/ (c)無行動=16.6%、となっているのに対して、事故ないし犯罪に関するトラブルに限定してみると、(a)専門家への相談=71.5%/ (b)その他の相談行動=21.0%/ (c)無行動=7.5%、となっており、そこには顕著な差違がみられる。事故・犯罪に関するトラブル（とりわけその代表例である自動車事故にかかわるトラブル）の場合には、警察や保険会社といった機関が、トラブル処理の過程の最も初めの時期からほとんど自動的に関与するというメカニズムが日本においては構築されていることに加えて、調査への回答者たちがそのような機関とのやりとりを「専門家への相談」と認知することが少ないために、このような数値が現われるのだらうと思われる。そしてそうだとすれば、そのような類型においてトラブル解

決行動を規定するものは、単純に「回答者にとっての利益の大小」だとはいえない、ということになる。そのような、当事者にとっての利益の多少と直接的な関係のない因子と、トラブル当事者が誰かという因子との関係について、より厳密に掘り下げた検討を行なうことが必要である。

(4) 子どもがトラブル当事者の場合

ここまで述べてきたことをよりはっきりと浮き彫りにするために、続いて、特に回答者の子どもが直接の当事者であって・かつ被害額が10万円以下のトラブルに限定し、それと回答者自身が直接の当事者であって・被害額がやはり10万円以下のトラブルとを比較してみよう。表3がその結果である。(3)で述べたことに照らして、ここでは事故・犯罪にかかわるトラブルが除外してある。

相談行動		紛争の当事者	回答者自身	回答者の子ども	計
相談機関利用	実数		20	5	25
	パーセンテージ		10.6%	29.4%	12.1%
	調整済み残差		-2.27	2.27	
自主的解決	実数		147	10	157
	パーセンテージ		77.8%	58.9%	76.2%
	調整済み残差		1.76	-1.76	
無行動	実数		22	2	24
	パーセンテージ		11.6%	11.8%	11.7%
	調整済み残差		-0.02	0.02	
計	実数		189	17	206
	パーセンテージ		100%	100%	100%

表3 子どもがトラブル当事者である場合と回答者がトラブル当事者である場合の比較

カイ2乗検定によれば10%水準で仮説 α は棄却される。さらに表3では調整済み残差もあわせて記した。以上の結果からは、被害額が10万円未満という比較的軽微なトラブルにおいても、回答者の子どもがトラブルの直接的当事者である場合にはその親が相対的にかなり積極的にトラブル解決行動を行なっていることが見てとれよう。

5. 知見

ここまでの検討からは、以下のことを知見として得ることが可能である。

- (1) 第一に、〈自分自身が直接の当事者であるほど利益性が大きく、積極的な解決行動をと

る)とは言えない可能性がある。仮説αの妥当性が疑われるわけである。もしそうだとするならば、私たちは、次のような仮説を立てることになる。〈「自分の家族にかかわる問題」というカテゴリーのもとでは、人は、利他的な行動をとる〉という仮説である。この場合我々は、〈自分の家族にかかわる問題との関連では、人は、その問題に対する強いコミットメントを持つ〉と考えることになると思われる。この仮説との関係では、いわゆる「援助行動」をめぐる社会心理学的知見の積み重ねが私たちに多くの示唆を与えるはずである¹³。

(2) しかし、援助行動をめぐる社会心理学においては基本的に〈人はどのような場合に利他的行動をとるか〉という問題設定が行なわれる。そしてそのことに関連して、我々は不満を抱かざるを得ない。というのは、そのような問題設定のもとでは、〈なぜ人は、家族の問題について、自分の問題に対するよりもいっそう強いコミットメントを持ち、積極的な解決行動をとるのか〉という点が適切に視野に収められないから。我々が直面しているのは単に援助行動が行なわれるか否か、という問題ではない。

(3) だとするならば、我々はむしろ、紛争をめぐる個人主義的モデルを離れるべきかもしれない。すなわち、〈自分の家族の問題というのはしばしば、「自分以外の者が当事者であるトラブル」というよりは、家族全体のトラブルとして存在する〉と理解すべきなのではないか？ この場合、トラブルというのは、個人単位で発生するばかりでなく、家族（ないし他の社会集団）を一つのユニットとして発生する場合もある、と考えることになる。そしてそのうえで、〈家族の問題をめぐる解決行動〉というのは、或る個人が自分以外の個人のために援助行動を行なうという社会現象ではなく、むしろ、「家族」というユニットが（集合的な）自己の問題をめぐる行なう社会現象だとして理解される。

(4) このような理論的方向性が適切であるかどうかは、即断はできず、いっそうの検討が必要である。しかし、少なくとも、ここから我々は次のようには言うことができるだろう。すなわち、Folstein 教授らの個人主義的な紛争モデルでは、適切に視野に収められない紛争現象が、社会には存在する、ということである。社会における紛争は、必ずしも個人単位で発生するわけではなく、「集合的紛争」というのも存在する。そのような紛争までも、個人主義的な認知のプロセスとの関係で把握しようとするのは、社会現象の理解として充分ではないように思われる。Paths to Justice 調査であるとかA02 班調査であるとかにおいて〈家族をめぐるトラブル〉というのが正面から分析対象に含まれてきていないことは、個人主義的紛争理解が孕む一定の限界を象徴的に示しているように思われるのである。

¹³ 古典的研究として、ここでは Bibb Latané & John M. Darley, *The Unresponsive Bystander: Why Doesn't He Help?* (Englewood Cliffs; Prentice-Hall, 1970)のみを掲げておく。

市民のトラブル・問題処理における弁護士利用の実態と特徴

—弁護士へのアクセスの側面を中心に—

武士侯 敦

福岡大学

bush@fukuoka-u.ac.jp

【論文要旨】

本稿は、トラブルないし問題に遭遇した市民がその解決に向けて弁護士を利用する場合を対象として、その利用行動の実態と特徴を明らかにしようとするものである。弁護士利用者の経験するトラブルないし問題の特性、利用者の背景属性、アクセスの態様、弁護士への期待内容において一定の特徴が観察され、それらの連関関係が考察されている。

【キーワード】

弁護士、弁護士利用、トラブル処理、問題処理、アクセス

1. はじめに

トラブルないし紛争に直面した市民はどの程度、またどのように弁護士を利用しているのだろうか。この問題は法使用をめぐる法社会学的調査研究の重要な焦点の一つであり、これまで大小さまざまな調査研究が国内外でおこなわれてきた。比較研究の観点から重要と思われる海外の先行大規模調査研究として、1970年代末におこなわれたアメリカの **Civil Litigation Research Project** がある¹。そこでは、弁護士利用の程度が、市民の紛争処理行動を全体的に描くために考案された紛争ピラミッドと呼ばれる図形により視覚的に表現された²。また、比較的最近のものとしては英国でおこなわれた司法へのアクセスに関する大規模調査がある。ここでも、市民の法使用行動における弁護士使用の程度や態様が探求されている³。

さて、わが国ではどうであろうか。本稿は、特定領域研究「民事紛争全国調査」の一部をなす市民の相談機関利用行動の調査データにもとづいて、現代日本社会における市民の弁護士利用行動についての予備的な分析の結果を報告するものである。

以下では、まず、市民による弁護士利用行動を扱った日本の先行調査研究の主なものを取り上げ、これまでに得られた知見の内容を整理する。つぎに、本稿で使用するデータの収集手続とここでのデータ分析の枠組について簡単にふれる。第3に、弁護士へのアクセ

¹ この調査の概要を述べたものとして、Kritzer (1980-81)、また、邦文による紹介として、法と紛争研究会 (1983) がある。

² Miller & Sarat (1980-81)

³ Genn (1999)

スの側面にかかわるいくつかの主要なトピックについてデータの分析をおこなう。最後に、得られた知見を要約し、その含意について検討する。

2. わが国における弁護士利用に関するこれまでの経験的調査研究の概観

日本におけるこれまでの市民の弁護士利用行動に関する経験的探求を時代的にさかのぼると、まず、1970年代の六本佳平教授による一連の紛争処理行動の研究が挙げられるであろう。日本と英国との法使用の比較を試みた先駆的研究において、六本教授は東京都文京区の一般住民のランダムサンプル776名を対象とした調査をおこなった。そこから、法的問題を経験した人の17%が弁護士を利用し、そのうちの半分以上が裁判所手続の代理人として利用されたことが明らかとなった⁴。ここでは、同時に、市民がその利用した弁護士にアクセスした態様に関するデータも収集され、そこから、市民と弁護士の距離の遠さが見いだされている。すなわち、「ほとんどの場合、弁護士はその潜在的依頼者と自分を結びつけている既存の確立した社会的ネットワークを通じて見いだされている」というのである⁵。そして、こうした現実を説明する仮説として「法とその厳格な適用にたいする一般的な否定的態度」を示唆している⁶。この他、六本教授は、自動車事故紛争を対象とした別の調査研究においても、被害者側当事者の弁護士利用に関するデータを提供している。それによると、無作為抽出された105ケースのうち、15ケースで弁護士が利用され、そのうちの相談のみが8ケース、裁判所手続の代理が7ケースとなっている⁷。

1980年代半ばになって日本弁護士連合会によって市民の法律問題に関する大規模な全国調査がおこなわれた。これは基本的に日弁連の弁護士需要に関する市場的関心にもとづくものであったが、方法的な厳密さをもっておこなわれた市民の法使用行動に関するはじめての大規模調査であり、学問的にも貴重なデータを含んでいる⁸。それによると、家族、友人、知人等を除く何らかの第三者に問題につき相談した人は374人で、そのうち弁護士に相談したのは53人であった。比率では14.2%にすぎず、こうして弁護士利用の低さをはじめて全国レベルで経験的に明瞭なものとなった⁹。加えて、53人のうち、40人（約75%）が弁護士を第三者である最初の相談者としており、市民が弁護士を利用する場合には直接そこに行く傾向が見いだされた¹⁰。弁護士利用の程度には問題領域ごとにバラツキが観察されており、もっとも利用度の高いのは金銭貸借（50.0%）と相続問題（46.2%）で、さほどではないが一定の頻度が見られるものとして、不動産取得処分（23.1%）、不動産賃貸借

⁴ Rokumoto (1978 : 245). なお、問題分野別にみると、この調査では12分野が設定され、借地借家明渡し（貸し手側と借り手側の双方）と金銭債権債務（債権者側と債務者側の双方）で弁護士利用率が高くなっている。

⁵ Id., at 246

⁶ Id., at 246

⁷ 六本 (1978 : 74 頁)

⁸ 全国の20才以上の日本人全体を母集団とし、層化抽出により全国各地から3000の標本が抽出され、2315の有効回答が得られている（日本弁護士連合会（1986 : 5-7 頁））。

⁹ 同書, 40 頁

¹⁰ 同書, 41 頁

(22.2%)、新築増改築 (20.0%)、家族の問題 (18.2%) といった領域が見いだされた¹¹。

上述の日弁連の調査の後、市民の法使用行動に関する全国レベルの調査は長いことおこなわれなかったが、1999年に設置された政府の司法制度改革審議会により、2000年に民事訴訟の利用者にたいする全国調査が実施された¹²。これも政策立案のための調査であり、調査の対象は紛争行動よりも限定された訴訟行動に向けられていたが、その限りで市民の弁護士利用に関する貴重なデータをもたらすものであった。それによると、弁護士利用の程度はかなり高く、回答者の73%が訴訟代理人として弁護士を利用し、かつ、58%が裁判を予想する前に依頼したという結果が得られた¹³。もっともこの結果は民事訴訟を実際に経験した当事者が調査対象であったということの反映として理解することができる。しかし他方で、訴訟代理人としての利用率の高さの反面、紛争が裁判所になる前の紛争対応行動として弁護士に相談した当事者（有料相談）は約4分の1にすぎないという結果も得られている¹⁴。

より最近の研究として、2003年に始まった「民事紛争全国調査」プロジェクトの一部を構成する紛争行動調査が市民の弁護士利用行動に関するデータを収集している¹⁵。それによると、相手のある問題を経験した市民で第三者相談機関等を利用した人の9.2%（1376人中127人）が弁護士に相談しており、また、相手方と接触をもった市民の7%（1645人中120人）が弁護士に依頼をした¹⁶。加えて、国際比較の観点からユニークな試みとして、紛争ピラミッドが作成された。問題経験をベースにしてそれを1000としたとき、相手方との接触、紛争発生、弁護士利用、そして裁判所手続へと至る各段階の数値が示された。弁護士利用は問題全体において、1000のうち87であるが、個別の問題類型ごとにかかなりの差異が見られた。もっとも弁護士利用の多い問題類型を見ると、家族・親族が第1位（377）で、次いで、土地・住宅（137）、金銭貸借（116）、近隣関係（101）、賃貸借（97）の順となっている¹⁷。

3. データと分析枠組

本稿で分析されるデータは上述の「民事紛争全国調査」プロジェクトの一部として2006年に実施された相談機関利用行動調査と呼ばれる全国調査によって収集されたものである。調査対象として、70才以下の成人人口を母集団とした無作為抽出により全国から約12,000

¹¹ 同書、41頁

¹² この調査では全国の16地裁から抽出された既済民事事件の当事者を対象に、訴訟に関する行動、態度、意見などを探ったものである。サンプル数は法人も含んで1612、回収数は592、回収率は36.6%となっている（司法制度改革審議会（2000：表2-2-1））。この調査データの詳細な二次分析が佐藤・菅原・山本（2006）でなされている。

¹³ 同書 表2-2-3

¹⁴ 同書 表2-3-2

¹⁵ この調査では全国から20才以上70才以下の男女を母集団として約25,000人のサンプルを抽出し、回答者が12408人であり、回収率は49.6%とされている（村山・松村（2006：20-21頁））。

¹⁶ 同書 113, 119頁

¹⁷ 同書 163, 164頁

人のサンプルが抽出された。質問紙を用いた面接調査がおこなわれ、結果的に 5330 人から回答が得られた（回収率 48.5%）。ここでの分析のためのデータセットはつぎのようにして作成された。最初に、全回答者からトラブルないし問題を経験した回答者 1821 人を区別した。つぎに、トラブルないし問題を経験した回答者を 3 つのグループに区別した。第 1 に、問題に対処するために何らかの第三者相談機関等を利用した人のグループで、これは問題経験者の 28.4%（529 人）を占める。第 2 に、外からの相談援助なしに自分で問題に対処した人のグループで、これは問題経験者の 53.2%（992）を占めた。第 3 グループは、問題の解決のために何もしなかった人たちで、その割合は 16.1%（300 人）であった。ここでの分析の対象は第 1 の相談機関利用者のデータセットに限定される。相談機関利用者は警察や自治体役所など種々の機関を利用しているが、ここでの分析の焦点である弁護士利用者の割合は 13.8%であった（529 人中 73 人）¹⁸。

以下では、相談機関として弁護士事務所を利用した市民の弁護士利用行動の特徴をデータから探っていくこととする。その際、特徴の析出のために、さしあたり、弁護士及び司法書士以外の相談機関を利用した人々の行動との比較対照という方法を採用することとする¹⁹。

特徴の析出とその記述をなすにあたって、必ずしも明確な理論的前提があるわけではないが、以下の弁護士利用の側面に焦点をあてる。まず、トラブル・問題の類型である。これはどのようなタイプのトラブル・問題で弁護士が使われ、また、使われていないのかということである。国内、国外の大小の同種調査においてこの側面についてのデータが蓄積されており、比較の観点からも重要な側面である。

第 2 の側面は、弁護士利用者の社会経済的背景である。社会成層論の視角からはより高い社会経済的地位と弁護士利用の結びつきが仮定される。紛争当事者の行動を単位としたデータからこの点の検証を試みることは重要な意義がある²⁰。

第 3 に、弁護士を利用する際の態様に目を向ける。具体的には、市民がいかなる方法で弁護士を見つけているかという弁護士へのアクセス・ルートと、問題処理過程の時間的流れのどこで弁護士にアクセスしているかというアクセスのタイミングである。前者に関しては先行研究のほとんどで調査項目として取り上げられているので、過去からの変化の有無を確認する何らかの手がかりが得られるであろう。

最後に分析するのは市民による弁護士へのアクセスの目的が何であるかという主観的側面である。市民のトラブル・問題処理において弁護士に求められている役割を考える手が

¹⁸ 市民の弁護士利用という場合、自治体の無料法律相談や弁護士会による有料又は無料相談、法律扶助協会の相談援助によるものなどもそこに含めることが可能である。しかし、本稿ではこれらは「弁護士利用者」には含めず、弁護士とは別の機関利用としている。ここでは「弁護士利用者」とは弁護士事務所の利用者を指している。

¹⁹ 本調査のデザインの上で、弁護士と司法書士は法専門家として同一のカテゴリーとして位置づけられていることによる。本稿では、それ以外は非法専門家の相談機関としてカテゴライズしているが、そこに入る自治体の法律相談や弁護士会の法律相談などに弁護士が存在することは留意すべき点である。

²⁰ 宮澤(1994:158頁)が指摘している。また、アメリカのギャランターによる One Shoter と Repeat Player というよく知られた訴訟当事者のタイポロジーがあるが、これも成層論的観点からの弁護士利用における当事者特性を理解する際の有益な枠組みとして参考になろう (Galanter 1974)。

かりを探る²¹。

4. データ分析と知見

(1) 弁護士利用と事件特性

ここでは特徴的に弁護士が利用されているのはどのようなトラブル・問題類型においてあるかを、非法専門家の相談機関利用者との対比において探る。調査において回答者はあらかじめ質問票に挙げられた14のトラブル・問題類型の中から過去5年以内に経験したもっとも重大な問題を選択するよう求められた。

結果は表1が示すように、弁護士が利用された上位4つの問題類型は、順に、家族・親類(23.9%)、事故・犯罪(12.7%)、近隣関係(11.3%)、そして事業関係(11.3%)となっている。他方、非法専門家機関がもっともよく利用される問題類型は、事故・犯罪(30.6%)、通信関係(23.7%)、そして、近隣関係(11.3%)の順になっている。対比すると事故・犯罪と近隣関係が重なっており、弁護士利用に特徴的なのは家族・親類、それに事業関係ということになる。上述した他の先行研究の結果とも照らしてみると、それぞれに問題類型の定義は異なるものの、家族、親族、相続に関する問題領域は相対的に弁護士の利用度の高い領域となっており、本調査結果における家族・親類問題における利用頻度の高さはそれらと一貫しているように見られる。

表1：トラブル・問題のタイプ

	弁護士ケース	非法専門家ケース
第1位	家族・親類 23.9% (17)	事故・犯罪 30.6% (133)
第2位	事故・犯罪 12.7 (9)	通信 23.7 (104)
第3位	近隣 11.3 (8)	近隣 11.3 (49)
	事業関係 11.3 (8)	

問題類型の他に重要な事件特性の一つとして係争利益の額の多寡がある。係争額が大きいほど弁護士の利用は増大するのではないかと考えられるからである。表2はこの点を明らかにしている。回答者の割合で弁護士利用者の半分近くが300万円以上であるのに対し、非法専門家機関利用者の約8割が100万円以下となっている。ここから、ひとまず、係争額が大きくなると弁護士の利用度が高くなるといえそうである。

²¹ 紛争処理における弁護士の新しい役割についての理論的視角を提供するものとして和田(1994: 230-237頁)がある。

表2：トラブル・問題の係争額

	弁護士ケース	非法専門家ケース
100万円	22.5% (9)	75.1% (151)
300万円	30.0 (12)	11.0 (21)
それ以上	47.5 (19)	9.9 (19)
計	100 (40)	100 (191)

弁護士は法律家であり、訴訟代理権を独占していることから、弁護士を利用したケースには訴訟や調停といった裁判所手続を利用したケースが多いのではないかと想定される。はたして実際にはどうであろうか。表3が示しているように、弁護士を利用したケースの半分近く(45.2%)が裁判所手続を利用したケースとなっているのにたいし、非法専門家機関を利用したケースのほとんど(91.6%)は裁判所を利用していない²²。裁判所ケースかどうかという点では弁護士利用ケースと非法専門家機関利用ケースとの差異は歴然としていられると思われるが、弁護士利用ケースにおける裁判所ケースの程度について、これを高いといえるか、それとも低いといえるであろうか。日本の弁護士の業務は、これまでずっと裁判所業務を中心としてきていとされているが、こうした理解と整合的に解釈できるか、さらに踏み込んだ分析を必要とする点であろう。

表3：裁判所手続の利用

	弁護士ケース	非法専門家ケース
調停(自分)	20.5% (15)	0.7% (3)
調停(相手)	4.1 (3)	0.7 (3)
訴訟(自分)	15.1 (11)	0.7 (3)
訴訟(相手)	2.7 (2)	0.0 (0)
その他手続(自分)	0.0 (0)	0.2 (1)
その他手続(相手)	1.4 (1)	0.0 (0)
裁判所外	54.8 (40)	91.6 (403)

(2) 弁護士利用者の背景特性

トラブル・問題処理にあたって弁護士を利用する人々はどのような社会経済的属性をもっているであろうか。ここでは、この側面における特徴を探るため、学歴、職業、そして所得を社会経済的背景変数として取り上げ、弁護士利用との関係を分析した。まず学歴についてであるが、表4が示すように、非法専門家機関の利用者とほとんど同一の分布であ

²² なお、弁護士利用ケースの約半分は裁判所ケースであるが、利用頻度の高いトラブル・問題類型が必ずしも裁判所ケースが多いというわけではない。裁判所ケースの割合は家族・親類では59%で平均的水準を超えているが、事故・犯罪は22%、近隣関係と事業関係はともに38%である。

り、学歴面での特徴は見られない。職業については、表5に示されているように、弁護士利用者には経営者、および自営業・自由業が相対的に多く、非法専門家利用者には臨時雇用・パート、および家族従業者が相対的に多いという対比ができるように思われる。表6は個人年収の分布を示している。ここからは、収入水準が高いほど弁護士を利用する割合も高くなるという傾向がかなり明瞭に見て取れるように思われる。収入は社会成層の端的な指標であるので、社会成層と弁護士利用の関係の存在を支える一定の根拠を提供しているといえそうである。

表4：弁護士利用と学歴

	弁護士ケース	非法専門家ケース
小学校・中学校	11.1% (8)	14.1% (62)
高等学校	50.0 (36)	48.0 (211)
短大・高専	13.9 (10)	14.3 (63)
大学・大学院	25.0 (18)	23.6 (104)
計	100 (72)	100 (440)

表5：弁護士利用と職業

	弁護士ケース	非法専門家ケース
経営者・役員	11.0% (8)	4.7% (21)
常時雇用	31.5 (23)	34.2 (153)
臨時雇用・パート等	8.2 (6)	16.7 (75)
派遣社員	1.4 (1)	2.2 (10)
自営業・自由業	21.9 (16)	9.8 (44)
家族従業者	1.4 (1)	4.7 (21)
専業主婦・主夫	11.0 (8)	18.1 (81)
学生	1.4 (1)	0.9 (4)
無職	12.3 (9)	8.7 (39)
計	100 (73)	100 (448)

表6：弁護士利用と個人年収

	弁護士ケース	非法専門家ケース
150万円未満	25.5% (14)	43.7% (148)
300万円未満	14.5 (8)	20.4 (69)
500万円未満	20.0 (11)	15.1 (51)
800万円未満	30.9 (17)	15.1 (51)
1000万円未満	7.3 (4)	3.0 (10)
これ以上	1.8 (1)	2.7 (9)
計	100 (55)	100 (338)

(3) 弁護士利用者の行動特性

ここで、行動特性の分析というのは、弁護士を利用した市民の行動に目を向けたとき、トラブルの展開過程のどんな時期に、どのようにして弁護士にアクセスしたかを明らかにしようとするものである。前者に関しては、直接的なものではないが、弁護士の利用が他の相談機関利用との関係で何番目であるかを問うたデータを収集している。表7がその結果を示している。ここからわかるように、弁護士利用者の約半分は最初から弁護士に相談にしている。

表7：弁護士への相談の時期

最初に弁護士相談	52.1% (38)
2番目に弁護士相談	31.5 (23)
3番目に弁護士相談	8.2 (6)
4番目に弁護士相談	5.5 (4)

ちなみに、弁護士への相談時期がトラブル・問題のタイプにより違いがないかどうかをみたのが、表8である。これによると、家族・親類タイプでは問題処理過程の相対的に早い段階で弁護士にアクセスし、他方、近隣関係タイプでは相対的に遅い段階でアクセスする傾向がうかがわれる。

表8：相談時期とトラブル・問題類型

	1番目に相談	2番目に相談	最後に相談
家族・親類	32.4%	8.7%	20.0%
事故・犯罪	10.8%	8.7%	20.0%
近隣関係	2.7%	17.4%	30.0%
事業関係	13.5%	13.0%	0%
不動産購入	10.8%	8.7%	0%

つぎに、どのようにして弁護士にアクセスしたかに目を向けたい。本調査では、相談し

た弁護士をどのようにして知ったかを問い、4つの具体的な回答選択肢を用意した。すなわち、①もともと知っていた、②広告・看板・案内などを通じて、③家族や友人・同僚などからの紹介、それに④別の機関・団体・専門家などからの紹介、の4つである。表9にデータの分布が示されている。これを見ると、相談の時期にかかわらず、「もともと知っていた」と「家族知人紹介」の2つのルートが大きなウェイトを占めていることがわかる。この2つは、いずれも利用者に弁護士に通ずる何らかの人的なネットワークが存在するという点で共通するが、弁護士への相談の時期によって異なったパターンが見られる。すなわち、相談の時期が遅くなるにつれ、「もともと知っていた」の割合が減っていく。他方、「家族・知人紹介」の割合は2番目の相談時点で下がるというV字形のやや不規則な動きを見せている。

表9：弁護士へのアクセス・ルート

	1番目に相談(38)	2番目に相談(23)	最後に相談(11)
もともと知っていた	42.1% (16)	34.8% (8)	18.2% (2)
広告・看板・宣伝	10.5 (4)	4.3 (1)	0.0 (0)
家族・知人紹介	36.8 (14)	26.1 (6)	45.5 (5)
機関紹介	2.6 (1)	26.1 (6)	18.2 (2)
その他	10.5 (4)	8.7 (2)	9.1 (1)

これらの結果をどう理解できるだろうか。一般的にいつて、六本教授がかつて指摘したように、日本では既存の社会的ネットワークの中で、いわば自然に与えられる形で弁護士が利用されているということを裏付けているように思われる。そうであればほぼ30年間にわたりアクセス・ルートには変化がなかったということになる。ただ、そうであってもこの2つのルートの比重には変化があるようにも見受けられる。上でふれた1985年の日弁連全国調査では、アクセス・ルートの第1位は「知人・友人・同僚の紹介」(40.4%)で、第2位が「もともからの知り合い」(25.0%)であった。これと比べてみると、時代とともに弁護士と「もともからの知り合い」というカテゴリーに属する人々が増えているのではないかという印象をうける²³。

表10：機関等による紹介と学歴（2番目の相談）

学歴水準	機関紹介	それ以外	計
高校以下	5	6	11
大学・大学院	1	11	12
計	6	17	23

²³ 日弁連（1986：51頁）。関連する別のデータとして1970年代後半におこなわれた自動車事故紛争に関する調査研究がある。当事者が弁護士を依頼した裁判所ケースで、当事者が弁護士をもとから知っていたとする割合は19%であった。（森島（1978：154, 176頁））

表9において、別の機関等からの紹介による割合は全体として低いものの、2番目に相談した場合においては比較的高くなっている点が目を引く。そこで、社会経済的背景変数とのクロスをとってより詳しい分析を試みたところ、表10のような結果が見いだされた。ここからは、学歴水準の低い人が社会的ネットワークをもたず、人的な関係のない機関・団体等を通じて弁護士を利用する傾向があるのではないかということを示唆する。

(4) 弁護士利用者の認知特性

分析の最後の側面として、弁護士の利用に際して市民がその弁護士にどのような期待を抱いていたかを探る。弁護士への期待についての情報を得るために、回答者は、そのトラブル・問題処理のために弁護士にどのような種類の援助を期待したかという問に答えるよう求められた。選択肢として用意されたのはつぎの7種類の援助である。

- ①自分の話を聞いてくれること
- ②相手方とのあいだに入って交渉してくれること
- ③法律的な助言を与えてくれること
- ④法律以外の専門的な知識や助言を与えてくれること
- ⑤自分の利益を守る方法を教えてくれること
- ⑥他の機関・団体・専門家を紹介してくれること
- ⑦訴訟や調停で代理してくれること

表11-1は弁護士利用者の弁護士への期待の分布を相談の順番ごとに示している。比較対照のために、非法専門家機関利用者の非法専門家機関への期待の分布を同様に表11-2に示している。

データ分布からまず確認できることは、市民が弁護士利用においてもつ期待のなかで一貫して大きなウェイトを占めているのは法的助言だということである。交渉の代理や裁判所での代理も弁護士の典型的な職務であるが、その割合はだいたい50%前後で推移している。非法専門家機関の利用者と対比してみると、法的助言への期待における差異は歴然たるものがあり、裁判所代理への期待も差が大きい。だが、交渉代理への期待はそれほど高いようにはみえない。相談の時期的段階により非法専門家機関利用者より低い場合がみられ(2番目の相談)、不規則な動きである。

表 11-1 :

【弁護士ケース】	1 番目(38)	2 番目(23)	最後(11)
話を聞いてくれる	50.0%(19)	34.8%(8)	63.6%(7)
交渉してくれる	55.3 (21)	21.7 (5)	45.5 (5)
法的助言	84.2 (32)	69.6 (16)	72.7 (8)
非法的知識・助言	13.2 (5)	17.4 (4)	27.3 (3)
利益を守る方法	42.1 (16)	26.1 (6)	36.4 (4)
他の相談機関紹介	5.3 (2)	4.3 (1)	9.1 (1)
裁判所代理	44.7 (17)	43.5 (10)	45.5 (5)

表 11-2 :

【非法専門家ケース】	1 番目(440)	2 番目(87)	最後(21)
話を聞いてくれる	60.9%(268)	69.0%(60)	57.1%(12)
交渉してくれる	35.0 (154)	40.2 (35)	33.3 (7)
法的助言	34.5 (152)	40.2 (35)	47.6 (10)
非法的知識・助言	23.0 (101)	29.9 (26)	28.6 (6)
利益を守る方法	20.7 (91)	33.3 (29)	38.1 (8)
他の相談機関紹介	3.6 (16)	1.1 (1)	4.8 (1)
裁判所代理	1.8 (8)	3.4 (3)	9.5 (2)

このような弁護士への期待の有り様についてももう少し詳しい情報を得るために、より踏み込んだ分析をおこなってみた。すなわち、弁護士への期待の顕著なものである法的助言と裁判所代理につき、トラブル・問題類型との関係、および裁判所手続の利用の有無との関係を探った。

表 12 : 問題類型ごとの法的助言期待の割合

法的助言期待	1 番目に相談	2 番目に相談	3 番目に相談
家族・親類	83%	50%	50%
事故・犯罪	100%	100%	50%
近隣関係	100%	100%	100%
事業関係	100%	67%	-----

まず、表 12 からわかるように、法的助言の期待の大きいトラブル・問題類型は弁護士利用の頻度の高いトラブル・問題類型と重なり合っていることがわかる。つぎに、弁護士に法的助言を期待した人たちは裁判所を利用しているかどうかという点である。答えは「ノー」といえそうである。表 13-1、表 13-2、および表 13-3 は両者の関係を示しているが、

これから判断するに限り、法的助言へのニーズと裁判所手続の利用とは無関係のようである。むしろ、表 13-2、および表 13-3 からは法的助言を求める人々は裁判所手続を利用しない傾向が垣間見える。

表 13-1：法的助言期待と裁判所利用（1 番目）

法的助言	裁判所手続		計
	利用した	利用しなかった	
期待した	13	19	32
期待しなかった	3	3	6
計	16	22	38

表 13-2：法的助言期待と裁判所利用（2 番目）

法的助言	裁判所手続		計
	利用した	利用しなかった	
期待した	5	11	16
期待しなかった	7	0	7
計	12	11	23

表 13-3：法的助言期待と裁判所利用（3 番目）

法的助言	裁判所手続		計
	利用した	利用しなかった	
期待した	1	7	8
期待しなかった	3	0	3
計	4	7	11

最後に、弁護士にたいする裁判所代理の期待と裁判所手続利用との関係についてみてみよう。裁判所代理の期待は裁判所利用につながっているだろうか。分析の結果から判断すると答えはたぶん「イエス」となりそうである。表 14-1、表 14-2、および表 14-3 のいずれも期待の存在と裁判所手続利用との間に正の相関関係の存在を示唆している。ただ、弁護士による代理の期待をもち、実際に裁判所を利用した人々が実際に弁護士によって代理されたかどうかはここではまだ未解明である。

表 14-1：裁判所代理期待と裁判所利用（1 番目）

裁判所代理の 期待	裁判所手続		計
	利用した	利用しなかった	
期待した	1 2	5	1 7
期待しなかった	4	1 7	2 1
計	1 6	2 2	3 8

表 14-2：裁判所代理期待と裁判所利用（2 番目）

裁判所代理の 期待	裁判所手続		計
	利用した	利用しなかった	
期待した	7	3	1 0
期待しなかった	5	8	1 3
計	1 2	1 1	2 3

表 14-3：裁判所代理期待と裁判所利用（3 番目）

裁判所代理の 期待	裁判所手続		計
	利用した	利用しなかった	
期待した	3	2	5
期待しなかった	1	5	6
計	4	7	1 1

5. おわりに～要約と今後の課題

最後に、上の分析の結果を要約し、それにもとづいて想定しうる弁護士利用のパターンを描いてみたい。

トラブル・問題類型をみると、家族・親類、事故・犯罪、近隣関係、それに事業関係のトラブル・問題を経験した市民が弁護士と接触する傾向が強いことが見いだされた。この中ではとくに家族・親族の問題が弁護士利用にとっては特徴的なタイプである。また、弁護士利用のケースは相対的に係争額が大きいことが見いだされた。弁護士利用といっても利用されたケースが必ずしも裁判所手続を利用したケースというわけではなく、約半分は裁判所外で処理がおこなわれている。

弁護士利用者の属性からみると、個人年収で見ると、所得の多寡が弁護士利用に関係していることがうかがわれた。弁護士へのアクセスの態様では、ほぼ半分が最初から直接に弁護士に接触している。これはおそらくアクセス・ルートがほとんど既存の人的ネットワークによっていること、より直接的には、利用した弁護士を「もともと知っていた」という割合の高さと関連していると仮定できるのではなかろうか。

弁護士への期待の内容では、法的な助言がもっとも顕著で、裁判所手続代理と交渉代理がそれに続く。これはある意味で常識的な結果である。ただ、交渉代理への期待は非法専門家機関利用者との対比では、必ずしも弁護士への特徴的な期待とはいえなかった。法的助言の期待は全体的に大きな割合を占めるが、その期待は裁判所手続の利用とは関係がなかった。他方、裁判所代理の期待は実際に裁判所手続の利用につながるという関係が見られた。

以上をふまえて、弁護士利用におけるトラブル・問題類型、背景、弁護士への期待、および裁判所利用の連関のパターンを推定を交えて述べてみる。弁護士がもっともよく利用されるトラブル・問題類型として家族・親類がある。ここでの連関関係のパターンはつぎのようである。家族・親族問題では資産面から一定の経済的地位にある市民が²⁴、かなりの程度に裁判所代理の期待を持ちつつ、紛争処理の比較的初期段階で弁護士に相談し、実際にかかなりの程度裁判所も利用するというものである。

他方、近隣関係問題ではやや対照的なパターンが描かれる。ここでは利用者の背景面での特徴はないが、期待の面で法的助言への期待が強く現れる。そして、弁護士へのアクセスは紛争処理過程の比較的後の段階でなされ、裁判所の利用はなされない。事故・犯罪ももう一つの弁護士利用頻度の高い類型であるが、これはどの側面においてもランダムに分布しており、家族・親類問題と近隣関係問題の中間に位置づけられよう。

さて、こうしたパターンはどのように説明されうるのであろうか。家族・親類問題における利用パターンについては、社会成層論的な視角からの理解ができるように思われるし、ギャランターの *Haves/Have-nots* の説明図式の拡張によっても理解できそうである。しかし、これは近隣関係問題における利用パターンにはあてはまらない。先行研究の調査データに照らしてみると、日本における弁護士利用の新しいあり方を示しているようにも考えられる。ひょっとして、社会の変化に伴う弁護士へのニーズの高まりがあるのだろうか。残念ながら、本稿ではこのような思弁にとどめざるをえない。今後、理論的な仮説を具体的に立て、さらなるデータの分析によって検証しなければならない。

方法論的観点からの本稿の限界と今後の課題について最後に述べておきたい。本稿がおこなったデータ分析の方法は一言で言えばきわめて素朴なものであった。特徴の析出にあたっては弁護士利用者群と非法専門家機関利用者群の単純な比較対照という方法をとった。また、弁護士利用の各側面は独立変数として位置づけられるものであるが、一つずつ切り離して2変量関係において分析された。相互の連関関係の分析は多くの仮定を交えたものにならざるをえなかった。当然、厳密性という点で不十分なものであり、今後克服していかなければならない点である。

²⁴ ここで経済的地位の高さを仮定しているのは家族・親族問題における係争価額の高さにもとづいている。世帯年収や個人年収から直接に家族・親類問題における利用当事者の経済的背景を特徴づけることは困難であった。付言すると、家族・親類カテゴリーには本文に述べたパターンにはあてはまらない性質の異なるトラブル・問題もかなりあるように思われ、それらも一定程度弁護士利用ケースに含まれているのではないと思われる。

文献

Galanter, M. (1974), Why the “Haves” Come Out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change, 9 Law & Society Review 95

Genn, H. (1999), Path to Justice, Oxford: Hart Publishing

法と紛争研究会（代表：檜村志郎）（1983）「民事訴訟と紛争解決」神戸法学雑誌 33 巻 1 号 131-170 頁

Kritzer, H. (1980-81), Studying Disputes: Learning from the CLRP experience, 15 law & Society Review 503

Miller, R. & A. Sarat (1980-81), Grievance, Claims, and Disputes: Assessing the Adversary Culture, 15 Law & Society Review 525

村山眞維・松村良之編（2006），『紛争行動調査基本集計書』 有斐閣

宮澤節生（1994）『法過程とのリアリティ』 信山社

森島昭夫（1978）「自動車事故訴訟の過程と被害者側当事者」川島武宜・平野龍一編著『自動車事故をめぐる紛争処理と法』 129-180 頁 岩波書店

日本弁護士連合会（1986），『市民と法律問題』 第一法規

佐藤岩夫・菅原郁夫・山本和彦（2006）『利用者からみた民事訴訟』 日本評論社

司法制度改革審議会（2000），『「民事訴訟利用者調査」報告書』。

六本佳平（1978），「被害者側当事者の法行動」川島武宜・平野龍一編著『自動車事故をめぐる紛争処理と法』 33-81 頁 岩波書店

Rokumoto, K. (1978), Legal Problems and the Use of Law in Tokio and London: A Preliminary Study in International Comparison, 7 Zeitschrift fur Soziologie 228

和田仁孝（1994）『民事紛争処理論』 信山社

司法書士の法的サービスの特徴

—市民の法使用の実態と課題—

仁木恒夫

大阪大学大学院法学研究科

niki@law.osaka-u.ac.jp

【論文要旨】

本稿では、主に 2006 年に実施された全国調査の定量的データに基づいて、紛争経験者による司法書士利用の特徴を検討する。それにより次の二点が明らかになるであろう。第一に、司法書士は従来、登記業務を中心としてきた。このような業務傾向を反映して、不動産賃貸借紛争での相談が非常に多いのである。第二に、近年、紛争業務領域において司法書士の活動権限が拡張された。しかしながら、利用者においても、紛争についての相談機関として、司法書士の存在感は強くはないのである。

【キーワード】

司法書士、紛争当事者、紛争、登記業務、簡裁代理権

1. はじめに

本稿は、2006 年に実施された、紛争経験者が相談機関を探索する行動パターンに焦点をあてた紛争行動調査のデータに基づいて、市民による司法書士利用の特徴を検討するものである。定量的データの分析により、司法書士利用の実態とともに、司法書士利用過程の問題を明らかにする。ただし、今回の大規模調査においても、司法書士利用ケースは必ずしも定量分析に十分な出現数が得られたとはいえない。したがって、定量的データを解釈するにあたり、若干の補助的データを活用する。

まず、本稿が設定する仮説とその検証の方法を述べる。次に、定量的データの検討をおこなう。最後に、若干の事例分析により、定量的データで明らかになった知見の補完をおこなう。

2. 仮説と仮説検証の方法

(1) 紛争当事者による司法書士利用の特徴

本研究は、紛争当事者による司法書士利用の特徴を、経験的に明らかにすることを目的とする。主に次の二点に焦点をあてて、司法書士利用の実態の特徴を検討する。

第一に、従来の司法書士の業務を反映する利用状況があるのではないかと予想される。司法書士の主要業務は、制度的には登記関係業務と裁判関係業務が予定されている。しかし、一般的には前者の登記関係業務を中心に役務提供をおこなっているとされてきた。それでは、裁判関係業務¹に親和的な紛争経験者の相談は、登記関係業務とはまったく無関係なのだろうか。そうではなく、広く浸透している登記関係業務と何らかの関連性が見出されるということはないだろうか。

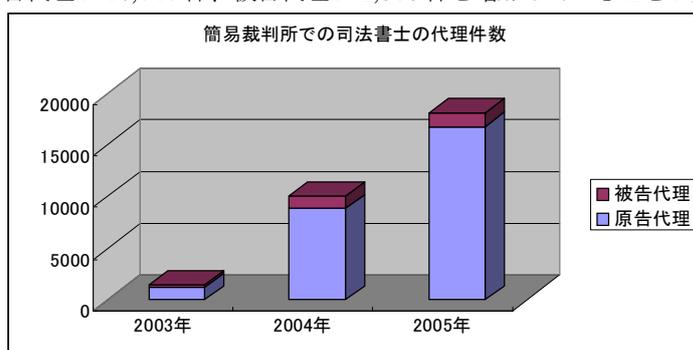
第二に、近年の制度改正による、裁判業務領域での司法書士の権限拡張が、紛争経験者の司法書士利用に影響しているのではないかと予想される。2004年に、認定を受けた司法書士に簡易裁判所の事物管轄範囲内の代理権が認められるようになり、現実には多くの司法書士が認定を受けている。また簡易裁判所で司法書士が代理人になる事件も年々増加している²。このように司法書士が紛争処理活動にかかわっていく体制が整ってきていることが、紛争経験者の相談行動に反映されているということはないだろうか。

(2) 紛争行動調査における司法書士研究

本研究は、紛争経験者が相談機関を探索する行動パターンに焦点をあてた紛争行動調査(調査票「暮らしと法律相談についての全国調査」)の成果の一部に基づいている。したがって、本稿もB班全体のリサーチデザインを前提としており、それについては他の研究分担者による説明が予定されている。ここでは、次節以降の司法書士利用の特徴についての分析に必要と考えられる範囲で、簡単にリサーチデザインとデータの単純集計結果について述べる。

¹ なお、わが国における司法書士の裁判関係業務の位置づけについては、弁護士過疎地で補完的な役割を果たしているという考え方(例えば、宮澤節生『法過程のリアリティ 法社会学フィールドノート 299-300頁(信山社、1994年)と、弁護士も集中する都市部で弁護士とは別個の独自の利用者ニーズを満たしているという考え方(例えば、和田仁孝『民事紛争交渉過程論』61-107頁(信山社、1991年))が主張されてきた。このような議論は、弁護士人口の偏在に関連して司法書士の紛争処理業務の意義を考える上での重要な検討課題ではあるが、本稿では地域差の問題を扱うのではなく、いわば司法書士が慣れ親しんでいる登記業務との関係で、紛争経験者のニーズに応じるという特徴があるのではないかとすることを検討する。本稿が依拠する紛争行動調査の成果により、司法過疎地での司法書士サービスの現状を分析するものとして櫻村志郎「過疎地の司法アクセスと司法書士」月報司法書士 2007年1月号 4-13頁(2007年)が有益である。

² 司法統計年報によれば、司法書士の簡易裁判所での代理は、2003年の原告代理が1,207件、被告代理が238件であったのに対して、2004年の原告代理が8,883件、被告代理が1,200件、さらに2005年には原告代理が16,747件、被告代理が1,373件と増加していることが分かる。



この調査は、無作為抽出された全国の 11,000 人の対象者に対して 2006 年の 3 月から 4 月にかけて実施された。調査票の回収数は 5,330 票で、その 34.7%にあたる 1,851 票が、過去 5 年間で紛争経験があったと答えている。紛争経験者の 28%にあたる 520 名が何らかの相談機関を利用したと答えているのである。質問票では 20 の相談機関が特定されていた。過去 5 年の中でのもっとも重大だった紛争を解決するために当事者が一度でも利用した機関をすべてあげてもらったが、司法書士に接触したのは 14 件であった。

(3) 司法書士利用と他の相談機関利用との比較

設問は総数 72 問からなるが、司法書士利用に顕著な特徴が見られる単純集計データのみをとりあげる。分析のさい、適宜、法専門職以外の相談機関に関するデータと比較検討をおこなうことを予定している。すなわち、一度でも弁護士・弁護士事務所への相談か司法書士への相談を行った紛争経験者を除いた相談機関への接触を一括して一つのカテゴリとして扱う場合がある。この点、たとえば都道府県や市区町村の法律相談でも、紛争経験者が司法書士に接触する可能性は考えられる。しかしながら、次の理由から、そうした場合をここでは司法書士利用とは考えない。

第一に、B 班内部で早稲田大班（和田）、福岡大班（武士俣）、大阪大班（仁木）が法専門職調査を分担しており、法専門職調査グループで統一して、法専門職利用として明確に同定しやすいカテゴリを独立に扱うことを採用した。そのことにより、福岡大班の弁護士利用研究と大阪大班の司法書士利用研究の比較が容易になることが期待されるのである。第二に、確かに自治体等の法律相談で司法書士（あるいは弁護士）に紛争経験者が接触する可能性はあるが、司法書士に直接連絡を取り、接触するという場合とでは、心理的な負担などの点で大きく異なるのではないかということが考えられる³。したがって、弁護士・弁護士事務所への相談と司法書士への相談を独立して「法専門職利用」として扱うことにも一定の合理性が認められると考えるのである。

3. データセットと分析

ここでは、司法書士利用者の「事件特性」「行動特性」「背景特性」「認知特性」の四つの側面からデータを検討していく。

(1) 司法書士利用者の事件特性

紛争当事者が司法書士を使用した事案は、どのような紛争類型が多かったのだろうか。その他の相談機関利用者の場合と比較してみると、上位三つは次の【表 1 事件特性 (1) 一紛争類型】のとおりである。

³ 2007 年 9 月 8 日の全体研究会における藤本亮先生からいただいたご指摘による。

【表1 事件特性—紛争類型】

	司法書士	非法専門家
第1位	不動産賃貸借 35.7%(5)	事故・犯罪 30.2%(133)
第2位	事故・犯罪 21.4%(3)	通信 23.6%(104)
第3位	商品 14.3%(2)	近隣 11.1%(49)
	家族・親類 14.3%(2)	

第一位は「不動産賃貸借」で35.7%、第二位は「事故・犯罪」で21.4%、第三位は「商品」と「家族・親類」が同数で14.3%であった。司法書士および弁護士とまったく接触しておらず、それ以外の相談機関を利用した紛争当事者の場合、第一位は「事故・犯罪」で30.2%、第二位は「通信」で23.6%、第三位は「近隣」で11.1%であった。また、弁護士を使用した紛争当事者の場合、第一位は「家族・親類」で23.9%、第二位は「事故・犯罪」で12.7%となっていた。この二つのグループと比較しても、きわだった特徴を示していることがわかる。

(2) 司法書士利用者の行動特性

紛争当事者は、相談した司法書士をどのように知ったのだろうか。すなわち、紛争当事者の司法書士へのアクセスルートである。【表2 行動特性(1)—相談の順番】および【表3 行動特性(2)—アクセスルート】を見てみよう。

【表2 行動特性(1)—相談の順番】

最初	42.8%(6)
2番目	28.5%(4)
3番目	7.1%(1)
4番目	7.1%(1)

【表3 行動特性(2)—アクセスルート】

	1番目に相談	2番目に相談
もともと知って	66.7%(4)	0%(0)
広告・看板	0%(0)	0%(0)
家族・友人	33.3%(2)	25%(1)
別機関	0%(0)	25%(1)
その他	0%(0)	0%(0)

紛争発生の後、司法書士を使用した紛争当事者のうち 42.8%が最初に、28.5%が二番目に相談にむかっている。さらに、最初に司法書士にたどり着いた紛争当事者たちは、66.7%が「もともと知っていた」で、33.3%が「家族や同僚、友人から紹介された」であった。司法書士を使用する場合、それ以前から紛争当事者本人あるいは家族や同僚、友人の人間関係のつながりがあることがうかがわれる。

ところで、司法書士を使用した紛争当事者は、司法書士にどのようなサービスを期待し、また実際にはどのようなサービスを受けているのだろうか。次の【表4 行動特性(3) 一期待と実際①】～【表4 行動特性(3) 一期待と実際⑤】を見てみよう。

【表4 行動特性(3) 一期待と実際①】

話を聞く	1 番目	2 番目
期待	66.7%(4)	50%(2)
実際	66.7%(4)	50%(2)

【表4 行動特性(3) 一期待と実際②】

交渉代理	1 番目	2 番目
期待	16.7%(1)	25%(1)
実際	0%(0)	0%(0)

【表4 行動特性(3) 一期待と実際③】

法的助言	1 番目	2 番目
期待	50%(3)	0%(0)
実際	66.7%(4)	75%(3)

【表4 行動特性(3) 一期待と実際④】

専門助言	1 番目	2 番目
期待	16.7%(1)	25%(1)
実際	16.7%(1)	25%(1)

【表4 行動特性(3) 一期待と実際⑤】

利益擁護	1 番目	2 番目
期待	16.7%(1)	25%(1)
実際	0%(0)	25%(1)

もっとも多かった最初の司法書士への相談の中から見よう。【表4 行動特性(3) 一期待と実際①】の「話を聞いてくれること」への期待は66.7%と高く、また実際も同様に66.7%であった。また【表4 行動特性(3) 一期待と実際③】の「法的助言をしてくれること」への期待も50%と比較的高いが、実際にはさらに高く66.7%でサービス提供を受けたと考えられている。他方で、【表4 行動特性(3) 一期待と実際②】の「相手方との交渉をしてくれること」への期待は16.7%であり、実際は0%であった。なお、「専門知識を提供してくれること」への期待は16.7%であり、実際も16.7%であった。

(3) 司法書士利用者の背景特性

紛争当事者の背景特性で特徴的だったのは、世帯収入であった。【表5 背景特性(1) 一世帯年収】を見よう。

【表5 背景特性(1) 一世帯年収】

	司法書士	非法専門家
150万円	0%(0)	3%(13)
300万円	0%(0)	9.8%(43)
500万円	7.1%(1)	10.2%(45)
800万円	7.1%(1)	21.1%(93)
1000万円	7.1%(1)	7.3%(32)
それ以上	42.8%(6)	9%(40)
計	64.3%(9)	60.5%(266)

司法書士および弁護士以外の相談機関のみを使用した紛争当事者は、世帯収入500万円以上800万円未満が21.1%と最も多かったが、150万円以上300万円未満は9.8%、300万円以上500万円未満は10.2%、800万円以上1000万円未満は7.3%、それ以上は9%とほぼ同じ割合に分布している。他方で、司法書士を使用した紛争当事者は、世帯年収1000万円以上が42.8%と著しく多くみられたのである。

(4) 司法書士利用者の認知特性

最後に、紛争当事者が、司法書士の法的サービスをどのように評価しているのだろうか。まず、【表6 認知特性(1) 一有用性】および【表7 認知特性(2) 一満足度】を見よう⁴。

⁴ 有用性についての選択肢は5段階で「たいへん役に立った」「少し役に立った」「どちらともいえない」「あまり役に立たなかった」「まったく役に立たなかった」が用意されていた(加えて「わからない」も用意されていた)。ここでは、5つの選択肢のうち、「たいへん役に立った」「少し役に立った」の二つを「有用であった」として、「あまり役に立たなかった」「まったく役に立たなかった」の二つを「有用ではなかった」として統合して取り扱っている。また、満足度および現状評価についても同様の扱いをおこなっている。

【表6 認知特性（1）—有用性】

	司法書士	非法専門家
1 番目	66.7%(4)	67.5%(297)
2 番目	75%(3)	64.4%(56)

【表7 認知特性（2）—満足度】

	司法書士	非法専門家
1 番目	50%(3)	59.1%(260)
2 番目	50%(2)	62.1%(54)

司法書士および弁護士以外の相談機関のみを使用した紛争当事者と比べてみると、法的サービスの有用性についてはほとんど違いが見られない。すなわち、最初に司法書士を使用した紛争当事者は66.7%、他の相談機関を使用した紛争当事者は67.5%が有用であったと答えているのである。それに対して、満足度に関しては、司法書士のほうがやや評価が低い。やはり最初の接触であるが、他の相談機関を使用した紛争当事者は59.1%が満足しているのに対して、満足している司法書士を使用した紛争当事者は50%なのである。ところで、紛争当事者は紛争の現状についてはどのように評価しているのだろうか。次の【表8 認知特性（2）—現状評価】を見てみる。

【表8 認知特性（2）—現状評価】

	司法書士	非法専門家
満足	28.5%(4)	35.9%(158)
どちらとも	0%(0)	14.5%(64)
不満	50%(7)	42.5%(187)

紛争の現状評価を見てみると、司法書士を使用した紛争当事者は満足が28.5%で不満が50%であるのに対して、その他の相談機関を使用した紛争当事者は満足が35.9%で不満が42.5%なのである。すなわち、司法書士利用者のほうが現状に対する満足が低く、不満が高いことが分かる。

（5）まとめ

以上の結果から、次のような司法書士の法的サービスの特徴がうかびあがってくる。まず、不動産賃貸借紛争についての相談が多く見られることが指摘されよう。従来、司法書士の主要業務は、不動産登記事務と裁判事務であり、とくに不動産登記に傾斜していると

いわれてきた。裁判事務に近い紛争処理業務でも、紛争当事者から不動産関係の相談がもちこまれることが推測されるのである⁵。

ところで、司法書士が引き受けられる紛争案件は、訴額が 140 万円以下の事件に限られている。ここから、司法書士が扱っている事案は、軽微な少額紛争が多く占めるのではないかと思われる。データによれば、被害金額は金銭に換算できないという回答も多いが、それ以外では、概して弁護士利用者の被害額を下回っている。しかし他方で、不動産賃貸借関係での相談が多くを占めるということを反映してか、世帯収入を見ると、司法書士利用者は富裕層であるということが分かるのである。

司法書士から受けるサービスについては、当初の期待よりも実際に法的な助言を受けている場合が多い。このことは、司法書士に相談する段階で、司法書士にも対応可能な法的知識であっても、当初、利用者はその提供を期待していない場合があることをうかがわせる。制度改正、簡裁代理権の認定を受けた司法書士の増加、簡易裁判所での司法書士の代理件数の増加などが進行してはいるが、司法書士利用者の中には、司法書士が紛争処理を担うことにできる専門職であるという理解は必ずしも広まっていないのではないかと推測される。登記業務と関連のある不動産賃貸借事件類型での司法書士利用がもっとも多いという現象も、このことと符合するように思われる。全国調査における司法書士利用者の出現数がわずか 14 件であったということは紛争経験者にとっての司法書士の存在感の弱さを示すが、ここでの知見は司法書士利用者にとっても、司法書士は「法専門職」としての存在感が弱いことを示しているのではなからうか。

なお、紛争当事者は、他の相談機関に比べて、一定は司法書士が役に立ったと評価しているが、満足は低く、現状評価はさらに低かった。このことは、司法書士のもとには、現状の満足を実現するのは難しい相談がもちこまれるが、その中でも利用者の満足を獲得できる応接を実現できていることを推察させるのである。

4. 事例分析

前節では、定量的調査の結果に基づいて、紛争当事者による司法書士の使用の特徴についてみてきた。総数からみても、司法書士は法的サービスの提供者として、必ずしも十分

⁵ ただし、2005年に法専門職調査グループが独自に実施した予備調査では、顕著に異なる結果が出ている。この調査は2005年3月から5月にかけて、弁護士調査は東京に司法書士調査は大阪に限定して実施された。司法書士調査は、大阪司法書士会に所属する会員のうち、裁判業務を担当可能とする司法書士を50名無作為抽出し、それぞれの会員に2～3名の紛争案件依頼者の紹介を依頼した。それによって確保できた38名の協力者に対してアンケートを実施したのである。この予備調査でも、紛争類型に関する質問をおこなっているが、それによると、「賃貸借」は第二位で15.8%であったのに対して、もっとも多かったのはクレサラの「金銭貸借」で57.9%であった。予備調査で除外した登記中心に業務をおこなっている司法書士でも紛争案件の相談を受けることはありうるし、そもそも予備調査は大阪司法書士会員に限定して実施されているため、全国的な代表性があるとはいえない。そうではあるが、司法書士が多重債務事件に積極的に関与していることは広く知られており、紛争経験者に直接アンケートを実施した全国調査では、羞恥などもあり表面化しなかったのではなからうか。実情は、「金銭貸借」事件も一定数あるのではないかと考えられるのである。

に認知されているとはいえないが、司法書士を利用した紛争当事者の満足は決して低くはなく、一部の司法書士には適切な法的サービスを提供する態勢ができていることが推察されるものであった。それでは、利用者の満足を得ている司法書士の法的サービスとはどのようなものなのだろうか。それについては、定量的データから読み取ることは容易ではない。そこで、本節では、その後のヒアリング調査で得られた二件の事案の質的データに基づいて、仮説的な検討をおこないたい。

(1) 二つの事例

ここでとりあげる事例は、ともに不動産賃貸借紛争である。不動産賃貸借紛争は、紛争当事者が最も多く司法書士を利用する事件類型であった。またともに、司法書士は紛争当事者から比較的肯定的な評価を得ている。ただし、紛争の現状については、一方の事例では満足しているが、他方の事例では不満を残している。また、いずれの事例においても、紛争当事者は司法書士に相談した後、自分たちで相手方と交渉をしている。まず Case 1 からみていこう。

【case 1 —— 賃貸借事件】

家が自衛の家具販売業のため家具を入れる倉庫を借りていて、貸す側からの呈示された坪数が(以前から、人から、そんなにない、測りなおしてもらったらと言われていたが…)平成17年12月に測りなおしてもらったら、30㎡くらい少なかった。一坪あたりいくらかということで支払ってきた。急に今年の3月に出て下さいといわれ、4月に転出、そのときに払い戻しを請求しましたが戻ってこなかった。約5年間過剰支払いをしてきた。

Case1 では、最初の相談機関が司法書士であった。紛争当事者は、当初、「あなたの側の話聞いてくれること」および「あなたの側の利益を守る方法を教えてくれること」を期待していたのに対し、実際には「あなたの側の話聞いて」もらったうえで「訴訟や調停を利用することを勧め」られた。当事者はこの司法書士を「少し役に立った」と評価している。その後、自分で相手方と交渉を行なっているが、進展はない。

ところで、「訴訟や調停を利用することを勧め」られたという助言の場面ではじっさいはどのようなやりとりがおこなわれたのであろうか。当事者は、別の賃貸人とのあいだで新しく倉庫を賃貸借するための契約書の作成を依頼した際に、従前の倉庫賃料の過払い分についても、司法書士に聞いたという。すると、司法書士は次のように助言をしたとされる。「『いくらくらい居座っていいよ』って、これがあるから。」でもそれでは、同じ「運送会社の中において商売しているのに、『なかなかそれはしづらいやろうね』って。『でも法的に、そこで、裁判かなんかするんだったらできないことはないのよ』みたいな」。すなわち、金額も少なく、狭い地域内の取引関係者を相手にするのは難しいかもしれないが、訴訟を提

起することは不可能ではない、と助言されたのである。

このことから、司法書士による相談では、よく話を聴いた上で、その当事者を取りまく社会関係をふまえた助言がなされていることが推測される。Case2では、司法書士の助言のこのような特徴がよりきわだってみられる。次にCase2をみてみよう。

【case 2——賃貸借事件】

土地を貸していて滞納があり、話し合いに行ったが、年寄りなのでお金がなくて払えないといわれた。本、ネットで調べて請求した跡をのこさないといけないといわれ配達証明を送った。支払いに応じた。

Case2では、最初の相談機関として、市区町村の法律相談で司法書士に相談をしたという。そのさい、「法的助言」を期待し、実際に「法的助言」を受けたものの、法的知識を「どちらかという十分に持っていたとは思わず」、満足度は「どちらともいえない」と回答している。

その後、2番目の相談機関として、司法書士のもとへ向かっている。今度は「相手方とのあいだに入って交渉してくれること」を期待したが、実際には「法的助言」を受け「自分の側の利益を守る方法を教えてくれた」。当事者はこの司法書士を「たいへん役に立った」と評価している。その後、当事者は自分で相手方と交渉をおこなうのである。

同じように司法書士から「法的助言」を受けながら、最初の機関と2番目の機関で、なぜ評価が違うのだろうか。一つは二人の司法書士の知識能力の差に原因を求めることができるかもしれない。しかし、それ以上に、**最初の相談機関と2番目の相談機関とでは、当事者の相談内容に変化がみられる**のである。最初の相談では、「司法書士の先生でも法律のことに精通していらっしゃいますので、相談には十分応じていただいて、そうですね、親切にはして下さいました。」としながらも「自分の知っている知識を、そこでさらに確認していたのか、新しい知識で『なるほどそうだったのか』っていうのはおそらくなかったように思います。」としている。

この相談に比べて、2番目の司法書士の相談について次のように述べている。「わたし、多分ね、市の相談は時間が短いので、その土地の滞納のことだけを相談にいきました。この、なんですか、何軒か貸してはったらややこしいことがあったりするのも、そんなことを言っている時間はぜんぜんないので、自分で的を絞っていったので。だから、いってみたら、一番初めに行った市の相談と世話になった司法書士の先生とは、まったく相談の内容が一緒かといったら、ちょっと違うと思います、そうですね。**最後に行った司法書士の先生は、滞納のことも含めて、私の持っている土地の問題すべてのことについて相談したんで。**」すなわち、2番目の司法書士は「こちらが有利になるようなかたちでの、ほんとうに全般的な、うちの土地の事情を知って、ふまえて全般的なアドバイスでしたので、非常に自分にとっては有用でした」と答えているのである。

当事者は、T氏との土地賃貸借の問題で相談機関に来訪しているが、T氏との問題は、当事者の抱える問題群の一部を構成するものであって、要望としては問題群全般の解決にあったとみるべきであろう。じっさい、当事者は被害を金銭に換算できないとしているが、それは「母が突然亡くなって、父も介護がいるような状態であって、それを仏さんのこととか、全部1人でやっていて、すごいしんどかったんですね。その上、こんなトラブルに引き込まれて精神的に非常にまいりました。」と述べている。この事例の場合、相談の対象となる「紛争」は、潜在的に拡がりを持っており、2番目の司法書士のもとでは、その拡がりが増大化し、司法書士の示した包括的な助言が有効であったということなのである。

Case2からは、短時間で実施される自治体法律相談が単発的な知識の提供にとどまるものであり、それと対比する形で、司法書士による相談は当初の法的事項だけでなく、それを取りまく文脈を踏まえた助言の有効性がうかがわれるのである。

(2) 検討

二つの事例を手がかりに、司法書士による相談の特徴を検討してきた。これらの事例をもとに、もう少し検討をすすめてみよう。どちらの司法書士も、紛争当事者に言いたいことを十分に言わせてくれた。それに加えて、どちらの事例でも、紛争当事者は以前から司法書士と付き合いがあり、知っていた。したがって、司法書士は、当事者を取り巻く背景事情について、ある程度の情報をすでにもっていたのである。定量的データでは多くの利用者が司法書士を「もともと知っていた」と回答していたが、このような相談経路をたどった場合、司法書士の助言はより有効になされるといえるかもしれない。そして、有効な助言は、Case2で見たように、単発的な知識の提供を超えて、当初の相談事項の背景まで取り込んだ問題への対応に及ぶものである可能性が推測される。

ところで、二つの事例とも、司法書士は、当事者の相談事項に対して、その問題を取りまく社会関係に配慮しながら法的助言をおこなっていた。しかしながら、Case1では、当事者は、司法書士は「少し役立った」と回答しており、やや司法書士の評価が低い。この当事者は次のようにも述べている。「私たちの気持ちとして、少しとかの問題でもなかったんですよね。お金の問題じゃないっていうのがあるんですよ。最初にだまされたっていうのがあるんですよ」。司法書士は、確かに当事者が取引をおこなっている地域の社会関係に配慮していた。しかしながら、損得勘定を越えた当事者の不満に対して十分対応をすることができていなかったということはできないだろうか。そのことが、当事者の司法書士に対する総合評価を若干下げるように作用したと推測されるのである。

おわりに

以上、主に定量的データに基づいて、市民による司法書士の利用には、登記業務との関連が強い不動産賃貸借事件が多いということ、司法書士の紛争処理業務関与のための体制

は整備されつつあるにもかかわらず、利用者の側には必ずしも広く浸透していないのではないかということが、明らかになった。

しかし、以上の知見は暫定的なものであること確認しておきたい。もちろん司法書士利用者の絶対数の面で厳しい制約があることは事実であるが、今回、分析検討をおこなうことができなかつたデータについてもさらに検討をおこなう必要がある。とりわけ、主要な競業者である弁護士との比較が重要であろう。今回の知見を基礎として、今後より多角的な検討をおこなうことで、紛争経験者にとっての司法書士利用における実態についての理解を深め、司法政策的な問題点を明らかにしていきたい。

【主要参考文献】

江藤价泰編『ドキュメント司法書士』（日本評論社, 1991年）

江藤价泰編『司法書士始末記』（日本評論社, 1998年）

江藤价泰編『なにわの司法書士奮闘記』（日本評論社, 2003年）

江藤价泰編『司法書士の新展開』（日本評論社, 2005年）

檜村志郎「過疎地の司法アクセスと司法書士」月報司法書士 2007年1月号 4-13頁

新堂幸司『司法改革の原点』（有斐閣, 2001年）

住吉博『新しい日本の法律家——弁護士と司法書士』（テイハン, 1988年）

宮澤節生『法過程のリアリティ 法社会学フィールドノート』（信山社, 1994年）

Kahei Rokumoto, *Overhauling the Judicial System: Japan's Response to the Globalizing World*, 20 *Journal of Japanese Law* 7-35 (2005)

和田仁孝『民事紛争交渉過程論』（信山社, 1991年）