

紛争行動インターネット調査の基本集計 2

田巻帝子・前田智彦・杉野勇・南方暁・村山眞維¹

「紛争行動インターネット調査の基本集計 1」

1. はじめに
 2. 本調査
 - (1) 質問票の構成
 - (2) 集計対象
 - (3) 回答結果 (頻度表)
 - (4) ネット調査会社から提供された回答者のデータ
- 以上前号 (41 巻 3・4 号)

3. 追跡調査

(1) 調査の趣旨

2007年3月に実施した「暮らしと法律についての全国調査」(本調査²)において「問題経験あり」と回答した者のうち、「裁判所手続きを利用して既に事件が終了している人」を除いて問題が「決着していない」もしくは「(決着しているかどうか)どちらともいえない」と回答した者(1,128人)を対象として、その後の問題処理行動について追跡調査を行うことが本調査の企画・設計の段階で計画されていた。

¹ 2006～2008年度日本学術振興会科学研究費補助金 基盤研究(A)「紛争当事者のニーズから見た裁判所外紛争処理制度—経験的データによる総合的検討」(代表村山眞維)内プロジェクトの当事者ニーズ研究班メンバーである。田巻帝子(新潟大学法学部)、前田智彦(名城大学法学部)、杉野勇(お茶の水女子大学文教育学部)、南方暁(新潟大学大学院実務法学研究科)、村山眞維(明治大学法学部)。

² 本調査は2007年3月23日～26日、追跡調査は2007年6月29日～7月8日に、(株)ボーダーズ(アンケート調査専門サイト「アンとケイト」<http://ann-kate.jp>を運営)の協力を得て実施した。本調査について、「紛争行動インターネット調査の基本集計1」,法政理論第41巻第3・4号(2009年3月),205～240頁。また、本インターネット調査全体について、前田智彦「法律問題と専門家相談:インターネット調査の可能性」,太田勝造/ダニエル・H・フット/濱野亮/村山眞維(編)『法社会学の新时代』第5章,有斐閣(2009年3月),98～122頁を参照。

今回のインターネット調査は、低コストで迅速な調査を実施することが可能であるため、本調査実施後に継続して調査を行うことで、問題経験者が未決着の問題に対してどのような行動をとったかについて、従来型質問票調査では捕捉しえなかった新たな結果（実態・傾向など）を得ることが期待された。

(2) 質問票の構成

追跡調査の質問項目は本調査の結果を受けて、次のように構成されている（なお、質問文は後掲の各頻度表を参照のこと）。まず、本調査で回答したのと同じ問題に関して追跡調査を行うため、本調査の Q1 を再掲して回答者に前回の調査について想起させ、さらに同 Q3（調査対象とした、回答者が経験した最も重大な問題の種類）・同 Q9（問題の相手方）・同 Q23（専門家・相談機関に対する相談の有無）・同 Q27（1～3 番目の相談相手について）に関して回答内容の再確認³をしている。その上で第 I 部（Q1～Q9）は、前回調査後の問題状況や相談行動について、第 II 部（Q10～Q52）はその後の具体的な相談行動について、それぞれ質問している。第 III 部（Q53～Q56）はその問題解決のための裁判所利用について、第 IV 部（Q57～Q68）はその問題や問題処理について、前回調査時との比較や問題処理のための弁護士への依頼・裁判所手続きの利用に対する回答者の考えを尋ね、問題の決着や決着するまでの金銭のやりとりについて質問している。最後に、Q69～Q70 で回答者の性別と年齢を尋ねて、前回調査時の回答者との整合性をとっている。

第 I 部の追跡調査導入部分においては、Q1 で本調査 Q16（「回答時点で問題が決着したかどうか」）を再掲しながらその時の具体的な状況について尋ね（自由回答）、Q2～Q5 で問題の相手方とのその後の接触について、Q6～Q9 で専門家・相談機関へのその後の相談行動について、それぞれ質問している。

第 II 部の前回調査後の具体的な相談行動については、Q12～Q31 で 1 番目に相談した相手（以下、追・相談相手 1⁴）について、また Q32～Q51 で 2 番目に相談した相手（以下、追・相談相手 2）について、それぞれ同じ質問を同じ順番でしている。さらに Q52 では、単なる相談相手としてではなく、問題の処理行動として弁護士への依頼をしたかどうかについて尋ねている。

³ 本人が回答した内容（問題類型、相手方、相談相手）を前回の回答から引用・表示した。

⁴ 本調査 Q27 で「何らかの専門家・団体・機関に相談」した相手の数と順番を尋ねており、1 番目に相談した相手を「相談相手 1」、2 番目に相談した相手を「相談相手 2」と表記した本調査データと区別するため、追跡調査で本調査後に 1 番目・2 番目に相談した相手をそれぞれ「追・相談相手 1」「追・相談相手 2」とする。

(3) 集計対象

上記(1)の追跡調査対象者のうち、集計対象となった追跡調査回答者は689人⁵(本調査の問題経験者2,333人⁶に対して29.5%)である。第Ⅱ部はQ7で前回調査後に別の専門家・団体・機関に相談したと回答した52人が対象となり(但しQ52を除く)、Q12～Q31(Q11で回答した追・相談相手1について)は全52人が、Q32～Q51(同じく追・相談相手2について)はそのうち2つ以上の専門家・団体・機関に相談した23人がそれぞれ対象者数となる。その他の質問対象者がさらに絞られる質問については、対象者数が個別に明記される。

Q52及び第Ⅲ部以降は、原則として追跡調査の全回答者689人が対象となっている。

(4) 回答結果(頻度表)⁷

Ⅰ. 前回調査後の状況

Q2 その後の相手方との接触

	度数	%	有効%
相手方との接触があった	245	35.6	35.6
相手方との接触はなかった	444	64.4	64.4
合計	689	100.0	100.0

Q3 相手方との接触方法(相手方と接触した245人が対象で複数回答)

	度数	%	ケースの%
相手方と直接会って	155	51.8	63.3
相手方と電話・手紙で	81	27.1	33.1
第三者を通して	63	21.1	25.7
合計	299	100.0	122.1

⁵ 調査会社から提供された有効サンプル数866(回収率76.8%)のデータについて、研究班で後処理とデータクリーニングを行い、最終的な有効回答者数は689人となった。

⁶ 本調査の全回答者数は4,805人である。

⁷ 以下の自由回答については紙幅の都合上省略した。Q31(前回調査後に1番目に相談した相手に関する感想・意見)、Q51(同2番目に相談した相手に関する感想・意見)、Q58(前回調査の回答時点と比較してその問題の状況が変化しなかつた理由)、Q65(問題の決着結果に対する評価の理由)、Q68(問題について、質問した以外の感想・意見)。今後のデータ分析・検討作業の際に、頻度表データと併せて用いる予定である。

Q4 仲介の第三者（第三者を通じて相手方と接触した 63 人に対し、仲介した第三者を順に 3 番目まで順に回答するよう指示）

	1 番目	2 番目	3 番目	合計	ケースの%
市区町村の法律相談	0	3	2	5	7.9
市区町村のその他の窓口	2	0	2	4	6.3
警察・警察官	3	1	1	5	7.9
裁判所の相談窓口	1	1	0	2	3.2
弁護士会の法律相談窓口	1	0	3	4	6.3
弁護士	11	5	3	19	30.2
法律扶助協会・法テラスの相談窓口	0	0	1	1	1.6
その他の法律専門職	2	1	1	4	6.3
保険会社・保険会社社員	11	3	1	15	23.8
民間の相談機関・窓口	1	2	3	6	9.5
民生委員、町内会役員など	2	1	0	3	4.8
不動産屋	1	2	0	3	4.8
マンション管理組合・管理人・管理会社	4	0	0	4	6.3
病院	0	2	0	2	3.2
自動車ディーラー	2	2	0	4	6.3
大家	1	1	0	2	3.2
職場の同僚・上司・先輩・後輩	7	3	3	13	20.6
家族・親戚・友人・知人	9	3	4	16	25.4
その他	5	3	3	11	17.5
合計	63	33	27	123	195.1

Q5 接触した相手方との話し合い（相手方と接触した 245 人が対象）

	度数	%
話し合うことができた	178	72.7
話し合うことはできなかった	67	27.3
合計	245	100.0

Q6 前回調査時の相談相手⁸に継続して相談したか

(1) 相談相手1との相談継続

	度数	%
ひきつづき相談した	58	30.1
前回調査からこれまでの間は相談していない	135	69.9
合計	245	100.0

(2) 相談相手2との相談継続

	度数	%
ひきつづき相談した	14	18.7
前回調査からこれまでの間は相談していない	61	81.3
合計	75	100.0

(3) 相談相手3との相談継続

	度数	%
ひきつづき相談した	7	21.2
前回調査からこれまでの間は相談していない	26	78.8
合計	33	100.0

Q7 前回調査後の専門家・相談機関への相談

	度数	%	有効%
相談することははじめから考えなかった	357	51.8	51.8
相談することを考えたが実際には相談しなかった	280	40.6	40.6
相談した	52	7.5	7.5
合計	689	100.0	100.0

Q8 相談を考えなかった理由（相談を考えなかった357人が対象で複数回答）

	度数	%	ケースの%
相手が正しい	8	1.2	2.2
法律上の根拠がない	24	3.6	6.7

⁸ 註4とは異なり、本調査Q27で回答した相談相手と相談の順番を指しており、本調査時の1番目の相談相手が「相談相手1」、同2番目が「相談相手2」、同3番目が「相談相手3」である。

重大な問題でない	46	6.9	12.9
お金がかかる	86	12.8	24.1
時間がかかる	97	14.5	27.2
自分で解決できる	67	10.0	18.8
何も得るものがない	170	25.4	47.6
他人に知られたくない	20	3.0	5.6
なんとなく気が進まない	75	11.2	21.0
家族・知人の反対	8	1.2	2.2
その他	68	10.2	19.0
合計	669	100.0	187.4

Q9 実際に相談しなかった理由(相談を考えたが実際には相談しなかった 280 人が対象で複数回答)

	度数	%	ケースの%
相手が正しい	2	0.3	0.7
法律上の根拠がない	20	3.1	7.1
重大な問題でない	9	1.5	3.2
お金がかかる	127	19.9	45.4
時間がかかる	118	18.5	42.1
相談すべき相手がわからない	80	12.6	28.6
連絡・申し込みができず	3	0.5	1.1
不便な場所	7	1.1	2.5
都合が合わず	4	0.4	1.4
自分で解決できる	21	3.3	7.5
何も得るものがない	108	17.0	38.6
他人に知られたくない	19	3.0	6.8
何となく気が進まない	52	8.2	18.6
家族・知人の反対	14	2.2	5.0
その他	53	8.3	18.9
合計	637	99.9	227.5

II. 前回調査後の相談行動について

Q10 前回調査後の相談相手の数 (専門家・相談機関に相談した 52 人が対象)

	度数	%
1	29	55.8
2	8	15.4
3	13	25.0
5以上	2	3.8
合計	52	100.0

Q11 前回調査後の相談相手 (3番目まで順に回答)

	1番目	2番目	3番目
市区町村の法律相談	8	1	1
市区町村のその他の窓口	1	3	0
消費者生活センター	1	0	0
警察・警察官	5	0	1
国や都道府県の機関	4	0	0
裁判所相談窓口	0	2	0
弁護士会	3	2	0
弁護士	7	3	1
法律扶助協会・法テラス	0	0	1
その他の法律専門職	5	2	1
保険会社・保険会社社員	1	2	0
民間の相談機関・窓口	2	0	0
民生委員、町内会役員など	1	0	0
政治家・政党	0	1	0
不動産屋	2	1	0
マンション管理組合・管理人・管理会社	0	0	1
病院	3	3	0
大家	1	0	1
職場の同僚・上司・先輩・後輩	0	1	2
家族・親戚・友人・知人	1	0	5
その他	7	2	1
合計	52	23	15

Q12 (追・相談相手1への) 相談回数

	度数	%
1回	23	44.2
2回	8	15.4
3回	12	23.1
5回以上	9	17.3
合計	52	100.0

Q13 (追・相談相手1との) 相談方法

	度数	%
直接面談した	37	71.2
電話で相談した	13	25.0
電子メールなどインターネットを通じて相談した	2	3.8
合計	52	100.0

Q14 (追・相談相手1の) 選択理由 (応答数=52, 複数回答)

	度数	%	ケースの%
近くにあるから	11	10.8	21.2
以前に相談したことがあるから	5	4.9	9.6
1番目の相談相手から紹介されたから	2	2.0	3.8
1番目の相談相手との相談に満足できなかったから	1	1.0	1.9
複数の相手から助言・援助を受けたかったから	3	2.9	5.8
便利な場所にあるから	4	3.9	7.7
よく知られているから	4	3.9	7.7
家族・知人から紹介されたから	7	6.9	13.5
評判が良いから	2	1.9	3.8
秘密・プライバシーが守れるから	6	5.9	11.5
待たなくてよいから	1	1.0	1.9
都合のよい時間に利用できるから	10	9.8	19.2
良い助言・援助が得られると思ったから	19	18.6	36.5
費用がかからないと思ったから	11	10.8	21.2
ほかに知っているところがなかったから	9	8.8	17.3
その他	7	6.9	13.5

合計	102	100.0	196.2
----	-----	-------	-------

Q15 (追・相談相手1との) 相談に満足したか

	度数	%
不満だった	9	17.3
どちらかという不満だった	14	26.9
どちらかという満足した	19	36.5
満足した	10	19.2
合計	52	100.0

Q16 (追・相談相手1に) 期待したこと (応答数=52, 複数回答)

	度数	%	ケースの%
あなたの話を聞いてくれること	23	14.1	44.2
専門的な知識や助言を与えてくれること	36	22.1	69.2
これからどうすればいいか教えてくれること	31	19.0	59.6
あなたの利益を守る方法を教えてくれること	19	11.7	36.5
あなたが正しいと言ってくれること	9	5.5	17.3
気持ちの上で助けてくれること (なぐさめ、はげましなど)	11	6.7	21.2
相手方との間に入って働きかけてくれること	13	8.0	25.0
別の専門家・団体・機関を紹介してくれること	8	4.9	15.4
中立の立場から判断してくれること	13	8.0	25.0
合計	163	100.0	313.5

Q17 (追・相談相手1に対し) 問題について十分に説明できたか

	度数	%
説明できなかった	3	5.8
どちらかという説明できなかった	6	11.5
どちらかという説明できた	21	40.4
説明できた	22	42.3
合計	52	100.0

Q18 (追・相談相手1に対し) どのように解決したいか十分に説明できたか

	度数	%
説明できなかった	2	3.8
どちらかという説明できなかった	7	13.5
どちらかという説明できた	25	48.1
説明できた	18	34.6
合計	52	100.0

Q19 (追・相談相手1が) してくれたこと (応答数=52, 複数回答)

	度数	%	ケースの%
あなたの話を聞いてくれた	30	20.8	57.7
専門的な知識や助言を与えてくれた	29	20.1	55.8
これからどうすればいいか教えてくれた	27	18.8	51.9
あなたの利益を守る方法を教えてくれた	14	9.7	26.9
あなたの主張が正しいと言ってくれた	10	6.9	19.2
気持ちの上で助けてくれた (なぐさめ、はげましなど)	9	6.3	17.3
相手方との間に入って交渉してくれた	7	4.9	13.5
別の専門家・団体・機関を紹介してくれた	2	1.4	3.8
中立の立場から判断してくれた	11	7.6	21.2
何もしてくれなかった	2	1.4	3.8
上記以外のこと	3	2.1	5.8
合計	144	100.0	276.9

Q20 (追・相談相手1からの) 継続的な援助の有無

	度数	%
相談だけでその後の援助はなかった	34	65.4
相談後も援助してくれた	18	34.6
合計	52	100.0

Q21 (追・相談相手1は) 熱心に聞いてくれたか

	度数	%
熱心に聞いてくれなかった	4	7.7
どちらかという熱心に聞いてくれなかった	13	25.0

どちらかというと熱心に聞いてくれた	22	42.3
熱心に聞いてくれた	13	25.0
合計	52	100.0

Q22 (追・相談相手1は) 丁寧に説明してくれたか

	度数	%
ていねいに説明してくれなかった	6	11.5
どちらかというとしていねいに説明してくれなかった	10	19.2
どちらかというとしていねいに説明してくれた	22	42.3
ていねいに説明してくれた	14	26.9
合計	52	100.0

Q23 (追・相談相手1の) 説明に納得できたか

	度数	%
納得できなかった	7	13.5
どちらかというとなんげに納得できなかった	10	19.2
どちらかというとなんげに納得できた	24	46.2
納得できた	11	21.2
合計	52	100.0

Q24 (追・相談相手1は) 専門的知識をもっていたか

	度数	%
十分に持っていたとは思わない	4	7.7
どちらかというとなんげに持っていたとは思わない	15	28.8
どちらかというとなんげに持っていたと思う	20	38.5
十分に持っていたと思う	13	25.0
合計	52	100.0

Q25 (追・相談相手1へ) 相談に行く場合の片道所要時間

	度数	%
30分未満	14	37.8
30分以上1時間未満	16	43.2

1 時間以上 2 時間未満	6	16.2
2 時間以上	1	2.7
合計	37	100.0

Q26 (追・相談相手 1 に対して) 相談に使った費用⁹

	度数	%
無料	39	75.0
1 万円未満	4	7.7
1 万円以上 2 万円未満	2	3.8
2 万円以上 3 万円未満	4	7.7
5 万円以上	3	5.8
合計	52	100.0

Q27 (追・相談相手 1 に対する) その費用は高いか安い

	度数	%
非常に安い	24	46.2
どちらかというとき安い	4	7.7
適切である	20	38.5
どちらかというとき高い	2	3.8
非常に高い	2	3.8
合計	52	100.0

Q28 (追・相談相手 1 との) 相談の総所要時間 (メールもしくは手紙の相談を除いた 50 人が対象)

	度数	%
30 分未満	12	24.0
30 分以上 1 時間未満	8	16.0
1 時間以上 2 時間未満	17	34.0
2 時間以上 3 時間未満	3	6.0
3 時間以上 4 時間未満	3	6.0
5 時間以上	7	14.0

⁹ 交通費など相談以外の経費ならびに相談後に当該問題処理を依頼した場合の費用を除いた、相談の費用のみを指す。Q46 も同じ。

合計	50	100.0
----	----	-------

Q29（追・相談相手1との）相談は十分であったか（メールもしくは手紙の相談を除いた50人が対象）

	度数	%
十分でなかった	6	12.0
どちらかというと十分でなかった	12	24.0
どちらかというと十分である	20	40.0
十分である	12	24.0
合計	50	100.0

Q30（追・相談相手1との）相談は役立ったか

	度数	%
役に立たなかった	9	17.3
どちらかというと役に立たなかった	10	19.2
どちらかというと役に立った	18	34.6
役に立った	15	28.8
合計	52	100.0

Q32（追・相談相手2への）相談回数

	度数	%
1回	7	30.4
2回	7	30.4
3回	1	4.3
4回	1	4.3
5回以上	7	30.4
合計	23	100.0

Q33（追・相談相手2との）相談方法

	度数	%
直接面談した	18	78.3
電話で相談した	5	21.7
合計	23	100.0

Q34 (追・相談相手2の) 選択理由 (応答数=, 複数回答)

	度数	%	ケースの%
近くにあるから	6	10.2	26.1
以前に相談したことがあるから	4	6.8	17.4
1番目の相談相手から紹介されたから	0	0.0	0.0
1番目の相談相手との相談に満足できなかったから	3	5.1	13.0
複数の相手から助言・援助を受けたかったから	1	1.7	4.3
便利な場所にあるから	2	3.4	8.7
よく知られているから	5	8.5	21.7
家族・知人から紹介されたから	7	11.9	30.4
評判が良いから	2	3.4	8.7
秘密・プライバシーが守れるから	3	5.1	13.0
待たなくてよいから	3	5.1	13.0
都合のよい時間に利用できるから	5	8.5	21.7
良い助言・援助が得られると思ったから	9	15.3	39.1
費用がかからないと思ったから	4	6.8	17.4
ほかに知っているところがなかったから	3	5.1	13.0
その他	2	3.4	8.7
合計	59	99.9	256.2

Q35 (追・相談相手2との) 相談に満足したか

	度数	%
不満だった	3	13.0
どちらかという不満だった	3	13.0
どちらかという満足した	13	56.5
満足した	4	17.4
合計	23	100.0

Q36 (追・相談相手2に) 期待したこと (応答数=23, 複数回答)

	度数	%	ケースの%
あなたの話を聞いてくれること	13	15.9	56.5

専門的な知識や助言を与えてくれること	16	19.5	69.6
これからどうすればいいか教えてくれること	19	23.2	82.6
あなたの利益を守る方法を教えてくれること	11	13.4	47.8
あなたが正しいと言ってくれること	4	4.9	17.4
気持ちの上で助けてくれること (なぐさめ、はげましなど)	7	8.5	30.4
相手方との間に入って働きかけてくれること	4	4.9	17.4
別の専門家・団体・機関を紹介してくれること	3	3.7	13.0
中立の立場から判断してくれること	5	6.1	21.7
上記以外のこと	0	0.0	0.0
合計	82.0	100.0	356.4

Q37 (追・相談相手2 に対し) 問題について十分に説明できたか

	度数	%
どちらかという説明できた	12	52.2
説明できた	11	47.8
合計	23	100.0

Q38 (追・相談相手2 に対し) どのように解決したいか十分に説明できたか

	度数	%
どちらかという説明できた	12	52.2
説明できた	11	47.8
合計	23	100.0

Q39 (追・相談相手2 が) してくれたこと (応答数=, 複数回答)

	度数	%	ケースの%
あなたの話を聞いてくれた	12	18.2	52.2
専門的な知識や助言を与えてくれた	11	16.7	47.8
これからどうすればいいか教えてくれた	16	24.2	69.6
あなたの利益を守る方法を教えてくれた	7	10.6	30.4
あなたの主張が正しいと言ってくれた	5	7.6	21.7
気持ちの上で助けてくれた (なぐさめ、はげましなど)	5	7.6	21.7

相手方との間に入って交渉してくれた	2	3.0	8.7
別の専門家・団体・機関を紹介してくれた	2	3.0	8.7
中立の立場から判断してくれた	3	4.5	13.0
何もしてくれなかった	1	1.5	4.3
上記以外のこと	2	3.0	8.7
合計	66.0	100.0	286.8

Q40 (追・相談相手2からの) 継続的な援助の有無

	度数	%
相談だけでその後の援助はなかった	16	69.6
相談後も援助してくれた	7	30.4
合計	23	100.0

Q41 (追・相談相手2は) 熱心に聞いてくれたか

	度数	%
熱心に聞いてくれなかった	4	17.4
どちらかというど熱心に聞いてくれなかった	2	8.7
どちらかというど熱心に聞いてくれた	9	39.1
熱心に聞いてくれた	8	34.8
合計	23	100.0

Q42 (追・相談相手2は) 丁寧に説明してくれたか

	度数	%
ていねいに説明してくれなかった	4	17.4
どちらかというどていねいに説明してくれなかった	2	8.7
どちらかというどていねいに説明してくれた	11	47.8
ていねいに説明してくれた	6	26.1
合計	23	100.0

Q43 (追・相談相手2の) 説明に納得できたか

	度数	%
納得できなかった	3	13.0

どちらかというとな得できなかった	3	13.0
どちらかというとな得できた	11	47.8
な得できた	6	26.1
合計	23	100.0

Q44 (追・相談相手2は) 専門的知識をもっていたか

	度数	%
十分に持っていたとは思わない	2	8.7
どちらかというとな持っていたとは思わない	3	13.0
どちらかというとな持っていたと思う	10	43.5
十分に持っていたと思う	8	34.8
合計	23	100.0

Q45 (追・相談相手2へ) 相談に行く場合の片道所要時間

	度数	%
30分未満	4	22.2
30分以上1時間未満	8	44.4
1時間以上2時間未満	5	27.8
2時間以上	1	5.6
合計	18	100.0

Q46 (追・相談相手2に対して) 相談に使った費用

	度数	%
無料	16	69.6
1万円未満	2	8.7
1万円以上2万円未満	1	4.3
2万円以上3万円未満	2	8.7
5万円以上	2	8.7
合計	23	100.0

Q47 (追・相談相手2に対する) その費用は高いか安い

	度数	%
非常に安い	8	34.8

適切である	14	60.9
非常に高い	1	4.3
合計	23	100.0

Q48 (追・相談相手2との) 相談の総所要時間(メールもしくは手紙の相談を除いた人が対象)

	度数	%
30分未満	5	21.7
30分以上1時間未満	4	17.4
1時間以上2時間未満	6	26.1
2時間以上3時間未満	3	13.0
3時間以上4時間未満	3	13.0
5時間以上	2	8.7
合計	23	100.0

Q49 (追・相談相手2との) 相談は十分であったか(メールもしくは手紙の相談を除いた人が対象)

	度数	%
十分でなかった	4	17.4
どちらかというところ十分である	15	65.2
十分である	4	17.4
合計	23	100.0

Q50 (追・相談相手2との) 相談は役立ったか

	度数	%
役に立たなかった	4	17.4
どちらかというところ役に立たなかった	2	8.7
どちらかというところ役に立った	16	69.6
役に立った	1	4.3
合計	23	100.0

Q52 問題解決（単なる相談ではなく事件処理）のために弁護士へ依頼したか

	度数	%	全回答者% ¹⁰
弁護士に依頼をした	7	1.1	0.1
弁護士に依頼はしていない	640	98.9	13.3
合計	647	100.0	13.5

Ⅲ. 裁判所利用について

Q53 問題解決のために新たに裁判所手続を利用したか（訴訟に限定せず）

	度数	%	全回答者%
原告（申立人）として用いた	13	1.9	0.3
被告（被申立人）として用いた	6	0.9	0.1
用いていない	670	97.2	13.9
合計	689	100.0	14.3

Q54 前回の調査後に裁判所手続を利用した理由（裁判所手続きを利用した13人が対象）

	度数	%	全回答者%
家族・友人・同僚に勧められた	1	7.7	0.0
弁護士に勧められた	7	53.8	0.1
弁護士以外の相談機関に勧められた	2	15.4	0.0
自分で決断した	3	23.1	0.1
合計	13	100.0	0.3

Q55 裁判所手続の利用を考えたかどうか（利用しなかった670人が対象）

	度数	%	全回答者%
考えた	109	16.3	2.3
考えなかった	561	83.7	11.7
合計	670	100.0	13.9

Q56 利用した裁判所手続の種類（原告（申立人）もしくは被告（被申立人）として裁判所手続きを利用した19人が対象で複数回答）

¹⁰ 「全回答者%」は、本調査 Q68～Q72 データとの比較のため、本調査における全回答者数 4,805 人に対する割合を算出した（以下 Q53～Q56 及び Q60・Q62 同じ）。

	度数	全回答者%
訴訟	7	0.4
調停	10	0.5
支払督促	1	0.1
仮処分	1	0.1
家事審判	0	0.0
その他	3	0.2

IV. 追跡調査時における問題の状況や問題解決に関する回答者の考え

Q57 前回調査時と比べた問題をめぐる状況

	度数	%
悪くなった	31	4.5
どちらかという悪くなった	30	4.4
変化なし	463	67.2
どちらかという良くなった	98	14.2
良くなった	67	9.7
合計	689	100.0

Q59 回答時点でその問題が決着したかどうか

	度数	%	有効%
決着した	138	20.0	20.0
決着していない	339	49.2	49.2
どちらともいえない	212	30.8	30.8
合計	689	100.0	100.0

Q60 問題解決（単なる相談ではなく事件処理）のために今後弁護士へ依頼するか

	度数	%	全回答者%
弁護士に依頼するつもりだ	24	4.7	0.5
弁護士に依頼するつもりはない	485	95.3	10.1
合計	509	100.0	10.6

Q61 弁護士に依頼しない理由（弁護士に依頼するつもりなしと回答した485人が対象で複数回答）

	度数	%	ケースの%
相手が正しい	3	0.3	0.6
法律上の根拠がない	30	2.9	6.2
重大な問題ではない	40	3.9	8.2
お金がかかる	236	22.8	48.7
時間がかかる	183	17.7	37.7
弁護士の探し方がわからない	53	5.1	10.9
弁護士への連絡・申し込みができない	9	0.9	1.9
事務所が不便なところにある	5	0.5	0.1
自分との都合が合わない	5	0.5	0.1
自分で解決できる	65	6.3	13.4
何も得るものがない	129	12.5	26.6
他人に知られたくない	32	3.1	6.6
なんとなく気が進まない	116	11.2	23.9
家族・知人の反対	17	1.6	3.5
その他	112	10.8	23.1
合計	1035	99.9	211.5

Q62 問題解決のために今後裁判所手続を利用するか（訴訟に限定せず）

	度数	%	全回答者%
裁判所手続きを利用するつもりだ	44	8.2	0.9
裁判所手続きを利用するつもりはない	492	91.8	10.2
合計	536	100.0	11.2

Q63 裁判所手続を利用しない理由（裁判所手続きを利用するつもりはないと回答した492人が対象で複数回答）

	度数	%	ケースの%
相手が正しい	4	0.4	0.8
法律上の根拠がない	36	3.4	7.3
重大な問題ではない	51	4.8	10.4
お金がかかる	205	19.2	41.7
時間がかかる	205	19.2	41.7
裁判所手続の進め方がわからない	69	6.5	14.0

代わりに手続きしてくれる専門家が見つからない	34	3.2	6.9
裁判所が不便なところにある	10	0.9	2.0
自分で解決できる	62	5.8	12.6
何も得るものがない	140	13.1	28.5
他人に知られたくない	30	2.8	6.1
なんとなく気が進まない	114	10.7	23.2
家族・知人の反対	15	1.4	3.0
その他	90	8.5	18.3
合計	1065	99.9	216.5

Q64 決着した結果への評価 (決着した 138 人が対象)

	度数	%
結果に満足である	57	41.3
結果に不満である	31	22.5
どちらともいえない	50	36.2
合計	138	100.0

Q66 最終的な決着までの金銭のやり取り (決着した 138 人が対象)

	度数	%
金銭のやり取りがあった	21	15.2
金銭のやり取りがなかった	112	81.2
わからない	5	3.6
合計	138	100.0

Q67 やり取りした金銭の額 (金銭のやり取りがあった 21 人が対象)

(1) 相手側からの受領額

	度数	%
0 万円	7	33.3
約 1 万円	2	9.5
約 7 万円	1	4.8
約 8 万円	1	4.8
約 10 万円	3	14.3
約 15 万円	1	4.8

約 20 万円	1	4.8
約 23 万円	1	4.8
約 60 万円	2	9.5
約 65 万円	1	4.8
約 400 万円	1	4.8
合計	21	100.0

(2) 相手側への支払額

	度数	%
0 万円	13	61.9
約 1 万円	1	4.8
約 5 万円	1	4.8
約 10 万円	1	4.8
約 13 万円	1	4.8
約 20 万円	1	4.8
約 200 万円	1	4.8
約 300 万円	1	4.8
約 3000 万円	1	4.8
合計	21	100.0

Q69 性別

	度数	%	有効%
男性	352	51.1	51.1
女性	337	48.9	48.9
合計	689	100	100.0

Q70 世代¹¹

	度数	%	有効%
20 代	115	16.7	16.7

¹¹ 追跡調査の質問票画面では、回答者の満年齢を尋ねている。本調査にはいわゆるフェースシート項目を質問票に盛り込まず、ネット調査会社から回答者に関する基本データを別途入手しており、本稿では、本調査データの集計方式と合わせるため（前掲「紛争行動インターネット調査の基本集計 1」237～238 頁参照）、10 年毎の世代別に集計した。

30代	161	23.2	23.2
40代	160	23.1	23.1
50代	158	23.1	23.1
60代	95	13.8	13.8
合計	689	99.9	99.9