

紛争行動インターネット調査の基本集計 1

田巻帝子・前田智彦・杉野勇・南方暁・村山眞維¹

1. はじめに

本稿は、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）の一部として、2007年3月～7月にかけてインターネットを通じて行った、「暮らしと法律についての全国調査」の本調査及び追跡調査²の結果について、その基本集計データを二回に分けて報告するものである（追跡調査については次号に掲載予定）。

この調査は、人々が日常生活のなかでどのような問題を経験し、その問題を適切に処理するために、当事者がどのようなニーズをかかえているかを知ることを目的として、当事者の問題処理行動や法制度・法規範に対する意識・態度についてアンケートを行ったものである。追跡調査では、本調査で「問題経験のなかった人」及び「裁判所手続を利用して既に事件が終了している人」を除いた回答者に対し、その後の問題処理行動について追加のアンケートを行った。

先行調査研究として、2005年に実施された紛争行動調査³があるが、この度の調査は、個別面接調査ではなく、インターネットでアンケートに回答してもらう調査方法を採用し、本調査回答時点で問題の決着がついていな

¹ 同基盤研究（A）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「アンとケート」<http://ann-kate.jp>を運営）の協力を得て実施した。調査会社から提供された各調査の有効サンプル数は、本調査が5,500、追跡調査866である。

³ 文部科学省科学研究費補助金 特定領域研究「法化社会における紛争処理と民事司法」（代表 村山眞維）の一部として行われた面接調査。調査結果について、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）参照。

い回答者に対して、その後の行動に関する追跡調査を行った点が、新たな試みであり特色である。

紙幅の都合もあるため、本稿では調査報告の第一段階として単純集計したデータを公表することにとどめ、紛争当事者のニーズに関する調査結果の具体的な解説・分析については、別の機会にまとめることにする⁴。

2. 本調査

(1) 質問票の構成

質問項目は、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）。第Ⅰ部（Q1～Q20）は問題経験の有無と内容について、第Ⅱ部（Q21～Q68）はその問題の処理行動としての相談行動について、第Ⅲ部（Q69～Q72）はその問題処理のための裁判所利用の経験について、第Ⅳ部（Q73～Q81）は回答者の法制度や法規範に対する意識や態度について、第Ⅴ部（Q82～Q88）は回答者自身の法使用経験や学歴などについて、それぞれ質問している。

Q1で、過去5年の間（平成14年4月以降、調査時まで。期間内に継続していた場合には5年前に発生した問題も含む）に、回答者本人及び未成年の子が選択肢に掲げるような問題を経験したかを尋ねている。問題を経験していない人はそのまま第Ⅳ部のQ73に飛び設定となっており、Q2以降Q71までは何らかの問題を経験した人のみが回答している。

第Ⅱ部の相談行動については、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、Q28～Q47で1番目に相談した相手（以下、相談相手1）との相談に関して、Q48～Q67で2番目に相談した相手（以下、相談相手2）との相談に関して、それぞれ詳細を同じ質問文で尋ねている⁵。

第Ⅳ部は、「あなた御自身のご意見をおきかせください」として、回答者が、法と法制度に対する態度・評価をはかるために用意した設問を読んでどう思うか、どう考えるかを尋ねている。

⁴ 本インターネット調査については、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・フット／濱野亮／村山眞維（編）『法社会学の新世代』第7章、有斐閣（2009年4月発行予定）を参照。

⁵ Q47で1番目の相談機関、Q67で2番目に相談した機関について、感想・意見の自由回答を求めているが、本稿では省略する。

（2）集計対象

問題経験に関する質問で集計対象となるのは、(Q1 以外で) 特記のない限りは、全回答者 4,805 人⁶のうち、問題経験ありと回答した 2,333 人である。第Ⅱ部 Q28～Q46（相談相手 1 について）は、問題を経験した人 2,333 人のうち「何らかの専門家・団体・機関に相談」した人 639 人が対象となり、Q48～Q66（相談相手 2 について）は、そのうち「専門家・団体・機関」の数が 2 つ以上と回答した 200 人が対象者となる。その他の質問対象者がさらに絞られる質問については、それぞれ対象者数を明記する。

第Ⅳ部以降は全回答者 4,805 人が対象となっている。また、第Ⅴ部（Q82～Q88）で、回答者の法使用経験について尋ねている質問（法律を勉強したことがあるか、弁護士や裁判所の利用経験など）については、問題経験者の場合、その問題を経験する以前の状況について回答するよう明示してある。

（3）回答結果（頻度表）

I. 問題経験について

Q1 過去 5 年間になんらかの問題を経験したか

	度数	%	有効%
経験した	2333	48.6	48.6
経験しなかった	2472	51.4	51.4
合計	4805	100.0	100.0

以下 Q72 まで、断りがないかぎり、問題経験者 2,333 人の回答内訳であり、全回答者数（4,805 人）からシステム欠損値（問題を経験していない 2,472 人）を除いた合計で記載する。

Q2 問題類型（問題経験者 2,333 人を対象に、経験した問題の種類について 3 つまで複数回答）

問題類型	度数	%	ケースの%
商品・サービス	585	13.8	25.1
土地・住宅	316	7.4	13.5

⁶ 調査会社から得られたサンプル数 5,500 のデータを研究班でデータに問題のあるケースなどを除くスクリーニング作業を行った結果、最終的な有効回答者数は 4,805 人となった。

不動産の賃貸借	291	6.8	12.5
雇用	494	11.7	21.2
家族・親せき	500	11.8	21.4
事件・事故	630	14.8	27.0
近隣関係	474	11.2	20.3
貸金・借金	361	8.5	15.5
民間の保険	344	8.1	14.7
税金や公的な保険・年金	256	6.0	11.0
合計	4251	100.1	182.2

Q3 最も重大な問題は何であったか（問題経験者 2,333 人⁷）

	度数	%	全回答者%
商品・サービス	318	13.6	6.6
土地・住宅	151	6.5	3.1
不動産賃貸借	126	5.4	2.6
雇用	337	14.4	7.0
家族・親せき	282	12.1	5.9
事件・事故	463	19.8	9.6
近隣関係	306	13.1	6.4
貸金	209	9.0	4.3
民間の保険	80	3.4	1.7
税金や公的な年金・保険	58	2.5	1.2
その他の問題	3	0.1	0.1
合計	2333	100.0	48.6

Q4 問題発生当時の職業について

	度数	%	全回答者%
経営者・役員	87	3.7	1.8
常時雇用の一般従業員	956	41.0	19.9

⁷ 実際の質問票は、Q3 の質問は、Q2 で複数の問題を経験した回答者（1,279 人）を対象に、最も重大な問題の一つ選択して回答するように設計されており、このデータは、単一の問題を経験したそれ以外の回答者（1,054 人）の問題類型を研究班で分類し直したものである。

臨時雇用・パート・アルバイト	272	11.7	5.7
派遣社員	80	3.4	1.7
自営業主・自由業者	250	10.7	5.2
家族従事者	19	0.8	0.4
内職	5	0.2	0.1
学生	116	5.0	2.4
専業主婦／主夫	421	18.0	8.8
無職	127	5.4	2.6
合計	2333	100.0	48.6

Q6 経験した問題を金銭に換算できるかどうか

	度数	%	有効%
お金に換算できる問題	1503	64.4	64.4
お金に換算できない問題	830	35.6	35.6
合計	2333	100.0	100.0

Q7 問題の金銭換算額（お金に換算できると回答した 1,503 人が対象）

(1) 金額不明

	度数	%
なし（金額がわかる）	1053	70.1
あり（金額がわからない）	450	29.9
合計	1503	100.0

(2) 具体的な金額（金額がわかる 1,053 人が対象）

	度数	%
1 万円以下	118	11.2
1 万超～30 万円以下	431	40.9
30 万超～60 万円以下	126	12.0
60 万超～90 万円以下	35	3.3
90 万超～150 万円以下	93	8.8
150 万超～300 万円以下	75	7.1
300 万超～500 万円以下	52	4.9
500 万超～1000 万円以下	49	4.7
1000 万円超	74	7.0

合計	1053	100.0
----	------	-------

Q8 その問題における自身の立場（加害者か被害者か）

	度数	%	有効%
被害を受けた側	1711	73.3	73.3
被害を与えてしまった側	169	7.2	7.2
どちらとも言えない	453	19.4	19.4
合計	2333	100.0	100.0

Q9 問題の相手方（一つだけ選択）

	度数	%	有効%
家族・親せき	334	14.3	14.3
友人・知人	107	4.6	4.6
隣人	254	10.9	10.9
職場の部下・同僚・上司	159	6.8	6.8
雇用主	191	8.2	8.2
知らない人	410	17.6	17.6
商店（小売店）、スーパー・デパートなど（通販、 オンラインショップを含む）	199	8.5	8.5
不動産業者・管理会社・家主・地主（法人）	121	5.2	5.2
家主・地主（個人）	35	1.5	1.5
借家人・借地人（法人）	12	0.5	0.5
借家人・借地人（個人）	37	1.6	1.6
保険会社	64	2.7	2.7
銀行・クレジット会社など金融機関	58	2.5	2.5
その他の企業や民間団体	135	5.8	5.8
病院	10	0.4	0.4
自治体（都道府県や市区町村）	31	1.3	1.3
国（省庁やその他の出先機関）	26	1.1	1.1
その他の公的機関や団体	16	0.7	0.7
その他	103	4.4	4.4
分からない	31	1.3	1.3
合計	2333	100.0	100.0

Q10 問題解決のための相手方との接触

	度数	%	有効%
相手方との接触があった	1767	75.7	75.7
相手方との接触はなかった	566	24.3	24.3
合計	2333	100.0	100.0

Q11 相手方との接触方法（相手方と接触した 1,767 人が対象で複数回答）

	度数	%	ケースの%
直接会って	1065	46.7	60.3
電話・手紙で	695	30.5	39.3
第三者を通じて	519	22.8	29.4
合計	2279	100.0	129.0

Q12 仲介した第三者（第三者を通じて相手方と接触した 519 人に対し、仲介した第三者を順に 3 番目まで回答するよう指示）

	1 番目	2 番目	3 番目	合計	ケースの%
市区町村のその他の窓口	3	5	0	8	1.5
消費生活センター	3	1	0	4	0.8
警察・警察官	17	9	0	26	5.0
国や都道府県の機関	6	2	1	9	1.7
裁判所	25	4	3	32	6.2
弁護士会	0	1	0	1	0.2
弁護士	63	17	3	83	16.0
その他の法律専門職	9	3	1	13	2.5
保険会社・保険会社社員	184	13	0	197	38.0
民間の相談機関・窓口	1	0	0	1	0.2
民生委員、町内会役員など	2	3	0	5	1.0
労働組合	4	1	0	5	1.0
政党・政治家	0	1	0	1	0.2
職場の同僚・上司・先輩・後輩	26	8	3	37	7.1
家族・親せき・友人・知人	53	14	2	69	13.3
その他	11	2	1	14	2.7
学校・学校の先生	5	0	0	5	1.0

不動産屋	31	2	1	34	6.6
マンション管理員・管理組合・ 管理会社	26	5	0	31	6.0
病院	2	0	0	2	0.4
民間金融機関、銀行員	2	2	1	5	1.0
自動車ディーラー	1	2	0	3	0.6
その他の民間業者	18	1	0	19	3.7
大家・地主	8	1	0	9	1.7
不動産関連専門職	3	2	1	6	1.2
所属不明の法律相談	1	0	0	1	0.2
相手方の関係者	10	6	0	16	3.1
合計	514	105	17	636	122.5

Q13 相手方との話し合い（相手方と接触した 1,767 人が対象）

	度数	%
話し合うことができた	1405	79.5
話し合うことはできなかった	362	20.5
合計	1767	100.0

Q14 相手方と話し合いがしやすかったか（話し合うことができた 1,405 人が対象）

	度数	%
話し合いをしやすかった	548	39.0
話し合いをしにくかった	528	37.6
どちらともいえない	329	23.4
合計	1405	100.0

Q15 相手方との主張の食い違い

	度数	%
食い違いがあった	1037	44.4
食い違いはなかった	684	29.3
食い違いがあったかどうか分からない	612	26.2
合計	2333	100.0

Q16 回答時点でその問題が決着したかどうか

	度数	%
決着した	1447	62.0
決着していない	531	22.8
どちらともいえない	355	15.2
合計	2333	100.0

Q17 決着した結果への評価（決着した 1,447 人が対象）

	度数	%
結果に満足である	656	45.3
結果に不満である	405	28.0
どちらともいえない	386	26.7
合計	1447	100.0

Q19 問題処理過程での金銭のやりとり（決着した 1,447 人が対象）

	度数	%
あった	422	29.2
なかった	968	66.9
わからない	57	3.9
合計	1447	100.0

Ⅱ．問題処理行動について

Q21 問題経験に関係した専門知識を持つ知人・友人の有無

	度数	%	有効%
いる	204	8.7	8.7
いない	2129	91.3	91.3
合計	2333	100.0	100.0

Q22 専門知識ある知人に相談したか（「いる」と回答した 204 人が対象）

	度数	%
相談した	134	65.7
相談していない	70	34.3

合計	204	100.0
----	-----	-------

Q23 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	1060	45.4	45.4
相談することを考えたが実際には相談しなかった	634	27.2	27.2
相談した	639	27.4	27.4
合計	2333	100.0	100.0

Q24 専門家・相談機関への相談を考えなかった理由（相談を考えなかった
1,060人が対象で複数回答）

	度数	%	ケースの%
相手が正しい	46	2.6	4.3
法律上の根拠がない	81	4.6	7.6
重大な問題でない	207	11.7	19.5
お金がかかる	160	9.0	15.1
時間がかかる	193	10.9	18.2
自分で解決できる	491	27.7	46.3
何も得るものがない	277	15.6	26.1
他人に知られたくない	65	3.7	6.1
なんとなく気が進まない	124	7.0	11.7
家族・知人の反対	6	0.3	0.6
その他	123	6.9	11.6
合計	1773	100.0	167.3

Q25 専門家・相談機関へ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634人が対象で複数回答）

	度数	%	ケースの%
相手が正しい	14	1.1	2.2
法律上の根拠がない	63	4.8	9.9
重大な問題でない	40	3.0	6.3
お金がかかる	212	16.1	33.4
時間がかかる	239	18.1	37.7

相談すべき相手がわからない	204	15.5	32.2
連絡・申し込みができず	12	0.9	1.9
不便な場所	10	0.8	1.6
都合が合わず	11	0.8	1.7
自分で解決できる	114	8.6	18.0
何も得るものがない	145	11.0	22.9
他人に知られたくない	48	3.6	7.6
何となく気が進まない	104	7.9	16.4
家族・知人の反対	16	1.2	2.5
その他	88	6.7	13.9
合計	1320	100.0	208.2

Q26 相談相手の数（専門家に相談した者 639 人が対象）

	度数	%
1	439	68.7
2	133	20.8
3	46	7.2
4	4	0.6
5 以上	17	2.7
合計	639	100.0

Q27 相談相手（3 番目まで順に自由回答）

	1 番目	2 番目	3 番目
市区町村の法律相談	33	7	1
市区町村のその他の窓口	46	19	4
消費生活センター	29	5	0
警察・警察官	37	9	1
国や都道府県の機関	41	15	8
裁判所相談窓口	16	5	4
弁護士会	13	8	3
弁護士	117	55	24
法律扶助協会	1	1	0
その他の法律専門職	36	19	6

保険会社・保険会社社員	102	12	2
民間の相談機関・窓口	26	7	4
民生委員、町内会役員など	2	2	0
労働組合	11	3	0
政党・政治家	3	3	0
職場の同僚・上司・先輩・後輩	2	1	1
家族・親せき・友人・知人	8	3	0
その他	14	5	2
学校・学校の先生	3	0	0
不動産屋	17	2	0
マンション管理員・管理組合・管理会社	9	0	0
病院	13	1	1
民間金融機関	4	7	1
その他の民間業者	32	0	0
大家・地主	1	0	1
ケアマネージャーや介護関係	5	4	2
不動産関連専門職	5	3	2
所属不明の法律相談	8	3	0
合計	634	199	67

Q28 (相談相手 1 への) 相談回数

	度数	%
1 回	271	42.4
2 回	142	22.2
3 回	92	14.4
4 回	9	1.4
5 回以上	125	19.6
合計	639	100.0

Q29 (相談相手 1 との) 相談方法

	度数	%
直接面談した	400	62.6
電話で相談した	208	32.6

手紙で相談した	2	0.3
電子メールなどインターネットを通じて相談した	29	4.5
合計	639	100.0

Q30 （相談相手1の）選択理由（応答数＝639，複数回答）

	度数	%	ケースの%
近くにあるから	112	9.7	17.5
以前に相談したことがあるから	86	7.5	13.5
便利な場所にあるから	28	2.4	4.4
よく知られているから	52	4.5	8.1
家族・知人から紹介されたから	97	8.4	15.2
評判が良いから	18	1.6	2.8
秘密・プライバシーが守れるから	66	5.7	10.3
待たなくてよいから	21	1.8	3.3
都合のよい時間に利用できるから	58	5.0	9.1
良い助言・援助が得られると思ったから	267	23.2	41.8
費用がかからないと思ったから	179	15.6	28.0
ほかに知っているところがなかったから	166	14.4	26.0
合計	1150	100.0	180.0

Q31 （相談相手1との）相談に満足したか

	度数	%
不満だった	80	12.5
どちらかという不満だった	152	23.8
どちらかという満足した	268	41.9
満足した	139	21.8
合計	639	100.0

Q32 （相談相手1に）期待したこと（応答数＝639，複数回答）

	度数	%	ケースの%
あなたの話を聞いてくれること	231	12.2	36.2
専門的な知識や助言を与えてくれること	413	21.7	64.6
これからどうすればいいか教えてくれること	409	21.5	64.0

あなたの利益を守る方法を教えてくれること	235	12.4	36.8
あなたが正しいと言ってくれること	101	5.3	15.8
気持ちの上で助けてくれること（なぐさめ、はげましなど）	76	4.0	11.9
相手方との間に入って働きかけてくれること	225	11.8	35.2
別の専門家・団体・機関を紹介してくれること	76	4.0	11.9
中立の立場から判断してくれること	121	6.4	18.9
上記以外のこと	13	0.7	2.0
合計	1900	100.0	297.3

Q33 (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	13	2.0
どちらかというと言明できなかった	30	4.7
どちらかというと言明できた	295	46.2
説明できた	301	47.1
合計	639	100.0

Q34 (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	15	2.3
どちらかというと言明できなかった	56	8.8
どちらかというと言明できた	291	45.5
説明できた	277	43.3
合計	639	100.0

Q35 (相談相手 1 が) してくれたこと (応答数=639, 複数回答)

	度数	%	ケースの%
あなたの話を聞いてくれた	368	22.2	57.6
専門的な知識や助言を与えてくれた	320	19.3	50.1
これからどうすればいいか教えてくれた	322	19.5	50.4
あなたの利益を守る方法を教えてくれた	134	8.1	21.0
あなたの主張が正しいと言ってくれた	88	5.3	13.8

気持ちの上で助けてくれた（なぐさめ、はげましなど）	70	4.2	11.0
相手方との間に入って交渉してくれた	138	8.3	21.6
別の専門家・団体・機関を紹介してくれた	71	4.3	11.1
中立の立場から判断してくれた	98	5.9	15.3
上記以外のこと	45	2.7	7.0
合計	1654	100.0	258.8

Q36 （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	351	54.9
相談後も援助してくれた	288	45.1
合計	639	100.0

Q37 （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	62	9.7
どちらかというと熱心に聞いてくれなかった	96	15.0
どちらかというと熱心に聞いてくれた	319	49.9
熱心に聞いてくれた	162	25.4
合計	639	100.0

Q38 （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	51	8.0
どちらかというるといねいに説明してくれなかった	102	16.0
どちらかというるといねいに説明してくれた	309	48.4
ていねいに説明してくれた	177	27.7
合計	639	100.0

Q39 （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	75	11.7
どちらかというとなだめできなかった	109	17.1
どちらかというとなだめできた	243	38.0
納得できた	212	33.2
合計	639	100.0

Q40 (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	57	8.9
どちらかというとなだめ持っていたとは思わない	92	14.4
どちらかというとなだめ持っていたと思う	248	38.8
十分に持っていたと思う	242	37.9
合計	639	100.0

Q41 (相談相手 1 への) 相談に行く場合の片道所要時間

	度数	%
30分未満	219	54.8
30分以上1時間未満	125	31.3
1時間以上2時間未満	43	10.8
2時間以上	13	3.3
合計	400	100.0

Q42 (相談相手 1 に対して) 相談に使った費用⁸

	度数	%
無料	488	76.4
1万円未満	66	10.3
1万円以上2万円未満	14	2.2
2万円以上3万円未満	10	1.6
3万円以上4万円未満	6	0.9
4万円以上5万円未満	7	1.1
5万円以上	48	7.5

⁸ 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。Q62 も同じ。

合計	639	100.0
----	-----	-------

Q43 （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	286	44.8
どちらかという安い	37	5.8
適切である	279	43.7
どちらかという高い	29	4.5
非常に高い	8	1.3
合計	639	100.0

Q44 （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 608 人が対象）

	度数	%
30 分未満	188	30.9
30 分以上 1 時間未満	168	27.6
1 時間以上 2 時間未満	101	16.6
2 時間以上 3 時間未満	44	7.2
3 時間以上 4 時間未満	27	4.4
4 時間以上 5 時間未満	8	1.3
5 時間以上	72	11.8
合計	608	100.0

Q45 （相談相手 1 との）相談時間は十分であったか（メールもしくは手紙の相談を除いた 608 人が対象）

	度数	%
十分でなかった	53	8.7
どちらかという十分でなかった	107	17.6
どちらかという十分である	260	42.8
十分である	188	30.9
合計	608	100.0

Q46 （相談相手 1 との）相談は問題解決に役立ったか

	度数	%
役に立たなかった	95	14.9
どちらかという役に立たなかった	87	13.6
どちらかという役に立った	217	34.0
役に立った	240	37.6
合計	639	100.0

Q48 (相談相手 2 への) 相談回数

	度数	%
1 回	85	42.5
2 回	46	23.0
3 回	21	10.5
4 回	2	1.0
5 回以上	46	23.0
合計	200	100.0

Q49 (相談相手 2 との) 相談方法

	度数	%
直接面談した	137	68.5
電話で相談した	47	23.5
手紙で相談した	4	2.0
電子メールなどインターネットを通じて相談した	12	6.0
合計	200	100.0

Q50 (相談相手 2 の) 選択理由 (応答数=200, 複数回答)

	度数	%	ケースの%
近くにあるから	30	6.8	15.0
以前に相談したことがあるから	29	6.6	14.5
1 番目の相談相手から紹介されたから	53	12.0	26.5
1 番目の相談相手との相談に満足できなかったから	26	5.9	13.0
複数の相手から助言・援助を受けたかったから	30	6.8	15.0
便利な場所にあるから	15	3.4	7.5

よく知られているから	11	2.5	5.5
家族・知人から紹介されたから	32	7.2	16.0
評判が良いから	9	2.0	4.5
秘密・プライバシーが守れるから	22	5.0	11.0
待たなくてよいから	8	1.8	4.0
都合のよい時間に利用できるから	17	3.8	8.5
良い助言・援助が得られると思ったから	83	18.8	41.5
費用がかからないと思ったから	47	10.6	23.5
ほかに知っているところがなかったから	30	6.8	15.0
合計	442	99.9	221.0

Q51（相談相手2との）相談に満足したか

	度数	%
不満だった	36	18.0
どちらかという不満だった	38	19.0
どちらかという満足した	76	38.0
満足した	50	25.0
合計	200	100.0

Q52（相談相手2に）期待したこと（応答数＝200，複数回答）

	度数	%	ケースの%
あなたの話を聞いてくれること	96	14.5	48.0
専門的な知識や助言を与えてくれること	134	20.3	67.0
これからどうすればいいか教えてくれること	129	19.5	64.5
あなたの利益を守る方法を教えてくれること	96	14.5	48.0
あなたが正しいと言ってくれること	28	4.2	14.0
気持ちの上で助けてくれること（なぐさめ、はげましなど）	23	3.5	11.5
相手方との間に入って働きかけてくれること	66	10.0	33.0
別の専門家・団体・機関を紹介してくれること	25	3.8	12.5
中立の立場から判断してくれること	52	7.9	26.0
上記以外のこと	12	1.8	6.0
合計	661	100.0	330.5

Q53 (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	%
説明できなかった	6	3.0
どちらかというと言明できなかった	13	6.5
どちらかというと言明できた	86	43.0
説明できた	95	47.5
合計	200	100.0

Q54 (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	%
説明できなかった	5	2.5
どちらかというと言明できなかった	15	7.5
どちらかというと言明できた	85	42.5
説明できた	95	47.5
合計	200	100.0

Q55 (相談相手 2 が) してくれたこと (応答数=200, 複数回答)

	度数	%	ケースの%
専門的な知識や助言を与えてくれた	104	24.4	52
これからどうすればいいか教えてくれた	105	24.6	52.5
あなたの利益を守る方法を教えてくれた	52	12.2	26
あなたの主張が正しいと言ってくれた	22	5.2	11
気持ちの上で助けてくれた (なぐさめ, はげましなど)	27	6.3	13.5
相手方との間に入って交渉してくれた	37	8.7	18.5
別の専門家・団体・機関を紹介してくれた	18	4.2	9
中立の立場から判断してくれた	35	8.2	17.5
上記以外のこと	26	6.1	13
合計	426	100.0	213.0

Q56 (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	120	60.0

相談後も援助してくれた	80	40.0
合計	200	100.0

Q57 （相談相手 2 は）熱心に話を聞いてくれたか

	度数	%
熱心に聞いてくれなかった	22	11.0
どちらかというと熱心に聞いてくれなかった	41	20.5
どちらかというと熱心に聞いてくれた	81	40.5
熱心に聞いてくれた	56	28.0
合計	200	100.0

Q58 （相談相手 2 は）丁寧に説明してくれたか

	度数	%
熱心に聞いてくれなかった	22	11.0
どちらかというといねいに説明してくれなかった	28	14.0
どちらかというといねいに説明してくれた	93	46.5
ていねいに説明してくれた	57	28.5
合計	200	100.0

Q59 （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	33	16.5
どちらかというとなんげできなかった	33	16.5
どちらかというとなんげできた	70	35.0
納得できた	64	32.0
合計	200	100.0

Q60 （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	19	9.5
どちらかというとなんげ持っていたとは思わない	33	16.5
どちらかというとなんげ持っていたと思う	68	34.0

十分に持っていたと思う	80	40.0
合計	200	100.0

Q61 (相談相手 2 への) 相談に行く場合の片道所要時間

	度数	%
30分未満	54	39.4
30分以上1時間未満	55	40.1
1時間以上2時間未満	16	11.7
2時間以上	12	8.8
合計	137	100.0

Q62 (相談相手 2 に対して) 相談に使った費用

	度数	%
無料	139	69.5
1万円未満	22	11.0
1万円以上2万円未満	7	3.5
2万円以上3万円未満	4	2.0
4万円以上5万円未満	1	0.5
5万円以上	27	13.5
合計	200	100.0

Q63 (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	90	45.0
どちらかというと安い	11	5.5
適切である	76	38.0
どちらかというと高い	13	6.5
非常に高い	10	5.0
合計	200	100.0

Q64 (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 184 人が対象)

	度数	%
--	----	---

30 分未満	59	32.1
30 分以上 1 時間未満	36	19.6
1 時間以上 2 時間未満	23	12.5
2 時間以上 3 時間未満	20	10.9
3 時間以上 4 時間未満	9	4.9
4 時間以上 5 時間未満	3	1.6
5 時間以上	34	18.5
合計	184	100.0

Q65 （相談相手 2 との）相談時間は十分であったか（メールもしくは手紙の相談を除いた 184 人が対象）

	度数	%
十分でなかった	31	16.8
どちらかというとは十分でなかった	33	17.9
どちらかというとは十分である	66	35.9
十分である	54	29.3
合計	184	100.0

Q66 （相談相手 2 との）相談は問題解決に役立ったか

	度数	%
役に立たなかった	42	21.0
どちらかというとは役に立たなかった	34	17.0
どちらかというとは役に立った	60	30.0
役に立った	64	32.0
合計	200	100.0

Q68 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%
弁護士に依頼をした	141	6.0	2.9
弁護士に依頼はしていない	2192	94.0	45.6
合計	2333	100.0	48.6

Ⅲ．裁判所利用について

Q69 問題解決のため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	118	5.1	2.5
被告(被申立人)として用いた	37	1.6	0.8
用いていない	2178	93.4	45.3
合計	2333	100.0	48.6

Q70 裁判所手続を利用した理由(裁判所手続を利用した118人が対象)

	度数	%	全回答者%
家族・友人・同僚に勧められた	9	7.6	0.2
弁護士に勧められた	43	36.4	0.9
弁護士以外の相談機関に勧められた	9	7.6	0.2
自分で決断した	51	43.2	1.1
その他	6	5.1	0.1
合計	118	100.0	2.5

Q71 裁判所手続の利用を考えたかどうか(利用しなかった2,178人が対象)

	度数	%	全回答者%
考えた	287	13.2	6.0
考えなかった	1891	86.8	39.4
合計	2178	100.0	45.3

Q72 利用した裁判所手続きの種類(原告(申立人)もしくは被告(被申立人)として裁判所手続を利用した155人が対象で複数回答)

	度数	全回答者%
訴訟	54	0.3
調停	66	0.4
支払督促	18	0.1
仮処分	11	0.1
家事審判	9	0.1
その他	30	0.2

IV. 法制度・法規範に対する意識や態度（全回答者 4,805 人を対象）⁹

Q73 「法的に契約を結ぶこと」についてどう考えるか：A 意見「何かのときに役に立つ」・B 意見「何かのときに役に立たない」

	度数	%	有効%
A の意見に強く賛成	987	20.5	20.5
A の意見に賛成	1666	34.7	34.7
どちらかといえば A の意見に賛成	1905	39.6	39.6
どちらかといえば B の意見に賛成	189	3.9	3.9
B の意見に賛成	37	0.8	0.8
B の意見に強く賛成	21	0.4	0.4
合計	4805	100.0	100.0

Q74a 「権利主張して、まわりの人とギスギスするべきではない」

	度数	%	有効%
まったくそう思わない	152	3.2	3.2
そう思わない	644	13.4	13.4
どちらかといえばそう思わない	1003	20.9	20.9
どちらかといえばそう思う	2088	43.5	43.5
そう思う	792	16.5	16.5
強くそう思う	126	2.6	2.6
合計	4805	100.0	100.0

Q74b 「商品を買って不良品だと思ったら、自分ならだまっていずに消費者の権利を主張する」

	度数	%	有効%
まったくそう思わない	61	1.3	1.3
そう思わない	136	2.8	2.8
どちらかといえばそう思わない	455	9.5	9.5
どちらかといえばそう思う	1641	34.2	34.2
そう思う	1687	35.1	35.1

⁹ 回答者の法制度に対する態度や意識，パーソナリティに関する以下の質問の大部分は，特定領域研究「法化社会における紛争処理と民事司法」における紛争行動調査のなかの意識調査によって用いられた質問の一部をそのまま用いている（村山・松村 2006：第4章）。

強くそう思う	825	17.2	17.2
合計	4805	100.0	100.0

Q75a 「裁判になったら裁判官にまかせておけばよい」

	度数	%	有効%
まったくそう思わない	368	7.7	7.7
そう思わない	1356	28.2	28.2
どちらかといえばそう思わない	1508	31.4	31.4
どちらかといえばそう思う	1209	25.2	25.2
そう思う	324	6.7	6.7
強くそう思う	40	0.8	0.8
合計	4805	100.0	100.0

Q75b 「裁判をおこすにはよほどの決心が必要だ」

	度数	%	有効%
まったくそう思わない	52	1.1	1.1
そう思わない	128	2.7	2.7
どちらかといえばそう思わない	226	4.7	4.7
どちらかといえばそう思う	1220	25.4	25.4
そう思う	1914	39.8	39.8
強くそう思う	1265	26.3	26.3
合計	4805	100.0	100.0

Q76 「弁護士はトラブルのときは自分の味方になってくれる」

	度数	%	有効%
まったくそう思わない	90	1.9	1.9
そう思わない	310	6.5	6.5
どちらかといえばそう思わない	718	14.9	14.9
どちらかといえばそう思う	2694	56.1	56.1
そう思う	876	18.2	18.2
強くそう思う	117	2.4	2.4
合計	4805	100.0	100.0

Q77a 自転車事故事例¹⁰の被害者「自分で交渉する」

	度数	%	有効%
まったく望ましくない	231	4.8	4.8
望ましくない	852	17.7	17.7
どちらかといえば望ましくない	1311	27.3	27.3
どちらかといえば望ましい	1277	26.6	26.6
望ましい	923	19.2	19.2
とても望ましい	211	4.4	4.4
合計	4805	100.0	100.0

Q77b 自転車事故事例の被害者「家族や知人に交渉をまかせる」

	度数	%	有効%
まったく望ましくない	281	5.8	5.8
望ましくない	809	16.8	16.8
どちらかといえば望ましくない	1438	29.9	29.9
どちらかといえば望ましい	1479	30.8	30.8
望ましい	696	14.5	14.5
とても望ましい	102	2.1	2.1
合計	4805	100.0	100.0

Q78a 「争いごとは円満に解決することが大切である」

	度数	%	有効%
まったくそう思わない	53	1.1	1.1
そう思わない	155	3.2	3.2
どちらかといえばそう思わない	298	6.2	6.2
どちらかといえばそう思う	2619	54.5	54.5
そう思う	1357	28.2	28.2
強くそう思う	323	6.7	6.7
合計	4805	100.0	100.0

¹⁰ 質問の事例：「Aさんが道路を歩いていたら、知らない人の乗っている自転車が後ろからAさんにぶつかり、Aさんは転んでけが（全治2ヶ月の骨折）をしました。Aさんは自転車でぶつかった人に治療費を払ってもらいたいのですが、その人は払おうとしません。このような場合に、Aさんが次のような行動をとることをどう考えますか。」

Q78b 「この世の中では、努力はいつか報われるようになっている」

	度数	%	有効%
まったくそう思わない	292	6.1	6.1
そう思わない	747	15.5	15.5
どちらかといえばそう思わない	1234	25.7	25.7
どちらかといえばそう思う	1781	37.1	37.1
そう思う	643	13.4	13.4
強くそう思う	108	2.2	2.2
合計	4805	100.0	100.0

Q78c 「争いごとになったときは、誰かに間に入ってもらって問題を解決するのがよい」

	度数	%	有効%
まったくそう思わない	25	0.5	0.5
そう思わない	89	1.9	1.9
どちらかといえばそう思わない	468	9.7	9.7
どちらかといえばそう思う	2456	51.1	51.1
そう思う	1519	31.6	31.6
強くそう思う	248	5.2	5.2
合計	4805	100.0	100.0

Q78d 「人の生き方が自分の生き方と異なっても、それに口出しすべきでないと思う」

	度数	%	有効%
まったくそう思わない	32	0.7	0.7
そう思わない	135	2.8	2.8
どちらかといえばそう思わない	544	11.3	11.3
どちらかといえばそう思う	2098	43.7	43.7
そう思う	1547	32.3	32.3
強くそう思う	449	9.3	9.3
合計	4805	100.0	100.0

Q79a 「人に何かをしてもらったら、その人にはお返しをするようにして

いる」

	度数	%	有効%
まったくあてはまらない	9	0.2	0.2
あてはまらない	46	1.0	1.0
どちらかといえばあてはらない	240	5.0	5.0
どちらかといえばあてはまる	2229	46.4	46.4
あてはまる	1762	36.7	36.7
よくあてはまる	519	10.8	10.8
合計	4805	100.0	100.0

Q79b 「困ったときに頼れる人がいると常を感じていたい」

	度数	%	有効%
まったくあてはまらない	334	7.0	7.0
あてはまらない	1279	26.6	26.6
どちらかといえばあてはらない	1641	34.2	34.2
どちらかといえばあてはまる	1175	24.5	24.5
あてはまる	376	7.8	7.8
合計	4805	100.0	100.0

Q79c 「ほかの人に受け入れてもらいたい」

	度数	%	有効%
まったくあてはまらない	395	8.2	8.2
あてはまらない	1512	31.5	31.5
どちらかといえばあてはらない	1742	36.3	36.3
どちらかといえばあてはまる	907	18.9	18.9
あてはまる	249	5.2	5.2
合計	4805	100.0	100.0

Q80a 集団行動¹¹「集団の仲間と意見の不一致が生じないように気をつける」

¹¹ 集団行動について、「あなたが普段の集まりの中でどのように行動するかについておたずねします。以下の各文章について、自分の行動や考え方にもっともあてはまるものをえらんでください」と尋ねたもの。

	度数	%	有効%
まったくあてはまらない	73	1.5	1.5
あてはまらない	331	6.9	6.9
どちらかといえばあてはらない	1109	23.1	23.1
どちらかといえばあてはまる	2579	53.7	53.7
あてはまる	635	13.2	13.2
よくあてはまる	78	1.6	1.6
合計	4805	100.0	100.0

Q80b 集団行動「集団の仲間と意見がひどくちがっているときは、仲間と反対の意見を主張

	度数	%	有効%
まったくあてはまらない	93	1.9	1.9
あてはまらない	565	11.8	11.8
どちらかといえばあてはらない	2050	42.7	42.7
どちらかといえばあてはまる	1637	34.1	34.1
あてはまる	410	8.5	8.5
よくあてはまる	50	1.0	1.0
合計	4805	100.0	100.0

Q81a 「親や学校の先生にけっしてさかわらないように子供はしつけられるべきだ」

	度数	%	有効%
まったくそう思わない	386	8.0	8.0
そう思わない	1203	25.0	25.0
どちらかといえばそう思わない	1730	36.0	36.0
どちらかといえばそう思う	1182	24.6	24.6
そう思う	245	5.1	5.1
強くそう思う	59	1.2	1.2
合計	4805	100.0	100.0

Q81b 「不平を言わないでだまって働けば、みな裕福になれるはずだ」

	度数	%	有効%
--	----	---	-----

まったくそう思わない	1125	23.4	23.4
そう思わない	1629	33.9	33.9
どちらかといえばそう思わない	1537	32.0	32.0
どちらかといえばそう思う	448	9.3	9.3
そう思う	59	1.2	1.2
強くそう思う	7	0.1	0.1
合計	4805	100.0	100.0

V. 回答者自身の法使用経験や学歴など

Q82 法律学習経験

	度数	%	有効%
大学あるいは大学院で法律を勉強したことがある	612	12.7	12.7
大学以外で法律を勉強したことがある（独学を含む）	517	10.8	10.8
法律を勉強したことはない	3676	76.5	76.5
合計	4805	100.0	100.0

Q83 職業上の法律との関わり

	度数	%	有効%
法務部・法務課・法規室など、法律事務に直接関係する部門で仕事をすることがある	61	1.3	1.3
法律事務には直接関係しない会社の仕事を行うなかで法律に関わったことがある	460	9.6	9.6
仕事上で法律に関わったことはない	4282	89.2	89.2
合計	4805	100.0	100.0

Q84 弁護士利用経験（調査対象事件以前）

	度数	%	有効%
弁護士を利用したことはない	3804	79.2	79.2
弁護士を利用したことはある	660	13.7	13.7
弁護士に事件処理を依頼したことがある	341	7.1	7.1
合計	4805	100.0	100.0

Q85 裁判所利用経験 (調査対象事件以前)

	度数	%	有効%
裁判所を利用したことはない	4170	86.8	86.8
裁判所を利用したことがある	635	13.2	13.2
合計	4805	100.0	100.0

Q86a 弁護士など法律家が身近にいるか

	度数	%	有効%
相談できる人がいる (相談できる人がいた)	413	8.8	8.8
相談できる人はいないが、紹介してもらう当てはある (紹介してもらう当てはあった)	775	16.1	16.1
どちらもない (どちらもなかった)	3617	75.3	75.3
合計	4805	100.0	100.0

Q86b 民生委員が身近にいるか

	度数	%	有効%
相談できる人がいる (相談できる人がいた)	236	4.9	4.9
相談できる人はいないが、紹介してもらう当てはある (紹介してもらう当てはあった)	647	13.5	13.5
どちらもない (どちらもなかった)	3922	81.6	81.6
合計	4805	100.0	100.0

Q87 最終学歴

	度数	%	有効%
中学校	98	2.0	2.0
中学卒業後通った専門学校	36	0.7	0.7
高等学校	1395	29.0	29.0
短期大学・高専	594	12.4	12.4
高校卒業後通った専門学校	533	11.1	11.1
大学	1957	40.7	40.7
大学院	156	3.2	3.2
その他	36	0.7	0.7
合計	4805	100.0	100.0

Q88 居住継続年数（月単位は切り上げ）

	度数	%	有効%
1～5 年	1207	25.1	25.1
6～10 年	813	16.9	16.9
11～15 年	547	11.4	11.4
16～20 年	541	11.3	11.3
21～25 年	447	9.3	9.3
26～30 年	483	10.1	10.1
31～40 年	438	9.1	9.1
41～50 年	191	4.0	4.0
51 年以上	138	2.9	2.9
合計	4805	100.0	100.0

（4）ネット調査会社から提供された回答者のデータ

本調査では、上記以外のいわゆるフェースシート項目について質問票に盛り込まず、別途ネット調査会社から回答者に関する基本データを入手している。そのデータと、都道府県別の回答者数分布を、都道府県別全国人口比（平成 17 年）と回答者総数に対する割合を含めて、以下に報告する。

<性別>

	度数	%	有効%
男性	2401	50.0	50.0
女性	2404	50.0	50.0
合計	4805	100.0	100.0

<世代>

	度数	%	有効%
20 代	979	20.4	20.4
30 代	994	20.7	20.7
40 代	976	20.3	20.3
50 代	924	19.2	19.2
60 代	932	19.4	19.4

合計	4805	100.0	100.0
----	------	-------	-------

<職業>

	度数	%	有効%
公務員	161	3.4	3.4
経営者・役員	106	2.2	2.2
会社員（事務系）	622	12.9	12.9
会社員（技術系）	589	12.3	12.3
会社員（その他）	425	8.8	8.8
自営業	357	7.4	7.4
自由業	125	2.6	2.6
専業主婦	1078	22.4	22.4
パート・アルバイト	548	11.4	11.4
学生	255	5.3	5.3
その他	539	11.2	11.2
合計	4805	100.0	100.0

<未婚／既婚>

	度数	%	有効%
未婚	1567	32.6	32.6
既婚	3238	67.4	67.4
合計	4805	100.0	100.0

<年収>

	度数	%	有効%
200 万未満	342	7.1	7.1
200～400 万円未満	957	19.9	19.9
400～600 万円未満	1080	22.5	22.5
600～800 万円未満	771	16.0	16.0
800～1000 万円未満	535	11.1	11.1
1000～1200 万円未満	232	4.8	4.8
1200～1500 万円未満	149	3.1	3.1
1500～2000 万円未満	83	1.7	1.7

2000 万円以上	34	0.7	0.7
わからない	622	12.9	12.9
合計	4805	100.0	100.0

＜都道府県別全国人口（平成 17 年）と回答者総数に対する割合＞

全国 地域	(100) 人口全 国比	(100.4) 回答者 割合	(5500) 回答者 数
北海道	4.4	5.3	291
青森県	1.1	0.7	38
岩手県	1.1	0.5	30
宮城県	1.8	1.7	91
秋田県	0.9	0.6	31
山形県	1.0	0.6	32
福島県	1.6	1.0	56
茨城県	2.3	1.9	106
栃木県	1.6	1.1	62
群馬県	1.6	1.0	55
埼玉県	5.5	7.1	388
千葉県	4.7	5.9	322
東京都	9.8	14.8	812
神奈川県	6.9	9.4	519
新潟県	1.9	1.4	75
富山県	0.9	0.7	40
石川県	0.9	0.8	46
福井県	0.6	0.4	24
山梨県	0.7	0.5	28
長野県	1.7	1.0	56
岐阜県	1.6	1.5	82
静岡県	3.0	2.4	130
愛知県	5.7	6.5	355
三重県	1.5	1.5	82
滋賀県	1.1	0.9	47
京都府	2.1	1.9	106

大阪府	6.9	8.2	451
兵庫県	4.4	5.2	285
奈良県	1.1	1.5	80
和歌山県	0.8	0.5	25
鳥取県	0.5	0.2	12
島根県	0.6	0.3	14
岡山県	1.5	1.1	60
広島県	2.3	1.7	94
山口県	1.2	0.8	44
徳島県	0.6	0.5	26
香川県	0.8	0.6	35
愛媛県	1.1	0.8	43
高知県	0.6	0.4	21
福岡県	4.0	3.4	185
佐賀県	0.7	0.4	20
長崎県	1.2	0.6	32
熊本県	1.4	0.9	50
大分県	0.9	0.8	43
宮崎県	0.9	0.4	21
鹿児島県	1.4	0.6	34
沖縄県	1.1	0.4	21

(以下、「紛争行動インターネット調査の基本集計 2」は次号に掲載予定。)