
■ 論 説 ■

静岡県内法律ニーズのウェブ調査－相談先としての弁護士

藤 本 亮*

1 調査の背景⁽¹⁾

司法改革審議会意見書（司法改革審議会 2001）は、司法改革の柱の第2として「司法制度を支える法曹の在り方」が掲げ、その方向性の下、司法試験の改革、法科大学院（ロー・スクール）の設置などが進められてきた⁽²⁾。旧司法試験の合格者は60年代中葉以降、90年代初頭までは500人弱で推移していたが、その後700人、1000人と徐々に増加され、第1回の新司法試験が行われる直前の2004年と2005年においては1500人前後が合格している。司法改革意見書では、弁護士だけでなく、裁判官や検察官の大幅な増員をもうたっているが、こうした合格者増にもかかわらず、1980年代以降の行政改革・公務員数削減の流れの中で、裁判官と検察官への任官する人数はそれほど増えていない。その結果として、急速に増大しているのは弁護士となっている。

こうした急速な増大は、これまでの弁護士の職域市場では吸収できず、勤務弁護士として給与をもらえない新人弁護士の発生が「問題視」されている。いわゆる「ノキベン」や「ソクドク」というこれまでにない形態の弁護士の勤務形態が生れているのである。

こうした背景の下、弁護士の職域を拡大していくこともまた求められているといえよう。これまでの訴訟中心の業務形態では「弁護士は足りている」ということになる。しかし、法律相談に訪れる相談者に感想を尋ねると「思い切ってきてよかった」「弁護士はもっと怖い人だと思っていたがそうでもなかった」「親身になって話を聞いて

* ふじもとあきら 静岡大学大学院法務研究科教授（法社会学）

- (1) 本研究は、独立行政法人日本学術振興会の科学研究費の助成を得た研究成果の一部である（2006～08年度、研究課題名「日本社会におけるリーガル・コミュニケーションの望ましいあり方を求めて」、研究代表・大江泰一郎、課題番号18330003）。
- (2) 司法改革審議会（2001）は、三つの柱として「国民の期待に応える司法制度」、「司法制度を支える法曹の在り方」、「国民的基盤の確立」を掲げる。

くれた」といった感想もみられる⁽³⁾。法テラス(日本司法支援センター)の活動も本格化してきたといえ、まだたまた法サービスを受ける際の抵抗感や疎遠感が小さいことを示唆している。また、静岡県弁護士会は規模の上では全単位会の中で中規模会である。そうであっても、(近時急速に解消されつつあるが)県内にゼロワン地域を長いこと抱えていたのであった。はたして、法サービスは必要なところに十分届いているのであろうか。把握されていないニーズがまだまだ隠れているのではないか。

このような問題意識から実施した県内住民を対象としたWEB調査結果について報告していこう。

2 調査方法

本調査はウェブ調査として設計された。ウェブ調査は事前に登録をしたモニターに対してインターネット上で調査を依頼する方法である。モニターの属性(性別、年齢、居住地等)が事前に把握されていること、各種のインセンティブによって予定する回収数が比較的容易に得られること、配布、回収、コーディングといった作業がモニターからのWEBアクセスによって短期間で完結すること、閲覧画面を切り替えながら質問をしていくため回答漏れがなく、また複雑な質問の構造にも対応できるなどのメリットがある。

他方で、事前登録しているモニターは個人に限られ、一般市民と比して、インターネットアクセスがあることにとどまらず、活発にインターネットを利用している層であり、属性の点でも、回答傾向でも、無作為抽出を前提とする伝統的なサンプリング方法による調査との違いがみられることが報告されている(内閣府大臣官房政府広報室 2008)⁽⁴⁾。

したがって、社会調査法の観点からは、ここで報告される内容が、県内のニーズ状況を代表しているということはいえないという点に留意が必要である。

しかし、近時、特に個人情報保護法に対する過剰反応の影響もあり⁽⁵⁾、面接法や

(3) 静岡大学法科大学院では、NPO法人「ライフ・サポート・センター・しずおか」と共催して、法律相談会を2006年以降定期的に開催している。相談者には簡単なアンケートに答えてもらっているが、自由回答欄にこのような感想を記す相談者は少なくない。

(4) 回答者属性については、それほどの差はみられないが、回答傾向として、否定的な評価や見通しが多くなるようである。もめごと経験は、基本的に不快な経験であるので、後にみるように経験率が、先行調査よりも高く出ているのは、こうしたことも影響していると考えられる。詳しくは(内閣府大臣官房政府広報室 2008)を参照のこと。

(5) 法に基づいて行われる国勢調査においても、個人情報保護法を理由として、回答を拒否する事例が増えている。

留置き法による社会調査の回収率は望ましい水準にあるとはいえない。一般に回収率が60パーセントを切ると回収率バイアスが大きくなり、結果の代表性が保障されなくなると考えられている。つまり、面接法や留置き法による調査での回収率が著しく低い場合は、調査に積極的に回答する層だけが回答しているのであって、全体を代表するサンプルとはなっていないと考えられるということである。

こうした点も考慮した上で、本調査ではコスト面でも優位なWEB調査で実施し、一定数のサンプル数を確保することを優先した。調査実施は、中央調査社に委託し、2009年1月に実施した。静岡県内を東部・中部・西部の三地域に分け、事前登録されているモニターからそれぞれ100サンプルを回収した⁽⁶⁾。これはあくまで個人が回答者であり、法的サービスのニーズを語る際に欠かせない法人については本調査は対象としていないことも本調査の限界として留意されたい。

3 調査票の設計

調査票は主質問部分とフェイスシート項目に分類され、主質問部分はさらに大きく三つの部分に分かれている。第一の部分(問1～問12)では、これまでのもめごと・紛争・交渉ごとの経験をできるだけ広く思い出してもらうために、12分野69項目(各分野での「その他」も含む)にわたり、経験を尋ねている⁽⁷⁾。たとえば、問1の商品・サービスについては、次のように尋ねている。

問1 (あ) 商品やサービスの内容、品質、代金について、何かもめごと・トラブル・交渉ごとなどを経験されたことがありますか。(訪問・勧誘販売、通信販売、インターネット上での売買を含みます)。(多重回答)

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| 1 (ア) 食品 | 7 (キ) 旅行関係 |
| 2 (イ) 医薬品 | 8 (ク) 学校・塾・家庭教師 |
| 3 (ウ) 化粧品・エステ | 9 (ケ) 株式・債券・その他の金融商品 |
| 4 (エ) 家庭用品・家具・家電・OA機器 | 10 (コ) 電話・インターネット関係 |
| 5 (オ) バイク・自動車 | 11 (サ) 介護サービス |
| 6 (カ) クリーニング | 12 (シ) その他(具体的に:) |

このようにいささか羅列的であるが、できるだけ具体的に示すことによって、端的に「どのような紛争を経験されましたか」と尋ねるよりもより多くの経験記憶を喚起するであろうとの考えによる。

(6) 事前に把握されている居住地情報により、30万規模都市、市部、郡部の情報も得ている。

(7) この紛争分野一覧については、村山・松村(2006)のA班調査票の紛争分野一覧を一部修正の上用いた。これは、科学研究費補助金特定領域研究「民事紛争行動調査」(2003-08年度)のA班の全国調査の報告書である。また、前田智彦氏(名城大学)のご協力により同特定領域研究C班の行動調査票も参照させていただいた。記して謝意を表したい。

次の部分(問13~40)では、各回答者が問1で経験したと回答した問題群を画面上で一覧表示し、そのうちどれが「もっとも重大」であったか(問13)を問うた上で、その「最重大問題」について多面的に尋ねる質問群である。具体的には、相手方(問14~16)、加害者か被害者か(問16)、係争額(問17)、紛争についての認識や評価(問18~30)、相談・調査行動(問31~問33)、解決行動(問34)、弁護士への依頼有無(問35)、決着状況(問36~38)、相手側からの司法利用行動(問39)、解決費用(問40)である。

主質問の第三の部分として、ここまでの具体的な問題経験を離れ、弁護士相談に対する一般的な見方(問41(ア)~(タ))、各種相談相手との知己の有無(問42) 弁護士相談費用についての知識(問43)、を尋ねている。

質問紙の最後にはフェイスシート項目として家族数(問43~44)、学歴(問45)、職業(問46)、法サービス利用経験(問47)、世帯保有資産(問48)、1ヶ月の娯楽・遊興費(問49)を尋ねている。以上の質問文と単純集計については末尾に資料として提示したので参照されたい。

4 もめごとの経験

4-1 紛争経験分野数

問1から問12にかけて、次のような質問で経験を尋ねている。

最近5年くらいの間に、あなたご自身が、誰かとの間で、何かもめごと・トラブル・交渉ごとなどを経験したことがありますか。ここにあげるもめごと・トラブル・交渉ごとなどそれぞれについて、あてはまるものをいくつでも選んでください。ただし、未成年のお子さんについてのもめごと・トラブル・交渉ごとなどはご自身の問題としてお答えください。

下線のように、かなり広く経験を想起できるように「もめごと・トラブル・交渉ごと」と質問文中に指示している。したがって、以下の分析において、これらを「もめごと」と総称するが、これは「紛争」という語句から通常想起される概念より広い意味であることに留意されたい⁽⁸⁾。

表1では、もめごとが経験された分野数(全部で69分野)を示している。ここに示したように、もめごとを経験していない、すなわち経験数が0件であるのは300ケース中71件、23.7パーセントである。実に回答者の4分の3以上がなんらかのもめごと

(8) 特定領域研究「民事紛争行動調査」A班の質問文においては、「問題」という用語を用いている。このA班調査は訪問調査で行われている。

表1 経験したもめごとの数

	度数	有効パーセント	累積パーセント
紛争経験数	.00	71	23.7
	1.00	59	43.3
	2.00	34	54.7
	3.00	41	68.3
	4.00	26	77.0
	5.00	21	84.0
	6.00	8	86.7
	7.00	15	91.7
	8.00	7	94.0
	9.00	5	95.7
	10.00	3	96.7
	11.00	2	97.3
	12.00	1	97.7
	13.00	4	99.0
	15.00	1	99.3
	17.00	1	99.7
	21.00	1	100.0
合計	300	100.0	

(紛争)を経験しているということになる⁽⁹⁾。経験した分野が1～5分野で約六割を占めている。69分野中10分野以上において紛争を経験している者は5パーセント未満にすぎない。

紛争を本調査のように広くもめごととしてとらえれば、それはむしろ日常的に生じているものであり、私たちの日常生活は「もめごと」を回避したり、処理したりする営為で満ちているともいえるのである。したがって、4分の3以上が紛争を経験しているというのも十分ありえることであろう⁽¹⁰⁾。

4-2 どのようなもめごとを経験しているか

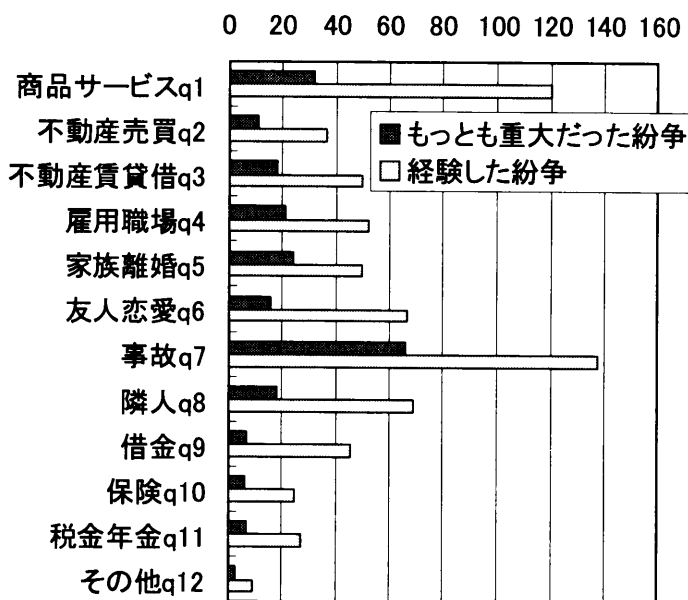


図1 分野別もめごと経験数

本調査では、このようにして尋ねたもめごと経験の中から、もっとも重大であった経験を選んでもらい、さらに詳しく質問を重ねている。69分野を大分類した12分野にまとめ、経験したもめごとのべ数と、もっとも重大であるとされたもめごとの数をグラフ化したものが図1である。

もっとも重大であるとされたのは、事故関係であり、のべ数で138件、もっとも重要とされたケースで66件であった。ついで、商品・

(9) 特定領域研究「民事紛争行動調査」A班調査における静岡県内サンプル397ケースのうち、なんらかの「問題」を経験していると回答したのは、76ケース(19.1パーセント)である。この違いは、質問文の表現のみならず、静岡県民調査がウェブ調査のモニター対象の調査であったことが影響していると考えられる。

(10) 「もめごと」という観点から紛争状態をとらえるという見方については、檜村(1997)、特に第5章「もめごとの構造」と第6章「もめごとへの係り」を参照。

サービス分野が多く、延べ数で120件、もっとも重要とされたケースが32件であった(11)。

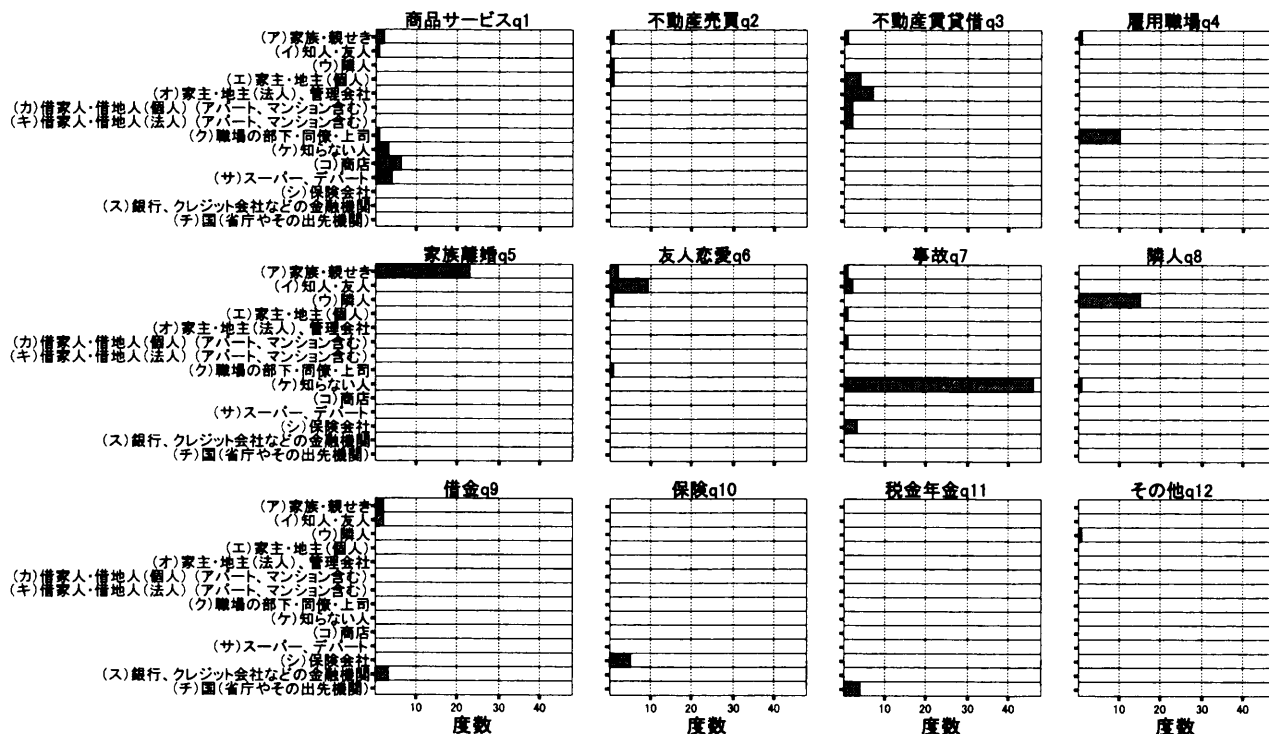


図2 もめごと分野別にみた主要な相手

図2は、もっとも重大とされたもめごと分野別に、もめごとの主要な相手を件数表示したものである。ただし、相手方カテゴリーのうち件数の多いものを抜き出して表示している。つまり、質問紙では19種類の相手方をあげて主要な相手方を尋ねているが、ここではその一部として14種類を示している。商品サービスでは、「知らない人」、「商店」、「デパート」が、不動産賃貸借では「家主・地主・管理会社」「借家人・借地人」が、雇用では「職場の部下・同僚・上司」、家族離婚や友人恋愛関係では「家族・親戚」が、事故では「知らない人」がというように、もめごとの分野によって相手方がはっきりと違うことがわかる。

この点から考えるに、紛争調査や裁判利用調査では、紛争の分類として、裁判上の分類(事件名)を援用することが多いが、社会学的な視点からは、紛争をその相手当事者によって分類していく方が日常的な直感的分類に近くなるのではないかという仮説を構成することもできるだろう。

(11) ここでもっとも重大な問題が「その他」と回答した2ケースのうち1ケースは、相続法規関係である。このケースではこれとは別に「(イ) 相続関係」についてももめごと経験ありの回答がされており、複数の相続にかかわるもめごとを経験しているとも考えられる。また、もう1ケースは「請負契約における支払」となっている。いずれも本稿の以下の分析では、操作は加えずに「その他」分類として分析を続ける。

4-3 もめごとの認知構造

表2 もめごと認知の構造 (因子分析)

回転後の因子行列¹

	因子		
	関係性配慮	コスト意識	明確性認識
Q21 責任の明確性	.017	.121	.527
Q22 誰に要望を伝えればよい	-.040	.013	.747
Q23 要望を伝えれば望む結果がえられると思ったか	-.100	-.142	.508
Q24 解決にかかる費用	.146	.500	-.030
Q25 解決に取られる時間	.165	.683	.041
Q26 決着がつくまでにかかる時間	.110	.933	.059
Q27 精神的負担	.410	.487	-.095
Q28 相手方との関係への影響	.471	.304	-.018
Q29 その問題が生じたこと自体についての周囲の目	.895	.124	-.006
Q30 その問題を解決にむけて交渉や行動をする際の周囲の目	.919	.189	-.136

因子抽出法: 主因子法

回転法: Kaiser の正規化を伴うバリマックス法

1. 4回の反復で回転が収束しました。

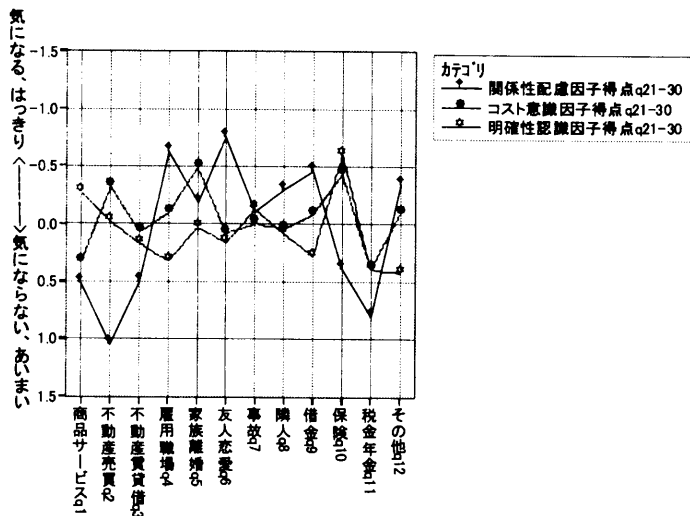


図3 もめごと分野ごとの認知構造 (因子得点の平均値)

問21から問30はもっとも重大とされたもめごとについての認知状況を尋ねている。ここでは、これらの質問群を因子分析を用い、認知の構造がどのようなになっているかを探っていく。表1は、これらの項目の因子分析の回転後の因子行列である。固有値1.0以上の基準で3因子を得た。第1因子は、紛争による人間関係や周囲への影響への配慮といった項目の因子負荷量が多い。これを関係性配慮因子と呼ぶことにしよう。第2因子は、費用、時間、精神的負担といったコスト面の意識に関する因子負荷量が多い。これをコスト意識因子とする。第3因子は、誰に責任があるのか、誰を相手にすればいいのかといった面での認知状況が中心となっている。これを明確性認識因子としよう。

この因子分析の結果による因子得点を、もめごと分野ごとにグラフ化したのが、図3である。得点は値が大きい方が「気にならない」あるいは「あいまい」を指すので、グラフ上では上下を逆転させてある点に注意されたい。

もめごと分野別にみると、関係性に配慮する傾向にあるのは雇用職場、友人恋愛である。家族・離婚、隣人、借金がやや配慮する傾向を示す。関係性に配慮しない傾向にあるのが、商品・サービス、不動産売買、不動産賃貸借、保険、税金・年金である。

また、コスト意識は全体に高い (因子得点平均値が中央値の0より小さい) が、商品・サービスについては気にならないという傾向がみてとれるのは興味深い。

第3因子の明確性については、雇用、借金、税金・年金についてやや明確性に欠けるという傾向がみてとれる。

紛争類型によって、このようにその紛争についての認知の構造に特徴があることがわかる。これは、そのもめごとが何を争点としているのかについての示唆を与えるものであろう。たとえば、商品やサービスにかかわるもめごとのようにコストに直結すると思われるのに、コスト意識がそれほど高くないものもある。ここから、単に経済的な利益を侵害されたというだけではない紛争の多面的な姿をみてとることもできよう。

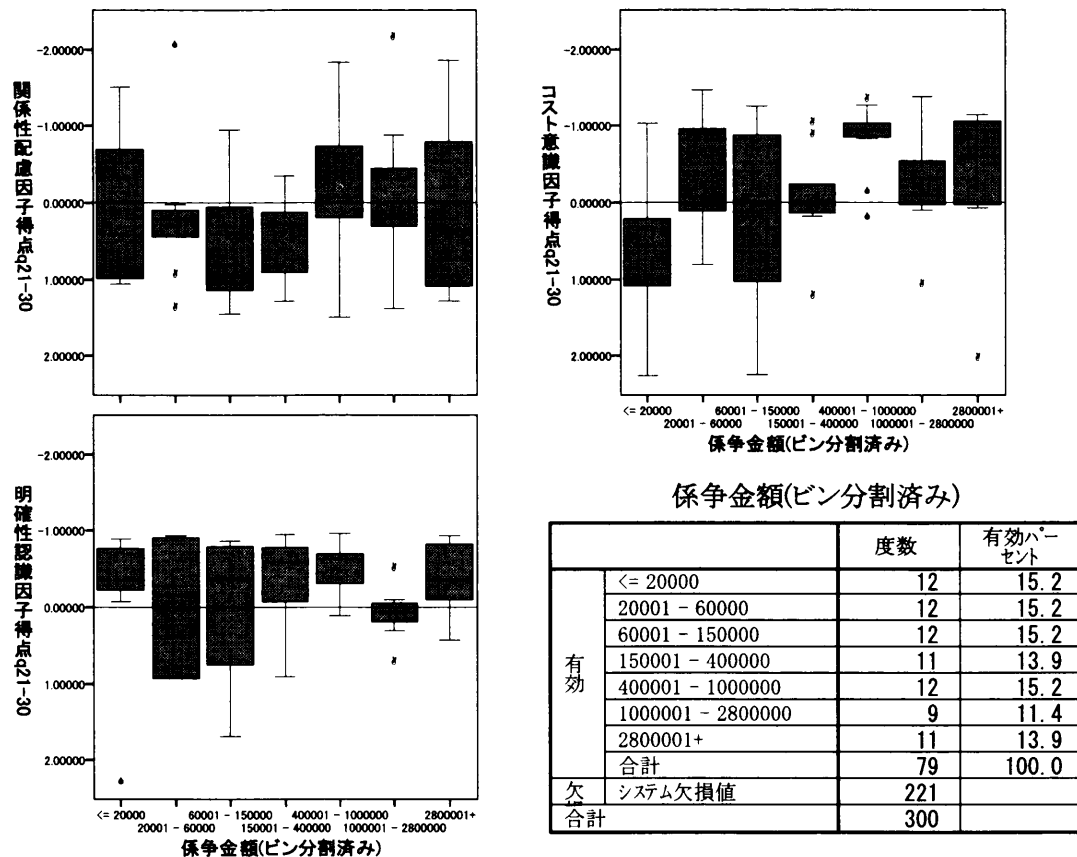


図4 紛争認知因子と係争額

係争額ごとにみた場合、このもめごと認知はどうなるであろうか。図4は、係争額を回答した79ケースについて、金額ごとにほぼ等分となるように7段階に分け、先のもめごと認知3因子の各得点の分布状況を箱ひげ図で示したものである。各係争額水準の件数が少ないのでおおまかな傾向しかわからないが、コスト意識については係争額が大きいほど気になる傾向がありそうである。

5 相談行動

5-1 相談先別の件数

問31以下では、もめごとに直面したときの相談行動について尋ねている。その際に「相談しようと考えた」かどうか、さらに実際に「相談した」というように二段階で質問を構成した。「相談しようと考えた」というのは、ここでは考えただけで実際

に相談はしなかったケースを指す。もめごとを経験した229ケースのうち、どこにもだれにも相談しようと考えもせず、かつどこにもだれにも相談もしなかったのは72件(31.4%)、どこかにだれかに相談しようと考えたけれども、結局どこにもだれにも相談しなかったのは29件(12.7%)である。逆にどこかにあるいはだれかに相談したのは229ケース中128件(55.9%)となる。これは相談先として家族や知人も含めた件数であり、実にもめごと経験者のうち半数近くが、だれにも相談せずにすませているということは注目に値するであろう。

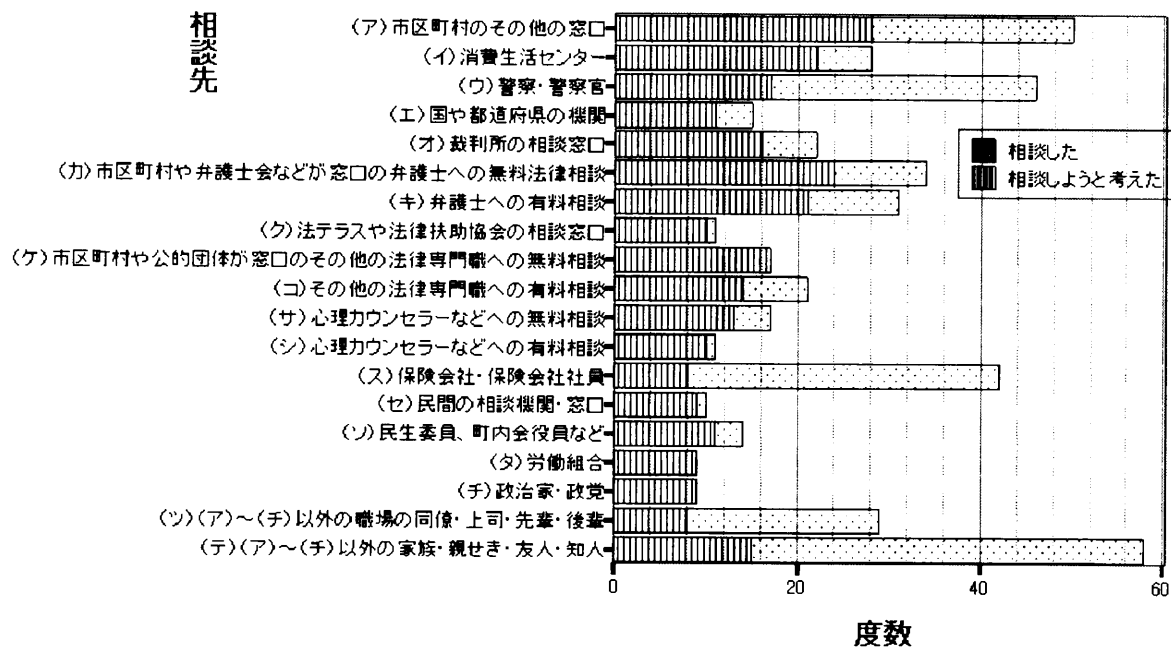


図5 相談ごとの相談行動（多重回答）

図5は、相談先別にその「相談しようと考えた」と「相談した」件数を一覧にしたグラフである。この質問は多重回答であるのでここではのべ数で示していることに注意されたい。実際に相談した件数が多いのは、市区町村（22件）、警察（29件）、弁護士（有料10件、無料10件）、保険会社関係（34件）、職場の同僚等（21件）、家族や知人（43件）である。市区町村窓口、警察、保険会社関係、職場の同僚等、そして家族や友人は、相談しようと考えたが結局相談しなかった人よりも実際に相談した人の方が多い。弁護士は、その逆に相談しようと考えたが相談に至らなかった件数の方が多いという特徴がある。また、このような相談の窓口として司法改革の中で創設され、活動も本格化した法テラスについては実際に相談に至ったのはわずか1件である。

5-2 もめごと分野ごとにみた相談行動

次の図6は、もめごと分野別に相談行動を同じく延べ数でみたものである。事故、雇用、家族・離婚の順に「相談しよう」あるいは「実際に相談した」の合計が多くなっ

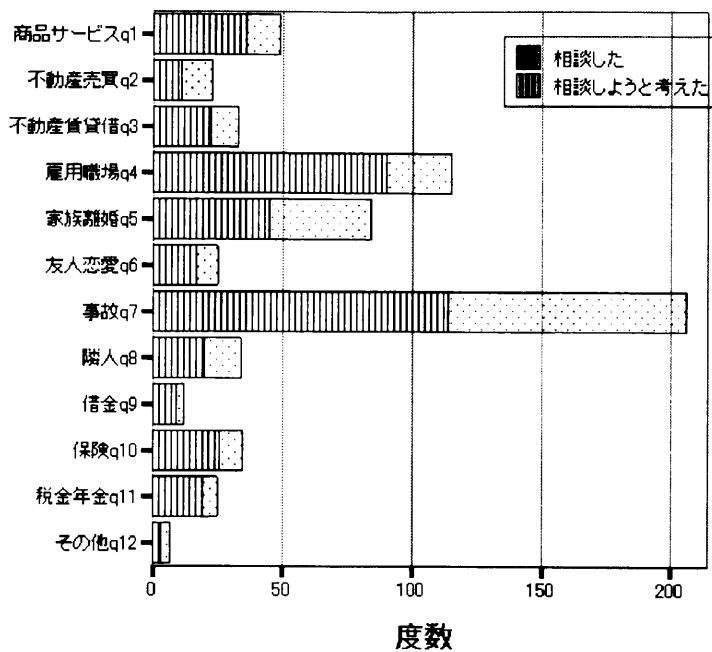


図6 もめごと分野ごとの相談行動 (多重回答)

ている。しかし、雇用については相談しようと考えたのが90件に対して、実際に相談したのが25件となっていて、実際には相談を思いついても、相談実行までには至らない例が多数あることがわかる。

では、このうち、商品、不動産売買、不動産賃貸借、雇用職場、家族離婚、そして事故の6分野をとりあげて、それぞれの分野で、どのような相談先が選ばれているのかをみてみよう。

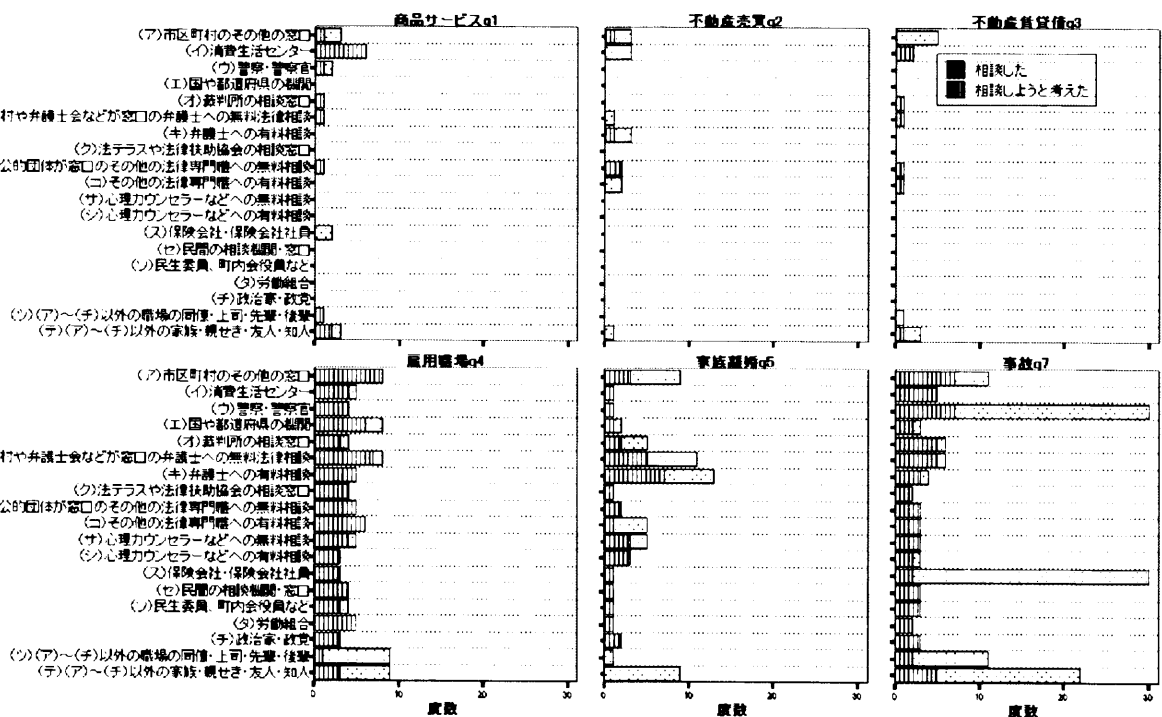


図7 もめごと分野 (一部) ごとにみた相談先

図7に示したとおり、商品サービスについては消費生活センターが相談先として考えられている件数はもっとも多いが、実際には相談に至っていないケースばかりである。不動産関係については、ケース数が少ないため留保が必要であるが、そのうち不動産賃貸借について市町村窓口へ相談している場合がもっとも多い。

雇用関係のもめごとは相談を考えた先がばらばらである。実際に相談した先として

は、職場の同僚等や家族等が多い。雇用問題については、どこに相談すべきかわからないのか、雇用関係のもめごとの類型自体が多様性を内包しているのか⁽¹²⁾など、その理由はいくつか考えられよう。

家族・離婚については、他の分野と異なり、弁護士への相談考慮あるいは実際の相談が目立つ。家族・離婚分野は典型的な弁護士業務のひとつであるが、それが相談者にも認知され相談行動の面でも反映されていると思われる。

事故については、警察と保険会社が顕著に多い。これはもめごとの性格を反映したものとして理解しやすい⁽¹³⁾。

5-3 相談先の評価

では、このように相談した際の評価についてみてみよう。質問紙では、実際に相談した相談先別に、以下の10項目について、それぞれあてはまるかどうかというかたちで、それらの評価を尋ねている。それらは、「(ア) 役に立たなかった」、「(イ) 話をしっかり聞いてもらえてスッキリした」、「(ウ) 手続や法律などについて教えてくれた」、「(エ) 実際にどうすればよいかを教えてくれた」、「(オ) 自分が正しいことが分かった」、「(カ) なぐさめ・はげましなど気持ちのうえで助けられた」、「(キ) 自分の代わりに相手に働きかけてくれた」、「(ク) 他の機関を教えてくれた」、「(ケ) 中立の立場から判断してくれた」、「(コ) 解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった」である。ここでは、相談件数の多い相談先を中心にみていく。

図8から図14は、市区町村の相談窓口(22ケース)、警察・警察官(29ケース)、弁護士無料相談(10ケース)、弁護士有料相談(10ケース)、保険会社(34ケース)、職場の同僚等(21ケース)、家族・知人等(43ケース)の七つの相談先について、その評価を一覧としたものである。各グラフの棒は件数を示す。多重回答であるので、合計は相談ケース数とは一致しない。それぞれの相談先につき、各評価項目に「あてはまる」と回答した回答者の割合が直感的にみてとれるように、各相談機関ごとの相談件数をグラフの横軸のレンジにとってある。各ケース数が多くないので統計的な検定に

(12) 質問紙では、雇用関係の類型として、(ア) 賃金不払い(一部不払いも含む)、(イ) 不当解雇、(ウ) 不当な配置転換・人事異動、(エ) 不当な超過勤務や休日出勤、(オ) 退職金不払い(一部不払いも含む)、(カ) セクハラ、(キ) いじめをあげている。

(13) 事故類型については、(ア) 交通事故(人身被害あり)、(イ) 交通事故(人身被害なし)、(ウ) 医療事故、(エ) 労働災害(通勤災害、過労なども含む)、(オ) 学校や職場での暴力・いじめなどの事件や怪我などの事故、(カ) つきまとい(ストーカー)やいやがらせや名誉きそんなど、精神的被害の生じた事件、(キ) (ア)～(カ)以外の、死亡や傷害の生じた事件や事故、(ク) (ア)～(カ)以外の、物や金銭上の損害が生じた事件や事故を尋ねている。

はなじまないが、以下のようなおおまかな傾向を推察することは可能であると考える。

全体的にみるとケース数の半数を越える回答者がそれに該当すると回答しているのは、職場同僚等(図13)と家族・友人等(図14)の「(イ)話をしっかり聞いてもらってスッキリした」だけである。また、同じくこのふたつの相談先について「(カ)なぐさめ・はげましなど気持ちのうえで助けられた」も半数近くが該当すると回答している。日常的に接している回りの人々に相談することでこのような精神的な救いを得ているケースが多いことが示されている。

これと対照的に、弁護士については、無料相談の場合(図10)も有料相談の場合(図11)も「話を聞いてもらってスッキリ」と「はげましなど気持ちのうえで助けられた」に該当すると回答した者はほとんどいない。法律相談であるので、「(ウ)手続や法律などについて教えてくれた」が多くなるは当然であるが、「(ケ)中立の立場から判断してくれた」も多い。「(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらえた」が有料相談の場合は半数が該当すると回答している。また、これは受任した場合のケースであろうが、「(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた」は有料相談の場合のみ3ケースで該当するとの回答がある⁽¹⁴⁾。

警察(図9)の場合は、他の相談機関に比べ、「(ア)役に立たなかった」がやや多い。「(ケ)中立の立場から判断してくれた」がもっとも多い。また「(イ)話を聞いてもらってスッキリした」が一定数みられるが、「(カ)なぐさめ・はげましなど気持ちのうえで助けられた」はほとんどない点は職場同僚等(図13)や家族知人等(図14)とは異なる点である。もちろん、これは警察に赴く場合に相談する人が何を期待しているのかとも関係する。したがって、一概に警察が冷たい対応を取っているとはいえないだろう。

保険会社(図12)の場合には、「(エ)実際にどうすればいいのか」、「(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた」を評価として該当すると回答しているケースが多い。警察と保険会社に共通する傾向であるが、「(エ)実際にどうすればいいのか」は教えてくれるが、「(ウ)手続や法律などについて教えてくれた」はほとんどない点である。保険会社や警察のアドバイスが実践的なそれに志向しており、もめごと解決のためのルールや手続についての一般的情報はあまり提供されていないようである。

市区町村窓口(図8)については、その相談内容、対応する職員の職種や任用形態も多様であることから、評価自体も多様であることがうかがわれる。

(14) 無料法律相談は通常プロボノ活動の一環として行われ、時間も30分と限られていることが多い。また、無料法律相談の相談者から、相談を受けた弁護士自身が事件を受任することは認められていない相談会も少なくない。

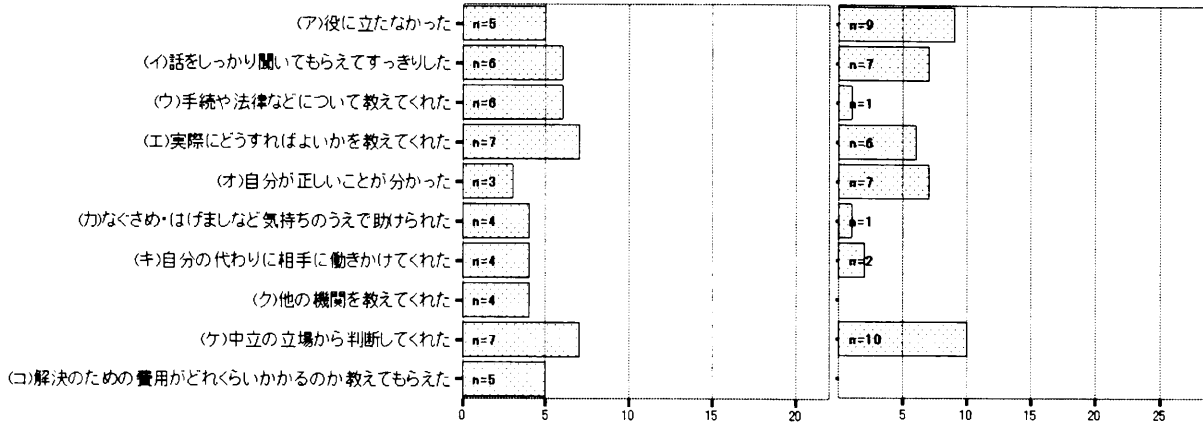


図8 相談評価(ア)市区町村のその他の窓口-22ケース

図9 相談評価(ウ)警察・警察官-29ケース

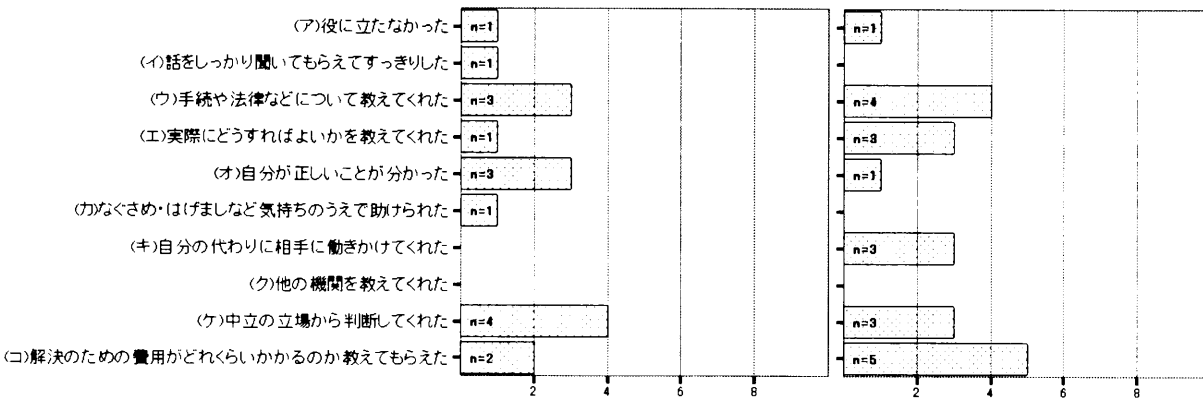


図10 相談評価(カ)弁護士への無料法律相談-10ケース

図11 相談評価(キ)弁護士への有料相談-10ケース

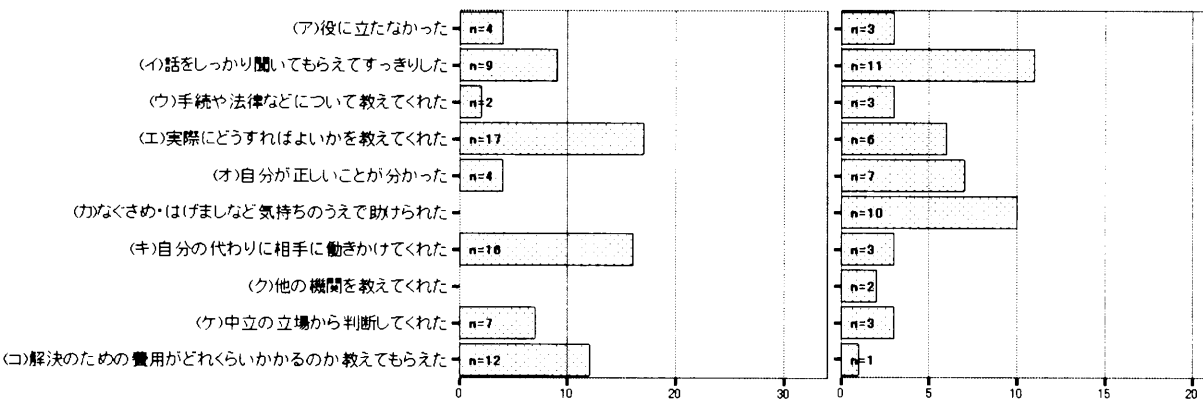


図12 相談評価(ス)保険会社・保険会社社員-34ケース

図13 相談評価(ツ)(職場の同僚・上司・先輩・後輩-21ケース

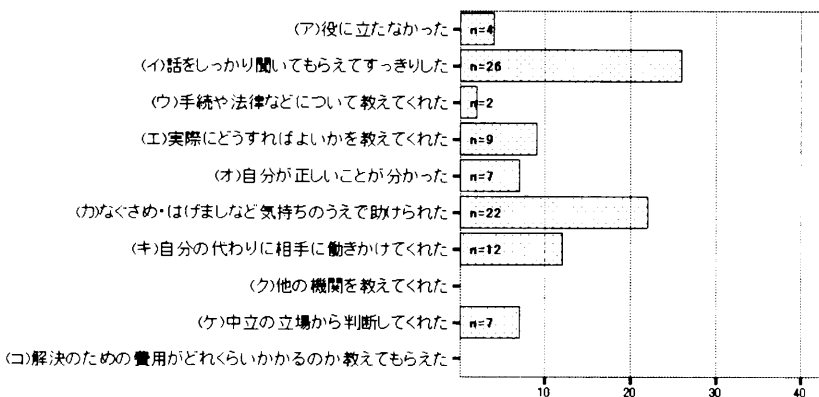


図14 相談評価(テ)家族・親せき・友人・知人-43ケース

5-4 自己調査行動と相談行動

問33では、もめごとについて自分で調べたかどうかを、本とインターネットの双方について尋ねている。

表3 事故調査行動と相談行動のクロス表

			調査行動			合計
			調べてない	本あるいはインターネットで調べた	本とインターネットで調べた	
相談行動	相談考慮も相談もなし	度数	52	16	1	69
		相談行動の%	75.4%	23.2%	1.4%	100.0%
		調査行動の%	39.4%	22.9%	6.3%	31.7%
	相談考えただけ	度数	9	14	5	28
		相談行動の%	32.1%	50.0%	17.9%	100.0%
		調査行動の%	6.8%	20.0%	31.3%	12.8%
	相談した	度数	71	40	10	121
		相談行動の%	58.7%	33.1%	8.3%	100.0%
		調査行動の%	53.8%	57.1%	62.5%	55.5%
合計	度数	132	70	16	218	
	相談行動の%	60.6%	32.1%	7.3%	100.0%	
	調査行動の%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

表3は、自己調査行動を「調べてない」「本あるいはインターネットで調べた」「本とインターネットで調べた」に区分し直し、相談行動とクロスさせた表である。欠測値があるため合計はもめごと経験ケース数229よりも小さくなっている。自分で全く「調べてない」層に着目すると、相談考慮も相談もしなかった者のなかでは75.4%、相談考えただけの者のなかでは32.1%、そして相談した者の中では58.7%となる。この表で、218ケースのうち52ケース（23.8%）が誰にも相談せずまた自分で調べもせずとなっている。実際に相談をした層では自分で調べるよりも先に他者への相談をしたために、考えただけの人よりも自己調査行動を行った者の比率が小さくなっていると考えられる。

次に実際に相談した層について、調査行動の「調べてない」層に着目すると、相談考慮も相談もしていない層がやや多くなり（39.4%）、相談を考えただけの層はやや少なくなる傾向がみられる。

6 解決へ向けての行動と弁護士の利用

6-1 解決へ向けての行動

図15は、もめごとの解決に向けて、どのような行動を取ったのかを示したものである。図中(ア)から(ケ)までは多重回答であるので、合計はもめごとのあった229ケースよりも多くなっている。また「(コ) その他」については自由記述欄の記述を参考に再コーディングしているので該当ケースは0である。

「(ア) 相手方と会う」(106ケース) がもっとも多く、それにつづいて、「(イ) 電話や手紙」(64ケース) となり、直接相手とのやりとりがあるケースがもっとも多い。第三者が介在する行動をみると、「(ウ) 家族等を通じて」(24ケース)、「(カ) 専門家以外の第三者を通じて」(14ケース)、「(オ) 弁護士以外の専門家を通じて」(10ケース)、「(エ) 弁護士を通じて」(7ケース) という序列になっており、身近な者からより専門性の高い者へとすすむにつれ該当するケースが少なくなっている。これは直感的・常識的な理解とも合致しよう。調停、督促、訴訟などの手段利用は合計してものべ9ケースとたいへん少ない。

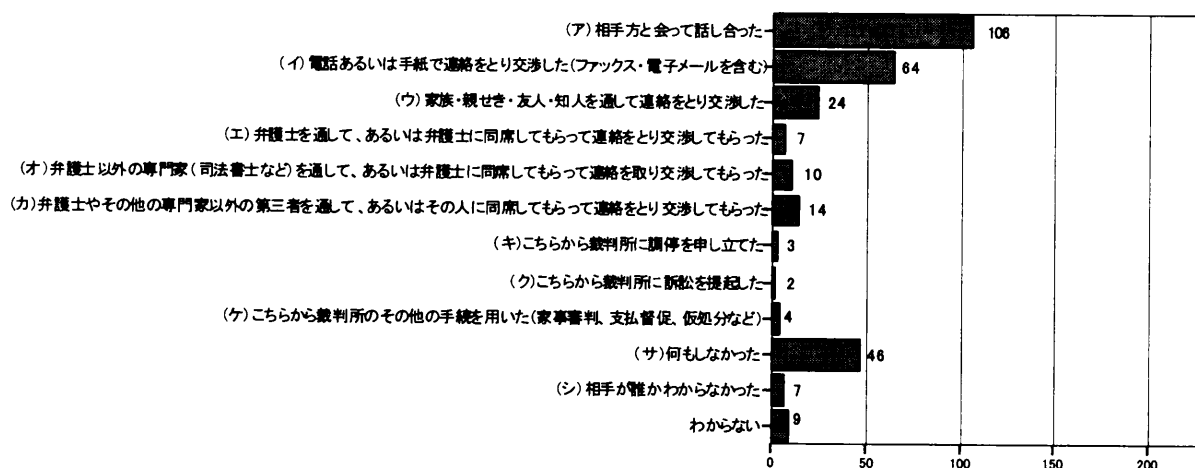


図15 解決に向けての行動（多重回答）

表4 もめごとの分野別の解決行動

もっとも重大だった もめごと	解決行動		
	何もしな かった	何かした	合計
商品サービスq1	度数 列の N %	7 15.2%	24 14.4%
不動産売買q2	度数 列の N %	2 4.3%	8 4.8%
不動産賃貸借q3	度数 列の N %	3 6.5%	14 8.4%
雇用職場q4	度数 列の N %	3 6.5%	18 10.8%
家族離婚q5	度数 列の N %	1 2.2%	23 13.8%
友人恋愛q6	度数 列の N %	8 17.4%	7 4.2%
事故q7	度数 列の N %	14 30.4%	44 26.3%
隣人q8	度数 列の N %	4 8.7%	14 8.4%
借金q9	度数 列の N %	3 6.5%	4 2.4%
保険q10	度数 列の N %	0 0.0%	5 3.0%
税金年金q11	度数 列の N %	1 2.2%	3 1.8%
その他q12	度数 列の N %	0 0.0%	3 1.8%
合計	度数 列の N %	46 100.0%	167 100.0%

「(サ) なにもしなかった」が46ケースともめごとケースの約20%を占めていることは注目に値しよう。表4は、もめごと分野別に、解決行動を「何もしなかった」のか「何かしたのか」についてみたものである。右端の列の全体のケースの分布と比べて、「何もしなかった」グループに目立つのは、友人恋愛関連のもめごとである。逆に家族離婚問題では「何もしなかった」のは24ケース中わずか1ケースである。雇用職場でも何もしなかったケースは21ケース中3件と少なくなっている。家族離婚関係（相続等も含む）や雇用職場関係では、たとえ関係を切ろうとする場合でもさまざま

な交渉が必要となり、単純に「縁を切る」だけではすまないこともこのような傾向に反映されているのであろう。

こうした解決行動の結果、もめごとのうち、決着がついたとされるのは、229ケース中158ケース (52.7%) である (問38)。決着がついていないとされる58ケースのうち、問題は「そのままではなにもしていない」ものが35ケース (60.3%) に及ぶ。

表5 法律相談行動と弁護士への依頼

	Q35 弁護士への依頼			合計
	依頼をした	依頼をしなかった	わからない	
Q31 (カ)市区町村や弁護士会などを窓口とした弁護士への無料法律相談	1	8	1	10
(キ)弁護士への有料相談	5	5	0	10

表6 もっとも重大だった問題とQ35弁護士への依頼

		Q35 弁護士への依頼			合計
		依頼をした	依頼をしなかった	わからない	
もっとも重大だった問題	商品サービスq1	0	32	0	32
	不動産売買q2	0	11	0	11
	不動産賃貸借q3	0	17	1	18
	雇用職場q4	0	20	1	21
	家族離婚q5	4	20	0	24
	友人恋愛q6	0	15	1	16
	事故q7	0	66	0	66
	隣人q8	0	18	0	18
	借金q9	0	7	0	7
	保険q10	0	6	0	6
	税金年金q11	1	6	0	7
	その他q12	2	1	0	3
合計		7	219	3	229

表7 専門家の知り合いの有無 (Q42)

		(ア)個人的なことも相談できるような直接の知人がいる	(イ)個人的なことも相談できる人を紹介してもらっている	(ウ)そういう人・いない・わからない
弁護士・裁判官・検察官・公証人・法学教授	度数	13	21	195
	行のN%	5.7%	9.2%	85.2%
司法書士・税理士・行政書士	度数	24	31	174
	行のN%	10.5%	13.5%	76.0%
保険会社の社員	度数	37	37	155
	行のN%	16.2%	16.2%	67.7%
裁判所の職員・調停委員	度数	0	10	219
	行のN%	0%	4.4%	95.6%
心理カウンセラー	度数	4	21	204
	行のN%	1.7%	9.2%	89.1%
警察官	度数	15	26	188
	行のN%	6.6%	11.4%	82.1%
民生委員	度数	14	27	188
	行のN%	6.1%	11.8%	82.1%
教員(小・中・高校)	度数	36	33	160
	行のN%	15.7%	14.4%	69.9%
国や自治体のその他の職員	度数	21	33	175
	行のN%	9.2%	14.4%	76.4%

もめごと経験者のみ(n=229)

6-2 弁護士の利用行動

もめごと経験のうち、裁判所の利用自体はたいへん少ない。先にみたように、もめごと経験のうち、弁護士に相談したのは無料・有料合わせてわずか20件である。表5は、弁護士への相談行動と弁護士への依頼のクロス表であるが、無料相談では弁護士への依頼は10ケース中1ケースにとどまるのに対し、有料相談では10ケース中5ケースで弁護士への依頼に至っている。また、表6にみるように、依頼のあった7ケースのうち4ケースが家族離婚関係(相続3、離婚1)であることも注目に値しよう⁽¹⁵⁾。弁護士への依頼がかなり特定の領域に集中しているのである。

では、すこし視点を変えて、専門家の知り合いがいるから弁護士の利用行動をみてみよう。表7は、もめごと経験者に限り、弁護士などの専門家の知り合いがいるか、紹介してもらえるつてはあるかを

(15) 先に注記したように、ここで「その他」のうち1ケースは相続放棄にかかわるもめごとである点に留意されたい。

みたものである。保険会社の社員がもっともそういう知己がいる割合が高く、約3分の1の回答者が間接的な知り合いも含めいると回答している。弁護士などの法律専門家は約15%である。

表8 弁護士・裁判官・検察官・公証人・法学教授と
弁護士への依頼

度数		Q35 弁護士への依頼			合計
		依頼をした	依頼をしなかった	わからない	
弁護士・裁判官・検察官・公証人・法学教授	(ア)個人的なことも相談できるような直接の知人がいる	1	12	0	13
	(イ)個人的なことも相談できる人を紹介してもらった当ではある	0	21	0	21
	(ウ)そういう人はいない・わからない	6	186	3	195
合計		7	219	3	229

表8は、法律家の知り合いがいるかどうかを弁護士の依頼があったかどうかごとについてみたものである。弁護士に依頼をした7ケースのうち、個人的な知己が法律専門家にいるのはわずか1ケースである。

このようにみてくると、回答者にみる弁護士へのアクセス

は、たいへん限られていることがわかる。弁護士等の知己が多くないことは想像に難くない。他方において法テラスはそうした専門家への窓口として全国に展開しているにもかかわらず、先の相談行動の分析においてもまだまだ窓口として十分機能しているとは言いがたい。弁護士への相談を考えただけで実際には相談しなかった人が多かったこともふまえると、実は弁護士へのアクセスルートがまだ不足しているということも示唆されていると考えられる。

6-3 弁護士のイメージ

もめごと経験の有無とは独立に、弁護士に相談する場面でなにが気になるのかについて問41で尋ねている。図16はそれらの項目を百分率で示したものである。「非常に

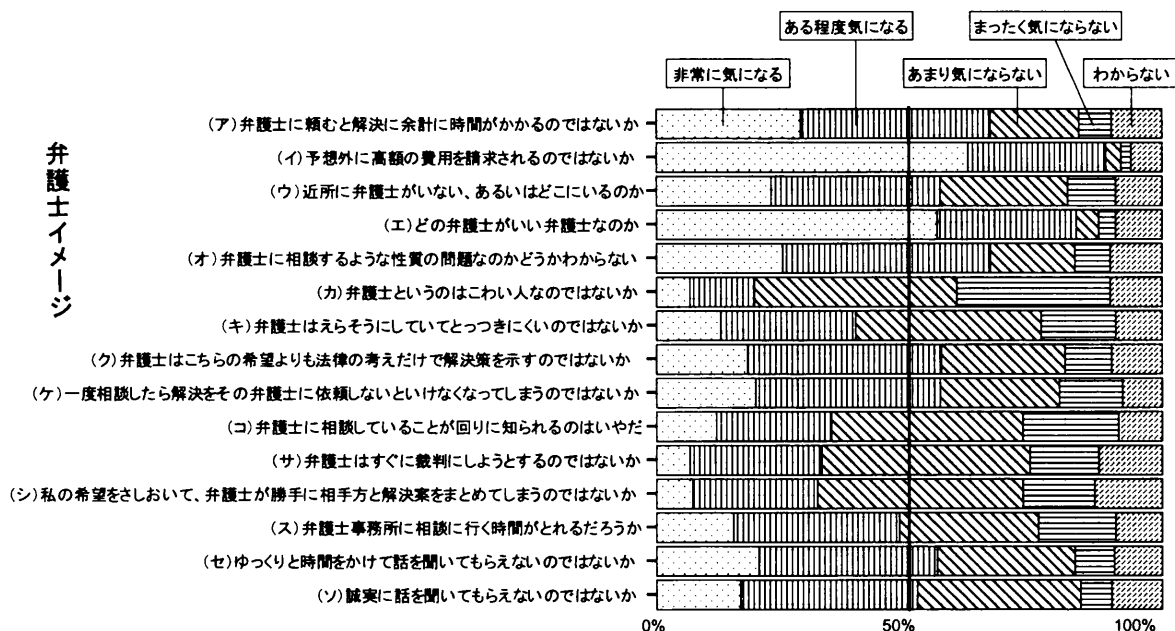


図16 相談しようかという場合の弁護士イメージ (Q41)

気になる」と「ある程度気になる」を合わせて50%を越える項目は、「(ア) 余計に時間」「(イ) 予想外に高額費用」「(ウ) どこにいるのか」「(エ) どの弁護士がよい弁護士か」「(オ) 弁護士に頼む性質の問題か」「(ク) 法律だけで解決策示されるのではないか」「(ケ) 相談したら依頼することになるのではないか」「(セ) ゆっくり聞いてもらえないのではないか」「(ソ) 誠実に聞いてもらえないのではないか」である。

とりわけ「気になる」率が高いのは、「(イ) 予想外に高額費用を請求されるのではないか」の問題（「非常に」と「ある程度」を合わせて、90.3%）と「(エ) よい弁護士は誰か」（同84.0%）という点である。その次に率が高いのは「(ア) 余計に時間がかかるのではないか」という点（67.0%）と「(オ) 弁護士に相談するような性質の問題か」（同67.7%）である。

これらのイメージについては、資産状況、居住地域、居住都市規模別、さらに学歴別にみても有意な差はみられない。また、弁護士に対する相談行動（「考えただけ」か「実際に相談した」）別にみても違いはない。

7 より広範な弁護士サービス提供の可能性

本調査でみてきた「もめごと」はかなり広範なものが含まれ、「紛争」という言葉から想起されるカテゴリーよりも広い。この中には、第三者が関与する必要がなく、さらに第三者がかかわらない方がその後の人間関係などの関係性を修復し、スムーズな紛争解決につながるケースも多く含まれていると考えられる。さらに、弁護士が主にかかわってきたあるいはかかわるべきとされる「法的紛争」にはあたらないケースも多数含まれよう。したがって、本調査で「もめごと」として報告されたケースがすべて潜在的な法律ニーズであるということはもちろんできない。

しかし、視点を変えれば、人びとの日常生活は、こうしたもめごとに満ちている、さらに言えば、もめごとを処理することそれ自体が日常生活であると考えられるのである。そこでは、みずからの行動で解決を図るにせよ、誰かに相談したり、解決を依頼したりするにせよ、人びとはさまざまな社会的行為を実践しているわけである。

こうしたもめごとのすべてに法律家が関与する必要はないことはいうまでもない。しかし、他方で、本調査にみるように、なにか困りごとがあるときに弁護士がその相談相手として思い浮かぶ頻度は必ずしも高くない。しかも、それが有料か否かに関らず、弁護士への相談を思い浮かべただけで実際に相談に行かなかったケースの方が、実際に相談したケースよりも多かったのである。

また、「弁護士に相談」にかかわっては、費用や時間の問題に加えて、「よい弁護士がどこにいるかわからない」、「弁護士に頼むような性質の問題かわからない」といったイメージを多数に、しかも地域に関りなくもたれていることは、まだまだ弁護士が

市民の視界に十分に入ってきていないことを示している。

ここで、利用者側からではなく、弁護士の側からの、相談業務についてのみかたをみてみよう。中村(2004)は、みずから参加しているリーガル・カウンセリング研究会が2002年に行った調査の概要を報告している。これは東京弁護士会・第二東京弁護士会会員550名を対象とした調査で、回収数は110ケースである。法律相談時間は標準的な30分では「不足している」と考える者が35% (有効回答110件中、以下同じ)、相談料については「受任する見込みがある場合には払ってもらわないことが多い」が64%、法律問題でない人生相談であった場合の対応は、「その旨伝えた上で、自分の価値観や人生観に基づいて一応のアドバイスをする」が52%、(アドバイスはしないが)「丁寧に話を聞くように努める」が29%である。

このようにたとえ法律問題でなくとも誠実に話を聞くように努めている弁護士の姿が浮かんでくる。また、少なくない弁護士が弁護士会や地方自治体等の無料法律相談会に参加する一方で、日弁連や各単位会が弁護士過疎対策や司法アクセス拡充のため、公設事務所や法律相談センター等を展開し、継続的な努力を重ねていることも十分に評価する必要がある。さまざまな悩みを持っている相談者、それも現状ではかなり思い切って弁護士事務所にアクセスしてきたであろう相談者に対して、誠実に対応しようとする志向性がみてとれよう⁽¹⁶⁾。

しかしながら、佐藤(2004)は、相談業務は「弁護士活動の原点である」が「収入源としては、初回相談30分で5000円という報酬額を考える限り、メインの弁護士業務として位置づけることができないことは確かである」と指摘する。潜在的なクライアントを獲得する窓口のひとつとして相談業務は考えられるが、現在の弁護士のビジネスモデルからは収入源としては機能していないことになる。

この点と関連して、弁護士のサービス提供とプロボノ活動をめぐるひとつの構造的な緊張が存在する。多くの無料法律相談は弁護士のプロボノ活動の一環ではあるが、多重債務等の問題が多いことをふまえても、遺産や不動産など、一定の資産の存在を前提とした相談内容がかなりの部分を占めている。無料法律相談はプロボノ活動であるのだから第一義的には経済的に困窮している階層に対するサービス提供である。しかし、実際には、有料相談料程度は十分にまかなえるような階層の相談者によって、こうした無料法律相談の相談枠が一定程度占められていることにも背景事情として言及しておきたい。

予約が埋っていて、数ヶ月先にしか予約できない市役所の無料法律相談に行くより

(16) もちろん、クライアントとの信頼関係の構築という点では、(預かり金横領などの犯罪行為は論外としても) コミュニケーションの不足などから不信感をもたれ懲戒請求を受ける弁護士も少なからずいることも忘れてはならない。

も、当事者の経済的状況にもよるが、それがまかなえるのであれば、5000円から10000円程度の相談料を支払って、早い段階で弁護士事務所に相談に行く方が合理的なように見える。しかし、ひとびとは、「弁護士に相談すべき内容か」わからず悩み、さらに「どの弁護士がよいのか」わからずに、有料と無料とではどちらかといえば無料法律相談を志向しつつも、結果としては弁護士以外の相談先を選択する。無料法律相談は弁護士会や市町村が主催しているのであるからそこにいる弁護士に「悪徳」弁護士はいないであろうという漠然とした信頼感や、さらに一般的に警察を含む行政機関に対する漠然とした信頼感がこうした志向性の背景にあるのかもしれない⁽¹⁷⁾。

もめごととは広範に存在している。それが必ずしも法的紛争の「種」であるとはいえないものの少なくないもめごとが「放置」されていることも本調査からはあきらかになった。イメージとしては勝敗をはっきりさせる対決的な民事訴訟においてもそのかなりの部分が和解で終局していることからもうかがえるように、弁護士のサービスには、紛争を双方当事者の納得を可能な限り追及しつつ終わらせて、新たな人間関係を構築していくという側面がある。弁護士が大幅に増えていく時代にあって、そうした機能をさらに前面に出す、つまり訴訟中心の業務像を、もめごと・紛争中心の業務像に転換し、それに応じたビジネスモデルへの転換をはかっていくことも必要であろう。そして相談一般における行政機関に対する漠然とした信頼感に対応する信頼感を層としての弁護士が有すれば、広範に存在する潜在的ニーズを掘り起こすことも可能であるように見受けられるのである。

文献

樫村志郎(1997)『「もめごと」の法社会学』弘文堂。

佐藤鉄男(2004)「地域社会と弁護士」和田仁孝・佐藤彰一編『弁護士活動を問い直す』商事法務。

司法制度改革審議会(2001)『司法制度改革審議会意見書—21世紀の日本を支える司法制度—』(<http://www.kantei.go.jp/jp/sihouseido/dai62/pdfs/62-1.pdf>) 2008/11/1 アクセス

内閣府大臣官房政府広報室(2008)「インターネットによる国民生活に関する意識調査～世論調査との比較分析～」(<http://www8.cao.go.jp/survey/sonota/h19-internet/index.html>)

中村芳彦(2004)「相談業務と弁護士」和田仁孝・佐藤彰一編『弁護士活動を問い直す』商事法務。

村山眞維・松村良之編(2006)『民事紛争全国調査・紛争行動調査基本集計書』有斐閣学術センター。

(17) ここ数年、司法改革の影響もあり、裁判所や法務局も利用者に対してたいへん親切になったという評価が多々見受けられる。弁護士に頼むより「役所」に自分で行った方が「教えてもらえるし、早いし、安いから」という志向性は強まっているように思われる。これらの論点については、本稿の課題からややずれるので、稿を改めて検討することとしたい。

度数分布表

Q1 (ア) 食品

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 食品	38	12.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	262	87.3		
合計		300	100.0		

Q1 (イ) 医薬品

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(イ) 医薬品	3	1.0	100.0	100.0
欠測値	OFF	297	99.0		
合計		300	100.0		

Q1 (ウ) 化粧品・エステ

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ウ) 化粧品・エステ	11	3.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	289	96.3		
合計		300	100.0		

Q1 (エ) 家庭用品・家具・家電・OA機器

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(エ) 家庭用品・家具・家電・OA機器	27	9.0	100.0	100.0
欠測値	OFF	273	91.0		
合計		300	100.0		

Q1 (オ) バイク・自動車

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(オ) バイク・自動車	26	8.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	274	91.3		
合計		300	100.0		

Q1 (カ) クリーニング

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(カ) クリーニング	6	2.0	100.0	100.0
欠測値	OFF	294	98.0		
合計		300	100.0		

Q1 (キ) 旅行関係

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(キ) 旅行関係	9	3.0	100.0	100.0
欠測値	OFF	291	97.0		
合計		300	100.0		

Q1 (ク) 学校・塾・家庭教師

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ク) 学校・塾・家庭教師	5	1.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	295	98.3		
合計		300	100.0		

Q1 (ケ) 株式・債券・その他の金融商品

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ケ) 株式・債券・その他の金融商品	10	3.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	290	96.7		
合計		300	100.0		

Q1 (コ) 電話・インターネット関係

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(コ) 電話・インターネット関係	32	10.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	268	89.3		
合計		300	100.0		

Q1 (サ) 介護サービス

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント

有効	(サ) 介護サービス	1	0.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	299	99.7		
合計		300	100.0		

Q1 (シ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(シ) その他	18	6.0	100.0	100.0
欠測値	OFF	282	94.0		
合計		300	100.0		

Q1 5. (シ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効		282	94.0	94.0	94.0
	NHKの視聴料支払に関する交渉ごと	1	0.3	0.3	94.3
	パチンコ攻略法	1	0.3	0.3	94.7
	衣類・服飾品	1	0.3	0.3	95.0
	医療	1	0.3	0.3	95.3
	引っ越し	2	0.7	0.7	96.0
	運送・宅配	1	0.3	0.3	96.3
	近所付き合い	1	0.3	0.3	96.7
	結婚	1	0.3	0.3	97.0
	債務に関して	1	0.3	0.3	97.3
	自動車事故の示談	1	0.3	0.3	97.7
	住宅機器	1	0.3	0.3	98.0
	浄水器	1	0.3	0.3	98.3
	寝具	1	0.3	0.3	98.7
	美容	1	0.3	0.3	99.0
	不正請求	1	0.3	0.3	99.3
	不動産	1	0.3	0.3	99.7
	不動産売買	1	0.3	0.3	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q1 ない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	ない	180	60.0	100.0	100.0
欠測値	OFF	120	40.0		
合計		300	100.0		

Q2 (ア) 土地の売買

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 土地の売買	10	3.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	290	96.7		
合計		300	100.0		

Q2 (イ) 住宅(戸建・マンション)の売買

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(イ) 住宅(戸建・マンション)の売買	3	1.0	100.0	100.0
欠測値	OFF	297	99.0		
合計		300	100.0		

Q2 (ウ) 住宅(戸建・マンション)の新築

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ウ) 住宅(戸建・マンション)の新築	14	4.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	286	95.3		
合計		300	100.0		

Q2 (エ) 住宅(戸建・マンション)の改築・一部補修・リフォーム

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(エ) 住宅(戸建・マンション)の改築・一部補修・リフォーム	11	3.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	289	96.3		
合計		300	100.0		

Q2 (オ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント

有効	(オ) その他	1	0.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	299	99.7		
合計		300	100.0		

Q2 5. (オ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	土地の測量	299	99.7	99.7	99.7
	合計	1	0.3	0.3	100.0
		300	100.0	100.0	

Q2 ない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	ない	263	87.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	37	12.3		
合計		300	100.0		

Q3 (ア) 賃料関係

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 賃料関係	8	2.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	292	97.3		
合計		300	100.0		

Q3 (イ) 立ち退き・立ち退き料

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(イ) 立ち退き・立ち退き料	7	2.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	293	97.7		
合計		300	100.0		

Q3 (ウ) 敷金・保証金

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ウ) 敷金・保証金	14	4.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	286	95.3		
合計		300	100.0		

Q3 (エ) 礼金・更新料

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(エ) 礼金・更新料	4	1.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	296	98.7		
合計		300	100.0		

Q3 (オ) 修繕

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(オ) 修繕	19	6.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	281	93.7		
合計		300	100.0		

Q3 (カ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(カ) その他	7	2.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	293	97.7		
合計		300	100.0		

Q3 6. (カ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
		293	97.7	97.7	97.7
有効	家賃滞納の相談	1	0.3	0.3	98.0
	解約解消にともなう敷金返還	1	0.3	0.3	98.3
	近所にアパートができる	1	0.3	0.3	98.7
	駐車について	1	0.3	0.3	99.0
	駐車場の管理状態	1	0.3	0.3	99.3
	土地に推している市道の道幅について	1	0.3	0.3	99.7
	入居前に貸主から契約破棄	1	0.3	0.3	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q3 ない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	ない	250	83.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	50	16.7		
合計		300	100.0		

Q4 (ア) 賃金不払い(一部不払いも含む)

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 賃金不払い(一部不払いも含む)	15	5.0	100.0	100.0
欠測値	OFF	285	95.0		
合計		300	100.0		

Q4 (イ) 不当解雇

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(イ) 不当解雇	8	2.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	292	97.3		
合計		300	100.0		

Q4 (ウ) 不当な配置転換・人事異動

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ウ) 不当な配置転換・人事異動	11	3.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	289	96.3		
合計		300	100.0		

Q4 (エ) 不当な超過勤務や休日出勤

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(エ) 不当な超過勤務や休日出勤	15	5.0	100.0	100.0
欠測値	OFF	285	95.0		
合計		300	100.0		

Q4 (オ) 退職金不払い(一部不払いも含む)

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(オ) 退職金不払い(一部不払いも含む)	4	1.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	296	98.7		
合計		300	100.0		

Q4 (カ) セクハラ

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(カ) セクハラ	7	2.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	293	97.7		
合計		300	100.0		

Q4 (キ) いじめ

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(キ) いじめ	13	4.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	287	95.7		
合計		300	100.0		

Q4 (ク) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ク) その他	7	2.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	293	97.7		
合計		300	100.0		

Q4 8. (ク) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
		293	97.7	97.7	97.7
有効	パワハラ	2	0.7	0.7	98.3
	求人情報と異なる	1	0.3	0.3	98.7
	求人募集記事と実際の仕事の内容が違う。	1	0.3	0.3	99.0
	事実無根の勤務上の注意	1	0.3	0.3	99.3
	正当な派遣切り	1	0.3	0.3	99.7
	体調不良で休職し自主退職をさせられた	1	0.3	0.3	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q4 ない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	ない	248	82.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	52	17.3		
合計		300	100.0		

Q5 (ア) 婚姻関係(配偶者の「浮気」、離婚するかどうか、財産をどう分けるか、慰謝料支払いの有無、子どもの親権・同居、養育費など)

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 婚姻関係(配偶者の「浮気」、離婚するかどうか、財産をどう分けるか、慰謝料支払いの有無、子どもの親権・同居、養育費)	14	4.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	286	95.3		
合計		300	100.0		

Q5 (イ) 相続関係(誰が相続するか、遺産分割の仕方、墓などを誰が引き継ぐか、など)

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(イ) 相続関係(誰が相続するか、遺産分割の仕方、墓などを誰が引き継ぐか、など)	25	8.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	275	91.7		
合計		300	100.0		

Q5 (ウ) 介護関係(誰が介護するか、費用を誰が負担するか、など)

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ウ) 介護関係(誰が介護するか、費用を誰が負担するか、など)	14	4.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	286	95.3		
合計		300	100.0		

Q5 (エ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(エ) その他	2	0.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	298	99.3		
合計		300	100.0		

Q5 4. (エ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	交通事故原因について相手損保会社(日本興亜損保)と合意できなかった。	298	99.3	99.3	99.3
	旦那の高齢と祖父の母の仲が悪く、頻りに仲直りに入らされる	1	0.3	0.3	99.7
	合計	300	100.0	100.0	100.0

Q5 ない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	50	16.7	16.7	16.7
	ない	250	83.3	83.3	100.0
合計		300	100.0	100.0	

Q6 (ア) 恋愛関係(別れる別れない、結婚するしない、「浮気」など)

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 恋愛関係(別れる別れない、結婚するしない、「浮気」など)	34	11.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	266	88.7		
合計		300	100.0		

Q6 (イ) モノやお金の貸し借り(返さない、汚して返すなど)

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(イ) モノやお金の貸し借り(返さない、汚して返すなど)	41	13.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	259	86.3		
合計		300	100.0		

Q6 (ウ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ウ) その他	1	0.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	299	99.7		
合計		300	100.0		

Q6 3. (ウ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	親友と思っていた人が裏で悪口を言っていた。	1	0.3	0.3	100.0
合計		300	100.0	100.0	

Q6 ない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	67	22.3	22.3	22.3
	ない	233	77.7	77.7	100.0
合計		300	100.0	100.0	

Q7 (ア) 交通事故(人身被害あり)

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 交通事故(人身被害あり)	71	23.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	229	76.3		
合計		300	100.0		

Q7 (イ) 交通事故(人身被害なし)

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(イ) 交通事故(人身被害なし)	72	24.0	100.0	100.0
欠測値	OFF	228	76.0		
合計		300	100.0		

Q7 (ウ) 医療事故

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ウ) 医療事故	1	0.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	299	99.7		
合計		300	100.0		

Q7 (エ) 労働災害(通勤災害、過労なども含む)

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(エ) 労働災害(通勤災害、過労なども含む)	15	5.0	100.0	100.0
欠測値	OFF	285	95.0		
合計		300	100.0		

Q7 (オ) 学校や職場での暴力・いじめなどの事件や怪我などの事故

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(オ) 学校や職場での暴力・いじめなどの事件や怪我などの事故	11	3.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	289	96.3		
合計		300	100.0		

Q7 (カ) つきまとい(ストーカー)やいやがらせや名誉きそんなど、精神的被害の生じた事件

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(カ) つきまとい(ストーカー)やいやがらせや名誉きそんなど、精神的被害の生じた事件	12	4.0	100.0	100.0
欠測値	OFF	288	96.0		
合計		300	100.0		

Q7 (キ) (ア)～(カ)以外の、死亡や傷害の生じた事件や事故

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(キ) (ア)～(カ)以外の、死亡や傷害の生じた事件や事故	1	0.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	299	99.7		
合計		300	100.0		

Q7 (ク) (ア)～(カ)以外の、物や金銭上の損害が生じた事件や事故

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
--	--	----	-------	---------	---------

有効	(ク) (デ) ~ (カ) 以外の、物や金銭上の損害が生じた事件や事故	4	1.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	296	98.7		
合計		300	100.0		

Q7 ない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	138	46.0	46.0	46.0
	ない	162	54.0	54.0	100.0
合計		300	100.0	100.0	

Q8 (ア) 隣人との土地の境界線

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 隣人との土地の境界線	8	2.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	292	97.3		
合計		300	100.0		

Q8 (イ) 騒音・悪臭・振動

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(イ) 騒音・悪臭・振動	39	13.0	100.0	100.0
欠測値	OFF	261	87.0		
合計		300	100.0		

Q8 (ウ) ペット

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ウ) ペット	16	5.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	284	94.7		
合計		300	100.0		

Q8 (エ) マンションやアパートでの水漏れ

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(エ) マンションやアパートでの水漏れ	7	2.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	293	97.7		
合計		300	100.0		

Q8 (オ) 日照・通風のさまたげや景観妨害など

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(オ) 日照・通風のさまたげや景観妨害など	7	2.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	293	97.7		
合計		300	100.0		

Q8 (カ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(カ) その他	9	3.0	100.0	100.0
欠測値	OFF	291	97.0		
合計		300	100.0		

Q8 6. (カ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
		291	97.0	97.0	97.0
有効	アパートができる	1	0.3	0.3	97.3
	違法駐車	1	0.3	0.3	97.7
	家の敷地に隣家に来訪した人が勝手に駐車する	1	0.3	0.3	98.0
	火災	1	0.3	0.3	98.3
	人間がおかしかった	1	0.3	0.3	98.7
	駐車場内で隣人の車に傷をつけてしまった。	1	0.3	0.3	99.0
	電線の位置について。	1	0.3	0.3	99.3
	隣から樹の枝がはみだしてきたので切ってもらった	1	0.3	0.3	99.7
	隣人による様々ないやがらせ	1	0.3	0.3	100.0
合計		300	100.0	100.0	

Q8 ない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
	OFF	69	23.0	23.0	23.0

有効	ない	231	77.0	77.0	100.0
合計		300	100.0	100.0	

Q9 (ア) 知人・親せきとの間で

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 知人・親せきとの間で	30	10.0	100.0	100.0
欠測値	OFF	270	90.0		
合計		300	100.0		

Q9 (イ) 銀行・郵便局と

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(イ) 銀行・郵便局と	1	0.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	299	99.7		
合計		300	100.0		

Q9 (ウ) カード・クレジット会社と

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ウ) カード・クレジット会社と	12	4.0	100.0	100.0
欠測値	OFF	288	96.0		
合計		300	100.0		

Q9 (エ) 消費者金融(サラ金)と

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(エ) 消費者金融(サラ金)と	4	1.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	296	98.7		
合計		300	100.0		

Q9 (オ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(オ) その他	1	0.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	299	99.7		
合計		300	100.0		

Q9 5.(オ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効		299	99.7	99.7	99.7
	1-8での身に覚えの無い請求	1	0.3	0.3	100.0
合計		300	100.0	100.0	

Q9 ない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	ない	254	84.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	46	15.3		
合計		300	100.0		

Q10 (ア) 生命保険(年金保険も含む)

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 生命保険(年金保険も含む)	12	4.0	100.0	100.0
欠測値	OFF	288	96.0		
合計		300	100.0		

Q10 (イ) 傷害保険(けがをしたり、その結果死亡したりしたときに支払われる保険)

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(イ) 傷害保険(けがをしたり、その結果死亡したりしたときに支払われる保険)	1	0.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	299	99.7		
合計		300	100.0		

Q10 (ウ) 疾病・入院保険(治療や入院の費用のための保険)

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ウ) 疾病・入院保険(治療や入院の費用のための保険)	8	2.7	100.0	100.0
欠測値	OFF	292	97.3		
合計		300	100.0		

Q10 (エ) 損害保険(火災保険、自動車保険、団地保険など、自分が損害を受けたり、他の人に損害を発生させたときに支払われる保険)

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(エ) 損害保険(火災保険、自動車保険、団地保険など、自分が損害を受けたり、他の人に損害を発生させたときに支払われ	7	2.3	100.0	100.0
欠測値	OFF	293	97.7		
合計		300	100.0		

Q10 (オ) その他

	度数	パーセント
欠測値	OFF	300
		100.0

Q10 5. (オ) その他

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効		300	100.0	100.0

Q10 ない

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	ない	275	91.7	100.0
欠測値	OFF	25	8.3	
合計		300	100.0	

Q11 (ア) 税金

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 税金	11	3.7	100.0
欠測値	OFF	289	96.3	
合計		300	100.0	

Q11 (イ) 年金(恩給を含む)

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(イ) 年金(恩給を含む)	9	3.0	100.0
欠測値	OFF	291	97.0	
合計		300	100.0	

Q11 (ウ) 公的保険(健康保険、介護保険、失業保険、労災保険)

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ウ) 公的保険(健康保険、介護保険、失業保険、労災保険)	6	2.0	100.0
欠測値	OFF	294	98.0	
合計		300	100.0	

Q11 (エ) その他の社会福祉給付(児童手当、生活保護なども含む)

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(エ) その他の社会福祉給付(児童手当、生活保護なども含む)	3	1.0	100.0
欠測値	OFF	297	99.0	
合計		300	100.0	

Q11 (オ) その他

	度数	パーセント
欠測値	OFF	300
		100.0

Q11 5. (オ) その他

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効		300	100.0	100.0

Q11 ない

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	27	9.0	9.0
	ない	273	91.0	100.0
合計		300	100.0	

その他q12

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
--	----	-------	---------	---------

有効	なし	291	97.0	97.0	97.0
	あり	9	3.0	3.0	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q12 1. あった

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	一方通行について	291	97.0	97.0
	客から理不尽なクレームがありました。	1	0.3	97.3
	自動車の運転で割り込みされたあげく、因縁をつけられ2千円脅し取られた。	1	0.3	97.7
	親族で離婚させたい夫婦がいる。	1	0.3	98.0
	政令市になって 瓜内町が中区と南区があり 同じ郵便番号で 郵便選配や順配	1	0.3	98.3
	勝負契約での支払い	1	0.3	98.7
	相続放棄に関して現在裁判中	1	0.3	99.0
	郵便局の窓口での振込に関すること	1	0.3	99.3
	立ち退きなどに	1	0.3	99.7
合計		300	100.0	100.0

Q13 もっとも重大だった問題

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	商品やサービスの内容、品質、代金—(ア) 食品	6	2.0	2.6
	商品やサービスの内容、品質、代金—(ウ) 化粧品・エステ	2	0.7	3.5
	商品やサービスの内容、品質、代金—(エ) 家庭用品・家具・家電・OA機器	7	2.3	6.6
	商品やサービスの内容、品質、代金—(オ) バイク・自動車	4	1.3	8.3
	商品やサービスの内容、品質、代金—(カ) クリーニング	1	0.3	8.7
	商品やサービスの内容、品質、代金—(キ) 旅行関係	1	0.3	9.2
	商品やサービスの内容、品質、代金—(ケ) 株式・債券・その他の金融商品	4	1.3	10.9
	商品やサービスの内容、品質、代金—(コ) 電話・インターネット関係	3	1.0	12.2
	商品やサービスの内容、品質、代金—(サ) 介護サービス	1	0.3	12.7
	商品やサービスの内容、品質、代金—(シ) その他	3	1.0	14.0
	土地や住宅の新築・改築・売買—(ア) 土地の売買	3	1.0	15.3
	土地や住宅の新築・改築・売買—(ウ) 住宅(戸建・マンション)の新築	5	1.7	17.5
	土地や住宅の新築・改築・売買—(エ) 住宅(戸建・マンション)の改築・一部補修・リフォーム	3	1.0	18.8
	アパート・マンションや土地、家屋の貸し借り—(ア) 賃料関係	3	1.0	20.1
	アパート・マンションや土地、家屋の貸し借り—(イ) 立ち退き・立ち退き料	3	1.0	21.4
	アパート・マンションや土地、家屋の貸し借り—(ウ) 敷金・保証金	3	1.0	22.7
	アパート・マンションや土地、家屋の貸し借り—(オ) 修繕	7	2.3	25.8
	アパート・マンションや土地、家屋の貸し借り—(カ) その他	2	0.7	26.6
	雇用—(ア) 賃金不払い(一部不払いも含む)	5	1.7	28.8
	雇用—(イ) 不当解雇	3	1.0	30.1
	雇用—(ウ) 不当な配置転換・人事異動	4	1.3	31.9
	雇用—(エ) 不当な超過勤務や休日出勤	2	0.7	32.8
	雇用—(オ) 退職金不払い(一部不払いも含む)	2	0.7	33.6
	雇用—(ク) その他	5	1.7	35.8
	家族・親族—(ア) 婚姻関係(配偶者の「浮気」、離婚するかどうか、財産をどう分けるか、慰謝料支払いの有無、子どもの親権)	8	2.7	39.3
	家族・親族—(イ) 相続関係(誰が相続するか、遺産分割の仕方、墓などを誰が引き継ぐか、など)	10	3.3	43.7
	家族・親族—(ウ) 介護関係(誰が介護するか、費用を誰が負担するか、など)	5	1.7	45.9
	家族・親族—(エ) その他	1	0.3	46.3

友人・知人（ア）恋愛関係（別れる別れない、結婚するしない、「浮気」など）	8	2.7	3.5	49.8
友人・知人（イ）モノやお金の貸し借り（返さない、汚して返すなど）	7	2.3	3.1	52.8
友人・知人（ウ）その他	1	0.3	0.4	53.3
事件や事故（ア）交通事故（人身被害あり）	30	10.0	13.1	66.4
事件や事故（イ）交通事故（人身被害なし）	21	7.0	9.2	75.5
事件や事故（ウ）医療事故	1	0.3	0.4	76.0
事件や事故（エ）労働災害（通勤災害、過労なども含む）	2	0.7	0.9	76.9
事件や事故（オ）学校や職場での暴力・いじめなどの事件や被害などの事故	3	1.0	1.3	78.2
事件や事故（カ）つきまとい（ストーカー）やいやがらせや名誉きそんなど、精神的被害の生じた事件	7	2.3	3.1	81.2
事件や事故（キ）（ア）～（カ）以外の、死亡や傷害の生じた事件や事故	1	0.3	0.4	81.7
事件や事故（ク）（ア）～（カ）以外の、物や金銭上の損害が生じた事件や事故	1	0.3	0.4	82.1
隣近所との関係（ア）隣人との土地の境界線	2	0.7	0.9	83.0
隣近所との関係（イ）騒音・悪臭・振動	7	2.3	3.1	86.0
隣近所との関係（ウ）ペット	1	0.3	0.4	86.5
隣近所との関係（エ）マンションやアパートでの水漏れ	1	0.3	0.4	86.9
隣近所との関係（オ）日照・通風のさまたげや景観妨害など	1	0.3	0.4	87.3
隣近所との関係（カ）その他	6	2.0	2.6	90.0
お金の貸し借り（ア）知人・親せきとの間で	4	1.3	1.7	91.7
お金の貸し借り（ウ）カード・クレジット会社と	3	1.0	1.3	93.0
民間の保険の契約、解約、支払い（ア）生命保険（年金保険も含む）	4	1.3	1.7	94.8
民間の保険の契約、解約、支払い（エ）損害保険（火災保険、自動車保険、団地保険など、自分が損害を受けた、他の人に損害	2	0.7	0.9	95.6
税金や公的な年金・保険（ア）税金	2	0.7	0.9	96.5
税金や公的な年金・保険（イ）年金（恩給を含む）	3	1.0	1.3	97.8
税金や公的な年金・保険（エ）その他の社会福祉給付（児童手当、生活保護なども含む）	2	0.7	0.9	98.7
その他	3	1.0	1.3	100.0
合計	229	76.3	100.0	
欠測値	71	23.7		
合計	300	100.0		

Q14 相手方（M. A.）

		度数	パーセント	有効パーセント
有効	（ア）家族・親せき	34	11.3	14.7
	（イ）知人・友人	16	5.3	6.9
	（ウ）隣人	19	6.3	8.2
	（エ）家主・地主（個人）	8	2.6	3.5
	（オ）家主・地主（法人）、管理会社	9	3.0	3.9
	（カ）借家人・借地人（個人）（アパート、マンション含む）	4	1.3	1.7
	（キ）借家人・借地人（法人）（アパート、マンション含む）	2	0.7	0.9
	（ク）職場の部下・同僚・上司	13	4.3	5.6
	（ケ）知らない人	58	19.2	25.1
	（コ）商店	6	2.0	2.6
	（サ）スーパー、デパート	4	1.3	1.7
	（シ）保険会社	8	2.6	3.5
	（ス）銀行、クレジット会社などの金融機関	3	1.0	1.3
	（セ）その他の民間企業や民間団体	12	4.0	5.2
	（ソ）病院	3	1.0	1.3
	（タ）自治体（都道府県や市区町村）	12	4.0	5.2
	（チ）国（省庁やその出先機関）	4	1.3	1.7
	（ツ）その他の公的機関や団体	3	1.0	1.3
	（テ）その他	13	4.3	5.6
	合計	231	76.5	100.0
欠測値		71	23.5	
合計		300	100.0	

合計	302	100.0
----	-----	-------

Q14 19.（テ）その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	サービス利用者	287	95.7	95.7	95.7
	ネットの友人	1	0.3	0.3	96.0
	ハウスメーカー	1	0.3	0.3	96.3
	メーカーの修理や	2	0.7	0.7	97.0
	一人はお客様だった方、もう一人は元同僚	1	0.3	0.3	97.3
	会社本体	1	0.3	0.3	97.7
	外壁工事の施工員もと	1	0.3	0.3	98.0
	学校（中学校時代）の先輩	1	0.3	0.3	98.3
	元夫	1	0.3	0.3	98.7
	子どもの同級生の両親	1	0.3	0.3	99.0
	町内の人	1	0.3	0.3	99.3
	店員	1	0.3	0.3	99.7
	合計	300	100.0	100.0	

わからない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	218	72.7	95.2	95.2
	わからない	11	3.7	4.8	100.0
欠測値	システム欠測値	229	76.3	100.0	
合計		71	23.7		
		300	100.0		

Q15 最も主要な相手方

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	（ア）家族・親せき	33	11.0	15.1	15.1
	（イ）知人・友人	14	4.7	6.4	21.6
	（ウ）隣人	18	6.0	8.3	29.8
	（エ）家主・地主（個人）	6	2.0	2.8	32.6
	（オ）家主・地主（法人）、管理会社	7	2.3	3.2	35.8
	（カ）借家人・借地人（個人）（アパート、マンション含む）	3	1.0	1.4	37.2
	（キ）借家人・借地人（法人）（アパート、マンション含む）	2	0.7	0.9	38.1
	（ク）職場の部下・同僚・上司	12	4.0	5.5	43.6
	（ケ）知らない人	50	16.7	22.9	66.5
	（コ）商店	6	2.0	2.8	69.3
	（サ）スーパー、デパート	4	1.3	1.8	71.1
	（シ）保険会社	8	2.7	3.7	74.8
	（ス）銀行、クレジット会社などの金融機関	3	1.0	1.4	76.1
	（セ）その他の民間企業や民間団体	11	3.7	5.0	81.2
	（ソ）病院	3	1.0	1.4	82.6
	（タ）自治体（都道府県や市区町村）	8	2.7	3.7	86.2
	（チ）国（省庁やその出先機関）	4	1.3	1.8	88.1
	（ツ）その他の公的機関や団体	3	1.0	1.4	89.4
	（テ）その他	13	4.3	6.0	95.4
	わからない	10	3.3	4.6	100.0
欠測値	システム欠測値	82	27.3		
合計		300	100.0		

Q16 その問題での立場

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	（ア）被害を受けた側	137	45.7	59.8	59.8
	（イ）被害を与えてしまった側	42	14.0	18.3	78.2
	（ウ）どちらともいえない	44	14.7	19.2	97.4
	わからない	6	2.0	2.6	100.0
欠測値	システム欠測値	229	76.3	100.0	
合計		71	23.7		
		300	100.0		

Q17 その問題をお金に換算した金額

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	わかる	79	26.3	34.5	34.5
	わからない	65	21.7	28.4	62.9
	お金には換算できない	85	28.3	37.1	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q17 係争金額

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	1,000	3	1.0	3.8	3.8
	5,000	1	0.3	1.3	5.1
	6,000	1	0.3	1.3	6.3
	7,000	1	0.3	1.3	7.6
	9,000	1	0.3	1.3	8.9
	15,000	2	0.7	2.5	11.4
	20,000	3	1.0	3.8	15.2
	22,000	1	0.3	1.3	16.5
	23,000	1	0.3	1.3	17.7
	30,000	3	1.0	3.8	21.5
	35,000	1	0.3	1.3	22.8
	40,000	1	0.3	1.3	24.1
	50,000	3	1.0	3.8	27.8
	60,000	2	0.7	2.5	30.4
	70,000	1	0.3	1.3	31.6
	80,000	1	0.3	1.3	32.9
	85,000	1	0.3	1.3	34.2
	100,000	4	1.3	5.1	39.2
	120,000	1	0.3	1.3	40.5
	145,000	1	0.3	1.3	41.8
	150,000	3	1.0	3.8	45.6
	160,000	1	0.3	1.3	46.8
	200,000	2	0.7	2.5	49.4
	250,000	1	0.3	1.3	50.6
	300,000	5	1.7	6.3	57.0
	400,000	2	0.7	2.5	59.5
	500,000	4	1.3	5.1	64.6
	571,000	1	0.3	1.3	65.8
	660,000	1	0.3	1.3	67.1
	800,000	1	0.3	1.3	68.4
	950,000	1	0.3	1.3	69.6
	1,000,000	4	1.3	5.1	74.7
	1,200,000	3	1.0	3.8	78.5
	1,258,000	1	0.3	1.3	79.7
	1,500,000	1	0.3	1.3	81.0
	1,680,000	1	0.3	1.3	82.3
	2,000,000	2	0.7	2.5	84.8
	2,800,000	1	0.3	1.3	86.1
	3,000,000	1	0.3	1.3	87.3
	3,300,000	1	0.3	1.3	88.6
	4,000,000	1	0.3	1.3	89.9
	6,000,000	2	0.7	2.5	92.4
	10,000,000	2	0.7	2.5	94.9
	20,000,000	1	0.3	1.3	96.2
	50,000,000	2	0.7	2.5	98.7
	60,000,000	1	0.3	1.3	100.0
	合計	79	26.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	221	73.7		
合計		300	100.0		

Q18 正しいと思った側

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) こちらが完全に正しいと思った	116	38.7	55.2	55.2
	(イ) こちらの方がいくらか正しいと思った	44	14.7	21.0	76.2
	(ウ) どちらが正しいかわからなかった	18	6.0	8.6	84.8
	(エ) 相手の方がいくらか正しいと思った	13	4.3	6.2	91.0
	合計				

有効	(オ) 相手が完全に正しいと思った	19	6.3	9.0	100.0
	合計	210	70.0	100.0	
	わからない	19	6.3		
	システム欠測値	71	23.7		
	合計	90	30.0		
合計		300	100.0		

Q19 その問題の自分にとっての重大性

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 非常に重大だった	120	40.0	52.6	52.6
	(イ) ある程度重大だった	85	28.3	37.3	89.9
	(ウ) あまり重大でなかった	20	6.7	8.8	98.7
	(エ) まったく重大でなかった	3	1.0	1.3	100.0
	合計	228	76.0	100.0	
欠測値	わからない	1	0.3		
	システム欠測値	71	23.7		
	合計	72	24.0		
合計		300	100.0		

Q20 その問題の社会の他の人々にとっての重大性

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 非常に重大だと感じた	48	16.0	22.6	22.6
	(イ) ある程度重大だと感じた	66	22.0	31.1	53.8
	(ウ) あまり重大でないと感じた	44	14.7	20.8	74.5
	(エ) まったく重大でないと感じた	54	18.0	25.5	100.0
	合計	212	70.7	100.0	
欠測値	わからない	17	5.7		
	システム欠測値	71	23.7		
	合計	88	29.3		
合計		300	100.0		

Q21 責任の明確性

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) はっきりしていた	112	37.3	50.9	50.9
	(イ) ある程度はっきりしていた	77	25.7	35.0	85.9
	(ウ) あまりはっきりしていなかった	27	9.0	12.3	98.2
	(エ) まったくはっきりしていなかった	4	1.3	1.8	100.0
	合計	220	73.3	100.0	
欠測値	わからない	9	3.0		
	システム欠測値	71	23.7		
	合計	80	26.7		
合計		300	100.0		

Q22 誰に要望を伝えればよいか

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) はっきりしていた	116	38.7	54.2	54.2
	(イ) ある程度はっきりしていた	64	21.3	29.9	84.1
	(ウ) あまりはっきりしていなかった	22	7.3	10.3	94.4
	(エ) まったくはっきりしていなかった	12	4.0	5.6	100.0
	合計	214	71.3	100.0	
欠測値	わからない	15	5.0		
	システム欠測値	71	23.7		
	合計	86	28.7		
合計		300	100.0		

Q23 要望を伝えれば望む結果がえられると思ったか

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) すべて得られると思った	58	19.3	27.2	27.2
	(イ) 一部は得られると思った	79	26.3	37.1	64.3
	(ウ) ほとんど得られないと思った	41	13.7	19.2	83.6
	(エ) まったく得られないと思った	35	11.7	16.4	100.0
	合計	213	71.0	100.0	
欠測値	わからない	16	5.3		
	システム欠測値	71	23.7		
	合計	87	29.0		

合計	300	100.0		
----	-----	-------	--	--

Q24 解決にかかる費用

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 非常に気になった	50	16.7	24.9	24.9
	(イ) ある程度気になった	59	19.7	29.4	54.2
	(ウ) あまり気にならなかった	45	15.0	22.4	76.6
	(エ) まったく気にならなかった	47	15.7	23.4	100.0
	合計	201	67.0	100.0	
欠測値	わからない	28	9.3		
	NA欠測値	71	23.7		
	合計	99	33.0		
合計		300	100.0		

Q25 解決に取られる時間

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 非常に気になった	61	20.3	27.9	27.9
	(イ) ある程度気になった	89	29.7	40.6	68.5
	(ウ) あまり気にならなかった	41	13.7	18.7	87.2
	(エ) まったく気にならなかった	28	9.3	12.8	100.0
	合計	219	73.0	100.0	
欠測値	わからない	10	3.3		
	NA欠測値	71	23.7		
	合計	81	27.0		
合計		300	100.0		

Q26 決着がつくまでにかかる時間

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 非常に気になった	74	24.7	34.4	34.4
	(イ) ある程度気になった	92	30.7	42.8	77.2
	(ウ) あまり気にならなかった	34	11.3	15.8	93.0
	(エ) まったく気にならなかった	15	5.0	7.0	100.0
	合計	215	71.7	100.0	
欠測値	わからない	14	4.7		
	NA欠測値	71	23.7		
	合計	85	28.3		
合計		300	100.0		

Q27 精神的負担

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 非常に感じた	113	37.7	50.0	50.0
	(イ) ある程度感じた	74	24.7	32.7	82.7
	(ウ) あまり感じなかった	27	9.0	11.9	94.7
	(エ) まったく感じなかった	12	4.0	5.3	100.0
	合計	226	75.3	100.0	
欠測値	わからない	3	1.0		
	NA欠測値	71	23.7		
	合計	74	24.7		
合計		300	100.0		

Q28 相手方との関係への影響

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 非常に考えた	54	18.0	24.1	24.1
	(イ) ある程度考えた	74	24.7	33.0	57.1
	(ウ) あまり考えなかった	56	18.7	25.0	82.1
	(エ) まったく考えなかった	40	13.3	17.9	100.0
	合計	224	74.7	100.0	
欠測値	わからない	5	1.7		
	NA欠測値	71	23.7		
	合計	76	25.3		
合計		300	100.0		

Q29 その問題が生じたこと自体についての周知の目

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
--	----	-------	---------	---------

有効	(ア) 非常に気になった	24	8.0	10.9	10.9
	(イ) ある程度気になった	62	20.7	28.1	38.9
	(ウ) あまり気にならなかった	78	26.0	35.3	74.2
	(エ) まったく気にならなかった	57	19.0	25.8	100.0
	合計	221	73.7	100.0	
欠測値	わからない	8	2.7		
	NA欠測値	71	23.7		
	合計	79	26.3		
合計		300	100.0		

Q30 その問題を解決にむけて交渉や行動をする際の周囲の目

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 非常に気になった	22	7.3	10.0	10.0
	(イ) ある程度気になった	44	14.7	20.1	30.1
	(ウ) あまり気にならなかった	87	29.0	39.7	69.9
	(エ) まったく気にならなかった	66	22.0	30.1	100.0
	合計	219	73.0	100.0	
欠測値	わからない	10	3.3		
	NA欠測値	71	23.7		
	合計	81	27.0		
合計		300	100.0		

Q31 (ア)市区町村のその他の窓口

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと考えた	28	9.3	56.0	56.0
	相談した	22	7.3	44.0	100.0
	合計	50	16.7	100.0	
欠測値	なし	250	83.3		
	合計	300	100.0		

Q31 (イ)消費生活センター

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと考えた	22	7.3	78.6	78.6
	相談した	6	2.0	21.4	100.0
	合計	28	9.3	100.0	
欠測値	なし	272	90.7		
	合計	300	100.0		

Q31 (ウ)警察・警察官

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと考えた	17	5.7	37.0	37.0
	相談した	29	9.7	63.0	100.0
	合計	46	15.3	100.0	
欠測値	なし	254	84.7		
	合計	300	100.0		

Q31 (エ)国や都道府県の機関

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと考えた	11	3.7	73.3	73.3
	相談した	4	1.3	26.7	100.0
	合計	15	5.0	100.0	
欠測値	なし	285	95.0		
	合計	300	100.0		

Q31 (オ)裁判所の相談窓口

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと考えた	16	5.3	72.7	72.7
	相談した	6	2.0	27.3	100.0
	合計	22	7.3	100.0	
欠測値	なし	278	92.7		
	合計	300	100.0		

Q31 (カ)市区町村や弁護士会などが窓口の弁護士への無料法律相談

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
--	----	-------	---------	---------

有効	相談しようと思った	24	8.0	70.6	70.6
	相談した	10	3.3	29.4	100.0
	合計	34	11.3	100.0	
欠損値	なし	266	88.7		
合計		300	100.0		

Q31 (キ)弁護士への有料相談

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと思った	21	7.0	67.7	67.7
	相談した	10	3.3	32.3	100.0
	合計	31	10.3	100.0	
欠損値	なし	269	89.7		
合計		300	100.0		

Q31 (ク)法テラスや法律扶助協会の相談窓口

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと思った	10	3.3	90.9	90.9
	相談した	1	0.3	9.1	100.0
	合計	11	3.7	100.0	
欠損値	なし	289	96.3		
合計		300	100.0		

Q31 (ケ)市区町村や公的団体が窓口のその他の法律専門職への無料相談

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと思った	17	5.7	100.0	100.0
欠損値	なし	283	94.3		
合計		300	100.0		

Q31 (コ)その他の法律専門職への有料相談

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと思った	14	4.7	66.7	66.7
	相談した	7	2.3	33.3	100.0
	合計	21	7.0	100.0	
欠損値	なし	279	93.0		
合計		300	100.0		

Q31 (サ)心理カウンセラーなどへの無料相談

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと思った	13	4.3	76.5	76.5
	相談した	4	1.3	23.5	100.0
	合計	17	5.7	100.0	
欠損値	なし	283	94.3		
合計		300	100.0		

Q31 (シ)心理カウンセラーなどへの有料相談

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと思った	10	3.3	90.9	90.9
	相談した	1	0.3	9.1	100.0
	合計	11	3.7	100.0	
欠損値	なし	289	96.3		
合計		300	100.0		

Q31 (ス)保険会社・保険会社社員

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと思った	8	2.7	19.0	19.0
	相談した	34	11.3	81.0	100.0
	合計	42	14.0	100.0	
欠損値	なし	258	86.0		
合計		300	100.0		

Q31 (セ)民間の相談機関・窓口

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと思った	9	3.0	90.0	90.0
	相談した	1	0.3	10.0	100.0

	合計	10	3.3	100.0	
欠損値	なし	290	96.7		
合計		300	100.0		

Q31 (ソ)民生委員、町内会役員など

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと思った	11	3.7	78.6	78.6
	相談した	3	1.0	21.4	100.0
	合計	14	4.7	100.0	
欠損値	なし	286	95.3		
合計		300	100.0		

Q31 (タ)労働組合

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと思った	9	3.0	100.0	100.0
欠損値	なし	291	97.0		
合計		300	100.0		

Q31 (チ)政治家・政党

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと思った	9	3.0	100.0	100.0
欠損値	なし	291	97.0		
合計		300	100.0		

Q31 (ツ)(ア)～(チ)以外の職場の同僚・上司・先輩・後輩

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと思った	8	2.7	27.6	27.6
	相談した	21	7.0	72.4	100.0
	合計	29	9.7	100.0	
欠損値	なし	271	90.3		
合計		300	100.0		

Q31 (テ)(ア)～(チ)以外の家族・親せき・友人・知人

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと思った	15	5.0	25.9	25.9
	相談した	43	14.3	74.1	100.0
	合計	58	19.3	100.0	
欠損値	なし	242	80.7		
合計		300	100.0		

Q31 (ト)その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと思った	10	3.3	66.7	66.7
	相談した	5	1.7	33.3	100.0
	合計	15	5.0	100.0	
欠損値	なし	285	95.0		
合計		300	100.0		

Q31 (ナ)なし

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	相談しようと思った	130	43.3	81.8	81.8
	相談した	29	9.7	18.2	100.0
	合計	159	53.0	100.0	
欠損値	なし	141	47.0		
合計		300	100.0		

Q31 2.「その他」相談した

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
		285	95.0	95.0	95.0
	YAHOO Auction	1	0.3	0.3	95.3
	アパートを転讓した不動産屋	1	0.3	0.3	95.7
	インターネットの相談サイト	1	0.3	0.3	96.0
	ケアマネージャー	1	0.3	0.3	96.3
	スーパーのHP問合せ窓口	1	0.3	0.3	96.7

有効	ネット	1	0.3	0.3	97.0
	ネットの友人	1	0.3	0.3	97.3
	何処に相談しても余り当てに出来そうも無いと感じた	1	0.3	0.3	97.7
	近所の不動産会社	1	0.3	0.3	98.0
	職場の相談機関	1	0.3	0.3	98.3
	職場の同僚	1	0.3	0.3	98.7
	知人の医師	1	0.3	0.3	99.0
	同和	1	0.3	0.3	99.3
	不動産仲介業者	1	0.3	0.3	99.7
	保険会社	1	0.3	0.3	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q32 相談機関の評価

		度数
Q32 (ア) 市区町村のその他の窓口 (住民相談、雇用相談、交通事故相談、不動産相談、家庭相談、男女平等センター、PLセンターなどの専門相談窓口など) N=22	(ア)役に立たなかった	5
	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	6
	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	6
	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	7
	(オ)自分が正しいことが分かった	3
	(カ)なぐさめ・ほげましなど気持ちのうえで助けられた	4
	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	4
	(ク)他の機関を教えてくれた	4
	(ケ)中立の立場から判断してくれた	7
	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	5
	(ア)役に立たなかった	2
Q32 (イ) 消費生活センター N=6	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	1
	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	1
	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	1
	(オ)自分が正しいことが分かった	2
	(カ)なぐさめ・ほげましなど気持ちのうえで助けられた	0
	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	1
	(ク)他の機関を教えてくれた	0
(ウ)警察・警察官 N=29	(ケ)中立の立場から判断してくれた	2
	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	0
	(ア)役に立たなかった	9
	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	7
	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	1
	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	6
	(オ)自分が正しいことが分かった	7
Q32 (エ) 国や都道府県の機関(労働基準監督署、建設工事紛争審査会、公害等調整委員会、労働相談コーナー、税務署など) N=4	(カ)なぐさめ・ほげましなど気持ちのうえで助けられた	1
	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	2
	(ク)他の機関を教えてくれた	0
	(ケ)中立の立場から判断してくれた	10
	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	0
	(ア)役に立たなかった	1
	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	0

Q32 (オ) 裁判所の相談窓口 N=6	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	1
	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	3
	(オ)自分が正しいことが分かった	0
	(カ)なぐさめ・ほげましなど気持ちのうえで助けられた	0
	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	0
	(ク)他の機関を教えてくれた	0
	(ケ)中立の立場から判断してくれた	3
	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	0
	(ア)役に立たなかった	1
	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	1
	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	3
Q32 (カ) 市区町村や弁護士会などを窓口とした弁護士への無料法律相談 N=10	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	1
	(オ)自分が正しいことが分かった	3
	(カ)なぐさめ・ほげましなど気持ちのうえで助けられた	1
	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	0
	(ク)他の機関を教えてくれた	0
	(ケ)中立の立場から判断してくれた	4
	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	2
	(ア)役に立たなかった	1
	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	0
	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	4
	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	3
Q32 (キ) 弁護士への有料相談 N=10	(オ)自分が正しいことが分かった	1
	(カ)なぐさめ・ほげましなど気持ちのうえで助けられた	0
	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	3
	(ク)他の機関を教えてくれた	0
	(ケ)中立の立場から判断してくれた	3
	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	5
	(ア)役に立たなかった	0
	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	0
	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	0
	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	0
	(オ)自分が正しいことが分かった	0
Q32 (ク) 法テラスや法律扶助協会の相談窓口 N=1	(カ)なぐさめ・ほげましなど気持ちのうえで助けられた	0
	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	1
	(ク)他の機関を教えてくれた	0
	(ケ)中立の立場から判断してくれた	0
	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	0
	(ア)役に立たなかった	0
	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	0
Q32 (ケ) 市区町村や公的団体を窓口とした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)への無料相談 N=0	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	0
	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	0
	(オ)自分が正しいことが分かった	0
	(カ)なぐさめ・ほげましなど気持ちのうえで助けられた	0
	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	0
	(ク)他の機関を教えてくれた	0
	(ケ)中立の立場から判断してくれた	0
Q32 (コ) 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) N=0	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	0
	(ア)役に立たなかった	3
	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	0
	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	3
	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	3
	(オ)自分が正しいことが分かった	1
	(カ)なぐさめ・ほげましなど気持ちのうえで助けられた	0
Q32 (カ) 市区町村や公的団体を窓口とした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)への無料相談 N=0	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	1
	(ア)役に立たなかった	1

ど)への有 料相談 N=7	(ク)他の機関を教えてくれた	1
	(ケ)中立の立場から判断してくれた	1
	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	2
Q32 (サ) 心理カウンセ ラーなど への無料 相談 N=4	(ア)役に立たなかった	1
	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	1
	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	0
	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	0
	(オ)自分が正しいことが分かった	0
	(カ)なぐさめ・はげましなど気持ちのうえで助けられた	2
	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	0
Q32 (シ) 心理カウンセ ラーなど への有料 相談 N=1	(ク)他の機関を教えてくれた	0
	(ケ)中立の立場から判断してくれた	0
	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	0
	(ア)役に立たなかった	0
	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	1
	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	0
	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	0
Q32 (ス) 保険会社・ 保険会社 社員 N=34	(オ)自分が正しいことが分かった	0
	(カ)なぐさめ・はげましなど気持ちのうえで助けられた	0
	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	16
	(ク)他の機関を教えてくれた	0
	(ケ)中立の立場から判断してくれた	7
	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	12
	(ア)役に立たなかった	0
(セ)民間 の相談機 関・窓口 (交通事 故 紛争処理 口、NPO・ NGO機 関、など) N=1	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	0
	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	0
	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	1
	(オ)自分が正しいことが分かった	0
	(カ)なぐさめ・はげましなど気持ちのうえで助けられた	0
	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	0
	(ク)他の機関を教えてくれた	0
Q32 (ソ) 民生委 員、町内 会役員な ど N=3	(ケ)中立の立場から判断してくれた	0
	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	0
	(ア)役に立たなかった	0
	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	0
	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	0
	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	0
	(オ)自分が正しいことが分かった	0
	(カ)なぐさめ・はげましなど気持ちのうえで助けられた	0
	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	2
	(ク)他の機関を教えてくれた	0
	(ケ)中立の立場から判断してくれた	1
	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	0
	(ア)役に立たなかった	0
	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	0
	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	0
	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	0

Q32 (タ) 労働組合 N=0	(オ)自分が正しいことが分かった	0
	(カ)なぐさめ・はげましなど気持ちのうえで助けられた	0
	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	0
	(ク)他の機関を教えてくれた	0
	(ケ)中立の立場から判断してくれた	0
	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	0
	(ア)役に立たなかった	0
Q32 (チ) 政治家・政 党 N=0	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	0
	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	0
	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	0
	(オ)自分が正しいことが分かった	0
	(カ)なぐさめ・はげましなど気持ちのうえで助けられた	0
	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	0
	(ク)他の機関を教えてくれた	0
Q32 (ツ) (ア)～ (チ)に当 てはまら ない職 場の 同僚・上 司・先輩・ 後輩 N=21	(ケ)中立の立場から判断してくれた	0
	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	0
	(ア)役に立たなかった	3
	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	11
	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	3
	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	6
	(オ)自分が正しいことが分かった	7
Q32 (テ) (ア)～ (チ)に当 てはまら ない家 族・親 せき・友 人・知人 N=43	(カ)なぐさめ・はげましなど気持ちのうえで助けられた	10
	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	3
	(ク)他の機関を教えてくれた	2
	(ケ)中立の立場から判断してくれた	3
	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	1
	(ア)役に立たなかった	4
	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	26
Q32 (ト)そ の他 N=5	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	2
	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	9
	(オ)自分が正しいことが分かった	7
	(カ)なぐさめ・はげましなど気持ちのうえで助けられた	22
	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	12
	(ク)他の機関を教えてくれた	0
	(ケ)中立の立場から判断してくれた	7
	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	0
	(ア)役に立たなかった	0
	(イ)話をしっかり聞いてもらえてすっきりした	3
	(ウ)手続や法律などについて教えてくれた	1
	(エ)実際にどうすればよいかを教えてくれた	3
	(オ)自分が正しいことが分かった	3
	(カ)なぐさめ・はげましなど気持ちのうえで助けられた	2
	(キ)自分の代わりに相手に働きかけてくれた	5
	(ク)他の機関を教えてくれた	3
	(ケ)中立の立場から判断してくれた	2
	(コ)解決のための費用がどれくらいかかるのか教えてもらった	3

Q33 (ア)本で調べた

		度数	n-セント	有効n-セント	累積n-セント
有効	OFF	203	67.7	88.6	88.6
	(ア)本で調べた	26	8.7	11.4	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値		71	23.7		
合計		300	100.0		

Q33 (イ)インターネットで調べた

		度数	n-セント	有効n-セント	累積n-セント
--	--	----	-------	---------	---------

有効	OFF	153	51.0	66.8	66.8
	(イ) インターネットで調べた	76	25.3	33.2	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	ｼｽﾃﾑ欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q33 (ウ)本でもインターネットでも調べなかった

		度数	ﾊﾞｰｾﾝﾄ	有効ﾊﾞｰｾﾝﾄ	累積ﾊﾞｰｾﾝﾄ
有効	OFF	97	32.3	42.4	42.4
	(ウ) 本でもインターネットでも調べなかった	132	44.0	57.6	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	ｼｽﾃﾑ欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q33 わからない

		度数	ﾊﾞｰｾﾝﾄ	有効ﾊﾞｰｾﾝﾄ	累積ﾊﾞｰｾﾝﾄ
有効	OFF	218	72.7	95.2	95.2
	わからない	11	3.7	4.8	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	ｼｽﾃﾑ欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q34 (ア)相手方と会って話し合った

		度数	ﾊﾞｰｾﾝﾄ	有効ﾊﾞｰｾﾝﾄ	累積ﾊﾞｰｾﾝﾄ
有効	OFF	123	41.0	53.7	53.7
	(ア) 相手方と会って話し合った	106	35.3	46.3	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	ｼｽﾃﾑ欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q34 (イ)電話あるいは手紙で連絡をとり交した(ファックス・電子メールを含む)

		度数	ﾊﾞｰｾﾝﾄ	有効ﾊﾞｰｾﾝﾄ	累積ﾊﾞｰｾﾝﾄ
有効	OFF	165	55.0	72.1	72.1
	(イ) 電話あるいは手紙で連絡をとり交した (ファックス・電子メールを含む)	64	21.3	27.9	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	ｼｽﾃﾑ欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q34 (ウ)家族・親せき・友人・知人を通して連絡をとり交した

		度数	ﾊﾞｰｾﾝﾄ	有効ﾊﾞｰｾﾝﾄ	累積ﾊﾞｰｾﾝﾄ
有効	OFF	205	68.3	89.5	89.5
	(ウ) 家族・親せき・友人・知人を通して連絡をとり交した	24	8.0	10.5	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	ｼｽﾃﾑ欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q34 (エ)弁護士を通して、あるいは弁護士に同席してもらって連絡をとり交渉してもらった

		度数	ﾊﾞｰｾﾝﾄ	有効ﾊﾞｰｾﾝﾄ	累積ﾊﾞｰｾﾝﾄ
有効	OFF	222	74.0	96.9	96.9
	(エ) 弁護士を通して、あるいは弁護士に同席してもらって連絡をとり交渉してもらった	7	2.3	3.1	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	ｼｽﾃﾑ欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q34 (オ)弁護士以外の専門家(司法書士など)を通して、あるいは弁護士に同席してもらって連絡を取り交渉してもらった

		度数	ﾊﾞｰｾﾝﾄ	有効ﾊﾞｰｾﾝﾄ	累積ﾊﾞｰｾﾝﾄ
有効	OFF	219	73.0	95.6	95.6
	(オ) 弁護士以外の専門家(司法書士など)を通して、あるいは弁護士に同席してもらって連絡を取り交渉してもらった	10	3.3	4.4	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	ｼｽﾃﾑ欠測値	71	23.7		

合計		300	100.0		
----	--	-----	-------	--	--

Q34 (カ)弁護士やその他の専門家以外の第三者を通して、あるいはその人に同席してもらって連絡

		度数	ﾊﾞｰｾﾝﾄ	有効ﾊﾞｰｾﾝﾄ	累積ﾊﾞｰｾﾝﾄ
有効	OFF	215	71.7	93.9	93.9
	(カ) 弁護士やその他の専門家以外の第三者を通して、あるいはその人に同席してもらって連絡をとり交渉してもらった	14	4.7	6.1	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	ｼｽﾃﾑ欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q34 (キ)こちらから裁判所に調停を申し立てた

		度数	ﾊﾞｰｾﾝﾄ	有効ﾊﾞｰｾﾝﾄ	累積ﾊﾞｰｾﾝﾄ
有効	OFF	226	75.3	98.7	98.7
	(キ) こちらから裁判所に調停を申し立てた	3	1.0	1.3	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	ｼｽﾃﾑ欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q34 (ク)こちらから裁判所に訴訟を提起した

		度数	ﾊﾞｰｾﾝﾄ	有効ﾊﾞｰｾﾝﾄ	累積ﾊﾞｰｾﾝﾄ
有効	OFF	227	75.7	99.1	99.1
	(ク) こちらから裁判所に訴訟を提起した	2	0.7	0.9	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	ｼｽﾃﾑ欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q34 (ケ)こちらから裁判所のその他の手続を用いた(家事審判、支払督促、仮処分など)

		度数	ﾊﾞｰｾﾝﾄ	有効ﾊﾞｰｾﾝﾄ	累積ﾊﾞｰｾﾝﾄ
有効	OFF	225	75.0	98.3	98.3
	(ケ) こちらから裁判所のその他の手続を用いた(家事審判、支払督促、仮処分など)	4	1.3	1.7	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	ｼｽﾃﾑ欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q34 (コ)その他の方法

		度数	ﾊﾞｰｾﾝﾄ	有効ﾊﾞｰｾﾝﾄ	累積ﾊﾞｰｾﾝﾄ
有効	OFF	229	76.3	100.0	100.0
欠測値	ｼｽﾃﾑ欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q34 10. (コ) その他の方法

		度数	ﾊﾞｰｾﾝﾄ	有効ﾊﾞｰｾﾝﾄ	累積ﾊﾞｰｾﾝﾄ
有効	インターネットで連絡した	284	94.7	94.7	94.7
	ケアマネージャーに相談した。	1	0.3	0.3	95.0
	食って話し合った結果、皆さんのｱﾄﾞﾊﾞｲｽ通り無視しました。	1	0.3	0.3	95.7
	学校が立ち会って話しあった	1	0.3	0.3	96.0
	警察に対応を依頼した	1	0.3	0.3	96.3
	警察に被害届けを出して、そこから連絡させた	1	0.3	0.3	96.7
	交渉内容を郵送	1	0.3	0.3	97.0
	仕事中に一方向的に金額の提示をしてきた	1	0.3	0.3	97.3
	市の相談室で書面を作成した	1	0.3	0.3	97.7
	数回電話でやっと繋げてくれた電話で話した	1	0.3	0.3	98.0
	相手が自己破産して相手の破産管財人と弁護士と連絡をとった	1	0.3	0.3	98.3
	相手の損保会社の担当者との話し合い	1	0.3	0.3	98.7
	相手側から訴訟を提起された	1	0.3	0.3	99.0
	相手方を何回か見舞った、後の交渉は保険会社の担当に委ねた。	1	0.3	0.3	99.3
	保険会社に任せた	1	0.3	0.3	99.7
	労働基準監督署の所員にすべて交渉してもらった	1	0.3	0.3	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q34 (サ)何もしなかった

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	183	61.0	79.9	79.9
	(サ) 何もしなかった	46	15.3	20.1	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q34 (シ)相手が誰かわからなかった

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	222	74.0	96.9	96.9
	(シ) 相手が誰かわからなかった	7	2.3	3.1	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q34 わからない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	220	73.3	96.1	96.1
	わからない	9	3.0	3.9	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q35 弁護士への依頼

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	依頼をした	7	2.3	3.1	3.1
	依頼をしなかった	219	73.0	95.6	98.7
	わからない	3	1.0	1.3	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q36 決着がついたか

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	決着がついた	158	52.7	69.0	69.0
	決着はついていない	58	19.3	25.3	94.3
	わからない	13	4.3	5.7	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q37 決着の形態

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) こちらの主張はすべて満たされた	39	13.0	24.7	24.7
	(イ) こちらの主張はほぼ満たされた	67	22.3	42.4	67.1
	(ウ) こちらの主張は一部しか満たされなかった	22	7.3	13.9	81.0
	(エ) こちらの主張はまったく満たされなかった	22	7.3	13.9	94.9
	(オ) その他	4	1.3	2.5	97.5
	わからない	4	1.3	2.5	100.0
	合計	158	52.7	100.0	
欠測値	システム欠測値	142	47.3		
合計		300	100.0		

Q37 5. (オ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効		296	98.7	98.7	98.7
	引越した	1	0.3	0.3	99.0
	危険なので、こちらが逃げた	1	0.3	0.3	99.3
	相手が引越した	1	0.3	0.3	99.7
	明らかにこちらに非があったので、ひたすら謝罪した	1	0.3	0.3	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q 38 (ア)裁判所の調停にかかっている

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	57	19.0	98.3	98.3
	(ア) 裁判所の調停にかかっている	1	0.3	1.7	100.0
	合計	58	19.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	242	80.7		
合計		300	100.0		

Q 38 (イ)訴訟をしている

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	57	19.0	98.3	98.3
	(イ) 訴訟をしている	1	0.3	1.7	100.0
	合計	58	19.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	242	80.7		
合計		300	100.0		

Q38 (ウ)裁判所のその他の手続にかかっている(家事審判、支払督促、仮処分、など)

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	58	19.3	100.0	100.0
欠測値	システム欠測値	242	80.7		
合計		300	100.0		

Q 38 (エ)弁護士を通して交渉中

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	56	18.7	96.6	96.6
	(エ) 弁護士を通して交渉中	2	0.7	3.4	100.0
	合計	58	19.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	242	80.7		
合計		300	100.0		

Q 38 (オ)弁護士以外の人や機関を通して交渉中

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	58	19.3	100.0	100.0
欠測値	システム欠測値	242	80.7		
合計		300	100.0		

Q 38 (カ)自分でまだ交渉中

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	53	17.7	91.4	91.4
	(カ) 自分でまだ交渉中	5	1.7	8.6	100.0
	合計	58	19.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	242	80.7		
合計		300	100.0		

Q 38 (キ)問題はそのまま、何もしていない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	23	7.7	39.7	39.7
	(キ) 問題はそのまま、何もしていない	35	11.7	60.3	100.0
	合計	58	19.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	242	80.7		
合計		300	100.0		

Q 38 (ク)その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	47	15.7	81.0	81.0
	(ク) その他	11	3.7	19.0	100.0
	合計	58	19.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	242	80.7		
合計		300	100.0		

Q38 8. (ク) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
--	--	----	-------	---------	---------

有効		289	96.3	96.3	96.3
	こちらの重い分が認められず被害金を支払った	1	0.3	0.3	96.7
	すこしばかり解決にむかっている	1	0.3	0.3	97.0
	具体的に立証が難しく、精神的にも経済的にも余裕がなく泣き入りした	1	0.3	0.3	97.3
	警察に被害届けを出した（オレオレ詐欺にあった）	1	0.3	0.3	97.7
	警察に被害届けを出して、その対応待ち	1	0.3	0.3	98.0
	現在直接被害は隠されたの忘れかけた頃なので引き続き監視しています。	1	0.3	0.3	98.3
	今後相談する可能性はある	1	0.3	0.3	98.7
	相手が正気の戻る事を待っている。	1	0.3	0.3	99.0
	相手が亡くなりました	1	0.3	0.3	99.3
	相手方がその問題についての回答を準備中との事	1	0.3	0.3	99.7
	問題の会社にはもういない	1	0.3	0.3	100.0
合計		300	100.0	100.0	

Q38 わからない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	55	18.3	94.8	94.8
	わからない	3	1.0	5.2	100.0
	合計	58	19.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	242	80.7		
合計		300	100.0		

Q39 (ア) 裁判所の調停手続

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	227	75.7	99.1	99.1
	(ア) 裁判所の調停手続	2	0.7	0.9	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q39 (イ) 訴訟手続

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	223	74.3	97.4	97.4
	(イ) 訴訟手続	6	2.0	2.6	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q39 (ウ) 家事審判・支払督促・仮処分などの手続

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	228	76.0	99.6	99.6
	(ウ) 家事審判・支払督促・仮処分などの手続	1	0.3	0.4	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q39 (エ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	229	76.3	100.0	100.0
	システム欠測値	71	23.7		
	合計	300	100.0		

Q39 4. (エ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効		300	100.0	100.0	100.0

Q39 (オ) 申し立ては受けていない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	25	8.3	10.9	10.9
	(オ) 申し立ては受けていない	204	68.0	89.1	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	71	23.7		

合計	300	100.0		
----	-----	-------	--	--

Q39 わからない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	OFF	212	70.7	92.6	92.6
	わからない	17	5.7	7.4	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q40 相談機関の相談料、弁護士費用、裁判所の手数料

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	(ア) 費用を使った およそ	16	5.3	7.0	7.0
	(イ) 費用を使ったが、どのくらいかわからない	8	2.7	3.5	10.5
	(ウ) 費用はほとんど使っていない（相談などしていい場合も含む）	184	61.3	80.3	90.8
	わからない	21	7.0	9.2	100.0
	合計	229	76.3	100.0	
欠測値	システム欠測値	71	23.7		
合計		300	100.0		

Q40 解決費用

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	2,000.00	1	0.3	6.3	6.3
	5,000.00	4	1.3	25.0	31.3
	20,000.00	2	0.7	12.5	43.8
	40,000.00	1	0.3	6.3	50.0
	50,000.00	2	0.7	12.5	62.5
	60,000.00	1	0.3	6.3	68.8
	450,000.00	1	0.3	6.3	75.0
	850,000.00	1	0.3	6.3	81.3
	1,000,000.00	2	0.7	12.5	93.8
	1,500,000.00	1	0.3	6.3	100.0
	合計	16	5.3	100.0	
	システム欠測値	284	94.7		
合計		300	100.0		

Q41 (ア) 弁護士に頼むと解決に余計に時間がかかるのではない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	非常に気になる	81	27.0	27.0	27.0
	ある程度気になる	120	40.0	40.0	67.0
	あまり気にならない	53	17.7	17.7	84.7
	まったく気にならない	19	6.3	6.3	91.0
	わからない	27	9.0	9.0	100.0
合計		300	100.0	100.0	

Q41 (イ) 予想外に高額の費用を請求されるのではない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	非常に気になる	181	60.3	60.3	60.3
	ある程度気になる	90	30.0	30.0	90.3
	あまり気にならない	8	2.7	2.7	93.0
	まったく気にならない	5	1.7	1.7	94.7
	わからない	16	5.3	5.3	100.0
合計		300	100.0	100.0	

Q41 (ウ) 近所に弁護士がいない、あるいはどこにいないのか

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	非常に気になる	65	21.7	21.7	21.7
	ある程度気になる	116	38.7	38.7	60.3
	あまり気にならない	69	23.0	23.0	83.3
	まったく気にならない	26	8.7	8.7	92.0
	わからない	24	8.0	8.0	100.0
合計		300	100.0	100.0	

Q41 (エ) どの弁護士がいい弁護士なのか

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	非常に気になる	160	53.3	53.3	53.3
	ある程度気になる	92	30.7	30.7	84.0
	あまり気にならない	15	5.0	5.0	89.0
	まったく気にならない	9	3.0	3.0	92.0
	わからない	24	8.0	8.0	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q41 (オ) 弁護士に相談するような性質の問題なのかどうかわからない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	非常に気になる	73	24.3	24.3	24.3
	ある程度気になる	130	43.3	43.3	67.7
	あまり気にならない	53	17.7	17.7	85.3
	まったく気にならない	18	6.0	6.0	91.3
	わからない	26	8.7	8.7	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q41 (カ) 弁護士というのはこわい人なのではないか

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	非常に気になる	22	7.3	7.3	7.3
	ある程度気になる	41	13.7	13.7	21.0
	あまり気にならない	127	42.3	42.3	63.3
	まったく気にならない	83	27.7	27.7	91.0
	わからない	27	9.0	9.0	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q41 (キ) 弁護士はえらそうにしていってとつきにくいのではない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	非常に気になる	40	13.3	13.3	13.3
	ある程度気になる	81	27.0	27.0	40.3
	あまり気にならない	114	38.0	38.0	78.3
	まったく気にならない	42	14.0	14.0	92.3
	わからない	23	7.7	7.7	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q41 (ク) 弁護士はこちらの希望よりも法律の考えだけで解決策を示すのではない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	非常に気になる	50	16.7	16.7	16.7
	ある程度気になる	126	42.0	42.0	58.7
	あまり気にならない	74	24.7	24.7	83.3
	まったく気にならない	25	8.3	8.3	91.7
	わからない	25	8.3	8.3	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q41 (ケ) 一度相談したら解決をその弁護士に依頼しないといけなくなってしまうのではない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	非常に気になる	55	18.3	18.3	18.3
	ある程度気になる	115	38.3	38.3	56.7
	あまり気にならない	75	25.0	25.0	81.7
	まったく気にならない	36	12.0	12.0	93.7
	わからない	19	6.3	6.3	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q41 (コ) 弁護士に相談していることが回りに知られるのはいやだ

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	非常に気になる	31	10.3	10.3	10.3
	ある程度気になる	75	25.0	25.0	35.3
	あまり気にならない	113	37.7	37.7	73.0
	まったく気にならない	59	19.7	19.7	92.7
	わからない	22	7.3	7.3	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q41 (サ) 弁護士はすぐに裁判にしようとするのではない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	非常に気になる	18	6.0	6.0	6.0
	ある程度気になる	85	28.3	28.3	34.3
	あまり気にならない	123	41.0	41.0	75.3
	まったく気にならない	40	13.3	13.3	88.7
	わからない	34	11.3	11.3	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q41 (シ) 私の希望をさしおいて、弁護士が勝手に相手方と解決案をまとめてしまうのではない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	非常に気になる	20	6.7	6.7	6.7
	ある程度気になる	81	27.0	27.0	33.7
	あまり気にならない	123	41.0	41.0	74.7
	まったく気にならない	39	13.0	13.0	87.7
	わからない	37	12.3	12.3	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q41 (ス) 弁護士事務所に相談に行く時間ととれるだろうか

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	非常に気になる	43	14.3	14.3	14.3
	ある程度気になる	105	35.0	35.0	49.3
	あまり気にならない	89	29.7	29.7	79.0
	まったく気にならない	40	13.3	13.3	92.3
	わからない	23	7.7	7.7	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q41 (セ) ゆっくりと時間をかけて話を聞いてもらえないのではない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	非常に気になる	63	21.0	21.0	21.0
	ある程度気になる	103	34.3	34.3	55.3
	あまり気にならない	85	28.3	28.3	83.7
	まったく気にならない	23	7.7	7.7	91.3
	わからない	26	8.7	8.7	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q41 (ソ) 誠実に話を聞いてもらえないのではない

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	非常に気になる	53	17.7	17.7	17.7
	ある程度気になる	103	34.3	34.3	52.0
	あまり気にならない	101	33.7	33.7	85.7
	まったく気にならない	19	6.3	6.3	92.0
	わからない	24	8.0	8.0	100.0
	合計	300	100.0	100.0	

Q41 (タ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	非常に気になる	8	2.7	88.9	88.9
	わからない	1	0.3	11.1	100.0
	合計	9	3.0	100.0	
欠測値		291	97.0		
合計		300	100.0		

Q41 16. (タ) その他

		度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効		291	97.0	97.0	97.0
	お金を持っていないので相談しにくい。	1	0.3	0.3	97.3
	自分で決断もつけられない愚か者と思われそう	1	0.3	0.3	97.7
	信頼できる人かどうか心配	1	0.3	0.3	98.0
	真意が理解してもらえないかどうか	1	0.3	0.3	98.3
	被害金額よりも弁護士にかかる費用の方が大きくなって、無駄になる	1	0.3	0.3	98.7
	弁護士の個々の能力差	1	0.3	0.3	99.0
	弁護士の判断が正しいのかの判断を自分が出来るか心配。	1	0.3	0.3	99.3

弁護士は必要ではない	1	0.3	0.3	99.7
無能ではないか	1	0.3	0.3	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q42 弁護士・裁判官・検察官・公証人・法学教授

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効 (ア) 個人的なことも相談できるような直接の知人がいる	15	5.0	5.0	5.0
(イ) 個人的なことも相談できる人を紹介してもらう当てはある	27	9.0	9.0	14.0
(ウ) そういう人はいない・わからない	258	86.0	86.0	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q42 司法書士・税理士・行政書士

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効 (ア) 個人的なことも相談できるような直接の知人がいる	31	10.3	10.3	10.3
(イ) 個人的なことも相談できる人を紹介してもらう当てはある	35	11.7	11.7	22.0
(ウ) そういう人はいない・わからない	234	78.0	78.0	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q42 保険会社の社員

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効 (ア) 個人的なことも相談できるような直接の知人がいる	48	16.0	16.0	16.0
(イ) 個人的なことも相談できる人を紹介してもらう当てはある	46	15.3	15.3	31.3
(ウ) そういう人はいない・わからない	206	68.7	68.7	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q42 裁判所の職員・調停委員

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効 (イ) 個人的なことも相談できる人を紹介してもらう当てはある	11	3.7	3.7	3.7
(ウ) そういう人はいない・わからない	289	96.3	96.3	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q42 心理カウンセラー

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効 (ア) 個人的なことも相談できるような直接の知人がいる	4	1.3	1.3	1.3
(イ) 個人的なことも相談できる人を紹介してもらう当てはある	26	8.7	8.7	10.0
(ウ) そういう人はいない・わからない	270	90.0	90.0	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q42 警察官

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効 (ア) 個人的なことも相談できるような直接の知人がいる	17	5.7	5.7	5.7
(イ) 個人的なことも相談できる人を紹介してもらう当てはある	33	11.0	11.0	16.7
(ウ) そういう人はいない・わからない	250	83.3	83.3	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q42 民生委員

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効 (ア) 個人的なことも相談できるような直接の知人がいる	17	5.7	5.7	5.7
(イ) 個人的なことも相談できる人を紹介してもらう当てはある	39	13.0	13.0	18.7
(ウ) そういう人はいない・わからない	244	81.3	81.3	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q42 教員(小・中・高校)

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント

有効 (ア) 個人的なことも相談できるような直接の知人がいる	45	15.0	15.0	15.0
(イ) 個人的なことも相談できる人を紹介してもらう当てはある	42	14.0	14.0	29.0
(ウ) そういう人はいない・わからない	213	71.0	71.0	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q42 国や自治体のその他の職員

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効 (ア) 個人的なことも相談できるような直接の知人がいる	28	9.3	9.3	9.3
(イ) 個人的なことも相談できる人を紹介してもらう当てはある	40	13.3	13.3	22.7
(ウ) そういう人はいない・わからない	232	77.3	77.3	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q43 一般に、弁護士に1時間有料で相談だけをして解決を依頼しなかった場合、いくぐらい相談費

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効 2,000円	11	3.7	3.7	3.7
5,000円	102	34.0	34.0	37.7
8,000円	27	9.0	9.0	46.7
10,000円	90	30.0	30.0	76.7
30,000円	25	8.3	8.3	85.0
50,000円	4	1.3	1.3	86.3
100,000円	2	0.7	0.7	87.0
わからない	39	13.0	13.0	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q44 生計を同じくするご家族

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効 1	51	17.0	17.0	17.0
2	70	23.3	23.3	40.3
3	72	24.0	24.0	64.3
4	63	21.0	21.0	85.3
5	27	9.0	9.0	94.3
6	12	4.0	4.0	98.3
7	1	0.3	0.3	98.7
8	3	1.0	1.0	99.7
9	1	0.3	0.3	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q44 うち、19歳以下のご家族

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効 0	199	66.3	66.3	66.3
1	53	17.7	17.7	84.0
2	39	13.0	13.0	97.0
3	7	2.3	2.3	99.3
4	1	0.3	0.3	99.7
5	1	0.3	0.3	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q45 最終学歴

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効 (ア) 中学校	6	2.0	2.0	2.0
(イ) 高等学校	103	34.3	34.3	36.3
(ウ) 短期大学・高専	33	11.0	11.0	47.3
(エ) 高校卒業後通った専門学校	37	12.3	12.3	59.7
(オ) 大学	103	34.3	34.3	94.0
(カ) 大学院	15	5.0	5.0	99.0
わからない	3	1.0	1.0	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q45 7. (キ) その他

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効	300	100.0	100.0	100.0

Q46 現在の職業

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効				
(ア) 経営者・役員	8	2.7	2.7	2.7
(イ) 常時雇用の一般従業員	125	41.7	41.7	44.3
(ウ) 臨時雇用・パート・アルバイト	28	9.3	9.3	53.7
(エ) 派遣社員	9	3.0	3.0	56.7
(オ) 自営業主・自由業者	19	6.3	6.3	63.0
(カ) 自営の家族従事者	7	2.3	2.3	65.3
(キ) 内職や在宅業務	4	1.3	1.3	66.7
(ク) 学生	11	3.7	3.7	70.3
(ケ) 専業主婦・主夫	55	18.3	18.3	88.7
(コ) 無職	33	11.0	11.0	99.7
(サ) その他	1	0.3	0.3	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q46 11. (サ) その他

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効				
役員	299	99.7	99.7	99.7
合計	300	100.0	100.0	

Q47 (ア) 弁護士を利用したことがある

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効				
OFF	263	87.7	87.7	87.7
(ア) 弁護士を利用したことがある	37	12.3	12.3	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q47 (イ) 調停を経験したことがある

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効				
OFF	290	96.7	96.7	96.7
(イ) 調停を経験したことがある	10	3.3	3.3	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q47 (ウ) 訴訟を経験したことがある

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効				
OFF	292	97.3	97.3	97.3
(ウ) 訴訟を経験したことがある	8	2.7	2.7	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q47 (エ) その他の裁判所手続を経験したことがある

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効				
OFF	297	99.0	99.0	99.0
(エ) その他の裁判所手続を経験したことがある	3	1.0	1.0	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q47 4. (エ) その他の裁判所手続を経験したことがある

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効				
公正証書作成	297	99.0	99.0	99.0
成年後見人	1	0.3	0.3	99.3
相続放棄	1	0.3	0.3	99.7
合計	300	100.0	100.0	

Q47 (オ) 経験はない

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効				
OFF	52	17.3	17.3	17.3
(オ) 経験はない	248	82.7	82.7	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q47 わからない

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
OFF	296	98.7	98.7	98.7

有効	わからない	4	1.3	1.3	100.0
合計		300	100.0	100.0	

Q48 世帯の保有資産

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効				
1000万円未満	130	43.3	43.3	43.3
1000万円～3000万円未満	52	17.3	17.3	60.7
3000万円～5000万円未満	24	8.0	8.0	68.7
5000万円～7000万円未満	10	3.3	3.3	72.0
7000万円～1億円未満	10	3.3	3.3	75.3
1億円以上	7	2.3	2.3	77.7
わからない	67	22.3	22.3	100.0
合計	300	100.0	100.0	

Q49 1ヶ月の娯楽・趣味の費用や外食費など

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効				
1万円未満	53	17.7	17.7	17.7
1万円～3万円未満	105	35.0	35.0	52.7
3万円～5万円未満	58	19.3	19.3	72.0
5万円～7万円未満	25	8.3	8.3	80.3
7万円～10万円未満	14	4.7	4.7	85.0
10万円～20万円未満	8	2.7	2.7	87.7
20万円以上	1	0.3	0.3	88.0
わからない	36	12.0	12.0	100.0
合計	300	100.0	100.0	

地域別

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効				
東部	100	33.3	33.3	33.3
中部	100	33.3	33.3	66.7
西部	100	33.3	33.3	100.0
合計	300	100.0	100.0	

市郡規模別

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効				
30万人以上の市	126	42.0	42.0	42.0
その他の市	154	51.3	51.3	93.3
郡部	20	6.7	6.7	100.0
合計	300	100.0	100.0	

性別

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効				
男性	159	53.0	53.0	53.0
女性	141	47.0	47.0	100.0
合計	300	100.0	100.0	

年齢

	度数	パーセント	有効パーセント	累積パーセント
有効				
20代	60	20.0	20.0	20.0
30代	60	20.0	20.0	40.0
40代	60	20.0	20.0	60.0
50代	60	20.0	20.0	80.0
60歳以上	60	20.0	20.0	100.0
合計	300	100.0	100.0	

インターネットリサーチ



モニタ専用アンケート回答ページ

くらしのもめごとと法的サービスについての静岡県民調査

配信日：2009/01/16

ポイント：1

モニタの皆さまへのお願い

※アンケートの回答にはあせらず、正確に記入するようにしてください。間違った回答や虚偽の回答があった場合は、正式なデータとして採用できず、加算されたポイントも無効（取り消し）になってしまう場合がございます。

※アンケートの内容は、第三者に口外／転載／漏洩することのないようお願いいたします。

回答をやめる

アンケートに進む

＜改ページ＞

最近5年くらいの間に、あなたご自身が、誰かとの間で、何かもめごと・トラブル・交渉ごとなどを経験したことがありますか。

ここにあげるもめごと・トラブル・交渉ごとなどそれぞれについて、あてはまるものをいくつでも選んでください。ただし、未成年のお子さんについてのもめごと・トラブル・交渉ごとなどはご自身の問題としてお答えください。

Q1. 商品やサービスの内容、品質、代金について、何かもめごと・トラブル・交渉ごとなどを経験されたことがありますか。（いくつでも）

（訪問・勧誘販売、通信販売、インターネット上での売買を含みます。）

必須入力

- ☐ (ア) 食品
- ☐ (イ) 医薬品
- ☐ (ウ) 化粧品・エステ
- ☐ (エ) 家庭用品・家具・家電・OA 機器
- ☐ (オ) バイク・自動車
- ☐ (カ) クリーニング
- ☐ (キ) 旅行関係
- ☐ (ク) 学校・塾・家庭教師
- ☐ (ケ) 株式・債券・その他の金融商品
- ☐ (コ) 電話・インターネット関係
- ☐ (サ) 介護サービス
- ☐ (シ) その他（具体的に： _____ ）
- ☐ ない

Q2. 土地や住宅の新築・改築・売買について、何かもめごと・トラブル・交渉ごとなどを経験されたことがありますか。(いくつでも)

必須入力

- ☐ (ア) 土地の売買
- ☐ (イ) 住宅(戸建・マンション)の売買
- ☐ (ウ) 住宅(戸建・マンション)の新築
- ☐ (エ) 住宅(戸建・マンション)の改築・一部補修・リフォーム
- ☐ (オ) その他(具体的に: _____)
- ☐ ない

Q3. アパート・マンションや土地、家屋の貸し借りについて、何かもめごと・トラブル・交渉ごとなどを経験されたことがありますか。(いくつでも)

必須入力

- ☐ (ア) 賃料関係
- ☐ (イ) 立ち退き・立ち退き料
- ☐ (ウ) 敷金・保証金
- ☐ (エ) 礼金・更新料
- ☐ (オ) 修繕
- ☐ (カ) その他(具体的に: _____)
- ☐ ない

<改ページ>

Q4. 雇用について、何かもめごと・トラブル・交渉ごとなどを経験されたことがありますか。(いくつでも)

必須入力

- ☐ (ア) 賃金不払い(一部不払いも含む)
- ☐ (イ) 不当解雇
- ☐ (ウ) 不当な配置転換・人事異動
- ☐ (エ) 不当な超過勤務や休日出勤
- ☐ (オ) 退職金不払い(一部不払いも含む)
- ☐ (カ) セクハラ
- ☐ (キ) いじめ
- ☐ (ク) その他(具体的に: _____)
- ☐ ない

Q5. 家族・親族について、何かもめごと・トラブル・交渉ごとなどを経験されたことがありますか。(いくつでも)

必須入力

- ☐ (ア) 婚姻関係(配偶者の「浮気」、離婚するかどうか、財産をどう分けるか、慰謝料支払いの有無、子どもの親権・同居、養育費など)
- ☐ (イ) 相続関係(誰が相続するか、遺産分割の仕方、墓などを誰が引き継ぐか、など)
- ☐ (ウ) 介護関係(誰が介護するか、費用を誰が負担するか、など)
- ☐ (エ) その他(具体的に: _____)

- ☐ _____)
- ☐ ない

06. 友人・知人との関係について、何かもめごと・トラブル・交渉ごとなどを経験されたことがありますか。(いくつでも)

必須入力

- ☐ (ア) 恋愛関係(別れる別れない、結婚するしない、「浮気」など)
- ☐ (イ) モノやお金の貸し借り(返さない、汚して返すなど)
- ☐ (ウ) その他(具体的に _____)
- ☐ ない

＜改ページ＞

07. ここにあげるような事件や事故の当事者になったことがありますか。(いくつでも)

必須入力

- ☐ (ア) 交通事故(人身被害あり)
- ☐ (イ) 交通事故(人身被害なし)
- ☐ (ウ) 医療事故
- ☐ (エ) 労働災害(通勤災害、過労なども含む)
- ☐ (オ) 学校や職場での暴力・いじめなどの事件や怪我などの事故

- ☐ (カ) つきまとい(ストーカー)やいやがらせや名誉きそんなど、精神的被害の生じた事件
- ☐ (キ) (ア)～(カ)以外の、死亡や傷害の生じた事件や事故
- ☐ (ク) (ア)～(カ)以外の、物や金銭上の損害が生じた事件や事故
- ☐ ない

08. 隣近所との関係で、何かもめごと・トラブル・交渉ごとなどを経験されたことがありますか。(いくつでも)

必須入力

- ☐ (ア) 隣人との土地の境界線
- ☐ (イ) 騒音・悪臭・振動
- ☐ (ウ) ペット
- ☐ (エ) マンションやアパートでの水漏れ
- ☐ (オ) 日照・通風のさまたげや景観妨害など
- ☐ (カ) その他(具体的に _____)
- ☐ ない

09. お金の貸し借りについて、何かもめごと・トラブル・交渉ごとなどを経験されたことがありますか。(いくつでも)

必須入力

- ☐ (ア) 知人・親せきとの間で
- ☐ (イ) 銀行・郵便局と
- ☐ (ウ) カード・クレジット会社と
- ☐ (エ) 消費者金融(サラ金)と

- ☐ (オ) その他(具体的に: _____)
- ☐ ない

——<改ページ>——

Q10. 民間の保険の契約、解約、支払いについて、何かもめごと・トラブル・交渉ごとなどを経験されたことがありますか。(いくつでも)

☒ 必須入力

- ☐ (ア) 生命保険(年金保険も含む)
- ☐ (イ) 傷害保険(けがをしたり、その結果死亡したりしたときに支払われる保険)
- ☐ (ウ) 疾病・入院保険(治療や入院の費用のための保険)
- ☐ (エ) 損害保険(火災保険、自動車保険、団地保険など、自分が損害を受けたり、他の人に損害を発生させたときに支払われる保険)
- ☐ (オ) その他(具体的に: _____)
- ☐ ない

Q11. 税金や公的な年金・保険などについて、何かもめごと・トラブル・交渉ごとなどを経験されたことがありますか。(いくつでも)

☒ 必須入力

- ☐ (ア) 税金

- ☐ (イ) 年金(恩給を含む)
- ☐ (ウ) 公的保険(健康保険、介護保険、失業保険、労災保険)
- ☐ (エ) その他の社会福祉給付(児童手当、生活保護なども含む)
- ☐ (オ) その他(具体的に: _____)
- ☐ ない

Q12. これまでにあげたもの以外のもめごと・トラブル・交渉ごとなどを何か経験されましたか。

☒ 必須入力

- ☐ あった(具体的に: _____)
- ☐ ない

——<改ページ>——

【この質問はQ1で『1. (ア) 食品』『2. (イ) 医薬品』『3. (ウ) 化粧品・エステ』『4. (エ) 家庭用品・家具・家電・OA機器』『5. (オ) バイク・自動車』『6. (カ) クリーニング』『7. (キ) 旅行関係』『8. (ク) 学校・塾・家庭教師』『9. (ケ) 株式・債券・その他の金融商品』『10. (コ) 電話・インターネット関係』『11. (サ) 介護サービス』『12. (シ) その他(具体的に:『いずれかを選択した、またはQ2で『1. (ア) 土地の売買』『2. (イ) 住宅(戸建・マンション)の売買』『3. (ウ) 住宅(戸建・マンション)の新築』『4. (エ) 住宅(戸建・マンション)の改築・一部補修・リフォーム』『5. (オ) その他(具体的に:『いずれかを選択した、またはQ3で『1. (ア) 賃料関係』『2. (イ) 立ち退き・立ち退き料』『3. (ウ) 敷金・保証金』『4. (エ) 礼金・更新料』『5. (オ) 修繕』『6. (カ) その他(具体的に:『いずれかを選択した、またはQ4で『1. (ア) 賃金不払い(一部不払いも含む)』『2. (イ) 不当解雇』『3. (ウ) 不当な配置転換・人事異動』『4. (エ) 不当な超過勤務や休日出勤』『5. (オ) 退職金不払い(一部不払いも含む)』『6. (カ) セクハラ』『7. (キ) いじめ』『8. (ク) その他(具体的に:『いずれかを選択した、またはQ5で『1. (ア) 婚姻関係(配偶者の「浮気」、離婚するかどうか、財産をどう分けるか、慰謝料支払いの有無、子どもの親権・同居、養育費など)』『2. (イ) 相続関係(誰が相続するか、遺産分割の仕方、墓などを誰が引き継ぐか、など)』『3. (ウ) 介護関係(誰が介護するか、費用を誰が負担するか、など)』『4.

(エ) その他(具体的に:) ① いずれかを選択した、または06で『1. (ア) 恋愛関係(別れる別れない、結婚するしない、浮気など)』② (イ) モノやお金の貸し借り(返さない、汚して返すなど)』③ (ウ) その他(具体的に:) ④ いずれかを選択した、または07で『1. (ア) 交通事故(人身被害あり)』② (イ) 交通事故(人身被害なし)』③ (ウ) 医療事故』④ (エ) 労働災害(通勤災害、過労なども含む)』⑤ (オ) 学校や職場での暴力・いじめなどの事件や怪我などの事故』⑥ (カ) つきまとい(ストーカー)やいやがらせや名誉きそんなど、精神的被害の生じた事件』⑦ (キ) (ア)～(カ)以外の、死亡や傷害の生じた事件や事故』⑧ (ク) (ア)～(カ)以外の、物や金銭上の損害が生じた事件や事故』⑨ いずれかを選択した、または08で『1. (ア) 隣人との土地の境界線』② (イ) 騒音・悪臭・振動』③ (ウ) ベット』④ (エ) マンションやアパートでの水漏れ』⑤ (オ) 日照・通風のさまたげや景観妨害など』⑥ (カ) その他(具体的に:) ⑦ いずれかを選択した、または09で『1. (ア) 知人・親せきとの間で』② (イ) 銀行・郵便局と』③ (ウ) カード・クレジット会社と』④ (エ) 消費者金融(サラ金)と』⑤ (オ) その他(具体的に:) ⑥ いずれかを選択した、または10で『1. (ア) 生命保険(年金保険も含む)』② (イ) 傷害保険(けがをしったり、その結果死亡したりしたときに支払われる保険)』③ (ウ) 疾病・入院保険(治療や入院の費用のための保険)』④ (エ) 損害保険(火災保険、自動車保険、団地保険など、自分が損害を受けたり、他の人に損害を発生させたときに支払われる保険)』⑤ (オ) その他(具体的に:) ⑥ いずれかを選択した、または11で『1. (ア) 税金』② (イ) 年金(恩給を含む)』③ (ウ) 公的保険(健康保険、介護保険、失業保険、労災保険)』④ (エ) その他の社会福祉給付(児童手当、生活保護なども含む)』⑤ (オ) その他(具体的に:) ⑥ いずれかを選択した、または12で『1. あった(具体的に:) 選択した方のみお答えください』

013. 今お答えいただいたなかでもっとも重大な(重大だった)問題はどれですか。

必須入力

＜改ページ＞

【この質問は013で『1. 商品やサービスの内容、品質、代金—(ア) 食品』② 商品やサービスの内容、品質、代金—(イ) 医薬品』③ 商品やサービスの内容、品質、代金—(ウ) 化粧品・エステ』④ 商品やサービスの内容、品質、代金—(エ) 家庭用品・家具・家電・OA機器』⑤ 商品やサービスの内容、品質、代金—(オ) バイク・自動車』⑥ 商品やサービスの内容、品質、代金—(カ) クリーニング』⑦ 商品やサービスの内容、品質、代金—(キ) 旅行関係』⑧ 商品やサービスの内容、品質、代金—(ク) 学校・塾・家庭教師』⑨ 商品やサービスの内容、品質、代金—(ケ) 株式・債券・その他の金融商品』⑩ 商品やサービスの内容、品質、代金—(コ) 電話・インターネット関係』⑪ 商品やサービスの内容、品質、代金—(サ) 介護サービス』⑫ 商品やサービスの内容、品質、代金—

(シ) その他(具体的に:) ⑬ 土地や住宅の新築・改築・売買—(ア) 土地の売買』⑭ 土地や住宅の新築・改築・売買—(イ) 住宅(戸建・マンション)の売買』⑮ 土地や住宅の新築・改築・売買—(ウ) 住宅(戸建・マンション)の新築』⑯ 土地や住宅の新築・改築・売買—(エ) 住宅(戸建・マンション)の改築・一部補修・リフォーム』⑰ 土地や住宅の新築・改築・売買—(オ) その他(具体的に:) ⑱ アパート・マンションや土地、家屋の貸し借り—(ア) 賃料関係』⑲ アパート・マンションや土地、家屋の貸し借り—(イ) 立ち退き・立ち退き料』⑲ アパート・マンションや土地、家屋の貸し借り—(ウ) 敷金・保証金』⑲ アパート・マンションや土地、家屋の貸し借り—(エ) 礼金・更新料』⑲ アパート・マンションや土地、家屋の貸し借り—(オ) 修繕』⑲ アパート・マンションや土地、家屋の貸し借り—(カ) その他(具体的に:) ⑲ 雇用—(ア) 賃金不払い(一部不払いも含む)』⑲ 雇用—(イ) 不当解雇』⑲ 雇用—(ウ) 不当な配置転換・人事異動』⑲ 雇用—(エ) 不当な超過勤務や休日出勤』⑲ 雇用—(オ) 退職金不払い(一部不払いも含む)』⑲ 雇用—(カ) セクハラ』⑲ 雇用—(キ) いじめ』⑲ 雇用—(ク) その他(具体的に:) ⑳ 家族・親族—(ア) 婚姻関係(配偶者の「浮気」、離婚するかどうか、財産をどう分けるか、慰謝料支払いの有無、子どもの親権・同居、養育費など)』㉑ 家族・親族—(イ) 相続関係(誰が相続するか、遺産分割の仕方、基などを誰が引き継ぐか、など)』㉒ 家族・親族—(ウ) 介護関係(誰が介護するか、費用を誰が負担するか、など)』㉓ 家族・親族—(エ) その他(具体的に:) ㉔ 友人・知人—(ア) 恋愛関係(別れる別れない、結婚するしない、「浮気」など)』㉕ 友人・知人—(イ) モノやお金の貸し借り(返さない、汚して返すなど)』㉖ 友人・知人—(ウ) その他(具体的に:) ㉗ 事件や事故—(ア) 交通事故(人身被害あり)』㉘ 事件や事故—(イ) 交通事故(人身被害なし)』㉙ 事件や事故—(ウ) 医療事故』㉚ 事件や事故—(エ) 労働災害(通勤災害、過労なども含む)』㉛ 事件や事故—(オ) 学校や職場での暴力・いじめなどの事件や怪我などの事故』㉜ 事件や事故—(カ) つきまとい(ストーカー)やいやがらせや名誉きそんなど、精神的被害の生じた事件』㉝ 事件や事故—(キ) (ア)～(カ)以外の、死亡や傷害の生じた事件や事故』㉞ 事件や事故—(ク) (ア)～(カ)以外の、物や金銭上の損害が生じた事件や事故』㉟ 隣近所との関係—(ア) 隣人との土地の境界線』㊱ 隣近所との関係—(イ) 騒音・悪臭・振動』㊱ 隣近所との関係—(ウ) ベット』㊱ 隣近所との関係—(エ) マンションやアパートでの水漏れ』㊱ 隣近所との関係—(オ) 日照・通風のさまたげや景観妨害など』㊱ 隣近所との関係—(カ) その他(具体的に:) ㊱ お金の貸し借り—(ア) 知人・親せきとの間で』㊱ お金の貸し借り—(イ) 銀行・郵便局と』㊱ お金の貸し借り—(ウ) カード・クレジット会社と』㊱ お金の貸し借り—(エ) 消費者金融(サラ金)と』㊱ お金の貸し借り—(オ) その他(具体的に:) ㊱ 民間の保険の契約、解約、支払い—(ア) 生命保険(年金保険も含む)』㊱ 民間の保険の契約、解約、支払い—(イ) 傷害保険(けがをしったり、その結果死亡したりしたときに支払われる保険)』㊱ 民間の保険の契約、解約、支払い—(ウ) 疾病・入院保険(治療や入院の費用のための保険)』㊱ 民間の保険の契約、解約、支払い—(エ) 損害保険(火災保険、自動車保険、団地保険など、自分が損害を受けたり、他の人に損害を発生させたときに支払われる保険)』㊱ 民間の保険の契約、解約、支払い—(オ) その他(具体的に:) ㊱ 税金や公的な年金・保険—(ア) 税金』㊱ 税金や公的な年金・保険—(イ) 年金(恩給を含む)』㊱ 税金や公的な年金・保険—(ウ) 公的保険(健康保険、介護保険、失業保険、労災保険)』㊱ 税金や公的な年金・保険—(エ) その他の社会福祉給付(児童手当、生活保護なども含む)』㊱ 税金や公的な年金・保険—(オ) その他(具体的に:) ㊱ その他(具体的に:) ㊱ いずれかを選択した方のみお答えください』

以下の設問にはもっとも重大な問題
「」についてお答えください。

Q14. その相手方はこの中のどれでしょうか。いくつでも選んでください。(いくつでも)

必須入力

雇用に関する問題の相手方は、「職場の上司」ではなく、商店、スーパー、自治体、国など、
雇用主の種類によって選んでください。

- ☐ (ア) 家族・親せき
- ☐ (イ) 知人・友人
- ☐ (ウ) 隣人
- ☐ (エ) 家主・地主(個人)
- ☐ (オ) 家主・地主(法人)、管理会社
- ☐ (カ) 借家人・借地人(個人) (アパート、マンション含む)
- ☐ (キ) 借家人・借地人(法人) (アパート、マンション含む)
- ☐ (ク) 職場の部下・同僚・上司
- ☐ (ケ) 知らない人
- ☐ (コ) 商店
- ☐ (サ) スーパー、デパート
- ☐ (シ) 保険会社
- ☐ (ス) 銀行、クレジット会社などの金融機関
- ☐ (セ) その他の民間企業や民間団体
- ☐ (ソ) 病院
- ☐ (タ) 自治体(都道府県や市区町村)
- ☐ (チ) 国(省庁やその出先機関)
- ☐ (ツ) その他の公的機関や団体
- ☐ (テ) その他(具体的に:)

☐ わからない

<改ページ>

【バイピングされています。参照元: Q14】

【この質問はQ14で『1. (ア) 家族・親せき』『2. (イ) 知人・友人』『3. (ウ) 隣人』『4. (エ) 家主・地主(個人)』『5. (オ) 家主・地主(法人)、管理会社』『6. (カ) 借家人・借地人(個人) (アパート、マンション含む)』『7. (キ) 借家人・借地人(法人) (アパート、マンション含む)』『8. (ク) 職場の部下・同僚・上司』『9. (ケ) 知らない人』『10. (コ) 商店』『11. (サ) スーパー、デパート』『12. (シ) 保険会社』『13. (ス) 銀行、クレジット会社などの金融機関』『14. (セ) その他の民間企業や民間団体』『15. (ソ) 病院』『16. (タ) 自治体(都道府県や市区町村)』『17. (チ) 国(省庁やその出先機関)』『18. (ツ) その他の公的機関や団体』『19. (テ) その他(具体的に:)』いずれかを選択した方のみお答えください】

Q15. また、その中で最も主要な相手方はどれでしょうか。

必須入力

雇用に関する問題の相手方は、「職場の上司」ではなく、商店、スーパー、自治体、国など、
雇用主の種類によって選んでください。


- ☐ (ア) 家族・親せき
- ☐ (イ) 知人・友人
- ☐ (ウ) 隣人
- ☐ (エ) 家主・地主(個人)
- ☐ (オ) 家主・地主(法人)、管理会社
- ☐ (カ) 借家人・借地人(個人) (アパート、マンション含む)
- ☐ (キ) 借家人・借地人(法人) (アパート、マンション含む)

- ☐ (ク) 職場の部下・同僚・上司
☐ (ケ) 知らない人
☐ (コ) 商店
☐ (サ) スーパー、デパート
☐ (シ) 保険会社
☐ (ス) 銀行、クレジット会社などの金融機関
☐ (セ) その他の民間企業や民間団体
☐ (ソ) 病院
☐ (タ) 自治体(都道府県や市区町村)
☐ (チ) 国(省庁やその出先機関)
☐ (ツ) その他の公的機関や団体
☐ (テ) その他(具体的に:)
☐ わからない

——<改ページ>——

【この質問はQ14で『1. (ア) 家族・親せき』『2. (イ) 知人・友人』『3. (ウ) 隣人』『4. (エ) 家主・地主(個人)』『5. (オ) 家主・地主(法人)、管理会社』『6. (カ) 借家人・借地人(個人)(アパート、マンション含む)』『7. (キ) 借家人・借地人(法人)(アパート、マンション含む)』『8. (ク) 職場の部下・同僚・上司』『9. (ケ) 知らない人』『10. (コ) 商店』『11. (サ) スーパー、デパート』『12. (シ) 保険会社』『13. (ス) 銀行、クレジット会社などの金融機関』『14. (セ) その他の民間企業や民間団体』『15. (ソ) 病院』『16. (タ) 自治体(都道府県や市区町村)』『17. (チ) 国(省庁やその出先機関)』『18. (ツ) その他の公的機関や団体』『19. (テ) その他(具体的に:)』『20. わからない』いずれかを選択した方のみお答えください】

Q16. その問題で、あなたはどのような立場でしたか。次の中から1つだけ選んでください。

 必須入力

- ☐ (ア) 被害を受けた側

- ☐ (イ) 被害を与えてしまった側
☐ (ウ) どちらともいえない
☐ わからない

——<改ページ>——

【この質問はQ16で『1. (ア) 被害を受けた側』『2. (イ) 被害を与えてしまった側』『3. (ウ) どちらともいえない』『4. わからない』いずれかを選択した方のみお答えください】

Q17. その問題は、お金に換算するとすれば、おおよそ何万円くらいになるか、わかりますか。

お金に換算できるときは、おおよそ金額を教えてください。

 必須入力

- ☐ わかる → 万 千円
☐ わからない
☐ お金には換算できない

——<改ページ>——

【この質問はQ16で『1. (ア) 被害を受けた側』『2. (イ) 被害を与えてしまった側』『3. (ウ) どちらともいえない』『4. わからない』いずれかを選択した方のみお答えください】

その問題について、あなたはどのように感じられましたか。それぞれについてお答えください。

Q18. あなたはどちらの側が正しいと思いましたか。

必須入力

- ☐ (ア) こちらが完全に正しいと思った
- ☐ (イ) こちらの方がいくらか正しいと思った
- ☐ (ウ) どちらが正しいかわからなかった
- ☐ (エ) 相手の方がいくらか正しいと思った
- ☐ (オ) 相手が完全に正しいと思った
- ☐ わからない

Q19. あなた自身にとって、その問題はどのくらい重大でしたか。

必須入力

- ☐ (ア) 非常に重大だった
- ☐ (イ) ある程度重大だった
- ☐ (ウ) あまり重大でなかった
- ☐ (エ) まったく重大でなかった
- ☐ わからない

Q20. その問題は、社会の他の人々にとって重大だと感じましたか。

必須入力

- ☐ (ア) 非常に重大だと感じた
- ☐ (イ) ある程度重大だと感じた
- ☐ (ウ) あまり重大でないと感じた

- ☐ (エ) まったく重大でないと感じた
- ☐ わからない

———<改ページ>———

【この質問はQ16で『1. (ア) 被害を受けた側』『2. (イ) 被害を与えてしまった側』『3. (ウ) どちらともいえない』『4. わからない』いずれかを選択した方のみお答えください】

Q21. その問題を解決するうえで、誰に責任があるかはっきりしていましたか。

必須入力

- ☐ (ア) はっきりしていた
- ☐ (イ) ある程度はっきりしていた
- ☐ (ウ) あまりはっきりしていなかった
- ☐ (エ) まったくはっきりしていなかった
- ☐ わからない

Q22. その問題を解決するために、誰に要望を伝えればよいかははっきりしていましたか。

必須入力

- ☐ (ア) はっきりしていた
- ☐ (イ) ある程度はっきりしていた
- ☐ (ウ) あまりはっきりしていなかった
- ☐ (エ) まったくはっきりしていなかった
- ☐ わからない

Q23. その問題を解決するために、こちらの要望を伝えれば、望む結果はえられると思いましたが。

必須入力

- ☐ (ア) すべて得られると思った
- ☐ (イ) 一部は得られると思った
- ☐ (ウ) ほとんど得られないと思った
- ☐ (エ) まったく得られないと思った
- ☐ わからない

-----<改ページ>-----

【この質問はQ16で『1. (ア) 被害を受けた側』『2. (イ) 被害を与えてしまった側』『3. (ウ) どちらともいえない』『4. わからない』いずれかを選択した方のみお答えください】

Q24. その問題の解決にかかるお金が気になりましたか。

必須入力

- ☐ (ア) 非常に気になった
- ☐ (イ) ある程度気になった
- ☐ (ウ) あまり気にならなかった
- ☐ (エ) まったく気にならなかった
- ☐ わからない

Q25. その問題の解決に自分の時間が取られることが気になりましたか。

必須入力

- ☐ (ア) 非常に気になった
- ☐ (イ) ある程度気になった
- ☐ (ウ) あまり気にならなかった
- ☐ (エ) まったく気にならなかった
- ☐ わからない

Q26. その問題に決着がつくまでに、どのくらいの時間がかかるか気になりましたか。

必須入力

- ☐ (ア) 非常に気になった
- ☐ (イ) ある程度気になった
- ☐ (ウ) あまり気にならなかった
- ☐ (エ) まったく気にならなかった
- ☐ わからない

-----<改ページ>-----

【この質問はQ16で『1. (ア) 被害を受けた側』『2. (イ) 被害を与えてしまった側』『3. (ウ) どちらともいえない』『4. わからない』いずれかを選択した方のみお答えください】

Q27. その問題の解決にかかるお金や時間、労力以外に、気が重いというような精神的負担を感じましたか。

必須入力

- ☐ (ア) 非常に感じた

- ☐ (イ) ある程度感じた
- ☐ (ウ) あまり感じなかった
- ☐ (エ) まったく感じなかった
- ☐ わからない

Q28. その問題を解決するうえで、相手方との関係への影響を考えましたか。

必須入力

- ☐ (ア) 非常に考えた
- ☐ (イ) ある程度考えた
- ☐ (ウ) あまり考えなかった
- ☐ (エ) まったく考えなかった
- ☐ わからない

Q29. その問題が生じたこと自体について、周囲の目が気になりましたか。

必須入力

- ☐ (ア) 非常に気になった
- ☐ (イ) ある程度気になった
- ☐ (ウ) あまり気にならなかった
- ☐ (エ) まったく気にならなかった
- ☐ わからない

Q30. その問題を解決にむけて交渉や行動をする際に、周囲の目が気になりましたか。

必須入力

- ☐ (ア) 非常に気になった
- ☐ (イ) ある程度気になった
- ☐ (ウ) あまり気にならなかった
- ☐ (エ) まったく気にならなかった
- ☐ わからない

＜改ページ＞

【この質問はQ16で『1. (ア) 被害を受けた側』『2. (イ) 被害を与えてしまった側』『3. (ウ) どちらともいえない』『4. わからない』いずれかを選択した方のみお答えください】

Q31. その問題の解決のために、誰か、あるいは、どこかの機関に相談しようと考えたり、実際に相談されましたか。相談しようとしたあるいは相談された第三者をすべてお答えください。(いくつでも)

必須入力

相談しよう
と
考えた
↓

↓

(ア) 市区町村のその他の窓口 (住民相談、雇用相談、交通事故相談、不動産相談、家庭相談、男女平等セン

ター、PLセンターなどの業界相談窓談、など)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(イ) 消費生活センター	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ウ) 警察・警察官	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(エ) 国や都道府県の機関(労働基準監督署、建設工事紛争審査会、公害等調整委員会、労働相談コーナー、税務署、など)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(オ) 裁判所の相談窓口	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(カ) 市区町村や弁護士会などを窓口とした弁護士への無料法律相談	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(キ) 弁護士への有料相談	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ク) 法テラスや法律扶助協会の相談窓口	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ケ) 市区町村や公的団体を窓口とした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)への無料相談	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(コ) 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)への有料相談	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(サ) 心理カウンセラーなどへの無料相談	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	相	相
	談	談
	し	し
	よ	よ
	う	う
	と	と
	考	考
	え	え
	た	た
(シ) 心理カウンセラーなどへの有料相談	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ス) 保険会社・保険会社社員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(セ) 民間の相談機関・窓口(交通事故紛争処理口、NPO・NGO機関、など)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ソ) 民生委員、町内会役員など	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(タ) 労働組合	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(チ) 政治家・政党	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ツ) (ア)～(チ)に当てはまらない職場の同僚・上司・先輩・後輩	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(テ) (ア)～(チ)に当てはまらない家族・親せき・友人・知人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ト) その他(具体的に: <input type="text"/>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ナ) なし	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

＜改ページ＞

【この質問はQ31で「相談した」に『1. (ア) 市区町村のその他の窓口(住民相談、雇用相談、交通事故相談、不動産相談、家庭相談、男女平等センター、PLセンターなどの業界相談窓談、など)』『2. (イ) 消費生活センター』『3. (ウ) 警察・警察官』『4. (エ) 国や都道府県の機関(労働基準監督署、建設工事紛争審査会、公害等調整委員会、労働相談コーナー、税務署、など)』『5. (オ) 裁判所の相談窓口』『6. (カ) 市区町村や弁護士会などを窓口とした弁護士への無料法律相談』『7. (キ) 弁護士への有料相談』『8. (ク) 法テラスや法律扶助協会の相談窓口』『9. (ケ) 市区町村や公的団体を窓口とした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)への無料相談』『10. (コ) 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)への有料相談』『11. (サ) 心理カウンセラーなどへの無料相談』『12. (シ) 心理カウンセラーなどへの有料相談』『13. (ス) 保険会社・保険会社社員』『14. (セ) 民間の相談機関・窓口(交通事故紛争処理口、NPO・NGO機関、など)』『15. (ソ) 民生委員、町内会役員など』『16. (タ) 労働組合』『17. (チ) 政治家・政党』『18. (ツ) (ア)～(チ)に当てはまらない職場の同僚・上司・先輩・後輩』『19. (テ) (ア)～(チ)に当てはまらない家族・親せき・友人・知人』『20. (ト) その他(具体的に:)』いずれかを選択した方のみお答えください】

第三者に相談されたすべての方にうかがいます。

Q32. 問題を解決するために相談は役に立ったと思いますか。相談されたすべての機関それぞれについて、以下の該当するものをすべてお答えください。

必須入力

役に 立た な か っ た	話 を し っ か り 聞 い て も ら え て す っ き り し た	手 続 や 法 律 な ど に つ い て 教 え て く れ た	実 際 に ど う す れ ば よ い か を 教 え て く れ た	自 分 が 正 し い こ と が 分 か っ た	な ぐ さ め ・ は げ ま し な ど 気 持 ち の う え で 助 け ら れ 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	中 立 の 立 場 か ら 判 断 し て く れ た	解 決 の た め の 費 用 が ど れ く ら い か か る の か 教 え て も ら え た

＜改ページ＞

【この質問はQ16で『1. (ア) 被害を受けた側』『2. (イ) 被害を与えてしまった側』『3. (ウ) どちらともいえない』『4. わからない』いずれかを選択した方のみお答えください】

Q33. その問題について、ご自分で、本やインターネットで調べたりしましたか。いくつでも選んでください。

必須入力

- ☐ (ア) 本で調べた
- ☐ (イ) インターネットで調べた
- ☐ (ウ) 本でもインターネットでも調べなかった
- ☐ わからない

＜改ページ＞

【この質問はQ16で『1. (ア) 被害を受けた側』『2. (イ) 被害を与えてしまった側』『3. (ウ) どちらともいえない』『4. わからない』いずれかを選択した方のみお答えください】

Q34. その問題の解決のために、あなたは、ご自分で、あるいは第三者を通して、相手方と連絡をとったり、話し合いをしたりしましたか。いくつでも選んでください。
裁判所の調停、訴訟、その他の手続については、相手方が申し立てた場合を除きます。
(いくつでも)

必須入力

- ☐ (ア) 相手方と会って話し合った
- ☐ (イ) 電話あるいは手紙で連絡をとり交渉した (ファックス・電子メールを含む)
- ☐ (ウ) 家族・親せき・友人・知人を通して連絡をとり交渉した
- ☐ (エ) 弁護士を通して、あるいは弁護士に同席してもらって連絡をとり交渉してもらった
- ☐ (オ) 弁護士以外の専門家 (司法書士など) を通して、あるいは弁護士に同席してもらって連絡を取り交渉してもらった
- ☐ (カ) 弁護士やその他の専門家以外の第三者を通して、あるいはその人に同席してもらって連絡をとり交渉してもらった
- ☐ (キ) こちらから裁判所に調停を申し立てた
- ☐ (ク) こちらから裁判所に訴訟を提起した
- ☐ (ケ) こちらから裁判所のその他の手続を用いた (家事審判、支払督促、仮処分など)
- ☐ (コ) その他の方法 (具体的に: _____)
- ☐ (サ) 何もしなかった
- ☐ (シ) 相手が誰かわからなかった
- ☐ わからない

———<改ページ>———

【この質問はQ16で『1. (ア) 被害を受けた側』『2. (イ) 被害を与えてしまった側』『3. (ウ) どちらともいえない』『4. わからない』いずれかを選択した方のみお答えください】

Q35. その問題の解決を弁護士に依頼をされましたか。依頼とは、単なる相談ではなく、問題の処理を弁護士に有償で代理してしてもらうことを指します。

☐ 必須入力

- ☐ 依頼をした
- ☐ 依頼をしなかった

- ☐
- ☐ わからない

———<改ページ>———

【この質問はQ16で『1. (ア) 被害を受けた側』『2. (イ) 被害を与えてしまった側』『3. (ウ) どちらともいえない』『4. わからない』いずれかを選択した方のみお答えください】

Q36. その問題は、最終的に決着がつけましたか。

☐ 必須入力

- ☐ 決着がついた
- ☐ 決着はついていない
- ☐ わからない

———<改ページ>———

【この質問はQ36で『1. 決着がついた』選択した方のみお答えください】

Q37. 決着はどのようなものでしたか。1つだけ選んでください。

☐ 必須入力

- ☐ (ア) こちらの主張はすべて満たされた
- ☐ (イ) こちらの主張はほぼ満たされた

- ☐ (ウ) こちらの主張は一部しか満たされなかった
- ☐ (エ) こちらの主張はまったく満たされなかった
- ☐ (オ) その他 (具体的に: _____)
- ☐ わからない

————<改ページ>————

Q38 現在の状況はどのようになっていますか。いくつでも選んでください。(いくつでも)

☒ 必須入力

- ☐ (ア) 裁判所の調停にかかっている
- ☐ (イ) 訴訟をしている
- ☐ (ウ) 裁判所のその他の手続にかかっている (家事審判、支払督促、仮処分、など)
- ☐ (エ) 弁護士を通して交渉中
- ☐ (オ) 弁護士以外の人や機関を通して交渉中
- ☐ (カ) 自分でまだ交渉中
- ☐ (キ) 問題はそのまま、何もしていない
- ☐ (ク) その他 (具体的に: _____)
- ☐ わからない

————<改ページ>————

【この質問はQ16で『1. (ア) 被害を受けた側』『2. (イ) 被害を与えてしまった側』『3. (ウ) どちらともいえない』『4. わからない』いずれかを選択した方のみお答えください】

Q39 その問題が発生してから決着がつくまでに (まだ決着がついていなければ現在までの間に)、この問題のために、相手方から裁判所手続の申し立てを受けたでしょうか。いくつでもお答えください。(いくつでも)

☒ 必須入力

- ☐ (ア) 裁判所の調停手続
- ☐ (イ) 訴訟手続
- ☐ (ウ) 家事審判・支払督促・仮処分などの手続
- ☐ (エ) その他 (具体的に: _____)
- ☐ (オ) 申し立ては受けていない
- ☐ わからない

————<改ページ>————

【この質問はQ16で『1. (ア) 被害を受けた側』『2. (イ) 被害を与えてしまった側』『3. (ウ) どちらともいえない』『4. わからない』いずれかを選択した方のみお答えください】

Q40 その問題の解決のため (まだ決着していない場合には現在までの間に)、相談機関の相談料、弁護士費用、裁判所の手数料をどのくらいお使いになりましたか。

☒ 必須入力

- ☐ (ア) 費用を使った — おおよそ _____ 万 _____ 千円
- ☐ (イ) 費用を使ったが、どのくらいかわからない

- ☐ (ウ) 費用はほとんど使っていない(相談などしていない場合も含む)
☐ わからない

—————<改ページ>—————

ここからはもめごとなどを経験していない方もお答えください。

Q41. なにか問題を抱えたとき、弁護士に相談に行くことを考えるような場合、気になることはどういったことでしょうか(実際に弁護士に相談されたことがある方ははじめて相談に行く前にどう思われていたかを思い出してお答えください)。
 (ア)～(タ)のそれぞれについてお答えください。

※(タ)その他を除く

	非常に 気になる	ある 程度 気になる	あまり 気にな らない	ま った く 気 に な ら な い	わ か ら な い
(ア) 弁護士に頼むと解決に余計に時間がかかるのではないか	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(イ) 予想外に高額な費用を請求されるのではないか	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(ウ) 近所に弁護士がいない、あるいはどこにいないのか	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(エ) どの弁護士がいい弁護士なのか	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(オ) 弁護士に相談するような性質の問題なのかどうかかわからない	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(カ) 弁護士というのは怖い人なのではないか	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(キ) 弁護士はえらそうにしていとつきにくいのではないか	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	非常に 気になる	ある 程度 気になる	あまり 気にな らない	ま った く 気 に な ら な い	わ か ら な い
(ク) 弁護士はこちらの希望よりも法律の考えだけで解決策を示すのではないか	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(ケ) 一度相談したら解決をその弁護士に依頼しないといけなくなってしまうのではないか	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(コ) 弁護士に相談していることが回りに知られるのはいやだ	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(サ) 弁護士はすぐに裁判にしようとするのではないか	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(シ) 私の希望をさしおいて、弁護士が勝手に相手方と解決案をまとめてしまうのではないか	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(ス) 弁護士事務所に相談に行く時間がとれるだろうか	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(セ) ゆっくりと時間をかけて話を聞いてもらえないのではないか	→ <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	→				

(ソ) 誠実に話を聞いてもらえないのではないか

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

(タ) その他 (具体的に:

_____)

→ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

——<改ページ>——

042. あなたの身近に、ここにあげるような方はいらっしゃいますか。それぞれについてお答えください。

☒ 必須入力

	(ア) 個人的なことも相談 できるような直接の知人が いる	(イ) 個人的なことも相談 できる人を紹介してもら う 当てはある	(ウ) そういう人はいな い・わからない
弁護士・裁判官・検察官・公 証人・法学教授 →	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
司法書士・税理士・行政書士 →	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
保険会社の社員 →	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
裁判所の職員・調停委員 →	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
心理カウンセラー →	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
警察官 →	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
民生委員 →	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
教員 (小・中・高校) →	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

国や自治体のその他の職員 →

☐ ☐ ☐

——<改ページ>——

043. 一般に、弁護士に1時間有料で相談だけをして解決を依頼しなかった場合、いくぐらい相談費用がか
かるとイメージされますか。

☒ 必須入力

- ☐ 2,000円
☐ 5,000円
☐ 8,000円
☐ 10,000円
☐ 30,000円
☐ 50,000円
☐ 100,000円
☐ わからない

——<改ページ>——

次にあなた様ご自身についておたずねいたします

Q44. あなたと生計を同じくするご家族の方は、あなたを含めて何人ですか。
 そのうち19歳以下のご家族は何人ですか。
 仕送りしているお子さんがいらっしゃる場合には、家族数に含めてください。

必須入力

※お子さんがいらっしゃらない場合は「0」を記入してください。

生計を同じくするご家族 人
 うち、19歳以下のご家族 人

————<改ページ>————

Q45. 最後に行かれた、あるいは今行かれている学校は、次のどれにあたりますか。
 1つ選んでください。

必須入力

- ☐ (ア) 中学校
☐ (イ) 高等学校
☐ (ウ) 短期大学・高専
☐ (エ) 高校卒業後通った専門学校
☐ (オ) 大学
☐ (カ) 大学院
☐ (キ) その他(具体的に:)
☐ わからない

————<改ページ>————

Q46. あなたの現在のお仕事は大きく分けて以下のどれにあたりますか。
 1つ選んでください。

必須入力

- ☐ (ア) 経営者・役員
☐ (イ) 常時雇用の一般従業員
☐ (ウ) 臨時雇用・パート・アルバイト
☐ (エ) 派遣社員
☐ (オ) 自営業主・自由業者
☐ (カ) 自営の家族従事者
☐ (キ) 内職や在宅業務
☐ (ク) 学生
☐ (ケ) 専業主婦・主夫
☐ (コ) 無職
☐ (サ) その他(具体的に:)
☐ わからない

————<改ページ>————

Q47. あなたは、これまでに、弁護士を利用されたり、裁判所の調停、訴訟、その他の手続を経験されたことはありますか。あてはまるものをすべて選んでください。
相手から調停を申し立てられたり、訴訟を提起された場合も含みます。(いくつでも)

必須入力

- ☐ (ア) 弁護士を利用したことがある
☐ (イ) 調停を経験したことがある
☐ (ウ) 訴訟を経験したことがある
☐ (エ) その他の裁判所手続を経験したことがある

(具体的に: _____)

- ☐ (オ) 経験はない
☐ わからない

——<改ページ>——

Q48. 生計を共にされているご家族(単身の場合はあなたご自身)を含めて、固定資産(土地・建物)、預金・株券などの総資産は、金融換算でどのくらいお持ちですか。なお、ローンの残金がある場合は、それを差し引いてお答えください。
もっともあてはまるもの1つを選んでください。

必須入力

- ☐ 1000万円未満
☐ 1000万円～3000万円未満
☐ 3000万円～5000万円未満
☐ 5000万円～7000万円未満
☐ 7000万円～1億円未満
☐ 1億円以上
☐ わからない

——<改ページ>——

Q49. 娯楽・趣味の費用(旅行含む)や外食費(仕事のつきあい以外の飲食費)などにご家族全体(単身の場合はあなたご自身)で1ヶ月当たりどれくらい使われていますか。
もっともよくあてはまるものひとつを選んでください。

必須入力

- ☐ 1万円未満
☐ 1万円～3万円未満
☐ 3万円～5万円未満
☐ 5万円～7万円未満
☐ 7万円～10万円未満
☐ 10万円～20万円未満
☐ 20万円以上
☐ わからない