



的に応え得るのかに関してこれまでなされてきた諸提言は、そのほとんどが直感的なものにとどまっております。また、自治体の政策評価や事務事業評価に際しても、相談事業の評価は、相談件数等のきわめて粗野な指標によって行われているのが実情であった。

その一方で、地方分権が進展するとともに自治体の財政がその逼迫度を増しつつある状況や、司法制度改革が現実化し、法曹人口の大幅増員が見込まれる状況を踏まえるならば、これから先、自治体は相談事業をどのように運営していくべきなのかを、信頼に値するデータを踏まえて検討することは、喫緊の課題であると考えられた。

そうしたことから、まずは、自治体が実施している多様な相談事業の総体を、精度の高い定量的手法によって把握したうえで、そうして得られたデータに基づいた問題点の指摘を行っていくことが必要であると判断し、本研究を企画した。

## 2. 研究の目的

本研究は、全国規模で、無作為に抽出された一般市民を対象とする調査票調査を実施し、そこから得られたデータを統計的に分析することを通して、以下の諸点を明らかにすることを目的とするものであった。

(1) 我が国の自治体が実施している様々な相談事業のそれぞれは、どの程度の頻度で利用されており、トラブルに遭遇した住民がそのトラブルに対処していくプロセスにおいて必要と感じる助言や助力を提供し、それらの住民の「法的ニーズ」を満たすことに、どの程度成功しているのか。

(2) 自らが遭遇したトラブルに対処するために自治体の相談事業のいずれかを利用した住民は、その相談事業の利用経験を、何を手がかりとして、どのように評価しているのか。

(3) 自治体の相談事業のそれぞれは、それを利用した住民のその後のトラブル対応行動、とりわけ訴訟の提起や調停の申し立て等の法行動にどのような影響を及ぼしているのか。

(4) 自治体の相談事業は、裁判所、弁護士や司法書士等の法専門職、民間の紛争処理機関等を含む我が国の総体としての紛争処理の仕組みのなかで、どのような位置づけを与えられているのか。

本研究はまた、以上の諸点の解明を踏まえたうえで、規制緩和、地方分権、司法制度改革等の諸改革が並行的に進行していくであろう今後の我が国において、自治体が、地域住民のトラブルに対処するための助言や助力に対するニーズに、どのように、どのような体制でもって応えていくべきかに関して、実践的な提言を行うことをも目的とするも

のであった。

## 3. 研究の方法

本研究の中核は、特定領域研究『法化社会における紛争処理と民事司法』において「法使用行動の研究」を分担した他の研究班と共同して、2006年3月から同年5月にかけて実施した、全国規模の調査票調査（「暮らしと法律相談についての全国調査」）である。この調査の調査対象者は11,000人であり、20歳以上70歳以下の全国民のなかから、層化二段抽出法によって無作為に選定された。実査は調査会社に委託し、専門の調査員が調査対象者の自宅を訪問し、調査票に沿って調査対象者に質問し、回答を得るという訪問面接法によって実施された。回答者数は5,330人で、回答率は48.5%であった。

なお、この全国調査に先立ち、調査票の構成、質問項目、各質問に用いる文言等を確定するために、一般市民に自らのトラブル経験や、トラブルを経験した際の助言や助力に対するニーズ等について自由に語ってもらうグループ・ディスカッションと、2度の予備調査（全国規模の郵送調査と調査地域を限定した訪問面接調査）を実施した。

「暮らしと法律相談についての全国調査」によって得られたデータには、複数の質問項目相互間の回答の矛盾や、回答の正確性についての疑義等の、いくつかの問題点が認められたため、他の研究班と共同してデータのクリーニングや再コーディングを実施した。そして、そのうえで、確定したデータセットを用いて、当初の研究目的に沿ったかたちで、様々な統計手法を用いたデータ分析を実施した。

また、「暮らしと法律相談についての全国調査」によって得られた知見を補充するような、居住する地域の地域特性が人々のトラブル対応行動に及ぼす影響についての精度の高いデータを獲得することを目的として、2006年8月から10月にかけて、地域に弁護士や司法書士等の法専門職がほとんど存在しないいわゆる司法過疎地域の一つである釜石市において、「暮らしと法律相談についての全国調査」で用いた調査票とはほぼ同内容の調査票を用いた、訪問面接調査を実施した。

さらに、「暮らしと法律相談についての全国調査」に際して、トラブル経験の細部に関してより詳細に聴取するための聴き取り調査に別途応じてもよいと答えた者のなかから、そのトラブルの内容やトラブル対応行動を勘案して選定した33名の者に対して、他の研究班のメンバーと共同で、調査票による聴き取り調査を実施した。その結果は、トランスクリプトのかたちにまとめられ、「暮らしと法律相談についての全国調査」のデータ分析に際しての参考資料として用い

られた。

以上はいずれも、特定領域研究『法化社会における紛争処理と民事司法』において「法使用行動の研究」を分担した他の研究班のメンバーと共同して実施した調査であるが、それらに加えて、本研究独自の調査として、関西地域の数カ所の自治体に、それぞれの自治体が発行している相談事業の実態や問題点について尋ねる訪問面接調査を実施した。

#### 4. 研究成果

現時点においては、「暮らしと法律相談についての全国調査」の各質問項目への回答の単純集計を『法使用行動調査基本集計書』としてまとめるとともに、いくつかの統計分析の結果を学会報告のかたちで報告しているにすぎないが、その範囲において得られた主たる知見は以下の通りである。

(1)自治体が発行している各種の相談事業はいずれも、かなりの頻度で利用されており、それらの利用件数を合算するならば、自治体の法律相談以外の、弁護士や司法書士等の法専門職が独自に実施している法律相談や、保険会社等が行っている相談等の利用件数を大きく上まわっている。

(2)トラブル経験者(1,815人)のうち1つもしくは複数の相談機関ないしは相談事業を利用している者は約30%(515人)であるが、それらの相談機関ないしは相談事業の利用者の60%以上(322人)は、自治体が発行している各種の相談事業はいずれかのみを利用するか、あるいはそれらとその他の相談機関とをあわせて利用しており、相談機関ないしは相談事業利用者のうちで自治体が発行している相談事業を利用していない者は30%未満にとどまっている。

(3)最も多くのトラブル経験者によって利用されている相談機関は警察であり、1,815人のトラブル経験者のうちの9.8%にあたる182名が、警察に相談した旨を回答している。我が国の警察が、犯罪捜査機関や治安維持機関であるとともに、一般市民にとっての身近な相談機関でもあることは、交番の社会的機能に関連してしばしば指摘されてきたことであるが、このデータは、そうした指摘の妥当性を裏付けるものである。

(4)警察に次いで利用頻度が高い相談機関や相談事業とその利用者数を、利用頻度の高い順にあげると以下の通りであり、自治体が発行している相談事業の利用頻度の高さが分かる。

- ・ 保険会社 (80人)
- ・ 弁護士・弁護士事務所 (71人)
- ・ 消費生活センター (65人)
- ・ 自治体の各部課 (59人)
- ・ 自治体無料法律相談 (44人)

(5)自治体が発行している相談事業には、

2つのタイプがある。様々な種類のトラブルに関する相談に応じるものと、限定されたタイプのトラブルに関する相談のみに応じるものである。無料法律相談が前者で、それ以外はすべて後者に該当する。この2つのタイプのうち、後者は概ね利用者から肯定的な評価を受けているのに対して、前者に対する利用者の評価は芳しいものではない。これは、様々な種類のトラブルに関する相談に、限られた時間内で応じざるを得ない無料法律相談は、利用者のニーズを十分に満たし得ないものとなっている可能性が高いことを示している。

(6)利用者による相談機関や相談事業の評価は、その相談機関や相談事業を利用した結果、トラブルが満足のかたちで解決したかどうかとともに、その相談機関や相談事業を利用する際に、その相談機関や相談事業に対して抱いていた期待が満たされたか否かによっても左右されている。すなわち、たとえトラブルが満足のかたちで解決しなくても、利用した相談機関や相談事業が期待していたとおりの、あるいはそれ以上のサービスを提供してくれたと判断した場合には、その相談機関や相談事業を高く評価する傾向がある。利用者の相談機関や相談機関の評価は、「終わり良ければすべて良し」という格言によって説明し尽くされるものではないのである。

(7)利用者による相談機関や相談事業の評価は、トラブルに対処するうえで、その相談機関や相談事業を利用したことが役に立ったか否かという「有益性評価」と、その相談機関や相談事業の対応に満足しているか否かという「満足度評価」の2つに大別できるが、この両者は、相互に関連しているものの、同じ要因によって規定されているわけではない。たとえば、相談に応じた者が十分な専門的知識を持っていたか否かの評価は、「有益性評価」には直接的に有意な影響を及ぼしているが、「満足度評価」には、直接的には有意な影響を及ぼしていない。また、相談に応じた者に対して自分の言いたいことを十分に言うことができたか否かの評価は、「満足度評価」には直接的に有意な影響を及ぼしているが、「有益性評価」には、直接的には有意な影響を及ぼしていない。

(8)相談機関や相談事業を利用した者の60%以上(313人)は、自分の話をきちんと聞いてくれることを期待している。また、自分の言いたいことを十分に言うことができたか否かが、相談機関や相談事業への「満足度評価」に有意な直接的影響を及ぼしている。これらの事実は、一般的にトラブルの当事者は、トラブルを納得できるかたちで解決したいという願望とともに、「自らの苦境を他者に語り、他者の理解を得たい」という願望を

も有しており、後者の「語りと理解への願望」を、前者の「トラブル解決への願望」とあわせて充足することができるかどうか、相談機関や相談事業にとって重要な課題であることを示唆している。なお、自治体を実施している相談事業は、無料法律相談を除いては、「語りと理解への願望」への応答を。おおむね良好に遂行していると判断することができる。

(9)無料法律相談を除く自治体の相談事業の特質として、相談に来訪する者が抱えているトラブルを、法という規準に照らし合わせて権利義務関係を明確化したうえで、侵害されている権利を実現することをとおして解決すべき「法的問題」として定義することなく解決するという傾向がある。住民間の近隣関係に関するトラブルに関して相談を受けた警察が、加害行為を行っている者に対してとりうる法的対応を教示するのではなく、相談に来訪した者が居住する地域でのパトロール活動を強化することによって対応することなどがその例である。この事実は、トラブルへの「行政的」な対応には、「司法的」な対応に接続していく側面とともに、「司法的」な対応を抑制する側面もあることを示唆している。

(10)自らが遭遇したトラブルに関して、専門家や専門機関に相談するという行動は、「自立」的な紛争処理行動の一環とみることもできるし、専門家や専門機関への「依存」心のあらわれとして捉えることもできる。トラブル経験者の法や社会についての意識とそのトラブル対応行動との関連の分析からは、民生委員、人権擁護委員、保護司に相談している者には「依存」的性格の強い者が多く、弁護士会や法律扶助協会の法律相談を利用している者には「自立」心の強い者が多いという傾向を看取することができる。自治体を実施している相談事業の利用者は、その中間に位置づけられる。

## 5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[学会発表](計4件)

Abe, Masaki, "Citizens Evaluations of Institutionalized Advice Providers Used for Dealing with Everyday Troubles in Japan," Annual Meeting of Research Committee on the Sociology of Law, July 11<sup>th</sup>, 2008, Milan-Como, Italy.

阿部昌樹「私人間トラブルへの行政の対応」日本法社会学会 2008 年度学術大会、2008 年 5 月 10 日、神戸大学。

Abe, Masaki & Kashimura, Shiro, "Citizens' Experience of Utilizing

Third-Party Advice Providers for Resolving Everyday Disputes in Contemporary Japan," Research Committee on the Sociology of Law and Law and Society Association Joint Annual Meeting, July 25<sup>th</sup>, 2007, Berlin, Germany.

阿部昌樹「相談機関の評価を規定するもの」日本法社会学会 2007 年度学術大会、2007 年 5 月 12 日、新潟大学。

## 6. 研究組織

### (1)研究代表者

阿部 昌樹 (ABE MASAKI)

大阪市立大学・大学院法学研究科・教授

研究者番号：10244625

### (2)研究分担者

なし

### (3)連携研究者

なし