

平成21年5月13日現在

研究種目：基盤研究（A）
 研究期間：2005～2008
 課題番号：17203008
 研究課題名（和文） 紛争当事者のニーズから見た裁判外紛争処理制度—経験データによる総合的検討
 研究課題名（英文） Legal Needs of Disputants and Out-of-Court Dispute Resolution: General Empirical Exploration of Multi-Aspects of Disputants' Needs
 研究代表者
 村山真維（MURAYAMA MASAYUKI）
 明治大学・法学部・教授
 研究者番号：30157804

研究成果の概要：

わが国では、弁護士などを含む法制度についての知識は人々の間で共有されておらず、問題を抱えた人は、明確な知識のないままに、手近にある自治体相談などに相談している。問題当事者は問題の「解決」のために相談機関に出向くが、わが国の相談機関は細かく分化していて、包括的な援助をする機関が存在しない。このため、問題当事者のニーズは十分に満たされていない。包括的な「解決」のためのサービスは弁護士が提供しているが、人々は費用に不安を持ち、弁護士への距離感も感じている。弁護士へのコネがない場合、比較的多額の金額が問題になっていなければ弁護士が扱う事件にはならないのが普通である。

交付額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2005年度	5,200,000	1,560,000	6,760,000
2006年度	15,600,000	4,680,000	20,280,000
2007年度	3,400,000	1,020,000	4,420,000
2008年度	4,800,000	1,440,000	6,240,000
総計	29,000,000	8,700,000	37,700,000

研究分野：法社会学・民事法学

科研費の分科・細目：法学・民事法学

キーワード：民事法学、当事者ニーズ、民事紛争、裁判外紛争処理、法律相談

1. 研究開始当初の背景

(1) 本研究の申請時には、特定領域研究「法化社会における紛争処理と民事司法」が2年目に入っており、問題経験とその後の問題処理行動に焦点を合わせた紛争行動調査が実施される場所であった。紛争行動調査の予備調査を実施し、本調査の調査票を作成していくなかで、このような大規模な量的調査は、わが国の国民の間における法律問題の経験の分布や問題処理行動のパターンを大掴みに理解するには適した調査であるが、それ以上

上に踏み込んだデータを得ることは難しいことが明らかになった。また、誤りのない回答を得るためには訪問面接法が最も信頼できる方法であるが、法律問題のなかにはプライベートな性格の強い問題もあり、そうした問題がこのような方法でどこまで把握できるかという不安もあった。

(2) こうした理由から、量的データを得ることを主眼とした特定領域研究の紛争行動調査を補うために、掘り下げた質的データを得ること、訪問面接法の限界を補う調査を行う

こと、さらに法律相談などの機関が適切なサービスを提供しているかどうかを検討することを狙いとした調査研究の必要が強く感じられた。

(3) 司法制度改革を企画・実施する手続に参加したのは、紛争処理に関わるサービスを提供する側の人々であり、こうしたサービスの利用者である国民からの直接の声を聞く手続は存在していなかった。司法制度の改善が将来にもわたる課題であるとすれば、一般の国民がどのようなニーズを抱えているか、それに応えるような社会的仕組みができていのかどうかを検討することは重要な研究テーマであると考えられた。

2. 研究の目的

(1) 本研究では、法律に関わる問題を経験した当事者が、具体的な状況のなかで、どのような問題処理行動を選択し、それはなぜだったのかについて、掘り下げた質的データを得ることによって、特定領域「法化社会における紛争処理と民事司法」のなかで実施する紛争行動調査から得られる量的データの解釈に資するとともに、問題当事者がかかえる問題の処理のために必要なニーズを、より明確に把握することを第一の目的としている。

(2) 第二の目的は、問題当事者のこうしたニーズに適切に応えるようなサービスの提供が関連諸機関によってなされているかどうかを明らかにすることである。とりわけ法律相談や法律に関わる状況を提供する機関が問題当事者の必要とするサービスを提供しているかどうかを検討することが必要であると考えられた。

(3) 第三の目的は、(1)とは異なる意味で、紛争行動調査の予想される限界を補うことである。サーベイは訪問面接法で実施することが最も望ましいが、離婚や隣人との争いなどの問題は回答されにくい。これらの問題をどう把握するかを検討することも本研究の目的であった。

3. 研究の方法

(1) 問題経験者から問題処理行動についての掘り下げた質的データを得るために、特定領域研究の紛争行動調査と連携し、その回答者に対して、事後にさらに研究者からの面接調査に協力してもらえんかどうかを尋ね、協力意思のある回答者に面接を行うこととした。面接調査においては、極めて異なる問題処理行動のパターンを示す交通事故と家庭の問題を主に選択して調査を実施した。

(2) 法律に関わる助言、情報提供機関には全国でどのようなものがあるかを、弁護士会、自治体、および民間の機関などを網羅する形で、主にウェブ上のサイトをすべてリストアップする方法で把握した。そのうえで、全国的

な調査を行うことができるかどうかの可能性を検討した。この結果、日本弁護士連合会の協力のもとに、全国の法律相談センターの来訪者調査を実施した。このとき、同時に、法律事務所来訪者の調査も実施した。これは質問票による自己記入調査である。

(3) 上記の法律相談にきた来訪者のなかで、さらに面接に協力してもらえんと回答した人々に対して、面接調査を実施した。

(4) 問題経験が特定領域研究の紛争行動調査で十分に把握できない可能性がある点を補うために、インターネット調査を実施した。インターネット調査は、回答者の代表性に問題があるが、プライバシーが確保され、自由回答も得やすいというメリットがあるため、行うことにしたものである。

4. 研究成果

(1) 問題経験当事者からの聴き取りは、紛争になる可能性が最も低く、弁護士や裁判所利用も少ない交通事故と、紛争になる可能性が極めて高く、弁護士や裁判所利用も多い家族に関わる問題（主に離婚と相続問題）を主な対象として実施した。

交通事故の事後処理において、わが国では保険代理店が極めて大きな役割を果たしているが、聴き取りにおいてもそれが確認された。まず、保険会社が中立の第三者ではなく利害関係者であるという認識をもっている当事者が必ずしも多くはない。したがって、保険会社の査定をそのまま受け入れるケースが多い。交通事故において紛争が発生しにくい大きな理由は、保険会社が事後に比較的迅速に介入し、事故の双方当事者が保険会社の査定額を客観的なものとして受け入れる場合が多いからであると考えられる。しかし、保険会社の査定額や事故の相手方の行動に不満を持つ当事者もいる。そのような場合、当事者にとって弁護士は相談相手としてすぐに思い浮かぶ存在ではないようである。まず、どこに行けば弁護士に相談できるかを知らない人がいる。農村地域では、無料の法律相談ができると村に人が来たので相談したが、どのような組織が主体となっているか知らないという人もいた。損害額がある程度以上（百万円から二百万円以上）の場合には、弁護士への依頼は可能性としては考慮されることがあるが、費用と考量のうえ依頼はやめたということであった。交通事故当事者からの聴き取りで明らかになったのは、まず弁護士の仕事や費用などが知られていないということ、および車の専門家であっても事故後の紛争処理のために法律や弁護士をどう使うかについての知識があるとは限らない、ということである。

聴き取りで知りえた限りでは、相手方が謝罪をしないというような不満がある場合で

あっても、交渉によって合意に至らないということにはなかった。謝罪がないと交渉が円滑にいかないということはあるとしても、賠償金額がより大きな影響力を持っているように見えた。

交通事故で紛争が起こりやすい要因が物損事故と人身事故の双方の場合に見られた。物損事故の場合、修理で済むような場合には修繕費と代車費用の支払で満足することが多いが、修繕できないほど破損がひどい場合には、中古車としての金額しか査定で出せない。このような場合には、車を購入できないため、不満が残りやすい。また、人身事故で負傷当事者が病院へ搬送されて現場にいないにもかかわらず、警察による現場検証が行われ、調書が作成されるような場合、現場にいない当事者はその検証内容に不満を持つことがある。我々のサンプルには含まれていなかったが、死亡事故の場合にも同じ問題があると考えられる。

家族の事件、特に離婚に関わる問題は、その問題の複雑さがひとつの特徴であるように思われる。離婚をするかどうかの問題が、ドメスティック・ヴァイオレンスや失業、不貞などの行為と関連しており、そこから生じる問題も離婚の可否だけでなく、子どもの養育費、慰謝料、財産分与、親権など多岐にわたる。離婚問題当事者はしばしばどこに相談してよいかかわらず、すぐに弁護士事務所に行く人は少ない。まず、自治体の相談窓口に行く人が多いようである。しかし、このような場合、当事者側の期待とサービス提供側の態勢との間にはギャップがあるように思われた。第一に、当事者が相談するときには、問題を解決したいために相談する。したがって、問題解決方法について相談するのであるが、当事者が最初に接触することの多い自治体の相談窓口は法律相談を含め、主に、どこに相談に行けばよいかについて情報を提供する役割を果たすにとどまっている（紛争行動調査で自治体の法律相談の評価が低いひとつの理由はこの辺にありそうである。法テラスの電話相談も主にこうした機能に限定されている）。第二に、相談機関は細かな管轄を持っているため、離婚に関わるすべての情報が得られるわけではない。法律に関わる相談、生活保護に関わる相談、メンタルな問題にかかわる相談など多様であり、当事者は複数の機関を訪れることを余儀なくされることもある。

以上のような聴き取り調査の結果から見えてくるわが国の問題当事者のニーズをどう充足するかの問題点は、何よりも、問題当事者に対する問題解決のためのサービス提供機関が十分に整備されていない、ということであろう。多くの問題当事者にとって、弁護士はすぐに相談相手として選択される存

在ではない。しかし、ほかに、問題類型に応じてここに行けば問題解決のためのサービスが受けられるという機関はほとんど存在しない。交通事故において保険会社が問題処理に圧倒的な役割を果たしているのは、他に効果的なサービスを提供する相談機関が身近にほとんど存在しないという状況の裏返しであると思われるのである。

(2) 法律相談調査の結果は、今日の日本社会における弁護士利用が当事者によってどのように行われているかを端的に示すものであった。我々は、単位弁護士会が運営している法律相談センターへの来訪者と法律事務所への相談のための来訪者の双方を調査対象とした。極めて興味深いことに、相談センター来訪者が弁護士会の法律相談を知ったきっかけはインターネットが最も多く

(22%)、親族・友人の紹介はそれほど多くなく(14%)、自治体の法律相談(14%)、他の相談機関や専門家(12%)、電話帳(11%)なども比較的高い割合を占めている。これに対して、法律事務所来訪者がその事務所について知ったきっかけは、圧倒的に親族・友人の紹介である(53%)。このように、弁護士にコネのある人は法律事務所に行き、コネのない人が相談センターに行くという違いが明確に表れている。しかし、どちらのグループも、弁護士に対して同じような不安を感じている。双方とも40%前後の人々が来訪前にためらいを感じており、ためらいの理由は、どちらのグループも、費用がわからない・相談料が高額であるというお金にかかわる不安と、弁護士が近づきにくい・話がむずかしいのではないかとという弁護士に対する距離感であった。そうした不安にもかかわらず来訪した理由は、相談センターの場合には、良い助言を受けたいという理由(40%)と相談料が分かっていたからという理由(22%)に加え、他に弁護士や相談機関をしらない(それぞれ29%と18%)というものであった。これに対して、法律事務所に来訪した理由は、家族・知人の紹介があったからが最も多く

(51%)、良い助言を受けたいという理由は2番目(32%)にとどまっている。弁護士に対する距離感と費用についての不安感は、相談センター来訪者の場合には必ずしも解消されずに来訪しているのに対して、法律事務所来訪者の場合には友人・知人からの紹介によってそれが程度解消されているのではないかと考えられる。こうした事情は、さらに相談後の受任率にも影響を与えているように思われる。すなわち、相談センター来訪者の場合、相談の結果「自分でやってみる」が一番多く(33%)、次に「まだ(どうするか)決まっていない」が多い(21%)のに対して、法律事務所来訪者の場合には、相談した弁護士に事件を依頼する結果になると予想され

る回答が84%にのぼっている。こうした受任率の相違は、係争額とも関連している可能性があるが、紹介者の存否が相当大きく影響していると考えられる。

③インターネット調査の結果は、インターネットによる調査が、面接調査員に対して直接話しにくいような問題に関する回答を引き出す効果のあることを示している。すなわち、離婚や近隣とのトラブルなど、また、裁判で訴えられたことなどが、訪問面接調査よりも高い割合で回答されている。また、20歳代の若年層を把握するにも有効な調査法である。しかし、インターネット調査への回答者には偏りもあり、全国の代表サンプルとは言えないため、補充的に利用すべきであろう。

④以上の調査から見てきたことは、わが国では裁判外の相談・助言などが自治体などの行政機関を中心に広く提供されているが、それは細分化されているだけでなく、当事者が望む問題解決サービスではなく、レファレンスのための情報提供がサービスの中心になっており、問題をかかえた当事者にとって必ずしも有効なサービスを提供していないということである。同時に、弁護士が存在も、多くの一般市民にとっては遠い存在であり、弁護士費用と弁護士とのコミュニケーションに対する不安は広く見られる。そうした不安があっても、弁護士に人的なコネがある人は法律事務所に助言を求めに行くが、コネのない人は、他に相談に行くところがないという切羽詰まった状況の下で、インターネットや電話帳で料金が決まっていることを知った法律相談センターに助言を求めに行く。しかし、人々の間では、弁護士や法律相談機関についての知識は広く共有されていないため、問題を抱えてどうして良いかわからないという人も少なくないと考えられる。

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)

[雑誌論文] (計1件)

- ①田巻帝子、前田智彦、杉野勇、南方暁、村山眞維「紛争行動インターネット調査の基本集計(1)(2・完)」法政理論(新潟大学法学会)41巻3・4号、2009年、259-297; 42巻1号、2009年(刊行予定)

[学会発表] (計5件)

- ①田巻帝子・南方暁「家族紛争当事者による相談行動と法の非主題化」、家族と法研究会、2009年1月24日、早稲田大学
②MINAMIKATA, Satoshi, "Family Disputes in Japan: What Prevents People from Going to Court," International Society of Family Law, September 18, 2008, Wien (Austria)

③MURAYAMA, Masayuki, "Expansion of Legal Service Network: The Role of Legal Service Centers," Joint Meeting of Law and Society Association and Canadian Law and Society Association, May 31, 2008, Montreal (Canada)

④田巻帝子「自治体の提供する相談サービスと当事者ニーズ」、日本法社会学会、2008年5月10日、神戸大学

⑤MINAMIKATA, Satoshi, "Mediation for Mediators?" World Mediation Forum, September 10, 2005, Crans Montana (Switzerland)

[図書] (計2件)

①MURAYAMA, Masayuki, "Expanding Access to Lawyers: The Role of Legal Advice Centers," in Rebecca L. Sandefur (ed.), *Access to Justice*, Emerald Group Publishing Limited, 2009, 167-2010

②前田智彦「第5章：法律問題と専門家相談—インターネット調査の可能性」、太田勝造他編『法社会学の新世代』有斐閣、2009年、98-122頁

[産業財産権]

○出願状況 (計0件)

○取得状況 (計0件)

[その他]

①法律相談調査研究会「法律相談調査基本集計書」2009年3月(本研究の一部として行われた法律相談来訪者を対象とする調査結果をとりまとめたもの)

②国際研究集会「交通事故と離婚問題における当事者の法的ニーズの国際比較研究 International Conference on Legal Needs of Disputants in Divorce and Traffic Accident Cases」

報告者:

Malgorzata Fuszara (University of Warsaw)

Deborah Hensler (Stanford University)

Jacek Kurczewski (University of Warsaw)

Mavis Maclean (University of Oxford)

Marijke ter Voert (Ministry of Justice, Netherlands)

村山眞維(明治大学)

前田智彦(名城大学)

田巻帝子(新潟大学)

(報告を基にした図書出版計画が進行中)

③ホームページ:

http://www.kisc.meiji.ac.jp/~ilss/kiban_a.html

6. 研究組織

(1) 研究代表者

村山眞維 (MURAYAMA MASAYUKI)

明治大学・法学部教授

研究者番号：30157804

(2) 研究分担者

なし

(3) 連携研究者

南方暁 (MINAMIKATA SATOSHI)

新潟大学・大学院実務法学研究科教授

研究者番号：70125805

杉野勇 (SUGINO ISAMU)

お茶の水女子大学・文教育学部准教授

研究者番号：80291996

前田智彦 (MAEDA TOMOHIKO)

名城大学・法学部准教授

研究者番号：10292806

守屋明 (MORIYA AKIRA)

関西学院大学・法学部教授

研究者番号：30127592

仁木恒夫 (NIKI TSUNEO)

大阪大学・大学院法学研究科准教授

研究者番号：80284470

中田裕康 (NAKATA HIROYASU)

一ツ橋大学・大学院法学政治学研究科教授

研究者番号：30227813

太田勝造 (OTA SHOZO)

東京大学・大学院法学政治学研究科教授

研究者番号：40152136

北村賢哲 (KITAMURA KENTETSU)

千葉大学・大学院人文社会科学研究科

准教授

研究者番号：00344961

濱野亮 (HAMANO RYO)

立教大学・法学部教授

研究者番号：80267385

上石圭一 (AGEISHI KEIICHI)

新潟大学・教育学部准教授

研究者番号：80313485

小野理恵 (ONO RIE)

千葉大学・大学院人文社会科学研究科

准教授

研究者番号：40283056

坂本忠久 (SAKAMOTO TADAHISA)

千葉大学・大学院人文社会科学研究科教授

研究者番号：60241931

加藤哲実 (KATO TETSUMI)

明治大学・法学部教授

研究者番号：70161106

村上一博 (MURAKAMI KAZUHIRO)

明治大学・法学部教授

研究者番号：10212250

田巻帝子 (TAMAKI TEIKO)

新潟大学・法学部助教

研究者番号：80251784