

# 困りごとの解決行動パターン

## —平成27年度法テラス

### 認知状況等調査の分析から—

桐蔭横浜大学大学院法務研究科

客員教授 吉岡 すずか

## はじめに

法テラスは、「国民の法テラスの認知状況を把握し、今後の広報活動や各業務遂行上の参考とするため」<sup>1</sup>、設立2年目の平成19年度より認知状況等調査を毎年度実施してきている<sup>2</sup>。

平成27年度認知状況等調査<sup>3</sup>の設問項目には、従前の認知度や認知者の認知経路を測定する設問群（以下、本稿では「認知度調査設問群」という）に加え、人々の困りごとに対する解決行動の傾向を探る設問群（以下、「問題解決行動調査設問群」）が設けられた。これらの「問題解決行動調査設問群」は、法的トラブルを抱えている層、トラブルの内容、紛争解決行動の傾向について調査し、法テラスの効率的かつ効果的な広報方法の検討資料として資するため付加されたものである。本稿<sup>4</sup>では、（1）平成27年度認知状況等調査における「問題解決行動調査設問群」の回答結果につき基本集計結果を報告し、（2）人々の困りごとや法律問題に対する行動パターン等について記述統計に基づく分析を行う。なお、以下で示す分析的な視点や記述内容の責任は筆者個人にある。

## I 過去5年間の困りごとの状況

「問題行動調査設問群」は、問1から問8までで構成される。うち問1から問4までが、過去5年間に経験した困りごとに関する設問である。

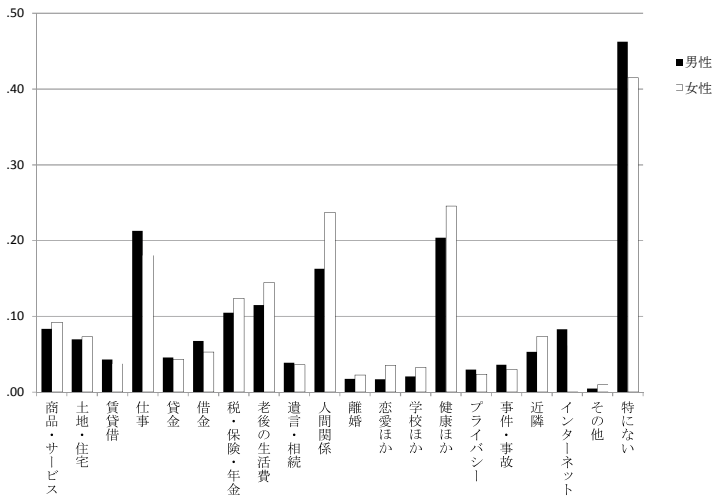
### 1 「過去5年間の困りごと」

問1「あなたは過去5年間で、以下に挙げる問題で困ったことはありましたか。（複数回答）」<sup>5</sup>の回答結果につきその選択割合を男女別に示したものが、図1である。

男女とも最も高いのは、「特にない」という回答であり、次に「健康や病

気・治療に関すること」「人間関係に関すること」「仕事に関すること」の順番に高い。男女間で有意な差がみられたものをあげると、「仕事に関すること」「借金（ローンを含む）に関すること」「インターネットに関すること」「特にない」について男性の方が有意に高く、「税金や保険・年金に関すること」「老後の生活費に関すること」「人間関係（家族や友人・知人／仕事関係者等）に関すること」「恋愛・ストーカー・家庭内暴力（DV）に関すること」「健康や病気・治療に関することほか」「近隣・近所に関すること」「その他」について女性の方が有意に高くなっている（一元配置分散分析により、 $p < 0.05$ ）。

図1 過去5年間で困ったこと（問1複数回答）の回答平均値



## 2 「最も困ったこと」とその解決行動

問1付問1では、「またその中で、最も困ったことをお聞かせください。」として「最も困ったこと」を訊いている。該当ケース2,622についての回答結果を男女別に示したものが、図2である。

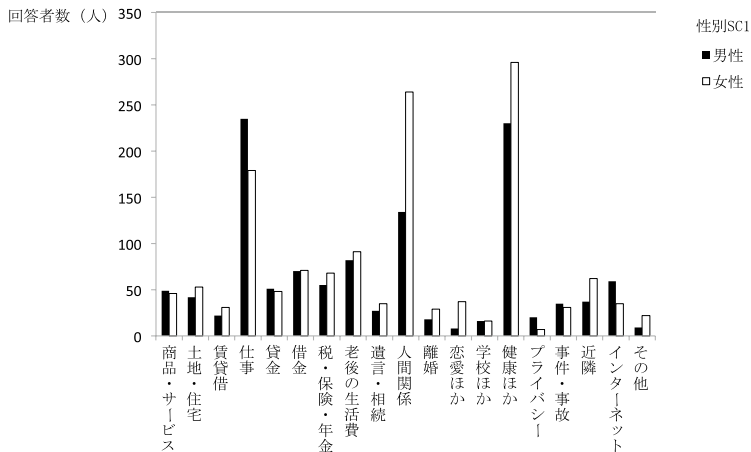
全体の傾向をみると、「健康や病気・治療に関すること」が最も多く、次

いで「仕事に関すること」「人間関係」の3項目が目立って高い。男女別の傾向として、「仕事に関すること」は男性が顕著に高く、「人間関係」と「健康や病気・治療に関すること」は女性が顕著に高くなっている。

問2では、その「最も困ったこと」の解決のためにとった行動を「1番目」から「3番目」まで順番に訊いている。図3は、その回答結果である。

まず、「1番目にとった行動」から「3番目にとった行動」までを合計して全体の傾向をみると、「インターネットで情報を集めた・調べた」が最も多く、次いで「特に何もしなかった」「家族・親戚に相談した」「友人・知人、会社の上司や同僚に相談した」の順番に多い。

図2（問1付問1） その中で最も困ったことをお聞かせください。



(注) 選択肢の表記は略記のため、脚注5を参照のこと。

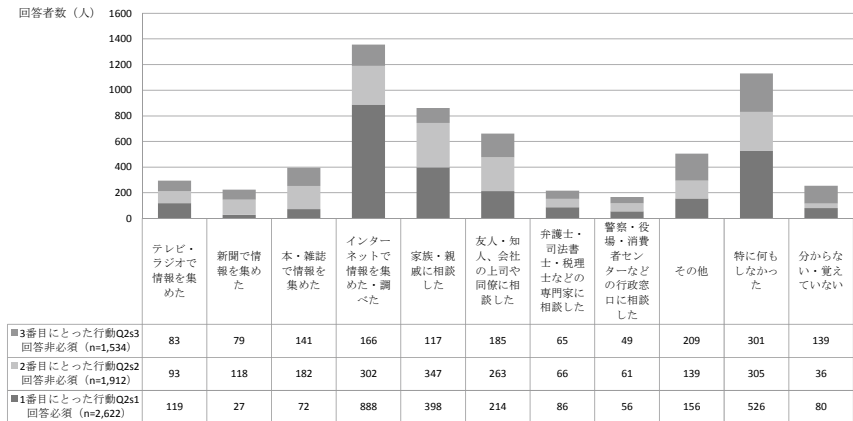
次に、選択順の傾向をみると、「1番目にとった行動」(回答必須)は、「インターネットで情報を集めた・調べた」が最も多く、次に「特に何もしなかった」「家族・親戚に相談した」の順番に多い。

「2番目にとった行動」(回答非必須)では、「家族・親戚に相談した」が最も多く、次に、「特に何もしなかった」「インターネットで情報を集めた・

調べた」「友人・知人、会社の上司や同僚に相談した」の順番に多い。「1番目にとった行動」での選択数よりも、「2番目にとった行動」としての選択数の方が特に多いのは、両者の差が大きい順に「本・雑誌で情報を集めた」「新聞で情報を集めた」「友人・知人、会社の上司や同僚に相談した」である。

「3番目にとった行動」(回答非必須)では、「特に何もしなかった」が最も多く、次いで、「その他」「友人・知人、会社の上司や同僚に相談した」「インターネットで情報を集めた・調べた」の順番に多い。「2番目にとった行動」での選択数よりも、「3番目にとった行動」としての選択数の方が多いのは、両者の差が大きい順に「分からない・覚えていない」「その他」である。

図3 (問2) 前問でお答え頂いた最も困ったことを解決するために、あなたが最初にとった行動として、あてはまるものを順番に3つまでお聞かせください。



注「特に何もしなかった」「分からない・覚えていない」については、2番目、3番目につき回答したものをのみを加算している。

全体として、「インターネットで情報を集めた・調べた」「家族・親戚に相談した」「特に何もしなかった」は、「1番目にとった行動」としての選択数よりも2番目、3番目の選択数が順に減っている。それとは逆に、「本・雑誌で情報を集めた」「新聞で情報を集めた」は、「1番目にとった行動」とし

での選択数よりも2番目、3番目の選択数の方が高い傾向がある。選択数だけでみると、最も困ったことの解決には、最初に、自らインターネットで情報収集や調査をしたり、家族や友人等の身近な人へ相談したりすることを選択し、その次に、本・雑誌や新聞による情報収集を選択する傾向がうかがえる。

そこで、これらの行動パターンについてさらに詳しく検討するため、「1番目にとった行動」別に、2番目以降にとった行動をみていくこととする。表1は、行動パターンの特徴を探るために、「1番目にとった行動」ごとに「2番目にとった行動」と「3番目にとった行動」を合算した値とを比較したクロス表である。以下、「1番目にとった行動」別に、その後にとった行動パターンをみていく。

表1 「問2」「1番目にとった行動」と「2番目にとった行動・3番目にとった行動」のクロス表

「最も困ったこと」についてとった行動 (n=2,518)	2番目と3番目にとった行動										合計	
	テレビ・ラジオで情報を集めた	新聞で情報を集めた	本・雑誌で情報を集めた	インターネットで情報を集めた・調べた	家族・親戚に相談した	友人・知人、会社や上司と同僚に相談した	弁護士・司法書士・税理士などの専門家に相談した	警察・役場・消費者センターなどの行政窓口で相談した	その他	特に何もしなかった		分からない・覚えていない
テレビ・ラジオで情報を集めた (n=119)		29.7%	23.3%	25.0%	5.1%	5.9%	0.8%	2.5%	0.0%	3.4%	4.2%	100.0%
新聞で情報を集めた (n=27)	17.3%		9.6%	26.9%	15.4%	7.7%	0.0%	13.5%	0.0%	7.7%	1.9%	100.0%
本・雑誌で情報を集めた (n=72)	11.2%	6.3%		30.8%	11.9%	10.5%	5.6%	2.1%	2.1%	9.1%	10.5%	100.0%
インターネットで情報を集めた・調べた (n=888)	7.3%	5.1%	11.8%		16.7%	12.9%	3.8%	1.7%	8.7%	22.6%	9.6%	100.0%
家族・親戚に相談した (n=398)	1.8%	1.8%	4.2%	23.2%		16.2%	2.6%	4.7%	9.2%	27.1%	9.2%	100.0%
友人・知人、会社や上司と同僚に相談した (n=214)	0.2%	1.7%	3.6%	14.3%	17.1%		3.6%	3.8%	7.1%	39.3%	9.3%	100.0%
弁護士・司法書士・税理士などの専門家に相談した (n=86)	1.8%	0.0%	1.8%	27.2%	13.0%	20.1%		6.5%	4.1%	11.8%	13.6%	100.0%
警察・役場・消費者センターなどの行政窓口で相談 (n=66)	0.9%	2.7%	0.0%	18.9%	15.3%	11.7%	15.3%		2.7%	18.9%	13.5%	100.0%
その他 (n=156)	1.0%	1.0%	1.6%	13.8%	7.9%	5.6%	1.0%	0.7%		32.9%	8.6%	100.0%
特に何もしなかった (n=526)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A
分からない・覚えていない (n=80)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A		N/A

(注) 上記表は行動パターンの特徴を探るために「2番目にとった行動」と「3番目にとった行動」を合算しているため、「1番目にとった行動」の実数と一致しないので、百分率で示した。

● 1番目に「テレビ・ラジオで情報を集めた」人は、次に、新聞、インター

ネット、本・雑誌で情報を収集していることが多い。

- 1番目に「新聞で情報を集めた」人は、次に、インターネットやテレビ・ラジオで情報を収集していることが多い。
- 1番目に「本・雑誌で情報を集めた」人は、次に、インターネットで情報を収集していることが多い。
- 1番目に「インターネットで情報を集めた・調べた」人は、次に、何もしないことが多いほか、家族・親戚に相談することもやや多い。
- 1番目に「家族・親戚に相談した」人は、次に、何もしないか、インターネットで情報を収集することが多い。
- 1番目に「友人・知人、会社の上司や同僚に相談した」人は、次に、何もしないことが特に多くみられるほか、家族や親戚に相談することが多い。
- 1番目に「弁護士等・司法書士・税理士などの専門家に相談した」人は、次にインターネットで情報を収集したり、友人・知人等に相談したりすることが多い。
- 1番目に「警察・役場・消費者センターなどの行政窓口で相談した」人は、その後にとる行動パターンがばらつく傾向がみられるが、その中では弁護士等の専門家へ相談に行く人が最も多くなっている。

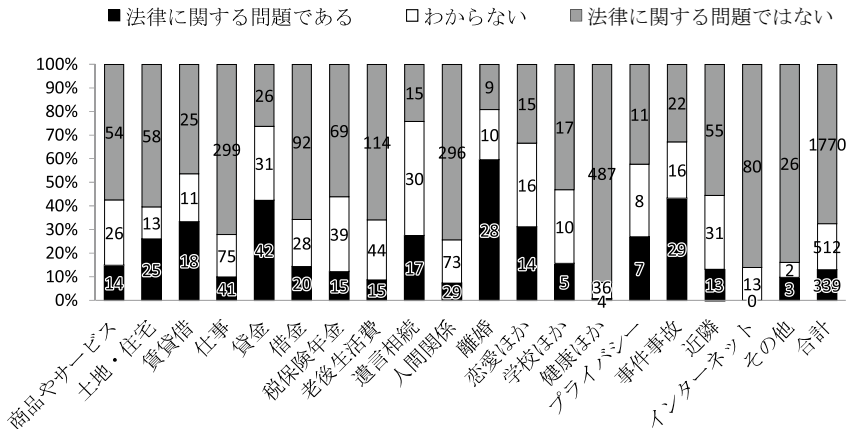
これらのパターンからは、最初にテレビ・ラジオ、新聞、本・雑誌、インターネットを通じて自分で情報を収集する人は、その後も自分で情報を収集し続けることが多く、相談行動をあまりとらない傾向がみられる。また、最初に家族・親戚、友人・知人、上司や同僚といった身近な人に相談する人は、その後、専門家や相談機関へはあまり相談しない傾向がみられる。さらに、最初に弁護士等の専門家や警察・役場・消費者センターなどの相談機関に相談した人は、その後、インターネットで情報を収集することはあるが、他の専門家・相談機関や身近な人に対する相談行動へうつる傾向がみられる。

### 3 「最も困ったこと」は法律に関する問題であるか

問3<sup>6</sup>では、問1で「最も困ったことがある」と回答した者（2,622ケース）に対して、「先ほどお答えいただいた最も困ったことは、法律に関する問題としますか。」と訊いている。その回答結果は、「法律に関する問題である」が339（7.3%）、「法律に関する問題ではない」が1,771（38.0%）、「法律に関する問題かどうかわからない」512（11.0%）であり、不回答欠損値が2,040ケース（43.8%）であった。

この結果を、問1付問1の選択肢である問題別に回答割合を比較したものが、図4である。

図4 「最も困ったこと（問1付問1）」が法律に関する問題であるかどうか（問3）の回答分布割合（数値はケース数）

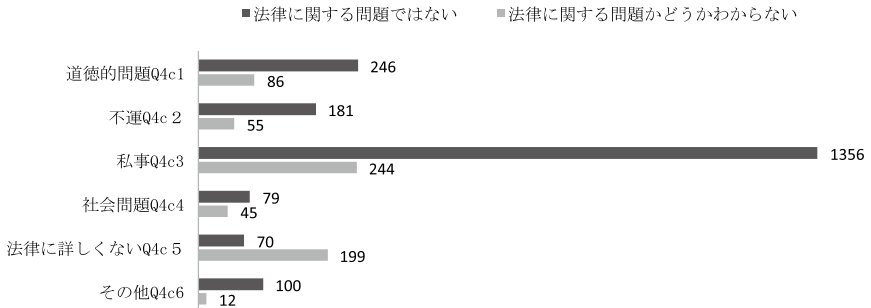


「法律に関する問題である」の回答結果について、多いものからその割合を示すと、「離婚に関すること」（59.6%）が最も多く、次いで「事件・事故に巻き込まれたこと」（43.2%）、「貸したお金に関すること」（42.4%）、「不動産（アパート・マンション・土地など）の賃貸借に関すること」（33.3%）「恋愛・ストーカー・家庭内暴力（DV）に関すること」（31.1%）となっている。



問4では、「法律に関する問題ではない」と「法律に関する問題かどうか分からない」を選択回答した者に対して、その理由についても訊いている（複数回答）。以下の図5は、回答結果を示したものである。

図5 「(問2) 最も困ったこと」について、「(問4) 法律に関する問題ではない・わからない」とした理由（複数回答）



「最も困ったこと」は「法律に関する問題ではない」と回答した1,771ケースについてとりあげると、「1 道徳的問題であるから」が246（13.9%）、「2 不運であるから（運が悪かったから）」が181（10.2%）、「3 私事であるから」が1,356（76.6%）、「4 社会問題であるから」が79（4.5%）、「5 法律に詳しくないから」が70（4.0%）、「6 その他（FA）」が100（5.6%）であった。「私事」であると認識・判断することについては、法律問題ではないとみなしていることがはっきり窺える結果となっている。

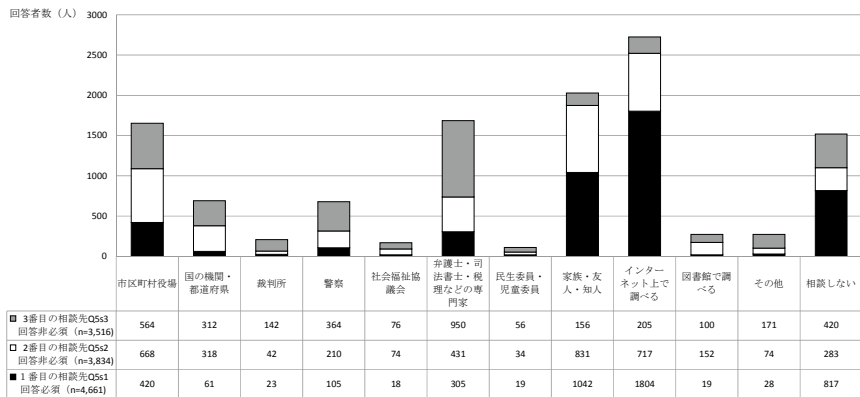
## Ⅱ 法律問題に対する相談行動等の状況

調査票では、問4の後に、「ここから、あなたが法律に関する問題（※）<sup>7</sup>で困ったときの行動についてお尋ねします。」というリード文が置かれ区切られている。問1から問4までが実際に経験した問題について尋ねているのに対して、問5から問8までは、仮に法律に関する問題に直面したと想定した場合にとる行動や考え等を訊く設問群である。

## 1 「法律に関する問題」の相談行動

問5では、仮に「法律に関する問題」で困った際の最初の相談先を訊き、「そこで相談して十分な情報が得られなかった場合、2番目・3番目にはどこに相談しますか。」と順番に訊いている。図6は、その集計結果を示したものである。

図6（問5）法律に関する問題で困った際、一番最初にどこに相談しますか。そこで相談して十分な情報が得られなかった場合、2番目・3番目にはどこに相談しますか。



(注)「相談しない」については、2番目、3番目につき回答したものを加算している。

まず、法律問題の相談先について、「1番目」から「3番目」までを合計して全体の傾向をみると、「インターネット上で調べる」が最も多く、次いで「家族・友人・知人」「弁護士・司法書士・税理士などの専門家」「市区町村役場」の順番に多い。

選択順の傾向をみると、「1番目の相談先」(回答必須)は、「インターネット上で調べる」が最も多く、次に、「家族・友人・知人」「相談しない」「市区町村役場」の順番に多い。

「2番目の相談先」(回答非必須)では、「家族・友人・知人」が最も多く、次に、「インターネット上で調べる」「市区町村役場」「弁護士・司法書士・税理士などの専門家」の順番に多い。「1番目」での選択数よりも、「2番目の

相談先」としての選択数の方が特に多いのは、両者の差が大きい順に「国の機関・都道府県」「市区町村役場」「弁護士・司法書士・税理士などの専門家」「警察」である。

「3番目の相談先」（回答非必須）では、「弁護士・司法書士・税理士」が最も多く、次いで、「市区町村役場」「相談しない」「警察」の順番に多い。「2番目にとった行動」での選択数よりも、「3番目にとった行動」としての選択数の方が特に多いのは、両者の差が大きい順に「弁護士・司法書士・税理士などの専門家」「警察」「相談しない」「裁判所」である。

全体として、「インターネット上で調べる」「家族・友人・知人」は、「1番目にとった行動」としての選択数よりも2番目、3番目の選択数が順に減っている。それとは逆に、「弁護士・司法書士・税理士などの専門家」「警察」「国の機関・都道府県」は、「1番目にとった行動」としての選択数よりも2番目、3番目の選択数の方が高い傾向がある。また、これらと比べ、「市区町村役場」は、どの段階でも一定数の選択がされている傾向がみられる。

法律に関する問題の解決には、自らインターネットで情報収集や調査をしたり、家族や友人等の身近な人へ相談したりすることが最初に選択され、他方で、相談機関や専門助言者がのちに選択される傾向が窺える。

## 2 解決のために利用してみたい情報収集サービス

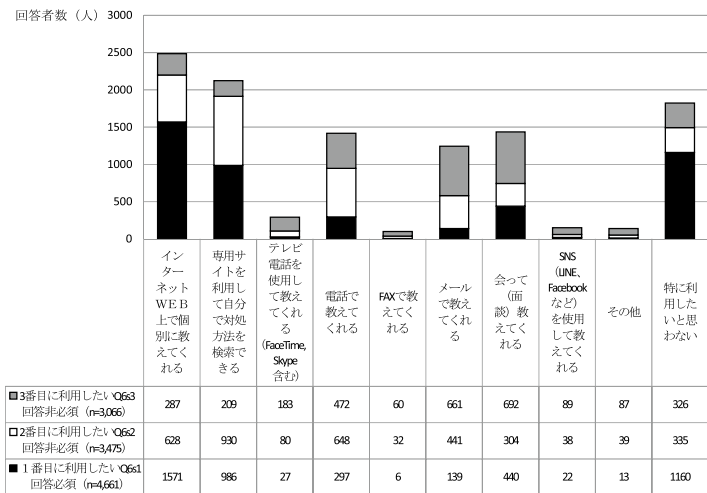
問6は、「解決を図るための情報を集める場合、どのようなサービスを利用したいと思いますか。利用してみたいサービスから順にお聞かせください。」と、情報収集サービスの利用意向を探る設問である。法テラスのホームページやSNS等のインターネット広報の方針や新規ツールの検討に有用な情報を得る目的で設けられた。

図7がその回答結果である。「1番目に利用したいサービス」から「3番目に利用したいサービス」までを合計して全体の傾向をみると、「インターネットWEB上で個別に教えてくれる」が最も多く、次に、「専用サイトを

利用して自分で対処方法を検索できる」「特に利用したいと思わない」「会って（面談）教えてくれる」「電話で教えてくれる」の順番に多い。

選択順の傾向をみると、「1番目に利用したいサービス」（回答必須）は、「インターネット WEB 上で個別に教えてくれる」が最も多く、次に、「特に利用したいと思わない」「専用サイトを利用して自分で対処方法を検索できる」の順番に多い。

図7（問6）解決を図るための情報を集める場合、どのようなサービスを利用したいと思いますか。利用してみたいサービスから順にお聞かせください。



(注)「特に利用したいと思わない」については、2番目、3番目につき回答したもののみを加算している。

「2番目に利用したいサービス」（回答非必須）では、「専用サイトを利用して自分で対処方法を検索できる」が最も多く、次に、「電話で教えてくれる」「インターネット WEB 上で個別に教えてくれる」の順番に多い。「1番目に利用したいサービス」での選択数よりも、「2番目に利用したいサービス」としての選択数の方が特に多いのは、両者の差が大きい順に「電話で教えてくれる」、「メールで教えてくれる」、「テレビ電話を利用して教えてくれる (FaceTime、Skype 含む)」である。

「3番目に利用したいサービス」(回答非必須)では、「会って(面談)教えてくれる」が最も多く、次いで、「メールで教えてくれる」「電話で教えてくれる」の順番に多い。「2番目に利用したいサービス」での選択数よりも、「3番目に利用したいサービス」としての選択数の方が特に多いのは、両者の差が大きい順に「会って(面談)教えてくれる」「メールで教えてくれる」「テレビ電話を利用して教えてくれる(FaceTime、Skype含む)」である。

全体として、「インターネット WEB 上で個別に教えてくれる」と「専用サイトを利用して自分で対処方法を検索できる」は、「1番目に利用したいサービス」としての選択数よりも2番目、3番目の選択数が順に減っている。それとは逆に、「メールで教えてくれる」「テレビ電話を利用して教えてくれる(FaceTime、Skype含む)」「SNS(LINE、Facebookなど)を使用して教えてくれる」「FAXで教えてくれる」は、「1番目に利用したいサービス」としての選択数よりも2番目、3番目の選択数の方が多い傾向がある。また、これらと比べ、「電話で教えてくれる」「会って(面談)教えてくれる」は、どの段階でも一定数の選択がされているようにみられる。

解決を図るための情報収集ツールとしては、インターネットを介したオンラインサービスが最初に選択され、次にメールやFAXなど文字情報サービスが選択されるという選択手段の遷移がうかがえる。また、「会って(面談)教えてくれる」がいずれの段階でも一定程度選択されていることは、相談や情報提供サービスにおける対面性への普遍的ニーズのあらわれともみてとれよう<sup>8</sup>。

### 3 法律の専門家を選択する際に重視すること

問7では、「あなたが法律の専門家(弁護士、司法書士)に相談する場合、弁護士・司法書士を選ぶときに重視することを順番に3つまでお聞かせください。」として法律家選択時重視理由を訊いている。図8は、その回答結果である。

「1番目に重視すること」から「3番目に重視すること」までを合計して

全体の傾向をみると、「費用が明確であること」が最も多く、次に「費用が安いこと」「弁護士・司法書士などの人柄」「実績があること」「専門性が高いこと」の順番に多い。

選択順の傾向をみると、「1番目に重視すること」（回答必須）は、「費用が安いこと」が最も多く、次に、「費用が明確であること」「法律の専門家には相談しない」の順番に多い。

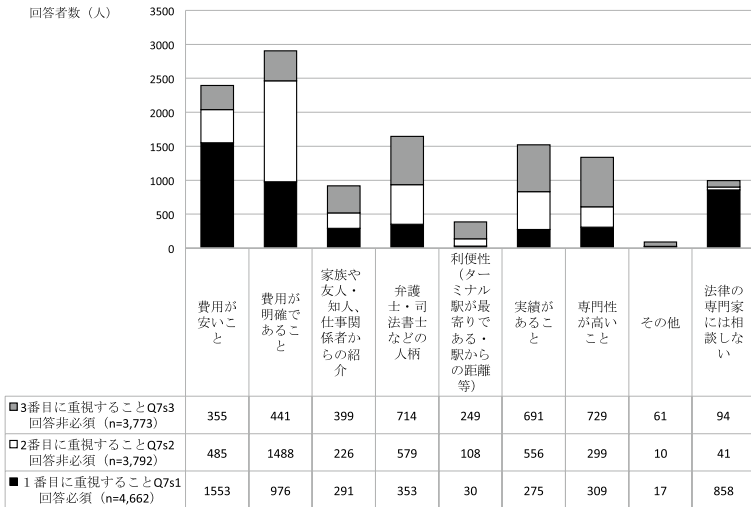
「2番目に重視すること」（回答非必須）では、「費用が明確であること」が最も多く、次に、「弁護士・司法書士などの人柄」「実績があること」の順番に多い。「1番目に重視すること」での選択数よりも、「2番目に重視すること」としての選択数の方が特に多いのは、両者の差が大きい順に「費用が明確であること」「実績があること」「弁護士・司法書士などの人柄」である。

「3番目に重視すること」（回答非必須）では、「専門性が高いこと」が最も多く、次いで、「弁護士・司法書士などの人柄」「実績があること」の順番に多い。「2番目に重視すること」での選択数よりも、「3番目に重視すること」としての選択数の方が特に多いのは、両者の差が大きい順に「専門性が高いこと」「家族や友人・知人、仕事関係者からの紹介」「利便性（ターミナル駅が最寄りである・駅からの距離等）」である。

全体として、「費用が安いこと」「費用が明確であること」は、「1番目に重視すること」としての選択数よりも2番目、3番目の選択数が順に減っている。それとは逆に、「実績があること」「弁護士・司法書士などの人柄」「利便性（ターミナル駅が最寄りである・駅からの距離等）」は、「1番目に重視すること」としての選択数よりも2番目、3番目の選択数の方が多い傾向がある。また、これらと比べ、「家族や友人・知人、仕事関係者からの紹介」は、どの段階でも一定数の選択がされているようにみられる。

法律の専門家を相談先として考慮する際には、最初に費用の低廉さや明確な支払基準が重視され、その次に、専門家の人柄、専門性、実績、そして、ロケーションの利便性について検討がなされている傾向が窺える。

図8 (問7) あなたが法律の専門家(弁護士、司法書士)に相談する場合、弁護士・司法書士を選ぶときに重視することを順番に3つまでお聞かせください。



(注)「法律の専門家には相談しない」については、2番目、3番目につき回答したもののみを加算している。

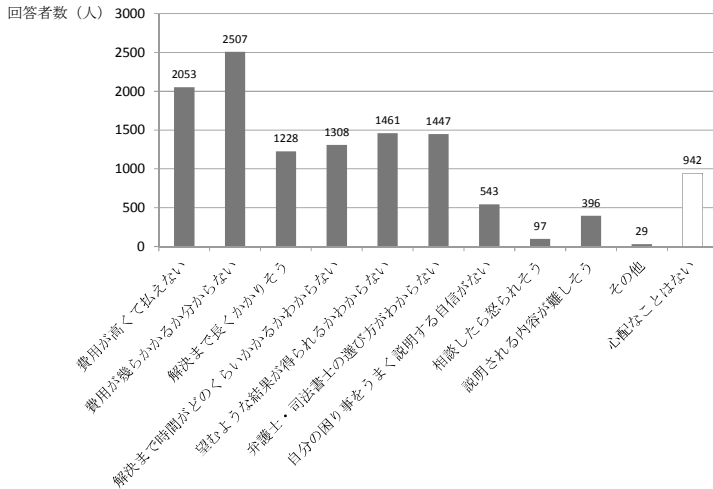
#### 4 法律の専門家に相談する際に心配となること

問8では、「弁護士や司法書士に相談するとしたら、心配となることはどのようなことですか。(複数回答)」と、法律の専門家に相談する際の心配事を尋ねている。

図9で示しているように、「費用が幾らかかるかわからない」、次いで「費用が高くて払えない」が顕著に多い。全体として、費用の予測不能についての心配や、支払についての不安が高い傾向がみられる。

次に、「望むような結果が得られるかわからない」「弁護士・司法書士の選び方がわからない」「解決まで時間がどのくらいかかるかわからない」「解決まで長くかかりそう」の順番に多く、選択の仕方、解決への見込み、所要時間に対してのわからなさや不安が心配であることが多いようである。

図9（問8）弁護士や司法書士に相談するとしたら、心配となることはどのようなことですか。（複数回答）



### Ⅲ 法律問題に対する1番目にとる行動と法テラス認知度の関係

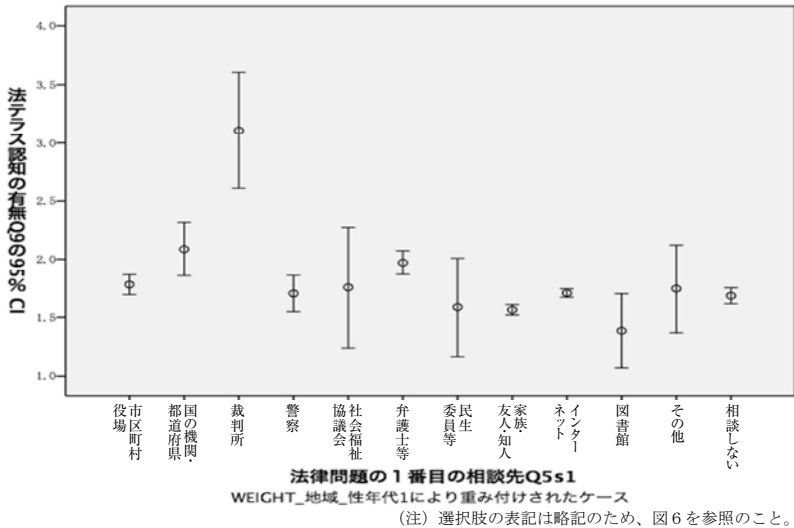
上記までで、「問題解決行動調査設問群（問1～問8）」の基本集計結果を報告し、困りごとや法律問題に対する行動パターンについての特徴を述べた。

さて、法テラスの認知度は、法律問題に対してとろうとする解決行動のパターンと、どのような関係性があるのだろうか。ここでは、問5の「法律に関する問題の1番目の行動」について、法テラスの認知度との関係を探ってみることにしよう<sup>9</sup>。

図10は、「法律に関する問題の1番目の行動」別に法テラスの認知度（問9<sup>10</sup>の回答平均値）を示したものである。「裁判所」（n=23）が3.11と突出して高い。次いで、「国の機関・都道府県」（n=61）が2.09、「弁護士・司法書士・税理士などの専門家」（n=305）が1.97、「市区町村役場」（n=420）が1.78の順に高くなっている。



図10 「法律に関する問題の1番目の行動(問5)」別にみた法テラスの認知度(問9)



この認知度の差について、一元配置分散分析を行い、多重比較<sup>11</sup>を行った。ここでは、「裁判所」と「弁護士・司法書士・税理士などの専門家」に着目して結果を記しておこう。「裁判所」に一番目に相談しようとする人は、相談行動や情報収集行動を他の相談先に対して行おうとする人よりも法テラス認知度が有意に高い ( $p < 0.05$ )。また、「弁護士・司法書士・税理士などの専門家」に着目すると、1番目の相談先として「弁護士・司法書士・税理士などの専門家」を選んだとする人は、「裁判所」を選んだ人よりも認知度が低く、「家族・友人・知人」「相談しない」「インターネット」を選んだ人よりも認知度は高い ( $p < 0.05$ )。

「法律に関する問題の1番目の行動」のパターンは、法テラスの認知度と関係があるようである。ただし、この分析からは、法律に関する問題について相談先にアクセスしたことにより法テラスを認知したのか、もともと法テラスを知っていたことにより相談先が異なってくるのかは明らかでない。ここでは、認知度と行動パターンの関係性をみるにとどめ、認知経路等を含めた関係性については改めて分析することとしたい。

## Ⅳ おわりに

本稿では、平成27年度認知状況等調査における「問題解決行動調査設問群（問1～問8）」につき基本集計結果に基づき、人々の困りごとや問題に対する行動パターン等について分析した。法テラスの認知度と「問題解決行動調査設問群」との関係については、端緒的な分析をしたにとどまる。上記まででみたように、「問題解決行動調査設問群」の回答結果は、人々の問題解決行動、法律問題に対する意識、情報収集行動、法律専門家に対する意識等、法テラスの広報方針や業務遂行時の資料として有益な示唆が得られるものである<sup>12</sup>。また、認知度と情報収集・相談行動のパターンの間には有意な関係性が確認された。今後は、この貴重な資料を生かし、回答者属性や地域差を考慮した分析や、認知度のみならず認知経路を交えた分析・検討を進めることが課題である。

### 【注】

- 1 『法テラス白書 平成26年度版』149頁（日本司法支援センター、2015年）。
- 2 これまで実施された認知度等調査の結果については、日本司法支援センターが編著・発行する『法テラス白書』にて、（1）認知度の推移、（2）性別・年代別認知度、（3）認知経路が公表されてきている（『法テラス白書 平成23年度版』122-124頁、『法テラス白書 平成24年度版』148-149頁、『法テラス白書 平成25年度版』158-159頁、『法テラス白書 平成26年度版』149-151頁、『法テラス白書 平成27年度版』153-156頁）。なお、平成25年度調査までの調査方式は、電話調査（RDD方式）であった。
- 3 平成27年度調査の調査方式はインターネット調査（モニター式）であり、サンプルサイズは4,700（47都道府県ごとに100サンプルを性別及び20代から60代以上までの5年代別に10セル均等割付）である。本調査は株式会社ネオマーケティングに委託され、平成27年12月16日から12月21日にかけて実施された。『法テラス白書 平成27年度版』（2016年9月刊行）により結果が公表されている。
- 4 分析に先立ちデータクリーニングを実施し、データセットを確定した。まず、過去の認知状況等調査に回答したことによって法テラスを認知するに至った回答者を除くため、問19で前回の認知状況等調査に回答したと申告している41ケースを、分析の対象から除外した。さらに、明らかに不誠実回答と思われる1ケースを除いたため、最終的に4,658ケースが分析の対象となった。また、回答状況の精査を行い、分岐条件等に反する回答については欠測値処理やリコードを行った。以下の集計では、特に示さない限り、都道府県・年代・性別につき人口比で重み付けしたデータセットを用いている。そのため、示される度数や合計は、素データとは一致しないことに留意されたい。

- 5 問1の選択肢は以下のとおりである。「1 商品やサービスに関すること」「2 所有する土地・住宅に関すること」「3 不動産（アパート・マンション・土地など）の賃貸借に関すること」「4 仕事に関すること」「5 貸したお金に関すること」「6 借金（ローンを含む）に関すること」「7 税金や保険・年金に関すること」「8 老後の生活費に関すること」「9 遺言や相続に関すること」「10 人間関係（家族や友人・知人／仕事関係者等）に関すること」「11 離婚に関すること」「12 恋愛・ストーカー・家庭内暴力（DV）に関すること」「13 学校・教育・いじめに関すること」「14 健康や病気・治療に関すること」「15 プライバシーに関すること」「16 事件や事故に巻き込まれたこと」「17 近隣・近所に関すること」「18 インターネットに関すること」「19 その他（FA）」「20 特にない」。
- 6 問3及び問4の設問と選択肢は、以下で報告されている調査での設問と選択肢を参考にして作成した。Pleasence Pascoe, Balmer Nigel J., & Reimers Stian. "What Really Drives Advice Seeking Behaviour? Looking Beyond the Subject of Legal Disputes," *Onati Socio-Legal Series*, v. 1, n. 6, pg.1-21 (2011年)。なお関連して、Pleasence Pascoe, Balmer Nigel J., & Reimers Stian. "Horses for Courses? People's Characterisation of Justiciable Problems and the Use of Lawyers," in Legal Services Board, *The Future of Legal Services: Emerging Thinking*, pg.37-44 (2010年)。
- 7 調査票には「※離婚、相続、お金の貸し借り、労働問題、詐欺、犯罪被害などの法律に関する問題を指します。」と例示がなされている。
- 8 選択肢「テレビ電話を利用して教えてくれる（FaceTime、Skype含む）」は、対面性へのニーズがみられるかどうかという観点から、「電話で教えてくれる」とは別の選択肢として設けたものである。実数は比較的少ないものの、回答の順次増加傾向は興味深い。
- 9 本調査では、法テラスの認知経路を問13で尋ねている。
- 10 問9の設問文は、「法テラス（日本司法支援センター）をご存知ですか」。選択肢は、「1 全く知らない・聞いたことはない」「2 名前は知っている・聞いたことがある」「3 どんなんサービスを提供しているか、ある程度知っている（利用したことはない）」「4 利用したことがある」。
- 11 等分散性の検定を実施したところ有意水準 $p < 0.001$ で仮説が棄却され、等分散性は否定された。そこで、等分散性を前提としない多重比較の方法としてTamhaneのT2(M)を使用した。
- 12 本調査結果は登録モニターを利用したインターネット調査方式によるものである。従来型調査と比べインターネット調査の利点としてされている点は、短期間でのデータ収集、コーディング・納品の迅速さ、相対的低コストでの調査実施、複雑なジャンプを含む調査票設計の実現可能性、複数次にわたる追跡調査の容易さである。他方、モニター式のインターネット調査の限界として指摘されているのは、自記式調査であるがゆえの誤回答、その防止策（選択肢の統合等の簡略化）、回答者（登録モニター）が短時間で回答することを想定した質問票設計（長時間の回答時間を要すると回答者の偏りをより大きくしてしまうため）、そして、登録者の属性自体の信頼性等である。もっとも従来型調査においても回答者バイアス等慎重に考慮すべき要素は少なくない。この点について、インターネット調査を用いた紛争行動調査の先行研究では以下のような点が指摘されている。まず、従来型調査では、法律問題経験等、他人に話す事を嫌うような問題をテーマにする場合に、調査の実施段階で、無回答誤差や測定誤差等の危険が高まると考えられる（前田智彦「法律問題と専門家相談 インターネット調査の可能性」太田勝造他編『法社会学の新时代』有斐閣98-122頁、2006年：99頁）。例えば、人々が日常的に経験する法律問題等は、離婚、金銭問題、相続等が多いと想定されるがプライバシーや身内の恥をさらしたくないという意識から、従来型調査の方が回答拒否や虚偽回答が生じ易いと懸念されている（前田掲掲99-100頁）。前田論稿に加え、従来型調査よりインターネット調査において、問題経験率が高くであるという傾向が観察されているものに、藤本亮「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」静岡法務雑誌第2号73-127頁、2009年。問題経験者のうち司法制度の利用経験者が少なく捕捉が困難であるという調査上の制約を考慮すると、インターネット調査活用の意義は小さくないと考えられ、上記のメリット・デメリットを考慮し、インターネット調査の方法的な精緻化とその活用を進めることは重要である。