

『暮らしのなかの困りごとに関する全国調査』（2017年2月実施） 《結果速報》

2017年9月

東京大学社会科学研究所

「超高齢社会における紛争経験と司法政策」プロジェクト

（連絡先）

東京大学社会科学研究所「超高齢社会における紛争経験と
司法政策」プロジェクト（CJRP）事務局

TEL：03-5841-4757

メール：cjrj-office@iss.u-tokyo.ac.jp

（月・火・木・金 9：00～15：00 水 11：30～15：00）

【謝辞】

以下は、本プロジェクトが2017年2月から3月にかけて実施した『暮らしのなかの困りごとに関する全国調査』の結果速報です。ご多忙のなか本調査にご協力いただいた多くの回答者の皆さま、自治体等関係機関の皆さまに、厚くお礼を申し上げます。

I. 調査の概要

- ① 調査方法：郵送法（あらかじめ挨拶状を郵送した後に、調査票を郵送し、記入済みの調査票を返送してもらう）
- ② 調査票の設計：40のトラブル類型を示して最近5年間の紛争経験を問う ⇒ 「最も重要であったトラブルや納得できないこと」を選択してもらい、その「トラブルや納得できないこと」について、主な当事者、対応経過、相談機関の利用、現状等を問う ⇒ 相談機関利用者に対しては、「最も印象に残っている相談機関」について、その機関が提供してくれたサービスの内容やそれに対する評価等を問う。
- ③ 調査対象：全国に居住する満25歳以上の男女個人600人（住民基本台帳より無作為抽出／年齢の上限なし）
- ④ 謝礼（QUOカード1,000円分）の送付方法：
 - (a) 調査票送付時に謝礼同封：200サンプル（以下、《謝礼同封》）
 - (b) 記入した調査票を受領した後に謝礼送付：400サンプル（以下、《謝礼後送》）
- ⑤ 調査期間：2017年2月13日（調査票郵送）～3月8日（調査票返送期限）
- ⑥ 回収率：
 - ・ 全体：送付数600、回収数228、回収率38.0%
 - ・ 《謝礼同封》：送付数200、回収数105、回収率52.5%
 - ・ 《謝礼後送》：送付数400、回収数123、回収率30.7%

表1 回収率（性別・年齢階層別）

		25-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60-69歳	70歳以上	全体
男性	サンプル数	20	34	57	68	51	51	281
	回収数	7	11	19	23	22	27	109
	回収率	35.0%	32.4%	33.3%	33.8%	43.1%	52.9%	38.8%
女性	サンプル数	23	46	62	59	57	72	319
	回収数	4	14	24	29	22	26	119
	回収率	17.4%	30.4%	38.7%	49.2%	38.6%	36.1%	37.3%
全体	サンプル数	43	80	119	127	108	123	600
	回収数	11	25	43	52	44	53	228
	回収率	25.6%	31.3%	36.1%	40.9%	40.7%	43.1%	38.0%

- ⑦ 調査委託：実査は一般社団法人中央調査社に委託した。
- ⑧ 調査資金：科学研究費補助金・基盤研究（S）「超高齢社会における紛争経験と司法政策」（課題番号：16H06321、研究期間：2016年度～2020年度、研究代表者：佐藤岩夫・東京大学社会科学研究所教授）

II. 回収状況の分析

(1) 謝礼後送・謝礼同封別の回収率の比較

全体として、《謝礼同封》は、《謝礼後送》と比較して、回収率が高い傾向が見られた。

表2 回収率（謝礼後送・謝礼同封別）

		謝礼後送	謝礼同封
男性	49歳以下	23.6%	51.2%
	50-59歳	27.5%	52.9%
	60-69歳	36.4%	55.6%
	70歳以上	51.4%	56.3%
	男性全体	31.9%	53.3%
女性	49歳以下	24.1%	47.7%
	50-59歳	39.0%	72.2%
	60-69歳	34.4%	40.0%
	70歳以上	28.6%	52.2%
	女性全体	29.7%	51.8%
全体		30.7%	52.5%

(2) 無回答・低回答

トラブル経験について尋ねる主要質問項目に無回答の者が 52 人 (22.8%)。それ以外に、答えるべき質問の多くに答えていない低回答の者が 18 名 (7.9%)。こうした無回答・低回答者の割合は、非高齢者サンプルよりも高齢者サンプルにおいて高い。

表3 無回答・低回答の状況（非高齢者・高齢者別）

	非高齢者		高齢者		全体	
	度数	%	度数	%	度数	%
無回答	24	15.4%	28	38.9%	52	22.8%
低回答	7	4.5%	11	15.3%	18	7.9%
実回答	125	80.1%	33	45.8%	158	69.3%
合計	156	100.0%	72	100.0%	228	100.0%

Ⅲ. トラブル経験および相談行動

回収サンプル数は 228 (38.0%)。そのうち、「トラブル経験あり」の回答は 112 (18.7%)、「最も重大だったトラブル」を特定した者は 97 (16.2%)、「最も印象に残っている相談機関」を特定した者は 25 (4.2%)、最も印象に残っている相談機関として「弁護士・弁護士事務所」を回答した者は 5 (0.9%) という結果であった。

参考として、《謝礼後送》《謝礼同封》別の回答の分布、および、2006 年に実施された先行調査（特定領域研究「法使用行動調査」）の数値も掲げる。

表4 トラブル経験およびそれへの対応の状況（謝礼後送・謝礼同封別）

	全体	謝礼後送	謝礼同封	(参考) 特定領域研究 法使用行動調査
抽出サンプル数	600	400	200	11,000
回答・回収率	38.0%	30.7%	52.5%	48.5%
トラブル経験率	18.7%	16.3%	23.5%	16.8%
最重大トラブル	16.2%	14.3%	20.0%	16.8%
相談機関	4.2%	3.5%	6.0%	4.7%
弁護士	0.9%	0.5%	1.5%	0.3%
回答者中のトラブル経験率	47.1%	52.8%	44.7%	34.7%

IV. 高齢者のトラブル／高齢者にかかわるトラブル

(1) 高齢者で「トラブル経験あり」と答えた者は少ない

非高齢者と高齢者を比較すると、高齢者はトラブル経験「あり」の回答が少ない傾向が見られる。この結果は、高齢者は、①そもそもトラブルを経験する可能性が低いのか、②トラブル経験を忘れていた可能性が高いのか、③トラブル経験について回答することを煩わしく感じる可能性が高いのかという種々の課題を示唆する。

表5 トラブル経験の有無および経験したトラブル類型の数（非高齢者・高齢者別）

	非高齢者		高齢者		全体	
	度数	%	度数	%	度数	%
トラブル経験なし	73	46.8%	44	61.1%	117	51.3%
トラブル経験あり	83	53.2%	28	38.9%	111	48.7%
経験したトラブル類型 = 1	30	19.2%	13	18.1%	43	18.9%
経験したトラブル類型 = 2	25	16.0%	7	9.7%	32	14.0%
経験したトラブル類型 = 3	10	6.4%	4	5.6%	14	6.1%
経験したトラブル類型 = 4	5	3.2%	1	1.4%	6	2.6%
経験したトラブル類型 = 5 ~ 9	7	4.5%	2	2.8%	9	3.9%
経験したトラブル類型 = 10 以上	6	3.8%	1	1.4%	7	3.1%

(2) 高齢者が経験しやすい／経験しにくいトラブル

非高齢者と高齢者を比較すると、高齢者で経験「あり」の比率が高かったトラブルは「貸金（あなた側は貸した側）」「家の改築やリフォーム」「騒音や悪臭、ゴミ出し、駐車など」「隣地との境界」「高齢や障がいを負っている家族の介護・扶養」「暴力、痴漢、ストーカー」「国民健康保険、後期高齢者医療保険、介護保険」であり、逆に、経験「あり」の比率が低かったトラブルは「購入した商品・サービスの不足や欠陥」「購入した商品・サービスについての業者の説明」「個人情報流出」「賃金や残業代、退職金」「解雇・雇い止め」「職場でのいやがらせ（セクハラやパワハラ）」「交通事故」である。

高齢者の多くは既に退職しているため、職場に関連したトラブルを経験する可能性は低くなる。また、車を運転することが少なくなるに伴って、交通事故に関連したトラブルを経験する可能性も低くなる。さらに、高齢化に伴って、自分自身で買い物に出かけることが少なくなり、その結果、商品やサービスの購入に関連したトラブルを経験することも少なくなる。

他方で、自宅で暮らしている以上、近隣関係に関連したトラブルや家族の介護に関連したトラブルに遭遇する可能性は、非高齢者と同程度にあり、国民健康保険・後期高齢者医療保険・介護保険に関連したトラブルは、非高齢者以上に経験する可能性が高い。家の改築やリフォームに伴うトラブルを経験する可能性が非高齢者よりも高いのは、年をとるに伴い、居宅の老朽化への対応やバリアフリー化のための改築・リフォームが必要になるためであると考えられる。

表6 経験したトラブル類型（非高齢者・高齢者別）

	非高齢者		高齢者		全体	
	度数	%	度数	%	度数	%
1 購入した商品・サービスの不足や欠陥	24	15.4%	6	8.3%	30	13.2%
2 購入した商品・サービスについての業者の説明	8	5.1%	1	1.4%	9	3.9%
3 霊感商法や催眠商法などの悪質商法	3	1.9%	0	0.0%	3	1.3%
4 借金（あなた側は借りた側）	3	1.9%	0	0.0%	3	1.3%
5 貸金（あなた側は貸した側）	6	3.8%	4	5.6%	10	4.4%
6 家や土地の購入や売却	4	2.6%	0	0.0%	4	1.8%
7 家の改築やリフォーム	5	3.2%	3	4.2%	8	3.5%
8 住宅ローン	5	3.2%	1	1.4%	6	2.6%
9 賃料（家賃・地代）や更新料、敷金	4	2.6%	1	1.4%	5	2.2%
10 解約や立ち退き	1	0.6%	0	0.0%	1	0.4%
11 不当に高額な利用料の請求	7	4.5%	1	1.4%	8	3.5%
12 個人情報の流出	23	14.7%	2	2.8%	25	11.0%
13 名誉棄損や誹謗中傷、いやがらせ	5	3.2%	1	1.4%	6	2.6%
14 賃金や残業代、退職金	16	10.3%	2	2.8%	18	7.9%
15 解雇・雇い止め	8	5.1%	0	0.0%	8	3.5%
16 職場でのいやがらせ（セクハラやパワハラ）	21	13.5%	3	4.2%	23	10.1%
17 治療や手術の失敗、誤った薬の処方	6	3.8%	1	1.4%	7	3.1%
18 治療方法や薬の処方などについての医師・看護師の説明	11	7.1%	3	4.2%	14	6.1%
19 学校でのいじめ	5	3.2%	2	2.8%	7	3.1%
20 教員からの体罰や差別などの不当な扱い	2	1.3%	1	1.4%	3	1.3%
21 騒音や悪臭、ゴミ出し、駐車など	14	9.0%	7	9.7%	21	9.2%
22 自治会・町内会やマンション管理組合の運営	2	1.3%	0	0.0%	2	0.9%
23 隣地との境界	7	4.5%	3	4.2%	10	4.4%
24 離婚や離婚後の子どもの養育	5	3.2%	1	1.4%	6	2.6%
25 高齢や障がいを負っている家族の介護・扶養	9	5.8%	4	5.6%	13	5.7%
26 高齢や障がいを負っている家族の財産管理、成年後見	4	2.6%	1	1.4%	5	2.2%
27 遺言や相続	8	5.1%	3	4.2%	11	4.8%
28 家庭内暴力	3	1.9%	1	1.4%	4	1.8%
29 交通事故	11	7.1%	1	1.4%	12	5.3%
30 空き巣やスリ	0	0.0%	1	1.4%	1	0.4%
31 オレオレ詐欺や振り込め詐欺	4	2.6%	1	1.4%	5	2.2%
32 暴力、痴漢、ストーカー	3	1.9%	2	2.8%	5	2.2%
33 税金	6	3.8%	0	0.0%	6	2.6%
34 国民健康保険、後期高齢者医療保険、介護保険	5	3.2%	3	4.2%	8	3.5%
35 年金	8	5.1%	1	1.4%	9	3.9%
36 失業手当や生活保護等の福祉給付金の申請や受給	2	1.3%	0	0.0%	2	0.9%
37 債権の回収や債務の弁済	3	1.9%	0	0.0%	3	1.3%

38 製品やサービスの内容や納期	1	0.6%	0	0.0%	1	0.4%
39 代替わりに伴う事業承継	1	0.6%	1	1.4%	2	0.9%
40 その他	9	5.8%	9	8.3%	15	6.6%

(3) 高齢者のトラブル対応の特性

高齢者のトラブル対応は、非高齢者のトラブル対応と比較して、概して消極的である特徴が見られた。

高齢者は、非高齢者と比較して、相談できる家族・親類・友人・知人・同僚が少なく、また、書籍やインターネットを利用してトラブルにいかに対応すべきかを調べる意欲や能力が低く、それらのかわりに専門家・専門機関を利用している可能性が高いように思われる。また、高齢者は、非高齢者と比較して、トラブルに遭遇した場合に、泣き寝入りしてしまう可能性が高いように思われる。

表7-1 最も重大だったトラブルへの対応（1）（非高齢者・高齢者別）

(MA)

	非高齢者		高齢者		全体	
	度数	%	度数	%	度数	%
相手方に問い合わせたり交渉したりした	46	55.4%	12	44.1%	58	51.8%
家族・親類に相談した	51	61.4%	11	37.9%	62	55.4%
友人・知人・同僚に相談した	33	39.8%	3	10.3%	36	32.1%
書籍を利用して調べた	31	37.3%	6	20.7%	37	33.0%
インターネットを利用して調べた	37	44.6%	2	6.9%	39	34.8%

表7-2 最も重大だったトラブルへの対応（2）（非高齢者・高齢者別）

(SA)

	非高齢者		高齢者		全体	
	度数	%	度数	%	度数	%
専門機関・専門家に相談した	28	34.2%	6	31.6%	32	33.7%
その他の行動をとった	19	25.0%	2	10.5%	21	22.1%
何も行動はとらなかった	30	39.5%	10	52.6%	40	42.1%
わからない／おぼえていない	1	1.3%	1	5.3%	2	2.1%

V. むすび

本研究プロジェクトでは、2017年度に、より大規模な調査の実施を予定している。本調査から得られた知見は、それ自体として貴重であるとともに、本調査の知見を2017年度実施予定の調査に効果的に役立てていく予定である。

以上