

CJRP Discussion Paper Series

情報探索行動のパターンと トラブル類型

常松淳

慶應義塾大学文学部

No.27

March 2021

超高齢社会における紛争経験と司法政策

Civil Justice Research Project: CJRP

情報探索行動のパターンとトラブル類型

常松 淳

〔要旨〕

本章では、トラブルの解決に向けてひとびとのとる情報探索行動——家族や専門家への相談、ネットや書籍での調査——について、探索先の選択パターンの状況、およびトラブル類型との関連に注目して「紛争経験調査」データの分析を行う。全体での頻度からすると、相談先としてはまず〈家族〉〈友人〉〈ネット〉からの組み合わせが選ばれ、そこに〈職場〉や〈専門家〉、場合によっては〈近所〉が付け加わるといったパターンが確認できた。特に後三者のいずれかが選ばれていることは特定のトラブル類型と結びついていた。さらに〈専門家〉の種別まで見ていくと、トラブル経験者であっても相談した〈専門家〉の種別数は多くないが、トラブル類型による種別数の違いは明確であった。10年前の調査データにもとづく諸研究でも指摘されていたのと同様、家族関係と事件・事故関係は明らかに〈専門家〉への相談が多くなる傾向にある。

1 はじめに

本章では、トラブルへの対応に際してどこに情報を求めたか、どのような専門家・専門機関に相談したかという側面に焦点を置き、特にその選択パターンに注目する。この観点から、パターンのあり方とトラブル類型との関連を「紛争経験調査（2017）」データを通じて記述的に探索したい。以下ではまず、調査設計との関連を念頭に置きつつ分析の対象を明確にし、続いてデータ分析の結果を提示する。

2 トラブル類型と情報探索

2.1 トラブル解決に向けた情報探索行動

ひとびとの経験する紛争やトラブルの法社会学研究においては、その対応行動がひとつの鍵となる。今般の「紛争経験調査（以下、「本調査」とする）」でも、ひとびとの「暮らしのなかの困りごと」経験¹——質問文においては「トラブルや納得できないこと」の経験——を尋ねた上で、それに対する当事者側の反応や対応行動が詳細に調べられている。その「トラブルや納得できないこと」（以下、「トラブル」とする）についてどう感じたか、どのようなものとして認知したか、相手方と接触したか、裁判となったかなど、トラブルを起点とするひとびとの反応・対応は多岐にわたる。なかでも重要な位置を占めるのが、トラブルを解決するための情報や助言を当事者が誰に・どこに求めたか——あるいは求めなかったか——、言い換えれば誰に・どこに相談 consult したかである。これは、法使用・法行動に関して行われてきた、本調査に連なる法社会的調査・研究の主要なテーマとなってきた

¹ 調査票に示された調査タイトルは「暮らしのなかの困りごとに関する全国調査」である。

る²。日常生活において生じた“困りごと”は基本的に解消されるべき事態であって、それに向けてしばしば何らかの情報が必要となる。家族や友人の知識やアドバイスから、インターネットで得られる情報、場合によっては弁護士など法専門家の助言まで、その探索先は様々なものでありうるだろう。

ここでの関心は、まずトラブル解決のための情報を求めるときどのような探索先が選択されるのか（とりわけ、その選択パターンはどのようなものか）にある。次いで、この選択パターンは経験されたトラブルの内容に応じて異なってくるのではないかという見込みのもとに³、トラブル類型との関連を探る。トラブル解決のため外に情報を求めることをここでは「情報探索行動」と呼んでおこう。トラブルを経験した人々の情報探索行動はどこに向けられることが多いのか？探索先の選び方にパターンはあるのか？そしてこのパターンはトラブルの内容とどのように関連しているのか？これらの関心の下で本調査データの分析を行う。

本調査において情報探索行動は次のように測定されている。まず、すべてのトラブル経験者にこう尋ねている。

問 12：その「トラブルや納得できないこと」を解決するために、あなた自身やあなたの側の当事者がとった行動についてお答えください。

この問いに対応して、「家族や親類」、「友人や知人」、「職場の同僚や上司」、「近所の人」それぞれに相談したかどうか、書籍を利用して調べたかどうか、インターネットを利用して調べたかどうかをそれぞれ尋ねている⁴。これにより、そのトラブルの当事者側⁵が解決のため上記6つの情報源を利用したかどうか分かる。

これに続いて次の問いが設定されている。

問 14：その「トラブルや納得できないこと」を解決するために、**あなたの側がとった行動**はどのようなものでしたか。[強調原文]

これに対する回答の選択肢として「専門の機関・団体や専門家に相談した」があり、これを選択した回答者はさらに「あなたの側」が相談した機関・団体と専門家の種別をすべて答えるよう求められている（問 15）。実査の段階では29の具体的な機関・団体・専門家（警察、弁護士、病院など）が選択肢として列挙されており、自由回答でそれ以外の団体・専門家も答えることができるようになっている⁶。

² 「法使用行動調査（2006）」に基づいた研究として鹿又（2010）、佐藤（2010）を、「紛争行動調査（2005）」に基づくものとして上石（2010）、濱野（2007）、尾崎（2010）、杉野（2007）などを参照。

³ 日本における先行調査をもとにした知見については後に該当箇所に触れる。

⁴ 以下、本章ではそれぞれ〈家族〉〈友人〉〈職場〉〈近所〉〈書籍〉〈ネット〉と略記する。

⁵ トラブルの「当事者」ではなく「当事者側」であることの問題点について2.3で触れる。

⁶ その後のアフターコーディングでコードが一つ新設された（「相手方の窓口」）。詳しくは紛争経験調査班（2021）を参照のこと。以下、本章では「専門の機関・団体や専門家」をまとめて〈専門家〉と略記する。

本調査での情報探索行動に関する測定をまとめれば、トラブル経験の当事者側が解決のため〈家族〉〈友人〉〈職場〉〈近所〉〈専門家〉といった探索先に相談したかどうか、あるいは〈書籍〉〈ネット〉で調べたかどうかが尋ねられており、さらに、〈専門家〉に相談している場合には、その具体的な種別が分かるという二階建ての構造になっている。以下では、情報探索行動（各種探索先への情報探索の有無）のパターン、およびそれと経験したトラブルの類型との関連が分析の焦点ということになる。

2.2 トラブル経験の測定と類型化

本調査の根幹は「トラブルや納得できないこと」経験の測定である。ここでは回答者かその家族が最近5年以内⁷にどのようなトラブルを経験したかであるが、実査では、用意されたトラブル類型の選択肢から当てはまるものをすべて選択する方式となっている。57に及ぶ選択肢は多種多様なトラブルの類型を表しており（うち一つは自由回答の「その他」）、さらにそれらは「回答者の記憶を喚起する手がかり」（紛争経験調査班 2021）となるよう、14のカテゴリにあらかじめ分類した上で提示されている⁸。回答者はこれらすべての選択肢について経験の有無を答えるのだが、さらに、その中から「もっとも重大だったもの」の類型を1つ選ぶよう求められる（問2）。本調査が調べている様々な対応行動はすべて、回答者が選んだこの「最も重大なトラブル」に対するものである。すなわちこの章では、回答者（とその家族）にとっての直近5年で経験した最も重大な（と回答者が判断した）トラブルの類型と、その後の情報探索行動との関連が分析される。

トラブルの経験を測定するにあたって、その類型を一定程度のカテゴリにまとめて提示しつつ尋ねるというスタイルは、他の先行する調査でも採用されている方法である。日本で行われた「紛争行動調査」、「法使用行動調査」や、イギリスで行われた「PtJ調査」でも、トラブルのカテゴリごとに問いを立て、その中でより詳細なトラブル類型について経験を尋ねている⁹。これは既に触れた通り、調査側としては、回答者の記憶を喚起し、時間的にも内容的にも複雑な経験に関する回答を容易にするための仕組みとして意図されたものだ。本調査におけるトラブル類型のカテゴリライズは、トラブルが生じる場（職場、学校、家族など）や対象（金銭、不動産など）をもとに行われている¹⁰。これはトラブル内容の直観的な理解と馴染みやすいものだが、一方で、トラブル類型は別の基準によってもカテゴリライズできる。たとえば、取られる対応行動の種類やパターンによってまとめられるトラブル類型を考えることも可能だろう¹¹。

⁷ 2013年1月以降、実査（2017年11月24日～同12月28日）まで。ただし、それ以前に発生した問題でも、5年前の時点で継続していた場合は含まれる。

⁸ たとえば【職場や働き方をめぐって】という見出しの下に、「賃金や残業代、退職金」、「解雇や雇止め」、「勤務時間や休暇、人事異動、その他の労働条件」、「職場でのいやがらせ（セクハラやパワハラなど）」という4類型の選択肢がぶら下がるというかたちである。カテゴリ化の仕方と、選択肢番号との対応は資料（調査票）問1を参照のこと。

⁹ それぞれ、詳しくは村山・松村編（2006）、樫村編（2008）、Genn et al.（1999）を見よ。

¹⁰ ただし、最後のカテゴリ（類型46から56）は、この調査の趣旨に対応して「高齢社会に特有の問題」として立てられている。

¹¹ 個別のトラブル類型に対するカテゴリ分けの妥当性にかかわる疑念は鹿又（2010）でも提起され、対応行動との繋がりという観点から検討されている。そこでのポイントは、カテゴリ全体として均質な対応行動と結びついているか、あるいは個別のトラブル類型の違いが異なる

多種多様なトラブル類型を何らかのカテゴリにまとめることは、理論的な把握の一步でもある。「紛争」に関しては、守屋（1995）による権利義務型・個別利益型・全人格型、Aubert（1963, 1969）による利益紛争 conflicts of interest・価値紛争 conflicts of value といった類型論が知られるが¹²、これらの分類においては争われている対象の性質のみならず、当事者において何をもって紛争の処理・解決とみなされるかという観点が重視されている。たとえば守屋は全人格型の紛争を、親子間などの感情対立に根差すもので、権利義務の確定によっては解決し得ないもの、解決のためには当事者の関係改善が必要とされるような紛争と規定している（守屋 1995: 114-115）。情報探索や相談といった対応行動もトラブルや困りごとの解決に向けた当事者側の動きとして位置付けることができ、紛争・トラブルの理論的把握における一つの補完的な視点となりうる。本章で行う情報探索行動の実態解明は、トラブル類型の理論化に向けた基礎的な作業だと言えるだろう。

2.3 当事者の属性と対応行動

経験されたトラブルの類型と対応行動との関連を考えると、当然、当事者の様々な属性が要因として関わってくるのが想定できる¹³。トラブル類型との関係という面では、たとえば当事者が仕事をしているかどうかは、「職場や働き方をめぐって」生じるトラブルを経験するかどうかにとって本質的な条件となる。学校でのトラブルを経験するかどうかは、そもそも本人か家族が児童であることが前提だろう。そしてトラブルが発生したのち解決に向けてどのような行動をとるかもまた、当事者属性に左右されると考えられる。たとえば当事者の年齢、ジェンダー、学歴、職業といった社会経済的地位は、情報探索先の選択や実行に影響している可能性がある。

本調査でも、最も重大だったトラブルに関して主な当事者が誰であったか（回答者本人か、その配偶者か等；問 5）を確認し、その「主な当事者」について各種の詳しい情報を測定している（問 6）。一方、情報探索については「あなた自身やあなたの側の当事者」（問 12）、あるいは「あなたの側」（問 14・15）がとった行動を尋ねている。ここで、詳細な属性が調べられている「主な当事者」と、情報探索行動の主体が一致している保証はないという問題に注意しなければならない。厳密に言えば、たとえば1つのトラブルで〈家族〉に相談した人と〈ネット〉を利用して調べた人と、さらに〈専門家〉に相談したのはそれぞれ別人であり、しかもいずれも（回答者の考える）「主な当事者」ではなかったということも考えられる¹⁴。トラブル類型と対応行動との関連を今回の調査データを通じて調べるにあたっては、

対応行動へと繋がっているかである。

¹² Aubert による類型論に依拠した平井（1980）も見よ。

¹³ もちろん当事者属性だけに限られない。特に専門相談機関の利用について佐藤（2010）は、諸研究を踏まえて次の4要因に整理している。すなわち、(1) 当事者本人の属性、(2) トラブル自体の属性（種類や深刻さなど）、(3) 当事者を取り巻く社会的ネットワーク（相談機関との繋がり、当事者と周囲の人々との関係など）、(4) 相談資源の利用可能性（弁護士の密度など）である。このほか「紛争行動調査」に関して杉野（2007）は当事者の様々な意識（社会関係やコストへの配慮など）による相談行動の違いを分析している。以下に述べる通り情報探索行動自体の選択パターンの検討と、トラブル類型との繋がりに焦点を絞る本章の分析は、この点からすると限定的かつ記述的なものに留まる。

¹⁴ 「主な当事者」の年齢分布を見ると10歳以下も含まれており（問 6-b）、そのようなケースでは特に対応行動の主体も同一だとみなすのは難しいだろう。

当事者についての情報をどう取り込むかについては個別に慎重な考慮が必要となる。対応行動に影響するのは一義的にはそれぞれの行動主体の属性であって、行動主体となっていない「主な当事者」の属性は間接的な位置づけとならざるを得ないからである。本章では、当事者の属性については度外視し、トラブル類型とそのトラブルに関して（当事者「側」によって）実践された情報探索行動との関わりを探ることにしたい¹⁵。

3 分析の方針と使用するデータ

3.1 情報探索行動のパターン

分析の基盤となるのは、個々の調査対象者について本人かその家族が直近 5 年で経験した中でもっとも重大だと判断されたトラブルの類型である¹⁶。このもっとも重大なトラブルに関して、各種情報探索行動の有無が測定されている。両者の関わりを探る方法は様々に考えられる。後に示すが、ごく単純にはトラブル類型ごとに、〈ネット〉を通じて調べたか、〈専門家〉に相談したか（さらに細かく、たとえば警察に相談したか）を集計するやり方があるだろう。ただこの方法では、情報探索行動間のつながりは見え難い。つながりとは、たとえば〈家族〉に相談したひとは〈友人〉にも相談しているか、〈書籍〉で調べた人は〈専門家〉にも相談したかどうかという連関のことである。

情報探索行動の特性を明らかにするため、ここでは情報探索行動のパターンに注目する。パターンとは、それぞれのトラブルを経験した人々が、（そのトラブルの内容に応じて）どこどこで情報探索を行ったか（あるいは、行わなかったか）の組み合わせである。たとえばひとは〈職場〉で相談するとき同時に〈近所〉でも相談しているのかどうか、である。情報探索行動のパターンからトラブル類型を見ることで、両者の関連の一端について知ることができるだろう。

3.2 使用するデータ

分析対象の基本となるのは、サンプル全体のうちトラブルを経験しており、「もっとも重大なトラブル」について種類の報告があったものである（ $n=2,077$ ）¹⁷。このうち、4 節では情報探索行動の質問に関して欠測値のなかったケースだけを分析に用いる（ $n=1,168$ ）。情報探索行動を個別に調べるならばより多くのケースを利用できるのだが、選択パターンを知るには全てについて回答のあるデータが必要となるため、結果として分析対象のサイズはかなり減少している。この基準による選別が結果に影響している可能性はあり、別途確認が

¹⁵ 佐藤（2010）は「法使用行動調査（2006）」のデータ分析において、専門機関への相談行動に当事者属性（ジェンダー、年齢、所得、教育歴、職業など）の影響は確認されなかった一方、トラブルの属性（種類や損害額など）が大きな影響を与えていたと指摘している。また同データの分析から鹿又（2010）も、本人属性は（ジェンダーと年齢を除くと）各種の相談行動に大きな影響を与えていたなかったと述べている。「紛争行動調査」に基づく分析として上石（2010）も見よ。

¹⁶ もっとも重大なトラブル経験を報告した回答者は全体の約 4 割であった。詳細は紛争経験調査班（2021）参照。

¹⁷ 当初の回答から、事後的に（最近 5 年のトラブルでない、そもそもトラブルと言えない等の理由により）非該当とされたケースを除いたもの。アフターコーディングや欠測値処理が施された 2019 年 10 月 15 日付のデータセット（dispute_survey2017_20191015.csv）による。

必要となるだろう。5 節では相談した〈専門家〉の種別に関する情報を含むケース (n=1, 740) を中心に分析を行う。

4 情報探索行動のパターンを見る

情報探索行動のパターンを次のように考える。本調査において設定された探索先の種別は〈家族〉〈友人〉〈職場〉〈近所〉〈書籍〉〈ネット〉〈専門家〉の7つである¹⁸。このそれぞれについて情報探索したかどうかが二値的に測定されているわけである。7つのうちどれに相談し、どれに相談しなかったかという観点からすれば、探索行動のパターンとは、たとえば「〈家族〉→相談した、〈友人〉→相談せず、〈職場〉→相談した、〈近所〉→相談せず、〈書籍〉→調べなかった、〈ネット〉→調べた、〈専門家〉→相談しなかった」というかたちで表現される。このような探索行動の可能な組み合わせは全部で $2^7=128$ 通りである。本調査におけるパターンが発生状況を見ると 80 通りのみ実現されていた。これは可能なパターンのうち 63%である。

パターン¹⁹の状況を集計したのが表 1 である。最上段〈家族〉〈友人〉〈職場〉〈近所〉〈書籍〉〈ネット〉〈専門家〉それぞれの下にある数値は、対象ケースのうちそこで情報探索を行ったケースの頻度と割合である。探索先には明らかな偏りがあり、全体の7割で〈家族〉への相談が行われているのに対して、もっとも少ない〈近所〉は8%に過ぎない。〈専門家〉に相談しているのは約3割である。

この表では各行が情報探索行動のパターンに対応しており、行は発生頻度の降順で配列されている¹⁹。〈家族〉etc. の列には、そこで情報探索を行った場合にチェックマーク (✓) が入っている (もっとも右側の列については後に触れる)。たとえばパターン3は、〈家族〉と〈ネット〉でのみ情報探索を行ったということになる。パターン1がもっとも該当ケースの多かったものだが、これはどこにも情報探索を行わなかったパターンであった。つまり、トラブルを経験しつつも、その解決のための情報をどこにも求めなかったケースが約1割あり、これがもっとも多い“パターン”だったのである。つぎに、〈家族〉にのみ相談したパターン2がほぼ同じ割合であった。続くパターン3から6の4パターンをみると、〈家族〉に加えて〈ネット〉と〈友人〉の組み合わせが続く。全体のほぼ4割では、〈家族〉〈ネット〉〈友人〉という身近な探索先にのみ情報を求めていたことがわかる。これらの探索先に加え、パターン7と8で〈職場〉が現れている。パターン9以降では〈専門家〉を相談先を含むパターンがそれぞれ30ケース程度見られる。全体の分布からも明らかだが、〈ネット〉に比べて〈書籍〉が選ばれている例は少数にとどまる (表に見られる通り、〈ネット〉は調べずに〈書籍〉は調べるというパターンはほぼない)。さらに少ないのは、やはり全体の分布から予想される通り〈近所〉を含むパターンである。表1をまとめれば、まずどこにも情報探索をしていないケースが1割を占めている。次いで、何らかの情報探索が行われている場

¹⁸ この節では〈専門家〉の種別 (専門相談機関・団体・専門家の別) は度外視し、どこであれ〈専門家〉に相談したかどうかだけを見る。専門機関の種別は次節で扱う。

¹⁹ ここでは全体 (n=1, 168) の上位90%分、35パターンまでを表示している。このあと、探索パターンは最左列 (No. 欄) の数字で指示する。

合には、〈家族〉〈ネット〉〈友人〉が基礎的な情報の探索先として選ばれるケースが多い。そこに〈職場〉〈専門家〉、ついで〈書籍〉、ごくまれに〈近所〉が追加的に選定されているということが読み取れるだろう²⁰。ただ、パターン 24 から 31 を中心に〈家族〉だけを含まないパターンも現れていることに注意したい。当然ながらすべてのトラブルで必ず家族が頼られるわけではないのである²¹。

次に、これら情報探索行動のパターンとトラブル類型との関わりを探るため、各パターンに該当したケースのトラブル類型を見てみよう。表 1 の最右列に、各行のパターンに該当していたケースの類型と頻度が記載されている。誰にも・どこにも情報を求めなかったパターン 1 で多かったのは、類型 1, 16, 26 などだったことが分かる。まずこの繋がりにおいて明確なのは、パターン 7・8, すなわち〈家族〉等に加えて〈職場〉でも相談しているパターンである。これに該当していたのは類型 16・17・14 が多く、これらはすべて【職場や働き方をめぐって】カテゴリのトラブルとなっている。さらにパターン 29 は〈職場〉でのみ相談しているパターンだが、該当ケースの半数を類型 16 が占めている。〈職場〉で相談している場合、職場や働き方をめぐるトラブルであることが多いという関連は理解可能なものと言えるだろう。

ただ、逆は必ずしも成り立たないことに注意が必要だ。分析対象ケースについてトラブル類型の内訳を示しているのが表 2 である。もっとも多かったのが 9% を占めた類型 16 (労働条件をめぐるトラブル) だったほか、同じカテゴリの類型 14, 17 も上位にあり、3 つを合わせると 20% を超えている²²。つまりそもそも職場をめぐるトラブルは多いのだが、類型 16 はどこにも (あるいは〈職場〉には) 相談していないパターンも少なくない。つまり、パターン 7, 8, 15, 16, 29 のような探索行動の場合には類型 16 のようなトラブルであることが多いが、類型 16 だからといって必ず〈職場〉に相談しているわけではない²³。

パターン 18 は、日常的な相談先・探索先にはまったく触れず〈専門家〉だけにコンタクトしている特異な組み合わせである。これに該当しているのは類型 36 (交通事故), 類型 33 (遺言・相続), 類型 40 (公的保険) など、トラブル自体が専門的な知識を必要とするタイプのものであった。〈近所〉を含むパターンで該当ケースが多かったのはパターン 23 だが、ここに含まれているのが類型 26 (近所付き合いでの迷惑行為)・28 (隣地との境界問題) であったのも理解可能な繋がりと言えよう。

トラブル類型による情報探索行動の違いを集計しているのが表 3 である²⁴。行が探索先、列がトラブル類型を表しており、数値はそのトラブル類型該当ケースのうち各探索先を利

²⁰ 「法使用行動調査」のデータでは、家族・親類への相談と、友人・知人・会社の同僚への相談が専門機関への相談行動にプラスの影響を与えていたという分析がある (佐藤 2010)。パターン頻度の観点からすると〈家族〉や〈友人〉への相談という基盤の上に〈専門家〉が加わるという表 1 に見られる傾向に近いものだと言えそうである。

²¹ このことにはトラブルの内容だけでなく、当事者の家族構成や年齢なども当然関わってくるだろう。

²² ただし、トラブル経験者の全体 (n=2,077) における最上位は類型 26 (近所付き合いでの迷惑行為) の 11%, 類型 16 は 8% であり、分析対象ケースと些か差がある。

²³ 類型 16 に該当するケース (n=102) のうち〈職場〉に相談しているのは 61 ケース (60%) である。

²⁴ 「紛争行動調査」に関しては、濱野 (2007) がトラブル類型と対応行動との関連を網羅的に分析している。

用した割合 (%) を示している。列の網掛けは、調査票でのカテゴリ化に対応している。いくつかの特徴を拾い上げれば、〈職場〉の利用割合が相対的に高いのはやはり類型 14~17, 76 である²⁵。同様に、類型 26~29, 79【近所づきあいをめぐって】のトラブルで〈近所〉への相談の多いという繋がりも内容的に理解可能なものだろう。一方、類型 30~34, 79【家族や親戚づきあいをめぐって】²⁶と類型 36~38, 81【交通事故や犯罪をめぐって】のトラブルで〈専門家〉利用が比較的多くなっている。ここで注意すべきは、そもそも本調査において前者のカテゴリは、離婚・後見・養育・監護・遺言・相続など、それ自体として法的な仕組みや手続きに言及した文言によって測定されているという点である。これらのタームで把握されるトラブルにおいて〈専門家〉への相談が多くなるのは、予測可能な結果だとも言えるだろう。後者カテゴリもまた事故や犯罪、暴力（家族カテゴリの類型 34 も家庭内暴力である）など、それ自体として法的な対処が避けられないトラブルであることから、やはり〈専門家〉へのコンタクトが増えることは必然とも言える。一方、全体を通して相談の多い〈家族〉だが、類型 11~13【インターネットや携帯電話の利用をめぐって】と類型 39~42【役所との間で】のトラブルでは相談が少なくなっていることにも留意したい。

トラブルのカテゴリごとに見てみると、情報探索が均一のパターンで行われているとは限らないことがわかる。例えば類型 15 と 16 では〈専門家〉への相談割合が大きく異なる。これは解雇・雇い止め（類型 15）と労働条件（類型 16）という内容の違いに由来すると考えることは可能だろう。同じことは類型 18（治療や手術の失敗、誤った薬の処方）と類型 19（医師・看護師の説明）、類型 21（学校でのいじめ）と類型 22（他の保護者とのトラブル）でも言えるだろう²⁷。

5 専門機関への相談とトラブル類型

5.1 〈専門家〉への相談状況

次に、相談した〈専門家〉の種別に関するデータを見ると²⁸、選ばれた〈専門家〉のパターン総数は 191 通りであった（可能な総数は 2³²）。ただ実際にはほとんどが限られたパターンに集中している。そもそも〈専門家〉に相談しているのは全体のほぼ 3 割だが、さらにそのうち 56% が 1 つの、24% が 2 つの〈専門家〉に相談しているだけである。つまりおよそ 8 割は 1 つか 2 つの〈専門家〉に相談したに過ぎない（表 4）。1 つでも〈専門家〉に相談したケース（n=536）について、種別ごとの利用割合を示しているのが表 5 である。〈専門家〉のうち、もっとも利用されていたのは警察（該当ケースのうち 22% が相談）と

²⁵ このほか〈職場〉に関しては、該当ケース数は少ないが、類型 32（障がいがある家族の介護や後見）、類型 39（税金）、類型 43~45, 83 を含む【経営する会社や事業をめぐって】が目を引き。

²⁶ ただし類型 35（家族の宗教活動）ではゼロである。

²⁷ 個々のトラブル類型と研究者によるカテゴリ化との食い違いについては、「法使用行動調査」に関して鹿又（2010）の分析がある。

²⁸ 以下は、トラブル解決のためにとった行動について回答のあったケース（n=1,747）のうち、専門家に相談したとしつつ専門機関の種別に回答のなかったものを除いたケース（n=1,740）を分析対象としている。

弁護士（同 21%）で、（法律相談も含む）役所と病院・医師がそれに続いている（それぞれ、およそ 14%）。

ほとんどが 1 つか 2 つの〈専門家〉にしか相談していないのであるが、その選択パターンを表しているのが表 6 である。行がパターンに対応しており、それぞれの該当ケース数と割合、そして相談先の数と種別が左から列に記載されている²⁹。当然、大半が相談先数 1 のパターンで、種別の上位は警察・弁護士・法律相談を除く役所・医師となっており、これらの〈専門家〉にのみ相談したというケースが全体のおよそ 1/4 を占めている。2 種の〈専門家〉に相談している場合、そのパターンで比較的多いのは（といっても数%レベルだが）、単体での相談先として多かった役所の法律相談・警察・弁護士と保険会社の組み合わせであった。表 6 の最右列にはそのパターンに該当したケースのトラブル類型が示してある。もっとも特徴的なのはパターン 11（警察と保険会社）で、トラブルはほとんどが交通事故（類型 36）となっている。〈専門家〉に相談しているケースでのトラブル類型分布（表 7）が示している通り、交通事故がもっとも多くなっている。もともと交通事故は標本全体においてもそれを経験したケースのうち〈専門家〉に相談した割合が 6 割となっており、全体での相談割合は 3 割に過ぎないことからして〈専門家〉に相談する傾向の高いトラブル類型なのである（表 7 の最右列参照）。保険会社のみパターン 5、弁護士+保険会社のパターン 19 でもそのほとんどが交通事故であり、特異なトラブル類型となっている。

そのほか、表 6 で唯一の相談先とトラブル類型との組み合わせを見ると、警察→空き巣など犯罪、近所の迷惑行為、オレオレ詐欺、弁護士→遺言、離婚、病院→治療の失敗、職場のハラスメント、役所→近所の迷惑行為などとなっており、相談先から見る限りその専門性との繋がりも明確になっている。

5.2 〈専門家〉への相談とトラブル類型

ここでは、トラブル類型の側からみた〈専門家〉への相談行動を捉えるため、相談した〈専門家〉の種別数に注目してみたい。4 節でみた情報探索先は、それぞれ行動としては異質なものであった。家族への相談やネットでの検索から、職場や近隣での相談、さらには専門機関の利用は、同列に扱うのは難しい。一方、各種専門機関・専門家は、それぞれ分野は異なっているが、特定の機能に特化した専門的な組織・ひとという点では共通しているとも言える³⁰。ここでは各種〈専門家〉の特殊性をいったん棚上げし、どれだけの種類の〈専門家〉に相談することになったかという量的側面に注目し、トラブル類型との関連という観点から分析する³¹。

²⁹ 全体（n=536）の上位 6 割分で、最上行から該当ケース数の降順となっている。〈専門家〉に相談したケース限定なので、パターンとしては最多の「相談先ゼロ」は含んでいない。

³⁰ もちろん、専門相談機関の性質による違いを探究することも重要な課題である。たとえば鹿又（2010）による専門領域機関・法律専門機関・裁判所という分類、上石（2010）による司法型相談機関・行政型相談機関・民間型相談機関という分類に基づいた分析をそれぞれ参照。また「紛争行動調査」に関して濱野（2007）は行政機関・警察・司法関係・保険会社・その他に分けて分析している。

³¹ この章では単純に種別数の合計に注目するが、本調査では複数の〈専門家〉に相談した場合にはその順序も尋ねており、相談先のパス自体も研究関心の的となる。「紛争行動調査」に基づいた複数の相談機関利用に関する分析として上石（2010）、濱野（2007）がある。

相談した〈専門家〉種別数の分布をトラブル類型別に確認しよう³²。〈専門家〉の種別数は、トラブル解決のため回答者側が相談した専門の機関・団体や専門家の合計を用いる³³。本調査のデータを用いて、トラブル類型ごとに相談する〈専門家〉種別数の分布を推定した結果が図 1 である。横軸の数字はトラブル類型（調査票問 1 の選択肢番号）に対応している。縦軸が〈専門家〉種別数で、丸が予測の平均、上下にのびる実線バーは 95% 区間、水平の点線は全体平均の推定値（0.44）を示す³⁴。図 1 上段は、左からトラブル類型順となっている（類型 20 と 48 は該当ケースなしのため削除）。カテゴリごとに種別数はおおむね似た傾向だが、カテゴリ内で違いが見られるものもある。比較的低い水準では【商品・サービスの購入や契約をめぐる】カテゴリ（類型 1～3）での類型 3（悪質商法）、【学校や子ども・孫の教育をめぐる】カテゴリ（類型 21～25）での類型 21（いじめ）が相対的にやや高くなっている。逆に比較的高い水準では【家族や親戚づきあいをめぐって】カテゴリ（類型 30～35）での類型 35（家族の宗教活動）が相対的に低い。

同じ結果を、予測平均の大きさ順に並べたのが図 1 下段である。最も低い—ほぼゼロに近い—類型 2（業者の説明）や類型 16（勤務時間等の労働条件）から、もっとも高い類型 36（遺言）、類型 33（交通事故）までの間で、種別数ほぼ 1 つ分の差がある。上位には【家族や親戚づきあいをめぐって】カテゴリ、【交通事故や犯罪をめぐる】カテゴリ（類型 36～38）の類型が並ぶが、これには前節で述べた事情が関わっているだろう³⁵。その中で、類型

³² 本項では、後の分析で必要になるトラブル発生時期の情報（調査時点での経過年数）があり、〈専門家〉への相談行動についても欠測値がなく、トラブル類型のうち新設コードを含む「その他」を除外したケース（ $n=1,229$ ）を使用する。「その他」を除外したのは、トラブルの（調査票でのカテゴリではなく）類型による違いを確認するという目的にそぐわないと判断したためである。これらの条件により表 4 とはやや分布が異なっている。

³³ 本調査の間 15 でチェックの入った数である。問 14 で〈専門家〉に相談しなかったと答えたケースを種別数ゼロとしている。ここで集計しているのは相談した〈専門家〉の種別数であって、厳密には相談した〈専門家〉の件数でないことに留意されたい。同じ種別（たとえば弁護士）でも複数の弁護士や弁護士事務所に相談している可能性があるからだ。これについての情報は本調査の間 16（相談した〈専門家〉についてその順序と時期を個別に尋ねている）である程度は捕捉可能であり、今後の課題である。

³⁴ トラブル類型ごとの種別数がポワソン分布に従うと仮定し、トラブル発生から実査までの経過時間（年）を考慮に入れた階層モデルをたて、パラメータ（トラブル類型ごとの切片と経過時間の係数）をベイズ推定した。分析には R 4.0.2, rstan パッケージ（Stan Development Team 2020）、rethinking パッケージ（McElreath 2020）を使用した。

グラフ化したのは、各トラブル類型における種別数の事後分布サンプルの平均と、95% 最高事後密度区間 highest posterior density interval である。該当ケースの少ないトラブル類型で区間の幅は広がっている（たとえば類型 8 は 1 ケース、類型 43 は 2 ケースのみ）。全体平均の推定値（事後分布の平均）は 0.44 だが、これは期間の長さによる効果を除いたものでもあり標本平均 0.54 よりも小さくなっている。同じことはすべての推定値について言える（トラブル類型ごとの種別数の標本平均よりおおむね小さい）。

³⁵ 「法使用行動調査」データをもとにした分析でも、専門機関への相談について家族トラブルや事故・犯罪トラブルで（当事者属性や社会的ネットワーク、地域特性を考慮に入れてもお）有意に多くなっていたという報告（佐藤 2010: 54-55）、また事故犯罪領域のトラブルはほとんどが領域専門相談機関（法律以外の領域・業務に関わる機関）で処理され、家族親類領域のトラブルはもっとも法的な処理に展開しやすい領域だったとする研究（鹿又 2010）がある。「紛争行動調査」の分析でも、家族・親族と事件・事故関連は相談機関利用が多かったとされており（濱野 2007）、一貫した傾向と言えそうである。ただ、4 節で述べたように、「家族に関わる問題は〈専門家〉に持ち込まれやすい」と一般化する前に、どのような文言で表し

10 (不動産をめぐる解約や立ち退き), 類型 21 (学校でのいじめ) が高い水準となっていることが目を引く³⁶。

6 まとめ

本章では, トラブルに際して人々がとる情報探索行動——家族や専門家への相談, ネットや書籍での調査——について, 探索先の選択パターンの状況とトラブル類型との違いについて「紛争経験調査」データの分析を行った。全体での頻度からすると, 相談先としてはまず〈家族〉〈友人〉〈ネット〉からの組み合わせが選ばれ, そこに〈職場〉や〈専門家〉, 場合によっては〈近所〉が付け加わるといったパターンが確認できた。特に後三者のいずれかが選ばれていることは特定のトラブル類型と結びついていた。さらに〈専門家〉の種別まで見ていくと, 第一に, トラブル経験者であっても相談した〈専門家〉の種別数は多くはなく, ほとんどがゼロで, 相談したとしてもせいぜい2つまでである(全体の平均で0.54, 〈専門家〉に相談したケースに限っても1.7)。第二に, トラブル類型による種別数の違いは明確であった。10年前の調査データにもとづく先行研究でも指摘されていたのと同様, 家族関係と事件・事故関係は明らかに相談する〈専門家〉の種別が多くなる傾向にある。

トラブル類型とそのカテゴリ化に関して, 今回の分析から何を導き出すかが次の課題となる。同一カテゴリ内でも, 探索先の選択傾向が異なっている類型, 〈専門家〉への相談傾向が食い違っている類型がいくつか見られた。その違いが何に由来するのかを明らかにするには, 個別に質的な検討を加えなければならない。いずれにしても, トラブルについて類型単位ではなくカテゴリ単位で語る場合には注意が必要だろう。

〔文献〕

- 上石圭一 (2010) 「初回利用の相談機関の選択要因と利用の効果」松村良之・村山眞維編『法意識と紛争行動(現代日本の紛争処理と民事司法1)』東京大学出版会, 155-169 頁。
- Aubert, Wilhelm (1963) “Competition and Dissensus: Two Types of Conflict and of Conflict Resolution” vol.7 no.1 *Journal of Conflict Resolution* 26-42.
- Aubert, Wilhelm (1969) “Law as a Way of Resolving Conflicts: The Case of a Small Industrialized Society” in Laura Nader ed. *Law in Culture and Society* Aldine Publishing Company 282-303.
- 紛争経験調査班 (2021) 『紛争経験調査基本集計書』「超高齢社会における紛争経験と司法政策」プロジェクト・紛争経験調査班。
- Genn, Hazel, with National Centre for Social Research (1999), *Paths to Justice: What People Do and Think About Going to Law*, Oxford: Hart Publishing.
- 濱野亮 (2007) 「問題経験者の対応行動」文部科学省科学研究費特定領域研究「法化社会における紛争処理と民事司法」ワーキングペーパー第1集, 29-86 頁。

れたトラブル類型が測定されているかに注意しておく必要があるだろう。

³⁶ 類型 21 は〈専門家〉に相談した割合も41%と比較的高い(表7)。

- 平井宜雄 (1980) 『現代不法行為理論の一展望』 一粒社.
- 鹿又伸夫 (2010) 「トラブル出来事と相談・法使用行動」 檜村志郎・武士俣敦編 『トラブル経験と相談行動 (現代日本の紛争処理と民事司法 2)』 東京大学出版会, 99-118 頁.
- 檜村志郎編 (2008) 『法使用行動調査基本報告書』 特定領域研究「法化社会における紛争処理と民事司法」 法使用行動調査グループ.
- McElreath, Richard (2020) *rethinking: Statistical Rethinking book package*. R package version 2.13.
- 守屋明 (1995) 『紛争処理の法理論—交渉と裁判のダイナミズム』 悠々社.
- 村山眞維・松村良之編 (2006) 『紛争行動調査基本集計書』 有斐閣学術センター.
- 尾崎一郎 (2010) 「問題経験者の不作為について」 松村良之・村山眞維編 『法意識と紛争行動 (現代日本の紛争処理と民事司法 1)』 東京大学出版会, 141-154 頁.
- 佐藤岩夫 (2010) 「専門機関相談行動の規定要因」 檜村志郎・武士俣敦編 『トラブル経験と相談行動 (現代日本の紛争処理と民事司法 2)』 東京大学出版会, 47-72 頁.
- Stan Development Team (2020) *RStan: the R interface to Stan*. R package version 2.21.2. <http://mc-stan.org/>.
- 杉野勇 (2007) 「法意識と問題経験・問題処理行動—行動調査から・就業上のトラブル経験について—」 文部科学省科学研究費特定領域研究「法化社会における紛争処理と民事司法」 ワーキングペーパー第1集, 87-94 頁.

表1：情報探索行動のパターン

No.	頻度	%	累積%	〈家族〉	〈友人〉	〈職場〉	〈近所〉	〈書籍〉	〈ネット〉	〈専門家〉	類型 (頻度) *
1	132	11.3	11.3	816(70%)	486(42%)	311(27%)	94(8%)	231(20%)	613(52%)	334(29%)	1(14), 16(12), 26(11), 14(8), 12(7), 17(7), 57(7)
2	120	10.3	21.6	✓	-	-	-	-	✓	-	26(21), 16(9), 5(7), 2(6), 1(5)
3	78	6.7	28.3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1(8), 12(7), 18(6), 46(6), 75(4)
4	54	4.6	32.9	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1(8), 2(6), 5(5), 17(5), 12(3), 14(3), 26(3), 36(3)
5	53	4.5	37.4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	16(8), 1(5), 17(4), 19(4), 14(3), 26(3)
6	50	4.3	41.7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17(6), 21(5), 26(5), 16(4), 23(4)
7	46	3.9	45.6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	16(16), 17(7), 14(6), 26(3), 15(2), 31(2)
8	43	3.7	49.3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	16(12), 17(11), 14(5), 46(2), 83(2)
9	32	2.7	52.1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	33(4), 26(3), 36(3), 81(3), 6(2), 18(2), 54(2)
10	30	2.6	54.6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	36(5), 57(4), 19(3)
11	28	2.4	57.0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	30(3), 34(3), 6(2), 15(2), 21(2), 33(2), 36(2)
12	26	2.2	59.3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	18(3), 36(3), 17(2), 26(2), 31(2), 33(2)
13	26	2.2	61.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	30(3), 36(3), 38(3), 2(2), 21(2), 26(2), 33(2)
14	25	2.1	63.6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	33(3), 18(2), 34(2), 36(2), 51(2)
15	23	2.0	65.6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17(5), 14(2), 30(2), 33(2), 80(2)
16	22	1.9	67.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	16(7), 17(6)
17	22	1.9	69.4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17(2), 19(2)
18	20	1.7	71.1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	36(4), 33(2), 40(2)
19	18	1.5	72.6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17(4), 16(2), 33(2)
20	16	1.4	74.0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	26(3), 36(3), 38(3), 6(2)
21	15	1.3	75.3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17(2), 36(2)
22	15	1.3	76.5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	16(6), 17(3), 36(3)
23	14	1.2	77.7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	26(6), 28(3)
24	14	1.2	78.9	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17(5), 14(4)
25	13	1.1	80.1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	18(3), 19(2)
26	13	1.1	81.2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5(3)
27	12	1.0	82.2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17(5), 16(2)
28	11	0.9	83.1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1(2), 36(2)
29	11	0.9	84.1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	16(6)
30	11	0.9	85.0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	36(3), 30(2)
31	10	0.9	85.9	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17(3)
32	10	0.9	86.7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	36(3), 33(2), 83(2)
33	10	0.9	87.6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	13(2), 19(2)
34	10	0.9	88.4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	16(2), 26(2), 36(2)
35	7	0.6	89.0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	36(2), 57(2)

全体 (n=1,168) の上位おおよそ9割までを標示している。 *上位5位まで。ただしIケースのみ該当の場合は割愛した。

表2：トラブル類型の分布

類型	頻度	%	累積%
16	102	8.7	8.7
26	100	8.6	17.3
17	95	8.1	25.4
36	71	6.1	31.5
1	53	4.5	36.0
14	49	4.2	40.2
18	39	3.3	43.6
33	38	3.3	46.8
57	34	2.9	49.7
5	31	2.7	52.4
2	30	2.6	55.0
19	30	2.6	57.5
30	28	2.4	59.9
46	27	2.3	62.2
12	24	2.1	64.3
21	24	2.1	66.4
28	24	2.1	68.4
15	19	1.6	70.0
7	18	1.5	71.6
34	18	1.5	73.1
6	17	1.5	74.6
9	17	1.5	76.0
23	16	1.4	77.4
75	16	1.4	78.8
27	14	1.2	80.0
37	14	1.2	81.2

全体 (n=1,168) の上位およそ8割まで。
 グレー網掛けは職場をめぐるトラブル類型
 を示す。

表3：トラブル類型ごとにみた、情報探索先の選択割合（％）

類型	全	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
全体	70	43	50	67	40	58	76	56	-	82	67	17	50	29	55	89	73	68	74	70	-	92	90	100	100	75	76	71	83	100	68	85	100	76	89	80	
Fa	42	23	37	22	0	35	35	28	-	29	50	17	12	43	43	68	52	57	23	47	-	62	80	69	50	43	29	42	100	57	38	17	42	50	60		
Fr	27	8	7	0	0	10	6	22	-	12	17	17	4	0	49	47	60	62	21	10	-	8	20	25	0	25	19	7	4	0	29	31	50	21	17	20	
W	8	0	0	11	0	0	0	22	-	6	0	0	0	0	2	0	3	0	3	0	-	4	50	6	0	25	30	36	100	4	8	0	3	0	0		
N	20	6	10	33	40	13	18	6	-	6	67	17	4	0	16	37	11	19	33	20	-	21	10	25	0	50	8	14	17	0	39	54	33	42	56	20	
B	52	55	53	78	60	39	47	33	-	65	67	33	58	86	59	79	47	54	67	67	-	33	40	50	0	50	32	43	38	0	82	92	50	61	67	60	
N	29	9	7	33	40	10	41	28	-	35	50	17	4	14	14	37	8	16	28	13	-	46	20	31	0	50	24	21	29	0	57	46	50	58	44	0	
C	53	30	9	5	31	17	18	0	17	6	6	24	7	49	19	102	95	39	30	30	0	24	10	16	2	4	100	14	24	1	28	13	6	38	18	5	
頻度	1168																																				

類型	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	90
Fa	68	64	90	40	25	38	33	100	50	0	81	75	-	92	0	75	33	67	100	67	100	71	-	0	100	-	69	56	67	0	100	100	100	75	71	-	80	100
Fr	34	36	90	40	25	0	0	67	75	100	37	50	-	23	0	25	33	33	14	0	100	38	-	0	0	-	31	56	33	0	60	62	29	25	43	-	60	0
W	30	29	10	40	0	12	0	0	50	100	15	25	-	8	0	0	0	0	0	0	100	26	-	0	0	-	19	89	0	0	15	14	0	86	-	40	0	
N	4	43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	15	0	25	0	0	0	0	50	18	-	0	0	-	0	0	0	60	15	14	25	0	-	20	0	
B	28	14	0	60	0	38	0	67	0	100	30	0	-	31	0	50	33	11	14	0	50	12	-	0	100	-	6	22	50	0	20	31	0	50	0	-	20	100
N	63	43	50	60	0	50	33	100	50	100	63	50	-	54	0	50	33	22	29	33	100	38	-	0	100	-	69	33	50	0	40	54	29	75	57	-	100	100
C	68	64	80	40	50	25	0	67	75	0	30	50	-	38	50	0	0	43	0	100	32	-	0	100	-	19	11	17	100	80	38	57	50	43	-	0	100	
頻度	71	14	10	5	4	8	3	3	4	1	27	4	0	13	2	4	3	9	7	3	2	34	0	2	1	0	16	9	6	1	5	13	7	4	7	0	5	1

行はそれぞれFa〈家族〉, Fr〈友人〉, W〈職場〉, N〈近所〉, N〈ネット〉, B〈書籍〉, N〈ネット〉, N〈ネット〉, C〈専門家〉である。列の網掛けは、調査票で示された類型のカテゴリ分けを示す。

表4：相談した〈専門家〉種別数

相談した〈専門家〉の 種別数	該当ケース数	%
0	1204	-
1	308	57.5
2	131	24.4
3	63	11.8
4	18	3.4
5	8	1.5
6	4	0.8
7	1	0.2
9	2	0.4
12	1	0.2
平均1.74	536	100.0
(全体平均0.54)	(n=1,740)	

表5：〈専門家〉種別ごとの利用状況

〈専門家〉種別	頻度 (%)	〈専門家〉種別	頻度 (%)
都道府県や市区町村の法律相談	70 (13%)	地域包括支援センター (高齢者総合相談センター)	14 (3%)
都道府県や市区町村の担当部署 (法律相談をのぞく)	76 (14%)	福祉(介護)施設	13 (2%)
警察	119 (22%)	ケアマネージャー	28 (5%)
消費生活センター	27 (5%)	成年後見人・保佐人・補助人	2 (0%)
法テラス	31 (6%)	病院・診療所・医師	76 (14%)
総合労働相談コーナー (労働局・労働基準監督署など)	24 (4%)	学校・教員	27 (5%)
年金事務所	6 (1%)	保険会社	50 (9%)
その他の国の行政機関 (法務局、税務署、検察庁など)	10 (2%)	郵便局・銀行・信用金庫などの金融機関	14 (3%)
裁判所での相談	16 (3%)	関連する業界団体や業者	41 (8%)
弁護士会の法律相談	35 (7%)	NPO(民間非営利組織)・NGO (非政府組織)・ボランティア団体	9 (2%)
弁護士・弁護士事務所	114 (21%)	自治会・マンション管理組合	15 (3%)
司法書士会の法律相談	12 (2%)	労働組合	9 (2%)
司法書士・司法書士事務所	22 (4%)	政党・政治家	5 (1%)
その他の法律専門職(公証人、行政書士、税理士、社会保険労務士など)	27 (5%)	相手型の窓口	4 (1%)
民生委員	10 (2%)	その他の相談機関・団体や専門家	18 (3%)
社会福祉協議会	8 (1%)		n=536

表6：〈専門家〉選択のパターンとトラブル類型

No.	頻度	%	累積%	種別数（相談先）	トラブル類型（該当ケース数）*
1	54	10.1	10.1	1（警察）	37(12), 26(11), 54(7), 38(6), 36(5), 81(5)
2	40	7.5	17.5	1（弁護士）	33(9), 36(5), 30(4), 28(3), 9(2), 15(2), 57(2), 80(2)
3	27	5.0	22.6	1（病院・医師）	18(9), 17(4), 32(3), 16(2), 19(2), 46(2), 57(2)
4	25	4.7	27.2	1（役所）	26(9), 28(4), 57(3), 16(2)
5	24	4.5	31.7	1（保険会社）	36(23)
6	23	4.3	36.0	1（業界団体・業者）	26(7), 9(3), 1(2), 7(2)
7	15	2.8	38.8	1（役所法律相談）	33(5), 36(2)
8	14	2.6	41.4	1（消費者センター）	1(4), 2(2), 3(2), 7(2)
9	13	2.4	43.8	1（総合労働相談コーナー）	16(6), 17(3), 15(2)
10	12	2.2	46.1	1（学校・教員）	21(8), 22(3)
11	11	2.1	48.1	2（警察, 保険会社）	36(10)
12	8	1.5	49.6	1（その他の法専門職）	33(3)
13	8	1.5	51.1	2（役所法律相談, 弁護士）	4, 13, 30, 31, 33, 43, 57, 72（全て1ケースずつ）
14	7	1.3	52.4	1（司法書士）	5, 6, 10, 14, 17, 28, 33（全て1ケースずつ）
15	7	1.3	53.7	1（労働組合）	14(4), 17(2)
16	6	1.1	54.9	1（ケアマネージャー）	46(3), 50(2)
17	6	1.1	56.0	1（自治会・管理組合）	26(2), 28(2)
18	5	0.9	56.9	2（警察, 弁護士）	3, 5, 26, 33, 57（全て1ケースずつ）
19	5	0.9	57.8	2（弁護士, 保険会社）	36(4)
20	5	0.9	58.8	1（弁護士会法律相談）	9, 30, 33, 36, 49（全て1ケースずつ）
21	4	0.8	59.5	2（役所, 警察）	26(2)

全体の上位およそ60%までを表示している（n=536）。「役所」は法律相談を除く担当部署。

*上位5位まで。ただし該当が1ケースの場合、明記したもの以外は割愛した。

表7：〈専門家〉に相談したケースのトラブル類型分布

トラブル類型	頻度	%	累積%	〈専門家〉に相談した割合 (%) *
36	65	12.1	12.1	61%(65/107)
26	44	8.2	20.3	21%(46/220)
33	43	8.0	28.4	62%(43/69)
30	22	4.1	32.5	54%(22/41)
46	21	3.9	36.4	37%(21/57)
28	20	3.7	40.1	40%(21/52)
17	19	3.5	43.7	13%(20/153)
21	19	3.5	47.2	41%(19/46)
57	17	3.2	50.4	28%(17/61)
37	14	2.6	53.0	56%(14/25)
9	13	2.4	55.4	37%(13/35)
18	13	2.4	57.8	24%(13/55)
14	12	2.2	60.1	15%(12/82)
16	12	2.2	62.3	7%(12/162)
6	10	1.9	64.2	42%(10/24)
34	10	1.9	66.0	40%(10/25)
38	10	1.9	67.9	77%(10/13)
54	9	1.7	69.6	47%(9/19)
3	8	1.5	71.1	35%(8/23)
10	8	1.5	72.6	62%(8/13)
1	7	1.3	73.9	9%(9/98)
5	7	1.3	75.2	12%(7/59)
15	7	1.3	76.5	30%(7/23)
19	7	1.3	77.8	11%(7/63)
31	7	1.3	79.1	50%(7/14)
7	6	1.1	80.2	23%(6/26)
(n=536)				(n=2,077)

〈専門家〉に相談したケース (n=536) の上位8割を表示している。

*サンプル全体で、そのトラブル類型をもっとも重大なトラブルとしたケースのうち〈専門家〉に相談した割合 (カッコ内は頻度)。

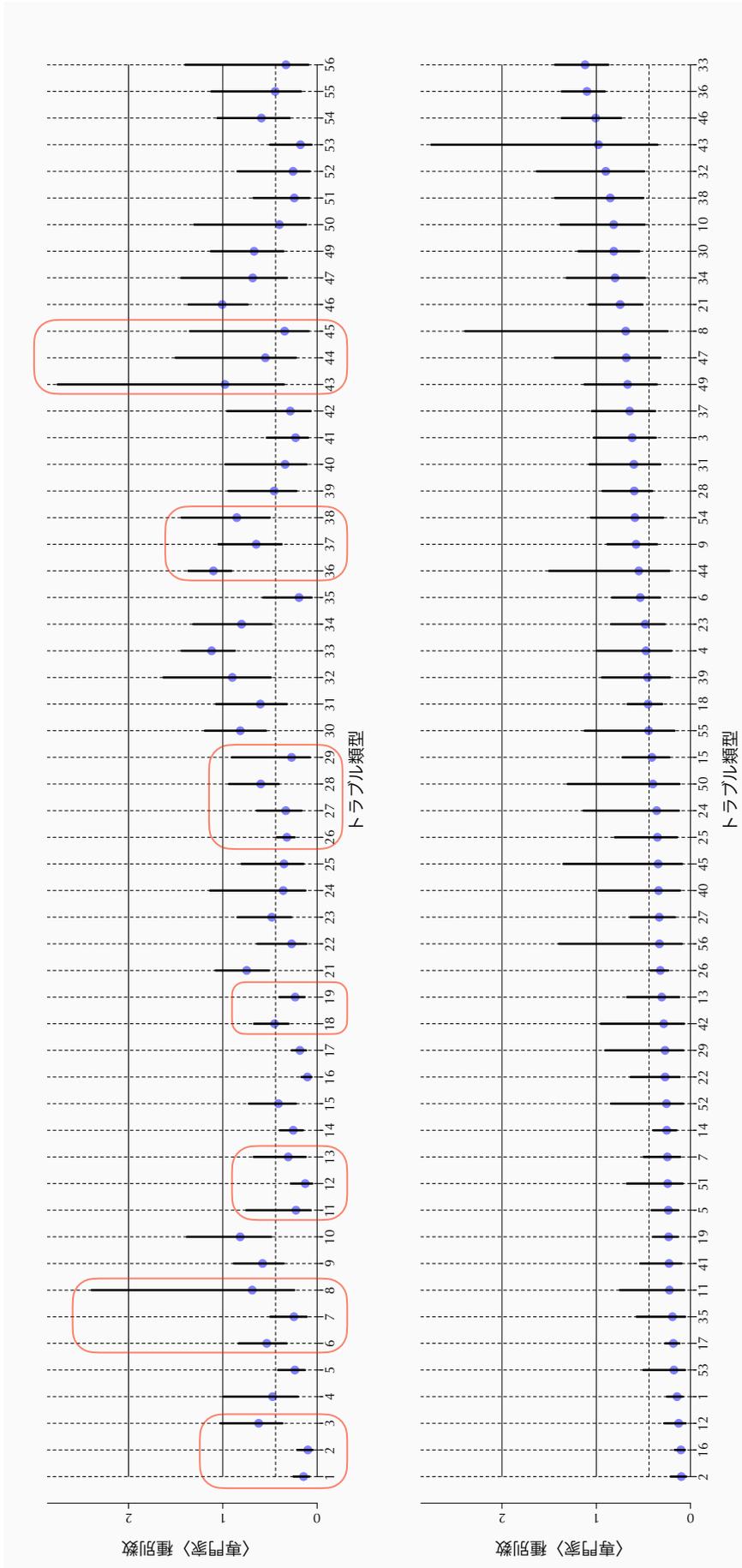


図1：トラブル類型別に見た〈専門家〉種別数
 上段：類型番号順，下段：種別数の推定値順
 上段の赤枠線は類型カテゴリを一つおきに囲ったもの。