

CJRP Discussion Paper Series

トラブル経験の特徴と 専門機関相談の規定要因

佐藤岩夫

東京大学
社会科学研究所

No.31
May 2021

超高齢社会における紛争経験と司法政策

Civil Justice Research Project: CJRP

トラブル経験の特徴と専門機関相談の規定要因

佐藤岩夫

【要旨】

2017 年に実施した紛争経験調査では、現代日本における人々の紛争経験およびそれへの対応行動についての詳細なデータが得られた。本稿では、回答結果に見られる「トラブル」経験の概要およびそれへの対応として行われた専門機関相談の規定要因についての分析を行う。

トラブル経験の分析を通じて、高齢者の介護・扶養、高齢者の財産管理・成年後見、介護施設への入居や介護サービスの利用等の、いわゆる高齢者に関わるトラブルは、高齢者自身もさることながら、高齢者を家族にもつ人びと（高齢者の子やその配偶者、高齢者の兄弟姉妹や孫など）にとって重大であることが示唆される。超高齢社会における法的支援を考える際には、高齢者自身に対する支援と同時に、高齢者をケアする家族に対する法的支援が重要である。また、2006 年に実施された法使用行動調査との比較を通じて、職場トラブルの経験率の大幅な増加が観察された。それは、2000 年代に入ってから雇用慣行の変化や労働社会の変容を反映している可能性がある。

専門機関相談の規定要因についての分析からは、トラブル属性が専門機関相談に大きな影響を及していることや、身近な人びとへの相談が専門機関相談を促す効果を持つことなどが確認された。後者の点を裏返していえば、今後、高齢者の独居化・単身化が進行し、身近な人びとへの相談が難しいグループが増えていくと予想される中で、それらの人びとを専門機関相談に繋ぐ経路を制度的・政策的に構築する必要性が示唆される。

1 はじめに

2017 年に実施した紛争経験調査では、現代日本における人々の紛争経験およびそれへの対応行動についての詳細なデータが得られた。本稿では、紛争経験調査の全体的な見取り図を得ることもかねて、回答結果に見られる「トラブル」経験¹の概要およびそれへの対応として行われた「専門の機関・団体や専門家への相談」（以下、「専門機関相談」という）の規定要因についての分析を行う。

佐藤（2010）では、紛争経験調査の先行調査である民事紛争全国調査の「法使用行動調査」（2006 年実施。以下、「前回調査」という）のデータに基づき、専門機関相談の規定要因についての分析を行い、以下の知見を得た。

第 1 に、諸外国の研究では、所得、高等教育歴等の社会階層的要因が専門機関相談に影響を与えていることが報告されているが（たとえば、Genn et al. 1999）、法使用行動調査のデータからは、所得、教育年数、職業等が相談の有無に及ぼす有意な効果は確認されなかった。

第 2 に、トラブル属性は、専門機関相談に有意な効果を及ぼす要因であった。商品・サービス関係のトラブルと比較して、家族トラブルや事故・犯罪のトラブルでは専門機関への相談が多く、また、損害額（「そのトラブルで回答者側が実際に受けた損害を金額に換算した場合のだいたい金額」）も、それが大きいほど専門機関へ相談する確率が増す効果がみられた。

第 3 に、社会的ネットワーク要因の点では、専門機関相談にとって、単に社会的な団体・

¹ 紛争経験調査の基礎に据えた「トラブル」の概念については、佐藤他（2021）参照。

グループに参加しているとか、あるいは相談できる人が多いかどうかといった一般的・抽象的なつながりは直接的な効果を及ぼさず、専門機関相談行動に有意な効果を及ぼしているのは、家族・親類や友人・知人・同僚といった身近な人びとに実際に相談しているかどうかである。

本稿は、この佐藤（2010）の分析を踏まえ、前回調査から約 10 年後に実施された紛争経験調査のデータに基づいてこれを検証する意義がある。

2 トラブル経験の特徴

（1）過去 5 年間のトラブル経験

紛争経験調査では、基本的に前回調査の枠組みを踏襲し、次の仕方で調査対象者の日常のトラブル経験を尋ねた（佐藤他 2021）。①まず第 1 段階として、過去 5 年間に回答者およびその家族が経験したトラブルについて、調査票に予め示したトラブル・カテゴリーの中から該当するものはいくつでも選択してもらった。調査票に示したトラブル・カテゴリーは 57 個であったが、調査実施後のアフターコーディングによって 16 のトラブル・カテゴリーが新設され、紛争経験調査におけるトラブル・カテゴリーは合計 73 となった。②次に第 2 段階として、それらのトラブルの中から「もっとも重大だったもの」（以下、「重大トラブル」という）を 1 つだけ選択してもらい、③その上で、この重大トラブルについて、トラブルの内容やそれへの対応行動について詳細に質問を行った。

今回の紛争経験調査の回答者 4,693 人のうち、過去 5 年間に回答者およびその家族が何らかのトラブルを経験したと報告した者（以下、「トラブル経験者」）は 2,392 人（51.0%）であり、1 つもトラブルを報告しなかった者は 2,301 人（49.0%）であった。回答者のうち半数が、過去 5 年間に回答者自身または家族が何らかのトラブルを経験したと回答している。

ちなみに、前回調査におけるトラブル経験者の比率は 36.5%²、これと比べると、今回の紛争経験調査ではトラブル経験者の比率は大幅に増加している。このことの理由としては、前回調査以降の 10 年間の社会の変化のほか、調査方法の変更の影響が考えられる。前回調査では調査員訪問面接法を採用していたが、今回の調査では郵送法に変更した。これは、オートロックマンションの普及などにより調査員が調査対象者に接触できないことが増えたことへの対応のほか、日常のトラブルや紛争というプライベートな経験を他人である調査員の面前では話にくいこともあるのではないかと考えたためである（佐藤他 2021）。従って、今回の調査でトラブル経験者の比率が増加したことは、いわばねらい通りに、調査対象者の率直な回答を得られたということであった可能性がある。その上で、調査方法の変更はいずれのトラブル領域についても同じように影響すると考えられるところ（あるいはそのように仮定すると）、特定のトラブル領域についてトラブル経験者の比率が特に増加していることは、10 年間でその領域のトラブルが増加しているとの推測を可能にする。この点については後に改めて触れることにする（後述（4））。

紛争経験調査では、73 個のトラブル・カテゴリーについて、経験したトラブルをいくつでも回答してもらった形式で質問しているが、トラブルの報告数は総計 7,952 である。単純に計算すれば、トラブル経験者 1 人当たり 3.3 個（カテゴリー）のトラブルを経験している。経験したトラブルの報告数が 1 個であった回答者は 647 人（トラブル経験者 2,392 人に対

² 以下、本稿において前回調査の結果に触れる場合は、筆者が同調査のメンバーとして参加した際に研究グループで共有したデータセットの最終バージョンに基づいて独自に集計した結果である。なお、前回調査のデータは、東京大学社会科学研究所 SSJ データアーカイブに寄託・公開されており、所定の手続を経て学術目的の利用に供されている。

する比率で 27.1%)、2 個だった者が 573 人 (24.0%)、3 個だった者が 398 人 (16.6 %)、4 個だった者が 258 人 (10.8%)、5 個だった者が 147 人 (6.1%)、6～10 個だった者が 286 人 (12.0%)、11 個以上だった者が 82 人 (3.4 %) である。トラブルの報告数の最大は 30 個 (1 人) であった。

73 個のトラブル・カテゴリーごとの選択数は、巻末の＜付表 1＞に示したとおりである。73 個のトラブル・カテゴリーの中で多く選択されているのは、①「26 騒音や悪臭、ゴミ出し、駐車などの迷惑行為」(回答者 [n=4693] に対する比率で 12.6%。以下同じ)、②「16 勤務時間や休暇、人事異動、その他の労働条件」(10.7%)、③「1 購入した商品・サービスの不足や欠陥」(10.0 %)、④「17 職場でのいやがらせ (セクハラやパワハラなど)」(8.0%)、⑤「57 その他の〔＝調査票で示した 1 から 56 までのいずれにもあてはまらない〕トラブルや納得できないこと」(7.2%)、⑥「36 交通事故」(6.9 %)、⑦「2 購入した商品・サービスについての業者の説明」(6.3%)、⑧「14 賃金や残業代、退職金」(6.2%)、⑨「46 高齢者の介護・扶養」(5.8%)、⑩「12 個人情報の流出」(5.5%) の順である。近隣トラブルに属する「騒音や悪臭、ゴミ出し、駐車などの迷惑行為」のほか、職場でのトラブル(「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)」「賃金や残業代、退職金」)が多く選択されていることが目につく。

(2) 重大トラブル

紛争経験調査では、次に、それらトラブルの中から「重大トラブル」を 1 つだけ選択してもらったが、その選択の状況は、同じく巻末＜付表 1＞の通りである。トラブル経験者 2,392 人のうち 9 割弱 (86.8%) に当たる 2,077 人が重大トラブルを回答している³。73 個のトラブル・カテゴリーの中で重大トラブルとして多く選択されているのは、①「26 騒音や悪臭、ゴミ出し、駐車などの迷惑行為」(重大トラブル選択者 [n=2077] に対する比率で 10.6%。以下同じ)、②「16 勤務時間や休暇、人事異動、その他の労働条件」(7.8%)、③「17 職場でのいやがらせ (セクハラやパワハラなど)」(7.4%)、④「36 交通事故」(5.2%)、⑤「1 購入した商品・サービスの不足や欠陥」(4.7%)、⑥「14 賃金や残業代、退職金」(3.9%)、⑦「33 遺言や相続・生前贈与」(3.3%)、⑧「19 治療方法や薬の処方などについての医師・看護師の説明」(3.0%)、⑨「57 〔調査票で示した〕1 から 56 までのいずれにもあてはまらないトラブルや納得できないこと」(2.9%)、⑩「5 貸金 (あなた側は貸した側)」(2.8%) 等である。

巻末の＜付表 2＞に、トラブル経験 (問 1) および重大トラブル (問 2) の回答数のそれぞれの上位 20 カテゴリーの比較を示した。これを見ると、全体としてはよく似た傾向を示している。＜付表 2＞でゴチック (本 DP では見やすさのために青字) で示したカテゴリーは、トラブル経験の回答の上位 10 位のカテゴリーである。多少順位の上下はあるが、トラブル経験の回答の上位のトラブルは、重大トラブル回答においても全て選択されている。トラブル経験の回答では上位に入りながら重大トラブルとしては選択されないような、すなわち、＜日常生活においてしばしば経験されやすいが、類型的・系統的に重大とは認識されない (されにくい) 特徴を示す＞トラブル・カテゴリーは特に見当たらないといってよい。ただし、細かく見れば、「33 遺言や相続・生前贈与」「19 治療方法や薬の処方などについての医師・看護師の説明」「5 貸金 (あなた側は貸した側)」などが、トラブル (問 1) の回答よりも重大トラブルの回答 (問 2) でより上位を占めるようにな

³ なお、データクリーニングの過程で、回答者が重大トラブルとして報告しているものの、自由回答の内容等から、本調査の対象であるトラブルには該当しない(「過去 5 年間のトラブルではない」「回答者本人または家族のトラブルではない」「そもそもトラブルとはいえない」と判定されたケースが 77 ケースあった。以下、重大トラブルに関する集計では、それら 77 ケースを除いて計算している。

っている。

（３）重大トラブルの領域

紛争経験調査では、個別のトラブルカテゴリー（73 個）を、それらのトラブルが発生する場や社会関係に注目して、「商品・サービスの購入や契約（以下、「商品・サービス」）」「お金の貸し借り（以下、「金銭貸借」）」「家・マンション・土地の購入・売却・改修（以下、「不動産売買・改修」）」「家・マンション・土地などの貸し借り（以下、「不動産貸借」）」「インターネットや携帯電話の利用（以下、「通信」）」「職場や働き方（以下、「職場」）」「病院や医療（以下、「病院・医療」）」「学校や子ども・孫の教育（以下、「学校・教育」）」「近所づきあい（以下、「近隣」）」「家族や親戚づきあい（以下、「家族」）」「交通事故や犯罪（以下、「交通事故・犯罪」）」「役所との間（以下、「行政」）」「経営する会社や事業（以下、「会社経営・事業」）」「高齢社会に特有の問題（以下、「高齢社会特有」）」「その他」の 15 のトラブル領域に統合している。そのほか、この 15 のいずれの領域にも属さないトラブル・カテゴリーとして、アフターコーディングによって新設された「NHK 受信料・受信契約をめぐるトラブルや納得できないこと」および「不詳・分類不能なトラブル」がある。表 1 は、重大トラブルを領域ごとに集計した結果である。多い順に、①職場、②近隣、③家族、④商品・サービス、⑤高齢社会特有の順となっている。特に職場をめぐるトラブルが多く選択されているが、この点には、近年の日本社会の変化が反映している可能性がある（後述（4））。

表 1 重大トラブルの領域

	重大トラブル 選択数 (件)	重大トラブル 選択者数 (n=2077) に対する比 率 (%)
商品・サービス	179	8.6
金銭貸借	78	3.8
不動産売買・改修	56	2.7
不動産貸借	50	2.4
通信	90	4.3
職場	433	20.8
病院・医療	127	6.1
学校・教育	106	5.1
近隣	315	15.2
家族	185	8.9
交通事故・犯罪	154	7.4
行政	49	2.4
会社経営・事業	19	0.9
高齢社会特有	164	7.9
NHK	61	2.9
不詳・分類不能	2	0.1
その他	9	0.4
合計	2077	100.0

紛争経験調査では、最近 5 年間の回答者またはその家族（配偶者・パートナー・子ども・親・兄弟姉妹）が経験したトラブルを対象としている。そのうち重大トラブルとして選択されたトラブルについては、自分側の当事者（複数いる場合は「主な当事者」）が誰であるかを聞いている（ただし、その基準は回答者の主観的評価に任せた）。これに対して 1,860 人が回答し、そのうち、当事者は「回答者自身」とする者が 1,128 人（60.6%）、「回答者の家族」とする者が 702 人（37.7%）、「わからない」が 30 人（1.6%）であった。「家族」の細かな内訳は表 2 の通りである。

表2 重大トラブルの自分側の「当事者」

	回答者数	合計に対する 比率 (%)
回答者自身	1128	60.6
配偶者・パートナー	244	13.1
回答者の子ども	182	9.8
回答者の親	176	9.5
あなたの兄弟姉妹	45	2.4
それ以外の人	11	0.6
回答者の孫(*)	7	0.4
回答者の祖父母(*)	7	0.4
回答者のおじ・おば(*)	4	0.2
回答者の義理の親(*)	19	1.0
回答者の義理のきょうだい(*)	4	0.2
回答者の義理の子ども(*)	3	0.2
わからない	30	1.6
合計	1860	100.0

(*)は、調査終了後のデータクリーニングにおいて、
「それ以外の人」の回答から再分類されたもの。

自分側当事者を大きく回答者自身である場合と回答者の家族である場合とに分け、それぞれについて年齢層で区分した結果が表3である。1) 自分側当事者が回答者自身で、回答者が非高齢者(65歳未満)である場合は、多い順に、①職場、②近隣、③家族、④商品・サービス、⑤交通事故・犯罪の順である。2) 同じく自分側当事者が回答者自身で、回答者が高齢者(65歳以上)である場合は、①近隣、②病院・医療、③商品・サービス、④家族、⑤職場の順である。回答者自身がトラブルの当事者で、かつ高齢者であるにもかかわらず、調査票で用意した「高齢社会に特有の問題」が登場しないことが注目される。

これに対して、3) 自分側当事者が回答者の家族で、その家族が高齢者(65歳以上)である場合には、①「高齢社会に特有の問題」が圧倒的に多く、次いで、②病院・医療と近隣が同順位、④家族、⑤商品・サービスと交通事故・犯罪が同順位の順である。

超高齢社会の法律問題やトラブルを考える際には、＜高齢者が当事者としてトラブルに関わる局面＞と＜高齢者が当事者であるトラブルに当該高齢者の家族が対応する局面＞の2つが区別できる。表3の結果からは、高齢者の介護・扶養、高齢者の財産管理・成年後見、介護施設への入居や介護サービスの利用等の＜高齢者に関わるトラブル＞は、高齢者自身もさることながら、高齢者を家族にもつ人びと(高齢者の子やその配偶者、高齢者の兄弟姉妹や孫など)にとって重大であることが示唆される。超高齢社会における法的支援を考える際には、高齢者自身に対する支援と同時に、高齢者をケアする家族に対する法的支援が重要である⁴。

⁴ なお、土屋(2021)および山口(2021)は、本文で述べた＜高齢者が当事者としてトラブルに関わる局面＞および＜高齢者が当事者であるトラブルに当該高齢者の家族が対応する局面＞をそれぞれ扱っている。

表3 重大トラブルの領域：当事者属性別集計

	全体 (n=2077)	(%)				
		うち、自分側当事者が回答者自身のケースで、回答者の年齢が (n=1128)		うち、自分側当事者が回答者以外（家族）のケースで、主たる当事者の年齢が (n=678)		
		65歳未満 (n=919)	65歳以上 (n=209)	20歳未満 (n=101)	20～65歳未満 (n=410)	65歳以上 (n=167)
商品・サービス	8.6	8.7	10.5	1.0	8.3	6.0
金銭貸借	3.8	3.9	5.3	3.0	2.9	3.0
不動産売買・改修	2.7	2.3	2.9	0.0	4.9	3.0
不動産貸借	2.4	2.1	5.3	0.0	1.7	4.8
通信	4.3	4.5	3.3	7.9	3.7	1.2
職場	20.8	33.6	7.7	1.0	18.5	1.2
病院・医療	6.1	4.0	11.5	4.0	5.1	12.6
学校・教育	5.1	1.2	0.5	67.3	3.2	0.0
近隣	15.2	13.7	23.0	2.0	14.4	12.6
家族	8.9	9.0	8.1	1.0	14.4	6.6
交通事故・犯罪	7.4	7.9	3.3	10.9	9.5	6.0
行政	2.4	2.1	5.7	0.0	2.0	3.0
会社経営・事業	0.9	1.3	1.9	0.0	0.5	0.6
高齢社会特有	7.9	2.6	6.2	0.0	7.8	35.9
NHK	0.4	0.4	1.0	1.1	0.2	0.0
その他	2.9	2.5	3.8	1.1	2.7	3.6
不詳	0.1	0.1	0.0	0.0	0.2	0.0
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
上位5位 ① 職場 職場 近隣 学校・教育 職場 高齢社会特有						
② 近隣 近隣 病院・医療 交通事故・犯罪 近隣/家族 病院・医療/近隣						
③ 家族 家族 商品・サービス 通信						
④ 商品・サービス 商品・サービス 家族 病院・医療 交通事故・犯罪 家族						
⑤ 高齢社会特有 交通事故・犯罪 職場 金銭貸借 商品・サービス 商品/交通事故						

（４）トラブルの領域：前回調査（2006 年）との比較

ここで、前回調査と今回の紛争経験調査でどのようなトラブルが報告されているかを、トラブルの領域ごとに比較してみる。図1は、14（紛争経験調査では高齢社会特有問題を含めて15）のトラブル領域ごとに、回答者全体（法使用行動調査は5,330人、紛争行動調査は4,693人）に対する各領域のトラブル経験者（当該領域に属するトラブル・カテゴリーを1つでも報告した者）の比率を比較したものである。また、前回調査と比較したトラブル経験率の増減を領域別に示したものが図2である。

図1 回答者に対するトラブル経験者の比率の比較
2006年調査と2017年調査（トラブル領域別）（%）

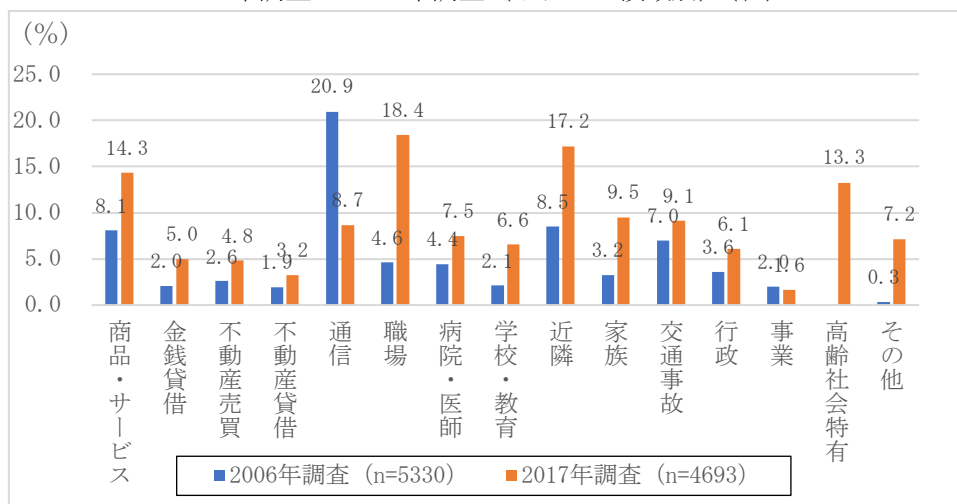
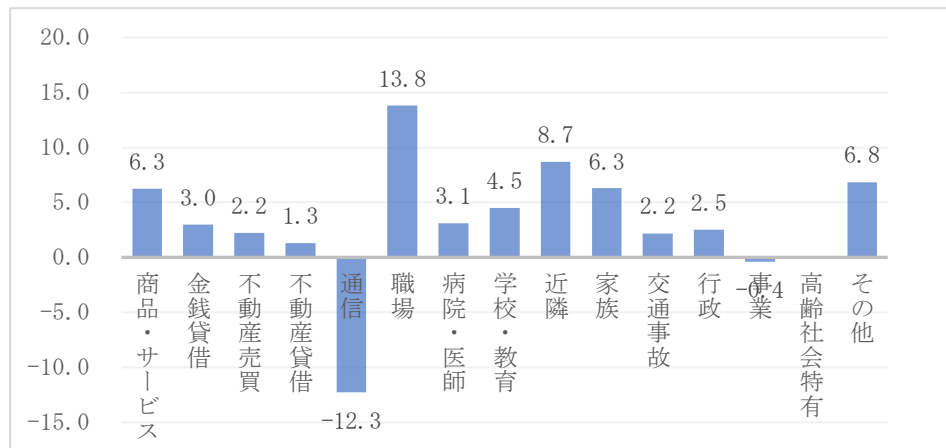


図2 回答者に対するトラブル経験者の比率（％）の増減
2006年調査と2017年調査（トラブル領域別）



先に述べたように、紛争経験調査では、全体の傾向として、回答者に対するトラブル経験者の比率が、前回調査より増加している。その状況は、トラブル領域ごとに集計した図1からも読み取れる。通信および事業を除いた他の領域では、前回調査に比べてトラブル経験率が増加している。これも先に述べたように、調査方法を調査員面接法から郵送法に変更した結果、トラブル経験の報告が増えた可能性が考えられる。

他方、調査方法の変更は、いずれのトラブル領域についても同じように影響すると考える（あるいはそのように仮定するならば）、特定のトラブル領域についてトラブル経験者の比率が特に増加していることは、10年間でその領域のトラブルが増加しているとの推測を可能にする。たとえば、職場に関するトラブルがその典型であり、職場トラブルの経験率は、前回調査の4.6%から、今回は18.4%へと大幅に——差し引きでプラス13.8ポイントも——上昇している（図1・図2）。なお、重大トラブル回答者（全体）のなかで職場トラブルを選択した者の比率も、前回調査の7.2%（1,850人中133人）から、今回は20.8%（2,077人中433人）へと増加している。これらの数字は、2000年代に入ってから雇用慣行の変化や労働社会の変容の結果、職場や働き方についてのトラブルが増加しているという現代日本社会の特徴を反映している可能性がある。職場トラブルの実態については、今回の調査結果をさらに掘り下げてみる必要がある。また、職場トラブルのほか、近隣、家族、商品・サービスなど、他の領域と比較してトラブル経験率の増加幅が大きい領域があり、それぞれについて実態を分析する必要がある⁵。

なお、通信に関するトラブルは、前回調査からトラブル経験者の比率が急減しているが、これは、2006年調査当時はいわゆる架空請求の問題が最高潮だったところ、その後この領域でのトラブルは鎮静化したとの特殊要因によるものと考えられる。

3 トラブルを解決するための対応行動：専門機関相談行動の規定要因

（1）専門機関相談行動の重要性

重大トラブルを解決するために回答者の側がとった行動はどのようなものだったかを尋ねる質問について、1,767人が回答し、「専門の機関・団体や専門家に相談した」が535人（30.3%）、「専門の機関・団体や専門家に相談はしなかったが、それ以外の行動をとった」

⁵ 職場トラブルについては黒川（2021）、家族については田巻（2021）がそれぞれ詳しい分析を加えている。

が1,050人（59.4%）、「何も行動はとらなかった」が126人（7.1%）、「わからない・おぼえていない」が56人（3.2%）であった（表4）。自分側当事者が回答者自身であるか回答者の家族であるかで分けて集計すると、自分側当事者が家族の場合に、専門機関相談が多くなっている。

表4 トラブルへの対応行動

	専門の機関 に相談した	それ以外の 行動をとった	何も行動は とらなかった	わからな い・おぼえ ていない	合計
回答者全体（n=1767）	30.3%	59.4%	7.1%	3.2%	100.0%
自分側当事者＝回答者自身（n=1085）	25.2%	63.9%	8.4%	2.6%	100.0%
自分側当事者＝回答者の家族（n=682）	38.4%	52.3%	5.1%	4.1%	100.0%

本稿は、とくに専門機関相談に注目するが、その理由は、全般的に見て、専門機関に相談している（できた）ことが、トラブルの終結について積極的な効果を及ぼしていると考えられるからである。

紛争経験調査では、重大トラブルの解決について、1）そのトラブルは現在どのようなになっているか（以下、「トラブル解決」という）、2）そのトラブルの解決として全体として「あなた〔＝回答者〕が一番望んでいたこと」は実現できたか（まだ終わっていない場合は現在の見通し。以下、「要求実現」という）、3）そのトラブルの現在のあり方は回答者にとって満足できるものであるか（まだ終わっていない人は現在の状況。以下、「現状満足」という）を尋ねている。それらについて専門機関相談の有無との関係を集計すると、「専門の機関・団体や専門家に相談」した場合は、「それ以外の行動をとった」場合や「何も行動を取らなかった」場合と比較して、「（そのトラブルは）すでに終わっている／まだ終わっていないが解決の方向に向かっている」「要求は実現できた」「満足できる」がいずれも、統計的に有意に多い。専門機関に相談する（できる）ことは「トラブル解決」「要求実現」「現状満足」にいずれも肯定的な影響を及ぼしていると考えられる。当事者が回答者自身である場合と回答者の家族である場合に分けても、ほぼ同じ傾向である。

もとより、専門の機関・団体や専門家と言っても、社会には多様な種類の専門の機関・団体や専門家があり（紛争経験調査の調査票でも29の専門機関・専門家をあげている）、そのいずれに相談するかにより、「トラブル解決」「要求実現」「現状満足」への影響は異なりうる⁶。そのことはまた、当該トラブルがどのような種類のものであるかとも関わる。それらの課題は、本研究プロジェクト全体の中で解明されるが、さしあたり本稿では、専門機関に相談する（できる）ことは「トラブル解決」「要求実現」「現状満足」にいずれも肯定的な影響を及ぼしていることを出発点に、どのような場合に専門の機関・団体や専門家に相談しているのかを分析することにする⁷。

⁶ 専門の機関・団体や専門家の種別・特性がトラブル解決に及ぼす影響については、鹿又（2021）参照。

⁷ なお、以下の分析に関連して、当事者属性のどのような要素が法律相談行動に結びついていのかを分析する研究として、橋場（2021）参照。

図3 トラブルの解決（回答者全体）

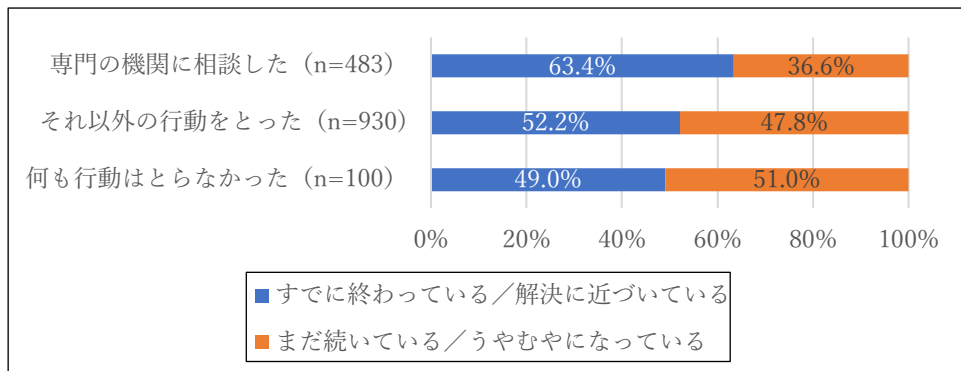


図4 要求の実現（回答者全体）

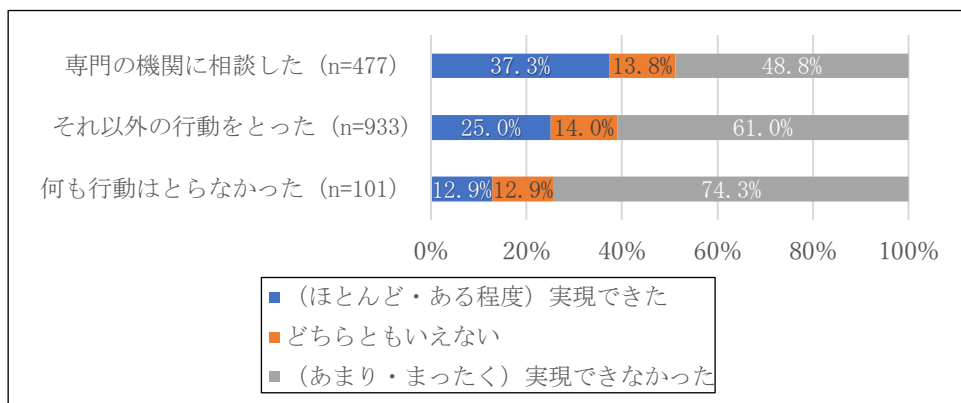
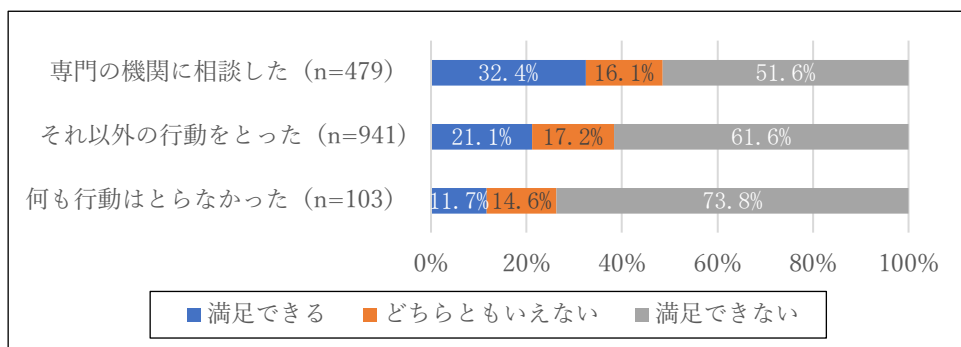


図5 トラブルの現状の満足（回答者全体）



（２）専門機関相談の規定要因

以下では、自分側当事者が回答者自身であるケースについて、佐藤（2010）で示したモデルに準拠し、専門機関への相談を被説明変数とし、①当事者の属性、②トラブルの属性、③当事者を取り巻く社会的ネットワーク、④居住地域特性に関する要因を説明変数とするロジスティック回帰分析を行う⁸。このうち③については、佐藤（2010）では、社会的

⁸ なお、予備的考察として行った、専門機関相談と調査票の各質問項目との間のクロス表分析の結果については、巻末＜付表3＞参照。

な団体・グループへの参加や相談できる人の多寡などに焦点を合わせていたが、分析の結果、単なる社会的な団体・グループへの参加や、単に相談できる人が多いといった一般的・抽象的なつながりは直接的な効果を及ぼさず、専門機関相談行動に有意な効果を及ぼしているのは、家族・親類や友人・知人・同僚といった身近な人びとへの実際の相談であるとの知見が得られていたことから⁹、今回は、家族・親類、友人・知人への相談およびインターネットを利用した情報探索に焦点を合わせた。

具体的に使用した説明変数は、1) 当事者属性に関する変数として、年齢(回答者・回答時年齢: 20-34 歳[ref.]/35-49 歳/50-64 歳/65 歳以上)、女性ダミー(回答者・回答時)、世帯類型(回答者・回答時: 一般世帯[ref.]/65 歳未満の単身世帯/高齢者のみの世帯)、持家ダミー(回答者・回答時)、学歴(回答者・回答時: 中学卒[ref.]/高校卒/高専・短大・専修学校卒/大学・大学院卒)、職業(回答者・トラブル認知時: 専門技術[ref.]/管理/事務販売/サービス保安/技能労務/自営/農林漁業/非正規/専業主婦夫・無職/学生)、収入(回答者・トラブル認知時〔年収〕: なし[ref.]/200 万円未満/200-400 万円未満/400-700 万円未満/700-1,000 万円未満/1,000 万円以上)であり¹⁰、2) トラブル属性変数として、トラブル領域(商品・サービス[ref.]/金銭貸借/不動産売買・改修/不動産貸借/通信/職場/病院・医療/学校・教育/近隣/家族/交通事故・犯罪/行政/会社経営・事業/高齢社会特有/その他)¹¹、金銭に換算したトラブルの重大さ(5 万円未満[ref.]/5-50 万円未満/50-500 万円未満/500 万円以上/換算不可)、3) 社会ネットワーク要因として、家族・親類相談ダミー、友人・知人相談ダミー、インターネット情報探索ダミー、最後に、4) 居住地特性として、都市規模(当事者・認知時: 21 大市/人口 20 万人以上市/その他の市/町村[ref.])である。

これらの変数を逐次投入して分析を行った結果が、表5である。

⁹ 本稿が予備的に行ったクロス表分析でも、社会的なグループ・会(「自治会・町内会」「ボランティア市民活動のグループ」「業界団体・同業者の団体、労働組合」「宗教関係の団体や会」「スポーツ関係のグループや会」「趣味関係のグループや会」「老人クラブ・老人会」「シルバー人材センター」「その他」)における活動と専門機関相談との間の有意な関係は確認されなかった(巻末<付表3>参照)。

¹⁰ なお、佐藤(2010)では、当事者属性に関する変数として、援助および裁判に関する意識に関する変数を投入していたが、紛争経験調査では該当の設問がないので投入しなかった。

¹¹ 以下の分析において、重大トラブル領域としては、NHK 受信料・受信契約をめぐるトラブルおよび不詳・分類不能なトラブルを除く 15 領域を対象とする。

表5 専門機関への相談の規定要因（ロジスティック回帰）
自分側当事者が回答者自身のケース

	モデル1	モデル2	モデル3
	B	B	B
[当事者属性]			
年齢：回答時（ref. 20-34歳）			
35-49歳	0.539 †	0.34	0.471
50-64歳	0.891 **	0.7 †	0.981 *
65歳以上	0.554	0.323	0.78
女性：回答時	0.610 *	0.589 *	0.526 †
世帯類型：回答時（ref. 一般）			
65歳未満の単身世帯	0.107	-0.097	0.183
高齢者のみ世帯	0.678	1.036 †	1.283 *
持家：回答時	0.128	0.222	0.208
学歴：回答時（中学卒）			
高校卒	-0.202	-0.297	-0.359
高専・短大・専修学校卒	-0.798	-0.875	-0.877
大学・大学院卒	-0.140	-0.145	-0.113
職業：トラブル認知時（ref. 専門技術）			
管理	-0.039	-0.198	-0.188
事務販売	-0.296	-0.632 †	-0.773 *
サービス保安	-0.532	-0.674	-0.548
技能労務	-0.087	-0.284	-0.407
自営	0.741	-0.034	-0.346
農林漁業	1.256	1.005	0.649
非正規	-0.107	-0.041	-0.136
専業主婦・夫・無職	0.132	-0.203	-0.375
学生	-0.486	-1.04	-1.231
収入：トラブル認知時（ref. なし）			
200万円未満	0.539	0.671	0.584
200-400万円未満	0.421	0.75	0.839
400-700万円未満	0.830	1.253 †	1.231 †
700-1,000万円未満	-0.291	0.158	0.008
1,000万円以上	0.593	0.328	0.343
[トラブル属性]			
トラブルの領域（ref. 商品・サービス）			
金銭貸借		-1.063	-0.826
不動産売買・改修		0.97	0.917
不動産貸借		1.598 *	1.394 †
通信		0.11	0.373
職場		-0.391	-0.528
病院・医療		0.129	-0.138
学校・教育		2.664 *	2.068 †
近隣		1.206 *	1.189 *
家族		1.79 **	1.573 **
交通事故・犯罪		2.688 **	2.805 **
行政		1.346	1.446 †
会社経営・事業		1.328	1.454
高齢社会特有		1.555 *	1.447 †
その他		0.886	0.676
トラブルの重大さ（ref. 10万円未満）			
10-50万円未満		0.113	-0.275
50万円以上		0.993 **	0.669 †
金銭に換算不可		0.354	0.034
[専門家相談以外の助言・情報探索]			
家族・親類に相談			1.002 **
友人・知人に相談			0.376
インターネットを利用			0.898 **
[居住地特性]			
居住地：トラブル認知時（ref. 町村）			
21大市	0.338	0.636	0.648
人口20万人以上市	0.187	0.375	0.399
その他の市	0.243	0.46	0.566
定数	-2.412 **	-3.799 **	-5.082 **
n	635	635	635
χ^2 (df)	45.881 (27) *	161.553 (44) **	196.183 (47) **
-2対数尤度	677.472	561.800	527.170
Nagelkerke R2	0.103	0.330	0.391
注： **p<.01 *p<.05 †p<.10			

分析の結果、まず、当事者属性に関する変数について、20-34歳の若年層に比べて、「50-64歳の中年・壮年層は専門家相談が多く、また、性別について、女性で専門機関相談が多い効果が確認された。世帯類型では、高齢者のみ世帯で専門家相談が多くなっている。女性および高齢者のみ世帯で専門機関相談が多くなっている理由は、なお精査が必要である。他方、諸外国の研究と異なり、全体としては、学歴、職業、収入等の社会階層的要因が専門機関相談行動に大きな影響を与えていない点は、前回調査の結果と同じ傾向である。ただし、職業で、事務販売で専門機関相談が少なく、収入で、400-700万円未満の中間所得層で専門家相談が多い傾向が見られる点は今回の分析結果の特徴である。

次に、トラブル属性は、前回調査の結果と同様、専門機関相談に大きな効果を及ぼす要因であった。商品・サービス関係のトラブルと比較して、近隣、家族、交通事故・犯罪関係のトラブルでは専門機関への相談が多くなっている。不動産貸借や学校・教育、行政、高齢社会特有でも専門機関相談が多い傾向が見られる。金銭に換算したトラブルの重大さについても、前回調査同様、金額が大きいほど専門機関へ相談する確率が増す傾向が見られた。

前回は、モデル3で、当事者を取り巻く社会的ネットワークとして、社会的な団体・グループへの参加や相談できる人の多寡の変数を投入した。各種の団体やグループへの加入は、そこで出会う人びとが、トラブル当事者にとって専門機関の情報源となり、あるいは、より具体的な支援を通じて当事者の相談行動に影響を及ぼす可能性があると考えたためである。しかし、前回の分析では、単純に各種の団体やグループに加入していること自体には相談行動に対する有意な効果は観察されなかった(佐藤 2010)。それに対して、前回の分析で、専門機関相談への有意な効果が明確に確認されたのが、家族・親類への相談と友人・知人・会社の同僚への相談であった。そのトラブルについて家族・親類あるいは友人・知人・会社の同僚へ相談している場合は、有意に、専門機関相談の増加効果が認められた。今回の分析でも同様の結果となり、家族・親類に相談した場合は、専門機関相談が多くなっており、また、インターネットを利用した場合も専門家相談が多くなっている。なお、家族・親類の他、調査票に掲げた「友人・知人」「職場の同僚や上司」「近所の人」などを統合し、それらのいずれかに相談したかどうかを投入するモデルでも、専門機関相談が増加する効果が認められた。

家族・親類をはじめとする身近な人々への相談が専門機関への相談を促進する機能(専門相談促進機能)については、佐藤(2010)で詳しく分析したところであるが、この効果は今回の調査でも確認された。身近な人々への相談は、一方で、専門機関や専門家の所在や種別、アクセス方法等に関する重要な情報入手媒体となるとともに、他方で、それらの専門機関への相談についてためらいの気持を持つこともあるかもしれない人々の「背中を押して」、専門機関相談を促す効果があると考えられる。

他方、これも佐藤(2010)で指摘したように、家族・親類に相談しているかどうかは家族類型に依存し、今後日本社会の高齢化がさらに進行し、それと平行して高齢者の単身化・孤独化が進行していくならば、身近に相談できる家族がいない人びとが増え、そのことが専門機関相談の経路を狭めていく可能性も示唆している。同様に、インターネットを利用した場合も専門家相談が多くなっていることについても、インターネットを利用する経験やスキルを持つかにより、専門機関相談の機会に多寡が生じる(いわゆるデジタル・ディバイドの)危険と隣り合わせである。

最後に、都市規模については、前回は回答時の居住地の情報しか得られなかったところ、今回は、トラブルに気づいた時点での居住地情報を尋ねており、回答者のトラブル経験により近接した分析が可能となったが、今回も、回答者(トラブルの当事者)の居住地の相談行動への有意な効果は確認されなかった。佐藤(2010)で示したように、専門機関相談行動に直接に影響するのは、都市規模といった抽象的次元の要因ではなく、地理的・空間的に近接した場所に実際に専門の相談機関・専門家が存在するかどうかであると考えられる。

4 むすび

本稿のまとめを兼ねて、専門機関相談行動についての政策的な含意としていくつかの点を指摘しておく。

第1に、専門機関相談は、トラブルの解決や要求実現、あるいはトラブルの現状の満足の点で、積極的効果を及ぼしている。もちろん、全ての場合に専門家相談が肯定的結果をもたらすわけではなく、事案の性質や相談機関・専門家の特性等に応じた議論が必要であるが（鹿又 2021）、司法アクセス政策全体の基本的方向性としては、日常生活においてトラブルに遭遇した人びとに対して適切な形で専門機関相談の道を開くことが重要であるといえよう。

第2に、本稿の分析を通じて、身近な人びとへの相談が専門機関相談を促す効果が確認されたが、このことは裏返していえば、高齢者の独居化・単身化が進行し¹²、身近な人びとへの相談が難しいグループが増えていくと予想される中で、それらの人びとを専門機関相談に繋ぐ経路を制度的・政策的に構築する必要性が示唆される。高齢者に限らず、いわゆる「引きこもり」等、若年・中年者でも社会的に孤立する人びとの存在がクローズアップされており¹³、それらの人びとへの対応も視野に入れる必要がある。たとえば、近年の新しい弁護士プラクティスである「司法ソーシャルワーク」や各種のアウトリーチ活動のさらなる発展（太田・長谷川・吉岡 2012、濱野 2016）、地域社会において人びとの日常生活や困りごとに耳を傾ける重要な存在である民生委員の役割（山口 2019）なども改めて考える必要がある。

第3に、個別のトラブル領域に即した検討も必要である。たとえば、上記 2（4）で確認したように、今回の調査結果からも、職場や働き方をめぐるトラブル（個別労働紛争）は近年かなり増加していると解する余地がある。このことは、近年、個別労働紛争解決促進法に基づく相談（民事上の個別労働紛争）が 2002 年の 103,149 件から 2019 年の 279,210 件にまで大幅に増えている傾向（厚生労働省『令和元年度個別労働紛争解決制度の施行状況』2020 年 7 月）とも平仄が合う。他方、紛争経験調査の結果からは、専門機関に相談しているかどうかはトラブル領域ごとによりかなり違いがあることが確認されており、職場トラブルでは、他の領域と比較して、専門機関相談が少ない（図6）。しかし同時に、比較的少数ながらも、職場や働き方をめぐるトラブルについて専門機関に相談している人びとは、相談先として、総合労働相談センターや弁護士など職場トラブル（労働紛争）の性格にふさわしい機関・専門家を選択し¹⁴、それらの人びとの回答では、要求の実現度合いやトラブルの現状の満足度が高いことも確認されている¹⁵。日常のトラブルに遭遇した人びとの専門機関相談

¹² 東京大学高齢社会総合研究機構編（2017）は、高齢者世帯に占める独居高齢者の比率が 2015 年の 31.8%から 2030 年には 36.2%に増加し、また、高齢夫婦のみ世帯も増加することから、2030 年には高齢者世帯の約 7 割が子ども他との同居のない世帯となるとの予測を伝えている。

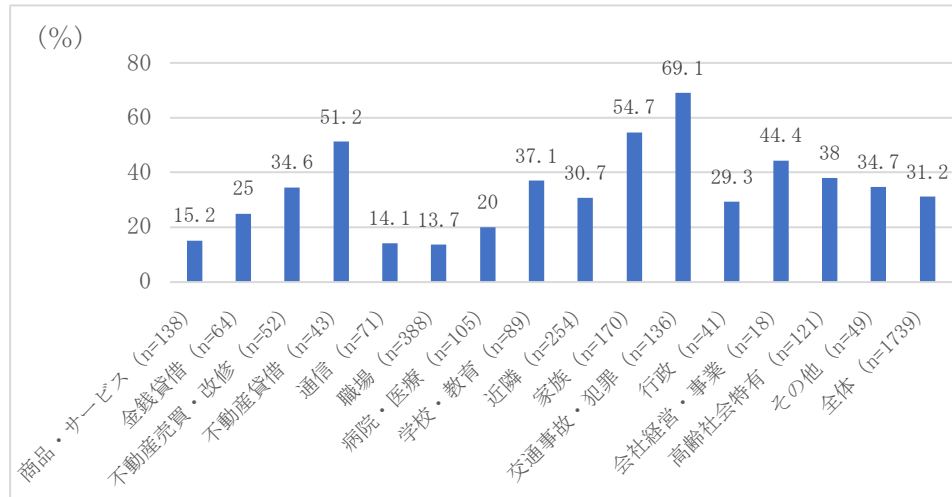
¹³ 「ひきこもり」については、若者の他、内閣府の調査によれば、満 40 歳から満 64 歳までの広義のひきこもり数は、61.3 万人と推計されている（内閣府『令和元年版 子供若者白書』参照）。たとえば、50 代のひきこもり当事者と 80 代の親の困難を指す「8050 問題」は、同居の家族はいても、相互に効果的な相談相手ないしトラブル解決支援者となることの困難を示している。

¹⁴ 職場トラブルで「専門の機関・団体や専門家に相談した」回答者（35 人）のうち、4 割弱（37.1%）が「総合労働相談コーナー」に相談し、次いで、「弁護士・弁護士事務所」（20.0%）、「病院・診療所・医師」（11.4%）、「都道府県・市町村の法律相談」「都道府県・市町村のそれ以外の部署」（8.6%）の順であった。

¹⁵ 職場トラブルの経験者の間で、専門機関に相談している場合に、相談していない場合に比

を容易にする全般的施策とともに、トラブルの領域ごとにトラブルの当事者を適切な相談窓口に繋げる制度的・政策的工夫も求められる。

図6 トラブル領域別専門機関相談率



【文献】

鹿又伸夫（2021）「紛争解決過程における専門機関相談の時間的コスト」CJRP（超高齢社会における紛争経験と司法政策プロジェクト）ディスカッション・ペーパー・シリーズ No. 11。

太田晃弘・長谷川佳予子・吉岡すずか（2012）「常勤弁護士と関係機関との連携：司法ソーシャルワークの可能性」総合法律支援論叢 1 号、104-145 頁。

黒川すみれ（2021）「職場や働き方をめぐる個別労働紛争の男女比較分析」CJRP ディスカッション・ペーパー・シリーズ No. 23。

佐藤岩夫（2010）「専門機関相談行動の規定要因」樫村志郎他編『トラブル経験と相談行動』東京大学出版会、47-72 頁。

——「高齢者をめぐるトラブルと対応行動」D・フット他編『法の経験的社会科学の確立に向けて』信山社、275-292 頁。

佐藤岩夫・高橋裕・飯田高（2021）『超高齢社会における紛争経験と司法政策』CJRP ディスカッション・ペーパー・シリーズ No. 1。

田巻帝子（2021）「2017 年紛争経験調査結果にみる『家族に関する問題』の一考察」CJRP ディスカッション・ペーパー・シリーズ No. 26。

べて、「紛争の解決として一番望んでいたことを実現できた」「紛争の現状は満足できる」が有意に多い。本文に述べた点を含め、職場トラブルの専門機関相談の特徴については別の機会に改めて論じたい。

土屋明弘 (2021) 「高齢者のトラブル経験と対応行動」 (CJRP ディスカッション・ペーパー・シリーズ No. 25)。

東京大学高齢社会総合研究機構編 (2017) 『東大がつくった高齢社会の教科書』 東京大学出版会。

橋場典子 (2021) 「法律相談行動の規定要因」 CJRP ディスカッション・ペーパー・シリーズ No. 9。

濱野亮 (2016) 「司法ソーシャルワークによる総合的支援」 立教法学 93 号、1-40 頁。

山口絢 (2019) 「高齢者への法的支援における民生委員の機能に関する研究」 法社会学 85 号、209-241 頁。

—— (2021) 「高齢者のトラブル対応への家族による関わりとその関連要因」 CJRP ディスカッション・ペーパー・シリーズ No. 10。

Genn, Hazel G., et al. (ed.) (1999) *Paths to Justice: What People Do and Think About Going to Law*, Hart Publishing.

参考

＜付表1＞トラブル（問1）および重大トラブル（問2）の回答数：
トラブル・カテゴリー別

	Q01（トラブルの経験数）MA		Q02（重大トラブル）SA		
	Q01の選択数	回答者全体 （n=4693）に対す る比率（％）	Q2選択数（注）	回答者全体（n =4616）（注）に 対する比率（％）	Q2選択者数 （n=2077） （注）に対する比 率（％）
1 購入した商品・サービスの不足や欠陥	469	10.0	98	2.1	4.7
2 購入した商品・サービスについての業者の説明	298	6.3	57	1.2	2.7
3 靈感商法や催眠商法などの悪質商法	48	1.0	23	0.5	1.1
4 借金（あなたは借りた側）	68	1.4	13	0.3	0.6
5 貸金（あなたは貸した側）	176	3.8	59	1.3	2.8
6 家や土地の購入や売却	90	1.9	24	0.5	1.2
7 家の改築やリフォーム	118	2.5	26	0.6	1.3
8 住宅ローン	42	0.9	5	0.1	0.2
9 賃料（家賃・地代）や更新料、敷金	108	2.3	35	0.8	1.7
10 解約や立ち退き	64	1.4	13	0.3	0.6
11 不当に高額な利用料の請求	115	2.5	12	0.3	0.6
12 個人情報の流出	260	5.5	37	0.8	1.8
13 名誉棄損や誹謗中傷、いやがらせ	53	1.1	11	0.2	0.5
14 賞金や残業代、退職金	293	6.2	82	1.8	3.9
15 解雇や雇止め	80	1.7	23	0.5	1.1
16 勤務時間や休暇、人事異動、その他の労働条件	502	10.7	162	3.5	7.8
17 職場でのいやがらせ（セクハラやパワハラなど）	377	8.0	153	3.3	7.4
18 治療や手術の失敗、誤った薬の処方	131	2.8	55	1.2	2.6
19 治療方法や薬の処方などについての医師・看護師の説明	241	5.1	63	1.4	3.0
20 他の患者やその家族とのトラブル	15	0.3	0	0.0	0.0
21 学校でのいじめ	125	2.7	46	1.0	2.2
22 他の保護者とのトラブル	66	1.4	17	0.4	0.8
23 教員からの体罰や差別などの不当な扱い	62	1.3	24	0.5	1.2
24 塾や習いごとにおけるトラブル	38	0.8	5	0.1	0.2
25 子どもや孫の教育・保育・養育の方針	88	1.9	10	0.2	0.5
26 騒音や悪臭、ゴミ出し、駐車などの迷惑行為	592	12.6	220	4.8	10.6
27 自治会・町内会やマンション管理組合の運営	123	2.6	31	0.7	1.5
28 隣地との境界	160	3.4	52	1.1	2.5
29 近所の空き家や空き店舗	42	0.9	5	0.1	0.2
30 離婚するかどうかや財産分与などの離婚条件	97	2.1	41	0.9	2.0
31 離婚後の子どもの養育・監護や面会交流	53	1.1	14	0.3	0.7
32 障がいがある家族の介護や後見	84	1.8	11	0.2	0.5
33 遺言や相続・生前贈与	184	3.9	69	1.5	3.3
34 家庭内暴力（夫婦間の暴力、子どもや孫への暴力、子ども	64	1.4	25	0.5	1.2
35 家族の宗教活動	47	1.0	10	0.2	0.5
36 交通事故	323	6.9	107	2.3	5.2
37 空き巣、ひったくり、自動車盗、スリ	82	1.7	25	0.5	1.2
38 暴力、痴漢、ストーカー	51	1.1	13	0.3	0.6
39 税金	122	2.6	12	0.3	0.6
40 国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療保険	115	2.5	7	0.2	0.3
41 年金	120	2.6	18	0.4	0.9
42 失業手当や生活保護などの福祉給付金の申請や受給	36	0.8	3	0.1	0.1
43 債権の回収や債務の弁済	34	0.7	3	0.1	0.1
44 製品やサービスの内容や納期	25	0.5	5	0.1	0.2
45 代替わりに伴う事業承継	17	0.4	2	0.0	0.1
46 高齢者の介護・扶養	271	5.8	57	1.2	2.7
47 高齢者の財産管理、成年後見	84	1.8	7	0.2	0.3
48 高齢者の資産運用	31	0.7	0	0.0	0.0
49 老人ホームなど介護施設への入居やその後の生活	142	3.0	22	0.5	1.1
50 デイサービスやその他の介護サービスの利用	107	2.3	6	0.1	0.3
51 空き家となっている実家の管理	90	1.9	19	0.4	0.9
52 お墓の購入・管理や葬儀・法要	116	2.5	4	0.1	0.2
53 高齢者の車の運転や運転免許更新	156	3.3	18	0.4	0.9
54 オレオレ詐欺や振り込み詐欺	74	1.6	19	0.4	0.9
55 高額商品の訪問販売や不要なりフォームの勧誘	54	1.2	8	0.2	0.4
56 高齢者への暴力や高齢者からの暴力	36	0.8	3	0.1	0.1
57 上の1から56までのいずれにもあてはまらないトラブルや	336	7.2	61	1.3	2.9
71(*) 商品・サービスの購入や契約をめぐる「その他」	2	0.0	1	0.0	0.0
72(*) お金の貸し借りをめぐる「その他」	7	0.1	6	0.1	0.3
73(*) 家・マンション・土地の購入・売却・改修をめぐる「その他」	1	0.0	1	0.0	0.0
74(*) 家・マンション・土地などの貸し借りをめぐる「その他」	5	0.1	2	0.0	0.1
75(*) インターネットや携帯電話の利用をめぐる「その他」	36	0.8	30	0.6	1.4
76(*) 職場や働き方をめぐる「その他」	15	0.3	13	0.3	0.6
77(*) 病院や医療をめぐる「その他」	11	0.2	9	0.2	0.4
78(*) 学校や子ども・孫の教育をめぐる「その他」	6	0.1	4	0.1	0.2
79(*) 近所づきあいをめぐる「その他」	11	0.2	7	0.2	0.3
80(*) 家族や親戚づきあいをめぐる「その他」	20	0.4	15	0.3	0.7
81(*) 交通事故や犯罪をめぐる「その他」	11	0.2	9	0.2	0.4
82(*) 役所との間での「その他」	17	0.4	9	0.2	0.4
83(*) 経営する会社や事業をめぐる「その他」	11	0.2	9	0.2	0.4
84(*) 高齢社会に特有の問題をめぐる「その他」	3	0.1	1	0.0	0.0
85(*) NHK受信料・受信契約をめぐるトラブルや納得できな	12	0.3	9	0.2	0.4
90(*) 不詳・分類不能なトラブル	1	0.0	2	0.0	0.1
(*)は調査実施後のアフターコーディングによって新設されたカテゴリー。					
(注) データチェックで重大トラブル非該当と判定されたケース（77ケース）を除いて計算。					

＜付表 2＞トラブル（問 1）および重大トラブル（問 2）の回答：
上位 20 カテゴリーの比較

	Q1トラブル経験		Q2重大トラブル選択	
	回答者(n=4693) に対する比率 (%)		重大トラブル選択者(n=2077)に対する比率 (%) (注)	
①	26 騒音や悪臭、ゴミ出し、駐車などの迷惑行為	12.6	26 騒音や悪臭、ゴミ出し、駐車などの迷惑行為	10.6
②	16 勤務時間や休暇、人事異動、その他の労働条件	10.7	16 勤務時間や休暇、人事異動、その他の労働条件	7.8
③	1 購入した商品・サービスの不足や欠陥	10.0	17 職場でのいやがらせ（セクハラやパワハラなど）	7.4
④	17 職場でのいやがらせ（セクハラやパワハラなど）	8.0	36 交通事故	5.2
⑤	57 上の 1 から 56 までのいずれにもあてはまらないトラブルや納得できないこと	7.2	1 購入した商品・サービスの不足や欠陥	4.7
⑥	36 交通事故	6.9	14 賃金や残業代、退職金	3.9
⑦	2 購入した商品・サービスについての業者の説明	6.3	33 遺言や相続・生前贈与	3.3
⑧	14 賃金や残業代、退職金	6.2	19 治療方法や薬の処方などについての医師・看護師の説明	3.0
⑨	46 高齢者の介護・扶養	5.8	57 上の 1 から 56 までのいずれにもあてはまらないトラブルや納得できないこと	2.9
⑩	12 個人情報の流出	5.5	5 貸金（あなた側は貸した側）	2.8
⑪	19 治療方法や薬の処方などについての医師・看護師の説明	5.1	2 購入した商品・サービスについての業者の説明	2.7
⑫	33 遺言や相続・生前贈与	3.9	46 高齢者の介護・扶養	2.7
⑬	5 貸金（あなた側は貸した側）	3.8	18 治療や手術の失敗、誤った薬の処方	2.6
⑭	28 隣地との境界	3.4	28 隣地との境界	2.5
⑮	53 高齢者の車の運転や運転免許更新	3.3	21 学校でのいじめ	2.2
⑯	49 老人ホームなど介護施設への入居やその後の生活	3.0	30 離婚するかどうかや財産分与などの離婚条件	2.0
⑰	18 治療や手術の失敗、誤った薬の処方	2.8	12 個人情報の流出	1.8
⑱	21 学校でのいじめ	2.7	9 賃料（家賃・地代）や更新料、敷金	1.7
⑲	27 自治会・町内会やマンション管理組合の運営	2.6	27 自治会・町内会やマンション管理組合の運営	1.5
⑳	39 税金	2.6	75(*) インターネットや携帯電話の利用をめぐっての「その他」	1.4
	41 年金	2.6		
(*)は調査実施後のアフターコーディングによって新設されたカテゴリー。				
(注) データチェックで重大トラブル非該当と判定されたケース（77ケース）を除いて計算。				

＜付表 3＞ 専門機関相談行動：クロス表分析の結果一覧

- ・ 「専門の機関・団体や専門家に相談した」と各変数のクロス表。
- ・ χ^2 検定で有意である場合 (** $p < .01$, * $p < .05$) に、調整済み残差 1.96 以上の特徴的なセルについて記載。
- ・ 「当事者家族」は自分側当事者が回答者の家族である場合に当該家族について尋ねた情報、「当事者」は自分側当事者が回答者自身である場合及び回答者の家族である場合のそれぞれに尋ねた情報、「回答時」は回答時の情報、「認知時」は重大トラブルに気づいた当時の情報。当事者属性については、極力、重大トラブル発生時（それに気づいた当時）の「当事者」の属性で分析を行うこととしたがもう少し改善の余地がある。

	自分側当事者 回答者自身	自分側当事者 回答者の家族
当事者属性		
年齢(回答者・回答時:20-34 歳 / 35-50 歳/50-64 歳/65 歳以上)	** 「20-34 歳」で相談少ない。	

	「50-64 歳」「65 歳以上」で相談多い。	
年齢（当事者家族・認知時：20-34 歳/35-50 歳/50-64 歳/65 歳以上）		
性別（回答者・回答時：女性/男性）		
性別（当事者家族・認知時：女性/男性）		
世帯類型（回答者・回答時：65 歳未満の単身世帯/高齢者のみの世帯/それ以外の一般世帯）	「高齢者のみの世帯」で相談多い。	
持家（回答者・回答時）		
学歴（回答者・回答時：中学卒/高校卒/高専・短大・専修学校卒/大学・大学院卒）		
学歴（当事者家族・認知時：中学卒/高校卒/高専・短大・専修学校卒/大学・大学院卒）		
職業（当事者・認知時：専門技術/管理/事務販売/サービス保安/技能労務/自営/農林漁業/非正規/専業主婦夫・無職/学生）	* 「事務販売」で相談少ない。 「自営」「専業主婦夫・無職」で相談多い。	** 「管理」「非正規」で相談少ない。
収入（回答者・認知時年収：なし/200 万円未満/200-400 万円未満/400-700 万円未満/700-1,000 万円未満/1,000 万円以上）		
トラブルの属性		
トラブル領域（商品・サービス/金銭貸借/不動産売買/不動産賃貸借/通信/職場/病院・医療/学校・教育/近隣/家族/交通事故・犯罪/行政/会社経営・事業/高齢社会特有/その他）	** 「商品・サービス」「通信」「職場」「病院・医療」で少ない。 「不動産貸借」「家族」「交通事故・犯罪」「高齢社会特有」で多い。	** 「通信」「職場」で少ない。 「家族」「交通事故・犯罪」で多い。
トラブルの重大さの金銭換算（10 万円未満/10-50 万円未満/50 万円以上/換算不可）	** 「10 万円未満」で相談少ない。 「50 万円以上」で相談多い。	** 「10 万円未満」で相談少ない。 「50 万円以上」で相談多い。
状況的要因		
どちらの側が正しいと思ったか		
起こした責任が誰にあるかはっきりしているか		** 「はっきりしていると思った」で相談多い。

かかるお金や時間が気になったか	** 「(非常に・ある程度) 気になった」で相談多い。【相談したから「気になった」可能性】	
精神的負担を感じたか		
周囲の目が気になったか		
被害を受けた側はどちらか		
社会的ネットワーク、身近な人への相談や情報探索行動		
社会的なグループ・会への参加 (当事者・認知時：自治会・町内会/ボランティア・市民活動/業界団体/労働組合/宗教関係/スポーツ関係/趣味関係/老人クラブ/シルバー人材センター/その他/PTA/高校生以下/民生・児童委員の各団体)		
家族や親類への相談（あり/なし）	** 「あり」で相談多い。	** 「あり」で相談多い。
友人や知人への相談（あり/なし）	** 「あり」で相談多い。	** 「あり」で相談多い。
職場の同僚や上司への相談（あり/なし）		** 「あり」で相談多い。
近時の人への相談（あり/なし）	** 「あり」で相談多い。	* 「あり」で相談多い。
家族・親類・友人・知人・同僚・上司・近所の人の中から相談（あり/なし）	** 「あり」で相談多い。	* 「あり」で相談多い。
書籍（調べた/調べなかった）	** 「調べた」で相談多い。	**
インターネット（調べた/調べなかった）	** 「調べた」で相談多い。	「調べた」で相談多い。
地域特性		
都市規模（当事者・認知時：21 大市/人口 20 万人以上市/その他の市/町村）		