

F1 性別

	度数	%	有効%
1 男性	2467	46.3	46.3
2 女性	2863	53.7	53.7
合計	5330	100.0	100.0

F2 年齢

	度数	%	有効%
20歳代	489	9.2	9.2
30歳代	839	15.7	15.7
40歳代	1007	18.9	18.9
50歳代	1442	27.1	27.1
60歳代(70歳含む)	1553	29.1	29.1
合計	5330	100.0	100.0

F3 家族人数

a. 家族全員(回答者を含む)

	度数	%	有効%
1 1人	286	5.4	5.4
2 2人	1300	24.4	24.5
3 3人	1243	23.3	23.4
4 4人	1224	23.0	23.0
5 5人	688	12.9	12.9
6 6人	360	6.8	6.8
7 7人	156	2.9	2.9
8 8人	46	0.9	0.9
9 9人	9	0.2	0.2
10 10人	2	0.0	0.0
11 11人	1	0.0	0.0
有効回答者数	5315	99.7	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	15	0.3	—
合計	5330	100.0	—

b. 19歳以下(aの内数)

	度数	%	有効%
0 0人	3420	64.2	64.4
1 1人	757	14.2	14.3
2 2人	835	15.7	15.7
3 3人	264	5.0	5.0
4 4人	34	0.6	0.6
5 5人	2	0.0	0.0
有効回答者数	5312	99.7	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	18	0.3	—
合計	5330	100.0	—

c. 65歳以上(aの内数)

	度数	%	有効%
0 0人	2981	55.9	56.1
1 1人	1253	23.5	23.6
2 2人	1009	18.9	19.0
3 3人	68	1.3	1.3
4 4人	1	0.0	0.0
有効回答者数	5312	99.7	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	18	0.3	—
合計	5330	100.0	—

問1 最近5年間に、商品(家電製品、家具、乗用車など種類は何でも。ただし土地・家屋は除く)、またはサービス(旅行、エステ、携帯電話など種類は何でも)の購入や契約に関して、「トラブルや納得できないこと」がありましたか。あてはまるものをいくつでもあげてください。(複数回答可)

	度数	%	有効%
1 商品に、不足や欠陥があった	219	4.1	4.1
2 サービスに、不足や欠陥があった	100	1.9	1.9
3 商品やサービスが、購入する前の説明と違っていた	77	1.4	1.4
4 商品の品質やサービスの内容のわりに、高額すぎた	55	1.0	1.0
5 苦情・問い合わせなどへの対応に問題があった	70	1.3	1.3
6 その他のことがあった	43	0.8	0.8
7 トラブルや納得できないことはなかった	4899	91.9	91.9
合計	5330	100.0	100.0

問1付問 その際の主な販売や契約の仕方は、どれでしたか。(複数回答可)

a. 商品に、不足や欠陥があった(n=219)

	度数	%	有効%
1 店頭販売で	160	73.1	73.7
2 訪問販売で	9	4.1	4.1
3 通信販売で	45	20.5	20.7
4 その他で	8	3.7	3.7
有効回答者数	217	99.1	100.0
欠損値:無回答・わからない	2	0.9	—
合計	219	100.0	—

b. サービスに、不足や欠陥があった(n=100)

	度数	%	有効%
1 店頭販売で	66	66.0	69.5
2 訪問販売で	10	10.0	10.5
3 通信販売で	13	13.0	13.7
4 その他で	7	7.0	7.4
有効回答者数	95	95.0	100.0
欠損値:無回答・わからない	5	5.0	—
合計	100	100.0	—

c. 商品やサービスが、購入する前の説明と違っていた(n=77)

	度数	%	有効%
1 店頭販売で	39	50.6	52.7
2 訪問販売で	13	16.9	17.6
3 通信販売で	22	28.6	29.7
4 その他で	3	3.9	4.1
有効回答者数	74	96.1	100.0
欠損値:無回答・わからない	3	3.9	—
合計	77	100.0	—

d. 商品の品質やサービスの内容のわりに、高額すぎた(n=55)

	度数	%	有効%
1 店頭販売で	15	27.3	28.8
2 訪問販売で	17	30.9	32.7
3 通信販売で	18	32.7	34.6
4 その他で	6	10.9	11.5
有効回答者数	52	94.5	100.0
欠損値:無回答・わからない	3	5.5	—
合計	55	100.0	—

e. 苦情・問い合わせなどへの対応に問題があった(n=70)

	度数	%	有効%
1 店頭販売で	32	45.7	49.2
2 訪問販売で	7	10.0	10.8
3 通信販売で	21	30.0	32.3
4 その他で	8	11.4	12.3
有効回答者数	65	92.9	100.0
欠損値:無回答・わからない	5	7.1	—
合計	70	100.0	—

f. その他のことがあった (n=43)

	度数	%	有効%
1 店頭販売で	5	11.6	16.1
2 訪問販売で	6	14.0	19.4
3 通信販売で	10	23.3	32.3
4 その他で	10	23.3	32.3
有効回答者数	31	72.1	100.0
欠損値・無回答・わからない	12	27.9	—
合計	43	100.0	—

問2 最近5年間に、金銭の貸し借りに関して、「トラブルや納得できないこと」がありましたか。あてはまるものをいくつかあげてください。(複数回答可)

	度数	%	有効%
1 必要のないローンやクレジットを組まされた	14	0.3	0.3
2 利息や手数料が高額すぎた	17	0.3	0.3
3 乱暴な取立てにあった	9	0.2	0.2
4 借りたお金を返せなくなった	12	0.2	0.2
5 貸したお金を返してもらえなかった	62	1.2	1.2
6 その他のことがあった	7	0.1	0.1
7 トラブルや納得のできないことはなかった	5221	98.0	98.0
合計	5330	100.0	100.0

問3 最近5年間に、土地や家屋の購入・売却、家屋などの建築や改修に関して、「トラブルや納得できないこと」がありましたか。あてはまるものをいくつかあげてください。(複数回答可)

	度数	%	有効%
1 購入した土地や建て売り住宅などに不具合があった	24	0.5	0.5
2 注文建築やリフォーム工事などに不具合があった	56	1.1	1.1
3 土地や家屋の価格や工事費用が、契約前の説明と違っていた	11	0.2	0.2
4 土地や家屋の価格や工事費用が、高額すぎた	9	0.2	0.2
5 苦情・問い合わせなどへの対応に問題があった	20	0.4	0.4
6 その他のことがあった	30	0.6	0.6
7 トラブルや納得のできないことはなかった	5192	97.4	97.4
合計	5330	100.0	100.0

問4 最近5年間に、土地・家屋・マンション・アパートなどの賃貸借に関して、「トラブルや納得できないこと」がありましたか。あてはまるものをいくつかあげてください。(複数回答可)

	度数	%	有効%
1 立ち退きについてあった	18	0.3	0.3
2 賃料の支払いや猶予についてあった	25	0.5	0.5
3 更新などの際に賃料の変更(増額・減額)や更新料についてあった	15	0.3	0.3
4 敷金・保証金の返還についてあった	30	0.6	0.6
5 土地・家屋・マンション・アパートの利用の仕方についてあった	16	0.3	0.3
6 その他のことがあった	10	0.2	0.2
7 トラブルや納得のできないことはなかった	5228	98.1	98.1
合計	5330	100.0	100.0

問4付問 あなた側は、貸す側と借りる側のどちらの立場でしたか。(複数回答可)

a. 立ち退きについてあった (n=18)

	度数	%	有効%
1 貸す側	7	38.9	38.9
2 借りる側	11	61.1	61.1
3 その他	0	0.0	0.0
有効回答者数	18	100.0	100.0
欠損値・無回答・わからない	0	0.0	—
合計	18	100.0	—

b. 賃料の支払いや猶予についてあった (n=25)

	度数	%	有効%
--	----	---	-----

1 貸す側	21	84.0	87.5
2 借りる側	3	12.0	12.5
3 その他	0	0.0	0.0
有効回答者数	24	96.0	100.0
欠損値・無回答・わからない	1	4.0	—
合計	25	100.0	—

c. 更新などの際に賃料の変更(増額・減額)や更新料についてあった(n=15)

	度数	%	有効%
1 貸す側	5	33.3	33.3
2 借りる側	10	66.7	66.7
3 その他	0	0.0	0.0
有効回答者数	15	100.0	100.0
欠損値・無回答・わからない	0	0.0	—
合計	15	100.0	—

d. 敷金・保証金の返還についてあった(n=30)

	度数	%	有効%
1 貸す側	3	10.0	10.0
2 借りる側	27	90.0	90.0
3 その他	0	0.0	0.0
有効回答者数	30	100.0	100.0
欠損値・無回答・わからない	0	0.0	—
合計	30	100.0	—

e. 土地・家屋・マンション・アパートの利用の仕方についてあった(n=16)

	度数	%	有効%
1 貸す側	10	62.5	62.5
2 借りる側	6	37.5	37.5
3 その他	0	0.0	0.0
有効回答者数	16	100.0	100.0
欠損値・無回答・わからない	0	0.0	—
合計	100	100.0	—

f. その他のことがあった(n=10)

	度数	%	有効%
1 貸す側	1	10.0	16.7
2 借りる側	5	50.0	83.3
3 その他	0	0.0	0.0
有効回答者数	6	60.0	100.0
欠損値・無回答・わからない	4	40.0	—
合計	10	100.0	—

問5 最近5年間に、郵便、電話、インターネット、電子メール、携帯メールなどで迷惑を受けるような、「トラブルや納得できないこと」がありましたか。あてはまるものをいくつでもあげてください。(複数回答可)

	度数	%	有効%
1 身に覚えのない金銭や、高額な請求をされた	405	7.6	7.6
2 プライバシーを聞きだそうとされた	63	1.2	1.2
3 プライバシーが流出していた	96	1.8	1.8
4 無言電話や迷惑電話が何度もかかってきた	361	6.8	6.8
5 電話やメールでしつこい勧誘を受けた	450	8.4	8.4
6 その他のことがあった	100	1.9	1.9
7 トラブルや納得のできないことはなかった	4214	79.1	79.1
合計	5330	100.0	100.0

問6 最近5年間に、あなたやご家族が勤めている(あるいは経営している)職場で、雇い主や上司(あるいは従業員)とのあいだで「トラブルや納得できないこと」がありましたか。あてはまるものをいくつでもあげてください。(複数回答可)

	度数	%	有効%
1 賃金や労働時間についてあった	144	2.7	2.7
2 昇格や配置転換についてあった	37	0.7	0.7
3 解雇や退職金についてあった	39	0.7	0.7
4 労働組合活動についてあった	9	0.2	0.2

5 セクハラやいやがらせについてあった	40	0.8	0.8
6 その他のことがあった	29	0.5	0.5
7 トラブルや納得できないことはなかった	5083	95.4	95.4
合計	5330	100.0	100.0

問6付問 あなたやそのご家族は、その職場では、どの立場でしたか。(複数回答可)

a. 賃金や労働時間についてあった(n=144)

	度数	%	有効%
1 経営者	9	6.3	6.5
2 管理職の従業員	31	21.5	22.3
3 その他の従業員	99	68.8	71.2
有効回答者数	139	96.5	100.0
欠損値:無回答・わからない	5	3.5	—
合計	144	100.0	—

b. 昇格や配置転換についてあった(n=37)

	度数	%	有効%
1 経営者	4	10.8	11.4
2 管理職の従業員	9	24.3	25.7
3 その他の従業員	22	59.5	62.9
有効回答者数	35	94.6	100.0
欠損値:無回答・わからない	2	5.4	—
合計	37	100.0	—

c. 解雇や退職金についてあった(n=39)

	度数	%	有効%
1 経営者	2	5.1	5.3
2 管理職の従業員	9	23.1	23.7
3 その他の従業員	27	69.2	71.1
有効回答者数	38	97.4	100.0
欠損値:無回答・わからない	1	2.6	—
合計	39	100.0	—

d. 労働組合活動についてあった(n=9)

	度数	%	有効%
1 経営者	0	0.0	0.0
2 管理職の従業員	1	11.1	11.1
3 その他の従業員	8	88.9	88.9
有効回答者数	9	100.0	100.0
欠損値:無回答・わからない	0	0.0	—
合計	9	100.0	—

e. セクハラやいやがらせについてあった(n=40)

	度数	%	有効%
1 経営者	1	2.5	2.7
2 管理職の従業員	10	25.0	25.6
3 その他の従業員	30	75.0	76.9
有効回答者数	39	97.5	100.0
欠損値:無回答・わからない	1	2.5	—
合計	40	100.0	—

f. その他のことがあった(n=29)

	度数	%	有効%
1 経営者	3	10.3	13.0
2 管理職の従業員	8	27.6	34.8
3 その他の従業員	12	41.4	52.2
有効回答者数	23	79.3	100.0
欠損値:無回答・わからない	6	20.7	—
合計	29	100.0	—

問7 最近5年間に、あなたやご家族が通院や入院した病院や医院とのあいだで、「トラブルや納得できないこと」がありましたか。あてはまるものをいくつかでもあげてください。(複数回答可)

	度数	%	有効%
--	----	---	-----

1 検査、投薬、手術などに問題があった	80	1.5	1.5
2 病気やケガ、診断、治療方法などの説明に問題があった	85	1.6	1.6
3 診療代や薬代などの請求に問題があった	33	0.6	0.6
4 医師・看護師から言葉の暴力を受けた	36	0.7	0.7
5 苦情・不満への対応に問題があった	29	0.5	0.5
6 その他のことがあった	36	0.7	0.7
7 トラブルや納得のできないことはなかった	5096	95.6	95.6
合計	5330	100.0	100.0

問8 最近5年間に、あなたやご家族が通っていた学校で、「トラブルや納得できないこと」がありましたか。あてはまるものをいくつでもあげてください。(複数回答可)

	度数	%	有効%
1 いじめにあった	58	1.1	1.1
2 先生から体罰・差別や言葉の暴力など、不当なあつかいを受けた	26	0.5	0.5
3 ケガや病気について、学校側に問題があった	9	0.2	0.2
4 入学金・寄付金や授業料の請求に問題があった	5	0.1	0.1
5 苦情・不満への学校側の対応に問題があった	32	0.6	0.6
6 その他のことがあった	13	0.2	0.2
7 トラブルや納得のできないことはなかった	5218	97.9	97.9
合計	5330	100.0	100.0

問9 最近5年間に、ご近所のつきあいをめぐって、「トラブルや納得できないこと」がありましたか。あてはまるものをいくつでもあげてください。(複数回答可)

	度数	%	有効%
1 騒音・悪臭・ゴミの出し方などの迷惑行為または迷惑駐車についてあった	210	3.9	3.9
2 土地や家の塀、境界線についてあった	74	1.4	1.4
3 ビルやマンションなどの大きな建物の建設についてあった	19	0.4	0.4
4 ペットの飼育や共用スペースの使い方についてあった	112	2.1	2.1
5 近所の人から中傷されたり悪口を言われたりした	35	0.7	0.7
6 その他のことがあった	80	1.5	1.5
7 トラブルや納得のできないことはなかった	4876	91.5	91.5
合計	5330	100.0	100.0

問10 最近5年間に、ご家族のなかや、親類づきあいで、「トラブルや納得できないこと」がありましたか。あてはまるものをいくつでもあげてください。(複数回答可)

	度数	%	有効%
1 離婚や親権についてあった	36	0.7	0.7
2 病人・老人・障害者の介護についてあった	42	0.8	0.8
3 遺言や相続、お墓についてあった	63	1.2	1.2
4 家庭内で暴力や無視、いやがらせがあった	7	0.1	0.1
5 家族・親族間のお金の貸し借りや保証についてあった	26	0.5	0.5
6 その他のことがあった	17	0.3	0.3
7 トラブルや納得のできないことはなかった	5158	96.8	96.8
合計	5330	100.0	100.0

問11 最近5年間に、交通事故、犯罪、災害などの出来事について、「トラブルや納得できないこと」がありましたか。あてはまるものをいくつでもあげてください。(複数回答可)

	度数	%	有効%
1 暴力をふるわれた	8	0.2	0.2
2 交通事故を起こしたり、巻き込まれたりした	222	4.2	4.2
3 痴漢やストーカーの被害にあった	17	0.3	0.3
4 泥棒に入られたり、物を盗まれたり壊されたりした	105	2.0	2.0
5 保険金の支払いをめぐる、保険会社ともめた	36	0.7	0.7
6 その他のことがあった	14	0.3	0.3
7 トラブルや納得のできないことはなかった	4958	93.0	93.0
合計	5330	100.0	100.0

問12 最近5年間に、市町村、都道府県、国などの役所とのあいだで、「トラブルや納得できないこと」がありましたか。あてはまるものをいくつでもあげてください。(複数回答可)

	度数	%	有効%
1 税金についてあった	46	0.9	0.9
2 公的保険や年金についてあった	42	0.8	0.8
3 社会保障の各種手当や社会福祉についてあった	23	0.4	0.4
4 警察の捜査や取り締まりなど活動についてあった	30	0.6	0.6
5 役所の届け出や許可申請についてあった	27	0.5	0.5
6 その他のことがあった	50	0.9	0.9
7 トラブルや納得できないことはなかった	5138	96.4	96.4
合計	5330	100.0	100.0

問13 最近5年間に、あなたやご家族が経営する事業や勤め先の仕事に関して、取引先や顧客やその関係者などとのあいだで、「トラブルや納得できないこと」がありましたか。なお、事業やお仕事には公務も含まれます。あてはまるものをいくつでもあげてください。(複数回答可)

	度数	%	有効%
1 製品・サービスの内容や納期についてもめた	34	0.6	0.6
2 債権回収や債務返済についてもめた	40	0.8	0.8
3 いわれのない要求や金銭の請求があった	10	0.2	0.2
4 暴力をふるわれたり、脅されたりした	5	0.1	0.1
5 取引先や顧客に信用を傷つけられた	15	0.3	0.3
6 その他のことがあった	30	0.6	0.6
7 トラブルや納得できないことはなかった	5223	98.0	98.0
合計	5330	100.0	100.0

問13付問 あなたやご家族は、その出来事では、どの立場でしたか。(複数回答可)

a. 製品・サービスの内容や納期についてもめた(n=34)

	度数	%	有効%
1 経営者	11	32.4	39.3
2 管理職の従業員	7	20.6	25.0
3 その他の従業員	10	29.4	35.7
有効回答者数	28	82.4	100.0
欠損値:無回答・わからない	6	17.6	—
合計	34	100.0	—

b. 債権回収や債務返済についてもめた(n=40)

	度数	%	有効%
1 経営者	16	40.0	44.4
2 管理職の従業員	13	32.5	36.1
3 その他の従業員	7	17.5	19.4
有効回答者数	36	90.0	100.0
欠損値:無回答・わからない	4	10.0	—
合計	40	100.0	—

c. いわれのない要求や金銭の請求があった(n=10)

	度数	%	有効%
1 経営者	4	40.0	50.0
2 管理職の従業員	2	20.0	25.0
3 その他の従業員	2	20.0	25.0
有効回答者数	8	80.0	100.0
欠損値:無回答・わからない	2	20.0	—
合計	10	100.0	—

d. 暴力をふるわれたり、脅されたりした(n=5)

	度数	%	有効%
1 経営者	3	60.0	60.0
2 管理職の従業員	1	20.0	20.0
3 その他の従業員	1	20.0	20.0
有効回答者数	5	100.0	100.0
欠損値:無回答・わからない	0	0.0	—
合計	5	100.0	—

e. 取引先や顧客に信用を傷つけられた(n=15)

	度数	%	有効%
1 経営者	7	46.7	50.0

2 管理職の従業員	2	13.3	14.3
3 その他の従業員	5	33.3	35.7
有効回答者数	14	93.3	100.0
欠損値:無回答・わからない	1	6.7	—
合計	15	100.0	—

f. その他のことがあった (n=30)

	度数	%	有効%
1 経営者	16	53.3	84.2
2 管理職の従業員	1	3.3	5.3
3 その他の従業員	2	6.7	10.5
有効回答者数	19	63.3	100.0
欠損値:無回答・わからない	11	36.7	—
合計	30	100.0	—

問14 これまでにあげた以外の出来事で、最近5年間に、「トラブルや納得できないこと」がありましたか。

	度数	%	有効%
1 その他の「トラブルや納得できないこと」があった	17	0.3	0.3
2 その他の「トラブルや納得できないこと」はなかった	5313	99.7	99.7
合計	5330	100.0	100.0

問15 これまでにお答えいただいた「トラブルや納得できないこと」の中で、もっとも重大だったものはどれですか。

(1) トラブル類型

	度数	%	有効%
1 商品・サービス	212	4.0	11.5
2 金銭貸借	46	0.9	2.5
3 不動産購入等	71	1.3	3.8
4 不動産賃貸借	60	1.1	3.2
5 通信	530	9.9	28.6
6 職場	133	2.5	7.2
7 病院	105	2.0	5.7
8 学校	50	0.9	2.7
9 近隣	216	4.1	11.7
10 家族・親類	75	1.4	4.1
11 事故・犯罪	207	3.9	11.2
12 行政	75	1.4	4.1
13 事業	48	0.9	2.6
14 その他	22	0.4	1.2
有効回答者数	1850	34.7	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	95	1.8	—
88 欠損値:非該当	3385	63.5	—
合計	5330	100.0	—

(2) トラブル類型別内訳

a. 商品・サービス (n=212)

	度数	%	有効%
11 商品に、不足や欠陥があった	68	32.1	32.1
12 サービスに、不足や欠陥があった	19	9.0	9.0
13 商品やサービスが、購入する前の説明と違って	35	16.5	16.5
14 商品の品質やサービスの内容のわりに、高額すぎた	18	8.5	8.5
15 苦情・問い合わせなどへの対応に問題があった	25	11.8	11.8
16 その他のことがあった	47	22.2	22.2
合計	212	100.0	100.0

b. 金銭貸借 (n=46)

	度数	%	有効%
21 必要のないローンやクレジットを組まされた	4	8.7	8.7
22 利息や手数料が高額すぎた	5	10.9	10.9
23 乱暴な取立てにあった	3	6.5	6.5
24 借りたお金を返せなくなった	6	13.0	13.0
25 貸したお金を返してもらえなかった	22	47.8	47.8
26 その他のことがあった	6	13.0	13.0

合計	46	100.0	100.0
----	----	-------	-------

c. 不動産購入等(n=71)

	度数	%	有効%
31 購入した土地や建て売り住宅などに不具合があった	12	16.9	16.9
32 注文建築やリフォーム工事などに不具合があった	24	33.8	33.8
33 土地や家屋の価格や工事費用が、契約前の説明と違っていた	5	7.0	7.0
34 土地や家屋の価格や工事費用が、高額すぎた	6	8.5	8.5
35 苦情・問い合わせなどへの対応に問題があった	11	15.5	15.5
36 その他のことがあった	13	18.3	18.3
合計	71	100.0	100.0

d. 不動産賃貸借(n=60)

	度数	%	有効%
41 立ち退きについてあった	13	21.7	21.7
42 賃料の支払いや猶予についてあった	15	25.0	25.0
43 更新などの際に賃料の変更(増額・減額)や更新料についてあった	6	10.0	10.0
44 敷金・保証金の返還についてあった	19	31.7	31.7
45 土地・家屋・マンション・アパートの利用の仕方について	4	6.7	6.7
46 その他のことがあった	3	5.0	5.0
合計	60	100.0	100.0

e. 通信(n=530)

	度数	%	有効%
51 身に覚えのない金銭や、高額な請求をされた	208	39.2	39.2
52 プライバシーを聞きだそうとされた	20	3.8	3.8
53 プライバシーが流出していた	23	4.3	4.3
54 無言電話や迷惑電話が何度もかかってきた	101	19.1	19.1
55 電話やメールでしつこい勧誘を受けた	166	31.3	31.3
56 その他のことがあった	12	2.3	2.3
合計	530	100.0	100.0

f. 職場(n=133)

	度数	%	有効%
61 賃金や労働時間についてあった	66	49.6	49.6
62 昇格や配置転換についてあった	12	9.0	9.0
63 解雇や退職金についてあった	19	14.3	14.3
64 労働組合活動についてあった	0	0.0	0.0
65 セクハラやいやがらせについてあった	25	18.8	18.8
66 その他のことがあった	11	8.3	8.3
合計	133	100.0	100.0

g. 病院(n=105)

	度数	%	有効%
71 検査、投薬、手術などに問題があった	41	39.0	39.0
72 病気やケガ、診断、治療方法などの説明に問題があった	25	23.8	23.8
73 診療代や薬代などの請求に問題があった	11	10.5	10.5
74 医師・看護師から言葉の暴力を受けた	12	11.4	11.4
75 苦情・不満への対応に問題があった	6	5.7	5.7
76 その他のことがあった	10	9.5	9.5
合計	105	100.0	100.0

h. 学校(n=50)

	度数	%	有効%
81 いじめにあった	24	48.0	48.0
82 先生から体罰・差別や言葉の暴力など、不当なあつかいを受けた	12	24.0	24.0
83 ケガや病気について、学校側に問題があった	2	4.0	4.0
84 入学金・寄付金や授業料の請求に問題があった	0	0.0	0.0
85 苦情・不満への学校側の対応に問題があった	6	12.0	12.0
86 その他のことがあった	6	12.0	12.0
合計	50	100.0	100.0

i. 近隣(n=216)

	度数	%	有効%
91 騒音・悪臭・ゴミの出し方などの迷惑行為または迷惑駐車についてあった	97	44.9	44.9
92 土地や家の塀、境界線についてあった	30	13.9	13.9
93 ビルやマンションなどの大きな建物の建設についてあった	6	2.8	2.8
94 ペットの飼育や共用スペースの使い方についてあった	39	18.1	18.1
95 近所の人から中傷されたり悪口を言われたりした	12	5.6	5.6
96 その他のことがあった	32	14.8	14.8
合計	216	100.0	100.0

j. 家族・親類(n=75)

	度数	%	有効%
101 離婚や親権についてあった	15	20.0	20.0
102 病人・老人・障害者の介護についてあった	5	6.7	6.7
103 遺言や相続、お墓についてあった	34	45.3	45.3
104 家庭内で暴力や無視、いやがらせがあった	2	2.7	2.7
105 家族・親族間のお金の貸し借りや保証についてあった	11	14.7	14.7
106 その他のことがあった	8	10.7	10.7
合計	75	100.0	100.0

k. 事故・犯罪(n=207)

	度数	%	有効%
111 暴力をふるわれた	4	1.9	1.9
112 交通事故を起こしたり、巻き込まれたりした	117	56.5	56.5
113 痴漢やストーカーの被害にあった	8	3.9	3.9
114 泥棒に入られたり、物を盗まれたり壊されたりした	59	28.5	28.5
115 保険金の支払いをめぐる、保険会社ともめた	13	6.3	6.3
116 その他のことがあった	6	2.9	2.9
合計	207	100.0	100.0

l. 行政(n=75)

	度数	%	有効%
121 税金についてあった	13	17.3	17.3
122 公的保険や年金についてあった	20	26.7	26.7
123 社会保障の各種手当や社会福祉についてあった	8	10.7	10.7
124 警察の捜査や取り締まりなど活動についてあった	9	12.0	12.0
125 役所の届け出や許可申請についてあった	2	2.7	2.7
126 その他のことがあった	23	30.7	30.7
合計	75	100.0	100.0

m. 事業(n=48)

	度数	%	有効%
131 製品・サービスの内容や納期についてめめた	8	16.7	16.7
132 債権回収や債務返済についてめめた	20	41.7	41.7
133 いわれのない要求や金銭の請求があった	4	8.3	8.3
134 暴力をふるわれたり、脅されたりした	0	0.0	0.0
135 取引先や顧客に信用を傷つけられた	2	4.2	4.2
136 その他のことがあった	14	29.2	29.2
合計	48	100.0	100.0

n. その他(n=22)

	度数	%	有効%
141 その他	22	100.0	100.0
合計	22	100.0	100.0

問15付問 トラブルの内容

	度数	%	有効%
1 回答あり	1842	34.6	98.9
2 回答なし	21	0.4	1.1
有効回答者数	1863	35.0	100.0
8 欠損値:非該当	3467	65.0	—
合計	5330	100.0	—

(*)以下、問16から問76までは、問15(1)の表で1~14の問題を選択した1850人を対象とした集計である。

問16 その「トラブルや納得できないこと」は、最初はいつ頃起きましたか。

(1) 発生年

	度数	%	有効%
1 1989(平成元年)年	3	0.2	0.2
2 1990(平成2)年	2	0.1	0.1
3 1991(平成3)年	2	0.1	0.1
4 1992(平成4)年	0	0.0	0.0
5 1993(平成5)年	1	0.1	0.1
6 1994(平成6)年	0	0.0	0.0
7 1995(平成7)年	6	0.3	0.3
8 1996(平成8)年	16	0.9	0.9
9 1997(平成9)年	5	0.3	0.3
10 1998(平成10)年	18	1.0	1.0
11 1999(平成11)年	4	0.2	0.2
12 2000(平成12)年	20	1.1	1.1
13 2001(平成13)年	151	8.2	8.5
14 2002(平成14)年	170	9.2	9.6
15 2003(平成15)年	268	14.5	15.1
16 2004(平成16)年	358	19.4	20.2
17 2005(平成17)年	522	28.2	29.4
18 2006(平成18)年	229	12.4	12.9
有効回答者数	1775	95.9	100.0
99 欠損値・無回答・わからない	75	4.1	—
合計	1850	100.0	—

(2) 発生月

	件数	%	有効%
1 1月	137	7.4	8.7
2 2月	118	6.4	7.5
3 3月	148	8.0	9.4
4 4月	261	14.1	16.5
5 5月	159	8.6	10.1
6 6月	85	4.6	5.4
7 7月	107	5.8	6.8
8 8月	111	6.0	7.0
9 9月	90	4.9	5.7
10 10月	166	9.0	10.5
11 11月	83	4.5	5.2
12 12月	117	6.3	7.4
有効回答者数	1582	85.5	100.0
99 欠損値・無回答・わからない	268	14.5	—
合計	1850	100.0	—

(3) 発生年月

a. 1989(平成元年)年(n=3)

	件数	%	有効%
1月	2	66.7	100.0
有効回答者数	2	66.7	100.0
欠損値・無回答・わからない	1	33.3	—
合計	3	100.0	—

b. 1990(平成2)年(n=2)

	件数	%	有効%
1月	1	50.0	50.0
12月	1	50.0	50.0
有効回答者数	2	100.0	100.0
欠損値・無回答・わからない	0	0.0	—
合計	2	100.0	—

c. 1991(平成3)年(n=2)

	件数	%	有効%
4月	2	100.0	100.0
有効回答者数	2	100.0	100.0
欠損値・無回答・わからない	0	0.0	—
合計	2	100.0	—

d. 1993(平成5)年(n=1)

	件数	%	有効%
5月	1	100.0	100.0
有効回答者数	1	100.0	100.0
欠損値・無回答・わからない	0	0.0	—
合計	1	100.0	—

e. 1995(平成7)年(n=6)

	件数	%	有効%
4月	2	33.3	50.0
5月	1	16.7	25.0
7月	1	16.7	25.0
有効回答者数	4	66.7	100.0
欠損値・無回答・わからない	2	33.3	—
合計	6	100.0	—

f. 1996(平成8)年(n=16)

	件数	%	有効%
1月	1	6.3	9.1
2月	0	0.0	0.0
3月	0	0.0	0.0
4月	4	25.0	36.4
5月	1	6.3	9.1
6月	0	0.0	0.0
7月	0	0.0	0.0
8月	1	6.3	9.1
9月	0	0.0	0.0
10月	2	12.5	18.2
11月	1	6.3	9.1
12月	1	6.3	9.1
有効回答者数	11	68.8	100.0
欠損値・無回答・わからない	5	31.3	—
合計	16	100.0	—

g. 1997(平成9)年(n=5)

	件数	%	有効%
1月	0	0.0	0.0
2月	1	20.0	20.0
3月	0	0.0	0.0
4月	0	0.0	0.0
5月	1	20.0	20.0
6月	1	20.0	20.0
7月	1	20.0	20.0
8月	0	0.0	0.0
9月	0	0.0	0.0
10月	0	0.0	0.0
11月	0	0.0	0.0
12月	1	20.0	20.0
有効回答者数	5	100.0	100.0
欠損値・無回答・わからない	0	0.0	—
合計	5	100.0	—

h. 1998(平成10)年(n=18)

	件数	%	有効%
1月	2	11.1	18.2
2月	0	0.0	0.0
3月	1	5.6	9.1
4月	1	5.6	9.1
5月	1	5.6	9.1
6月	4	22.2	36.4

7月	0	0.0	0.0
8月	2	11.1	18.2
9月	0	0.0	0.0
10月	0	0.0	0.0
11月	0	0.0	0.0
12月	0	0.0	0.0
有効回答者数	11	61.1	100.0
欠損値・無回答・わからない	7	38.9	—
合計	18	100.0	—

i. 1999(平成11)年(n=4)

	件数	%	有効%
1月	0	0.0	0.0
2月	0	0.0	0.0
3月	0	0.0	0.0
4月	0	0.0	0.0
5月	0	0.0	0.0
6月	0	0.0	0.0
7月	1	25.0	33.3
8月	0	0.0	0.0
9月	0	0.0	0.0
10月	1	25.0	33.3
11月	0	0.0	0.0
12月	1	25.0	33.3
有効回答者数	3	75.0	100.0
欠損値・無回答・わからない	1	25.0	—
合計	4	100.0	—

j. 2000(平成12)年(n=20)

	件数	%	有効%
1月	0	0.0	0.0
2月	0	0.0	0.0
3月	1	5.0	9.1
4月	2	10.0	18.2
5月	2	10.0	18.2
6月	0	0.0	0.0
7月	2	10.0	18.2
8月	1	5.0	9.1
9月	0	0.0	0.0
10月	1	5.0	9.1
11月	0	0.0	0.0
12月	2	10.0	18.2
有効回答者数	11	55.0	100.0
欠損値・無回答・わからない	9	45.0	—
合計	20	100.0	—

k. 2001(平成13)年(n=151)

	件数	%	有効%
1月	10	6.6	8.1
2月	8	5.3	6.5
3月	9	6.0	7.3
4月	23	15.2	18.5
5月	18	11.9	14.5
6月	7	4.6	5.6
7月	14	9.3	11.3
8月	8	5.3	6.5
9月	4	2.6	3.2
10月	9	6.0	7.3
11月	7	4.6	5.6
12月	7	4.6	5.6
有効回答者数	124	82.1	100.0
欠損値・無回答・わからない	27	17.9	—
合計	151	100.0	—

l. 2002(平成14)年(n=170)

	件数	%	有効%
1月	10	5.9	6.8
2月	10	5.9	6.8

3月	8	4.7	5.5
4月	24	14.1	16.4
5月	19	11.2	13.0
6月	13	7.6	8.9
7月	14	8.2	9.6
8月	11	6.5	7.5
9月	7	4.1	4.8
10月	13	7.6	8.9
11月	7	4.1	4.8
12月	10	5.9	6.8
有効回答者数	146	85.9	100.0
欠損値:無回答・わからない	24	14.1	—
合計	170	100.0	—

m. 2003(平成15)年(n=268)

	件数	%	有効%
1月	16	6.0	6.9
2月	10	3.7	4.3
3月	17	6.3	7.3
4月	44	16.4	19.0
5月	21	7.8	9.1
6月	13	4.9	5.6
7月	17	6.3	7.3
8月	24	9.0	10.3
9月	16	6.0	6.9
10月	29	10.8	12.5
11月	8	3.0	3.4
12月	17	6.3	7.3
有効回答者数	232	86.6	100.0
欠損値:無回答・わからない	36	13.4	—
合計	268	100.0	—

n. 2004(平成16)年(n=358)

	件数	%	有効%
1月	8	2.2	2.6
2月	16	4.5	5.2
3月	26	7.3	8.4
4月	48	13.4	15.5
5月	36	10.1	11.7
6月	15	4.2	4.9
7月	23	6.4	7.4
8月	34	9.5	11.0
9月	30	8.4	9.7
10月	35	9.8	11.3
11月	13	3.6	4.2
12月	25	7.0	8.1
有効回答者数	309	86.3	100.0
欠損値:無回答・わからない	49	13.7	—
合計	358	100.0	—

o. 2005(平成17)年(n=522)

	件数	%	有効%
1月	28	5.4	5.7
2月	22	4.2	4.5
3月	25	4.8	5.1
4月	64	12.3	13.0
5月	48	9.2	9.8
6月	32	6.1	6.5
7月	34	6.5	6.9
8月	30	5.7	6.1
9月	33	6.3	6.7
10月	76	14.6	15.5
11月	47	9.0	9.6
12月	52	10.0	10.6
有効回答者数	491	94.1	100.0
欠損値:無回答・わからない	31	5.9	—
合計	522	100.0	—

p. 平成18(2006)年(n=229)

	件数	%	有効%
1月	59	25.8	25.9
2月	51	22.3	22.4
3月	61	26.6	26.8
4月	47	20.5	20.6
5月	10	4.4	4.4
有効回答者数	228	99.6	100.0
欠損値:無回答・わからない	1	0.4	—
合計	229	100.0	—

問17 その「トラブルや納得できないこと」で、あなたの側の当事者は誰でしたか。複数いらっしゃる場合は、主な当事者を1人だけ選んでお答えください。

	度数	%	有効%
1 自分自身	1256	67.9	69.4
2 自分の配偶者	243	13.1	13.4
3 自分の子ども	185	10.0	10.2
4 自分の親	74	4.0	4.1
5 自分の兄弟姉妹	17	0.9	0.9
6 それらに該当しない人	36	1.9	2.0
有効回答者数	1811	97.9	100.0
9 欠損値:わからない	16	0.9	—
0 欠損値:無回答	23	1.2	—
合計	1850	100.0	—

問18 その「トラブルや納得できないこと」の相手は、どのような人、企業・団体、役所でしたか。複数ある場合は、主な相手方を1つだけ選んでお答えください。

	度数	%	有効%
1 まったく知らない人・まったく知らない団体	613	33.1	35.3
小計(知らない人・団体)	613	33.1	35.3
2 家族(配偶者・子ども・親・兄弟姉妹)	39	2.1	2.2
3 親類	38	2.1	2.2
4 友人・知人	37	2.0	2.1
5 近所の人(友人・知人以外)	189	10.2	10.9
6 職場の同僚・上司・部下	47	2.5	2.7
7 学校の生徒・教職員	46	2.5	2.6
8 医師・看護師	82	4.4	4.7
9 その他の個人	69	3.7	4.0
小計(個人)	547	29.6	31.5
10 地元の大企業	29	1.6	1.7
11 地元の中小企業・個人商店	113	6.1	6.5
12 地元以外の大企業	65	3.5	3.7
13 地元以外の中小企業・個人商店	83	4.5	4.8
14 勤務先の会社・団体	73	3.9	4.2
15 学校	2	0.1	0.1
16 病院	25	1.4	1.4
17 その他の企業・団体	110	5.9	6.3
小計(団体)	500	27.0	28.8
18 警察	8	0.4	0.5
19 地元の市区町村	52	2.8	3.0
20 都道府県	6	0.3	0.3
21 国の機関	11	0.6	0.6
小計(行政)	77	4.2	4.4
有効回答者数	1737	93.9	100.0
99 欠損値:わからない	88	4.8	—
0 欠損値:無回答	25	1.4	—
合計	1850	100.0	—

問19 その相手方とあなたの側の当事者との間には、その「トラブルや納得できないこと」が発生する以前には、どの程度のつき合いやかかわり合いがありましたか。あなたの側や相手方の当事者が複数の場合には、主たる当事者どうしの関係についてお答えください。

	度数	%	有効%
1 ひんぱんにつき合いやかかわり合いがあった	180	9.7	10.2
2 ある程度はつき合いやかかわり合いがあった	260	14.1	14.7
3 どちらともいえない	80	4.3	4.5

4	あまりつき合いやかかわり合いはなかった	174	9.4	9.8
5	まったくつき合いやかかわり合いはなかった	870	47.0	49.1
6	あてはまらない	208	11.2	11.7
有効回答者数		1772	95.8	100.0
9	欠損値:わからない	55	3.0	—
0	欠損値:無回答	23	1.2	—
合計		1850	100.0	—

問20 あなたの側の当事者は、その相手方に対して、その「トラブルや納得できないこと」が発生する以前には、どのような印象を持っていましたか。当事者が複数の場合は、主たる当事者どうしの関係についてお答えください。

	度数	%	有効%	
1	非常に良い印象を持っていた	64	3.5	3.8
2	どちらかというの良い印象を持っていた	260	14.1	15.3
3	どちらともいえない	477	25.8	28.0
4	どちらかというの悪い印象を持っていた	120	6.5	7.0
5	非常に悪い印象を持っていた	63	3.4	3.7
6	あてはまらない	719	38.9	42.2
有効回答者数		1703	92.1	100.0
9	欠損値:わからない	122	6.6	—
0	欠損値:無回答	25	1.4	—
合計		1850	100.0	—

問21 その「トラブルや納得できないこと」をめぐって、相手側は何か言ってきましたか。その相手側の言い分を、最初はどのように思いましたか。

	度数	%	有効%	
1	相手側は何も言ってこなかった	774	41.8	48.1
2	相手側の言い分にも一理あった	146	7.9	9.1
3	相手側の言い分にはまったく納得できなかった	385	20.8	23.9
4	相手側の言い分が理解できなかった	300	16.2	18.6
5	その他	4	0.2	0.2
有効回答者数		1609	87.0	100.0
9	欠損値:わからない	119	6.4	—
0	欠損値:無回答	122	6.6	—
合計		1850	100.0	—

問22 その「トラブルや納得できないこと」を起こした責任は、誰にあると、最初は思いましたか。

	度数	%	有効%	
1	あなたの側	93	5.0	5.3
2	両方	106	5.7	6.1
3	相手の側	1403	75.8	80.4
4	どちらともいえない	143	7.7	8.2
有効回答者数		1745	94.3	100.0
9	欠損値:わからない	76	4.1	—
0	欠損値:無回答	29	1.6	—
合計		1850	100.0	—

問23 その「トラブルや納得できないこと」で被害を受けたのは、誰だと、最初は思いましたか。

	度数	%	有効%	
1	あなたの側	1581	85.5	89.1
2	両方	48	2.6	2.7
3	相手の側	39	2.1	2.2
4	どちらともいえない	106	5.7	6.0
有効回答者数		1774	95.9	100.0
9	欠損値:わからない	47	2.5	—
0	欠損値:無回答	29	1.6	—
合計		1850	100.0	—

【問23で1か2と答えた方に】

問23付問 その「トラブルや納得できないこと」であなたの側が実際に受けた損害を金額にすると、だいたいいくらぐらいの金額でしたか。(n=1629)

	度数	%	有効%
--	----	---	-----

1	1万円未満	115	7.1	8.0
2	1万円～5万円未満	115	7.1	8.0
3	5万円～10万円未満	73	4.5	5.1
4	10万円～50万円未満	149	9.1	10.4
5	50万円～100万円未満	64	3.9	4.5
6	100万円～300万円未満	64	3.9	4.5
7	300万円～500万円未満	20	1.2	1.4
8	500万円～1,000万円未満	17	1.0	1.2
9	1,000万円以上	17	1.0	1.2
10	お金には換算できない	801	49.2	55.8
有効回答者数		1435	88.1	100.0
99	欠損値:わからない	190	11.7	—
0	欠損値:無回答	4	0.2	—
合計		1629	100.0	—

問24 その「トラブルや納得できないこと」で、あなたの側から相手側に何らかの要求をしましたか。あてはまるものをいくつかもお答えください。(複数回答可)

	度数	%	有効%	
1	金銭の支払いを求めた	206	11.1	11.5
2	金銭の支払い以外の何かをするよう求めた	304	16.4	17.0
3	何かをやめるよう求めた	157	8.5	8.8
4	何の要求もしなかった	1133	61.2	63.4
有効回答者数		1788	96.6	100.0
9	欠損値:わからない	26	1.4	—
0	欠損値:無回答	36	1.9	—
合計		1850	100.0	—

【問24で1と答えた方に】

問24付問 相手側に請求した金額は、いくらぐらいでしたか。(n=206)

	度数	%	有効%	
1	1万円未満	9	4.4	4.6
2	1万円～5万円未満	25	12.1	12.9
3	5万円～10万円未満	17	8.3	8.8
4	10万円～50万円未満	60	29.1	30.9
5	50万円～100万円未満	31	15.0	16.0
6	100万円～300万円未満	26	12.6	13.4
7	300万円～500万円未満	10	4.9	5.2
8	500万円～1,000万円未満	5	2.4	2.6
9	1,000万円以上	9	4.4	4.6
10	お金には換算できない	2	1.0	1.0
有効回答者数		194	94.2	100.0
99	欠損値:わからない	11	5.3	—
0	欠損値:無回答	1	0.5	—
合計		206	100.0	—

問25 その「トラブルや納得できないこと」で、相手側からあなたの側に何らかの要求がありましたか。あてはまるものをいくつかもお答えください。(複数回答可)

	度数	%	有効%	
1	金銭の支払いを求められた	289	15.6	16.5
2	金銭の支払い以外の何かをするよう求められた	125	6.8	7.1
3	何かをやめるよう求められた	31	1.7	1.8
4	何の要求もなかった	1313	71.0	74.8
有効回答者数		1756	94.9	100.0
9	欠損値:わからない	52	2.8	—
0	欠損値:無回答	42	2.3	—
合計		1850	100.0	—

【問25で1と答えた方に】

問25付問 請求された金額は、いくらぐらいでしたか。(n=289)

	度数	%	有効%	
1	1万円未満	16	5.5	7.0
2	1万円～5万円未満	58	20.1	25.4
3	5万円～10万円未満	33	11.4	14.5
4	10万円～50万円未満	63	21.8	27.6
5	50万円～100万円未満	21	7.3	9.2

6	100万円～300万円未満	12	4.2	5.3
7	300万円～500万円未満	6	2.1	2.6
8	500万円～1,000万円未満	4	1.4	1.8
9	1,000万円以上	5	1.7	2.2
10	お金には換算できない	10	3.5	4.4
	有効回答者数	228	78.9	100.0
99	欠損値:わからない	61	21.1	—
	合計	289	100.0	—

問26 その「トラブルや納得できないこと」を解決するために、あなた自身もしくは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。

a. 書籍やインターネットを利用して調べましたか。

	度数	%	有効%
1 調べた	205	11.1	11.5
2 調べなかった	1582	85.5	88.5
	有効回答者数	1787	96.6
9 欠損値:わからない	21	1.1	—
0 欠損値:無回答	42	2.3	—
	合計	1850	100.0

b. 相手側に直接問い合わせたり交渉したりしましたか。

	度数	%	有効%
1 問い合わせ・交渉をした	756	40.9	42.7
2 問い合わせ・交渉をしなかった	1015	54.9	57.3
	有効回答者数	1771	95.7
9 欠損値:わからない	36	1.9	—
0 欠損値:無回答	43	2.3	—
	合計	1850	100.0

c. ご家族やご親類に相談しましたか。

	度数	%	有効%
1 相談した	1047	56.6	58.1
2 相談しなかった	755	40.8	41.9
	有効回答者数	1802	97.4
9 欠損値:わからない	8	0.4	—
0 欠損値:無回答	40	2.2	—
	合計	1850	100.0

d. 友人や知人や会社の同僚に相談しましたか。

	度数	%	有効%
1 相談した	607	32.8	33.8
2 相談しなかった	1187	64.2	66.2
	有効回答者数	1794	97.0
9 欠損値:わからない	14	0.8	—
0 欠損値:無回答	42	2.3	—
	合計	1850	100.0

問27 その「トラブルや納得できないこと」を解決するために、次のような専門の機関・団体や専門家に相談しましたか。あてはまるものをすべてお答えください。(複数回答可)

	度数	%	有効%
1 都道府県や市区町村の法律相談	44	2.4	2.4
2 都道府県や市区町村の担当部署(法律相談をのぞく)	59	3.2	3.3
3 労働基準監督署・税務署・保健所など	29	1.6	1.6
4 警察	182	9.8	10.0
5 民生委員・人権擁護委員・保護司	11	0.6	0.6
6 消費生活センター	65	3.5	3.6
7 関連する業界団体や業者	38	2.1	2.1
8 保険会社	80	4.3	4.4
9 政党・政治家	2	0.1	0.1
10 労働組合	5	0.3	0.3
11 農業委員会・農業協同組合	6	0.3	0.3
12 社会福祉協議会	4	0.2	0.2
13 宗教団体	0	0.0	0.0

14	NPO(民間非営利組織)・NGO(非政府組織)・ボランティア団体	8	0.4	0.4
15	弁護士会や法律扶助協会の法律相談	17	0.9	0.9
16	弁護士・弁護士事務所	71	3.8	3.9
17	司法書士	12	0.6	0.7
18	行政書士・税理士・社会保険労務士	8	0.4	0.4
19	各種の仲裁機関(日本商事仲裁協会、建設工事紛争審査会など)	3	0.2	0.2
20	裁判所での相談	16	0.9	0.9
21	その他の相談機関や専門家	9	0.5	0.5
25	学校(*)	6	0.3	0.3
26	住民組織(*)	8	0.4	0.4
27	医師・病院(*)	8	0.4	0.4
28	介護専門家(*)	3	0.2	0.2
29	その他の司法機関(*)	2	0.1	0.1
22	どこにも相談しなかった	1300	70.3	71.6
有効回答者数		1815	98.1	100.0
99	欠損値:わからない	5	0.3	—
	欠損値:無回答	30	1.6	—
合計		1850	100.0	—

(*)相談専門機関カテゴリーのうち、25(学校)～29(その他の司法機関)は、調査終了後の再コーディングの結果、追加された。

問28 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について、あらためて振り返って、お答えください。

	度数	%	有効%
1 専門の機関・団体や専門家に相談した(*)	515	27.8	28.5
2 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	995	53.8	55.0
3 何も行動はとらなかった	300	16.2	16.6
有効回答者数		1810	97.8
9 欠損値:わからない	9	0.5	—
0 欠損値:無回答	31	1.7	—
合計		1850	100.0

(*)問27で1～21、25～29のいずれかを選択した人。

【「3」と答えた方に】

問28付問 何もしなかった理由はどれですか。あてはまるものをいくつでもお答えください。(複数回答可)(n=300)

	度数	%	有効%
1 相手が正しいと思ったから	4	1.3	1.4
2 自分の側に、法律上の根拠がないと思ったから	19	6.3	6.7
3 重大な問題ではなかったから	84	28.0	29.7
4 お金がかかるから	8	2.7	2.8
5 時間がとられるから	35	11.7	12.4
6 できることが何も思いつかなかったから	21	7.0	7.4
7 相手との関係を損ないたくなかったから	24	8.0	8.5
8 家族や知人から反対されたから	0	0.0	0.0
9 世間体が悪いと思ったから	8	2.7	2.8
10 なんとなく気が進まなかったから	34	11.3	12.0
11 その他の理由	110	36.7	38.9
有効回答者数		283	94.3
99 欠損値:わからない	16	5.3	—
	欠損値:無回答	1	0.3
合計		300	100.0

【問28で「1」と答えた方に】

問29 相談した機関・団体・専門家に相談した順番にあてはまる記号をお答えください。たとえば、最初に、ある市町村の法律相談に相談したあと、2番目に別の市町村の法律相談に相談した場合には、それぞれを、最初、2番目としてお答えください。(n=515)

【本設問では、1箇所のみ利用している人は、「最初」の欄に書き込む。複数箇所を利用している人で、たとえば、異なる3つの市町村の法律相談を訪ねている場合には、最初→ア、2番目→ア、3番目→ア、と答えよう。】

(1) 順番別相談先の数

相談先数	度数	%	有効%
1つ以上	515	100.0	100.0

2つ以上	135	26.2	26.2
3つ以上	41	8.0	8.0
4つ以上	12	2.3	2.3
5つ以上	3	0.6	0.6
6つ以上	2	0.4	0.4
7つ以上(*)	1	0.2	0.2
相談機関利用者数	515	100.0	100.0

(*) 11以上の相談先をまわり、7番目以降は相談先は「わすれた」、最後の相談先は「16 弁護士・弁護士事務所」と回答した。

(2) 1番目の相談先機関・内訳 (n=515)

	度数	%	有効%
1 都道府県や市区町村の法律相談	33	6.4	6.4
2 都道府県や市区町村の担当部署 (法律相談をのぞく)	41	8.0	8.0
3 労働基準監督署・税務署・保健所など	23	4.5	4.5
4 警察	162	31.5	31.5
5 民生委員・人権擁護委員・保護司	7	1.4	1.4
6 消費生活センター	56	10.9	10.9
7 関連する業界団体や業者	27	5.2	5.2
8 保険会社	55	10.7	10.7
9 政党・政治家	2	0.4	0.4
10 労働組合	5	1.0	1.0
11 農業委員会・農業協同組合	4	0.8	0.8
12 社会福祉協議会	3	0.6	0.6
13 宗教団体	0	0.0	0.0
14 NPO (民間非営利組織)・NGO (非政府組織)・ボランティア団体	5	1.0	1.0
15 弁護士会や法律扶助協会の法律相談	7	1.4	1.4
16 弁護士・弁護士事務所	36	7.0	7.0
17 司法書士	6	1.2	1.2
18 行政書士・税理士・社会保険労務士	6	1.2	1.2
19 各種の仲裁機関 (日本商事仲裁協会、建設工事紛争審査会など)	1	0.2	0.2
20 裁判所での相談	7	1.4	1.4
21 その他の相談機関や専門家	8	1.6	1.6
25 学校	6	1.2	1.2
26 住民組織	6	1.2	1.2
27 医師・病院	5	1.0	1.0
28 介護専門家	3	0.6	0.6
29 その他の司法機関	1	0.2	0.2
相談機関利用者数	515	100.0	100.0

(3) 2番目の相談先機関・内訳 (n=135)

	度数	%	有効%
1 都道府県や市区町村の法律相談	8	5.9	5.9
2 都道府県や市区町村の担当部署 (法律相談をのぞく)	14	10.4	10.4
3 労働基準監督署・税務署・保健所など	6	4.4	4.4
4 警察	15	11.1	11.1
5 民生委員・人権擁護委員・保護司	2	1.5	1.5
6 消費生活センター	6	4.4	4.4
7 関連する業界団体や業者	8	5.9	5.9
8 保険会社	24	17.8	17.8
9 政党・政治家	0	0.0	0.0
10 労働組合	0	0.0	0.0
11 農業委員会・農業協同組合	2	1.5	1.5
12 社会福祉協議会	1	0.7	0.7
13 宗教団体	0	0.0	0.0
14 NPO (民間非営利組織)・NGO (非政府組織)・ボランティア団体	2	1.5	1.5
15 弁護士会や法律扶助協会の法律相談	5	3.7	3.7
16 弁護士・弁護士事務所	24	17.8	17.8
17 司法書士	4	3.0	3.0
18 行政書士・税理士・社会保険労務士	2	1.5	1.5
19 各種の仲裁機関 (日本商事仲裁協会、建設工事紛争審査会など)	1	0.7	0.7
20 裁判所での相談	4	3.0	3.0
21 その他の相談機関や専門家	2	1.5	1.5
25 学校	0	0.0	0.0
26 住民組織	2	1.5	1.5
27 医師・病院	3	2.2	2.2

28 介護専門家	0	0.0	0.0
29 その他の司法機関	0	0.0	0.0
相談機関利用者数	135	100.0	100.0

(4) 3番目の相談先機関・内訳 (n=41)

	度数	%	有効%
1 都道府県や市区町村の法律相談	5	12.2	12.2
2 都道府県や市区町村の担当部署 (法律相談をのぞく)	5	12.2	12.2
3 労働基準監督署・税務署・保健所など	2	4.9	4.9
4 警察	3	7.3	7.3
5 民生委員・人権擁護委員・保護司	2	4.9	4.9
6 消費生活センター	2	4.9	4.9
7 関連する業界団体や業者	3	7.3	7.3
8 保険会社	0	0.0	0.0
9 政党・政治家	0	0.0	0.0
10 労働組合	0	0.0	0.0
11 農業委員会・農業協同組合	0	0.0	0.0
12 社会福祉協議会	0	0.0	0.0
13 宗教団体	0	0.0	0.0
14 NPO(民間非営利組織)・NGO(非政府組織)・ボランティア団体	1	2.4	2.4
15 弁護士会や法律扶助協会の法律相談	4	9.8	9.8
16 弁護士・弁護士事務所	6	14.6	14.6
17 司法書士	1	2.4	2.4
18 行政書士・税理士・社会保険労務士	0	0.0	0.0
19 各種の仲裁機関(日本商事仲裁協会、建設工事紛争審査会など)	1	2.4	2.4
20 裁判所での相談	5	12.2	12.2
21 その他の相談機関や専門家	0	0.0	0.0
25 学校	0	0.0	0.0
26 住民組織	1	2.4	2.4
27 医師・病院	0	0.0	0.0
28 介護専門家	0	0.0	0.0
29 その他の司法機関	0	0.0	0.0
相談機関利用者数	41	100.0	100.0

(5) 4番目の相談先機関・内訳 (n=12)

	度数	%	有効%
1 都道府県や市区町村の法律相談	0	0.0	0.0
2 都道府県や市区町村の担当部署 (法律相談をのぞく)	2	16.7	16.7
3 労働基準監督署・税務署・保健所など	0	0.0	0.0
4 警察	2	16.7	16.7
5 民生委員・人権擁護委員・保護司	0	0.0	0.0
6 消費生活センター	1	8.3	8.3
7 関連する業界団体や業者	0	0.0	0.0
8 保険会社	1	8.3	8.3
9 政党・政治家	0	0.0	0.0
10 労働組合	0	0.0	0.0
11 農業委員会・農業協同組合	0	0.0	0.0
12 社会福祉協議会	0	0.0	0.0
13 宗教団体	0	0.0	0.0
14 NPO(民間非営利組織)・NGO(非政府組織)・ボランティア団体	0	0.0	0.0
15 弁護士会や法律扶助協会の法律相談	0	0.0	0.0
16 弁護士・弁護士事務所	4	33.3	33.3
17 司法書士	1	8.3	8.3
18 行政書士・税理士・社会保険労務士	0	0.0	0.0
19 各種の仲裁機関(日本商事仲裁協会、建設工事紛争審査会など)	0	0.0	0.0
20 裁判所での相談	0	0.0	0.0
21 その他の相談機関や専門家	0	0.0	0.0
25 学校	0	0.0	0.0
26 住民組織	0	0.0	0.0
27 医師・病院	0	0.0	0.0
28 介護専門家	0	0.0	0.0
29 その他の司法機関	1	8.3	8.3
相談機関利用者数	12	100.0	100.0

(6) 5番目の相談先機関・内訳 (n=3)

	度数	%	有効%
1 都道府県や市区町村の法律相談	1	33.3	33.3
2 都道府県や市区町村の担当部署(法律相談をのぞく)	0	0.0	0.0
3 労働基準監督署・税務署・保健所など	0	0.0	0.0
4 警察	0	0.0	0.0
5 民生委員・人権擁護委員・保護司	0	0.0	0.0
6 消費生活センター	1	33.3	33.3
7 関連する業界団体や業者	0	0.0	0.0
8 保険会社	0	0.0	0.0
9 政党・政治家	0	0.0	0.0
10 労働組合	0	0.0	0.0
11 農業委員会・農業協同組合	0	0.0	0.0
12 社会福祉協議会	0	0.0	0.0
13 宗教団体	0	0.0	0.0
14 NPO(民間非営利組織)・NGO(非政府組織)・ボランティア団体	0	0.0	0.0
15 弁護士会や法律扶助協会の法律相談	1	33.3	33.3
16 弁護士・弁護士事務所	0	0.0	0.0
17 司法書士	0	0.0	0.0
18 行政書士・税理士・社会保険労務士	0	0.0	0.0
19 各種の仲裁機関(日本商事仲裁協会、建設工事紛争審査会など)	0	0.0	0.0
20 裁判所での相談	0	0.0	0.0
21 その他の相談機関や専門家	0	0.0	0.0
25 学校	0	0.0	0.0
26 住民組織	0	0.0	0.0
27 医師・病院	0	0.0	0.0
28 介護専門家	0	0.0	0.0
29 その他の司法機関	0	0.0	0.0
相談機関利用者数	3	100.0	100.0

(7) 6番目の相談先機関・内訳(n=2) (*)

	度数	%	有効%
1 都道府県や市区町村の法律相談	0	0.0	0.0
2 都道府県や市区町村の担当部署(法律相談をのぞく)	0	0.0	0.0
3 労働基準監督署・税務署・保健所など	0	0.0	0.0
4 警察	0	0.0	0.0
5 民生委員・人権擁護委員・保護司	0	0.0	0.0
6 消費生活センター	0	0.0	0.0
7 関連する業界団体や業者	0	0.0	0.0
8 保険会社	0	0.0	0.0
9 政党・政治家	0	0.0	0.0
10 労働組合	0	0.0	0.0
11 農業委員会・農業協同組合	0	0.0	0.0
12 社会福祉協議会	1	50.0	50.0
13 宗教団体	0	0.0	0.0
14 NPO(民間非営利組織)・NGO(非政府組織)・ボランティア団体	0	0.0	0.0
15 弁護士会や法律扶助協会の法律相談	0	0.0	0.0
16 弁護士・弁護士事務所	0	0.0	0.0
17 司法書士	0	0.0	0.0
18 行政書士・税理士・社会保険労務士	0	0.0	0.0
19 各種の仲裁機関(日本商事仲裁協会、建設工事紛争審査会など)	0	0.0	0.0
20 裁判所での相談	1	50.0	50.0
21 その他の相談機関や専門家	0	0.0	0.0
25 学校	0	0.0	0.0
26 住民組織	0	0.0	0.0
27 医師・病院	0	0.0	0.0
28 介護専門家	0	0.0	0.0
29 その他の司法機関	0	0.0	0.0
相談機関利用者数	2	100.0	100.0

(*) 7つ以上の相談先に相談した人が1名おり、7番目以降は「わすれた」、最後の相談先は「16 弁護士・弁護士事務所」と回答した。

【複数の機関を利用した人に】

問29付問 それらの中で「もっとも役立ったもの」と「もっとも役立たなかったもの」の記号をお答えください。

(1) もっとも役立った機関

	度数	%	有効%
1 都道府県や市区町村の法律相談	5	0.3	4.3
2 都道府県や市区町村の担当部署(法律相談をのぞく)	9	0.5	7.7
3 労働基準監督署・税務署・保健所など	5	0.3	4.3
4 警察	15	0.8	12.8
5 民生委員・人権擁護委員・保護司	0	0.0	0.0
6 消費生活センター	9	0.5	7.7
7 関連する業界団体や業者	6	0.3	5.1
8 保険会社	19	1.0	16.2
9 政党・政治家	0	0.0	0.0
10 労働組合	1	0.1	0.9
11 農業委員会・農業協同組合	1	0.1	0.9
12 社会福祉協議会	1	0.1	0.9
13 宗教団体	0	0.0	0.0
14 NPO(民間非営利組織)・NGO(非政府組織)・ボランティア団体	2	0.1	1.7
15 弁護士会や法律扶助協会の法律相談	1	0.1	0.9
16 弁護士・弁護士事務所	28	1.5	23.9
17 司法書士	5	0.3	4.3
18 行政書士・税理士・社会保険労務士	0	0.0	0.0
19 各種の仲裁機関(日本商事仲裁協会、建設工事紛争審査会など)	1	0.1	0.9
20 裁判所での相談	3	0.2	2.6
21 その他の相談機関や専門家	2	0.1	1.7
25 学校	1	0.1	0.9
26 住民組織	2	0.1	1.7
27 医師・病院	1	0.1	0.9
28 介護専門家	0	0.0	0.0
29 その他の司法機関	0	0.0	0.0
有効回答者数	117	6.3	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	18	1.0	—
88 欠損値:非該当	1715	92.7	—
合計	1850	100.0	—

(2) もっとも役立たなかった相談機関

	度数	%	有効%
1 都道府県や市区町村の法律相談	14	0.8	14.1
2 都道府県や市区町村の担当部署(法律相談をのぞく)	10	0.5	10.1
3 労働基準監督署・税務署・保健所など	4	0.2	4.0
4 警察	31	1.7	31.3
5 民生委員・人権擁護委員・保護司	3	0.2	3.0
6 消費生活センター	3	0.2	3.0
7 関連する業界団体や業者	4	0.2	4.0
8 保険会社	5	0.3	5.1
9 政党・政治家	0	0.0	0.0
10 労働組合	0	0.0	0.0
11 農業委員会・農業協同組合	1	0.1	1.0
12 社会福祉協議会	1	0.1	1.0
13 宗教団体	0	0.0	0.0
14 NPO(民間非営利組織)・NGO(非政府組織)・ボランティア団体	1	0.1	1.0
15 弁護士会や法律扶助協会の法律相談	6	0.3	6.1
16 弁護士・弁護士事務所	8	0.4	8.1
17 司法書士	1	0.1	1.0
18 行政書士・税理士・社会保険労務士	1	0.1	1.0
19 各種の仲裁機関(日本商事仲裁協会、建設工事紛争審査会など)	1	0.1	1.0
20 裁判所での相談	4	0.2	4.0
21 その他の相談機関や専門家	0	0.0	0.0
25 学校	0	0.0	0.0
26 住民組織	0	0.0	0.0
27 医師・病院	1	0.1	1.0
28 介護専門家	0	0.0	0.0
29 その他の司法機関	0	0.0	0.0
有効回答者数	99	5.4	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	36	1.9	—
88 欠損値:非該当	1715	92.7	—
合計	1850	100.0	—

問30 最初に相談した機関・団体・専門家(n=515)

	度数	%	有効%
1 都道府県や市区町村の法律相談	33	6.4	6.4
2 都道府県や市区町村の担当部署(法律相談をのぞく)	41	8.0	8.0
3 労働基準監督署・税務署・保健所など	23	4.5	4.5
4 警察	162	31.5	31.5
5 民生委員・人権擁護委員・保護司	7	1.4	1.4
6 消費生活センター	56	10.9	10.9
7 関連する業界団体や業者	27	5.2	5.2
8 保険会社	55	10.7	10.7
9 政党・政治家	2	0.4	0.4
10 労働組合	5	1.0	1.0
11 農業委員会・農業協同組合	4	0.8	0.8
12 社会福祉協議会	3	0.6	0.6
13 宗教団体	0	0.0	0.0
14 NPO(民間非営利組織)・NGO(非政府組織)・ボランティア団体	5	1.0	1.0
15 弁護士会や法律扶助協会の法律相談	7	1.4	1.4
16 弁護士・弁護士事務所	36	7.0	7.0
17 司法書士	6	1.2	1.2
18 行政書士・税理士・社会保険労務士	6	1.2	1.2
19 各種の仲裁機関(日本商事仲裁協会、建設工事紛争審査会など)	1	0.2	0.2
20 裁判所での相談	7	1.4	1.4
21 その他の相談機関や専門家	8	1.6	1.6
25 学校	6	1.2	1.2
26 住民組織	6	1.2	1.2
27 医師・病院	5	1.0	1.0
28 介護専門家	3	0.6	0.6
29 その他の司法機関	1	0.2	0.2
合計	515	100.0	100.0

問31 その機関・団体・専門家と相談する前に、その「トラブルや納得できないこと」の相手方とすでに接触がありましたか。(n=515)

	度数	%	有効%
1 自分のほうから連絡して、交渉した	150	29.1	30.1
2 自分のほうから連絡したが、相手方が交渉に応じなかった	42	8.2	8.4
3 相手方のほうから連絡が来て、交渉に応じた	39	7.6	7.8
4 相手方のほうから連絡が来たが、こちらが交渉に応じなかった	26	5.0	5.2
5 何の接触もなかった	242	47.0	48.5
有効回答者数	499	96.9	100.0
9 欠損値:わからない	12	2.3	—
0 欠損値:無回答	4	0.8	—
合計	515	100.0	—

【問31で「4」または「5」と答えた方に】

問31付問 専門の機関や団体に相談する前に相手方との交渉に応じなかった、もしくは相手方に何の連絡もしなかった理由は何ですか。あてはまるものをいくつでもお答えください。(複数回答可) (n=268)

	度数	%	有効%
1 相手と話をしたり、顔を合わせたりするがいやだったから	36	13.4	14.1
2 しばらく時間をおきたかったから	10	3.7	3.9
3 専門の機関や団体に相談してから相手方に連絡しようと思っていたから	40	14.9	15.6
4 専門の機関や団体に相手方と交渉してもらおうと思っていたから	53	19.8	20.7
5 必要や理由を感じなかったから	67	25.0	26.2
6 その他の理由	79	29.5	30.9
有効回答者数	256	95.5	100.0
9 欠損値:わからない	9	3.4	—
欠損値:無回答	3	1.1	—
合計	268	100.0	—

問32 最初に相談したその機関・団体・専門家を、どのようにして知りましたか。あてはまるものをいくつでもお答えください。(複数回答可) (n=515)

	度数	%	有効%
1 もとから知っていた	372	72.2	74.1
2 その機関・団体・専門家の広告・看板・案内などを目にした	37	7.2	7.4
3 家族や同僚、友人から紹介された	63	12.2	12.5
4 別の機関・団体・専門家から紹介された	8	1.6	1.6
5 その他	32	6.2	6.4
有効回答者数	502	97.5	100.0
99 欠損値: わからない	5	1.0	—
欠損値: 無回答	8	1.6	—
合計	515	100.0	—

問33 あなたの側がその機関・団体・専門家に最初に相談したのは、いつ頃ですか。

(1) 相談年 (n=515)

	度数	%	有効%
7 1995(平成7)年	1	0.2	0.2
8 1996(平成8)年	2	0.4	0.4
9 1997(平成9)年	2	0.4	0.4
10 1998(平成10)年	5	1.0	1.0
11 1999(平成11)年	0	0.0	0.0
12 2000(平成12)年	3	0.6	0.6
13 2001(平成13)年	40	7.8	8.0
14 2002(平成14)年	46	8.9	9.2
15 2003(平成15)年	84	16.3	16.8
16 2004(平成16)年	114	22.1	22.8
17 2005(平成17)年	145	28.2	29.1
18 2006(平成18)年	57	11.1	11.4
有効回答者数	499	96.9	100.0
99 欠損値: 無回答・わからない	16	3.1	—
合計	515	100.0	—

(2) 相談月 (n=515)

	度数	%	有効%
1 1月	34	6.6	7.4
2 2月	33	6.4	7.2
3 3月	46	8.9	10.0
4 4月	55	10.7	12.0
5 5月	43	8.3	9.4
6 6月	23	4.5	5.0
7 7月	34	6.6	7.4
8 8月	28	5.4	6.1
9 9月	38	7.4	8.3
10 10月	44	8.5	9.6
11 11月	35	6.8	7.6
12 12月	45	8.7	9.8
有効回答者数	458	88.9	100.0
99 欠損値: 無回答・わからない	57	11.1	—
合計	515	100.0	—

(3) 内訳(相談年月)

a. 1995(平成7)年 (n=1)

	度数	%	有効%
7月	1	100.0	100.0
合計	1	100.0	100.0

b. 1996(平成8)年 (n=2)

	度数	%	有効%
10月	1	50.0	100.0
有効回答者数	1	50.0	100.0
99 欠損値: 無回答・わからない	1	50.0	—
合計	2	100.0	—

c. 1997(平成9)年 (n=2)

	度数	%	有効%
2月	1	50.0	50.0
7月	1	50.0	50.0
合計	2	100.0	100.0

d. 1998(平成10)年 (n=5)

	度数	%	有効%
4月	2	40.0	40.0
6月	1	20.0	20.0

8月	1	20.0	20.0
9月	1	20.0	20.0
合計	5	100.0	100.0

e. 2000(平成12)年(n=3)

	度数	%	有効%
3月	1	33.3	50.0
5月	1	33.3	50.0
有効回答者数	2	66.7	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	1	33.3	—
合計	3	100.0	—

f. 2001(平成13)年(n=40)

	度数	%	有効%
1月	0	0.0	0.0
2月	2	5.0	5.7
3月	2	5.0	5.7
4月	3	7.5	8.6
5月	5	12.5	14.3
6月	4	10.0	11.4
7月	3	7.5	8.6
8月	5	12.5	14.3
9月	1	2.5	2.9
10月	4	10.0	11.4
11月	2	5.0	5.7
12月	4	10.0	11.4
有効回答者数	35	87.5	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	5	12.5	—
合計	40	100.0	—

g. 2002(平成14)年(n=46)

	度数	%	有効%
1月	2	4.3	5.3
2月	4	8.7	10.5
3月	1	2.2	2.6
4月	5	10.9	13.2
5月	5	10.9	13.2
6月	1	2.2	2.6
7月	5	10.9	13.2
8月	5	10.9	13.2
9月	2	4.3	5.3
10月	3	6.5	7.9
11月	3	6.5	7.9
12月	2	4.3	5.3
有効回答者数	38	82.6	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	8	17.4	—
合計	46	100.0	—

h. 2003(平成15)年(n=84)

	度数	%	有効%
1月	3	3.6	3.9
2月	2	2.4	2.6
3月	9	10.7	11.7
4月	7	8.3	9.1
5月	6	7.1	7.8
6月	5	6.0	6.5
7月	7	8.3	9.1
8月	5	6.0	6.5
9月	9	10.7	11.7
10月	8	9.5	10.4
11月	6	7.1	7.8
12月	10	11.9	13.0
有効回答者数	77	91.7	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	7	8.3	—
合計	84	100.0	—

i. 2004(平成16)年(n=114)

	度数	%	有効%
1月	8	7.0	7.8
2月	4	3.5	3.9
3月	7	6.1	6.8
4月	13	11.4	12.6

5月	8	7.0	7.8
6月	5	4.4	4.9
7月	7	6.1	6.8
8月	6	5.3	5.8
9月	15	13.2	14.6
10月	10	8.8	9.7
11月	11	9.6	10.7
12月	9	7.9	8.7
有効回答者数	103	90.4	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	11	9.6	—
合計	114	100.0	—

i. 2005(平成17)年(n=145)

	度数	%	有効%
1月	9	6.2	6.6
2月	5	3.4	3.6
3月	9	6.2	6.6
4月	17	11.7	12.4
5月	13	9.0	9.5
6月	7	4.8	5.1
7月	10	6.9	7.3
8月	6	4.1	4.4
9月	10	6.9	7.3
10月	18	12.4	13.1
11月	13	9.0	9.5
12月	20	13.8	14.6
有効回答者数	137	94.5	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	8	5.5	—
合計	145	100.0	—

k. 2006(平成18)年(n=57)

	度数	%	有効%
1月	12	21.1	21.1
2月	15	26.3	26.3
3月	17	29.8	29.8
4月	8	14.0	14.0
5月	5	8.8	8.8
合計	57	100.0	100.0

問34 あなた側がその機関・団体・専門家のところへ行くのに、時間はどのくらいかかりましたか。自宅または職場から近い方で、1つだけお答えください。(n=515)

	度数	%	有効%
1 30分未満	257	49.9	51.5
2 30分～1時間未満	69	13.4	13.8
3 1時間～2時間未満	25	4.9	5.0
4 2時間以上	12	2.3	2.4
5 電話やインターネットだけを利用したので、あてはまらない	136	26.4	27.3
有効回答者数	499	96.9	100.0
9 欠損値:わからない	14	2.7	—
0 欠損値:無回答	2	0.4	—
合計	515	100.0	—

問35 その機関・団体・専門家に相談したのは、どのようなことをしてくれると思ったからですか。あてはまるものをいくつでもお答えください。(複数回答可)(n=515)

	度数	%	有効%
1 あなたの側の話を聞いてくれること	307	59.6	60.4
2 相手方とのあいだに入って交渉してくれること	190	36.9	37.4
3 法律的な助言を与えてくれること	203	39.4	40.0
4 法律以外の専門的な知識や助言を与えてくれること	113	21.9	22.2
5 あなたの側の利益を守る方法を教えてくれること	121	23.5	23.8
6 他の機関・団体・専門家を紹介してくれること	21	4.1	4.1
7 訴訟や調停で代理してくれること	26	5.0	5.1
8 上記以外のこと	54	10.5	10.6
有効回答者数	508	98.6	100.0
9 欠損値:わからない	5	1.0	—
欠損値:無回答	2	0.4	—
合計	515	100.0	—

問36 実際には、その機関・団体・専門家は、どのようなことをしてくれましたか。あてはまるものをいくつでもお答えください。(複数回答可) (n=515)

	度数	%	有効%
1 あなたの側の話を聞いてくれた	349	67.8	69.0
2 相手方とのあいだに入って交渉してくれた	127	24.7	25.1
3 法律的な助言を与えてくれた	146	28.3	28.9
4 法律以外の専門的な知識や助言を与えてくれた	78	15.1	15.4
5 あなたの側の利益を守る方法を教えてくれた	66	12.8	13.0
6 他の機関・団体・専門家を紹介してくれた	34	6.6	6.7
7 訴訟や調停を利用することを勧めた	19	3.7	3.8
8 訴訟や調停で代理してくれた	12	2.3	2.4
9 上記以外のことをしてくれた	42	8.2	8.3
10 なにもしてくれなかった	28	5.4	5.5
有効回答者数	506	98.3	100.0
99 欠損値:わからない	6	1.2	—
欠損値:無回答	3	0.6	—
合計	515	100.0	—

【問36で「6 他の機関・団体・専門家を紹介してくれた」を答えた方に】

問36付問 その機関・団体・専門家が紹介してくれたのはどの機関・団体・専門家ですか。あてはまるものをいくつでもお答えください。(複数回答可) (n=34)

	度数	%	有効%
1 都道府県・市区町村の法律相談	2	5.9	5.9
2 都道府県・市区町村の担当部署(法律相談をのぞく)	5	14.7	14.7
3 労働基準監督署・税務署・保健所など	3	8.8	8.8
4 警察	4	11.8	11.8
5 民生委員・人権擁護委員・保護司	1	2.9	2.9
6 消費生活センター	2	5.9	5.9
7 関連する業界団体や業者	2	5.9	5.9
8 保険会社	3	8.8	8.8
9 政党・政治家	0	0.0	0.0
10 労働組合	0	0.0	0.0
11 農業委員会・農業協同組合	0	0.0	0.0
12 社会福祉協議会	0	0.0	0.0
13 宗教団体	0	0.0	0.0
14 NPO(民間非営利組織)・NGO(非政府組織)・ボランティア団体	2	5.9	5.9
15 弁護士会や法律扶助協会の法律相談	2	5.9	5.9
16 弁護士・弁護士事務所	7	20.6	20.6
17 司法書士	1	2.9	2.9
18 行政書士・税理士・社会保険労務士	0	0.0	0.0
19 各種の仲裁機関(日本商事仲裁協会、建設工事紛争審査会など)	0	0.0	0.0
20 裁判所での相談	2	5.9	5.9
21 その他の相談機関や専門家	2	5.9	5.9
有効回答者数	34	100.0	100.0
99 欠損値:わからない	0	0.0	—
欠損値:無回答	0	0.0	—
合計	34	100.0	—

問37 その最初の機関・団体・専門家との相談には、どのくらいの時間がかかりましたか。待ち時間は除いて、相談を開始してから相談が終了するまでの時間をお答えください。また、2回以上相談された方は、毎回の相談にかかった時間を合計してお答えください。(n=515)

	度数	%	有効%
1 30分未満	217	42.1	46.9
2 30分～1時間未満	135	26.2	29.2
3 1時間～2時間未満	66	12.8	14.3
4 2時間～3時間未満	18	3.5	3.9
5 3時間～5時間未満	7	1.4	1.5
6 5時間以上	20	3.9	4.3
有効回答者数	463	89.9	100.0
9 欠損値:わからない	39	7.6	—
0 欠損値:無回答	13	2.5	—
合計	515	100.0	—

【問37で1から6のいずれかを選択された方へ】

問37付問 相談にかかった時間を、長いと思いましたが、短いとおもいましたか。(n=463)

	度数	%	有効%
1 短すぎと思った	58	12.5	13.1
2 やや短いと思った	31	6.7	7.0
3 適切だと思った	333	71.9	75.3
4 やや長いと思った	15	3.2	3.4
5 長すぎと思った	5	1.1	1.1
有効回答者数	442	95.5	100.0
9 欠損値:わからない	21	4.5	—
0 欠損値:無回答	0	0.0	—
合計	463	100.0	—

問38 その機関・団体・専門家では、相談料はいくらくらいかかりましたか。相談料以外の費用は含めないで、複数回利用した場合は総額で、1つだけお答えください。(n=515)

	度数	%	有効%
1 無料	463	89.9	93.5
2 1万円未満	10	1.9	2.0
3 1万円～5万円未満	10	1.9	2.0
4 5万円～10万円未満	1	0.2	0.2
5 10万円～50万円未満	7	1.4	1.4
6 50万円～100万円未満	4	0.8	0.8
7 100万円以上	0	0.0	0.0
有効回答者数	495	96.1	100.0
9 欠損値:わからない	13	2.5	—
0 欠損値:無回答	7	1.4	—
合計	515	100.0	—

【問38で2～7のいずれかを選択した方に】

問38付問 その金額を、あなたはどのように思いましたか。(n=32)

	度数	%	有効%
1 非常に安いと思った	2	6.3	6.5
2 やや安いと思った	1	3.1	3.2
3 適切だと思った	17	53.1	54.8
4 やや高いと思った	8	25.0	25.8
5 非常に高いと思った	3	9.4	9.7
有効回答者数	31	96.9	100.0
9 欠損値:わからない	1	3.1	—
0 欠損値:無回答	0	0.0	—
合計	32	100.0	—

問39 その機関・団体・専門家と相談した際、どのような印象をもちましたか。以下に、いくつかの質問をしますので、あてはまるものをそれぞれ1つずつお答えください。

a. その機関・団体・専門家は、言いたいことを十分に言わせてくれましたか。(n=515)

	度数	%	有効%
1 十分に言わせてくれた	278	54.0	57.4
2 どちらかという十分に言わせてくれた	105	20.4	21.7
3 どちらともいえない	64	12.4	13.2
4 どちらかという十分には言わせてくれなかった	13	2.5	2.7
5 十分には言わせてくれなかった	24	4.7	5.0
有効回答者数	484	94.0	100.0
9 欠損値:わからない	25	4.9	—
0 欠損値:無回答	6	1.2	—
合計	515	100.0	—

b. その機関・団体・専門家は、その「トラブルや納得できないこと」についての法的な知識を十分に持っていたと思いますか。(n=515)

	度数	%	有効%
1 十分に持っていたと思う	266	51.7	57.0
2 どちらかという十分に持っていたと思う	81	15.7	17.3
3 どちらともいえない	70	13.6	15.0
4 どちらかという十分に持っていたとは思わない	28	5.4	6.0

5 十分に持っていたとは思わない	22	4.3	4.7
有効回答者数	467	90.7	100.0
9 欠損値:わからない	42	8.2	—
0 欠損値:無回答	6	1.2	—
合計	515	100.0	—

- c. その機関・団体・専門家は、その「トラブルや納得できないこと」について、法律以外の点での専門的な知識を十分に持っていたと思いますか。(n=515)

	度数	%	有効%
1 十分に持っていたと思う	210	40.8	47.8
2 どちらかという十分に持っていたと思う	78	15.1	17.8
3 どちらともいえない	98	19.0	22.3
4 どちらかという十分に持っていたとは思わない	24	4.7	5.5
5 十分に持っていたとは思わない	29	5.6	6.6
有効回答者数	439	85.2	100.0
9 欠損値:わからない	70	13.6	—
0 欠損値:無回答	6	1.2	—
合計	515	100.0	—

- d. その機関・団体・専門家は、その「トラブルや納得できないこと」について効率的に応待してくれましたか。(n=515)

	度数	%	有効%
1 効率的に応待してくれたと思う	247	48.0	50.6
2 どちらかという効率的に仕事を応待してくれたと思う	94	18.3	19.3
3 どちらともいえない	66	12.8	13.5
4 どちらかという効率的に応待してくれたとは思わない	33	6.4	6.8
5 効率的に応待してくれたとは思わない	48	9.3	9.8
有効回答者数	488	94.8	100.0
9 欠損値:わからない	21	4.1	—
0 欠損値:無回答	6	1.2	—
合計	515	100.0	—

- e. その機関・団体・専門家は、助言や支援の内容を、ていねいに説明してくれましたか。(n=515)

	度数	%	有効%
1 ていねいに説明してくれた	226	43.9	46.0
2 どちらかというていねいに説明してくれた	107	20.8	21.8
3 どちらともいえない	88	17.1	17.9
4 どちらかというていねいに説明してくれなかった	30	5.8	6.1
5 ていねいに説明してくれなかった	40	7.8	8.1
有効回答者数	491	95.3	100.0
9 欠損値:わからない	19	3.7	—
0 欠損値:無回答	5	1.0	—
合計	515	100.0	—

- 問40 その機関・団体・専門家と相談したことは、その「トラブルや納得できないこと」に対応するうえで、役に立ちましたか。(n=515)

	度数	%	有効%
1 たいへん役に立った	237	46.0	47.7
2 少し役に立った	111	21.6	22.3
3 どちらともいえない	43	8.3	8.7
4 あまり役に立たなかった	47	9.1	9.5
5 まったく役に立たなかった	59	11.5	11.9
有効回答者数	497	96.5	100.0
9 欠損値:わからない	13	2.5	—
0 欠損値:無回答	5	1.0	—
合計	515	100.0	—

- 問41 その機関・団体・専門家がとった対応に、あなたは満足していますか。(n=515)

	度数	%	有効%
1 非常に満足している	175	34.0	35.1
2 やや満足している	121	23.5	24.3
3 どちらともいえない	75	14.6	15.1
4 やや不満である	48	9.3	9.6
5 非常に不満である	79	15.3	15.9
有効回答者数	498	96.7	100.0

9 欠損値:わからない	12	2.3	—
0 欠損値:無回答	5	1.0	—
合計	515	100.0	—

問42 その機関・団体・専門家と相談した後で、あなたの側はどうしましたか。あてはまるものをいくつかでもお答えください。(複数回答可)(n=515)

	度数	%	有効%
1 その機関・団体・専門家に交渉をまかせた	152	29.5	32.3
2 自分達で相手方と交渉した	120	23.3	25.5
3 その機関・団体・専門家に紹介された他の機関・団体・専門家を利用した	24	4.7	5.1
4 自分達でさがしたほかの機関・団体・専門家を利用した	48	9.3	10.2
5 上記以外のことをした	146	28.3	31.0
有効回答者数	471	91.5	100.0
9 欠損値:わからない	37	7.2	—
0 欠損値:無回答	7	1.4	—
合計	515	100.0	—

問43 その機関・団体・専門家と相談した後で、あなたの側の要求・主張・立証の正しさについて、どのように思うようになりましたか。(n=515)

	度数	%	有効%
1 まったく正しいと思うようになった	279	54.2	58.6
2 どちらかという正しいと思うようになった	91	17.7	19.1
3 どちらともいえない	98	19.0	20.6
4 どちらかという正しくないと思うようになった	4	0.8	0.8
5 まったく正しくないと思うようになった	4	0.8	0.8
有効回答者数	476	92.4	100.0
9 欠損値:わからない	33	6.4	—
0 欠損値:無回答	6	1.2	—
合計	515	100.0	—

問44 その機関・団体・専門家について、これまでおたずねしたこと以外に、何かご感想・ご意見があれば、簡単にお聞かせください。(n=515)

	度数	%	有効%
1 回答あり	224	43.5	43.5
2 回答なし	291	56.5	56.5
合計	515	100.0	100.0

問45 2番目に相談した機関・団体・専門家(n=135)

	度数	%	有効%
1 都道府県や市区町村の法律相談	8	5.9	6.0
2 都道府県や市区町村の担当部署(法律相談をのぞく)	14	10.4	10.4
3 労働基準監督署・税務署・保健所など	6	4.4	4.5
4 警察	15	11.1	11.2
5 民生委員・人権擁護委員・保護司	2	1.5	1.5
6 消費生活センター	6	4.4	4.5
7 関連する業界団体や業者	8	5.9	6.0
8 保険会社	24	17.8	17.9
9 政党・政治家	0	0.0	0.0
10 労働組合	0	0.0	0.0
11 農業委員会・農業協同組合	2	1.5	1.5
12 社会福祉協議会	1	0.7	0.7
13 宗教団体	0	0.0	0.0
14 NPO(民間非営利組織)・NGO(非政府組織)・ボランティア団体	2	1.5	1.5
15 弁護士会や法律扶助協会の法律相談	5	3.7	3.7
16 弁護士・弁護士事務所	24	17.8	17.2
17 司法書士	4	3.0	3.0
18 行政書士・税理士・社会保険労務士	2	1.5	1.5
19 各種の仲裁機関(日本商事仲裁協会、建設工事紛争審査会など)	1	0.7	0.7
20 裁判所での相談	4	3.0	3.0
21 その他の相談機関や専門家	2	1.5	2.2

25 学校	0	0.0	0.0
26 住民組織	2	1.5	0.7
27 医師・病院	3	2.2	2.2
28 介護専門家	0	0.0	0.0
29 その他の司法機関	0	0.0	0.0
合計	135	100.0	100.0

問46 その機関・団体・専門家を、どのようにして知りましたか。あてはまるものをいくつかもお答えください。(複数回答可) (n=135)

	度数	%	有効%
1 もとから知っていた	74	54.8	56.9
2 その機関・団体・専門家の広告・看板・案内などを目にした	12	8.9	9.2
3 家族や同僚、友人から紹介された	16	11.9	12.3
4 別の機関・団体・専門家から紹介された	21	15.6	16.2
5 その他	11	8.1	8.5
有効回答者数	130	96.3	100.0
99 欠損値: わからない	1	0.7	—
欠損値: 無回答	4	3.0	—
合計	135	100.0	—

問47 あなたの側がその機関・団体・専門家に最初に相談したのは、いつ頃ですか。

(1) 相談年 (n=135)

	度数	%	有効%
7 1995(平成7)年	1	0.7	0.8
8 1996(平成8)年	0	0.0	0.0
9 1997(平成9)年	0	0.0	0.0
10 1998(平成10)年	2	1.5	1.5
11 1999(平成11)年	1	0.7	0.8
12 2000(平成12)年	1	0.7	0.8
13 2001(平成13)年	14	10.4	10.8
14 2002(平成14)年	12	8.9	9.2
15 2003(平成15)年	24	17.8	18.5
16 2004(平成16)年	35	25.9	26.9
17 2005(平成17)年	30	22.2	23.1
18 2006(平成18)年	10	7.4	7.7
有効回答者数	130	96.3	100.0
99 欠損値: 無回答・わからない	5	3.7	—
合計	135	100.0	—

(2) 相談月 (n=135)

	度数	%	有効%
1 1月	11	8.1	8.9
2 2月	6	4.4	4.9
3 3月	12	8.9	9.8
4 4月	20	14.8	16.3
5 5月	8	5.9	6.5
6 6月	5	3.7	4.1
7 7月	7	5.2	5.7
8 8月	6	4.4	4.9
9 9月	11	8.1	8.9
10 10月	11	8.1	8.9
11 11月	13	9.6	10.6
12 12月	13	9.6	10.6
有効回答者数	123	91.1	100.0
99 欠損値: 無回答・わからない	12	8.9	—
合計	135	100.0	—

(3) 内訳(相談年月)

a. 1995(平成7)年 (n=1)

	度数	%	有効%
9月	1	100.0	100.0
合計	1	100.0	100.0

b. 1998(平成10)年 (n=2)

	度数	%	有効%
4月	1	50.0	50.0
9月	1	50.0	50.0
合計	2	100.0	100.0

c. 1999(平成11)年(n=1)

	度数	%	有効%
3月	1	100.0	100.0
合計	1	100.0	100.0

d. 2000(平成12)年(n=1)

	度数	%	有効%
4月	1	100.0	100.0
合計	1	100.0	100.0

e. 2001(平成13)年(n=14)

	度数	%	有効%
1月	0	0.0	0.0
2月	0	0.0	0.0
3月	0	0.0	0.0
4月	0	0.0	0.0
5月	2	14.3	15.4
6月	2	14.3	15.4
7月	1	7.1	7.7
8月	2	14.3	15.4
9月	1	7.1	7.7
10月	3	21.4	23.1
11月	2	14.3	15.4
12月	0	0.0	0.0
有効回答者数	13	92.9	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	1	7.1	—
合計	14	100.0	—

f. 2002(平成14)年度(n=12)

	度数	%	有効%
1月	1	8.3	9.1
2月	1	8.3	9.1
3月	1	8.3	9.1
4月	1	8.3	9.1
5月	1	8.3	9.1
6月	1	8.3	9.1
7月	1	8.3	9.1
8月	2	16.7	18.2
9月	0	0.0	0.0
10月	1	8.3	9.1
11月	0	0.0	0.0
12月	1	8.3	9.1
有効回答者数	11	91.7	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	1	8.3	—
合計	12	100.0	—

g. 2003(平成15)年度(n=24)

	度数	%	有効%
1月	0	0.0	0.0
2月	0	0.0	0.0
3月	2	8.3	10.0
4月	5	20.8	25.0
5月	2	8.3	10.0
6月	1	4.2	5.0
7月	1	4.2	5.0
8月	0	0.0	0.0
9月	1	4.2	5.0
10月	3	12.5	15.0
11月	2	8.3	10.0
12月	3	12.5	15.0
有効回答者数	20	83.3	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	4	16.7	—
合計	24	100.0	—

h. 2004(平成16)年度(n=35)

	度数	%	有効%
1月	7	20.0	20.0
2月	0	0.0	0.0
3月	4	11.4	11.4
4月	6	17.1	17.1
5月	2	5.7	5.7

6月	1	2.9	2.9
7月	1	2.9	2.9
8月	1	2.9	2.9
9月	3	8.6	8.6
10月	1	2.9	2.9
11月	7	20.0	20.0
12月	2	5.7	5.7
合計	35	100.0	100.0

i. 2005(平成17)年度(n=30)

	度数	%	有効%
1月	2	6.7	6.9
2月	0	0.0	0.0
3月	1	3.3	3.4
4月	5	16.7	17.2
5月	1	3.3	3.4
6月	0	0.0	0.0
7月	3	10.0	10.3
8月	1	3.3	3.4
9月	4	13.3	13.8
10月	3	10.0	10.3
11月	2	6.7	6.9
12月	7	23.3	24.1
有効回答者数	29	96.7	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	1	3.3	—
合計	30	100.0	—

i. 2006(平成18)年度(n=10)

	度数	%	有効%
1月	1	10.0	10.0
2月	5	50.0	50.0
3月	3	30.0	30.0
4月	1	10.0	10.0
5月	0	0.0	0.0
合計	10	100.0	100.0

問48 あなたがその機関・団体・専門家のところへ行くのに、時間はどのくらいかかりましたか。自宅または職場から近い方で、1つだけお答えください。(n=135)

	度数	%	有効%
1 30分未満	52	38.5	41.3
2 30分～1時間未満	29	21.5	23.0
3 1時間～2時間未満	17	12.6	13.5
4 2時間以上	2	1.5	1.6
5 電話やインターネットだけを利用したので、あてはまらない	26	19.3	20.6
有効回答者数	126	93.3	100.0
9 欠損値:わからない	8	5.9	—
0 欠損値:無回答	1	0.7	—
合計	135	100.0	—

問49 その機関・団体・専門家に相談したのは、どのようなことをしてくれると思ったからですか。あてはまるものをいくつかもお答えください。(複数回答可)(n=135)

	度数	%	有効%
1 あなたの側の話を聞いてくれること	78	57.8	59.1
2 相手方とのあいだに入って交渉してくれること	50	37.0	37.9
3 法律的な助言を与えてくれること	60	44.4	45.5
4 法律以外の専門的な知識や助言を与えてくれること	34	25.2	25.8
5 あなたの側の利益を守る方法を教えてくれること	43	31.9	32.6
6 他の機関・団体・専門家を紹介してくれること	3	2.2	2.3
7 訴訟や調停で代理してくれること	15	11.1	11.4
8 上記以外のこと	6	4.4	4.5
有効回答者数	132	97.8	100.0
9 欠損値:わからない	1	0.7	—
欠損値:無回答	2	1.5	—
合計	135	100.0	—

問50 実際には、その機関・団体・専門家は、どのようなことをしてくれましたか。あてはまるものをいくつでもお答えください。(複数回答可) (n=135)

	度数	%	有効%
1 あなたの側の話を聞いてくれた	93	68.9	69.9
2 相手方とのあいだに入って交渉してくれた	32	23.7	24.1
3 法律的な助言を与えてくれた	53	39.3	39.8
4 法律以外の専門的な知識や助言を与えてくれた	31	23.0	23.3
5 あなたの側の利益を守る方法を教えてくれた	25	18.5	18.8
6 他の機関・団体・専門家を紹介してくれた	4	3.0	3.0
7 訴訟や調停を利用することを勧めた	10	7.4	7.5
8 訴訟や調停で代理してくれた	8	5.9	6.0
9 上記以外のことをしてくれた	15	11.1	11.3
10 なにもしてくれなかった	8	5.9	6.0
有効回答者数	133	98.5	100.0
99 欠損値:わからない	1	0.7	—
欠損値:無回答	1	0.7	—
合計	135	100.0	—

【問50で「6 他の機関・団体・専門家を紹介してくれた」を答えた方に】

問50付問 その機関・団体・専門家を紹介してくれたのはどの機関・団体・専門家ですか。あてはまるものをいくつでもお答えください。(複数回答可) (n=4)

	度数	%	有効%
1 都道府県・市区町村の法律相談	1	25.0	25.0
2 都道府県・市区町村の担当部署(法律相談をのぞく)	0	0.0	0.0
3 労働基準監督署・税務署・保健所など	0	0.0	0.0
4 警察	0	0.0	0.0
5 民生委員・人権擁護委員・保護司	0	0.0	0.0
6 消費生活センター	0	0.0	0.0
7 関連する業界団体や業者	1	25.0	25.0
8 保険会社	0	0.0	0.0
9 政党・政治家	0	0.0	0.0
10 労働組合	0	0.0	0.0
11 農業委員会・農業協同組合	0	0.0	0.0
12 社会福祉協議会	0	0.0	0.0
13 宗教団体	0	0.0	0.0
14 NPO(民間非営利組織)・NGO(非政府組織)・ボランティア団体	0	0.0	0.0
15 弁護士会や法律扶助協会の法律相談	1	25.0	25.0
16 弁護士・弁護士事務所	1	25.0	25.0
17 司法書士	0	0.0	0.0
18 行政書士・税理士・社会保険労務士	0	0.0	0.0
19 各種の仲裁機関(日本商事仲裁協会、建設工事紛争審査会など)	0	0.0	0.0
20 裁判所での相談	0	0.0	0.0
21 その他の相談機関や専門家	0	0.0	0.0
有効回答者数	4	100.0	100.0
99 欠損値:わからない	0	0.0	—
欠損値:無回答	0	0.0	—
合計	4	100.0	—

問51 その最初の機関・団体・専門家との相談には、どのくらいの時間がかかりましたか。待ち時間は除いて、相談を開始してから相談が終了するまでの時間をお答えください。また、2回以上相談された方は、毎回の相談にかかった時間を合計してお答えください。(n=135)

	度数	%	有効%
1 30分未満	38	28.1	31.9
2 30分～1時間未満	35	25.9	29.4
3 1時間～2時間未満	28	20.7	23.5
4 2時間～3時間未満	7	5.2	5.9
5 3時間～5時間未満	4	3.0	3.4
6 5時間以上	7	5.2	5.9
有効回答者数	119	88.1	100.0
9 欠損値:わからない	12	8.9	—
0 欠損値:無回答	4	3.0	—
合計	135	100.0	—

【問51で1から6のいずれかを選択された方へ】

問51付問 相談にかかった時間を、長いと思いましたが、短いとおもいましたか。(n=119)

	度数	%	有効%
1 短すぎと思った	18	15.1	17.0
2 やや短いと思った	8	6.7	7.5
3 適切だと思った	68	57.1	64.2
4 やや長いと思った	8	6.7	7.5
5 長すぎと思った	4	3.4	3.8
有効回答者数	106	89.1	100.0
9 欠損値:わからない	13	10.9	—
0 欠損値:無回答	0	0.0	—
合計	119	100.0	—

問52 その機関・団体・専門家では、相談料はいくらくらいかかりましたか。相談料以外の費用は含めなくて、複数回利用した場合は総額で、1つだけお答えください。(n=135)

	度数	%	有効%
1 無料	111	82.2	87.4
2 1万円未満	3	2.2	2.4
3 1万円～5万円未満	4	3.0	3.1
4 5万円～10万円未満	2	1.5	1.6
5 10万円～50万円未満	4	3.0	3.1
6 50万円～100万円未満	2	1.5	1.6
7 100万円以上	1	0.7	0.8
有効回答者数	127	94.1	100.0
9 欠損値:わからない	4	3.0	—
0 欠損値:無回答	4	3.0	—
合計	135	100.0	—

【問52で2～7のいずれかを選択した方に】

問52付問 その金額を、あなたはどのように思いましたか。(n=16)

	度数	%	有効%
1 非常に安いと思った	0	0.0	0.0
2 やや安いと思った	3	18.8	18.8
3 適切だと思った	7	43.8	43.8
4 やや高いと思った	2	12.5	12.5
5 非常に高いと思った	4	25.0	25.0
有効回答者数	16	100.0	100.0
9 欠損値:わからない	0	0.0	—
0 欠損値:無回答	0	0.0	—
合計	16	100.0	—

問53 その機関・団体・専門家と相談した際、どのような印象をもちましたか。以下に、いくつかの質問をしますので、あてはまるものをそれぞれ1つずつお答えください。

a. その機関・団体・専門家は、言いたいことを十分に言わせてくれましたか。(n=135)

	度数	%	有効%
1 十分に言わせてくれた	63	46.7	50.0
2 どちらかという十分に言わせてくれた	29	21.5	23.0
3 どちらともいえない	19	14.1	15.1
4 どちらかという十分には言わせてくれなかった	7	5.2	5.6
5 十分には言わせてくれなかった	8	5.9	6.3
有効回答者数	126	93.3	100.0
9 欠損値:わからない	5	3.7	—
0 欠損値:無回答	4	3.0	—
合計	135	100.0	—

b. その機関・団体・専門家は、その「トラブルや納得できないこと」についての法的な知識を十分に持っていたと思いますか。(n=135)

	度数	%	有効%
1 十分に持っていたと思う	68	50.4	55.3
2 どちらかという十分に持っていたと思う	21	15.6	17.1
3 どちらともいえない	19	14.1	15.4
4 どちらかという十分に持っていたとは思わない	11	8.1	8.9
5 十分に持っていたとは思わない	4	3.0	3.3
有効回答者数	123	91.1	100.0

9 欠損値:わからない	8	5.9	—
0 欠損値:無回答	4	3.0	—
合計	135	100.0	—

- c. その機関・団体・専門家は、その「トラブルや納得できないこと」について、法律以外の点での専門的な知識を十分に持っていたと思いますか。(n=135)

	度数	%	有効%
1 十分に持っていたと思う	54	40.0	44.3
2 どちらかという十分に持っていたと思う	26	19.3	21.3
3 どちらともいえない	25	18.5	20.5
4 どちらかという十分に持っていたとは思わない	11	8.1	9.0
5 十分に持っていたとは思わない	6	4.4	4.9
有効回答者数	122	90.4	100.0
9 欠損値:わからない	9	6.7	—
0 欠損値:無回答	4	3.0	—
合計	135	100.0	—

- d. その機関・団体・専門家は、その「トラブルや納得できないこと」について効率的に応待してくれましたか。(n=135)

	度数	%	有効%
1 効率的に応待してくれたと思う	61	45.2	48.8
2 どちらかという効率的に仕事を応待してくれたと思う	27	20.0	21.6
3 どちらともいえない	18	13.3	14.4
4 どちらかという効率的に応待してくれたとは思わない	8	5.9	6.4
5 効率的に応待してくれたとは思わない	11	8.1	8.8
有効回答者数	125	92.6	100.0
9 欠損値:わからない	6	4.4	—
0 欠損値:無回答	4	3.0	—
合計	135	100.0	—

- e. その機関・団体・専門家は、助言や支援の内容を、ていねいに説明してくれましたか。(n=135)

	度数	%	有効%
1 ていねいに説明してくれた	58	43.0	46.4
2 どちらかというていねいに説明してくれた	26	19.3	20.8
3 どちらともいえない	27	20.0	21.6
4 どちらかというていねいに説明してくれなかった	7	5.2	5.6
5 ていねいに説明してくれなかった	7	5.2	5.6
有効回答者数	125	92.6	100.0
9 欠損値:わからない	6	4.4	—
0 欠損値:無回答	4	3.0	—
合計	135	100.0	—

- 問54 その機関・団体・専門家と相談したことは、その「トラブルや納得できないこと」に対応するうえで、役に立ちましたか。(n=135)

	度数	%	有効%
1 たいへん役に立った	63	46.7	48.8
2 少し役に立った	24	17.8	18.6
3 どちらともいえない	8	5.9	6.2
4 あまり役に立たなかった	20	14.8	15.5
5 まったく役に立たなかった	14	10.4	10.9
有効回答者数	129	95.6	100.0
9 欠損値:わからない	2	1.5	—
0 欠損値:無回答	4	3.0	—
合計	135	100.0	—

- 問55 その機関・団体・専門家がとった対応に、あなたは満足していますか。(n=135)

	度数	%	有効%
1 非常に満足している	45	33.3	35.2
2 やや満足している	35	25.9	27.3
3 どちらともいえない	15	11.1	11.7
4 やや不満である	13	9.6	10.2
5 非常に不満である	20	14.8	15.6

有効回答者数	128	94.8	100.0
9 欠損値:わからない	3	2.2	—
0 欠損値:無回答	4	3.0	—
合計	135	100.0	—

問56 その機関・団体・専門家と相談した後で、あなたの側はどうしましたか。あてはまるものをいくつかでもお答えください。(複数回答可)(n=135)

	度数	%	有効%
1 その機関・団体・専門家に交渉をまかせた	46	34.1	38.0
2 自分達で相手方と交渉した	34	25.2	28.1
3 その機関・団体・専門家に紹介された他の機関・団体・専門家を利用した	11	8.1	9.1
4 自分達でさがしたほかの機関・団体・専門家を利用した	18	13.3	14.9
5 上記以外のことをした	21	15.6	17.4
有効回答者数	121	89.6	100.0
9 欠損値:わからない	10	7.4	—
0 欠損値:無回答	4	3.0	—
合計	135	100.0	—

問57 その機関・団体・専門家と相談した後で、あなたの側の要求・主張・立証の正しさについて、どのように思うようになりましたか。(n=135)

	度数	%	有効%
1 まったく正しいと思うようになった	80	59.3	63.5
2 どちらかという正しいと思うようになった	23	17.0	18.3
3 どちらともいえない	21	15.6	16.7
4 どちらかという正しくないと思うようになった	2	1.5	1.6
5 まったく正しくないと思うようになった	0	0.0	0.0
有効回答者数	126	93.3	100.0
9 欠損値:わからない	4	3.0	—
0 欠損値:無回答	5	3.7	—
合計	135	100.0	—

問58 その機関・団体・専門家について、これまでおたずねしたこと以外に、何かご感想・ご意見があれば、簡単にお聞かせください。(n=135)

	度数	%	有効%
1 回答あり	72	53.3	53.3
2 回答なし	63	46.7	46.7
合計	135	100.0	100.0

問59 最後に(あるいは、もっとも最近に)相談した機関・団体・専門家(n=41)

	度数	%	有効%
1 都道府県や市区町村の法律相談	4	9.8	9.8
2 都道府県や市区町村の担当部署(法律相談をのぞく)	7	17.1	17.1
3 労働基準監督署・税務署・保健所など	0	0.0	0.0
4 警察	1	2.4	2.4
5 民生委員・人権擁護委員・保護司	0	0.0	0.0
6 消費生活センター	2	4.9	4.9
7 関連する業界団体や業者	2	4.9	4.9
8 保険会社	1	2.4	2.4
9 政党・政治家	0	0.0	0.0
10 労働組合	0	0.0	0.0
11 農業委員会・農業協同組合	0	0.0	0.0
12 社会福祉協議会	0	0.0	0.0
13 宗教団体	0	0.0	0.0
14 NPO(民間非営利組織)・NGO(非政府組織)・ボランティア団体	0	0.0	0.0
15 弁護士会や法律扶助協会の法律相談	4	9.8	9.8
16 弁護士・弁護士事務所	10	24.4	24.4
17 司法書士	1	2.4	2.4
18 行政書士・税理士・社会保険労務士	0	0.0	0.0
19 各種の仲裁機関(日本商事仲裁協会、建設工事紛争審査会など)	1	2.4	2.4
20 裁判所での相談	6	14.6	14.6

21	その他の相談機関や専門家	0	0.0	0.0
25	学校	0	0.0	0.0
26	住民組織	1	2.4	2.4
27	医師・病院	0	0.0	0.0
28	介護専門家	0	0.0	0.0
29	その他の司法機関	1	2.4	2.4
合計		41	100.0	100.0

問60 その機関・団体・専門家を、どのようにして知りましたか。あてはまるものをいくつかでもお答えください。(複数回答可)(n=41)

	度数	%	有効%	
1	もともと知っていた	14	34.1	35.9
2	その機関・団体・専門家の広告・看板・案内などを目にした	3	7.3	7.7
3	家族や同僚、友人から紹介された	8	19.5	20.5
4	別の機関・団体・専門家から紹介された	11	26.8	28.2
5	その他	3	7.3	7.7
有効回答者数		39	95.1	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
	欠損値:無回答	2	4.9	—
合計		41	100.0	—

問61 あなたの側がその機関・団体・専門家に最初に相談したのは、いつ頃ですか。

(1)相談年(n=41)

	度数	%	有効%	
7	1995(平成7)年	1	2.4	2.6
8	1996(平成8)年	0	0.0	0.0
9	1997(平成9)年	0	0.0	0.0
10	1998(平成10)年	0	0.0	0.0
11	1999(平成11)年	1	2.4	2.6
12	2000(平成12)年	1	2.4	2.6
13	2001(平成13)年	4	9.8	10.5
14	2002(平成14)年	7	17.1	18.4
15	2003(平成15)年	3	7.3	7.9
16	2004(平成16)年	11	26.8	28.9
17	2005(平成17)年	9	22.0	23.7
18	2006(平成18)年	1	2.4	2.6
有効回答者数		38	92.7	100.0
99	欠損値:無回答・わからない	3	7.3	—
合計		41	100.0	—

(2)相談月(n=41)

	度数	%	有効%	
1	1月	2	4.9	5.7
2	2月	1	2.4	2.9
3	3月	4	9.8	11.4
4	4月	4	9.8	11.4
5	5月	2	4.9	5.7
6	6月	1	2.4	2.9
7	7月	4	9.8	11.4
8	8月	4	9.8	11.4
9	9月	1	2.4	2.9
10	10月	7	17.1	20.0
11	11月	2	4.9	5.7
12	12月	3	7.3	8.6
有効回答者数		35	85.4	100.0
99	欠損値:無回答・わからない	6	14.6	—
合計		41	100.0	—

(3)内訳(相談年月)

a. 1995(平成7)年(n=1)

	度数	%	有効%	
	10月	1	100.0	100.0
合計		1	100.0	100.0

b. 1999(平成11)年(n=1)

	度数	%	有効%	
	4月	1	100.0	100.0
合計		1	100.0	100.0

c. 2000(平成12)年(n=1)

	度数	%	有効%
1月	1	100.0	100.0
合計	1	100.0	100.0

d. 2001(平成13)年(n=4)

	度数	%	有効%
5月	1	25.0	25.0
7月	1	25.0	25.0
10月	1	25.0	25.0
11月	1	25.0	25.0
合計	4	100.0	100.0

e. 2002(平成14)年(n=7)

	度数	%	有効%
3月	1	14.3	20.0
7月	1	14.3	20.0
8月	2	28.6	40.0
10月	1	14.3	20.0
有効回答者数	5	71.4	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	2	28.6	—
合計	7	100.0	—

f. 2003(平成15)年(n=3)

	度数	%	有効%
8月	1	33.3	33.3
9月	1	33.3	33.3
12月	1	33.3	33.3
合計	3	100.0	100.0

g. 2004(平成16)年(n=11)

	度数	%	有効%
1月	1	9.1	10.0
2月	1	9.1	10.0
3月	1	9.1	10.0
4月	1	9.1	10.0
5月	0	0.0	0.0
6月	1	9.1	10.0
7月	1	9.1	10.0
8月	0	0.0	0.0
9月	0	0.0	0.0
10月	1	9.1	10.0
11月	1	9.1	10.0
12月	2	18.2	20.0
有効回答者数	10	90.9	100.0
99 欠損値:無回答・わからない	1	9.1	—
合計	11	100.0	—

h. 2005(平成17)年(n=9)

	度数	%	有効%
1月	0	0.0	0.0
2月	0	0.0	0.0
3月	1	11.1	11.1
4月	2	22.2	22.2
5月	1	11.1	11.1
6月	0	0.0	0.0
7月	1	11.1	11.1
8月	1	11.1	11.1
9月	0	0.0	0.0
10月	3	33.3	33.3
11月	0	0.0	0.0
12月	0	0.0	0.0
合計	9	100.0	100.0

i. 2006(平成18)年(n=1)

	度数	%	有効%
1月	0	0.0	0.0
2月	0	0.0	0.0
3月	1	100.0	100.0
4月	0	0.0	0.0
5月	0	0.0	0.0

合計	1	100.0	100.0
----	---	-------	-------

問62 あなたがその機関・団体・専門家のところへ行くのに、時間はどのくらいかかりましたか。自宅または職場から近い方で、1つだけお答えください。(n=41)

	度数	%	有効%
1 30分未満	13	31.7	32.5
2 30分～1時間未満	12	29.3	30.0
3 1時間～2時間未満	8	19.5	20.0
4 2時間以上	0	0.0	0.0
5 電話やインターネットを利用したので、あてはまらない	7	17.1	17.5
有効回答者数	40	97.6	100.0
9 欠損値:わからない	0	0.0	—
0 欠損値:無回答	1	2.4	—
合計	41	100.0	—

問63 その機関・団体・専門家に相談したのは、どのようなことをしてくれると思ったからですか。あてはまるものをいくつでもお答えください。(複数回答可)(n=41)

	度数	%	有効%
1 あなたの側の話を聞いてくれること	25	61.0	61.0
2 相手方とのあいだに入って交渉してくれること	15	36.6	36.6
3 法律的な助言を与えてくれること	21	51.2	51.2
4 法律以外の専門的な知識や助言を与えてくれること	11	26.8	26.8
5 あなたの側の利益を守る方法を教えてくれること	16	39.0	39.0
6 他の機関・団体・専門家を紹介してくれること	2	4.9	4.9
7 訴訟や調停で代理してくれること	9	22.0	22.0
8 上記以外のこと	1	2.4	2.4
有効回答者数	41	100.0	100.0
9 欠損値:わからない	0	0.0	—
欠損値:無回答	0	0.0	—
合計	41	100.0	—

問64 実際には、その機関・団体・専門家は、どのようなことをしてくれましたか。あてはまるものをいくつでもお答えください。(複数回答可)(n=41)

	度数	%	有効%
1 あなたの側の話を聞いてくれた	27	65.9	67.5
2 相手方とのあいだに入って交渉してくれた	7	17.1	17.5
3 法律的な助言を与えてくれた	16	39.0	40.0
4 法律以外の専門的な知識や助言を与えてくれた	13	31.7	32.5
5 あなたの側の利益を守る方法を教えてくれた	8	19.5	20.0
6 他の機関・団体・専門家を紹介してくれた	0	0.0	0.0
7 訴訟や調停を利用することを勧めた	8	19.5	20.0
8 訴訟や調停で代理してくれた	3	7.3	7.5
9 上記以外のことをしてくれた	3	7.3	7.5
10 なにもしてくれなかった	3	7.3	7.5
有効回答者数	40	97.6	100.0
99 欠損値:わからない	0	0.0	—
欠損値:無回答	1	2.4	—
合計	41	100.0	—

【問64で「6 他の機関・団体・専門家を紹介してくれた」を答えた方に】

問64付問 その機関・団体・専門家が紹介してくれたのはどの機関・団体・専門家ですか。あてはまるものをいくつでもお答えください。(複数回答可)(n=0)

	度数	%	有効%
1 都道府県・市区町村の法律相談	0	0.0	0.0
2 都道府県・市区町村の担当部署(法律相談をのぞく)	0	0.0	0.0
3 労働基準監督署・税務署・保健所など	0	0.0	0.0
4 警察	0	0.0	0.0
5 民生委員・人権擁護委員・保護司	0	0.0	0.0
6 消費生活センター	0	0.0	0.0
7 関連する業界団体や業者	0	0.0	0.0
8 保険会社	0	0.0	0.0
9 政党・政治家	0	0.0	0.0
10 労働組合	0	0.0	0.0

11	農業委員会・農業協同組合	0	0.0	0.0
12	社会福祉協議会	0	0.0	0.0
13	宗教団体	0	0.0	0.0
14	NPO(民間非営利組織)・NGO(非政府組織)・ボランティア団体	0	0.0	0.0
15	弁護士会や法律扶助協会の法律相談	0	0.0	0.0
16	弁護士・弁護士事務所	0	0.0	0.0
17	司法書士	0	0.0	0.0
18	行政書士・税理士・社会保険労務士	0	0.0	0.0
19	各種の仲裁機関(日本商事仲裁協会、建設工事紛争審査会など)	0	0.0	0.0
20	裁判所での相談	0	0.0	0.0
21	その他の相談機関や専門家	0	0.0	0.0
	有効回答者数	0	0.0	0.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
	欠損値:無回答	0	0.0	—
	合計	0	0.0	—

問65 その最初の機関・団体・専門家との相談には、どのくらいの時間がかかりましたか。待ち時間は除いて、相談を開始してから相談が終了するまでの時間をお答えください。また、2回以上相談された方は、毎回の相談にかかった時間を合計してお答えください。(n=41)

	度数	%	有効%	
1	30分未満	10	24.4	27.0
2	30分～1時間未満	9	22.0	24.3
3	1時間～2時間未満	6	14.6	16.2
4	2時間～3時間未満	5	12.2	13.5
5	3時間～5時間未満	3	7.3	8.1
6	5時間以上	4	9.8	10.8
	有効回答者数	37	90.2	100.0
9	欠損値:わからない	4	9.8	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
	合計	41	100.0	—

【問65で1から6のいずれかを選択された方へ】

問65付問 相談にかかった時間を、長いと思いましたが、短いとおもいましたか。(n=37)

	度数	%	有効%	
1	短すぎと思った	4	10.8	11.4
2	やや短いと思った	3	8.1	8.6
3	適切だと思った	24	64.9	68.6
4	やや長いと思った	3	8.1	8.6
5	長すぎと思った	1	2.7	2.9
	有効回答者数	35	94.6	100.0
9	欠損値:わからない	2	5.4	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
	合計	37	100.0	—

問66 その機関・団体・専門家では、相談料はいくらくらいかかりましたか。相談料以外の費用は含めないで、複数回利用した場合は総額で、1つだけお答えください。(n=41)

	度数	%	有効%	
1	無料	30	73.2	81.1
2	1万円未満	1	2.4	2.7
3	1万円～5万円未満	4	9.8	10.8
4	5万円～10万円未満	0	0.0	0.0
5	10万円～50万円未満	2	4.9	5.4
6	50万円～100万円未満	0	0.0	0.0
7	100万円以上	0	0.0	0.0
	有効回答者数	37	90.2	100.0
9	欠損値:わからない	3	7.3	—
0	欠損値:無回答	1	2.4	—
	合計	41	100.0	—

【問66で2～7のいずれかを選択した方に】

問66付問 その金額を、あなたはどのように思いましたか。(n=7)

	度数	%	有効%	
1	非常に安いと思った	0	0.0	0.0

2 やや安いと思った	0	0.0	0.0
3 適切だと思った	5	71.4	83.3
4 やや高いと思った	1	14.3	16.7
5 非常に高いと思った	0	0.0	0.0
有効回答者数	6	85.7	100.0
9 欠損値:わからない	1	14.3	—
0 欠損値:無回答	0	0.0	—
合計	7	100.0	—

問67 その機関・団体・専門家と相談した際、どのような印象をもちましたか。以下に、いくつかの質問をしますので、あてはまるものをそれぞれ1つずつお答えください。

a. その機関・団体・専門家は、言いたいことを十分に言わせてくれましたか。(n=41)

	度数	%	有効%
1 十分に言わせてくれた	24	58.5	60.0
2 どちらかという十分に言わせてくれた	8	19.5	20.0
3 どちらともいえない	3	7.3	7.5
4 どちらかという十分には言わせてくれなかった	2	4.9	5.0
5 十分には言わせてくれなかった	3	7.3	7.5
有効回答者数	40	97.6	100.0
9 欠損値:わからない	1	2.4	—
0 欠損値:無回答	0	0.0	—
合計	41	100.0	—

b. その機関・団体・専門家は、その「トラブルや納得できないこと」についての法律的な知識を十分に持っていると思いますか。(n=41)

	度数	%	有効%
1 十分に持っていると思う	22	53.7	56.4
2 どちらかという十分に持っていると思う	6	14.6	15.4
3 どちらともいえない	6	14.6	15.4
4 どちらかという十分に持っているとは思わない	1	2.4	2.6
5 十分に持っているとは思わない	4	9.8	10.3
有効回答者数	39	95.1	100.0
9 欠損値:わからない	2	4.9	—
0 欠損値:無回答	0	0.0	—
合計	41	100.0	—

c. その機関・団体・専門家は、その「トラブルや納得できないこと」について、法律以外の点での専門的な知識を十分に持っていると思いますか。(n=41)

	度数	%	有効%
1 十分に持っていると思う	19	46.3	50.0
2 どちらかという十分に持っていると思う	7	17.1	18.4
3 どちらともいえない	9	22.0	23.7
4 どちらかという十分に持っているとは思わない	2	4.9	5.3
5 十分に持っているとは思わない	1	2.4	2.6
有効回答者数	38	92.7	100.0
9 欠損値:わからない	3	7.3	—
0 欠損値:無回答	0	0.0	—
合計	41	100.0	—

d. その機関・団体・専門家は、その「トラブルや納得できないこと」について効率的に応待してくれましたか。(n=41)

	度数	%	有効%
1 効率的に応待してくれたと思う	20	48.8	50.0
2 どちらかという効率的に仕事を応待してくれたと思う	10	24.4	25.0
3 どちらともいえない	4	9.8	10.0
4 どちらかという効率的に応待してくれたとは思わない	2	4.9	5.0
5 効率的に応待してくれたとは思わない	4	9.8	10.0
有効回答者数	40	97.6	100.0
9 欠損値:わからない	1	2.4	—
0 欠損値:無回答	0	0.0	—
合計	41	100.0	—

e. その機関・団体・専門家は、助言や支援の内容を、ていねいに説明してくれましたか。(n=41)

	度数	%	有効%
--	----	---	-----

1	ていねいに説明してくれた	24	58.5	60.0
2	どちらかというていねいに説明してくれた	9	22.0	22.5
3	どちらともいえない	4	9.8	10.0
4	どちらかというていねいに説明してくれなかった	1	2.4	2.5
5	ていねいに説明してくれなかった	2	4.9	5.0
有効回答者数		40	97.6	100.0
9	欠損値:わからない	1	2.4	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		41	100.0	—

問68 その機関・団体・専門家と相談したことは、その「トラブルや納得できないこと」に対応するうえで、役に立ちましたか。(n=41)

	度数	%	有効%	
1	たいへん役に立った	19	46.3	47.5
2	少し役に立った	10	24.4	25.0
3	どちらともいえない	5	12.2	12.5
4	あまり役に立たなかった	2	4.9	5.0
5	まったく役に立たなかった	4	9.8	10.0
有効回答者数		40	97.6	100.0
9	欠損値:わからない	1	2.4	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		41	100.0	—

問69 その機関・団体・専門家がとった対応に、あなたは満足していますか。(n=41)

選択肢	度数	%	有効%	
1	非常に満足している	14	34.1	35.0
2	やや満足している	14	34.1	35.0
3	どちらともいえない	4	9.8	10.0
4	やや不満である	2	4.9	5.0
5	非常に不満である	6	14.6	15.0
有効回答者数		40	97.6	100.0
9	欠損値:わからない	1	2.4	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		41	100.0	—

問70 その機関・団体・専門家と相談した後で、あなたの側はどうしましたか。あてはまるものをいくつかでもお答えください。(複数回答可)(n=41)

	度数	%	有効%	
1	その機関・団体・専門家に交渉をまかせた	11	26.8	28.9
2	自分達で相手方と交渉した	15	36.6	39.5
3	その機関・団体・専門家に紹介された他の機関・団体・専門家を利用した	2	4.9	5.3
4	自分達でさがしたほかの機関・団体・専門家を利用した	2	4.9	5.3
5	上記以外のことをした	10	24.4	26.3
有効回答者数		38	92.7	100.0
9	欠損値:わからない	2	4.9	—
0	欠損値:無回答	1	2.4	—
合計		41	100.0	—

問71 その機関・団体・専門家と相談した後で、あなたの側の要求・主張・立証の正しさについて、どのように思うようになりましたか。(n=41)

	度数	%	有効%	
1	まったく正しいと思うようになった	28	68.3	68.3
2	どちらかという正しいと思うようになった	3	7.3	7.3
3	どちらともいえない	9	22.0	22.0
4	どちらかという正しくないと思うようになった	1	2.4	2.4
5	まったく正しくないと思うようになった	0	0.0	0.0
有効回答者数		41	100.0	100.0
9	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		41	100.0	—

問72 その機関・団体・専門家について、これまでおたずねしたこと以外に、何かご感想・ご意見があれば、簡単にお聞かせください。(n=41)

	度数	%	有効%
1 回答あり	22	53.7	53.7
2 回答なし	19	46.3	46.3
合計	41	100.0	100.0

問73 その「トラブルや納得できないこと」について、相談したり解決してもらったことも考えたが、実際にはそうしなかった専門機関・団体や専門家はありますか。あれば、この中からいくつでもあげてください。(複数回答可)

	度数	%	有効%
1 都道府県や市区町村の法律相談	24	1.3	1.4
2 都道府県や市区町村の担当部署(法律相談をのぞく)	20	1.1	1.2
3 労働基準監督署・税務署・保健所など	10	0.5	0.6
4 警察	49	2.6	2.9
5 民生委員・人権擁護委員・保護司	4	0.2	0.2
6 消費生活センター	56	3.0	3.3
7 関連する業界団体や業者	12	0.6	0.7
8 保険会社	6	0.3	0.4
9 政党・政治家	1	0.1	0.1
10 労働組合	4	0.2	0.2
11 農業委員会・農業協同組合	3	0.2	0.2
12 社会福祉協議会	1	0.1	0.1
13 宗教団体	2	0.1	0.1
14 NPO(民間非営利組織)・NGO(非政府組織)・ボランティア団体	3	0.2	0.2
15 弁護士会や法律扶助協会の法律相談	8	0.4	0.5
16 弁護士・弁護士事務所	28	1.5	1.6
17 司法書士	1	0.1	0.1
18 行政書士・税理士・社会保険労務士	1	0.1	0.1
19 各種の仲裁機関(日本商事仲裁協会、建設工事紛争審査会など)	1	0.1	0.1
20 裁判所での相談	9	0.5	0.5
21 裁判所での調停・審判	3	0.2	0.2
22 裁判所での訴訟(和解を含む)	5	0.3	0.3
23 裁判所でのその他の手続(督促、破産、保全など)	2	0.1	0.1
24 その他の相談機関や専門家	5	0.3	0.3
25 そのような経験はない	1481	80.1	87.2
有効回答者数	1699	91.8	100.0
99 欠損値:わからない	70	3.8	—
欠損値:無回答	81	4.4	—
合計	1850	100.0	—

問73付問 その機関・団体・専門家実際に相談しなかったのはなぜですか。もっとも重要だった理由をそれぞれ1つずつ選んでください。

a. 都道府県や市区町村の法律相談 (n=24)

	度数	%	有効%
1 費用が高そうだった	2	8.3	8.3
2 時間がかかりそうだった	8	33.3	33.3
3 遠かった	0	0.0	0.0
4 家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5 世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6 別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	3	12.5	12.5
7 分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8 信用できなかった	0	0.0	0.0
9 なんとなく気が進まなかった	4	16.7	16.7
10 その他	7	29.2	29.2
有効回答者数	24	100.0	100.0
99 欠損値:わからない	0	0.0	—
0 欠損値:無回答	0	0.0	—
合計	24	100.0	—

b. 都道府県や市区町村の担当部署(法律相談をのぞく) (n=20)

	度数	%	有効%
--	----	---	-----

1	費用が高そうだった	0	0.0	0.0
2	時間がかかりそうだった	4	20.0	20.0
3	遠かった	0	0.0	0.0
4	家族や知人に反対された	1	5.0	5.0
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	0	0.0	0.0
7	分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8	信用できなかった	1	5.0	5.0
9	なんとなく気が進まなかった	5	25.0	25.0
10	その他	9	45.0	45.0
有効回答者数		20	100.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		20	100.0	—

c. 労働基準監督署・税務署・保健所など(n=10)

	度数	%	有効%	
1	費用が高そうだった	1	10.0	11.1
2	時間がかかりそうだった	1	10.0	11.1
3	遠かった	0	0.0	0.0
4	家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	0	0.0	0.0
7	分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8	信用できなかった	0	0.0	0.0
9	なんとなく気が進まなかった	3	30.0	33.3
10	その他	4	40.0	44.4
有効回答者数		9	90.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	1	10.0	—
合計		10	100.0	—

d. 警察(n=49)

	度数	%	有効%	
1	費用が高そうだった	0	0.0	0.0
2	時間がかかりそうだった	11	22.4	22.9
3	遠かった	0	0.0	0.0
4	家族や知人に反対された	2	4.1	4.2
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	2	4.1	4.2
7	分野が違うと思った	5	10.2	10.4
8	信用できなかった	2	4.1	4.2
9	なんとなく気が進まなかった	11	22.4	22.9
10	その他	15	30.6	31.3
有効回答者数		48	98.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	1	2.0	—
合計		49	100.0	—

e. 民生委員・人権擁護委員・保護司(n=4)

	度数	%	有効%	
1	費用が高そうだった	0	0.0	0.0
2	時間がかかりそうだった	0	0.0	0.0
3	遠かった	0	0.0	0.0
4	家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	0	0.0	0.0
7	分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8	信用できなかった	0	0.0	0.0
9	なんとなく気が進まなかった	1	25.0	25.0
10	その他	3	75.0	75.0
有効回答者数		4	100.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		4	100.0	—

f. 消費生活センター(n=56)

	度数	%	有効%
--	----	---	-----

1	費用が高そうだった	1	1.8	1.8
2	時間がかかりそうだった	14	25.0	25.0
3	遠かった	1	1.8	1.8
4	家族や知人に反対された	2	3.6	3.6
5	世間体が悪いと思った	1	1.8	1.8
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	3	5.4	5.4
7	分野が違うと思った	4	7.1	7.1
8	信用できなかった	0	0.0	0.0
9	なんとなく気が進まなかった	10	17.9	17.9
10	その他	20	35.7	35.7
有効回答者数		56	100.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		56	100.0	—

g. 関連する業界団体や業者 (n=12)

	度数	%	有効%	
1	費用が高そうだった	1	8.3	8.3
2	時間がかかりそうだった	3	25.0	25.0
3	遠かった	0	0.0	0.0
4	家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	1	8.3	8.3
7	分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8	信用できなかった	0	0.0	0.0
9	なんとなく気が進まなかった	4	33.3	33.3
10	その他	3	25.0	25.0
有効回答者数		12	100.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		12	100.0	—

h. 保険会社 (n=6)

	度数	%	有効%	
1	費用が高そうだった	0	0.0	0.0
2	時間がかかりそうだった	0	0.0	0.0
3	遠かった	0	0.0	0.0
4	家族や知人に反対された	1	16.7	16.7
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	3	50.0	50.0
7	分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8	信用できなかった	0	0.0	0.0
9	なんとなく気が進まなかった	1	16.7	16.7
10	その他	1	16.7	16.7
有効回答者数		6	100.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		6	100.0	—

i. 政党・政治家 (n=1)

	度数	%	有効%	
1	費用が高そうだった	0	0.0	0.0
2	時間がかかりそうだった	0	0.0	0.0
3	遠かった	0	0.0	0.0
4	家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	0	0.0	0.0
7	分野が違うと思った	1	100.0	100.0
8	信用できなかった	0	0.0	0.0
9	なんとなく気が進まなかった	0	0.0	0.0
10	その他	0	0.0	0.0
有効回答者数		1	100.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		1	100.0	—

j. 労働組合 (n=4)

	度数	%	有効%

1	費用が高そうだった	0	0.0	0.0
2	時間がかかりそうだった	1	25.0	25.0
3	遠かった	0	0.0	0.0
4	家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	0	0.0	0.0
7	分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8	信用できなかった	1	25.0	25.0
9	なんとなく気が進まなかった	1	25.0	25.0
10	その他	1	25.0	25.0
有効回答者数		4	100.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		4	100.0	—

k. 農業委員会・農業協同組合 (n=3)

	度数	%	有効%	
1	費用が高そうだった	0	0.0	0.0
2	時間がかかりそうだった	0	0.0	0.0
3	遠かった	0	0.0	0.0
4	家族や知人に反対された	1	33.3	33.3
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	1	33.3	33.3
7	分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8	信用できなかった	0	0.0	0.0
9	なんとなく気が進まなかった	1	33.3	33.3
10	その他	0	0.0	0.0
有効回答者数		3	100.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		3	100.0	—

l. 社会福祉協議会 (n=1)

	度数	%	有効%	
1	費用が高そうだった	0	0.0	0.0
2	時間がかかりそうだった	1	100.0	100.0
3	遠かった	0	0.0	0.0
4	家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	0	0.0	0.0
7	分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8	信用できなかった	0	0.0	0.0
9	なんとなく気が進まなかった	0	0.0	0.0
10	その他	0	0.0	0.0
有効回答者数		1	100.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		1	100.0	—

m. 宗教団体 (n=2)

	度数	%	有効%	
1	費用が高そうだった	0	0.0	0.0
2	時間がかかりそうだった	0	0.0	0.0
3	遠かった	0	0.0	0.0
4	家族や知人に反対された	1	50.0	50.0
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	0	0.0	0.0
7	分野が違うと思った	1	50.0	50.0
8	信用できなかった	0	0.0	0.0
9	なんとなく気が進まなかった	0	0.0	0.0
10	その他	0	0.0	0.0
有効回答者数		2	100.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		2	100.0	—

n. NPO(民間非営利組織)・NGO(非政府組織)・ボランティア団体 (n=3)

	度数	%	有効%
--	----	---	-----

1 費用が高そうだった	0	0.0	0.0
2 時間がかかりそうだった	0	0.0	0.0
3 遠かった	0	0.0	0.0
4 家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5 世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6 別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	1	33.3	33.3
7 分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8 信用できなかった	0	0.0	0.0
9 なんとなく気が進まなかった	2	66.7	66.7
10 その他	0	0.0	0.0
有効回答者数	3	100.0	100.0
99 欠損値:わからない	0	0.0	—
0 欠損値:無回答	0	0.0	—
合計	3	100.0	—

o. 弁護士会や法律扶助協会の法律相談 (n=8)

	度数	%	有効%
1 費用が高そうだった	5	62.5	62.5
2 時間がかかりそうだった	0	0.0	0.0
3 遠かった	0	0.0	0.0
4 家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5 世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6 別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	0	0.0	0.0
7 分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8 信用できなかった	0	0.0	0.0
9 なんとなく気が進まなかった	0	0.0	0.0
10 その他	3	37.5	37.5
有効回答者数	8	100.0	100.0
99 欠損値:わからない	0	0.0	—
0 欠損値:無回答	0	0.0	—
合計	8	100.0	—

p. 弁護士・弁護士事務所 (n=28)

	度数	%	有効%
1 費用が高そうだった	18	64.3	64.3
2 時間がかかりそうだった	1	3.6	3.6
3 遠かった	0	0.0	0.0
4 家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5 世間体が悪いと思った	1	3.6	3.6
6 別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	3	10.7	10.7
7 分野が違うと思った	1	3.6	3.6
8 信用できなかった	0	0.0	0.0
9 なんとなく気が進まなかった	1	3.6	3.6
10 その他	3	10.7	10.7
有効回答者数	28	100.0	100.0
99 欠損値:わからない	0	0.0	—
0 欠損値:無回答	0	0.0	—
合計	28	100.0	—

q. 司法書士 (n=1)

	度数	%	有効%
1 費用が高そうだった	0	0.0	0.0
2 時間がかかりそうだった	0	0.0	0.0
3 遠かった	0	0.0	0.0
4 家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5 世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6 別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	0	0.0	0.0
7 分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8 信用できなかった	0	0.0	0.0
9 なんとなく気が進まなかった	0	0.0	0.0
10 その他	1	100.0	100.0
有効回答者数	1	100.0	100.0
99 欠損値:わからない	0	0.0	—
0 欠損値:無回答	0	0.0	—
合計	1	100.0	—

r. 行政書士・税理士・社会保険労務士 (n=1)

	度数	%	有効%
合計	1	100.0	—

1	費用が高そうだった	0	0.0	0.0
2	時間がかかりそうだった	0	0.0	0.0
3	遠かった	0	0.0	0.0
4	家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	0	0.0	0.0
7	分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8	信用できなかった	0	0.0	0.0
9	なんとなく気が進まなかった	0	0.0	0.0
10	その他	1	100.0	100.0
有効回答者数		1	100.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		1	100.0	—

s. 各種の仲裁機関(日本商事仲裁協会、建設工事紛争審査会など) (n=1)

	度数	%	有効%	
1	費用が高そうだった	0	0.0	0.0
2	時間がかかりそうだった	0	0.0	0.0
3	遠かった	0	0.0	0.0
4	家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	0	0.0	0.0
7	分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8	信用できなかった	0	0.0	0.0
9	なんとなく気が進まなかった	0	0.0	0.0
10	その他	1	100.0	100.0
有効回答者数		1	100.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		1	100.0	—

t. 裁判所での相談 (n=9)

	度数	%	有効%	
1	費用が高そうだった	2	22.2	22.2
2	時間がかかりそうだった	2	22.2	22.2
3	遠かった	0	0.0	0.0
4	家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	2	22.2	22.2
7	分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8	信用できなかった	0	0.0	0.0
9	なんとなく気が進まなかった	2	22.2	22.2
10	その他	1	11.1	11.1
有効回答者数		9	100.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		9	100.0	—

u. 裁判所での調停・審判 (n=3)

	度数	%	有効%	
1	費用が高そうだった	2	66.7	66.7
2	時間がかかりそうだった	1	33.3	33.3
3	遠かった	0	0.0	0.0
4	家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	0	0.0	0.0
7	分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8	信用できなかった	0	0.0	0.0
9	なんとなく気が進まなかった	0	0.0	0.0
10	その他	0	0.0	0.0
有効回答者数		3	100.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		3	100.0	—

v. 裁判所での訴訟(和解を含む) (n=5)

	度数	%	有効%
--	----	---	-----

1	費用が高そうだった	1	20.0	20.0
2	時間がかかりそうだった	1	20.0	20.0
3	遠かった	0	0.0	0.0
4	家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	0	0.0	0.0
7	分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8	信用できなかった	0	0.0	0.0
9	なんとなく気が進まなかった	1	20.0	20.0
10	その他	2	40.0	40.0
有効回答者数		5	100.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		5	100.0	—

w. 裁判所でのその他の手続(督促、破産、保全など)(n=2)

	度数	%	有効%	
1	費用が高そうだった	0	0.0	0.0
2	時間がかかりそうだった	0	0.0	0.0
3	遠かった	1	50.0	50.0
4	家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	0	0.0	0.0
7	分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8	信用できなかった	0	0.0	0.0
9	なんとなく気が進まなかった	0	0.0	0.0
10	その他	1	50.0	50.0
有効回答者数		2	100.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		2	100.0	—

x. その他の相談機関や専門家(n=5)

	度数	%	有効%	
1	費用が高そうだった	0	0.0	0.0
2	時間がかかりそうだった	0	0.0	0.0
3	遠かった	0	0.0	0.0
4	家族や知人に反対された	0	0.0	0.0
5	世間体が悪いと思った	0	0.0	0.0
6	別の機関・団体・専門家に相談できたので必要なかった	1	20.0	20.0
7	分野が違うと思った	0	0.0	0.0
8	信用できなかった	0	0.0	0.0
9	なんとなく気が進まなかった	1	20.0	20.0
10	その他	3	60.0	60.0
有効回答者数		5	100.0	100.0
99	欠損値:わからない	0	0.0	—
0	欠損値:無回答	0	0.0	—
合計		5	100.0	—

問74 その「トラブルや納得できないこと」に関連して、あなたの側は、裁判所とかかわりを持ちましたか。あてはまるものをいくつでもお答えください。(複数回答可)

	度数	%	有効%	
1	調停を申し立てた(あなたの側から)	22	1.2	1.3
2	調停を申し立てられた(相手の側から)	6	0.3	0.3
3	訴訟を起こした(あなたの側から)	15	0.8	0.9
4	訴訟を起こされた(相手の側から)	5	0.3	0.3
5	それら以外の手続をとった(あなたの側から)	1	0.1	0.1
6	それら以外の手続をとられた(相手の側から)	2	0.1	0.1
7	裁判所とかかわりは持たなかった	1696	91.7	97.3
有効回答者数		1743	94.2	100.0
9	欠損値:わからない	24	1.3	—
	欠損値:無回答	83	4.5	—
合計		1850	100.0	—

問75 その「トラブルや納得できないこと」は、現在どのようになっていますか。

	度数	%	有効%
--	----	---	-----

1	すでに終わっている	987	53.4	57.3
2	まだ終わっていないが、解決に近づいている	65	3.5	3.8
3	まだ続いていて、進展がない	246	13.3	14.3
4	まだ続いていて、前より深刻になっている	42	2.3	2.4
5	うやむやになっている	382	20.6	22.2
有効回答者数		1722	93.1	100.0
9	欠損値:わからない	48	2.6	—
0	欠損値:無回答	80	4.3	—
合計		1850	100.0	—

【「すでに終わっている」と答えた人に】

問75付問 1 それほどのような形で終わりましたか。(n=987)

	度数	%	有効%	
1	相手方との直接の話し合い(合意)	251	25.4	26.2
2	裁判所での調停	11	1.1	1.1
3	裁判所の判決	7	0.7	0.7
4	裁判所以外の機関や専門家によるあっせん・調停	6	0.6	0.6
5	あなたの側が、要求をあきらめた	155	15.7	16.2
6	相手の側が、要求をあきらめた	151	15.3	15.7
7	それ以外の形で終わった	378	38.3	39.4
有効回答者数		959	97.2	100.0
9	欠損値:わからない	24	2.4	—
0	欠損値:無回答	4	0.4	—
合計		987	100.0	—

【「すでに終わっている」と答えた人に】

問75付問 2 それが終わったのはいつ頃でしたか。

(1) 終了年(n=987)

	度数	%	有効%	
13	2001(平成13)年	46	4.7	4.9
14	2002(平成14)年	81	8.2	8.5
15	2003(平成15)年	125	12.7	13.2
16	2004(平成16)年	199	20.2	21.0
17	2005(平成17)年	321	32.5	33.9
18	2006(平成18)年	176	17.8	18.6
有効回答者数		948	96.0	100.0
99	欠損値:無回答・わからない	39	4.0	—
合計		987	100.0	—

(2) 内訳(終了年月)

a. 2001(平成13)年(n=46)

月	度数	%	有効%	
1	1月	1	2.2	2.7
2	2月	3	6.5	8.1
3	3月	6	13.0	16.2
4	4月	5	10.9	13.5
5	5月	2	4.3	5.4
6	6月	3	6.5	8.1
7	7月	4	8.7	10.8
8	8月	0	0.0	0.0
9	9月	3	6.5	8.1
10	10月	2	4.3	5.4
11	11月	5	10.9	13.5
12	12月	3	6.5	8.1
有効回答者数		37	80.4	100.0
99	欠損値:無回答・わからない	9	19.6	—
合計		46	100.0	—

b. 2002(平成14)年(n=81)

月	度数	%	有効%	
1	1月	2	2.5	2.9
2	2月	3	3.7	4.4
3	3月	5	6.2	7.4
4	4月	4	4.9	5.9
5	5月	5	6.2	7.4
6	6月	8	9.9	11.8

7 7月	9	11.1	13.2
8 8月	4	4.9	5.9
9 9月	4	4.9	5.9
10 10月	8	9.9	11.8
11 11月	6	7.4	8.8
12 12月	10	12.3	14.7
有効回答者数	68	84.0	100.0
99 欠損値・無回答・わからない	13	16.0	—
合計	81	100.0	—

c. 2003(平成15)年(n=125)

月	度数	%	有効%
1 1月	5	4.0	4.5
2 2月	6	4.8	5.4
3 3月	7	5.6	6.3
4 4月	9	7.2	8.1
5 5月	11	8.8	9.9
6 6月	11	8.8	9.9
7 7月	7	5.6	6.3
8 8月	8	6.4	7.2
9 9月	13	10.4	11.7
10 10月	14	11.2	12.6
11 11月	6	4.8	5.4
12 12月	14	11.2	12.6
有効回答者数	111	88.8	100.0
99 欠損値・無回答・わからない	14	11.2	—
合計	125	100.0	—

d. 2004(平成16)年(n=199)

月	度数	%	有効%
1 1月	11	5.5	6.5
2 2月	3	1.5	1.8
3 3月	15	7.5	8.8
4 4月	14	7.0	8.2
5 5月	17	8.5	10.0
6 6月	12	6.0	7.1
7 7月	14	7.0	8.2
8 8月	13	6.5	7.6
9 9月	14	7.0	8.2
10 10月	20	10.1	11.8
11 11月	13	6.5	7.6
12 12月	24	12.1	14.1
有効回答者数	170	85.4	100.0
99 欠損値・無回答・わからない	29	14.6	—
合計	199	100.0	—

e. 2005(平成17)年(n=321)

月	度数	%	有効%
1 1月	15	4.7	5.1
2 2月	15	4.7	5.1
3 3月	21	6.5	7.1
4 4月	22	6.9	7.4
5 5月	17	5.3	5.7
6 6月	19	5.9	6.4
7 7月	22	6.9	7.4
8 8月	24	7.5	8.1
9 9月	19	5.9	6.4
10 10月	43	13.4	14.5
11 11月	28	8.7	9.5
12 12月	51	15.9	17.2
有効回答者数	296	92.2	100.0
99 欠損値・無回答・わからない	25	7.8	—
合計	321	100.0	—

f. 2006(平成18)年(n=176)

月	度数	%	有効%
1 1月	39	22.2	22.4
2 2月	29	16.5	16.7

3	3月	60	34.1	34.5
4	4月	34	19.3	19.5
5	5月	12	6.8	6.9
6	6月	0	0.0	0.0
7	7月	0	0.0	0.0
8	8月	0	0.0	0.0
9	9月	0	0.0	0.0
10	10月	0	0.0	0.0
11	11月	0	0.0	0.0
12	12月	0	0.0	0.0
有効回答者数		174	98.9	100.0
99	欠損値:無回答・わからない	2	1.1	—
合計		176	100.0	—

問76 その「トラブルや納得できないこと」の現在のあり方は、あなたにとって満足できるものですか。すでに終わっている人は、終わった時点でのあり方について、お答えください。

	度数	%	有効%	
1	満足できる	243	13.1	14.3
2	どちらかという満足できる	211	11.4	12.4
3	どちらともいえない	356	19.2	21.0
4	どちらかという満足できない	291	15.7	17.2
5	満足できない	595	32.2	35.1
有効回答者数		1696	91.7	100.0
9	欠損値:わからない	66	3.6	—
0	欠損値:無回答	88	4.8	—
合計		1850	100.0	—

以下は、すべての回答者(5330人)を対象とした集計である。

問77 あなたは、つぎのような考え方に賛成ですか、それとも反対ですか。あてはまるものをそれぞれ1つずつお答えください。

(1) 先祖に恥じない生活をしなければならない

	度数	%	有効%	
1	賛成	2653	49.8	50.6
2	どちらかといえば賛成	1407	26.4	26.8
3	どちらともいえない	1035	19.4	19.7
4	どちらかといえば反対	61	1.1	1.2
5	反対	86	1.6	1.6
有効回答者数		5242	98.3	100.0
9	欠損値:わからない	85	1.6	—
0	欠損値:無回答	3	0.1	—
合計		5330	100.0	—

(2) 自分が判断に迷うときは、指導者や専門家の言うことに従うのがよい

	度数	%	有効%	
1	賛成	1797	33.7	34.3
2	どちらかといえば賛成	1743	32.7	33.3
3	どちらともいえない	1384	26.0	26.4
4	どちらかといえば反対	188	3.5	3.6
5	反対	129	2.4	2.5
有効回答者数		5241	98.3	100.0
9	欠損値:わからない	86	1.6	—
0	欠損値:無回答	3	0.1	—
合計		5330	100.0	—

(3) 争いごととはできるだけ避けるのが、賢い生き方だ

	度数	%	有効%	
1	賛成	2440	45.8	46.2
2	どちらかといえば賛成	1568	29.4	29.7
3	どちらともいえない	1033	19.4	19.6
4	どちらかといえば反対	156	2.9	3.0

5 反対	84	1.6	1.6
有効回答者数	5281	99.1	100.0
9 欠損値:わからない	46	0.9	—
0 欠損値:無回答	3	0.1	—
合計	5330	100.0	—

(4) 本当に困ったときには、必ず誰かが助けてくれる

	度数	%	有効%
1 賛成	1127	21.1	21.9
2 どちらかといえば賛成	1074	20.2	20.9
3 どちらともいえない	2012	37.7	39.1
4 どちらかといえば反対	478	9.0	9.3
5 反対	453	8.5	8.8
有効回答者数	5144	96.5	100.0
9 欠損値:わからない	183	3.4	—
0 欠損値:無回答	3	0.1	—
合計	5330	100.0	—

(5) 義務をきちんと果たしていない人は、権利を主張するべきではない

	度数	%	有効%
1 賛成	2459	46.1	47.1
2 どちらかといえば賛成	1404	26.3	26.9
3 どちらともいえない	1097	20.6	21.0
4 どちらかといえば反対	143	2.7	2.7
5 反対	122	2.3	2.3
有効回答者数	5225	98.0	100.0
9 欠損値:わからない	102	1.9	—
0 欠損値:無回答	3	0.1	—
合計	5330	100.0	—

(6) 皆が自分の権利を主張すると、世の中がギスギスしてしまう

	度数	%	有効%
1 賛成	2404	45.1	46.1
2 どちらかといえば賛成	1457	27.3	27.9
3 どちらともいえない	1036	19.4	19.9
4 どちらかといえば反対	193	3.6	3.7
5 反対	129	2.4	2.5
有効回答者数	5219	97.9	100.0
9 欠損値:わからない	108	2.0	—
0 欠損値:無回答	3	0.1	—
合計	5330	100.0	—

(7) 大儲けして人からねたまれるより、貧しくても平穩に暮らす方がよい

	度数	%	有効%
1 賛成	1750	32.8	33.4
2 どちらかといえば賛成	1247	23.4	23.8
3 どちらともいえない	1774	33.3	33.8
4 どちらかといえば反対	286	5.4	5.5
5 反対	186	3.5	3.5
有効回答者数	5243	98.4	100.0
9 欠損値:わからない	84	1.6	—
0 欠損値:無回答	3	0.1	—
合計	5330	100.0	—

(8) 常に世の中の役に立つことができるように考えて生きるべきだ

	度数	%	有効%
1 賛成	1928	36.2	36.7
2 どちらかといえば賛成	1968	36.9	37.5
3 どちらともいえない	1188	22.3	22.6
4 どちらかといえば反対	108	2.0	2.1
5 反対	59	1.1	1.1
有効回答者数	5251	98.5	100.0
9 欠損値:わからない	76	1.4	—
0 欠損値:無回答	3	0.1	—
合計	5330	100.0	—

問78 「法律」や「裁判」、「裁判所」についての以下のような考えについて、あなたは賛成ですか、それとも反対ですか。あてはまるものをそれぞれ1つずつお答えください。

(1) どのようなことがあっても法律は守るべきである

	度数	%	有効%
1 賛成	2085	39.1	39.7
2 どちらかといえば賛成	1833	34.4	34.9
3 どちらともいえない	1093	20.5	20.8
4 どちらかといえば反対	143	2.7	2.7
5 反対	97	1.8	1.8
有効回答者数	5251	98.5	100.0
9 欠損値:わからない	76	1.4	—
0 欠損値:無回答	3	0.1	—
合計	5330	100.0	—

(2) 法律は社会の実情を反映している

	度数	%	有効%
1 賛成	795	14.9	16.0
2 どちらかといえば賛成	1207	22.6	24.2
3 どちらともいえない	2191	41.1	44.0
4 どちらかといえば反対	506	9.5	10.2
5 反対	285	5.3	5.7
有効回答者数	4984	93.5	100.0
9 欠損値:わからない	343	6.4	—
0 欠損値:無回答	3	0.1	—
合計	5330	100.0	—

(3) 裁判は公平に行われている

	度数	%	有効%
1 賛成	455	8.5	9.6
2 どちらかといえば賛成	1100	20.6	23.3
3 どちらともいえない	2302	43.2	48.8
4 どちらかといえば反対	512	9.6	10.8
5 反対	353	6.6	7.5
有効回答者数	4722	88.6	100.0
9 欠損値:わからない	605	11.4	—
0 欠損値:無回答	3	0.1	—
合計	5330	100.0	—

(4) 法律や裁判は、貧しい人より、豊かな人に有利に働く

	度数	%	有効%
1 賛成	769	14.4	15.8
2 どちらかといえば賛成	1298	24.4	26.6
3 どちらともいえない	1946	36.5	39.9
4 どちらかといえば反対	499	9.4	10.2
5 反対	364	6.8	7.5
有効回答者数	4876	91.5	100.0
9 欠損値:わからない	451	8.5	—
0 欠損値:無回答	3	0.1	—
合計	5330	100.0	—

(5) 裁判所は権威的な雰囲気近づきにくい

	度数	%	有効%
1 賛成	1829	34.3	36.9
2 どちらかといえば賛成	1666	31.3	33.6
3 どちらともいえない	996	18.7	20.1
4 どちらかといえば反対	252	4.7	5.1
5 反対	213	4.0	4.3
有効回答者数	4956	93.0	100.0
9 欠損値:わからない	371	7.0	—
0 欠損値:無回答	3	0.1	—
合計	5330	100.0	—

(6) 裁判所の判決は世間の常識とかけ離れていることが多い

	度数	%	有効%
1 賛成	513	9.6	10.7

2	どちらかといえば賛成	1067	20.0	22.3
3	どちらともいえない	2272	42.6	47.5
4	どちらかといえば反対	634	11.9	13.3
5	反対	297	5.6	6.2
	有効回答者数	4783	89.7	100.0
9	欠損値:わからない	544	10.2	—
0	欠損値:無回答	3	0.1	—
	合計	5330	100.0	—

問79 あなたは、つぎにあげるグループや会に入っていますか。それぞれについてあてはまるものを1つずつお答えください。

(1) ボランティア・市民活動のグループや会

	度数	%	有効%	
1	入っている	819	15.4	15.4
2	入っていない	4496	84.4	84.6
	有効回答者数	5315	99.7	100.0
9	欠損値:わからない	12	0.2	—
0	欠損値:無回答	3	0.1	—
	合計	5330	100.0	—

(2) 業界・同業者の団体、労働組合

	度数	%	有効%	
1	入っている	944	17.7	17.8
2	入っていない	4365	81.9	82.2
	有効回答者数	5309	99.6	100.0
9	欠損値:わからない	18	0.3	—
0	欠損値:無回答	3	0.1	—
	合計	5330	100.0	—

(3) 宗教の団体や会

	度数	%	有効%	
1	入っている	460	8.6	8.7
2	入っていない	4849	91.0	91.3
	有効回答者数	5309	99.6	100.0
9	欠損値:わからない	18	0.3	—
0	欠損値:無回答	3	0.1	—
	合計	5330	100.0	—

(4) 政党や政治家の後援会

	度数	%	有効%	
1	入っている	465	8.7	8.8
2	入っていない	4841	90.8	91.2
	有効回答者数	5306	99.5	100.0
9	欠損値:わからない	21	0.4	—
0	欠損値:無回答	3	0.1	—
	合計	5330	100.0	—

(5) スポーツ・趣味のグループや会

	度数	%	有効%	
1	入っている	1654	31.0	31.1
2	入っていない	3659	68.6	68.9
	有効回答者数	5313	99.7	100.0
9	欠損値:わからない	14	0.3	—
0	欠損値:無回答	3	0.1	—
	合計	5330	100.0	—

問80 あなたは、お住まいの地域の役場が発行している「市政だより」や「町民だより」のような広報誌をよく読むほうですか。

	度数	%	有効%	
1	必ず読んでいる	2667	50.0	50.1
2	たまには読んでいる	1892	35.5	35.6
3	どちらともいえない	104	2.0	2.0

4	ほとんど読んだことがない	442	8.3	8.3
5	まったく読んだことがない	215	4.0	4.0
有効回答者数		5320	99.8	100.0
9	欠損値:わからない	6	0.1	—
0	欠損値:無回答	4	0.1	—
合計		5330	100.0	—

問81 あなたは、日ごろ、裁判についての報道に関心をもって見るほうですか。

	度数	%	有効%	
1	強い関心を持っている	827	15.5	15.6
2	ちらかといえ関心を持っている	2432	45.6	45.8
3	どちらともいえない	990	18.6	18.7
4	あまり関心がない	893	16.8	16.8
5	まったく関心がない	165	3.1	3.1
有効回答者数		5307	99.6	100.0
9	欠損値:わからない	19	0.4	—
0	欠損値:無回答	4	0.1	—
合計		5330	100.0	—

問82 あなたの周囲には、トラブルや納得できないことがあったときに相談できる人がいますか。相談できる人ならば、友人、同僚、知人など、誰でも結構です。ただし、ご家族、ご親類は除いてください。

	度数	%	有効%	
1	大勢いる	368	6.9	7.1
2	何人かはい	3402	63.8	65.8
3	少なくとも一人はい	836	15.7	16.2
4	まったくいない	565	10.6	10.9
有効回答者数		5171	97.0	100.0
9	欠損値:わからない	155	2.9	—
0	欠損値:無回答	4	0.1	—
合計		5330	100.0	—

問83 あなたの家族・隣人・知人に、次のような方はいらっしゃいますか。あてはまるものをいくつでもお答えください。(複数回答可)

(1) 弁護士

	度数	%	有効%	
1	家族・親類にいる	182	3.4	3.4
2	隣人・知人にいる	576	10.8	10.9
3	仕事上の知人にいる	257	4.8	4.9
4	知り合いにはいない	4301	80.7	81.2
有効回答者数		5297	99.4	100.0
9	欠損値:わからない	29	0.5	—
	欠損値:無回答	4	0.1	—
合計		5330	100.0	—

(2) 司法書士

	度数	%	有効%	
1	家族・親類にいる	125	2.3	2.4
2	隣人・知人にいる	572	10.7	10.8
3	仕事上の知人にいる	312	5.9	5.9
4	知り合いにはいない	4288	80.5	81.2
有効回答者数		5282	99.1	100.0
9	欠損値:わからない	44	0.8	—
	欠損値:無回答	4	0.1	—
合計		5330	100.0	—

(3) 行政書士・税理士・社会保険労務士

	度数	%	有効%	
1	家族・親類にいる	278	5.2	5.3
2	隣人・知人にいる	737	13.8	14.0
3	仕事上の知人にいる	511	9.6	9.7
4	知り合いにはいない	3783	71.0	71.7
有効回答者数		5279	99.0	100.0

9 欠損値:わからない	47	0.9	—
欠損値:無回答	4	0.1	—
合計	5330	100.0	—

(4) 地元の議員や役所の職員

	度数	%	有効%
1 家族・親類にいる	530	9.9	10.0
2 隣人・知人にいる	1555	29.2	29.4
3 仕事上の知人にいる	336	6.3	6.3
4 知り合いにはいない	2974	55.8	56.2
有効回答者数	5292	99.3	100.0
9 欠損値:わからない	34	0.6	—
欠損値:無回答	4	0.1	—
合計	5330	100.0	—

(5) 警察官

	度数	%	有効%
1 家族・親類にいる	585	11.0	11.1
2 隣人・知人にいる	931	17.5	17.6
3 仕事上の知人にいる	161	3.0	3.0
4 知り合いにはいない	3659	68.6	69.2
有効回答者数	5290	99.2	100.0
9 欠損値:わからない	36	0.7	—
欠損値:無回答	4	0.1	—
合計	5330	100.0	—

問84 あなたの現在のお住まいは、次のどれにあたりますか。

	度数	%	有効%
1 持家(一戸建)	4197	78.7	78.9
2 持家(分譲マンション)	197	3.7	3.7
3 借家・民間のアパート・マンション	656	12.3	12.3
4 公団賃貸アパート・住宅	36	0.7	0.7
5 公営賃貸アパート・住宅	136	2.6	2.6
6 社宅・寮・官舎・公舎	85	1.6	1.6
7 下宿・間借り	8	0.2	0.2
8 その他	4	0.1	0.1
有効回答者数	5319	99.8	100.0
9 欠損値:わからない・拒否	9	0.2	—
0 欠損値:無回答	2	0.0	—
合計	5330	100.0	—

問85 あなたは結婚していますか。次のどれにあたりますか。

	度数	%	有効%
1 未婚	811	15.2	15.3
2 既婚(配偶者あり)	4123	77.4	77.6
3 死別	183	3.4	3.4
4 離別	194	3.6	3.7
有効回答者数	5311	99.6	100.0
9 欠損値:わからない・拒否	16	0.3	—
0 欠損値:無回答	3	0.1	—
合計	5330	100.0	—

問86 あなたが最後に卒業された学校は、次のどれにあたりますか。

	度数	%	有効%
1 小学校・中学校	923	17.3	17.6
2 高等学校	2522	47.3	48.0
3 短期大学・高専	715	13.4	13.6
4 大学・大学院	1038	19.5	19.8
5 その他	51	1.0	1.0
有効回答者数	5249	98.5	100.0
9 欠損値:わからない・拒否	78	1.5	—
0 欠損値:無回答	3	0.1	—
合計	5330	100.0	—

問87 あなたの現在のお仕事は大きく分けて次のどれにあたりますか。

	度数	%	有効%
1 経営者・役員	212	4.0	4.0
2 常時雇用(フルタイム)の正社員・団体職員・公務員	1755	32.9	33.1
3 臨時雇用・パート・アルバイト	834	15.6	15.7
4 派遣社員	66	1.2	1.2
5 自営業主・自由業者	542	10.2	10.2
6 家族従業者	211	4.0	4.0
7 専業主婦・主夫	991	18.6	18.7
8 学生	60	1.1	1.1
9 現在仕事をしていない	635	11.9	12.0
有効回答者数	5306	99.5	100.0
99 欠損値:わからない・拒否	21	0.4	—
0 欠損値:無回答	3	0.1	—
合計	5330	100.0	—

【問87で1～6と答えた方に】

問87付問 その仕事の内容は次のどれにあたりますか。(n=3620)

	度数	%	有効%
1 専門職(研究職・教員・弁護士など)	383	10.6	10.7
2 管理職(課長以上の管理職)	339	9.4	9.5
3 事務職(経理・営業・企画事務など)	782	21.6	21.8
4 販売・サービス職(料理人・店員など)	879	24.3	24.5
5 保安職(警察官・自衛官・守衛など)	49	1.4	1.4
6 生産工程・労務職(工場・建築作業員など)	939	25.9	26.2
7 農林漁業	211	5.8	5.9
有効回答者数	3582	99.0	100.0
9 欠損値:わからない・拒否	38	1.0	—
合計	3620	100.0	—

問88 あなたがお仕事をなさっている会社・団体で働いている人は、全体で何人ぐらいですか。

	度数	%	有効%
1 1人	208	3.9	5.9
2 2～4人	602	11.3	17.1
3 5～9人	296	5.6	8.4
4 10～29人	507	9.5	14.4
5 30～99人	555	10.4	15.8
6 100～299人	412	7.7	11.7
7 300～499人	164	3.1	4.7
8 500～999人	159	3.0	4.5
9 1000人以上	412	7.7	11.7
10 官公庁(特殊法人を含む)	201	3.8	5.7
有効回答者数	3516	66.0	100.0
99 欠損値:わからない・拒否	104	2.0	—
88 欠損値:非該当	1710	32.1	—
合計	5330	100.0	—

問89 同居されているご家族も含めた、あなたの世帯全体の昨年1年間の税込み収入はおいくらでしたか。

	度数	%	有効%
1 なし	21	0.4	0.7
2 50万円未満	18	0.3	0.6
3 50～150万円未満	103	1.9	3.4
4 150～200万円未満	129	2.4	4.2
5 200～250万円未満	177	3.3	5.8
6 250～300万円未満	222	4.2	7.2
7 300～400万円未満	343	6.4	11.2
8 400～500万円未満	356	6.7	11.6
9 500～600万円未満	332	6.2	10.8
10 600～700万円未満	308	5.8	10.1
11 700～800万円未満	254	4.8	8.3
12 800～900万円未満	190	3.6	6.2
13 900～1,000万円未満	159	3.0	5.2
14 1,000～1,500万円未満	316	5.9	10.3
15 1,500～2,000万円未満	77	1.4	2.5
16 2,000～2,500万円未満	20	0.4	0.7

17	2,500～3,000万円未満	14	0.3	0.5
18	3,000万円以上	24	0.5	0.8
有効回答者数		3063	57.5	100.0
99	欠損値:わからない・拒否	2264	42.5	—
0	欠損値:無回答	3	0.1	—
合計		5330	100.0	—

問90 では、そのうち、あなたご自身の昨年1年間の税込み収入はおいくらでしたか。

	度数	%	有効%	
1 なし	720	13.5	17.9	
2 50万円未満	202	3.8	5.0	
3 50～150万円未満	797	15.0	19.9	
4 150～200万円未満	299	5.6	7.4	
5 200～250万円未満	347	6.5	8.6	
6 250～300万円未満	266	5.0	6.6	
7 300～400万円未満	351	6.6	8.7	
8 400～500万円未満	285	5.3	7.1	
9 500～600万円未満	214	4.0	5.3	
10 600～700万円未満	180	3.4	4.5	
11 700～800万円未満	119	2.2	3.0	
12 800～900万円未満	80	1.5	2.0	
13 900～1,000万円未満	57	1.1	1.4	
14 1,000～1,500万円未満	69	1.3	1.7	
15 1,500～2,000万円未満	9	0.2	0.2	
16 2,000～2,500万円未満	6	0.1	0.1	
17 2,500～3,000万円未満	4	0.1	0.1	
18 3,000万円以上	9	0.2	0.2	
有効回答者数		4014	75.3	100.0
99	欠損値:わからない・拒否	1313	24.6	—
0	欠損値:無回答	3	0.1	—
合計		5330	100.0	—

【問28でトラブルや納得できないことを「1. 専門の機関・団体や専門家に相談した」と回答した回答者に】

[再調査協力意向]

なお、今回お答えいただいた問題について、後日、この調査を行っている大学研究者がお宅を訪問して、あるいは電話で、さらにお話しをおうかがいするとすれば、ご協力いただけますでしょうか。(n=515)

	度数	%	有効%	
1 訪問でも、電話でも、協力する	107	20.8	23.5	
2 訪問であれば、協力する	9	1.7	2.0	
3 電話であれば、協力する	48	9.3	10.5	
4 協力できない	292	56.7	64.0	
有効回答者数		456	88.5	100.0
9	欠損値:無回答	59	11.5	—
合計		515	100.0	—