アルテス　リベラレス（岩手大学人文社会科学部紀要）
第71号　2002年12月　95頁～125頁

岩手県における法律相談業務に関する調査研究

藪口　康夫*・早野　俊明**・加藤　文郎***

Ⅰ．はじめに

1．研究の目的と意義

社会の複雑化や流動化，住民の権利意識の向上などによって，地域における紛争や各種相談に対する需要は高まっている。今後も，介護保険や消費者契約法・金融商品販売法などに見られるような，行政機関による事前統制から司法機関による事後審査への社会システムの変化などによって，ますます，紛争の増加とその解決機構の整備，各種相談に対する需要の増大が予想される。

これらの紛争すべてを裁判所だけで処理することには，裁判所の容量や，裁判手続の厳格さ，複雑さから見て問題がある。そこで，裁判所以外の紛争処理機構や各種相談体制をも含め，地域に密着した広い意味での紛争処理制度を提供することが必要である。

ところで，現在でも岩手県においては，こうした広い意味の司法サービス・民事紛争処理サービスに含まれるべき各種相談体制が存在している。

相談業務について見れば，各市町村には生活相談や困りごと相談員が配置されており，生活相談や困りごと相談にたずさわっているし，各市では，弁護士が相談員として市民法律相談を行っている。法務局では人権擁護委員による人権相談が行われているし，県民生活センターや県の地方振興局では，専門の相談員が主として消費者相談を行っている。それ以外でも県の社会福祉関係機関では，母子相談が行われているし，民生委員や社会福祉協議会においても相談業務が行われている。また，裁判所においては窓口相談という形で相談業務を行っているし，各弁護士事務所においては法律相談を行っている。弁護士よりも県内各地に広域に存在している司法書士事務所においても，法律相談が行われている。

紛争解決機構を見れば，県には労働委員会，公害審査会，建築紛争審査会，などが置かれているし，本年からは，弁護士会に建築紛争審査会が設置されることになっている。さらに，裁判所においては，訴訟手続以外に，家事調停，簡裁調停といった，より利用しやすい紛争処理機構が置かれている。

このように，これまでも紛争解決や相談のための各種制度が存在したが，これまでは，これらの各制度が有機的に連携して機能しているとは言えなかったために，相談者のたらい回しや，相談者への回り道を強いることになり，妥当でしかも早期の解決を図れない結果となっていた。

今後，21世紀の法化社会において民事紛争の件数や紛争に伴う相談需要が増加することを考

＊　岩手大学人文社会科学部法政策講座助教授（民事訴訟法）
＊＊　岩手大学人文社会科学部法政策講座助教授（家族法）
＊＊＊　平成12・14年度岩手大学地域共同研究センター客員教授・弁護士（岩手弁護士会）

えると，これら民事紛争処理サービスに関する各制度の有機的連携を図る必要があるとともに，不足する制度について新たに設置を考える必要がある。

また，一県で四国全県分の面積を有する岩手県の広域性を考えると，盛岡市以外の県内の過疎地に対する民事紛争処理サービスの提供という側面からも，各制度のもっとも有効な配置と相互のネットワーク化を考える必要がある。そのためには，これまで有機的に連携していなかった各制度を，計画的，一元的に考え直す必要がある。たとえば，医療サービスについて見れば，各県には保健医療計画があり，医療需要の予測をもとに医療供給計画があるとともに，医療を，一次医療（地域の診療所）と，二次医療（地域の中核病院），三次医療（期間病院）と重層的にとらえ，それぞれのネットワーク化を図っている。

これを司法サービスにあてはめれば，たとえば市町村における生活相談，人権相談，司法書士による相談などを一次医療に，県や弁護士会の紛争処理機構や法律相談センターなどを二次医療に，裁判所や法律事務所などを三次医療にたとえることができよう。

そこで，これら各制度のネットワーク化など有機的な連携を考えるとともに，紛争処理の裁判外の紛争処理機構など，不足している諸機構の整備を計画的に考察するための第１歩として，本稿では，弁護士過疎地である岩手県において，住民は，いかなる方法で紛争解決の端緒となる情報を探索したり，法律相談を行っているのかを調べることを目的とする。

２．調査・研究の経緯

(1) 調査・研究の対象となる分野

本研究では，市民が抱える法的紛争のうち，①児童虐待など未成年者をめぐる法的紛争，②訪問販売・多重債務など消費者紛争，③高齢者をめぐる法的紛争，の三類型を選び出した。

(2) 調査・研究体制

調査項目の選定・各機関への依頼は，以下のメンバーからなる岩手紛争処理制度研究会が，他に若干名の協力者を得て実施した。井上博夫（人文社会科学部教授），遠藤研一郎（人文社会科学部助教授），川上博基（弁護士），佐々木良博（弁護士），砂山克彦（人文社会科学部教授），須山通治（弁護士），早野俊明（人文社会科学部助教授）。

(3) 調査の実施

これらの紛争において人々が解決のための糸口を求めて訪れると思われる，各種相談機関において，聴き取り調査・調査票調査を行うことにした。聞き取り調査は，岩手紛争処理制度研究会のメンバーが行った。調査票調査は，対象とする相談案件の内容につき，本稿のII～IVにおいて掲げた各相談機関・相談員の方々に，相談者の属性・相談内容・相談機関を知るに至った端緒・相談後の処理状況・相談者と相談機関の地理的関係等の項目を記入していただく形で行った。これは，相談者のプライバシーを保護するための措置である。

調査対象とした相談案件は，いずれも平成12年10月から平成13年１月の間に，各相談機関に相談のあった案件である。調査件数は，①児童虐待など未成年者をめぐる法的紛争（II）が159件，②訪問販売･多重債務など消費者紛争（III）が218件，③高齢者をめぐる法的紛争（IV）が95件である。

(4) 入力・分析作業

上記の形で記入された調査表上のデータを統計的に分析できるようにするため，コンピュー

タに入力し，表計算ソフトを用いて集計作業を行った。本稿は，後掲II・IIIにおいては，この作業において得られた集計結果の概要を，多数の表（集計表と呼び，文末に付する）とともに示すものである。ただし，後掲IVでは，集計結果よりも，個々の調査票に記された相談内容・案件を読み込むことから，当該分野の相談業務における問題点・課題を探し出している。

本稿での分析・執筆の分担は，①児童虐待など未成年者をめぐる法的紛争（II）については早野が，②訪問販売・多重債務など消費者紛争（III）については薮口が，③高齢者をめぐる法的紛争（IV）については加藤が，それぞれ主として担当した。

なお，いかなる項目を調査したかについては，本来であれば調査票を資料として掲載すべきであるが，紙幅の都合上，割愛した。ただし，集計表の回答項目をご覧いただければ，質問項目はわかるように記載してある。

(5) 協力体制

調査の実施には，各相談機関の理解と協力を得ることが不可欠であったが，幸い，本稿で掲げた各相談機関においては，当初より我々の調査の意義に理解を示され，全面的に協力していただいた。特に，各相談機関職員・相談員の方々には，本来の相談業務の合間に多くの調査項目に丁寧に記入していただいた。この場を借りて，関係各位のご協力に深く感謝する次第である。

II．児童・少年問題の相談体制の評価と展望

1．調査の対象と方法

調査は，児童に関わる，電話（面談を含む）による相談件数が相対的に多い，盛岡市内の相談機関を対象に，かつ，調査期間が3ヵ月に及び記載事項も詳細であることから，ご協力いただけた次の5機関を対象にしている。

① 盛岡市福祉事務所家庭児童相談室　（以下，①と表記）
② 盛岡市少年センター（以下，②と表記）
③ 岩手県盛岡市地方振興局保健福祉環境部家庭児童相談室（以下，③と表記）
④ 盛岡市教育研究所教育相談室（以下，④と表記）
⑤ 少年サポートセンター（岩手県警察本部少年課）（以下，⑤と表記）

調査は，平成12年10月～平成13年1月の間に，上記相談機関が受理した相談事案について，各相談員に，事案毎に，「相談状況調査票」に従って記入していただくという方法により行い，「相談状況調査票」は，相談内容，相談後の処理，他機関に紹介した場合の追跡調査の有無，最終的な解決に至ったかどうか，などをその内容とした。相談員の方々には，相談処理の合間に多くの調査項目に丁寧に記入していただき，①16件②16件③28件④32件⑤67件の計159件の回答を得ることができた。この場を借りて改めてお礼申し上げる次第である。なお，成年者自身の相談もあったが（③2件⑤32件），本調査では児童・少年（20歳未満）を対象としていることから，除外している。

2．調査結果の概要と分析

(1) 相談方法（**集計表2-1**）

「電話」による相談が全体のほぼ70％を占めている（**集計表2-1**）。匿名性を確保できる利点

が大いに発揮されている。もっとも，相談機関別に見ると，②④⑤については確かに「電話」による相談が多数を占めてはいるものの，①については全体件数16件中11件(68.7%)，③については32件中14件(43.7%) と，「面談」が多い（**集計表2-1**)。①③はいずれも「家庭児童相談室」であり，機動性を有することから，他機関連携の中継地点としての役割を果たしていることを十分窺わせるものである。このことは，相談対象者との関係について，「学校・保育園・教師」(9件)，「行政職員」(2件)の計11件のうち，①3＋1＝4件③4＋0＝4件の計8件(72.7%) までが他機関からのものであることを示す調査結果からも裏付けられる（**集計表2-5**)。また，当該相談機関を知る契機に関し，「他の相談機関からの紹介」(27件) が，①3件③20件と計23件 (85.1%) もあるという事実からも実証されよう（**集計表2-6**)。

(2) 相談に来た人の性別，年齢，居住地，相談対象者との関係（**集計表2-2，2-3，2-4，2-5**)

相談者の90%近くが「女性」であり（**集計表2-2**)，「母親」が半数以上を占めている（集計表2-5)。「20歳未満」の相談者が20%以上あり（**集計表2-3**)，もちろんその多数が「児童本人」からのものであることは明らかである（**集計表2-5**)。とくに，⑤では相談件数67件のうち28件 (41.9%) までが「児童本人」からのものであり（**集計表2-5**)，「学校」「当該相談機関の広報」「タウンページ」から⑤の存在を知ったものがほとんどである（**集計表2-6**)。また，②でも同様に「20歳未満」からの相談件数16件のうち4件 (25%) と多く（**集計表2-3**)，そのすべてが「児童本人」からのものであり（**集計表2-5**)，「盛岡市少年センター」の電話番号入りカードが効果を上げている。

相談者の居住地については，「盛岡市」内がほぼ半数を占めている（**集計表2-4**)。その理由は，ⓐ本調査対象となった相談機関がすべて盛岡市内にあること，ⓑ岩手県における児童・少年に関する相談機関が盛岡市内に集中していること，の2点に集約される。もっともⓑの点は，「盛岡市」外（集計表2-4では，「水沢市」「沢内村」「その他県内」）からの相談件数を多くする契機にもつながり，「その他県内」が67件 (42.1%) にも及んでいる調査結果がそのことを如実に示している（**集計表2-4**)。とくに，③28件中22件 (78.5%) ⑤67件中35件 (52.2%) と多い（**集計表2-4**)。③については，管轄区域を「岩手郡・紫波郡・二戸郡のうち安代町」(「岩手県子ども相談のしおり」による) とし，①（管轄区域は「盛岡市」のみ）とは区域による棲み分けをしているため，これら地域の「町福祉課」「生活保護ワーカー」「婦人相談所」「保健婦」「町教育相談員」「母子福祉資金貸付担当者」等「他の相談機関からの紹介」が多く（**集計表2-6参照**)，連携中継地点として位置づけられていることによる。また，⑤については，35件中18件 (51.4%) が相談者を「児童本人」とするものであり，前述したように，⑤の存在を，「学校」「当該相談機関の広報」「タウンページ」により知るに至っていることからすれば，「警察」が紛争を解決するための機関との認識のもとに身近な存在となっていることを示すものであろう。また，「児童本人」の⑤への相談内容として「非行」が多い（5件）ことも挙げられる。

(3) 当該相談機関を知る契機（**集計表2-6**)

全体として，「他の相談機関からの紹介」(16.7%)「タウンページ」(14.8%)「市や県の広報」(10.5%)「その相談機関の広報」(10.5%) の順で，当該機関の存在を知る契機となっている（**集計表2-6**)。機関別に見れば，①「市や県の広報」(17件中8件 [47.0%]) ②「その相談機関の広報」(16件中4件 [25%]) ③「他の相談機関からの紹介」(30件中20件 [66.6%]) ④「市や県の広報」(32件中7件 [21.8%]) ⑤「タウンページ」(67件中20件 [29.8%]) からのものが，それぞれにおいて一番高い割合を占めている（**集計表2-6**)。

(4) 相談対象者の年齢，就学状況（**集計表2-7，2-8，2-9**）

相談対象者は，13歳以上の，中学生・高校生が全体の半数を占めている（**集計表2-7，2-8**）。相談機関別に見ると，①③④においては，未就学・就学を問わず，18歳未満のすべての年齢においてほぼ相談対象者となっているのに対し，②⑤においては多くが13歳以上の者を相談対象者とし（**集計表2-7**），相談内容も，「非行」「性格行動」「不登校」に集中すると同時に重複し（**集計表2-10**），②⑤の両相談機関は，機関の性質上，相談対象者・相談内容の点で，ほぼ同じ傾向を持つことが示されている。

(5) 相談内容（**集計表2-10**）

「非行」（28件）「性格行動」（21件）「不登校」（23件）「いじめ」（15件）で，全体のほぼ45%を占めている。これに「適性」（11件）を加えれば，半数を超えることになる（**集計表2-10**）。これを機関別に見ると，②⑤においては，ⓐ「養護」「虐待」「障害」の各相談が寄せられていない，ⓑ「非行」「性格行動」「不登校」の各相談に集中している，との2点で両機関は共通点を有している。また，①③においては，「養護」「虐待」の各相談が中心を占めているという共通点を有している。また，④においては，「不登校」「いじめ」「その他」（この中には，「担任への不信」「進学する中学校の環境」「授業料関係」「学校での生活上の問題」等が含まれている）などの学校問題が相談内容の中心となっている（**集計表2-10**）。すなわち，相談者は，各相談機関の名称や各行政担当部局から，大まかに各相談機関の特徴を推測し，見当をつけながら相談機関を選択している状況を窺うことができる。もっとも，相談者自身が，相談機関の機能や役割ましてや相談員自身の専門性を認識していることはまれであるから，概して，どの相談機関においても，相談内容は多岐に亙っている。

なお，⑤の「その他」には，「苦情」「異性関係」「対教師問題」「友人関係」「妊娠不安」などが含まれている。

(6) 相談後の処理（**集計表2-12，2-13，2-14**）

A．単独判断（**集計表2-12**）

当該相談機関により受理された相談が，当該相談機関のみにより判断され，最終的な結論（これには，「解決」「解決不可」「継続」「不明」がある）を導いたものを「単独判断」と言うとするならば，集計表2-12の［1］［2］［16］［17］［18］（［19］に1件）がこれに該当する（表2-1参照）。これによれば，全体の「単独判断」率は47.4%（198件中94件）とほぼ半数に至り，その内訳は，「解決」12.1%（24件）「解決不可」3.0%（6件）「継続」7.5%（15件）「不明」24.2%（48件）「その他」0.5%（1件）となっている（表2-1）。また，「単独判断」事案（94件）においては，「解決」25.5%「解決不可」6.3%「継続」15.9%「不明」51.0%「その他」1.0%となる（表2-1）。「不明」事案（48件）が「単独判断」件数（94件）の半数以上にも及んでいる点に注目しなければならないだろう。

機関別の「単独判断」率は，①25.0%（8件）②61.1%（11件）③15.2%（7件）④60.6%（20件。［19］の1件を含む）⑤69.5%（48件）である（表2-1）。相談機関の性格を連携型と非連携型にあえて分類すれば，「単独判断」率が相対的に低い①③は前者であり，反対に率の高い②④⑤は後者と言えよう。①③が連携中継地点とし位置づけられることはここでも実証されている。

「単独判断」による機関別「解決」率は，①12.5%（1件）②45.4%（5件）③42.8%（3件）④10.0%（2件）⑤27.0%（13件）で，全体として（25.5%［94件中24件］）決して高いとは言えないが，その中で，②③は相対的に高く，①④⑤は低くなっている。しかし，「解決不可」＋

「不明」率を見ると，①12.5%［1件］（=12.5%［1件］+0%［0件］）②45.4%［5件］（=18.1%［2件］+27.2%［3件］）③28.5%［2件］（=0%［0件］+28.5%［2件］）④85.0%［17件］（=5.0%［1件］+80.0%［16件］）⑤60.4%［29件］（=4.1%［2件］+56.2%［27件］）となっており，②は全体平均（［単独判断］件数全体の57.4%［54件］=6.3%［6件］+51.0%［48件］）よりは低いとはいえ，ほぼ半数について「解決不可」「不明」事案となっていることに注意を要する。④⑤は解決できず放置されている事案の率がかなり高い（もちろん放置とまでは言えない状況も確かにある。相談機関側の適切な対応にもかかわらず，相談者の反応が必ずしも明らかでない場合があるからである。しかし，いずれにしても相談者が自己の抱える問題を解決できたのかどうかについて，機関側が把握していないという意味では，「不明」とならざるをえない）。①は「解決」率，「解決不可」+「不明」率とも12.5%と低く，「継続」事案が8件中6件（75.0%）と，他機関との比較においても（②9.0%［1件］③28.5%［2件］④0%［0件］⑤12.5%［6件］）とかなり高く，何らかの形で相談者との接触を保っている状況を窺い知ることができる。

表2-1

結　果(198件)	①(32件)	②(18件)	③(46件)	④(33件)	⑤(69件)	小　計
1.解決	1	5	3	2	13	24
2.解決不可	1	2	0	1	2	6
3.継続中	6	1	2	0	6	15
4.不明	0	3	2	16	27	48
5.その他	0	0	0	1	0	1
合　計	8	11	7	20	48	94[47.4%]

B．他機関への紹介と追跡調査（**集計表2-13，2-14**）

「他機関への紹介」をした場合の「追跡調査」（有）率は，全体の25%程度である（**集計表2-13**）。しかし，この数字は「単独判断」件数（集計表2-13では「無回答」がこの数字に該当する。ただし，この表では無回答が93件となっており，表2-1の合計件数94件と一致していない。これは，94件の中に，「単独判断」による「その他」1件が含まれていることによるものである）を含んだ全体件数に対する割合となるから，正確には，「単独判断」以外の事案で「他機関への紹介」した場合の「追跡調査」の有無の総件数に対する割合が，「他機関への紹介」をした場合の「追跡調査」率となる。これに従えば，「追跡調査」（有）率は60.6%（40件），同（無）率は39.4%（26件）となる（表2-2）。「追跡調査」（有）率は決して高いとは言えまい。

「追跡調査」（有）率を各機関別に見ると，①100%［8件中8件］②20%［5件中1件］③80.9%［21件中17件］④38.4%［13件中5件］⑤47.3%［19件中9件］である。①は「単独判断」以外のすべての事案について，追跡調査がなされており注目される。③もかなり高い。

追跡調査した場合の「解決」率は，①50%［8件中4件］②100%［1件中1件］③41.1%［17件中7件］④0%［5件中0件］⑤33.3%［9件中3件］（全体として37.5%［40件中15件］）である（表2-2）。①②③の「解決」率は高くなっているが，②は「解決」をみた事案はわずか1件であり，しかも「追跡調査」（無）率が80%［5件中4件］にも至っているため，すべての事案について，「解決不可」「不明」とする結果となっている（表2-2）。

「追跡調査」が行われない場合も全体として39.4%［66件中26件］ある。「追跡調査」が行わ

れない場合は当然のことながら「解決不可」+「不明」率が92.3%［26件中24件］ときわめて高い。機関別に見ると，①0%［0件］②100%［4件］（=75.0%［3件］+25.0%［1件］）③75.0%［3件］（=0%［0件］+75.0%［3件］）④100%［8件］（=0%［0件］+100%［8件］）⑤90.0%［9件］（=0%［0件］+90.0%［9件］）となっている。ただし，この中には，匿名のためそもそも追跡調査ができない場合も若干含まれているので，注意を要する。なお，③⑤において，追跡調査（無）であるにもかかわらず，「解決」をみた事案が各1件ずつ存在しているが，これは相談者自身からの直接の電話等により，各相談機関が「解決」に至った趣旨の報告を受けた事案と考えられる。

表2-2

追跡調査の有無 (66件)	① (8件)	② (5件)	③ (21件)	④ (13件)	⑤ (19件)	合　計 66[100.0%]
1.有	8	1	17	5	9	40[60.6%]
解決	4	1	7	0	3	15
解決不可	0	0	1	0	3	4
継続中	2	0	3	2	2	9
不明	2	0	6	3	1	12
2.無	0	4	4	8	10	26[39.4%]
解決	0	0	1	0	1	2
解決不可	0	3	0	0	0	3
継続中	0	0	0	0	0	0
不明	0	1	3	8	9	21

C．相談体制の評価

相談者にとっては，相談をすることによって，精神的安定をはかるほか，とにもかくにも当該事案の「解決」あるいは「解決」の方向性を求めている。したがって，相談機関には，「解決」率の高さ(この場合，「単独判断」による「解決」率が高ければもちろんそれに越したことはないが，たとえ低くとも，「単独判断」によって最終的な結論が見出せない場合には，「他機関への連携」によって「解決」率を高めたどうかが問われることになろう)と，「解決不可」+「不明」率の低さが求められることになるであろう。この基準に従い相談機関別のそれぞれの率をまとめると，

1)「単独判断」の場合（左「解決」率・右「解決不可」+「不明」率）については，
①25.0%（8件）・12.5%（1件）
②61.1%（11件）・45.4%（5件）
③15.2%（7件）・28.5%（2件）
④60.6%（20件）・85.0%（17件）
⑤69.5%（48件）・60.4%（29件）

2)「他機関への紹介」をした場合の「追跡調査」（有）率は，
① 100%（8件）
②20.0%（1件）

③80.9%（17件）
④38.4%（5件）
⑤47.3%（9件）

3）「追跡調査」（有）の場合（左「解決」率・右「解決不可」+「不明」率）については，
①50.0%（4件）・ 0%（0件）
② 100%（1件）・ 0%（0件）
③41.1%（7件）・41.1%（7件）
④ 0%（0件）・60.0%（3件）
⑤33.3%（3件）・44.4%（4件）

4）「追跡調査」（有）（無）の場合（左「解決」率・右「解決不可」+「不明」率）ついては，
①50.0%（4件）・25.0%（2件）
②20.0%（1件）・80.0%（4件）
③38.0%（8件）・47.6%（10件）
④ 0%（0件）・84.6%（11件）
⑤21.0%（4件）・68.4%（13件）

①は，「単独判断」による「解決」率が低いが，「他機関への紹介」をした場合の「追跡調査」（有）率を高めることによって，「解決」率を高める結果を導いている。②は，「単独判断」による「解決」率が高いが，「解決不可」+「不明」率も高く，しかも「追跡調査」（無）率がかなり高いため，「解決不可」+「不明」率をさらに高くしている。③は，「単独判断」率は低いが，「追跡調査」（有）が高いため，「単独判断」との比較において，「解決不可」+「不明」率を1.6倍高くする一方，「解決」率を2.7倍も高めている。「単独判断」による「解決不可」+「不明」率が高い④⑤は，「追跡調査」をすることによって，「解決不可」+「不明」率を低めていることに注目すべきである。求められるべきは，連携型・追跡調査型と言えよう。

3．今後の課題

地域社会の崩壊とともに，個人の多様な価値観を反映して，各相談機関の相談件数は年々増加傾向にあり，その相談内容も多様化している。住民意思を尊重し，より身近で充実した社会的サーヴィスを実現するためには，多様なしかも多くの相談機関や情報提供機関の設置が必要である。岩手県においても，盛岡市内に集中しながらも，本調査対象の5機関のほかに，子ども・家庭テレフォン（児童相談所），家庭児童相談室（各地方振興局12カ所，各福祉事務所13カ所），地域子育て支援センター，児童家庭支援センター，ふれあい電話相談（県教育委員会，教育事務所，総合教育センター相談室），子ども人権110番（各地方法務局），家庭や親族・非行少年相談（盛岡家庭裁判所），家庭教育電話相談すこやかダイヤル（県立生涯センター），育児でんわ相談すこやかテレフォン（盛岡市児童福祉課），子育て相談（盛岡市保健センター），思春期健康相談ホットライン［テイーンズダイヤル］（盛岡保健所）など，子どもの電話相談機関として，多様な相談機関が設置されている。しかし，昨今児童虐待でようやく注目されるようになってきた児童相談所のほかは，一般住民レベルにおいてその存在さえ認識されていないように思われる。パンフレットやカードの作成，学校等への配布あるいはタウンページへの掲載など，確かに広報活動にも余念はないが，必ずしも十分とはいえない。広報・啓蒙の手段・方法

とともに，定着化を図るための恒常的な広報活動が必要であろう。早期発見・早期対応が早期解決につながることを考えれば，当事者本人及び関係者だけでなく，隣人など地域社会においてもこれら機関の存在が意識されていなければならないからである。本調査によれば，最終的に解決に至らなかった原因として，「手遅れ」が主な原因になっていることも見逃すことができない(**集計表2-15**)。また，住民ニーズとの関係では，現在の相談機関の設置数をも同時に検証していかなければならないだろう。本調査でも明らかなように，機関の性質がかなり類似しているため，相談対象者・相談内容等，同じ傾向を持つものが見られるからである。ニーズの高いところに，専門性の高い人材を確保しそのための資金を投入していく必要性もあろう。

相談内容が多様化すれば，問題の総合的・効率的な解決と有効な援助形成のためにも，各相談機関の連携あるいはシステム化が次に問題となる。本調査でも，連携型・追跡調査型の相談機関が，「解決」率を高くし，「解決不可」+「不明」率を低くしていることが明らかになっている。この援助システムを強化するためには，第１に，関係機関の連携を強化し，意思疎通の円滑化を図らなければならない。本調査対象の５機関においても，連絡会議や研修という形で情報交換や事例研究等は確かに行われている。しかし，前提問題として，相談者自身が，相談業務に関し，各機関の各々の役割分担を明確に認識し，受理内容が当該機関の管轄内のものであるかどうかの確認作業を常に行なっていなければなるまい。そうでなければ，連携は不可能となろうし，相談者の総合的・効率的な問題解決に至らないからである。そのためには，相談員自身が紹介先機関を予め把握しておくことが不可欠であり，可能であれば，所属する機関で受理する内容と関連する機関で研修を受けることが望まれる。個々の相談員が，他機関の機能の把握・他機関の担当者といった機関と人を知ることが，相談者に対するサーヴィスの向上につながるとともに，緊急時の実質的な連携に結びつくことになるからである。第２に，相談内容の複雑さや深刻さによっては，電話のみならず来所等により相談回数を重ね，問題解決あたらなければならないが，その際必要とされるのは，言うまでもなく，利用者との信頼関係を形成することである。そのためには，相談者自身がボランテイアや地域の人との関わりを強めたり，サーヴィスメニューを多様化し，機能を強化する必要があろう。また，電話相談は，「人の心の問題を扱う臨床の場」であることから，相談員として，人の心を理解するうえでの子ども観や人間観をもつとともに，社会学・心理学・精神医学さらには法律など幅広い領域にわたる知識と柔軟性が求められる。そのためには，相談員に対し的確な助言や指導をするスーパーバイザーの配置などによって，相談窓口としての質的向上が図られる必要もあろう。

〈参考文献〉

厚生省児童家庭局企画課監修『児童相談所運営指針（改訂版）』(1998年)
厚生省児童家庭局育成環境課監修『児童健全育成ハンドブック（平成10年度版）』(1999年)
山縣文治監修『子どもを支える相談ネットワーク』(ミネルヴァ書房，2001年)
山縣文治監修『家庭児童相談室で出会った親子』(ミネルヴァ書房，2000年)

[早野俊明]

III. 消費者問題の相談体制の評価と展望

1．調査の対象

調査期間は，平成12年10月～平成13年１月であり，全部で218件の回答を得ることができた。ご協力いただけた次の４機関の職員・相談員の方々に厚く御礼申し上げる。

相談機関	件数	割合
岩手県立県民生活センター	103	47.2%
盛岡市消費生活センター	85	39.0%
盛岡市社会福祉協議会	2	0.9%
水沢市市民生活相談	28	12.8%
合計	218	100.0%

2．調査結果の検討

(1) 相談の対象となった人の年齢層（**集計表3-14**）

20歳未満は全体中，2.3%，回答者中でも5.1%をしめるに過ぎない。これは，消費者に関する紛争の場合，20歳未満の者は民事法上「未成年者」として，行為無能力制度（民法４条以下）によって保護されていることの影響が大きい。

(2) 相談に来た人の居住地と，相談機関所在地との関係（**集計表3-4から集計表3-10**）

相談に来た人の居住地・相談機関所在地とも同じく，水沢市が28件であるが，水沢市の場合，水沢市外からの相談者が３名いる。逆に水沢市在住の市民が３名，盛岡市の相談機関に相談している。

水沢市以外の相談機関は，今回の調査ではすべて盛岡市に集中している。盛岡市の相談機関に相談した190件のうち，112件（58.9%）は盛岡市内からのものであるが，残る73件（38.4%）は，その他の岩手県内からのものである。さらに，県外からの相談が３件ある。このような傾向は，調査した３相談機関とも変わらない。つまり，県・市・社協いずれの場合であれ，相談者は，市内外から相談していることになる。県外からの相談は，相談の対象となる家族が，岩手県内に在住している場合であった。

盛岡市や水沢市のような相談機関を有していない市町村の住民としては，全県的に対応している盛岡市の相談機関に頼らざるをえないのが現状であろう。

盛岡市以外で相談員のいるのは，市では水沢，釜石，宮古のみ。他の自治体では，すぐに県民生活センターや盛岡市消費生活センターを紹介しているようである。その理由は，他の自治体には相談機関・相談員がないからである。もっとも，この点については，人口２万人程度未満の小規模な自治体では，仮に相談機関・相談員が存在していても，①地元では相談者と相談員が顔見知りの関係であったりすること，②小さな町では裁判所・相談所などに入っていったことがすぐに住民の耳に入ってしまうことから，利用されにくいのではないかとの指摘があった。

(3) 相談した人と相談対象者との関係（**集計表3-11**）

相談した人から見て，相談の対象となったのはどのような関係の人なのかを調査したもので

ある。過半数は自分自身のことを相談している。その他大半は家族・親族が相談に来ており，友人・知人という例は少ない。

(4)　その相談機関を知るきっかけ（**集計表3-12**）

①タウンページ(電話番号案内を含む)，②家族を含む知人の紹介，③自治体の広報紙，が大きな役割を果たしている。

また，他の相談機関からの紹介も，一定数存在する。これは主として①訪問販売などの契約に関する相談と，②多重債務に関する相談が，最初に受けた機関の管轄外であることを理由に，紹介されてきたものといえる。管轄外の理由としては，依頼者が相談すべき機関の選択を誤っている場合と，複数の問題が存在している場合に，消費者関係の問題については県立県民生活センター・盛岡市消費生活センターなどが紹介されている場合とがある。

その意味では，今回調査した県と市のセンターは，県内の各機関においてその存在が明確に認知されているということがいえる。

(5)　相談された商品・役務の種類（**集計表3-15**）

多重債務（クレ・サラを含む）が20％を占めている。その他は，商品ごとの特徴はみられなかった（契約がらみのものでは，対象となる商品・商法はいくらでもある)。

(6)　相談の種類（**集計表3-16**）

法的紛争解決になじむものとして，①契約がらみの相談（支払いの拒絶・支払ってしまった代金の取り戻し）と，②多重債務（クレ・サラを含む）で，全体のほぼ3分の2を占める。

法的な紛争解決にまでは至らないが，販売方法や接客態度に関する相談もある。

その他には，時節柄，破綻した保険会社の保険金についての問い合わせが数件みられた。

(7)　相談後の処理（**集計表3-17**）

全体の約3分の2は，その相談機関の相談員がアドバイス・補助・斡旋することで解決している。その理由としては，①法律（割賦販売法・訪問販売法）などの強行法規の適用によって相談者（消費者）の望む解決（たとえば，契約の解約やクーリング・オフなど）が得られる場合が多いことと，②それらの法律をどのように適用すればよいか相談員・相談機関がわかっていること，③定期的に弁護士が関与していること(それだけの予算があること)，によるものであろう。

逆に，解決できなかった理由としては，(1)弁護士への依頼を勧めたが本人自ら解決すると言って聞かなかったため，(2)その後，相談に現れなくなったため，③相談者の要望が，そもそも聞き入れられないものであったため（例えば，自己破産後8年たったのにサラ金からの融資が受けられないというもの，など)，が挙げられる。

これに対し，司法書士など法曹隣接資格者への紹介は，見られなかった。むしろ，司法書士から県民生活センターが紹介されている例がみられる。よく，弁護士過疎地域では，司法書士が「第4の法曹」として訴訟補助業務（訴状の作成など）にかかわっていることが指摘されるが，岩手では必ずしもそう言えないようである（この点については，司法書士への調査を行う必要がある)。

3．相談体制の評価

(1) 全体的な連携関係

これまでの調査では，各種の相談機関・相談業務は，それぞれの官公署・法令により行われており，相互の連携が，当初から当然に予定されているわけではなかった。しかし，貸金業関係，高齢者相談関係，消費者被害関係については，他の機関・団体との間で連絡会・協議会が定期的に開催されるようになっている分野もある。

また，多重債務の処理については，低金利で返済資金を融資する「信用生協」という岩手県独自の消費者信用制度と連絡・連携するルートができており，一定の成果をおさめている。

(2) 各相談機関の相談業務の機能

この分野で調査した相談機関のうち，県民生活センター・盛岡市消費生活センターの場合，①相談の対象としている分野が明確なこと（すなわち，同種の事件が反復・継続して持ち込まれる），②当該分野の紛争を処理するための法令が強行法規性を持っているため，紛争の解決基準が明確な場合が多いこと，③相談員の確保に予算が投入されていること，④相談員が自ら解決できる問題と弁護士の登場を必要とする事件との選別をすることのできる能力を備えていること，が相談機関の解決能力を高いものにしている。

4．今後の展望と課題

(1) 相談員の処遇

これだけ多大の貢献をしているにもかかわらず，相談員の処遇は非常勤的なものが多い。この点については原因が2点存在している。その第1は，相談機関に限らないが，一般に日本の会社・官公署においては，一般職員は各部局をローテーションしてキャリヤを形成する場合が多く，一定の部局に「専門員」としてとどまることは，その職員の職階の上昇に有利にならないことが多いという事情である。第2の理由は，昨今の公務員定数削減の流れの中では，現在の相談員を常勤の「定数内」の職員にすることが困難であることが挙げられる。

しかし，民事紛争の裁判外解決において，これら相談機関の相談員が，弁護士や司法機関(裁判所など）に代わって多大な貢献をしている現状からすれば，彼ら相談員への処遇を向上させることは必要であろう。

(2) 盛岡に足を運ぶことのできない人への対応

盛岡には，一定の紛争解決能力を有する相談機関が存在することがわかったが，県境の小さな町から盛岡市の相談機関に足を運ぶことのできない人への対応をどのようにするかが，今後の課題である。

対策の第1は，岩手県の各地方振興局が行っている消費者相談窓口を活用することである。今回の調査では，各地方振興局の消費者相談について調査することができなかったので，今後は，この相談窓口の機能を調べる必要がある。

対策の第2は，他の相談窓口との連携の充実である。例えば，高齢者問題（IV参照）の相談の中にも「多重債務，クレジット・サラ金関係」の相談が含まれている場合があるが，これらの相談機関の相談員には，必ずしも「信用生協」の存在が知られていない場合があるからである。

対策の第3は，民事法律扶助法による，相談登録弁護士の活用である。平成12年10月1日に施行された「民事法律扶助法（平成12年4月28日法律第55号）」により，「相談登録弁護士」による無料法律相談が行われることになった。「相談登録弁護士」とは，この法律による無料法律

相談を受けてくれる弁護士である。登録制なので，全ての弁護士が対応してくれるという訳ではないが，この制度を利用することにより，①弁護士に有料で相談する資力のない人でも一定時間数，無料で相談をすることができ，②相談場所は相談登録弁護士の法律事務所なので，盛岡市以外にこの相談登録弁護士がいれば，盛岡以外の場所でも相談を受けることができるようになることが期待されている。

［薮口康夫］

IV. 高齢者問題の相談体制の評価と展望

1．調査の対象と方法

高齢者の相談体制についての調査は，①水沢市の社会福祉協議会においてハートフル相談を担当する相談員，②盛岡市に所在する高齢者相談センターにおいて相談業務を担当している相談員，および，③盛岡市の社会福祉協議会において相談業務を担当している相談員に対する事例調査によって行い，全部で95件の回答を得ることができた。

2．調査結果からみた，高齢者が抱える問題の特色

①まず，高齢者の相談はその相談内容の幅が広いことである(**集計表4-10**)。これは，子どもの問題や消費者の問題などとは違い，高齢者の場合には全人間的な問題を対象とすることによる。消費者問題の相談であれば，消費者の専門的な知識を有するものが対応して助言したり，より専門家につなぐなどすれば解決できる場合があるが，高齢者の問題の場合には，消費者問題もあれば，親子の問題もあり，不動産関係の問題もあるなど，様々であって，種々の専門家の助言を必要とするのである。

②さらに，高齢者の抱える問題の特色としては，高齢者の抱える問題が，様々な人間関係の中で発生しているために，その相談内容はきわめて複雑な様相を呈していることが多いことである。

③また，多くの場合に相談者は精神的に疲れきっており，相談内容に対する対応だけではなく，相談者に対するケアが必要なことである。

このように，高齢者を対象とする相談業務は，きわめて複雑かつ困難な問題を抱えていることから，相談員のご苦労が並大抵のものではないことがまず指摘されなければならない。

社会福祉協議会におけるハートフル相談などは，一次相談の典型ということもできるが，その相談業務は単に専門相談への振り分けだけではすまないのである。

相談者に対するその後のケアをも続ける必要が多いこと，いろいろな問題が複雑に絡み合っているために諸機関との連携が必要になる場面が多いことが，相談業務の重要な特色なのである。

3．相談体制の問題点

(1) 各種機関の連携の必要性

このように，高齢者の問題を解決するには，諸機関との連携が必要になる場面が多いのであるが，果たしてそのような連携が十分にできているのか否かを検討すると，そこには様々な問題点が現れるのである。

たとえば具体的な事例は以下の通りである。

・精神障害の夫の介護をどうするか。
・長男が仕事もせずぶらぶらしており，借金もあるがどうしたらよいか。
・妻と離婚し働いて生活してきたが，脳梗塞で入院し働けなくなった。住む場所もないがどうすればよいか。
・一人暮しの女性であるが，85歳になったので農業はできなくなった。長男夫婦と同居したいがどうすればよいか。それができないのならば，家事援助を受けたいが，どうすればよいか。
・夫が複数の女性と関係している。性的言葉の暴力も受けている。性病も不安である。
・夫が精神分裂症で入退院を繰り返している。また家のローンもある。長男は離婚し仕事もせず，ぶらぶらして自分から小遣いをせびる。
・夫と離婚せずに現在の男性と10年以上住んでいるが，最近，その男性から出て行けといわれて悩んでいる。
・夫との間には，子供はいるが音信はない。
・最近失業し体調も悪い，夫の医療費の捻出や職が見つからず困っている。
・高齢者用に増改築したいが，その資金をどのようにしたらよいか。
・父が歩行困難になってきた。介護をどうすればよいか。
・心臓が悪いので冬だけ過ごせる施設はないか。
・高齢者で一人暮しであり，食事などで困っている。父が施設に入所しているが，そのケアが心配である。父が孤独で苦しんでいるようだ。

これらの相談の中には，多くの機関との連携によるのでなければ解決できないものが多く含まれている。しかし，これらの連携は相談員の個人的働きによっているのが現状である。そこで，相談員を中心として諸機関との連携を作る必要がある。

その場合には相談員をより専門化するとともに，その地位や立場，権限を明確にする必要がある。現在，地域福祉権利事業が行われているが，その要件を緩和し，広げるなどもひとつの方策である。

また，事案の中には本人の代理人として弁護士が関与し，行政に対する交渉を含めて，弁護士を中心として諸機関が協働することでしか解決し得ないものも含まれている。しかし，これまで弁護士は社会福祉関係の分野にまったくといってよいほど関わってこなかったことから，弁護士と社会福祉関係の諸機関との連携はまったくといってよいほどできていないのが実情である。そこで，弁護士が中心となって低額な料金で社会福祉関係の問題を解決できる体制を構築し，一次窓口からつなぐ体制を作る必要がある。

さらに，高齢者の問題についての相談窓口は多岐にわたっているが，これらを統合し効率化することで，よりよい制度設計をする必要がある。

(2) 法律家としての弁護士の関与の薄さ

また，弁護士に相談されるべき法的紛争が弁護士のところに相談されていないという事例も多く見うけられる。これは，弁護士がこれまで社会福祉関係の分野に関わってこなかったために，第一次的相談窓口であるこれらの相談員とのネットワークができていないことや，料金などを中心として，弁護士に対する敷居の高さが原因と考えられる。

具体的な事例としては以下のようなものがある。

・○○火災が破綻した。積立て物の火災保険に加入しているがどうなるのか。
・長男が仙台で仕事をしていたが，手にけがをした後，仕送りがなくなったので自分の生活ができなくなった。また，長男には多額の借金があるようで最近行方不明となった。
・夫の暴力と夫の子供に対する言葉の暴力によって，子供は自律神経失調症で通院しているので，離婚したい。
・娘夫婦が離婚調停中であるが不安である。
・叔父と祖母から預金，年金証書を預かっている。二人は会話不能で判断能力がない。また，別の叔父が，この叔父の名義でサラ金から金を借りたらしく請求がきた。
・甥に750万円を貸したが返してもらえない。
・仕事中に雪にすべり転倒して入院した。職場復帰したところ雇用継続について念書を求められた。
・シメジ栽培を大規模にはじめたが失敗した。サラ金にも500万円以上の負債がある。借り入れ金がたくさんあり，失業している。
・遺産の相続について知りたい。
・祖母のサラ金対策をどうすればよいか。
・保証人になったが，主債務者がうまくいっていない。
・夫が病弱で入院している妻に生活費を渡さないし，日々の介護もしない。
・分骨埋葬したいが仏事をどうするか。
・再婚した妻に介護をお願いすることにして1000万円を渡したが，離婚の話が出ている。

これらの事例を見ると，弁護士に相談すべきものが多く見られるが，その多くが裁判所や司法書士に相談に行くように指示されており，問題の解決のためには迂遠な結果となっている。

これまで弁護士は，裁判を中心とした紛争解決に偏ってきたために，それからずれるような案件について弁護士自らが尻込みする傾向が見うけられ，そのことが一般市民から弁護士を遠いものにしていることが原因である。

4．相談体制の評価と今後の展望

このように，高齢者の抱える問題は，複雑多岐にわたり，その解決には法律家だけではなく，社会福祉関係の行政や，介護の関係者，医療従事者など多くの機関の協力が必要なものが少なくないが，その解決は相談員の個人的努力によって行われているのが実情であり，諸機関との連携も相談員の個人的努力によってまかなわれているのが実情である。

今回の調査によって，高齢者の抱える問題を解決することがいかに困難であるかが明らかになるとともに，それが少数の相談員のボランティア意識によって支えられていること，問題解決に必要なネットワーク作りの多くは相談員の方々の個人的な努力によって成り立っていること，紛争解決の専門家であるはずの弁護士が高齢者の紛争解決にまったくといってよいほど関わっていないことが明らかになった。

これまで，弁護士は，社会福祉関係の問題にほとんど関与してこなかったために，そのようなネットワークの中心になりえていないばかりか，関与できる事案にさえ十分に関与できていないのが実情なのである。

そこで，今後の体制として，一次相談における相談員を中心とする諸機関との連携を制度的に構築するとともに，その中心に位置する相談員の資格，権限を充実すること，また，現在，

分散している一次相談窓口を統合し，効率化することを提言する。

さらに，弁護士が本人の代理人として行動し，解決すべき事案については，一次相談からつなぐことのできる，弁護士を中心とした低料金な制度を構築し，弁護士を中心として諸機関の連携によって解決する体制を構築することを提言する。

［加藤文郎］

［付記］本稿は，財団法人民事紛争処理研究基金の平成12年度研究助成金（研究課題：「21世紀の法化社会における民事司法のあり方についての調査研究」）による研究成果の一部である。

集計表2-1

Q1	相談の方法（重複を含む）	①	②	③	④	⑤	小　計
1	面談	11	2	14	7	10	44 (27.0%)
2	電話	5	14	14	25	57	115 (70.6%)
3	その他	0	0	3	0	0	3 (1.8%)
	無回答	0	0	1	0	0	1 (0.6%)
	合　計	16	16	32	32	67	163 (100.0%)

集計表2-2

Q2	相談の性別（重複を含む）	①	②	③	④	⑤	小　計
1	男性	1	2	5	3	9	20 (12.5%)
2	女性	15	14	22	30	58	139 (86.9%)
	無回答	0	0	1	0	0	1 (0.6%)
	合　計	16	16	28	33	67	160 (100.0%)

集計表2-3

Q3	相談の年齢（重複を含む）	①	②	③	④	⑤	小　計
1	20歳未満	0	4	1	3	29	37 (23.1%)
2	20歳代	1	0	2	0	4	7 (4.4%)
3	30歳代	1	2	11	3	10	27 (16.9%)
4	40歳代	10	7	7	3	7	34 (21.3%)
5	50歳代	4	1	3	0	17	25 (15.6%)
6	60歳代	0	0	1	1	0	2 (1.3%)
7	70歳代	0	0	0	1	0	1 (0.6%)
8	不明	0	2	3	22	0	27 (16.9%)
	合　計	16	16	28	33	67	160 (100.0%)

集計表2-4

Q4	相談者の居住地	①	②	③	④	⑤	小　計
1	盛岡市	14	9	6	28	21	78 (49.1%)
2	水沢市	0	0	0	0	1	1 (0.6%)
3	沢内村	0	0	0	0	0	0 (0.0%)
4	その他県内	0	6	22	4	35	67 (42.1%)
5	岩手県外	2	0	0	0	3	5 (3.1%)
6	不明	0	1	0	0	7	8 (5.0%)
	合　計	16	16	28	32	67	159 (100.0%)

集計表2-5

Q5	相談対象者との関係（重複を含む）	①	②	③	④	⑤	小　計
1	母親	10	10	15	26	34	95 (58.6%)
2	父親	0	2	2	2	1	7 (4.3%)
3	祖父	0	0	0	1	0	1 (0.6%)
4	祖母	0	0	2	2	0	4 (2.5%)
5	その他親族	1	0	4	0	0	5 (3.1%)
6	友人・知人	0	1	0	0	1	2 (1.2%)
7	児童本人	0	4	1	3	28	36 (22.2%)
8	学校・保育園・教師	3	0	4	0	2	9 (5.6%)
9	行政職員	1	0	0	0	1	2 (1.2%)
10	近隣住民	1	0	0	0	0	1 (0.6%)
	合　計	16	17	28	34	67	162 (100.0%)

集計表2-6

Q6	知るきっかけ（重複を含む）	①	②	③	④	⑤	小　計
1	タウンページ	0	3	0	1	20	24 (14.8%)
2	知人の紹介	0	1	2	0	3	6 (3.7%)
3	市や県の広報	8	1	1	7	0	17 (10.5%)
4	その相談機関の広報	0	4	1	0	12	17 (10.5%)
5	新聞	0	0	0	0	0	0 (0.0%)
6	テレビ	0	0	0	0	0	0 (0.0%)
7	ラジオ	0	0	0	0	0	0 (0.0%)
8	他の相談機関からの紹介	3	0	20	1	3	27 (16.7%)
9	学校から	0	0	1	3	10	14 (8.6%)
10	警察から引継	0	0	0	0	2	2 (1.2%)
11	以前に係わりあり	2	3	2	0	6	13 (8.0%)
12	その他	4	3	0	0	3	10 (6.2%)
13	不明	0	1	0	20	8	29 (17.9%)
	無回答	0	0	3	0	0	3 (1.9%)
	合　計	17	16	30	32	67	162 (100.0%)

集計表2-7

Q 7	児童の年齢（重複を含む）	①	②	③	④	⑤	小 計
1	0歳	0	0	2	0	4	6 (3.4%)
2	1歳	1	0	0	0	0	1 (0.6%)
3	2歳	0	0	3	1	0	4 (2.2%)
4	3歳	2	0	4	0	0	6 (3.4%)
5	4歳	0	0	1	0	0	1 (0.6%)
6	5歳	0	0	2	1	0	3 (1.7%)
7	6歳	0	0	2	1	0	3 (1.7%)
8	7歳	1	0	3	2	1	7 (3.9%)
9	8歳	1	0	3	1	0	5 (2.8%)
10	9歳	1	0	3	2	1	7 (3.9%)
11	10歳	0	0	4	2	0	6 (3.4%)
12	11歳	1	0	2	1	0	4 (2.2%)
13	12歳	0	0	1	4	0	5 (2.8%)
14	13歳	5	1	2	0	2	10 (5.6%)
15	14歳	5	2	7	0	8	22 (12.4%)
16	15歳	2	1	2	8	8	21 (11.8%)
17	16歳	0	1	2	4	5	12 (6.7%)
18	17歳	0	10	1	3	7	21 (11.8%)
19	18歳以上	0	1	0	2	7	10 (5.6%)
20	不明	0	0	0	0	0	0 (0.0%)
	無回答	0	0	0	0	24	24 (13.5%)
	合 計	19	16	44	32	67	178 (100.0%)

集計表2-8

Q 8	児童の就学状況（重複を含む）	①	②	③	④	⑤	小 計
1	未就学	3	0	8	3	4	18 (11.0%)
2	小学生	3	0	10	12	2	27 (16.5%)
3	中学生	11	4	11	8	18	52 (31.7%)
4	高校生	0	9	2	8	9	28 (17.1%)
5	大学生	0	0	0	0	0	0 (0.0%)
6	各種校生	0	0	0	0	1	1 (0.6%)
7	不明	0	3	0	1	0	4 (2.4%)
	無回答	0	0	1	0	33	34 (20.7%)
	合 計	17	16	32	32	67	164 (100.0%)

集計表2-9

Q 9	児童の就業状況	①	②	③	④	⑤	小　計
1	有職	0	0	1	1	4	6　(3.8%)
2	無職	16	16	27	31	63	153　(96.2%)
3	不明	0	0	0	0	0	0　(0.0%)
	合　計	16	16	28	32	67	159 (100.0%)

集計表2-10

Q10	相談の内容(重複を含む)	①	②	③	④	⑤	小　計
1	養護	3	0	15	0	0	18　(9.3%)
2	虐待	4	0	6	0	0	10　(5.2%)
3	保健	0	1	0	0	3	4　(2.1%)
4	障害	0	0	1	1	0	2　(1.0%)
5	非行	0	5	4	1	18	28　(14.4%)
6	性格行動	3	3	5	2	8	21　(10.8%)
7	不登校	6	3	4	8	2	23　(11.9%)
8	適性	2	1	1	6	1	11　(5.7%)
9	しつけ	2	0	9	2	1	14　(7.2%)
10	いじめ	1	1	3	5	5	15　(7.7%)
11	その他	0	4	5	9	29	47　(24.2%)
	無回答	0	0	0	0	1	1　(0.5%)
	合　計	21	18	53	34	68	194 (100.0%)

集計表2-12

Q12	相談後の処理（重複を含む）	①	②	③	④	⑤	小 計
1	助言，指示，説得等の方法により解決	1	5	3	2	13	24 (12.1%)
2	継続的カウンセリング等により解決	0	0	0	0	0	0 (0.0%)
3	分野違いとして他の相談機関に紹介	0	1	2	0	0	3 (1.5%)
4	未対応分野は他の相談機関に紹介	7	1	18	0	0	26 (13.1%)
5	民生委員・児童委員に相談するように勧めた	2	0	0	0	0	2 (1.0%)
6	福祉事務所等で相談するように勧めた	1	0	1	0	0	2 (1.0%)
7	医療機関に行くように勧めた	1	1	1	1	3	7 (3.5%)
8	保健所に行くように勧めた	2	0	0	0	0	2 (1.0%)
9	学校で相談するように勧めた	5	2	3	6	4	20 (10.1%)
10	家庭裁判所に行くように勧めた	0	1	2	0	0	3 (1.5%)
11	警察に相談するように勧めた	1	1	3	0	6	11 (5.6%)
12	弁護士に相談するように勧めた	0	0	0	1	0	1 (0.5%)
13	児童相談所で相談するように勧めた	3	0	3	1	2	9 (4.5.0%)
14	他の行政機関に行くように勧めた	2	0	6	2	4	14 (7.1%)
15	他の民間機関に行くように勧めた	0	0	0	0	0	0 (0.0%)
16	継続	6	1	2	0	6	15 (7.6%)
17	解決不可	1	2	0	1	2	6 (3%)
18	不明	0	3	2	16	27	48 (24.2%)
19	その他	0	0	0	3	2	5 (2.5%)
	合 計	32	18	46	33	69	198 (100.0%)

集計表2-13

Q13	追跡調査の有無	①	②	③	④	⑤	小 計
1	行っている	8	1	17	5	9	40 (25.2%)
2	行っていない	0	4	4	8	10	26 (16.4%)
3	その他	0	0	0	0	0	0 (0.0%)
	無回答	8	11	7	19	48	93 (58.5%)
	合 計	16	16	28	32	67	159 (100.0%)

集計表2-14

Q14	最終的な解決の有無	①	②	③	④	⑤	小 計
1	解決できた	4	1	8	0	4	17 (10.7%)
2	解決できなかった	0	3	1	0	3	7 (4.4%)
3	継続中	2	0	3	2	2	9 (5.7%)
4	不明	2	1	9	11	10	33 (20.8%)
	無回答	8	11	7	19	48	93 (58.5%)
	合 計	16	16	28	32	67	159 (100.0%)

集計表2-15

Q15	解決できなかった原因	①	②	③	④	⑤	小　計
1	手遅れ	0	1	0	0	5	6　(3.8%)
2	ルートが不適切	0	0	0	0	0	0　(0.0%)
3	取り下げ	0	0	0	0	0	0　(0.0%)
4	死亡又は相談にあらわれなくなった	0	0	0	0	0	0　(0.0%)
5	対応方法がわからなかった	0	0	0	0	0	0　(0.0%)
6	法的には認められないものであった	0	0	1	0	0	1　(0.6%)
7	紛争解決手段に訴えたが認められなかった	0	0	0	0	0	0　(0.0%)
8	その他	1	2	2	1	0	6　(3.8%)
	無回答	15	13	25	31	62	146　(91.8%)
	合　計	16	16	28	32	67	159　(100.0%)

集計表3-1

Q.1	相談の方法	件数	割合
1	面談	80	36.7%
2	電話	138	63.3%
	計	218	100.0%

集計表3-2

Q.2	相談に来た人の性別	件数	割合
1	男性	83	38.1%
2	女性	135	61.9%
	計	218	100.0%

集計表3-3

Q.3	相談に来た人の年齢	件数	割合
1	20歳未満	5	2.3%
2	20歳代	37	17.0%
3	30歳代	47	21.6%
4	40歳代	53	24.3%
5	50歳代	33	15.1%
6	60歳代	23	10.6%
7	70歳代	16	7.3%
8	不明	3	1.4%
	小計	217	
	重複回答	1	0.5%
	計	218	100.0%

集計表3-4

Q.4	相談した人の居住地	件数	割合
1	盛岡市	112	51.4%
2	水沢市	28	12.8%
3	その他県内	72	33.0%
4	岩手県外	3	1.4%
5	不明	3	1.4%
	計	218	100.0%

集計表3-5

Q.4-2	相談機関の所在地	件数	割合
1	盛岡市	190	87.2%
2	水沢市	28	12.8%
3	その他県内	0	0.0%
4	岩手県外	0	0.0%
5	不明	0	0.0%
	計	218	100.0%

集計表3-6

Q.4-3	盛岡市の相談を利用した人の居住地	件数	割合
1	盛岡市	112	58.9%
2	水沢市	3	1.6%
3	その他県内	70	36.8%
4	岩手県外	3	1.6%
5	不明	2	1.1%
	計	190	100.0%

集計表3-7

Q.4-4	水沢市の相談を利用した人の居住地	件数	割合
1	盛岡市	0	0.0%
2	水沢市	25	89.3%
3	その他県内	2	7.1%
4	岩手県外	0	0.0%
5	不明	1	3.6%
	計	28	100.0%

集計表3-8

Q.4-5	県立県民センターに相談に来た人の居住地	件数	割合
1	盛岡市	53	27.9%
2	水沢市	2	1.1%
3	その他県内	47	24.7%
4	岩手県外	1	0.5%
5	不明	0	0.0%
	計	103	54.2%

集計表3-9

Q.4-6	盛岡市消費生活センターの相談に来た人の居住地	件数	割合
1	盛岡市	58	30.5%
2	水沢市	1	0.5%
3	その他県内	22	11.6%
4	岩手県外	2	1.1%
5	不明	2	1.1%
	計	85	44.7%

集計表3-10

Q.4-7	盛岡市社協の相談に来た人の居住地	件数	割合
1	盛岡市	1	0.5%
2	水沢市	0	0.0%
3	その他県内	1	0.5%
4	岩手県外	0	0.0%
5	不明	0	0.0%
	計	2	1.1%

集計表3-11

Q.5	相談対象者との関係	件数	割合
1	本人	139	63.8%
2	配偶者	15	6.9%
3	親	11	5.0%
4	子	16	7.3%
5	兄弟	5	2.3%
6	その他親族	5	2.3%
7	友人・知人	6	2.8%
8	その他	1	0.5%
	小計	198	
	無回答	19	8.7%
	重複回答	1	0.5%
	計	218	100.0%

集計表3-12

Q.6	知るきっかけ	件数（重複含む）	割合	件数（重複除外）	割合
1	タウンページ（含，電話番号案内）	54	24.8%	53	24.3%
2	知人（家族を含む）の紹介	39	17.9%	47	21.6%
3	市や県の広報	55	25.2%	54	24.8%
4	その相談機関の広報	5	2.3%	4	1.8%
5	新聞	1	0.5%	1	0.5%
6	テレビ	3	1.4%	3	1.4%
7	ラジオ	1	0.5%	1	0.5%
8	他の相談機関からの紹介	16	7.3%	16	7.3%
9	インターネット	2	0.9%	2	0.9%
10	以前から知っている	3	1.4%	3	1.4%
11	不明	31	14.2%	31	14.2%
	計	218	96.3%	218	98.6%

集計表3-13

Q.7	相談対象者の性別	件数	割合
1	男性	35	16.1%
2	女性	22	10.1%
3	不明	2	0.9%
	小計	59	
	無回答	159	72.9%
	計	218	100.0%

集計表3-14

Q.8	相談対象者の年齢	件数	割合
1	20歳未満	3	5.1%
2	20歳代	15	25.4%
3	30歳代	9	15.3%
4	40歳代	11	18.6%
5	50歳代	6	10.2%
6	60歳代	6	10.2%
7	70歳代	8	13.6%
8	不明	1	1.7%
	小計	59	
	無回答	159	72.9%
	計	218	100.0%

集計表3-15

Q.9	商品・役務の種類	件数（重複含む）	割合	件数（重複除外）	割合
1	資格取得講座	20	9.2%	20	9.2%
2	布団類	11	5.0%	11	5.0%
3	内職・副業	11	5.0%	11	5.0%
4	賃貸アパート	7	3.2%	7	3.2%
5	生命保険	8	3.7%	8	3.7%
6	乗用車	4	1.8%	4	1.8%
7	健康食品	2	0.9%	2	0.9%
8	情報サービス利用料	6	2.8%	6	2.8%
9	アクセサリー	4	1.8%	4	1.8%
10	商品相場・金商法	1	0.5%	2	0.9%
11	多重債務	45	20.6%	35	16.1%
12	その他	107	49.1%	106	48.6%
13	不明	0	0.0%	0	0.0%
	無回答	0	0.0%	1	0.5%
	小計	226		217	
	計	218	103.7%	218	99.1%

集計表3-16

Q.10	相談の種類	件数（重複含む）	割合	件数（重複除外）	割合
1	契約の解約・代金の支払いを拒絶したい	95	43.6%	85	40.7%
2	支払ってしまった代金を取り返したい	10	4.6%	5	2.4%
3	損害賠償を求めたい	2	0.9%	2	1.0%
4	支払えなくなってしまった債務を，何とかしたい	42	19.3%	42	20.1%
5	販売方法・契約方法が，取締法規・強行法規に違反するので，やめさせたい	2	0.9%	1	0.5%
6	販売方法・接客態度についての相談	31	14.2%	24	11.5%
7	その他	43	19.7%	43	20.6%
8	保険契約の締結・解約	8	3.7%	7	3.3%
	計	218	106.9%	209	100.0%

集計表3-17

Q.12	相談後の処理	件数（重複含む）	割合	件数（重複除外）	割合
1	相談員に話をするだけで満足して終了	4	1.8%	3	1.4%
2	相談員がアドバイスをすることで解決（解消）	84	38.5%	84	38.5%
3	相談員が補助することで解決	45	20.6%	42	19.3%
4	相談員が斡旋することで解決	20	9.2%	17	7.8%
5	分野違いとして他の相談機関に紹介	2	0.9%	2	0.9%
6	相談を受けた機関が対応している分野については対応し，していない分野は他の相談機関に紹介	12	5.5%	12	5.5%
7	裁判所に相談するように勧めた	1	0.5%	1	0.5%
8	警察に相談するように勧めた	2	0.9%	1	0.5%
9	信用生協に相談するように勧めた	11	5.0%	9	4.1%
10	弁護士に法律相談するように勧めた	20	9.2%	18	8.3%
11	司法書士・行政書士又は弁理士などに相談するように勧めた	0	0.0%	0	0.0%
12	その他，関係する官公署（警察以外）に相談するように勧めた	7	3.2%	6	2.8%
13	解決することができなかった	5	2.3%	4	1.8%
14	その他	11	5.0%	11	5.0%
15	不明	0	0.0%	0	0.0%
		224		210	
	計	218	102.8%	218	96.3%

集計表3-18

Q.13	追跡調査の有無	件数	割合
1	行っている	9	4.1%
2	行っていない	36	16.5%
3	その他	0	0.0%
4	無回答	173	79.4%
	計	218	100.0%

集計表3-19

Q.14	最終的な解決の有無	件数	割合
1	解決できた	135	61.9%
2	解決できなかった	4	1.8%
3	不明	65	29.8%
	小計	204	
	無回答	14	6.4%
	計	218	100.0%

集計表3-20

Q.15	解決できなかった原因	件数（重複含む）	割合	件数（重複除外）	割合
1	手遅れ	1	14.3%	1	14.3%
2	ルートが不適切	0	0.0%	0	0.0%
3	取り下げ	1	14.3%	0	0.0%
4	死亡した，又は相談に現れなくなった	1	14.3%	1	14.3%
5	対応の方法がわからなかった	0	0.0%	0	0.0%
6	申立て内容が，法的には認められないものであった	1	14.3%	1	14.3%
7	裁判・仲裁等の紛争解決手段に訴えたが，認められなかった	0	0.0%	0	0.0%
8	その他	6	85.7%	4	57.1%
	計	10	142.9%	7	100.0%

集計表4-1

Q.1	相談の方法	件数	割合
1	面談	50	52.6%
2	電話	44	46.3%
3	その他	1	1.1%
	計	95	100.0%

集計表4-2

Q.2	相談に来た人の性別	件数	割合
1	男性	29	30.5%
2	女性	64	67.4%
	小計	93	
	無回答	1	1.1%
	重複回答	1	1.1%
	計	95	100.0%

集計表4-3

Q.3	相談に来た人の年齢	件数	割合
1	20歳未満	0	0.0%
2	20歳代	0	0.0%
3	30歳代	11	11.6%
4	40歳代	15	15.8%
5	50歳代	30	31.6%
6	60歳代	12	12.6%
7	70歳代	27	28.4%
	計	95	100.0%

集計表4-4

Q.4	相談に来た人の居住地	件数	割合
1	盛岡市	47	49.5%
2	水沢市	27	28.4%
3	その他県内	19	20.0%
4	岩手県外	2	2.1%
	計	95	100.0%

集計表4-5

Q.4補足	相談機関の所在地	件数	割合
1	盛岡市	65	68.4%
2	水沢市	30	31.6%
	計	95	100.0%

集計表4-6

Q.5	相談対象者との関係	件数	割合
1	本人	36	37.9%
2	配偶者	13	13.7%
3	子	20	21.1%
4	兄弟	1	1.1%
5	その他親族	10	10.5%
6	友人・知人	3	3.2%
7	その他	5	5.3%
	小計	88	
	無回答	4	4.2%
	重複回答	3	3.2%
	合計	95	100.0%

集計表4-7

Q.6	知るきっかけ	件数（重複含む）	割合	件数（重複除外）	割合
1	タウンページ	3	2.8%	3	3.2%
2	知人の紹介	2	2.1%	1	1.1%
3	市や県の広報	59	62.1%	46	48.4%
4	その相談機関の広報	1	1.1%	1	1.1%
5	新聞	18	18.9%	6	6.3%
6	テレビ	0	0.0%	0	0.0%
7	ラジオ	0	0.0%	0	0.0%
8	他の相談機関からの紹介	13	13.7%	13	13.7%
9	その他	2	2.1%	2	2.1%
10	不明	10	10.5%	10	10.5%
	小計	108	113.3%	82	
	重複回答			13	13.7%
	合計	95		95	100.0%

集計表4-8

Q.7	相談対象者の性別	件数	割合
1	男性	29	30.5%
2	女性	27	28.4%
	小計	56	
	無回答	39	41.1%
	計	95	100.0%

集計表4-9

Q.8	相談対象者の年齢	件数	割合
1	20歳未満	0	0.0%
2	20歳代	8	8.4%
3	30歳代	3	3.2%
4	40歳代	11	11.6%
5	50歳代	14	14.7%
6	60歳代	4	4.2%
7	70歳代	12	12.6%
	小計	52	
	無回答	39	41.1%
	重複回答	4	4.2%
	計	95	100.0%

集計表4-10

Q.9	相談内容の種類	件数（重複含む）	割合	件数（重複除外）	割合
1	金銭	13	13.7%	10	10.5%
2	家庭	43	45.3%	37	38.9%
3	相続	2	2.1%	2	2.1%
4	不動産	1	1.1%	1	1.1%
5	損害賠償	3	3.2%	3	3.2%
6	労働	5	5.3%	3	3.2%
7	事業	2	2.1%	2	2.1%
8	財産管理	3	3.2%	2	2.1%
9	多重債務	7	7.4%	0	0.0%
10	年金・健康保健・健康医療・社会福祉・就労	22	23.2%	15	15.8%
11	その他	6	6.3%	6	6.3%
	小計	107	112.6%	81	
	無回答			4	4.2%
	重複回答			10	10.5%
	合計	95		95	100.0%

集計表4-11

Q.11	相談後の処理	件数（重複含む）	割合	件数（重複除外）	割合
1	相談員に話をするだけで満足して終了	13	10.0%	8	8.4%
2	相談員がアドバイスをすることで解決（解消）	44	33.8%	30	31.6%
3	相談員が補助することで解決	1	0.8%	0	0.0%
4	相談員が斡旋することで解決	4	3.1%	3	3.2%
5	分野違いとして他の相談機関に紹介	4	3.1%	1	1.1%
6	相談を受けた機関が対応している分野については対応し，していない分野は他の相談機関に紹介	12	12.6%	4	4.2%
7	裁判所に相談するように勧めた	7	7.4%	2	2.1%
8	警察に相談するように勧めた	4	4.2%	2	2.1%
9	信用生協に相談するように勧めた	0	0.0%	0	0.0%
10	弁護士に法律相談するように勧めた	14	14.7%	5	5.3%
11	司法書士・行政書士又は弁理士などに相談するように勧めた	3	3.2%	1	1.1%
12	その他、関係する官公署（警察以外）に相談するように勧めた	10	10.5%	4	4.2%
13	解決することができなかった	7	7.4%	4	4.2%
14	その他	3	3.2%	0	0.0%
15	不明	4	4.2%	2	2.1%
	小計	130	118.1%	66	
	無回答			1	1.1%
	重複回答			28	29.5%

集計表4-12

Q.12	追跡調査の有無	件数	割合
1	行っている	13	13.7%
2	行っていない	51	53.7%
	小計	64	
	無回答	31	32.6%
	計	95	100.0%

集計表4-13

Q.13	最終的な解決の有無	件数	割合
1	解決できた	36	37.9%
2	解決できなかった	17	17.9%
3	不明	37	38.9%
	小計	90	
	無回答	5	5.3%
	計	95	100.0%

集計表4-14

Q.14	解決できなかった原因	件数（重複含む）	割合	件数（重複除外）	割合
1	手遅れ	8	47.1%	5	29.4%
2	ルートが不適切	2	11.8%	0	0.0%
3	取り下げ	1	5.9%	1	5.9%
4	死亡した，又は相談に現れなくなった	1	5.9%	0	0.0%
5	対応の方法がわからなかった	1	5.9%	0	0.0%
6	申立て内容が，法的には認められないものであった	0	0.0%	0	0.0%
7	裁判・仲裁等の紛争解決手段に訴えたが，認められなかった	1	5.9%	1	5.9%
8	その他	23	135.3%	20	117.6%
	小計	37		27	
	無回答			63	
	重複回答			5	
	合計	95		95	

（2002年９月20日受理）