

「民事訴訟利用者調査」 報告書

(本 文)

司法制度改革審議会

司法制度改革審議会は、「国民に利用しやすい民事訴訟制度の在り方」を検討する際の基本的な資料とするために、本年9月から10月にかけて、民事訴訟の利用者を対象とした調査を実施いたしました。本報告書はその調査結果を取りまとめたものです。

本調査は、実際に民事訴訟の当事者となった方に、面接方式で、民事訴訟の利用経験を踏まえたご意見をお聞きするもので、このような民事訴訟の利用者を対象とした大規模な調査は、我が国では初めての試みです。

本調査の実施にあたりましては、専門調査会社である株式会社サーベイリサーチセンターに委託いたしました。菅原郁夫千葉大学教授、大淵憲一東北大学大学院教授、勅使川原和彦早稲田大学助教授には、調査の企画から実施及び結果分析に至るまで、調査全般にわたり御協力をいただきました。また、最高裁判所にも多大な御協力をいただきました。

本審議会といたしましては、今回の調査結果を重く受け止め、今後の審議に活かしていきたいと考えております。

よりよい民事訴訟制度を実現していくためには、これからも利用者たる国民の声を反映させていくことが不可欠であり、そのためにも各方面において同種の調査が継続的に行われていくことが望まれます。本調査がその一つのきっかけとなれば幸いです。

今回、本調査に御協力いただきました皆様方に厚く御礼申し上げます。

司法制度改革審議会

もくじ

第1部 調査結果の要約

1	はじめに	8
2	利用者は訴訟に何を求めているか？	8
(1)	利用者が訴訟に求めているもの	8
(2)	利用者にとっての訴訟の位置づけ	10
3	訴訟は利用者にとって身近な存在か？	11
(1)	訴訟利用に対する障壁はあるか？	11
(2)	弁護士へのアクセスは保障されているか？	14
4	訴訟利用者は訴訟経験をどう受けとめているか？	17
(1)	裁判官・弁護士等に関する評価と反応	18
(2)	裁判過程に対する評価と反応	22
(3)	裁判結果に対する評価と反応	25
5	人々は裁判制度に満足しているか？	27
6	まとめ	30

第2部 調査の目的と方法論

I	調査の目的と基本構造	34
1	本調査の目的	34
2	本調査の基本構造	34
(1)	調査の概要	34
(2)	調査の基本的視点と質問の構成	35
3	質問事項概要	36
II	調査地域の選定	39
1	基本的な考え方	39
2	抽出手順	39
3	結論	40
III	調査事件・当事者の選定	41
1	調査対象事件・当事者について	41
(1)	対象事件の種類	41
(2)	第1審既済事件の選定	41
(3)	終局事由の限定	41

(4) 共同訴訟人の扱い	41
(5) 欠席事件	42
(6) 調査対象地区以外の居住当事者の排除	42
(7) 重複当事者	42
2 調査件数および調査期間の設定	43
(1) 調査件数	43
(2) 調査期間の設定	43
3 調査スケジュール	43

IV 調査依頼の方法	45
1 基本的な考え	45
2 具体的な手順	46

第3部 調査結果

I 回収状況と調査事件の概要	49
1 回収状況	49
2 調査事件の概要	50
(1) 平成 11 年事件との対比	50
(2) 回答者の個人(法人も含む)別状況	50

II 調査結果の概要	51
1 はじめに	51
2 訴訟へのアクセス	52
(1) 訴訟前の対応および訴訟経過	52
(2) 訴訟利用動機	53
(3) 訴訟回避傾向	55
3 弁護士へのアクセス	57
(1) 弁護士の選任状況	57
(2) 委任経路および非委任理由	57
4 訴訟体験の評価	60
(1) 手続評価	60
(2) 裁判官評価	64
(3) 裁判所職員評価	65
(4) 弁護士評価	67
5 終局・履行状況と結果評価	68

(1) 終局状況	68
(2) 履行状況	69
(3) 結果評価	70
6 裁判制度評価	72

III 訴訟体験評価の要因と構造	75
1 裁判官に対する評価の構造と要因	75
(1) 裁判官評価の構造	75
(2) 裁判官に対する評価及び満足度の水準	76
(3) 裁判官に対する満足度の要因分析 (その 1)	77
(4) 裁判官に対する満足度の要因分析 (その 2)	79
(5) 裁判官に対する満足度の要因分析 (その 3)	80
(6) 要約	80
2 裁判所職員に対する評価の構造と要因	81
(1) 裁判所職員評価の構造	81
(2) 職員に対する評価及び満足度の水準	81
(3) 裁判所職員に対する満足度の要因分析 (その 1)	82
(4) 裁判所職員に対する満足度の要因分析 (その 2)	82
(5) 裁判所職員に対する満足度の要因分析 (その 3)	82
(6) 要約	83
3 弁護士に対する評価の構造と要因	83
(1) 弁護士評価の構造	83
(2) 弁護士に対する評価及び満足度の水準	83
(3) 弁護士と裁判官に対する評価と満足度の比較	84
(4) 弁護士に対する満足度の要因分析 (その 1)	84
(5) 弁護士に対する満足度の要因分析 (その 2)	85
(6) 弁護士に対する満足度の要因分析 (その 3)	85
(7) 要約	86
4 審理過程に対する評価の構造と要因	86
(1) 審理過程評価の構造	86
(2) 審理過程に対する評価の水準	86
(3) 審理過程評価の規定因 (その 1)	88
(4) 審理過程評価の規定因 (その 2)	89
(5) 審理過程評価の規定因 (その 3)	89
(6) 審理過程評価の規定因 (その 4)	89
(7) 要約	90

5 裁判結果に関する評価の構造と要因	90
(1) 裁判結果に対する評価・反応の構造：因子分析	90
(2) 結果に対する評価と反応の水準（その1）	91
(3) 結果に対する評価と反応の水準（その2）	92
(4) 結果評価間の一致・不一致	93
(5) 裁判結果に対する評価と反応の規定因	94
(6) 結果の有利さ水準別の回帰分析	95
(7) 自然人・法人、原告・被告、判決・和解、 弁護士の有無によるグループ別の回帰分析	96
(8) 義務履行の規定因	97
(9) 要約	97
6 裁判制度に対する評価の構造と要因	98
(1) 裁判制度評価の構造	98
(2) 制度評価と態度の水準	99
(3) 裁判制度の評価・態度の規定因（その1）	100
(4) 裁判制度の評価・態度の規定因（その2）	102
(5) 裁判制度の評価・態度の回帰分析	102
(6) 要約	103

第4部 資料編

I 集計表	104
1 基本集計表	104
2 クロス集計表	141
(1) 当事者属性別集計	141
(2) 地裁規模別集計表	211
(3) 有利不利別集計表	281
(4) 弁護士有無別集計表	354
(5) 事件類型別集計表	418
3 多変量解析集計図表	496
II 自由叙述	534
III 調査票	569
IV 調査拠点地区一覧	594

第 1 部 調査結果の要約

1 はじめに

今回の調査は、「国民が利用しやすい民事訴訟制度」の構築のために、その基礎資料として実際の利用者に民事訴訟に対する各種評価を尋ねたものである。調査の実施にあたっては、調査員が全国 591 人の訴訟経験者一人一人に直接面接し、訴訟手続や裁判官、弁護士等に対する諸評価を尋ねている。

このような訴訟の現実の利用者に対する広範な調査は、わが国では初めての試みであり、利用者の視点から見た民事訴訟の実態を知る上で、極めて重要な資料である。また、同時に、その内容も欧米における同種の調査にも匹敵する詳細なものとなっている。

質問内容は、民事訴訟全般にわたるものであり、分析も各種の統計手法を用いている。その結果は、第 2 部および第 3 部に示されるように膨大な量となる。そこで、以下では、それら調査結果につき、主に 4 つの観点、すなわち、「利用者が訴訟に何を求めているのか」、「訴訟は利用者にとって身近な存在か」、「利用者は訴訟経験をどのように受け止めているか」、「利用者は訴訟制度に満足しているか」という観点から主だった結果をとりまとめている。

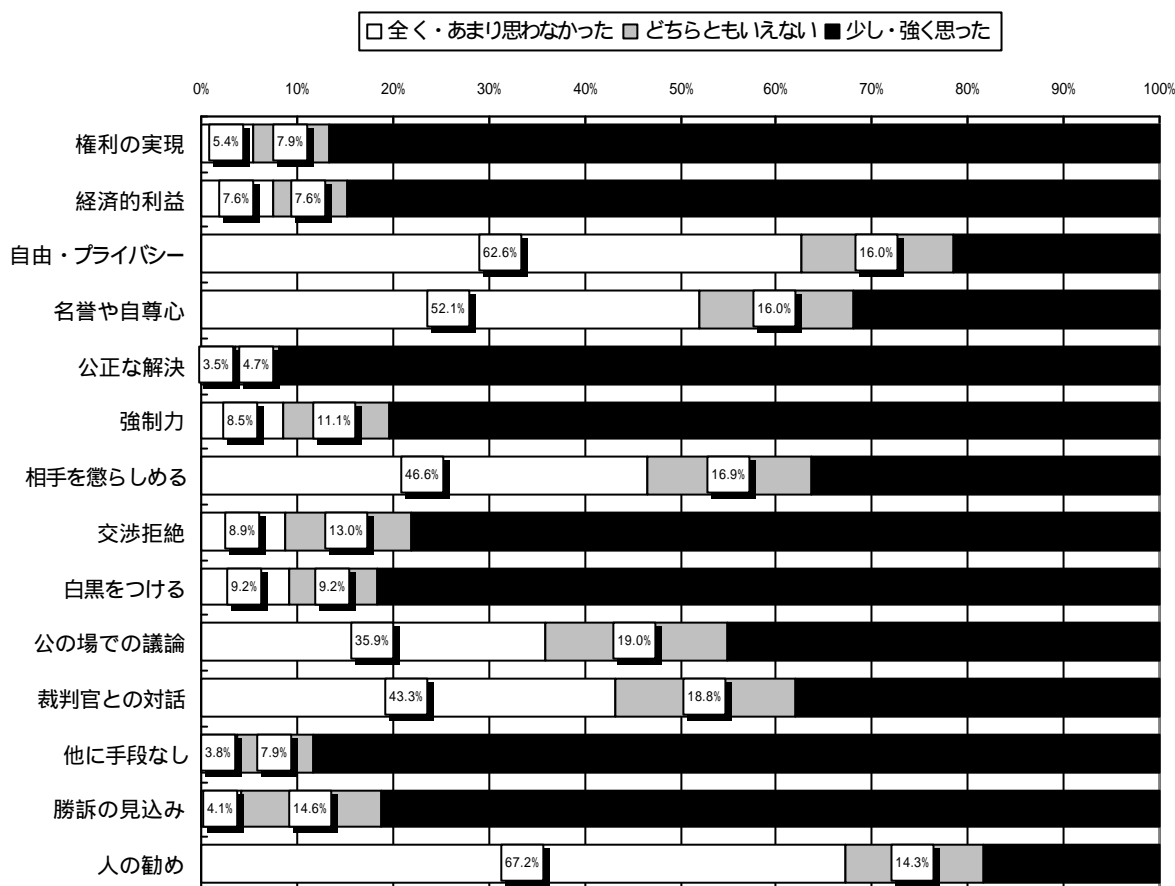
2 利用者は訴訟に何を求めているか？

(1) 利用者が訴訟に求めているもの

国民の利用しやすい訴訟制度を考えるにあたっては、その前提として、利用者がいかなるものを訴訟に求めているかを知る必要がある。ただ、当事者が訴訟に求めるものは、積極的に訴訟を開始する原告と消極的にそれを受けてたつ被告との間で、立場の違いがある。そこで、今回の調査ではこの点に関し、原告と被告を分けて分析を試みた。

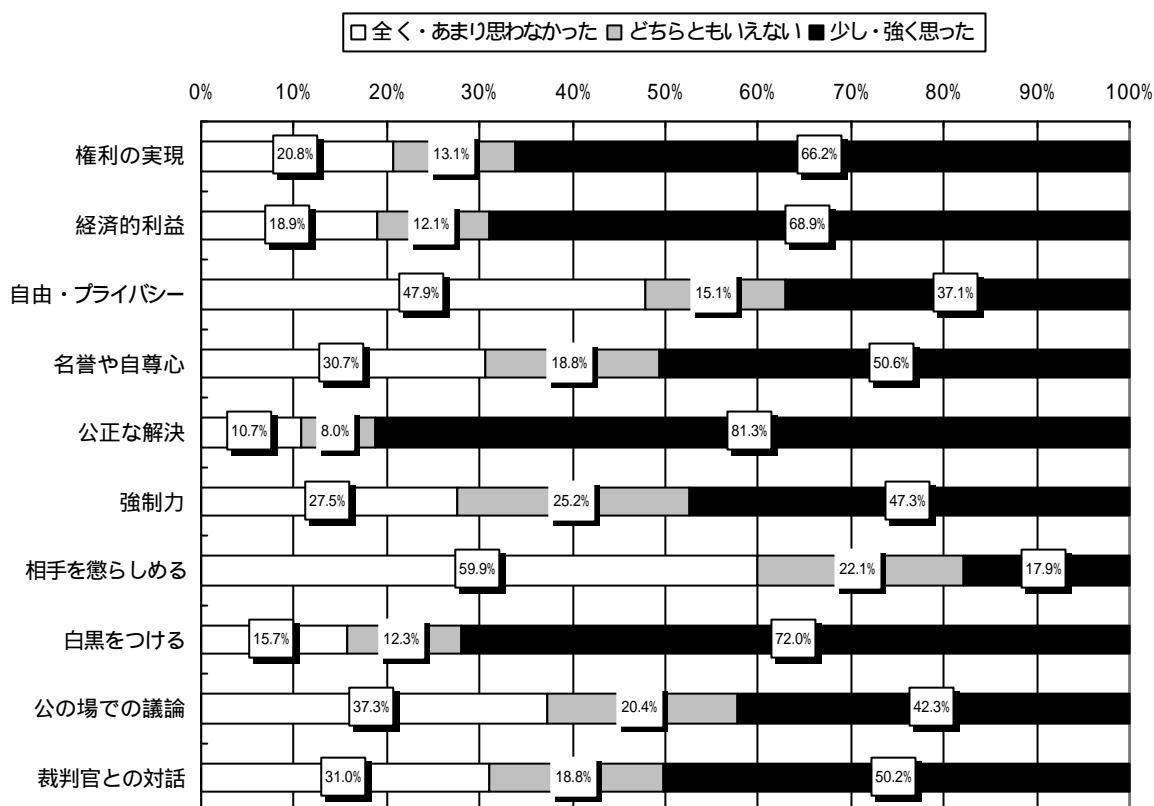
はじめに、原告の場合、訴訟を利用するにあたっての積極的な理由としてもっとも多かったのは、「公正な解決のため」(91.8%)という回答であった。もちろん、「自らの権利を実現するため」(86.7%)、「経済的利益のため」(84.8%)といった一般に予想される理由を指摘する回答者も多かったものの、それら権利や経済的な利益の保護以上に、公正な解決を求める旨の回答が多かった点は注目に値しよう。そのほか注目すべき点としては、「強制力への期待」(80.4%)や「白黒をはっきりさせるため」(78.2%)といった動機も大きかった。反面、「公の場での議論」や「裁判官との対話」といった公的な場や権威者への訴えを望むものは少なかったし、「相手方を懲らしめるため」や「自分の名誉を守るため」に訴訟を起こすといった感情的側面から訴訟を利用したと答えたものも少なかった。原告の場合、このように、公正解決志向、経済的利益志向といった傾向が見られる(【図 1-1-1】参照)。ただし、この傾向には、相対的にみれば原告が自然人か法人かで若干の相違があり、「相手方を懲らしめるため」「裁判官に話を聞いてもらうため」という項目については、自然人では

肯定回答が多く、法人では否定回答が多くなる。自然人法人間で、訴訟利用動機に微妙なちがいのあることが明らかになった。



【図 1-1-1】原告の訴訟利用動機

他方、被告が訴訟に期待するものに関しては、原告同様、「自らの権利実現」(66.2%)、「経済的利益を守る」こと(68.9%)を訴訟に期待しているものが多数存在するが、ここでももっとも多くの回答を得たのは、「公正な解決」(81.3%)を求めるという回答であった。そのほか、「白黒をはっきりさせる」ことを望む点(72.0%)も原告と共通する。反面、原告以上に、「自己の名誉を守る」、「裁判官に話を聞いてもらう」などの点を欲する傾向にある。とくにこの後者の傾向は、自然人被告と法人被告との間で差があり、「社会的名誉・自尊心を守る」「裁判官に話を聞いてもらう」は、自然人では肯定回答が明確に多かったが、法人では肯定否定が拮抗していた。ここでも、自然人と法人とで訴訟に期待するものに微妙な差が示されている。全体としては、原告同様、被告も公正解決志向は強いものの、やや経済的利益志向は低下しているようにも思われる。後者の点は、被告が受動的に訴訟に臨むことの表れと考えられる(【図 1-1-2】)。



【図 1-1-2】被告の訴訟への期待

以上の点からすれば、紛争当事者が訴訟を利用し、それに期待するものは、原告と被告とで若干の相違はあるものの、むしろもっとも重要と考えるものの間では共通点の方が多く、ともに公正でかつ明確な解決と、自らの権利を守ることを望んでいるといえる。とくに、訴訟は単なる自己の権利や利益の保全の場ではなく、利用者は訴訟が紛争の公正な解決の場であることを求め、ことの是非を明確に示す解決を求めていることは、訴訟制度を考える上では、十分な配慮を要する点といえる。なお、このような公正な解決、明確な解決を求める傾向は、原告被告をひとまとまりとし、地裁規模別に見た場合、中小地裁においてより顕著であり、逆に、超大地裁の被告においては、経済的利益の保全の観点が強まっている。

(2) 利用者にとっての訴訟の位置づけ

また、もう一つ注目すべき点として、原告に関しては、上記のような積極的な訴訟利用動機他に、「他に手段がなかった」、「相手方が交渉を拒絶した」といった、消極的な理由を指摘したものも多かった（それぞれ、88.3%、78.2%）。さらに、原告に関しては、「強制力への期待」といった点が高い頻度で訴訟の利用動機として示される（80.4%）。そしてま

た、訴訟前において、過半数の回答者（65.3%）が相手方と直接交渉を試み、約4人に1人（24.6%）が有料法律相談を訪れてるなど、紛争当事者として一定の紛争解決努力をなしてなお、解決のできなかつた事件が多く訴訟に至っていることを示唆されている。これら点は、従来から指摘されてきたように、紛争解決のための最終的、強制力ある制度として民事訴訟の位置づけを明確に示すものである。さらに、紛争原因の発生から訴えの提起までには平均して2年以上の日数（883.3日）が経過している点も看過し得ない。回答者にとっては、紛争発生から訴えの提起までの道のりが長く、その間に多くの紛争解決の試みがなされた可能性がある。

このような原告の訴訟利用動機や、訴訟に至る前の経過を考えるならば、訴訟に対し、最終的で、公正かつ明確な解決を期待するという利用者の欲求も、十分に理解しうるものといえよう。

3. 訴訟は利用者にとって身近な存在か？

以上のような利用者の利用動機や訴訟への期待を前提に、つぎに、そのような利用者に対して、果たして訴訟は身近な存在といえるかどうかについて検討する。この点、今回の調査では、訴訟が利用者自身にとって利用しにくい、敷居の高いものになっていないか、という観点と、さらに利用を決意したときにその橋渡しとなるべき弁護士へのアクセスは十分かという観点から検討を試みた。

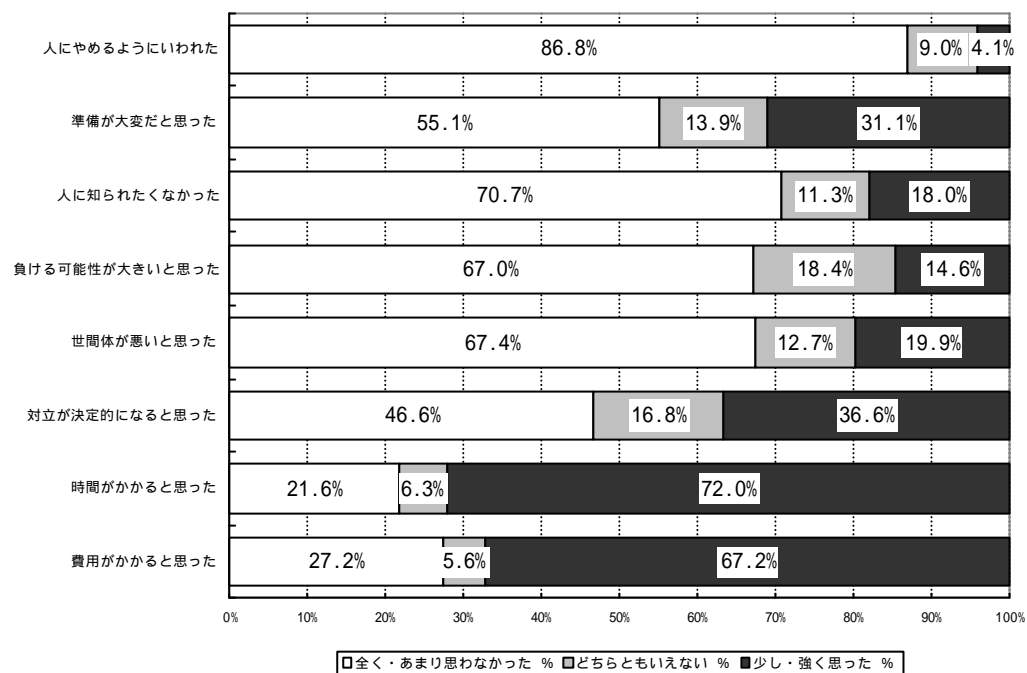
民事訴訟の利用勝手という点に関しては、従前、「訴訟嫌い」の国民性ということが言われていたり、あるいはまた司法の機能不全による不利用といった指摘がなされてきた。この点で、今後の改革の議論の前提を提供するためには、まず、利用者にとって、民事訴訟がいわば「敷居の高い」ものであったのか、そうであったとしたら、それはどういった点で「敷居が高い」のか、さらに、その原因と考えられているものは何か、といった点を明らかにする必要がある。

(1) 訴訟利用に対する障壁はあるか？

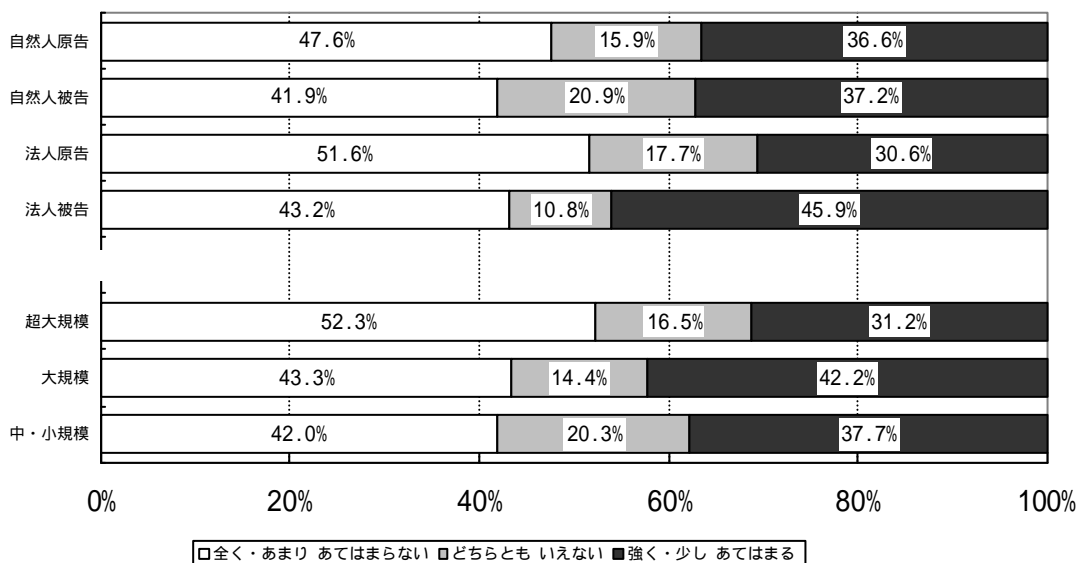
今回の調査では、まず訴えを提起し、またそれに応訴するにあたって、躊躇があったか否かを尋ね、躊躇があったという回答者にその理由を尋ねた。結果は概ね肯定否定が拮抗していた（躊躇したもの 46.2%、躊躇しなかったもの 53.8%）。さらに、躊躇を感じた回答者に理由を尋ねたところ、その答え（【図 1-3-1】）は、主として「費用がかかると思った」「時間がかかると思った」であった。反面、「世間体が悪い」、「人に知られたくない」、「人にやめるようにいわれた」といった項目ではむしろ「そうでない」と回答するものが多く、巷間言われるほど「訴訟嫌いの国民性」の文化的要因は必ずしも高くはなかった。ただし、「対立が決定的になると思った」という訴訟回避理由は肯定否定が拮抗している。地裁規模別・属性別にみると、中小地裁での回答では親密な共同体が形成されている地方性から

か、肯定回答率が高くなっており、法人被告の回答では取引先とのビジネス上の関係の維持という合理的計算からか、むしろ肯定の方が多い（【図 1-3-2】）。

【図1-3-1】訴訟回避理由



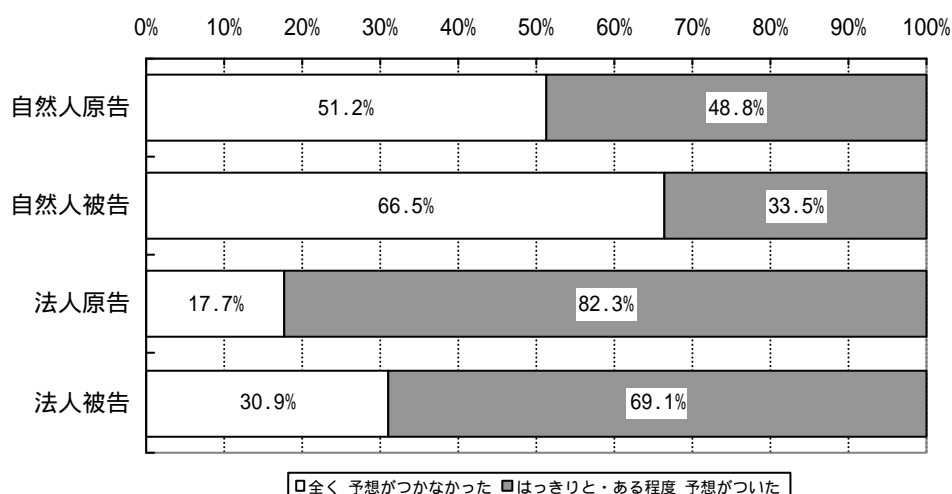
【図1-3-2】訴訟回避理由「対立が決定的」



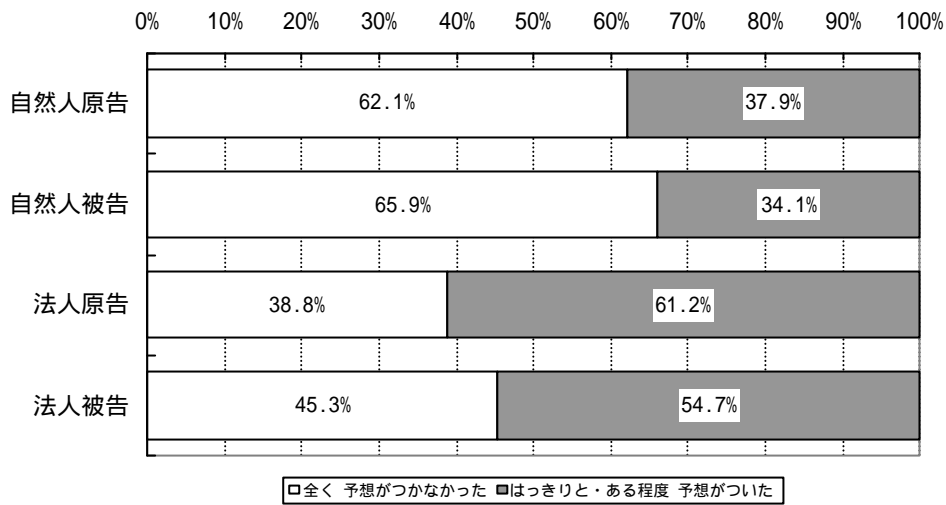
今回の調査は、訴訟の現実の利用者が対象であり、利用しなかった者の回答は含まれていない。したがって、国民一般がこの割合で訴訟に躊躇を感じていないとは言い難い。また、訴訟をした者のなかでも、今回の調査の回答率があまり高くなかったことを考えると、未回答の利用者の中に訴訟に躊躇を感じたものが相当数いた可能性もある。ただ、少なくともいえるのは、意を決して訴訟に踏み切った者の中でも相当数がなお訴訟に及ぶことに躊躇を感じていた、という事実であり、かつ、その原因の主たるものが、今回の調査結果を見る限りでは、文化的要因より制度的要因であったという点である。

なお、このように主に「時間」と「費用」という制度的要因が訴訟の回避意識をもたらしていたが、それでは、実際に当事者が訴訟にかかる「時間」と「費用」を予測できていたかという側面から当事者の属性別（自然人・法人×原告・被告）にみってみる。法人では予測がついているという回答が多いのに対して、自然人では半数を下回る（【図1-3-3,1-3-4】）。こうした点からは、特に自然人では、時間と費用の予測がつかないという不安が、訴訟をためらう要因として働いている可能性も示唆される。

【図1-3-3】費用予測



【図1-3-4】時間予測

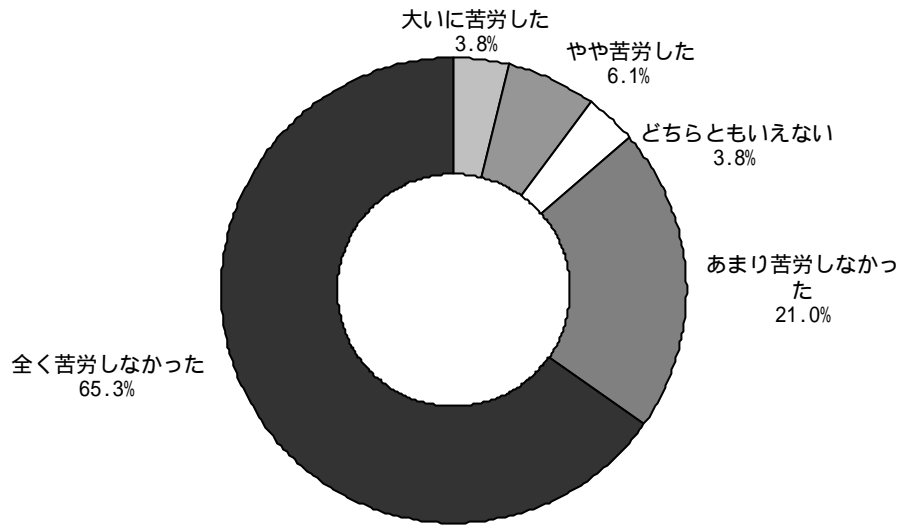


(2) 弁護士へのアクセスは保障されているか？

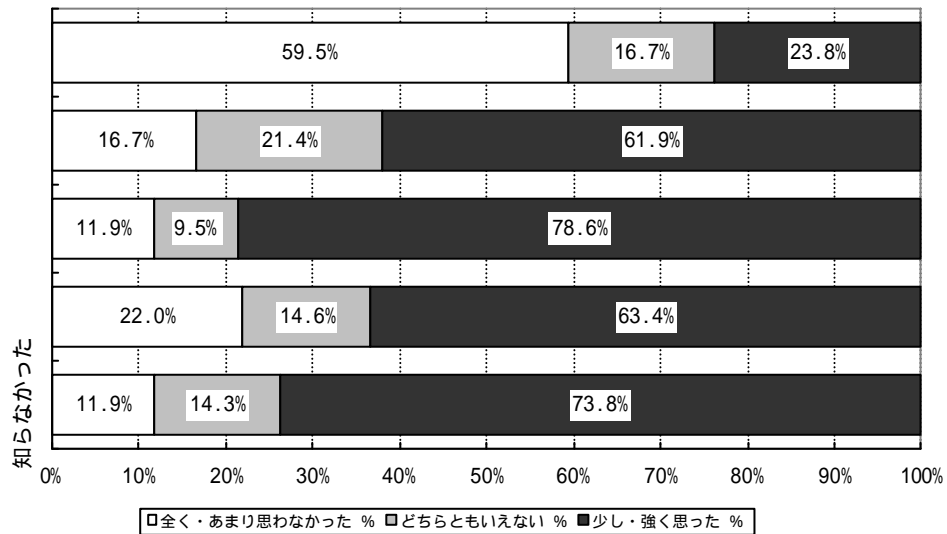
つぎに、弁護士へのアクセス状況を見てみる。法律の素人にとって、弁護士なしで訴訟をする事は容易なことではない。また、上述のように、訴訟にかかる費用と時間は、訴訟利用者にとって重大関心事といえるが、それら訴訟にかかる費用と時間の予測について、予測がついたという回答をした者に、その情報源を尋ねたところ、「弁護士から聞いた」というのがいずれも最も多い回答であった（費用予測の場合で 72.6%、時間予測の場合で 54.2%）。この点からすれば、弁護士は、紛争を抱えた当事者にとっての訴訟に関する個別具体的な情報提供者という、身近な司法機関でもある。その点を考えると、弁護士へのアクセスの難易が、訴訟情報の獲得の難易を左右し、ひいては訴訟へのアクセス自体の難易に影響している可能性も否定できない。弁護士は、当事者にとって訴訟の入り口ともいえる。

それでは、はたして、利用者にとって弁護士へのアクセスは十分に保障されているのであろうか。今回の調査では、回答者全体では 73% が弁護士を委任している。そのうち、弁護士を見つけるのに困難を感じた者は 10% にとどまっており【図 1-3-5】、おおかたの利用者については弁護士へのアクセス障害がなかったと一応いえる。なお、困難を感じた者に関していえば、その主たる理由は、「情報がなかったから」「知らなかったから」などであった（【図 1-3-6】）。

【図1-3-5】弁護士へのアクセス

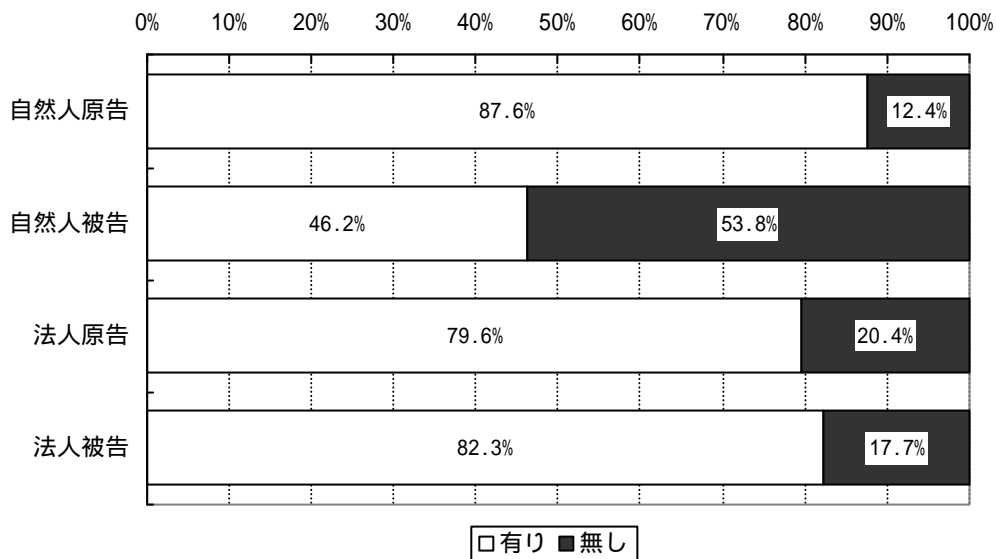


【図1-3-6】弁護士へのアクセス困難理由

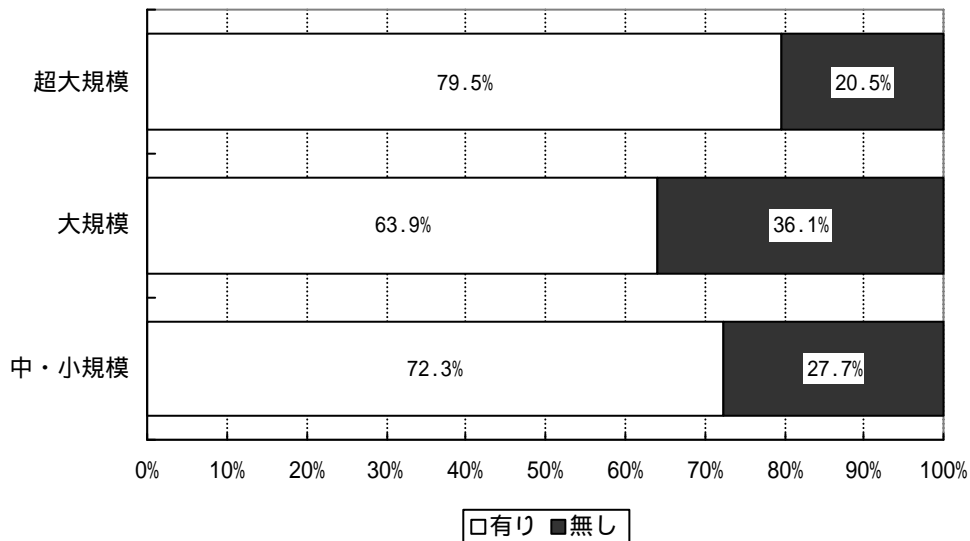


とはいえ、この状況は、当事者属性別や地裁規模別にみた場合、微妙に異なる。まず、当事者属性別（自然人・法人×原告・被告）にみると、9割を超える自然人原告が弁護士を依頼したのに対し、自然人被告では委任率は5割を下回っている（【図 1-3-7】）。また地裁規模別にみても、超大地裁の委任率が高く、中小地裁、大地裁の委任率が相対的に低い（【図 1-3-8】）など、細かくみると状況には差がみられる。

【図1-3-7】弁護士委任率(当事者属性別)



【図1-3-8】弁護士委任率(地裁規模別)



今回の調査の回答者では弁護士の委任率が高く、かつ、弁護士へのアクセス障害の報告も少なかったが、訴訟利用者に限った調査であることから、それが「一般的に弁護士へのアクセス障害がない」ことの結果といえるかは明らかでない。

それでも、こうした限られたデータの中から、いくつかの示唆を得ることは不可能ではない。たとえば、原告によって訴訟に巻き込まれた後に、弁護士の依頼も含めた応訴の準備をしなければならないことの多い被告に注目してみると、弁護士委任率は被告でも法人では8割を超えるのに、自然人被告の委任率は5割未満と極端に低い。この点からは、弁

護士へのアクセスが一般に容易であった、ということには疑念を生じうる。さらに、つぎの点が指摘できる。すなわち、第一に、自然人、法人とも弁護士へのアクセス経路（本報告書クロス集計表【表 3A-9-1】参照）で、「もともと知っていた」という回答がいずれも20%以上の肯定回答率を占めており、特に法人の場合には「顧問弁護士」という回答率が顕著に高いなど、訴訟以前から弁護士を知っていたものが訴訟に及んでいるようであり（原告法人で、両項目の合計は83.8%、被告法人で同合計が75.9%）、第二に、委任率が顕著に低い自然人被告でも、弁護士を委任した者の回答では、弁護士を見つけるのに「苦労しなかった」という回答の割合は85%にのぼり、委任率が9割を超えている自然人原告の76%よりもむしろ高い（本報告書クロス集計表【表 3A-9-4】参照）。第三に、地裁規模別にみると、弁護士分布が集中している超大規模地裁で委任率がもっとも高くなっている。また、今回の調査では、全国各地で調査は実施したものの、それらはすべて地裁本庁所在地を基点としており、いずれも弁護士が相当数存在している地域での調査であった点も留意しなくてはならない。こうした点からみると、そもそも弁護士への容易なアクセス経路を有していたか、アクセス障害があっても容易にクリアできたという者のみが訴訟に及んでいる、という可能性も否定できないように思われる。

今回の調査は既に訴訟を利用した者に対するものであったが、結果は、ここでの回答者に限っていえば、弁護士への大きなアクセス障害を直接示すものではなかった。その事実は、「知っている弁護士」が身近にいる、あるいは「顧問弁護士がいる」ということが、いわば訴訟への入口になっている、という側面もうかがわせるものの、この結果をもとに弁護士への一般的アクセス状況を考えるにあたっては、慎重な姿勢が必要とされよう。今回の調査では、知り合いや、顧問弁護士のいない当事者にとってより一般的なアクセス経路として存在している法律相談や弁護士会の紹介といった経路を報告する回答者は必ずしも多くなかった。かりに、今回の調査結果が、知り合いの弁護士や顧問弁護士のいない者は、弁護士へのアクセスが難しく、それ故訴訟にいたることができなかったといった状況を背後に含むものであるとしたならば、それらの者が障害なく弁護士を依頼し訴訟を利用できたか否かのバロメーターは、法律相談や弁護士会の紹介のような一般に開かれたアクセス経路の利用頻度ということになる。今後はそれらの経路の活性化も期待されるところである。

4．訴訟利用者は訴訟経験をどう受けとめているか？

訴訟制度に対する評価は、訴訟利用者の場合、彼ら自身の訴訟経験に多少なりとも基づくと思われる。それ故、訴訟利用者が裁判とその結果をどのように受け止めたか、また、裁判官や弁護士など法律家に対してどのような印象を抱いたかを知ることが重要となる。ここでは、調査回答者による訴訟経験の評価の実態を示し、同時に、彼らの評価の仕組みを探る。

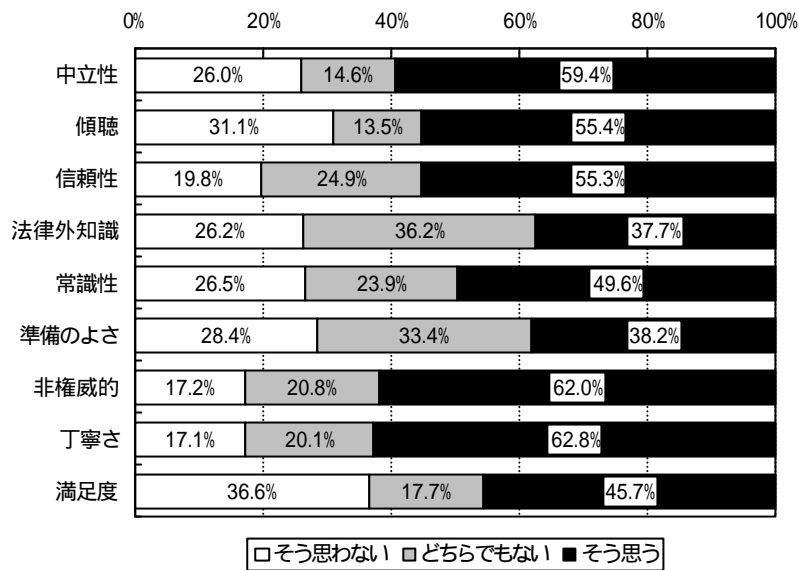
(1) 裁判官・弁護士等に関する評価と反応

裁判官評価

今回の調査では、裁判官に対する評価は、「中立性」¹⁾、「良く言い分を聞いてくれたか(『傾聴』)」²⁾、「信頼性」³⁾、「法律外の知識の程度(『法律外知識』)」⁴⁾、「常識性」⁵⁾、「準備のよさ」⁶⁾、「非権威性」⁷⁾、「丁寧さ」⁸⁾の8項目について聞き、そのほかに、裁判官に対する「満足度」をたずねた(【図 1-4-1】)。その結果を見ると、裁判官が「中立的で」¹⁾、「当事者の言い分をよく聞き」²⁾、「信頼でき」³⁾、「丁寧である」⁸⁾、あるいは「権威的ではなかった」などの点については比較的高い評価が示された(肯定的評価が6割前後)。特に、属性別の分析結果では、「中立性」¹⁾、「傾聴」²⁾などの評価が法人原告において顕著に高かった。

一方、「準備のよさ」⁶⁾、「法律以外の知識」⁴⁾に関しては評価が分かれ、肯定的な評価が40%を割り、否定的評価が25%を越えた。こうした傾向は、自然人・法人、原告・被告を問わなかった。さらに、全体的な満足度に関しては、「満足を感じている」とするものが多数であるが、不満を感じているものも相当数(36.7%)あった(【表 2-6-2】)。なお、満足度の評価は超大地裁においてとくに低かった。また、弁護士の付かない回答者は弁護士の付いた回答者よりも一般的に裁判官に対する評価が高く、事件類型別では人事事件の場合に評価が下がる傾向が見られた。

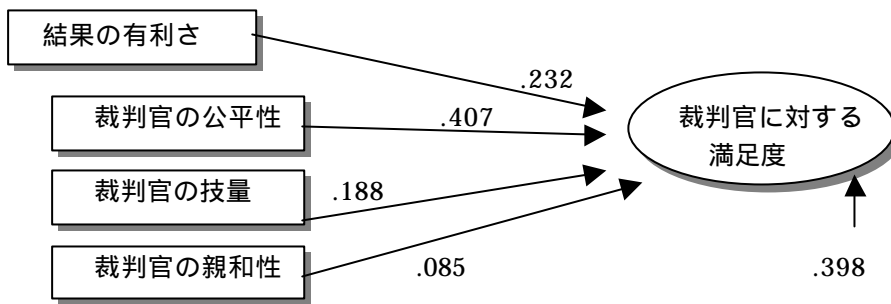
これらの評価構造を調べるために因子分析を行ったところ、「中立性」¹⁾、「傾聴」²⁾、「信頼性」³⁾の3項目、「法律外知識」⁴⁾、「常識性」⁵⁾、「準備のよさ」⁶⁾の3項目、「非権威性」⁷⁾、「丁寧さ」⁸⁾の2項目の3つの観点(因子)にわかれた。最初のものは、審理に臨む裁判官の基本的姿勢を主に評価するもの、2番目は、裁判官の専門家としての技量に対する評価、3番目は、当事者に対する裁判官の態度と見ることができる。そこで、試みにここでは、それぞれを「公平性評価」¹⁾、「技量評価」²⁾、「親和性評価」³⁾と名付け、「結果の有利さ」⁴⁾の評価も入れて、これらの評価因子と満足度の関係を回帰分析によって検討した。結果は【図 1-4-2】に示す通りである。それによれば、結果の有利さがもっとも大きな影響要因であった。



【図 1-4-1】裁判官に対する評価と満足度項目に対する回答の内訳

しかし、同時に、それとは別に、「公平性」評価、「技量」評価、「親和性」評価などの裁判官評価も満足度に影響を与えていた。すなわち、回答者は有利な結果を得た場合に裁判官に満足を感じていたが、同時に裁判官を公平で（中立的で、良く話しを聞き、信頼に値する）、法律家としての技量（専門知識や常識）が高く、親しみやすい（非権威的で、丁寧）と評価した回答者ほど、裁判官に対する満足度が高かったのである。裁判官評価の中では、特に「公平性」評価の影響が大きく、これは、回答者を自然人・法人、原告・被告、判決・和解などによってグループに分けても共通に見られた。「技量」評価も大半のグループにおいて裁判官に対する満足度を高めた。これに対して、「親和性」評価の満足感に対する影響は小さかった。法人は一般的に自然人よりも裁判官を「公平」と評価し、満足度も高かった。また、判決ではなく和解となった回答者は、結果が不利でも裁判官に対する評価や満足度が比較的高かった。

訴訟の勝敗にかかわらず、裁判官への満足度を高めるにあたっては、中立的で、良く話しを聞き、信頼に値するようとくに努力することの重要性が示されたといえる。

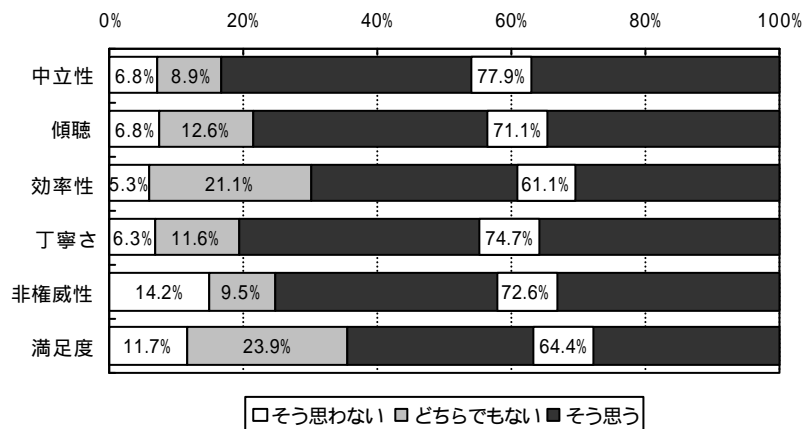


【図 1-4-2】裁判官の満足度に対する規定因

この分析は、裁判官に対する評価および裁判結果の有利さ（これらを説明変数と言う）が裁判官に対する満足度（これを目的変数と言う）をどの程度規定しているか、それらの影響力を重回帰分析によって推定したものである。矢印は影響関係を示し、添えられた数値（標準偏回帰係数ベータ）はその影響力の強さを表す。右端の矢印に添えられた数値(.398)は誤差で、この分析では説明されない未知の影響力の大きさを示す。これは、裁判官に対する満足度の6割が、裁判官評価と裁判結果の有利さによって説明可能であることを表している。最も影響力の大きかったのは裁判官に対する公平性評価であった。

裁判所職員評価

裁判所職員については、「中立性」、「傾聴」、「仕事の効率性」、「丁寧さ」、「非権威性」に対する評価と「満足度」について尋ねた。その結果が【図 1-4-3】である。どの評価項目についても7割前後の回答者が肯定的に評価した。満足度評定も比較的好意的で、回答者の3分の2が「職員に満足した」と答えた。しかし、地裁規模別の違いも若干見られ、たとえば、「ちゃんと話を聞いてくれたか（傾聴）」という質問に対し、中小地裁では79.2%の回答者が肯定的に答えたのに対し、超大地裁では62.0%と低下した。同様の傾向は、仕事の効率性評価に関してもあてはまる。そして、そういった評価のあらわれか、職員に対する満足度も、超大地裁は中小地裁に比べてかなり低くなっている。また、これら各側面に関する評価は、一般に弁護士の付かない当事者の評価の方が高かった。ただし、「非権威性」に関してのみは、弁護士の付かない当事者の方が否定的だった。



【図 1-4-3】裁判所職員に対する評価と満足度の項目に対する回答の内訳

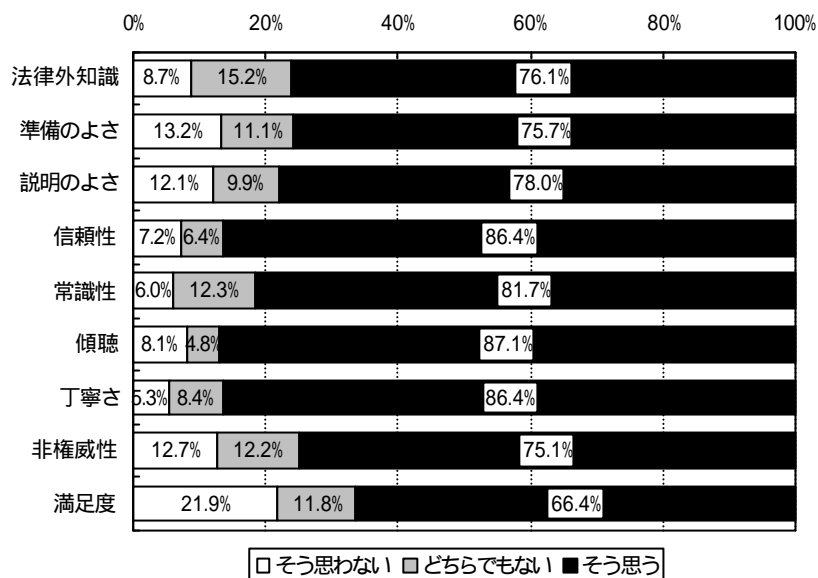
とはいえ、職員に対しては全般的に好意的な見方が強く、自然人・法人、原告・被告、判決・和解などによって回答者をグループ分けしても、違いは見られなかった。裁判官に対する評価同様、これらの評価に因子分析を試みたところ、職員評価は、「中立性」「傾聴」「効率性」の3項目（以下、一括して「公平性評価」と呼ぶ）と、「丁寧さ」「非権威性」の2項目（以下、一括して「親和性評価」と呼ぶ）の2つの観点（評価因子）にわかれることが見いだされた。これらの評価因子に有利さの評価を加え、職員に対する満足度の規定因を調べたところ、裁判官の場合とは違って結果の有利さによってはほとんど影響されず、職員に対する「公平性」評価と「親和性」評価が高い回答者ほど、満足感が強いことが見いだされた。

弁護士評価

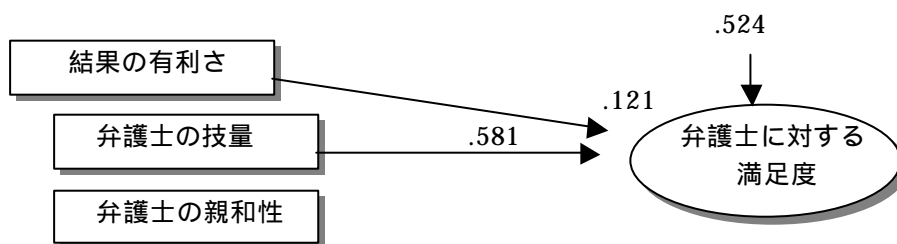
弁護士に対する評価は、ほぼ裁判官に対する質問と同じ内容だが、「中立性」項目の代わりに「十分な説明」項目を用いた。その結果、【図 1-4-4】に示すように、ほとんどの項目において回答者の7~8割が弁護士を肯定的に評価した。「満足度」についても3分の2の回答者が肯定し、裁判官に対する満足度よりも高かった。ただ、相対的に見ると、法人よりも自然人の評価が厳しかった。特に、「常識性」「準備のよさ」「十分な説明」「満足度」について自然人の評価はかなり低くなった（「満足度」では20%程度の開きがある）。また、地裁規模別に比較すると、「丁寧さ」「準備のよさ」「説明のよさ」に関しては超大、大地裁の評価が高く、その結果、満足度もこれらの規模の地裁で高かったので、弁護士に対する評価は、大都市ほど高かったと言える。さらに、事件類型別では、人事事件において「十分に言い分を聞いてくれた」とする肯定的評価が多いものの、「事件についての説明がない」という不満も他の事件に比べて多かった。また、土地事件では弁護士に対する満足度が相対的に低かった。

これらの評価に対する因子分析の結果、評価は大きく2つの観点（因子）に分かれた。具体的には、「丁寧さ」と「非権威性」の2項目と、その他の項目に分かれた。ここでは、「法律外知識」「準備のよさ」「説明のよさ」などを含む評価因子を「技量」評価、「丁寧さ」と「非権威性」から成る評価因子を「親和性」評価と呼ぶことにする。これらと結果の有利さを用いて弁護士に対する満足度の規定因を検討したところ、これも結果の有利さによって影響されたが、裁判官ほどではなく、むしろ、「技量」評価の影響が大きかった（【図 1-4-5】）。自然人・法人、原告・被告、判決・和解などによって回答者を分けても、ほぼ同じ傾向が見られた。

弁護士も、裁判官同様、訴訟の勝敗にかかわらず、当事者の話しをよく聞き、説明を十分に行い、準備を十分に作るなどの点に配慮することが重要であることが示されたといえよう。



【図 1-4-4】弁護士に対する評価と満足度の項目に対する回答の内訳



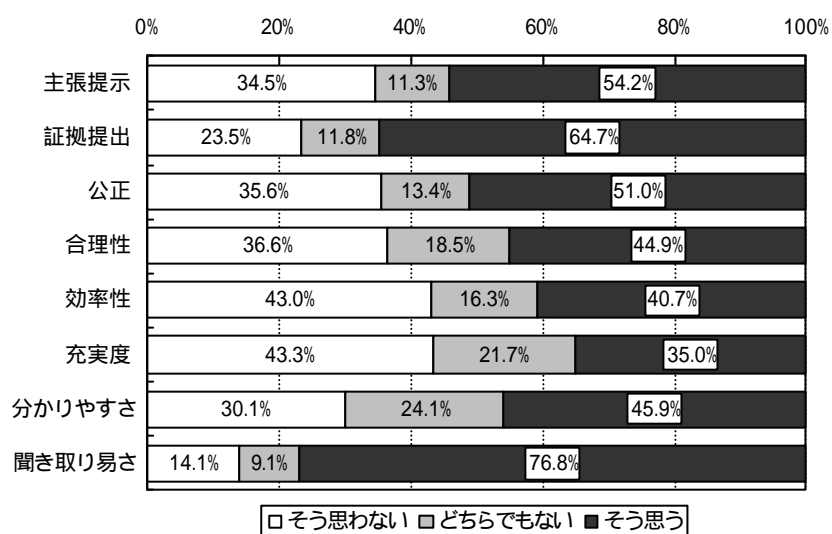
【図 1-4-5】弁護士に対する満足度の規定因

(2) 裁判過程に対する評価と反応

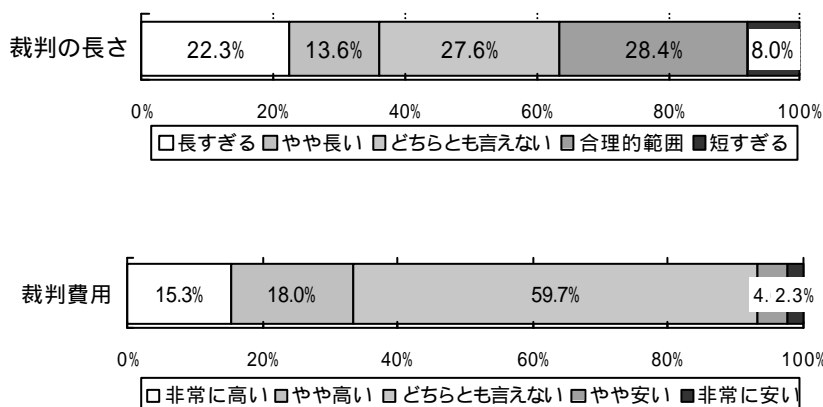
裁判過程に対する評価は、「主張が十分にできたか（主張提示）」、「証拠が十分に提出できたか（証拠提出）」、「公正さ」「合理性」「時間的効率性」「充実度」「分かりやすさ」「聞きとりやすさ」の8項目を用いて調べた。【図 1-4-6】に見られるように、「主張提示」「証拠提出」「公正さ」の項目では肯定的回答が過半数を越えたが、「合理性」「効率性」「充実度」などに関しては肯定・否定の意見が分かれた。「聞き取りにくかった」という回答は少ないが、14%あった。

また、訴訟に要した費用に関しては「高いとも安いとも言えない」とする回答が多数を占めたが、「高い」と評価したものも少なくなかった（【図 1-4-7】）。費用に関しては、半数を少し超える回答者が訴訟開始時点でおおよその予想を持っていたが、半数近くのもの

どれくらいのコストがかかるのか、全く予想のつかない状況にあったことが示されている(前出【表 1-3-3】)。さらに、訴訟にかかった時間に関しては、約 28%が「合理的範囲」と答えた反面、「やや長い」、「長すぎる」と評価したものが約 36%に及んでいる(【図 1-4-7】)。裁判の長さに関しては否定的評価が優勢といえるが、予想されたほどではなかった。なお、時間に関しては、費用以上に予想が難しかったようで、半数以上(54.6%)の回答者が「予想がつかなかった」と述べている(前出【表 1-3-4】)。ちなみに、審理期間を「合理的」と評価した回答者、「やや長い」とした回答者、「長すぎる」とした回答者の平均審理期間は、それぞれ 175 日、334 日、461 日であった。



【図 1-4-6】 裁判過程評価項目に対する反応の内訳



【図 1-4-7】 裁判の長さと言料の評価

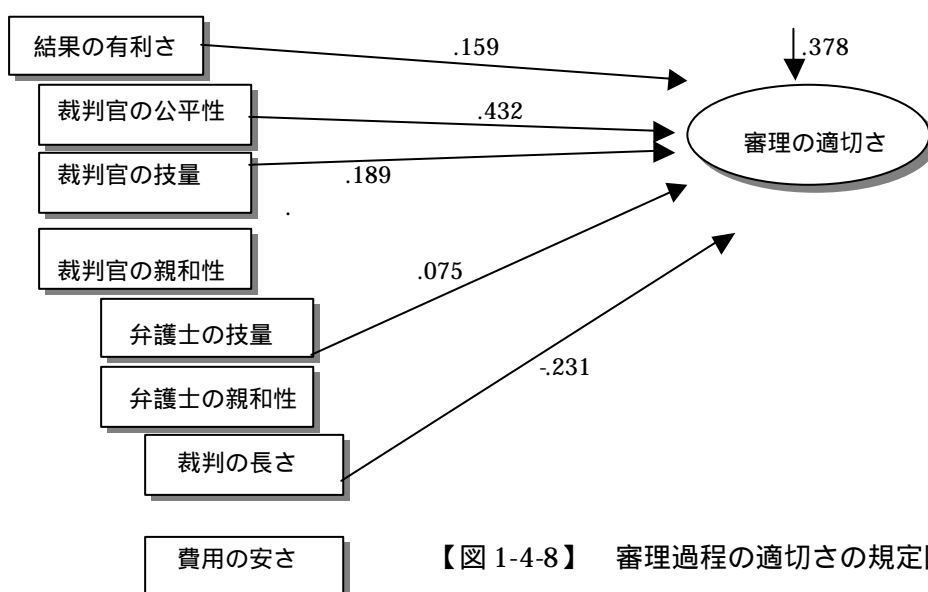
裁判過程に関する評価 8 項目の因子分析の結果、裁判過程の評価は、「公正」「合理性」「充

実度」「効率性」からなる観点、「主張提示」「証拠提出」からなる観点、それに「分かりやすさ」「聞き取り易さ」からなる観点の3つ（評価因子）に分かれることが示された。試みに、ここではそれぞれを「審理の適切さ」「審理での主張性」「審理の了解性」と呼ぶことにする。例として「審理の適切さ」をとり、裁判官評価、弁護士評価、結果の有利さ、それに時間・費用評価を加え、その過程評価の規定因を分析した結果を述べる（【図 1-4-8】）。

この図に見られるように、「審理の適切さ」評価における最大の影響要因は「裁判官の公平性」評価だったが、「弁護士の技量」評価からの影響も認められた。結果の有利さも「審理の適切さ」と「審理での主張性」評価に対して影響力があったが、裁判官を「公平」である（中立で、言い分をよく聞き、信頼に足る）と評価したり、弁護士が「技量」が高い（裁判外知識を有し、準備がよく、説明がよい等）と評価した回答者は、結果の有利・不利に関わらず、裁判過程を肯定的に評価する傾向があった。ここでは具体的に示さないが、「審理での主張性」「審理の了解性」因子の規定因分析においてもほぼ同様の結果が得られている。

こうした点は、自然人・法人、原告・被告、判決・和解の別なく共通に見られた。ただし、自然人よりも法人の方が、また、判決を受けた回答者よりも和解となった回答者の方が、相対的に、審理過程の評価において前述の「裁判官の技量」を重視した。裁判が長いと感じた回答者は審理過程を「不適切」と評価したが、不利な結果を得た回答者の中には、裁判が短すぎて主張が不十分だったと評価した者がいた点は留意すべきである。本人訴訟の回答者では、「裁判所職員の公平性」評価が「審理の適切さ」や「審理での主張性」評価を高めたことが見いだされている。

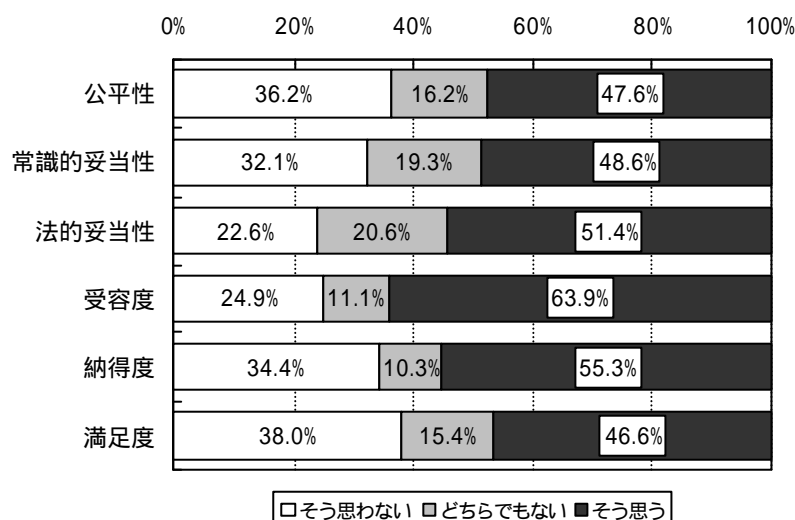
こうした規定因分析は、審理過程の評価にあたって、裁判官の果たす役割の重要性を示している。



【図 1-4-8】 審理過程の適切さの規定因

(3) 裁判結果に対する評価と反応

裁判結果に対しては、結果の評価とそれに対する反応という観点から質問を構成した。具体的には、結果評価は「公平性」「法的妥当性」「常識的妥当性」の3項目で、また、裁判結果に対する反応は「受容度」「納得度」「満足度」の3項目で調べた。【図1-4-9】は、各項目に対する回答の内訳である。「公平性」「法的妥当性」「常識的妥当性」などの評価項目に関しては、肯定的回答がほぼ5割、否定的回答が3割前後だった。満足度もほぼ同じ結果だったが、「受容できる」「納得できる」とする回答者はこれより多く、6割前後まで増えた。なお、このような全体的傾向の中で、法人原告だけは特異な反応を示しており、「受容度」「納得度」「満足度」のいずれに対しても、他のグループよりもかなり高い評価を示していた。

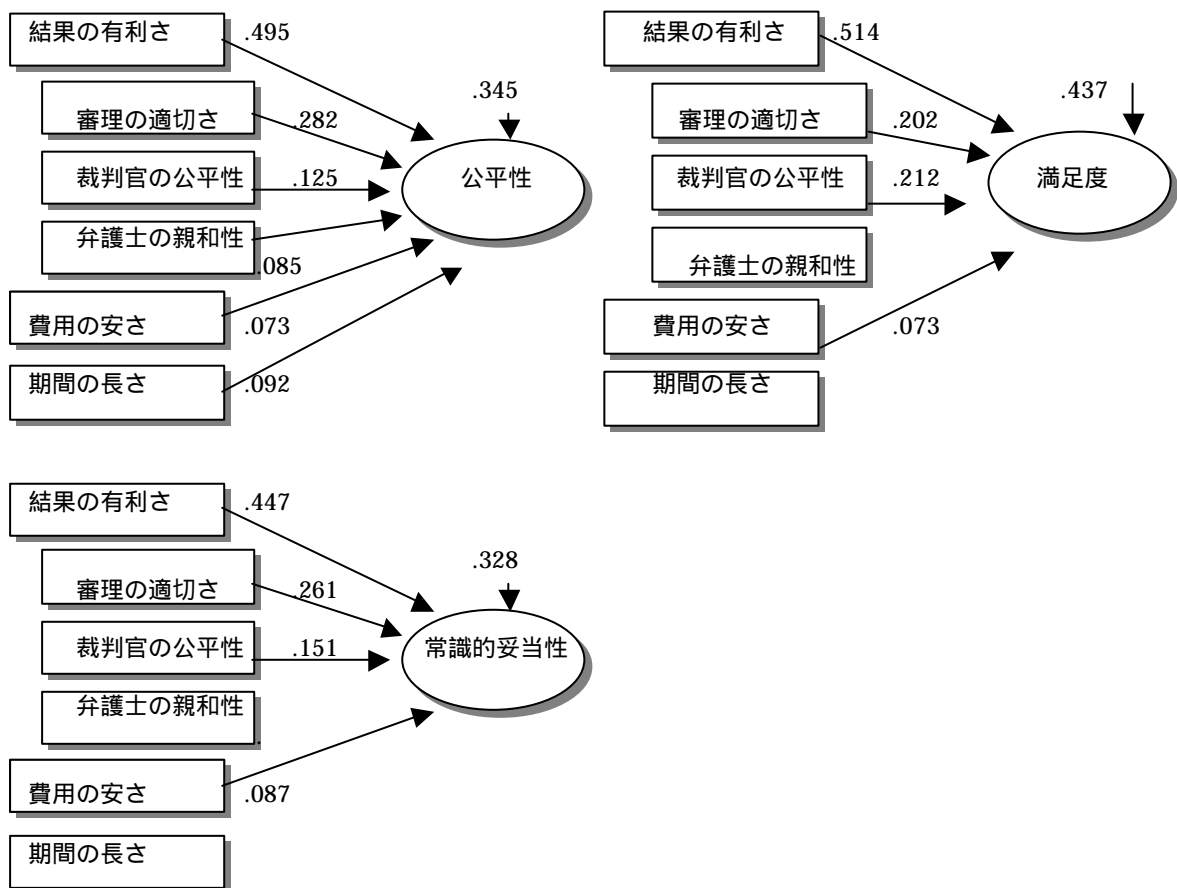


【図1-4-9】裁判結果に対する評価と反応の内訳

評価は互いに関連しており、裁判結果を「公平」と評価した回答者は、一般に、結果が「常識的にも、法的にも妥当」と評価したが、評価間のズレも一部の回答者に見られた。最も多かったズレは、「法的には妥当だが、公平ではない」（回答者の19.8%に見られた）と「法的には妥当だが、常識に反する」（同様に、9.9%）というもので、法律が人々の規範意識と合致しないと解釈されるケースであった。

次に、結果に対する評価と反応の関係を調べたところ、3項目の評価は3項目の反応をいずれも強めており、結果を肯定的に評価した回答者が、結果に対して好意的に反応するという強い関係が見られた。また、これらに対する規定因の分析では、結果の有利さの影響が強く見られた。即ち、有利な結果を得た回答者ほど裁判結果に対する評価が肯定的になり、「受容できる」「納得できる」「満足できる」など好意的反応が増えた。しかし、審理

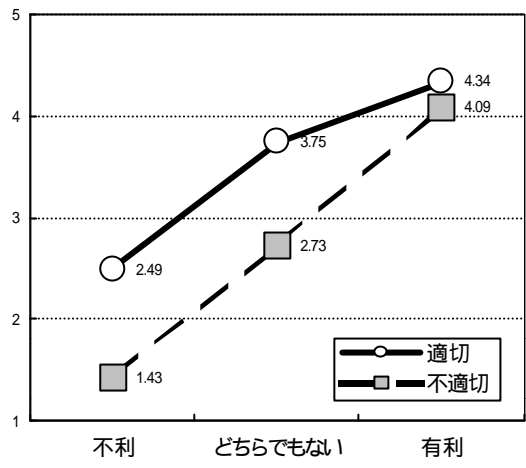
過程、裁判官、弁護士などに対する評価も一定の影響力を示し、「審理を適切」と評価したり、裁判官を「公平」と評価したり、弁護士を「親しみやすい」と評価したり、あるいは裁判費用が安いと評価した回答者には、裁判結果を肯定的に評価し、また、これに好意的に反応する傾向が見られた。【図1-4-10】には、例として、「結果の公平性」、「結果の常識的妥当性」、「結果の満足度」に関する分析結果を示している。なお、回答者を結果の有利さでグループ分けして分析を行うと、審理過程、裁判官、弁護士などに関する評価の影響力は、特に不利な結果を得た回答者において顕著だった。【図1-4-11】に示されているように、結果が有利な回答者は「審理が適切」であっても「不適切」であっても結果を公平とみなしたが、結果が中間的か不利な回答者では、「審理を適切」と評価するかどうかによって結果の公平性評価に違いが生じ、「審理を適切」と評価した人の方が結果をより公平と評価した。この非対称性は、「審理を適切」と評価したり、裁判官を「公平」と評価することが、不利な裁判結果が当事者にもたらす負の衝撃（不満や反発）を和らげるはたらきがあることを示唆している。



【図1-4-10】結果の公平性、満足度、常識的妥当性の規定因

なお、法人は自然人よりも裁判結果に対して全般的に肯定的だった。また、原告、あるいは判決を受けた回答者には、その結果評価において他のグループよりも結果の有利さの

影響がより強く見られた。一方、和解は結果の衝撃度を軽減する働きが示唆された。また、和解の場合、訴訟期間が短いことを理由に、結果を不公平と評価する回答者がいた。



【図 1-4-11】結果の有利さと審理過程の適切さによる結果の公平性評価

回答者を結果の有利さの異なる3グループに分け、それぞれを更に、審理過程を適切と評価したものと不適切と評価したものに2分して、結果の公正評価の平均値を比較した(分散分析)。

以上、裁判官・弁護士や職員、訴訟の審理過程、訴訟結果などについて、回答者の評価と満足度を聞き、それらの規定因を探った。確かに、これらに対して結果の有利さの影響が見られ、特に結果の評価・反応においてそれが強かった。しかし、同時に、回答者たちは審理過程や裁判官・弁護士等に関する評価をも考慮して、結果の評価を行っていたことが確認された。また、審理過程の評価や裁判官・弁護士等に対する満足感に対しては、むしろ、裁判官や弁護士に関する評価自体の方が重要だったし、職員に対する満足感は結果の有利さに影響されなかった。こうした結果は、回答者たちが、結果の有利さとは別種の観点からも訴訟の諸側面を評価しており、勝ち負けとは別に、こうした評価が彼らの訴訟経験の受け止め方やこれに対する反応に影響を与えたことを示している。

5. 人々は裁判制度に満足しているか？

人々は現行の裁判制度にどの程度満足しているのか、また、裁判制度をどのような角度から、どのように評価しているのか。これらを知ることが本調査の主目的であった。人々はマスメディアなど様々の社会情報をもとに裁判制度に対して一定の評価と態度を形成していると思われるが、実際、訴訟を経験した人々は訴訟制度に対してどのような評価を下しているのだろうか。

裁判制度に対する評価は「うまく紛争を解決しているか（紛争解決機能）」、「制度の公正さ」、「法律の公正さ」、「法律の現状一致」、「利用しやすさ」の5項目で調べ、また、これに対する態度を「満足度」、「再利用意欲」、「同じ状況に置かれた他の人にも訴訟を勧めるか（推奨意思）」の3項目でたずねた。「紛争解決機能」、「制度の公正さ」、「法律の公正さ」に関して回答者の4割は肯定的だったが、3割は否定的だった（【図1-4-12】）。「利用しやすさ」や「法律の現状一致」に関してはむしろ否定的評価の方が多かった。さらに、「現在の制度に満足している」と答えた回答者は2割を下回った。

地裁規模別に見た場合、否定的評価は、特に超大地裁の利用者に強く見られた。例えば、超大地裁の場合、「裁判制度の利用しやすさ」について62.1%の回答者が否定的だったし、「満足度」に関しても同様で、明らか半数以上の回答者が「満足していない」と答えている（【表3B-24】）。また、事件類型別に見た場合には、「紛争解決機能」に関して人事事件と土地事件の当事者の間で評価が低く、人事事件に関しては、さらに「利用しやすさ」の評価も、他に比べて低かった（【表3E-24】）。

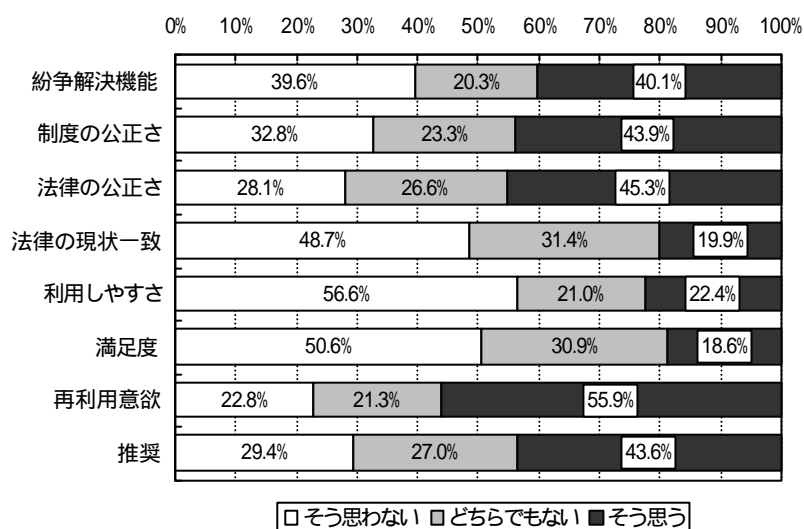
このように、制度に対する評価は全般的に低かったが、裁判制度への利用関心は高いことが「再利用意欲」や「推奨意思」の項目に対する回答からうかがうことができる。しかし、21.6%の回答者が「今後は裁判を利用しない」と答えたこと、また、「同様の状況にある他者に対して訴訟を進める」と答えたものが41.2%に過ぎなかったことなどは（【表2-13-1】）、注意を要する点でもある。

因子分析によると、制度評価は「紛争解決機能」、「制度の公正さ」、「法律の公正さ」、「法律の現状一致」の4項目がひとまとまりの観点を構成し（ここでは、これらを「制度の適正さ」評価と呼ぶ）、これは「利用しやすさ」の評価とは別の観点であることが見いだされた。制度に対する態度は「制度の満足度」のほかに、「再利用意欲」と「推奨意思」の2項目からなる「利用関心」に分かれた。これらの規定因を分析した結果が【図1-4-13】である（「利用関心」を含む分析結果は割愛）。まず、裁判制度に対する満足度は制度評価に基づいて形成された。つまり、現行制度が「適正」で、利用しやすいと評価した回答者ほど、現行制度に満足していた。一方、「制度の適正さ」評価は、回答者の訴訟経験から影響を受けた。訴訟の中で経験した「審理が適切」であるとか、裁判結果が常識的に妥当であるとか、裁判官や弁護士に満足できるとか、さらに、裁判費用が過分でないと評価した回答者が裁判制度を高く評価した。これに対して、裁判結果の有利さは裁判制度の評価に対して直接的には影響しなかったし、裁判の長さも直接的には影響していなかった。回答者は自分の裁判結果が有利だったか不利だったかにはとらわれず、訴訟の諸側面（審理過程、裁判官や弁護士、コストなど）を吟味して、それをもとに裁判制度の善し悪しを評価していた。回答者を判決・和解などによってグループ分けしても、この点は共通に見られた。

制度に対するもう一つの態度である「利用関心」は、「審理での主張性」、「弁護士の親和性」、結果の有利さなどの影響を受けたが、このことは、利用関心が訴訟を問題解決の道具として活用したいという実践的関心であることを示唆している。利用関心は被告よりも原

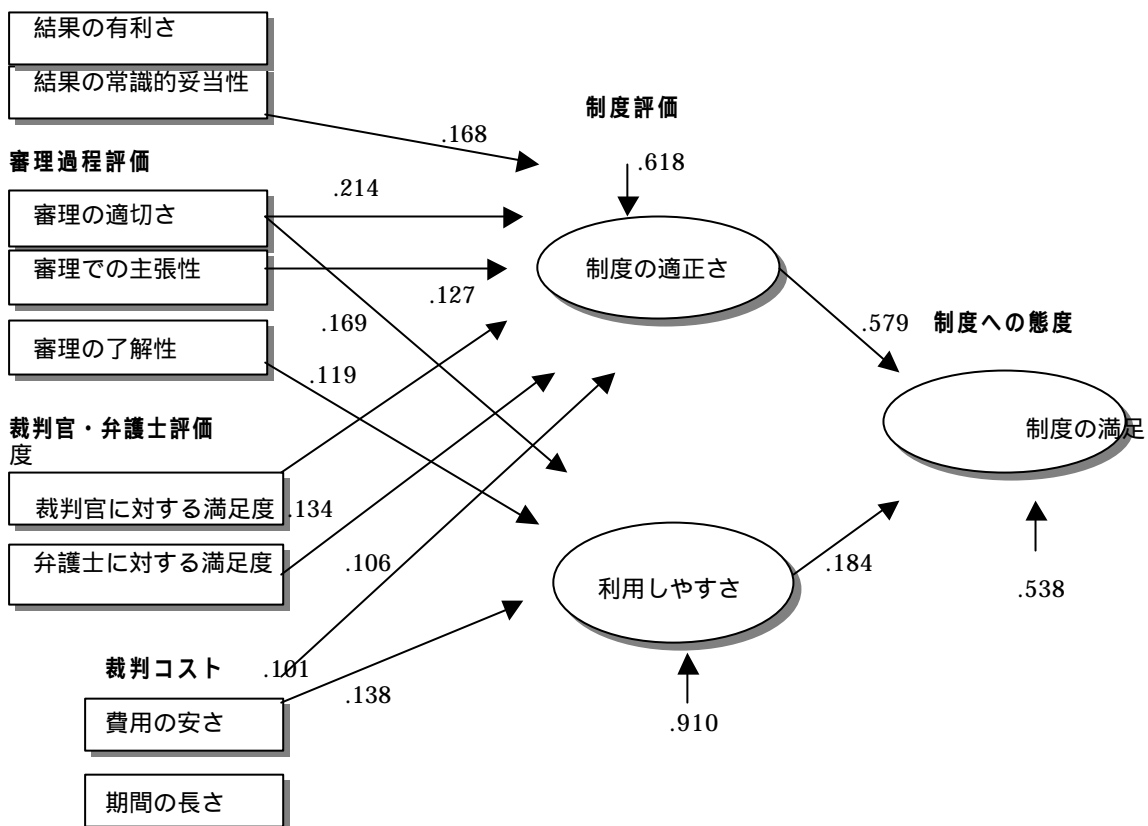
告、自然人よりも法人に強かったが、その分、彼らは現行制度を利用しにくいとみなした。

ここに示された訴訟利用者の訴訟制度に対する評価構造はかなり複雑なものである。しかし、重要なことは、訴訟制度に対する評価は、勝ったものが常に満足し、負けたものが常に不満を残すといった性質のものではないという点である。このことは、訴訟には必然的つきまとう勝訴敗訴の感覚とは別に、訴訟制度への満足度を高いものにすることが可能であることを意味している。今回の調査結果によれば現状での訴訟制度に対する評価は決して高いものとはいえないが、手続の改善や裁判官、弁護士の改革意思によって確実に評価をあげるものであることもまた示されたといえる。この分析結果によれば、個々の要素の全体評価に与える影響は一つ一つは必ずしも大きくはないが、裁判官・弁護士等の地道な実務改善や手続改善努力により、今後利用者評価が向上することが切に期待される。



【図1-4-12】 裁判制度に対する評価と満足度の項目に対する回答の内訳

裁判結果



【図1-4-13】 裁判制度に対する評価と態度（満足感）の規定因

6 まとめ

今回の調査の結果、訴訟の利用者は、原告被告を問わず、自己利益の追求のみならず、公正かつ明確な解決を求め訴訟に及んでいること明らかになった。しかし、それに答えるべき裁判制度全体への評価は、必ずしも高いものではなかった。裁判制度に対して満足しているものは、全体の 18.6%、利用しやすいと答えたものは、全体の 22.4%にとどまっている。分析結果によれば、このような裁判制度に対する満足度の低さは、単に不利な結果に終わったことによる不満のみでは説明されないものであり、訴訟手続や裁判官、弁護士への評価にも関連していることが示されている。

また、裁判官、裁判所職員、弁護士といった訴訟に関与する専門家に対する評価をみると、裁判所職員と弁護士に対してはおおかたの利用者が満足していたが、裁判官に対しては満足と不満が拮抗していた。裁判官に対する評価が他に比べ低かったのは、有利不利といった訴訟結果の影響が他よりも強く生じたことによるが、しかし、ここでも分析結果

は、裁判官に対する評価が、結果のみではなく、裁判官が中立的で、良く話しを聞き、信頼に値する人物と感じられたか否かの観点からも形成されていることが示された。

これらの点を考えるならば、現状では必ずしも高いとはいえない裁判制度に対する評価も、手続や裁判官・弁護士等の対応を改善することによって十分に改善を図ることができるといえよう。そのような視点に立って、今後の制度改善に考えるうえで重要と思われる点を、特に訴訟制度に対する満足度との関係で示すならば、以下のようになる。

1 訴訟制度に対する満足度は、紛争解決機能、制度の公正さ、法律の公正さ、法律の現状一致といった側面からなる「制度の適正さ」評価に基づく。

2 上記「制度の適正さ」に関する評価は、訴訟経験によって影響される。具体的には、裁判結果の常識的妥当性、「審理の適切さ」(審理の公正性、合理性、充実度、効率性の総合判断)、裁判官への満足度、弁護士への満足度、費用などに関する評価によって影響される。

3 裁判結果に関しては、一定割合で「法的には妥当だが、公平ではない」、「法的には妥当だが、常識に反する」といった形で利用者と裁判所の判断に評価のズレが生じている。これらのズレをなくすことが、裁判制度への満足度を上げることにもなる。

4 裁判官の満足度は、中立性、よく話しを聞く態度、信頼性といった評価(「裁判官の公平性」評価)に強く影響される。

5 弁護士の満足度は、よく話しを聞く態度、信頼性、法律外の知識、常識性、「準備のよさ」といった評価(「弁護士の技量」評価)によって強く影響される。

6 「審理の適切さ」(審理の公正性、合理性、充実度、効率性の総合判断)は、「結果の有利さ」、「裁判官の公平性」(裁判官の中立性、よく話しを聞く態度、信頼性の総合判断)、「弁護士の技量」(弁護士のよく話しを聞く態度、信頼性、法律外の知識の程度、常識性、準備のよさ、説明の良さに関する総合判断)、裁判の長さに関する評価に影響を受けているが、とくに、「裁判官の公平性」評価の影響力が大きい。

7 訴訟結果の評価は、結果の有利さの他に、上記「審理の適切さ」や裁判官への満足度といった評価によっても影響される。とくに、これらの影響力は不利な結果に終わった当事者に関して強く現れた。これら「審理の適切さ」や裁判官への満足度についての評価を高めることは、不利な結果に終わった当事者の結果に対する不満を和らげる作用を持つ。

8 訴訟の利用しやすさの評価は、訴訟経験からの影響は少なかったものの、「審理の適切さ」、「審理の了解性」(審理の分かりやすさ、聞き取り安さの総合判断)、費用の安さなどに対する評価から影響を受けていた。

以上、今回の調査では、訴訟利用者の現状の制度に対する評価とその評価構造の大枠を明らかにすることを目的とし、上記のような結果を得た。今後は、今回明らかにされた当事者の評価構造をもとに、さらに個々の場面において具体的にいかなる制度改善がなされるべきかを検討すべきであろう。そのためには、今後も継続して、さらに詳細な調査が行われるべきである。また、訴訟回避傾向、弁護士へのアクセス障害の有無に関しては、今回の調査では必ずしも十分な情報を得ることができなかった。これらの点に関しては、今後、現実の訴訟経験者とそれ以外の一般市民に対する調査を同時に行い、その結果を比較するといった調査も試みられるべきであろう。