

調査概要

1.調査概要

1.期間： 2010年11月26日～2010年11月29日

2.方法： インターネットアンケート調査

3.地域： 全国

4.対象： 20歳以上

※株式会社インテージの登録モニターの中から事前調査で

「過去3年以内に弁護士事務所に債務整理の相談経験がある人」を抽出

5.調査主体： 株式会社L-net

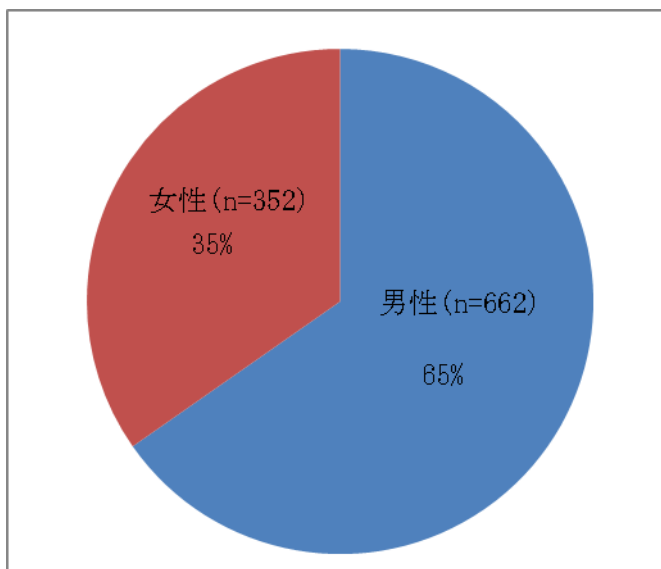
6.調査会社： 株式会社インテージ

本調査期間	2010年11月26日～2010年11月29日
有効回答数	1,014s
回答完了数	1,021 s
回収率	80.3% (回答完了数 / 依頼数)

2.回答者の属性

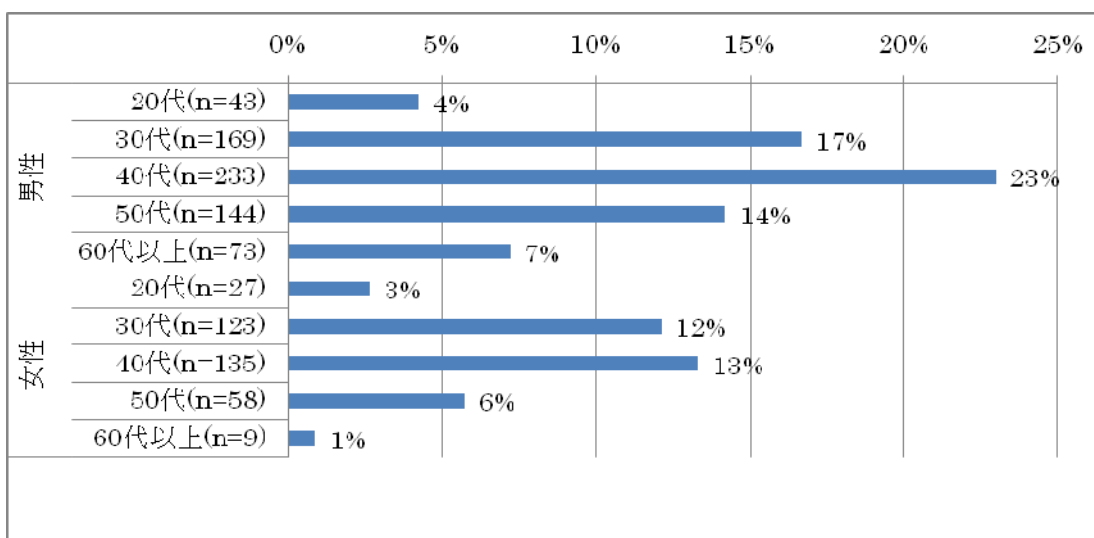
[属性] 性別

図 a.回答者の性別 (n=1,014)



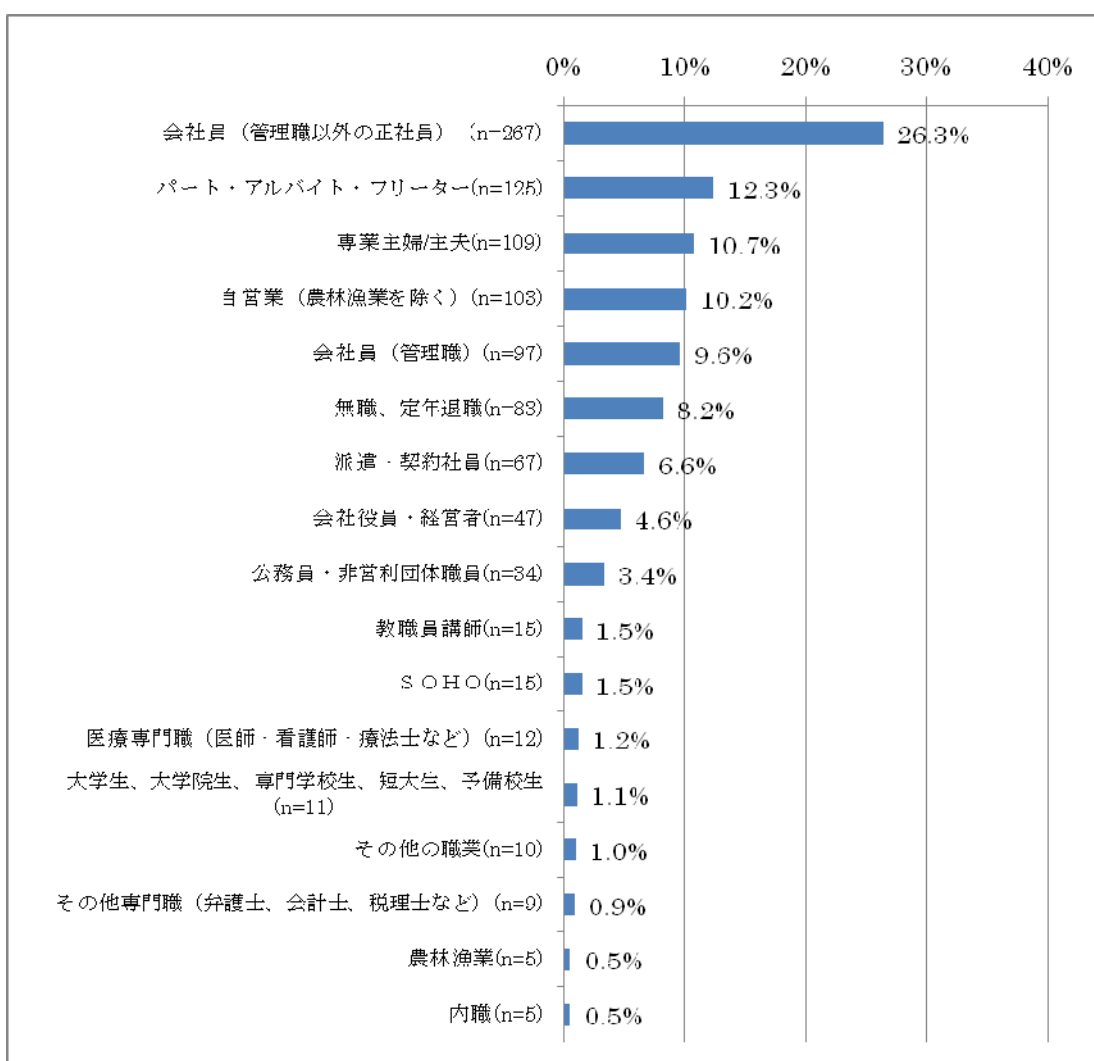
[属性] 年齢層

図 b.回答者の性別・年齢層 (n=1,014)



[属性] 職業別

図 c.回答者の職業 (n=1,014)



調査結果

1.電話・インターネット相談が4人に1人。若い層で電話相談が多い傾向

弁護士事務所への相談方法は、直接事務所に出向いた人が全体の約7割。男性は、年齢が上がるにしたがって、直接面談をした人の割合が増えています。

これに対して、電話(18.2%)、インターネット(8.1%)と直接面談によらない方法による相談が、全体の4人に1人となっており、とくに、20代、30代では、男女とも約4人に1人が電話で相談していることが分かりました。地域別で首都圏と地方を比較すると、首都圏の方が、直接面談の比率が高く、電話相談の比率が低くなっています。

図 1-1. 弁護士事務所への相談方法 (n=1,014)

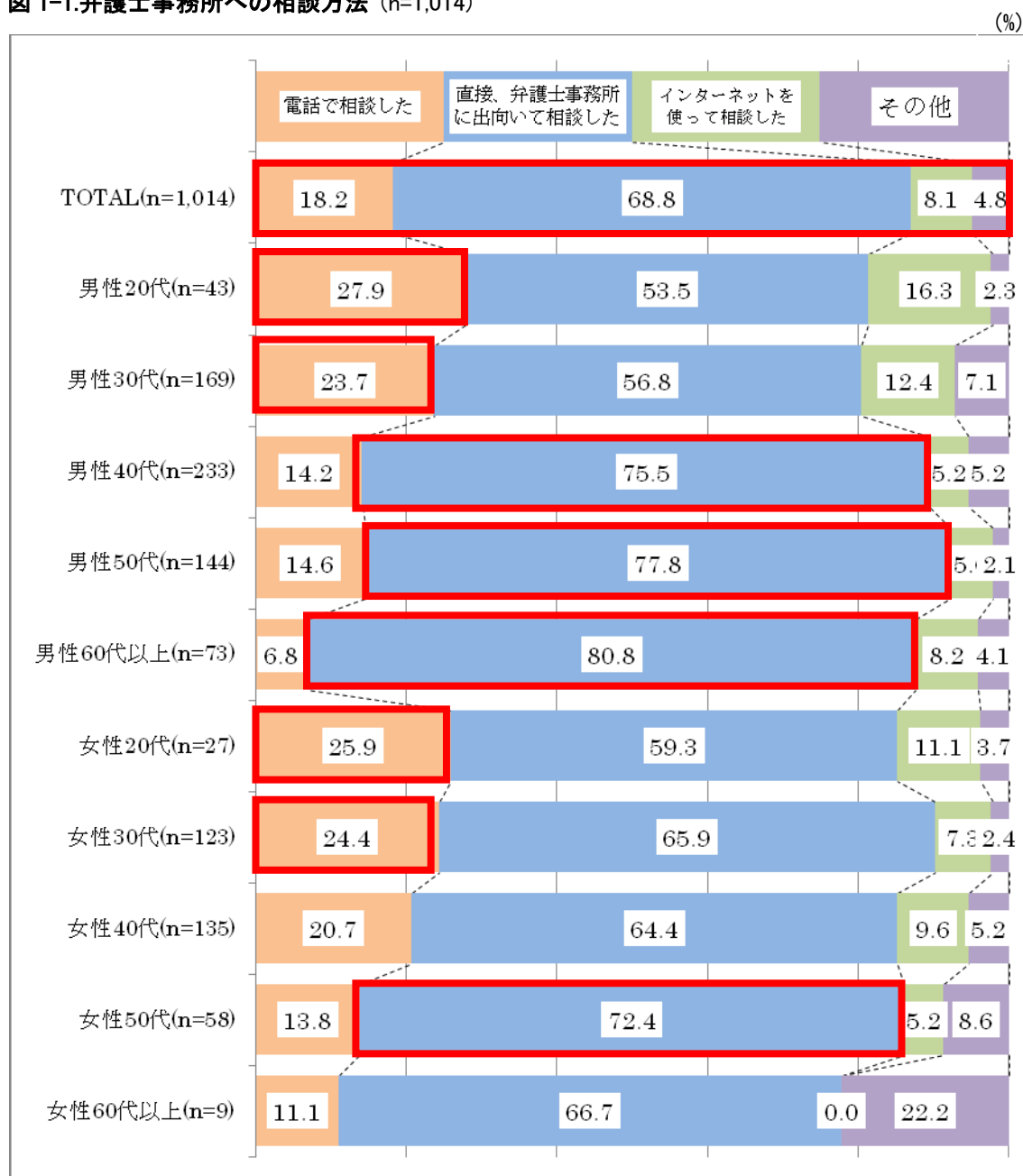


図 1-2.弁護士事務所への相談方法(地域内訳)(n=1,014)

(%)

地域	n=	電話で相談した	直接、弁護士事務所に出向いて相談した	インターネットを使って相談した	その他
TOTAL	1,014	18.2	68.8	8.1	4.8
首都圏	386	15.4	73.9	6.5	4.3
中部圏	82	16.2	76.1	3.6	4.1
近畿圏	157	41.6	45.9	6.1	6.4
地方	389	18.1	63.5	10.2	5.2

質問原文【表題】Q1 弁護士事務所へ相談した際はどのような形で行いましたか。最も当てはまるもの1つお選びください。(回答は1つ)

2. 「手軽で便利」が電話相談した主な理由。「他人に知られたくない」も4人に1人

電話相談した人に、その理由を聞いたところ、「手軽で便利だから」が約7割。次いで、「他人に知られたくないから」(25.4%)、「地元知っている弁護士事務所がないから」(24.3%)となりました。

首都圏と地方の理由を比較すると、首都圏の相談者が利便性を求める傾向が高く、地方の相談者は地元知っている弁護士事務所がないという傾向が見られます。

図 2-1. 電話で弁護士事務所に相談した理由(n=185) (%)

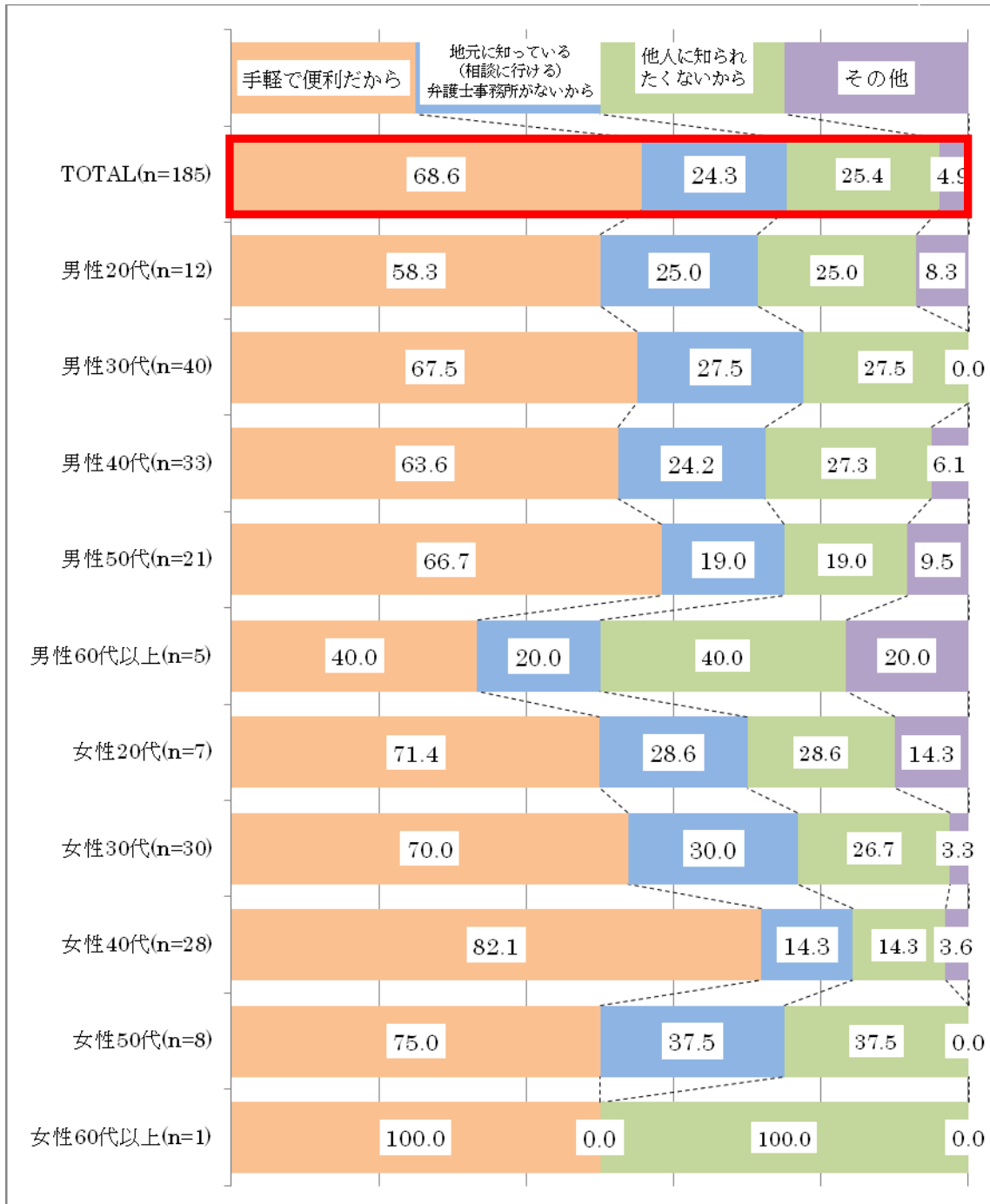


図 2-2.電話で弁護士事務所に相談した理由（地域内訳）（n=185） (%)

地域	n(TOTAL)	手軽で便利だから	地元を知っている(相談に行ける)弁護士事務所がないから	他人に知られてくれないから	その他
TOTAL	184	68.6	24.3	25.4	4.9
首都圏	60	81.5	20.1	21.9	4.2
中部圏	12	55.6	20.4	3.7	20.4
近畿圏	35	67.8	32.9	40.9	7.7
地方	78	41.4	31.3	25.3	5.4

質問原文【表題】電話で弁護士事務所に相談したという方にお聞きします。電話で相談した理由をお答えください。(回答はいくつでも)

3. 電話相談の 87%が無料

電話相談した人のうち、初回のみ無料を合わせると、87%が無料相談の弁護士事務所を利用しています。

図 3-1.弁護士事務所の法律相談料は有料/無料どちらだったか？（n=185） (%)

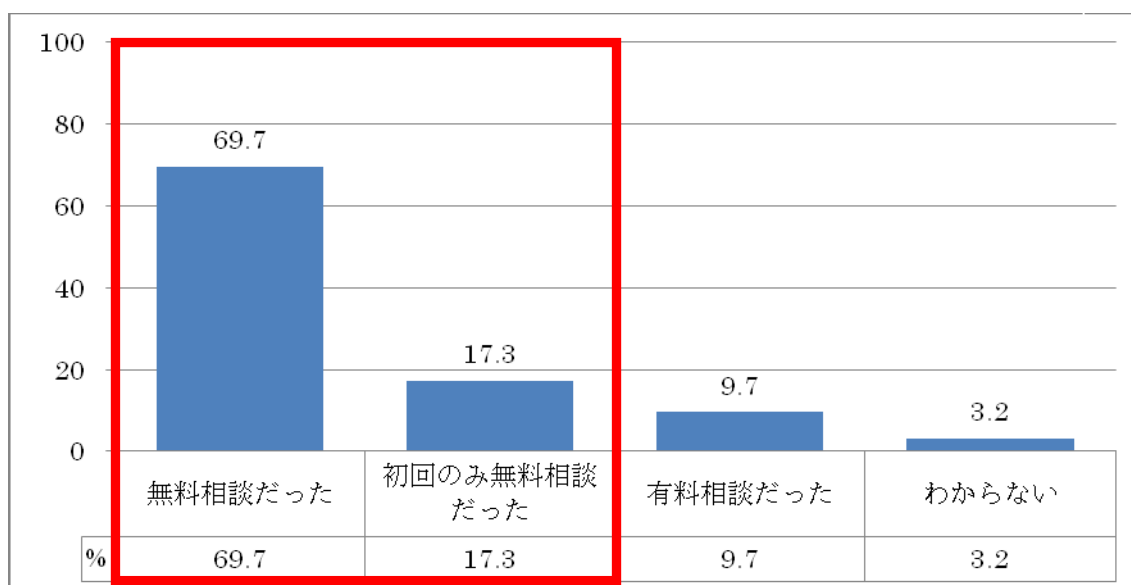


図 3-2. 弁護士事務所の法律相談料は有料/無料どちらだったか？（性別・年代内訳）（n=185）

(%)

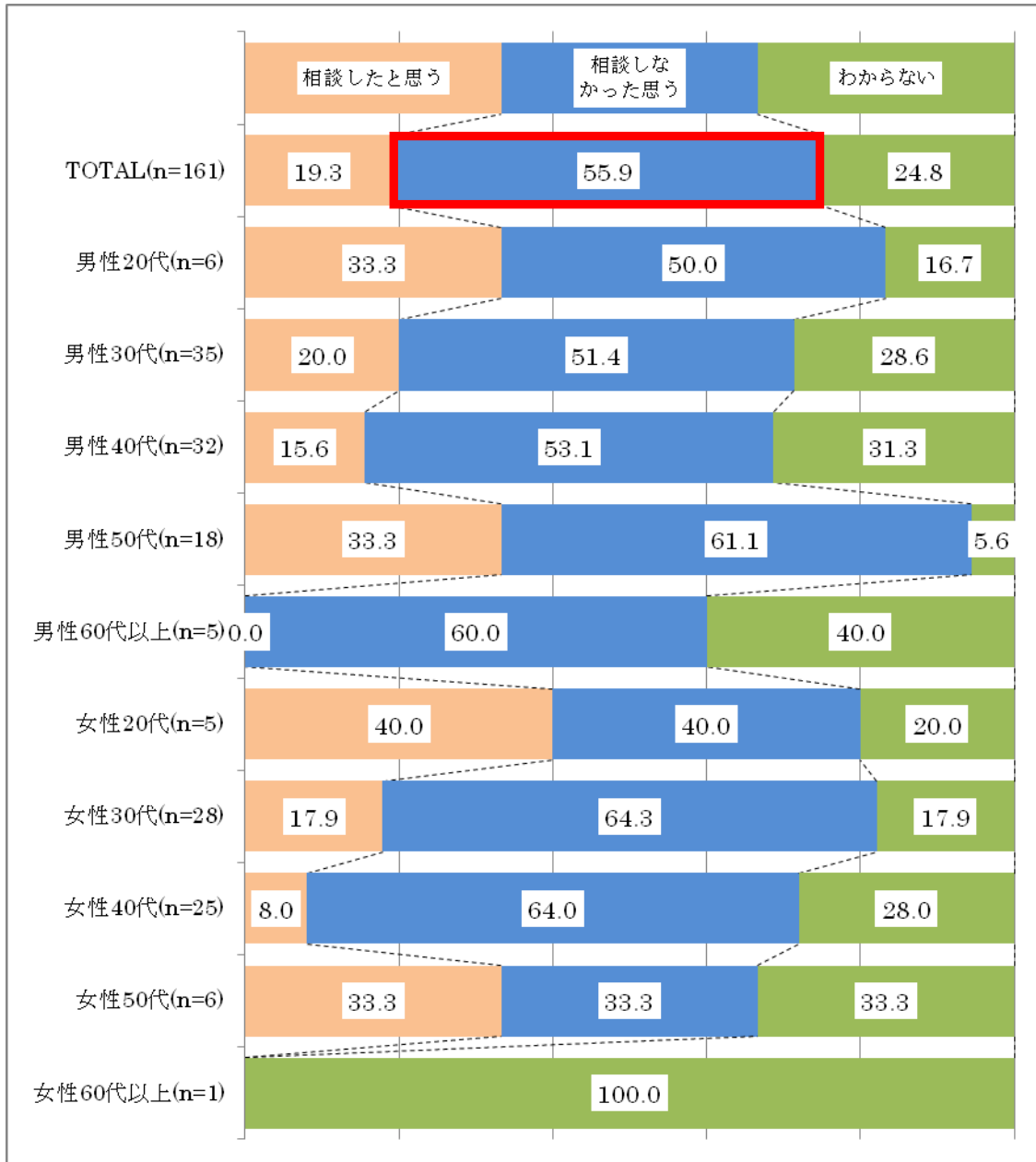
		n=	無料相談 だった	初回のみ 無料相談 だった	有料相談 だった	わからない
TOTAL		185	69.7	17.3	9.7	3.2
*性別×年代	男性 20 代	12	50.0	0.0	50.0	0.0
	男性 30 代	40	62.5	25.0	10.0	2.5
	男性 40 代	33	90.9	6.1	3.0	0.0
	男性 50 代	21	71.4	14.3	9.5	4.8
	男性 60 代以上	5	80.0	20.0	0.0	0.0
	女性 20 代	7	57.1	14.3	28.6	0.0
	女性 30 代	30	70.0	23.3	0.0	6.7
	女性 40 代	28	64.3	25.0	3.6	7.1
	女性 50 代	8	62.5	12.5	25.0	0.0
	女性 60 代以上	1	100.0	0.0	0.0	0.0

質問原文【表題】弁護士事務所への相談(事件を依頼するまでの相談)の費用について最も当てはまるものを1つお選びください。(回答は1つ)

4.「有料だったら相談しなかった」が半数以上

初回無料を含む無料相談を利用した人に、もし相談が有料だったら、弁護士事務所に相談したかを聞いたところ、有料だったら相談しなかったと思うという人が約 56%。電話で相談した人の無料相談に対する需要が高いことが窺えます。

図 4-1.相談が有料だったら弁護士事務所に相談したか (n=161) (%)



質問原文【表題】無料相談だった、もしくは初回のみ無料相談だったという方にお聞きます。もし相談が有料だったら弁護士事務所に相談しましたか。最も当てはまるものを1つお選びください。(回答は1つ)

5.料金については相談者の 88%、依頼者の 90%が「説明があった」と認識している

(1)相談者の 88.4%が料金について説明があったと認識している

過払い金返還請求などの債務整理をめぐるのは、一部の弁護士事務所と依頼者との間で、報酬をめぐるトラブルがあると報道されています。それを受け、料金についての説明があったかどうかについて、相談者に聞いたところ、「十分理解できる説明があった」が 45.1%、「ある程度理解できる説明があった」と合わせて 88.4%の人が料金について説明があったと認識していることが分かりました。

図 5-1.料金の説明はあったか…対象:相談者(n=1,014) (%)

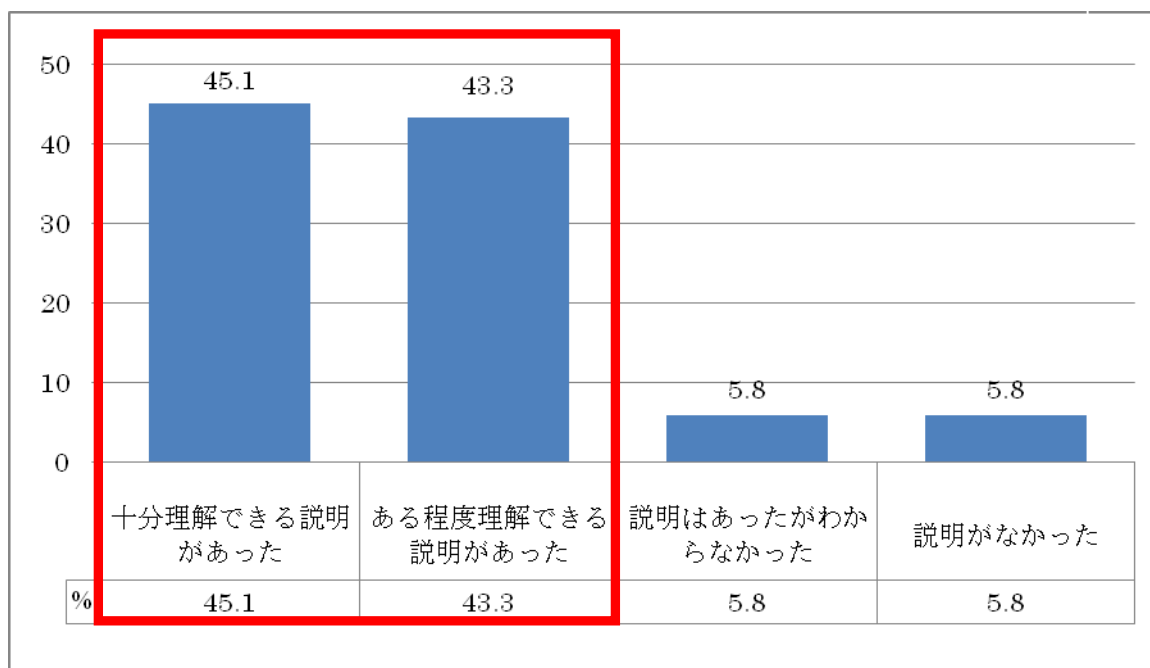


図 5-2. 料金の説明はあったか(性別・年代内訳)…対象:相談者(n=1,014) (%)

		n=	十分理解できる説明があった	ある程度理解できる説明があった	説明はあったがわからなかった	説明がなかった
TOTAL		1,014	45.1	43.3	5.8	5.8
*性別×年代	男性 20代	43	58.1	32.6	7.0	2.3
	男性 30代	169	42.6	50.3	3.6	3.6
	男性 40代	233	45.9	43.3	5.2	5.6
	男性 50代	144	45.1	43.1	4.9	6.9
	男性 60代以上	73	46.6	37.0	5.5	11.0
	女性 20代	27	37.0	48.1	7.4	7.4
	女性 30代	123	46.3	40.7	7.3	5.7
	女性 40代	135	41.5	45.9	7.4	5.2
	女性 50代	58	50.0	36.2	8.6	5.2
女性 60代以上	9	22.2	44.4	11.1	22.2	

図 5-3. 料金の説明はあったか(相談方法内訳)…対象:相談者(n=1,014)

(%)

		n(TOTAL)	十分理解できる説明があった	ある程度理解できる説明があった	説明はあったがわからなかった	説明がなかった
弁護士事務所にはどのような形で相談したか？	TOTAL	1014	45.1	43.3	5.8	5.8
	直接、弁護士事務所に伺いで相談した	698	50.6	39.3	5.2	5.0
	電話で相談した	185	34.1	53.5	5.9	6.5
	インターネットを使って相談した	82	31.7	48.8	11.0	8.5
	その他	49	30.6	53.1	6.1	10.2

質問原文【表題】「一部の弁護士事務所が料金の説明を十分せず、高額な報酬を得ている」という報道がありますが、あなたが弁護士事務所へ相談した際に料金の説明はありましたか。最も当てはまるものを1つお選びください。(回答は1つ)

(2) 相談者より依頼者の方が「説明があった」という認識が高い

相談者のうち、実際に依頼した人では、「十分理解できる説明があった」が51.7%、「ある程度理解できる説明があった」と合わせて9割の人が、料金について説明があったと認識しています。また、図5-1と図5-4の比較から、相談者より、依頼者の方が「説明があった」という認識が高いことが分かります。

図 5-4. 料金の説明はあったか…対象:依頼者(n=774)

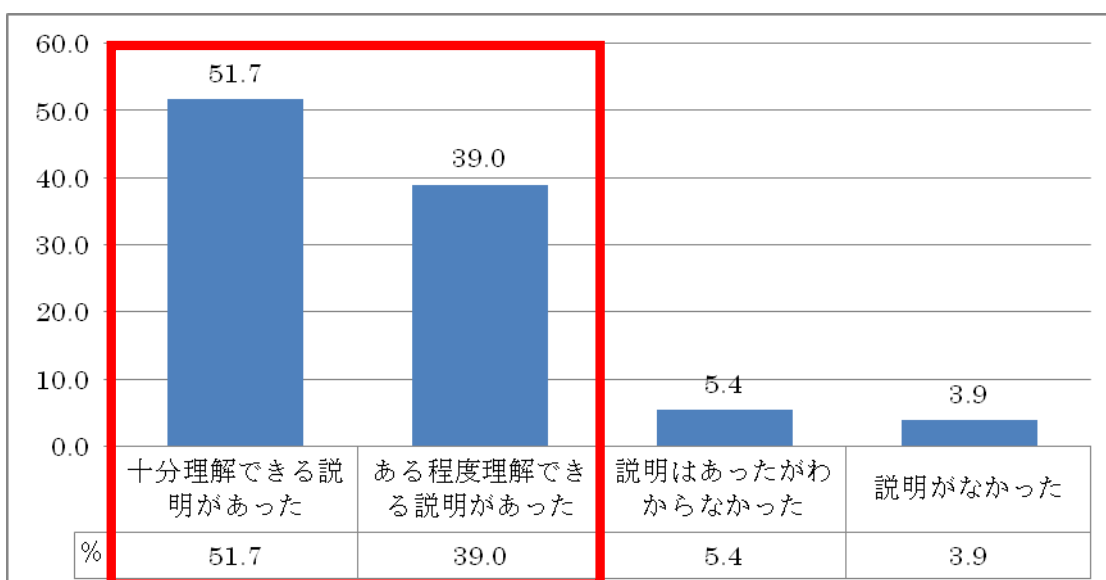


図 5-5. 料金の説明はあったか(性別・年代内訳)…対象:依頼者(n=774) (%)

		n=	十分理解できる説明があった	ある程度理解できる説明があった	説明はあったがわからなかった	説明がなかった
TOTAL		774	51.7	39.0	5.4	3.9
*性別×年代	男性 20代	33	69.7	27.3	0.0	3.0
	男性 30代	130	50.8	43.1	3.8	2.3
	男性 40代	188	49.5	41.0	5.9	3.7
	男性 50代	104	51.9	39.4	5.8	2.9
	男性 60代以上	60	48.3	38.3	5.0	8.3
	女性 20代	20	50.0	40.0	5.0	5.0
	女性 30代	90	52.2	37.8	5.6	4.4
	女性 40代	97	51.5	37.1	7.2	4.1
	女性 50代	46	56.5	30.4	8.7	4.3
	女性 60代以上	6	33.3	66.7	0.0	0.0

図 5-6. 料金の説明はあったか(相談方法内訳)…対象:依頼者(n=774) (%)

		n=	十分理解できる説明があった	ある程度理解できる説明があった	説明はあったがわからなかった	説明がなかった
TOTAL		774	51.7	39.0	5.4	3.9
弁護士事務所にはどのような形で相談したか？	直接、弁護士事務所に 出向いで相談した	574	54.4	36.2	5.2	4.2
	電話で相談した	119	47.9	46.2	4.2	1.7
	インターネットを使って 相談した	44	40.9	47.7	9.1	2.3
	その他	37	35.1	48.6	8.1	8.1

質問原文【表題】「一部の弁護士事務所が料金の説明を十分せず、高額な報酬を得ている」という報道がありますが、あなたが弁護士事務所へ相談した際に料金の説明はありましたか。最も当てはまるものを1つお選びください。(回答は1つ)

6. 手続きやリスクについては、相談者の84%、依頼者の87%が「説明があった」と認識している

(1) 相談者では、手続きやリスクに関する説明が、料金よりも不足している傾向

手続きやリスク(信用情報への登録等)についての説明については、相談者のうち、説明があったと答えた人が84.5%となり、料金と同じかなりの割合に上りました。一方、「説明がなかった」が10.1%となっており、料金についての「説明がなかった」が5.8%であるのに比べると高くなっています。相談者が、弁護士事務所に対して、手続きやリスクに関する説明をより多く求めていることが窺えます。

図 6-1. 手続きやリスクに関する説明はあったか…対象: 相談者(n=1,014) (%)

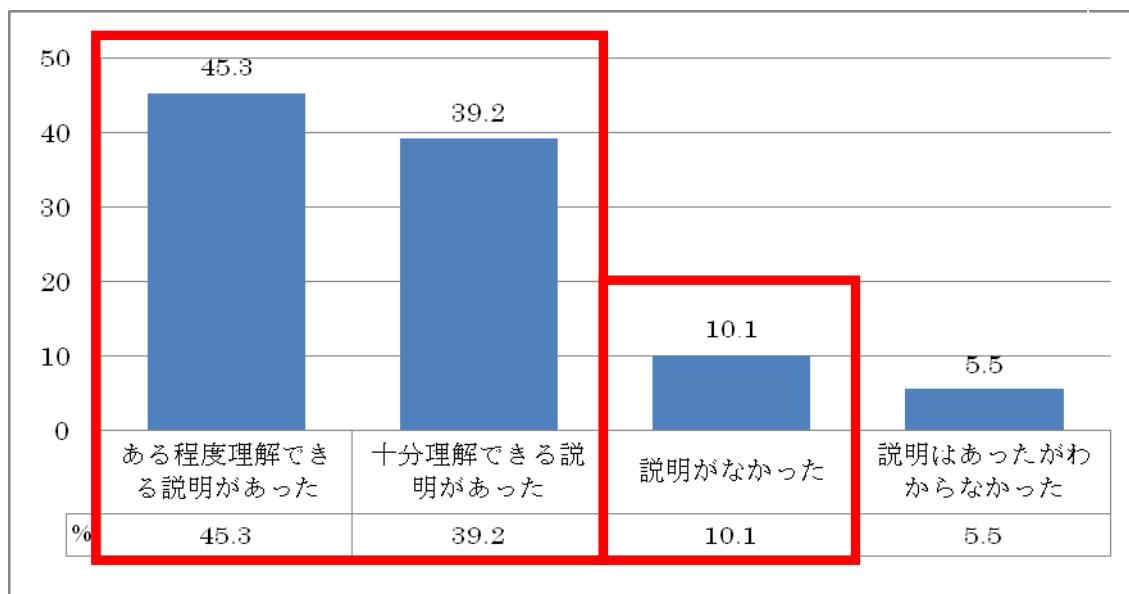


図 6-2. 手続きやリスクに関する説明はあったか(性別・年代内訳)…対象: 相談者(n=1,014) (%)

		n=	十分理解できる説明があった	ある程度理解できる説明があった	説明がなかった	説明はあったがわからなかった
TOTAL		1,014	39.2	45.3	10.1	5.5
*性別 × 年代	男性 20代	43	60.5	27.9	4.7	7.0
	男性 30代	169	35.5	51.5	7.1	5.9
	男性 40代	233	43.8	42.1	10.7	3.4
	男性 50代	144	38.9	42.4	10.4	8.3
	男性 60代以上	73	37.0	49.3	11.0	2.7
	女性 20代	27	37.0	48.1	7.4	7.4
	女性 30代	123	37.4	47.2	11.4	4.1
	女性 40代	135	34.8	45.9	12.6	6.7
	女性 50代	58	34.5	50.0	8.6	6.9
	女性 60代以上	9	33.3	33.3	22.2	11.1

図 6-3. 手続きやリスクに関する説明はあったか(相談方法内訳)…対象:相談者(n=1,014) (%)

		n=	十分理解で きる説明が あった	ある程度理 解できる説 明があった	説明はあっ たがわから なかった	説明がなか った
TOTAL		1014	39.2	45.3	5.5	10.1
弁護士事務所 にはどのよう な形で相談し たか？	直接、弁護士事 務所に出向い て相談した	698	42.8	42.6	4.3	10.3
	電話で相談した	185	32.4	50.3	7.6	9.7
	インターネットを 使って相談した	82	26.8	54.9	11.0	7.3
	その他	49	32.7	49.0	6.1	12.2

質問原文【表題】弁護士事務所との相談の際に手続きやリスク(信用情報への登録等)に関する説明はありましたか。最も当てはまるものを1つお選びください。(回答は1つ)

(2) 手続きやリスクについても、相談者より依頼者の方が「説明があった」という認識が高い

相談者のうち、実際に依頼した人では、手続きやリスク(信用情報への登録等)についての説明があったと答えた人が87.9%。図6-1と図6-4を比較すると、料金と同じように、相談者より、依頼者の方が「説明があった」という認識が高いことが分かりました。

図 6-4. 手続きやリスクに関する説明はあったか…対象:依頼者(n=774) (%)

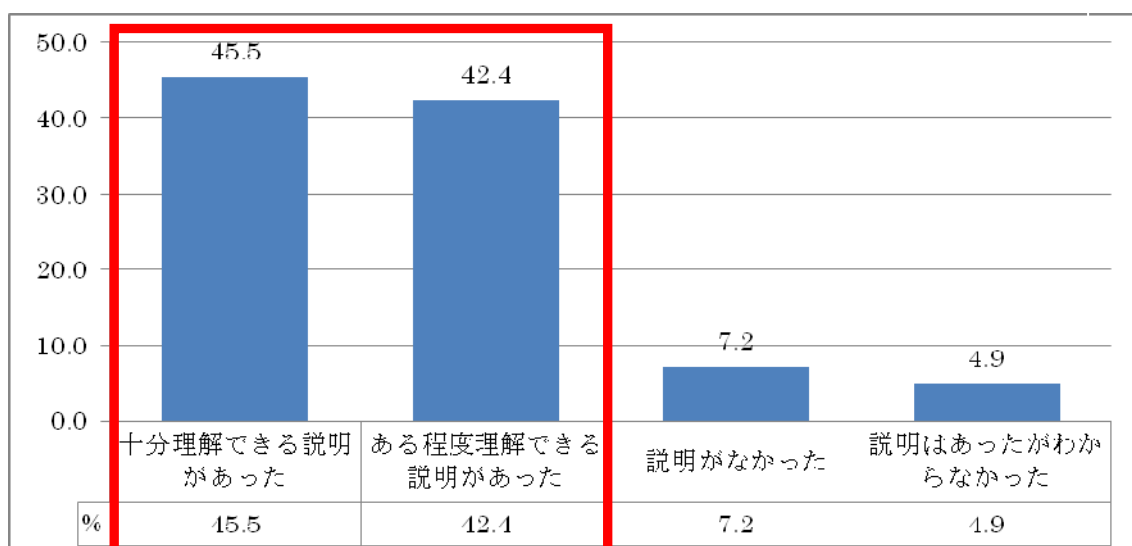


図 6-5. 手続きやリスクに関する説明はあったか(性別・年代内訳)…対象:依頼者 (n=774) (%)

		n=	十分理解できる説明があった	ある程度理解できる説明があった	説明がなかった	説明はあったがわからなかった
TOTAL		774	45.5	42.4	7.2	4.9
*性別×年代	男性 20代	33	69.7	24.2	3.0	3.0
	男性 30代	130	43.8	45.4	3.8	6.9
	男性 40代	188	47.3	40.4	9.0	3.2
	男性 50代	104	44.2	41.3	7.7	6.7
	男性 60代以上	60	41.7	46.7	10.0	1.7
	女性 20代	20	50.0	45.0	0.0	5.0
	女性 30代	90	45.6	45.6	6.7	2.2
	女性 40代	97	43.3	39.2	10.3	7.2
	女性 50代	46	37.0	50.0	6.5	6.5
	女性 60代以上	6	33.3	50.0	0.0	16.7

図 6-6. 手続きやリスクに関する説明はあったか(相談方法内訳)…対象:依頼者 (n=774) (%)

		n=	十分理解できる説明があった	ある程度理解できる説明があった	説明はあったがわからなかった	説明がなかった
TOTAL		774	45.5	42.4	4.9	7.2
弁護士事務所にはどのような形で相談したか？	直接、弁護士事務所に 出向いで相談した	574	46.7	41.1	4.4	7.8
	電話で相談した	119	47.1	43.7	5.0	4.2
	インターネットを使って 相談した	44	31.8	52.3	11.4	4.5
	その他	37	37.8	45.9	5.4	10.8

質問原文【表題】弁護士事務所との相談の際に手続きやリスク(信用情報への登録等)に関する説明はありましたか。最も当てはまるものを1つお選びください。(回答は1つ)

7. 4人に3人は相談した事務所に依頼

相談の結果、4人に3人は、相談した事務所へ依頼しています。

相談方法ごとに見ると、直接面談は82.2%、電話相談は64.3%、インターネットは53.7%となっており、直接面談の方が依頼へつながることが多いことが分かりました。

図 7-1.相談の結果、その弁護士事務所に依頼したか？ (n=1,014)

(%)

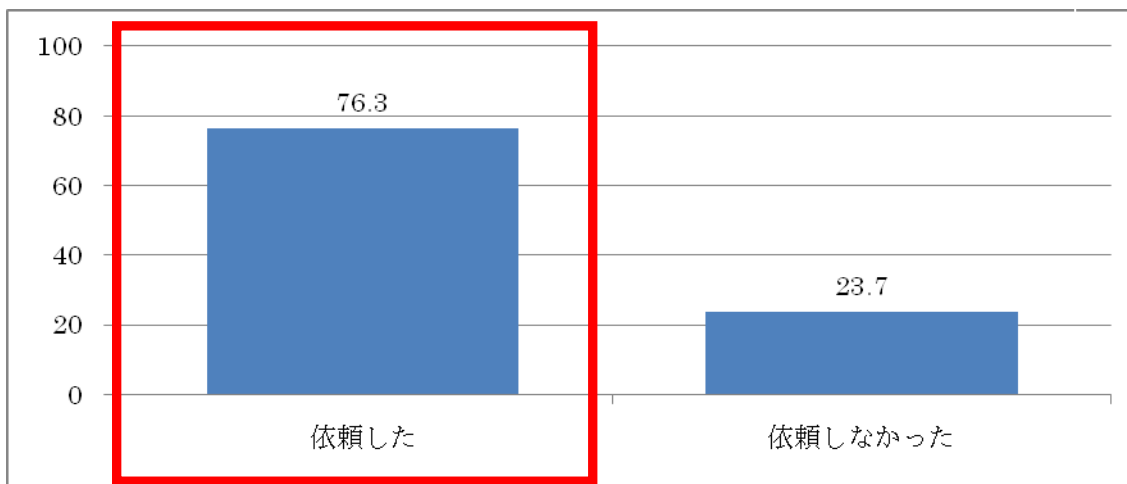


図 7-2.相談の結果、その弁護士事務所に依頼したか？ (性別・年代内訳)(n=1,014)

(%)

		n=	依頼した	依頼しなかった
TOTAL		1,014	76.3	23.7
*性別 × 年代	男性 20代	43	76.7	23.3
	男性 30代	169	76.9	23.1
	男性 40代	233	80.7	19.3
	男性 50代	144	72.2	27.8
	男性 60代以上	73	82.2	17.8
	女性 20代	27	74.1	25.9
	女性 30代	123	73.2	26.8
	女性 40代	135	71.9	28.1
	女性 50代	58	79.3	20.7
	女性 60代以上	9	66.7	33.3

図 7-3.相談の結果、その弁護士事務所に依頼したか？（相談方法内訳）(n=1,014) (%)

		n=	依頼した	依頼しなかった
弁護士事務所にはどのような形で相談したか？	TOTAL	1014	76.3	23.7
	直接、弁護士事務所に伺いで相談した	698	82.2	17.8
	電話で相談した	185	64.3	35.7
	インターネットを使って相談した	82	53.7	46.3
	その他	49	75.5	24.5

質問原文【表題】あなたは相談の結果、その弁護士事務所に依頼しましたか。最も当てはまるものを1つお選びください。（回答は1つ）

8.料金と納得のいく解決策が提示されるかが依頼のポイント。若い世代は他事務所との比較を望む

相談したが、依頼しなかった人にその理由を聞いたところ、「料金が高いと感じたから」と「納得のいく解決策が提示されなかったから」がともに3割超の割合。他の弁護士事務所と比べたいという人も約2割。とくに男性20代(40%)、男性30代(25.6%)、女性20代(28.6%)、女性30代(27.3%)と、若い世代に他事務所との比較を望む傾向が顕著に見られます。また、インターネットで相談した人は、料金を重視していることが窺えます。

図 8-1.その弁護士事務所に依頼しなかった理由 (n=240) (%)

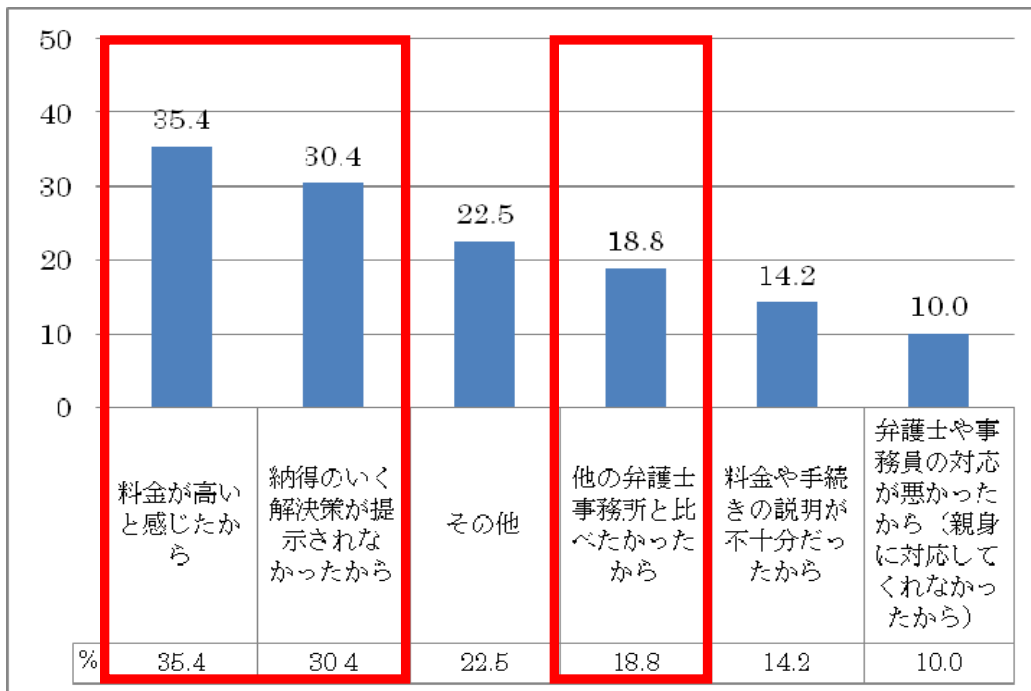


図 8-2.その弁護士事務所に依頼しなかった理由(性別・年代内訳) (n=240) (%)

n=		料金が高いと感じたから	納得のいく解決策が提示されなかったから	その他	料金や手続きの説明が不十分だったから	他の弁護士事務所と比べたかったから	弁護士や事務員の対応が悪かったから(親身に対応してくれなかったから)	
TOTAL		240	35.4	30.4	22.5	14.2	18.8	10.0
*性別 × 年代	男性 20 代	10	60.0	40.0	0.0	20.0	40.0	10.0
	男性 30 代	39	46.2	33.3	5.1	25.6	25.6	5.1
	男性 40 代	45	33.3	20.0	33.3	13.3	20.0	8.9
	男性 50 代	40	32.5	35.0	32.5	5.0	7.5	17.5
	男性 60 代以上	13	30.8	7.7	30.8	7.7	15.4	7.7
	女性 20 代	7	42.9	42.9	14.3	28.6	28.6	14.3
	女性 30 代	33	33.3	24.2	15.2	18.2	27.3	18.2
	女性 40 代	38	28.9	36.8	28.9	5.3	7.9	5.3
	女性 50 代	12	33.3	50.0	16.7	25.0	16.7	0.0
	女性 60 代以上	3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0

図 8-3.その弁護士事務所に依頼しなかった理由(相談方法内訳)(n=240) (%)

n=		料金が高いと感じたから	料金や手続きの説明が不十分だったから	納得のいく解決策が提示されなかったから	他の弁護士事務所と比べたかったから	弁護士や事務員の対応が悪かったから(親身に対応してくれなかったから)	その他	
TOTAL		240	35.4	14.2	30.4	18.8	10.0	22.5
弁護士事務所にほど のような形で 相談した か？	電話で相談した	66	39.4	19.7	30.3	22.7	6.1	12.1
	直接、弁護士事務所に出向いて相談した	124	30.6	10.5	30.6	16.9	12.1	29.0
	インターネットを使って相談した	38	52.6	18.4	31.6	21.1	10.5	10.5
	その他	12	8.3	8.3	25.0	8.3	8.3	50.0

質問原文【表題】弁護士事務所に依頼しなかったという方にお聞きします。その弁護士事務所に依頼しなかった理由は何ですか。

当てはまる理由をすべてお選びください。(回答はいくつでも)

9. 相談者は、相談方法を直接面談に限定することに否定的

日本弁護士連合会は、弁護士事務所の相談方法をめぐって、債務整理処理事件に関して弁護士事務所に行くなどして、直接弁護士と会って話をするを、2011年4月から義務化する方向で議論を進めているとの報道がなされています。

直接面談の義務化をめぐっては、「電話やインターネットなども含めて相談方法は依頼者が選べるようにした方がいい」と答えたのが約6割。また、自分は直接面談で相談したという人も、半数以上が、「電話やインターネットなども含めて選べるようにした方がいい」と回答しています。

さらに、地域別にみたと、三大都市圏と地方のいずれにおいても、「電話やインターネットなども含めて相談方法は依頼者が選べるようにした方がいい」が「直接会って相談する方法だけに限定した方がいい」を上回っています。

これらのことから、相談方法を直接面談に限定することに対しては、相談者は否定的なことが分かります。

図 9-1. 債務整理事件に関して直接、弁護士と会って相談することを義務化するべきか？

(n=1,014)

(%)

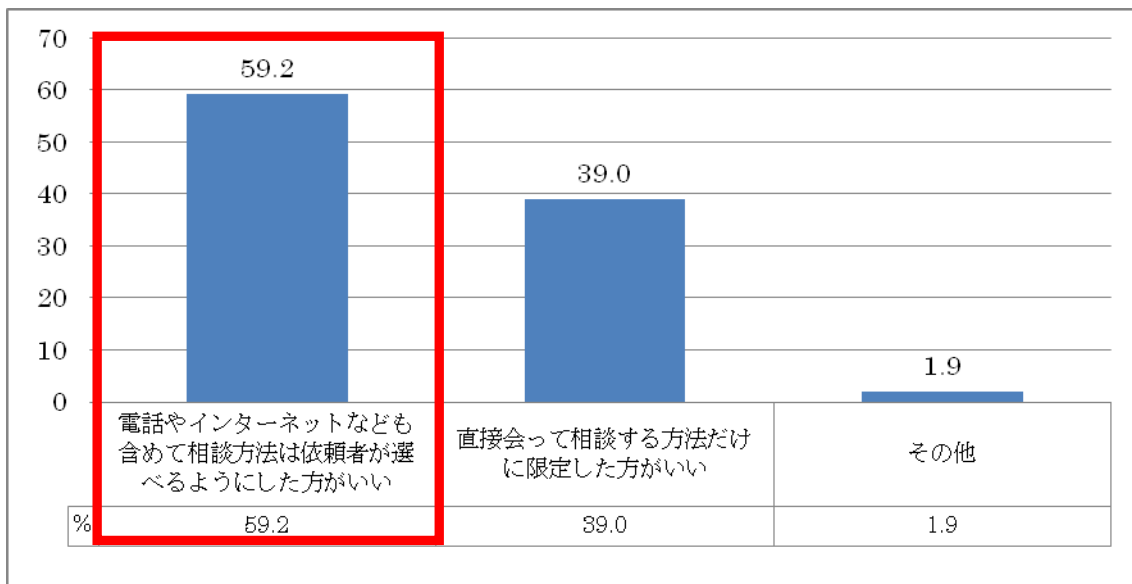


図 9-2. 債務整理事件に関して直接、弁護士と会って相談することを義務化すべきか？

(性別・年代内訳)(n=1,014)

(%)

		n=	電話やインターネット なども含めて相談方 法は依頼者が選べる ようにした方がいい	直接会って相談する 方法だけに限定した 方がいい	その他
TOTAL		1,014	59.2	39.0	1.9
*性別×年代	男性 20 代	43	48.8	51.2	0.0
	男性 30 代	169	55.6	43.2	1.2
	男性 40 代	233	57.1	40.8	2.1
	男性 50 代	144	59.0	36.8	4.2
	男性 60 代以上	73	50.7	47.9	1.4
	女性 20 代	27	55.6	40.7	3.7
	女性 30 代	123	74.8	24.4	0.8
	女性 40 代	135	62.2	36.3	1.5
	女性 50 代	58	58.6	39.7	1.7
	女性 60 代以上	9	55.6	44.4	0.0

図 9-3. 債務整理事件に関して直接、弁護士と会って相談することを義務化すべきか？

(相談方法内訳)(n=1,014)

(%)

		n=	直接会って相談す る方法だけに限定し た方がいい	電話やインターネッ トなども含めて相談 方法は依頼者が選 べるようにした方が いい	その他
TOTAL		1014	39.0	59.2	1.9
弁護士事務所 にはどのような 形で相談した か？	直接、弁護士事 務所に出向いて 相談した	698	45.4	52.7	1.9
	電話で相談した	185	25.4	73.0	1.6
	インターネットを使 って相談した	82	12.2	87.8	0.0
	その他	49	42.9	51.0	6.1

図 9-4. 債務整理事件に関して直接、弁護士と会って相談することを義務化するべきか？

(地域内訳)(n=1,014)

(%)

地域	n=	直接会って相談する方法だけに限定した方がいい	電話やインターネットなども含めて相談方法は依頼者が選べるようにした方がいい	その他
TOTAL	1,014	39.0	59.2	1.9
首都圏	386	43.6	55.3	1.1
中部圏	82	38.6	60.4	1.0
近畿圏	157	32.6	67.2	0.2
地方	389	35.2	58.5	3.4

質問原文【表題】日本弁護士連合会は、弁護士事務所の相談方法をめぐって、債務整理処理事件に関して弁護士事務所に行くなどして、直接弁護士と会って話をするを、来年 4 月から義務化する方向で議論を進めています。これについてどう思いますか。最も当てはまるものを 1 つお選びください。(回答は 1 つ)

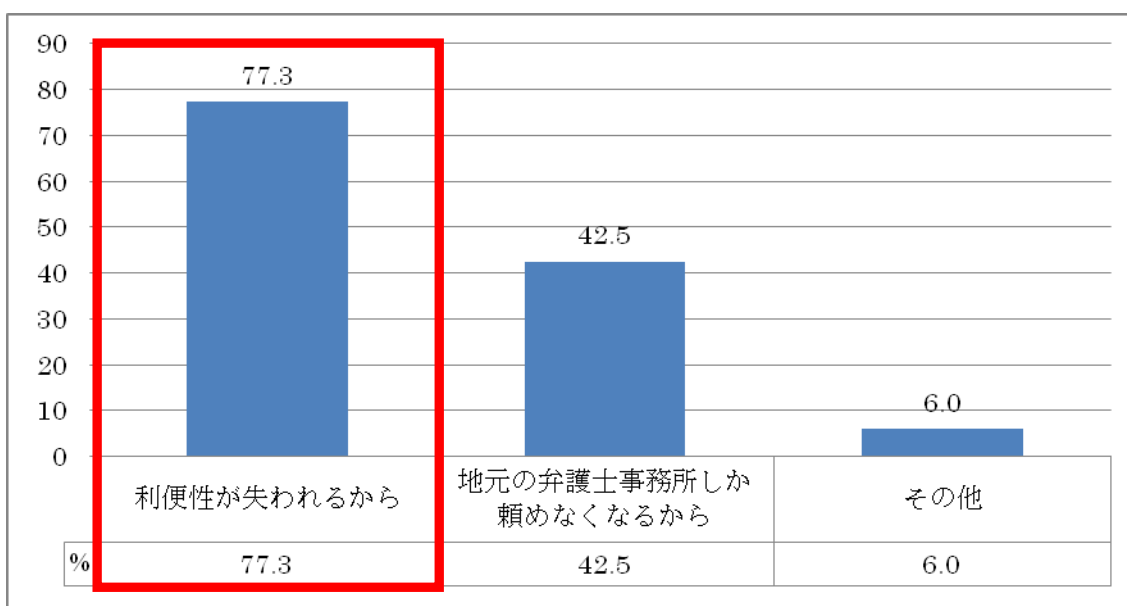
10. 4 人に 3 人が直接面談の義務化で利便性が失われることを懸念

「電話やインターネットなども含めて相談方法は依頼者が選べるようにした方がいい」と回答した人にその理由を聞いたところ、「利便性が失われるから」が 77.3%と最も多い結果となりました。自分は直接面談した人の 77.4%も直接面談の義務化によって「利便性が失われるから」と回答しています。

次いで、「地元の弁護士事務所しか頼めなくなるから」が 4 割超となりました。

図 10-1. 弁護士と会って相談することを義務化するべきでない理由(n=600)

(%)



(%)

図 10-2. 弁護士と会って相談することを義務化するべきでない理由(性別・年代内訳)(n=600)

		n=	利便性が失われる から	地元の弁護士事 務所しか頼めなく なるから	その他
TOTAL		600	77.3	42.5	6.0
*性別×年代	男性 20代	21	71.4	66.7	4.8
	男性 30代	94	87.2	45.7	2.1
	男性 40代	133	82.7	34.6	5.3
	男性 50代	85	80.0	36.5	3.5
	男性 60代以上	37	70.3	37.8	5.4
	女性 20代	15	46.7	46.7	20.0
	女性 30代	92	79.3	47.8	10.9
	女性 40代	84	67.9	44.0	7.1
	女性 50代	34	64.7	50.0	2.9
	女性 60代以上	5	80.0	40.0	20.0

図 10-3 弁護士と会って相談することを義務化するべきでない理由(相談方法内訳)(n=1,014) (%)

		n=	利便性が失われ るから	地元の弁護士事 務所しか頼めなく なるから	その他
TOTAL		600	77.3	42.5	6.0
弁護士事務所 にはどのよう な形で相談し たか?	直接、弁護士事 務所に出向い て相談した	368	77.4	42.1	5.7
	電話で相談した	135	80.0	43.0	3.7
	インターネットを 使って相談した	72	72.2	47.2	5.6
	その他	25	76.0	32.0	24.0

図 10-4. 弁護士と会って相談することを義務化するべきでない理由(地域内訳)(n=1,014)

地域	n=	利便性が失われるか ら	地元の弁護士事務所 しか頼めなくなるから	(%) その他
TOTAL	600	77.3	42.5	6.0
首都圏	214	82.7	39.2	8.1
中部圏	49	82.9	40.0	5.9
近畿圏	90	80.4	33.5	5.1
地方	247	68.8	40.0	5.9

質問原文【表題】電話やインターネットなども含めて相談方法は依頼者が選べるようにした方がいい、と回答した方にお聞きします。その理由は何ですか。当てはまる理由をすべてお選びください。(回答はいくつでも)

11. 弁護士と依頼者のトラブルに対しては、相談方法の規制ではなく、情報開示で対応を

債務整理事件処理に関して、一部の弁護士事務所と依頼者の間でトラブルが報道されているのを受け、そうしたトラブルと電話やインターネットなどの相談方法との関係について、相談経験者に聞いたところ、「電話やインターネットは相談方法にすぎないので、トラブルとは直接関係ないと思う」が 37.3%と、「電話相談では弁護士事務所と十分な相談ができないためトラブルにつながると思う」(35.5%)を上回りました。

これと対応して、「事件には簡明なものと複雑なものがあるので、簡明なものに関しては電話やインターネットの相談方法も残した方がいい」(37.0%)が、「多少不便になっても電話相談を規制すべき(26.5%)を上回っています。

なかには、直接会わずにインターネットのみの相談など、さらに便利な方法があってもいいという人も 16.5%おり、さらなる利便性を求めている人も一定数いることが分かりました。

44.9%と最も多かったのが、「相談方法を規制するよりも、料金や手続きなど、弁護士事務所を利用するのに役立つ情報をもっと開示してほしい」という回答。トラブルに対しては、相談方法の規制ではなく、さらなる情報開示で対応してほしいという相談者の要望が見て取れます。

図 11-1. 債務整理事件に関する弁護士事務所と依頼者のトラブルについてどう思うか？(n=1,014)

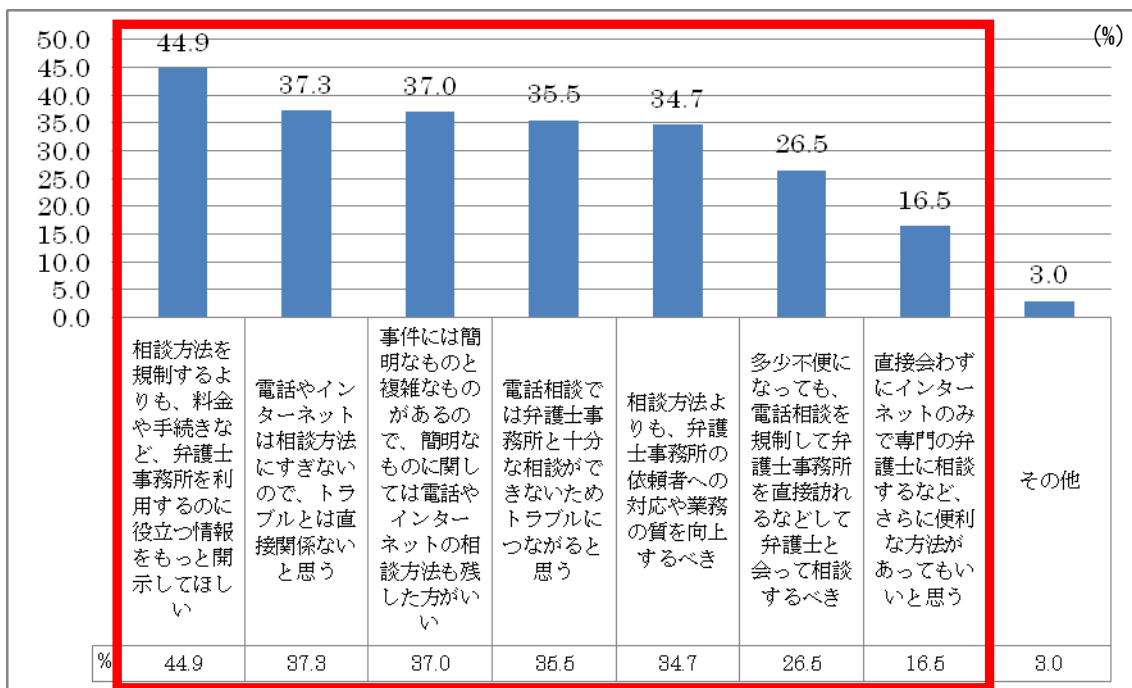


図 11-2. 債務整理事件に関する弁護士事務所と依頼者のトラブルについてどう思うか？(性別・年代内訳)(n=1,014)

		相談方法を規制するよりも、料金や手続きなど、弁護士事務所を利用するのに役立つ情報をもっと開示してほしい	電話やインターネットは相談方法にすぎないので、トラブルとは直接関係ないと思う	事件には簡明なものもあるのですが、簡明なものに関しては電話やインターネットの相談方法も残した方がいい	電話相談では弁護士事務所と十分な相談ができないためトラブルにつながると思う	相談方法よりも、弁護士事務所の依頼者への対応や業務の質を向上させるべき	多少不便になっても、電話相談を規制して弁護士事務所を直接訪れるなどして弁護士と会って相談するべき	直接会わずにインターネットのみで専門の弁護士に相談するなど、さらに便利な方法があってもいいと思う	その他	
TOTAL		1,014	44.9	37.3	37.0	35.5	34.7	26.5	16.5	3.0
* 性別	男性 20代	43	46.5	60.5	34.9	37.2	27.9	27.9	25.6	0.0
	男性 30代	169	39.1	39.6	34.9	39.6	37.3	26.6	17.8	3.0
	男性 40代	233	43.8	39.5	32.6	37.3	37.8	21.5	17.2	3.4
	男性 50代	144	43.8	39.6	37.5	41.7	31.9	28.5	17.4	2.8
	男性 60代以上	73	38.4	27.4	31.5	30.1	21.9	37.0	6.8	2.7
× 年代	女性 20代	27	51.9	25.9	48.1	44.4	40.7	29.6	11.1	3.7
	女性 30代	123	54.5	39.0	51.2	22.8	38.2	26.0	20.3	4.9
	女性 40代	135	45.2	30.4	32.6	33.3	31.9	22.2	13.3	1.5
	女性 50代	58	50.0	29.3	44.8	36.2	34.5	36.2	15.5	1.7
	女性 60代以上	9	55.6	33.3	22.2	22.2	66.7	33.3	11.1	11.1

図 11-3. 債務整理事件に関する弁護士事務所と依頼者のトラブルについてどう思うか？(地域内訳)

(n=1,014)

(%)

地域	n=	相談方法を規制するよりも、料金や手続きなど、弁護士事務所を利用するのに役立つ情報をもっと開示してほしい	電話やインターネットは相談方法にすぎないの	事件には簡明なもの複雑なものがあるので、簡明なものに関しては電話やインターネットの相談方法も残した方がいい	電話相談では弁護士事務所と十分な相談ができないためトラブルにならぬと思う	相談方法よりも、弁護士事務所の依頼者への対応や業務の質を向上するべき	多少不便になっても、電話相談を規制して弁護士事務所を直接訪れるなどして弁護士と会って相談するべき	直接会わずにインターネットのみで専門の弁護士に相談するなど、さら	その他
TOTAL	1,014	44.9	37.3	37.0	35.5	34.7	26.5	16.5	3.0
首都圏	386	45.4	39.2	31.5	38.1	40.2	30.2	17.5	9.3
中部圏	82	37.1	35.6	21.9	26.9	37.0	20.3	9.2	10.6
近畿圏	157	32.2	28.8	55.0	21.7	43.2	19.9	11.0	6.1
地方	389	45.9	35.6	37.8	31.3	27.8	24.7	19.8	2.5

質問原文【表題】電話やインターネットなどの相談方法と、債務整理事件に関する弁護士事務所と依頼者のトラブルについて、あなたはどのように思いますか。当てはまるものをすべてお選びください。(回答はいくつでも)

※データの無断転載は禁じます。画像、データを使用される場合はL-net の了解を取るようになしてください。

////////////////////////////////////

■株式会社 L-net 概要

所在地：〒104-0061 東京都中央区銀座 6-14-5 ギンザ TS サンケイビル 7F

代表取締役：藤田一成 / TDB 企業コード：989495252

URL：<http://www.e-lnet.jp/>

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社 L-net(エルネット) 担当：佐藤幸治

E-mail：info@e-lnet.jp

TEL：03-3524-9263 / FAX：03-3524-9264

////////////////////////////////////