

1 はじめに

2 利用者評価の現状

(1) 訴訟動機等 (【図 8】参照)

公正さと権利実現の重要性

「権利の実現」(76.0%) や 「財産や利益」(74.3%)、 「公正な解決」(88.9%)

(2) 訴訟との距離：時間と費用 (【図 12】【図 13】【図 14】【図 16】【図 17】【図 19】参照)

躊躇と躊躇原因

躊躇：46.7% 理由：時間(72.2%)と費用(73.8%)

訴訟情報の欠如と実際の評価

時間予測：46.6%、費用予測：61.8%

時間評価：「長い」「長すぎる」44.2%、合理的範囲 34.0%

費用評価：「非常に高い」「やや高い」43.1%、「どちらともいえない」32.8%

(3) 手続評価 (【図 21】参照)

手続保障への高評価と充実度、効率性評価の低さ

「自分の側の主張」(56.6%)、「自分の側の証拠」(62.0%)、「手続の公正さ」(51.2%)

「集中度」(24.6%)「時間的効率性」(30.9%)「充実度」37.0%

(4) 裁判官と弁護士に対する評価 (【図 22】【図 23】【図 28】【図 29】参照)

裁判官評価

「中立的」(43.2%)、「丁寧さ」(42.1%)であり、「傾聴」(39.4%)、「信頼性」(39.0%)

裁判官への満足度：肯定 40.8%

裁判官の満足度を判断するに当たっての判断基準

第 1 順位「中立的」第 2 順位「傾聴」第 3 順位「背景理解」(28.9%)

弁護士評価

「適正さ」(85.3%)、「傾聴」(83.7%)、「丁寧さ」(85.1%)、「背景理解」(81.7%)

「法律外知識」(68.5%)、「交渉尋問技術」(69.9%)、「最良解決意思」(62.0%)

弁護士に関する満足度：肯定 72.6%

弁護士満足度の判断基準

第 1 順位が「傾聴」第 2 順位が「信頼性」第 3 順位が「熱心さ」

(5)結果・制度の評価(【図 43】【図 44】【図 45】参照)

結果評価

「結果の受け入れ」(58.1%)「結果の公正」(50.1%)「法律との一致」(55.0%)「結果の納得」(51.9%)

有利な結果に終わった回答者(43.5%)

制度評価

肯定回答が否定回答を上回ったもの

「紛争解決の役目」(45.5%)「裁判制度の公正さ」(39.8%)「法律の公正さ」(38.1%)

否定回答が肯定回答を上回ったもの(以下、否定評価)

「制度の利用しやすさ」(45.0%)「法律の現状対応」(35.4%)「裁判制度の満足度」(37.0%)「権利の実現」(19.9%)

「裁判制度の満足度」(20.7%)(肯定評価)

「再利用意思」(50.4%)「推奨意思」(34.6%)(肯定評価)

(2)評価の変化と不変化

時間・費用問題の改善

時間予測：約6ポイント予想のついた回答者の割合増加

費用予測：10ポイント近予想のついた回答者の割合増加

時間評価：「長すぎる」の割合の減少(2006年：22.9%，2011年：21.4%)

費用評価：総額の「高い」の割合の減少(2006年：48.3%，2011年：43.1%)

弁護士評価の向上

「丁寧さ」(2006年：78.1%，2011年：85.1%)「事前準備」(2006年：70.8%，2011年：75.8%)「判決和解説明」(2006年：68.1%，2011年：73.8%)

制度評価の不変化

制度評価

「紛争解決の役目」の否定回答4.5ポイントの減少

「制度の利用しやすさ」の否定回答の3.4ポイント減少

「裁判制度の満足度」の肯定回答の3.4ポイント減少

3 今後の課題

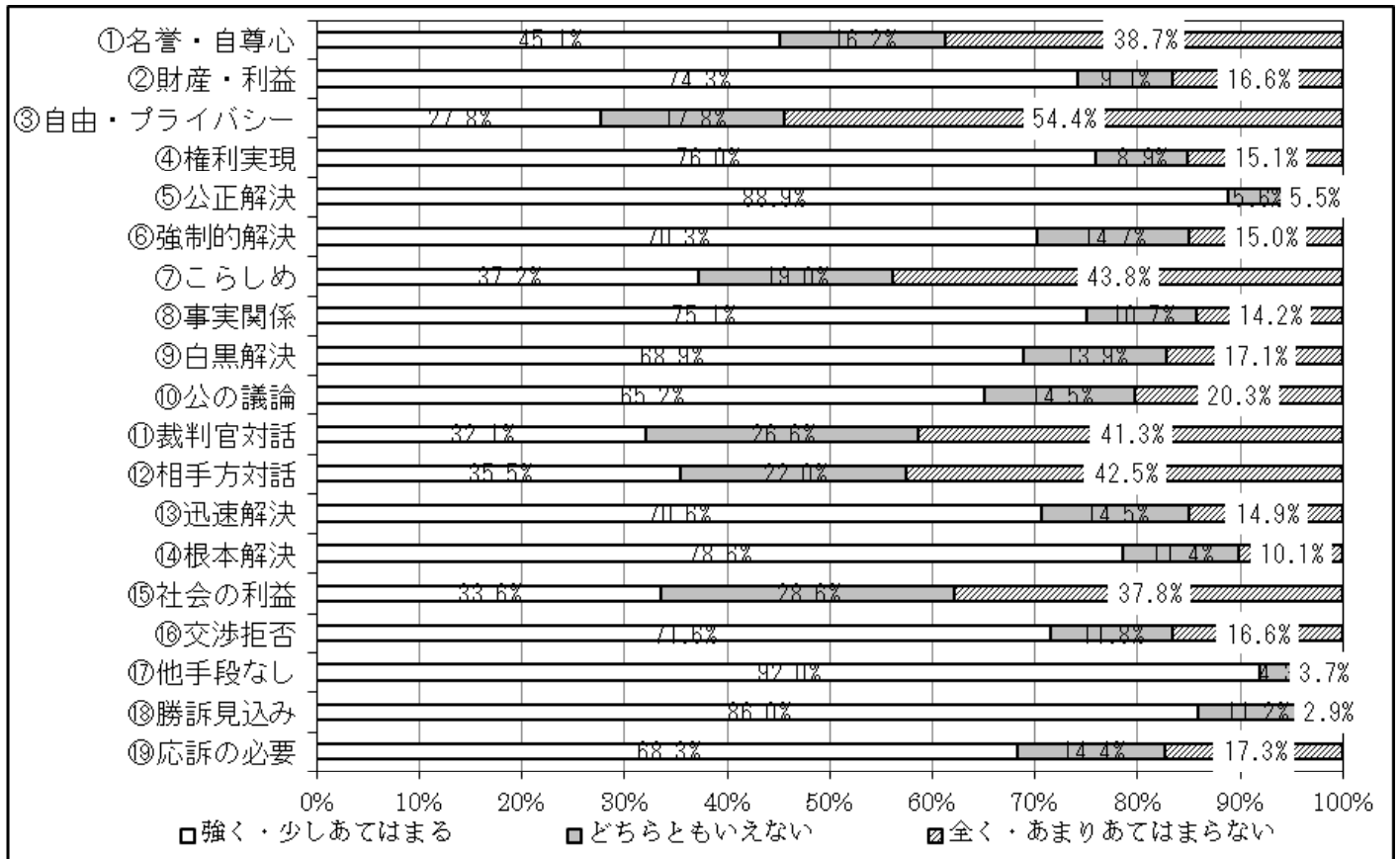
# 民事訴訟利用者調査の報告 (資料)

早稲田大学大学院法務研究科  
菅原 郁夫

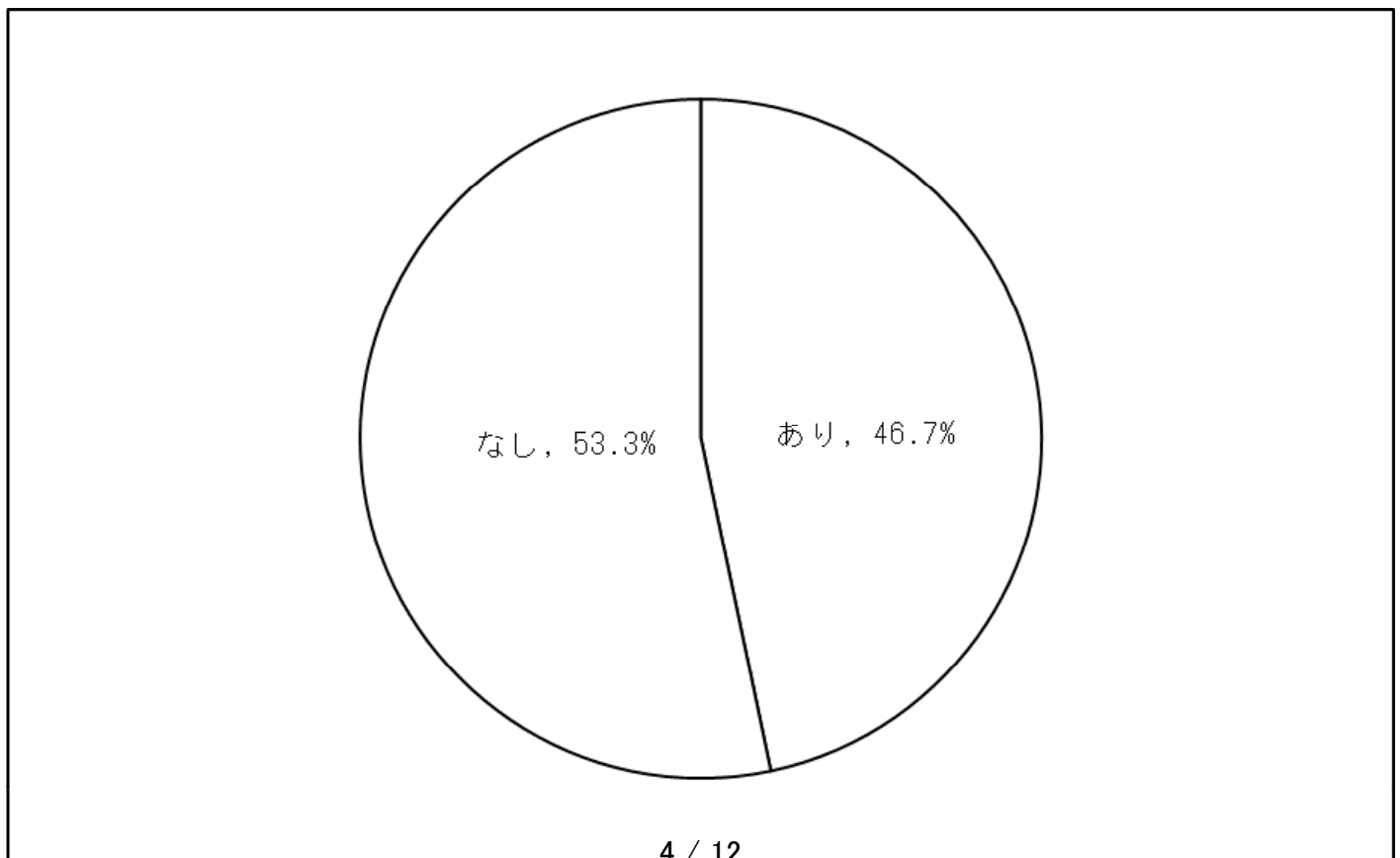
## 調査の概要

- 2000年調査(司法制度改革審議会「民事訴訟利用者調査」)
  - 回答者592人 回答率36.6% 面接調査
- 2006年調査(民事訴訟制度研究会「2006年民事訴訟利用者調査」)
  - 回答者921人 回答率31.5% 郵送調査
- 2011年調査(民事訴訟制度研究会「2011年民事訴訟利用者調査」)
  - 回答者770人 回答率32.0% 郵送調査

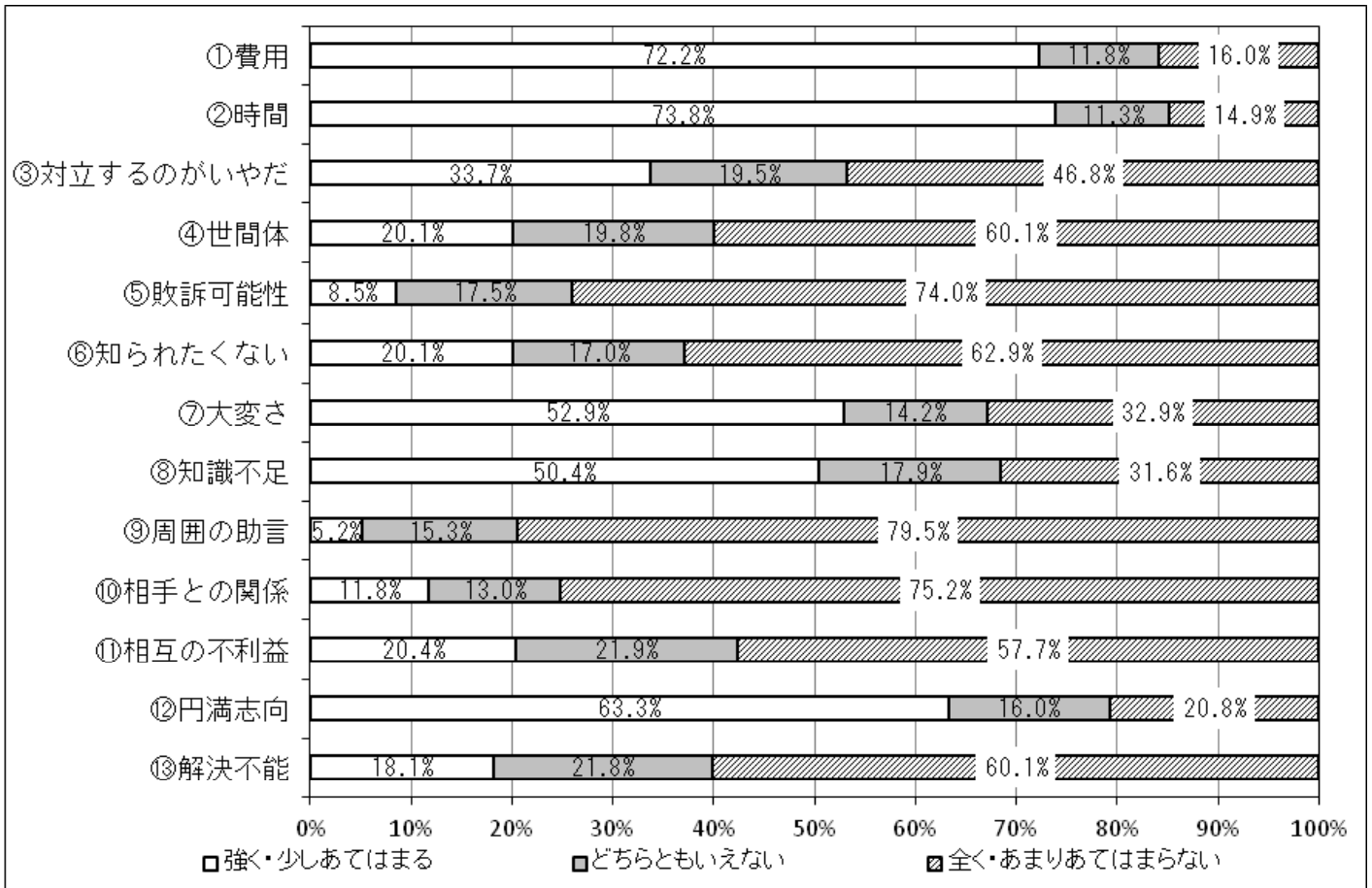
## 【図8 裁判を起こした理由・裁判に応じた理由】



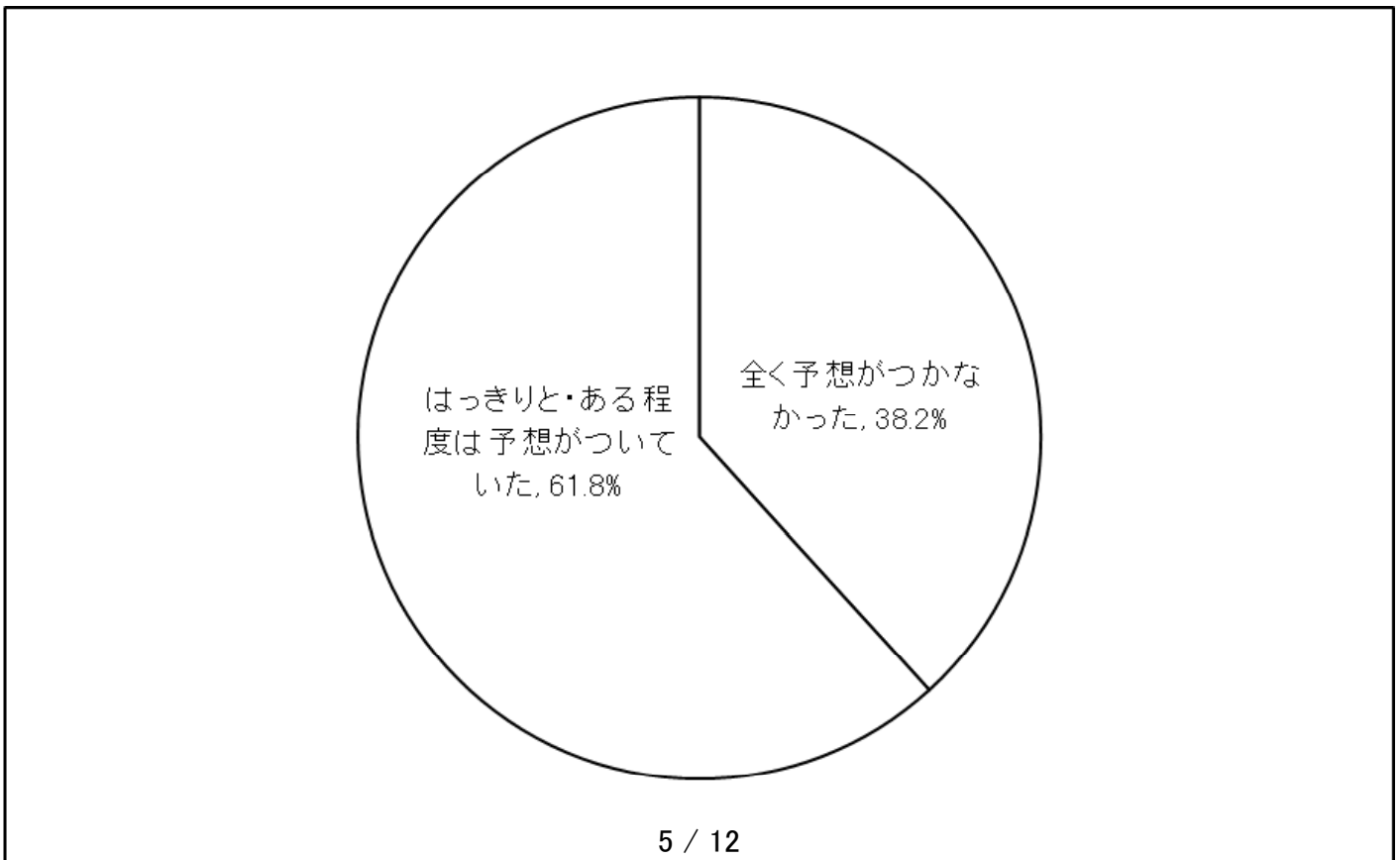
## 【図12 裁判への躊躇傾向】



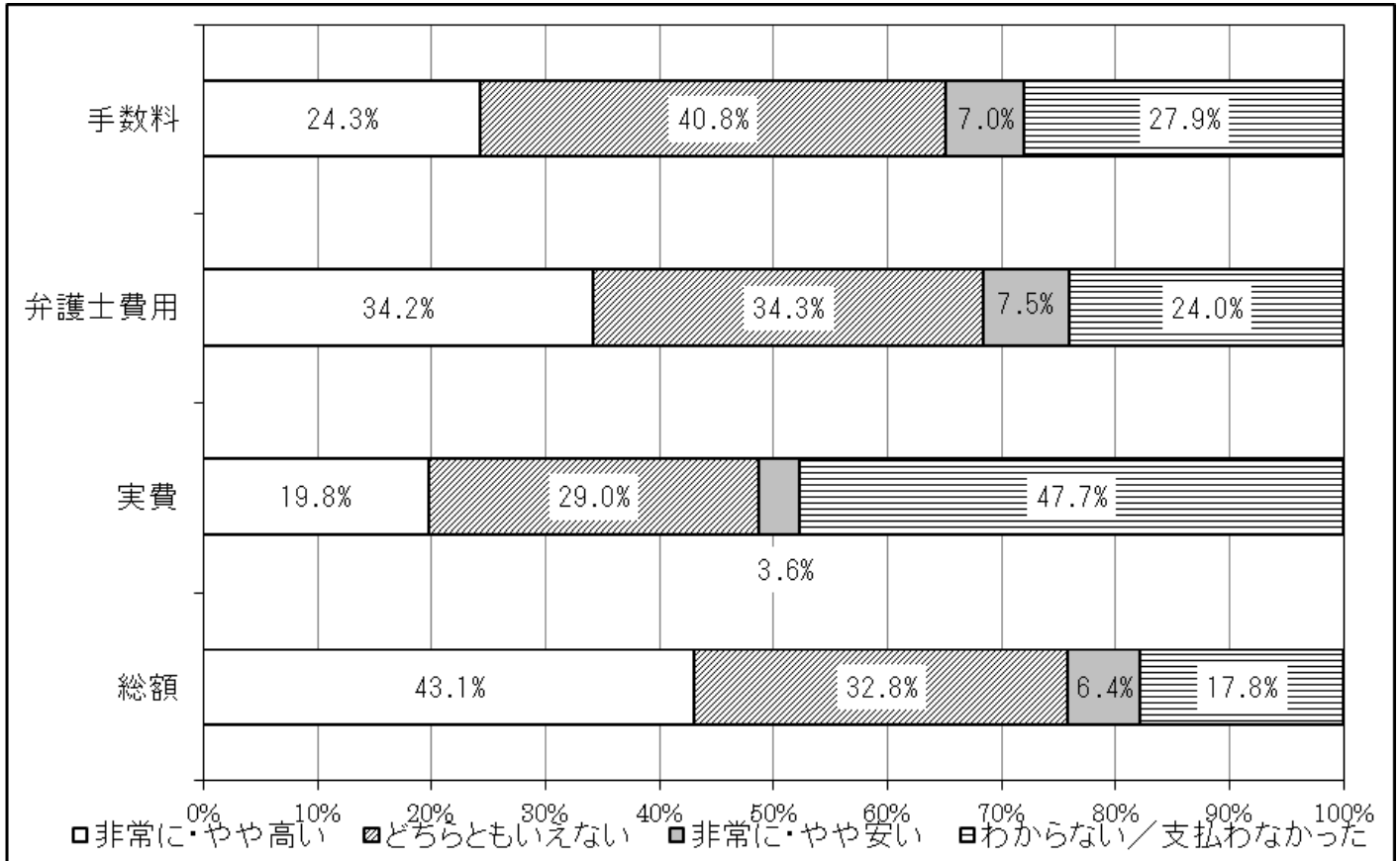
【図13 躊躇の理由】



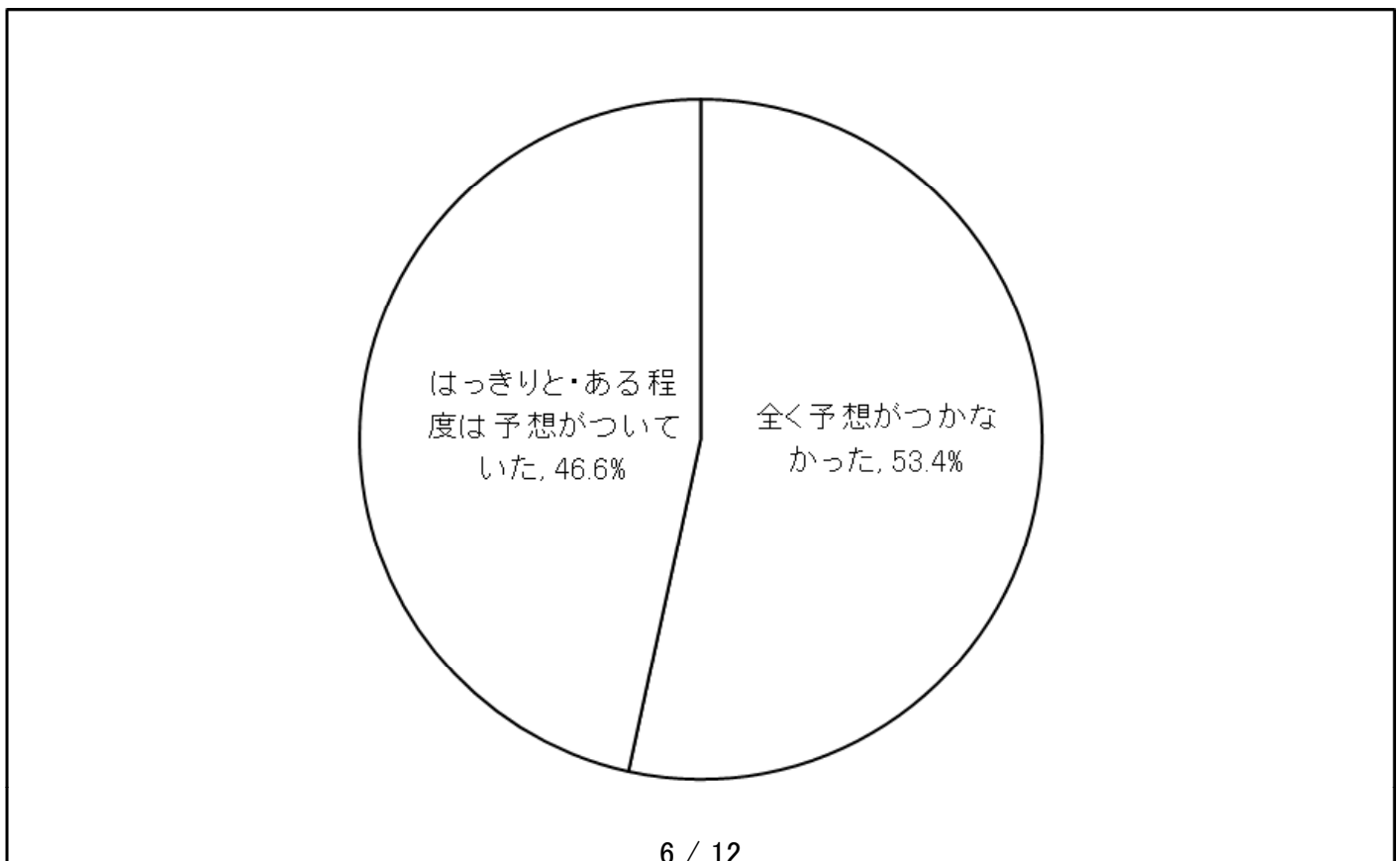
【図14 費用予測】



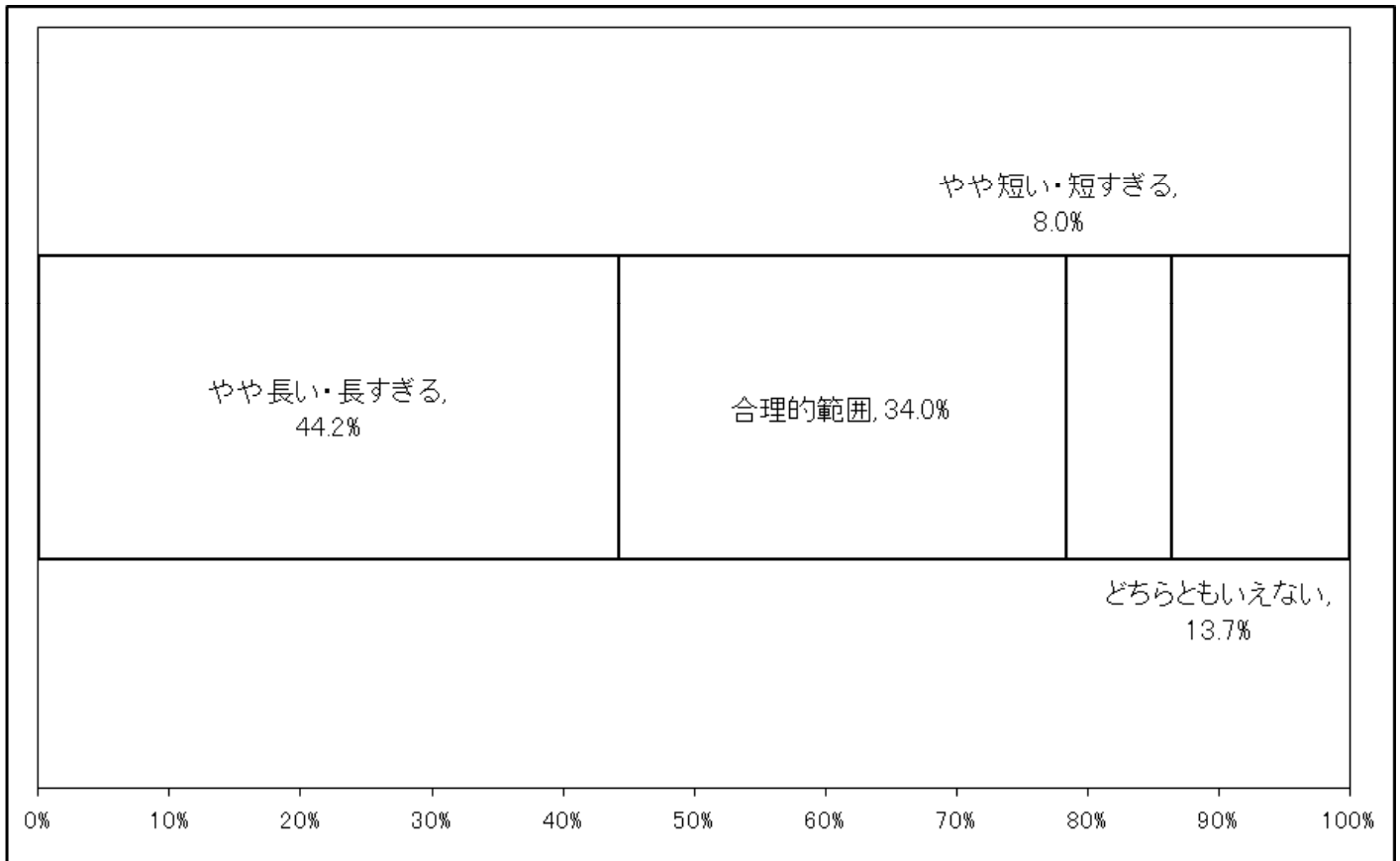
【図16 裁判費用の評価】



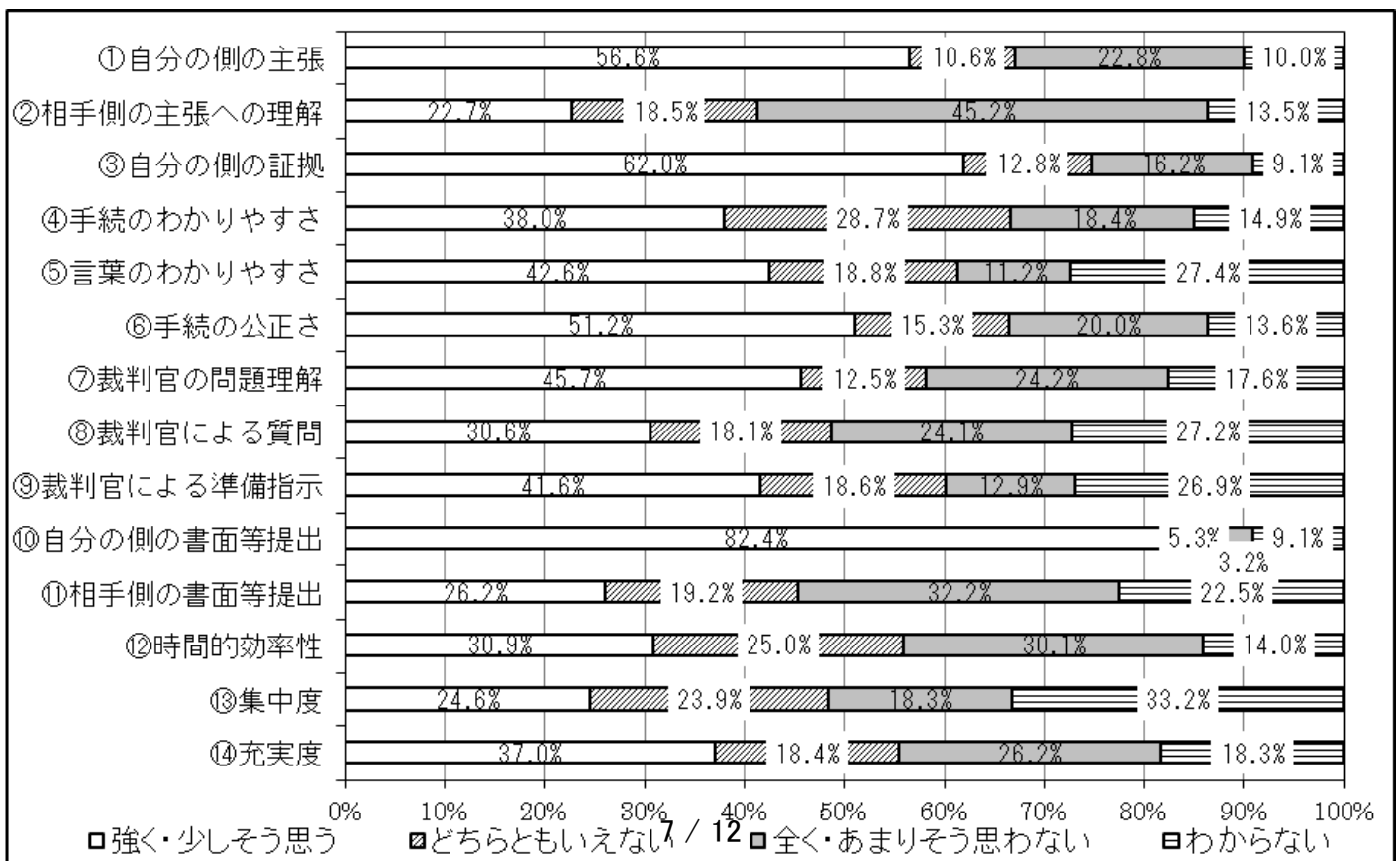
【図17 裁判期間予測】



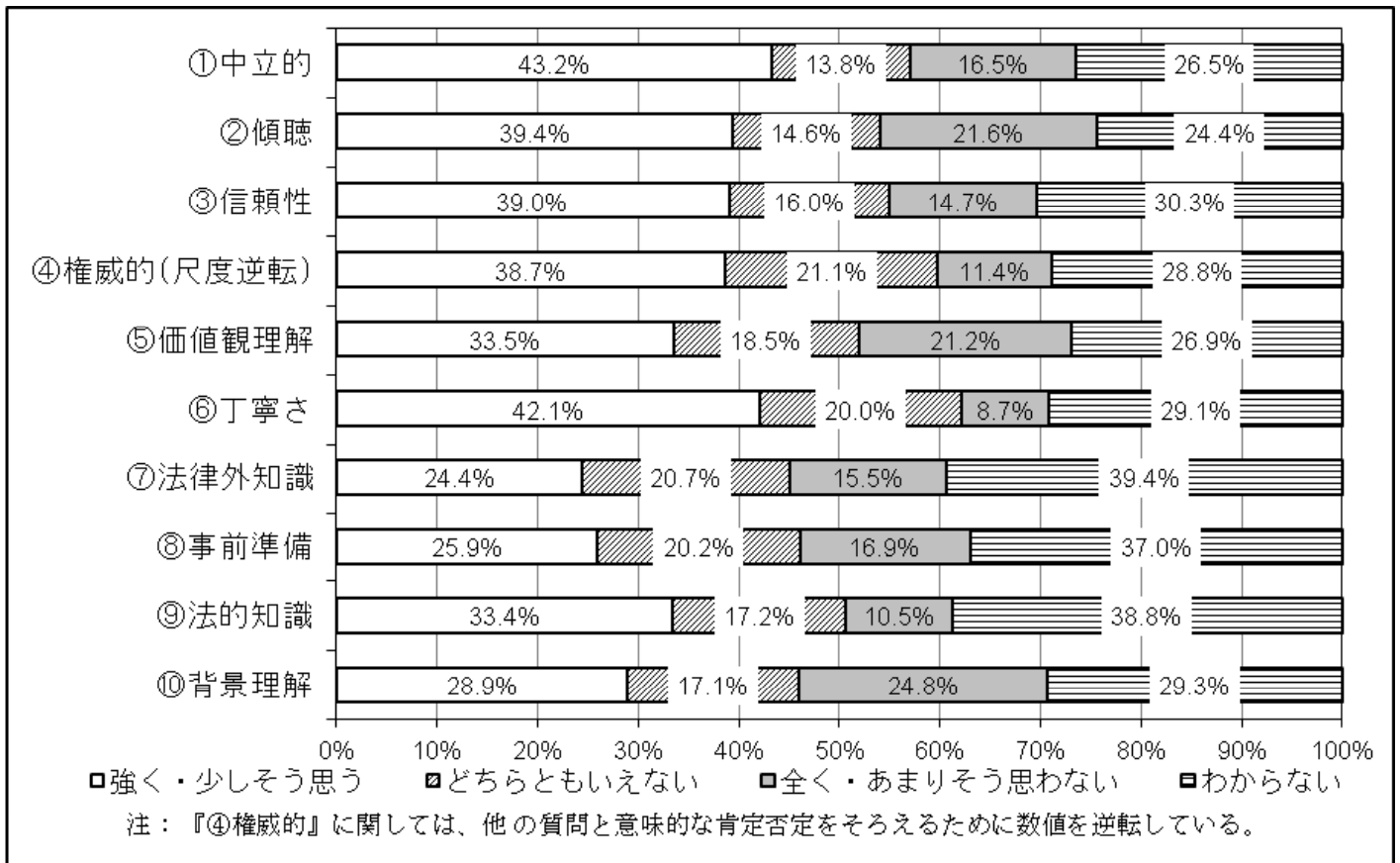
【図19 裁判期間の評価】



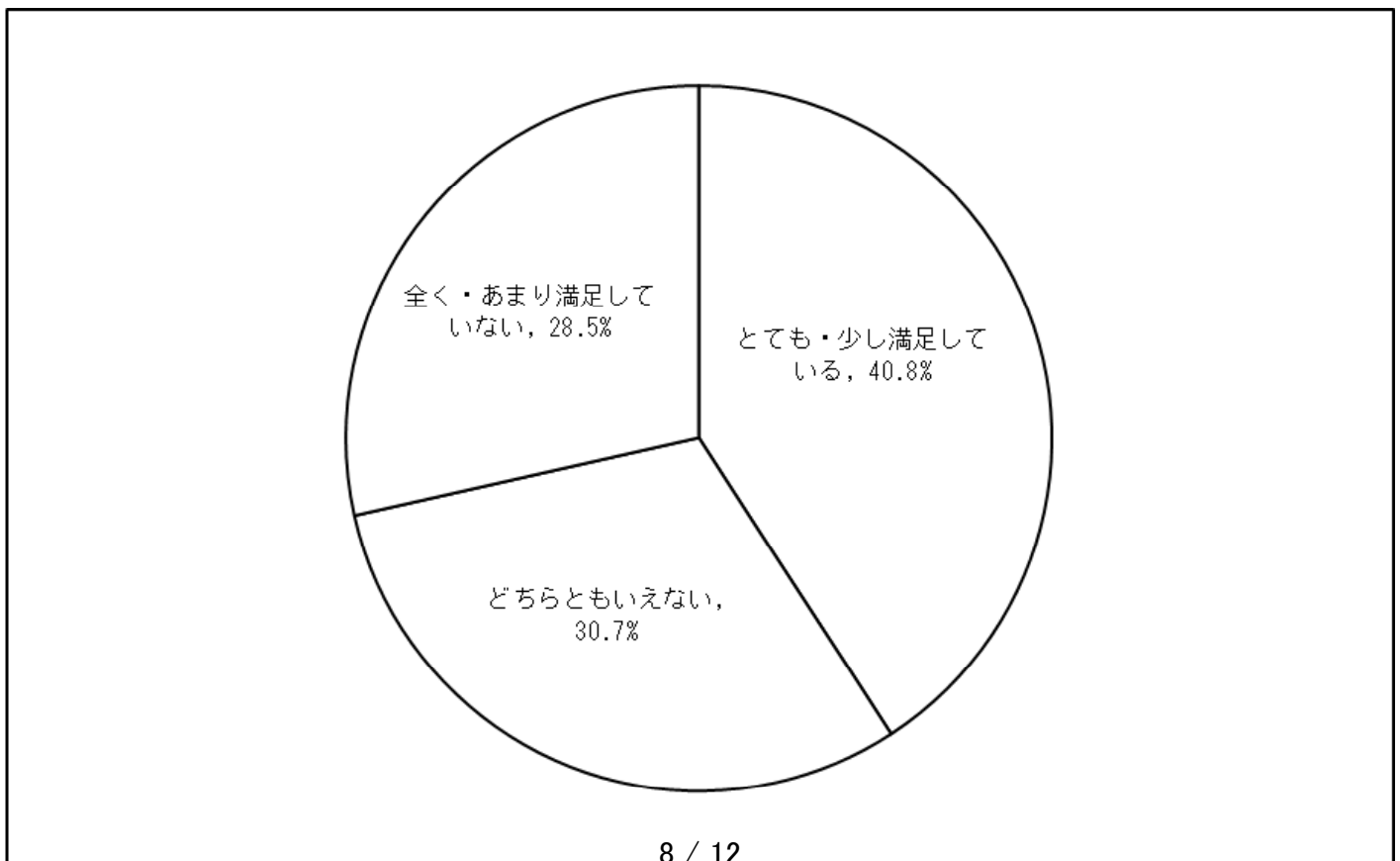
【図21 裁判過程の評価】



## 【図22 裁判官の印象】

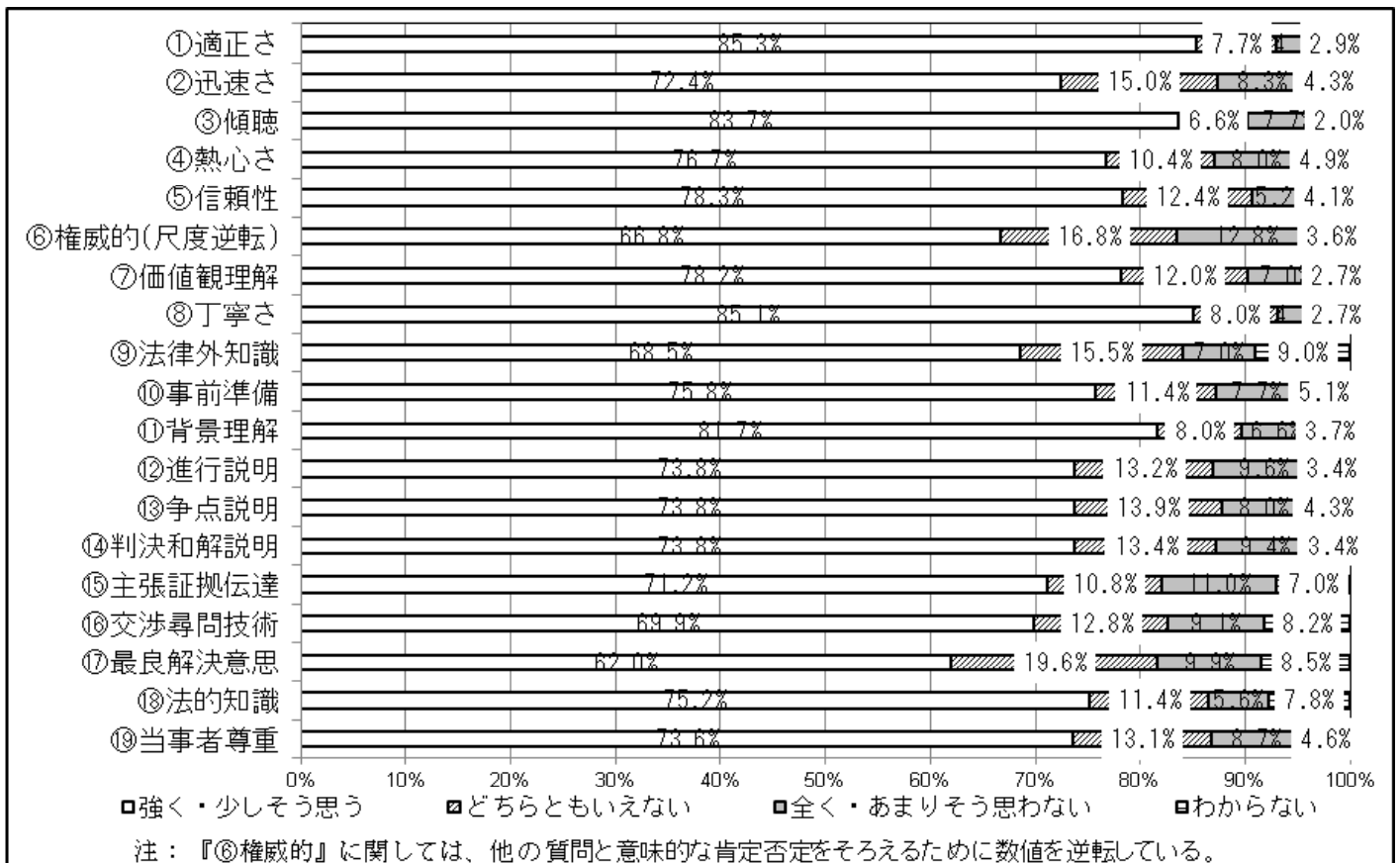


## 【図23 裁判官への満足度】

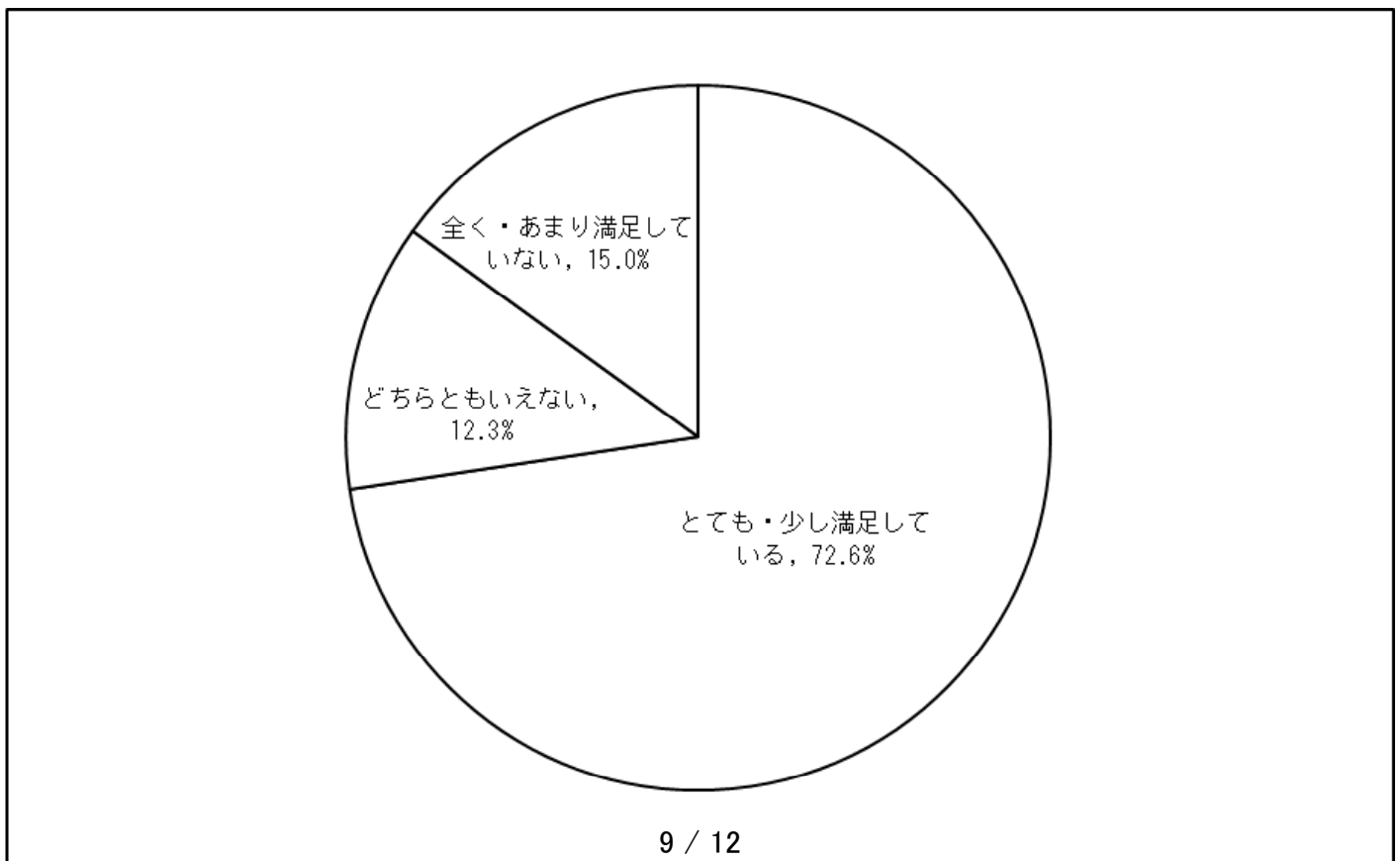




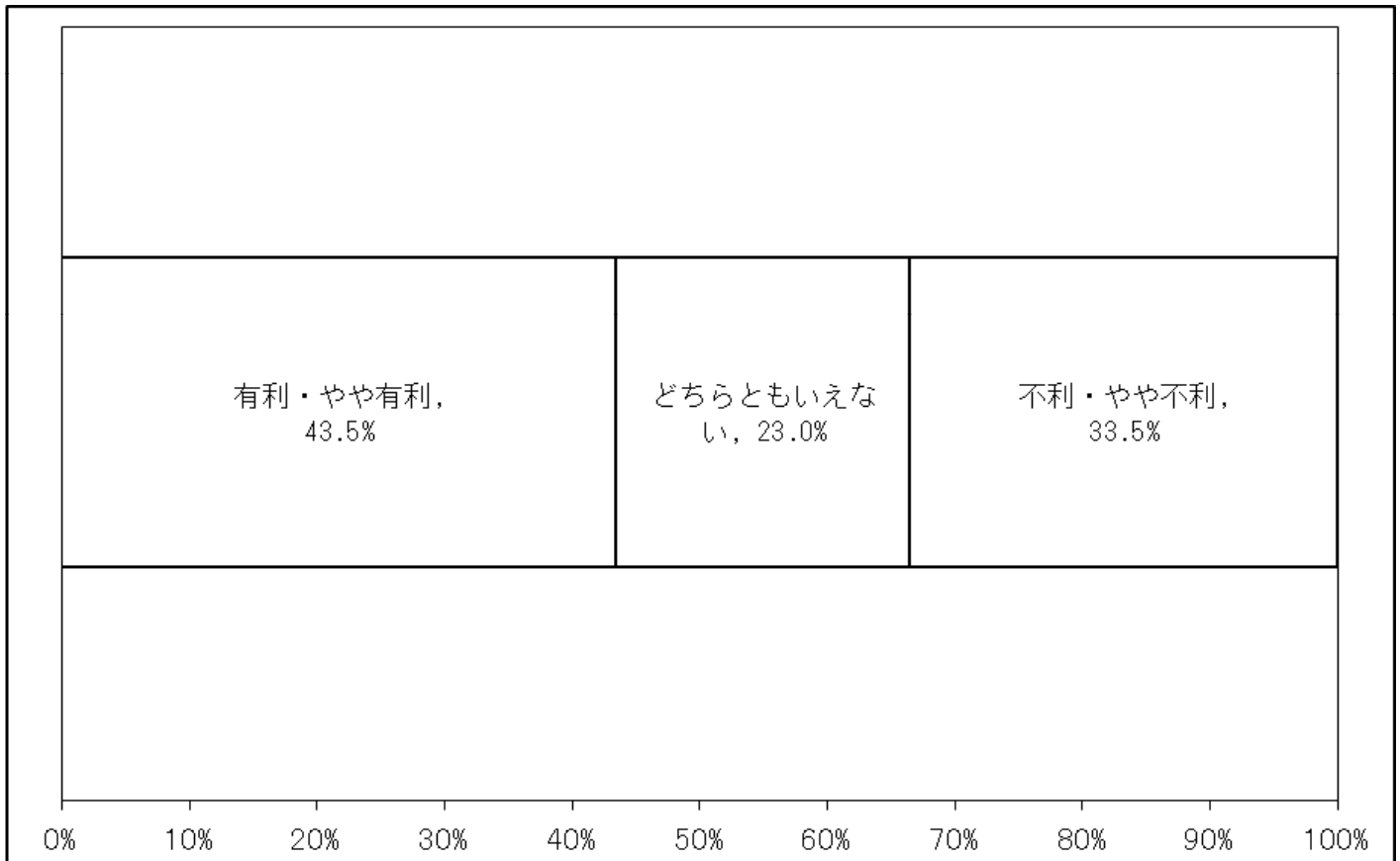
【図28 自分の弁護士の印象】



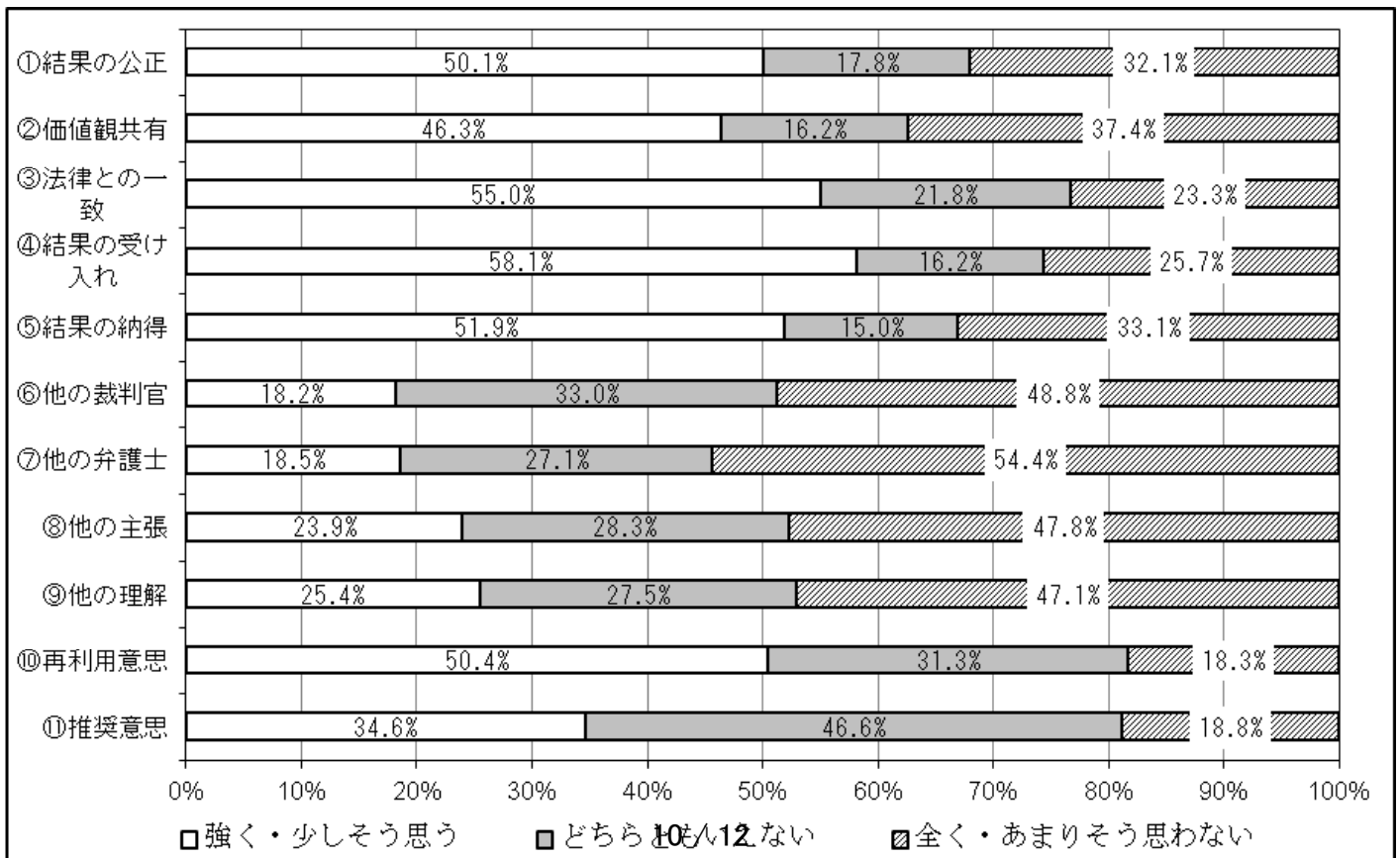
【図29 自分の弁護士への満足度】



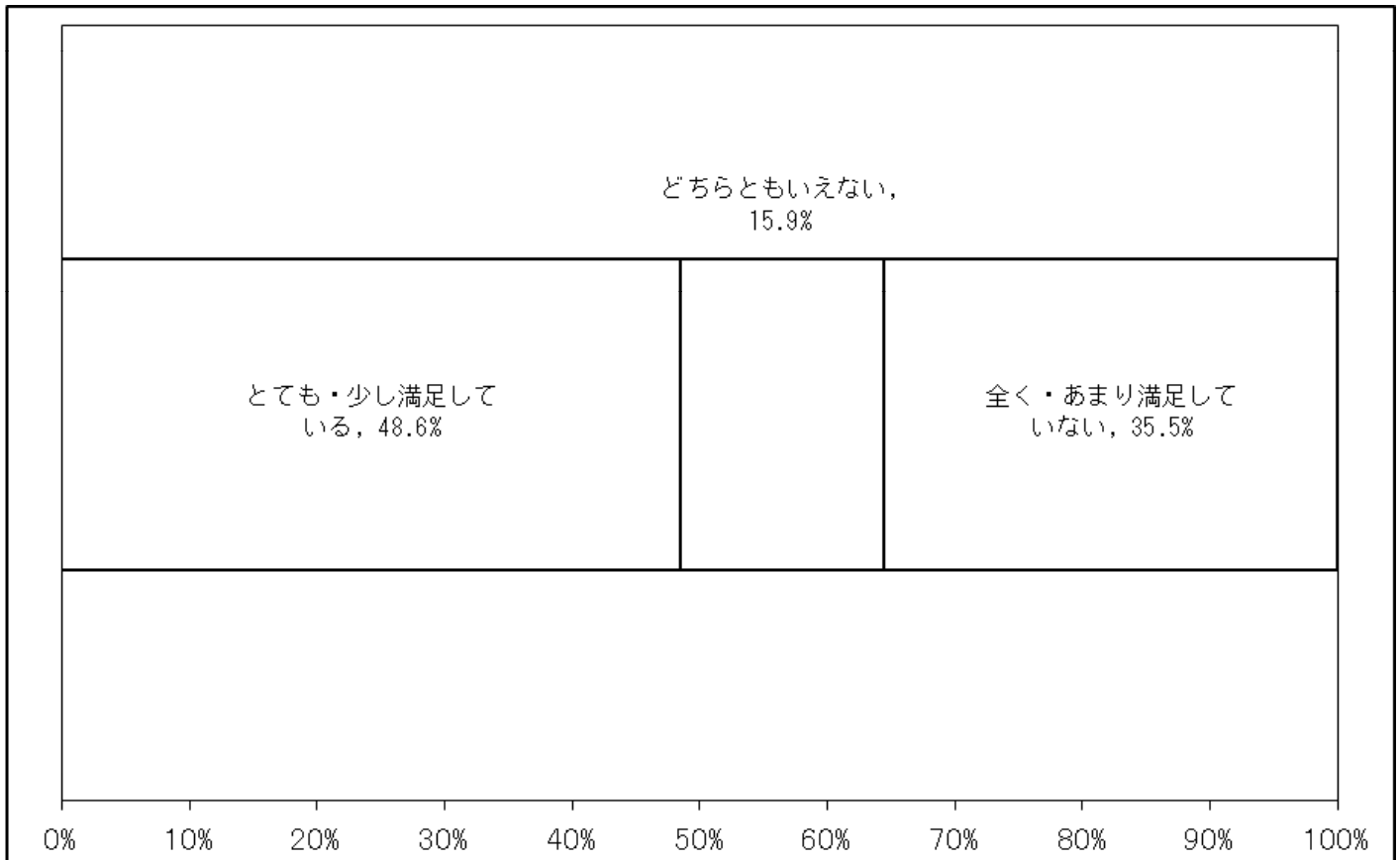
【図42 結果の有利・不利】



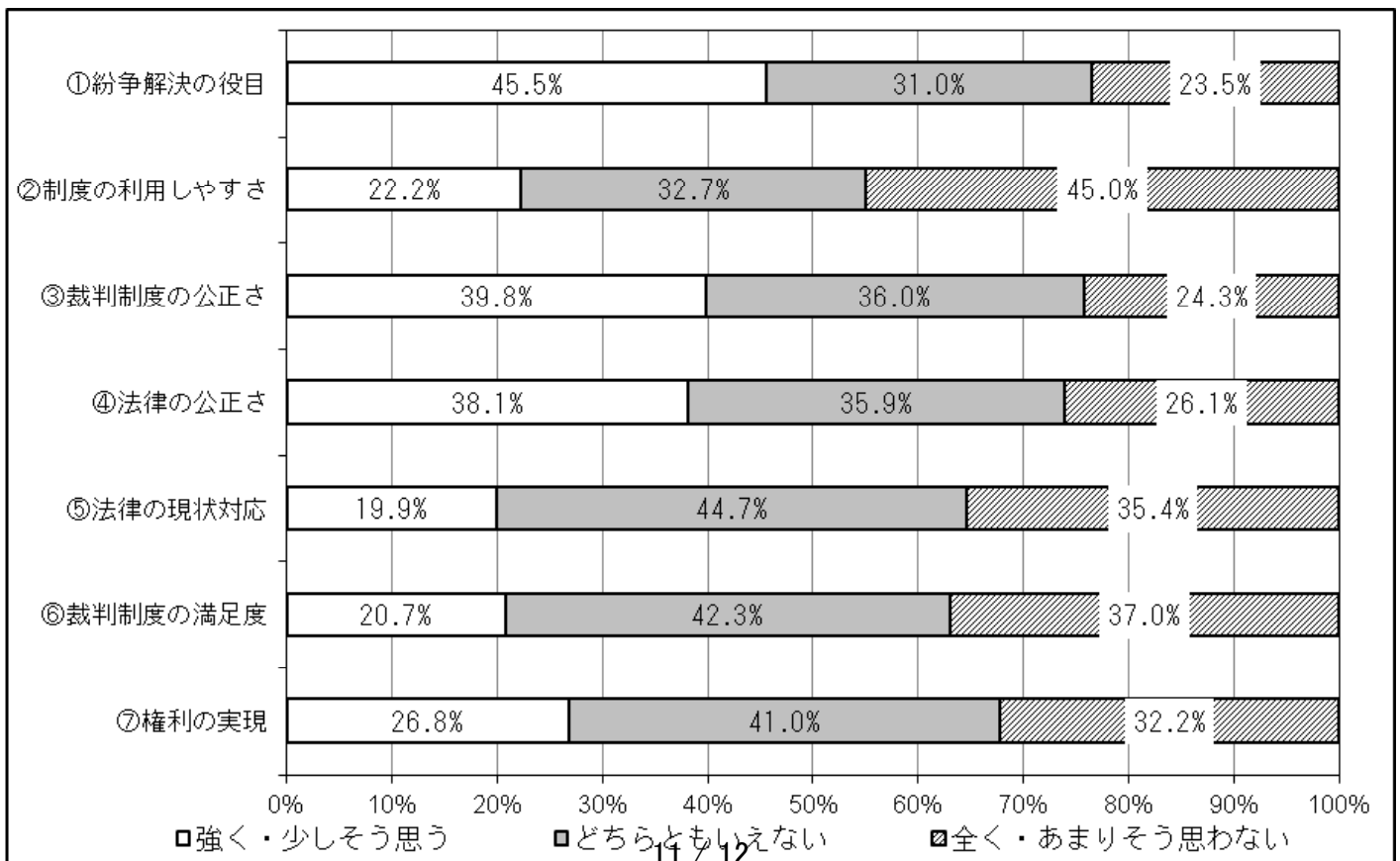
【図43 裁判結果の評価】



【図44 裁判結果の満足度】



【図45 制度評価】



# 参考文献

- 司法制度改革審議会『「民事訴訟利用者調査」報告書』（司法制度改革審議会 2000年）
  - 佐藤岩夫=菅原郁夫=山本和彦編『利用者からみた民事訴訟』（日本評論社 2006年）
- 民事訴訟制度研究会『2006年民事訴訟利用者調査』JFL叢書13巻（商事法務 2007年）
  - 菅原郁夫=山本和彦=佐藤岩夫編『利用者が求める民事訴訟の実践』（日本評論社 2011年）
- 民事訴訟制度研究会『2011年民事訴訟利用者調査』JFL叢書20巻（商事法務 2012年）