

離婚問題当事者のための自治体相談ネットワーク

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 明治大学法律研究所 公開日: 2011-04-11 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 村山, 眞維 メールアドレス: 所属:
URL	http://hdl.handle.net/10291/10835

【論 説】

離婚問題当事者のための自治体相談ネットワーク

村 山 眞 維

目 次

はじめに

一 離婚問題と法律相談

二 自治体における相談窓口と業務体制

(一) 調査の対象と方法

(二) 相談窓口の種類と業務体制

(三) 利用資格と手続

三 自治体相談の活動状況

(一) 相談件数

(二) 相談者の性別

(三) 離婚に関連する相談内容

(四) 相談の時間的長さ

(五) 紹介先の機関

四 自治体相談の特徴と問題点

補論 離婚に関する自治体相談利用者調査について

はじめに

周知のように、わが国では一九九〇年代に離婚率が増加し、今日では離婚が必ずしも珍しくない国のひとつとなった。⁽¹⁾しかし、同じく離婚率の高い欧米の高度産業諸国と比べ、日本の離婚手続は極めて特殊なものである。それは、配偶者間に離婚についての合意があれば自由に離婚を認める「協議離婚」手続の存在である。

欧米のキリスト教諸国では、実体法上の規制は次第に緩和され、単意離婚が認められる方向に変化してきたが、手続法上は裁判所の決定がなければ離婚することができないのが原則である。このため、離婚することについて争いがない場合においても、離婚の条件について裁判所が確認をすることが可能であり、離婚手続は弁護士が代理人となつて進められることが珍しくない。このため、離婚の過程において当事者の法的権利義務関係が明確に定められる手続的保障が多かれ少なかれ存在しているといえる。

不幸なことに、わが国の離婚手続にはこうした保障が欠けているのが実情である。協議離婚を行うためには、婚姻によつて氏を変えた配偶者の離婚後の氏、および未成年の子供がいる場合には親権者となる親を決めるだけでよい。わが国の離婚のおよそ九割は、この簡易な協議離婚手続によつて行われている。⁽²⁾この協議離婚手続は、配偶者の離婚意思を確認する法的な手続がないために、虚偽の協議離婚届が提出されることがあるだけでなく、離婚以後の金銭的な取り決めのない大量の離婚を生み出している。⁽³⁾

わが国の離婚当事者の大部分が選択する協議離婚手続においては、当事者の権利義務関係を明確に定める手続の保障が存在しないため、当事者が自ら必要な情報を獲得し、合理的な合意内容の下で離婚をするように自ら努めること

が必要となる。それゆえ、離婚に直面する当事者が相談できるどのような機関があり、それらの機関においてどのような助言・援助がなされているのかを明らかにすることは、協議離婚当事者が自ら離婚とその条件を考えるための制度的支援の現状の一端を明らかにすることであり、今後のわが国における離婚手続のあり方を考えていく上でも極めて重要であろう。本稿では、こうした相談支援活動のなかで、東京の市区町が提供する相談を対象とし、その窓口設置状況と援助活動の実態を検討することにした。

なお、本稿の主な関心は離婚という法律問題に対する相談サービスに置かれているが、離婚当事者が求める相談は、法律問題についてだけでなく、親子関係の問題、福祉給付の問題、および精神的問題など、多岐に亘っている。本稿では、市区町が提供している離婚に関連のある相談・支援サービスを広く取り上げ、そのなかに法律相談を位置づけることにする。

また、離婚に関わる法律相談は、自治体の提供する法律相談だけでなく、弁護士会の法律相談センターや法テラス、そして何よりも法律事務所において行われている。法律事務所と法律相談センターにおける法律相談は有料であるのに対して、法テラスにおける法律相談は法律扶助対象者に対して無料で行われている。⁽⁴⁾自治体の提供する法律相談は同じく無料であるが、所得による制限がなく、広く住民に提供されている点において他の法律相談とは異なっている。本稿では、自治体の提供する離婚関連相談を検討する前に、離婚問題についての法律相談の全般的状況を瞥見し、多様な機関による法律相談全体における自治体法律相談の位置づけをしておくことにしたい。

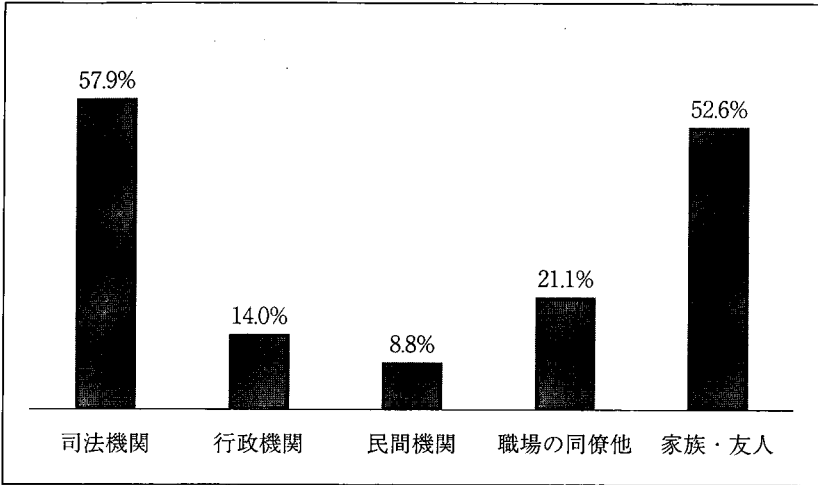
一 離婚問題と法律相談

これまでわが国では身分法は財産法と異なることが強調され、その根拠として身分法は非合理的な人間関係を規制の対象としていることが挙げられた。こうした見方によれば、家族関係の規律は法による規制になじまないということになる。しかし、最近の調査結果によれば、家族関係が破綻したとき当事者が求めるものは法による介入である。⁽⁵⁾ 図一に示されているように、離婚問題に直面した当事者の半数以上が家族・知人に相談をしているが、それ以上に六割近い人々が弁護士等の司法関連機関に相談をしている。実は、民事の多様な法律問題のなかで、司法機関に相談する割合の最も大きな問題類型は、交通事故でも不動産売買でも金銭貸借でもなく、家族問題なのである。⁽⁶⁾ この調査結果は、離婚において当事者に生じる問題が、法律上の離婚手続として裁判所による決定が要件とされているか否かにかかわらず、法による介入を必要とするような性質のものであることを示している。

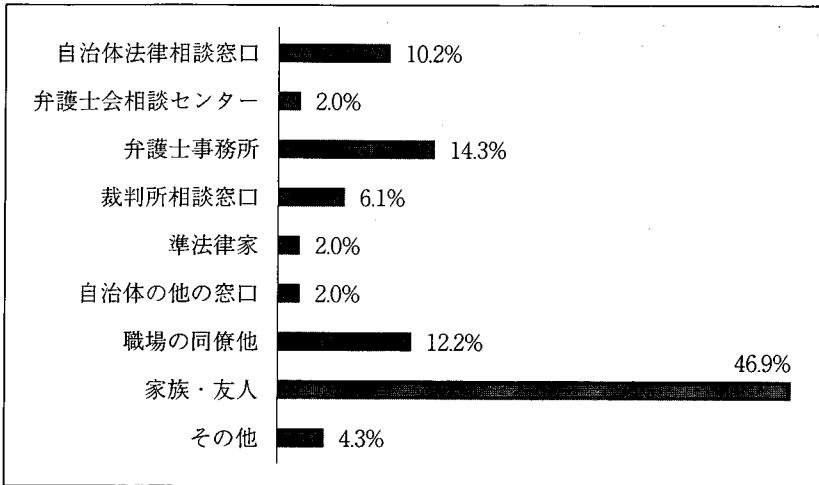
また、離婚の問題においては、すでに見たように、家族、友人が主な相談相手となっているが、離婚はいわば家族を相手とする問題であることから、他の民事の問題において家族に相談するという場合とは異なる状況が生まれる可能性があることに注意しなければならない。それは端的に言えば、相談したくとも相談できる家族が近くにいない可能性があるということである。この調査では相談相手が家族か友人かを区別していないため、それぞれの割合は不明であるが、離婚の問題については家族に知られたくないために、相談できないという場合があることを考慮しなければならない。司法機関への相談の割合が高いのは、こうした事情も影響しているかもしれない。

それでは、離婚の問題に直面した当事者は、実際にどのような機関に相談に行っているのでしょうか。図二は、

図一：離婚問題当事者の相談相手（紛争行動調査、2005年）（N=57）



図二：離婚問題当事者が最初に相談した相手（紛争行動調査、2005年）（N=49）

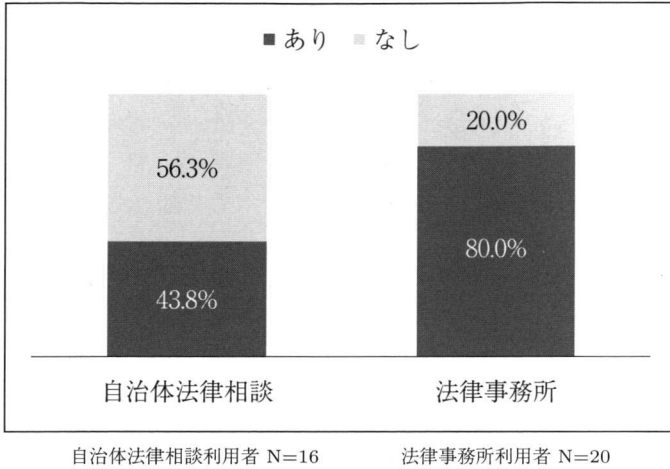


離婚問題当事者が最初に相談に行った先がどのようなどころであるかを示している。これを見ると、家族・友人に最初に相談する割合が最も高く半数を占めている。しかし、同時に弁護士事務所に行く割合が一四%と二番目に高いのが注目される。また、自治体の法律相談窓口も問題当事者の一割によって最初の相談先として選ばれている。

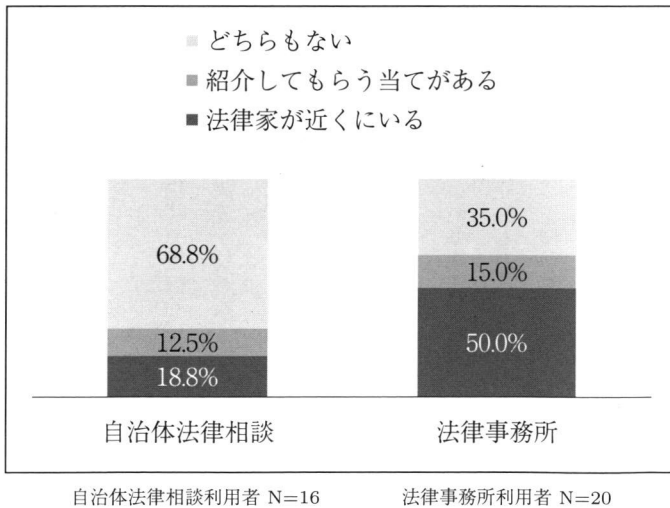
相談機関の一位と二位である弁護士事務所と自治体法律相談窓口との間では、しかしながら、利用に至る経緯が大きく異なることに注意しなければならない。図三は、弁護士事務所に相談に行った離婚問題当事者の八〇%は過去に弁護士を利用したことがあるのに対して、自治体法律相談に行った当事者は、その四四%が過去に弁護士を利用したことがあるにとどまっている。⁽⁷⁾ また、図四は、法律事務所に相談に行った離婚問題当事者の半数が法律家の知り合いを身近に持ち、まったくコネクションのない当事者が三五%にすぎないのに対して、自治体法律相談に行った離婚問題当事者のなかで法律家の知り合いが近くにいるのは一九%にすぎず、まったくコネクションのない当事者が六九%に及んでいることを示している。これらのデータは、法律事務所に比べ、自治体法律相談窓口が、弁護士を知らない一般国民にとって、法律に関わる助言を受ける重要なサービス提供機関になっていることを示している。後で見ると、自治体の法律相談が無料で提供されていること、また一般に自治体管轄地域の住民と通勤者の双方が利用可能であることが、弁護士を知らない人々が最初にアクセスする機関として自治体法律相談が利用されている主な理由であろうと⁽⁸⁾考えられる。

以上のように、離婚問題当事者にとっての主な相談機関は、法律事務所、自治体相談窓口、家庭裁判所相談窓口、および弁護士会法律相談センターということになる。このなかで、家庭裁判所の相談窓口は問題の内容に立ち入って当事者に解決策を助言するようなものではなく、調停申し立てに適した問題であるかどうかを助言する機関であると言

図三：自治体法律相談利用者と法律事務所利用者との過去の弁護士利用経験の有無の違い（紛争行動調査、2005年）



図四：自治体法律相談利用者と法律事務所利用者との間における法律家とのコネクションの有無の違い（紛争行動調査、2005年）



われている。このため、実質的な相談機関は他の三つの相談機関ということになるであろう。以下においては、このなかの自治体相談窓口を対象として検討を進めることとする。⁽⁹⁾

二 自治体における相談窓口と業務体制

この研究では、まず、東京都内の区市町で行われている離婚に関連する相談業務の現状を把握し、相談サービス供給側の仕組がどのように動いているかを明らかにするために、相談窓口を対象とする調査を行った。

(一) 調査の対象と方法

都道府県や市区町は、主に管内の住民を対象に、その生活に関わる極めて広範な相談業務を提供している。離婚問題に関連する相談は法律相談に持ち込まれると考えられるが、それだけにはとどまらない可能性が高い。しかも、法律を知らない配偶者は、法律相談以外の相談窓口⁽¹⁰⁾に法律に関連する相談を持ち込む可能性もあると考えられる。このため、離婚に関連する問題が持ち込まれると予想されるすべての相談窓口を選び出し、これらの窓口すべてを対象として調査を行うこととした。

離婚に関連する問題として想定したのは、離婚をするかどうかという問題、夫婦間の経済問題や家庭内暴力(DV)の問題、離婚の手続、財産分与や慰謝料、子供の親権、離婚後の経済問題と生活保護などの福祉給付、および、広い意味での離婚に絡む心の悩みである。

これらの相談窓口をすべて調べ出しリストを作成するために、インターネット上で都内のすべての区市町のホームページを閲覧し、離婚に関連する相談を行っていると見られるすべての窓口名とその住所を記録した⁽¹⁰⁾。この作業によってデータが得られた相談窓口は、二四区、二二市、および一町を合わせ、三三二窓口であった。これらの相談窓口のなかには、区の相談機関ではないが連携している相談窓口も含まれている。

窓口の選択にあたっては、同じ部局が提供している相談窓口をひとつと見るか、別々と見るかという問題があった。インターネットによる相談窓口のチェックに先立ち、いくつかの区役所で予備調査を行った⁽¹¹⁾。その予備調査では、課の単位でも、相談内容の種類が異なる場合、相談担当者は違うことが普通であるように見えた。このため、同じ部局が提供している相談業務でも、名称が異なる場合には別の相談窓口と考えることにした。上記の三三二窓口とはこのような区別に基づき選出された相談窓口の数である。

調査は、二〇〇二年七月に、上記三三二の窓口に質問票を郵送する方法で行われた⁽¹²⁾。この質問票には、それぞれの窓口宛てた回答依頼状を添付した。その後、さらに回答を促すため、一月に再度の回答依頼状を送付した。その結果、一二月末までに得られた回答数は二四二窓口である。回収率は、七二・九%となる⁽¹³⁾。

(二) 相談窓口の種類と業務体制

前項で述べたように、離婚に関わる問題は多様であり、それに応じて、相談窓口も多様であり、様々な名称がつけられている。このため、相談窓口の名称と窓口設置の目的の双方を参照しながら、回答してくれた窓口を次の八つ、すなわち、一般相談、法律相談、人権(身の上)相談、女性相談、家族相談、母子相談、心の(悩み)相談、外国人相談

に分類した。それぞれの窓口に該当する回答数は表一に示されている。

次に、この分類に基づき、それぞれの窓口がどのような体制で相談業務を提供しているかを、調査結果に基づき見てみよう。ここで留意していただきたいことは、これらの相談窓口のいずれも、離婚相談を専門に行っているわけではない、ということである。都内の自治体の相談窓口は離婚に特化した窓口は存在しない。したがって、以下に述べたことは、離婚以外の問題についての相談も含め、それぞれの相談窓口における全体的な業務体制がどのようなものであるか、ということである(表二)。

(1) 一般相談

これは、通常、区民相談あるいは市民相談と呼ばれている窓口である。平均すると、一週間のうち四日間開いており、窓口が開いている日は七時間開いている。一般相談は、母子相談に次いで、一週間に窓口の開いている日数が多。相談窓口には、一度におよそ四名の相談員が配置されているが、これは他のどの種類の窓口よりも多い。相談員は、民生委員が退職した自治体職員であることが多いが、現職の自治体職員や弁護士であることもある。

自治体相談窓口には、表一に記載されている離婚に関連しうる窓口のほかにも、不動産相談、消費者相談、交通事故相談、等々、問題類型毎に、そしてかつての省庁の管轄にしばしば対応する形で、相談窓口が設置されているのが普通である。しかし、一般相談は、あらゆる種類の問題について受け付けるものであり、問題内容が明確である場合には、相談に応じることなく、他の窓口を紹介することもあるようである。このため、区によっては、一般相談は実質的にそれぞれの相談窓口への交通整理のような仕事を行っているだけのところもあった。

(2) 法律相談

法律相談は、文字通り、法律に関連する問題について、特に内容の限定なしに、相談に応じるものである。相談員

表一：離婚関連相談窓口の分類

	窓口の種類								
	一般	法律	人権	女性	家族	母子	心の悩み	外国人	複合*
回答数	40	44	35	43	20	21	22	12	2

* 複合とは、複数の名称がついているために分類できない窓口である。

表二：相談窓口の主な対象分野と相談体制

相談窓口の種類	相談の分野	主な相談員	1週当たり	開設時間数	窓口の相談員数
一般相談	全て	職員	4日	7時間	4人
法律相談	法律問題	弁護士	2日	3時間	2人
人権(身の上)相談	人権問題	弁護士 人権擁護委員	1日	3時間	2人-3人
女性相談	女性に関する 問題(DVも)	職員 カウンセラー	2-3日	5時間	1-2人
家庭相談	家族に関する 問題(DVも)	民生委員 調停委員	3日	5時間	2人
母子相談	母子家庭の 経済問題	職員	5日	8時間	2人
心の(悩み)相談	家族・職場の悩 み	民生委員	2日	2時間	1-2人
外国人相談	外国語での相談	ボランティア	2日	4-5時間	1-2人

は、自治体の現職あるいは退職した職員である場合も稀にはあるが、通常、弁護士が相談に応じている。法律相談窓口は、平均すれば、週に二日、一回当り三時間開かれている（例えば、毎週火曜日と木曜日、午前九時から一二時まで）。各自治体は法律相談のために、平均すると一四人の弁護士と契約を結んでおり、窓口が開いているときには、平均二人の弁護士が相談に応じている。

(3) 人権（身の上）相談

この相談窓口は、法務省の人権擁護局の地方下部機関としての性格を有するようである。人権相談と身の上相談という組み合わせは奇妙な印象を受けるが、相談員は主に弁護士である。他に退職した職員、現職の職員、および人権擁護委員が相談に応じているところもある。相談員の構成を見ると、法律相談とあまり変わらない。この窓口は、平均すると週に一回しか開いていない。ただし、開いている平均時間は三時間であり、法律相談と同じである。窓口が開いているときには、弁護士その他の相談員が二人ないし三人で相談に応じている。

(4) 女性相談

この相談は、二〇〇〇年まで女性センターと呼ばれ、その後、男女平等センターと改称された機関や、女性参画センター、その他、女性の社会進出を擁護し、男女の平等を推進することを職務とする部局で行われている。相談に応じる内容は、ジェンダーに関わる法律相談から精神的な悩みのためのカウンセリングまで、多岐に亘っている。このため、相談員は、自治体職員が最も多いが、他に弁護士、カウンセラーなどが相談員となっており、ところもある。女性相談窓口は、平均すると一週間のうち二日ないし三日、一日当り五時間開いており、一人ないし二人の相談員が相談に応じている。この女性相談のなかには、家庭内暴力（DV）について相談に応じる特別の係を設置しているところもある。

(5) 家庭相談

家庭相談は、主に、家族内の問題、特に配偶者との問題を相談するために人々が訪れるところである。家庭内暴力について相談に応じる特別の係を、女性相談ではなく、こちらの家庭相談に置いている自治体もある。家庭相談は法律問題ではなく、人間関係に関わる問題を相談するところと考えられているためか、弁護士が相談員になっている自治体は、少なくとも回答のあった自治体の間では、存在しなかった。相談員は、主に、民生委員か家庭裁判所の調停委員であり、他に自治体の現職あるいは退職した職員が勤めているところもある。窓口は、一週間のうち平均すると三日、一日当り五時間開いている。窓口が開いているときには、平均して二人の相談員が相談に応じている。

(6) 母子相談

これは、父親の死亡あるいは離婚によって子供を抱えた母親が相談に訪れる窓口である。社会福祉給付のための申請もこの窓口で行うことができる。最近では、離婚をする前に、離婚後の生活について相談するために母親が訪れるようになり始めている。この窓口は、自治体の勤務体制と同じく、平均すると一週間に五日、一日当り八時間開いている。窓口が開いているときには、二人の相談員が相談に応じている。母子相談の相談員の大部分は現職の社会福祉部門の職員である。

(7) 心の(悩み)相談

この窓口は、家族や職場の悩みを相談するところである。相談員は民生委員が多いが、専門的なカウンセラーを置いている自治体もある。自治体の現職職員が相談員を務めるところも稀にある。しかし、元自治体職員、弁護士、家裁調停委員は、回答のあった自治体では皆無である。この窓口は、平均すると、週に二日、一日当りほぼ二時間開いている。一人か二人の相談員が窓口で相談に応じている。

(8) 外国人相談

外国人相談はすべての自治体に置かれてはならず、多数の外国人労働者や留学生が住む地域に、ボランティアの組織によって開設されている。自治体は、相談窓口の場所を提供する形で協力している。相談のために使える外国語は窓口によって異なっているが、相談の内容に特に限定はないのが普通のようなのである。この窓口は、平均すると、週に二日、一日当り四時間ないし五時間開いている。窓口が開いているときには、一人か二人の相談員が相談に応じている。なお、以上のそれぞれの窓口の相談員に対する研修の状況は、表三の通りである。「特に研修はしていない」の割合が比較的高いが、その内実は窓口によって異なっている。一般相談は相談員が主に職員であるのに対して、法律相談は大多数が弁護士、女性相談はカウンセラーが少なくなく、家庭相談や心の悩み相談は民生委員が多いため、事前の特別の研修はしないということである。母子相談では、配属された職員に対して研修が行われることが多い。その他のなかには、家裁の調停委員のように、別途研修を受けているものが含まれている。採用前あるいは採用後に研修をしている窓口について見ると、研修の平均日数は三日強であり、最も長い研修を行っているのは母子相談員で平均七日である。

(三) 利用資格と手続

(1) 利用資格

自治体の相談窓口は、いずれも無料であり、相談の費用は自治体によって賄われている。このように、相談には自治体予算が使われているため、相談への需要に応じて、資格要件は厳しかったり、緩やかであったりするようである。このため、表四に示されているように、窓口によって資格要件が異なることが珍しくない。最も厳しい要件は、管内

表三：相談員に対する研修（多重回答）

相談窓口の種類	特に研修はしていない	先任者が説明する	採用前に研修する	採用後に研修する	その他
一般相談	51%	46%	0%	15%	8%
法律相談	93%	5%	0%	2%	0%
人権(身の上)相談	25%	16%	3%	41%	25%
女性相談	44%	2%	0%	22%	34%
家庭相談	40%	10%	5%	10%	45%
母子相談	14%	5%	10%	81%	29%
心の悩み相談	50%	17%	0%	22%	28%
外国人相談	36%	27%	0%	9%	36%
全体	48%	15%	2%	25%	22%

表四：相談できる資格要件

相談窓口	在住者のみ	在勤者含む	もっと広い	限定なし	合計
一般相談	13%	50%	10%	28%	100%
法律相談	23%	68%	5%	5%	100%
人権(身の上)相談	14%	66%	0%	20%	100%
女性相談	15%	27%	24%	34%	100%
家庭相談	40%	25%	15%	20%	100%
母子相談	29%	5%	29%	38%	100%
心の悩み相談	33%	33%	5%	29%	100%
外国人相談	8%	42%	17%	33%	100%
全体	21%	43%	12%	24%	100%

注：「在勤者」には原則として「通学者」も含む。

表五：受付と相談の仕方（多重回答）

相談窓口の種類	予約して 来訪	予約なしで来 訪	電話でも相談 可能	電話相談 のみ	その他
一般相談	33%	80%	75%	8%	3%
法律相談	89%	9%	5%	0%	7%
人権(身の上)相 談	37%	71%	26%	0%	6%
女性相談	83%	41%	74%	5%	10%
家庭相談	75%	80%	70%	0%	1%
母子相談	71%	100%	100%	19%	19%
心の悩み相談	76%	67%	62%	5%	5%
外国人相談	33%	83%	58%	0%	0%
全体	64%	60%	55%	4%	7%

住民に限るといふものであるが、多くの窓口では、管内に在勤あるいは通学する人々にも資格を与えている。⁽¹⁴⁾

一般的には、自治体相談は身近にあるために相談に行きやすいと考えられがちである。しかし、離婚についての相談や、夫婦関係の問題から生じた精神的な変調の相談などの場合、住んでいる場所の近くでは相談しにくいという事情もあるようである。需要の多い法律相談を除き、資格を限定しない窓口の割合があまり小さくないのは、サービス供給に余裕があるということと同時に、利用者のそうした事情も考慮されていると考えられる。

(2) 受付と相談の方法

相談の受付は、一般相談、人権(身の上)相談、および外国人相談は、予約を取らず、先着順で相談に応じるといふ窓口が多いが、法律相談は予約をとる必要のある窓口が大部分である。女性相談も予約を必要とするところが多く、予約なしで相談に応じるところは比較的少ない。家庭相談、母子相談、および心の悩み相談は、予約してもしなくても、いずれでも相談に応じる窓口が多い(表五)。相談の方法は、相談者が来訪して面談するというのが原則である。法律相談はほぼ面談以外の相談をしておらず、人権(身の上)相談も約四分の三の窓口が面談に限っている。しかし、それ以外の窓口では、電話でも相談に応じるといふところが多い。

表六：1年間の相談総件数と離婚関係相談件数（窓口当り平均件数）

相談窓口	総件数	夫婦・離婚関係件数	夫婦・離婚関係の%
一般相談	2,733	175	6.4%
法律相談	955	130	13.6%
人権(身の上)相談	64	35	54.7%
女性相談	462	107	23.2%
家庭相談	453	240	53.0%
母子相談	925	159	17.2%
心の悩み相談	396	84	21.2%
外国人相談	347	35	10.1%
全体	912	132	14.5%

三 自治体相談の活動状況

それでは、これまでに見てきた各種の相談窓口は実際にどのように利用されているであろうか。本節においても、主に前記窓口調査の結果に基づき相談活動の状況を検討するが、別途実施した利用者調査の結果も必要に応じて用いることとする。⁽¹⁵⁾利用者調査の対象は、離婚について相談に訪れた人々である。利用者調査の詳細については末尾の補論を参照されたい。

(一) 相談件数

表六は、それぞれの窓口が、一年間に平均何件の相談を受け付け、そのなかで夫婦・離婚関係の相談がどのくらいの割合を占めるかを示したものである。相談総件数は、一般相談、法律相談、母子相談の順に多い。しかし、夫婦・離婚関係の相談件数は、最も多い窓口が家庭相談、次いで、一般相談、母子相談、法律相談、女性相談の順に多いが、夫婦・離婚関係の相談件数と相談全体に占める割合との間には、一貫した関係は見られない。人権(身の上)相談と家庭相談において、夫婦・離婚関係の割合は五割を超えているが、他

表七：平均相談件数の男女割合

相談窓口	男性	女性	合計	女性の%
一般相談	560	750	1310	57.3%
法律相談	340	452	792	57.1%
人権(身の上)相談	21	60	81	74.1%
女性相談	3	309	312	99.0%
家庭相談	27	190	217	87.6%
母子相談	7	775	782	99.1%
心の悩み相談	31	145	176	82.4%
外国人相談	172	175	347	50.4%
全体	144	354	498	71.1%

の窓口では離婚は様々な問題のうちのひとつとして扱われているにとどまる
といえよう。

(二) 相談者の性別

質問票では、年間相談件数のなかで男性と女性の相談件数がどれくらいに
なるかを尋ねた。夫婦・離婚関係についての男女の割合を尋ねなかつたのは、
多くの自治体で問題類型毎の性別による統計を取っていないからである。相
談全体についても性別による件数を記録していない自治体もある。その回答
結果は、表七に示されている。

自治体の相談窓口は平日の昼間の時間帯しか開いていないため、会社員な
どは仕事を休まなければ相談に来ることができない。このため、利用者の間
では女性が相対的に多いと予想されるが、調査結果もその通りであった。し
かも、一般相談、法律相談、および外国人相談以外は、女性の割合が著しく高
くなっている。女性相談と母子相談はもちろんのこと、家庭相談と心の悩み
相談もほぼ女性のための相談窓口になつていといえよう。⁽¹⁶⁾ 昼間の時間
帯のみ窓口が開いていること、主に女性を対象とする窓口が複数あることは、
自治体相談が実質的には女性や高齢者を主な対象とするサービスとして提供

表八：窓口毎に見た相談の内容（多重回答）

相談窓口	関係修復	離婚迷う	将来生活不安	離婚手続不明	法律問題処理
一般相談	42%	71%	77%	77%	84%
法律相談	23%	37%	60%	71%	86%
人権(身の上)相談	44%	69%	56%	31%	31%
女性相談	53%	75%	80%	65%	60%
家庭相談	90%	95%	90%	68%	74%
母子相談	52%	67%	100%	67%	71%
心の悩み相談	60%	67%	60%	27%	13%
外国人相談	40%	50%	80%	80%	70%
全体	47%	66%	76%	63%	65%

されてきたことを示しているといえよう。

なお、利用者調査によれば、当該窓口に来た理由として、解決に役立つと思つたからは七六%、費用がかからないから七四%、誰かに相談したかつたから五三%、近くて便利だから一八%となつている（多重回答）。多くの利用者が、問題解決に役立つ助言が得られるだろうという期待を持って自治体相談に来ていることと、それと並んで、無料であることも相談に来る大きな動機になつていることが推測される。近くて便利であることは、それほど大きな選択理由にはなつていない。誰かに相談したいから来た人が半数に上るといふことは、離婚問題に直面した当事者も、身近に相談する人がおらず、孤独な状況に陥る可能性のあることを示しているといえよう。

(三) 離婚に関連する相談内容

それでは、それぞれの相談窓口には相談者によつて、離婚に関連するどのような問題が持ち込まれているのであろうか。表八は、窓口担当者が見た相談の内容である。これを見ると、女性相談、家庭相談、母子相談、心の悩み相談では、関係修復を願う配偶者が比較的多く相談に来ていようであるが、全体としては、おそらく子供や経済的な面から離婚をすべきかどうか迷つていふという相談、同じく

経済的な面からの離婚後の生活への不安、および離婚手続も含めた法律的な面についての相談が多数を占めていることがわかる。

表八全体として顕著な傾向は、人権（身の上）相談と心の悩み相談を除くと、離婚手続や法律問題についての相談が、法律相談窓口に限らず、どの窓口でも相談されているということである。将来生活の不安は、おそらくその多くは経済問題であり、それは離婚における財産分与や養育費の問題も含んでいるとすれば、法律問題が相談内容となる窓口はすべての相談窓口に広がることになる。

窓口毎の相談内容を女性についてだけ見たものが表九である。女性の相談内容のなかでは、関係修復は人権（身の上）相談と心の悩み相談においてだけ比較的高い割合を占めるにとどまり、将来の生活への不安と、離婚すべきかどうかの迷いが、ほぼすべての窓口を通して女性が持ち込む相談内容であることがわかる。離婚手続や法律問題の処理は、男女通じての場合ほど、多くの窓口で主な相談内容となっているわけではないが、やはり法律相談窓口以外でも相談されており、法律問題が経済問題と密接に関わることを考えれば、法律問題は女性にとっては重要かつ主要な相談内容になっていると見ることができるといえる。

男性の相談内容は、女性のそれと対照的な分布を示している（表一〇参照）。女性の場合、離婚はしたいが将来の生活が不安だという相談の割合がいずれの窓口でも多いのに対して、男性の場合には、将来の生活の不安はほとんど相談内容とはなっていない。むしろ女性よりも男性の方が、関係修復についての相談が多いようである。男性の場合、離婚するかどうか迷っているという相談もあまり多くなく、むしろ法律相談窓口において離婚手続や法律問題について相談する割合が高い。すなわち、男性の場合、相談の内容は、関係修復か、あるいは離婚のための手続および法律問題の相談という、対照的な方向に分化する傾向があるといえよう。

表九：窓口毎に見た女性による相談の内容（多重回答）

相談窓口	関係修復	離婚迷う	将来生活不安	離婚手続不明	法律問題処理
一般相談	10%	57%	62%	52%	57%
法律相談	11%	26%	74%	74%	79%
人権(身の上)相談	50%	83%	83%	33%	50%
女性相談	23%	63%	67%	40%	37%
家庭相談	27%	64%	91%	36%	36%
母子相談	14%	43%	100%	50%	43%
心の悩み相談	60%	60%	90%	20%	10%
外国人相談	0%	25%	75%	75%	50%
全体	21%	52%	77%	47%	47%

表一〇：窓口毎に見た男性による相談の内容（多重回答）

相談窓口	関係修復	離婚迷う	将来生活不安	離婚手続不明	法律問題処理
一般相談	31%	31%	13%	31%	63%
法律相談	21%	43%	21%	79%	71%
人権(身の上)相談	100%	0%	0%	33%	0%
女性相談	60%	20%	0%	40%	20%
家庭相談	60%	30%	20%	30%	10%
母子相談	-	-	-	-	-
心の悩み相談	80%	40%	0%	0%	20%
外国人相談	0%	0%	0%	100%	100%
全体	42%	32%	12%	40%	42%

なお、利用者調査の結果によれば、回答者四九名のうち男性は三名にとどまるため、実際に相談した問題は表九に比較的近いものとなっている。すなわち、将来の経済状態が不安であるため相談した人が四七%で最も多く、次いで慰謝料三五%、離婚するかどうか三一%、養育費三一%、財産分与二七%、親権・監護権一八%、離婚手続一六%、子供が心配一四%、子供との面会八%となっている(多重回答)。財産分与等も含め、離婚後の経済問題に関わる法律問題についての相談が少なくない。

(四) 相談の時間的長さ

(1) 相談時間の固定

一回の相談の時間が決まっているかどうかは、表一一に示されているように、窓口によつて様々である。一般的に、相談のために予約をしなければならない窓口は、相談時間の長さがあらかじめ決まっていることが多い。その最も典型的なものが、弁護士が相談員を務める法律相談である。また女性相談の窓口も、相談時間はあらかじめ決められている傾向がある。これに対して、自治体職員が相談員を務めることの多い一般相談や母子相談、および相談者の悩みを聴く窓口では、相談時間の長さをあらかじめ固定せず、相談内容に応じて時間をとる傾向が見られる。

(2) 実際の相談時間

それでは実際にはどのくらいの時間が一回あたりの相談に費やされているのだろうか。表一二を見ると、相談時間が決まっている場合よりも、決まっていない場合のほうが相談時間が短い。家庭相談だけが唯一の例外である。もちろん、あらかじめ相談時間が決まっているとしても、その相談時間が目一杯使われるとは限らない。そのことを考え

表一：相談時間は決められているか

相談窓口	決っている	ケースバイケース	決っていない	その他	合計
一般相談	23%	8%	64%	5%	100%
法律相談	93%	2%	5%	0%	100%
人権(身の上)相談	26%	14%	60%	0%	100%
女性相談	60%	14%	26%	0%	100%
家庭相談	20%	5%	75%	0%	100%
母子相談	0%	0%	100%	0%	100%
心の悩み相談	40%	25%	35%	0%	100%
外国人相談	0%	27%	73%	0%	100%
全体	41%	11%	47%	1%	100%

表二：相談時間の平均的長さ(分)

相談窓口	決っている*	ケースバイケース**	決っていない***
一般相談	37	42	31
法律相談	30	20	30
人権(身の上)相談	51	28	48
女性相談	51	48	49
家庭相談	53	60	61
母子相談	-	-	46
心の悩み相談	57	73	37
外国人相談	-	30	30
全体	41	43	43

*あらかじめ決められている時間

**一応の目安としている時間

***実際の平均的な時間

れば、相談時間が決まっているというのは、上限として決まっているだけであり、実際には、相談時間が決まっていない場合と同じくらいの時間が、相談に費やされると理解するのが自然であろう。

相談窓口の間で最も相談時間が短いのは、法律相談と外国人相談である。しかし、相談時間がケースバイケースで決められる場合、外国人相談は三〇分が一応の目安とされているのに対して、法律相談では二〇分にすぎない。この二つ以外の窓口は、人権（身の上）相談のケースバイケースの場合を除けば、ほぼ一時間に近い相談時間となっている。利用者調査によれば、実際の相談時間の長さは、一五分以内二%、三〇分以内四九%、一時間以内三九%、一時間超え一〇%であった。また相談時間が充分であったかどうかについては、充分であったが四四%、もう少し時間が欲しかった四二%、時間が短すぎた六%、良く分からない八%であった。一五分以内の相談者はもう少し時間が欲しかったと回答しており、相談時間が充分だったとする回答は、三〇分以内で三九%、一時間以内で四七%、一時間超えて六〇%である。予め相談する問題を整理してこなければ、短い時間に充分に相談することは難しいが、初めての利用者が問題整理を予め充分にできるかどうかは疑問であると言わなければならないであろう。

(五) 紹介先の機関

自治体の相談窓口では、相談のなかで他のどのような相談機関を紹介するのであろうか。今回の調査によれば、他の機関を紹介しないという窓口は全回答窓口のなかでわずか三%にすぎなかった。いずれの窓口でも、どこか他の窓口を紹介している。右に見たように自治体相談の時間が短いことを考えれば、自治体相談が終局的な相談機関になるとは考えにくく、さらなる相談のために他の相談機関が紹介されているのは当然のこととも考えられる。

表一三：窓口毎に見た紹介先機関（多重回答）

相談窓口	同じ役所の別の窓口	家庭裁判所	弁護士会 法律相談	扶助協会 法律相談	司法書士
一般相談	61%	64%	56%	64%	11%
法律相談	13%	63%	73%	65%	15%
人権(身の上)相談	46%	59%	32%	50%	5%
女性相談	76%	42%	42%	58%	3%
家庭相談	75%	85%	35%	60%	10%
母子相談	90%	70%	40%	95%	15%
心の悩み相談	63%	16%	26%	26%	11%
外国人相談	60%	70%	40%	60%	10%
全体	57%	58%	47%	61%	10%

どのような相談機関がそれぞれの窓口によって紹介されているかは、表一三に示されている。割合に違いはあるが、法律相談と人権（身の上）相談を除くと、同じ自治体の他の相談窓口を紹介する窓口が多い。これは、相談者にとって同じ自治体相談であれば訪問しやすいであろうこと、および費用のかからないことが考慮されている結果であると思われる。また、窓口相談員の側から見れば、同じ自治体のなかの相談窓口の事情は分かっていることが多いため、紹介しやすいということもあろう。

司法関係の相談窓口についてみると、家庭裁判所と法律扶助協会の法律相談が、多くの窓口によって紹介されている⁽¹⁷⁾。弁護士会の相談窓口は、一般相談と法律相談の過半数の窓口で紹介されているにとどまる。特に法律相談窓口が弁護士会の相談窓口を紹介する割合が高い。法律相談窓口で弁護士会の法律相談を紹介する割合が高いのは、相談員の大部分が弁護士であることによるものと考えられる。他の窓口で弁護士会の法律相談を紹介していないのは、弁護士会の法律相談が有料であることが影響しているのではないかと思われる。多くの窓口で紹介されている家庭裁判所は、家事相談を無料でおこなっており、また法律扶助協会の法律相談も無料である。相談料が無料である自治体相談窓口としては、同じく無料の相談窓口の方が紹介しやすいのであろう。

四 自治体相談の特徴と問題点

以上の検討の結果として浮かび上がってきた自治体相談の特徴と問題点を以下に指摘し、本稿のまとめとしたい。

(1) 相談業務の多様性

インターネットによって調査対象を選び出したときにある程度推測できたことであるが、調査結果によって確認できたことは、東京の区市町では、離婚に関連する事柄について極めて多様な相談サービスが提供されている、という事実である。離婚当事者の抱える問題は、法律問題に限らず、離婚後の生活が経済的に可能かどうか、子供の親権はどうなるのかといった問題から、離婚に関わる様々な心の悩みに至るまで多様である。すべての自治体がこうした多様なすべての問題について相談業務を提供しているかどうかは明らかではないが、少なくとも多くの自治体で、離婚に関わるほぼすべての問題について相談に応じる仕組ができてるように思われる。類型化していえば、法律問題、経済問題、および心の悩みに応じて、弁護士、福祉担当職員、心理カウンセラーといった人々が多くの自治体で相談に応じている。このように、多くの人々の多様な問題に対して相談サービスを提供する仕組ができてることそれ自体は、高く評価されるべきであろう。しかし、反面で、これほどに多様化した相談窓口が必要だろうかという疑問もある。相談時間が短く、需要もそれほど大きくないと思われる窓口もあり、統合して開設日と時間を拡大する方が利用者にとってはより利用しやすくなるであろうと思われる。

(2) 法律問題の遍在性

表八にも示されていたように、法律問題は、法律相談の窓口だけでなく、ほぼすべての相談窓口において相談される事柄となっている。男女別に見れば、表九に示されていたように、特に女性の場合にその傾向が強い。これは、離婚事由だけでなく、経済問題も、実は法律問題と密接に関連しうることを考えれば、当然の結果ともいえよう。もとより、離婚に伴う心の悩みや葛藤について相談したいという需要があることも調査結果に示されている。しかし、これまで考えられていたように、情緒的な問題が離婚問題の中心とはいえないことは、少なくとも相談内容から見ると、事実といわなければならぬ。このように、法律問題の遍在性が、自治体相談における需要のひとつの特徴といえるであろう。

(3) 限定された供給

問題は、こうした法律問題の遍在は、大きな需要の存在を意味しているが、それに充分応えるサービスの供給がなされているかどうかである。法律問題についての相談のためには、弁護士会や扶助協会の法律相談のほか、同じ自治体の法律相談窓口が紹介されることもあるであろう。しかし、法律相談窓口は充分なサービス供給体制を取れているであろうか。前に見たように、法律相談窓口は、離婚に関連する窓口のなかで、相談できる資格要件を最も厳しく絞りこんでおり、相談時間も回答窓口のなかの九割以上で、あらかじめ三〇分と決められているケースが多く、相談時

間が決まっていない窓口でも三〇分が平均的な相談時間であり、ケースバイケースで相談時間が決められる場合、平均的な目安としては二〇分という短い時間が想定されている。

また、年間の平均相談件数を見ると、法律相談と母子相談は一般相談に次いで相談件数の多い窓口となっている。しかし、法律相談は平均すると週に二日しか開いていないのに対して、母子相談は平日を通して開いているところが多い。相談員の数は、法律相談も母子相談ともに平均すると二人である(表二)。すなわち、法律相談と母子相談は、同じくらいのサービス需要があるのに対して、サービス供給は法律相談の方がはるかに小さいといえるであろう。

法律相談が、上に述べたように、資格要件を限定し、相談時間を短くしているのは、このように供給に対して相対的に大きな需要があるからであると推測できる。すなわち、多くの自治体において、法律相談のサービス供給は、必ずしも需要に応じたものになっていない可能性があると考えられるのである。

(4) 相談時間の短さ

法律相談のもうひとつの問題は、相談時間が短いことである。これは、前項で述べたように、サービスについての需給とも関連しているが、相談当事者にとっては別の問題である。法律相談にくる当事者が、法律上の問題を整理し、自分が何を望んでいるのかを法律上の論点との関連であらかじめ明確にしておくことができるのであれば、あるいは三〇分ほどでもある程度までの相談ができるかもしれない。しかし、多くの相談者にとって、自治体相談がおそらくは最初の相談窓口であること、また、ほとんどの相談者が法律の素人であることを考えれば、あらかじめ論点を整理して相談に来るとは考えにくい。そうだとすれば、三〇分の間にどこまで相談に乗れるかはかなり疑問であるといわ

なければならぬ。法律問題の一般論を説明するのではなく、相談者の個別具体的状況に応じて、その人の立場にたつた党派的な助言をするためには、具体的な情報を弁護士は必要とするはずであり、それを聞き出すだけでも相当に時間を取られるはずだからである。自治体法律相談は、様々な法律相談のなかで最も利用者の評価が低い傾向が見られるのは、相談に応じる弁護士のモチベーションの問題と同時に、こうした時間的制約もひとつの原因であると考えられる。

補論 離婚に関する自治体相談利用者調査について

相談業務がどのように行われているのかを知るためには、相談窓口の利用者に対する調査が不可欠である。このために行われたのが利用者調査である。

(1) 対象者選択の方法

利用者を調査対象とする場合、調査の方法は凡そ三つありうる。第一に、東京都民をランダムに選び出し、自治体相談窓口利用について尋ねる方法である。第二に、自治体相談窓口の外に調査員を貼り付け、窓口から出てくる人に尋ねるといった方法である。最後に、窓口調査票を置き、利用者に回答をお願いするという方法がある。

第一の方法は、利用者が都民に限らないという問題があるだけでなく、膨大なサンプルを必要とし、調査費用を賄うのは不可能であったため、用いることができなかつた。第二の方法には、別の複数の難点がある。ひとつは、調査員を貼り付ける場合、長期に亘る場合には、費用の点から難しいことである。別の難点は、窓口相談に来る人は、出てくるところを見られたくないという気持ちを持っているかもしれない。そうした人々にとっては、誰が出てくるか外で見張っているということはプライバシーの侵害と感じられる可能性が高い。また、窓口の外についても、自治体機関の敷地内あるいは建物内で待つことになるため、当該自治体の許可を得ることが必要であろう。しかし、上記のプライバシーのことを考えれば、許可を得ることは難しい。以上のような理由から、最初の二つの方法は実際に実行可能であるものとは思われなかつた。

そこで採用したのが最後の方法である。質問票を窓口においておき、来訪者に渡してもらうだけであれば、少なくとも調査員を含め第三者はその場にいないため、その場でのプライバシー侵害の可能性はない。また、回答するかどうかは相談者本人の判断に委ねられているため、この点についてもプライバシーをはじめ、来訪者の利益侵害になる可能性はまったくないといえよう。

このような判断に基づき、前年の窓口調査に協力してくれた二四二の相談窓口に対して、利用者調査に協力をお願いする依頼状を送した。このとき、どのような調査票の配布をお願いするかをあらかじめ知ってもらうため、調査票も同封した。その後、それらの窓口をひとつひとつ訪問し、窓口利用者への調査協力依頼状と調査票、および返信用封筒を入れた封書を、相談窓口で来訪者に手渡していただくようお願いした。

その結果、協力に応じた窓口は一一三、拒否した窓口は八四、時間的な制約のため訪問できなかった窓口が三五である。訪問した窓口数は一九七で、一部消滅、合併、不存在などのために、回答窓口数よりも一〇減少している。

窓口への訪問は筆者自身が行った。ひとつひとつの窓口を訪問しての印象は、ほとんどの窓口で、こうした調査に喜んで協力してはもらえない、ということである。一部の相談窓口では、経験的な調査に好意的で、調査が必要であることを理解していただいただけなく、調査結果についても関心を持っていただいた。しかし、過半数の窓口では、戸惑いや躊躇が主な反応であった。

拒否の場合も含め、必ずしも好意的に受け止めてもらえなかった理由は三つ考えられる。第一に、多くの窓口で、相談者のプライバシーの侵害になるから協力できない、という返事があった。それらの窓口では、相談者の否定的な反応を恐れているように見受けられた。ある窓口では、「火に油を注ぐようなことはできない」という返事が返ってきた。この担当者によれば、最近では相談の途中で弁護士が「助けてくれ」と職員に救いを求めるようなことがあるということであった。自治体相談が、窓口によつては市民の期待に応じない状況があるように思われた。第二に、自治体業務と関連がない外部の者に自治体として協力できない、ということである。このため、質問票を受け取ってもらった窓口でも、ただ置いておくだけです、と念を押されることが稀ではなかった。第三に、質問票のなかで、相談者に対して窓口の相談に満足したかどうかを尋ねていることである。批判されるかもしれない調査に協力したくない、という気持ちになるのは自然ともいえる。

第一の理由については、あらかじめ、こうした調査が来訪者の自由意思による回答をお願いするものであり、プライバシーの侵害にはならないことを充分に説明しておくことが必要であろう。そうした説明をどのように行うことが望ましいかは検討すべき事柄である。第二の理由については、研究者の意図を説明し、研究の社会的メリットを理解してもらうよう努めるしかない。第三の理由については、質問票から評価的な質問を削除することが考えられる。しかし、それは調査の目的によつては不可能である。いずれにせよ、利用者調査を行うには、以上のような配慮があらかじめ必要である、というのが、本調査からの教訓であるが、以上のすべてを行つたとしても、どれだけ調査協力を得られるかはやってみなければわからない。

(2) 回答数・回答者の属性

前節で述べたような窓口の反応から、回収率は低いと予想された。結果は、予想をはるかに超えて低い回収率であった。一一三の窓

口に依頼した配布調査票は九三八通であった。このうち回答のあったものは僅かに四九通である。九三八通のうち何通が配布されたか確認できないため、厳密な意味での回収率は計算不可能である。仮にすべてが配布されたとすれば、回収率は五・二％となる。

回答者四九人の大部分は女性で四人（九四％）、男性は三人（六％）であった。回答者の年齢分布は、二〇歳代一四％、三〇歳代三七％、四〇歳代二二％、五〇歳代一六％、六〇歳代四％、七〇歳以上六％であった。

注

(1) 日本の離婚率は二・〇四（二〇〇五年）であるのに対して、他の高度産業社会の離婚率は、たとえば、オランダ・九一（二〇〇四年）、フランス二・〇九（二〇〇四年）、ドイツ二・五九（二〇〇二年）、イギリス二・八〇（二〇〇二年）である。国立社会保障・人口問題研究所編『人口統計資料2008』二〇〇八年、表六一一、一〇八頁。

(2) 国立社会保障・人口問題研究所、前掲、表六一二、九八頁。

(3) 虚偽の協議離婚届を含め、虚偽の届け出の受理を防止するための不受理制度の下で、二〇〇五年には四万七千件以上の受理申請が出されている。法務省民事局「平成17年度戸籍事件表」戸籍七九四号（二〇〇六年）三〇一—三一頁。また、一九九七年に実施された厚生省の調査によれば、協議離婚した母親の五五％は相手方との財産給付についての取り決めをまったくしておらず、一時金と定期金のいずれも取得していない母親は全体の六一％に上る。厚生省大臣官房統計情報部「平成九年度 社会経済面調査の概況—離婚家庭の子ども—」表8（<http://www1.mhlw.go.jp/fokutei/s-keizai/kekka.html>）二〇〇六年四月三〇日アクセス。

(4) 後に述べる調査実施当時は、法律扶助協会が無料法律相談を行っていた。

(5) 本節の記述は紛争行動調査から得られたデータに基づく。紛争行動調査については、村山真維・松村良之「紛争行動調査基本集計書」（有斐閣学術センター、二〇〇七年）を参照。

(6) 村山真維「問題経験と問題処理行動の国際比較—日米英のデータから—」小島武司先生古稀祝賀「民事司法の法理と政策・下巻」商事法務研究会、二〇〇八年、一一—九頁。

(7) 過去に弁護士を利用したことのある自治体法律相談利用者の割合四四％は、なお、極めて高い割合である。紛争行動調査によれば、日本国民の間で過去に弁護士を利用したことのある割合は六％程度にすぎないからである。村山・松村、前掲、三九—四頁。離婚問題を経験したと回答した回答者は、過去に何らかの他の法律問題を経験したことがある人々である可能性がある。また、離婚後の問題に直面した当事者が、離婚のときに弁護士を利用していたという可能性もある。

(8) 弁護士を個人的に知らない人々が相談に行くのは、弁護士会の法律相談センターも同様である。法律相談センターをも含め

た問題当事者全体のアクセス状況については、参照：Masayuki Murayama “Expanding Access to Lawyers: The Role of Legal Advice Centers,” *Access to Justice* (Emerald, 2009), pp. 178-184.

- (9) 法律事務所の弁護士による離婚問題の処理については別稿で論じた。参照：村山真維「離婚事件における弁護士の役割」広中俊雄先生傘寿記念論集『法の生成と民法の体系』創文社、二〇〇六年、三八七頁以下。法律相談センターについては、離婚問題だけを対象にしたものではないが、二〇〇七年に全国的調査が行われている。その単純集計結果は、法律相談調査研究会『法律相談調査基本集計書』（二〇〇九年）。

- (10) 東京都庁でもこの調査の前年までは法律相談を行っていたが、調査を始めたときにはすでに法律相談を廃止していた。東京都の法律相談が対象に含まれていないのはそのためである。

- (11) 本調査の実施前に、区役所の相談窓口について聴き取りによる予備調査を行った。この予備調査には太田勝造教授（東京大学）が参加した。

- (12) この調査の実施とデータ集計のために、武次麻衣子氏（千葉大学大学院生・当時）と木村佳子氏にご協力いただいた。

(13) このほかに、離婚相談は該当しないと連絡してきた窓口が、九箇所ある。これらは、他の区や市では離婚に関連する相談を受け付けている種類の窓口であるため、たまたま離婚に関する相談がなかったのか、あるいは、それらの市区では離婚に関連する相談を別のところで行うことになっているためか、は明らかではない。ただし、DVに対応することを業務としている窓口が、調査内容に該当する業務をしていないと連絡してきたケースがあった。DVは婚姻関係のなかで生じることが珍しくなく、離婚理由にもなるため、DVについての相談は離婚に関連する相談と考えられるが、この相談窓口の現場ではそうは理解されていないかった。また、組織改正によつて廃止されたと思われる窓口も二つあった。未回答の窓口のなかに、離婚に関連する相談業務を行っていないこのような窓口がいくつあるかは明らかではないが、一定数は存在すると考えられる。それゆえ、実質的な回収率は、上記の回収率よりもいくらか高いと見ることができよう。

調査にご協力いただいた二四二の自治体相談窓口に心から御礼を申し上げる。

- (14) 相談窓口では、新聞に折り込まれる自治体広報紙を主な広告媒体としているが、インターネットのホームページや、窓口で配布するパンフレットでも広告している。インターネットは、広く管外の人々への情報提供に役立っていると考えられる（表A参照）。

- (15) 窓口調査に応じしてくれた二四二の相談窓口のうち、利用者調査への協力を承諾した一一三の窓口に調査票を置き、離婚問題で相談に訪れた人への調査票の配布を依頼した。窓口に置いた調査票は九三

表A：相談窓口広報の手段
(多重回答・%)

広報手段	%
自治体広報紙	95.2%
ホームページ	76.1%
パンフレット	59.1%
その他	14.3%

八通、うち返送されたもの四九通であった。二〇〇四年十二月から二〇〇五年二月の間に調査が行われた。

利用者調査にご協力いただいた相談窓口、および、回答をお寄せいただいた利用者の方々に、心から御礼を申し上げる。

- (16) 女性相談の行われていた女性センターは、男女平等センターと改称し、相談も女性に限定しないうで行っているところが多くなっている。しかし、調査当時は変化が始まってから何年もたっていないため、旧女性センターで男性も相談を受けられるという認識はまだ広まっていなかったように思われる。

- (17) 二〇〇四年の法律扶助協会東京支部の統計によれば、自治体からの紹介で扶助協会の法律相談を訪れる人の割合が三六%と最も大きく、次いで裁判所の紹介が八%となっている。データを提供していただいた佐川孝志氏に御礼を申し上げます。

- (18) 自治体法律相談利用者の評価が他の相談機関利用者に比べて低いことについて、参照、阿部昌樹「専門的支援機関に対する利用者の評価」櫻村志郎・和田仁孝(編)『トラブル経験と助言探索行動』東京大学出版会(二〇一〇年刊行予定)。

(本稿は科学研究費補助金基盤(C)「離婚当事者の法使用における相談ネットワークと弁護士の役割」(14520002)の研究成果の一部である。)