

10人に1人以上が法律トラブルを経験し7割が弁護士へ相談していた
18歳以上の男女5,000人を対象に「法律トラブル」の実体験と対応を調査
～最も多かった法律トラブルと弁護士を頼った人の満足度とは～

株式会社アシロ（本社所在地：東京都新宿区、代表取締役社長：中山博登、東証グロース市場 証券コード：7378）は、法律トラブルの相談・対応を得意とする弁護士・法律事務所を検索できるポータルサイト「ベンナビ」にて、18歳以上の男女5,000人を対象として、法律トラブルに巻き込まれた経験に関する調査を実施いたしました。

アンケート詳細はこちら：<https://bennavi.jp/columns/299/>



10人に1人以上が
法律トラブルを経験



7割が
弁護士へ相談

18歳以上の男女5,000人に聞いた



令和6年3月7日の法テラスの発表（※1）によると、平成18年10月2日のサービス開始から令和6年3月6日までに、法テラスに設置された情報提供窓口・相談窓口「法テラス・サポートダイヤル」の利用件数の累計が600万件を突破しました。

令和1年以降では、上記窓口は毎年30万件以上利用されており、多くの方が法律トラブルに遭われていることがわかります。

また、法テラスを介さずに法律事務所へ直接相談したり、弁護士会を通じて相談されていたりするケースはカウントされていないことから、実態としてはさらに多くの方が法律トラブルに遭われていると考えられます。

そこで「ベンナビ」が主体となり、法律トラブルの分野を絞らず、どれだけ多くの方がトラブルに遭われており、実際にどのような対応をとったのか、18歳以上の男女5,000人を対象にアンケート調査を実施いたしました。

「ベンナビ」ではこうした調査を通じて、法律トラブルに遭われた1人でも多くの方が、適切な司法サービスへアクセスできるように情報を発信してまいります。

※1 法テラス・サポートダイヤル利用件数600万件突破！ | 法テラス日本司法支援センター

<当調査の利用に関して>

1.当調査のデータを引用・転載する場合には、「出典：ベンナビ（株式会社アシロ）」の表記をお願いいたします。

2.出典元として下記ページへのリンクをお願いいたします。

<https://bennavi.jp/columns/299/>

<調査の実施概要>

調査対象：18歳以上の男女5,000人

年代割合：10代（0.4%）、20代（6.5%）、30代（16.3%）

40代（23.8%）、50代（29.6%）、60代以上（23.4%）

調査方法：Freeasyを用いたインターネットリサーチ

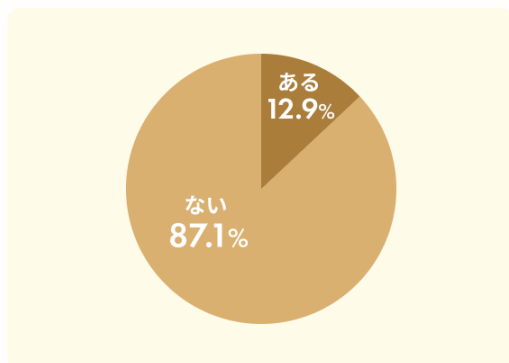
調査日：2024年7月13日（土）

<調査サマリー>

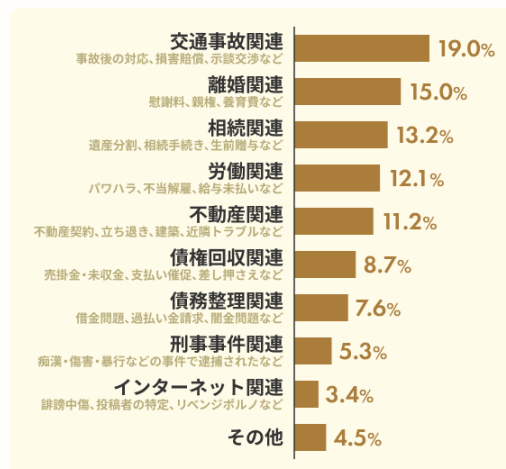
- 12.9%（小数点第二位は四捨五入。以下同じ）の方は何らかの法律トラブルに遭ったことがあり、その内、最も多い法律トラブルは19.0%の「交通事故関連」
- 法律トラブルに遭ったときに最も多い初動の対応は22.1%の「弁護士へ相談」
- 初動で弁護士に相談していない方でも最終的には弁護士に相談した人を含めると、法律トラブルに遭った方のうち約70%が弁護士に相談していた
- 弁護士へ相談したきっかけは「法的な知識が必要だったから」が最多
- 弁護士へ相談しなかった原因や懸念点は「弁護士費用」が最多
- 弁護士に相談した方の約75%は弁護士へ相談したことで満足できたと回答

● 12.9%が何らかの法律トラブルに巻き込まれたことがあると判明

Q 法律トラブルを抱えた・巻き込まれた経験はありますか？



Q 抱えた・巻き込まれた法律トラブルはどんな内容でしたか？



2024年8月22日

株式会社アシロ

最初に、18歳以上の男女5,000人を対象として「法律トラブルを抱えた・巻き込まれた経験はありますか?」と質問したところ、12.9%が「ある」と回答しました。

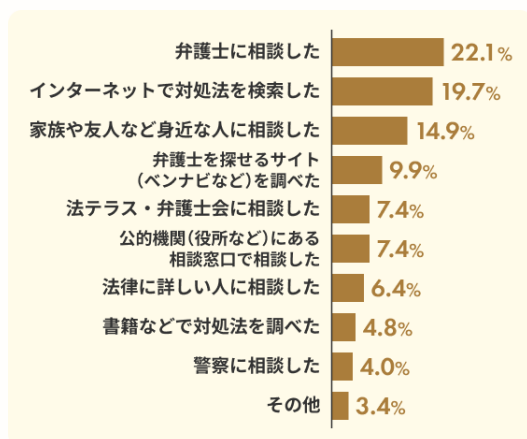
続いて、「ある」と回答した645人(12.9%)に対して「抱えた・巻き込まれた法律トラブルはどんな内容でしたか?」と質問したところ、19.0%が「交通事故関連(事故後の対応、損賠賠償、示談交渉など)」と回答し、最多となりました。次点としては、離婚関連が15%、相続関連が13.2%、労働関連が12.1%となっています。

過去の調査(※)では、事故の程度を問わない場合、4割程度の人が交通事故を起こした、もしくは巻き込まれた経験があることがわかっており、交通事故が誰しもの身にも起こり得てしまう身近なものであることがわかります。

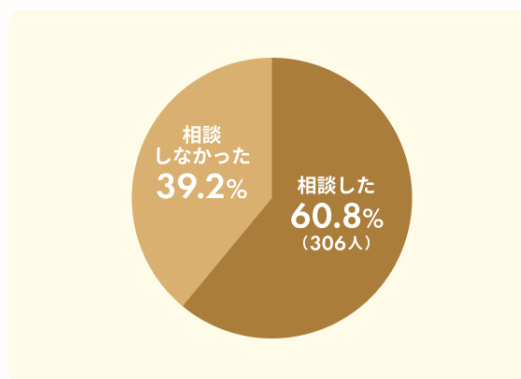
※ 交通事故の賠償に満足できた割合は4割未満! 被害者300人にアンケートを実施 | ベンナビ交通事故

● 法律トラブル時に最も多いアクションは「弁護士への相談」であり、最終的には約7割が弁護士へ相談していた

Q トラブルを抱えた・巻き込まれた際に、まずはどう行動しましたか?



Q 最終的に弁護士へ相談・依頼はしましたか?



法律トラブルを抱えた・巻き込まれた経験があると回答した645人に対して、「トラブルを抱えた・巻き込まれた際に、まずはどう行動しましたか?」と質問したところ、22.1%(142人)が「弁護士に相談した」と回答し最多となりました。

また、「弁護士に相談した」以外の回答をした503人に対して「最終的に弁護士へ相談・依頼はしましたか?」と質問したところ、306人にあたる60.8%が「相談した」と回答。

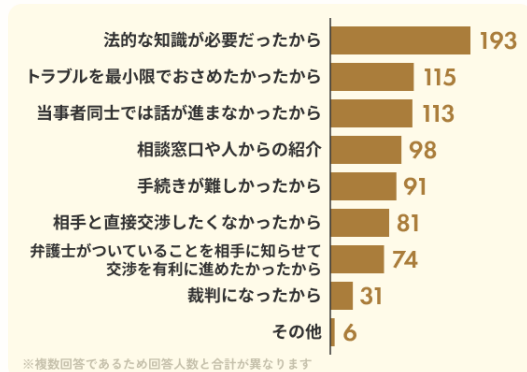
前半の質問と合わせると、法律トラブルを抱えた・巻き込まれた経験がある方645人のうち、69.5%にあたる448人が、弁護士に相談していることがわかりました。

2024年8月22日

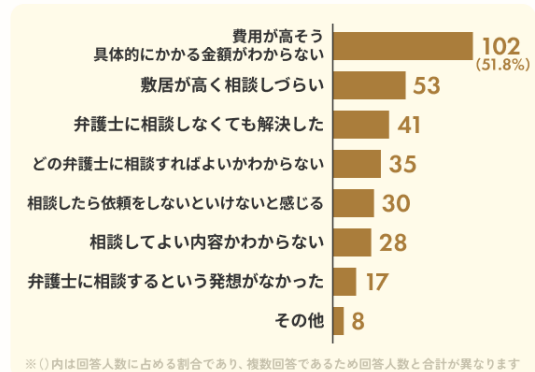
株式会社アシロ

● 弁護士相談のきっかけは「法的な知識」 相談しない理由は「費用の懸念」

Q 弁護士に相談しようと思ったきっかけを教えてください



Q 弁護士へ相談しなかった理由を教えてください



法律トラブルについて弁護士へ相談した 448 人に対して「弁護士に相談しようと思ったきっかけを教えてください」と質問したところ、「法的な知識が必要だったから」が 193 人と最多でした。他には「トラブルを最小限でおさめたかったから」といった穏便な解決を望んだ結果として弁護士へ相談したケースや、逆に「裁判になったから」といった紛争に発展したことがきっかけとなったケースがあるようです。

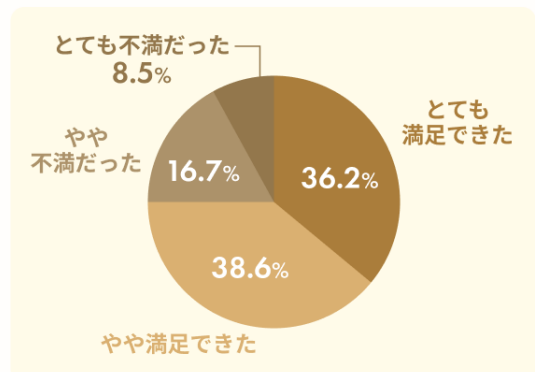
一方で、最終的にも弁護士へ相談しなかった 197 人に対して「弁護士へ相談しなかった理由を教えてください」と質問したところ、半数以上にあたる 102 人が「費用が高そう・具体的にかかる金額がわからない」と回答。次点でも 53 人が「敷居が高く相談しづらい」と回答しました。「弁護士に相談しなくても解決した」と回答した方は 41 人に留まり、費用面の課題がなければ、より多くの方が弁護士へ相談する選択ができたことがわかります。

● 弁護士選びのポイントは「人柄」で 7 割以上は相談に満足している

Q 弁護士を選んだ際に重要視したポイントを教えてください



Q 弁護士に相談した結果の満足度を教えてください



続いて、法律トラブルを弁護士に相談した 448 人に対して「弁護士を選んだ際に重要視したポイントを教えてください」と質問したところ、208 人が「親身になってくれるなど、

2024年8月22日

株式会社アシロ

弁護士の人柄」と回答しました。

また、同じ方を対象として「弁護士に相談した結果の満足度を教えてください」と質問したところ、36.2%が「とても満足できた」、38.6%が「やや満足できた」と回答しており、7割以上の方が弁護士へ相談したことで満足できた傾向にあることがわかります。

次点では、弁護士に相談した満足度別に、それぞれの満足度の理由を紹介します。

◆ 弁護士に相談した満足度とその理由

【弁護士へ相談してとても満足できた方の声】

- 複雑な問題を代行して解決してくれた（30代・男性・相続問題）
- 相手方からしっかりと慰謝料をとってくれた（50代・女性・離婚問題）
- 専門家に依頼したおかげでスムーズに事が進んだ（40代・男性・労働問題）
- わだかまりなく相手方と和解できた（60代・男性・刑事事件）

【弁護士へ相談してやや満足できた方の声】

- 相手の給料を差し押さえて一部借金を回収できた（70代・男性・債権問題）
- 希望より少し金額は下がったが借金を減額できた（60代・女性・債務問題）
- 裁判に発展したが思ったよりスムーズに解決した（70代・男性・不動産問題）
- 離婚のとき相手の収入上限まで養育費を設定できた（40代・女性・離婚問題）

【弁護士へ相談したがやや不満だった方の声】

- 解決はできたものの費用があまりにかかりすぎた（50代・男性・債権問題）
- 感情的な部分よりも金銭的な利益を重視された（40代・女性・離婚問題）
- 相手方の弁護士がこちらの弁護士の恩師的存在で、裁判や交渉にあたって徹底的には対応してもらえなかったと感じた（50代・男性・不動産問題）

【弁護士へ相談したがとても不満だった方の声】

- 親身になってもらえなかった（40代・女性・相続問題）
- 債権を回収することができなかった（50代・男性・債権問題）
- リハビリを受けている間ずっと放置されたから（50代・男性・交通事故問題）

●調査結果のまとめ

本調査では、法律トラブルが意外にも身近なものであり、10人に1人以上が何らかの法律トラブルを経験していることがわかりました。特に、交通事故や離婚問題といったトラブルに巻き込まれた方が多く、相続や労働問題なども、誰しもの身にでも起こり得てしまうトラブルであることがわかります。

そうしたトラブル解決のためには、法律知識や法的手続きに関する経験を求められることがあります。法テラスや弁護士会といった公的機関や、法律事務所・弁護士を頼ることも視野に入れることで、適切な解決を目指すことが可能です。

今回の調査では、法律トラブルに遭われた方のうち、最初から弁護士に相談した方と、後から弁護士に相談した方を合わせると、最終的に約7割の方が弁護士へ相談しており、そのうち7割以上の方が弁護士へ相談したことで満足していることがわかりました。

「ベンナビ」ではこうした調査を通じて、1人でも多くの法律トラブルに直面した方が、納得できる適切な選択ができるように、有益な情報の発信をまいります。

■当調査の掲載記事

10人に1人以上が法律トラブルを経験！5000人に聞く法律トラブルの実体験と対応

<https://bennavi.jp/columns/299/>

■「ベンナビ」について



法律を味方にしよう。

ベンナビ

地域や相談内容を指定して、弁護士・法律相談所を検索できるサービスです。離婚・交通事故・相続・労働問題・刑事事件・債権回収・債務整理・ITの8つの分野で構成されています。専門分野ごとに独立したサービスであるため、ユーザーが抱える法律トラブルに合った弁護士・法律事務所を見つけることが可能です。

サイト URL：<https://bennavi.jp/>

■株式会社アシロ 概要

- ・代表者：代表取締役 中山 博登
- ・所在地：東京都新宿区西新宿6丁目3番1号 新宿アイランドウイング 4F
- ・資本金：608 百万円（2024 年 4 月末現在）
- ・設立：2016 年 4 月
- ・従業員数：128 名（2024 年 4 月末時点）※連結子会社を含む
- ・事業内容：



- インターネット上で法律情報や弁護士情報等を提供する「メディア事業」
- 弁護士等の士業や管理部門に特化した人材紹介サービスを提供する「HR 事業」
- 弁護士費用の一部を補填する“弁護士費用保険”の販売を行う「保険事業」
- ・サイト URL：<https://asiro.co.jp>