

ウェブサポート 8-1

紛争経験調査における問題経験に関する質問項目

2005年調査では、「過去5年（平成12年3月以降）の間に、あなたご自身が、誰かとの間で、何か問題を経験したことがありますか。」と問いかけ、以下の問題経験のリストが提示された。

大項目	小項目
商品やサービスの内容、品質、代金について	食品／医薬品／化粧品・エステ／家庭用品・家具・家電・OA機器／バイク・自転車、クリーニング／旅行関係／学校・塾・家庭教師／株式・債券・その他の金融商品／電話・インターネット関係／介護サービス／その他
土地や住宅の新築・改築・売買について	土地の売買／住宅（戸建・マンション）の売買／住宅（戸建・マンション）の新築／住宅（戸建・マンション）の改築・一部補修・リフォーム／その他
アパート・マンションや土地、家屋の貸し借りについて	賃料関係／立ち退き・立ち退き料／敷金・保証金／礼金・更新料／修繕／その他
雇用について	賃金不払い（一部不払いも含む）／不当解雇／不当な配置転換・人事異動／不当な超過勤務や休日出勤／退職金不払い（一部不払いも含む）／セクハラ／いじめ／その他
家族・親族について	離婚関係（財産をどう分けるか、感謝料支払いの有無、子どもの親権・同居、養育費など）／相続関係（誰が相続するか、遺産分割の仕方、墓などを誰が引き継ぐか、など）／介護関係（誰が介護するか、費用を誰が負担するか、など）／その他
事件や事故	交通事故（人身被害あり）／交通事故（人身被害なし）／医療事故／労働災害（通勤災害、過労なども含む）／学校での暴力・いじめなどの事件や怪我などの事故／いやがらせや名誉そんなど／精神的被害の生じた事件／上記以外の、死亡や傷害の生じた事件や事故／上記以外の、物や金銭上の損害が生じた事件や事故
近隣トラブル	隣人との土地の境界線／騒音・悪臭・振動／ペット／マンションやアパートでの水漏れ／日照・通風のさまたげや景観妨害など／その他
お金の貸し借りについて	知人・親せきとの間で／銀行・郵便局と／カード・クレジット会社と／消費者金融（サラ金）と／その他
民間の保険の契約、解約、支払いについて	生命保険（年金保険も含む）／傷害保険（けがをしたり、その結果死亡したりしたときに支払われる保険）／疾病保険（治療や入院の費用のための保険）／損害保険（火災保険、自動車保険、団地保険など、自分が損害を受けたり、他の人に損害を発生させたときに支払われる保険）／その他
税金や公的な年金・保険などについて	税金／年金（恩給を含む）／公的保険（健康保険、介護保険、失業保険、労災保険）／その他の社会福祉給付（児童手当、生活保護なども含む）／その他
その他	

2006年調査では、「ここからしばらくは、最近5年間にあなたが経験した「トラブルや納得できないこと」について例を示してお聞きします。ここでの「トラブルや納得できないこと」は、他の人・企業・団体との間での精神的苦痛、苦情という程度のもので結構です。」

と問いかけ、以下の問題経験のリストが提示された。

大項目	小項目
商品、またはサービスの購入や契約に関して	商品に、不足や欠陥があった／サービスに、不足や欠陥があった／商品やサービスが、購入する前の説明と違っていた／商品の品質やサービスの内容のわりに、高額すぎた／苦情・問い合わせなどへの対応に問題があった／その他のことがあった
金銭の貸し借りに関して	必要のないローンやクレジットを組まれた／利息や手数料が高額すぎた／乱暴な取立てにあった／借りたお金を返せなくなった／借りたお金を返してもらえなかった／その他のことがあった
土地や家屋の購入・売却、家屋などの建築や改修に関して	購入した土地や建て売り住宅などに不具合があった／注文建築やリフォーム工事などに不具合があった／土地や家屋の価格や工事費用が、契約前の説明と違っていた／土地や家屋の価格や工事費用が、高額すぎた／苦情・問い合わせなどへの対応に問題があった／その他のことがあった
土地・家屋・マンション・アパートなどの賃貸借に関して	立ち退きについてあった／賃料の支払いや猶予についてあった／更新などの際に賃料の変更（増額・減額）や更新料についてあった／敷金・保証金の返還についてあった／土地・家屋・マンション・アパートの利用の仕方についてあった／その他のことがあった
郵便、電話、インターネット、電子メール、携帯メールなどで迷惑を受けるような経験	身に覚えのない金銭や、高額な請求をされた／プライバシーを聞き出そうとされた／プライバシーが流出していた／無言電話や迷惑電話が何度もかかってきた／電話やメールでしつこい勧誘を受けた／その他のことがあった
勤めている（あるいは経営している）職場で、雇い主や上司（あるいは従業員）とのあいだで	賃金や労働時間についてあった／昇格や配置転換についてあった／解雇や退職金についてあった／労働組合活動についてあった／セクハラやいやがらせについてあった／その他のことがあった
通院や入院した病院や医院とのあいだで	検査、投薬、手術などに問題があった／病気やケガ、診断、治療方法などの説明に問題があった／診療代や薬代などの請求に問題があった／医師・看護師から言葉の暴力を受けた／苦情・問い合わせなどへの対応に問題があった／その他のことがあった
通っていた学校で	いじめにあった／先生から体罰・差別や言葉の暴力など、不当なあつかいを受けた／ケガや病気について、学校側に問題があった／入学金・寄付金や授業料の請求に問題があった／苦情・不満への学校側の対応に問題があった／その他のことがあった
ご近所のつきあいをめぐって	騒音・悪臭・ゴミの出し方などの迷惑行為または迷惑駐車についてあった／土地や家の塀、境界線についてあった／ビルやマンションなどの大きな建物の建設についてあった／ペットの飼育や共用スペースの使い方についてあった／近所の人から中傷されたり悪口をいわれたりした／その他のことがあった
ご家族のなかや、親類づきあいで	離婚や親権についてあった／病人・老人・障害者の介護についてあった／遺言や相続、お墓についてあった／家庭内での暴力や無視、いやがらせがあった／家族・親族間のお金の貸し借りや保証についてあった／その他のことがあった
交通事故、犯罪、災害などの出来事について	暴力をふるわれた／交通事故を起こしたり、巻き込まれたりした／痴漢やストーカーの被害にあった／泥棒に入られたり、物を盗まれたり壊されたりした／保険金の支払いをめぐって、保険会社ともめた／その他のことがあった
市町村、都道府県、国などの役所とのあいだで	税金についてあった／公的保険や年金についてあった／社会保障の各種手当や社会福祉についてあった／警察の捜査や取り締まりなどの活動についてあった／役所の届け出や許可申請についてあった／その他のことがあった
経営する事業や勤め先の仕事に関して、取引先や顧客やその関係者などとあいだで	製品・サービスの内容や納期についてもめた／債権回収や債務返済についてもめた／いわれのない要求や金銭の請求があった／暴力をふるわれたり、脅されたりした／取引先や顧客に信用を傷つけられた／その他のことがあった
これまでにあげた以外の出来事	

2017年調査では、「最近5年間に、あなたやあなたの家族が、以下にあげるようなことをめぐって「トラブルや納得できないこと」を経験したことがありますか。」と問いかけ、以下の問題経験のリストが提示された。

大項目	小項目
商品・サービスの購入や契約をめぐって	購入した商品・サービスの不足や欠陥／購入した商品・サービスについての業者の説明／霊感商法や催眠商法などの悪質商法
お金の貸し借りをめぐって	借金（あなた側は借りた側）／貸金（あなた側は貸した側）
家・マンション・土地の購入・売却・改修をめぐって	家や土地の購入や売却／家の改築やリフォーム／住宅ローン
家・マンション・土地などの貸し借りをめぐって	賃料（家賃・地代）や更新料、敷金／解約や立ち退き
インターネットや携帯電話の利用をめぐって	不当に高額な利用料の請求／個人情報の流出／名誉棄損や誹謗中傷、いやがらせ
職場や働き方をめぐって	賃金や残業代、退職金／解雇や雇い止め／勤務時間や休暇、人事異動、その他の労働条件／職場でのいやがらせ（セクハラやパワハラ）
病院や医療をめぐって	治療や手術の失敗、誤った薬の処方／治療方法や薬の処方などについての医師・看護師の説明／他の患者やその家族とのトラブル
学校や子ども・孫の教育をめぐって	学校でのいじめ／他の保護者とのトラブル／教員からの体罰や差別などの不当な扱い／塾や習いごとにおけるトラブル／子どもや孫の教育・保育・養育の方針
近所づきあいをめぐって	騒音や悪臭、ゴミ出し、駐車などの迷惑行為／自治会・町内会やマンション管理組合の運営／隣地との境界／近所の空き家や空き店舗
家族や親戚づきあいをめぐって	離婚するかどうかや財産分与などの離婚条件／離婚後の子どもの養育・監護や面会交流／障がいがある家族の介護や後見／遺言や相続、生前贈与／家庭内暴力（夫婦間の暴力、子どもや孫への暴力、子どもや孫からの暴力）／家族の宗教活動
交通事故や犯罪をめぐって	交通事故／空き巣、ひったくり、自動車盗、スリ／暴力、痴漢、ストーカー
役所との間で	税金／国民健康保険、介護保険、後期高齢者医療保険／年金／失業手当や生活保護などの福祉給付金の申請や受給
経営する会社や事業をめぐって	債権の回収や債務の弁済／製品やサービスの内容や納期／代替わりに伴う事業承継
高齢社会に特有の問題	高齢者の介護・扶養／高齢者の財産管理、成年後見／高齢者の資産運用／老人ホームなどの介護施設への入居やその後の生活／デイサービスやその他の介護サービスの利用／空き家となっている実家の管理／お墓の購入・管理や葬儀・法要／高齢者の車の運転や運転免許更新／オレオレ詐欺や振り込み詐欺／高額商品の訪問販売や不要なリフォームの勧誘／高齢者への暴力や高齢者からの暴力
その他のトラブルや納得できないこと	