

第10章 不利益時の対応等

内閣府少子・高齢化調整第2担当 鈴木健次郎

I 医療や福祉サービスに不満がある場合の対応 (Q17)

1 結果の概要

国別にみえていくと日本及びドイツでは「家族・友人に相談する」(33.1%, 43.9%)の割合が最も高くなっている。次いで日本では「サービス提供機関をかえる」(21.9%),「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」(19.5%)が続く,一方ドイツでは僅差で「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」(43.2%),そのあとに「サービス提供機関をかえる」(36.0%)が続いている。なお,日本では「わからない」(27.7%)の割合が5カ国の中で最も高く,何らかの手段をとる平均個数が0.8個で5カ国の中で最も少ない。

アメリカでは「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」(54.4%)の割合が最も高く過半数を超えている。次の「サービス提供機関をかえる」(51.1%)も過半数を超え,これに「家族・友人に相談する」(32.9%)が続いている。なお,アメリカは何らかの手段をとる平均個数が1.7個で最も多い。

韓国及びフランスでは「サービス提供機関をかえる」(45.2%, 37.3%)の割合が最も高くなっている。次いで韓国では「家族・友人に相談する」(35.3%),「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」(24.0%)が続くが,そのあとの「不満があっても我慢する」(23.8%)は僅差となっている。一方フランスでは「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」(35.8%),「家族・友人に相談する」(18.1%)が続いている。

各国ともに「サービス提供機関をかえる」,「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」,「家族・友人に相談する」が上位3項目となっている。

表10-1 医療や福祉サービスに不満がある場合の対応(複数回答)

		(%)									
		サービス提供機関をかえる	提供機関に直接苦情申し立て	家族・友人に相談する	公的苦情処理機関に申し立て	私的苦情処理機関に申し立て	弁護士立てて訴訟を起こす	不満があっても我慢する	その他	わからない	何らかの手段をとる平均個数
日本	第6回(2005年)	21.9	19.5	33.1	5.8	2.1	0.7	10.3	1.2	27.7	0.8
	第5回(2000年)	33.5	22.0	36.4	13.8	3.5	1.1	7.5	0.7	23.1	
アメリカ	第6回(2005年)	51.1	54.4	32.9	14.0	8.8	4.3	5.2	0.1	6.7	1.7
	第5回(2000年)	47.4	57.1	31.1	16.5	8.3	5.8	6.5	1.7	7.4	
韓国	第6回(2005年)	45.2	24.0	35.3	5.8	4.5	0.8	23.8	1.0	12.7	1.2
	第5回(2000年)	26.5	17.5	13.1	2.3	3.3	0.6	36.2	0.0	24.6	
ドイツ	第6回(2005年)	36.0	43.2	43.9	13.0	8.6	5.8	6.9	1.3	9.1	1.5
	第5回(2000年)	39.5	38.0	46.4	10.5	6.4	5.9	4.8	0.8	10.4	
フランス	第6回(2005年)	37.3	35.8	18.1	7.1	3.9	1.7	8.2	0.7	17.1	1.0

注)何らかの手段をとる平均個数は、1～6と8の累計

2 回答項目別

回答項目にみていくと「サービス提供機関をかえる」の割合は、アメリカ（51.1%）が最も高く、以下韓国（45.2%）、フランス（37.3%）、ドイツ（36.0%）、日本（21.9%）の順となり、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」の割合は、やはりアメリカ（54.4%）が最も高く、以下ドイツ（43.2%）、フランス（35.8%）、韓国（24.0%）、日本（19.5%）の順となっている。「サービス提供機関をかえる」や「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」といった直接的な行動によってサービスに対する不満を解消しようとする者が過半数であることとか、何らかの手段をとる平均個数が最も多いという反応の高さなどから、アメリカにおける医療や福祉サービスの利用に関する高い消費者意識が伺える結果となっているといえることができるのではないか。

「サービス提供機関をかえる」では、韓国が4割台半ばとアメリカに次ぐ高い割合となっているが、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」では、韓国が2割台半ばと最も低い日本の2割弱を若干上回る程度にとどまっており、韓国についてはやや偏りのある傾向が出ているといえることができる。

「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」では、ドイツが4割台前半でアメリカに次いで高いが、「サービス提供機関をかえる」では3割台半ばでフランスとともに中位にある。

「サービス提供機関をかえる」、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」のいずれも3割台半ばから後半の割合となったフランスは各国の中で中間的な位置を占めた。

「サービス提供機関をかえる」、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」のいずれも2割前後の割合となって各国の中で最も低くなった日本では、医療や福祉サービスの利用に関して苦情等の直接的な行動を起こすことに抵抗感のようなものがあるのかもしれない。

「家族・友人に相談する」の割合は、ドイツ（43.9%）が最も高く、以下韓国（35.3%）、日本（33.1%）、アメリカ（32.9%）、フランス（18.1%）の順となっている。ドイツは、家族等への相談を他の国に比べてより重視しているといえることができるが、家族等への相談は、韓国、日本、アメリカにおいても3割台という数値を考えれば、不満への対応手段としては各国において相応に重視されているとみる必要がある。フランスは、家族等への相談が2割弱で最も低くなっている。

「公的機関に申し立てる」の割合は、アメリカ（14.0%）が最も高く、以下ドイツ（13.0%）、フランス（7.1%）、韓国（5.8%）、日本（5.8%）の順となり、「私的機関に申し立てる」の割合は、アメリカ（8.8%）が最も高く、以下ドイツ（8.6%）、韓国（4.5%）、フランス（3.9%）、日本（2.1%）の順となっている。「公的機関に申し立てる」では、アメリカとドイツが共に1割台となっているが、他の国では共に1割弱となっている。「私的機関に申し立てる」では、全ての国が1割弱となっている。「公的機関に申し立てる」、「私的機関に申し立てる」のいずれにおいても日本は最下位となっている。これらの結果については、公的・私的苦情処理機関それぞれの設置状況等などについても考慮をする必要はあるが、アメリカ、ドイツを除く他の国においては、これらの機関の活用に関しては低調といえることができる。

「弁護士を立てて訴訟を起こす」の割合は、ドイツ（5.8%）が最も高く、以下アメリカ（4.3%）、フランス（1.7%）、韓国（0.8%）、日本（0.7%）の順となっている。ドイツ、アメリカが5%

前後で高いグループとなり、韓国、日本は1%未満で低いグループとなっている。訴訟が一般化している国と訴訟以外の方法による対応が一般的な国の違いがそのまま結果に反映しているということができるのではないかと。

「不満があっても我慢する」の割合は、韓国(23.8%)が最も高く、以下日本(10.3%)、フランス(8.2%)、ドイツ(6.9%)、アメリカ(5.2%)の順となっている。韓国が2割台前半で他の国の割合に比べるとやや突出した感がある。これにほぼ1割の日本と1割未満の欧米各国が漸減的に続くという結果である。

「わからない」の割合は、日本(27.7%)が最も高く、以下フランス(17.1%)、韓国(12.7%)、ドイツ(9.1%)、アメリカ(6.7%)の順となっている。日本の高い割合については、日本では、現在健康であるとする者が多く医療や福祉サービスを利用する機会が少ないとか、また医療サービスに対する不満点がないとする者が多いというような状況なども反映しているのではないかと考えられる。

3 時系列的变化

日本は、「サービス提供機関をかえる」(21.9%)が、前回の33.5%から11.6ポイント、「公的機関に申し立てる」(5.8%)が前回の13.8%から8ポイント、それぞれ低下しやや大きな動きを示している。

アメリカ及びドイツは、いずれの回答項目においても増減の幅は少なく、全体的な傾向として大きな変化が見られない。

韓国は、「サービス提供機関をかえる」(45.2%)が前回の26.5%から18.7ポイント、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」(24.0%)が前回の17.5%から6.5ポイント、「家族・友人に相談する」(35.3%)が前回の13.1%から22.2ポイント、それぞれ増加するなど20ポイント前後という大幅な増加を示しているものもある。一方「不満があっても我慢する」(23.8%)が前回の36.2%から12.4ポイント、「わからない」(12.7%)が前回24.6%から11.9ポイント、それぞれ大きく減少している。このように韓国では極めて大幅な動きが現れるという特徴的な結果となっている。

4 男女別比較

日本は、「サービス提供機関をかえる」(男性25.9%、女性18.4%)、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」(男性26.2%、女性13.8%)で男性が高く、「家族・友人に相談する」(男性24.9%、女性40.1%)で女性が高くなっている。

アメリカは、「家族・友人に相談する」(男性28.6%、女性36.1%)で女性が高くなっている。

韓国は、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」(男性28.7%、女性20.5%)で男性が高く、「家族・友人に相談する」(男性29.8%、女性39.2%)で女性が高くなっている。

ドイツは、「サービス提供機関をかえる」(男性43.0%、女性31.0%)、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」(男性48.4%、女性39.5%)、「私的機関に申し立てる」(男性11.3%、女性6.7%)で男性が高く、「家族・友人に相談する」(男性39.0%、女性47.4%)で女性が高

い。

フランスは、「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」（男性 42.2%，女性 31.1%）で男性が高く、「家族・友人に相談する」（男性 11.7%，女性 22.7%）で女性が高い。

日本とドイツ，韓国とフランスがそれぞれ同様の傾向が出ている。また「家族・友人に相談する」では，各国ともに女性が高くなっている。

表10-2 医療や福祉サービスに不満がある場合の対応(男女別)

(%)

		サービス提供機関をかえる	提供機関に直接苦情申し立て	家族・友人に相談する	公的苦情処理機関に申し立て	私的苦情処理機関に申し立て	弁護士立てて訴訟を起こす	不満があっても我慢する	その他	わからない
日 本	男性	25.9	26.2	24.9	7.3	2.6	1.3	10.4	1.0	25.9
	女性	18.4	13.8	40.1	4.6	1.8	0.2	10.3	1.3	29.2
	男女計	21.9	19.5	33.1	5.8	2.1	0.7	10.3	1.2	27.7
アメリカ	男性	51.9	52.8	28.6	13.0	10.2	6.7	5.3	0.0	7.0
	女性	50.5	55.6	36.1	14.7	7.7	2.5	5.1	0.2	6.5
	男女計	51.1	54.4	32.9	14.0	8.8	4.3	5.2	0.1	6.7
韓 国	男性	45.0	28.7	29.8	8.2	5.4	0.7	24.5	1.4	11.7
	女性	45.3	20.5	39.2	4.1	3.9	0.8	23.3	0.7	13.4
	男女計	45.2	24.0	35.3	5.8	4.5	0.8	23.8	1.0	12.7
ドイツ	男性	43.0	48.4	39.0	14.1	11.3	8.0	6.3	1.6	7.0
	女性	31.0	39.5	47.4	12.2	6.7	4.2	7.4	1.0	10.6
	男女計	36.0	43.2	43.9	13.0	8.6	5.8	6.9	1.3	9.1
フランス	男性	38.5	42.2	11.7	8.9	3.9	1.1	7.3	0.9	17.2
	女性	36.4	31.1	22.7	5.7	3.9	2.0	8.8	0.5	17.0
	男女計	37.3	35.8	18.1	7.1	3.9	1.7	8.2	0.7	17.1

5 年齢階層別比較

日本は、「サービス提供機関をかえる」で 65～69 歳（29.3%）が最も高く，次いで 60～64 歳（26.9%）が続いている。「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」で 65～69 歳（25.0%），60～64 歳（24.7%）が高い。また「わからない」で 80 歳以上（36.6%）が最も高くなっている。

アメリカは、「サービス提供機関をかえる」で 60 歳～64 歳（59.8%）が，「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」で 65～69 歳（58.9%）と 75～79 歳（58.6%）が，「家族・友人に相談する」で 80 歳以上（37.9%）が，そして「公的機関に申し立てる」で 65～69 歳（19.8%）が，それぞれ高くなっている。

韓国は，「サービス提供機関をかえる」で 60～64 歳（51.9%）が最も高く 5 割台に達しており，80 歳以上（38.5%）の階層でも 3 割台の後半となっている。「不満があっても我慢する」では，全ての年齢階層が 2 割台の前半から後半となっている。

ドイツは，「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」で 60～64 歳（50.3%）が最も高く 5 割台に達している。「家族・友人に相談する」では，高年齢層の 75～79 歳（50.0%），80 歳以上（48.5%）が高くなっている。

フランスは，「サービス提供機関をかえる」で 60～64 歳（42.6%）が，「サービス提供機関に直接苦情を申し立てる」で 65～69 歳（41.6%）が，「家族・友人に相談する」で 80 歳以上（26.6%）が，それぞれ高くなっている。

「サービス提供機関をかえる」では、日本とドイツを除く3カ国で60～64歳が高くなっている。

表10-3 医療や福祉サービスに不満がある場合の対応(年齢階層別)

		サービス提供機関をかえる	提供機関に直接苦情申立て	家族・友人に相談する	公的苦情処理機関に申立て	私的苦情処理機関に申立て	弁護士立てて訴訟を起こす	不満があっても我慢する	その他	わからない
日本	60～64歳	26.9	24.7	29.0	8.1	4.3	2.2	10.2	2.2	22.6
	65～69歳	29.3	25.0	32.3	9.1	1.8	1.2	6.7	0.6	22.6
	70～74歳	20.8	22.5	34.1	2.9	0.6	0.0	8.7	0.6	30.6
	75～79歳	20.3	14.6	34.2	5.7	1.9	0.0	13.3	1.3	26.6
	80歳以上	11.2	9.3	36.6	3.1	1.9	0.0	13.0	1.2	36.6
	計	21.9	19.5	33.1	5.8	2.1	0.7	10.3	1.2	27.7
アメリカ	60～64歳	59.8	56.2	31.3	15.7	10.8	4.4	4.0	0.0	5.2
	65～69歳	49.0	58.9	27.2	19.8	9.4	5.4	5.0	0.5	6.9
	70～74歳	48.2	52.3	35.0	15.2	11.7	6.6	2.5	0.0	6.6
	75～79歳	52.5	58.6	34.0	11.1	4.9	3.1	4.9	0.0	6.8
	80歳以上	43.7	45.8	37.9	6.8	5.8	1.6	10.0	0.0	8.4
	計	51.1	54.4	32.9	14.0	8.8	4.3	5.2	0.1	6.7
韓国	60～64歳	51.9	26.5	35.1	8.6	5.2	2.1	21.6	1.0	9.3
	65～69歳	44.1	25.0	35.3	6.3	5.3	0.3	21.9	1.6	14.4
	70～74歳	39.2	22.8	34.9	4.8	3.2	0.0	27.0	1.1	11.1
	75～79歳	46.7	23.0	32.0	3.3	6.6	0.8	25.4	0.0	18.0
	80歳以上	38.5	16.7	40.6	1.0	0.0	0.0	28.1	0.0	13.5
	計	45.2	24.0	35.3	5.8	4.5	0.8	23.8	1.0	12.7
ドイツ	60～64歳	36.9	50.3	41.7	14.5	9.0	9.3	9.3	0.7	7.2
	65～69歳	38.6	45.5	41.6	11.6	9.4	6.9	6.4	2.1	7.7
	70～74歳	34.6	37.2	41.4	15.2	9.4	5.8	4.2	1.0	12.0
	75～79歳	34.9	34.2	50.0	11.0	6.2	0.7	7.5	1.4	7.5
	80歳以上	33.1	42.3	48.5	11.7	8.0	2.5	6.1	1.2	12.3
	計	36.0	43.2	43.9	13.0	8.6	5.8	6.9	1.3	9.1
フランス	60～64歳	42.6	38.1	14.8	10.2	4.9	2.9	6.1	0.0	14.3
	65～69歳	41.6	41.6	17.3	7.1	4.4	2.2	7.5	0.4	12.8
	70～74歳	40.7	39.2	17.5	7.2	2.6	0.5	8.2	1.5	15.5
	75～79歳	33.5	30.2	15.4	6.6	5.5	1.1	9.9	0.5	19.8
	80歳以上	25.0	27.7	26.6	3.3	1.6	1.1	9.8	1.1	25.0
	計	37.3	35.8	18.1	7.1	3.9	1.7	8.2	0.7	17.1

II 高齢者である理由で不利益等を受けた経験の有無 (Q18)

1 結果の概要

国別にみていくと日本は、「まったくない」(79.0%)が最も高く、以下「あまりない」(14.0%)、「少しはある」(6.2%)、「大いにある」(0.7%)となっている。

アメリカは、「まったくない」(70.4%)が最も高く、以下「あまりない」(18.3%)、「少しはある」(9.2%)、「大いにある」(2.0%)となっている。

韓国は、「あまりない」(46.0%)が最も高く、以下「まったくない」(36.1%)、「少しはある」(15.4%)、「大いにある」(2.5%)となっている。

ドイツは、「まったくない」(63.6%)が最も高く、以下「あまりない」(18.9%)、「少しは

ある」(15.7%),「大いにある」(1.8%)となっている。

フランスは、「まったくない」(77.7%)が最も高く、以下「あまりない」(13.1%),「少しはある」(8.5%),「大いにある」(0.7%)となっている。

韓国を除く日本、アメリカ、ドイツ及びフランスの4カ国で回答項目での順位が同一となっている。

表10-4 高齢者である理由で不利益等を経験の有無(単数回答)
(%)

	大いにある	少しはある	あまりない	まったくない
日本	0.7	6.2	14.0	79.0
アメリカ	2.0	9.2	18.3	70.4
韓国	2.5	15.4	46.0	36.1
ドイツ	1.8	15.7	18.9	63.6
フランス	0.7	8.5	13.1	77.7

2 回答項目別

回答項目別にみていくと「大いにある」の割合では、韓国(2.5%)が最も高く、以下アメリカ(2.0%),ドイツ(1.8%),フランス(0.7%),日本(0.7%)の順となっている。

「少しはある」の割合は、ドイツ(15.7%)で最も高く、以下韓国(15.4%),アメリカ(9.2%),フランス(8.5%),日本(6.2%)の順となっている。

「あまりない」の割合は、韓国(46.0%)が最も高く、以下ドイツ(18.9%),アメリカ(18.3%),日本(14.0%),フランス(13.1%)の順となっている。

「まったくない」の割合は、日本(79.0%)が最も高く、以下フランス(77.7%),アメリカ(70.4%),ドイツ(63.6%),韓国(36.1%)の順となっている。

「大いにある」と「少しはある」を合わせて「ある」と答えたグループとしてみると韓国とドイツが共に高く、以下アメリカ、フランス、日本と段階的に低くなるという結果となっている。高齢者である理由で不利益等を受けた経験の有無という設問に対して韓国とドイツが他の国に比べてやや敏感に反応を示したといえることができる。

3 男女別比較

日本、アメリカ及びフランスは、男女に差はみられない。

韓国は、「大いにある」(男性4.2%,女性1.2%)で男性がやや高く、これを「ある」と答えたグループとしてみても男性がやや高くなっている。一方「あまりない」(男性43.1%,女性48.0%)で女性がやや高くなっている。

ドイツは、「まったくない」(男性67.4%,女性61.0%)で男性が、「少しはある」(男性13.4%,女性17.4%)で女性が、それぞれ高いという結果となっており、ドイツでは男性よりもむしろ女性の方がより敏感な反応を示している。

表10-5 高齢者である理由で不利益等を経験の有無(男女別)

(%)

		大いにある	少しはある	あまりない	まったくない
日 本	男性	0.5	7.0	14.5	78.0
	女性	0.9	5.5	13.6	79.8
	男女計	0.7	6.2	14.0	79.0
アメリカ	男性	2.1	7.7	19.5	70.5
	女性	1.9	10.4	17.4	70.4
	男女計	2.0	9.2	18.3	70.4
韓 国	男性	4.2	16.8	43.1	35.9
	女性	1.2	14.4	48.0	36.3
	男女計	2.5	15.4	46.0	36.1
ドイツ	男性	0.9	13.4	18.3	67.4
	女性	2.3	17.4	19.3	61.0
	男女計	1.8	15.7	18.9	63.6
フランス	男性	0.5	7.6	12.8	79.1
	女性	0.8	9.3	13.3	76.6
	男女計	0.7	8.5	13.1	77.7

4 年齢階層別比較

日本は、「少しはある」で75～79歳(8.2%)がやや高い。「あまりない」では、高年齢層の75～79歳(17.7%)及び80歳以上(19.3%)が、「まったくない」では、低年齢層の60～64歳(84.9%)及び65～69歳(82.3%)がそれぞれ高い。

アメリカは、「少しはある」で70～74歳(12.2%)が、「あまりない」で75～79歳(21.6%)がそれぞれやや高く、「まったくない」で60～64歳(75.9%)が高い。

韓国は、「少しはある」で70～74歳(18.5%)が、「あまりない」で75～79歳(49.2%)がそれぞれやや高く、「まったくない」で80歳以上(40.6%)が高い。

ドイツは、「少しはある」で70～74歳(18.8%)がやや高い。「あまりない」では、高年齢層の75～79歳(26.7%)及び80歳以上(23.9%)が、「まったくない」では、低年齢層の65～69歳(69.1%)及び60～64歳(68.6%)がそれぞれ高い。

フランスは、「少しはある」で80歳以上(12.0%)及び65～69歳(11.1%)がやや高い。「あまりない」では、80歳以上(17.9%)が、「まったくない」では、60～64歳(85.2%)がそれぞれ高い。

表10-6 高齢者である理由で不利益等を経験の有無(年齢階層別)

(%)

		大いにある	少しはある	あまりない	まったくない
日 本	60～64歳	0.5	3.2	11.3	84.9
	65～69歳	1.2	6.7	9.8	82.3
	70～74歳	1.2	7.5	12.7	78.0
	75～79歳	0.6	8.2	17.7	73.4
	80歳以上	0.0	5.6	19.3	75.2
	計	0.7	6.2	14.0	79.0
アメリカ	60～64歳	2.0	9.6	12.4	75.9
	65～69歳	2.0	7.4	20.8	69.8
	70～74歳	2.5	12.2	19.8	65.5
	75～79歳	0.6	8.0	21.6	69.1
	80歳以上	2.6	8.4	18.9	70.0
	計	2.0	9.2	18.3	70.4
韓 国	60～64歳	3.8	12.7	46.7	36.8
	65～69歳	1.9	15.9	47.2	35.0
	70～74歳	2.1	18.5	43.4	36.0
	75～79歳	2.5	13.9	49.2	34.4
	80歳以上	1.0	17.7	40.6	40.6
	計	2.5	15.4	46.0	36.1
ドイツ	60～64歳	1.4	14.8	15.2	68.6
	65～69歳	0.4	16.3	14.2	69.1
	70～74歳	2.1	18.8	19.9	59.2
	75～79歳	2.1	13.0	26.7	58.2
	80歳以上	3.7	15.3	23.9	57.1
	計	1.8	15.7	18.9	63.6
フランス	60～64歳	0.0	3.7	11.1	85.2
	65～69歳	1.3	11.1	11.5	76.1
	70～74歳	0.5	8.2	13.4	77.8
	75～79歳	0.5	8.8	12.6	78.0
	80歳以上	1.1	12.0	17.9	69.0
	計	0.7	8.5	13.1	77.7