

법무 수요조사

Legal needs survey

박형민 · 이선형 · 임정재

KICJ

법무 수요조사(Legal needs survey)

연구책임자

박 형 민 한국형사·법무정책연구원 선임연구위원

공동연구자

이 선 형 한국형사·법무정책연구원 부연구위원

임 정 재 한국형사·법무정책연구원 부연구위원

연구 지원

이 정 민 한국형사·법무정책연구원 인턴연구원

이 연구를 기획하고 있었던 2022년에 가장 많은 인기있던 드라마 중 하나가 '이상한 변호사 우영우'였습니다. 이 드라마가 인기를 가져올 수 있었던 것은 자폐 스펙트럼 장애를 가진 주인공이 법정에서 예상치 못한 능력을 보여주는 캐릭터의 매력과 주인공과 주변인물을 연기한 연기자들의 열연이었겠지만, 그에 더해 그 드라마가 다루는 소재의 흥미로움도 한 몫을 했을 것이라 생각합니다. 기존 인기있던 법정드라마들이 다루는 소재는 주로 범죄를 다루는 형법과 관련한 것들이 대부분이었습니다. 그러나 이 드라마는 범죄 이외에도 가족, 상속, 거대 등 국민들의 삶과 밀접한 상황들이 법과 밀접한 관련이 있음을 보여주었고, 그것이 법정에서 법과 함께 다루어지는 모습을 그려냈습니다. 즉, 국민들의 일상에서 발행하는 문제들이 '당연하게도' 법적인 문제들이었고, 법을 통해 합리적으로 해결될 수 있음을 보여준 것이었습니다.

2023년 수행된 「법무수요조사」는 사람들이 겪는 문제의 상황과 그것의 해결 방식에 관한 연구입니다. 어떤 이들은 문제를 법적으로 해결하였고, 어떤 이들은 법이 아닌 다른 방법으로 해결하고자 하였습니다. 어떤 이들은 자신들이 겪는 문제를 해결하기 위해 법의 도움이 부족하다고 생각하고 있었고, 어떤 이들은 가급적 법이 개입하지 않기를 원하고 있었습니다. 그리고 어떤 이들은 전문가의 도움을 받아 법을 적절히 활용하고 있었고, 어떤 이들은 어디에서 도움을 받아야 할지 모르고 있었습니다. 심지어 어떤 이들은 법이 도움을 줄 수 있을 것이라는 것조차 알지 못하고 있었습니다. 우리는 이 연구를 통해 우리 국민들의 문제와 해결 상황을 알고자 했던 것이며, 이를 통해 우리 국민들은 문제를 해결하기 위해 어떤 수요와 욕구를 가지고 있는가를 파악하고자 했던 것입니다.

이번 연구를 수행하면서 아쉬웠던 점은 다루는 문제의 범위가 너무 넓었다는 것과 이러한 넓은 범위를 다루기에는 우리의 경험이 다소 부족했다는 것이었습니다. 이 연구에서 다룬 문제의 범위는 크게 나누어 고용·근로, 가족, 안전, 공공영역, 행정 및 상업, 금융 및 보험, 소비자, 지역사회 및 자연환경, 토지 및 주택으로 구분할

ii 법무 수요조사(Legal needs survey)

수 있습니다. 이는 사실상 우리 삶의 거의 모든 영역을 포괄하는 것입니다. 이 연구에서 이들 문제의 분포와 해결에 대한 전체적인 윤곽을 그려내기는 하였으나, 하나의 보고서에서 각각의 구체적인 상황을 분석하기에는 다소 무리가 있었습니다. 또한 기존의 연구가 없었기에 데이터를 통해 어떤 그림이 그려질 수 있을지 예상하기 힘들었습니다. 그래서 실제 조사 결과가 도출되었을 때에 짧은 시간에 이를 가지고 입체적인 그림을 그릴 수 없었고 다소 평면적인 그림을 그릴 수밖에 없었습니다.

그럼에도 불구하고 국민들의 법률문제 해결에 있어 해결자원이 편재되어 있다는 현실과 해결방식 또한 다양하다는 것을 실증적으로 드러낸 점은 중요한 성과라 자부합니다. 그리고 2024년부터는 보다 세부적인 주제를 다루도록 기획되어 있기에, 올해 연구의 아쉬움을 극복할 것이라 기대할 수 있을 것입니다.

앞서 언급한 ‘우영우’의 이야기에 사람들의 흥미를 느꼈다는 것은 우리들의 일상생활에 법이 어떤 역할을 할 수 있을지 궁금해하고 있다는 상황을 드러내는 것이라 생각합니다. 그리고 국민들은 문제상황에 대한 유용한 해결책이 법이라는 것을 인식하고 있다고도 추론할 수 있습니다. 앞으로 「법무수요조사」의 경험과 역사가 쌓여가면서 국민들의 이러한 기대를 충족할 수 있을 것이라 확신합니다.

2023년 12월

연구진을 대표하여

선임연구위원 박 형 민



목 차

국문요약	1
------------	---

제1장 박형민

서론	11
----------	----

제1절 법무수요조사의 의의	13
----------------------	----

제2절 외국의 법무수요조사 사례	16
-------------------------	----

1. 법무수요조사 연구 동향	16
-----------------------	----

2. 선행 법무수요조사에서의 주요 발견	19
-----------------------------	----

제3절 보고서의 구성	21
-------------------	----

제2장 이선형

법무수요조사의 조사개요 및 조사내용	25
---------------------------	----

제1절 조사개요	27
----------------	----

1. 조사목적	27
---------------	----

2. 조사실시	28
---------------	----

3. 조사내용	28
---------------	----

제2절 조사설계	29
----------------	----

1. 설문지의 구성	29
------------------	----

2. 설문지의 주요 내용	30
---------------------	----

제3절 소결	36
--------------	----

제3장 이선행

응답자 특성과 법에 관한 일반 인식 39

제1절 표본의 특성	41
1. 모집단	41
2. 표본추출틀	42
3. 층화 및 표본 배분	43
4. 가중치 부여 및 추정	45
5. 응답자 특성	48
제2절 법에 대한 일반 인식	51
1. 법에 대한 인식	51
2. 법 준수 수준	53
제3절 정보접근성	57
1. 정보의 출처	57
2. 법 지식과 신뢰	59
제4절 법제도 경험	61
1. 행정기관 민원상담 또는 소비자 보호단체	61
2. 행정 또는 공공기관의 조정/중재/알선/협상 서비스	62
3. 재판을 위한 법원	63
제5절 소결	64

제4장 임정재

법적 문제 경험 67

제1절 법무 문제 분포	69
1. 영역별 법무 문제 경험	69
2. 법무 문제/분쟁 경험 식별	70
제2절 응답자 특성별 법무 문제/분쟁 경험	73
1. 응답자 특성별 문제/분쟁 경험 비율	73
2. 응답자 특성별 문제/분쟁 경험 횟수	81

제3절 소결	82
1. 법무 문제/분쟁 분포 결과	82
2. 응답자 특성별 법무 문제/분쟁 경험 결과	83

제5장 임정재

법무 문제의 진행과정 85

제1절 법무 문제의 심각성	87
1. 문제의 심각성	87
2. 문제의 원인 및 상의 대상	96
제2절 법무 문제 해결 도움의 출처	97
1. 정보를 얻은 매체	97
2. 정보·조언을 얻은 사람이나 조직	98
3. 조언을 구하지 않은 이유	98
4. 문제 진행과정	99
제3절 법무 문제의 시작과 종결	102
1. 문제의 시작 및 종결	102
2. 법무 문제 해결 비용	106
제4절 법무 문제의 종결결과에 대한 인식	109
1. 종결결과에 대한 인식	109
2. 문제의 영향력	111
제5절 소결	112
1. 법무 문제의 심각성	112
2. 법무 문제 해결 도움의 출처	113
3. 법무 문제의 시작 및 종결	114
4. 법무 문제의 종결결과에 대한 인식	115

제6장 박형민

초점집단 면접 117

제1절 초점집단면접 개요	119
---------------------	-----

1. 집단 1: 장애인	119
2. 집단 2: 저소득층 고령자	119
3. 집단 3: 외국인 주민	120
4. 집단 4: 30대 이하 청년	120
5. 집단 5: 40대 중년	121
6. 집단 6: 읍면 거주자	121
제2절 주요 면접 결과	122
1. 장애인	122
2. 저소득층 고령자	124
3. 외국인 주민	126
4. 30대 이하 청년	128
5. 40대 중년	130
6. 읍면 거주자	132
제3절 면접 요약	135

제7장 박형민·이선형·임정재

결론 139

제1절 법무수요조사의 주요 결과	141
1. 법에 대한 인식 및 법제도 경험	141
2. 법무 문제 분포 및 분쟁경험	142
3. 법무 문제의 심각성	144
4. 법무 문제 해결 도움의 출처	144
5. 법무 문제의 종결	145
제2절 정책제언	146

참고문헌 147

Abstract 149

부록	161
1. 법무수요조사(국민법률생활실태조사) 설문지	161
2. 통계분석표	185
3. 외국의 주요 법무수요조사 결과	230

표 차례

[표 1-2-1] 2017년까지 수행된 각국의 법무수요조사	16
[표 2-2-1] 조사별 문제/분쟁 영역 및 유형 비교	31
[표 2-2-2] 조사항목	35
[표 3-1-1] 조사모집단 분포	41
[표 3-1-2] 시도별 집계구 분포	42
[표 3-1-3] 모집단과 표본의 집계구 분포	44
[부록 표 III-1] 응답자 특성	185
[부록 표 III-2] 도시 규모별 사회인구학적 특성	187
[부록 표 III-3] 성별에 따른 사회인구학적 특성	188
[부록 표 III-4] ‘법’이라는 말의 느낌	190
[부록 표 III-5] ‘법적으로 해결합시다’의 말의 느낌	191
[부록 표 III-6] 우리 사회에서 법이 잘 지켜지고 있다	192
[부록 표 III-7] 법 준수 수준과 법이 잘 지켜지지 않는 이유	193
[부록 표 III-8] 사회생활에서 피해를 입지 않는 방법	195
[부록 표 III-9] 생활에 유익한 정보의 출처	196
[부록 표 III-10] 법에 대한 지식의 출처	198
[부록 표 III-11] 사회적 수준에서 법지식과 법에 대한 신뢰	200
[부록 표 III-12] 개인적 수준에서 법지식과 법에 대한 신뢰	202
[부록 표 III-13] 법제도 경험 - 행정기관 민원 상담, 소비자 보호단체	204
[부록 표 III-14] 법제도 경험 - 행정 또는 공공기관의 조정/중재/알선/협상 서비스	205
[부록 표 III-15] 법제도 경험 - 재판을 위한 법원	206
[부록 표 IV-1] 법무 문제/분쟁 경험(대분류)	207
[부록 표 IV-2] 고용·근로 관련 문제/분쟁 경험	207
[부록 표 IV-3] 가족 관련 문제/분쟁 경험	207
[부록 표 IV-4] 안전 관련 문제/분쟁 경험	208
[부록 표 IV-5] 공공영역 관련 문제/분쟁 경험	208
[부록 표 IV-6] 행정 및 상업 관련 문제/분쟁 경험	208
[부록 표 IV-7] 금융 및 보험 관련 문제/분쟁 경험	208
[부록 표 IV-8] 소비자 관련 문제/분쟁 경험	209

[부록 표 IV-9] 지역사회 및 자연환경 관련 문제/분쟁 경험	209
[부록 표 IV-10] 토지 및 주택 관련 문제/분쟁 경험	209
[부록 표 IV-11] 법무 관련 문제/분쟁 경험 횟수	209
[부록 표 IV-12] 응답자의 특성별 법무 문제/분쟁 경험(전체)	210
[부록 표 IV-13] 응답자의 특성별 법무 문제/분쟁 경험(1순위)	211
[부록 표 IV-14] 응답자의 특성별 법무 문제/분쟁 경험 횟수	213
[부록 표 V-1] 고용·근로 문제 중 심각했던 문제	214
[부록 표 V-2] 가족 문제 중 심각했던 문제	214
[부록 표 V-3] 안전 문제 중 심각했던 문제	215
[부록 표 V-4] 공공영역 문제 중 심각했던 문제	216
[부록 표 V-5] 행정 및 상업 문제 중 심각했던 문제	216
[부록 표 V-6] 금융 및 보험 문제 중 심각했던 문제	217
[부록 표 V-7] 소비자 문제 중 심각했던 문제	218
[부록 표 V-8] 지역사회 및 자연환경 문제 중 심각했던 문제	218
[부록 표 V-9] 토지 및 주택 문제 중 심각했던 문제	219
[부록 표 V-10] 가장 심각하였던 법무문제의 심각성 정도	219
[부록 표 V-11] 법무 문제의 발생원인	221
[부록 표 V-12] 법무 문제를 가장 먼저 상의한 대상	221
[부록 표 V-13] 법무 문제 관련 정보를 얻은 매체	222
[부록 표 V-14] 법무 문제 관련 정보·조언을 얻은 사람이나 조직	222
[부록 표 V-15] 조언을 구하지 않은 이유	223
[부록 표 V-16] 문제조치 경험	223
[부록 표 V-17] 문제조치 경험별 기관 만족도 평균	223
[부록 표 V-18] 문제조치 경험별 문제 행동을 시작한 사람	224
[부록 표 V-19] 가장 먼저 경험한 문제조치 경험	224
[부록 표 V-20] 기타 문제 해결 행동 경험	224
[부록 표 V-21] 문제 시작 시점	225
[부록 표 V-22] 문제 진행 및 종결 여부	225
[부록 표 V-23] 문제 종료 시점(해결 포기)	225
[부록 표 V-24] 문제 종료 시점(해결)	225
[부록 표 V-25] 문제 시간-종료 평균 기간(문제 해결 및 포기자)	226
[부록 표 V-26] 문제 마무리 방식(문제 해결 완료자 대상)	226
[부록 표 V-27] 문제 포기 이유(문제 포기자 대상)	226
[부록 표 V-28] 문제해결 비용 지불 여부	227

x 법무 수요조사(Legal needs survey)

[부록 표 V-29] 문제해결 비용	227
[부록 표 V-30] 문제해결 비용(100만 원 이상)	228
[부록 표 V-31] 금전적 지원이 필요한 비용항목	228
[부록 표 V-32] 결과 공정성 여부	228
[부록 표 V-33] 공평한 결과를 얻지 못한 이유	229
[부록 표 V-34] 결과 도출과정의 공정성 여부	229
[부록 표 V-35] 법무 문제로 경험한 것	229



그림 차례

[그림 3-1-1] 도시규모별 성별 비율	49
[그림 3-1-2] 도시규모별 연령 비율	49
[그림 3-1-3] 도시규모별 월평균 가구소득 비율	49
[그림 3-1-4] 성별에 따른 혼인상태	50
[그림 3-1-5] 성별에 따른 교육수준	50
[그림 3-1-6] 성별에 따른 직업형태	51
[그림 3-2-1] 법'에 대한 말의 느낌 - 전체 응답 비율	52
[그림 3-2-2] '법'에 대한 말의 느낌 - 도시규모별 응답 비율	52
[그림 3-2-3] '법'에 대한 말의 느낌 - 직업형태별 응답 비율	52
[그림 3-2-4] '법적으로 해결합시다'에 대한 말의 느낌 - 전체 응답 비율	53
[그림 3-2-5] '법적으로 해결합시다'에 대한 말의 느낌 - 혼인상태별 응답 비율	53
[그림 3-2-6] '우리 사회에서 법이 잘 지켜지고 있다' - 전체 응답 비율	54
[그림 3-2-7] '우리 사회에서 법이 잘 지켜지고 있다' - 직업형태별 응답 비율	54
[그림 3-2-8] '우리 사회에서 법이 잘 지켜지고 있다' - 월평균 가구 소득별 응답 비율	54
[그림 3-2-9] 법이 잘 지켜지지 않는 원인 - 전체 응답 비율	55
[그림 3-2-10] 법이 잘 지켜지지 않는 원인 - 도시규모별 응답 비율	55
[그림 3-2-11] 사회생활에서 피해를 입지 않는 방법 - 전체 응답 비율	56
[그림 3-2-12] 사회생활에서 피해를 입지 않는 방법 - 직업형태별 응답 비율	56
[그림 3-3-1] 생활에 유익한 정보의 출처 - 전체 응답 비율	57
[그림 3-3-2] 생활에 유익한 정보의 출처 - 연령대별 응답 비율	57
[그림 3-3-3] 법에 대한 지식의 출처 - 전체 응답 비율	58
[그림 3-3-4] 법에 대한 지식의 출처 - 혼인상태별 응답 비율	58
[그림 3-3-5] 사회적 수준에서 법지식과 신뢰 - 전체 응답 비율	59
[그림 3-3-6] 사회적 수준에서 법지식과 신뢰 - 교육수준별 응답 비율	59
[그림 3-3-7] 개인적 수준에서 법지식과 신뢰 - 전체 응답 비율	60
[그림 3-3-8] 개인적 수준에서 법지식과 신뢰 - 월평균 가구 소득별 응답 비율	60
[그림 3-4-1] 행정기관 민원상담사 및 소비자 보호단체 상담 경험 - 전체 응답 비율	61
[그림 3-4-2] 행정기관 민원상담사 및 소비자 보호단체 상담 경험 - 도시규모별 응답 비율	61
[그림 3-4-3] 행정기관 민원상담사 및 소비자 보호단체 상담 경험 - 혼인상태별 응답 비율	61

[그림 3-4-4] 행정 또는 공공기관의 조정/중재/알선/협상 서비스 경험 - 전체 응답 비율	62
[그림 3-4-5] 행정 또는 공공기관의 조정/중재/알선/협상 서비스 경험 - 도시규모별 응답 비율	62
[그림 3-4-6] 행정 또는 공공기관의 조정/중재/알선/협상 서비스 경험 - 1인 가구 여부와 응답 비율	62
[그림 3-4-8] 재판을 위한 법원 경험 - 혼인상태별 응답 비율	63
[그림 3-4-7] 재판을 위한 법원 경험 - 전체 응답 비율	63
[그림 3-4-9] 재판을 위한 법원 경험 - 연령대별 응답 비율	63
[그림 4-1-1] 법무 문제/분쟁 경험 비율(대분류)	70
[그림 4-1-2] 법무 문제/분쟁 경험 비율(중분류)	72
[그림 4-1-3] 법무 관련 문제/분쟁 경험 횟수	73
[그림 4-2-1] 도시규모별 법무 문제/분쟁 경험	74
[그림 4-2-2] 성별 법무 문제/분쟁 경험	76
[그림 4-2-3] 연령대별 법무 문제/분쟁 경험	76
[그림 4-2-4] 혼인상태별 법무 문제/분쟁 경험	77
[그림 4-2-5] 1인 가구 여부별 법무 문제/분쟁 경험	77
[그림 4-2-6] 교육수준별 법무 문제/분쟁 경험	78
[그림 4-2-7] 직업형태별 법무 문제/분쟁 경험	79
[그림 4-2-8] 월평균 소득별 법무 문제/분쟁 경험	80
[그림 4-2-9] 도시규모별 법무 문제/분쟁 경험 횟수	81
[그림 4-2-10] 교육수준별 법무 문제/분쟁 경험 횟수	81
[그림 4-2-11] 직업형태별 법무 문제/분쟁 경험 횟수	82
[그림 5-1-1] 고용·근로 문제 중 심각했던 문제(1순위)	88
[그림 5-1-2] 가족 문제 중 심각했던 문제(1순위)	88
[그림 5-1-3] 안전 문제 중 심각했던 문제(1순위)	89
[그림 5-1-4] 공공영역 문제 중 심각했던 문제(1순위)	90
[그림 5-1-5] 행정 및 상업 문제 중 심각했던 문제(1순위)	90
[그림 5-1-6] 금융 및 보험 문제 중 심각했던 문제(1순위)	91
[그림 5-1-7] 소비자 문제 중 심각했던 문제(1순위)	92
[그림 5-1-8] 지역사회 및 자연환경 문제 중 심각했던 문제(1순위)	92
[그림 5-1-9] 토지 및 주택 문제 중 심각했던 문제(1순위)	93
[그림 5-1-10] 가장 심각하였던 법무문제의 심각성 정도	95
[그림 5-1-11] 법무 문제의 발생원인(합계)	96
[그림 5-1-12] 법무 문제를 가장 먼저 상의한 대상	97

[그림 5-2-1] 법무 문제관련 정보를 얻은 매체	97
[그림 5-2-2] 법무 문제 관련 정보·조언을 얻은 사람이나 조직(합계)	98
[그림 5-2-3] 조언을 구하지 않은 이유	99
[그림 5-2-4] 문제조치 경험	99
[그림 5-2-5] 문제조치 경험별 만족도 평균	100
[그림 5-2-6] 문제조치 경험별 문제 행동을 시작한 사람	101
[그림 5-2-7] 가장 먼저 경험한 문제조치 경험(1순위)	101
[그림 5-2-8] 기타 문제 해결 행동 경험(합계)	102
[그림 5-3-1] 문제 시작 시점	103
[그림 5-3-2] 문제 진행 및 종결 여부	103
[그림 5-3-3] 문제 종료 시점(해결 포기)	104
[그림 5-3-4] 문제 종료 시점(해결)	104
[그림 5-3-5] 문제 시작-종료 평균 기간(문제 해결 및 포기자)	105
[그림 5-3-6] 문제 마무리 방식(문제해결 완료자 대상)	105
[그림 5-3-7] 문제 포기 이유(문제 포기자 대상)	106
[그림 5-3-8] 문제해결 비용 지불 여부	106
[그림 5-3-9] 문제해결 비용	108
[그림 5-3-10] 문제해결 비용(100만 원 이상)	108
[그림 5-3-11] 금전적 지원이 필요한 비용항목	109
[그림 5-4-1] 결과 공정성 여부	110
[그림 5-4-2] 공평한 결과를 얻지 못한 이유(합계)	110
[그림 5-4-3] 결과 도출과정의 공정성 여부	111
[그림 5-4-4] 법무 문제로 경험한 것	111

1. 연구필요성 및 연구목적

○ 논의 배경

- 법률적 도움에 대한 접근 가능성은 모든 사람들에게 동일하지 않으며, 법적인 문제를 정당하게 해결하고 자신의 권리를 행사할 수 있는 능력 역시 동일하지 않음.
- 일반적으로 사회경제적 자원이 부족한 집단의 경우, 사용할 수 있는 법적인 자원이 부족하여 문제를 해결할 수 있는 능력 부족. 이는 또 다른 문제를 야기할 수 있음.

○ 연구 필요성

- 개인이 겪게 되는 여러 가지 문제와 이를 해결할 수 있는 가능성은 개인의 삶에 상당한 영향을 끼침. 법무 수요는 시민이나 기업이 문제를 해결하기 위해 법률서비스의 지원을 요구할 때 발생
- 법무 수요조사는 사람들의 일상의 문제가 어떻게 발생하고, 경험하고, 해결하는데 법과 제도적 시스템이 어떠한 영향을 미치는지 이해하기 위한 경험적 기반을 마련하는 조사임.
- 법무 수요조사를 통해 사법 체계와 사법적 문제해결에 관한 대략적인 전체 내용에 대한 정보를 파악하여, 사람들에게 사법적 문제가 어떻게 발생하고 수많은 분야에 미치는 영향을 이해하는 경험적 근거를 제공

○ 연구 목적

- 사법전문가나 국가기관의 관점이 아니라 문제를 직면하는 사람들의 관점에서,

2 법무 수요조사(Legal needs survey)

사람들에게 발생하는 문제의 경험을 파악

- 국민에게 제공되는 법무 지원의 취약점을 파악하여 이를 보완할 수 있는 중요한 기초자료 생산

2. 연구방법

○ 설문조사

- 본 조사의 목적은 한국에서 사람들이 경험하는 특정 문제나 분쟁의 내용을 파악하고 해결하는 방식을 조사하는 것임. 일반인들의 문제해결 방식과 공식적 절차, 더 나아가 법적인 조력에 대하여 얼마나 알고 있고 실제 활용하는 방법에 대한 정보를 제공
- 설문지의 주요 내용은 법에 대한 인식 관련 일반 문항, 8가지 문제 유형에 대한 경험, 문제의 식별, 문제의 심각성, 도움의 출처, 문제 해결 과정, 문제의 결과로 구성됨.

○ FGI

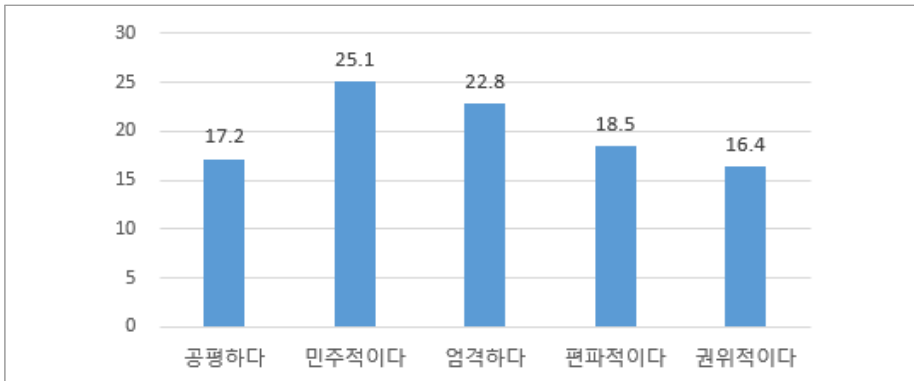
- 표본추출을 통해 표집되기 어려운 인구집단을 추출하여 초점집단 면접
- 총 6개 집단 시행 : 장애인집단, 저소득 고령자, 외국인 주민, 30대 이하 청년, 40대 중년, 읍면거주자

3. 주요 연구내용

○ 법에 대한 일반 인식

- ‘법이라는 말의 느낌’은 ‘민주적이다’라고 답한 비율이 25.1%로 가장 많은 동시에 ‘편파적이다’가 18.5%로 두 번째로 많고, ‘법적으로 해결합시다’의 말의 느낌에 대해서도 긍정적 답변이 부정적 답변의 비율보다 약간 높은 수준으로 긍정과 부정의 입장이 공존

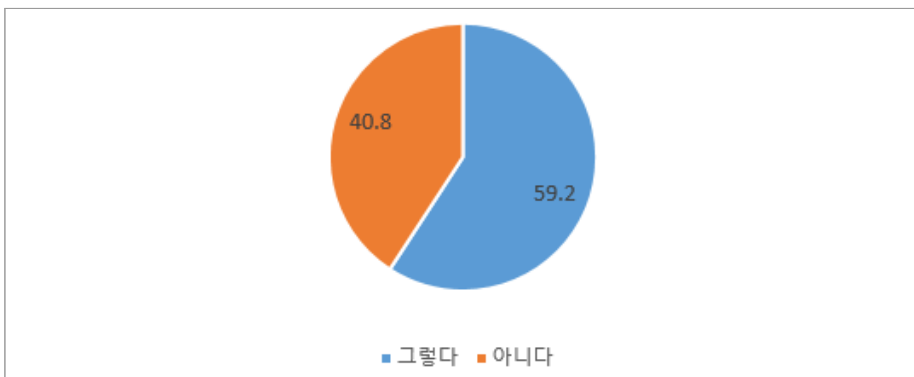
» '법'에 대한 말의 느낌 - 전체 응답 비율



○ 법 준수 수준

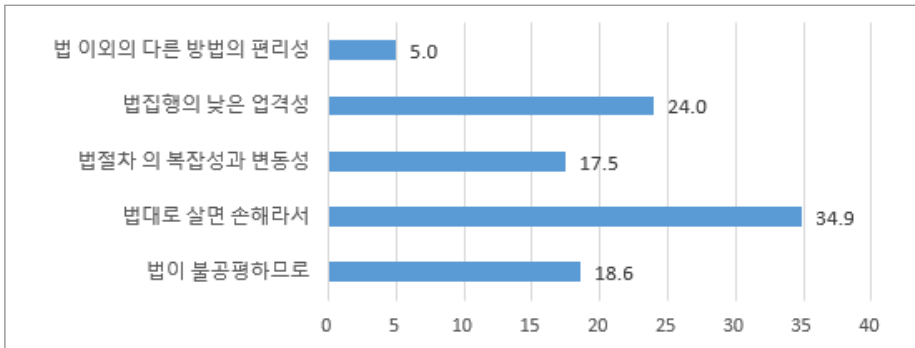
- '법이 잘 지켜지고 있다'라고 답한 비율은 59.2%로 긍정적임. '잘 지켜지지 않는다'고 답한 사람들 중 그 원인에 대하여 '법대로 살면 손해라서'라고 답한 비율이 34.9%로 가장 많음.
- 사회생활에서 피해를 입지 않는 방법에 대하여 가장 많은 응답은 33.9%가 '법을 잘 알아야 한다'로 나타남.

» '우리 사회에서 법이 잘 지켜지고 있다'



4 법무 수요조사(Legal needs survey)

» 법이 잘 지켜지지 않는 원인



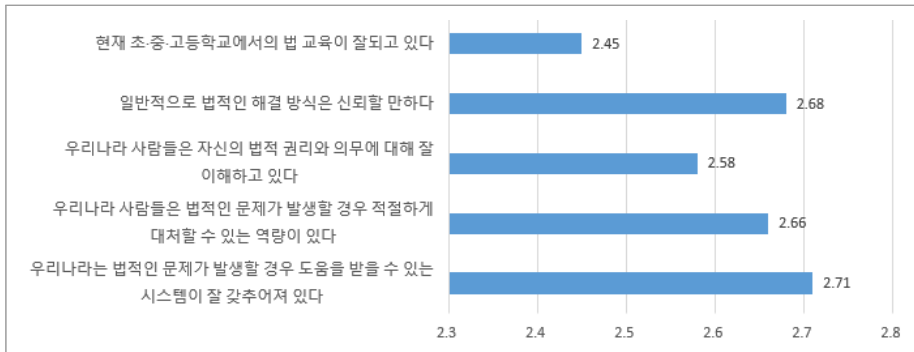
○ 정보접근성

- 전체 응답자에서 생활에 유익한 정보와 법에 대한 지식 모두 가장 많이 이용하는 출처는 '인터넷 포털 사이트'임.
- '60대 이상', '이혼/별거', '사별', '중학교 졸업 이하', '일용직/아르바이트', '월평균 100만 원 미만', '월평균 100~200만 원 미만' 집단은 '인터넷 포털 사이트'보다 'TV' 응답 비율이 더 큼.

○ 법지식과 신뢰

- 사회적 수준에서 법지식과 신뢰 문항 중 법교육이 잘 되고 있는가에 대한 응답자 평균은 2.45로 가장 작고, 법적 시스템에 대한 신뢰는 2.71로 가장 큼. 법적인 해결 방식에 대한 신뢰는 2.68, 우리나라 사람들의 법적 대처 역량에 대해서도 2.66으로 긍정적으로 응답함.
- 개인적 수준에서의 법지식과 신뢰 문항에서는 모두 2.6 이상의 큰 평균 점수를 보임. 법적 공정성에 대한 응답이 2.61로 가장 작고 전문가 도움에 대한 신뢰가 2.72로 가장 큼.

▶▶ 사회적 수준에서 법지식과 신뢰 - 전체 응답 비율



○ 법제도 경험

- 행정기관의 민원상담이나 소비자 보호단체를 통해 법 관련 상담을 받은 경험은 37.0%, 행정 또는 공공기관의 조정/중재/알선/협상 서비스를 이용해 본 경험은 21.8%, 법적인 문제로 재판을 위해 법원에 가본 경험은 9.8%로 법원 경험이 가장 적은 것으로 나타남.

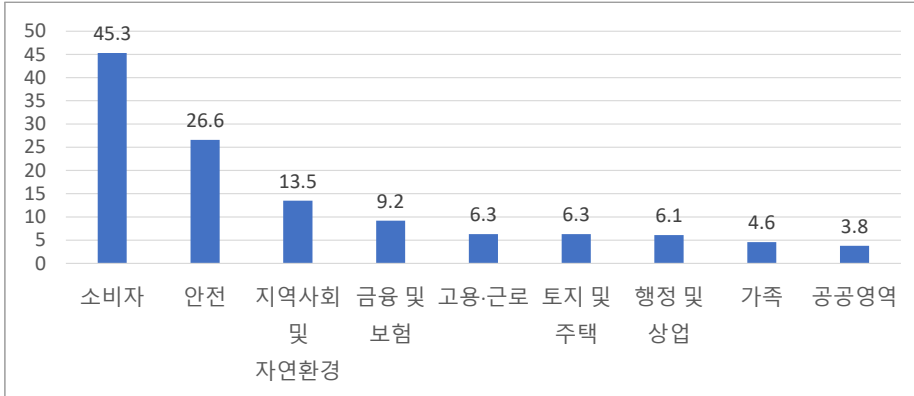
○ 법무문제 분포

- 법무 문제를 경험한 응답자(n=2,198) 중 '소비자'(45.3%) 관련 문제 경험 비율이 가장 높게 나타남. 이어 '안전'(26.6%), '지역사회 및 자연환경' (13.5%), '금융 및 보험'(9.2%), '고용·근로'(6.3%), '토지 및 주택'(6.3%), '행정 및 상업'(6.1%), '가족'(4.6%), '공공영역'(3.8%) 순으로 나타남.
- 문제 경험 횟수의 경우, '소비자' 문제가 가장 높았으며(1.38건), '공공영역' 문제가 가장 낮았음(1.1건).

6 법무 수요조사(Legal needs survey)

법무 문제/분쟁 경험 비율

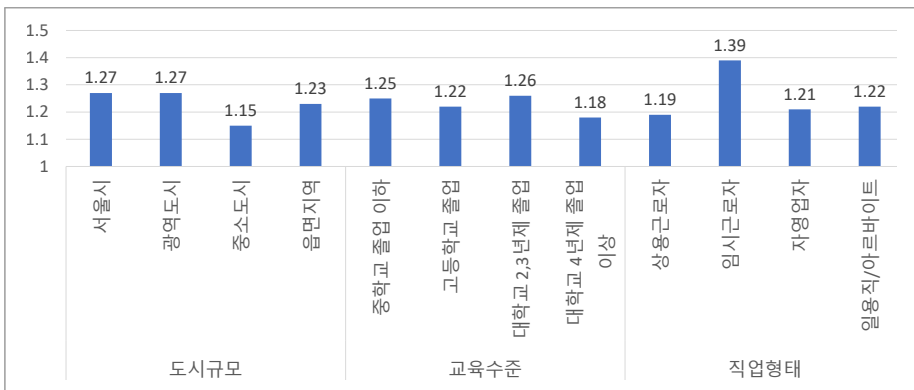
(단위: 비율(%))



○ 응답자 특성별 법무 문제/분쟁 경험

- 응답자 특성별 문제경험 비율 상위 항목에는 뚜렷한 차이가 확인되지 않았으며, 대부분 소비자, 안전, 지역사회 및 자연환경으로 나타남. 그러나 하위항목에서는 응답자 특성별 차이가 두드러짐.
- 응답자 특성별로 문제/분쟁 경험 횟수 비교 결과 도시규모, 교육수준, 직업형태에서 집단 간 통계적으로 유의미한 차이가 확인되었음.

응답자 특성별 문제/분쟁 경험 횟수



○ 법무문제 심각성

- 응답자가 경험한 법무 문제 중 대분류 영역별로 가장 심각하였던 문제는 다음과 같음 : 고용·근로 - 임금(36.1%), 가족 - 이혼(35.8%), 안전 - 차량사고(44.2%), 공공영역 - 건강보험(37.5%), 행정 및 상업 - 재산세(18.6%), 금융 및 보험 - 대출(15.5%), 소비자 - 교환·취소·환불·배상의 어려움(27.8%), 토지 및 주택 - 임대차계약(17.6%)
- 가장 심각하였던 문제의 심각성을 측정한 결과(10점 만점), 가정폭력(가족) 8.82점, 기타(금융 및 보험) 8.44점, 자녀 출생 및 돌봄 7.58점(가족), 부채(금융 및 보험) 7.55점, 관리(지역사회 및 자연환경) 7.51점 순으로 높았음.
- 가장 심각하였던 법무문제의 발생 원인으로는 '나의 경험/지식/교육의 부족'(38.5%)과 '상대방의 부주의/실수'(37.9%)의 비율이 가장 높았음.
- 법무문제를 가장 먼저 상의한 대상으로는 '가족구성원'(35.2%), '친구 혹은 친인척'(25.8%)의 비율이 가장 높았음.

○ 법무 문제 해결 도움의 출처

- 법무 문제를 해결하거나 더 잘 이해하기 위해 이용한 미디어로는 '인터넷 포털사이트'(46.8%)의 비율이 가장 높았음.
- 정보·조언을 얻은 사람이나 조직으로는 '가족, 친구, 지인'(70.4%)의 비율이 가장 높았음.
- 조언을 구하지 않은 이유로는 '조언이 필요하다고 생각하지 않음'(33.1%)의 비율이 가장 높았음.
- 법무 문제와 관련한 조치경험은 '공식적 기관을 통한 조치'(91.4%), '법원에 재판 청구'(90.0%), '공식적 중재 참여'(89.6%), '조직·회사의 공식적 이의제기 절차 이용'(89.2%), '사법기관에 신고'(86.1%) 순으로 나타남.
- 문제 조치경험별 문제행동을 시작한 사람을 살펴보면, 모든 문제행동에서 '귀하(응답자)'가 가장 높은 응답비율을 보임.
- 가장 먼저 경험한 문제조치 경험(1순위)으로는 '사법기관에 신고'(36.6%)의 비율이 가장 높았음.

8 법무 수요조사(Legal needs survey)

○ 법무 문제의 시작 및 종결

- 문제시작에서 종료까지의 평균 기간은 문제를 포기한 경우 10.45개월, 문제가 해결된 경우 4.6개월로 나타남.
- 문제 마무리 방식은 '귀하와 상대방 간 합의'(40.9%)의 비율이 가장 높았음
- 문제를 포기한 이유는 '심리적으로 지치거나 스트레스를 많이 받아서' (51.0%)의 비율이 가장 높았음.
- 법무 문제 해결을 위한 비용 지불 경험은 '전화 통화 및 서신 비용'(27.2%)의 비율이 가장 높았으며, 문제해결 비용 중 금전적 지원이 필요한 항목 또한 '전화 통화 및 서신 비용'(37.6%)의 비율이 가장 높았음.

○ 법무 문제의 종결결과에 대한 인식

- 대부분의 응답자는 법무문제의 결과가 공평하였다(78.7%)고 응답함.
- 공평한 결과를 얻지 못한 이유로는 '경제수준'(37.7%), '연령'(32.0%), '직업'(25.2%), '직급 또는 서열'(15.6%), '교육·학력'(13.0%) 순으로 응답비율이 높았음.
- 대부분의 응답자는 법무 문제의 결과도출 과정이 '공정하였다'(82.7%)고 응답함.
- 법무 문제로 인해 '높은 수준의 스트레스'(73.9%), '심리적 문제'(41.3%), '재정적 손실'(22.4%), '재산피해'(15%) 등의 경험을 하는 것으로 나타남.

○ 초점집단 면접

- 장애인
 - 일상생활에서 법무문제를 경험하는 경우가 많으나 법률서비스에 대한 접근이 어려움을 호소
 - 무료 서비스들에 대한 경험이 일부 있었으나 기대한 도움을 받지 못함.
 - 법률자문서서비스를 이용하려면 검색하는 과정이나 복잡한 절차 등으로 인해 어려움을 겪음.
 - 법무문제가 발생했을 때 도움을 받을 수 있는 제도에 대한 정보가 부족하며, 도움을 받을 출처를 찾기 어려움.

- 특히 시각장애인 등 인터넷 서비스에 대한 접근이 어려운 경우가 많이 발생함.
- 저소득 고령자
 - 면접에 참석했던 많은 사람들은 법은 복잡하고 이해하기 어렵다고 여기며, 법과 관련된 문제가 발생할 때 무력하게 느낌
 - 법을 적용하는 사람들이 편파적으로 적용한다는 인식이 강함. 특히 돈이 있는 사람들에게는 더 많은 혜택을 주며, 돈이 없는 사람들은 무시당한다고 여김.
 - 법적 분쟁을 피하려는 경향이 있음. 법적인 문제를 해결하려고 하면 시간과 비용이 많이 들며, 돈이 없는 사람들은 법에 대응할 힘이 없다고 생각
 - 법적인 문제를 해결할 때 돈과 권력이 큰 역할을 하는데, 이로 인해 불공정한 상황이 있다고 여김.
 - 이들은 법률서비스를 이용하더라도 원하는 결과를 얻지 못하거나, 비용이 많이 들어서 이용하지 못하는 경우가 많았음.
 - 법률서비스를 이용하는 과정에서 어려운 용어와 절차, 그리고 전문가의 부재 등으로 인해 공평한 결과를 얻지 못한 경우도 있었음.
- 외국인 주민
 - 법은 모든 사람에게 공평하게 적용되어야 한다는 인식이 있지만, 외국인들은 법을 이해하지 못해 어려움을 겪을 수 있다고 생각함.
 - 외국인들은 한국 법에 대한 교육이 부족하며, 주변 지인들도 법에 대한 지식이 부족한 경우가 많음.
 - 글을 읽고 이해할 수 있는 능력이 부족하기 때문에 인터넷 법률정보 등 용어가 어려운 서비스에 대해서는 접근하기 어려움.
 - 법적 도움을 받을 수 있는 경로에 대해서도 무지한 경우가 많음.
 - 출입국 단계에서부터 외국인에게 안내와 지원을 제공할 필요성과 법교육의 필요성을 지적함.
- 30대 이하 청년
 - 법은 우리 사회에서 잘 지켜지지 않는 것으로 여기고 있었으며, 면접에 참여했던 많은 사람들은 법적 문제가 발생했을 때 스스로 법적 대처 능력이 부족하다고 여김.

10 법무 수요조사(Legal needs survey)

- 청년들이 경험한 문제들 중에는 경제적인 문제로 인해 스트레스를 받거나, 제대로 대처하지 못한 경험 등이 있었음.
- 인터넷을 통해 법과 법적 대처 방법에 대한 정보를 얻을 수 있다고 생각하며, 필요한 경우 검색을 통해 도움을 찾을 수 있다고 생각
- 법적 분쟁이 발생했을 때 분쟁을 중재하거나 개입하는 역할을 하는 기관이 필요하다고 생각
- 40대 중년
 - 법을 잘 알고 이용하는 사람들은 손해를 보지 않고 더 많은 이익을 얻을 수 있으나, 많은 사람들은 보호받지 못한다고 생각
 - 면접에 참여한 사람들 중에도 법에 대한 지식과 정보에 대한 격차가 컸으며, 연령, 인맥, 경험에 따라 다양한 양상을 보임.
 - 법을 이해하고 적용하는 것이 어떨 때는 편안함을 가져올 수 있지만, 어떤 경우에는 불편함을 초래할 수 있음.
 - 법적 도움을 받을 수 있는 출처에 대한 정보나 전문가의 도움을 받을 수 있는 방법에 대한 정보가 부족하다고 인식
- 읍면거주자
 - 법을 최후의 수단으로 생각하며, 일상적인 상황에서 법과 관련된 문제를 피하려고 함.
 - 법적 분쟁은 스트레스와 비용을 야기할 수 있으며, 법은 대화와 타협이 어려울 때에만 사용해야 한다고 생각하는 사람이 많았음.
 - 법적 문제가 발생했을 때 적절한 정보를 얻지 못해 어려움을 겪은 경험을 가진 경우도 있었음.
 - 면접에 참여한 사람들 중 법률서비스에 대한 접근성이 도시에 비해 낮다고 여기는 경우도 있었으나, 인터넷 등을 통해 적절한 도움을 받을 수 있다고 생각하는 경우도 있었음.

□ 주요어

- 법, 법무 문제, 분쟁, 정보접근성, 문제해결

제 1 장

법무 수요조사(Legal needs survey)

서론

박 형 민

제1절 | 법무수요조사의 의의

- 법무 수요(Legal needs)와 법무 수요조사(Legal needs survey)
- 법무 수요는 사법적 문제를 다루는 방법의 적절성, 필요한 지원의 형태, 문제에 직면한 당사자, 관련 전문가 등 법적 역량과 관련된 다양한 구성요소에 관한 것.
- 법무수요조사는 문제해결에 관여하는 기관이나 전문가의 관점이 아닌 문제를 마주하는 개인의 경험을 중심으로 조사하는 것으로 문제에 대한 대응의 범위를 탐색하고 가능한 조력의 내용을 확인할 수 있는 장점이 있음. 범죄조사나 사법평가조사와는 구별되며 포괄적인 접근 방식이나 인식/태도보다는 민사법적 문제(가족, 상업, 행정 등)에 대한 경험이 중심임.
- 법무 수요조사(Legal needs survey)는 국가의 상황에 따라 다양한 이름으로 수행되어 왔음.
 - 법무 수요조사는 Legal Needs Survey(Sierra Leone 2017)라는 이름으로 수행되기도 하며, LEGAL NEEDS AND CIVIL JUSTICE (1993 US), ACCESS TO JUSTICE AND LEGAL NEEDS (Australia 2006)와 같이 시민들의 사법 접근성의 의미가 더해지기도 함.
 - 그 밖에 Justice Gap Study(California, 2019), Justice Needs(Uganda 2016), Justice Needs and Satisfaction(Bangladesh, 2018 / Lebanon, 2017 / Kenya, 2017 / United States of America, 2021), Access to Justice Survey (India, 2016 / Argentina, 2020), Civil and Social Justice Survey(England and Wales, 2007), SURVEY OF THE CIVIL JUSTICE PROBLEMS(Canada, 2005) 등 다양한 맥락에서 수행되고 있음.

14 법무 수요조사(Legal needs survey)

□ 법무 수요조사(Legal needs survey)의 필요성

- 개인이 겪게 되는 여러 가지 문제와 이를 해결할 수 있는 가능성은 개인의 삶에 상당한 영향을 끼침. 법무 수요는 시민이나 기업이 문제를 해결하기 위해 법률서비스의 지원을 요구할 때 발생.
- 사람들이 삶 속에서 문제와 분쟁을 해결하고자 할 때, 효과적인 법적 조력은 일상을 불안감 없이 영위해 나갈 수 있는 기반이 될 수 있으며, 체제와 정부에 대한 신뢰를 갖게 함. 즉 자유롭게 계약을 체결하고, 물건과 토지를 구매하거나 서비스를 이용할 수 있음. 반면 법의 보호를 받지 못하는 경우 사람들은 자신의 재산과 권리에 대한 확신을 가질 수 없으며, 일상이 불안해 질 수밖에 없음.
- 법무 수요조사는 사람들의 일상의 문제가 어떻게 발생하고, 경험하고, 해결하는데 법과 제도적 시스템이 어떠한 영향을 미치는지 이해하기 위한 경험적 기반을 마련하는 조사임.
- 법무 수요조사를 통해 사법 체계와 사법적 문제해결에 관한 대략적인 전체 내용에 대한 정보를 파악하여, 사람들에게 사법적 문제가 어떻게 발생하고 수많은 분야에 미치는 영향을 이해하는 경험적 근거를 제공.
- 국가 차원에서 정책을 만드는 사람들과 시민사회에 중요한 자료로 기능할 수 있으며, 사법분야 서비스를 개선하고 부문 간 연계를 강화하는 데 활용 가능함. 기관과 전문가의 경험을 넘어서는 법률적 프로세스가 포함되지 않은 문제들에 대한 정보 수집이 가능.

□ 법률 서비스의 편재성

- 법률적 도움에 대한 접근 가능성은 모든 사람들에게 동일하지 않으며, 법적인 문제를 정당하게 해결하고 자신의 권리를 행사할 수 있는 능력 역시 동일하지 않음.
- 법률적 도움이 필요한 문제에는 소비자 문제, 금전문제, 이웃관계, 가족 문제, 주택 및 토지 구입 또는 대여, 고용, 사회 안전망 지원, 공공 서비스 이용 등 일상의 모든 영역이 해당할 수 있음.
- 일반적으로 사회경제적 자원이 부족한 집단의 경우, 사용할 수 있는 법적인 자원이 부족하여 문제를 해결할 수 있는 능력 부족. 이는 또 다른 문제를 야기할 수 있음.

□ 법무수요조사(Legal needs survey)의 목적

- 법무 지원을 통해 법적 정의를 영위하는 것은 법치주의 사회에서 기본권과 같으므로, 취약점을 파악하여 이를 보완할 수 있는 중요한 기초자료 생산.
- 법무수요조사는 사법전문가나 국가기관의 관점이 아니라 문제를 직면하는 사람들의 관점에서, 사람들에게 발생하는 문제의 경험을 파악.
- 문제해결을 위해 필요했던 공식 또는 비공식 기관의 역할이나 적절한 법적인 지원이 무엇이었는지 파악하고, 사람들이 경험한 법적 서비스에 대한 접근성을 파악.
- 법적 서비스 경험과 필요에 대한 이해를 통해 법적 영역뿐 아니라 효과적인 공공정책(건강, 주택, 고용, 교육 등)을 수립하고 제공하는 데 기여.

□ 아래와 같이 일부 법률지원 서비스에 대한 수요조사는 있었으나, 구체적인 기관을 대상으로 서비스 수요를 조사한 것으로 국민 일반을 대상으로 법무 수요를 조사한 연구는 없음.

○ 2015년 법률지원서비스 수요조사

- 수행기관 : 서울시사회적경제지원센터 / 사회적경제법센터 더함
- 목적 : (예비)사회적기업을 비롯한 사회적경제기업의 설립, 운영, 소멸에 이르는 전 과정에서 필요한 법률지원서비스를 제공하기 위함.
- 대상 : 기업대상

○ 2016년 공익변호사 연계를 위한 “NPO법률지원 수요조사”

- 수행기관 : 동천NPO법센터(2009년 법무법인(유한) 태평양이 설립한 공익재단법인)
- 목적 : NPO와 변호사를 매칭하는 지원사업을 진행하기에 앞서 NPO의 법률 이슈와 수요를 파악
- 대상 : NPO

제2절 | 외국의 법무수요조사 사례

1. 법무수요조사 연구 동향

- 외국의 경우 법무 수요 조사는 1930년대에 처음 수행되었으며, 관련 연구는 최근 증가하는 추세(OECD, 2019).
- 지난 25년 동안 55개 이상의 대규모(1,000명 이상의 응답자) 개인에 대한 법무 수요 조사는 30개 이상의 국가에서 수행. 소규모 연구까지 포함하면 100개 이상의 국가에서 일상적으로 시행(Adams et al., 2017; Adams et al., 2018).

▶▶▶ [표 1-2-1] 2017년까지 수행된 각국의 법무수요조사

Country	Study	Date	Size	Mode	Funder	Scope
United States	Comprehensive Legal Needs Study	1993	3,087	Mixed	Legal Profession	Low/mid-income
England & Wales	Paths to Justice	1997	4,125	Face-to-face	Research grant	General population
New Zealand	Legal Advice & Assistance Survey	1997	5,431	Face-to-face	Legal aid agency	General population
Scotland	Paths to Justice Scotland	1998	2,684	Face-to-face	Research grant	General population
England & Wales	English & Welsh Civil & Social Justice Survey	2001	5,611	Face-to-face	Legal aid agency	General population
Netherlands	Paths to Justice in the Netherlands	2003	3,516	Online	Government	General population
Canada	National Survey of Civil Justice Problems	2004	4,501	Telephone	Government	Low-income
England & Wales	English & Welsh Civil & Social Justice Survey	2004	5,015	Face-to-face	Legal aid agency	General population
Slovakia	Legal Needs in Slovakia	2004	1,085	Face-to-face	World Bank	General population
Japan	National Survey of Everyday Life & the Law	2005	12,408	Face-to-face	Research grant	General population
Northern Ireland	Northern Ireland Legal Needs Survey	2005	3,361	Face-to-face	Government	General population

Country	Study	Date	Size	Mode	Funder	Scope
Canada	National Survey of Civil Justice Problems	2006	6,665	Telephone	Government	General population
England & Wales	English & Welsh Civil & Social Justice Survey	2006-9	10,537	Face-to-face	Legal aid agency	General population
Hong Kong	Demand & Supply of Legal & Related Services	2006	10,385	Mixed	Overnment	General population
Japan	Access to Legal Advice: National Survey	2006	5,330	Face-to-face	Research grant	General population
New Zealand	Unmet Legal Needs & Access to Services	2006	7,200	Telephone	Legal aid agency	General population
Australia	Legal Australia-Wide Survey	2008	20,716	Telephone	Legal aid agency	General population
Bulgaria	Access to Justice & Legal Needs in Bulgaria	2007	2,730	Face-to-face	Open Society Foundations	General population
Japan	Everyday Life & Law	2007	5,500	Online	Research grant	General population
Canada	National Survey of Civil Justice Problems	2008	7,002	Telephone	Government	General population
Bangladesh	Survey of citizens' experiences of crimes and civil wrongs	2009	9,753	Face-to-face	World Bank/ DfID	General population
Netherlands	Paths to Justice in the Netherlands	2009	5,166	Online	Government	General population
England & Wales	English & Welsh Civil & Social Justice Panel Survey	2010	3,806	Face-to-face	Legal aid agency	General population
Ukraine	Legal Capacity of the Ukrainian Population	2010	2,463	Face-to-face	Open Society Foundations	General population
Jordan	Legal Aid Survey	2011	8,968	Face-to-face	World Bank	General population
Moldova	Met and Unmet Legal Needs in Moldova	2011	2,489	Face-to-face	Open Society Foundations	General population
Taiwan	Legal Dispute Settlement Behaviour	2011	5,601	Face-to-face	Research sector	General population
Colombia	National Legal Needs Survey	2012	3,321	Face-to-face	World Bank/ Government	General population

18 법무 수요조사(Legal needs survey)

Country	Study	Date	Size	Mode	Funder	Scope
England & Wales	English & Welsh Civil & Social Justice Panel Survey	2012	3,911	Face-to-face	Legal aid agency	General population
England & Wales	Legal Services Benchmarking Survey	2012	4,017	Online	Regulator	General population
Georgia	KAP Survey Concerning Justiciable Events	2012	4,206	Face-to-face	Open Society Foundations	General population
Kyrgyzstan	Access to Legal Services for Low Income People	2012	2,424	Face-to-face	Open Society Foundations	Low-income
Macedonia	Macedonian Legal Needs Survey	2012	2,858	Telephone	Open Society Foundations	General population
Tajikistan	Demand for Legal Aid	2012	1,200	Face-to-face	Open Society Foundations	General population
Netherlands	Justice Needs and Satisfaction Survey	2013	4,228	Online	HiIL	General population
Netherlands	Paths to Justice in the Netherlands	2014	5,773	Online	Government	General population
Canada	National Survey of Everyday Legal Problems	2014	3,263	Telephone	Research grant	General population
England & Wales	Legal Problem Resolution Survey	2014	10,058	Telephone	Government	General population
Mali	Justice Needs and Satisfaction Survey	2014	8,400	Face-to-face	Int. Dev. (Netherlands)	General population
England & Wales	Survey of Individuals' Handling of Legal Issues	2015	8,192	Online	Regulator	General population
Poland	Barriers to Access to Legal Services	2015	3,500	Face-to-face	Legal Profession	General population
Uganda	Justice Needs and Satisfaction Survey	2015	6,202	Face-to-face	Int. Dev. (Sweden)/ NGO	General population
Argentina	Unmet Legal Needs and Access to Justice	2016	2,800	Telephone	Government	General population
Moldova	Legal Empowerment Needs Survey	2016	1,112	Face-to-face	Open Society Foundations	Young people
Mongolia	Legal Needs Survey	2016	1,630	Face-to-face	Open Society Foundations	General population
Tunisia	Justice Needs and Satisfaction Survey	2016	7,500	Face-to-face	Int. Dev. (Netherlands)	General population

Country	Study	Date	Size	Mode	Funder	Scope
Ukraine	Justice Needs and Satisfaction Survey	2016	6,559	Face-to-face	Int. Dev. (Netherlands)	General population
United Arab Emirates	Justice Needs and Satisfaction Survey	2016	3,924	Face-to-face	Government	General population
Bangladesh	Justice Needs and Satisfaction Survey	2017	6,000	Face-to-face	Int. Dev. (N' /lands)/ BRAC	General population
India	Access to Justice Survey	2017	45,551	Face-to-face	DAKSH	General population
Jordan	Justice Needs and Satisfaction Survey	2017	6,001	Face-to-face	Int. Dev. (Netherlands)	General population
Kenya	Justice Needs and Satisfaction Survey	2017	6,000	Face-to-face	World Bank/ Judiciary	General population
Lebanon	Justice Needs and Satisfaction Survey	2017	6,000	Face-to-face	Int. Dev. (Netherlands)	General population
New Zealand	Unmet Legal Needs Survey	2017	1,000	Telephone	Government	Low-income
Sierra Leone	Needs Assessment for Provision of Non-Criminal Justice Services	2017	1,057	Face-to-face	Open Society Foundations	General population
Nepal	Legal Need Survey Nepal	2017-2018	3,000	Face-to-face	Open Society Foundations	General population

출처: OECD, Legal Needs Surveys and Access to Justice, 2019

2. 선행 법무수요조사에서의 주요 발견

○ 사법적 문제의 성행

- 2016년 콜롬비아 조사에서 성인의 10%가 2년 동안 하나 이상의 사법적 문제를 경험, 2015년 우간다 조사에서는 성인의 90%가 4년 동안 경험하는 등 일반적으로 3~4년 동안 성인의 30~60%가 사법적 문제를 경험한다고 추정됨.
- 현대사회에서는 법의 범위와 이에 걸쳐 있는 사법적 문제의 성격은 유사함. 예를 들어 소비자 문제에서는 금전적 내용이 가장 보편적이며 가족, 주택, 고용, 사회안 전망, 공공서비스, 국적 등도 흔하게 경험하는 사법적 문제의 내용임. 반면, 농업 중심의 국가(말리, 우간다)에서는 사람과 관련되기보다는 토지와 관련된 사법적 문제가 일반적이었음. 또한, 예멘, 몽골 등 국가는 토지문제와 소비자 문제 모두 자주 경험하는 사법적 문제로 나타남.

○ 문제 경험의 불평등

- 사법적 문제는 조사 집단 전체에 무작위적으로 분포하는 것이 아니라 사회경제적 불이익이 중심이 되는 사회적 패턴화 경향을 보임. 불이익 집단은 사회 안전망 지원을 받는 사람, 장기적인 건강 문제 또는 장애(정신문제 포함)가 있는 사람, 한부모, 범죄피해자, 실향민 등으로 이들은 그렇지 않은 사람들보다 사법적 문제를 경험할 가능성이 10배 높음(호주 조사). 불이익 집단의 취약성은 사회구조적 차이에도 불구하고 대부분 국가가 유사한데 성별에서 차이가 드러남. 요르단 조사에서 문제 경험의 75%가 남성, 말리에서 남성은 토지나 공공서비스 문제를 경험하고 여성은 가족, 자녀, 사회안전망 지원과 관련된 문제를 경험함.
- 사법적 문제와 불이익의 관계에는 다양한 원인이 있지만, 사회안전망 지원은 그 자체가 불이익의 특성을 가짐. 소외된 사람들은 사법적 문제를 경험할 때 이를 완화할 수 있는 자원이 부족하므로 또 다른 문제의 경험 가능성을 높이고 불이익이 악화시키는 악순환 발생. 건강이나 경제적 문제를 야기하기도 하며 개인의 삶 전반에 영향을 줌(2011 몰도바 조사에서 가정폭력이 어떻게 관계 파탄, 실업, 부채 문제를 일으킬 수 있는지 보여줌).

○ 문제해결과 공정의 장벽

- 기존 조사에 따르면 공식적 사법 체계는 공정한 경험과는 무관한 편이며, 불이익 집단은 비공식적인 방식으로 문제를 해결하는 것이 일반적임(약 10%가 사법적 문제를 법원을 통해 해결. 방글라데시 사람들은 법원보다 지역 네트워크에 더 의지). 일반 사람들도 변호사 이용보다 시민단체나 사회연결망, 인터넷 등을 활용하는 경우가 많음.
- 변호사나 법원을 통한 사법적 문제해결의 의지는 당사자가 겪고 있는 문제의 유형에 달려있는데, 고용이나 가족해체, 질병 등은 다른 문제(소비자 또는 이웃과의 분쟁)보다 더 우선됨. 이러한 사법 문제해결의 특성은 국가별 현저한 차이가 있으며 법률서비스의 이용가능성, 문제의 성격과 이해 정도, 법적 신뢰, 비용 등 가치와 관련되고 언어, 사회적 관습, 교육 수준 소득 등은 접근을 방해하는 요인이 될 수 있음.

○ 협업의 중요성

- 사람들이 경험하는 법적 문제를 정의하기 위하여 정부나 시민단체의 참여가 중요하다. 특히 시민단체는 접근성이 낮은 집단을 설문에 참여시키는 데 도움이 되고, 정책입안자와의 협업은 특정 정보를 형성하는 방법을 이해하고 정책 기여의 가능성을 강화하는 데 도움이 됨.

제3절 | 보고서의 구성

□ 2023년 1년차 법무수요조사

- 법무수요조사는 2023년 1년차 조사를 통해 우리나라에 분포하는 법무적 문제를 파악하고, 이러한 문제들을 어떻게 경험하고 있는지에 대한 개요 제공.
- 1년차 보고서는 제2장 법무수요조사의 조사개요 및 조사내용, 제3장 응답자 특성과 법에 관한 일반 인식, 제4장 법적 문제 경험, 제5장 법무 문제의 진행과정으로 구성.

□ 연차별 법무수요조사 계획

〈1년차(2023년)〉

○ 법무적 문제 식별

- 우리나라 국민들이 겪고 있는 법무적 문제의 종류 파악

○ 법적 문제 경험

- 문제의 분포
- 특성별 법무 문제 경험

○ 문제의 진행과정

- 법무 문제의 심각성과 영향력
- 법무 문제 해결 도움의 출처
- 법무 문제의 시작과 종결
- 법무 문제의 종결결과에 대한 인식

22 법무 수요조사(Legal needs survey)

〈2년차(2024년)〉

○ 토지 및 주택 관련 법무 수요 파악

- 토지: 토지 사용/제한, 몰수, 건축 허가, 매매
- 주택(임대 관계 포함) : 소유권, 임대차 계약, 전세/청약 사기, 임대료, 노숙자
- 생활(이웃, 공동체 포함) : 주차, 층간소음, 관리비 등

○ 토지 및 주택 관련 문제의 특성

- 문제의 심각성
- 문제의 영향력
- 문제 종결 여부

○ 토지 및 주택 관련 문제 해결방식의 특성

- 도움의 출처 식별(identifying sources of help)
- 문제해결 행동
- 사용된 절차
- 문제해결 비용

○ 토지 및 주택 관련 분쟁해결 과정 및 결과에 대한 인식

○ 토지 및 주택 관련 법무정책 제언

〈3년차(2025년)〉

○ 가족 / 소비자 관련 법무 수요 파악

- 가족관계 : 혼인, 입양, 이혼, 별거, 사별, 재산분할
- 아동 : 친권, 임신, 출산, 양육, 돌봄
- 가정폭력 : 피해자 지원
- 상속 : 증여, 상속, 유언, 유언장, 유류분
- 서비스(공공서비스 제외) : 회계, 기계, 배관 등 전문서비스
- 상품 : 오배송, 불량, 환불

○ 가족 / 소비자 관련 문제의 특성

- 문제의 심각성
- 문제의 영향력

- 문제 종결 여부
- 가족 / 소비자 관련 문제 해결방식의 특성
 - 도움의 출처 식별(identifying sources of help)
 - 문제해결 행동
 - 사용된 절차
 - 문제해결 비용
- 가족 / 소비자 관련 분쟁해결 과정 및 결과에 대한 인식
- 가족 / 소비자 관련 법무정책 제언

〈4년차(2026년)〉

- 공공서비스 및 금융 관련 법무 수요 파악
 - 공공서비스 : 접근성(물리적 거리, 디지털 격차), 재난관리, 민원인에 대한 부당한 대우/차별, 경찰 물리력 사용, 직무 태만
 - 인증 : 주민등록, 이사, 이민
 - 세금 및 연금 : 재산세, 소득세, 자동차세, 공제, 국민연금
 - 정부 지원 : 장애급여, 교육비, 기타 지원금(내일배움카드, 학자금)
 - 병무/병역 : 병역판정, 예비군 등
 - 부채 : 대출, 어음, 부채 회수, 담보손실, 협박 및 괴롭힘, 신용등급
 - 금융(부채 제외) : 재산손실, 예금자 보호, 보이스피싱
 - 보험 : 계약, 분쟁, 보험사기
- 공공서비스 및 금융 관련 문제의 특성
 - 문제의 심각성
 - 문제의 영향력
 - 문제 종결 여부
- 공공서비스 및 금융 관련 문제 해결방식의 특성
 - 도움의 출처 식별(identifying sources of help)
 - 문제해결 행동
 - 사용된 절차

24 법무 수요조사(Legal needs survey)

- 문제해결 비용
- 공공서비스 및 금융 관련 분쟁해결 과정 및 결과에 대한 인식
- 공공서비스 및 금융 관련 법무정책 제언

〈5년차(2027년)〉

- 고용 및 인권 관련 법무 수요 파악
 - 인사 : 채용, 승진, 해고, 징계, 복귀, 퇴직
 - 복무 : 근무, 임금, 휴가, 평가
 - 권리 : 임신/출산/육아, 연금/퇴직금, 4대보험, 계약변경, 직장내 괴롭힘, 차별
- 고용 및 인권 관련 문제의 특성
 - 문제의 심각성
 - 문제의 영향력
 - 문제 종결 여부
- 고용 및 인권 관련 문제 해결방식의 특성
 - 도움의 출처 식별(identifying sources of help)
 - 문제해결 행동
 - 사용된 절차
 - 문제해결 비용
- 고용 및 인권 관련 분쟁해결 과정 및 결과에 대한 인식
- 고용 및 인권 관련 법무정책 제언

제 2 장

법무 수요조사(Legal needs survey)

법무수요조사의 조사개요 및 조사내용

이 선 형

제2장

법무수요조사의 조사개요 및 조사내용

제1절 | 조사개요

1. 조사목적

- 본 조사의 목적은 한국에서 사람들이 경험하는 특정 문제나 분쟁의 내용을 파악하고 해결하는 방식을 조사하는 것임.
- ‘문제’는 일상에서 권리 및 의무와 관련하여 불이익이 발생했거나 해결해야 하는 일, ‘분쟁’은 어떤 상대와 갈등이 생겨 다투거나 다툼이 있는 상황으로 정의.
- 일상의 다양한 사안에 대하여 단지 경험했던 것을 조사하는 것이 아니라 이를 ‘문제’로 여기고 ‘무언가’ 찾아보거나 ‘어떤’ 행동을 취한 경우에 집중함. 가령, 직장 내 괴롭힘을 경험하였고 응답자가 이를 ‘문제’로 여겼다면 이 문제는 응답 대상이 됨.
- 문제를 해결하기 위한 가능한 행위를 개인적 차원부터 법적 수준까지 고려하여 조사함. 이 조사를 통해 문제 해결에 대한 다양한 집단이 서로 다른 태도를 보이는지, 직면한 장애물의 차이가 있는지 확인 가능.
- 본 조사는 일반인들의 문제해결 방식과 공식적 절차, 더 나아가 법적인 조력에 대하여 얼마나 알고 있고 실제 활용하는 방법에 대한 정보를 제공할 수 있음. 이러한 정보는 기관과 전문가에게 포착되지 않는 문제나 분쟁의 내용을 파악하는데 유용하며, 행정 및 사법 분야의 서비스를 개선하는 데 기초자료로 활용될 수 있음.

2. 조사실시

- 본 조사의 주관기관은 '한국형사·법무정책연구원'이며 조사 실시 기관은 '한국갤럽조사연구소'임.
- 조사시기는 2023년 8월 10일부터 9월 30일까지이며 응답 결과에 '시간' 변수를 최대한 통제하기 조사원이 특정 날짜에 몰려 설문하지 않도록 함.
- 조사대상은 2023년 전국에 거주하는 만 20세 이상 3,000명으로 2003년 출생까지만 조사함.
- 조사방법은 태블릿 PC를 활용한 면접조사로 조사원이 태블릿PC를 읽고 질문하여, 응답자의 응답을 받아 설문지에 기재하는 타계식 조사임. 응답자 요청 시 응답자 스스로 기재하도록 조치하나, 옆에서 분기 등을 도와주거나 불성실하게 응답하는지 지속적으로 확인함.

3. 조사내용

- 본 조사는 크게 세 가지 구성 요소를 가짐. 첫 번째는 법의식에 대한 것으로 법에 대한 생각과 법적 정보를 얻는 출처, 법제도 경험 여부를 조사함.
 - 법의식 조사는 국가통계인 '국민법의식실태조사'가 있지만 '법' 자체만을 고려한 문항이라 개인적인 문제의 내용과 접목하기 어려운 한계가 있음. 따라서 본 조사에 기본적인 법에 대한 인식을 포함하여 응답자의 문제 내용, 문제 해결의 절차 등과 연결할 수 있는 기반을 마련하고자 함.
- 두 번째 구성요소는 문제 또는 분쟁의 유형으로 OECD의 법무수요조사의 문제식별 기준을 한국 사회에 맞게 수정함.
 - 문제의 유형을 설문조사에서 제시하는 이유는 이러한 조사가 기존에 없었고, 응답자 스스로 특정 사안에 대하여 기억하거나 인지하기 어렵기 때문임. 또한, 공식적으로 문제 제기할 수 있는 사안에 대한 기준이 개인마다 다르므로 어느 정도 문제의 범위를 조사에서 제한하기 위함임. 본 조사에서는 모든 영역에서 구체적인 하위 문제 유형까지 포함하기보다는 일반적으로 발생할 수 있는 문제의 유형으로 구성하여 영역별로 응답자의 경험 내용을 조사하고자 함.

- 세 번째 구성요소는 문제 해결 과정으로 응답자가 경험한 문제의 구체적 내용, 심각성의 수준, 문제가 발생한 이유를 통해 문제 자체에 대한 주관적 평가를 조사함.
 - 문제를 해결하기 위한 도움의 출처는 대중매체뿐만 아니라 주변인 등과 조직, 기관 등 다양한 차원을 내용으로 함.
 - 문제 해결의 조치에는 법원과 공식적인 조정기관 등 활용한 대상을 문항에 포함하였고, 각 조치에 대한 만족도 조사도 실시.
 - 문제 해결의 마무리 단계에는 마무리 방식, 과정에 대한 공정성, 결과에 대한 공평함, 소요된 비용, 문제로 인해 겪은 어려움 등 문항을 포함함.
- 응답자가 경험한 문제나 분쟁의 참조 기간은 최근 2년으로 제한함.
 - OECD의 자료에 따르면, 문제의 내용에 따라 기억 정도가 다를 수 있고 참조 기간이 길어질수록 응답오류가 증가하였음. 다른 OECD 국가의 최근 조사에서도 1년 6개월~2년으로 조사가 이루어지고 있음.
 - 문제나 분쟁은 국내에서 발생한 것으로 한정하고, 5인 이상 사업체의 고용주로서 겪은 문제는 제외함. 한국 사회에서 자영업자가 많은 특성은 본 조사에서도 고려하지만 5인 이상 사업장은 고유한 법적 영역에 포함되고 있고 개인적 문제로 보기 어렵다고 판단함.
 - 응답자의 문제 내용과 인지 여부는 본 조사에서 중요한 부분이므로 다른 사람이 대리(대신)하거나 도움을 준 상황도 제외함.

제2절 | 조사설계

1. 설문지의 구성

- 본 조사의 공식적인 명칭은 ‘국민법률생활실태조사’로 설문지는 일반 문항 11가지와 문제/분쟁 관련 문항 21가지, 사회인구학적 특성 문항 12가지로 구성함.
 - 일반 문항과 사회인구학적 특성 문항은 문제 또는 분쟁의 경험 여부와 관계없이 모든 응답자를 대상으로 함.

- 문제/분쟁 문항은 9가지의 문제/분쟁 각각에 대하여 모듈 형식으로 반복되며, 각 문제의 종류와 내용에 대한 이해를 돕기 위해 사례를 제시함.

2. 설문지의 주요 내용

가. 법에 관한 일반 문항

- 법에 관한 일반 문항은 법에 대한 인식, 정보 접근성, 법제도 경험으로 구성함.
 - 법에 대한 인식은 ‘법’이라는 말과 ‘법적으로 해결합시다’라는 말의 느낌을 묻는 세부 문항이 포함됨.
 - 법 준수에 대한 인식은 우리 사회가 법을 얼마나 잘 지키는지, 잘 지키지 않는 이유, 법대로 살아야 하는지 등을 내용으로 함.
 - 정보 접근성은 생활에 유익한 정보와 법에 대한 지식을 어떻게 얻는지 출처를 나누어 질문함. TV, 신문, 책, 인터넷 포털 사이트 등 9개의 항목으로 구성함.
 - 법 지식 수준과 법 신뢰성은 사회적 수준과 응답자의 개인적 수준을 나누어 ‘전혀 동의하지 않음(1점)’부터 ‘매우 동의함(4점)’의 척도 문항으로 구성함. 사회적 수준에서는 ‘우리나라는 법적인 문제가 발생할 경우 도움을 받을 수 있는 시스템이 잘 갖추어져 있다’ 등 5개 문항을 내용으로 함. 개인적 수준에서는 ‘나는 나에게 법적인 문제가 발생할 경우 적절하게 대처할 수 있다’ 등 5개 문항으로 구성함.
 - 법제도 경험은 민원 상담, 공공기관의 조정/중재 서비스, 법원 이용의 단계적 형태로 구성함. 공공기관의 조정/중재 기구를 통한 결과는 법적인 효력이 있으므로 이 세 영역의 이용 여부를 비교하는 데 유용한 자료가 됨.

나. 문제의 유형

- 문제 또는 분쟁의 유형은 주요 법무문제 영역을 대분류-중분류-소분류로 구분하여 구성함([표 2-1-1] 참고).
 - OECD 법무수요조사에서 과거 수행된 조사들을 바탕으로 구성한 8가지 문제식별 기준을 한국 사회에 맞게 재구성함.

- 문제의 유형은 ‘고용·근로’, ‘가족’, ‘안전’, ‘공공영역’, ‘행정 및 상업’, ‘금융 및 보험’, ‘소비자’, ‘지역사회 및 자연환경’, ‘토지 및 주택’ 총 9가지 영역임.
- 각 영역의 소분류에 포함되는 문제나 분쟁의 내용은 대한법률구조공단, 육아정책연구소, 한국여성정책연구원, 한국청소년정책연구원, 한국행정연구원, 통일연구원의 각 전문가와 사회학 전공 교수, 민법 연구자 등으로부터 자문을 받아 구성함.
- 선택한 대분류 9개 영역에 대하여 중요한 순서대로 최대 5개까지 선택하는 문항을 제시하여 영역별 중요도 차이를 구분하고자 함.
- 응답자는 선택한 내용 중 3개까지만 문제/분쟁에 대하여 모듈 형식으로 응답하도록 설계함.
- ‘코로나19’는 ‘공공영역’의 ‘보건’에 해당될 수 있으나 이로 인해 발생한 문제나 분쟁은 구체적인 내용에 따라 속하는 영역이 다를 수 있으므로 응답자의 주관적 판단에 따라 가장 가까운 분류를 선택하도록 안내함.
- OECD 조사의 문제영역과 본 조사의 문제/분쟁 영역을 [표 2-2-1]에서 정리함.

» [표 2-2-1] 조사별 문제/분쟁 영역 및 유형 비교

OECD 조사의 문제영역	국민법률생활실태조사의 문제/분쟁 영역		
대분류	대분류	중분류	소분류
고용 (Employment)	고용·근로	인사	채용, 승진, 해고, 징계, 복직, 퇴직, 휴직(질병), 전보
		복무	근무, 임금, 휴가, 평가
		권리	임신·출산·육아, 연금·퇴직금, 산재보험·고용보험, 계약변경, 직장내 괴롭힘, 차별
		기타 고용·근로 관련 문제	
가족 (Family)	가족	가족관계	혼인, 입양, 이혼, 별거, 사별, 재산분할, 사실혼, 재혼, 약혼, 동성 간 결혼, 동거, 성년후견
		자녀 출생 및 돌봄	친권, 임신, 출생, 양육, 돌봄, 성본, 면접교섭, 아동수당
		가정폭력	피해자 지원, 학대
		상속	증여, 상속, 유언, 유언장, 유류분
		기타 가족 관련 문제/분쟁	
우발적 상해/질병 (Accidental injury / illness)	안전	업무공간	업무상 사고(상해), 업무상 질병, 출퇴근 사고
		차량과 교통	차량사고, 보행자사고, 보행자안전, 교통법규위반
		사고/재난	개인적 사고, 우발적 사고(교통사고 제외), 사회재난(화재, 붕괴, 폭발, 대규모 교통사고-항공사고

32 법무 수요조사(Legal needs survey)

OECD 조사의 문제영역	국민법률생활실태조사의 문제/분쟁 영역		
대분류	대분류	중분류	소분류
공공서비스 및 행정 (Public services and administration)			및 해상사고 포함, 환경오염사고, 대규모 감염병, 미세먼지 등), 자연재난(태풍, 홍수, 호우, 강풍, 대설, 한파, 폭염, 낙뢰, 가뭄, 지진 등), 의료 과실·사고
		기타 안전 관련 문제/분쟁	
		보건 및 의료	건강보험, 의료서비스, 의료보험, 질병 관리, 예방접종
		교육	정규교육, 평가(공정성, 전형방법 등), 징계, 학교폭력, 교권침해
		행정서비스	접근성(물리적 거리, 디지털 격차), 재난관리(예방), 긴급복지지원, 민원인에 대한 부당한 대우·차별, 경찰 물리력 사용, 직무 태만
	행정 및 상업	부정부패	공익신고자·내부고발자 보호, 신고 및 처리, 부정청탁
		기타 공공영역 관련 문제/분쟁	
		인증	주민등록, 이사, 이민
		세금 및 연금	재산세, 소득세, 자동차세, 지방세, 주택연금, 세금공제, 국민연금
		정부 지원	장애급여, 교육비, 기타 지원금(내일배움카드, 학자금)
		병무/병역	군복무 중 부상·사망 사고, 대체복무, 병역판정, 예비군
		상업	사업장(자영업), 규제, 허가, 고용, 세금, 자산
		기타 행정 및 상업 관련 문제/분쟁	
	금융 및 보험	부채	대출, 어음, 부채 회수, 담보손실, 대부조건, 불법추심, 신용등급 하락, 개인파산, 개인회생
		금융 (부채 제외)	재산손실, 예금자 보호, 보이스피싱, 명의대여, 명의도용, 착오송금
		투자	주식투자, 금융투자
		보험	계약, 분쟁, 보험사기
		기타 금융 및 보험 관련 문제/분쟁	
소비자 (Consumer)	소비자	거래	품질불량, 비싼 가격, 불리한 거래조건, 교환·취소·환불·배상의 어려움, 오배송·배송지연, 사업자의 계약불이행 (A/S, 부대서비스 등)
		안전	이용 중 다침, 식품 이물질, 개인정보 유출
		정보	거짓·과장·기만 표시 광고, 상품 설명부족·불완전 판매
		기타 소비자 관련 문제/분쟁	
지역사회 및 천연자원 (Community and natural resources)	지역사회 및 자연환경	자연환경	자연환경 이용, 공원 이용, 상하수도 이용, 쓰레기·오물 처리
		지역사회	혐오·유해시설 거부, 개발·이익사업 유치, 시위·집회, 주차공간, 층간소음, 관리비 등
		관리	환경보호·피해, 사냥·낚시 허용 등
		기타 지역사회 및 자연환경 관련 문제/분쟁	

OECD 조사의 문제영역	국민법률생활실태조사의 문제/분쟁 영역		
대분류	대분류	중분류	소분류
토지 및 주택 (Land and housing)	토지 및 주택	토지	토지 사용·제한, 몰수, 건축 허가, 매매, 재건축, 재개발
		주택(임대 관계 포함)	소유권, 임대차 계약, 전세·청약 사기, 임대료, 노숙자
		상가(임대 관계 포함)	소유권, 임대차 계약, 임대료, 권리금
		기타 토지 및 주택 관련 문제/분쟁	

다. 문제의 식별

- 문제식별 문항은 응답자가 지난 2년 동안 경험한 사안에 대하여 중분류 단위에서 모두 선택하는 형식으로 구성함.
- 응답자가 경험한 항목을 모두 조사하는 것이 현실적으로 어려우므로 문제의 내용을 파악하는 데 도움이 되며, 응답자가 미리 선택한 대분류 항목만 설문에서 제시되어 성실한 답변을 이끌 수 있다는 장점이 있음.
- 선택한 문제의 유형에서 중요했던 순위를 응답하고, 그 순서로 문제에 대하여 응답하게 설계함. OECD 자료에서도 강조하였듯이, 문제가 발생한 때가 언제인지도 중요하나 개인적으로 중요한 문제일수록 잘 기억할 가능성이 높기 때문임.
- 특정 문제 유형에서는 다시 소분류 단위에서 응답자가 경험한 문제의 사례 수를 질문함. 소분류를 통틀어서 1건이 아니라, 소분류 내에서도 문제가 각각의 문제로 구분이 된다면 각각의 문제로 고려함. 예를 들어, 하나의 문제에 여러 명의 상대가 있다면 1건, 한 명의 상대에 대하여 두 가지 내용의 문제(예: 해고, 직장내 괴롭힘)가 있었다면 2건임. 단순 사례 수로 조사하지 않는 이유는 본 조사가 횡수 파악의 목적이 아닌 경험한 문제의 내용에 있기 때문임.

라. 문제의 심각성

- 응답자가 경험한 문제의 심각성은 1점(전혀 심각하지 않음)에서 10점(매우 심각함) 사이에서 1점 단위로 선택하는 방식으로 구성.
- 문제가 발생한 원인에 대해서는 운, 부주의, 경험부족, 한국사회의 차별이나 관행,

34 법무 수요조사(Legal needs survey)

행정 또는 정치적 문제 등이 내용에 포함됨. 총 15개의 원인은 모두 복수응답으로 답하고, 하위문항에서 3순위까지 응답한 항목을 선택하게 하여 우선순위를 파악하고자 함.

- 문제의 심각성과 관련하여 가장 먼저 상의한 사람이 누구인지 묻는 문항을 추가함.

마. 도움의 출처

○ 문제에 대하여 도움을 받은 내용은 매체, 조직 또는 사람으로 구분함.

- 매체를 통한 정보의 출처는 TV, 책, 라디오, 포털사이트, SNS 등이며 가장 유용한 정보를 얻은 출처를 묻는 문항으로 구성함.
- 사람이나 조직에 정보나 조언을 구한 경험에 대한 항목에는 가족, 친구, 지인부터 변호사, 상담사, 법원, 조합 등 다양한 기관과 전문가를 포함하고 가장 먼저 경험한 순서 3위까지 선택하도록 함.
- 따로 조언이나 도움을 구하지 않은 경우에 대해서도 15개의 보기를 제시하여 그 이유를 파악하고자 함.

바. 문제 진행과정

○ 문제 진행과정에서는 가장 높은 수준인 법원 이용 경험과 이 행동을 시작한 행위자, 법원의 조치에 대한 만족도를 질문함. 유사한 방식으로 경찰이나 검찰 등의 사법기관, 공직적 중재기관(기구), 기타 공식기관, 조직이나 회사로의 공식적인 이의 제기 순으로 그 경험 여부와 행위자, 만족도를 묻는 문항을 구성함.

- 경험한 조치에 대한 순서 또한 답하는 문항이 포함되며, 이 문항을 통해 문제를 해결하기 위한 다양한 수준의 절차와 조치에 대하여 응답자 간 차이가 있는지 확인할 수 있음.
- 기타 문제 해결 방법에는 상대방과 소통, 증거 수집, 보험 청구, 중재 의뢰 등 7개 항목으로 구성하고 가장 먼저 한 행위를 3순위까지 답하도록 구성함.

사. 문제의 결과

- 문제 진행 기간을 파악하기 위해 문제 발생 시작 시기와 종료 시기를 묻는 문항을 구성함.
- 문제가 종료된 경우를 포기한 경우와 해결된 경우로 구분하여 문제 과정의 공정성과 문제 결과의 공정함에서 응답자별 차이가 있는지를 확인하고자 함. 공평한 결과를 얻지 못한 이유에 대해서는 연령, 직업, 학력, 정치적 성향 등 14개 항목으로 구성함.
- 문제를 해결하는 데 소요된 비용의 종류는 변호사 비용, 법원 등 이용 비용, 여비, 급여 손실 등 8개 내용이며 구체적인 비용을 기재하는 항목이 포함됨.
- 문제로 인해 겪은 어려움이나 영향에는 건강 악화, 가족관계 손상, 재산피해, 실직 등 10개 내용이 포함되며 복수응답으로 가장 심각했던 어려움을 선택하는 하위문항을 구성함.
- 본 조사의 항목을 정리하면 [표 2-2-2]와 같음.

» [표 2-2-2] 조사항목

조사항목 대분류	조사항목	세부 문항
법에 대한 일반 문항	법에 대한 인식	• ‘법’이란 말의 느낌 • ‘법적으로 해결합시다’란 말의 느낌 • 법 준수 수준 • 법에 대한 태도 • 법 지식 수준 • 법에 대한 신뢰
	정보 접근성	• 생활의 유익한 정보의 출처 • 법에 대한 지식의 출처
	법제도 경험	• 행정기관의 민원, 소비자단체 상담 경험 • 공공기관의 조정/중재 서비스 경험 • 법원 이용 경험
경험한 문제/분쟁의 내용	문제의 식별	• 경험한 모든 문제 유형 선택 • 경험한 문제/분쟁의 건수
	문제의 심각성과 원인	• 경험한 문제의 우선순위 • 문제의 심각성 수준 • 문제 발생 원인
	도움의 출처	• 제일 먼저 상의한 사람 • 문제해결을 위해 찾아본 정보의 출처 • 조언이나 설명을 구한 경험

조사항목 대분류	조사항목	세부 문항
	문제 해결 과정	• 법원 이용 경험, 행위자, 만족도 • 사법기관 이용 경험, 행위자, 만족도 • 공식적 중재기관 이용 경험, 행위자, 만족도 • 기타 공식기관의 조치 경험, 행위자, 만족도 • 공식적인 이의 제기 경험, 행위자, 만족도 • 문제해결 방법의 종류
	문제의 결과	• 문제 시작 시기 • 문제 종료 여부 • 문제 종결 방식 • 결과에 대한 평가 • 해결 과정의 공정성 • 지불한 비용의 종류와 금액 • 문제로 인해 겪은 어려움

제3절 | 소결

- 본 조사의 목적은 한국에서 사람들이 경험하는 특정 문제나 분쟁의 내용을 파악하고 해결하는 방식을 조사하는 것임. 일반인들의 문제해결 방식과 공식적 절차, 더 나아가 법적인 조력에 대하여 얼마나 알고 있고 실제 활용하는 방법에 대한 정보를 제공하고자 함.
- 본 조사는 크게 세 가지 부분으로 구성됨. 첫 번째는 법의식에 대한 것으로 법에 대한 생각과 법적 정보를 얻는 출처, 법제도 경험 여부를 조사함. 두 번째 구성요소는 문제 또는 분쟁의 유형으로 OECD의 법무수요조사의 문제식별 기준을 한국 사회에 맞게 수정함. 세 번째 구성요소는 문제 해결 과정으로 응답자가 경험한 문제의 구체적 내용, 심각성의 수준, 문제가 발생한 이유를 통해 문제 자체에 대한 주관적 평가를 조사함.
- 설문지의 주요 내용은 다음과 같음.
 - 법에 대한 일반 문항: 법에 대한 인식, 정보접근성, 법제도 경험
 - 문제의 유형: 가족, 안전, 공공영역, 행정 및 상업, 금융 및 보험, 소비자, 지역사회 및 자연환경, 투지 및 주택 8개의 대분류 영역

- 문제의 식별: 대분류 내 모든 문제 중 경험한 유형 선택 및 건수
- 문제의 심각성: 경험한 문제의 우선순위, 심각성 수준, 발생 원인
- 도움의 출처: 제일 먼저 상의한 사람, 문제 해결을 위해 찾아본 정보의 출처, 조언이나 설명을 구한 경험
- 문제 해결 과정: 법원, 사법기관, 공식적 중재기관 등 이용경험과 만족도
- 문제의 결과: 문제의 시작과 종료시기, 종결방식, 결과에 대한 평가, 해결과정의 공정성 여부, 지불한 비용, 문제로 인해 겪은 어려움

제 3 장

법무 수요조사(Legal needs survey)

응답자 특성과 법에 관한 일반 인식

이 선 형

제3장

응답자 특성과 법에 관한 일반 인식

제1절 | 표본의 특성

1. 모집단

- 「법무수요조사」의 목표 모집단은 조사기준 시점(2023년 7월)에 대한민국 영토 중 행정권이 미치는 지역 내에 거주하고 있는 일반국민임. 조사 모집단은 조사기준 시점(2023년 7월)에 대한민국 영토 중 행정권이 미치는 지역 내에 거주하는 일반국민 중 만20세 이상 80세 이하의 일반국민임. 조사 모집단의 총 인구수는 41,290,875명임.¹⁾
- [표 3-1-1]은 조사 모집단의 성별, 연령별, 시도별 구성임.

» [표 3-1-1] 조사모집단 분포

(단위: 명)

	전체	성별		연령별				
		남	여	만20대	만30대	만40대	만50대	만60~80세
전국	41,290,875	20,769,854	20,521,021	6,284,235	6,588,036	7,988,791	8,631,299	11,798,514
서울	7,821,025	3,785,045	4,035,980	1,373,020	1,427,554	1,431,557	1,490,423	2,098,471
부산	2,708,065	1,327,768	1,380,297	385,177	393,281	489,183	539,658	900,766
대구	1,918,078	948,456	969,622	287,579	279,895	360,315	418,247	572,042
인천	2,412,132	1,216,736	1,195,396	368,090	408,639	480,586	511,094	643,723
광주	1,125,934	558,039	567,895	194,085	175,029	230,115	239,077	287,628
대전	1,159,436	581,571	577,865	201,460	187,985	223,181	240,762	306,048
울산	888,144	460,367	427,777	124,481	138,111	179,361	203,961	242,230

1) 인구 자료: 행정안전부에서 공표한 2023년 7월 주민등록 인구통계 기준

42 법무 수요조사(Legal needs survey)

	전체	성별		연령별				
		남	여	만20대	만30대	만40대	만50대	만60~80세
세종	282,813	141,698	141,115	37,875	60,177	77,356	53,162	54,243
경기도	10,869,802	5,512,712	5,357,090	1,704,009	1,879,114	2,270,297	2,311,572	2,704,810
강원도	1,224,912	627,397	597,515	166,053	159,093	211,908	261,138	426,720
충청북도	1,268,817	657,406	611,411	184,433	187,102	233,241	269,403	394,638
충청남도	1,663,983	871,844	792,139	227,805	251,231	325,509	344,715	514,723
전라북도	1,384,074	703,176	680,898	193,708	174,000	249,006	299,066	468,294
전라남도	1,414,394	735,798	678,596	180,604	170,570	243,967	310,455	508,798
경상북도	2,039,462	1,053,065	986,397	252,032	262,491	361,872	443,363	719,704
경상남도	2,584,310	1,322,384	1,261,926	328,366	355,101	511,339	577,192	12,312
제주도	525,494	266,392	259,102	75,458	78,663	109,998	118,011	143,364

2. 표본추출틀

- 본 조사에서는 통계청에서 생산하는 집계구²⁾ 리스트를 표본추출틀로 활용함.
- 1차 추출단위는 '2019 인구주택총조사'의 집계구, 2차 추출단위는 가구 및 가구원
임. 총 집계구 수는 104,292개, 이 중에서 '동부' 집계구는 85,714개(아파트 집계구
51,927개 / 일반 집계구 33,787개), '읍면부' 집계구는 18,578개임
 - [표 3-1-2]는 시도별 집계구 분포를 보여줌.

》》 [표 3-1-2] 시도별 집계구 분포

(단위: 개)

구분		동부		읍면부	전체
		아파트	일반	계	계
1	전국	51,927	33,787	18,578	104,292
2	서울	9,234	9,380	-	18,614
3	부산	4,021	2,684	-	6,705
4	대구	2,988	1,885	-	4,873
5	인천	3,499	2,417	-	5,916
6	광주	2,128	894	-	3,022

2) 집계구는 전국을 일정한 기준에 따라 조사의 중복과 누락을 방지하기 위해서 읍·면·동별 지도상의 건물, 거처, 가구 수 등을 감안하여 구역을 분할한 것. 집계구번호는 집계구번호는 4자리(예: 001-A)로 되어 있으며, 앞 3자리는 읍·면·동 내에서 분할된 집계구의 일련번호이며, 뒤 1자리는 해당 집계구의 특성을 나타냄(통계청, 2018: 24).

구분		동부		읍면부	전체
		아파트	일반	계	계
7	대전	1,807	1,203	-	3,010
8	울산	1,440	832	-	2,272
9	세종	600	157	-	757
10	경기도	14,851	7,401	4,301	26,553
11	강원도	1,211	694	1,290	3,195
12	충청북도	1,215	695	1,353	3,263
13	충청남도	1,404	662	2,400	4,466
14	전라북도	1,715	917	1,059	3,691
15	전라남도	1,061	550	2,613	4,224
16	경상북도	1,650	1,165	2,531	5,346
17	경상남도	2,790	1,550	2,577	6,917
18	제주도	313	701	454	1,468

비고: 7대 특광역시외 읍면부는 동부에 통합함

3. 층화 및 표본 배분

○ 본 조사의 목표 조사 응답자 수는 3,000명으로 1개 집계구 당 10명의 응답자를 조사하여 총 300개 집계구를 조사하는 것을 목표로 함.

- 표본집계구는 층화변수인 17개 시/도와 동/읍면부에 층화 단계별로 적절하게 배분하여 표본대표성과 조사편의성을 유지하고자 함.
- 표본 배분을 위한 층화는 서울특별시와 6개 광역시, 세종특별자치시는 동부, 9개 도는 동부와 읍면부로 나눠 총 26개 1차 하위그룹으로 층화함. 다만, 동부의 경우에는 아파트집계구와 일반 집계구로 추가구분하였기에 17개 시도 동부 안에서 2개의 층(=총 34개의 층)을 갖고, 읍면부의 경우에는 이러한 구분이 없으므로 9개 층이 유지되어 총 43개의 세부층을 가짐.
- 300개 표본집계구의 할당은 1차 층화변수인 17개 특광역시도에 대해서는 시도별 50명을 우선할당 후 비례배분을 실시했고, 17개 시도별 집계구수의 불균등적인 분포 특성을 보정하여 조사 후 모수 추정치의 정도 차이를 보완함.
- 17개 시도별 할당된 집계구의 동부/읍면부에 대한 배분은 가구수를 기준으로 비례 배분법으로 할당하여 9개 도지역내에서는 자체가중설계의 특성을 갖게 함. 만일,

44 법무 수요조사(Legal needs survey)

17개 특광역시/도와 동부/읍면부의 26개 층을 1차 층화변수로 간주하고 가구수 기준 제곱근비례배분법으로 26개 층에 할당하였다면, 9개 도지역에 상대적으로 과대배분이 되어 특광역시와 도지역간의 추출률 차이가 크게 되어, 특광역시에서 표본가중치가 크게 되므로 모수추정의 정도(precision)가 낮게 나타날 수 있음.

- [표 3-1-3]에 17개 시도별 및 동부/읍면부별 모집단의 집계구 분포와 표본할당 결과를 정리 요약함.

▶▶▶ [표 3-1-3] 모집단과 표본의 집계구 분포

(단위: 개)

구분		추출률 집계구수				표본 집계구수			
		동부		읍면부	계	동부		읍면부	계
		아파트	일반			아파트	일반		
1	전국	51,927	33,787	18,578	104,292	149	97	54	300
2	서울	9,234	9,380	-	18,614	23	23	-	46
3	부산	4,021	2,684	-	6,705	11	8	-	19
4	대구	2,988	1,885	-	4,873	9	6	-	15
5	인천	3,499	2,417	-	5,916	10	7	-	17
6	광주	2,128	894	-	3,022	8	3	-	11
7	대전	1,807	1,203	-	3,010	7	4	-	11
8	울산	1,440	832	-	2,272	6	4	-	10
9	세종	600	157	-	757	5	2	-	7
10	경기도	14,851	7,401	4,301	26,553	34	17	10	61
11	강원도	1,211	694	1,290	3,195	4	2	4	10
12	충청북도	1,215	695	1,353	3,263	4	3	5	12
13	충청남도	1,404	662	2,400	4,466	4	2	8	14
14	전라북도	1,715	917	1,059	3,691	6	3	3	12
15	전라남도	1,061	550	2,613	4,224	3	2	7	12
16	경상북도	1,650	1,165	2,531	5,346	5	3	8	16
17	경상남도	2,790	1,550	2,577	6,917	8	4	7	19
18	제주도	313	701	454	1,468	2	4	2	8

가. 표본 추출

○ 표본집계구 추출은 43개의 층으로 구분된 각 층별 모집단 집계구 리스트에서 집계구의 가구수, 인구수, 주택유형 등의 변수로 정렬하여 자체가중 되도록 한 후 할당

된 집계구수를 기반으로 하여 일정간격으로 추출하는 계통추출 방식으로 진행함.
최종 선정된 집계구 중 할당표집을 통해 최종 응답자 표본을 추출함.

4. 가중치 부여 및 추정

가. 가중치 부여

- 표본조사는 모집단 전체를 조사하지 않고 모집단의 일부인 표본을 조사함으로써 모집단을 추정하는 것임. 표본이 모집단을 잘 대표할 수 있도록, 확률추출법을 통해 표본을 추출하고 모집단을 추정함.
- 일반적으로 확률추출법을 통한 표본조사에 쓰이는 가중치의 계산은 설계 가중치, 무응답 보정 가중치, 사후층화 가중치 등을 결합하여 산출하는 방식을 따름. 이는 조사모집단에서 표본이 추출되는 확률(표본추출률)과 실제 조사진행시 대상자들이 조사에 응답하는 확률(응답률)로 인해 애초의 설계와는 달라지는 편향(bias)을 줄이고, 조사된 표본에 모집단의 분포를 반영함으로써, 조사결과를 활용한 추정의 정확도를 높이기 위해서임(최수형·조영오, 2017: 56).
- 설계 가중치는 표본설계로부터 직접 구해지는데, 집계구 내 가구 수를 크기 척도로 사용하여 확률비례추출방법(PPS)에 의해 표본 집계구를 추출하고 추출된 집계구 내에서는 보유한 명부가 없으므로 해당 집계구 내에서 랜덤하게 가구가 추출되는 2단계 집락추출법을 가정함.

$$w_h^0 = \frac{S_h}{n_h M_{hi}} \times \frac{M_{hi}}{m_{hi}} = \frac{S_h}{n_h \times 10}$$

h : 지역을 나타내는 첨자 ($h = 1, 2, \dots, 27$)

i : 표본 집계구를 나타내는 첨자 ($i = 1, 2, \dots, n_h$)

S_h : 표본추출에 사용된 크기 척도 (설계당시 가구수)

M_{hi} : h 지역, i 번째 표본 집계구 내 전체 가구수

n_h : h 지역 내 표본 집계구 수

m_{hi} : h 지역, i 번째 집계구 내 표본 가구수 ($m_{hi} = 10$)

46 법무 수요조사(Legal needs survey)

- 무응답 보정 가중치는 무응답자와 응답자의 특성이 유사하다는 가정에서 응답률의 역수로 무응답을 보정하는 가중치를 의미함.
- 벤치마킹(benchmarking) 가중치 보정의 목적은 표본조사의 추정결과가 알고 있는 모집단 정보와 일치하도록 가중치를 보정하는 것임. 벤치마킹 가중치 보정 방법에는 사후층화(post-stratification)가 있음. 사후층화는 층(cell)별 총계 추정치가 모집단 정보와 일치하도록 가중치를 보정하는 것으로, 추정식 형태가 층화추출임.
- 사후층화 가중치는 가중치를 적용한 표본의 분포 특성과 모집단의 분포 특성이 일치하도록 조정하는 승수로 표본조사에서는 보편적인 방법임. 설계가중치와 무응답 보정으로는 모집단 분포와 불일치할 수 있기 때문에 최신의 벤치마킹 모집단 가구 및 인구의 분포에 따라 사후층화 조정한 것이며, 설계가중값과 사후층화 조정단계까지 결합하여 계산한 최종가중값임.
- 본 조사에서는 층 가중법을 사용하여 시도별(17) × 성별(2) × 연령대별(5) 구성에 따라 층화한 교차 셀을 구성하고 모집단에서의 분포와 일치하도록 하기 위해 각 층별 모집단의 특성을 반영하여 가중계수를 산출함. 이때 기준이 되는 자료는 2023년에 행정안전부에서 발표한 2023년 7월 기준 주민등록 인구통계의 지역별, 성별, 연령대별 인구수 자료임.
- 1인가구가 30%를 넘는 점을 고려하여, 가구 단위에서 1인가구/다인가구 여부를 가지고 사후층화도 실시함. 설계가중치 적용 이후 집계구 자료에 있는 1인 가구 여부 자료를 활용하여 본 조사의 데이터에 투영함.

최종가중치:

$$\text{설계가중치}(w_{hij}^0) \times \text{사후층화가중치}(w_{h,g}) = \text{설계가중치}(w_{hij}^0) \times \frac{X_{h,g}}{\hat{X}_{h,g}}$$

X : 벤치마킹 추정치

$\hat{X}$: 표본에서 조사된 가구의 총 가중값

g : 벤치마킹시 고려할 그룹

나. 추정방식

- 본 조사의 주요 추정 대상은 모평균과 모비율로, 모비율 추정 및 추정량의 분석은 모평균 추정방법과 동일함. 다음은 본 연구에서 각종 모평균 추정을 위해 사용된 가중치를 이용한 추정량 산식임.

$$\bar{y}_G = \frac{\sum_{h=1}^H \sum_{i=1}^{n_h} \sum_{j=1}^{m_{hi}} w_{hij} y_{hij} I[hij \in G]}{\sum_{h=1}^H \sum_{i=1}^{n_h} \sum_{j=1}^{m_{hi}} w_{hij} I[hij \in G]}$$

- $h = 1, 2, \dots, H$: 지역층 ($H = 16$)
- $i = 1, 2, \dots, n_h$: 집계구 (n_h 는 h 지역 내 집계구수)
- $j = 1, 2, \dots, m_{hi}$: 대상가구 (m_{hi} 는 h 지역 내 총가구 수)
- w_{hij} = h 지역의 i 집계구 내 j 번째 가중치
- y_{hij} = h 지역의 i 집계구 내 j 번째 관심변수의 관측값
- $I(hij) = \begin{cases} 1 & \text{if } hij \in G \\ 0 & \text{otherwise} \end{cases}$

- 본 조사에서 사용하는 분석추정 방식인 테일러급수(Taylor series)의 형식을 적용한 근사식을 사용한 계산방법이며 오랫동안 사용해 온 방법임.

$$\widehat{Var}(\bar{y}_G) = \frac{\sum_{h=1}^H \frac{n_h(1-f_h)}{n_h-1} \sum_{i=1}^{n_h} [w_{hiG}(\bar{y}_{hiG} - \bar{y}_G) - \frac{1}{n_h} \sum_{s=1}^{n_{hi}} w_{hsG}(\bar{y}_{hsG} - \bar{y}_G)]^2}{(\sum_{h=1}^H \sum_{i=1}^{n_h} w_{hiG})^2}$$

$$\cdot W_{hiG} = \sum_j^{m_{hi}} w_{hij} I[hij \in G]$$

48 법무 수요조사(Legal needs survey)

- 모평균 및 모비율 추정에 대한 표준오차(SE) 및 상대표준오차(RSE), 95%신뢰수준의 오차한계는 다음과 같음.

$$- \widehat{SE}(\bar{y}_G) = \sqrt{\widehat{Var}(\bar{y}_G)}$$

$$- \widehat{RSE} = \frac{\widehat{SE}(\bar{y}_G)}{\bar{y}_G} \times 100$$

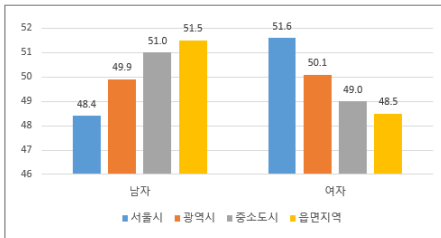
$$\text{오차의 한계} = 1.96 \times \sqrt{\widehat{var}(\bar{y})}$$

5. 응답자 특성

가. 도시규모별 인구사회학적 특성

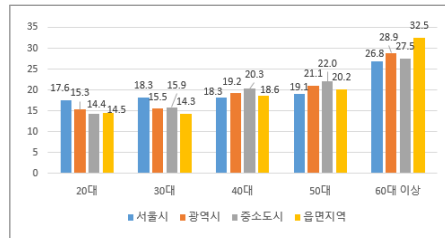
- 전체 성별 중 남자의 비율은 50.3%, 여자는 49.7%임.
 - 도시규모별 성별은 남자와 여자가 반대의 경향이 나타나 남자는 서울시, 광역시, 중소도시, 읍면지역으로 갈수록 비율이 커지는 반면에 여자는 비율이 낮아짐.
 - 남자와 여자 모두 서울시와 광역시 비율 차이가 가장 크고, 중소도시와 읍면지역 차이가 가장 작음.
- 전체 연령대별 비율은 '20대' 15.2%, '30대' 16.0%, '40대' 19.3%, '50대' 20.9%, '60대 이상' 28.6%임.
 - 연령대는 '50대'와 '60대 이상'이 읍면지역에서 가장 큰 비율을 보임.
 - '20대'와 '30대'는 서울시에서 가장 비율이 크고, 두 번째로 큰 비율은 '20대'의 경우 광역시인 반면에 '30대'는 중소도시인 차이가 있음.
 - '40대'와 '50대'는 중소도시 비율이 가장 큰 특성을 보임.

» [그림 3-1-1] 도시규모별 성별 비율



출처: [부록 표 III-2] 재구성

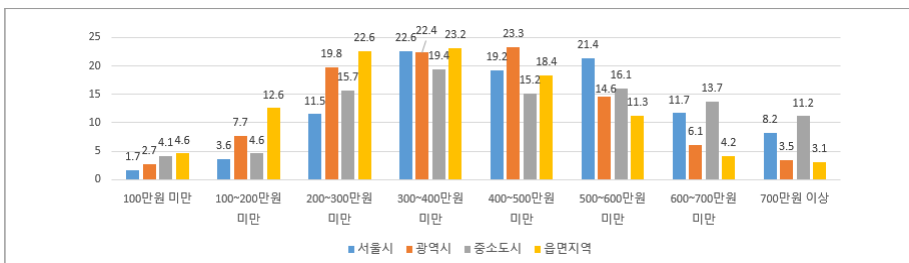
» [그림 3-1-2] 도시규모별 연령 비율



출처: [부록 표 III-2] 재구성

- 월평균 가구소득은 전체 기준으로 ‘300~400만 원 미만’이 21.4%, ‘400~500만 원 미만’이 18.5%로 큰 비율을 차지하며, ‘100만 원 미만’이 3.4%로 가장 비율이 작음.
- ‘100만 원 미만’부터 ‘300~400만 원 미만’까지는 읍면지역의 비율이 다른 도시규모와 비교하여 가장 큼.
 - 서울은 ‘500~600만 원 미만’에서 21.4%로 가장 큰 비율을 보임.
 - 600만 원 이상에서는 중소도시가 다른 도시규모와 비교하여 가장 비율이 큰 특성을 보임.

» [그림 3-1-3] 도시규모별 월평균 가구소득 비율



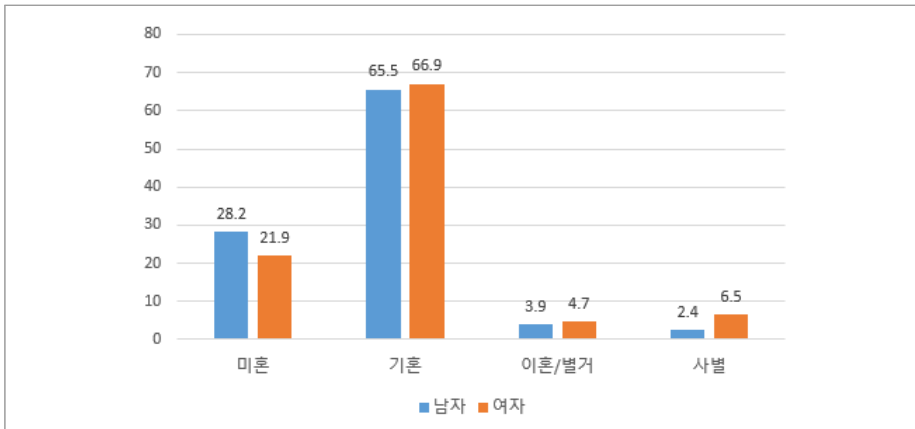
출처: [부록 표 III-2] 재구성

나. 성별에 따른 인구사회학적 특성

- 전체 혼인상태는 ‘기혼’ 66.2%, ‘미혼’ 25.1%, ‘사별’ 4.4%, ‘이혼/별거’ 4.3%로 나타남.
- 여자는 ‘기혼’(66.9%), ‘이혼/별거’(4.7), ‘사별’(6.5%)이 남자보다 비율이 큼.
 - 남자는 ‘미혼’(28.2%)에서만 여자(21.9%)보다 비율이 높고 격차도 다른 혼인상태보다 6.3%로 큼.

50 법무 수요조사(Legal needs survey)

» [그림 3-1-4] 성별에 따른 혼인상태

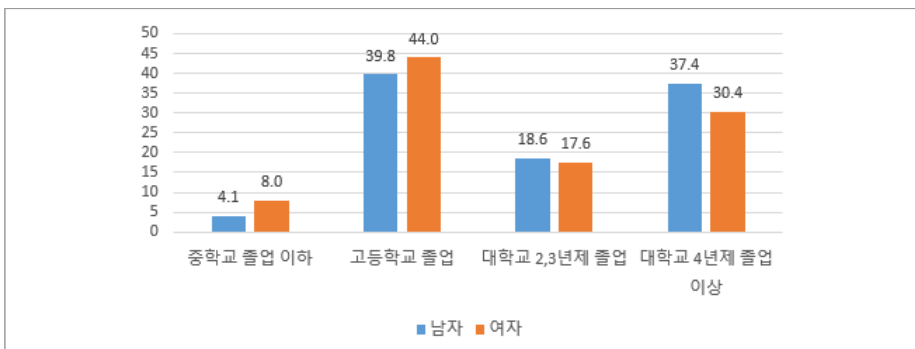


출처: [부록 표 III-3] 재구성

○ 전체 교육수준에서 ‘고등학교 졸업’ 41.9%, ‘대학교 4년제 졸업 이상’이 33.9%로 대부분을 차지함.

- 성별에서 가장 비율차이가 큰 교육수준은 ‘대학교 4년제 졸업 이상’으로 남자 37.4%, 여자 30.4%임.
- 성별에서 가장 비율차이가 작은 교육수준은 ‘대학교 2, 3년제 졸업’임.

» [그림 3-1-5] 성별에 따른 교육수준

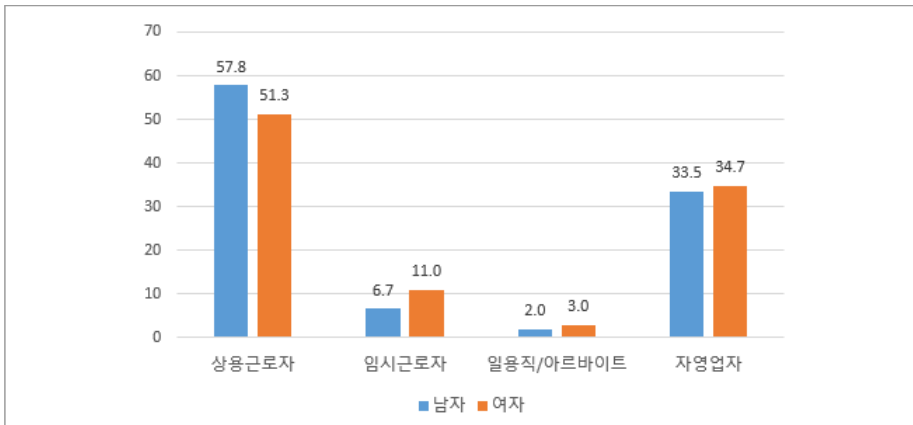


출처: [부록 표 III-3] 재구성

○ 전체 직업형태는 상용근로자 54.9%, 자영업자 34.0%, 임시근로자 8.6%, 일용직/아르바이트가 2.5% 비율을 보임.

- 성별에서 상용근로자의 경우에서만 남자가 여자보다 비율이 크고, 격차도 6.5%로 다른 직업형태와 비교하여 가장 큼.

▶▶ [그림 3-1-6] 성별에 따른 직업형태



출처: [부록 표 III-3] 재구성

제2절 | 법에 대한 일반 인식

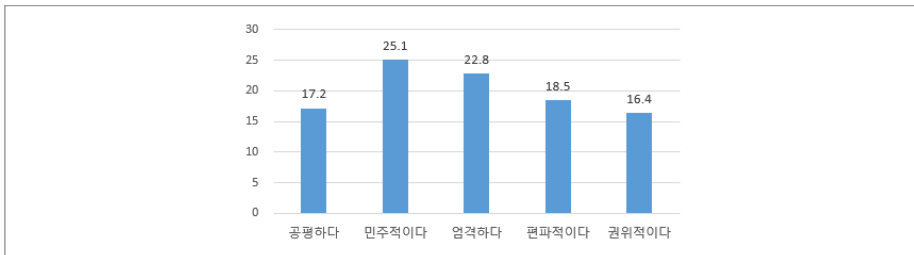
1. 법에 대한 인식

- ‘법’이라는 말의 느낌에 대하여 ‘민주적이다’라고 답한 비율이 25.1%로 가장 많고 ‘편파적이다’가 18.5%로 두 번째로 많음.
 - 인구사회학적 변인과의 교차분석 결과 도시규모, 성별, 연령, 혼인상태, 교육수준, 직업형태에서 집단별로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남.
 - 도시규모 중 서울시와 광역도시는 ‘엄격하다’라고 답한 비율이 각각 31.8%, 25.4%로 가장 많음.
 - 혼인상태 중 ‘이혼/별거’의 24.6%가 ‘편파적이다’, ‘사별’은 23.9%가 ‘공평하다’에 가장 많이 답함.
 - 직업형태는 ‘상용근로자’에서만 ‘민주적이다’라고 답한 비율이 27.6%로 가장 많고

52 법무 수요조사(Legal needs survey)

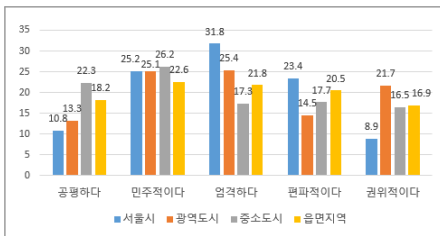
‘임시근로자’의 27.8%는 ‘엄격하다’, ‘일용직/아르바이트’와 ‘자영업자’는 각각 43.3%와 24.1%가 ‘편파적이다’ 비율이 가장 큰 차이가 있음.

» [그림 3-2-1] ‘법’에 대한 말의 느낌 - 전체 응답 비율



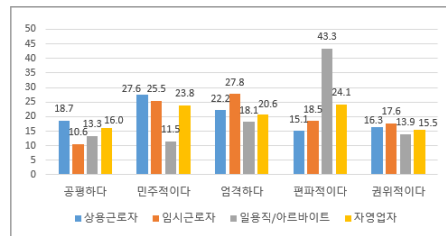
출처: [부록 표 III-4] 재구성

» [그림 3-2-2] ‘법’에 대한 말의 느낌
- 도시규모별 응답 비율



출처: [부록 표 III-4] 재구성

» [그림 3-2-3] ‘법’에 대한 말의 느낌
- 직업형태별 응답 비율

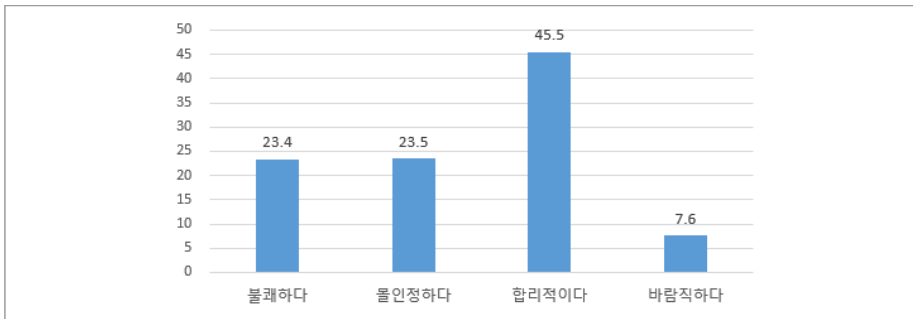


출처: [부록 표 III-4] 재구성

- ‘법적으로 해결합시다’의 말의 느낌에 대하여 ‘합리적이다’라고 답한 비율은 45.5%로 가장 많지만 ‘몰인정하다’ 23.5%, ‘불쾌하다’ 23.4%로 부정적 응답비율도 높음.
- 인구사회학적 변인과의 교차분석 결과 도시규모, 연령, 혼인상태, 교육수준, 직업형태에서 집단별로 유의미한 차이가 나타남.
- 연령분포에서 ‘합리적이다’라고 답한 비율이 가장 큰 집단은 ‘20대’로 53.6%, 가장 낮은 집단은 ‘60대 이상’으로 39.3%임.
- 혼인상태에서 ‘합리적이다’라고 답한 비율이 가장 작은 집단은 ‘사별’로 37.2%이며, ‘불쾌하다’가 28.1%로 두 번째로 큰 비율을 보임.
- 교육수준에서 ‘합리적이다’라고 답한 비율이 가장 큰 집단은 ‘대학교 2, 3년제 졸업’으로 50.3%, 가장 작은 집단은 ‘중학교 졸업 이하’로 35.9%임.

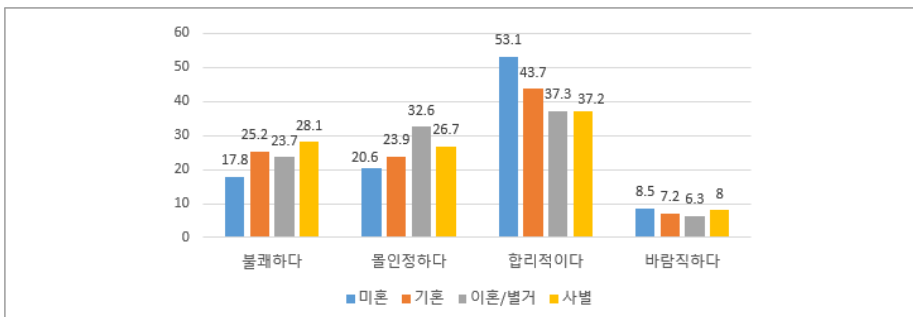
- 직업형태에서 ‘합리적이다’라고 답한 비율이 가장 큰 집단은 ‘상용근로자’로 50.2%, 가장 낮은 집단은 ‘임시근로자’로 40.0%임.

▶▶▶ [그림 3-2-4] ‘법적으로 해결합시다’에 대한 말의 느낌 - 전체 응답 비율



출처: [부록 표 III-5] 재구성

▶▶▶ [그림 3-2-5] ‘법적으로 해결합시다’에 대한 말의 느낌 - 혼인상태별 응답 비율



출처: [부록 표 III-5] 재구성

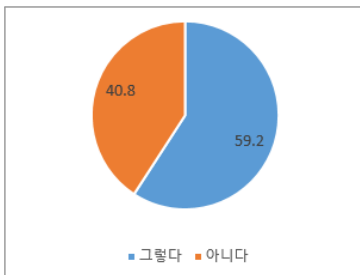
2. 법 준수 수준

- ‘우리 사회에서 법이 잘 지켜지고 있다’에 대하여 ‘그렇다’라고 답한 비율은 59.2%로 ‘아니다’라고 답한 40.8%보다 큼.
- 인구사회학적 변인과의 교차분석 결과 도시규모, 교육수준, 직업형태, 월평균 가구소득에서 집단별로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남.
- 도시규모에서 중소도시는 ‘그렇다’라고 답한 비율이 68.7%로 가장 크고, 서울시가 50.4%로 가장 비율이 작음.

54 법무 수요조사(Legal needs survey)

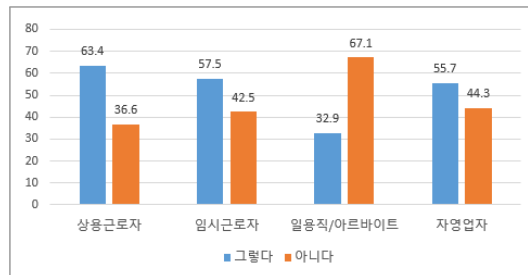
- 직업형태에서는 ‘상용근로자’가 63.4%가 ‘그렇다’고 답한 반면에 ‘일용직/아르바이트’는 32.9%만이 ‘그렇다’고 답한 차이가 나타남.
- 월평균 가구소득은 소득이 많아질수록 ‘그렇다’라고 답한 비율이 커지는 경향을 보임.

» [그림 3-2-6] ‘우리 사회에서 법이 잘 지켜지고 있다’
- 전체 응답 비율



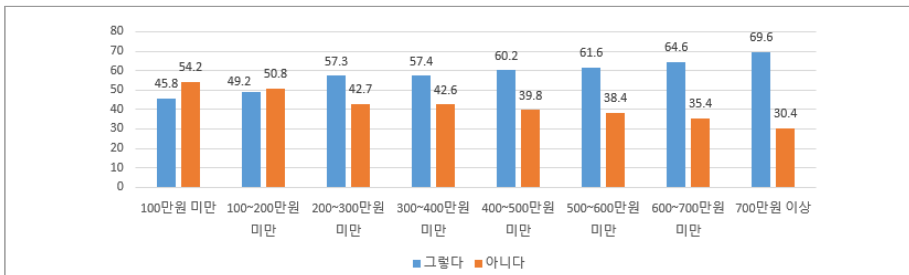
출처: [부록 표 III-6] 재구성

» [그림 3-2-7] ‘우리 사회에서 법이 잘 지켜지고 있다’
- 직업형태별 응답 비율



출처: [부록 표 III-6] 재구성

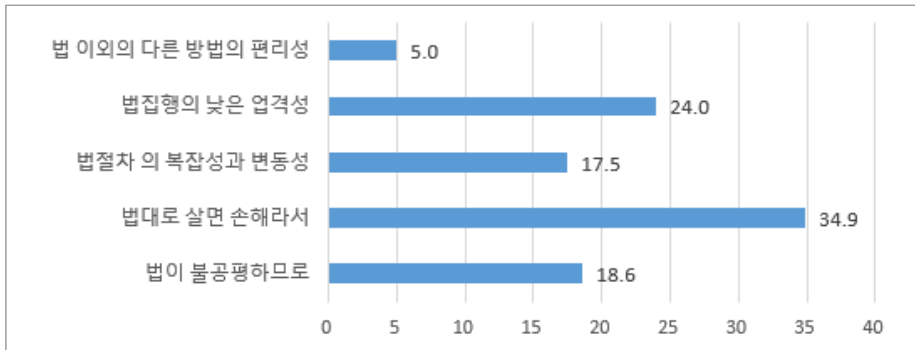
» [그림 3-2-8] ‘우리 사회에서 법이 잘 지켜지고 있다’ - 월평균 가구 소득별 응답 비율



출처: [부록 표 III-6] 재구성

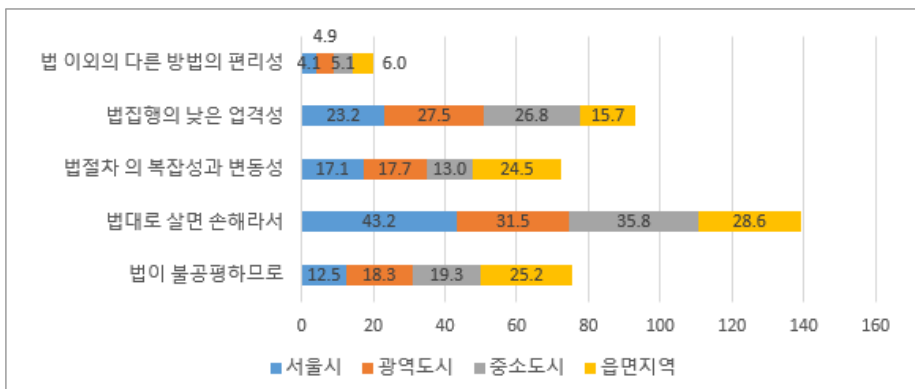
- 법이 잘 지켜지지 않는다고 답한 사람들 중 그 원인에 대하여 ‘법대로 살면 손해라서’라고 답한 비율이 34.9%로 가장 큼.
- 인구사회학적 변인과의 교차분석 결과 도시규모에서만 집단별로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남.
- ‘법대로 살면 손해라서’라고 답한 비율이 가장 큰 집단은 ‘서울시’로 43.2%, 가장 작은 집단은 ‘읍면지역’으로 28.6%임.

▶▶ [그림 3-2-9] 법이 잘 지켜지지 않는 원인 - 전체 응답 비율



출처: [부록 표 III-7] 재구성

▶▶ [그림 3-2-10] 법이 잘 지켜지지 않는 원인 - 도시규모별 응답 비율



출처: [부록 표 III-7] 재구성

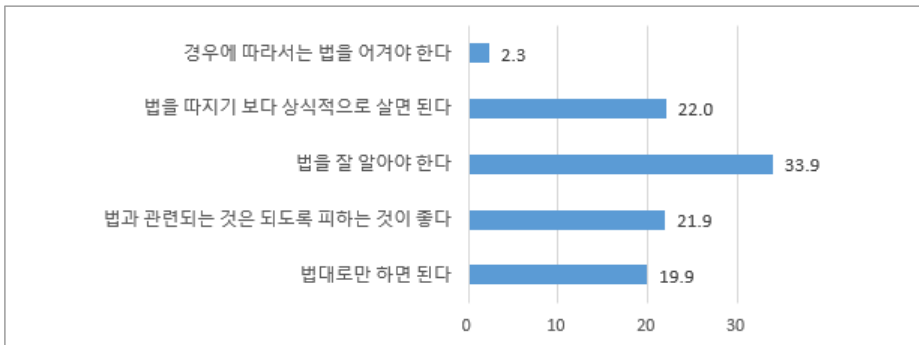
○ 사회생활에서 피해를 입지 않는 방법에 대하여 가장 많은 응답은 33.9%가 ‘법을 잘 알아야 한다’로 나타남.

- 인구사회학적 변인과의 교차분석 결과 도시규모, 성별, 연령, 혼인상태, 교육수준, 직업형태에서 집단별로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남.
- 도시규모에서 ‘법을 잘 알아야 한다’의 가장 큰 비율은 ‘서울시’가 41.6%, 가장 작은 비율은 ‘중소도시’로 30.1%임.
- 연령에서 ‘30대’ 39.9%, ‘50대’ 35.3% 순으로 비율이 크고 ‘60대 이상’은 28.5%로 가장 작은 비율을 보임.

56 법무 수요조사(Legal needs survey)

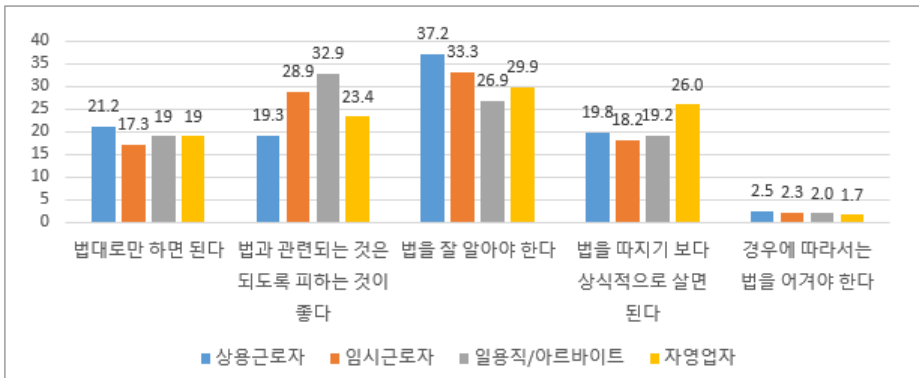
- 교육수준 중 '중학교 졸업 이하'에서만 '법을 따지기보다 상식적으로 살면 된다'라는 답변이 31.2%로 가장 큰 특성을 보임.
- 직업형태에서는 '일용직/아르바이트'에서 '법과 관련되는 것은 되도록 피하는 것이 좋다'의 응답이 32.9%로 가장 큰 특성이 나타남.

» [그림 3-2-11] 사회생활에서 피해를 입지 않는 방법 - 전체 응답 비율



출처: [부록 표 III-8] 재구성

» [그림 3-2-12] 사회생활에서 피해를 입지 않는 방법 - 직업형태별 응답 비율



출처: [부록 표 III-8] 재구성

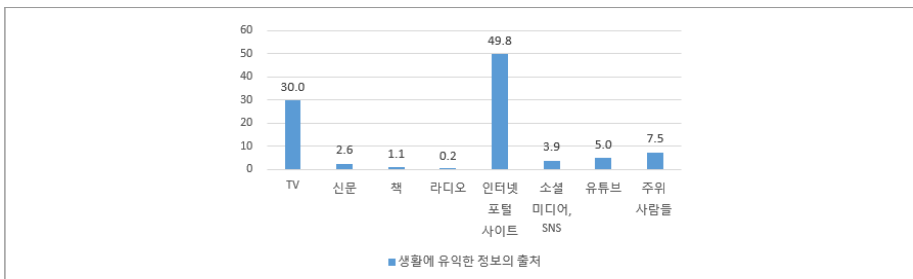
제3절 | 정보접근성

1. 정보의 출처

가. 생활에 유익한 정보

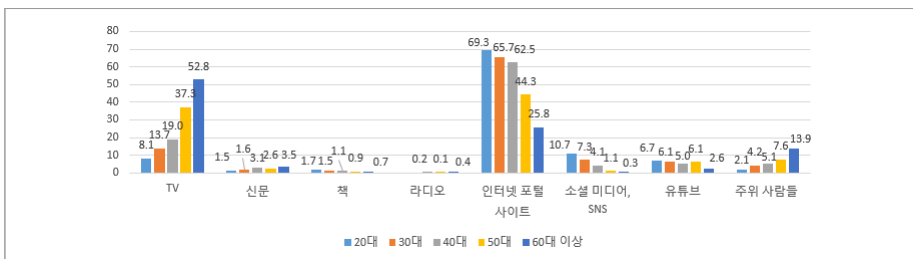
- 생활에 유익한 정보의 출처로 ‘인터넷 포털 사이트’ 49.8%, ‘TV’ 30.0%, ‘주위 사람들’ 7.5% 순으로 비율이 큼.
- 인구사회학적 변인과의 교차분석에서 도시규모, 성별, 연령, 혼인상태, 1인가구 여부, 교육수준, 직업형태, 월평균 소득에서 집단별 유의미한 차이가 있음.
- ‘인터넷 포털 사이트’보다 ‘TV’ 응답 비율이 큰 집단은 ‘60대 이상’(52.8%), ‘이혼/별거’(44.4%), ‘사별’(54.9%), ‘중학교 졸업 이하’(67.8%), ‘일용직/아르바이트’(41.7%), ‘월평균 100만 원 미만’(57.3%), ‘월평균 100~200만 원 미만’(50.9%)임.

» [그림 3-3-1] 생활에 유익한 정보의 출처 - 전체 응답 비율



출처: [부록 표 III-9] 재구성

» [그림 3-3-2] 생활에 유익한 정보의 출처 - 연령대별 응답 비율

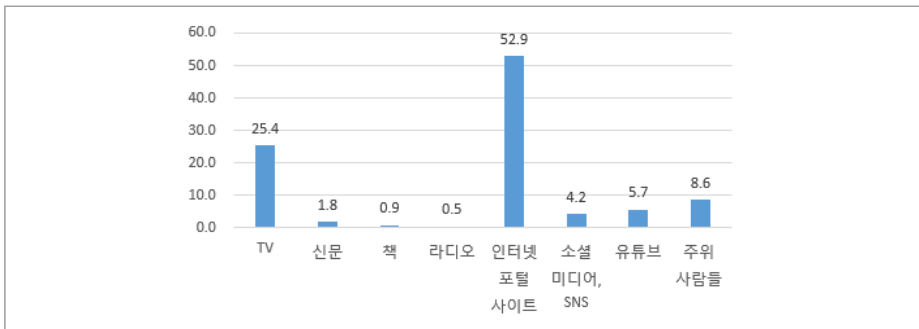


출처: [부록 표 III-9] 재구성

나. 법에 대한 지식

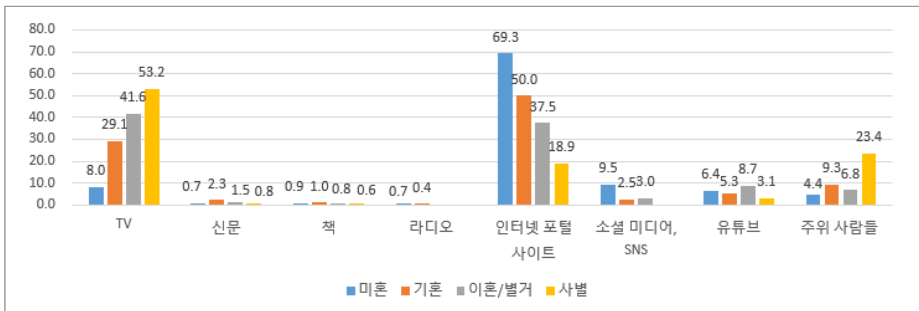
- 법에 대한 지식의 출처로 가장 많은 응답은 '인터넷 포털 사이트'로 52.9%, 두 번째로 많은 출처는 'TV' 25.4%, 세 번째는 '주위 사람들' 8.6%로 나타남.
- 인구사회학적 변인과의 교차분석에서 도시규모, 성별, 연령, 혼인상태, 교육수준, 직업형태, 월평균 소득에서 집단별 유의미한 차이가 있음.
 - '인터넷 포털 사이트'보다 'TV' 응답 비율이 큰 집단은 '60대 이상'(49.0%), '이혼/별거'(41.6%), '사별'(53.2%), '중학교 졸업 이하'(70.6%), '일용직/아르바이트'(40.5%), '월평균 100만 원 미만'(50.8%), '월평균 100~200만 원 미만'(44.5%)임.

》》 [그림 3-3-3] 법에 대한 지식의 출처 - 전체 응답 비율



출처: [부록 표 III-10] 재구성

》》 [그림 3-3-4] 법에 대한 지식의 출처 - 혼인상태별 응답 비율



출처: [부록 표 III-10] 재구성

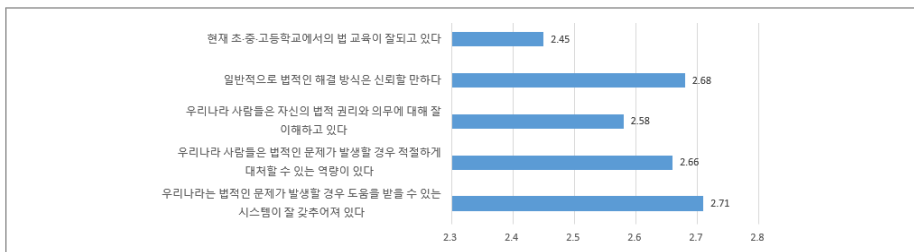
2. 법 지식과 신뢰

가. 사회적 수준에서 법지식과 신뢰

○ 5개 문항 중 학교에서의 법교육이 잘 되고 있는가에 대한 응답자 평균은 2.45로 가장 작고, 법적 시스템에 대한 신뢰는 2.71로 가장 큼. 법적인 해결 방식에 대한 신뢰는 2.68, 우리나라 사람들의 법적 대처 역량에 대해서도 2.66으로 긍정적으로 응답함.

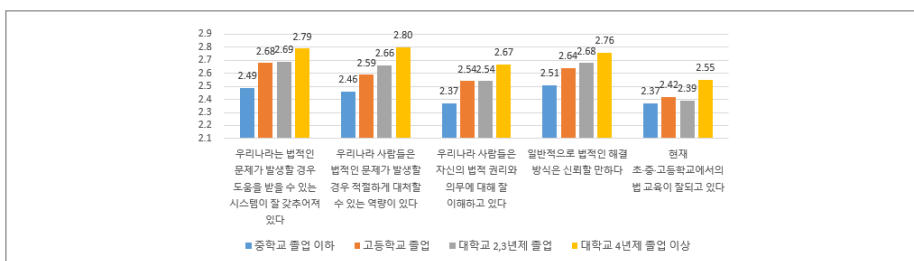
- 인구사회학적 교차분석에서는 교육수준, 직업형태, 월평균 가구 소득에서 5개 문항이 모두 유의미한 차이가 있음.
- 교육수준 중 학교에서의 법교육에 대해서만 '대학교 2, 3년제 졸업 이상'이 '고등학교 졸업'보다 낮은 점수를 보이는 차이가 나타남.
- 월평균 가구 소득에서는 우리나라 사람들이 법적 권리와 의무에 대한 인지 수준을 '200만 원 미만'에서는 2.48, '600만 원 이상'에서는 2.90과 2.82로 큰 차이를 보임.

▶▶ [그림 3-3-5] 사회적 수준에서 법지식과 신뢰 - 전체 응답 비율



출처: [부록 표 III-11] 재구성

▶▶ [그림 3-3-6] 사회적 수준에서 법지식과 신뢰 - 교육수준별 응답 비율

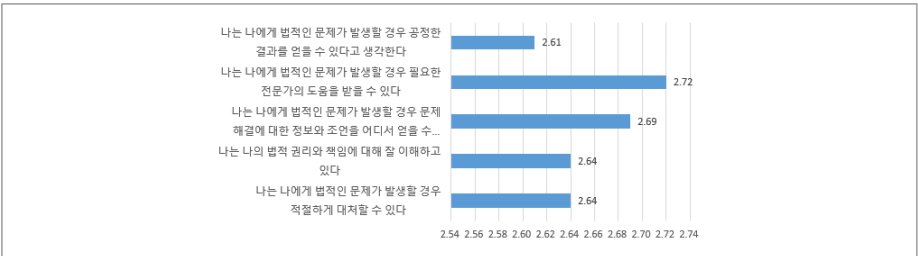


출처: [부록 표 III-11] 재구성

나. 개인적 수준에서 법지식과 신뢰

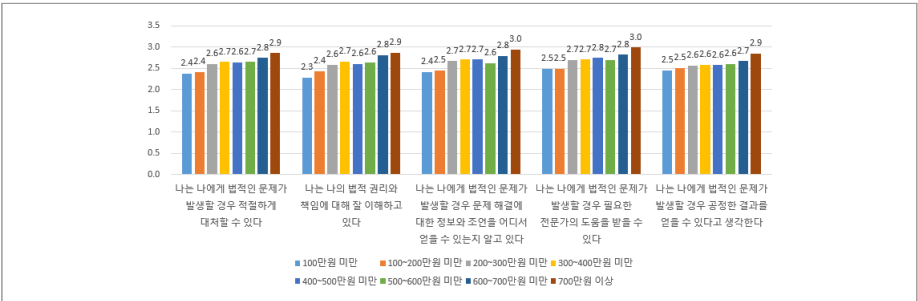
- 개인적 수준에서의 법지식과 신뢰는 5개 문항 모두 2.6 이상의 큰 평균 점수를 보임. 법적 공정성에 대한 응답이 2.61로 가장 작고 전문가 도움에 대한 신뢰가 2.72로 가장 큼.
- 인구사회학적 교차분석에서는 교육수준, 직업형태, 월평균 가구 소득에서 5개 문항 모두 유의미한 차이가 나타남.
 - 교육수준이 높아질수록 5개 문항 모두 점수가 커지는 특성이 나타남
 - 직업형태에서는 ‘일용직/아르바이트’, ‘임시근로자’, ‘자영업자’, ‘상용근로자’ 순으로 5개 문항 모두 점수가 커지는 특성을 보임.
 - 월평균 가구소득은 대체로 소득이 높을수록 점수가 큰 경향을 보이는데, ‘300~400만 원 미만’이 법적 대처와 법적 권리와 책임에 대한 인지가 ‘400~500만 원’보다 약간 높은 차이가 있음.

▶▶▶ [그림 3-3-7] 개인적 수준에서 법지식과 신뢰 - 전체 응답 비율



출처: [부록 표 III-12] 재구성

▶▶▶ [그림 3-3-7] [그림 3-3-8] 개인적 수준에서 법지식과 신뢰 - 월평균 가구 소득별 응답 비율



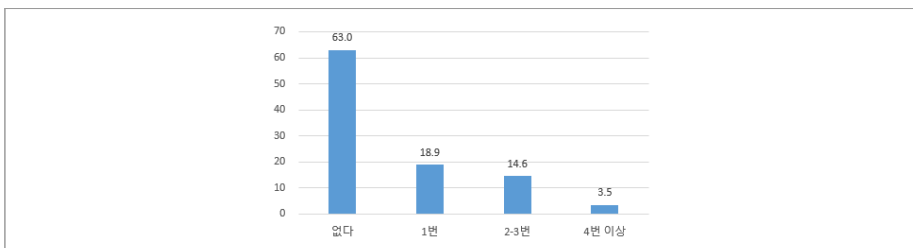
출처: [부록 표 III-12] 재구성

제4절 | 법제도 경험

1. 행정기관 민원상담 또는 소비자 보호단체

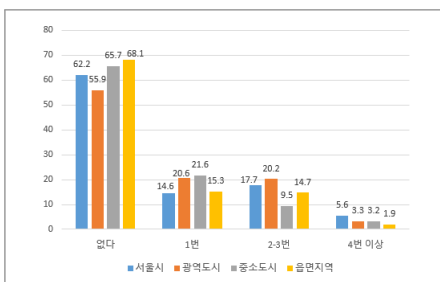
- 행정기관의 민원상담이나 소비자 보호단체를 통해 법 관련 상담을 받은 경험은 37.0%임.
- 인구사회학적 교차분석에서는 도시규모와 혼인상태에서 유의미한 차이가 나타남.
 - 도시규모에서는 ‘광역시’가 44.1%로 가장 경험이 많고, ‘읍면지역’이 31.9%로 가장 적음. ‘4번 이상’ 비율은 도시규모 중 ‘서울시’ 5.6%로 가장 큼.
 - 혼인상태에서는 ‘이혼/별거’가 45.6%로 가장 경험이 많고, ‘4번 이상’ 비율도 6.5%로 ‘사별’과 함께 큰 비율을 보임.

▶▶ [그림 3-4-1] 행정기관 민원상담사 및 소비자 보호단체 상담 경험 - 전체 응답 비율



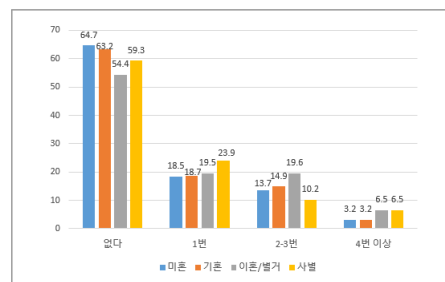
출처: [부록 표 III-13] 재구성

▶▶ [그림 3-4-2] 행정기관 민원상담사 및 소비자 보호단체 상담 경험 - 도시규모별 응답 비율



출처: [부록 표 III-13] 재구성

▶▶ [그림 3-4-3] 행정기관 민원상담사 및 소비자 보호단체 상담 경험 - 혼인상태별 응답 비율

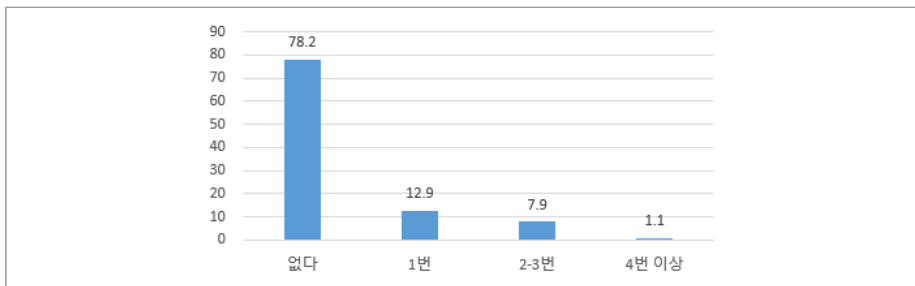


출처: [부록 표 III-13] 재구성

2. 행정 또는 공공기관의 조정/중재/알선/협상 서비스

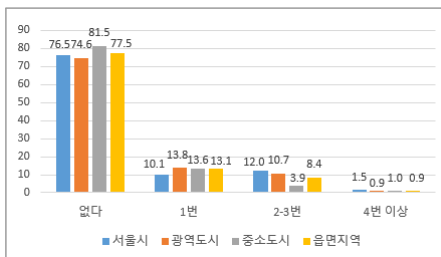
- 행정 또는 공공기관의 조정/중재/알선/협상 서비스를 이용해 본 경험은 21.8%임.
- 인구사회학적 교차분석에서는 도시규모, 혼인상태, 1인 가구 여부에서 유의미한 차이가 나타남.
- 도시규모 중 '서울시'가 23.5%로 가장 경험이 많고, '4번 이상' 비율도 1.5%로 가장 큼. '중소도시'는 18.5%로 가장 적은 경험 비율을 보임.
- '1인 가구'(19.8%)보다 '다인 가구'(22.2%)가 더 경험이 많고, '4번 이상' 비율은 '1인 가구'가 1.8%로 '다인 가구' 0.9%보다 큼.

▶▶ [그림 3-4-4] 행정 또는 공공기관의 조정/중재/알선/협상 서비스 경험 - 전체 응답 비율



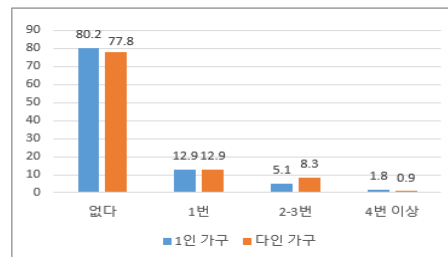
출처: [부록 표 III-14] 재구성

▶▶ [그림 3-4-5] 행정 또는 공공기관의 조정/중재/알선/협상 서비스 경험 - 도시규모별 응답 비율



출처: [부록 표 III-14] 재구성

▶▶ [그림 3-4-6] 행정 또는 공공기관의 조정/중재/알선/협상 서비스 경험 - 1인 가구 여부와 응답 비율



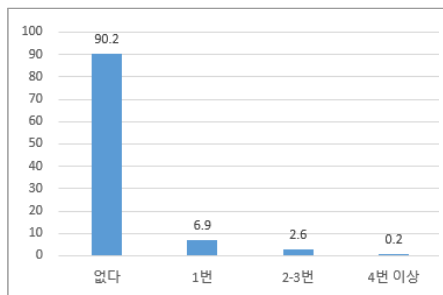
출처: [부록 표 III-14] 재구성

3. 재판을 위한 법원

○ 법적인 문제로 재판을 위해 법원에 가본 경험은 9.8%임.

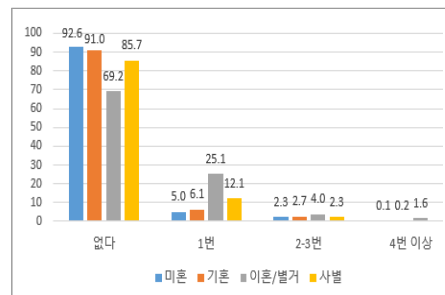
- 인구사회학적 교차분석에서는 도시규모, 성별, 연령, 1인가구, 혼인상태, 교육수준에서 유의미한 차이가 나타남.
- 혼인상태 중 '이혼/별거'는 30.8%로 경험한 비율이 가장 크고, 2번 이상에서도 다른 집단과 비교하여 가장 비율이 큼.
- 연령은 높아질수록 경험 비율이 높아져 '20대'는 5.9%인 반면에 '60대 이상'에서는 22.1%로 큰 비율을 보임. '2-3번'에서 '30대'(2.0%)가 '40대'(1.7%)보다 약간 높은 특성이 나타남.

» [그림 3-4-7] 재판을 위한 법원 경험
- 전체 응답 비율



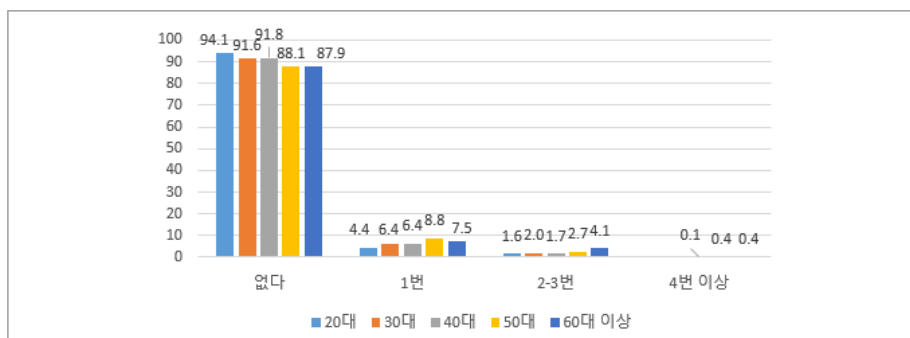
출처: [부록 표 III-15] 재구성

» [그림 3-4-8] 재판을 위한 법원 경험
- 혼인상태별 응답 비율



출처: [부록 표 III-15] 재구성

» [그림 3-4-9] 재판을 위한 법원 경험 - 연령대별 응답 비율



출처: [부록 표 III-15] 재구성

제5절 | 소결

- 본 조사에서는 통계청에서 생산하는 집계구 리스트를 표본추출틀로 활용하여 1개 집계구 당 10명의 응답자를 조사하여 총 300개 집계구에 대한 3,000명의 응답자를 목표로 함. 가중치는 층 가중법을 사용하여 시도별(17) × 성별(2) × 연령대별(5) 구성에 따라 층화한 교차 셀을 구성하고 모집단에서의 분포와 일치하도록 하기 위해 각 층별 모집단의 특성을 반영하여 가중계수를 산출함.
- 응답자 특성에서 성별 중 남자의 비율은 50.3%, 여자는 49.7%임. 연령대별 비율은 '20대' 15.2%, '30대' 16.0%, '40대' 19.3%, '50대' 20.9%, '60대 이상' 28.6%임. 월평균 가구소득은 '300~400만 원 미만'이 21.4%, '400~500만 원 미만'이 18.5%로 큰 비율을 차지하며, '100만 원 미만'이 3.4%로 가장 비율이 작음. 혼인상태는 '기혼' 66.2%, '미혼' 25.1%, '사별' 4.4%, '이혼/별거' 4.3%이며 교육수준은 '고등학교 졸업' 41.9%, '대학교 4년제 졸업 이상'이 33.9%로 대부분을 차지함. 직업형태별 비율은 상용근로자 54.9%, 자영업자 34.0%, 임시근로자 8.6%, 일용직/아르바이트가 2.5%임.
- 법에 대한 인식 중 '법이라는 말의 느낌'은 '민주적이다'라고 답한 비율이 25.1%로 가장 많고 '편파적이다'가 18.5%로 두 번째로 많음. '법적으로 해결합시다'의 말의 느낌에 대해서도 긍정적 답변인 '합리적이다'(45.5%)와 '바람직하다'(7.6%)의 합계 비율이 '몰인정하다'(23.5%), '불쾌하다'(23.4%)의 부정적 비율보다 약간 높은 수준으로 '법'에 대한 긍정 및 부정의 인식이 공존함을 알 수 있음.
- 법 준수 수준에 대한 '우리 사회에서 법이 잘 지켜지고 있다'에 대하여 '그렇다'라고 답한 비율은 59.2%임. '잘 지켜지지 않는다'고 답한 사람들 중 그 원인에 대하여 '법대로 살면 손해라서'라고 답한 비율이 34.9%로 가장 큼. 사회생활에서 피해를 입지 않는 방법에 대하여 가장 많은 응답은 33.9%가 '법을 잘 알아야 한다'로 나타남.
- 전체 응답자에서 정보접근성과 관련하여 생활에 유익한 정보와 법에 대한 지식 모두 가장 많이 이용하는 출처는 '인터넷 포털 사이트'로 각각 49.8%와 52.9%임.

생활 및 법지식 모두에서 ‘인터넷 포털 사이트’보다 ‘TV’ 응답 비율이 큰 집단은 ‘60대 이상’, ‘이혼/별거’, ‘사별’, ‘중학교 졸업 이하’, ‘일용직/아르바이트’, ‘월평균 100만 원 미만’, ‘월평균 100~200만 원 미만’임.

- 사회적 수준에서 법지식과 신뢰 문항 중 법교육이 잘 되고 있는가에 대한 응답자 평균은 2.45로 가장 작고, 법적 시스템에 대한 신뢰는 2.71로 가장 큼. 법적인 해결 방식에 대한 신뢰는 2.68, 우리나라 사람들의 법적 대처 역량에 대해서도 2.66으로 긍정적으로 응답함. 개인적 수준에서의 법지식과 신뢰 문항에서는 모두 2.6 이상의 큰 평균 점수를 보임. 법적 공정성에 대한 응답이 2.61로 가장 작고 전문가 도움에 대한 신뢰가 2.72로 가장 큼.
- 법제도 경험 중 행정기관의 민원상담이나 소비자 보호단체를 통해 법 관련 상담을 받은 경험은 37.0%, 행정 또는 공공기관의 조정/중재/알선/협상 서비스를 이용해 본 경험은 21.8%, 법적인 문제로 재판을 위해 법원에 가본 경험은 9.8%로 법원 경험이 가장 적은 것으로 나타남.
- 법에 대한 인식, 법준수 수준, 정보의 출처, 지식수준, 신뢰수준 관련해서는 직업형태, 도시규모, 교육수준 순으로 집단간 차이가 드러남. 행정기관의 민원서비스, 상담, 조정/중재/알선/협상 서비스, 법원 이용 경험에서는 혼인상태와 도시규모에서 집단 간 차이가 나타남.

제 4 장

법무 수요조사(Legal needs survey)

법적 문제 경험

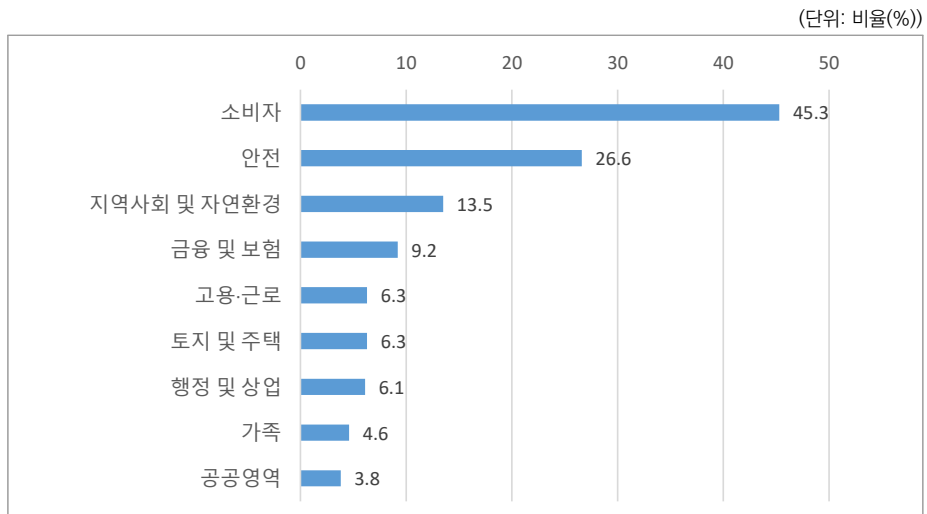
임 정 재

제1절 | 법무 문제 분포

1. 영역별 법무 문제 경험

- 총 9가지 대분류 영역(고용·근로, 가족, 안전, 공공영역, 행정 및 상업, 금융 및 보험, 소비자, 지역사회 및 자연환경, 토지 및 주택)을 대상으로 응답자가 경험한 문제/분쟁을 중요한 순서대로 최대 5개까지 선택하도록 함.
- 응답자의 법무 문제/분쟁 경험 여부를 살펴보면, 전체 응답자 중 73.3%(n=2,198)가 최근 2년간 법무 문제/분쟁을 경험한 것으로 나타남.
- 법무 문제를 경험한 응답자 중 소비자(45.3%) 관련 문제 경험 비율이 가장 높게 나타남. 이어 안전(26.6%), 지역사회 및 자연환경(13.5%), 금융 및 보험(9.2%), 고용·근로(6.3%), 토지 및 주택(6.3%), 행정 및 상업(6.1%), 가족(4.6%), 공공영역(3.8%) 순으로 나타남.

» [그림 4-1-1] 법무 문제/분쟁 경험 비율(대분류)



출처: [부록 표 IV-1] 재구성

2. 법무 문제/분쟁 경험 식별

○ 응답자가 선택한 문제/분쟁 영역을 대상으로 중분류 수준에서 문제/분쟁 경험 비율을 살펴본 결과는 다음과 같음.

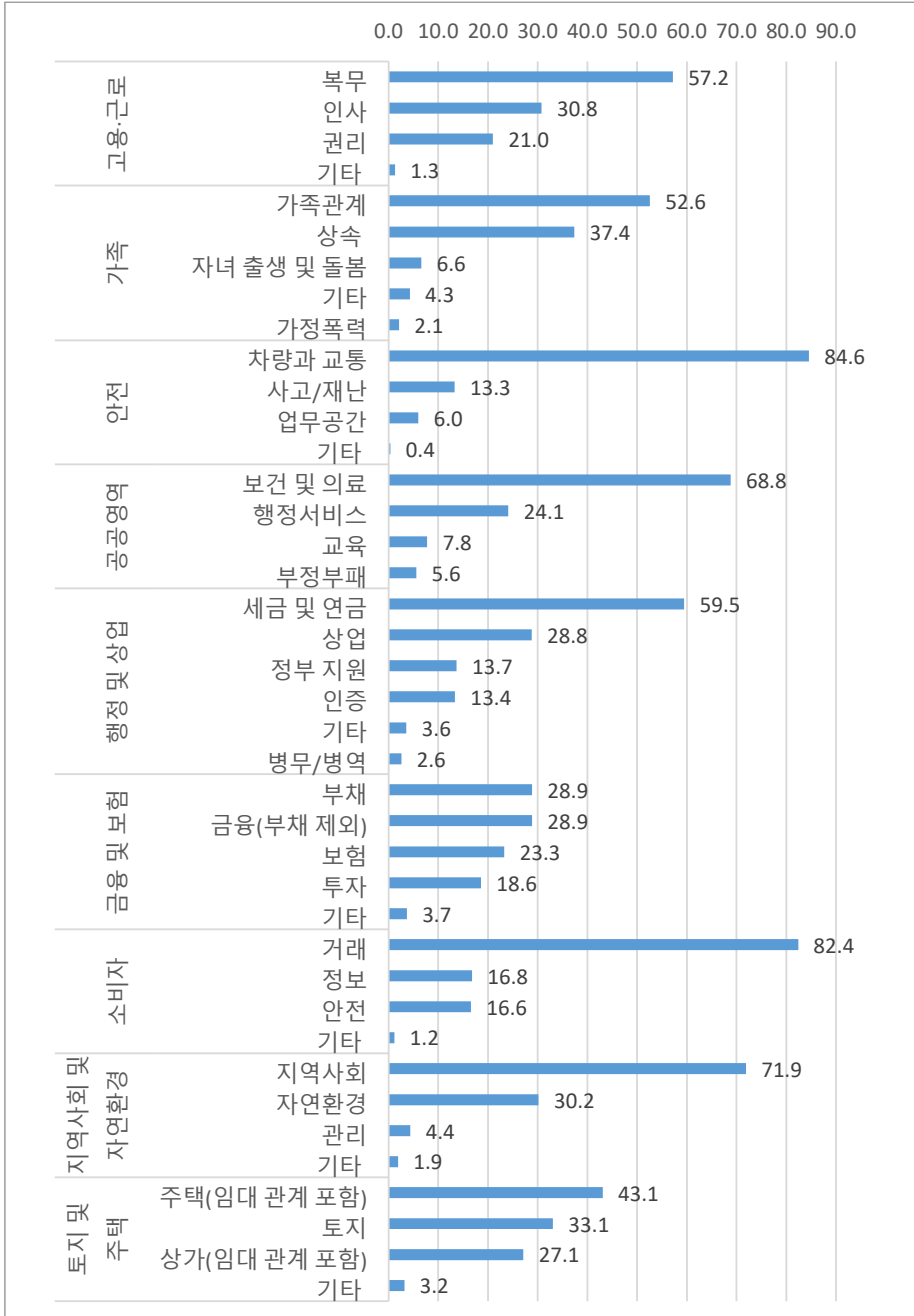
- 고용·근로 관련 문제/분쟁을 경험한 응답자 중 복무(57.2%) 관련 문제를 경험한 비율이 가장 높았고, 이어 인사(30.8%), 권리(21.0%), 기타(1.3%) 순으로 나타남.
- 가족 관련 문제/분쟁을 경험한 응답자 중 가족관계(52.6%) 관련 문제를 경험한 비율이 가장 높았고, 이어 상속(37.4%), 자녀 출생 및 돌봄(6.6%), 기타(4.3%), 가정 폭력(2.1%) 순으로 나타남.
- 안전 관련 문제/분쟁을 경험한 응답자 중 차량과 교통(84.6%) 관련 문제를 경험한 비율 가장 높았고, 이어 사고/재난(13.3%), 업무공간(6.0%), 기타(0.4%) 순으로 나타남.
- 공공영역 관련 문제/분쟁을 경험한 응답자 중 보건 및 의료(68.8%) 관련 문제를 경험한 비율이 가장 높았고, 이어 행정서비스(24.1%), 교육(7.8%), 부정부패(5.6%) 순으로 나타남.
- 행정 및 상업 관련 문제/분쟁을 경험한 응답자 중 세금 및 연금(59.5%) 관련 문제를

- 경험한 비율이 가장 높았고, 이어 상업(28.8%), 정부 지원(13.7%), 인증(13.4%), 기타(3.6%), 병무/병역(2.6%) 순으로 나타남.
- 금융 및 보험 관련 문제/분쟁을 경험한 응답자 중 부채(28.9%) 관련 문제를 경험한 비율이 가장 높았고, 이어 금융(부채 제외)(28.9%), 보험(23.3%), 투자(18.6%), 기타(3.7%) 순으로 나타남.
 - 소비자 관련 문제/분쟁을 경험한 응답자 중 거래(82.4%) 관련 문제를 경험한 비율이 가장 높았고, 이어 정보(16.8%), 안전(16.6%), 기타(1.2%) 순으로 나타남,
 - 지역사회 및 자연환경 관련 문제/분쟁을 경험한 응답자 중 지역사회(71.9%) 관련 문제를 경험한 비율이 가장 높았고, 이어 자연환경(30.2%), 관리(4.4%), 기타(1.9%) 순으로 나타남.
 - 토지 및 주택 관련 문제/분쟁을 경험한 응답자 중 주택(임대 관계 포함)(43.1%) 관련 문제를 경험한 비율이 가장 높았고, 이어 토지(33.1%), 상가(임대 관계 포함)(27.1%), 기타(3.2%) 순으로 나타남.

72 법무 수요조사(Legal needs survey)

▶▶ [그림 4-1-2] 법무 문제/분쟁 경험 비율(중분류)

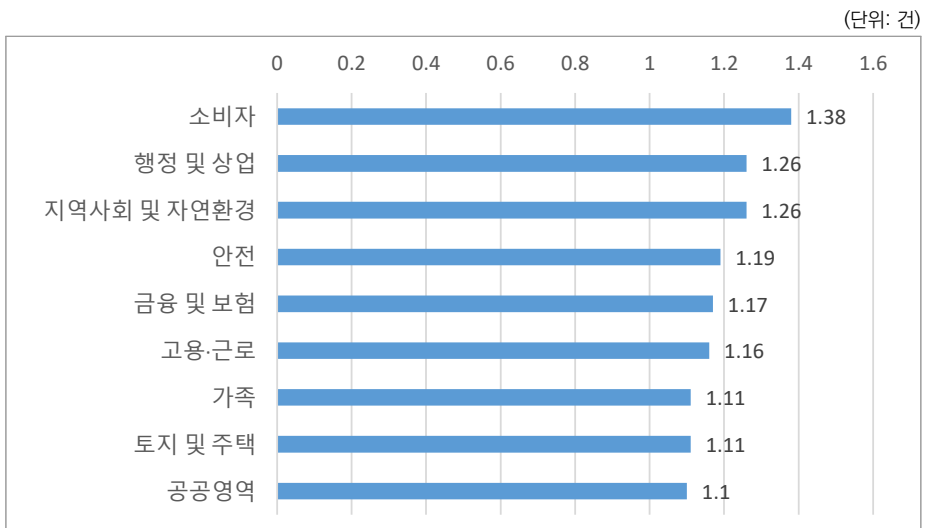
(단위: 비율(%))



출처: [부록 표 IV-2]~[부록 표 IV-10] 재구성

- 이어 각 영역별 문제/분쟁 경험 횟수를 비교한 결과 소비자 관련 문제/분쟁 경험 횟수의 평균이 1.38로 가장 높게 나타났으며, 행정 및 상업(1.26), 지역사회 및 자연환경(1.26), 안전(1.19), 금융 및 보험(1.17), 고용·근로(1.16), 가족 (1.11), 토지 및 주택(1.11), 공공영역(1.10) 순으로 나타남.

▶▶ [그림 4-1-3] 법무 관련 문제/분쟁 경험 횟수



출처: [부록 표 IV-11] 재구성

제2절 | 응답자의 특성별 법무 문제/분쟁 경험

1. 응답자 특성별 문제/분쟁 경험 비율

- 응답자의 사회인구학적 특성별 법적 문제/분쟁 경험 비율을 확인한 결과는 다음과 같음. 단, 다중응답 문항구조의 특성상 카이스퀘어 검증을 실시할 수 없어 통계적으로 유의미한 비율의 차이를 의미하지 않음에 유의하여야 함.³⁾
- 도시규모별 문제/분쟁 경험비율을 살펴볼 경우, 서울시는 소비자(53.1%), 안전

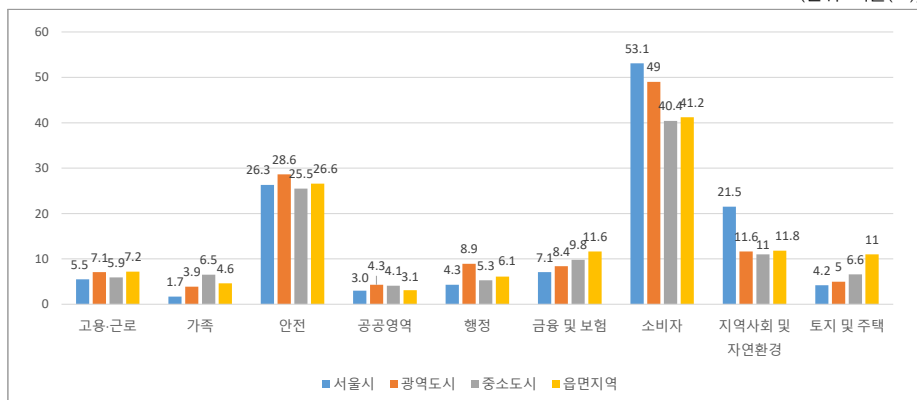
3) 1순위 응답을 대상으로 카이스퀘어 검증을 실시한 결과는 [부록 표 IV-13] 참고

74 법무 수요조사(Legal needs survey)

- (26.3%), 지역사회 및 자연환경(21.5%) 순으로 문제경험 비율이 높았으며, 가족(1.7%) 문제 경험 비율이 가장 낮았음. 광역도시는 소비자(49.0%), 안전(28.6%), 지역사회 및 자연환경(11.6%) 순으로 문제경험 비율이 높았으며, 가족(3.9%) 문제 경험비율이 가장 낮았음. 중소도시의 경우, 소비자(40.4%), 안전(25.5%), 지역사회 및 자연환경(11.0%) 순으로 높았으며, 공공영역(4.1%) 문제 경험비율이 가장 낮았음. 읍면지역의 경우, 소비자(41.2%), 안전(26.6%), 지역사회 및 자연환경(11.8%) 순으로 문제경험 비율이 높았으며, 공공영역(3.1%) 문제 경험비율이 가장 낮았음.
- 한편, 상위항목 간 상대적인 응답 비율의 차이도 확인되었음. 소비자 문제는 서울시와 광역도시, 중소도시와 읍면지역이 비슷한 응답 비율을 보였으며, 서울시와 중소도시 간 12.7%p 차이가 확인됨. 지역사회 및 자연환경은 서울시와 타 지역간 대략적으로 10%p 내외의 차이가 확인됨.

▶▶ [그림 4-2-1] 도시규모별 법무 문제/분쟁 경험

(단위: 비율(%))



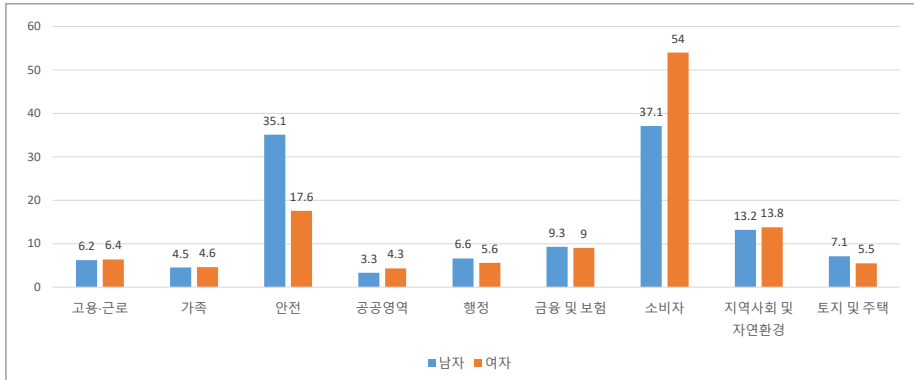
출처: [부록 표 IV-12] 재구성

- 성별 문제/분쟁 경험비율을 살펴볼 경우, 남성의 경우 소비자(37.1%), 안전(35.1%), 지역사회 및 자연환경(13.2%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 공공영역(3.3%) 문제 경험비율이 가장 낮았음. 여성의 경우, 소비자(54.0%), 안전(17.6%), 지역사회 및 자연환경(13.8%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 공공영역(4.3%) 문제 경험비율이 가장 낮았음.

- 한편, 상위항목 간 상대적인 응답 비율의 차이도 확인되었음. 성별 간 소비자 문제는 16.9%p, 안전문제는 17.5%p의 차이가 확인됨.

» [그림 4-2-2] 성별 법무 문제/분쟁 경험

(단위: 비율(%))

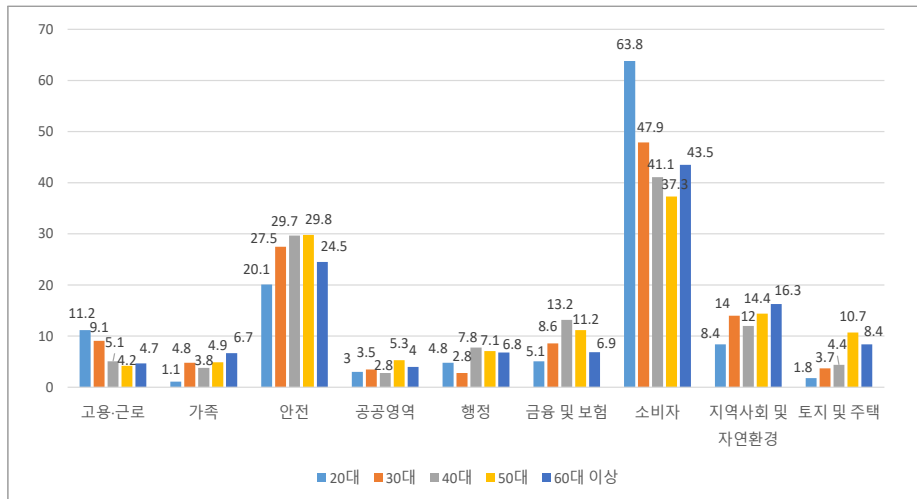


출처: [부록 표 IV-12] 재구성

- 연령대별 문제/분쟁 경험 비율을 살펴볼 경우, 20대는 소비자(63.8%), 안전(20.1%), 고용·근로(11.2%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 가족(1.1%) 문제경험 비율이 가장 낮았음. 30대는 소비자(47.9%), 안전(27.5%), 지역사회 및 자연환경(14.0%)순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 행정(2.8%)문제 경험비율이 가장 낮았음. 40대의 경우, 소비자(41.1%), 안전(29.7%), 금융 및 보험(13.2%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 공공영역(2.8%) 문제경험 비율이 가장 낮았음. 50대의 경우, 소비자(37.3%), 안전(29.8%), 지역사회 및 자연환경(14.4%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 고용·근로(4.2%) 문제경험 비율이 가장 낮았음. 60대 이상의 경우, 소비자(43.5%), 안전(24.5%), 지역사회 및 자연환경(16.3%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 공공영역(4.0%) 문제경험 비율이 가장 낮았음.
- 한편, 상위항목 간 상대적인 응답비율의 차이도 확인되었음. 소비자 문제는 모든 집단에서 응답비율 1위였으나 20대와 50대 간 26.5%p 차이가, 안전문제는 모든 집단에서 응답비율 2위였으나 50대와 20대간 9.7%p 차이가 확인됨.
- 또한, 20대와 50대 간 토지 및 주택 문제/분쟁 경험(8.9%p), 20대와 40대 간 금융 및 보험 문제 경험(8.1%p)차이에 주목할 만함.

» [그림 4-2-3] 연령대별 법무 문제/분쟁 경험

(단위: 비율(%))

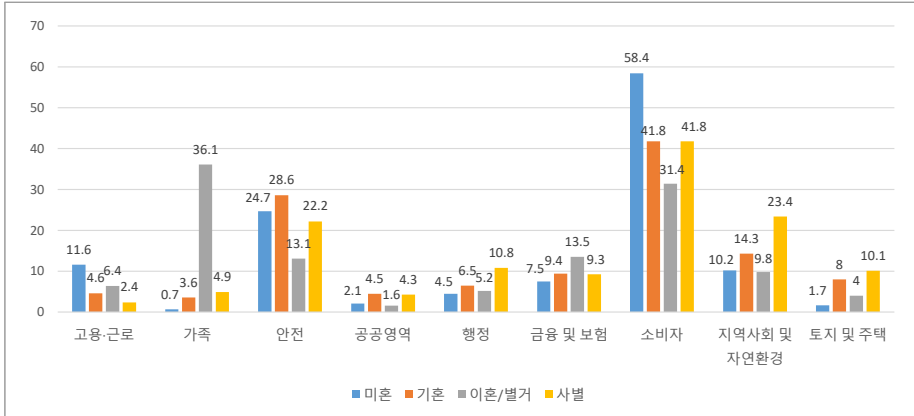


출처: [부록 표 IV-12] 재구성

- 혼인상태별 문제/분쟁 경험 비율을 살펴볼 경우, 미혼의 경우 소비자(58.4%), 안전(24.7%), 고용·근로(11.6%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 가족(0.7%) 문제경험 비율이 가장 낮았음. 기혼의 경우 소비자(41.8%), 안전(28.6%), 지역사회 및 자연환경(14.3%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 가족(3.6%) 문제경험 비율이 가장 낮았음. 이혼/별거의 경우 가족(36.1%), 소비자(31.4%), 금융 및 보험(13.5%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 공공영역(1.6%) 문제경험 비율이 가장 낮았음. 사별의 경우, 소비자(41.8%), 지역사회 및 자연환경(23.4%), 안전(22.2%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 고용·근로(2.4%) 문제경험 비율이 가장 낮았음.
- 미혼과 기혼의 경우 가족 문제경험 비율이 가장 낮았던 반면, 이혼/별거의 경우 가족의 문제경험 비율이 가장 높았다는 점이 특징임. 또한, 미혼과 사별 간 토지 및 주택 문제 경험(8.4%p)차이에 주목할 만함.

» [그림 4-2-4] 혼인상태별 법무 문제/분쟁 경험

(단위: 비율(%))

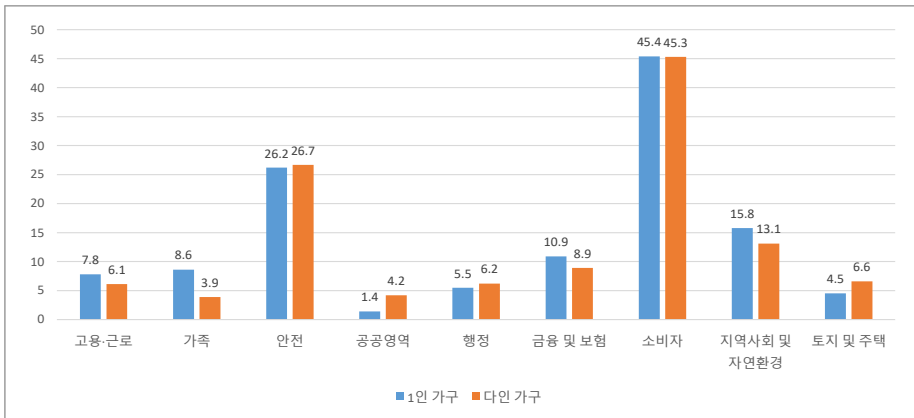


출처: [부록 표 IV-12] 재구성

- 1인 가구 여부별 문제/분쟁 경험 비율을 살펴볼 경우, 1인 가구는 소비자(45.4%), 안전(26.2%), 지역사회 및 자연환경(15.8%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 공공영역(1.4%) 문제경험 비율이 가장 낮았음. 다인 가구는 소비자(45.3%), 안전(26.7%), 지역사회 및 자연환경(13.1%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 가족(3.9%) 문제경험 비율이 가장 낮았음.

» [그림 4-2-5] 1인 가구 여부별 법무 문제/분쟁 경험

(단위: 비율(%))



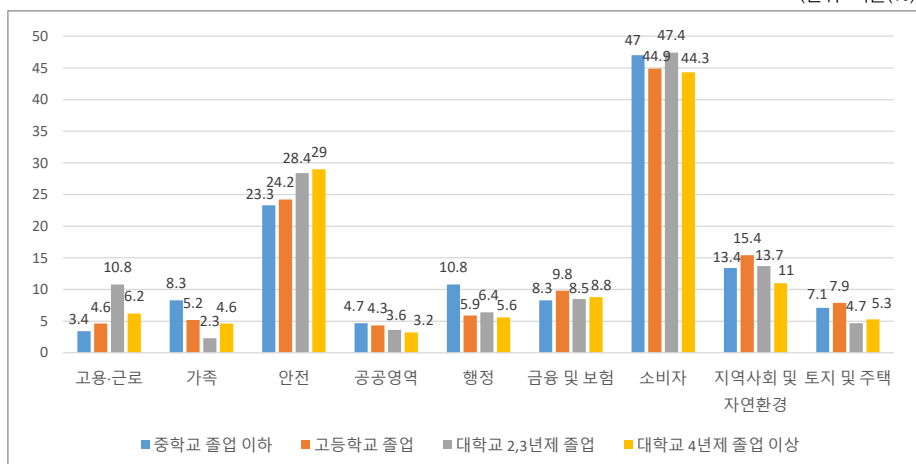
출처: [부록 표 IV-12] 재구성

78 법무 수요조사(Legal needs survey)

- 교육수준에 따라 문제/분쟁 경험 비율을 살펴볼 경우, 중학교 졸업 이하는 소비자(47.0%), 안전(23.3%), 지역사회 및 자연환경(13.4%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 고용·근로(3.4%) 문제경험 비율이 가장 낮았음. 고등학교 졸업은 소비자(44.9%), 안전(24.2%), 지역사회 및 자연환경(15.4%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 공공영역(4.3%) 문제경험 비율이 가장 낮았음. 대학교 2,3년제 졸업은 소비자(47.4%), 안전(28.4%), 지역사회 및 자연환경(13.7%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 가족(2.3%) 문제경험 비율이 가장 낮았음. 대학교 4년제 졸업 이상은 소비자(44.3%), 안전(29.0%), 지역사회 및 자연환경(11.0%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 공공영역(3.2%) 문제경험 비율이 가장 낮았음.

▶▶ [그림 4-2-6] 교육수준별 법무 문제/분쟁 경험

(단위: 비율(%))



출처: [부록 표 IV-12] 재구성

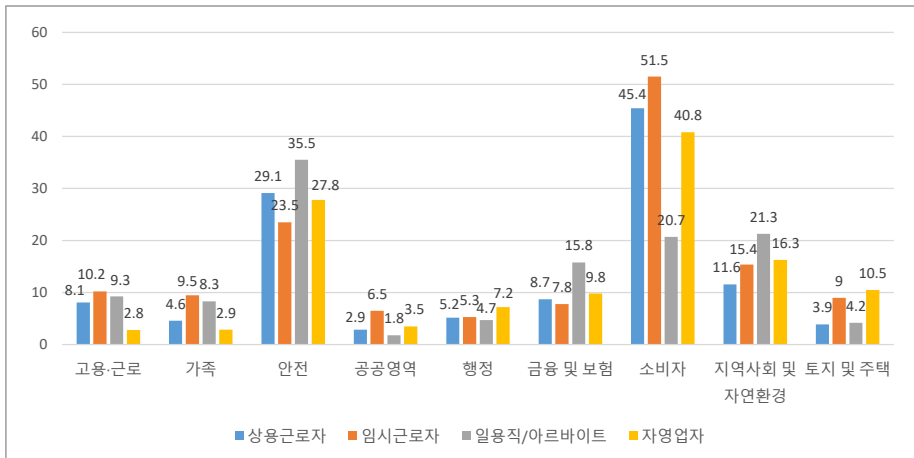
- 직업형태에 따라 문제/분쟁 경험 비율을 살펴볼 경우, 상용근로자는 소비자(45.4%), 안전(29.1%), 지역사회 및 자연환경(11.6%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 공공영역(2.9%) 문제경험 비율이 가장 낮았음. 임시근로자는 소비자(51.5%), 안전(23.5%), 지역사회 및 자연환경(15.4%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 행정(5.3%) 문제경험 비율이 가장 낮았음. 일용직/아르바이트는 안전(35.5%), 지역사회 및 자연환경(21.3%), 소비자(20.7%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며,

며, 공공영역(1.8%) 문제경험 비율이 가장 낮았음. 자영업자의 경우는 소비자(40.8%), 안전(27.8%), 지역사회 및 자연환경(16.3%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 고용·근로(2.8%) 문제경험 비율이 가장 낮았음.

- 한편, 소비자 문제는 상용근로자, 임시근로자, 자영업자에서 모두 응답 비율 1위였으나 임시근로자와 자영업자 간 10.7%p의 차이가 확인됨.

▶▶ [그림 4-2-기] 직업형태별 법무 문제/분쟁 경험

(단위: 비율(%))



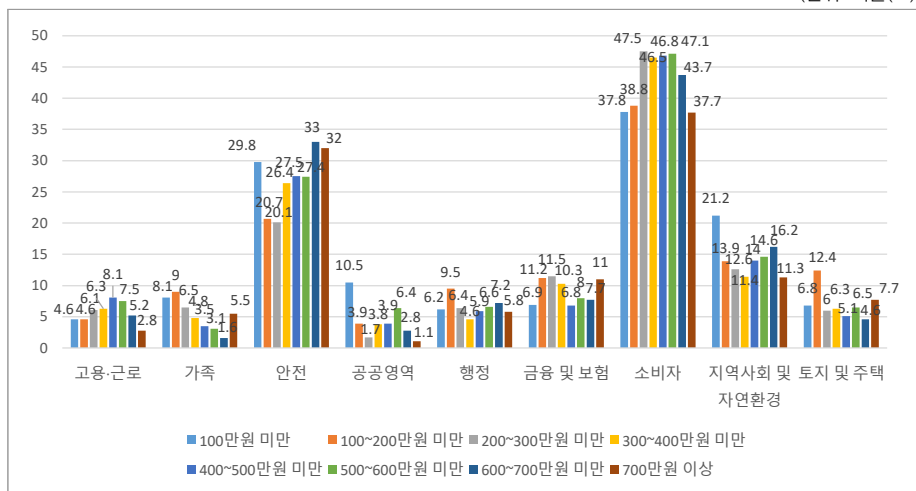
출처: [부록 표 IV-12] 재구성

- 월평균 소득에 따라 문제/분쟁 경험 비율을 살펴볼 경우, 100만 원 미만은 소비자(37.8%), 안전(29.8%), 지역사회 및 자연환경(21.2%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 고용·근로(4.6%) 문제경험 비율이 가장 낮았음. 100~200만 원 미만은 소비자(38.8%), 안전(20.7%), 지역사회 및 자연환경(13.9%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 공공영역(3.9%) 문제경험 비율이 가장 낮았음. 200~300만 원 미만은 소비자(47.5%), 안전(20.1%), 지역사회 및 자연환경(12.6%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 공공영역(1.7%) 문제경험 비율이 가장 낮았음. 300~400만 원 미만은 소비자(46.5%), 안전(26.4%), 지역사회 및 자연환경(11.4%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 공공영역(3.8%) 문제경험 비율이 가장 낮았음. 400~500만 원 미만은 소비자(46.8%), 안전(27.5%), 지역사회 및 자연환경(14.0%)

- 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 가족(3.5%) 문제경험 비율이 가장 낮았음.
- 500~600만 원 미만은 소비자(47.1%), 안전(27.4%), 지역사회 및 자연환경(14.6%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 가족(3.1%) 문제경험 비율이 가장 낮았음.
- 600~700만 원 미만은 소비자(43.7%), 안전(33.0%), 지역사회 및 자연환경(16.2%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 가족(1.6%) 문제경험 비율이 가장 낮았음.
- 700만 원 이상은 소비자(37.7%), 안전(32.0%), 지역사회 및 자연환경(11.3%) 순으로 높은 문제경험 비율을 보였으며, 공공영역(1.1%) 문제경험 비율이 가장 낮았음.
- 한편, 상위항목 간 상대적인 응답비율의 차이도 확인되었음. 소비자 문제는 200~300만 원 미만과 700만 원 이상 간 9.8%p, 안전 문제는 600~700만 원 이상과 200~300만 원 미만 간 12.9%p, 지역사회 및 자연환경의 경우 100만 원 미만과 700만 원 이상간 9.9%p 차이가 확인됨.

▶▶ [그림 4-2-8] 월평균 소득별 법무 문제/분쟁 경험

(단위: 비율(%))



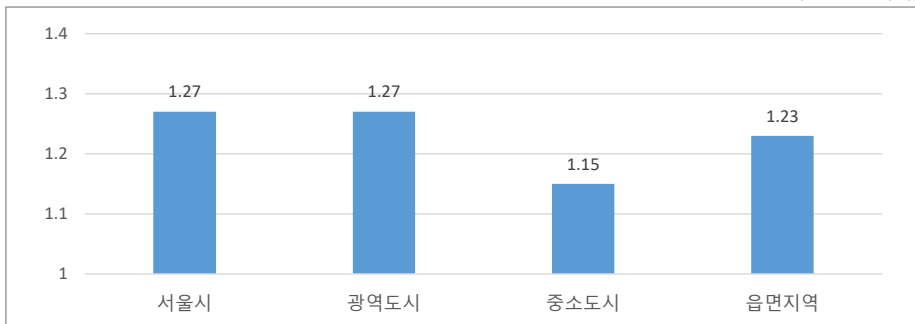
출처: [부록 표 IV-12] 재구성

2. 응답자 특성별 문제/분쟁 경험 횟수

- 응답자의 사회인구학적 특성에 따른 법적 문제/분쟁 경험 횟수를 비교한 결과 도시규모, 교육수준, 직업형태에서 집단 간 유의미한 차이가 확인됨.
- 도시규모의 경우, 서울시와 광역도시의 평균이 1.27로 가장 높았고, 읍면지역 1.23, 중소도시 1.15 순으로 나타남.

▶▶▶ [그림 4-2-9] 도시규모별 법무 문제/분쟁 경험 횟수

(단위: 횟수(건))

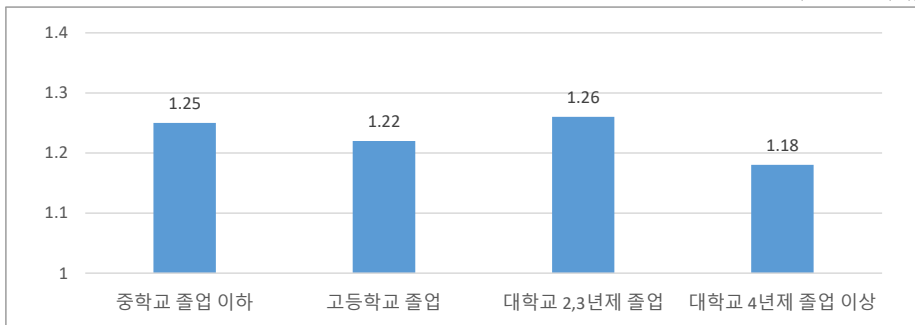


출처: [부록 표 IV-14] 재구성

- 교육수준의 경우, 대학교 2,3년제 졸업의 평균이 1.26, 중학교 졸업 이하 1.25, 고등학교 졸업 1.22, 대학교 4년제 졸업 이상이 1.18 순으로 나타남.

▶▶▶ [그림 4-2-10] 교육수준별 법무 문제/분쟁 경험 횟수

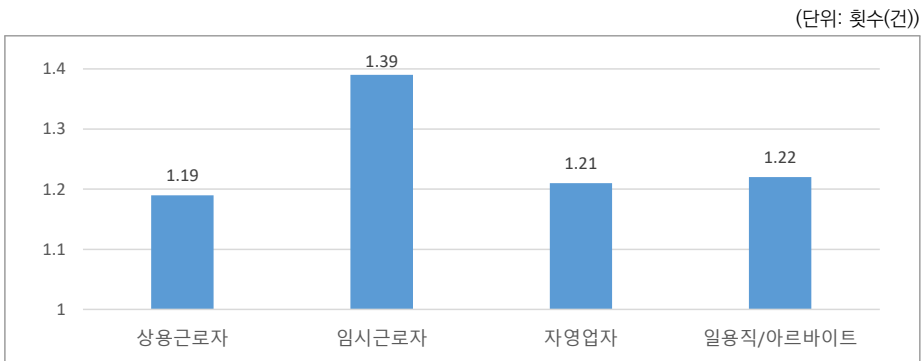
(단위: 횟수(건))



출처: [부록 표 IV-14] 재구성

- 직업형태의 경우, 임시근로자의 평균이 1.39, 일용직/아르바이트 1.22, 자영업자 1.21, 상용근로자 1.19 순으로 나타남.

▶▶▶ [그림 4-2-11] 직업형태별 법무 문제/분쟁 경험 횟수



출처: [부록 표 IV-14] 재구성

제3절 | 소결

1. 법무 문제/분쟁 분포 결과

- 법무 문제의 분포를 대분류 수준에서 살펴본 결과, 문제경험 비율 상위 3개 항목은 소비자, 안전, 지역사회 및 자연환경으로 확인되었고, 하위 3개 항목은 행정 및 상업, 가족, 공공영역으로 확인됨.
- 중분류 수준에서 살펴본 결과, 고용·근로에서는 복무 문제, 가족에서는 가족관계 문제, 안전에서는 차량과 교통문제, 공공영역에서는 보건 및 의료 문제, 행정 및 상업에서는 세금 및 연금 문제, 금융 및 보험에서는 부채 문제, 금융(부채제외) 문제, 소비자에서는 거래 문제, 지역사회 및 자연환경에서는 지역사회 문제, 토지 및 주택에서는 주택(임대 관계 포함) 문제 유형의 경험비율이 각각 가장 높은 것으로 확인됨.
- 문제 경험 횟수의 경우, 최상위 항목(소비자)과 최하위 항목(공공영역)은 문제 경험

비율을 기준으로 하였을 때와 동일하였으나, 행정 및 상업의 문제 경험 횟수의 순위가 상대적으로 높아졌음(경험비율 기준 7위→횟수 기준 공동 2위).

2. 응답자 특성별 법무 문제/분쟁 경험 결과

- 법무 문제를 분포를 대분류 수준에서 응답자 특성별로 비교분석한 결과, 응답자 특성별로 문제경험 상위항목에는 차이는 뚜렷하지 않으나, 하위항목에는 다소간 차이를 보임.
 - 단, 상위항목 간에는 순위가 동일하더라도 그 비율에서는 상대적으로 큰 차이가 확인되는 경우도 존재함. 또한, 토지 및 주택 문제는 연령대, 혼인상태에 따라 집단 간 상대적으로 큰 차이가 확인되는 경우가 확인됨.
- 연령대, 혼인상태, 직업형태, 월평균 소득에 따른 집단 간 경험 경향의 차이에 주목할 만함. 다만, 그 차이를 통계적으로 검증한 결과는 아님에 주의하여 해석하여야 함.
 - 도시규모의 경우, 문제경험 상위항목은 유사한 경향을 보임(소비자, 안전, 지역사회 및 자연환경). 그러나 도시규모가 큰 경우(서울시, 광역도시)의 경우 가족 문제 경험 비율이 가장 낮았으며, 도시규모가 작은 경우(소도시나 읍면지역) 공공영역 문제경험 비율이 가장 낮은 경향을 보임.
 - 성별의 경우, 남/녀에 따라 문제경험 비율 상위항목(소비자, 안전, 지역사회 및 자연환경)과 최하위 항목(공공영역)이 동일한 경향을 보임.
 - 연령대에 따라 문제경험 상위 항목(소비자, 안전)은 유사하였으나, 20대는 고용·근로 관련 문제가 3순위, 40대는 금융 및 보험 관련 문제가 3순위로 확인됨. 최하위 항목도 연령대에 따라 상이하였음.
 - 혼인상태의 경우 집단별 문제경험 경향에 뚜렷한 차이가 확인됨. 미혼과 기혼집단의 경우, 문제경험 상위항목(소비자, 안전, 지역사회 및 자연환경)은 전반적으로 유사하였으나, 미혼의 경우 고용·근로 문제가 3순위로 확인됨. 미혼과 기혼의 경우 가족 문제경험 비율이 가장 낮았던 반면, 이혼/별거의 경우 가족의 문제경험 비율

이 가장 높았고, 공공영역 문제경험 비율이 가장 낮았음. 사별의 경우, 고용·근로 문제경험 비율이 가장 낮았음.

- 1인 가구 여부별 문제경험 상위항목(소비자, 안전, 지역사회 및 자연환경)은 동일하였으나, 1인 가구의 경우 공공영역, 다인가구의 경우 가족 문제경험 비율이 가장 낮았음.
- 교육수준 별 문제경험 비율의 상위항목(소비자, 안전, 지역사회 및 자연환경)은 동일하였으나, 중학교 졸업 이하의 경우 고용·근로, 대학교 2,3년제 졸업의 경우 가족, 고등학교 졸업과 대학교 4년제 졸업 이상의 경우 공공영역의 문제경험 비율이 가장 낮음.
- 직업형태별로는 일용직/아르바이트의 문제경험 상위항목 순위가 다른 집단과 상이하였음. 상용근로자, 임시근로자, 자영업자의 경우 소비자, 안전, 지역사회 및 자연환경 순이었음에 반해, 일용직/아르바이트는 안전, 지역사회 및 자연환경, 소비자 순으로 나타남. 최하위 항목도 집단별로 상이하였음.
- 월평균소득별로는 모든 집단에서 상위항목 순위가 동일하였으나(소비자, 안전, 지역사회 및 자연환경), 집단별로 최하위 항목은 상이하였음. 100만 원 미만 집단의 경우, 고용·근로 문제가, 100~200만 원 미만, 200~300만 원 미만, 300~400만 원 미만, 700만 원 이상 집단의 경우 공공영역 문제가, 400~500만 원 미만 500~600만 원 미만, 600~700만 원 미만 집단의 경우 가족 문제가 가장 낮은 문제경험 비율을 보였음.

○ 응답자 특성별로 문제/분쟁 경험 횟수를 비교분석한 결과 도시규모, 교육수준, 직업형태에서 집단 간 통계적으로 유의미한 차이가 확인되었음.

- 도시규모의 경우, 서울시, 광역도시의 문제 경험 횟수 평균이 가장 높았으며, 중소도시의 평균이 가장 낮았음.
- 교육수준의 경우, 대학교 2,3년제 졸업의 문제 경험 횟수 평균이 가장 높았으며, 대학교 4년제 졸업 이상의 평균이 가장 낮았음.
- 직업형태의 경우, 임시근로자의 문제 경험 횟수 평균이 가장 높았으며, 상용근로자의 평균이 가장 낮았음.

제 5 장

법무 수요조사(Legal needs survey)

법무 문제의 진행과정

임 정 재

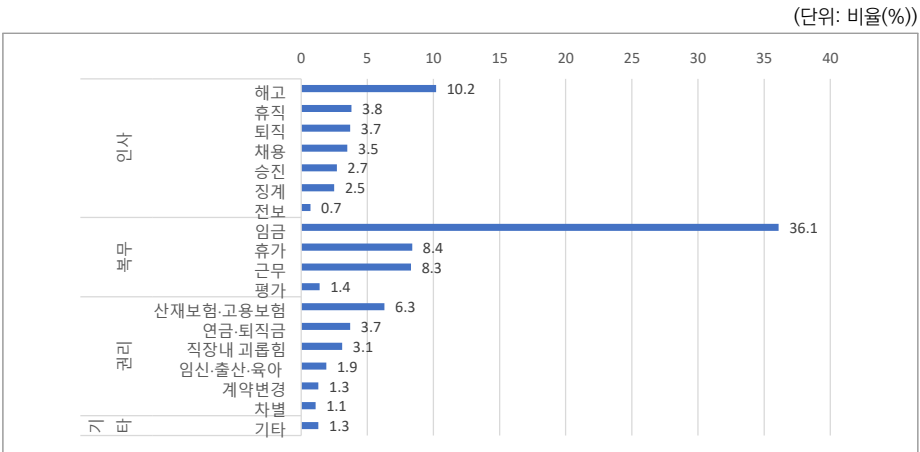
법무 문제의 진행과정

제1절 | 법무 문제의 심각성

1. 문제의 심각성

- 응답자가 경험한 법무 문제 중 가장 심각하였던 문제를 소분류 단위로 1~3순위까지 측정함. 5장에서 다루는 문항들은(법무 문제의 심각성과 영향력, 법무 문제 해결 도움의 출처, 법무 문제의 시작과 종결, 법무 문제의 종결 결과에 대한 인식) 1순위로 응답한 법무문제를 기준으로 측정하였음.
- 고용·근로 문제의 경우, 임금(36.1%), 해고(10.2%), 휴가(8.4%), 근무(8.3%), 산재보험·고용보험(6.3%)이 가장 응답비율이 높은 다섯 가지 문제로 확인됨.
- 중분류 기준으로 영역을 구분할 경우 인사 영역은 해고(10.2%), 복무 영역은 임금(36.1%), 권리 영역은 산재보험·고용보험(6.3%)이 영역 내에서 가장 높은 비율을 보인 문제로 확인됨.

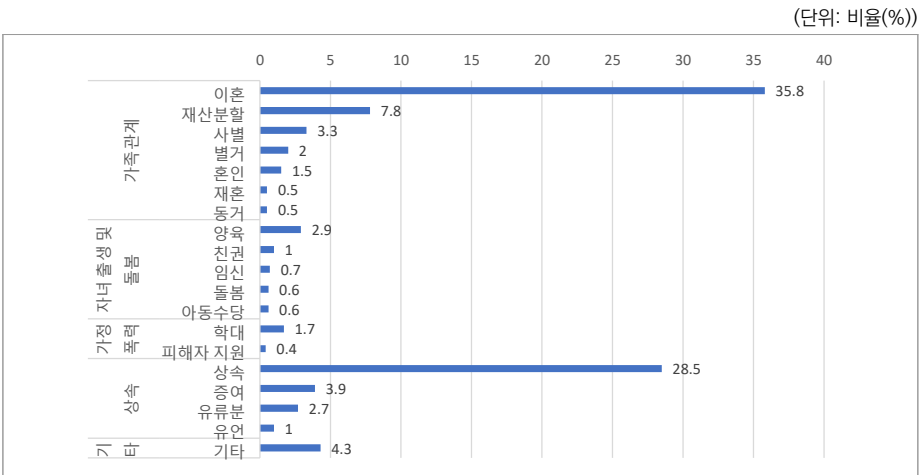
▶▶ [그림 5-1-1] 고용·근로 문제 중 심각했던 문제(1순위)



출처: [부록 표 V-1] 재구성

- 가족 문제의 경우, 이혼(35.8%), 상속(28.5%), 재산분할(7.8%), 기타(4.3%), 증여(3.9%)가 가장 응답비율이 높은 다섯 가지 문제로 확인됨.
- 중분류 기준으로 영역을 구분할 경우, 가족관계 영역은 이혼(35.8%), 자녀 출생 및 돌봄 영역은 양육(2.9%), 가정폭력 영역은 학대(1.7%), 상속 영역은 상속(28.5%)이 영역 내에서 가장 높은 비율을 보인 문제로 확인됨.

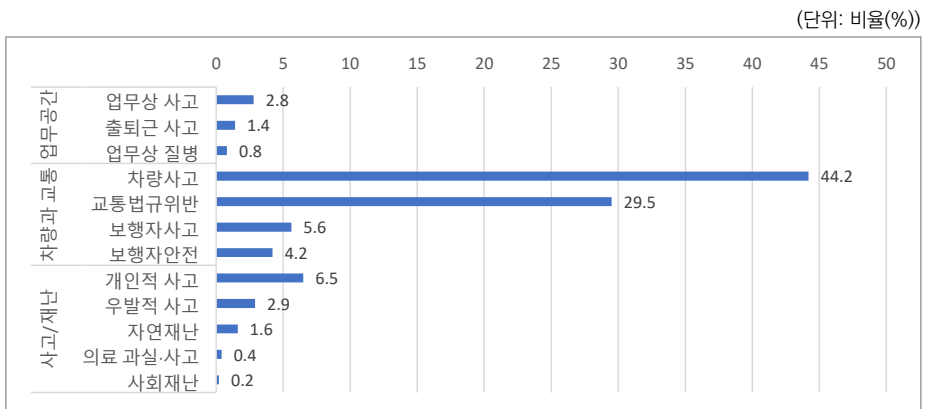
▶▶ [그림 5-1-2] 가족 문제 중 심각했던 문제(1순위)



출처: [부록 표 V-2] 재구성

- 안전 문제의 경우, 차량사고(44.2%), 교통법규위반(29.5%), 개인적사고(6.5%), 보행자사고(5.6%), 보행자안전(4.2%)이 가장 응답비율이 높은 다섯 가지 문제로 확인됨.
- 중분류 기준으로 영역을 구분할 경우, 업무공간 영역은 업무상 사고(2.8%), 차량과 교통 영역은 차량사고(44.2%), 사고/재난 영역은 개인적 사고(6.5%)가 영역 내에서 가장 높은 비율을 보인 문제로 확인됨.

» [그림 5-1-3] 안전 문제 중 심각했던 문제(1순위)

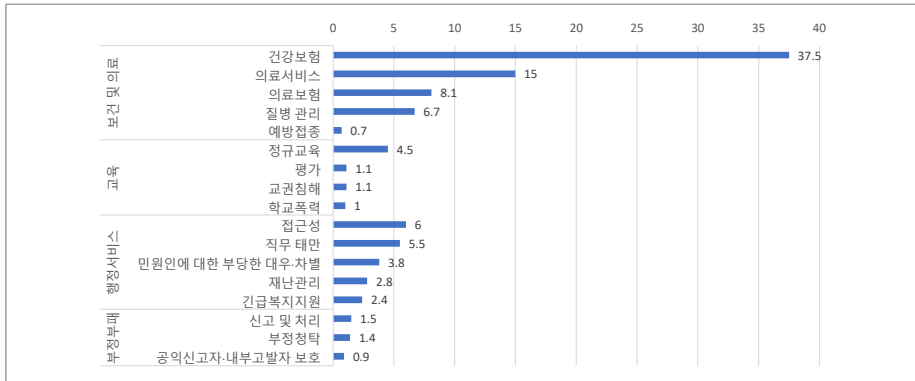


출처: [부록 표 V-3] 재구성

- 공공영역 문제의 경우, 건강보험(37.5%), 의료서비스(15.0%), 의료보험(8.1%), 질병관리(6.7%), 접근성(6.0%)이 가장 응답비율이 높은 다섯 가지 문제로 확인됨.
- 중분류 기준으로 영역을 구분할 경우, 보건 및 의료 영역은 건강보험(37.5%), 교육 영역은 정규교육(4.5%), 행정서비스 영역은 접근성(6.0%), 부정부패 영역은 신고 및 처리(1.5%)가 영역 내에서 가장 높은 비율을 보인 문제로 확인됨.

▶▶ [그림 5-1-4] 공공영역 문제 중 심각했던 문제(1순위)

(단위: 비율(%))

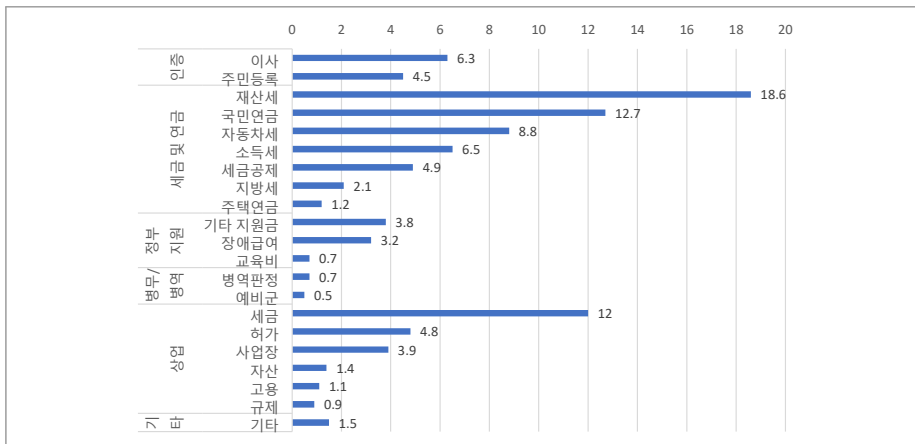


출처: [부록 표 V-4] 재구성

- 행정 및 상업 문제의 경우, 재산세(18.6%), 국민연금(12.7%), 세금(12.0%), 자동차세(8.8%), 소득세(6.5%)가 가장 응답비율이 높은 다섯 가지 문제로 확인됨.
- 중분류 기준으로 영역을 구분할 경우, 인증 영역은 이사(6.3%), 세금 및 연금영역은 재산세(18.6%), 정부 지원 영역은 기타 지원금(3.8%), 병무/병역 영역은 병역판정(0.7%), 상업 영역은 세금(12.0%)이 영역 내에서 가장 높은 비율을 보인 문제로 확인됨.

▶▶ [그림 5-1-5] 행정 및 상업 문제 중 심각했던 문제(1순위)

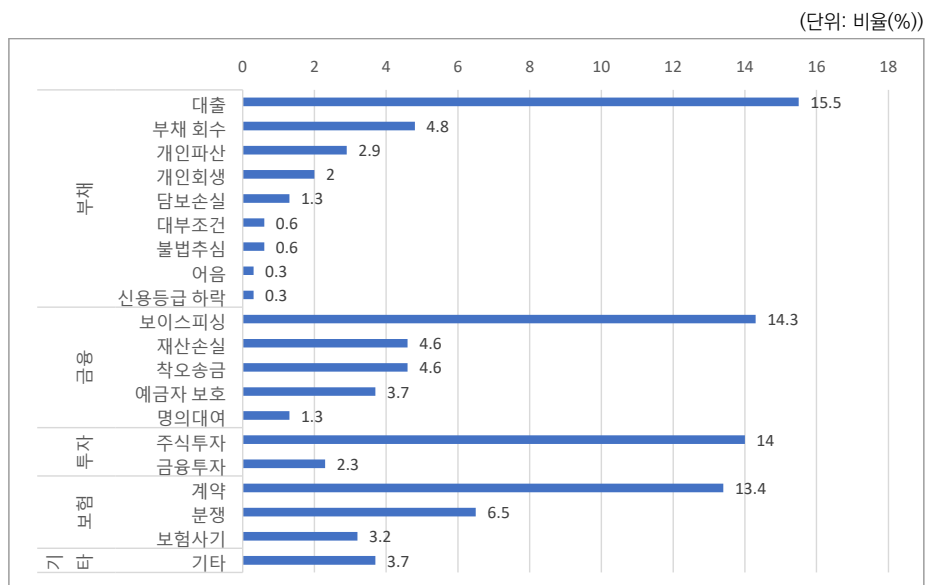
(단위: 비율(%))



출처: [부록 표 V-5] 재구성

- 금융 및 보험 문제의 경우, 대출(15.5%), 보이스피싱(14.3%), 주식투자(14.0%), 계약(13.4%), 분쟁(6.5%), 부채 회수(4.8%)가 가장 응답비율이 높은 다섯 가지 문제로 확인됨.
- 중분류 기준으로 영역을 구분할 경우, 부채 영역에서는 대출(15.5%), 금융 영역에서는 보이스피싱(14.3%), 투자 영역에서는 주식투자(14.0%), 보험 영역에서는 계약(13.4%)이 영역 내에서 가장 높은 비율을 보인 문제로 확인됨.

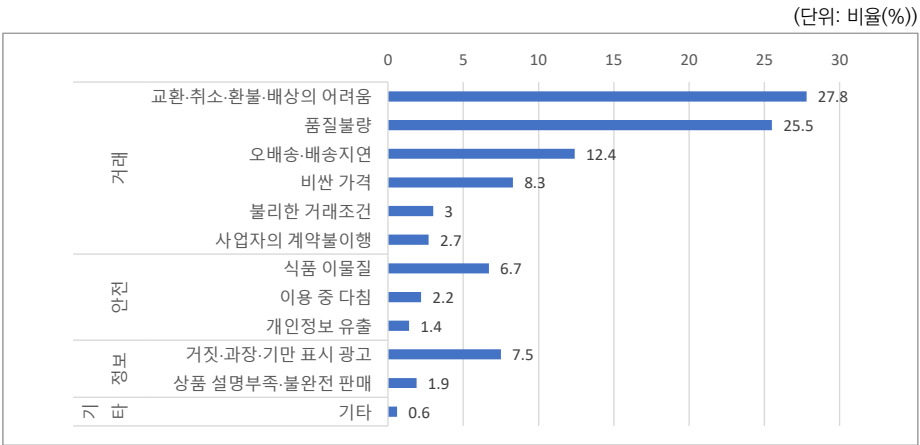
▶▶▶ [그림 5-1-6] 금융 및 보험 문제 중 심각했던 문제(1순위)



출처: [부록 표 V-6] 재구성

- 소비자 문제의 경우, 교환·취소·환불·배상의 어려움(27.8%), 품질불량(25.5%), 오배송·배송지연(12.4%), 비싼가격(8.3%), 거짓·과장·기만 표시 광고(7.5%)가 가장 응답비율이 높은 다섯 가지 문제로 확인됨.
- 중분류 기준으로 영역을 구분할 경우, 거래 영역에서는 교환·취소·환불·배상의 어려움(27.8%), 안전영역에서는 식품 이물질(6.7%), 정보 영역에서는 거짓·과장·기만 표시 광고(7.5%)가 영역 내에서 가장 높은 비율을 보인 문제로 확인됨.

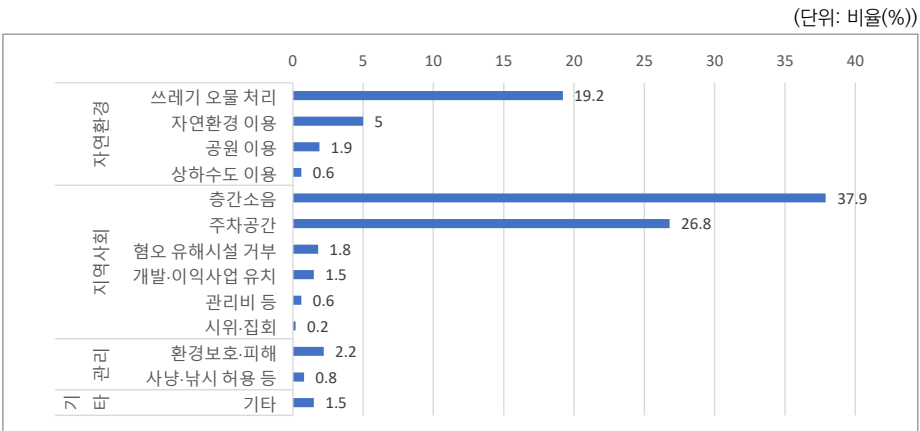
▶▶ [그림 5-1-7] 소비자 문제 중 심각했던 문제(1순위)



출처: [부록 표 V-7] 재구성

- 지역사회 및 자연환경 문제의 경우, 층간소음(37.9%), 주차공간(26.8%), 쓰레기 오물처리(19.2%), 자연환경 이용(5.0%), 환경보호·피해(2.2%)가 가장 응답비율이 높은 다섯 가지 문제로 확인됨.
- 중분류 기준으로 영역을 구분할 경우, 자연환경 영역에서는 쓰레기 오물처리(19.2%), 지역사회 영역에서는 층간소음(37.9%), 관리 영역에서는 환경보호·피해(2.2%)가 영역 내에서 가장 높은 비율을 보인 문제로 확인됨.

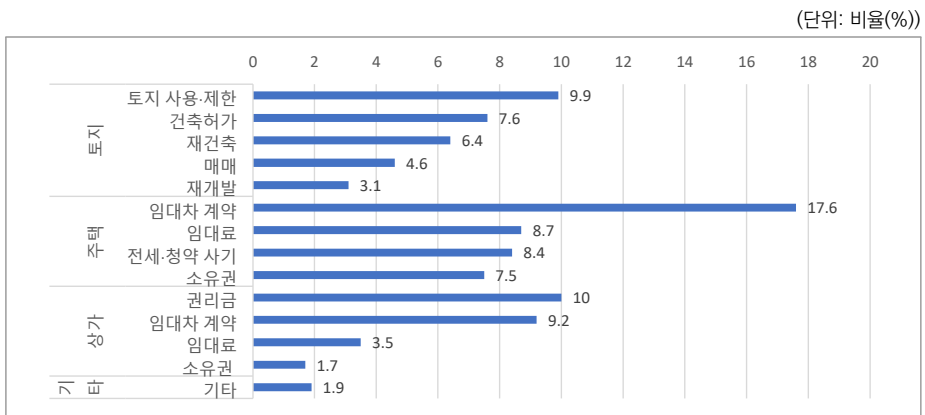
▶▶ [그림 5-1-8] 지역사회 및 자연환경 문제 중 심각했던 문제(1순위)



출처: [부록 표 V-8] 재구성

- 토지 및 주택 문제의 경우, 임대차계약(17.6%), 권리금(10.0%), 토지사용·제한(9.9%), 임대차 계약(9.2%), 임대료(8.7%)가 가장 응답비율이 높은 다섯 가지 문제로 확인됨.
- 중분류 기준으로 영역을 구분할 경우, 토지 영역에서는 토지 사용·제한(9.9%), 주택 영역에서는 임대차 계약(17.6%), 상가 영역에서는 권리금(10.0%)이 영역 내에서 가장 높은 비율을 보인 문제로 확인됨.

▶▶ [그림 5-1-9] 토지 및 주택 문제 중 심각했던 문제(1순위)



출처: [부록 표 V-9] 재구성

○ 이어 가장 심각하였던 문제(1순위)의 심각성을 1~10으로 표현하여 응답하게 함(중분류 수준).

- 영역 구분 없이 가장 점수가 높은 다섯 가지 문제는 가정폭력 8.82점(가족 문제), 기타 (금융 및 보험 문제) 8.44점, 자녀 출생 및 돌봄 7.58점(가족 문제), 부채(금융 및 보험 문제) 7.55점, 관리(지역사회 및 자연환경 문제) 7.51점으로 확인됨.

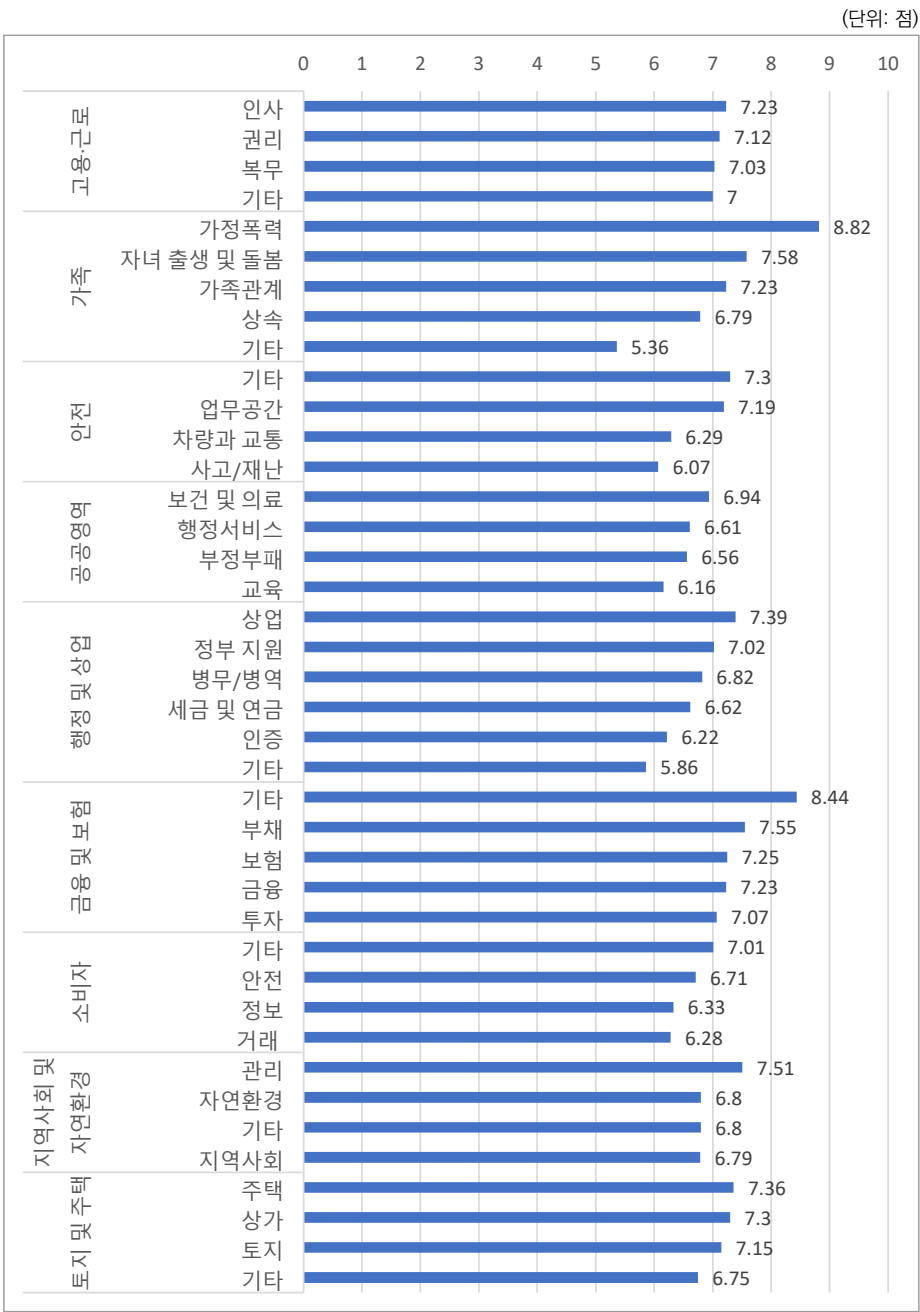
○ 영역을 구분하여 살펴본 결과는 다음과 같음

- 고용·근로 문제의 경우, 인사 영역이 7.23점으로 가장 높았으며, 이어 권리 영역이 7.12점, 복무 영역이 7.03점, 기타 영역이 7점 순으로 나타났음.
- 가족 문제의 경우, 가정폭력 영역이 8.82점으로 가장 높았으며, 이어 자녀 출생 및 돌봄 영역이 7.58점, 가족관계 영역이 7.23점, 상속 영역이 6.79점, 기타 영역이 5.36점 순으로 나타났음.

94 법무 수요조사(Legal needs survey)

- 안전 문제의 경우, 기타 영역이 7.30점으로 가장 높았으며, 이어 업무공간 영역이 7.19점, 차량과 교통 영역이 6.29점, 사고/재난 영역이 6.07점 순으로 나타났음.
- 공공영역 문제의 경우, 보건 및 의료 영역이 6.94점으로 가장 높았으며, 이어 행정서비스 영역이 6.61점, 부정부패 영역이 6.56점, 교육 영역이 6.16점 순으로 나타났음.
- 행정 및 상업 문제의 경우, 상업 영역이 7.39점으로 가장 높았으며, 이어 정부 지원 영역이 7.02점, 병무/병역 영역이 6.82점, 세금 및 연금 영역이 6.62점, 인증 영역이 6.22점, 기타 영역이 5.86점 순으로 나타났음.
- 금융 및 보험 문제의 경우, 기타 영역이 8.44점으로 가장 높았으며, 이어 부채 영역이 7.55점, 보험 영역이 7.25점, 금융 영역이 7.23점, 투자 영역이 7.07점 순으로 나타났음.
- 소비자 문제의 경우, 기타 영역이 7.01점으로 가장 높았으며, 이어 안전 영역이 6.71점, 정보 영역이 6.33점, 거래 영역이 6.28점 순으로 나타났음.
- 지역사회 및 자연환경 문제의 경우, 관리 영역이 7.51점으로 가장 높았으며, 이어 자연환경 영역이 6.80점, 기타 영역이 6.80점, 지역사회 영역이 6.79점 순으로 나타났음.
- 토지 및 주택 문제의 경우, 주택 영역이 7.36점으로 가장 높았으며, 이어 상가 영역이 7.30점, 토지 영역이 7.15점, 기타 영역이 6.75점 순으로 나타났음.

▶▶ [그림 5-1-10] 가장 심각하였던 법무문제의 심각성 정도

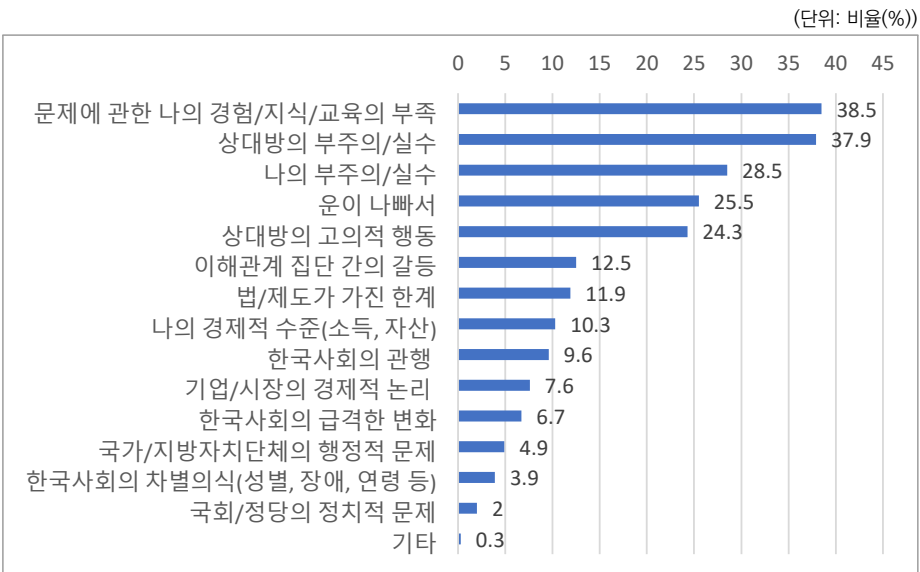


출처: [부록 표 V-10] 재구성

2. 문제의 원인 및 상의 대상

- 가장 심각하였던 법무 문제의 원인을 1~3순위까지 확인한 결과 전체 응답 비율(1순위+2순위+3순위) 기준 상위 다섯 가지 응답으로 문제에 관한 나의 경험/지식/교육의 부족이 38.5%로 가장 높은 응답 비율을 보였으며, 상대방의 부주의/실수 37.9%, 나의 부주의/실수 28.5%, 운이 나빠서 25.5%, 상대방의 고의적 행동 24.3% 순으로 나타남.
- 1순위 응답을 기준으로 상위 응답을 살펴보면, 상대방의 부주의/실수 22.8%, 문제에 관한 나의 경험/지식/교육의 부족 18.5%, 상대방의 고의적 행동 13.9%, 나의 부주의/실수 13.0% 순으로 확인됨.

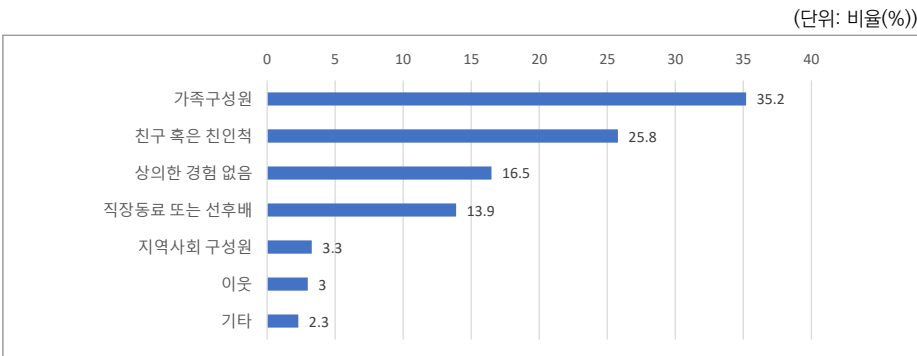
▶▶ [그림 5-1-11] 법무 문제의 발생원인(합계)



출처: [부록 표 V-11] 재구성

- 법무 문제를 가장 먼저 상의한 대상의 경우, 가족구성원 35.2%, 친구 혹은 친인척 25.8%, 상의한 경험 없음 16.5%, 직장동료 또는 선후배 13.9%, 지역사회 구성원 3.3%, 이웃 3.0%, 기타 2.3% 순으로 나타남.

» [그림 5-1-12] 법무 문제를 가장 먼저 상의한 대상



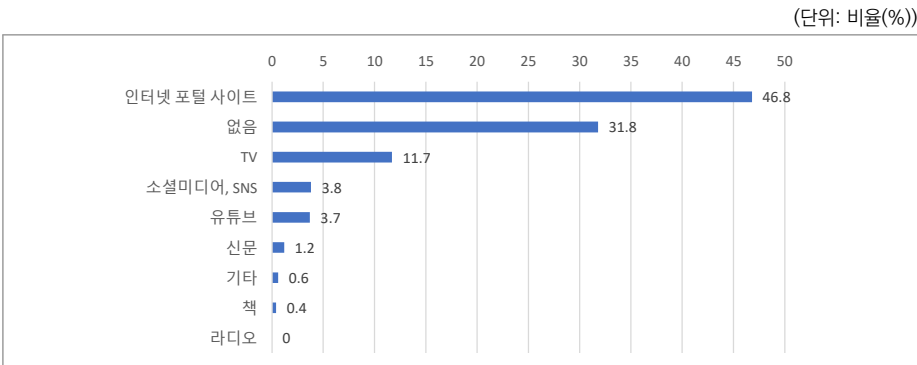
출처: [부록 표 V-12] 재구성

제2절 | 법무 문제 해결 도움의 출처

1. 정보를 얻은 매체

- 법무 문제를 해결하거나 더 잘 이해하기 위해 이용한 미디어 중 가장 유용한 정보를 얻은 매체를 살펴보면, 인터넷 포털 사이트가 46.8%로 가장 높았으며, 이어 없음 31.8%, TV 11.7%, 소셜미디어, SNS 3.8%, 유튜브 3.7%, 신문 1.2%, 기타 0.6%, 책 0.4%, 라디오 0%(1건) 순으로 나타남.

» [그림 5-2-1] 법무 문제 관련 정보를 얻은 매체

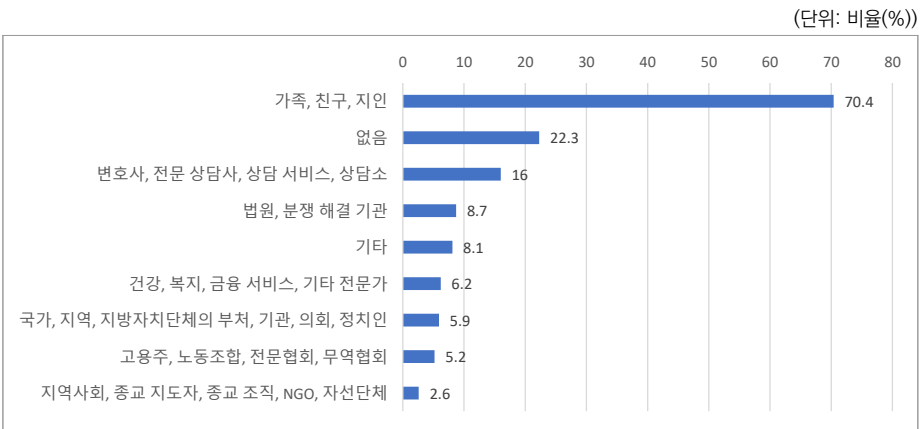


출처: [부록 표 V-13] 재구성

2. 정보·조언을 얻은 사람이나 조직

- 법무 문제와 관련하여 정보나 조언, 설명을 구한 대상을 1~3순위까지 확인한 결과 전체 응답 비율(1순위+2순위+3순위)을 기준 가족, 친구, 지인이 70.4%로 가장 높았으며, 이어 없음 22.3%, 변호사, 전문 상담사, 상담 서비스, 상담소 16.0%, 법원, 분쟁 해결 기관 8.7%, 기타 8.1%, 건강, 복지, 금융 서비스, 기타 전문가 6.2%, 국가, 지역, 지방자치단체의 부처, 기관, 의회, 정치인 5.9%, 고용주, 노동조합, 전문협회, 무역협회 5.2%, 지역사회, 종교 지도자, 종교 조직, NGO, 자선단체 2.6% 순으로 나타남.
- 1순위 응답을 기준으로 상위 응답을 살펴보면, 가족, 친구, 지인 62.6%, 없음 22.3%, 변호사, 전문 상담사, 상담 서비스, 상담소 6.6%, 국가, 지역, 지방자치단체의 부처, 기관, 의회, 정치인 1.6% 법원, 분쟁 해결 기관 1.5% 순으로 나타남.

▶▶ [그림 5-2-2] 법무 문제 관련 정보·조언을 얻은 사람이나 조직(합계)



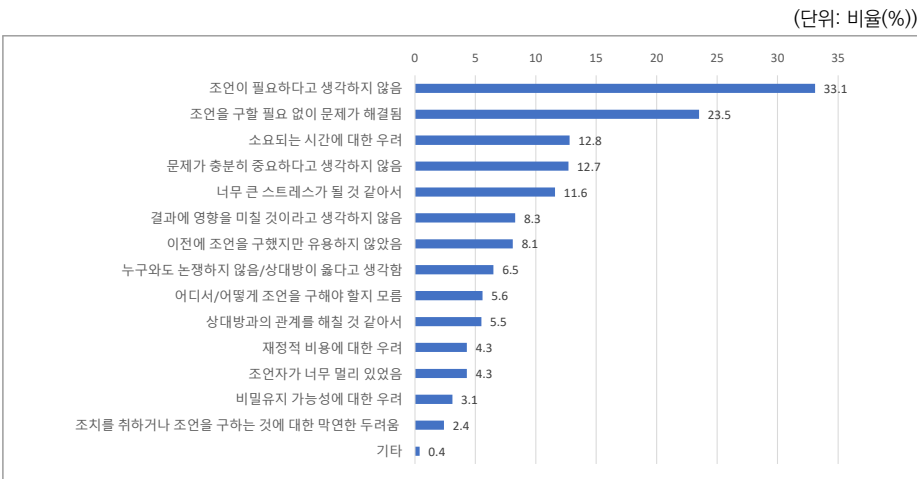
출처: [부록 표 V-14] 재구성

3. 조언을 구하지 않은 이유

- 조언을 구하지 않은 경우, 그 이유를 확인한 결과 기준 상위 다섯가지 응답으로 조언이 필요하다고 생각하지 않음이 33.1%로 가장 높았으며, 이어 조언을 구할 필요 없이 문제가 해결됨 23.5%, 소요되는 시간에 대한 우려 12.8%, 문제가 충분히

중요하다고 생각하지 않음 12.7%, 너무 큰 스트레스가 될 것 같아서 11.6%, 결과에 영향을 미칠 것이라고 생각하지 않음 8.3% 순으로 나타남.

» [그림 5-2-3] 조연을 구하지 않은 이유

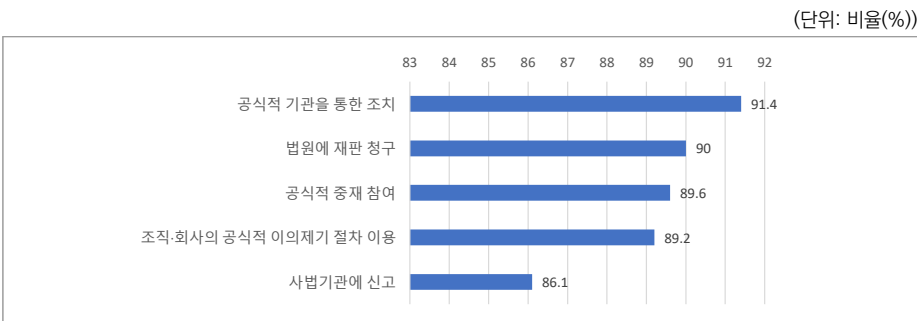


출처: [부록 표 V-15] 재구성

4. 문제 진행과정

○ 법무 문제와 관련한 조치 경험을 살펴보면 공식적 기관을 통한 조치가 91.4%로 가장 높았으며, 법원에 재판 청구 90.0%, 공식적 중재 참여 89.6%, 조직·회사의 공식적 이의제기 절차 이용 89.2%, 사법기관에 신고 86.1% 순으로 나타남.

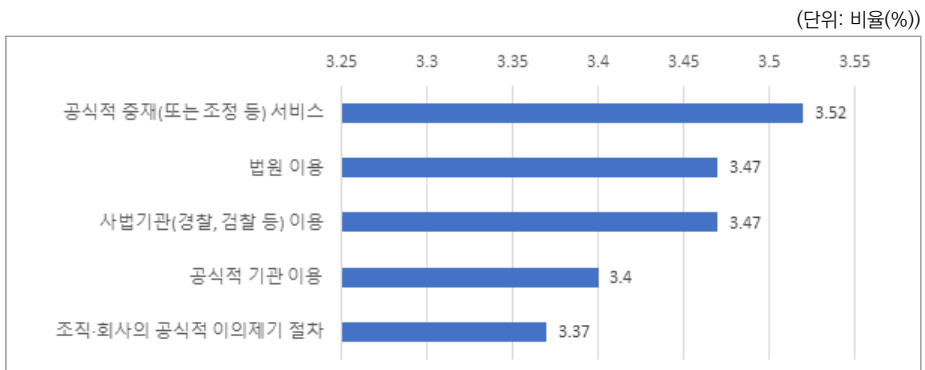
» [그림 5-2-4] 문제조치 경험



출처: [부록 표 V-16] 재구성

- 각 조치 경험별 기관 만족도 평균을 살펴보면, 공식적 중재(또는 조정 등) 서비스가 3.52점으로 가장 높았으며, 법원 이용 3.47점, 사법기관(경찰, 검찰 등) 이용 3.47점, 공식적 기관 이용 3.40, 조직·회사의 공식적 이의제기 절차 3.37점 순으로 나타남.

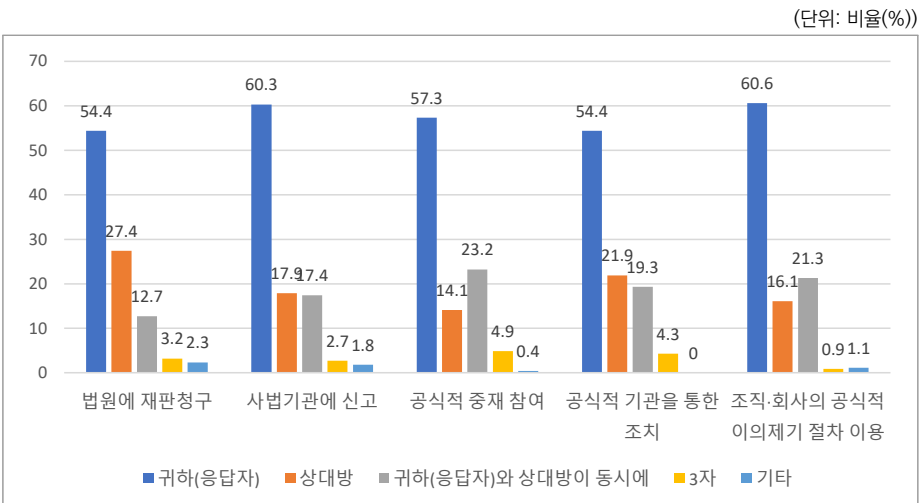
▶▶ [그림 5-2-5] 문제조치 경험별 만족도 평균



출처: [부록 표 V-17] 재구성

- 문제조치 경험별 문제 행동을 시작한 사람을 살펴보면 다음과 같음.
- 법원에 재판청구의 경우, 귀하(응답자) 54.4%, 상대방 27.4%, 귀하(응답자)와 상대방이 동시에 12.7%, 3자 3.2%, 기타 2.3% 순으로 나타남.
 - 사법기관에 신고의 경우, 귀하(응답자) 60.3%, 상대방 17.9%, 귀하(응답자)와 상대방이 동시에 17.4%, 3자 2.7%, 기타 1.8% 순으로 나타남.
 - 공식적 중재 참여의 경우, 귀하(응답자) 57.3%, 귀하(응답자)와 상대방이 동시에 23.2%, 상대방 14.1%, 3자 4.9%, 기타 0.4% 순으로 나타남.
 - 공식적 기관을 통한 조치의 경우, 귀하(응답자) 54.4%, 상대방 21.9%, 귀하(응답자)와 상대방이 동시에 19.3%, 3자 4.3% 순으로 나타남.
 - 조직·회사의 공식적 이의제기 절차 이용의 경우, 귀하(응답자) 60.6%, 귀하(응답자)와 상대방이 동시에 21.3%, 상대방 16.1%, 기타 1.1%, 3자 0.9% 순으로 나타남.

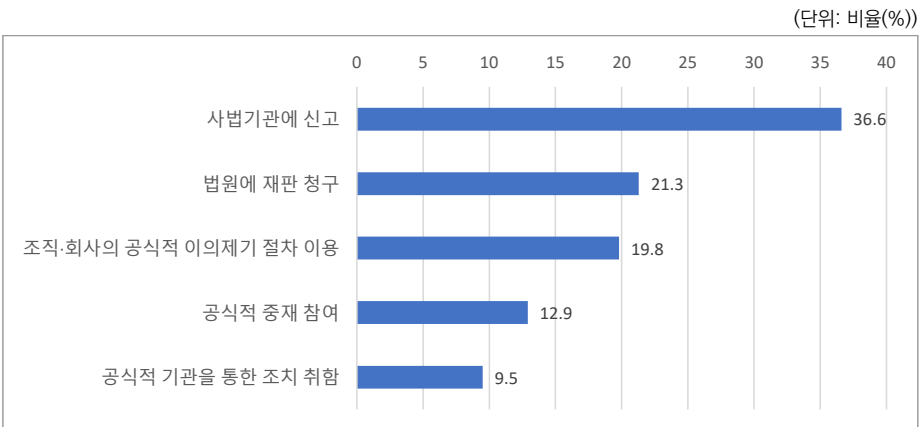
▶▶ [그림 5-2-6] 문제조치 경험별 문제 행동을 시작한 사람



출처: [부록 표 V-18] 재구성

○ 가장 먼저 경험한 문제조치 경험을 살펴보면 전체응답 기준(1순위) 사법기관에 신고가 36.6%로 가장 높았으며, 이어 법원에 재판 청구 21.3%, 조직·회사의 공식적 이의제기 절차 이용 19.8%, 공식적 중재 참여 12.9%, 공식적 기관을 통한 조치 취함 9.5% 순으로 나타남.

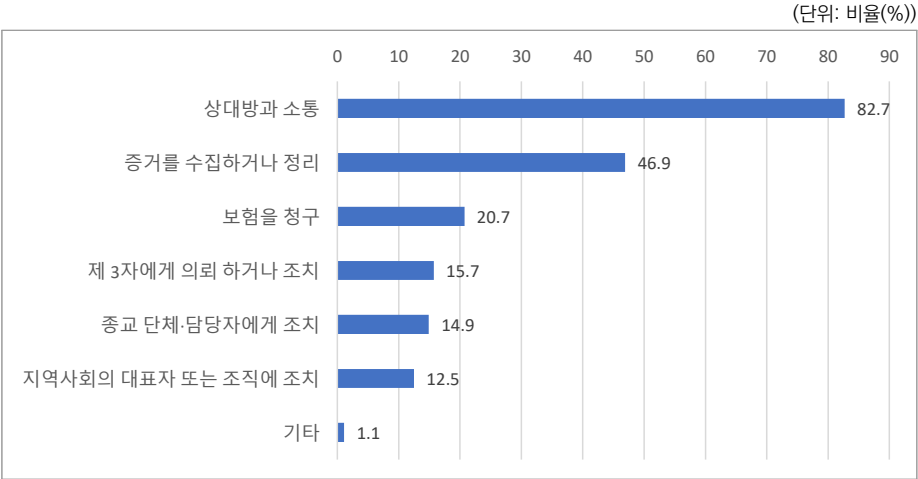
▶▶ [그림 5-2-7] 가장 먼저 경험한 문제조치 경험(1순위)



출처: [부록 표 V-19] 재구성

○ 기타 문제 해결 행동 경험을 살펴보면 전체응답 기준(1순위+2순위+3순위) 상대방과 소통이 82.7%로 가장 높았으며, 이어 증거를 수집하거나 정리 46.9%, 보험을 청구 20.7%, 제 3자에게 의뢰하거나 조치 15.7%, 종교 단체·담당자에게 조치 14.9%, 지역사회의 대표자 또는 조직에 조치 12.5%, 기타 1.1% 순으로 나타남.

» [그림 5-2-8] 기타 문제 해결 행동 경험(합계)



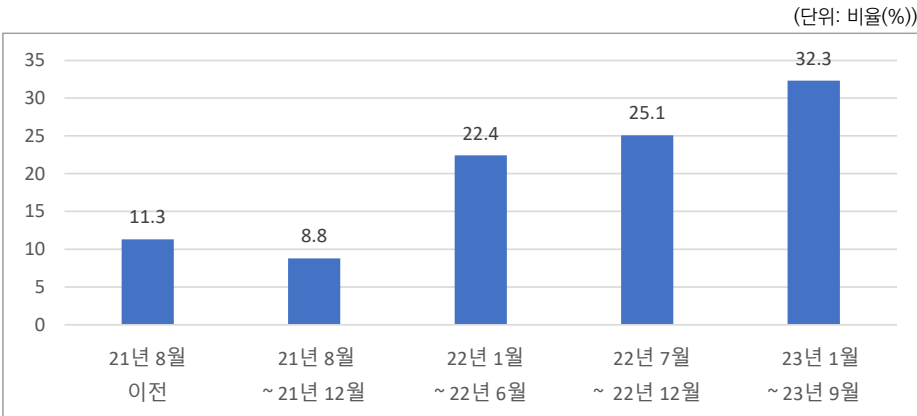
출처: [부록 표 V-20] 재구성

제3절 | 법무 문제의 시작과 종결

1. 문제의 시작 및 종결

○ 법무 문제의 시작 시점을 살펴보면, “21년 8월 이전”이 11.3%, “21년 8월~21년 12월” 8.8%, “22년 1월~22년 6월” 22.4%, “22년 7월~22년 12월” 25.1%, “23년 1월~23년 9월” 32.3%로 나타남.

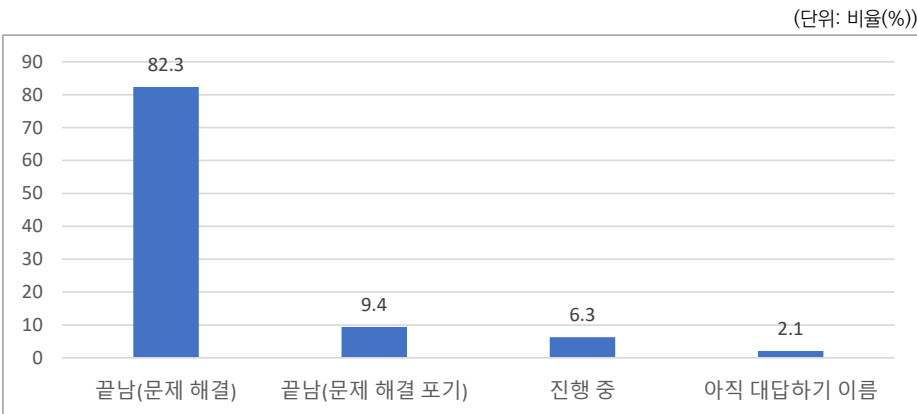
» [그림 5-3-1] 문제 시작 시점



출처: [부록 표 V-21] 재구성

○ 문제 종결 여부를 살펴보면 끝남(문제 해결)이 82.3%로 가장 높았으며, 이어 끝남(문제 해결 포기) 9.4%, 진행 중 6.3%, 아직 대답하기 이름 2.1% 순으로 나타남.

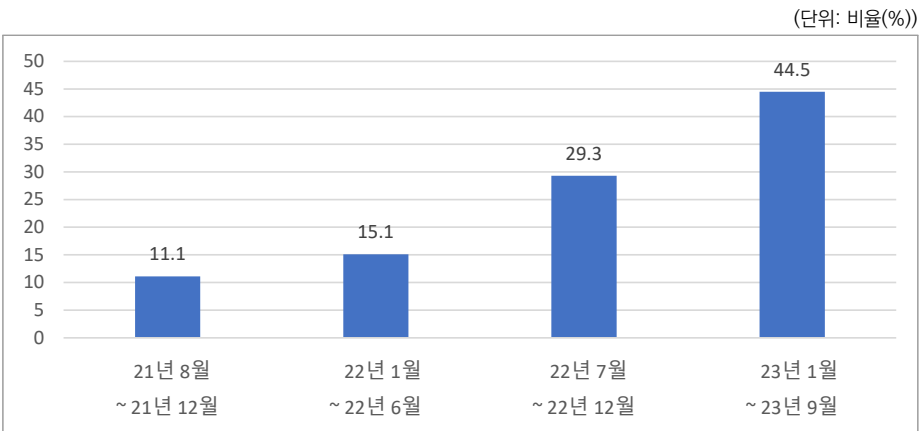
» [그림 5-3-2] 문제 진행 및 종결 여부



출처: [부록 표 V-22] 재구성

○ 문제 해결을 포기한 경우 종료 시점을 살펴보면 “21년 8월~21년 12월” 11.1%, “22년 1월~22년 6월” 15.1%, “22년 7월~22년 12월” 29.3%, “23년 1월~23년 9월” 44.5%로 나타남.

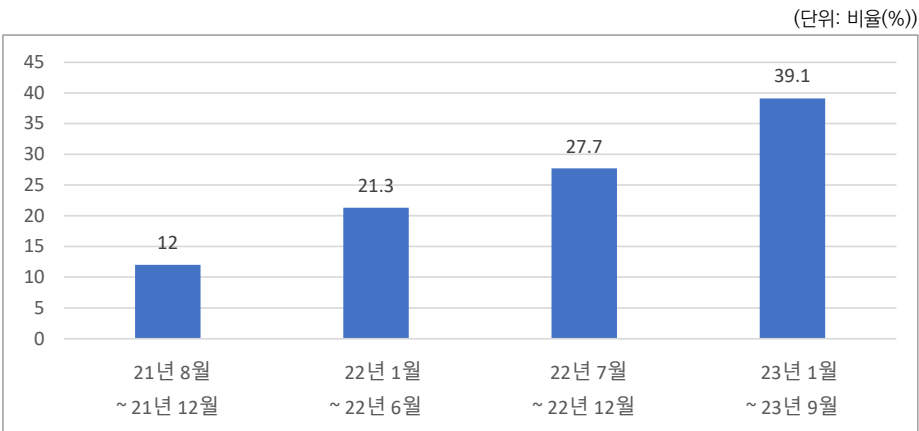
» [그림 5-3-3] 문제 종료 시점(해결 포기)



출처: [부록 표 V-23] 재구성

○ 문제가 해결된 종료 시점을 살펴보면 “21년 8월~21년 12월” 12%, “22년 1월 ~22년 6월” 21.3%, “22년 7월~22년 12월” 27.7%, “23년 1월~23년 9월” 39.1%로 나타남.

» [그림 5-3-4] 문제 종료 시점(해결)

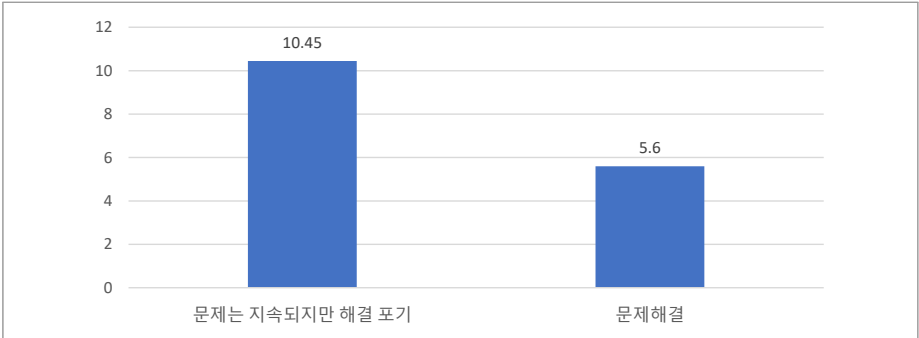


출처: [부록 표 V-24] 재구성

○ 문제 해결 및 포기자를 대상으로 문제시작에서 종료까지의 평균 기간을 산출한 결과, 문제를 포기한 경우 10.45개월, 문제가 해결된 경우 5.6개월로 나타남.

▶▶ [그림 5-3-5] 문제 시작-종료 평균 기간(문제 해결 및 포기자)

(단위: 개월)

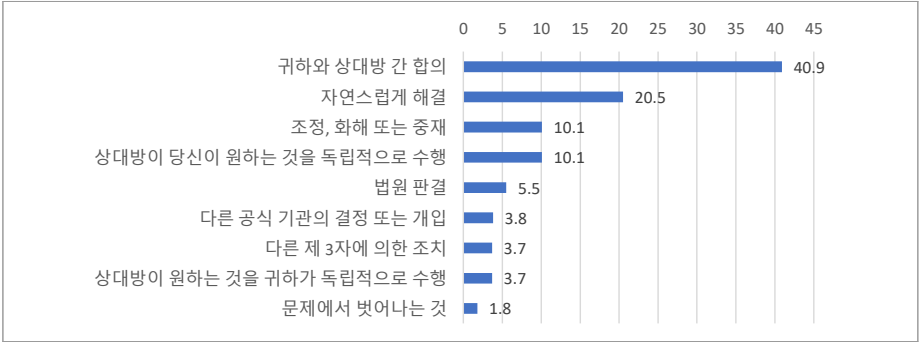


출처: [부록 표 V-25] 재구성

○ 문제가 해결된 응답자를 대상으로 문제 마무리 방식에 대해 살펴본 결과 귀하와 상대방 간 합의가 40.9%로 가장 높았으며, 이어 자연스럽게 해결 20.5%, 조정, 화해 또는 중재 10.1%, 상대방이 당신이 원하는 것을 독립적으로 수행 10.1%, 법원 판결 5.5%, 다른 공식 기관의 결정 또는 개입 3.8%, 다른 제 3자에 의한 조치 3.7%, 상대방이 원하는 것을 귀하가 독립적으로 수행 3.7%, 문제에서 벗어나는 것 1.8% 순으로 나타남.

▶▶ [그림 5-3-6] 문제 마무리 방식(문제해결 완료자 대상)

(단위: 비율(%))

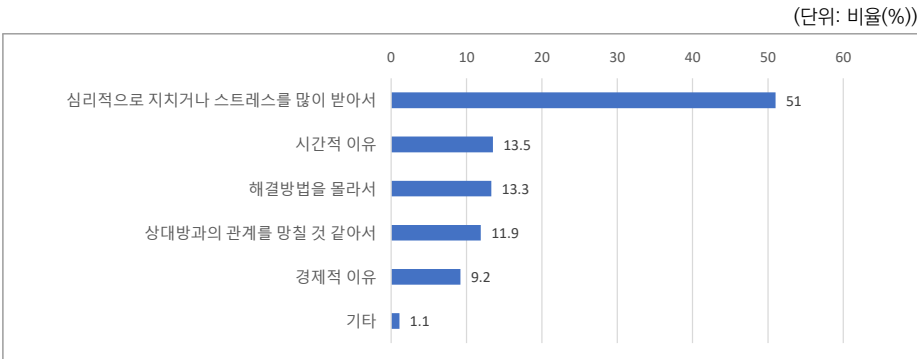


출처: [부록 표 V-26] 재구성

○ 문제를 포기한 응답자를 대상으로 문제 포기 이유에 대해 살펴본 결과 심리적으로 지치거나 스트레스를 많이 받아서가 51.0%로 가장 높았으며, 이어 시간적 이유

13.5%, 해결방법을 몰라서 13.3%, 상대방과의 관계를 망칠 것 같아서 11.9%, 경제적 이유 9.2%, 기타 1.1% 순으로 나타남.

» [그림 5-3-7] 문제 포기 이유(문제 포기자 대상)

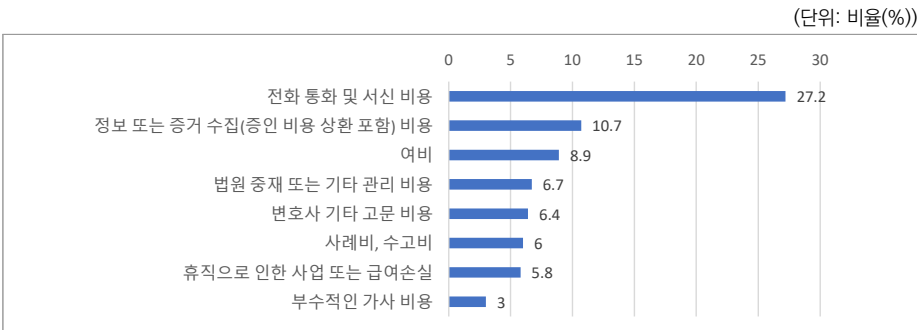


출처: [부록 표 V-27] 재구성

2. 법무 문제 해결 비용

○ 법무 문제 해결을 위한 비용 지불 경험을 살펴보면, 전화 통화 및 서신 비용을 지불한 경험이 27.2%로 가장 높았으며, 이어 정보 또는 증거 수집(증인 비용 상환 포함) 비용 10.7%, 여비 8.9%, 법원 중재 또는 기타 관리 비용 6.7%, 변호사 기타 고문 비용 6.4%, 사례비, 수고비 6.0%, 휴직으로 인한 사업 또는 급여손실 5.8%, 부수적인 가사 비용 3.0% 순으로 나타남.

» [그림 5-3-8] 문제해결 비용 지불 여부



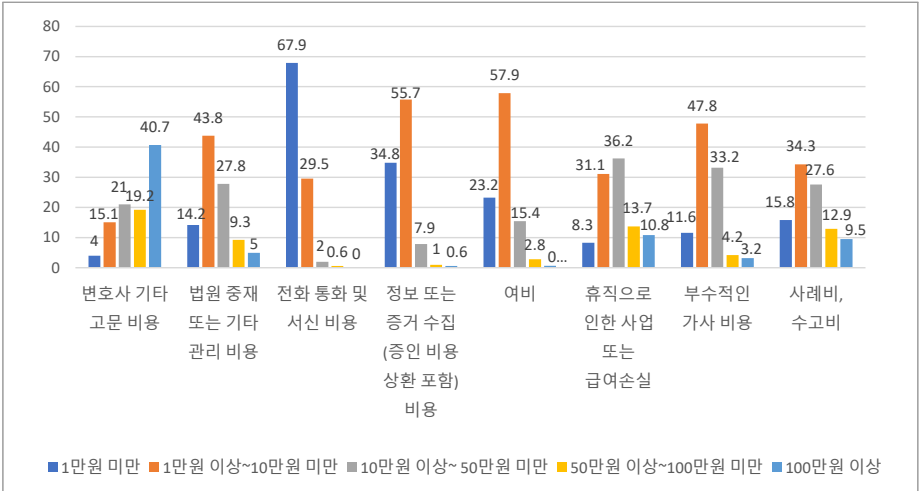
출처: [부록 표 V-28] 재구성

○ 문제해결 비용 지불 경험자를 대상으로 비용을 확인함.

- 변호사 기타 고문 비용의 경우, 1만 원 미만 4.0%, 1만 원 이상~10만 원 미만 15.1%, 10만 원 이상~50만 원 미만 21.0%, 50만 원 이상~100만 원 미만 19.2%, 100만 원 이상 40.7%로 나타남.
- 법원 중재 또는 기타 관리 비용의 경우, 1만 원 미만 14.2%, 1만 원 이상~10만 원 미만 43.8%, 10만 원 이상~50만 원 미만 27.8%, 50만 원 이상~100만 원 미만 9.3%, 100만 원 이상 5.0%로 나타남.
- 전화 통화 및 서신 비용의 경우, 1만 원 미만 67.9%, 1만 원 이상~10만 원 미만 29.5%, 10만 원 이상~50만 원 미만 2.0%, 50만 원 이상~100만 원 미만 0.6%로 나타남.
- 정보 또는 증거 수집 (증인 비용 상환 포함) 비용의 경우, 1만 원 미만 34.8%, 1만 원 이상~10만 원 미만 55.7%, 10만 원 이상~ 50만 원 미만 7.9%, 50만 원 이상~100만 원 미만 1.0%, 100만 원 이상 0.6%로 나타남.
- 여비의 경우, 1만 원 미만 23.2%, 1만 원 이상~10만 원 미만 57.9%, 10만 원 이상~ 50만 원 미만 15.4%, 50만 원 이상~100만 원 미만 2.8%, 100만 원 이상 0.7%로 나타남.
- 휴직으로 인한 사업 또는 급여손실의 경우, 1만 원 미만 8.3%, 1만 원 이상~10만 원 미만 31.1%, 10만 원 이상~ 50만 원 미만 36.2%, 50만 원 이상~100만 원 미만 13.7%, 100만 원 이상 10.8%로 나타남.
- 부수적인 가사 비용의 경우, 1만 원 미만 11.6%, 1만 원 이상~10만 원 미만 47.8%, 10만 원 이상~ 50만 원 미만 33.2%, 50만 원 이상~100만 원 미만 4.2%, 100만 원 이상 3.2%로 나타남.
- 사례비, 수고비의 경우, 1만 원 미만 15.8%, 1만 원 이상~10만 원 미만 34.3%, 10만 원 이상~ 50만 원 미만 27.6%, 50만 원 이상~100만 원 미만 12.9%, 100만 원 이상 9.5%로 나타남.

» [그림 5-3-9] 문제해결 비용

(단위: 비율(%))



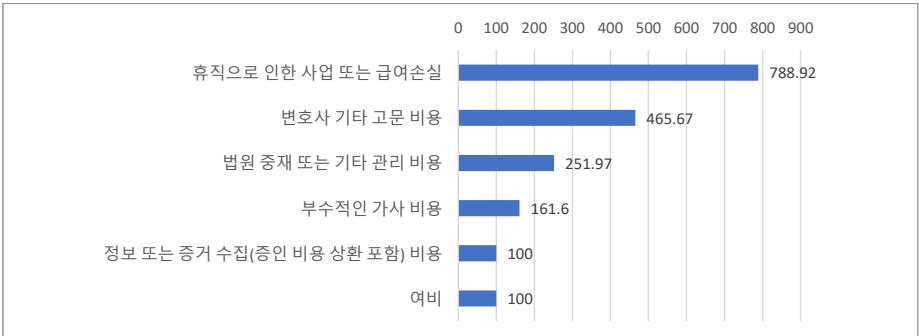
출처: [부록 표 V-29] 재구성

○ 문제해결 비용 중 100만 원 이상의 경우 개방형 문항을 통해 금액을 추가적으로 확인함.

- 각 비용의 평균금액은 휴직으로 인한 사업 또는 급여손실이 788.92만 원으로 가장 높았고, 변호사 기타 고문 비용 465.67만 원, 법원 중재 또는 기타 관리 비용 251.97만 원, 부수적인 가사 비용 161.60만 원, 정보 또는 증거 수집(증인 비용 상환 포함) 비용 100만 원, 여비 100만 원으로 순으로 확인됨.

» [그림 5-3-10] 문제해결 비용(100만 원 이상)

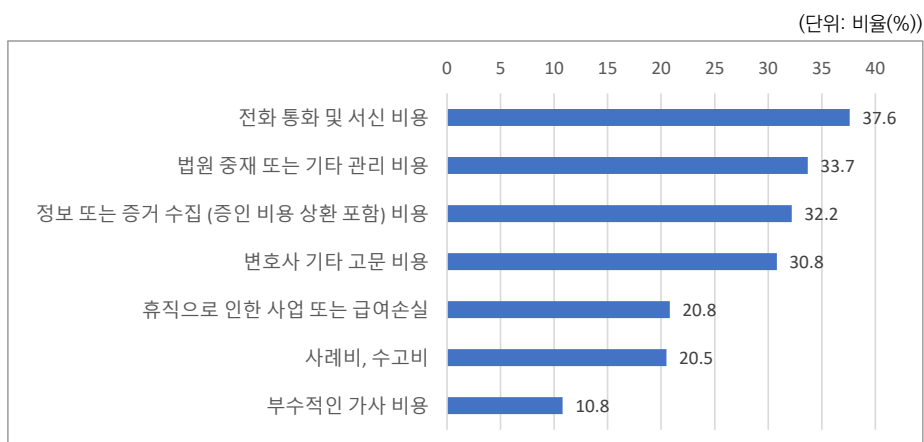
(단위: 만 원)



출처: [부록 표 V-30] 재구성

- 문제해결 비용 중 금전적 지원이 필요한 항목을 살펴보면, 전화 통화 및 서신 비용이 37.6%로 가장 높았으며, 이어 법원 중재 또는 기타 관리 비용 33.7%, 정보 또는 증거 수집 (증인 비용 상환 포함) 비용 32.2%, 변호사 기타 고문 비용 30.8%, 휴직으로 인한 사업 또는 급여손실 20.8%, 사례비, 수고비 20.5%, 부수적인 가사 비용 10.8% 순으로 나타남.

▶▶ [그림 5-3-11] 금전적 지원이 필요한 비용항목



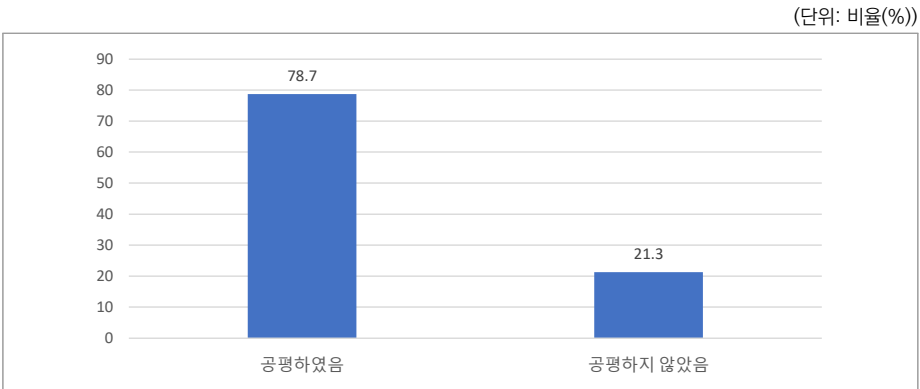
출처: [부록 표 V-31] 재구성

제4절 | 법무 문제의 종결결과에 대한 인식

1. 종결결과에 대한 인식

- 법무 문제가 기본적으로 공평한 결과를 얻었는지 살펴본 결과, 공평하였음 78.7%, 공평하지 않았음 21.3%로 나타남.

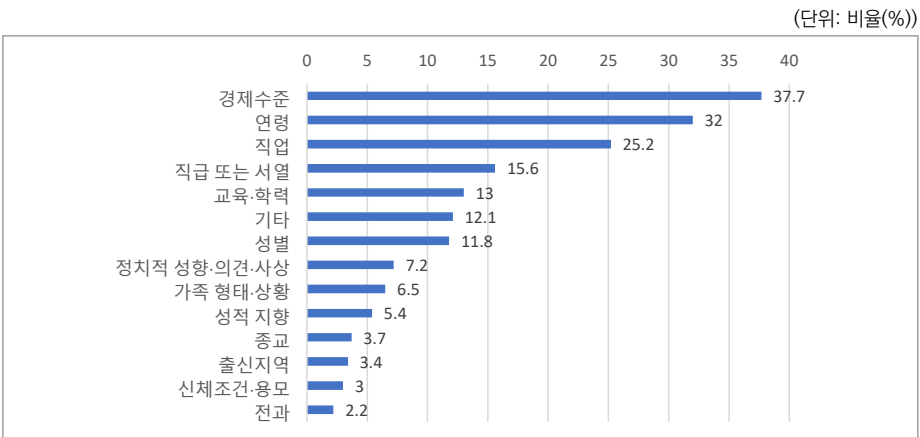
» [그림 5-4-1] 결과 공정성 여부



출처: [부록 표 V-32] 재구성

- 공평한 결과를 얻지 못한 이유를 1~3순위까지 확인한 결과, 경제수준이 원인이라는 응답이 37.7%로 가장 높았으며, 이어 연령 32.0%, 직업 25.2%, 직급 또는 서열 15.6%, 교육·학력 13.0%, 기타 12.1%, 성별 11.8%, 정치적 성향·의견·사상 7.2%, 가족 형태·상황 6.5%, 성적 지향 5.4%, 종교 3.7%, 출신지역 3.4%, 신체조건·용모 3.0%, 전과 2.2% 순으로 나타남.
- 1순위 응답을 기준으로 상위 응답을 살펴보면, 경제수준 27.1%, 연령 18.7%, 직업 12.0%, 기타 11.4%, 직급 또는 서열 7.9% 순으로 나타남.

» [그림 5-4-2] 공평한 결과를 얻지 못한 이유(합계)

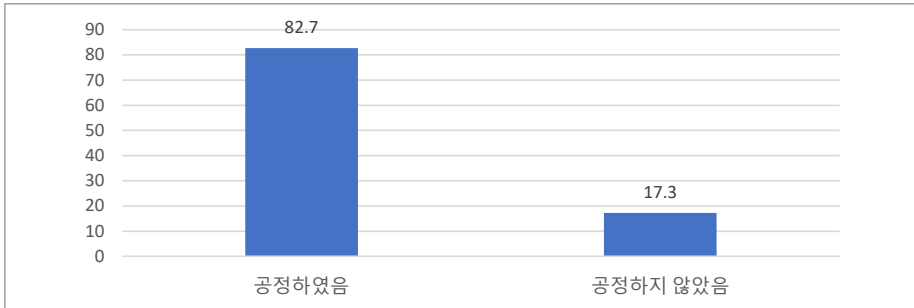


출처: [부록 표 V-33] 재구성

- 법무 문제의 결과와 상관없이 도출된 과정이 모든 관계자에게 기본적으로 공정하였는지 살펴본 결과, 공정하였음 82.7%, 공정하지 않았음 17.3%로 나타남.

▶▶ [그림 5-4-3] 결과 도출과정의 공정성 여부

(단위: 비율(%))



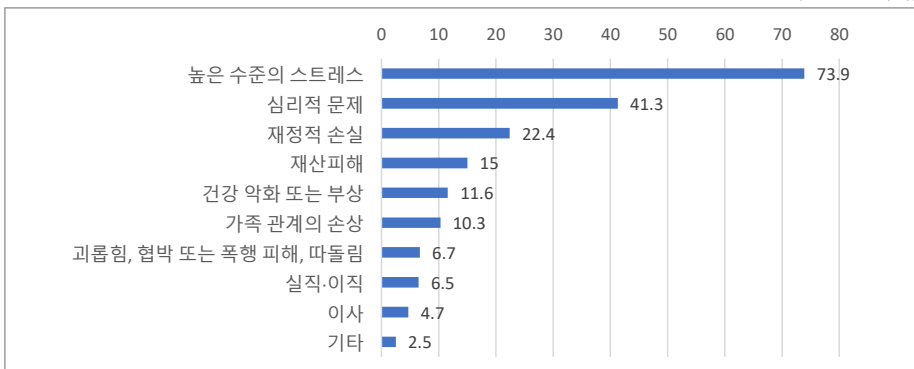
출처: [부록 표 V-34] 재구성

2. 문제의 영향력

- 법무 문제로 경험한 것을 확인한 결과 높은 수준의 스트레스가 73.9%로 가장 높은 응답 비율을 보였으며, 심리적 문제 41.3%, 재정적 손실 22.4%, 재산피해 15.0%, 건강 악화 또는 부상 11.6%, 가족 관계의 손상 10.3%, 괴롭힘, 협박 또는 폭행 피해, 따돌림 6.7%, 실직·이직 6.5%, 이사 4.7%, 기타 2.5% 순으로 나타남.

▶▶ [그림 5-4-4] 법무 문제로 경험한 것

(단위: 비율(%))



출처: [부록 표 V-35] 재구성

제5절 | 소결

1. 법무 문제의 심각성

- 응답자가 경험한 법무 문제 중 대분류 영역별로 가장 심각하였던 상위 다섯 가지 문제(소분류)는 다음과 같음.
 - 고용·근로 문제의 경우, 임금, 해고, 휴가, 근무, 산재보험·고용보험 순.
 - 가족 문제의 경우, 이혼, 상속, 재산분할, 기타, 증여 순.
 - 안전문제의 경우 차량사고, 교통법규위반, 개인적 사고, 보행자사고, 보행자안전 순.
 - 공공영역 문제의 경우 건강보험, 의료서비스, 의료보험, 질병 관리, 접근성 순.
 - 행정 및 상업문제의 경우 재산세, 국민연금, 세금, 자동차세, 소득세 순.
 - 금융 및 보험문제의 경우 대출, 보이스피싱, 주식투자, 계약, 분쟁 순.
 - 소비자문제의 경우 교환·취소·환불·배상의 어려움, 품질불량, 오배송·배송지연, 비싼 가격, 거짓·과장·기만 표시 광고 순.
 - 지역사회 및 자연환경의 경우 층간소음, 주차공간, 쓰레기 오물 처리, 자연환경 이용, 환경보호·피해 순.
 - 토지 및 주택의 경우 임대차 계약, 권리금, 토지 사용·제한, 임대차 계약, 임대료 순.
- 가장 심각하였던 문제(1순위)의 심각성을 1~10점으로 표현한 결과 영역 구분 없이 가장 점수가 높은 다섯 가지 문제는 가정폭력(가족 문제), 기타(금융 및 보험 문제), 자녀 출생 및 돌봄(가족 문제), 부채(금융 및 보험 문제), 관리(지역사회 및 자연환경 문제)로 확인됨.
 - 상위 다섯 가지 문제 중 가족문제 2건, 금융 및 보험 문제가 2건을 차지함.
- 가장 심각하였던 법무문제의 발생 원인으로는 문제에 관한 나의 경험/지식/교육의 부족, 상대방의 부주의/실수, 나의 부주의/실수, 운이 나빠서, 상대방의 고의적 행동 순으로 응답비율이 높았음.
 - 법무문제의 원인을 사회구조적·제도적 원인보다는 응답자 혹은 상대방, 운과 같은 개인적·우연적 원인으로 인식하고 있음.
- 법무문제를 가장 먼저 상의한 대상으로 가족구성원, 친구 혹은 친인척, 상의한

경험 없음, 직장동료 또는 선후배, 지역사회 구성원, 이웃, 기타 순으로 응답비율이 높았음.

2. 법무 문제 해결 도움의 출처

- 법무 문제 해결 혹은 더 잘 이해하기 위해 이용한 미디어로는 인터넷 포털 사이트, 없음, TV, 소셜미디어, SNS, 유튜브, 신문, 기타, 책, 라디오 순으로 확인됨.
 - 상위 다섯 가지 항목 중 “없음”과 “TV”를 제외하고 인터넷 관련 미디어가 다수를 차지함. 한편, “없음”도 2위로 나타남.
- 정보·조언을 얻은 사람이나 조직으로는 “가족, 친구, 지인”, “없음”, “변호사, 전문상담사, 상담 서비스, 상담소”, “법원, 분쟁 해결 기관”, “기타”, “건강, 복지, 금융 서비스, 기타 전문가”, “국가, 지역, 지방자치단체의 부처, 기관, 의회, 정치인”, “고용주, 노동조합, 전, 협회, 무역협회”, “지역사회, 종교 지도자, 종교 조직, NGO, 자선단체” 순으로 응답비율이 높았음.
 - 과반이 넘는 응답자가 “가족, 친구, 지인”으로부터 정보·조언을 얻은 것으로 나타남.
- 조언을 구하지 않은 경우, 그 이유를 확인한 결과 “조언이 필요하다고 생각하지 않음”, “조언을 구할 필요 없이 문제가 해결됨”, “소요되는 시간에 대한 우려”, “문제가 충분히 중요하다고 생각하지 않음”, “너무 큰 스트레스가 될 것 같아서”가 상위 다섯 가지 응답으로 확인됨.
- 법무 문제와 관련한 조치경험은 “공식적 기관을 통한 조치”, “법원에 재판 청구”, “공식적 중재 참여”, “조직·회사의 공식적 이의제기 절차 이용”, “사법기관에 신고” 순으로 응답비율이 높았음.
- 법무 문제와 관련한 조치경험의 만족도는 “공식적 중재(또는 조정 등) 서비스”, “법원 이용”, “사법기관(경찰, 검찰 등) 이용”, “공식적 기관 이용”, “조직·회사의 공식적 이의제기 절차” 순으로 평균이 높았음.
- 문제 조치경험별 문제행동을 시작한 사람을 살펴보면, 모든 문제행동에서 “귀하(응답자)”가 가장 높은 응답비율을 보임. 상대방이 행동을 시작한 경우는 “법원의 재판청구”, “사법기관에 신고”, “공식적 기관을 통한 조치”에서, 귀하(응답자)와 상

대방이 동시에 행동을 시작한 경우는 “공식적 중재에 참여”, “조직·회사의 공식적 이의제기 절차이용”에서 각각 2위의 응답비율로 확인됨.

- 가장 먼저 경험한 문제조치 경험(1순위)으로는 “사법기관에 신고”, “법원에 재판 청구”, “조직·회사의 공식적 이의제기 절차 이용”, “공식적 중재 참여”, “공식적 기관을 통한 조치 취함” 순으로 응답비율이 높았음.
- 기타 문제해결 경험(합계)으로는 “상대방과 소통”, “증거를 수집하거나 정리”, “보험을 청구”, “제 3자에게 의뢰 하거나 조치”, “종교 단체·담당자에게 조치”, “지역사회의 대표자 또는 조직에 조치”, “기타” 순으로 응답비율이 높았음.

3. 법무 문제의 시작 및 종결

- 법무 문제의 시작시점은 “23년 1월~23년 9월”, “22년 7월~22년 12월”, “22년 1월~22년 6월”, “21년 8월~21년 12월”, “21년 8월 이전”로 순으로 응답비율이 높았음.
- 대부분의 문제가 종결되었으며(91.7% = 해결 82.3%+해결 포기 9.4%), 종료시점은 해결과 해결포기 모두 “23년 1월~23년 9월”, “22년 7월~22년 12월”, “22년 1월~22년 6월”, “21년 8월~21년 12월” 순으로 응답비율이 높았음.
- 문제 해결 및 포기자를 대상으로 문제시작에서 종료까지의 평균 기간을 산출한 결과, 문제를 포기한 경우 10.45개월, 문제가 해결된 경우 4.6개월로 나타남.
- 문제 마무리 방식은 “귀하와 상대방 간 합의”, “자연스럽게 해결”, “조정, 화해 또는 중재”, “상대방이 당신이 원하는 것을 독립적으로 수행”, “법원 판결” 순으로 응답비율이 높았음.
- 문제를 포기한 응답자의 문제 포기 이유를 살펴본 결과, 과반이 넘는 응답자가 “심리적으로 지치거나 스트레스를 많이 받아서”를 응답하였으며, 이어 시간적 이유, 해결방법을 몰라서, 상대방과의 관계를 망칠 것 같아서, 경제적 이유, 기타 순으로 응답비율이 높았음.
- 법무 문제 해결을 위한 비용 지불 경험을 살펴보면, “전화 통화 및 서신 비용”, “증거 수집(증인 비용 상환 포함) 비용”, “여비”, “법원 중재 또는 기타 관리 비용”, “변호사 기타 고문 비용”, “사례비, 수고비”, “휴직으로 인한 사업 또는 급여손실”,

“부수적인 가사 비용” 순으로 응답비율이 높았음.

- “전화 통화 및 서신 비용”의 경우, 1만 원 미만의 응답비율이 가장 높았음
 - “정보 또는 증거 수집(증인 비용 상환 포함)”, “법원 중재 또는 기타 관리 비용”, “사례비, 수고비”, “부수적인 가사 비용”의 경우, 1만 원 이상~10만 원 미만의 응답비율이 가장 높았음.
 - “휴직으로 인한 사업 또는 급여손실”의 경우 10만 원 이상~ 50만 원 미만의 응답비율이 가장 높았음.
 - “변호사 기타 고문 비용”의 경우 100만 원 이상의 응답비율이 가장 높았음
 - 100만 원 이상을 응답한 경우, 그 금액을 추가로 확인한 결과 “휴직으로 인한 사업 또는 급여손실”의 평균금액이 가장 높은 것으로 나타남.
- 문제해결 비용 중 금전적 지원이 필요한 항목은 “전화 통화 및 서신 비용”, “법원 중재 또는 기타 관리 비용”, “정보 또는 증거 수집(증인 비용 상환 포함) 비용”, “변호사 기타 고문 비용”, “휴직으로 인한 사업 또는 급여손실”, “사례비, 수고비”, “부수적인 가사 비용” 순으로 응답비율이 높았음.

4. 법무 문제의 종결결과에 대한 인식

- 법무 문제가 기본적으로 공평한 결과를 얻었는지 살펴본 결과, 대부분의 응답자가 공평하였다(78.7%)고 응답함.
- 공평한 결과를 얻지 못한 이유로는 경제수준, 연령, 직업, 직급 또는 서열, 교육·학력 순으로 확인됨.
- 법무 문제의 결과도출 과정이 결과와 상관없이 공정하였는지 살펴본 결과 대부분의 응답자가 공정하였다(82.7%)고 응답함.
- 법무 문제로 인해 경험한 것을 확인한 결과 대부분의 응답자가 높은 수준의 스트레스(73.9%)를 경험하였으며, 심리적 문제를 경험한 응답자의 비율도 높았음(41.3%), 재정적 손실(22.4%), 재산피해(15%)와 같은 금전적 피해도 높은 순위의 응답비율을 보임.

제 6 장

법무 수요조사(Legal needs survey)

초점집단 면접

박 형 민

제1절 | 초점집단면접 개요

1. 집단 1: 장애인

- 일시 : 2023년 9월 20일(수) 오후 3시
- 장소 : 한국갤럽조사연구소 3층 FGD룸
- 참가자 특성

No	이름	연령	성별	거주지	장애 유형	장애정도	취업여부
1	권OO	36세	여	서울시 관악구	지체장애	중증	취업자
2	최OO	43세	여	서울시 강서구	지체장애	경증	미취업자
3	이OO	51세	남	경기도 군포시	지체장애	경증	취업자
4	주OO	54세	남	서울시 양천구	지체장애	경증	취업자 (파트타임)
5	김OO	28세	남	경기도 안양시	시각장애	경증	취업자
6	문OO	32세	남	서울시 노원구	시각장애	중증	취업자
7	김OO	48세	여	서울시 성북구	시각장애	중증	미취업자

2. 집단 2: 저소득층 고령자

- 일시 : 2023년 9월 21일(목) 오후 3시
- 장소 : 한국갤럽조사연구소 3층 FGD룸
- 참가자 특성

No	이름	연령	성별	거주지	유형
1	박OO	55세	여	서울시 강남구	기초생활수급자
2	오OO	64세	여	서울시 중랑구	차상위계층
3	김OO	55세	남	서울시 강북구	차상위계층
4	민OO	63세	남	경기도 구리시	기초생활수급자
5	박OO	71세	남	서울시 강서구	기초생활수급자
6	박OO	73세	여	인천시 연수구	차상위계층
7	강OO	55세	여	서울시 서대문구	기초생활수급자

3. 집단 3: 외국인 주민

- 일시 : 2023년 9월 25일(월) 오후 3시
- 장소 : 한국갤럽조사연구소 3층 FGD룸
- 참가자 특성

No	이름	연령	성별	거주지	한국거주기간	출신국가
1	황OO	48세	여	경기도 부천시	7년	중국(한족)
2	마OO	47세	여	서울시 종로구	25년	헝가리
3	이OO	41세	여	경기도 광명시	15년	베트남
4	응OOOO	37세	여	서울시 금천구	9년	베트남
5	고OO	46세	여	경기도 부천시	21년	필리핀

4. 집단 4: 30대 이하 청년

- 일시 : 2023년 10월 27일(금) 오후 3시
- 장소 : 한국갤럽조사연구소 3층 FGD룸
- 참가자 특성

No	이름	연령	성별	거주지역	직업
1	김OO	38세	여	서울시 성북구	일용직 근로자
2	전OO	26세	여	경기도 고양시	일용직 근로자
3	전OO	25세	남	서울시 강북구	시간제 근로자
4	박OO	25세	남	서울시 서대문구	일용직 근로자
5	전OO	26세	여	서울시 성동구	시간제 근로자
6	최OO	33세	남	서울시 금천구	프리랜서
7	윤OO	24세	남	서울시 성북구	시간제 근로자

5. 집단 5: 40대 중년

○ 일시 : 2023년 10월 27일(금) 오후 7시

○ 장소 : 한국궤궤조사연구소 3층 FGD룸

○ 참가자 특성

No	이름	연령	성별	거주지역	직업
1	정OO	40세	여	서울시 관악구	상용근로자
2	유OO	47세	여	서울시 강서구	시간제 근로자
3	김OO	41세	남	서울시 관악구	임시근로자
4	임OO	48세	남	서울시 강서구	상용근로자
5	김OO	41세	여	서울시 강북구	임시근로자
6	김OO	48세	남	서울시 성북구	임시근로자
7	박OO	49세	남	서울시 양천구	시간제 근로자

6. 집단 6: 읍면 거주자

○ 일시 : 2023년 10월 31일(화) 오후 2시

○ 장소 : 대전시 이룸빌딩 4층(한국궤궤조사연구소 대전지사)

○ 참가자 특성

No	이름	연령	성별	거주지역	직업
1	이OO	54	남	충북 청주시	회사원
2	최OO	51	여	충북 증평군	주부
3	이OO	69	여	충북 청주시	주부
4	하OO	44	여	충남 금산군	예술강사
5	김OO	47	남	충남 논산시	사무관리직
6	이OO	62	남	충남 계룡시	시설관리직
7	이OO	61	남	충남 계룡시	인테리어기능사

제2절 | 주요 면접 결과

1. 장애인

○ 주요 주제

- 법률자문서비스 이용에 대한 어려움, 법무문제 해결 과정의 복잡성, 장애인들의 정보 습득 방법

○ 법에 대한 인식

- ‘법대로 하자’는 싸워보자로 인식되는 경우도 있었으나, 투명하게 하자로 느끼는 경우도 있었음.
- 법은 모두 다 지켜야하는 건데 어떤 사람들은 지키지 않음으로써 이익을 얻고 어떤 사람들은 잘 이용하면서 이익을 얻는 사람들이 있다고 생각함.
- 참가자들이 법에 대한 인식이 부족한 경우가 있음을 언급. 참가자들은 일상생활에서 법을 경험하는 경우가 많다는 것을 언급하면서, 법에 대한 인식이 부족한 이유로는 법이 복잡하고 어렵기 때문이라는 의견을 내놓음 따라서, 이들은 법에 대한 이해를 높이기 위해 노력해야 한다는 것에 대해 동의하는 모습을 보임.

○ 법제도 경험 및 도움의 출처

- 장애인들이 일상생활에서 법무문제를 경험하는 경우가 많다는 것을 언급.
- 소비자문제: 문OO씨가 장애인콜택시를 이용하다가 일반 택시를 이용해야 하는 상황에서 불쾌한 일을 두 번 당함. 120 다산콜에 전화해서 문제를 해결하려 했지만 소식이 없었음. 이 때 어디를 가야 되는지, 어떻게 구제를 받을 수 있는지 등에 대한 정보가 부족해서 어려움을 겪었다는 것이 문제였음.
- 복무: 주OO씨가 구두계약으로 받기로 한 임금 수준을 받지 못 한 일을 언급. 당사자와 대화로 합의점을 찾으려 했지만 실패함. 지인들로부터 조언을 받아 유선상으로 노동법률 상담을 받았지만 도움이 되지 못함.
- 지역사회: 최OO씨가 은행과 우체국에서 장애인 주차 공간을 찾기 어려워서 주차

문제가 발생하고 있다고 함. 해당 문제를 해결하기 위해 보건복지부와 국토교통부 등 관련 부처에 민원을 제기했지만, 피드백으로는 회의를 하겠다는 답변만 받고 있어 해결하지 못함.

- 금융: 이OO씨는 오랜 친구 형에게 빌려준 돈을 상환받지 못하고 있음. TV 광고를 보고 절차를 알게 되어 법률구조공단 및 복지넷 사이트의 도움을 받아 절차 진행 중. 이 과정에서 이런 지원이나 사이트에 대한 인식이 낮고 알리거나 홍보하는 정보도 부족하다고 언급.
- 사고/재난: 권OO씨는 가게에서 시설물을 잘못 설치한 것이 원인으로 다리 부상을 당해 병원에 입원함. 변호사 사무실을 찾아 상담을 받았고, 상담 중에 보험사의 손해사정관이 나타나 입원비 및 기타 처리를 제안하여 문제를 해결하게 됨. 이러한 경험을 통해 법률구조공단과 장애인을 위한 지원에 대한 정보가 부족하다는 점을 언급.
- 권리: 권OO씨는 회사에서 직장 내 괴롭힘을 당한 적이 있었지만, 그것은 장애 때문이 아니라 그냥 그 분이 문제가 있는 분이셨다고 말함. 직장 내 괴롭힘 문제를 해결하기 위해 절차를 밟을까 고민했지만, 절차를 밟으면 일이 커지고 회사 내에서의 평판도 나쁘게 될 수 있으니 그냥 참았음.
- 교통약자법 등 법에 대한 지식을 검색을 통해 얻는다고 말하면서, 경험이 없으면 법에 대해 알려고 하지 않는다는 것을 언급. 이들은 법에 대한 이해를 높이기 위해 노력해야 한다는 것에 대해 동의하는 모습을 보임.
- 참가자들은 법무서비스를 이용할 때 어려움을 느끼는 점이 있으며, 법무서비스를 이용하려면 복잡한 절차를 거쳐야 한다는 것을 언급.
- 법무문제가 발생했을 때 도움을 받을 수 있는 시스템이 존재하는지에 대해 확실하지 않고 도움을 받을 출처를 찾기 어려워하는 것으로 나타남.
- 결과에서 만족하지 못하는 경우가 많음 .

○ 문제의 영향력

- 법률자문서비스를 이용하려면 검색하는 과정이나 복잡한 절차 등으로 인해 스트레스를 받는다는 것을 언급.

○ 주요발언

- “장애인 입장에서 봤을 때는 분명 검색하는 과정이라든가 이런 과정들이 너무 번거롭다. 저는 그래도 좀 할 수 있으니까 이 정도까지 했던 거지, 여기 분들은 아마 법률구조공단에 대해서는 한 번도 못 들어보셨을 거 같아요.”
- “장애인들은 약자고 이러니까 무조건 다 무료로 해주고 이 사람들은 일반인보다 더 해줘야 돼, 꼭 굳이 그런 강박관념에서 조금 멀리 떨어져서, 실제로 불편한 것들이 더 산적해 있는 게 많기 때문에. 그런 거를 조금 더 봐주면 좋지 않나.”

2. 저소득층 고령자

○ 주요 주제

- 비용부담, 법률 서비스 개선

○ 법에 대한 인식

- 대부분의 사람들은 법에 대한 불안감과 무지를 나타냄. 법은 복잡하고 이해하기 어렵다고 여기며, 법과 관련된 문제가 발생할 때 무력하게 느낌.
- 법을 적용하는 사람들이 편파적으로 적용한다는 인식이 강함. 돈이 있는 사람들에게는 더 많은 혜택을 주며, 돈이 없는 사람들은 무시당한다고 여김.
- 법적 분쟁을 피하려는 경향이 있음. 법적인 문제를 해결하려고 하면 시간과 비용이 많이 들며, 돈이 없는 사람들은 법에 대응할 힘이 없다고 생각.
- 법적인 문제를 해결할 때 돈과 권력이 큰 역할을 하는데, 이로 인해 사회적 불평등이 강조.

○ 법제도 경험 및 도움의 출처

- 정부지원: 박OO씨는 병원과 관련된 문제를 겪으며 혜택을 받기 위해 동사무소를 찾아다님. 그러나 동사무소에서의 상담이 해결책을 제공하지 않아서 구청장과 상담하기를 원하고 있음. 또한 비슷한 처지에서 혜택을 받는 사람들로부터 정보를 얻어 병원 비용을 줄이는 방법을 찾고 있음. 인터넷 검색과 같은 정보 검색 능력이 부족하기 때문에 주변 사람들로부터 도움을 받고 있음.

- 금융: 강OO씨는 공금횡령 사건을 경험하며 법률 상담을 받고 해결하는 과정을 겪었음. 처음에는 법무사 사무소를 찾아 상담을 받아 문제를 해결하기로 결정하였고, 다행히도 법률 상담만으로 문제를 해결할 수 있었음. 강OO씨는 법률 상담소 정보를 인터넷에서 찾아보았으며, 인터넷에서 얻은 정보가 유용했다고 언급함. 그러나 법적 문제가 해결되지 않을 경우에 대비하여 법무사 사무소에서 상담을 받는 것을 권장하며, 상담비용은 만족스러웠다고 언급.
- 지역사회: 박OO씨는 층간 소음으로 인해 1년 동안 힘들게 지냈으며, 위층 이웃이 장애인임을 알게 됨. 소음으로 인해 밤낮이 힘들게 생활하고, 위층 이웃에게 자제를 부탁하는 쪽지를 붙였으나 효과가 없었음. 이후 장애인 비하 발언으로 인해 위층 이웃이 경찰을 부르고 협박적인 행동을 함. 박OO씨는 인터넷에서 법률 구조공단 및 변호사 상담을 찾아보고, 전화 상담을 통해 도움을 얻을 수 있는 방법을 알게 됨. 변호사 상담은 돈을 지불하더라도 자세하고 도움이 되는 정보를 얻을 수 있었으며, 이로써 마음이 안정됨. 박OO씨는 법률 서비스에 대한 정보가 부족하며, 법률적인 문제에 대한 접근이 어렵다고 느낌. 법률 서비스에 대한 홍보와 광고가 더 많이 필요하다고 생각함.
- 대부분의 참가자들은 공평한 결과를 얻지 못했다는 의견을 제시. 이들은 법률서비스를 이용하더라도 원하는 결과를 얻지 못하거나, 비용이 많이 들어서 이용하지 못하는 경우가 많았음. 또한, 법률서비스를 이용하는 과정에서 어려운 용어와 절차, 그리고 전문가의 부재 등으로 인해 공평한 결과를 얻지 못한 경우도 있었음.

○ 문제의 영향력

- 법률 서비스를 이용하는 과정에서의 어려움과 전문가의 부재로 인한 스트레스 및 불안감 등을 느낌.

○ 주요발언

- “그런데 그거를 돈 있는 사람들은 변호사들이 해버리잖아요. 그런데 저희는 그런 힘이 없으니까 그냥 마냥 당하는 거예요.”
- “우리가 친근하게 다가갈 수 있는 제도가 있었으면 좋겠어요. 법률구조공단 말고도

우리가 무슨 일에 다했을 때 경찰서, 솔직히 우리가 경찰서에 가려고 하면 아무 죄도 없는데 떨어요. 경찰차만 봐도 ‘뭔 일이지?’ 이러잖아요. 그러니까 그렇게 되지 않게끔 뭔가 서비스가 다양화되어야 하지 않나.”

3. 외국인 주민

○ 주요 주제

- 법 교육, 문화/언어적 차이

○ 법에 대한 인식

- 한국 법을 잘 모르기 때문에 “법대로 하자”라는 말에 불안감을 느낌. 법적 글을 읽을 수 없어서 법을 따르면 어려움을 겪을 것으로 생각.
- 법은 모든 사람에게 공평하게 적용되어야 한다는 인식이 있지만, 외국인들은 법을 이해하지 못해 어려움을 겪을 수 있다고 생각함.
- 외국인들은 한국 법에 대한 교육이 부족하며, 주변 지인들도 법에 대한 지식이 부족한 경우가 많음.
- 대부분의 외국인들은 한국 사람들이 법을 잘 지킨다고 생각하며, 범죄는 극소수의 사람들이 저지르는 것으로 여김.

○ 법제도 경험 및 도움의 출처

- 거래: 황OO씨는 인터넷 서비스를 변경하려고 했을 때, 약속한 가격과 다른 금액이 청구되는 문제를 겪음. 처음에는 해당 회사에 직접 연락하여 문제를 해결하려 했지만, 회사 측에서는 해결되지 않았음. 이후, 교회 지인이나 주변 지인의 추천으로 소비자상담실에 연락하고, 그곳에서 문제를 해결하는데 도움을 줌. 결과적으로 소비자상담실의 도움을 받아 문제가 해결됨.
- 거래: 고OO씨는 핸드폰 구매 시 판매자의 약속과 다르게 금액이 청구되는 문제를 경험함. 핸드폰 요금 문제 역시 AI를 통한 상담이 오래 걸리고 이해가 어려웠음. 언어적 어려움으로 인해 스스로 문제를 해결하기 어려웠고, 교회 지인이나 친구의 도움을 받아 문제를 해결함.

- 교육: 마OO씨의 아들은 뇌성마비가 있어 초등학교까지는 잘 지냈지만 중학교에 들어가면서 다른 학생들과의 어려움이 생긴. 이 어려움은 학교의 담임 선생님이 아이를 이해하지 못하고, 아이의 장애를 이해하지 못해 발생. 마OO씨는 남편과 함께 이 문제를 해결하기 위해 노력하였으며, 변호사와도 상담을 시도했지만 큰 도움을 받지 못함. 그러나 남편과 협력하여 문제 상황에서 녹음을 통해 증거를 확보하고, 다른 학교 선생님의 도움과 의견을 듣는 등의 과정을 통해 문제가 해결.
- 차량과 교통: 이OO씨는 자전거를 타다가 횡단 보도에서 자동차와 충돌 사고를 당함. 사고 발생 당시 이OO씨는 다치게 되었으며, 남편은 경찰서를 호출하여 사건을 신고함. 사고를 일으킨 차량의 정보는 CCTV 영상을 통해 파악되었고, 해당 차량의 번호를 통해 가해자를 찾아낼 수 있었음. 이OO씨는 가해자의 차량 정보를 경찰에 제공하고, 그 결과로 치료비를 가해자의 보험회사에서 청구하여 받을 수 있었음. 그러나 이OO씨는 아직 사고의 원인과 가해자의 정확한 책임에 대해 만족하지 않고 있으며, 이 사안을 더 자세히 조사하려는 의지가 있음.
- 가족관계: 고OO씨는 결혼 생활 중 남편과의 문제로 이혼을 시도한 경험이 있음. 남편은 여자 관계가 있었고, 이로 인해 여러 차례 이혼을 시도함. 첫 번째 이혼 시도 때, 변호사를 고용하여 이혼 서류를 작성했으나 남편의 강압적인 행동으로 이혼을 취소하게 됨. 변호사는 수수료를 받았으나 환불해주지 않았음. 두 번째 이혼 시도 때, 다른 변호사를 고용했지만 비용을 지불하고도 도움을 받지 못했음. 고OO씨는 남편과의 문제 해결을 위해 다문화 센터나 법률 상담소와 같은 기관을 찾아보지 않았으며, 어떻게 접근해야 할지에 대한 정보 부족으로 어려움을 겪고 있음. 아이들의 양육 권한 및 부동산 문제도 해결이 필요한 상황이지만, 남편과의 이혼이 어려운 이유 중 하나로 언어 장벽과 믿을 만한 도움을 찾기 어렵다는 점을 언급함. 다문화 센터의 지원이 언어 교육에만 집중하고 법률 상담과 같은 다른 지원이 부족하다고 언급. 다문화 센터의 지원은 시간 제한이 있는 경우가 많아서 오랜 기간 지원 받는 것이 어렵다고 설명.
- 금융: 황OO씨는 돈을 빌려준 상황에서 법적 문제에 직면하게 됨. 돈을 빌려준 상대방과의 약속을 구두로만 하고 있었으며, 이로 인해 상대방이 약속을 어기고 돈을 갚지 않았음. 이에 대한 해결 방법을 찾기 위해 주변 동료와 상의함. 결국

돈을 빌려준 대리님과 회사에서의 퇴직금을 통해 문제를 해결하였으며, 회사 내부에서 해결함. 상황을 빨리 해결하고자 회사의 도움을 받았지만, 법적인 지식이 부족한 상태에서 해결 방법을 찾는 데 어려움을 겪었음.

○ 문제의 영향력

- 다문화 가정에서는 언어나 문화적 차이로 인해 스트레스 및 심리적인 문제를 경험하는 경우가 많았음.

○ 주요발언

- “다문화 가족들을 위한 정보 제공 및 도움이 필요하며, 건강검진 및 의료 서비스에 서 외국인들을 적절히 지원해야”
- “출입국 단계부터 외국인에게 안내와 지원을 제공하고 법에 대한 교육을 강화해야 함”
- “외국인들을 위한 법 교육이 필요하며, 언어 문제를 해결하여 법적 지식을 습득할 수 있도록 지원이 필요”

4. 30대 이하 청년

○ 주요 주제

- 법률지식 부족, 법률상담, 법률지원 기관

○ 법에 대한 인식

- “법대로 합시다”라는 표현은 막막하고 무섭다는 느낌을 주며, 법원에 가서 싸움을 해야 하는 것으로 인식.
- 법은 우리 사회에서 잘 지켜지지 않는 것으로 여겨지며, 범죄 피해에 대한 경험을 나누는 사람들 중에서도 법적인 보호를 받지 못한 경우와 받은 경우가 혼재.
- 대부분의 대상자들은 법적 문제가 발생했을 때 스스로 법적 대처 능력이 부족하다고 생각하며, 이는 경험이 부족하고 모르는 부분이 많다고 설명.
- 대부분은 인터넷을 통해 법과 법적 대처 방법에 대한 정보를 얻을 수 있다고 생각하며, 필요한 경우 검색을 통해 도움을 찾을 수 있다고 봄.

- 비용 및 시간 문제는 법적 대치를 하기 막막하게 만드는 요소로 언급되며, 이러한 부담이 있을 때에는 막막함이 커짐.
- 주변의 도움을 받는 것도 중요하며, 대부분의 인터뷰 대상자들은 주변 지인이나 도움을 주는 사람들에게 감사하게 생각.

○ 법제도 경험 및 도움의 출처

- 차량과 교통: 전OO씨는 교통사고로 인한 상해 사건과 관련하여 치료비 보험금을 받았으며, 이 사건은 해결됨. 다른 사건으로 고소를 진행해야 하는 상황이 있지만 아직 해결되지 않음. 처음에는 변호사를 고용하려 했지만 비용 부담이 크다는 이유로 직접 고소장을 작성하여 접수하려는 방향으로 조언을 받았음. 정보를 얻는 방법으로는 인터넷 검색, 법률 관련 학생 지인의 조언, 지역의 정부 또는 지자체 법률 상담 센터에서 무료 상담을 받는 등이 있었음.
- 거래: 윤OO씨는 애플워치를 구매하고 사기 당한 사건에 대해 경찰에 접수를 하였으나 해결이 어려워 인터넷에서 피해자 모임인 “더OO”에서 다른 피해자들과 함께 힘을 모아 민사소송을 진행했음. 피해자 모임에서는 정보 공유와 소송 관련 정보 교환을 하였으며, 각자 소송을 진행한 후 피해자와 가해자의 합의를 통해 사건을 해결하였음.
- 복무: 윤OO씨는 임금 체불 문제에도 직면하였고, 이 사건에서는 고용노동부에 신고를 하여 임금을 받았음. 이러한 경험에서는 사회 상식으로 알고 있던 정보와 인터넷을 통한 정보 검색이 도움이 되었으며, 결과에 대해서는 만족하는 편임.
- 거래: 최OO씨는 중고 거래에서 여러 차례 사기를 당한 경험이 있음. 그의 주요 도움의 출처는 “더OO”라고 불리는 사기 정보 조회 사이트임. 이 사이트를 통해 사기 정보로 등록된 개인의 이름, 연락처, 계좌번호 등을 확인할 수 있고, 다른 피해자와 함께 힘을 모아 사기 친 사람들과 합의하거나, 필요한 경우 경찰 또는 사이버수사대에 신고하여 문제를 해결함.
- 복무: 최OO씨는 임금체불 문제도 경험했으며, 해당 문제를 고용노동부에 신고하여 해결함. 그 과정에서 중재 및 삼자대면 형태로 의견을 교환하였고, 약 50% 정도의 금액을 받을 수 있었음.

- 복무: 전OO씨는 알바 중 임금 체불 문제를 경험. 급여를 받지 못했지만 고용노동부에 민원을 제기하지 않고 급여가 지급될 때까지 기다렸음. 경험 후기를 검색하며 민원 제기를 고려했지만 결국 민원을 제기하지 않고 급여를 받게 되었음.
- 지역사회: 김OO씨는 아파트에서 이웃으로부터 오는 소음 사건으로 5년 동안 고통을 겪었음. 그런 문제에 대한 대처 방법을 미디어나 상식을 통해 배우고 사용했으며, 증거 수집과 경찰 신고를 효과적으로 진행함. 그러나 이런 사건에 대한 전문적인 해결 방법이 부족하다고 생각하며, 이웃 간 분쟁을 중재하거나 관리사무실에서 개입하는 역할을 하는 기관이 필요하다고 언급.

○ 문제의 영향력

- 임금체불로 인한 재정적인 손실이나, 법적인 문제로 인해 심리적인 스트레스를 받는 경우 등이 있었음. 또한, 청년들이 경험한 문제들 중에는 경제적인 문제로 인해 스트레스를 받거나, 제대로 대처하지 못한 경험 등이 있었음.

○ 주요발언

- “법률상담이 필요한 경우가 많은데, 법률지식이 부족해서 어디서 어떻게 받아야 할지 모르겠다.”
- “일상생활에서 법제도 경험이 많아지면서, 법무문제를 식별하는 능력이 높아졌다.”
- “법률구조공단이 범용적인 상담을 제공하고 있지만, 구체적인 문제를 해결할 수 있는 전문적인 상담이 필요하다.”

5. 40대 중년

○ 주요 주제

- 중재 조정 기관, 강제성과 권한 부여, 변호사 선임

○ 법에 대한 인식

- 법을 이용하면 이득을 볼 수 있지만 많은 사람들이 보호받지 못함.

- 법을 잘 알고 이용하는 사람들은 손해를 보지 않고 더 많은 이익을 얻을 수 있음.
- 사람마다 법에 대한 지식과 정보에 대한 격차가 크며, 연령, 인맥, 경험에 따라 다양한 접근성이 있음.
- 법을 이해하고 적용하는 것이 어떨 때는 편안함을 가져올 수 있지만, 어떤 경우에는 불편함을 초래할 수 있음.

○ 법제도 경험 및 도움의 출처

- 주택: 정OO씨는 전세금 반환 문제를 해결하기 위해 인터넷 검색을 통해 정보를 수집하고, 법무사에 상담을 받았음. 처음에는 내용증명을 보내는 것이 중요하다고 조언 받았고, 인터넷 정보를 신뢰할 만하다고 판단함. 그리고 계약서 및 증거 자료를 소송을 위한 준비물로 준비함. 그러나 실제로는 전세금을 돌려받는 데 상당한 시간과 에너지가 소요되었으며, 결과에 대해서는 완전히 만족하지 못함.
- 거래: 임OO씨는 캠핑장비 거래 관련으로, 제품을 주문한 후 배송 중 분실되는 사건을 경험했고, OO통운을 통해 해결하려 했으나 미완전한 해결을 경험했음. 이때 임OO씨는 검색 및 당사자 간의 협상을 활용하여 문제를 해결함.
- 인사: 임OO씨는 회사가 고용 조건과 위치를 변경하여 직원들에게 불합리한 결정을 내린 경우임. 이에 대한 법적 대응은 한계가 있었고, 노동조합 및 노동법도 효과적이지 않았음. 이러한 경험을 통해 임OO씨는 노동자의 권리와 보호가 미흡하다는 것을 인식.
- 토지: 김OO씨는 땅 소유권 분쟁에서 법의 한계와 등기법의 형식적 효력을 이해했고, 변호사를 선임하여 성공적으로 소송을 통해 소유권을 확보함. 이 경험을 통해 변호사의 중요성을 깨달았고 소송으로 인해 상당한 시간과 비용을 투자하였지만, 승소하고 소유권을 되찾은 결과로 만족감을 느꼈음.
- 지역사회: 김OO씨는 이웃 간 층간소음 분쟁도 겪었으며, 경찰 신고와 집단 소송을 통해 해결함. 김OO씨는 층간 소음 분쟁을 중재해 줄 수 있는 기구나 단체에 대한 기대가 부분적으로 실망스러웠으며, 층간 소음에 대한 관련 법과 규정이 실질적인 해결을 위한 지원을 부족하게 한다고 느꼈음.
- 복무: 김OO씨는 음악 및 영화 분야에서 일하며, 계약 및 금전 관련 문제를 경험.

그는 영화와 음악의 작은 회사나 인디밴드에 관련된 업무를 수행하면서 부당한 협상 및 돈 문제를 경험함. 그러나 법적 대응이나 중재를 실시하기 어려운 상황에서 도움을 받을 사람이 없었음. 그는 소송 및 관련 비용 문제로 노동부 및 법률구조 공단에 문의한 경험이 있었지만, 어려움을 겪었음. 이러한 경험들은 그의 실질적인 도움과 부당한 상황에 대한 무력감을 반영함.

- 권리: 김OO씨는 방송국에서 5년 전에 근무하면서 직장 내 괴롭힘을 경험. 괴롭힘의 주요 가해자는 권력을 누린 팀장으로, 근로자들에게 압박과 통제를 가했음. 근로자 권익 찾아가는 과정에서 노동부는 도움을 제공하기 어려웠고, 김OO씨는 인권단체와 협력하여 증거자료와 상담을 통해 진실을 밝히기로 결심함. 괴롭힘에 대한 해결 방법으로 김OO씨는 인권단체와 협력하여 방송국의 감사과에 공문을 보냈고, 결과적으로 가해자들은 해고당했음.

○ 문제의 영향력

- 스트레스 및 심리적 문제

○ 주요발언

- “돈을 받지 못하는 상황에서 법률구조공단과 같은 기관이 더 세밀하게 지원해야 한다.”
- “로스쿨 정원을 늘려서 법률 지원을 개선해야 한다.”
- “시민단체나 NGO의 정보를 정부에서 제공하거나, 전문가의 조언을 받을 수 있는 방법을 제공하는 것이 도움이 될 것.”

6. 읍면거주자

○ 주요 주제

- 마을 변호사, 시골, 지역적 문제, 마을 전문가

○ 법에 대한 인식

- 법을 최후의 수단으로 생각하며, 일상적인 상황에서 법과 관련된 문제를 피하려고 함.

- 법을 필요한 경우에 사용할 수 있는 옵션으로 생각하며, 주변에 법률 지식이나 도움을 얻을 수 있는 지원체계가 있을 것이라고 믿고 있음.
- 법적 분쟁은 스트레스와 비용을 야기할 수 있다는 점에 대한 우려도 나타남.
- “법대로 합시다”라는 표현에 대해 겁과 거부감을 표현하며, 법은 대화와 타협이 어려울 때에만 사용해야 한다고 생각함.

○ 법제도 경험 및 도움의 출처:

- 지역사회: 최OO씨는 층간 소음 문제를 경험하면서 피해자가 되었고, 처음에는 대화로 문제를 해결하려 노력함. 그러나 가해자가 양해하지 않았고, 관리사무실에도 연락하여 시끄럽다고 불만을 표현함. 이후에는 인터넷 검색과 남편의 법적 지식을 활용하여 대처 방법을 찾았음. 층간 소음 문제로 인해 상당한 스트레스를 경험했으며, 이로 인해 한동안 한의원 치료도 받고 잠을 못 자는 등의 불편함을 겪었음.
- 거래: 이OO씨는 인터넷에서 옷을 구매한 후, 제품에 하자가 있어 반품하려고 했지만, 택배비가 너무 높게 부과되어서 포기하게 됨. 이로 인해 상대적으로 작은 금액의 피해를 입었으며, 이에 대한 법적 조치나 소비자보호센터와의 연락을 시도하지 않음.
- 사고/재난: 이OO씨의 딸이 산부인과 병원에서 출산하였지만, 출산 과정 중에 갈비뼈 두 개가 금이 간 상황이 발생. 그러나 의료사고로 인한 피해에 대해 OO병원과의 법적 대응을 하지 않고 포기함. 비용, 시간, 그리고 의료사고의 복잡성 등 여러 이유로 인해 해결을 포기함.
- 거래: 이OO씨가 구매한 파라솔 제품이 일주일도 안 되어서 고장이 나서 서비스 요청을 하였지만, 업체에서는 서비스를 제공하지 않음. 이로 인해 소액인 것으로 판단하여 판매 중개 업체와 상의한 끝에 해결을 시도하지 않고 포기함.
- 기타 행정 및 상업: 이OO씨의 부동산 관련 사건에서, 법원에서 제3채무자 진술서를 제출하라는 통지를 받았음. 이 통지에 대한 이해도 부족했으나, 이 문제를 해결하기 위해 직접 인터넷에서 정보를 찾아 제3채무자 진술서를 작성하고 제출함. 또한, 이 동안에 법률상담을 원하더라도 비용 때문에 변호사와 상담하는 것을 포기하고, 마을 변호사와 연락을 시도하였으나 도움을 받지 못함. 마을 변호사 제도

역시 유효성이 부족하게 운영되어 실질적인 도움을 얻지 못한 상황. 이로써 이OO씨의 부동산 문제는 여전히 해결되지 않은 상태이며, 다른 도움을 받을 수 있는 방법을 찾기 위한 노력 중임.

- 사고/재난: 이OO씨는 심장 심근경색으로 병원에 입원한 경험을 공유하며, 초기 의료 상황에서 문제가 발생하고 적절한 의료 도움을 받지 못했다고 언급함. 의료전 문변호사와의 상담이 필요했으나 도움을 받지 못함.
- 금융: 하OO씨는 어릴 때 보이스피싱 피해를 입어, 피해를 어떻게 처리해야 하는지 정보가 없어 어려움을 겪은 경험이 있음. 처음에는 어떻게 대처해야 할지 모르는 상황에서 범죄와 연루되어 조사를 받았고, 범죄행위를 저질렀다는 느낌을 받았음. 이에 대한 불안과 무력감을 겪었으며, 어디로 연락하고 어떻게 처리해야 하는지 모르는 상태에서 변호사와 상담을 어떻게 찾아야 하는지에 대한 정보가 필요했음.
- 기타 지역사회 및 자연환경: 김OO씨는 마을에 위치한 공장의 발파로 인한 분쟁 상황을 겪고 있음. 발파로 인한 진동과 소음으로 인해 주민들이 피해를 보고 있지만, 공장 측은 안전 수치를 초과하지 않으며 법적 문제가 없다고 주장하고 있음. 이로 인해 주민들은 스트레스를 받고 있으며 분쟁 상황이 지속되고 있음. 발파를 측정하는 데에 돈을 지불해야 하는데, 이로 인해 심한 피해를 입고 있는 주민들이 부담하며 민원을 넣고 피해를 호소하고 있음.

○ 문제의 영향력

- 스트레스 및 심리적 문제, 재산피해 등이 나타남.

○ 주요발언

- “인맥도 없고 항상 읍지에 사는 사람들은 접근하기 힘들어요. 무료 국가에서 운영 하는 그런 거나 이런 걸 홍보하고. 홍보가 안 돼서 그래요. 알지 못 해요.”
- “변호사를 찾아야 할 때 어디로 연락해야 하는지, 특히 제 지역에 법률 도움을 제공하는 구조가 부족해서 어린 시절에는 어디로 문의해야 할지 불안하게 느꼈습 니다. 지인을 통해 도움을 얻었지만, 법률적 자문과 지원에 대한 구체적인 체계와 정보가 필요했습니다. 이러한 상황에서 어릴 때는 어디로 문의해야 하는지 몰라

많이 당황했으며, 젊은 세대는 찾아내기 어렵더라도 나이 드신 분들은 더 어려움을 겪을 것이라고 생각했습니다.”

- “배너 광고 나오고 라디오에서 나올 수 있는 마을변호사가 있다는 건 우리가 찾아봐서 알지만 어르신들은 모르고 젊은 분도 모르시는데. 홍보를 통해서 실효성 있게 해 주시면 좋겠다.”
- “그러니까 시골에 사는 게 문제인 거고 잘못된 거죠. 그건 국가에서 쳐다보지 않는 거 같아요. 법적으로 조치해 주지 않고 너희들이 선택해서 간 거니까 너희들이 해결하고 잘 살아.”

제3절 | 면접 요약

○ 장애인

- 일상생활에서 법무문제를 경험하는 경우가 많으나 법률서비스에 대한 접근이 어려움을 호소.
- 무료 서비스들에 대한 경험이 일부 있었으나 기대한 도움을 받지 못함.
- 법률자문서비스를 이용하려면 검색하는 과정이나 복잡한 절차 등으로 인해 어려움을 겪음.
- 법무문제가 발생했을 때 도움을 받을 수 있는 제도에 대한 정보가 부족하며, 도움을 받을 출처를 찾기 어려움.
- 특히 시각장애인 등 인터넷 서비스에 대한 접근이 어려운 경우가 많이 발생함.

○ 저소득 고령자

- 면접에 참석했던 많은 사람들은 법은 복잡하고 이해하기 어렵다고 여기며, 법과 관련된 문제가 발생할 때 무력하게 느낌.
- 법을 적용하는 사람들이 편파적으로 적용한다는 인식이 강함. 특히 돈이 있는 사람들에게는 더 많은 혜택을 주며, 돈이 없는 사람들은 무시당한다고 여김.

- 법적 분쟁을 피하려는 경향이 있음. 법적인 문제를 해결하려고 하면 시간과 비용이 많이 들며, 돈이 없는 사람들은 법에 대응할 힘이 없다고 생각.
- 법적인 문제를 해결할 때 돈과 권력이 큰 역할을 하는데, 이로 인해 불공정한 상황이 있다고 여김.
- 이들은 법률서비스를 이용하더라도 원하는 결과를 얻지 못하거나, 비용이 많이 들어서 이용하지 못하는 경우가 많았음.
- 법률서비스를 이용하는 과정에서 어려운 용어와 절차, 그리고 전문가의 부재 등으로 인해 공평한 결과를 얻지 못한 경우도 있었음.

○ 외국인 주민

- 법은 모든 사람에게 공평하게 적용되어야 한다는 인식이 있지만, 외국인들은 법을 이해하지 못해 어려움을 겪을 수 있다고 생각함.
- 외국인들은 한국 법에 대한 교육이 부족하며, 주변 지인들도 법에 대한 지식이 부족한 경우가 많음.
- 글을 읽고 이해할 수 있는 능력이 부족하기 때문에 인터넷 법률정보 등 용어가 어려운 서비스에 대해서는 접근하기 어려움.
- 법적 도움을 받을 수 있는 경로에 대해서도 무지한 경우가 많음.
- 출입국 단계에서부터 외국인에게 안내와 지원을 제공할 필요성과 법교육의 필요성을 지적함.

○ 30대 이하 청년

- 법은 우리 사회에서 잘 지켜지지 않는 것으로 여기고 있었으며, 면접에 참여했던 많은 사람들은 법적 문제가 발생했을 때 스스로 법적 대처 능력이 부족하다고 여김.
- 청년들이 경험한 문제들 중에는 경제적인 문제로 인해 스트레스를 받거나, 제대로 대처하지 못한 경험 등이 있었음.
- 인터넷을 통해 법과 법적 대처 방법에 대한 정보를 얻을 수 있다고 생각하며, 필요한 경우 검색을 통해 도움을 찾을 수 있다고 생각.

- 법적 분쟁이 발생했을 때 분쟁을 중재하거나 개입하는 역할을 하는 기관이 필요하다고 생각.

○ 40대 중년

- 법을 잘 알고 이용하는 사람들은 손해를 보지 않고 더 많은 이익을 얻을 수 있으나, 많은 사람들은 보호받지 못한다고 생각.
- 면접에 참여한 사람들 중에도 법에 대한 지식과 정보에 대한 격차가 컸으며, 연령, 인맥, 경험에 따라 다양한 양상을 보임.
- 법을 이해하고 적용하는 것이 어떤 때는 편안함을 가져올 수 있지만, 어떤 경우에는 불편함을 초래할 수 있음.
- 법적 도움을 받을 수 있는 출처에 대한 정보나 전문가의 도움을 받을 수 있는 방법에 대한 정보가 부족하다고 인식.

○ 읍면거주자

- 법을 최후의 수단으로 생각하며, 일상적인 상황에서 법과 관련된 문제를 피하려고 함.
- 법적 분쟁은 스트레스와 비용을 야기할 수 있으며, 법은 대화와 타협이 어려울 때에만 사용해야 한다고 생각하는 사람이 많았음.
- 법적 문제가 발생했을 때 적절한 정보를 얻지 못해 어려움을 겪은 경험을 가진 경우도 있었음.
- 면접에 참여한 사람들 중 법률서비스에 대한 접근성이 도시에 비해 낮다고 여기는 경우도 있었으나, 인터넷 등을 통해 적절한 도움을 받을 수 있다고 생각하는 경우도 있었음.

제 7 장

법무 수요조사(Legal needs survey)

결론

박형민 · 이선형 · 임정재

제1절 | 법무수요조사의 주요 결과

1. 법에 대한 인식 및 법제도 경험

- 본 조사의 목적은 한국에서 사람들이 경험하는 특정 문제나 분쟁의 내용을 파악하고 해결하는 방식을 조사하는 것임. 일반인들의 문제해결 방식과 공식적 절차, 더 나아가 법적인 조력에 대하여 얼마나 알고 있고 실제 활용하는 방법에 대한 정보를 제공하고자 함.
- 법에 대한 인식 중 '법이라는 말의 느낌'은 '민주적이다'라고 답한 비율이 25.1%로 가장 많음. '법적으로 해결합시다'의 말에 느낌에 대하여 가장 비율이 높은 응답은 '합리적이다'로 45.5%임.
- 법 준수 수준에 대한 '우리 사회에서 법이 잘 지켜지고 있다'에 대하여 '그렇다'라고 답한 비율은 59.2%임. '잘 지켜지지 않는다'고 답한 사람들 중 그 원인에 대하여 '법대로 살면 손해라서'라고 답한 비율이 34.9%로 가장 큼. 사회생활에서 피해를 입지 않는 방법에 대하여 가장 많은 응답은 33.9%가 '법을 잘 알아야 한다'로 나타남.
- 전체 응답자에서 정보접근성과 관련하여 생활에 유익한 정보와 법에 대한 지식 모두 가장 많이 이용하는 출처는 '인터넷 포털 사이트'로 각각 49.8%와 52.9%임. 생활 및 법지식 모두에서 '인터넷 포털 사이트'보다 'TV' 응답 비율이 큰 집단은 '60대 이상', '이혼/별거', '사별', '중학교 졸업 이하', '일용직/아르바이트', '월평균 100만 원 미만', '월평균 100~200만 원 미만'임.

- 사회적 수준에서 법지식과 신뢰 문항 중 법교육이 잘 되고 있는가에 대한 응답자 평균은 2.45로 가장 작고, 법적 시스템에 대한 신뢰는 2.71로 가장 큼. 법적인 해결 방식에 대한 신뢰는 2.68, 우리나라 사람들의 법적 대처 역량에 대해서도 2.66으로 긍정적으로 응답함. 개인적 수준에서의 법지식과 신뢰 문항에서는 모두 2.6 이상의 큰 평균 점수를 보임. 법적 공정성에 대한 응답이 2.61로 가장 작고 전문가 도움에 대한 신뢰가 2.72로 가장 큼.
- 법제도 경험 중 행정기관의 민원상담이나 소비자 보호단체를 통해 법 관련 상담을 받은 경험은 37.0%, 행정 또는 공공기관과의 조정/중재/알선/협상 서비스를 이용해 본 경험은 21.8%, 법적인 문제로 재판을 위해 법원에 가본 경험은 9.8%로 법원 경험이 가장 적은 것으로 나타남.

2. 법무 문제 분포 및 분쟁경험

- 법무 문제의 분포를 대분류 수준에서 살펴본 결과, 문제경험 비율 상위 3개 항목은 소비자, 안전, 지역사회 및 자연환경으로 확인되었고, 하위 3개 항목은 행정 및 상업, 가족, 공공영역으로 확인됨.
- 도시규모의 경우, 문제경험 상위항목은 유사한 경향을 보임(소비자, 안전, 지역사회 및 자연환경). 그러나 도시규모가 큰 경우(서울시, 광역도시)의 경우 가족 문제경험 비율이 가장 낮았으며, 도시규모가 작은 경우(소도시나 읍면지역) 공공영역 문제경험 비율이 가장 낮은 경향을 보임.
- 성별의 경우, 남/녀에 따라 문제경험 비율 상위항목(소비자, 안전, 지역사회 및 자연환경)과 최하위 항목(공공영역)이 동일한 경향을 보임.
- 연령대에 따라 문제경험 상위 항목(소비자, 안전)은 유사하였으나, 20대는 고용·근로 관련 문제가 3순위, 40대는 금융 및 보험 관련 문제가 3순위로 확인됨. 최하위 항목도 연령대에 비해 각기 상이하였음.
- 혼인상태의 경우 집단별 문제경험 경향에 뚜렷한 차이가 확인됨. 미혼과 기혼집단의 경우, 문제경험 상위항목(소비자, 안전, 지역사회 및 자연환경)은 전반적으로 유사하였으나, 미혼의 경우 고용·근로 문제가 3순위로 확인됨. 미혼과 기혼의 경우

가족 문제경험 비율이 가장 낮았던 반면, 이혼/별거의 경우 가족의 문제경험 비율이 가장 높았고, 공공영역 문제경험 비율이 가장 낮았음. 사별의 경우, 고용·근로 문제경험 비율이 가장 낮았음.

- 1인 가구 여부별 문제경험 상위항목(소비자, 안전, 지역사회 및 자연환경)은 동일하였으나, 1인 가구의 경우 공공영역, 다인가구의 경우 가족 문제경험 비율이 가장 낮았음.
- 교육수준 별 문제경험 비율의 상위항목(소비자, 안전, 지역사회 및 자연환경)은 동일하였으나, 중학교 졸업 이하의 경우 고용·근로, 대학교 2,3년제 졸업의 경우 가족, 고등학교 졸업과 대학교 4년제 졸업 이상의 경우 공공영역의 문제경험 비율이 가장 낮음.
- 직업형태별로는 일용직/아르바이트의 문제경험 상위항목 순위가 다른 집단과 상이하였음. 상용근로자, 임시근로자, 자영업자의 경우 소비자, 안전, 지역사회 및 자연환경 순이었음에 반해, 일용직/아르바이트는 안전, 지역사회 및 자연환경, 소비자 순으로 나타남. 최하위 항목도 집단별로 상이하였음.
- 월평균소득별로는 모든 집단에서 상위항목 순위가 동일하였으나(소비자, 안전, 지역사회 및 자연환경), 집단별로 최하위 항목은 상이하였음. 100만 원 미만 집단의 경우, 고용·근로 문제가, 100~200만 원 미만, 200~300만 원 미만, 300~400만 원 미만 집단의 경우, 700만 원 이상 집단 공공영역 문제가, 400~500만 원 미만 500~600만 원 미만, 600~700만 원 미만 집단의 경우 가족 문제가 가장 낮은 문제경험 비율을 보였음.
- 응답자 특성별로 문제/분쟁 경험 횟수를 비교분석한 결과 도시규모, 교육수준, 직업형태에서 집단간 통계적으로 유의미한 차이가 확인되었음. 도시규모의 경우, 서울시, 광역도시의 문제 경험 횟수 평균이 가장 높았으며, 중소도시의 평균이 가장 낮았음. 교육수준의 경우, 대학교 2,3년제 졸업의 문제 경험 횟수 평균이 가장 높았으며, 대학교 4년제 졸업 이상의 평균이 가장 낮았음. 직업형태의 경우, 임시근로자의 문제 경험 횟수 평균이 가장 높았으며, 상용근로자의 평균이 가장 낮았음.

3. 법무 문제의 심각성

- 가장 심각하였던 문제(1순위)의 심각성을 1~10점으로 표현한 결과 영역 구분 없이 가장 점수가 높은 다섯가지 문제는 가정폭력(가족 문제), 기타(금융 및 보험 문제), 자녀 출생 및 돌봄, 부채(금융 및 보험 문제), 관리(지역사회 및 자연환경 문제)로 확인됨.
- 가장 심각하였던 법무문제의 발생 원인으로는 문제에 관한 나의 경험/지식/교육의 부족, 상대방의 부주의/실수, 나의 부주의/실수, 운이 나빠서, 상대방의 고의적 행동이 상위 다섯 가지 응답으로 확인됨. 법무문제의 원인을 사회구조적·제도적 원인보다는 응답자 혹은 상대방, 운과 같은 개인적·우연적 원인으로 인식하고 있음.

4. 법무 문제 해결 도움의 출처

- 법무 문제 해결 혹은 더 잘 이해하기 위해 이용한 미디어로는 인터넷 포털 사이트, 없음, TV, 소셜미디어, SNS, 유튜브, 신문, 기타, 책, 라디오 순으로 확인됨.
- 정보·조언을 얻은 사람이나 조직으로는 “가족, 친구, 지인”, “없음”, “변호사, 전문상담사, 상담 서비스, 상담소”, “법원, 분쟁 해결 기관”, “기타”, “건강, 복지, 금융 서비스, 기타 전문가”, “국가, 지역, 지방자치단체의 부처, 기관, 의회, 정치인”, “고용주, 노동조합, 전, 협회, 무역협회”, “지역사회, 종교 지도자, 종교 조직, NGO, 자선단체” 순으로 응답비율이 높았음.
- 조언을 구하지 않은 경우, 그 이유를 확인한 결과 “조언이 필요하다고 생각하지 않음”, “조언을 구할 필요 없이 문제가 해결됨”, “소요되는 시간에 대한 우려”, “문제가 충분히 중요하다고 생각하지 않음”, “너무 큰 스트레스가 될 것 같아서”가 상위 다섯 가지 응답으로 확인됨.
- 법무 문제와 관련한 조치경험은 “공식적 기관을 통한 조치”, “법원에 재판 청구”, “공식적 중재 참여”, “조직·회사의 공식적 이의제기 절차 이용”, “사법기관에 신고” 순으로 응답비율이 높았음.
- 법무 문제와 관련한 조치경험의 만족도는 “공식적 중재(또는 조정 등) 서비스”, “법원 이용”, “사법기관(경찰, 검찰 등) 이용”, “공식적 기관 이용”, “조직·회사의

공식적 이의제기 절차” 순으로 평균이 높았음.

- 문제 조치경험별 문제행동을 시작한 사람을 살펴보면, 모든 문제행동에서 “귀하(응답자)”가 가장 높은 응답비율을 보임. 상대방이 행동을 시작한 경우는 “법원의 재판청구”, “사법기관에 신고”, “공식적 기관을 통한 조치”에서, 귀하(응답자)와 상대방이 동시에 행동을 시작한 경우는 “공식적 중재에 참여”, “조직·회사의 공식적 이의제기 절차이용”에서 각각 2위의 응답비율로 확인됨.

5. 법무 문제의 종결

- 문제 해결 및 포기자를 대상으로 문제시작에서 종료까지의 평균 기간을 산출한 결과, 문제를 포기한 경우 10.45개월, 문제가 해결된 경우 4.6개월로 나타남.
- 문제 마무리 방식은 “귀하와 상대방 간 합의”, “자연스럽게 해결”, “조정, 화해 또는 중재”, “상대방이 당신이 원하는 것을 독립적으로 수행”, “법원 판결” 순으로 응답비율이 높았음.
- 문제를 포기한 응답자의 문제 포기 이유를 살펴본 결과, 과반이 넘는 응답자가 “심리적으로 지치거나 스트레스를 많이 받아서”를 응답하였으며, 이어 시간적 이유, 해결방법을 몰라서, 상대방과의 관계를 망칠 것 같아서, 경제적 이유, 기타 순으로 응답비율이 높았음.
- 법무 문제가 기본적으로 공평한 결과를 얻었는지 살펴본 결과, 대부분의 응답자가 공평하였다(78.7%)고 응답함. 공평한 결과를 얻지 못한 이유로는 경제수준, 연령, 직업, 직급 또는 서열, 교육·학력 순으로 확인됨.
- 법무 문제의 결과도출 과정이 결과와 상관없이 공정하였는지 살펴본 결과 대부분의 응답자가 공정하였다(82.7%)고 응답함.
- 법무 문제로 인해 경험한 것을 확인한 결과 대부분의 응답자가 높은 수준의 스트레스(73.9%)를 경험하였으며, 심리적 문제를 경험한 응답자의 비율도 높았음(41.3%), 재정적 손실(22.4%), 재산피해(15%)와 같은 금전적 피해도 높은 순위의 응답비율을 보임.

제2절 | 정책제언

- 주민의 수요에 따른 법교육 프로그램 및 지원기관에 대한 홍보방안 마련
 - 주민의 상황에 따른 법무문제의 경험과 정보 접근성의 차이가 존재.
 - 많은 사람들은 일상생활에서 법무문제를 경험하는 경우가 많으나 법률서비스에 대한 접근이 어려움을 호소.
 - 법적 문제가 발생했을 때 적절한 정보를 얻지 못해 어려움을 겪은 경험을 가진 경우도 있었으며, 비용이 많이 들어서 이용하지 못하는 경우도 많았음.
 - 교육수준, 직업형태, 연령, 도시규모 등 다양한 상황에 맞는 법교육 프로그램을 개발하여 법무문제에 대한 대처역량 강화.
 - 법무문제에 대한 지원기관에 대한 정보를 효과적으로 안내하여 문제 발생 시 도움을 받을 수 있는 기회 확대.

- 법무 취약집단에 대한 맞춤형 정보 제공 기관 설립
 - 저소득층, 고령자, 장애인 등 취약집단의 경우 정보접근에 어려운 상황이 발생.
 - 장애인 집단의 경우 법률자문서비스를 이용하려면 검색하는 과정이나 복잡한 절차 등으로 인해 어려움을 겪은 경험이 있음.
 - 저소득 고령자의 경우 법률서비스를 이용하는 과정에서 어려운 용어와 절차, 그리고 전문가의 부재 등으로 인해 공평한 결과를 얻지 못한 경우도 있었음.
 - 외국인 주민들은 한국 법에 대한 교육이 부족하며, 주변 지인들도 법에 대한 지식이 부족한 경우가 많았음. 또한 글을 읽고 이해할 수 있는 능력이 부족하기 때문에 인터넷 법률정보 등 용어가 어려운 서비스에 대해서는 접근하기 어려움.
 - 읍면 거주자의 경우 법률서비스에 대한 접근성이 도시에 비해 낮다고 여기는 경우도 있었음.
 - 취약집단에 대한 수요를 파악하여 적절한 지원이 가능한 기관을 설립하고, 이들에 대한 맞춤형 지원과 홍보가 필요함.

1. 국내문헌

- 동천NPO법센터 (2016). *2016년 공익변호사 연계를 위한 NPO법률지원 수요조사*.
- 법제연구원 (2009). *법전문가의 법의식조사연구*.
- 법제연구원 (2021). *2021년 국민법의식조사 연구*.
- 서울시사회적경제지원센터, 사회적경제법센터 더함 (2015). *2015년 법률지원서비스 수요조사*.
- 한국보건사회연구원 (2011). *보건복지정책 수요조사 및 분석방안*.
- 한국형사법무정책연구원 (2017), *전국범죄피해조사 2016*.

2. 국외문헌

- Department of Justice Canade (2006). *The Legal Problems of Everyday Life The Nature, Extent and Consequences of Justiciable Problems Experienced by Canadians*.
- Institute for the Advancement of the American Legal System, The Hague Institute for Innovation of Law (2022). *Justice Needs and Satisfaction in the United States of America 2021 :Legal problems in daily life*.
- Ipsos (2016). *Online survey of individuals' handling of legal issues in England and Wales 2015*.
- OECD (2019). *Legal Needs Surveys and Access to Justice*.
- The Hague Institute for Innovation of Law (2017). *Justice Needs and Satisfaction in Lebanon 2017 :Legal problems in daily life*.
- The Hague Institute for Innovation of Law (2018). *Justice Needs and Satisfaction in Bangladesh 2018 :Legal problems in daily life*.
- The Hague Institute for Innovation of Law (2018). *Justice Needs and Satisfaction in Kenya 2017 :Legal problems in daily life*.

Abstract



Legal needs survey

Hyungmin Bark · Sunhyoung Lee · Jeongjae Lim · Jungmin Lee

Overview

1. Background

- Access to legal help was not equal for all people, nor was the ability to resolve legal issues fairly and exercise one's rights.
- In general, groups lacking socioeconomic resources lacked the ability to solve problems due to a lack of available legal resources. And this situation can cause another problem.

2. Needs of Research

- The various problems an individual experiences and the possibilities for solving them have a significant impact on an individual's life. Legal needs arise when citizens or businesses request support from legal services to solve a problem.
- The legal needs survey is a research that establishes an empirical basis for understanding how the law and institutional systems affect how people's daily problems arise, experience, and solve problems.
- Legal needs surveys provide information about the entire judicial system and judicial problem solving, providing people with an empirical basis for understanding how judicial problems arise and their impact on numerous fields.

3. Purpose of Research

- This study aims to investigate the identification and resolution of specific problems or disputes faced by individuals in South Korea, organized into three main sections.
 - The initial segment delves into legal awareness, exploring individuals' perceptions of the law, their sources of legal information, and their interactions with the legal system.
 - The second section, derived from the OECD's Legal Needs Survey, focuses on the types of problems or disputes prevalent in Korean society.
 - The third and final section, the problem-solving process, evaluates respondents' subjective assessments of encountered problems, including specifics, severity levels, and reasons.
- The questionnaire predominantly covers general aspects of legal awareness, experiences with eight problem types, problem identification, severity assessment, sources of assistance, the problem-solving process, and problem outcomes.

General Awareness of the Law

- In examining respondents' perceptions of the law, a diverse range of viewpoints emerges, encompassing both positive and negative stances.
 - Concerning their sentiments about the law, 25.1% of respondents view it as democratic, while 18.5% consider it biased.
 - Notably, positive responses slightly outnumber negative ones.
- There are both positive and negative responses regarding the level of legal compliance.
 - Regarding compliance with the law, 59.2% of respondents affirm that the law is generally adhered to.

- Within the subset expressing non-compliance, 34.9% attribute it to the perceived harm of abiding by the law.
- When queried about strategies to prevent victimization in social life, 33.9% advocate for a robust understanding of the law.
- Notably, all respondents predominantly rely on 'Internet portal sites' for legal information and knowledge.
 - However, subgroups such as '60+', 'divorced/separated', 'widowed', 'day laborer/part-time worker', and 'average monthly income less than 2 million won' exhibit a greater reliance on 'TV.'
- At the societal level, legal education registers at 2.45, while trust in the legal system is notably higher at 2.71.
- Trust in legal resolution and the perceived ability of Koreans to handle legal issues stand at 2.68 and 2.66, respectively.
 - On a personal level, both legal knowledge and trust garner high mean scores above 2.6.
- Noteworthy distinctions include a modest rating for legal fairness at 2.61 and a robust endorsement for trust in professional help at 2.72.
- Exploring experiences with the legal system, 37.0% have sought legal counseling from administrative agencies or consumer protection organizations, 21.8% have utilized mediation/arbitration/conciliation/negotiation services from administrative or public institutions, and 9.8% have resorted to court trials for legal matters.
- In conclusion, disparities in awareness of the law, compliance levels, information sources, knowledge, and trust in the law are evident across occupational, urban size, and educational subgroups.

Legal Problem Experience

1. Identification of Legal Problems/Disputes

- The three primary categories of legal problem experiences are as follows: “consumer” (45.3%), “safety” (26.6%), and “community and natural environment” (13.5%). Conversely, the three least encountered categories include “administration and commerce” (6.1%), “family” (4.6%), and “public sector” (3.8%).
- Regarding the frequency of experienced problems, the “consumer” category exhibits the highest mean (1.38), while the “public sector” category shows the lowest mean (1.1).

2. Results of Legal Problem/Dispute Experience by Respondent Characteristics

- Although the top categories of experience were similar across respondent characteristics, variations occurred in categories with lower percentages of experience.
 - Across age groups, “consumer” and “safety” problems consistently ranked first and second. For respondents in their 20s, “employment and labor” problems ranked third, while for those in their 40s, “finance and insurance” problems held the third position. The least encountered problems varied among age groups.
 - By marital status, categories such as ‘consumer’, ‘safety’, and ‘community and natural environment’ generally held high rankings. However, for respondents who were never married, “employment and labor” problems ranked third. For never married or married respondents, “family” problems were the least experienced, while for divorced or separated respondents, “family” problems were the most frequently encountered, and “public sector” problems were the least experienced. For widowed respondents,

“employment and labor” was the least experienced category.

- According to job status, “consumer”, “safety”, and “community and environment” were the top three legal problems for regular workers, temporary workers, and the self-employed. Conversely, for day laborers or part-time respondents, the ranking was “safety”, “community”, and then “consumer.” The least encountered legal problems varied among job statuses.
- Based on monthly income, the top three categories (“consumer”, “safety”, “community and environment”) remained consistent for all income groups, while the bottom categories differed. “Employment and labor” was the least experienced legal problem for the group with a monthly income of less than 1 million won. “Public sector” was the least experienced for the groups with monthly incomes of 1 million to 2 million won, 2 million to 3 million won, 3 million to 4 million won, and more than 7 million won. “Family” was the least experienced legal problem for the groups with monthly incomes of 4 to 5 million won, 5 to 6 million won, and 6 to 7 million won.
- When comparing the frequency of problems/disputes experienced by respondent characteristics, statistically significant differences between groups were found in city size, education level, and job status.
 - By city size, Seoul and metropolitan cities exhibited the highest mean (1.27), while small and medium-sized cities had the lowest mean (1.15).
 - According to educational level, respondents who graduated from community college (two or three years of university) had the highest mean (1.26), while respondents who graduated from university or graduate school had the lowest average (1.18).
 - By job status, temporary workers had the highest mean (1.39), and regular workers had the lowest mean (1.19).

Process of Legal problems

1. Severity of Legal Problems

- Within the spectrum of legal problems encountered by respondents, the most consequential problems within each overarching category are delineated as follows:
 - Employment and labor : wages (36.1%), family : divorce (35.8%), safety : vehicle accidents (44.2%), Public sector : health insurance (37.5%), administrative and commerce : property taxes (18.6%), finance and insurance : loans (15.5%), consumer : difficulties with exchanges, cancellations, refunds, and compensation (27.8%), and land and housing : lease agreement (17.6%).
 - On a scale of 1-10, the severity of the most serious problem (ranked first) was: domestic violence 8.82 (family), other (finance and insurance) 8.44, birth and care of children 7.58 (family), debt (finance and insurance) 7.55, and management (community and natural environment problems) 7.51.
- The causes of the most serious legal problems were: lack of experience/knowledge/education(38.5%, carelessness/mistakes of the other party(37.9%), carelessness/mistakes of my own(28.5%), bad luck(25.5%), and deliberate actions of the other party(24.3%).
 - Respondents discern that the origins of legal issues primarily emanate from personal or fortuitous factors, such as the actions of the respondent, the counterparty, or fortuitous events. In contrast, attributions to social structural or institutional causes are less prevalent in their recognition.
- The primary confidant with whom respondents engage in discussions about legal matters is notably a family member, accounting for 35.2% of respondents. Subsequently, 25.8% opt for a friend or relative, while 16.5% report never having discussed legal matters with anyone. Other avenues of discussion include a colleague or former colleague at 13.9%, a community member at 3.3%, a neighbor at 3.0%, and other sources at 2.3%.

2. Sources of help with legal issues

- Media Utilized for Resolving or Enhancing Understanding of Legal Problems:
 - Internet portal sites 46.8%, none 31.8%, TV 11.7%, social media 3.8%, YouTube 3.7%, newspapers 1.2%.
- The individuals or entities from whom respondents sought information and advice encompassed:
 - Family, friends, and acquaintances: 70.4%, None: 22.3%, Legal professionals, professional counselors, counseling services, counseling centers: 16.0%, Courts, dispute resolution bodies: 8.7%, Other sources: 8.1%.
- Reasons for Abstaining from Seeking Advice:
 - Belief in not needing advice: 33.1%, Resolution of the problem without requiring advice: 23.5%, Concerns regarding the time it would consume: 12.8%, Perception that the problem was not significant enough: 12.7%, Apprehension about the stress involved: 11.6%, Belief that seeking advice would not impact the outcome: 8.3%.
- Experience in Taking Action on Legal Issues:
 - Through formal institutions: 91.4%, By going to court: 90.0%, Through formal mediation: 89.6%, By using the organization/company's formal appeals process: 89.2%, By reporting to law enforcement: 86.1%.
- Examining the initiator of problem behavior by experience, the highest response for all problem behaviors was attributed to "You (respondent)."
- Regarding the First Action Taken:
 - Reported to law enforcement: 36.6%, Went to court: 21.3%. Used the organization/company's formal appeals process: 19.8%, Participated in formal mediation: 12.9%, Took action through formal institutions: 9.5%

3. Initiation and Resolution of Legal problems

- The average duration from the commencement of a legal problem to its conclusion was 10.45 months if abandoned and 4.6 months if resolved.
- The most prevalent methods for concluding a legal problem were:
 - Agreement between the parties involved: 40.9%, Natural resolution: 20.5%, Mediation, conciliation, or arbitration: 10.1%, The other party independently adhering to your desired outcome: 10.1%, A court decision: 5.5%,
- Individuals tended to discontinue legal problems for various reasons, such as emotional exhaustion or stress (51.0%), imminent time constraints (13.5%), uncertainty about resolution methods (13.3%), potential damage to the relationship with the other party (11.9%), or financial impracticality (9.2%).
- Those who incurred expenses to address a legal problem were predominantly for phone calls and correspondence (27.2%), evidence collection (including witness reimbursement) (10.7%), travel (8.9%), court mediation or other administrative costs (6.7%), and legal services or advice (6.4%).
- Regarding the financial aspects of resolving the problem, respondents were more likely to seek financial assistance for:
 - Phone calls and correspondence: 37.6%, Court mediation or other administrative costs: 33.7%, Information or evidence gathering (including witness reimbursement): 32.2%, Legal services and advice: 30.8%, Loss of business or salary due to time off work: 20.8%

4. Perceptions of the outcome of the legal problem

- Most respondents reported that the outcome of their legal matter was equitable (78.7%).
 - The reasons for not receiving a fair outcome were economic level (37.7%), age (32.0%), occupation (25.5%), rank or position (15.6%), and education (13.0%).

- The majority of respondents believe that the outcome of a legal problem was fair (82.7%).
- Respondents reported experiencing high levels of stress (73.9%), psychological issues (41.3%), financial loss (22.4%), and property damage (15%) as a result of legal problem

Focus Group Interview

- Disabled People
 - Many people experience legal problems in their daily lives, but complain of difficulty accessing legal services.
 - They had some experience with free services, but did not receive the help they expected.
 - They had difficulties using legal advisory services due to the search process and complicated procedures.
 - They lacked information about systems that could provide help when legal problems arose, and found it difficult to find sources of help.
 - In particular, there were many cases where it was difficult for people, including visually impaired people, to access internet services.
- Low-income Seniors
 - Many people interviewed believed that the law was complex and difficult to understand, and felt helpless when problems related to the law arose.
 - They had a strong perception that those who apply the law are biased in their application. In particular, people with money are given more benefits, and those without money are considered ignored.
 - They tend to avoid legal disputes. Trying to solve legal problems takes a lot of time and money, and people without money feel powerless to deal with the law.

- Money and power play a big role in resolving legal issues, which they believe creates an unfair situation.
- Even if they used legal services, they often did not get the results they wanted or were unable to use them because the costs were too high.
- In the process of using legal services, there were cases where they did not obtain fair results due to difficult terms and procedures, and the absence of experts.
- Foreign Residents
 - They believe that the law should be applied equally to everyone, but they believe that foreigners may experience difficulties because they do not understand the law.
 - Foreigners lacked education on Korean law, and many of their acquaintances also lacked knowledge of the law.
 - Because they lack the ability to read and understand text, it was difficult for them to access services with difficult terms, such as Internet legal information.
 - They were often ignorant of the channels through which they could receive legal help.
 - They pointed out the need to provide guidance and support to foreigners from the immigration stage and the need for legal education.
- Young People under 30s
 - They believed that the law is not well followed in our society, and many of the people who participated in the interviews believed that they lacked the ability to handle legal issues themselves when a legal problem arose.
 - Among the problems experienced by young people who participated in the interviews, there were experiences such as being stressed due to economic problems or not being able to deal with them properly.
 - They believed that they could obtain information about the law and legal

action methods through the Internet, and that they could find help through searches if necessary.

- They believe that when a legal dispute arises, there is a need for an organization that mediates or intervenes in the dispute.
- Middle Aged in 40s
 - They believe that people who know the law well and use it can gain more profits without suffering losses, but many people are not protected.
 - Among those who participated in the interview, there was a large gap in knowledge and information about the law, and it varied depending on age, network, and experience.
 - They believe that understanding and applying the law can bring comfort in some cases, but it can also cause discomfort in other cases.
 - They perceive a lack of information about sources of legal help or how to obtain professional help.
- Residents of Towns and Villages
 - They consider the law as a last resort and try to avoid problems related to the law in everyday situations.
 - Many of them believed that legal disputes can cause stress and costs, and that the law should be used only when dialogue and compromise are difficult.
 - Among those who participated in the interview, some experienced difficulties due to not being able to obtain appropriate information when legal problems arose.
 - Among those interviewed, some thought that accessibility to legal services was lower than in other cities, but others thought that they could receive appropriate help through the Internet.

부록 1 | 법무수요조사(국민법률생활실태조사) 설문지

ID			
----	--	--	--

국민법률생활실태조사

안녕하십니까?

한국형사법무정책연구원에서는 국민들의 일상 문제가 어떻게 발생하고, 경험하고, 해결하는데 법적 제도적 시스템이 어떠한 영향을 미치는지 이해하기 위한 경험적 기반을 마련하고자 국민법률생활실태조사를 실시하고 있습니다. 귀하의 소중한 의견은 향후 국민들의 법무수요 정도를 파악하고 관련 정책과 제도를 만드는 데 많은 도움이 되오니, 바쁘시더라도 설문에 참여해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

본 설문조사의 결과는 연구조사 목적으로만 사용할 것이며, 개인정보는 통계법 제33조(비밀보호)와 제34조(통계종사자 의무)에 의해 비밀이 철저히 보장됨을 약속드립니다.

2023년 8월

한국형사법무정책연구원

SQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

① 남

② 여

SQ2. 귀하가 태어난 해는 언제입니까?

_____년

SQ3. 귀하의 거주지역은 어떻게 되십니까?

_____시/도 _____시/군/구

※ 일반 문항

I. 법에 대한 인식

GQ1. 귀하는 '법'이라는 말을 들으면 어떤 느낌을 갖게 됩니까? 가장 '강한' 느낌에 해당하는 하나만 골라 주십시오.

- ① 공평하다
- ② 민주적이다
- ③ 엄격하다
- ④ 편파적이다
- ⑤ 권위적이다

GQ2. 분쟁이 생겼을 때, '법적으로 해결합시다'라는 말을 들으면 어떤 느낌을 갖게 됩니까? 가장 '강한' 느낌에 해당하는 하나만 골라 주십시오.

- ① 불쾌하다
- ② 몰인정하다
- ③ 합리적이다
- ④ 바람직하다

GQ3. 귀하는 우리 사회에서 법이 잘 지켜지고 있다고 생각하십니까?

- ① 그렇다 ⇨ GQ4로 이동
- ② 그렇지 않다 ⇨ GQ3-1로 이동

GQ3-1. 법이 잘 지켜지고 있지 않다면 그 원인은 무엇이라 생각하십니까? 가장 '강한' 느낌의 하나만 골라 주십시오.

- ① 법이 불공평하기 때문에
- ② 법대로 살면 손해를 보니까
- ③ 법의 절차가 복잡하고 자주 바뀌니까
- ④ 법의 집행이 엄격하지 못하기 때문에
- ⑤ 법 이외의 다른 방법이 편리하기 때문에

GQ4. 귀하는 사회생활을 하면서 어떻게 살아가는 것이 피해를 입지 않고 살아가는 방법이라 생각하십니까?

- ① 법대로만 하면 된다
- ② 법과 관련되는 것은 되도록 피하는 것이 좋다
- ③ 법을 잘 알아야 한다
- ④ 법을 따지기 보다 상식적으로 살면 된다
- ⑤ 경우에 따라서는 법을 어겨야 한다

III. 법제도 경험

GQ9. 귀하는 지금까지 살면서 행정기관의 민원 상담사나 소비자보호단체를 찾아가거나 전화로 상담해 보신 적이 있습니까?

- | | |
|--------|---------|
| ① 없다 | ② 1번 |
| ③ 2-3번 | ④ 4번 이상 |

GQ10. 귀하는 지금까지 살면서 행정 또는 공공기관의 조정/중재/알선/협상 서비스를 이용해 보신 적이 있습니까?
(상담만 한 경우는 제외)

- | | |
|--------|---------|
| ① 없다 | ② 1번 |
| ③ 2-3번 | ④ 4번 이상 |

GQ11. 귀하는 법적인 문제에 대한 재판을 위해 법원에 가본 적이 있습니까?

- | | |
|--------|---------|
| ① 없다 | ② 1번 |
| ③ 2-3번 | ④ 4번 이상 |

GQ12. 다음은 일상에서의 사안에 대하여 개인적으로 경험한 문제나 분쟁에 관한 질문입니다. 최근 2년 안에 발생하였거나, 그 이전에 발생하여 해결되지 않은 문제나 분쟁으로 어떤 행동을 취한 경우를 모두 체크해 주십시오.(국내에서 발생한 것으로 한정) (R)

※ '문제'란 일상에서 권리 및 의무와 관련하여 불이익이 발생했거나 해결해야 하는 상황이나 일을 의미합니다.
 ※ '분쟁'이란 어떤 상대와 갈등이 생겨 다투거나 다툼이 있는 상황을 의미합니다.

* '어떤 행동'에는 인터넷으로 찾아보기, 주변 사람과 상의하기, 상담원에게 문의하기 등 법적이지 않은 내용도 포함합니다.
 * 귀하의 사업체가 5인 이상일 경우 고용주로서 겪은 문제는 제외합니다.
 * 본인이 직접 겪은 일만 응답하고 다른 사람의 문제를 대리(대신)하거나 도움을 준 상황은 포함하지 않습니다.

대분류	중분류	소분류
□ '고용·근로' 관련 문제/분쟁	인사	채용, 승진, 해고, 징계, 복직, 퇴직, 휴직(질병), 전보
	복무	근무, 임금, 휴가, 평가
	권리	임신·출산·육아, 연금·퇴직금, 산재보험·고용보험, 계약변경, 직장내 괴롭힘, 차별
	기타 고용·근로 관련 문제/분쟁	
□ '가족' 관련 문제/분쟁	가족관계	혼인, 입양, 이혼, 별거, 사별, 재산분할, 사실혼, 재혼, 약혼, 동성 간 결혼, 동거, 성년후견
	자녀 출생 및 돌봄	친권, 임신, 출생, 양육, 돌봄, 성본, 면접교섭, 아동수당
	가정폭력	피해자 지원, 학대
	상속	증여, 상속, 유언, 유언장, 유류분
	기타 가족 관련 문제/분쟁	
□ '안전' 관련 문제/분쟁	업무공간	업무상 사고(상해), 업무상 질병, 출퇴근 사고
	차량과 교통	차량사고, 보행자사고, 보행자안전, 교통법규위반
	사고/재난	개인적 사고, 우발적 사고(교통사고 제외), 사회재난(화재, 붕괴, 폭발, 대규모 교통사고-항공사고 및 해상사고 포함, 환경오염사고, 대규모 감염병, 미세먼지 등), 자연재난(태풍, 홍수, 호우, 강풍, 대설, 한파, 폭염, 낙뢰, 가뭄, 지진 등), 의료 과실·사고
	기타 안전 관련 문제/분쟁	
□ '공공영역' 관련 문제/분쟁	보건 및 의료	건강보험, 의료서비스, 의료보험, 질병 관리, 예방접종
	교육	정규교육, 평가(공정성, 전형방법 등), 징계, 학고폭력, 교권침해
	행정서비스	접근성(물리적 거리, 디지털 격차), 재난관리(예방), 긴급복지지원, 민원인에 대한 부당한 대우·차별, 경찰 물리적 사용, 직무 태만
	부정부패	공익신고자·내부고발자 보호, 신고 및 처리, 부정청탁
	기타 공공영역 관련 문제/분쟁	

166 법무 수요조사(Legal needs survey)

대분류	중분류	소분류
□ '행정 및 상업' 관련 문제/분쟁	인증	주민등록, 이사, 이민
	세금 및 연금	재산세, 소득세, 자동차세, 지방세, 주택연금, 세금공제, 국민연금
	정부 지원	장애급여, 교육비, 기타 지원금(내일배움카드, 학자금)
	병무/병역	군복무 중 부상·사망 사고, 대체복무, 병역판정, 예비군
	상업	사업장(자영업), 규제, 허가, 고용, 세금, 자산
	기타 행정 및 상업 관련 문제/분쟁	
□ '금융 및 보험' 관련 문제/분쟁	부채	대출, 어음, 부채 회수, 담보손실, 대부조건, 불법추심, 신용등급 하락, 개인파산, 개인회생
	금융(부채 제외)	재산손실, 예금자 보호, 보이스피싱, 명의대여, 명의도용, 착오송금
	투자	주식투자, 금융투자
	보험	계약, 분쟁, 보험사기
	기타 금융 및 보험 관련 문제/분쟁	
□ '소비자' 관련 문제/분쟁	거래	품질불량, 비싼 가격, 불리한 거래조건, 교환·취소·환불·배상의 어려움, 오배송·배송지연, 사업자의 계약불이행 (A/S, 부대서비스 등)
	안전	이용 중 다침, 식품 이물질, 개인정보 유출
	정보	거짓·과장·기만 표시 광고, 상품 설명부족·불완전 판매
	기타 소비자 관련 문제/분쟁	
□ '지역사회 및 자연환경' 관련 문제/분쟁	자연환경	자연환경 이용, 공원 이용, 상하수도 이용, 쓰레기·오물 처리
	지역사회	혈액·유해시설 거부, 개발·이익사업 유치, 시위·집회, 주차공간, 층간소음, 관리비 등
	관리	환경보호·피해, 사냥·낚시 허용 등
	기타 지역사회 및 자연환경 관련 문제/분쟁	
□ '토지 및 주택' 관련 문제/분쟁	토지	토지 사용·제한, 몰수, 건축 허가, 매매, 재건축, 재개발
	주택(임대 관계 포함)	소유권, 임대차 계약, 전세·청약 사기, 임대료, 노숙자
	상가(임대 관계 포함)	소유권, 임대차 계약, 임대료, 권리금
	기타 토지 및 주택 관련 문제/분쟁	
□ 해당사항 없음		

GQ12-1. 귀하께서 경험한 문제의 유형 중 귀하에게 가장 중요했던 유형의 종류를 1~5순위까지 답해 주십시오.

▶ Q12에서 응답자가 답한 순위의 순서대로 문제의 유형 응답 시작

※ 중요한 것에 관한 판단은 경제적 지출이나 손해, 심리적 부담 등을 종합적으로 고려한 것입니다

(1순위 : _____/2순위 : _____/3순위 : _____/4순위 : _____/5순위 : _____)

※ 1) GQ12에서 선택한 항목만 순위를 고를 수 있게, 2) 선택은 5순위까지, 응답은 3순위까지

IV. 법무문제 식별

※ 다음은 귀하가 개인적으로 경험한 문제나 분쟁에 관한 질문입니다. 최근 2년 안에 발생하였거나, 그 이전에 발생하여 해결되지 않은 문제나 분쟁을 해결 하기 위해 찾아보거나 어떤 행동을 취한 경우에 대하여 응답해 주세요. (국내에서 발생한 것으로 한정)

* 귀하의 사업체가 5인 이상일 경우 고용주로서 겪은 문제는 제외합니다.

* 본인이 직접 겪은 일반 응답하고 다른 사람의 문제를 대리(대신)하거나 도움을 준 상황은 포함하지 않습니다.

▶ 설문 페이지마다 상위에 문제 대분류명 제시

Q1. 귀하께서는 지난 2년간 [고용·근로]와 관련된 사안에 대하여 문제나 분쟁을 경험한 적이 있습니까?

대분류	중분류	소분류
'고용·근로' 관련 문제/분쟁	☐ 인사	채용, 승진, 해고, 징계, 복직, 퇴직, 휴직(질병), 전보
	☐ 복무	근무, 임금, 휴가, 평가
	☐ 권리	임신·출산·육아, 연금·퇴직금, 산재보험 및 고용보험, 계약변경, 직장내 괴롭힘, 차별
	☐ 기타 고용·근로 관련 문제	

Q1-1. 지난 2년간 [고용·근로] 관련 사안에 대하여 경험한 문제나 분쟁은 몇 번입니까?

※ 소분류를 기준으로 해결해야 하는 문제의 개수가 원칙. 소분류를 통틀어서 1건이 아니라 소분류 내에서도 문제가 각각의 문제로 구분이 된다면 각각의 문제로 카운트

* 예를 들어, 몇 차례 지각으로 인해 좋지 않은 '평가(복무)'를 받고 그로 인해 '승진(인사)'에 불이익을 받는다고 하면 2건입니다.

* 상사A와 상사B로부터 '직장 내 괴롭힘'이 발생하였을 때 하나로 문제 제기하였다면 1건, 각각 문제 제기하였다면 2건입니다.

중분류	소분류
인사	채용, 승진, 해고, 징계, 복직, 퇴직, 휴직(질병), 전보
복무	근무, 임금, 휴가, 평가
권리	임신·출산·육아, 연금·퇴직금, 산재보험·고용보험, 계약변경, 직장 내 괴롭힘, 차별
기타 고용·근로 관련 문제	

_____건

V. 문제의 심각성

Q1-2. 경험하신 문제 중 가장 심각했던 문제는 무엇이었나요? 순서대로 응답해주세요.

구분	인사	복무	권리	기타
항목	① 채용 ② 승진 ③ 해고 ④ 징계 ⑤ 복직 ⑥ 퇴직 ⑦ 휴직(질병) ⑧ 전보	⑨ 근무 ⑩ 임금 ⑪ 휴가 ⑫ 평가	⑬ 임신·출산·육아 ⑭ 연금·퇴직금 ⑮ 산재보험·고용보험 ⑯ 계약변경 ⑰ 직장내 괴롭힘 ⑱ 차별	⑲ 기타(적을 것: _____)

(1순위 : _____/2순위 : _____/3순위 : _____)

▶ 주제 Q2~Q9를 대상으로 Qn-3~Qn-21-1 질문 반복

Q1-3. 귀하가 경험한 [Q1-2 1순위] 문제를 전체적으로 보았을 때 그 심각성을 1에서 10으로 표현한다면 몇 점입니까?

전혀 심각하지 않음			매우 심각함						
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩

※ 귀하가 경험한 [Q1-2 1순위] 문제에 대하여 응답해주세요. 여러 건을 경험하였다면 가장 심각한 문제 하나를 기준으로 답하여 주십시오.

Q1-4. 그 문제가 왜 발생하였다고 생각하십니까? 가장 중요한 순서대로 3순위까지 선택해주세요. [R]

- | | |
|----------------------------------|---------------------|
| ① 윤이 나빠서 | ② 나의 부주의/실수 |
| ③ 상대방의 부주의/실수 | ④ 상대방의 고의적 행동 |
| ⑤ [Q1-2 1순위]에 관한 나의 경험/지식/교육의 부족 | ⑥ 나의 경제적 수준(소득, 자산) |
| ⑦ 한국사회의 차별의식(성별, 장애, 연령 등) | ⑧ 한국사회의 관행 |
| ⑨ 한국사회의 급격한 변화 | ⑩ 이해관계 집단 간의 갈등 |
| ⑪ 국가/지방자치단체의 행정적 문제 | ⑫ 국회/정당의 정치적 문제 |
| ⑬ 기업/시장의 경제적 논리 | ⑭ 법/제도가 가진 한계 |
| ⑮ 기타(적을 것 : _____) | |

(1순위 : _____/2순위 : _____/3순위 : _____)

Q1-5. [Q1-2 1순위] 문제에 관하여 누구와 가장 먼저 상의하였습니까?

- | | |
|------------------------------------|--------------------|
| ① 가족 구성원 | ② 친구 혹은 친인척 |
| ③ 직장 동료 또는 선후배 | ④ 이웃 |
| ⑤ 지역사회 구성원(통장, 이장, 관리사무소 직원, 경비 등) | ⑥ 기타(적을 것 : _____) |
| ⑦ 상의한 경험 없음 | |

VI. 도움의 출처

Q1-6. **[Q1-2 1순위]** 문제를 해결하거나 더 잘 이해하기 위해 이용한 미디어(매체) 중 가장 유용한 정보를 얻은 것은 무엇입니까?

- ① TV
- ② 신문(인터넷 신문 제외)
- ③ 책(교과서, 종이잡지, 전문서적 등)
- ④ 라디오
- ⑤ 인터넷 포털 사이트(네이버, 다음, 구글 등)
- ⑥ 소셜 미디어, SNS(인스타그램, 페이스북, 트위터, 밴드, 지역 카페 등)
- ⑦ 유튜브
- ⑧ 기타(적을 것 : _____)
- ⑨ 이용한 미디어(매체) 없음

Q1-7. 다음 사람이나 조직으로부터 **[Q1-2 1순위]** 문제에 관한 정보나 조언, 설명을 구한 경험이 있습니까? 가장 먼저 경험한 순서대로 3순위까지 선택해주세요.

* 해당 문제의 상대방이 제공한 도움은 제외

- ① 없음 ⇨ **Q1-7-1로 이동**
- ② 가족, 친구, 지인
 - * 해당 법무문제에 대해 전문적으로 조언하는 직업을 가진 사람은 제외
 - * 가족을 통한 비전문적인 도움만을 응답할 것
- ③ 변호사, 전문 상담사, 상담 서비스, 상담소
- ④ 법원, 분쟁 해결 기관
- ⑤ 국가, 지역, 지방자치단체의 부처, 기관, 의회, 정치인
- ⑥ 귀하의 고용주, 노동조합, 전문협회, 무역협회
- ⑦ 건강, 복지, 금융 서비스, 기타 전문가
- ⑧ 지역사회, 종교 지도자, 종교 조직, NGO, 자선단체
- ⑨ 기타 사람·조직

(1순위 : _____/2순위 : _____/3순위 : _____)

Q1-7-1. [Q1-2 1순위] 문제에 대해 조언을 구하지 않은 이유는 무엇입니까? 해당하는 것을 모두 선택해 주세요. [R]

- ① 누구와도 논쟁하지 않음/상대방이 옳다고 생각함
- ② 조언을 구할 필요 없이 문제가 해결됨
- ③ 조언이 필요하다고 생각하지 않음
- ④ 문제가 충분히 중요하다고 생각하지 않음
- ⑤ 소요되는 시간에 대한 우려
- ⑥ 재정적 비용에 대한 우려
- ⑦ 비밀유지 가능성에 대한 우려
- ⑧ 조언자가 너무 멀리 있었음
- ⑨ 너무 큰 스트레스가 될 것 같아서
- ⑩ 상대방과의 관계를 해칠 것 같아서
- ⑪ 어디서/어떻게 조언을 구해야 할지 모름
- ⑫ 결과에 영향을 미칠 것이라고 생각하지 않음
- ⑬ 이전에 조언을 구했지만 유용하지 않았음
- ⑭ 조치를 취하거나 조언을 구하는 것에 대한 막연한 두려움
- ⑮ 기타(적용 것 : _____)

VII. 문제 진행과정

※ 다음 중 문제 해결과정에서 귀하 또는 대리인이 다음과 같은 조치를 경험한 적이 있다면 답하여 주십시오.
(경험한 것은 모두 답하여 주십시오.)

Q1-8. 귀하 또는 상대방이 법원에 재판을 청구함 (법원의 중재·조정은 제외)

- ① 경험 없음 ➡ Q1-9로 이동
- ② 경험 있음 ➡ Q1-8-1로 이동

Q1-8-1. 귀하는 법원 이용에 얼마나 만족하십니까?

매우 불만족 ←————→ 매우 만족				
①	②	③	④	⑤

Q1-8-2. 누가 이 행동을 시작하였습니까?

- ① 귀하
- ② 상대방
- ③ 귀하와 상대방이 동시에
- ④ 이 과정을 책임지는 3자(행정관리자, 신고의무자 등)
- ⑤ 기타 그 밖의 다른 사람

Q1-9. **[Q1-2 1순위]** 문제를 사법기관(경찰, 검찰 등)에 신고함

① 경험 없음 ⇨ Q1-10으로 이동

② 경험 있음 ⇨ Q1-9-1로 이동

Q1-9-1. 귀하는 사법기관(경찰, 검찰 등) 이용에 얼마나 만족하십니까?

매우 불만족		←————→			매우 만족	
①	②	③	④	⑤		

Q1-9-2. 누가 이 행동을 시작하였습니까?

- ① 귀하
- ② 상대방
- ③ 귀하와 상대방이 동시에
- ④ 이 과정을 책임지는 3자(행정관리자, 신고의무자 등)
- ⑤ 기타 그 밖의 다른 사람

Q1-10. 귀하 또는 상대방이 공식적 중재(또는 조정 등)에 참여함 (법원의 중재·조정 포함)

① 경험 없음 ⇨ Q1-11로 이동

② 경험 있음 ⇨ Q1-10-1로 이동

Q1-10-1. 귀하는 공식적 중재(또는 조정 등) 서비스에 얼마나 만족하십니까?

매우 불만족		←————→			매우 만족	
①	②	③	④	⑤		

Q1-10-2. 누가 이 행동을 시작하였습니까?

- ① 귀하
- ② 상대방
- ③ 귀하와 상대방이 동시에
- ④ 이 과정을 책임지는 3자(행정관리자, 신고의무자 등)
- ⑤ 기타 그 밖의 다른 사람

172 법무 수요조사(Legal needs survey)

Q1-11. 귀하 또는 상대방이 공식적인 기관을 통해 조치를 취함(사법기관을 제외한 옴부즈맨, 규제기관, 집행기관 등)

- ① 경험 없음 ➡ Q1-12로 이동
- ② 경험 있음 ➡ Q1-10-1로 이동

Q1-11-1. 귀하는 공식적인 기관 이용에 얼마나 만족하십니까?

매우 불만족 ←————→ 매우 만족				
①	②	③	④	⑤

Q1-11-2. 누가 이 행동을 시작하였습니까?

- ① 귀하
- ② 상대방
- ③ 귀하와 상대방이 동시에
- ④ 이 과정을 책임지는 3자(행정관리자, 신고의무자 등)
- ⑤ 기타 그 밖의 다른 사람

Q1-12. 귀하 또는 상대방이 본인의 조직 또는 회사의 공식적인 이의 제기 절차를 이용함

- ① 경험 없음 ➡ Q1-13으로 이동
- ② 경험 있음 ➡ Q1-12-1로 이동

Q1-12-1. 귀하는 공식적인 이의 제기 절차에 얼마나 만족하십니까?

매우 불만족 ←————→ 매우 만족				
①	②	③	④	⑤

Q1-12-2. 누가 이 행동을 시작하였습니까?

- ① 귀하
- ② 상대방
- ③ 귀하와 상대방이 동시에
- ④ 이 과정을 책임지는 3자(행정관리자, 신고의무자 등)
- ⑤ 기타 그 밖의 다른 사람

Q1-13. 그 중에서 가장 먼저 경험한 것을 순서대로 나열(항목의 번호)해 주세요.

▶ 응답자가 Q1-8~Q1-12 중 “경험있음”으로 선택한 항목을 다시 한번 보기로 제시)

(1순위 : _____/2순위 : _____/3순위 : _____)

VII. 기타 문제 해결 행동

Q1-14. 다음 중 [Q1-2 1순위] 문제를 더 잘 이해하거나 해결하기 위한 (진행) 방법에 있어 귀하 또는 귀하의 대리인이 경험한 것을 가장 먼저 경험한 순서대로 3순위까지 말씀해주세요.

- ① 상대방과 소통
- ② 증거를 수집하거나 정리
- ③ 보해를 청구
- ④ 귀하 또는 상대방이 종교 단체·담당자에 조치를 취함
- ⑤ 귀하 또는 상대방이 지역사회의 대표자 또는 조직에 조치를 취함
- ⑥ 귀하, 상대방 또는 다른 사람이 판결, 조정 또는 중재를 위해 다른 제3자에게 의뢰하거나 조치를 취함
- ⑦ 기타(적을 것 : _____)

(1순위 : _____/2순위 : _____/3순위 : _____)

VIII. 문제 시작 및 종결

Q1-15. **[Q1-2 1순위]** 문제가 대략 언제쯤 시작되었나요?

_____년 _____월

Q1-16. **[Q1-2 1순위]** 문제가 아직 진행 중입니까? 아니면 끝났습니까?

* "끝이 났다"는 것은 문제가 해결되었거나, 지속되고 있으나 귀하와 다른 사람이 이를 해결하려는 모든 노력을 멈춘 경우를 의미합니다.

- ① 진행 중 ⇨ **Q1-20으로 이동**
- ② 아직 대답하기 이름 ⇨ **Q1-20으로 이동**
- ③ 끝남(완료) : 문제는 지속되지만, 해결을 포기함 ⇨ **Q1-16-1로 이동**
- ④ 끝남(완료) : 문제 해결 ⇨ **Q1-16-2로 이동**

Q1-16-1. 당신과 다른 모든 사람들이 **[Q1-2 1순위]** 문제를 해결하기 위한 행동을 포기한 것은 언제입니까?

_____년 _____월 ⇨ **Q1-17-2로 이동**

Q1-16-2. **[Q1-2 1순위]** 문제는 언제 끝났습니까?

_____년 _____월 ⇨ **Q1-17-1로 이동**

Q1-17-1. 그 문제는 어떤 방식으로 마무리 되었습니까?

- ① 법원 판결
- ② 조정, 화해 또는 중재
- ③ 다른 공식 기관의 결정 또는 개입(조정, 화해 또는 중재를 제외한)
- ④ 다른 제3자에 의한 조치
- ⑤ 귀하와 상대방 간의 합의
- ⑥ 상대방이 당신이 원하는 것을 독립적으로 수행
- ⑦ 상대방이 원하는 것을 귀하가 독립적으로 수행
- ⑧ 문제에서 벗어나는 것(예: 집으로 이사, 직업 변경)
- ⑨ 문제가 자연스럽게 해결됨(예: 상대방이 포기함)

Q1-17-2. 그 문제를 포기한 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 경제적인 이유(비용, 생활비 등)
- ② 시간적인 이유
- ③ 상대방과의 관계를 망칠 것 같아서
- ④ 해결 방법을 몰라서
- ⑤ 심리적으로 지치거나 스트레스를 많이 받아서
- ⑥ 기타(적을 것 : _____)

Q1-18. 귀하에게 기본적으로 공평한 결과를 얻었다고 생각됩니까?

- ① 공평하였음
 ② 공평하지 않았음 ⇨ Q1-18-1 이동

Q1-18-1. 공평한 결과를 얻지 못한 이유는 무엇 때문이라고 생각합니까? 순서대로 3순위까지 선택해주세요. [R]

- ① 연령(나이가 어려서, 많아서 등)
 ② 직업(직업을 무시, 비정규직 등)
 ③ 직급 또는 서열
 ④ 경제수준(돈이 없어서, 월급이 많다는 이유로 등)
 ⑤ 출신지역
 ⑥ 성별(여자라서, 남자라서 등)
 ⑦ 정치적 성향·의견·사상(진보, 보수, 특정 정당을 지지 등)
 ⑧ 신체조건·용모(장애인이어서, 병력(病歷), 키가 작아서, 뚱뚱해서 등)
 ⑨ 교육·학력(낮은 교육수준, 출신학교, 고학력 등)
 ⑩ 종교
 ⑪ 가족 형태·상황(1인가구, 한부모/다문화 가족, 임신/출산 등)
 ⑫ 전과(前科)
 ⑬ 성적(性的) 지향
 ⑭ 기타(적을 것 : _____)

(1순위 : _____/2순위 : _____/3순위 : _____)

Q1-19. 이 문제의 결과와 상관없이 그 결과가 도출된 과정이 모든 관계자에게 기본적으로 공정하였다고 생각합니까?

- ① 공정하였음
 ② 공정하지 않았음

IX. 법무 문제 해결 비용

Q1-20. [Q1-2 1순위] 문제를 해결하기 위해 다음의 비용을 지불하였습니까?

* 가족이나 지인이 지불한 금액 포함, 간접비용(보험료, 회원 가입비용 등)은 제외

항목	아니오	예	
1) 변호사 및 기타 고문 비용	①	㉠	① 1만원 미만 ㉠ 1만원 이상 - 10만원 미만 ㉡ 10만원 이상 - 50만원 미만 ㉢ 50만원 이상 - 100만원 미만 ㉣ 100만원 이상 (______원)
2) 법원, 중재 또는 기타 관리 비용	①	㉠	
3) 전화 통화 및 서신 비용	①	㉠	
4) 정보 또는 증거 수집(증인 비용 상환 포함) 비용	①	㉠	
5) 여비(예: 조언을 해주는 사람을 찾아가기 위한 교통 요금 또는 유류비용)	①	㉠	
6) 휴직으로 인한 사업 또는 급여 손실(예: 조언을 얻기 위해)	①	㉠	
7) 부수적인 가사 비용(예: 보육)	①	㉠	
8) 사례비, 수고비	①	㉠	

Q1-20-1. 위 항목 중 금전적 지원이 필요하다고 생각하는 항목을 모두 선택해 주십시오.

(귀하가 직접적으로 지출하지 않은 항목도 포함합니다.) ▶ 위 항목 리스트 제시

[순위 상관없이 복수선택]

X. 문제의 영향력

Q1-21. 다음 중 [Q1-2 1순위] 문제로 인해 경험한 것을 가장 심각한 순서대로 3순위까지 선택해주세요. [R]

- ① 건강 악화 또는 부상
- ② 높은 수준의 스트레스
- ③ 가족 관계의 손상
- ④ 괴롭힘, 협박 또는 폭행 피해, 따돌림
- ⑤ 재산피해(토지, 자산 등에 대한 명백한 금전적 손실)
- ⑥ 실직·이직
- ⑦ 이사
- ⑧ 재정적 손실(임금 삭감 등 경제 활동에서의 손해)
- ⑨ 심리적 문제(불안, 두려움, 자신감 상실 등)
- ⑩ 기타(적을 것 : _____)

(1순위 : _____/2순위 : _____/3순위 : _____)

Q2. 귀하께서는 지난 2년간 [가족]과 관련된 사안에 대하여 문제나 분쟁을 경험한 적이 있습니까?
앞에서 답한 문제나 분쟁은 제외하고 답하여 주십시오.

대분류	중분류	소분류
'가족' 관련 문제/분쟁	☐ 가족관계	혼인, 입양, 이혼, 별거, 사별, 재산분할, 사실혼, 재혼, 약혼, 동성 간 결혼, 동거, 성년후견
	☐ 자녀출생및돌봄	친권, 임신, 출생, 양육, 돌봄, 성본, 면접교섭, 아동수당
	☐ 가정폭력	피해자 지원, 학대
	☐ 상속	증여, 상속, 유언, 유언장, 유류분
	☐ 기타 가족 관련 문제/분쟁	

Q2-1. 지난 2년 간 [가족]과 관련하여 다음과 같은 문제나 분쟁을 몇 번 경험하십니까?

예를 들어, 배우자 귀책으로 인해서 '이혼(가족관계)'이 발생하고 '양육권 다툼(자녀 출생 및 돌봄)'이 일어난다고 하면 2건으로 간주합니다.

중분류	소분류
가족관계	혼인, 입양, 이혼, 별거, 사별, 재산분할, 사실혼, 재혼, 약혼, 동성 간 결혼, 동거, 성년후견
자녀 출생 및 돌봄	친권, 임신, 출생, 양육, 돌봄, 성본, 면접교섭, 아동수당
가정폭력	피해자 지원, 학대
상속	증여, 상속, 유언, 유언장, 유류분
기타 가족 관련 문제/분쟁	

_____건

Q2-2. 경험하신 문제 중 가장 심각하다고 생각한 문제는 무엇이었나요?

구분	가족관계	자녀 출생 및 돌봄	가정폭력	상속	기타
항목	① 혼인 ② 입양 ③ 이혼 ④ 별거 ⑤ 사별 ⑥ 재산분할 ⑦ 사실혼 ⑧ 재혼 ⑨ 약혼 ⑩ 동성 간 결혼 ⑪ 동거 ⑫ 성년후견	⑬ 친권 ⑭ 임신 ⑮ 출생 ⑯ 양육 ⑰ 돌봄 ⑱ 성본 ⑲ 면접교섭 ⑳ 아동수당	㉑ 피해자 지원 ㉒ 학대	㉓ 증여 ㉔ 상속 ㉕ 유언 ㉖ 유언장 ㉗ 유류분	㉘ 기타(적을 것 : _____)

(1순위 : _____/2순위 : _____/3순위 : _____)

178 법무 수요조사(Legal needs survey)

Q3. 귀하께서는 지난 2년간 [안전]과 관련된 사안에 대하여 문제나 분쟁을 경험한 적이 있습니까?
앞에서 답한 문제나 분쟁은 제외하고 답하여 주십시오.

대분류	중분류	소분류
'안전' 관련 문제/분쟁	☐ 업무공간	업무상 사고(상해), 업무상 질병, 출퇴근 사고
	☐ 차량과 교통	차량사고, 보행자사고, 보행자안전, 교통법규위반
	☐ 사고/재난	개인적 사고, 우발적 사고(교통사고 제외), 사회재난(화재, 붕괴, 폭발, 대규모 교통사고-항공 사고 및 해상사고 포함, 환경오염사고, 대규모 감염병, 미세먼지 등), 자연재난(태풍, 홍수, 호우, 강풍, 대설, 한파, 폭염, 낙뢰, 가뭄, 지진 등), 의료 파실·사고
	☐ 기타 안전 관련 문제/분쟁	

Q3-1. 지난 2년 간 [안전]과 관련하여 다음과 같은 문제나 분쟁을 몇 번 경험하셨습니다?

예를 들어, 회사로 출근(업무 공간)하다가 차량사고(차량과 교통)가 난 경우에 '출퇴근 사고'(업무상 사고 인정 등) 처리와 '차량사고' 각각 해결해야 하는 문제로 발생하였다면 2건으로 간주합니다.

중분류	소분류
업무공간	업무상 사고(상해), 업무상 질병, 출퇴근 사고
차량과 교통	차량사고, 보행자사고, 보행자안전, 교통법규위반
사고/재난	개인적 사고, 우발적 사고(교통사고 제외), 사회재난(화재, 붕괴, 폭발, 대규모 교통사고-항공 사고 및 해상사고 포함, 환경오염사고, 대규모 감염병, 미세먼지 등), 자연재난(태풍, 홍수, 호우, 강풍, 대설, 한파, 폭염, 낙뢰, 가뭄, 지진 등), 의료 파실·사고
기타 안전 관련 문제/분쟁	

_____건

Q3-2. 경험하신 문제 중 가장 심각하다고 생각한 문제는 무엇이었나요?

구분	업무공간	차량과 교통	사고/재난	기타
항목	① 업무상 사고(상해) ② 업무상 질병 ③ 출퇴근 사고	④ 차량사고 ⑤ 보행자사고 ⑥ 보행자안전 ⑦ 교통법규위반	⑧ 개인적 사고 ⑨ 우발적 사고 ⑩ 사회재난 ⑪ 자연재난 ⑫ 의료 파실·사고	⑬ 기타(적을 것: _____)

(1순위 : _____/2순위 : _____/3순위 : _____)

Q4. 귀하께서는 지난 2년간 [공공영역]과 관련된 사안에 대하여 문제나 분쟁을 경험한 적이 있습니까?
 앞에서 답한 문제나 분쟁은 제외하고 답하여 주십시오.

대분류	중분류	소분류
'공공영역' 관련 문제/분쟁	☐ 보건 및 의료	건강보험, 의료서비스, 의료보험, 질병 관리, 예방접종
	☐ 교육	정규교육, 평가(공정성, 전형방법 등), 징계, 학교폭력, 교권침해
	☐ 행정서비스	접근성(물리적 거리, 디지털 격차), 재난관리(예방), 긴급복지지원, 민원인에 대한 부당한 대우·차별, 경찰 물리력 사용, 직무 태만
	☐ 부정부패	공익신고자·내부고발자 보호, 신고 및 처리, 부정청탁
	☐ 기타 공공영역 관련 문제/분쟁	

Q4-1. 지난 2년 간 [공공영역]와 관련하여 다음과 같은 문제나 분쟁을 몇 번 경험하셨습니다?

예를 들어, '의료서비스' 관련 문제를 기관에 상담하였고, 그 과정에서 상담원이나 담당자가 '민원인에 대한 부당한 대우'를 한 문제가 있었다면 2건으로 간주합니다.

중분류	소분류
보건 및 의료	건강보험, 의료서비스, 의료보험, 질병 관리, 예방접종
교육	정규교육, 평가(공정성, 전형방법 등), 징계, 학교폭력, 교권침해
행정서비스	접근성(물리적 거리, 디지털 격차), 재난관리(예방), 긴급복지지원, 민원인에 대한 부당한 대우·차별, 경찰 물리력 사용, 직무 태만
부정부패	공익신고자·내부고발자 보호, 신고 및 처리, 부정청탁
기타 공공영역 관련 문제/분쟁	

_____건

Q4-2. 경험하신 문제 중 가장 심각하다고 생각한 문제는 무엇이었나요?

구분	보건 및 의료	교육	행정서비스	부정부패	기타
항목	① 건강보험 ② 의료서비스 ③ 의료보험 ④ 질병 관리 ⑤ 예방접종	⑥ 정규교육 ⑦ 평가(공정성, 전형방법 등) ⑧ 징계 ⑨ 학교폭력 ⑩ 교권침해	⑪ 접근성(물리적 거리, 디지털 격차) ⑫ 재난관리(예방) ⑬ 긴급복지지원 ⑭ 민원인에 대한 부당한 대우·차별 ⑮ 경찰 물리력 사용 ⑯ 직무 태만	⑰ 공익신고자·내부고발자 보호 ⑱ 신고 및 처리 ⑲ 부정청탁	⑳ 기타(적을 것 : _____)

(1순위 : _____/2순위 : _____/3순위 : _____)

180 법무 수요조사(Legal needs survey)

Q5. 귀하께서는 지난 2년간 [행정 및 상업]과 관련된 사안에 대하여 문제나 분쟁을 경험한 적이 있습니까?
앞에서 답한 문제나 분쟁은 제외하고 답하여 주십시오.

대분류	중분류	소분류
‘행정 및 상업’ 관련 문제/분쟁	☐ 인증	주민등록, 이사, 이민
	☐ 세금 및 연금	재산세, 소득세, 자동차세, 지방세, 주택연금, 세금공제, 국민연금
	☐ 정부 지원	장애급여, 교육비, 기타 지원금(내일배움카드, 학자금)
	☐ 병무/병역	군복무 중 부상·사망 사고, 대체복무 병역판정, 예비군
	☐ 상업	사업장(자영업), 규제, 허가, 고용, 세금, 자산
	☐ 기타 행정 및 상업 관련 문제/분쟁	

Q5-1. 지난 2년 간 [행정 및 상업]과 관련하여 다음과 같은 문제나 분쟁을 몇 번 경험하셨습니다?

예를 들어, 사업장 허가 관련 상담을 하고, 소득세 관련 문제로 민원을 제기하였다면 2건으로 간주합니다.

중분류	소분류
인증	주민등록, 이사, 이민
세금 및 연금	재산세, 소득세, 자동차세, 지방세, 주택연금, 세금공제, 국민연금
정부 지원	장애급여, 교육비, 기타 지원금(내일배움카드, 학자금)
병무/병역	군복무 중 부상·사망 사고, 대체복무, 병역판정, 예비군
상업	사업장(자영업), 규제, 허가, 고용, 세금, 자산
기타 행정 및 상업 관련 문제/분쟁	

_____건

Q5-2. 경험하신 문제 중 가장 심각하다고 생각한 문제는 무엇이었나요?

구분	인증	세금 및 연금	정부 지원	병무/병역	상업	기타
항목	① 주민등록 ② 이사 ③ 이민	④ 재산세 ⑤ 소득세 ⑥ 자동차세 ⑦ 지방세 ⑧ 주택연금 ⑨ 세금공제 ⑩ 국민연금	⑪ 장애급여 ⑫ 교육비 ⑬ 기타지원금 (내일배움카드, 학자금)	⑭ 군복무 중 부상·사망 사고 ⑮ 대체복무 ⑯ 병역판정 ⑰ 예비군	⑱ 사업장(자영업) ⑲ 규제 ⑳ 허가 ㉑ 고용 ㉒ 세금 ㉓ 자산	㉔ 기타(적을 것: _____)

(1순위 : _____/2순위 : _____/3순위 : _____)

Q6. 귀하께서는 지난 2년간 [금융 및 보험]과 관련된 사안에 대하여 문제나 분쟁을 경험한 적이 있습니까?
앞에서 답한 문제나 분쟁은 제외하고 답하여 주십시오.

대분류	중분류	소분류
‘금융 및 보험’ 관련 문제/분쟁	☐ 부채	대출, 어음, 부채 회수, 담보손실, 대부조건, 불법추심, 신용등급 하락, 개인파산, 개인회생
	☐ 금융(부채 제외)	재산손실, 예금자 보호, 보이스피싱, 명의대여, 명의도용, 착오송금
	☐ 투자	주식투자, 금융투자
	☐ 보험	계약, 분쟁, 보험사기
	☐ 기타 금융 및 보험 관련 문제/분쟁	

Q6-1. 지난 2년 간 [금융 및 보험]과 관련하여 다음과 같은 문제나 분쟁을 몇 번 경험하셨습니다?

예를 들어, 대출을 받은 후 불법추심(불법 빚독촉)을 당해 상담을 요청하고, 개인회생을 신청하였다면 2건으로 간주합니다.

중분류	소분류
부채	대출, 어음, 부채 회수, 담보손실, 대부조건, 불법추심, 신용등급 하락, 개인파산, 개인회생
금융(부채 제외)	재산손실, 예금자 보호, 보이스피싱, 명의대여, 명의도용, 착오송금
투자	주식투자, 금융투자
보험	계약, 분쟁, 보험사기
기타 금융 및 보험 관련 문제/분쟁	

_____건

Q6-2. 경험하신 문제 중 가장 심각하다고 생각한 문제는 무엇이었나요?

구분	부채	금융(부채 제외)	투자	보험	기타
항목	① 대출 ② 어음 ③ 부채 회수 ④ 담보손실 ⑤ 대부조건 ⑥ 불법추심 ⑦ 신용등급 하락 ⑧ 개인파산 ⑨ 개인회생	⑩ 재산손실 ⑪ 예금자 보호 ⑫ 보이스피싱 ⑬ 명의대여 ⑭ 명의도용 ⑮ 착오송금	⑯ 주식투자 ⑰ 금융투자	⑱ 계약 ⑲ 분쟁 ⑳ 보험사기	㉑ 기타(적을 것 : _____)

(1순위 : _____/2순위 : _____/3순위 : _____)

182 법무 수요조사(Legal needs survey)

Q7. 귀하께서는 지난 2년간 [소비자]과 관련된 사안에 대하여 문제나 분쟁을 경험한 적이 있습니까?
앞에서 답한 문제나 분쟁은 제외하고 답하여 주십시오.

대분류	중분류	소분류
'소비자' 관련 문제/분쟁	☐ 거래	품질불량, 비싼 가격, 불리한 거래조건, 교환·취소·환불·배상의 어려움, 오배송·배송지연, 사업자의 계약불이행(A/S, 부대서비스 등)
	☐ 안전	이용 중 다칩, 식품 이물질, 개인정보 유출
	☐ 정보	거짓·과장·기만 표시 광고, 상품 설명부족·불완전 판매
	☐ 기타 소비자 관련 문제/분쟁	

Q7-1. 지난 2년 간 [소비자]과 관련하여 다음과 같은 문제나 분쟁을 몇 번 경험하셨습니다?

예를 들어, A보험 계약이 '불완전 판매(정보)'였고 동시에 '개인정보까지 유출(안전)'되었다면 2건으로 간주합니다.

중분류	소분류
거래	품질불량, 비싼 가격, 불리한 거래조건, 교환·취소·환불·배상의 어려움, 오배송·배송지연, 사업자의 계약 불이행(A/S, 부대서비스 등)
안전	이용 중 다칩, 식품 이물질, 개인정보 유출
정보	거짓·과장·기만 표시 광고, 상품 설명부족·불완전 판매
기타 소비자 관련 문제/분쟁	

_____건

Q7-2. 경험하신 문제 중 가장 심각하다고 생각한 문제는 무엇이었나요?

구분	거래	안전	정보	기타
항목	① 품질불량 ② 비싼 가격 ③ 불리한 거래조건 ④ 교환·취소·환불·배상의 어려움 ⑤ 오배송·배송지연 ⑥ 사업자의 계약불이행(A/S, 부대서비스 등)	⑦ 이용 중 다칩 ⑧ 식품 이물질 ⑨ 개인정보 유출	⑩ 거짓과장기만표시광고 ⑪ 상품설명부족불완전판매	⑫ 기타(적을 것: _____)

(1순위 : _____/2순위 : _____/3순위 : _____)

Q8. 귀하께서는 지난 2년간 [지역사회 및 자연환경]과 관련된 사안에 대하여 문제나 분쟁을 경험한 적이 있습니까?
앞에서 답한 문제나 분쟁은 제외하고 답하여 주십시오.

대분류	중분류	소분류
'지역사회 및 자연환경' 관련 문제/분쟁	☐ 자연환경	자연환경 이용, 공원 이용, 상하수도 이용, 쓰레기·오물 처리
	☐ 지역사회	협오·유해시설 거부, 개발·이익사업 유치, 시위·집회, 주차공간, 층간소음, 관리비 등
	☐ 관리	환경보호·피해, 사냥·낙시 허용 등
	☐ 기타 지역사회 및 자연환경 관련 문제/분쟁	

Q8-1. 지난 2년 간 [지역사회 및 자연환경]과 관련하여 다음과 같은 문제나 분쟁을 몇 번 경험 하셨습니까?

예를 들어, 이웃의 층간소음으로 상담하였고, 동일한 이웃과 쓰레기 처리문제가 발생하여 신고하였다면, 2건으로 간주합니다.

중분류	소분류
자연환경	자연환경 이용, 공원 이용, 상하수도 이용, 쓰레기·오물 처리
지역사회	협오·유해시설 거부, 개발·이익사업 유치, 시위·집회, 주차공간, 층간소음, 관리비 등
관리	환경보호·피해, 사냥·낙시 허용 등
기타 지역사회 및 자연환경 관련 문제/분쟁	

_____건

Q8-2. 경험하신 문제 중 가장 심각하다고 생각한 문제는 무엇이었나요?

구분	자연환경	지역사회	관리	기타
항목	① 자연환경 이용 ② 공원 이용 ③ 상하수도 이용 ④ 쓰레기·오물 처리	⑤ 협오·유해시설 거부 ⑥ 개발·이익사업 유치 ⑦ 시위·집회 ⑧ 주차공간 ⑨ 층간소음 ⑩ 관리비	⑪ 환경보호·피해 ⑫ 사냥·낙시 허용	⑬ 기타(적을 것: _____)

(1순위 : _____/2순위 : _____/3순위 : _____)

184 법무 수요조사(Legal needs survey)

Q9. 귀하께서는 지난 2년간 [토지 및 주택]과 관련된 사안에 대하여 문제나 분쟁을 경험한 적이 있습니까?
앞에서 답한 문제나 분쟁은 제외하고 답하여 주십시오.

대분류	중분류	소분류
'토지 및 주택' 관련 문제/분쟁	☐ 토지	토지 사용/제한, 몰수, 건축 허가, 매매, 재건축, 재개발
	☐ 주택(임대 관계 포함)	소유권, 임대차 계약, 전세·청약 사기, 임대료, 노숙자
	☐ 상가(임대 관계 포함)	소유권, 임대차 계약, 임대료, 권리금
	☐ 기타 토지 및 주택 관련 문제/분쟁	

Q9-1. 지난 2년 간 [토지 및 주택]과 관련하여 다음과 같은 문제나 분쟁을 몇 번 경험하셨습니다?

예를 들어, 전세로 살고 있는 주택이 '몰수'되어 '임대료'를 돌려받지 못하게 되었다면, 주택 소유와 관련된 몰수는 제외하고 임대료 문제만 1건으로 간주합니다.

중분류	소분류
토지	토지 사용/제한, 몰수, 건축 허가, 매매, 재건축, 재개발
주택(임대 관계 포함)	소유권, 임대차 계약, 전세·청약 사기, 임대료, 노숙자
상가(임대 관계 포함)	소유권, 임대차 계약, 임대료, 권리금
기타 토지 및 주택 관련 문제/분쟁	

_____건

Q9-2. 경험하신 문제 중 가장 심각하다고 생각한 문제는 무엇이었나요?

구분	토지	주택(임대 관계 포함)	상가(임대 관계 포함)	기타
항목	① 토지 사용/제한 ② 몰수 ③ 건축 허가 ④ 매매 ⑤ 재건축 ⑥ 재개발	⑦ 소유권 ⑧ 임대차 계약 ⑨ 전세·청약 사기 ⑩ 임대료 ⑪ 노숙자	⑫ 소유권 ⑬ 임대차 계약 ⑭ 임대료 ⑮ 권리금	⑯ 기타(적을 것:_____)

(1순위 : _____/2순위 : _____/3순위 : _____)

부록 2 | 통계분석표

1. 응답자 특성

» [부록 표 III-1] 응답자 특성

(단위: 명, 비율(%))

	구분	사례수	비율
지역	서울	568	18.9
	부산	197	6.6
	대구	139	4.6
	인천	175	5.8
	광주	82	2.7
	대전	84	2.8
	울산	65	2.2
	세종	21	0.7
	경기도	790	26.3
	강원도	89	3.0
	충청북도	92	3.1
	충청남도	121	4.0
	전라북도	101	3.4
	전라남도	103	3.4
	경상북도	148	4.9
	경상남도	188	6.3
	제주도	38	1.3
도시규모	서울시	568	18.9
	광역시	742	24.7
	중소도시	1,169	39.0
	읍면지역	521	17.4
성별	남자	1,509	50.3
	여자	1,491	49.7
연령대	20대	457	15.2
	30대	479	16.0
	40대	580	19.3
	50대	627	20.9
	60대 이상	857	28.6
혼인상태	미혼	752	25.1

186 법무 수요조사(Legal needs survey)

구분		사례수	비율
1인가구 여부	기혼	1,986	66.2
	이혼/별거	130	4.3
	사별	132	4.4
	1인 가구	403	13.4
	다인가구	2,597	86.6
교육수준	중학교 졸업 이하	181	6.0
	고등학교 졸업	1,257	41.9
	대학교 2,3년제 졸업	544	18.1
	대학교 4년제 졸업 이상	1,017	33.9
직업유형	관리자 및 관련 종사자	60	2.0
	전문가 및 관련 종사자	64	2.1
	사무종사자	691	23.0
	서비스, 판매 종사자	1,244	41.5
	농림어업 숙련 종사자	67	2.2
	기능원, 기계조작 및 조립 종사자	284	9.5
	단순 노무 종사자	89	3.0
	전업주부	308	10.3
	학생	99	3.3
	무직	78	2.6
	기타(직업군인 포함)	17	0.6
직업형태 (종사상 지위)	상용근로자	1,373	54.9
	임시근로자	216	8.6
	일용직/아르바이트	61	2.5
	자영업자	851	34.0
월평균 가구 소득	100만 원 미만	101	3.4
	100~200만 원 미만	197	6.6
	200~300만 원 미만	514	17.1
	300~400만 원 미만	642	21.4
	400~500만 원 미만	556	18.5
	500~600만 원 미만	477	15.9
	600~700만 원 미만	293	9.8
	700만 원 이상	219	7.3
가구자산	1억 원 미만	341	11.4
	1억~2억 원 미만	480	16.0
	2~3억 원 미만	552	18.4
	3~5억 원 미만	692	23.1
	5~10억 원 미만	693	23.1
	10억 원 이상	243	8.1

2. 도시규모별 사회인구학적 특성

▶▶ [부록 표 Ⅲ-2] 도시 규모별 사회인구학적 특성

(단위: 비율(%))

구분		도시규모				전체
		서울	광역시	중소도시	읍면지역	
성별	남자	48.4	49.9	51.0	51.5	50.3
	여자	51.6	50.1	49.0	48.5	49.7
연령대	20대	17.6	15.3	14.4	14.5	15.2
	30대	18.3	15.5	15.9	14.3	16.0
	40대	18.3	19.2	20.3	18.6	19.3
	50대	19.1	21.1	22.0	20.2	20.9
	60대 이상	26.8	28.9	27.5	32.5	28.6
혼인상태	미혼	30.7	26.0	21.9	24.7	25.1
	기혼	64.5	64.5	67.8	66.9	66.2
	이혼/별거	2.4	5.3	5.5	2.5	4.3
	사별	2.4	4.1	4.9	5.9	4.4
1인가구 여부	1인 가구	12.8	14.5	12.7	14.4	13.4
	다인가구	87.2	85.5	87.3	85.6	86.6
교육수준	중학교 졸업 이하	3.5	6.3	5.6	9.6	6.0
	고등학교 졸업	40.0	43.4	38.8	49.0	41.9
	대학교 2,3년제 졸업	25.9	20.6	13.6	16.2	18.1
	대학교 4년제 졸업 이상	30.6	29.7	42.1	25.2	33.9
직업유형	관리자 및 관련 종사자	1.3	1.2	3.2	1.1	2.0
	전문가 및 관련 종사자	1.6	2.3	2.4	1.8	2.1
	사무종사자	20.2	20.5	27.0	20.8	23.0
	서비스, 판매 종사자	55.1	42.2	37.1	35.4	41.5
	농림어업 숙련 종사자	0.0	0.2	0.9	10.5	2.2
	기능원, 기계조작 및 조립 종사자	3.4	13.9	9.4	9.8	9.5
	단순 노무 종사자	0.4	2.4	3.7	4.7	3.0
	전업주부	12.1	10.5	9.8	9.1	10.3
	학생	3.7	3.7	3.2	2.5	3.3
	무직	1.6	2.5	2.7	3.7	2.6
	기타(직업군인포함)	0.5	0.5	0.6	0.6	0.6
직업형태 (종사상 지위)	상용근로자	45.6	54.0	61.8	50.5	54.9
	임시근로자	7.9	10.3	7.9	8.9	8.6

구분		도시규모				전체
		서울	광역시	중소도시	읍면지역	
	일용직/아르바이트	1.4	2.4	2.8	2.9	2.5
	자영업자	45.1	33.3	27.5	37.8	34.0
월평균 가구소득	100만 원 미만	1.7	2.7	4.1	4.6	3.4
	100~200만 원 미만	3.6	7.7	4.6	12.6	6.6
	200~300만 원 미만	11.5	19.8	15.7	22.6	17.1
	300~400만 원 미만	22.6	22.4	19.4	23.2	21.4
	400~500만 원 미만	19.2	23.3	15.2	18.4	18.5
	500~600만 원 미만	21.4	14.6	16.1	11.3	15.9
	600~700만 원 미만	11.7	6.1	13.7	4.2	9.8
	700만 원 이상	8.2	3.5	11.2	3.1	7.3
가구자산	1억 원 미만	5.1	12.1	11.1	17.8	11.4
	1억~2억 원 미만	6.0	16.5	15.5	27.3	16.0
	2~3억 원 미만	6.8	21.0	19.7	24.4	18.4
	3~5억 원 미만	24.1	27.6	20.3	21.6	23.1
	5~10억 원 미만	43.1	17.8	23.1	8.8	23.1
	10억 원 이상	14.9	5.1	10.2	0.2	8.1

3. 성별에 따른 사회인구학적 특성

▶▶▶ [부록 표 Ⅲ-3] 성별에 따른 사회인구학적 특성

(단위: 비율(%))

구분		남자	여자	전체
연령대	20대	15.8	14.6	15.2
	30대	16.5	15.4	16.0
	40대	19.5	19.1	19.3
	50대	21.0	20.8	20.9
	60대 이상	27.2	30.0	28.6
혼인상태	미혼	28.2	21.9	25.1
	기혼	65.5	66.9	66.2
	이혼/별거	3.9	4.7	4.3
	사별	2.4	6.5	4.4
1인가구 여부	1인 가구	13.5	13.4	13.4
	다인가구	86.5	86.6	86.6
교육수준	중학교 졸업 이하	4.1	8.0	6.0
	고등학교 졸업	39.8	44.0	41.9

구분		남자	여자	전체
	대학교 2,3년제 졸업	18.6	17.6	18.1
	대학교 4년제 졸업 이상	37.4	30.4	33.9
직업유형	관리자 및 관련 종사자	3.3	0.7	2.0
	전문가 및 관련 종사자	2.6	1.7	2.1
	사무종사자	24.3	21.8	23.0
	서비스, 판매 종사자	38.0	45.0	41.5
	농림어업 숙련 종사자	3.4	1.0	2.2
	기능원, 기계조작 및 조립 종사자	16.7	2.2	9.5
	단순 노무 종사자	3.4	2.5	3.0
	전업주부	0.1	20.5	10.3
	학생	3.7	2.9	3.3
	무직	3.9	1.3	2.6
	기타(직업군인 포함)	0.7	0.5	0.6
직업형태 (종사상지위)	상용근로자	57.8	51.3	54.9
	임시근로자	6.7	11.0	8.6
	일용직/아르바이트	2.0	3.0	2.5
	자영업자	33.5	34.7	34.0
월평균 가구 소득	100만 원 미만	2.5	4.3	3.4
	100~200만 원 미만	5.5	7.7	6.6
	200~300만 원 미만	16.4	17.9	17.1
	300~400만 원 미만	23.4	19.4	21.4
	400~500만 원 미만	19.0	18.0	18.5
	500~600만 원 미만	16.5	15.3	15.9
	600~700만 원 미만	9.2	10.4	9.8
	700만 원 이상	7.6	7.1	7.3
가구자산	1억 원 미만	11.1	11.6	11.4
	1억~2억 원 미만	15.5	16.5	16.0
	2~3억 원 미만	18.8	18.0	18.4
	3~5억 원 미만	22.8	23.3	23.1
	5~10억 원 미만	23.5	22.7	23.1
	10억 원 이상	8.3	7.9	8.1

4. 법에 대한 인식

» [부록 표 Ⅲ-4] ‘법’이라는 말의 느낌

(단위: 비율(%))

구분		공평하다	민주적 이다	엄격하다	편파적 이다	권위적 이다	합계	χ^2
도시규모	서울시	10.8	25.2	31.8	23.4	8.9	100.0	126.01***
	광역시·도	13.3	25.1	25.4	14.5	21.7	100.0	
	중소도시	22.3	26.2	17.3	17.7	16.5	100.0	
	읍면지역	18.2	22.6	21.8	20.5	16.9	100.0	
성별	남자	16.4	24.3	21.0	20.8	17.5	100.0	17.17*
	여자	18.0	25.9	24.6	16.2	15.3	100.0	
연령	20대	18.6	28.4	25.8	15.6	11.6	100.0	24.8*
	30대	16.6	26.7	22.8	17.5	16.4	100.0	
	40대	15.7	24.8	23.1	20.8	15.7	100.0	
	50대	15.9	23.2	22.0	20.2	18.8	100.0	
	60대 이상	18.7	24.1	21.6	17.8	17.8	100.0	
혼인 상태	미혼	17.2	29.4	25.3	17.2	10.8	100.0	38.46***
	기혼	16.9	23.9	22.0	18.7	18.4	100.0	
	이혼/별거	13.6	22.2	22.9	24.6	16.7	100.0	
	사별	23.9	22.3	19.8	16.7	17.3	100.0	
1인가구 여부	1인 가구	19.7	25.1	22.6	19.7	13.0	100.0	5.71
	다인 가구	16.8	25.1	22.8	18.3	16.9	100.0	
교육 수준	중학교 졸업 이하	19.6	16.3	22.6	20.3	21.3	100.0	27.25*
	고등학교 졸업	16.9	24.1	22.6	19.9	16.5	100.0	
	대학교 2,3년제 졸업	14.5	29.0	25.1	18.6	12.8	100.0	
	대학교 4년제 졸업 이상	18.5	25.9	21.9	16.4	17.3	100.0	
직업형태	상용근로자	18.7	27.6	22.2	15.1	16.3	100.0	63.51***
	임시근로자	10.6	25.5	27.8	18.5	17.6	100.0	
	일용직/ 아르바이트	13.3	11.5	18.1	43.3	13.9	100.0	
	자영업자	16.0	23.8	20.6	24.1	15.5	100.0	
월평균 가구 소득	100만 원 미만	28.0	16.7	12.7	21.2	21.5	100.0	39.995
	100~200만 원 미만	21.8	20.8	22.0	15.6	19.7	100.0	

구분	공평하다	민주적이다	엄격하다	편파적이다	권위적이다	합계	χ^2
200~300만 원 미만	17.2	23.8	24.1	18.4	16.5	100.0	
300~400만 원 미만	15.1	26.3	23.4	18.3	16.9	100.0	
400~500만 원 미만	14.9	25.8	24.9	17.6	16.8	100.0	
500~600만 원 미만	17.4	25.1	22.2	19.5	15.8	100.0	
600~700만 원 미만	21.1	25.3	20.0	18.8	14.9	100.0	
700만 원 이상	14.0	30.6	23.4	20.4	11.6	100.0	
전체	17.2	25.1	22.8	18.5	16.4	100.0	

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

» [부록 표 III-5] '법적으로 해결합니다'의 말의 느낌

(단위: 비율(%))

구분		불쾌하다	몰인정 하다	합리적 이다	바람직 하다	합계	χ^2
도시규모	서울시	18.8	28.8	47.6	4.8	100.0	32.71*
	광역시도	24.9	23.3	42.7	9.1	100.0	
	중소도시	24.9	21.9	44.5	8.7	100.0	
	읍면지역	22.7	21.9	49.5	5.8	100.0	
성별	남자	25.4	22.5	45.4	6.8	100.0	8.99
	여자	21.4	24.6	45.7	8.3	100.0	
연령	20대	17.4	20.8	53.6	8.2	100.0	41.62***
	30대	20.4	22.3	50.6	6.7	100.0	
	40대	25.1	21.1	47.2	6.6	100.0	
	50대	25.3	25.5	42.6	6.5	100.0	
	60대 이상	25.6	25.9	39.3	9.1	100.0	
혼인 상태	미혼	17.8	20.6	53.1	8.5	100.0	38.02***
	기혼	25.2	23.9	43.7	7.2	100.0	
	이혼/별거	23.7	32.6	37.3	6.3	100.0	
	사별	28.1	26.7	37.2	8.0	100.0	
1인가구 여부	1인 가구	22.0	26.6	43.5	7.8	100.0	2.67
	다인 가구	23.6	23.1	45.8	7.5	100.0	
교육 수준	중학교 졸업 이하	27.6	32.5	35.9	4.0	100.0	28.85***
	고등학교 졸업	25.6	23.4	43.3	7.7	100.0	

192 법무 수요조사(Legal needs survey)

구분		불쾌하다	물인정하다	합리적이다	바람직하다	합계	χ^2
	대학교 2,3년제 졸업	19.6	23.3	50.3	6.8	100.0	
	대학교 4년제 졸업 이상	21.9	22.3	47.3	8.4	100.0	
직업형태	상용근로자	21.2	20.6	50.2	8.0	100.0	46.14***
	임시근로자	22.3	27.4	40.0	10.3	100.0	
	일용직/아르바이트	13.6	29.4	45.8	11.3	100.0	
	자영업자	27.9	26.0	41.2	4.9	100.0	
월평균 가구 소득	100만 원 미만	24.1	22.7	41.1	12.2	100.0	19.74
	100~200만 원 미만	22.4	25.8	45.2	6.5	100.0	
	200~300만 원 미만	22.5	25.1	45.4	7.0	100.0	
	300~400만 원 미만	24.7	25.2	42.9	7.3	100.0	
	400~500만 원 미만	20.7	22.0	49.9	7.4	100.0	
	500~600만 원 미만	24.8	20.3	47.8	7.1	100.0	
	600~700만 원 미만	26.7	22.9	43.5	7.0	100.0	
	700만 원 이상	21.5	25.6	42.3	10.6	100.0	
전체		23.4	23.5	45.5	7.6	100.0	

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

▶▶▶ [부록 표 III-6] 우리 사회에서 법이 잘 지켜지고 있다

(단위: 비율(%))

구분		그렇다	아니다	합계	χ^2
도시규모	서울시	50.4	49.6	100.0	74.11***
	광역시	54.6	45.4	100.0	
	중소도시	68.7	31.3	100.0	
	읍면지역	54.1	45.9	100.0	
성별	남자	57.6	42.4	100.0	3.27
	여자	60.9	39.1	100.0	
연령	20대	60.7	39.3	100.0	2.44
	30대	61.8	38.2	100.0	
	40대	58.1	41.9	100.0	
	50대	58.4	41.6	100.0	
	60대 이상	58.3	41.7	100.0	
혼인 상태	미혼	60.4	39.6	100.0	2.82
	기혼	58.8	41.2	100.0	

구분		그렇다	아니다	합계	χ^2
1인가구 여부	이혼/별거	54.0	46.0	100.0	3.26
	사별	62.9	37.1	100.0	
	1인 가구	55.1	44.9	100.0	
	다인 가구	59.8	40.2	100.0	
교육 수준	중학교 졸업 이하	49.1	50.9	100.0	38.09***
	고등학교 졸업	55.6	44.4	100.0	
	대학교 2,3년제 졸업	57.0	43.0	100.0	
	대학교 4년제 졸업 이상	66.6	33.4	100.0	
직업형태	상용근로자	63.4	36.6	100.0	32.22***
	임시근로자	57.5	42.5	100.0	
	일용직/아르바이트	32.9	67.1	100.0	
	자영업자	55.7	44.3	100.0	
월평균 가구 소득	100만 원 미만	45.8	54.2	100.0	31.82*
	100~200만 원 미만	49.2	50.8	100.0	
	200~300만 원 미만	57.3	42.7	100.0	
	300~400만 원 미만	57.4	42.6	100.0	
	400~500만 원 미만	60.2	39.8	100.0	
	500~600만 원 미만	61.6	38.4	100.0	
	600~700만 원 미만	64.6	35.4	100.0	
	700만 원 이상	69.6	30.4	100.0	
전체		59.2	40.8	100.0	

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

▶▶▶ [부록 표 III-7] 법 준수 수준과 법이 잘 지켜지지 않는 이유

(단위: 비율(%))

구분		법이 불공평 하므로	법대로 살면 손해라서	법절차의 복잡성과 변동성	법집행의 낮은 엄격성	법 이외의 다른 방법의 편리성	합계	χ^2
도시 규모	서울시	12.5	43.2	17.1	23.2	4.1	100.0	42.52***
	광역시	18.3	31.5	17.7	27.5	4.9	100.0	
	중소도시	19.3	35.8	13.0	26.8	5.1	100.0	
	읍면지역	25.2	28.6	24.5	15.7	6.0	100.0	
성별	남자	19.0	35.6	16.6	25.3	3.6	100.0	7.17
	여자	18.2	34.2	18.5	22.5	6.6	100.0	
연령	20대	17.7	34.8	16.4	26.7	4.5	100.0	10.25
	30대	23.0	35.8	13.1	23.7	4.3	100.0	

194 법무 수요조사(Legal needs survey)

구분		법이 불공평 하므로	법대로 살면 손해라서	법절차의 복잡성과 변동성	법집행의 낮은 엄격성	법 이외의 다른 방법의 편리성	합계	χ^2
	40대	18.0	37.3	18.9	22.6	3.2	100.0	
	50대	17.4	35.0	17.1	24.5	5.9	100.0	
	60대 이상	18.1	32.9	19.5	23.3	6.2	100.0	
혼인 상태	미혼	19.2	37.1	14.6	25.2	3.9	100.0	24.73
	기혼	18.9	33.8	18.0	24.3	5.0	100.0	
	이혼/별거	11.8	43.8	14.7	26.6	3.2	100.0	
	사별	18.6	28.8	28.9	8.7	14.9	100.0	
1인가구 여부	1인 가구	20.0	34.1	16.6	24.0	5.3	100.0	0.40
	다인 가구	18.4	35.1	17.6	24.0	5.0	100.0	
교육 수준	중학교 졸업 이하	20.1	31.9	27.5	16.6	3.8	100.0	25.71
	고등학교 졸업	16.6	37.8	16.6	22.2	6.9	100.0	
	대학교 2,3년제 졸업	22.5	32.2	17.5	25.9	1.9	100.0	
	대학교 4년제 졸업 이상	18.8	33.0	16.2	27.7	4.3	100.0	
직업 형태	상용근로자	19.0	35.8	16.6	24.7	3.9	100.0	11.49
	임시근로자	23.7	34.0	19.3	18.9	4.1	100.0	
	일용직/ 아르바이트	23.7	25.1	15.3	24.7	11.1	100.0	
	자영업자	17.4	36.5	18.1	23.2	4.7	100.0	
월평균 가구 소득	100만 원 미만	25.4	24.7	30.5	13.6	5.8	100.0	33.42
	100~200 만 원 미만	19.7	33.1	21.8	17.4	8.0	100.0	
	200~300 만 원 미만	19.1	36.2	18.1	22.0	4.7	100.0	
	300~400 만 원 미만	16.8	36.3	19.3	24.4	3.2	100.0	
	400~500 만 원 미만	20.5	33.1	16.3	25.7	4.5	100.0	
	500~600 만 원 미만	16.6	34.6	14.2	26.9	7.7	100.0	
	600~700 만 원 미만	17.1	42.3	10.6	26.8	3.2	100.0	
	700만 원 이상	18.8	31.9	14.6	29.3	5.5	100.0	
전체		18.6	34.9	17.5	24.0	5.0	100.0	

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

» [부록 표 III-8] 사회생활에서 피해를 입지 않는 방법

(단위: 비율(%))

구분		법대로만 하면 된다	법과 관련되는 것은 되도록 피하는 것이 좋다	법을 잘 알아야 한다	법을 따지기보다 상식적으로 살면 된다	경우에 따라서는 법을 어겨야 한다	합계	χ^2
도시규모	서울시	7.6	24.1	41.6	25.8	0.8	100.0	117.78***
	광역시도	17.5	25.5	34.4	20.3	2.3	100.0	
	중소도시	26.7	19.3	30.1	20.5	3.4	100.0	
	읍면지역	21.2	20.0	33.4	23.9	1.5	100.0	
성별	남자	19.2	23.4	35.5	19.3	2.5	100.0	16.68*
	여자	20.5	20.3	32.3	24.8	2.1	100.0	
연령	20대	19.3	20.2	39.5	19.5	1.5	100.0	37.58***
	30대	19.4	17.3	39.9	20.7	2.7	100.0	
	40대	19.3	22.4	31.2	24.9	2.2	100.0	
	50대	19.6	20.3	35.3	22.1	2.7	100.0	
	60대 이상	20.9	26.1	28.5	22.2	2.3	100.0	
혼인 상태	미혼	17.0	19.8	41.4	20.1	1.7	100.0	33.22***
	기혼	20.7	22.4	31.4	22.9	2.6	100.0	
	이혼/별거	20.0	20.9	38.1	17.9	3.1	100.0	
	사별	23.4	25.9	25.6	24.4	0.8	100.0	
1인가구 여부	1인 가구	17.4	21.7	36.2	21.5	3.1	100.0	3.91
	다인 가구	20.2	21.9	33.6	22.1	2.2	100.0	
교육수준	중학교 졸업 이하	20.8	27.5	19.2	31.2	1.4	100.0	57.78***
	고등학교 졸업	19.4	24.3	32.1	22.4	1.8	100.0	
	대학교 2,3년제 졸업	14.7	20.1	38.1	24.1	3.0	100.0	
	대학교 4년제 졸업 이상	22.9	18.8	36.6	18.9	2.7	100.0	
직업형태	상용근로자	21.2	19.3	37.2	19.8	2.5	100.0	37.30***
	임시근로자	17.3	28.9	33.3	18.2	2.3	100.0	
	일용직/ 아르바이트	19.0	32.9	26.9	19.2	2.0	100.0	
	자영업자	19.0	23.4	29.9	26.0	1.7	100.0	

196 법무 수요조사(Legal needs survey)

구분		법대로만 하면 된다	법과 관련되는 것은 되도록 피하는 것이 좋다	법을 잘 알아야 한다	법을 따지기보다 상식적으로 살면 된다	경우에 따라서는 법을 어겨야 한다	합계	X^2
월평균 가구 소득	100만 원 미만	24.4	18.3	27.7	25.4	4.1	100.0	52.27
	100~200 만 원 미만	24.2	26.4	26.5	21.6	1.3	100.0	
	200~300 만 원 미만	19.8	23.5	34.5	20.3	1.9	100.0	
	300~400 만 원 미만	21.1	20.8	34.2	21.9	1.9	100.0	
	400~500 만 원 미만	17.5	20.9	40.8	18.8	2.0	100.0	
	500~600 만 원 미만	16.4	22.9	32.4	26.0	2.3	100.0	
	600~700 만 원 미만	26.0	18.2	27.8	24.6	3.4	100.0	
	700만 원 이상	15.4	23.7	35.6	21.6	3.7	100.0	
전체		19.9	21.9	33.9	22.0	2.3	100.0	

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

5. 정보접근성

》》 [부록 표 Ⅲ-9] 생활에 유익한 정보의 출처

(단위: 비율(%))

구분		TV	신문	책	라디오	인터넷 포털 사이트	소셜 미디어, SNS	유튜브	주위 사람들	합계	X^2
도시 규모	서울시	23.2	1.5	0.5	-	60.5	3.2	4.5	6.6	100.0	85.99***
	광역시	31.6	4.4	1.3	0.5	43.8	4.0	5.6	8.8	100.0	
	중소도시	30.3	2.3	0.8	0.1	51.5	4.2	3.5	7.3	100.0	
	읍면지역	34.2	2.1	2.3	-	42.4	3.8	7.9	7.3	100.0	
성별	남자	27.4	3.2	1.3	0.2	51.2	3.7	5.9	7.0	100.0	20.82***
	여자	32.6	2.0	0.9	0.1	48.3	4.0	4.0	8.1	100.0	
연령	20대	8.1	1.5	1.7	-	69.3	10.7	6.7	2.1	100.0	696.98***

구분		TV	신문	책	라디오	인터넷 포털 사이트	소셜 미디어, SNS	유튜브	주위 사람들	합계	χ^2
	30대	13.7	1.6	1.5	-	65.7	7.3	6.1	4.2	100.0	
	40대	19.0	3.1	1.1	0.2	62.5	4.1	5.0	5.1	100.0	
	50대	37.3	2.6	0.9	0.1	44.3	1.1	6.1	7.6	100.0	
	60대 이상	52.8	3.5	0.7	0.4	25.8	0.3	2.6	13.9	100.0	
혼인 상태	미혼	11.2	1.9	1.4	-	67.2	8.6	6.2	3.4	100.0	352.89***
	기혼	34.5	2.8	1.1	0.3	46.3	2.4	4.8	7.8	100.0	
	이혼/별거	44.4	3.3	0.4	-	31.6	2.7	4.8	12.8	100.0	
	사별	54.9	3.9	-	-	19.7	-	0.1	21.3	100.0	
1인가구 여부	1인 가구	28.5	2.5	1.0	-	45.8	4.5	4.4	13.4	100.0	24.41*
	다인 가구	30.2	2.7	1.1	0.2	50.4	3.8	5.1	6.6	100.0	
교육 수준	중학교 졸업 이하	67.8	1.1	0.9	1.4	6.1	-	0.8	21.9	100.0	490.20***
	고등학교 졸업	40.3	2.4	1.0	0.1	39.9	2.4	5.0	8.7	100.0	
	대학교 2,3년제 졸업	17.2	1.4	1.1	0.2	61.5	6.5	5.9	6.1	100.0	
	대학교 4년제 졸업 이상	17.2	3.8	1.3	-	63.4	5.0	5.1	4.2	100.0	
직업 형태	상용 근로자	20.3	2.4	1.2	0.2	60.4	5.2	5.7	4.6	100.0	190.54***
	임시 근로자	29.4	5.5	0.6	0.4	44.8	4.7	5.0	9.7	100.0	
	일용직/ 아르 바이트	41.7	-	2.1	-	37.2	5.4	6.6	6.9	100.0	
	자영업자	40.2	2.5	1.0	0.2	40.6	1.1	3.9	10.6	100.0	
월평균 가구 소득	100만 원 미만	57.3	1.8	1.0	-	20.4	5.8	4.3	9.4	100.0	182.57***
	100~200 만 원 미만	50.9	2.9	0.9	-	26.0	2.4	3.8	13.0	100.0	
	200~300 만 원 미만	32.3	1.1	0.8	0.6	45.3	3.7	5.9	10.2	100.0	
	300~400 만 원 미만	27.8	2.0	1.7	-	52.3	3.1	5.5	7.6	100.0	
	400~500 만 원 미만	29.3	2.8	1.2	0.2	51.0	4.7	5.0	6.0	100.0	

198 법무 수요조사(Legal needs survey)

구분		TV	신문	책	라디오	인터넷 포털 사이트	소셜 미디어, SNS	유튜브	주위 사람들	합계	χ^2
	500~600 만 원 미만	24.3	4.1	1.2	0.2	55.7	3.3	4.6	6.7	100.0	
	600~700 만 원 미만	21.5	3.2	0.3	-	61.2	5.8	3.3	4.8	100.0	
	700만 원 이상	24.9	3.7	0.9	-	56.4	3.9	5.3	4.9	100.0	
전체		30.0	2.6	1.1	0.2	49.8	3.9	5.0	7.5	100.0	

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

▶▶ [부록 표 Ⅲ-10] 법에 대한 지식의 출처

(단위: 비율(%))

구분		TV	신문	책	라디오	인터넷 포털 사이트	소셜 미디어, SNS	유튜브	주위 사람들	합계 ⁴⁾	χ^2
도시 규모	서울시	19.7	0.9	0.7	-	64.7	3.3	5.2	5.5	100.0	71.40***
	광역시	28.1	2.5	1.1	0.7	45.5	4.7	6.9	10.5	100.0	
	중소도시	24.9	2.3	0.9	0.6	54.2	4.0	4.9	8.2	100.0	
	읍면지역	29.2	0.7	1.0	0.3	47.8	4.7	6.1	10.3	100.0	
성별	남자	23.4	2.1	1.4	0.7	54.7	4.2	6.0	7.5	100.0	23.52*
	여자	27.5	1.5	0.5	0.2	51.1	4.1	5.3	9.7	100.0	
연령	20대	5.7	0.8	1.1	0.5	69.2	12.3	7.1	3.3	100.0	695.86***
	30대	11.0	0.5	0.8	0.9	70.1	6.5	5.6	4.6	100.0	
	40대	13.8	1.9	1.4	0.6	66.0	3.5	5.7	7.1	100.0	
	50대	29.4	2.9	0.4	0.5	50.2	1.8	5.7	9.0	100.0	
	60대 이상	49.0	2.1	0.9	0.1	27.8	0.7	4.8	14.4	100.0	
혼인 상태	미혼	8.0	0.7	0.9	0.7	69.3	9.5	6.4	4.4	100.0	366.92***
	기혼	29.1	2.3	1.0	0.4	50.0	2.5	5.3	9.3	100.0	
	이혼/별거	41.6	1.5	0.8	-	37.5	3.0	8.7	6.8	100.0	
	사별	53.2	0.8	0.6	-	18.9	-	3.1	23.4	100.0	
1인가구 여부	1인 가구	26.5	1.4	0.8	-	49.0	4.4	6.4	11.5	100.0	9.24
	다인 가구	25.3	1.8	0.9	0.5	53.5	4.1	5.5	8.2	100.0	
교육 수준	중학교 졸업 이하	70.6	1.9	0.4	-	7.3	-	1.5	18.2	100.0	484.71***
	고등학교 졸업	32.6	2.0	1.0	0.4	42.9	3.0	7.1	10.9	100.0	

구분		TV	신문	책	라디오	인터넷 포털 사이트	소셜 미디어, SNS	유튜브	주위 사람들	합계 ⁴⁾	χ^2
	대학교 2,3년제 졸업	13.2	0.7	0.2	0.6	66.6	5.5	6.4	6.7	100.0	
	대학교 4년제 졸업 이상	15.0	2.1	1.3	0.6	66.1	5.6	4.2	5.1	100.0	
직업 형태	상용 근로자	17.6	1.4	0.8	0.7	63.6	4.7	5.6	5.5	100.0	150.12***
	임시 근로자	27.8	3.4	1.9	-	45.4	6.7	6.5	8.3	100.0	
	일용직/ 아르 바이트	40.5	-	-	-	38.9	3.0	10.4	7.3	100.0	
	자영업자	32.5	2.1	0.5	0.4	45.2	2.2	5.5	11.7	100.0	
월평균 가구 소득	100만 원 미만	50.8	0.8	0.4	-	21.0	5.9	3.8	17.3	100.0	235.01***
	100~200 만 원 미만	44.5	1.7	1.7	-	27.1	3.5	6.7	14.7	100.0	
	200~300 만 원 미만	29.5	1.1	0.9	0.2	44.5	4.3	8.4	11.1	100.0	
	300~400 만 원 미만	21.1	2.2	1.6	0.3	56.7	3.2	5.1	9.7	100.0	
	400~500 만 원 미만	22.8	1.6	0.6	1.5	56.4	5.0	5.7	6.4	100.0	
	500~600 만 원 미만	21.3	2.9	0.6	0.3	61.1	3.3	5.6	4.9	100.0	
	600~700 만 원 미만	19.2	0.6	0.6	0.4	66.4	4.4	3.2	5.2	100.0	
	700만 원 이상	23.6	2.3	0.6	-	55.3	5.8	4.1	8.4	100.0	
전체		25.4	1.8	0.9	0.5	52.9	4.2	5.7	8.6	100.0	

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

4) 월평균 가구 소득 '200~300만 원 미만'에서 '기타' 항목이 약 0.2%, 그외 '중소도시', '남자', '60대 이상', '4년제 대졸 이상', '상용근로자'에서 각각 0.1% 미만의 비율이 나왔으나 전체 비율이 0.1%가 되지 않아 표에서 제외

6. 법지식과 신뢰

▶▶▶ [부록 표 III-11] 사회적 수준에서 법지식과 법에 대한 신뢰

(단위: 점)

구분		1) 우리나라는 법적인 문제가 발생할 경우 도움을 받을 수 있는 시스템이 잘 갖추어져 있다	2) 우리나라 사람들은 법적인 문제가 발생할 경우 적절하게 대처할 수 있는 역량이 있다	3) 우리나라 사람들은 자신의 법적 권리와 의무에 대해 잘 이해하고 있다	4) 일반적으로 법적인 해결 방식은 신뢰할 만하다	5) 현재 초·중·고등 학교에서의 법 교육이 잘되고 있다
도시규모	서울시	2.59	2.62	2.47	2.67	2.33
	광역시	2.68	2.61	2.56	2.70	2.42
	중소도시	2.79	2.73	2.66	2.70	2.55
	읍면지역	2.68	2.63	2.53	2.62	2.42
F값		15.10***	5.14**	8.84***	1.91	12.99***
성별	남자	2.70	2.64	2.58	2.67	2.44
	여자	2.72	2.69	2.58	2.69	2.47
T값		-0.945	-1.685	0.003	-0.842	-1.239
연령	20대	2.76	2.72	2.63	2.72	2.44
	30대	2.70	2.70	2.55	2.69	2.44
	40대	2.69	2.66	2.56	2.68	2.45
	50대	2.72	2.64	2.57	2.68	2.46
	60대 이상	2.68	2.63	2.58	2.65	2.47
F값		1.548	1.355	0.779	0.893	0.126
혼인상태	미혼	2.73	2.69	2.58	2.69	2.41
	기혼	2.70	2.67	2.58	2.68	2.48
	이혼/별거	2.68	2.52	2.45	2.60	2.36
	사별	2.72	2.63	2.61	2.66	2.48
F값		0.72	1.84	1.31	0.59	2.12
1인가구 여부	1인 가구	2.72	2.57	2.56	2.65	2.35
	다인 가구	2.70	2.68	2.58	2.68	2.47
T값		0.48	-2.64**	-0.53	-0.88	-2.97**
교육수준	중학교 졸업 이하	2.49	2.46	2.37	2.51	2.37
	고등학교 졸업	2.68	2.59	2.54	2.64	2.42
	대학교 2,3년제	2.69	2.66	2.54	2.68	2.39

구분		1) 우리나라는 법적인 문제가 발생할 경우 도움을 받을 수 있는 시스템이 잘 갖추어져 있다	2) 우리나라 사람들은 법적인 문제가 발생할 경우 적절하게 대처할 수 있는 역량이 있다	3) 우리나라 사람들은 자신의 법적 권리와 의무에 대해 잘 이해하고 있다	4) 일반적으로 법적인 해결 방식은 신뢰할 만하다	5) 현재 초·중·고등 학교에서의 법 교육이 잘되고 있다
	졸업					
	대학교 4년제 졸업 이상	2.79	2.80	2.67	2.76	2.55
F값		14.95***	18.55***	11.10***	9.71***	8.15***
직업형태	상용근로자	2.76	2.77	2.66	2.73	2.51
	임시근로자	2.67	2.57	2.50	2.65	2.28
	일용직/ 아르바이트	2.51	2.34	2.39	2.40	2.28
	자영업자	2.64	2.56	2.48	2.61	2.42
F값		8.77***	18.12***	12.55***	8.55***	8.70***
월평균 가구 소득	100만 원 미만	2.51	2.48	2.30	2.53	2.25
	100~200만 원 미만	2.60	2.48	2.50	2.65	2.42
	200~300만 원 미만	2.64	2.61	2.57	2.61	2.40
	300~400만 원 미만	2.71	2.65	2.60	2.65	2.46
	400~500만 원 미만	2.69	2.63	2.57	2.71	2.42
	500~600만 원 미만	2.73	2.67	2.54	2.69	2.43
	600~700만 원 미만	2.84	2.90	2.69	2.81	2.59
	700만 원 이상	2.86	2.82	2.66	2.77	2.67
F값		7.28***	7.90***	3.85***	3.79***	5.61***
전체		2.71	2.66	2.58	2.68	2.45

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

» [부록 표 Ⅲ-12] 개인적 수준에서 법지식과 법에 대한 신뢰

(단위: 점)

구분		1) 나는 나에게 법적인 문제가 발생할 경우 적절하게 대처할 수 있다	2) 나는 나의 법적 권리와 책임에 대해 잘 이해하고 있다	3) 나는 나에게 법적인 문제가 발생할 경우 문제 해결에 대한 정보와 조언을 어디서 얻을 수 있는지 알고 있다	4) 나는 나에게 법적인 문제가 발생할 경우 필요한 전문가의 도움을 받을 수 있다	5) 나는 나에게 법적인 문제가 발생할 경우 공정한 결과를 얻을 수 있다고 생각한다
도시규모	서울시	2.62	2.63	2.64	2.72	2.50
	광역시도	2.60	2.61	2.64	2.72	2.63
	중소도시	2.69	2.68	2.77	2.73	2.65
	읍면지역	2.62	2.58	2.64	2.73	2.59
F값		3.87**	2.87*	6.47***	0.05	5.96***
성별	남자	2.68	2.67	2.74	2.74	2.62
	여자	2.60	2.60	2.64	2.71	2.60
T값		3.62***	2.75**	3.33**	1.09	0.86
연령	20대	2.67	2.67	2.68	2.79	2.63
	30대	2.67	2.69	2.70	2.73	2.65
	40대	2.65	2.63	2.72	2.76	2.59
	50대	2.67	2.67	2.74	2.73	2.61
	60대 이상	2.58	2.57	2.64	2.66	2.58
F값		2.58*	3.02*	1.87	3.35*	0.83
혼인 상태	미혼	2.64	2.66	2.65	2.73	2.61
	기혼	2.66	2.64	2.72	2.73	2.62
	이혼/별거	2.50	2.59	2.62	2.68	2.43
	사별	2.62	2.53	2.59	2.65	2.62
F값		2.57	1.32	2.63*	0.70	2.89*
1인가구 여부	1인 가구	2.59	2.59	2.66	2.70	2.53
	다인 가구	2.65	2.64	2.70	2.73	2.62
T값		-1.83	-1.20	-0.79	-0.60	-2.25*
교육수준	중학교 졸업 이하	2.28	2.20	2.29	2.40	2.39
	고등학교 졸업	2.57	2.56	2.62	2.64	2.53
	대학교 2,3년제 졸업	2.65	2.62	2.73	2.77	2.58
	대학교 4년제 졸업 이상	2.80	2.81	2.83	2.86	2.76

구분		1) 나는 나에게 법적인 문제가 발생할 경우 적절하게 대처할 수 있다	2) 나는 나의 법적 권리와 책임에 대해 잘 이해하고 있다	3) 나는 나에게 법적인 문제가 발생할 경우 문제 해결에 대한 정보와 조언을 어디서 얻을 수 있는지 알고 있다	4) 나는 나에게 법적인 문제가 발생할 경우 필요한 전문가의 도움을 받을 수 있다	5) 나는 나에게 법적인 문제가 발생할 경우 공정한 결과를 얻을 수 있다고 생각한다
F값		47.10***	45.41***	32.76***	32.36***	28.61***
직업형태	상용근로자	2.73	2.75	2.80	2.81	2.69
	임시근로자	2.47	2.44	2.52	2.49	2.47
	일용직/ 아르바이트	2.32	2.25	2.35	2.32	2.33
	자영업자	2.57	2.57	2.60	2.69	2.54
F값		25.10***	22.91***	21.25***	22.25***	15.31***
월평균 가구 소득	100만 원 미만	2.38	2.29	2.42	2.49	2.46
	100~200만 원 미만	2.42	2.43	2.46	2.49	2.51
	200~300만 원 미만	2.61	2.59	2.67	2.70	2.57
	300~400만 원 미만	2.65	2.66	2.71	2.71	2.59
	400~500만 원 미만	2.64	2.60	2.71	2.75	2.58
	500~600만 원 미만	2.65	2.64	2.63	2.70	2.61
	600~700만 원 미만	2.75	2.81	2.79	2.82	2.67
	700만 원 이상	2.86	2.87	2.95	2.99	2.85
F값		11.38***	11.17***	9.09***	10.46***	5.87***
전체		2.64	2.64	2.69	2.72	2.61

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

7. 법 제도 경험

▶▶ [부록 표 Ⅲ-13] 법제도 경험 - 행정기관 민원 상담, 소비자 보호단체

(단위: 비율(%))

구분		없다	1번	2~3번	4번 이상	합계	χ^2
도시 규모	서울시	62.2	14.6	17.7	5.6	100.0	75.98***
	광역시도	55.9	20.6	20.2	3.3	100.0	
	중소도시	65.7	21.6	9.5	3.2	100.0	
	읍면지역	68.1	15.3	14.7	1.9	100.0	
성별	남자	63.2	18.4	14.5	4.0	100.0	2.78
	여자	62.9	19.5	14.7	3.0	100.0	
연령	20대	66.6	18.9	12.3	2.2	100.0	10.09
	30대	64.7	17.8	14.2	3.3	100.0	
	40대	61.3	20.9	13.9	3.9	100.0	
	50대	60.8	19.2	16.1	3.9	100.0	
	60대 이상	62.9	18.0	15.4	3.7	100.0	
혼인상태	미혼	64.7	18.5	13.7	3.2	100.0	15.53*
	기혼	63.2	18.7	14.9	3.2	100.0	
	이혼/별거	54.4	19.5	19.6	6.5	100.0	
	사별	59.3	23.9	10.2	6.5	100.0	
1인가구 여부	1인 가구	64.8	18.0	12.4	4.8	100.0	4.08
	다인 가구	62.7	19.1	14.9	3.3	100.0	
교육수준	중학교 졸업 이하	68.5	16.1	13.7	1.6	100.0	7.41
	고등학교 졸업	62.1	18.4	15.9	3.7	100.0	
	대학교 2,3년제 졸업	62.2	19.7	14.2	3.9	100.0	
	대학교 4년제 졸업 이상	63.6	19.7	13.3	3.3	100.0	
직업형태	상용근로자	62.0	20.3	14.4	3.3	100.0	18.07
	임시근로자	54.5	22.9	18.3	4.4	100.0	
	일용직/아르바이트	61.2	23.8	12.6	2.3	100.0	
	자영업자	65.9	15.9	13.6	4.7	100.0	
월평균 가구 소득	100만 원 미만	70.0	14.5	13.3	2.3	100.0	21.61
	100~200만 원 미만	60.2	20.8	15.2	3.9	100.0	
	200~300만 원 미만	61.1	19.1	16.7	3.1	100.0	
	300~400만 원 미만	66.6	18.4	12.4	2.5	100.0	
	400~500만 원 미만	60.4	18.5	16.5	4.6	100.0	
	500~600만 원 미만	60.5	21.1	14.1	4.4	100.0	
	600~700만 원 미만	64.9	19.3	13.9	2.0	100.0	
	700만 원 이상	65.7	16.3	13.3	4.6	100.0	
전체		63.0	18.9	14.6	3.5	100.0	

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

» [부록 표 Ⅲ-14] 법제도 경험 - 행정 또는 공공기관의 조정/중재/알선/협상 서비스

단위: 비율(%)

구분		없다	1번	2-3번	4번 이상	합계	χ^2
도시 규모	서울시	76.5	10.1	12.0	1.5	100.0	50.86***
	광역시도	74.6	13.8	10.7	0.9	100.0	
	중소도시	81.5	13.6	3.9	1.0	100.0	
	읍면지역	77.5	13.1	8.4	0.9	100.0	
성별	남자	78.0	12.3	8.7	1.1	100.0	3.34
	여자	78.3	13.5	7.1	1.0	100.0	
연령	20대	81.2	11.7	6.7	0.4	100.0	7.39
	30대	79.5	12.2	7.4	0.9	100.0	
	40대	77.6	13.7	7.6	1.2	100.0	
	50대	76.6	12.8	9.1	1.5	100.0	
	60대 이상	77.2	13.5	8.2	1.1	100.0	
혼인상태	미혼	77.8	12.4	8.9	1.0	100.0	18.96***
	기혼	79.1	12.5	7.5	1.0	100.0	
	이혼/별거	64.8	23.9	9.6	1.6	100.0	
	사별	79.8	11.2	7.3	1.7	100.0	
1인가구 여부	1인 가구	80.2	12.9	5.1	1.8	100.0	6.73***
	다인 가구	77.8	12.9	8.3	0.9	100.0	
교육수준	중학교 졸업 이하	78.7	14.0	5.8	1.5	100.0	12.64
	고등학교 졸업	75.4	14.5	9.2	0.9	100.0	
	대학교 2,3년제 졸업	81.1	10.6	7.1	1.1	100.0	
	대학교 4년제 졸업 이상	79.8	11.9	7.1	1.1	100.0	
직업형태	상용근로자	80.1	12.1	7.0	0.8	100.0	28.50
	임시근로자	73.8	9.5	15.2	1.5	100.0	
	일용직/ 아르바이트	68.9	17.3	10.7	3.1	100.0	
	자영업자	76.5	14.3	7.8	1.4	100.0	
월평균 가구 소득	100만 원 미만	80.7	13.6	4.5	1.2	100.0	29.03
	100~200만 원 미만	77.7	12.6	9.7	-	100.0	
	200~300만 원 미만	75.0	14.6	9.3	1.1	100.0	
	300~400만 원 미만	78.1	12.5	7.6	1.8	100.0	
	400~500만 원 미만	75.9	14.6	9.0	0.5	100.0	
	500~600만 원 미만	79.7	11.4	7.9	1.0	100.0	
	600~700만 원 미만	79.5	13.8	6.2	0.5	100.0	
	700만 원 이상	85.3	7.7	4.9	2.1	100.0	
전체		78.2	12.9	7.9	1.1	100.0	

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

▶▶▶ [부록 표 Ⅲ-15] 법제도 경험 - 재판을 위한 법원

(단위: 비율(%))

구분		없다	1번	2-3번	4번 이상	합계	χ^2
도시규모	서울시	95.8	3.8	0.5	-	100.0	84.85***
	광역시도	90.5	6.9	2.6	-	100.0	
	중소도시	89.2	8.6	1.6	0.6	100.0	
	읍면지역	86.0	6.6	7.4	-	100.0	
성별	남자	89.3	8.2	2.3	0.2	100.0	8.34*
	여자	91.2	5.7	2.9	0.2	100.0	
연령	20대	94.1	4.4	1.6	-	100.0	24.75*
	30대	91.6	6.4	2.0	-	100.0	
	40대	91.8	6.4	1.7	0.1	100.0	
	50대	88.1	8.8	2.7	0.4	100.0	
	60대 이상	87.9	7.5	4.1	0.4	100.0	
합계		90.2	6.9	2.6	0.2	100.0	
혼인상태	미혼	92.6	5.0	2.3	0.1	100.0	92.71***
	기혼	91.0	6.1	2.7	0.2	100.0	
	이혼/별거	69.2	25.1	4.0	1.6	100.0	
	사별	85.7	12.1	2.3	-	100.0	
1인가구 여부	1인 가구	88.5	10.9	0.4	0.2	100.0	18.84***
	다인 가구	90.5	6.3	3.0	0.2	100.0	
교육수준	중학교 졸업 이하	89.3	6.6	3.2	0.9	100.0	30.71*
	고등학교 졸업	88.8	7.3	3.8	0.0	100.0	
	대학교 2,3년제 졸업	94.4	4.9	0.8	-	100.0	
	대학교 4년제 졸업 이상	89.9	7.6	2.1	0.4	100.0	
직업형태	상용근로자	90.7	7.1	2.0	0.2	100.0	20.79
	임시근로자	86.6	7.1	6.3	-	100.0	
	일용직/아르바이트	84.9	11.3	3.8	-	100.0	
	자영업자	90.2	7.2	2.2	0.4	100.0	
월평균 가구 소득	100만 원 미만	93.2	5.0	1.0	0.8	100.0	49.07
	100~200만 원 미만	85.8	8.7	5.4	-	100.0	
	200~300만 원 미만	87.2	7.5	5.0	0.3	100.0	
	300~400만 원 미만	90.2	7.1	2.6	0.1	100.0	
	400~500만 원 미만	90.4	7.3	2.3	-	100.0	
	500~600만 원 미만	92.8	5.7	1.1	0.4	100.0	
	600~700만 원 미만	94.9	4.9	0.2	-	100.0	
	700만 원 이상	87.7	8.8	2.7	0.8	100.0	
전체		90.2	6.9	2.6	0.2	100.0	

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

8. 법무 문제 분포

▶▶ [부록 표 IV-1] 법무 문제/분쟁 경험(대분류)

(단위: 비율(%), n=2,198)

구분	1순위	2순위	3순위	4순위	5순위	합계
고용·근로	5.1	5.4	2.7	16.2	-	6.3
가족	3.7	3.5	3.8	23.1	-	4.6
안전	22.9	16.0	38.1	12.0	41.3	26.6
공공영역	2.7	5.0	-	26.2	-	3.8
행정 및 상업	5.2	3.6	14.6	14.7	-	6.1
금융 및 보험	7.5	8.3	-	-	-	9.2
소비자	37.9	35.2	27.0	7.7	-	45.3
지역사회 및 자연환경	9.5	18.9	9.8	-	58.7	13.5
토지 및 주택	5.5	4.1	4.0	-	-	6.3
전체	100	100	100	100	100	-

▶▶ [부록 표 IV-2] 고용·근로 관련 문제/분쟁 경험

구분	사례 수(명)	비율(%)	
		응답 기준	응답자 기준
인사	42	27.9	30.8
복무	79	51.9	57.2
권리	29	19.0	21.0
기타	2	1.1	1.3
합계(응답)	151	100.0	-
합계(응답자)	137	-	110.2

▶▶ [부록 표 IV-3] 가족 관련 문제/분쟁 경험

구분	사례 수(명)	비율(%)	
		응답 기준	응답자 기준
가족관계	52	51.1	52.6
자녀 출생 및 돌봄	6	6.4	6.6
가정폭력	2	2.1	2.1
상속	37	36.3	37.4
기타	4	4.2	4.3
합계(응답)	101	100.0	-
합계(응답자)	98	-	102.9

▶▶▶ [부록 표 IV-4] 안전 관련 문제/분쟁 경험

구분	사례 수(명)	비율(%)	
		응답 기준	응답자 기준
업무공간	35	5.8	6.0
차량과 교통	493	81.1	84.6
사고/재난	77	12.7	13.3
기타	3	0.4	0.4
합계(응답)	608	100.0	-
합계(응답자)	583	-	104.3

▶▶▶ [부록 표 IV-5] 공공영역 관련 문제/분쟁 경험

구분	사례 수(명)	비율(%)	
		응답 기준	응답자 기준
보건 및 의료	55	64.8	68.8
교육	6	7.3	7.8
행정서비스	19	22.7	24.1
부정부패	4	5.3	5.6
기타	-	-	-
합계(응답)	85	100.0	-
합계(응답자)	80	-	106.3

▶▶▶ [부록 표 IV-6] 행정 및 상업 관련 문제/분쟁 경험

구분	사례 수(명)	비율(%)	
		응답 기준	응답자 기준
인증	18	11.0	13.4
세금 및 연금	79	48.9	59.5
정부 지원	18	11.3	13.7
병무/병역	3	2.1	2.6
상업	38	23.7	28.8
기타	5	3.0	3.6
합계(응답)	162	100.0	-
합계(응답자)	133	-	121.5

▶▶▶ [부록 표 IV-7] 금융 및 보험 관련 문제/분쟁 경험

구분	사례 수(명)	비율(%)	
		응답 기준	응답자 기준
부채	58	28.0	28.9
금융(부채 제외)	58	28.0	28.9
투자	37	18.0	18.6
보험	47	22.6	23.3
기타	7	3.6	3.7
합계(응답)	208	100.0	-
합계(응답자)	201	-	103.4

» [부록 표 IV-8] 소비자 관련 문제/분쟁 경험

구분	사례 수(명)	비율(%)	
		응답 기준	응답자 기준
거래	818	70.5	82.4
안전	164	14.2	16.6
정보	166	14.3	16.8
기타	12	1.0	1.2
합계(응답)	1,160	100.0	-
합계(응답자)	992	-	117.0

» [부록 표 IV-9] 지역사회 및 자연환경 관련 문제/분쟁 경험

구분	사례 수(명)	비율(%)	
		응답 기준	응답자 기준
자연환경	89	27.9	30.2
지역사회	211	66.3	71.9
관리	13	4.1	4.4
기타	5	1.7	1.9
합계(응답)	319	100.0	-
합계(응답자)	294	-	108.4

» [부록 표 IV-10] 토지 및 주택 관련 문제/분쟁 경험

구분	사례 수(명)	비율(%)	
		응답 기준	응답자 기준
토지	46	31.1	33.1
주택(임대 관계 포함)	60	40.4	43.1
상가(임대 관계 포함)	38	25.4	27.1
기타	4	3.0	3.2
합계(응답)	148	100.0	-
합계(응답자)	139	-	106.6

» [부록 표 IV-11] 법무 관련 문제/분쟁 경험 횟수

(n=2,198)

구분	평균	표준편차	최솟값	최댓값
고용·근로	1.16	0.42	1.00	5.00
가족	1.11	0.38	1.00	3.00
안전	1.19	0.58	1.00	10.00
공공영역	1.10	0.30	1.00	2.00
행정 및 상업	1.26	0.47	1.00	10.00
금융 및 보험	1.17	0.41	1.00	3.00
소비자	1.38	0.98	1.00	21.00
지역사회 및 자연환경	1.26	0.54	1.00	5.00
토지 및 주택	1.11	0.38	1.00	4.00

9. 응답자의 특성별 법무 문제 경험

▶▶ [부록 표 IV-12] 응답자의 특성별 법무 문제/분쟁 경험(전체)

(단위: 비율(%))

구분		고용·근로	가족	안전	공공영역	행정	금융 및 보험	소비자	지역사회 및 자연환경	토지 및 주택
도시 규모	서울시	5.5	1.7	26.3	3.0	4.3	7.1	53.1	21.5	4.2
	광역시도	7.1	3.9	28.6	4.3	8.9	8.4	49.0	11.6	5.0
	중소도시	5.9	6.5	25.5	4.1	5.3	9.8	40.4	11.0	6.6
	읍면지역	7.2	4.6	26.6	3.1	6.1	11.6	41.2	11.8	11.0
성별	남자	6.2	4.5	35.1	3.3	6.6	9.3	37.1	13.2	7.1
	여자	6.4	4.6	17.6	4.3	5.6	9.0	54.0	13.8	5.5
연령	20대	11.2	1.1	20.1	3.0	4.8	5.1	63.8	8.4	1.8
	30대	9.1	4.8	27.5	3.5	2.8	8.6	47.9	14.0	3.7
	40대	5.1	3.8	29.7	2.8	7.8	13.2	41.1	12.0	4.4
	50대	4.2	4.9	29.8	5.3	7.1	11.2	37.3	14.4	10.7
	60대 이상	4.7	6.7	24.5	4.0	6.8	6.9	43.5	16.3	8.4
혼인 상태	미혼	11.6	0.7	24.7	2.1	4.5	7.5	58.4	10.2	1.7
	기혼	4.6	3.6	28.6	4.5	6.5	9.4	41.8	14.3	8.0
	이혼/별거	6.4	36.1	13.1	1.6	5.2	13.5	31.4	9.8	4.0
	사별	2.4	4.9	22.2	4.3	10.8	9.3	41.8	23.4	10.1
1인가구 여부	1인 가구	7.8	8.6	26.2	1.4	5.5	10.9	45.4	15.8	4.5
	다인 가구	6.1	3.9	26.7	4.2	6.2	8.9	45.3	13.1	6.6
교육 수준	중학교 졸업 이하	3.4	8.3	23.3	4.7	10.8	8.3	47.0	13.4	7.1
	고등학교 졸업	4.6	5.2	24.2	4.3	5.9	9.8	44.9	15.4	7.9
	대학교 2,3년제 졸업	10.8	2.3	28.4	3.6	6.4	8.5	47.4	13.7	4.7
	대학교 4년제 졸업 이상	6.2	4.6	29.0	3.2	5.6	8.8	44.3	11.0	5.3
직업 형태	상용근로자	8.1	4.6	29.1	2.9	5.2	8.7	45.4	11.6	3.9
	임시근로자	10.2	9.5	23.5	6.5	5.3	7.8	51.5	15.4	9.0
	일용직/아르바이트	9.3	8.3	35.5	1.8	4.7	15.8	20.7	21.3	4.2
	자영업자	2.8	2.9	27.8	3.5	7.2	9.8	40.8	16.3	10.5

구분		고용·근로	가족	안전	공공영역	행정	금융 및 보험	소비자	지역사회 및 자연환경	토지 및 주택
월 평균 가 구 소 득	100만 원 미만	4.6	8.1	29.8	10.5	6.2	6.9	37.8	21.2	6.8
	100~200만 원 미만	4.6	9.0	20.7	3.9	9.5	11.2	38.8	13.9	12.4
	200~300만 원 미만	6.1	6.5	20.1	1.7	6.4	11.5	47.5	12.6	6.0
	300~400만 원 미만	6.3	4.8	26.4	3.8	4.6	10.3	46.5	11.4	6.3
	400~500만 원 미만	8.1	3.5	27.5	3.9	5.9	6.8	46.8	14.0	5.1
	500~600만 원 미만	7.5	3.1	27.4	6.4	6.6	8.0	47.1	14.6	6.5
	600~700만 원 미만	5.2	1.6	33.0	2.8	7.2	7.7	43.7	16.2	4.6
	700만 원 이상	2.8	5.5	32.0	1.1	5.8	11.0	37.7	11.3	7.7

▶▶ [부록 표 IV-13] 응답자의 특성별 범주 문제/분쟁 경험(1순위)

(단위: 비율(%))

구분	고용·근로	가족	안전	공공영역	행정	금융 및 보험	소비자	지역사회 및 자연환경	토지 및 주택	χ^2
도시 규모	서울시	4.4	1.7	21.0	1.8	3.9	5.3	42.7	15.5	70.025 ***
	광역시도	4.9	3.1	23.2	2.6	7.5	7.0	39.3	8.0	
	중소도시	5.1	5.1	23.6	3.5	4.5	9.3	35.1	8.3	
	읍면지역	6.6	3.9	23.1	1.9	5.1	6.6	36.2	7.2	
성 별	남자	5.1	3.7	30.7	2.5	5.1	7.6	29.2	10.0	110.808 ***
	여자	5.2	3.8	14.6	2.8	5.3	7.5	47.1	9.0	
연 령	20대	9.4	1.1	16.2	1.6	3.6	4.5	56.8	5.4	161.938 ***
	30대	7.1	4.1	23.6	2.0	2.3	5.8	42.0	10.2	
	40대	4.5	2.4	26.3	2.3	6.5	11.0	33.8	9.6	
	50대	2.7	4.4	25.7	4.2	5.4	8.8	29.8	9.3	
	60대 이상	4.1	5.4	21.2	2.8	6.5	6.4	34.9	11.4	
혼 인 상 태	미혼	9.6	0.4	20.4	1.2	3.6	5.6	50.7	7.0	407.136 ***
	기혼	3.6	2.6	25.1	3.4	5.5	8.0	34.4	10.5	
	이혼/별거	6.0	33.1	9.1	1.0	4.3	11.8	26.6	4.7	
	사별	2.4	4.9	19.3	0.9	10.8	6.2	33.2	14.1	

212 법무 수요조사(Legal needs survey)

구분		고용·근로	가족	안전	공공영역	행정	금융 및 보험	소비자	지역사회 및 자연환경	토지 및 주택	χ^2
1인 가구 여부	1인 가구	5.9	7.4	20.8	1.0	4.3	9.3	38.1	9.7	3.6	20.727*
	다인 가구	5.0	3.1	23.2	2.9	5.3	7.2	37.8	9.5	5.8	
교육 수준	중학교 졸업 이하	2.8	7.1	18.4	4.2	10.8	8.3	33.1	8.2	7.1	53.710***
	고등학교 졸업	3.7	4.1	20.3	3.2	5.0	7.9	37.7	11.3	6.7	
	대학교 2,3년제 졸업	9.1	2.1	23.6	2.2	5.4	6.9	38.0	8.8	3.9	
	대학교 4년제 졸업 이상	5.0	3.7	26.2	2.1	4.5	7.2	38.7	8.0	4.6	
직업 형태	상용근로자	6.7	3.8	25.4	2.0	4.5	6.6	38.5	9.2	3.4	91.796***
	임시근로자	8.1	8.5	18.6	4.8	3.1	6.5	36.1	8.4	5.8	
	일용직/아르바이트	7.6	4.5	31.5	0.0	4.7	14.2	19.0	17.0	1.4	
	자영업자	2.0	2.3	24.0	2.3	6.3	8.1	34.4	10.7	9.8	
월 평균 가구 소득	100만 원 미만	4.6	4.2	27.8	5.7	4.4	6.9	32.4	7.2	6.8	90.384***
	100~200만 원 미만	3.9	8.0	16.7	2.4	8.8	9.3	31.8	9.6	9.5	
	200~300만 원 미만	5.2	6.2	17.4	0.9	5.8	9.7	40.7	8.7	5.5	
	300~400만 원 미만	4.7	3.6	22.0	3.1	3.6	8.4	40.0	9.0	5.6	
	400~500만 원 미만	7.1	2.9	23.2	2.6	5.5	4.8	39.9	10.0	3.9	
	500~600만 원 미만	5.8	2.6	22.8	5.1	5.4	5.8	37.0	9.8	5.7	
	600~700만 원 미만	3.8	1.3	31.2	1.7	6.8	6.6	33.8	10.8	4.0	
	700만 원 이상	2.5	3.9	28.7	0.5	2.7	11.0	33.6	10.0	7.2	

» [부록 표 IV-14] 응답자의 특성별 법무 문제/분쟁 경험 횟수

구분		사례 수	평균	표준편차	t/F값
도시규모	서울시	455	1.27	0.46	10.6***
	광역시	551	1.27	0.53	
	중소도시	872	1.15	0.41	
	읍면지역	321	1.23	0.46	
성별	남성	1,134	1.22	0.50	0.9
	여성	1,064	1.21	0.42	
연령	20대	311	1.19	0.43	1
	30대	362	1.21	0.45	
	40대	463	1.20	0.43	
	50대	468	1.25	0.50	
	60대 이상	593	1.21	0.49	
혼인상태	미혼	532	1.21	0.45	0.6
	기혼	1,462	1.21	0.47	
	이혼/별거	111	1.21	0.44	
	사별	92	1.28	0.51	
1인가구 여부	1인 가구	303	1.26	0.49	1.9
	다인 가구	1,895	1.21	0.46	
교육 수준	중학교 졸업 이하	96	1.25	0.50	2.9*
	고등학교 졸업	923	1.22	0.44	
	대학교 2,3년제 졸업	422	1.26	0.51	
	대학교 4년제 졸업 이상	758	1.18	0.45	
직업형태	상용근로자	1044	1.19	0.45	8.1***
	임시근로자	158	1.39	0.55	
	자영업자	625	1.21	0.47	
	일용직/아르바이트	50	1.22	0.46	
월평균 소득	100만 원 미만	54	1.32	0.57	1.9
	100~200만 원 미만	119	1.23	0.49	
	200~300만 원 미만	352	1.18	0.40	
	300~400만 원 미만	495	1.20	0.47	
	400~500만 원 미만	438	1.22	0.46	
	500~600만 원 미만	361	1.27	0.52	
	600~700만 원 미만	221	1.21	0.44	
	700만 원 이상	159	1.15	0.42	
전체		2,198	1.21	0.46	-

*** p<.001, ** p<.01, * p<.05

10. 법무 문제의 심각성과 영향력

▶▶ [부록 표 V-1] 고용·근로 문제 중 심각했던 문제

(단위: 비율(%), n=137)

구분		1순위	합계 (1+2+3순위)
중분류	소분류		
인사	채용	3.5	4.0
	승진	2.7	2.7
	해고	10.2	10.2
	징계	2.5	3.3
	복직	-	-
	퇴직	3.7	5.3
	휴직	3.8	3.8
	전보	0.7	0.7
복무	근무	8.3	10.1
	임금	36.1	39.6
	휴가	8.4	10.3
	평가	1.4	2.2
권리	임신·출산·육아	1.9	1.9
	연금·퇴직금	3.7	5.4
	산재보험 고용보험	6.3	7.9
	계약변경	1.3	2.3
	직장내 괴롭힘	3.1	3.4
	차별	1.1	1.1
기타	기타	1.3	1.3

▶▶ [부록 표 V-2] 가족 문제 중 심각했던 문제

(단위: 비율(%), n=101)

구분		1순위	합계 (1+2+3순위)
중분류	소분류		
가족관계	혼인	1.5	2.1
	입양	-	-
	이혼	35.8	36.6
	별거	2.0	2.0
	사별	3.3	3.3
	재산분할	7.8	7.8
	사실혼	-	-
	재혼	0.5	0.5
	약혼	-	-

구분		1순위	합계 (1+2+3순위)
중분류	소분류		
	동성 간 결혼	-	-
	동거	0.5	1.6
	성년후견	-	-
자녀 출생 및 돌봄	친권	1.0	1.7
	임신	0.7	0.7
	출생	-	-
	양육	2.9	2.9
	돌봄	0.6	0.6
	성본	-	-
	면접교섭	-	-
	아동수당	0.6	0.6
	피해자 지원	0.4	2.1
가정폭력	학대	1.7	3.5
	증여	3.9	3.9
상속	상속	28.5	29.8
	유언	1.0	1.0
	유언장	-	-
	유류분	2.7	2.7
	기타	4.3	7.2

» [부록 표 V-3] 안전 문제 중 심각했던 문제

(단위: 비율(%), n=583)

구분		1순위	합계 (1+2+3순위)
중분류	소분류		
업무공간	업무상 사고	2.8	2.8
	업무상 질병	0.8	1.0
	출퇴근 사고	1.4	2.1
차량과 교통	차량사고	44.2	47.0
	보행자사고	5.6	6.9
	보행자안전	4.2	6.3
	교통법규위반	29.5	37.3
사고/재난	개인적 사고	6.5	7.6
	우발적 사고	2.9	3.7
	사회재난	0.2	0.5
	자연재난	1.6	1.8
	의료 과실·사고	0.4	0.4
기타	기타	-	-

» [부록 표 V-4] 공공영역 문제 중 심각했던 문제

(단위: 비율(%), n=80)

구분		1순위	합계 (1+2+3순위)
중분류	소분류		
보건 및 의료	건강보험	37.5	37.5
	의료서비스	15.0	18.1
	의료보험	8.1	8.1
	질병 관리	6.7	6.7
	예방접종	0.7	1.5
교육	정규교육	4.5	4.5
	평가	1.1	1.1
	징계	-	-
	학교폭력	1.0	1.0
	교권침해	1.1	1.1
행정서비스	접근성	6.0	7.7
	재난관리	2.8	2.8
	긴급복지지원	2.4	3.8
	민원인에 대한 부당한 대우·차별	3.8	4.6
	경찰 물리력 사용	-	-
	직무 태만	5.5	5.5
부정부패	공익신고자·내부고발자 보호	0.9	0.9
	신고 및 처리	1.5	3.4
	부정청탁	1.4	1.4
기타	기타	-	-

» [부록 표 V-5] 행정 및 상업 문제 중 심각했던 문제

(단위: 비율(%), n=133)

구분		1순위	합계 (1+2+3순위)
중분류	소분류		
인증	주민등록	4.5	6.7
	이사	6.3	6.8
	이민	-	-
세금 및 연금	재산세	18.6	20.9
	소득세	6.5	7.7
	자동차세	8.8	10.4
	지방세	2.1	3.7
	주택연금	1.2	3.2
	세금공제	4.9	7.7
	국민연금	12.7	15.7
정부 지원	장애급여	3.2	3.2
	교육비	0.7	0.7

구분		1순위	합계 (1+2+3순위)
중분류	소분류		
병무/병역	기타 지원금	3.8	4.8
	군복무 중 부상 사망·사고	-	-
	대체복무	-	0.3
	병역판정	0.7	0.7
	예비군	0.5	0.5
상업	사업장	3.9	5.7
	규제	0.9	2.0
	허가	4.8	5.9
	고용	1.1	3.5
	세금	12.0	12.8
	자산	1.4	1.4
기타	기타	1.5	1.5

» [부록 표 V-6] 금융 및 보험 문제 중 심각했던 문제

(단위: 비율(%), n=201)

구분		1순위	합계 (1+2+3순위)
중분류	소분류		
부채	대출	15.5	16.6
	어음	0.3	0.3
	부채 회수	4.8	6.4
	담보손실	1.3	2.4
	대부조건	0.6	0.6
	불법추심	0.6	1.7
	신용등급 하락	0.3	0.7
	개인파산	2.9	4.3
	개인회생	2.0	4.4
금융	재산손실	4.6	5.8
	예금자 보호	3.7	4.2
	보이스피싱	14.3	14.9
	명의대여	1.3	2.0
	명의도용	-	0.7
	착오송금	4.6	4.6
투자	주식투자	14.0	14.7
	금융투자	2.3	4.1
보험	계약	13.4	13.6
	분쟁	6.5	7.7
	보험사기	3.2	4.1
기타	기타	3.7	3.7

» [부록 표 V-7] 소비자 문제 중 심각했던 문제

(단위: 비율(%), n=992)

구분		1순위	합계 (1+2+3순위)
중분류	소분류		
거래	품질불량	25.5	30.3
	비싼 가격	8.3	11.4
	불리한 거래조건	3.0	5.7
	교환·취소·환불·배상의 어려움	27.8	34.3
	오배송·배송지연	12.4	17.1
	사업자의 계약불이행	2.7	3.6
안전	이용 중 다침	2.2	3.1
	식품 이물질	6.7	9.3
	개인정보 유출	1.4	2.8
정보	거짓·과장·기만 표시 광고	7.5	10.4
	상품 설명부족·불완전 판매	1.9	4.4
기타	기타	0.6	0.8

» [부록 표 V-8] 지역사회 및 자연환경 문제 중 심각했던 문제

(단위: 비율(%), n=294)

구분		1순위	합계 (1+2+3순위)
중분류	소분류		
자연환경	자연환경 이용	5.0	5.0
	공원 이용	1.9	2.1
	상하수도 이용	0.6	0.9
	쓰레기 오물 처리	19.2	21.0
지역사회	혐오 유해시설 거부	1.8	2.0
	개발·이익사업 유치	1.5	1.5
	시위·집회	0.2	0.6
	주차공간	26.8	35.5
	충간소음	37.9	48.7
	관리비 등	0.6	0.6
관리	환경보호·피해	2.2	3.2
	사냥·낚시 허용 등	0.8	1.0
기타	기타	1.5	1.9

» [부록 표 V-9] 토지 및 주택 문제 중 심각했던 문제

(단위: 비율(%), n=139)

구분		1순위	합계 (1+2+3순위)
중분류	소분류		
토지	토지 사용·제한	9.9	10.4
	물수	-	-
	건축허가	7.6	7.6
	매매	4.6	4.6
	재건축	6.4	7.7
	재개발	3.1	3.5
주택	소유권	7.5	9.0
	임대차 계약	17.6	19.4
	전세·청약 사기	8.4	8.4
	임대료	8.7	9.5
	노숙자	-	-
상가	소유권	1.7	1.7
	임대차 계약	9.2	9.2
	임대료	3.5	5.3
	권리금	10.0	10.0
기타	기타	1.9	3.6

» [부록 표 V-10] 가장 심각하였던 법무문제의 심각성 정도

구분		사례 수(명)	평균	표준편차	최솟값	최댓값
대분류	중분류					
고용·근로	인사	42	7.23	1.39	4.00	10.00
	복무	79	7.03	1.61	2.00	10.00
	권리	29	7.12	1.38	4.00	10.00
	기타	2	7.00	0.00	7.00	7.00
	소계	137	7.11	1.53	2.00	10.00
가족	가족관계	52	7.23	1.68	3.00	10.00
	자녀 출생 및 돌봄	6	7.58	1.16	6.00	10.00
	가정폭력	2	8.82	0.54	8.00	9.00
	상속	37	6.79	1.95	2.00	10.00
	기타	4	5.36	0.83	5.00	8.00
	소계	98	7.05	1.79	2.00	10.00
안전	업무공간	35	7.19	1.55	3.00	10.00
	차량과 교통	493	6.29	1.64	1.00	10.00
	사고/재난	77	6.07	2.24	1.00	10.00
	기타	3	7.30	1.21	6.00	8.00
	소계	583	6.30	1.74	1.00	10.00

220 법무 수요조사(Legal needs survey)

대분류	구분	사례 수(명)	평균	표준편차	최솟값	최댓값
	중분류					
공공영역	보건 및 의료	55	6.94	1.20	2.00	9.00
	교육	6	6.16	1.92	4.00	9.00
	행정서비스	19	6.61	1.16	4.00	8.00
	부정부패	4	6.56	1.40	4.00	8.00
	기타	-	-	-	-	-
	소계	80	6.76	1.29	2.00	9.00
행정 및 상업	인증	18	6.22	1.66	2.00	8.00
	세금 및 연금	79	6.62	1.49	2.00	10.00
	정부 지원	18	7.02	1.57	3.00	10.00
	병무/병역	3	6.82	0.96	6.00	8.00
	상업	38	7.39	1.40	4.00	10.00
	기타	5	5.86	0.64	5.00	7.00
	소계	133	6.76	1.62	2.00	10.00
금융 및 보험	부채	58	7.55	1.32	3.00	10.00
	금융	58	7.23	1.59	3.00	10.00
	투자	37	7.07	1.73	3.00	10.00
	보험	47	7.25	1.43	4.00	10.00
	기타	7	8.44	1.34	6.00	10.00
	소계	201	7.37	1.52	3.00	10.00
소비자	거래	818	6.28	1.49	1.00	10.00
	안전	164	6.71	1.56	1.00	10.00
	정보	166	6.33	1.63	2.00	10.00
	기타	12	7.01	0.97	5.00	8.00
	소계	992	6.26	1.56	1.00	10.00
지역사회 및 자연환경	자연환경	89	6.80	1.67	2.00	10.00
	지역사회	211	6.79	1.53	3.00	10.00
	관리	13	7.51	0.80	6.00	9.00
	기타	5	6.80	0.87	6.00	8.00
	소계	294	6.80	1.57	2.00	10.00
토지 및 주택	토지	46	7.15	1.31	5.00	10.00
	주택	60	7.36	1.30	2.00	10.00
	상가	38	7.30	1.36	3.00	10.00
	기타	4	6.75	1.93	5.00	9.00
	소계	139	7.32	1.32	2.00	10.00
합계		2,198	6.59	1.65	1.00	10.00

▶▶▶ [부록 표 V-11] 법무 문제의 발생원인

(n=2,198)

구분	1순위	2순위	3순위	합계
운이 나빠서	8.4	14.2	13.1	25.5
나의 부주의/실수	13.0	12.9	11.8	28.5
상대방의 부주의/실수	22.8	13.6	9.4	37.9
상대방의 고의적 행동	13.9	8.6	8.0	24.3
문제에 관한 나의 경험/지식/ 교육의 부족	18.5	17.4	13.7	38.5
나의 경제적 수준(소득, 자산)	4.1	4.7	5.6	10.3
한국사회의 차별의식 (성별, 장애, 연령 등)	1.2	1.9	2.7	3.9
한국사회의 관행	2.5	5.4	6.2	9.6
한국사회의 급격한 변화	2.3	2.9	4.6	6.7
이해관계 집단 간의 갈등	4.4	6.5	6.6	12.5
국가/지방자치단체의 행정적 문제	1.5	2.4	3.6	4.9
국회/정당의 정치적 문제	0.6	1.0	1.3	2.0
기업/시장의 경제적 논리	2.5	3.5	5.2	7.6
법/제도가 가진 한계	4.1	5.2	8.4	11.9
기타	0.3	-	-	0.3
전체	100.0	100.0	100.0	-

▶▶▶ [부록 표 V-12] 법무 문제를 가장 먼저 상의한 대상

구분	사례 수(명)	비율(%)
가족구성원	773	35.2
친구 혹은 친인척	568	25.8
직장동료 또는 선후배	305	13.9
이웃	65	3.0
지역사회 구성원	72	3.3
기타	51	2.3
상의한 경험 없음	364	16.5
합계	2,198	100.0

11. 법무 문제 해결 도움의 출처

▶▶ [부록 표 V-13] 법무 문제 관련 정보를 얻은 매체

구분	사례 수(명)	비율(%)
TV	258	11.7
신문	25	1.2
책	8	0.4
라디오	1	0.0
인터넷 포털 사이트	1,029	46.8
소셜미디어, SNS	83	3.8
유튜브	82	3.7
기타	13	0.6
없음	699	31.8
합계	2,198	100.0

▶▶ [부록 표 V-14] 법무 문제 관련 정보·조언을 얻은 사람이나 조직

(단위: 비율(%), n=2,198)

구분	1순위	2순위	3순위	합계
없음	22.3	-	-	22.3
가족, 친구, 지인	62.6	19.7	11.5	70.4
변호사, 전문 상담사, 상담 서비스, 상담소	6.6	26.0	7.8	16.0
법원, 분쟁 해결 기관	1.5	14.5	19.2	8.7
국가, 지역, 지방자치단체의 부처, 기관, 의회, 정치인	1.6	8.1	13.0	5.9
고용주, 노동조합, 전문협회, 무역협회	1.1	7.3	13.0	5.2
건강, 복지, 금융 서비스, 기타 전문가	1.6	6.2	19.1	6.2
지역사회, 종교 지도자, 종교 조직, NGO, 자선단체	0.8	3.6	4.9	2.6
기타	1.9	14.5	11.5	8.1
전체	100.0	100.0	100.0	-

» [부록 표 V-15] 조언을 구하지 않은 이유

구분	사례 수 (명)	비율(%)	
		응답 기준	응답자 기준
누구와도 논쟁하지 않음/상대방이 옳다고 생각함	32	4.5	6.5
조언을 구할 필요 없이 문제가 해결됨	115	16.5	23.5
조언이 필요하다고 생각하지 않음	163	23.3	33.1
문제가 충분히 중요하다고 생각하지 않음	62	8.9	12.7
소요되는 시간에 대한 우려	63	9.0	12.8
재정적 비용에 대한 우려	21	3.0	4.3
비밀유지 가능성에 대한 우려	15	2.2	3.1
조언자가 너무 멀리 있었음	21	3.0	4.3
너무 큰 스트레스가 될 것 같아서	57	8.1	11.6
상대방과의 관계를 해칠 것 같아서	27	3.8	5.5
어디서/어떻게 조언을 구해야 할지 모름	28	4.0	5.6
결과에 영향을 미칠 것이라고 생각하지 않음	41	5.9	8.3
이전에 조언을 구했지만 유용하지 않았음	40	5.7	8.1
조치를 취하거나 조언을 구하는 것에 대한 막연한 두려움	12	1.7	2.4
기타	2	0.2	0.4
합계	응답	698	100.0
	응답자	491	-
			142.2

» [부록 표 V-16] 문제조치 경험

구분	경험 있음		경험 없음		계	
	사례 수 (명)	비율(%)	사례 수 (명)	비율(%)	사례 수 (명)	비율(%)
법원에 재판 청구	221	10.0	1,977	90.0	2,198	100.0
사법기관에 신고	306	13.9	1,892	86.1	2,198	100.0
공식적 중재 참여	228	10.4	1,970	89.6	2,198	100.0
공식적 기관을 통한 조치	188	8.6	2,010	91.4	2,198	100.0
조직·회사의 공식적 이의제기 절차 이용	238	10.8	1960	89.2	2,198	100.0

» [부록 표 V-17] 문제조치 경험별 기관 만족도 평균

구분	사례 수(명)	평균	표준편차	최솟값	최댓값
법원 이용	221	3.47	0.75	1.00	5.00
사법기관(경찰, 검찰 등) 이용	306	3.47	0.77	1.00	5.00
공식적 중재(또는 조정 등) 서비스	228	3.52	0.73	1.00	5.00
공식적 기관 이용	188	3.40	0.74	1.00	5.00
조직·회사의 공식적 이의제기 절차	238	3.37	0.77	1.00	5.00

224 법무 수요조사(Legal needs survey)

▶▶▶ [부록 표 V-18] 문제조치 경험별 문제 행동을 시작한 사람

(단위: 비율(%))

구분	귀하	상대방	귀하와 상대방이 동시에	3자	기타	합계
법원에 재판청구	54.4	27.4	12.7	3.2	2.3	100
사법기관에 신고	60.3	17.9	17.4	2.7	1.8	100
공식적 중재 참여	57.3	14.1	23.2	4.9	0.4	100
공식적 기관을 통한 조치	54.4	21.9	19.3	4.3	-	100
조직·회사의 공식적 이의제기 절차 이용	60.6	16.1	21.3	0.9	1.1	100

▶▶▶ [부록 표 V-19] 가장 먼저 경험한 문제조치 경험

(단위: 비율(%))

구분	1순위	2순위	3순위	합계
법원에 재판 청구	21.3	16.8	14.7	33.6
사법기관에 신고	36.6	18.1	7.3	47.6
공식적 중재 참여	12.9	30.7	20.4	33.6
공식적 기관을 통한 조치 취함	9.5	18.8	29.4	26.5
조직·회사의 공식적 이의제기 절차 이용	19.8	15.5	28.2	34.8

▶▶▶ [부록 표 V-20] 기타 문제 해결 행동 경험

(단위: 비율(%))

구분	1순위	2순위	3순위	합계
상대방과 소통	65.7	20.7	12.3	82.7
증거를 수집하거나 정리	14.4	43.7	14.8	46.9
보험을 청구	6.6	13.8	17.2	20.7
종교 단체·담당자에게 조치	3.8	8.0	19.6	14.9
지역사회의 대표자 또는 조직에 조치	3.5	6.8	15.2	12.5
제 3자에게 의뢰하거나 조치	4.9	7.1	20.7	15.7
기타	1.1	-	0.1	1.1

12. 법무 문제의 시작과 종결

▶▶▶ [부록 표 V-21] 문제 시작 시점

구분	사례 수(명)	비율(%)
21년 8월 이전	249	11.3
21년 8월 ~ 21년 12월	194	8.8
22년 1월 ~ 22년 6월	492	22.4
22년 7월 ~ 22년 12월	553	25.1
23년 1월 ~ 23년 9월	710	32.3
합계	2,198	100.0

▶▶▶ [부록 표 V-22] 문제 진행 및 종결 여부

구분	사례 수(명)	비율(%)
진행 중	138	6.3
아직 대답하기 이름	46	2.1
끝남(문제 해결 포기)	206	9.4
끝남(문제 해결)	1,808	82.3
합계	2,198	100.0

▶▶▶ [부록 표 V-23] 문제 종료 시점(해결 포기)

구분	사례 수(명)	비율(%)
21년 8월 ~ 21년 12월	23	11.1
22년 1월 ~ 22년 6월	31	15.1
22년 7월 ~ 22년 12월	60	29.3
23년 1월 ~ 23년 9월	92	44.5
합계	206	100.0

▶▶▶ [부록 표 V-24] 문제 종료 시점(해결)

구분	사례 수(명)	비율(%)
21년 8월 ~ 21년 12월	216	12.0
22년 1월 ~ 22년 6월	384	21.3
22년 7월 ~ 22년 12월	501	27.7
23년 1월 ~ 23년 9월	707	39.1
합계	1,808	100.0

▶▶▶ [부록 표 V-25] 문제 시간-종료 평균 기간(문제 해결 및 포기자)

(단위: 개월)

구분	사례 수(명)	평균	표준편차	최솟값	최댓값
문제는 지속되지만 해결 포기	206	10.45	35.17	0.00	257.00
문제해결	1,808	5.60	25.74	0.00	318.00

▶▶▶ [부록 표 V-26] 문제 마무리 방식(문제 해결 완료자 대상)

구분	사례 수(명)	비율(%)
법원 판결	99	5.5
조정, 화해 또는 중재	182	10.1
다른 공식 기관의 결정 또는 개입	68	3.8
다른 제 3자에 의한 조치	67	3.7
귀하와 상대방 간 합의	739	40.9
상대방이 당신이 원하는 것을 독립적으로 수행	83	10.1
상대방이 원하는 것을 귀하가 독립적으로 수행	67	3.7
문제에서 벗어나는 것	33	1.8
자연스럽게 해결	370	20.5
합계	1,808	100.0

▶▶▶ [부록 표 V-27] 문제 포기 이유(문제 포기자 대상)

구분	사례 수(명)	비율(%)
경제적 이유	19	9.2
시간적 이유	28	13.5
상대방과의 관계를 망칠 것 같아서	24	11.9
해결방법을 몰라서	27	13.3
심리적으로 지치거나 스트레스를 많이 받아서	105	51.0
기타	2	1.1
합계	206	100.0

13. 법무 문제 해결 비용

▶▶ [부록 표 V-28] 문제해결 비용 지불 여부

구분	경험 있음		경험 없음		계	
	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)	빈도 (명)	비율 (%)
변호사 기타 고문 비용	140	6.4	2,058	93.6	2198	100.0
법원 중재 또는 기타 관리 비용	147	6.7	2,051	93.3	2198	100.0
전화 통화 및 서신 비용	597	27.2	1,601	72.8	2198	100.0
정보 또는 증거 수집 (증인 비용 상환 포함) 비용	236	10.7	1,962	89.3	2198	100.0
여비	196	8.9	2,002	91.1	2198	100.0
휴직으로 인한 사업 또는 급여손실	128	5.8	2,070	94.2	2198	100.0
부수적인 가사 비용	66	3.0	2,133	97.0	2198	100.0
사례비, 수고비	132	6.0	2,066	94.0	2198	100.0

▶▶ [부록 표 V-29] 문제해결 비용

(단위: 비율(%))

구분	1만 원 미만	1만 원 이상 ~10만 원 미만	10만 원 이상 ~50만 원 미만	50만 원 이상 ~100만 원 미만	100만 원 이상
변호사 기타 고문 비용	4.0	15.1	21.0	19.2	40.7
법원 중재 또는 기타 관리 비용	14.2	43.8	27.8	9.3	5.0
전화 통화 및 서신 비용	67.9	29.5	2.0	0.6	-
정보 또는 증거 수집 (증인 비용 상환 포함) 비용	34.8	55.7	7.9	1.0	0.6
여비	23.2	57.9	15.4	2.8	0.7
휴직으로 인한 사업 또는 급여손실	8.3	31.1	36.2	13.7	10.8
부수적인 가사 비용	11.6	47.8	33.2	4.2	3.2
사례비, 수고비	15.8	34.3	27.6	12.9	9.5

▶▶▶ [부록 표 V-30] 문제해결 비용(100만 원 이상)

(단위: 만 원)

구분	평균	표준편차	최솟값	최댓값
변호사 기타 고문 비용	465.67	680.86	100.00	5,000.00
법원 중재 또는 기타 관리 비용	251.97	73.65	100.00	300.00
전화 통화 및 서신 비용	-	-	-	-
정보 또는 증거 수집 (증인 비용 상환 포함) 비용	100.00	0.00	100.00	100.00
여비	100.00	0.00	100.00	100.00
휴직으로 인한 사업 또는 급여손실	788.92	1,352.69	100.00	5,000.00
부수적인 가사 비용	161.60	67.52	100.00	200.00
전체	290.23	250.16	100.00	1,200.00

▶▶▶ [부록 표 V-31] 금전적 지원이 필요한 비용항목

구분		빈도	비율(%)	
			응답 기준	응답자 기준
변호사 기타 고문 비용		676	14.7	30.8
법원 중재 또는 기타 관리 비용		740	16.1	33.7
전화 통화 및 서신 비용		827	18.0	37.6
정보 또는 증거 수집 (증인 비용 상환 포함) 비용		709	15.4	32.2
여비		503	10.9	22.9
휴직으로 인한 사업 또는 급여손실		457	9.9	20.8
부수적인 가사 비용		238	5.2	10.8
사례비, 수고비		450	9.8	20.5
합계	응답	4,600	100.0	-
	응답자	2,198	-	209.3

14. 종결결과에 대한 인식

▶▶▶ [부록 표 V-32] 결과 공정성 여부

구분	사례 수(명)	비율(%)
공평하였음	1,586	78.7
공평하지 않았음	428	21.3
합계	2,014	100.0

▶▶▶ [부록 표 V-33] 공평한 결과를 얻지 못한 이유

(단위: 비율(%))

구분	1순위	2순위	3순위	합계
연령	18.7	15.8	18.5	32.0
직업	12.0	18.6	13.9	25.2
직급 또는 서열	7.9	8.7	11.1	15.6
경제수준	27.1	14.8	11.5	37.7
출신지역	1.3	1.6	4.2	3.4
성별	5.6	8.0	7.6	11.8
정치적 성향·의견·사상	3.2	4.0	6.4	7.2
신체조건·용모	1.2	2.3	2.2	3.0
교육·학력	4.3	11.8	10.0	13.0
종교	0.3	4.0	4.7	3.7
가족 형태·상황	3.7	4.0	3.0	6.5
전과	0.4	2.3	2.2	2.2
성적 지향	2.8	2.3	4.8	5.4
기타	11.4	1.6	-	12.1
전체	100.0	100.0	100.0	-

▶▶▶ [부록 표 V-34] 결과 도출과정의 공정성 여부

구분	사례 수(명)	비율(%)
공정하였음	1,666	82.7
공정하지 않았음	348	17.3
합계	2,014	100.0

▶▶▶ [부록 표 V-35] 법무 문제로 경험한 것

(단위: 비율(%), n=2,198)

구분	1순위	2순위	3순위	합계
건강 악화 또는 부상	4.1	7.5	8.7	11.6
높은 수준의 스트레스	52.9	25.2	16.1	73.9
가족 관계의 손상	3.6	6.6	7.8	10.3
괴롭힘, 협박 또는 폭행 피해, 따돌림	2.2	3.6	6.7	6.7
재산피해	6.3	8.6	10.3	15.0
실직·이직	2.6	3.5	5.2	6.5
이사	1.7	2.4	4.7	4.7
재정적 손실	8.0	13.9	17.6	22.4
심리적 문제	16.1	28.6	22.7	41.3
기타	2.5	0.1	0.1	2.5
전체	100.0	100.0	100.0	-

부록 3 | 외국의 주요 법무수요조사 결과

□ 미국 : Justice Needs and Satisfaction in the United States of America 2021
(Legal problems in daily life)

○ 개요

- 미국에는 사법 접근 문제가 있다는 것은 널리 알려져 있지만, 그 심각성은 명확하지 않았음.
- 과거에는 저소득층의 법적 필요성을 충족시키는 것에 초점이 맞춰졌지만 미국의 사법 접근 문제는 저소득층 이상으로 확대됨.
- 이 연구는 미국 전역의 다양한 사회 인구학적 집단이 법적 문제를 경험하고 해결하는 방법을 측정하는 최초의 전국 규모의 설문 조사임.

○ 법적 문제의 현황과 미국의 법적 위기

- 미국인 인구의 상당 부분이 지난 4년 동안 하나 이상의 법적 문제를 경험함. 이러한 문제 중 약 절반은 완전히 해결되지 않음. 소득 그룹, 성별, 인종/민족 그룹, 연령 그룹 등 많은 그룹에서 이러한 현상이 나타남.
- 접근성은 과거에는 변호사를 고용할 수 없는 낮은 소득 미국인의 문제로 여겨졌으나, 조사 결과 소득 스펙트럼을 통해 여러 소득 수준에서 법적 문제를 경험한다는 사실이 드러남. 문제의 종류와 심각성은 다르지만, 다른 소득 수준에서 다양한 비율로 법적 문제를 경험함.
- 예를 들어, 흑인(비히스패닉) 미국인은 법적 문제를 두 번째로 높은 비율(71%, 다민족(비히스패닉) 미국인의 74% 뒤)로 경험하며, 다른 인종/민족 그룹보다 평균적으로 더 심각한 문제를 경험함(평균 6.51). 그들이 가장 많이 경험하는 문제 유형은 주택, 일과 고용, 금전 관련 문제.
- 여성은 남성보다 평균적으로 더 심각한 문제를 경험하며 가정 내 폭력과 학대에 특히 영향을 받음(여성 10%, 남성 5%)—가장 심각한 문제 유형(7.51)은 가족 문제(6.91) 다음임.

- 미국 접근성 위기에 대응하기 위해 개인의 삶에 고유한 부담을 주는 문제 유형을 고려하는 것이 중요함.
- 가정 내 폭력과 학대는 가장 심각한 유형의 문제이며, 이러한 문제는 해결에 많은 시간이 소요. 여성, 낮은 소득 미국인 및 젊은이들에게 유의미한 영향을 미침.
- 가족 문제(두 번째로 심각한 문제 유형) 역시 시간과 돈 측면에서 해결하는 데 가장 많은 비용을 요구하는 문제.
- 공정하고 올바른 해결을 달성하려면 이러한 다양한 영향의 복잡한 이해가 필요함.

○ 법적 문제의 영향

- 거의 절반에 해당하는 미국인들이 법적 문제로 인해 부정적 영향을 경험함.
- 하나 이상의 법적 문제를 경험한 미국인 중 44%가 가장 심각한 문제가 어떤 방식으로든 부정적인 영향을 미친다고 보고함. 부정적 감정, 정신 건강에 부정적인 영향, 돈 손실, 시간 손실, 금융적 안정성에 부정적 영향이 가장 자주 나타남.
- 낮은 소득 미국인과 여성은 높은 소득 미국인과 남성보다 법적 문제로 인한 부정적 영향을 더 많이 경험함.
- 최하위 소득 그룹(연간 가구 소득이 2만 5천 달러 미만인 그룹)의 미국인 중 48%가 가장 심각한 법적 문제로 인해 부정적 영향을 경험
- 여성도 (47%) 남성(41%)보다 더 많은 부정적 영향을 경험함. 여성은 또한 남성보다 법적 문제로 인해 부정적 감정을 더 자주 경험함. 이러한 결과는 저소득 여성이 법적 문제의 부정적 영향에 독특하게 취약할 수 있음을 시사.
- 미국의 가장 어린 연령 그룹(18-29세)과 중간 연령 그룹(45-59세)은 다른 연령 그룹보다 더 강력한 법적 문제 경험을 함. 가장 어린 연령 그룹에 속하는 미국인 중 거의 절반(49%)이 가장 심각한 법적 문제로 인해 부정적 영향을 경험했음. 이 결과는 젊은 연령 그룹의 미국인들의 요구를 충족시키기 위해 법적 문제의 부정적인 감정 및 심리적 영향을 처리할 준비가 되어 있어야 함을 나타냄. 고용 문제, 가족 문제, 가정 내 폭력 및 공공 혜택과 관련된 문제가 큰 영향을 미침.

○ 법적 문제의 해결

- 미국인의 절반 이상은 법적 문제를 완전히 해결함. 그러나 그들의 해결 능력은 성별, 소득, 연령, 인종/민족, 거주 환경에 따라 다름. 여성, 저소득 미국인, 노년층, 흑인(비 히스패닉), 히스패닉 미국인, 시골 환경에서 사는 미국인들은 다른 그룹보다 가장 심각한 법적 문제를 완전히 해결할 가능성이 더 적음. 이들은 해결에서 그들의 상대방보다 덜 성공적이었을 뿐만 아니라, 문제가 계속되거나 포기된 경우를 더 많이 보고함. 이로써 미국 사회 전체에서 접근 가능성 및 가장긴요한 법적 문제를 완전히 해결할 수 있는 능력이 고르게 분배되지 않음을 분명히 보여줌.
- 대부분의 미국인들은 법적 문제를 해결하기 위해 조치를 취했으나, 이러한 경향은 문제 유형, 소득 그룹 및 연령 그룹에 따라 다름. 최근 4년간 법적 문제를 경험한 미국인 중 7명 중 1명이 어떤 형태의 조치를 취해 문제를 해결하려고 시도함. 조치를 취한 미국인들 중 다른 당사자와 직접 협상하려는 시도를 하는 비율은 문제 유형에 따라 다르게 나타남.
- 모든 해결 경로에 참여한 사람의 비율은 41~44% 사이로, 대다수의 미국인들은 직접 협상을 시도하지 않았음. 그러나 소득 및 연령 그룹별로는 직접 협상하는 비율에 사회적-인구적 차이는 없었지만, 문제 유형에 따라 상당한 차이가 있었음.
- 가장 도움이 필요한 문제 유형은 가족 문제와 가정 내 폭력이었음. 이들은 심각도와 평균 영향 점수 모두에서 높은 순위를 차지함. 이는 더 심각하고 복잡한 정의를 문제를 해결하기 위해서는 더 다양한 도움 제공원이 필요함을 시사함. 한 번에 여러 도움 출처를 제공하는 “원스톱 샵” 솔루션은 가족 문제와 가정 내 폭력 해결을 위해 집중적으로 고려되어야 할 것.
- 변호사와 가족 구성원은 다양한 문제 유형에 걸쳐 가장 인기있는 도움말 출처였음. 변호사와 가족 구성원은 유일하게 24개 도움 출처 중 20% 이상의 미국인들이 경험. 즉, 변호사가 미국의 법적 문제 해결과 연관되며 신뢰할만한 도움을 받는 데 가장 널리 사용되는 출처임을 나타냄. 가족 구성원 또한 두 번째로 많이 의존하는 출처로 나타났으며, 이는 많은 부분의 인구가 가능한 경우 문제를 비공식적으로 해결하려는 경향을 나타낼 수 있음. 또한 많은 부분의 인구가 변호사를 고용하거나 다른 공식적인 법적 도움 출처에 접근할 수 없을 수 있다는 현실을 반영할 수 있음.

- 도움을 받은 곳 중 법적 문제를 완전히 해결하는 것이 가장 어려운 도움 출처는 변호사와 법원이었음. 변호사와 법원은 손해 복구 및 손상된 대인 관계를 복구하는데 가장 효과적이지 않은 도움 출처였음. 이는 모든 도움 출처 중 변호사와 법원이 법적 문제가 사람들의 삶에 미치는 피해를 해결하는 데 능력이 부족하다는 점을 나타냄. 반면, 보험 회사, 금융 기관 및 지방 기관이 제공한 정의 결과는 재분배 정의에 가장 높은 점수를 받았음. 가족 구성원, 친구, 변호사 및 경찰에 의한 정의 결과는 정의의 모든 차원에서 가장 낮은 점수를 받았음.
- 대다수의 미국인들은 그들의 법적 문제로 인한 피해가 최종적으로 복구되지 않았다고 생각하지 않았음. 변호사와 법원은 전반적으로 피해 복구 및 손상된 관계 복구에서 가장 효과적이지 않은 도움말 출처였음.
- 가족 문제 및 이민 문제는 해결하는 데 가장 많은 시간이 걸렸으며, 이들은 가장 비용이 많이 들었던 문제 유형 중 하나였음.

○ 고용 문제

- 미국인들은 다양한 종류의 고용 문제를 경험하며 종종 다른 법적 문제와 함께 겪음.
- 1/6의 미국인들이 지난 4년 동안 하나 이상의 고용 문제를 겪었으며, 이러한 문제는 다양했지만 대부분 근무 시간, 휴가, 휴가 등의 분쟁, 직장 내 신체적, 성적, 정신적 학대, 위험한 근로 환경, 근로 중 상해, 근로 사고, 불공정한 해고, 고용 차별 및 임금, 혜택, 초과 근무 대금 미지급 등을 포함.
- 고용 문제를 겪는 미국인들은 평균적으로 다른 문제 유형보다 5개의 추가 문제를 함께 다루고 있으며, 이는 평균보다 높은 수의 공존 문제임을 나타냄.
- 고용 문제의 부담은 사회 전체에서 고르게 나뉘지지 않았음. 빈곤한 미국인, 여성, 흑인(비 히스패닉) 및 히스패닉 미국인, 젊은이들은 고용 문제를 상대적으로 많이 가장 심각한 법적 문제로 지목.
- COVID-19 팬데믹을 제외한 다른 문제 유형보다 고용 문제를 COVID-19 팬데믹과 연관시키는 경우가 더 많았음.
- 많은 미국인들은 고용 문제를 해결하기 위해 행동을 취하지 않았음. 고용 문제와

관련하여 행동을 취하지 않은 많은 미국인들은 그것이 어떠한 영향도 미치지 않을 것이라고 생각했거나 긍정적 결과가 기대되지 않았기 때문이었음. 이러한 결과는 보통 고용주와 종업원 간의 계층적인 관계에 특징이 있는 권력 불균형으로 인한 것으로 해석될 수 있음.

○ 채무 문제

- 미국인의 1/3이 돈과 관련된 문제를 경험하며, COVID-19으로 인해 이 수가 더 늘어날 가능성이 있음. 신용카드, 학자금 또는 의료비에 관련된 분쟁은 다른 유형의 돈과 관련된 문제보다 더 빈번히 발생. COVID-19 팬데믹으로 인해 빚과 관련된 분쟁의 보편성이 높아진 것으로 보임. 미국은 이미 소비자 부채 위기에 직면하고 있으며, COVID-19 이전부터도 높은 학자금 대출 및 신용카드 부채를 갖고 있었음.
- 돈과 관련된 문제는 소득 그룹마다 다르게 영향을 미치지만, 중간 소득 그룹이 가장 영향을 받았음.
- 돈과 관련된 문제는 1/3의 미국인에게 가장 심각한 법적 문제로 인식되었으며, 대다수가 해결하려는 행동을 취함. 변호사와 가족이 돈과 관련된 문제 해결에 가장 일반적인 도움을 제공한 소스였으며, 돈과 관련된 문제 해결에 대해 변호사를 주로 선택하는 경향이 있었음.
- 돈과 관련된 문제의 해결은 소득과 나이에 영향을 받을 수 있으며, 저비용의 대체 도움 소스의 접근성을 높이는 것이 해결에 도움이 될 수 있음.

□ 캐나다 : The Legal Problems of Everyday Life The Nature, Extent and Consequences of Justiciable Problems Experienced by Canadians (2006)

○ 법적 문제의 현황

- 가장 흔한 문제 유형은 부채, 소비자, 고용 문제. 성인 인구의 약 20%는 3년 이내에 이 세 가지 문제 유형 중 적어도 한 가지 문제를 경험. 다음으로 가족법 관련문제(관계 단절 문제, 유언장과 위임장 관련 문제, 신체적 상해와 관련된 문제)가 많았음.
- 법률적 문제의 발생률은 연령, 성별, 언어, 결혼 및 가족 상태, 교육, 고용 상태,

소득에 따라 다름.

- 젊은 사람들이 나이가 많은 사람들보다 법률적 문제를 경험할 가능성이 더 높음.
- 남성은 여성보다 부채 문제와 경찰 조치 관련 문제를 경험할 가능성이 더 높고, 여성은 가족법 관련 문제를 경험할 가능성이 더 높음.
- 영어를 사용하는 사람들이 프랑스어를 사용하는 사람들보다 법률적 문제를 경험할 가능성이 더 높음.
- 고등학교 졸업 이상 교육을 받고 일부 대학원 교육을 받은 응답자는 부채, 경찰 조치, 유언장 및 위임장, 관계 단절 및 기타 가족법 문제와 관련된 법률적 문제를 경험할 가능성이 더 높음.
- 대학 교육을 받은 응답자는 소비자 문제, 차별, 유언장 및 위임장 등 세 가지 문제 유형을 경험할 가능성이 약간 더 높음.
- 고등학교 졸업 미만의 응답자는 통계적으로 유의미한 결과가 얻어진 모든 문제 범주에서 문제를 보고할 가능성이 가장 낮음.
- 실업 상태는 고용 문제, 부채 문제, 소비자 문제, 장애, 주택, 위협된 법적 조치, 관계 단절 및 기타 가족 문제와 같은 여러 범주에서 문제를 보고할 가능성을 증가 시킴.
- 비표준 노동력 참여는 개인 상해, 부채, 장애 연금 및 사회 지원과 같은 네 가지 유형에서 문제를 보고할 가능성을 증가시킴.
- 가장 낮은 소득 계층은 사회 서비스, 장애 혜택, 부채 및 주택과 관련된 문제를 보고할 가능성이 더 높음.
- 소득이 \$45,000에서 \$64,000 사이인 응답자는 모든 다른 소득 수준보다 고용과 관련된 문제를 보고할 가능성이 더 높음.
- 가장 높은 소득, \$85,000 이상인 응답자는 다른 소득 계층의 사람들보다 소비자 문제와 유언장 및 위임장과 관련된 문제를 경험할 가능성이 더 높음.
- 원주민은 사회 지원, 차별, 장애 혜택, 경찰 조치, 관계 단절, 주택, 고용 및 부채와 같은 15개 문제 범주 중 10개에서 문제를 보고할 가능성이 더 높음.
- 외국인은 이민, 차별 및 경찰 조치 등 3개 문제 영역에서 문제를 보고할 가능성이 더 높음.

- 유색인종은 차별, 경찰 조치, 장애 혜택, 법적 조치 위협, 부채, 고용, 소비자 문제 및 기타 가족 문제와 같은 15개 문제 범주 중 10개에서 문제를 보고할 가능성이 더 높음.
- 흑인 캐나다인은 경찰 조치, 차별, 이민, 부채, 고용 및 소비자 문제와 관련된 문제를 보고할 가능성이 더 높음.
- 장애인인 모든 15개 법적 문제 범주에서 문제를 보고할 가능성이 더 높음. 특히 장애 혜택, 개인 상해, 병원 치료 및 퇴원, 사회 지원, 차별, 주택, 경찰 조치, 관계 단절, 기타 가족 문제 및 이민을 경험할 가능성이 더 높음.
- 사회 지원을 받는 사람들은 복지, 장애 혜택, 주택, 병원 치료 또는 퇴원, 차별, 가족법: 관계 단절, 기타 가족법 문제, 개인 상해, 경찰 조치, 부채, 법적 조치 위협, 고용, 소비자 문제 및 유언장 및 위임장과 같은 여러 문제 영역에서 문제를 보고할 가능성이 더 높음.
- 이처럼 취약한 집단이 법적 문제를 경험할 가능성이 더 높고 따라서 지원이 필요한 위험이 더 높음.

○ 문제의 영향

- 조사 대상자들이 경험한 문제 중 대부분이 법적 문제. 문제가 심각하고 해결하기 어려운 문제일수록, 법적 해결책이 필요한 문제일 가능성이 많았음.
- 성별, 인종, 연령 등 특정 인구 통계학적 요인은 특정 문제 유형과 관련이 있었음.
- 법적 문제가 심각한 영향을 미치는 경우, 대부분의 사람들이 법적 조치를 취하거나 법률 전문가의 도움을 받았음.
- 법적 문제가 해결되지 않은 경우, 대부분의 사람들은 상황이 변하지 않았다고 보고. 문제가 해결되지 않은 경우, 대부분의 사람들은 법적 조치를 취하거나 법률 전문가의 도움을 받지 않았음.
- 여러 개의 법적 문제가 발생할 경우, 이러한 문제들이 서로 연결되어 있다는 것을 의미. 예를 들어, 가정 내 폭력 문제가 이혼 문제와 관련되어 있을 수 있음. 여러 개의 법적 문제가 발생할 경우, 이러한 문제들이 서로 누적된다는 것을 의미. 예를 들어, 가정 내 폭력 문제와 이혼 문제가 모두 발생할 경우, 이러한 문제들이 서로

- 누적되어 가정 내 폭력 문제가 이혼 문제를 악화시키는 경우가 있을 수 있음.
- 여러 개의 법적 문제가 발생할 경우, 이러한 문제들이 사회적 배제와 관련될 가능성이 높다는 것을 의미 이는 법적 문제가 사회적 문제와 연결되어 있을 수 있으며, 이러한 문제들이 사회적 배제를 야기할 수 있다는 것을 보여줌.
 - 여러 개의 법적 문제가 발생할 경우, 이러한 문제들 중 하나인 “트리거 문제”가 해결되면, 다른 문제들도 해결될 가능성이 높다는 것을 의미. 이는 문제들이 서로 연결되어 있을 수 있으며, 이러한 연결성을 고려하여 문제를 해결해야 한다는 것을 보여줌.

○ 법적 문제의 해결

- 법적 문제를 해결하기 위해 법적 절차를 따르는 것이 반드시 필요한 것은 아님.
- 문제를 해결하지 않는 것은 결과적으로 불공정한 결과를 초래할 가능성이 높음.
- 법적 정보와 지식은 문제 해결에 매우 중요.
- 비법적인 조치와 법적 조치를 모두 시도한 사람들은 문제 해결 결과에 대해 비슷한 인식을 가지고 있음.
- 문제를 해결하지 않는 이유 들 중에는 문제가 중요하지 않다고 생각하고, 문제를 이해하지 못하고, 적절한 조치를 선택하지 못하고, 해결하는 방법을 모르기 때문.
- 저소득층과 교육 수준이 낮은 사람들은 법적 문제로 인해 높은 수준의 스트레스나 정서적 문제를 경험할 가능성이 높음.
- 법적 문제를 경험한 사람들은 다른 법적 문제를 경험할 가능성이 높고, 사회적 배제와 관련된 문제를 경험할 가능성이 높고, 건강 문제와 관련된 문제를 경험할 가능성이 높고, 가정 문제와 관련된 문제를 경험할 가능성이 높음.
- 법적 문제를 경험한 사람들은 대부분 비법적인 조치를 취하고, 법적 정보와 지식을 얻지 못하고, 대부분 법적 서비스를 이용하지 않음.
- 대부분 법적 서비스를 이용하지 않는 이유로 비용, 시간, 거리, 언어, 문제의 중요도 등이 있음.
- 법적 문제를 경험한 사람들은 대부분 법적 서비스를 이용하지 않는 것이 좋지 않다는 것을 인식.

- 법적 문제는 사람들이 자신의 권리를 행사하고, 문제를 해결하고, 불공정한 대우를 받지 않도록 보호하는 데 중요함.
- 법적 문제는 대개 자신의 능력을 넘어서는 것으로 인식됨. 이는 법적 지식과 자원이 부족한 사람들이 불이익을 받을 가능성이 높다는 것을 의미.
- 법적 문제는 사회적으로 불공정한 대우를 받는 사람들에게 더욱 흔함. 이는 사회적으로 취약한 그룹들이 법적 문제에 직면할 가능성이 높다는 것을 나타냄.

○ 법과 사법제도의 공정성

- 법과 사법제도에 대한 인식은 법적 문제와 관련이 있음. 사람들이 법과 사법제도를 불공정하다고 인식하면, 법적 문제를 해결하는 데 어려움을 겪을 가능성이 높아짐.
- 법적 문제를 해결하는 데 도움을 받는 것은 인식된 공정성과 관련이 있음. 도움을 받은 사람들은 법과 사법제도에 대한 인식이 더 긍정적이고 도움을 받은 사람들은 문제 해결 결과가 더 긍정적임.
- 이러한 결과들은 법과 사법제도에 대한 인식이 법적 문제 해결에 중요한 역할을 한다는 것을 나타냄.
- 또한, 법적 문제를 해결하는 데 도움을 받는 것이 문제 해결 결과와 인식된 공정성과 관련이 있다는 것을 강조.

□ 영국 : Online survey of individuals' handling of legal issues in England and Wales 2015

○ 법적 문제의 현황

- 가장 일반적으로 경험한 문제는 소비자 문제(최소한 하나의 문제를 경험한 사람의 33%가 언급), 집을 사고파는 것(21%), 유언장 작성(20%), 사망한 친척의 문제 또는 재산 처리(17%), 이웃과의 분쟁(16%) 및 올바른 복지 혜택, 세금 혜택, 연금 및 학생 대출을 얻는 문제(16%).
- 응답자 중 거의 2/3(63%)이 두 개 이상의 문제를 경험. 약 ¼는 두 가지 문제(24%)를 경험했고 ¼는 세 개 또는 네 가지 문제(23%)를 경험했으며 16%는 다섯 개 이상의

문제를 경험.

- 대부분의 문제는 처음에는 “법적” 성격으로 간주되지 않았으며 25%의 모든 문제만이 문제 시작 시 법적 문제로 간주됨.
- 응답자들은 자신의 문제와 관련하여 법적 권리를 이해했다고 보고한 정도가 다양했음. 경험 초기에, 약 1/5(18%)의 문제에서 응답자들은 자신의 법적 지위를 “완전히” 이해했다고 말했고, ¼의 문제(23%)에서 응답자들은 자신의 법적 지위를 “전혀” 알지 못했음.
- 응답자들은 임상 과실(48%), 부채(42%), 가정 폭력(41%), 복지 혜택(40%)과 관련된 문제에 대해 자신의 법적 지위를 이해했다고 보고할 가능성이 가장 낮았음.
- 복지 혜택, 정신 건강, 노숙자, 임대인, 소비자 응답자는 서비스 제공업체를 알 가능성이 더 낮았음.
- 거의 1/5의 응답자는 이전에 어떠한 형태의 법률 서비스 제공도 사용한 적이 없음.
- 설문 조사 표본의 거의 절반(47%)은 가정 폭력 문제에 대해 법적 보조가 제공된다는 사실을 알지 못했음(가정 폭력 문제를 경험한 사람들 중 34% 포함). 그리고 절반 이상(54%)은 관계 단절의 경우 중재에 대해 그것이 제공된다는 사실을 알지 못했음.
- 인터뷰 시점에서 63%의 문제가 완전히 해결되거나 정리되었으며 14%는 ‘대부분’ 해결됨. 완료된 문제 중 절반 이하(50%)는 3개월 미만으로 지속되었고, 또 다른 1/4(25%)는 4개월에서 1년 사이 지속되었음. 지속 중인 문제의 지속 기간은 1년 이상 지속된 경우가 58%였음. 지속 기간은 인식된 심각성과 관련이 있었으며, 더 심각한 문제일수록 지속 기간이 현저하게 길었음.
- 대부분의 법적 문제에 대해 응답자들은 어떠한 조치를 취했음. 그러나 이는 법적 서비스 제공자에 의존하는 것은 아님. 문제 중 13%는 응답자들이 아무런 조치도 취하지 않았으며, 31%의 문제는 혼자서 처리되었으며, 15%는 친구와 가족의 도움을 받았음. 30%의 문제에 대해서는 공식적인 조언이 얻어졌고, 또 다른 5%의 문제에 대해서는 응답자들이 조언을 얻으려고 했지만 얻지 못했음. 5%의 문제에 대해서는 응답자들이 처음에 혼자 처리하려다가 나중에 조언을 얻었음.
- 35세 미만의 젊은 사람과 학생들은 특히 조언이나 지원을 받기 어려웠음. 탐구적인

질적 연구는 외부 조언이나 지원을 찾을 것인지 여부의 결정이 문제의 지각된 심각성이나 문제를 이해하고 해결하기 위해 필요한 전문 지식에 따라 다를 수 있다고 시사했음. 조언을 받는 데 있어서의 장벽에는 자신감 부족, 어떻게 찾아야 하는지 모르는 것, 특정 지원이나 전문 조언 서비스의 높은 재정 비용을 기대하는 것 등이 포함되었음.

- 법적 문제가 해결되는 가장 일반적인 방법은 상대방과의 합의를 통한 것(26%)이거나 작업이 완료된 결과(22%)로 해결. 문제의 7%는 법정이나 조정을 통해 해결.
- 세입자, 불법거주자, 집회나 퇴거, 관계 파탄, 아동, 체포, 직장에서의 부상, 불공정한 경찰 대우, 복지 혜택, 이민, 가정 폭력, 민사적 동반 파트너십 해산과 관련된 문제는 법정이나 조정을 통해 해결되는 경우가 더 많았음.
- 인식된 문제의 심각도는 다양한 문제 범주에서 변화. 응답자들에게 1에서 20까지의 척도를 사용하여 문제의 심각성에 대해 어떻게 생각하는지 물어보았는데, 19% 정도의 문제가 매우 심각하다고 인식되었으며(16-20점), 1/4(25%)는 심각하지 않다고 인식됨(1-5점).
- 무주거 상태, 임대 재산, 의료 부주의 문제, 불공정한 경찰 대우, 고용, 정신 건강, 이민 및 가정 폭력과 관련된 문제는 매우 심각하게 인식되기 쉬웠음.

○ 문제 처리 전략의 주요 동기

- 문제 처리 전략과 독립적으로 관련된 여러 요인들이 있는 것으로 나타남. 이에 문제 유형, 문제를 법적으로 특성화한 정도, 문제 심각성, 권리에 대한 지식, 자격, 연령, 가족 유형, 인종, 주택 소유 형태 및 소득이 포함됨.
- 처리 전략과 고용 상태 또는 문제가 재정적으로 자격을 갖춘 응답자를 위한 법적 지원 제도의 범위 내에 있는지 여부 간에는 통계적으로 유의한 관계가 없었음.
- 14%는 '아무것도 하지 않기', 57%는 혼자나 비공식적인 도움으로 처리하기, 10%는 '법률 전문가'로부터 조언받기, 5%는 조언 부문에서 조언 받기, 그리고 13%는 '기타 조언'.
- 아무런 조치를 취하지 않는 것은 개인 상해, 의료 부주의, 직장에서의 부상, 경찰에 의한 불공정한 대우 및 차별과 관련된 문제와 가장 강력하게 관련되었으며, 혼자나

- 비공식적인 도움으로 처리하는 것은 소비자 문제와 가장 긴밀하게 연관되었음.
- ‘법적’으로 특성화된 문제는 특히 법적 전문가로부터의 조언을 받아 처리될 가능성이 훨씬 높았음. 문제의 심각도에 대한 응답자의 인식이 증가할수록 아무 조치를 취하지 않는 비율이 감소하고 모든 자문자 유형에서의 도움을 받는 비율이 증가했음.
- 문제의 법적 권리에 대한 지식이 없다고 느낄 때 응답자는 아무 조치도 취할 가능성이 높았으며, 자신의 법적 지식을 잘 안다고 고백한 사람들은 문제를 혼자나 비공식적인 도움으로 처리할 가능성이 높았음.
- 교육적 자격이 없는 응답자들은 아무것도 하지 않을 가능성이 훨씬 높았으며, 이로 인해 문제를 혼자나 비공식적인 도움으로 처리하는 경우가 더 많아졌음.
- 더 어린 응답자들은 주로 도움을 찾는 것을 포기하는 경우가 더 많았으며, 나이가 더 많은 응답자들은 법적 전문가의 조언을 더 자주 이용했음.

○ 불활동 및 혼자 처리하거나 비공식 지원으로 문제 처리

- 거의 절반(46%)의 문제가 응답자 자신 또는 가족과 친구의 도움으로 처리됨. 이 선택의 가장 일반적인 이유는 혼자 처리하는 데 대한 자신감이나 문제를 해결하는 데 어려움이 없을 것으로 믿음이었음.
- 거의 10%의 문제는 문제 해결 비용이 너무 많이 들 것이라는 두려움 때문에 혼자 처리되었으며, 이는 대부분 조언자의 서비스 비용 또는 법원 수수료 비용(조사에서 485개의 문제를 다룸).
- 상당수의 문제에서 비용이 너무 많이 든다고 생각한 사람들은 비용을 전혀 조사하지 않았으며, 이는 종종 비용이 너무 높을 것으로 예상한 사전 가정 때문이었음.
- 그러나 혼자 처리한 문제 중 약 절반에서는 응답자들이 문제 해결 방법에 대한 정보를 찾아보았음.
- 13%의 문제에 대해서는 아무런 조치가 취해지지 않았음. 가장 일반적인 이유는 ‘아무런 조치도 취할 수 없다고 생각했음’이었음(이러한 문제의 27%에 해당). 장기적인 제한적 질환이 있는 취약한 그룹이 경험한 문제는 ‘아무런 조치도 취할 수 없다고 생각했음’이라는 이유를 더 빈번하게 인용(35%).
- 마찬가지로 경찰의 부적절한 행동(46%), 차별(42%) 및 복지 혜택(38%)과 관련된

문제에서도 같은 이유가 더 자주 인용.

- 전문 조언자로부터 도움을 받지 않기로 한 경우(즉, 가족과 친구를 넘어서 도움을 받지 않은 경우) 모든 문제에서 가장 빈번한 이유는 이미 충분한 정보를 알고 있다고 느낀다는 것이었음(이러한 문제 중 40%에 해당).
- 비용 때문에 전문 조언자를 이용하지 않은 사례는 아동 문제, 무주거 상태, 집회/퇴거, 정신 건강, 의료 부주의 및 이민과 관련된 다양한 문제 유형에서 중요한 요인.
- 다른 전문 조언자를 사용하지 않은 이유로는 문제가 충분히 중요하지 않거나 전문 조언자가 어떻게 도움을 줄 수 있는지 이해하지 못하는 등이 포함.

○ 조언과 지원 획득

- 문제의 30%가 조언과 지원을 사용하여 처리됨. 이 문제들 중 56%는 법률 전문가를 통해 처리되었으며, 28%는 조언 기관을 통해 처리되었으며, 35%는 다른 사람이나 기관(예: 보험 회사 또는 경찰)을 통해 처리되었으며, 22%는 지방 정부를 통해 처리되었으며, 6%는 노동 조합이나 전문 기관을 통해 처리됨.
- 직접적인 경험을 통한 공급자 찾기가 가장 일반적인 방법이었으며, 그 다음으로는 인터넷 검색, 친구나 가족의 추천, 개인적으로 사용하지 않고도 공급자를 알고 있는 것, 그리고 추천이었음.
- 인터넷 검색을 사용하는 경우 이 문제들 중 상당수(88%)에서 응답자들은 조언을 위해 Google을 사용.
- 조언자를 선택할 때 응답자들은 가장 먼저 관련된 서비스를 찾았으며, 가장 가까운 조언자를 찾았음.
- 대면 커뮤니케이션은 문제의 40%에서 사용되었으며, 전화 및 이메일은 각각 28%와 22%의 문제에서 사용됨.
- 조언을 성공적으로 얻은 문제의 대다수에서(58%), 서비스는 절차에 관한 정보를 제공하였으며, 비슷한 비율(57%)로 법적 위치에 관한 정보를 제공.
- 응답자들은 문제의 38%에서 받은 지원의 전부 또는 일부를 지불. 조언 서비스는 문제의 45%에서 무료로 이용되었으며, 7%의 문제에서는 손실 없는 조건의 협정을 공급자와 체결.

- 서비스가 지불된 58%의 문제에서 응답자들은 고정 가격 견적을 받았으며, 이 가격은 변경되지 않았음. 또한 5%의 문제에서 응답자들은 고정 가격 견적을 받았지만 다른 금액을 지불했음.
- 응답자들이 법률 문제를 처리하기 위해 소송 변호사를 사용하지 않은 중요한 요인으로는 응답자가 소송 변호사를 사용하는 것을 고려하지 않았던 문제의 거의 30%에서 비용이 너무 비싸다고 생각한 것이 포함. 다른 유형의 문제를 검토할 때, 가정주택 소유자, 집회 또는 퇴거, 무주거, 부채/자금, 고용주 및 복지 혜택과 관련된 문제와 비교하여, 가정 폭력 문제의 1/3(33%)에서 응답자가 소송 변호사를 고려하지 않았거나 사용하지 않은 것이 비용이 너무 비싸다는 것. 이와 관련하여 소송 변호사를 사용하지 않은 이유는 소송 변호사가 가격 대비 가치가 없다고 느꼈기 때문. 다른 이유로는 응답자들이 문제가 충분히 중요하지 않다고 느끼거나 소송 변호사의 도움이 필요하지 않다고 믿는 경우, 소송 변호사가 무엇을 할 수 있는지에 대한 지식 부족, 그리고 이러한 문제의 10%에서 소송 변호사에 대한 신뢰 부족이 포함.

○ 전략 및 결과 경험

- 모든 문제와 경로를 통해 응답자의 66%가 자신의 문제가 해결되거나 효과가 있는 것으로 만족하며, 14%의 문제에서 응답자는 불만족. 만족도는 조사 시점에 이미 끝난 문제나 대부분 끝난 문제의 경우 더 높았음.
- 자신의 법률 문제를 혼자 처리한 사람들 중 가장 중요한 목표는 돈이나 재산을 획득하거나 보전하는 것이었음(이러한 문제의 20%). 문제의 11%에서 응답자들은 보상을 받기를 원하며, 또 다른 11%에서는 자신이 옳다는 것을 증명하고자 했음.
- 조언을 받은 문제에서 가장 자주 언급된 기본 목표는 불의의 감정(13%), 잘못된 것을 바로잡고자 하는 욕구(13%), 사람의 행동을 변경하려는 의도(12%) 또는 잘못된 일이 다시 일어나는 것을 방지하려는 의도(11%).
- 문제의 과반수(56%)에서 목표가 완전히 달성되었으며, 약 1/4(27%)에서 목표가 일부 달성되었음. 10%의 문제에서는 목표가 전혀 달성되지 않았으며, 7%의 응답자들은 아직 말할 수 없다고 느꼈음. 부상이나 과실과 관련된 문제(예: 의료 과실 및 경찰의 불공정한 대우)의 경우 목표 달성이 가장 적은 것으로 나타났음.

- 가족이나 친구 외의 다른 사람으로부터 조언을 얻은 문제들 중 일부 조사 질문은 서비스 제공의 다양한 측면에서 결과를 제공. 제공될 내용의 명확성, 청구될 비용의 명확성, 조언자의 전문적인 태도, 사항을 쉽게 이해할 수 있도록 설명하는 방식, 응답자가 개인으로 대우받는 정도, 의사 소통 및 문제 처리에 소요된 시간에 대한 만족도는 모두 높았음. 경우의 3/4 이상(78%)에서 응답자들은 조언의 품질에 만족했으며, 7%가 불만을 표현.
- 응답자들은 일반적으로 불만족으로 인해 조치를 취하는 것으로 보이지 않았음. 불만족한 문제의 2/5에서 아무 조치도 취하지 않았으며, 21%의 문제에서 응답자들은 서비스 공급자에게 문제를 제기했지만 공식적인 불만은 제기하지 않았음. 응답자들이 불만을 제기한 문제 중, 17%에서 응답자들은 법률 서비스 공급자로부터 사과를 받았으며, 16%에서는 소지한 문서를 돌려받았으며, 14%에서는 왜 문제가 잘못된 것인지에 대한 완전한 설명을 받았으며, 13%에서는 법적 수수료를 돌려받았거나 환불을 받았음.

○ 청소년들의 경험

- 청소년에 대한 연구에 따르면 많은 청소년(70%)이 나열된 문제 중 하나 이상을 경험한 것으로 나타났으며, 가장 흔한 문제는 '잘못된 제품을 구입한 경우'(46%)와 '학교에서 괴롭힘을 당한 경우'(27%)임.
- 응답자들은 이러한 문제를 '법적 문제'로 인식하지 않는 것으로 보이며, 단지 12%만이 법을 잘 아는 사람의 조언이 필요할 수도 있다고 생각하는 문제를 겪었음.
- 대부분(61%)은 자신의 법적 권리에 대해 '약간 알고 있다'고 말했지만, 특정 상황에서 청소년의 법적 권리에 대해 질문을 받았을 때 청소년들은 자신감이 덜한 것으로 나타남.
- 설문 조사에 참여한 청소년들은 부모와 보호자를 통해 법적 권리에 대한 정보를 가장 많이 얻었지만, 법적 권리에 대해 배우고 싶은 곳은 '교실'(76%)이 선호되는 장소였음.
- 청소년들은 대부분의 법적 문제에 대한 조언과 정보를 원했으며, 특히 괴롭힘에 대한 정보를 원했음.

□ 케냐 : Justice Needs and Satisfaction in Kenya 2017 (Legal problems in daily life)

○ 케냐의 법적 문제

- 케냐 법적 문제 유형 : 지난 4년 동안 약 3명 중 2명(63%)이 하나 이상의 법적 문제를 처리해야 했음. 이는 다른 국가에서의 연구와 비교했을 때 상대적으로 높은 수준임. 이 기간 동안 인근 우간다의 시민들 중 88%가 하나 이상의 법적 문제를 경험한 것으로 조사됨. 따라서 거의 2000만 명의 케냐인이 범죄, 토지 분쟁, 가족 갈등, 고용 문제 등에 대한 공정하고 정의로운 절차가 필요했음.
- 문제 유형의 유사성 : 케냐의 문제 유형은 우간다, 말리 및 인도네시아와 유사한 양상을 보임. 경제적으로 개발된 국가에서는 소비자 문제와 사회 혜택 및 공공 서비스 제공과 관련된 분쟁이 더 많이 발생하지만, 케냐와 같은 국가에서는 범죄, 토지 분쟁, 가족 갈등 등의 문제가 주를 이룸.
- 다중 법적 문제 : 법적 문제는 함께 발생하는 경향이 있음. 평균적으로 법적 문제를 보고하는 사람들은 4년 동안 1.50개의 문제를 경험하는 것으로 조사됨. 문제를 경험한 응답자 중 22%는 두 개 이상의 문제를 보고했으며, 4%는 4개 이상의 문제를 보고했음.
- 사회경제적 상태의 영향 : 사회경제적 상태가 법적 문제 경험에 영향을 미침. 교육 수준이 낮은 사람들일수록 여러 가지 법적 문제를 더 자주 경험함. 교육 수준이 높을수록 특정 유형의 문제와 관련된 경험은 더 높아짐.
- 성별과 문제 유형 : 케냐의 남성과 여성은 다른 유형의 법적 문제를 경험. 여성은 가족 문제와 관련된 법적 문제를 더 자주 경험하며, 특히 가족 갈등과 관련된 심각하고 영향력 있는 분쟁을 경험하는 비율이 높음. 남성은 범죄, 토지 분쟁, 공공 서비스, 사고, 고용 및 신분증 문제와 관련된 법적 문제를 더 자주 경험.
- 나이와 문제 유형 : 나이에 따라 다른 종류의 법적 문제를 경험. 고령자(65세 이상)는 토지 문제에 관련된 경험을 보다 자주 보고하며, 젊은 세대(20대 초반)보다 10배 높은 비율로 이러한 문제를 경험. 젊은 세대는 범죄 피해, 신분증 문제 등을 더 자주 경험.

- 문제에 따른 영향 : 대다수의 케냐인은 법적 문제로 인해 심한 스트레스나 정신 건강 문제를 경험함. 시간과 소득의 손실, 관계 문제도 흔함. 남성은 시간과 소득의 손실을 더 자주 보고하고, 여성은 스트레스와 관계 문제를 더 자주 경험함.
- 영향의 정도: 법적 문제가 사람들의 삶에 심각한 영향을 미침. 문제를 경험한 사람 중 84%가 어느 정도 영향을 받았다고 보고했음. 저소득층 응답자들은 다른 소득 수준의 응답자들보다 심한 영향을 보고한 비율이 더 높음.

○ 법적 정보와 조언

- 케냐에서는 법적 정보와 조언을 찾는 것이 흔한데, 응답자 중 7명 중 10명이 그렇게 했으며, 다른 조사한 국가들보다 높은 비율임.
- 가족과 친구가 가장 일반적으로 사용되고 도움이 되는 비공식 정보원이며, 기관적 정보원으로는 경찰과 마을 대장이 가장 많이 찾는 소스임. 일반적으로 기관적 제공자들이 응답자들 사이에서 비공식 소스보다 더 인기가 있음.
- 정보와 조언을 찾는 데 가장 큰 장벽은 아무런 도움이 되지 않을 것이라고 판단하는 것이거나 정보와 조언을 어떻게 얻을지에 대한 불안감임.
- 정보원은 연령대, 공식 교육 수준, 지갑 상태 및 문제 유형에 따라 다양한 경향을 보임. 일반적으로 고등 교육 수준이나 지갑 상태가 높은 사람일수록 정보와 조언을 찾거나 변호사와 같은 기관적 소스를 더 자주 찾는 경향이 있음. 반대로 낮은 교육 수준이나 지갑 상태일수록 마을 대장과 같은 전통적 정보원을 찾는 경향이 있음.
- 법적 정보와 조언을 찾을 때 일반적으로 공공 정보원은 사용되지 않는 경향이 있음. 응답자의 약 80%가 어떠한 공공 정보원도 사용하지 않았다고 언급함.

○ 분쟁해결

- 케냐인들은 자신의 법적 문제를 해결하기 위해 적극적으로 대처하는 경향이 있음. 응답자 중 8명 중 10명은 공정한 해결을 위해 어떤 형태의 조치를 취함.
- 관련된 개인이 직접 조치를 취하는 것이 가장 일반적인 해결 전략임. 비기관적이거나 기관적인 제3자는 상대적으로 적게 사용됨. 마을 대장에 연락하는 것이 분쟁

해결을 위한 가장 유용한 전략으로 여겨지며, 직접 상대방에게 연락하거나 경찰에 신고하는 것이 그 뒤를 따름. 많은 사람들이 스스로 조치를 취하지만, 일반적으로 기관적인 제3자를 매우 도움이 되는 것으로 여기는 것으로 보임.

- 법원에 소송을 제기하거나 경찰에 신고하는 것은 고등 교육 수준이 높거나 지갑 상태가 높은 지역에 사는 응답자들 사이에서 특히 인기가 있음. 마을 대장은 반면에 낮은 교육 수준, 지갑 상태 및 농촌 지역에 사는 사람들 사이에서 주로 분쟁 해결에 참여함.
- 나이도 조치를 취할 때 중요한 요소임. 연령이 어린 응답자들은 문제를 해결하기 위해 조치를 취하기보다는 덜 적극적이며, 기관적인 제3자에게 덜 의존함. 이것은 이전 장에서 논의한대로 정보와 조언을 찾을 가능성도 낮기 때문일 수 있음.

○ 기관 신뢰와 법적 권한

- 공공 법률 기관보다 비공개 법률 기관에서 신뢰도가 높음.
- 신뢰는 농촌/도시 거주, 성별 또는 연령에 따라 다르지 않음. 고등 교육 수준이 높은 응답자는 낮은 교육 수준의 응답자에 비해 법원을 선호하며, 이들은 약간 더 전통적인 법률 기구에 신뢰를 더 표현함.
- 고등 교육 수준과 높은 인식된 부의 수준을 가진 사람들은 더 높은 수준의 법적 권한을 나타냄.
- 정부와 관련된 문제, 예를 들어 신분증 문제 및 공공 서비스 분쟁과 같은 문제를 경험한 응답자들 사이에서 법률 체계에 대한 신뢰가 낮음. 또한 돈 문제가 있는 응답자들 사이에서도 신뢰가 낮음.
- 마찬가지로, 응답자들은 공공 서비스와의 갈등과 관련된 가상의 문제에 직면할 때 법적 권한을 덜 느낌.
- 기관에 대한 평균적인 신뢰는 문제를 경험한 응답자와 경험하지 않은 응답자 사이에서 크게 다르지 않음. 그러나 경험을 한 사람들 사이에서 경찰에 대한 신뢰가 높아짐.
- 과거에 문제를 경험한 응답자들 사이에서 법적 권한이 더 높음.

○ 토지 문제

- 가장 흔한 토지 문제는 이웃과의 경계, 통행권 또는 재산 접근권에 관한 분쟁임.
- 토지 문제는 농촌 주민들 사이에서 더 흔하며, 이는 모든 법적 문제의 17%를 차지하며, 도시 지역에서는 비교적 작은 비율인 9%임.
- 공식 교육 수준이 낮은 사람들은 토지 문제를 더 자주 보고함.
- 부유한 사람들은 땅 접근에 관한 이웃과의 분쟁 및 땅 소유권 문제와 같은 문제를 더 자주 보고하며, 낮은 소득층 사람들에게는 다른 그룹보다 토지 소유권 문제가 더 흔함.
- 남성들은 경계 분쟁이나 땅 접근에 관한 분쟁을 경험할 가능성이 높으며, 여성들은 땅 소유/사용 문제를 더 자주 겪음.
- 토지 문제는 많은 스트레스와 정신 건강 문제를 야기하며 해결하는 데 많은 시간이 소요됨.
- 토지 문제의 해결을 위해서는 좋은 법률 정보와 조언이 다른 법률 문제보다 훨씬 중요한 것으로 보임.
- 족장, 법원 및 가족 구성원은 정보와 조언의 가장 유용한 원천임.
- 토지 문제에 직면한 사람들은 다른 문제를 겪는 사람들보다 자주 문제를 해결하기 위해 행동을 취함.
- 족장과 법원이 토지 문제를 해결하기 위해 선호되는 기관임.
- 부유한 사람들은 법원을 선호하고, 낮은 소득층은 족장을 선호함.

○ 가족 법적 문제

- 가족 법적 문제는 케냐에서 가장 영향력 있고 흔한 법적 문제 중 하나임.
- 이러한 문제들은 여성, 젊은 시민, 노인, 그리고 공식 교육 수준이 낮은 사람들에게 더 큰 영향을 미침.
- 가정 폭력이 이 범주에서 가장 흔한 구체적 문제이며, 여성들이 가장 영향을 크게 받는 그룹임.
- 가족 문제는 사람들에게 엄청난 영향을 미치며, 그 영향은 경제적 복지보다는 정서적·신체적 웰빙과 관련이 더 많음.

- 가장 낮은 소득 그룹의 경우, 가족 법적 문제에서 비공식 생활 형태가 다른 소득 그룹과 비교해 더 큰 역할을 함.
- 대부분의 사람들이 법적 정보와 조언을 찾아보고(84%) 문제 해결을 위해 어떤 형태의 조치를 취함(86%).
- 공식 분쟁 해결 매커니즘 중에서 낮은 소득 그룹은 대부분 족장에 의존하며, 높은 소득 그룹은 변호사와 법원에 더 의존함.
- 족장이 조직한 분쟁 해결 메커니즘에서 분쟁 당사자는 공정 분배와 문제 해결 측면에서 현저히 더 나은 결과를 얻음.

○ 저소득 가구의 법적 여정

- 다른 소득 그룹의 응답자들은 비슷한 비율로 문제를 경험하지만, 약간 다른 유형의 문제를 마주하게 됨.
- 낮은 소득층은 유능한 출처에서 법적 정보와 법률 조언을 받을 확률이 현저히 낮음. 고소득 응답자들은 법적 정보와 조언 측면에서 현저히 더 자유로움.
- 고소득 응답자들은 기관 중립적 제3자의 도움으로 법적 문제를 해결할 확률이 현저히 높음. 가장 높은 소득 그룹에 속하는 사람들은 가장 낮은 소득 그룹과 비교하여 변호사를 통한 참여 확률이 10배 이상 높아짐.
- 낮은 소득 케냐 시민들은 일반적으로 법적 문제를 성공적으로 해결할 수 있다는 자신감이 부족함.

□ 레바논 : Justice Needs and Satisfaction in Lebanon 2017 (Legal problems in daily life)

○ 레바논의 법무 수요:

- 레바논 성인 인구의 68%는 지난 4년 동안 한 가지 이상의 법적 문제를 경험. 이는 300만 명 이상의 사람들이 법의 보호와 저렴한 공정한 방식으로 해결책에 접근해야 하는 상황을 겪었다는 것을 의미.
- 이웃 갈등(63만), 고용(58만), 가족 분쟁(37만)이 레바논에서 가장 흔하고 심각한

법적 문제. 이 문제는 관계, 소득, 주거와 같은 가장 기본적인 인간의 필요를 침해함. 그들은 삶에 큰 영향을 미치는 일반적인 문제임.

- 최근 시리아 난민의 유입은 사법 인프라에 부담을 줌. 이 사회적 역학은 지역 사회 내에서 긴장을 조성하고 공공 서비스를 압박하며 노동 시장에 부담을 줌.
- 레바논은 중산층 국가. 소득이 증가함에 따라 새로운 유형의 문제가 발생함.
- 사람들은 지역, 지역 사회 수준의 기관에서 법률 정보와 조언을 구함. 많은 사람들이 친구나 친척과 같은 사회적 네트워크(47%)에 직접 도움을 요청하는 반면, 기관(32%)에서 법률 정보와 조언을 구하는 것은 덜 인기가 있음. 그러나 경찰과 지방 공공 기관, 예를 들어 시장이나 시의 공무원들은 많은 사람들에게 가장 유익한 정보원과 조언자임.

○ 법적 정보 및 조언에 대한 접근

- 레바논에서 법적 정보 및 조언을 찾는 것은 일반적이며, 10명 중 6명이 이를 시도함.
- 가족과 친구가 가장 흔하게 사용되고 유용한 소셜 네트워크 정보원. 기관에서는 경찰과 지방 당국이 가장 자주 상담됨. 일반적으로, 소셜 네트워크로부터의 정보원이 기관보다 더 자주 상담됨. 그럼에도 불구하고, 경찰, 지방 당국 및 변호사는 가장 유용한 법적 정보 및 조언의 세 가지 중 하나로 지목됨.
- 정보와 조언을 찾는 데 가장 큰 장벽은 사람들이 이것이 도움이 되지 않을 것이라고 믿지 않는 것. 법적 정보와 조언을 위해 공공 자료는 일반적으로 활용되지 않음. 90% 이상의 사람들이 어떤 공공 자료도 사용하지 않는다고 함. 튀니지와 요르단에서도 동일한 양상 발견.

○ 분쟁 해결

- 법적 문제가 있는 사람들 중 70% 이상이 어떤 형태의 조치를 취하지만, 모두가 만족스러운 해결을 얻지 못함.
- 조치를 취하는 비율은 공공 서비스, 토지, 가족 및 소비자 문제와 관련된 분쟁을 가진 사람들 중에서 가장 높음.
- 또한 연령이 많거나 시골 지역에 거주하거나 여성이거나 높은 형식적 교육 수준을

- 받았거나 높은 소득 그룹에 속한 사람들은 조치를 취할 가능성이 더 높음.
- 전반적으로 가장 일반적인 해결 메커니즘은 자체 조치임. 다른 당사자와 독립적으로 연락하는 것이 가장 인기 있는 해결 전략. 법원은 사람들 중 5% 미만이 사용함.
 - 가장 유용한 분쟁 해결 전략은 독립적으로 상대방에게 연락하는 것.
 - 분쟁 해결에 대한 가장 큰 장벽은 긍정적인 결과를 얻을 수 있다고 믿지 않는 것. 또한, 사람들은 종종 어떻게 해야 할지 모르거나 문제가 심각하지 않다고 생각함.

○ 신뢰와 법적 권한

- 법원에 대한 인식은 긍정적인 견해와 부정적인 견해가 거의 같은 비율로 나뉘어져 있음. 형식적 교육 수준과 개인이 거주하는 지방도 이러한 인식을 결정하는 데 주요한 역할을 함.
- 사람들은 가정 내 폭력 및 이웃 문제를 해결할 수 있는 능력에 대해 가장 확신 있음, 반면 고용 및 금전 관련 문제는 해결 가능성이 적다고 여겨짐.
- 레바논의 기관 신뢰는 낮은 편이며, 이를 개선하기 위한 노력은 법적 권한 증진에 크게 기여할 수 있음. 게다가 결과는 시스템이 사람들을 권한 부여하는 대신 좌절시키고 있다는 것을 시사함. 혁신, 단순화된 절차 및 신속한 해결을 통해 사람들은 권한을 부여받을 수 있을 것임.

○ 젊은이의 법적 문제

- 젊은이의 문제 유형률은 비젊은 그룹에 비해 낮음. 고용 관련 문제가 가장 심각하게 보고됨. 범죄와 관련된 법적 문제도 젊은이들에게 더 흔하게 발생함.
- 정보와 조언을 찾을 때, 젊은 응답자들은 기관보다는 사회 네트워크를 찾기를 선호함. 동일한 패턴이 분쟁 해결 전략에도 적용되며, 단 16%만 변호사나 법원과 같은 기관을 참여시키기를 선택함.

○ 여성의 법적 문제

- 여성들이 경험하는 가장 흔한 법적 문제는 이웃 간 분쟁, 가족 내에서의 분쟁, 직장에서의 분쟁임. 남성과 비교하여 특히 가족 문제가 더 두드러짐. 이는 주로 이별

및 양육 문제가 여성의 가장 긴급한 법적 문제가 되기 때문임. 또한 여성들은 직장에서 (성적) 괴롭힘과 관련된 분쟁에 더 자주 직면함.

- 여성들은 건강 측면에서 법적 문제의 영향을 특히 크게 받음. 남성보다 더 자주 법적 분쟁으로 인한 스트레스 관련 질병을 겪으며, 폭력에 더 자주 시달림.
- 법적 조언을 구하고 조치를 취하는 경우, 여성의 행동은 남성과 크게 다르지 않음.
- 여성들은 가족 문제에 직면할 때 정보를 찾는 경향이 높고, 직장에서의 갈등에 직면할 때는 그렇지 않음.
- 일반적으로 여성들 사이에서 가장 인기 있는 분쟁 해결 전략은 자체 조치를 취하는 것으로, 가능하면 상대방에 직접 연락을 취하는 것을 선호함.
- 가족 문제의 경우 변호사가 가장 자주 사용됨.
- 여성들이 조치를 취하기 어려운 가장 큰 장벽은 일반적으로 긍정적인 결과를 얻지 못할 것이라고 생각하기 때문. 특히 가족 문제의 경우 해결을 찾지 않는 가장 일반적인 이유는 관습과 전통이 허용하지 않는다는 것임.

○ 가족 법적 문제

- 가족 관련 법적 문제의 사법 여정은 매우 독특하며, 사람들은 법적 정보와 조언을 얻는 데 매우 적극적이며 분쟁 해결에 참여함.
- 사람들은 이러한 문제를 해결하기 위해 다른 법적 문제와 비교하여 변호사, 친척 및 종교 지도자/법원에 더 의존함.
- 가족 분쟁은 특히 여성에게 불균형적인 영향을 미치며, 이로 인해 사람들의 삶에 강력한 영향을 미침.
- 친척을 참여시켜 가족 분쟁을 해결하는 것이 상당히 유용하다고 여겨짐. 법원에 가는 것은 일반적으로 전문가들에 따르면 마지막 수단으로 여겨짐.
- 분쟁이 이 단계에 이르면 이미 고조되어 있으며 당사자들은 일반적으로 서로 적대적임. 이러한 이유로 전문가들은 가족 분쟁 해결에 중재자가 참여하는 것이 유익하다고 여기며, 상호 존중을 촉진하고 법정 절차에 통합될 수 있음.

○ 고용 분야

- 고용 분쟁은 레바논에서 두 번째로 흔한 법적 문제이며, 레바논 사람들의 일상 생활에서 1/5 정도를 차지함. 이러한 문제를 경험한 사람 중 절반이 해당 문제의 영향이 매우 심각하거나 심각했다고 말함.
- 낮은 소득층과 시리아 난민은 고용 관련 문제를 자주 보고하는 주요 그룹.
- 고용 관련 법적 문제와 관련된 정보와 조언을 받는 것은 거의 없음. 다른 당사자에게 연락하거나 문제 해결을 위해 활동을 하는 것이 가장 일반적인 분쟁 해결 전략. 기관은 매우 드물게 사용됨. 중앙 공공 기관은 가장 자주 이용되나, 고용 관련 문제를 가진 사람 중 3%만 사용함.

○ 난민 분야

- 레바논에 거주하는 시리아 난민은 일반 인구보다 약간 덜 법적 문제를 보고함(65%).
- 이들은 접근성 면에서 특히 취약한 위치에 있으며 많은 문제에 대한 법적 보호가 필요함.
- 시리아 난민들은 평균적으로 일반적인 레바논 주민보다 교육 수준이 낮고 가난하며 젊음. 또한 레바논에서의 법적 지위가 불안정함. 이 두 가지 일반적인 요인이 시리아 난민들의 법적 접근성을 크게 저해함.
- 시리아 난민들은 경찰, 법원, 검찰청, 지방 및 중앙 공공 기관에 가면 거주 규칙 위반으로 체포될 위험이 있어 법적 문제를 해결하기 위해 주로 비공식 메커니즘에 의존해야 함.
- 시리아 난민들은 레바논 시민보다 빈곤하고 연결성이 낮으며 법적 지원 제도에서 제외됨.
- 난민들이 법적 정보와 조언을 찾지 않는 주된 이유는 그것이 도움이 되지 않을 것이라고 믿거나 어떻게 접근해야 할지 모르기 때문.
- 법적 문제를 겪은 난민 중 약 절반은 문제를 해결하기 위해 적극적인 조치를 취함. 다른 절반은 수동적으로 대처함.
- 시리아 난민들은 주로 자체적으로 법적 문제를 해결하려고 시도함. 난민들의 법적 문제 해결에는 거의 결코 사회 네트워크나 기관이 참여하지 않음.

- 시리아 난민의 약 70%의 법적 문제는 인터뷰 시점에서 해결되지 않은 상태임.

□ 방글라데시 Justice Needs and Satisfaction in Bangladesh 2018 (Legal problems in daily life)

○ 법적 문제의 분포

- 방글라데시에서 법적 문제는 흔한 현상으로, 81%의 사람들이 지난 4년 동안 하나 이상의 법적 문제를 경험했다고 함. 이는 방글라데시에서 약 3,100만 명의 사람들이 매년 영향을 받는 것을 의미함.
- 법적 문제의 동시 발생은 흔한데, 토지 분쟁, 이웃 간 갈등, 범죄 피해가 가장 일반적이고 심각한 법적 문제 범주로 나타남.
- 법적 문제를 겪는 사람들의 삶에 미치는 영향은 상당하며, 여러 가지 결과를 경험함. 특히, 10명 중 6명이 개인적 상해를 결과로 보고함.
- 저소득층(<5,000 BDT) 개인들은 더 취약한 상황에 있음. 그들은 삶에 더 심각한 영향을 받았으며, 법적 문제에 직면해 다양한 결과를 경험하는 경우가 더 많음.
- 또한 거주하는 지역은 발생 및 동시 발생에 영향을 미침. Rangpur 및 Khulna 지역의 사람들은 특히 어려움을 겪는데, 법적 문제의 발생률이 90% 이상이며, 문제의 동시 발생률이 높으며, 삶에 큰 영향을 받으며 가장 많은 결과를 경험함. 이 두 지역에서는 평균 대비 약 두 배 더 많은 발광과 개인에 대한 폭력이 발생하는 것으로 나타남.

○ 법적 정보 접근 및 조언

- 방글라데시에서 10명 중 6명이 자신의 법적 문제에 대해 법적 정보와 조언을 찾으려고 함.
- 법적 분쟁의 성격과 사람들이 거주하는 장소는 법적 정보와 조언을 얼마나 자주 찾는지에 상당한 영향을 미침.
- 전체적으로 방글라데시인들 중 법적 정보와 조언을 찾는 비율은 높지 않지만, 이를 찾을 때 다양한 소스를 상담함.

- 사회 네트워크가 기꺼이 상담받는 소스로, 기관보다 더 자주 상담함. 일반적으로 방글라데시인들은 자신과 가까운 곳에 위치한 소스를 상담함: 친척, 이웃, 지역 공동체 리더 및 지방 공공 당국.
- 정보와 조언을 찾는 데 가장 큰 장애물은 사람들이 그것이 도움이 될 것이라고 믿지 않는다는 것. 시간이 없거나 정보를 찾을 수 있는 장소를 모르는 것도 흔한 장애물임.

○ 분쟁 해결

- 2,500만 방글라데시인이 만족되지 않은 법적 필요를 가지고 있으며, 분쟁을 해결하려는 시도를 하지 않거나 분쟁 해결 과정을 시작한 후에 결과를 얻지 못함.
- 행동 여부는 대부분 문제의 유형과 거주지역에 따라 결정됨. 가구 소득만이 행동 여부에 어느 정도 영향을 미치며, 저소득층은 덜 행동하기 쉬움.
- 사회 네트워크를 통해 행동하는 것이 분쟁 해결의 선호 방식. 변호사와 지방 공공 당국이 가장 도움이 된다고 인식됨. 분쟁은 형식적인 법원에 거의 도달하지 않음. 법원은 접근성이 많지 않지만, 사용자 중 3분의 1은 가장 도움이 되는 분쟁 해결 메커니즘이라고 여기는 효과가 있음.
- 법적 문제의 해결에서 지역 엘리트의 역할이 큼. 일부는 법원에서 처리되어야 할 문제임에도 불구하고 활발한 역할을 보장하기 위해 압력과 협박을 가하기도 함. 또한 이 지역적 권력 지위는 일반적으로 지배당이 선정한 개인들이 채우기 때문에 시스템적 편향 가능성도 있음.
- 방글라데시에서 가장 취약한 이들을 위해 더 접근 가능한 사법 절차를 개선하는 것이 권장됨. 사법 전달의 인간적 측면을 개선하는 것도 권장됨. 왜냐하면 사람들은 매우 감정적이고 스트레스가 많은 과정을 겪기 때문임.

○ 젊은이들의 법적 문제

- 젊은이들은 성인 인구에 비해 다양한 종류의 범죄 피해자가 될 가능성이 약간 더 높음. 땅과 이웃과 관련된 문제에 대해서는 비교적 낮은 위험성을 보임.
- 가난한 젊은이들은 법적 문제를 경험할 위험이 특히 높으며, 그들의 삶에 더 심각

한 영향을 받음.

- 매우 적은 수의 젊은이들이 법적 문제 해결을 위해 변호사를 상담함. 잠재적인 법적 해결이 가능한 분쟁과 관련된 문제를 다룬 사람들 중 5%만이 변호사에게 법적 정보와 조언을 얻기 위해 방문함. 변호사, 지역 공공 당국, 친척 및 이웃이 법적 정보와 조언을 위한 가장 도움이 되는 출처로 인식됨.
- 방글라데시의 젊은이들의 약 절반은 자신의 문제를 해결하기 위해 어떤 형태의 사법 여정을 거침. 무언가를 할 수 없다는 생각이 불신감을 일으키는 가장 현실적인 장벽임.
- 방글라데시의 젊은이들은 다른 사법 여정의 성과를 구분함. 구조화된(공식 또는 비공식) 사법 경로에서는 자신의 행동을 중심으로 한 여정보다 더 많은 과정 공정성을 보며, 후자는 덜 비용이 드는 것으로 보임.

○ 여성들의 법적 문제

- 여성들은 대부분 이웃 문제, 땅 분쟁 및 범죄와 관련된 문제를 겪음. 남성들과 비교하여, 여성들은 약간 더 적은 땅 분쟁과 더 많은 이웃 문제를 경험함. 또한 법적 정보와 조언을 구하는 데 덜 활동적이며 행동을 취하기도 약간 덜 함. 여성들은 법적 정보와 조언을 얻기 위해 이웃, 친척, 지역 사회 리더 및 지역 공공 당국을 의지하는 경향이 있음. 그러나 변호사는 비교적 가장 도움이 되는 것으로 간주됨.
- 분쟁 해결은 남성들과 유사하며, 변호사와 지역 공공 당국이 가장 도움이 된다고 여겨짐. 여성들은 또한 자신들의 사법 여정을 남성들과 매우 유사하게 평가하며, 절차의 질, 결과의 질 또는 비용에 실제적인 차이가 없음.

○ 토지 문제

- 땅 분쟁은 방글라데시 사람들에게 가장 흔한 법적 문제 중 두 번째로 빈번함. 이웃과의 분쟁은 불가피하게 재산 및 임차권 보호 요소를 포함함.
- 땅에 관한 분쟁은 개인, 가족 및 지역사회의 생계에 직접적인 위협을 가지며, 이러한 문제는 지역사회 내에서 발생하며 공정한 해결을 찾는 곳임. UP 의장, 마타브다르 및 살리시 커미션은 이러한 분쟁의 해결에 종종 참여함.

- 다른 종류의 법적 문제에 비해 상대적으로 많은 비율의 땅 분쟁이 변호사에게 분쟁 해결을 위임됨. 그러나 많은 사람들은 땅 문제를 공식적인 법적 체계 외부에서 처리함.
- 소득이 낮은 사람들은 약간 더 적은 비용을 지불하고 덜 시간을 투자함. 그러나 그들은 땅 법정 여정의 절차 및 결과의 질을 공정하지 않다고 인식함.
- 원주민은 땅 분쟁에서 특히 취약한 집단임. 삼각화 워크숍에서는 원주민 땅 보호를 위한 법률이 범위가 제한되어 있으며 실제 실시되지 않는다고 주장함. 이는 그들이 땅 분쟁에 직면할 때 제한된 법적 구제 수단을 가지고 있으며 지역사회 땅이 손실되고 있음을 의미함.
- 현재 시스템은 사용자 친화적이지 않으며 사람들은 이를 통해 고통받고 있음. 게다가 변화에 대한 저항과 절차의 길이로 인해 사람들은 시스템을 이용해 땅을 빼앗기기도 함. 강력한 시민들이 정부 소유의 땅을 빼앗는 이야기도 있음.

연구총서 23-B-16

법무 수요조사(Legal needs survey)

발행 | 2023년 12월

발행처 | 한국형사·법무정책연구원

발행인 | 하태훈

등록 | 1990. 3. 20. 제21-143호

주소 | 서울특별시 서초구 태봉로 114

전화 | (02)575-5282

홈페이지 | www.kicj.re.kr

정가 | 7,000원

인쇄 | 크리커뮤니케이션 (02)2273-1775

I S B N | 979-11-986225-1-8 93360

• 사전 승인없이 보고서 내용의 무단 전재 및 복제를 금함.

법무 수요조사

Legal needs survey