

司法院「勞動調解及續行訴訟制度滿意度調查」結果分析

110.06.30

壹、調查概述

一、調查目的

勞資爭議事件除影響勞工個人權益外，更影響其家庭生計，且勞工在訴訟程序中通常居於弱勢；又勞資事務具有專業性及特殊性，宜由雙方當事人自主性、合意性解決。基於上述特性，為期迅速、妥適、專業、有效、平等地處理勞動事件，遂制定勞動事件法，自109年1月1日施行。為瞭解勞動事件當事人對勞動調解續行訴訟制度的看法及對法官辦理勞動事件之滿意程度，特舉辦本調查俾利為日後持續改進之依據。

二、調查對象

以 109 年至 111 年調解程序中調解成立或第一審訴訟程序終結之勞動事件當事人(含代理人)，回寄問卷者為調查分析對象。

本次係就自 109 年 5 月 1 日起至 110 年 6 月 30 日止，回表之有效問卷計 1,151 份進行分析。

三、調查內容

調查共分「勞動事件當事人對勞動調解續行訴訟制度的看法」、「勞動事件當事人所涉勞動糾紛種類及處理結果」、「勞動事件當事人對法官辦理勞動事件之滿意程度」三大主題。

四、調查方式

本調查主要採問卷附隨裁判書或調解筆錄郵寄方式進行。

貳、各項調查結果分析

調查主題分為：「勞動事件當事人對勞動調解續行訴訟制度的看法」、「勞動事件當事人所涉勞動糾紛種類及處理結果」、「勞動事件當事人對法官辦理勞動事件之滿意程度」三大部分。調查結果分別敘述如下：

一、 勞動事件當事人對勞動調解續行訴訟制度的看法

1-1.八成一當事人表示知道「勞動調解不成立後，由同一法官續行訴訟」，一成九表示不知道。「30-39歲」表示知道之比率最高，「20-29歲」最低；「研究所以以上」受訪者知道比率達九成三，「國小」則僅五成五。

81.1%受訪者知道勞動調解不成立後，由同一法官續行訴訟，18.9%表示不知道，顯示知道者較不知道者高出62.2個百分點。

表 1.1.1 當事人對勞動調解不成立由同一法官續行訴訟之知曉程度

| 單位：人；% | | |
|--------|-----|------|
| 知曉情形 | 人數 | 百分比 |
| 知道 | 919 | 81.1 |
| 不知道 | 214 | 18.9 |

依基本資料分析：「30-39歲」表示知道「勞動調解不成立後，由同一法官續行訴訟」之比率91.6%最高，「40-49歲」82.6%次之，「20-29歲」70.0%最低；教育程度以「研究所以以上」之受訪者知道比率93.0%最高，「國小」54.5%最低，相差38.5個百分點。
(詳附表1)

1-2.七成四的當事人表示認同「勞動調解不成立後，由同一法官續行訴訟」，一成四表示不認同。認同比率以「30-39歲」七成七最高，「20-29歲」僅五成最低；「研究所以上」之受訪者近八成一表示認同。

73.6%的受訪者認同「勞動調解不成立後，由同一法官續行訴訟」，14.0%表示不認同，顯示認同者較不認同者高出59.6個百分點。

表 1.2.1 當事人對勞動調解不成立由同一法官續行訴訟之認同意情形

單位：人；%

| 同意程度 | 人數 | 百分比 |
|------------|------------|-------------|
| 同意 | 832 | 73.6 |
| 非常同意 | 422 | 37.3 |
| 同意 | 410 | 36.3 |
| 普通 | 140 | 12.4 |
| 不同意 | 158 | 14.0 |
| 不同意 | 87 | 7.7 |
| 非常不同意 | 71 | 6.3 |

依基本資料分析：認同「勞動調解不成立後，由同一法官續行訴訟」之比率，以「30-39歲」76.7%最高，「20-29歲」50.0%最低，相差26.7個百分點；教育程度以「研究所以上」80.9%最高，「專科」73.7%次之，「國(初)中」59.3%最低。(詳附表2)

二、 勞動事件當事人所涉勞動糾紛種類及處理結果

2-1. 五成五的受訪者本次糾紛行「調解」程序，三成行「調解不成立，續行訴訟」程序，一成四「未先行調解，逕行起訴」。「40-49歲」之當事人行「調解」程序之比率高於其他年齡層；教育程度為「專科」之受訪者有七成一行「調解」程序，「研究所以上」僅約四成四。

55.2%受訪者此次勞動糾紛在法院進行「調解」程序，「調解不成立，續行訴訟」及「未先行調解，逕行起訴」分別占30.3%及14.4%。

表 2.1.1 當事人所涉勞動糾紛在法院進行之程序

單位：人；%

| 程序別 | 人數 | 百分比 |
|------------|-----|------|
| 調解 | 617 | 55.2 |
| 調解不成立，續行訴訟 | 339 | 30.3 |
| 未先行調解，逕行起訴 | 161 | 14.4 |

依基本資料分析：「40-49歲」之受訪者本次勞動糾紛進行「調解」程序之比率62.0%最高，「20-29歲」60.3%次之，「30-39歲」44.9%最低；教育程度以「專科」行「調解」之比率71.4%最高，「研究所以上」44.2%最低，相差27.2個百分點；教育程度為「研究所以上」之受訪者「未先行調解，逕行起訴」之比率為19.9%，較「專科」之4.4%高出15.5個百分點。（詳附表3）

2-2.四成二之受訪者所涉勞動糾紛之案件類型為請求「給付退休金或資遣費」；各類型勞動糾紛案件，在法院進行「調解」程序之比率皆達四成四以上。

1,136位受訪者所涉勞動糾紛之案件類型以請求「給付退休金或資遣費」占41.9%最高，請求「給付工資」占35.4%次之，請求「給付獎金或分配紅利」占4.0%最低。

表 2.2.1 當事人所涉勞動糾紛之案件類型

單位：人次；%

| 案件類型 | 人次 | 百分比 |
|-------------|-----|------|
| 給付退休金或資遣費 | 476 | 41.9 |
| 給付工資 | 402 | 35.4 |
| 確認僱傭關係 | 200 | 17.6 |
| 損害賠償 | 136 | 12.0 |
| 給付職業災害補償或賠償 | 123 | 10.8 |
| 給付獎金或分配紅利 | 45 | 4.0 |
| 其他 | 154 | 13.6 |

註：本題為複選題，故合計百分比超過 100%。

再就各類型勞動糾紛案件在法院進行之程序觀察，行「調解」之比率，以請求「給付職業災害補償或賠償」60.3%最高，其次為請求「損害賠償」58.5%；行「調解不成立，續行訴訟」之比率，以請求「給付退休金或資遣費」38.8%居首，請求「給付工資」及「給付獎金或分配紅利」各為36.8%及34.1%，分居第二及第三位；「未先行調解，逕行起訴」之比率，則以請求「給付職業災害補償或賠償」21.5%最高，「給付退休金或資遣費」17.2%次之。

表 2.2.2 民眾所涉勞動糾紛案件類型與法院進程序之關係

單位：人次；%

| 案件類型 | 人次 | 法院進行之程序 | | | |
|-------------|-----|---------|------|----------------|----------------|
| | | 合計 | 調解 | 調解不成立， 續行訴訟 | 未先行調解， 逕行起訴 |
| 給付退休金或資遣費 | 466 | 100.0 | 44.0 | 38.8 | 17.2 |
| 給付工資 | 394 | 100.0 | 50.8 | 36.8 | 12.4 |
| 確認僱傭關係 | 193 | 100.0 | 57.0 | 29.0 | 14.0 |
| 損害賠償 | 135 | 100.0 | 58.5 | 25.9 | 15.6 |
| 給付職業災害補償或賠償 | 121 | 100.0 | 60.3 | 18.2 | 21.5 |
| 給付獎金或分配紅利 | 44 | 100.0 | 54.5 | 34.1 | 11.4 |
| 其他 | 147 | 100.0 | 70.1 | 18.4 | 11.6 |

2-3. 當事人所涉勞動糾紛之請求(或被請求)金額以「逾20萬至100萬元以下」占三成七最高，100萬以下者合計八成；當事人身分以「相對人或被告之代理人」占三成四最高，「相對人或被告」則僅9.7%；處理結果以「和解/調解成立」占58.7%最高，僅6.2%最終結果為「敗訴」。

受訪者所涉勞動糾紛之請求(或被請求)金額以「逾20萬至100萬元以下」所占比率37.2%最高，「10萬元以下」占30.3%次之，請求金額逾100萬元者合計占17.6%，「無金錢給付」之請求僅占2.2%。

表 2.3.1 當事人所涉勞動糾紛之標的金額

單位：人；%

| 標的金額 | 人數 | 百分比 |
|-------------------|-----|------|
| 10 萬元以下 | 342 | 30.3 |
| 逾 10 萬至 20 萬元以下 | 143 | 12.7 |
| 逾 20 萬至 100 萬元以下 | 420 | 37.2 |
| 逾 100 萬至 500 萬元以下 | 162 | 14.3 |
| 逾 500 萬元 | 37 | 3.3 |
| 無金錢給付之請求 | 25 | 2.2 |

本次受訪者所涉勞動糾紛之身分為聲請人或原告(含代理人)者占56.0%，較相對人或被告(含代理人)占44.0%，高出12個百分點。

表 2.3.2 當事人所涉勞動糾紛之身分別

單位：人；%

| 身分別 | 人數 | 百分比 |
|------------|-----|------|
| 聲請人或原告 | 268 | 23.7 |
| 聲請人或原告之代理人 | 365 | 32.3 |
| 相對人或被告 | 110 | 9.7 |
| 相對人或被告之代理人 | 387 | 34.2 |

勞動糾紛經法院處理之結果以「和解/調解成立」占58.7%最高，其次為「勝訴」22.3%，「敗訴」6.2%最低。

表 2.3.3 當事人所涉勞動糾紛經法院處理之結果

單位：人；%

| 案件處理結果 | 人數 | 百分比 |
|---------|-----|------|
| 勝訴 | 252 | 22.3 |
| 敗訴 | 70 | 6.2 |
| 勝敗互見 | 98 | 8.7 |
| 和解/調解成立 | 663 | 58.7 |
| 其他 | 47 | 4.2 |

三、勞動事件當事人對法官辦理勞動事件之滿意程度

程序進行之項目分為：「勞動調解過程中法官之說明」、「承辦法官問案之態度」、「承辦法官程序進行之效率」、「程序進行中的陳述時間」四部分。分析各項滿意程度如下：

3-1. 八成當事人對於法官於勞動調解過程中之說明表示滿意，不滿意比率僅8.8%；「40-49歲」及「50-59歲」之當事人滿意比率皆逾八成二；教育程度為「研究所以上」者，近八成六表示滿意；滿意比率僅最終處理結果「敗訴」之當事人四成六較低，其餘皆達六成八以上。

進入訴訟前的勞動調解程序中，對於法官關於當事人紛爭之所在及兩造各自的權利義務之說明，感到滿意之比率為80.4%，較不滿意比率8.8%，高出71.6個百分點。

表 3.1.1 當事人對勞動調解程序中法官說明之滿意程度

單位：人；%

| 滿意程度 | 人數 | 百分比 |
|------------|------------|-------------|
| 滿意 | 777 | 80.4 |
| 非常滿意 | 434 | 44.9 |
| 滿意 | 343 | 35.5 |
| 普通 | 104 | 10.8 |
| 不滿意 | 85 | 8.8 |
| 不滿意 | 37 | 3.8 |
| 非常不滿意 | 48 | 5.0 |

依基本資料分析：各年齡層中，以「40-49歲」之受訪者對於法官在調解程序中之說明，感到滿意比率82.6%最高，較「20-29歲」66.0%，高出16.6個百分點；教育程度以「研究所以上」之滿意比率85.9%最高、「大學」82.1%次之，「國(初)中」、「高中(職)」及「專科」之滿意比率均介於68.2%至69.7%之間；案件當事人身分則以「聲請人或原告之代理人」滿意比率87.5%最高，「聲請人或原告」69.4%最低，相差18.1個百分點。(詳附表4)

以受訪者至法院進行之程序來看，本次勞動糾紛在法院行「調解」程序之當事人，對於法官之說明感到滿意比率為81.5%，續行訴訟之當事人雖未能與對造於調解程序時達成共識，惟對法官之說明滿意比率亦達80.0%，與調解成立之滿意比率僅相差1.5個百分點。

表 3.1.2 當事人對勞動調解程序中法官說明之滿意程度與在法院進程序之關係

單位：%

| 滿意程度 | 總計 | 法院進行之程序 | |
|------------|-------------|-------------|----------------|
| | | 調解 | 調解不成立， 續行訴訟 |
| 滿意 | 81.0 | 81.5 | 80.0 |
| 非常滿意 | 45.2 | 43.9 | 47.5 |
| 滿意 | 35.8 | 37.5 | 32.5 |
| 普通 | 10.8 | 11.5 | 9.6 |
| 不滿意 | 8.3 | 7.0 | 10.4 |
| 不滿意 | 3.7 | 3.4 | 4.2 |
| 非常不滿意 | 4.6 | 3.6 | 6.3 |

再就勞動糾紛之案件類型來看，請求「給付退休金或資遣費」之當事人對法官於調解程序中說明之滿意比率為85.2%最高，請求「損害賠償」68.4%最低，相差16.8個百分點；不滿意比率則以請求「損害賠償」15.8%最高(惟樣本數僅18份，代表性較弱)。整體而言，勞動糾紛各案件類型之當事人對於法官說明滿意比率皆逾六成八。

表 3.1.3 當事人對勞動調解程序中法官說明之滿意程度與勞動糾紛案件類型之關係

單位：%

| 滿意程度 | 總計 | 勞動糾紛案件類型 | | | | | | |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | 確認僱傭關係 | 給付工資 | 給付退休金或資遣費 | 給付獎金或分配紅利 | 給付職業災害補償或賠償 | 損害賠償 | 其他 |
| 滿意 | 80.4 | 74.0 | 83.4 | 85.2 | 78.9 | 70.2 | 68.4 | 78.1 |
| 非常滿意 | 44.9 | 36.7 | 53.1 | 51.9 | 42.1 | 31.9 | 26.3 | 49.6 |
| 滿意 | 35.5 | 37.3 | 30.3 | 33.2 | 36.8 | 38.3 | 42.1 | 28.5 |
| 普通 | 10.8 | 15.4 | 10.6 | 9.5 | 13.2 | 17.0 | 15.8 | 9.5 |
| 不滿意 | 8.8 | 10.7 | 6.0 | 5.4 | 7.9 | 12.8 | 15.8 | 12.4 |
| 不滿意 | 3.8 | 4.1 | 2.0 | 2.8 | 5.3 | 3.2 | 6.1 | 4.4 |
| 非常不滿意 | 5.0 | 6.5 | 4.0 | 2.6 | 2.6 | 9.6 | 9.6 | 8.0 |

以勞動糾紛處理結果來看，除「敗訴」外，當事人對於法官說明滿意比率均逾六成八，其中以「勝訴」94.9%最高、「和解/調解成立」81.1%次之；另「敗訴」者不滿意法官說明之比率雖達 30.8%，惟仍較滿意者 46.2%，低了 15.4 個百分點。

表 3.1.4 當事人對勞動調解程序中法官說明滿意程度與本次勞動糾紛處理結果之關係

單位：%

| 滿意程度 | 總計 | 勞動糾紛處理結果 | | | | |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | 勝訴 | 敗訴 | 勝敗互見 | 和解/調解成立 | 其他 |
| 滿意 | 80.3 | 94.9 | 46.2 | 68.3 | 81.1 | 55.0 |
| 非常滿意 | 44.8 | 65.0 | 5.8 | 31.7 | 43.2 | 32.5 |
| 滿意 | 35.5 | 29.9 | 40.4 | 36.5 | 37.9 | 22.5 |
| 普通 | 10.8 | 3.3 | 23.1 | 15.9 | 11.1 | 22.5 |
| 不滿意 | 8.9 | 1.9 | 30.8 | 15.9 | 7.8 | 22.5 |
| 不滿意 | 3.9 | - | 15.4 | 6.3 | 3.4 | 12.5 |
| 非常不滿意 | 5.0 | 1.9 | 15.4 | 9.5 | 4.4 | 10.0 |

3-2. 當事人對於法官之間案態度滿意比率達八成四，不滿意比率僅8.3%；「40-49歲」之當事人近八成七感到滿意，教育程度為「研究所以上」者滿意比率達八成七；各身分別之案件當事人對於法官之間案態度感到滿意比率均逾七成四；最終處理結果僅「敗訴」之當事人滿意比率較低，其他皆七成四以上。

整體而言，受訪者對於法官問案態度感到滿意之比率84.4%，遠高於不滿意比率8.3%。

表 3.2.1 當事人對承辦法官問案態度之滿意程度

單位：人；%

| 滿意程度 | 人數 | 百分比 |
|------------|------------|-------------|
| 滿意 | 960 | 84.4 |
| 非常滿意 | 556 | 48.9 |
| 滿意 | 404 | 35.5 |
| 普通 | 83 | 7.3 |
| 不滿意 | 95 | 8.3 |
| 不滿意 | 41 | 3.6 |
| 非常不滿意 | 54 | 4.7 |

依基本資料分析：各年齡層中，以「40-49歲」之受訪者對於法官問案態度感到滿意比率86.7%最高，較「20-29歲」68.3%，高出18.4個百分點；教育程度以「研究所以上」之滿意比率87.3%最高，「大學」85.6%次之，「國小」70.0%最低；案件當事人身分則以「聲請人或原告之代理人」滿意比率89.9%最高，「聲請人或原告」74.4%最低，相差15.5個百分點。(詳附表5)

以當事人至法院進行之程序來看，「未先行調解，逕行起訴」者對於法官問案態度之滿意比率88.1%最高，「調解不成立，續行訴訟」82.0%最低。

表 3.2.2 當事人對承辦法官問案態度之滿意程度與在法院進程序之關係

單位：%

| 滿意程度 | 總計 | 法院進行之程序 | | |
|------------|-------------|-------------|----------------|----------------|
| | | 調解 | 調解不成立， 續行訴訟 | 未先行調解， 逕行起訴 |
| 滿意 | 84.9 | 85.7 | 82.0 | 88.1 |
| 非常滿意 | 49.3 | 49.4 | 52.8 | 41.3 |
| 滿意 | 35.6 | 36.3 | 29.2 | 46.9 |
| 普通 | 7.1 | 7.3 | 7.1 | 6.3 |
| 不滿意 | 8.0 | 7.0 | 10.9 | 5.6 |
| 不滿意 | 3.6 | 3.3 | 4.4 | 3.1 |
| 非常不滿意 | 4.4 | 3.7 | 6.5 | 2.5 |

以勞動糾紛之案件類型來看，請求「給付退休金或資遣費」之受訪者對於法官問案態度之滿意比率 87.2% 最高，「給付工資」86.3% 次之，「損害賠償」73.5% 最低；不滿意比率則以案件類型為請求「損害賠償」及「確認僱傭關係」占一成以上居多。

表 3.2.3 當事人對承辦法官問案態度之滿意程度與勞動糾紛案件類型之關係

單位：%

| 滿意程度 | 總計 | 勞動糾紛案件類型 | | | | | | |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | 確認僱傭關係 | 給付工資 | 給付退休金或資遣費 | 給付獎金或分配紅利 | 給付職業災害補償或賠償 | 損害賠償 | 其他 |
| 滿意 | 84.4 | 80.4 | 86.3 | 87.2 | 80.0 | 80.5 | 73.5 | 82.5 |
| 非常滿意 | 48.9 | 45.2 | 55.1 | 52.4 | 42.2 | 36.6 | 27.2 | 53.2 |
| 滿意 | 35.5 | 35.2 | 31.2 | 34.7 | 37.8 | 43.9 | 46.3 | 29.2 |
| 普通 | 7.3 | 9.5 | 7.2 | 6.3 | 11.1 | 9.8 | 9.6 | 5.2 |
| 不滿意 | 8.3 | 10.1 | 6.5 | 6.5 | 8.9 | 9.8 | 16.9 | 12.3 |
| 不滿意 | 3.6 | 4.0 | 2.7 | 3.4 | 6.7 | 2.4 | 5.1 | 6.5 |
| 非常不滿意 | 4.7 | 6.0 | 3.7 | 3.2 | 2.2 | 7.3 | 11.8 | 5.8 |

以勞動糾紛處理結果來看，結果為「勝訴」之當事人對於法官問案態度滿意比率 96.4% 最高，其次為「和解/調解成立」86.7%；「敗訴」之當事人對法官問案態度不滿意比率雖有 32.9%，惟滿意比率仍高出不滿意比率 14.2 個百分點。

表 3.2.4 當事人對承辦法官問案態度之滿意程度與本次勞動糾紛處理結果之關係

單位：%

| 滿意程度 | 總計 | 勞動糾紛處理結果 | | | | |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | 勝訴 | 敗訴 | 勝敗互見 | 和解/ 調解成立 | 其他 |
| 滿意 | 84.3 | 96.4 | 47.1 | 74.5 | 86.7 | 60.9 |
| 非常滿意 | 48.8 | 71.0 | 10.0 | 35.7 | 47.8 | 28.3 |
| 滿意 | 35.5 | 25.4 | 37.1 | 38.8 | 38.9 | 32.6 |
| 普通 | 7.3 | 2.8 | 20.0 | 10.2 | 6.1 | 23.9 |
| 不滿意 | 8.4 | 0.8 | 32.9 | 15.3 | 7.3 | 15.2 |
| 不滿意 | 3.6 | - | 11.4 | 7.1 | 3.5 | 6.5 |
| 非常不滿意 | 4.8 | 0.8 | 21.4 | 8.2 | 3.8 | 8.7 |

3-3. 當事人對於法官程序進行之效率滿意比率約八成三，不滿意比率僅7.0%；「50-59歲」之當事人近八成五感到滿意，教育程度為「研究所以上」者滿意比率約八成七；各程序別之當事人對於法官程序進行之效率滿意比率均逾八成三；最終處理結果僅「敗訴」之當事人滿意比率四成七較低，其他皆達七成六以上。

整體而言，當事人對於法官程序進行之效率感到滿意比率為83.4%，不滿意比率為7.0%，相差76.4個百分點。

表 3.3.1 當事人對承辦法官程序進行效率之滿意程度

單位：人；%

| 滿意程度 | 人數 | 百分比 |
|------------|------------|-------------|
| 滿意 | 949 | 83.4 |
| 非常滿意 | 544 | 47.8 |
| 滿意 | 405 | 35.6 |
| 普通 | 109 | 9.6 |
| 不滿意 | 80 | 7.0 |
| 不滿意 | 42 | 3.7 |
| 非常不滿意 | 38 | 3.3 |

依基本資料分析：各年齡層中，以「50-59歲」之受訪者，對於法官程序進行之效率感到滿意比率84.8%最高，較「20-29歲」63.3%，高出21.5個百分點；教育程度為「研究所以上」之受訪者滿意比率87.3%最高，「大學」84.9%次之；案件當事人身分則以「聲請人或原告之代理人」滿意比率90.7%最高，「聲請人或原告」71.4%最低，相差19.3個百分點。(詳附表6)

以當事人至法院進行之程序來看，「未先行調解，逕行起訴」者，對法官程序進行之效率滿意比率84.4%最高，其次為「調解不成立，續行訴訟」83.8%，「調解」83.7%再次之。

表 3.3.2 當事人對承辦法官程序進行效率之滿意程度
與在法院進行程序之關係

單位：%

| 滿意程度 | 總計 | 法院進行之程序 | | |
|------------|-------------|-------------|----------------|----------------|
| | | 調解 | 調解不成立， 續行訴訟 | 未先行調解， 逕行起訴 |
| 滿意 | 83.8 | 83.7 | 83.8 | 84.4 |
| 非常滿意 | 48.2 | 49.3 | 52.5 | 35.0 |
| 滿意 | 35.6 | 34.5 | 31.3 | 49.4 |
| 普通 | 9.5 | 10.6 | 8.0 | 8.8 |
| 不滿意 | 6.6 | 5.7 | 8.3 | 6.9 |
| 不滿意 | 3.6 | 3.4 | 3.5 | 4.4 |
| 非常不滿意 | 3.1 | 2.3 | 4.7 | 2.5 |

以勞動糾紛之案件類型來看，請求「給付退休金或資遣費」之受訪者，對於法官程序進行之效率滿意比率 85.9% 最高，「給付工資」85.5% 次之，「損害賠償」70.6% 最低；不滿意比率則除請求「損害賠償」及「給付職業災害補償或賠償」外，其餘皆於一成以下。

表 3.3.3 當事人對承辦法官程序進行效率之滿意程度
與勞動糾紛案件類型之關係

單位：%

| 滿意程度 | 總計 | 勞動糾紛案件類型 | | | | | | |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------|-------------|
| | | 確認僱 傭關係 | 給付 工資 | 給付退 休金或 資遣費 | 給付獎 金或分 配紅利 | 給付職業 災害補償 或賠償 | 損害 賠償 | 其他 |
| 滿意 | 83.4 | 80.5 | 85.5 | 85.9 | 80.0 | 78.0 | 70.6 | 79.1 |
| 非常滿意 | 47.8 | 41.0 | 51.6 | 50.7 | 51.1 | 39.0 | 35.3 | 53.6 |
| 滿意 | 35.6 | 39.5 | 33.9 | 35.2 | 28.9 | 39.0 | 35.3 | 25.5 |
| 普通 | 9.6 | 10.0 | 9.5 | 8.4 | 11.1 | 11.4 | 14.7 | 12.4 |
| 不滿意 | 7.0 | 9.5 | 5.0 | 5.7 | 8.9 | 10.6 | 14.7 | 8.5 |
| 不滿意 | 3.7 | 4.5 | 2.7 | 3.4 | 6.7 | 4.9 | 7.4 | 5.2 |
| 非常不滿意 | 3.3 | 5.0 | 2.2 | 2.3 | 2.2 | 5.7 | 7.4 | 3.3 |

以勞動糾紛處理結果來看，結果為「勝訴」之當事人對於法官程序進行之效率滿意比率 96.8%最高，其次依序為「和解/調解成立」85.0%、「勝敗互見」76.5%；「敗訴」之當事人滿意比率為 47.1%，不滿意比率為 34.3%。

表 3.3.4 當事人對承辦法官程序進行效率之滿意程度
與本次勞動糾紛處理結果之關係

單位：%

| 滿意程度 | 總計 | 勞動糾紛處理結果 | | | | |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | 勝訴 | 敗訴 | 勝敗互見 | 和解/ 調解成立 | 其他 |
| 滿意 | 83.4 | 96.8 | 47.1 | 76.5 | 85.0 | 56.5 |
| 非常滿意 | 47.7 | 69.4 | 7.1 | 38.8 | 46.4 | 28.3 |
| 滿意 | 35.7 | 27.4 | 40.0 | 37.8 | 38.6 | 28.3 |
| 普通 | 9.6 | 2.4 | 18.6 | 13.3 | 9.4 | 30.4 |
| 不滿意 | 7.0 | 0.8 | 34.3 | 10.2 | 5.6 | 13.0 |
| 不滿意 | 3.6 | - | 17.1 | 4.1 | 3.5 | 4.3 |
| 非常不滿意 | 3.4 | 0.8 | 17.1 | 6.1 | 2.1 | 8.7 |

3-4. 當事人對於程序進行中的陳述時間滿意比率近八成二，不滿意比率僅7.1%；「40-49歲」之當事人滿意比率達八成五，教育程度為「研究所以以上」者近八成九感到滿意；各程序別之當事人對於程序進行中的陳述時間滿意比率皆逾八成；最終處理結果僅「敗訴」之當事人滿意比率較低，其他之滿意比率皆逾七成四。

整體而言，當事人對於程序進行中的陳述時間感到滿意比率為81.7%，不滿意比率為7.1%，相差74.6個百分點。

表 3.4.1 當事人對程序進行中的陳述時間滿意程度

單位：人；%

| 滿意程度 | 人數 | 百分比 |
|------------|------------|-------------|
| 滿意 | 931 | 81.7 |
| 非常滿意 | 466 | 40.9 |
| 滿意 | 465 | 40.8 |
| 普通 | 127 | 11.2 |
| 不滿意 | 81 | 7.1 |
| 不滿意 | 43 | 3.8 |
| 非常不滿意 | 38 | 3.3 |

依基本資料分析：各年齡層中，以「40-49歲」之受訪者對於程序進行中的陳述時間感到滿意比率為85.2%最高，較「20-29歲」58.3%，高出26.9個百分點；教育程度為「研究所以以上」之受訪者滿意比率為88.6%最高，「大學」80.6%次之，「高中(職)」66.7%最低；案件當事人身分則以「聲請人或原告之代理人」滿意比率89.6%最高，「聲請人或原告」70.0%最低，相差19.6個百分點。(詳附表7)

以當事人至法院進行之程序來看，「未先行調解，逕行起訴」者對程序進行中的陳述時間滿意比率87.5%最高，其次為「調解」81.7%，「調解不成立，續行訴訟」80.8%再次之。

表 3.4.2 當事人對程序進行中的陳述時間之滿意程度
與在法院進程序之關係

單位：%

| 滿意程度 | 總計 | 法院進行之程序 | | |
|------------|-------------|-------------|----------------|----------------|
| | | 調解 | 調解不成立， 續行訴訟 | 未先行調解， 逕行起訴 |
| 滿意 | 82.3 | 81.7 | 80.8 | 87.5 |
| 非常滿意 | 41.4 | 40.0 | 47.5 | 33.8 |
| 滿意 | 40.9 | 41.7 | 33.3 | 53.8 |
| 普通 | 11.0 | 12.3 | 10.0 | 8.1 |
| 不滿意 | 6.7 | 6.0 | 9.1 | 4.4 |
| 不滿意 | 3.8 | 3.1 | 5.6 | 2.5 |
| 非常不滿意 | 3.0 | 2.9 | 3.5 | 1.9 |

以勞動糾紛之案件類型來看，請求「給付退休金或資遣費」之當事人對於程序進行中的陳述時間滿意比率 85.3% 最高，「給付工資」83.8% 次之，「損害賠償」69.9% 最低；不滿意比率以請求「損害賠償」12.5% 最高，其餘皆一成以下。

表 3.4.3 當事人對程序進行中的陳述時間之滿意程度
與勞動糾紛案件類型之關係

單位：%

| 滿意程度 | 總計 | 勞動糾紛案件類型 | | | | | | |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------|-------------|
| | | 確認僱 傭關係 | 給付 工資 | 給付退 休金或 資遣費 | 給付獎 金或分 配紅利 | 給付職業 災害補償 或賠償 | 損害 賠償 | 其他 |
| 滿意 | 81.7 | 79.9 | 83.8 | 85.3 | 80.0 | 78.0 | 69.9 | 76.6 |
| 非常滿意 | 40.9 | 34.2 | 45.4 | 45.1 | 37.8 | 35.8 | 24.3 | 45.5 |
| 滿意 | 40.8 | 45.7 | 38.4 | 40.2 | 42.2 | 42.3 | 45.6 | 31.2 |
| 普通 | 11.2 | 10.6 | 9.7 | 8.8 | 11.1 | 12.2 | 17.6 | 14.9 |
| 不滿意 | 7.1 | 9.5 | 6.5 | 5.9 | 8.9 | 9.8 | 12.5 | 8.4 |
| 不滿意 | 3.8 | 3.5 | 3.7 | 4.0 | 4.4 | 2.4 | 6.6 | 5.2 |
| 非常不滿意 | 3.3 | 6.0 | 2.7 | 1.9 | 4.4 | 7.3 | 5.9 | 3.2 |

以勞動糾紛處理結果來看，「勝訴」之當事人，對於程序進行中的陳述時間滿意比率 97.2% 最高，其次依序為「和解/調解成立」82.8%、「勝敗互見」74.5%；「敗訴」之當事人滿意比率僅 47.1%，不滿意比率則為 31.4%。

表 3.4.4 當事人對程序進行中的陳述時間之滿意程度
與本次勞動糾紛處理結果之關係

單位：%

| 滿意程度 | 總計 | 勞動糾紛處理結果 | | | | |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | 勝訴 | 敗訴 | 勝敗互見 | 和解/ 調解成立 | 其他 |
| 滿意 | 81.7 | 97.2 | 47.1 | 74.5 | 82.8 | 50.0 |
| 非常滿意 | 40.8 | 65.1 | 8.6 | 32.7 | 37.2 | 26.1 |
| 滿意 | 41.0 | 32.1 | 38.6 | 41.8 | 45.6 | 23.9 |
| 普通 | 11.2 | 2.0 | 21.4 | 16.3 | 10.9 | 39.1 |
| 不滿意 | 7.1 | 0.8 | 31.4 | 9.2 | 6.3 | 10.9 |
| 不滿意 | 3.7 | 0.4 | 17.1 | 3.1 | 3.8 | 2.2 |
| 非常不滿意 | 3.4 | 0.4 | 14.3 | 6.1 | 2.6 | 8.7 |

附表

表1、對於勞動調解不成立後，由同一法官續行訴訟之知曉程度

單位：人；%

| | 樣本數 | 合計 | 知道 | 不知道 |
|--------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| 整體 | 1,133 | 100.0 | 81.1 | 18.9 |
| 年齡 | | | | |
| 未滿20歲 | 1 | 100.0 | - | 100.0 |
| 20-29歲 | 60 | 100.0 | 70.0 | 30.0 |
| 30-39歲 | 333 | 100.0 | 91.6 | 8.4 |
| 40-49歲 | 270 | 100.0 | 82.6 | 17.4 |
| 50-59歲 | 280 | 100.0 | 77.1 | 22.9 |
| 60歲以上 | 185 | 100.0 | 70.3 | 29.7 |
| 未填答 | 4 | 100.0 | 75.0 | 25.0 |
| 教育程度 | | | | |
| 未入學 | - | - | - | - |
| 國小 | 11 | 100.0 | 54.5 | 45.5 |
| 國(初)中 | 27 | 100.0 | 66.7 | 33.3 |
| 高中(職) | 114 | 100.0 | 59.6 | 40.4 |
| 專科 | 94 | 100.0 | 62.8 | 37.2 |
| 大學 | 428 | 100.0 | 79.7 | 20.3 |
| 研究所以上 | 457 | 100.0 | 93.0 | 7.0 |
| 未填答 | 2 | 100.0 | 100.0 | - |
| 訴訟(或調解)標的金額 | | | | |
| 10萬元以下 | 338 | 100.0 | 69.5 | 30.5 |
| 逾10萬至20萬元以下 | 141 | 100.0 | 77.3 | 22.7 |
| 逾20萬至100萬元以下 | 419 | 100.0 | 86.6 | 13.4 |
| 逾100萬至500萬元以下 | 161 | 100.0 | 92.5 | 7.5 |
| 逾500萬元 | 37 | 100.0 | 100.0 | - |
| 無金錢給付之請求 | 25 | 100.0 | 68.0 | 32.0 |
| 未填答 | 12 | 100.0 | 75.0 | 25.0 |
| 案件身分 | | | | |
| 聲請人或原告 | 266 | 100.0 | 65.8 | 34.2 |
| 聲請人或原告之代理人 | 363 | 100.0 | 95.3 | 4.7 |
| 相對人或被告 | 108 | 100.0 | 63.0 | 37.0 |
| 相對人或被告之代理人 | 384 | 100.0 | 83.6 | 16.4 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 80.0 | 20.0 |
| 糾紛處理結果 | | | | |
| 勝訴 | 251 | 100.0 | 85.3 | 14.7 |
| 敗訴 | 70 | 100.0 | 72.9 | 27.1 |
| 勝敗互見 | 98 | 100.0 | 81.6 | 18.4 |
| 和解/調解成立 | 658 | 100.0 | 80.9 | 19.1 |
| 其他 | 45 | 100.0 | 73.3 | 26.7 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 81.8 | 18.2 |

表2、調解不成立續行訴訟時，由參與調解之同一法官審理之認同程度

單位：人；%

| | 樣本數 | 合計 | 同意 | | | 無意見 | 不同意 | 不同意 | |
|--------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|
| | | | 非常同意 | 同意 | 非常不同意 | | | 非常不同意 | |
| 整體 | 1,130 | 100.0 | 73.6 | 37.3 | 36.3 | 12.4 | 14.0 | 7.7 | 6.3 |
| 年齡 | | | | | | | | | |
| 未滿20歲 | 1 | 100.0 | - | - | - | - | 100.0 | 100.0 | - |
| 20-29歲 | 56 | 100.0 | 50.0 | 19.6 | 30.4 | 26.8 | 23.2 | 12.5 | 10.7 |
| 30-39歲 | 330 | 100.0 | 76.7 | 48.8 | 27.9 | 10.0 | 13.3 | 7.3 | 6.1 |
| 40-49歲 | 269 | 100.0 | 75.8 | 36.4 | 39.4 | 11.9 | 12.3 | 5.6 | 6.7 |
| 50-59歲 | 281 | 100.0 | 75.1 | 38.4 | 36.7 | 10.7 | 14.2 | 9.6 | 4.6 |
| 60歲以上 | 189 | 100.0 | 70.9 | 22.2 | 48.7 | 14.8 | 14.3 | 6.9 | 7.4 |
| 未填答 | 4 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | - | 50.0 | - | - | - |
| 教育程度 | | | | | | | | | |
| 未入學 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 國小 | 11 | 100.0 | 63.6 | 27.3 | 36.4 | 18.2 | 18.2 | 9.1 | 9.1 |
| 國(初)中 | 27 | 100.0 | 59.3 | 33.3 | 25.9 | 18.5 | 22.2 | 11.1 | 11.1 |
| 高中(職) | 116 | 100.0 | 66.4 | 36.2 | 30.2 | 12.9 | 20.7 | 7.8 | 12.9 |
| 專科 | 95 | 100.0 | 73.7 | 29.5 | 44.2 | 14.7 | 11.6 | 5.3 | 6.3 |
| 大學 | 428 | 100.0 | 69.2 | 30.8 | 38.3 | 15.7 | 15.2 | 8.2 | 7.0 |
| 研究所以上 | 451 | 100.0 | 80.9 | 45.9 | 35.0 | 8.0 | 11.1 | 7.5 | 3.5 |
| 未填答 | 2 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | - | 50.0 | - | - | - |
| 訴訟(或調解)標的金額 | | | | | | | | | |
| 10萬元以下 | 342 | 100.0 | 69.9 | 34.8 | 35.1 | 15.5 | 14.6 | 5.6 | 9.1 |
| 逾10萬至20萬元以下 | 142 | 100.0 | 73.9 | 31.0 | 43.0 | 12.7 | 13.4 | 8.5 | 4.9 |
| 逾20萬至100萬元以下 | 413 | 100.0 | 78.2 | 46.5 | 31.7 | 9.2 | 12.6 | 8.2 | 4.4 |
| 逾100萬至500萬元以下 | 161 | 100.0 | 70.8 | 25.5 | 45.3 | 14.3 | 14.9 | 8.1 | 6.8 |
| 逾500萬元 | 36 | 100.0 | 75.0 | 36.1 | 38.9 | 5.6 | 19.4 | 11.1 | 8.3 |
| 無金錢給付之請求 | 24 | 100.0 | 70.8 | 37.5 | 33.3 | 8.3 | 20.8 | 16.7 | 4.2 |
| 未填答 | 12 | 100.0 | 58.3 | 33.3 | 25.0 | 33.3 | 8.3 | 8.3 | - |
| 案件身分 | | | | | | | | | |
| 聲請人或原告 | 265 | 100.0 | 69.1 | 39.6 | 29.4 | 11.7 | 19.2 | 7.5 | 11.7 |
| 聲請人或原告之代理人 | 363 | 100.0 | 83.7 | 47.1 | 36.6 | 7.7 | 8.5 | 5.5 | 3.0 |
| 相對人或被告 | 109 | 100.0 | 69.7 | 36.7 | 33.0 | 14.7 | 15.6 | 5.5 | 10.1 |
| 相對人或被告之代理人 | 381 | 100.0 | 68.5 | 27.3 | 41.2 | 16.5 | 15.0 | 10.2 | 4.7 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 70.0 | 20.0 | 50.0 | 20.0 | 10.0 | 10.0 | - |
| 糾紛處理結果 | | | | | | | | | |
| 勝訴 | 248 | 100.0 | 87.9 | 62.1 | 25.8 | 7.7 | 4.4 | 2.8 | 1.6 |
| 敗訴 | 70 | 100.0 | 58.6 | 8.6 | 50.0 | 7.1 | 34.3 | 12.9 | 21.4 |
| 勝敗互見 | 98 | 100.0 | 67.3 | 31.6 | 35.7 | 13.3 | 19.4 | 9.2 | 10.2 |
| 和解/調解成立 | 656 | 100.0 | 72.3 | 32.6 | 39.6 | 13.9 | 13.9 | 8.4 | 5.5 |
| 其他 | 46 | 100.0 | 52.2 | 21.7 | 30.4 | 21.7 | 26.1 | 13.0 | 13.0 |
| 未填答 | 12 | 100.0 | 75.0 | 58.3 | 16.7 | 16.7 | 8.3 | 8.3 | - |

表3、本次勞動糾紛在法院進行的程序

單位：人；%

| | 樣本數 | 合計 | 調解 | 調解不成立， 續行訴訟 | 未先行調解， 逕行起訴 |
|--------------------|--------------|--------------|-------------|----------------|----------------|
| 整體 | 1,117 | 100.0 | 55.2 | 30.3 | 14.4 |
| 年齡 | | | | | |
| 未滿20歲 | 1 | 100.0 | 100.0 | - | - |
| 20-29歲 | 58 | 100.0 | 60.3 | 25.9 | 13.8 |
| 30-39歲 | 332 | 100.0 | 44.9 | 43.4 | 11.7 |
| 40-49歲 | 266 | 100.0 | 62.0 | 22.6 | 15.4 |
| 50-59歲 | 272 | 100.0 | 59.6 | 21.0 | 19.5 |
| 60歲以上 | 184 | 100.0 | 56.5 | 33.7 | 9.8 |
| 未填答 | 4 | 100.0 | 25.0 | 25.0 | 50.0 |
| 教育程度 | | | | | |
| 未入學 | - | - | - | - | - |
| 國小 | 10 | 100.0 | 70.0 | 10.0 | 20.0 |
| 國(初)中 | 25 | 100.0 | 60.0 | 36.0 | 4.0 |
| 高中(職) | 111 | 100.0 | 63.1 | 30.6 | 6.3 |
| 專科 | 91 | 100.0 | 71.4 | 24.2 | 4.4 |
| 大學 | 426 | 100.0 | 61.0 | 25.8 | 13.1 |
| 研究所以上 | 452 | 100.0 | 44.2 | 35.8 | 19.9 |
| 未填答 | 2 | 100.0 | - | 50.0 | 50.0 |
| 訴訟(或調解)標的金額 | | | | | |
| 10萬元以下 | 329 | 100.0 | 69.3 | 21.6 | 9.1 |
| 逾10萬至20萬元以下 | 139 | 100.0 | 64.0 | 20.9 | 15.1 |
| 逾20萬至100萬元以下 | 415 | 100.0 | 44.3 | 39.3 | 16.4 |
| 逾100萬至500萬元以下 | 161 | 100.0 | 47.2 | 34.8 | 18.0 |
| 逾500萬元 | 37 | 100.0 | 54.1 | 27.0 | 18.9 |
| 無金錢給付之請求 | 24 | 100.0 | 58.3 | 33.3 | 8.3 |
| 未填答 | 12 | 100.0 | 50.0 | 16.7 | 33.3 |
| 案件身分 | | | | | |
| 聲請人或原告 | 260 | 100.0 | 61.9 | 27.3 | 10.8 |
| 聲請人或原告之代理人 | 357 | 100.0 | 38.1 | 42.6 | 19.3 |
| 相對人或被告 | 106 | 100.0 | 71.7 | 20.8 | 7.5 |
| 相對人或被告之代理人 | 382 | 100.0 | 62.8 | 23.8 | 13.4 |
| 未填答 | 10 | 100.0 | 30.0 | 20.0 | 50.0 |
| 糾紛處理結果 | | | | | |
| 勝訴 | 249 | 100.0 | 11.2 | 73.9 | 14.9 |
| 敗訴 | 70 | 100.0 | 10.0 | 65.7 | 24.3 |
| 勝敗互見 | 95 | 100.0 | 23.2 | 42.1 | 34.7 |
| 和解/調解成立 | 647 | 100.0 | 81.1 | 8.2 | 10.7 |
| 其他 | 44 | 100.0 | 56.8 | 34.1 | 9.1 |
| 未填答 | 12 | 100.0 | 83.3 | 8.3 | 8.3 |

表4、對法官於勞動調解程序中的說明之滿意程度

單位：人；%

| | 樣本數 | 合計 | 滿意 | | | 普通 | 不滿意 | | |
|--------------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| | | | 滿意 | 非常滿意 | 滿意 | | 不滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| 整體 | 966 | 100.0 | 80.4 | 44.9 | 35.5 | 10.8 | 8.8 | 3.8 | 5.0 |
| 年齡 | | | | | | | | | |
| 未滿20歲 | 1 | 100.0 | - | - | - | 100.0 | - | - | - |
| 20-29歲 | 50 | 100.0 | 66.0 | 34.0 | 32.0 | 16.0 | 18.0 | 8.0 | 10.0 |
| 30-39歲 | 295 | 100.0 | 81.0 | 58.3 | 22.7 | 12.9 | 6.1 | 3.4 | 2.7 |
| 40-49歲 | 224 | 100.0 | 82.6 | 42.4 | 40.2 | 9.4 | 8.0 | 4.5 | 3.6 |
| 50-59歲 | 223 | 100.0 | 82.5 | 41.3 | 41.3 | 10.3 | 7.2 | 2.7 | 4.5 |
| 60歲以上 | 171 | 100.0 | 78.9 | 33.3 | 45.6 | 7.6 | 13.5 | 4.1 | 9.4 |
| 未填答 | 2 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | - | - | 50.0 | - | 50.0 |
| 教育程度 | | | | | | | | | |
| 未入學 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 國小 | 9 | 100.0 | 77.8 | 55.6 | 22.2 | 22.2 | - | - | - |
| 國(初)中 | 26 | 100.0 | 69.2 | 38.5 | 30.8 | 7.7 | 23.1 | 11.5 | 11.5 |
| 高中(職) | 110 | 100.0 | 68.2 | 35.5 | 32.7 | 11.8 | 20.0 | 6.4 | 13.6 |
| 專科 | 89 | 100.0 | 69.7 | 37.1 | 32.6 | 16.9 | 13.5 | 3.4 | 10.1 |
| 大學 | 369 | 100.0 | 82.1 | 37.1 | 45.0 | 10.8 | 7.0 | 3.3 | 3.8 |
| 研究所以上 | 362 | 100.0 | 85.9 | 57.7 | 28.2 | 8.8 | 5.2 | 3.3 | 1.9 |
| 未填答 | 1 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | - | - | - | - | - |
| 訴訟(或調解)標的金額 | | | | | | | | | |
| 10萬元以下 | 307 | 100.0 | 74.3 | 41.0 | 33.2 | 11.1 | 14.7 | 5.9 | 8.8 |
| 逾10萬至20萬元以下 | 121 | 100.0 | 82.6 | 43.8 | 38.8 | 11.6 | 5.8 | 1.7 | 4.1 |
| 逾20萬至100萬元以下 | 347 | 100.0 | 85.6 | 55.0 | 30.5 | 8.9 | 5.5 | 2.3 | 3.2 |
| 逾100萬至500萬元以下 | 130 | 100.0 | 80.0 | 30.0 | 50.0 | 13.1 | 6.9 | 4.6 | 2.3 |
| 逾500萬元 | 30 | 100.0 | 63.3 | 33.3 | 30.0 | 23.3 | 13.3 | 6.7 | 6.7 |
| 無金錢給付之請求 | 23 | 100.0 | 91.3 | 47.8 | 43.5 | 4.3 | 4.3 | 4.3 | - |
| 未填答 | 8 | 100.0 | 100.0 | 50.0 | 50.0 | - | - | - | - |
| 案件身分 | | | | | | | | | |
| 聲請人或原告 | 235 | 100.0 | 69.4 | 37.9 | 31.5 | 10.6 | 20.0 | 7.2 | 12.8 |
| 聲請人或原告之代理人 | 289 | 100.0 | 87.5 | 58.1 | 29.4 | 8.3 | 4.2 | 2.1 | 2.1 |
| 相對人或被告 | 102 | 100.0 | 76.5 | 41.2 | 35.3 | 17.6 | 5.9 | 2.9 | 2.9 |
| 相對人或被告之代理人 | 333 | 100.0 | 83.2 | 40.2 | 42.9 | 10.8 | 6.0 | 3.3 | 2.7 |
| 未填答 | 5 | 100.0 | 80.0 | 20.0 | 60.0 | 20.0 | - | - | - |
| 糾紛處理結果 | | | | | | | | | |
| 勝訴 | 214 | 100.0 | 94.9 | 65.0 | 29.9 | 3.3 | 1.9 | - | 1.9 |
| 敗訴 | 52 | 100.0 | 46.2 | 5.8 | 40.4 | 23.1 | 30.8 | 15.4 | 15.4 |
| 勝敗互見 | 63 | 100.0 | 68.3 | 31.7 | 36.5 | 15.9 | 15.9 | 6.3 | 9.5 |
| 和解/調解成立 | 586 | 100.0 | 81.1 | 43.2 | 37.9 | 11.1 | 7.8 | 3.4 | 4.4 |
| 其他 | 40 | 100.0 | 55.0 | 32.5 | 22.5 | 22.5 | 22.5 | 12.5 | 10.0 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 90.9 | 54.5 | 36.4 | 9.1 | - | - | - |

表5、對承辦法官的問案態度之滿意程度

單位：人；%

| | 樣本數 | 合計 | 滿意 | | | 普通 | 不滿意 | | |
|--------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | | | 滿意 | 非常滿意 | 滿意 | | 不滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| 整體 | 1,138 | 100.0 | 84.4 | 48.9 | 35.5 | 7.3 | 8.3 | 3.6 | 4.7 |
| 年齡 | | | | | | | | | |
| 未滿20歲 | 1 | 100.0 | - | - | - | 100.0 | - | - | - |
| 20-29歲 | 60 | 100.0 | 68.3 | 33.3 | 35.0 | 21.7 | 10.0 | 1.7 | 8.3 |
| 30-39歲 | 334 | 100.0 | 84.4 | 59.9 | 24.6 | 8.7 | 6.9 | 3.9 | 3.0 |
| 40-49歲 | 270 | 100.0 | 86.7 | 46.3 | 40.4 | 5.9 | 7.4 | 3.7 | 3.7 |
| 50-59歲 | 281 | 100.0 | 85.4 | 48.8 | 36.7 | 5.7 | 8.9 | 3.9 | 5.0 |
| 60歲以上 | 189 | 100.0 | 84.7 | 37.6 | 47.1 | 4.2 | 11.1 | 3.2 | 7.9 |
| 未填答 | 3 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | - | - | - | - | - |
| 教育程度 | | | | | | | | | |
| 未入學 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 國小 | 10 | 100.0 | 70.0 | 50.0 | 20.0 | 10.0 | 20.0 | 20.0 | - |
| 國(初)中 | 27 | 100.0 | 77.8 | 55.6 | 22.2 | 7.4 | 14.8 | - | 14.8 |
| 高中(職) | 117 | 100.0 | 74.4 | 44.4 | 29.9 | 7.7 | 17.9 | 4.3 | 13.7 |
| 專科 | 95 | 100.0 | 80.0 | 53.7 | 26.3 | 11.6 | 8.4 | 3.2 | 5.3 |
| 大學 | 431 | 100.0 | 85.6 | 41.8 | 43.9 | 7.7 | 6.7 | 3.0 | 3.7 |
| 研究所以上 | 457 | 100.0 | 87.3 | 55.1 | 32.2 | 5.9 | 6.8 | 3.9 | 2.8 |
| 未填答 | 1 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | - | - | - | - | - |
| 訴訟(或調解)標的金額 | | | | | | | | | |
| 10萬元以下 | 342 | 100.0 | 79.5 | 46.5 | 33.0 | 7.9 | 12.6 | 4.7 | 7.9 |
| 逾10萬至20萬元以下 | 142 | 100.0 | 85.9 | 49.3 | 36.6 | 7.0 | 7.0 | 2.1 | 4.9 |
| 逾20萬至100萬元以下 | 420 | 100.0 | 87.9 | 56.2 | 31.7 | 6.4 | 5.7 | 3.1 | 2.6 |
| 逾100萬至500萬元以下 | 161 | 100.0 | 83.9 | 34.8 | 49.1 | 9.3 | 6.8 | 3.1 | 3.7 |
| 逾500萬元 | 37 | 100.0 | 81.1 | 43.2 | 37.8 | - | 18.9 | 10.8 | 8.1 |
| 無金錢給付之請求 | 24 | 100.0 | 91.7 | 58.3 | 33.3 | 8.3 | - | - | - |
| 未填答 | 12 | 100.0 | 83.3 | 41.7 | 41.7 | 16.7 | - | - | - |
| 案件身分 | | | | | | | | | |
| 聲請人或原告 | 266 | 100.0 | 74.4 | 45.9 | 28.6 | 7.5 | 18.0 | 4.5 | 13.5 |
| 聲請人或原告之代理人 | 365 | 100.0 | 89.9 | 53.7 | 36.2 | 5.5 | 4.7 | 3.3 | 1.4 |
| 相對人或被告 | 110 | 100.0 | 81.8 | 49.1 | 32.7 | 10.0 | 8.2 | 3.6 | 4.5 |
| 相對人或被告之代理人 | 386 | 100.0 | 86.5 | 47.4 | 39.1 | 8.0 | 5.4 | 3.4 | 2.1 |
| 未填答 | 9 | 100.0 | 88.9 | 11.1 | 77.8 | 11.1 | - | - | - |
| 糾紛處理結果 | | | | | | | | | |
| 勝訴 | 252 | 100.0 | 96.4 | 71.0 | 25.4 | 2.8 | 0.8 | - | 0.8 |
| 敗訴 | 70 | 100.0 | 47.1 | 10.0 | 37.1 | 20.0 | 32.9 | 11.4 | 21.4 |
| 勝敗互見 | 98 | 100.0 | 74.5 | 35.7 | 38.8 | 10.2 | 15.3 | 7.1 | 8.2 |
| 和解/調解成立 | 661 | 100.0 | 86.7 | 47.8 | 38.9 | 6.1 | 7.3 | 3.5 | 3.8 |
| 其他 | 46 | 100.0 | 60.9 | 28.3 | 32.6 | 23.9 | 15.2 | 6.5 | 8.7 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 90.9 | 54.5 | 36.4 | 9.1 | - | - | - |

表6、對承辦法官程序進行的效率之滿意程度

單位：人；%

| | 樣本數 | 合計 | 滿意 | | | 普通 | 不滿意 | | |
|--------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | | | 滿意 | 非常滿意 | 滿意 | | 不滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| 整體 | 1,138 | 100.0 | 83.4 | 47.8 | 35.6 | 9.6 | 7.0 | 3.7 | 3.3 |
| 年齡 | | | | | | | | | |
| 未滿20歲 | 1 | 100.0 | - | - | - | 100.0 | - | - | - |
| 20-29歲 | 60 | 100.0 | 63.3 | 31.7 | 31.7 | 25.0 | 11.7 | 3.3 | 8.3 |
| 30-39歲 | 333 | 100.0 | 84.7 | 60.1 | 24.6 | 11.1 | 4.2 | 2.1 | 2.1 |
| 40-49歲 | 270 | 100.0 | 84.4 | 45.9 | 38.5 | 9.3 | 6.3 | 4.1 | 2.2 |
| 50-59歲 | 282 | 100.0 | 84.8 | 47.2 | 37.6 | 7.1 | 8.2 | 5.0 | 3.2 |
| 60歲以上 | 189 | 100.0 | 84.1 | 34.4 | 49.7 | 5.8 | 10.1 | 4.2 | 5.8 |
| 未填答 | 3 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | - | - | - | - | - |
| 教育程度 | | | | | | | | | |
| 未入學 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 國小 | 10 | 100.0 | 70.0 | 50.0 | 20.0 | 10.0 | 20.0 | 20.0 | - |
| 國(初)中 | 27 | 100.0 | 70.4 | 48.1 | 22.2 | 11.1 | 18.5 | 3.7 | 14.8 |
| 高中(職) | 117 | 100.0 | 70.9 | 45.3 | 25.6 | 11.1 | 17.9 | 8.5 | 9.4 |
| 專科 | 95 | 100.0 | 77.9 | 53.7 | 24.2 | 13.7 | 8.4 | 6.3 | 2.1 |
| 大學 | 431 | 100.0 | 84.9 | 40.8 | 44.1 | 9.7 | 5.3 | 2.1 | 3.2 |
| 研究所以上 | 457 | 100.0 | 87.3 | 53.6 | 33.7 | 8.1 | 4.6 | 3.1 | 1.5 |
| 未填答 | 1 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | - | - | - | - | - |
| 訴訟(或調解)標的金額 | | | | | | | | | |
| 10萬元以下 | 342 | 100.0 | 76.6 | 44.4 | 32.2 | 13.5 | 9.9 | 5.3 | 4.7 |
| 逾10萬至20萬元以下 | 142 | 100.0 | 87.3 | 45.1 | 42.3 | 6.3 | 6.3 | 3.5 | 2.8 |
| 逾20萬至100萬元以下 | 419 | 100.0 | 88.3 | 56.3 | 32.0 | 6.9 | 4.8 | 2.4 | 2.4 |
| 逾100萬至500萬元以下 | 161 | 100.0 | 83.9 | 35.4 | 48.4 | 8.7 | 7.5 | 3.7 | 3.7 |
| 逾500萬元 | 37 | 100.0 | 70.3 | 48.6 | 21.6 | 18.9 | 10.8 | 5.4 | 5.4 |
| 無金錢給付之請求 | 25 | 100.0 | 88.0 | 52.0 | 36.0 | 12.0 | - | - | - |
| 未填答 | 12 | 100.0 | 83.3 | 33.3 | 50.0 | 8.3 | 8.3 | 8.3 | - |
| 案件身分 | | | | | | | | | |
| 聲請人或原告 | 266 | 100.0 | 71.4 | 44.0 | 27.4 | 10.9 | 17.7 | 7.1 | 10.5 |
| 聲請人或原告之代理人 | 364 | 100.0 | 90.7 | 52.7 | 37.9 | 4.7 | 4.7 | 3.6 | 1.1 |
| 相對人或被告 | 110 | 100.0 | 80.0 | 49.1 | 30.9 | 15.5 | 4.5 | 0.9 | 3.6 |
| 相對人或被告之代理人 | 387 | 100.0 | 85.8 | 46.3 | 39.5 | 11.4 | 2.8 | 2.3 | 0.5 |
| 未填答 | 9 | 100.0 | 77.8 | 22.2 | 55.6 | 22.2 | - | - | - |
| 糾紛處理結果 | | | | | | | | | |
| 勝訴 | 252 | 100.0 | 96.8 | 69.4 | 27.4 | 2.4 | 0.8 | - | 0.8 |
| 敗訴 | 70 | 100.0 | 47.1 | 7.1 | 40.0 | 18.6 | 34.3 | 17.1 | 17.1 |
| 勝敗互見 | 98 | 100.0 | 76.5 | 38.8 | 37.8 | 13.3 | 10.2 | 4.1 | 6.1 |
| 和解/調解成立 | 661 | 100.0 | 85.0 | 46.4 | 38.6 | 9.4 | 5.6 | 3.5 | 2.1 |
| 其他 | 46 | 100.0 | 56.5 | 28.3 | 28.3 | 30.4 | 13.0 | 4.3 | 8.7 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 81.8 | 54.5 | 27.3 | 9.1 | 9.1 | 9.1 | - |

表7、對程序進行中的陳述時間之滿意程度

單位：人；%

| | 樣本數 | 合計 | 滿意 | | | 普通 | 不滿意 | | |
|--------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| | | | 滿意 | 非常滿意 | 滿意 | | 不滿意 | 不滿意 | 非常不滿意 |
| 整體 | 1,139 | 100.0 | 81.7 | 40.9 | 40.8 | 11.2 | 7.1 | 3.8 | 3.3 |
| 年齡 | | | | | | | | | |
| 未滿20歲 | 1 | 100.0 | - | - | - | 100.0 | - | - | - |
| 20-29歲 | 60 | 100.0 | 58.3 | 28.3 | 30.0 | 31.7 | 10.0 | 3.3 | 6.7 |
| 30-39歲 | 334 | 100.0 | 83.8 | 53.3 | 30.5 | 10.8 | 5.4 | 2.7 | 2.7 |
| 40-49歲 | 270 | 100.0 | 85.2 | 40.7 | 44.4 | 9.3 | 5.6 | 3.7 | 1.9 |
| 50-59歲 | 281 | 100.0 | 81.1 | 37.4 | 43.8 | 11.7 | 7.1 | 3.2 | 3.9 |
| 60歲以上 | 190 | 100.0 | 81.6 | 27.9 | 53.7 | 6.8 | 11.6 | 6.8 | 4.7 |
| 未填答 | 3 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | - | - | - | - | - |
| 教育程度 | | | | | | | | | |
| 未入學 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 國小 | 11 | 100.0 | 72.7 | 45.5 | 27.3 | 9.1 | 18.2 | 18.2 | - |
| 國(初)中 | 27 | 100.0 | 70.4 | 25.9 | 44.4 | 14.8 | 14.8 | 3.7 | 11.1 |
| 高中(職) | 117 | 100.0 | 66.7 | 33.3 | 33.3 | 12.8 | 20.5 | 7.7 | 12.8 |
| 專科 | 94 | 100.0 | 76.6 | 38.3 | 38.3 | 12.8 | 10.6 | 7.4 | 3.2 |
| 大學 | 432 | 100.0 | 80.6 | 33.6 | 47.0 | 13.4 | 6.0 | 3.5 | 2.5 |
| 研究所以上 | 457 | 100.0 | 88.6 | 51.0 | 37.6 | 8.1 | 3.3 | 2.0 | 1.3 |
| 未填答 | 1 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | - | - | - | - | - |
| 訴訟(或調解)標的金額 | | | | | | | | | |
| 10萬元以下 | 342 | 100.0 | 73.7 | 34.8 | 38.9 | 15.2 | 11.1 | 5.0 | 6.1 |
| 逾10萬至20萬元以下 | 143 | 100.0 | 81.8 | 35.7 | 46.2 | 10.5 | 7.7 | 2.8 | 4.9 |
| 逾20萬至100萬元以下 | 420 | 100.0 | 87.9 | 51.0 | 36.9 | 7.1 | 5.0 | 4.3 | 0.7 |
| 逾100萬至500萬元以下 | 161 | 100.0 | 83.2 | 31.1 | 52.2 | 11.2 | 5.6 | 1.9 | 3.7 |
| 逾500萬元 | 37 | 100.0 | 75.7 | 45.9 | 29.7 | 18.9 | 5.4 | 2.7 | 2.7 |
| 無金錢給付之請求 | 25 | 100.0 | 92.0 | 44.0 | 48.0 | 8.0 | - | - | - |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 72.7 | 36.4 | 36.4 | 27.3 | - | - | - |
| 案件身分 | | | | | | | | | |
| 聲請人或原告 | 267 | 100.0 | 70.0 | 34.8 | 35.2 | 10.9 | 19.1 | 8.6 | 10.5 |
| 聲請人或原告之代理人 | 364 | 100.0 | 89.6 | 48.6 | 40.9 | 7.4 | 3.0 | 2.5 | 0.5 |
| 相對人或被告 | 110 | 100.0 | 77.3 | 36.4 | 40.9 | 16.4 | 6.4 | 2.7 | 3.6 |
| 相對人或被告之代理人 | 387 | 100.0 | 84.0 | 40.3 | 43.7 | 12.9 | 3.1 | 2.1 | 1.0 |
| 未填答 | 9 | 100.0 | 77.8 | - | 77.8 | 22.2 | - | - | - |
| 糾紛處理結果 | | | | | | | | | |
| 勝訴 | 252 | 100.0 | 97.2 | 65.1 | 32.1 | 2.0 | 0.8 | 0.4 | 0.4 |
| 敗訴 | 70 | 100.0 | 47.1 | 8.6 | 38.6 | 21.4 | 31.4 | 17.1 | 14.3 |
| 勝敗互見 | 98 | 100.0 | 74.5 | 32.7 | 41.8 | 16.3 | 9.2 | 3.1 | 6.1 |
| 和解/調解成立 | 662 | 100.0 | 82.8 | 37.2 | 45.6 | 10.9 | 6.3 | 3.8 | 2.6 |
| 其他 | 46 | 100.0 | 50.0 | 26.1 | 23.9 | 39.1 | 10.9 | 2.2 | 8.7 |
| 未填答 | 11 | 100.0 | 81.8 | 54.5 | 27.3 | 9.1 | 9.1 | 9.1 | - |

表8、本次到法院打官司的案件類型（可複選）

單位：人；%

| | 樣本數 | 確認僱 傭關係 | 給付 工資 | 給付 退休金或 資遣費 | 給付獎金 或分配 紅利 | 給付職災 補償或 賠償 | 損害 賠償 | 其他 |
|--------------------|--------------|-------------|-------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------|-------------|
| 整體 | 1,151 | 17.6 | 35.4 | 41.9 | 4.0 | 10.8 | 12.0 | 13.6 |
| 年齡 | | | | | | | | |
| 未滿20歲 | 1 | - | 100.0 | 100.0 | - | - | 100.0 | - |
| 20-29歲 | 60 | 21.7 | 38.3 | 41.7 | 6.7 | 10.0 | 8.3 | 13.3 |
| 30-39歲 | 334 | 14.4 | 45.8 | 51.8 | 2.7 | 11.1 | 9.3 | 12.3 |
| 40-49歲 | 270 | 15.9 | 34.4 | 31.9 | 3.0 | 10.4 | 13.7 | 14.4 |
| 50-59歲 | 282 | 21.3 | 29.1 | 38.7 | 6.4 | 10.3 | 13.1 | 14.2 |
| 60歲以上 | 191 | 18.8 | 25.1 | 42.4 | 3.1 | 12.0 | 12.6 | 13.6 |
| 未填答 | 13 | - | 15.4 | 7.7 | - | - | 7.7 | - |
| 教育程度 | | | | | | | | |
| 未入學 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 國小 | 11 | 9.1 | 36.4 | 18.2 | 9.1 | 27.3 | - | 18.2 |
| 國(初)中 | 27 | 18.5 | 37.0 | 22.2 | - | 18.5 | 14.8 | 22.2 |
| 高中(職) | 117 | 22.2 | 32.5 | 35.9 | 2.6 | 12.0 | 19.7 | 17.1 |
| 專科 | 96 | 22.9 | 31.3 | 24.0 | 4.2 | 6.3 | 13.5 | 18.8 |
| 大學 | 432 | 16.9 | 33.1 | 41.0 | 5.1 | 9.3 | 11.8 | 14.4 |
| 研究所以上 | 457 | 16.0 | 38.5 | 49.5 | 3.3 | 12.0 | 9.6 | 10.1 |
| 未填答 | 11 | - | 9.1 | - | - | - | 9.1 | - |
| 訴訟(或調解)標的金額 | | | | | | | | |
| 10萬元以下 | 342 | 15.5 | 34.2 | 38.6 | 3.2 | 3.8 | 12.9 | 18.7 |
| 逾10萬至20萬元以下 | 143 | 18.9 | 36.4 | 40.6 | 2.8 | 9.8 | 11.2 | 8.4 |
| 逾20萬至100萬元以下 | 420 | 16.2 | 47.6 | 50.5 | 5.0 | 9.5 | 11.4 | 12.1 |
| 逾100萬至500萬元以下 | 162 | 18.5 | 15.4 | 35.2 | 2.5 | 27.2 | 12.3 | 7.4 |
| 逾500萬元 | 37 | 16.2 | 5.4 | 29.7 | 13.5 | 29.7 | 16.2 | 8.1 |
| 無金錢給付之請求 | 25 | 40.0 | 16.0 | 8.0 | - | - | 8.0 | 40.0 |
| 未填答 | 22 | 27.3 | 9.1 | 18.2 | - | 4.5 | - | 9.1 |
| 案件身分 | | | | | | | | |
| 聲請人或原告 | 268 | 22.8 | 34.7 | 36.6 | 4.9 | 8.6 | 15.3 | 13.4 |
| 聲請人或原告之代理人 | 365 | 13.2 | 47.4 | 54.8 | 3.3 | 9.9 | 10.7 | 12.6 |
| 相對人或被告 | 110 | 13.6 | 21.8 | 25.5 | 3.6 | 10.0 | 16.4 | 26.4 |
| 相對人或被告之代理人 | 387 | 18.9 | 28.2 | 37.5 | 3.9 | 13.2 | 9.6 | 10.6 |
| 未填答 | 19 | 10.5 | 10.5 | 26.3 | 5.3 | 10.5 | 5.3 | 10.5 |
| 糾紛處理結果 | | | | | | | | |
| 勝訴 | 252 | 11.5 | 49.6 | 58.7 | 4.4 | 2.8 | 7.5 | 9.9 |
| 敗訴 | 70 | 28.6 | 20.0 | 40.0 | 7.1 | 8.6 | 17.1 | 4.3 |
| 勝敗互見 | 98 | 11.2 | 38.8 | 50.0 | 3.1 | 15.3 | 16.3 | 7.1 |
| 和解/調解成立 | 663 | 17.8 | 32.1 | 36.5 | 3.8 | 13.1 | 12.8 | 16.6 |
| 其他 | 47 | 40.4 | 19.1 | 14.9 | 2.1 | 10.6 | 6.4 | 19.1 |
| 未填答 | 21 | 14.3 | 14.3 | 9.5 | - | 14.3 | 4.8 | - |