

97年「一般民眾對司法認知調查」結果摘要分析

97年「一般民眾對司法認知調查」自7月29日至8月15日針對臺灣地區23縣市年滿20歲之民眾，進行電話訪問，本次調查共計有效樣本5,230人，其中1,890人曾赴法院洽公，茲將調查結果分述如下：

一、有二成六的受訪者自認了解臺灣司法制度，六成八的受訪者表示不了解。

受訪者對於臺灣司法制度，表示了解者有25.5%（非常了解2.5%及還算了解23.0%），較前二次調查結果顯有提升，而認為自己不了解者約占六成八（不太了解57.0%及完全不了解11.0%），則較去（96）年下降。

依各類基本資料分析，男性受訪者自認為了解臺灣司法制度的比率為34.0%遠高於女性之16.9%；教育程度、年齡或收入愈高者，其自認了解的比率亦隨之提高，尤以平均月收入達10萬元以上者，比率高達56.5%；教育程度為碩士或博士之高級知識份子，自認了解者約有四成二左右。另從洽公經驗觀察，曾到過法院的受訪者自認了解的比率較高，特別是一年內曾到過者達37.5%。

二、八成以上的受訪者瞭解院檢的職權範圍，至於隸屬部門，僅二成二的受訪者明瞭檢察官隸屬行政院，有六成七的受訪者誤認檢察官隸屬司法院。

對於法官與檢察官的職權，分別有81.7%及84.0%的受訪者能正確回應；至於行政隸屬，正確回答法官隸屬司法院的比率達86.5%，但有66.6%誤認檢察官屬於司法院，只有22.2%的受訪者能正確回答係屬於行政院。與去年受訪者對於職權和行政隸屬正確回答的比率相較，答對法官職權的比率下降2.8個百分點，檢察官職權部分與去年相同，而對於法官與檢察官行政隸屬能正確回答的比率，各較去年上升2.5及1.8個百分點。

在性別上，女性受訪者答錯檢察官行政隸屬的比率偏高達82.5%，較男性之73.0%高出9.5個百分點；在年齡層方面，60歲以上答錯的比率最高，為79.4%，其餘年齡層答錯比率各在七成七左右；教育程度以不識字或未入學者答錯的比率92.3%為最高，而研究所以上答錯之比率62.5%最低；每月收入愈低，答錯比率愈高。另從洽公經驗觀察，曾到過法院的受訪者答錯的比率（74.8%）較未到過法院者（79.5%）低，特別是一年內曾到過者，比率為72.1%。

三、受訪者針對十八題有關司法常識問題之平均答對率為70.4%，其中以「法院有提供民事或家事調解，由調解委員進行調解，取代以訴訟解決紛爭之方式」答對率近九成為最高，「刑事被告必須自己證明自己是無罪的」僅四成二最低。

本調查問項中，除了詢問對法官與檢察官的職權和行政隸屬外，並設計十八題有關司法常識之敘述，經由受訪者的回答情形，來了解其對司法實際認知的程度。

根據調查結果顯示，受訪者對「法院有提供民事或家事調解，由調解委員進行調解，取代以訴訟解決紛爭之方式」、「法律扶助基金會幫助窮人聘請律師打官司」、「農產品的廣告，不可以宣稱具有醫療效果」及「普通法院分地方法院、高等法院及最高法院」四題答對比率可達87%以上；但「刑事被告必須自己證明自己是無罪的」及「未成年的繼承人如未向法院申請限定繼承，就必須負擔被繼承人的所有債務」兩項正確回答的比率不及五成；此外，近二成五的受訪者不清楚「法院網站可以查詢裁判書」。

四、高學歷、高收入、中年的受訪者對司法實際認知程度較高，而司法實際認知程度較低者，則以低學歷、低收入、年長、勞動或無業者居多。

根據受訪者在二十二題(包含法官及檢察官的職權和行政隸屬及十八題司法常識敘述)的回答情形，綜合衡量民眾對司法實際認知的程度，依其答對的題數，將受訪者分成高(20-22題)、中高(18-19題)、中(14-17題)、中低(12-13題)、低(0-11題)五個等級，受訪者答對各組所占比率分別為6.0%、18.7%、53.4%、12.1%及9.7%。

根據統計資料顯示，司法實際認知等級為高或中高之受訪者普遍具有高學歷(大專以上)、高收入(6萬元以上)、中年(30-49歲)、軍公教或白領從業人員等特性；反之，認知程度歸屬低或中低者，則以低學歷(國中以下)、低收入(3萬元以下)、年長(60歲以上)或藍領/無業/家管者較多。

依調查結果發現，當司法實際認知等級愈高者，其自認了解臺灣司法制度的比率亦愈高，而實際認知為最高等級者自認了解的比率為46.5%，較全部受訪者之25.5%高出21個百分點；反之，當實際認知等級愈低，其

自認了解比率亦愈低，換言之，司法實際認知與自認了解程度兩者之間存在正相關。

五、民眾獲得司法資訊的來源多以「廣電傳播媒體報導」（占72.4%）為主，其次是經由「報紙書刊雜誌」（占51.9%），再次為「家人/朋友/認識的人轉告」（占26.6%）。

受訪者大部分認為「廣電傳播媒體報導」是他們獲得司法消息或資訊的主要管道，其次是經由「報紙書刊雜誌」，再次為「家人/朋友/認識的人轉告」，而隨著網路資訊傳遞之進步，透過「網際網路」獲得司法資訊亦逐漸成長中。

司法實際認知等級為高或中高之受訪者，利用「報紙書刊雜誌」、「網際網路」、「學校或大學課程」等閱讀性方式獲取司法訊息者明顯較其他認知等級頻繁。

六、有三成六的受訪者曾至法院洽公，其中時間點與訪查時差距於一年之內者，約占一成左右，而受訪者到法院的次數，以1-3次居多，大約有七成左右。

本次受訪者曾到法院洽公的比率達36.1%為歷年來最高，較96年增加1.3個百分點，其中一年內曾到法院的比率首度超過一成。

到法院洽公的受訪者具有男性（42.1%）多於女性（30.2%）、高收入者（月入6萬元以上）多於中低收入者、中年（40至59歲，約占四成三）多於其他年齡層，不識字及未入學者（22.1%）低於其他學歷（三成以上）之現象；顯示社會歷練豐富或高社經地位之受訪者較常利用司法資源，以解決其面臨之紛爭。

另針對曾經到過法院的1,890位受訪者，了解歷年來到過法院的次數，表示只到過法院1次的有35.2%，2-3次的34.1%，兩者合計約占七成。

七、受訪者到法院洽公的類型中，以「訴訟」所占比率最多，達六成。各種訴訟類型中，以民事事件為大宗（占75.0%）；至於辦理其他事務則以陪同家人/朋友（35.8%）或當證人（32.0%）居大多數。

受訪者最近一次到法院辦理事務的類型中，主要為「訴訟(打官司)」，

占六成左右，其中以民事事件為主，所占比率高達七成五，較去年增加3.2個百分點；刑事案件比率為21.4%，較去年減少1.9個百分點。但在248位表示到法院係因刑事訴訟之受訪者中，有58位依傳票認定至檢察署洽公而受訪者卻誤以為自己是到法院訴訟。

受訪者如為辦理其他事務，則以陪同家人/朋友或當證人居多，分別占其他事務類的35.8%和32.0%，合計達六成八，而參觀法院與去年相同居第三位，比率占7.8%。

八、受訪者對於到法院處理訴訟經驗感覺滿意者有50.9%，感覺不滿意者35.1%，分別較去年增加2.4及減少5.1個百分點；訴訟過程的滿意比率與民眾到法院次數無明顯關係，但經常到法院訴訟之民眾（10次以上）其不滿意比率最高，達41.8%。

請受訪者就其到法院處理訴訟的經驗評估滿意度，有50.9%感覺滿意，感覺不滿意者有35.1%，滿意高於不滿意15.8個百分點，兩者比率分別較去年增加2.4及減少5.1個百分點，以感到不滿意的降幅較為明顯。

比較受訪者到法院的次數多寡對訴訟經驗滿意情形，發現不論到法院的次數多寡，訴訟過程的滿意比率都在五成一左右，無明顯差異。但不滿意的比率會隨著受訪者到法院的次數增加而增加，經常到法院洽公民眾其不滿意比率最高，達41.8%。整體而言，不論民眾到法院的次數為何，其滿意比率皆大於不滿意比率。

九、曾到過法院的受訪者對法院的整體經驗感到滿意的比率為62.1%，遠高於不滿意者之29.4%；另針對受訪者到法院次數與整體滿意度分析，發現到法院次數愈多（10次以上），不滿意比率亦愈高（38.1%）。

觀察受訪者到法院感受整體之滿意情形，有六成二感覺滿意，較去年調查結果提升1.4個百分點；不滿意比率為29.4%，則較去年下降2.1個百分點。

依受訪者至法院洽公類型分析，發現僅辦理「其他事務」者，滿意度為最高（66.4%），其中以「參觀法院」滿意比率最高，達73.8%，僅有打官司之受訪者滿意比率近六成。另外，打官司和其他事務皆辦理者，不滿意度為33.1%高於僅打官司（31.5%）或者僅辦理其他事務（25.9%）者。

再進一步瞭解受訪者到法院的次數多寡是否影響其對整體經驗的評價，發現僅到過法院1次者滿意比率最高，達六成五，不滿意的比率亦為最低，僅有二成六。如受訪者到法院的次數超過10次，對於到法院整體經驗的滿意比率明顯降低，不滿意比率亦提高。

十、曾至法院的受訪者，有一成五表示對司法的觀感比他們的預期更好，五成三表示一樣，二成六認為更差。

曾經到過法院的受訪者，有一成五表示對司法的觀感比他們原先預期的更好，五成三表示感覺一樣，兩者合計達67.8%，但有近二成六的受訪者表示更差。

調查結果顯示，當只有到訪法院1次者，其表示預期與真實感受是一樣的比率為57.2%，但到法院超過10次以上者表示一樣的比率則降為44.9%，認為更好（19.1%）或更差（32.2%）的比率反而較高。換言之，受訪者到法院的次數愈多，對司法的觀感愈明顯出現預期與真實感受顯著不同（更好或更差）之情形。

十一、曾到過法院的受訪者，對「法院提供的志工服務所帶來的幫助」及「法院職員的服務態度」二項評價最高，滿意度達六成以上；與去年比較，各項滿意度皆有提升，其中以「法院單一窗口聯合服務中心服務的便利性」增加9.4個百分點最多。

曾到法院洽公的受訪者對法院各項服務多持正面的評價，其中「法院提供的志工服務所帶來的幫助」及「法院職員的服務態度」二項最受肯定，滿意比率分別為66.7%及61.9%。而「法院的辦事效率」之不滿意比率（49.0%）高於滿意比率（41.4%），為受訪項目別中唯一不滿意度高於滿意度者；此外，「法官審判的公信力」及「法院人員的廉潔操守」亦為受訪者較不滿意的項目，不滿意比率各為40.4%及32.5%。

與去年調查結果比較，受訪者對法院設施或人員各項滿意度皆有提升，其中「法院單一窗口聯合服務中心服務的便利性」（57.2%）、「法院提供的志工服務所帶來的幫助」（66.7%）二項的滿意比率較去年增加7個百分點以上。

在受訪者到法院處理訴訟的經驗感到滿意之前提下，其對法院各項設施或人員覺得滿意的比率亦隨之提高。除了「法院的網站提供的資訊與服務」（44.1%）外，其餘各項認為滿意的比率均在五成以上，尤以「法院職員的服務態度」、「法院提供的志工服務所帶來的幫助」二項更達74.6%及71.9%。

觀察受訪者對司法實際認知程度的等級與對法院設施或人員的滿意情形，發現司法實際認知等級為高或中高者，對「法院的辦事效率」及「法院提供的無障礙空間」要求較高，滿意比率皆低於各該項滿意比率之平均值41.4%、53.5%；至於其餘各項設施或人員之滿意度大都呈現認知等級愈高，滿意比率較高之情形，尤以「法院的網站提供的資訊與服務」一項，其等級高者的滿意比率（51.9%）較等級低者（19.3%）高出32.6個百分點。