

「99年一般民眾對司法認知調查」結果摘要分析

「99年一般民眾對司法認知調查」自8月31日正式展開訪問，並於9月19日完成訪查作業。本調查採分層比例隨機抽樣及電腦輔助電話訪問進行，成功訪問5,262位20歲以上之臺灣地區民眾，其中1,967位曾赴法院洽公。本調查共分「民眾司法認知概況」、「民眾赴法院洽公經驗」及「曾赴法院洽公民眾對法院評價」三大主題，謹摘陳如次：

一、民眾司法認知概況分析

1-1.近七成五民眾自認不了解臺灣司法制度，二成三表示了解。男性自認了解臺灣司法制度的比率遠高於女性；收入愈高及最近有洽公經驗者，自認了解比率亦愈高，尤以平均月收入10萬元以上，達四成最高。

對於臺灣司法制度自認不了解民眾有74.6%，較去年略增0.6個百分點。22.8%表示了解，較上年降1.7個百分點。

依基本資料分析：男性自認了解臺灣司法制度比率31.4%，遠高於女性14.1%；年齡及收入愈高，自認了解比率亦愈高，尤以平均月收入10萬元以上之族群，自認了解比率40.1%最高，且自認不了解比率54.9%最低。

從洽公經驗觀察：曾到過法院民眾自認了解比率32.8%，較未曾到過法院16.8%高出許多，尤以最近一年內有洽公者占38.6%最高。而洽公類型屬辦理「訴訟」之民眾占35.7%，自認了解比率亦較辦理「其他事務」30.8%為高。

1-2.能完全了解法官和檢察官的行政隸屬及職權範圍的民眾僅占一成八。其中，職權範圍回答正確者有八成；行政隸屬，僅一成九回答正確，高達七成二民眾誤認檢察官隸屬司法院。

能完全了解法官和檢察官的行政隸屬及職權範圍的民眾僅17.7%。職權範圍回答正確者有80.7%；而法官與檢察官的職權範圍，分別有88.5%及86.7%民眾回答正確。至於行政隸屬，僅19.2%回答正確；可正確回答法官隸屬司法院的比率達89.3%，惟正確回答檢察官隸屬行政院僅20.6%，另高達72.1%民眾誤認檢察官隸屬司法院。與上年相較，答對法官及檢察官職權範圍比率分別增加5.2及6.0個百分點，而對於法官、檢察官行政隸屬能正確回答比率，亦各較上年增加6.4、3.2個百分點。

依基本資料分析：在性別上，男性答對檢察官行政隸屬比率27.7%，遠較女性13.6%高出14.1個百分點；隨著教育程度越高，答對比率越高，研究所以以上占37.9%最高，較不識字及未入學之11.4%，多了26.5個百分點，差距甚大；觀察各職業分類，以軍公教答對比率最高，占30.0%，其次為自由業及專技人員族群26.1%，而家管/家庭主婦最低11.0%；在收入方面，平均月收入在3萬元以下之民眾占17.3%，答對比率明顯低於收入較高者。

從洽公經驗觀察：曾到過法院民眾答對比率23.8%，較未到過法院18.7%高出5.1個百分點，其中「一年內曾到過法院」之答對比率26.0%最高。

1-3.司法常識敘述平均答對率近六成九，其中「訴訟當事人可以在訴訟進行期間，贈送財物給法官或宴請法官吃飯喝酒，以求有利的判決結果」達九成八居冠。「民眾對稅務機關核定之稅單金額有疑問時，經復查後，如果不服復查結果，即可向行政法院提起行政訴訟」僅一成三居末；此外，「法院網站可以查詢裁判書」僅五成一民眾知情，值得關注。

為衡量民眾之司法實際認知程度，除詢問法官與檢察官的職權和行政隸屬外，並設計25題司法常識相關敘述，29題平均答對比率為68.6%。

調查發現，上述25題敘述平均答對率68.1%，其中，「訴訟當事人可以在訴訟進行期間，贈送財物給法官或宴請法官吃飯喝酒，以求有利的判決結果」占97.9%，及「著作人死亡後，任何人均可立刻將他的小說隨意改拍為電影」占94.6%，兩項答對比率最高。另一方面，「民眾對稅務機關核定之稅單金額有疑問時，經復查後，如果不服復查結果，即可向行政法院提起行政訴訟」占13.4%、「刑事被告不需要自己提出證據證明自己是無罪的」之24.7%，民眾能正確回答比率最低；此外，「法院網站可以查詢裁判書」僅五成一受訪者知情，值得關注。

1-4.「研究所以以上」、「軍公教」或「月平均收入6萬元未滿10萬」民眾，司法實際認知程度最高；「不識字及未入學」、「國(初)中以下且收入未滿3萬元」民眾認知程度最低。關於臺灣司法制度的了解程度，民眾自我評估與實際認知等級存在正向關聯。

本調查根據受訪者在29題(包含法官及檢察官的職權和行政隸屬及25

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。將民眾29題司法常識敘述之答對題數排序後，以「百分位數」的概念進行分級，逾90分位數為「高」（25-29題）、75至90分位數為「中高」（22-24題）、25至10分位數為「中低」（16-18題）、不及10分位數為「低」（0-15題）、其餘為「中」（19-21題）共五個等級，受訪者答對各組所占比率分別為6.8%、27.1%、20.1%、9.9%及36.1%。

依人口特徵，區隔不同認知族群後，發現「研究所以上」、「軍公教」或「月平均收入6萬元未滿10萬」民眾，司法實際認知程度最高。反之，「不識字及未入學」、「國(初)中以下、收入未滿3萬元」民眾認知程度最低；而其司法資訊接受管道以「電視」為主，內容類型以「新聞(不含政論)」的比例最高，藉由電視、廣播等媒介進行司法知識教育宣導，會比文字訊息傳達資訊來得有效。

司法實際認知等級愈高民眾，自認了解台灣司法制度的比率愈高。其中，實際認知等級最高族群自認了解比率占39.3%，較最低族群16.6%，高出22.7個百分點。反之，實際認知等級愈低，表示不了解的比率愈高，實際認知等級最低族群表示不了解比率79.0%，較最高族群58.5%，高出20.5個百分點。顯示對於臺灣司法制度的了解程度，民眾自我評估與實際認知等級存在正向關聯。

1-5.民眾獲得司法資訊來源多以「電視」為主，「報紙」報導居次；近兩年「電腦網際網路」已擠進前三名，成為獲得司法資訊的重要管道。司法實際認知等級高、中高族群，以多元管道獲取司法訊息，明顯較其他認知等級族群頻繁，而低認知族群，獲得司法訊息之管道相對較少。

民眾獲得司法消息或資訊的主要管道前三名，依序為「電視」、「報與「網際網路」，與上年相同。「網際網路」於97年排名第四名，98、99兩年連續蟬連第三名，顯示隨著網路資訊科技之進步，透過「網際網路」已是獲得司法資訊的重要管道。

司法實際認知高、中高等級族群，因學識能力較強或位居工作領域中高階層，故利用「報紙」、「網際網路」、「書刊」、「雜誌」、「學校或大學課程」及「律師」等閱讀性或專業性方式，以多元管道獲取司法訊息明顯較其他認知等級族群頻繁。而低認知族群，獲得司法訊息之管道相

對較少，較侷限於「電視」、「報紙」及「家人/朋友/認識的人轉告」。

二、民眾赴法院洽公經驗分析

2-1.受訪者具赴法院洽公經驗者，大致由91年之二成一逐年成長至99年之三成七，顯示參與法院活動的民眾比率越來越高。就時間而言，於一年以內曾到法院占三成七；就次數來看，到法院的次數在3次以內有七成一；社會歷練豐富或高社經地位之民眾較常利用司法資源，解決面臨之紛爭。

受訪者曾到法院洽公的比率有37.4%，較上年增加5.9個百分點，受訪者「一年內」曾到法院比率占10.0%，較上年增加2.7個百分點。未到過法院洽公者62.6%，則較上年減少5.9個百分點。

曾經到過法院的1,967位受訪者中，歷年來過法院的次數，3次以下合計占七成一；另有237人即12.0%，超過10次以上。

曾有赴法院洽公經驗之民眾，男性占59.1%多於女性40.9%、高收入多於中低收入、中年(40至59歲)多於其他年齡層，不識字及未入學者遠低於其他學歷；顯示社會歷練豐富或高社經地位之民眾較常利用司法資源，解決面臨之紛爭。

2-2.民眾赴法院洽公類型，「訴訟」占四成二，而「其他事務」占五成八。各種訴訟類型中，以民事事件為大宗，逾六成；辦理其他事務則以陪同家人或朋友之二成七，或當證人之二成五居多。

最近一次到法院辦理事務類型，「訴訟（打官司）」占41.8%，「其他事務」占57.6%。其中，「訴訟」以民事61.2%最多，惟較去年減少7.7個百分點；刑事33.9%居次，較去年增加7.1個百分點。

辦理其他事務則以「陪同家人/朋友」占27.2%或「當證人」25.2%居多，合計達五成二，而「辦理公證」亦占相當比率，達14.2%。

三、曾赴法院洽公民眾對法院的評價

3-1.曾赴法院處理訴訟民眾，對於訴訟經驗表示滿意約有五成，表示不滿意者近四成五。民眾到法院次數愈少，對訴訟過程滿意比率愈高；隨著到法院次數增加，其不滿意比率亦隨之增加，到法院超過4次以上民眾，不滿意比率即超過滿意比率。

民眾到法院處理訴訟經驗，滿意比率49.9%，較不滿意44.8%，高出5.1個百分點。與上年比較，分別減少2.7及微增0.2個百分點，滿意降幅較大。

民眾到法院次數愈少，對訴訟過程滿意比率愈高。到過法院僅有1次之民眾，滿意比率最高，占62.1%，而不滿意比率最低僅31.4%，兩者差距近31個百分點。隨著到法院次數增加，不滿意比率亦隨之增加，尤其以到法院超過10次以上民眾，不滿意比率最高，達58.3%，是唯一不滿意比率逾半的族群。此外，到法院超過4次以上民眾，不滿意比率48.5%即已超過滿意比率45.4%。

除司法實際認知等級為「中」及「低」族群，訴訟過程滿意比率（45.8%及43.9%）低於不滿意比率（47.2%及47.0%）外，其餘各等級滿意比率皆達五成以上，且滿意比率較不滿意高出4.7至13.6個百分點。

3-2.曾到過法院民眾對法院的整體經驗感到滿意比率66.4%，遠高於不滿意之29.7%。就洽公類型而言，以辦理「其他事務」民眾對法院的整體經驗滿意比率71.1%，較「訴訟」民眾之59.8%，高出11.3個百分點；就到法院次數而論，隨次數增加，到法院整體經驗的滿意比率隨之減少，不滿意比率則增加。

曾到過法院民眾對法院的整體經驗，表示滿意占66.4%，較上年略降2.1個百分點；不滿意比率29.7%則較去年微幅上升0.5個百分點。

觀察民眾到法院辦理不同類型事務的整體經驗滿意情形，發現到法院辦理「其他事務」之民眾滿意比率71.1%，較「訴訟」民眾59.8%高，其中尤以「參觀法院」及「當證人」滿意比率最高，各為80.2%及73.4%。

進一步觀察民眾到法院次數多寡，是否影響整體經驗評價，發現到過法院僅有1次之民眾，滿意比率最高，占73.0%，而不滿意的比率最低，占21.6%。到法院10次以內之民眾，隨著次數增加，到法院整體經驗的滿意比率會隨之減少，不滿意比率則增加。

3-3.有五成七民眾表示對司法的觀感與原先預期相符，二成七認為較差，僅一成表示更好。而民眾到法院「訴訟經驗」、「整體經驗」的滿意與否，和個人對司法預期與實際觀感之落差，呈正向關聯。

曾經到過法院的民眾，有10.4%對司法的觀感比原先預期的更好，

56.7%表示感覺相同，惟26.9%民眾表示更差。

民眾到法院訴訟經驗的滿意與否，和個人對司法預期與實際觀感之落差，兩者呈正向關聯。若民眾對司法的觀感比其預期的更好，則到法院辦理訴訟經驗的滿意比率可提高至89.7%，較全體之49.9%高出39.8個百分點；如對司法的觀感認為更差，表示滿意的比率則降為16.2%，不滿意比率高達80.6%。

民眾對司法的預期與實際觀感的差異情形，與個人對法院整體經驗的滿意情形，兩者亦呈正向關係。若民眾對司法的觀感比預期的更好，則整體經驗的滿意比率88.3%，較比預期更差之37.5%，高出50.5個百分點。

觀察民眾對司法觀感之預期差異，與到法院洽公類型間關係：僅辦理「訴訟」者，表示較預期更好之比率10.5%，與僅辦理「其他事務」民眾之10.3%相近。惟僅辦理「訴訟」民眾，表示較預期更差之比率37.8%，遠高於辦理其他事務之18.8%。

到法院辦理各項事務類型中，以「法律諮詢」民眾表示較預期更好的比率最高，達13.3%；其次為辦理公證，占11.9%。到法院辦理訴訟民眾，表示感受更好比率以刑事訴訟最高，占11.4%；辦理民事執行事件之5.2%最低。

到訪法院只有1次之民眾，表示預期與實際感受「相同」的比率為64.9%；到法院10次內者，隨著次數增加，表示「相同」之比率遞減，換言之，民眾到法院的次數愈多，越能明確表達對司法實際觀感與預期之差異。而隨著民眾到法院的次數愈多，表示「更好」與「更差」之比率皆有增加，惟到法院10次以內，「更差」比率增加幅度較大。

3-4. 在法院設施或人員提供之服務及法官審判方面，曾到過法院民眾對「法院環境的整潔度」及「法院所提供的無菸環境」評價最高，分別為89.1%及86.0%。然而，受到7月中旬以來，一連串司法負面事件衝擊，「法院人員的廉潔操守」、「法官審判的公信力」，不滿意比率逾五成，遠高於滿意者。與上年相較，「法院人員的廉潔操守」滿意比率30.6%，驟降13.0個百分點，而不滿意56.2%，遽增18.1個百分點；「法官審判的公信力」滿意比率39.2%，降9.3個百分點，而不滿意比率56.1%，增9.3個百分點。

在法院設施或人員提供之服務及法官審判方面，除「法院人員的廉潔

操守」、「法院的網站提供的資訊與服務」、「法官審判的公信力」、「法院的辦事效率」與「法院提供的訴訟輔導服務」滿意比率(30.6%、38.7%、39.2%、39.9%與45.3%)低於五成之外，過半數曾到法院洽公民眾，多給予正面評價，其中「法院環境的整潔度」及「法院所提供的無菸環境」二項最受肯定，滿意比率各為89.1%、86.0%。

受到7月中旬以來，一連串司法負面事件衝擊，「法院人員的廉潔操守」由98年之43.6%，跌至99年之30.6%，驟降13.0個百分點，而不滿意比率56.2%，較上年遽增18.1個百分點；「法官審判的公信力」滿意比率為39.2%，降幅9.3個百分點，而不滿意比率56.1%，增9.3個百分點。

到法院處理訴訟經驗為正面評價民眾，對法院提供之各項服務滿意比率相對較高，除「法院人員的廉潔操守」及「法院網站所提供的資訊與服務」滿意比率40.8%及43.8%外，餘均達五成以上，尤其「法院環境的整潔度」占91.5%及「法院所提供的無菸環境」占90.3%最高。

到法院處理訴訟的經驗為負面評價民眾，對法院各項服務滿意度相對較低，其中以「法院人員的廉潔操守」占14.9%最低，其次為「法官審判的公信力」之22.2%，與「法院網站所提供的資訊與服務」之29.6%，三者皆未達三成。

依司法實際認知等級由高而低比較發現，認知等級愈高，「法院職員的服務態度」、「法院環境的整潔度」、「法院網站所提供的資訊與服務」及「法院所提供的訴訟程序諮詢服務」四項滿意度就呈現愈高的趨勢。

在「法院設施或人員提供之服務」中，司法實際認知等級為高或中高民眾，對「法院的辦事效率」感到滿意比率較低，司法實際認知等級為低或中低者，對「法院網站所提供的資訊與服務」及「法院所提供的訴訟程序諮詢服務」感到滿意比率較低。

3-5.民眾評為重要且滿意比率較高的項目，包括「法院職員的服務態度」、「法院單一窗口聯合服務中心服務的便利性」、「法院空間動線標示的清楚度」及「法院提供志工服務所帶來的幫助」4項。另外，「法院的辦事效率」最多民眾評為重要，「法院人員的廉潔操守」次之，「法官審判的公信力」再次之，但民眾滿意比率卻較低落，仍有加強進步空間。

民眾評為重要，並較給予肯定的項目包括：「法院職員的服務態度」、「法院單一窗口聯合服務中心服務的便利性」、「法院空間動線標示的清楚度」及「法院提供志工服務所帶來的幫助」共4項，滿意比率各為63.6%、58.4%、65.3%及69.8%。

「法院的辦事效率」、「法院人員的廉潔操守」及「法官審判的公信力」為多數民眾評為重要，各有91.8、91.1%及90.6%，惟滿意比率卻皆未過半，僅39.9%、30.6%及39.2%，宜優先改善。