

96年「一般民眾對司法認知調查」結果摘要分析

96年「一般民眾對司法認知調查」自7月25日至8月9日針對台灣地區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5,003人，其中1,740人曾赴法院洽公，茲將調查結果分述如下：

一、 七成二的受訪者自認為對臺灣司法制度不了解，只有二成二的受訪者表示了解臺灣司法制度。

受訪者對於臺灣司法制度，認為自己非常了解或還算了解者有21.9%，但僅有2.2%的人認為自己非常了解，而有60.4%的人認為自己不太了解，自認為完全不了解者占12.0%。

在性別上，男性受訪者自認為了解台灣司法制度的比率為30.1% 遠高於女性之13.6%；學歷為研究所以上者之比率為30.3% 高於其他教育程度層，而年齡或收入愈高，自認了解的比率亦隨之愈高；在居住地區方面，除了居住在東部地區的受訪者其認為自己了解的比率僅16.9%，其他地區均高於二成。從洽公經驗方面觀察，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43.6%。

二、 有八成四的受訪者瞭解院檢職權內容，至於行政隸屬，僅二成明瞭檢察官隸屬行政院，而八成不能正確回答者中有六成七的受訪者誤認檢察官隸屬司法院。

受訪者對於法官與檢察官的職權，約有八成四知道其中的分野，至於行政隸屬，正確回答法官隸屬司法院的比率達84.0%，但有66.8%認為檢察官隸屬司法院，只有20.4%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做比較，兩者變化並不明顯，惟其中對於法官與檢察官的職權正確回答的比率，各比去年上升4.7及3.6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85.5% 較男性之73.8% 高11.7個百分點；在年齡層方面，反而是60歲以上的受訪者答錯的比率最低，為76.5%，其餘年齡層的比率均在八成左右；學歷為國中(初)以下的受訪者答錯的比率88.1% 為最高，而研究所以上之

比率69.5% 則最低；每月收入愈低，答錯比率愈高。在居住地區方面，居住東部地區的受訪者答錯之比率達87.7% 高於其他地區。從洽公經驗方面觀察，曾到過法院的受訪者答錯的比率較低，特別是一年內曾到過者，比率為73.1% 。

在本次調查項目中，除了詢問對法官與檢察官的職權和行政隸屬外，並經由受訪者對一些有關司法的敘述可以正確回答的題數，來了解其對司法實際認知的程度。

根據調查結果得知受訪者對「嫁出去的女兒有如潑出去的水，不得享有繼承權」、「即使是種植在馬路邊的花樹，仍會因順手帶走而觸犯刑責」以及「農產品的廣告，不可以宣稱具有醫療效果」此三題答對的比率最高，依序為90.8%、86.3% 及86.2%，而對「司法院為我國最高司法審判機關」、「法院網站可以查詢裁判書」及「刑事被告必須自己證明自己是無罪的」這三題能正確回答的比率則最低，分別僅有23.8%、46.0% 及46.4% 。

本調查依回答正確的題數(共22題)將受訪者對司法實際認知的程度分成高(18-22題)、中(14-17題)、低(13題以下)三級，受訪者答對各組所占比率分別為21.7%、53.5%及24.8%。

受訪者對司法實際認知的程度，等級為高者的比率，在性別、教育程度、收入與洽公經驗方面，以男性、受高等教育、高收入或曾到過法院的受訪者最高，其中學歷為研究所以上者之比率可達42.7%。但在年齡層上，則以30至39歲的受訪者之27.9% 高於其他年齡層；居住地區以北部最高，比率為23.2%。相對的，等級為低者的比率，則以低學歷、收入少或年長的受訪者較高。

根據統計資料顯示受訪者自認對臺灣司法制度的了解與對司法實際認知的程度成正相關。亦即自認對臺灣司法制度愈了解者，能正確回答的題數愈多，屬於對司法實際認知等級高者的比率亦愈高；自認為不了解或無意見/拒答者，其能正確回答的題數愈少，屬於對司法實際認知等級低者的比率亦愈高。

三、受訪者在獲得司法方面消息或資訊的來源，多數以「廣電傳播媒體報

導」為主要管道，其次是經由「報紙書刊雜誌」，再次之為「家人/朋友/認識的人轉告」。

受訪者多數認為「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」，再次之為「家人/朋友/認識的人轉告」。此外「網際網路」亦是主要來源之一。

不管對司法實際認知的等級為何，「廣電傳播媒體報導」和「報紙書刊雜誌」仍是獲得司法消息或資訊的二十大主要來源，但對司法實際認知等級屬於高者，經由「網際網路」獲得司法方面的訊息則多於透過「家人/朋友/認識的人轉告」。

四、有**34.8%**的受訪者曾至法院洽公，其中一年內有去過法院的比率占**8.7%**，而到法院的次數以**1-3次**居多。受訪者到法院洽公的類型中，以「**訴訟**」所占比率最多，達**五成七**。而訴訟的類型中，民事事件占大部分，約占**七成二**；至於辦理其他事務則以當證人和陪同家人朋友居多。

受訪者到法院洽公的人口特性，仍以男性到過法院的比率高於女性，比率各為**41.1%**及**28.5%**；教育程度或收入較高者，到法院的比率也跟著提高。在年齡層方面，則以**50至59歲**的比率為最高，占**45.9%**。

另針對曾經到過法院的**1,740**位受訪者，了解歷年來過法院的次數。表示只到過法院**1次**的有**34.4%**，**2-3次**的**35.5%**，兩者合計達**七成**占多數。

受訪者最近一次到法院辦理事務的類型中，主要為訴訟。至於訴訟的類型中，大多為民事事件，比率高達**七成二**；刑事案件所占比率約為**23.3%**，但在**233**位表示到法院係因刑事訴訟之受訪者，有**48**位其發文者是檢察署而受訪者誤以為到法院訴訟。

而如為辦理其他事務，以當證人和陪同家人或朋友居多，分別占其他事務類的**36.5%**和**26.7%**，合計**六成三**；參觀法院與上年相同居第三位，比率占**10.8%**。

五、受訪者對到法院的整體經驗感到滿意的比率為**60.7%**，高於不滿意者之

31.5%。其中到法院僅辦理「其他事務」者，其感到滿意的比率最高，有64.2%；而曾到法院處理「訴訟」者，其感到滿意的比率有48.5%，不滿意者則為40.2%。

本次調查新增對曾至法院的受訪者，了解其到法院整體經驗的滿意情形乙項。受訪者覺得滿意的比率甚高，近六成一，而感到不滿意的比率為31.5%，兩者相差29.2個百分點。

比較到法院辦理不同類型事務的受訪者，在整體經驗的滿意情形，可發現到法院僅辦理其他事務者，其感到滿意的比率最高，有64.2%，其中又以參觀法院者的滿意比率最高達78.4%。而打官司和其他事務兩者皆辦理過的受訪者，不滿意的比率為49.6%高於僅打官司（33.9%）或者僅辦理其他事務（28.1%）之不滿意比率。另到法院打官司的受訪者滿意比率將近六成，惟辦理行政訴訟或刑事的受訪者，其不滿意的比率較高，均超過四成以上。

進一步了解受訪者到法院的次數多寡對整體經驗的滿意情形之影響，調查結果顯示僅到過法院1次者的滿意比率最高，達六成四，其不滿意的比率亦為最低，僅有二成八。如受訪者到法院的次數超過4次，則其對於到法院整體經驗的滿意比率明顯降低，不滿意比率提高。

此外，觀察受訪者對司法實際認知的程度，與到法院整體經驗的滿意情形之關係，可發現受訪者對司法的實際認知程度愈高，對整體經驗的滿意比率亦愈高，是以等級高者的滿意比率達66.8%，與等級低者之55.4%，差距11.4個百分點。

六、曾至法院的受訪者，有一成四表示對司法的觀感比他們的預期更好，四成一表示一樣，四成五認為更差。

到過法院的受訪者，有一成四表示對司法的觀感比他們的預期更好，四成一表示一樣，兩者合計達五成五，但有近四成五的受訪者表示更差。

根據受訪者對司法的觀感與預期的差異情形，了解其對法院整體經驗的滿意情形，調查結果顯示兩者呈正向關係。若受訪者對司法的觀感比其預期的更好，則對到法院整體經驗的滿意比率可提高至八成；而

如對司法的觀感認為更差，表示滿意的比率則降低為四成七。

比較到法院辦理不同類型事務的受訪者，其對司法的觀感與預期的差異情形，可發現到法院僅辦理其他事務者，表示較預期更好之比率為13.9%，與僅到法院打官司者之13.8%相當。而到法院打官司的受訪者，表示較預期更差之比率為47.8%，則高於僅辦理其他事務者之40.0%。

各事務類型中以參觀法院者表示較預期更好的比率為最高，可達25.4%，而法律諮詢者僅2.6%為最低。此外，辦理刑事或民事訴訟的受訪者，表示更差的比率較高，各為49.8%、47.5%。

調查結果顯示受訪者到法院的次數越多者，對司法的觀感愈明顯反映與預期不一樣（更好或更差），故僅到過法院1次者，其表示一樣的比率為47.5%，到法院10次以上者表示一樣的比率為30.5%，但認為比預期更好或更差的比率均為最高，各為18.3%和51.3%。

七、對於法院人員或設施的各項滿意情形，根據到過法院的受訪者意見顯示，「法院職員的服務態度」及「法院提供的志工服務所帶來的幫助」兩項較受肯定，滿意比率達六成，其中「法院提供的訴訟輔導服務」、「法院職員的服務態度」和「法院人員的廉潔操守」等三項的滿意比率均較去年增加一成以上。

曾到法院洽公的受訪者對於法院的各項滿意情形，多持正面的肯定態度，其中「法院職員的服務態度」及「法院提供的志工服務所帶來的幫助」兩項，得到六成受訪者的肯定。

與上(95)年之調查結果比較，受訪者對法院設施或人員各項滿意情形，以「法院提供的訴訟輔導服務」、「法院職員的服務態度」和「法院人員的廉潔操守」等三項的滿意比率增加一成以上，進步最多。

受訪者如到法院處理訴訟的經驗感到滿意，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」及「法院人員的廉潔操守」外，其餘各項認為滿意者之比率均在五成二以上，其中「法院職員的服務態度」、「法院提供的志工服務所帶來的幫助」兩項更達71.9%及66.7%。而即使受訪者對到法院處理訴訟的整體經驗為不滿意，對「法院提供的志工服務所帶來的幫助」仍有極佳的評

價，滿意比率達五成五。

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之關係。發現除了「法院的辦事效率」乙項其司法認知等級高者滿意比率反而較低外，其餘各項均為等級愈高，覺得滿意的比率愈高，其中以「法院聯合服務中心服務的便利性」乙項，其等級高者的滿意比率較等級低者高出15.4個百分點，另「法院的網站提供的資訊與服務」、「法院人員的廉潔操守」、「法院提供的志工服務所帶來的幫助」及「法官審判的公信力」等四項等級高者的滿意比率亦明顯高於等級低者，差距均在12個百分點以上。