

98年「一般民眾對司法認知調查」結果摘要分析

本院辦理之「98年一般民眾對司法認知調查」係委託「精湛民意調查顧問股份有限公司」以電話訪問方式進行。自98年7月30日展開訪問，期間遭逢88風災，因許多地區淹水、停電、斷訊無法順利電訪，經調查執行單位依其專業建議，暫緩執行調查工作，延至9月中旬再行啟動調查，至9月24日完成電訪後，再進行後續資料處理及分析。

本調查係針對臺灣地區23縣市年滿20歲之民眾，進行電話訪問，共計成功訪問5,260人，其中1,655人曾赴法院洽公，調查主題含「民眾司法認知程度」、「民眾到法院洽公經驗」及「曾至法院民眾對法院之評價」等三大部分，謹分別就調查結果摘述如下：

一、民眾司法認知概況分析

1-1. 七成四民眾自認不了解臺灣司法制度，僅二成五表示了解。男性自認了解臺灣司法制度的比率遠高於女性；年齡及收入愈高，自認了解比率亦愈高，尤以平均月收入達10萬元以上，為唯一自認了解比率高於自認不了解比率之族群。

對於臺灣司法制度自認不了解民眾有74.0%，較去年增加6.1個百分點。24.5%表示了解，較上年調查結果略降1個百分點。

依基本資料分析：男性自認了解臺灣司法制度的比率（33.9%）遠高於女性（15.1%）；年齡及收入愈高，自認了解比率亦愈高，尤以平均月收入達10萬元以上，為唯一自認了解比率（52.9%）高於自認不了解比率（44.9%）之族群。

1-2. 能完全了解法官和檢察官行政隸屬及職權範圍的民眾僅一成五。職權範圍回答正確者有七成四；至於行政隸屬，有六成九誤認檢察官隸屬司法院，僅有一成七明瞭檢察官隸屬行政院。

法官與檢察官的職權範圍，分別有83.3%及80.7%民眾回答正確；至於行政隸屬，可正確回答法官隸屬司法院達82.9%，能正確回答檢察官隸屬行政院僅17.4%。與上年相較，答對法官及檢察官職權範圍比率分別增加1.6及減少3.3個百分點，而對於法官、檢察官行政隸屬能正確回答比率，

則各較上年減少3.6、4.8個百分點。

依基本資料分析：男性答對檢察官行政隸屬比率（23.5%），遠較女性（11.4%）高出12.1個百分點；隨著教育程度越高，答對比率越高，最高之研究所以上族群（30.6%），較最低之不識字及未入學（5.6%），多了25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（26.7%），其次為學生族群（25.0%），而家管/家庭主婦最低（9.5%）；在收入方面，平均月收入在3萬元以下之民眾，答對比率明顯低於收入較高者。

另從洽公經驗觀察，曾到過法院民眾答對比率(21.2%)較未到過法院(15.7%)高出5.5個百分點，其中「一年內曾到過法院」之答對比率(23.2%)最高。

1-3.司法常識敘述答對率為六成四，其中「法律扶助基金會幫助窮人聘請律師打官司」八成七居冠。「民眾對稅務處核定之稅單金額存有疑義，經復查後，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」僅四成七民眾知情，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，另設計18題司法常識相關敘述，以客觀測度民眾之司法認知程度。

問項以「法律扶助基金會幫助窮人聘請律師打官司」（87.2%）及「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」（86.6%）兩題答對比率最高。另一方面，「民眾對稅務處核定之稅單金額存有疑義，經復查後，不服復查結果，即可向行政法院提起行政訴訟」（13.1%）、「刑事被告不須自己證明自己是無罪的」（27.4%）兩項，民眾正確回答比率不及三成；此外，「法院網站可以查詢裁判書」僅四成七受訪者知情，值得關注。

1-4.高學歷、高收入、青壯年、軍公教或白領從業人員族群對司法實際認知程度較高；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。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。

根據民眾在22題(包含法官及檢察官的職權和行政隸屬及18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程度，依其答對題數，分成高（答對19-22題）、中高（答對17-18題）、中（答對13-16題）、中低（答對10-12題）、低（答對0-9題）五個等級。

司法實際認知等級為高、中高之民眾，普遍具有高學歷(大專以上)、高收入(6萬元以上)、青壯年(20-49歲)、軍公教或白領從業人員等特性；反之，認知程度低、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)、藍領/無業/家管族群較多。

民眾司法實際認知等級愈高者，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(43.8%)，較實際認知等級最低族群自認了解比率(11.2%)高出32.6個百分點；而實際認知等級愈低，表示不了解的比率愈高，實際認知等級最低表示不了解的比率為86.2%，較實際認知等級最高者表示不了解比率(55.8%)高出30.4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」（七成六）為主；「報紙」（五成二）報導居次；再其次為「電腦網際網路」（三成一）。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。

大多數民眾表示，「電視」（76.3%）為獲得司法消息或資訊的主要管道，其次經由「報紙」（52.6%）報導得知，再次為「網際網路」（31.4%）。相較上年調查結果，「電視」及「報紙」仍維持前二名，「網際網路」排名則由第四名上升至第三名，顯示隨著網路資訊科技之進步，透過「網際網路」獲得司法資訊亦逐年成長中。

司法實際認知等級為高、中高族群，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、民眾到法院洽公經驗分析

2-1.三成二的受訪者曾有至法院洽公經驗。就時間而言，其中於一年以內曾到法院占三成三；就次數來看，到法院的次數在3次以內有七成。

受訪者曾到法院洽公的比率（31.5%），較上年減少4.6個百分點，受訪者「一年內」曾到法院比率（7.3%），較上年減少2.9個百分點。未到過法院洽公（68.5%）則較上年增加4.6個百分點。

曾經到過法院的1,655位受訪者，歷年來過法院的次數，只有1次（34.2%）與2至3次者（35.7%）合計約占七成。另有158人超過10次以上（9.5%）。

2-2.民眾到法院洽公的類型中，「訴訟」與「其他事務」所占比率相當，各約為五成。各種訴訟類型中，以民事事件為大宗，占六成九；辦理其他事務則以當證人（二成九）或陪同家人/朋友（二成六）居大多數。

最近一次到法院辦理事務的類型中，「訴訟（打官司）」與「其他事務」所占比率相當，各占五成左右。其中「訴訟」以民事事件最多（69.0%），但較去年減少6個百分點；刑事案件（26.8%）居次，較去年增加5.4個百分點。

辦理其他事務則以「當證人」（28.5%）或「陪同家人/朋友」（25.7%）居多，合計達五成四，而「辦理公證或登記」（14.9%）再次之。

2-3.曾到法院洽公之民眾，男性(58.4%)比率高於女性(41.6%)、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。

曾赴法院洽公民眾，具有以下幾項特點：男性（58.4%）多於女性（41.6%），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。

三、曾至法院民眾對法院之評價

3-1.曾到過法院民眾對法院的整體經驗感到滿意之比率為六成九，遠高於不滿意之二成九；在辦理訴訟之民眾中，以辦理行政訴訟之民眾對法院的整體經驗滿意比率最高（70.6%）；隨著民眾到法院的次數增加，到法院整體經驗的滿意比率會隨之減少，不滿意比率則隨之增加。

曾到過法院民眾對法院的整體經驗感覺滿意（68.5%），較上年提升6.4個百分點；不滿意比率（29.2%），則較去年微幅下降0.2個百分點。

比較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」民眾之滿意比率（72.0%）較「訴訟」民眾（65.2%）高，其中尤以「參觀法院」（89.3%）及「辦理公證或登記」（84.7%）滿意比率最高。而「訴訟」和「其他事務」兩者皆有辦理之民眾，不滿意比率（33.3%）高於僅「訴訟」（32.4%）或者僅辦理「其他事務」（25.8%）之不滿意比率。此外，在僅有「訴訟」之民眾滿意比率，以辦理行政訴訟最高（70.6%），民事訴訟最低（61.6%）。

進一步觀察民眾到法院的次數多寡，是否影響整體經驗的評價，發現到過法院僅有1次之民眾，滿意比率最高（75.1%），不滿意的比率亦為最低（23.1%）。隨著民眾到法院的次數增加，到法院整體經驗的滿意比率會隨之減少，不滿意比率則隨之增加。

3-2.曾至法院洽公民眾，到法院處理訴訟感覺滿意有五成三，感覺不滿意則有四成五；民眾到法院次數愈少，訴訟的滿意比率愈高。到法院訴訟超過10次以上之民眾，不滿意比率最高，有六成二，且為唯一不滿意比率高於滿意之族群。

民眾到法院處理訴訟經驗，滿意比率（52.6%）高於不滿意（44.6%）8個百分點。與上年相較，兩者各增加1.7及9.5個百分點，感到不滿意比率增幅較大。

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（62.8%），不滿意比率（33.8%）亦最低，兩者差距29個百分點。隨著到法院次數增加，其不滿意比率亦隨之增加，尤以

到法院超過10次以上之民眾，不滿意比率（61.7%）最高，且為唯一不滿意比率高於滿意（36.2%）之族群。

3-3.曾到過法院的民眾，對「法院所提供的無菸環境」及「法院所提供的志工服務所帶來的幫助」二項評價最高，滿意度分別為83.5%及74.9%；與上年相較，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」增加最多。

曾到法院洽公民眾，對法院提供之各項服務大多持正面評價，其中「法院所提供的無菸環境」（83.5%）及「法院所提供的志工服務所帶來的幫助」（74.9%）二項最受肯定；此外「法官審判的公信力」及「法院的辦事效率」為民眾較不滿意的項目，不滿意比率皆超過四成。

與上年相較，民眾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」（67.0%）、「法院提供的志工服務所帶來的幫助」（74.9%）滿意比率較上年增加9.8、8.2個百分點。