

「100年一般民眾對司法認知調查」結果摘要分析

「100年一般民眾對司法認知調查」自7月25日正式展開訪問，並於8月10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5,223位臺灣地區20歲以上民眾，其中1,805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」、「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

1-1.近七成五民眾自認不了解臺灣司法制度，僅二成一表示了解。男性自認了解臺灣司法制度的比率遠高於女性；收入愈高自認了解比率亦愈高，尤以平均月收入10萬元以上民眾達四成七最高；有洽公經驗民眾自認了解比率遠高於無經驗者。

對於臺灣司法制度自認不了解民眾有74.9%，較上年略增0.3個百分點。21.1%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（28.2%）遠高於女性（14.1%）；年齡、收入愈高，自認了解比率愈高，尤以平均月收入10萬元以上占46.8%最高，其自認不了解比率49.5%則最低。

從洽公經驗觀察，曾到過法院民眾自認了解比率（30.9%）較未曾到過法院（15.9%）高出許多，尤以最近一年內有洽公經驗者（38.7%）最高。而洽公類型屬「辦理訴訟」之民眾，自認了解比率亦較「辦理其他事務」為高。

1-2.能完全了解法官、檢察官行政隸屬及職權範圍的民眾僅約一成五。其中，回答正確職權範圍者有七成二、行政隸屬僅一成八；有六成九誤認檢察官隸屬司法院。

法官、檢察官職權範圍，分別有82.5%及81.8%民眾回答正確；行政隸屬方面，正確回答法官隸屬司法院民眾比率達83.9%，

惟正確回答檢察官隸屬行政院僅19.5%。與上年相較，答對法官、檢察官職權範圍比率分別減少6.0、4.9個百分點；答對法官、檢察官行政隸屬比率，亦各減5.4、1.1個百分點。

依基本資料分析：男性答對檢察官行政隸屬23.2%，較女性16.0%高出7.2個百分點；隨著教育程度愈高，答對比率愈高，研究所以上32.0%最高，較不識字及未入學9.4%，高出22.6個百分點，差距甚大；職業屬性上，答對比率以軍公教30.1%最高，自由業及專技人員27.1%居次，而家管/家庭主婦11.4%最低；收入方面，答對比率以平均月收入未滿3萬元民眾17.2%最低。

從洽公經驗觀察，曾到過法院民眾答對檢察官行政隸屬比率22.5%較未到過法院之17.9%高出4.6個百分點，其中「一年內沒有，以前有」答對比率22.9%最高。

1-3.司法常識敘述平均答對率六成三，其中「訴訟當事人可於訴訟進行中，贈送財物給法官或宴請法官吃飯喝酒，以求有利之判決結果」達九成六居冠。「民眾對稅務機關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」僅一成四居末；此外，「法院網站可以查詢裁判書」僅四成五民眾知情，值得關注。

為衡量民眾之司法實際認知程度，除了詢問法官、檢察官的職權和行政隸屬外，並延續詢問上年之25題司法常識相關敘述，本（100）年調查結果，29題平均答對比率63.3%，較上年68.6%減少5.3個百分點。

調查發現，答對比率以「訴訟當事人可於訴訟進行中，贈送財物給法官或宴請法官吃飯喝酒，以求有利之判決結果」96.3%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」91.9%兩項最高。反之，「民眾對稅務機關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」、「刑事被告不須自己證明自己是無罪的」兩項答對比率各

為13.8%、24.1%最低。此外，「法院網站可以查詢裁判書」僅44.9%知情，高達21.1%受訪者不清楚，值得關注。

1-4.就成人法治教育六大構面分析，女性對「工作職場」及「休閒健康」法治認知較佳，男性則對「法治概念」及「權利保護制度」相對較了解；大致上，軍公教、白領階級或收入6萬未滿10萬族群，各構面法治程度均較高。

根據民眾在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，分為成人法治教育六大構面，計算六大構面的相關係數發現，彼此間僅屬低度正相關，顯示六大構面的司法認知可分別視為獨立的領域。欲針對不同構面進行司法宣導，需了解每一構面下不同基本資料之差異。

就民眾在成人法治教育六大構面分類表現來看：以性別觀察，男性對「法治概念」及「權利保護制度」相對較了解，女性則對「工作職場」及「休閒健康」法治認知較佳；就年齡而言，30-39歲族群除「理財規劃」略遜20-29歲外，在其他各構面的認知程度表現最優，隨著年齡層增高，認知程度反隨之下降。

以學歷觀察，除「家庭生活」方面，研究所以上表現較專科或大學略低外，其他構面都呈現學歷愈高認知愈佳趨勢；大體上而言，軍公教、白領族群，對此六大構面認知程度較佳；收入6萬未滿10萬民眾除「休閒健康」法治認知較10萬元以上族群低，其餘構面相對答對比例較高。

1-5.「研究所以上、年齡30-39歲」民眾，司法實際認知程度最高；「不識字及未入學」、「國(初)中以下，年齡60歲以上」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。

以民眾在29個司法常識問題的回答情形來綜合衡量，民眾對司法實際認知程度依其答對題數，可分成高（答對25-29題）、中高（答對22-24題）、中（答對17-21題）、中低（答對14-16題）、

低（答對0-13題）五個等級。

以人口特徵區隔不同認知族群發現，「研究所以上、年齡30-39歲」民眾，司法實際認知程度屬最高等級比率最高；「不識字及未入學」、「國(初)中以下、60歲以上」民眾認知程度屬低、中低等級比率最高。

民眾司法實際認知等級愈高者，自認了解台灣司法制度比率愈高。「高」實際認知等級族群自認了解比率48.5%，較「低」等級16.1%高出32.4個百分點。反之；實際認知等級愈低，自認不了解比率愈高，「低」實際認知等級者自認不了解比率達78.2%，較「高」等級者之49.5%高出28.7個百分點。顯示對於臺灣司法制度了解程度，民眾自我評估與實際認知等級存在正向關聯。

1-6.民眾獲得司法資訊來源多以電視為主；報紙報導居次；再其次為網際網路。「高」司法實際認知等級族群，較能以多元管道獲取司法訊息；反之，「低」認知等級民眾，獲得司法訊息管道則相對較少。

民眾獲得司法消息或資訊的主要管道前三名，依序為電視、報紙與網際網路，與上年相同。其中，網際網路於97年排名第四名，98至100年連續穩居第三名，顯示隨著網路資訊之廣布流傳，網際網路已是獲得司法資訊的重要管道。

「高」司法實際認知等級族群，因學識能力較強或位居工作領域中高階層，故利用網際網路、雜誌、書刊、學校或大學課程，甚至個人親身經驗及律師等閱讀性或專業學習方式等，種種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。

司法資訊來源除「電視」外，國(初)中以下學歷民眾，主要源自「報紙」、「家人/朋友/認識的人轉告」居次；而20-29歲民

眾則主要來自「網際網路」、其次為「報紙」。故藉由電視、報紙及網際網路等媒介進行司法知識教育宣導效果較好。

二、民眾到法院洽公經驗

2-1.近十年來參與法院活動的民眾比率逐年成長並漸趨穩定，受訪者具法院洽公經驗比率，大致由91年之二成一逐年增加至100年之三成五。曾到過法院的1,805位受訪者中，其洽公經驗在一年以內者，占二成五；到法院次數在3次以內，占七成三。

65.4%受訪者未曾到過法院，另有34.6%曾赴法院洽公，較上年各有2.8個百分點的消長。1,805位曾到過法院民眾中，洽公經驗在一年以內占24.7%、超過五年者占44.0%。

曾到過法院的1,805位民眾中，到過法院次數在3次以下，占72.6%；另有223人（12.4%）超過10次。

具赴法院洽公經驗民眾，男性(41.5%)多於女性(27.8%)、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」占四成四、「其他事務」占五成六。各種訴訟類型中，以民事事件為大宗，逾五成一；辦理其他事務則以陪同家人/朋友（二成九）或當證人（二成五）居多。

最近一次到法院洽公類型，「訴訟（打官司）」占43.5%，「其他事務」占56.0%。訴訟類型以「民事」占51.1%最多、「刑事」34.5%居次、「少年或家事事件」則占6.1%。

辦理其他事務以「陪同家人/朋友」之28.5%、「當證人」之24.8%最多，合計達五成三，而「辦理公證」12.2%居三，「參觀法院」8.9%，亦占相當比率。

三、曾至法院民眾對法院評價

3-1.曾赴法院處理訴訟民眾，對於訴訟經驗表示滿意有四成五，表示不滿意則近五成。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，不滿意比率亦隨之增加。

民眾到法院處理訴訟經驗，表示滿意比率有44.6%，較不滿意比率之49.6%少5.0個百分點。與上年相較，滿意比率減5.3個百分點，不滿意比率增4.8個百分點，滿意比率降幅較大。

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1次民眾滿意比率最高，達55.6%；不滿意比率最低，為35.2%，滿意比率高出20.4個百分點。隨著到法院次數增加，不滿意比率亦伴隨增加，尤以到法院4-10次民眾，不滿意比率56.6%最高。民眾只到法院超過2-3次以上，不滿意比率即超過滿意比率。

「高」、「低」司法實際認知等級民眾，對訴訟過程感到滿意比率49.1%、47.9%，高於不滿意比率之45.8%、37.3%。反之，「中高」、「中」等級民眾表示滿意比率之45.2%、42.8%，皆少於不滿意比率之49.3%、53.4%。

3-2.曾到過法院民眾對法院的整體經驗感到滿意比率達六成二，遠高於不滿意比率（三成）。就到法院次數而論，隨著次數增加，到法院整體經驗的滿意比率會隨之減少，不滿意比率則隨之增加。

曾到過法院民眾對法院整體經驗，表示滿意比率為62.3%，較上年減少4.1個百分點；不滿意比率30.3%，則較去年略增0.6個百分點。

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，達68.7%，不滿意比率22.9%亦最低。隨著民眾到法院次數增加，整體經驗的滿意比率會隨之減少，不滿意比率則隨之增加。

3-3.有五成民眾表示對司法的觀感與原先預期相符，二成九認為較差，僅一成四表示更好。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，呈正向關係。

曾經到過法院民眾，有14.4%對司法觀感比原先預期更好，50.1%表示感覺相同，而有29.4%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，兩者呈正向關係。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82.7%，較比預期更差之12.8%，遠高出69.9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12.8%，不滿意比率高達82.6%。

民眾對司法預期與實際觀感的差異情形，與個人對法院整體經驗滿意情形，兩者亦呈正向關係。若民眾對司法觀感比預期更好，其整體經驗滿意比率為84.4%，較比預期更差之33.3%，高出51.1個百分點。

到訪法院只有1次民眾，表示預期與實際感受「相同」比率為58.8%；隨著到法院次數增加，表示「相同」比率遞減。換言之，民眾到法院次數愈多，越能明確表達對司法實際觀感與預期差異。隨著民眾到法院次數愈多，表示「更差」比率則愈高，直到超過10次，表示更差比率才緩和下來；另一方面，與法院高頻率接觸者（超過10次），對司法觀感更好比率最高。

3-4.曾到過法院的民眾，對「法院提供志工服務所帶來的幫助」及「法院職員的服務態度」評價最高（達六成八以上）。與上年相較，法院人員各項服務滿意度都呈現回升跡象，其中以「法院人員的廉潔操守」增加6.1個百分點，回升幅度最大。當民眾處理訴訟經驗為負面評價時，則各問項滿意度亦會較低。

本(100)年曾到法院洽公民眾，對法院各項服務大多持正面評價，其中以「法院提供志工服務所帶來的幫助」、「法院職員的服務態度」及「法院空間動線標示的清楚度」三項最受肯定，滿

意比率分別為68.4%、67.6%及65.8%。反之，民眾對「法院提供被害人或證人安全出庭環境與措施」、「法院人員的廉潔操守」及「法院網站所提供的各項便民查詢服務與法學資料檢索」滿意比率最低，各為33.8%、36.7%及39.2%。

與上年相較，除「法院所提供的無障礙空間」、「法院所提供的訴訟程序諮詢服務」、「法院單一窗口聯合服務中心服務的便利性」及「法院提供志工服務所帶來的幫助」滿意度略為下降外，其餘各項滿意度皆呈回升跡象，其中「法院人員的廉潔操守」滿意比率36.7%，較上年增加6.1個百分點，不滿意比率42.4%則遽降13.8個百分點，滿意度回升幅度最大；民眾對「法院職員的服務態度」滿意比率67.6%，較上年增4.0個百分點，不滿意比率19.9%則降5.9個百分點。此外，有49.4%民眾對「法院網站所提供的各項便民查詢服務與法學資料檢索」表示不知道、無意見，為民眾最不清楚之項目。

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「法院提供被害人或證人安全出庭之環境與措施」、「法院網站所提供的各項便民查詢服務與法學資料檢索」及「法院人員的廉潔操守」(37.4%、40.8%及48.9%)外，各項滿意比率均達五成以上，尤以「法院職員的服務態度」滿意比率81.3%最高。

到法院處理訴訟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「法官審判的公信力」17.2%最低、「法院人員的廉潔操守」23.1%次之，「法院的辦事效率」29.1%再次之，三項皆未達三成。

依司法實際認知等級區分，「法院網站所提供的各項便民查詢服務與法學資料檢索」、「法院職員的服務態度」及「法院空間動線標示的清楚度」略呈認知等級愈高，滿意比率愈高之趨勢。反之，「法院提供被害人或證人安全出庭之環境與措施」則

略呈認知等級愈高，滿意比率愈低現象。

而司法實際認知等級為「高」、「中高」及「低」者，對「法官審判的公信力」滿意度相對較高，呈U型反應；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，「低」、「中低」司法實際認知等級民眾，對「法院網站所提供的各項便民查詢服務與法學資料檢索」感到滿意比率相對較低。