

【法實證研究專題】

訴訟經驗與法院滿意度初探

作者：鍾予晴¹

一、前言

司法改革，可說是臺灣近年來被廣泛討論的議題之一，也是目前政府的一項重要施政目標。司法制度的建構和運作可以從多個面向來評估，其中一個不可忽視的評估面向，便是人民對於司法運作的看法。若期望人們接受司法制度，則司法制度必須獲得人們一定程度的滿意與信任。

對於司法運作感到滿意與否，每個人各有其看法。然而，並非所有人皆曾參與過司法訴訟。曾經參與訴訟的人，對於法庭運作的滿意程度，與從未參與過者，會有不同嗎？下述段落，本文將以 2009 年「臺灣法律與社會變遷調查：生活中的法律」為核心，輔以其他單位的調查成果，綜合討論臺灣人的訴訟經驗和法院滿意度呈現了怎樣的圖像。

二、訴訟經驗與法院滿意度的關聯

臺灣人對法院運作的滿意度如何，是研究者和執政者都想了解的問題。目前，臺灣法實證研究資料庫、司法院和中研院皆曾透過問卷調查的方式，推敲臺灣人的想法。以下表 1 為各類調查的基本資料與特色。

表 1：調查基本資料（作者自繪）

調查名稱	臺灣法律與社會變遷調查：生活中的法律	臺灣人民法律紛爭解決行為模式的實證研究調查	一般民眾對司法認知調查
目的	了解臺灣人們在生活中會遭逢哪些執法情況或法律紛爭，而人們如何應對這些問題。	了解臺灣人近 5 年內曾遇到什麼紛爭、如何處理紛爭。	了解臺灣一般人對司法制度的認知與經驗，並作為政策參考。
調查	臺灣法實證研究資料庫	中央研究院人文社會科學研	司法院

¹ 作者為國立臺灣大學法律研究所基礎法學組三年級。

單位		究中心調查研究專題中心	
受訪對象	臺灣地區（包括澎湖縣，不含連江縣、金門縣）18歲以上的民眾	設有戶籍、具有臺灣國籍的民眾、設有戶籍的20歲以上民眾	臺灣地區20歲以上民眾
調查方式	電話訪問	面對面訪問	電話訪問
調查年份	2009年、2014年（問卷問題有部分更動）	2011年	2006年起至2018年，每年調查一次（每年問卷有部分更動）
特色	著重於探究臺灣人生活中的法律經驗。	問卷題目量多，問題細緻詳盡，致力於掌握紛爭的樣態與處理紛爭的每個細節。	調查資料將作為政策參考。2016年起形成較穩定的問題問項。

以上調查的目的或有不同，但在問題中都詢問到受訪者對法院的認知和感受。本文以2009年「臺灣法律與社會變遷調查：生活中的法律」為核心，輔以同年度的「一般民眾對司法認知調查」，以及2011年「臺灣人民法律紛爭解決行為模式的實證研究調查」，綜合討論臺灣人的訴訟經驗和法院滿意度呈現了怎樣的圖像。²

本文想探索的問題是：「有無訴訟經驗」與「法院滿意度」之間是否有所關聯？本文設想，「上法庭參與訴訟」意味著受訪者曾進入法庭空間，經歷過訴訟程序的一部分，相較於「未有訴訟經驗」的受訪者，經歷過訴訟程序的人對法庭運作有更為具體的經驗，也更了解當中的細節，因此可能另有想法。換言之，本文假定有訴訟經驗者和無訴訟經驗者，對法院之滿意度或有差異。

2009年的「臺灣法律與社會變遷調查：生活中的法律」調查（下稱「生活中的法律」），第C1題詢問受訪者對於法院運作的滿意度：「整體而言，請問您對臺灣的法院滿不滿意？（指的是訴訟處理的速度、法官態度、法院的設施等）」³第D14則詢問：「請問您有沒有以下列身份

² 為了與「臺灣法律與社會變遷調查：生活中的法律」調查成果進行比較，本文將選用司法院在2009年所做的調查，進行討論與分析。

³ 臺灣法律與社會變遷調查第一期（2009）。法律基本問項C1。http://tadels.law.ntu.edu.tw/database-society/database04-3.php?no=15&category_no=14&question_no=124

打官司的經驗？」⁴本文以 D14 題的選項作為分類標準，選擇 01 至 05 選項者皆列為「有訴訟經驗」，選擇 06 選項者則列為「無訴訟經驗」。將樣本區分為兩組之後，分別計算滿意度的人數，可以得到下表 2 所示資料：

表 2 (作者自繪)

滿意度	很滿意	還算滿意	不太滿意	很不滿意	不知道 / 拒答	總和
有訴訟經驗	5	55	98	90	10	258
無訴訟經驗	28	419	425	235	153	1260

去除掉「不知道 / 拒答」的資料，將選項合併為「滿意」和「不滿意」，計算滿意與不滿意比率後，可得下表 3「有無訴訟經驗」與「對法院滿意與否」的交叉分析：⁵

表 3：「有無訴訟經驗」與「對法院滿意與否」交叉分析結果 (作者自繪)

訴訟經驗	滿意	不滿意	總和
有	60 (24.19%)	188 (75.8%)	248 (100%)
無	447 (40.37%)	660 (59.62%)	1107 (100%)

計算比例後可以注意到：「有訴訟經驗」的受訪者中，選擇滿意的人數比例相較於無訴訟經驗者低。純就這份資料的比例來看，有訴訟經驗的人似乎對司法較不滿意。惟須指出，前述討論是根據描述性統計的結果所做的推論，「生活中的法律」調查呈現的數據，仍有待進一步相關性分析的檢驗。

不過，關於「有訴訟經驗的人對司法較不滿意」這樣的論點，其他單位做的調查怎麼說呢？中研院在 2011 年所做的「臺灣人民法律紛爭解決行為模式的實證研究調查」(下稱「紛爭實證調查」)，曾設計了這個問題來詢問所有的受訪者：「整體來說，請問您對於臺灣法院滿不滿意？(指的是訴訟處理的速度、法官態度、法院的設施等)」⁶同時，「紛爭實證調查」也相當細緻的

⁴ 臺灣法律與社會變遷調查第一期 (2009)。法律基本問項 D14。網址：http://tadels.law.ntu.edu.tw/database-society/database04-3.php?no=15&category_no=14&question_no=143

⁵ 經由交叉分析，可以看出訴訟經驗與法院滿意度的關聯，但其中的相關性仍有待迴歸分析來檢驗。

⁶ 陳恭平 (2016)。臺灣人民法律紛爭解決行為模式的實證研究調查 (C00242)【原始數據】取自中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心學術調查研究資料庫 doi:10.6141/TW-SRDA-C00242-1。問卷中的問題 H9。網址：https://srda.sinica.edu.tw/datasearch_detail.php?id=996

詢問了受訪者處理紛爭的經驗，因此調查中也有關於受訪者有無訴訟經驗的資料。關於「紛爭實證調查」的結果，黃國昌、陳恭平、林長青（2016）以調查結果為素材進行分析，發表了〈臺灣人民對法院的信任支持及觀感〉一文。這份研究中，作者也將受訪者區分為「有打官司經驗者」與「無打官司經驗者」，檢驗「打官司經驗」與「法院整體服務滿意度」的關係，發現這兩個屬性不僅存在關聯，而且「有打官司經驗者」較「無此經驗者」對於法院的評價更為負面。

2009 年司法院所執行的「一般民眾對司法認知調查」（下稱「司法認知調查」），雖然也有詢問受訪者對法院的滿意程度，但這份調查無法用來探究「訴訟經驗」和「法院滿意度」的關聯。因為，司法認知調查雖詢問了「法院滿意度」的問題，其中關於法院滿意度的題目，並非用於詢問所有受訪者，而僅針對特定對象詢問，這些對象為「有訴訟經驗的人」以及「有訴訟與其他洽公經驗的人」。就「有訴訟經驗的人」，題目問道：「請問，就您到法院處理訴訟的經驗而言，您覺得滿不滿意？」⁸；就「有訴訟與其他洽公經驗的人」，問題則是：「就您到法院的整體經驗而言，您覺得滿不滿意？」⁹。司法院僅針對有法院或訴訟經驗者詢問滿意度，可能是因為司法院想了解的是法院所提供的服務是否令人滿意，而非探究全體人民對法院抱持的普遍看法。然而，這也意味著，我們無法從「司法認知調查」得知「無訴訟經驗的人」對法院之滿意度。

不過，「司法認知調查」中的一項調查結果，可能間接呈現「有訴訟經驗者對法院更不滿意」的現象。2009 年司法認知調查對「有訴訟和法院洽公經驗的人」詢問道：「請問，您去過法院之後，對司法的觀感，跟您未去過法院前相比，是『相同』、『更好』或『更差』？」¹⁰調查結果如下表所示：

表 4（作者自繪）

相同	更好	更差	總和
860 (51.4%)	250 (15.0%)	562 (33.6%)	1672 (100%)

⁷ 黃國昌、陳恭平、林長青（2016）〈臺灣人民對法院的信任支持及觀感：以對法官判決之公正性為中心〉。《臺灣政治學刊》第 21 卷第 1 期，頁 81-82

⁸ 司法院（2010）。98 年一般民眾對司法認知調查（AF010004）【原始數據】取自：中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心學術調查研究資料庫 doi:10.6141/TW-SRDA-AF010004-1。問卷中的問題 8。

⁹ 司法院（2010）。98 年一般民眾對司法認知調查（AF010004）【原始數據】取自：中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心學術調查研究資料庫 doi:10.6141/TW-SRDA-AF010004-1。問卷中的問題 11。

¹⁰ 司法院（2010）。98 年一般民眾對司法認知調查（AF010004）【原始數據】取自：中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心學術調查研究資料庫 doi:10.6141/TW-SRDA-AF010004-1。問卷中的問題 9。

從表 4 中可以看到，「對司法的觀感變差者」人數為「變好者」人數的大約 2 倍。經歷過訴訟和法院洽公後，若人們對司法的觀感有所改變的話，多數人的觀感是變差的。

這三種調查當中，「生活中的法律」調查的比例資料呈現出有訴訟經驗者對法院較不滿意的圖像。「紛爭實證調查」的結果經檢定後，可以發現「有打官司經驗者」較「無此經驗者」對於法院的評價更為負面。「司法認知調查」第 9 題的調查成果則顯示：經歷過訴訟和法院洽公後，若人們對司法的觀感有所改變的話，多數人的觀感是變差的。這些討論皆透露出這樣的訊息：訴訟經驗很可能使人們對法院更加不滿意。換言之，親身經歷法院運作後，人們可能更加感受到自身期待與實際運作的落差，於是更加的不滿意。

三、結語

本文以 2009 年「臺灣法律與社會變遷調查：生活中的法律」為核心，輔以同年度的「一般民眾對司法認知調查」，以及 2011 年「臺灣人民法律紛爭解決行為模式的實證研究調查」的資料，探究訴訟經驗與法院滿意度的關係。經過分析與討論，本文發現：訴訟經驗很可能使人們對法院更加不滿意。

在這樣的發現之後，人們可能好奇：為什麼訴訟經驗很可能使人們對法院更不滿意？欲了解背後的緣由，我們尚需進一步了解：「有訴訟經驗的人」與「無訴訟經驗的人」之間有哪些想像或觀點上的差異？若要探索想像與觀點上的差異，可以再針對其他問題做交叉分析。例如，2009 年「臺灣法律與社會變遷調查：生活中的法律」調查中的 C2 問題問了「整體而言，請問您認為臺灣法官的判決公不公正？」¹¹關於這個問題，同樣可以區分出「有訴訟經驗的人」與「無訴訟經驗的人」，分別了解他們對於判決是否公正的看法。甚至，可以進一步對照「認為判決公正與否」和「法院滿意度」的分佈情況，分析這兩個項目間的關係。

我國國人對於法院運作的觀感，本文僅呈現出大致圖像，更細緻的經驗現象，有待未來的研究者進一步挖掘。相隔十年，2019 年，建置臺灣法實證研究資料庫研究團隊與中研院人文社會科學中心合作，進行首次「面對面」訪問調查。計畫團隊期待透過此次大規模但更直接的調查方法，探問這十年間，家家戶戶對於臺灣司法之公正性、滿意度，是否如何改變、與訴訟經驗有何關聯？此次調查成果，將於臺灣法實證研究資料庫網站公開，期能藉此促進更多、更深入、對當代法律社會脈絡的探討。

¹¹ 臺灣法律與社會變遷調查第一期 (2009)。法律基本問項 C2。網址：http://tadels.law.ntu.edu.tw/database-society/database04-3.php?no=15&category_no=14&question_no=125