

研究紀要

2011 年台灣人民法律紛爭面訪： 設計及基本統計*

林常青** 陳恭平*** 黃國昌**** 游雅婷*****

摘要

本文主要介紹中央研究院人文社會科學研究中心的制度與行為研究專題中心在 2011 年所執行的「台灣人民法律紛爭解決行為模式的實證研究調查」計畫的設計方法及基本結果。該計畫是台灣首次對人民就「可能會產生糾紛的問題」的態度及處理方式所進行的大規模面

-
- * 作者衷心感謝 Masayuki Murayama、Pascoe Pleasence、于若蓉及章英華四位教授在問卷設計過程中所給予的極大協助。我們同時也感謝王泰升、楊文山及關秉寅三位教授的意見，中央研究院的人文社會科學研究中心在研究人力及資金上所提供的幫助，以及調查研究專題中心的成員的付出。最後，感謝游毅然、陳柏全、黃耀民、吳佩諭及楊春暉幾位助理在研究過程中所貢獻的心力。
 - ** 國立成功大學經濟學系副教授，E-mail: ever@mail.ncku.edu.tw，台南市大學路 1 號，06-2757575 分機 56328。
 - *** 通訊作者。中央研究院人文社會科學研究中心特聘研究員兼主任，E-mail: kongpin@gate.sinica.edu.tw，台北市南港區研究院路二段 128 號，02-27898160。
 - **** 立法委員。論文寫作期間為中央研究院法律所研究員及人文社會科學研究中心合聘副研究員，E-mail: kcwin2016@gmail.com，台北市南港區研究院路二段 128 號，02-26525419。
 - ***** 中央研究院人文社會科學研究中心博士後研究人員，E-mail: yyating@gmail.com，台北市南港區研究院路二段 128 號，02-27898144。

訪。雖然面訪設計和先前各國面訪類似，涵蓋了整個受訪者在紛爭處理過程及其結果的經驗，但也包含之前所忽略的一種重要面向，即受訪者的法意識。這讓我們可以研究人民的法意識如何影響紛爭處理的行為，以及紛爭經驗是否影響法意識。最後，我們探索遭遇問題者會踏出紛爭解決的第一步——尋求諮詢及協助——的主要影響因素。

關鍵詞：可能會產生糾紛的問題、法意識、尋求諮詢、紛爭處理、調解

The Research Design and Methodology of the 2011 Civil Justice Survey in Taiwan

Chang-Ching Lin, Kong-Pin Chen, Kuo-Chang Huang, Ya-Ting Yu

ABSTRACT

This paper summarizes the design and results of the 2011 Taiwan Civil Justice Survey, conducted by the Center for Institution and Behavior Studies of the Research Center for Humanities and Social Sciences, Academia Sinica. The survey was the first ever large-scale survey in Taiwan to investigate Taiwanese citizens' reaction towards "justiciable problems", how the reaction affected their actions taken, and finally, what the consequences of these actions are. Although the basic design of the questionnaire was similar to past surveys in other countries, which gathered information on the whole process and the results of disputes, the survey also investigated one aspect that had often been ignored in the past, namely, the legal consciousness of the respondents. Incorporating legal consciousness into the questionnaire enables us to investigate how people's legal consciousness affects their attitudes and actions toward disputes and, conversely, how the people's experience in disputes affects their attitudes toward the legal system.

Keywords: justiciable problems, legal consciousness, advice-seeking, dispute resolution, mediation

一、前言

人民在日常生活中，不斷地遭遇到或大或小的權益受損問題。我們所熟知的，是這些問題大多數都沒有進入正式法律程序來解決。換句話說，我們從有記錄的法院訴訟資料所看到的，可能只是人民日常紛爭的冰山一角，而且幾乎都是較為嚴重的問題。但對那些沒有進入正式程序的問題，它們有沒有解決，以及如果有，解決的方式和結果，以及影響它們受處理方式的因素等，我們卻缺乏系統性的瞭解。這些法律正式程序之外的活動，是過去幾十年來，各國的法律和社會學家，用了許多的時間、人力和資源想要去瞭解的問題。

第一次有關現代人民法律紛爭解決行為的面訪，是 Curran (1977) 所做的有關美國人民遭遇問題及律師僱用的研究。另外，著名的 Wisconsin Civil Litigation Research Project (Miller and Sarat 1980) 則發展出一套正式的分析架構，並用所謂的「紛爭處理金字塔」(dispute pyramid) 來刻劃受訪者問題的遭遇、處理及解決。但這兩個研究，都把紛爭定義為曾僱用律師處理的問題。這樣的研究取樣，無法涵蓋其他數量較多，但沒有運用正式法律程序所處理的紛爭。也因為如此，英國學者 Hazel Genn 發展出一個更為廣泛的架構，來研究她所謂的「可能會產生糾紛的問題」(justiciable problems) 的處理方式及過程。她在這個架構下的專書 *Paths to Justice: What People Do and Think about Going to Law* (Genn 1999)，成為影響此一研究領域的經典著作。

Genn 所使用的面訪架構，不但後來在蘇格蘭地區 (Genn and Paterson 2001) 複製，也曾在許多國家使用過，包括荷蘭、北愛爾蘭、日本及紐西蘭。這些研究的共同基礎，都在於體認到紛爭的解決甚或社

會正義的達成，不只是依賴正式的司法機構，法律冰山底層的活動，更扮演重要的角色。

由於前述這些面訪計畫主要想瞭解的，是人民除了正式的法律解決途徑之外，其他非正式且未紀錄的處理方式，因此「未得到法律協助的需要」(unmet need for legal service) 就成爲這個領域的研究主軸。在這個主軸下的基本想法，是人民紛爭解決的需求無法完全得到滿足的原因，在於他們不知道如何使用現有的紛爭解決機制，或根本負擔不起。因此這個領域的研究，不但可以讓學者瞭解到人民尋求紛爭解決的方式和模式，同時也提供傳統法律程序的學者及司法改革的制定者，作爲重要的政策規劃參考。

台灣過去雖然也有這方面的研究，但大多集中於人民對司法機構的觀感上，而且規模較小。「台灣社會變遷基本調查」及「台灣社會意向調查」這兩個經常性的面訪問卷，曾經有少數題目涉及人民的紛爭處理和人民的法意識。另外，「台灣選舉調查資料」中的「選舉與民主化調查」問卷中，也曾經調查過人民對司法觀感(朱雲漢 2005)。政治大學的兩次「法律社會學實證調查」資料，則以法律認知與法律態度經驗爲主要內容(蘇永欽及陳義彥 1985；蘇永欽 1995)。至於電訪部份，「台灣法律與社會變遷調查計畫」，也是以法律認知爲主要內容(臺灣大學 2014)。最後，法務部曾於 2000 年發表「國人法治觀念認知程度之調查研究」的委託專案結果。顧名思義，它也以法律認知爲主要內容。

上述的面訪及電訪資料，也曾經產生幾份實證研究。關秉寅(1999)利用 1994 年「台灣地區社會意向調查」資料，分析影響人民利用正式及非正式程序處理糾紛的因素。他利用迴歸分析，說明在與財物有關的紛爭中，中國大陸省籍及教育程度越高者，愈傾向利用正式程序

來處理紛爭。而在與財物無關的紛爭中，男性及教育程度愈高者，越容易使用正式程序。

葉俊榮（1992）在「台灣地區社會意向調查」的調查報告中，分析民眾的法律態度。他發現民眾對法律執行的體認，仍停留在濃厚的應報階段，亦即「殺人者死，傷人及盜抵罪」的觀念。民眾對法律執行中的「程序價值」認識薄弱，即在民眾的認知之中，似乎只剩下對犯罪真相的發現，而程序保障的價值並沒有受到重視。報告並發現民眾對法官的信任度仍低、民眾對權利行使仍抱持被動心態、民眾對法律的功能仍持肯定態度、民眾的守法觀念仍然傾向形式主義。

李宗薇等（2000）接受法務部委託，於1999年7月至8月間針對台灣地區二十歲以上國民進行抽樣，訪查國人對於法律內容的瞭解和對於法治的態度。他們的主要發現，是（i）國人在學校修習法律相關課程的比率不高、且未充分瞭解生活中的法律問題、也較少利用司法途徑解決法律問題。（ii）大多數人認為社會守法情況跟不上社會發展、認為當前法令規定未能符合社會需要、普遍認為法治教育成效不彰、公眾人物的言行是守法的負面示範。（iii）民眾對於司法機關及其司法人員的評價中等，並對於法院整體印象模糊；僅半數國人認為法院能有效保障其民事權利、六成國人相信檢察官的辦案不公、僅半數國人相信法官的公正性；國人對司法機關和人員的評價，不因官司經驗及審判結果有所差異。

陳聰富（2002）利用歷年的法治觀念民調，¹整理出民眾對人權觀念、司法信賴及法律文化的看法。人權觀念方面，發現戒嚴時期，

1 包括(1) 1984年中國人權協會調查，(2) 1985年政治大學法律系調查，以及(3) 1995年二十一世紀基金會「台灣地區1995年政治滿意度調查」。

多數民眾表示滿意政府的管制；但是解除戒嚴後，人民反而認為政府對於基本人權的管制，是違反人權的規定。而司法信賴度的調查，發現隨著時間的經過，人民對於法院的公正性越趨質疑。關於法律文化的調查，一般人並不重視犯罪者之人權保障，傾向犯罪用重罰。調查中也發現大部份民眾相信法律制度對於婦人和權貴較有利。在我國法律文化下，大部份民眾不願上法院，其可能原因來自於民眾認為法院無法解決問題、審判程序費時、且訴訟費用太高。吳重禮（2008）利用 2003 年「選舉與民主化調查」裡的「民主化與政治變遷調查」問卷裡的四個題目，探究人民對法院的信任程度、公平調查、公平審判及司法獨立的態度。與上述文獻相反的是，他的結論，是人民對於司法機構的看法，具肯定的立場。

蘇永欽和王正偉（1998）及王正偉（1998）利用「法律社會學實證調查」資料，研究人民的法律認知及政治認知。前者發現人民的法律認知與法律行為有正向的相關性。同樣的，政治認知也和政治行為呈正相關。交叉研究，同樣發現法律（政治）認知，也和政治（法律）行為是正相關。後一篇論文則發現法律認知存在城鄉差距的根本問題，一般民眾對於大法官的認識依舊不足。同時，我國民眾對於法院裁判公正性的信任度偏低，且比較兩次相隔十年的調查，民眾對於公正性的信任度未見提昇，而且有將近一半的民眾認為法律制度對於婦女和權貴比較有利。

由上述的文獻討論，可以發現幾乎過往的調查都集中於人民的法意識和法律觀感。至於民眾在日常生活中會遭遇到哪一類的紛爭，他們對紛爭的態度與處理方式，以及處理紛爭的過程和所得到結果如何，則幾乎沒有相關的研究。總括而言，一個全面性，以 (i) 台灣人民紛爭處理經驗，(ii) 人民法意識和司法經驗，以及 (iii) 上述兩者

之間的交互關係為研究內容的大型面訪研究，在此之前不曾進行過。在這樣的考慮之下，本文的作者從 2007 年起，就開始規劃這次的面訪計畫。當初 Genn 之所以規劃 *Paths to Justice* 這本書裡的面訪計畫，源於她認為英國政府在 Woolf 爵士於 1994 年所領導的司法改革在實施之前，並沒有充分去調查及瞭解英國司法制度在實際執行上的現實面。同樣的，台灣也由於人民對司法制度的不滿，而自 1999 年起開始進行一連串的司法改革。這個至今猶在進行的改革，也需要堅固的事實當作其改革的基礎。這是作者用了四年的時間，規劃並執行 2011 年台灣人民紛爭處理面訪計畫的最大動力。

最後，必須向讀者強調的是，這篇文章主要的目的，並非針對民事糾紛的特定議題作討論，而是介紹「2011 年台灣人民法律紛爭面訪」設計的整體架構及精神，從而讓讀者較清楚地認識這個資料庫，以利學者日後對這個資料的使用，並藉此拋磚引玉，吸引更多的學者利用它來完成更豐富的研究。² 針對這個目的，我們首先在第二節說明面訪及問卷設計的細節，包括問卷設計的組成要素（篩選、主體、司法觀感及法意識三大部分）、法律紛爭問題類型的定義、問題嚴重程度指標的建立，以及人民法意識指標的建構等。第三節說明採樣的方式。第四節說明執行的情況。第五節說明主要的變數及基本統計量，並藉此瞭解台灣人民遭遇糾紛問題類型的分布概況、受訪者面對紛爭問題的態度、處理方式，以及解決行為。在這一節裡，我們雖以簡單的迴歸探討遭遇紛爭者的解決行為第一步——尋求諮詢——的影響因

2 這個資料庫，也曾經分別被用來研究台灣人民遭遇糾紛的類別及個人背景的關係（林常青等 2015），紛爭尋求諮詢的行為模式（林常青等 2014；Huang et al. 2014），以及人民對法院的信任及支持度（黃國昌等 2014）。

素，但這只是一個針對這個面訪資料所做的範例，其目的並非議題探討，而只是提供資料使用的可能性。第六節則為結論。

二、面訪設計

(一) 問卷的基本架構

「2011 年台灣人民法律紛爭面訪」的設計，基本上沿用 Genn 在 *Paths to Justice* 這本書裡所使用的架構，並參考隨後的 English and Welsh Civil and Social Justice Survey (CSJS, Pleasance and Balmer 2009) 及日本的 Japanese Disputing Behavior Survey (JDBS, Murayama 2007) 在方法上的諸多改進。

問卷主要分成三大部分：篩選部分、主體部分、司法觀感及法意識部分。³ 在篩選部分，我們詢問所抽樣到的二十歲以上的受訪者，是否曾經在最近五年內遇到「可能會產生糾紛的問題」。如果他們的答案是肯定的，則面訪進入問卷的主體部分，否則進入受訪者的法意識及司法觀感部分。主體部分，主要在瞭解受訪者處理問題的態度、方式、過程及結果。不論受訪者在第一部分的回答是肯定或否定，他們都須回答問卷的第三部分。這部分主要在探詢受訪者對台灣司法機構的觀感及法意識。也因此，這次 2011 年的面訪，所希望瞭解的，不只是紛爭處理的經驗，也同時想瞭解台灣居民的法意識及對司法的觀感。為了方便解說，以下我們將受訪者在主體部分也有回答的問卷稱爲「長卷」，而將受訪者只回答第一、第三部分的問卷稱爲「短卷」。問卷的基本結構，請見圖 1 的流程。

3 完整問卷的內容，請見 <http://www.rchss.sinica.edu.tw/cibs/files/Questionnaire.pdf>。面訪資料已於 2016 年 1 月 19 日釋出。請見 <https://srda.sinica.edu.tw/search/gensciitem/1792>。

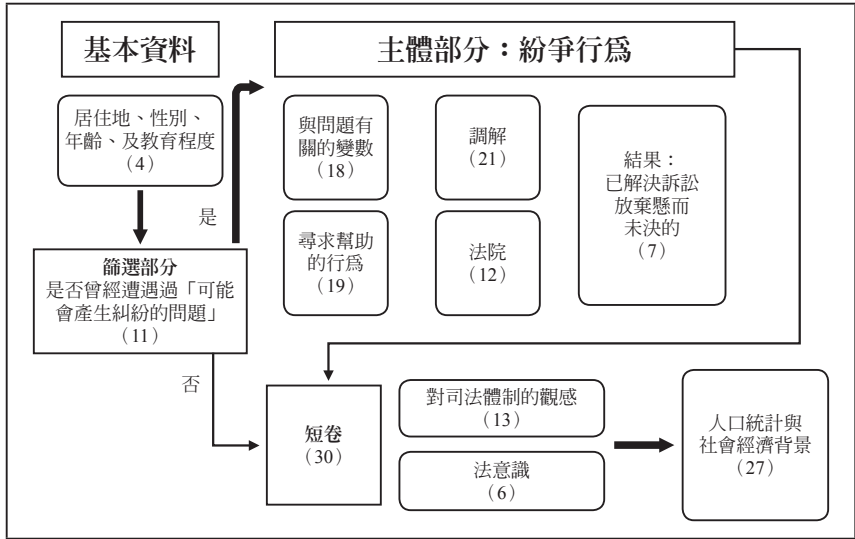


圖 1 問卷調查的基本結構

註：括號內的數字為有關該問題的題目數。

（二）分析架構及其目的

Paths to Justice 這本書在瞭解英國人民紛爭處理的方式及經驗，有極大的學術貢獻。但台灣 2011 年法律紛爭面訪，則希望更進一步將人民的紛爭態度及經驗，和他們的法意識作連結。換句話說，此面訪的另外一個目的，是希望瞭解東方文化，如何在主要西方社會所建立的司法制度下運作。在這方面，Murayama (2009) 所主持的日本面訪 (JDBS)，清楚的說明了以往的學者，對日本人民的法意識及糾紛處理行為的看法 (例如：Kawashima 1963) 並不全然正確。同樣的，傳統對華人社會的看法，是人治多於法治，且紛爭多依循非正式，而非法律管道來解決。例如關秉寅 (1999: 141) 認為深受中國儒家文化的重禮輕法的影響，一般民眾為了維繫社會關係，而以非法律性的社

會控制方式來解決人際之間的糾紛。⁴ 這種傳統看法，在台灣現今社會是否仍然如此，也待實際資料來驗證。

因此，這次的面訪調查，也進行了一些超越先前許多民事司法調查計畫的研究。大多數的調查計畫，在探討人民的紛爭解決行為模式，以及評估其「未得到法律協助的需要」(unmet legal needs)時，都將重點放在有紛爭經驗的受訪者的背景，如何影響不同的紛爭態度及解決方式。在這種調查計畫中，會設定一個合理的行為決定模型(例：van Velthoven and ter Voert 2005)，認為在資訊充分的情況下，受訪者會採取對自己最大利益的行為方式。因此，假如人民未採取行動以維護自己的權利，往往是因為他們缺少法律知識和使用法律的途徑。然而，另一個可能影響人民紛爭解決行為的重要因素，是他們的法意識和對司法系統的觀感，即這些時常被稱為「文化因素」的影響力。而何種程度的文化因素會對人民紛爭解決的行為有影響，非常值得我們探討研究。為了這個目的，面訪問卷中的最後部分，我們詢問受訪者對法律、法律程序和司法系統的看法。

總而言之，我們有興趣的分析變數，不只包括(1)是否有遭遇可能會產生法律糾紛的問題；(2)是否有跟對造見面，以及是否有提出要求；(3)是否有尋求和問題相關的資訊或建議；及(4)問題最後如何解決等；還涵蓋前段所提及有關影響人民紛爭態度及結果的因素，如這些受訪者的人口統計和社會經濟背景(人口統計和社會經濟的變數)，以及他們對法律、法律系統、法院的看法(法意識變數)。此外，我們也收集每個紛爭問題的特性，例如：紛爭的嚴重程度、種類、受

4 關於傳統華人社會，不傾向以法律方式來解決人際糾紛的討論，請參閱瞿同祖(1984)；林端(1994)。

訪者與對造的關係及受訪者對問題的責任分擔看法。這些問題特性及其相關變數，也和人民紛爭解決的行為有很大的關係。最後，我們將人口統計及社會背景變數、法意識變數、問題特性及相關變數與遭遇問題解決方式及結果之間的關係，整理於在圖 2 整體架構分析中。下

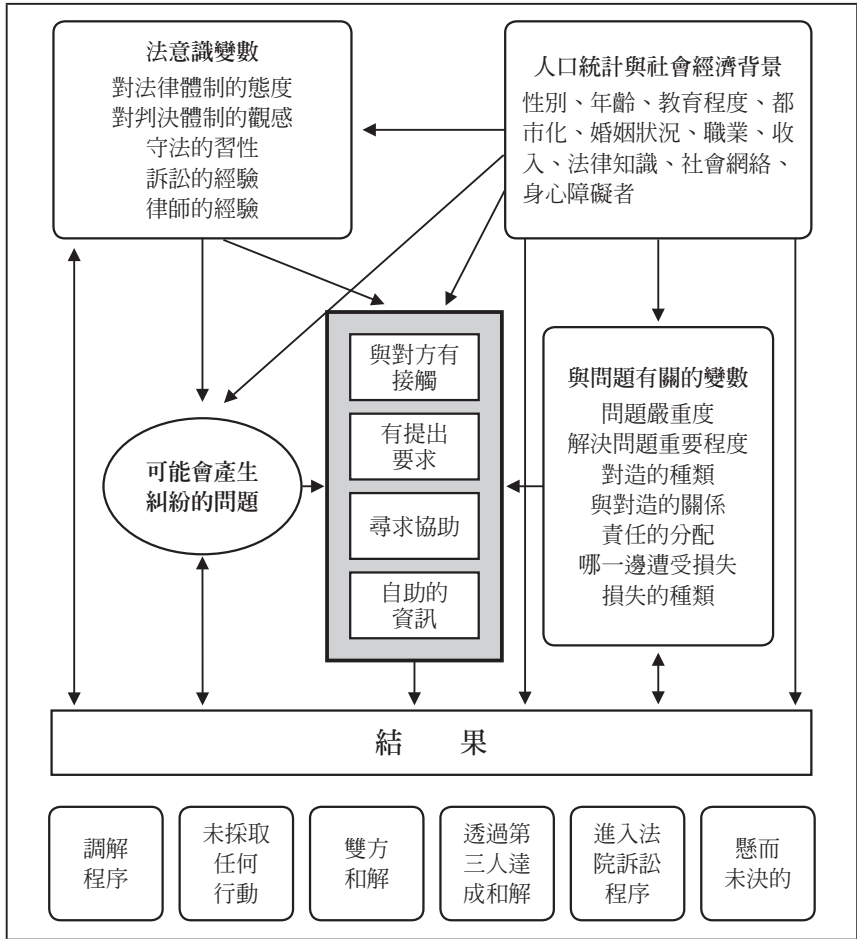


圖 2 2011 年台灣調查架構分析

面的兩個小節，我們將進一步詳細說明面訪篩選及面訪主體的部分。

（三）面訪篩選部分：可能產生法律糾紛的問題及其分類

在問卷的第一部分篩選部分，我們詢問受訪者從 2006 年 9 月起，是否曾遭遇「可能會產生糾紛的問題」。它的定義為「最近五年來，您有沒有和其他人發生可能產生糾紛或牽涉到法律的一些問題，因此造成您自己或對方某些損失或傷害（包括金錢、財產、身體及精神方面）」。一旦答案為肯定，則不論受訪者是否對遭遇到問題作了具體的處理，面訪即進入第二部分的主體問卷。

可以想見的，「可能會產生糾紛的問題」很難有完全清楚的定義。一方面，我們避免使用「法律問題」這個字眼。因為我們所考慮的，是相對於人民的日常生活中可能會產生糾紛的問題，用「法律問題」這樣的定義太過狹隘。另一方面，我們也希望避免考慮不論如何都不會用法律方式來解決的問題，例如像破壞自身財產等。總之，我們所考慮的是潛在可能需要用法律方式解決的問題。

在問題的分類上，我們大致沿用 Genn 在 *Paths to Justice* 這本書裡所發展出的分類方式，將問題分為十個主要類型，其中再細分為 69 個次類型，並加上「其他」一項來概括其他所有難以分類的問題。另外我們所要強調的是，我們的分類僅考慮民事問題，而不考慮和刑事有關的問題。分類的細目，請見表 1。這十個主要分類，和 2005 年的日本面訪相同。我們這樣做的原因，是相信由於地域及文化上的相似，台灣的面訪結果將以日本為最主要的比較對象。

表 1 「可能會產生糾紛的問題」的類別

種類	子類別	種類	子類別
商品／服務	食品	家人／親戚	離婚（財產分配、贍養費、小孩的監護權）
	醫藥品		繼承
	化妝品		家中病人、老人或身心障礙者的照養
	家居用品（家具、家電）		家庭暴力
	交通工具（腳踏車、汽車）		其他問題
	衣物及飾品		職業
	餐飲服務	解雇	
	旅遊服務	責任的改變	
	運輸服務	加班	
	清潔服務	退休	
	學校	工作場所的不當對待（性騷擾）	
	金融產品和服務	無薪假	
	資訊產品（例如：電腦、網路）	其他	
	家庭看護服務	事故／意外	交通事故（有人身傷害）
其他商品或服務	交通事故（沒有人身傷害）		
土地／房屋	土地買賣		醫療糾紛
	預售屋的買賣		職業傷害或災害
	房屋的買賣		在學校中發生霸凌、體罰、暴力事件
	房屋的改建、修補或裝潢		造成精神痛苦的事件（例如：誹謗）
	其他問題		其他造成死亡、傷害的事故或意外
租賃	房租	其他造成物質或金錢上損害的事故或意外	
	突然中止租約	鄰居	土地、房屋界線範圍
	保證金		噪音、惡臭、亂丟垃圾、亂停車
	房屋修繕		寵物
	其他問題		

表 1 「可能會產生糾紛的問題」的類別 (續)

種類	子類別	種類	子類別
鄰居	與公寓住戶有關的問題 (例如: 漏水、占用公共空間)	私人保險	財產或責任保險
	與公寓管委會有關的問題 (例如: 管理費)		其他情況
	其他紛爭	政府	稅金
金錢借貸	家人、親戚或朋友		社會保障
	郵局或銀行		全民健康保險
	其他融資金構或金主		土地徵收
	其他對象		與警察有關的問題 (開罰單)
私人保險	壽險		申請許可
	意外險		自然災害補貼
	健康保險		其他救濟或補償
			其他「可能會產生糾紛的問題」

(四) 面訪主體部分

如果在問卷的篩選部分，受訪者回答至少曾遭遇一個問題，面訪就會進入問卷的主體部分，接著再進入下一個司法觀感及法意識的部分。在 5,601 個面訪的有效完成問卷中，有 3,169 個 (占 56.58%) 受訪者回答曾經遭遇過問題。

1. 受訪者五年內遭遇問題多於一個的處理

由於訪談時間的限制，當受訪者五年內所遭遇的問題多於一個時，我們只能追蹤其中的一個問題。而面訪設計面臨的最重要選擇之一，是去決定要追蹤其中的哪一個。第一個可能，是選擇其中最早發生者。它的好處是該紛爭的處理，最有可能已經完全結束，因此可以使我們得到較完整的紛爭處理圖像。但其缺點，是受訪者對其中細節

可能已經遺忘。第二個可能，是請受訪者挑選其中他們覺得最嚴重的問題。它的好處，是這類問題最有可能進入正式的法律處理階段，也讓我們可以得到較多會走到法律最終程序的樣本。日本的 2005 年面訪即採用這種策略。但它的缺點，是由於受訪者被要求回答最嚴重的問題，因此面訪的採樣可能產生偏誤；換句話說，可能和母體的問題類型及處理有很大的不同。最後一種可能，是追蹤最近一次發生的問題。它的優缺點，則和上述第一種選擇方式剛好相反。爲了幫助我們作出較佳的問題追蹤的選擇，在 2011 年 3 月的預試裡，我們設計兩種數量相同問卷。其中一份追蹤最嚴重的問題，另一份追蹤最近發生的問題，並隨機挑選給受訪者回答。預試結果發現，這兩份問卷在進入正式法律程序的可能上，並無差異。也因此我們決定採第三種選擇，即追蹤受訪者最近發生的問題，以求訪談結果較不受記憶遺忘的影響。

2. 問題嚴重程度的指標

爲了瞭解受訪者對所遭遇問題嚴重程度的看法，必須建立一個問題嚴重程度的指標。過去的面訪，基本上採取兩種作法。第一種是詢問所遭遇問題的解決，對他們的重要性有多高；或者所遭遇的問題對他們生活的影響有多嚴重，並用 Likert 指標來回答。2006 年北愛爾蘭的面訪（Northern Ireland Legal Services Commission, Dignan 2006: 25-26）即是利用這個方法的例子。它的主要缺點是主觀性太強，因爲完全相同的問題，可能不同受訪者在 Likert 指標上，選擇相當不同的指數。第二種方法，是要求受訪者將問題的嚴重性，轉換成貨幣單位來回答。這是 2005 年日本面訪所使用的方法。這個方法的缺點，是很多問題無法以金錢來衡量其嚴重性。

爲了建立更合理的指標，我們在問卷裡給受訪者兩個例子當作問

題嚴重性的參考值。首先，我們將問題嚴重程度的指標由 0（最不嚴重）排到 100（最嚴重）。然後告知受訪者，我們認定（i）車禍撞傷必須終身坐輪椅的嚴重程度為 90，且（ii）花費 2000 元台幣購買到一支無法使用的手機的嚴重程度為 10。在這樣的參考值下，詢問他們自己所遭遇問題的嚴重程度指標為多少。利用這兩個參考值來探詢問題嚴重程度的方法，一方面減少上述第一種方法的主觀程度，另一方面也避免第二種方法用金錢來衡量問題嚴重性的缺點。

雖然我們認為我們所建立的指標較以往的指標合理，但也不完全確定是否它真正能正確的反映問題的嚴重性。因此，問卷裡還是如以往的面訪，也詢問受訪者他們在所遭遇問題的解決，對他們的重要性。日後的研究，我們希望有系統的探討這兩種指標在結果上的差異性。

3. 紛爭處理的過程及結果

問卷的主體部分，是在受訪回答五年內至少曾遭遇一個問題後，詢問他們有關這件問題（如前所述，如果有兩件以上，則選擇最近的一件）的詳細處理過程及結果。它包括五個部分：（1）問題類型；（2）諮商及相關資訊的尋求；（3）各種協商、協調及調解機制；（4）法院訴訟過程；及（5）最終解決方式及結果。問卷的內容設計，則參考了前言部分所提到的先前各主要國家面訪計畫的設計。它的精神，是希望清楚地刻劃受訪者對問題的處理態度，如何受到外在環境及個人背景的影響。主要面訪的問題如下：

- A. 遭遇問題的受訪者是否與對方連繫；
- B. 受訪者是否提出要求，以及要求的內容；
- C. 受訪者是否自行處理問題；
- D. 受訪者是否尋求協助，以及如果是，他們尋求協助的結果；
- E. 是否須經過調解及協調，以及如果有，如何進行；

F. 是否進入法院，以及如果有，訴訟的過程如何；

G. 紛爭最後的結果及解決的方式。

三、採樣設計

(一) 樣本大小

這個面訪希望至少能收集到 2000 份五年內曾經有遭遇問題的完整問卷（即長卷）。由於類似的面訪，從未曾在台灣執行過，因此要由此決定取樣的大小並不容易。我們參考先前各國的面訪計畫，發現受訪者回答曾經遭遇問題的比例相差很多。但因為台灣與日本在司法制度、社會結構及文化上較為相近，所以我們決定使用 2005 年日本面訪結果的比例來決定樣本大小。⁵ 在這個比例下，我們估計至少要回收 5,800 份有效問卷。參酌過去台灣社會學者所作的幾次全國面訪計畫，成功有效樣本與總抽取樣本的比例接近 1:2，因此我們初步推估本次面訪的抽樣樣本數至少要達到 12,000 份。

在 2010 年 3 月的預試裡，我們發現有效樣本的回收比例，比預期稍高：1,088 個抽樣中，我們得到 555 份有效問卷，而其中有 337 位（60.72%）回答曾經遭遇一次以上的問題。因此，後來的正式面訪雖只產生 5,601 份有效問卷，但完成的長卷數達到 3,169 份。

(二) 抽樣方法

我們所用來抽樣的母體，是內政部戶籍資料庫裡二十歲以上的台

5 日本面訪，在 12,408 個受訪者裡，有 2,343（18.9%）位受訪者回答至少曾遇過一次問題。

灣公民，並且不包括服役、住院、住校、看護中的精神病患及其他類似情形者。面訪調查採分層三階段等機率抽樣法（stratified three-stage probability proportional to size sampling, stratified three-stage PPS sampling）。以鄉鎮為初級抽樣單位，從台灣 358 個鄉鎮市區中隨機抽出 58 個鄉鎮市區。而根據人口結構和經濟發展的程度，將抽出的鄉鎮市區分為 6 個層級：都會核心（14 個鄉鎮市區）、工商市區（14 個鄉鎮市區）、新興市鎮（14 個鄉鎮市區）、傳統產業市鎮（6 個鄉鎮市區）、低度發展鄉鎮（6 個鄉鎮市區）及偏遠鄉鎮（4 個鄉鎮市區）。再從 58 個鄉鎮市區，共 17,731,428 位公民中，隨機抽出 12,246 人。我們的檢定指出，被抽出的受訪者（12,246 人）在性別和年齡上，對母體具有代表性。

四、面訪執行及結果

正式面訪的期間是 2011 年 9 月至 12 月。正式訪問前，我們以書面通知被抽到的受訪者，仔細解釋面訪的方式及目的，並提供我們的連絡資訊。面訪受託執行單位，是中央研究院人文社會科學研究中心所轄的調查研究專題中心。正式面訪開始之前，我們曾和 99 位訪員及 7 位調查研究專題中心的工作人員舉行兩天的訪員訓練。每位訪員都被要求以固定的程序，來聯絡及訪問被抽樣到的受訪者。他們並使用 CAPI（Computer Assisted Personal Interviewing）隨身電腦系統來記錄受訪者的回答；訪談中也利用卡片來提示問題答案的選項。在面訪執行期間，有 5 位研究助理留駐人文社會科學研究中心隨時回答及處理於各地的訪員當下所面臨的各種問題。正式面訪在 2011 年底結束。經過資料清理及後續面訪的確認後，共獲得 5,601 筆受訪者的資料。

根據 The American Association for Public Opinion Research (2011) 所建立的公式，本次面訪調查的完訪率為 48.2%，拒訪率為 18.7%。在 5,601 個有效樣本中，有 3,169 位受訪者遭遇到至少一個「可能會產生糾紛的問題」，而進入長卷作答；有 2,432 個受訪者未遭遇到「可能會產生糾紛的問題」，而只完成短卷。

在表 2 中，我們比較了 5,601 個樣本在性別、年齡、教育程度、居住地區這四項基本資料上，和總人口在這四個基本資料的比例差異。這些差異，和以往面訪的差異相當類似，40 歲以下、接受中學教育程

表 2 原始樣本、母體及加權後的樣本

		原始樣本		母體	檢定	加權後樣本		檢定
		人數	比例	比例	Chi2 (p)	人數	比例	Chi2 (p)
性別	1. 男性	2,834	50.60	49.72	1.715 (p>0.05)	2,785	49.72	0.000 (p>0.05)
	2. 女性	2,767	49.40	50.28		2,816	50.28	
年齡	1. 20-29	954	17.03	19.72	88.067 (p<0.05)	1,104	19.71	0.000 (p>0.05)
	2. 30-39	1,103	19.69	21.32		1,194	21.32	
	3. 40-49	1,122	20.03	21.14		1,184	21.14	
	4. 50-59	1,102	19.68	18.54		1,039	18.55	
	5. 60 歲以上	1,320	23.57	19.28		1,080	19.28	
教育程度	1. 文盲	245	4.38	2.13	161.425 (p<0.05)	115	2.06	1.051 (p>0.05)
	2. 小學	924	16.51	15.93		869	15.53	
	3. 國中	664	11.87	13.99		778	13.91	
	4. 高中	1,538	27.49	29.43		1,653	29.54	
	5. 大學以上	2,224	39.75	38.52		2,180	38.96	
都市化	1. 都會核心	828	14.99	21.98	206.247 (p<0.05)	941	16.83	0.017 (p>0.05)
	2. 工商市區	1,411	25.24	26.60		1,515	27.10	
	3. 新興市鎮	1,776	31.97	27.01		1,659	29.67	
	4. 傳統產業市鎮	534	9.55	8.20		432	7.73	
	5. 低度發展鄉鎮	728	13.02	11.71		755	13.50	
	6. 偏遠鄉鎮	303	5.42	4.50		288	5.16	

度、居住於都會核心和工商市區的受訪者，在比例低於總人口；而年齡在 60 歲以上、低學歷、及居住於新興市鎮和傳統產業市鎮的受訪者比例，則高於總人口。因為這個原因，我們在統計分析時，也將資料作比重的調整，並和未作比重調整的原始資料比對。

在此次的面訪中，共有 3,169 位受訪者曾遭遇到至少一個「可能會產生糾紛的問題」。根據我們的十個分類方式，圖 3 提供 3,169 個樣本於不同問題類型的分布情形。由圖可知，受訪者曾經遭遇可能會產生糾紛的類型，多數集中在購買商品服務、事故意外及鄰居相關的問題上，分別為 612 筆、726 筆和 671 筆，約占所有糾紛問題的 63.39%。工作和政府類型的問題居後，兩者共占 18.05%。除了金錢借貸的類型，占所有問題的 5.14%，其餘各個問題類型所占的比例都低於 4%。

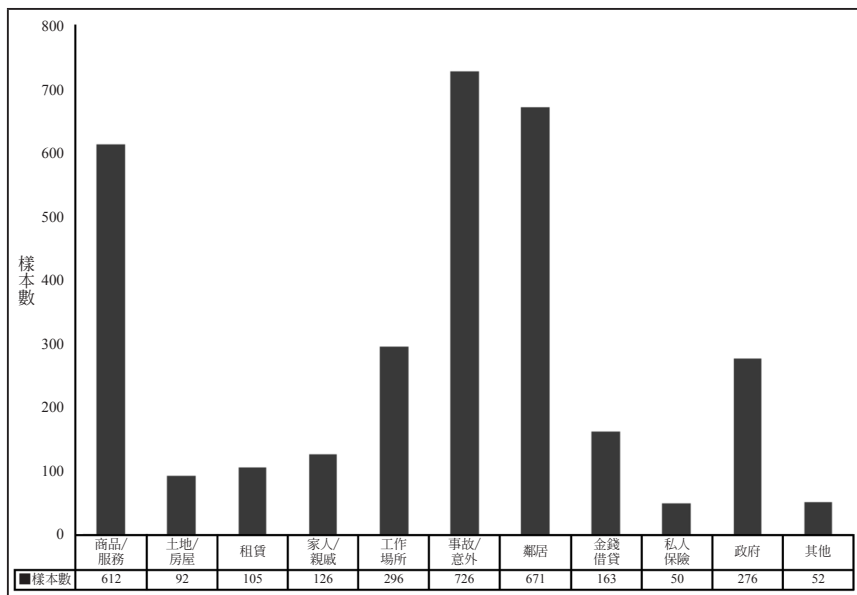


圖 3 受訪者遭遇糾紛問題類型的分布情況

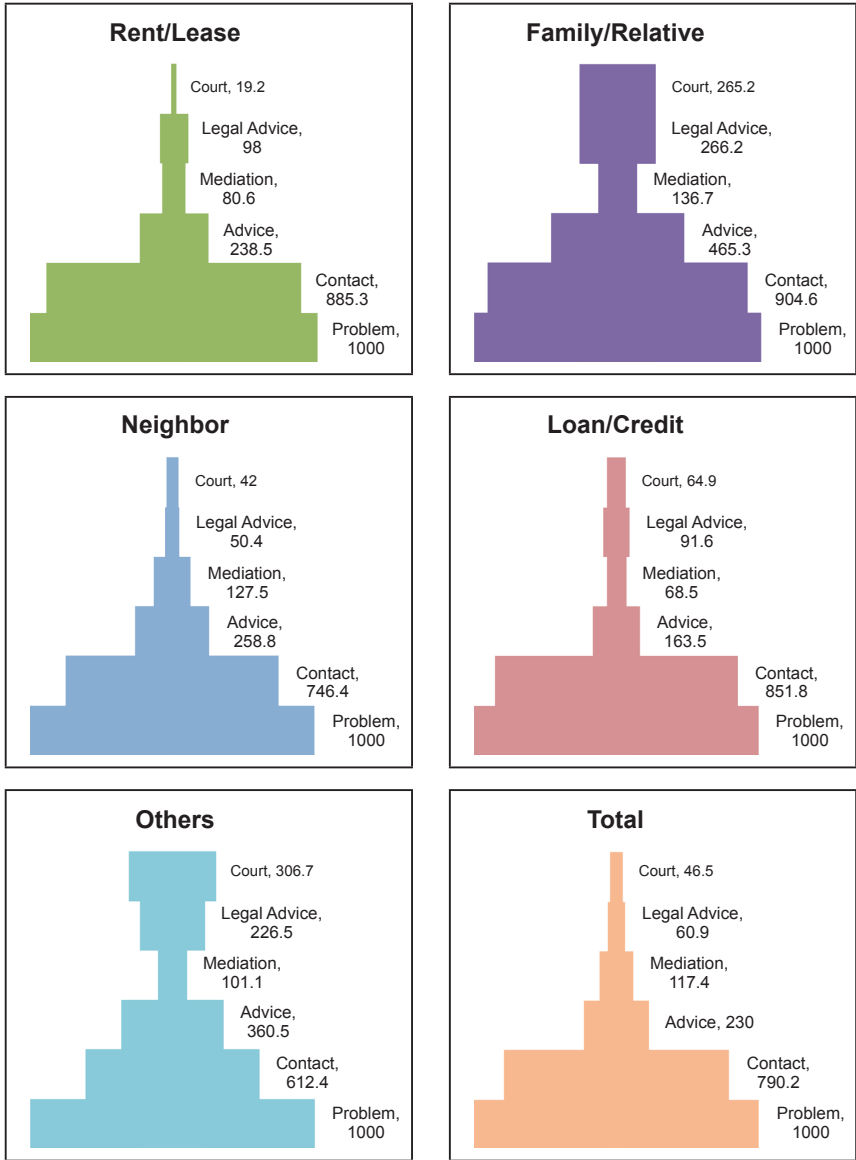


圖 4 紛爭處理金字塔 (單位：樣本數)

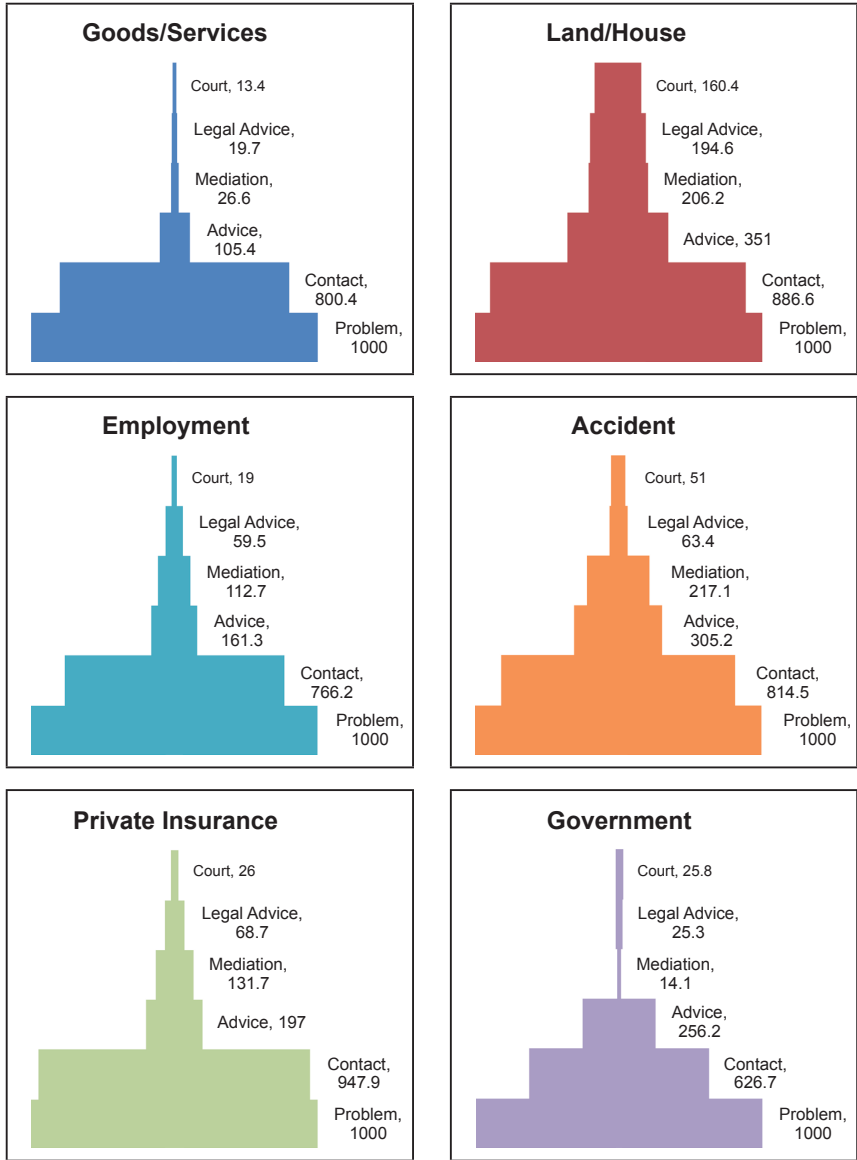


圖 4 紛爭處理金字塔 (續) (單位：樣本數)

我們根據面訪資料，首先將受訪者曾經遭遇至少一個「可能會產生糾紛的問題」的解決行爲，初步簡單分爲六個層面來討論：(1) 是否遭遇過糾紛 (problem)；(2) 是否曾與對方接觸 (contact)；(3) 是否尋求諮詢 (advice)；(4) 是否舉行過協調／調解會議 (mediation)；(5) 是否尋求法律諮詢 (legal advice)；(6) 是否進入法院訴訟 (court)。其次，由於問題類型廣泛且爲方便分析，我們繪製「紛爭處理金字塔」，並且每一個問題類型都以 1,000 筆樣本作爲基數，如圖 4 所示。整體而言，約 79% 的樣本在遭遇「可能會產生糾紛的問題」時，曾經與對方接觸過（圖 4 的最後一個圖形），而且有 23% 的樣本會尋求諮詢，且將近一半的紛爭問題是舉行過協調／調解會議。然而，僅有 6% 的受訪者會去尋求法律諮詢。最後，進入到訴訟程序的樣本不到 5%。這個結果很清楚的證實我們在第一節所說明的，進入正式司法階段的紛爭，只是所有紛爭的冰山一角。它也充分地說明只採用法院訴訟資料（而非面訪資料）來研究人民紛爭處理行爲的侷限性。

圖 4 的各類糾紛在程度上的結果，基本上是一致的，都是呈金字塔的分布。但如果進一步仔細從不同問題類型觀察，其實還是有差異。商品服務、政府、租賃及金錢借貸問題，都很少進入協調階段，表示這類問題不是相對容易解決，就是經諮詢之後，放棄的可能性較高。相反的，土地／房屋問題及家庭問題進入金字塔上層的可能性較高，而且這兩類問題進入法院訴訟的比例都較其餘問題類型高出很多。特別是家人親戚相關和其他類型的問題，很多受訪者是沒有經過協調／調解會議，就直接進入法院訴訟的階段，表示這類問題的複雜性，高於其他。

究竟當發生紛爭問題時，影響受訪者進入每一層面的因素爲何，是未來值得我們討論的議題。除了前面所談論到關於問題類型的因素

之外，問題本身的嚴重程度、問題對受訪者生活的重要性程度和問題所造成的損失金額等特性，也會是重要的因素。我們可以預期當問題本身的嚴重程度愈高、對生活的重要性程度愈高和損失金額愈高時，無論在與對方接觸、尋求（法律）諮詢、舉行過協調／調解會議或者是進入法院的可能性，也會跟著提高。在下一節，我們利用這個資料來探討當糾紛發生時，影響諮詢尋求的因素是什麼。

五、諮詢的尋求：初步分析

本文的主要目的，是介紹 2011 年台灣人民法律紛爭面訪的設計及基本統計結果。由於這個面訪資料庫涵蓋龐大且豐富的資料，因此可供學者用來研究的議題也相當多，但這些研究並非本文的目的。在這一節裡，作者以一個簡單的迴歸分析為例，來說明面訪資料如何幫助我們瞭解人民面對法律紛爭時，哪些因素將影響他尋求幫助來解決紛爭。

如前所述，2011 年台灣法律紛爭面訪，在統計資料的分析上，採用兩個較先前的面訪合理的指標。第一，在問題嚴重程度上，我們建立了具客觀參考點的指標。第二，且更重要的，是我們將人民的法意識也納入統計分析的變數中。第二個指標對人民紛爭處理分析上的功能，尚待後續研究來證實。但我們希望在人民的法意識及他們的紛爭處理行為之間，能搭建出一座先前面訪研究者所不曾建立的橋樑。

（一）遭遇問題的處理：logit 模型及三項問題嚴重程度指標

以往的文獻，都發現影響人民在遭遇問題時，是否會做出具體處理的最重要因素，為問題的類型。我們希望在較合理的指標下，來重

新審視這個結果。我們加入三個可能會影響處理與否的指標：第一，是上述具客觀參考點的問題嚴重程度指標；第二，是問題的解決對受訪者重要性的指標；第三，是爭議金額。我們使用這三個指標及 logit 迴歸模型，探究它們在受訪者對問題是否曾具體處理的影響。我們也利用 Bayesian Information Criteria (BIC) 來決定模型，何者最有預測力。⁶

(二) 法意識指標

在上述的迴歸模型中，我們加入了受訪者法意識及對司法制度觀感的四個指標。第一個指標是人民的法意識。我們用三個困難度不同的假想案例，來瞭解受訪者在「情」與「法」之間的選擇。⁷ 如我們所預期的，三個問題的難易程度，的確和答對的人數呈反向相關。但更重要的，是人民在思考法律案件時，情感因素常有重要影響力。例如：其中一個問題要求受訪者回答如果一個機車駕駛闖紅燈和汽車相撞而受傷，誰應負事件的責任。雖有 97% 的受訪者回答是機車駕駛的錯，但仍有 36.57% 的受訪者認為汽車駕駛還是應賠償機車駕駛的損害。由於每一案例都有一個正確的法律上的答案，因此受訪者答對的題數，可以作為他們法意識的指標 (index of legal consciousness, ILC)。這個指標的一般統計，我們列在表 3 的最後部分。由於問題的困難度不同，因此我們將最難一題的分數定為 3，最簡單的一題的分數定為 1。法意識的指標也因此從最低的 0 (全部答錯) 一直到最高的 6 (全部答對)。除了上述的 ILC 指標外，另外三個指標分別為：(1) 詢問受訪者是否不論任何情形下都應遵守法律 (選項由高至低為

6 我們參考 Schwarz (1978) 的討論，決定使用 BIC，而非另一廣為使用的 Akaike's Information Criteria (AIC)，主要是因該論文證明 BIC 在估計上的一致性。

7 問卷的第 H6、H7、H8 題。

非常同意、同意、還算同意、不同意及非常不同意)；(2) 詢問受訪者對半夜鄰居吵鬧的處理方式(選項由忍耐、自行連絡告知及通知有關單位處理)；(3) 受訪者對法院判決的一般看法(從最不公平 1 分到最公平 4 分)。同樣的，這三個指標的一般統計的數字也列在表 3。

(三) 其他解釋變數

在我們的 logit 迴歸式中所考慮的其他解釋變數，還包括：(1) 受訪者年齡、性別、婚姻狀況、就業狀況、教育程度、家庭所得及社會網絡這些個人背景因素；(2) 問題類型；及(3) 所遭遇的對方是自然人或法人。這些變數的一般統計數字，同樣請見表 3。

(四) 迴歸結果

迴歸模型的被解釋變數，是遭遇問題的受訪者，是否曾尋求更多的法律諮詢(除了朋友或親戚外)，包括政府單位、服務機構、專家及私人企業等。在 3,169 位回答曾遭遇問題的受訪者裡，我們排除受訪者回答沒有受到任何損失的，以及問題嚴重指標低於 10 的樣本。這樣做的目的，是排除受訪者幾乎不可能會做處理的問題。

然而，由於我們的迴歸模型自變數大多為類別型自變數，特別是三個以上類別變數各自以虛擬變數納入模式，可能會產生過度配適的問題(overfitting)。為避免此一可能，並求取更適當而穩健的迴歸模型，首先我們將某些類別三個以上的虛擬變數依程度與可能的影響程度加以合併。譬如，將解決問題的重要性程度合併成重要與否，教育程度合併成國中(及以下)、高中及專科、大學及以上等三類，都市化程度合併成都會核心、低度發展與偏鄉、其他等三類。另，由於問題類別這項變數的差異性較高，且需逐類探討以進行後續政策分析的重

表 3 變數說明

	變數名稱	選項 (編碼值)	原始 人數	原始 比例	加權後 比例
問題 特性 及 相關 變數	曾經遭遇過 問題 (5,601)	是 (=1)	3169	56.58	57.85
		否 (=0)	2432	43.42	42.15
	尋求協助 (2,849)	是 (=1)	816	28.64	28.34
		否 (=0)	2033	71.36	71.66
	遭受損失 (3,169)	無損失或拒答 (=0)	320	10.1	9.98
		有損失 (=1)	2849	89.9	90.02
	問題嚴重程度 分數 (3,114)	0-10	748	24.02	24.14
		11-20	299	9.6	9.51
		21-30	334	10.73	10.99
		31-40	196	6.29	6.47
		41-50	431	13.84	14.01
		51-60	281	9.02	8.92
		61-70	209	6.71	6.58
		71-80	234	7.51	7.29
81-90		196	6.29	6.32	
91-100		186	5.97	5.77	
損失的特性 (3,169)	金錢損失	1363	43.01	42.66	
	非金錢損失，但可以轉換成金額	322	10.16	10.3	
	無法轉化成金額	1484	46.83	47.04	
損失金額 (1685)	1-1999	384	22.79	22.95	
	2000-4999	240	14.24	14.98	
	5000-9999	192	11.39	11.7	
	10000-49999	389	23.09	22.84	
	50000-99999	127	7.54	7.81	
	100000-999999	256	15.19	14.58	
	>1000000	97	5.76	5.14	
對造是機關或 團體 (3,169)	否 (=0)	2055	64.85	64.68	
	是 (=1)	1114	35.15	35.52	

表3 變數說明(續)

	變數名稱	選項(編碼值)	原始 人數	原始 比例	加權後 比例
問題特性及相關變數	問題類型 (3,169)	商品/服務	612	19.31	19.29
		土地/房屋	92	2.9	2.8
		租賃	105	3.31	3.32
		家人/親戚	126	3.98	3.85
		工作	296	9.34	9.65
		事故/意外	726	22.91	23.13
		鄰居	671	21.17	21.27
		金錢借貸	163	5.14	5.17
		私人保險	50	1.58	1.54
		政府	276	8.71	8.31
	其他	52	1.64	1.68	
人口統計及社會經濟背景	性別(5,601)	女性(=1)	2767	49.4	50.28
		男性(=0)	2834	50.6	49.72
	年齡(5,601)	20-29	954	17.03	19.71
		30-39	1103	19.69	21.33
		40-49	1122	20.03	21.14
		50-59	1102	19.68	18.54
		60-69	674	12.03	10.3
		>70	646	11.53	8.98
	婚姻狀況 (5,601)	單身	1473	26.3	29.05
		已婚	3482	62.17	60.47
		其他	646	11.53	10.48
	就業狀況 (5,601)	就業	3618	64.6	66.89
		失業	211	3.77	4.11
		非勞動人口	1772	31.64	29.01

表 3 變數說明 (續)

	變數名稱	選項 (編碼值)	原始 人數	原始 比例	加權後 比例
人口統計及社會經濟背景	教育程度 (5,595)	小學 (=1)	1169	20.89	17.58
		國中 (=2)	664	11.87	13.91
		高中 (=3)	1538	27.49	29.54
		專科 (=4)	688	12.3	11.43
		技術大學、其他大學 (=5)	434	7.76	8.18
		大學 (=6)	780	13.94	13.64
		研究所以上 (=7)	322	5.76	5.71
	都市化程度 (5,590)	都會核心	838	14.99	16.83
		工商市區	1411	25.24	27.1
		新興市鎮	1776	31.77	29.67
		傳統產業市鎮	534	9.55	7.73
		低度發展市鎮 偏遠鄉鎮	728	13.02	13.5
	家戶所得 (5,601)	拒答	1376	24.57	24.76
		0-39999	1401	25.01	24.36
		40000-59999	932	16.64	17.2
		60000-89999	856	15.28	15.56
		90000-119999	571	10.19	10.12
		>120000	465	8.3	8
社會網路 (5,551)	0-4 (=1)	424	7.64	7.03	
	5-9 (=2)	991	17.85	17.43	
	10-19 (=3)	1556	28.03	27.99	
	20-49 (=4)	1538	27.71	28.22	
	50-99 (=5)	622	11.21	11.56	
	100 以上 (=6)	420	7.57	7.77	

表 3 變數說明 (續)

	變數名稱	選項 (編碼值)	原始 人數	原始 比例	加權後 比例
法 意 識	對法院判決公正性的 觀感 (4,997)	非常不同意 (=1)	493	9.87	9.69
		不同意 (=2)	1986	39.74	39.54
		同意 (=3)	2446	48.95	49.42
		非常同意 (=4)	72	1.44	1.35
	法意識指數 (5,601)	0	195	3.48	2.96
		1	471	8.41	8.25
		2	247	4.41	4.27
		3	1539	27.48	27.49
		4	563	10.05	10.02
		5	353	6.3	6.46
		6	2233	39.87	40.55
	同意「不管發生什麼 事情，都應該遵守法 律」的程度 (5,513)	非常不贊成	57	1.03	1.06
		不贊成	403	7.31	7.57
		普通	552	10.01	10.58
		贊成	2255	40.9	41.62
		非常贊成	2246	40.74	39.17
如何處理鄰居半夜喧 嘩的問題 (5,550)	忍受噪音	1456	26.23	25.28	
	受訪者自己處理該問題	2503	45.1	45.34	
	請管理機構介入處理之	1591	28.67	29.38	

要變數，因此不予以合併。其迴歸結果列於表 4 的第一欄。其次，變數過多也可能容易產生過度配適的現象，所以我們採用逐步 (stepwise) 迴歸，以整組類別變數為單位，選取重要變數，再重作迴歸，其結果請見表 4 的第二欄。比較兩個模型的迴歸結果，不論對於諮詢尋求與否的影響方向或顯著水準大略一致。最後，我們也利用 K 等分交叉驗

表4 Logit 迴歸結果

Logistic 迴歸：尋求諮詢

變數名稱	模型一		模型二	
	係數	標準差	係數	標準差
問題嚴重程度分數	0.008	(0.003)***	0.008	(0.003)***
解決問題的重要性程度（比較：其他）				
重要	0.311	(0.140)**	0.314	(0.139)**
損失金額（對數）	0.520	(0.219)**	0.502	(0.217)**
損失金額（對數的平方）	-0.015	(0.010)	-0.015	(0.010)
損失的特性（比較：金錢損失）				
非金錢損失，但可以轉換成金額	-0.366	(0.185)**	-0.370	(0.184)**
損失無法換算或拒答	3.125	(1.172)***	3.037	(1.160)***
對造是機關或團體	-0.034	(0.151)		
家戶所得（對數）	-0.200	(0.119)*	-0.201	(0.119)*
家戶所得（對數的平方）	0.016	(0.009)*	0.016	(0.009)*
家戶所得為遺漏值	-0.084	(0.445)	-0.061	(0.453)
性別（女性=1）	0.066	(0.113)		
年齡（對數）	0.878	(0.260)***	0.744	(0.203)***
婚姻狀況（比較：單身）				
已婚	-0.173	(0.178)		
其他	-0.106	(0.250)		
就業狀況（比較：就業）				
失業	0.891	(0.265)***	0.856	(0.257)***
非勞動人口	0.286	(0.151)*	0.265	(0.143)*
教育程度（比較：國中以下）				
高中／專科	0.217	(0.167)	0.214	(0.165)
大學以上	0.381	(0.198)*	0.408	(0.195)**
都市化程度（比較：都會核心）				
工商市區／新興／傳統產業市鎮	-0.308	(0.151)**	-0.318	(0.150)**
低度發展／偏遠鄉鎮	-0.351	(0.205)*	-0.359	(0.203)*

表4 Logit 迴歸結果 (續)

變數名稱	模型一		模型二	
	係數	標準差	係數	標準差
問題類型 (比較：商品/服務)				
土地/房屋	0.973	(0.338)***	0.973	(0.338)***
租賃	0.707	(0.338)**	0.706	(0.324)**
家人/親戚	1.264	(0.328)***	1.268	(0.312)***
工作	-0.015	(0.260)	-0.019	(0.259)
事故/意外	1.076	(0.221)***	1.099	(0.207)***
鄰居	0.882	(0.233)***	0.891	(0.218)***
金錢借貸	-0.523	(0.375)	-0.521	(0.365)
私人保險	-0.246	(0.479)	-0.226	(0.478)
政府	0.633	(0.252)**	0.627	(0.248)**
其他	1.326	(0.380)***	1.342	(0.379)***
社會網路	0.054	(0.048)		
法意識指標	0.058	(0.033)*	0.059	(0.032)*
守法程度 (比較：普通)				
非常不同意/不同意	0.086	(0.243)		
非常同意/同意	0.166	(0.170)		
如果半夜鄰居吵鬧，將如何處理 (比較：忍受噪音)				
受訪者自己處理該問題	0.175	(0.155)	0.164	(0.153)
請管理機構介入處理之	0.321	(0.159)**	0.312	(0.158)*
對法官公正性的觀感	-0.056	(0.088)		
常數項	-9.339	(1.635)***	-8.662	(1.486)***
Prob.>F	0.000		0.000	
觀察值	2059.5		2059.5	
Pseudo R-squared	0.104		0.103	
BIC	2382.967		2346.976	

括號內為標準差 *p<0.10 **p<0.05 ***p<0.01。

證法 (K-fold cross-validation) 檢視模型過度配適的問題。K 等分交叉驗證法，係指初始採樣分割成 K 個子樣本，一個單獨的子樣本被保留作為驗證模型的數據，其他 K-1 個樣本用來訓練。交叉驗證重複 K 次。我們所得估計 Robust Minimal Recursion Semantics (RMRS) 值落在 0.42 ~ 0.43 之間，變動不大。據此，顯示迴歸模型具有穩健性。

由於兩個模型的結果大致相同，利用 BIC 也顯示模型二為較適當的迴歸模型。以下僅以模型二來說明我們的迴歸結果。有關問題嚴重性指標，在影響諮商尋求具 1% 的統計顯著性；同時，無法轉換為金錢考慮的問題，也較容易去尋求諮詢。在受金錢損失的問題裡，金額越高，越有可能尋求諮詢，且其統計顯著性為 5%。法意識指標較高的受訪者，也較容易尋求諮詢。最值得注意的是，半夜受鄰居吵鬧問題裡，回答會通知有關單位處理的受訪者，較容易尋求法律諮詢。總括而論，法意識及具參考點的問題嚴重程度指標，對遭遇問題的受訪者尋求協助的可能性，有顯著的正向影響：受訪者的問題愈嚴重或法意識指數越高，就愈有可能尋求諮詢。這顯示台灣居民在遭遇問題時，其處理方式不只受到先前面訪計畫所考慮因素的影響，同時也受到自身法意識的影響。法意識較高或受鄰居吵鬧會通知有關單位處理的受訪者，不論其背後的原因是什麼，可能是法律或權利意識較高，而且較熟悉法律操作的人。換句話說，這些人面對紛爭處理，心理成本較低，也因此遇到糾紛時，較容易去尋求諮詢。

另外，在探討問題的嚴重性對人民尋求幫助的行為上，因有 47% 受訪者表示它的問題無法轉換成金額。如果只採用「損失金額」這項變數的分析結果，在樣本中幾乎有一半的數值會遺漏。因此我們需要另一個沒有太多數值遺漏的變數。與「損失金額」這項變數相比，我們使用「問題嚴重程度分數」這個變數的好處，是數值遺漏較少、風

險較低，以及我們可以透過問題嚴重程度的分數來排除較輕微的紛爭。根據調查經驗與迴歸分析結果，2011 年台灣面訪調查計畫採用具客觀參考值的問題嚴重程度指標，產生不錯的研究結果，可被當作未來類似調查的參考。

迴歸分析裡的另一個重要結果，是家庭所得對諮詢尋求的影響。表 4 迴歸結果顯示所得項的係數顯著是負的，但所得項平方的係數，顯著是正的。這表示諮詢的尋求和家庭所得是 U 字型的關係。這是一個在其他國家的研究裡也曾經發現的現象。⁸ 這些研究對這個現象的解釋，是高收入者因為有足夠資源自然容易去尋求諮詢；而最低收入者，由於有政府對低收入者的法律補助，或是政府免費但品質較低的法律諮詢服務，也較容易去尋求諮詢。因此反而是收入中等的受訪者，在遭遇問題時尋求諮詢的可能性最低。但我們的結果，卻不完全是如此。我們的迴歸雖然呈現 U 字型關係，但 U 字左側的負斜率段卻非常短。這表示只有所得極小的受訪者，才顯現諮詢尋求較高的現象。我們可以將它解釋成雖然台灣對低所得已有法律諮詢協助，但相較於上述其他做過類似面訪研究的國家，仍然不夠普及。在作者另外一篇探討所得對諮詢尋求影響的論文裡 (Huang et al. 2014)，對這個結果有詳細的分析。

六、結論

「台灣人民法律紛爭解決行為模式的實證研究調查」是台灣首次

8 見 Pleasence and Balmer (2009) 對紐西蘭、英格蘭及威爾斯面訪的分析；Genn (1999) 對英格蘭及威爾斯的面訪分析；以及 Genn and Paterson (2001) 對蘇格蘭的面訪分析。

對人民紛爭解決經驗的大規模面訪調查。藉由這次調查，我們想要完成三個目標。第一，是提供一個遠較過去用電訪或小規模的意向調查所能得到的更完整的紛爭處理圖像。第二，是企圖探索人民的法意識及他們對司法制度的觀感。最後，除了這兩個較具政策意涵的目標外，我們希望達到的最重要學術目標，同時也是以往紛爭面訪所忽略的一個重要議題，是研究人民對紛爭的態度及處理方式，如何受到自身法意識及司法觀感的影響。我們初步的研究結果顯示，問卷設計的確有潛力作這樣的探討，並希望日後的研究，可以在這個領域的現有文獻基礎上，開創出新的研究議題。

參考文獻

- 中央研究院，1990，〈學術調查研究資料庫：台灣社會意向調查〉。台北：中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心。
- ，1999，〈學術調查研究資料庫：台灣社會變遷基本調查〉。台北：中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心。
- ，2016，〈學術調查研究資料庫：台灣人民法律紛爭解決行為模式的實證研究調查〉。台北：中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心。
- 王正偉，1998，〈我國人民法律認知之探討——兼論接近正義之問題〉。《國立政治大學學報》77: 413-457。
- 朱雲漢，2005，2002 年至 2004 年「選舉與民主化調查」三年期研究規劃（II）：民國九十二年民主化與政治變遷民調案（E92001）[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 <https://srda.sinica.edu.tw>。doi:10.6141/TW-SRDA-E92001-1。
- 吳重禮，2008，〈司法與公共支持：台灣民眾對於司法體系的比較評價〉。《台灣政治學刊》12(2): 15-66。
- 李宗薇、陳碧祥、紀振清、蔡兆誠、葉興華、張民杰、林曜聖，2000，〈國人法治觀念認知程度之調查研究〉（法務部委託專案研究報告）。台北：法務部保護司，頁 69-72。
- 林常青、陳恭平、黃國昌、賴宏彬，2014，〈紛爭諮詢的尋求：2011 年台灣人民糾紛

- 解決行爲面訪調查研究之發現)。http://idv.sinica.edu.tw/kongpin/2.pdf。
- ，2015，〈台灣人民常見的法律紛爭類型：城鄉差異、人口及社經特性〉。《台灣社會學刊》58: 157-190。
- 林端，1994，《儒家倫理與法律文化：社會學觀點的探索》。台北：林端。
- 陳聰富，2002，〈法治主義、法律文化與台灣社會變遷——以民意調查與統計資料爲中心〉。行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告。
- 黃國昌、林常青、陳恭平，2014，〈台灣人民對法院的信任支持及觀感——以對法官判決之公正性及對法院表現的滿意度爲中心〉。http://idv.sinica.edu.tw/kongpin/3.pdf。
- 葉俊榮，1992，〈民眾的法律態度〉。載於伊慶春、楊文山主持：台灣地區社會意向調查八十年八月定期調查報告，頁183-188。
- 臺灣大學，2014，〈臺灣法實證研究資料庫：臺灣法律與社會變遷調查〉。台北：臺灣大學法律學院。
- 瞿同祖，1984，《中國法律與中國社會》。台北：里仁。
- 關秉寅，1999，〈台灣社會民眾處理人際糾紛態度之研究〉。《臺灣社會學刊》22: 127-171。
- 蘇永欽，1995，《法治認知與台灣地區的政治民主化：從人民的執法行爲探討》。行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告。
- 蘇永欽、王正偉，1998，〈我國人民在法律與政治上認知及行爲的關聯性初探〉。《政大法學評論》60: 153-177。
- 蘇永欽、陳義彥，1985，《我國人民認知及處理法律事務障礙因素之研究》。行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告。
- American Association for Public Opinion Research, 2011, *Standard Definitions: Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys*. Deerfield, IL: AAPOR.
- Curran, Barbara A., 1977, *The Legal Needs of the Public: The Final Report of a National Survey*. Chicago, IL: American Bar Foundation.
- Dignan, Tony, 2006, *Northern Ireland Legal Needs Survey*. Belfast: Northern Ireland Legal Services Commission.
- Genn, Hazel, 1999, *Paths to Justice: What People Do and Think about Going to Law*. Oxford: Hart Publishing.
- Genn, Hazel and Alan Paterson, 2001, *Paths to Justice Scotland: What People in Scotland Do and Think about Going to Law*. Oxford: Hart Publishing.
- Huang, Kuo-Chang, Chang-Ching Lin, and Kong-Pin Chen, 2014, “Do Rich and Poor Behave Similarly in Seeking Legal Advice?—Lessons from Taiwan in Comparative Perspective.” *Law and Society Review* 48(1): 193-223.
- Kawashima, Takeyoshi, 1963, “Dispute Resolution in Contemporary Japan.” Pp. 41-72 in

- Law in Japan: The Legal Order in a Changing Society*, edited by Arthur T. von Mehren. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Miller, Richard E. and Austin Sarat, 1980-1981, "Grievances, Claims, and Disputes: Assessing the Adversary Culture." *Law & Society Review* 15(3/4): 525-566.
- Murayama, Masayuki, 2007, "Experiences of Problems and Disputing Behavior in Japan." *Meiji Law Journal* 14: 1-59.
- Murayama, Masayuki, 2009, "Japanese Disputing Behavior Reconsidered." Pp. 261-298 in *Empirical Studies of Judicial Systems 2008*, edited by Kuo-Chang Huang. Taipei: Academia Sinica.
- Pleasence, Pascoe, and Nigel J. Balmer, 2009, "Understanding Advice Seeking Behaviour: Findings from New Zealand and England and Wales." Pp. 219-259 in *Empirical Studies of Judicial Systems 2008*, edited by Kuo-Chang Huang. Taipei: Academia Sinica.
- Schwarz, Gideon E., 1978, "Estimating the Dimension of a model." *Annals of Statistics* 6(2): 461-464.
- Van Velthoven, Ben C. J. and Marijke ter Voert, 2005, "Paths to Justice in the Netherlands." Paper presented at the ILAG Conference, Killarney, Ireland.