

研究紀要

臺灣人民常見的法律紛爭類型： 城鄉差異、人口及社經特性

林常青 陳恭平 黃國昌 賴宏彬

林常青 國立成功大學經濟系副教授。Email: evergreen23@gmail.com。陳恭平 中央研究院人文社會科學研究中心特聘研究員兼主任。通訊地址：115臺北市南港區研究院路二段128號。E-mail: kongpin@gate.sinica.edu.tw。黃國昌 國立臺北大學法律系兼任教授，前中央研究院法律學研究所研究員暨法實證研究資料中心執行長。Email: kchuang@gate.sinica.edu.tw。賴宏彬 國立中正大學經濟系教授。Email: ecdhpl@ccu.edu.tw。作者感謝于若容、章英華、王泰升、關秉寅、楊文山諸位教授在問卷調查設計的寶貴建議，以及何明修、邵靖惠、劉宏恩、許政賢等諸位教授對文章的評論。

收稿日期：2014/12/29，接受刊登：2015/9/16。

中文摘要

本文利用2011年由「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」，所執行之「臺灣人民法律紛爭解決行為模式的實證研究調查」資料，歸納整理臺灣人民所遭遇的法律紛爭問題型態，與人民社會、經濟、及人口特徵的關聯性。此次調查，包含5,601位成年受訪者曾經遭遇與處理糾紛的經驗。本文首先探討臺灣人民所經歷的問題類型遭遇率與普遍率。在問卷中，我們將生活中可能遭遇的問題分為10大類，並透過迴歸分析受訪者個人社經特徵，如：婚姻狀態、教育程度、收入水準、社會層級等族群間的差異性，分析它們與受訪者遭遇各類問題機率的影響。由於臺灣與日本的歷史背景與文化淵源上較為接近，我們也將與日本比較此次的研究發現。本文的分析結果，將有助於學者或政策制定者瞭解臺灣人民遭遇民事相關問題的概況，以及受訪者處理這些問題時可能需要的法律協助。

關鍵詞：紛爭解決、問題類型、普遍率、遭遇率

**The Justiciable Problems of Everyday Life: Urbanization, Demographic
and Social Economic Characteristics**

Kong-Pin CHEN

Research Center for Humanities and Social Sciences, Academia Sinica

Chang-Ching LIN

Department of Economics, National Cheng Kong University

Kuo-Chang HUANG

Research Fellow, Institutum Iurisprudentiae, Academia Sinica

Hung-Pin LAI

Department of Economics, National Chung Cheng University

Abstract

Data from the 2011 Taiwan Civil Justice Survey is used to empirically investigate the relationship between the justiciable problems that Taiwanese citizens encounter on a daily basis and their demographic backgrounds. After creating ten problem categories, we computed the incidence and prevalence of each one and looked for correlations between each category and the demographic characteristics of the individuals encountering it. Due to the similarities in cultural values, social background, and geographic location between Taiwan and Japan, we compared our findings for those two countries. We also investigated the roles of legal seriousness and perceptions of the importance of problem resolution in the relationship.

Keywords: dispute resolution, justiciable problems, rate of incidence, prevalence of problem

一、前言

在一個「法律化社會」(legalized society)中，當人們在日常生活 中面臨到「有可能產生法律紛爭的問題」(justiciable problems)時，其 「是否」以及「將採取何種方法(透過何種途徑)」解決此等問題，在 過去十年以來，不僅已成為法社會學領域中的重要研究課題，更有許多 國家在政府力量的支持下，投入大量的資源來加以研究。英國學者Hazel Genn (1999)就法律化社會中的紛爭解決之途，發表其開創性的研究成 果後，藉其所建立的研究方法，已有許多法治先進國家的學者、或由 該國政府所設立之研究機構，仿行類似的大規模調查(survey)。¹ 這些 研究的目的，皆是希望透過調查訪問，來瞭解人民在日常生活中經常碰 到的紛爭問題類型、發生問題的族群特徵、解決途徑及最終結果等，以 期建立一個社會紛爭解決的資料庫，並藉由資料庫所提供的資訊，從社 會與法律的觀點審視紛爭解決的圖像，瞭解人民遭遇紛爭時所需要的協 助，同時也提供政策制定的參考。

根據van Velthoven and ter Voert (2005)的參與理論(participation theory)，一個人是否會面臨到較高「有可能產生法律紛爭的問題」之 風險，與這人的社會和經濟活動程度呈正相關。而社會參與及經濟活 動，又與社經與人口特質有關。若某社經族群較另一族群較易面臨某一

¹ 2001年及2004年英格蘭與威爾士的民事與社會正義調查(Civil and Social Justice Survey, CSJS, Pleasence, Buck, Balmer, Grady, Genn and Smith, 2004)。2005年的北愛爾蘭法律需求調查(Northern Ireland Legal Needs Survey, Dignan 2006)。2005年日本所舉行的紛爭行為調查(Disputing Behaviour Survey, Murayama, Minamikata, Hamano, Ageishi, Ozaki and Sugino 2005)，2006年加拿大的民事司法問題調查(Canadian Survey of Civil Justice Problems, Currie, 2009)，以及同年在紐西蘭的National Survey of Unmet Legal Needs and Access to Services。

類問題，極可能是因為這一族群較另一族群在這類的活動上有更多的參與。傳統上認為，社經參與的程度是男性高於女性，就業高於非就業人口；而所得與教育程度較高者的參與也會相對較高。² 而在年齡上，由於在25到45年齡層的人，在就業、家庭、住宅等類的生活面向上也有較多的變化，也因此面對問題的風險也較高。³ 此外，就城鄉差異而論，Dignan（2006）則發現愛爾蘭城市居民較鄉村經歷更多的問題。然而各個國家或地區的風土民情或有不同，也因此，透過這樣的系統性的調查，才能盤查出在臺灣是哪些的問題較易被哪類人口與社經族群所遭遇，進而瞭解這些問題是否嚴重（是否易於解決），也才能針對這些族群瞭解法律協助（legal service）的需要所在。⁴

截至2011年為止，臺灣尚未進行過關於法律社會紛爭解決的大規模調查研究。而較小規模的調查，幾乎都集中在受訪者對司法的觀感及法意識上。⁵ 筆者所知唯一研究人民紛爭處理的論文，為關秉寅

² 但Murayama（2007）以日本資料，Pleasence and Balmer（2009）以紐西蘭及英格蘭與威爾士資料發現高所得者較低所得者易遭遇問題。

³ Burt（2000）也發現在較為緊密的社會網絡下對同一可紛爭事件的觀感可能較網路外的人有不同的感受。而在此嚴密社會網絡中繼續生活的成員，遲早會覺得有必要進行調解，以確保不愉快的情況不會很快升級成真正的衝突。

⁴ 這一系列的調查除了問題遭遇外，也一併調查解決途徑，以詳知正式的法律解決途徑外，人民其他非正式的管道。如此透過整個調查，能進一步瞭解「未得到法律協助的需要」（unmet need for legal service）。

⁵ 例如中央研究院社會所的「臺灣社會變遷基本調查」及「臺灣地區社會意向調查」曾經包含人民對司法觀感的問卷。臺灣大學法律學院的「臺灣法律與社會變遷調查」則為對人民法意識的電訪調查。另外，政治大學曾經作過兩次（1985, 1995）的「法律社會學實證調查」，也是以人民的法律及政治認知為主。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」的面訪委託專案結果。顧名思

(1999)。該文利用「臺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，說明在與財務有關的紛爭中，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。而在與財務無關的紛爭中，男性及教育程度愈高者，越容易使用正式程序。基於全面性調查的缺乏，「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」，首次於2011年委託「調查研究專題中心」執行了「臺灣人民法律紛爭解決行為模式的實證研究調查」的大規模調查，調查對象包含了5,601位成年受訪者，在過去五年內曾經遭遇與處理可能會產生糾紛的問題之經驗。⁶

本文的研究目的則在利用此次大型規模的調查資料進行分析，來探討臺灣人民所遭遇的法律紛爭問題型態與人民的社會經濟狀況、或人口特徵的關聯性；主要針對以下幾個面向進行分析：第一，臺灣人民所遭遇「可能會產生糾紛的問題」（justiciable problem，以下簡稱問題）的類型。第二，不同背景的受訪者遭遇問題的機率；尤其是從城鄉差異、人口特性、以及社經背景的差異，來檢視各類型問題的遭遇率或普遍率。最後，我們也針對以上的各類型紛爭問題，討論其對於受訪者生活的嚴重性，以及解決這些問題對他們而言的重要性。⁷ 最後，進行過此

義，它是以民衆的法治認知為主要調查重點。

⁶ 面訪的說明及基本統計量，請見林常青、陳恭平、黃國昌、游雅婷（2014a）。完整的問卷內容，請見<http://www.rchss.sinica.edu.tw/cibs/files/Questionnaire.pdf>。受訪者回答的基本統計，請見[http://140.109.171.218:80/obj/fStudy/T00001](http://140.109.171.218/webview/index.jsp?object=htpt://140.109.171.218:80/obj/fStudy/T00001)。

⁷ 利用這個資料庫，也有其他論文分別研究人民對法院的信任度（林常青、黃國昌、陳恭平 2014b）及紛爭諮詢的尋求（林常青、陳恭平、黃國昌、賴宏彬 2012）。

類大規模調查研究的諸多國家當中，僅臺灣與日本同屬於亞洲國家。不但在歷史背景與文化淵源上遠較其他西方國家為接近，且調查問卷的設計上也極為相似。因此我們以日本的研究發現，作跨國的比較。

二、遭遇問題的類型與人口、社經特性及城鄉差異

本節中，我們針對臺灣人民普遍遭遇的法律紛爭問題類型進行分析整理，第一小節討論各類問題類型的遭遇率與普遍率。第二小節主要利用迴歸分析來探討人口、社經特性、城鄉差異，對於受訪者是否遭遇問題、以及問題發生頻率的影響。

（一）問題遭遇率與普遍率

我們首先將臺灣人民遭遇問題類型概況整理於表1與表2。⁸表1所提供的資訊為曾經遭遇各類問題的受訪者人數、所占比例以及相對應之預估母體人數。在以下的討論中，我們將某特定問題的「遭遇率」（incidence），定義為曾遭遇一個以上的該類問題的受訪者人數占整體樣本的比例；而問題的「普遍率」（prevalence），則是定義為受訪者遭遇某特定類別問題的總次數占其所有類別問題總次數和的比例。⁹

⁸ 例如，有關土地房屋問題，問卷的敘述為：「最近五年（民國95年9月到現在），您在購買下列土地和房子以外的商品或服務時，有沒有發生過『可能會產生糾紛的問題』？各發生過幾次？（包括以直銷、電視購物、郵購、網路購物等方式購買的都算）」此處之統計資料，為以2010年內政部提供的2010年人口資料（主要為年齡、教育程度及都市人口比例）調整後之權重，進行樣本加權後計算之結果。

⁹ 關於各類型問題的分類以及定義與範例，請參見附錄1的表A1。

表1顯示，本次調查的全部5,601位受訪者中，有3,179人在最近五年內曾遭遇一個以上的問題，約占整體樣本的56.75%，其餘43.25%的受訪者則表示沒有遭遇任何問題。由於已知母體數（臺灣2010年6月20歲以上之成年人口數）為17,731,428人，我們可以初步估計曾經遭遇

表1 臺灣與日本的問題遭遇率

問題類型	遭遇問題之受訪者人數占總受訪人數比例 ¹	曾遭遇該類問題的受訪者人數	預估母體中遭遇問題人數 [95% 信賴區間]
曾經遭遇問題	56.75 (18.9) ²	3,179 (2,343)	10,062,704 [10,058,615 — 10,066,793]
商品 / 服務	24.68 (4.81)	1,382 (597)	4,375,714 [4,372,156 — 4,379,273]
土地 / 房屋	4.61 (1.45)	258 (180)	816,644 [814,914 — 818,374]
租賃	6.43 (1.41)	360 (175)	1,139,485 [1,137,461 — 1,141,509]
家庭 / 親戚	5.79 (2.22)	324 (275)	1,025,794 [1,023,867 — 1,027,721]
工作	13.17 (2.97)	738 (369)	2,334,999 [2,332,208 — 2,337,790]
意外	25.92 (7.29)	1,452 (905)	4,595,619 [4,592,002 — 4,599,235]
鄰居	20.24 (5.29)	1,134 (656)	3,589,248 [3,585,932 — 3,592,565]
金錢借貸	8.41 (2.19)	471 (272)	1,491,820 [1,489,529 — 1,494,112]
私人保險	3.59 (1.35)	201 (168)	636,412 [634,877 — 637,947]
政府	11.19 (0.99)	627 (123)	1,983,588 [1,980,987 — 1,986,190]
其他	1.34 (0.31)	75 (39)	237,080 [236,132 — 238,028]

註：1. 臺灣調查資料的總樣本數為5,601，日本調查資料的總樣本數為12,408。此處日本的資料數據取自於Murayama (2007) 一文的Table 2A，依該表之資料所計算。

2. 括號 () 內為以日本調查資料計算之比例或樣本數。

問題的臺灣人民約為10,062,704人。在10種問題大類中，臺灣人民最常遭遇三種問題類型依序為：意外（25.92%）、商品或服務相關問題（24.68%），以及鄰居問題（20.24%）。

相較於日本於2005年的調查研究，在12,408位受訪者中（約為此次臺灣調查樣本數的二倍），有2,343位（約18.9%）受訪者在過去五年內曾遭遇過一個以上的問題。在問題的遭遇率上最常發生的問題類型依序為意外（7.29%）、鄰居問題（5.29%），以及商品或服務相關問題（4.81%）。在日本的調查中，最常發生的問題類型與臺灣極為相似。然而，不論是在整體遭遇問題的比例上，還是各類問題的遭遇率上，日本皆是遠低於臺灣，這也許與民族特性、風俗民情，或社會結構有關。¹⁰這個現象的最可能解釋，為臺灣的問卷對「可能發生糾紛問題」的定義較廣泛（見註7）。當然，也可能和日本人民不習於就小問題採直接對峙的文化差異有關。

接下來，我們將受訪者遭遇各類問題的總次數及其所占比例整理於表2。最近五年內曾遭遇問題的3,179人，總共遭遇了21,010個問題。如果根據問題發生次數來看，最常遭遇的問題類型依序為鄰居、商品或服務，以及工作問題，此三類問題占所有遇到問題的比例，依序約為26%、24%、14%。換言之，在最近五年內，受訪者平均遭遇0.98次與鄰居有關的問題，0.89次的商品或服務相關問題，以及0.51次與工作有關的問題。

相對於日本的調查，2,343位曾遭遇過問題的受訪者總共遭遇了4,144個問題，普遍率最高的前三類問題依序分別為意外（23%）、鄰居（18%）與商品服務（17%）問題。在各類問題的普遍率上，日本的狀況與臺灣大致相同。而這些問題同時也是其他國家人民常遇到的問

¹⁰ 請參閱Murayama and Matsumura（2007）。

題。¹¹ 這顯示各國的社會狀況容有差異，但在日常生活中，紛爭產生的外在情境仍有相當的一致性。

依此次調查資料，我們也發現在最近五年內，每位受訪者平均遭遇3.66個可能產生糾紛的問題；但若只考慮曾經遭遇過問題的受訪者，則每人平均遭遇的問題數則提高為7.17個。相較於2005年日本調查的結果，每位受訪者平均遭遇0.3個問題；若只考慮曾經遭遇過問題的受訪者，則每人平均遭遇的問題數提高為1.77個，遠低於臺灣。

表2 臺灣與日本的問題普遍率

問題類型	遭遇問題次數 占問題總次數之比例	遭遇各類別問題的次數	平均每人 遭遇問題次數
商品 / 服務	24.21 (16.92)	5,087 (701)	0.89 (0.056)
土地 / 房屋	1.53 (4.61)	322 (191)	0.06 (0.015)
租賃	3.00 (4.78)	631 (198)	0.11 (0.16)
家庭 / 親戚	3.99 (7.24)	838 (300)	0.15 (0.024)
工作	14.40 (10.33)	3,026 (428)	0.51 (0.034)
意外	13.72 (22.90)	2,884 (949)	0.48 (0.076)
鄰居	26.45 (17.83)	5,558 (739)	0.98 (0.060)
金錢借貸	5.22 (7.05)	1,096 (292)	0.20 (0.024)
私人保險	1.22 (4.17)	257 (173)	0.05 (0.014)
政府	5.51 (3.23)	1,157 (134)	0.20 (0.011)
其他	0.73 (0.94)	153 (39)	0.03 (0.003)
總計	100 (100)	21,010 (4,144)	3.66 (0.334)

註：1. 臺灣調查資料的總樣本數為5,601，日本調查資料的總樣本數為12,408。此處日本的資料數據取自於Murayama (2007) 一文的Table 2B，依該表之資料所計算。

2. 括號(.)內為以日本調查資料計算之比例或樣本數。

¹¹ 例如：美國、英國及紐西蘭人民最常遭遇的是商品與服務的消費問題；鄰居問題為日本以及英格蘭與威爾士CSJS調查中人民次常遭遇的問題；至於工作問題，則是加拿大人民最常遭遇，以及荷蘭人民次常遭遇的問題。

(二) 遭遇問題機率與人口、社經特性與城鄉差異

我們首先利用羅吉斯迴歸模型，檢視影響受訪者在各類問題上遭遇至少一次以上的因素。除了城鄉差異、人口特性以及社經變數之外，我們將受訪者處理紛爭問題的行為傾向也納入迴歸式中，¹² 目的是為了探究個人行為特性對於遭遇問題機率的影響。其他個人背景變數，如法律知識¹³ 以及法律意識程度¹⁴ 等，也一併納入我們的迴歸分析中。針對各類問題的迴歸結果整理於表3-1到表3-3，而對於較易遭遇問題的受訪者個人特徵之刻劃，則總結於表4。迴歸分析結果顯示，在遭遇問題的機率上，性別、婚姻狀態、家戶所得、教育程度、失業、都市化程度，以及紛爭處理之個人行為傾向都具有顯著的影響。首先，性別是影響受訪者是否遭遇問題的顯著因素。整體來說，男性受訪者較容易遭遇問題。以問題類型來看，男性較易遭遇意外、鄰居、金錢借貸及政府相關問題；女性受訪者則較容易遇到消費及家庭問題。此外，我們也發現受訪者遭遇問題的機率，隨著年齡增加有顯著遞減的趨勢。

在婚姻狀態的三個類別中，被歸類於「其他」的受訪者，通常有較為複雜的兩性關係，我們也發現該族群遭遇糾紛的機率較其他兩類高。若從遭遇的問題類型來看，其他族群較容易遇到與家庭、私人保險，以及意外有關的問題。此外，相較於未婚族群，已婚族群較容易遭遇商品或服務、土地房屋買賣以及家庭相關的問題；未婚者則較容易遭遇工作

¹² 問卷中關於處理紛爭的傾向的問題，請見附錄2。

¹³ 為受訪者是否具法律背景或相關知識的虛擬變數，本研究採用的變數請見表3-1法律知識變數之分類。

¹⁴ 關於法律意識指標的詳細定義，請見林常青等人（2014a），〈2011年臺灣人民法律紛爭面訪：設計及基本統計〉一文。問卷中有關法意識的三道問題，請見附錄2。

上的問題。

家戶所得亦是影響受訪者遭遇問題機率的重要因素，特別是在與工作、家庭與鄰居等相關問題上。在這些問題上，受訪者遭遇問題的機率皆顯著地呈現隨家戶所得變動的趨勢。首先，遭遇工作問題的機率與家戶所得呈現倒U型曲線的關係，此曲線之最高點對應之家戶月所得約為47,320元。由於家戶所得分配的第40百分位數為每月收入新臺幣45,000元，由本次調查的實證資料顯示，所得排名低（高）於約40%百分數的民衆，遭遇工作問題之機率隨所得增加而遞增（減）。至於民衆遭遇鄰居與家庭問題而言，發現遭遇這兩類問題的機率，隨所得增加而遞增，這符合前述參與理論的預期。¹⁵

表3-1至3-3的迴歸結果顯示，幾乎在所有類型的問題上，高教育程度者遭遇問題的機率相對較高，這個結果也符合參與理論的預期。唯二的例外是工作問題與金錢借貸問題。相對於國小以下的受訪者，國中學歷者較容易遇到工作問題，高中學歷者則較容易遭遇金錢借貸問題。以都市化程度來看，住在都會核心的居民較容易遇到大部分類型的問題。在本研究中，除了家庭相關問題之外，受訪者是否領有政府核發的身心障礙手冊對於問題遭遇的機率並無顯著影響。¹⁶

¹⁵ 家庭與鄰居問題普遍率與家戶所得雖呈現一個U型曲線關係，但根據表3-2的估計結果，家庭問題上可由其一階條件解出遭遇家庭問題機率的極大值應發生在 $\ln(\text{家戶所得})=5.86$ 的位置。換言之，迴歸結果預測該曲線之最低點所對應之家戶月所得約為新臺幣351元，而鄰居問題曲線最低點對應之家戶月所得約為197元。由於絕大多數家戶月收入都高於此數，因此也可以推論出遭遇家庭與鄰居問題的機率隨所得增加而遞增之結論。

¹⁶ 在兩次英國CSJS調查以及北愛爾蘭的調查中，肢體障礙者是較容易遭遇問題的族群，但此因素在我國的調查結果則不顯著。不過英國是在問卷中直接詢問肢體上的障礙。在我們的問卷中則是詢問受訪者是否領有身心障礙手冊。由於後者包含較廣

迴歸結果亦指出受訪者紛爭處理的傾向，與問題遭遇機率呈正相關。在消費、房屋租賃、意外、鄰居，與政府問題上，這樣的關係最為顯著。處理紛爭較積極的受訪者，相對遭遇問題的機率也較高。

在問卷中，我們詢問受訪者在一天之中，大概總共跟多少人接觸，藉以捕捉其社會網路關係。由於此社會網路變數共有50筆缺漏值，因此將此變數加入迴歸式後，觀察值個數減為5,551個。將它納入分析後，我們發現社會網路與問題遭遇率有正向的關係。這或許並不意外，既然紛爭是人與人之間在生活上發生的摩擦，接觸的人越多遭遇問題的可能性也相對較高。這效果在意外問題上特別顯著。

問卷中，我們也詢問受訪者是否學習過任何法律有關的知識，並發現受訪者獲取法律知識的來源，似乎也與特定問題的遭遇率有關。對於這個現象，一個可能的解釋是：當受訪者遭遇問題後，他們會從不同管道去查詢所需的法律知識。特別的是，曾經就讀於法律系所的受訪者較不容易遇到工作上的問題，這可能意味著他們比較懂得如何避免與工作有關的紛爭。

由於日本的調查資料不可得，在迴歸分析這個部分，我們無法將表3-1的結果與日本的分析進行直接的對照比較。然而，參考Murayama and Matsumura（2007）一文的表1，我們可以發現，在日本的研究中，較容易遭遇紛爭問題的受訪者特性與本文表3-1第二欄（曾經遭遇問題的機率）的發現差異不大。根據Murayama and Matsumura（2007）針對日本的研究指出，在人口特性方面，較為年輕的受訪者遭遇問題的機率較高；在社經特性方面，家戶所得最高、以及教育程度為專科或技術大學的受訪者，亦屬於比較容易遭遇問題的族群。此外，在日本的研究中也發現，在社會網路比較廣泛、法律知識較為豐富的族群，在遭遇紛爭問

泛，可能因此淡化了前者的類型可能會有的影響。

題上的機率也是相對較高。整體來說，在日本的研究中，遭遇問題機率較高的族群特性與臺灣的調查研究結果極為相似。

表3-1 曾經遭遇問題類型之機率——羅吉斯迴歸分析結果

變數	曾經遭遇問題		商品 / 服務		土地 / 房屋		租賃	
	係數	標準差	係數	標準差	係數	標準差	係數	標準差
性別	-0.107	(0.062)*	0.299	(0.070)***	0.159	(0.136)	0.089	(0.119)
年齡								
20-29	1.054	(0.165)***	1.579	(0.238)***	-0.473	(0.467)	0.997	(0.402)**
30-39	1.069	(0.143)***	1.482	(0.218)***	0.652	(0.362)*	0.785	(0.382)**
40-49	0.914	(0.135)***	1.212	(0.215)***	0.384	(0.357)	0.542	(0.384)
50-59	0.841	(0.126)***	1.059	(0.212)***	0.397	(0.361)	0.386	(0.379)
60-69	0.247	(0.133)*	0.601	(0.231)***	0.385	(0.391)	0.435	(0.393)
婚姻狀態 (比較：未婚)								
已婚	-0.009	(0.099)	0.272	(0.105)***	0.718	(0.218)***	-0.001	(0.168)
其他	0.360	(0.134)***	0.242	(0.164)	0.545	(0.334)	0.290	(0.283)
家戶所得								
所得 (對數)	0.008	(0.059)	0.090	(0.085)	-0.007	(0.180)	-0.096	(0.131)
所得 (對數的平方)	0.003	(0.004)	0.000	(0.006)	0.012	(0.011)	0.008	(0.010)
拒答或缺漏	0.191	(0.218)	0.700	(0.366)*	0.830	(0.924)	-0.027	(0.453)
教育程度 (比較：國小以下)								
國中	-0.043	(0.116)	0.119	(0.170)	0.051	(0.326)	0.043	(0.352)
高中	0.401	(0.104)***	0.474	(0.151)***	0.229	(0.271)	0.517	(0.283)*
專科	0.490	(0.131)***	0.639	(0.173)***	0.665	(0.292)**	0.595	(0.322)*
技術大學或其他大學	0.980	(0.163)***	0.969	(0.193)***	0.956	(0.366)***	0.733	(0.337)**
一般大學	0.842	(0.142)***	0.943	(0.178)***	0.818	(0.309)***	0.946	(0.320)***
研究所以上	1.077	(0.185)***	0.984	(0.208)***	1.216	(0.346)***	1.218	(0.352)***
領有身心障礙手冊	0.022	(0.136)	-0.017	(0.181)	0.106	(0.363)	0.121	(0.293)
失業	-0.192	(0.158)	-0.202	(0.188)	0.244	(0.399)	-0.219	(0.317)
都市化程度 (比較：都會核心)								
工商市區	-0.335	(0.097)***	-0.276	(0.108)**	-0.253	(0.196)	-0.127	(0.175)
新興市鎮	-0.025	(0.095)	0.033	(0.102)	-0.598	(0.199)***	-0.132	(0.172)
傳統產業市鎮	0.183	(0.127)	0.239	(0.140)*	0.128	(0.247)	-0.640	(0.283)**
低度發展鄉鎮	-0.191	(0.115)*	-0.063	(0.129)	0.041	(0.239)	-0.014	(0.218)
高齡化與偏遠鄉鎮	-0.500	(0.150)***	-0.492	(0.198)**	-0.220	(0.354)	-0.330	(0.352)
紛爭處理行為傾向	0.083	(0.027)***	0.098	(0.030)***	0.040	(0.063)	0.184	(0.052)***
社會網路	0.093	(0.025)***	0.002	(0.028)	0.103	(0.057)*	0.005	(0.047)
法律知識								
曾經就讀法律相關系所	-0.385	(0.255)	0.093	(0.257)	0.122	(0.452)	-0.226	(0.459)

曾經上過法律相關課程	-0.069 (0.099)	0.327 (0.101)***	-0.248 (0.212)	0.264 (0.169)
曾經閱讀法律相關書籍	0.050 (0.111)	0.465 (0.117)***	0.592 (0.198)***	0.243 (0.215)
曾經上網搜尋法律相關資訊	0.297 (0.128)**	0.586 (0.121)***	0.470 (0.234)**	0.631 (0.192)***
法意識	0.004 (0.011)	0.005 (0.014)	0.016 (0.029)	-0.001 (0.023)
常數	-1.738 (0.275)***	-4.530 (0.426)***	-6.128 (1.018)***	-4.407 (0.583)***
觀察值	5551	5551	5551	5551
Prob. >F	0.000	0.000	0.000	0.000

註：a. 括號內為標準差。

b. * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01。

表3-2 曾經遭遇問題類型之機率——羅吉斯迴歸分析結果

變數	家庭/親戚		工作		意外		鄰居	
	係數	標準差	係數	標準差	係數	標準差	係數	標準差
性別	0.299	(0.124)**	0.092	(0.089)	-0.205	(0.068)***	0.222	(0.073)***
年齡								
20-29	1.180	(0.426)***	4.072	(0.771)***	1.679	(0.208)***	0.455	(0.218)**
30-39	1.116	(0.363)***	4.133	(0.764)***	1.433	(0.193)***	0.592	(0.194)***
40-49	0.974	(0.343)***	3.634	(0.762)***	1.175	(0.190)***	0.436	(0.190)**
50-59	1.199	(0.323)***	3.307	(0.759)***	1.019	(0.184)***	0.439	(0.180)**
60-69	0.244	(0.369)	2.024	(0.793)**	0.302	(0.210)	0.091	(0.195)
婚姻狀態 (比較：未婚)								
已婚	0.762	(0.235)***	-0.296	(0.125)**	0.008	(0.099)	0.164	(0.112)
其他	1.815	(0.288)***	0.155	(0.207)	0.562	(0.148)***	0.079	(0.167)
家戶所得								
所得 (對數)	-0.211	(0.117)*	0.366	(0.159)**	-0.010	(0.075)	-0.148	(0.071)**
所得 (對數的平方)	0.018	(0.009)*	-0.017	(0.010)*	0.003	(0.006)	0.014	(0.005)**
拒答或缺漏	-0.473	(0.411)	1.746	(0.736)**	0.119	(0.290)	-0.359	(0.266)
教育程度 (比較：國小以下)								
國中	0.202	(0.257)	-0.395	(0.276)	-0.097	(0.158)	0.046	(0.159)
高中	0.300	(0.244)	0.275	(0.228)	0.242	(0.133)*	0.168	(0.141)
專科	0.162	(0.299)	0.298	(0.254)	0.359	(0.156)**	-0.001	(0.169)
技術大學或其他大學	0.124	(0.353)	0.642	(0.267)**	0.657	(0.179)***	0.427	(0.191)**
一般大學	0.400	(0.302)	0.560	(0.258)**	0.447	(0.164)***	0.433	(0.171)**
研究所以上	0.037	(0.370)	0.013	(0.298)	0.298	(0.195)	0.554	(0.203)***
領有身心障礙手冊	0.655	(0.239)***	-0.454	(0.281)	0.015	(0.169)	0.019	(0.178)
失業	0.448	(0.280)	0.106	(0.215)	-0.255	(0.182)	-0.147	(0.195)
都市化程度 (比較：都會核心)								
工商市區	-0.337	(0.183)*	-0.306	(0.136)**	-0.277	(0.106)***	-0.341	(0.109)***
新興市鎮	-0.202	(0.172)	-0.165	(0.128)	-0.116	(0.101)	-0.258	(0.105)**

傳統產業市鎮	0.039 (0.230)	0.099 (0.172)	0.033 (0.136)	-0.598 (0.155)***
低度發展鄉鎮	-0.502 (0.238)**	-0.150 (0.169)	-0.261 (0.129)**	-0.337 (0.135)**
高齡化與偏遠鄉鎮	-0.299 (0.323)	-0.369 (0.269)	-0.454 (0.182)**	-0.816 (0.217)***
紛爭處理行為傾向	0.050 (0.053)	0.017 (0.039)	0.062 (0.029)**	0.081 (0.032)**
社會網路	-0.018 (0.050)	0.031 (0.036)	0.075 (0.027)***	-0.015 (0.029)
法律知識				
曾經就讀法律相關系所	0.887 (0.436)**	-0.054 (0.331)	-0.090 (0.252)	0.095 (0.278)
曾經上過法律相關課程	0.394 (0.181)**	0.145 (0.124)	0.105 (0.100)	0.169 (0.109)
曾經閱讀法律相關書籍	0.509 (0.201)**	0.331 (0.152)**	0.243 (0.116)**	0.254 (0.126)**
曾經上網搜尋法律相關資訊	0.714 (0.203)***	0.345 (0.146)**	0.202 (0.123)	0.597 (0.129)***
法意識	0.014 (0.024)	0.043 (0.017)**	0.002 (0.013)	0.015 (0.014)
常數	-4.898 (0.609)***	-8.040 (1.059)***	-2.971 (0.359)***	-2.216 (0.326)***
觀察值	5551	5551	5551	5551
Prob. >F	0.000	0.000	0.000	0.000

註：a. 括號內為標準差。

b. * $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$ 。

表3-3 曾經遭遇問題類型之機率——羅吉斯迴歸分析結果

變數	金錢借貸		私人保險		政府		其他	
	係數	標準差	係數	標準差	係數	標準差	係數	標準差
性別	-0.170	(0.102)*	0.207	(0.153)	-0.330	(0.094)***	-0.281	(0.244)
年齡								
20-29	0.494	(0.320)	1.061	(0.658)	0.057	(0.264)	0.271	(0.759)
30-39	0.955	(0.277)***	1.500	(0.590)**	0.499	(0.227)**	0.486	(0.715)
40-49	0.750	(0.272)***	1.028	(0.594)*	0.101	(0.224)	0.529	(0.681)
50-59	0.711	(0.265)***	1.063	(0.587)*	0.153	(0.216)	0.521	(0.682)
60-69	0.152	(0.307)	0.867	(0.621)	-0.241	(0.242)	0.688	(0.710)
婚姻狀態 (比較：未婚)								
已婚	-0.079	(0.162)	0.434	(0.245)*	0.182	(0.141)	-0.404	(0.305)
其他	0.271	(0.226)	1.108	(0.331)***	0.125	(0.208)	-1.225	(0.790)
家戶所得								
所得 (對數)	-0.151	(0.107)	0.083	(0.230)	0.052	(0.103)	0.636	(0.491)
所得 (對數的平方)	0.017	(0.008)**	-0.000	(0.013)	-0.003	(0.008)	-0.027	(0.030)
拒答或缺漏	0.037	(0.420)	0.689	(1.198)	0.072	(0.390)	3.912	(2.271)*
教育程度 (比較：國小以下)								
國中	0.226	(0.234)	0.793	(0.486)	0.202	(0.208)	0.893	(0.600)
高中	0.371	(0.207)*	1.242	(0.425)***	0.469	(0.184)**	0.965	(0.529)*
專科	0.333	(0.246)	1.335	(0.446)***	0.371	(0.222)*	1.442	(0.578)**
技術大學或其他大學	0.385	(0.275)	1.150	(0.508)**	0.748	(0.245)***	0.488	(0.780)

一般大學	0.360 (0.252)	1.168 (0.471)**	0.681 (0.230)***	1.074 (0.695)
研究所以上	-0.047 (0.313)	1.637 (0.495)***	0.795 (0.265)***	1.887 (0.702)***
領有身心障礙手冊	0.347 (0.225)	0.270 (0.394)	0.292 (0.204)	0.000 (0.630)
失業	0.183 (0.258)	-0.271 (0.496)	0.706 (0.205)***	0.554 (0.499)
都市化程度 (比較：都會核心)				
工商市區	-0.568 (0.156)***	-0.574 (0.238)**	-0.400 (0.144)***	-0.184 (0.372)
新興市鎮	-0.237 (0.142)*	-0.278 (0.217)	-0.058 (0.132)	-0.120 (0.356)
傳統產業市鎮	-0.398 (0.210)*	-0.334 (0.322)	0.341 (0.168)**	0.145 (0.447)
低度發展鄉鎮	-0.746 (0.213)***	-0.070 (0.268)	-0.116 (0.169)	-0.952 (0.582)
高齡化與偏遠鄉鎮	-0.012 (0.236)	-0.417 (0.441)	-0.518 (0.268)*	0.507 (0.534)
紛爭處理行為傾向	0.014 (0.046)	0.002 (0.069)	0.100 (0.040)**	-0.085 (0.111)
社會網路	0.002 (0.041)	0.037 (0.061)	0.079 (0.036)**	0.009 (0.090)
法律知識				
曾經就讀法律相關系所	-0.008 (0.397)	0.528 (0.497)	0.121 (0.330)	-0.086 (0.678)
曾經上過法律相關課程	0.035 (0.154)	0.698 (0.212)***	0.166 (0.137)	-0.466 (0.336)
曾經閱讀法律相關書籍	-0.024 (0.178)	0.393 (0.260)	0.380 (0.155)**	-1.173 (0.653)*
曾經上網搜尋法律相關資訊	0.323 (0.176)*	0.791 (0.237)***	0.576 (0.159)***	-1.654 (0.755)**
法意識	0.002 (0.020)	0.055 (0.032)*	-0.024 (0.018)	0.068 (0.048)
常數	-3.278 (0.549)***	-7.405 (1.354)***	-3.262 (0.470)***	-9.035 (2.223)***
觀察值	5551	5551	5551	5551
Prob. >F	0.000	0.000	0.000	0.000

註：a. 括號內為標準差。

b. * $p < 0.1$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$

表4 受訪者特徵與問題類型

性別	曾經 遭遇問題	商品 /服務	土地 /房屋	租賃	家庭 /親戚	工作	意外	鄰居	金錢 借貸	私人 保險	政府	其他
女性	男性	女性	-	-	女性	-	男性	女性	男性	-	男性	-
年齡 ^a	越輕	越輕	30-39	1.20-29 2.30-39	越輕	越輕	越輕	1.30-39 2.20-59	1.30-39 2.40-49 3.50-59	1.30-39 2.50-59 3.40-49	30-39	1.40-49 2.30-39
婚姻狀態	其他	已婚	已婚	-	-	單身 約40%百分位 數以下遞增， 以上遞減	其他	-	-	其他	-	-
家戶所得	-	-	-	-	遞增	-	-	遞增	-	-	-	-
教育程度	越高	越高	越高	越高	-	專科、 技術大學	越高	越高	高中	研究所>高 中、專科> 大學、技術 大學	越高	研究所> >專科> 高中
領有身心障礙 手冊	-	-	-	-	是	-	-	-	-	-	-	-
失業	-	-	-	-	-	是	-	-	-	-	是	-
都市化程度 ^b	都>低 >工>高	傳>都 >工>高	都>新	都>傳	都>工> 低	都>工	都>低 工>高	都>新<低 工>傳>高	都>新<傳 工>低	都>工	傳>都 工>高	-
紛爭處理傾向	正向	正向	-	正向	-	-	正向	正向	-	-	正向	-
社會網路	正向	-	正向	-	-	-	正向	-	-	-	正向	-
法律知識	-	-	-	-	正向	-	-	-	-	-	-	-
法律系所	-	-	-	-	正向	-	-	-	-	-	-	-
法律課程	-	正向	-	-	正向	-	-	-	-	正向	-	-
法律書籍	-	正向	正向	-	正向	正向	正向	正向	-	-	正向	負向
上網搜尋	正向	正向	正向	正向	正向	正向	-	正向	正向	正向	正向	負向
法意識	-	-	-	-	-	正向	-	-	-	正向	-	-

註：a.在鄰居，金錢借貸，私人保險，政府與其它等類型問題，年齡一欄標示之1、2、3、4表示該年齡層影響程度之排序，其中1最高，4最低。

b.都市化程度：都、工、新、傳、低、高分別代表都會核心、工商市區、新興市鎮、傳統產業市鎮、低度發展鄉鎮、高齡化與偏遠鄉鎮。

三、問題的嚴重程度與解決問題與否的重要性

在這節裡，我們進一步討論民衆遭遇的問題性質，對於生活的重要性與嚴重性。對問卷的規劃上，在我們詢問完10大類可能產生糾紛的問題後，接著也針對曾經遭遇問題的受訪者，進一步詢問兩個問題。第一是問題之嚴重程度，第二是問題順利解決與否對生活的重要程度。

在問卷中，問題的嚴重程度是以一個介於0到100之間的分數來衡量，0分代表最不嚴重，100分代表最嚴重。我們給予受訪者兩個參考分數的基準：花費新臺幣2,000元購買一隻無法接聽的手機，其嚴重程度為10分；在馬路上被車撞倒，因而必須終生坐輪椅則是90分。至於問題順利解決與否對生活的重要程度，則從最不重要的0到4分成五個等級。

表5與表6依問題類型分別列出受訪者針對最近所發生的問題，評估其嚴重程度分數與重要程度所占之比例。由表5可得知，受訪者認為最嚴重的問題中（分數介於81到100分），以家庭問題所占比例最高，土地與房屋買賣問題次之，第三則是私人保險問題。而表6則顯示，問題解決與否對受訪者生活很重要的前三名依序是：家庭問題、土地與房屋買賣問題、鄰居問題。由此可知，家庭問題與土地買賣問題同時被受訪者認為是最嚴重與最重要的問題類型，而認為私人保險問題很嚴重者與認為鄰居問題的解決與否對日常生活很重要者，則分占第三高的比例。一般來說，保險問題通常可以藉由金錢衡量或補償，但與日常生活的關係較小，所以嚴重性相對不高；鄰居問題則與日常生活息息相關，問題的解決與否顯得非常重要。值得一提的是，商品或服務相關問題雖然是民衆最常遭遇的問題（占有受訪者人數的24.68%），但是卻同時是最不嚴重（評估其嚴重分數20分以下的占55.64%），與最不重要（認為根本無所謂的比例占10.72%）的問題。在林常青等人（2012）利用相同資

表5 各類問題之嚴重分數及其所占百分比

問題類型	0~20	21~40	41~60	61~80	81~100	次數
全部類型	33.65	17.45	22.93	13.87	12.09	3,114
商品 / 服務	55.64	12.71	16.26	7.46	7.93	605
土地 / 房屋	13.40	20.64	33.31	14.85	18.10	86
租賃	35.37	18.74	28.42	14.51	2.96	103
家庭 / 親戚	12.87	9.01	27.28	23.93	26.51	121
工作	20.28	23.46	25.71	15.26	15.26	304
意外	35.15	22.05	21.66	12.40	8.66	723
鄰居	28.54	17.79	24.37	16.99	12.26	658
金錢借貸	29.41	13.07	26.33	17.30	13.46	162
私人保險	26.69	17.16	20.34	17.16	17.79	49
政府	28.44	13.24	26.97	13.98	17.41	254
其他	21.80	14.95	16.19	19.93	26.78	50

註：樣本數為3,114。

表6 各類問題解決與否的重要程度及其所占百分比

問題類型	根本無所謂	不太重要	普通	還算重要	很重要	次數
全部類型	4.91	20.85	16.22	27.06	30.96	3,163
商品 / 服務	10.72	28.83	20.14	23.61	16.77	611
土地 / 房屋	3.55	13.50	4.98	28.79	48.69	89
租賃	4.22	24.10	19.58	29.22	22.89	105
家庭 / 親戚	2.46	12.96	11.93	17.89	54.96	122
工作	1.86	14.88	19.33	29.25	34.63	306
意外	3.46	23.54	17.00	26.61	29.47	731
鄰居	3.06	16.05	11.44	32.90	36.48	672
金錢借貸	6.79	22.32	24.26	18.43	28.14	163
私人保險	4.22	17.13	19.11	27.68	32.29	48
政府	5.17	21.17	13.95	26.82	33.07	263
其他	1.19	9.55	8.95	28.65	51.92	53

註：樣本數為3,163。

料對問題解決的研究上，也發現在面對商品 / 服務、金錢借貸與私人保險相關的糾紛時，不但採取自己解決之策略顯著高於均值，也少以司法途徑解決，且通常在尋求諮詢上，消費者會從民間消費者權益保護團體

（例如：消費者文教基金會）來獲得協助。這表示處理商品或服務相關紛爭問題已有較暢通的解決管道。

在日本的調查報告中，2,343曾遭遇問題的受訪者中，回答最嚴重的問題類型屬意外問題的有29%、鄰居問題有17.3%，消費問題為13.7%，是日本民衆視為最嚴重的三類問題。然而，本研究與日本研究的差異在於：日本的調查研究¹⁷是直接詢問被受訪者，過去五年內所發生過最嚴重的問題為何；而本研究則是選擇最接近受訪時間所發生的問題，並詢問其嚴重程度。故此處在與日本的比較基礎上並不一致。

值得注意的是，受訪者對問題的嚴重性的看法不但非常主觀，而且形諸分數的轉化標準也因人而異。例如，兩個人即使對完全相同的問題的嚴重性看法一致，也未必轉換成相同的分數。相對於上述這些國家的調查，我們問卷上的優點，是控制了問題嚴重性的參考標準。（終生坐輪椅90分，買到壞手機10分）。也因此，對問題嚴重性的研究結果，也應比上述各國的研究可信。

表7之欄位所示為各類問題中被受訪者評估為重要、嚴重、重要且嚴重的比例。若受訪者認為解決該問題的重要性在「還算重要」以上，我們就將這問題定義為「重要」；另外，若受訪者認為該問題的嚴重程度大於40分，我們將之定義為「嚴重」。根據我們的調查，在3,169個最近發生的問題之中，有612個屬於商品或服務有關的消費問題，其中有60.46%的受訪者視其為日常生活中的重要問題，約有32%的受訪者視其為嚴重問題，有27.12%的受訪者認為商品或服務問題是既重要且嚴重。而在被受訪者同時認為是重要而且嚴重的問題之中，家庭問題與房屋土地買賣問題的比例仍然最高。此外，比例第三高的問題類型則變成工作問題。根據調查結果所推估之母體（即臺灣全體成年人口），各類問題

¹⁷ 見Currie（2009），頁19。

遭遇次數可見附錄1的表A2。

表7 所遇問題之嚴重程度與重要程度

問題類型	問題 次數	該問題順利解決 與否是重要的		該問題是嚴重的		既重要 且嚴重的問題	
		次數	%	次數	%	次數	%
商品 / 服務	612	370	60.46	196	32.03	166	27.12
土地 / 房屋	92	74	80.43	60	65.22	54	58.70
租賃	105	75	71.43	49	46.67	41	39.05
家庭 / 親戚	126	103	81.75	96	76.19	90	71.43
工作	296	254	85.81	172	58.11	162	54.73
意外	726	536	73.83	318	43.80	289	39.81
鄰居	671	546	81.37	368	54.84	345	51.42
金錢借貸	163	116	71.17	94	57.67	81	49.69
私人保險	50	39	78.00	27	54.00	25	50.00
政府	276	194	70.29	157	56.88	135	48.91
其他	52	48	92.31	35	67.31	33	63.46
總計	3169	2354	74.28	1572	49.61	1421	44.84

註：若受訪者認為解決該問題的重要性在還算重要以上，我們就將這問題定義為「重要」；若受訪者認為該問題的嚴重程度大於40分，我們將之定義為「嚴重」。

表8 解決問題的重要性的分析結果——序位羅吉斯迴歸

變數	問題重要性	
	係數	標準差
問題嚴重分數	0.048	(0.002)***
問題類型 (比較：商品 / 服務)		
土地 / 房屋	0.856	(0.238)***
租賃	0.218	(0.196)
家庭 / 親戚	0.597	(0.217)***
工作	0.462	(0.136)***
意外	0.480	(0.111)***
鄰居	0.735	(0.108)***
金錢借貸	-0.044	(0.172)
私人保險	0.212	(0.301)
政府	0.273	(0.148)*
其他	1.158	(0.372)***
性別	0.263	(0.071)***
教育程度 (比較：國小以下)		
國中	-0.066	(0.162)
高中	0.002	(0.130)
專科	0.255	(0.149)*
技術大學或其他大學	0.012	(0.162)
一般大學	0.122	(0.145)
研究所以上	0.466	(0.169)***
婚姻狀態 (比較：未婚)		
已婚	-0.238	(0.085)***
其他	-0.122	(0.145)
Cut Points		
Cut Point 1	-1.177	(0.187)***
Cut Point 2	1.062	(0.173)***
Cut Point 3	2.058	(0.176)***
Cut Point 4	3.689	(0.188)***
觀察值		3112
Prob. >F		0.000

註：a. 括號內為標準差。

b. * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01。

四、結論

由「臺灣人民法律紛爭解決行為模式的實證研究調查」結果顯示，在全部5,601位受訪者中，有3,179人（約占56.75%）在過去五年內曾經遭遇至少一個問題。與日本的結果相較，臺灣人民遭遇問題的比例較高。就問題的類型的來看，臺灣人民最常遭遇的三種問題類型依序為：意外問題、商品與服務之消費問題，以及鄰居問題。由於受訪者在各類問題的遭遇次數並不相同，因此，我們亦從各類問題發生次數的角度來觀察問題的普遍率。以問題的發生頻率而言，臺灣人民遭遇最多次的問題類型依序為：鄰居問題、商品與服務的消費問題，以及工作問題。而這些問題同時也是其他國家人民常遇到的問題。這顯示各國的社會狀況容有差異，但在日常生活中，紛爭產生的環境仍有相當的一致性。

就問題遭遇與人口統計及社經變數的關係來看，我們可以發現其間有顯著的關聯性。男性、年輕、居住於都會核心區域、未婚、高教育程度、高所得、就業的受訪者較容易遭遇問題。若分別就不同的問題類型來看，上述的變數在不同問題中有不同的影響。例如：男性較女性容易遭遇問題，但在消費相關的問題上，則是女性受訪者較容易遭遇；另一方面，男性受訪者所遭遇的問題類型則相對集中於意外與政府等相關問題上。雖然男性較容易遭遇到問題，但女性遭遇過問題的平均次數，超過遭遇過問題的男性的平均次數。總括而言，性別、婚姻狀況、家戶所得、教育程度、失業、居住地之都市化程度，以及受訪者紛爭處理之傾向，對於其遭遇問題之機率及類型皆有顯著影響。

除了問題遭遇之類型差異外，受訪者遭遇的問題可大可小，因此我們亦從「問題的嚴重性」及「解決問題與否對受訪者生活的重要性」來瞭解臺灣人民所遭遇的糾紛，這兩個變數皆是由受訪者主觀評價其最近

所遭遇的糾紛而得。對於臺灣受訪者來說，家庭問題與土地房屋買賣問題同時被認為是最嚴重及對生活最重要的問題。

透過對於本次調查的資料分析，我們得以瞭解臺灣人民遭遇問題的類型、機率以及頻率。同時，對於人民遭遇各類問題之主觀感受（問題之嚴重性及重要性），亦有清晰的描繪。此次調查的研究發現，希望能提供執政者在政策制定、或是各地方政府在提供法律服務諮詢時，有更多資訊瞭解臺灣人民對於特定紛爭問題的法律諮詢需求，以及在不同都市化程度地區，人民對於各類型問題的法律諮詢需求上的差異；同時，在處理各類紛爭問題的優先順序上，可參考各類型問題對於人民日常生活影響的嚴重程度與重要性，使得各類紛爭問題可以盡快解決，並且降低問題對於人民日常生活的影響程度。例如，遭遇「可能會產生糾紛的問題」的受訪者有3,179人（加權後為3,169人）；其中排除沒有遭受損失或問題嚴重程度小於10分者（滿分為100），加權後有2,204人遭遇非瑣細（non-trivial）問題，最終只有106人進入訴訟程序。利用這些遭遇非瑣細（non-trivial）問題的資料來研究紛爭的解決模式，林常青等人（2012）發現擁有較高家戶所得的受訪者，比較會嘗試解決問題。至於性別上則無顯著差異。年齡較高者比較容易尋求諮詢或和解方式解決。在城鄉差異上，設籍在低度開發市鎮與高齡化及偏遠市鎮的人，較易自己解決。但是設籍在新興市鎮的受訪者，卻較不會尋求諮詢或調解。前者可能因這些地區人際關係單純彼此認識；糾紛較容易用人際網路解決，而後者可能因新興市鎮相較於都會核心，雖也擁有高密度的人口，但進駐的專業諮商人員卻相對不足。利用相同資料Huang、Lin及Chen（2014）也發現：收入與取得法律專業諮詢的可能性確實存有顯著的正相關，但卻不影響非法律諮詢的取得。相對地，教育水準幾乎不影響能否獲得法律專業人士的協助，但對非法律諮詢的取得卻有正相關。後者

可能肇因於非法律諮詢的使用常需要知識以瞭解這些服務的存在並瞭解如何善用。也因此增加公費法律諮詢服務，並提升大眾對各種諮詢服務的認識，增加新興市鎮的諮詢服務，可能是彌補臺灣潛在的「未得到法律協助的需要」的一個辦法。

最後，利用相關的歷史文獻，如「臺灣日治時期統計資料庫」、或相關法律史著作、抑是司法院統計資料庫做整合地探討，¹⁸也能讓吾人更瞭解在正式以司法解決紛爭途徑上的演進，需求，以及相關的改革及成效，也能更加凸顯目前的研究發現之相近性與特性。¹⁹ 例如：民事總案件數在2000-2007年間有大幅增加，應與消費債務案件有關（黃國昌 2007）。而在1923年（日治時期）的地院人事案件只有353件，到2003年的第一審審結的親屬與繼承案件則數高達18,114件，之後又逐漸遞減，前者可能肇因「家醜不可外揚」的傳統觀念，且當時親屬與繼承事項仍依臺灣漢人的舊慣處理（王泰升 2010）；而2003年後的遞減可能與司法改革中利用調解以疏解訟源簡化程序之訴訟外解決機制的推行有關。這些動態的演進可以呈現各問題類別以正式司法解決紛爭的需求變化，也能以經濟發展程度與民情或制度變化的角度加以刻畫。若能再輔以其他城鄉、人口、性別及社經資料，則更能完整地呈現社會各階層的法律協助需要。這種正式法律紛爭解決的動態比較，和目前以定態、非

¹⁸ 由日治時期之判決統計資料觀之，其分類方式以房屋、建物、金錢等，係以紛爭標的為主而為分類，並未就紛爭態樣，或法律行為態樣作區隔，顯示當時社會重視者為紛爭標的本身之價值，對於法律行為之主體及行為本身之是非及內涵，較無著墨，且較無完整系統性的規範；近代則因我國繼受歐陸法系體制，並輔以我國特殊民情和習慣，逐漸發展出各種態樣之民事法律行為種類，足見隨著經濟發展及人際關係之複雜化，法律紛爭之解決，也漸趨走向細緻化，並以權利主體（即人民）為主的思維。

¹⁹ 感謝匿名審查人寶貴的建議。

正式法律紛爭解決的系統性調查研究在目標與方法上稍有不同。日後有機會進行第二次的調查時，我們將更容易在動態的過程上，以嚴謹的方式比較正式與非正式的問題遭遇與解決方法。

作者簡介

林常青，國立成功大學經濟系副教授。主要研究領域為實證法學，計量方法與理論，網路經濟學，應用經濟計量及網路經濟學。

陳恭平，中央研究院人文社會科學研究中心特聘研究員兼中心主任、國立臺灣大學經濟學系及國立中央大學產業經濟研究所合聘教授。主要研究領域為實證法學，網路經濟學，個體經濟學及勞動經濟學。

黃國昌，國立臺北大學法律系兼任教授，前中央研究院法律學研究所研究員暨法實證研究資料中心執行長。自2008年開始投入公民運動，持續推動司法改革。主要研究領域為實證法學，民事程序法學，國際訴訟及證據法。

賴宏彬，國立中正大學經濟系教授、中央研究院人文社會科學研究中心合聘研究員。主要研究領域為計量方法與理論，生產力與效率分析、應用經濟計量及網路經濟學。

附錄1

表A1 臺灣調查「可能產生糾紛的問題」之類別

種類	子類別	種類	子類別
商品 / 服務	食品	事故 / 意外	交通事故 (有人身傷害)
	醫藥品		交通事故 (沒有人身傷害)
	化妝品		醫療糾紛
	家居用品 (家具、家電)		職業傷害或災害
	交通工具 (腳踏車、汽車)		在學校中發生霸凌、體罰、暴力事件
	衣物及飾品		造成精神痛苦的事件 (如：誹謗)
	餐飲服務		其他意外造成死亡、傷害的事故或意外
	旅遊服務		其他造成物質或金錢上損害的事故或意外
	運輸服務	鄰居	土地、房屋界線範圍
	清潔服務		噪音、惡臭、亂丟垃圾、亂停車
	學校		寵物
	金融產品和服務		與公寓住戶有關的問題 (如：漏水、占用公共空間)
	資訊產品 (如：電腦、網路)		與公寓管委會有關的問題 (如：管理費)
	家庭看護服務		其他紛爭
其他商品或服務			
土地 / 房屋	土地買賣	金錢借貸	家人、親戚或朋友
	預售屋的買賣		郵局或銀行
	房屋的買賣		其他融資金構或金主
	房屋的改建、修補或裝潢		其他對象
	其他問題	私人保險	壽險
租賃	房租		意外險
	突然中止租約		健康保險
	保證金		財產或責任保險
	房屋修繕	其他情況	

	其他問題	政府	稅金	
家人 / 親戚	離婚（財產分配、贍養費、小孩的監護權）		社會保障	
	繼承		全民健康保險	
	家中病人、老人或身心障礙者的照養		土地徵收	
	家庭暴力		與警察有關的問題（開罰單）	
	其他問題		申請許可	
職業	薪水		自然災害補貼	
	解雇		其他救濟或補償	
	責任的改變		其他「可能會產生糾紛的問題」	
	加班			
	退休			
	工作場所的不當對待（性騷擾）			
	無薪假			
	其他			

表A2 臺灣人民各類問題遭遇次數預測

問題類型	問題遭遇 預測次數	重要問題 預測遭遇次數	嚴重問題 預測遭遇次數	重要且嚴重問題 預測遭遇次數
商品 / 服務	4,375,714	510,646	271,294	229,725
土地 / 房屋	816,644	18,946	15,353	13,801
租賃	1,139,485	27,120	17,548	14,699
家庭 / 親戚	1,025,794	33,441	30,979	29,133
工作	2,334,999	187,500	126,790	119,552
意外	4,595,619	777,119	461,400	419,120
鄰居	3,589,248	618,069	417,071	390,510
金錢借貸	1,491,820	54,750	44,456	38,191
私人保險	636,412	7,764	5,410	4,964
政府	1,983,588	121,396	98,386	84,302
其他	237,080	3,556	2,608	2,466

附錄2

(一) 關於處理紛爭傾向的衡量，我們在問卷中詢問以下問題：

H5、如果鄰居時常半夜喧嘩，擾亂您的睡眠，您最可能怎麼做？

- (01) 雖然受到干擾，仍然忍受
- (02) 通知他，請他改善
- (03) 吵回去
- (04) 打電話叫警察或環保局的人來取締
- (05) 其他方式，請說明_____

處理紛爭傾向指標值為0,1,2,3,4，定義如下：若為遺漏值或受訪者答(05)，編碼為0；若受訪者答(01)，編碼為1；若受訪者答(02)，編碼為2；若受訪者答(03)，編碼為3；若受訪者答(04)，編碼為4。

(二) 關於法意識程度，我們在問卷中詢問下列三道問題，透過受訪者對以下三個問題的得分做違法意識程度的衡量。法治意識指標，H6選1得1分，H7選3得2分，H8選3得3分，三題分數總和為法意識程度指標。

H6、大馬路中間正在埋設水管，但附近並無任何警告措施，如您於夜晚開車或騎車經過，造成車毀人傷，您設為政府有關單位應該怎麼做？

- (01) 政府有錯，應該賠償。
- (02) 雖然政府沒錯，但還是應該賠償。
- (03) 政府沒有錯，但道義上應考慮補助。

(04) 什麼都不必做。

H7、某商店向甲廠商購買貨物，在商店還沒有付款之前，甲廠商聽說這家商店將要倒閉，甲廠商就自己跑到商店搬貨，用來抵償債款，您認為甲廠商有沒有違法？

- (01) 甲廠商沒有違法，不必歸還東西。
- (02) 甲廠商雖然沒有違法，但應該將東西歸還。
- (03) 甲廠商違法，應該將東西歸還。

H8、大雄開車直行經過十字路口時，小明騎著機車突然闖紅燈從巷子衝出，大雄閃避不及撞到小明，造成小明的機車損壞、受傷住院，小明向大雄索賠，您認為大雄有沒有違規？

- (01) 大雄違規，應該賠償小明。
- (02) 大雄沒有違規，但大雄開的是大車，道義上應該賠償小明。
- (03) 大雄沒有違規，不用賠償小明。

參考書目

- 王泰升，2010，《具有歷史思維的法學：結合臺灣法律社會史與法律論證》。臺北：元照。
- 林常青、陳恭平、黃國昌、游雅婷，2014a，〈2011年臺灣人民法律紛爭面訪：設計及基本統計〉。<http://idv.sinica.edu.tw/kongpin/4.pdf>，取用日期：2015年1月6日。
- 林常青、陳恭平、黃國昌、賴宏彬，2012，〈紛爭諮詢的尋求：2011年臺灣人民紛爭解決行為面訪調查研究之發現〉。<http://idv.sinica.edu.tw/kongpin/2.pdf>，取用日期：2015年1月6日。
- 林常青、黃國昌、陳恭平，2014b，〈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及對法院表現的滿意度為中心〉。<http://idv.sinica.edu.tw/kongpin/3.pdf>，取用日期：2015年1月7日。
- 黃國昌，2007，〈律師代理對民事訴訟結果之影響——理論分析與實證研究間之激盪〉。《中研院法學期刊》1: 45-104。
- 關秉寅，1999，〈臺灣社會民衆處理人際糾紛方式之研究〉。《臺灣社會學刊》22: 121-171。
- Burt, Ronald S., 2000, "The Network Structure of Social Capital." *Research in Organizational Behavior* 22: 345-423.
- Currie, Albert, 2009, "The Legal Problems of Everyday Life: The Nature, Extent and Consequences of Justiciable Problems Experienced by Canadians." http://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/csj-sjc/jsp-sjp/rr07_la1-rr07_aj1/rr07_la1.pdf (Date visited: May 12, 2009).
- Dignan, Tony, 2006, *The 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.
- Huang, Kuo-Chang, Chang-Ching Lin and Kong-Pin Chen, 2014, “Do Rich and Poor Behave Similarly in Seeking Legal Advice? Lesson from Taiwan in Comparative Perspective.” *Law and Society Review* 48(1): 193-223.
- Murayama, Masayuki, 2007, “Experience of Problems and Disputing Behavior in Japan.” *Meiji Law Journal* 14: 1-59.
- Murayama, Masayuki, Satoshi Minamikata, Ryo Hamano, Keiichi Ageishi, Ichiro Ozaki and Isamu Sugino, 2005, “Legal Problems and Their Resolution: Disputing Behaviour in Japan.” Paper presented at the Annual Meeting of the Research Committee on the Sociology of Law, Paris, France, July 11-13.
- Murayama, M. and Y. Matsumura, 2007, “Disputing Behavior in a Comparative Perspective – The Japan Disputing Behavior Reconsidered.” Paper presented at the Joint Annual Meetings of the Law and Society Association and Research Committee on Sociology of Law, Berlin, Germany, July 24-28.
- Pleasence, Pascoe, Alexy Buck, Nigel Balmer, Aoife O’Grady, Hazel Genn and Marisol Smith, 2004, *Causes of Action: Civil Law and Social Justice*. 1st edition, Norwich: TSO.
- 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*, edited by Kuo-Chang Huang. Taipei: Academia Sinica.

van Velthoven, Ben C.J. and Marijke ter Voert, 2005, "Paths to Justice in the Netherlands." Paper presented at the International Legal Services Research Centre Conference, Killamey, Ireland, June 8-10.