

紛爭諮詢的尋求：2011年台灣人民紛爭解決行為
面訪調查研究之發現

Exploring Advice Seeking Behavior: Findings from the 2011 Taiwan Survey of
Justiciable Problems

林常青^a、陳恭平^b、黃國昌^c、賴宏彬^d

^a 中央研究院經濟研究所助研究員。lincc@econ.sinica.edu.tw

^b 中央研究院人文社會科學研究中心主任暨特聘研究員。kongpin@gate.sinica.edu.tw

^c 中央研究院法律學研究所副研究員暨法實證研究資料中心執行長。kchuang@sinica.edu.tw

^d 國立中正大學經濟學系教授。ecdhpl@ccu.edu.tw

紛爭諮詢的尋求：2011 年台灣人民紛爭解決行為 面訪調查研究之發現

Exploring Advice Seeking Behavior: Findings from the 2011 Taiwan Survey of Justiciable Problems

摘 要

本文以「2011 年台灣人民紛爭解決行為暨法意識實證調查研究」資料庫為基礎，針對台灣人民遭遇紛爭時的行為進行實證分析，以瞭解人們如何處理可能發生紛爭的問題，並藉此建立尋求諮詢的行為模式。研究結果顯示，紛爭解決行為的策略選擇，不只與受訪者本身的特性與問題的型態有顯著相關，也隨著問題嚴重性而增加受訪者尋求專家、機構的諮詢或調解的機率。我們進而探索問題型態、處理策略、及受訪者的社經人口背景如何影響紛爭處理的最終結果。從實證結果得知(1) 曾尋求諮詢或調解者較容易與對造達成和解或是透過司法途徑解決問題；(2) 問題能否解決也與問題的型態呈現顯著相關。最後，我們也探討台灣人民如何對他們所接觸過的諮詢機構進行評價。從實證結果中，我們發現最終是否有好的結局與預期但未實現之服務，都顯著地影響民眾對諮詢機構的觀感。反之，問題與諮詢機構類型對諮詢機構的滿意度評價無顯著影響。這些發現對諮詢機構在改善服務的品質上或可提供有用的資訊。

Abstract

Using data from “2011 Taiwan Civil Justice Survey,” this paper empirically investigates the advise-seeking behavior of the Taiwanese citizens when they encounter justiciable problems. We find that the strategies chosen by the subjects depend not only on their demographic characteristics and the types of problems, but also that the likelihood of seeking advice or reaching arbitration increases with the seriousness of the problems. We also find that (1)The likelihood of a problem’s resolution (either via arbitration or court trial) increases with whether advise has been seeking; (2)Whether a problem is solved is also highly correlated with its type. Finally, we find that both whether the dispute has a good outcome and whether the subject’s expectation has been fulfilled affect the subject’s degree of satisfaction for the institutions from which advises have been seek.

關鍵字：法律諮詢，紛爭解決，法意識，面訪調查，紛爭處理、面訪

Keywords: legal advise, dispute resolution, legal consciousness, survey, advise-seeking

壹、前言

在日常生活中，人或多或少會遭遇到可能產生紛爭的問題。人們使用何種方式及策略處理這些問題？這些策略通常導致什麼結果？而其過程中人們又是如何運用個人或社會的資源來獲得協助？這些資源是否能滿足人們的需要？像這類的探討，往往都是在進入調解或司法訴訟程序後才被記錄，也才有分析討論的可能。然而，從問題的發生到進入調解或司法訴訟程序這段過程，往往還包含尋求諮詢與協助以決定處理的策略，而這些策略多半也影響事件的後續發展與最終結果。他們更包含大量不了了之與私下和解等可能性。但這些行為或程序，卻沒有被記錄下來，無法受分析及討論。也因此，如果只利用正式的調解或司法資料，無法窺見人民紛爭處理行為的全貌。

為了獲取這些沒有正式紀錄的資訊，唯一的方法就是訪問調查。本文即以「2011年台灣人民紛爭解決行為暨法意識實證調查研究」(以下簡稱「2011年紛爭解決實證研究」)之面訪數據為基礎，^{1,2}藉統計方法來分析下列問題：(1) 紛爭問題解決的策略選擇及其決定因素；(2) 不同策略下所導致的結果；(3) 諮詢專家或機構的選擇；以及(4) 哪些因素會影響人民對被諮詢者的滿意度評估。

然而這些問題為何重要？首先，當人民遭遇非瑣碎的紛爭問題時，多半較能理性而全面地對所有可能的處理策略與結果進行評估，衡量每一可能的最終結果(terminal point)所要花費之成本與效益，並選擇最有利的途徑。此時，紛爭問題之本質與解決策略之成本效益即是考量的重點。但隨著社經人口背景的不同，每個人的處理成本(特別是諮詢協助之可行性與易接近性)也有差異。因此，透過對整個紛爭處理過程進行調查與分析，不只讓我們瞭解是否某些特定的問題，或是某些具有特定社經人口背景的族群，在紛爭處理的過程中較易遭遇困難，也能讓決策訂定者進一步減少人民在處理紛爭問題上的障礙。³

其次，對諮詢專家或機構選擇的分析，則有助於瞭解人們尋求諮詢的過程。特別是第一線接觸尋求諮詢者的專家機構，若能提供充足的資訊、協助或轉介，將有助於減少問題在處理上的障礙。而瞭解不同紛爭問題下常被諮詢的專家或機

¹本調查係根據 Genn (1999) 的架構，並參考 Murayama (2007) 及 Pleasance and Balmer (2009) 在方法上的改進而進行。相關的大型調查也在世界各地進行，諸如：英格蘭(2001)與威爾斯(2004)的民事與社會正義調查(Civil and Social Justice Survey, CSJS, 見 Pleasance, Buck, Balmer, O'Grady, Genn and Smith, 2004)。2005年的北愛爾蘭法律需求調查(Northern Ireland Legal Needs Survey, 見 Dignan, 2006)。其他在荷蘭(見 van Velthoven and ter Voert, 2004)、日本(見 Murayama, Minamikata, Hamano, Ageishi, Ozaki and Sugino, 2005)、加拿大(見 Currie, 2009)，與紐西蘭(見 Legal Services Agency, 2006)也分別有類似的調查。

² 有關面訪調查的詳細說明，請參見林常青、陳恭平、黃國昌、游雅婷(2014)，〈[2011年台灣人民法律紛爭面訪：設計及基本統計](#)〉。

³ 有關紛爭問題如何被理性解決，可見 van Velthoven and ter Voert (2005, Sec 3.2)。

構，也能讓這些機構(特別是公家或非營利機構)作更完整的準備。此外，我們也可以藉此觀察人民是否能依問題特性找尋恰當的專業諮詢對象。最後，分析尋求諮詢者對被諮詢專家機構之滿意度背後的影響因素，則有助於諮詢品質的提升。我們將藉此來分析諮詢者的評價，究竟是受到紛爭問題之最終結果，抑或是預期服務項目是否被實現而有所影響。⁴這能進一步檢視現存的諮詢服務對特定族群是否仍有改善的空間，而讓諮詢服務更貼近人民的需要。

「2011年紛爭解決實證研究」不只詳實記錄了受訪者在紛爭問題程序上的細節，也包含受訪者之社經人口特性與紛爭問題種類。相較於其他各國研究，更以標準化的問題來衡量紛爭問題的嚴重性，而讓研究者能專注地分析非瑣碎的紛爭問題。更重要的是，這樣的設計讓我們在分析問題特徵所造成的影響時，除問題種類外，能進一步控制問題嚴重性所帶來的影響。⁵

我們唯一所知利用其他訪談資料來研究台灣人民的紛爭處理態度的文章是關秉賓(1999)。論文利用 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，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。

本文以下各節次安排如下：第貳節簡介調查方法。第參節對一般民眾處理紛爭解決的過程與結果作一概觀性的彙整。第肆節分析影響紛爭問題處理策略的因素以及所導致的結果。第伍節探討對提供諮詢專家或機構的選擇。第陸節則分析諮詢者對被諮詢專家或機構的滿意度受到哪些因素的影響。最後，是本文的結論與後續研究之方向。

貳、調查方法

「2011 年紛爭解決實證研究」之面訪調查，為由中央研究院人文社會科學研究中心之制度與行為專題中心委託調查與研究專題中心於 2011 年年底所進行的一個全台大型面訪。它的目的，是希望全面了解台灣人民遭遇紛爭時，他們的態度，處理方式，處理結果，及對司法機構的觀感。⁶面訪主要分為三個部分：第一部分為樣本篩選題組，針對 20 歲以上之受訪者，詢問「最近五年來(即自 2006 年 9 月至 2011 年 12 月間)是否有遭遇可能會產生糾紛的問題？」若有，則進入第二部分主要題組，針對「最近一次糾紛」的類別、嚴重性、對方身分、解決方

⁴ 有關諮詢提供者之滿意度衡量，請見 Abe (2009)。

⁵ 利用這個面訪資料，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)及紛爭類別和個人背景的關係(林常青、陳恭平、黃國昌、賴宏彬 2014a)。

⁶ 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/webview/index.jsp?object=http://140.109.171.218:80/obj/fStudy/T00001>。

法與評價等一一進行調查。最後，不論受訪者是否進行第二部分的回覆，皆需回答第三部分有關法意識相關的短卷題組。

樣本篩選調查之母體為具有中華民國國籍、設有戶籍、年滿 20 歲的台灣地區民眾。樣本選取上則依照台灣地方行政區進行劃分配額，採三階段分層抽樣法來進行，依序由鄉鎮市區、村里、個人各層，自 17,731,428 位合格母體中抽出 12,246 位樣本後進行調查，⁷共完成 5,601 份合格問卷，完訪率為 48.2%。表一依完訪樣本的性別、年齡、教育水準與都市化層級的比例，和母體進行比較。由該表可知，資料經加權後和母體在統計上並無顯著差異。這表示完訪樣本在加權後，具有代表性並符合母體結構。

在合格的問卷中，曾在最近五年中遭遇「可能會產生糾紛的問題」（以下簡稱紛爭問題）者有 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)，⁸有 2,204 人遭遇非瑣細(non-trivial)的問題。表二彙整了這群曾遭遇非瑣細紛爭問題的受訪者之敘述統計量。其中，這些問題又可再細分為商品/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、政府與其他等 11 大類。⁹加權後遭遇紛爭問題與非瑣細紛爭問題者各為 3,240 與 2,250 人。

【表一】原始樣本、母體與加權樣本之分布

		原始樣本		母體	檢定	加權樣本		檢定
		人數	百分比	百分比	Chi2 (p)	人數	百分比	Chi2 (p)
性別	1. 男性	2,834	50.6	49.72	1.745 (p>0.05)	2,785	49.72	0.000 (p>0.05)
	2. 女性	2,767	49.4	50.28		2,816	50.28	
年齡	1. 20-29	954	17.03	19.72	87.865 (P<0.05)	1,104	19.71	0.000 (p>0.05)
	2. 30-39	1,103	19.69	21.32				
	3. 40-49	1,122	20.03	21.14				
	4. 50-59	1,102	19.68	18.54				
	5. 60 以上	1,320	23.57	19.28				
教育水準	1. 不識字	245	4.38	2.13	160.932 (P<0.05)	115	2.06	1.051 (p>0.05)
	2. 小學	924	16.51	15.93				
	3. 國(初)中	664	11.87	13.99				
	4. 高中(職)	1,538	27.49	29.43				
	5. 大專以上	2,224	39.75	38.52				
都市化層級	1.都會核心	1,107	19.76	21.98	70.75 (P<0.05)	1,232	22	0.017 (p>0.05)
	2.工商市區	1,375	24.55	26.6				
	3.新興市鎮	1,672	29.85	27.01				
	4.傳統產業市鎮	569	10.16	8.2				
	5.低度開發市鎮	603	10.77	11.71				
	6.高齡化及偏遠鄉鎮	275	4.91	4.5				

資料來源：「2011 年台灣人民紛爭解決行為暨法意識實證調查研究」與「中華民國內政部」

【表二】遭遇到非瑣細問題受訪者之敘述統計量

變數	選項 (編碼值)	原始	原始	加權後	加權後
----	----------	----	----	-----	-----

⁷ 母體為中華民國內政部提供的 2010 年人口資料。

⁸ 本問卷中衡量問題的嚴重性係以下列題目請受訪者回答：假設在一個人所有可能碰到的問題中，最嚴重是 100 分，最不嚴重是 0 分。且在馬路上被車撞，必須坐輪椅是 90 分；花兩千元買到一隻無法用的手機是 10 分。那您剛剛選擇的問題是幾分？

⁹ 詳細分析，請見林常青、陳恭平、黃國昌、賴宏彬（2014a）。

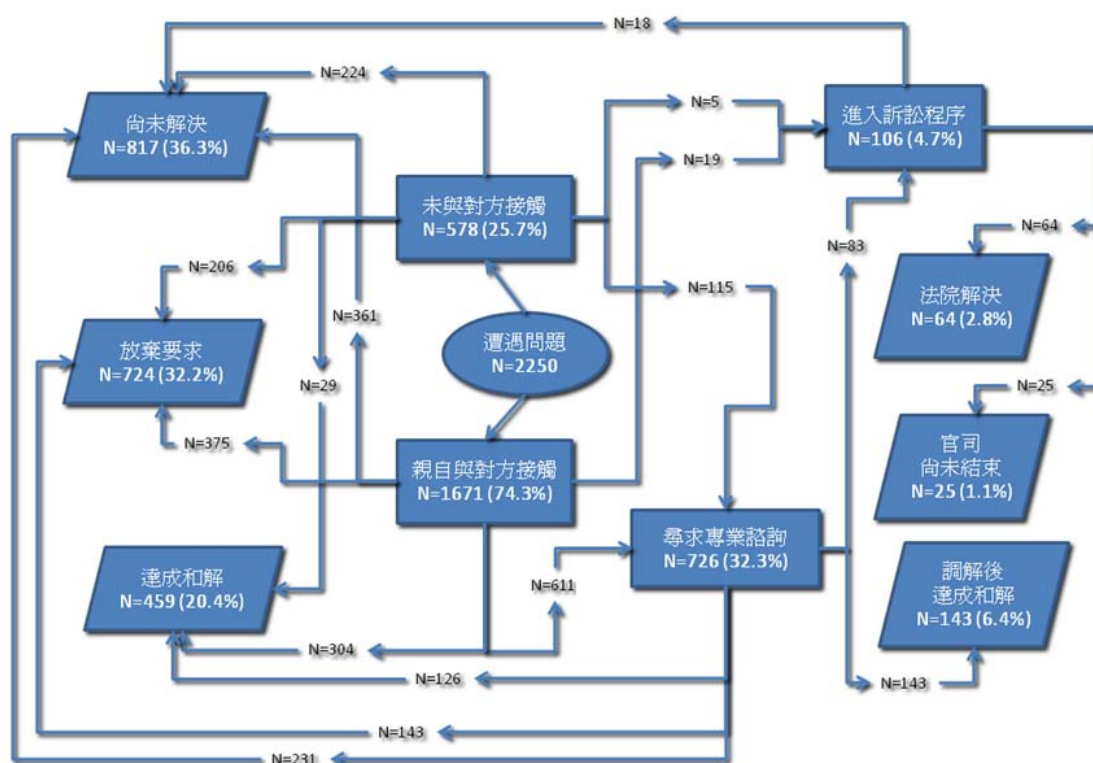
		次數	百分比	次數	百分比		
紛爭相關變項	尋求諮詢 (2204)	是 (=1)	719	32.62	726	32.28	
		否 (=0)	1485	67.38	1523	67.72	
	遭受損失 (2204)	是(=1)	2204	100	2250	100	
		否 (=0 排除)	-	-	-	-	
	問題嚴重程度分數 (2158)	0-10 (排除)	-	-	-	-	
		11-20	266	12.33	272	12.28	
		21-30	299	13.86	314	14.21	
		31-40	176	8.16	185	8.35	
		41-50	393	18.21	409	18.47	
		51-60	257	11.91	260	11.74	
		61-70	202	9.36	204	9.22	
		71-80	219	10.15	218	9.84	
		81-90	176	8.16	182	8.22	
	91-100	170	7.88	170	7.67		
	損失回報類型 (2204)	為金錢損失且有確切金額	1022	46.37	1032	45.87	
為金錢損失，但已換算成金額		258	11.71	267	11.86		
損失無法換算、不知道或拒答		924	41.92	951	42.27		
損失(以金額衡量) (1280)	1-1999	202	15.78	207	15.93		
	2000-4999	157	12.27	170	13.08		
	5000-9999	150	11.72	156	11.99		
	10000-49999	324	25.31	326	25.12		
	50000-99999	113	8.83	119	9.2		
	100000<999999	239	18.67	234	18.01		
	>1000000	95	7.42	87	6.66		
紛爭相關變項	對造為法人 (2204)	否(=0)	1388	62.98	1412	62.77	
		是(=1)	816	37.02	838	37.23	
	問題類型 (2204)	商品/服務	326	14.79	335	14.87	
		土地/房屋	73	3.31	72	3.19	
		租賃	83	3.77	85	3.76	
		家庭/親戚	98	4.45	99	4.4	
		工作	240	10.89	252	11.22	
		意外	494	22.41	509	22.61	
		鄰居	478	21.69	490	21.79	
		金錢借貸	115	5.22	119	5.29	
		私人保險	39	1.77	38	1.71	
		政府	216	9.8	208	9.23	
	其他	42	1.91	44	1.94		
	人口統計變項	性別 (2204)	女性 (=1)	1067	48.41	1119	49.75
			男性 (=0, 為參考組)	1137	51.59	1130	50.25
年齡 (2204)		20-29	439	19.92	506	22.48	
		30-39	527	23.91	571	25.37	
		40-49	487	22.1	502	22.33	
		50-59	442	20.05	413	18.37	
		60-69	180	8.17	154	6.83	
>70		129	5.85	104	4.62		
婚姻狀態 (2204)		單身	675	30.63	739	32.86	
		已婚	1317	59.75	1297	57.66	
	其他	212	9.62	213	9.49		
就業狀態 (2204)	就業	1617	73.37	1672	74.33		
	失業	83	3.77	88	3.9		
	非勞動人口	504	22.87	490	21.76		
教育程度 (2202)	國小以下 (=1)	283	12.85	249	11.06		
	國中 (=2)	209	9.49	243	10.82		
	高中 (=3)	653	29.65	708	31.48		
	專科 (=4)	303	13.76	285	12.68		
	技術大學、其他大學 (=5)	216	9.81	230	10.22		
	大學 (=6)	384	17.44	379	16.84		
	研究所以上 (=7)	154	6.99	155	6.89		
都市化程度 (2201)	都會核心	369	16.77	422	18.79		
	工商市區	540	24.53	594	26.46		
	新興市鎮	733	33.3	695	30.92		
	傳統產業市鎮	228	10.36	190	8.47		
	低度發展市鎮	254	11.54	269	11.98		
	高齡化及偏遠鄉鎮	77	3.5	76	3.38		
家戶所得 (2204)	未答	467	21.19	482	21.45		
	0-39999	479	21.73	495	22		

		40000-59999	376	17.06	387	17.21
		60000-89999	395	17.92	404	17.96
		90000-119999	251	11.39	251	11.18
		>120000	236	10.71	230	10.21
	社會網路 (每天接觸人數) (2192)	0-4 (=1)	110	5.02	106	4.75
		5-9 (=2)	333	15.19	336	14.99
		10-19 (=3)	602	27.46	615	27.47
		20-49 (=4)	702	32.03	720	32.19
		50-99 (=5)	272	12.41	282	12.58
		100 and above (=6)	173	7.89	179	8.01
法律背景	法律教育程度 (2200)	1. 法律相關系所	36	1.64	36	1.59
		2. 曾經上過法律相關課程	451	20.50	455	20.29
		3. 曾經閱讀法律相關書籍	215	9.77	216	9.62
		4. 曾經上網搜尋法律相關資訊	210	9.55	221	9.87
		5. 完全沒有	1288	58.55	1316	58.64

參、問題解決模式

為分析這群曾遭遇非瑣細糾紛問題受訪者的行為模式，可能遭遇不只一個問題，我們只詢問並依他們最近一次所遭遇的問題，逐一針對所採取的行動、策略與達成的結果進行調查。¹⁰在完訪樣本中，(加權後)共有 2,250 人納入後續的分析。

【圖一】紛爭解決的主要流程與對應結果



圖一歸納了這群受訪者紛爭解決的主要流程與對應結果。由上圖可知，在全

¹⁰ 挑選受訪者五年內最近一次的原因，是受訪者對近期問題的記憶較清晰。對於遭遇兩個以上問題的受訪者，我們決定紀錄哪一個問題的選擇標準，請見林常青、陳恭平、黃國昌、游雅婷 (2014)。

部曾遭遇紛爭問題的加權樣本中，有 1,671 人(74.3%)會在遭遇問題後親自與對方接觸，其中有 304 人達成和解，612 人尋求專業諮詢，19 人直接進入訴訟程序，並有 375 人放棄要求，361 人的問題尚未解決(pending)。此外，578 人(25.7%)在遭遇問題後未曾與對方接觸，其中有 29 人達成和解，115 人尋求專家協助，5 人直接進入訴訟程序，也有 206 人放棄要求，224 人的問題尚未解決。

在 726 位(32.3%)尋求專業諮詢或調解的受訪者中，有 126 人達成和解，143 人放棄要求，231 人的問題尚未解決；另有 143 人經調解後達成和解，最後有 83 人進入訴訟程序。在進入訴訟程序的 106 人(4.7%)中，則有 65 人的問題已在法院解決，25 人的官司尚未結束，但仍有 18 人的問題尚未解決。

肆、解決紛爭的策略與採取策略的決定因素

若以遭遇紛爭問題後所採取的策略分類，大略可分為三類：(1)什麼都不做(lumper)，(2)自己解決(self-helper)，以及(3)尋求諮詢或調解(advice-seeker)。這三類的定義分別如下：¹¹

- a. 什麼都不做：當受訪者有以下情況，被歸類為什麼都不做：
 - 完全不與對方接觸也未向對方索賠，
 - 完全不進行任何專業的協商動作，
 - 完全不進行調解或法律訴訟，
 - 沒有達成任何共識。
- b. 自己解決：當受訪者有以下情況，被歸類為自己解決：
 - 有連絡對方或向對方索賠，
 - 有採取下列行為：
 - 經由書本或網路尋找解決方法，
 - 向家人或親戚尋求諮詢，
 - 向朋友、同事或其他熟人尋求諮詢。
 - 沒有尋求專業諮詢(找專家或是透過專業機構)，
 - 雖然什麼都不做，但問題已解決。
- c. 尋求諮詢或調解：當受訪者有以下情況，被歸類為尋求諮詢或調解：
 - 向專家或專業機構尋求諮詢，
 - 曾進行調解者。

【表三】曾遭遇紛爭問題者所採之策略類型

	樣本數	百分比	日本	英格蘭與威爾斯	荷蘭
什麼都不做	151	6.7%	16.3%	5.0%	9.6%

¹¹ 這三類定義與英國、荷蘭、與日本相關研究相同。請見 Genn (1999)、van Velthoven and ter Voert (2003)以及 Murayama, Minamikata, Hamano, Ageishi, Ozaki and Sugino(2005)。

自己解決	1,372	61.0%	55.0%	35.0%	46.3%
尋求諮詢 或調解	726	32.3%	28.6%	60.0%	44.1%
總計	2,250	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

依據此分類，樣本中曾遭遇紛爭問題的受訪者所採策略之分配已彙整於表三，並與曾進行相同議題調查的日本、英國(英格蘭與威爾斯)以及荷蘭等三國做一比較。由表三可知，我國自己解決者為最多，占 **61.0%**；尋求諮詢者次之，占 **32.3%**；而什麼都不做者最少，僅占 **6.7%**。雖然這樣的排列次序與日本及荷蘭相似；但進一步分析比例卻得知：**(1)**台灣的分類結果與日本的最為相似，**(2)**相較於其他國家，遇到問題時，本國人民最傾向自行解決。而進一步分析自己解決者的處理方式，又可發現有 **96.3%** 曾向朋友、同事或其他熟人尋求諮詢。另外 **46.0%** 自行解決者表示曾選擇藉由查找書籍或上網找解決的方法。但只找朋友、同事或其他熟人尋求諮詢占 **30.2%**，而只藉由查找書籍或上網解決者僅占 **3.1%**。這表示絕大多數自行解決者不會僅靠著書籍或網路上的資訊來處理問題。

但諮詢與解決問題的策略及方式，與問題的形態有關。以下，本文將進一步分析受訪者在面對不同類型問題時所採取策略的傾向。如表四所示，在面對不同類型的問題時，所採策略有相當的差異。為了瞭解受訪者對所回答自己遭遇問題的嚴重性的看法，我們也問了兩個與此相關的問題。第一個問題見註解 8。第二個問題要求受訪者在 0 到 4 的分數下，回答對所遭遇問題的解決，對自己的重要性(分數越高越嚴重)。這兩個問題的回答，列於表四的第二及第三欄。

當受訪者面對與鄰居或政府相關的糾紛時，採取什麼都不做的比例顯著高於採取什麼都不做的一般均值。而在面對商品/服務、金錢借貸與私人保險相關的糾紛時，採取自己解決之策略則顯著高於均值。但在面對意外與鄰居兩類問題時，採取自己解決之策略則顯著地低於均值。最後，在工作與金錢借貸上，採取尋求諮詢或調解之策略機率則顯著低於均值。最值得注意的是，民間雖有家醜不外揚之說，但由本調查可知，在發生意外或面對家庭/親戚所產生的問題時，受訪者不但很不可能什麼都不做，甚且偏好尋求諮詢而非自行解決。這可能是因為這兩類問題若已成為可能會產生糾紛的程度，大多已非自行解決所能處理。

【表四】問題型態與解決紛爭之策略

(%)*	嚴重程度分數	重要程度	什麼都不做	自己解決	尋求諮詢	總計 (N=2250)
商品/服務	31.87	2.06	15.7	68.6 +	15.6	335
土地/房屋	56.12	3.04	3.9 -	48.3	47.8 +	72
租賃	40.42	2.45	5.5 -	60.2	34.4	85
家庭/親戚	63.03	3.1	5.5 -	44.7	49.8 +	99
工作	50.4	2.81	19.5	58.2	22.3 -	252

意外	40.87	2.55	11.6 -	42.3 -	46.1 +	509
鄰居	46.98	2.84	24.8 +	42.9 -	32.3	490
金錢借貸	47.71	2.39	4.1 -	76.3 +	19.7 -	119
私人保險	50.72	2.61	2.2 -	71.6 +	26.2	38
政府	50.21	2.64	26.5 +	44.8	28.7	208
其他	55.41	3.15	24.5	32.2 -	43.3	44

* +/-表示在 5%的顯著水準下，該欄位之比例顯著高於或低於各行平均。根據卡方檢定，在 5%的顯著水準下，該紛爭解決結果與問題類型顯著相關；在該情況下，標準化之殘差將大於正負 2。

解決問題的策略，亦可能受個人特質影響，因此本文以「自行解決」作為比較基準，用多項羅吉斯模型 (multinomial logistic regression) 納入這些共變項以進行迴歸分析，以對照「什麼都不做」與「尋求諮詢或調解」兩策略。解釋變數則包含社經人口背景、問題類型與對照是否為法人等變數。此外，為衡量問題嚴重性對策略所造成的影響，除上述解釋變數外，更加入問題嚴重程度分數與損失金額。¹²這些結果分別列於表五的第(1)欄與第(2)欄。

從表五第(1)欄的迴歸模型可以發現：(1) 以家戶所得來看，擁有較高家戶所得的受訪者，較不對問題或糾紛緘默。換句話說，他們比較不會什麼都不做。(2) 以受訪者戶籍地來看，設籍在低度開發市鎮與高齡化及偏遠市鎮的人，較不易什麼都不做。這可能是因為這些地區人際關係單純，彼此也都認識。他們之間的糾紛較容易用人際網路來解決。但是設籍在新興市鎮的受訪者，卻較不會尋求諮詢或調解。這或許是因為相較於都會核心，這些區域亦擁有高密度的人口，但進駐的專業諮商人員卻相對不足。(3) 就問題類型來看，在面對工作、金錢借貸、商品/服務與保險等問題上，受訪者較不易尋求諮詢或調解。這或許是因為這些問題大多直接與金錢相關，較少涉及人際互動，因而較容易有標準的處理程序。(4) 較有趣的是，受訪者在面對鄰居相關問題上，較容易採什麼都不做或是尋求諮詢或調解的策略。事實上，最容易讓受訪者採什麼都不做的問題類別就是鄰居相關問題。但值得注意的是，鄰居問題既不是受訪者覺得最不嚴重的問題(購買商品才是)，也不是最不important需解決的問題(購買商品才是)。¹³在最多受訪者放棄解決這個問題的事實下，或多或少表示社會公法或法律對鄰居問題的解決所提供的協助還可以再加強。在控制了問題的嚴重性後，以上的結果仍然大致成立。並且從表五的第(2)欄發現，¹⁴問題的嚴重程度和損失金額對尋求諮詢的機會有正向效果。而什麼都不做的可能性，也隨著損失金額的上升而減少。

接著，我們也想知道受訪者擁有較多的法律知識的多少，是否也將影響他們所採的策略。在此，我們加入法律知識衡量為解釋變數，並將迴歸結果詳列於表

¹² 由表二得知，紛爭損失有確切金錢衡量者，只有 1,022 個受訪者。為避免資料於迴歸分析中喪失，本文新增「非金錢損失，但已換算成金額」與「損失無法換算、不知道或拒答」兩虛擬變數對無確切金錢衡量者之類型加以控制。

¹³ 見表四的第二及第三欄。

¹⁴我們由結構性模型(structural regression model)也發現，嚴重程度的分數對於策略的決定是外生的(exogenous)。受限於篇幅，相關實證結果，請向作者索取。

五的第(3)欄。從結果可知：(a) 前兩欄的主要結果並未受到影響；(b) 受過法律相關系所完整訓練的受訪者極不會什麼都不做；(c) 擁有較少法律知識的受訪者較容易尋求諮詢。然而，完全沒有法律知識的受訪者，可能無法察覺自身權益受損的嚴重性，也因而較不會去尋求諮詢或協助。因此，法律常識與紛爭處理相關資料的普及，將有利於人民對自身權益的保障。

【表五】紛爭解決策略之多項羅吉斯模型(比較群組：自己解決)

變數	(1) 基本模型		(2) 控制嚴重性	
	行為策略		行為策略	
群組	(比較群組：自己解決)		(比較群組：自己解決)	
	什麼都不做	尋求諮詢或調解	什麼都不做	尋求諮詢或調解
問題嚴重程度分數			0.001 (0.004)	0.011 (0.002)***
損失金額 (對數)			-0.715 (0.330)**	0.472 (0.216)**
損失金額 (對數的平方)			0.027 (0.019)	-0.012 (0.010)
損失回報類型 (比較群組：為金錢損失且有確切金額)				
非金錢損失，但已換算成金額			0.490 (0.311)	-0.227 (0.175)
損失無法換算、不知道或拒答			-3.800 (1.390)***	3.070 (1.146)***
對造為法人	0.245 (0.249)	0.209 (0.136)	0.335 (0.246)	0.078 (0.141)
家戶所得 (對數)	0.335 (0.211)	-0.172 (0.106)	0.347 (0.212)	-0.179 (0.119)
家戶所得 (對數的平方)	-0.036 (0.015)**	0.012 (0.008)	-0.037 (0.016)**	0.012 (0.009)
家戶所得為遺漏值	-0.399 (0.879)	-0.364 (0.419)	-0.386 (0.843)	-0.416 (0.460)
女性 (比較群組：男性)	-0.085 (0.193)	0.073 (0.103)	-0.125 (0.197)	0.111 (0.106)
年齡 (對數)	-0.524 (0.471)	0.758 (0.234)***	-0.425 (0.503)	0.531 (0.242)**
婚姻狀態 (比較群組：單身)				
已婚	0.417 (0.314)	-0.063 (0.162)	0.437 (0.331)	-0.114 (0.165)
其他	0.793 (0.400)**	0.010 (0.230)	0.808 (0.430)*	-0.055 (0.232)
就業狀態 (比較群組：就業)				
失業	0.336 (0.531)	0.587 (0.258)**	0.321 (0.539)	0.601 (0.262)**
非勞動人口	0.001 (0.247)	0.164 (0.136)	-0.068 (0.246)	0.174 (0.139)
教育程度 (比較群組：國小以下)				
國中	-0.066 (0.400)	0.173 (0.222)	-0.079 (0.406)	0.154 (0.227)
高中	-0.379 (0.356)	0.097 (0.195)	-0.377 (0.371)	0.084 (0.200)
專科	-0.554 (0.430)	0.038 (0.227)	-0.586 (0.444)	-0.001 (0.230)
技術大學、其他大學	-0.783 (0.531)	0.342 (0.257)	-0.756 (0.548)	0.410 (0.263)
大學	-0.537 (0.462)	0.213 (0.229)	-0.596 (0.487)	0.267 (0.237)
研究所以上	-0.812 (0.574)	0.007 (0.273)	-0.797 (0.582)	0.106 (0.281)
都市化程度 (比較群組：都會核心)				
工商市區	-0.359 (0.290)	-0.140 (0.159)	-0.366 (0.290)	-0.202 (0.164)
新興市鎮	-0.426 (0.282)	-0.265 (0.154)*	-0.400 (0.289)	-0.331 (0.158)**
傳統產業市鎮	-0.251 (0.363)	-0.243 (0.206)	-0.180 (0.368)	-0.384 (0.214)*
低度發展市鎮	-0.641 (0.372)*	-0.253 (0.193)	-0.700 (0.386)*	-0.271 (0.199)
高齡化及偏遠鄉鎮	-2.118 (1.017)**	-0.252 (0.293)	-2.125 (1.032)**	-0.350 (0.314)
問題類型 (比較群組：商品/服務)				
土地/房屋	-1.039 (1.066)	1.582 (0.297)***	-0.814 (1.078)	1.091 (0.316)***
租賃	-0.416 (0.686)	1.156 (0.301)***	0.031 (0.701)	0.921 (0.316)***
家庭/親戚	-2.008 (1.068)*	1.746 (0.288)***	-1.797 (1.093)	1.34 (0.308)***
工作	-0.357 (0.394)	0.493 (0.230)**	-0.129 (0.415)	0.211 (0.237)
意外	0.277 (0.346)	1.706 (0.204)***	0.512 (0.350)	1.57 (0.208)***
鄰居	0.679 (0.323)**	1.091 (0.209)***	0.75 (0.349)**	1.058 (0.218)***
金錢借貸	-0.694 (0.627)	0.271 (0.312)	-0.114 (0.667)	-0.453 (0.339)
私人保險	-32.073 (0.333)***	0.516 (0.424)	-33.496 (0.376)***	-0.031 (0.452)
政府	0.441 (0.353)	0.71 (0.232)***	0.523 (0.364)	0.646 (0.244)***
其他	0.162 (0.803)	1.625 (0.364)***	0.155 (0.729)	1.432 (0.376)***
社會網路	0.043 (0.080)	0.05 (0.044)	0.044 (0.083)	0.049 (0.045)
常數(cut1)	0.293 (2.159)	-4.333 (1.048)***	3.537 (2.516)	-7.075 (1.588)***
觀察值	2143		2143	
母體觀察值	2197.086		2197.086	

括號內為標準差，* p<0.10 ** p<0.05 *** p<0.01

【表五--續】紛爭解決策略之多項羅吉斯模型(比較群組：自己解決)

(3) 控制法律知識

變數	行為策略	
	(比較群組：自己解決)	
群組	什麼都不做	尋求諮詢或調解
問題嚴重程度分數	0.000 (0.004)	0.010 (0.002)***
損失金額 (對數)	-0.788 (0.334)**	0.415 (0.219)*
損失金額 (對數的平方)	0.032 (0.019)*	-0.009 (0.010)
損失回報類型 (比較：為金錢損失且有確切金額)		
非金錢損失，但已換算成金額	0.365 (0.326)	-0.215 (0.178)
損失無法換算、不知道或拒答	-4.035 (1.454)***	2.725 (1.156)**
對造為法人	0.325 (0.262)	0.053 (0.149)
家戶所得 (對數)	0.320 (0.219)	-0.191 (0.123)
家戶所得 (對數的平方)	-0.035 (0.016)**	0.014 (0.009)
家戶所得為遺漏值	-0.440 (0.861)	-0.300 (0.492)
女性 (比較：男性)	-0.213 (0.210)	0.106 (0.111)
年齡 (對數)	-0.423 (0.551)	0.662 (0.255)***
婚姻狀態 (比較：單身)		
已婚	0.365 (0.356)	-0.131 (0.170)
其他	0.841 (0.455)*	-0.106 (0.250)
就業狀態 (比較：就業)		
失業	0.494 (0.540)	0.655 (0.265)**
非勞動人口	-0.031 (0.260)	0.263 (0.146)*
教育程度 (比較：國小以下)		
國中	-0.017 (0.432)	0.132 (0.251)
高中	-0.329 (0.408)	0.049 (0.222)
專科	-0.291 (0.478)	-0.102 (0.254)
技術大學、其他大學	-0.333 (0.582)	0.383 (0.289)
大學	-0.289 (0.543)	0.158 (0.265)
研究所以上	-0.320 (0.627)	0.033 (0.310)
都市化程度 (比較：都會核心)		
工商市區	-0.182 (0.315)	-0.273 (0.170)
新興市鎮	-0.225 (0.317)	-0.354 (0.163)**
傳統產業市鎮	0.007 (0.406)	-0.419 (0.225)*
低度發展市鎮	-0.400 (0.407)	-0.275 (0.205)
高齡化及偏遠鄉鎮	-1.916 (1.041)*	-0.450 (0.329)
問題類型 (比較：商品/服務)		
土地/房屋	-0.571 (1.092)	1.250 (0.337)***
租賃	-0.394 (0.806)	0.888 (0.329)***
家庭/親戚	-1.738 (1.088)	1.278 (0.326)***
工作	-0.296 (0.449)	0.260 (0.244)
意外	0.525 (0.374)	1.660 (0.219)***
鄰居	0.800 (0.362)**	1.088 (0.227)***
金錢借貸	-0.205 (0.708)	-0.295 (0.352)
私人保險	-34.446 (0.390)***	0.087 (0.452)
政府	0.607 (0.377)	0.714 (0.254)***
其他	0.097 (0.734)	1.489 (0.382)***
社會網路	0.029 (0.087)	0.026 (0.047)
法律知識 (比較：完全沒有)		
法律相關系所	-34.897 (0.370)***	-0.185 (0.400)
曾經上過法律相關課程	-0.538 (0.315)*	0.224 (0.166)
曾經閱讀法律相關書籍	-0.558 (0.401)	0.333 (0.182)*
曾經上網搜尋法律相關資訊	-0.420 (0.434)	0.584 (0.192)***
常數	3.879 (2.628)	-7.301 (1.643)***
觀察值	1996	
母體觀察值	2055.500	

括號內為標準差，* p<0.10 ** p<0.05 *** p<0.01

伍、紛爭結果

紛爭問題的最終結果，不只受到處理策略的影響，也和問題類型與問題遭遇者的社經背景有關。因此，我們在這一節進一步探究紛爭的最終結果，受到哪些因素影響。首先，在曾遭遇非細瑣問題的 2,250 受訪者中，有 40 位的結果因無法定義而被排除。我們進而將 2,210 位受訪者所採的策略行為與最終結果歸納於表六。由該表可發現在有作為的受訪者(即採自己解決或尋求諮詢或調解的受訪者)中，有 708(32.0%) 位的問題懸而未決 (pending)，有 646 (29.2%) 位有所作為的受訪者最後會放棄要求，亦有 708(32.0%) 位受訪者會採取行動並使問題獲得解決。而 149 個採取什麼都不做(佔總樣本數的 6.7%)的受訪者，根據定義，在所面對的問題上則未曾得到結果。在有作為的受訪者中，也可以發現尋求諮詢或調解者，較自己解決者更容易達成和解或透過司法途徑解決所面對的紛爭問題。

15

表七彙整了問題類型與最終結果的關聯性。我們可以發現，家庭/親戚、鄰居與金錢借貸等相關糾紛較常懸而未決。私人保險、政府、商品/服務與工作等相關糾紛較易放棄要求。意外相關糾紛較常透過和解進行處理，而政府相關問題最不易以和解收場。與其他型態的問題相比，受訪者比較少以司法途徑解決商品/服務及與鄰居之間的糾紛。相對的，土地/房屋、家庭/親戚與意外則比其他問題較常採取司法途徑解決。總和來看，透過司法途徑解決的問題，只占全部的 4.8%。這充分反映進入訴訟程序的紛爭，是所有紛爭的冰山一角。也充分說明只利用有紀錄的訴訟資料(而非面訪資料)來研究人民紛爭處理行為的侷限性。

為探求哪些因子會提高紛爭問題被解決的機率，我們進一步去除懸而未決的案件，以紛爭是否以司法途徑或和解收場為被解釋變數(是為 1, 放棄要求為 0)，採羅吉斯模型，對所採策略、問題特性、受訪者社經人口特質進行迴歸分析。如表八第(1)欄所示，採行自己解決的人較容易放棄要求。在問題類型方面，(a) 在家庭/親戚、意外或是金錢借貸的相關問題上，較易達成和解或進行法律訴訟，而(b) 在私人保險或是與政府發生的糾紛上，則較易放棄要求。另外，在人口特性的變數上，也可以看出女性、失業者或是傳統產業市鎮的居民較易放棄要求。由表八的第(2)欄所示，對問題的嚴重性加以控制後，上述主要結果仍無改變，但刻劃問題嚴重性的變數在此卻不顯著。由此可見，諮詢的尋求，對問題的解決是有幫助的。換句話說，諮詢單位或設施的增加，可以有助於人民日常生活中紛爭的解決。

值得注意的是，問題能否解決與所採用的策略，可能同時受到未能於問卷調查中觀察到的資訊所影響。舉例來說，某些問題的解決之道(如土地紛爭)是需採

¹⁵值得一提的是，在荷蘭的研究上，選擇自己解決的人較易達成和解。請見 van Velthoven and ter Voert (2005)。

取行動，並尋求適當專業諮詢者(如代書或律師)的協助。為此，我們則採雙變數(bivariate) probit 結構模型加以控制這類的內生性(endogeneity)，並將結果彙整於表八的第(3)欄。這結果與表八前兩欄有些不同之處。首先，越嚴重或損失越多的紛爭問題越不易解決。其次，不只是女性及失業者，非勞動參與者的問題也較不易解決。在問題類別上，家庭/親戚相關問題不再顯著地較商品/服務容易解決。相反的，鄰居問題則顯著比商品/服務更不易解決。雖然有這些變化，但自行解決的方式，仍不利於問題的解決。

總括來看，鄰居、私人保險與政府等糾紛較不易被解決。女性、失業者或是傳統產業市鎮的居民較不容易將問題解決。這些都值得相關機構進一步探究以減少紛爭處理程序中的障礙。而自行解決雖是人民最常採用的紛爭處理方式，但卻較尋求諮詢或調解不利於問題的解決，這也暗示人民應更主動尋求專家與機關團體的協助來處理問題。

【表六】策略行為與最終結果

(%)*	和解	打官司	尚未解決	放棄要求	不採取任何行動		總計 (N)**
					尚未解決	放棄要求	
什麼都不做					47.35	52.65	149
自己解決	24.63-	1.72-	36.47+	37.18+			1353
尋求諮詢或調解	37.99+	11.7+	30.2-	20.11-			709
總計	27.26	4.8	32.01	29.21	3.18	3.54	2210

* +/- 表示在 5%的顯著水準下，該欄位之比例顯著高於或低於各群組的平均

** 排除 40 位其紛爭解決結果無法定義之受訪者

【表七】問題類型與最終結果

(%)	和解	打官司	尚未解決	放棄要求	不採取任何行動		總計 (N)**
					尚未解決	放棄要求	
商品/服務	29.1	1.3-	15.3-	47+	0.9-	6.5+	332
土地/房屋	26.5	16.1+	29.0	26.9	0.0	1.5	70
租賃	33.0	4.9	18.6-	40.4	1.1	2.1	83
家庭/親戚	13.7-	16.6+	55.5+	13.6-	0.0	0.7	99
工作	17.9-	2.5	33.1	41.7+	2.1	2.8	247
意外	59+	6.9+	11.8-	16.4-	1-	5.0	502
鄰居	13.2-	2.4-	54.0+	19.9-	9.3+	1.2-	473
金錢借貸	17.6-	3.0	64.8+	11.2-	2.1	1.4	119
私人保險	10.3-	5.2	32.1	52.4+	0.0	0.0	38
政府	6.5-	2.2	30.9	50.2+	4.5	5.6	203
其他	13.1-	18.7+	39.7	20.8	1.5	6.2	44
總計	27.3	4.8	32.0	29.2	3.2	3.5	2210

* +/- 表示在 5%的顯著水準下，該欄位之比例顯著高於或低於各行平均。根據卡方檢定，在 5%的顯著水準下，該紛爭解決結果與問題類型顯著相關。

**排除 40 位其紛爭解決結果無法定義之受訪者

【表八】紛爭解決策略與是否透過和解或司法途徑解決之迴歸分析

	(1)		(2)		(3)			
	單一方程式		單一方程式		行動策略		結構式	
	紛爭解決結果 (放棄要求=0, 和解或打官司=1)		紛爭解決結果 (放棄要求=0, 和解或打官司=1)		(自己解決, 與尋求諮詢比較)		紛爭解決結果 (放棄要求=0, 和解或打官司=1)	
問題嚴重程度分數			-0.002	(0.003)	-0.007	(0.002)***	-0.004	(0.002)***
損失金額 (對數)			-0.120	(0.228)	-0.224	(0.127)*	-0.128	(0.110)
損失金額 (對數的平方)			0.011	(0.011)	0.004	(0.006)	0.005	(0.005)
損失回報類型 (比較：為金錢損失且有確切金額)								
非金錢損失，但已換算成金額			-0.048	(0.212)	0.012	(0.114)	-0.000	(0.106)
損失無法換算、不知道或拒答			-0.178	(1.119)	-1.562	(0.669)**	-0.700	(0.568)
自己解決 (比較：尋求諮詢)	-1.187	(0.145)***	-1.119	(0.149)***			-1.997	(0.072)***
對造為法人	0.088	(0.180)	0.062	(0.182)	0.105	(0.098)	0.010	(0.087)
家戶所得 (對數)	-0.159	(0.158)	-0.146	(0.159)	0.211	(0.094)**	0.013	(0.086)
家戶所得 (對數的平方)	0.012	(0.011)	0.011	(0.011)	-0.014	(0.006)**	-0.001	(0.006)
家戶所得為遺漏值	0.043	(0.674)	0.012	(0.666)	0.539	(0.396)	0.158	(0.367)
女性 (比較：男性)	-0.328	(0.137)*	-0.311	(0.139)**	-0.179	(0.076)**	-0.228	(0.070)***
年齡 (對數)	0.146	(0.306)	0.042	(0.314)	-0.266	(0.168)	-0.163	(0.158)
婚姻狀態 (比較：單身)								
已婚	0.056	(0.199)	0.056	(0.200)	-0.030	(0.113)	0.043	(0.104)
其他	0.217	(0.310)	0.231	(0.309)	-0.111	(0.168)	0.021	(0.157)
就業狀態 (比較：就業)								
失業	-1.022	(0.376)***	-1.026	(0.369)***	-0.386	(0.186)**	-0.582	(0.181)***
非勞動人口	-0.175	(0.178)	-0.168	(0.178)	-0.148	(0.097)	-0.171	(0.091)*
教育程度 (比較：國小以下)								
國中	0.453	(0.321)	0.482	(0.315)	-0.047	(0.172)	0.165	(0.161)
高中	0.255	(0.276)	0.239	(0.273)	0.033	(0.145)	0.125	(0.137)
專科	0.176	(0.309)	0.156	(0.307)	-0.046	(0.165)	0.036	(0.157)
技術大學、其他大學	-0.108	(0.357)	-0.091	(0.356)	-0.067	(0.187)	-0.091	(0.175)
大學	0.154	(0.330)	0.139	(0.329)	-0.144	(0.171)	-0.019	(0.163)
研究所以上	0.408	(0.377)	0.366	(0.380)	-0.025	(0.203)	0.088	(0.189)
都市化程度 (比較：都會核心)								
工商市區	-0.100	(0.216)	-0.107	(0.216)	0.020	(0.119)	-0.048	(0.111)
新興市鎮	-0.295	(0.209)	-0.299	(0.210)	0.277	(0.117)**	-0.025	(0.108)
傳統產業市鎮	-0.522	(0.274)*	-0.540	(0.274)**	0.246	(0.151)	-0.153	(0.137)
低度發展市鎮	-0.139	(0.259)	-0.121	(0.261)	0.007	(0.150)	-0.027	(0.141)
高齡化及偏遠鄉鎮	-0.497	(0.392)	-0.486	(0.397)	0.051	(0.213)	-0.141	(0.204)
問題類型 (比較：商品/服務)								
土地/房屋	0.545	(0.366)	0.358	(0.382)	-0.568	(0.222)**	-0.117	(0.195)
租賃	0.085	(0.328)	0.016	(0.330)	-0.595	(0.203)***	-0.257	(0.182)
家庭/親戚	0.903	(0.366)**	0.771	(0.374)**	-0.743	(0.228)***	-0.055	(0.219)
工作	-0.340	(0.241)	-0.430	(0.248)*	-0.335	(0.147)**	-0.280	(0.131)**
意外	1.626	(0.231)***	1.582	(0.234)***	-0.879	(0.129)***	0.248	(0.119)**
鄰居	-0.098	(0.253)	-0.118	(0.261)	-0.631	(0.156)***	-0.385	(0.139)***
金錢借貸	0.999	(0.391)**	0.740	(0.405)*	0.069	(0.257)	0.377	(0.225)*
私人保險	-1.056	(0.481)**	-1.210	(0.492)**	-0.303	(0.272)	-0.517	(0.261)**
政府	-1.577	(0.318)***	-1.618	(0.325)***	-0.338	(0.157)**	-0.797	(0.151)***
其他	0.608	(0.442)	0.505	(0.458)	-0.573	(0.310)*	0.022	(0.283)
社會網路	0.062	(0.054)	0.061	(0.055)	-0.067	(0.031)**	-0.003	(0.029)
常數	0.158	(1.418)	0.791	(1.804)	3.052	(0.923)***	3.633	(1.009)***
atanhrho_12					1.994	(0.623)***		
觀察值	1301		1301		1301			
母體觀察值	1333.24		1333.24					

括號內為標準差，* p<0.10 ** p<0.05 *** p<0.01

【表八--續】紛爭解決策略與是否透過和解或司法途徑解決之迴歸分析

	(3)		(4)	
	結構式		加入法律知識之結構式	
	行動策略 (自己解決，與尋求 諮詢比較)	紛爭解決結果 (放棄要求=0，和解或 打官司=1)	行動策略 (自己解決，與尋求 諮詢比較)	紛爭解決結果 (放棄要求=0，和解或 打官司=1)
問題嚴重程度分數(10~100)	-0.007 (0.002)***	-0.004 (0.002)***	-0.007 (0.002)***	-0.005 (0.002)***
損失金額(對數)	-0.224 (0.127)*	-0.127 (0.110)	-0.258 (0.116)**	-0.118 (0.106)
損失金額(對數平方)	0.004 (0.006)	0.005 (0.005)	0.006 (0.006)	0.004 (0.005)
損失回報類型 (比較：金錢損失且有確切金額)				
非金錢損失但以換算成金額	0.011 (0.114)	-0.000 (0.106)	-0.001 (0.114)	0.022 (0.105)
非金錢損失無法換算成金額	-1.568 (0.669)**	-0.692 (0.568)	-1.697 (0.599)***	-0.659 (0.544)
自己解決(比較：尋求諮詢)		-1.995 (0.073)***		-2.022 (0.059)***
對造為團體	0.108 (0.098)	0.008 (0.087)	0.155 (0.092)*	-0.002 (0.085)
家戶所得(對數)	0.193 (0.097)**	0.014 (0.088)	0.192 (0.098)**	0.015 (0.088)
家戶所得(對數平方)	-0.013 (0.007)**	-0.001 (0.006)	-0.013 (0.007)*	-0.001 (0.006)
家戶所得為遺漏值	0.449 (0.417)	0.165 (0.378)	0.446 (0.422)	0.175 (0.378)
性別(女性=1)	-0.179 (0.076)**	-0.229 (0.070)***	-0.205 (0.075)***	-0.226 (0.069)***
年齡(對數)	-0.267 (0.168)	-0.163 (0.158)	-0.295 (0.164)*	-0.150 (0.155)
婚姻狀態(比較：單身)				
已婚	-0.028 (0.113)	0.043 (0.104)	-0.032 (0.110)	0.037 (0.102)
其他	-0.100 (0.169)	0.022 (0.157)	-0.127 (0.165)	0.045 (0.154)
就業狀態(比較：就業)				
失業	-0.373 (0.187)**	-0.583 (0.182)***	-0.385 (0.188)**	-0.551 (0.182)***
非勞動人口	-0.151 (0.097)	-0.172 (0.091)*	-0.157 (0.096)	-0.175 (0.090)*
教育程度(比較：國小以下)				
國中	-0.045 (0.172)	0.165 (0.161)	-0.047 (0.171)	0.157 (0.158)
高中	0.038 (0.146)	0.125 (0.137)	0.062 (0.145)	0.130 (0.136)
專科	-0.042 (0.165)	0.035 (0.157)	0.058 (0.167)	0.039 (0.158)
技術大學、其他大學	-0.063 (0.187)	-0.087 (0.175)	0.032 (0.193)	-0.075 (0.179)
大學	-0.141 (0.171)	-0.019 (0.163)	-0.066 (0.174)	-0.003 (0.166)
研究所	-0.023 (0.203)	0.087 (0.189)	0.100 (0.204)	0.090 (0.192)
都市化程度(比較：都會核心)				
工商市區	0.021 (0.119)	-0.048 (0.111)	0.037 (0.114)	-0.049 (0.108)
新興市鎮	0.277 (0.117)**	-0.023 (0.108)	0.273 (0.114)**	-0.009 (0.105)
傳統產業市鎮	0.255 (0.151)*	-0.153 (0.137)	0.285 (0.144)**	-0.163 (0.133)
低度發展市鎮	0.007 (0.150)	-0.026 (0.141)	0.008 (0.150)	-0.018 (0.139)
高齡化及偏遠鄉鎮	0.051 (0.213)	-0.140 (0.204)	0.033 (0.213)	-0.136 (0.202)
問題型態(比較：商品/服務)				
土地/房屋	-0.565 (0.222)**	-0.120 (0.195)	-0.553 (0.222)**	-0.118 (0.194)
租賃	-0.593 (0.203)***	-0.262 (0.182)	-0.601 (0.203)***	-0.273 (0.181)
家庭/親戚	-0.739 (0.228)***	-0.060 (0.219)	-0.732 (0.218)***	-0.091 (0.207)
工作	-0.336 (0.148)**	-0.284 (0.131)**	-0.330 (0.143)**	-0.291 (0.129)**
意外	-0.875 (0.129)***	0.244 (0.119)**	-0.872 (0.125)***	0.226 (0.110)**
鄰居	-0.628 (0.157)***	-0.390 (0.140)***	-0.592 (0.151)***	-0.422 (0.136)***
金錢借貸	0.067 (0.257)	0.373 (0.225)*	0.016 (0.260)	0.388 (0.226)*
私人保險	-0.304 (0.272)	-0.519 (0.261)**	-0.394 (0.257)	-0.481 (0.247)*
政府	-0.341 (0.157)**	-0.801 (0.152)***	-0.382 (0.151)**	-0.757 (0.142)***
其他	-0.570 (0.310)*	0.018 (0.283)	-0.647 (0.309)**	0.005 (0.282)
社會網路	-0.067 (0.031)**	-0.003 (0.029)	-0.061 (0.031)**	-0.003 (0.029)
法律教育程度 (比較：法律相關系所)				
曾上過法律相關課程			0.087 (0.272)	0.109 (0.259)
曾閱讀法律相關書籍			0.024 (0.293)	0.012 (0.276)
曾上網搜尋法律相關資訊			-0.038 (0.287)	0.187 (0.272)
完全沒有			0.234 (0.278)	0.131 (0.264)
常數	3.728 (1.019)***	3.045 (0.930)***	3.713 (0.985)***	2.876 (0.926)***
atanrho_12	1.995 (0.634)***		8.320 (32.601)	
觀察值	1299		1299	
母體觀察值				

括號內為標準差，* p<0.10 ** p<0.05 *** p<0.01

陸、尋求諮詢的行為模式

回顧前文，在所有遇到糾紛的加權樣本中，有 726 人(32.3%) 在遭遇問題後曾向專家或專業機構尋求諮詢或調解，其中有 611 人向專家或專業機構尋求諮詢，115 人尋求調解。然而，哪些專家與機關較受尋求諮詢者的青睞？受訪者可否因應問題的特性而理性地尋找適當的專家或專業機構？為此，表九整理出 10 類能提供專業諮詢的專家或機關。並於表十將這些專家或機關被諮詢的次數加以統計。

【表九】諮詢機關參考表

法律服務	(01) 法院的訴訟輔導科 (02) 政府機關的法律諮詢服務 (09) 律師公會、法律扶助基金會、大學法律系所的法律諮詢
律師	(11) 律師
法律專業	法律服務 + 律師
政府機關	(03) 行政機關 (法律諮詢服務除外)
警察	(04) 警察
政治服務	(05) 鄰里長 (06) 政黨或政治人物的選民服務 (鄰里長除外)
非政府組織	(07) 工會、農漁會、農田水利會或同業公會 (08) 宗教團體 (包括寺廟、教會等) (10) 民間消費者權益保護團體 (例如：消費者文教基金會)
其他專業	(12) 代書 (13) 會計師、記帳士 (16) 學者、教授
保險公司	(14) 保險公司
其他類別	(17) 透過媒體爆料或施壓 (18) 其他

資料來源：「2011 年台灣人民紛爭解決行為暨法意識實證調查研究」

在次數分配上，我們可以從表十得知，共有 611 個紛爭問題向 1,010 個專家或專業機構尋求諮詢；其中，有 380(=611-231, 62.2%)個問題只向一個專家或機構尋求諮詢，231 個問題向兩個或兩個以上的專家或機構尋求諮詢，平均每個問題尋求 1.65 個諮詢。當受訪者遭遇糾紛問題的時，最先尋求的專家或機構以警察(23.7%)、法律服務(19.5%)、鄰里長或民意代表(18.2%)為主。第二次仍以鄰里長或民意代表(24.2%)、法律服務(24.2%)與警察(15.6%)為主。而在所有的諮詢案件中，以法律服務為最大宗(227 件，22.5%)，其次為鄰里長或民意代表(200 件，19.8%)，再來則是警察(196 件，19.4%)。從此也可以看出，台灣民眾在遭遇紛爭問題時，幾近 6 成從這三種機關尋求協助與諮詢。

但首次所諮詢的專家或機構往往扮演了重要的角色。這是因為適當的第一線諮詢提供者，不只能協助問題的分析並提供解決的可能方法，更能在無法解決這些問題時，適當地提供轉介的服務。這些都能縮短處理的時程，並減少流程中的阻礙與耗費的精力。因此，本文也將著重分析尋求諮詢者在面對不同的問題類型下，能否在第一次恰當地找到相關的專業機關以尋求協助。為此，我們依照不同

的問題類型，在第一次所找尋不同專業機關的比例整理於圖二。

由圖二可知，商品/服務、工作、意外與鄰居這些問題類型的首次諮詢，都有主要的諮詢對象。例如：商品/服務的糾紛，消費者主要會從非政府組織(如消基會等)尋求諮詢，工作則是政府機關(如勞保局等)為主，意外會找警察，而與鄰居發生的糾紛，則多半由鄰里長或選民服務處出面協調。其他的類別如：家庭/親戚、金錢借貸則以法律服務與律師為主，遇到政府相關問題則以尋求政府機構與政治服務為主。其餘糾紛類型的首次諮詢則亦多會圍繞在特定幾個專業諮詢機構上。此外，工作與土地/房屋類的紛爭問題幾乎不會找警察；私人保險幾乎不找鄰里長或選民服務處；工作紛爭問題幾乎不找私人保險公司。這些都暗示在尋求諮詢時，多數受訪者能依功能性選擇專家或諮詢機構。然而，從資料中依然可以觀察到問題與被諮詢專家或機構間不是那麼緊密的配對關係，諸如：商品/服務與警察。雖然「警察是人民的裸母」，但若能夠適當地教育民眾更恰當的諮詢對象，則更可能讓紛爭問題之解決事半功倍。另外值得一提的則是鄰里長或選民服務處在許多問題類型中多少仍扮演著重要角色。

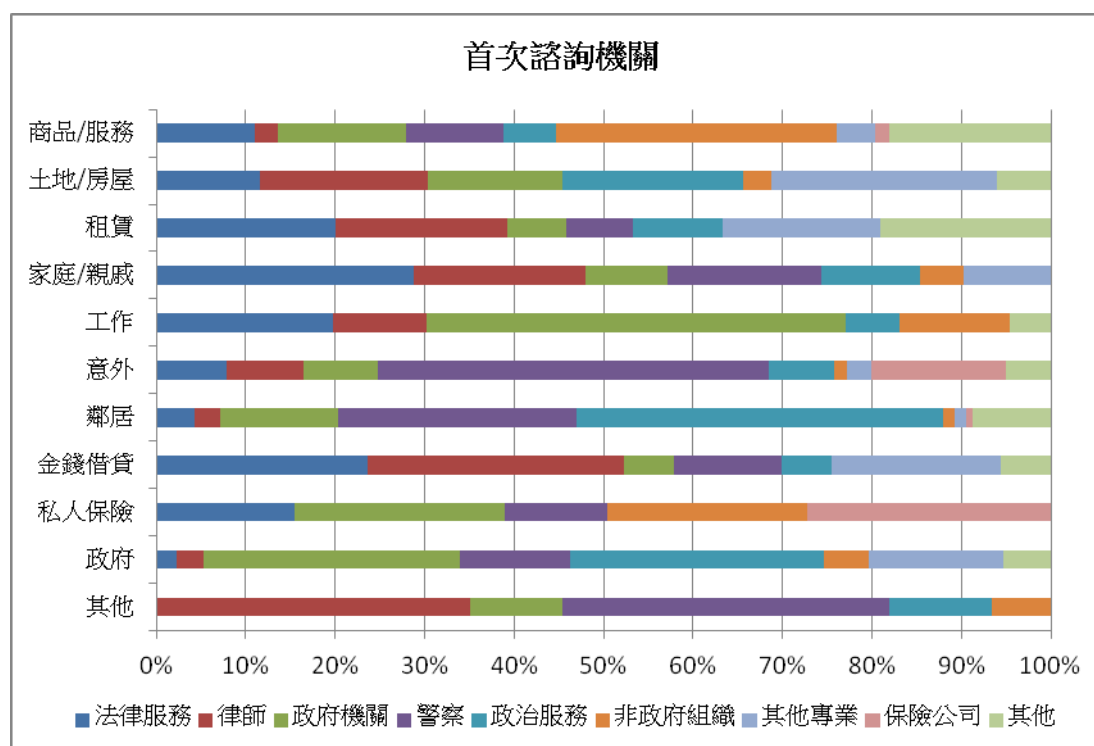
另外，在諮詢的行為上，有的人只做一次諮詢，但有人則會向相同或不同的專業機構進行多次諮詢。因此，本文亦以諮詢次數做為被解釋變數來進行序列羅吉斯迴歸分析 (order logistic regression)。結果如表十一所示：**(1)**從人口特性來看，**a.**隨著年齡的增長，當人們遭遇糾紛的時候，會越傾向尋求專業諮詢；**b.**失業的民眾也比就業者尋求較多的諮詢；**c.**傳統產業市鎮與低度發展市鎮的居民之專業諮詢次數則較少。**(2)**從問題型態的角度切入，相對於因商品/服務而產生的糾紛而言，除了工作、金錢借貸與私人保險外，當民眾因其他型態的問題而產生糾紛時，都顯著地傾向尋求較多的專業諮詢。**(3)**從問題型態的嚴重性來看，當問題的嚴重分數越高或是紛爭損失金額越大，尋求專業諮詢的次數也顯著增加。**(4)**最後我們加入法律知識，發現只有上網搜尋法律相關資訊者的諮詢次數較高，這顯示這群人諮詢的過程依然有些障礙。

【表十】諮詢機關依諮詢順序之次數分配

諮詢機關	第一次	第二次	第三次	第四次	第五次以上	總計
(01) 法院的訴訟輔導科	119	56	28	16	8	227
(02) 政府機關的法律諮詢服務	19.5%	24.2%	31.8%	40.0%	20.0%	22.5%
(09) 律師公會、法律扶助基金會、大學法律系 所的法律諮詢	(62)	(29)	(19)	(8)	(2)	(120)
(11) 律師 (只計算律師)	(10.1%)	(12.6%)	(21.6%)	(20.0%)	(5.0%)	(11.9%)
(03) 行政機關 (法律諮詢服務除外)	92	35	19	5	6	157
	15.1%	15.2%	21.6%	12.5%	15.0%	15.5%
(04) 警察	145	36	4	4	7	196
	23.7%	15.6%	4.5%	10.0%	17.5%	19.4%
(05) 鄰里長	111	56	19	6	8	200
(06) 政黨或政治人物的選民服務 (鄰里長除外)	18.2%	24.2%	21.6%	15.0%	20.0%	19.8%
(07) 工會、農漁會、農田水利會或同業公會						
(08) 宗教團體 (包括寺廟、教會等)	34	11	6	2	1	54
(10) 民間消費者權益保護團體 (例如：消費者文教基金會)	5.6%	4.8%	6.8%	5.0%	2.5%	5.3%
(12) 代書						
(13) 會計師、記帳士	37	15	6	4	4	66
(16) 學者、教授	6.1%	6.5%	6.8%	10.0%	10.0%	6.5%
(14) 保險公司	30	16	3	0	0	49
	4.9%	6.9%	3.4%	0.0%	0.0%	4.9%
(17) 透過媒體爆料或施壓	43	6	3	3	6	61
(18) 其他	7.0%	2.6%	3.4%	7.5%	15.0%	6.0%
總諮詢人次	611	231	88	40	40	1010

*有 25 位受訪者諮詢次數在 5 次以上，這些次數總計有 40 人次。

【圖二】首次諮詢機關與紛爭問題之類型



【表十一】諮詢次數之序列邏輯迴歸結果

	(1)	(2)	(3)
詢問次數(0~4, 5=5 次以上)			
問題嚴重程度分數(10~100)		0.011 (0.002)***	0.011 (0.002)***
損失金額(對數)		0.526 (0.206)**	0.535 (0.208)**
損失金額(對數平方)		-0.014 (0.009)	-0.014 (0.009)
損失回報類型 (比較：金錢損失且有確切金額)			
非金錢損失但以換算成金額		-0.354 (0.175)**	-0.358 (0.176)**
非金錢損失無法換算成金額		3.436 (1.113)***	3.473 (1.118)***
對造為團體	0.194 (0.138)	0.027 (0.142)	0.023 (0.142)
家戶所得(對數)	-0.143 (0.111)	-0.153 (0.116)	-0.145 (0.117)
家戶所得(對數平方)	0.012 (0.008)	0.012 (0.009)	0.011 (0.009)
家戶所得為遺漏值	-0.103 (0.419)	-0.154 (0.430)	-0.130 (0.434)
性別(女性=1)	0.061 (0.104)	0.103 (0.107)	0.115 (0.107)
年齡(對數)	0.977 (0.238)***	0.727 (0.244)***	0.748 (0.248)***
婚姻狀態(比較：單身)			
已婚	-0.097 (0.175)	-0.151 (0.180)	-0.118 (0.181)
其他	-0.075 (0.236)	-0.152 (0.239)	-0.114 (0.240)
就業狀態(比較：就業)			
失業	0.601 (0.234)**	0.636 (0.245)***	0.626 (0.241)***
非勞動人口	0.142 (0.136)	0.162 (0.139)	0.180 (0.139)
教育程度(比較：國小以下)			
國中	0.061 (0.225)	0.017 (0.232)	0.019 (0.231)
高中	0.264 (0.190)	0.237 (0.197)	0.180 (0.199)
專科	0.159 (0.229)	0.130 (0.233)	0.003 (0.238)
技術大學、其他大學	0.323 (0.255)	0.342 (0.264)	0.224 (0.276)
大學	0.280 (0.227)	0.312 (0.236)	0.199 (0.245)
研究所	0.272 (0.275)	0.363 (0.286)	0.268 (0.297)
都市化程度(比較：都會核心)			
工商市區	-0.187 (0.157)	-0.257 (0.163)	-0.287 (0.165)*
新興市鎮	-0.215 (0.152)	-0.297 (0.158)*	-0.305 (0.159)*
傳統產業市鎮	-0.381 (0.208)*	-0.587 (0.216)***	-0.603 (0.218)***
低度發展市鎮	-0.332 (0.197)*	-0.344 (0.205)*	-0.346 (0.205)*
高齡化及偏遠鄉鎮	-0.371 (0.288)	-0.523 (0.299)*	-0.489 (0.300)
問題型態(比較：商品/服務)			
土地/房屋	1.457 (0.294)***	0.913 (0.307)***	0.910 (0.311)***
租賃	0.945 (0.294)***	0.663 (0.302)**	0.656 (0.301)**
家庭/親戚	1.816 (0.282)***	1.336 (0.300)***	1.345 (0.304)***
工作	0.295 (0.242)	-0.027 (0.247)	-0.011 (0.246)
意外	1.216 (0.203)***	1.030 (0.207)***	1.050 (0.207)***
鄰居	0.995 (0.211)***	0.921 (0.219)***	0.922 (0.219)***
金錢借貸	0.071 (0.328)	-0.734 (0.354)**	-0.686 (0.352)*
私人保險	0.279 (0.517)	-0.299 (0.521)	-0.311 (0.519)
政府	0.693 (0.231)***	0.664 (0.238)***	0.698 (0.238)***
其他	1.556 (0.327)***	1.266 (0.313)***	1.336 (0.313)***
社會網路	0.098 (0.046)**	0.103 (0.046)**	0.098 (0.046)**
法律教育程度(比較：法律相關系所)			
曾上過法律相關課程			0.558 (0.442)
曾閱讀法律相關書籍			0.643 (0.458)
曾上網搜尋法律相關資訊			0.824 (0.453)*
完全沒有			0.349 (0.443)
常數 1	5.739 (1.067)***	8.668 (1.544)***	9.214 (1.622)***
常數 2	6.977 (1.069)***	9.963 (1.543)***	10.515 (1.622)***
常數 3	8.005 (1.068)***	11.023 (1.541)***	11.579 (1.620)***
常數 4	8.854 (1.084)***	11.887 (1.554)***	12.443 (1.632)***
常數 5	9.766 (1.102)***	12.807 (1.563)***	13.362 (1.639)***
觀察值	2140	2140	2140
母體觀察值	2193.274	2193.274	2193.274

括號內為標準差

* p<0.10 ** p<0.05 *** p<0.01

柒、對諮詢之滿意度

在結果的評價上，Abe (2009) 發現受訪者主要以「結果好壞」與「預期是否實現」這兩種原因形成他們的評價。所謂「依結果好壞」是指不論被諮詢者對客戶的態度如何，只要紛爭處理的結果或當前的狀況對尋求諮詢者有利，尋求諮詢者都會給予被諮詢者較正面的評價；反之，若結果對尋求諮詢者不利，較易給予負面的評價。西諺所說的「All well that ends well」(結果好一切都好)，即是這類評價的代表。而根據「預期是否實現」評價，則是指若被諮詢者給予的協助超出尋求諮詢者的預期項目，則易得到正面的評價；反之，若被諮詢者之協助未達尋求諮詢者之預期，便會得到較負面的評價。

為驗證這些看法，我們先衡量受訪者在諮詢後對諮詢提供者的評價。如表十二所示，全體受訪者對被諮詢服務的專家、政府機關或民間團體的評價多數為正面(55.89%)，只有 29.67%的尋求諮詢者給予被諮詢者負面的評價。而問題已經解決的受訪者則有高達 67.46%給予正面評價，16.89%給予負面評價，這似乎也顯示問題解決與否對評價有影響。

【表十二】對被諮詢者服務的評價

滿意程度	問題已解決(有對問題結果評價者)		全部	
	N	%	N	%
很不滿意	22	9.08%	97	15.92%
不太滿意	19	7.81%	84	13.75%
普通	37	15.27%	83	13.66%
還算滿意	89	37.00%	215	35.14%
很滿意	74	30.46%	127	20.75%
遺漏值	1	0.37	5	0.79%
總數	241	100.00%	611	100.00%

為驗證「預期評價說」，我們於調查中，記錄受訪者在諮詢前曾有的預期以及在諮詢時有哪些服務獲得實現。表十三之一彙整了調查的全部結果。其中，除了介紹向其他機關、團體或專家尋求協助、代理提起訴訟或聲請調解以及協助寫與紛爭有關的文件之外，受訪者預期能獲得服務的未實現率都低於 50%。而獲得預期外的協助，除了聽受訪者說話、介紹向其他機關、團體或專家尋求協助和其他之外，皆不高於 20%。

【表十三之一】所有尋求諮詢者曾有的預期以及被實現服務

	預期獲得服務數	未實現之服務數	已實現之服務數	預期未實現率	未預期服務	未預期率
聽受訪者說話	117	29	88	24.79%	49	41.88%
擔任中間人處理和對方的糾紛	305	109	196	35.73%	20	6.56%
提供法律諮詢	222	84	138	37.83%	26	11.71%
提供法律之外的專門知識和幫助	141	68	73	48.23%	17	12.06%
教導如何維護權益	307	134	173	43.65%	28	9.12%
介紹向其他機關、團體或專家尋求協助	60	38	22	63.33%	19	31.67%
代理提起訴訟或聲請調解	88	49	39	55.68%	8	9.09%
協助寫與紛爭解決有關的文件	100	50	50	50.00%	14	14.00%
其他	34	16	18	47.06%	15	44.12%

【表十三之二】問題已解決且有評價之尋求諮詢者曾有的預期以及被實現服務

	預期獲得服務數	未實現之服務數	已實現之服務數	預期未實現率	未預期服務	未預期率
聽受訪者說話	37	5	32	13.51%	12	32.43%
擔任中間人處理和對方的糾紛	133	31	102	23.31%	12	9.02%
提供法律諮詢	100	36	64	36.00%	11	11.00%
提供法律之外的專門知識和幫助	64	26	38	40.63%	6	9.38%
教導如何維護權益	120	42	78	35.00%	7	5.83%
介紹向其他機關、團體或專家尋求協助	24	17	7	70.83%	2	8.33%
代理提起訴訟或聲請調解	45	16	29	35.56%	7	15.56%
協助寫與紛爭解決有關的文件	52	19	33	36.54%	6	11.54%
其他	8	4	4	50.00%	5	62.50%

表十三之二則彙整了「問題已解決且有給予問題結果評價」的調查結果，我們發現介紹向其他機關、團體或專家尋求協助的預期未實現率高達 70.83%，其他希望獲得服務的預期未實現率則都不超過 50%。而獲得預期外的協助，則仍然是聽受訪者說話以及其他兩類較高，其餘的皆低於 20%。從表十三之一與表十三之二可知，諮詢機構普遍都會傾聽尋求者的想法，但多半不會介紹其他的機關、團體或專家。

根據調查結果，我們進一步對「預期評價說」設計了兩個衡量的變項：(1) 預期但未實現的服務數目，與(2)額外獲得未預期的服務數目。從表十四可看出，在所有對結果評價的受訪者中，至少一件預期但未實現佔了 51.55%，也就是說，有一半的人尋求諮詢時，被諮詢者所提供的服務未完全達到這些受訪者的預期。另一方面，只有 25.86%的受訪者在尋求諮詢時獲得至少一件未預期的服務。而在問題已解決且有對結果評價的受訪者中，至少一件預期未實現的比例下降為 41.20%，至少獲得一件未預期服務的比例亦下降為 22.63%。

【表十四】預期但未實現與額外獲得未預期的服務數目

件數	問題已解決之尋求諮詢者				所有尋求諮詢者			
	預期未實現		獲得未預期服務		預期未實現		獲得未預期服務	
	N	%	N	%	N	%	N	%
0	142	58.80%	186	77.37%	296	48.45%	453	74.14%
1	46	19.21%	42	17.43%	174	28.48%	126	20.62%

2	31	12.94%	11	4.49%	75	12.27%	26	4.26%
3	11	4.80%	2	0.71%	37	6.06%	5	0.82%
4+	10	4.25%	0	0.0%	29	4.74%	1	0.16%
總數	241	100.00%	241	100.00%	611	100.00%	611	100.00%

1. 在未題已解決諮詢者的預期未實現中，4 件未實現有 6 人，5 件有 3 人，6 件有 3 人，7 件有 1 人，8 件有 1 人。
2. 在所有諮詢者的預期未實現中，4 件未實現有 11 人，5 件有 10 人，6 件有 3 人，7 件有 4 人，8 件有 1 人。在獲得未預期服務中，4 件有 1 人。

而在「根據結果評價」的部分，在調查的設計，則特別詢問尋求諮詢者「根據結果的評價」。不若前述「根據預期評價」之多面向，這個部分直接記錄受訪者對問題的結果是否滿意。由表十五可發現，在尋求諮詢且問題獲得解決的受訪者中，有 56.58% 的受訪者給予正面評價，只有 29.63% 的受訪者給予負面評價。值得注意的是在所有尋求諮詢的受訪者中，僅 241 人的問題已獲得解決且有給予問題的結果評價。

【表十五】受訪者對問題解決結果的評價

	N	%
很不滿意	39	16.05%
不太滿意	33	13.58%
普通	33	13.79%
還算滿意	86	35.80%
很滿意	50	20.78%
總數	241	100.00%

註：在所有尋求諮詢的受訪者中，僅 241 人的問題已獲得解決。

最後，我們進一步探究是哪些因素影響受訪者對被諮詢者的評價。為了使根據「預期評價」與根據「結果評價」二者之間有比較的基礎，因此本文特別將樣本控制在有尋求諮詢且問題獲得解決的 238 筆資料。¹⁶在此，我們利用序列羅吉斯模型(order logistic regression)進行分析，並逐步加入諮詢機構類別、紛爭問題類別與人口社經變項，以探討可能影響的因素。表十六歸納了估計的結果。該表的第(1)欄主要是用來觀察根據「預期評價」的情形下，究竟是預期而未獲得的服務數、未預期而獲得的服務數，抑或兩者同時會影響受訪者對諮詢機構的滿意度。從第(1)欄可知：有預期但未獲得的服務數，在受訪者對諮詢機構的滿意度上有顯著的影響。第(2)欄則進一步將問題結果的滿意程度加入，以檢視受訪者對於諮詢機構的評價到底是根據「預期評價」還是「結果評價」。從第(2)欄的結果清楚得知：(a)在「根據預期評價」上，倘若諮詢機構未提供受訪者所期待的服務，則受訪者會給予該機構較負面的評價。然而，諮詢機構給予受訪者預期之外的服務，在受訪者對諮詢機構的評價上並無顯著的效果。(b)在「根據結果評價」上，問題處理的結果若讓受訪者感到越滿意，則受訪者對諮詢機構的評價會越正面。在表十六後續的實證分析中，又陸續地加入諮詢機構類別、紛爭問題類別以

¹⁶在所有尋求諮詢的受訪者中，雖 241 人的問題已獲得解決，但進一步控制社經人口變項後，只有 238 的資料能使用於迴歸分析中。

及社經與人口特徵變項作為控制。而主要的結果則與第(2)欄的模型無異。但仍可發現，(c)問題的型態與嚴重程度所影響評價的效果幾乎都不顯著。(d)對鄰里長與警察的評價，顯著較差。(e)在社經與人口特徵上，家戶所得越高、失業，或婚姻狀態為其他的受訪者，傾向給予較高的評價；法律教育程度則無顯著影響；然而，女性或國中學歷的受訪者，對諮詢機構的評價通常也較負面。

上述的結果雖然顯示「預期評價」與「結果評價」都能影響對諮詢機構的滿意度，但也暗示專家與諮詢機構所提供的服務若符合預期，則能提升服務的滿意程度。此外，失業者滿意程度較高，可能是因為勞委會所提供的諸多勞工保障措施所致；但女性或教育程度較低者對諮詢機構評價較低的原因則值得進一步探討。

捌、結論與未來研究方向

本文係以「2011年台灣人民紛爭解決行為暨法意識實證調查研究」之調查來分析人民處理紛爭問題的策略與結果。本文發現，受訪者若遭遇鄰居、私人保險與政府等糾紛問題，或為女性、失業者或在傳統產業市鎮的居民，則較不易將問題解決。在處理策略方面，受訪者雖然傾向自己處理，但卻較尋求諮詢者容易將問題擱置。各類諮詢服務，顯然有增加問題解決的功能。受訪者最常使用的諮詢機構則以法律專業、警察、與鄰里長或選民服務為主，這三者占受訪者尋求諮詢對象約六成的比例。進一步分析，也發現受訪者會依問題而挑選相關的專業機構以尋求諮詢。最後，在滿意度評價上，雖然最終紛爭結果會影響對諮詢機構的評價，但這並非全部。專家與諮詢機構所提供的服務若符合諮詢者預期，將能提升服務滿意度。

在未來研究方面，本調查的資料可進一步探討轉介功能是否合理發揮，並探究尋求特定諮詢專家或機構時，在經濟、物理、心理所遭遇的障礙。而女性或教育程度較低者對諮詢機構評價較低的原因亦值得進一步探討。最後，相較於英國及荷蘭的相關研究，受訪者法意識調查是台灣此次面訪調查的獨有特色。利用這個資料，未來可進一步探究法意識對紛爭處理策略與對諮詢評價的影響。

【表十六】諮詢服務滿意程度之序列邏輯迴歸結果

對諮詢服務的滿意程度 (很不滿意=1~很滿意=5)	(1)	(2)	(3)	(4)
預期未實現之服務數	-0.457 (0.103) ***	-0.299 (0.103) ***	-0.321 (0.108) ***	-0.344 (0.119) ***
提供未預期之服務數	-0.237 (0.196)	-0.033 (0.208)	-0.058 (0.225)	-0.094 (0.259)
結果滿意程度		0.773 (0.104) ***	0.816 (0.113) ***	0.870 (0.121) ***
諮詢機構(比較：其他未列)				
政府機關的法律服務			-0.623 (0.523)	-0.967 (0.582) *
行政機關(律諮詢服務除外)			-1.147 (0.579) **	-0.734 (0.645)
警察			-0.803 (0.475) *	-0.985 (0.520) *
鄰里長			-1.008 (0.608) *	-1.279 (0.677) *
選民服務(鄰里長除外)			-0.402 (0.643)	-0.415 (0.703)
律師			-0.113 (0.495)	-0.081 (0.533)
代書			-0.705 (0.814)	-0.554 (0.895)
保險公司			-0.239 (0.595)	-0.445 (0.671)
問題型態(比較：商品/服務)				
土地/房屋			0.072 (0.852)	0.283 (0.915)
租賃			-0.425 (0.778)	-1.275 (0.829)
家庭/親戚			-1.109 (0.737)	-1.857 (0.818) **
工作			-0.071 (0.751)	-0.831 (0.856)
意外			-0.062 (0.603)	-0.583 (0.642)
鄰居			-0.038 (0.689)	-0.592 (0.773)
金錢借貸			-0.335 (1.210)	-0.697 (1.305)
私人保險			-2.158 (1.425)	-2.007 (1.542)
政府			0.078 (0.961)	-0.071 (1.092)
其他			-0.398 (0.894)	-0.437 (0.966)
問題嚴重程度分數(10~100)				
損失金額(對數)			-0.005 (0.006)	-0.007 (0.007)
損失金額(對數平方)			0.587 (0.437)	0.403 (0.491)
損失回報類型			-0.022 (0.019)	-0.015 (0.022)
(比較：金錢損失且有確切金額)				
非金錢損失但以換算成金額			-0.190 (0.379)	-0.127 (0.414)
非金錢損失無法換算成金額			4.067 (2.427) *	3.292 (2.707)
家戶所得(對數)				
家戶所得(對數平方)				0.610 (0.393)
家戶所得為遺漏值				-0.035 (0.027)
性別(女性=1)				2.394 (1.735)
年齡(對數)				-0.792 (0.313) **
婚姻狀態(比較：單身)				
已婚				0.463 (0.474)
其他				2.271 (0.734) ***
就業狀態(比較：就業)				
失業				2.591 (1.260) **
非勞動人口				-0.256 (0.361)
教育程度(比較：國小以下)				
國中				-1.191 (0.666) *
高中				-0.859 (0.556)
專科				-0.991 (0.677)
技術大學、其他大學				0.235 (0.812)
大學				-0.555 (0.669)
研究所				0.147 (0.770)
都市化程度(比較：都會核心)				
工商市區				-0.172 (0.442)
新興市鎮				-0.203 (0.448)
傳統產業市鎮				0.125 (0.591)
低度發展市鎮				0.475 (0.568)
高齡化及偏遠鄉鎮				-0.322 (0.763)
社會網路				
法律教育程度(比較：法律相關系所)				
曾上過法律相關課程				-1.259 (1.561)
曾閱讀法律相關書籍				-1.216 (1.617)
曾上網搜尋法律相關資訊				-1.666 (1.581)
完全沒有				-1.267 (1.561)
常數 1	-2.933 (0.282) ***	-0.638 (0.401)	2.078 (2.603)	0.694 (4.605)
常數 2	-2.131 (0.223) ***	0.243 (0.374)	3.011 (2.598)	1.674 (4.610)
常數 3	-1.214 (0.180) ***	1.338 (0.379) ***	4.164 (2.597)	2.932 (4.615)
常數 4	0.473 (0.165) ***	3.418 (0.441) ***	6.358 (2.616) **	5.411 (4.619)
觀察值	230	230	230	230
母體觀察值	238	238	238	238
Pseudo R-squared	0.033	0.126	0.155	0.213
AIC	645.672	586.887	613.590	626.080
BIC	666.301	610.954	716.732	815.175
Prob. >F	0.000	0.000	0.000	0.000

括號內為標準差

* p<0.10 ** p<0.05 *** p<0.01

Reference

- 林常青、陳恭平、黃國昌，游雅婷，2014，〈2011年台灣人民法律紛爭面訪：設計及基本統計〉。 <http://idv.sinica.edu.tw/kongpin/4.pdf>
- 林常青、陳恭平、黃國昌、賴宏彬，2014a，〈台灣人民的法律紛爭類型及解決：城鄉差異、人口及社經特性〉。 <http://idv.sinica.edu.tw/kongpin/1.pdf>
- 林常青、黃國昌、陳恭平，2014b，〈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為中心〉。 <http://idv.sinica.edu.tw/kongpin/3.pdf>
- Abe, Masaki. 2009, *Citizens' Evaluations of Institutionalized Advice Providers Used for Dealing with Everyday Troubles in Japan*.
- Currie, Albert. 2009. "The Legal Problems of Everyday Life. The Nature, Extent and Consequences of Justiciable Problems Experienced by Canadians," Canada: Department of Justice, Government of Canada.
- 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.
- Genn, Hazel and Alan Paterson. 2001. *Paths to Justice, Scotland: What People Do and Think About Going to Law*. Oxford: Hart Publishing
- Huang, K.C., C.C.Lin and K.-P. 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. "Experiences of Problems and Disputing Behaviour in Japan," *14 Meiji Law Journal* 1-59.
- Murayama, M., S. Minamikata, R. Hamano, K. Ageishi, I. Ozaki and I. 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.
- Legal Services Agency. 2006. *Report on the 2006 National Survey of Unmet Legal Needs and Access to Services*. Wellington, New Zealand: Ignite Research.
- Plesence, 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.
- Plesence, Pascoe. 2006. "Causes of Action: Civil Law and Social Justice," 2nd Edition, Legal Services Commission, London.
- Plesence, Pascoe, and Nigel J. Balmer. 2009. "Understanding Advice Seeking Behaviour: Findings from New Zealand and England and Wales," in Kuo-Chang

Huang ed., *Empirical Studies of Judicial Systems*, 219-259, Taipei: Academia Sinica.

van Velthoven, Ben C.J. and Marijke ter Voert. 2005. "Paths to Justice in the Netherlands: Looking for signs of social exclusion," paper presented at the International Legal Services Research Centre Conference, Killarney, Ireland.

附錄：

附表一紛爭類型與所選諮詢專家或機關之關係

法律服務						
第一次	第二次	最後一次	最有幫助的一次	唯一一次		
家庭/親戚 28.8	私人保險 22.3	家庭/親戚 29.2	私人保險 45.2	家庭/親戚 28.0		
金錢借貸 23.6	家庭/親戚 15.5	金錢借貸 19.2	工作 35.8	金錢借貸 22.7		
租賃 20.1	土地/房屋 6.8	租賃 17.5	家庭/親戚 28.7	租賃 22.2		
工作 19.8	其他 6.0	工作 15.4	意外 10.6	土地/房屋 16.7		
私人保險 15.5	政府 4.1	土地/房屋 15.1	鄰居 10.3	商品/服務 14.7		
律師						
第一次	第二次	最後一次	最有幫助的一次	唯一一次		
其他 35.0	私人保險 13.6	私人保險 29.1	其他 69.7	金錢借貸 25.8		
金錢借貸 28.7	土地/房屋 11.6	土地/房屋 26.9	金錢借貸 68.2	土地/房屋 24.2		
租賃 19.2	金錢借貸 7.3	金錢借貸 25.1	租賃 48.4	其他 22.7		
家庭/親戚 19.1	意外 6.6	其他 24.4	私人保險 31.5	租賃 18.1		
土地/房屋 18.8	其他 6.6	租賃 17.8	土地/房屋 27.0	家庭/親戚 15.7		
政府機關						
第一次	第二次	最後一次	最有幫助的一次	唯一一次		
工作 46.9	政府 11.0	工作 52.4	金錢借貸 31.8	工作 57.6		
政府 28.7	工作 10.7	政府 27.5	商品/服務 26.8	政府 29.7		
私人保險 23.4	家庭/親戚 7.1	鄰居 15.8	鄰居 21.1	私人保險 26.5		
土地/房屋 15.1	鄰居 6.5	商品/服務 14.3	工作 16.3	其他 17.3		
商品/服務 14.3	商品/服務 6.2	土地/房屋 12.3	政府 13.1	土地/房屋 12.5		
警察						
第一次	第二次	最後一次	最有幫助的一次	唯一一次		
意外 43.7	鄰居 11.1	意外 32.2	鄰居 24.0	意外 43.0		
其他 36.6	商品/服務 8.9	鄰居 27.6	商品/服務 16.7	其他 41.0		
鄰居 26.6	租賃 7.2	其他 24.5	意外 12.3	鄰居 31.8		
家庭/親戚 17.2	家庭/親戚 6.2	商品/服務 16.1	政府 6.6	家庭/親戚 20.1		
政府 12.2	意外 5.8	租賃 14.6	家庭/親戚 6.1	政府 16.7		