

【說明】（訪員注意：訪問開始前，請務必唸出給受訪者聽）

您好！我們來自中央研究院。正在進行一項有關台灣人民法律紛爭解決行為模式的調查研究。這個調查研究，主要目的在於了解一般人民生活中如果發生了「可能會產生糾紛的問題」，所採取的行動及解決方式。本研究純粹是學術研究性質，您所提供的回答將透過處理後以數字呈現。您的個人身份或資料完全保密，我們絕不會將您的個人資訊外洩，更不會作學術研究以外的用途。這樣大規模的調查研究在台灣還是第一次，您所提供的寶貴資訊，將成為今後有關台灣人民法律紛爭解決相關的學術研究，以及政策制定上重要的參考資料，所以我們特地來訪問您，請教您一些問題，不會耽誤您太多時間，也感謝您耐心回答。訪問結束後，我們會致贈一份禮券，以感謝您配合我們的訪問！再次謝謝您！提醒您，我們這個調查是要詢問您最近 5 年來是否發生過「可能會產生糾紛的問題」。

X 1 訪問開始時間：民國\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日（日期題月曆 yy.mm.dd）

X 2 訪問開始時間：\_\_\_\_\_時\_\_\_\_\_分（雙下拉式選單）

A 1 \_\_ 1 請問您目前住在哪裡？

- (01) 台北市（跳答 A1\_1\_1）
- (02) 新北市（跳答 A1\_1\_2）
- (03) 基隆市（跳答 A1\_1\_3）
- (04) 桃園縣（跳答 A1\_1\_4）
- (05) 新竹縣（跳答 A1\_1\_5）
- (06) 新竹市（跳答 A1\_1\_6）
- (07) 苗栗縣（跳答 A1\_1\_7）
- (08) 台中市（跳答 A1\_1\_8）
- (09) 彰化縣（跳答 A1\_1\_9）
- (10) 南投縣（跳答 A1\_1\_10）
- (11) 雲林縣（跳答 A1\_1\_11）
- (12) 嘉義縣（跳答 A1\_1\_12）
- (13) 嘉義市（跳答 A1\_1\_13）
- (14) 台南市（跳答 A1\_1\_14）
- (15) 高雄市（跳答 A1\_1\_15）
- (16) 屏東縣（跳答 A1\_1\_16）
- (17) 宜蘭縣（跳答 A1\_1\_17）
- (18) 花蓮縣（跳答 A1\_1\_18）
- (19) 台東縣（跳答 A1\_1\_19）
- (20) 澎湖縣（跳答 A1\_1\_20）
- (21) 金門縣（跳答 A1\_1\_21）
- (22) 連江縣（跳答 A1\_1\_22）
- (23) 大陸（跳答 A1\_2）
- (24) 港澳（跳答 A1\_2）
- (97) 不知道（跳答 A1\_2）
- (98) 拒答（跳答 A1\_2）
- (25) 其他地區，請說明：（設定開放欄位）（跳答 A1\_2）

A 1 \_\_ 1 \_\_ 1、請問是台北市的哪一區？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 中正區
- (02) 大同區

- (03) 中山區
- (04) 松山區
- (05) 大安區
- (06) 萬華區
- (07) 信義區
- (08) 士林區
- (09) 北投區
- (10) 內湖區
- (11) 南港區
- (12) 文山區
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1\_\_1\_\_2、請問是新北市的哪一區？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 萬里區
- (02) 金山區
- (03) 板橋區
- (04) 汐止區
- (05) 深坑區
- (06) 石碇區
- (07) 瑞芳區
- (08) 平溪區
- (09) 雙溪區
- (10) 貢寮區
- (11) 新店區
- (12) 坪林區
- (13) 烏來區
- (14) 永和區
- (15) 中和區
- (16) 土城區
- (17) 三峽區
- (18) 樹林區
- (19) 鶯歌區
- (20) 三重區
- (21) 新莊區
- (22) 泰山區
- (23) 林口區
- (24) 蘆洲區
- (25) 五股區
- (26) 八里區
- (27) 淡水區
- (28) 三芝區
- (29) 石門區
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1\_\_1\_\_3、請問是基隆市的哪一區？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 仁愛區
- (02) 信義區
- (03) 中正區
- (04) 中山區
- (05) 安樂區
- (06) 暖暖區
- (07) 七堵區
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1\_\_1\_\_4、請問是桃園縣的哪一鄉鎮市？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 中壢市
- (02) 平鎮市
- (03) 龍潭鄉
- (04) 楊梅鎮
- (05) 新屋鄉
- (06) 觀音鄉
- (07) 桃園市
- (08) 龜山鄉
- (09) 八德市
- (10) 大溪鎮
- (11) 復興鄉
- (12) 大園鄉
- (13) 蘆竹鄉
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1\_\_1\_\_5、請問是新竹縣的哪一鄉鎮市？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 竹北市
- (02) 湖口鄉
- (03) 新豐鄉
- (04) 新埔鎮
- (05) 關西鎮
- (06) 芎林鄉
- (07) 寶山鄉
- (08) 竹東鎮
- (09) 五峰鄉
- (10) 橫山鄉
- (11) 尖石鄉
- (12) 北埔鄉
- (13) 峨眉鄉
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1\_\_1\_\_6、請問是新竹市的哪一區？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 東區
- (02) 北區

- (03) 香山區
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1 \_\_ 1 \_\_ 7、請問是苗栗縣的哪一鄉鎮市？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 竹南鎮
- (02) 頭份鎮
- (03) 三灣鄉
- (04) 南庄鄉
- (05) 獅潭鄉
- (06) 後龍鎮
- (07) 通霄鎮
- (08) 苑裡鎮
- (09) 苗栗市
- (10) 造橋鄉
- (11) 頭屋鄉
- (12) 公館鄉
- (13) 大湖鄉
- (14) 泰安鄉
- (15) 銅鑼鄉
- (16) 三義鄉
- (17) 西湖鄉
- (18) 卓蘭鎮
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1 \_\_ 1 \_\_ 8、請問是台中市的哪一區？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 太平區
- (02) 大里區
- (03) 霧峰區
- (04) 烏日區
- (05) 豐原區
- (06) 后里區
- (07) 石岡區
- (08) 東勢區
- (09) 和平區
- (10) 新社區
- (11) 潭子區
- (12) 大雅區
- (13) 神岡區
- (14) 大肚區
- (15) 沙鹿區
- (16) 龍井區
- (17) 梧棲區
- (18) 清水區
- (19) 大甲區
- (20) 外埔區

- (21) 大安區
- (22) 中區
- (23) 東區
- (24) 西區
- (25) 北區
- (26) 南區
- (27) 北屯區
- (28) 西屯區
- (29) 南屯區
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1\_\_1\_\_9、請問是彰化縣的哪一鄉鎮市？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 彰化市
- (02) 芬園鄉
- (03) 花壇鄉
- (04) 秀水鄉
- (05) 鹿港鎮
- (06) 福興鄉
- (07) 線西鄉
- (08) 和美鎮
- (09) 伸港鄉
- (10) 員林鎮
- (11) 社頭鄉
- (12) 永靖鄉
- (13) 埔心鄉
- (14) 溪湖鎮
- (15) 大村鄉
- (16) 埔鹽鄉
- (17) 田中鎮
- (18) 北斗鎮
- (19) 田尾鄉
- (20) 埤頭鄉
- (21) 溪州鄉
- (22) 竹塘鄉
- (23) 二林鎮
- (24) 大城鄉
- (25) 芳苑鄉
- (26) 二水鄉
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1\_\_1\_\_10、請問是南投縣的哪一鄉鎮市？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 南投市
- (02) 埔里鎮
- (03) 草屯鎮
- (04) 竹山鎮

- (05) 集集鎮
- (06) 名間鄉
- (07) 鹿谷鄉
- (08) 中寮鄉
- (09) 魚池鄉
- (10) 國姓鄉
- (11) 水里鄉
- (12) 信義鄉
- (13) 仁愛鄉
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1 \_\_ 1 \_\_ 1 1、請問是雲林縣的哪一鄉鎮市？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 斗六市
- (02) 斗南鎮
- (03) 虎尾鎮
- (04) 西螺鎮
- (05) 土庫鎮
- (06) 北港鎮
- (07) 古坑鄉
- (08) 大埤鄉
- (09) 莿桐鄉
- (10) 林內鄉
- (11) 二崙鄉
- (12) 崙背鄉
- (13) 麥寮鄉
- (14) 東勢鄉
- (15) 褒忠鄉
- (16) 台西鄉
- (17) 元長鄉
- (18) 四湖鄉
- (19) 口湖鄉
- (20) 水林鄉
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1 \_\_ 1 \_\_ 1 2、請問是嘉義縣的哪一鄉鎮市？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 番路鄉
- (02) 梅山鄉
- (03) 竹崎鄉
- (04) 阿里山
- (05) 中埔鄉
- (06) 大埔鄉
- (07) 水上鄉
- (08) 鹿草鄉
- (09) 太保市
- (10) 朴子市

- (11) 東石鄉
- (12) 六腳鄉
- (13) 新港鄉
- (14) 民雄鄉
- (15) 大林鎮
- (16) 溪口鄉
- (17) 義竹鄉
- (18) 布袋鎮
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1 \_\_ 1 \_\_ 1 3、請問是嘉義市的哪一區？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 東區
- (02) 西區
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1 \_\_ 1 \_\_ 1 4、請問是台南市的哪一區？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 新化區
- (02) 永康區
- (03) 歸仁區
- (04) 左鎮區
- (05) 玉井區
- (06) 楠西區
- (07) 南化區
- (08) 仁德區
- (09) 關廟區
- (10) 龍崎區
- (11) 官田區
- (12) 麻豆區
- (13) 佳里區
- (14) 西港區
- (15) 七股區
- (16) 將軍區
- (17) 學甲區
- (18) 北門區
- (19) 新營區
- (20) 後壁區
- (21) 白河區
- (22) 東山區
- (23) 六甲區
- (24) 下營區
- (25) 柳營區
- (26) 鹽水區
- (27) 善化區
- (28) 大內區
- (29) 山上區
- (30) 新市區

- (31) 安定區
- (32) 中區
- (33) 東區
- (34) 西區
- (35) 北區
- (36) 南區
- (37) 安平區
- (38) 安南區
- (39) 中西區
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1\_\_1\_\_1 5、請問是高雄市的哪一區？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 甲仙區
- (02) 仁武區
- (03) 大社區
- (04) 岡山區
- (05) 路竹區
- (06) 阿蓮區
- (07) 田寮區
- (08) 燕巢區
- (09) 橋頭區
- (10) 梓官區
- (11) 彌陀區
- (12) 永安區
- (13) 湖內區
- (14) 鳳山區
- (15) 大寮區
- (16) 林園區
- (17) 鳥松區
- (18) 大樹區
- (19) 旗山區
- (20) 美濃區
- (21) 六龜區
- (22) 內門區
- (23) 杉林區
- (24) 桃源區
- (25) 那瑪夏區
- (26) 茂林區
- (27) 茄萣區
- (28) 新興區
- (29) 前金區
- (30) 苓雅區
- (31) 鹽埕區
- (32) 鼓山區
- (33) 旗津區
- (34) 前鎮區



- (35) 三民區
- (36) 楠梓區
- (37) 小港區
- (38) 左營區
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1 \_\_ 1 \_\_ 1 6、請問是屏東縣的哪一鄉鎮市？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 東港鎮
- (02) 屏東市
- (03) 三地門
- (04) 霧臺鄉
- (05) 瑪家鄉
- (06) 九如鄉
- (07) 里港鄉
- (08) 高樹鄉
- (09) 鹽埔鄉
- (10) 長治鄉
- (11) 麟洛鄉
- (12) 竹田鄉
- (13) 內埔鄉
- (14) 萬丹鄉
- (15) 潮州鎮
- (16) 泰武鄉
- (17) 來義鄉
- (18) 萬巒鄉
- (19) 嵌頂鄉
- (20) 新埤鄉
- (21) 南州鄉
- (22) 林邊鄉
- (23) 琉球鄉
- (24) 佳冬鄉
- (25) 新園鄉
- (26) 枋寮鄉
- (27) 枋山鄉
- (28) 春日鄉
- (29) 獅子鄉
- (30) 車城鄉
- (31) 牡丹鄉
- (32) 恆春鎮
- (33) 滿洲鄉
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1 \_\_ 1 \_\_ 1 7、請問是宜蘭縣的哪一鄉鎮市？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 大同鄉
- (02) 宜蘭市

- (03) 頭城鎮
- (04) 礁溪鄉
- (05) 壯圍鄉
- (06) 員山鄉
- (07) 羅東鎮
- (08) 三星鄉
- (09) 五結鄉
- (10) 冬山鄉
- (11) 蘇澳鎮
- (12) 南澳鄉
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1\_\_1\_\_1 8、請問是花蓮縣的哪一鄉鎮市？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 花蓮市
- (02) 新城鄉
- (03) 秀林鄉
- (04) 吉安鄉
- (05) 壽豐鄉
- (06) 鳳林鎮
- (07) 光復鄉
- (08) 豐濱鄉
- (09) 瑞穗鄉
- (10) 萬榮鄉
- (11) 玉里鎮
- (12) 卓溪鄉
- (13) 富里鄉
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1\_\_1\_\_1 9、請問是台東縣的哪一鄉鎮市？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 成功鎮
- (02) 臺東市
- (03) 綠島鄉
- (04) 蘭嶼鄉
- (05) 延平鄉
- (06) 卑南鄉
- (07) 鹿野鄉
- (08) 關山鎮
- (09) 海端鄉
- (10) 池上鄉
- (11) 東河鄉
- (12) 長濱鄉
- (13) 太麻里
- (14) 金峰鄉
- (15) 大武鄉
- (16) 達仁鄉

- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1\_\_1\_\_2 0、請問是澎湖縣的哪一鄉鎮市？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 望安鄉
- (02) 馬公市
- (03) 西嶼鄉
- (04) 七美鄉
- (05) 白沙鄉
- (06) 湖西鄉
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1\_\_1\_\_2 1、請問是金門縣的哪一鄉鎮市？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 金沙鎮
- (02) 金湖鎮
- (03) 金寧鄉
- (04) 金城鎮
- (05) 烈嶼鄉
- (06) 烏坵鄉
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1\_\_1\_\_2 2、請問是連江縣的哪一鄉鎮市？（本題回答完要跳答 A1\_2）

- (01) 南竿鄉
- (02) 北竿鄉
- (03) 莒光鄉
- (04) 東引鄉
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 1\_\_2 受訪者性別：【訪員自行勾選】

- (01) 男性
- (02) 女性

A 1\_\_3 請問您是民國幾年出生的？民國\_\_\_\_\_年（數字題，數字範圍 1\_79，97=不知道、忘記了、98=拒答）

A 1\_\_4 請問您最高的教育程度是：【請出示提示卡 A1\_4】（下拉式選單，請分類）

- (01) 無
- (02) 自修/識字
- (03) 小學
- (04) 國（初）中
- (05) 初職
- (06) 高中普通科
- (07) 高中職業科
- (08) 高職

- (09) 士官學校
- (10) 五專
- (11) 二專
- (12) 三專
- (13) 軍警校專修班
- (14) 軍警校專科班
- (15) 空中行專
- (16) 空中大學
- (17) 軍警官校或大學
- (18) 技術學院、科大
- (19) 大學
- (20) 碩士
- (21) 博士
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (22) 其他，請說明：(設定開放欄位)

B 0 【說明】(訪員注意：請務必唸出給受訪者聽)

◎接著，我想請教您最近五年來(民國 95 年(西元 2006 年)9 月到現在)，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、身體及精神等方面)。

◎只要您與他人間有出現過這些「問題」，無論您是否曾經採取任何法律行動，也不論是否已經順利解決，都請您回答。換句話說，假設您曾經被人欠錢不還，無論對方有沒有還、您有沒有上法院告對方或去調解，都算是「可能會產生糾紛的問題」。

◎如果「可能會產生糾紛的問題」並非發生在您身上，而是發生在您「當時未成年(未滿二十歲)的子女」身上，也請視為自己發生的問題來回答。

◎最近五年來的時間點，是指從民國 95 年(2006 年)9 月之後的時間。即使是發生在五年以前，但問題一直延續到最近五年之內，也需填入選項。

B 1 最近五年來(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？【請出示提示卡 B1，並逐一唸出各子題確認】(陣列題，態度量表樣式)(跳答條件：若沒有選擇(15)者，請跳答 B2，若有選擇選項(15)者，需續答 B1\_15A)

子題

- (01) 食品
- (02) 醫藥品或醫療器材
- (03) 化妝品、美容保養服務
- (04) 家庭用品、家具、家電
- (05) 交通工具
- (06) 衣物及飾品
- (07) 餐飲服務
- (08) 跟出外旅行有關的商品或服務
- (09) 旅行以外的運輸服務
- (10) 清潔服務
- (11) 就學、補習、家教等
- (12) 金融商品
- (13) 資訊產品、電話、手機、或與網路有關的商品或服務

- (14) 家庭看護服務
- (15) 其他商品或服務

選項

- (00) 沒有發生
- (01) 1 次
- (02) 2 次
- (03) 3 次
- (04) 4~5 次
- (05) 6~10 次
- (06) 超過 10 次
- (07) 不知幾次
- (97) 不知有無發生
- (98) 拒答

B 1\_\_1 5 A 請說明其他商品或服務是什麼？（短填充題）

B 2 最近五年來（民國 95 年 9 月到現在），您在下列土地買賣、房屋買賣、房屋改建或裝潢的事情上，有沒有發生過「可能會產生糾紛的問題」？各發生過幾次？【請出示提示卡 B2，並逐一唸出各子題確認】（陣列題，態度量表樣式）（跳答條件：若沒有選擇(05)者，請跳答 B3，若有選擇 (05)者，需續答 B2\_5A）

子題

- (01) 土地買賣
- (02) 預售屋的買賣
- (03) 其他房屋的買賣
- (04) 房屋的改建、修補或裝潢
- (05) 其他問題

選項

- (00) 沒有發生
- (01) 1 次
- (02) 2 次
- (03) 3 次
- (04) 4~5 次
- (05) 6~10 次
- (06) 超過 10 次
- (07) 不知幾次
- (97) 不知有無發生
- (98) 拒答

B 2\_\_5 A 請說明其他問題是什麼？（短填充題）

B 3 最近五年來（民國 95 年 9 月到現在），您在下列土地、房屋等租賃的事情上，有沒有發生過「可能會產生糾紛的問題」？各發生過幾次？【請出示提示卡 B3，並逐一唸出各子題確認】（陣列題，態度量表樣式）（跳答條件：若沒有選擇(05)者，請跳答 B4，若有選擇 (05)者，需續答 B3\_5A）

子題

- (01) 與房租有關的問題
- (02) 與突然中止租約有關的問題
- (03) 與押金、保證金有關的問題
- (04) 與房屋修繕費用有關的問題
- (05) 其他問題

選項

- (00) 沒有發生
- (01) 1 次
- (02) 2 次
- (03) 3 次
- (04) 4~5 次
- (05) 6~10 次
- (06) 超過 10 次
- (07) 不知幾次
- (97) 不知有無發生
- (98) 拒答

B 3\_\_ 5 A 請說明其他問題是什麼？（短填充題）

B 4 最近五年來（民國 95 年 9 月到現在），您與家人或者親戚之間有沒有發生過下列「可能會產生糾紛的問題」？各發生過幾次？【請出示提示卡 B4，並逐一唸出各子題確認】（陣列題，態度量表樣式）（跳答條件：若沒有選擇(05)者，請跳答 B5，若有選擇選項(05)者，需續答 B4\_5A）

子題

- (01) 與離婚有關的問題
- (02) 與繼承有關的問題
- (03) 與家中病人、老人或身心障礙者的照養有關
- (04) 家庭暴力（包括精神上及身體上）
- (05) 其他問題（不包括金錢借貸）

選項

- (00) 沒有發生
- (01) 1 次
- (02) 2 次
- (03) 3 次
- (04) 4~5 次
- (05) 6~10 次
- (06) 超過 10 次
- (07) 不知幾次
- (97) 不知有無發生
- (98) 拒答

B 4\_\_ 5 A 請說明其他問題是什麼？（短填充題）

B 5 最近五年來（民國 95 年 9 月到現在），您有沒有在工作場所，發生過下列「可能會產生糾紛的問題」（不論您是老闆或員工）？各發生過幾次？【請出示提示卡 B5，並逐一唸出

**各子題確認】**(陣列題，態度量表樣式，複選)(跳答條件：若沒有選擇(08)者，請跳答 B6，若有選擇選項(08)者，需續答 B5\_8A)

子題

- (01) 薪水的問題
- (02) 解雇或資遣的問題
- (03) 工作內容、地點或職務變更的問題
- (04) 加班或工作時間的問題
- (05) 退休金或資遣費的問題
- (06) 工作場所的不當對待
- (07) 無薪假的問題
- (08) 其他問題(不包括職業傷害或災害)

選項

- (00) 沒有發生
- (01) 1 次
- (02) 2 次
- (03) 3 次
- (04) 4~5 次
- (05) 6~10 次
- (06) 超過 10 次
- (07) 不知幾次**
- (97) 不知有無發生**
- (98) 拒答

B 5\_\_8 A 請說明其他問題是什麼？(短填充題)

B 6 最近五年來(民國 95 年 9 月到現在)，**請問您有沒有發生過下列事故或意外，而讓您或其他人受到損害或傷害？各發生過幾次？【請出示提示卡 B6，並逐一唸出各子題確認】**

(陣列題，態度量表樣式)

子題

- (01) 交通事故(有人身傷害)
- (02) 交通事故(沒有人身傷害)
- (03) 醫療糾紛
- (04) 職業傷害或災害(也包括上下班通勤時的意外、或工作過勞等)
- (05) 在學校或部隊中發生霸凌、體罰、暴力事件或受傷等事件
- (06) 造成精神痛苦的事件(例如：誹謗、破壞名譽等)
- (07) 選項(01)~(06)之外，其他造成死亡、傷害的事故或意外
- (08) 選項(01)~(06)之外，其他造成物質或金錢上損害的事故或意外

選項

- (00) 沒有發生
- (01) 1 次
- (02) 2 次
- (03) 3 次
- (04) 4~5 次
- (05) 6~10 次
- (06) 超過 10 次

- (07) 不知幾次
- (97) 不知有無發生
- (98) 拒答

B 7 最近五年來（民國 95 年 9 月到現在），您跟鄰居間有沒有發生過下列「可能會產生糾紛的問題」？各發生過幾次？【請出示提示卡 B7，並逐一唸出各子題確認】（陣列題，態度量表樣式）（跳答條件：若沒有選擇(06)者，請跳答 B8，若有選擇選項(06)者，需續答 B7\_6A）

子題

- (01) 跟土地、房屋界線範圍有關
- (02) 噪音、惡臭、亂丟垃圾、亂停車等問題
- (03) 飼養寵物有關的問題
- (04) 與公寓大廈內住戶有關的問題(例如：漏水、佔用公共空間等)
- (05) 與公寓大廈管委會有關的問題(例如：管理費)
- (06) 其他紛爭

選項

- (00) 沒有發生
- (01) 1 次
- (02) 2 次
- (03) 3 次
- (04) 4~5 次
- (05) 6~10 次
- (06) 超過 10 次
- (07) 不知幾次
- (97) 不知有無發生
- (98) 拒答

B 7\_\_6 A 請說明其他紛爭是什麼？（短填充題）

B 8 最近五年來（民國 95 年 9 月到現在），您跟下列對象有沒有發生過跟「金錢借貸」（借錢）有關「可能會產生糾紛的問題」？各發生過幾次？【請出示提示卡 B8，並逐一唸出各子題確認】（陣列題，態度量表樣式）（跳答條件：若沒有選擇(04)者，請跳答 B9，若有選擇選項(04)者，需續答 B8\_4A）

子題

- (01) 家人、親戚或朋友
- (02) 銀行或郵局
- (03) 其他融資機構或金主(例如：當舖、地下錢莊等)
- (04) 其他對象

選項

- (00) 沒有發生
- (01) 1 次
- (02) 2 次
- (03) 3 次
- (04) 4~5 次
- (05) 6~10 次



- (06) 超過 10 次
- (07) 不知幾次
- (97) 不知有無發生
- (98) 拒答

B 8\_\_4 A 請說明其他對象是誰？（短填充題）

B 9 最近五年來（民國 95 年 9 月到現在），您有沒有與銀行、郵局或保險公司，因下列保險發生過「可能會產生糾紛的問題」？各發生過幾次？【請出示提示卡 B9，並逐一唸出各子題確認】（陣列題，態度量表樣式，複選）（跳答條件：若沒有選擇(05)者，請跳答 B10，若有選擇選項(05)者，需續答 B9\_5A）

子題

- (01) 壽險(也包含年金保險)
- (02) 意外險(例如：受傷、意外死亡時所支付的保險)
- (03) 醫療險或健康保險(例如：看病和住院的保險)
- (04) 財產保險或責任保險(例如：竊盜險、火險、車體險、第三人責任險)
- (05) 其他情況

選項

- (00) 沒有發生
- (01) 1 次
- (02) 2 次
- (03) 3 次
- (04) 4~5 次
- (05) 6~10 次
- (06) 超過 10 次
- (07) 不知幾次
- (97) 不知有無發生
- (98) 拒答

B 9\_\_5 A 請說明其他情況是什麼？（短填充題）

B 10 最近五年來（民國 95 年 9 月到現在），請問您有沒有與政府發生過下列繳納稅金、津貼補助、保險、社會福利、社會救濟等有關的「可能會產生糾紛的問題」？各發生過幾次？【請出示提示卡 B10，並逐一唸出各子題確認】（陣列題，態度量表樣式）（跳答條件：若沒有選擇(08)者，請跳答 B11，若有選擇選項(08)者，需續答 B10\_8A）

子題

- (01) 稅金
- (02) 政府津貼或補助(例如：老人年金、老農津貼、軍公教的撫恤、低收入戶補助)
- (03) 政府開辦的保險(例如：全民健保、公保、勞保、農保、國民年金)
- (04) 土地徵收
- (05) 與警察開罰單、搜索或取締等行為有關
- (06) 與申請各項許可有關(例如：營利事業許可或建照等)
- (07) 其他救濟或補償(例如：天然災害、農業損失的補償)
- (08) 其他問題

選項

- (00) 沒有發生
- (01) 1 次
- (02) 2 次
- (03) 3 次
- (04) 4~5 次
- (05) 6~10 次
- (06) 超過 10 次
- (07) 不知幾次
- (97) 不知有無發生
- (98) 拒答

B 1 0 \_\_ 8 A 請說明其他問題是什麼？（短填充題）

B 1 1 除上述的事情之外，最近五年來（民國 95 年 9 月到現在），您是否有發生過其他「可能會產生糾紛的問題」？

- (02) 沒有
- (97) 不知有無發生
- (98) 拒答
- (01) 有，請說明：（設定開放欄位）（續答 B 1 1 \_\_ 1）

B 1 1 \_\_ 1 這個問題發生了幾次？（陣列題，態度量表樣式，單選）

- (01) 1 次
- (02) 2 次
- (03) 3 次
- (04) 4~5 次
- (05) 6~10 次
- (06) 超過 10 次
- (07) 不知幾次
- (98) 拒答

（受訪者在 B1~B11 題中若只有勾選沒有發生及不知道有沒有發生過、及拒答請跳答 H 題組，其他請續答 C 題組）

C 0 現在開始會花一些時間，詢問您剛回答最近五年來所發生「可能會產生糾紛的問題」中，【發生時間離現在最近】的那一個問題。

C 1 到目前為止，您所回答的「可能會產生糾紛的問題」中，發生時間離現在最近是哪一個？【請出示 B 題組提示卡】第\_\_\_\_\_題的第\_\_\_\_\_子題【請填入 B1~B11 題問題題號和選項號碼】（雙下拉式選單，97=不知道、忘記了、98=拒答）

C 2 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。如果在馬路上被車撞，必須終身坐輪椅是 90 分；花兩千元買到一支無法接聽的手機是 10 分；那您剛剛選擇發生時間離現在最近的問題是\_\_\_\_\_分。【請出示提示卡 C2】（數字題，3 碼，範圍 0-100，997=不知道、忘記了、998=拒答）

C 3 請問，您剛剛所說的問題順利解決與否，對您的生活重不重要？

- (01) 很重要
- (02) 還算重要
- (03) 普通
- (04) 不太重要
- (05) 根本無所謂
- (97) 不知道
- (98) 拒答

C 4 我們在接下來詢問您的題項中，如果有提到「這個問題」，所指的就是您剛剛回答最近五年來所發生的「可能會產生糾紛的問題」中，【發生時間離現在最近】的這一個問題。這個「問題」，一開始發生在什麼時候？民國\_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月（多重數字題，數字 3 碼，範圍 1-100，997=不知道、忘記了、998=拒答）

C 5 發生這個「問題」的對方，是個人還是團體？

- (01) 個人【續答 C6】
- (02) 團體【跳答 C7】
- (97) 不知道【跳答 C8】
- (98) 拒答【跳答 C8】

C 6 如果是個人，請問是屬於以下哪一種個人？若對方不只一人，請從所有當事人中選擇一位最主要的當事人來回答。【請出示提示卡 C6】（第 C6 題回答完，選擇選項(09)或(10)以外者，請跳答第 C8 題）

- (01) 您自己的家人
- (02) 其他親戚
- (03) 朋友
- (04) 鄰居
- (05) 工作上的同事、上司、屬下
- (06) 學校的老師、教職員、同學
- (07) 醫師、護士等醫護人員
- (08) 房東、房客或家庭幫傭
- (09) 其他認識的人
- (10) 其他不認識的人
- (97) 不知道
- (98) 拒答

C 6 A 請說明這位<請貼 C6 所選答案>是誰？（短填充題）（答完此題請跳答 C8）

C 7 如果是團體，請問是屬於以下哪一種團體？【請出示提示卡 C7】（第 C7 題回答完，選擇選項(11)以外者，請續答第 C8 題）

- (01) 一般的店家
- (02) 自己上班的地方
- (03) 公寓大廈管理委員會
- (04) 大企業
- (05) 其他公司
- (06) 學校
- (07) 醫院
- (08) 警察機關

- (09) 地方行政機關
- (10) 中央行政機關
- (11) 其他的團體或組織（跳答 C7A）
- (97) 不知道
- (98) 拒答

C 7 A 請問這個其他團體或組織是什麼團體？（短填充題）

C 8 在這個「問題」發生之前，您和對方熟不熟？若是對方不只一人，請以對方最主要的當事人來回答。

- (01) 很熟
- (02) 還算熟
- (03) 不太熟
- (04) 很不熟
- (05) 完全不認識
- (97) 不知道
- (98) 拒答

C 9 在這個「問題」發生之前，您對對方的印象如何？若是對方不只一人，請以對方最主要的當事人來回答。

- (01) 很好
- (02) 還好
- (03) 普通
- (04) 不太好
- (05) 很不好
- (06) 沒有印象
- (97) 不知道
- (98) 拒答

C 1 0 在這個「問題」發生之後，您是否有親自與對方接觸？

- (01) 有主動接觸對方，對方有回應【續答 C11】
- (02) 有主動接觸對方，對方沒有回應【跳答 C12】
- (03) 對方曾主動接觸我，我有回應【續答 C11】
- (04) 對方曾主動接觸我，我沒有回應【跳答 C12】
- (05) 完全沒有接觸【跳答 C12】
- (97) 不知道【跳答 C12】
- (98) 拒答【跳答 C12】

C 1 1 一開始聽到對方的意見時，您覺得有沒有道理？

- (01) 覺得對方的意見很有道理
- (02) 覺得對方的意見有點道理
- (03) 覺得對方的意見不太有道理
- (04) 完全無法接受對方的意見
- (97) 不知道
- (98) 拒答

C 1 2 一開始，您覺得誰該為這個「問題」負責呢？

- (01) 您自己
- (02) 對方
- (03) 雙方都有責任
- (04) 不是您也不是對方
- (97) 不知道
- (98) 拒答

C 1 3 一開始，您覺得誰因為這個「問題」而受到損失？

- (01) 您自己【續答 C14】
- (02) 對方【跳答 C17】
- (03) 雙方都受有損失【續答 C14】
- (04) 雙方都沒有損失【跳答 D1】
- (97) 不知道【跳答 D1】
- (98) 拒答【跳答 D1】

C 1 4 您因為這個「問題」遭受的損失，大概多少？(請填入阿拉伯數字)(單選填充題)

- (01) 金額為\_\_\_\_\_元(跳答 C14A)
- (02) 不是金錢的損失，換算成金錢大約\_\_\_\_\_元(跳答 C14A)
- (03) 無法換算成金錢
- (97) 不知道
- (98) 拒答

C 1 4 A 請問金額或換算成金錢大約為多少(元)?(短填充題)<數字請鍵入阿拉伯數字，不知道、拒答請直接鍵入文字>

C 1 5 對這個「問題」，您有沒有向對方提出金錢或其他要求?【可複選】

- (01) 要求給付金錢【續答 C16】
- (02) 要求給付金錢以外的東西【續答 C16】
- (03) 要求對方採取或停止某些行為【續答 C16】
- (04) 沒有任何要求【跳答 C17】
- (97) 不知道【跳答 C17】
- (98) 拒答【跳答 C17】

C 1 6 請問您向對方提出的要求，大概多少錢?(如果不是金錢，換算成金錢大約多少錢?)

(金額請填入阿拉伯數字)(單選填充題)

- (01) 金額為\_\_\_\_\_元(跳答 C16A)
- (02) 不是金錢，換算成金錢大約\_\_\_\_\_元(跳答 C16A)
- (03) 無法換算成金錢
- (97) 不知道
- (98) 拒答

C 1 6 A 請問這筆金額或換算成金錢大約為多少(元)?(短填充題)<數字請鍵入阿拉伯數字，不知道、拒答請直接鍵入文字>

C 1 7 對這個「問題」，對方有沒有向您提出金錢或其他要求?【可複選】

- (01) 要求給付金錢【續答 C18】
- (02) 要求給付金錢以外的東西【續答 C18】

- (03) 要求您採取或停止某些行為【續答 C18】
- (04) 沒有任何要求【跳答 D1】
- (97) 不知道【跳答 D1】
- (98) 拒答【跳答 D1】

C 1 8 請問對方向您提出的要求，大概多少錢？(如果不是金錢，換算成金錢大約多少錢?)  
(金額請填入阿拉伯數字)(單選填充題)

- (01) 金額為\_\_\_\_\_元(續答 C18A)
- (02) 不是金錢，換算成金錢大約\_\_\_\_\_元(續答 C18A)
- (03) 無法換算成金錢
- (97) 不知道
- (98) 拒答

C 1 8 A 請問這筆金額或換算成金錢大約為多少(元)?(短填充題)<數字請鍵入阿拉伯數字，不知道、拒答請直接鍵入文字>

D 1 現在開始會花一些時間，詢問您就這個「問題」，您是否有跟別人商量或尋求諮詢。為解決這個「問題」，您有沒有閱讀書籍、或上網調查研究過?

- (01) 有
- (02) 沒有
- (97) 不知道
- (98) 拒答

D 2 為解決這個「問題」，您有沒有找過家人或親戚商量?

- (01) 有
- (02) 沒有
- (97) 不知道
- (98) 拒答

D 3 為解決這個「問題」，您有沒有跟朋友、同事或其他認識的人商量過?

- (01) 有
- (02) 沒有
- (97) 不知道
- (98) 拒答

D 4 為解決這個「問題」，您有沒有尋求過政府機關、民間團體或專家的諮詢?【請出示提示卡 D7】

- (01) 有【跳答 D7】
- (02) 沒有【續答 D5】
- (97) 不知道【續答 D5】
- (98) 拒答【續答 D5】

D 5 您是否曾經想過尋求前述政府機關、民間團體或專家的諮詢?如果有，請問是什麼機關、團體或專家?【請出示提示卡 D7，若有數個，請選最想去的那一個】(單選數字題，2碼，數字範圍 01-18，97=不知道、忘記了、98=拒答)

- (19) 沒有想過【跳答 E1】
- (01) 法院的訴訟輔導科

- (02) 政府機關的法律諮詢服務
- (03) 行政機關（法律諮詢服務除外）
- (04) 警察
- (05) 鄰里長
- (06) 政黨或政治人物的選民服務(鄰里長除外)
- (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)
- (09) 律師公會、法律扶助基金會、大學法律系所的法律諮詢
- (10) 民間消費者權益保護團體(例如：消費者文教基金會)
- (11) 律師
- (12) 代書
- (13) 會計師、記帳士
- (14) 保險公司
- (15) 打電話到開放叩應的電台/電視台去詢問
- (16) 學者、教授
- (17) 透過媒體爆料或施壓
- (97) 不知道【跳答 E1】
- (98) 拒答【跳答 E1】
- (18) 其他，請說明：(設定開放欄位)

D 6 您實際上沒有向那一個政府機關、民間團體或專家諮詢最重要的理由是什麼？【第 D6 題回答完畢，請跳答 E1 題】

- (01) 太花錢
- (02) 太花時間
- (03) 距離太遠
- (04) 不知道如何接觸
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (05) 其他，請說明：(設定開放欄位)

D 7 您曾經到哪些政府機關、民間團體或尋求哪些專家的諮詢？【可複選，請出示提示卡 D7】

- (01) 法院的訴訟輔導科
- (02) 政府機關的法律諮詢服務
- (03) 行政機關（法律諮詢服務除外）
- (04) 警察
- (05) 鄰里長
- (06) 政黨或政治人物的選民服務(鄰里長除外)
- (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)
- (09) 律師公會、法律扶助基金會、大學法律系所的法律諮詢
- (10) 民間消費者權益保護團體(例如：消費者文教基金會)
- (11) 律師
- (12) 代書
- (13) 會計師、記帳士
- (14) 保險公司
- (15) 打電話到開放叩應的電台/電視台去詢問

- (16) 學者、教授
- (17) 透過媒體爆料或施壓
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (18) 其他，請說明：(設定開放欄位)

D 8 請按照時間順序填入您諮詢過的政府機關、民間團體或專家的選項號碼，及最初前往諮詢的時間。舉例說明，如果您先去某個地方行政機關的法律諮詢服務之後，再到法律扶助基金會的法律諮詢，請按照第一次、第二次的順序欄位分別填入 2 與 9。【請出示提示卡 D7】(陣列文字)【第 D8 題選擇二項及以上的受訪者請續問 D9 題，選擇一項選項的受訪者，請跳答第 D10 題】

【訪員注意：若受訪者只利用過一個，請將那一個的選項填入「第一次」的欄位，並填入最初進行諮詢的時間。若不只一個且性質相同，例如先後找過三位律師諮詢，請依照第一次→11、第二次→11、第三次→11 的方式填寫，並填入各自最初進行諮詢的時間。最初諮詢時間不知道、忘記了請填 997，拒答請填 998】

子題

Y 量表

第一次

第二次

第三次

第四次

第五次

第六次

第七次

第八次

第九次

第十次

X 量表

諮詢機關選項

最初諮詢時間(年)

最初諮詢時間(月)

D 9 請問在您諮詢過的政府機關、民間團體或專家中，您覺得最有幫助的是\_\_\_\_\_最沒有幫助的是\_\_\_\_\_ (雙項下拉式選單，97=不知道、忘記了、98=拒答)

D 1 0 請問您在向政府機關、民間團體或專家尋求諮詢前，您是否已經就這個「問題」與您產生問題的另一方接觸過？

- (01) 有主動接觸對方，對方有回應【跳答 DX】
- (02) 有主動接觸對方，對方沒有回應【跳答 DX】
- (03) 對方曾主動接觸我，我有回應【跳答 DX】
- (04) 對方曾主動接觸我，我沒有回應【續答 D11】
- (05) 完全沒有接觸【續答 D11】
- (97) 不知道【跳答 DX】
- (98) 拒答【跳答 DX】



D 1 1 尋求政府機關、民間團體或專家的諮詢前，您不回應對方，或沒有跟對方接觸的原因是什麼？【可複選】

- (01) 覺得與對方見面、說話很討厭
- (02) 想要過一段時間之後再連絡
- (03) 想先跟政府機關、民間團體或專家諮詢後，再跟對方聯絡比較好
- (04) 想找政府機關、民間團體或專家出面幫自己跟對方交涉
- (05) 覺得沒有必要
- (06) 找不到對方
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (07) 其他

D X 接著下來，我們要詢問您向【最後一個】諮詢過的政府機關、民間團體或專家的經驗。【請貼出 D8 題，受訪者所回答順序上最後一次諮詢過的政府機關、民間團體或專家的完整名稱（以下簡稱諮詢對象）。】

D 1 2 您前往這個諮詢對象那裡，大約花了多久時間才到達約定的地方？（單選數字題，997=不知道、忘記了、998=拒答）

- (02) 透過電話或網路諮詢
- (03) 對方來找您
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (01) 親自前往諮詢，花了\_\_\_\_\_分鐘（設定開放欄位）

D 1 3 在前往諮詢前，您希望這個政府機關、民間團體或專家能給您什麼幫助呢？【可複選，請出示提示卡 D13】

- (01) 聽您說話
- (02) 擔任中間人處理您和對方的紛爭(包括與對方交涉等)
- (03) 提供法律諮詢
- (04) 提供您法律之外的專門知識和幫助
- (05) 教您如何維護權益
- (06) 介紹您向其他的機關、團體或專家尋求協助
- (07) 代理您提起訴訟或聲請調解
- (08) 協助您撰寫與紛爭解決有關的文件(例如存證信函、和解書、訴狀等)
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (09) 其他，請說明：（設定開放欄位）

D 1 4 這個政府機關、民間團體或專家，實際替您做了什麼事情？【可複選，請出示提示卡 D14】

- (01) 聽您說話
- (02) 擔任中間人處理您和對方的紛爭
- (03) 提供法律諮詢
- (04) 提供您法律之外的專門知識和幫助
- (05) 教您如何維護權益
- (06) 介紹您向其他的機關、團體或專家尋求協助
- (07) 建議您提起訴訟或聲請調解

- (08) 代理您提起訴訟或聲請調解
- (09) 協助您撰寫與紛爭解決有關的文件(例如存證信函、和解書、訴狀等)
- (11) 什麼事都沒做
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (10) 其他，請說明：(設定開放欄位)

D 1 5 您向這個諮詢對象諮詢的時間總共有多久？(請扣除您等待的時間，若您諮詢兩次以上，請加起來。)(單選數字題，97=不知道、忘記了、98=拒答)

- (01) 不到 30 分鐘
- (02) 30 分鐘~不到 1 小時
- (03) 1 小時~不到 2 小時
- (04) 2 小時~不到 3 小時
- (05) 3 小時~不到 5 小時
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (06) 5 小時以上，大約\_\_\_\_小時(設定開放欄位)

D 1 6 您有沒有付諮詢費用(不包括交通費用)給諮詢對象？(單選填充題)

- (01) 沒有【跳答 D18】
- (03) 有，但和後續處理的服務一起給付，無法估計【跳答 D18】
- (97) 不知道【跳答 D18】
- (98) 拒答【跳答 D18】
- (02) 有，總共\_\_\_\_\_元【續答 D17】(設定開放欄位)

D 1 7 請問您覺得您付的諮詢費用是便宜還是貴？

- (01) 很便宜
- (02) 還算便宜
- (03) 價錢適當
- (04) 有些貴
- (05) 很貴
- (97) 不知道
- (98) 拒答

D 1 8 您覺得這個政府機關、民間團體或專家的諮詢，對於您的這個「問題」的了解或處理有沒有幫助？

- (01) 很有幫助
- (02) 有一些幫助
- (03) 普通
- (04) 幫助不大
- (05) 完全沒有幫助
- (97) 不知道
- (98) 拒答

D 1 9 對於這個政府機關、民間團體或專家的諮詢，您覺得滿不滿意？

- (01) 很滿意
- (02) 還算滿意

- (03) 普通
- (04) 不太滿意
- (05) 很不滿意
- (97) 不知道
- (98) 拒答

E 1 請問您這個「問題」，有沒有舉行過調解/協調會議？(法院的調解不算)【請出示提示卡 D7】

- (01) 有【續答 E2】
- (02) 沒有【跳答 F0】
- (97) 不知道【跳答 F0】
- (98) 拒答【跳答 F0】

E 2 請問就您這個「問題」所舉辦的調解/協調會議是由以下何者所舉行？(單選填充題)  
【若舉行過不只一個會議，請選擇時間順序上最後一個來回答】【訪員注意：請出示提示卡 D7，向受訪者提示和確認】

- (01) 政府機關設置的調解委員會
- (02) 其他提示卡 D7 上所提示的機關、團體或專家 (跳答 E2\_2)
- (03) 親戚、朋友或同事
- (04) 其他 (跳答 E2\_4)
- (97) 不知道
- (98) 拒答

E 2\_\_2 請問是下列哪一個機關、團體或專家？

- (01) 法院的訴訟輔導科
- (02) 政府機關的法律諮詢服務
- (03) 行政機關 (法律諮詢服務除外)
- (04) 警察
- (05) 鄰里長
- (06) 政黨或政治人物的選民服務(鄰里長除外)
- (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)
- (09) 律師公會、法律扶助基金會、大學法律系所的法律諮詢
- (10) 民間消費者權益保護團體(例如：消費者文教基金會)
- (11) 律師
- (12) 代書
- (13) 會計師、記帳士
- (14) 保險公司
- (15) 打電話到開放叩應的電台/電視台去詢問
- (16) 學者、教授
- (17) 透過媒體爆料或施壓
- (97) 不知道
- (98) 拒答

E 2\_\_4 請說明是其他的什麼單位？(短填充題)

E 3 請問這個調解/協調會議是在什麼時候舉行？民國\_\_\_\_年 \_\_\_\_月(多重數字題，3碼，

範圍 1-100，997=不知道、忘記了、998=拒答)

E 4 您有沒有出席這個調解/協調會議？

- (01) 有，自己出席【跳答 E7】
- (02) 有，並找了代理人一起出席【續答 E5】
- (03) 沒有出席，但有請代理人出席【續答 E5】
- (04) 沒有出席，也沒有找代理人出席【跳答 F0】
- (97) 不知道【跳答 E8】
- (98) 拒答【跳答 E8】

E 5 請問在調解/協調會議中代理您的是？

- (01) 您花錢請的專家/團體(例如律師、代書等)
- (02) 免費協助的專家/團體
- (03) 家人或親戚
- (04) 朋友或同事
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (05) 其他，請說明：(設定開放欄位)

E 6 這個代理您的人，您覺得他在調解/協調會議上的幫助大不大？【受訪者回答完第 E6 題請跳答第 E8 題】

- (01) 很有幫助
- (02) 有一些幫助
- (03) 普通
- (04) 幫助不大
- (05) 完全沒有幫助
- (97) 不知道
- (98) 拒答

E 7 您為什麼沒有找代理人？

- (01) 有人建議我自己處理就好
- (02) 無法負擔費用
- (03) 我覺得自己處理就好
- (04) 找不到人幫忙
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (05) 其他原因，請說明：(設定開放欄位)

E 8 請問對方有沒有出席這個調解/協調會議？

- (01) 有，自己出席
- (02) 有，並找了代理人一起出席
- (03) 沒有出席，但有請代理人出席
- (04) 沒有出席，也沒有找代理人出席
- (97) 不知道
- (98) 拒答

EX 接下來我們要詢問您對於這最後一個調解或協調會議有什麼印象？以下有幾個問題，請

選擇符合您想法的答案，一題一題回答。

E 9 請問這個調解/協調會議花了大約多久時間？(請扣除您或代理人等待的時間，若有兩次以上請加總)(單選數字題，97=不知道、忘記了、98=拒答)

- (01) 不到 30 分鐘
- (02) 30 分鐘~不到 1 小時
- (03) 1 小時~不到 2 小時
- (04) 2 小時~不到 3 小時
- (05) 3 小時~不到 5 小時
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (06) 5 小時以上，大約\_\_\_\_\_小時(設定開放欄位)

E 1 0 您覺得這個調解/協調會議對於解決您的這個「問題」，幫助大不大？

- (01) 很有幫助
- (02) 有一些幫助
- (03) 普通
- (04) 幫助不大
- (05) 完全沒有幫助
- (97) 不知道
- (98) 拒答

E 1 1 您覺得調解人/協調人在這個會議中有沒有偏向哪一方？

- (01) 偏向我方
- (02) 偏向對方
- (03) 沒有偏向任何一方
- (97) 不知道
- (98) 拒答

E 1 2 如果再有類似的「問題」發生，您會不會再來這個單位進行調解或協調？

- (01) 一定會
- (02) 可能會
- (03) 看情況
- (04) 不太會
- (05) 一定不會
- (97) 不知道
- (98) 拒答

E 1 3 請問這個「問題」經過調解/協調之後，您與對方有沒有達成和解？

- (01) 有【續答 E14】
- (02) 沒有【跳答 E20】
- (97) 不知道【跳答 F0】
- (98) 拒答【跳答 F0】

E 1 4 這個「問題」達成和解後，對於您提出的金錢或其他要求，對方同意的和解內容是什麼？【可複選】

- (01) 同意給付金錢(續答 E15)

- (02) 同意給付金錢以外的東西 (續答 E15)
- (03) 同意採取或停止某些行為 (續答 E15)
- (04) 您沒有任何要求 (跳答 E16)
- (97) 不知道 (跳答 E16)
- (98) 拒答 (跳答 E16)

E 1 5 請問對方同意給付的金錢、物品或行為，大概多少錢？(如果不是金錢，換算成金錢大約多少錢?) (金額請填入阿拉伯數字) (單選填充題)

- (01) 金額為\_\_\_\_\_元 (跳答 E15A)
- (02) 不是金錢，換算成金錢大約\_\_\_\_\_元 (跳答 E15A)
- (03) 無法換算成金錢 (跳答 E16)
- (97) 不知道 (跳答 E16)
- (98) 拒答 (跳答 E16)

E 1 5 A 請問這筆金額或換算成金錢大約為多少 (元) ? (短填充題) <數字請鍵入阿拉伯數字，不知道、拒答請直接鍵入文字>

E 1 6 這個「問題」達成和解後，對於對方提出的金錢或其他要求，您同意的和解內容是什麼？【可複選】

- (01) 同意給付金錢 (續答 E17)
- (02) 同意給付金錢以外的東西 (續答 E17)
- (03) 同意採取或停止某些行為 (續答 E17)
- (04) 您沒有任何要求 (跳答 E18)
- (97) 不知道 (跳答 E18)
- (98) 拒答 (跳答 E18)

E 1 7 請問您同意給付的金錢、物品或行為，大概多少錢？(如果不是金錢，換算成金錢大約多少錢?) (金額請填入阿拉伯數字) (單選填充題)

- (01) 金額為\_\_\_\_\_元 (跳答)
- (02) 不是金錢，換算成金錢大約\_\_\_\_\_元 (跳答)
- (03) 無法換算成金錢
- (97) 不知道
- (98) 拒答

E 1 7 A 請問這筆金額或換算成金錢大約為多少 (元) ? (短填充題) <數字請鍵入阿拉伯數字，不知道、拒答請直接鍵入文字>

E 1 8 請問對於雙方在這個「問題」上的和解內容，您覺得滿不滿意？

- (01) 很滿意【跳答 H0】
- (02) 還算滿意【跳答 H0】
- (03) 普通【跳答 H0】
- (04) 不太滿意【續答 E19】
- (05) 很不滿意【續答 E19】
- (97) 不知道【跳答 H0】
- (98) 拒答【跳答 H0】

E 1 9 請問您既然感到不滿意，為何選擇與對方達成和解？【受訪者回答完第 E19 題請跳

答 H1 題】

- (01) 再繼續處理，結果也不會比和解的內容更好
- (02) 沒有錢繼續處理
- (03) 沒有時間繼續處理
- (04) 單純希望事情快點結束
- (05) 人情壓力
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (06) 其他，請說明：(設定開放欄位)

E 2 0 請問在無法達成和解之後，接下來發生了什麼事？【請出示提示卡 E20】

- (01) 您去法院告對方【跳答 F1A 後跳 G0】【如受訪者回答是互相控告，以最先控告之人為準】
- (02) 對方去法院告您【跳答 F1A 後跳 G0】【如受訪者回答是互相控告，以最先控告之人為準】
- (03) 您自己放棄要求，所以問題結束了【跳答 E21 後續答 F1A】
- (04) 對方放棄要求，所以問題結束了【跳答 F1A 後跳答 H0】
- (05) 後來與對方另外私下和解【跳答 F1A】
- (06) 問題尚未結束【跳答 H0】
- (97) 不知道【跳答 H0】
- (98) 拒答【跳答 H0】
- (07) 其他，請說明：(設定開放欄位)【跳答 F1A 後跳答 H0】

E 2 1 如果是您自己放棄要求，請問最主要的原因是什麼？【受訪者回答完第 E21 題請跳答 H0 題】

- (01) 解決問題的希望太渺茫
- (02) 沒有錢繼續處理
- (03) 沒有時間繼續處理
- (04) 單純希望事情快點結束
- (05) 人情壓力
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (06) 其他原因，請說明：(設定開放欄位)

F 0 接下來，我們要請問您的是就這個「可能會產生糾紛的問題」最終解決方式，以及如果是私下和解的和解經驗。

F 1 請問您就這個「可能產生糾紛的問題」，最終是如何解決的？【請出示提示卡 F1】

- (01) 與對方私下和解【續答 F2】
- (02) 上法院打官司【跳答 G0】
- (03) 您自己放棄要求，所以問題結束了【跳答 H0】
- (04) 對方放棄要求，所以問題結束了【跳答 H0】
- (05) 問題尚未結束【跳答 H0 題】
- (97) 不知道【跳答 H0 題】
- (98) 拒答【跳答 H0 題】
- (06) 其他【跳答 H0 題】

F 1 A大約是什麼時候？（多重填充題，數字3碼，範圍1-100，997=不知道、忘記了、998=拒答）  
年  
月

F 2 這個「問題」達成和解後，對於您提出的金錢或其他要求，對方同意的和解內容是什麼？【可複選】

- (01) 同意給付金錢（續答 F3）
- (02) 同意給付金錢以外的東西（續答 F3）
- (03) 同意採取或停止某些行為（續答 F3）
- (04) 您沒有任何要求（跳答 F4）
- (97) 不知道（跳答 F4）
- (98) 拒答（跳答 F4）

F 3 請問對方同意給付的金錢、物品或行為，大概多少錢？（如果不是金錢，換算成金錢大約多少錢？）（金額請填入阿拉伯數字）（單選填充題）

- (01) 金額為\_\_\_\_\_元（跳答 F3A）
- (02) 不是金錢，換算成金錢大約\_\_\_\_\_元（跳答 F3A）
- (03) 無法換算成金錢（跳答 F4）
- (97) 不知道（跳答 F4）
- (98) 拒答（跳答 F4）

F 3 A 請問這筆金額或換算成金錢大約為多少（元）？（短填充題）<數字請鍵入阿拉伯數字，不知道、拒答請直接鍵入文字>

F 4 這個「問題」達成和解後，對於對方提出的金錢或其他要求，您同意的和解內容是什麼？【可複選】

- (01) 同意給付金錢（續答 F5）
- (02) 同意給付金錢以外的東西（續答 F5）
- (03) 同意採取或停止某些行為（續答 F5）
- (04) 您沒有任何要求（跳答 F6）
- (97) 不知道（跳答 F6）
- (98) 拒答（跳答 F6）

F 5 請問您同意給付的金錢、物品或行為，大概多少錢？（如果不是金錢，換算成金錢大約多少錢？）（金額請填入阿拉伯數字）（單選填充題）

- (01) 金額為\_\_\_\_\_元（跳答 F5A）
- (02) 不是金錢，換算成金錢大約\_\_\_\_\_元（跳答 F5A）
- (03) 無法換算成金錢（跳答 F6）
- (97) 不知道（跳答 F6）
- (98) 拒答（跳答 F6）

F 5 A 請問這筆金額或換算成金錢大約為多少（元）？（短填充題）<數字請鍵入阿拉伯數字，不知道、拒答請直接鍵入文字>

F 6 請問對於這個「問題」的和解內容，您感到滿不滿意？

- (01) 很滿意【跳答 H0】



- (02) 還算滿意【跳答 H0】
- (03) 普通【跳答 H0】
- (04) 不太滿意【續答 F7】
- (05) 很不滿意【續答 F7】
- (97) 不知道【跳答 H0】
- (98) 拒答【跳答 H0】

F 7 請問您既然感到不滿意，為何選擇與對方達成和解，最主要的理由是什麼？【單選，受訪者回答完第 F7 題請跳答 H0 題】

- (01) 再繼續處理，結果也不會比和解的內容更好
- (02) 沒有錢繼續處理
- (03) 沒有時間繼續處理
- (04) 單純希望事情快點結束
- (05) 人情壓力
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (06) 其他，請說明：(設定開放欄位)

G 0 接下來，我們要請問您的是就這個「可能會產生糾紛的問題」上法院打官司的經驗。

G 1 請問在這場官司中，您是？

- (01) 民事訴訟的原告【續答 G2】
- (02) 民事訴訟的被告【跳答 G4】
- (03) 行政訴訟的原告【續答 G2】
- (97) 不知道【續答 G9】
- (98) 拒答【續答 G9】
- (04) 其他，請說明：(設定開放欄位)【續答 G9】

G 2 請問在這場官司中，您提出了什麼要求？【可複選】

- (01) 要求對方給付金錢 (續答 G3)
- (02) 要求對方給付金錢以外的東西 (續答 G3)
- (03) 要求對方採取或停止某些行為 (續答 G3)
- (97) 不知道 (跳答 G6)
- (98) 拒答 (跳答 G6)

G 3 請問您提出的要求，大概多少錢？(如果不是金錢，換算成金錢大約多少錢?) (金額請填入阿拉伯數字) (單選填充題)

- (01) 金額為\_\_\_\_\_元 (跳答 G3A)
- (02) 不是金錢的損失，換算成金錢大約\_\_\_\_\_元 (跳答 G3A)
- (03) 無法換算成金錢 (跳答 G6)
- (97) 不知道 (跳答 G6)
- (98) 拒答 (跳答 G6)

G 3 A 請問這筆金額或換算成金錢大約為多少 (元)？(短填充題) <數字請鍵入阿拉伯數字，不知道、拒答請直接鍵入文字> (跳答 G6)

G 4 請問在這場官司中，對方提出了什麼要求？【可複選】

- (01) 要求您給付金錢 (續答 G5)
- (02) 要求您給付金錢以外的東西 (續答 G5)
- (03) 要求您採取或停止某些行為 (續答 G5)
- (97) 不知道 (跳答 G6)
- (98) 拒答 (跳答 G6)

G 5 請問對方提出的要求，大概多少錢？(如果不是金錢，換算成金錢大約多少錢?) (金額請填入阿拉伯數字) (單選填充題)

- (01) 金額為\_\_\_\_\_元 (跳答 G5A)
- (02) 不是金錢的損失，換算成金錢大約\_\_\_\_\_元 (跳答 G5A)
- (03) 無法換算成金錢 (跳答 G6)
- (97) 不知道 (跳答 G6)
- (98) 拒答 (跳答 G6)

G 5 A 請問這筆金額或換算成金錢大約為多少 (元) ? (短填充題) <數字請鍵入阿拉伯數字，不知道、拒答請直接鍵入文字>

G 6 請問這場官司最後的結果如何？

- (01) 雙方後來達成和解，法院沒有判決【給問卷編輯人員看：G1 題選擇選項(01)、(03)的受訪者續答 G7，選擇選項(02)的受訪者續答 G8】
- (02) 法院判決對方勝訴【跳答 G9】
- (03) 法院判決自己勝訴【跳答 G9】
- (04) 法院判決雙方互有勝敗【給問卷編輯人員看：G1 題選擇選項(01)、(03)的受訪者續答 G7，選擇選項(02)的受訪者續答 G8】
- (05) 官司還沒結束【跳答 H0】
- (97) 不知道【跳答 H0】
- (98) 拒答【跳答 H0】
- (06) 其他，請說明：【跳答 G9】(設定開放欄位)

G 7 請問在這場官司中，就您提出的要求，您大約取得多少錢？(如果不是金錢，換算成金錢大約多少錢?) (金額請填入阿拉伯數字) (單選填充題)【受訪者回答完第 G7 題請跳答 G9 題】

- (01) 金額為\_\_\_\_\_元 (跳答 G7A)
- (02) 不是金錢，換算成金錢大約\_\_\_\_\_元 (跳答 G7A)
- (03) 無法換算成金錢 (跳答 G9)
- (97) 不知道 (跳答 G9)
- (98) 拒答 (跳答 G9)

G 7 A 請問這筆金額或換算成金錢大約為多少 (元) ? (短填充題) <數字請鍵入阿拉伯數字，不知道、拒答請直接鍵入文字>

G 8 請問在這場官司中，就對方提出的要求，您要給付對方大約多少錢？(如果不是金錢，換算成金錢大約多少錢?) (金額請填入阿拉伯數字) (單選填充題)

- (01) 金額為\_\_\_\_\_元 (跳答 G8A)
- (02) 不是金錢，換算成金錢大約\_\_\_\_\_元 (跳答 G8A)
- (03) 無法換算成金錢 (跳答 G9)
- (97) 不知道 (跳答 G9)

(98) 拒答 (跳答 G9)

G 8 A 請問這筆金額或換算成金錢大約為多少 (元) ? (短填充題) <數字請鍵入阿拉伯數字, 不知道、拒答請直接鍵入文字>

G 9 請問在這場官司中, 您有沒有請律師? 若有, 律師費由誰支付?

- (01) 沒有請律師【跳答 G11】
- (02) 有請律師, 完全自己付【續答 G10】
- (03) 有請律師, 部分自己付, 部份由其他單位補助【續答 G10】
- (04) 有請律師, 完全由其他單位補助【續答 G10】
- (97) 不知道【跳答 G11】
- (98) 拒答【跳答 G11】

G 1 0 請問您覺得律師對您的官司幫助大不大:

- (01) 很有幫助
- (02) 有一些幫助
- (03) 普通
- (04) 幫助不大
- (05) 完全沒有幫助
- (97) 不知道
- (98) 拒答

G 1 1 請問在這場官司中, 您總共花費了多少錢? (包括裁判費、律師費、交通費、因請假減少的收入等。) \_\_\_\_\_元 (金額請填阿拉伯數字, 不知道、忘記了、拒答請直接鍵入文字) (短填充題)

G 1 2 請問您對於這場官司的結果(包括法院的調解成立), 覺得滿不滿意?

- (01) 很滿意
- (02) 還算滿意
- (03) 普通
- (04) 不太滿意
- (05) 很不滿意
- (97) 不知道
- (98) 拒答

H 0 接下來, 我們要請問您對於一些社會現象的意見及日常生活的經驗。

H 1 您認為台灣現行法律最主要的作用是? (請唸出前四個選項並出示提示卡 H1)

- (01) 解決紛爭與維持秩序
- (02) 伸張正義
- (03) 保障有權有勢的人
- (04) 是用來壓制反對者的工具
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (05) 其他作用, 請說明:(設定開放欄位)

H 2 法官(法院)難免會犯錯, 請問您認為把「沒有犯法的人判成有罪」比較嚴重? 還是把

「有犯法的人判成無罪」比較嚴重？【請出示提示卡 H2】

- (01) 「沒有犯法的人判成有罪」比較嚴重
- (02) 「有犯法的人判成無罪」比較嚴重
- (03) 無法選擇
- (97) 不知道
- (98) 拒答

H 3 您同不同意，台灣的法律已經能夠保障人權？

- (01) 很同意
- (02) 同意
- (03) 不同意
- (04) 很不同意
- (97) 不知道
- (98) 拒答

H 4 您贊不贊成下列有關「法律」或「法院」的說法？請依序選擇符合您想法的回答。(請唸出每一個選項並出示提示卡 H4)(陣列：子題靠左)

子題

- 01: 不管發生什麼事情，都應該遵守法律
- 02: 有錢的人比沒錢的人更能影響法律的制度或法院的判決
- 03: 法院感覺高高在上，讓人很難接近
- 04: 法院的判決常常跟一般人的想法不一樣

選項

- (01) 很贊成
- (02) 還算贊成
- (03) 普通
- (04) 不太贊成
- (05) 很不贊成
- (97) 不知道
- (98) 拒答

H 5 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
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (05) 其他方式，請說明：(設定開放欄位)

H 6 大馬路中間正在埋設水管，但附近並無任何警告標誌，如您於夜晚開車或騎車經過，造成車毀人傷，您認為政府有關單位應該怎麼做？【請出示提示卡 H6】

- (01) 政府有錯，應該賠償
- (02) 雖然政府沒有錯，但還是應該補償
- (03) 政府沒有錯，但道義上應考慮補助
- (04) 什麼都不必做

(97) 不知道

(98) 拒答

H 7 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，用來抵償貨款，您認為甲廠商有沒有違法？【請出示提示卡 H7】

(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

(97) 不知道

(98) 拒答

H 8 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？

【請出示提示卡 H8】

(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

(97) 不知道

(98) 拒答

H 9 整體來說，請問您對於台灣法院滿不滿意？(指的是訴訟處理的速度、法官態度、法院的設施等)

(01) 很滿意

(02) 還算滿意

(03) 不太滿意

(04) 很不滿意

(97) 不知道

(98) 拒答

H 1 0 整體來說，請問您認為台灣法官的判決公不公正？

(01) 很公正

(02) 還算公正

(03) 不太公正

(04) 很不公正

(97) 不知道

(98) 拒答

H 1 1 整體來說，請問您認為檢察官在執行職務上公不公正？(例如：偵查、搜索、聲請羈押、起訴)

(01) 很公正

(02) 還算公正

(03) 不太公正

(04) 很不公正

(97) 不知道

(98) 拒答

H 1 2 整體來說，請問您認為警察執法公不公正？

- (01) 很公正
- (02) 還算公正
- (03) 不太公正
- (04) 很不公正
- (97) 不知道
- (98) 拒答

H 1 3 整體來說，請問您認為在與政治有關的案件中(例如：賄選)，法官的判決受到政黨影響的程度有多大？0 分代表完全不會，10 分代表一定會；請您在 0 分到 10 分之間給一個分數：\_\_\_\_\_分（提示：數字為 2 碼，填答範圍 0-10，不知道請填入 97，拒答請填入 98）（態度量表題）

H 1 4 整體來說，請問您認為在與政治有關的案件中(例如：賄選)，檢察官執行職務受到政黨影響的程度有多大？0 分代表完全不會，10 分代表一定會；請您在 0 分到 10 分之間給一個分數：\_\_\_\_\_分（提示：數字為 2 碼，填答範圍 0-10，不知道請填入 97，拒答請填入 98）（態度量表題）

H 1 5 整體來說，請問您認為律師在辦理案件時，會最優先考慮的是？其次會考慮的是？（排序題）【請出示提示卡 H15】

- (01) 當事人的權益
- (02) 自己的利害關係
- (03) 社會正義
- (97) 不知道
- (98) 拒答

H 1 7 請問您有沒有找過律師為您自己或您未成年的小孩處理與法律相關的事務？如果有，是幾件？

- (01) 有，一件
- (02) 有，二件
- (03) 有，三件或三件以上
- (04) 沒有（跳答 H19）
- (97) 不知道（跳答 H19）
- (98) 拒答（跳答 H19）

H 1 8 請問您是請律師提供哪種服務？（請出示提示卡 H18 如果有**超過一次**的經驗，請選擇最近的那一次）

- (01) 諮詢法律意見
- (02) 寫狀紙、契約
- (03) 委託進行訴訟（打官司）
- (04) 委託處理訴訟以外的事務
- (97) 不知道（跳答 H19）
- (98) 拒答（跳答 H19）
- (05) 其他服務，請說明\_\_\_\_\_（設定開放欄位）

H 1 8 A 請問您律師提供的服務總金額為多少？<請貼 H18 所選答案>（金額請填阿拉伯數字，不知道、拒答請鍵入文字）

金額：新台幣\_\_\_\_\_元

H 1 8B 請問您律師提供的服務時間是民國幾年？：<請貼 H18 所選答案>（填答範圍 1-100，不知道、忘記了請填入 997，拒答請填入 998。）

時間：民國\_\_\_\_\_年

H 1 8C 請問您對律師提供的服務滿意程度為幾分？：<請貼 H18 所選答案>（填答範圍 0-10，不知道請填入 97，拒答請填入 98）

滿意的程度：\_\_\_\_\_分

H 1 9 請問您有沒有請代書為您自己或您未成年的小孩處理與法律相關的事務？如果有，是幾件？

- (01) 有，一件
- (02) 有，二件
- (03) 有，三件或三件以上
- (04) 沒有（跳答 H21）
- (97) 不知道（跳答 H21）
- (98) 拒答（跳答 H21）

H 2 0 請問代書為您提供哪種服務？（提示：請出示提示卡 H20 如果有**超過一次**的經驗，請選擇最近的那一次）

- (01) 辦理與「繼承」相關的事務(例如：遺產過戶)
- (02) 委託辦理不動產相關事務（例如：房屋買賣過戶）
- (03) 諮詢法律意見
- (04) 寫狀紙、契約
- (05) 委託進行訴訟
- (97) 不知道（跳答 H21）
- (98) 拒答（跳答 H21）
- (06) 其他服務，請說明\_\_\_\_\_（設定開放欄位）

H 2 0 A 請問您代書提供的服務務總金額為多少？<請貼 H20 所選答案>（金額請填阿拉伯數字，不知道、拒答請鍵入文字）

金額：新台幣\_\_\_\_\_元

H 2 0B 請問您代書提供的服務務是民國幾年？<請貼 H20 所選答案>（填答範圍 1-100，不知道、忘記了請填入 997，拒答請填入 998。）

時間：民國\_\_\_\_\_年

H 2 0B 請問您對代書提供的服務務滿意程度為幾分？<請貼 H20 所選答案>（填答範圍 0-10，不知道請填入 97，拒答請填入 98）

滿意的程度：\_\_\_\_\_分

H 2 1 請問您有沒有上法院打官司的經驗？

- (01) 有
- (02) 沒有（跳答參考以下特殊條件）
- (97) 不知道（跳答參考以下特殊條件）
- (98) 拒答（跳答參考以下特殊條件）

**【特殊條件：第 H21 題回答沒有、不知道或拒答的受訪者，跳答 H27 題】**

H 2 2 請問您打的是哪一類官司？（可複選）

- (01) 民事

- (02) 刑事
- (03) 行政
- (97) 不知道
- (98) 拒答

(04) 其他，請說明：(設定開放欄位)

【特殊條件：第 H22 題只回答選項 2 刑事者請跳答第 H25 題

回答不知道及拒答者，跳答 H27

回答其他選項的者請續答第 H23 題】

H 2 3 請問您在民事/行政/其他官司中，是以下列哪一種身分去打官司？【若您打過不只一次民事/行政/其他官司，請以最後一次的經驗來回答】

- (01) 被告
- (02) 原告
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (03) 其他，請說明：(設定開放欄位)

H 2 4 請問判決的結果是？【特殊條件：本題答完後，第 H22 題未回答選項(2)刑事，跳答 H27 題】

- (01) 您勝訴
- (02) 對方勝訴
- (03) 互有勝負
- (04) 還在進行中
- (05) 和解
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (06) 其他，請說明：(設定開放欄位)

H 2 5 請問您在刑事官司中，是以下列何種身分去打官司？【若您打過不只一次刑事官司，請以最後一次的經驗來回答】

- (01) 被告
- (02) 告訴人/告發人/被害人
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (03) 其他，請說明：(設定開放欄位)

H 2 6 請問判決的結果是？

- (01) 被告有罪
- (02) 被告無罪
- (03) 還在進行中
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (04) 其他，請說明：(設定開放欄位)

H 2 7 有些國家的法院在審理案件時，會找一般民眾共同參加審判。參加的民眾可以參與討論，並有權力參與最終判決的決定，例如陪審團。請問您以前有沒有聽說過這種制度？

- (01) 有



- (02) 沒有
- (97) 不知道
- (98) 拒答

H 2 8 有人贊成台灣也採用這種制度，也有人不贊成，請問您贊不贊成？

- (01) 很贊成
- (02) 贊成
- (03) 不贊成
- (04) 很不贊成
- (97) 不知道
- (98) 拒答

H 2 9 如果您被選中去參加審判，請問您願不願意參加？

- (01) 很願意
- (02) 願意
- (03) 不願意
- (04) 很不願意
- (97) 不知道
- (98) 拒答

H 3 0 我國司法院計劃在法院審理案件時，找一般民眾到法庭來觀察法官審理案件，參加的民眾可以提供自己的意見，但是沒有權力參與判決的決定。請問您認為這種制度，與前面所提到外國「民眾參加審判，並可以共同參與判決」的制度比較，哪一個比較好？【請出示提示卡 H30】

- (01) 「民眾參加審判，並可以共同參與判決」的制度比較好
- (02) 「民眾觀察審判，但不共同參與判決」的制度比較好
- (03) 一樣好
- (04) 都不好
- (97) 不知道
- (98) 拒答

**【特殊條件：第 H30 題回答完後，如果受訪者沒有回答 C1(C1 跳答)跳答 A3-1 題；其餘續答 A2-1 題】**

最後，麻煩您讓我們了解一下您其他的背景資料。

A 2\_\_2 請問在(貼 C4 答案)(年)發生離現在時間最近法律糾紛當時，您的婚姻狀況是？

- (01) 已婚
- (02) 同居
- (03) 配偶去世
- (04) 離婚
- (05) 分居
- (06) 未婚
- (97) 不知道
- (98) 拒答

(07) 其他，請說明：(設定開放欄位)

A 2\_\_3 請問您在(貼 C4 答案)(年)發生離現在時間最近法律糾紛當時，有工作嗎？

(01) 有(跳答 A2\_5)

(02) 沒有

(97) 不知道(跳答 A2\_9)

(98) 拒答(跳答 A2\_9)

A 2\_\_4 請問您當時沒有工作的原因是什麼？【第 A2\_4 題回答完，請跳答第 A2\_9 題】

(01) 料理家務

(02) 就學中

(03) 已退休

(04) 服義務役中

(05) 待業中

(97) 不知道

(98) 拒答

(06) 其他，請說明：(設定開放欄位)

A 2\_\_5、請問您當時的工作是？【請訪員根據行職業代碼手冊預過錄】(多重短填充題)

公司名稱

主要產品、服務內容(無公司請填「無」)

部門(無部門者請填「無」)

職位(無職位者請填「無」)

詳細工作內容

行業代碼

職業代碼

A 2\_\_6 請問您當時是在為誰工作？【請出示提示卡 A2\_6】

(01) 自己一人工作，沒有僱用其他人

(02) 自己當老闆，而且有僱用別人

(03) 為私人雇主或私人機構工作

(04) 為非營利機構工作

(05) 為公營企業工作

(06) 為政府機構工作

(07) 幫家裡工作，支領固定薪水

(08) 幫家裡工作，沒有拿薪水

(97) 不知道

(98) 拒答

(09) 其他，請說明：(設定開放欄位)

A 2\_\_7 請問在正常的情形下，您當時這份工作平均每週大約工作幾個小時？ \_\_\_\_\_  
小時(提示：數字為 3 碼，範圍 0-168，不知道請填入 997，拒答請填入 998)(數字題)

A 2\_\_8 請問在這個「問題」發生的時候，您平均每月的工作收入是多少錢？(含兼差，包括薪資、年終獎金、年節分紅、加班費、執行業務收入、自營收入等，但不包含投資利息、房租、退休金或父母/小孩給予的生活費等收入)【請出示提示卡 A2-8，向受訪者提

示和確認，請盡量追問出收入數字，若無法追問出確定數字，請往下勾選適合區間的選項】

- (02) 無收入
- (03) 1 萬以下(不含 1 萬)
- (04) 1-2 萬(不含 2 萬)
- (05) 2-3 萬(不含 3 萬)
- (06) 3-4 萬(不含 4 萬)
- (07) 4-5 萬(不含 5 萬)
- (08) 5-6 萬(不含 6 萬)
- (09) 6-7 萬(不含 7 萬)
- (10) 7-8 萬(不含 8 萬)
- (11) 8-9 萬(不含 9 萬)
- (12) 9-10 萬(不含 110 萬)
- (13) 10-11 萬(不含 11 萬)
- (14) 11-12 萬(不含 12 萬)
- (15) 12-13 萬(不含 13 萬)
- (16) 13-14 萬(不含 14 萬)
- (17) 14-15 萬(不含 15 萬)
- (18) 15-16 萬(不含 16 萬)
- (19) 16-17 萬(不含 17 萬)
- (20) 17-18 萬(不含 18 萬)
- (21) 18-19 萬(不含 19 萬)
- (22) 19-20 萬(不含 20 萬)
- (23) 20-30 萬(不含 30 萬)
- (24) 30 萬以上
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (01) 有問出明確數字\_\_\_\_\_元(請填入阿拉伯數字) (設定開放欄位)

A 2\_9 請問包括各種收入來源，在這個「問題」發生的時候，您全家人的所有收入，每個月大約多少元？(含工作收入、兼業收入與獎金、利息收入、紅利或股息、政府津貼給付、租金、其他收入等) 【請出示提示卡 A2-9，向受訪者提示和確認，請盡量追問出收入數字，若無法追問出確定數字，請往下勾選適合區間的選項】

- (02) 無收入
- (03) 1 萬以下(不含 1 萬)
- (04) 1-2 萬(不含 2 萬)
- (05) 2-3 萬(不含 3 萬)
- (06) 3-4 萬(不含 4 萬)
- (07) 4-5 萬(不含 5 萬)
- (08) 5-6 萬(不含 6 萬)
- (09) 6-7 萬(不含 7 萬)
- (10) 7-8 萬(不含 8 萬)
- (11) 8-9 萬(不含 9 萬)
- (12) 9-10 萬(不含 10 萬)
- (13) 10-11 萬(不含 11 萬)
- (14) 11-12 萬(不含 12 萬)
- (15) 12-13 萬(不含 13 萬)
- (16) 13-14 萬(不含 14 萬)

- (17) 14-15 萬(不含 15 萬)
- (18) 15-16 萬(不含 16 萬)
- (19) 16-17 萬(不含 17 萬)
- (20) 17-18 萬(不含 18 萬)
- (21) 18-19 萬(不含 19 萬)
- (22) 19-20 萬(不含 20 萬)
- (23) 20-25 萬(不含 25 萬)
- (24) 25-30 萬(不含 30 萬)
- (25) 30-35 萬(不含 35 萬)
- (26) 35-40 萬(不含 40 萬)
- (27) 40-100 萬(不含 100 萬)
- (28) 100 萬以上
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (01) 有問出明確數字\_\_\_\_\_元(請填入阿拉伯數字) (設定開放欄位)

A 2\_\_1 0 請問當時您家中包含您自己，總共有幾人？\_\_\_\_\_人（提示：數字為 2 碼，填答範圍 1-50，不知道請填入 97，拒答請填入 98。）（數字題）

A 2\_\_1 1 請問當時您的未成年子女(未滿二十歲)，總共有幾人？\_\_\_\_\_人（提示：數字為 2 碼，填答範圍 1-50，貼 A2\_\_10 請勿超過 A2\_\_10 家中總人數，不知道請填入 97，拒答請填入 98。）（數字題）

A 2\_\_1 2 請問您在這個「問題」發生之前，有沒有學習過任何與法律有關的知識？（聽來的不算）

- (01) 有，大學或研究所法律相關系所畢業或肄業
- (02) 有，曾經上過法律相關課程
- (03) 有，曾經閱讀法律相關書籍
- (04) 有，曾經上網蒐尋法律相關資訊
- (05) 完全沒有
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 2\_\_1 3 請問您在這個「問題」發生的時候，平常一天裡面，大概總共跟多少人接觸？（指一對一的接觸，包括點頭、打招呼、講話、打電話、寫信、透過電腦網路，不論認識或不認識的都算在一起。）

- (01) 0~4 人
- (02) 5~9 人
- (03) 10~19 人
- (04) 20~49 人
- (05) 50~99 人
- (06) 100 人以上
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 2\_\_1 4 請問您在這個「問題」發生的時候，是否領有政府核發的身心障礙手冊？

- (01) 有

- (02) 沒有
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 2\_\_1 5 我們的訪問到此全部結束，非常感謝您撥冗配合，再次向您致謝。(顯示題說明)

A 2\_\_X 本題問完請跳答 Y1，向受訪者詢問方便聯絡的電話(顯示題說明)

A 3\_\_1 請問您目前的婚姻狀況是？

- (01) 已婚
- (02) 同居
- (03) 配偶去世
- (04) 離婚
- (05) 分居
- (06) 未婚
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (07) 其他，請說明：(設定開放欄位)

A 3\_\_2 請問您目前有工作嗎？

- (01) 有(跳答 A3\_4)
- (02) 沒有
- (97) 不知道(跳答 A3\_8)
- (98) 拒答(跳答 A3\_8)

A 3\_\_3 請問您沒有工作的原因是什麼？【第 A3\_3 題回答完，請跳答第 A3\_8 題】

- (01) 料理家務
- (02) 就學中
- (03) 已退休
- (04) 服義務役中
- (05) 待業中
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (06) 其他，請說明：(設定開放欄位)

A 3\_\_4 請問您的工作是？【請訪員根據行職業代碼手冊預過錄】(多重短填充題)

公司名稱  
主要產品、服務內容(無公司請填「無」)  
部門(無部門者請填「無」)  
職位(無職位者請填「無」)  
詳細工作內容  
行業代碼  
職業代碼

A 3\_\_5 請問您是在為誰工作？【請出示提示卡 A3-5】

- (01) 自己一人工作，沒有僱用其他人
- (02) 自己當老闆，而且有雇用別人
- (03) 為私人雇主或私人機構工作
- (04) 為非營利機構工作
- (05) 為公營企業工作
- (06) 為政府機構工作
- (07) 幫家裡工作，支領固定薪水
- (08) 幫家裡工作，沒有拿薪水
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (09) 其他，請說明：(設定開放欄位)

A 3\_\_6 請問在正常的情形下，您這份工作平均每週大約工作幾個小時？\_\_\_\_\_小時 (提示：數字為 3 碼，範圍 0-168，不知道請填入 997，拒答請填入 998) (數字題)

A 3\_\_7 請問您平均每月的工作收入是多少元？(含兼差，包括薪資、年終獎金、年節分紅、加班費、執行業務收入、自營收入等，但不包含投資利息、房租、退休金或父母/小孩給予的生活費等收入) 【請出示提示卡 A3-7，向受訪者提示和確認，請盡量追問出收入數字，若無法追問出確定數字，請往下勾選適合區間的選項】

- (02) 無收入
- (03) 1 萬以下(不含 1 萬)
- (04) 1-2 萬(不含 2 萬)
- (05) 2-3 萬(不含 3 萬)
- (06) 3-4 萬(不含 4 萬)
- (07) 4-5 萬(不含 5 萬)
- (08) 5-6 萬(不含 6 萬)
- (09) 6-7 萬(不含 7 萬)
- (10) 7-8 萬(不含 8 萬)
- (11) 8-9 萬(不含 9 萬)
- (12) 9-10 萬(不含 110 萬)
- (13) 10-11 萬(不含 11 萬)
- (14) 11-12 萬(不含 12 萬)
- (15) 12-13 萬(不含 13 萬)
- (16) 13-14 萬(不含 14 萬)
- (17) 14-15 萬(不含 15 萬)
- (18) 15-16 萬(不含 16 萬)
- (19) 16-17 萬(不含 17 萬)
- (20) 17-18 萬(不含 18 萬)
- (21) 18-19 萬(不含 19 萬)
- (22) 19-20 萬(不含 20 萬)
- (23) 20-30 萬(不含 30 萬)
- (24) 30 萬以上
- (97) 不知道
- (98) 拒答
- (97) 不知道
- (98) 拒答

(01) 有問出明確數字\_\_\_\_\_元(請填入阿拉伯數字) (設定開放欄位)

A 3\_\_8 包括各種收入來源，您全家人的所有收入，每個月大約多少元？(含工作收入、兼業收入與獎金、利息收入、紅利或股息、政府津貼給付、租金、其他收入等) 【請出示提示卡 A3-8，向受訪者提示和確認，請盡量追問出收入數字，若無法追問出確定數字，請往下勾選適合區間的選項】

- (02) 無收入
- (03) 1 萬以下(不含 1 萬)
- (04) 1-2 萬(不含 2 萬)
- (05) 2-3 萬(不含 3 萬)
- (06) 3-4 萬(不含 4 萬)
- (07) 4-5 萬(不含 5 萬)
- (08) 5-6 萬(不含 6 萬)
- (09) 6-7 萬(不含 7 萬)
- (10) 7-8 萬(不含 8 萬)
- (11) 8-9 萬(不含 9 萬)
- (12) 9-10 萬(不含 10 萬)
- (13) 10-11 萬(不含 11 萬)
- (14) 11-12 萬(不含 12 萬)
- (15) 12-13 萬(不含 13 萬)
- (16) 13-14 萬(不含 14 萬)
- (17) 14-15 萬(不含 15 萬)
- (18) 15-16 萬(不含 16 萬)
- (19) 16-17 萬(不含 17 萬)
- (20) 17-18 萬(不含 18 萬)
- (21) 18-19 萬(不含 19 萬)
- (22) 19-20 萬(不含 20 萬)
- (23) 20-25 萬(不含 25 萬)
- (24) 25-30 萬(不含 30 萬)
- (25) 30-35 萬(不含 35 萬)
- (26) 35-40 萬(不含 40 萬)
- (27) 40-100 萬(不含 100 萬)
- (28) 100 萬以上
- (97) 不知道
- (98) 拒答

(01) 有問出明確數字\_\_\_\_\_元(請填入阿拉伯數字) (設定開放欄位)

A 3\_\_9 請問您家中包含您自己，總共有幾人？\_\_\_\_\_人 (提示：數字為 2 碼，填答範圍 1-50，不知道請填入 97，拒答請填入 98。)(數字題)

A 3\_\_1 0 請問您的未成年子女(未滿二十歲)，總共有幾人？\_\_\_\_\_人 (提示：數字為 2 碼，填答範圍 1-50，貼 A3\_\_9 請勿超過 A3\_\_9 家中總人數，不知道請填入 97，拒答請填入 98。)(數字題)

A 3\_\_1 1 請問您有沒有學習過任何與法律有關的知識？(聽來的不算)

- (01) 有，大學或研究所法律相關系所畢業或肄業
- (02) 有，曾經上過法律相關課程

- (03) 有，曾經閱讀法律相關書籍
- (04) 有，曾經上網蒐尋法律相關資訊
- (05) 完全沒有
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 3\_\_1 2 請問您平常一天裡面，大概總共跟多少人接觸？(指一對一的接觸，包括點頭、打招呼、講話、打電話、寫信、透過電腦網路，不論認識或不認識的都算在一起)

- (01) 0~4 人
- (02) 5~9 人
- (03) 10~19 人
- (04) 20~49 人
- (05) 50~99 人
- (06) 100 人以上
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 3\_\_1 3 請問您是否領有政府核發的身心障礙手冊？

- (01) 有
- (02) 沒有
- (97) 不知道
- (98) 拒答

A 3\_\_X 我們的訪問到此全部結束，非常感謝您撥冗配合，再次向您致謝。(顯示題說明)

Y 1 受訪者電話：請一併輸入區碼，僅輸入數字部份即可，不要使用橫線、括號等分隔。  
(提示：數字為 10 碼，沒有請填入 0，不知道請填入 97，拒答請填入 98；例：市內電話 0223456789；手機 0912345678；分機：0223456789#1234)(多重數字題)

室內電話日間  
室內電話夜間  
手機

Y 2 訪問結束時間：民國\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日(日期題月曆 yy.mm.dd)

Y 3 訪問開結束時間：\_\_\_\_時\_\_\_\_分(雙下拉式選單)

Y 4 全部訪問時間：\_\_\_\_分鐘(數字題)

訪問紀錄

Z A 訪員訪問情形

Z A 0 本次訪問時，問卷的紀錄方式為何？

- (01) 全程以紙本問卷記錄
- (02) 全程以 CAPI 系統記錄【跳答 ZA1】
- (03) 一部份以 CAPI 系統記錄，一部份以紙本問卷記錄



(04)其他【請說明】\_\_\_\_\_【跳答 ZA1】

Z A 0 a 使用紙本問卷記錄的原因【請說明】\_\_\_\_\_

Z A 1 有沒有其他人陪同您進行訪問？

(01)有，有人跟訪

(02)有，請說明陪同者的身份

(03)沒有

Z A 2 請說明陪同者的身份【請說明】\_\_\_\_\_

Z A 3 在開始訪問後，是否一次就完成訪問？

(01)是

(02)否

Z A 4 有沒有事先與受訪者約定訪問時間？

(01)有

(02)沒有

Z A 5 訪問是在哪裡進行的？（可複選）

(01)受訪者家裡/門口

(02)受訪者工作地點

(03)受訪者就讀學校

(04)其他地方，請說明\_\_\_\_\_

Z A 6 訪問過程中，您有沒有唸出題目？

(01)有，整份問卷都有唸，而且**沒有**給受訪者看題目

(02)有，整份問卷都有唸，但**有**給受訪者看題目（不含提示卡）

(03)有，部分問卷有唸，部分沒有

(04)整份問卷都沒有唸，請說明原因\_\_\_\_\_

Z A 7 訪問過程中，是由誰填寫問卷？

- (01)整份問卷都是由訪員填寫
- (02)整份問卷都是由受訪者填寫
- (03)部分問卷由訪員填寫，部分受訪者填寫

Z A 8 訪問時，有沒有受訪者家人、朋友、鄰居等人在場？

- (01)有
- (02)沒有（跳答第 ZA9 題）

Z A 8 A 若有，是受訪者的什麼人？（可複選）

- (01)子女/婿媳
- (02)配偶
- (03)兄弟姊妹(或其配偶)
- (04)父母/公婆/岳父母
- (05)祖父母/外祖父母
- (06)曾祖父母/外曾祖父母
- (07)孫兒/外孫(或其配偶)
- (08)伯叔姑/舅姨(或其配偶)
- (09)堂/表兄弟姊妹(或其配偶)
- (10)其他親戚
- (11)幫傭
- (12)鄰居或朋友
- (13)同學或同事
- (14)其他人，請說明\_\_\_\_\_

Z A 9 訪問過程中，有沒有因語言不通，透過其他人翻譯進行訪問？

- (01)有，請說明翻譯人的身份\_\_\_\_\_
- (02)沒有

Z A 1 0 訪問過程中，有沒有發現受訪者有以下的問題？(可複選)

- (01)口語表達障礙
- (02)聽力障礙
- (03)肢體障礙
- (04)心智障礙(續答 Z A 1 0 4 A)
- (05)其他(續答 Z A 1 0 5 A)
- (06)都沒有

Z A 1 0 4 A 請說明狀況\_\_\_\_\_

Z A 1 0 5 A 請說明狀況\_\_\_\_\_

Z A 1 1 訪問過程中，有沒有其他人直接幫受訪者回答題目？

- (01)有，請說明題號\_\_\_\_\_
- (02)沒有

Z A 1 2 訪問結束後，訪員有沒有將禮券送給受訪者？

- (01)有，受訪者有收下禮券
- (02)有，受訪者將禮券送給訪員
- (03)有，受訪者沒有收下禮券
- (04)沒有，訪員已經沒有禮券，已通知計畫小組補送給受訪者
- (05)其他，請說明\_\_\_\_\_

### 受訪者受訪評估

Z B 1 開始詢問問卷題目後，受訪者有沒有表示過拒絕接受訪問的意思？

- (01)有(續答 Z B 1 0 1)
- (2)沒有

Z B 1 0 1 哪時候有？(可複選)

- (01)開始時有

(02)訪問中有

(03)訪問到最後有

Z B 2 開始詢問問卷題目後，受訪者是否曾表示過不耐煩？

(01)從未

(02)偶爾

(03)有時

(04)經常

Z B 3 開始詢問問卷題目後，您覺得受訪者回答的可信度：

(01)非常不可信

(02)有些不可信

(03)有些可信

(04)非常可信

Z B 4 開始詢問問卷題目後，受訪者所用的語言是？（可複選）

(01)國語

(02)閩南語

(03)客家話

(04)原住民語

(05)其他，請說明\_\_\_\_\_