

看不見的多數： 台灣人民如何在法院 之外處理紛爭

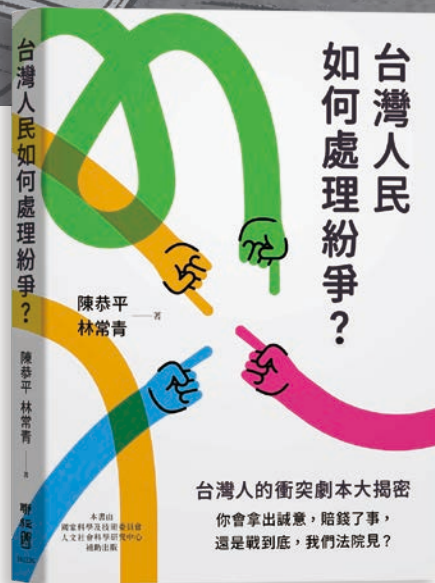
成大經濟系教授兼系主任\林常青

多數人對「法律紛爭」的想像，往往停留在法院、法官與判決結果。然而，真正發生在台灣社會中有可能產生「法律效果」的紛爭，大多沒有走到進法院的那一步。它們發生在租屋的押金爭議、在買到不如預期的商品時、在家人之間的期待落差裡，也在與鄰居或政府單位的互動中。這些事情影響著大家的生活，卻很少留下正式紀錄。

《台灣人民如何處理紛爭？》便是源自這些日常經驗。本書以2011年全台調查作為基礎，試圖回答一個看似簡單、卻長期被忽略的問題：當（民事）權益受到侵害時，台灣人實際會採取什麼行動？他們會向誰求助？在什麼情況下會選擇持續處理？何時則選擇停止？

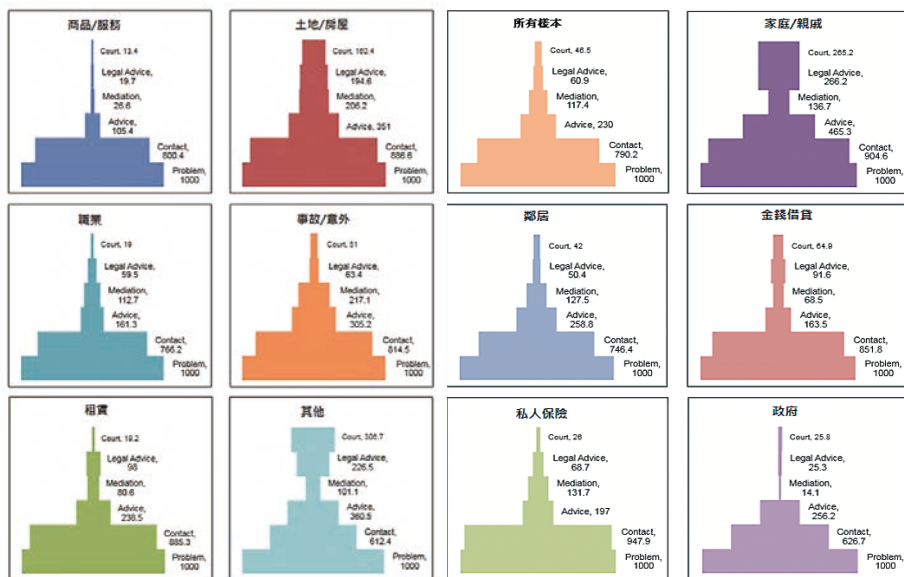
冰山底層，才是紛爭發生之處

研究顯示，僅有不到5%的問題會真正進入法院調解或審理。換句話說，超過九成的紛爭都在法院之外



被解決、擱置或放棄。若只看判決書，看到的僅是冰山的一角；而多數人日常經歷的紛爭，其實是冰山在水面下那一塊未被察覺的部分。

面訪調查更進一步指出：受訪者在遇到問題時，第一反應通常不是提起訴訟，而是先與對方聯繫、諮詢親友，或試圖自行解決。對一些人來說，「事情是否能就此結束」或許比「誰對誰錯」更為重要。



圖一. 不同類型紛爭的處理金字塔 (以每類 1 千例為基準)。

說明

圖一展示了各類紛爭從「問題發生」到「接觸、諮詢、調解，甚至法院訴訟」的比例結構。即使某些問題較常見，實際送入法院審理的案件卻只佔所有類型中非常小的一部分。而紛爭的主要解決場所，其實長期位於制度外。



金錢，讓我們可以坐下好好談

俗語說：「能用金錢解決的問題就不是問題。」，在影響紛爭處理的許多因素中，「是否能用金錢衡量」經常成為關鍵的界線。資料顯示，能用金錢解決的問題在調解後達成和解的比例高達61.88%；相對而言，無法用金額來衡量的紛爭，其和解率則只有42.11%。這種差異並非反映價值判斷，而是取決於處理條件是否成熟。

金錢的價值在於它提供了一個明確且可衡量的討論基準。從實證結果來看，金錢不只因為它代表賠償，更因為它建立了一個雙方都能理解和分享的明確語言。在金錢能解決紛爭中，即使雙方立場不同，也能在一定範圍內展開討論和妥協。此時，焦點也從對抗，轉化成「如何判定合理」的討論。損失被轉換為具體數字，讓步就不再是一次性退讓，也不一定代表否定立場，而是可以反覆調整的選項，並藉由比例、期限或支付方式的修改來逐步達成共識。相反地，當紛爭無法用金錢衡量，即使當事人想妥協，也常因缺乏共同的標準而難以找到可以開始談判的切入點。

這種情況也塑造了台灣較為務實的談判風格。資料顯示，在和解案件中，大約70%的最終和解金額與原告最初的要求一致。這表示多數當事人並未以過於嚴苛的條件為起點，而是從雙方較能接受的範圍展開協商。正是這樣的「客氣」氛圍，使許多爭議能在短時間內得以解決。

為什麼家人親戚的問題特別難處理

如果說金錢能作為談判調整的落點，那麼與「家人親戚」相關的紛爭，便是缺乏這種明確落點的典型例子。這類紛爭通常牽扯到情感、角色期待，或是無法拆分的標的，比如子女監護權或某些房地產。一旦爭議難以用數字或明確界線來界定，即使雙方都有坐下來討論的意願，討論的空間仍然相當受限。

資料清楚顯示，家庭成員和親戚之間的紛爭是所有問題類型中最常直接進入法院解決的，未經調解而提告的比例高達4.7%。此外，受訪者也認為這種紛爭對生活影響最大，解決的緊迫性最高，因此選擇放棄處理的比例非常低，只有約3.17%。

但關鍵不在於當事人是否願意讓步，而在於「讓步代表什麼」。當涉及子女監護權的爭議，退讓代表著對未來生活角色的根本改變；當標的包括祖產或特定房地產，讓步不只是財產分配，更是對長期情感依附與家族象徵的放棄。這些代價難以用金錢衡量，也不易轉化為可談判的交換條件。

因此，許多當事人在一開始就預料到，非正式溝通或第三方調解難以真正解決衝突。對他們來說，選擇訴諸法院並非出於好鬥，而是實際的選擇，特別是當問題無法自行解決或協商時，制度性的裁決即為有效確定彼此權利、義務與歸屬的方法。

什麼紛爭，決定怎麼收場

紛爭有不同造成的原因，處理後也不見得有相同的結果。研究指出，問題的種類會影響紛爭的每個階段。事故、商品與服務問題以及鄰里糾紛，是最常見的三大類型；而涉及政府、鄰居或工作場所的紛爭，則較容易被當事人容忍而不立即解決。

不同的案件類型也會影響處理速度。金錢借貸通常是耗時較長的問題，約有三成案件需要超過一年才能解決；相比之下，事故意外或商品服務問題，由於有成熟的處理機制，通常能在較短時間內完成處理。

年輕人血氣方剛，戒之在鬥？

在所有年齡層中，21至29歲的年輕族群是最常遇到紛爭的一群，也更有可能在五年內累積超過10次的紛爭。即使進一步控制教育、所得和居住地等變數，年齡仍是一個影響「紛爭遭遇概率」的重要因素。

年輕族群遇到的紛爭平均而言較不嚴重，但這並不表示對他們影響較小。租屋糾紛、消費爭議或剛踏入職場的摩擦，通常都發生在生活基礎還不穩固的階段。對仍在累積收入和經驗的年輕人來說，雖然每個問題單獨看來可能都不算嚴重，但各種紛爭頻繁出現卻會造成實質負擔。

這樣的高遭遇率與年輕人所處的生命階段密切相關。在21至29歲的年輕人開始獨立生活的過程中，涵蓋了消費、租房、工作關係以及家庭互動等方方面面。當他們的權益受到損害時，年輕人通常要面對經驗不足的挑戰。

值得注意的是，年輕族群的紛爭特色不在於少數重大衝突，而是由一連串的日常摩擦所組成。特別是當某一領域發生紛爭時，可能連帶影響其他領域而

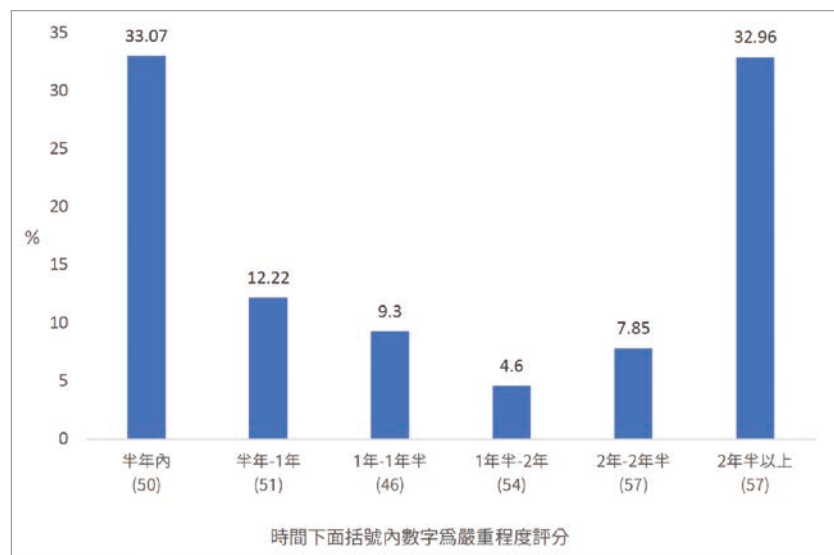
升高其他紛爭發生的機率。例如：失去工作可能會造成房租無法續繳的問題。資料也顯示，年輕人常在短期內遭受多次紛爭，對於各種處理途徑的便利性和實用性，感受也更為直觀。

過不去的，就卡很久

台灣紛爭處理速度呈現明顯的兩極化分佈。問卷資料指出，63%的紛爭能在一個月內解決，91%能在半年內結束。然而，超過一年未解的案件一旦錯過關鍵協商時機，紛爭便可能長期停滯，甚至持續數年未解。這種時間差異，使得「快的很快，慢的則異常緩慢」成為台灣紛爭處理的一大特點。進一步觀察發現，長期未解的案件多集中在涉及情感糾葛或不可拆分的爭議標的，這也再次顯示，金錢是否作為協商基準，對紛爭快速解決起了決定性作用。

說明

圖二顯示，未解決的紛爭主要集中在兩個方面。一方面是近期出現的新問題，另一方面則是已拖延超過兩年半仍未解決的案件，兩者各佔約33%。此結構意味著，能否在初期找到有效的解決方法，常常決定紛爭的最終結果。



圖二．紛爭解決時間的分布。

含淚和解？

我們常有弱勢方「含淚和解」的傳統想像。然而資料顯示，超過七成的當事人對和解結果表示普通或滿意，這意味著，即使少數人不完全滿意，但大多也是在權衡時間和成本後，選擇一個可以接受的解決方式。這是一種理性的選擇，而非被迫妥協。另外，也有人的天性並不喜歡紛爭，因此即便對和解內容不滿，也願意犧牲部分權益來換取紛爭的終止。本書還試著從問卷的回應中回答「為何爭議金額越高，就越容易訴諸法院？」、「中產階級在法律諮詢中的困境？」以及「不同年齡層對紛爭嚴重程度的不同感受。」等有關紛爭的小問題。

事情往往在我們沒看到的地方就落幕了

問卷訪查能讓那些未曾走進法院、但同樣受到權益損害之人的經驗獲得關注。從選擇協商、調解，甚至放棄，為了完整呈現這些解決路徑，本書依序安排九個章節：第一章說明為何多數紛爭不會進入法院；第二章闡述調查資料與設計；第三章分析哪些人較容易遭遇問題；第四章描寫事情發生後的第一反應；第五章探討諮詢行為；第六章檢視調解的實際作用；第七章分析紛爭解決速度；第八章討論哪些案件更可能送入法院；第九章則整理這些發現對台灣社會的啟示。

回到生活的法律視角

這本書並不是要告訴讀者是否應該打官司，而是提醒我們，大多數爭議早在法院之外就已經被解決。它也是一本誠實記錄人們如何使用或避開法律的書。當我們關心到這些看不見的多數，在討論法律制度時，才能更貼近人們真實的生活。