

民眾對檢察機關司法滿意度與社會安全感受度之調查研究

以臺北市、新北市為例*

吳永達、蔡宜家[†]

摘要

近年來，法制變遷往往起因於民眾聲浪的要求，為能了解民眾對於檢察機關與社會安全事項所關注的議題與期盼，本文以檢察機關司法滿意度、社會安全感受度為兩大主軸，邀請臺北市、新北市地區不同身分與經驗的民眾，包括執業律師 8 人、收容人 6 人、里長 7 人、被害人家屬與保護工作者 7 人，共計 28 人，進行質性焦點座(訪)談，藉以釐清不同群體中所關注的檢察機關議題與社會安全問題，並提供研究結論與建議，期使相關政府機關，在擬定或推動政策時能更貼近民眾需求。

我國檢察機關長期以來勵精圖治，力求翻轉在一般民眾心目中權威至上，不可親近的冷衙門形象，在本研究中，雖已看到一些努力的成效，但整體而言，仍未能達到民眾滿意的效果，究其原因，除了必須在程序的運轉機制上再行檢討改善外，由於一切制度的執行主體在於人，因此，提昇執法人員的人文素養與同理心，讓執法人員在接觸民眾的過程中，能多帶點人味與溫度，亦應是提昇民眾滿意度與社會安全感受度極度關鍵之一環。

關鍵詞：司法滿意度、社會安全、檢察機關、質化研究、田野調查

*本篇內容源自司法官學院犯罪防治研究中心「民眾對檢察機關司法滿意度與社會安全感受度之調查研究—以臺北市、新北市為例」研究案，礙於篇幅，僅呈現精華部分，完整版與本文其他重要註釋資料，嗣後將建立在「法務部司法官學院犯罪防治研究資料庫」網站，供社會各界參閱。

[†]本項研究之主持人為司法官學院犯罪防治研究中心主任吳永達，負責研究調查及主筆者為助理研究員蔡宜家，座(訪)談紀錄之整理，得力於吳雨潔組員及詹忠偉替代役男，併此表示至深謝意。

A Research on Public Satisfaction with Prosecutors' Offices and Feelings of Social Safety:

Cases from Taipei City and New Taipei City

Yeong-Dar Wu and I-Chia Tsai

Abstract

Recently, some amendments of law and order were caused by public demand. Therefore, in order to understand public expectations of prosecutors' offices and social safety, this paper focuses on the topics on public satisfaction with the prosecutors' offices and feelings of social safety by having 4 focus groups and 28 interviewees, including 8 lawyers, 6 prisoners, 7 chiefs of villages, and 7 family members and officers of victims. This paper aims to understand issues of the topics from different groups, and tries to make suggestions for the government to plan for public needed policy.

Although prosecutors' offices have made effort to turn the impression from untouchable authority to familiar one, there are still distances from public satisfaction. Therefore, in addition to revise executions process, the most important factor to raise satisfaction is to increase practitioners' compassion and empathy, which may create a more humane and positive experience for the public.

Keywords: Satisfaction, Social Safety, Prosecutors' Offices, Qualitative Research, Field Study

壹、前言

近年來，針對司法與社會安全議題，開始出現民眾以集體聲援的方式，要求政府針對特定刑事法規或法庭運作進行改革，以符合民眾內心期待的情形，此時，司法改革與社會安全議題，已非僅止於專家學者與政府之間的議論，民眾傳達給政府機關的主觀感受更需被考量在政府治理的研究範疇，因此在刑事司法政策的研究領域內，理解民眾對司法制度與社會安全的期待與想法，乃其中相當重要的一環。基此，本文旨在對不同身分與生活經驗的臺北市與新北市民眾，進行以探討檢察機關司法滿意度與社會安全感受度為核心的質性調查研究，其中所謂檢察機關司法滿意度，為民眾對於檢察機關所承辦之偵查、實行公訴、刑罰執行等事項所產生的主觀感受；而所謂社會安全感受度，是指民眾對政府犯罪防治以及保護犯罪被害人等項目，所產生的主觀感受而言。

有鑑於前述民眾意見與法制變遷間，具有重要關聯，且目前學術研究鮮少以檢察機關業務相關的司法改革與社會安全議題為核心，並以民眾意見為焦點，進行實證研究，因此本文在參酌本(106)年司法改革國是會議的改革目標後，擇取民眾所關注的主題，針對特定族群，進行對檢察機關司法滿意與社會安全感受之提問，期能透過質性研究，深入釐清不同群體所關注的問題面向與重點，以提供政府參考，俾益將來政府擬定相關政策時，更能貼近民眾需求。另外，由於在都會地區，犯罪事件與民眾對檢察機關的接近度皆相對較高，因此，本文乃以臺灣都會型地區為研究標的，即在研究設計上，以臺北市、新北市地區的律師、收容人、里長、被害人家屬與保護工作者為研究對象。

貳、研究設計

本文採用質化田野研究，是一種讓研究人員能在行動發生地點，直接觀察自然情境下社會現象的社會研究方法，並輔以精密、計畫周詳及主動的方式進行觀察，以更能對許多社會現象獲致較豐富的理解。¹本文以團體焦點座談為主、個別深度訪談為輔²，作為研究方法，對每一特定族群邀請6至8人，由主持人帶領共28位受訪者在擬定主題下，進行議題討論，期使在短時間內蒐集到大量豐富的資訊。³

綜上，本文將研究對象依特定經驗，區分為4個組別以進行團體焦點座談或個別深度訪談，而各組研究對象之組成成員與篩選方式，依序列述如下。

¹ Earl Babbie 著，林秀雲譯，社會科學研究方法，頁442，2016年。

² 原研究方法係設計為團體焦點座談，惟因顧及受訪人時間上的配合，以及確保資料的豐富性，其中應被害人家屬要求，另進行一場個別性的深度訪談。

³ 黃蘭嫻，刑事司法與犯罪學研究特別議題（四）：以質性研究方法研究犯罪被害人方法，載：刑事司法與犯罪學研究方法，五南，頁397，2016年。

- 一、律師焦點團體座談：由 8 名於臺北律師公會登錄 5 年以上，且於臺北市或新北市地區執業的律師們組成。受訪律師們係由研究團隊協請臺北律師公會提供有意願接受座談的律師名單後，由研究團隊逐一聯繫邀請參加座談。
- 二、收容人焦點團體座談：由 6 名於臺北或新北地區接受審理且經判決確定的收容人們組成。收容人們所涉罪名不限，惟附有宣告刑期 1 年以上，及已入監服刑 1 年以內之篩選要件。研究團隊係在依「法務部矯正署臺北監獄受理外界申請入監進行學術研究之研究倫理自律審查注意要點」舉行研究倫理自律審查會後，函請臺北監獄協助邀請受訪對象。
- 三、里長焦點團體座談：由 7 名於臺北市或新北市服務的里長們組成。研究團隊係在臺北市與新北市民政局網站取得各地里長之公開聯絡方式後，以特優里長為優先邀請對象，由研究團隊逐一聯繫邀請參加座談。
- 四、被害人家屬與保護工作者焦點團體座談：由 7 名於臺北市或新北市居住，且其家屬曾於近 5 年因暴力犯罪受害者，或已在被害人保護協會有 3 年以上的保護工作經驗者組成。此係由研究團隊函請財團法人犯罪被害人保護協會（下稱犯罪被害人保護協會）依上述資格，協助邀請。

上述 4 個組別中，所有主題皆包含「民眾對檢察機關司法滿意度」，並依各組別直接接觸檢察機關程度為基準，設計不同問題，但大抵架構仍以「對於檢察官或檢察事務官、書記官於特定階段，最符合期待／最不符合期待者為何」、「希望檢察機關或其他政府機關如何改進，以符合內心期待」為提問標準。而就「民眾對社會安全感受度」部分，則以里長，以及犯罪被害人家屬與保護工作者組別為對象，前者提問內容係以「里內最常發生的刑事案件及其原因」為基準；後者則以「被害歷程與原因」、「被害人權益保護上最符合期待／最不符合期待者為何」作為標準，且兩個組別皆會問及「政府單位應如何做以符合內心期待」等問題，且為探測其對司法滿意度及社會安全感受度之具體意向，於各場座(訪)談結束前，會各別發放匿名評分問卷供其填答。

參、研究發現

本章除依律師、收容人之司法滿意度以及里長、被害人家屬與保護工作者之司法滿意度與社會安感受度等四部分，析論座(訪)談內容外，另亦於章節末段，將各組匿名評分問卷的施測結果，提出綜合觀察。

一、律師之司法滿意度

在律師焦點團體座談中，由於 8 名受訪律師們的行程無法排定於同 1 日，因此研究團隊將座談區分為 2 個場次，其中第 1 場的受訪律師共 4 名，包含 2 名檢察官轉任之律師、1 名曾辦理重大社會案件之律師，以及 1 名無上述特殊身分之律師，而承辦案件皆係以金融、財產犯罪為主軸；接著，第 2 場的受訪律師也計

有 4 名，包含 1 名具大學兼任教師身分的律師，以及 3 名無特殊身分的律師，承辦案件則多以毒品、詐欺、性侵、其他強制辯護案件為主軸。此處焦點團體座談主要圍繞在檢察機關司法滿意度當中，並在偵查、實行公訴階段各別以「對於檢察官、檢察事務官或書記官於程序進行中最符合、最不符合期待之事項」作為提問核心，期能了解較深入接觸檢察機關的律師與當事人，對於制度面或程序執行上的想法與感受。有鑑於律師比起一般民眾，更能接觸檢察體系的不同單位，因此座談結果不僅涵蓋了檢察官、檢察事務官與書記官，也包含了和偵查、實行公訴相關的其他單位之程序議題，並在座談過程中陸續經其他律師補充論述，或產生共鳴。⁴在此，本文將 2 場律師們提到的各項議題區分類別後，綜合分述如下。

(一) 於偵查階段

1. 調查局等司法警察機關於查案時，會限制被告與律師之相關權利行使事項

在主持人於座談初期開始提問時，第 1 場座談 4 名律師中有 3 名律師、第 2 場座談 4 名律師中有 1 名律師，皆提及當事人於偵查階段中，非典型檢察機關如調查局、廉政署等，往往會依據其行政慣例訊問、移送當事人，同時限縮當事人於刑事訴訟程序中的防禦權以及律師得行使之相關訴訟上權利，例如：有律師提及，在不同當事人受調查局、廉政署人員訊問時，曾被要求不得和當事人對話、不得接近當事人，或被要求不得和當事人同車前往地方法院檢察署；有律師提到，曾在當事人接受調查局人員訊問時，律師未獲通知，或是被要求筆錄結束前不得離開，因而認為是受檢察機關逮捕前，實質限制行動與自由的手段；第 2 場的 1 名律師也論及，調查局於訊問完後，會在無具體法律依據，僅係依據行政慣例的前提下，移送當事人至地方法院檢察署複訊。於此，受訪律師們在當事人曾受調查局、廉政署訊問時，會認為上述機關依循行政慣例所為之行為，不當限縮了當事人的防禦權，以及律師接見當事人等訴訟上權利；並認為此種程序行使方式，對當事人造成實質上的人身自由限制。

2. 檢察事務官與書記官的態度與執行方式，相較於檢察官，更容易影響當事人對檢察機關的觀感

在主持人以「和檢察官、檢察事務官、書記官接觸的頻率」接續發問時，2 場的多數受訪律師們皆表示，其和當事人平時較難能和檢察官直接聯繫，大部分皆是和檢察事務官或書記官聯絡案件偵查進度與其他行政事項，因此，雖然部分受訪律師們於座談初期提及檢察官目前態度普遍良好、偶有出現言語譏諷情形，或是檢察官於和解等程序會顧及當事人利益，但相較於檢察官，當事人更容易因

⁴ 另一方面，為能使 2 個場的議題得以相互呼應，於第 2 場焦點團體座談時，主持人在座談問題間適時加入第 1 場座談得出的重點議題，並請教受訪律師們的感受；同時，由於時程上，律師焦點團體座談後於收容人焦點團體座談，為能比較律師與另 1 組收容人焦點團體座談對於檢察機關司法滿意度的訪談意見，主持人在律師各場座談中，也適時加入收容人焦點團體座談時所表述的重要議題，以利後續交叉分析。

書記官或檢察事務官偵查程序或承辦案件，在主觀上產生對整體檢察機關的正面或負面感受。相關事例如：書記官接聽電話時的態度、多方聯繫案情的積極程度；檢察事務官和當事人討論案情的親切程度等，會成為當事人對於檢察機關之頻率較高且較直接的觀感來源。

3. 部分檢察官和檢察事務官之偵查方向歧異、內部分工不明確；或是和律師之間缺乏互信基礎，無法協力共同釐清案件，足以影響案情發展或時效延宕

在整體焦點團體座談的前段、中段，2個場次中各有3名律師，接續提到偵查期間案件時程延宕、充滿不確定性等問題，並認為原因可能來自於檢察官與檢察事務官的內部分工機制，或是檢察官於案情釐清上未能與律師形成有效率的合作關係所致。其中，檢察官與檢察事務官的分工關係，為此議題較受重視與討論的焦點，律師們所提到的事例包含：部分檢察事務官訊問時無法掌握構成要件重點或提出不必要的問題，致使案情失焦；檢察事務官和檢察官於同一案件上不同調，幾無交集；律師與當事人無法理解不同檢察機關之檢察官與檢察事務官的分工模式，並希望能藉由理解分工態樣來掌握偵查程序的大致期程。同時，也有律師自檢察官與律師的工作經驗中提及，偵查程序中如能設計出讓律師協助檢察官釐清整體案情與重點所在的法定機制，應更能提升檢察官偵查的效率，並減少當事人因檢察官不理會或拒絕律師的建議，而對檢察機關產生負面印象的結果。

4. 檢察機關對律師或當事人之現行聯繫方式，易對律師或當事人造成程序突襲

對於此議題，座談之第1場有2名律師，第2場有3名律師依據執業經驗列舉不同案例，多方面闡述了現況下，檢察機關於偵查中，和律師與當事人的聯繫方式容易造成律師或當事人無法充分準備、漏逸資訊或配合偵查的結果。受訪律師們主要透過偵查程序中的文書送達方式、開庭時間通知、部分程序駁回結果無製發書面文件或未以掛號方式送達等經驗表達自己與當事人的困擾，諸如：檢察官借提訊問或開庭前一天方請書記官以電話通知律師，甚者明示不准改期，而此種過度臨時的庭期安排，往往造成律師準備時間不足或與其他案件產生進度安排上的衝突，使其倍感困擾，並有律師建議，希望可以提供至少5天的準備期間，以利準備或尋找代理開庭律師；又，依據受訪律師們所經歷過的收受送達模式，偵查階段除不起訴處分書以掛號寄送外，其餘書面資料則多以平信寄送，且多寄送至當事人戶籍地，如此將可能導致當事人未收到信件，卻仍須受到檢察機關法律程序或行政上的非難，或使與家人非住居同一戶籍地之當事人，意外洩漏涉訟，導致其戶籍地家屬憂心，打亂生活步調等等不利後果；此外，亦有律師以再議駁回為例，提及此種駁回結果未製發書面文件，致使律師與當事人因不知裁定結果而無法擬定訴訟主張或防禦的範圍。綜合上述，律師們認為，偵查程序上的開庭預留時間不足、送達未全面使用掛號信，以及部分決定結果未製發書面文件等，皆會對律師與當事人造成程序上的突襲。

5. 偵查不公開原則欠缺具體規範機制，實務操作空間廣泛，影響訟訴的互信與對等

這是第1場中提出與附議的焦點之一。4名受訪律師中，即有3名律師於座談前段、後段以不同的角度探討偵查不公開原則於實務上的遵守疑義，例如，有律師發現當事人於偵查階段所陳述的內容，會在隔天被新聞媒體報導出來，以致無論事後有罪無罪，皆對當事人職業生涯造成損害結果；且有律師認為，偵查不公開原則不應成為阻擋律師和當事人溝通、了解案情的理由，亦即，偵查不公開原則欠缺具體規範機制，致使實務操作空間廣泛，掌握執法權力者得依其意志決定公開與否，進而使得律師、當事人對檢察官，難以取得互信或對等的關係。

6. 偵查庭設備配置與筆錄記載、閱覽方式，難能讓律師與當事人掌握偵查情狀

這個議題主要為第2場律師們的回答焦點之一。4名律師當中，有2名律師針對偵查庭的設備與筆錄顯示、抄錄方式為進一步討論，認為目前偵查庭中，辯護人席的電腦螢幕配置、筆錄與證據之電子播放情形和當庭記錄方式，容易阻礙律師掌握、追隨檢察官的偵查進度。⁵此處，受訪律師們具體指出，偵查庭中的辯護人位置看不到位於前方被告席的螢幕，而得否移位閱覽僅能憑藉檢察官的裁量權限；縱得移位閱覽，也會因螢幕上的偵查筆錄一次僅會顯示1至2行，導致閱讀上的不方便，同時律師也可能因被限制不得使用電子產品，而不利其筆記；在事後收受偵查筆錄，更可能會因檢察官裁量提供僅能知悉委託當事人的訊問內容，而無法得知完整的筆錄版本，影響了律師對案情的判斷。⁶上述限制皆造成律師難以完全掌握偵查庭訊問內容、證據提示情狀，並傷及人民訴訟權益。

7. 希望檢察、警察機關同理當事人面對司法程序的壓力與無助

這個議題也是第2場的討論重點之一。4名受訪律師皆以偵查階段中接觸不同程序的經驗，提到當事人因檢察或警察機關之部分行為，所感受到的安全感或不安狀況，例如，有當事人會向律師高度肯定某位會安撫情緒、用心聆聽的檢察官；律師在某分局和當事人對談時，發現當事人會因警察在旁邊全程聆聽，而不敢暢所欲言；檢察官將當事人身分由被告轉為證人時，會請律師離開，使律師懷疑是否涉及不當取證，或是影響當事人心理上的安全感受；以及希望能於開庭通知上註記當次的出庭者，讓律師得以事先安撫當事人面對對造的情緒，以避免開庭時出現不理性的狀況；希望在小型偵查庭中，能適時將被害人與加害人隔開，以減緩被害人的恐懼感等等。綜合上述回復，雖為不同情狀，但皆可源自於當事人在面對檢察、警察機關，或是加害人時，所呈現的焦慮，並需要律師在旁安撫

⁵ 設備問題，於實行公訴階段的座談時，第2場也有律師反映：部分法庭中，檢察官席會有2個電腦螢幕，比辯護人席多出1個螢幕，造成以投影方式提示證據時，辯護人席螢幕上的筆錄資料便會被覆蓋，導致證物與筆錄無法同時比對的結果。

⁶ 針對偵查筆錄部分，也有律師以在當事人被羈押階段申請閱卷為例，說明所閱覽的卷宗範圍，似非完整的卷宗內容，並可能造成防禦權無法完整行使。

或防範不當程序的產生，上述程序事項在未有法律明文規定前，仍仰賴於檢察、警察機關本於對當事人焦慮心情的同理，調整現行之辦案技巧或偵查慣例。

8. 其餘個別提出之議題

歸類於此處的偵查程序議題，主要是在個別座談場中，僅由 1 名受訪律師提出，而未經其他受訪律師為進一步探討或附議，同時也無法被歸類在上述類別當中的問題。在此綜合分述如下。

(1) 因犯罪嫌疑被處分限制出境，卻導致事業上的重大影響或損害

第 1 場中，有律師提及，部分當事人反應，其因犯罪嫌疑但無具體證據的情況下，被處分限制出境，進而於等候偵查期間，會因無法和國外商業人士聯繫，而造成上的實質上的財產損害。

(2) 希望能使被害人方得知被告經判決後的執行進度等結果

第 2 場中，有律師提及，現行制度未規範被害人知悉加害人後續刑罰執行狀況的管道，如能由地方法院檢察署通知被害人方，有關案件最後結果，例如加害人已於何時入監服刑、是否假釋、是否遭受通緝等資訊，這種進一步的貼心服務，對於被害人心理上會有補償與安定效果。

(3) 應擴增檢察機關員額以因應人力不足下對律師與當事人所造成的問題

第 2 場中，有律師一方面提及部分案件處分書的品質有問題；但同時也藉由和檢察官互動的經驗，指出可能是因為檢察官人數太少，導致於每月眾多新收案件下，難以完整顧及每一項程序，而這樣的情況也是多數資深律師不願轉任司法官的主要原因。因此認為，癥結點之一應在於擴張機關員額以提升辦案品質。

(二) 於實行公訴階段

1. 偵查檢察官與公訴檢察官非同一人之疑義

由於在律師焦點團體座談前舉行的收容人焦點團體座談，於實行公訴階段的討論中，集中探討偵查檢察官與公訴檢察官不同人所帶來的困擾，為能就同一議題了解不同組別的見解異同，主持人於 2 場律師焦點團體座談中，將此議題拋出，而後雖未限制僅能就此議題討論，但第 1 場的受訪律師們便將其作為焦點議題為進一步探討（第 2 場僅 1 位律師回應此議題而已，未有後續討論）。綜合討論結果，受訪律師們認為偵查與公訴階段是否應為同一位檢察官，各具優劣，就現況而言，兩階段為不同檢察官，可避免部分偵查檢察官將主觀偏頗意識帶入審判階段中，尤其在最初起訴有問題時，現況下的公訴檢察官傾向選擇鞏固案件而非做無罪推論下，更難能期待偵查檢察官會在實行公訴階段客觀行使職責，只是另一方面，案件延宕也會起因於公訴檢察官未接續起訴進度與範圍，而為無謂的偵查以鞏固案件所致。對於公訴檢察官的上述問題，有律師回應道，基於檢察官打擊

犯罪的職責，以及顧慮偵查檢察官績效問題，難能讓公訴檢察官有主動撤回起訴的動機，故建議此處議題應由法院來把關為佳；也有律師建議應將重點置於，如何讓律師、當事人與檢察官有對等溝通案情的機會。

2. 對公訴檢察官出庭態度的看法

除了前項議題外，兩場受訪律師圍繞的，即為公訴檢察官的出庭態度。此處可區分為兩個層面，首先，乃基於律師與當事人立場，對於公訴檢察官出庭態度的矛盾心理，亦即就律師與當事人（被告）的立場，並不樂見於辦案態度積極（言詞犀利）的公訴檢察官；但另一方面，於第1場中，有2名受訪律師們也提到當事人對法庭活動的觀感，尤其在當事人看見法官和公訴檢察官之間的態度較為親近，對律師則為不同語氣時，便容易產生不公平的感受。

二、收容人之司法滿意度

在臺北監獄中，對近期於臺北市或新北市地區犯下刑事案件的6名收容人為焦點團體座談時，主題主要圍繞在檢察機關司法滿意度當中，尤其在偵查、實行公訴與刑罰執行階段中，各別以「對於檢察官、檢察事務官或書記官於程序進行中最符合、最不符合期待之事項」作為提問核心，以理解身處司法程序中最直接接觸且易受影響的收容人們，對於適用己身的檢察機關程序進行之感受。座談過程中，由於依受訪收容人經驗，檢察機關內最常接觸的對象為檢察官與書記官，因此座談結果多係以此兩者為主軸，同時，也在收容人們回答當中，彙整出數項存有共識的問題點，在此依不同的刑事程序進行階段，分論如下。

（一）於偵查階段

在主持人針對偵查階段提問時，第一輪受訪的前3位收容人態度保留，對於偵查階段的檢察機關，皆表示於程序進行上並無最符合期待或最不符合期待的事項，包含認為多數檢察官皆依法定程序進行、檢察官態度無令人不滿之處等等。惟座談至第4位至第6位收容人時，便開始對偵查程序中的檢察官踴躍提出不同看法，並可歸納為以下2種模式。

1. 集中探討檢察官之無罪推定法定義務

座談中，有3名收容人針對偵查階段的檢察官程序行使方面，提出了不同面向的看法，例如有認為，部分檢察官會有先入為主的觀念，亦即以認定被告有罪的前提下進行偵查程序，具體問題則包含：檢察官除訊問收容人本身外，未調查其他證據即予以起訴；檢察官以非難的語氣責怪犯行；檢察官未回應收容人調查證據的要求；收容人感受到認罪獲輕判不認罪則被重判的壓力等等。另一方面，部分收容人也以舉出實際經歷的方式，提及有些檢察官（有收容人將範圍限縮於較年輕的檢察官）會積極尋找對收容人有利或不利之證據，或是調查收容人生活背景並予以關心等事例。上述回答雖然源自不同收容人接觸不同檢察官的經驗，

但其概念多圍繞在檢察官於刑事訴訟法第 2 條之客觀性義務、涉及其對於無罪推定原則的遵守程度。

2. 認為應存有監督偵查階段檢察官的機制

在主持人接續提出「如何改進偵查階段制度」問題時，雖仍係以其中 3 名收容人為主要回答者，但和前一主題不同之處，乃其餘受訪對象也對前者所回答的意見表達贊同之意。就此問題，收容人們所提出或認同的制度改進之道，包含認為應成立類似陪審團的制度，避免被告被單方面認定為有罪；⁷ 希望可以成立類似錦衣衛⁸的制度，以監督檢察官辦案等等。綜合而觀，雖然收容人們所認同或提出的建議之間有相當差異，但主題仍圍繞在對檢察官於偵查階段應有他方權力予以監督的議題，並期待能因此免於被檢察官單方面認定有罪，進而於事後獲有罪判決之結果。

(二) 於實行公訴階段：認為偵查檢察官與公訴檢察官不一致，產生歧異

在主持人針對實行公訴階段提問時，除了 1 名受訪收容人未發表具體意見外，其餘 5 位受訪收容人皆對實行公訴階段的檢察官提出看法，尤其高度集中在偵查檢察官與公訴檢察官不同人，所可能造成的歧異。受訪收容人們認為，現況中區分為偵查檢察官與公訴檢察官，不僅讓當時受偵查、審理的收容人們無法對應、連結偵查與實行公訴階段的檢察官；也會因各階段檢察官的人別不同，導致程序進行中對案件的深入程度、訊問態度等方面產生差異，例如受訪收容人們普遍認為，公訴檢察官僅閱覽偵查卷宗，未必對案情有深入了解、全盤掌握的能力；部分收容人則提及一些公訴檢察官開庭時態度消極，尤其著重於從重量刑而非理解被告犯案動機；或是基於個人經驗提及曾見聞共同被告經公訴檢察官誘導訊問後翻供的情形。綜合而觀，在實行公訴階段的座談中，收容人們主觀上對於偵查檢察官與公訴檢察官人別不一致的現象存有最為深刻的印象，且不符合他們對於檢察官應在掌握事實的前提下向法院建議論罪科刑範圍的期待。

(三) 於刑罰執行階段：與書記官的互動模式直接影響收容人的感受

在主持人詢問刑罰執行階段，和檢察機關的接觸經驗時，雖然多數收容人皆表示無特別經驗或感觸，但有 1 名收容人以個人經驗提及，在檢察署報到，準備接受刑罰執行時，接見的書記官曾依據該名收容人情況，說明對其較有利的報到方式與服刑地點，因此讓該名收容人印象深刻並認為，書記官於執行刑罰階段如多留意對收容人較合適的執行方式，會給予其良好的感受。另外 1 名收容人也以 20 多年前的前案經驗，陳述因未接到書記官通知執行的來電，導致感化教育期間延長，且日後假釋申請被駁回的經過。至此，雖然此階段的座談結果，多數收

⁷ 此處之收容人們回答，具體而言，應是指建議在審理階段設立陪審機制，讓法官能多聽非檢察官之他人意見，以避免單方面認定有罪並為判決之結果。

⁸ 收容人以古鑑今，認為檢察官的權限應設有被監督的機制。

容人皆無特別意見，但因有收容人特別強調其在刑罰執行階段中因書記官職務行使所帶來的感受，並詳細描述其中過程，故仍具參考價值。

三、里長之司法滿意度與社會安全感受度

對於來自臺北市、新北市各地的 7 名里長之焦點團體座談，本文於問題設計中，針對司法滿意度部分，係以「檢察機關作為與檢察官辦案表現中最符合、最不符合期待事項」為提問核心；而就社會安全感受度部分，則以「里內最擔心或最常發生的刑事案件及其原因」作為問答重點，藉此了解雖非涉及己身法律事務之當事人，但因里長職務而對地方民眾意見、公共事務有一定程度了解的里長們，對於檢察機關與社會治安的看法。在此以主題區分彙整的座談結果，分述如下。

(一)、對於檢察機關司法滿意度的看法

在以前述問題，引導詢問里長們對於檢察機關司法滿意度的看法時，多數里長們表示很少，或從未親自接觸過檢察機關，因此對於檢察機關的印象，除了少數具有調解委員經歷或有個案經驗者外，主要仍源自於從管轄區域中，聽聞的里民刑事案件經歷或里民間的談話內容；以及自新聞媒體得來的印象。另外，雖然座談大綱將檢察機關區分為檢察官、檢察事務官與書記官，但對里長們而言，檢察官仍屬較為熟悉的職業，因而看法多是針對檢察官而論。據此，里長們存有共識的看法可區分為以下 3 種類別。

1. 檢察官應同理犯罪被害人對於加害人的恐懼

在主持人提到「印象中，對於檢察機關有什麼表現是你比較滿意、期待的？」問題時，1 名新北市里長分享其以證人（被害人）身分進行指認，以及服務里民的經驗，認為檢察官詢問時多聚焦於財物損失多寡，而未關注他們真正的需求，尤其是如何避免以後受到加害人騷擾，亦即其被害的恐懼未能透過檢察機關予以滿足；另一位臺北市里長則藉其他里民經驗進一步指出，期待檢察官可以理解（被害）民眾的想法與需求，適時提供協助管道，而非只針對案件需求和民眾互動。

2. 媒體報導角度影響民眾對檢察機關的滿意度

在主持人提及同前段之問題，以及請里長們為最後補充或建議時，7 名里長中即有 4 名表示，雖未曾因個人經驗而接觸到檢察官，對於檢察官的印象多是經由媒體形塑而成，但綜觀座談結果發現，他們並沒有因媒體形塑的檢察官形象，而對檢察官產生負面印象，其中有 2 名里長更具體說明，檢察官很辛苦也很認真，只是民眾往往因媒體負面報導而受到誤導，對於檢察機關產生以偏概全的負面印象。因此，自里長們的回答中可知，其對於檢察官的認知多源自於媒體，尤其源自於媒體對於特定案件的負面報導，而他們也藉此提及，民眾對於檢察機關司法不滿意的結果，可能肇因於自媒體論述所產生的偏頗資訊與誤解。

3. 存有「檢察官起訴和法官判決不一致」的困惑

此部分的共識係自前述看法中延伸，且為里長們傾向於著重論述的部分，亦即就他們自媒體或里民對話間產生的認知而言，民眾會因檢察官對案件的處理結果和法官判決結果不一致，而對司法體系產生負面感受，例如，民眾主觀上認為檢察官對被告之求刑刑度，和法院的判決刑度產生落差；認為檢察官起訴後，法官判決未必採用起訴之論點與結果等。部分里長進而點出，需要改善的重點在於法官量刑的問題，或是法官判決未符合國民感情的問題。

(二)、對於社會安全感受度的看法

就此項研究主題，受訪里長們多是從自己擔任多年里長的工作經驗中，彙整論述曾親自處理，或曾接獲里民反映的犯罪問題，因此里長們對於社會安全的主觀感受，主要取自於自身與周遭里民的經驗，是較傾向於區域性、在地性質的社會觀察結果。惟此種分析方式，於各里長之間仍可產生對於社會治安問題的數項共識或特別看法，包含犯罪地點、犯罪種類等等。

1. 鄰里犯罪類別以毒品、詐欺案件為主軸

當主持人提及「里內最擔心或最常發生的刑事案件為何」時，雖然各里因里內人口組成與環境、文化背景不同，而有不一樣的犯罪問題，例如 1 位里長提及，因里內性質為住商混合、部分為特種行業場所，較容易出現鬥毆行為；另 1 位里長則提及車禍導致的刑事案件；其他里長則稍微提及銀行強盜、民宅竊盜案件等。然而座談進行一段時間後，里長們開始把焦點放在毒品與詐欺等兩項犯罪類型當中，並開始陳述毒品犯罪常見的發生地點與因詐欺案件受害的里民心聲，自此可以推論，對里長們而言，毒品與詐欺犯罪在職務經驗中，是較常見、印象較為深刻，為其所關注的犯罪類型。

2. 對於發生社會治安問題的原因

在主持人提及前述問題，以及「因什麼原因引發刑事案件」時，里長們也針對自己里內狀況，依憑經驗或媒體報導提出可能的原因，例如有 2 名里長認為，詐欺犯罪的發生，可能是因現行法定刑度太輕，而犯罪者產生犯罪之投資報酬率太高，因此無法遏阻此類犯罪的感受；有 1 位里長提及里內精神障礙者犯罪情形，認為應加強通報與輔導機制；其餘意見也包含應加重刑罰以嚇阻犯罪、應了解犯罪成因與動機等等。不過，就整體座談結果而論，里長們的意見高度圍繞在出租套房居住人口複雜，資訊不易掌握，導致難以防止犯罪案件發生。因此，對於發生社會治安問題的成因，自座談結果而觀，可大致區分為以下兩大要素：

(1) 分租套房容易潛藏犯罪行為

7名受訪里長當中，至少有4名里長直接提及分租套房問題。由於近年來投資客增加，里內出現許多屋主購置房產，卻將其設計為數間套房，分租給其他外來房客，並疏於管理套房的情形。由於分租套房所居住之外來人口多未在當地設有戶籍，里長難以掌握房客的資料與動向，也因此認為，出租套房容易成為治安死角，例如曾於套房內發生製毒、吸毒等刑事案件。

(2) 里長無法取得里內住戶資訊，難能協助發現犯罪

里長們延續前段出租套房問題，提及在個資法等相關法令規定下，里長掌握里民資料的權限受到限制，進而難以了解里內犯罪情況或動向。針對此項議題，里長們自不同的角度闡述了無法知悉住民資料所造成的犯罪偵查困境，有里長認為，個人資料保護法的訂立，使得里長無法向政府機關調閱資料，以知悉住民狀況，進而為公共事件協調或為安全防範；有認為由政府落實戶口管理政策，是落實社會治安的重要事項，此外也應給予警察諸如清查戶口等較大的執法權限。

四、被害人家屬與保護工作者之司法滿意度與社會安感受度

本場藉由犯罪被害人保護協會，共邀請到4名不同犯罪被害人的直系血親親屬，以及3名來自臺北、新北、士林分會的保護工作者，惟因應其中被害人家屬平日工作需求，故將座談區分為兩場，即由3名被害人家屬與3名保護工作者組成第1場焦點團體座談；並對1名被害人家屬為第2場個別性的深度訪談。討論主題就檢察機關司法滿意度，係以「政府對被害人訴訟程序的保障上，最符合、最不符合期待事項」為提問核心；而就社會安全感受度，則以「被害歷程」、「發生社會治安問題的原因」以及「政府對被害人權益保護上，最符合、最不符合期待事項」為提問要點，期能從直接協助犯罪被害人訴訟程序或相關權利事項的家屬與保護工作者中，了解其所關注的議題與意見導向。在此彙整各主題之座(訪)談內容，並分述如下。

(一)、對檢察機關司法滿意度的看法

雖然本文之檢察機關包含檢察官、檢察事務官與書記官，但2場座談中，討論的焦點多集中在檢察官於訴訟程序，以及犯罪被害人保護協會於訴訟上的協助。座談過程中，第1場的受訪者們回答結果，相較於社會安全感受度主題，內容較多元且分散，但大抵仍能彙整成數項類別，包含訴訟地位、協會協助以及訴訟上保護等等，論述如下。

1. 被害人之訴訟地位與所負責任界定問題

在第1場座談，6名受訪者中有3名受訪者，分別提到被害人在訴訟程序中的法律地位與被要求的責任下，所產生的感受。首先，有保護工作者自和其他被害人家屬的談話經驗中表示，被害人及其家屬在訴訟程序上居於證人地位，因而

讓他們覺得所發表的意見對審判內容無多少影響力，進而產生無力感；接著，有家屬與保護工作者自不同訴訟階段之資料蒐集方面提出看法，認為相較於政府機關，被害人家屬於資訊取得上較為不易，卻仍被要求提供相關證據或資料，例如調閱監視器畫面、提供可供執行的加害人銀行帳戶等等，形成被害人與家屬覺得身處弱勢地位，卻需自行辦案的矛盾感觸。

2. 訴訟程序多仰賴犯罪被害人保護協會的協助

第1場與第2場座談中，總計超過半數的被害人家屬與保護工作者，皆在座談中提及犯罪被害人在被害人保護協會於訴訟程序上的指導與協助下，得以讓他們不會對於繁雜的訴訟程序感到不知所措。綜合受訪者們的座(訪)談結果，通常在案件發生時，被害人家屬們對於法律程序、法律文書，乃至於面對訴訟程序的心情等等，多會感到陌生、焦慮、不知如何是好，因此對他們而言，犯罪被害人保護協會協助聯繫律師、提供法律諮詢、介紹訴訟程序、進行心理諮商、解釋文書字義等等，在知識的建構與心靈的撫慰上，皆具有一定成效。

3. 訴訟程序上產生的被害人人身安全保護問題

此議題也是第1場與第2場中，共3名受訪者提到的問題，並表達了他們的擔憂，認為現行訴訟程序與相關執行方式，容易讓加害人或其律師知悉被害人方的姓名、住處等個人資料，進而使被害人家屬產生人身安全的疑慮。具體而言，如第1場中，保護工作者說明，曾有被害人家屬質疑，當對造律師聲請閱卷時，被害人的住址、身分證字號等資料都可能一併被律師與被告知悉；另有被害人家屬補充，法庭當中的大螢幕，會在播放資料時不時置入被害人或家屬的個人資料，因而對被告日後尋個人資料來報復的可能性感到恐懼。此外，有2名第1場與第2場的被害人家屬也分別提及，希望在法庭上能和被告隔離，倘若法院主動詢問並隔離兩造，會讓被害人與家屬覺得貼心，或有選擇站在法庭陳述意見的更大動機。上述例子雖為不同面向，但皆可回歸於被害人家屬對於案發後，人身安全得以確保的渴望。

4. 其餘個別提出之議題

除了上述議題外，以下個別列出兩場座(訪)談中，僅經1名受訪者提出，而未經其他人附議或延伸探討的議題。

(1) 被害人與家屬對於冗長上訴程序的煎熬

第1場中，有保護工作者提及，當被害人或家屬對法院判決不服，欲提起上訴時，通常檢察官都會儘速回應與執行上訴需求，但另一方面，當被告不服判決結果而提起上訴時，被害人與家屬也得一併承受後續漫長的審理程序，情感上相當煎熬。

(2) 訴訟程序攸關被害人與家屬的心理復原程度

在第 1 場中，也有另 1 名保護工作者認為，訴訟程序對被害人與家屬而言相當重要，倘若能在訴訟程序中感受到正義，將能加速其日後的心理復原程度，反之，便會覺得司法帶來了 2 度、3 度的傷害。⁹

(二)、對社會安全感受度的看法

對犯罪被害人與家屬而言，社會安全感受度包含社會治安與被害人權益保護等層面。此處座(訪)談結果所產生的議題較為集中，尤其偏向量刑、刑罰執行、強制執行、補償金等問題，分論如下。

1. 當被害人與家屬無法感受到加害人真誠的悔悟之意，便會傾向於希望法院從重量刑

自第 1 場座談中可發現，受訪被害人家屬於各階段問題中陸續提到了希望法院從重量刑的結論，雖然保護工作者們提到的案例多涉及被害人家屬選擇原諒加害人、要求從輕量刑或進入修復關係的結果，但仍補充說明此類案件的稀少程度，亦即保護工作者所接觸到的個案，心境多類似於受訪被害人家屬。然而，此處結論尚須彙整被害人家屬們的鋪陳論述，方能完整理解受訪被害人家屬們要求從重量刑的選擇動機。

希望法院從重量刑的 3 名受訪被害人家屬們，其中 2 名在陳述被害經歷時，著重提及加害人沒有道歉、無法賠償，或是陳述時經常被發現說謊，因而感受不到加害人悔悟之情，在這樣的情況下，他們因家人被害而受創的心靈無法得到彌補，故將期待寄託於訴訟程序，希望能得到將加害人重判的結果，然而當得知判決結果未接近法定刑最高刑度時，他們便會因法院無法達成內心期待而產生不滿，同時也會因感受不到加害人悔悟之情，而不信任加害人於監獄內的矯正成果(假釋)，並對於倡議加害人人權的媒體或公民團體等產生反感，或認為社會治安問題源自過輕的刑責。因此，綜合上述可以發現，希望對加害人從重量刑的被害人家屬們，可能起因於無法看見加害人真摯的悔悟之情，而希望藉國家公權力重懲不悔悟的加害人，來減緩被無悔意之人傷害的憤怒。

2. 被害人賠償、補償制度之執行問題

在兩場次座(訪)談中，大多數被害人家屬與保護工作者皆提及因案件而獲民事賠償勝訴判決以及適用補償金制度下，所引發的執行層面問題。首先，第 1 場的 3 名被害人家屬皆回應，於民事訴訟中即使勝訴，仍會因加害人名下無財產，僅能得到債權憑證等待日後發現財產再行憑證執行，這讓他們覺得在民事程序中無法獲得實質幫助；接著，對於現行被害人補償制度，第 1 場有 1 名被害人家屬

⁹ 這部分得以第 2 場的座談作為具體事例：在被害人家屬出庭時，曾看到當加害人答辯中有言詞閃爍情狀或答非所問時，法官會適時制止其岔開主題，這讓該名被害人家屬感到滿意。

與 1 名保護工作者提起補償金支給額度計算方式的爭議，尤其在於，對被害人及家屬而言，補償金是一個公道，然而現行制度下，補償金的額度需要在考量被害人與家屬資力下予以扣減，且被害人方的財產須因此制度而被清楚列在決定書中，造成對被害人家屬不公義的感受，又，該名受訪被害人家屬也指出，其認為補償金制度類似民事法上的代位求償，於此概念下，實不應再衡量被害人與家屬資力等要件。

3. 希望能藉由政府機關通知，知悉加害人之刑罰執行結果與假釋狀態

這個議題可以說是 2 場座(訪)談中共同出現的焦點之一。多數受訪之被害人家屬與保護工作者認為，現況中僅加害人知道案件的判決結果，而被害人與家屬無法知悉加害人何時進入刑罰執行、執行期間有無賠償規劃，或是假釋出獄的日期，因此，被害人與家屬無從得知加害人於刑罰執行中是否知所警惕與補償被害人，並帶有對日後在生活中可能隨時會碰見加害人的不安情緒，進而會深深影響其對檢察機關的司法滿意度。此處除了希望執行刑罰機關能通知被害人方，加害人何時開始服刑、服刑期間是否以監獄作業金換取對被害人方的賠償額度、何時開始假釋等事項外，也希望於偵查階段，警察機關能告知被害人方，加害人是否已到案說明、是否經裁定交保（同時希望能有對應監督機制）等，好讓被害人方能做好可能面對加害人的心理準備。

4. 社會治安問題發生的主因係以教育、媒體為主軸

在主持人問及產生社會治安問題的原因後，除了前述所論之判刑過輕感受外，第 1 場的受訪者們聚焦於教育、媒體問題；第 2 場被害人家屬則以媒體問題為回答重點。針對教育問題，第 1 場的受訪者們討論範疇，係以家庭教育為主軸，尤其談到在電腦遊戲普及後，孩童對於遊戲與現實生活的規範難以區分，在父母未能即時引導或無多餘心力進行家庭教育時，便容易引發社會問題；而針對媒體問題，兩場受訪者們主要圍繞在媒體過分渲染暴力事件，不僅導致人民以為犯罪時常在自己身邊，形成社會恐慌，也容易讓潛在犯罪者產生模仿效應，影響社會治安。¹⁰最後，尚有數項因素是受訪者們提出，但未經進一步討論的部分，包含經濟環境不佳影響教育與親情、容易因小事演變為暴力事件的情緒張力、毒品與槍枝流竄等問題。

¹⁰ 此處有被害人家屬自他方面論述：在媒體報導人權團體為加害者發聲、加害者被判數年即出獄等新聞時，可能會形成無法分辨是非對錯的報導，進而引導民眾學習。

五、匿名評分問卷的施測結果

為探測律師、收容人之司法滿意度以及里長、被害人家屬與保護工作者之司法滿意度與社會安感受度之具體意向，於各場座(訪)談結束前，各別發放匿名評分問卷供其填答。填答方式係以 1 分至 10 分為填答範圍，得分愈高，代表「愈滿意，或愈安全」；得分愈低，則代表「愈不滿意，或愈不安全」。評分區間中也附註：1 分至 2 分為非常不滿意，3 分至 4 分為不滿意，5 分至 6 分為普通，7 分至 8 分為滿意，9 分至 10 分為非常滿意等標準。有關匿名評分問卷的施測結果，說明如下：

(一) 律師組填答結果

受訪律師們的填答結果，首先就偵查階段，評分結果皆介於 6 分至 7.5 分之間，平均值為 6.6 分，¹¹ 依此，其對於偵查階段的檢察機關司法滿意度為普通偏向滿意；於實行公訴階段，除 1 名律師給予 5 分評價，以及 1 名律師給予 8 分評價外，其餘律師的評分皆位在 6 分、7 分之間，平均值為 6.6 分，故在實行公訴階段的檢察機關司法滿意度為普通偏向滿意，最後於整體階段，其評分皆位在 6 分至 7.5 分之間，平均值為 6.4 分，依此，整體滿意度為普通偏向滿意，詳如圖 1 與圖 2。

綜合評分結果與前述座談內容，似可推論，係因受訪律師們在肯定檢察機關於遵守法令、辦案態度方面有明顯改進的同時，仍認為現階段部分，機關對於法未明文、偏向行政裁量的事項，如能更理解律師與當事人的立場，將得以使訴訟權利等保障更為落實、完善，進而提昇其滿意度。

¹¹ 本文自此頁之後的數據平均值，皆為小數點後第 1 位四捨五入。

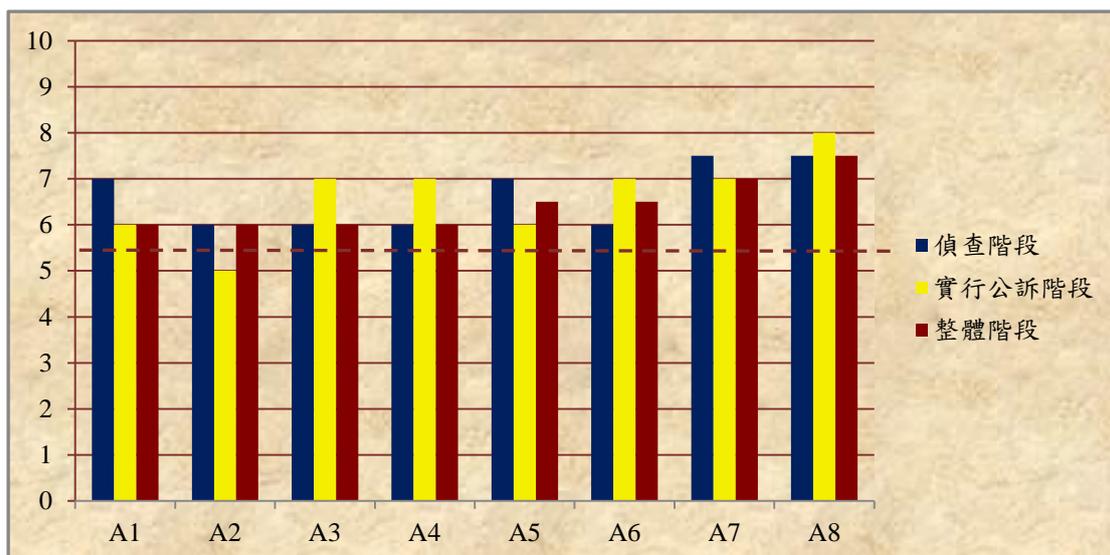


圖 1：律師匿名問卷分數比較圖

偵查階段評分結果									
編號	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	平均
分數	7	6	6	6	7	6	7.5	7.5	6.6
實行公訴階段評分結果									
編號	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	平均
分數	6	5	7	7	6	7	7	8	6.6
整體階段評分結果									
編號	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	平均
分數	6	6	6	6	6.5	6.5	7	7.5	6.4

圖 2：律師匿名問卷分數分佈圖

(二) 收容人組填答結果

依據 6 名受訪收容人們的填答結果，首先，於偵查階段，有 2 名收容人僅給予 2 分、其餘 4 名收容人則給予 5 分或 6 分，平均值為 4.3 分，對偵查階段檢察機關司法滿意度，為普通偏向不滿意，並可呼應前述對於偵查階段檢察官，較具體與詳細的意見回饋；再者，於實行公訴階段，雖有 3 名收容人給予 6 分，但也有 2 名收容人僅給予 1 分的評價，平均值為 4 分，由於該兩名收容人也是最強烈反應公訴檢察官與偵查檢察官人別不一致之人，因而此處評分可對應收容人們對於此議題偏向不滿意的結果；接著，於刑罰執行階段，除 1 名收容人給予高達 9 分之評價外，其餘收容人的分數區間則於 2 分至 6 分之間游移，惟平均值是 5.3 分，綜合而觀，對刑罰執行階段的檢察機關司法滿意度呈現普通的感受；最後，於整體階段，所有收容人皆給予 6 分以下的評價，且分數區間散落於 3 分至 6 分之間，平均值為 4.5 分，至此可發現，受訪收容人們對於整體檢察機關司法滿

意度，呈現普通偏向不滿意的結果，詳如圖 3 與圖 4。

前述整體評分結果，或許可以和問卷填寫完畢後的最後座談階段相互對應。在座談中，收容人們評分完畢後，主持人問及評量分數的理由時，雖有 3 名收容人未表示具體意見，但另外 3 名收容人中，有 2 名提及希望於法定程序中能得到檢察機關的尊重，而有 1 名收容人則依過去和其他收容人的談話內容，提及收容人的弱勢地位，包含因缺乏法律資源協助、不懂法律導致進入監所的問題。於此，或可推論，整體評分結果傾向不滿意的原因，在於收容人期待受到檢察機關的尊重，以及不清楚法定程序、法律規範與缺乏訴訟資源協助下，所形成的填答動機。

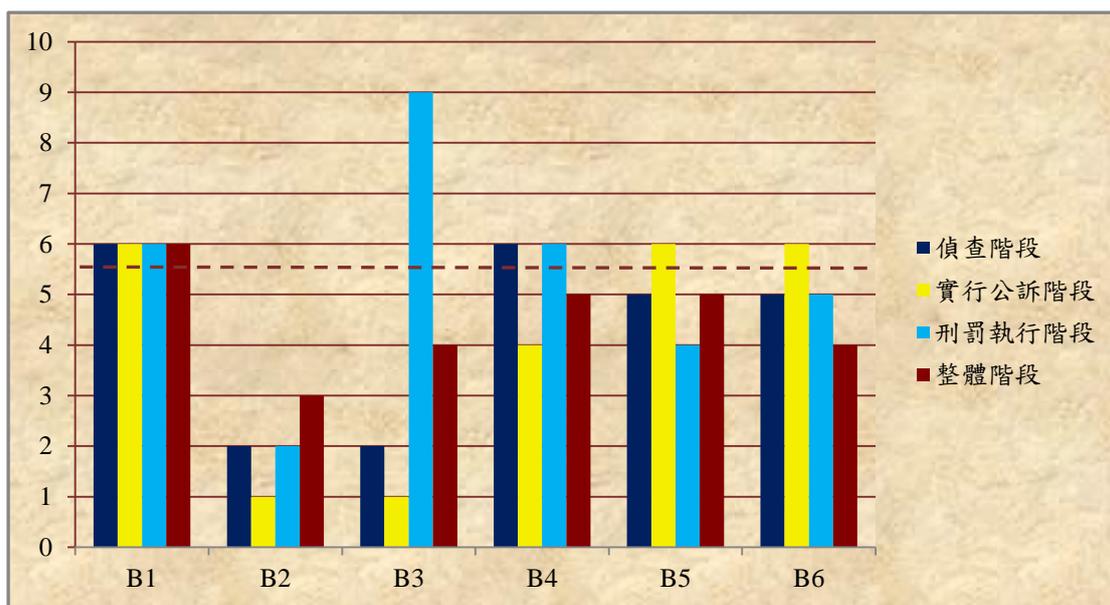


圖 3：收容人匿名問卷分數比較圖

偵查階段評分結果							
編號	B1	B2	B3	B4	B5	B6	平均
分數	6	2	2	6	5	5	4.3
實行公訴階段評分結果							
編號	B1	B2	B3	B4	B5	B6	平均
分數	6	1	1	4	6	6	4
刑罰執行階段評分結果							
編號	B1	B2	B3	B4	B5	B6	平均
分數	6	2	9	6	4	5	5.3
整體階段評分結果							
編號	B1	B2	B3	B4	B5	B6	平均
分數	6	3	4	5	5	4	4.5

圖 4：收容人匿名問卷分數分佈圖

(三) 里長組填答結果

評分結果，7名里長中，有6名里長在檢察機關司法滿意度部分，給予7分以上的分數，僅1名里長給予居於中間值的5分，平均值為7.6分，因此該組檢察機關司法滿意度偏向滿意；而在社會安全感受度部分，則有5名里長給予7分以上的分數，2名里長給予位於中間值的5分、6分，平均值為7分，整體分數雖略低於對檢察機關的司法滿意度分數，但整體仍偏向安全，詳如圖5與圖6。此結果可呼應前述座談中，里長們對於檢察機關（檢察官）的較高評價，以及對鄰里犯罪問題需求改進的呼籲。

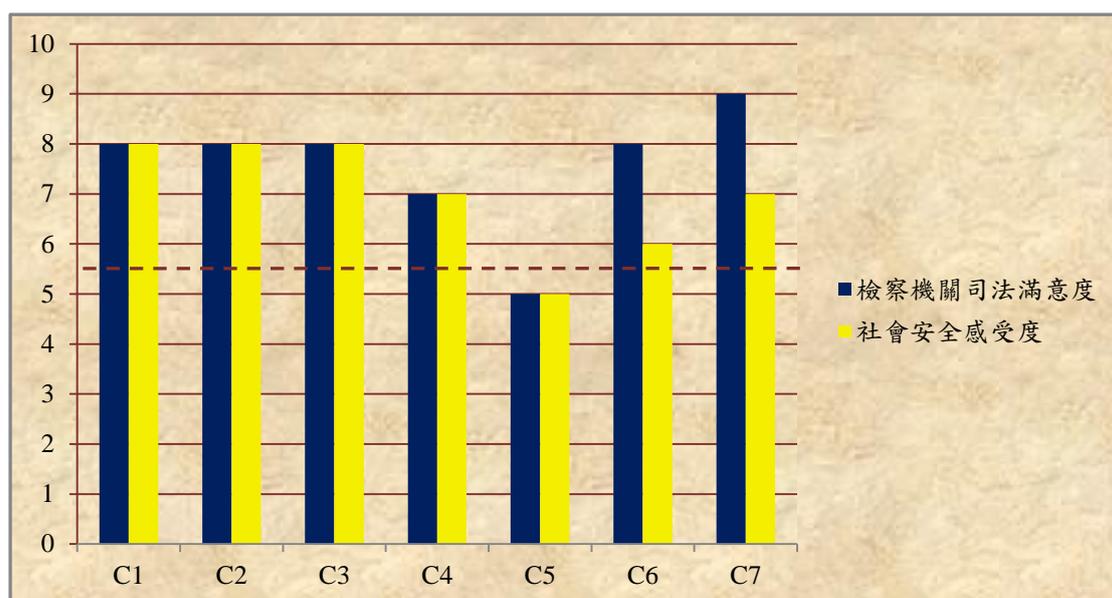


圖 5：里長匿名問卷分數比較圖

檢察機關司法滿意度評分結果								
編號	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	平均
分數	8	8	8	7	5	8	9	7.6
社會安全感受度評分結果								
編號	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	平均
分數	8	8	8	7	5	6	7	7

圖 6：里長匿名問卷分數分佈圖

(四) 被害人家屬與保護工作者組填答結果

受訪者中，編號 D1、D3、D4、D7 為犯罪被害人家屬，其餘為保護工作者。被害人家屬就檢察機關司法滿意度與社會安全感受度，除 1 名被害人家屬得出 8 分、9 分之偏向滿意、非常安全的評分結果外，其餘 3 名被害人家屬中，有 2 名分數皆為 5 分；1 名分數皆為 5 分以下，而兩項主題的平均值則各為 5.5 分及 5.3

分，故整體受訪被害人家屬，對檢察機關司法滿意度與社會安全感受度均偏向普通。而另一方面，3名保護工作者就兩個問題的評分區間，皆落在6分至8分，平均值各為6.7分與6.3分，均為普通偏向滿意、安全的結果，詳如圖7與圖8。

這樣的結果，或許可自被害人家屬的經驗感受進行探討。事實上，如比較兩場座(訪)談過程的話，將會發現第1場的3名被害人家屬，比起第2場之1名被害人家屬，對於加害人是否悔悟、是否希望從重量刑等看法更為在意與期盼。這樣的差異可能歸因於第2場被害人家屬所面臨的加害人具有親屬關係，或是該名加害人已經被判無期徒刑定讞所致，然而就這些因素中可以發現，第1場的被害人家屬可能是基於親身經驗中，不見加害人悔悟之情，也無法藉由對司法與補償制度的期盼彌補失去親人(被害人)的缺口，導致對於問卷中兩項問題，皆作出相對較低的評分。另一方面，保護工作者的評分部分，如綜合觀察座談過程與最後階段陳述的話，可能得出是在偏向客觀的角度上，指出被害人與家屬面臨的問題，進而期許政府機關應保持同理心(或為相關課程訓練)等因素所致。

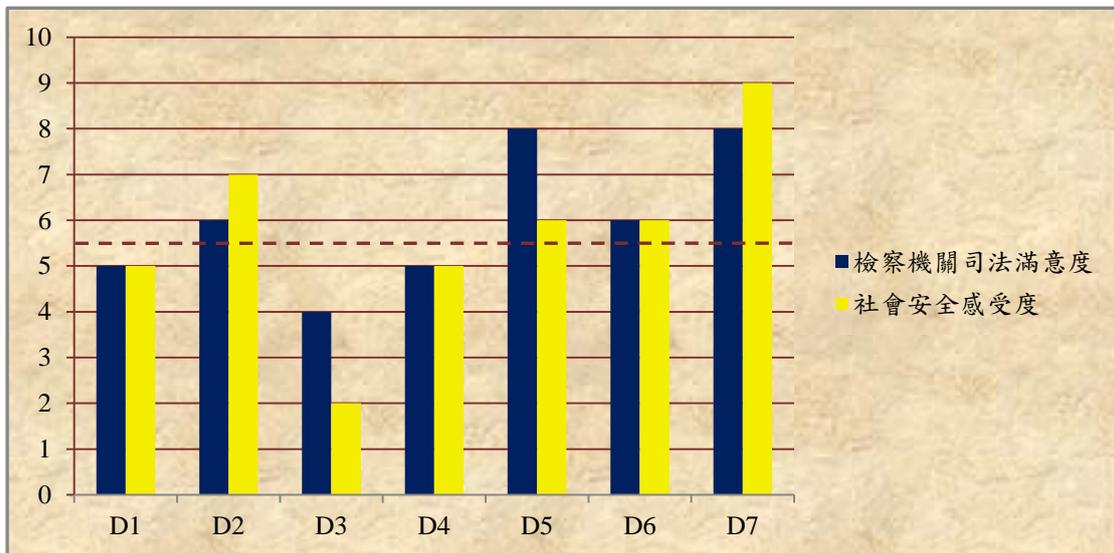


圖7：犯罪被害人家屬與保護工作者匿名問卷分數比較圖

檢察機關司法滿意度評分結果									
類別	被害人家屬					保護工作者			
編號	D1	D2	D4	D7	平均	D2	D5	D6	平均
分數	5	4	5	8	5.5	6	8	6	6.7
社會安全感受度評分結果									
類別	被害人家屬					保護工作者			
編號	D1	D2	D3	D4	平均	D5	D6	D7	平均
分數	5	7	2	5	5.3	6	6	9	6.3

圖8：犯罪被害人家屬與保護工作者匿名問卷分數分佈圖

肆、綜合評析

在進行上述數場針對不同身分、經驗的族群之焦點團體座(訪)談後，本文發現，雖然不同座(訪)談組別間因為日常生活所接觸到的檢察機關或公共事務性質不同，而對於同一主題產生相當多元的觀察面向，且形成重疊、加強或互補關係。茲綜整各組匿名問卷調查之平均分數與傾向如圖 9 與圖 10，並對座(訪)談內容為進一步交叉評析。

一、各組匿名問卷調查之平均分數與傾向

(一) 司法滿意度

在偵查階段，律師平均值 6.6 分，普通偏滿意，收容人平均值 4.3 分，普通偏不滿意；在實行公訴階段，律師平均值 6.6 分，普通偏滿意，收容人平均值 4 分，偏向不滿意；在刑罰執行階段，收容人平均值 5.3 分，偏向普通。整體而言，律師平均值 6.4 分，普通偏滿意；收容人平均值 4.5 分，普通偏不滿意；里長平均值 7.6 分，偏向滿意；被害人家屬平均值 5.5 分，偏向普通；保護工作者平均值 6.7 分，普通偏滿意。其得分高低及滿意與否的結果，依次為：里長、保護工作者、律師、被害人家屬、收容人。

(二) 社會安全感受度

此處，里長平均值 7 分，偏向安全；被害人家屬平均值 5.3 分，偏向普通；保護工作者平均值 6.3 分，普通偏安全。其得分高低及安全與否的結果，依次為：里長、保護工作者、被害人家屬。

檢察機關司法滿意度評分結果										
類別	偵查		實行公訴		刑罰執行	整體				
組別	律師	收容人	律師	收容人	收容人	律師	收容人	里長	被害人家屬	保護工作者
平均分數	6.6	4.3	6.6	4	5.3	6.4	4.5	7.6	5.5	6.7
指標	普通偏滿意	普通偏不滿意	普通偏滿意	不滿意	普通	普通偏滿意	普通偏不滿意	滿意	普通	普通偏滿意
社會安全感受度評分結果										
組別	里長				犯罪被害人家屬與保護工作者					
					被害人家屬			保護工作者		
平均分數	7				5.3			6.3		
指標	安全				普通			普通偏安全		

圖 9：各組匿名問卷調查之平均分數分佈圖

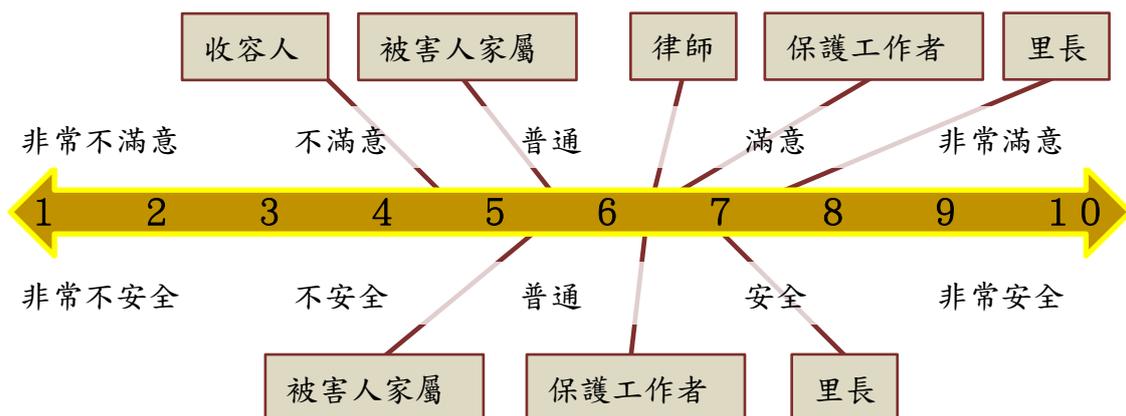


圖 10：各組匿名問卷調查之平均分數趨向圖

二、各組座(訪)談內容交叉評析

(一) 司法滿意度

為能理解民眾在不同經驗下對此議題的感受，本文之質性研究對象涉及所有組別的受訪者。綜合而觀，不同組別的受訪者對於檢察機關的司法滿意度，會因工作經驗、親身案件經歷、大眾交流等深入程度不同，而有不同的回答動機與座(訪)談結果，不過不同組別間仍可發現有高度重疊，足被認定為都會地區民眾可能較為關注的重點。因此，本文將先彙整 4 個組別中，重疊程度偏高的議題，讓政府單位得以掌握多數民眾對於檢察機關較可能重視的問題，再依各組別座(訪)談結果，分析不同組別較為關注的焦點，以利政府單位於擬定法規、執行政策時，能確實掌握特定族群民眾的需求。

1. 都會地區民眾可能高度關注的議題

(1) 希望政府機關對一般民眾進入訴訟體系的恐懼與無助，以及自主調查證據不易的現象能有同理心

這個議題是在律師、里長、犯罪被害人與保護工作者焦點座談中，高度重複的議題，尤其涉及不諳法律程序的當事人於訴訟程序中，面對複雜訴訟程序或擔心人身安全所感受到的內心恐懼；以及當事人在檢察機關要求下須自行調查證據，但產生非立於政府機關地位下調查事證的困難度。具體而觀，首先在律師焦點團體座談中，提到了當事人在訴訟程序中的情緒波動或被害恐懼，認為檢察官訊問時的安撫與傾聽、警察是否於律見時在場觀看、非以被告身分接受訊問的當事人得否有律師在場陪伴、被害人與加害人於法庭上得否隔離，皆是主要影響因素；接著在里長焦點團體座談中，提及進入訴訟程序的里民們存在的被害恐懼，以及自身及里民難藉由一己之力調查對己方有利的證據，因而檢察機關於偵查時，是否察覺民眾擔心被加害人報復的情緒，以及是否將調查證據責任間接轉嫁於民眾，皆為主要影響原因；最後在被害人家屬與保護工作者焦點團體座談中，提到被害

人與家屬擔心因訴訟程序遭受加害人報復的問題，包含畏懼因加害人律師申請閱卷、法庭螢幕投影，使得被害人方身分、住處一覽無遺；以及得否要求在法庭上和加害人互相隔離等，皆為影響因素，此外也提及在無國家公權力下，仍需負責提供相關證物的困境。綜合上述可知，無論為加害人或被害人，對於非法律專業的民眾，面臨龐大的訴訟程序多會感到恐懼、無助，或者害怕他方日後的威脅，而警察、檢察機關能否體察民眾本於人性產生的恐慌，適時安撫、給予空間、允許專業人士陪伴、在不影響釐清案情的前提下屏蔽個人資料，乃至於理解民眾於尋找證據的弱勢立場，皆有助於回應民眾對檢察機關的期待。

(2) 偵查檢察官與公訴檢察官對同一案件的銜接問題

偵查檢察官與公訴檢察官不同人的情況下所引發的爭議，是律師焦點團體座談與收容人焦點團體座談中，於實行公訴階段被高度探討的問題。雖然就討論結果而言，受訪律師們認為偵查與實行公訴檢察官同一與否，並無絕對好壞；而受訪收容人們則普遍認為兩階段的檢察官應同一較為妥當，但細究其根本原因，則可發現，受訪律師們所關注的重點，在於檢察官是否可能在偵查階段形成被告必定有罪的主觀意識，進而影響審理階段的客觀性義務；以及公訴階段能否順利接續掌握偵查階段的案情進度與證據調查方向，尤其後者亦為受訪收容人關注的重點。至此，對受訪律師與收容人們而言，或許無論偵查檢察官與公訴檢察官應否同一，檢察機關皆應留意偵查階段與公訴階段，兩方檢察官對於案情的掌握程度與證據的調查方向一致性，以避免使當事人因不同階段的資訊落差而無所適從，以及使案件因來回確認而生訴訟延宕的結果。

2. 各組中所關注的議題及可能存在的經驗限制

(1) 律師

在律師焦點團體座談中，受訪律師們依憑自身與當事人的經驗，提出相對其他組別較多的見解，且多數集中在偵查階段。座談結果大抵而言，可區分為檢察機關以外偵查機關的偵查方式、檢察機關態度以及機關行政裁量事項，首先，受訪律師們肯定現行檢察機關遵守法定程序的精神，但指出同為偵查階段卻為不同體制的調查局與廉政署，於訊問當事人時往往無法定理由剝奪律師接見當事人的權利；其次，受訪律師們多認為檢察官辦案態度已有所改善，但同時也提醒，對當事人而言，書記官與檢察事務官態度較檢察官更易影響民眾對檢察機關的觀感；最後，受訪律師們將座談焦點集中於許多未經法律明文規定（或為概括規定）、偏向檢察機關行政裁量，卻對律師與當事人辦理案件時造成不小影響的程序執行事項，尤其包含檢察機關本於已定偵查行程，單方要求律師或當事人配合偵查，且未提供適當緩衝時間以供律師與當事人為案情準備；或是在偵查不公開規範下，偵查中案情與當事人資訊受公開報導、檢察機關操作空間廣泛等等；以及偵查庭、審判庭中出現檢察官席與辯護人席電腦設備、播放方式不一致的現象，導致律師難能在第一時間掌握案件狀況。事實上，對律師與當事人而言，目前除檢察機關

執法人員的態度外，更多的重點，乃在於檢察機關之行政裁量事項是否兼顧同樣身為程序主體的律師，以及其餘偵查機關是否無正當理由剝奪當事人與律師的防衛權、接見權等權利。

(2) 收容人

收容人焦點團體座談中，相較於其他組別，約有一半的受訪者在回答部分問題時，會表示無特別感受，不過觀察座談內容與匿名評分結果，原因可能是部分受訪收容人本身對於檢察機關程序事項沒有主觀期待，或是在不了解既定程序下，認為偵查階段、實行公訴階段乃至於刑罰執行階段沒有問題，進而可能得推論，收容人們本於「程序合法，即合理、無問題」的觀念，對於檢察機關司法滿意度，不著重於程序行使下所帶來的利益與不利益等議題。不過另一方面，除了前述偵查、公訴檢察官不同人的問題外，收容人們還高度集中於探討檢察官是否本於無罪推定原則，一併調查當時對收容人有利與不利的證據，以及是否以推定有罪的態度，藉由談話語氣、消極回應要求等方式應對受訪收容人們。至此，可排除收容人們因被判有罪而產生不滿的因素，並可彙整他們的期待為：希望檢察機關不要將收容人視為受擺佈的程序客體，而是尊重他們身為人的本質以及尚未獲判決確定的犯罪嫌疑人、被告身分，共同釐清案情，使偵查結果更貼近真實。

(3) 里長

里長的身分，雖不同於律師與收容人、犯罪被害人家屬與保護工作者等親身經歷檢察機關各階段程序之人，但因長期接觸里民事務，而可被認為是對公共事務與公民意見較為了解的一般民眾代表。此處，在同為里長與民眾身分下，對於檢察機關司法滿意度的感受來源，主要源自於里民意見或案件經驗，以及新聞媒體兩者，而除了前述之「民眾在訴訟程序中害怕遭受報復」之議題是源自於里民經驗外，其餘對檢察官的印象與認知，及對檢察官與法官判斷結果不一致的疑義，則多源自於新聞媒體，不過，受訪里長們也表示，新聞媒體報導的負面消息無法代表整體檢察機關，甚至對檢察官被以偏概全式的評價結果表達不平之聲。由里長們的經驗分享中可發現，未曾進入訴訟程序的民眾對於檢察機關的看法來源，較難直接源自檢察機關提供的資訊，而是媒體針對特定事物、選擇特定角度為報導的第二手素材，因此在政策執行上須考量民眾意見時，應以謹慎衡量民眾的意見形成背景作為前提。

(4) 犯罪被害人家屬與保護工作者

在犯罪被害人家屬與保護工作者之焦點團體座談中，受訪者們存有較多共鳴的議題，包含被害人方自行蒐集證據不易以及訴訟程序中擔心遭受加害人報復等問題，同時也是前述律師與里長座談中關注的主題之一。而除此之外，他們比較在意的重點偏向於：被害人方在訴訟程序上的證人地位使其在法庭有缺乏主動陳述意見機會的無力感；以及被害人方高度仰賴犯罪被害人保護協會協助的現象。

因此對被害人與家屬而言，對於檢察機關所著重的焦點係在於偵查階段中，協助檢察機關蒐集證據的身分限制，以及整體階段中可能面臨的人身安全與需求協助理解訴訟程序的程度。

(二) 社會安全感受度

在廣泛的社會安全議題中，本文研究範圍著重於社會治安與犯罪被害人保護，因此為了能充分了解民眾對上述主題的看法，研究團隊在4個組別中，針對里長、犯罪被害人家屬與保護工作者組別進行焦點團體座談與個別深度訪談。

座談結果，就社會治安部分，受訪里長組和被害人家屬與保護工作者組別間，係自不同的角度予以論述。受訪里長們由於是以服務在地里民為主要工作，因此多傾向於以生活周遭經常遇到的犯罪問題、原因與困境作為對話主軸，得出較少成為新聞媒體焦點，但卻是多數受訪里長面臨的分租套房內毒品犯罪行為，以及因法令限制，無法掌握外來人口資料，致難以了解里內犯罪行為的問題；相對的，犯罪被害人家屬與保護工作者，對於社會治安問題則多圍繞在家庭教育、媒體等因素探討，這些因素可能源自於對接洽個案家庭的經驗或是對新聞媒體的認知，但多不是在實際參與地方事務的觀察下，所得出的座(訪)談結果。對此，本文認為，犯罪行為背後的家庭教育、媒體等原因雖然是政府、民眾關注的重點，但另一方面，如欲了解經常發生在民眾日常生活的犯罪問題與防範對策，則藉由里長們的經驗分享，或能更接近社會治安問題的實際情狀。

而就被害人保護部分，則是以被害人家屬與保護工作者焦點團體座(訪)談得出的結果為主軸。就本文的理解，此處座談結果應可彙整成三個概念，分別為：知悉加害人刑罰執行動向、補償金議題以及經情感轉移的加重刑責期盼。首先，身處案件核心人物的被害人與家屬，在僅知悉判決結果，未知悉執行情狀下，無法得知傷害的來源是否確實受到國家公權力予以制裁，且會對於未來遇見經假釋加害人的可能性感到不安，因此對被害人與家屬而言，一項得知加害人刑罰執行情狀與假釋日期的管道，有助於他們了解加害人是否確實付出代價，以及做好未來面對加害人的心理準備。

接著，對難以自民事訴訟程序得到賠償的被害人與家屬而言，補償金被認為是一個「公道」，但此種公道是在衡量被害人家庭資力的前提下補償，雖然依犯罪被害人保護法第12條第1項規定，政府機關就補償金，對於加害人有求償權，因此有參考民事法損害賠償規範與實務計算方式來斟酌費用扣除額度的必要，然而這也讓被害人與家屬產生自己或親屬被害，卻仍得在審查過程以及決定書面上，看見這份公道和自身財產被攤在陽光下「討價還價」的無奈感受，至此，或許應考量者，乃是否應在聲請補償金的行政程序與決定書樣式撰寫上，考量被害人與家屬的感受；以及國家機關未來依循訴訟程序向加害人請求賠償時所面臨的法定額度計算限制，是否須由被害人與家屬承受等問題。

最後須提及者，為多數受訪被害人家屬反應之從重量刑期盼。雖然在該組座(訪)談過程中，不時可聽聞被害人家屬請求不要輕判加害人，但本文認為，此種結論應綜合整體座(訪)談內容進行分析，以避免錯誤解讀受訪被害人家屬的語意。對此，倘若仔細觀察、比對整場座(訪)談內容，會發現受訪者們提及加重刑責，多是從無法感受到加害人真誠的悔意為起點，亦即，受訪被害人家屬們在案件發生後，希望看見的是加害人徹底知道自己鑄下無法挽回的大錯，並有誠意(不是以減輕刑責為目的)得負起賠償被害人家屬因被害人死亡所需負擔的相關費用或損害，然而當加害人的行為無法回應被害人家屬的上述期盼時，被害人家屬會認為被害人死亡帶來的精神、財產損害無法獲得彌補，因此會開始將希望寄託於訴訟程序，期待能藉由對加害人不利益的重度刑責，使其認知自己過錯的嚴重程度，或是防免不知悔改的加害人繼續危害社會，只是判決所衡量的事項本無法僅憑被害感受來判斷刑責，因此很有可能演變成，判決結果不符合被害人家屬寄託於司法程序的情感，最終導致他們對司法失去信心。如此一來，也許考量如何讓加害人於案發後的任何階段，在符合刑事訴訟法規與法理的前提下，藉由輔導使其產生真摯的悔悟之情，進而面對、修復被害人方的傷害，將會是有效幫助被害人與家屬的政策方向。

伍、結論與建議—讓制度的運轉更有人味與溫度，是關鍵

在全球化(Globalization)浪潮的衝擊下，以公私夥伴關係為公共政策發展主軸的新公共管理(New Public Management)理論¹²，正風起雲湧地影響著全世界各個國家的政府再造運動。近幾年來，臺灣亦無例外地，不斷在各個不同公共政策領域中，透過民間的觀察與協力提昇政府治理效能。本文為了解民眾對於檢察機關與社會安全事項所關注的議題與期盼，以律師、收容人、里長、犯罪被害人家屬與保護工作者等4個組別作為研究對象，進行數場焦點團體座(訪)談。綜合前述分析，4個組別間多有個別性的見解與意見回饋方向，故至多僅能自不同組別間，彙整出少數概括性重要議題，這也說明了以民意之質化研究做為政策規劃依據時可能導致的難題與可貴之處，畢竟廣大群眾當中，因應不同經驗與生活背景，便會對檢察機關或其他政府機關有著相距甚遠的需求，因此在觀察民意時，尤須對於群體間廣大的差異性質有所認知，方不致於在政策中，忽略了不同族群的特定需求。

對檢察機關而言，律師、收容人、被害人方皆是和機關接觸較為密切的族群，里長部分則可成為不直接接觸檢察機關的第三方觀察者。在前章綜合評析中，對律師、收容人、里長與被害人方多面向的座(訪)談對象中，對於檢察機關也出現多面向的程序性期待。首先，就律師而言，檢察機關於行偵查程序時考量律師與當事人為案情準備的行前時間、考量律師陪同對於當事人(無論被告或證人身份)的重要程度、檢察機關內部分工之於案件得否連貫且有效率的解決、探究偵查庭

¹²孫本初，政府未來的治理模式，智勝，頁95-108，2000年。

的螢幕設備妨礙律師與當事人訴訟權利行使的情狀、檢視檢察事務官與書記官辦案態度的影響力，以及其他政府機關對於防衛權利限制之法規疑義處理等，皆可能是都會地區律師們所關注的焦點所在。其次，對收容人而言，檢察官是否給予尊重的態度、是否平衡調查有利與不利的證據，以及偵查與公訴階段的檢察體系是否順利連接案情與證據調查方向，都可能是都會地區收容人對檢察機關的期盼。接著，對由里長代表的一般民眾而言，檢察機關如何有效的提供民眾理解司法程序的管道，可能會是較關鍵的事項。最後，對被害人與家屬而言，檢察機關同理其蒐集證據的極限、留意卷證調閱或法庭揭示證據造成的個人資料外洩風險，以及訴訟協助資源是否足夠，皆可能是有效幫助都會地區被害人與家屬的方向。

另一方面，針對社會安全議題，里長與被害人方的座(訪)談結果，顯示了不同層面的社會安全探討事項。其一，對里長等民眾而言，如何藉由在地力量掌握地方上可能潛藏的犯罪行為，以及如何解決外來租屋人口毒品犯罪等問題，皆可能是都會民眾對於社會治安的盼望；其二，對被害人與家屬而言，矯正相關之政府機構如何提供加害人服刑情狀與假釋資訊、政府單位如何解決補償金制度中的資力證明對被害人與家屬的心理傷害；以及整體司法機關如何輔導加害人心生真摯悔悟，一方面促進更生，一方面撫平被害人方的心靈創傷等等，可能都是都會地區被害人與家屬對於政府機關的協助需求。

我國檢察機關，長期以來勵精圖治，力求翻轉在一般民眾心目中權威至上，不可親近的冷衙門形象，在本研究中，雖已看到一些努力的成效，但整體而言，仍未能達到民眾滿意的結果，究其原因，除了必須在程序的運轉機制上再行檢討改善，已如前述外，由於一切制度的執行主體在於人，因此，提昇執法人員的人文素養與同理心，讓執法人員在接觸民眾的過程中，能多帶點人味與溫度，亦應是提昇民眾滿意度與社會安全感受度極為關鍵之一環。