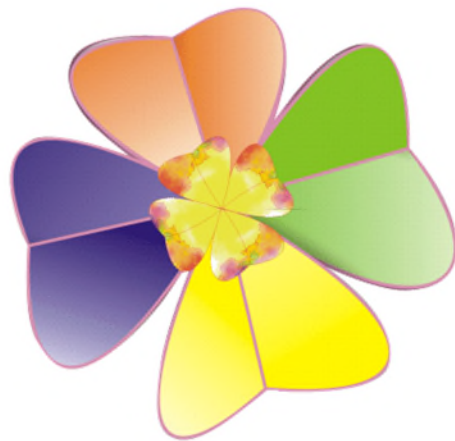


110 年度
新北市新莊地政事務所

民眾自辦登記案件分析報告



新北市新莊地政事務所編印

中華民國 110 年 6 月

目錄

目錄	1
圖目錄頁	2
表目錄頁	3
壹、 前言	4
一、研究動機與目的	4
二、研究範圍與對象	4
貳、 研究方法與實證分析	6
一、敘述性統計	6
二、交叉分析法	11
參、結論與建議	17
一、實證分析結果	17
二、建議與未來展望	17

圖目錄頁

- 圖 1、本所各年度登記案件民眾自辦案件量折線圖 (P. 5)
- 圖 2、近 6 年民眾自辦案件登記原因比例 (P. 6)
- 圖 3、近 6 年民眾自辦案件各登記原因數量變化圖 (P. 7)
- 圖 4、近 6 年自辦登記案件民眾性別比例 (P. 8)
- 圖 5、近 6 年自辦登記案件民眾年齡層比例 (P. 8)
- 圖 6、近 6 年各行政區自辦登記案件民眾比例 (P. 9)
- 圖 7、近 6 年自辦案件民眾性別比例變化圖 (P. 9)
- 圖 8、近 6 年民眾各年齡層自辦案件量變化圖 (P. 10)
- 圖 9、近 6 年各行政區民眾自辦案件量變化圖 (P. 10)
- 圖 10、近 6 年各行政區民眾自辦各登記原因比例圖 (P. 12)
- 圖 11、近 6 年民眾自辦案件各登記原因年齡層比例圖 (P. 13)
- 圖 12、近 6 年民眾自辦案件各登記原因性別比例圖 (P. 14)
- 圖 13、近 6 年民眾自辦各登記原因補正、駁回比例圖 (P. 16)

表目錄頁

- 表 1、本所轄區常見登記原因登記案件量 (P. 4)
- 表 2、本所轄區登記案件常見登記原因民眾自辦比例表 (P. 5)
- 表 3、本所各年度登記案件民眾自辦案件量表 (P. 6)
- 表 4、近 6 年民眾自辦各登記原因案件量變化表 (P. 7)
- 表 5、民眾自辦案件補正、駁回情形表 (P. 11)
- 表 6、近 6 年來自各行政區民眾自辦案件各登記原因案件量 (P. 11)
- 表 7、近 6 年各年齡層民眾自辦各登記原因案件量 (P. 13)
- 表 8、近 6 年不同性別民眾自辦各登記原因案件量 (P. 14)
- 表 9、近 6 年民眾自辦登記原因補正、駁回情形表 (P. 15)

壹、前言

一、研究動機與目的

土地登記案件牽涉民眾價值較高的不動產，影響民眾權益甚鉅。然而，地政業務對一般民眾來說，較其他政府業務更為陌生，且涉及跨機關業務與專業知識等，故本所一直致力於拉近與民眾的距離，秉持「以人為本」的精神，推動各項創新及服務措施，以達簡政便民，讓民眾更加瞭解自己的權益以及政府能提供的服務。

為了持續研究並精進為民服務品質，本所應更瞭解民眾的需求，以落實執行面之效率與成果，提供民眾更適切的服務。本研究將就本所歷年受理之民眾自辦登記案件資料進行大數據分析，透過分析案件之登記原因、補正駁回情形與申請人性別、住所及年齡等個別屬性，並同時檢視現行的為民服務措施，加以比較分析結果，進而討論是否得以針對不同屬性的民眾，拓展其他服務項目或精進現行的為民服務措施並強化宣導，使本所服務品質能夠更上一層樓。

二、研究範圍與對象

因應 103 年 7 月開放多項登記原因於新北市境內得跨所辦理，且本所陸續推動各項為民服務措施，本研究篩選自 104 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日期間，以內政部 web 地政系統資料庫為資料來源，統計由本所收件的轄區內不動產登記案件，當中案件量最多的登記原因前十名（下稱常見登記原因）排序整理如下表。

表 1、本所轄區常見登記原因登記案件量

排名	登記原因	案件量
1	設定	121,711
2	清償	74,647
3	買賣	74,490
4	書狀換給	13,228
5	贈與	8,479
6	書狀補給	7,371
7	分割繼承	6,376
8	權利範圍變更	5,993
9	繼承	3,899
10	夫妻贈與	3,163
	加總	319,357

註：自 104 年 1 月統計至 109 年 12 月

資料來源:內政部 web 地政系統資料庫

辦理登記案件的申請人身分包括一般民眾及專業代理人等，由下圖 1 可以發現民眾自辦案件量大致呈現逐年上升的趨勢。然而，一般民眾對於地政相關專業知識較不足，且若自辦應備文件較繁雜之案件，尚須往返戶政、稅捐與國稅等機關，耗費時間與金錢成本。

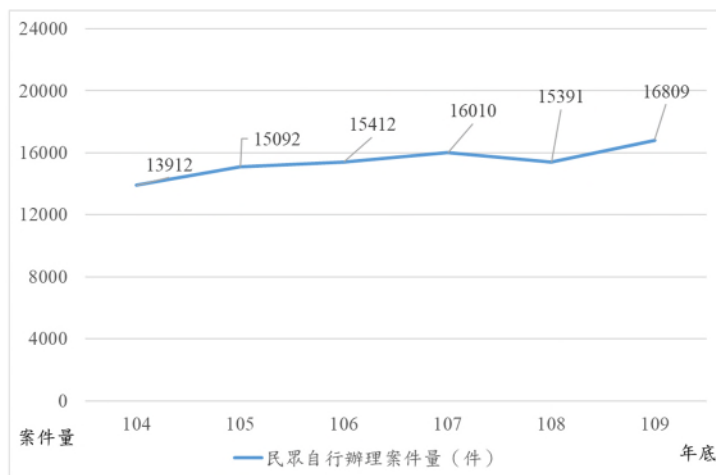


圖 1、本所各年度登記案件民眾自辦案件量折線圖

資料來源：本研究自製

進一步分析各登記原因民眾自辦的比率，可以發現在案件量排序前十名的常見登記原因中，有懸殊的自辦比例差距（如下表 2）。

表 2、本所轄區登記案件常見登記原因民眾自辦比例表

排名	登記原因	民眾自辦比例	專業代理人辦理比例
1	書狀換給	95.77%	4.23%
2	書狀補給	88.31%	11.69%
3	清償	59.77%	40.23%
4	繼承	56.81%	43.19%
5	分割繼承	54.45%	45.55%
6	夫妻贈與	41.13%	58.87%
7	贈與	23.35%	76.65%
8	設定	21.19%	78.81%
9	買賣	2.72%	97.28%
10	權利範圍變更	1.30%	98.70%

註：民眾自辦比例：無代理人 + 非專業代理人 / 總案件量

資料來源：本研究自製

本研究欲加以分析不同登記原因之自辦民眾屬性，探究自辦比例差距之可能原因，研擬可精進之方向以提升為民服務品質，故將研究範圍設定於上述十種常見登記原因之自辦民眾，共計以 92,626 筆資料進行分析（如下表 3）。

表 3、本所各年度登記案件民眾自辦案件量表

各年度	104	105	106	107	108	109	總計
民眾自辦案件量 (件)	13,912	15,092	15,412	16,010	15,391	16,809	92,626

註：民眾自辦案件量 = 無代理人 + 非專業代理人

資料來源：本研究自製

貳、研究方法與實證分析

以下將分為敘述性統計及交叉分析，透過分析瞭解民眾自辦案件的情形，並區分自辦民眾屬性，據以研擬相關服務措施。

一、敘述性統計

以下茲就年度案件量、常見登記原因（以下簡稱登記原因）、是否受補正及駁回、申請人年齡、性別及住所等項目進行說明。

（一）本所登記案件統計 1. 總案量統計

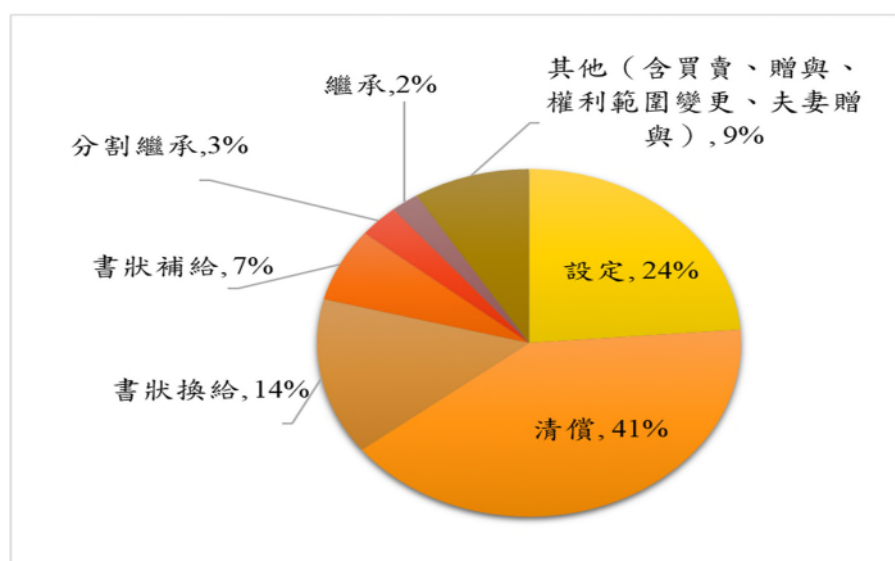


圖 2、近 6 年民眾自辦案件登記原因比例 資料來源：本研究自製

由上圖2可以發現，占比高的登記原因通常是需檢附文件較簡易之案件(如：清償、設定、書狀換給等)。

2. 各年度案量統計

表4、近6年民眾自辦各登記原因案件量變化表

登記原因\年度	104年案 件量 (件)	105年案 件量 (件)	106年案 件量 (件)	107年案 件量 (件)	108年案 件量 (件)	109年案 件量 (件)	總計 (件)
設定	3284	3523	3761	3625	3711	4123	22027
清償	6072	5940	6017	6045	6375	7236	37685
書狀換給	1782	2898	2472	3170	1633	1556	13511
書狀補給	931	1030	1029	1068	1064	1202	6324
分割繼承	384	437	467	491	527	541	2847
繼承	279	279	322	333	394	375	1982
其他	1180	985	1344	1278	1687	1776	8250
小計	13912	15092	15412	16010	15391	16809	92626

註：其他包含買賣、贈與、權利範圍變更、夫妻贈與

資料來源：內政部 web 地政系統資料庫

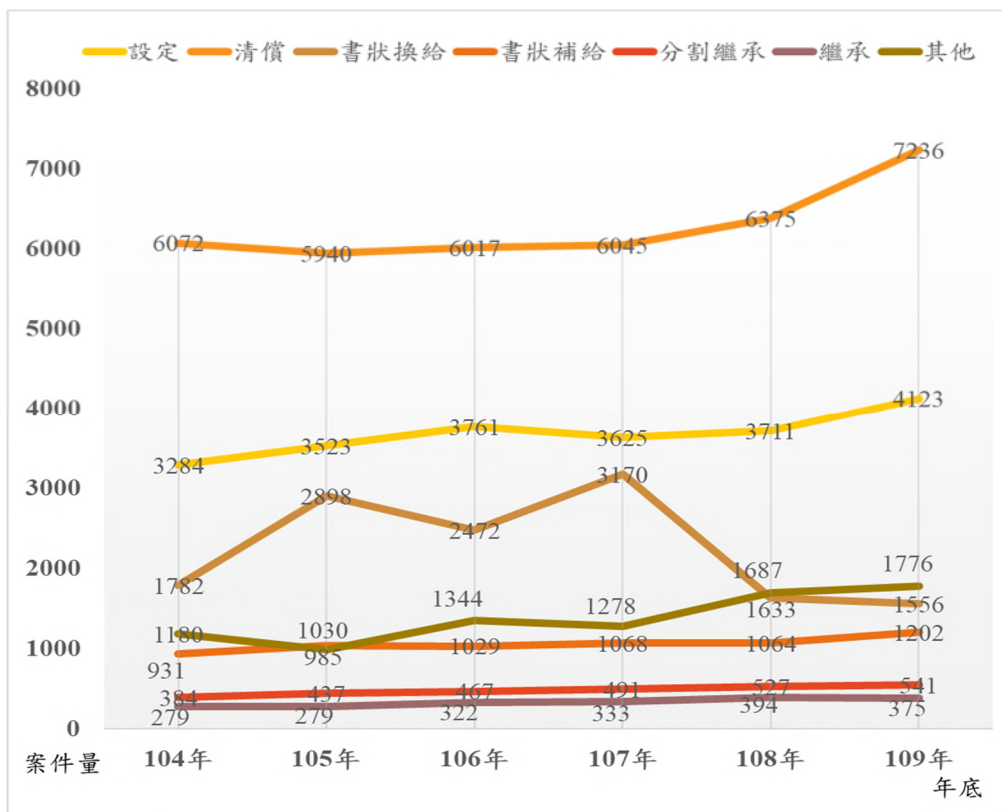


圖3、近6年民眾自辦案件各登記原因數量變化圖 資料來源：本研究自製

由上圖可以發現，「書狀換給」在 105 年、107 年有較高的數量，推測可能是因為該 2 年間本所辦理地籍圖重測，且於小而能工作站新增「重測換狀代收、發件服務」，便於民眾就近辦理，以致該案量上升。

(二) 本所申請人類型統計

本研究依申請人年齡、性別及住所區分不同申請人類型，又依總案量及各年度案量分述如下：

1. 總案量統計

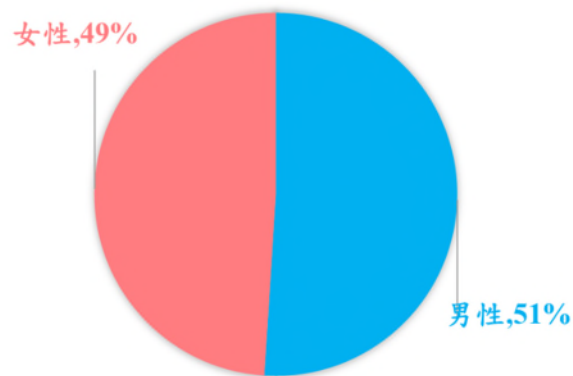


圖 4、近 6 年自辦登記案件民眾性別比例

資料來源：本研究自製

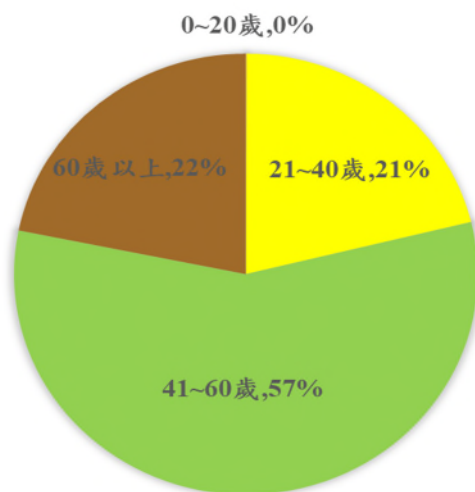


圖 5、近 6 年自辦登記案件民眾年齡層比例

資料來源：本研究自製

由上圖 4 及 5 可以發現，以民眾自辦的總案件量來看，性別比例大致約 1：

1。在年齡方面則有偏高的情形，中老年的比例近 80%，青年則僅佔約 20%。

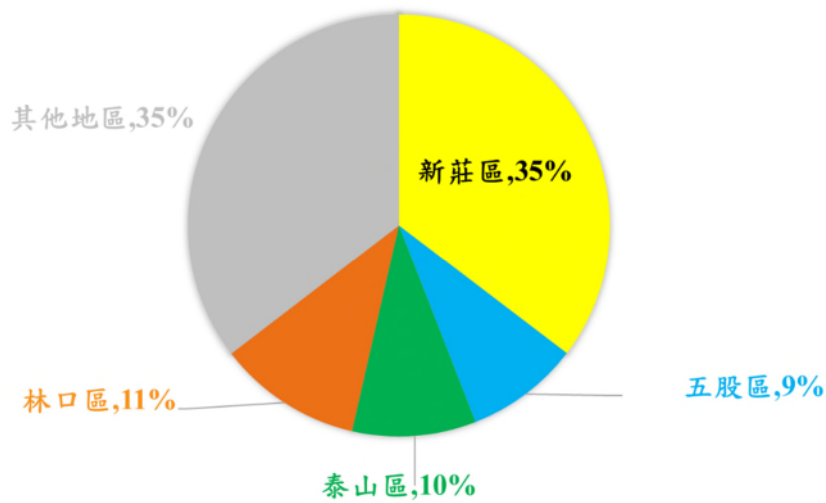


圖 6、近 6 年各行政區自辦登記案件民眾比例 資料來源：本研究自製

本所位於新莊區，理論上來辦理案件的民眾戶籍地位在新莊區的比例應遠高於其他區域。然而，由上圖 6 可以發現，住所位於新莊區的民眾佔 35%，位於本所其他轄區者佔約 30%，另有高達 35%的民眾住所位於非本所轄區的其他行政區。

2. 各年度案量統計

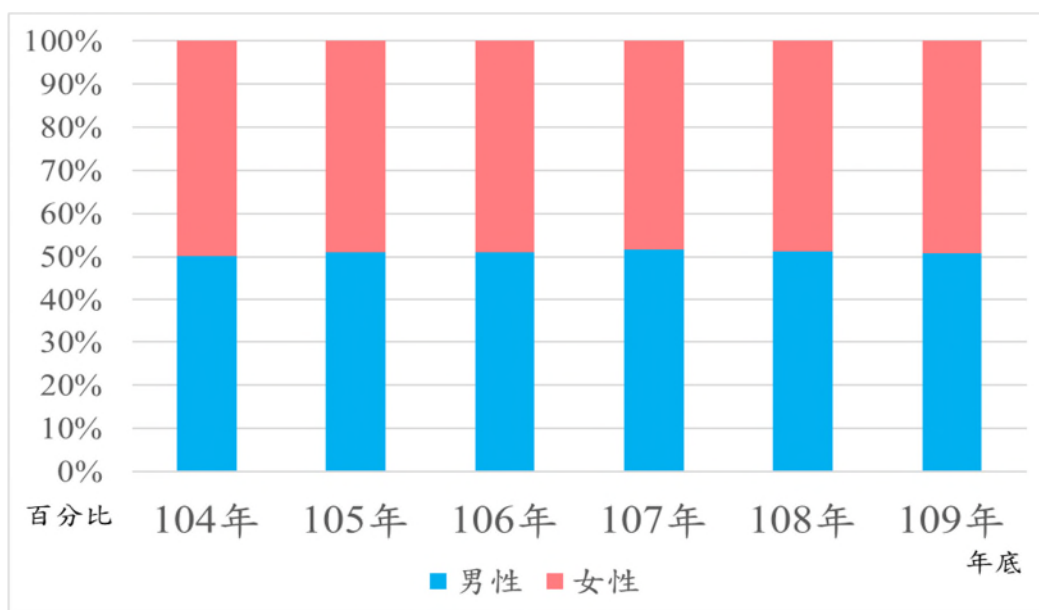


圖 7、近 6 年自辦案件民眾性別比例變化圖 資料來源：本研究自製

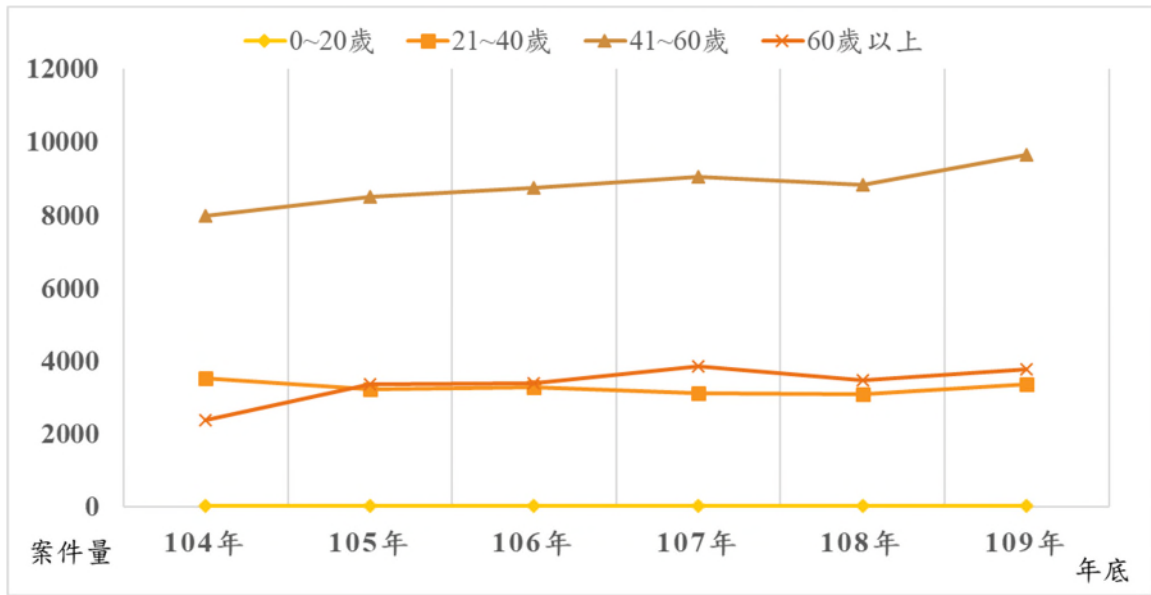


圖 8、近 6 年民眾各年齡層自辦案件量變化圖

資料來源：本研究自製

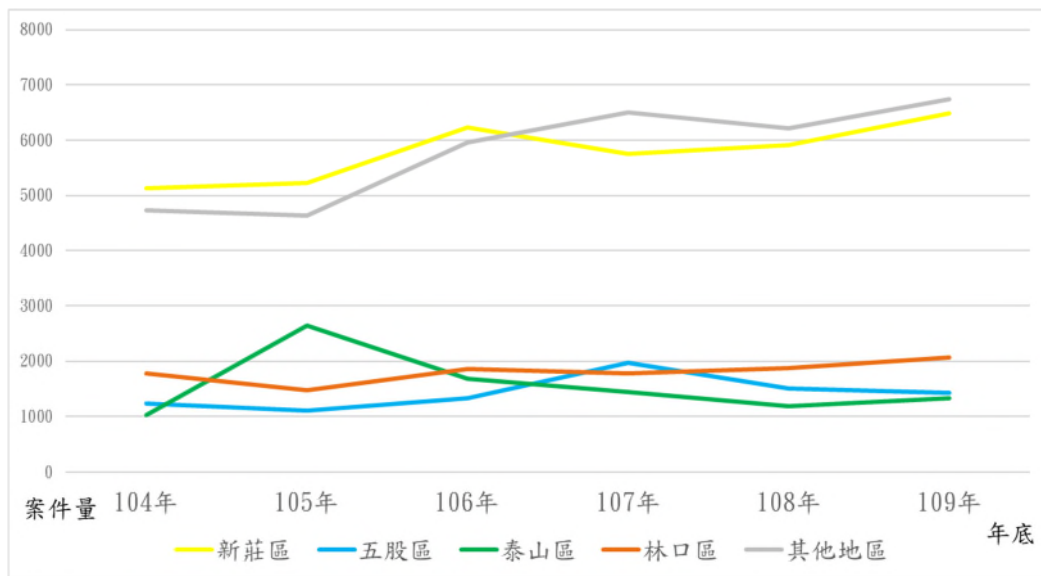


圖 9、近 6 年各行政區民眾自辦案件量變化圖

資料來源：本研究自製

由上圖 7、8 及圖 9 可以發現，自辦案件的民眾性別比例變化並不大，均大致呈現 1：1；在年齡方面，60 歲以上的申請人則有逐年增加的趨勢，本所應可提出更多針對高齡申請人的服務措施。在住所方面，戶籍地位於本所轄區外其他行政區的民眾數量亦逐漸攀升，在 107 年以後甚至超越新莊區的民眾數量。據此，本所可提出更多線上服務或跨所服務，讓民眾可以有除了臨櫃辦理以外的多元方式可以選擇。

(三) 補正、駁回案件量統計

表 5、民眾自辦案件補正、駁回情形表

申請人類型\ 補正駁回情形	是否補正			是否駁回			總計 (件)
	補正 (件)	未補正 (件)	補正率 (%)	駁回 (件)	未駁回 (件)	駁回率 (%)	
民眾自辦	1,259	91,367	1.36	2,984	92,626	3.12	92,626

資料來源：本研究自製

在登記案件的補正、駁回規定中，「應提出之文件欠缺或相關資料不符」者會受補正，「逾期未補正或依法不得登記」者則會受駁回。由上表 5 可以發現，民眾自辦案件被補正者有 1.36%，受駁回者有 3.12%，推論可能是民眾對於土地登記相關法規較不熟稔，對依法不應登記的事項掌握不足或無法按規定及時補正所致。據此，本所可針對民眾自辦率較高的登記原因，整理出案件可能受補正或駁回的情形，供民眾參考。

二、交叉分析法

交叉分析法(CrossAnalysis)係以統計方法來瞭解兩個變數之間的關聯性，將收集到之資料區分成兩個變數之資料，以列聯表(contingencytable)或稱交叉表(Crosstab)來呈現用來研究兩種特性間相依或獨立。而所謂列聯表是以矩陣的方式來表示，由列與欄的資料所組成，探索行與列是否呈「自變項、應變項」關係。

本研究以登記原因作為基準指標，與申請人屬性指標進行交叉分析並說明。

(一) 分析登記原因與申請人住所

表 6、近 6 年各行政區民眾自辦案件各登記原因案件量

住所登記原因	新莊區案 件量 (件)	五股區案 件量 (件)	泰山區案 件量 (件)	林口區案 件量 (件)	其他行政 區案件量 (件)	總計 (件)
設定	8,095	1,467	1,727	2,778	9,363	23,430
買賣	1,319	401	147	467	2,436	4,770
清償	15,740	2,861	3,123	4,813	11,770	38,307
書狀換給	2,872	2,061	2,629	1,076	4,744	13,382
贈與	423	55	45	51	788	1,362

書狀補給	2,677	432	467	500	1,837	5,913
分割繼承	1,220	129	147	93	1,160	2,749
權利範圍變更	17	17	4	1	34	73
繼承	539	46	41	34	927	1,587
夫妻贈與	357	93	96	127	380	1,053
小計	33,259	7,562	8,426	9,940	33,439	92,626

資料來源：內政部 web 地政系統資料庫

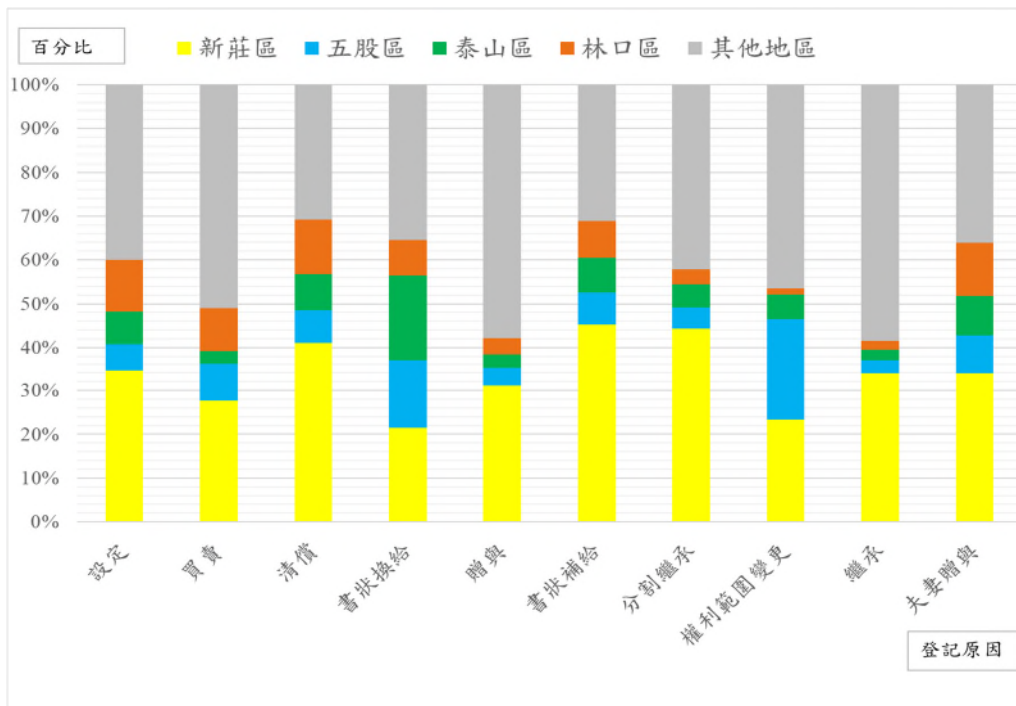


圖 10、近 6 年各行政區民眾自辦各登記原因比例圖

資料來源：本研究自製

由上表 6 及圖 10 可以發現，大多數登記原因在本所轄區佔有六成以上。然而在「買賣」、「贈與」、「繼承」等所有權移轉登記原因當中，本所轄區以外的其他地區申請人佔比較高。推論可能是前述所有權移轉類型的案件均牽涉稅捐業務，民眾須至不動產標的所在地進行稅捐申報，因而前來本所一併申辦登記。

(二) 分析登記原因與申請人年齡

表 7、近 6 年各年齡層民眾自辦各登記原因案件量

登記原因\年齡層	0~20 歲案件量(件)	21~40 歲案件量(件)	41~60 歲案件量(件)	60 歲以上案件量(件)	總計(件)
設定	4	5,635	13,444	2,902	21,985
買賣	11	2,168	2,510	494	5,183
清償	17	7,626	22,813	7,247	37,703
書狀換給	16	1,480	6,540	5,481	13,517
贈與	2	347	936	501	1,786
書狀補給	5	983	3,038	2,304	6,330
分割繼承	2	599	1,659	589	2,849
權利範圍變更	-	19	34	7	60
繼承	9	474	1,085	414	1,982
夫妻贈與	1	243	707	280	1,231
小計	67	19,574	52,766	20,219	92,626

資料來源：內政部 web 地政系統資料庫

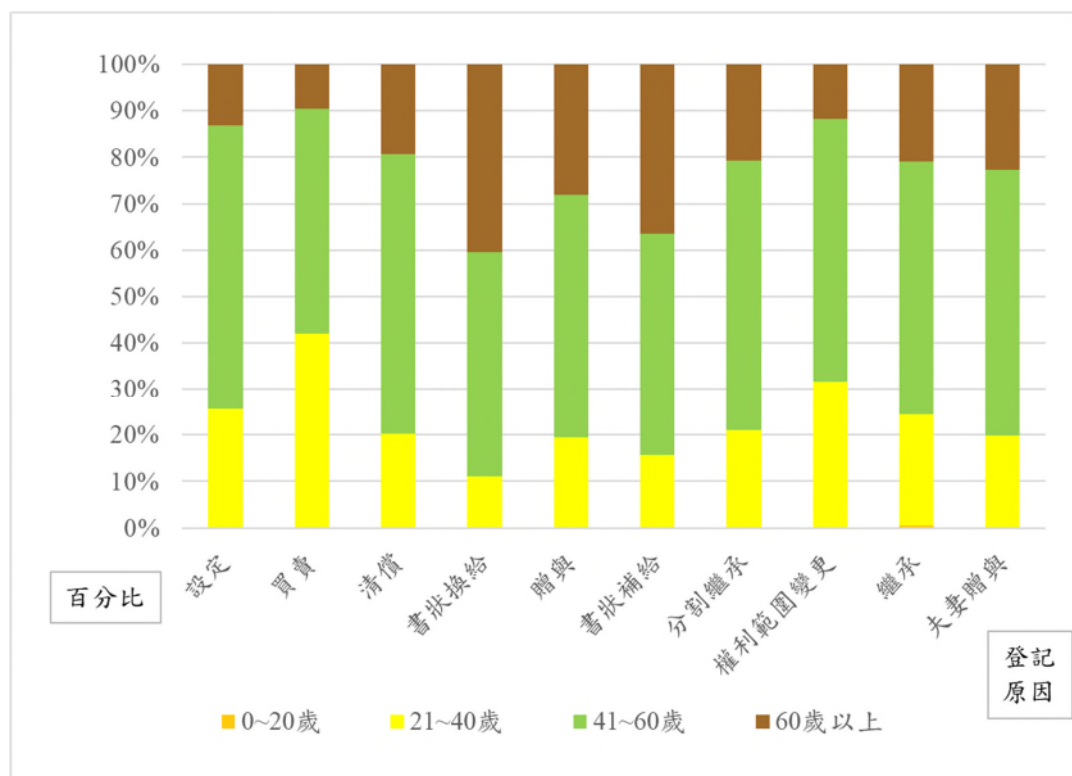


圖 11、近 6 年民眾自辦案件各登記原因年齡層比例圖

資料來源：本研究自製

由上圖及表可以發現，各個登記原因的申請人年齡層分布大致相同，大部分申請人落在 41 至 60 歲間，惟「買賣」有佔較高比例的 21 至 40 歲申請人；在「書狀換給」與「書狀補給」中，則有較高比例的 60 歲以上申請人。據此，本所可依不同登記原因提出適齡的輔導措施，讓民眾感受到更適切的服务。

(三) 分析登記原因與申請人性別

表 8、近 6 年不同性別民眾自辦各登記原因案件量

登記原因\性別	男性辦案件量 (件)	女性辦案件量 (件)	總計
設定	12,049	11,147	23,196
買賣	2,226	1,971	4,197
清償	18,272	20,055	38,327
書狀換給	7,412	5,407	12,819
贈與	1,005	922	1,927
書狀補給	2,852	2,490	5,342
分割繼承	1,759	1,555	3,314
權利範圍變更	41	32	73
繼承	1,093	1,059	2,152
夫妻贈與	594	685	1,279
小計	47,303	45,323	92,626

資料來源：內政部 web 地政系統資料庫

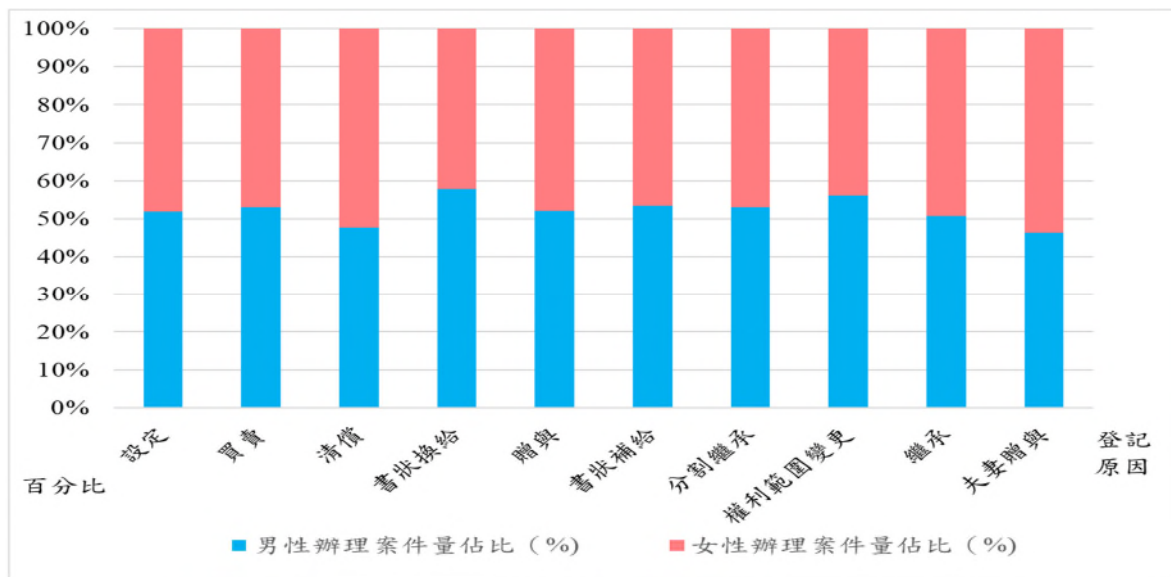


圖 12、近 6 年民眾自辦案件各登記原因性別比例圖

資料來源：本研究自製

由上表 8 及圖 12 可以發現，各登記原因的男女辦理比例大致均為 1:1，男性辦理者稍微較多（平均差距介於 5%至 6%之間）。其中值得進一步探究的是，贈與及繼承案件的性別比例差距較平均差距小，與因傳統觀念重男輕女，辦理比例可能會是男大多於女之推論不同。由此可見各地政機關一直致力於宣導「性別無異，權利平等，財產贈與、繼承權利無差別」的觀念有所成效，未來應持續落實宣導，以臻性別平權。

（四）分析登記原因與補正、駁回量

表 9、近 6 年民眾自辦各登記原因補正、駁回情形表

登記原因\ 補正駁回情 形	民眾自辦					
	補正 (件)	未補正 (件)	補正率 (%)	駁回 (件)	未駁回 (件)	駁回率 (%)
設定	312	23,118	1.33%	921	23,430	3.78%
清償	33	4,737	0.69%	35	4,770	0.73%
買賣	128	38,179	0.33%	1,090	38,307	2.77%
書狀換給	9	13,373	0.07%	70	13,382	0.52%
贈與	136	1,226	9.99%	218	1,362	13.80%
書狀補給	32	5,881	0.54%	109	5,913	1.81%
分割繼承	318	2,431	11.57%	239	2,749	8.00%
權利範圍變 更	6	67	8.22%	96	73	56.80%
繼承	206	1,381	12.98%	178	1,587	10.08%
夫妻贈與	79	974	7.50%	28	1,053	2.59%
總計	1,259	91,367	1.36%	2,984	92,626	3.12%

資料來源：本研究自製

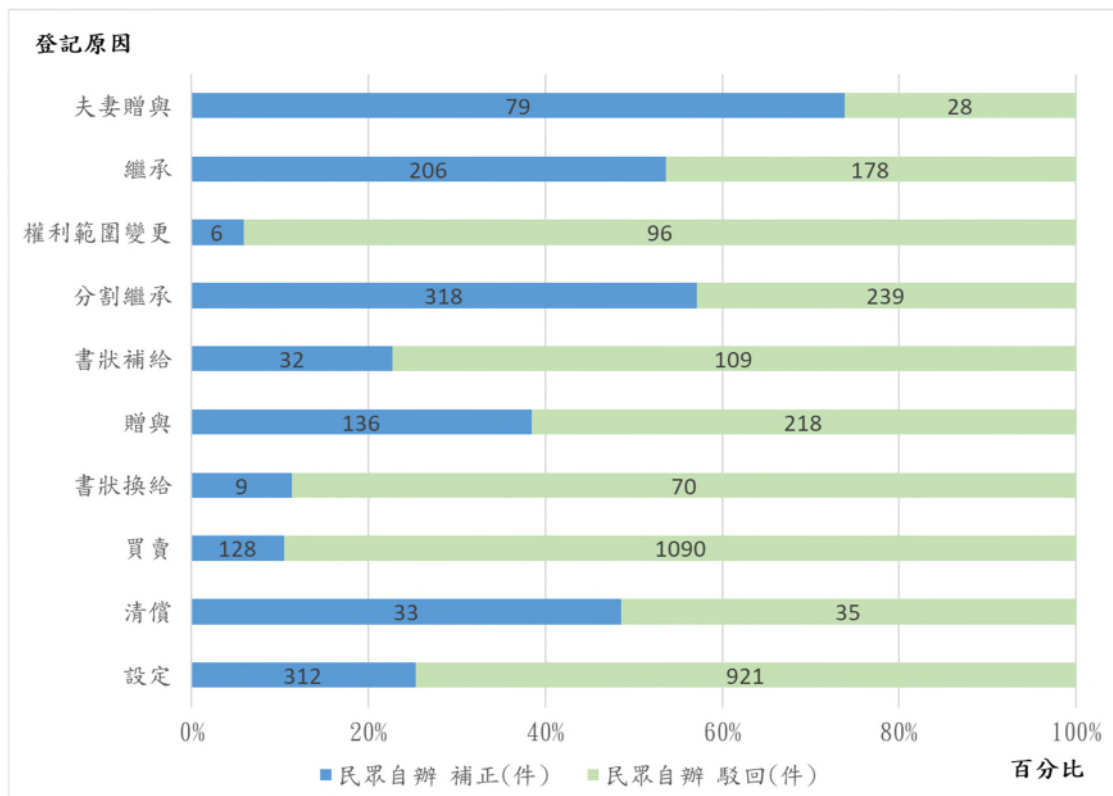


圖 13、近 6 年民眾自辦各登記原因補正、駁回比例圖

資料來源：本研究自製

由上表 9 及圖 13 可知，民眾自辦案件量少的登記原因中（如權利範圍變更等），因自辦案件量母數低，導致駁回及補正率均較高，推論是因民眾較少辦理，對於應備文件及相關規定比較陌生。另外繼承、贈與也有較高的補正率及駁回率，除整體自辦案件量較少外，因其應備文件同時牽涉戶政、國稅局及稅捐處等其他機關，推測可能民眾疲於往返於各機關，容易有所疏漏或未能及時補正所致。

參、結論與建議

一、實證分析結果

在總體案件量方面，統計資料指出在不同登記原因下，民眾自辦比例相當懸殊，申辦內容涉及金融機構的設定、清償兩者為大宗（佔 65%），該 2 者除應備文件較簡單，且前往地政機關的辦理時間短。另外有關權狀業務的書狀換給、書狀補給則佔大約 20%，也是本所可以加以提供服務的指標。在申請人類型分析當中，則可發現年齡組成偏高，有一大部分是 41 至 60 歲的中年人（約佔 57%），更有 22% 為 60 歲以上的高齡者。住所部分則有 65% 的申請人戶籍地位於本所轄區，高達 35% 的申請人戶籍地位於外地。

在各年度變化趨勢的方面，除總體自辦量逐年上升外，本研究亦發現在申請人屬性分析當中，本所轄區以外其他行政區的申請人亦逐年攀升。

在交叉分析方面，值得一提的是在不同登記原因中申請人年齡層的比例，「買賣」有較高比例的 21 至 40 歲申請人；在「書狀換給」與「書狀補給」中，則有較高比例的 60 歲以上申請人。推測是因為前者辦理的應備文件較複雜，後者較簡易，年齡層偏高的申請人可能會選擇委託專業代理人辦理較為複雜的登記案件。

在補正及駁回情形方面，依前述統計結果指出，民眾自辦案件整體平均受補正率為 1.36%，受駁回率為 3.22%，在不同登記原因下也有所差異，其中「權利範圍變更」、「繼承」及「贈與」的補正、駁回率較高，推測可能是類案件民眾較少辦理、因備文件較繁雜，涉及跨機關業務等。

二、建議與未來展望

根據前述統計分析結果，檢討本所現行為民服務措施，並結合未來發展趨勢，本研究提出下列三點建議，期許本所能加以應用：

（一）秉持「以人為本」精神，持續拓展公私協力

因應金融機構相關案件有高比例的民眾自辦，政府亦開放全國跨縣市收辦前揭登記原因的案件，本所據以精進，推動「金融機構印鑑卡檔存目錄查詢系統」，讓民眾得以在網站上查詢其辦理銀行之印鑑卡是否在本所有備查，建議未來可以加以推廣該項服務，或是加強與金融機構的交流，並透過雙方合作，得以提出更多便民措施，提升為民服務品質。

另外書狀換給、書狀補給等 2 項登記案件，除有較高的自辦比例外，自辦的民眾年齡層亦偏高。較高年齡層的申請人對於地政知識、資訊的來源大多以報章雜誌、新聞報導為主，在資料搜尋、查證能力方面略顯薄弱，易受錯誤資訊所影響，且此 2 項案件涉及權狀發給，影響民眾權益甚鉅，建議可以與里長合作，除透過本所現行通訊軟體宣導鏈以外，也可與里民辦公室合辦講座等，針對前述 2 種登記原因案件的办理流程及應備文件或其他有興趣的議題加以宣導，提供客製化的服務。

（二）針對補正、駁回情形精進「智能服務」

為了使民眾自辦案件能夠更順利，避免民眾因案件辦理受補正或駁回而需來往奔波，本所網站上有架設登記業務客製化表單填寫範例，透過 Google 表單依據民眾不同需求製作出客製化的登記申請書；另將原本的「繼承办理流程表」細緻化程度升級，將繼承登記依各種態樣（共同共有繼承、均分繼承、分割繼承等），分別製作流程與應附文件表由服務中心提供給民眾，使民眾能更容易了解，並助於後續審查作業。

除持續更新及精進上述表單外，本研究建議可以針對民眾自辦比例較高，同時補正、駁回率亦高的登記原因（如繼承、書狀補給等），製作「常見錯誤情形」一覽表供民眾參考，除可減少民眾因案件受補正駁回而奔波的時間、金錢成本，亦能降低本所案件補正、駁回量，避免爭議同時增進本所行政效率。

（三）以「簡政便民」為目標，提出更多線上、跨域及跨機關服務

民眾自辦案件量逐漸攀升，且近期因應疫情本所暫緩出隊辦理各項服務，故透過新興網路媒體定期製作並發布「Oops!!地政!」系列影片，以輕鬆、易懂的方式解說地政資訊，讓民眾在家即可透過網路影片了解如何辦理案件，突破政府機關一貫制式的風格，顛覆一般人對地政事務所生硬冷漠的印象，拉近與民眾之間的距離。

另外，由前述分析得知，住所位於非本所轄區之其他行政區的申請人中，又以申辦所有權移轉類的登記原因（如：買賣、贈與及繼承）佔比較高，推論因這些登記原因尚未開放跨縣市辦理或因配合稅捐申報及繳納業務故一併至本所辦理。建議未來可以評估是類登記原因是否可提報內政部加入跨縣市辦理項目，或開放部分類型的案件（如被繼承人死亡日期一年以內的繼承等）；再者，也可以與稅捐機關交流是否有其他橫向聯繫管道，提供更多跨機關服務；且因應近期特殊的疫情狀況，建議本所持續推動更多線上措施，例如線上申辦、預約、宣導及教學等，精進本所為民服務品質，以達到新三民主義「便民、利民、愛民」的全方位優質服務。