

東海大學

行政管理暨政策學系第三部門碩士在職專班

碩士論文

替代性糾紛解決研究—以民事調解為例

指導教授：陳秋政 博士

研究生：張俊明

中華民國 107 年 6 月

中文摘要

由於我國司法案件在民事訴訟案件居高不下，民眾在民事私權紛爭上，透過替代性糾紛解決機制來解決紛爭僅佔 5.51%，尚屬偏低，而致民事訴訟案件浪費司法成本甚鉅。本研究為探索性質化研究，透過文獻探討以替代性糾紛解決機制(ADR)中，鄉鎮市調解委員會調解委員的制度與運作現況、調解委員的遴選與專業訓練及民眾在民事私權爭議採用替代性糾紛解決機制中之調解意願。

研究發現鄉鎮市調解委員會在調解委員遴選資格上，採較為寬鬆的規定，且遴選實務上，受限行政區域人口分布，影響調解委員人數編制。在調解委員專業方面，調解委員遴選資格無需具備調解專業背景，且聘任後之調解講習也非強制性，專業訓練明顯不足。另外，在民眾對 ADR 替代性糾紛解決機制的瞭解與意願上，因對調解委員會專業信任度不足，遇有商業事件、工程糾紛等紛爭或涉及法律風險時，大多尋求司法訴訟，而棄調解機制。

研究建議，調解委員會可另設「義務專業調解員」以延聘各類專業背景人士出任義務專業調解員，以協助調解委員能審究事實真相及兩造爭議之所在。在調解專業上應制訂定期訓練，並實施考核制度，以促進調解委員具有專業性與公信力，提高民眾願意採用「ADR 調解機制」來處理紛爭之意願。

關鍵字：替代性糾紛解決、調解、調解委員會、民事訴訟

英文：ADR

謝 誌

在東海大學行政管理暨政策學系進修碩士課程的日子裡，有緊湊的學校課業，也有惰怠的論文寫作，最後能夠順利畢業，取得碩士學位，最感謝的還是我的指導教授陳秋政博士及系上的助教韓家瑩學姐，若不是秋政老師與家瑩學姐不斷的激勵與鞭策，讓原本難產的論文，最後能順產而生。

碩士班的學習生涯，感謝系上所有授課老師的指導，讓我在研究生學業與論文寫作上的知識與研究方法有相當的助益，也感謝家人體諒我在工作、家庭時間之餘，還能到學校進修學習，最後感謝所有一起上課、做報告的同學們，能與各位一起學習成長，真是一件快樂的事。

目錄

中文摘要	
英文摘要	
謝誌	
目錄	
表目次	
圖目次	
第一章 緒論	1
第一節 研究動機	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 本研究其他章節結構.....	4
第二章 文獻探討.....	6
第一節 替代性糾紛解決.....	6
第二節 我國調解制度的發展與現況.....	9
第三節 我國目前的調解制度.....	14
第四節 我國鄉鎮市調解委員會之運作.....	21
第五節 各國調解制度之運作.....	23
第六節 各國調解員的專業訓練.....	37
第三章 研究設計.....	50
第一節 研究流程.....	50
第二節 問題設計.....	52
第三節 研究方法、範圍與對象.....	55
第四章 研究過程與紀錄	59
第一節 調解委員會制度與運作現況.....	60
第二節 調解委員的遴選與專業訓練.....	62
第三節 民眾對替代性糾紛解決機制的瞭解與意願.....	68
第四節 研究訪談總結.....	72
第五章 研究結論與建議.....	75
第一節 研究結果.....	76
第二節 研究建議.....	80
參考文獻.....	82
附錄 訪談資料.....	85

表目錄

表 2-1	ADR 事項類別與相關法規.....	20
表 2-2	香港和解中心調解服務收費表.....	31
表 2-3	美國西北大學調解技巧訓練課程.....	38
表 2-4	美國麻省理工學院基本調解培訓師資課程.....	39
表 2-5	美國麻省理工學院基本調解培訓師資課程講義工具.....	40
表 2-6	英國東蘇塞克斯郡舉辦的「調解技巧」課程.....	42
表 2-7	香港和解中心綜合調解員培訓課程.....	44
表 2-8	香港浸會大學「衝突處理及調解技巧」課程.....	45
表 2-9	愛爾蘭公共服務發展署調解培訓課程.....	46
表 2-10	加拿大聖瑪麗大學調解技巧課程.....	47
表 2-11	澳大利亞仲裁人及調解員協會調解證書課程.....	48
表 2-12	澳大利亞調解準則.....	49
表 3-1	調解委員個人基本資料訪談設計.....	53
表 3-2	民眾在私權爭議採用 ADR 調解意願訪談問題設計.....	54
表 3-3	訪談調解委員會與調解委員.....	56
表 3-4	訪談之民眾	57
表 4-1	台中市第一屆調解委員學歷分布	61
表 4-2	台中市第一屆調解委員職業背景分布.....	62
表 4-3	105 年度各機關人員專介調解案件成立件數統計表.....	66
表 4-4	私權紛爭可調解的民事事件	73
表 5-1	我國及各國在調解制度與訓練課程比較.....	78

圖目錄

圖 3-1 研究流程圖.....	51
------------------	----

第一章 緒論

第一節 研究動機

我國司法訴訟案件，依司法院統計 106 年度，民事總新收案件為 2,423,319 件；刑事總新收案件為 522,162 件；行政訴訟總新收案件為 28,255 件¹。其中，民事訴訟案件就高達 81.49%。另外，依內政部統計處 106 年度全國鄉鎮市區調解委員會辦理調解業務總結案數為 141,512 件²，由此可見，我國民眾在民事紛爭上，透過調解機制來解決紛爭僅佔 5.51%，尚屬偏低，而致民事訴訟案件浪費司法成本甚鉅。民眾在民事私權紛爭上，若能多採用替代性糾紛解決 (Alternative Dispute Resolution, ADR) 又稱「訴訟外糾紛解決機制」，來解決民事私權紛爭，將可減輕民事訴訟的司法資源，亦能讓民眾在爭議事件中，減輕訴訟成本，以達當事人爭議雙贏與社會和諧之利。

在民事私權糾紛事件的處理過程中，找出糾紛關鍵性的重點或癥結步驟來以釐清雙方爭議之所在，藉以協助或改善雙方對立之關係，是非常重要的課題。參考國外在民事紛爭事件處理上，多採用替代性糾紛解決，來解決民事私權紛爭。如能借鏡國外調解機構所累積的調解案例或經驗，作為我國在民事私權紛爭調解制度的研究參考³，藉由研究分析與應用，將國外調解個案之經驗，用以加強我國調解制度與提高民眾藉由訴訟外紛爭解解機制之意願，將可促進與改善我國現今調解制度的成效，亦可減輕司法訴訟資源之浪費。

我國目前民事紛爭在現行的制度下，私權的糾紛主要系由司法機關來做

¹司法院，106 年上半年司法業務概況，網址：<https://www.judicial.gov.tw/juds/106up.pdf>，檢閱日期：2018/3/15。

²內政部統計處，106 年度全國鄉鎮市區調解委員會辦理調解業務總結案，網址：<https://www.moi.gov.tw/stat/index.aspx>，檢閱日期：2018/3/15 日。

³依我國的調解制度，調解機構有法院調解程序、鄉鎮市調解委員會、各縣市消費爭議調解委員會、勞資調解委員會等等。

成最終判斷，在民事私權以往經驗上，民眾透過司法途徑來解決私權糾紛，在時間、訴訟成本及訴訟費用上，未必符合當事人間的經濟效益，且在民眾的權益保障上，也常有延宕及勞費之弊，因此，民事私權的爭議，若欲透過司法訴訟的途徑來追求相關爭議之解決，當事人不僅需耗費時間，而面對司法纏訟及高額的訴訟成本，爭議之解決不見得能獲致圓滿實現。

因此，為了疏減訟源及降低私權糾紛的成本，在法律制度上除了司法訴訟一途之外，另設有仲裁、調解等具法律效力之替代性糾紛解決，期以透過行政機關或公權力之介入，例如地方法院民事調解程序、鄉鎮市調解委員會等，對於私權爭議及刑事告訴乃論之案件，能有及時發揮排難解紛的功能。然而在社會多元發展及新興問題叢生的今日，行使調解的機關如何在法制許可之前提下，充分運用調解功能，真正發揮排難解紛，並兼顧時效及民眾權益，獲取各方最大利益之功效，相當值得深入研究。

我國目前有關民事私權爭議事件，可採替代性糾紛解決有「仲裁」與「調解」，其中，仲裁另立有仲裁法，仲裁人之判斷，於當事人間，與法院之確定判決，有同一效力，而調解則依爭議事件之不同，分別另訂有相關法規，如有關消費爭議另立有〈消費者保護法〉實行之，有關勞資爭議另立有〈勞動基準法〉實行之，其他一般民事私權爭議或刑事告訴乃論事件，另立有〈鄉鎮市調解條例〉實行之。如爭議事件已進入司法訴訟，可依〈民法〉調解程序實行之。

依上所述，民眾在遇有民事私權爭議事件時，並非只有民事訴訟一途，替代性糾紛解決機制，可作為民眾避免爭訟、纏訟的另外解決爭議管道，亦可減輕因訴訟的司法資源浪費，讓民眾減輕訴訟時間與成本，也顧及爭議事件當事人權益，並達社會和諧之目標。

第二節 研究目的

在歐美及亞洲先進國家，商業紛爭亦透過替代性糾紛解決，其中「調解」是廣泛被採用的糾紛解決方式，以亞洲區域為例，新加坡、馬來西亞、港澳地區、菲律賓等為例，均設有專業的調解機構，來擔任一般及國際商務紛爭調解，其中，新加坡外交部長兼律政部長尚穆根在 2013 年第 26 屆亞洲法律學會研討會上表示：「亞太區法律服務業將伴隨著亞洲經濟而快速增長，跨境糾紛也將增加且變得複雜，因此在亞太區域國家必須有足夠化解糾紛的架構和機制，才能確保有高效、符合成本效益和公平的方法解決這些糾紛。」宣佈新加坡將探討設立一個獨立的國際調解服務中心，為亞太區域提供高素質國際調解服務⁴。2014 年 4 月在香港舉辦的第三屆亞洲調解協會會議中⁵，現任亞洲調解協會主席同時也是香港和解中心監事委員會主席陳萬成提出，亞洲調解協會的目標是促進以調解解決涉及跨國多元文化貿易與商業糾紛，以及提升大眾對調解的認識，特別是推廣亞洲的調解模式與方法⁶。而為使調解能發揮爭議處理的專業功能，歐美的調解制度中，調解員從養成訓練、遴選聘任及教育訓練，均有一套管理制度模式，可見得糾紛調解機制不只逐漸被重視，且已發展成為一門專業。

隨著時代進步與發展，國內當前的社會型態亦驅向多元化，民眾在生活中亦有愈多生活與權益上的紛爭事件，例如：消費者權益、職場安全、勞資關係、社區環境、交通事件等等，其中，所衍生出的民、刑事爭訟案件與日遽增，我國在一般社會紛爭方面，替代性糾紛解決機制雖有依各種私權爭議

⁴亞洲經濟通訊社，亞洲商業紛爭逐漸複雜化、新加坡計畫設國際調解中心，2013 年 12 月 4 日新聞，網址：http://www.myaena.net/newspaper.php?nn_id=71&news_id=8252；檢閱日期：2018/3/16。

⁵亞洲調解協會由香港和解中心、印尼調解中心、馬來西亞調解中心、菲律賓調解中心、新加坡調解中心等五個調解機構 2007 年在新加坡成立，目前有 11 個屬會會員，包括德里調解中心、斐濟調解服務、日本商事仲裁協會、泰國調解中心、巴林商會紛爭調解及印度理工學院仲裁和調解，每兩年舉辦一次會議。

⁶亞洲經濟通訊社，第三屆亞洲調解協會會議、香港和解中心主辦 4 月 3 日舉行，2014 年 3 月 7 日新聞，網址：http://myaena.net/newspaper.php?nn_id=87&news_id=9055；檢閱日期：2018/3/16。

而成立設置的調解機構，如勞資爭議可向各縣市勞工局聲請勞資爭議調解、消費糾紛可向各縣市法制局消保官聲請消費爭議調解。但一般民眾的私權糾紛，還可以透過各縣市政府鄉鎮市區公所的調解委員會聲請各項民事紛爭，包括勞資爭議、消費爭議、家事爭議以及告訴乃論刑事事件。

民眾在有私權爭議與紛爭，而兩造互不相讓下，常發展演變成訴訟。私權爭議在進入司法訴訟後即由法院審理，然而司法資源有限，這些龐大的爭議與紛爭案件加重了法院的負擔，因此，在替代性糾紛解決機制，就顯得相當重要，其中「調解」為替代性糾紛解決途徑之一，透過「調解」使紛爭的當事人就訴訟上之爭執互相讓步，由解決紛爭的第三公正者進行調解，並經由當事人之「合意」而使調解成立，以期達成消弭紛爭，止訟息爭、紓解訟源，輔助司法機關功能的不足，並安定社會秩序達到促進社會和諧的目的。

綜觀上述，本研究探討我國在民事訴訟事件居高不下中，在替代性糾紛解決機制中，有關鄉鎮市調解委員會調解制度的現況、民眾在民事私權爭議採用替代性糾紛解決機制之調解意願，以及比較我國與他國調解制度與調解員的養成與專業訓練等問題。

第三節 本研究其他章節結構

本研究在章節結構設計上，第一章緒論中，提出研究動機的背景與研究目的，並依研究目的提出研究之問題，供下一章節文獻探討中，分析研究及發展解答。在第二章文獻探討，首先探討替代性糾紛解決，以及我國調解制度的發展與現況。第三章研究設計，提出研究前理論架構、訪談問題設計、研究方法、範圍與對象。第四章研究過程與紀錄部分，則針對訪談進行整理與分析，包括我國調解委員會制度與運作現況、調解委員的遴選與專業訓練，民眾在民事私權爭議採用替代性糾紛解決機制中之調解意願，並比較我國及其他各國在調解實施上的現況，對研究對象之訪談結果，彙整出我國在

一般民事事件的調解現況及問題。第五章則對本研究所發現的問題進行討論，並提出研究結論以及研究建議。

第二章 文獻探討

第一節 替代性糾紛解決

替代性糾紛解決約發源於 20 世紀 60 年代的美國，當時期的民事紛爭當事人與律師都意識到，通過訴訟來解決法律糾紛已經變得昂貴、費時且不保密，而法院在面對「訴訟爆炸」而感到在人力、財力難以為繼之下，鼓勵民間以替代性糾紛解決來疏減訟源(陳逸紋，2012)。

替代性糾紛解決機制為司法訴訟外的紛爭解決方法，美國為現代型替代性糾紛解決機制之起源國，美國致力於各項替代性糾紛解決機制的發展多年，在發展期間如 1970 年代初期，美國許多法律以及在社會學領域方面的專家研究發現，民事紛爭而走上司法訴訟，為社會所帶來的社會成本影響甚大，因此開始致力於替代性糾紛解決機制之法律整合動作。1976 年間，由美國律師協會所贊助的龐德研討會議(Global Pound Conference Series)⁷中，美國律師界即試圖凸顯法院案件遲延，及訴訟高額成本等議題。此一時期，許多在司法領域的專家學者以及公益律師致力於發展新的替代性糾紛解決機制，並有不少法學文獻，如：法蘭克.山德教授(Professor Frank Sander)所著作之「紛爭解決之種類」(Varieties of Dispute Resolution)，已成為當今美國替代性糾紛解決機制之基石(陳逸紋，2012)。

壹、替代性糾紛解決的形式

替代性糾紛解決機制，爭議事件在調解、仲裁之前，常會經過談判的階段，在談判協商破裂後，才進入調解、仲裁的形式進行，茲說明如下：一、談判

談判是問題解決的過程，亦是衝突管理的一部分，是一個使雙方衝突從一輸一贏的局面改變成雙贏結果的方法，談判運用了各種問題分析技巧與談

⁷龐德系列會議旨在推動全球範圍內多元爭議解決法律服務市場的發展，是目前在國際爭議解決領域關注度比較高的一系列國際會議。該會議預計將在 2016 年至 2017 年在全球 26 個國家舉辦超過三十場活動，首場會議已於 2016 年 3 月在新加坡開幕。

判戰術，與爭議的一方進行有關爭議問題中的資源調配與區隔，藉以達到雙贏的目的(謝安田，2003)。談判中，爭議的當事人就爭議事件或爭議問題進行交涉以達成協議，與其他紛爭解決機制種類，如調解及仲裁最大的差異點，在於談判的交涉過程，並無中立的第三人介入，而是由爭議的當事人或各方代表進行交涉，以尋求共識。

二、調解

調解係透過中立之第三人，協助無法達成協議或解決紛爭之當事人達成和解協議，調解為中立的第三人，運用其價值判斷協助爭議雙方再次進入談判，促使爭議雙方達成協議調解，也是爭議的當事人透過再次談判與交涉來尋求共識。不同於談判的是，調解係透過中立之第三人運用其價值判斷，協助無法達成協議或解決紛爭之當事人達成和解協議，談判則是由爭議的當事人自行進行交涉。

三、仲裁

仲裁的過程類似調解，係由中立之第三人即仲裁人介入交涉，不同於調解的是仲裁的結果具有強制性。仲裁進行的程序通常由仲裁人主導，仲裁程序的進行通常比調解正式，並且允許當事人證據開示程序，仲裁人在聽完爭議的兩造陳述後作成仲裁決定，該決定具有相當於判決之效力⁸。

貳、替代性糾紛解決的特點

替代性糾紛解決是非訴訟、非仲裁的選擇性爭議解決方式。透過替代性糾紛解決中的「調解」而達成的和解，並做成具法律行為之和解書，可具備法律效力，是一種通過協議的方式而非強制性，並且具有約束力的裁定解決爭議的方法。替代性糾紛解方式亦是對於訴訟和仲裁的輔助手段，目前已成為各國為民商事爭議解決方式體系中的重要形式。茲整理替代糾紛解決方式的過程，具有以下包含自願性、非正式性、複合性、保密性、前瞻性等特點。也是可以廣泛地適用於解決爭議的純粹自願的方式。

⁸ 〈仲裁法〉第 37 條。

一、自願性

自願性或稱合意性、選擇性或自治性，在替代性糾紛解決中占有重要地位。替代性糾紛解決用的形式一般出於當事人的自願性，甚至爭議解決的結果，是否具有強制性也取決於當事人的意願。

二、非正式性

非正式性也稱簡便性。替代性糾紛解決既不像進入司法訴訟，需要國家權力與法院的介入，的程序極為靈活，甚至沒有規定正式程序，當事人之間也不需處於彼此對抗的地位。例如，沒有嚴格的證據規則，也沒有現代訴訟和仲裁中常有的對抗制，以及保證程序正當進行的規則。也因為這種非正式性的特點，爭議的當事人間，可以靈活的處理所爭議的問題，不必通過昂貴的手段舉證，也無須進行冗長的爭訟或纏訟，從而節省了費用與時間。

三、複合性

複合性也稱為共融性。在替代性糾紛解決過程中，只要當事人間均同意，可使用各種方法相互融合，互為補充，替代性糾紛解決的複合性，實質有助於當事人提高解決爭議的效率。

四、保密性

替代性糾紛解決的進行中，一般不對外界公開，此舉有助於當事人放棄對抗，營造和諧氣氛，並且保護當事人個人及經營秘密。同時，保密性還意味著當事人以及調解員在使用糾紛解決中的作為與言行，都不得由當事人在日後同一爭議事件的訴訟、仲裁中作為證據之使用，而調解員亦無需負有相應的作證義務。

五、前瞻性

前瞻性是爭議的當事人間，存在一種持續性的關係時，替代性糾紛解決的選用有其特別的效果，尤其在商業糾紛的解決方面更為重要，對於商業關係的考量，當事人既要對目前的爭議做出

安排，又要考量將來訴訟可能難以達到目的，採用來達成一個新協議，不對現存爭議有執著的定義。

第二節 我國調解制度的發展與現況

壹、我國調解制度的發展

我國的調解制度，亦從中國歷代調解制度所演化而來，從史書文獻記載可考中，我國的調解制度最早可追溯至西周時期，以解決民眾紛爭的「調解」，在歷經中國各朝代、台灣日治時期、國民政府遷台等各階段的演變，當前我國的調解制度已走向具法律地位與司法制度的地位。

近年來各國都強調替代性糾紛解決制度之重要性。其中，調解制度係當事人互相讓步之自主解決紛爭方式，具有維持當事人和諧之特色。調解制度也是我國辦理解決人民糾紛的一項制度，並為司法制度的一環，更是地方自治重要辦理事項。我國的調解制度發展並非從民國開始，而是從中國歷代制度所演化至清朝時期、日治時期及民國時代，並經地方民眾經驗傳承至今，而成為現今包括「鄉鎮市調解條例」等調解制度之基礎，並為司法制度的一環，其制度形成的背景與歷程茲整理分述如下(黃祐讚，2006；羅朝勝，2003；張晉籟，1999)：

一、清朝以前的調解制度

(一) 西周時期

我國的調解制度究其歷史，可追溯到遠至三千多年前的中國西周時期，當時的西周，已經是個政治及法律制度高度發達的時代，其居民具有參與政治、接受教育以及被選為擔任官吏的權利，但必需負擔國家軍賦予服兵役之義務。西周在鄉及遂各設有一級官府，主要的職責在於治理轄區內之百姓，以維持社會治安及調解民間糾紛。在西周官府中，就設

有「調人⁹」、「胥吏¹⁰」一職之官吏，其功能如今日之調解人員。在居民的糾紛案件中，「調人」、「胥吏」在處理糾紛時，首先告知當事人雙方的權利義務關係及責任，再進行處理糾紛調解，若糾紛的雙方不接受調解結果時，則由「調人」、「胥吏」作出判決。其調解的過程主要為有過錯的一方當事人，必須向相對方承認錯誤，並提出賠償方案，相對方如果願意接受，調解案件即告終結。如果賠償方案不能為相對方所接受，則由官府直接判決。因西周時代已具有史書記載可考，可知中國調解制度源於該時期，並為影響現今調解制度建立與雛型(孔慶明，1996；梁德超，1999；馬豔，2005)。

(二) 秦漢時期

至今兩千多年前的秦漢時期；秦朝為中國歷史上第一個統一的中央集權封建國家，政治、經濟、文化均建立了全新的制度。而漢朝則繼承秦制的典章規模，並再政經法制制度方面發揚光大，可說是中國封建法律制度確立之朝代。秦朝制度所採行的是郡縣制度，縣以下的基層組織為鄉，秦朝授予縣以上之官府具有審判權，而在鄉以下之組織只擔任調解民間糾紛、息事寧人之工作。鄉設有三老、嗇夫和游徼，依漢書百官公卿表記載，「三老」即為農老、工老與商老，為掌管封建道德教化；「嗇夫」掌聽訟，「游徼」則掌徼循禁盜賊。其中，「嗇夫」是鄉官之一，為鄉級機構中民事訴訟的主管人，主管聽訟事務，亦即專司調解民間糾紛事項之官吏，平息人民爭端；但鄉嗇夫只調解爭訟，不具有初審性質。

漢朝在文景之治的政治制度上，除秉承了秦朝的嚴刑峻法，在調解制度上也實施改革與發展，在官府中的調解制度，亦發展為鄉官治事的調解機制。因其實行縣、鄉之制，

⁹周官名，負責調解民中之間的爭端，《周禮·地官·調人》：「調人掌司萬民之難而協和之。」

¹⁰周官名，《周禮·天官敘官》中載有「府、史」「胥、徒」。唐宋以後多作「吏胥」、「胥吏」，州縣吏胥俸祿微薄，甚至毫無俸祿。

縣令由朝廷任命，為縣之行政長官兼任判官，具有審判權。在縣以下的鄉、亭、里設有夫，惟不具有審判權，承擔「職聽訟」和「收賦稅」雙重職責¹¹。因此，在漢朝「調解」實質上已被作為一種訴訟制度，並且普遍應用在民眾的民事糾紛上。由上所述，可知秦漢時期確立了以鄉官治事的調解建制，鄉治調解制度確立時期應始於秦漢時代(孔慶明，1996；梁德超，1999；馬豔，2005)。

(三) 唐元時期

鄉治調解制度到了唐元時期，因社會制度改變，在制度層級上也有了部分的改變，唐朝在其鄉里組織方面，則依城區、郊區、鄉村等三種不同方式編組。在「城區」的部分，以四戶為鄰，五鄰為保，五保為坊，並設有鄰長、保長、坊正。在「郊區」則以四戶為鄰，五鄰為保，五保為村，設有鄰長、保長、村正；在「鄉村」係以四戶為鄰，五鄰為保，五保為里，五里為鄉，設有鄰長、保長、里正、鄉耆老。在法制方面，因沿襲了秦漢制度，所以縣以下行政組織亦不具有審判之權，一般鄉里民間之訟事糾紛，均先由坊正、村正、里正予以調解，調解不成，才能上訴到縣衙。唐朝官府對於民間糾紛之調解，在唐律並無明文規定，但是在一般司法案件上，官府對比較輕微的案件，係由縣令來主持調解，縣令為官派之官。此為官方介入民間糾紛調解之始，對後世由官方介入民間糾紛之調解制度產生重大影響。在元朝時期，則鄉里設社，社長負有調解職責。在其「大元通制」中規定：諸戰傷人命，自願修和者，聽訟。即因過失而傷害人命案，雙方當事人如果自願和解，可以聽訟、調解。由此可知，在元朝時期已經將鄉、里調解制度建立起法制化的規範，亦即官府對於輕微刑事的案件，可用調解方式來解決，刑事案件得以調解方式解決紛爭，即從元朝時期開始(孔慶明，1996；

¹¹漢朝「職聽訟」即為調解民間糾紛。

梁德超，1999；馬豔，2005)。

(四) 明清時期

調解制度到了明朝時代，沿襲了歷代的調解制度並更加精進，鄉里調解，更具有特色，將民間調解行為提升為法律規範，調解成為民事訴訟程序中的必要程序，民事糾紛必須要先經過調解，調解不成立時，才能由官府審理，即調解是民事訴訟的前置程序。

另外，根據〈大明律〉的規定，明朝在鄉、里專門設置了調解民間糾紛的處所「申明亭」，作為張貼榜文、申明教化之亭台，每當會日，由里長甲首與里老則集合里民，講諭法令約規，宣教禮儀道德，遇有里民糾紛，則由耆老、里長主持調解而形成制度。另外，凡民間應有詞狀，許耆老、里長准受於本亭剖理，亭即指申明亭。若遇有不孝不悌或犯奸盜者，則將其姓名書寫公佈在亭上，以示警惕，當其改過自新後，再予剔除。而里老對於婚戶、田土等一般糾紛，亦有權在申明亭勸導解決，即凡民間應有詞狀，許耆老、里長准受於本亭剖理〈大明律集解附例〉。此是鄉里進行調解民間糾紛的處所，亦即明朝鄉里進行民間調解的常設機構。另外，明代還發展出一個重要的民間調解組織，即「鄉約」，在每個里都有鄉約，它是鄉村百姓成立的一種民間組織。每一鄉約設有約正和約副二人，負責維持該鄉約內成員間的權利義務關係和共同利益，並及時調解糾紛。案件經過鄉里、鄉約調解後仍未能解決的，才交由官府處置。官府在受理後，仍然要進行調解，此「鄉約」機構之設置使調解制度明文定於法律上，而形成制度，此可謂民間糾紛調解工作的一項創舉，亦是建立常設機構調解民間糾紛的開端。

民間糾紛的調解到了清朝時期延續了明代的制度，且仍有以調解結案的規定。並分為「州縣調解」與「民間調解」。

「州縣調解」是州縣地方官在訴訟中主持和參與的調解。縣、鄉以下之基層組織實行保甲制，行政組織之首長如排頭、甲頭、保正等，負責治安、戶籍、課稅和調解民間糾紛。其均規定具有調解民間糾紛之職責。根據《大清律例》的規定，鄉村里老有權調停有關家族關係和房產糾紛，地方里老解決不了的其他糾紛，均需提交給州縣長官。即使當事人所爭事體微小，也可以將其直接呈交官府，而不須先經過地方上調解。儘管清代的法律沒有規定調解是民事訴訟的必經程式，但是在實際的運作上，糾紛的解決通常還是由民間具有影響力的人物、訴訟當事人的鄰居或官府成員主持的調解來加以裁決(孔慶明，1996；梁德超，1999；馬豔，2005)。

二、日治時期的調解制度

台灣在清朝時期的調解制度仍為依照〈大清律例〉施行，由於台灣在甲午戰爭後，清朝割讓台灣給日本成為殖民地，根據文化部台灣大百科全書指出：「明治 28 年(1895 年)日本公布『台灣住民民事訴訟令』，簡略規定民事訴訟程序，處理台灣地區軍政時期的民事糾紛。並在改民政後，於 1898 年律令第八號僅僅將日本在 1890 年制定的『民事訴訟法』準用於有關日本人或外國人的民事糾紛事件。1899 年，日本政府為避免各法院各行其是，以律令規定有關台灣人或清國人的民事糾紛案件，亦準用日本民事訴訟法」。不過，實施於日本內地的民事訴訟程序，並未完全在台灣實施，相關的程序仍受到各種特別法之修正¹²。

1905 年，台灣總督府以「民事訴訟特別手續」強化判官職權、削弱當事人在程序上的權益。又為了疏減法院訟源，自 1904 年起以律令實施台灣特有的「民事爭訟調停」制度，允許某些地方行政機關得受理民事糾紛之調停（調解），若調停成立，即不得再提訴訟，該行政機關可進行民事強制執行。此制於 1912 年進一步推廣至台灣各地。其中

¹²文化部台灣大百科全書，2012，民間紛爭解決程序，網址：
<http://taiwanpedia.culture.tw/web/content?ID=3709>；檢閱日期：2018/5/22。

地方官居中調解的作法，近似清治舊慣，且聲請調停的花費也較法院訴訟來的低廉，所已頗受台灣人民所接受。不過，「民事爭訟調停」制度中，調停程序禁用辯護士，程序保障亦較訴訟程序不足，且不乏地方官強迫當事人和解之情事。另外，調停制度實質上造成行政權侵奪司法權，剝奪人民訴訟權，使一般人沒機會進入法院，透過近代西方式民事訴訟程序尋求救濟。到了1923年（大正12年）1月1日，日本〈民事訴訟法〉直接施行於台灣地區，保留行政機關民事爭訟調停。因此日本在1926年制定的〈民事訴訟法〉，得以未經修改地自1929年10月1日起同步施行於台灣，成為台灣第二部民事訴訟法典。該法修改了舊法內造成訴訟延滯的規定，謀求訴訟的迅速進行與審判正確，至日治末期，台灣與日本自1943年（昭和18年）2月起，同步施行簡化程序的〈戰時民事訴訟法〉，民事爭訟調停等制度亦延續。

綜觀上述，已知在有史書記載可考中，我國的調解最早可追溯至西周時期。民間民事調解以鄉官治事的建制應確立於秦漢之時。將輕微之刑事事件，用調解方式來解決紛爭，則在元朝時期開啟。將民間糾紛的調解工作，在制度上形成常設機構則發展於明朝時代。而將民間調解與官方司法交互程序運作，則在清代時期就已趨成熟。由於日本明治維新向西方學習歐非法制，使台灣在日治時期期間，調解制度也隨著日本司法的實施，走向現代的歐美的法系制度。

第三節 我國目前的調解制度

在我國司法實務上，除訴訟外另設有非訟事件，其中，替代性糾紛解決，為商業或民事糾紛，在進入訴訟之前，透過調解或仲裁的方式來解決紛爭的一種機制，目前我國現行的「替代性糾紛解決機制」包括有「仲裁」與「調解制度」。

壹、仲裁

「仲裁」多實施於商業糾紛及工程糾紛，是以第三方之仲裁人依裁判的角色來化解紛爭，在進入仲裁時，一般先採取由仲裁人從中調解，由仲裁人擔任調解員角色，是完全以一個中立的第三人的身份，對案件保持超脫的立場，以幫助當事人就其分歧達成合意，若仍無法達成合意，即進入仲裁程序。

仲裁人的地位與功能類似於法官，依我國仲裁法規定，爭議的當事人可自行選擇仲裁機構所提供的仲裁人進行調解與仲裁，仲裁人的背景往往具有與爭議事項有關之學者、專家或律師，因此，仲裁事件一般都是較具專業性及複雜性的商業糾紛及工程糾紛事件。

「調解制度」係爭議之當事人在自行協商、談判無效後，採取解決紛爭之延伸機制，係透過中立之第三人，使爭議之當事人在自行協商、談判無法達成協議或解決紛爭之時，進行調解以達和解協議之目的，有別於仲裁或審判程序係由仲裁人或法官依照事實適用法律作成裁判。因此，調解係中立之第三人，運用其價值判斷，促使爭議雙方達成協議(陳逸紋，2012)。調解過程調解員角色，是完全以一個中立的第三人的身份，對案件保持超脫的立場，以幫助當事人就其分歧達成合，簡言之，「調解者」是一個「中立的調停者」和「誠實的經紀人」(余軍，2007)。

貳、調解制度

依我國鄉鎮市調解條例，調解委員為中立的調解者，法律雖未給予裁判權力以及強制的方式來處理爭端，但調解與正式的裁決程序相比，其最大的優勢在於調解方式有其靈活性，在不違反調解程序，調解委員可採靈活的方式來滿足爭議的各方當事人要求，並且可隨時調整調解的技術和策略從中斡旋，以達爭議和解。而調解者在面對當是人爭議中，可以進行與單獨一方或雙方進行協議、從中斡旋討價還價，並就各方意願進行溝通。無論採取怎樣的程序和策略，調解者的目標都是要幫助當事人，都能接受調解成立的和解協定。

「調解」除實施於商業及工程糾紛外，亦廣泛應用於一般民事、消費、勞資糾紛及刑事告訴乃論等，則由第三方調解委員居中調解，促使雙方和解。「仲裁」依仲裁法規定，與法院之確定判決，具有同一效力；一經判斷，

即告確定，可使當事人減免訟累。「調解」依鄉鎮市調解條例規定，一經調解成立，同樣與法院之確定判決，具有同一效力。

另外、由於我國的「調解」在文化精神及法理制度上，沿襲了中國歷代經驗與現代法系的司法制度，各類民事爭議事項依我國現行調解制度，茲整理分述約有下列幾種(黃祐讚，2006；張嘉真、洪舒萍，2008)：

一、法院調解程序

法院調解程序是依中華民國〈民事訴訟法〉第二篇第二章調解程序中，條文第 404 條至第 406 條之 1 之規定實施的民事訴訟調解，指在民事訴訟過程中，雙方當事人在訴訟審判人員的主持下，自願就民事權益爭議部分，進行協商調解以達成協議，來解決糾紛所進行的活動。法院調解依標的類型可區分為強制調解事件（即起訴前應經調解事件）與任意調解事件，強制調解係指依民事訴訟法第 403 條之規定，在事件具特殊性質或當事人間具特殊身份情誼關係不宜逕行訴訟時，起訴前應先行調解，其餘則屬任意調解事件，二者進行之調解程序並無不同。

法院調解程序的特色如下：

(一)法院調解之處所

法院調解之處所一般均在法院設置的調解室執行調解，但於必要時，可經法院同意下，得於其他適當處所行之。

(二)法院調解程序

由簡易庭法官行之，但依民事訴訟法第 420 條之 1 第 1 項移付調解者（雙方於一審合意移付調解，二審準用之），得由原法院受命或受託法官行之。法官亦得選任調解委員 1 至 3 人先行調解至相當程度或其他必要情形再報請法官到場。實務上，法院調解一般係由法官按法院聘任之調解委員輪值表，選任調解委員先行調解。

(三)法院調解的強制性

民是事件進入訴訟後，法官於必要時，得命當事人或法定代理人本人到場，調解委員亦得報請法官為之，無正當理由不到者，將可能遭新台幣 3,000 元以下之罰鍰。

(四)法院為達成調解目的之必要

法院為達成調解目的之必要，得依當事人之聲請，禁止他造變更現狀、處分標的物，或命為其他一定行為或不行為，必要時得命聲請人供擔保後行之。該等法院處置雖不得作為執行名義，然違反時，法院得裁處新台幣 30,000 元以下罰鍰，故相較於其他調解制度，法律特別賦予法院調解此一法院處置機制，某程度具有保全聲請人請求之效果。第三人如有利害關係並經法院許可得參加調解，法官亦可命其參加；

(五)訴訟中調解

已進入第一審及第二審訴訟進行中，雙方仍得合意將訴訟事件移付調解，由原受命法官進行調解，調解程序進行中，原訴訟程序停止進行，截至調解不成立時再續行訴訟程序。如調解成立原告可於成立起 3 個月內聲請退還已繳三分之二裁判費。

二、仲裁法上之調解

依中華民國〈仲裁法〉第 45 條規定，未依仲裁法訂立仲裁協議者，仲裁機構得依當事人之聲請，經他方同意後，由雙方共同選定符合仲裁法第 6 條資格之仲裁人一人或各選定一人進行調解，依仲裁法規定成立調解者，仲裁人作成之調解書與法院之確定判決有同一效力，但需聲請法院為執行裁定後，方得為強制執行。

三、鄉鎮市調解委員會

我國的鄉鎮市調解制度及法源，最早可溯至 1911 年 4 月由內政部與司法行政部訂頒「區鄉坊調解委員會權限規程」，1955 年 1 月 22 日總

統公布施行〈鄉鎮調解條例〉全部條文僅 20 條，嗣經 9 次修正，現行鄉鎮市調解條例於 2008 年 7 月 4 日修正施行。

鄉鎮市調解委員會是在中華民國成立以後，才用正式的行政命令規範調解委員會運作，在此之前是透過民間人士依當地習慣實施民眾糾紛調解，1941 年行政院公布「地方自治實施方案」，該方案中將「調解糾紛，和鄰睦族」納入其中，從此，鄉鎮市調解既列入地方自制要務之一，1942 年內政部公布的「鄉鎮保應辦事項」中，明確訂定「調解糾紛」為重要事項。隔年 1943 年，內政部與司法行政部共同頒布「鄉鎮調解委員會組織章程」，規定各鄉鎮自治機關應設置鄉鎮調解委員會，辦理地方民眾糾紛之調解業務。1949 年國民政府遷台實行憲政，並依據憲法及中央法規標準法規定，對人民有重大影響之情事，皆應要有法源之依據，因此，1955 年政府公布「鄉鎮調解條例」，自此，我國的鄉鎮市調解制度正式開始走入法制化的時代(萬玟岑，2008)。

現今我國各鄉鎮市調解委員會依現行〈鄉鎮市調解條例〉調解事件規定，在民事事件及刑事告訴乃論事件均得透過該條例辦理調解，除專屬調解事件，如耕地租佃糾紛之調解需由各地耕地調解委員會調解，及勞資爭議調整事件需由勞資爭議調解委員會進行調解外，而其他特殊調解事件如勞資、消費、醫療等爭議，也可透過鄉鎮市調解委員會進行爭議事件之調解。

鄉鎮市調解之調解人，該條例規定，由鄉、鎮、市長遴選鄉、鎮、市、區內，具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士擔任之，鄉鎮市調解除勘驗費應由當事人核實開支外，不徵收任何費用，藉此鼓勵當事人利用該制度解決紛爭；此外，鄉鎮市調解成立書經法院核定後，具有民事確定判決之同一效力，刑事案件之調解成立，視為撤回告訴或自訴，且當事人就同一事件不得再行告訴或自訴，可見依「鄉鎮市調解條例」和解之調解書，在法律效力上具有視同司法判決之強制執行力。

四、其他特別調解

除了上述常見的調解制度外，依各種不同爭議性質之調解，尚有依

相關法規設置的特別調解委員會，司法院為了提供一個民眾可以迅速找到可以解決紛爭的機構，已建置「訴訟外紛爭解決(ADR)機構查詢平台」，強化行政型、民間型 ADR 機構的連結，針對各種不同爭議性質之調解需求，如勞動類、政府採購類、環境類、醫療類、不動產類、財稅類、智慧財產類、營建類、電信類、鄉鎮市調解委員會、消保類、性平類、公寓大廈類、公平交易類、金融類、仲裁類、其他類等事項，設置網上服務之訴訟外紛爭解決機構查詢平台¹³，提供民眾查詢行政型或民間型的 ADR 機構或團體。

司法院在訴訟外紛爭解決機構查詢平台亦宣導，原則上任何民事紛爭都可以透過 ADR 程序解決，無論是車禍事件、房屋漏水、公寓大廈爭議、買賣物品等日常糾紛，或是與雇主間的勞資爭議、不動產糾紛，甚至是專業的醫療爭議、消費者糾紛、建築爭議、公害事件等紛爭，都可以利用 ADR 程序來獲得解決。茲就上述 ADR 事項類別與相關法規整如下如(表 2-1)：

¹³司法院，訴訟外紛爭解決機構查詢平台，網址：<https://www.judicial.gov.tw/adr/adr.html>；檢閱日期：2018/5/23。

表 2-1 ADR 事項類別與相關法規

ADR 事項類別	相關法規
勞動類	〈勞資爭議處理法〉 11、26 條
政府採購類	〈政府採購法〉 第 86 條
環境類	〈公害糾紛處理法〉 第 4 條
醫療類	〈醫療法〉 99 條
不動產類	〈土地法〉 34 條之 2 〈市地重劃實施辦法〉 第 2 條 2 項 〈農地重劃條例〉 第 3 條第 1 項 〈農村社區土地重劃條例〉 4 條 1 項 〈高雄市畸零地使用自治條例〉 17 條 2 項 〈耕地三七五減租條例〉 第 3、28 條
財稅類	〈納稅者權利保護法〉 第 20 條
營建類	〈建築法〉 103 條
電信類	〈電信法〉 第 16 條第 3、4、5 項 〈有線廣播電視法〉 第 55 條
鄉鎮市調解委員會	〈鄉鎮市調解條例〉 第 1 條
消保類	〈消費者保護法〉 45 條
性平類	〈性騷擾防治法〉 第 6、14 條
公寓大廈類	〈公寓大廈管理條例〉 59-1 條 1 項
仲裁類	〈仲裁法〉 44 條
BOT 履約爭議	〈促參法〉 48-1 條

資料來源：司法院訴訟外紛爭解決機構查詢平台/本研究整理

由於大多數的糾紛調解並非強制性，法律原則上並不要求由特定之調

解機構專屬調解，不過，在各項爭議調解制度中，規定有專屬調解之項目與調解機構，例如勞資糾紛中調解事項之勞資調解，設有專屬勞資爭議調解委員會調解，調解不成再循勞資仲裁途徑解決，非屬法院審判權限。其餘各種民事爭議，除可由專門之調解委員會調解外，均可透過法院、鄉鎮市調解委員會或仲裁法之各種調解進行。

第四節 我國鄉鎮市調解委員會之運作

壹、我國鄉鎮市調解委員會可調解之事項

根據司法院統計資料顯示，台灣近年來的訴訟案件逐年增加，但每年結案件數卻遠遠追不上收案數，以民國 102 年台灣高等法院為例，受理案件高達約 7,400 件，但是終結案件卻只有約 5,600 件，結案率僅有約 75%，相較民國 75 年受理民事案件數 4,379 件，共終結 4,077 件，結案率高達 93%。另依司法院統計 106 年度，民事總新收案件為 2,423,319 件；刑事總新收案件為 522,162 件；行政訴訟總新收案件為 28,255 件。其中，民事訴訟案件就高達 81.49%。探究其原因之一，或許是因為近年來大幅增加的訴訟案件，使法院審理負荷加重許多。

為了紓解爆炸性的訴訟案件增加，自民國 95 年起司法院開始積極推動調解制度，希望透過提高調解使用率及於台灣高等法院及各地方法院定期辦理調解委員座談、講習及交流，以增加調解委員專業素養並提升調解委員質量，積極協助當事人以自主、和諧的調解方式化解紛爭以減少訟累。

依鄉鎮市調解條例第一條規定：「鄉、鎮、市公所應設調解委員會，辦理下列調解事件：一、民事事件。二、告訴乃論之刑事事件。」，由此可見，鄉鎮市調解委員會可調解事項已涵蓋民法所規定之民事事件，另外，在一般傷害或妨礙名譽等告訴乃論之刑事事件，亦可透過鄉鎮市調解委員會的調解已達和解解訟之便。

另在第 12 條有規定：「第一審法院得將下列事件，裁定移付調

解委員會調解：一、民事訴訟法第 403 條第一項規定之事件。二、適宜調解之刑事附帶民事訴訟事件。三、其他適宜調解之民事事件。前項調解期間，訴訟程序停止進行。但調解委員會於受理移付後二個月內不成立調解者，調解委員會應將該事件函送法院，續行訴訟程序。」可見鄉鎮市調解委員會對於民眾在私權之爭議，可藉由調解達到和解解訟，如已進入民事訴訟，仍可由法院裁定或當事人之意願，由鄉鎮市調解委員會進行調解。

貳、我國鄉鎮市調解委員之選任

我國〈鄉鎮市調解條例〉對於調解委員的遴選規定，依鄉鎮市調解條例除第 4 條：「有下列情形之一者，不得為調解委員：一、曾犯貪污罪，經判刑確定。二、曾犯組織犯罪防制條例之罪，經提起公訴。三、曾犯前二款以外之罪，受有期徒刑以上刑之裁判確定。但過失犯罪或受緩刑宣告或易科罰金者，不在此限。四、曾受保安處分或感訓處分之裁判確定。五、受破產宣告，尚未復權。六、受監護或輔助宣告，尚未撤銷。」外，第 5 條：「鄉、鎮、市長及民意代表均不得兼任調解委員。」規定已被提起公訴或判刑確定或未具公權者，及限制調解委員資格外，及現任鄉、鎮、市長及民意代表均不得兼任調解委員外。

在調解委員遴選資格方面，依鄉鎮市調解條例第三條：「調解委員會委員（以下簡稱調解委員），由鄉、鎮、市長遴選鄉、鎮、市內具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士，提出加倍人數後，並將其姓名、學歷及經歷等資料，分別函請管轄地方法院或其分院及地方法院或其分院檢察署共同審查，遴選符合資格之規定名額，報縣政府備查後聘任之，任期四年。連任續聘時亦同。」可見我國鄉鎮市調解委員會調解委員之遴選資格，雖指可具有法律或其他專業知識外，一般具信望素孚之公正人士亦可參加遴選，因此，遴選實務上，並未有嚴格之規定，亦未必需具備法律相關專業。

參、鄉鎮市調解委員會之調解效力

鄉鎮市調解委員會調解成立是否具有法律效力，依鄉鎮市調解調例第二十七條「調解經法院核定後，當事人就該事件不得再行起訴、告訴或自訴。經法院核定之民事調解，與民事確定判決有同一之效力；經法院核定之刑事調解，以給付金錢或其他代替物或有價證券之一定數量為標的者，其調解書得為執行名義。」以明示鄉鎮市調解委員會之調解成立，即具有民事確定判決同一效力及強制執行力。

肆、鄉鎮市調解委員之專業與訓練

鄉鎮市調解委員會調解委員之產生，係由鄉、鎮、市長，遴選鄉、鎮、市內具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士遴選，雖有規定具有法律或其他專業知識之人士，及地方具有信望素孚之公正人士均可參加遴選，但並未另說明具體條件及聘任前之相關訓練。

綜上所述，鄉鎮市調解委員會對於民眾在私權之爭議，可藉由調解達到和解解訟，如已進入民事訴訟，仍可由法院裁定或當事人之意願，由鄉鎮市調解委員會進行調解，且其達成之調解成立，即具有民事確定判決同一效力及執行力。

在調解委員被遴選的資格規定上，具有法律或其他專業知識之人士可參加遴選，而未有法律或其他專業知識的地方具有信望素孚之公正人士，亦可參加遴選，可見鄉鎮市調解委員會對於調解委員的遴選資格，只要對調解服務具有熱心者，均可以參加遴選，系採用寬鬆的遴選制度。

第五節 各國調解制度之運作

壹、中華人民共和國的調解制度

根據中華人民共和國司法部的文獻記載¹⁴，中華人民共和國成立以後，中華人民共和國政務院於 1954 年頒佈「人民調解委員會暫行組織

¹⁴中華人民共和國司法部，網址：<http://www.moj.gov.cn/>；檢索日期：2018/5/23。

通則」，確立了人民調解組織形式及其基本制度。1955 年全中國約有 70% 的鄉鎮街道建立了人民調解組織，逐步發展到最基層。

中華人民共和國的調解制度，於 2010 年 8 月 28 日公布，並在隔年 2011 年 1 月 1 日實施「中華人民共和國人民調解法」。中國當代的調解制度已形成了一個調解體系，主要的有以下幾種：

一、人民法院調解

人民法院調解這是人民法院對受理的民事案件、經濟糾紛案件和輕微刑事案件進行的調解，是訴訟內調解。對於婚姻案件，訴訟內調解是必經的程序。至於其他民事案件是否進行調解，取決於當事人的自願，調解不是必經程序。法院調解書與判決書有同等效力。

二、人民調解制度

人民調解制度即民間調解，是人民調解委員會對民間糾紛的調解，屬於訴訟外調解的一種。是指經過第三者的調解，以說服教育及爭議分析，促使發生糾紛的雙方當事人依法自願達成協議，解決糾紛的一種活動。

根據中華人民共和國司法部的文獻記載¹⁵，中華人民共和國成立以後，中華人民共和國政務院於 1954 年頒佈「人民調解委員會暫行組織通則」，確立了人民調解組織形式及其基本制度。1955 年全中國約有 70% 的鄉鎮街道建立了人民調解組織，逐步發展到最基層。

進入 21 世紀之後，中華人民共和國調解立法開始進入日程。根據中華人民共和國全國人大常委會和國務院立法工作計畫，司法部經過幾年的研究調查、論證，起草「人民調解法草案送審稿」，並於 2009 年 4 月由國務院審議。國務院在廣泛徵求各相關單位意見後，並會同司法部研究修改，形成了「人民調解法草案」，並在 2010 年 5 月國務院第 110 次常務會議討論通過，向社會大眾公佈並徵求各界的意見後，在 2010 年 8 月第十一屆全國人大常委會第十六次會議中審議通

¹⁵同註 12。

過「中華人民共和國人民調解法」，同時於 2011 年 1 月 1 日起實施¹⁶。

中華人民共和國在實施人民調解法後，調解工作也因各地的地區性質與特殊的社會文化，發展出屬於當地特色的調解制度，例如，在江蘇省新沂市司法局，為了鼓勵基層人民調解員的工作積極性，提高基層人民調解員的政治業務素質，專門推行「新沂市人民調解員等級評定管理辦法（試行）」，對人民調解工作實施等級式管理。該辦法將基層人民調解員分為三個等級，即一級調解員、二級調解員、三級調解員。一至三級人民調解員由司法局根據基層調解員的從業時間、工作經歷、工作實績、學歷等方面進行綜合評定，並對一級、二級人民調解員辦案補貼分別提高 20%和 10%。該辦法對人民調解員等級的評定條件、評定程序、報酬待遇、權利義務、考核懲戒等，也都作出了明確規定。至 2013 年 9 月，新沂市已經評選出一級調解員 200 餘名，二級、三級調解員 1200 餘名¹⁷。

1900 年一月我國正式公布〈對大陸地區間接投資或技術合作管理辦法〉，有條件開放台商間接對大陸投資，在一定程度上促進了台商對大陸投資的發展。至此台商投資熱潮興起，但台商在中華人民共和國經商若遇有商業糾紛常處弱勢，台商若陷入民事訴訟，也常因管轄權為中華人民共和國，案件審理時對台商不利，因此，廈門因為海西經濟區先行先試政策，連司法機關都為台商設立專責法庭，並設有台籍調解員協助台商進行訴訟中調解，已成為其他城市的學習對象。台商或台籍律師均認為，這對台商絕對是好事，有助於保障台籍人士權益。而台籍調解員也由台商協會幹部出任，例如，廈門台商會會長黃如旭，已是海滄區法院台商法庭陪審員，也獲聘廈門中院調解員。黃如旭說，海西經濟區有 23 個地級市，廈門成立涉台專責法庭後，其他城市紛紛前來學習，未來這個涉台專責法庭模式擴展開來，對大

¹⁶范愉，2011，人民調解與台灣鄉鎮調解的比較研究，共識網中國研究，網址：http://www.21ccom.net/articles/zgyj/fzyj/article_2011111448712.html；檢閱日期：2018/5/23。

¹⁷新華網，2013 年 9 月 16 日，〈辦案補貼最高漲 20%新沂市調解員實行分級制〉，網址：http://big5.xinhuanet.com/gate/big5/www.js.xinhuanet.com/2013-09/16/c_117379444.htm；檢閱日期：2018/5/23。

陸各地台商權益的保障將會更佳。黃如旭指出，聘請台籍人士擔任陪審員或調解員，有效減低了台商訴訟的成本，也減輕法院的壓力，並已有效降低訴訟案源，雖然涉台刑事案件，台籍調解員無權介入審理，至少可以協助台商分析案情¹⁸。

三、香港的調解制度

香港在很早以前，就已普遍使用調解來解決糾紛，爭議的雙方均會邀請當地具有名望的鄉紳、村長或長者為他們出面作調停，平息有關衝突或糾紛。不過，這些藉由當地鄉紳、村長或長者出面調停的調解，並沒有特定的規章制度或調解技巧，調解和解成功與否，靠的是調解員的社會關係或特殊身份背景，以影響爭議人作出讓步或妥協，使有關糾紛或衝突得以平息。

香港在未回歸中華人民共和國之前為英國殖民地，受歐美海洋法系之影響，自有其特殊的社會政經法制，香港在 1997 年回歸中國之後，調解制度仍延英殖民時期的調解模式，即由第三公正單位非營利組織所設置的專業調解中心提供調解服務，此一調解服務將收取調解費用¹⁹，香港一般民間及商業糾紛調解，由爭議的當事者向第三公正單位的調解中心提出調解需求，透過調解中心所提供的專業調解員進行糾紛調解。

由於香港在英殖民時期即為國際金融商業中心，國際金融及商業交流頻繁，1985 年開始有商業團體推動 ADR 替代性糾紛解決制度，1985 年由香港主要的商界人士及專業人士組建的香港國際仲裁中心²⁰，成立的目的是為滿足亞太地區對仲裁服務日益增長的需求，

¹⁸ 旺旺 e 報，2013 年 1 月 29 日，〈台籍調解員陪同台胞有保障〉，網址：

<http://www.want-daily.com/portal.php?mod=view&aid=61819>；檢閱日期：2018/5/23。

¹⁹ 依香港仲裁中心香港調解會的調解服規則，除另有約定外，不論調解結果或其後任何仲裁或司法程序之結果如何，各方當事人須各自承擔其本身的費用。一切其他費用及支出須由雙方當事人平均分擔，雙方當事人並須就此承擔共同及各別責任，向調解員支付該等費用，包括：(1)調解員的費用及開支。(2)在雙方當事人同意的情況下由調解員要求的任何證人、專家諮詢及意見的費用。(3)任何其他支援調解程序之行政費用，包括香港國際仲裁中心的費用。(4)調解員可以在調解過程中的任何時間，要求當事人提交保證金以支付任何額外預期費用及開支，並可中斷調解直至該保證金已獲繳納為止。(5)任何預繳款項的餘額，應在調解終結時退還給當事人。

²⁰ 香港國際仲裁中心於 1985 年由香港主要的商界人士及專業人士組建，目的是為滿足亞太地區

香港國際仲裁中心並於 1994 年於中心下另設有香港調解會，主要任務在推廣以 ADR 調解的方式解決紛爭。香港調解會主要由四個調解小組組成，分別是商業調解組、建築調解組、綜合調解組以及家事調解組，目的在於為各私營和公立機構提供不同的調解講座及活動。

1997 年香港特別行政區政府成立後，由於社會各界對調解服務的需求不斷增加，香港特別行政區政府積極推動調解制度與發展，鼓勵非營利組織成立調解專業服務，香港由非營利組織所提供專業調解與調解培訓機構紛紛成立。1999 年香港和解中心²¹獲香港特別行政區確認為慈善機構，成為香港首家取得非營利機構身份的調解組織。2001 年香港家庭福利會調解中心²²成立，主要推廣及提供社區及家庭調解服務，包括解決家庭成員、父母、夫婦、分居/離婚人士、友群、鄰舍及其他人際關係之間各類衝突或爭議。2001 年香港調解顧問中心²³成立，提供香港本地人士及國際社區人士調解服務，以解決各種衝突或糾紛。2010 年香港調解專業協會²⁴成立，主要提供契約性或非契約性的商事爭議專業調解服務。2011 年香港金融糾紛調解中心²⁵成立，主要提供在香港境內簽訂的合約或由該金融機構提供的服務所引起的金融消費糾紛調解。2013 年香港調解資歷評審協會²⁶成立，除提供綜合及家事調解服務外，並致力為香港創造優秀調解資歷評審機制，以制定包括標準認可調解員、監督員、評核員、訓練員、指導員及其他在香港參與調解的專業人員的資歷評審機制。

依據江仲有(2010)之研究，在前港英政府在 1982 年修改仲裁條例時，才正式引進調解有關的相關法例，協助建造業及商界解決他

對仲裁服務日益增長的需求。成立之初，得亦於香港商界和香港政府的慷慨資助；香港國際仲裁中心財政獨立，不受其他機構和人士的任何影響和控制。

²¹參閱香港和解中心，網址：<http://www.mediationcentre.org.hk/index.html>；檢閱日期：2018/5/23。

²²參閱香港家庭福利會調解中心，網址：<http://www.mediationcentrehk.org/index.html>；檢閱日期：2018/5/23。

²³參閱香港調解顧問中心，網址：<http://www.mediation.com.hk/index-cn.html>；檢閱日期：2018/5/23。

²⁴參閱香港調解專業協會，網址：<http://www.mediatorassociation.org/FT/index.asp>；檢閱日期：2018/5/23。

²⁵參閱香港金融糾紛調解中心，網址：<http://www.fdrc.org.hk/index.php?lang=tc>；檢閱日期：2018/5/23。

²⁶參閱香港調解資歷評審協會，網址：<http://www.hkmaal.org.hk/tc/>；檢閱日期：2018/5/23。

們的糾紛。並在同一時間內推行「調解試驗計劃」，嘗試解決 16 個選定官方土木工程合約所產生的合約糾紛。該調解試驗計劃是由香港工程師學會按其 1985 年調解服務規條監察進行。其後，在 1986 年第一個運用調解服務解決私人商業糾紛獲得空前成功。因此香港工程師學會及前港英政府在 1989 年推出一套更新的調解服務規條及行政指引，協助願意使用調解的公司、單位，並規定所有總值超越 600 萬港元的政府合約，均可選擇調解以解決他們的合約糾紛。

在香港「調解」已漸漸受到建造業及商界公司、單位廣泛接受，香港國際仲裁中心在 1990 年與香港建造商會聯合舉辦一個由 Eric Green 教授和 Eric Van Loon 先生專業領導、為期五天的普及建造調解工作訓練課程。這個調解工作訓練課程深受業界歡迎，引致前港英政府開始重新檢討使用調解來解決所有政府工程合約的糾紛。經香港建造商會、香港工程師學會多次討論後，前港英政府決定把調解服務的監察權力，由香港工程師學會移交香港國際仲裁中心，並且在 1991 年 5 月，重新制定新的政府調解規條及行政指引。1992 年 6 月，前港英政府正式把調解糾紛機制寫進香港機場核心工程合約內，並授權香港國際仲裁中心專責執行香港機場核心工程計劃內的糾紛解決機制。江仲有(2010)指出，從調解發展角度來說，這是一個很重要的里程碑。這個解決糾紛機制，包含四個不同的糾紛解決階段，首先由工程師、建築師對有關糾紛作出裁決，若爭議人不服，則須立刻進行調解，解決有關糾紛。若調解未能解決有關糾紛，則須選擇是否進行一個臨時判決，直到工程完成後，然後才進行仲裁。香港機場核心工程計劃內的調解規條，是參照香港國際仲裁中心所設立的 1991 年版本調解規條及程式。藉著這個糾紛解決機制，很多糾紛得到快速解決，香港整個機場核心工程計劃也得以順利的按時完成。正當調解發展步伐加速普及之時，香港國際仲裁中心決定在 199 年 1 月成立了調解小組，主要為發展及推廣以調解的方式去解決各種糾紛。第一任小組主席為 Neils Kraunsoe 先生，專責推廣以調解方式解決香港建造業內的糾紛，及與商界建立關係。這個調解小

組最終決定需要確立一個清晰的獨立專業身份，專責發展及推廣調解服務，並在 1999 年把這個調解小組更新升格為香港調解會（Hong Kong Mediation Council），一個附屬於香港國際仲裁中心的分支組織。香港調解會努力不懈地推廣調解應用在不同行業或類別，例如：商業、家事、社區、工傷賠償、勞資關係等不同領域範圍。

1999 年 2 月 1 日，香港特區政府推出一套革新的建造調解法規及行政指引，並授權香港國際仲裁中心為爭議當事人挑選及委任調解員，為爭議人解決糾紛。香港國際仲裁中心亦在同一時間內，推出一套全新的調解法規給私人企業使用。這個調解法規亦受到廣泛接受及使用。香港特區終審庭首席大法官李國能在 1997 年成立一個工作小組，研究應否在家事訴訟機制內引入家事調解試驗計劃。這個工作小組專責研究建立一個可行的、省錢及有效的家事調解試驗計劃。經過多次討論，家事調解於 2005 年 5 月 1 日正式引入家事訴訟機制內，而香港國際仲裁中心調解員評審委員會在香港律師會協助下，開始提供有關調解員的專業訓練，審查評核有關調解員資格，以供這個試驗計劃使用。若家事調解試驗計劃獲得成功，香港特區政府將會把調解推廣到其他法律訴訟。

由於家事調解試驗計劃的結果成效顯著，香港特別行政區政府在 2006 年提出一個嶄新的建築與仲裁案件自願調解試驗計劃，鼓勵建築與仲裁案件審訊表中的建築糾紛案件各方，考慮以調解方式解決爭議，減省訴訟費用開支。該自願調解試驗計劃由 2006 年 9 月 1 日至 2008 年 8 月 31 日實行，為期二年。任何建築與仲裁的案件，建築訴訟的一方（申請人）可向爭議中的另一方（答辯人）送達調解通知書要求調解，並可向建築與仲裁案件審專責法官申請暫時擱置他們的訴訟。若訴訟爭議人在接獲調解通知書後而不合理地拒絕或不嘗試以調解方式解決爭議，則該方可被判不利的訟費令。

香港特別行政區政府在 2007 年 9 月，進一步引進土地審裁處建築物管理案件的試驗計劃，藉著鼓勵爭議各方嘗試採用調解方法，

解決彼此的爭議，迅速地處理有關案件。這試驗計劃的主要對象是訴訟各方均有律師代表的案件。若土地審裁處認為合適，也可應用到一方或各方均沒有律師代表的案件，這試驗計劃在 2008 年 1 月 1 日開始實施，為期一年。

2009 年 4 月 2 日，香港特別行政區政府進一步推行民事司法制度改革，此項重大改革適用於高等法院和區域法院進行的民事法律訴訟程序。部分新增的訴訟規則和程序，經變通後亦適用於土地審裁處和家事法庭受理的案件。其中重要改革是鼓勵爭議各方盡量循訴以外的其他排解糾紛方法，其中以調解最為常用。訴訟各方爭議人可在提呈訴訟之前，或在訴訟進行中，共同委任調解員協助排解他們的糾紛。任何一方如無合理原因而拒絕嘗試庭外和解，則法庭可在裁定訟費時，作出不利的增減。香港特別行政區政府經過多番修訂法律、法規，不斷引入及推行「調解」計劃及指引，令調解服務更加完善，促使香港成為一個優良及地位重要的國際糾紛解決中心，給亞太地區提供高質、高效的非訴訟解決糾紛服務(江仲有，2010)。

2011 年 1 月 1 日，香港特別行政區政府在香港本地司法機構實行新制度，法院要求與訴訟雙方在大部分民事訴訟展開程序後，需要向法院證明雙方在程序中致力達成調解，並且需要提交調解申請書，如果訴訟的雙方未接受調解，且未提供合理的理由，法院有權向訴訟人實施罰款，即使訴訟人最終勝出官司，也要賠上高額的訴訟費用。香港和解中心會長羅偉雄表示，相對於其他亞洲地區，香港調解業發展較早，已有約 20 年發展歷史，加上香港「調解條例」於 2010 年生效，成為亞洲地區首個確立調解的法定地位。

香港的各調解服務機構的調解服務是收取費用的，以香港和解中心為例，和解中心會收取 2,000 元港幣的行政費用，而調解員費用則按個別調解員收費及時數而定，費用幅度由 1,000 至 3,000 元港幣不等，另外，在某些特殊情況下，部份調解員可能收取定時定額

的費用，其調解各項服務費用詳見表 2-2。

表 2-2 香港和解中心調解服務收費表

服務項目	費用(港幣)
調解諮詢服務	免費
申請調解服務之行政費用	2,000 元
調解員之收費 (調解前準備工作及調解前會議)	每小時 1,000 至 3,000 元 (最高以 4 小時為限)
調解員之收費 (正式調解會議)	每小時 1,000 至 3,000 元
租用調解會議室費用 (依會議室大小)	每小時 500-1,000 元

資料來源：香港和解中心/本研究整理

香港政府及司法機構近年大力推動香港成「亞太區調解中心」，加上 2012 年由調解業界推動成立香港調解資歷評審協會，從事綜合調解員資歷及服務質素評審的組織，有助提高調解員認受性²⁷，因此，香港的調解在訴訟制度上的改革與搭配，以及業界組織的發展，香港的「調解」進入了專業與行業性的新里程。

²⁷成報，香港調解業具法定地位，2014 年 5 月 14 日新聞，網址：
http://www.singpao.com/xw/yw/201405/t20140514_506845.html；檢閱日期：2018/6/7。

貳、英國的調解制度

英國的司法制度具有長久的歷史，自 19 世紀末，英國通過對其司法組織系統進行較大規模改革後初步形成了近代英國司法制度的框架，對英美法系國家的司法制度有著深遠的影響。英國沒有全國統一的司法機構，儘管它是一個統一的中央集權的國家，英國分為英格蘭、威爾士、蘇格蘭和北愛爾蘭四個地區，其中後兩個地區的司法體制與英格蘭不同。這是英國司法制度的一大特點。世界上最早建立法律援助制度的國家，英國的法律援助主要有民事法律援助和刑事法律援助兩種形式。刑事法律援助，是指利用國家的法律援助資金委託律師，為在治安法院和刑事法院受審的刑事被告人提供的法律諮詢和刑事辯護(林利芝，2005)。

英國的糾紛調解制度出現在 80 年代，在經過了 20 多年的發展，已經發展成為比較規範的調解制度「ADR 替代性糾紛解決措施」。由於該制度處理糾紛快捷，成本低廉、便民而且尊重當事人的糾紛處置權，因而頗得英國公眾的歡迎。英國的調解活動屬於民間調解，是由非營利組織機構來從事調解服務，因為調解機構基本上都是非營利性質，調解效力為非司法性，調解活動亦非政府性。英國政府積極宣導通過 ADR 解決民間糾紛，並採取一系列措施鼓勵發展 ADR 替代性糾紛解決制度。1996 年頒佈的新家庭法，明確規定在離婚訴訟中，當事人必須經過諮詢。該規定意味著相當一部分婚姻糾紛要通過調解制度解決。

在英國的調解制度中，有三個比較重要的調解組織。家庭糾紛調解組織、英國調解中心和糾紛調解中心。由於英國的調解屬於民間調解，辦理調解服務的機構都是非營利組織，例如，英國伊斯特本社區調解服務中心²⁸。另外，英國在調解員的培訓上，也都由具調解專業的非營利組織辦理，此類調解員訓練，不僅注重調解程序與調解談判的專業，還發展出由非營利組織專責培訓的調解專業證書制度²⁹，這對英國的替代

²⁸英國的民間調解均由非營利組織服務，例如英國伊斯特本社區調解服務中心即是一例，網址：<http://www.mediation-plus.org.uk>；檢閱日期：2018/6/7。

²⁹例如英國東蘇塞克斯郡非營利組織舉辦的調解專業證書課程，網址：

性糾紛解決調解專業的發展具有指標性的貢獻。

參、美國的調解制度

美國的司法體制沿習英國的海洋法系，所不同者，在於美國高度發展與專業化的現代社會，高昂的訴訟費用及冗長的訴訟程序，並不利於社會，因此，發展出替代性糾紛解決措施。ADR 為廣義的紛爭解決方法之一，美國為現代型 ADR 之起源國且致力於各項 ADR 之發展。美國的調解制度發展已有相當長久歷史，起初調解制度是用在解決美國鐵路勞工糾紛的案件(railway labor disputes)，自 1988 年在仲裁法案提供調解制度以及仲裁制度解決鐵路勞工糾紛，工會之勞工便開始使用調解制度解決糾紛；1898 年的 Erdman 法案以及 1913 年的 Newlands 法案並成立和解及調解委員會(Board of Mediation and Conciliation)以解決勞工糾紛案件，1926 年之鐵路勞工法案(Railway Labor Act)授權成立國家調解委員會並繼續延用調解制度解決糾紛。

美國之司法體制沿習英國，但所不同者，在於美國高度發展與專業化的現代社會，高昂的訴訟費用及冗長的訴訟程序，並不利於社會，故發展出替代性糾紛解決之途徑即 Alternative(替代方案或可能方案) Dispute(爭論) Resolution(決議或提案)簡稱 A.D.R，之嘗試與發展。

1947 年美國 Taft-Hartley 法案，建立了聯邦之調解以及和解制度，美國開始致力於系統化地於既有之法律體系中實行 ADR。目前於美國聯邦訴訟外紛爭解決法之相關法制已有相當之擴展，其中包括 1990 年之民事司法改革法第 1 條，其要求每一個聯邦地方法院需發展民事訴訟費用及遲延減少計畫(Civil Justice Expense and Delay Reduction)，以避免永無止境之訴訟程序，該法條並為 1998 年之〈訴訟外紛爭解決法〉第 651 條作進一步之修，其規定每一聯邦地方法院，必須建立至少一個訴訟外紛爭解決計劃(黃祐讚，2006、陳賢忠，2008、陳逸紋，2012)。

由於替代性糾紛解決之爭議種類與態樣繁多，即使是以 ADR 相同的名稱，亦會因各地法院之運作不同而有所差異。ADR 大致可分為法

院所主導與非法院主導之 ADR 兩種，所謂法院所主導之 ADR 係指訴訟提起後至事實審理前，法院除訴訟程序外，欲解決紛爭事件之一切努力手段。主要有法院之仲裁(Court annexed Arbitration)與法院之調解(Court Sponsored Mediation)，非法院主導之 ADR 則是一般民間的調解或仲裁(陳賢忠，2008)。

1947 年聯邦政府設立聯邦調解及斡旋服務局(The Federal Mediation and Conciliation Service)，多年來一直推動 ADR，尤其在勞資糾紛調處方面頗為良好。另一方面以社區為基礎之公道運動(Community-based justice Movements)與里鄰公道中心(Neighborhood Justice Center)相結合形成 1970 年代以後之調解工作急速擴增。而里鄰公道中心推展計畫乃是「執法輔導行政局」(Law Enforcement Assistance Administration)在司法行政部之體系下所訂並進行各種糾紛解決途徑。

美國全國各地都有簡易法庭(Small Claims Courts)，密西根州於 1979 年簡易法庭試辦先行調解，調解不成再進入訴訟程序。經試辦結果，其成績顯著，乃普遍推展至全國各地。而以各種調解組織設立性質可分為：州政府及地方政府設立、法院設立、州地區檢察署設立、聯邦政府設立、非營利組織設立、律師公會設立、民間基金會設立、教會設立、公司設立…等十五類。

而其調解委員主要由普通民眾、志願工作者、學者、學生、社會服務專業人員、法院職員來擔任。美國調解(mediation)之中立調解人並不扮演法官角色，並無權利下制裁，乃是一種結構性之糾紛解決程序，由中立之第三者協助紛爭之雙方交涉達成協議。調解通常為志願之程序，目的在於簽訂協議，以規範雙方將來之行為，中立調解人得運用各種技術要領，以幫助爭議雙方溝通意見、交涉談判，使達成協議簽訂調解書，而調解協議書則要以具有法律效果之合約形式擬定。而其調解協議書並不需經法院審核程序，亦不具有程序法上之任何效力，係屬於雙方私法上之和解契約行為。

美國在服務民眾糾紛事件的調解組織具有多元特性，其中以社區調

解組織最多，其他為民間非營利組織，部分為官方式之準官方組織從事調解工作。美國的調解制度特色在於多元性，注重調解技術及要領之訓練，其調解的範圍包括學校糾紛調解、國際糾紛調解、種族糾紛調解等。學術機構與志工團體積極參與，在糾紛調解上熱誠服務，並且有地方自治性，因地制宜之特性(吳堯峰，1993)。

另外，美國在糾紛解決的調解教育，普遍納入在大學教育的選修課程中，連鄰近的加拿大的大學教育課程，也都規劃有調解的課程，例如加拿大聖瑪麗大學(Saint Marys University)就提供調解技巧課程供學生選修³⁰。藉由大學選修教育的調解課程訓練，讓大學生在進入職場之前，就能有基本的糾紛爭議處理知識，以及糾紛調解的基本技巧，美國西北大學亦將調解技巧的課程³¹，規劃成短期的證書訓練課程，提供大學在校學生或有志學習調解技巧的民眾選讀，獲得證書之學生或民眾，未來可參與出任有關社區調解組織的調解員或調解志工。

美國的調解組織多為非營利性質，因此，調解員大多為無給職志工，而美國是先有「州」再組成聯邦政府，故各州保有其各自特色，自可因地制宜發展出屬於地方需要之調解制度，美國新制鄉鎮市調解法制研究之調解制度，在因地制宜及結合學術機構與志工參與等方向，頗值得台灣鄉鎮市調解法制修法借鏡參考(陳賢忠，2008)。

肆、日本的調解制度

日本自古深受中國文化影響深遠，中日甲午戰爭後，統治台灣達五十年之久，反而在制度文化上對台灣有其更深層之影響，究其調解制度如何，日本自古即有以「和」為意旨而調停之社會運作機制，以解決民間之各種糾紛。日本調解之歷史源自於十七世紀將軍幕府時代，地方上

³⁰參閱加拿大聖瑪麗大學 Saint Mary's University，專業發展證書「調解技巧」課程介紹，網址：<http://www.smu.ca/academics/mediation-skills.html>；檢閱日期：2018/6/18。

³¹參閱美國西北大學 Northwestern University，專業發展證書「調解技巧訓練」課程介紹，網址：<http://www.scs.northwestern.edu/program-areas/professional-development/mediation-training/>；檢閱日期：2018/6/18。

各種紛爭上告將軍府前，應先經地方村會的調停。1930 年代起，日本的調停制度普遍運用在地主及佃農、房東及租戶之間之糾紛解決³²。一直到了第二次世界大戰後，日本在調解機制上運用更多民事糾紛之調處，而較輕微的民事糾紛事件，平民法庭亦運用調處之簡易程序方式解決糾紛³³，並於全國 575 處簡易法庭受理調解此類民事及家務糾紛。

另外，日本約佔民事案件三分之一之交通事故糾紛，亦列入調解範圍，其協議成立率有 71% 左右。由於環保糾紛案件日益增多，因此在 1970 年十月通過環境污染糾紛處理條例，條例中規定在中央及地方政府需設立調解委員會，以處理環境污染糾紛事宜，其成員包括法官、行政官員、醫療專業人員、律師、法學者等。於 1974 年之修正案，規定委員會可不待申請，自行主動出面調解，使調解委員會平均每件處理事件為十個月，比法院之處理速度快許多(黃祐讚，2006)。

參考台灣各縣市調解業務機構，近年來出訪日本的調解觀摩研究發現(林姿伶，2002；謝文揚，2005)，日本另有一種較為普遍之調解途徑，是由各市町村公所所設置的「市民相談室」，其功能除了聽取民眾之訴苦抱怨外，亦辦理調解消費者保護之案件³⁴。日本還有一種調解機制，係 1974 年頒訂之家事審判法規定之婚姻調解³⁵，其組織成員包括一位法官及兩位民眾之委員，其中至少要有一位女性委員。而其調解如未達成協議，可自動構成離婚之成立要件。此種調解機制為日本處理家事糾紛事件，所設立特別機制，有其國情之考量及需要。

日本在 1959 年由簡易法庭與地方法院審理糾紛案共有 281,287 件，其中 38.9% 以訴訟裁判解決，61.1% 以調處解決。至 1984 年，全國 181 萬餘件民事糾紛中審判及調解各佔 50%，如以數量而言，其調解案件數量增加極大。日本調解委員會以法官為主席，另外兩位委員為一般民眾，因報酬較低，不易找到適當人員，造成幾乎由退休人員擔任調解委員之情況。為此乃有 1974 年最高法院調整調解組織之改革措施，將調

³² 此部分，類似我國實行的三七五租佃糾紛調解。

³³ 此種調解制度，類似我國之法院調解機制。

³⁴ 相當於我國鄉鎮市公所辦理為民服務之法律諮詢性質，並不具有調解結果之法律效力。

³⁵ 相當於我國地方法院設置之家事事件調解。

解委員之年齡限於 40 歲至 70 歲，並應優先選任律師及具有社會知識歷練之人士擔任，調解委員之待遇及報酬亦作合理之調整。依據日本民事調停法規定，雙方當事人合議之調解成立，經記載於筆錄者，有與裁判上和解同一效力（羅朝勝，2003）。

第六節 各國調解員的專業訓練

「調解」是替代性糾紛解決機制，用以解決民事紛爭已相當普遍，在民事爭議、勞動爭議、消費者爭議、醫療爭議和交通事故等爭議領域，均被廣泛使用調解來解決爭議。由於調解是由第三方調解員居中調解爭議，針對爭議事件分析相關資訊並運用溝通、談判等技術，促使雙方達成和解。因此，調解員的養成教育與專業訓練，將影響調解員未來調解各種不同類型爭議事件過程的成效與結果。茲就各國調解服務及訓練機構中，有關調解員的基礎訓練課程安排，說明如下：

壹、美國的調解員訓練

美國調解組織型態多元化，主要以社區調解組織最多，大部分為民間組織，另有一部分為官方之組織所從事的調解工作。其調解制度之特色在於多元性，並注重調解技術及要領之訓練，其調解範圍廣及學校糾紛調解、國際糾紛調解、種族糾紛調解。與學術機構之充分參與，志工之熱誠服務，並具有地方自治性，因地制宜之特性(吳堯峰，1993)。

美國的調解員類似其志工制度，且各州保有其各自特色，因地制宜發展出屬於各地方需求的調解制度，其中，結合學術機構與志工參與的特色，讓志願者先參加非營利機構或大學開設的調解相關課程，並經過考核獲得證書，具有調解證書資格的志願者，即有資格參加各種調解組織的調解員遴選，而擔任調解員。

另外，美國在糾紛解決的調解教育，普遍納入在大學教育的選修課程中，茲就美國的調解課程說明如下：

一、美國西北大學「調解技巧訓練」³⁶

美國西北大學的「調解技巧訓練」課程，主要為提供在校學生學習衝突管理與糾紛調解的技巧，學生透過為期五天共 40 小時的調解課程為並參與調解實習，並透過學習與參與並應用各方資源的協助，以達成衝突與糾紛解決方案的技能。課程透過個案的模擬，學習重點是利用調解角色扮演練習，由學生擔任糾紛調解員和當事人，學習以第三方的干預在各種狀況與環境中解決衝突，包括從工作場所和商業人際交往和一般社會糾紛，研習期間共五天，總計 40 小時的調解課程。(詳見表 2-3)

表 2-3 美國西北大學調解技巧訓練課程

項次	科目
一	商業調解和仲裁，以及道德實踐。
二	評估衝突與糾紛狀況，並訂定調解績效標準。
三	學習專業的衝突與調解技巧。
四	學習調解程序並模擬調解個案。
五	學習應用調解所需的各方資源。

資料來源：美國西北大學/本研究整理

二、美國麻省理工學院「基本調解培訓師資手冊」³⁷

美國麻省理工學院教授 Carol Orme-Johnson 與 Mark Cason-Snow 發展了調解員的培訓的教學系統，並出版「基本調解培訓師資手冊」，

³⁶參閱美國西北大學「調解技巧訓練」課程簡介，網址：
<http://www.scs.northwestern.edu/program-areas/professional-development/mediation-training/>；檢閱日期：
2018/6/18。

³⁷參閱 Carol Orme-Johnson, & Mark Cason-Snow (2002). *Basic Mediation Training Trainers Manual*. Cambridge, MA: MIT.

作為學校調解教學的教學教材。基本調解培訓師資手冊所設計的課程包括 11 門專業課程。(詳見表 2-4)。另外，麻省理工學院除了 11 門基本調解培訓師資課程外，並研發有講義工具，供調解教學時教師與學生使用。(詳見表 2-5)

表 2-4 美國麻省理工學院基本調解培訓師資課程

項次	科 目
一	調解的介紹
二	溝通技巧
三	調解的基礎與角色扮演
四	談判理論，標準介紹，角色扮演
五	調解過程與觀摩
六	衝突處理與角色扮演。
七	調解僵局與角色扮演。
八	調解中的多元文化問題。
九	問題轉型、問題解決與角色扮演。
十	調解經驗與角色扮演。
十一	調解倫理的問題與角色扮演。

資料來源：美國麻省理工學院/本研究整理

表 2-5 美國麻省理工學院基本調解培訓師資課程講義工具

項次	講義工具
一	積極傾聽自我評估方法。
二	調解書範例。
三	調解教練手冊。
四	中介評估表。
五	角色扮演分配表。
六	調解的流程。
七	標準介紹。
八	個人方法衝突。
九	溝通與調解僵局處理。
十	培訓績效評估。
十一	問題轉型技巧。
十二	期末評估。

資料來源：美國麻省理工學院/本研究整理

貳、英國的調解員訓練

英國的調解活動屬於民間調解，是由非營利組織機構來從事調解服務，因為調解機構均為非營利性質，調解效力為非司法性，調解活動亦非政府性。英國政府積極宣導通過 ADR 解決民間糾紛，並採取一系列措施鼓勵發展替代性糾紛解決制度。

在英國的調解制度中，有三個比較重要的調解組織。家庭糾紛調解組織、英國調解中心和糾紛調解中心。由於英國的調解屬於民間調解，辦理調

解服務的機構均為非營利組織，例如，英國伊斯特本社區調解服務中心³⁸。

另外，英國在調解員的培訓上，也都由具調解專業的非營利組織辦理，此類調解員訓練，不僅注重調解程序與調解談判的專業，還發展出由非營利組織專責培訓的調解專業證書制度³⁹，這對英國的替代性糾紛解決調解專業的發展具有指標性的貢獻。

英國東蘇塞克斯郡舉辦的「調解技巧」課程⁴⁰

英國東蘇塞克斯郡由非營利組織主辦的「調解技巧」課程，為提供民眾學習一般同儕糾紛、社區糾紛、人際糾紛、家事糾紛等調解技巧，以幫助社區或家庭在衝突處理或糾紛調解的問題解決。東蘇塞克斯郡設計出為期五天的「調解技巧」課程(詳見表 2-6)，完成五天的「調解技巧」課程，並經過考核，可獲得調解證書。

表 2-6 英國東蘇塞克斯郡舉辦的「調解技巧」課程

項次	科 目
一	調解員的功能與角色。
二	調解程序與流程。
三	聆聽與溝通技巧。
四	衝突管理中的調解與功能。
五	衝突管理與調解個案模擬。

資料來源：東蘇塞克斯郡/本研究整理

³⁸英國的民間調解均由非營利組織服務，例如英國伊斯特本社區調解服務中心即是一例，網址：<http://www.mediation-plus.org.uk>；檢閱日期：2018/6/18。

³⁹例如英國東蘇塞克斯郡非營利組織舉辦的調解專業證書課程，網址：<http://www.mediation-plus.org.uk/mediation-training.html>；檢閱日期：2018/6/18。

⁴⁰參閱英國東蘇塞克斯郡「調解技巧」課程簡介，網址：<http://www.mediation-plus.org.uk/mediation-training.html>；檢閱日期：2018/6/18。

參、香港的調解員訓練

香港在未回歸中華人民共和國之前為英國殖民地，受歐美海洋法系之影響，自有其特殊的社會政經法制，香港在 1997 年回歸中國之後，調解制度仍延英殖民時期的調解模式，即由第三公正單位非營利組織所設置的專業調解中心提供調解服務，此一調解服務收取調解費用，香港一般民間及商業糾紛調解，由爭議的當事者向第三公正單位的調解中心提出調解需求，透過調解中心所提供的專業調解員進行糾紛調解。

由於香港在英殖民時期即為國際金融商業中心，國際金融及商業交流頻繁，1985 年開始有商業團體推動替代性糾紛解決，1985 年由香港主要的商界人士及專業人士組建的香港國際仲裁中心⁴¹，成立的目的是為滿足亞太地區對仲裁服務日益增長的需求，香港國際仲裁中心並於 1994 年於中心下另設有香港調解會，主要任務在推廣以 ADR 調解的方式解決紛爭。香港調解會主要由四個調解小組組成，分別是商業調解組、建築調解組、綜合調解組以及家事調解組，目的在於為各私營和公立機構提供不同的調解講座及活動。

由於香港的調解服務是收取費用的，因此，香港的各和解中心調解員，均需接受過調解專業訓練，並且模擬實際調解一定次數，才可獲頒調解證書，具備參加各調解中心的調解員遴選。

一、香港和解中心「綜合調解員培訓」課程⁴²

香港和解中心「綜合調解員培訓」課程，多涉及商業界及一般社會大眾有關如何運用調解技巧和知識去解決爭議，以協助其突破人際關係的困境，掌握與他人建立共識及溝通的相處技巧。

調解的「調解員」是中立的第三者，當他們接受正式的訓練後，能應用不同的技巧，有組織及有系統地安排和協助當事人了解事情的癥結

⁴¹香港國際仲裁中心於 1985 年由香港主要的商界人士及專業人士組建，目的是為滿足亞太地區對仲裁服務日益增長的需求。成立之初，得益於香港商界和香港政府的慷慨資助；香港國際仲裁中心財政獨立，不受其他機構和人士的任何影響和控制。

⁴²參閱香港和解中心「綜合調解員培訓」課程簡介，網址：

http://www.mediationcentre.org.hk/courses_med02.html；檢閱日期：2018/6/18。

所在，改變看法，從而找出可行的方法去解決紛爭，使爭議雙方創造雙贏的局面，課程為 40 小時的「衝突處理及調解技巧」(詳見表 2-7)，學員完成為期 40 小時的「調解技巧」課程，並經過考核，可獲得調解證書。

表 2-7 香港和解中心綜合調解員培訓課程

項次	科目
一	介紹何謂爭議，調解的定義及另類解決爭議的方法。
二	調解的基本概念、趨勢及前景。
三	調解程序 1：調解的步驟、開場白、應用範圍。
四	調解程序 2：調解的步驟、聯席會議、獨立會議及共同探討細節。
五	了解個人價值觀、偏見及歧視。
六	調解技巧：溝通及提問技巧。
七	調解技巧：聆聽技巧、身體語言的運用。
八	調解技巧：促進技巧、重塑技巧、充權、談判技巧、打破僵局、消除最後分歧。
九	合約的基本概念，經調解的和解協議及其他有關的文件。
十	調解守則，調解條例。
十一	調解員專業守則及操守。

資料來源：香港和解中心/本研究整理

二、香港浸會大學「衝突處理及調解技巧」課程⁴³

香港浸會大學「衝突處理及調解技巧」課程，提供商業界及一般社會大眾了解衝突管理，並學習調解技巧來解決衝突和爭端。學員完成為期 30 小時的「衝突處理及調解技巧」課程(詳見表 2-8)，並經過考核，可獲得調解證書。

表 2-8 香港浸會大學「衝突處理及調解技巧」課程

項次	科 目
一	衝突的性質。
二	理論與衝突的起源。
三	衝突的類型和階段。
四	衝突的形式與方式。
五	衝突解決的方法。
六	第三方介入的調解功能。
七	調解技巧。
八	調解在工作職場或社區家庭中的應用。

資料來源：香港浸會大學/本研究整理

肆、其他國家的調解員訓練

一、愛爾蘭公共服務發展署「調解培訓」課程⁴⁴

⁴³參閱香港浸會大學「衝突處理及調解技巧」課程簡介，網址：
<http://www.sce.hkbu.edu.hk/future-students/part-time/short-courses-regular.php?code=BAM0354>；
檢閱日期：2018/6/18。

⁴⁴參閱愛爾蘭的公共服務發展署「調解培訓」課程簡介，網址：
<http://www.ipa.ie/index.php?lang=en&p=page&id=91>；檢閱日期：2018/6/18。

愛爾蘭公共服務發展署「調解培訓」課程，為愛爾蘭政府提供市民教育與培訓服務中的一項課程，主要讓市民、學員瞭解與學習，在工作職場或社區家庭中，有關衝突與糾紛問題，透過調解技巧來排解及解決糾紛。學員透過為期六天的「調解培訓」課程(詳見表 2-9)，並經過考核，可獲得調解證書。

表 2-9 愛爾蘭公共服務發展署調解培訓課程

項次	科 目
一	糾紛解決機制與調解。
二	調解程序與流程。
三	調解員的功能與角色。
四	衝突的類型和原因。
五	調解員的技能與發展。
六	愛爾蘭社會和商業的糾紛調解。
七	衝突管理與調解個案模擬。

資料來源：愛爾蘭公共服務發展署/本研究整理

二、加拿大聖瑪麗大學「調解技巧」課程⁴⁵

加拿大聖瑪麗大學「調解技巧」課程，為提供學生及市民在有關工作職場或社區家庭中，各種衝突與糾紛問題，透過調解來解決衝突。透過為期兩天的「調解技巧」課程(詳見表 2-10)，並經過考核，可獲得調解證書。

⁴⁵參閱加拿大聖瑪麗大學「調解技巧」課程簡介。網址：
<http://www.smu.ca/academics/mediation-skills.html>；檢閱日期：2018/6/18。

表 2-10 加拿大聖瑪麗大學調解技巧課程

項次	科 目
一	調解員如何協助與解決衝突。
二	調解時應該避免的事項。
三	調解過程中的各個階段和步驟。
四	調解談判。
五	調解過程中的技巧。
六	應用調解所需的各方資源。

資料來源：加拿大聖瑪麗大學/本研究整理

三、澳大利亞仲裁人及調解員協會「調解證書」課程⁴⁶

澳大利亞仲裁人及調解員協會「調解證書」課程，提供一般大眾學習衝突談判與爭議糾紛處理，該課程為符合澳大利亞國家調解員評審標準（NMAAS）所規定的專業課程。包括課程訓練與個案實習的三天課程（詳見表 2-11），並經過考核，可獲得調解證書。

⁴⁶參閱澳大利亞仲裁人及調解員協會「調解證書」課程簡介。網址：
<https://www.iama.org.au/events/iama-practitioners-certificate-mediation-course-vic>；檢閱日期：
 2018/6/18。

表 2-11 澳大利亞仲裁人及調解員協會調解證書課程

項次	科 目
一	調解員應有的動態度與原則。
二	調解員所需職能和技能。
三	衝突和談判。
四	調解的階段和步驟。
五	調解的法律和道德問題。
六	調解個案與實習。

資料來源：澳大利亞仲裁人及調解員協會/本研究整理

另外，澳大利亞在紛爭調解過程及調解流程上，訂定有標準的「調解準則」⁴⁷，調解員透過準則與調解流程，進行有系統的紛爭調解流程，使調解過程具備良好的績效，澳大利亞的調解準則遵循結構化程序，包括：簡介、聲明、議程、探索、私人會話、談判、協議等七個步驟(詳見表 2-12)

⁴⁷參閱亞洲經濟通訊社，淺談澳大利亞調解準則，《學術教育專欄》。網址：
http://www.myaena.net/newspaper.php?nn_id=79&news_id=10028；檢閱日期：2018/6/18。

表 2-12 澳大利亞調解準則

步驟	調解準則
簡介	調解員開場對調解雙方表示歡迎，並解釋調解進行的過程。
聲明	調解員對調解雙方的爭議，給出了一個簡短的聲明。
議程	調解員在白板上列出爭議的主要問題。
探索	透過討論其爭議問題與關注的問題。
私人會話	調解員獨立與其中一方會談 ⁴⁸ 。
談判	對未來的方案進行討論，進行協商，協助雙方談判。
協議	雙方協議以口頭或文字記錄 ⁴⁹

資料來源：澳大利亞仲裁人及調解員協會/本研究整理

比較先進各國的調解制度，在調解員的遴選條件上，雖未強調需具備法律背景，但要求必須先接受調解相關的專業訓練課程，才有被遴選為調解員的資格。另外，在調解相關知識與技術的訓練課程方面，各國的調解課程均著重在對調解的理解、溝通與談判、衝突管理，以及調解實務與調解個案實習，可見「調解」在先進各國已發展成一門專業領域。

⁴⁸這一個部份是需要保密的。

⁴⁹無論調解成立或不成立，都會做成記錄。

第三章 研究設計

本章研究設計共分為三個部分，第一節為研究流程。第二節為本研究前之理論架構與問題設計。第三節為說明本研究之研究工具與方法。第四節為本研究之研究範圍與對象。本研究為探索性質化研究，透過文獻探討所思考出的研究概念，設計出一個研究前理論架構，並且透過調解委員會調解委員與民眾的訪談資料，探究各國調解制度與調解委員的訓練，以提供我國調解制度及運作模式之參考與建議。

第一節 研究流程

本研究之研究流程，先確立研究主題與研究目的，再進行相關文獻的收集、分類與整理，經過文獻整理與探討後，設計研究工具及研究問題，並以研究問題進行深度研究訪談，再將訪談資料予以整理、分析，最後提供研究結論與研究建議，其研究流程圖如(圖 3-1)所示：

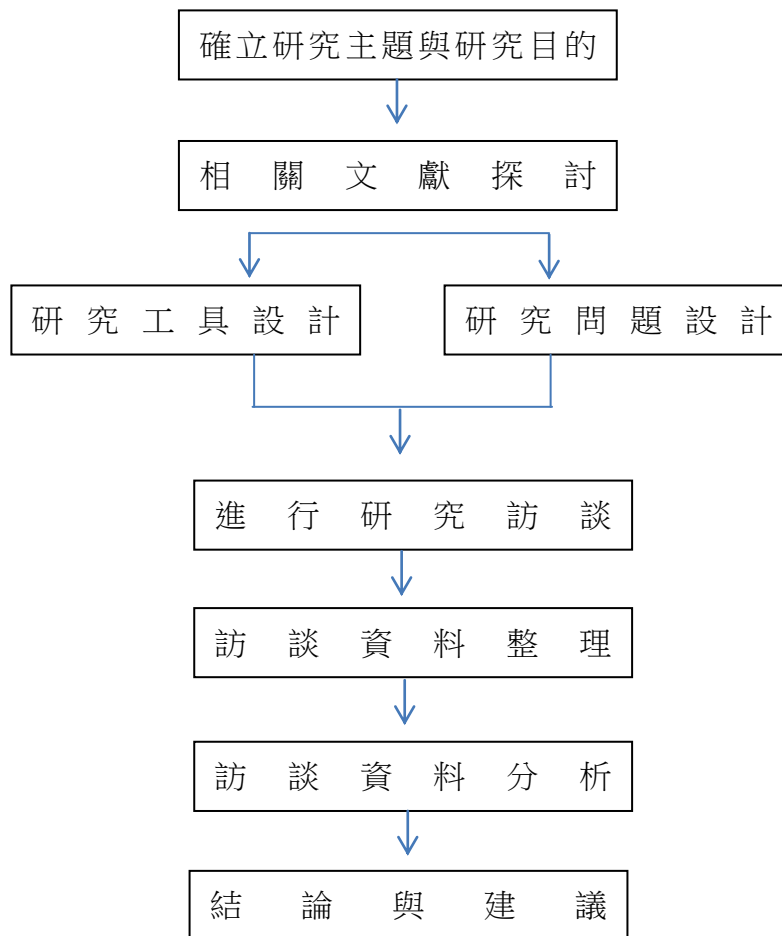


圖 3-1 研究流程圖

第二節 問題設計

本研究以替代性糾紛解決（Alternative Dispute Resolution，簡稱 ADR）中之「調解」為研究方向，並且以鄉鎮市調解委員會調解委員的遴選方式、調解委員的專業與條件以及民眾調解的爭議事件，做為實行質化研究前的參考架構，並依此架構發展出具體訪談構面與問題如後，分別是：(1)調解委員會制度與運作現況。(2)調解委員的遴選與專業訓練。(3)民眾在民事私權爭議採用替代性糾紛解決機制中之調解意願。

其中，調解委員會制度與運作現況。以調解委員的背景、遴選過程、調解專業與經驗，設計出(詳見表 3-1) 的訪談問題設計，再假設各類型民事爭議調解所涉及的調解專業，並從調解委員的遴選與調解委員的專業，民眾在民事私權爭議採用替代性糾紛解決機制中之調解意願(詳見表 3-2)，探討有助於調解的專業訓練課程，與爭議事件調解成立與否的因素與關聯性。

表 3-1 調解委員個人基本資料訪談設計

問題編碼	訪談提問之問題
Q1	請問你是現任或已離任的調解委員？
Q2	請問你是如何被遴選上調解委員？
Q3	請問你擔任過幾年的調解委員？
Q4	請問你認為當調解委員需要接受法律或調解專業訓練嗎？
Q5	請問你當調解委員前對已有調解知識或技巧嗎？
Q6	請問調解委員是否定期安排訓練或講習活動？
Q7	調解委員一般訓練或講習的內容為何？
Q8	請問你服務的解委員會過程是否有制定調解流程？
Q9	請問你擔任調解委員否有自己的調解流程？
Q10	請問您所知的民眾調解為何種爭議居多？
Q11	請問民眾的調解事件都是當事人申請的嗎？
Q12	請問你是否贊成調解委員遴選前應具有調解證書制度？

資料來源：本研究整理設計

表 3-2 民眾在私權爭議採用 ADR 調解意願訪談問題設計

問題編碼	訪談提問之問題
Q1	請問你知道 ADR 替代性糾紛解決機制嗎？
Q2	請問你是否知道各鄉鎮市公所設有調解委員會嗎？
Q3	請問你知道調解委員會的功能與可調解事件有哪些？
Q4	請問你知道民眾的私權爭議可透過調解解決？
Q5	請問你是否參加過調解委員會的調解？
Q6	請問你參加調解委員會的調解是甚麼爭議事件？
Q7	請問你參加調解有助於你的爭議事件嗎？
Q8	請問你對調解委員處理調解的技巧滿意嗎？
Q9	請問你知道調解委員會的調解成立視同法院判決？
Q10	請問你認為調解委員應該具備那些相關專業或法律知識？
Q11	請問你若有商事事務爭議會找調解委員會調解嗎？
Q12	請問你若有私權事件爭議會找調解委員會調解嗎？

資料來源：本研究整理設計

第三節 研究方法、範圍與對象

本研究為質化研究，透過文獻的探討與整理，設計出訪談的問題設計，以鄉鎮市調解委員會調解委員及一般民眾為研究對象，採用深度訪談法，經研究者對受訪者進行訪談，藉由訪談搜集與整理本研究第一章第二節之研究目的，出具參考性資料，用以彌補文獻與次級資料分析中，所缺少或問題之釐清。

基於第一章之研究動機、研究目的，本研究將以目前台灣具有較普遍性調解一般民事糾紛機構的「鄉鎮市調解委員會」為研究範圍與對象，茲就本研究範圍與對象，做下列界定及說明：

壹、研究範圍

本研究以鄉鎮市調解委員會為研究範圍與對象，為達民事爭議調解研究的廣泛性，本研究選擇以工商業發達之院轄市級之台中市為研究範圍，在研究對象上，挑選三個行政區調解委員會，每一個行政區調解委員會挑選 2 位調解委員，做為研究訪談對象。另外，挑選訪談 12 位民眾，對民事私權爭議採用 ADR 調解之意願與經驗。

貳、訪談對象與編碼

因本研究在鄉鎮市調解委員會研究對象的選擇上，以院轄市級台中市調解委員會為研究範圍。在研究訪談的角色選擇上，台中市山、海、屯區域內之行政區，立意抽樣三個區調解委員會之調解委員為對象。由於調解委員有任期制⁵⁰，台中市自升格直轄市後，目前各區調解委員會為第二屆，考量本屆調解委員中亦有初任之調解委員，對調解業務之經驗可能尚有不足之處，因此，在遴選調解委員對象的選擇上，以擔任過第一屆之調解委員之現任或卸任調解委員為訪談對象，為使配合政府個人資料法及維護當事人之隱私，本研究訪談對象以匿名方式，僅以受訪編碼呈現之，如下：

⁵⁰ 依〈鄉鎮市調解條例〉第三條規定，調解委員任期為四年。連任續聘時亦同。

調解委員會，以代號 A 表示，所訪談之行政區調解委員會即以 A1 編碼，每一訪談之行政區調解委員會訪談 2 位調解委員依序編碼為 A1-1、A1-2、A2-1、A2-2 等類推(詳見表 3-3)，每位調解委員訪談之問題編碼為 Q1 至 Q12，調解委員之訪談記錄依序編碼如 A1-1-Q1、A1-1-Q2、A1-1-Q2 等類推。

表 3-3 訪談調解委員會與調解委員

訪談代號	職稱	現任或離任	現職	學歷
A1-1	調解委員	現任	律師	碩士
A1-2	調解委員	現任	里長	高職
A2-1	調解委員	現任	家管	高職
A2-2	調解委員	離任	里長	專科
A3-1	調解委員	現任	里長	專科
A3-2	調解委員	離任	教師	碩士

資料來源：本研究整理

在訪談民眾之選擇，訪談 12 位民眾，其中，無調解經驗之民眾不低於四分之一，做為整體有效之訪談，並予以編碼。受訪民眾，以代號 B 表示，訪談人數編碼以 B1 編碼(詳見表 3-4)，依序為 B2、B3、B4、B5 等類推，受訪民眾編碼，訪談之問題編碼為 P1 至 P12，受訪民眾之訪談記錄依序編碼如 B1-P1、B1-P2、B1-P3 等類推。

表 3-4 訪談之民眾

訪談代號	職業	調解經驗	調解事件	是否和解
B1	商	有	工程糾紛	否
B2	在職勞工	有	工程糾紛	是
B3	在職勞工	有	車禍事件	調解中
B4	大學學生	有	車禍事件	是
B5	在職勞工	有	車禍事件	否
B6	在職勞工	無	無	-
B7	大學學生	有	車禍事件	是
B8	商	有	勞資糾紛	是
B9	大學學生	無	無	-
B10	家庭主婦	有	債權事件	否
B11	教師	有	社區糾紛	否
B12	商	有	消費糾紛	否

資料來源：本研究整理

綜觀上述，本研究探討我國在替代性糾紛解決機制中，有關鄉鎮市調解委員會調解制度現況、調解委員的遴選及養成制度為何，民眾接受替代性糾紛解決機制的意願，並參考比較先進各國的調解制度。為達本研究之目的，本論文將以台中市調解委員會為例，依序對「調解委員會制度與運作現況、調解委員的遴選與專業訓練現況、民眾對替代性糾紛解決機制的瞭解與意願」，進行深度訪談意見分析。

第四章 研究過程與紀錄

目前我國在一般常見的民事爭議處理上，除了司法訴訟外還有替代性糾紛解決一途，其中「調解」制度，比「仲裁」或「談判」，實更具有方便省時又不需花費的方式達成和解之優點，有助於維持或改善爭議的各方當事人關係。「調解」可依當事人運用靈活和實用的調解規則或自行創設爭議雙方同意的解決方案，來滿足爭議雙方需求的獨特性與可行性，而這些合意解決方案的內容往往超越法院、法律補救或是依法仲裁判斷的局限，所以在美國推廣應用已久，幾乎所有美國各大學的法學院均開設有「調解」課程(古嘉諄、張宇維，2015)。

我國在替代性糾紛解決之「調解」的管道，最普遍與方便的當屬依鄉鎮市調解條例設置的各鄉鎮市區調解委員會。按鄉鎮市調解條例第一條規定「鄉、鎮、市公所應依本條例之規定，設置調解委員會，辦理左列調解事項：一、民事事件。二、告訴乃論之刑事事件。」，所以當爭議的當事人發生民事爭議事件時，或為告訴乃論之刑事案件之被害人或被告，為求迅速消弭紛爭，達成爭議當事人均能接受之結果，可自向爭議發生地之該管鄉鎮市調解委員會聲請調解，無須透過民、刑事訴訟途徑，除當事人之紛爭得以迅速、便宜之方式解決，亦可減輕法院之負擔。

本研究雖以一般常見民事爭議處理上的「調解」為研究方向，但研究之目的在於參考他國調解實務與調解委員的專業，並以能在一般民事糾紛事件在訴訟之外解決紛爭的機制，透過在替代性糾紛解決之「調解程序」使紛爭的當事人就訴訟上之爭執互相讓步，由解決紛爭的第三公正者進行調解，並經由當事人之「合意」而使調解成立，以期達成消弭紛爭，止訟息爭、紓解訟源，輔助司法機關功能的不足，並安定社會秩序達到促進社會和諧的目的。

因此，本研究對象以調解成立，具有司法判決效力及執行力之鄉鎮市調解條例所設置之鄉鎮市區調解委員會為研究範圍。並考量研究目的所揭之先進國家商業及民事紛爭，及台灣各鄉鎮市區調解委員會之城鄉落差，在研究對象上特別以院轄市都會區台中市之調解委員會為研究對象。

第一節 調解委員會制度與運作現況

本研究對象為台中市調解委員會，台中市為中華民國的直轄市之一，是台灣中部唯一的直轄市。台中市的中央為台中盆地，為人口稠密的區域，與周邊相對的地理位置之縣市，北與台灣省苗栗縣、新竹縣接壤，南與台灣省彰化縣、南投縣為鄰，東隔中央山脈與台灣省花蓮縣相鄰，東北有中央山脈和雪山山脈之分水嶺，毗鄰台灣省宜蘭縣，西望面臨台灣海峽。總面積約 2,215 平方公里，設籍人口 279.4 萬人，為台灣人口排名第二的城市，也是「台中都會區」的核心都市。2016 年 GaWC⁵¹所公布之世界級城市名單中，台中市列為 Gamma-等級之城市⁵²，在台灣入榜城市之中排名第二，為台灣重要的國際都市。

台中市現今共有 29 個行政區，係由原台中市的 8 個行政區以及台中縣的 3 個縣轄市、5 個鎮及 13 個鄉改制而來。2009 年 6 月 23 日「台中縣市合併改制直轄市」案經內政部審查通過，同年 7 月 2 日行政院亦正式通過此案，2010 年底正式改制為直轄市。台中市 29 個行政區包括：總人口 25 萬人以上：中區、西區、東區、北區、南區、北屯區、西屯區、南屯區、大里區、太平區、豐原區、潭子區、大雅區、沙鹿區、清水區、龍井區、大甲區、烏日區、神岡區、霧峰區、梧棲區、大肚區、后里區、東勢區、外埔區、新社區、大安區、石岡區、和平區，各區均依鄉鎮市調解條例設置調解委員會，處理民眾各類民事及各訴乃論之刑事事件之調解服務。

一、台中市鄉鎮市調解委員會介紹

本研究在研究訪談的角色選擇上，隨機抽樣台中市三個區調解委員會之調解委員為對象。由於調解委員有任期制，台中市自升格直轄市後，目前各區調解委員會為第二屆，考量本屆調解委員中亦有初任之調解委員，對調解業務之經驗可能尚有不足之處，因此，在遴選調解委員

⁵¹1998 年 Jon Beaverstock、Richard G. Smith 和 Peter J. Taylor 首次嘗試利用有關數據定義、分類和排列全球各個城市，當時他們同在英國羅浮堡大學共事。德國柏林自由大學學術研究員 Ronald Daus 進一步集中研究主要在南半球的歐洲以外城市。比佛斯達克、史密斯和泰勒共同成立了全球化及世界城市研究網絡（Globalization and World Cities Research Network，簡稱 GaWC）。

⁵²GaWC 的名冊確認了世界級城市的 3 個級別及數個副級別，由高到低順序為 Alpha 級，下設 4 個副級別：Alpha++、Alpha+、Alpha 和 Alpha -、Beta 級，下設 3 個副級別：Beta +、Beta 和 Beta -、Gamma 級，下設 3 個副級別：Gamma +、Gamma 和 Gamma -。

對象的選擇上，以擔任過第一屆之調解委員之現任或卸任調解委員為訪談對象。

台中市現今共有 29 個行政區，各區設置調解委員會，台中市各區調解委員人數為 333 名⁵³，各區調解委員會調解委員人數為：中區 9 名、西區 13 名、東區 11 名、北區 13 名、南區 13 名、北屯區 17 名、西屯區 15 名、南屯區 15 名、大里區 15 名、太平區 15 名、豐原區 15 名、潭子區 10 名、大雅區 11 名、沙鹿區 11 名、清水區 11 名、龍井區 10 名、大甲區 10 名、烏日區 11 名、神岡區 10 名、霧峰區 11 名、梧棲區 11 名、大肚區 11 名、后里區 11 名、東勢區 11 名、外埔區 9 名、新社區 9 名、大安區 9 名、石岡區 7 名、和平區 9 名。

二、調解委員的學歷與背景

另依台中市第一屆之調解委員學歷(詳見表 4-1)及職業背景(詳見表 4-2)分析統計，台中市調解委員具有專科以上學歷者有 138 人，佔全市調解委員 41.4%。具有高中職學歷者有 129 人，佔全市調解委員 38.7%。國中以下學歷者 66 人，佔全市調解委員 19.8%。

調解委員職業背景具有法律相關者 14 人，佔全市調解委員 4.2%。具有軍公教及民代背景者 142 人，佔全市調解委員 42.6%。其他一般民眾 177 人，佔全市調解委員 53.1%。

⁵³依據台中市各區調解行政人員暨第一屆調解委員會委員名冊統計。

表 4-1 台中市第一屆調解委員學歷分布

學歷	博士	碩士	專科大學	高中職	國中	國小
人數	2	20	116	129	41	25

資料來源：台中市第一屆調解委員名冊/本研究整理設計

表 4-2 台中市第一屆調解委員職業背景分布

項目	具有法律相關專業			軍公教及民代背景			其他
	書記官 退休	律師	警察退 休	卸任民 意代表	軍公教 退休	里長	
人數	2	3	9	20	48	74	177

資料來源：台中市第一屆調解委員名冊/本研究整理設計

第二節 調解委員的遴選與專業訓練

全國各直轄市區及各縣市鄉鎮市，均依鄉鎮市調解條例規定所組成調解委員會，由轉介或民眾聲請爭議調解案件，經調解委員公正、公開、公平的立場從中斡旋與調解，進而達成當事人合意和解目標，在此合意和解的目標下，調解委員在進行調解中，運用包括爭議事件相關的專業知識、相關法律知識、溝通與談判技巧，以及其他有助於達成當事人合意和解目標的知識、技術或工具。不過，調解委員並非天生就具有這些相關知識或經驗，而是透過學習與訓練得來。因此，調解委員在聘任的過程是否應該設有遴選條件上的標準。

本研究訪談的六位調解委員中，在參加調解委員遴選前，已具備調解知識或技巧者有兩位，分別是具有律師資格的 A1-1 及在大學教授溝通談判的 A3-2，以下為訪談節錄：

當然，我當律師被委任訴訟，與當事人也經常會有解調過程。 A1-1-Q5

有，我在大學兼任講師，教管理，也教談判技巧。 A3-2-Q5

本研究訪談的六位調解委員中，在參加調解委員遴選前，尚未具備調解知識或技巧者有三位，分別是 A1-2、A2-2、A3-1，均是現任里長職務，訪談時表示，自己擔任里長，雖未具正式調解知識與技巧，但有幫里民調停糾紛之經驗，僅 A2-1 受訪的調解委員為家管婦女，表示參加調解委員遴選前沒有正式的調解知識與技巧及經驗，以下為訪談節錄：

我當里長，也常幫里民排解糾紛，應該算是有吧。 A1-2-Q5

專業的當然沒有，不過當里長也常調解里民的事件，都是說理說情的。 A2-2-Q5

當里長常常也在為人調解，也算有經驗。 A3-1-Q5

由以上訪談可知，在六位接受訪談的調解委員僅有兩位具備法律及調解專業知識，其他三位系以擔任里長為地方人士之排解紛爭之經驗，而另一位則無任何法律及調解專業知識。目前鄉鎮市調解委員會在調解委員的遴選上，雖依〈鄉鎮市調解條例〉第三條規定：「調解委員會委員（以下簡稱調解委員），由鄉、鎮、市長遴選鄉、鎮、市內具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士，提出加倍人數後，並將其姓名、學歷及經歷等資料，分別函請管轄地方法院或其分院及地方法院或其分院檢察署共同審查，遴選符合資格之規定名額，報縣政府備查後聘任之」，雖有提到「具有法律或其他專業知識」，但並未有明確何種專業知識及程度，同時又提出「具信望素孚之公正人士」，可見，在鄉鎮市調解委員會的調解委員遴選資格上，採較為寬鬆的規定。

對於調解委員接受法律或調解專業訓練，三位調解委員認為需要，另有三位調解委員認為不用或認為現在的條例並未硬性規定調解委員要接受法律或相關調解專業訓練：

法律應該不用，不然就上法院就好了啊，調解委員主要還是要懂溝通與談判技巧比較重要 A1-1-Q4

依現今的調解條例當調解委員並沒有規定一定要有法律或什麼調解訓練。 A1-2-Q4

應該不用，剛擔任時，老委員就說多看別人怎麼調解，在旁邊多看幾次就會了。(A2-1-Q4)

應該要但並沒有讓我們上一些專業的訓練，只是每年上一些簡單的講習而以。(A2-2-Q4)

有最好，不過說真的，應該很少有調解委員會想認真的去上課，因為大家都很忙，當調解委員也只是義務的，學的那麼專業也沒用。(A3-1-Q4)

我認為是需要的，我們調解時所遇到的案子，雖然大多數為車禍，但債務、工程、消費爭議、醫療糾紛等各種調解事項都有，能加強欠缺或不足專業知識，會有助於對當事人調解成功的機率。(A3-2-Q4)

針對市政府或區公所是否定期安排訓練或講習活動，以及都舉辦那些訓練活動，多數調解委員均表示，一年平均約有兩次的調解觀摩或講習，講習內容以車禍事件涉及之法規為主。

市政府法制局會安排講習，由幾個區的調解會一起講習，一年大約有一至兩次的調解講習或觀摩活動。以車禍事件、地權分割、車禍保險理賠居多，這是調解會常有的案件。A1-1-Q6、A1-1-Q7

有啊，公所會安排調解觀摩或講習，一年會有幾次不一定，看有沒有經費吧。去其他區的調解委員會觀摩，觀摩的調解會都是當年度調解績優的單位。A1-2-Q6、A1-2-Q7

會有啊，每年都有辦調解觀摩，調解講習。觀摩其他的調解委員會，也會跨縣市觀摩，市政府也會辦有關車禍還有保險理賠的講習。A2-1-Q6、A2-1-Q7

有，有辦調解觀摩跟講習。會安排觀摩比較績優的調解委員會，市政府也有辦講習，甚麼講習也忘了。A2-2-Q6、A2-2-Q7

有，公所會有辦調解的觀摩跟講習。去觀摩年度績優的調解委員會。A3-1-Q6、A3-1-Q7

有，市政府法制局跟區公所每年會辦幾次的調解觀摩跟講習。還不是講車禍的交通法規跟保險理賠。A3-2-Q6、A3-2-Q7

對於調解事件調解進行的過程，調解委員會是否訂有調解的程序，或調解委員有自己習慣的程序，在下列訪談的調解委員均明確表示，調解委員會並沒有規定所謂的調解程序，調解的進行都是以調解委員個人的經驗進行調解的。從下列訪談中也發現，調解委員大多是以個人的調解經驗上，自行整理出一套調解流程或方式，而依每位調解委員的經驗隨機應變，再進行調解，才能有助於調解過程的順利。

你所說的調解流程應該是調解過程的程序流程，這方面是沒有，但是調解會的調解聲請與調解行政流程是有的，是由調解秘書跟替代役男在處理。A1-1-Q8

沒有哩，雙方坐下來，就開始談了，哪需要什麼流程，能和解最重要啦。A1-2-Q8

什麼是調解流程，哪有什麼流程，當事人進入調解室，就開始談了，應該說開始吵了，都是責任跟價錢談不龍，我們就要一一安服，盡量談到雙方都願以接受的，就好和解了。A2-1-Q8

流程？坐下來就談了啊，不過，要先看來調解的是不是本人，如果不是，要有委託書，然後開始談，會讓當事人先談，遇到要件不合時，我們就規勸，雙方各退一步。A2-2-Q8

沒有什麼流程？進調解室，確認當事人身分後，就讓當事人先談，有問題，我們會解釋利弊給他聽，盡量和解最好。A3-1-Q8

調解沒有什麼流程？都是依個人經驗來進行調解的。A3-2-Q8

有關調解委員會受理的調解事項種類，調解委員會所受理的調解案件主要是以交通隊移付調解委員會調解的交通事故案件，而且交通事故的調解案件仍佔調解件數上大宗，以訪談之 A3 調解委員會在 106 年度交通事故由交通警察單位轉介調解案件即高達 1,086 件(表 4-3)，僅有少數的家庭糾紛、社區公寓大廈糾紛、房屋租賃的糾紛、勞資爭議糾紛等民事糾紛，係由民眾自行申請調解。

車禍最多，轄區的车禍如有人員傷亡，就屬刑事事件，交通隊處理車禍後，會將車禍事件移付調解委員會，由調解委員會通知當事人來調解。(A1-1-Q10)

最多的是車禍最，幾乎都是車禍調解，少部分有一些家庭或社區里民的紛爭。A1-2-Q10

車禍最多，來這裡的很多都是車禍的調解 A2-1-Q10

都嘛是車禍，幾乎都是車禍。A2-2-Q10

幾乎都是車禍。A3-1-Q10

就車禍最多，我還調解過勞資糾紛、工程糾紛這些案件，不過這種案件很少，社區什麼樓上漏水，停車位問題也有，這種一年會有個幾件，不多啦。A3-2-Q10

表 4-3 105 年度各機關人員專介調解案件成立件數統計表

機關名稱	轉介調解 成立件數	轉介調解 成立比例
公所受理	199	14.8%
地檢署	16	1.4%
理辦公處	4	0.3%
第一分局	26	2.0%
第一分局交通隊	1,070	80.4%
交通警察隊	16	1.2%
合計	1,331	100%

資料來源：台中市政府警察局/本研究整理

綜合第二章文獻探討與本章研究訪談資料，我國鄉鎮市調解委員會的調解委員在遴選聘任上，係由鄉、鎮、市長遴選鄉、鎮、市內具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士，雖為公開甄選，但受限於國內政治生態與社會文化因素，調解委員的遴選提名，仍決定在鄉、鎮、市長手中，而且調解委員由當地較有名望的人士出任，似乎較符合地方的期待，而調解委員在應具備的能力與條件上，也以社經地位為主要考量，此種信望素孚之公正人士文化，亦沿襲台灣在清朝以及日治時代即有的，遇有里民糾紛，則由耆老、里長主持調解的制度沿襲而來。

在調解委員的專業與訓練方面，由於市政府法制局及鄉鎮市公所在調解委員的專業與訓練課程，未有系統且具持續性的訓練計畫，且所安排的訓練及講習調解委員是有空才去或盡量參加，顯示其專業與訓練並非強制性的，僅是提供調解委員進修的活動。訪談中也發現，如果縣市政府法制局及鄉鎮市公所有提供專業有系統的課程訓練活動，調解委員是有參加意願的。

在爭議事件涉及的專業方面，訪談中也發現國內的調解相關法令，並未規定有明確的調解程序流程或準則，調解委員多是以個人調解經驗，整理出調解流程或方式，調解委員自己所發展出的調解流程或方式，主要是想讓調解的過程能避免並減少在調解過程進行中，因溝通或互動不良所產生的調解障礙，並使調解更為順利，可見在調解進行中，如果有一套調解程序流程及準則，對調解委員在處理糾紛調解時，將有實質上的幫助。

相對於台灣目的調解員遴選的制度，除依仲裁法第六條規定：「具有法律或其他各業專門知識或經驗，信望素孚之公正人士，具備下列資格之一者，得為仲裁人：一、曾任實任推事、法官或檢察官者。二、曾執行律師、會計師、建築師、技師或其他與商務有關之專門職業人員業務五年以上者。三、曾任國內、外仲裁機構仲裁事件之仲裁人者。四、曾任教育部認可之國內、外大專院校助理教授以上職務五年以上者。五、具有特殊領域之專門知識或技術，並在該特殊領域服務五年以上者。」，以及〈民事訴訟法〉第 406 條之一「條調解程序，由簡易庭法官行之。但依第 420 條之一第一項移付調解事件，得由原法院、受命法官或受託法官行之。調解由法官選任調解委員一人至三人先行調解，俟至相當程度有成立之望或其他必要情形時，再報請法官到場。但兩造當事人合意或法官認為適當時，亦得逕由法官行之。」有嚴格規定調解委員的專業背景與能力與已進入民事訴訟之調解由法官或法官選任調解委員外，鄉鎮市調解委員之遴選，並未嚴格規範調解委員的專業背景與能力。

另外，訪談中可知，調解委員會所受理的調解案件，主要是以交通隊移付的交通事故調解案件佔調解件數上多數，由民眾自行申請調解的案件僅有少數如家庭糾紛、社區公寓大廈糾紛、房屋租賃的糾紛、勞資爭議糾紛等民事糾紛事件。在有關調解委員欠缺何種的知識與技術方面，訪談中也顯示，調解實務中越少遇

到的調解類型，該類型案例所必需知道或應用的知識與技術就越缺乏，這可能跟平時講習只注重交通安全事故相關課程，而忽略其他調解類型案例的相關知識訓練有關。

第三節 民眾對替代性糾紛解決機制的瞭解與意願

西方先進國家很早就已從法學教育開始將「紛爭解決機制」視為一個獨立的研究領域，並分為「訴訟機制」以及「訴訟以外紛爭解決」兩大領域，以「訴訟以外糾紛解決機制」為例，美國許多經驗豐富的法官與律師 1990 年代就開始提倡藉由「替代性糾紛解決機制（Alternative Dispute Resolution, ADR）」解決紛爭，主要方式包括了「協商、談判」、「調解」和「仲裁」三種基本類型。替代性糾紛解決機制最大的目標就是追求以迅速、簡易、低廉的方式是解決糾紛，以達到效益原則。這種替代性糾紛解決機制在法院外解決糾紛，用以減少或分流訴訟的方式，逐年受到司法界重視，並被認為有預防及減輕「訴訟爆炸」的有效手段之一。

因此，絕大部分的美國法學院現在都有「談判」、「調解」、「仲裁」或是其他介紹訴訟以外紛爭解決機制的課程。其中「調解」制度比起「仲裁」或是「談判」，更具有以省時省錢快捷的方式達成和解之優點，並有助於維持或改善爭議的各方當事人關係。當事人可運用靈活和實用的調解規則，自行創設雙方同意的解決方案，以滿足雙方需求的獨特性與可執行性，這些合意解決方案的內容往往超越法院法律補救或是依法仲裁判斷的局限，故在美國推廣應用已久，幾乎大部分美國各大學的法學院均開設有「調解」課程。

民眾在私權糾紛的處理方式，除了向法院提起訴訟作成判決的方式解決外，還可以透過「調解」、「調處」或「仲裁」等訴訟以外的方式來解決，即所謂的「ADR 替代性糾紛解決機制」，這套由西方先進國家行之有年的訴訟外糾紛解決方式，其實台灣比西方國家更早就發現「調解」的優點，早在民國 50 年代開始，即由政府推動鄉鎮市調解制度以及法院調解，然而卻未受到民眾應有的重視。

從訪談民眾的資料顯示，民眾對「替代性糾紛解決機制」這個名詞感到陌生，但卻對「調解」有一定的認識，對於「替代性糾紛解決」受訪之 12 位民眾均表示不知道、沒聽過。但對於鄉鎮市公所設有調解委員會，調解委員會的功能與可調解事件有哪些，及民眾的私權爭議可透過調解解決？12 位受訪民眾中有 11 位表示知道與瞭解，僅一位對於受訪民眾 B4 表示不清楚。

對於是否有在調解委會調解經驗及對其爭議事件調解是否有幫助的問題上，受訪的 12 位民眾中有 2 位沒有調解經驗，10 位有調解經驗。有調解經驗的其中 B1 認為調解對自己的爭議事件沒有幫助，但對於對調解委員處理調解的技巧感到滿意。B2、B4、B7 認為調解對自己的爭議事件有幫助，也於對調解委員處理調解的技巧感到滿意。以下為訪談節錄：

沒有幫助，工程是專業的，調解委員不見得懂，雖然有合約，但調解委員只能幫忙談價錢而以，最後還是跑法院…調解技巧噢！還算滿意吧…我是做室內設計裝潢的，之前有工程因為跟業主的認知不同，業主拒絕付尾款，所以我就聲請調解…我覺得調解委員是熱心的服務而以，專業的爭議，像工程、公司交易，涉及很多專業技術跟法規，調解委員會一般都不懂這些，除非是律師的調解委員。B1-Q7、B1-Q6、B1-Q8

有幫助，幫我調解的調解委員還滿專業的，懂合約，也懂一些法律的，也蠻會談的，後來雙方各退一步，價錢談好就和解了…我遇到的，滿專業的，還不錯，滿意…我是工程糾紛，之前請人做室內裝潢，沒有幫做好，就會有一些工程款項的問題，我朋友建議聲請調解，後來有和解。B2-Q7、B2-Q6、B2-Q8

有幫助…滿意，因為有幫我和解…我是兩台機車碰撞，兩個都受傷，啊調解委員說有強制險都可以理賠對方，就和解了。B4-Q7、B4-Q6、B4-Q8

有幫助啊，有和解…我是車禍被撞…還好，就有和解，算滿意吧，調解委員很有耐心在幫我爭取賠償。B7-Q7、B7-Q6、B7-Q8

10 位有調解經驗的訪談民眾中 B8 認為調解對自己的爭議事件有幫助，但對於調解委員處理調解的技巧感到不滿意。B3、B5、B10、B11、B12 認為調解對自己的爭議事件沒有幫助，也於對調解委員處理調解的技巧也感到不滿意。以下為訪談節錄：

我覺得沒有幫助，調解委員也不幫我說話，我被撞受傷，委員一直在談價錢而以，都沒談到責任…我是車禍，還在調解當中…我遇到的，不滿意。B3-Q7

沒有幫助…我是發生車禍…不是很滿意 B5-Q7

有幫助，後來公司就給我了。是有和解，至於調解技巧，我覺得調解委員沒什麼技巧，都只是在聽我們雙方在說而已。B8-Q7、B8-Q8

沒有幫助勒，雙方來調解但朋友就說不方便，沒錢還，就一直拖還是沒還錢。B10-Q7

沒有什麼幫助，調解委員也只是站在第三方的角色幫忙而以，鄰居不處裡，大家也僵

在那裏，我還拿了一本公寓大廈管理辦法的手冊，調解委員也不太懂相關法規，還是我翻給委員看的。B11-Q7

沒有什麼幫助，調解委員也只是幫忙說，要店家多少陪我一點，最後也不了了之，我自認倒楣了。B12-Q7

對於調解委員應該具備相關專業或法律知識，受訪民眾均認為，調解委員在處理各種紛爭，都設及到不同的發率風險與專業技術，因此，都認為調解委員要幫民眾調解糾紛如果沒有相關專業的背景，而對爭議事件的專業面不懂或外行，很難協助爭議民眾在調解過程中，達到心服口服或和解。

經整理受訪民眾對調解委員的專業與調解知識，多數認為應該需要具備相關法律知識、口才與溝通能力、協調能力、談判技巧、保險理賠、以及相關工程施工知識等。以下為訪談節錄：

我是因為工程糾紛來調解的，我覺得像有關工程施工，涉及的專業很多，例如施工方法、材料、建築或防火法規，連與業主簽訂的契約也都是法律知識，我們做工的，就是不懂，所以常常在有工程施工爭議時，因為認為有簽契約就好，對於契約訂定的內容有關法律面的知識我們就不懂，在調解時，能與對方談判的就是合約。B1-Q10

當然要懂專業才能幫人調解，調解委員如果能懂些工程技術方面的，最好還要具備溝通與衝突管理的能力，我認為調解委員要針對不同的紛爭事件，有不同的專長，這樣調解委員才比較有讓人信服的地方。B2-Q10

那些專業的知識噢，要懂一些法律吧，像車輛的保險法方面，現在車輛都有強制險跟任意險，怎麼賠償應該都有規定，這就是調解委員要懂的，也要秉持在整種法律責任的基礎下，才能公正的主持。B3-Q10

我覺得協調能力要有，基本一些法律的也要懂，不過，我所知道的，調解委員都在調解車禍，會看警察的出判表，至於理賠方面，應該也要有一個標準，所以調解委員應該要有一些專業或懂法律，對來我們來調解的，才有幫助吧。B4-Q10

我覺得口才耐心要有，還有協調能力跟法律專業要要有吧，調解委員會不是政府辦的嗎。B6-Q10

我覺得要看事件，最好每一個調解委員都有不同的專業，處理車禍的交通法規相關的專業，處理債務的或哪個土地權利紛爭的，要有法律知識，其他還有多調解的事情都不一樣。B7-Q10

起碼法律要懂吧，想我是勞資糾紛，但調解委員對勞基法好像都不懂，只叫公司該給人加的要給，但又說不出勞基法怎麼規定。B8-Q10

專業，好像要懂很多，看事件是什麼吧，像我的案子是樓上漏水，調解委員一直只是勸說，說道理，我都拿了公寓大廈管理辦法的手冊，調解委員也像都不懂似的，那要怎麼調解，我們自己吵架就好了啊。B11-Q10

基於上述研究訪談資料顯示，一般民眾對調解委員會的調解委員專業背景與能力，表現出對其專業性信任度有高度期待，部分民眾認為調解委員只是地方熱心公益的人士，並未具備調解及爭議事件的專業知識。

而對於商事事務爭議事件或一般私權事件爭議，是否會找調解委員會調解，部分受訪民眾表示，若爭議事件涉及專業技術或法律責任，不會找調解委員會調解，會另尋求律師或循司法途徑解決，但若是一般爭議事件或車禍事件，會尋求調解委員會調解。以下為訪談節錄：

不會，這種商業買賣或工程都涉及一些專業或法規，如果是要和解的找調解委員會沒用，我之前來調解只是要一份有過調解的證明而以，做為訴訟的附件證明而以。看情形吧，簡單的像車禍這種就會，以前也調解過車禍。B1-Q11、B1-Q12

不知道哩，我覺得真的專業的不多，不過可能還是會先試試看吧。看情形吧，有些事情，提告比較快。B2-Q11、B2-Q12

商業的噢，應該不會吧，直接走法院比較實際。B3-Q11

會吧，能先調解和解最好，走訴訟很花錢花時間的。也會吧。B5-Q11

我不是做生意的，但是做生意上的糾方，找調解委員會應該沒用，應該要走法院比較有效。B7-Q11

不會，我覺得直接提告比較快。小事的話，會吧。B10-Q11

商業事件比較複雜專業，我不會找調解委員會調解，我會找律師。一般的問題，會吧，像車禍啊，幾乎都是在調解委員會處理的。B11-Q11、B11-Q12

不會，消費爭議我會找消保官。看什麼事吧，專業的就不會，像涉及法律權益的就不會，調解委員會大概就處理車禍可以而以。B11-Q12、B12-Q12

第四節 研究訪談總結

總結本研究訪談資料，鄉鎮市調解委員會的調解委員在遴選聘任上，並未有訂有明確的資格徵選條件，亦不需要接受調解相關訓練及訓練證明，依鄉鎮市調解條例規定，調解委員係由鄉、鎮、市長遴選鄉、鎮、市內具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士，換言之，調解委員的遴選與聘任之權利，係決定在鄉、鎮、市、區長，未必是適才適所，遴選真正具有專業人士來擔任調解委員。

另外，隨著社會環境的進步與發展，台灣社會的多元族群形態亦逐漸形成，例如，外籍工、移工、外籍配偶及多元族群家庭，在台灣社會中亦相當普遍，因此，在私權紛爭的機率也隨之攀升。根據台中市政府統計，一般民眾常見的私權紛爭調解事件計有不當得利、侵權行為、契約糾紛、不動產所有權、相鄰關係、土地分割、侵害智慧財產權等等共計有 12 項⁵⁴，幾乎所有項目在當今多元族群人口的生活環境中，均有可能涉入其爭議(詳見表 4-4)，因此，面對其生活文化、社會習慣、法律環境的認知與落差頗大的多元族群人口與在地民眾私權糾紛調解時，調解委員在調解爭議事件時，是否對面臨的文化差異或認知上產生問題，而更需要具備各項私權爭議事件的專業知識與調解紛爭、溝通談判的能力。

⁵⁴參考台中市政府法制局 2013 年出版之「調解書彙編」。

表 4-4 私權紛爭可調解的民事事件

主題	事件	相關法條
民法債篇	無因管理	〈民法〉第 172 條至第 178 條
民法債篇	不當得利	〈民法〉第 179 條至第 183 條
民法債篇	侵權行為	〈民法〉第 184 條至第 198 條
民法債篇	契約	〈民法〉第 345 條至第 756 條之 9
民法物權篇	不動產所有權	〈民法〉第 767 條
民法物權篇	相鄰關係	〈民法〉第 773 條至第 798 條
民法物權篇	土地分割	〈民法〉第 823 條
民法物權篇	設定抵押權	〈民法〉第 860 條
保險	保險理賠	-
專利	侵害專利權	〈專利法〉第 84 條至第 85 條
商標	侵害商標權	〈商標法〉第 61 條至第 63 條
著作權	侵害著作權	〈著作權法〉第 84 條至第 90 條之 3

資料來源：台中市政府/本研究整理

反觀西方先進國家，其調解組織型態多元化，主要以社區調解組織最多，大部分為民間組織，如美國，新制的鄉鎮市調解法制研究之調解制度，採因地制宜及結合學術機構和志工參與等方向，志願者可先至非營利機構或大學開設的調解課程，進行一定時數的調解專業課程，並經過考核獲得證書，具有調解證書資格的志願者，即有資格參加各種調解組織的調解員遴選，而擔任調解員。在英國的調解活動上，屬民間調解形式，由各種非營利組織來從事調解服務，英國政府亦積極宣導通過替代性糾紛解決機制來解決民間的糾紛事件，並採取一系列措施鼓勵發展替代性糾紛解決制度的發展，要求擔任調解員，必須先接受調解相關訓練。

另外，與我們鄰近的地區，如新加坡從 1997 年就成立了「新加坡調解中 (Singapore Mediation Centre)」，香港更是發展多元設有「香港和解中心

(Hong Kong Mediation Centre)」及「香港調解暨仲裁中心 (Hong Kong Mediation and Arbitration Centre)」等。相對於國際間專業「調解」機構早已形成潮流，台灣現有的「調解」研究與專門機構，民間非營利組織僅有「中華民國仲裁協會爭議調解中心」。而該中心每年開設相關專業的調解人訓練課程，主要以「促進式調解」的觀念，配合實際案例演練，使有志從事調解工作的人士，於正式成為專業調解人之前，均可親自參與模擬調解案例演練及體驗調解程序中應掌握的環節及細節(古嘉諄、張宇維，2015)。

而在調解委員的專業上，我國無論在民間培訓機構或大學課程，對於「調解」的相關訓練與課程資訊甚少，即使調解委員有心進修充實其專業，也無資訊與管道可利用，參考美國推行 ADR「調解」教育與制度的觀念與方式，紛爭解決人才訓練推廣與應用已久，幾乎所有美國各大學的法學院均開設有「調解」課程，是我國可深思、學習與借鏡之處。目前我國的法學教育著重於傳統訴訟教學，對於替代性糾紛解決機制著墨甚少，如有者也多半僅開設「仲裁」課程，但對於「調解」或「談判(協商)」課程，各大學院校的課程中幾乎很少見(古嘉諄、張宇維，2015)。「調解」乃為民眾解決紛爭之方式，鄉鎮市調解委員會調解委員的專業素質，亦影響民眾在遇有民事私權紛爭時，選擇與信任調解委員會的重要因素之一，倘若我國的調解委員能參考與學習英、美與香港等調解制度與職前培訓的做法，提升我國鄉鎮市調解委員會調解委員的專業與調解技巧，民眾將會願意在遇有紛爭時，透過替代性糾紛解決中的「調解」程序來解決問題，則可免於走向耗時費力與高額的訴訟成本，除可減輕民事訴訟的司法資源，亦能達成當事人爭議雙贏與社會和諧之利。

第五章研究結論與建議

依我國司法院統計 106 年度，民事總新收案件為 2,423,319 件；刑事總新收案件為 522,162 件；行政訴訟總新收案件為 28,255 件⁵⁵。其中，民事訴訟案件就高達 81.49%。另外，依內政部統計處 106 年度全國鄉鎮市區調解委員會辦理調解業務總結案數為 141,512 件⁵⁶，調解業務由此可見，我國民眾在民事紛爭上，透過調解機制來解決紛爭僅佔 5.51%，尚屬偏低，而致民事訴訟案件浪費司法成本甚鉅。

司法院在民國 94 年即意識到此問題之嚴重性，自民國 95 年起開始積極推動「調解制度」，並修訂〈民事訴訟法〉等相關規定，希望藉由提高調解成立得聲請退還所繳交之裁判費之比例、以擴大強制調解事件的適用範圍，以舒緩各級法院訴訟案件過於龐大的壓力，並協助爭議事件的當事人能以自主、和諧的調解方式來化解其紛爭，以減少訟累。然而，誠如前述，「調解」是一個應與「訴訟」被視為等同的專業知識領域，且調解人是否具備調解專業及足夠的經驗，往往是決定一個紛爭案件是否能得到好的調解結果的關鍵因素，這也是司法院近年來積極於各法院定期辦理調解委員座談、講習及交流，增加調解委員專業素養、提高調解技巧的原因之一。專業調解人的養成，並非想像中的容易，除須具備相當的「調解」專業知識，更需經過多次模擬「調解實戰」訓練，方能於實際案例中應對各種不同環境的主客觀情境變化。一場好的「調解」即能達到「終結訴訟」結果，並讓紛爭當事人都可以接受最終的調解方案(古嘉諄、張宇維，2015)。

本章整理調解委員會制度與運作現況、調解委員的遴選與專業訓練、民眾對替代性糾紛解決機制的瞭解與意願，提出研究結論，做為我國鄉鎮市區調解委員會推動替代性糾紛解決之調解業務及調解實務之參考，同時就本研究之結果提出建議，及後續研究之方向，期盼後續研究者繼續鑽研替代性糾紛解決之發展與實務，讓我國的鄉鎮市區調解委員會在調解實務的專業與服務，讓民眾能更加瞭解與善用替代性糾紛解決機制，來解決民事私權的爭議，以達成消弭紛爭，止訟息

⁵⁵司法院，106 年上半年司法業務概況，<https://www.judicial.gov.tw/juds/106up.pdf>，檢閱日期：2018/3/15。

⁵⁶內政部統計處，106 年度全國鄉鎮市區調解委員會辦理調解業務總結案，<https://www.moi.gov.tw/stat/index.aspx>，檢閱日期：2018/3/15 日。

爭、紓解訟源，輔助司法機關功能的不足，並安定社會秩序達到促進社會和諧的目的。

第一節 研究結果

壹、調解委員會制度與運作現況

在調解委員的遴選問題上，研究發現鄉鎮市調解委員會的調解委員由鄉鎮市區公所遴選，並經法院核定後聘任，其聘任依據〈鄉鎮市調解條例〉辦理，自然有法理上的嚴謹度與公信力。然而我國目前調解委員在遴選上雖依〈鄉鎮市調解條例〉第 3 條規定：「調解委員會委員，由鄉、鎮、市長遴選鄉、鎮、市內具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士，提出加倍人數後，並將其姓名、學歷及經歷等資料，分別函請管轄地方法院或其分院及地方法院或其分院檢察署共同審查，遴選符合資格之規定名額，報縣政府備查後聘任之」，雖有提到「具有法律或其他專業知識」，但並未有明確何種專業知識及程度，同時又提出「具信望素孚之公正人士」，可見，在鄉鎮市調解委員會的調解委員遴選資格上，採較為寬鬆的規定。另外，調解委員在遴選實務上，也因受限於各縣市行政區域人口分布，而影響各鄉鎮市調解委員會調解委員的人數編制上的限制。

另研究發現，調解委員會為服務民眾民事私權之爭議調解機構，理應著重於在民眾遇有私權紛爭可調解之民事事件，如依台中市政府統計，一般民眾常見的民事私權紛爭可調解，包括：無因管理、不當得利、侵權行為、契約、不動產所有權、相鄰關係、土地分割、設定抵押權、保險理賠、侵害專利權、侵害商標權、侵害著作權等之 12 項私權紛爭事件，據本研究顯示，各調解委員會調解事件為交通安全事故產生之財損與告訴乃論之過失傷害刑事事件佔大多數⁵⁷，如同交通安全事故的爭

⁵⁷參閱表 4-3。

議的專屬調解機構，實有違及浪費調解委員會為我國為數最多及最普遍的調解資源。

貳、調解委員的遴選與專業訓練

在調解委員會的調解專業與訓練問題上，由於調解訓練承辦業務單位為台中市政府法制局，年度所安排的講習活動主要為績優調解委員會的觀摩，針對調解相關專業課程，仍著重在為數眾多的交通安全事件講習，而且調解委員參加講習並非強制性，僅是提供年度約兩次的課程講習活動，對於調解委員的專業訓練明顯不足。相較於英、美及香港的調解因發展較成熟，調解專業訓練自有一套系統化課程，包括調解員守則、調解程序、衝突管理、溝通談判、調解實務與實習等系統化課程訓練及訓練考核，讓調解員上任後即可依訓練所提供的調解知識、調解程序、調解原則等應用於調解事件。

依鄉鎮市調解條例第一條規定，鄉鎮市調解委員會可辦理的調解事件為民事事件與告訴乃論之刑事件，其中民事事件依台中市政府統計，一般民眾常見的 12 項私權紛爭調解事件，均涉及特別法規及專業，如法律行為之契約、不動產所有權、土地分割、設定抵押權以及相關智慧財產權，調解委員在調解事件上應有其相關專業訓練與調解專業之分工，但觀今調解委員會之調解委員在民事私權爭議的知識與經驗明顯不足，致使民眾遇有上述 12 項私權紛爭調解事件，未必尋求調解委員會調解，而可能選擇司法訴訟。

茲比較各國的調解制度與調解員的專業，我國在調解員的遴選以及調解員的專業與訓練上，明顯相當的落差。各國在調解制度與調解員人選的遴選上，普遍要求需要先接調解專業訓練合格或相關法律專業背景，反觀我國僅有概括式規定，應具有法律或其他專業知識及信望素孚

之公正人士為遴選條件，由此可見我國在調解員遴選專業上，仍有很大的改善與進步空間。

另外，在參考各國調解員的專業訓練部分，從各國的調解員教育訓練課程中發現，調解相關知識與技術的訓練安排，著重調解員對自己專業角色的認識、調解知識、溝通談判、衝突管理，以及調解實務與調解個案實習等，而我國鄉鎮市調解委員會則是在調解委員就任後，以單次、多次講習做為在職訓練，明顯專業訓練制度不完善，茲整理及比較我國及各國在調解制度與教育訓練課程安排(詳見表 5-1)。

表 5-1 我國及各國在調解制度與訓練課程比較

調解制度與教育訓練課程項目		美國	英國	愛爾蘭	加拿大	香港	中華民國
調解制度	是否需要具備法律專業背景	否	否	否	否	否	否
	是否需要具備相關專業背景	否	否	否	否	否	否
	是否需接受調解專業訓練	是	是	是	是	是	否
	調解是否有流程與程序	是	是	是	是	是	否
	調解成立是否具法院判決效力	否	否	否	否	否	是
	是否有調解證照制度	是	是	是	是	是	否
調解訓練課程	調解知識與調解員角色	是	是	是	是	是	否
	溝通談判理論與技巧	是	是	是	是	是	否
	衝突管理	是	是	是	是	是	否
	調解實務	是	是	是	是	是	否
	調解個案實習	是	是	是	是	是	否
	調解資源運用	是	否	否	是	否	否

資料來源：本研究整理

參、民眾對替代性糾紛解決機制的瞭解與意願

在本研究中訪談民眾資料顯示，民眾對「替代性糾紛解決機制」這個名詞普遍感到陌生，推測是因為該名詞為法律界所熟悉之專用詞，對一般民眾來講，該名詞過於專業深澀難懂，但民眾對「調解」卻有一定的了解與認識。而多數民眾對鄉鎮市調解委員會的認識，多數來自於交通事故的調解經驗，調解委員會在民事私權爭議的調解服務部分，較為不熟悉，也因其民事私權爭議有時涉及其債務金額過大，或爭議事件屬於工程技術與施工方法的認知差異、或爭議事件調解屬於商業合約，民眾認為此類爭議，採司法訴訟較為可行，而棄調解程序不用，追根究底，乃鄉鎮市調解委員會過多的交通事故的調解案件，及民眾對調解委員的認知，僅視為調解委員乃地方熱心服務之士紳，並非具有民事私權爭議觸理之專業與能力。

綜合上述，民眾的民事私權紛爭調解事由多元，尤其在當今全球化的時代急遽發展中，社會型態也趨向多元，多元化的社會衍生出愈來愈複雜的私權爭議與生活安全，以及權利紛爭的各種風險，多元族群的社會已經來臨，外籍勞工、移工及多元家庭等問題，在台灣社會越來越多見，使外籍勞工在工作職場、生活消費、交通醫療等社會機能活動的糾紛風險增加，而多元家庭中包含離婚、再婚、單親、異國婚姻、隔代教養等衍生的家庭紛爭問題也隨之劇增。因此，當爭議事件關係人涉及信仰與文化差異的多元族群人口時，調解委員在調解爭議事件外，將需面對因多元文化及法律觀念差異等文化落差的溝通問題，專業的調解知識與解技巧就更顯得相當重要。

因此，我國的調解制度，如能效法英美國家調解員，採行先受訓後遴選的甄選制度，將可確立調解委員的基本專業素質，調解委員就任後若能再落實定期持續的專業訓練與考核，將使我國調解制度邁向更專業與周延。另外，如能發展一套適合國內紛爭調解的程序流程，如澳大利亞的調解準則，使爭議調解的過程兼具結構化與步驟化，將有助調解的過程能更順利，並且有效提高調解績效。

第二節 研究建議

壹、在調解委員會制度與運作現況上之建議

由於現今社會型態趨向多元，多元化社會衍生出的私權爭議與生活安全，以及民眾權利紛爭的各種風險日益增多複雜，鄉鎮市調解委員會為我國替代性糾紛解決機制的重要一環，但鄉鎮市調解委員會調解委員遴選資格，採寬鬆的規定，並未要求具有專業背景之人士出任，且受限於各縣市行政區域人口分布，而限制了各鄉鎮市調解委員會調解委員的人數編制問題。

因此，本研究建議，雖然〈鄉鎮市調解條例〉第 2 條：「調解委員會由委員七人至十五人組織之，並互選一人為主席。鄉、鎮、市行政區域遼闊、人口眾多或事務較繁者，其委員名額得由縣政府酌增之。但最多不得超過二十五人」之規定。但未來鄉鎮市調解委員會在遴選調解委員時，可採依鄉鎮市調解條例規定之遴選方式，另外，可由鄉鎮市區公所另設「義務專業調解員」延聘鄉鎮市區內具有各類專業背景人士，出任義務專業調解員，以協助調解委員能審究事實真相及兩造爭議之所在，以利促進爭議之和解。

貳、在調解委員的遴選與專業訓練之建議上

我國鄉鎮市調解委員會遴選調解委員，僅有概括式規定，應具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士為遴選條件，由此可見我國在調解委員的遴選專業上採較寬鬆之規定，顯示仍有很大的改善與進步空間。本研究建議，各縣市政府每年可自辦、委託或認可民間非營利組織辦理「調解相關專業訓練」，以已接受「調解相關專業訓練」並取得合格證明之人士，為遴選資格對象，調解相關專業訓練課程內容，可參考英、美兩國的課程規劃，讓有意參加遴選為鄉鎮市調解委員會調解委員之候選人，在參加遴選之前就已具備調解的相關知識與調解技能。

另外，鄉鎮市調解委員會應制訂調解委員定期訓練，並實施考核制度，以要求調解委員具有相當之專業性與公信力，才能提高民眾遇有民

事私權紛爭時，選擇採用「調解機制」來處理紛爭之意願，以避免因爭訟，耗費耗時，並可省卻司法資源之浪費。

參、民眾對替代性糾紛解決機制的瞭解與意願之建議

要提高民眾對於「替代性糾紛解決機制」的瞭解與接受度，首先在政策宣傳上，應儘量採用通俗易懂的名詞，並且能效法英美國家在調解制度與調解員的職前訓練與考核，因此，建議鄉鎮市調解委員會在調解委員的遴選方面，未來可逐步採行先受訓，後遴選的甄選制度，或由已接受專業調解訓練並取得合格證書者參加調解委員的遴選，可讓調解委員在遴選前的階段，就已具備調解的基本專業知識，當調解委員樹立了糾紛解決的專業能力與社會形象，屆時，民眾遇有民事私權紛爭時，為免司法訴訟所衍生的高成本與風險，自然會選擇以「調解」來止訟息爭，亦是 ADR 替代性糾紛解決機制在我國發展日趨成熟的契機。

參考文獻

中文部分

- 古嘉諱、張宇維，(2015)，積極推展台灣 ADR 調解教育－急起直追美國，**仲裁報季刊**，第 21 期 2 版。
- 孔慶明(1996)，**中國民法史**，中國：吉林人民出版社。
- 石川明編(1997)，**比較裁判外紛爭解決制度**，日本：慶應義塾出版株式會社。
- 江仲有(2010)，**解決衝突與調解技巧**，中國：香港大學出版社。
- 余軍(2007)。私法糾紛解決模式在行政法上的運用－ADR（替代性糾紛解決）之理論原型、妥當性及其影響，**法治研究**，4，139-194
- 林利芝等(2005)，**英美法導論**，台北，元照出版社。
- 林姿伶(2002)，**台北市信義區公所日本福岡區級交流活動報告**，台北市政府。
- 吳堯峰(1993)，**赴美參加亞太國家社區糾紛調解會議報告書**，台北：臺灣省民政廳。
- 陳逸紋(2012)，**我國鄉鎮市調解制度與中國人民調解制度之比較研究**，東海大學碩士論文，未出版，台中。
- 陳賢忠(2008)，**新制鄉鎮市調解法制研究**，國立中正大學碩士論文，未出版，嘉義。
- 梁德超(1999)，**人民調解學**，中國：山東人民出版社。
- 黃祐讚(2006)，**我國調解制度之研究-以花蓮市調解委員會為例**，國立東華大學碩士論文，未出版，花蓮。
- 萬玟岑(2008)，**我國鄉鎮市調解委員會組織與運作之研究－以新竹縣芎林鄉調解委員會為例**，國立中正大學碩士論文，未出版，嘉義。
- 張嘉真、洪舒萍(2008)，**台灣調解制度之簡介**，**仲裁報**，第 21 期 3 版。
- 張晉藩(1999)，**中國民事訴訟制度史**，中國：巴蜀書社。
- 謝文揚(2005)，**台中市南區區公所日本調解業務觀摩考察報告**，台中市政府。
- 謝安田等編著(2003)，**商業談判與協商**，台北：國立空中大學。
- 羅朝勝(2003)，**鄉鎮市調解之研究**，國立中正大學碩士論文，未出版，嘉義。

英文部分

Carol Orme-Johnson.,&Mark Cason-Snow(2002)，*BasicMediation TrainingTRAINERS' MANUAL*，MIT.

網路資料

文化部臺灣大百科全書，(2012)，**民間紛爭解決程序**，網址：

<http://taiwanpedia.culture.tw/web/content?ID=3709>

中華人民共和國司法部，網址：<http://www.moj.gov.cn/>

內政部統計處，106 年度全國鄉鎮市區調解委員會辦理調解業務總結案，網址：
<https://www.moi.gov.tw/stat/index.aspx>

司法院，106 年上半年司法業務概況，網址：<https://www.judicial.gov.tw/juds/106up.pdf>

司法院，訴訟外紛爭解決機構查詢平台，網址：<https://www.judicial.gov.tw/adr/adr.html>

成報，**香港調解業具法定地位**，2014 年 5 月 14 日新聞，網址：
http://www.singpao.com/xw/yw/201405/t20140514_506845.html

自由時報，**GaWC 排名台中首度入榜成國際級宜居城市**，2017 年 8 月 12 日新聞，網址：
<http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/2161122>

旺旺 e 報，2013 年 1 月 29 日報導，**台籍調解員陪同 台胞有保障**，網址：
<http://www.want-daily.com/portal.php?mod=view&aid=61819>

亞洲經濟通訊社，2013 年 12 月 4 日報導，**亞洲商業紛爭逐漸複雜化、新加坡計畫設國際調解中心**，《國際區域新聞》，網址：
http://www.myaena.net/newspaper.php?nn_id=71&news_id=8252

亞洲經濟通訊社，2014 年 3 月 7 日報導，**第三屆亞洲調解協會會議、香港和解中心主辦 4 月 3 日舉行**，網址：
http://myaena.net/newspaper.php?nn_id=87&news_id=9055

亞洲經濟通訊社，2013 年 5 月 23 日報導，**淺談澳大利亞調解準則**，《學術教育專欄》。
網址：http://www.myaena.net/newspaper.php?nn_id=79&news_id=10028

新華網，2013 年 9 月 16 日報導，**辦案補貼最高漲 20%新沂市調解員實行分級制**，網址：
http://big5.xinhuanet.com/gate/big5/www.js.xinhuanet.com/2013-09/16/c_117379444.htm

范愉，2011，**人民調解與台灣鄉鎮調解的比較研究**，《共識網中國研究》，網址：
http://www.21ccom.net/articles/zgyj/fzyj/article_2011111448712.html

馬豔(2005)，**試論我國法院調解制度**，網址：
<http://72.14.207.104/search?q=cache:SaOsNjcQhYwJ:www.fszjfy.gov.cn/shownews.asp%3Fnewsid%3D9789+%E8%A5%BF%E5%91%A8%E8%AA%BF%E4%BA%BA%E8%AA%BF%E8%A7%A3%E6%B0%91%E9%96%93%E7%B3%BE%E7%B4%9B&hl=zh-TW&ct=clnk&cd=6>

智庫百科，**替代爭議解決方式**，網址：
<http://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E6%9B%BF%E4%BB%A3%E4%BA%89%E8%AE%AE%E8%A7%A3%E5%86%B3%E6%96%B9%E5%BC%8F>

香港和解中心，網址：<http://www.mediationcentre.org.hk/index.html>

香港家庭福利會調解中心，網址：<http://www.mediationcentrehk.org/index.html>

香港調解顧問中心，網址：<http://www.mediation.com.hk/index-cn.html>

香港調解專業協會，網址：<http://www.mediatorassociation.org/FT/index.asp>

香港金融糾紛調解中心，網址：<http://www.fdrc.org.hk/index.php?lang=tc>

香港調解資歷評審協會，網址：<http://www.hkmaal.org.hk/tc/index.php>

香港和解中心「綜合調解員培訓」課程簡介，網址：
http://www.mediationcentre.org.hk/courses_med02.html

英國伊斯特本社區調解服務中心，網址：<http://www.mediation-plus.org.uk>。

英國東蘇塞克斯郡非營利組織，網址：
<http://www.mediation-plus.org.uk/mediation-training.html>

加拿大聖馬利大學 Saint Mary's University，專業發展證書「調解技巧」課程介紹，網址：
<http://www.smu.ca/academics/mediation-skills.html>

美國西北大學 Northwestern University，專業發展證書「調解技巧訓練課程」，網址：
<http://www.scs.northwestern.edu/program-areas/professional-development/mediation-training/>

加拿大聖馬利大學 Saint Mary's University，專業發展證書「調解技巧」課程介紹，網址：
<http://www.smu.ca/academics/mediation-skills.html>

美國西北大學 Northwestern University，專業發展證書「調解技巧訓練」課程介紹，網址：
<http://www.scs.northwestern.edu/program-areas/professional-development/mediation-training/>

英國伊斯特本社區調解服務中心，網址：<http://www.mediation-plus.org.uk>。

英國東蘇塞克斯郡非營利組織，網址：
<http://www.mediation-plus.org.uk/mediation-training.html>

英國東蘇塞克斯郡「調解技巧」課程簡介。網址：
<http://www.mediation-plus.org.uk/mediation-training.html>

香港浸會大學「衝突處理及調解技巧」課程簡介。網址：
<http://www.sce.hkbu.edu.hk/future-students/part-time/short-courses-regular.php?code=BAM0354>

愛爾蘭的公共服務發展署「調解培訓」課程簡介。網址：
<http://www.ipa.ie/index.php?lang=en&p=page&id=91>

加拿大聖瑪麗大學「調解技巧」課程簡介。網址：
<http://www.smu.ca/academics/mediation-skills.html>；

澳大利亞仲裁人及調解員協會「調解證書」課程簡介。網址：
<https://www.iama.org.au/events/iama-practitioners-certificate-mediation-course-vic>

附錄 1：「調解委員」訪談題綱

你好！

本研究為瞭解民眾對於鄉鎮市調解委員會的運作與接受，以及民眾對 ADR 替代性糾紛解決的了解與接受度之碩士論文研究訪談，透過訪談人員所提供之寶貴資料，以作為論文題目撰寫之依據來源，訪談時間約為二十分鐘，感謝您撥冗接受訪問，並賜於寶貴的意見。順頌

商祺

東海大學大學行政管理暨政策學系第三部門碩士在職專班

指導教授：陳秋政

研究生：張俊明

- Q1 請問你是現任或已離任的調解委員？
- Q2 請問你是如何被遴選上調解委員？
- Q3 請問你擔任過幾年的調解委員？
- Q4 請問你認為當調解委員需要接受法律或調解專業訓練嗎？
- Q5 請問你當調解委員前對已有調解知識或技巧嗎？
- Q6 請問調解委員是否定期安排訓練或講習活動？
- Q7 調解委員一般訓練或講習的內容為何？
- Q8 請問你服務的解委員會過程是否有制定調解流程？
- Q9 請問你擔任調解委員否有自己的調解流程？
- Q10 請問您所知的民眾調解為何種爭議居多？
- Q11 請問民眾的調解事件都是當事人申請的嗎？
- Q12 請問你是否贊成調解委員遴選前應具有調解證書制度？

附錄 2：「調解民眾」訪談題綱

你好！

本研究為瞭解民眾對於鄉鎮市調解委員會的運作與接受，以及民眾對 ADR 替代性糾紛解決的了解與接受度之碩士論文研究訪談，透過訪談人員所提供之寶貴資料，以作為論文題目撰寫之依據來源，訪談時間約為二十分鐘，感謝您撥冗接受訪問，並賜於寶貴的意見。順頌

商祺

東海大學大學行政管理暨政策學系第三部門碩士在職專班

指導教授：陳秋政

研究生：張俊明

- Q1 請問你知道 ADR 替代性糾紛解決機制嗎？
- Q2 請問你是否知道各鄉鎮市公所設有調解委員會嗎？
- Q3 請問你知道調解委員會的功能與可調解事件有哪些？
- Q4 請問你知道民眾的私權爭議可透過調解解決？
- Q5 請問你是否參加過調解委員會的調解？
- Q6 請問你參加調解委員會的調解是甚麼爭議事件？
- Q7 請問你參加調解有助於你的爭議事件嗎？
- Q8 請問你對調解委員處理調解的技巧滿意嗎？
- Q9 請問你知道調解委員會的調解成立視同法院判決？
- Q10 請問你認為調解委員應該具備那些相關專業或法律知識？
- Q11 請問你若有商事事務爭議會找調解委員會調解嗎？
- Q12 請問你若有私權事件爭議會找調解委員會調解嗎？

附錄 3：訪談逐字稿

一、A1-1 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 9 日

受訪地點：受訪者之律師事務所

訪談紀錄：

Q1 請問你是現任或已離任的調解委員？

答：是的，我是現任的調解委員。

Q2 請問你是如何被遴選上調解委員？

答：我本身就是律師，戶籍也在本區，也是市政府的義務法律顧問、仲裁人與勞資調解委員，我當調解委員是市政府推薦我來本區的。

Q3 請問你擔任過幾年的調解委員？

答：我已經擔任過四屆了，包括未升格台中市以前就擔任了。

Q4 請問你認為當調解委員需要接受法律或調解專業訓練嗎？

答：法律應該不用，不然就上法院就好了啊，調解委員主要還是要懂溝通與談判技巧比較重要。

Q5 請問你當調解委員前對已有調解知識或技巧嗎？

答：當然，我當律師被委任訴訟，與當事人也經常會有解調過程。

Q6 請問調解委員是否定期安排訓練或講習活動？

答：市政府法制局會安排講習，由幾個區的調解會一起講習，一年大約有一至兩次的調解講習或觀摩活動。

Q7 調解委員一般訓練或講習的內容為何？

答：以車禍事件、地權分割、車禍保險理賠居多，這是調解會常有的案件。

Q8 請問你服務的解委員會過程是否有制定調解流程？

答：你所說的調解流程應該是調解過程的程序流程，這方面是沒有，但是調解會的調解聲請與調解行政流程是有的，是由調解秘書跟替代役男在處理。

Q9 請問你擔任調解委員否有自己的調解流程？

答：其實調解委員都是依現場狀況及個人經驗進行調解的，每位調解委員的做法不同，不過會來調解，大不分都是車禍事件，談的都是理賠。

Q10 請問您所知的民眾調解為何種爭議居多？

答：車禍最多，轄區的车禍如有人員傷亡，就屬刑事事件，交通隊處理車禍後，會將車禍事件移付調解委員會，由調解委員會通知當事人來調解。

Q11 請問民眾的調解事件都是當事人申請的嗎？

答：不一定，車禍事件是調解案件中最多的，多是警方移付過來的，有的案件是已經在訴訟了，法院認為有調解可能就會移專過來，但是一些社區像是樓上漏水、私人債務糾紛這些，民眾有的會主動來聲請調解。

Q12 請問你是否贊成調解委員遴選前應具有調解證書制度？

答：調解委員是和事佬，就是勸和啦，是不是需要有證照制度，也不一定要，調解委員

也不需要具備法律背景專業才能當。

二、A1-2 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 9 日

受訪地點：受訪者之里長服務處

訪談紀錄：

Q1 請問你是現任或已離任的調解委員？

答：是啊。

Q2 請問你是如何被遴選上調解委員？

答：嗯…，可以講嗎？…我是市議員推薦的。

Q3 請問你擔任過幾年的調解委員？

答：跟這一屆，我當了兩屆了，快八年了，明年是第三屆，都是市長選舉後，開始遴選的。

Q4 請問你認為當調解委員需要接受法律或調解專業訓練嗎？

答：依現今的調解條例當調解委員並沒有規定一定要有法律或什麼調解訓練。

Q5 請問你當調解委員前對已有調解知識或技巧嗎？

答：我當里長，也常幫里民排解糾紛，應該算是有吧。

Q6 請問調解委員是否定期安排訓練或講習活動？

答：有啊，公所會安排調解觀摩或講習，一年會有幾次不一定，看有沒有經費吧。

Q7 調解委員一般訓練或講習的內容為何？

答：去其他區的調解委員會觀摩，觀摩的調解會都是當年度調解績優的單位。

Q8 請問你服務的解委員會過程是否有制定調解流程？

答：沒有哩，雙方坐下來，就開始談了，哪需要什麼流程，能和解最重要啦。

Q9 請問你擔任調解委員否有自己的調解流程？

答：就進入調解室雙方坐下來，就開始談了，談不攏就休息一下，再談不攏就再約下次調解。

Q10 請問您所知的民眾調解為何種爭議居多？

答：最多的是車禍最，幾乎都是車禍調解，少部分有一些家庭或社區里民的紛爭。

Q11 請問民眾的調解事件都是當事人申請的嗎？

答：車禍大多是警察轉過來的案件，當然也有懂得調解的就會先聲請調解。

C12 請問你是否贊成調解委員遴選前應具有調解證書制度？

答：我們的聘書就算是證照吧，遴選要有調解證書制度應該不可行，哪有那麼多調解委員可以當。

三、A2-1 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 9 日

受訪地點：受訪者之居所

訪談紀錄：

Q1 請問你是現任或已離任的調解委員？

答：我是現任的調解委員沒錯。

Q2 請問你是如何被遴選上調解委員？

答：嗯…，可以不要講嗎？。

Q3 請問你擔任過幾年的調解委員？

答：我當十幾年有了噢。

Q4 請問你認為當調解委員需要接受法律或調解專業訓練嗎？

答：應該不用，剛擔任時，老委員就說多看別人怎麼調解，在旁邊多看幾次就會了。

Q5 請問你當調解委員前對已有調解知識或技巧嗎？

答：應該算沒有。

Q6 請問調解委員是否定期安排訓練或講習活動？

答：會有啊，每年都有辦調解觀摩，調解講習。

Q7 調解委員一般訓練或講習的內容為何？

答：觀摩其他的調解委員會，也會跨縣市觀摩，市政府也會辦有關車禍還有保險理賠的講習。

Q8 請問你服務的解委員會過程是否有制定調解流程？

答：什麼是調解流程，哪有什麼流程，當事人進入調解室，就開始談了，應該說開始吵了，都是責任跟價錢談不龍，我們就要一一安服，盡量談到雙方都願以接受的，就好和解了。

Q9 請問你擔任調解委員否有自己的調解流程？

答：有啊，先確認當事人本人，要看身分證件，然後開始談調解的事件，能談就談，不能談就下一次再來。

Q10 請問您所知的民眾調解為何種爭議居多？

答：車禍最多，來這裡的很多都是車禍的調解。

Q11 請問民眾的調解事件都是當事人申請的嗎？

答：如果是車禍大多是警察轉過來的，有一些私人糾紛，會自己聲請調解。

C12 請問你是否贊成調解委員遴選前應具有調解證書制度？

答：遴選前要有調解證書，誰發，市政府嗎？如果是這樣也不錯。

四、A2-2 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 9 日

受訪地點：受訪者之里長服務處

訪談紀錄：

Q1 請問你是現任或已離任的調解委員？

答：沒有，這屆沒當，當里長太忙了。

Q2 請問你是如何被遴選上調解委員？

答：我是區長找我的，我本來也沒有意願，區長很有誠意，親自拿表格來給我填，後來想一想，區長這麼有誠意就參加了。

Q3 請問你擔任過幾年的調解委員？

答：就一屆，四年。

Q4 請問你認為當調解委員需要接受法律或調解專業訓練嗎？

答：應該要，但並沒有讓我們上一些專業的訓練，只是每年上一些簡單的講習而以。

Q5 請問你當調解委員前對已有調解知識或技巧嗎？

答：專業的當然沒有，不過當里長也常調解里民的事件，都是說理說情的。

Q6 請問調解委員是否定期安排訓練或講習活動？

答：有，有辦調解觀摩跟講習。

Q7 調解委員一般訓練或講習的內容為何？

答：會安排觀摩比較績優的調解委員會，市政府也有辦講習，甚麼講習也忘了，呵呵。

Q8 請問你服務的解委員會過程是否有制定調解流程？

答：流程？坐下來就談了啊，不過，要先看來調解的是不是本人，如果不是，要有委託書，然後開始談，會讓當事人先談，遇到意件不合時，我們就規勸，雙方各退一步。

Q9 請問你擔任調解委員否有自己的調解流程？

答：就剛剛講的那樣啊，真的談不來，就再約下一次調解時間。

Q10 請問您所知的民眾調解為何種爭議居多？

答：都嘛是車禍，幾乎都是車禍。

Q11 請問民眾的調解事件都是當事人申請的嗎？

答：警察轉過來的。

C12 請問你是否贊成調解委員遴選前應具有調解證書制度？

答：調解會的調解應該沒有法院的調解那樣專業，但是建立證照制度我倒很贊成。

五、A3-1 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 10 日

受訪地點：受訪者之里長服務處

訪談紀錄：

Q1 請問你是現任或已離任的調解委員？

答：現任的。

Q2 請問你是如何被遴選上調解委員？

答：找議員推薦的。

Q3 請問你擔任過幾年的調解委員？

答：噢，久了噢，當了十幾年了。

Q4 請問你認為當調解委員需要接受法律或調解專業訓練嗎？

答：有最好，不過說真的，應該很少有調解委員會想認真的去上課，因為大家都很忙，當調解委員也只是義務的，學的那麼專業也沒用。

Q5 請問你當調解委員前對已有調解知識或技巧嗎？

答：當里長常常也在為人調解，也算有經驗。

Q6 請問調解委員是否定期安排訓練或講習活動？

答：有，公所會有辦調解的觀摩跟講習。

Q7 調解委員一般訓練或講習的內容為何？

答：去觀摩年度績優的調解委員會。

Q8 請問你服務的解委員會過程是否有制定調解流程？

答：沒有什麼流程？進調解室，確認當事人身分後，就讓當事人先談，有問題，我們會解釋利弊給他聽，盡量和解最好。

Q9 請問你擔任調解委員否有自己的調解流程？

答：自己的調解流程？就我剛剛說的，進調解室後，確認當事人身分後，就讓當事人先談，有什麼問題談不攏，我們會解釋利弊給他聽，勸他們和解。

Q10 請問您所知的民眾調解為何種爭議居多？

答：幾乎都是車禍。

Q11 請問民眾的調解事件都是當事人申請的嗎？

答：車禍都是警察轉過來的。

C12 請問你是否贊成調解委員遴選前應具有調解證書制度？

答：應該不需要，我當調解委員那麼多年啦，也沒有什麼調解證照啊。

六、A3-2 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 10 日

受訪地點：北屯區中清路星巴克

訪談紀錄：

Q1 請問你是現任或已離任的調解委員？

答：現在沒當了。

Q2 請問你是如何被遴選上調解委員？

答：我是區長找我的，區長本來就認識的。

Q3 請問你擔任過幾年的調解委員？

答：找當一屆，四年，就是上一屆。

Q4 請問你認為當調解委員需要接受法律或調解專業訓練嗎？

答：我認為是需要的，我們調解時所遇到的案子，雖然大多數為車禍，但債務、工程、消費爭議、醫療糾紛等各種調解事項都有，能加強欠缺或不足專業知識，會有助於對當事人調解成功的機率。

Q5 請問你當調解委員前對已有調解知識或技巧嗎？

答：有，我在大學兼任講師，教管理，也教談判技巧。

Q6 請問調解委員是否定期安排訓練或講習活動？

答：有，市政府法制局跟區公所每年會辦幾次的調解觀摩跟講習。

Q7 調解委員一般訓練或講習的內容為何？

答：還不是講車禍的交通法規跟保險理賠。

Q8 請問你服務的解委員會過程是否有制定調解流程？

答：調解沒有什麼流程？都是依個人經驗來進行調解的。

Q9 請問你擔任調解委員否有自己的調解流程？

答：就依個人經驗來進行調解的，看事辦事吧，隨機應變就好了。

Q10 請問您所知的民眾調解為何種爭議居多？

答：就車禍最多，我還調解過勞資糾紛、工程糾紛這些案件，不過這種案件很少，社區什麼樓上漏水，停車位問題也有，這種一年會有個幾件，不多啦。

Q11 請問民眾的調解事件都是當事人申請的嗎？

答：車禍都是警察轉過來的，工程糾紛、社區的問題，就是當事人聲請的。

C12 請問你是否贊成調解委員遴選前應具有調解證書制度？

答：噢，蠻贊成的，國外都有啊，專業嘛，台灣可以這樣的話，會更專業一點。

七、B1 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 10 日

受訪地點：受訪者之公司

訪談紀錄：

Q1 請問你知道 ADR 替代性糾紛解決機制嗎？

答：不知道，沒聽過。

Q2 請問你是否知道各鄉鎮市公所設有調解委員會嗎？

答：知道。

Q3 請問你知道調解委員會的功能與可調解事件有哪些？

答：一般民事糾紛都可以啊。

Q4 請問你知道民眾的私權爭議可透過調解解決？

答：知道。

Q5 請問你是否參加過調解委員會的調解？

答：有。

Q6 請問你參加調解委員會的調解是甚麼爭議事件？

答：工程糾紛，我是做室內設計裝潢的，之前有工程因為跟業主的認知不同，業主拒絕付尾款，所以我就聲請調解。

Q7 請問你參加調解有助於你的爭議事件嗎？

答：沒有幫助，工程是專業的，調解委員不見得懂，雖然有合約，但調解委員只能幫忙談價錢而以，最後還是跑法院。

Q8 請問你對調解委員處理調解的技巧滿意嗎？

答：調解技巧噢！還算滿意吧，我覺得調解委員是熱心的服務而以，專業的爭議，像工程、公司交易，涉及很多專業技術跟法規，調解委員會一般都不懂這些，除非是律師的調解委員。

Q9 請問你知道調解委員會的調解成立視同法院判決？

答：不是很清楚。

Q10 請問你認為調解委員應該具備那些相關專業或法律知識？

答：我是因為工程糾紛來調解的，我覺得像有關工程施工，涉及的專業很多，例如施工方法、材料、建築或防火法規，連與業主簽訂的契約也都是法律知識，我們做工的，就是不懂，所以常常在有工程施工爭議時，因為認為有簽契約就好，對於契約訂定的內容有關法律面的知識我們就不懂，在調解時，能與對方談判的就是合約。

Q11 請問你若有商事事務爭議會找調解委員會調解嗎？

答：不會，這種商業買賣或工程都涉及一些專業或法規，如果是要和解的找調解委員會沒用，我之前來調解只是要一份有過調解的證明而以，做為訴訟的附件證明而以。

Q12 請問你若有私權事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：看情形吧，簡單的像車禍這種就會，以前也調解過車禍。

八、B2 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 10 日

受訪地點：受訪者之公司

訪談紀錄：

Q1 請問你知道 ADR 替代性糾紛解決機制嗎？

答：不知道。

Q2 請問你是否知道各鄉鎮市公所設有調解委員會嗎？

答：知道。

Q3 請問你知道調解委員會的功能與可調解事件有哪些？

答：糾紛事件好像都可以啊。

Q4 請問你知道民眾的私權爭議可透過調解解決？

答：知道，就是幫我們協調的。

Q5 請問你是否參加過調解委員會的調解？

答：有。

Q6 請問你參加調解委員會的調解是甚麼爭議事件？

答：我是工程糾紛，之前請人做室內裝潢，沒有幫做好，就會有一些工程款項的問題，我朋友建議聲請調解，後來有和解。

Q7 請問你參加調解有助於你的爭議事件嗎？

答：有幫助，幫我調解的調解委員還滿專業的，懂合約，也懂一些法律的，也蠻會談的，後來雙方各退一步，價錢談好就和解了。

Q8 請問你對調解委員處理調解的技巧滿意嗎？

答：我遇到的，滿專業的，還不錯，滿意。

Q9 請問你知道調解委員會的調解成立視同法院判決？

答：不知道。

Q10 請問你認為調解委員應該具備相關專業或法律知識嗎？

答：當然要懂專業才能幫人調解，不然，像我朋友車禍去調解，調解委員只是在談理賠的錢多一點少一點，好像在喊價一樣，我覺得調解委員調解民眾的糾紛百百種種，像我的案子更複雜，調解委員並懂施工技術跟建材，但我就是在施工更建材的認知不同，才會有工程款的給付問題，我們調解時雙方就是都卡在這裡，所以調解委員如果葉能懂些工程技術方面的，最好還要具備溝通與衝突管理的能力，畢竟來調解的都認為自己是對的，堅持己見右都不讓步的情況下，調解委員要鑰能化解衝突，並讓雙方願意再回到判桌，而且民眾的糾紛百百種種，我認為調解委員要針對不同的紛爭事件，有不同的專長，這樣調解委員才比較有讓人信服的地方。

Q11 請問你若有商事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：不知道哩，我覺得真的專業的不多，不過可能還是會先試試看吧。

Q12 請問你若有私權事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：看情形吧，有些事情，提告比較快。

九、B3 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 10 日

受訪地點：受訪者之公司

訪談紀錄：

Q1 請問你知道 ADR 替代性糾紛解決機制嗎？

答：不知道。

Q2 請問你是否知道各鄉鎮市公所設有調解委員會嗎？

答：知道。

Q3 請問你知道調解委員會的功能與可調解事件有哪些？

答：民眾有糾紛應該都可以。

Q4 請問你知道民眾的私權爭議可透過調解解決？

答：知道。

Q5 請問你是否參加過調解委員會的調解？

答：有。

Q6 請問你參加調解委員會的調解是甚麼爭議事件？

答：我是車禍，還在調解當中。

Q7 請問你參加調解有助於你的爭議事件嗎？

答：我覺得沒有幫助，調解委員也不幫我說話，我被撞受傷，委員一直在談價錢而以，都沒談到責任。

Q8 請問你對調解委員處理調解的技巧滿意嗎？

答：我遇到的，不滿意。

Q9 請問你知道調解委員會的調解成立視同法院判決？

答：不知道。

Q10 請問你認為調解委員應該具備那些相關專業或法律知識？

答：那些專業的知識噢，要懂一些法律吧，像車輛的保險法方面，有的時候保險公司說這個可以理賠這個不能理賠，我們也不懂，但是我的損失就是這樣，但是在調解時，就像在菜市場喊價一樣，只是在談誰多賠一點，誰少拿一點，像我是車禍，車禍總有責任與法律問題與比例，調解委員應該也要知道，另外，現在車輛都有強制險跟任意險，怎麼賠償應該都有規定，這就是調解委員要懂的，也要秉持在整種法律責任的基礎下，才能公正的主持。

Q11 請問你若有商事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：商業的噢，應該不會吧，直接走法院比較實際。

Q12 請問你若有私權事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：看情形吧，不用打官司的應該會。

十、B4 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 10 日

受訪地點：台中教育大學圖書館

訪談紀錄：

Q1 請問你知道 ADR 替代性糾紛解決機制嗎？

答：不知道。

Q2 請問你是否知道各鄉鎮市公所設有調解委員會嗎？

答：知道。

Q3 請問你知道調解委員會的功能與可調解事件有哪些？

答：不清楚。

Q4 請問你知道民眾的私權爭議可透過調解解決？

答：不清楚。

Q5 請問你是否參加過調解委員會的調解？

答：有。

Q6 請問你參加調解委員會的調解是甚麼爭議事件？

答：車禍，我是兩台機車碰撞，兩個都受傷，啊調解委員說有強制險都可以理賠對方，就和解了。

Q7 請問你參加調解有助於你的爭議事件嗎？

答：有幫助。

Q8 請問你對調解委員處理調解的技巧滿意嗎？

答：滿意，因為有幫我和解。

Q9 請問你知道調解委員會的調解成立視同法院判決？

答：調解委員有跟我說。

Q10 請問你認為調解委員應該具備那些相關專業或法律知識？

答：我覺得協調能力要有，基本一些法律的也要懂，不過，我所知道的，調解委員都在調解車禍，會看警察的出判表，至於理賠方面，應該也要有一個標準，所以調解委員應該要有一些專業或懂法律，對來我們來調解的，才有幫助吧。

Q11 請問你若有商事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：做生意的爭議，應該不會，這種生意上的糾紛，我不相信調解委員會懂。

Q12 請問你若有私權事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：鄰居或社區什麼的小事情的爭議，可能會吧。

十一、B5 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 12 日

受訪地點：受訪者之居所

訪談紀錄：

Q1 請問你知道 ADR 替代性糾紛解決機制嗎？

答：嗯，不知道。

Q2 請問你是否知道各鄉鎮市公所設有調解委員會嗎？

答：知道。

Q3 請問你知道調解委員會的功能與可調解事件有哪些？答：不清楚，應該有什麼事都可以調解吧。

Q4 請問你知道民眾的私權爭議可透過調解解決？

答：就有什麼事，有什麼糾紛都可以調解吧。

Q5 請問你是否參加過調解委員會的調解？

答：有。

Q6 請問你參加調解委員會的調解是甚麼爭議事件？

答：我是發生車禍。

Q7 請問你參加調解有助於你的爭議事件嗎？

答：沒有幫助。

Q8 請問你對調解委員處理調解的技巧滿意嗎？

答：不是很滿意，我是開車，對方摩托車，摩托車的一定會受傷，提出的理賠金太高，談不攏，調解委員只是在幫我喊價錢，就希望對方能多賠一點，又叫我少拿一點，討價還價不成，最後對方還是提告。

Q9 請問你知道調解委員會的調解成立視同法院判決？

答：不清楚。

Q10 請問你認為調解委員應該具備那些相關專業或法律知識？

答：主持調解的技巧，還有相關法律的說明，我調解時，調解委員只是調解雙方各說各話，談到賠償金額沒有共識，調解委員也是勸我們我多賠一點，對方少拿一點而已點。

Q11 請問你若有商事事務爭議會找調解委員會調解嗎？

答：會吧，能先調解和解最好，走訴訟很花錢花時間的。

Q12 請問你若有私權事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：也會吧。

十二、B6 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 12 日

受訪地點：受訪者之居所

訪談紀錄：

Q1 請問你知道 ADR 替代性糾紛解決機制嗎？

答：不知道。

Q2 請問你是否知道各鄉鎮市公所設有調解委員會嗎？

答：知道。

Q3 請問你知道調解委員會的功能與可調解事件有哪些？

答：好像車禍都可以吧。

Q4 請問你知道民眾的私權爭議可透過調解解決？

答：是指私人糾紛嗎，應該知道。

Q5 請問你是否參加過調解委員會的調解？

答：沒有。(直接問 P9)

Q6 請問你參加調解委員會的調解是甚麼爭議事件？

答：

Q7 請問你參加調解有助於你的爭議事件嗎？

答：

Q8 請問你對調解委員處理調解的技巧滿意嗎？

答：

Q9 請問你知道調解委員會的調解成立視同法院判決？

答：不清楚。

Q10 請問你認為調解委員應該具備那些相關專業或法律知識？

答：我覺得口才耐心要有，還有協調能力跟法律專業要要有吧，調解委員會不是政府辦的嗎。

Q11 請問你若有商事事務爭議會找調解委員會調解嗎？

答：沒想過。

Q12 請問你若有私權事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：沒想過。

十三、B7 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 12 日

受訪地點：朝陽科技大學圖書館

訪談紀錄：

Q1 請問你知道 ADR 替代性糾紛解決機制嗎？

答：不知道。

Q2 請問你是否知道各鄉鎮市公所設有調解委員會嗎？

答：知道。

Q3 請問你知道調解委員會的功能與可調解事件有哪些？

答：車禍。

Q4 請問你知道民眾的私權爭議可透過調解解決？

答：好像也可以。

Q5 請問你是否參加過調解委員會的調解？

答：有。

Q6 請問你參加調解委員會的調解是甚麼爭議事件？

答：我是車禍被撞。

Q7 請問你參加調解有助於你的爭議事件嗎？

答：有幫助啊，有和解。

Q8 請問你對調解委員處理調解的技巧滿意嗎？

答：還好，就有和解，算滿意吧，調解委員很有耐心在幫我爭取賠償。

Q9 請問你知道調解委員會的調解成立視同法院判決？

答：調解委員有說明。

Q10 請問你認為調解委員應該具備那些相關專業或法律知識？

答：我覺得要看事件，最好每一個調解委員都有不同的專業，處裡車禍的交通法規相關的專業，處理債務的或哪個土地權利紛爭的，要有法律知識，其他還有多調解的事情都不一樣。。

Q11 請問你若有商事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：我不是做生意的，但是做生意上的糾方，找調解委員會應該沒用，應該要走法院比較有效。

Q12 請問你若有私權事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：也會吧。

十四、B8 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 12 日

受訪地點：電話訪談

訪談紀錄：

Q1 請問你知道 ADR 替代性糾紛解決機制嗎？

答：不知道。

Q2 請問你是否知道各鄉鎮市公所設有調解委員會嗎？

答：知道。

Q3 請問你知道調解委員會的功能與可調解事件有哪些？

答：勞資糾紛。

Q4 請問你知道民眾的私權爭議可透過調解解決？

答：知道。

Q5 請問你是否參加過調解委員會的調解？

答：有。

Q6 請問你參加調解委員會的調解是甚麼爭議事件？

答：我是勞資糾紛，我是非志願離職，公司沒給遣散費。

Q7 請問你參加調解有助於你的爭議事件嗎？

答：有幫助，後來公司就給我了。

Q8 請問你對調解委員處理調解的技巧滿意嗎？

答：是有和解，至於調解技巧，我覺得調解委員沒什麼技巧，都只是在聽我們雙方在說而已。

Q9 請問你知道調解委員會的調解成立視同法院判決？

答：調解委員有說明。

Q10 請問你認為調解委員應該具備那些相關專業或法律知識？

答：起碼法律要懂吧，想我是勞資糾紛，但調解委員對勞基法好像都不懂，只叫公司該給人加的要給，但又說不出勞基法怎麼規定。

Q11 請問你若有商事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：商業是件噢，不一定，簡單的就會，複雜的就很難說。

Q12 請問你若有私權事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：一般性的小爭議會吧。

十五、B9 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 13 日

受訪地點：台中教育大學圖書館

訪談紀錄：

Q1 請問你知道 ADR 替代性糾紛解決機制嗎？

答：不知道。

Q2 請問你是否知道各鄉鎮市公所設有調解委員會嗎？

答：知道。

Q3 請問你知道調解委員會的功能與可調解事件有哪些？

答：就糾紛調解。

Q4 請問你知道民眾的私權爭議可透過調解解決？

答：知道，就糾紛調解。

Q5 請問你是否參加過調解委員會的調解？

答：沒有。(直接問 P9)

Q6 請問你參加調解委員會的調解是甚麼爭議事件？

答：

Q7 請問你參加調解有助於你的爭議事件嗎？

答：

Q8 請問你對調解委員處理調解的技巧滿意嗎？

答：

Q9 請問你知道調解委員會的調解成立視同法院判決？

答：不知道。

Q10 請問你認為調解委員應該具備那些相關專業或法律知識？

答：專業噢，溝通協調的能力吧，還有法律也要懂吧。

Q11 請問你若有商事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：不知道，沒想過勒。

Q12 請問你若有私權事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：車禍的話，會噢。

十六、B10 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 13 日

受訪地點：受訪者之居所

訪談紀錄：

Q1 請問你知道 ADR 替代性糾紛解決機制嗎？

答：不知道。

Q2 請問你是否知道各鄉鎮市公所設有調解委員會嗎？

答：知道。

Q3 請問你知道調解委員會的功能與可調解事件有哪些？

答：知道啊，就糾紛調解。

Q4 請問你知道民眾的私權爭議可透過調解解決？

答：知道。

Q5 請問你是否參加過調解委員會的調解？

答：有。

Q6 請問你參加調解委員會的調解是甚麼爭議事件？

答：我是與朋友有債務問題，朋友欠我錢沒還，好在當時有寫借據。

Q7 請問你參加調解有助於你的爭議事件嗎？

答：沒有幫助勒，雙方來調解但朋友就說不方便，沒錢還，就一直拖還是沒還錢。

Q8 請問你對調解委員處理調解的技巧滿意嗎？

答：不滿意，朋友就說不方便，沒有錢還我，調解委員也不知道該怎麼幫我調解，只是一直問他，那什麼時候會方便還，或者分期付款還，那還不是一樣沒還。

Q9 請問你知道調解委員會的調解成立視同法院判決？

答：這個我不知道。

Q10 請請問你認為調解委員應該具備那些相關專業或法律知識？

答：專業噢，畢竟來調解的都是有關錢或卡到法律問題，民眾來調解，不是都是民事糾紛嗎，最基本的民法要懂吧，還有調解委員幫我們調解，我覺得他在溝通與主持談判的技巧上也要有。

Q11 請問你若有商事事務爭議會找調解委員會調解嗎？

答：不會，我覺得直接提告比較快。

Q12 請問你若有私權事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：小事的話，會吧。

十七、B11 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 13 日

受訪地點：受訪者之居所

訪談紀錄：

Q1 請問你知道 ADR 替代性糾紛解決機制嗎？

答：不知道，沒有聽過。

Q2 請問你是否知道各鄉鎮市公所設有調解委員會嗎？

答：知道。

Q3 請問你知道調解委員會的功能與可調解事件有哪些？

答：知道，什麼都可以調解。

Q4 請問你知道民眾的私權爭議可透過調解解決？

答：知道。

Q5 請問你是否參加過調解委員會的調解？

答：有。

Q6 請問你參加調解委員會的調解是甚麼爭議事件？

答：就我家樓上地板漏水，水滲到我家天花板跟牆壁，我要求樓上要整修，但樓上的鄰居一直都不處理，我就聲請調解。

Q7 請問你參加調解有助於你的爭議事件嗎？

答：沒有什麼幫助，調解委員也只是站在第三方的角色幫忙而以，鄰居不處理，大家也僵在那裏，我還拿了一本公寓大廈管理辦法的手冊，調解委員也不太懂相關法規，還是我翻給委員看的。

Q8 請問你對調解委員處理調解的技巧滿意嗎？

答：我覺得，調解委員都不是很專業，只是地方的熱心人士而以。

Q9 請問你知道調解委員會的調解成立視同法院判決？

答：我知道。

Q10 請問你認為調解委員應該具備那些相關專業或法律知識？

答：專業，好像要懂很多，看事件是什麼吧，像我的案子是樓上漏水，調解委員一直只是勸說，說道理，我都拿了公寓大廈管理辦法的手冊，調解委員也像都不懂似的，那要怎麼調解，我們自己吵架就好了啊。

Q11 請問你若有商事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：商業事件比較複雜專業，我不會找調解委員會調解，我會找律師。

Q12 請問你若有私權事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：一般的問題，會吧，像車禍啊，幾乎都是在調解委員會處理的。

十八、B12 受訪逐字稿

受訪時間：107 年 6 月 13 日

受訪地點：受訪者之居所

訪談紀錄：

Q1 請問你知道 ADR 替代性糾紛解決機制嗎？

答：不知道。

Q2 請問你是否知道各鄉鎮市公所設有調解委員會嗎？

答：知道。

Q3 請問你知道調解委員會的功能與可調解事件有哪些？

答：大概知道。

Q4 請問你知道民眾的私權爭議可透過調解解決？

答：知道。

Q5 請問你是否參加過調解委員會的調解？

答：有。

Q6 請問你參加調解委員會的調解是甚麼爭議事件？

答：我是因為消費糾紛財來調解的，我是在住家附近購買家俱，但是買不到半年木板就退色龜裂了，要求店家要換組新的給我，但店家說已經使用了，不能換，還說是我家裡環境的關係，我才聲請調解。

Q7 請問你參加調解有助於你的爭議事件嗎？

答：沒有什麼幫助，調解委員也只是幫忙說，要店家多少陪我一點，最後也不了了之，我自認倒楣了。

Q8 請問你對調解委員處理調解的技巧滿意嗎？

答：哪有什麼調解技巧，就是當和事佬勸勸雙方而以。

Q9 請問你知道調解委員會的調解成立視同法院判決？

答：不知道。

Q10 請問你認為調解委員應該具備那些相關專業或法律知識？

答：專業我也不清楚，法律要懂一點吧，我的消費糾紛，調解委員也只是勸我們能和解就和解，走法院不一定好，後來我聽說消費爭議是要找消保官的，找調解委員會沒什麼用，消保官哪邊都是律師在調解比較多，也會比較專業，其碼律師懂法律，不是有消費者保護法嗎。

Q11 請問你若有商事事務爭議會找調解委員會調解嗎？

答：不會，消費爭議我會找消保官。

Q12 請問你若有私權事件爭議會找調解委員會調解嗎？

答：看什麼事吧，專業的不會，像涉及法律權益的不會，調解委員會大概就處理車禍可以而以。