調解攻略

調一帖紛爭解方

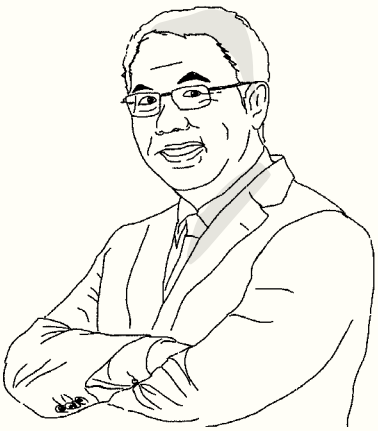
臺南市安平區公所
Anping District Office Tainan City
http://www.tnanping.gov.tw

調解是紛爭解方

調解制度在我國行之已久，早在民國50年代即開始推動「鄉鎮市調解制度」以及法院調解，本市37區皆設有調解委員會，以期能消弭民眾紛爭歧見、疏減訴訟案源、促進地方和諧及安定社會秩序。在我們各區調解委員與調解會同仁的努力之下，本市歷年調解成立率皆名列前茅，每年各區受理調解案件總計高達1萬多件，調解成立比率達80%以上，可見調解制度已深獲民眾信任。其中，尤以安平區因位於臺南地方法院及臺南地方檢察署所在地，法院多考量地緣性及便利性，將多數調解案件就近轉介安平區公所進行調解。一直以來安平區調解委員會均不辭勞苦接下任務，並保持一貫的優質調解績效及品質，偉哲在此深感謝意，安平區公所與調解會委員永遠是我們一同促進社會祥和平安的最佳夥伴。

全臺南市共有近五百位調解委員，面對這一份榮譽職，能以熱心、耐心，不分晝夜犧牲自己的時間，將法律專業結合豐富社會經驗為市民排解紛爭，不論是獨任或是協同調解皆為市民節省趕赴法院的時間與金錢支出，不僅紓解了司法系統的訴訟壓力，更有效維護社會秩序和地方安寧。

安平區調解委員會於每年的調解績效考核中皆表現傑出，賴青足區長用心遴聘在法律、家事、醫療、商業等各領域人才，在調解會吳壽祿主席的帶領下，組成最符合現今社會多元風貌的調解會，其中有資深委員服務已逾40年尤其讓人感佩，與資淺的調解委員共事服務，互相切磋交流，成為



最接地氣的調解委員會。很多調解案件在開始的時候只是一時衝動，可是經過調解委員的居中調停勸解後，當事人轉個念就想開了，調解委員實則也是陪伴受紛擾之苦的民眾走過這段激動憤怒、同時也是徬徨無助的時間。

調解委員排解紛爭不只要參照調解既有的程序，更需發揮個人的專業素養與人生智慧，面對當事者高漲的情緒則需臨機應變，運用種種技巧與同理心調解紛爭。今安平區公所商請調解委員們親自撰文，從介紹調解業務、案例分享到調解經驗秘笈傳授，既專業也生動、情感充分流露。這本《調解攻略～調一帖紛爭解方》安平區調解專書的出版不只是一項創舉，也是安平區公所積極服務民眾的行動證明，本人亦期許臺南市各區調解委員會，能在調解事件中亦帶給社會各界溫暖的力量。

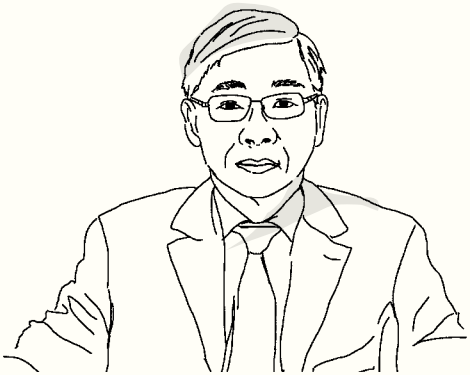
臺南市市長

黃偉哲

促進民政祥和的調解會

民政乃庶政之母，本局業務與市民生活息息相關，舉凡自治選舉、區里組織、民意彙集、宗教團體輔導、役男徵集等，均為本局之重要業務，宗旨為照顧市民福祉。因此，社會的祥和、民眾生活的安定是本局致為關切的範疇，各區調解委員會的設置，為遭逢糾紛事件的市民排解憂煩協調出兩造合意的解決方法，免除親上法院的壓力，是本局至為重視的業務。

調解是避免當事人提告興訟，能定紛止爭並有效取得強制執行最好方式之一。鄉鎮市調解會與法院調解方式的差異之處，在於鄉鎮市調解會委員依據法律為前提，融入於親切的交談與案件分析中與當事人共商解決良方，過程中與民眾理性互動，相較於法院感覺更溫暖及人性化。所以在調解的方式上以情理為主、法律為輔，而在法院的調解方式則讓民眾有剛硬權威之感。臺南市合併後幅員廣大，考量聲請調解需至公所填寫聲請書，舟車往返費時費力，民政局自103年起開發「臺南市各區調解案件聲請平台」，開始推動即獲得廣大的迴響，民眾只需上網填妥資料，即可聲請調解案件，省時省力並達節能減碳之效。且為保障原住民權益亦設置原住民專任調解委員，專辦原住民案件以順應調解趨勢，種種親民、便民措施讓調解業務擺脫高不可攀之姿，接地氣為民服務。



民政局以「服務」為價值核心，與各區公所緊密結合提昇第一線為民服務品質，藉由各區遴聘社會賢達與信望素孚之公正人士為調解委員，建立區里聯繫機制，了解民情民瘼，推動各項便民業務與措施，安平區公所向來重視調解的品質，持續精進調解的專業，且有多位委員及調解秘書都來自司法界，深諳調解為社會解決紛爭的道理，全體合作無間全力以赴，讓調解雙方更臻滿意，是臺南市各區調解業務的優等生。感謝安平區公所一直以來與本局並肩前行，安平區調解委員會在賴區長及吳主席的帶領下，視民眾之福祉為己任，願受公所調解試煉，求調解之永續傳承著力出版《調解攻略～調一帖紛爭解方》，由淺（調解業務簡介）入深（調解經驗技巧及法律小常識）鉅細靡遺地將經驗編寫於書內，此創舉將為民服務價值發揮到極致，感謝安平區公所響應本局之政策並優化市政系統，期許我們市政團隊一起努力讓市政推動做得更好民眾可以過的更好。

臺南市政府民政局局長

姜淋煌

司法的和煦陽光

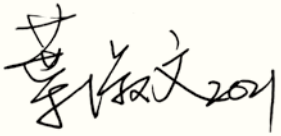
「鄉鎮市調解制度」最大的特色係由地方上素負信望及各領域專業之人士所擔任之調解委員，面對民眾之紛爭，以溝通疏解對立、化干戈為玉帛，達到息訟止爭，促進社會和諧的目的，是我國民間社會具有特色且重要的一種訴訟外紛爭解決之機制，近年來民眾權利意識高漲，訴訟案件激增，鄉鎮市調解制度更是有效減少訟源，並減輕司法機關的案件負擔。

臺南地方檢察署每年由主任檢察官至各區進行調解業務視察2次，近年以數區集中視察座談會之方式進行，主要目的係讓各區之調解委員在該座談中分享彼此之調解經驗，互相精進調解業務，係極具意義之交流與傳承。而安平區調解委員會調解案件成立率近年來多為為臺南市各區之冠，109年之成立率更是高達97.8%，其調解案件之功力可為各區之楷模，實值撰書流傳以嚮各界。



一名專業調解人才的養成，並非想像中容易，除須具備想當的調解專業知識外，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。今安平區公所出版《調解攻略～調一帖紛爭解方》一書，從中看見其希冀傳達調解實戰經驗的企圖，本書集結各調解委員的心血與無私分享，感謝臺南市政府民政局與安平區公所暨調解委員會為調解經驗傳承所付出之努力，為嚴肅的地檢署灌注的和煦陽光。

臺灣臺南地方檢察署檢察長

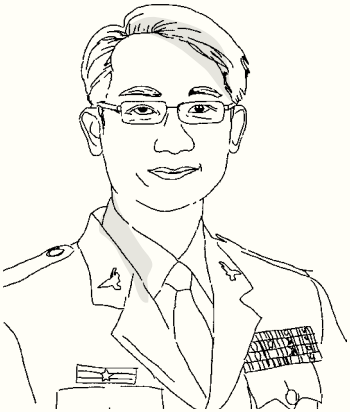


調解與警察

警察工作三大面向分別為治安、交通與為民服務，其中最重要，同時也是占工作比重最大的是為民服務，不但種類繁多且與調解工作息息相關密不可分，警察若能結合調解機制，不僅可大幅提高為民服務的滿意度，同時亦可連動地順利解決大部分的治安及交通問題。因此，調解對於警察工作是一個非常重要的助力，缺之不可。由於警察受理報案的大宗是民眾糾紛，傳承著過去以來民眾對於警察的依賴與信任感，不管發生大大小小的事情，民眾第一個想到的就是找警察來處理，相信只要警察到場就可以順利解決問題。然而民眾的糾紛若期待循著司法途徑解決，往往不只勞民傷財耗時費事，所得到的判決結果也未必能令雙方滿意，如能善用調解機制，透過調解委員居中協調，不但可以消弭紛爭，更能得到雙方心靈上的平靜與和解，符合民眾的期待。

調解與療癒

從警生涯中處理過無數的民眾糾紛，遭遇問題的當事人往往心情煩悶，並且充滿不平，糾結在誰是誰非的死結中，往往你爭我吵為的只是一口氣，爭到最後兩敗俱傷，反而無助於問題的解決，也忘了初衷。而調解委員就像是在混沌的池水中重新注入一股清流，讓事情條理更加清晰，也讓當事者雙方沈澱下來，平心靜心地重新檢視問題的根源，並找到雙方都可以接受的平衡點，緩衝調和，創造雙贏。



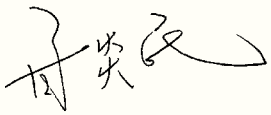
調解與經驗

歷經基層派出所所長到分局長近三十年的職場生涯中，面對處理民眾的刑（民）事案件居多，深刻體認到居中人角色～調解委員～是相當重要的，尤其處於現今千變萬化的社會型態下，人們的思維比起以往農村社會來得更為複雜多元，糾紛排解更是不易，確也突顯出凝聚搜集各路賢達經驗與智慧，來成就一本『調解攻略』的武功秘笈格外具有特殊意義。

調解與感恩

應安平區賴區長青足及吳主席壽祿之邀，為『調解攻略～調一帖紛爭解方』一書題序結緣，備覺榮幸，更有滿滿的感恩之情。回想110年3月甫到安平這歷史古城服務，以前在學生時代，對於安平的印象是個充滿著人文氣息與歷史古蹟的地方，如今身處其中，更感受到這正值開發的安平地區多了現代感，新舊交融，交織出另一番韻味。特別喜歡安平的夜景，漁光島、運河畔、漁人碼頭、安平港、老街，慢慢步行在安平區街道中，體驗著平安特有的風情，很美很棒，因為有一群地方賢達／調解委員們默默在為安平地區付出與經營著～一切感恩有您。

臺南市政府警察局第四分局分局長



美好安平 和諧府城

調解委員會是民國50年代就建立的鄉鎮市調解制度，這聽起來或許讓人以為是陳舊不合時宜的制度，實則不然，當今多元變遷的社會，司法訴訟案件逐年增加，使調解委員會更彰顯其重要性。自擔任安平區區長以來，仰賴調解委員們願意接受聘任擔當這榮譽職，組成熱忱、專業皆滿分的最優秀調解委員會，陪伴著市民排解憂煩。此次在本所民政課長陳龍政與調解會委員的合力下，出版這本《調解攻略～調一帖紛爭解方》，收錄本所十三位調解委員的經驗與智慧，願為社會和諧與愉悅盡任何一分可能之力。

擔任調解委員，首先得有服務公益之心、與具備法律、醫療或商業服務之專業性，而至關重要的法律基礎，很感謝委員們不斷自我要求與充實，不僅積極參加各項研習、研讀資料，彼此間更就每一次案例切磋探討；更重要是發揮EQ情商，並勇氣萬分地直面衝突現場。區長室與調解委員會位在同一樓層，常免不了聽聞調解室內傳出拍案或怒咆聲響，數次引我忍不住憂心探頭關切，而委員總是平靜以對，真是令人佩服的修養境界。能有這群調解委員與同仁為我們的和平效力，是市民之福、亦是安平之福。



期待藉由這本《調解攻略～調一帖紛爭解方》出版，讓大家了解「調解」的深度內涵，調委會委員們是公正無私為民服務，書中每篇文章分享的調解策略、案例分析、心境感受，生動呈現社會百態與複雜人性，在調解委員的睿智溝通之下，雖迂迴曲折，但多能歸於雙方滿意的解決方案，也讓我們欣慰於「與人為善」是大部分民眾之所願，民眾可透過此書中委員們分享的案例，了解相關調解知識。因此推薦大家能閱讀、善用這本書，它內容更迭起伏不刻版，也提供我們諸多行事思維之參考價值。

「做得更好、過得更好」是黃偉哲市長的政見，也希望透過調解會委員們解決民眾紛爭，讓市民過得更好，我們也會持續努力讓安平更好！

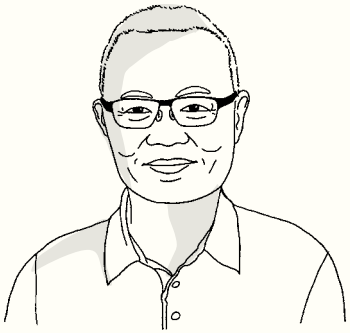
臺南市安平區區長

賴青足

將心比心是調解良方

身為安平區的一份子，本人對於榮獲賴區長遴聘調解委員深感榮幸，對於擔任主席一職，將盡己所能做到最好。調解委員會的設立，乃因現今社會紛爭越趨多樣化，政府立意良善，希望可以審前調解，減少司法資源之浪費，故於各鄉鎮市區公所設立調解委員會，並鑑於調解案件在不同面向有不同的專業需求，而遴聘各領域公正賢達之士，組成一個多元專長的調解委員會提升服務品質。

本人歷年來皆在商場歷練，因樂於社會的正向交流，曾任獅子會會長、警友會站長等，於106年承蒙賴區長徵詢本人之意願出任調解委員，這是一個為安平服務、為社會服務的回饋良機，我傾注已邁入下半場的生涯，不畏生澀與艱難地充實法律知識，與運用在上半場所積累的歷練與體悟，把握每一場調解盡可能充分溝通雙方當事人之所思所想，希冀達到和諧圓滿的結局；而我也體悟到，人生是不斷地學習，人生也猶如是高潮迭起、精彩萬分的一齣戲，在調解會的日子裡，形形色色的劇情在我眼前上演，而安平調解會的全體調解委員夥伴也一起為劇情結局的和樂圓滿熱忱地穿針引線，是最棒的團隊。



感謝安平區賴區長所帶領的團隊，並特別感謝主力調解業務的民政課長陳龍政與前調解祕書陳天麟，一直以來對調委會的支持，不論硬體或教育訓練的安排，尤其陳龍政課長於平時繁忙的業務中勇於創舉策劃本出書籍，目的就是為了民眾醒悟、讓委員名留青史，調委大小事皆仰賴他蔵事。調解業務運作皆仰賴其掌握每一位委員的專長，依據各個案件的性質與需求安排調解時程，提升調解成功的效率。在安平區調解委員會中，時時進行著正面的案例探討也洋溢歡笑聲，而我們也深感認同，調解成功的最高指導原則，是帶領兩造當事人放下心防與成見，觸發將心比心、推己及人的換位思考動機，溝通的橋樑自然能從雙方的心中緩緩升起，而我們全體委員會持續精進與學習，為讓安平更好而努力。

臺南市安平區調解委員會主席



目錄

序

臺南市市長	02
臺南市政府民政局局長	04
臺灣臺南地方檢察署檢察長	06
臺南市政府警察局第四分局分局長	08
臺南市安平區區長	10
臺南市安平區調解委員會主席	12

簡介

調解業務簡介	18
調解進行流程圖	19
認識調解委員會	26
調解委員會組織架構圖	28

調解紛爭解方

委員案例分享 30

談警察與調解委員會互動 98

附錄

附錄 1 鄉鎮市調解事件之管轄效力 104

附錄 2 聲請調解書（空白格式） 106

附錄 3 聲請書（車禍） 107

調解攻略

調一帖紛爭解方

調解業務簡介

調解進行流程圖

認識調解委員會

調解業務簡介

一、業務宗旨：

區公所為處理民眾糾紛，及法律扶助，遴聘熱心公正社會人士，設有調解委員會，置主席、委員、秘書、幹事共15名，本公平、懇切之服務態度，力謀民眾間糾紛之調處。

二、調解事項：

（一）**民事事件**：如交通事故糾紛、房屋租賃糾紛、債務糾紛、建築糾紛、互助會等。

（二）**告訴乃論之刑事事件**：車禍過失傷害、妨害風化、妨害家庭、醫療糾紛等。

三、聲請調解方式：

（一）**書面聲請**：即當事人親自或委任代理人向調解委員會索取聲請調解書自行填妥後，提出聲請。

（二）**言詞聲請**：即當事人如不識字或視、聽、啞等障礙可以言詞向調解委員會表示經調解委員會作成聲請調解書。

（三）**線上聲請**：為節省民眾寶貴的時間，歡迎利用便利的線上申請方式，調解委員會將盡快受理。http://easy.tainan.gov.tw/page1.asp

四、應備證件：

（一）**交通事故**：交通隊交通事故登記聯單、道路交通事故初步分析研判表、鑑定意見書、身分證、印章

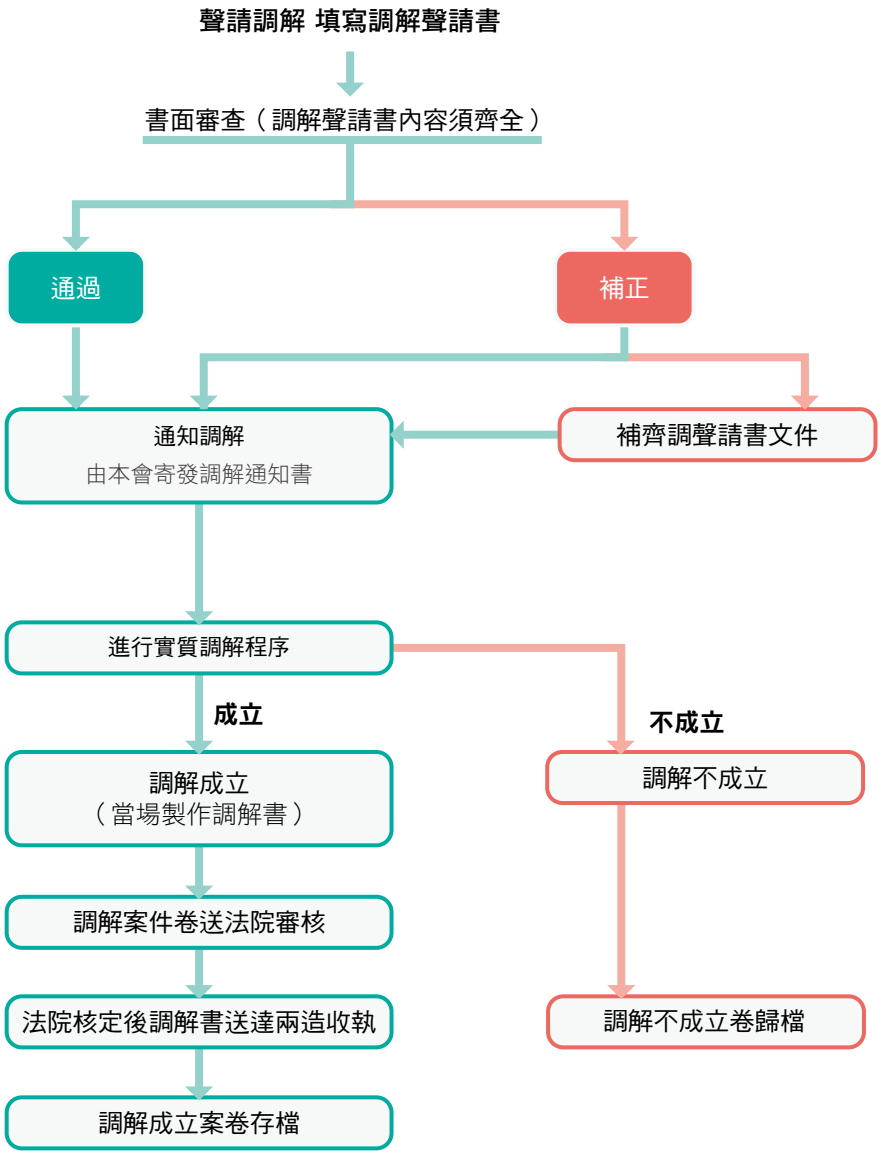
（二）**房屋租賃糾紛**：房租契約書影本、身分證、印章

（三）**債務糾紛**：本票、支票、借據等、身分證、印章

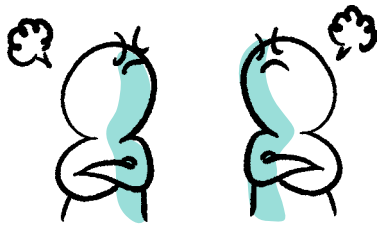
（四）**土地糾紛**：土地所有權狀、土地登記簿謄本、複丈成果圖、身分證、印章

（五）**其他糾紛**：公司營利事登記證影本、大、小印章，負責人身分證

調解進行流程圖


聲請調解 填寫調解聲請書
書面審查（調解聲請書內容須齊全）
通過
補正
通知調解
由本會寄發調解通知書
補齊調聲請書文件
進行實質調解程序
成立
不成立
調解成立
（當場製作調解書）
調解不成立
調解案件卷送法院審核
法院核定後調解書送達兩造收執
調解不成立卷歸檔
調解成立案卷存檔

糾紛的處理方式？



起訴



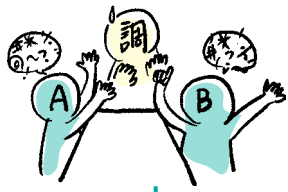
法院強制調解

不成立

成立

民事訴訟

鄉鎮市調解

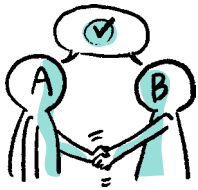


法院審核調解

如果對方不履行調解內容

強制執行

自行和解

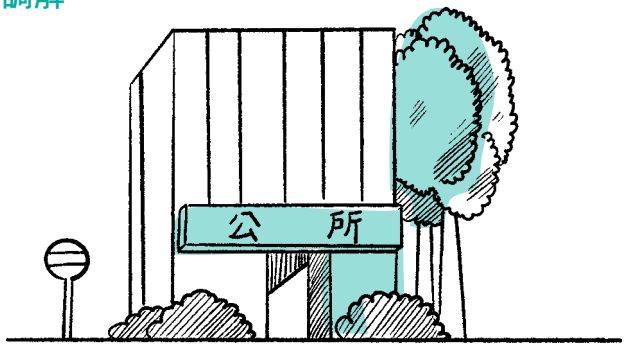


和解書

如果對方不履行和解書內容

法院起訴請求對方履行和解書

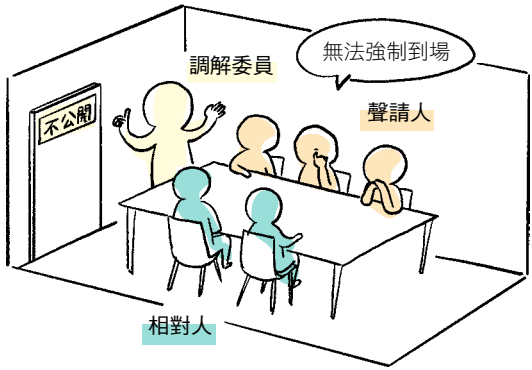
鄉、鎮、市公所的調解



對方所在地、
或事情發生地的公所

1.民事事件（例如：財產、婚姻）、
告訴乃論的刑事事件（例如：公然侮辱）
可提出調解，由當事人自行聲請
2.原則上免費，除非勘驗、調查才需費用

15日內召開調解



調解成立　立法核定的調解書可以直接聲請強制執行

調解不成立　調解不成立（例如：一方不願到場），
只能上法院解決紛爭

鄉鎮市調解、法院調解的區別？

	開始的方式	成立的效果	不到場有處罰嗎？	程序費用？聲請費用？
鄉鎮市調解	由當事人聲請（鄉鎮或法官調解），如果不想聲請也沒關係，可以直接進入訴訟程序。	調解成立與判決有同等的效力，可以強制執行。	✕	✕
法院調解			○ 民訴法409條 新台幣3,000以下罰緩	○

只有某些案件才會強迫當事人一定要先進行調解程序
例如：交通事故、勞資糾紛

民事訴訟法第409條

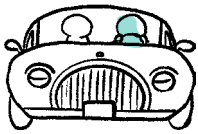
當事人無正當理由不於調解期日到場者，法院得以裁定處新台幣三千元以下之罰鍰；其有代理人到場而本人無正當理由不從前條之命者亦同。前項裁定得為抗告，抗告中應停止執行。

車禍篇

發生車禍可以向誰請求賠償？

受害者除了向對方「肇事駕駛」請求車禍的賠償以外，也可以向其他人請求負責賠償責任……

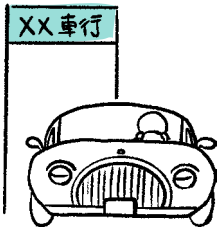
1



同車的駕駛

駕駛人因故意、過失造成車禍，受害者可提出請求賠償。

2

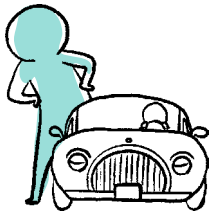


駕駛的「雇用人」

若肇事者是以駕駛為業（如：計程車、送貨車之公司車，並且在上班過程中肇事，
受害者也可向駕駛的雇用人請求賠償。

民法§188I

3



肇事者的「法定代理人」

若肇事者是無行為能力或限制行為能力人（未成年），
受害者也可向肇事者的法定代理人（通常為父母）請求賠償。

民法§187I

4



肇事者的「法定代理人」

若汽車所有人有「故意違背法律」的情況，
（明知對方不能開車，仍然出借汽車）
受害者也可向汽車所有人請求賠償。

民法§184II

民法188條

受僱人因執行職務，不法侵害他人之權利者，由僱用人與行為人連帶負損害賠償責任。但選任受僱人及監督其職務之執行，已盡相當之注意或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，僱用人不負賠償責任。

如被害人依前項但書之規定，不能受損害賠償時，法院因其聲請，得斟酌僱用人與被害人之經濟狀況，令僱用人為全部或一部之損害賠償。僱用人賠償損害時，對於為侵權行為之受僱人，有求償權。

民法187條

無行為能力人或限制行為能力人，不法侵害他人之權利者，以行為時有識別能力為限，與其法定代理人連帶負損害賠償責任。行為時無識別能力者，由其法定代理人負損害賠償責任。

前項情形，法定代理人如其監督並未疏懈，或縱加以相當之監督，而仍不免發生損害者，不負賠償責任。

如不能依前二項規定受損害賠償時，法院因被害人之聲請，得斟酌行為人及其法定代理人與被害人之經濟狀況，令行為人或其法定代理人為全部或一部之損害賠償。

前項規定，於其他之人，在無意識或精神錯亂中所為之行為致第三人受損害時，準用之。

民法184條

因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。

違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限。

車禍發生，受害者可向肇事者要求賠償因車禍而產生的財產損害

賠 償 範 圍

1 

車身受損

2 

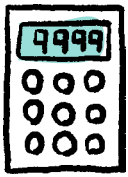
車上物品毀損

例如：因車禍而造成車內筆記型電腦受損

3

「預期利益」喪失的損害

例如：受害者為計程車司機，而計程車因車禍維修。導致2天無法營業，可預期這2天的營業損失。



賠 償 方 式

擇一

民法213條



回復原狀—

受害者可要求肇事者維修，或可自行維修再請求支付費用，若毀損太嚴重而維修費過高，可直接請求價格賠償。

民法215條



殘值賠償—

若毀損太嚴重或維修費過高，受害者可選擇不維修。可直接請求損害物品之殘值賠償。

民法213條

負損害賠償責任者，除法律另有規定或契約另有訂定外，應回復他方損害發生前之原狀。因回復原狀而應給付金錢者，自損害發生時起，加給利息。第一項情形，債權人得請求支付回復原狀所必要之費用，以代回復原狀。

民法215條

不能回復原狀或回復顯有重大困難者，應以金錢賠償其損害。

認識調解委員會

衙牌授證

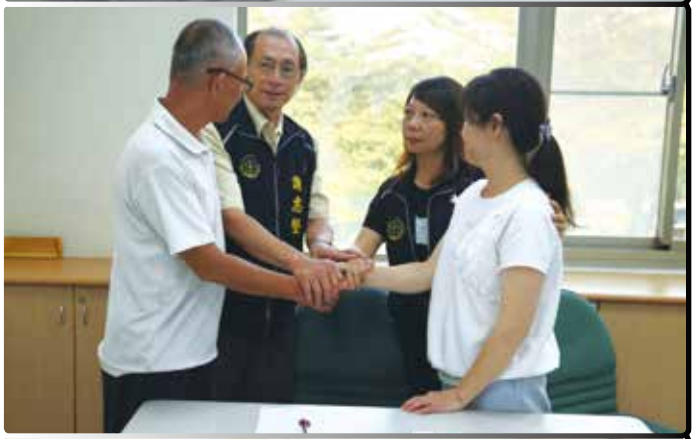


調委業務交流



調解現況







調解委員會組織架構圖



區長
賴青足



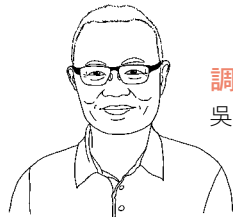
主任秘書
鍾鳴達



民政課課長
陳龍政



調解會祕書
邱筱筑



調解委員會主席
吳壽祿

委員

林麗蓉、姜廣成、吳月琴、林志忠、林貞君、高惠美
謝志堅、吳慧玲、李文誠、李雅純、謝建興、曾國聚

藉由案例分享，描繪出社會百態與複雜人性。

——「**調解是很有意義的協商工作**」——

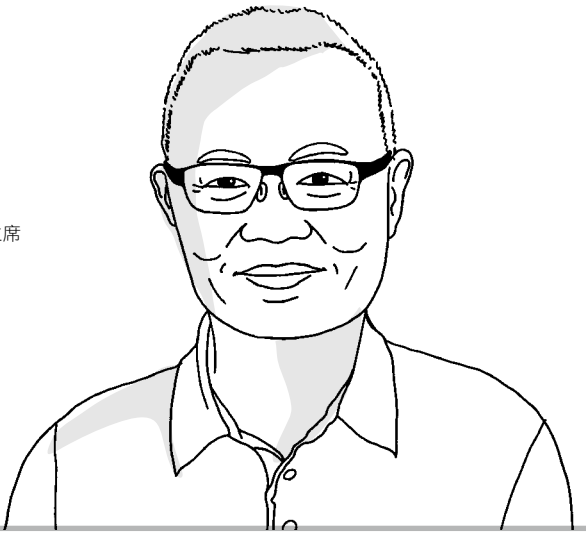
法理之外，不外乎人情

委員案例分享

談警察與調解委員會互動

委員案例分享

吳壽祿



臺南市安平區調解委員會主席
聘任日期 ── 106 / 04 / 21

經歷

- 遠東科技大學創新商品設計與創業管理系碩士
- 私立長榮高級中學學生家長會總會長
- 臺南市警友會安平區辦事處育平警友站長
- 仲乾國際股份有限公司負責人

在調解的這段期間內，也慢慢地了解到區公所調解與法院調解方式的差異之處，區公所的性質比較偏向地方，跟人民的距離相比法院感覺上也比較親近，所以在調解的方式上會以情與理為主軸、法為輔，盡量是站在一般民眾的位置思考，而在法院的調解方式會比較偏向法而情與理為輔，以下我想分享幾個印象深刻的案例：

案例一

「肇事者也一樣吃不下睡不著，雙方何不好好的坐下來談？
讓死者得以安息，生者也得以回歸日常。」

曾經有一案車禍死亡事件，年約60歲被害者凌晨外出晨跑，於永華路與光洲路十字路口發生事故死亡，首次調解時遺孀因失去結髮夫過於傷心而一語不發，同行家屬也過於哀痛無法多談和解內容，氛圍悲傷至極無法調解，反之肇事者也徹夜難眠、煩心掛慮，誠心想撫平被害者家屬傷痛，但被害者家屬無心多談，肇事者也無能為力；本人在因緣際會之下接觸到這個案例，為了讓後續的調解程序和緩與和平的進行，請肇事者要付出行動多關心家屬，肇事者每日至被害人靈堂上香致意並告知提醒問候家屬，展現其欲和解的誠意。

在出殯前幾天肇事者提出想與對方進行調解，雙方到達後我請在場人士默哀片刻悼念被害者，調解開始時被害者家屬還是不願提出一個和解的金額，我對被害者家屬說：「難能遇到責任感重的肇事者，事故發生後也一樣吃不下睡不著，雙方何不好好的坐下來談？讓死者得以安息，生者也得以回歸日常。」點醒被害人家屬，瞬間感受到肇事者的誠心，中間經過多次溝通斡旋，肇事者終於和被害人以及保險公司達成共識，最終也以雙方可以接受的金額達成和解。

案例二

「既然你們都各自有理，不如各退一步，
讓旅行社可以繼續營運，消費者也可以保有原本的權利。」

還有一案是旅遊的糾紛，也剛好跟疫情有關，有一公司要舉辦員工旅遊，但因我國對該國的旅遊已達三級警告，故最後無法成團。

該公司與旅行社雖有達成退費共識，但雙方對於退費之計算方式仍有疑義，所以才進到了調解程序，逐一了解後，發現雙方都為了各自的利益，而提出對自己有利的計算方式，雙方也一直爭論不休。最後我提出了一個方案：「既然你們都各自有理，不如各退一步，讓旅行社可以繼續營運，消費者也可以保有原本的權利。」最後在雙方溝通下，同意以兩方計算出來金額之差距，作為消費者未來一年，若繼續委託該旅行社承辦出團之優惠金額，最終也達成和解並作成一份書面契約，事情也就此圓滿落幕。

以上分享的兩個案例，第一案以情第二案以理來進行調解，這也是區公所在調解時採用的模式，也就是情理法，我們會盡量希望可以和平解決事情，所以都會花費比較多的時間來與當事人溝通，在調解時程上也會比較長，如果遇到比較不講理或比較自負的當事人我們也會建議雙方往法院走。

心得

本人在安平區公所調解委員會服務已有相當長的一段時間，在服務的這段期間漸漸的體會到所謂人與人之間的人情冷暖，在發生事情的時候每個人最先想到的一定會是自己可以從對方得到什麼，而不是真的想解決這件事情，這也是為什麼需要調解，同時也是調解最困難的地方，如果每個人都可以盡量做到推已及人、將心比心，調解就可以更有效率，處理事情也可以更加和諧圓滿。

總結來說，在調解過程中我們除了遇到很多不公不義，也承擔很多來自當事人情緒上的宣洩，甚至也飽受了當事人對調解委員專業上的質疑，但凡事都有一體兩面，我也從中感受到了人性還是有溫暖與善良的一面，這也是使我持續願意在這個崗位上繼續為社會服務的一個動力。

調解停看聽

區公所調解委員會希望可以和平解決事情，
所以都會花費比較多的時間來與當事人溝通喔！



調解任務看似莊嚴隆重，實際上可親可近，更能讓這多元紛呈的社會，更添一分祥和之氣。在朗朗晴空之下，眾人一同觀賞著巍巍大殿，而和樂共處的狀態，正如調解安定人心的力量。

委員案例分享

林麗蓉

臺南市安平區調解委員會委員
聘任日期 ──69 / 04 / 20



經歷

- 中華民國婦女會總會理事
- 臺南女義警中隊長
- 安平區第17、18、19屆婦女會理事長
- 臺南市69年模範媳婦、臺南市70年模範婆媳
- 臺南市新移民女性關懷協會名譽理事長

林麗蓉委員是目前安平區調解委員會資歷最深的委員，自民國69年4月20日起獲聘已達40年之久，歷任林朝源、顏聰興、林清標、周文雄、李啟繁、鄭明智、劉春輝、郭瑞源、林國明至現任賴青足等十任區長，秉持一貫的熱心公益、明辨是非心懷，助人無數，安平區公所謹此致上十二萬分的敬意與謝意。

歷年來經手的案件何其多，不勝枚舉，至今仍印象深刻的案例，在此略作分享：

案例一

神明的力量

曾有一對夫妻吵架鬧離婚，在調解會場雙方互相指責謾罵，聽起來應該是類似夫妻相處細故之磨合問題，因現場情緒過於激動，我只好大聲喝斥先生閉嘴，再將之分開疏通。分開之後首先跟先生談，我跟先生說：「我剛剛兇你是為了卸下太太的心防，讓她覺得有人為她出氣了，好冷靜下來可作溝通」，從溝通中我了解到，先生這邊雖可以理解太太的看法，但主要是覺得太太過於碎念、負面情緒與表達太多，而感到不耐煩終至惡言以對讓情況更惡化；我跟太太溝通時，當然可以同理太太的感受，但總還是好言勸說些許溫柔能更添和諧的話語。待重新跟雙方溝通時我說：「剛剛分別跟你們夫妻談話時，我感受到你們很恩愛啊，只是一時情緒不和睦罷了！」這時我不知哪來的靈感，我詢問道：「你們結婚的日子是哪位神明訂的？」他們說是王爺訂的。我便請他們再回去找王爺，重行一次拜堂婚，就算要離婚也應向王爺稟報，如此結束了當天的這場調解，並無當場製作調解筆錄及調解書。

這個案例就此告結，雖然並未明確接獲後續相關訊息，但我曾在安平巧遇這對夫妻，兩人騎乘摩托車相載狀甚親密，我想應該是圓滿的結果，相信神明也發揮了勸和的力量並給予祝福。

註：
兩願離婚，依民國74年修正之民法第1050條規定，應由夫妻雙方共同向戶政機關為離婚之登記，當事人自不得僅由一造單獨持和解筆錄或鄉鎮市區調解委員會調解書申請辦理離婚登記。

案例二

誠心來調解，讓身體殘缺不再是人生的遺憾

大約二十年前曾有一位十六歲的孩子，因與一對擔任教職的夫妻發生車禍而致鼻子失去嗅覺，前來調解。教師這邊有保險公司能理賠40多萬元，但孩子人生路長，希望其能將自費補償金額提高給這孩子，於是我在理賠金額上與他們做溝通。

首先是關於嗅覺的確診問題，當時醫學不若今日發達，且為了公信力，以國立醫院的診斷證明為佳，因此擬安排孩子由家長陪同前往臺中榮總接受檢查。我跟教師夫妻溝通，請他們先提供二萬元作為檢查費用與車馬、住宿費之用，同時也跟孩子的家長溝通說，這二萬元不少也不多，請其撙節花用。於是他們花費三天的時間完成診斷返回安平，經醫生以臭氧讓孩子嗅聞但其全無反應，證實失去了嗅覺。

之後在理賠金額的調解上，除了保險公司理賠45萬元，我請教師夫妻將自費理賠五萬元提高到十萬元，畢竟孩子未來的路還很長，失去嗅覺對她人生將帶來許多的不方便，須由她自己去面對，多這數萬元其實並不能真正彌補她，但至少表示我們的一分心意，教師也慨然應允。於是這件調解就這樣落幕了，事後教師夫妻也對我表達了高度的謝意，但我個人貢獻事小，最主要是期望這孩子長大成人後她能順遂平安、圓滿幸福。

調解停看聽

調解是助人之事，在此也與各位朋友共勉：

不懼紛爭起、但求公與理、助人最為樂。

案例三

我很遺憾在調解過程中也見識許多冷漠人情，讓人不勝唏噓的事件

曾有遺棄父母的案件，五位兄弟姊妹分家產後各分東西，只留未出嫁的女兒照顧老父親，但兄弟姊妹不只是未分擔照顧責任，也不分攤照顧所需的金錢支出，女兒不得已而尋求調解途徑要求手足面對。

調解時，五位兄弟姊妹有人避不出面，例如出席兩位、三位缺席，又例如住在臺北的大媳婦表示先生已去世，須獨立扶養兩位兒女，無力分擔照顧老父費用，雖是情有可原，但畢竟已分家產，就應分擔照顧責任，何況照顧父母本就是為人子女義務，種種人情義理都需兄弟姊妹出面後，就各種細節進行溝通協商。而在調解委員會無法讓全體出席的情況下，我便建議聲請人女兒去法院提告，主要目的是向兄弟姐妹們施壓出面解決，眾人都出面後，再回到調解會來作柔性溝通。

我也曾經調解過牽涉上百位關係人的倒會紛爭，眾人皆稱「倒會無法調解」，但我覺得這也是紛爭事件，定有其公理原則可作溝通並採取相應做法，來理出解決之道，也果然讓事情順利地落幕。

心得

本人出身於臺北，因結婚來安平寶地，與先生胼手胝足成家立業，受到很多鄉親照顧，行有餘力也盡己所能回饋鄉里，因此親力親為公益職務，曾任婦女會理事長與女義警中隊長，任職時接觸到許多糾紛調解事件，舉凡家庭問題、勞資紛爭…我不畏人情複雜、但求排難解紛圓滿調和的決斷力與態度，而獲當時林朝源區長邀請我擔任調解委員，直到今日仍覺為民服務非常有意義的事。

多年來社會變遷，從農業社會晚期、工業起步，到現在服務業為主的經濟型態，紛爭的樣貌也隨之變異，擔任調解體會到亙古不變經得起考驗的是「做人的道理」，從小向阿嬤與外婆習得「要忍一百個忍」與「謙卑」的道理，婚後向婆婆習得「不要計較斤兩」的處世之道，這些長輩所灌輸給我、已內化為己身觀念來扶弱抑強多讓人信服，我也深深感謝長輩給予我教誨，並體認到人生在世，只要行得正，就能獲致前進的力量。

委員案例分享

姜廣成

臺南市安平區調解委員會委員

聘任日期 ──95 / 04 / 20



經歷

- 臺灣臺南地方法院民事庭調解委員
- 臺灣高等法院臺南分院書記官
- 奉派行政院文建會（文化部）籌建「國立台灣文學館」
- 臺南市將軍區調解委員會祕書

於高等法院退休後，受佛感召續留法院民事調解庭為民服務廣結善緣，因緣和合95年至安平區公所擔任調解委員一職視為修行，「法不孤起，仗境方生；道不虛行，遇緣即應。」

案例一

「侵權行為」損害賠償之要件須當事人「故意」或「過失」行為

「偷車賊Ａ」某日夜間竊得停於路邊「甲之大貨車」，開車時「遇警臨檢」，該竊賊慌張駕著贓車，衝撞停在附近馬路「乙之自小客車」，車體受損、刮傷多處，趁隙跑走。後來乙車主逕自修車之「鈑金」、「工資」花費參萬元，因而向甲車主聲請侵權行為，損害賠償之調解。

調解過程：

1.調委請乙證明，甲是否未盡保管人責任（例如証明當時大貨車門忘上鎖，故有過失）。

2.該大貨車主甲旋辦稱：其車有上鎖，鎖係被竊賊A敲壞，才開車門，用A自製車鑰，發車肇事云云。

調處結果：

1.調委私自藉機向被害車主乙稱，車被偷走不一定會發生撞車事件，此與「客觀歸責理論」背道而馳，甲依法不必負損害賠償責任。

2.調解當天係農曆12月27日將過「農曆新年」，調委當場勸導大貨車主甲包個紅包贈與自小客車主乙討個吉利，因甲身上只剩貳佰元，乙亦欣悅接受紅包可帶來新年好運，甲、乙旋同意以慰問金貳佰元達成和解，乙其餘請求拋棄。

註：

法律明定「侵權行為」損害賠償之要件須當事人「故意」或「過失」行為（見刑法13、14條）才負民、刑責任。惟是否當事人（兩造）須各該承擔民、刑事侵權行為，損害賠償可歸責性，現今學者、專家抑或法院判決，多採客觀相當因果關係說：

1.所謂「相當因果關係」，係指依經驗法則，綜合行為當時所存在之一切事實，為客觀之事後審查，認為在一般情形下有此環境、有此行為之同一條件，則該條件即為發生結果之相當條件，該行為與結果即有「相當之因果關係」。

2.倘非結果發生不可少之原因（若無前者，即無後者之關係）就不能稱加害者之行為與結果間具有事實上之因果關係。實務上向來採客觀相當因果關係說，如最高法院76年台上字第192號判例。

分享「調解技巧」：

1.開場白：天寒地凍、豪雨不斷，行車小心，保重身體，祝福大家，順心康泰。春有百花秋有月，夏有涼風冬有雪，放下心頭牽掛事，一年皆是好時節。

2.自我介紹：調解委員自我介紹本身之「專長」、「職業」背景，態度舉止呈現和藹可親「平易近人」取得兩造對於調委有良好之印象暨口碑！

3.傾聽關懷：兩造陳述內容，伊說什麼，保持耐性，有所回應「嗯」、「好」、「我了解」等。

4.安撫情緒：安撫兩造「忿憤」、「焦慮」、「不安」情緒，等其發洩，心情平靜，再作調處。

5.適時隔離：調解案件，盡量俟機「分開」「當事人」或「隔離」瞭解真相，以及是非對錯「分別溝通」暨引導（改善關係，才能處理問題）。

6.公平客觀：分析案情「優劣之處」，使其衡量，利弊得失，願意和解。

7.將心比心：在乎別人感覺，設身處地，將心比心（講該講之話、不講想講之話），溝通協調So Easy。

心得

調解委員如能對案情瞭若指掌、溫馨處事，取得當事人「信任」，「肯定」再告訴當事人透過調解「平息糾葛」、「省錢省事」、「創造參贏」（即兩造不必多費金錢，多耗精神）可得加分效果，對疏減訟源、減少浪費社會成本大有助益。也分享幾句有助於塑造調解成功氣氛的佳句：1.有量才會有福。2.胖的判決書不如瘦的和解書。3.冤家宜解不宜結。4.舉頭三尺有神明，多體諒、多包容、好心有好報。

調解停看聽

多上網查閱司法院編印之「民事調解事件導引手冊」俾有
「立竿見影」之效，亦為社會更安詳、和諧，願互共勉。



牛群棲息於悠悠天地，四方純樸祥和，令人望之而生心靈平靜。正如調解業務所欲達成的目的，解決日常糾紛，營造安詳和樂之共好社會。

委員案例分享

吳月琴

臺南市安平區調解委員會委員

聘任日期 ──95 / 04 / 20



經歷

- 上善心理治療所諮商心理師
- 臺南地方法院家事調解委員
- 臺南地方法院程序監理人
- 臺南高等法院家事調解委員
- 臺南地檢署榮譽觀護人協進會理事長

個人於94年考進家庭諮商研究所後，仍持續於生命線的志工服務，隔年被聘任為安平區調解委員，鄉鎮調解案件任務導向明確，旨在找出爭議兩造皆能接受的條件與合意下，使紛爭能平和解決，替代冗長的訴訟，創造雙贏。

案例一

同理心看待事物，自然能從對立面轉而並肩處理爭點

回顧個人最早的調解經驗，應是民國70幾年在生命線當志工時，首次接一對老夫妻的面談案，為了女兒的婚事是否該停辦而僵持不下，前來尋求協助。母親述說女兒訂婚後提出未來婆家諸多問題，無法適應，欲取消婚禮，母親支持，但父親執意如期辦理，引發家庭衝突。

我聆聽雙方歧見背後的想法與感受，同理父親喜事已公告諸親友，顏面掛不住的尷尬心情；也同理母親焦慮女兒實質的終身幸福，應是面子與裡子之爭；同時也肯定不在場女兒的勇於表達。在會談中我沒有說教也沒有論斷誰是誰非，一番交流後，父親自己結論：「查某子自己的感受最實在，如果她之後過得不好，當父母的也艱苦，算了，就尊重她吧！」母親明顯鬆一口氣回應：「那聘金跟金子就請媒人婆送回喔～」達成共識的雙方終於展現笑容，不停道謝。

理解堅持己見的雙方，其內在的需求與掙扎若能被好好傾聽與梳理後，自然能從對立面轉而並肩處理爭點，此經驗對日後個人在家庭諮商與各項調解啟發頗大。

案例二

再次呼籲合作父母的重要，為了兒童權利及心理健康，
家庭教育仍須努力宣導～「離婚不單親、父母共親職」

鄉鎮公所之案件以車禍占多數，但因個人背景，較多機會接觸性騷擾、撫養費、履行同居與家庭紛爭等案件。猶記得一件離婚後的年輕媽媽，來申請子女探視，法律稱為會面交往。前夫委任前婆婆，前婆婆拿出離婚協議書，上面載明：「女方放棄兩個孩子的監護與探視權」，理直氣壯的要委員評理，女方既已在契約上簽名同意，為何再來勾勾纏？

聲請人訴說當時為了脫離痛苦的婚姻，先生以小孩的監護權為條件，加上自己新的居所與工作未定，只能答應，安定後太想念小孩卻不得見，希望能調解獲固定時間與孩子會面。

我了解目前婆婆是兩個幼兒的主要照顧者，同理她的辛苦，待其情緒平撫後，再委婉告知契約內容若是「違反公共秩序、善良風俗」則無效，親子接觸是人倫天性，不能阻撓，何況帶孩子要負很多責任跟精神，若前媳婦願意分擔，阿嬤也可喘息放鬆，勻出時間安排自己的活動，如此一番勸說後阿嬤已有些鬆動，她接著再叨唸些年輕人不懂事，她老人家承擔很多等等…，抱怨後釋出善意：「來家探視可以不要帶出去也不能過夜」…等等。

於是我再接再厲耐心與阿嬤勸諭：既已離婚，不適合在前婆家探視，如不能達成共識，法院的公版裁定是～一個月有兩個可帶回過夜的周末，亦即非同住方有四天的時間與孩子共處，阿嬤質疑：「可是她都沒付錢也可以這樣看嗎？」於是我私下探問媽媽目前經濟狀況，並告知撫養費對方之後可用孩子名義追溯，最好依其能力與前婆家協議，每個月支付一定金額到孩子帳戶，畢竟共同撫養孩子是父母的義務與責任。

歷經此般居中協助雙方對話與協商的過程，最後媽媽願意每月支付兩位孩子各三千元，直到孩子國小畢業，國中起一個孩子各支付五千元至二十歲成年止；探視時間則協議為每周日9:00到18:00送回，並且得以接出同遊。調解在皆大歡喜下成立，接著引導媽媽對前婆婆表達代為照顧孩子的感謝，阿嬤也開始跟前媳婦談兩個孩子的近況與自己如何用心教養等，委員則肯定兩造的努力與愛孩子的表現，並強調大人能如此良性互動，才是孩子成長之福。

家事案件在101年頒布的家事事件法施行後，已由家事法庭統合解決家事紛爭，鄉鎮公所便漸次減少此類申請案。近年全國各地法院的親子會面交往案件激增，據統計臺灣父母離異的兒童，有近四成見不到另一方，多數乃因關係持續惡化，孩子成為延伸的戰場：子女監護權、撫養費與會面交往都是爭執點。

調解過程常聽孩子的同住方說：「他沒有付撫養費，憑甚麼看小孩？」非同住方說：「他不給我看小孩，為什麼我要付錢？」這兩項是子女不同的權利，也是子女成長所必需，但卻被父母自行「抵銷」，讓孩子無一可得。

本人也在法院承接親職教育的演講與個別商談，最常呼籲合作父母的重要，大人情緒未緩解，將犧牲孩子的利益，撫養費尚有追償的可能，但探視卻隨時間而逝，錯過就不可回復。最近一些改定監護權的判例，事由多為妨害會面交往情節重大，被認定為不友善父母。為了兒童權利及心理健康，家庭教育仍須努力宣導～「離婚不單親、父母共親職」，維繫孩子與父母雙方關係等議題的公眾教育。

案例三

「遇壓力事件指責他人」是人類自我保護的生存姿態

最近一件印象深刻的傷害案，兩對年輕夫妻，因停車糾紛打架互告，從地檢署轉來，剛帶進調解室，A男即對B女大聲咆哮謾罵，委員提醒：「不管多氣，都請先降低音量，才能進行調解」，B女隨即回應：「對啊，他每次都這樣…」此話一落，A男馬上用力拍桌指責委員為何沒制止B女發言？強烈震音引來同一樓層辦公職員探頭，區長與主席都過來關心是否需要支援。

調解多年，偶而會碰到委員尚未坐下主持場面結構，紛爭兩造之其中一方即迫不及待先發制人，此類為高衝突人格，習慣責怪他人、偏激易怒，此刻在調解室便重現此類人際模式，本人試著與其連結：「剛剛我聽到你說，賠償金你要捐出去，我想你是個善心的人，想要爭的是理不是錢」，秉持「同理不討好」原則，A男情緒逐漸緩解，冷靜下來，再引導雙方就事討論，因互有驗傷單，但A方較嚴重，B夫妻同意賠付15000元。和解後，雙方皆撤回告訴並相互致歉，並頻頻向委員致謝。

B女私下表達：「A男在某區調委會因暴怒被請出拒調，回到地檢署亦拍桌，被檢察官喝斥過！好怕這次再沒調成，得繼續與此人糾纏，壓力好大…」她很感激委員沒放棄，我也勉勵其能記取此次經驗，碰到操弄情緒的高衝突人格者，有些退讓與界限才不致招來更大禍患。

訴訟程序曠日費時，本人有機會在此位置上，為相遇的有緣人建構溝通平台，降低訟源，深感任重道遠。「遇壓力事件指責他人」是人類自我保護的生存姿態，卻往往激發對方更加防衛並反擊，而致衝突升高，此時調解者須敏銳觀察、耐心引導，才能將冰山上顯現的對峙立場，導入冰山下的感受與需求對話，保全雙方面子，朝向相互尊重的問題解決，取得雙贏。

調解第一線經常碰到情緒高漲的當事人，委員猶如戴鋼盔上前線般，要承接當事人互相發射的子彈，此時須優先照顧自己的狀態，清楚當下所處的角色，不被激怒，才能穩當涵容此起彼落的攻擊。情、理、法，永遠都是先處理心情，「杏仁核」安定，理性才能回來，暫將法條置於腦內，非必要不提。

心得

身為調解委員，懷抱「修復式調解」的精神，希望能觀照當事人的權益及心情，真誠中立的促進交流，同時也覺察當下自我狀態，以身作則，示範傾聽技巧與態度，全力以赴不居功，藉事練心，保持身心寧靜，是個人在此職位上的修鍊與期許。

調解停看聽

「杏仁核」是人體大腦負責情緒的中心，
而「前額葉」主宰發揮理智、邏輯思考，突發狀況發生時，
大腦先啟動杏仁核產生情緒反應，也往往啟動第一時間的衝動行為。
因此遇事時先冷靜、深呼吸，
給予前額葉緩衝時間進行理智與判斷，
是能減少爭執的好方法。

委員案例分享

林志忠

臺南市安平區調解委員會委員

聘任日期 ── 104 / 06 / 01



經歷

- 國立政治大學企業管理研究所結業
- 國立臺南海事學務主任退休
- 國平社區發展協會理事長
- 榮獲調解績優市長獎
- 107年度地方檢察署檢察官轉介調解案件績優調解委員

現代社會型態的多元與複雜性，民事紛爭也日趨繁複難解。一般民眾當民事紛爭發生時，就要循民事訴訟程序起訴解決，面對的是費日耗時且程序繁雜的民事訴訟。所以各公所設立調解委員會遴選了社會公正賢達人士，透過解說、勸導、協調、斡旋，並以爭議當事人都可接受之內容和平圓滿解決，而且願意心悅誠服履行調解內容，將民事紛爭一次徹底解決。

安平區公所遴選了社會公正賢達人士擔任調解委員，每位委員都是來自不同領域、職場的豐富的人生經歷也奠定了調解業務的態度與專業素養。104年起承蒙

林國明、賴青足前後任兩位區長重視擔任調解委員，也參加多次進修，對調解事件應注意事項猶如法官對於訴訟事件之審核，對調解事件相關法律之一般規定、當事人爭執之核心問題、當事人於實體及程序上之權利學習豐富的知識。調解事件猶如職場工作與人生經驗與心得運用的延續，讓我再次體驗另一次精彩的生命旅程。

案例一

學習掌握臨場、學習重視別人權利、善用法律知識同理心關照

發哥夥同另二人阿華、小星，無意中發現被害人小龍與已婚女友阿霞過度親密交往，共同意圖為自己不法之所有，將被害人小龍包圍，並對其聲稱：放漂亮點把錢拿出來，免得難看等語，係以將來惡害之事通知被害人小龍，致被害人小龍心生畏怖恐嚇取財得手10萬元（註一）。

調解場景：調解當天現場，被害人小龍、女友阿霞，加害人發哥等三方人馬近20名已在調解會場外等候互嗆叫囂，並各請律師陪同，此時面對此場景擔任調解人的我，若請當事人報告雙方對質，勢必會帶著情緒，當場指責對方，最後結局定是不歡而散，對調解案件毫無幫助。

調解過程：當時的我採取方式是協同另一調解委員隔開三方，分別了解事實經過，經三方溝通後也讓當事人清楚和解不成後果，也能感受被調解委員的協助，願意接受調解委員的建議。

達成和解：加害人發哥、阿華、小星等三人歸還小龍10萬元，另一被害人阿霞要求名譽損失賠償，但小龍親友質疑阿霞是演仙人跳疑是共犯，但提不出證據，經一番溝通後終由小龍支付2萬元，三方達成民事和解。

調解心得與建議：1.掌握臨場避免當事人情緒失控激怒對方，不宜讓兩造調解時當面報告情經過，應引導雙方逐一分別了解事實經過。2.善用諮商技巧告知法律條文，讓當事人清楚調解不成的後果，同時讓兩造感受到有調解委員的協助。3.和解金額應了解受害人的損失內容，避免瞞天討價現象。

心得

擔任調解委員有聽不完的人生故事，舉凡工安意外、家屬的悲痛求償、承包單位責任爭執、債務糾紛、事件衝突等，兩造雙方劍拔弩張、婚姻家庭糾葛、還有台灣每天少則八百多則一千的車禍案件也是天天不斷的上演著。

以常見的車禍案件為例，調解委員應了解將面臨三大基本問題1.被害者可請求主張的權利是什麼，肇事者面臨的責任又是什麼。2.求償金額如何計算。3.和解調解該有心態與如何引用法律條文。

調解委員在面對兩造衝突對立情形時，就必需扮演中立第三者，在重視雙方權利前提下，需藉由初判表釐清雙方責任，有效掌握臨場以同理心扮演促進溝通者的角色，並能善用汽車責任保險選擇付款方式使調解圓滿落幕。

建議一：

【肇事者注意事項】

1.避免兩人都是壞運之類的語言2.不必強調微不足道的損失3.不要指責對方提出的賠償金過高，可以改說自己能力不足4.一直指責對方也有錯來激怒對方5.不要全部交給保險公司，除非只有車損一因為(1)保險公司立場與肇事者不一致(2)理賠人員流動率高良莠不齊(2)肇事者刑事肇事責任也需要自行承擔面對（註二），是否可考慮自己私自賠償一些補貼不足。

建議二：

【被害人注意事項】準備調解相關資料1.避免獅子大開口2.不可偷錄音3.不要帶一群親友強烈指責對方4.避免單槍匹馬可選擇有對調解有力人士陪同爭取有利的理賠金額。

調解是避免當事人提告停止紛爭並有效強制執行最好方式之一。調解委員對調解事件應注意事項猶如法官對於訴訟事件之審核，性質上應屬相類而近乎相同。為避免調解結果發生難以執行之窒礙難行情形，甚至有無效或得撤銷之事由存在，糾紛再起，致功虧一簣，故調解委員對調解事件相關法律之一般規定、當事人爭執之核心問題、當事人於實體及程序上之權利均應有相當之認識。故而擔任調解委員，除了積極進修研習以增強自己本職學能外，應能多方研讀調解實務上常見的調解事件類型之調解筆錄範例，並經常透過研討會方式，就常見錯誤或不當的調解筆錄記載相互研討，使調解委員辦理調解業務更加得心應手，更能提升調解之效率與品質。

調解停看聽

學習重視別人權利、學習掌握臨場、學習放過別人放過自己、

熟悉心理諮商技巧同理心關照

註一：

刑法第346條第一項，以犯人所為不法之惡害通知達到於被害人，並足使其心生畏懼而交付財物已經構成恐嚇取財罪之要件。

註二：

刑法284條過失傷害人者，處一年以下有期徒刑、拘役或十萬元以下罰金；致重傷者，處三年以下有期徒刑、拘役或三十萬元以下罰金。

委員案例分享

林貞君

臺南市安平區調解委員會委員
聘任日期 ── 107 / 04 / 01



經歷

- 國立成功大學管理學院高階管理碩士
- 兆益國際企業有限公司負責人
- 臺南市政府市政顧問
- 臺南市議會顧問
- 中華強友文教協會秘書長

由於時代的快速變遷，數位化、科技的興盛，導致了人類行為模式亦趨於改變！人與人之間的衝突、不信任、觀察事務的角度也產生了極大的變化，藉由和解、協商、調解...尋求解決的途徑，不僅孕育而生也更趨重要了！

調解事件類型日益多元，所以調解委員本身也要努力提升「調解品質」，舉例最近兩個案件作淺談：

案例一

沒有尊重路權的分配，未依規定禮讓，
大家爭道而行而發生碰撞，這類型是常見發生的交通事故

事由：
聲請人駕駛一輛普通重型機車，行至設置有閃光黃燈號誌之交叉路口，支線車道不讓幹線道車先行。他領有輕型機車駕駛執照，卻駕駛重型機車。

相對人駕駛一輛自用小客車，行至設置有閃光黃燈號誌之交叉路口，佔用來車道搶先左轉彎。

聲請人受傷嚴重、相對人只有車損沒有受傷。
聲請人自述：109年1月某日早上7:26，因當時正值慈濟小學學生上學時間，建平三街上接送學生的車輛很多，我隨著前方小客車由建平三街右轉華平路(東往西再往北)，因前方小客車佔用機車車道，且我需在下個路口(府平路)左轉，所以行駛內側車道的另一部小客車後方，待綠燈時左轉府平路，因前方的車輛擋住我的視線，所以對造人行駛小客車由對向車道(北往南)未達路中心，切雙黃線佔用我的車道搶先左轉彎，以致撞到我的機車，造成我的左小腿脛骨及腓骨骨折、且多處擦傷。

聲請人請求：
聲請人言明：我很不服氣…因為我己經在自己的車道了…他穿過雙黃線來撞我，我覺得…這件案子只因我是由支道出來就應該被他撞傷...很不能接受，因為我己經轉正直行在自己的車道上了，醫生說我一年後確定要開刀拔釘，有寫在家休養4個月，專人看護1個，另生活需有人照護1個月…。

調解委員說明：

路權並不是誰先搶先贏的問題...如果先搶先贏，BMW以上車種瞬間加速比其車種都要來的快....道路交通標誌標線號誌設置規則第211條規定，「特種閃光號誌各燈號顯示之意義如左：一、閃光黃燈表示『警告』，車輛應減速接近，注意安全，小心通過。二、閃光紅燈表示『停車再開』，車輛應減速接近，先停止於交岔路口前，讓幹道車優先通行後認為安全時，方得續行。」「行車管制號誌之紅、黃色燈號得視需要改成閃光運轉，其顯示之意義與特種閃光號誌完全相同。

閃光紅燈表示「停車再開」…看現場錄影紀錄就知道有無……停車再開；雖然這個時代沒有人會「停車再開」，但只要一出車禍...那就只好依法論法了，這也是沒有辦法的事！

調解結果：

最後，雖然不免仍各執一詞，但也互相讓步，調解圓滿。

提醒：

提醒所有的駕駛人，必須隨時注意車前狀況，採取必要的措施，在交通事故的肇事責任，誰撞誰並非唯一標準。駕駛人是不是有肇事責任，有沒有盡到法規所要求的注意義務程度是最重要的判斷依據，另外，路權（有沒有優先使用權）也是判斷的重點依據（有沒有違反交通法規，是不是優先路權的用路人，這都是判斷有沒有過失的重要的指標！）肇事原因很多，列舉較常發生的狀況：

1.前後車追撞，沒有保持安全距離（我們常說的未注意車前狀況）。
2.在道路上有轉彎需求，轉彎可能因為視線或是顧東顧西，常常因為轉彎不依規定。
3.沒有尊重路權的分配，未依規定禮讓，大家爭道而行而發生碰撞，這類型是大家經常發生的交通事故。

案例二

告訴乃論之罪（例如：過失傷害案件）一旦調解成立、經法院核可，當事人就該事件不得再行告訴或自訴

事由：

相對人（受雇於Ｙ液化煤氣有限公司）運送瓦斯鋼瓶至聲請人營業場所更換，因啟閉瓦斯鋼瓶而發生火災，導致聲請人（國外知名跨國企業連鎖店）營業損失及相對人受傷嚴重。

本件聲請人為國際知名Ｘ食品股份有限公司，在台南永康開設Ｘ拉麵店，相對人為Ｙ瓦斯行之員工鄭先生，後又增加Ｙ天然氣公司(由老闆娘代表)為相對人。本件的原因事實是Ｘ拉麵店因瓦斯爆炸而燒毀，由消防局移送台南地檢署偵辦刑法第174條之失火罪，台南地檢署檢察官認定Ｘ拉麵店之人員並無過失，因此給予不起訴處分；另認定鄭先生有過失，但給予緩起訴處分，緩起訴條件為三個月內支付Ａ萬元之公益金給國庫。送再議後，高檢署檢察官認為一審檢察官沒有詢問被害人也就是Ｘ食品公司之意見，並不恰當，於是撤銷原緩起訴處分，並發回台南地檢署續偵。

於偵續程序中，承辦檢察官頗有耐心，詢問兩造有無和解意願，Ｘ食品公司與鄭先生雙方遂同意試行和解，惟因鄭先生較無資力，故Ｘ食品公司建議增加Ｙ公司為相對人，一併處理，檢察官表示尊重，並訂於台南安平調解委員會調解，由調解委員進行調解。

1. Ｘ食品公司本於火災保險，取得約3ＸＸ萬之保險金，但有關營業利益部分並不在投保範圍之內，顧及打官司向鄭先生及Ｙ公司請求這部分的損失，耗力費時，Ｘ食品公司希望能一次解決。

2.鄭先生方面，如能取得Ｘ食品公司的諒解，並陳述有利於鄭先生的意見，這對鄭先生獲得緩起訴處分是有幫助的。

3.對Ｙ公司而言，能夠早日解決本事件，一方面可以免去Ｘ食品公司的民事求償，二方面也可以讓自己的員工早日脫離刑事訴訟程序，並避免可能產生的勞工議題。

調解委員說明：

對於三方而言，如能達成和解，將產生三贏之結果。在調解進行之實際過程中，Ｘ食品公司原本有計算營業損失月份之每日平均營業數額，並依協商乘以兩個月，Ｙ公司首先提出要採取營業淨利，並依照比例分擔，雙方雖有和解意願，然在細節方面有差異，最後調解委員本於財會管理之專業，勸諭兩造，最終達成三方均能接受之結果，當場簽署和解書，並抱著順利解決事件的滿意心情離開調解委員會。

調解結果：

1.相對人給付聲請人營業損失（按淨利計算）。

2.相對人鄭先生受傷部分，醫療費用、薪資損失及精神損失部分，由相對人這方自行負擔。

圓滿調解，讓紛爭能盡早於訴訟外獲得相當程度的解決，避免過多案件進入司法審判體系，疏減訟源，促進司法之效率。

《鄉鎮市調解條例》是我國民間社會相當重要的一種訴訟外紛爭解決的機制，現今調解成立的比例甚高，且經法院核定之民事調解，與民事確定判決有同一效力；告訴乃論之罪（例如：過失傷害案件）一旦調解成立、經法院核可，當事人就該事件不得再行告訴或自訴。這都有助於紛爭的解決，提升社會大眾使用鄉鎮市調解制度的意願。深信調解委員本身都能持續不斷地提升專業能力來勝任這調解工作，調解委員之間互相分享經驗，這也有助於調解效能、品質的提升。經法院核可的調解書具有的效力等同法官的判決，其公信力何其大呀！身為調解委員的你我必然深感榮耀，並體悟所肩負的責任是何等的重大！

心得

有幸在107年4月起投入了這個服務志業～安平區調解委員會，賴青足區長的認同，得以服務地方。憶起剛進入調解委員會時曾經獲得許多位資深委員的親力親為的調教，讓我快速成長許多，同時也見識到他們調解的技巧跟功力！不愧是人人讚許的安平調解委員會，在地頗富盛名喔！

當穿起印著調解委員字樣的背心，內心就充滿著忐忑不安、戒慎恐懼……內心告訴自己：專業知能與調解技巧是否備足？當事人臉上所顯露出的焦慮是否能在此圓滿獲得解決？必須鼓起勇氣來面對調處。在這兩年多的洗禮之中，相當感謝我們的調解會陳天麟秘書，他猶如一部百科全書般適時地給予我們指導、啓發我們的思路、並從旁協助，我們見識到他如何應對、傾聽雙方當事人對事故的訴說，這對當事人的心裡有著莫大的安慰。我在旁邊看了都很感動，他分擔他們的焦慮舒緩他們的情緒....簡直就像一位心理學大師！陳天麟秘書他也了解每位委員對案件的處理方向及內容、並掌握調解的進度、適時的當救火員、繕寫調解筆錄，這「看頭看尾」的負責態度，在在都影響到我們每一位調解委員！

要當一位稱職的調解委員就要對這個職份有基本的認識，以期達到這個職份的功能與成效！首先，一般人對訴訟外的和解與《鄉鎮市調解條例》所規範的訴訟外的調解，不免有些混淆不清。訴訟外的和解與《鄉鎮市調解條例》所規範的訴訟外的調解，都是當事人雙方在自願的基礎上，平等、互諒、互讓、互信的進行協商，兩者最大的區別在於依據《鄉鎮市調解條例》所成立的調解，「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。」（刑事不得告訴、自訴部分，限於『告訴乃論』之罪）「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。」（《鄉鎮市調解條例》第27條規定），這是一般訴訟外和解所沒有的。因此，我們鼓勵民眾能多多利用鄉鎮市（區）調解委員會來解決彼此之間的爭端。

本於這樣的法律效力，身為調解委員的我，自我勉勵：

1.堅守獨立、公正的第三者身分。
2.增添公平、合理解決問題的經驗及專業法律素養。
3.秉持熱誠、耐性、和緩的態度及現場的掌控能力，舒緩雙方談判之情緒，力求雙方和諧圓滿的化解爭議。
4.達成兩造雙方之最佳利益，讓調解的成立是真正地解決問題。

每位委員進行調解時，都是即時的第一手資訊，隨時會面對雙方當事人爭吵不休、互相攻擊的言語，甚至也要面對雙方當事人肢體的衝突。在吵吵鬧鬧的環境裡，面對不同的人格特質，委員本身在情緒上的控制及言語的強弱度都要掌握得恰如其分。調解委員必須適度地讓雙方了解各自的利害關係與利弊得失，讓調解方案能獲得充分的討論與協商，促成雙方都能接受的調解內容。當調解委員最大的挫折感是「被投訴／被申訴」，這樣的挫折感其實也是調解委員最需克服的心理障礙。克服之道，就是增強自我的經驗、增加法律專業能力，提升調解品質，這樣才能有信心、熱情的持續不斷地作長期服務！

調解停看聽

《鄉鎮市調解條例》是我國民間社會相當重要的
一種訴訟外紛爭解決的機制，現今調解成立的比例甚高，
是值得善用的政府機制喔！



在調解過程中，雙方往往各說各話，是非曲折、難以判斷。要在紛擾的對錯中，找到一條具有共識的路，是調解過程中最困難的課題。

委員案例分享

高惠美

臺南市安平區調解委員會委員

聘任日期 ── 107 / 04 / 01



經歷

- 大學財經法律系畢業
- 臺灣臺南地方法院書記官兼科長退休
- 財團法人臺灣兒童暨家庭扶助基金會臺南市南區分事務所志工

本人於地方法院退休，對於訴訟案件曠日費時的爭訟，導致家庭破裂和層出不窮的社會紛爭，有著非常深的感觸。

案例一

於可容忍限度內，達成協議，共創雙贏

一、事由：

被繼承人A君過世後，經其子女即繼承人B君、C君向臺南市南區國稅局調閱遺產稅清單，赫然發現A君遺留有400多萬元遺產，經B、C君向A君之兄長D君要求償還，竟遭多次拒絕且不予理會，B、C君為討回公道，遂向臺灣臺南地方檢察署提出侵占之告訴，經檢察官函送本會調解。

二、調解經過：

1.B、C君均陳稱，A君生病期間，所有花費及過世後之一切殯葬費用，其2人均願意全額負擔，由A君遺產扣除後，剩餘部分應歸還其2人。

2.D君主張，A君生前大小事務均由其代為處理，A君生前與生病期間之各項開銷及過世後之殯葬費用，均有詳實記錄收支情形，所有財產於支付上開開銷及費用後，已無剩餘，並提出一本記載整齊且無塗改痕跡之筆記本以資佐證。

3.雙方陳述過程中，言語激烈，情緒高亢，為免爆發衝突，故請D君及同行親友先行至場外休息，留下B、C君在調解會場。

4.D君陳稱，A君在B、C君2人年紀還小時即與丈夫離婚，獨自一人生活。A君離婚後，與B、C君從未來往，B、C君長大後，對Ａ君之一切，也從未過問，母子關係形同陌路。A君生病期間，B、C君不曾到醫院探視，甚且病危至過世期間，無論如何聯絡、通知，B、C君均不為所動，甚至連最後一程都不見Ｂ、Ｃ君前來送終，為人子女連最基本的孝道都不會，直至發現母親留有遺產，才主動聯繫，顯係為錢而來。惟A君雖有存款，但於生病及處理喪葬事宜期間，均已耗費殆盡，每一筆花費均有細目，詳列於筆記本上。

5.D君上開陳述時，情緒非常激動，一直指責B、C君不盡孝道，只在乎錢。經安撫其情緒，俟冷靜之後，告以：就情、理上而言，B、C君之行為，確有可議之處，但就法律上而言，B、C君係A君第一順位之法定繼承人（註），A君所有遺產，理應由B、C君2人均分。再者，筆記本列載之花費項目，僅係個人單獨之註記，在無收據或發票佐證之下，舉證責任即是一項很大的難題，苟雙方互不相讓，堅持循法律途徑解決，汝等絕對是不利之一方，勸其切勿故步自封，堅持己見，避免受刑事追訴及民事求償。談話至此，D君及同行親友態度皆已軟化，余順勢再建議D君務必放下長輩身段，心平氣和與B、C君交流商談，這才是對其最有利的處理方式。

6.B、C君姊弟2人意見一致，渠等均主張母親遺產本來就歸其2人所有，舅舅及阿姨霸佔母親財產，且以長輩姿態謾罵怒斥，強壓2人，毫無溝通協調空間，令其2人相當憤怒。余讓其2人抒發情緒之後，即以婉轉語氣告以：母親在孤苦無依之際，或許是因為有舅舅的依靠，才能無後顧之憂，也因為無所顧忌，才能全心全意去賺錢，也才有今天這筆存款。汝等2人雖為法定繼承人，
惟過往既無任何作為，現今又不費吹灰之力，即可獲得母親辛苦之所得，對舅舅代替汝等2人照顧母親期間之辛勞，是否應該給予適當金錢上的補償？此時的B、C君一掃方才的盛怒，態度和緩表示，可以和舅舅談談看。

7.雙方經余各別開導之後，當場仍無解決方案，雙方均表示需要慎思之後再行處理。余則再次奉勸兩造，系爭遺產均非各自勞力所得，為了A君辛苦賺來的錢對簿公堂，劍拔弩張，身為A君家屬的各位，良心可曾受到苛責？A君地下若有知，又豈能安息？希冀雙方拋棄成見，理性溝通，考量彼此最大利益，並在情理法三者兼顧之情形下，商討出合理的分配，俾使本事件盡早落幕，圓滿解決。
本事件最終雖無法調解成立，惟經過此次調解之後，兩造立場均有明顯軟化，D君及同行親友們就調解不成，日後即將面臨的法律程序面露愁容，或可預見D君及親屬們已擴大退讓空間。期盼雙方得以排除金錢的誘因，彼此各下一個台階，於可容忍限度內，達成協議，共創雙贏。

註：
民法第1138條規定：遺產繼承人，除配偶外，依下列順序定之：
一、直系血親卑親屬。
二、父母。
三、兄弟姊妹。
四、祖父母。

案例二

考量自身情勢並參酌余之建言後，在可以妥協範圍內，所做的明智抉擇

一、事由：
A君駕駛自用小客車自新北市出發至臺南安平遊玩，行至安平區某處欲左轉彎時，不慎與由B君所駕駛，其後搭載C君之重機車發生碰撞，致B、C君身體受傷，機車毀損，經檢察官函送本會調解。

調解經過：
1.第一次調解時，A君之保險公司理賠人員提出之理賠金額過低，令B君極度不悅，憤而離席，雙方不歡而散。
2.第二次調解開始前，先調整兩造情緒，並詢問B君是否願意談和解，B君回答，願意談談看，其次觀察其餘到場人員神色，均無情緒激動情事，隨即由A君先行陳述。
3.A君之保險公司理賠人員稱，依據初判表之判定，我方有7成過失，對方有3成過失，就7成過失部分，願意負擔理賠責任。
4.B君表示，本件車禍，導致其機車受損，身體受傷，受傷期間既需人照顧又無法外出工作，請求賠償15萬元。
5.C君係完全無過失之一方，其稱，經濟狀況本來就不好，平日需工作，賺錢養家，本件車禍導致其右手至今無法使力，且不能舉高，日後有殘廢之可能，請求賠償60萬元。

6.A君與陪同在場之父、姊及保險公司理賠人員均表示，B、C君之請求過高，無法滿足其需求。為方便談話起見，余請A君離席至會場外，並告以：

(1)B、C君均已60多歲，與令尊相當，台端對於令尊的孝敬和關愛，應如常人一般。如台端能把對待自己長輩的情誼，延伸至B、C君身上，推己及人，實現「老吾老以及人之老」之精神，切換角度，換位思考，或許將不再執著於始終糾結的瓶頸。

(2)台端未滿30歲，正值人生充滿希望，大展鴻圖之際，倘本事件未能順利解決，無疑是在人生剛開始起步的路上，置放絆腳石，尚未站穩腳步即摔了一大跤，甚且在全國前科紀錄上留下一輩子無法抹滅的印記，結果如此，會是台端及家人所樂見？

(3)訴訟程序曠日彌久，本案目前尚在偵查階段，俟檢察官起訴後，尚有地方法院的刑事、民事訴訟程序，一審判決後，如有不服，還需進入第二審的程序，每一次的庭期，台端都需從北南下，除了工作上需常常請假外，其他的花費，也是一筆可觀的數目，時間及金錢上的損失，應該審慎評估。

7.經余提點上述意見後，A君及同行親友仍表示無法接受B、C君之請求。余再度奉勸A君，處理事情應該運用智慧，評估整體的優勢、劣勢後，再做出利己的決策。至此，第二次調解，宣告失敗。

8.嗣後，A君再聲請第三次調解。一開場兩造即表明，和解條件已談妥，當下製作調解筆錄。兩造紛爭，就此畫下句點。

兩造最終和解金額，非如一開始時的強硬，而是互有退讓，這應該是A君及其家人在考量自身情勢並參酌余之建言後，在可以妥協範圍內，所做的明智抉擇。慶幸調解當時的努力與耐心沒有白費，不僅化解了紛爭，也成功的紓解訟源。

心得

很榮幸加入安平調解委員會的大家庭，調解與訴訟截然不同，同樣是處理人的事情，但是過程卻有著非常不同的思維模式。調解是調和鼎鼐，讓雙方心平氣和解決歧見，進而達到最大效益，兼顧情理法，並讓整體社會發展更為順暢。這樣的過程讓我更懂得謙卑和澹泊名利，並將每一案例視為人生經歷，戮力以赴，冀望微小的螺絲能對社會有所貢獻。

調解停看聽

調解成功能為法院紓解訟源，避免曠日費時的對立紛爭，

有助於節省社會成本喔！

委員案例分享

謝志堅

臺南市安平區調解委員會委員

聘任日期 ── 107 / 04 / 01



經歷

- 臺南市計程車公會理事
- 麗龍交通有限公司負責人
- 古都交通企業有限公司負責人
- 南新計程汽車有限公司負責人

現今社會紛爭越趨多樣化，政府立意良善，希望可以審前調解，為減少司法資源之浪費，故於各鄉鎮市區公所設立調解委員會，敝人有幸擔任調解委員一職，因而有更多機會參與到各類型的民眾紛爭中，豐富人生經歷，面對各類型的民眾紛爭，身為調解委員深刻體驗，當事人對於其事要有「認知」的心理，不是各個案件皆可如己願，始能有機會調解成立，以下例舉車禍三例，以顯示「認知」、「似知」、「不知」之案例作為參考：

案例一

認知差異，決定如何看待事情

曾有一車禍案件二位駕駛皆已調解成立，此案似圓滿落幕，但該次車禍中僅受到擦挫傷無肇事責任之20來歲女性乘客與父親同行聲請調解，向同車駕駛友人申請求償。過程中聲請人竟要求駕駛友人高達108萬元之賠償金，令人難解的是父女倆系在有保險人員全程陪同下參與調解。在聲請人及保險人員與委員歷經多次相互討論後，還是執意理賠金額80萬元，瞠目結舌理由僅是「我女兒就是這個價格」，此案件因四方的認知與價值觀相差太大各有歧見而陷入僵局，遺憾宣告調解無法成立，只能對簿公堂了；大部分當事人對案情似懂非懂，「似知」在法律的條件下可向同車駕駛人要求賠償，卻「不知」斟酌理賠項目及金額，最後雙方「認知」差異太大而破局。

案例二

違法是一種客觀狀態，不是主觀狀態的描述

此為單純的車禍案件，被害人為一對年約25歲的姐妹機車雙載，行經十字路口時不慎與左轉車相撞，機車些許受損二女皆為擦挫傷，該次車禍經判定被害人無肇事責任，肇事者已有認知左轉車無讓直線車先行要全額理賠，但二名被害人從中得知肇事者為無照駕駛後，不合理的開價理賠金額32萬元，經委員再三解釋，無照駕駛固然不當，但雙方當事人是否負侵權行為損害賠償責任，應探究其本身之行為（註一），而過失指得是主觀上欠缺注意義務，違法是一種客觀狀態，不是主觀狀態的描述，因此違反無照不得駕駛之規定（客觀），與行為人有無過失（主觀），是兩件事情，無照絕非首要過失條件。二女有稍微的

「似知」降價為11萬元，肇事者表示願意提高原定金額，以8萬元賠償二名被害人，該二名被害人又要加1萬元，來回周旋許久，肇事者不願繼續調解無奈離席叫也叫不回，二名被害人皆後悔不已，日後還得要走法律程序；雙方對此車禍案件「認知」不同，二位被害人主觀認定肇事者無駕照又全肇事責任，此心態不可得，僅僅為了1萬元，卻「不知」於區公所調解不成立後，還是必須經歷冗長司法程序，將耗費更多自己與他人的時間與精力，最終成效可能不如預期。

案例三

將小愛化為大愛

個人多年車禍調解生涯，大部分當事人只有金額上爭執有所不同，本例為一對年逾八十之銀髮夫妻偕同兒孫至安平遊玩，並同時慶祝結婚紀念日，老婦人因穿越馬路未行走斑馬線不幸遭機車撞擊而往生；在第一次調解中，其配偶私下跟委員表示生活狀況不虞匱乏無需依靠被告的賠償金支濟，他只是想瞭解其妻行為對錯與否，經委員婉轉告知，車禍案件需經由臺南市政府行車事故鑑定委員會進行鑑定後才能判定肇事原因，事經一個月後，車鑑會鑑定結果判定被告騎機車以未注意車前狀況而為肇事次因，兩造雙方均瞭解鑑定結果後，進行第二次調解；調解前委員先請車主向被害人家屬行禮道歉，車主也立即起立鞠躬道歉，之後委員詢問被害人家屬欲請求賠償金額為何，被害人家屬風範逾恒，即表示：「我願意接受車主的道歉。至於理賠金額請車主盡力而為，金額多寡不拘，請把賠償款項以車主名義全數捐至瑞復益智中心即可。」當下在場的二位委員均愣住了，回神後立即向被害人家屬致上最大的敬意，其妻命喪安平，他把賠償金額留在安平，將對妻之小愛化為大愛，造福安平之善舉令人敬佩動容，調解結束後再偕同吳壽祿主席向其致上最高敬意。敝人欽佩被害人家屬之舉動，也認同車主雖為肇事次因，卻仍體會被害人家屬之心情願意主動認錯，雙方皆為最佳典範，故藉此機會記錄溫馨的案例。

心得

因緣際會擔任調解委員一職，實為榮幸，任職期間理解到大部分民眾還是都有相同的認知，本著人性本善，成立的案件還是占有大部分的比例，雖然上述二例因為每個人價值觀不同、理解能力差異大，而無法調解成立卻是調解會常見之案例供讀者參考，雖不能代表各類型案件狀況，以各調解情形看來，委員確實難為，但若是各案件當事人、保險公司、陪同調解家屬，皆能認知參與調解，前提是各退一步，且不存得寸進尺之心態，調解過程將會順利許多，政府設立這麼多調解委員會的美意，也得以發揮更大的功效，而協助地檢署、法院解決紛爭，俾能減少司法資源之浪費，並使調解委員會能更公正長久的運作。

調解停看聽

退一步海闊天空，順利調解，元氣滿滿！

註一：

民法第184條

因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。

違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限。

委員案例分享

吳慧玲

臺南市安平區調解委員會委員

聘任日期 ── 108 / 06 / 01



經歷

- 碳佐麻里日式燒肉負責人

加入安平區調解委員會已有二年有餘的時間了，目前接觸過最多的案件是車禍事件的調解案件，在這裡分享2個案例。

案例一

因開車門釀成事故案件居高不下被害人往往傷及慘重，
現今法規已改善保護被害人，駕駛人及乘客開車門時應更加注意，
保障用路人行車能更安全

聲請人：
A君騎乘機車，被Ｂ君開車門下車時反應不及撞上車門，導致連車跌倒在地，身上多處嚴重擦挫傷，機車損壞。
初判表：無肇事原因

對造人：
C君駕駛自小客車，與另一部停在路邊的汽車並排，B君是乘客，開車門下車時未注意後方來車，結果A君撞上車門，導致A君連車跌倒在地。
初判表：開啟後車車門時，未注意後方來車。

調解過程：
Ａ君出示醫院診斷證明書：須休養二週、機車修理估價單、工作薪資轉帳證明，請求賠償金額為新台幣15萬元，C君的保險員依據Ａ君提出的收據，說明只能給付新台幣5萬元。兩造的金額有差異，我先請Ｂ君、Ｃ君和保險員到調解室外談，希望在賠償金額上可以稍作增加減少差異，詢問保險員是否在精神慰撫金方面能再多加一些金額，保險員表示15萬真的不可能，希望Ａ君能降低金額再向公司做詢問。之後，請Ｂ、Ｃ君在調解室外等候，我進入詢問Ａ君，對方希望在賠償金額上降低，起初Ａ君很氣憤的說因為對方的錯導致他無辜受傷，車子也損壞了，表示諸多的不悅，此時我先安撫A君的情緒，告訴他人生在世難免會有意外發生，也許是好事，也有可能是壞事，就這件事來說，雖然算是壞事，但幸好只是擦挫傷，我有看過更不幸的，你是不是可以當作過了一個厄運，對方也不是惡意，在這件事上對方也受了很大的驚嚇，我協助你們把這件事儘快處理完成。
就這樣一來一往協調之下，雙方最後合意達成和解。

和解成立內容：

對造人：B君、C君願因體傷、車損、財損、工作薪資補償、精神慰撫金賠償88000元給A君，包含強制險，當場先給3000元，其餘85000元在一個月內匯入A君指定的銀行帳戶。

註：

根據公路總局《道路交通安全規則》第112條規定略以，汽車臨時停車或停車，汽車駕駛人或乘客開啟或關閉車門時，乘客應由右側開啟或關閉車門，但在單行道准許左側停車者，應由左側開啟或關閉車門；同規則第136條規定略以，行人乘車時，應由右側車門上下車。但「在單行道准許左側停車者，應由左側車門上下車」，該規定從民國96年就已開始實施。

也就是說，並非完全禁止從左後方車門下車，而是要視當下的行車環境，再決定是從左後或右後車門下車。但要提醒的是，依據《道路交通管理處罰條例》第56-1條，若駕駛人或乘客未依規定開啟或關閉車門導致肇事，將處以罰鍰1200到3600元；但駕駛人需盡告知義務，乘客仍未依規定開啟或關閉車門因而肇事者，處罰該乘客。又如果肇事的「行人」是無行為能力者（如兒童），則是由監護人負起法律責任。

案例二

車禍就該面對高額的賠償請願？錯，賠償公式可保護雙方權利

聲請人：

A君駕駛自小客車要綠燈左轉，與對向B君發生碰撞

無初判表：肇責7成

對造人：B君騎乘機車與對向要左轉的自小客車對撞，導致胸部肋骨骨折、左小腿骨折、多處擦傷

無初判表：肇責3成

調解過程：

第一次：

因雙方都未申請初步研判表，就雙方敘述事發經過，我向雙方表示Ａ君肇事責任為主因，是7成過失責任；Ｂ君肇事責任為次因，是3成過失責任，兩造表示同意。

Ｂ君出示醫院診斷證明書：須休養3個月、專人照護1個月、機車修理估價單、工作薪資損失、精神慰撫金等，向Ａ君訴求賠償140萬元。

Ａ君的保險員依據Ｂ君提出的種種收據、醫院診斷證明書等，說明只能給付新台幣35萬元，兩造的金額有很大的差異。

我將Ａ君及其保險員請至調解室外，先與Ｂ君談，Ｂ君表示因為這次的車禍無法工作，沒有收入，不足支付家庭生活開銷，而且日後還需要做第二次手術將小腿內的鋼釘取出，之後還需要長期做復健，醫院也會開重大傷病卡，這樣還不嚴重嗎？認為140萬的賠償金額不算多，如果對方覺得不合理的話，那就提告。Ｂ君很難過哭著訴說，我對他的遭遇也很同情，只好努力跟Ａ君及其保險員談談看，看還有沒有增加賠償金額的機會。保險員表示對方無法提出工作薪資證明、請假證明，他也盡力的以最低薪資核算了，如果對方可以找醫生再開立診斷證明將休養的時間延長，比如6個月、一年等，才有機會將賠償金額再提高。接著我們一起進入調解室中，將保險員的說法告知Ｂ君，Ｂ君表示願意配合，我也提醒Ｂ君開立重大傷病卡證明，雙方同意改期1週後再進行第二次調解。

第二次：

Ｂ君說醫生認為只需向復健科提出申請診斷證明即可，但是復健科醫生說明需等復健療程結束才能開立證明，有將重大傷病卡證明帶來，我跟Ａ君及保險員到調解室外談，保險員表示只有重大傷病卡要增加到140萬元真的很困難。我再與Ｂ君談，目前的條件要符合你提出的140萬賠償金額，保險公司表示很困難，保險員也瞭解復健的診斷證明要復健療程結束後才能開立，Ｂ君聽了之後又忍不住開始哭，述說她因為這次車禍生活變得一塌糊塗，家人也因為需要照顧他，大家都身心俱疲。我也只能安慰安慰她，人生不如意十之八九，我也希望能夠幫助妳得到合理的賠償，只是保險公司也需要更多的有力證明才能給更

多的理賠，目前妳要好好休養做復健，把身體養好，如果要提告的話，也是要把所有的醫療證明、收據、其他財損收據整理好，才可向法院跟對方求償。
接著，我跟Ａ君談，說：傷害已經造成，幸好你有投保，能幫助你在這次的意外做出賠償，對方受傷嚴重，希望你也能感同身受，請保險公司能盡力幫助你，如果對方覺得賠償金額不滿意，還是有可能對你提告。

最後，和解不成立

每個人一生中都有可能遇到車禍，在面對車禍事件處理，最後建議尋求調解委員會協助才具有法律效力，和解成立後雙方都不可以反悔，也不能在事後要求更多賠償及提出告訴；不建議私下和解，因為沒有法律效力，是隨時可以反悔的，較無保障！

心得

經過這二年，我覺得能夠加入安平區調解委員會是莫大的光榮，也要多謝前輩們的教導，讓我可以幫助到更多的人，減少很多人與人之間的紛爭，使得社會更加的祥和，每次調解結束後，內心充滿了更多的動力；當調解不成時，也會思考整理，下次再調解類似的案件,有更好的方式去處理。



無給職的調解工作，憑藉的往往是一腔熱誠與對社會無私的愛。在奉獻調解的過程中，疏減訟源，創造富麗祥和社會，正如盛開的玫瑰花一樣，美麗而溫暖人心。

調解停看聽

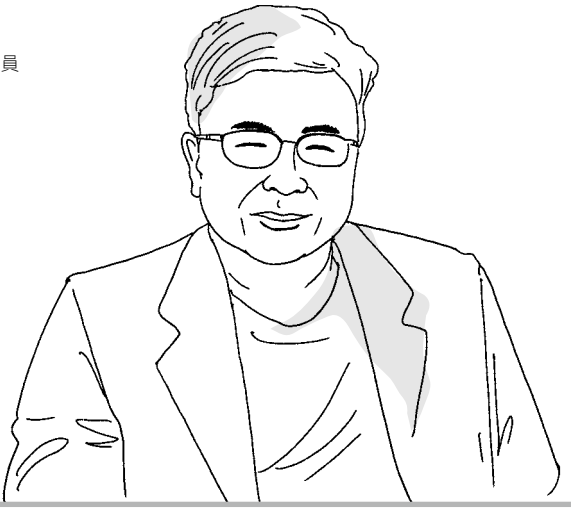
調解委員會的調解結果具有法律效力，

雙方皆不可反悔，很有保障呢！

委員案例分享

李文誠

臺南市安平區調解委員會委員
聘任日期 ── 108 / 06 / 01



經歷

- 成功大學高階管理研究所碩士（EMBA）
- 大台南警友會理事
- 青商參議總會2014年南區主席
- 金城青商會2001會長
- 德光中學家長委員會榮譽顧問（前會長）
- 台南市政府市政顧問

我算是安平區調解委員年資較淺的一批，才加入這個大家庭不久，就要提筆寫感言，真是關公面前舞大刀膽戰心驚，怕貽笑大方就只能書寫這段時間的案例感言，獻醜了。

案例一

調解需要以耐心導引雙方，不要以責失方式談

聲請人：甲方年輕學生有媽媽陪同

對造人：乙方廚師

雙方車禍有初判表上載明是支幹道責失，乙方責任過失較大，甲方並有傷到眼睛，還有未來面部整形的需求，由於甲方很年輕所以對外表跟眼睛的傷害非常在意，但協調過程中乙方一直強調他騎很慢很小心，是甲方騎太快所以對初判表不表示認同，由於責任歸屬問題一直未達成共識，便很難再談下去，所以也有請乙方可以再申請車禍鑒定表，當然也分析了得失後，請雙方不用爭執在誰幾成責失，而是願意賠償多少金額，終於讓雙方願意再協調，期間都有針對甲方媽媽提出的條件進行協調，終於在長時間協調後，雙方都願意接受當下所談妥的賠償金額，但最後甲方媽媽居然說要再問爸爸的意見，我就心想不妙，果不其然，甲方父親在電話中相當激動根本不聽調解緣由，就拒絕協調導致於調解以失敗告終。

本案經過相當冗長的調解協商之後，總算達成共識，卻因為陪同甲方出席的媽媽並不能作主而功虧一簣，因此，調解時一定要再確認雙方代表性是很重要的一件事，以免徒勞無功。

雙方對責任過失表若無共識，很難圓滿要花很多時間，所以非常需要以耐心導引雙方不要以責失方式談，代之婉轉以賠償受傷方金額談妥就可圓滿。

案例二

拿出誠意溝道達成共識，賠償金額也可無壓力彈性分期給付

聲請人：A女

對造人：練習對手B男及教練兼負責人C男

在C男當負責人之武館，A女與B男在教練C男指導下練習對打，B男出手打傷A女眼睛，聲請方以傷害告訴，A女對B男、C男求償，A女受傷影響未來視力並失去醫院警衛工作，要求醫療及工作損失，B男、C男開始一直以非故意來迴避，經說明溝通及非故意也有責失問題雙方雖有了解，對造人又以賠償金額太大沒有錢補償為由，不願負責，後再跟聲請方溝通同意給年輕人機會但對方需拿出誠意，必須先拿出現今已花費的醫藥費，才願延期再調解，最後對造方也同意回去籌錢。

第二次調解對造方雖未準備充足現金但也相差不遠，同時取得雙方同意願意互相體諒並讓步，其餘以多期分期方式給付，這案例讓雙方雖不滿意，但都能接受圓滿調解。本案例一開始B男與C男完全不接受肇責，看似無解的事情，經過耐心以法律及感性的導引，讓雙方都願意朝解決方向，讓事情不再擴大，所以能成功調解。

心得

安平區調解委員會除了有賴青足區長大力支持外，更是一群充滿熱情服務大眾的優秀人士組成，在吳壽祿主席領導下，一面充實法律素養，更常在私下場合大家都願意互相分享調解個案的稜稜角角，所以我才可以在最快的時間步上軌道並獨立調解，心懷感恩。

我覺得要當調解委員，法律專業是不可免的，也感謝有各種資料和研習機會加強，但更重要的是EQ情商，雖說是法理情，但來到調解會的聲請方和對造方大部分都充滿情緒，所以對雙方情緒發言甚或肢體粗魯舉止，都很容易充滿挑釁，這時委員就需要有豐富經驗跟技巧讓大家都能冷靜下來，導引回到希望能和解的初衷。

調解停看聽

調解委員本身即具有社會公信力及專長，
而為了服務大眾，也非常努力好學地在百忙之中，
充實對法律專業的學習與接受各種培訓喔！

委員案例分享

李雅純

臺南市安平區調解委員會委員

聘任日期 ── 108 / 06 / 01



經歷

- 臺南大學體育教學碩士
- 雲林縣林中國小教師
- 臺南市長安國小教師
- 臺南市安順國小教師
- 臺南市大港國小教師

學校本是共沐書香最單純的地方，但日新月異現今家長教育水準普遍提高，加上少子化象，父母對子女的教育投入及期望也相形提高，因此父母對教養小孩常有自己的想法。過去老師言行奉為圭臬，隨著時代的變數，家長轉而變為無時無刻在，檢視及挑剔老師，在此附上二調解案例，其中一案為學校中發生之事故，藉由本身之經驗供他人參考：

案例一

若遇肇事者態度消極或不願賠償，受害者可以選擇直接起訴，不主動選擇調解

聲請人：甲男、乙女

對造人：丙男

案由：

甲乙是一對情侶，在道路上與丙男擦撞，造成車子嚴重受損，二人皆有體傷，在調解過程中發現丙男有違反槍砲彈藥刀械管制條例、傷害罪、酒駕等前科，目前是吊銷駕照的狀況，因此是無照駕駛，並且為酒駕肇事的狀況。

丙男告訴甲乙二人，他有誠心和他們二人和解，也想賠償他們的損失，但是目前因本身剛出獄，而且患有妄想性精神病、憂鬱症等病情，目前無法工作，也沒有固定收入，所以無法負擔高額的賠償金額，但是他想賠償甲乙二人的損失，誠心誠意得想賠償他們。

經過協商，甲乙二人要求丙男賠償三萬元，即每人各一萬五千元，因為車子損傷嚴重，而且有保車體險，所以整修好了，保險公司會幫他們代位求償，今天只要賠償二人的體傷、工作損失、精神賠償等共三萬元即可。但是因為丙男無固定工作，只有打零工的收入，所以以分期的方式來支付賠償金，每期支付每人各一千元，分十五期支付共三萬元整，雙方達成協議同意和解。

後記：

委員叮嚀丙男別再酒駕，丙男向委員敘述「他很想死」，常常喝酒過後，開車亂晃亂撞，撞護欄、撞安全島、撞圍牆，但是都無法如願……。

這些話語聽在委員的耳裡，也痛在心裡，替他覺得難過，也替這對年輕情侶感到慶幸，幸好只是車毀、但是人依然健在，幸哉！幸哉！

像丙男這種社會邊緣人，實在是個不定時炸彈，何時要爆炸無法預測，應該從家庭和政府單位雙管齊下，幫助他脫離困境，才能預防不幸的事情一再發生。

案例二

為保護孩子的身心健康，不宜將矛盾激化

聲請人：甲生（國中生）、甲父、甲母
對造人一：乙生（國中生）、乙父
對造人二：丙師（導師）

案由：
乙生在放學後取笑甲生腳上穿的運動鞋是山寨版的名牌鞋，引起甲生不滿，因而產生糾紛，造成肢體衝突而衍生打架事件，二人皆有受傷，但是乙生傷勢較為嚴重，有流鼻血、嘴角出血、頭痛等現象。丙師知道後，將二人帶至學務處處理，經過組長、老師詢問事發過程、釐清責任問題，由丙師打電話給家長，乙生由阿姨（繼母）接回，並未從學校直接送醫，而是由家長接回家後再就醫。乙生當晚是由父親送醫並且住院治療，乙父表示為腦部受傷。

乙父對於校方和丙師處理本事件的方式極為不滿，他認為丙師輕忽乙生傷勢，沒有直接叫救護車送醫院急診，枉為人師不配當一位老師，指控丙師失職，揚言要讓丙師沒有工作沒頭路。
委員詢問甲生和甲生父母為何申請調解？他們表示在學校已經談過兩次但都無法達成共識，希望今天能圓滿解決令三方都滿意。

委員詢問乙生和乙父，乙父表示願意跟甲生和其父母無條件和解，因為他們誠意十足，也因為甲生年紀小比較不懂事，況且乙生嘲笑別人也有錯，所以不予追究；但是對於丙師的作為，他無法接受也無法認同，更不能諒解老師，因為乙父的情緒頗為激動，因此委員將他和乙生請到隔壁另室商談。乙父表示：老師未在事發當下叫救護車，罔顧乙生的性命安危，讓他非常生氣，而當天發生事情後沒有馬上連絡

他，更令人氣憤，孩子住院當晚，丙師也不聞不問，所以無法原諒丙師。委員詢問乙父想要跟老師求償金錢嗎？乙父說他只要丙師承認疏失，跟他和乙生道歉即可。

委員先請乙父和乙生在隔壁協調室休息，平復心情，再次進入協調室後，委員詢問丙師事發當天處理的情形。丙師陳述因為發生肢體衝突受傷事件是在放學後，當時校護已經下班，離開學校，因而將兩人帶到學務處請同仁一起協同處理，事後也到醫院探望乙生，但他無法理解為何乙生父親那麼生氣，也自認為處理方式沒錯，他無法委屈自己跟乙生及乙父道歉。

委員再次跟乙生及乙父溝通，乙生也跟父親拜託，替老師緩頰，委員也跟乙父說：您的孩子很懂事，希望乙父不要再誤解老師，因為在校園裡，當學生受傷時是由校護來判定，是否有需要請求救護車支援送醫，因救護車進校園，會引起孩子不必要的恐慌，所以各校會審慎處理。其次學生在校受傷，校方會優先聯絡第一聯絡人，若無法聯絡第一聯絡人會再聯絡第二聯絡人、第三聯絡人等，當天丙師也有打電話給乙父，但無法接通，因而聯絡阿姨，這一切都是認知上不同而衍生的誤解。

最後乙父同意由學務處的組長跟他致歉，並且承諾日後在放學後若學生受傷處理方式會改進得更完備，讓孩子生命安全受到重視，也讓家長更放心，乙父聽完之後同意和解，不再跟丙師究責事情圓滿解決。

後記：

現在的老師真的很難為，其實丙師的處理方式並無疏失，但因為處理事情的時間點陰錯陽差，造成家長的誤解而引起此件紛爭，希望家長能和老師同心互相包容體諒，才能為孩子營造雙贏的學習環境和未來。



紛紛擾擾的現代社會生活型態，一如在水道上的千船萬舸，偶有碰撞在所難免。若能透過調解過程各退一步，就能看見海闊天空的美好，各自萬里揚帆。

心得

進入安平調解會擔任調解委員大約兩年半的時間，在這個團隊裡，算是菜鳥，接觸調解事務之後，了解社會上有許多不同的問題存在，簡單來說應該是本我的那一面，而調解委員會存在的目的，就是以情、理、法來幫民眾解決問題，因為有些事情不是走法律途徑就能快速處理的。

每一次的調解事件，都令人收穫滿滿，就像吸飽的海棉一樣，專業知識的增長，協調的技巧，溝通的方式都不斷的精進，感謝「安平調解會幸福團隊」，區長和主席的支持，前輩委員們的經驗傳承與分享，讓我在退休後的生涯還能為社會貢獻一點棉薄之力。

調解停看聽

教師對於教學活動事故所負責任，

仍以故意或過失責任為限，並非所有意外均應負責。

委員案例分享

謝建興

臺南市安平區調解委員會委員
聘任日期 ── 108 / 06 / 01



經歷

- 中華民國牙體技術師公會全國聯合會常務理事
- 臺南市牙體技術師公會第一、二屆理事長
- 樹人醫專科牙體技術科科友會會長
- 億載社區發展協會理事長
- 臺南市安平區興和宮主任委員
- 台南市齒模職業工會理事長

面對到衝突與突發事件，當事人可能也感到迷茫與迷惘，不知如何行事為好，委員的傾聽、分析與討論，無形中也協助當事人就更多面向去看清狀況、去做出決定，所以委員的社會經驗、與人際感知敏感度，也都相當重要。

案例一

一定大車賠小車？擺脫刻板印象聚焦事件的癥結點

這是我調解過最特別的案例。

事件主角為兩位七十多歲的女士，分別騎乘腳踏車及機車在路口發生擦撞，由於雙方皆認為對方有錯在先，因此交由調解委員會介入處理。

因機車騎士傷勢及車身損壞較為嚴重，聲請人機車車主申請初判表，機車行駛在主幹道為閃黃燈，而腳踏車行駛在支道為閃紅燈，經車禍肇事責任歸屬判決腳踏車是主因，需負七成責任，機車騎士負三成。第一次調解結果由腳踏車車主賠償10萬元新臺幣，但因賠償金額無法達成共識而未完成調解。

在第二次與雙方家屬及議員服務處主任共同協調後，雙方同意因機車車主傷勢較為嚴重，且影響其生活及工作，加之精神賠償及車輛毀損等因素，調解結果由腳踏車車主賠償8萬5千元新臺幣於機車車主。

這次事件不同於以往的調解案件，當機車與腳踏車發生擦撞時，一般刻板印象多是大車賠小車，而本案例則是小車賠大車，且機車騎士骨折住院傷勢較為嚴重，而腳踏車主僅車輛毀損，最後也以腳踏車車主判賠和解，沒有所謂小車撞大車，多由大車賠償的刻板問題，因此令我印象深刻。

其實本案初調解時兩造皆認為錯不在我，腳踏車這方也認為「我一騎出去就被撞了，而且我車子也壞了」。但是根據初判表，並由其子女柔性地勸說自己的母親：「媽媽～交通判決就是妳錯誤比較多啊」，使其態度軟化願意就賠償金額進行調解。惟騎乘腳踏車不用駕照，也沒有車輛強制險，發生事件時無保險公司分攤理賠責任，是騎乘腳踏車應意識到的風險。

心得

是調解也是陪伴

擔任調解委員二年多以來，每週固定到調解會值班一個半天，年底案量較多再多增一個半天，每週到勤時，接下所分配的案件，盡一己之所能。調解案件都已先經調解會秘書安排，某些類型案件例如租賃、家事等，盡量分配予調解會中具備這方面專長的委員，因此多元領域的調解委員更能回應社會需求，委員彼此之間也互相調度支援。處理案件以車禍居多，家庭糾紛案件也有，例如父母撫養問題、夫妻之間借貸問題、甚至是牛郎金錢糾紛…，看盡形形色色人生百態，最重要是耐心聽兩方陳述。

在進行調解時，兩造當事人往往情緒激動訴說許多苦衷與緣由，我們能體諒這是必經的一段宣洩過程，但其實一直陷於情緒泥沼之中是沒用的，事情已經發生無法回頭，相信對方也不想撞到你，因此我們調解會盡量導入賠償條件的研商。同時，在研商條件的過程中，調解委員也需具備判斷能力，面對當事人提出的要求，我們會判斷要求是否合理並表示意見，當兩造的條件已接近有機會和解的臨界點時，可將雙方隔離開，分別予以說服，促使達成調解，但如果雙方條件與認知落差很大，則難以達成調解。



輕舟順流而下，不覺之間已過了千萬家戶，這樣的流暢舒適，正如調解過程中順利達到的共識，讓人如沐春風。

調解停看聽

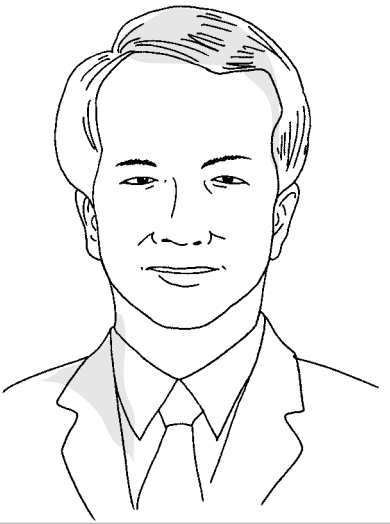
社會需求越趨多元，調解委員也具有各方面專長，

可提供專業建議喔！

委員案例分享

曾國聚

臺南市安平區調解委員會委員
聘任日期 ── 109 / 09 / 01



經歷

- 臺南地方法院家事調解委員
- 臺南榮譽觀護人協進會第24屆理事
- 臺南女性權益促進會第11屆監事

我進入調解領域其實也是個偶然，從民營企業退休後，最初的想法是想善用多年的社會歷練貢獻己長，做一些有意義的助人工作；後來因緣際會，經由推薦、培訓、遴選和聘任，很幸運的成為臺南地方法院家事庭及臺安平區公所的調解委員。以下謹分享本人調解案例就教於各位：

案例一

以不同的協商方式，適時提供雙方最有利的選項

一、案情簡述：

（一）當事人：

1.聲請人：A，騎乘機車

2.對造人：B，駕駛汽車、車主C（〇〇租車公司〇〇分公司）

（二）事故發生經過：

1.A騎乘機車到臺南市某十字路口時，因闖紅燈而與B所駕駛的汽車發生碰撞的交通事故。

2.聲請人提告後，由地檢署轉請區公所對雙方侵權行為產生的損害賠償進行調解。

（三）雙方損害情況：

1.聲請人A受傷骨折及多處擦挫傷，經住院開刀後尚未痊癒，還須動第二次刀；機車受損，調解時已花費醫療費用5.8萬及修車費0.7萬元。

2.對造人B所駕駛的進口汽車損壞經換修後總費用約34萬元，B本人無損傷。

二、調解歷程：

（一）本件調解時經了解雙方車輛投保狀況：

1.聲請人A只投保機車強制險

2.對造人B車主是租車公司C，投保車體全險及第三人任意險，對造人駕駛A只繳付每月租車費予C。

（二）對造人C委託出席，對造人B親自出席，但C所投保的保險公司理賠人員因聯繫疏漏而缺席。

（三）車主C及駕駛人B為了聯繫保險公司理賠人員到場，折騰了快一小時，由於車主C居住高雄，工作忙碌加上不願為此事煩心，堅持不願意再跑第二趟，於是請兩造就侵權行為造成的損害賠償進行對話溝通。

（四）釐清肇責：兩造同意聲請人未遵守交通號誌闖紅燈係肇事主因。

（五）聲請人A強調受傷造成的身體傷害、工作不便、家庭秩序大亂以及未來康復後可能產生的後遺症，並抱怨相對人C投保的保險公司只打電話告知聲請人說：車主汽車修復費用約30多萬元，並未說明修理那些項目及提供付費單據。

（五）對造方駕駛人B對此交通事故一直保持很理性且希望能儘快解決的態度，並希望保險公司能拿出誠意協助圓滿解決。

（六）由於保險公司缺席，因此雙方在賠償金額的折衝都是用電話聯繫兩造同意後，再補作確認。

三、調解結果：

（一）對造人C願於○年○月○日（含）前給付聲請人醫療費及精神慰撫金，共計新台幣5萬餘元（含強制汽車責任保險各項給付）。

（二）聲請人A願於○年○月○日（含）前給付對造人C租車公司修車費及營業損失共計24萬元，款項同意匯入保險公司之帳戶。

（三）兩造均拋棄本事件民事其餘請求權，聲請人並同意自調解成立日起撤回對本事件的刑事告訴。

四、心得分享：

保險公司未出席仍然有機會調解成立，主要在於對造駕駛人Ｂ很有誠意要當場解決本事件，也會透過租車公司Ｃ給保險公司壓力，甚至在折衝過程中擔心會有保險公司事後不認帳的疑慮，對造駕駛人Ｂ卻同意若保險公司不認帳他也願意負責的感人場面，這也是讓調解能圓滿解決的主因。

雖然本交通事故的肇事主因是聲請人Ａ，但對於造成對造人Ｃ汽車修復費用34萬元的求償，經過對造人租車公司Ｃ及駕駛人Ｂ的幫忙說項，保險公司同意只求償24萬元。

但本件機車駕駛聲請人Ａ須賠付24萬元，這筆錢又該賠付給誰呢？這是本案另一值得討論之處：

1.是車主租車公司Ｃ嗎？租車公司在本事件中並沒支付任何賠償，若收受賠款合理嗎？

2.是駕駛人Ｂ嗎？駕駛人在本事件中賠付的5萬餘元是申請強制保險體傷所給付的，事實上也沒有賠付款項，若收受此賠償金合理嗎？

3.是保險公司嗎？

結論是付給保險公司，分析如下：

正常情況下應該賠給車主（本案車主為租車公司）以填補修車支出的費用，但租車公司繳了保費，透過投保車體險全險，已把汽車修復的責任轉嫁給產物保險公司了，所以汽車修理費用已由保險公司付清，但因為本事件的肇責主因在於聲請人，如果沒有聲請人造成的事故，保險公司是不必賠付這筆修車費用的，但保險公司既已付清，自當向有肇事責任的聲請人行使代位求償權，所以機車駕駛人賠付的費用是賠給保險公司，並且車主租車公司必須填具債權讓與書給保險公司方能成立。

心得

「生命中每一畦豐盈喜悅的收穫，總是有心人辛勤灌溉的成果。」這句話在與安平區調解委員會所有委員們助人的工作歲月中，很容易而且明確地找到答案，在我退休後開啟的調解會生涯，讓我的人生更加豐盈，也更加精彩踏實。

調解的理念，主要是協助當事人雙方自主的化解紛爭，以調解取代曠日費時、兩敗俱傷的訟累。但隔行如隔山，雖然過去在職場上對排解糾紛有所涉獵，但當我實際參與調解工作後，深深體認到很多調解案件，不是光靠調解技巧就足夠，經實際上與當事人雙方會談後，才發現身為調解委員除了須具備相關的法律知識外，還須增進心理輔導及善意溝通方面的能力。

當接案後進入調解室，看到當事人或愁眉苦臉、或劍拔弩張帶著問題走進來時，我會先傾聽及同理當事人的情緒，在調解庭上搭建平等的溝通平台，營造理性的對話氛圍；在調解程序中展現調解專業，傾聽當事人的陳述，客觀分析當事人請求權的基礎及釐清當事人的責任歸屬，經由善意溝通，與當事人建立互信關係，並透過利益訴求的分析，使當事人跳脫原本的思考框架，調整自己的訴求，必要時也會運用經驗與調解策略，以不同的協商方式，適時提供雙方最有利的選項，化解僵局，由當事人雙方自主達成協議；當經由調解讓問題順利解決後，得到當事人稱謝的回饋，我內心深深體會到調解真是一件很有意義的助人工作。

無可諱言的，在調解經驗中也有耗費較多時間和心力與當事人商談，但卻無法調解成功的案例，這時難免會有挫折感，但我不氣餒，常會以「行有不得，反求諸己」的思維自勉，針對個案探究原因，以作為未來續調或他案調解的參考。

安平區調解委員會在程序上，每一個案視狀況有時是由個人獨立調解，有時會由兩位調委共同主持調解，雙調的優點是在調解過程中，必要時可由兩位調委分別對雙方當事人進行個別會談，就問題逐一剖析，釐清當事人的盲點，而後針對問題的癥結再進行共同會談，彼此協商達成法律規範的協議。

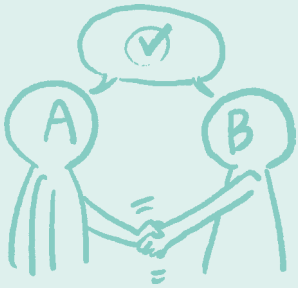
安平區調解委員會有來自各界助人專業的調解委員，我很榮幸能加入這個大家庭，感謝賴區長青足及調委會吳主席壽祿的用心培育，讓我能向各位委員先進觀摩學習，這是人生中很難得的歷練，秉持「疏解訟源、定紛止爭、調解消災、安平最好」的助人精神，讓調解工作能寫下圓滿的註腳。

調解停看聽

調解商談服務，是借重委員的調解經驗，
因應不同場域及不同情境，
運用調解策略以協助聲請人及對造人排解糾紛，
尋求雙方均能滿意的衝突解決方式。

調解攻略

調一帖紛爭解方


A
B

談警察與調解委員會互動

臺南市政府警察局第四分局 分局長 甘炎民

壹、前言

警察處理民眾糾紛或交通車禍等事件，常涉及民事議題，民眾除自行協調理賠或委託保險公司辦理外，若雙方無法達成和解，可逕向住居所鄉、鎮、市、區公所調解委員會聲請調解，或直接向地方法院訴請審理。基於排解民眾衝突，減低因訴訟造成的困擾、往返法院奔波與經濟負擔，大多數的員警會建議當事人向調解委員會聲請調解，讓彼此能更有彈性地達成共識化解衝突，而非動輒走向訴訟之路，圓滿解決民眾紛爭。

貳、從警察觀點出發

一、司法程序中最符合人性與溫度的角色一調解委員

面對社會糾紛的百態與千變萬化的互動，職司受理民眾報案與為民服務工作的警察最能體會個中道理，警察大多依法受理與執行，遵循法律程序去解決問題，然看到的不僅增加許多司法成本與繁瑣訴訟過程，更看到解決的僅是表面的案件，卻無法化解民眾間的實際問題，然這之間思考透過強制重啟協商手段，凸顯社會公平正義的機能是相當重要。

二、調解委員的不可取代性

面對民眾糾紛訴訟，警察受理製作筆錄，依照法律移送到法院，到底只可以解決案件，卻不能化解真正心結敵意，唯有透過必要的調解、和解才能創造雙贏，這種強制協商機制，讓人能有相互心悅誠服的感受，才可能消弭當事人間的怨恨。這就是調解委員能扮演「最重要、最有保障、訴訟無法取代」的特殊角色與調解機制。

而這調解機制主要是指一種藉由第三者（即調解委員）的參與，居間斡旋，經由溝通協調的程序，衡量事理之平，促使發生糾紛的雙方當事人相互退讓，依法合意達成共識，以達解決紛爭的一種制度。換言之，調解本身並不是單純地進行法律諮商或心理輔導而已，遇有糾紛的當事人固然心中有苦，但最終還是希望可以不要因為一些小事情而上法院，如果能透過調解的機制把糾紛解決，豈不是更好。此外，居間協調的調解委員既不是法官，也不是律師，更不是心理輔導員，儘管彼此扮演的角色不同，但調解過程中，調解委員必須保持客觀公正，既不能偏袒任何一方，也不能為任何一方代作決定，這和法官依法獨立審判、律師各為其主的辯護及心理輔導員傾聽並提供諮商的定位自是有別，更是具有不可取代性。

三、調解是一種法律活動，不等同和解

警察看待調解會的調解不僅僅是有個第三者介入當事人間的溝通協調過程而已，而是這調解是屬於法律的層次，法源來自鄉鎮市調解條例，對調解的成立是屬經法院核定的規範效力，目的就是希望經由調解的過程，達到紛爭一次性的解決，兼以疏減法院的訟源及促進地方的和諧，所以調解與和解不同，是一種法律活動。另調解委員扮演的也是和事佬的角色，在當事人間已發生的爭執中，藉著個人的社會經驗及中立的第三者立場，居間溝通協調，勸諭當事人化解歧見，相互讓步，以促成糾紛的解決。

四、調解的好處

警察面對許多民眾糾紛與衝突，其實透過報案或提告後，會期待能再透過第三方中立角色協調溝通，達到相互調解之目的，撫平相互之間的氣憤與不滿，讓社會互動融合圓滿，此時，調解委員的角色扮演就格外重要。調解具有方便、省時、省力、省錢、有效又不傷

和氣等六項優點，分別如下：

(一)方便
幾乎每個鄉、鎮、市(區)公所都設有調解會，當事人可就近解決私人間的問題，不必舟車勞頓的上法院趕開庭，而且聲請程序簡單，甚至公所或有些警察機關也會指導如何填寫，實在很方便。

(二)省時
完成調解聲請的手續後，調解會原則上會在收件後15天內安排開會，比起法院訴訟的程序，從遞狀後到第一次開庭，要等上個把月的時間，調解真是既迅速又有效率。

(三)省力
調解會是個動之以「情」，說之以「理」的地方，當事人上法院打官司，常收集有利自己的證據而累的半死，只要當事人有誠意，其實調解成立的機會就大了許多，畢竟釋放雙方善意，謀求解決紛爭的共識，是比較實際而有益。

(四)省錢
聲請調解原則上是不必花錢的，與聘請律師上法院進行訴訟動輒數萬元之費用相對而言是既經濟又實惠的選擇。

(五)有效
如果事件經過調解而成立，並且法院也核定了這個調解的內容，那麼這個調解就與法院的確定判決有同樣的效力。

(六)不傷和氣
如果彼此有糾紛產生，私下協商不成，透過調解會的調解，是最不傷感情、最不傷和氣的地方。

參、相輔相成缺一不可

警察機關大多因事故造成傷害或物品受損者而致民眾提出告訴或保留告訴權後，多數警察會引導聲請調解，尤以轉介交通事故案件居多，民眾於告訴乃論期限 6 個月期滿之前，若調解雙方未達共識，則在未逾期告訴權期限內可提出傷害告訴並附帶民事求償等。警察是公權力執法代表，牽涉以干涉取締之責，以不涉及民事案件為主，調解委員會則以調解民事及告訴乃論案件為主，兩者關係是相輔相成。再者調解委員是備受尊崇的榮譽職，聘任德高望重、人生經驗閱歷豐富的地方仕紳來擔任，居中為民眾來調解解決問題，調解訴訟和諧社會，相當適當且不可缺的主角。

肆、修復式正義的化身

修復式正義是近年來司法體係推動修復被害人及犯罪人的一項政策，藉由對話程序，使被害人有參與處理犯罪程序的權利、重新找回掌握自己生活的能力、降低被害的恐懼、且獲得實質的賠償；同時讓加害人願意為自己的行為負責，並努力去修復被害人的情感創傷及填補實質損害，藉此啟動其復歸社會的自信與動力，而降低再犯罪的機會。調解委員會促成雙方當事人不用循著訴訟程序就能達成和解，透過多次的對談，讓雙方互相理解各退一步平息紛爭，其操作的精神與修復式正義有異曲同工之妙，可說明修復式正義的化身。

伍、結語

現代社會工商發達、社會繁榮進步、身處資訊爆炸的時代，科技帶給人們生活上許多便利，惟人與人之間緊密頻繁的互動關係，卻導致糾紛事件日增，亦為不爭的事實，警察係執法人員，受理民眾糾紛非調解角色，台南安平地區調解委員會聘請地方信望素孚的公正人士擔任調解委員，主要為民眾排難解紛、定爭息訟，此一便民利民的良善制度，減少法院訴源，增進社會祥和，讓執法警察與調解委員推動修復正義與社會和諧之目標，共同盡一份力量，讓安平地區更為平安而努力。

調解攻略

調一帖紛爭解方

附錄

附錄1 鄉鎮市調解事件之管轄及效力
附錄2 聲請調解書（空白格式）
附錄3 聲請書（車禍）

鄉鎮市調解事件之管轄及效力

法規依據—鄉鎮市調解條例第13條

聲請調解事件之管轄如下：

一、兩造均在同一鄉、鎮、市居住者，由該鄉、鎮、市調解委員會調解。

二、兩造不在同一鄉、鎮、市居住者，民事事件由他造住、居所、營業所、事務所所在地，刑事事件由他造住、居所所在地或犯罪地之鄉、鎮、市調解委員會調解。

三、經兩造同意，並經接受聲請之鄉、鎮、市調解委員會同意者，得由該鄉、鎮、市調解委員會調解，不受前二款之限制。

說明：

1、兩造均住在本區者，由本區調解會受理調解。

2、兩造不在同一鄉鎮市區者，由對造住、居所、營業所、事務所所在地或犯罪地(事故發生地)之調解會受理調解。

3、經兩造同意，並經接受聲請之調解會同意者，得由該調解會受理調解，不受前二款限制。

調解之效力

法規依據—鄉鎮市調解條例第27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。

法規依據—鄉鎮市調解條例第28條

民事事件已繫屬於法院，在判決確定前，調解成立，並經法院核定者，訴訟終結。原告得於送達法院核定調解書之日起三個月內，向法院聲請退還已繳裁判費三分之二。告訴乃論之刑事事件於偵查中或第一審法院辯論終結前，調解成立，並於調解書上記載當事人同意撤回意旨，經法院核定者，視為於調解成立時撤回告訴或自訴。

法規依據—鄉鎮市調解條例第31條

告訴乃論之刑事事件由有告訴權之人聲請調解者，經調解不成立時，鄉、鎮、市公所依其向調解委員會提出之聲請，將調解事件移請該管檢察官偵查，並視為於聲請調解時已經告訴。

說明：

1、調解經法院核定後，當事人就該事件不得再提起民、刑事訴訟。
2、經法院核定之民事調解，與民事確定判決有同一之效力，可向法院聲請強制執行。
3、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，其調解書具有執行名義，可向法院聲請強制執行。
4、民事事件已繫於法院，在判決確定前，調解成立，並經法院核定者，訴訟終結。
5、告訴乃論之刑事事件於偵查中或第一審法院辯論終結前，調解成立，並於調解書上記載當事人同意撤回意旨，經法院核定者，視為於調解成立時撤回告訴或自訴。
6、告訴乃論之刑事案件，經調解不成立者，鄉、鎮、市公所依有告訴權之人(被害人)向調解委員會提出之聲請，將調解事件移請該管檢察官偵查，並視為於聲請調解時已經提出告訴。

附錄 2

聲請調解書

第五號用紙

聲請調解書筆錄		案號：　年　調字第　號　收件編號：						
		收件日期：　年　月　日　時　分　全1頁						
稱謂	姓名(或名稱)	性別	出生日期	身分證編號	職業	住所或居所(事務所或營業所)		連絡電話
聲請人 (法定代理人) (委任代理人)								
對造人 (法定代理人) (委任代理人)								

上當事人間　　事件聲請調解事件概要(與願接受之調解條件)如下：

(本件現正在　偵查 / 審理 中，案號如右：　)

證物名稱及件數	
聲請調查證據	

此　致　臺南市安平區調解委員會

中華民國　　年　　月　　日

聲請人：　　(簽名蓋章)

上筆錄經當場向聲請人朗讀或交付閱覽，聲請人認為無異。

筆錄人：　　(簽名蓋章)

聲請人：　　(簽名蓋章)

附註：1．提出聲請調解書時，應按對造人提出繕本。

2．聲請人或對造人為無行為能力或限制行為能力者，應記明其法定代理人。

3．當事人如有「法定代理人」或「委任代理人」，應於稱謂「當事人」一欄下記明之；如兼有兩者，均應記明。

4．「事件概要」部分應摘要記明兩造爭議之情形，如該調解事件在法院審理或檢察署偵查中(該事件如已經第一審法辯論終結，不得聲請調解)，並應將其案號及最近情形一起記明。

5．聲請人如聲請調查證據，應將證物之名稱，證人之姓名及住居所等記明於「聲請調查證據」。

6．提出聲請書，將標題之「筆錄」二字及末欄刪除。

附錄 3

聲請書（車禍）

聲請調解書筆錄（車禍專用）	案號：　年　調字第　號　收件編號：						
	收件日期：　年　月　日　時　分　全1頁						
稱謂	姓名(或名稱)	性別	出生日期	身分證編號	職業	住所或居所(事務所或營業所)	連絡電話
聲請人 (法定代理人) (委任代理人)							
對造人 (法定代理人) (委任代理人)							

上當事人間 □車禍損害賠償 □車禍傷害糾紛 事件聲請調解,事件概要(與願接受之調解條件)如下

發生時間	中華民國　年　月　日　時　分				
發生地點					
聲請人	駕駛姓名	車主名稱	車號:	乘客姓名	其他損害
人車資料			車種:		
狀況	□體傷 □死亡		□有車損 □無車損	□體傷 □死亡	
對造人	駕駛姓名	車主名稱	車號:	乘客姓名	其他損害
人車資料			車種:		
狀況	□體傷 □死亡		□有車損 □無車損	□體傷 □死亡	

(本件現正在　偵查 / 審理　中，案號如右：　)

證物名稱及件數	
聲請調查證據	

此　致　臺南市安平區調解委員會

中華民國　年　月　日

聲請人：　(簽名蓋章)

上筆錄經當場向聲請人朗讀或交付閱覽，聲請人認為無異。

筆錄人：　(簽名蓋章)

聲請人：　(簽名蓋章)

附註：1．提出聲請調解書時，應按對造人提出繕本。
2．聲請人或對造人為無行為能力或限制行為能力者，應記明其法定代理人。
3．當事人如有「法定代理人」或「委任代理人」，應於稱謂「當事人」一欄下記明之；如兼有兩者，均應記明。
4．「事件概要」部分應摘要記明兩造爭議之情形，如該調解事件在法院審理或檢察署偵查中(該事件如已經第一審法律辯論終結，不得聲請調解)，並應將其案號及最近情形一起記明。
5．聲請人如聲請調查證據，應將證物之名稱，證人之姓名及住居所等記明於「聲請調查證據」。
6．提出聲請書，將標題之「筆錄」二字及末欄刪除。

調解攻略

調一帖紛爭解方

發行人 / **賴青足**

總編輯 / **鍾鳴達**

執行編輯 / **姜玫如**（透南風文化創意有限公司）

副總編輯 / **陳龍政、邱筱筑、黃慧喬**

文字編輯 / **吳壽祿、林麗蓉、姜廣成、吳月琴、林志忠、林貞君、高惠美、謝志堅、吳慧玲、李文誠、李雅純、謝建興、曾國聚、姜玫如**

插畫 / **吳彥葶**

指導單位 / **臺南市政府民政局、臺灣臺南地方檢察署、臺南市政府警察局第四分局**

出版 / **臺南市安平區公所**

地址 / **708014臺南市安平區育平路316號**

電話 / **06-2951915**

美編印製 / **天晴文化事業**

地址 / **708013臺南市安平區健康路三段326號**

電話 / **06-2933266**

出版年月 / **2021年9月**

ISBN / **978-986-5430-93-1**

調解攻略：調一帖紛爭解方/鍾鳴達總編輯. -- 臺南市：臺南市安平區公所, 2021.09
112面；15×21公分
ISBN 978-986-5430-93-1(平裝)
1.調解
586.48　　110000783