計畫名稱：臺灣調解制度的社會學分析
計畫編號：NSC 87-2412-H-002-009-
執行期限：86 年 8 月 1 日至 87 年 7 月 31 日

主持人：林端 副教授
執行機構及單位名稱：國立臺灣大學社會系

（一）中文摘要

本研究立基在法律社會學的基礎上，探討臺灣調解制度（鄉鎮市區調解委員會）的實際運作，以台北市三個區的調解委員會為對象，我們實地訪問了調解會秘書、調解委員，並參與觀察了數十件以上的調解案件，以「車禍」與「漏水」案件為理念型，作為我們深入分析的標的，探討調解案件「正式性」與「非正式性」的程度多寡，試圖在社會變遷中，探討此一制度的社會學意涵。

關鍵詞： 調解、訴訟外的衝突解決、臺灣舊慣、法律的實際過程

（二）英文摘要

This article deals with “mediation” in contemporary Taiwan. I t is the purpose of this sociological analysis to examine the real function of the mediation committee as it exists in Taipei, Taiwan today. The main finding of this analysis is to know how such a chinese tradition adapt itself to the new changing social conditions in Taiwan.

Keywords: mediation, informal conflict resolution, chinese tradition in Taiwan, social practice of law.

（三）計畫緣由與目的

國內既有的調解制度研究主要從兩個取向出發：一是，從狹義的實証法學的角度出發[1]，立基於國家實定法的基礎上，將鄉鎮市區調解制度作為整個司法體系的一環，分析其法制變遷歷程與當前調解範圍與程序的正式規定，以及其所達成的疏減訟源的效果，二是，從公共行政（或調解行政）的角度出發[2]，將調解制度視為地方自治行政的一環，其具有輔助司法機關解決地方糾紛的功能，從行政組織的理論面向，研究如何加強推廣調解業務，強化調解委員會的組織與職能。

我們的此一研究的主要研究對象是台北市各區的調解委員會，並且採取一

---

[1] **這類研究主要包括楊與齡（1957）、張子源（1983、1990）、蔣次寧（1984）、蔡章麟（1984）、蔡文育（1987、1994）等文獻。**

[2] **這類研究主要包括張家洋（1987）、黃宇元（1980）、郭雅村（1990）、劉煜基（1994），以及法務部、省政府民政廳、台北市政府等相關調解行政督導機關所編寫的各種調解業務檢討或實施手冊。**

種法律社會學的研究取向，此一取向與前述兩種取向的差別在於：首先，我們反省實証法學者對於「法律」概念與制度的狹隘認知，認為「調解制度」此一「訴訟前」、「訴訟外」衝突解決的臺灣舊慣，在當前臺灣社會具有一定的法律實際運作的意義，從社會學角度重新說明調解制度的法制化過程，以揭露「法律」概念與制度的社會學內涵；其次，有別於調解行政的推廣者或研究者對於「調解」制度之法律內涵的漠視，以及這種組織與行政功能研究對於「調解過程」的理解與反省不足，我們則跳脫這些研究者加強調解制度「量化」成效的面向與目標之侷限，實際以田野觀察和訪談的方式分析調解制度相關行動者的實際法律行動、法律意識與法律文化。

（四）結果與討論

以下我們分成四個部分說明本研究成果：

（1）調解制度運作的一般概況：

這個部分的說明又有必要分成兩個面向來闡述，首先，有必要先呈現調解制度的法制化過程，以提供下面實際解析調解制度「法律」內涵與性格的適當背景，其次，使用參與觀察與訪談的研究方式，我們探究並描繪了調解調解制度的實際實施過程，此一過程包括民眾如何調解聲請、實際調解、調解文書的審核等等流程，我們說明調解作為一個糾紛解決的機制，其運作的一般實際具體情況。

首先，關於法制化過程的說明，應該擺在整個中國與臺灣地區國家實定法的確立與法制變革的歷史背景來看，方能清楚理解調解制度法規變革的完整意涵[3]。簡要來說，往昔置身於舊中華法系以及殖民的日本法體系下一環的調解制度，在國民政府時期則逐漸變身為現代國家實定法體系的一個環節，而且這個變遷的過程顯示了原本非正式的調解制度如何逐步法制化、理性化以及正式化。這些變化展現在調解制度實施的母法——「鄉鎮市區調解條例」在民國四十四年的訂定、民國五十三年的大修訂、民國七十一年的大修訂，以及民國八十三年、八十四年、八十五年的一些小修訂等等變遷上，在這些修訂中關於調解制度的適用範圍、調解的程序、調解的法定效力以及調解秘書與委員等人員的角色規定都有日益正式的法制規定或要求，另外相關的調解行政督導機關包括法務部、內政部、省政府民政廳以及台北市民政局等機構也都配合這些母法的修訂，陸續修訂了各種相關的調解業務的實施要點或獎勵辦法[4]。

其次，一般民眾發生刑事或民事糾紛時，可能有三類處理方式，一類是私下解決、一類是正式調解、一類是到法院訴訟，一般而言某一糾紛會採用哪一

---

[3] 參見林端（1997），文中對於清朝、日本殖民時期以及國府統治時期等不同法制時期下，調解制度在國家整體法制上所扮演的角色內涵有初步的分析。不過，在此文中對於調解制度正式法制化的演變過程並沒有細部的描繪，而這些演變正是此處分析說明的主題。

[4] 當我們羅列以及比較台北市與臺灣省兩個行政區域關於調解行政歸定的差異時，我們發現有必要進一步從地方政治以及社會、經濟結構差異的角度，來比較台北市與臺灣省兩地調解制度的實際運作是否有何異同，如此方能更為完整的描摩出臺灣調解制度運作的完整面貌。

種處理方式，跟糾紛的性質、類型以及當事人的心態和法律知識等相關背景都有關，而且這三種處理方式並非互斥的，往往一個糾紛會同時涉及某兩種以上的處理方式。若要理解調解制度的運作，務必要同時考量調解與另外兩類糾紛解決方式的關係才完整。通常，民眾遇到糾紛之時，往往希望私下和解包括兩方自行和解或者請地方鄉親或長輩試行調解，私下和解不可行的時候，才會考慮到鄉鎮市區調解會聲請正式調解，當然也會有民眾一發生糾紛就直接聲請調解，多數民眾都是經由親友處、電視宣導或是村里長以及地方民意代表服務處等管道得知有調解這個糾紛解決途徑。民眾到調解會聲請調解，調解秘書或幹事會確定糾紛性質是否可以調解，秘書會根據當事人糾紛類型決定協助方式，如果是符合調解條例的規定的案件, 則會請他提出調解申請, 循調解程序解決，若是不合於調解規定的糾紛類型，秘書則會自己或請委員向其提供法律或相關處理方式等諮詢。秘書在受理調解聲請後，就排定案件調解時間，並通知案件雙方的當事人於調解期日到調解會接受委員調解，而調解的方式包括會議調解、小組調解與獨任調解等方式. 如果調解成立則當場由秘書書寫調解成立書，若不成立，則根據案件性質與聲請人意願，決定是否改期再調解一次，或是以調解不成立結案。

調解制度的實施，在民國七十一年之前成效並不顯著，而在民國七十二年由於前臺灣省主席李登輝的重視，具體修訂了鄉鎮市調解條例以及相關的實施細則和獎勵要點，推廣所謂的獨任調解，加強各地方單位的轉介與協同調解，並且加強向民眾宣導，因此調解案件開始急速增加。不過，當我們實際分析台北市與臺灣省兩地各調解會的實施成效時，發現在調解事件總數以及調解件數的成立比率，兩個地區有明顯的差距，值得我們進一步分析這兩個地區調解制度運作的內涵有何異同。

（2）調解秘書的角色分析：

台北市各區的調解會秘書年齡多為四十多歲，其中有半數以上具有國民黨籍的身份，不過，都宣稱不參與黨務活動，有點像失聯黨員。另外在學歷資格上，僅有兩位秘書是大學法律系畢業，另外幾位是大學其它科系畢業，但曾修習過部份法律課程。多數秘書都經歷過幾個不同職務之後，才由區長選派為調解會秘書。

調解會秘書的工作主要包括兩個部份，一個部份即為調解制度規定調解秘書所應擔任的調解行政工作，這部份包括協助鄉鎮市區長辦理聘任、補聘及解聘調解委員事宜以及辦理調解事件的聲請或公文處理等調解行政事宜，另外還有一個部份是民眾的法律諮詢工作，除此之外，秘書通常還會兼任區公所的法制業務工作（如民眾關於國家賠償法的申請處理事宜），不過，工作量不多。根據秘書的訪談資料顯示，法律諮詢工作是其工作的一大部份，包括民眾的電話查詢與實地到場詢問，這些法律諮詢案件有些合於調解制度的部份，秘書就請其進行調解聲請，再安排時間請委員進行調解，但是也有很多案件並不適宜使用調解方式解決，但是民眾仍會期待詢問秘書適當的解決方式，關於這個部份，有些秘書基於其自身的法律素養可以應付即會給予適當的說明，也有些秘書較缺乏豐富的法律概念，則會將案件轉介到市政府的聯合法律服務中心，請其到那兒諮詢，或者也有些秘書會洽商具有法律專業背景的幾位委員接受諮詢。

秘書們也說明，他們通常會事先觀察委員的調解過程，並且瞭解委員的背

景與專長、特質，在將案件分給委員進行獨任調解時，即會根據案件的性質分配給適當的委員進行調解，以增加調解成功的可能性。另外，近年來，台北市政府各區調解成立的案件送至法院核定，因為不合於合法、可能、確定等原則而遭法院退回的案件很少，偶而有些不予核定案件通常經由補件的手續即可重新取得法院的核定，這可能跟各區調解會秘書的法律素養與工作經驗提昇有關。許多秘書皆提及，或是我們從調解案件的旁聽中可以發現，通常有許多案件調解最後雙方所合意的解決方案（可能是由委員所建議提出，也可能是由雙方自己提出的方案）不一定與法律完全吻合，譬如債務追討已經超過法律追溯時效或是明顯與按法律上可能得出的解決方式不同等等，這個時候秘書會有兩種處理方式，有的秘書可能根本沒有介入或瞭解調解過程，或者不關切這個過程，而只會注意解決方案不要明顯違法，秘書只會試圖要求委員與當事人把解決方案訂得清楚明確符合合法、可能、確定的原則即可，以方便其寫出可以送至法院核定的合格調解成立書即可，換言之，調解成立書最後經由法院法官核定並不一定代表調解過程就全然合於正式的法律體系的規定，因為調解過程顯然仍有異於法律規定之外的人情法則或其它類型的規範與力量流竄在其中，影響著調解委員與當事人形成合意的過程。

關於調解制度的施行成效，秘書們都肯定此一制度可以協助民眾解決許多糾紛或問題，有位秘書並且提及調解會就像是「窮人的法院」一般，調解的聲請或處理程序都不像法院那麼專業性，而且處理過程較為省時、省錢，對於缺乏法律專業素養害怕法院法官或怕花錢的中下階層民眾而言，是一個很可以利用的管道。某位秘書還提及民眾到調解會申請調解的過程，有時候就已經附帶達到心理抒解的功能，因為當秘書耐心的把他的問題聽完，也許他的氣憤或委屈就已經化解一半了，同時，他還說到如果委員們具備耐心以及傾聽的技巧的話，通常也比較能夠平緩當事人的情緒，所提出的解決方案也就容易獲得合意。

許多秘書提到調解制度有一個很大的困境在於它不具強制力，不能強制當事人到場，有很多案件因為對造人不到場而導致調解不成立，因而導致申請人的困擾不能解決，許多申請人只好採用司法訴訟的途徑尋求解決，但是也有部份中下階層的民眾因而求訴無門束手無策，因為當秘書告知他們對造人不到場，算是調解不成立，請他告到法院或以其它方式解決時，他們往往一臉茫然，因為他們顯然缺乏法律知識，可能根本不知如何告起或是請不起律師協助，這時候如果有的秘書或委員熱心可能會稍微向他解說如何提起告訴，教他參考狀紙範例寫狀紙或是到哪兒請求協助，但是他們是否真得就懂得尋求司法途徑解決則需要進一步的調查研究。

（3）調解委員的角色分析：

我們總共深入訪談了台北市信義、文山與中山區共十二位調解委員，在性別方面男／女性各有 9／3 位，在法律專業方面有律師或法律系畢業者有四位、非法律專業者有八位，此外還包括兩個調解會主席。除此之外，我們長期參與觀察這三個區的調解會的實際調解過程，所以對於三個區所有委員的調解心態與具體方式有深入的觀察。

一般來說，台北市各區調解會通常會每個星期排定一天為固定調解期日，另外每一區大約都只會有三分之一到二分之一的委員是比較常出席的委員，幾乎每一次的調解日都會到場，這些委員平均每星期調解一到兩場案件，秘書如果統計發現當週案件很多，則會另行通知其他的委員盡量與會。基本上，跟非

律師委員比較起來，律師委員則通常因為開庭或自己的工作忙而很少參與調解，但是也有少數律師還是蠻熱心調解的。

多數的委員都認為調解工作是在幫民眾解決糾紛與困難，像是「作功德」一樣。他們也都認同調解制度確實可以疏減訟源，是整體司法制度的一環。不過，他們都非常強調調解跟法院判案不一樣，調解委員不是法官，不能判定當事人之間的是非，而是當中介協調的角色，幫助當事人之間找出雙方都可以接受的方案，把問題解決。基本上，委員自認為調解最重要的能力就是耐心、瞭解人情世故，還要有調解技巧，而法律常識雖然需要卻不是最重要的，他們認為調解事情主要是以情理為主，希望雙方當事人能找到一個平衡點，能夠圓滿把糾紛解決最好，但是他們也都強調解決方案要在不違法的範圍內才可以。不過，就是這種對於「情理法」優先順序的調解心態，使得調解成立的調解過程與解決方式雖然多數可能是在合法的範圍內，但是卻可能與正式司法解決途徑會有的解決方案有很大的不同，甚至因為調解成立書的書寫畢竟只有描述解決方案，並沒有完整呈現糾紛以及調解過程的全貌，即使調解成立書審核通過的案例，可能其整個解決方式與過程都是不合法，或者是合於委員認為的情理但違法。調解委員通常會強調事情的對錯不是他們主要關注的，事情如何解決才是他們的重點, 所以儘管他們多數都會有耐心先請當事人陳述糾紛內容, 不過，他們也會很快要求雙方各自提出自己可以接受的解決方案，委員再根據各自的方案，繼續協調雙方折衷出一個雙方都可以接受的內容。

在調解委員的調解過程，我們可以發現三個特點，第一，「好的」調解委員通常很懂人情世故很會察言觀色，能夠知道當事人糾紛的關鍵點，也能夠知道當事人的心態與想法，因為有些當事人可能只是一時氣憤，其實只要調解委員懂得讓他順一順氣，把委屈說一下發洩一下，看在委員的面子上，通常他們就會願意妥協。第二，「好的」委員必須知道採用隔離疏通的技巧，就是在陷入僵局的時候，先把一方請出調解會場，再跟一方單獨疏通，這時候一方面可以聽到這一方當事人的心聲與想法，或者對於解決方案的底線，有助於委員繼續提出更適當的建議方案，另一方面，有時候，當事人在另一方在場的時候，為了不認輸常常不願意接受某些條件，而這種隔離溝通的時候，他們比較願意拉下臉來接受委員的提議，不會覺得在另一造面前認輸，而算是給委員面子。第三，調解委員常常會跟民眾說事情如果不在調解會解決的話，上法院去可能會怎樣浪費時間、金錢，還可能解決不好，以此勸當事人就接受提議調解成立算了，不過，也有的委員是對於法院訴訟真的有認識，可以提供當事人對於某一糾紛到法院訴訟的可靠資訊, 但是, 也有的委員恐怕自己從來不曾上過法院，對於法律也沒有足夠認識，只是站在調解委員希望調解成立的立場上，隨便指稱法院訴訟的壞處，以強調接受調解的益處，這些說詞確實有助於民眾對於調解的接受，因為一般民眾對於法律沒有足夠認識，甚至有恐懼，所以傾向於接受委員對於司法訴訟流程的描述，為了早日解決糾紛而接受調解。

其次，我們如果歷史性地考察台北市調解委員會的委員組成的演變，可以發現伴隨著調解制度的法制化修正歷程，調解委員的組成逐漸從「傳統地方仕紳」，逐漸有具有法律專業的人士進入，在教育程度上隨著民眾教育水準的提高，委員的教育程度也逐漸提高，在性別上女性委員也逐漸增多，甚至在去年八月一日的第十二屆委員每一區也有一位原住民委員，還有一些社會公益或社會運動者進入調解會擔任委員，這樣的委員組成之變化，基本上使得調解過程

可能比較法制化或正式化，不過，調解制度的糾紛解決方式畢竟有前面所提及的特殊性，所以這種調解過程的正式化或法制化可能還是不能跟法院訴訟過程相類比。另外，北市與臺灣省地區委員的差異，也引發我們希望進一步比較兩個地區委員調解過程以及心態、手法的異同。

（4）調解案例類型的分析—以車禍與房屋漏水的調解為例：

前面我們從調解制度本身法制化過程的演變，以及調解秘書和委員角色的分析，說明調解制度其既具現代法律文化的諸多「正式性」特徵，又仍具傳統法律文化的諸多「非正式性」特徵。接下來，我們則試圖選取兩類具有特色與重要性的調解案件進行比較研究，分析兩類案件之間解決過程的異同性，希望藉由這些比較，完整的闡明調解制度的特色。車禍與房屋糾紛的增多本身就是臺灣社會現代化變遷的產物，由於交通工具的普及以及公寓大廈的出現，這兩類糾紛才次第出現, 並成為調解制度受理的重要兩類糾紛類型, 根據粗略統計，車禍案件約佔所有案件四分之一到三分之一強，漏水案件約佔所有案件的十分之一左右。

首先，我們說明車禍調解，當事人因車禍糾紛來到調解會申請調解時，多數不懂得準備好可能對自己有利的肇事鑑定報告或其它的證據文件，與賠償金額有關的各種醫療單據或是所得證明等等正式文件，通常可能也不懂得可以請自己的保險公司理賠人員協同列席。不過，也有少數調解的當事人有具有法律知識的親友陪同，因此懂得攜帶相關的證明文件，這些親友或具有法律知識或較高談判技巧，常常會取代當事人的主談位置，成為調解的主角，而且在這種調解場合下，這些親友是偕同調解的立場，並不需要正式的委任書（上法院的時候就必需要）就扮演了實質的被委任調解的角色。這些面向都顯示調解制度在表面上之「法制形式」中內在的「實質非正式性」。

在調解過程中，多數調解委員並不具有法律專業背景，所以其在調解會的調解過程，跟許多地方政治人物或仕紳為民眾私下和解的協調過程，往往沒有極大之不同，只是由於其調解的地點是在調解會，而且名為調解委員，或者有時候是調解委員集體會議調解的方式，因此，對於調解當事人產生一個特殊的法制權威或影響力。事實上，就我們所知，許多鄉下的調解委員會，有許多調解案件（即使是台北市調解會也有這樣的例子），是由熱心的調解委員（通常是鄰里長或熱心的地方人士）在地方調解完成後，再到調解會或由秘書到現場書寫調解成立書，使得和解具有調解效力。

不過，前面提過調解會委員之間也會產生粗略的專業分化，通常有些委員可能因為經營汽車業或是常常調解車禍案件，就會變成專門調解車禍的委員之一，有些秘書會傾向於在調解期日分配調解案件時，若有此類案件則分給這幾位委員調解，除非這幾位委員不在才分給其它委員調解，不過這個分化不是很徹底，因為車禍案件很多，多數委員都會有機會調解過，而且這類案件也非一定需要非常專業的知識才能處理。

參觀車禍調解的過程，我們發現儘管調解制度的法制設計上與法院訴訟一樣，某個程度上預設當事人應該準備各種相關的證明文件或證據，以證明當事人之間的過失或責任所在，也強調委員們要秉公調查事件始末並審究事實。然而，委員們雖然也會試圖確認當事人間的責任或過失處，譬如如果當事人有帶來「車禍事故鑑定表」等證明文件，他們也會加以審閱並對責任作某種程度的釐清，但是通常對於雙方有關責任問題的爭議，委員們卻常常強調那不是最重

要的，他們常說：「關於責任的問題先不談……把問題解決比較重要」，甚至有時候，委員們乾脆就說：「車禍算兩個人都衰（壞運），兩個人不要爭誰對誰錯，車禍不能以金錢去衡量……算兩個人都這樣去一個厄（厄運）就好了」。所以，對比於法院審判時，車禍賠償金額的理性討論，在調解會車禍賠償的討論，常常是一種喊價式的討論，委員通常先問被害人希望多少賠償，有時候會問對方這個賠償金額如何算出來（依據什麼），但是這不重要，之後，委員會問加害人能夠提供多少賠償，然後就這兩個金額，委員會勸說雙方退讓得出一個妥協點，得出一個雙方都可以接受的「價格」之後，就調解成立。對於委員而言，當事人提出賠償金額的請求時，當然可以分項如醫療費、工作損失、精神慰撫金等項目列出個別金額，但是，討論時，委員常常強調「雙方要就總金額來講，否則如果分項來講，講到明天也講不完」。

還有，去年一月一日開始施行的強制汽車責任保險法對於車禍調解所產生的影響值得分析，首先，是這個制度使得多數的車禍糾紛的解決會增加「保險公司理賠人員」這個行動者，他可能協助車禍肇事者取得保險公司的理賠，甚至還可能包括告知加害人其車禍案件根據經驗應該賠多少錢以及如何解決，他還可能間接或直接參與車禍調解的過程，等於使得車禍調解的過程多了一個協同調解者，其次，由於保險公司這個正式商業組織的加入，他們對於保險理賠的依據會有較理性化的要求，譬如對於醫療費的收據就會有正式的要求，而相對於國人有些骨折等傷害仍然尋求非正式的中醫或密醫的治療，他們沒有正式的單據可以求得理賠，會增加賠償金額調解上的一些問題，我們也懷疑這是否可能稍微促進車禍調解的理性化，其三，由於保險公司的強制險理賠額度，會影響當事人雙方所可以磋商出來的賠償總額，一般說來，受害者的賠償比較有保障，而且可能受傷或是死亡的案件賠償金額都有所提高，肇事者的賠償負擔則有所減少，其四，我們也注意到不是所有調解委員對於強制責任險的認知都足夠（通常這需要調解會秘書的從旁告知或適時的宣導），有些委員甚至還是按照以前沒有此一法案實施之前的觀念來調解，會造成一些明顯的調解問題影響調解的成立，所以車禍調解的分析，也有助於我們瞭解一個民生法案在制訂之後，如何在民間社會產生作用與落實的過程。

其次，分析房屋漏水糾紛的調解，房屋漏水糾紛的調解富有經驗的委員往往較容易提供適切的解決方案，有效解決房屋漏水的糾紛，不過如前所述，這種調解案件的委員安排之分化不是很顯著的。

關於房屋漏水調解，在法律規定上來說，在民國八十四年公寓大廈管理條例施行之前，在我國民法體系中，關於房屋漏水糾紛的規範條文並沒有，這是因為法律規範有其時空的侷限性，成文法乃是因應需要而生，其制訂往往落後於新的現實需要，過去，這類糾紛通常只能援引民法關於侵權行為規定以及相鄰關係的規定，加以類推處理，但是實際上說來，在適用上仍有許多疑義產生，對於此類糾紛之處理不敷使用，公寓大廈管理條例此一專門規範住宅社區的管理法令的施行，此類糾紛方有較明確的法規適用。

公寓大廈管理條例施行前之漏水調解，如前所述，關於此種糾紛由於沒有明確的法條可以援引解決，即使有也需要經由類推適用的方式援引使用，民眾以及委員一般都對這些法條沒有認識，所以在調解過程中，一般來說，並無引用任何法條來處理，而只是按照一般自明的情理來處理，就是「你跟人家漏水，要幫人家修理啦」，「好鄰居要互相幫助」等等說詞，希望雙方共同解決此一

糾紛。不過，由於社會變遷，人際關係改變，鄰居之間互不認識，鄰里之間並沒有熟識或親近與認同等等連帶關係，所以，這樣的說詞或想法並不一定能夠為雙方所接受。但是，從調解會秘書或委員的訪談得知，雖然儘管 84 年六月開始公寓大廈管理條例開始施行，關於房屋漏水等相鄰關係有了較為明確的法規範可以運用，不過，實際上對於漏水調解的過程並沒有很大的影響，相關的民法或是公寓大廈管理條例在調解過程很少會被提出來，都還是直接按照一般的情理觀念來處理，在修繕費用的分攤上，也仍是依照雙方的意願協調解決，如果雙方不按照法令的規定而都同意按另外的方案解決，委員也不會強迫當事人要按照法律規定分擔責任與經費。

常有漏水調解過程是，漏水一方的受害者會抱怨樓上的鄰居沒有道德，把人家的房子漏水漏的一塌糊塗，還不讓人家上樓去察看或修理，或是不願意負擔修理的費用；而樓上的一方，則可能基於對於樓下的不信任，抱怨樓下隨隨便便就要侵入人家家裡說要修水管，還把問題賴到人家頭上。另外一種常見的狀況則是，漏水的情況已經持續頗久，可能樓上的住戶已經花錢修理過了，但是可能沒有完全修復，一陣子之後又開始漏水，這時候常常紛爭又起或擴大，一方抱怨對方修的不徹底，一方抱怨對方又找麻煩，明明修過了又來。

從實際的參與觀察發現，漏水調解的過程，首先就是雙方分別陳述糾紛的原由，在陳述的過程除了通常有前述雙方互相抱怨的情況之外，在這個過程常常會有些情緒性的言詞出現，常常被漏水的一方會抱怨對方沒有良心，漏水一方則抱怨對方姿態過高罵人，不願意幫他修理。這時候，調解委員通常會安撫對方情緒，切入問題的重點，詢問雙方對於漏水的原因或部位以及修理方式有無共識，如果沒有共識的話，通常委員們會建議雙方請專門的工人來鑑定，或是自己利用某些土方法來找出漏水原因。然後，要求雙方確定漏水原因之後，下次再來調解並協調修理完成的期限以及經費的分攤。另外，在漏水修理的經費分攤上彈性很大，並沒有一定的法律規範可以依循，委員往往只能依照雙方的意願協調解決，有時候，漏水侵權的一方會願意全數負擔，有時候，被漏水的一方則感謝對方願意讓他修理，至於修繕經費則只好自認倒楣全出了，也有時候由雙方各負擔一半。而關於從法律上來看，漏水導致的家具損害或是精神損失，雖然依據民法可以要求賠償，可是委員或一般民眾通常不同意或不敢有此奢想，只希望能夠把漏水解決就不錯了，少有能夠就這一部份求償的。

所以，從漏水糾紛的調解看來，漏水問題的癥結主要有兩個部份，第一個部份，就是因為沒有明確的法律來規範樓上樓下住戶間的相鄰權利義務關係，而傳統的鄰里互助的模式在現今社會又無法產生作用，結果樓上的住戶常常存著自掃門前雪的態度，認為：「你家的樓板漏水關我什麼事，要修你自己修」。第二個部份，則是跟漏水修理這個「標的物」本身難以明確化系統化有關，基本上測漏水原因以及漏水修理這件事本身需要經驗或專業的技術，但是修漏業就像搬家公司一樣，坊間此一行業的業者可能都是由水電工或泥水工以及各種營造工人兼營，可能非法多於合法，業界又欠缺一套制度化的規範，再加上契約制度也未普遍建立下（民眾一方面沒有訂定契約的法律意識，另一方面沒有多少錢，也不好意思要求訂定契約），民眾僱請修漏工人時，往往沒有足夠保障，可能被敲了竹槓還好，更糟的是漏水並沒有完全修好，結果往往導致漏水糾紛的兩造治絲愈紛的窘境。

如果比較漏水修理業跟建築業或營造業的不同特色可以發現，營造業或是

建築業有土木技師公會或是建築師公會（有全國性的公會也有各縣市成立的公會，各地都有）等有公信力的專業組織，相對來說，漏水的修理業者沒有一個工會或者公會，可以訂定出統一的修理費用標準，也沒有一個統一的組織可以幫民眾鑑定漏水的原因或是估價修理費用，所以只能由民眾隨便找水電工或是測漏業者進行漏水原因的鑑定或是估價，也因此這種鑑定或估價相對而言比較沒有公信力或保障，有可能問了幾家業者每一家的原因評估以及估價都不同或相差極大。之所以沒有這種統一的公會組織出現，可能是因為漏水的修理花費並不高，他跟房屋結構或土木的鑑定不一樣，後者的牽涉金額比較龐大，也比較專業化，所以有專業的土木技師公會願意收取費用幫民眾鑑定並估價，相對於此，漏水的修理花費不高，專業性也不太高，沒有這樣的公會成立，民眾可能也不願意花一筆錢進行這種鑑定，所以，民眾只能自行找相關的業者進行鑑定估價。

另外，根據各區調解秘書的訪談，漏水調解成立書的書寫是個難題，因為漏水修理的標的物不容易明確化，譬如，修理位置不明確，修理方式也不容易明確，所謂修理至不漏水為止等說法也都不夠明確，或者修理費多少也常常不能明確，所以常常因為這些原因而使得調解書送至法院核定時，被法官駁回不予核定。但是秘書也指出，由於法院審核調解書的法官有很多人，各自標準不一，一般漏水調解成立書有時候會通過審核，有時則又被駁回。台北市某一區的秘書，由於漏水調解書容易被駁回，因此，有關漏水的調解書乾脆都不送至法院核定，所以儘管調解成立了，也只當作雙方私下協議和解的效力。

此外，卻也有台北市某一區的秘書由於具有法律專業素養，並且具有法律人的心態，所以一直希望提高調解成立書的法制化與正式化程度，不希望被退回，所以經過多年來的揣摩，揣摩出了一種正式的漏水調解書寫方式，希望符合調解書書寫的合法、可能、確定、簡潔等幾個原則，所以他根據這種調解成立書的格式修正該區的房屋漏水調解程序，要求漏水案件的當事人雙方必須找到一個共同接受的水電修理行，勘查房屋漏水處，並提出明確修理方式以及估價單等證明文件，而且修繕經費以及金額有明確的標定，即使修理完後，對於經費分攤有一方未履行，也可以直接申請強制執行。這是該區秘書對於房屋漏水調整所進行的一種法制化努力。

（五）計畫成果自評

此一計畫對臺灣調解制度的實際運作有初步的理解，以都市化程度相對較高的台北市為經驗研究的對象，預計將陸續以「調解實際運作過程」、「調解會秘書」、「調解會委員」、「車禍調解」與「漏水調解」等為題，未來一兩年撰成論文發表在相關法學與社會學雜誌之上。至於在台灣其它地區調解制度的運作實況，則在第二年繼續的「臺灣調解制度的社會學分析之二」裡研究，希望與台北市的狀況作一比較，作更深入的分析與探討。

（六）參考文獻

司法院（編）

1990：《司法統計提要》，民國七十八年，台北。

1997：《司法統計提要》，民國八十五年，台北。

台北市政府（編）

1996：＜台北市各區辦理調解業務實施要點＞，台北市政府第841次市政會議修正通過。

1997：《台北市各區第十一屆調解委員會委員名冊》（包括增聘委員名冊）。

1998：《台北市各區第十二屆調解委員會委員名冊》。

台北市政府民政局（編）

1991：《台北市調解業務指南》，台北。

1998：《台北市八十七年度各區調解業務研習會資料》，台北。

台北市民政局檔案

1996：《台北市八十五年度調解實務研習會綜合座談會記錄》，台北。

台北市文山區公所（編印）

1993：《台北市文山區調解委員會業務簡報》。

台北市文山區公所、信義區公所

1980：《台北市文山、信義區第十屆調解委員會委員名冊》。

台北市政府主計處（編印）

1997：《台北市統計要覽》。

台北市議會

1996：＜市議員關於調解業務之質詢＞，《台北市議會公報》54卷第41期頁184-188。

台北縣政府（編印）

1997：《台北縣統計要覽》。

立法院秘書處（編印）

1996：《公寓大廈管理條例案》（上、中、下冊）。

臺灣省民政廳（編印）

1985：《臺灣省民政統計》14期。

1985：《臺灣省鄉鎮市區調解功能之運作調查研究報告》。

1991：《法律扶助及調解法令手冊》。

1996：《臺灣省民政統計》26期。

財政部保險司（編印）

1998：《強制汽車責任保險法令彙編》。

中華民國車禍受難者救援協會柯媽媽（編印）

1998：《「強制汽車責任保險法」一般實務須知》

法務部（編）

1989：《鄉鎮市區調解業務手冊》。

1995：《鄉鎮市調解書法院審核事例彙編》。

1997：《鄉鎮市區調解及法律扶助業務手冊》。

尹章華

1995《公寓大廈管理條例解讀》。台北：月旦。

江明修
1997：《台北市區公所定位及組織之功能研究》，台北市政府研究發展考核委員會委託計畫報告。
江繼五
1990：＜地方自治制度之演進與檢討—台北實施地方自治四十週年紀念＞，《台北文獻》直字94期，頁47—61，台北。
林端
1994：《儒家倫理與法律文化——社會學觀點的探索》，台北：巨流
1997：＜華人的法律意識：以臺灣「調解制度」的現代意義為例＞，第四屆華人心裡與行為科際學術研討會會議論文，台北。
徐漢雄、陳謙晶、鍾南蓮、魏添壽
1990：《台北市區里行政發展記實》，《台北文獻》直字94期，119—153頁。
曾隆興（編著）
1995：《交通事故賠償之理論與實務》。台北：三民。
康涵真
1994：＜關係運作與法律的邊緣化：臺灣小型企業非正式融資活動的研究＞，《臺灣社會研究季刊》17期：1—40頁，台北：唐山。
黃宇元
1980：《台北市調解業務之探討》，台北市民政局研究報告。
黃淑清
1990：＜台北市實施地方自治四十年大事記＞，《台北文獻》直字94期，頁269—313,台北。
郭雅村
1990：＜台北市調解業務概況＞，《台北文獻》直字94期，頁213—233，台北。
彭吉生、林武雄、許有仁、翁平允
1990：＜台北市自治行政之發展＞，《台北文獻》直字94期，頁155—197，台北。
雷志強
1996：《公寓大廈管理制度之架構設計與運作》。東吳大學法律所碩士論文。
盧錦芬
1997：《車禍問題法律常識》，台北：漢湘文化。
劉俊麟、劉俊良
1997：《車禍民事責任》，台北：書泉。
陳計男
1984：＜論訴訟上和解＞，收錄於《民事訴訟法論文選輯》（下），楊建華主編，台北：五南。
棚瀨孝雄
1994：《糾紛的解決與審判制度》，北京：中國政法大學。
劉煜基
1994：《如何聲請調解》，台北：永然文化出版。

劉恆妏
1996：《臺灣法律史上法律體系對民間習慣規範之介入——以臺灣「典」規範之變遷為例》，台大法律所碩士論文。
張子源
1983：《鄉鎮市調解制度之實用》，台中：著者自費出版。
1990：＜地方自治與調解＞，《台北文獻》直字94期，111—118頁。
張家洋
1987：《鄉鎮市區調解委員會組織與職能之研究—以台北縣、市實況之比較為例》，政治大學公共行政研究所碩士論文。
鄭麗燕
1998：《生活法律信箱》，台北：時報文化。
莊金昌
1997：《公寓大廈管理上法律問題之研究》，司法院司法行政廳編印。
楊中芳、趙志裕
1997：＜中庸實踐思維初探＞，第四屆《華人心理與行為科際學術研討會會議》論文，台北。
楊與齡（編著）
1957：《鄉鎮調解條例之理論與實務》，嘉義：編者自費出版。
蔡文育
1987 ＜鄉鎮市調解實務的介紹＞，《台大法律學刊》十八期：5—18頁，台北：台灣大學。
1994：《調解制度之研究——從訴訟外紛爭解決制度的角度出發》，台大碩士論文。
蔡章麟
1984：＜論調解制度＞收錄於《民事訴訟法論文選輯》（下），楊建華主編，台北：五南。
蔣次寧
1984 《鄉鎮市區調解制度之研究》，台北：法務部。
薄慶玖
1990：＜台北市實施地方自治的過去與未來＞，《台北文獻》直字94期，頁61—73,台北。
Friedman, L. M.
1991：《法律與社會》，吳錫堂、楊滿郁翻譯，臺北：巨流。
1994：《法律制度——從社會科學角度觀察》，李瓊英、林欣翻譯。北京：中國政法大學。
Chen, Chung-Min
1991:"Mediation:From An Informal Social Practice To An Instutionalized Mechanism of Conflict Resolution" in 《台大考古人類學刊》47期：177-187.
Koch,K.F., Sodergren,J.A. & Campbell,S.
1976:"Political and Psychological Correlates of Conflict Management: A Cross-Cultural Study." in *Law & Society*, 1976 Spring,pp443-465.

Upham, Frank K.
1994:"Speclations on Legal Informality: on Winn's "Relational Practices and the Marginalization of Law" in *Law & Socity Review,* Volume 28, Number 2, 1994, pp233-241.
Wissler, Roselle, L.
1995:"Mediation and Adjudication in the Small Claims Court: The Effects of Process and Case Characteristics." in *Law & Society*, *Review,* Volume 29, Number 2, 1995, pp323-357.