中國文化大學社會科學院中山與中國大陸研究所
博士論文

Doctoral Dissertation
Graduate School of Mainland China Studies and Sun Yet-Sen Thoughts
College of Social Sciences
Chinese Culture University

調解委員與調解結果關聯性之研究

A Study of the Relationship between Mediator and Mediation Outcome

圖書館 Chinese Culture University

指導教授：葉明德教授
Advisor: Professor Ming-Deh Yeh

研 究 生：王威鈞
Graduate Student: Wei-Chun Wang

中華民國 102 年 11 月
November 2013

中 國 文 化 大 學

博 士 學 位 論 文

調解委員與調解結果關聯性之研究

研究生： 王威鈞

經考試合格特此證明

口試委員：曲冰祥

趙永茂

龐建國

劉必榮

指導教授：葉明德

所　　長：邱泓亞

口試日期：中華民國 102 年 11 月 19 日

摘要

1955 年政府立法施行「鄉鎮市調解條例」，各鄉鎮市設置調解委員會，受理民眾申請或由其他機關轉介糾紛調解案件，對疏解訟源、減輕法院負擔、促進地方和諧具有相當功能。然每年全國調解不成立案件計有 3 萬餘件，必然造成司法體系相當程度之負擔。因此，研究調解委員與調解結果的關聯性，減少不成立案件，提昇調解成立比率是刻不容緩的課題。

本研究以臺北市 12 個行政區調解委員會為研究對象，就調解委員人口變項與調解績效、調解行為要素、調解行為條件屬性等問題，分別以統計、問卷與觀察等方式蒐集資料，彙整研究發現如下：

1. 「40 至 60 歲」委員因為「社會歷練」與「人生階段不同」而調解績效高於「40 歲以下」委員；「現任里長」委員則因為「工作經驗」、「人格特質」、「服務熱誠」與「成就動機」等因素而調解績效高於「未任里長」委員；「40 至 60 歲現任里長」委員較「40 歲以下未任里長」委員具有較高之調解績效。除上述外，調解委員其他人口變項在調解績效上並無顯著差異。

2. 調解行為要素計有「公正」等 20 項。

3. 「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「說明後果」、「化解歧見」等 5 項調解行為係調解結果之充分條件；「彈性調整協商方式」調解行為係調解結果之必要條件；無調解行為要素為調解結果之充要條件。

4. 假設理論經驗證修正後，本研究所得結論：

「40 至 60 歲現任里長」並具備較多「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「彈性調整協商方式」等調解行為要素之調解委員具有較高調解績效。

關鍵詞：調解、調解行為、調解委員會。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

Abstract

This research focuses on the Twelve Districts Mediation Committee of Taipei City. Statistical analysis, questionnaire and observations are conducted with respect to the demographic variables, performance, mediated behavioral factors and conditional attributes of the mediation committee members. Findings are as follows:

1. (1) Due to “social experience” and “different stages of life”, the mediation performance of individuals who are between 40 and 60 years old are higher than those who are below 40;
   (2) Due to “work experience”, “personality”, “dedication to service”, and “achievement motivation”, the mediation performance of the current village heads are higher than of those mediators who have never served as village heads.
   (3) The mediation performance of the current village heads who are between 40 and 60 years old are higher than those who have “never served as village heads and are below 40 years of age".
   (4) In addition to the above, the other demographic variables of mediation member show no significant difference in performance.

2. Mediation behavioral factors contain 20 elements, such as “justice” and etc.

3.(1) “To help produce agreement”, “assistance agreement”, “passion”, “illustrate the consequences”, “resolve their differences” are identified to be mediated behavioral factors of the sufficient condition for mediation outcome.
   (2) “Flexible adjustment of negotiation” is the necessary condition for mediation outcome.
   (3) There are no necessary and sufficient conditions for mediated behavioral factors of the mediation outcome.

4. After the amendment and validation of the hypothesis, the study concludes that:
   those members who are serving as current village heads and are between 40-60 years old, “help produce agreement”, “assistance agreement”, “passion”, “flexibility to adjust negotiation” and have higher mediation performance in mediated behavioral factors.

Keywords: mediation, mediation behavior, mediation committees.

圖書館 Chinese Culture University

誌謝辭

七年前有位友人得知我考上博士班後說:「晚了點」!當時我並沒有阿 Q 地回說「活到老，學到老」、「終身學習」。畢竟，這個年齡唸博士班確實是晚了，不論在職場昇遷、學術研究或教學方面，都已經缺乏競爭力了。

有位受訪者問我為何唸博士班？剎時腦中浮現孝經中的「揚名聲，顯父母」。家母在我碩士論文口試前夕中風，出院後遷至安養院與失智的家父同住，未幾，亦得了失智症。隔年，我考上博士班。那一年，我們全家一年級，內人考上碩士班、長女推甄進台大、次女上國一，為此還拍了紗龍照作為紀念。三年後內人畢業、六年後長女碩士畢業赴美深造、次女進入大學、七年後我終於通過博士論文口試，慶幸未讓長女追趕上。

小學學歷的父親與不識字的母親雖然沒什麼學識，但總知道博、碩與學士的兒孫是值得讓他們高興與驕傲的，只是二老已經無法與親朋好友、左鄰右舍分享喜悅，讓他們再一次驕傲。雖不至於「樹欲靜而風不止」，但總是有「晚了」的遺憾。

三年前全職擔任「職業學生」，專心撰寫論文，當然會有成本效益上的疑質，同學中便有人以「不划算」而放棄，認為這時獲得博士學位又能如何呢？但誠如李國修所言:「一生只要成就一件事，就算功德圓滿。」晚了又如何？不能如何又如何？既然頭理了就把頭也洗了吧！

此時求學，家庭生活品質與經濟上的犧牲是必然的，家人的支持與諒解便成為卒業的最大力量，沒有她們的支撐，我是肯定無法全心、安心地完成學業。

小時候並未放很多心力在功課上，都是靠天賦小聰明蒙混過關，根本就完全不瞭解讀書是怎麼一回事。直到大學畢業進入職場後，才興起強烈的讀書慾望。但人生經常如此：有機會時不想要，想要時卻困難重重。幾經波折，毅力與決心終究克服困難，不僅完成碩士學位，更在師長(張正昌指導教授、陳珠龍口試委員)、同學李亞明主任的鼓勵下進入學術最高殿堂，一窺知識的奧妙。

求學期間，感謝周陽山教授、曹俊漢教授、葉明德教授、邵宗海教授等四位

所長與其他教授們的敦敦教誨；更感謝個人論文指導教授葉明德博士以及趙永茂教授、劉必榮教授、曲兆祥教授與龐建國教授等口試委員的細心指導。

論文寫作過程中，特別感謝警察大學黃翠紋教授、陸軍專科學校前校長童光復博士對於本研究的無私、耐心指導；更感謝實踐大學劉建鷗院長對個人求學過程的關心與協助。

最感謝的是調解實務界朋友們對於本論文的協助，從臺北市政府承辦人廖志國先生到各區區長（包括新北、臺中、臺南、高雄四都受研究各區）、調解會主席、祕書、委員與受調解者，除了同意本研究進行外，更感謝他們熱誠地提供資料與意見，無法一一羅列他們的大名，應該是我的另一項遺憾。

當然，也不忘謝謝因故無法、甚至拒絕協助本研究進行的朋友們，因為你們才讓我意識到提供協助者的熱誠與可貴，也更凸顯他們的幫忙並不是那麼理所當然，讓我更加懷抱一顆感恩的心。

念研究所之前，我好像什麼都懂，完成博士學位之後，我似乎什麼都不懂！謙卑面對學問，應是讀書後的最大改變與不同。

王威鈞102.11.19.於臺北

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

目錄

摘要 iii

Abstract v

誌謝辭 vi

目錄 viii

表目錄 x

圖目錄 xiii

第壹章 緒論 1

第一節 研究背景與動機 1

第二節 研究問題與目的 10

第三節 研究方法 13

第四節 研究範圍與限制 13

第貳章 文獻探討 16

第一節 鄉鎮市調解條例沿革 17

第二節 調解委員任用現況 51

第三節 鄉鎮市調解相關研究 76

第四節 各國調解制度概況 96

第五節 調解委員行為要素 112

第六節 衝突理論與調解模型 143

第參章 研究設計 150

第一節 研究架構 150

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

第二節 人口變項.....152
第三節 調解行為要素.....155
第四節 條件屬性分析.....159
第五節 假設理論驗證.....163
第肆章 資料分析.....165
第一節 人口變項與績效分析.....165
第二節 深度訪談資料分析.....179
第三節 調解行為要素分析.....197
第四節 觀察個案分析.....202
第五節 驗證觀察個案分析（臺北市部分）.....234
第六節 驗證觀察個案分析（四都部分）.....254
第伍章 結論.....266
第一節 研究發現.....266
第二節 結論與討論.....269
第三節 建議.....273
參考書目.....274
附錄 1：臺北市各區第 15 屆調解委員名冊.....288
附錄 2：調解委員個人資料授權書.....289
附錄 3：德菲法第一回合問卷.....290
附錄 4：德菲法第二回合問卷.....291

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

表目錄

表 1-1：全國鄉鎮市調解委員會調解案件統計表(1991 至 2012 年) 2
表 1-2：全國各縣市辦理調解業務調解成立比率表(2007 至 2012 年) 6
表 1-3：外島縣市辦理調解業務調解案件統計表(2007 至 2012 年) 6
表 1-4：縣市合併(三都)調解成立比率對照表(2007 至 2012 年)..... 8
表 1-5：全國鄉鎮市調解委員會組織概況表(2001 至 2012 年) 9
表 1-6：五都戶籍人口、交通事故、調解委員與件數統計表..... 10
表 2-1：調解委員會組織修正沿革彙整表..... 19
表 2-2：調解委員會開會人數修正沿革彙整表..... 23
表 2-3：調解委員消極資格相關條文修正沿革彙整表..... 30
表 2-4：不得兼任調解委員相關條文修正沿革彙整表..... 34
表 2-5：調解委員遴聘相關條文修正沿革彙整表..... 38
表 2-6：調解委員解聘相關條文修正沿革彙整表..... 42
表 2-7：調解委員補聘相關條文修正沿革彙整表..... 44
表 2-8：調解委員續聘相關條文修正沿革彙整表..... 46
表 2-9：調解委員迴避相關條文修正沿革彙整表..... 47
表 2-10：調解委員調解態度相關條文修正沿革彙整表..... 48
表 2-11：調解委員違法調解相關條文修正沿革彙整表..... 50
表 2-12：各縣市調解業務相關法規統計表..... 51
表 2-13：北中二市調解委員遴選作業對照表..... 53
表 2-14：各縣市調解委員遴聘同意權責對照表..... 54
表 2-15：新北市政府各區調解委員設置計算公式對照表..... 56
表 2-16：各縣市調解委員人數規範對照表..... 57
表 2-17：各縣市調解委員資格規範對照表..... 60
表 2-18：各縣市調解委員優先遴聘規範對照表..... 61
表 2-19：各縣市調解委員身分限制規範對照表..... 63
表 2-20：各縣市大學法律系畢業調解委員名額規範對照表..... 64
表 2-21：臺北市第 15 屆各區調解委員基本資料統計表..... 67
表 2-22：臺北市各區調解績效統計表(2011-2012 年)..... 68
表 2-23：臺北市各區調解委員性別與調解績效統計表(2011-2012 年)..... 69
表 2-24：臺北市各區調解委員年齡(1)與調解績效統計表(2011-2012 年) 70
表 2-25：臺北市各區調解委員年齡(2)與調解績效統計表(2011-2012 年) 70
表 2-26：臺北市各區調解委員年齡(3)與調解績效統計表(2011-2012 年) 71
表 2-27：臺北市各區調解委員學歷(1)與調解績效統計表(2011-2012 年) 71
表 2-28：臺北市各區調解委員學歷(2)與調解績效統計表(2011-2012 年) 72

表 2-29：臺北市各區調解委員曾任公職與調解績效統計表(2011-2012 年)..... 73
表 2-30：臺北市各區調解委員年資(1)與調解績效統計表(2011-2012 年)..... 74
表 2-31：臺北市各區調解委員年資(2)與調解績效統計表(2011-2012 年)..... 74
表 2-32：「調解委員會」相關期刊論文彙整表..... 76
表 2-33：歷年「鄉鎮市調解委員會」相關研究碩博士論文彙整表..... 77
表 2-34：解調者行為構面及要素彙整表..... 141
表 2-35：預防階段第三方角色與方法彙整表..... 146
表 2-36：化解階段第三方角色與方法彙整表..... 146
表 2-37：遏止階段第三方角色與方法彙整表..... 147
表 3-1：臺北市各行政區調解時間表..... 159
表 3-2：臺北市各行政區調解委員參與觀察排序表..... 160
表 4-1：雙屬性變項次數統計表..... 165
表 4-2：多屬性變項次數統計表..... 167
表 4-3：績效變項次數統計表..... 168
表 4-4：獨立變項 t 檢定統計表..... 169
表 4-5：單因數變異數分析統計表(學歷)..... 171
表 4-6：單因數變異數分析統計表(職業)..... 172
表 4-7：單因數變異數分析統計表(年資)..... 173
表 4-8：單因數變異數分析統計表(年齡)..... 173
表 4-9：調解委員績效 Duncan 檢定表(年齡)..... 174
表 4-10：單因數變異數分析統計表(里長)..... 174
表 4-11：調解委員績效 Duncan 檢定表(里長)..... 176
表 4-12：變異數交叉分析統計表(年齡、里長)..... 176
表 4-13：多因數變異數分析統計表(年齡、里長)..... 177
表 4-14：調解委員績效 Duncan 檢定表(年齡、里長)..... 177
表 4-15：調解委員績效顯著差異於行政區分佈統計表..... 178
表 4-16：臺北市調解委員身分人數統計表(年齡、里長)..... 179
表 4-17：臺北市受訪委員個人資歷表..... 180
表 4-18：新北市受訪委員個人資歷表..... 180
表 4-19：臺北市受訪委員意見彙整表..... 187
表 4-20：新北市受訪委員意見彙整表..... 193
表 4-21：德菲法第一回合問卷統計表..... 197
表 4-22：第二回合問卷統計表..... 199
表 4-23：第二回合問卷穩定度統計表..... 200
表 4-24：A04 調解委員行為要素分析表..... 203

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

表 4-25：C07 調解委員行為要素分析表 207
表 4-26：H01 調解委員行為要素分析表 209
表 4-27：I13 調解委員行為要素分析表 212
表 4-28：J01 調解委員行為要素分析表 216
表 4-29：L03 調解委員行為要素分析表 217
表 4-30：調解成立案件調解行為要素統計表 219
表 4-31：B01 調解委員行為要素分析表 220
表 4-32：D01 調解委員行為要素分析表 223
表 4-33：E01 調解委員行為要素分析表 225
表 4-34：G01 調解委員行為要素分析表 229
表 4-35：K01 調解委員行為要素分析表 232
表 4-36：調解不成立案件調解行為要素統計表 233
表 4-37：C11 調解委員行為要素分析表 235
表 4-38：D02 調解委員行為要素分析表 238
表 4-39：E02 調解委員行為要素分析表 239
表 4-40：A07 調解委員行為要素分析表 242
表 4-41：B02 調解委員行為要素分析表 243
表 4-42：G02 調解委員行為要素分析表 245
表 4-43：H02 調解委員行為要素分析表 247
表 4-44：J02 調解委員行為要素分析表 248
表 4-45：K02 調解委員行為要素分析表 250
表 4-46：L04 調解委員行為要素分析表 251
表 4-47：高低績效委員調解行為要素平均數比較表(北市部分) 252
表 4-48：W01 調解委員行為要素分析表 255
表 4-49：X01 調解委員行為要素分析表 256
表 4-50：Y01 調解委員行為要素分析表 258
表 4-51：Z01 調解委員行為要素分析表 259
表 4-52：W02 調解委員行為要素分析表 261
表 4-53：X02 調解委員行為要素分析表 261
表 4-54：Y02 調解委員行為要素分析表 262
表 4-55：Z02 調解委員行為要素分析表 263
表 4-56：高低績效委員調解行為要素平均數比較表(四都部分) 264

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

圖目錄

圖 2-1：Zartman & Aurik 衝突發展三階段圖 143
圖 2-2：Kriesberg 降低衝突四階段圖 144
圖 2-3：Bloomfield 衝突過程五階段圖 144
圖 2-4：衝突發展暨遏止時機圖 145
圖 2-5：Bercovitch 調解模型圖 148
圖 3-1：研究架構圖 150

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

第壹章 緒論

第一節 研究背景與動機

壹、 研究背景

1955 年政府立法施行「鄉鎮調解條例」，[1]各鄉鎮市設置調解委員會，受理民眾申請或由其他機關轉介之糾紛調解案件，對疏解訟源、減輕法院負擔、促進地方和諧具有相當功能。）

內政部公佈 1991 至 2012 年統計資料顯示（如表 1-1），[2]全國各鄉鎮市調解委員會結案件數由 1991 年 44,829 件，至 2012 年增加為 139,622 件，成長 211.45%。調解委員人數則由 1991 年 3,392 人，至 2012 年增加為 4,035 人，成長 18.96%，平均每人每年結案件數由 13.22 件增加至 34.47 件。

若以近 10 年觀察，全國結案件數由 2002 年 90,811 件，至 2012 年增加為 139,622 件，成長 53.75%。調解委員人數則由 2002 年 3,762 人，至 2012 年增加為 4,035 人，成長 7.26%，平均每人每年結案件數由 24.14 件增加至 34.60 件。

各年度調解案件成立比率很明顯地區分為三個部分：1994 年前低於 7 成；1995 至 2003 年介於 7 至 7.4 成之間；2004 至 2012 年則於 7.7 至 7.9 成之間。調解成立比率隨著時間推移明顯成長，未受調解委員結案件數增加影響。

調解案件在 2003 年之前均是民事案件多於刑事案件，當年形成交叉，以傷害為主的刑事案件首度多於以債權債務為主的民事案件；自此之後，差距越來越大，至 2012 年，刑事案件超越民事案件近一倍。顯見人口集中都市、交通密集造成頻繁的車禍傷害成為地方調解案件的主要內容。

2012 年全國鄉鎮市調解委員會調解成立案件計 108,884 件，若非調解會發揮功能，司法體系恐難以承受如此龐大數量案件。至於不成立的 30,738 件究竟結果

1 立法院法律系統，〈鄉鎮市調解條例立法紀錄〉，《立法院網站》，1955 年 1 月 15 日，<http://lis.ly.gov.tw/ttscgi/lgimg?@431304;0063;0066>。

2 行政院內政部，〈統計年報：辦理調解業務概況〉，《內政部網站》，2013 年 4 月 10 日，<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>。

如何，難以從內政或司法統計資料詳細分析，但可確定的是必然增加司法體系相當程度之負擔。

表 1-1：全國鄉鎮市調解委員會調解案件統計表(1991 至 2012 年)

年別	委員人數	結案件數總計					民事結案件數			刑事結案件數		
		合計	成立	比率	不成立	比率	合計	成立	不成立	合計	成立	不成立
1991	3,392	44,829	30,187	67%	14,642	33%	32,119	19,577	12,542	12,710	10,610	2,100
1992	3,437	49,237	33,530	68%	15,707	32%	35,583	22,133	13,450	13,654	11,397	2,257
1993	3,444	53,904	36,800	68%	17,104	32%	38,709	24,213	14,496	15,195	12,587	2,608
1994	3,431	54,076	36,612	68%	17,464	32%	38,858	24,212	14,646	15,218	12,400	2,818
1995	3,446	64,499	45,064	70%	19,435	30%	45,978	29,685	16,293	18,521	15,379	3,142
1996	3,518	77,114	55,274	72%	21,840	28%	53,501	35,493	18,008	23,613	19,781	3,832
1997	3,580	87,234	61,815	71%	25,419	29%	62,334	41,370	20,964	24,900	20,445	4,455
1998	3,677	85,631	61,282	72%	24,349	28%	58,279	39,296	18,983	27,352	21,986	5,366
1999	3,755	99,105	73,513	74%	25,592	26%	64,916	45,279	19,637	34,189	28,234	5,955
2000	3,758	98,301	72,544	74%	25,757	26%	62,689	42,998	19,691	35,612	29,546	6,066
2001	3,756	92,396	67,308	73%	25,088	27%	57,423	38,998	18,425	34,973	28,310	6,663
2002	3,762	90,811	64,212	71%	26,599	29%	51,717	33,534	18,183	39,094	30,678	8,416
2003	3,807	101,729	75,512	74%	26,217	26%	50,105	33,335	16,770	51,624	42,177	9,447
2004	3,841	102,541	80,604	79%	21,937	21%	46,509	32,987	13,522	56,032	47,617	8,415
2005	3,811	108,451	84,108	78%	24,343	22%	50,814	35,890	14,924	57,637	48,218	9,419
2006	3,790	111,840	85,799	77%	26,041	23%	50,210	35,309	14,901	61,630	50,490	11,140
2007	3,932	112,017	86,148	77%	25,869	23%	47,869	32,743	15,126	64,148	53,405	10,743
2008	3,959	117,972	91,895	78%	26,077	22%	47,882	33,575	14,307	70,090	58,320	11,770
2009	3,963	124,806	95,605	77%	29,201	23%	47,903	33,066	14,837	76,903	62,539	14,364
2010	3,956	132,687	103,219	78%	29,468	22%	50,384	34,743	15,641	82,303	68,476	13,827
2011	4,028	137,979	107,410	78%	30,569	22%	50,564	35,715	14,849	87,415	71,695	15,720
2012	4,035	139,622	108,884	78%	30,738	22%	50,205	35,118	15,087	89,417	73,766	15,651

資料來源：同註 2。

調解不成立案件比率由 1991 年的 33%（14,642 件），至 2002 年減為 29%（26,599 件），至 2012 年又減為 22%（30,738 件）。調解成立比率逐年增加，不成

立比率逐年減少，但在結案件數大幅成長情形下，不成立案件數仍呈現成長趨勢。若單獨分析不成立案件，從 1991 年的 14,642 件，至 2012 年的 30,738 件，成長 109.93%；從 2002 年的 26,599 件，至 2012 年則成長 15.56%，這些不成立案件勢必成為法院沉重負擔。

職是之故，增加鄉鎮市調解委員會調解案件成立比率，期以減少不成立案件，減輕法院負擔，實屬刻不容緩的重要課題。

貳、 研究動機

世界各國有關中央與地方關係之政治制度，計有大陸體系之中央集權與英美體系之地方分權兩種，各有所長，亦各有所弊。中山先生擷長弭弊，創立均權制度。中山先生在中國國民黨第一次全國代表大會宣言中指出：「凡事務有全國一致之性質者，劃歸中央，有因地制宜之性質者，劃歸地方。」[3]地方制度法第十八、十九、廿條明訂調解業務為直轄市、縣（市）、鄉（鎮、市）地方自治事項。[4]準此，鄉鎮市調解業務顯為中央立法之地方自治事項。

1955 年立法之「鄉鎮調解條例」中有關調解委員遴選部分，規範由「鄉、鎮長就鄉、鎮內具有法律知識及信望素孚之公正人士，提出加倍人數，經鄉、鎮民代表會同意後聘任之。」[5]此一過程符合地方自治之精神。其後歷經數度修法，1982 年修法取消「提出加倍人數」，調解委員遴選之同意權仍屬鄉、鎮、市民代表會。[6]2005 年政府再度修法，除恢復「提出加倍人數」外，將同意權改隸地方法院及檢察署共同審查。[7]

此項修法造成部分鄉鎮市民代表會抗議，認為中央逾越地方自治權限。而中

3 周世輔、周陽山，《中山思想新詮─民權主義與中華民國憲法》（臺北：三民書局，2000 年），頁 65。
4 薄慶玖，《地方政府與自治》（臺北：空中大學，2003 年），頁 154-166。
5 同註 1。
6 「鄉鎮市調解條例」於民國 1955 年初立法後，歷經 1955 年底、1964 年、1882 年、1994 年、1995 年中、年底兩度、2002 年、2005 年、2007 年、2009 年等多次修法。
7 同註 1。

央修法理由是為提高調解品質與成效，避免地方派系深化與對立，反而造成社會不安。[8]就實務而言，調解委員遴選同意權改隸地方法院及檢察署審查，必然傾向遴選「具有法律知識公正人士」之調解委員，有助消弭政治酬庸或利益交換不當現象。但具有提名權的鄉鎮市長若依個人利益而行使提名，地方法院及檢察署之審查，在監督的效能上恐不及鄉鎮市民代表會。

自古以來，國人就有不好興訟，由地方長老、士紳斡旋糾紛的文化傳統；固有鄉制之地方政府亦負有排難解紛之任務；[9]再者地方法院設置與管轄範圍大於鄉鎮市區，民眾往返多所不便。因此，結合中國文化傳統、固有鄉制自治性，減少耗費司法訴訟資源的調解委員會，若因調解委員遴選而損其效能，殊為可惜。職是之故，體認中山先生對地方自治的重視，值得做深入嚴謹的學術研究。

依調解條例設計，鄉、鎮、市長遴選具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士擔任調解委員，就民間發生之民事或刑事事件，勸導當事人雙方互相讓步，以終止爭執。經過調解委員會調解成立送法院核定後，與法院確定判決有同一的效力。[10]

隨著調解委員同意核定權由代表會轉移至地方法院及地檢署後，具有法律專業知識人士必然成為首選。然依據本研究訪談數位臺北市各區調解委員會主席、祕書及委員，對於具法律背景調解委員的調解成效大多抱持負面看法。其理由不外：律師工作繁忙，出席率不盡理想；調解與律師業務難免產生競合關係；法律人注重法理是非、正義論斷與調解著重情理、雙方合意特性頗多扞格；法律性格與調解委員應具之人格特質多所差異；法律人雖以介入他人糾紛為業，但卻欠缺社會歷練，隔靴搔癢，難有同理心。究竟，具備法律專業知識者真如立法原意，為調解委員最佳人選，還是實務從業人員的看法較能真實反映現況？

8 同註 1。
9 張子源，〈地方自治與調解〉，《臺北文獻》，第 94 期，1990 年 12 月，頁 111-113。
10 行政院內政部，〈民政司／鄉鎮市調解業務〉，《內政部民政司網站》，2010 年，<http://www.moi.gov.tw/dca/02country_001.aspx>。

依立法精神，由鄉、鎮、市長遴選具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士擔任調解委員。[11]然而，隨著社會發展與結構改變，人口愈來愈集中都市的今日，除了重量級的政治人物外，公正人士的信望是否遭到稀釋，對於受調解者而言，因為調解委員的信望而傾向同意調解條件，不無疑問。

從內政部 2007 至 2012 年各縣市辦理調解業務調解成立比率統計數據觀察（如表 1-2），在 5 都改制前的行政區域中，除北、高兩院轄市調解成立比率較低外（雖然較低，但亦有 6 成以上的水準），一般而言，省轄市調解成立比率較一般縣級高；另就調解成立比率較低的苗栗縣、新竹縣、花蓮縣以及 3 個外離島縣觀察，苗栗縣、新竹縣多為客家族群、花蓮縣多為原住民，按理宗族的緊密力量應該更便於調解成立，但數據顯示卻非如此，近年的調解成立比率大多低於 6 成（2010 年前均低於 6 成；2011 年花蓮、新竹約 6 成；2012 年苗栗首度突破 6 成、花、竹成長至 6 成 5，然較諸全國各縣市，仍居於後段）。至於 3 個外島縣調解成立比率則大多低於 5 成（除金門縣 2008 年為 55.05%、2010 年為 54.11%、2011 年為 65.89%外），尤其人口數不滿 1 萬的連江縣經常徘徊於 2 至 3 成之間，2012 年更創下 2 件調解案件均不成立的 0%調解比率。[12]檢視外島縣調解案件統計（如表 1-3），連江縣年度案件大多低於 10 件，雖然 1、2 件調解不成立便影響調解成立比率甚巨，但不成立件數高於成立案件卻是不爭的事實。

若就縣市合併的 3 都調解成立比率觀察（如表 1-4），除高雄縣於 2007 年高於高雄市外，其餘各年份、各地區，市調解比率均高於縣調解比率。而合併後 2011 年與 2012 年調解比率均落於原市、縣調解比率之間，這種市高於縣、都會高於鄉村的現象，均說明調解委員是否具有地方聲望與調解結果並無正相關。

張子源自 1972 至 1981 年統計資料分析出都市化地區調解較易成功，並將此

11 同註 10。

12 連江縣 2010 年度人口數為 9,944 人。資料來源：行政院內政部，〈各縣市主要內政統計指標排序〉，《內政部網站》，<http://www.moi.gov.tw/stat/city02.aspx>。

現象歸因於都市地區居民知識水準較高，較為理性，易接受調解。[13]依其見解，則與鄉鎮市調解條例中規範調解委員遴選條件之立法精神似有不同之處。

表 1-2：全國各縣市辦理調解業務調解成立比率表(2007 至 2012 年)

2007年		2008年		2009年		2010年		2011年		2012年	
縣市	%	縣市	%	縣市	%	縣市	%	縣市	%	縣市	%
臺中市	90.4	臺中市	91.8	臺中市	91.97	臺中市	92.83	彰化縣	90.65	彰化縣	91.4
彰化縣	89.42	彰化縣	89.62	臺南市	88.65	彰化縣	90.04	臺中市	88.34	臺中市	89.08
臺南市	88.63	臺南市	89.12	彰化縣	88.23	臺南市	89.17	(臺中縣)		(臺中縣)	
嘉義市	87.08	嘉義市	83.87	新竹市	83.69	新竹市	83.47	新竹市	82.82	臺南市	82.07
嘉義縣	82.76	基隆市	82.44	臺中縣	81.34	臺中縣	82.5	雲林縣	81.55	(臺南縣)	
基隆市	82.71	嘉義縣	82.38	嘉義縣	81.12	基隆市	81.01	基隆市	80	新竹市	80.97
新竹市	82.45	雲林縣	81.47	基隆市	79.55	嘉義縣	80.54	嘉義縣	79.79	基隆市	79.62
雲林縣	80.02	新竹市	80.53	雲林縣	77.33	雲林縣	80.47	臺南市	79.53	雲林縣	78.14
臺北縣	77.47	臺中縣	79.79	嘉義市	76.28	臺北縣	78.34	(臺南縣)		嘉義縣	77.73
臺中縣	76.17	臺北縣	77.18	臺南縣	75.11	嘉義市	74.76	嘉義市	77.89	桃園縣	75.56
臺南縣	73.55	臺南縣	75.73	臺北縣	74.59	高雄市	74.52	桃園縣	76	嘉義市	74
宜蘭縣	71.96	桃園縣	72.4	高雄市	73.74	臺南縣	73.95	新北市	75.54	新北市	74.28
南投縣	69.44	屏東縣	71.92	桃園縣	73.27	桃園縣	72.92	南投縣	72.15	南投縣	72.73
高雄縣	68.85	高雄市	71.41	南投縣	70.72	宜蘭縣	72.73	臺北市	70.61	宜蘭縣	72.37
桃園縣	67.92	宜蘭縣	69.99	宜蘭縣	69.6	南投縣	70.05	高雄市	66.64	臺北市	71.27
屏東縣	67.49	南投縣	68.87	高雄縣	67.61	臺北市	67.29	(高雄縣)		屏東縣	70.12
高雄市	64.08	高雄縣	68.04	屏東縣	67.04	屏東縣	64.2	宜蘭縣	68.6	高雄市	68
臺東縣	63.8	臺北市	64.89	臺北市	63.22	臺東縣	63.83	屏東縣	66.22	(高雄縣)	
臺北市	63.53	臺東縣	64.73	臺東縣	61.63	高雄縣	63.76	金門縣	65.89	新竹縣	65.4
苗栗縣	61.45	苗栗縣	60.89	苗栗縣	57	苗栗縣	58.93	花蓮縣	60.81	花蓮縣	64.65
新竹縣	59.33	花蓮縣	56.34	新竹縣	56.55	新竹縣	57.34	新竹縣	60.55	臺東縣	62.11
金門縣	53.57	新竹縣	56.32	花蓮縣	55.99	花蓮縣	55	臺東縣	60.02	苗栗縣	60.41
花蓮縣	52.23	金門縣	55.05	金門縣	45.83	金門縣	54.11	苗栗縣	57.84	金門縣	47.59
連江縣	50	連江縣	42.86	澎湖縣	42.72	澎湖縣	45.02	澎湖縣	49.01	澎湖縣	41.98
澎湖縣	28.44	澎湖縣	36.02	連江縣	33.33	連江縣	20	連江縣	0	連江縣	25
總平均	76.91	總平均	77.9	總平均	76.6	總平均	77.79	總平均	77.84	總平均	77.98

資料來源：同註 2。

表 1-3：外島縣市辦理調解業務調解案件統計表(2007 至 2012 年)

13 張子源，《鄉鎮市調解制度之實用》（臺北：自版，1986 年），頁 117。

縣別	2007		2008		2009		2010		2011		2012	
	成立	不成	成立	不成	成立	不成	成立	不成	成立	不成	成立	不成
澎湖縣	62	156	67	119	91	122	131	160	124	129	110	152
金門縣	60	52	60	49	44	52	79	67	85	43	79	87
連江縣	5	5	3	4	3	6	1	4	0	2	4	12

資料來源：本研究

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

表 1-4：縣市合併(三都)調解成立比率對照表(2007 至 2012 年)

2007年		2008年		2009年		2010年		2011年		2012年	
縣市	%	縣市	%	縣市	%	縣市	%	縣市	%	縣市	%
臺中市	90.4	臺中市	91.8	臺中市	91.97	臺中市	92.83	臺中市	88.34	臺中市	89.08
臺中縣	76.17	臺中縣	79.79	臺中縣	81.34	臺中縣	82.5				
臺南市	88.63	臺南市	89.12	臺南市	88.65	臺南市	89.17	臺南市	79.53	臺南市	82.07
臺南縣	73.55	臺南縣	75.73	臺南縣	75.11	臺南縣	73.95				
高雄市	64.08	高雄市	71.41	高雄市	73.74	高雄市	74.52	高雄市	66.64	高雄市	68
高雄縣	68.85	高雄縣	68.04	高雄縣	67.61	高雄縣	63.76				

資料來源：本研究

另依據內政部「2002 至 2012 年全國鄉鎮市調解委員會組織概況」統計資料顯示（如表 1-5），[14]調解委員由 2002 年 3,762 人至 2012 年增加為 4,035 人，增加幅度為 7.26%。唯就人口比例而言，歷年平均每萬人口調解委員人數約維持 1.7 人。

就 2002 至 2012 年調解委員人數、調解結案件數與調解成立件數三者增加比率比較，實難以觀察其間關聯，尤其以平均每萬人口調解委員人數約維持 1.7 人來看，調解委員人數、調解案件數與調解結果間幾乎毫無關聯。

按性別觀察，女性委員所占比重呈逐年遞增現象，2012 年 1,262 人較 2002 年 551 人增加 129.45%，此期間男性委員遞減 15.80%。2002 年男女調解委員比例為 8.54:1.46，2012 年則約為 6.87:3.13。

依年齡區分，50 歲以下委員人數逐年遞減，50 歲以上委員人數逐年遞增，60 歲以上委員人數增加幅度更高於 50 至 60 歲委員。[15]

就教育程度觀察，高中學歷以上程度委員遞增，國、中小則遞減，符合國家整體教育水準提昇實況。2012 年調解委員學歷，大專以上、高中、國中、國小四者比例約為 3：4：2：1。

就性別、年齡、教育程度三者綜合分析，女性調解委員增加、年齡增加、教育

14 行政院內政部，〈統計通報：102 年第 15 週 101 年地方辦理調解業務概況〉，《內政部網站》，2013 年 4 月 10 日，<http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/list.htm>。

15 依內政部及各縣市政府統計表所列年齡變數：「未滿 40 歲」、「40-50 歲未滿」「40-50 歲未滿」與「60 歲以上」，本研究為便於表示，省略「未滿」二字(以下均同)。

程度提高三者與調解案件成立比率增加是否具有關聯性是值得關注的議題。

表 1-5：全國鄉鎮市調解委員會組織概況表(2001 至 2012 年)

年度	人數	按性別分		按年齡分				按教育程度分			
		男	女	未滿 40 歲	40-50 歲未滿	50-60 歲未滿	60 歲以上	大專以上	高中(職)	國中	國小
2002	3,762	3,211	551	155	913	1,104	1,590	677	1,322	952	811
2003	3,807	3,247	560	166	936	1,171	1,534	710	1,428	931	738
2004	3,841	3,265	576	138	879	1,213	1,611	726	1,452	932	731
2005	3,811	3,219	592	132	784	1,252	1,643	733	1,431	927	720
2006	3,790	2,957	833	115	761	1,320	1594	856	1,460	859	615
2007	3,932	2,827	1,105	132	751	1,392	1,657	1,001	1,545	829	557
2008	3,959	2,792	1,167	99	682	1,421	1,757	1,042	1,529	841	547
2009	3,963	2,775	1,188	77	589	1,411	1,886	1,052	1,539	839	533
2010	3,956	2,759	1,197	76	541	1,373	1,966	1,096	1,529	817	514
2011	4,028	2,774	1,254	67	527	1,453	1,981	1,215	1,587	789	437
2012	4,035	2,773	1,262	59	437	1,410	2,129	1,236	1,601	764	434

資料來源：同註 14。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

國內相關研究大多指出鄉鎮市調解委員會三大缺失為：學歷低、年齡高、法律知識不足。[16]然就前述實務見解與統計資料顯示，此三大缺失與調解條例中調解委員性別、聲望之設計等是否影響調解會績效與功能不無疑問。

另外，國內外有關調解者調解行為研究，大多僅止於羅列調解行為要素，未見實證研究，各家學者難免偏好，更難以周全；訪談實務調解委員，有的說「公平」最重要，而「耐心」也很重要；有的說「公平」不重要，「技巧」才重要，各說各話，莫衷一是。

因此，實證研究調解者身分、行為要素與調解績效之間關係，作為遴選調解委員參考依據，應有助於提昇鄉鎮市調解委員會調解案件成立比率，減少不成立案件，避免增加法院負擔，為本研究之動機。

16 田正恒，〈鄉鎮調解制度之探討〉，《中國論壇》，第 11 卷第 10 期，1981 年 2 月，頁 34。
註：餘詳見第二章文獻探討。

第二節 研究問題與目的

壹、 研究問題

目前衡量調解績效不外使用兩項指標，一是調解成立件數，另一是調解成立比率。就內政部或各縣市公佈數據顯示，鄉鎮市區調解委員會、縣市以及全國各階層依案件類別分別統計成立、不成立件數，以及調解成立比率。個別委員因涉及獎勵，僅統計成立件數，並未計算不成立件數與調解成立比率。

分析五都 2012 年戶籍人口數、[17]交通事故數、[18]調解委員數與調解件數統計表（如表 1-5），觀察各市調解件數、調解成立比率與調解委員、戶籍人口以及佔調解委員會調解案件最大比例的交通事故等數據具有相當不同面貌。

臺南市調解委員人數為全國之冠，但與戶籍人口相比，戶籍每萬人委員 2.5 人雖為五都之首，亦略高為全國平均數 1.7 人，但與其他縣級比較仍屬合理範圍，唯其每位委員平均年結案件數 22.1 件則屬偏低。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

表 1-6：五都戶籍人口、交通事故、調解委員與件數統計表

地區	調解委員			結案件數			戶籍人口		交通事故		
	人數	每萬人委員數	委員年均件數	成立	合計	比率	戶籍人口	每萬人調解數	事故數	每萬人事故數	每百件事故調解件數
新北市	**404**	**1**	**77.6**	**23,275**	**31,335**	**74.28%**	**3,939,305**	**79.5**	**21,741**	**55.2**	**144.1**
臺北市	**179**	**0.7**	**37.9**	**4,832**	**6,780**	**71.27%**	**2,673,226**	**25.4**	**19,192**	**71.8**	**35.3**
臺中市	**339**	**1.3**	**64.8**	**19,557**	**21,954**	**89.08%**	**2,684,893**	**81.8**	**48,611**	**181.1**	**45.2**
臺南市	**467**	**2.5**	**22.6**	**8,650**	**10,540**	**82.07%**	**1,881,645**	**55.5**	**17,898**	**95.1**	**58.9**
高雄市	**365**	**1.3**	**32.9**	**8,171**	**12,016**	**68.00%**	**2,778,659**	**43.2**	**43,720**	**157.3**	**27.5**
全國	**4,035**	**1.7**	**34.6**	**108,884**	**139,622**	**77.98%**	**23,315,822**	**59.9**	**249,465**	**107**	**56**

資料來源：本研究

17 行政院內政部，〈內政統計通報（102 年第 4 週）：101 年底人口結構分析〉，《內政部網站》，2013 年 1 月 30 日，<http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/list.htm>。

18 行政院內政部，〈統計年報：道路交通事故〉，《內政部網站》，2013 年 5 月 13 日，<http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/list.htm>。

註：交通事故年度僅統計 A1 與 A2 事故，A1 類係指造成當場或 24 小時內死亡之事故；A2 類指造成人員受傷或超過 24 小時死亡之交通事故。

臺北市委員人數最低，每萬人委員 0.7 人不僅為五都之未，更為全國最低，而其委員平均年結案件數略高於全國平均數，凸顯其偏低的年度結案件數；其人口數高於臺南市，與臺中市、高雄市相當，但年度結案件數卻遠低於此三都；其人口數為新北市 68%，交通事故數相當，但案件數卻僅有新北市 22%。

臺中市交通事故為全國之冠，但調解件數僅佔交通事故數 45.16%，顯然超過半數的交通事故並未進入調解委員會。而其調解成立比率 89.08%，則是其他縣市難以望其項背。（僅次於彰化縣的 91.40%）

新北市交通事故數略高於臺北市，若與人口數比較，其每萬人年交通事故數 55.2 則遠低於其他各都，但其每百件事故調解件數卻高達 144.1 件，顯示每件交通事故幾乎都進入調解委員會調解程序。新北市除上述數據外，在委員年度處理案件（77.6）、年度調解結案件數（31,335）、戶籍人數每萬人調解件數（79.5）亦高居全國之冠。

新北市人口較臺北市多 47.36%，但年度調解案件多 362.17%，據了解差別在於新北市交通警察設有交通事故轉介調解績效，當發生交通事故時，交通員警莫不通知調解委員前往交通大隊為事故雙方進行調解筆錄製作；而臺北市則由肇事雙方自行和解，無法達成和解者自行至調解委員會申請調解，因此其年度調解案件才佔交通事故數 35.33%，不如新北市的 144.13%。

調解委員至交通大隊進行調解當然可以達到便民目的，尤其外縣市肇事車輛無須為調解而奔波，但亦有事後反悔、內容欠詳等風險與缺失。因此，部分區調解委員會（如淡水區）便未開放此項服務；另新北市政府法制局於 2013 年調整考評辦法，致使部分原開放之區調解會停止本項服務（如中和區）。未來新北市年度調解案件是否為因此而大幅下降，值得觀察；而過去年度動輒調解成立三、四百件，領取行政院院長獎的調解委員人數，可能亦隨之減少。

以調解成立件數評量調解委員績效，對於年齡較長、本業退休、出席率高之調解委員較為有利；以調解成立比率為評量調解委員績效，則因部分調解委員會係

以委員專長為分案原則，對於具有特殊專業之調解委員又不盡公平，例如地政、家事案件複雜程度往往高於一般單純車禍事件，不易調解成立。因此，具有法律、地政等專業之調解委員在專業分案下較為不利。

以數據統計分析社會科學，主要著眼於可能性，當樣本足夠時，運氣的成分就會被稀釋。今調解會調解案件以車禍案件為多數，地政、家事等專業案件畢竟少數。因此，評量調解委員績效，以調解成立比率為準則，應較諸調解成立件數來得客觀。

依研究動機與前述，本研究之研究問題有三：

一、 何種身分之調解委員具有較高之調解成立比率？

二、 鄉鎮市調解委員之調解行為為何？

三、 何種調解行為具有較高之調解成立比率？

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

貳、 研究目的

不論從學理文獻分析或是實務界訪談，對於調解委員應具備之調解行為，大多有如瞎子摸象般地各說各話，難以窺其全貌外。以個別行為要素「耐心」為例，雖然大部分受訪之調解委員都認為「耐心」確為調解成立的重要調解行為，但亦有為數不少的委員認為調解案件能否成立，依長期經驗觀察，檢視案情及各造當事人即可研判能否調解成立，根本無需多費唇舌。兩種見解南轅北轍、大相逕庭，並無定論。

「鄉鎮市調解條例」立法迄今歷經十度修正，其中對於調解委員部分多所討論，然而立法委員發言見地多屬推論，並無實證基礎。

本研究企望透過實證研究，對於鄉鎮市調解委員調解行為實施全面性檢視，並分析何種調解行為要素具有較高之調解成立比率。再者，運用統計資料分析何種身分之調解委員具有較高之調解成立比率。目的在於釐清調解委員與調解結果之關聯，作為修法與各調解會遴選委員、教育訓練之參酌。

第三節 研究方法

本研究以臺北市 12 行政區調解委員會 180 位調解委員為研究對象，運用歸納、演繹法，處理所蒐集之量化及質化資料，用以解答前節研究問題，概述如下：（施測過程詳如第三章研究設計）

一、 蒐集臺北市 12 行政區調解委員會 180 位調解委員個人資料與 2011 至 2012 年調解績效，實施統計分析，檢視人口變項與調解結果之關聯性，並透過調解委員訪談之質性研究，分析關聯之成因。

二、 以文獻分析為基礎，廣泛蒐集國內外學者調解行為意見；復以臺北市 10 位區調解委員會主席、2 位祕書、1 位市府承辦人與 1 位教授為專家小組，實施德菲法問卷，據以分析鄉鎮市調解委員調解行為要素。

三、 參與觀察臺北市各行政區調解案件，分析調解委員調解行為要素之條件屬性，建構假設理論，並以臺北市第二輪與四都（新北、臺中、臺南、高雄）第三輪參與觀察驗證假設理論是否成立。

四、 本研究之參與觀察採用非完全之參與觀察，亦即觀察者純屬旁觀記錄者，並不參與調解，在調解過程中完全不與調解委員、受調解者產生任何互動，或提供任何意見，避免成為調解結果之影響變數。

第四節 研究範圍與限制

壹、 研究範圍

一、 本研究以臺北市 12 行政區調解委員會 180 位調解委員為研究對象，係因為臺北市調解委員法律背景素質較為整齊，樣本充分足夠。

二、 本研究以車禍案件為參與觀察案件，主要著眼於車禍佔調解案件比例最高；其次，車禍調解案件常識、知識兼具，情理法兼顧，較貼近一般民眾生活；再者，車禍案件較不具隱私性，受調解雙方較易同意接受觀察。

三、 本研究以調解委員身分與調解行為為研究範圍，受調解雙方之諸多變項因為無法控制，且為簡化分析，因此不在本研究範圍內。

四、 本研究以臺北市為主要範圍，以四都驗證理論適用性。為擺脫城鄉差異之疑慮，四都各區選擇城鄉各半；另以 2012 年人口統計，含桃園在內的六都與基隆、新竹、嘉義三市人口佔全國 73.21%，調解案件數則佔 68.43%。若保守估計車禍案件佔全國調解案件 7 成，則本研究結果對鄉鎮市調解的解釋量應達 5 成以上，對全國整體而言，具有高度之適用性。

貳、 研究限制

一、 本研究為顧及研究倫理，參與觀察調解個案前均先徵求調解會主席、祕書、調解委員與受調解雙方當事人同意。在知情下，調解委員之調解行為或許因此較為保守與消極，因而影響調解結果。受調解者在調解過程中陳述立場與爭端時，往往會爭取第三方支持，除調解委員外，觀察者經常亦是爭取對象，此一行為亦可能對調解委員形成影響。

二、 一如前述，以調解成立件數或調解成立比率評量調解委員績效各有利弊，唯考量臺北市僅有兩個行政區調解委員會採用專業分案，其餘多採調解委員當日報到順序作為分案準則，因此本研究以調解比率作為評量調解委員調解績效之準則，雖未能涵蓋全面，但仍不失其隨機公正性。

三、 本研究以調解委員調解行為為研究範圍，至於受調解者雙方之諸多投入變項，受到時間與各項資源限制，未列入研究範圍內。這些外在變項或多或少影響研究結果之廣泛性與適用性。例如，有些內容單純之調解案件，可能並不需要委員多做努力即可調解成立，甚至雙方在委員開口前即已取得和解條件之共識，此種情形顯示並非委員不具備某些行為要素，而是在此一調解案件中不需要。本研究對這些限制儘可能在調解行為不具備或不需要上做出分辨。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

四、 參與觀察最困難的部分，除了調解行為要素操作化定義不易外，調解委員與受調解者意見往往受到立場、情緒與調解結果影響而蒐集不易。大部分調解委員認為調解行為應由受調解者評量較為客觀，而無意願對自己調解行為實施評量；再者，臺北市大部分調解委員會調解委員必須負責製作調解筆錄，完成後受其他繁忙事務影響，無暇就參與觀察個案接受深度訪談。受調解者則易受調解結果之情緒影響，調解成立者對於調解委員之調解行為要素多偏向正面評價，不成立者因無須等候調解筆錄，復受情緒影響，大多拂袖而去，毫無接受訪談意願。因此本研究對於觀察個案中調解委員之調解行為僅能由研究者評斷與分類，其中難免失之主觀。為維持本研究信度，全部參與觀察與編碼均由研究者一人實施。

五、 本研究以臺北市 12 行政區調解委員會 180 位委員 2011 至 2012 年調解案件為分析對象（參與觀察部分則限縮於車禍案件）。一般而言，車禍案件區分為民事財損、刑事傷害兩部分。若單純無傷亡之財損車禍則歸類為民事案件；而傷害案件則歸類為刑事案件。有時可能因應實需，一件車禍案件拆解為兩件調解案件（一刑一民）；有時甚至因為多方車禍而拆解為數件調解案件。至於死亡車禍，因屬非告訴乃論，為不得調解案件，調解委員會僅能就其民事部分進行調解，理應歸類民事案件，然因各區案件分類作業有些不同，因此難以統計車禍案件實際數量。

六、 本研究徵求臺北市 12 行政區調解委員會協助研究，獲得大部分主席、祕書、委員及受調解者支持，然其中兩位主席因故無法參與德菲法問卷、各有 1 個調解委員會無法提供委員績效數據或同意實施參與觀察（另有 1 調解委員會僅同意第一輪參與觀察）、28 位委員因故或拒絕授權進行績效分析研究（有效樣本約 84.44%）。以上限制雖不影響研究進行，然無法做到全面研究，總是缺憾。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

第貳章 文獻探討

本章就本研究相關文獻進行討論，共區分三部分：

第一部分為法規與現況，包括第一節「鄉鎮市調解條例沿革」，討論鄉鎮市調解條例中與本研究相關之條例內容與修法沿革，作為後續討論起始與基礎；第二節「調解委員任用現況」討論各縣市調解委員遴選任用相關規定與作法，並分析臺北市 12 行政區調解委員現況，嘗試觀察調解委員人口變項與各行政區調解會團體調解績效間是否具有關聯性。

第二部分為文獻回顧，包括第三節「鄉鎮市調解相關研究」，討論國內專書、期刊與碩博士論文有關鄉鎮市調解會之相關研究，著重於鄉鎮市調解委員與調解績效關聯部分；第四節「各國調解制度概況」介紹歐美亞澳世界各國與我國鄉鎮市調解相當之調解制度概況，著重於調解委員資格與遴聘，比較各國差異，試圖疏理可引為我國鄉鎮市調解參酌之作法；第五節「調解委員行為要素」則彙整中外學界與實務法界對調解委員調解行要素見解，據以分析我國鄉鎮市調解委員調解行為要素。

第三部分為理論基礎，於第六節「衝突理論與調解模型」介紹衝突理論與模型，作為本研究理論基礎。本節理當置於本章第一節，然為便於與第參章「研究設計」接軌，特移至本節以做為研究構架之前導。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

第一節 鄉鎮市調解條例沿革

壹、 條文修法沿革概要

「鄉鎮市調解條例」(以下稱本條例）於 1955 年初立法施行迄今近 60 年，其間歷經 1955 年底、1964 年、1882 年、1994 年、1995 年中、年底兩度、2002 年、2005 年、2007 年、2009 年等十次修法。

1955 年初立法，當年底即因院（省）轄市之區與縣轄市之準用，於當年底修正增列第 20 條，使得院（省）轄市之區與縣轄市之調解委員會設置獲得法源。[19]

1964 年對本條例第 4 條（調解之管轄）、第 14 條（調解書之審核）、第 19 條（調解委員任期延長為 2 年、刪除副鄉鎮長不得任調解委員、調解委員會設置祕書）予以修正。[20]

1982 年除配合地方行政體制、擴大調解事件範圍、健全調解委員會組織（調解委員任期延長為 3 年、增列解聘機制、提高祕書職等）、改進調解程序、強化調解效力進行修正外，本條例由「鄉鎮調解條例」修正為「鄉鎮市調解條例」。[21]

1994 年修正與經費預算相關之第 31 條條文。[22]

1995 年中修正民代可擔任調解委員之第四條之一條文（於 2005 年修訂為第五條）。[23]

2002 年配合臺灣省政府功能業務與組織之調整，將條文中「省政府」修正為「縣政府」或其他適當修正。[24]

19 中華民國總統府，〈增訂鄉鎮調解條例〉，《總統府公報》，第 669 號，1956 年 1 月 9 日，頁 1。
20 中華民國總統府，〈修正鄉鎮調解條例〉，《總統府公報》，第 1547 號，1964 年 6 月 6 日，頁 1-2。
21 中華民國總統府，〈修正鄉鎮市調解條例〉，《總統府公報》，第 4079 號，1982 年 12 月 29 日，頁 1-5。
22 中華民國總統府，〈修正鄉鎮市調解條例〉，《總統府公報》，第 5945 號，1994 年 11 月 9 日，頁 1。
23 中華民國總統府，〈增訂鄉鎮市調解條例〉，《總統府公報》，第 6040 號，1995 年 6 月 29 日，頁 6。
24 中華民國總統府，〈修正鄉鎮市調解條例〉，《總統府公報》，第 6459 號，2002 年 4 月 24 日，頁 6-7。

2007 年修訂第四條第三款增列「或易科罰金」不在調解委員資格限制內。[25]

2009 年配合 2008 年 5 月 23 日修正公佈之民法總則編（禁治產部分）、親屬編（監護部分）及其施行法部分條文，已將「禁治產宣告」修正為「監護宣告」，並增訂「受輔助宣告」之相關規定，因此，將第四條調解委員資格第六款之「受禁治產宣告」修正為「受監護宣告」，另考量受輔助宣告之人係因精神障礙或其他心智缺陷，致其為意思表示或受意思表示，或辨識其意思表示效果之能力，顯有不足，不宜擔任調解委員之職務，同款增列「受輔助宣告」者亦不得充任調解委員。[26]

另 1995 年底及 2005 年兩次則屬較大幅度修法，併以下調解委員相關條文進行探討。

貳、 調解委員會組織

一、 調解委員會組織：（修法沿革如表 2-1）

有關調解委員會組織原列於第十九條，內容共計七款，規範委員遴聘、不得兼任、任期、主席、開會人數、經費、事務人員與備查等事項。其中有關委員人數部分，立法之初並無規範。1982 年修正時明訂調解委員會由委員 7 至 15 人組成，並與第四款有關主席部分並列為第二條。

行政院修正草案本係將第十九條第一項第四款「調解委員會置主席 1 人，由調解委員互選之。」修正為第二條「調解委員會由委員 5 至 9 人組織之，並互選 1 人為主席。」明訂委員總人數目的在於推薦或計算開會法定人數或解聘人數是否達到補聘之準據。然於立法院會討論時，考量本條例第六條規定調解委員會應有調解委員三分之一以上出席始得開會，若以 5 人計算，兩位委員即達開會門檻，卻無法形成會議，且為多聘熱心公正人士參與調解，因此修正為 7 至 15 人。[27]

25 中華民國總統府，〈修正鄉鎮市調解條例〉，《總統府公報》，第 6751 號，2007 年 7 月 4 日，頁 28-29。

26 中華民國總統府，〈修正鄉鎮市調解條例〉，《總統府公報》，第 6899 號，2009 年 7 月 4 日，頁 15-16。

27 中華民國立法院，〈1581 號院會紀錄〉，《立法院公報》，第 71 卷第 96 會期，1982 年，頁 19。

表 2-1：調解委員會組織修正沿革彙整表

修正日期	修正後條文	修正理由
19550115	第十九條(組織) 調解委員會組織規程應訂明左列事項： 四、調解委員會置主席 1 人，由調解委員互選之。	立法原條文。
19821217	第二條(組織) 調解委員會由委員 7 人至 15 人組織之，並互選 1 人為主席。	明訂調解委員總人數目的在於推薦或計算開會法定人數或解聘人數是否達到補聘之準據，且為多聘熱心公正人士參與調解。
19951221	第二條(組織) 調解委員會由委員 7 人至 15 人組織之，並互選 1 人為主席。 鄉、鎮、市行政區域遼闊、人口眾多或事務較繁者，其調解委員名額得由省政府酌增之。但最多不得超過 25 人。	現行調解委員會最高僅得置調解委員 15 人之規定，已不足因應實際業務需要，爰增列第二項，授權省政府依實際需要酌增其名額。但總額最多不得超過 25 人。
20050503	第二條(組織) 調解委員會由委員 7 人至 15 人組織之，並互選 1 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 25 人。	酌作文字修正。(第二項「調解委員」刪除「調解」二字。

資料來源：本研究

部分立法委員認為第六條雖規範「應有調解委員三分之一以上出席始得開會」，但同條亦規定「但經兩造當事人之同意，得由調解委員 1 人逕行調解。」亦即以獨任調解補集體調解之不足。謝生富委員認為：「鄉鎮調解」並不需要表決，更不需要用表決投票來決定，人數的多寡並不重要，少了反而容易達成調解。[28]趙石溪委

28 同註 27，頁 119。

員更斷言爾後大多數的調解都是由一位調解委員獨任調解。[29]

另有委員認為部分鄉鎮市人口眾多，9 位委員恐有人手不足之慮，無法達到疏減訟源之目的；另調解非但要解決問題，亦要樹立權威，若僅一兩位調解委員開會，則易受到收買形成弊端。因此有溫士源委員的「7 至 13 人」、蘇秋鎮委員的「5 至 15 人」以及林通宏委員的「7 至 15 人」等修正版本，[30]最後決議採「7 至 15 人」。

1995 年因調解委員會最高僅得置調解委員 15 人之規定，已不足因應實際業務需要，增列第二項，授權省政府依實際需要酌增其名額，但總額最多不得超過 25 人（2002 年配合臺灣省政府功能、業務與組織之調整，省政府修正為縣政府乙節略，以下各項討論均同）。

法務部以板橋市、新莊市等人口眾多之調解委員會調解委員負擔過重為由提案修正，經由省政府（2002 年修正由縣政府）依人口數及調解案件成長狀況核定調解委員人數，但總額最多不得超過 25 人。[31]1989 年司法、內政聯席會議討論本案時，黃河清委員認為本修正案具有彈性非常合宜。[32]而黃主文委員則認為調解委員重在素質，人數不宜過多。[33]及至 1995 年立法院會二、三讀時，未有立法委員就行政院所提調解委員人數修正案提出意見。

2005 年法務部提調解條例修正案，除作文字修正外（第二項「調解委員」刪除「調解」二字），調解委員名額由最高不得超過「25 人」修正為「30 人」，以符實際需要。[34]

本案於司法委員會審查時，曾任板橋市長林鴻池委員即以板橋市每年有 5 千

29 同註 27，頁 117。
30 中華民國立法院，〈1583 號院會紀錄〉，《立法院公報》，第 71 卷第 96 會期，1982 年，頁 105。
31 中華民國立法院，〈立法院司法、內政兩委員會第一次聯席會議紀錄(第 83 會期)(2267 號〉〉，《立法院公報》，第 78 卷第 51 會期，1989 年 5 月 1 日，頁 145。
32 同註 31，頁 147。
33 同註 31，頁 144。
34 中華民國立法院，〈立法院第 6 屆第 1 會期第 2 次會議議案關係文書〉，《立法院公報》，院總第 16 號，政府提案第 10057 號，2005 年 2 月 25 日，頁 593。

多件案件為例支持本項提案。[35]然黃劍輝委員則認為不能以通案來看板橋此一個案，且委員會應採奇數，另增加委員人數必增加鄉鎮市公所財務負擔。[36]為免因少數個案需求，而賦予多數鄉鎮市公所不當援引法規之依據，未蒙其利先受其害。[37]因此本條文修正案僅刪減「調解」二字，人數維持 25 人，並未予以調整。

二、 開會人數：（修法沿革如表 2-2）

本法立法時第十九條第五款明訂「調解委員會應有調解委員過半數之出席，始得開會。」[38]本款即定位鄉鎮調解為會議調解，當時在立法院並未引起任何討論即獲三讀通過。

法務部鑑於常因調解委員出席人數不足而告流會，影響調解業務至鉅，為促使調解容易進行，增強調解功能，1982 年提案修法，除將開會法定人數降為三分之一外，並規定如經雙方當事人同意，得由調解委員 1 人調解。[39]此次修法為獨任調解確立法源基礎。

本次修法在立法院司法委員會中引起熱烈討論，贊成與不贊成兩派站在興利與防弊立場各自發抒己見。防弊派認為開會門檻降低或是獨任調解容易形成勾串與詐欺，徒增訟源；當事雙方同意即可獨任調解，若事涉三方又如何？（溫士源）；[40] [41]調解委員會既然名為委員會，即應 1 人以上開會方才合理；獨任調解與第十六條：「調解得於不公開之其他處所行之」，所造成問題更大（趙石溪、溫士源）。

35 中華民國立法院，〈立法院第 6 屆第 1 會期司法委員會第 7 次全體委員會議紀錄(3403 號)〉，《立法院公報》，第 94 卷第 21 會期第 2 期，2005 年 3 月 28 日，頁 456。
36 同註 35，頁 461。
37 中華民國立法院，〈立法院第 6 屆第 1 會期司法委員會第 13 次全體委員會議紀錄(3411 號)〉，《立法院公報》，第 94 卷第 29 會期，2005 年 4 月 18 日，頁 344-345。
38 中華民國總統府，〈制定鄉鎮調解條例〉，《總統府公報》，第 569 號，1955 年 1 月 22 日，頁 3。
39 中華民國立法院，〈立法院司法、內政兩委員會第一次聯席會議紀錄(第 70 會期) 1581 號〉，《立法院公報》，第 71 卷第 96 期，1982 年 10 月 20 日，頁 114。
40 同註 39，頁 116。
41 中華民國立法院，〈立法院司法、內政兩委員會第二次聯席會議紀錄(第 70 會期) 1583 號〉，《立法院公報》，第 71 卷第 98 期，1982 年 10 月 27 日，頁 110。

[42] [43] [44]興利派見解則為：調解非審判亦非表決，人數少反而容易調解，且獨任調解必須經過雙方同意，不要因一點副作用而全部否定；調解委員可為公證人，有利疏解訟源；涉及個人隱私案件，當事人不願過多人參與等（林聯輝、李公權、蘇秋鎮、林通宏、謝生富）。[45] [46] [47] [48] [49]

法務部長李元簇說明時表示：調解委員為無給職，很難每次調解都到場，若雙方當事人同意調解委員 1 人獨任調解，並無不同意之理，且調解只是勸導而非裁判，調解成立以雙方同意為必要條件，委員人數並不影響公平原則。[50]法務部法律事務司司長陳耀東認為立法是為正常情況設計，勿因不正常情形而因噎廢食；個人隱私案件不宜過多人員參與；獨任調解有時較會議調解更能達到調解成立。[51]

溫士源經討論後不再反對修正，但堅持應將調解內容提報調解委員會。[52]

本案但書修正為「但經兩造當事人之同意，得由調解委員 1 人逕行調解，調解成立時應作成調解書」，[53]送交院會討論。

院會討論時，吳延環以出席委員多較能取信於民，主張維持原案調解委員應二分之一出席始得開會。[54]曾任調解委員林鈺祥以委員出席不易、個人隱私為由支持修正。[55]自此無任何異議，本案三讀通過修正。

1995 年 12 月，行政院以「常因未有三分之一以上調解委員出席，無法進行調解，影響調解績效，且調解未必均以開會方式為之，為加強便民及節省人力、經費・・・。」提案修正為「調解委員會調解時，應有調解委員 3 人以上出席。但經

42 同註 39，頁 117。
43 同註 41，頁 105。
44 同註 41。
45 同註 39，頁 118。
46 同註 41，頁 109。
47 同註 41。
48 同註 41。
49 同註 41，頁 111。
50 同註 39，頁 120。
51 同註 41，頁 110-111。
52 同註 41，頁 112。
53 同註 27，頁 20。
54 同註 27，頁 45。
55 中華民國立法院，〈1582 號院會紀錄〉，《立法院公報》，第 71 卷第 97 會期，1982 年，頁 24。

兩造當事人之同意，得由調解委員 1 人逕行調解。」[56]

本條但書中末句「調節成立時，應作成調解書」，與第二十二條第一項序文前段規定重複，予以刪除。[57]

本次修正案明訂合議調解之委員人數為 3 人，對於 9 位委員之調解會並無影響；7 位之調解會則調高門檻；11 位以上之調解會則降低門檻，委員人數愈多，降低幅度愈大。

再者，從行政院「調解未必均以開會方式為之」的說明中，證實趙石溪委員在 1982 年院會中「爾後大多數的調解都是由 1 個調解委員獨任調解」之斷言。[58]實務上，目前各鄉鎮市區調解會現況亦多以獨任調解為主。

表 2-2：調解委員會開會人數修正沿革彙整表

修正日期	修正後條文	修正理由
19550115	第十九條(調解委員)	
	五、調解委員會應有調解委員過半數之出席，始得開會。	立法原條文。
19821217	第六條(開會人數)	
	調解委員會應有調解委員三分之一以上出席，始得開會。但經兩造當事人之同意，得由調解委員 1 人逕行調解，調解成立時，應作成調解書。	依規定，調解委員會應有委員過半數出席，始得開會，實務上常因委員出席不足而告流會，為促使調解容易進行，增強調解功能，出席人數降為三分之一，並得獨立調解。
19951221	第六條(開會人數)	
	調解委員會調解時，應有調解委員 3 人以上出席。但經兩造當事人之同意，得由調解委員 1 人逕行調解。	一、按以合議方式進行之調解事件，常因未有三分之一以上調解委員出席，無法進行調解，影響調解績效，且調解未必均以開會方式為之，為加強便民及節省人力、經費，爰加以修正之。

56 中華民國立法院，〈2821 號院會紀錄〉，《立法院公報》，第 84 卷第 64 會期，1995 年，頁 50。
57 同註 56。
58 同註 29。

		二、本條但書中末句「調節成立時，應作成調解書」，與第二十二條第一項序文前段規定重複，爰予以刪除。

資料來源：本研究

本次修正案在委員會及院會中並未引起任何討論即三讀通過，迄今除 2005 年變更條序為第七條外，內容未再修正。

三、 調解委員任期：

調解委員任期由立法之初 1955 年的 1 年、1964 年延長為 2 年、1982 年又延長為 3 年、1995 年再延長為 4 年迄今。部分縣市有關調解委員會組織概況統計資料中，委員年資仍以 3 年為間距，可知係延用 1995 年前之表格形式尚未更新。

1964 年行政院以「據各有關機關就歷年各鄉鎮調解委員會辦理調解事件經驗均認為調解委員任期太短。」[59]「對調解業務稍感嫻熟，即行改組，頗足影響鄉鎮調解業務之推進。」[60]因此提案修正調解委員任期為 2 年。修正過程並未引起任何討論，無異議通過提案。

1982 年行政院以「人選不易」、「配合鄉鎮市長任期」為由，除提案刪除第三條有關調解委員遴選「提出加倍人數」外，更延長委員任期為 4 年。[61]

在委員會或院會討論中，除鄭餘鎮委員認為 2 年任期過短，才剛瞭解職掌、熟悉工作後，任期即屆，若無法連任實為損傷。[62]吳延環委員則認為任期短有利於提早更換不稱職、不負責任之調解委員；[63]另配合鄉鎮市長任期易形成派系糾紛與政爭，與調解委員超然立場不符；再者，調解委員並無不得連任限制，理想人選可

59 中華民國立法院，〈立法院各委員會審查報告〉，《立法院公報》，第 53 卷第 33 會期第 11 期，1964 年，頁 11。
60 同註 59，頁 9。
61 同註 43。
62 同註 55，頁 22。
63 同註 54。

一任再任，不當人選 2 年即可更換，極富彈性。[64]吳梓、林鈺祥、賴晚鐘亦持反對意見。[65]最後，院會採折衷辦法提出修正動議，並三讀通過調解委員任期延長為 3 年。[66]

1995 年行政院再以「配合鄉鎮市長任期」、「加強調解委員責任」為由，提案修正延長委員任期為 4 年。[67]本案於院會或委員會並未引起任何討論即獲得三讀通過修正，調解委員任期延長為 4 年迄今。

四、 女性調解委員人數：

鑒於家庭暴力及性侵害案件驟增，以及女性特有耐心等人格特質，女性擔任調解委員對於調解過程將有極大助益，行政院因此於 2005 年提案修定調解委員女性名額不得少於四分之一。[68]

本案除於委員會高思博認為「只為兩類案件而在總額中規定不能少於四分之一，似乎有目的和手段不相當之問題。」與法務部次長湯金全補充「順應兩性平等潮流，讓女性可以參與公共事務」外，三讀過程中並未引起其他討論。[69]

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

參、 調解委員遴聘

有關調解委員遴聘相關條文立法與修正，本研究區分調解委員資格（積極條件、消極條件）、不得擔任調解委員與調解委員遴、解、補、續聘等項分別討論。

一、 調解委員資格：

(一) 調解委員積極條件：

64 同註 55，頁 20。
65 同註 55，頁 21-23。
66 中華民國立法院，〈1585 號院會紀錄〉，《立法院公報》，第 71 卷第 100 會期，1982 年，頁 6-7。
67 同註 56，頁 43。
68 中華民國立法院，〈3410 號院會紀錄〉，《立法院公報》，第 94 卷第 28 會期第 1 期，2005 年，頁 164-165。
69 同註 35，頁 454。

1955 年調解條例立法施行時，明訂調解委員積極條件為「具有法律知識及信望素孚之公正人士」，立法過程中並未引起討論，完全依照行政院版本通過。2005 年行政院提出修正，將「其他專業知識」列入調解委員積極條件。

法務部於修法理由中說明：「調解委員會委員，原則上以具有法律知識背景者為主，但多元社會所發生之紛爭事件，尚須具有其他專業知識人士擔任此工作，使調解結果更具有專業性，以符合公平合理，爰擴大調解委員資格遴聘範圍之規定。」[70]

所謂「具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士」實屬不確定法律概念，法務部認為宜就具體個案解釋認定之。另為提昇調解委員素質及公正、公信，對於調解委員積極資格，宜慎重行事，[71]例如馮定國委員提議，選擇優秀退休軍公教人員，避免淪為公器私用，背離調解目的。[72]

至於本次修正調解委員積極條件，於原條文「具有法律知識及信望素孚之公正人士」中增列「或其他專業知識」部分，除法務部次長湯金全對彭紹瑾委員「何謂專業知識？」質詢時答稱「有關會計、心理等方面知識。」外，並未引起其他討論。[73]

調解委員積極條件除 2005 年修正增列「其他專業知識」後，迄今未再作任何修正。

(二) 調解委員消極資格：（修法沿革如表 2-3）

本法立法時除明訂調解委員積極資格外（前述具有法律知識及信望素孚之公正人士），並未限制消極資格。直到 1995 年 12 月提案修正，才明列六款調解委員消極條件。[74]

70 同註 34。
71 同註 37，頁 345-348。
72 同註 35，頁 457-459。
73 同註 37，頁 356。
74 中華民國總統府，〈增修訂鄉鎮市調解條例〉，《總統府公報》，第 6074 號，1996 年 1 月 17

行政院為提昇調解委員素質，健全調解委員會組織，參考公職人員選舉罷免法、公務人員任用法、農會法與律師法等消極資格規範，提案增訂第三條之一條款，有下列情形之一者不得為調解委員會調解委員：[75]

1. 曾犯內亂、外患罪，經判刑確定者。
2. 曾犯貪汙罪，經判刑確定者。
3. 犯前二款以外之罪，經判處有期徒刑以上之刑確定者。但過失犯罪或受緩刑宣告或准予易科罰金者，不在此限。
4. 曾受保安處分或感訓處分之裁判確定者。
5. 受破產宣告確定，尚未復權者。
6. 褫奪公權，尚未復權者。
7. 受禁治產宣告，尚未撤銷者。

立法院會討論時，委員謝聰敏表示，依據「戒嚴時期人民受損權利回復條例」，對戒嚴時期因內亂外患罪判刑確定者，規定回復其權利。本條款限制戒嚴時期曾犯內亂外患罪經判刑確定者擔任調解委員並不恰當，應加上但書「但依戒嚴時期人民受損權利回復條例回復其權利者，不在此限。」[76]

經協商後，洪昭男表示依參照律師法條文，將本條文第一款刪除，將第三款移為第一款，並修正為「曾受 1 年有期徒刑以上刑之裁判確定者。但過失犯罪或受緩刑宣告者，不在此限。」[77]院會二、三讀均無異議修正通過。

2005 年行政院提案修正本法全數卅七條條文，可謂歷年來最大幅度之修正案。本條文除單獨條列為第四條外，更為修法八大重點之一。[78]

本條文修法說明如下：[79]

日，頁 2。
75 同註 56，頁 49-50。
76 同註 56，頁 63-64。
77 同註 56，頁 64。
78 同註 34，頁 592。
79 同註 34，頁 594。

1. 原條文第三條之一條次變更為本條（第四條）。
2. 原條文第二款移列第一款（曾犯貪汙罪，經判刑確定者）。
3. 參酌地方制度法第七十九條第一項第三款規定，增列第二款「曾犯組織犯罪防制條例之罪，經判刑確定者」不得為調解委員之規定。
4. 為求調解委員與信望素孚之公正人士資格相符，以昭公信，原條文第一款「曾受 1 年有期徒刑以上刑之裁判確定者。但過失犯罪或受緩刑宣告者，不在此限。」修正為「曾犯前二款以外之罪，受有期徒刑以上刑之裁判確定者。但過失犯罪或受緩刑宣告者，不在此限。」並移列第三款；第三款以下各款依序順移。
5. 配合刑法總則檢討褫奪公權制度，刪除原條文第五款規定（褫奪公權，尚未復權者）。

綜合本次行政院提案修正本條文重點於刪除「褫奪公權」限制，增列「組織犯罪」限制，擴大「1 年有期徒刑以上」為「有期徒刑以上」。

高思博在立法院委員會中即針對第三款已涵蓋第一、二款，以及「判刑確定」標準是否過低提出質詢。[80]

組織犯罪防制條例第三條 （犯罪處罰）明訂刑度為 6 月以上有期徒刑，涵蓋於第三款中；[81]另貪汙治罪條例多為 5 年以上有期徒刑之重罪，[82]唯其第六條第一款「公務員財產來源不明罪之認定與罰則」明訂「5 年以下有期徒刑、拘役或科或併科不明來源財產額度以下之罰金」並不涵蓋於第三款中。因此增列第二款曾犯組

80 同註 35，頁 454-455。

81 組織犯罪防制條例第三條明訂：發起、主持、操縱或指揮犯罪組織者，處三年以上十年以下有期徒刑，得併科新臺幣一億元以下罰金；參與者，處六月以上五年以下有期徒刑，得併科新臺幣一千萬元以下罰金。・・・再犯該項之罪，其發起、主持、操縱或指揮者，處五年以上有期徒刑，得併科新臺幣二億元以下罰金；參與者，處一年以上七年以下有期徒刑，得併科新臺幣二千萬元以下罰金。

82 貪汙治罪條例第四條明訂：有下列行為之一者，處無期徒刑或十年以上有期徒刑，得併科新臺幣一億元以下罰金。第五條明訂：有下列行為之一者，處七年以上有期徒刑，得併科新臺幣六千萬元以下罰金。第六條明訂：有下列行為之一，處五年以上有期徒刑，得併科新臺幣三千萬元以下罰金。

織犯罪防制條例之罪，是屬多餘。

法務部次長湯金全未回答高思博疑問，反請內政部中部辦公室副主任范國廣說明。範國廣稱本款係參考地方制度法第七十九條（地方首長及議員代表解除職權、職務之情形）第三款「犯組織犯罪防制條例之罪，經判處有期徒刑以上之刑確定者。」並未正面答覆本條文第一、三款之重複。[83]

立法院未處理高思博第一個問題，以修正動議處理高思博第二個問題，將行政院提案「曾犯組織犯罪防制條例之罪，經判刑確定者。」修正為「曾犯組織犯罪防制條例之罪，經提起公訴者。」[84]此舉是否有違「無罪推論」與「比例原則」，不無疑慮。

本條文修正案於立法院會二、三讀均未引起討論，無異議通過。

2007 年立法委員李全教提案修正本條文第三款「曾犯前二款以外之罪，受有期徒刑以上刑之裁判確定者。但過失犯罪或受緩刑宣告者，不在此限。」增列「或易科罰金」。[85]

李全教認為調解委員為無給職，消極資格卻比公務員及公職人員嚴苛，顯有過當，部分具有地方名望人士或資深調解委員因微罪（例如打麻將被科處易科罰金）而無法獲得遴、續聘，極不合理。再者本條文第三款排除「過失犯罪」與「受緩刑宣告者」限制，卻未納入「易科罰金」，顯失公允。[86]

委員會討論時，郭林勇提醒主管機關如何定位調解委員？易科罰金刑度由 3 年以下放寬為 5 年以下，詐欺、背信與侵佔均可易科罰金，主管機關能否接受詐欺犯擔任調解委員？鄉鎮公所常說聘不到調解委員，事實是聘不到想聘的調解委員，許多退休的資深律師、高階公務人員、校長都很樂意幫忙。是否有必要為涉嫌背信、

83 同註 80。
84 同註 37，頁 348-349。
85 中華民國立法院，〈立法院第 6 屆第 5 會期第 5 次會議議案關係文書〉，《立法院公報》，院總第 16 號，政府提案第 7371 號，2007 年 3 月 21 日，頁 55。
86 同註 85。

侵佔而易科罰金的代表、議員或農漁會幹部修法解套？[87]

對於郭林勇的意見，法務部法律事務司長張清雲表示調解委員須經院、檢共同審查、鄉鎮市提名人選有不當紀錄或條件不適任時，院、檢有篩選過濾機制。[88]然而，院、檢必然依法篩選，不可能法內造法，另創過濾機制。不求立法完善，而望執行者導正，無異緣木求魚。

本案沈智慧、潘維剛（書面）表達同意、李復甸沒有意見（僅發言對整體訴訟外救濟制度表達看法）、郭林勇不堅持、多數登記發言委員不在場情形下通過，且順利完成二、三讀修法。

2009 年配合 2008 年 5 月 23 日修正公佈之民法總則編（禁治產部分）、親屬編（監護部分）及其施行法部分條文，「禁治產宣告」修正為「監護宣告」，並增訂「受輔助宣告」之相關規定，將本條文第六款之「受禁治產宣告」修正為「受監護宣告」，另考量受輔助宣告之人係因精神障礙或其他心智缺陷，致其為意思表示或受意思表示，或辨識其意思表示效果之能力，顯有不足，不宜擔任調解委員之職務，同款增列「受輔助宣告」者亦不得充任調解委員。[89]

本案修正過程並未引起任何討論，順利三讀通。

表 2-3：調解委員消極資格相關條文修正沿革彙整表

87 中華民國立法院，〈立法院第 6 屆第 5 會期司法委員會第 20 次全體委員會議紀錄(3572 號)〉，《立法院公報》，第 96 卷第 49 會期，2007 年 5 月 28 日，頁 248。

88 同註 87，頁 249。

89 中華民國立法院，〈立法院第 7 屆第 3 會期第 2 次會議議案關係文書〉，《立法院公報》，院總第 1574 號，政府提案第 11566 號，2009 年 2 月 16 日，頁 193。

修正日期	修正後條文	修正理由
19951221	第三條之一	
	有左列情形之一者，不得為調解委員會委員：	一、本條係新增。
	一、曾受一年有期徒刑以上刑之裁判確定者。但過失犯罪或受緩刑宣告者，不在此限。	二、為提昇委員素質，以健全調解委員會組織，爰參考動員戡亂時期公職人員選舉罷免法第三十四條，公務人員任用法第二十八條、農會法第四十六條之一第一項第六款及律師法第二條第二款但書之規定，增訂調解委員消極資格之規定。
	二、曾犯貪污罪，經判刑確定者。	
	三、曾受保安處分或感訓處分之裁判確定者。	
	四、受破產宣告確定，尚未復權者	
	五、 褫奪公權，尚未復權者。	
	六、 受禁治產宣告，尚未撤銷者	
20050503	第四條(不得為調解委員之情形)	
	有下列情形之一者，不得為調解委員：	一、原條文第三條之一條次變更為本條。
	一、 曾犯貪污罪，經判刑確定者。	二、原條文第二款移列第一款。
	二、 曾犯組織犯罪防制條例之罪，經提起公訴者。	三、參酌地方制度法第七十九條第一項第三款規定，增列第二款「曾犯組織犯罪防制條例之罪，經提起公訴者」亦不得為調解委員之規定。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

20050503	三、 曾犯前二款以外之罪，受有期徒刑以上刑之裁判確定者。但過失犯罪或受緩刑宣告者，不在此限。	四、 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後，送經地檢署及法院共同審查，發現調解委員候聘人，曾犯組織犯罪防制條例之罪，經檢察官提起公訴者，其信譽即被質疑，有失威望；與上述調解委員須具有信望素孚之公正人士資格不符，如擔任調解委員，難以昭公信，爰修正原條文第一款，並移列第三款；第三款以下各款依序順移。
	四、 曾受保安處分或感訓處分之裁判確定者。	
	五、 受破產宣告，尚未復權者。	
	六、 受禁治產宣告，尚未撤銷者。	五、 配合刑法總則檢討褫奪公權制度，爰刪除原條文第五款規定。
20070614	第四條(不得為調解委員之情形)	
	有下列情形之一者，不得為調解委員：	
	一、曾犯貪污罪，經判刑確定者。	
	二、曾犯組織犯罪防制條例之罪，經提起公訴者。	
	三、曾犯前二款以外之罪，受有期徒刑以上刑之裁判確定者。但過失犯罪或受緩刑宣告或易科罰金者，不在此限。	於第三款中增列「或易科罰金」，以符合實際需要。
	四、曾受保安處分或感訓處分之裁判確定者。	
	五、受破產宣告，尚未復權者。	
	六、受禁治產宣告，尚未撤銷者。	
20091225	第四條 (調解委員之消極資格)	
	有下列情形之一者，不得為調解委員：	配合九十七年五月二十三日修正公布之民法總則編（禁治產部分）、親屬編（監護部分）及其施行法部分條文，已將「禁治產宣告」修正為「監護宣告」，並增訂「受輔助宣告」之相關規定，爰配合將第六款之「受禁治產宣告」修正為「受監護宣告」，另考量受輔助宣告之人係因精神
	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。	

中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

修正日期	修正後條文	修正理由
20091225	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。	障礙或其他心智缺陷，致其為意思表示或受意思表示，或辨識其意思表示效果之能力，顯有不足，不宜擔任調解委員之職務，爰於同款增列「受輔助宣告」者亦不得充任調解委員之規定；其餘各款未修正。

資料來源：本研究

二、 不得兼任委員：（修法沿革如表 2-4）

1955 年制定本法時，第十九條明訂「鄉、鎮長及副鄉、鎮長不得兼任調解委員。」[90]1964 年則因鄉鎮已取消副鄉鎮長編制，為符實況，修正為「鄉、鎮長不得兼任調解委員」。[91]此二次制訂、修正過程中本項並未引起任何討論即獲三讀通過。

1982 年配合法律名稱修正為「鄉鎮市調解條例」，第十九條第二項「鄉、鎮長不得兼任調解委員」修正為「鄉、鎮、市長不得兼任調解委員。」並變更條次為第四條。[92] 本修正案於委員會審查時，立法委員李公權質疑依第三十二條規定「直轄市、省轄市之區及未設區之省轄市準用之。」依法律意思區長應不可擔任調解委員，但照條文字意解釋是可以的。法務部法律事務司長陳耀東則表示不可以，李公權未再發言，本修正案通過。[93]

1995 年為使調解委員會之功能明確彰顯且不致於萎縮，第四條鄉鎮市長不兼任原則部分增訂第四條之一條款，民代兼任原則，明訂民意代表得兼任調解委員，唯其名額不得超過調解委員會人數三分之一。

90 同註 38。
91 同註 60。
92 同註 39，頁 113。
93 同註 41，頁 106。

表 2-4：不得兼任調解委員相關條文修正沿革彙整表

修正日期	修正後條文	修正理由
19550115	第十九條(組織)	
	調解委員會組織規程應訂明左列事項： 二、鄉、鎮長及副鄉、鎮長不得兼任調解委員。	制定原條文。
19640526	第十九條(組織)	
	調解委員會組織規程應訂明左列事項： 二、鄉、鎮長不得兼任調解委員。	取消副鄉鎮長編制。
19821217	第四條(鄉鎮市長不兼任原則)	
	鄉、鎮、市長不得兼任調解委員。	配合法律名稱修正為「鄉鎮市調解條例」。
19950613	第四條(鄉鎮市長不兼任原則)	
	鄉、鎮、市長不得兼任調解委員。	原條文未修正。
	第四條之一(民代兼任原則)	
	民意代表得兼任調解委員，其名額不得超過調解委員會人數三分之一。	各鄉鎮市調解委員會於調解民事糾紛及告訴乃論之刑事事件成效良好。為使調解委員會之功能明確彰顯且不致於萎縮，爰明訂民意代表得兼任調解委員。
20050503	第五條(鄉鎮市長及民代不兼任原則)	
	鄉、鎮、市長及民意代表均不得兼任調解委員。	一、原條文第四條條次變更為本條。
		二、 鑑於實務運作與法理考量，民意代表須由鄉、鎮、市長提名遴選後聘任；且民意代表本身行使職權，即在監督鄉、鎮、市長執行調解行政事項，二者角色發生衝突。為避免鄉、鎮、市長遴選民意代表淪為酬庸，以規避監督產生弊端，致影響調解品質及

		公信力，爰增列民意代表不得兼任調解委員之規定。

資料來源：本研究

本法原僅明訂鄉鎮市長不得兼任調解委員，至於民意代表部分則依當時省政府頒佈「臺灣省各縣市政府及鄉鎮市區公所調解行政實施要點」規定，現任村里長、民意代表得擔任調解委員，唯總數不得超過三分之一。[94]唯因 1994 年通過「省縣自治法」第卅三條規定：「鄉鎮市民代表不得兼任鄉鎮市公所及其所屬機關、事業機構任何職務或名義。但法令另有規定者，不在此限。」[95]按此，內政部與法務部解釋民意代表不得擔任調解委員，立法委員趙永清與林志嘉連署 16 位委員提案本法增訂第四條之一條文，民意代表得擔任調解委員，唯人數限制為不得超過三分之一，兼顧多元化與公平性。[96]

林光華委員以調解容易得罪人而無人願意擔任、調解案件多為車禍及小件民事糾紛，且須當事人同意。因此，不但贊同民意代表兼任調解委員，甚至建議調解會設置於代表會中。[97]

姚嘉文、顏錦福則持反對意見，其理由為：省縣自治法甫行實施即排除一部分適用，並不妥當；另都市計劃與地價評議委員恐跟進要求比照辦理，影響深遠；

94 中華民國立法院，〈立法院第 2 屆第 4 會期司法、內政及邊政兩委員會審查「鄉鎮市調解條例第四條之一條文增訂草案」案第一次全體委員聯席會議會議紀錄(2764 號)〉，《立法院公報》，第 84 卷第 7 期，1995 年 1 月 9 日，頁 277-278。

95 中華民國總統府，〈制定省縣自治法〉，《總統府公報》，第 5902 號，1994 年 7 月 29 日，頁 1。

96 中華民國立法院，〈立法院第 2 屆第 4 會期第 34 次會議紀錄(2760 號)〉，《立法院公報》，第 84 卷第 3 會期，1995 年 1 月 6 日，頁 367。

97 同註 94，頁 281。

而民意代表公務忙碌、素質不佳均不利調解。[98]

趙永清以民意代表人脈廣、會議時間不多，有餘裕時間參與地方公益為由，請其他委員支持修正案，同時指出人數限制三分之一雖是嚴格條件，但仍可降低。[99]地方民意代表究竟是公務忙碌亦或有餘裕時間，在立法委員眼中竟是差異甚大。

法務部法律事務司長葉賽鶯則持不同見解，他認為民意代表兼任調解委員有行政與立法、監督與被監督角色衝突，以及地方派系介入疑慮；而調解條例第十四條規定「協同調解」已提供民意代表可以實際參與調解，服務選民機會，實無必要壓縮其他地方優秀人才參與調解之空間。因此建議俟一段時間後再行修法，另比例能調低至五分之一。[100]

內政部民政司長鍾福山則以地方公正人士尋覓不易、民代功能妥善發揮為由同意修法民代得以兼任調解委員。[101]內政部與法務部立場可謂南轅北轍。

本案於院會二、三讀程序中並無委員發言表達意見。民意代表復得兼任調解委員，唯其名額不得超過調解委員會人數三分之一。

2005 年法務部提案大幅修正本法，維持民代得兼任調解委員，僅將「名額不得超過調解委員會人數三分之一」修正為「名額不得超過調解委員人數三分之一」，刪除「會」字，以符實況。同時將有關本項規定第四條之一調整條序為第六條。[102]

立委吳秉叡等人鑑於調解委員須由鄉、鎮、市長提名遴選後聘任，且民意代表職權即在監督鄉、鎮、市長執行調解行政事項，二者角色發生衝突，為避免鄉、鎮、市長遴選民意代表淪為酬庸，規避監督產生弊端，以致影響調解品質及公信力，因此提出修正動議修正民意代表不得兼任調解委員。[103]

當年法務部所提修正案幅度極大，復以 10 年前提案修法恢復民意代表得以兼

98 同註 94，頁 281-282。
99 同註 94，頁 283。
100 同註 94，頁 279。
101 同註 94，頁 280。
102 同註 79。
103 同註 37，頁 350-351。

任調解委員的趙永清本會期並未參加司法委員會，因此吳秉叡所提修正動議並未引起注意，順利三讀通過，本案與鄉鎮市長不得兼任調解委員並列同一條文，並調整條序為第五條。

法務部為符實況，提案修法，未料擦槍走火，導致民意代表不得兼任調解委員，應是始料未及。

三、 調解委員遴、解、補、續聘：

(一) 調解委員遴聘：（修法沿革如表 2-5）

1955 年調解條例立法施行時，明訂調解委員會委員係由鄉、鎮長就鄉、鎮內具有法律知識及信望素孚之公正人士，提出加倍人數，經鄉、鎮民代表會同意後聘任，因故解聘程序亦同。[104]

再者，調解委員會成立時，應由鄉鎮自治機關將組織經過、調解會主席姓名、學、經歷與家庭狀況以及調解委員姓名，分別報請縣、市政府及管轄法院備案。[105]

1982 年第四度修法時，仍維持鄉、鎮長提名、代表會行使同意權；並於成立時，報請縣、市政府及管轄法院備案之作法。只是在報請備案時，原僅送調解會主席個人背景資料及調解委員姓名，修正為受提名人個人資料送請鄉、鎮、市代表會同意後聘任。此次修法重點在於調解委員遴選，個人背景資料由同意後備查改為同意前審查，代表會對於提名委員人選能有實質審查。[106]但同時刪除「提出加倍人數」規定，形同取消代表會選擇權，郭榮宗委員在院會中表達看法：「提加倍名單所遇困難較少，如改提足額名單，使鄉鎮民代表會沒有選擇的餘地，必然會引起很多糾紛，執行也有困難。」[107]鄭餘鎮委員亦持反對修正意見，[108]唯行政院以人選不易為由，堅持刪除加倍提名。修正案最終獲得通過，但委員顧慮的「代表會若堅持反對

104 同註 38。
105 同註 38。
106 同註 21，頁 1-2。
107 同註 27，頁 43。
108 同註 55，頁 23。

鄉鎮市長所提名單而無法組成調解委員會」乙節未獲考量。

為防止派系介入，避免鄉、鎮、市民代表會因行使同意權杯葛鄉、鎮、市長提名之調解委員人選，2005 年修正第三條有關調解委員遴選，刪除調解委員由鄉、鎮、市民代表會同意之規定，改由經鄉、鎮、市長遴選後，分別函請管轄地方法院或其分院及地方法院檢察署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，連任時亦同，[109]同時亦恢復加倍提名作法。

本次修正除刪除鄉、鎮、市民代表會同意權外，更修正民代得兼任調解委員條文，明訂民代與鄉、鎮、市長不得兼任。此次修法引起各地代表會強烈不滿，紛紛揚言刪減調解委員會預算作為抵制。

表 2-5：調解委員遴聘相關條文修正沿革彙整表

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

109 同註 34。

修正日期	修正後條文	修正理由
19550115	第十九條(組織)	
	調解委員會組織規程應訂明左列事項：	制定原條文
	一、調解委員會委員由鄉、鎮長就鄉、鎮內具有法律知識信望素孚之公正人士，提出加倍人數，經鄉、鎮民代表會同意後聘任之，其因故解聘之程序亦同。	
	調解委員會成立時，應由鄉鎮自治機關將組織經過、調解委員姓名、主席姓名及學歷、經歷與家庭狀況，分別報請縣、市政府及管轄法院備案。	
19821217	第三條(調解委員)	
	調解委員會委員，由鄉、鎮、市長就鄉、鎮、市內具有法律知識、信望素孚之公正人士推薦之，並檢送其姓名、學歷、經歷及家庭狀況等資料，送請鄉、鎮、市民代表會同意後聘任，任期3年，並得連任；其因故解聘者，亦應送請原同意機關同意後為之。	
20050503	第三條(調解委員)	
	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4年。連任續聘時亦同。	一、調解委員會委員，原則上以具有法律知識背景者為主，但多元社會所發生之紛爭事件，尚須具有其他專業知識人士擔任此工作，使調解結果更具有專業性，以符合公平合理，爰擴大調解委員資格遴選範圍之規定。另為防止派系介入，影響調解之品質，並避免鄉、鎮、市民代表會因行使同意權杯葛鄉、鎮、市長提名之調解委員人選，及促使調解業務推展順利，爰刪除調解委員應由鄉、鎮、市民代表會同意之規定，改由經鄉、鎮、市長遴選後，並應分別函請管轄地方法院或其分院及地方法院檢察署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，連任時亦同。

國立政治大學 圖書館

修正日期	修正後條文	修正理由
20050503		二、所稱「具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士」屬不確定法律概念，宜就具體個案解釋認定之。基於調解委員遴選聘用一方面屬於鄉、鎮、市長權限，另一方面為提昇調解委員素質及公正、公信，對於調解委員積極資格，亦宜慎重將事（例如，選擇退休公、教人員等優秀退休公職人員），避免淪為公器私用，以背離調解目的，為權衡二者，爰增訂由鄉、鎮、市長提出加倍人數，擴大遴選人員數，期能遴選出優秀調解委員。

資料來源：本研究。

本修正案於委員會討論時獲得林鴻池委員支持；[110]另彭紹瑾委員質詢「縣政府對於備查案能否提出反對意見？」法務部次長湯金全以備查非核備，縣政府不得提出反對意見。[111]本案於院會逐條討論時，為擴大遴選範圍，委員提出修正動議，增訂「由鄉、鎮、市長提出加倍人數。」[112]恢復 1982 年修正版本前作法。

調解委員遴選同意權由代表會轉移至地方法院及檢察署，應是落實調解委員「具有法律知識」之始。至於院檢如何共同對加倍之人選進行審查與遴選修正案中並未規範，迄今並無統一作法。

鄉、鎮、市代表會於本次修法中除不得兼任調解委員外，更喪失調解委員同意權，損失不可謂不大，而中央是否逾越地方自治權限，不無討論空間。

110 同註 35，頁 455。
111 同註 37，頁 355。
112 中華民國立法院，〈3410 號一冊院會紀錄〉，《立法院公報》，第 94 卷第 28 會期，2005 年，頁 160-164。

(二) 調解委員解聘：（修法沿革如表 2-6）

本法立法時第十九條第一項有關調解委員遴選聘任辦法之後段明列「其因故解聘之程序亦同。」說明調解委員解聘之程序與遴聘相同。[113]但對於解聘之要件並未加以說明與規範。

對欠缺熱誠，經常不出席調解會議，影響調解業務推展之調解委員宜予解聘。1982 年行政院提出修正案，增列第八條「調解委員不出席調解會議，全年達會議總次數二分之一以上者，應予解聘。」同時為明確解聘程序，將第二條「其因故解聘之程序亦同。」部分修正為「其因故解聘者，亦應送請原同意機關同意後為之。」[114]

許哲男委員認為二分之一過於寬鬆，應修正為三分之一。法務部長李元簇則說明調解委員為無給職工作，完全是服務與義務，二分之一恐已過嚴，何況三分之一。[115]

1995 年為免鄉鎮市民代表會掣肘，行政院提案修正全年達總次數二分之一以上不出席調解之調解委員，應予解聘，免經鄉、鎮、市民代表會同意。並於第三條「其因故解聘者，亦應送請原同意機關同意後為之。」增列「除另有規定外」，以杜爭議。[116]

為避免調解委員徒有其名，卻不盡心調解業務，2005 年行政院提案修法，將調解委員不出席調解次數之門檻降低，未出席達全年總次數三分之一時，即予解聘，以強化調解委員敬業功能。同時明列調解委員任期內如有第四條各款所定消極資格情形者，應予以解聘。[117]

另因應同意權轉移至地方法院與檢察署，增列「解聘應送縣政府、地方法院或其分院、地方法院或其分院檢察署備查，並函知當地員警機關。」以利查考。

113 同註 38。
114 同註 27，頁 19-22。
115 同註 39，頁 120-122。
116 同註 67。
117 同註 34，頁 595。

表 2-6：調解委員解聘相關條文修正沿革彙整表

修正日期	修正後條文	修正理由
19550115	第十九條(組織)	
	調解委員會組織規程應訂明左列事項：	立法原條文。
	一、調解委員會委員由鄉、鎮長就鄉、鎮內具有法律知識信望素孚之公正人士，提出加倍人數，經鄉、鎮民代表會同意後聘任之，其因故解聘之程序亦同。	
19821217	第二條(組織)	
	調解委員會組織規程應訂明左列事項：	明確解聘程序。
	一、・・・・，其因故解聘者，亦應送請原同意機關同意後為之。	
	第八條(解聘)	
	調解委員不出席調解會議，全年達會議總次數二分之一以上者，應予解聘。	對欠缺熱誠者宜予解聘。
19951221	第三條(調解委員)	
	・・・；其因故解聘者，除另有規定外，亦應送請原同意機關同意後為之。	加列「其因故解聘者，除另有規定外，亦應送請原同意機關同意後為之」。
	第八條(解聘)	
	調解委員經通知而不出席調解，全年達總次數二分之一以上者，應予解聘，免經鄉、鎮、市民代表會同意。	一、明定調解委員不出席調解解聘之要件，而且免經鄉鎮市民代表會同意，以杜爭議。
		二、因調解得以會議與獨任二種方式之一進行，為免遺漏獨任方式，爰刪除「會議」二字。
20050503	第九條(解聘)	
	調解委員有第四條情形之一，或經通知而不出席調解全年達總次數三分之一以上者，應予解聘。	一、 原條文第八條條次變更為本條。
	前項解聘，應送縣政府、地方法院或其分院、地方法院或其分院檢察署備查，並函知當地警察機關。	二、 調解委員於受聘後，任期屆滿前，如有第四條各款所定消極資格情形之一者，顯然已有不適任情形，自應予以解聘。另為避免調解委員徒有其名，卻不盡心調解業務，爰將調解委員不出席調解次數之門

Chinese Culture University Library 中國文化大學 圖書館

修正日期	修正後條文	修正理由
20050503		檻降低，未出席達全年總次數三分之一時，即予解聘，以強化調解委員敬業功能。
		三、 第二項明定解聘後應送備查及通知之機關，以利查考。

資料來源：本研究

1982 年時任法務部長李元簇認為調解委員為無給職，解聘門檻為未出席達全年總次數二分之一已過嚴苛，因而未接受立法委員許哲男三分之一修正建議。時至 2005 年（甚至今日），調解委員仍為無給職之背景並未改變，法務部與行政院為何提案修正解聘門檻值得探究。卸任副總統退隱山林的李元簇若知此節，不知是何想法。

1995 年、2005 年兩次修正案於立法院並未引起任何討論，順利三讀通過。

(三) 調解委員補聘：（修法沿革如表 2-7）

1982 年增訂調解委員解聘條款同時，為避免出缺人數過多影響調解業務之進行，因此同條後段明訂「出缺人數達總人數三分之一以上，而所餘任期尚有 1 年以上者，應補聘其缺額，其任期至原任期屆滿時為止。」[118]

本案於委員會討論時，蘇秋鎮委員質疑若因人口異動使得調解委員缺額，且其任期都在 1 年以下，如何填補？否則如何建立調解委員會功能？趙石溪委員則認為蘇秋鎮多慮，因為調解委員聘任時已考慮年齡與異動。法務部法律事務司長陳耀東則答覆：聘任時對調解委員安定性及可靠性均予適當考慮，蘇所質疑之情事理論上可能發生，但實務上並不會發生。[119]

蘇秋鎮並未堅持，本修正條文即順利至三讀完成增訂。

118 同註 27，頁 16。
119 同註 52。

調解委員出缺補聘獲得法源依據，然若出缺總人數未達三分之一，或如蘇秋鎮所言，出缺任期未達 1 年，其作法又如何？因此法務部於 1995 年提案修正，將調解委員補聘部分由第八條（解聘）移至第三條（調解委員）第二、三項，並於原條文前增列「調解委員出缺，得補聘其缺額。」明訂調解委員出缺時，即得由鄉、鎮、市長視其情形斟酌是否即予補聘。[120]

本修正案於立法院委員會或院會中並未引起討論，即獲三讀通過。修正後條文延用迄今未再調整。

表 2-7：調解委員補聘相關條文修正沿革彙整表

修正日期	修正後條文	修正理由
19821217	第八條(解聘)	
	調解委員・・・。出缺人數達總人數三分之一以上，而所餘任期尚有 1 年以上者，應補聘其缺額，其任期至原任期屆滿時為止。	為避免出缺人數過多影響調解業務之進行，因此同條後段明訂
19951221	第三條(調解委員)	
	調解委員出缺，得補聘其缺額。但出缺人數達總人數三分之一以上，而所餘任期在 1 年以上者，應予補聘。	查調解委員出缺情形甚多，爰明訂調解委員出缺時，即得由鄉、鎮、市長視其情形斟酌是否即予補聘，唯如出缺達三分之一以上，而所餘任期在 1 年以上時，應即補聘，故將現行條文第八條後段修正移列為本條第二項但書及第三項。
	前項補聘之任期均至原任期屆滿時為止。	

資料來源：本研究

(四) 調解委員續聘：（修法沿革如表 2-8）

1995 年之前「鄉鎮市調解條例」僅在委員任期後載明「連選得連任」、「並

120 同註 31，頁 149。

得連任」，並未規範其作業方式。1995 年 12 月，法務部為鼓勵績優調解委員繼續服務，因此於第三條增列第四項規定「連任之調解委員由鄉、鎮、市長層報省政府核准，逕予續聘。」[121]為調解委員續任大開方便之門。

法務部認為現任調解委員聘任前曾送經鄉、鎮、市代表會同意，因此續聘時無須再送鄉、鎮、市代表會同意，以簡化作業流程。[122]

立法委員王耀漳在委員會時質疑調解委員之聘任、補聘均未規定要層報省政府，連任時卻要層報，沒有底案可循的省府如何核准？[123]法務部司長城壁連則以前述鼓勵績優調解委員繼續服務、簡化作業流程、是否連任由鄉、鎮、市長決定、連任標準與人數由省府訂定等項加以說明，[124]答覆內容似乎非所問。

陳志彬委員於院會中建議調解委員聘任、解聘、補聘、續聘應予統一送交鄉、鎮、市代表會同意，或一律由鄉、鎮、市長報請省政府核可，以免條文精神前後矛盾。[125]主席以陳志彬有異議而保留第三條，未料，後續未再處理即逕付三讀通過本修正案。

另第三十二條準用本法之直轄市、省轄市之區及未設區之省轄市，「現任調解委員之連任，直轄市由區長報請市政府核准；省轄市之區及未設區之省轄市由區長或市長層報省政府核准，逕予續聘。」[126]

本修正條文於 2002 年因應省政府組織調整，將「層報省政府核准」修正為「層報縣政府核准」，調解委員續任更為便捷。[127]

2005 年隨著調解委員聘任審查權轉移至地方法院與檢察署，連任作業修正與聘任一致。[128]立法院修正過程中不論委員會或院會均未引起任何討論，即獲三讀通

121 同註 56，頁 48。
122 同註 121。
123 同註 120。
124 同註 31，頁 150。
125 同註 56，頁 63。
126 同註 56，頁 65。
127 中華民國立法院，〈立法院議案關係文書〉，《立法院公報》，院總第 1434 號，政府提案第 8468 號，2002 年 3 月 18 日，頁 562。
128 同註 34。

過，修正後條文延用迄今未再調整。

從調解委員聘任、補聘、續聘作業調整變革，不難看出行政機關對於地方民意機構的不信任，亦有中央行政、立法機關聯手防制地方民意機構現象，這種中央與地方、行政與民意之競合，對於權能區分、地方自治等憲政體制不無斲傷。

表 2-8：調解委員續聘相關條文修正沿革彙整表

修正日期	修正後條文	修正理由
19951221	第三條(調解委員)	
	現任調解委員得連任。其連任由鄉、鎮、市長層報省政府核准，逕予續聘。	二、「・・・・得連任」一句移列第四項中規定。
		五、為鼓勵績優委員繼續服務，爰增列第四項，規定連任之調解委員由鄉、鎮、市長層報省政府核准，逕予續聘。
20050503	第三條(調解委員)	
	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4年。連任續聘時亦同。	與聘任作法一併修正。

資料來源：本研究

肆、 調解委員行為

一、 委員迴避：（修法沿革如表 2-9）

行政院訂定本法草案時，對於委員迴避事項規定「調解委員對於調解事項涉

及本身或其同居家屬時應即迴避或由當事人聲請迴避」。[129]然為立法委員修正為「調解委員對於調解事項涉及本身或其家屬時應不待當事人聲請自行迴避」。[130]雖經朱文德委員指出若有委員不迴避必將損及當事人，因此提議恢復行政院版條文，當事人可以聲請迴避以為救濟。[131]本項修正案經附議通過，唯進入廣泛討論與二、三讀時，卻仍回復立院版本。

調解案件涉及調解委員相關利益，調解委員應自行迴避，然若委員未行迴避，除無強制手段或罰則外，受調解之當事人亦無救濟之途。

1982 年行政院大幅修正本法，有關委員迴避部分除條次變更外、條文修正為「調解委員對於調解事項涉及本身或其同居家屬時，經當事人聲請，應行迴避。」[132]行政院在立法院說明時僅輕描淡寫地以「文字修正」帶過，因未列入本次本法修正五項要點中，在立法院並未引起任何討論即三讀通過。

本次修正雖恢復受調解當事人聲請調解委員迴避之救濟管道，卻刪除調解委員應主動迴避之責，原條文雖無罰則，但仍具道德拘束，貿然刪除徒增不屑委員不迴避之藉口。

本項規定於 2005 修正時，變更條次為第十六條，迄今未再修正內容。

表 2-9：調解委員迴避相關條文修正沿革彙整表

修正日期	修正後條文	修正理由
19550115	第七條(委員迴避)	
	調解委員對於調解事項涉及本身或其同居家屬時，應不待當事人聲請，自行迴避。	制定原條文。
19821217	第十三條(委員迴避)	

129 中華民國立法院，〈立法院各委員會審查報告〉，《立法院公報》，第 43 卷第 14 會期，1954 年 5 月 27 日，頁 7。

130 中華民國立法院，〈立法院第 13 會第 16 次會議速記錄〉，《立法院公報》，第 43 卷第 14 會期，1954 年 4 月 30 日，頁 76。

131 同註 130。

132 同註 41，頁 116。

	調解委員對於調解事項涉及本身或其同居家屬時，經當事人聲請，應行迴避。	一、條次變更。 二、文字修正。

資料來源：本研究

二、 調解態度：（修法沿革如表 2-10）

本法立法原條文規範調解委員應持「公正合理」之調解態度，對於民刑事當事人不得為財產或身體上之處罰。[133]「公正合理」四字雖然簡短抽象，已是本法對於調解委員調解行為的唯一規範，立法過程中並未引起任何討論。

1982 年行政院參照民事訴訟法第四百一十四條規定，[134]提案修正調解委員辦理調解事件之基本態度及原則，明訂「調解委員應本和平、懇切之態度，對當事人兩造為適當之勸導，並徵詢列席協同調解人之意見，就調解事件，酌擬公正合理辦法，力謀雙方之協和。」[135]本條文不僅明訂調解委員調解態度，更明確說明調解程序及調解行為。

本次修法並將現行第十二條第一項條文「對於民刑事當事人不得為財產或身體上之處罰」，修正為「調解事件，對於當事人不得為任何處罰。」與前項一併調整條序為第十九條之一、二項。[136]

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

表 2-10：調解委員調解態度相關條文修正沿革彙整表

修正日期	修正後條文	修正理由
19550115	第十二條(調解態度)	
	調解應公正合理，對於民刑事當事人不得為財產或身體上之處罰。	制定原條文。
19821217	第十九條(調解態度)	

133 同註 19。

134 民事訴訟法第四一四條明訂：調解時應本和平懇切之態度，對當事人兩造為適當之勸導，就調解事件酌擬平允方案，力謀雙方之和諧。

135 同註 27，頁 27。

136 同註 135。

	調解委員應本和平、懇切之態度，對當事人兩造為適當之勸導，並徵詢列席協同調解人之意見，就調解事件，酌擬公正合理辦法，力謀雙方之協和。	參照民事訴訟法第四百十四條規定，明訂調解委員辦理調解事件之基本態度及原則。
	調解事件，對於當事人不得為任何處罰。	現行條文第十二條第一項酌予修正後列為本條第二項。

資料來源：本研究

本次立法修法過程中並未引起任何討論，順利三讀通過。迄今除 2005 年變更條序為第廿二條外，未再修正條文內容。

三、 違法調解：（修法沿革如表 2-11）

本法立法原條文第十二條第二、三項明訂違法調解事項。其中第二項規範「調解如有違反前項或第十一條之規定者，得由鄉鎮自治機關或當事人報請管轄法院依法查究。」此所謂前項係指第十二條第一項所訂「調解應公正合理，對於民刑事當事人不得為財產或身體上之處罰。」第十一條則明訂「調解除勘驗費應由當事人核實開支外，不得徵收任何費用或以任何名義收受報酬。」[137]調解若違反這兩項規範（收費、處罰）得由鄉鎮自治機關或受調解當事人報請法院查究。

第十二條明訂「調解人或列席人如有強迫調解或阻止起訴、告訴或自訴等行為者，當事人得請求法院依法查究。」此項規範凸顯調解係出於當事人自由意志、雙方合意之精神。

本條文在立法過程中並未引起任何討論，順利三讀通過。

1982 年行政院提案修法，本條文第一項不得處罰部分酌予修正移至新增條文有關調解態度之第十九條第二項。[138]

另刑事訴訟法第二百四十一條已有公務員因執行職務知有犯罪嫌疑，應為告

137 同註 19。
138 同註 27，頁 28。

發之規定，因此刪除本條文第二項鄉鎮自治機關報請查究之規定。[139]

行政院將本條文第三項有關強迫調解或阻止起訴、告訴或自訴等行為處理加註「或其他涉嫌犯罪之行為」作為概括規定，並變更條序為第廿一條。[140]

本案於委員會審查時，立委蘇秋鎮質疑：調解委員好意力勸雙方息事寧人不要訴訟是否屬「阻止告訴」？若然，非但未能疏減訟源，一案成兩案，和事反成事主。委員會決議修正為「調解委員或列席協同調解之人如有以強暴脅迫或詐術進行調解，阻止起訴、告訴或自訴，或其他涉嫌犯罪之行為，當事人得依法訴究。」[141]為避免受調解之當事人以毫無具體事實任意誣控。[142]

行政院在本次修正中將條文「．．．，當事人得請求法院依法查究。」修正為「當事人得依法訴究。」吳延寰認為有興訟之虞。林通宏則認為依刑事訴訟法二百四十一條規範是為「依法訴究」。李宗仁以為「訴究」是由當事人依法追究，若為「查究」則應由何人為之？調解會不能查究，仍須由當事人為之，若然，依法即為訴究，因此行政院將「查究」修正為「訴究」並無不妥。[143]

本條文修正通過後除 2005 年變更條序為第廿四條、刪除條文中「如有強迫調解.....」之「如」字外，迄今未再修正。

表 2-11：調解委員違法調解相關條文修正沿革彙整表

修正日期	修正後條文	修正理由
19550115	第十二條(違法調解)	
	調解應公正合理，對於民刑事當事人不得為財產或身體上之處罰。	制定原條文。
	調解如有違反前項或第十一條之規定者，得由鄉鎮自治機關或當事人報請管轄法院依法查究。	

139 刑事訴訟法第二四一條明訂：公務員因執行職務知有犯罪嫌疑，應為告發。
140 同註 138。
141 同註 41，頁 117-118。
142 同註 27，頁 16-17。
143 同註 55，頁 28-29。

	調解人或列席人如有強迫調解或阻止起訴、告訴或自訴等行為者，當事人得請求法院依法查究。	
19821217	第廿一條(違法調解)	
	調解委員或列席協同調解之人，如有以強暴、脅迫或詐術進行調解，阻止起訴、告訴或自訴，或其他涉嫌犯罪之行為，當事人得依法訴究。	一、刑事訴訟法第二百四十一條已有公務員因執行職務知有犯罪嫌疑，應為告發之規定，刪除本條文第二項規定。 二、原條文第三項加列「或其他涉嫌犯罪之行為」作為概括規定。

資料來源：本研究

第二節 調解委員任用現況

壹、 各縣市調解委員遴選作法

「鄉鎮市調解條例」施行後，鄉鎮市區依法成立調解委員會，推動調解業務。各縣市依據實需制訂相關辦法，協助業務推展，包括「調解業務實施要點」、「調解委員遴選作業要點」、「獎勵要點」、「調解委員傷亡慰助辦法」與「業務績效考核要點」等（如表 2-12）。[144]

表 2-12：各縣市調解業務相關法規統計表

項　目	調解業務實施要點	委員遴選作業要點	獎勵要點	委員傷亡慰助辦法	業務績效考核要點
臺北市	V	V			
新北市	V		V		V
臺中市	V		V	V	V
臺南市				V	
桃園縣	V		V	V	V
基隆市				V	
南投縣	V		V		
嘉義市				V	

144 表內所列係以各縣市網站蒐尋結果統計，其他縣市經電話詢問，因「無法聯繫承辦人」、「不便提供」等理由無法獲得，本文僅以網站蒐尋結果作為分析對象。

嘉義縣	V		V	V	
花蓮縣	V		V		
臺東縣	V				

資料來源：本研究

各縣市在「調解業務實施要點」中對各鄉、鎮、市、區調解委員會調解委員遴選等相關問題作出規範，本研究以臺北市、新北市、臺中市、桃園縣、南投縣、嘉義縣、花蓮縣、臺東縣等縣市「調解業務實施要點」內容，作為比較與分析對象。（本節各縣市資料來源僅第一次出現時註記，第二次以後不再註記。）

一、 委員遴選作業要點：

調解條例並未對調解委員遴選作業方式作出相關規範，然臺北市對調解委員遴選訂定作業要點，是全國唯一將調解委員遴選作業法制化的縣市；[145]另外，臺中市雖未單獨訂定調解委員遴選作業要點，但將相關簡要作法納入「調解業務實施要點」中。[146]

北中二市規範各區應組成調解委員遴選委員會，由區長兼任召集人（臺中市為主任委員），餘委員 4 人（臺中市 6 人）由區長就機關主管人員、學者、專家或地方上公正人士遴選擔任；其中學者、專家或地方公正人士不得少於一半。

為求資訊公開透明化，各區公告擬聘調解委員人數（臺北市含加倍人數）、資格、條件、受理收件之起迄期間等事項，公告期間臺北市不得少於 10 日、臺中市不得少於 5 日。

臺北市更規範各區就符合資格之應徵者，以書面及面談方式，依下列標準評

145 臺北市政府，〈臺北市各區調解委員會調解委員遴選作業要點〉，《臺北市政府網站》，2006 年 3 月 2 日，中華民國 95 年 3 月 2 日臺北市政府民政局(95)北市民三字第 09530573600 號函修正，<http://www.laws.taipei.gov.tw/taipei/lawsystem/lawshowall01.jsp?LawID=P02D200820060302&RealID=02-04-2008>。

146 臺中市政府，〈臺中市政府及各區公所調解行政實施要點〉，《臺中市政府網站》，2010 年 12 月 29 日，府授秘總字第 0991000375 號 函，<http://210.69.115.31/GLRSout/NewsContent.aspx?id= 465>。

定其積分評選：

(一) 學歷：凡經教育部立案或認可者，不分國內外，同一等級學歷計分相同。佔總成績 20%。

(二) 經歷：曾任調解委員並獲績優表揚者、曾任或現任里長以上之公職者、司法特考或法制類之相關國家考試及格者、其他與調解業務或法制業務有關之經歷者。佔總成績 30%。

(三) 訓練及進修：最近 5 年領有結業證明檔且與法制或調解業務相關者始予計分。本項計分不得與學歷之計分重複計算。佔總成績 10%。

(四) 綜合考評：由遴選委員會就受評者年齡、家庭狀況、自傳履歷、品德操守及對調解業務之熟稔程度、研究發展、熱心公益、社區服務等情形作綜合考評。佔總成績 40%。

比較北、中二市調解委員遴選作業對照表如表 2-13 所示：

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

表 2-13：北中二市調解委員遴選作業對照表

項　　目	法制程度	評　選　作　業	評選方式	評選標準	公　　告
調解條例	未規範				
臺北市 (2006.3.2.)	訂定「調解委員遴選作業要點」	各區成立遴選委員會，區長任召委，餘委員 4 人。除機關主管外，學者、專家或地方上公正人士不得少於一半	書面或面談	學歷(20%)、經歷(30%)、訓練及進修(10%)、綜合(40%)	10 天以上
臺中市 (2010.12.29)	納入「調解業務實施要點」中規範	各區成立遴選委員會，區長任主委，餘委員 6 人。除機關主管外，學者、專家或地方上公正人士不得少於一半	未規範	未規範	5 天以上

資料來源：本研究

臺北市「調解委員遴選作業要點」雖於 2006 年制訂，其後「調解條例」曾於 2007 年、[147]2009 年兩度修訂，[148]唯僅修訂調解委員之消極資格，因此其內容均符合「調解條例」相關規範。

二、 委員遴聘權責：

調解委員遴聘權責原為鄉、鎮、市長提名，代表會同意。2005 年「調解條例」修訂為「由鄉、鎮、市長提出加倍人數後，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。」[149]調解委員的遴聘同意權由代表會轉移至地方法院及檢察署，而縣府僅是扮演備查的角色而已。

臺北、[150]臺中市所轄行政區並非自治機關，調解委員同意權原屬市議會，2005 年「調解條例」修法後，兩市隨之修改為：「各區遴選擬聘調解委員之加倍人數.....報請本府同意後，分別函請管轄地方法院（或其分院）及該法院（或其分院）檢察署共同審查，遴選符合資格之規定名額後，由區長聘任之。」其設計有別於一般縣市的備查角色，而是同意之核準權責。臺中市於 2010 年合併原臺中縣升格後，仍延用此設計。

各縣市調解委員同意權設計如表 2-14 所示：

表 2-14：各縣市調解委員遴聘同意權責對照表

項　　目	同　　意　　權　　責

147 同註 25。

148 同註 26。

149 中華民國總統府，〈修正鄉鎮市調解條例〉，《總統府公報》，第 6631 號，2005 年 5 月 18 日，頁 26-32。

150 臺北市政府，〈臺北市各區辦理調解業務實施要點〉，《臺北市政府網站》，2006 年 2 月 21 日，中華民國 95 年 2 月 21 日臺北市政府(95)府民三字第 09573982100 號令修正，<http://www.laws.taipei.gov.tw/taipei/lawsystem/lawshowall01.jsp?LawID=P02D2004-20060221&RealID=02-04-2004>。

調解條例 (2005.5.18)	由鄉、鎮、市長提出加倍人數後，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。
臺北市(2006.3.2.)	區提雙倍人數送市府同意後函送法院及檢察署審查後聘任
新北市(2011.1.13)	同調解條例
臺中市(2010.12.29)	同臺北市
嘉義縣(2002.5.16)	各鄉鎮市將候聘委員送本府審核積極資格，並送法院及檢察署審核消極資格
臺東縣(2000.6.23)	同調解條例

資料來源：本研究

新北市於 2010 年由原臺北縣升格，所屬區長多延聘原鄉、鎮、市長，於 2011 年修訂「調解業務實施要點」採「調解條例」規範，應是對於原鄉、鎮、市長及地方政治生態之尊重。[151]

嘉義縣於 2002 年修訂「調解行政實施要點」，同意權雖仍屬各鄉、鎮、市代表會，縣府要求各鄉、鎮、市公所先將候聘委員有關資料送縣府審核積極資格，並送嘉義地方法院、嘉義地方法院檢察署審核消極資格，經同意後送各代表會進行同意權行使，最後再將同意名冊送嘉義地方法院、嘉義地方法院檢察署及縣府備查。本項設計早於 2005 年同意權由代表會轉移至法院及檢察署，在當時可謂極為先進之設計。[152]

臺東縣於 2000 年制訂「調解行政實施要點」，對於調解委員遴選規範「經管轄地方法院檢察署審定同意後.....送本府備查。」此要點設計比「調解條例」同意權轉移早了 5 年。[153]

151 新北市政府，〈新北市各區公所調解業務實施要點〉，《新北市政府網站》，2011 年 1 月 13 日，<http://web.law.ntpc.gov.tw/Scripts/Query4A.asp?FullDoc=all&Fcode=C0190011>。

152 嘉義縣政府，〈嘉義縣政府暨鄉鎮市公所調解行政實施要點〉，《嘉義縣政府網站》，2002 年 5 月 16 日，九一府民業字第 0062698 號，<http://law.cyhg.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=FL021820&KeyWordHL=%E8%AA%BF%E8%A7%A3&StyleType=1>。

153 臺東縣政府，〈臺東縣政府暨各鄉鎮市公所調解行政實施要點〉，《臺東縣政府網站》，2000 年 6 月 23 日，府民自字第 061909 號，<http://law.taitung.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=FL040508&KeyWordHL=%E8%AA%BF%E8%A7%A3&StyleType=1>。

三、 委員人數：

「調解條例」立法施行之初對於各調解委員會調解委員人數並未規範，1982 年修正時明訂調解委員會由委員 7 人至 15 人組成，[154]1995 年增修授權省政府（2002 年配合省政府組織調整修正為縣政府）依實際需要（行政區域遼闊、人口眾多或事務較繁者）酌增其名額，但總額最多不得超過 25 人。[155]

新北市政府規範各區人口數未滿 5 萬人者，得聘調解委員 7 人至 9 人；人口數每增 5 萬人，得增加委員 2 人，至滿 25 人為止。另各區得依前 3 年度每位調解委員年平均受理件數酌增調解委員人數，超過 50 件者得增加委員 2 人，每超過 10 件得再增 2 人，至 100 件以上增加 12 人為止。（如表 2-15）

表 2-15：新北市政府各區調解委員設置計算公式對照表

項 目	人　　口　　數	案　　件　　數
計算公式	人口未滿 5 萬人者，設委員 7 至 9 人	50 件以上者，得增加 2 人
	5 萬人至 10 萬人者，設 9 至 11 人	60 件以上者，得增加 4 人
	10 萬人至 15 萬人者，設 11 至 13 人	70 件以上者，得增加 6 人
	15 萬人至 20 萬人者，設 13 至 15 人	80 件以上者，得增加 8 人
	20 萬人至 25 萬人者，設 15 至 17 人	90 件以上者，得增加 10 人
	25 萬人至 30 萬人者，設 17 至 19 人	100 件以上，得增加 12 人
	30 萬人至 35 萬人者，設 19 至 21 人	
	35 萬人至 40 萬人者，設 21 至 23 人	
	40 萬人以上者，設 23 至 25 人	

資料來源：新北市政府

臺北市政府規範各區調解委員會調解委員人數為 7 至 15 人，在實務上各區均聘滿 15 人。

臺中市、南投縣、嘉義縣與花蓮縣政府依人口數核定各區調解會調解委員，

154 同註 21。
155 同註 23。

計算公式同新北市政府。唯南投縣僅規範至人口數 10 至 15 萬者，得聘委員 11 至 13 人；[156]嘉義縣與花蓮縣政府僅規範至人口數 5 至 10 萬者，得聘委員 9 至 11 人，此二縣亦規範得依案件數酌增調解委員，計算公式同新北市政府。[157]

桃園縣政府亦依人口數核定各區調解會調解委員，人口數在 20 萬人以下者 7 至 15 人，每超過 3 萬人得增聘 1 人，最多不得超過 25 人。[158]

各縣市政府調解委員人數對照如表 2-16 所示：

表 2-16：各縣市調解委員人數規範對照表

項　　目	委　　員　　人　　數
調解條例	第二條(組織)調解委員會由委員 7 人至 15 人組織之。
	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 25 人。
臺北市(2006.3.2.)	7 至 15 人。
新北市(2011.1.13)	市府依各區人口數、案件數核定 7 至 25 人。
臺中市 (2010.12.29)	市府依各區人口數核定 7 至 25 人。 (計算公式同新北市)
桃園縣(2010.3.15)	縣府依各鄉鎮市人口數核定 7 至 25 人。 20 萬人口以下者 7 至 15 人，每超過 3 萬人得增聘 1 人，最多不得超過 25 人。
南投縣(2000.7.3)	縣府依各鄉鎮市人口數核定 7 至 13 人。 (計算公式同新北市)
嘉義縣(2002.5.16)	縣府依各區人口數核定 7 至 11 人(計算公式同新北市) 另依案件數得增委員，總人數不得超過 25 人。
花蓮縣 (2001.10.29)	同嘉義縣

156 南投縣政府，〈南投縣政府輔導各鄉鎮市調解業務實施要點〉，《南投縣政府網站》，2000 年 7 月 3 日，投府民調字第 89100513 號，<http://link.nantou.gov.tw/glrsout/LawContentDetails.aspx?id=FL053750&KeyWordHL=%E8%AA%BF%E8%A7%A3&StyleType=1>。

157 花蓮縣政府，〈花蓮縣政府暨鄉鎮市公所調解行政實施要點〉，《花蓮縣政府網站》，2001 年 10 月 29 日，九十府行法字第 115726 號，<http://glrs.hl.gov.tw/glrsout/LawContentDetails.aspx?id=FL024340&KeyWordHL=%E8%AA%BF%E8%A7%A3&StyleType=1>。

158 桃園縣政府，〈桃園縣鄉鎮市調解及法律諮詢實施要點〉，《桃園縣政府網站》，2010 年 3 月 15 日，府法規字 0990094946 號函，<http://www.tycg.gov.tw/site/law_detail.aspx?site_id=031&sn=1456>。

資料來源：本研究

各縣市政府均依「調解條例」規範，訂定所轄鄉、鎮、市、區調解會調解委員人數，並依「人口眾多或事務較繁者」原則酌增調解委員人數，但無依「行政區域遼闊」增加調解委員人數者。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

四、 委員資格：

調解條例對於調解委員資格僅於第三條第一項原則性地明列：「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.....」以及第四條所列 6 項不得擔任調解委員之消極資格外，並無其他明確規範。

各縣為確保調解委員素質，各自訂定調解委員之積極資格。（如表 2-17）

臺北市除調解條例所列「法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士」外，更列出「曾任調解委員」、「具有律師資格」、「曾任司法官、軍法官」、「曾任里長以上公職」、「普考以上考試及格者」、「高中職以上畢業者」等 6 項積極資格。2002 年所訂「調解業務實施要點」中甚至明訂具備法律背景之調解委員人數不得少於三分之一，[159]雖於 2006 年修正取消，但與今日臺北市具有眾多法律背景調解委員不無關聯。

南投縣、嘉義縣、花蓮縣與臺北市相同，除調解條例規範外，均另訂調解委員積極資格。南投縣 6 項資格除「曾任調解委員」、「具有律師資格」、「曾任里長以上公職」同臺北市，另 3 項為「具有大學法律系或相關學系者」、「曾任鄉、鎮、市民代表者」、「中等以上學校畢業者」等，其中「曾任里長以上公職」與「曾任鄉、鎮、市民代表者」均不得超過委員人數三分之一。

嘉義縣、花蓮縣的積極資格同列「中等以上學校畢業」、「曾任民意代表、調解委員、耕地租佃委員、婦女會理事長、委任職以上公務人員 3 年以上者」等兩項積極條件。

新北市除調解條例第三、四條所列外，亦明訂調解委員積極資格，唯僅規範為優先遴聘，並非強制規定，本研究納「優先遴聘」項中討論。

臺中市則僅列推薦人選應先函請有關單位查詢有無違反調解條例第四條消極條件情形。

159 同註 150。

表 2-17：各縣市調解委員資格規範對照表

項　　目	委　　員　　資　　格
調解條例	第三條(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
	第四條詳列不得為調解委員之消極條件
臺北市 (2006.3.2.)	區內具有法律知識及信望素孚之公正人士，具有下列資格之一者遴聘 1.曾任鄉、鎮、市、區調解委員者。 2.具有律師資格者。 3.曾任司法官、軍法官者。 4.曾任里長以上公職人員者。 5.普通考試或相當於普通考試以上考試及格者。 6.高中職以上學校畢業者。
新北市 (2011.1.13)	同調解條例
臺中市 (2010.12.29)	各區推薦應先函請有關單位查詢有無調解條例第四條情形
南投縣 (2000.7.3)	具有法律知識及信望素孚之公正人士，且具有下列資格之一者： 1.曾任鄉(鎮、市)調解委員者。 2.具有律師資格者。 3.具有大學法律系或相關學系者。 4.曾任村(裡)長者，不得超過三分之一。 5.曾任鄉(鎮、市)民代表者，不得超過三分之一。 6.中等以上學校畢業者。
嘉義縣 (2002.5.16)	鄉鎮市調解條例第三條第一項及第四條外 1.中等以上學校畢業， 2.曾任民意代表、調解委員、耕地租佃委員、婦女會理事長、委任職以上公務人員 3 年以上者
花蓮縣 (2001.10.29)	同嘉義縣

資料來源：本研究

五、 優先遴聘：

部分縣市除訂定調解委員積極條件外，更明訂委員優先遴聘相關條件，唯均

屬參酌性質，並未具有強制性。（如表 2-18）

訂定優先遴聘規範的縣市大多以現任調解會主席與現任達到獲獎標準之委員為對象。另新北市列「大學以上畢業者」、「高中（職）以上畢業，曾任民意代表、調解委員、耕地租佃委員、婦女會理事長、委任以上公務員 3 年以上者。」兩項；臺中市列「現任地方法院調解委員，曾獲頒司法院績優一次或高等法院績優二次以上者」、「曾主辦民、刑事調解業務 4 年以上之法院法官、檢察官及縣市政府調解業務主管人員。」等兩項列入優先遴聘對象。

表 2-18：各縣市調解委員優先遴聘規範對照表

項　　目	優　　先　　遴　　聘
調解條例	未規範
新北市 (2011.1.13)	1.大學以上畢業者。 2.高中(職)以上畢業，曾任民意代表、調解委員、耕地租佃委員、婦女會理事長、委任以上公務員 3 年以上者。 3.本屆調解會主席。 4.本屆委員獲院、部長獎一次、市長獎二次、區長獎三次以上
臺中市 (2010.12.29)	1.現任調解會主席。 2.現任委員，曾獲院長、部長獎一次或市長獎二次以上者。 3.現任地方法院調解委員，曾獲頒司法院績優一次或高等法院績優二次以上者。 4.曾主辦民、刑事調解業務 4 年以上之法院法官、檢察官及縣市政府調解業務主管人員。
嘉義縣 (2002.5.16)	1.現任調解委員會主席。 2.本屆任內曾獲院長獎或部長獎一次以上者。 3.本屆任內曾獲縣長獎二次以上者。
花蓮縣 (2001.10.29)	1.現任調解會主席。 2.本屆任內曾獲院長獎一次或部長獎二次以上者。 3.本屆任內曾獲縣長獎三次以上者。
臺東縣 (2000.6.23)	同花蓮縣

資料來源：本研究

六、 身分限制：

調解條例對於調解委員身分限制計有第三條「調解會婦女名額不得少於四分之一」與第五條「鄉鎮市長及民代不得兼任調解委員」，[160]然不少地方縣市自訂調解委員身分限制，諸如原住民、黨籍、村里長（民意代表）、學歷、法律背景等，分述如下：（對照表如表 2-19）

(一) 婦女名額：

臺北市規範各區女性調解委員至少 4 人，以各區 15 位委員員額計算，是符合「調解條例」四分之一要求，檢視臺北市 12 行政區調解委員會名冊，均能達到要求標準。

新北市以「調解條例」第三條中「婦女名額不得少於四分之一」作為規範外，另條列「宜聘婦女會或其他社會公益團體之負責人」為調解委員，唯本條並未具有強製作用。

南投縣、嘉義縣與花蓮縣僅明訂「婦女委員至少應有 1 名」，明顯不符「調解條例」規範。調解條例於 2005 年修訂「婦女名額不得少於四分之一」，以上三縣市網站提供資料均早於 2005 年，後續應是依法修訂。

(二) 原住民：

臺北市規範各區調解會調解委員應有 1 人以上具原住民身分，然經訪臺北市各區調解會，僅文山、大安、信義及內湖區各有 1 位原住民身分調解委員外，其他均付闕如，顯見實務上仍有差距。

臺中市則規範各區「視各區人口結構及實際需要聘任原住民委員」，一方面顧及原住民權益，另方面亦兼顧實際情況。

160 同註 26。

表 2-19：各縣市調解委員身分限制規範對照表

項　　目	身　　分　　限　　制
調解條例	第三條：調解委員會調解委員中婦女名額不得少於四分之一。
	第五條：鄉鎮市長及民代不得兼任調解委員。
臺北市 (2006.2.21.)	1.女性至少 4 人。 2.原住民身分 1 人以上。 3.同黨籍不超過一半。
新北市 (2011.1.13)	1.女性不得少於四分之一。 2.宜聘婦女會或其他社會公益團體之負責人。 3.現任里長不得超過三分之一。 4.高中(職)以上學校畢業委員不少於規定名額二分之一。 5.法律系畢業委員名額依人口數比例聘任。
臺中市 (2010.12.29)	原住民委員視各區人口結構及原住民之實際需要聘任之。
桃園縣 (2010.3.15)	配合地方社會形態，參酌當地行業人口結構比例，分別聘請農、工、商、服務業人士，並注意轄內各地區委員名額之均衡分配。
南投縣 (2000.7.3)	1.委員至少應有女性 1 人。 2.曾任村(裡)長者，不得超過三分之一。 3.曾任鄉(鎮、市)民代表者，不得超過三分之一。
嘉義縣 (2002.5.16)	1.婦女委員至少應有 1 名。 2.為配合地方社會形態，應參酌當地行業人口結構比例，分別聘請農、工、商、服務業人士，並應注意轄內各地區委員名額之均衡分配。 3.當地民眾服務分社、婦女會等主管人員或其他社會公益團體人士，應儘量遴聘為調解委員。 4.現任村里長及民意代表所占名額，各不得超過三分之一，並應配合前第二款之規定行業別、地區別分配之。 5.高中以上學校畢業委員不少於二之一。 6.法律系畢業委員名額依人口數比例聘任。
花蓮縣 (2001.10.29)	同嘉義縣。

資料來源：本研究

(三) 黨籍：

臺北市明訂「調解委員同黨籍不超過一半」，用以平衡調解委員政黨比例。

臺北市 3 項調解委員身分限制均是指區長所提「加倍人數」中，應有女性 4 人、原住民 1 人、同黨籍不過半，至於實際聘任情形，則尊重法院及地檢署之權責，並未加以干預。唯區長若僅提名 4 名女性委員人選，法院及地檢署為合於「調解條例」規範，勢必全數同意，本項規定反而成為可供區長操縱之處。

(四) 學歷：

新北市、嘉義縣、花蓮縣規範「高中（職）以上學校畢業委員不少於規定名額二分之一」，應是著眼於提升調解委員素質。

(五) 法律背景：

新北市、嘉義縣、花蓮縣不僅規範高中以上學歷委員人數，更進一步明訂宜聘「大學法律系畢業委員名額」（如表 2-20）。

本項規範並未強制規定，而是軟性地提示各鄉、鎮、市提名人選時，應注意其法律專業知識。

表 2-20：各縣市大學法律系畢業調解委員名額規範對照表

項　　目	大學法律系畢業委員名額
調解條例	未規範
新北市 (2011.1.13)	人口數 10 萬人以下者，宜至少有 1 人
	人口數 10 萬至 30 萬人者，宜至少有 3 人
	人口數 30 萬人以上者，宜至少有 5 人
嘉義縣 (2002.5.16)	人口數 5 萬人以下者，宜至少有 1 人
	人口數 5 萬至 15 萬人者，宜至少有 3 人
花蓮縣 (2001.10.29)	同嘉義縣

資料來源：本研究

(六) 村里長、民意代表：

新北市規範調解委員「現任里長不得超過三分之一」。

南投縣規範「曾任村（裡）長或鄉（鎮、市）民代表者，各不得超過三分之一」，範圍包含現任與卸任者，影響層面較大。

嘉義縣、花蓮縣規範「現任村里長及民意代表所占名額，各不得超過三分之一」， 唯因 2005 年「調解條例」修訂民意代表不得兼任調解委員，此二縣應已隨之修訂本項規定。

(七) 非強制性：

部分縣市於「實施要點」中，在尊重地方首長提名權原則下，訂定不具強制性之條文如下：

桃園縣、嘉義縣及花蓮縣：「配合地方社會形態，參酌當地行業人口結構比例，分別聘請農、工、商、服務業人士，並注意轄內各地區委員名額之均衡分配。」

新北市：「宜聘婦女會或其他社會公益團體之負責人。」

嘉義縣及花蓮縣：「當地民眾服務分社、婦女會等主管人員或其他社會公益團體人士，應儘量遴聘為調解委員。」

七、 其他：

臺中市對於調解委員因健康或其他因素無法執行調解工作者規範「區長或調解委員會主席應予以勸退，並得頒予榮譽調解委員證書，其名額不列入該區調解委員會名額，亦不享調解委員之相關福利。」此項設計，不僅顧及調解委員會正常運作，亦兼顧資深調解委員之榮譽，是項頗具人性化的「退場機制」。

嘉義縣、花蓮縣規範每次遴選調解委員時以「更新 2 至 3 個委員名額為原則」，雖未具強製作用，但有注入新血之更新觀念。

八、 小結：

一般縣市對於所轄鄉鎮市調解委員遴選，多尊重地方首長權責，大多是提示性地制訂調解作業要點，內容與作法亦大多未具強制性。直轄市所轄行政區因不具自治機關性質，在同意權屬代表會時，必須透過市議會行使同意權，因此市政府扮演較為積極的角色。

區長為官派事務官，並無選舉負擔，對於調解委員遴選較能以「績效」為著眼，重視的是候選委員的「專業」與「素質」，不若鄉、鎮、市長處處以「選舉」為出發，考量的是候選委員的「身分」與「政治色彩」。

2010 年新都升格，五都所展現的調解委員遴選面貌亦各自不同。

臺北市在新都升格時行政區域結構並無任何調整，因此作法上並無不同。

高雄、臺南、臺中三都縣市合併，依臺中市作法觀察，縣市合併以市為主導，相關法規與作法亦應是延用原「市」為基礎。然三舊縣各「區」多延聘原鄉、鎮、市長擔任，地方政治生態尚未改變，調解委員遴選的改變，恐有調適之難題。

新北市單純由臺北縣升格，調解委員遴選並未做任何改變，應無調適問題。但隨著下任區長改為官派事務官，調解委員遴選是否有所變化，甚且向臺北市作法傾斜，是值得觀察的議題。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

貳、 臺北市調解委員現況

臺北市 12 個行政區各依「調解條例」與「臺北市各區調解委員會調解委員遴選作業要點」遴選調解委員 15 員，全市合計 180 員。臺北市府依「性別」、「年齡」、「學歷」、「行業」、「是否曾任公職」、「年資」等項分別統計本屆調解委員基本資料。[161]（如表 2-21）

表 2-21：臺北市第 15 屆各區調解委員基本資料統計表

行政區別	委員人數	性別		年齡				學歷		行業			公職		年資				績效
		男	女	未滿40歲	40至50歲	50至60歲	60歲以上	大專以上	高中以下	農、製造	商業	服務業及其他	是	否	未滿4年	4至8年	8至16年	16年以上	2011至2012年
信義	15	10	5	2	3	3	7	11	4	—	—	15	7	8	2	6	2	5	80.35%
大同	15	10	5	—	2	4	9	6	9	—	5	10	7	8	1	8	1	5	75.36%
大安	15	8	7	2	1	6	6	15	—	3	12		3	12	2	6	2	5	74.48%
萬華	15	10	5	—	2	7	6	9	6	—	—	15	2	13	3	3	5	4	73.95%
內湖	15	11	4	1	2	6	6	14	1	—	1	14	7	8	5	6	2	2	73.60%
文山	15	8	7	—	2	4	9	9	6	1	2	12	8	7	2	2	7	4	71.68%
中正	15	10	5	1	4	4	6	11	4	3		12	6	9	1	5	4	5	70.87%
南港	15	10	5	1	3	7	4	11	4	2	3	10	6	9	4	3	3	5	70.81%
北投	15	11	4	1	2	5	7	12	3		3	12	—	15	2	6	3	4	69.17%
士林	15	8	7	—	3	8	4	14	1	—	3	12	5	10	4	4	4	3	65.99%
松山	15	8	7	3	1	4	7	12	3	—	3	12	5	10	3	4	5	3	63.36%
中山	15	10	5	1	4	3	7	15	—	—	5	10	2	13	3	4	5	3	62.06%
總計	180	114	66	12	29	61	78	139	41	3	31	146	58	122	32	57	43	48	70.95%

資料來源：臺北市政府（承辦人電子郵件）

另依臺北市政府公佈資料顯示，2011 年全市調解案件為 6,502 件，其中成立 4,591 件，調解成立比率為 70.61%；[162] 2012 年調解案件合計為 6,780 件，其中成

161 臺北市各區本屆調解委員任期自 2010 年 8 月 1 日至 2014 年 7 月 31 日止，共計 4 年。內湖區 2010 至 2011 年計有 15 位委員， 2012 年減少 1 位委員，本研究為求統計方便，本屆委員仍以 15 位列計。

162 臺北市政府，〈市政統計週報(第 663 號)〉，《臺北市政府網站》，2012 年 4 月 18 日，<http://w2.dbas.taipei.gov.tw/news_weekly/S4_2/101663.htm>。

立 4,832 件，調解成立比率 71.27%；[163]兩年合計調解件數為 13,282 件，其中成立 9,423 件，調解成立比率為 70.95%；各區以信義區 80.35%最高，中山區 62.06%最低。（如表 2-22）

本屆調解委員任職兩年來的績效表現各區若以二區分，可依平均值區分為高低兩組，高於平均值者，計有信義、大同、大安、萬華、內湖及文山等 6 區、其餘 6 區則低於平均值；若依三區分，則可區分為高於平均值 1%以上的信義、大同、大安、萬華及內湖等 5 區形成前段組、平均值±1%的文山、中正、南港及北投等 4 區形成中段組、低於平均值 1%以上的士林、松山及中山等 3 區形成後段組。

本研究以 2011 至 2012 年各區調解會調解績效與調解委員各項基本資料逐一初步分析比較，檢視委員身分與調解績效間是否有明顯的差異。

表 2-22：臺北市各區調解績效統計表(2011-2012 年)

區　別	總件數	成立件數	不成立件數	成立比率(%)
信義區	1,130	908	222	80.35%
大同區	970	731	239	75.36%
大安區	1,144	852	292	74.48%
萬華區	1,263	934	329	73.95%
內湖區	1,466	1,079	387	73.60%
文山區	911	653	258	71.68%
中正區	1,236	876	360	70.87%
南港區	596	422	174	70.81%
北投區	1,106	765	341	69.17%
士林區	1,085	716	369	65.99%
松山區	999	633	366	63.36%
中山區	1,376	854	522	62.06%
總　計	13,282	9,423	3,859	70.95%

資料來源：臺北市政府（承辦人電子郵件）

163 臺北市政府，〈市政統計週報(第 716 號)〉，《臺北市政府》，2013 年 5 月 1 日，<http://w2.dbas.taipei.gov.tw/news_weekly/S4_2%5C102716.htm>。

一、 依「性別」分：

臺北市 180 位調解委員中，男性計有 114 位，佔 63.33%、女性有 66 位，佔 36.67%，男女性比例將近 2：1。女性較少的行政區為內湖與北投區的 4 位、較多的行政區為大安、文山、士林與松山等區近半數的 7 位，其他各區為 5 位。（如表 2-23，為便於比較，本表將各區依績效區分前、中、後段三組陳列，本節以下各表均同）

就女性委員人數與各區調解成立比率而言，女性委員較多的 4 個行政區在調解成立比率的表現分屬前、中、後段組；而女性委員較少的 2 個行政區在調解績效的表現則分屬前、中段組。

一般的刻板印象是女性較有耐心，應會有較高的調解成立比率，但臺北市女性調解委員較多的行政區調解績效分屬前、中、後段組，而女性調解委員較少的行政區調解績效偏向前段，此一現象是否顯示女性委員多寡與該區調解成立比率高低無關，甚至傾向女性委員與調解績效呈負相關，是值得探索的問題。

University Library 圖書館 Chinese Culture University

表 2-23：臺北市各區調解委員性別與調解績效統計表(2011-2012 年)

前段組	績　效	男	女	中段組	績　效	男	女	後段組	績　效	男	女
信義區	80.35%	10	5	文山區	71.68%	8	7	士林區	65.99%	8	7
大同區	75.36%	10	5	中正區	70.87%	10	5	松山區	63.36%	8	7
大安區	74.48%	8	7	南港區	70.81%	10	5	中山區	62.06%	10	5
萬華區	73.95%	10	5	北投區	69.17%	11	4				
內湖區	73.60%	11	4								

資料來源：臺北市政府

二、 依「年齡」分：

臺北市各區調解委員 40 歲以下者有 12 人、40 至 50 歲者有 29 人、50 至 60 歲者有 61 人、60 歲以上者有 78 人，其中以 60 歲以上委員佔全體 43.33%為最多數、50 至 60 歲委員佔 33.89%居次、40 歲以下委員僅佔 6.67%最少。因 40 歲以下

委員人數過少，本研究將之與 40 至 50 歲委員合併觀察，形成 50 歲以下組，人數計有 41 人，佔全體委員 22.78%。（如表 2-24）

依表 2-24 所示，各區 50 歲以下委員人數於各區人數非居多數；50 至 60 歲委員佔半數上下（7 至 8 人）的萬華、南港、士林三區分別落於前、中、後段組；60 歲以上委員佔半數以上（7 人以上）的信義、大同、文山、北投、松山、中山各區亦分別落於前、中、後段組，此現象僅能說明整體委員的年齡分佈，並無法說明年齡與調解成立比率間有否關聯。

表 2-24：臺北市各區調解委員年齡(1)與調解績效統計表(2011-2012 年)

前段	績　效	50以下	50-60	60以上	中段	績　效	50以下	50-60	60以上	後段	績　效	50以下	50-60	60以上
信義	80.35%	5	3	7	文山	71.68%	2	4	9	士林	65.99%	3	8	4
大同	75.36%	2	4	9	中正	70.87%	5	4	6	松山	63.36%	4	4	7
大安	74.48%	3	6	6	南港	70.81%	4	7	4	中山	62.06%	5	3	7
萬華	73.95%	2	7	6	北投	69.17%	3	5	7					
內湖	73.60%	3	6	6										

資料來源：臺北市政府

圖書館 Chinese Culture University

若將委員年齡以 60 歲為區隔，分為 60 歲以上及 60 歲以下（如表 2-25），60 歲以上為年長組、60 歲以下為年輕組，各區年長組人數若高於年輕組則該區年長化，反之，則為年輕化。依此原則觀察，似乎 60 歲以下委員佔該區人數較多的南港、士林區調解績效偏向較低。

表 2-25：臺北市各區調解委員年齡(2)與調解績效統計表(2011-2012 年)

前段	績　效	60以下	60以上	中段	績　效	60以下	60以上	後段	績　效	60以下	60以上
信義	80.35%	8	7	文山	71.68%	6	9	士林	65.99%	11	4
大同	75.36%	6	9	中正	70.87%	9	6	松山	63.36%	8	7
大安	74.48%	9	6	南港	70.81%	11	4	中山	62.06%	8	7
萬華	73.95%	9	6	北投	69.17%	8	7				
內湖	73.60%	9	6								

資料來源：臺北市政府

若依本研究調查所得，將各區調解委員依 50 歲以下、50 至 70 歲與 70 歲以上區分為三組（如表 2-26），70 歲以上委員有 6 人的大同區、5 人的中正區與 4 人的中山區分屬前、中、後段，雖難以證實委員年齡與調解績效呈正相關，但亦不致於呈現負相關。

表 2-26：臺北市各區調解委員年齡(3)與調解績效統計表(2011-2012 年)

前段	績　效	50以下	50-70	70以上	中段	績　效	50以下	50-70	70以上	後段	績　效	50以下	50-70	70以上
信義	80.35%	5	9	1	文山	71.68%	2	10	3	士林	65.99%	3	11	1
大同	75.36%	2	7	6	中正	70.87%	5	5	5	松山	63.36%	4	10	1
大安	74.48%	3	11	1	南港	70.81%	4	10	1	中山	62.06%	5	6	4
萬華	73.95%	2	11	2	北投	69.17%	3	9	3					
內湖	73.60%	3	9	3										

資料來源：臺北市政府

三、 依「學歷」分：

臺北市政府對各區調解委員學歷的統計區分「大專以上」、「高中（職）」、「國中」、「國小」等 4 項，其中「國小」1 人，「國中」3 人，樣本過少，本研究將之與「高中（職）」合併為「高中以下」（簡稱「低」學歷組），共計 41 人，佔全體委員 22.78%；「大專以上」（簡稱「高」學歷組），共計 139 人，佔全體委員 77.22%。（如表 2-27）

表 2-27：臺北市各區調解委員學歷(1)與調解績效統計表(2011-2012 年)

前段	績　效	高	低	中段	績　效	高	低	後段	績　效	高	低
信義	80.35%	11	4	文山	71.68%	9	6	士林	65.99%	14	1
大同	75.36%	6	9	中正	70.87%	11	4	松山	63.36%	12	3
大安	74.48%	15	0	南港	70.81%	11	4	中山	62.06%	15	0
萬華	73.95%	9	6	北投	69.17%	12	3				
內湖	73.60%	14	1								

資料來源：臺北市政府

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

除大同區低學歷人數多於高學歷外，其他各區均是高學歷人數多於低學歷。其中最極端（全數高學歷）的大安、中山區與次極端（14 人高學歷）的內湖、士林區之調解績效各有行政區分居前、後段組，似乎從學歷高低難見與調解成立比率之關聯。唯大同區低學歷人數多於高學歷人數卻有較高調解績效表現，能否反證高學歷未必有高績效之表現，值得觀察。

若依本研究調查所得資料，將各區調解委員學歷「大專以上」區分為「研究所」（簡稱「高」學歷組）與「大學（專）」（簡稱「中」學歷組）兩組，與「高中以下」的「低」學歷組做一比較。（如表 2-28）

臺北市調解委員具有研究所高學歷者共有 39 人，與高中以下的低學歷者大致相當，各區中有 5 人高學歷者有 2 個區、4 人者 3 個區、3 人者 5 個區、1 人者 2 個區，從松山與中山二區各有 5 人與 4 人具高學歷，而其調解成立比率卻居於後段組；大同與萬華僅 1 人具高學歷，卻位居前段組來看，學歷似乎與調解績效成負相關。

Chinese Culture University 圖書館

表 2-28：臺北市各區調解委員學歷(2)與調解績效統計表(2011-2012 年)

前段	績　效	高	中	低	中段	績　效	高	中	低	後段	績　效	高	中	低
信義	80.35%	3	8	4	文山	71.68%	3	6	6	士林	65.99%	3	11	1
大同	75.36%	1	5	9	中正	70.87%	4	7	4	松山	63.36%	5	7	3
大安	74.48%	4	11	0	南港	70.81%	5	6	4	中山	62.06%	4	11	0
萬華	73.95%	1	8	6	北投	69.17%	3	9	3					
內湖	73.60%	3	11	1										

資料來源：臺北市政府

四、 依「職業」分：

臺北市政府對各區調解委員職業的統計區分「農、林、漁、牧業」、「製造業、水電、燃氣業及營造業」、「商業」與「服務業及其他」等 4 項，其中「農、林、漁、牧業」僅 1 人、「製造業、水電、燃氣業及營造業」僅 2 人，「商業」有

31 人、「服務業及其他」則佔最多數的 146 人。

此種職業分類不僅難以一窺與調解成立比率之關聯，亦難以隨著社會環境演變而與時俱進。再者，對於近年來有關調解變革相關議題，諸如「法律背景」、「律師身分」、「村里長兼任」、「（曾任）民意代表」等問題之討論，亦難有所助益。

五、 依「是否曾任公職」分：

臺北市政府各區調解委員曾經任職公職者計有 58 人，佔全體委員 32.22%，約佔三分之一弱。各區調解委員是否曾任公職與調解成立比率統計如表 2-29，其中信義、大同、內湖、文山區等 4 區曾任公職人數最多（7 至 8 人），且其調解成立比率均高於全市平均值，除文山區落於中段組外，其餘三區均於前段組，是否代表曾任公職之調解委員具有高調解績效，值得探索。

表 2-29：臺北市各區調解委員曾任公職與調解績效統計表(2011-2012 年)

前段組	績　效	是	否	中段組	績　效	是	否	後段組	績　效	是	否
信義區	80.35%	7	8	文山區	71.68%	8	7	士林區	65.99%	5	10
大同區	75.36%	7	8	中正區	70.87%	6	9	松山區	63.36%	5	10
大安區	74.48%	3	12	南港區	70.81%	6	9	中山區	62.06%	2	13
萬華區	73.95%	2	13	北投區	69.17%	0	15				
內湖區	73.60%	7	8								

資料來源：臺北市政府

六、 依「年資」分：

臺北市政府對各區調解委員年資的統計區分「未滿 4 年」、「4 至 8 年」、「8 至 16 年」與「16 年以上」等 4 項，與任期對照則可區分為「初任」、「第 2 任」、「3 至 4 任」與「4 任以上」。其中「初任」者 32 人，佔全體委員 17.78%、「第 2 任」者 57 人，佔 31.67%、「3 至 4 任」者 43 人，佔 23.89%、「4 任以上」者 48 人，佔 26.67%。如此區分方式，除顯示 4 種年資人數大致相當外，實難與各區調

解成立比率觀察其關聯性。（如表 2-21）

從委員年資人數可以看出本屆汰換 32 人、前一屆則更換 57 人，更迭的速度與幅度是快是慢，對調解業務是利是弊，值得注意。若以「初任」與「續任」（第 2 任以上）做為區分（如表 2-30），新任者最多的內湖、南港、士林區分居前、中、後段組，新任委員多寡與調解績效似乎並無關聯。

表 2-30：臺北市各區調解委員年資(1)與調解績效統計表(2011-2012 年)

前段績效		新任	續任	中段績效		新任	續任	後段績效		新任	續任
信義	80.85%	2	13	文山	71.68%	2	13	士林	65.99%	4	11
大同	75.56%	1	14	中正	70.87%	1	14	松山	63.36%	3	12
大安	74.48%	2	13	南港	70.81%	4	11	中山	62.06%	3	12
萬華	73.35%	3	12	北投	69.17%	2	13				
內湖	73.60%	5	10								

資料來源：臺北市政府

若以「初任」與「第 2 任」合併為「資淺」組，「第 3 任以上」為「資深」組做為區分（如表 2-31），二者人數相當（89：91）。從其中內湖、大同區「資淺」人數明顯多於「資深」人數觀察，似乎其調解成立比率高於「資深」人數多者。

表 2-31：臺北市各區調解委員年資(2)與調解績效統計表(2011-2012 年)

前段績效		資淺	資深	中段績效		資淺	資深	後段績效		資淺	資深
信義	80.85%	8	7	文山	71.68%	4	11	士林	65.99%	8	7
大同	75.56%	9	6	中正	70.87%	6	9	松山	63.36%	7	8
大安	74.48%	8	7	南港	70.81%	7	8	中山	62.06%	7	8
萬華	73.35%	6	9	北投	69.17%	8	7				
內湖	73.60%	11	4								

資料來源：臺北市政府

七、 小結：

統計數據的功能與目的在於「敘述」（description）和「推論」（inferention），

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

前者為表示樣本或母體特徵（characteristic）的程序（procedures）；後者則是藉由樣本來推論母體特徵的程序。[164]

以臺北市統計資料觀察全市調解委員可得一概括性印象：男性多於女性、60歲以上委員居多數、大部分具有高等學歷（大專以上畢業）、職業以服務業及其他為主、大部分委員未曾擔任公職、資深與資淺委員大致各半。

另自各區整體委員人口變項與整體調解績效關聯可得以下假設：

1. 女性委員多寡與整體調解績效無關，甚至傾向負相關。
2. 委員年齡與整體調解績效無關。
3. 委員學歷與整體調解績效呈現負相關。
4. 委員曾任公職人數與整體調解績效呈現正相關。
5. 委員年資與整體調解績效呈現負相關。

本研究認為自整體委員人口變項與整體調解績效所獲關聯，僅能得到粗略「印象」與「假設」，論及統計學中的敘述與推論，除修正部分變項變數外，應統計各區個別委員人口變項基本資料與調解績效，方足以觀察調解委員身分與調解績效之關聯性。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

164 劉明德等編著，《統計學》（臺北：全華，2006 年），頁 3。

第三節 鄉鎮市調解相關研究

調解委員會功能雖受肯定，然國內相關研究卻相對嚴重不足。

在專書論著方面，僅楊與齡於 1957 年自版《鄉鎮市調解條例之理論與實務》、[165]張子源於 1986 自版《鄉鎮市調解制度之實用》外，[166]司法院、法務部零星法令彙編或委託研究案，數十年來未超過 10 本。（曾義仁於 2007 年自版《家事調解技巧與實務》、[167]古嘉諄等於 2011 年著《民事調解理論與技巧：100 個重要問題》[168]係以法院調解為中心）。

在中文期刊方面，檢索國家圖書館臺灣期刊論文索引系統，學術性期刊論文與調解委員會相關者僅有 6 篇（如表 2-32）。[169] 在 2000 年高永光發表「臺北縣地方派系與鄉鎮市調解委員會互動關係之實證研究」之前均一般性文章，可見調解委員會受到輕忽的程度。6 篇期刊論文中，2000 年以「婚姻暴力調解措施之研究」作為博士論文的黃翠紋便佔了 4 篇。

中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

表 2-32：「調解委員會」相關期刊論文彙整表

論文名稱	作者	期刊名稱	年度
臺北縣地方派系與鄉鎮市調解委員會互動關係之實証研究	高永光	選舉研究	2000
婚姻暴力受虐婦女接受鄉鎮市區調解委員會調解滿意度影響因素之分析	黃翠紋	犯罪學期刊	2002
我國家事事件調解機制運作現況之比較分析	黃翠紋	月旦法學	2009
鄉鎮市區調解委員會調解家事事件現況與成效之研究	黃翠紋	執法新知論衡	2009
鄉鎮市區調解委員會調解成效及其影響因素之研究--以家庭暴力案件調解爲例	黃翠紋	亞洲家庭暴力與性侵害期刊	2010
責任、金錢、相對性：鄉鎮調解委員會裡法律意識的探討	容邵武	成大法學	2013

資料來源：同註 169。

165 楊與齡，《鄉鎮市調解條例之理論與實務》（臺北：自版，1957 年）。
166 同註 13。
167 曾義仁，《家事調解技巧與實務》（屏東：自版，2007 年）。
168 古嘉諄、黃世芳、林怡芳、陳希佳、鄭曉如，《民事調解理論與技巧：100 個重要問題》（臺北：臺灣本土法學雜誌，2011 年）。
169 國家圖書館，〈調解委員會相關期刊論文〉，《臺灣期刊論文索引系統》，2013 年，<http://readopac.ncl.edu.tw/nclJournal/>。

在碩博士論文方面，直到 75 學年方有國立政治大學公共行政所蘇德全以調解委員會功能與職能為題，進行碩士論文之研究；89 學年才有員警大學犯罪研究所黃翠紋以「婚姻暴力調解措施」做為博士論文之研究。這 15 年間僅 1 篇博士、4 篇碩士論文。92、93 學年亦是零星的 1、2 篇碩士論文；94 學年起才開始有較多的研究論文出現，尤其 97 學年 8 篇為最高峰。整體而言，對於 1 年總計處理 12 萬案件的調解制度，1 篇博士、36 篇碩士論文實屬偏低(如表 2-33）。

37 篇論文研究主題與內容大多偏向「組織運作與功能」、「績效評估」、「修復正義實踐」，對於影響調解結果至關重要的調解委員行為則無人論及，若能就調解行為要素與調解結果（成立、不成立）進行結構式地探討，對於調解成立必有所助益。

表 2-33：歷年「鄉鎮市調解委員會」相關研究碩博士論文彙整表

論文名稱	學年	校所	研究生	論文內容
鄉鎮市區調解委員會組織與職能之研究－台北縣、市實施狀況之比較為例	75	政大公行	蘇德全	組織與職能
從三民主義觀點論鄉鎮市(區)調解制度之研究	81	文化中山	沈鴻年	歸納調解特色與現代政府功能，比較東西方調解思想及制度
海峽兩岸民事調解、和解制度之比較研究	84	文化大陸	彭昇平	兩岸比較(起源、功能、影響)
高雄市各區調解委員會組織運作之研究	87	中山中山	黃昭峰	組織結構與運作
婚姻暴力調解措施之研究	89	警大犯罪	黃翠紋	婚暴調解適合性、被害人意願，調解優缺點，擬訂方案
鄉鎮市調解之研究	92	中正法律	羅朝勝	制度研究
鄉鎮市調解制度之功能與實務運作研究－以桃園縣為例	92	元智管理	李金玉	調解委員會組織功能與實務運作現況
從修復式正義探討調解委員會刑案調解之效能—以台北市為例	93	台北犯罪	郭元宏	現行刑案調解制度在輔助刑事司法的功能
我國修復式正義與刑案調解機能之實證研究	94	台北犯罪	黃政達	調解制度是否具有修復式正義精神實踐效益及最大效益模型
具修復式正義內涵之刑案調解研究	94	台北犯罪	夏化祥	以修復式正義內涵充實提昇刑案調解功能的可行方式。
非營利組織衝突調解溝通運作機制之探討－以鄉鎮市調解委員會為例	94	高苑經管	許福全	調解委員會組織功能與實務運作現況

論文名稱	學年	校所	研究生	論文內容
我國調解制度之研究-以花蓮市調解委員會為例	94	東華公行	黃祐讚	調解委員之立場(參與雙方賽局)
原住民地區鄉鎮市調解制度之研究-以宜蘭縣南澳鄉為例	95	佛光公共	邱高賢	原鄉調委會組織無法發揮功能之潛在原因
直轄市調解委員會績效評估之研究	95	中國運籌	許育禎	績效評估
我國鄉鎮市調解條例歷次修法之研究-以便民服務為論述重點	95	暨南公行	劉爐香	歷次修法研究
從修復式正義探討鄉鎮市調解委員之婚姻暴力調解策略	95	台北犯罪	李浩然	婚姻暴力調解策略與修復式正義間之關聯
提昇桃園縣平鎮市調解委員會調解案件績效之研究	95	淡江公行	林成添	調解案件績效
鄉鎮市調解委員會處理地方衝突之功能研究：以彰化縣鹿港鎮為例	96	東海政治	王惠美	調解委員會功能與績效
鄉鎮市(區)家事調解制度之研究-以台北縣市為例	96	警大警政	李靜雯	家事調解現況、運作模式、成效、問題與困境
新制鄉鎮市調解法制研究	96	中正法律	陳賢忠	調解組織、執行規範、救濟
鄉鎮市調解制度功能與實務運作之研究—以新莊市為例	97	開南公管	楊永昌	調解委員會功能與實務運作
臺北縣新莊市公所調解委員會功能滿意度之研究	97	文化政治	陳易澤	調解委員會組織功能與民眾滿意度
台中縣鄉鎮市調解績效之研究	97	中國國策	林國竹	調解委員會之調解績效
衝突管理策略之研究-以三重市、文山區調解委員會為例	97	台北公行	李俊泓	調解委員會「衝突管理策略」模式建立
鄉鎮市區調解委員會之研究－以高雄縣橋頭鄉調解委員會為例	97	中山公策	張進民	調解委員及民眾對調解執行情形及制度的認知及差異情形
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	97	中正政治	萬玟岑	調解委員會組織與運作
民事調解制度與相關調解案例分析－以鄉鎮市調解為中心	97	政大法學	童淑枝	有效銜接法院裁判與民事調解
我國鄉鎮市調解制度之研究	98	暨南公行	陳琪瑜	調解制度之現況與問題
鄉鎮市調解制度之研究－以宜蘭縣蘇澳鎮為例	98	佛光公共	沈松輝	委員會運作現況績效
鄉、鎮(市)調解制度之研究	98	中山中國	黃國誠	國內、外調解制度比較；委員資格、遴選、任用等改進方案
服務品質納入公務機關績效評量之探討以鄉鎮市調解業務為例	99	龍華商管	宋碧燕	運用服務品質缺口(PZB)模式驗證調解業務人員服務品質
鄉鎮市調解制度功能擴張可能性研究	100	中正法律	章展華	案件類型(國賠、離婚、刑事非告訴乃論)擴張之可能性
鄉鎮市(區)調解法制之研究	100	海洋法律	廖芝宜	調解權力性質、調解業務之權限劃分、組織法律地位與功能

論文名稱	學年	校所	研究生	論文內容
地方社會的衝突調解--以苗栗縣獅潭鄉調解委員會為例	100	聯合經社	王千道	調解對客庄影響、與民俗、道德、法律之關聯與功能
我國鄉鎮市調解制度與中國人民調解制度之比較研究	100	東海法律	陳逸紋	兩岸調解制度研究及比較
鄉鎮市調解制度之研究—以道路交通事故調解為例	101	中正法律	蕭閔謙	案例分析提高保險給付有助提高調解成立比率
運用二維品質理論分析調解委員服務品質-以臺中市為例	101	東海公共	林國聲	分析調解委員服務品質屬性

資料來源：本研究。[170]

本節就國內對於鄉鎮市調解委員會有關調解委員與調解結果關聯研究之專書、期刊與論文，作一回顧與整理，聚焦於調解委員與調解結果的關聯性之討論。[171]

壹、專書、期刊

一、 劉必榮[172]

劉必榮認為調解者介入衝突的程度，由淺至深可區分為「傳遞訊息」、「提供選擇」與「幫助選擇」。

調解者若僅為雙方「傳遞訊息」，即便對於訊息加以過濾、修飾再予以傳遞，甚至成為雙方讓步的藉口，充其量只是「信差」而已，調解者扮演著「促成者」的角色。

調解者介入程度再深一點即為「提供選擇」，面對不清法令、期待不當、高估實力而有過度需求的當事人，調解者通常負有教育責任，提供解決衝突資訊，讓雙方決定如何解決衝突，調解者的角色成為較積極的「形成者」。

調解者介入程度最深的則為「幫助選擇」，調解者會更積極地為當事人提議適當方案、消去不當解題方案，或是在價格落差中協助建議中間價格，讓當事人選擇，

170 表格內容過長必須跨頁，不另標註「下頁續」、「續前頁」。（以下均同）
171 表 2-32 與 2-33 所列屬本研究彙整相關論文，未納入本章文獻中討論者即不納入參考書目。
172 劉必榮，《生活談判》（臺北：希代，1995 年），頁 199-204。

甚至會以「操縱者」的角色來力勸各造讓步，促使衝突各方達成協議。

調解者所提建議雖未必馬上為各造接受，但此方案在調解過程將一直存在各造心中，最後可能成為各造達成協議的選項。因此理論上，調解者扮演的角色愈積極，達成協議的可能性應該愈高，而調解者要負起遭受當事人事後埋怨、怪罪的風險也就愈高。

調解者是「形成」或「操縱」，表現在實務上，可能只是語尾助詞上的差異，在徵詢當事人同意時，「好嗎？」或「好啦！」便形成調解者角色上的不同。前者為問句，徵詢當事人是否同意，屬形成者角色；後者徵詢意思較淡，有半推半就的操縱涵義。

二、 高永光[173]

高永光以 1998 年臺北縣（今升格為新北市）議員選舉各鄉鎮市地方派系人士總得票率、地方派系人士涉入鄉鎮市調解委員會程度（1995 至 1998 年地方派系調解委員人數除以鄉鎮市調解委員人數）、鄉鎮市調解委員會調解總案件量（1995 至 1998 年）、鄉鎮市調解委員會調解總成功率（1995 至 1998 年）等四項數據分析其相關性，得到以下結論：

(一) 地方派系影響力愈高，涉入鄉鎮市調解委員會程度愈高。表示地方派系會涉入調解會藉以求得政治利益。

(二) 地方派系涉入調解會未必會導致調解案件數量成長，但可能影響某些特定案件數量。

(三) 調解是否成立與調解委員中充斥地方派系人士並無關聯。

(四) 地方派系可能介入「民事、商事案件」，並有助於案件調解成立。

(五) 調解委員組成背景（包括：性別、年齡、教育程度、行業、公職經驗、調解年資等）與調解總成功率並無關聯。

173 高永光，〈臺北縣地方派系與鄉鎮市調解委員會互動關係之實證研究〉，《選舉研究》，第 7 卷第 2 期，2000 年 11 月，頁 12-25。

(六) 都市化程度愈高，案件量愈高；案件量愈高，成功率亦愈高。

其統計資料係以各區委員合計人口變項與各區年度績效比較，而非個別委員人口變項與個別績效比較，統計意義恐不相同。另外，對於「案件量愈高，成功率亦愈高」，高永光解釋為「案件數量愈高地區，對於調解業務愈重視，因此成功率也愈高。」本項推論與張子源分析都市化地區調解較易成功現象歸因於居民知識水準較高，較為理性，易接受調解之見解有所不同，然並無實證資料可供支持。

該文另指調解委員利益可區分為政治、經濟和社會三個面向。經訪談後分析：退休民代或里長擔任委員可延續其政治生命；現任者則可擴展人際關係，以利爭取連任或更上一層政治職務；調解委員累積社會聲望、提高社會地位與引介委員私人事業則分別為社會與經濟利益。依其看法，派系介入調解委員會、調解委員的調解行為均有其目的，而非單純之服務鄉裡。

三、 阮森[174]

阮森指出鄉鎮市調解制度存在著以下缺失：地方派系介入、調解委員年齡偏高、學歷偏低、調解會經費不足等等。

阮森認為地方派系介入調解委員會而產生以下惡質影響：

(一) 代表會不滿鄉鎮市長提出之人選而杯葛預算。

(二) 調解委員人選分配問題而遲遲無法遴聘調解委員。

(三) 鄉鎮市民代表爭做調解委員，所佔員額比例偏高。

(四) 甚至有些調解委員素行不良，名登黑榜。

上述所例缺失並未列舉出處，應為阮森個人所見。另委員年齡、學歷、調解會經費等均為官方公佈統計數據，偏高、偏低亦為個人意見，標準為何？影響為何？如何影響？均未提及。

174 阮森，〈鄉鎮市調解制度簡介--兼評「鄉鎮市調解」條例」修正草案〉，《立法院院聞》，第 22 卷第 2 期，1994 年 2 月，頁 51-56。

四、 黃翠紋

黃翠紋可謂國內對於調解研究質量均重的學者，其研究主題「家事調解」橫跨司法與行政調解。

黃翠紋在「婚姻暴力受虐婦女接受鄉鎮市調解委員會調解滿意度影響因素」的研究中指出，依據受虐婦女意見顯示，調解委員最需加強的是對於案件的處理能力與專業性。按此，黃翠紋建議參考日本、澳洲調解制度，家事調解案件宜有二位調解人員調解，一位具有法律背景、一位具有諮商輔導背景，若人力不允，則以諮商輔導專業人員調解最為理想。[175]

黃翠紋另在「鄉鎮市區調解委員會調解家事事件」研究中訪談 20 位鄉鎮市區調解委員會祕書，發現家事事件調解成功率不及一般案件，大部分地區調解委員會家事案件調解成功率低於 5 成，其中有關調解委員的因素有：經驗、熱心、技巧與安撫當事人情緒等。部分受訪者認為家事案件涉及層面較廣，專業要求較高，因此不適合進入調解委員專業訓練不足的鄉鎮市區調解委員會。但亦有部分受訪者認為鄉鎮市區調解委員會調解家事案件有以下優點：[176]

(一) 調解會不像法院會給當事人心理壓力。

(二) 調解會不限調解時間，可以讓當事人暢所欲言，有助解決問題。

(三) 各鄉鎮市區均設有調解委員會，較法院普及方便。

(四) 家事案件女性受害者較多，調解委員會有充足的女性委員，可以用受害者的觀點進行調解。

(五) 調解會為服務性質，完全免費，當事人較為經濟。

(六) 有助於法院疏解訟源。

175 黃翠紋，〈婚姻暴力受虐婦女接受鄉鎮市調解委員會調解滿意度影響因素之分析〉，《犯罪學期刊》，第 6 卷第 1 期，2003 年 6 月，頁 93-94。

176 黃翠紋，〈鄉鎮市區調解委員會調解家事事件現況與成效之研究〉，《中央員警大學執法新知論衡》，第 5 卷第 2 期，2009 年 12 月，頁 151。

黃翠紋認為應透過訓練，提昇調解委員專業素養；另外，不適合調解會調解案件應轉介相關單位處理。[177]

按此，鄉鎮市區調解委員會應建立的首要機制為篩選家事案件調解適合性，將不適合於調解會調解的複雜案件轉介相關單位，其次才是透過教育訓練提昇調解委員的法律素養與諮商輔導知能。畢竟，專業能力的培養並非朝夕可蹴，調解委員本非專職，復以四年一任，永遠都有專業素養不足的新任委員。家事案件數量不多，遴聘少數法律、諮商專長委員即可，若無，則透過轉介處理。

貳、 論文

一、 黃翠紋[178]

黃翠紋在其博士論文中以量化統計與質化訪談分析家事調解措施，根據對受虐婦女的調查顯示，受虐婦女比較願意接受員警（32.3%）或社工人員（30.6%）調解，調解委員所佔比率（12.6%）則不及前二者一半。受訪者認為調解人員素質有待加強、應接受被害人傾訴、不應勸合不勸離，對於調解環境則要求安全、隱密。顯示調解委員在受虐婦女眼中不如員警和社工人員，應是基於安全與專業考量。

受訪法官大都認為鄉鎮市調解委員法律與專業知識不足，調解過程與結果易生後遺，過半法官認為鄉鎮市調解委員不適合調解類案，另近半法官則認為只要加強法律與婚姻諮商輔導專業能力，鄉鎮市調解委員仍可調解簡易家事案件。

鄉鎮市調解委員會祕書在訪談時表示，法院強調「法、理、情」，調解會強調「情、理、法」，經調解委員有耐心、較具說服力的軟性溝通下，除了可以營造融洽氣氛外，更可軟化雙方對立關係；但是調解委員欠缺法律專業知識，令當事人對調解委員公信力存疑，影響接受調解意願與調解後合意之履行。

綜合受虐婦女、法官、鄉鎮市調解委員會祕書、主席與委員意見，鄉鎮市調

177 同註 175，頁 160。

178 黃翠紋，《婚姻暴力調解措施之研究》（桃園：員警大學犯罪學研究所博士論文，2000 年），頁 179-239。

解委員調解家暴事件的缺失在於調解委員素質，調解委員應具有法律與諮商輔導專業知識。

同前所述，調解委員會是否需要為數不多的家事案件而感困擾？畢竟，調解會與法院最大差別在於以「情」為首，並無須隨法院以「法」為重而舞。若條件許可，具有專業素養委員，則可發揮優勢；若無，則轉介相關單位即可，何須為少數案件而大費周章。

二、 黃祐讚[179]

黃祐讚以賽局理論分析花蓮市調解個案時，提出「第三者傾斜」（the third party inclines）概念。依法依理，調解委員應以公正超然的立場來調解各造糾紛，而調解委員在調解時，亦無不以公正立場自居。黃祐讚依觀察個案發現調解委員為平息糾紛，必須勸服雙方讓步、協助提出解決方案，並促使雙方合意，調解委員成為決策制定者與參與者。甚至，調解委員明顯的偏向弱勢的被害方，共同對抗加害者。調解委員雖然偏向一方，但是基本上只要是站在社會公平正義方面，仍為大多數人接受。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

在調解實務中，有些調解委員會以單純的「衝突溝通平臺提供者」的身分自居，調解作為偏向消極；有些委員則積極地介入，適時提供解決方案。受調解者大多企望爭取第三者支持，而調解委員亦多自認公正。然而，誠如黃祐讚所觀察的個案，調解委員或因正義心理、或因受害者情緒勒索而偏袒。但調解成立畢竟奠基於雙方合意，另一造面對調解委員的不公時，只要拒絕和解條件即可，並無需挑戰或質疑調解委員的公正性。

179 黃祐讚，《我國調解制度之研究-以花蓮市調解委員會為例》（花蓮：國立東華大學公共行政研究所碩士論文，2005 年），頁 143。

三、 許育禎[180]

許育禎以 2003 年至 2005 年北高兩市所轄調解委員會之績效與生產力變動趨勢分析環境變數對整體績效的影響，研究發現如下：

(一) 調解委員會整體績效表現普通，服務績效尚可，人員績效表現差。

(二) 臺北市調解委員會在整體、服務與人員績效表現優於高雄市。

(三) 樣本調解委員會有高整體績效表現也會有高服務與人員績效。

(四) 20 所調解委員會年平均總因素生產力呈現成長（北、高各 10 所）；有 3 所呈現衰退（臺北市 2 所、高雄市 1 所）。

(五) 調解委員學歷、曾任民意代表與年資人數對調解委員會績效無顯著影響。

就人口變項與調解績效觀察該研究，調解委員學歷、年資與民代背景等項對調解委員會的績效並無影響。唯該研究係以團體績效實施觀察，並非從個別委員個人年度績效分析，所關切的是調解委員人口變項對於調解委員會整體績效的影響。

圖書館 Chinese Culture University

四、 陳易澤[181]

陳易澤以新莊市（今為新莊區）調解委員會組織功能與民眾滿意度做為研究對象，以訪談與問卷蒐集資料，分析調解委員會行政工作推展與民眾意見，並探究如何提升調解委員專業素養、加強組織功能、提升調解績效、改善調解環境與提高調解委員的法制地位等。該研究發現以下現況：

(一) 調解委員大多參與地方性社團，其中以「社會公益性」最多。

(二) 調解案件以「車禍」案件最多。

(三) 調解委員普遍認同且受到內在工作滿足激勵，而非外在工作動機驅使。

(四) 大學學歷委員在社區關係知覺高於其他學歷委員。

180 許育禎，《直轄市調解委員會績效評估之研究》（臺北：中國科技大學運籌管理研究所碩士論文，2006 年），頁 57。

181 陳易澤，《臺北縣新莊市公所調解委員會功能滿意度之研究》（臺北：中國文化大學政治學研究所碩士論文，2008 年），頁 146-153。

(五) 女性委員彼此間感受高於男性委員。

(六) 民眾意見部分：

1. 男性民眾對調解委員提供的服務較女性民眾感到正向、高度信任，尤其在信賴感、法律專業、調解滿意及時間安排等方面。而女性民眾在糾紛解決、伸張社會正義等項目的信任度高於男性民眾。
2. 國中學歷民眾對調解委員會的任信度較高，國小學歷民眾則較低。
3. 大學學歷民眾較不怕到法院或調解會調解事務，亦較不相信調解會處理時效、能有效伸張正義、促進社會和諧與安定。
4. 已婚、家管民眾對調解會有較高的信任度，但也較害怕上法院與調解會調解事務。
5. 曾申請過調解服務民眾對調解會有較高的信任度。

陳易澤在建議方面除了針對研究發現提出：增編經費、削弱民眾恐懼、強化民眾信任度外，亦指明新莊調解委員會委員年齡偏高（50 歲以上委員佔 56%）、學歷偏低（高中職以下學歷佔 52%）。陳易澤坦承其研究並未證明委員個人屬性與專業度、服務、熱誠等因素具有關聯性，但仍建議檢討委員甄選流程來確認委員專業素養、品德操守、調解能力與工作熱誠。

陳易澤亦建議舉辦委員之專業培訓與個案座談，課程則應多元化地包含專業形象整飾、法律觀念建議、同理心等，並非僅局限於法律或案件類型專業知識。

五、 李俊泓[182]

李俊泓對三重市與文山區調解委員會進行問卷調查，建立調解委員會的「衝突管理策略」模式，發現委員個人屬性、調解策略、調解案件與調解成敗間具有以下關聯：

182 李俊泓，《衝突管理策略之研究-以三重市、文山區調解委員會為例》（臺北：國立臺北大學公共行政暨政策研究所碩士論文，2008 年），頁 93-100。

(一) 調解委員會最常處理的糾紛案件以「車禍事故」衝突為主。

(二) 衝突管理策略與調解失敗因素：

1. 「分開個別進行溝通策略」為調解委員最常使用的調解策略；「賠錢了事」、「雙方退讓」次之；「調解者的個人聲望」使用頻率最低。
2. 調解失敗因素以「賠償金談不攏」最多；「雙方對事情看法不同」次之、「雙方意氣用事」再次之，「地方派系背景不同」最少。

(三) 委員個人屬性與衝突管理策略之差異：

1. 國中學歷委員採用「分開個別進行溝通策略」頻率高於大專學歷者。
2. 高中學歷委員採用「調解者個人聲望策略」頻率高於大專學歷者。
3. 任職 5-6 年委員選用「賠錢了事策略」頻率高於 7-8 年者。
4. 任職 2 年以內委員選用「單方退讓策略」頻率高於 7-8 年者。
5. 三重市委員採行「賠錢了事策略」、「雙方退讓策略」頻率高於文山區委員。

(四) 委員個人屬性與調解成功率之差異：

1. 男性委員調解「土地」、「房屋出租」與「車禍受傷」成功率顯著高於女性委員。
2. 50-59 歲委員處理「車禍受傷」案件成功率高於 60 歲以上委員。
3. 60 歲以上委員處理「房屋出租」案件成功率高於 20-29 歲委員。
4. 研究所學歷委員調解「車禍賠償」案件成功率高於大專學歷委員。
5. 高中以下及研究所學歷委員處理「車禍受傷」案件成功率高於大專學歷委員。
6. 任職 5-6 年委員處理「債務」案件成功率高於 3-4 年委員。
7. 任職 2 年以內委員處理「車禍賠償」及「車禍受傷」案件成功率高於 9 年以上委員。
8. 三重市委員處理「債務」、「智慧財產權」、「線上遊戲」、「車禍受傷」、「醫療」等案件成功率高於文山區。

(五) 調解委員處理 8 類調解案件，會隨著調解經驗的累積而增加成功率。

(六) 調解結果會受到策略運用的影響，亦即調解成功率會受到增加使用「分開個

別進行溝通策略」、「訴訟耗時耗費」與「調解者個人聲望策略」等策略或減少使用「單方退讓」策略而提高。

李俊泓亦認為調解委員年齡偏高、學歷偏低，並依上述研究發現，調解會應依案件類型分發不同委員，讓調解委員隨著調解經驗增加而增加調解成功率。

六、 張進民[183]

張進民以高雄縣橋頭鄉（今為高雄市橋頭區）調解委員會為例，以個案研究與深度訪談，分析調解委員與民眾對調解執行情形及制度的認知及差異情形。

(一) 調解委員及民眾認知一致部分：

1. 調解執行情形：調解案件花費時間為 60 分鐘（含以上）；案件類型以車禍為主；委員大多以 2 人出席為最多。
2. 調解時所遭遇的狀況：調解前替代方案一般由雙方提出；調解時對方態度一般為理性態度；調解次數一般在二次以內。
3. 對調解的成敗因素的認知：調解成功的原因為雙方當事人都能退讓，失敗則為雙方各持已見；成功的調解方式為雙方都能夠提出底限，反效果則為外力介入；處所設置皆以調解委員會為最合適。
4. 對調解制度的認知：均贊成婦女最低名額（1/4）的限制；均贊成民意代表不得兼任調解委員；調解委員經歷要與調解工作相關，學歷則沒關係。

(二) 調解委員及民眾認知差異部分：

1. 對案情的瞭解：委員認為已充分瞭解，民眾則認為沒有。
2. 目前調解委員人數適當性：調解委員認為差不多，但民眾認為過多。
3. 調解委員最重要之處：委員認為是專業熱誠，民眾認為是客觀公正。
4. 調解可否取代司法制度：委員認為可以，民眾則認為不可取代。

183 張進民，《鄉鎮市區調解委員會之研究－以高雄縣橋頭鄉調解委員會為例》（高雄：國立中山大學高階公共政策研究所碩士論文，2008 年），頁 85-88。

(三) 張進民並提出以下建議：

1. 為避免委員年齡太輕而社會經驗不足、年紀太大無法勝任多元調解業務，可借鏡日本調解委員 40 至 70 歲之限定。
2. 為免政治酬庸及地方派系介入，影響調解委員會之形象及公正立場，法務部應堅守現行調解委員提名及同意審查作業（鄉鎮市長提出兩倍人選後，分別函請管轄地方法院或其分院及地方法院檢察署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），不可走回頭路。
3. 調解委員會雖非法庭，委員不必過於強調學歷，但學歷越高應越好。
4. 提昇委員專業能力，增設調解訓練中心，加強實務訓練。

張進民建議部分不脫年齡、派系、學歷、專業能力等項，且與研究結果並無關聯，亦缺乏實證支持。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

七、 萬玟岑[184]

萬玟岑以理性選擇理論與社會資本理論為基礎，探討鄉鎮市調解委員對於調解運作過程的影響，並以新竹縣芎林鄉調解委員會為例，透過面訪 11 位調解委員、秘書以及當事人訪談，獲得以下結論：

(一) 調解案件以車禍事件最多，亦是最容易調解成功。

(二) 雙方當事人若信任調解委員，對委員的提議較能接受，調解較能成功。

(三) 部分調解委員採用私下溝通勸說方式，讓當事人採納其意見。

(四) 調解委員不須判斷是非曲直，而是著重於雙方如何接受協議。

萬玟岑並做以下建議：

(一) 調解委員自願性會影響面對調解案件態度，應遴選自願高之委員。

(二) 70 歲以上高齡長者，體力精神衰退，不宜擔任調解委員。

184 萬玟岑，《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》（嘉義：國立中正大學政治學研究所碩士論文，2008 年），頁 97-102。

(三) 增加法律、經濟背景委員，由學歷、資歷、背景、專業等方面加以限制，現階段則應給予適當訓練。

依本研究觀察，一般年齡較高、學歷較低、專業較不足之委員幾乎自願性極高；反而年輕、高學歷、高專業委員多是調解會力邀、地檢署與法院屬意而核定，但實務上卻因個人事業或其他因素難以配合調解事務。

八、 王千道[185]（苗栗縣獅潭鄉 2011）

王千道以客家地區苗栗縣獅潭鄉 1993 至 2010 年間調解委員、祕書與 329 件調解案件為研究對象，透過訪談法及參與觀察法，探討調解制度變遷對客莊之影響、調解與民俗、民德、法律之關聯、調解是否成立與調解功能之關係、調解對衝突功能的作用、調解是否成立與衝突是否解決等內容。研究發現如下：

(一) 調解委員資格審核由鄉民代表會移轉至法院，並未如預期能審核出更具有能力之調解委員，反而喪失了民意機關監督之功能。

(二) 客莊地區之民俗、民德與相關法律對調解有不同程度的影響，其中以地方派系勢力涉入民俗實踐邏輯，對調解的運作影響最大。

(三) 調解具顯著功能與隱藏功能，調解成立，發揮了調解的顯著功能；調解不成立，亦發揮了調解的隱藏功能，所以調解無論是否成立，調解功能均能發揮。

(四) 調解成立，不表示衝突一定能解決；調解不成立，也不表示衝突無法解決，關鍵在於調解後，衝突當事人的態度與採取的行動。

(五) 衝突發生後，產生正、負的功能，調解對衝突的正功能有強化的作用；對衝突的負功能有減弱的作用。

王千道依據研究發現提出建議，其中與本文相關者有以下兩點：

(一) 法院不應僅以書面或詢問調解會祕書來遴選調解委員，應以面談方式審核調

185 王千道，《地方社會的衝突調解--以苗栗縣獅潭鄉調解委員會為例》（苗栗：國立聯合大學經濟與社會研究所碩士論文，2011 年），頁 117-120。

解委員。

(二) 該鄉調解委員法律、專業知識不足、調解能力不夠、調解不公等因素造成調解績效不佳，部分名額可由外鄉專業人士擔任。

王千道指出偏鄉地區專業委員遴選不易困境，從外鄉徵選不失為解決之道，但事涉調解條例第三條修法事宜，[186]以今日立法院生態而言，恐非短期可成。

九、 李金玉[187]

李金玉以桃園縣鄉鎮市調解委員會組織功能與實務運作現況做為研究對象，除分析 1996 至 2003 年調解業務概況資料外，並訪談鄉鎮市調解委員（2003 年），瞭解調解委員會運作現況之問題與缺失。

訪談全縣 13 鄉鎮市調解會現任祕書、12 位民政課長、7 位資深調解委員、6 位曾任調解會祕書後發現：

(一) 2003 年全國 60 歲以上調解委員 1,534 位，佔總人數 40.25%，桃園縣則為 35.47%。另全國國中國小以下學歷委員 1,669 位，佔總人數 43.84%，桃園縣為 32.56%，桃園縣調解委員年齡高、學歷低。

(二) 受訪者意見分析如下：

1. 婦女委員應佔一定比例，以符合社會需求。
2. 調解委員學歷、經歷與調解績效有關係。
3. 遴選委員應留任 1/2 經驗豐富的舊委員。
4. 為提高調解績效，調解委員應實施訓練課程。

(三) 調解委員訓練課程，在內容、時間、上課方式等未盡理想。課程內容除法律常識與素養外，另須溝通協調、談判說服等調解技巧。

李金玉以 2003 年全國與桃園縣 60 歲以上、國中國小以下學歷委員比例便驟

186 鄉鎮市調解條例第三條規範：「調解委員.....由鄉、鎮、市長遴選鄉、鎮、市內.....人士」。

187 李金玉，《鄉鎮市調解制度之功能與實務運作研究－以桃園縣為例》（桃園：元智大學管理研究所碩士論文，2004 年），頁 3-102。

下「桃園縣調解委員年齡高、學歷低」之結論，恐失之武斷。另訪談對象部分，現任祕書與課長為全體受訪，而調解委員僅有 7 位受訪，比例略嫌不足，所得結論代表性便顯薄弱。

十、 許福全[188]

許福全以鄉鎮市調解委員會組織社會、政治、行政與法治功能為研究對象，運用個案研究、訪談問卷等研究方法，探討鄉鎮市調解委員會運作實況發現：

(一) 調解委員年齡偏高、學歷偏低、法律知識不足；年輕委員則缺乏人情事故、社會經驗。

(二) 調解委員遴選權責由鄉鎮市代會移轉至地檢署與法院，民意代表不得兼任調解委員理由消失，應可予以調整。

(三) 年輕委員缺乏聆聽耐心，或持案件無法成立想法，導致難以達成協議。

(四) 鄉鎮市調解委員會調解以「情」為首（50%）、「理」為次（30%）、「法」為末（20%）。

(五) 北、高兩市與山地鄉調解委員遴選較少受到地方派系影響。

許福全並提出以下建議：

(一) 參考日本調停法，規範委員年齡為 40 至 70 歲，具有律師資格、民事糾紛處理專門經驗、社會生活、知識、經驗豐富與人格高尚者。

(二) 民意代表來自地方，在鄉下是人民信以為賴的角色，擅用民代為民服務，協助調解業務推展。

(三) 加強調解委員表達技巧、法律知識等專業訓練。

該研究指陳民意代表對於鄉鎮市調解具有功能，應該開放民意代表兼任調解委員見解，在相關的研究中極為罕見。

188 許福全，《非營利組織衝突調解溝通運作機制之探討－以鄉鎮市調解委員會為例》（高雄：高苑科技大學經營管理研究所碩士論文，2005 年），頁 3-82。

十一、 黃昭峰[189]

黃昭峰以高雄市 11 個行政區調解委員會為研究對象，訪談各區現任區長 11 位與曾任區長而現仍在市政府各機關服務的公務員 7 位、各區現任調解委員會秘書 11 位，依訪談資料製成問卷，對各區現任調解委員 102 位（全部委員為 117 位）施測，分析探索調解會問題與缺失。該研究發現：

(一) 高雄市各區調解委員素質條件尚佳。

(二) 調解委員往往期望被調解人依照委員之調解習慣與程序進行調解，尤以調解委員替換率較低之區調解委員會為最明顯。

黃昭峰是少數認為其研究對象「素質條件尚佳」的研究者，主要原因在於其受訪者多為調解委員，當有「自誇」之處。因此，可以理解該研究為何仍於建議中提議「調解委員之素質應設法逐步調整與提升」。

中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University Library

十二、 林國竹[190]

林國竹以 2002 至 2008 年台中縣鄉鎮市調解委員會之調解績效，針對台中縣鄉鎮市調解委員會之調解主席及調解秘書進行深度訪談，探討調解制度運作及存在的價值、組織定位及其未來走向。研究發現如下：

(一) 調解委員的性別、年齡及職業對調解績效有所影響。

(二) 單獨調解成立率優於集體調解

(三) 調解案件的類型會影響調解成立率。

基於以上發現，對於調解委員遴選方面，林國竹提出以下建議：

(一) 建立專業調解的進修、訓練機制，實施專業調解資格證照，並優先聘任具有

189 黃昭峰，《高雄市各區調解委員會組織運作之研究》（高雄：國立中山大學中山學術研究所碩士論文，1998 年），頁 118-123。

190 林國竹，《台中縣鄉鎮市調解績效之研究》（臺中：國立中興大學國家政策與公共事務研究所碩士論文，2008 年），頁 129-130。

證照者。

(二) 適當增加女性調解委員。（調解條例規範不得低於四分之一仍然不足）

(三) 增訂調解委員年齡之限制。（30 至 60 歲）

林國竹從訪談資料中發現調解委員的性別、年齡及職業對調解績效有所影響，因此建議增加女性委員與限制委員年齡。

參、 小結

各項研究指陳鄉鎮市調解委員缺失不外：年齡偏高、學歷偏低與專業能力不足，此三者幾乎成為調解委員的「原罪」與「緊箍咒」，儼然成為研究者取之不盡的「消費提款卡」與「基本配備」。不論是否經過實證研究，大都於缺失與建議中加上此三項，甚至有研究者於實證中獲得「調解委員素質尚佳」之結論，但於建議中仍不忘提及「提昇委員素質」。

以年齡而言，高永光（臺北縣）發現與調解績效無關、林國竹（台中縣）的研究則有關；李俊泓（三重、文山）發現 50 至 59 歲委員處理「車禍受傷」案件成功率高於 60 歲以上委員、60 歲以上委員處理「房屋出租」案件成功率高於 20-29 歲委員。許福全與萬玟岑則具體建議參考日本調停法，限制委員年齡為 40 至 70 歲；林國竹更建議委員年齡應於 30 至 60 歲之間。

然就內政部統計資料顯示，全國年度調解成立比率近 20 餘年提昇約 10%，期間年輕委員愈來愈少、年長委員愈來愈多，年齡偏高是否影響績效，不無疑問（統計資料僅能觀察年距人數增減，無法分析平均年齡消長）。至於調解委員年齡上、下限更是見仁見智，日本調停法是否適用於台灣，尚待討論與研究，有實務者即表示該調解會部分委員年近八旬，尚保有強健的身體、清晰的思路與良好的調解績效。

另外，高永光（臺北縣）、張進民（高雄市橋頭區）與許育禎（北高二市）的研究均認為學歷與調解績效並無關聯；李金玉（桃園縣）則認為有關；李俊泓（三重、文山）則發現研究所學歷委員調解「車禍賠償」案件成功率高於大專學歷委員、

高中以下及研究所學歷委員處理「車禍受傷」案件成功率高於大專學歷委員，委員學歷與績效間似乎呈現「U」型分配。

高永光（臺北縣）認為性別與調解績效無關；林國竹（台中縣）認為有關；李俊泓（三重、文山）則發現男性委員調解「土地」、「房屋出租」與「車禍受傷」成功率顯著高於女性委員。對於女性委員至少佔調解委員會委員人數四分之一的限制，李金玉（桃園縣）與張進民（高雄橋頭）表示贊成維持一定比例；林國竹（台中縣）不僅贊成，更主張增加女性調解委員；黃翠紋則認為鄉鎮市調解委員會女性調解委員充足，因此適合調解家事案件。女性委員是否因為耐性、細心等人格特質而適合擔任調解委員，從現有實證研究中，非但並未獲得證實，反而是較不適合的。

在委員職業方面，高永光（臺北縣）認為與調解績效無顯著關係；林國竹（台中縣）則認為有關；張進民（高雄橋頭）則認為經歷應與調解工作相關。

高永光（臺北縣）與許育禎（北高二市）認為年資對調解績效無顯著影響；李俊泓（三重、文山）的研究發現任職 5 至 6 年委員處理「債務」案件成功率高於 3 至 4 年者、任職 2 年以內委員處理「車禍賠償」及「車禍受傷」案件成功率高於 9 年以上者。由此觀察，調解委員年資與績效關係會隨案件類型而不同。李俊泓亦發現調解委員處理 8 類調解案件，會隨著調解經驗的累積而增加成功率。李金玉（桃園縣）認為遴聘委員時，應留任舊有委員 1/2，以利經驗傳承。

高永光（臺北縣）發現調解委員公職背景與調解績效並無顯著關係，此與立法委員馮定國提議公退人員擔任調解委員見解大不相同。

大部分研究者均反對派系介入調解會與民代兼任調解委員；許育禎（北高二市）則認為民代兼任調解委員與調解績效無關；許福全更認為民代兼任調解委員有助於調解成立；高永光（臺北縣）亦認為派系有助於民、商事案件調解成立。

針對不同地區的不同研究，調解委員人口變項與調解績效有著不同的關聯，究竟應做全國性大規模的調查研究，制定全國性一致之相關作法，亦或鄉鎮市調解條例應因地制宜，值得思考。

第四節 各國調解制度概況

本節介紹世界各國調解制度，著重於與我國鄉鎮市調解制度相似部分，並以調解委員的遴聘條件與資格為要點。

壹、歐美國家

一、 美國

1970 年代初期，美國法律及各領域專家有感於訴訟所帶來的負面影響，紛紛開始致力於 ADR（Alternative Dispute Resolution）的法律整合。調解為 ADR 眾多型式中的一種，最早是用以解決鐵路勞工糾紛案件，後來擴及宗教、商業、社區、家庭與環境設置等範疇，部分並成為訴訟前的強制進行程序。[191]

調解區分為由當事人申請的「任意調解」與法院指定進行的「強制調解」，由中立的第三者擔任調解人（mediator）參與調解，其角色與作用，或促成雙方合意、或平息雙方對立、或中立冷靜的觀察與監督，就是不能代替當事人決定，或作出強制性的裁定。另外，未經特定程序產生之協議，唯有當事人自動履行，法院不得強制執行。但法院調解制度規定，當事人不接受調解而訴訟時，法院判決賠償金額與調解協議差距未超過百分之十時，起訴者必須負擔雙方訴訟費用，藉以限制當事人興訟，避免浪費司法資源。[192]

美國調解組織依設立機構可區分為兩大類，一類為政府機關，如地區或州消費者保護機構、州法律服務處、小額訴訟法庭、地區法院等。一類為地方性非營利事業組織，如地方商業公會、律師協會或學校法律服務處等。調解委員主要由熟悉紛爭之職業性會計師、房地產經紀人、公司所有人、律師及退休法官等人擔任。[193]

191 Jacqueline M. Nolan-Haley, *Alternative Dispute Resolution in A Nutshell* (2nd ed. St. Paul, Minn.: West Group, 2001), pp.4-11.

192 吳光明，《仲裁法理論與判決研究》（臺北：臺灣財產法暨經濟法研究協會，2004 年），頁 150-151。

193 王重吉，〈調解制度之功能與實務運作〉，司法院司法行政廳編，《司法研究年報第廿二輯第七篇》（臺北：司法院，2002 年），頁 49-54。

在 80 年代中期之後，出現調解私營化現象，調解不再僅是政府機構提供的志工服務，如美國仲裁協會（AAA）將調解商業化，調解人員若非具備律師身分，就是接受相當的訓練與認證。[194]

美國律師協會（ABA）糾紛解決部門、美國仲裁協會（AAA）以及糾紛解決協會（ACR）聯合制定模範調解人行為準則（The Model Standards of Conduct for Mediators）內容包括：自決（self-determination）、中立公正（impartiality）、利益衝突（conflicts of interest）、能力（competence）、保密（confidentiality）、程序品質（quality of the process）、廣告和請求（advertising and solicitation）、收費（fees and other charges）、調解實務進修（advancement of mediation practice）。[195]

另外，美國醫療糾紛經常透過民間調解機構調解，最富權威與盛名的為美國仲裁協會（AAA）的調解。仲裁協會的調解人是經過審慎選擇的律師、退休法官、以及包含醫療領域的各種專業人士，每位元調解人需要接受美國仲裁協會的調解技能訓練。調解前，當事雙方可自行協調調解人，或由 AAA 指派符合資格的調解人。調解人無權強迫雙方和解，但有權召開單方會議和雙方聯合調解會議，以及提出和解建議，並且可以結束調解。調解人的費用大致介於每小時 200 至 400 美元之間，除非另有協議，否則由雙方共同負擔。雙方達成的協議並未具有法律強制力，必須靠雙方道德力去遵守。[196]

快速、簡易、低成本、自願參與、注重調解技巧與倫理等特色與我國調解制度精神一致。美國幅員遼闊，各州因地制宜發展出屬於地方需要之調解制度。[197]反觀我國現制是結合民間與官方之產物，委員雖係民間人士，但須經機關遴選產生，

194 Kimberlee K. Kovach, “The Evolution of Mediation in The United States: Issues Ripe for Regulation May Sape The Future of Practice,” in Nadja Alexander, ed., *Global trends in mediation* (Netherlands: Kluwer Law Internatioal BV, 2006), pp.402-404.

195 ABA(American Bar Association) websites: <http://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/dispute/documents/model_standards_conduct_april2007.pdf-9k-2012-08-16>.

196 AAA(American Arbitration Association) websites:<http://www.adr.org./aaa/faces/home?_afrLoop=2043566116702687&_afrWindowMode=0&_afrWindowId=vv7wdpzim_1#%40%3F_afrWindowId%3Dvv7wdpzim_1%26_afrLoop%3D2043566116702687%26_afrWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3Dvv7wdpzim_382>.

197 同註 193，頁 48。

由中央主導的地方自治事項，是否因地制宜，滿足各地需求，值得深思。

二、 德國[198]

德國民事案件採任意調解、刑事自訴案件（侮辱、侵入住宅、妨害書信祕密、傷害身體、恐嚇及毀損等）採強制調解的並行調解制度。在調解效力方面，當調解成立時，調解筆錄得為執行名義；若調解不成立，則視為起訴；聲請人得於調解過程中撤回，視為未曾聲請。

原則上一個鄉鎮設一個調解人，較大鄉鎮可劃分為數個調解人區，較小鄉鎮則可合併成一個調解人區。各鄉鎮市議會就區內年滿 30 歲居民選任調解人，任期為 5 年。當調解人年滿 60 歲、長期或經常不在住所、持續性生病、婦女照顧家庭等原因，則必須停止進行調解。德國人口數較少鄉鎮合併設立調解會的概念，頗值得我國調解案件稀少的偏遠鄉鎮或外離島參考。

德國調解由各邦立法，聯邦並無統一之規定，各邦所訂調解人法雖有差異，但主要規定大同小異。許多培訓機構提供調解人培訓課程，例如聯邦家事調解協會（BAFM）為家事調解人建立調解標準和培訓課程。[199]2006 年 3 月成立調解論壇（the German Forum on Mediation），目標在於建立與歐盟一致的調解標準。[200]

歐盟委員會（European Commission）所制定之歐洲調解人行為準則（European Code of Conduct for Mediators），主要內容包括：[201]

(一) 調解人資格、指定、費用和促進調解服務 （competence, appointment and fees of mediators and promotion of their services）。

(二) 調解人獨立和公平（independence and impartiality） 。

(三) 調解協議、程序、和解（the mediation agreement, process and settlement）。

198 林樹埔，〈鄉鎮市調解條例之研究〉，司法院第四廳編，《司法研究年報第五輯下冊》（臺北：司法院祕書處，1985 年），頁 470。

199 BAFM(Bundes-Arbeitsgemeinschaft fur Familien-Mediation e.V.) websites: <http:// www.bafm-mediation.de/>.

200 范愉、史長青、邱星美，《調解制度與調解人行為規範－比較與借鑒》（北京：清華大學出版社，2010 年），頁 84。

201 European Commission websites: <http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.htm Oct 09 2009>.

(四) 調解保密（confidentiality）。

三、 澳洲

澳洲調解制度主要為社區和商業部門兩大領域。社區調解包括社區司法中心、法律援助機構、監察員辦公室、家庭和社區服務部門以及少年司法機構、社區法律服務中心等組織。[202]

澳洲法學會（Law Council of Australia）制定調解人倫理指引（Ethical Guidelines for Mediators），為調解人調解行為提供一般性指導，其基本內容包括：程序（process）、公平（impartiality）、利益衝突（conflicts of Interest）、能力（competence）、保密（confidentiality）、終止調解（termination of Mediation）、記錄和解條款（recording settlement）、廣告宣傳（publicity and advertising）、費用（Fees）。[203]部分內容與美國律師公會 ABA 調解人行為準則大致相當。

澳洲調解機制屬於強制調解，適用於法院內外，以家事法庭運用最為廣泛。[204]調解人須經法院嚴格審查後始得執業，並依使用者付費原則，得以向當事人收取費用。為確保高品質的調解程序，調解人在調解程序中與執行職權的法官受同樣保護與免責權。[205]LEADR（Lawyers Engaged in Alternative Dispute Resolution）組織則提供律師 ADR 訓練課程以及認證。[206]

法院家事調解，係由具備法律、社工或心理等專業人員擔任調解員。與財產有關的調解由具律師身分的司法事務官進行；單純婚姻相關爭議則由一般調解員實施。調解委員不得提供心理輔導與諮商，亦不能給予法律意見，調解委員認為若當事人有其必要，則由法院命當事人自費至相關輔導機構進行輔導或治療。[207]規範

202 Tania Sourdin, “Mediation in Australia: Impacts on Ligigation,” in Nadja Alexander, ed., *Global trends in mediation* (Netherlands: Kluwer Law Internatioal BV, 2006), pp.45-46.

203 The New South Wales Bar Association websites: <http://www.nswbar.asn.au/docs/professional/adr/documents/LawCouncilEthicalGuidelinesforMediators.pdf 06/19/09>.

204 Nadja Alexander 主編，王福華等譯，《全球調解趨勢》(*Global trends in mediation*)(北京：中國法制出版社，2011 年)，頁 35。

205 同註 193，頁 69-73。

206 LEADR(Lawyers Engaged in Alternative Dispute Resolution) websites: <http://www.leadr.com.au/training/training>.

207 賴月蜜，〈律師在家事替代性爭議處理上的重要角色〉，《全國律師雜誌》，第 9 卷第 8 期，

調解委員不能給予法律意見，有助於律師委員在調解與個人事業間做一區隔。

四、 英國[208]

早期英國民事訴訟存在五大缺失：案件審理拖延、訴訟成本過高、不適當複雜性、時間與金錢耗費不確定性、不公正（財力高者可利用制度缺失擊敗對手）。1990 年代中期，啟動民事司法改革的同時，造成 ADR 的興起。

英國現行 ADR 包括自行和解、仲裁與調解，調解大部分運用於勞資與家事糾紛。依據英國民事訴訟法，可由法院建議或當事人提出審前調解。若當事人不接受調解，法官在裁定訴訟費時，可以根據當事人在調解過程的行為給予訴訟費用補償或懲罰；同時，調解過程中提供當事人尋求法律援助的律師費用，都是用以促使當事人採用 ADR。另外，調解委員在調解過程中不能給予當事人任何法律建議，此點與我國鄉鎮市調解委員經常以法律後果勸和雙方的作法大不相同。

圖書館 Chinese Culture University

五、 法國

法國人就民事爭議之解決，一般以訴訟為主要手段，調解僅適用於民事事件中細微爭執案件，對於案情複雜者，則依法院裁判處理。法國調解制度建立於 1977 年，調解委員由退休之行政官、律師、代書、員警、教師組成。[209]

以勞動裁判為例，調解先於訴訟，由勞資雙方各選一位調解委員，以解決薪資或其他勞動條件之紛爭，調解不成立，則移交裁判部。[210] [211]調解委員的選定類似一般的仲裁，與我國鄉鎮市調解委員會隨機分派調解委員作法不同。

2005 年 8 月，頁 30-31。

208 楊藝紅，〈英國民事司法改革進程中的 ADR─兼論對建構我國多元化糾紛解決機制的啟示〉，《重慶師範大學學報(哲學社會科學版)》，2007 年第 5 期，2007 年 5 月，頁 96-101。

209 柯澤東，〈法國公害糾紛處理法制之研究〉，鄭玉波編，《公害糾紛處理及民事救濟法制之研究(經社法規研究報告 5003)》，（臺北：行政院經濟建設委員會健全經社法規工作小組，1988 年），頁 151。

210 史尚寬，《勞動法原論》(臺北：史吳仲芳、史光華，1978 年)，頁 243。

211 蔡章麟，〈論調解制度〉，鄭玉波總主編、楊建華主編，《法學論文選輯(6)民事訴訟法論文選輯(下)》，（臺北：五南出版社，1984 年），頁 778。

六、 挪威[212]

挪威是實踐修復正義較為成功的國家，1976 年犯罪學家 Nils Christie 在「衝突是一種資財」（conflict as property）乙文中指出：犯罪代表加害人與被害人之間的衝突，此一衝突在司法體系中，被一群司法專業（如法官、檢察官、律師等）與照護專業（如社工師、心理師、精神治療師）等所把持，而這種類似代議制度的懲罰與報復制裁，不僅未給予加害人修復的機會，更忽略受害者的心理期望，衝突雙方必須參與溝通協議才是解決問題之道。Christie 提出替代性的懲罰系統，增加雙方及地方社會介入的機會，使人人均得以成為調解者的角色，歸責、補償與和解得以解決。在此精神下，挪威調解制度採任意調解，並無強制調解設計，自願參與調解為其基本原則與立法精神。在此精神下，Christie 認為調解不應為司法、照護專業人員專有。

一般年齡在 18 歲以上的自願公民，過去 5 年內未受緩刑或過去 10 年內在監獄執行完畢或假釋期間者外，經由檢察官、調解合議庭指派均得以擔任為期 4 年的調解員（mediators）。[213]目前挪威全國有 22 處調解服務機構，共約 700 個調解人員，統一由政府司法部門管理。調解人員主要以 40 至 60 歲間的男性居多，職業則以教師為主。

挪威調解員具有以下四項特點：

(一) 自願：

自發性的服務熱誠才可能是化解衝突、解決糾紛的優勢與條件。

(二) 非專業：

不同背景、經驗、教育、社會階級或工作資歷，方能在調解時與當事人分享，

212 許華孚、劉育偉，〈挪威的修復式正義─沿革、經驗與實務〉，《矯正期刊》，第 1 卷第 2 期，2012 年 7 月，頁 27-58。

213 原調解委員年齡規定為 25 歲以上、任期 3 年；另開業律師甚至不得為當事人之代理人、不成立案件須經調解委員註明意見始得提起訴訟、無正當理由未出席調解者，即使勝訴亦須負訴訟費用。參見註 211，頁 777。

作為化解衝突、開啟對話窗口的前奏。非專業的調解人可以「旁觀者清」的角度提供更多元的思維與選擇，更有助於調解運作，解決衝突。

(三) 訓練：

為擺脫非專業的「不專業」與信心不足等問題，挪威對於新進調解員有一套專用教育訓練模式、課程與教材。定期安排資深調解實務者與新進人員會談，促進經驗交流；並固定將調解服務內容與成果刊登於司法部門出版之期刊雜誌，達到資訊公開，滿足各界「知」的權利。

(四) 審核：

新進調解委員必須經過一連串繁雜的審核過程，方能擔任調解員。同時，要求全國調解服務人員恪遵 1996 年制定的調解倫理準則。1994 年，調解服務人員跳脫公部門，自行成立論壇，討論調解相關議題。

在調解內容方面，其中金錢補償佔 37%，勞力工作補償 16%，工作與金錢補償 5%、其他 13%、沒有補償 29%。勞力工作補償顯示調解結果的多元化，與我國大多以金錢作為補償的印象大不相同。另外，近三成的調解案件以沒有補償作為和解調解，顯見受害者的心理並非僅存有金錢補償。

1996 年奧斯陸大學犯罪學研究團隊肯定調解為地方化解衝突及替代刑罰選擇的功能，98%的犯罪者與 95%的受害者會建議使用調解途徑解決問題；但當 80%的受害者表達和解條件時，只有 49%的犯罪者認同。其間的差距正是調解制度改進，與調解委員努力的空間。

挪威調解庭多採免費使用，而調解員以時薪計酬，與我國鄉鎮市調解委員按日給付車馬費，或法院調解委員另加論件計酬並不相同。雖然酬勞並非自願調解員的誘因，但挪威平均每件調解案件完成時間為 36 天，每位調解員在瞭解每件案件平均為 3 小時，除了平均 1 至 2 小時的調解會議外，調解員會花費數小時在前置作業上。這種調解時間的耗費，與我國有鄉鎮市調解委員年度調解數百件，甚至上千件，或是法院調解委員一天可以調解十餘案件，差異頗大。

貳、 亞洲國家

一、 中國

中國調解制度大致有人民調解、法院調解、行政調解、仲裁調解四部分，其中以人民調解與一般人民關係較深、影響較大，且與我國鄉鎮市調解較為近似。

1982 年中國通過「中華人民共和國憲法」中規定村、居民委員會設人民調解委員會，調解民間糾紛，確立人民調解制度的法律地位。[214]1989 年頒佈「人民調解委員會組織條例」、2012 年施行「中華人民共和國人民調解法」，明確規範人民調解組織與機制。

人民調解委員會為村、居民委員會下設組織，企業事業單位元則依據需要設立。人民調解委員會由委員 3 至 9 人組成，設主任 1 人，另視需要設副主任若干人。委員會應有婦女成員，多民族居住地區則應有少數民族成員。[215]

委員會委員由村、居民會議或村民代表會議推選產生；企業事業單位人民調解委員會委員由職工大會、職工代表大會或者工會組織推選產生。委員任期 3 年，得連選連任。[216]

人民調解員由人民調解委員會委員和人民調解委員會聘任人員擔任。[217]人民調解員應具備「公道正派」、「熱心人民調解工作」、「具有一定文化水準、政策水準和法律知識」、「成年公民」等條件。[218]

人民調解委員會組織條例詳列調解員必須遵守紀律：「不得徇私舞弊」、「不得對當事人壓制、打擊報復」、「不得侮辱、處罰當事人」、「不得洩露當事人的穩私」、「不得吃請受禮」。[219]人民調解法更詳列罷免或解聘之要件：「偏袒一方當事人」、

214 《中華人共和國憲法》第一一一條。
215 《中華人民共和國人民調解法》第八條。
216 《中華人民共和國人民調解法》第九條。
217 《中華人民共和國人民調解法》第十三條。
218 《中華人民共和國人民調解法》第十四條。
219 《人民調解委員會組織條例》第十二條。

「侮辱當事人」、「索取、收受財物或者牟取其他不正當利益」、「洩露當事人的個人隱私、商業秘密」等。[220]

人民調解委員會除接受當事人申請調解外，在當事人不拒絕下，亦可以主動調解。[221]調解委員的指派可由委員會根據調解糾紛需要，指定一名或者數名調解員進行調解，亦可由當事人選擇一名或者數名調解員進行調解。[222]法院、公安機關對適用調解方式解決的糾紛，可在受理前告知當事人向人民調解委員會申請調解。[223]

經調解達成協議者具有法律約束力，[224]雙方當事人認為有必要者，可自調解協議生效之日起 30 日內共同向人民法院申請司法確認。其後，一方當事人拒絕履行或者未全部履行，對方當事人可向人民法院申請強制執行。[225]另協議後，當事人之間因協議履行或內容發生爭議，一方當事人可向人民法院提起訴訟。[226]

近來如雨後春筍般發展的「人民調解工作室」，是以政府出資購買工作室提供調解服務的模式運作，類似企業界所謂的「外包」。最早的工作室是成立於 2003 年的上海李琴調解工作室，政府根據其業績購買工作室的服務，是一種政府與非營利組織之間的服務採購、委託和代理關係。[227]

調解工作室運作模式近似於我國的律師、土地代書或民間公證人，雖然由律師擔任調解員較具有專業性，但在鄉鎮市調解委員會免費且成效良好的今日，在我國恐難有發展空間。

220 《中華人民共和國人民調解法》第十五條。
221 《中華人民共和國人民調解法》第十七條。
222 《中華人民共和國人民調解法》第十九條。
223 《中華人民共和國人民調解法》第十八條。
224 《中華人民共和國人民調解法》第卅一條。
225 《中華人民共和國人民調解法》第卅三條。
226 《中華人民共和國人民調解法》第卅二條。
227 陸春萍，《合作模式下社區人民調解組織的社會化運作─以上海市長寧區李琴人民調解工作室為例》(上海：上海大學社會學博士論文，2008 年)，頁 1。

二、 香港[228]

香港家事調解起源於 1965 年成立的香港公教婚姻輔導會（簡稱 HKCMAC），原是從事婚姻輔導勸合的民間組織，後來發現離異對雙方當事人與孩子具有重大影響，因此於 1988 年成立婚姻調解中心，著手離合決定、孩子照顧安排與財產分配等離後商談服務工作。並在治療學派家事商談模式（Therapeutic Family Mediation Model）學者加拿大籍教授 Howard H. Irving 協助下，訓練專業家事調解員。

HKCMAC 為推動調解服務，首先於法院放置宣傳單，並透過書記官告知當事人至 HKCMAC 法院服務處，聽取家事調解說明與介紹。

1996 年，香港國際仲裁中心（Hong Kong International Arbitration Center, HKIAC）制定專業家事調解訓練課程與認證，成為香港發展家事調解核心機構。

HKIAC 制定專業家事調解人員認證的基本資格為：擁有社福、心理、法律大學學歷，以及 3 年相關工作經驗；或是家事法律、家庭福利、輔導相關實務工作經驗。以上人員同時必須經過下列四階段訓練課程：[229]

第一階段：完成 40 小時以上基本家事調解課程。

第二階段：在仲裁中心不同的督導指導下完成 2 個調解案件，每個案件不得少於 5 小時，案件複雜程度必須顯示受訓者具有處理激動情緒、財務與子女問題能力。在受訓者自我評估、委託人評估、督導與受訓者 30 分鐘以上的討論後 14 天內，由督導做出最後評估。

第三階段：完成 20 小時以上高級家事調解課程。

第四階段：家事調解員認可委員會對申請者進行面試與模擬調解。

經過認可調解員資料刊載於仲裁中心刊物，做為民眾選擇的資訊來源。[230]調

228 賴月蜜，《澳洲、香港、日本之家事商談相關制度比較研究－兼論我國商談制度之現況與發展》(南投：國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文，2004 年)，頁 106-113。

229 香港國際仲裁中心，〈如何成為認可調解員〉，《香港國際仲裁中心網站》，<http://www.hkmaal.org.hk/tc/HowToBecomeAMediator_F.php>。

230 Howard H. Irving 著，《家事調解─適用於華人家庭的理論與實踐》（香港：香港大學出版社，2005 年），頁 28-30。

解員不僅具備法律、社福或心理專業知識，更須經過嚴格訓練、評估與認證。

三、 日本

1951 年日本為因應社會需求，整理各項調解，制定「民事調停法」與「民事調停規則」，其調解制度大致可區分為家事調解與民事調解兩部分：[231]

(一) 家事調解

1947 年頒佈以調解為前置主義的家事審判法，調解不成立方可聲請訴訟。調停委員會由家事審判官 1 人及調停委員 2 人以上組成，調停委員由審判官指定，亦可僅由審判官 1 人調解。[232]若為婚姻調解，委員至少要有 1 位女性成員。[233]

(二) 民事調解

民事調解通常由法院調停委員會調解，但亦得由法官獨立調解。調停委員會由調停主任 1 人及民事調停委員 2 人以上組成，調停主任由地方法院法官中指定。[234]調解委員任期 2 年，條件如下：[235]（必要時，可不受條件限制）

1. 能力條件：以下三者具其一。

(1) 具有律師資格者：包括律師、大學教授、原法官等。

(2) 對於民事糾紛之解決具有專門知識經驗者：包括房地產鑑定師、建築師、醫生、稅務代理人、註冊會計師等專家。

(3) 豐富社會生活知識經驗者：除前兩項以外，在社會各層常年活躍人士。

2. 人格條件：人格見識高尚。（禁治產人、準治產人、被處禁錮以上之刑者、遭免職公務員、遭彈劾罷免法官、受除名處分律師等不得擔任調解委員）[236]

3. 年齡條件：40 歲以上，未滿 70 歲者。

231 石原辰次郎，《民事調停法實務總攬》(東京都：酒井書店，1970 年)，頁 9-10。
232 同註 198，頁 469。
233 黃翠紋，《婚姻暴力調解措施之研究》，頁 105。
234 同註 198，頁 467-468。
235 橫山框輝等著，小島武司、伊騰真編，丁婕譯，《訴訟外糾紛解決法》（SAIBANGAI FUNSO SHORIHO）（北京：中國政法大學出版社，2005 年），頁 61-62。
236 同註 231，頁 37。

調解雙方當事人達成合意，並記載於調解書，調解便告成立；[237]調解成立的交付調解案件視為撤銷告訴；[238]調解書與法院和解具有相同效力。[239]

日本全國設有 575 處簡易法庭受理調解民、家事糾紛，交通事故約佔民事案件三分之一，調解成立比例約為 71%左右。1970 年立法環境污染糾紛處理條例，規定中央及地方政府需設立調解委員會，可不待申請，自行主動出面調處環境污染糾紛，調解委員包括法官、行政官員、醫療專業人員、律師、法學學者等。[240]

家事審判法及民事調停法均規定關係人若無正當理由而不到場調解者，裁判所得科處五萬日圓以下之罰金。[241] [242]此點與我國調解條例規範極為不同，對調解人出席調解較具強制力。同時，日本調解採收費制度，費用約為訴訟費一成。[243]

四、 菲律賓[244]

Katarungang Pambarangay 為菲律賓將傳統習俗法制化的調解制度，又稱為「村落公道法」（Barangay Justic Law）。村落（Barangay）為菲國最基層的地方行政單位，依法成立和平委員會（Lupon Tagapamayapa），委員 10 至 20 人由村民中產生，任期 3 年，通常由村長兼任主席。

除民事案件外，本刑一年以下或 5000 菲幣以下罰金之刑事案件非經調解，不得向法院提起訴訟。接案後若未能在 15 日限期內完成調解，案件即移送較正式的斡旋委員會（Pangkat）進行調解，仍無法達成和解，當事人才得尋求法院判決，此種「二級強制調解制度」設計實屬罕見。

237 日本民事調停法第十六條。
238 日本民事調停法第廿條第二項。
239 日本民事調停法第十六條、民事訴訟法第二六七條。
240 楊國偃，《臺中市西屯區調解委員會出國考察報告書》，臺中市西屯區公所，2001 年 10 月，頁 4。
241 黃翠紋，《婚姻暴力調解措施之研究》，頁 107。
242 日本民事調解法第卅四條。
243 吳堯峰，《赴美參加亞太國家社區糾紛調解會議報告書》，臺灣省民政廳，1993 年 3 月，頁 33。
244 Wikipedia websites: <http://en.wikipedia.org/wiki/Katarungang_Pambarangay>.

五、 泰國[245]

泰國調解機制極為多元，簡述如下：

(一) 依調解機構區分

1. 村落調解委員會（Villiage Mediation Committees）

泰國自 1983 年起致力推廣傳統「村落調解」（Kana Kamakaran pranom Ko Pipat），每個村落選出 3 名調解委員，任期 1 年，調解民、刑事案件。遇重大案件必須由 3 位調解委員合議調解，一般案件可由 1 至 2 位委員獨任或合議調解。

2. 基層幹部調解（Nai Umphur--District Officer Mediation）

泰國內政部依 1914 年頒佈地方行政法第 108 條規定，由各地行政官員對糾紛標的 200 銖以下之財務糾紛實施調解；[246]同時，基層官員亦有參與其他機構協同調解之責任。

3. 員警調解（Police Mediation）

員警依刑事訴訟法對刑事案件進行調解，主要以車禍案件賠償為主。

4. 和尚調解（Buddhist Monk Mediation）

泰國為佛教國家，和尚具有崇高的社會地位，深受人民信服，自古以來即有為信眾調解糾紛事件，解決爭議之機制。

(二) 依調解對象區分

1. 幫派爭鬥調解（Gang Warfare Mediation）

1984 年荷巴省長邀集宗教人士調解幫派份子爭鬥，當事人發誓不再械鬥及為非作歹，此一機制可能為世界獨創。

2. 勞資糾紛調解（Labor Mediation）

1975 年勞工關係法規定，負責調解勞資雙方糾紛之調解機制。

245 同註 243，頁 40。
246 1984 年調整為 2 萬銖。

3. 家庭福利調解（Family Welfare Mediation）

內政部公共福利司家庭福利科對家庭福利之糾紛調解。

4. 人民自由及公共利益保護局調解：

內政部公訴司於 1982 年設立該局，負責鄉村地區民、刑事糾紛調解。

5. 農民及貧民輔導委員會（Kor Chor Kor）：

1985 年設立，專為調解農、貧民所遇糾紛事件。

六、 印度[247]

印度早在獨立前的 1940 年即頒行仲裁法，但遲至 1996 年才在新頒的「仲裁與調解法」（The Arbitration and Conciliation Law）中加入調解部分。

調解人除當事人雙方同意 2 人或 3 人合議調解外，以 1 人獨任調解為原則，人選則由當事人協議。若有 2 人調解時，當事人雙方各得選定 1 名調解人；若有 3 人調解時，除當事人各選定 1 人外，雙方得協議第 3 名調解人，此第 3 調解人則為主任調解人。[248]另外，當事人得請求適當機構或個人協助選定調解人，印度仲裁協會（Indian Council of Arbitration, ICA）備有調解人名冊供當事人使用。

調解人應依「客觀、公平及正義」之原則處理爭議，以「獨立與公正」方式提出解決建議。[249]當事人有責任遵從調解人之要求，交出書面檔或證據，與對解決爭議之建議。除當事人要求保密外，調解人應將自一方當事人所獲資訊向他方揭露，俾他方說明。

印度調解法規並訂有費用與擔保規定，非但收費調解，更須提供擔保。

我國鄉鎮市調解條例僅規範委員迴避與推舉列席人，調解委員派任在實務上多採隨機分案，印度當事人得協議與選定調解人的作法則顯得更具有自主性。另外

247 楊崇森，〈印度之調解法與相關實務述要〉，《仲裁季刊》，第 84 期，2007 年 12 月，頁 52-58。援引自印度《仲裁與調解法》（The Arbitration & Conciliation Law）。

248 印度仲裁與調解法(The Arbitration & Conciliation Law)第 63 條。Indian Kanoon websites: <http://www.indiankanoon.org/doc/1306164/>.

249 印度仲裁與調解法（The Arbitration & Conciliation Law）第 67 條。同註 248。

對於資訊除保密要求外，印度調解亦強調雙方資訊的對等。

參、 小結

調解制度在世界各國興起，有的是因訴訟負面影響（美國）、傳統不好興訟（東方國家）、疏解訟源（西方國家）或是修復正義（挪威）；依調解機構性質區分，調解可分為民間調解、行政調解、司法調解等；依調解發動則可分為任意調解與強制調解；若依調解成立後效力，則有法律強制執行與私法契約關係；歐美、日澳、印等國調解屬多屬收費機制，東方國家則傾向不收費。民間調解委員來源較為多元（專業非專業兼具）、行政或司法調解則較重專業。

綜合各國調解機制，可供我國鄉鎮市調解制度參酌部分有以下數端：

一、 中國大陸近年來興起「調解工作室」，接受村（居）民調解委員會委託調解業務，近似企業界「外包」或「委外」的作法；「調解工作室」則類似律師、土地代書或是公證人等性質，可以彌補村（居）民調解委員專業之不足。

二、 對於調解委員的專業能力，司法、行政調解（包含家事調解）多側重專業能力，民間調解部分則各國不同，有的要求專業，有的則未要求，法國多為退休教師；挪威因著重修復正義，所有的調解委員均為非專業人員擔任。我國調解條例第三條訂定「調解委員……具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士……」可謂專業與非專業兼備，然同條規定調解委員由「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。」可預期調解委員的遴選必向專業人員傾斜，是否必要，不無討論空間。

三、 在強制、任意調解方面，有的設計「『當事人申請的任意調解』與『法院指定進行的強制調解』」（如美國）、有的「刑事強制、民事任意」（如德國）；挪威為落實修復正義，全採任意調解；菲律賓的二級調解則是最為特殊的設計，經村落及斡旋委員會調解無效後始得提起訴訟，頗有參酌之處。

四、 歐美多國著重調解委員的訓練與認證，對於調解委員的素質與調解能力具有

提昇功效。我國鄉鎮市調解委員遴選後並無職前講習、任內每年半日講習，亦明顯不足。

五、 委員年齡方面，德國規範 30 至 60 歲，日本為 40 至 70 歲，挪威為 18 歲以上、中國則僅規範成年人。我國鄉鎮市調解條例並未規範委員年齡限制，然從多數研究中指陳「年齡偏高」為鄉鎮市調解委員會缺失觀察，宜做相關研究，擬訂相關做法。

六、 委員任期各國不一，有泰國的 1 年、日本的 2 年、中國與菲律賓的 3 年、挪威的 4 年、德國的 5 年等。我國鄉鎮市調解委員原為 1 年，後逐次調整至現行配合鄉鎮市首長任期的 4 年。委員任期或長或短，各有利弊，唯應進行科學化研究，以利委員任期最適化之規劃。

七、 中國人民調解法規範村（居）民調解委員會「應有婦女成員」、日本則規定婚姻調解中必須有 1 位女性委員。我國鄉鎮市調解條例則規定調解委員會婦女名額不得少於四分之一，若女性委員特質有利於調解成立，規範員額並無不妥，若為保障女性參與公共事務空間，則有討論空間。

八、 中國人民調解法規範村（居）民調解委員會「多民族居住地區則應有少數民族成員」，臺北市政府亦有類似設計，規定各區遴選擬聘調解委員加倍人數中具原住民身分者應有 1 人以上，唯鄉鎮市調解條則無相關規範。

九、 在任意調解中，中國與日本除接受民眾申請調解外，調解會亦可主動調解，顯示出調解的積極性，我國鄉鎮市調解條例則無此設計。

十、 美、法、中、港、印等調解制度中，民眾對於調解委員具有協調與指定之自主權。我國鄉鎮市調解條例則無此規範，實務上多是各調解委員會隨機、指定分案，民眾較少自主性。

十一、 泰國另有多樣化的調解型態，例如員警調解、和尚調解、行政官員調解，都具有參酌價值，甚至幫派調解對於警政機關維護治安不無參考之處。

第五節 調解委員行為要素

論及調解委員行為要素，不論實務界或是學界，大多依其推論或見解羅列相關要素，少見經過系統性地實證分析，部分甚至連要素說明或闡釋都付諸闕如。本研究試從法律條文、行政法規與國內、外及中國（含香港）研究五個面向，蒐羅相關見解，並加以分析與彙整。

壹、 法律條文

一、 鄉鎮市調解條例

鄉鎮市調解條例第三條規範遴選調解委員之主要條件：「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……」。

「信望素孚之公正人士」實屬不確定概念，且隨著都市化程度加深，調解委員信望必然越發遭到稀釋，受調解者「賣面子」給調解委員的可能性亦日趨式微，但調解者或受調解者仍深信「公正」是調解委員應有的態度與行為。

「法律或其他專業知識」則是法律人訂法時的價值堅持，調解雖有「法理情」或「情理法」排序之爭，「專業知識」影響調解結果確是不爭之實。

調解條例第廿二條有關調解委員調解態度：「調解委員應本和平、懇切之態度，對當事人兩造為適當之勸導，並徵詢列席協同調解人之意見，就調解事件，酌擬公正合理辦法，力謀雙方之協和。」點明調解委員在調解時應具備「和平」、「懇切」、「勸導」、「徵詢意見」、「酌擬公正合理辦法」與「力謀雙方之協和」等調解行為。

調解條例第十六條規範「委員迴避」、第廿四條規範「違法調解」屬調解倫理與涉法行為，無關影響調解結果；第十九條規範「保守秘密」則屬調解後行為；第廿一條規範「審究事實及調查證據」於實務上多是調解不成立後交由司法處理，並未落實本項規範。

二、 民事訴訟法

民事訴訟法第四百十四條規範調解態度：「調解委員應本和平、懇切之態度，對當事人兩造為適當之勸導，就調解事件酌擬平允方案，力謀雙方之協和。」內容除「徵詢列席協同調解人之意見」外，與鄉鎮市調解條例第三條大致相同。

三、 地方法院設置調解委員辦法[250]

本法除第五條規範調解委員消極條件外，第四條規範調解委員聘任資格：

(一) 品行端正，著有信譽。

(二) 對調解工作富有熱忱者。

(三) 生活安定且有充裕時間者。

(四) 身心健康有說服能力者。

(五) 對解決民事紛爭具有專門經驗者。

(六) 具有豐富社會知識經驗者。

(七) 其他經認為適當者。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

就條文內容觀察，調解委員應具備「公正」、「熱忱」、「說服能力」、「專業知識」與「一般常識」等調解行為條件。

另該法第十二條規範「法官選任調解委員時，宜依事件之性質，斟酌調解委員之能力，選任具備解決該事件專門知識或經驗之調解委員進行調解。」可見其重視「專業知識」之程度。

四、 司法院[251]

司法院於 2001 年自行編印「辦理民事調解事件參考手冊」，內容涵蓋鄉鎮調解與地方調解相關法規、制度與辦法，其中條列調解技巧乙節，本研究摘錄其中與調解委員行為相關要素如下：

250 司法院，〈法院設置調解委員辦法〉，《司法院網站》，2009 年 11 月 13 日，<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=A0030173>。

251 司法院，《辦理民事調解事件參考手冊》（臺北：司法院民事廳，2001 年），頁 10-15。

(一) 調解人態度務須熱心、和藹、誠懇，從法理情角度，耐心勸導，不得稍涉勉強，尤須避免粗暴語氣。

(二) 瞭解雙方爭點，酌擬平允方案。

(三) 一造未到，另造請求改期，宜予另訂日期。

(四) 耐心傾聽，依法律觀點表示意見，反覆折衷，力勸雙方讓步。

(五) 適當釋出心證、提示法條、實務見解或折舊計算公式，讓當事人瞭解實務運作狀況。

(六) 若債務人能一次給付較多金額或給付期限能縮短，債權人即多退讓給付總額較能說服當事人成立調解。

(七) 妥適運用民事訴訟法四二０條之一移付調解，以退費之誘因鼓勵調解成立。

(八) 善用技巧進行勸說。

手冊所列技巧詳述調解委員應有態度與技巧：熱心、和藹、誠懇、不得勉強粗暴、酌擬平允方案、宜予另訂日期、力勸雙方讓步、說服技巧等，同時亦強調依法律觀點與法理情之序，耐心勸導雙方，與一般鄉鎮市調解強調情理法之序大異其趣。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

五、 小結

彙整「鄉鎮市調解條例」、「民事訴訟法」、「地方法院設置調解委員辦法」與司法院「辦理民事調解事件參考手冊」中所列調解委員調解行為計有「公正」、「專業知識」、「和平」、「懇切」、「勸導」、「徵詢意見」、「酌擬公正合理辦法」、「力謀雙方之協和」、「熱忱」、「說服能力」、「保持談判」、「不下命令」與「一般常識」等項，其中以「專業知識」最為強調。

貳、 行政法規

一、 臺北市政府

「臺北市各區辦理調解業務實施要點」雖未明指調解委員調解行為，但其對調解委員聘任資格，除依調解條例第三條「法律知識及信望素孚之公正人士」外，更限訂如下條件：[252]

(一) 曾任鄉、鎮、市、區調解委員者。

(二) 具有律師資格者。

(三) 曾任司法官、軍法官者。

(四) 曾任里長以上公職人員者。

(五) 普通考試或相當於普通考試以上考試及格者。

(六) 高中職以上學校畢業者。

其中第（一）項為「經驗」；第（二）、（三）項為「法律專業知識」；第（四）項純為身分，依「里長」熱心公益特性，可對應為「熱忱」；第（五）、（六）項則為教育程度，可對應為「一般常識」。

University Library 中國文化大學 Chinese Culture University 圖書館

二、 臺東縣政府

臺東縣政府「臺東縣政府暨各鄉鎮市公所調解行政實施要點」明訂每年對所屬調解會辦理行政績效考核，評分標準中對「調解委員會組織功能」詳列如下項目：[253]

(一) 委員是否具有充足法律知識，信望素孚？

(二) 是否按委員責任區或及專長分案推行一人獨任調解？

(三) 委員是否熱心、耐心從事調解？

其中第（一）項依循調解條列、第（二）為分案原則，與第（一）項同為「法

252 同註 150。
253 同註 153。

律專業知識」；第（三）項則明指調解委員應具有「熱忱」與「耐心」。

規範依專長分案之其他縣市尚有桃園縣、[254]新北市、[255]嘉義縣等。[256]

三、 臺中市政府

臺中市政府在「臺中市政府及各區公所調解行政實施要點」中規範「調解委員辦理調解事件應以耐心，懇切之態度勸導兩造當事人，促使調解成立。」[257]點明「耐心」、「懇切」與「勸導」為調解委員促使調解成立應有的調解態度。

新北市、嘉義縣與花蓮縣亦有相同之規範。[258]

四、 小結

綜合彙整各縣市法規，強調調解委員應具有下列調解行為：「經驗」、「法律專業知識」、「熱忱」、「一般常識」、「耐心」、「懇切」與「勸導」。部分縣市延用法律規範意旨，重視「法律專業知識」，部分縣市則並未特別強調。

中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University Library

254 同註 158。
255 同註 151。
256 同註 152。
257 同註 146。
258 同註 151、152、157。

參、 國內研究[259]

一、 劉必榮[260] [261]

劉必榮認為調解者應具有「身分」、「籌碼」、「時機」與「信任」等調解條件，「身分」即為「師出有名」，其類型極為多樣，諸如「特殊身分」(如村、族長宗教領袖、父母、長官等)、「專業知識」、「聲望」、「受邀」等。依鄉鎮市調解委員會運作情形觀察，調解委員本身即為一種「特殊身分」；當事人申請調解，調解委員即「受邀」於此「時機」介入調解衝突；至於「籌碼」乙項，調解委員並無此需求，亦無此能力；另「專業知識」、「聲望」與「信任」則與調解條例所列條件相同。

劉必榮認為調解者應具有「減少不理性」、「促使思考得失」、「協助讓步」、「建立溝通管道」與「協助提出方案」等功能。

調解者首應平撫雙方情緒；促使雙方理性思考爭議核心的利弊得失；建立雙方的溝通管道，讓雙方能理性對話；並成為雙方當事人讓步的下臺階，保留雙方讓步後的面子；最後則是適時的協助提出解決方案，增加和解的可能性。

劉必榮依介入的積極程度，將調解者區分為「溝通者」、「促成者」與「操縱者」三種不同的角色。若調解者過於積極，則成為仲裁者的角色，二者間的差別在於：調解者重過程，仲裁者重結果；調解者將衝突雙方帶往合意的方向，仲裁者則將雙方帶往特定的結果。

仲裁者的專業能力是其權力來源，公正為雙方接受的原因。調解者是雙方合意和解的促成者，因此，公正並不如仲裁時那麼重要，反而是能影響雙方的「調解能力」是促使和解的重要因素。於是，在公正與能力不可兼得的情形之下，當事人應該比較在意調解者的能力，這種見解較諸一般想當然爾地認為公正極為重要的看法不同，亦更為深入。

二、 黃翠紋：

259 本節所列國內研究者綜整國外學者見解者，於第伍項「國外部分」不再引述。
260 劉必榮，《劉必榮談談判藝術》（臺北：希代，2000 年），頁 204-206。
261 劉必榮，《談判》（臺北：時報文化，1998 年），頁 135-148。

黃翠紋在鄉鎮市區調解會調解家事暴力成效研究中，列舉調解委員應中立、平衡雙方力量、力勸讓步、不下命令外，更從調解會的缺失中，指出學經歷不足、出席率低、年齡偏高均影響調解成效。另點明調解除應具備法律知識外，尚須具備溝通協調、談判說服等調解技巧，同時更應具有包含精神、體力、知識、判斷力在內的學識人品。[262]

黃翠紋另彙整受訪法官意見，認為調解委員除了熱忱與意願外，更應具備法律與心理諮商輔導專業知識，並有處理紛爭的實務經驗，甚至應經過訓練且檢定合格。受訪的鄉鎮市調解委員會祕書認為調解成功的關鍵在於：調解委員的調解能力必須能為受調解者接受與信服，除了法律知識、溝通技巧、耐心聆聽當事人陳述外，更應立場公正、不偏袒、不強迫，以勉肇生後遺。按此，黃翠紋彙整調解委員應具備以下條件：[263]

(一) 三分之二以上需具有高中學歷。

(二) 具有愛心、耐心、溝通與協調能力。

(三) 具有社會經驗。

(四) 熟悉民、刑事、家暴等相關法律知識。

(五) 公正無私。

(六) 定期接受訓練。

黃翠紋研究主題屬家事調解，雖在鄉鎮市調解委員會業務量所佔比重不大，但其研究能以量、質化實證支撐研究結論。量化實證資料來自於受虐婦女問卷統計；質化方面則是對於法官、鄉鎮市調解委員會祕書與主席、委員訪談意見的彙整與分析，是國內極少數對於調解委員調解行為與技巧，質、量並重的研究學者。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

262 黃翠紋，〈鄉鎮市區調解委員會調解成效及其影響因素之研究--以家庭暴力案件調解爲例〉，《亞洲家庭暴力與性侵害》，第 6 卷第 1 期，2010 年 7 月，頁 211-237。

263 黃翠紋，《婚姻暴力調解措施之研究》，頁 204-219。

三、 王唯馨：[264]（家事）

王唯馨以 Kurk 家事調解策略與技術為架構，[265] [266]並綜整 Haynes（1981）、Vanderkooi & Pearson（1983）、[267]Pearson & Thoennes（1985）、[268]Folberg & Milne（1988）、[269]Pruitt, McGillicuddy,Welton & Fry（1989）、[270]Sheppard Baker & Ross（1992）、[271]Taylor（2002）、[272]Irving & Benjamin（1992、2002）[273] [274]等家事學者所列調解員常用之調解策略與技術計有：重新框架、澄清、現實檢測、探問、建議、摘要、聚焦、引導互動、提供訊息、教導、腦力激盪、契約化、正向反映、對質、支持等，其中包含許多心理或社工諮商技術。

王唯馨指出家事調解策略或技巧的研究方法多以觀察或問卷蒐集策略或技術名目，並無法瞭解調解員的做法與意圖。另外，相關研究不足的主要困境在於家事調解員主體經驗研究難以定義、研究執行困難、家事調解策略與技術多源自調解員各自專業領域訓練，如法律、心理與社工。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

264 王唯馨，《家事調解員的調解策略與調解經驗之研究》(彰化：彰化師範大學輔導與諮商所碩士論文，2005 年)，頁 63-74。

265 Edward Kruk, “Promoting Co-Operative Parenting after Separation: A Therapeutic/Interventionist Model of Family Mediation,” *Journal of Family Therapy*, Vol.15, No.3, August 1993, pp.235-261.

266 Edward Kruk, “Practice Issues, Strategies, and Models: The Current State of Art of Family Mediation,” *Family and Conciliation Courts Review*, Vol.36, No.2, April 1998, pp.195-215.

267 Lois Vanderkool & Jessica Pearson, “Mediating Divorce Disputes: Mediator Behaviors, Styles and Roles,” *Family Relations*, Vol.32, No.4, Oct. 1993, pp.557-566.

268 Connie J. A. Beck & Bruce D. Sales, *Family Mediation: Facts, Myths and Future Prospects*, (Washington, D.C.: American Psychological Association, 2001), pp.41-55.

269 Ann Milne & Jay Folberg, “The Theory and Practice of Divorce Mediation: An Overview,” in Jay Folberg & Ann Milne, eds., *Divorce Mediation: Theory and Practice* (New York, NY: The Guilford Press, 1998), pp.3-25.

270 Marc Martin, “How Transformative Is Volunteer Mediation? A Qualitative Study of The Claims of Volunteer Mediators in A Community Justice Program,” *Mediation Quarterly*, Vol.18, No.1, Fall 2000, pp.33-53.

271 Carol Baker & William. H. Ross, “Mediation Control Techniques: A Test of Kolb's "Orchestrators" vs. "Dealmakers" Model,” *The International Journal of Conflict Management*, Vol.3, No.4, Oct. 1992, pp.319-341.

272 Alison Taylor, *The Hand Book of Family Dispute Resolution: Mediation Theory and Practice* (San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers, 2002), pp.146-179.

273 Howard H. Irving & Michael Benjamin, “An Evaluation of Process and Outcome in Private Family Mediation Service,” *Mediation Quarterly*, Vol.10, No.1, Fall 1992, pp.35-55.

274 Howard H. Irving & Michael Benjamin, *Therapeutic Family Mediation : Helping Family Resolve Conflict*(Thousand Oaks, California, Sage Publications Inc, 2002,) pp.46-71.

王唯馨並引用 Beck & Sales（2001）對於家事調解難脫離其他專業困境的原因在於理論不完整、用以進行歷程或效果檢核的策略或技術定義不易。相形之下，鄉鎮市調解的相關理論與研究就更形稀少與不足。

王唯馨以前述學者所列調解策略與技術，邀集臺中地方法院 7 位彰化師範大學家事調解員實施深度訪談，分析家事調解策略與經驗，發現家事調解員常用的調解策略有建立信任關係、設定調解架構、探究爭議原委與需求、宣洩情緒、維持公平正義、促進理解與溝通、縮小需求差異、穩固親職角色、確立協議結果等 9 種。本研究認為除穩固親職角色外，其餘 8 項策略亦適用於鄉鎮市調解。

四、 黃清欣、張菽萱、楊禮仁：[275]

黃清欣等參考「法院設置調解委員辦法」、「法院調解委員倫理規範」、「地方法院實施調解試行辦法」與綜合中外學者意見，彙整調解委員調解行為計「品行端正」、「工作熱忱」、「身心生活」、「溝通能力」與「專業知識」等 5 項構面，各內含 4 至 5 項調解行為。該研究以 AHP 層級分析法對地方法院家事調解委員實施委員評選之實證研究，研究結果顯示權重與排序偏向於「專業知識」。

檢視所列調解委員調解行為與鄉鎮市調解委員相關者多為調解態度：熱誠、耐心、同理心、公平（主動迴避）、傾聽、平和、懇切、不強迫、法律及專業知識等項，大部分屬於「工作熱忱」與「溝通能力」構面。

五、 李靜雯：[276]（家事）

李靜雯認為影響鄉鎮市調解會家事調解成立的因素計有 9 項，其中有關調解委員者計有：調解技巧、判斷與反應能力、說服力與委員聲望等 4 項。

275 黃清欣、張菽萱、楊禮仁，〈家事專家調解委員評選之研究〉，《臺北市立教育大學學報》，第 40 卷第 1 期，2009 年 5 月，頁 55-90。

276 李靜雯，《鄉鎮市區家事調解制度之研究》(桃園：員警大學警政所碩士論文，2008 年)，頁 98。

前 3 項屬涵蓋較廣的構面指標，至於委員聲望乙項如前所述，高度都市化的今日，委員信望必遭稀釋，受調解者「賣面子」給調解委員的可能性亦日趨式微。

六、 賴月蜜：[277]（家事）

賴月蜜在比較香港與台灣家事調解制度中指出：

(一) 香港家事調解委員的責任在於確保公平，協助平衡雙方權力，提供平和環境，運用同理心、傾聽、處理情緒與個別會談等技巧，促使雙方得以達成協議。

(二) 台灣家事調解委員除上述技巧外，有些調解委員會以幽默方式化解受調解者防衛心理；調解委員多屬心理、輔導專業，但對調解專業訓練不足及對法院程序、法律規範不熟悉，影響調解成效；資深調解委員較易催促雙方達成協議，容易忽略受調解者心理情緒。

綜合賴月蜜的研究，調解行為不外：公平、平衡權力、平和、同理心、傾聽、處理情緒、個別會談、幽默、法律專業等。

七、 黃國誠：[278]（鄉鎮市調解）

黃國誠列舉優秀鄉鎮市調解委員應具備以下能力：

(一) 個人特質：關懷、熱忱、公正、社會地位。

(二) 專業知識：法律知識、常識、經驗。

(三) 調解技巧：觀察能力、隔離溝通、耐心、溝通、判斷力。

黃國誠另依民事訴訟法第四０七條之一，條列調解事件進行程序，其中有關調解委員者計有：迅速瞭解問題焦點、尋求雙方可接受方案。

黃國誠將個人特質單獨列舉構面，明確與專業知識、調解技巧區隔；而耐心應歸類在個人特質而非調解技巧較為適當。

277 賴月蜜，〈香港、台灣家事調解制度比較研究─以家庭暴力事件為中心〉，《人文及主會科學集刊》，第 21 卷第 2 期，2009 年 6 月，頁 247-289。

278 黃國誠，《鄉鎮市調解制度之研究》(高雄：中山大學中國所碩士論文，2010 年)，頁 60-78。

八、 鄭津津：[279]（勞資）

鄭津津在分析 2009 年新修正勞資爭議處理法有關獨任調解人機制研究中，引用 Charles Barrow 見解：調解人所提建議雖無拘束力，但經常會成為爭議雙方當事人解決爭議的重要基礎。此與鄉鎮市調解條例第廿二條規範調解委員應積極地「酌擬公正合理辦法」意旨相同，而非消極地僅提供當事人雙方對談之平臺而已。

勞委會依據新修訂「勞資爭議處理法」授權訂定「勞資爭議調解辦法」，並在其中規定調解委員或調解人之資格、認證與義務。鄭津津認為該辦法僅規定調解委員之「專業能力」，並未規定「客觀」與「公正」等調解成功之重要關鍵條件，甚為可惜。然而類似公正與客觀等有關調解委員人格特質列入調解委員遴選條件，恐難以客觀評定。

新修訂「勞資爭議處理法」清楚規範調解進行時程，蕭惠文認為「無論勞資爭議案件單純或複雜均需依該程序進行，缺乏彈性。以目前地方政府人力編制而言，這種僵化的程序不僅加重承辦人員業務負擔，同時無法迅速處理調解案件，容易引起申請者誤解受理機關不處理或敷衍了事。」[280]鄭津津則以為調解機制雖然應具有彈性，但仍需要有一定的「秩序」與「遊戲規則」作為調解依據。

鄭津津在研究中引述學者對調解人功能、資格與階段說明美國調解機制：

(一) Riskin & Westbrook：調解過程中調解人應具有以下功能：

促使雙方當事人溝通對談並為雙方當事人傳遞資訊；協助雙方當事人瞭解協調程序；協助雙方當事人瞭解問題與爭點並去除雙方不合理的期待；為當事人設定調解議程；提供一個有利於協調溝通的環境並維持調解過程中的秩序；協助雙方當事人進行溝通並提出自已的解決方案；勸說雙方當事人接受可行的解決方案。

279 鄭津津，〈健全我國之勞資爭議調解與仲裁機制─以獨任調解人及獨任仲裁人為中心〉，《臺北大學法學論叢》，第 80 期，2011 年 12 月，頁 117-160。

280 蕭惠文，〈勞資爭議處理法之修法方向〉，《台灣勞工季刊》，第 10 期，2007 年 11 月，頁 76。

(二) Ahmad Karim & Richard Pegnetter：[281]調解人具備知識（knowledge）、專業（expertise）、公正（impartiality）、誠意（sincerity）與能否成功協助解決爭議有絕對關係。

(三) Stephen B. Goldberg, Eric D. Green, and Frank E. A. Sander：調解人應具備有能力瞭解爭議發生所在環境的脈動、充分的理解力、敏銳的聆聽能力、優秀的表達能力、好耐性、不論斷、富彈性、堅強的說服力、有創意、夠專業、謀略深、謙虛可信賴、客觀中立等資格。

(四) Riskin & Westbrook：調解人可分 5 階段完成調解任務：同意進行調解；瞭解爭議所在；形成解決方案；達成雙方合議；促使履行協議。

Riskin & Westbrook 所提調解人功能與完成調解任務 5 階段，二者大致相當。而其強調協助雙方當事人自已提出解決方案，與我國鄉鎮市調解條例第廿二條規範可由調解委員積極「酌擬公正合理辦法」有所不同，略顯消極。

鄭津津指稱勞資爭議調解機制長期未能發揮功能的原因在於調解委員普遍不夠專業、客觀與公正。並建議調解委員應具備以下條件：有充分的理解力、有能力迅速掌握雙方當事人爭議所在、敏銳且有耐性的聆聽能力、順暢的表達能力、堅強的說服力、相關的專業能力、豐富的創意、謙虛可信賴、客觀中立、相關經驗、正直的品德。

鄭津津並認為勞資爭議調解應在「不拘形式與富有彈性」與「秩序」下制定下列指導原則：

互相認識並營造和諧調解環境；設定調解議程；蒐集、確認並分析所有的背景資料；確認爭議點並進行溝通協調；協助爭議雙方當事人發現隱藏的利益；為解決爭議提出各種可能的解決方案；說服爭議雙方當事人接受調解方案；最後協商並達成正式協議。

281 Ahmad Karim & Richard Pegnetter, “Mediator Strategies and Qualities and Mediation Effectiveness,” *Industrial Relations*, Vol. 22, No. 1, Winter 1983, pp.105-114.

鄭津津廣泛蒐集美國法律學者對調解委員資格條件，提出我國勞資爭議調解委員缺失、條件與資格，並制定指導原則。對於調解委員資格除了強調專業知識外，更應有耐性、聆聽、創意、謙虛可信賴、客觀中立、正直的品德等人格特質。

九、 古嘉諄

古嘉諄綜合美國加州衝突管理學院與新加坡調解中心調解課程，提出調解人應具備「耐心傾聽」、「專注力」、「觀察力」、「判斷力」與「說服力」等 5 項調解能力。[282]

其中除耐心傾聽較為具體外，其餘 4 項近似調解能力指標與構面。

古嘉諄另就調解程序中各階段，提出調解技巧，然過度重於程序細節，難收提綱契領之效。

古嘉諄與蕭美玲另外在「論調解及調解之技巧」乙文中，綜整 4 個面向的調解技巧：[283]

(一) 「組織、控制之技巧」：包括「初步會議」、「位置的安排」、「安撫心靈狀態」、「具體呈現其內容」、「指揮掌握當事人之到場及離席情況」。

(二) 「使事務簡化之技巧」：包括「將爭點加以轉換」、「情緒處理」（「中止程序」、「將當事人隔離」、「請當事人提供方法」）、「掌握程序之進行」等。

(三) 「協商之技巧」：「整理歸結過去的經驗」、「鼓勵當事人分享資訊，促進合作且開放討論之協商氣氛」、「增加爭點」、「對要求的回應、接受與拒絕」、「勇於腦力激盪、大膽提案」、「跨越鴻溝之僵局處理」（「暫時休會，延期再開，但請當事人回去多多準備」、「建議當事人去請教其他專家以獲取其他專業建議」、「蒐集瞭解當事人之個性、背景等等相關資訊」、

282 同註 168，頁 39-40。

283 古嘉諄、蕭美玲，〈論調解及調解之技巧〉，《仲裁季刊》，第 74 期，2005 年 4 月，頁 37-59。

「調解委員本身去向其他專家尋求意見協助」、「先不管這個僵局，而討論關於如何使程序進行下去之問題」）、「選擇爭議性較小之事項先著手」、「虛張聲勢」等。

(四) 「溝通、傳達之技巧」:「以適宜的措辭來表達」、「忠實而完整之聆聽」、「輔助語言」、「肢體語言」等。

若以鄉鎮市調解實務觀察，上述技巧應可歸納以下數項：專業知識、經驗、掌握議題變化、訂定議程規則、嚴格控制程序、彈性調整協商方式、平衡雙方力量、傾聽需求、平撫情緒、力勸讓步、保持談判、建立信任、協助產生協議等。

古嘉諄較重視調解委員調解程序中的技巧，對於調解委員資格與人格特質並未特別強調，尤其專業知識方面，他認為委員可以尋求專家協助，未必本身必須具備專業知識。

十、 黃明陽：[284]（消費）

黃陽明比較以消費爭議為中心的行政調解組織，就其分析勞資、採購、公害、醫療、租佃、著作權與鄉鎮市區調解會等各類行政調解組織，有關調解委員資格部分計有：公正、法律與專業知識等。

黃陽明從法規面比較各類行政調解差異，並未從實務面分析，因此未涉及調解技巧。

十一、 小結

國內學者對於調解委員調解行為要素列舉來源不外經由實證研究、國外學者見解、制度比較、調解課程內容與學者個人意見等。彙整方式不外依調解流程與構面歸納二者，流程可以調解前、中、後區分；構面則主要為人格特質與調解技巧。

284 黃明陽，《行政調解在組織架構上之比較─以消費爭議調解為中心》（臺北：秀威資訊科技，2008 年），頁 204-254。

肆、 中國（含香港）研究

一、 漆海霞：[285]

大陸學者漆海霞引述 Bercovitch 對國際軍事衝突所提三種調解策略：賞罰誘壓（directive strategy）、勸談促和（communication facilitation strategy）、溝通磨合（procedural strategy）。[286]

賞罰誘壓是通過獎賞或懲罰改變衝突雙方的利益，促使和解；溝通磨合是通過促進衝突雙方的溝通、提供解決方案等方式緩解衝突；勸談促和則是通過外在環境的變化改變衝突雙方的觀念，促使雙方妥協。

經過 1945 至 1995 年間 295 場國際衝突的調停分析發現：賞罰誘壓的短期效果最好，溝通磨合次之；若從後續效果觀察，則是溝通磨合最好，其次是勸談促和，賞罰誘壓最差。

漆海霞認為當衝突初始時，雙方的敵對情緒使溝通磨合與勸談促和策略難以使力，而賞罰誘壓則可改變雙方收益，因此能立即而有效。但長期而言，賞罰誘壓依舊無法改變衝突雙方敵對心理，而溝通磨合則能改變雙方的認知和情緒，因此效果較好。

漆海霞的研究以策略為分析內容，並未論及調解技巧。

二、 王鋼[287]

王鋼由國際商事調解提出 3 種技巧、4 項規則和 17 條具體技巧：

(一) 3 種技巧：贏得信任、創造性解決糾紛能力、保持耐力和毅力。

(二) 4 項規則：保密、中立、公正、處理當事人力量失衡。

285 漆海霞，《國際軍事衝突調停的三種策略效果比較》（北京：清華大學博士論文，2007 年），頁 101。

286 Jacob Bercovitch, “Mediation and Conflict Resolution,” in Jacob Bercovitch, Victor Kremenyuk & I. W. Zartman, eds., *Conflict Resoultion* (New York: SAGE, 2009), p.347.

287 王鋼，《國際商事調解技巧研究》（武漢：武漢大學博士論文，2010 年），頁 154-209。

(三) 17 條具體技巧：

讓當事人講述自己的故事；對糾紛進行描繪；分析糾紛根源；分析線下利益；[288]分析糾紛特徵；重建雙方信任；分析障礙；分析當事人談判風格；調解力量的運用；邊緣化強硬者；解開被鎖起來的人；引導當事人思維；學會讀懂思想；注意身體語言暗示；編輯講稿；防範贏家咀咒；不是所有糾紛都能解決。

王鋼認為中國大陸對於調解技巧方面的研究大多只是提要式的討論，並未從理論高度，有系統地深入研究調解行為如何影響調解結果。[289]王鋼上述所列調解技巧則是彙整文獻，從文化差異、心理、法律等學理加以分析而成。

三、 江仲有：[290]

江仲有在其「解決衝突與調解技巧」乙書中，認為調解員應具有中立、誠信、不批判、同情、創意、耐心、自省與容忍等特質。而調解者的職責與所扮演的角色則有：經營協商、傳達與過濾資訊、拓展解決方案、保留雙方面子、測試方案可行、疏導情緒、鼓勵與教育、平衡權力、終止調解等。

江仲有另從調解員、調解團隊、調解流程、構思解決困難、腦力激盪、調解組織、調解溝通與情緒管理等面向討論調解委員的調解技巧。唯其討論著重於流程或各面向處理問題細節，反而難以歸納調解行為要素。

四、 鄭會圻[291]

鄭會圻以 Roger Fisher、William Ury 與 Bruce Patton 所著「Getting to Yes, Negotiation Agreement Without Giving In」一書為架構，[292]運用其中所謂「哈佛談判

288 「線下利益」指衝突雙方背後真正的利益，最典型的即為「需要」或「想要」之別。
289 同註 287，頁 9-10。
290 江仲有，《解決衝突與調解技巧》（香港：香港大學出版社，2010 年），頁 54-123。
291 鄭會圻，《調解─突破談判困局》（香港：萬裡機構，2009 年），頁 27-198。
292 Roger Fisher & William Ury, *Getting to Yes, Negotiation Agreement without Giving In*. (New York, N.Y.: Penguin Books, 1983).

術」的原則式協商（principled negotiation）分析香港調解案例，綜整調解員應具備的條件與技巧：

(一) 調解員守則：調解員必須中立公平、不偏不倚、利益迴避、善盡告知、獲得同意並保守祕密。

(二) 調解心法：人事分開、關注立場背後、創造方案、客觀選擇方案。

(三) 原則式協商注意事項：共同利益（common interests）、解決問題（problem solving）、不提舊惡（look forward）。

(四) 調解五技巧：不預設立場、不一步到位、保留彈性、共同面對與解決問題、人鬆事謹。

(五) 調解四部曲：蒐集資料（fact finding）、分析動機（analysis）、創造方案（selection of alternatives and options）、行動（take action），鄭會圻稱此為「調解 FAST」。

鄭會圻另外提出以下調解技巧，散見於全書各章節之中：專心聆聽、不批評、不判對錯、冷卻情緒、化解誤會、易地而處、腦力激盪、客觀獨立、現實測試（reality test）、穿梭調解、協助尋求方案與協助達成協議、破除障礙、分析僵局成因、主持並確保會議進行等。

五、 小結

中國大陸有不少調解人員與學者在一般性的書刊、雜誌中發表有關調解行為與技巧文章。例如俞靈雨主編的「調解技能與藝術」乙書，透過人民法院所舉辦的徵文活動，蒐集 20 篇由法官、調解員、陪審員、律師、行政官員、學者所著調解心得、經驗與感想。[293]然而，誠如王鋼所言，因為缺乏理論基礎與系統化的研究，降低了參考價值。

香港則受美、加輔導與影響，以談判學理為基礎，從實務案例中分析調解者

293 俞靈雨，《調解技能與藝術》（北京：人民法院出版社，2011 年）。

條件與技巧。相較之下，中國大陸則顯得偏向於心得發抒，不若香港地區具有理論基礎的系統化研究。

伍、 國外研究

國外學者有關調解技巧與行為，多以因素構面或按流程步驟予以分類，其餘則多是零星羅列。國外學者提出意見者眾，實難以全數蒐羅，本文以陳列較完整者為主，並僅提列與我國鄉鎮市調解委員調解行為相關者，餘則不表。

一、 Touval & Zartman [294] [295]

Touval & Zartman 列舉調解委員調解行為策略計有:「促進溝通」、「形式程序」與「技巧操作」等 3 項，每項策略各含有 12 至 13 項技巧：

(一) 促進溝通（communication-facilitation strategies）

包含「確認議題與利益」、「清楚狀況」、「避免偏袒」、「發展信賴關係」、「提供資訊」、「發展理解架構」、「鼓勵溝通」、「提供正面評價」等。

(二) 形式程序（formulation strategies）

包含「控制議程與節奏」、「建立協定與程序」、「強調共同利益」、「減緩緊張」、「控制時機」、「先談簡單議題」、「建構議程」、「保持談判」、「協助保留各方面子」、「聚焦議題」等。

(三) 技巧操作（manipulation strategies）

包含「改變各方期待」、「提供實質建議與方案」、「讓各方認知不達成協議的代價」、「建議各方能作的讓步」、「協助受調解者作出承諾」、「協助想出一個可接受的結果框架」、「壓施各方展現彈性」、「提供履行協議的保證等。

Bercovitch 指出上述策略的選擇視爭端性質、雙方當事人的本質以及調解者所

294 Saadia Touval & I. William Zartman, “Introduction: Mediation in Theory,” in Saadia Touval & I. William Zartman, eds., *International Mediation in Theory and Practice* (Boulder : Westview Press, 1985),pp.7-17.

295 I. William Zartman & Saadia Touval, “International Mediation: Conflict Resolution and Power Politics,” *Journal of Social Issues*, Vol. 41, No. 2, summer 1985, pp.27-45.

能提供的利益與資源。[296]

Beardsley, Quinn, Biswas & Wilkenfeld 以上述 Touval & Zartman 所列調解技巧為基礎，並加入 Bercovitch 見解，[297]建構調解風格與機制量表，稱此 3 項策略構面為調解風格，對應為「資訊」、「整合」、「獎懲」等 3 項機制；在技巧方面則增加了「保密」與「威脅停止調解」等。[298]

二、 Howard H. Irving：[299]

Irving 指出現有家事調解文獻大多僅列舉調解技巧，並未加以詳細闡述，尤其對於調解過程與文化問題更是罕見說明。

Irving 以專章詳述調解者調解行為的 4 個面向與 32 項技巧：

(一) 與當事人會談（connecting with clients）：

包括「傾聽」、「平常心」、「詢問」、「澄清」、「總結」、「支持」、「解釋」等。

(二) 全程掌握（maintaining control）：

包括「解釋規則與程序」、「選定發言者」、「列舉標準」、「阻止破壞行為」、「定義與選定討論議題」、「保持安全」、「終止調解」、「轉介」等。

(三) 資訊選擇（making informed choices）：

包括「探索實際需求與期望」、「陳述偏好」、「教導技巧」、「給予資訊」、「實際測試」等。

(四) 干預（intervening）：

包括「聚焦解決問題」、「提議方法並建議取捨」、「界定議題」、「角色制定」、

296 Jacob Bercovitch, "The Structure and Diversity of Mediation in International Relations," in Jacob Bercovitch & Jeffrey Z. Rubin, eds., *Mediation in International Relations: Multiple Approaches to Conflict Management* (Basingstoke, New York: Palgrave Macmillan, 1992), pp.18-19.

297 Jacob Bercovitch, "Mediation in international conflict: An Overview of Oheory, A Review of Practice," in William Zartman & J. Lewis Rasmussen, eds., *Peacemaking in international conflict* (Washington, D.C.: U.S. Institute of Peace Press, 1997), pp.125-153.

298 Kyle C. Beardsley, David M. Quinn, Bidisha Biswas & Jonathan Wilkenfeld, "Mediation Style and Crisis Outcomes," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.50, No.1, Feb. 2006, p.66.

299 Irving & Benjamin, *supra* note 274.

「重新框架」、「總結同意部分」、「平衡力量」、「說故事」、「使用比喻」、「先導」、「對質」等。

三、 John R. Allison：[300]

Allison 認為調解應是彈性最大且最不具強制性的 ADR，可運用來解決國際政治爭議、消費申訴以及勞資、租約、醫療等糾紛，適用性極為廣泛。

Allison 指出調解成敗主要取決於調解者的「技巧」與「人格特質」，勝任的調解者應採取以下行動來進行調解：「促進當事人交談」、「傳遞訊息」、「協助設定議程與時程」、「維繫談判秩序」、「協助瞭解問題與衝突根源」、「排除當事人不切實際期望」、「協助擬定化解爭議的提案」、「協助進行談判」、「建議化解爭端方式」、「說服當事人接受和解方案」。

Allison 區隔調解與仲裁的差異在於：調解者為中立的第三方，並不提供任何解決方案。然其於調解者應採行動中卻列舉：「建議化解爭端方式」，Allison 並未說明二者差別，對於為何勝任的調解者應採取前述行為亦未詳加說明。

University Library 中文大學 圖書館 Chinese Culture University

四、 Zubek, Pruitt, Peirce, McGillicuddy, & Syna：[301]

Zubek 等學者提出有效及反效果的調解者行為：

(一) 有效行為（effective behaviors）：

「保持冷靜、友善，但嚴格控制調停程序」、「協助當事人確立優先順序」、「建構討論」、「建立並控制議程」、「表現同理心」、「刺激思考」。

(二) 反效果行為（ineffective behaviors）：

「一再拍胸脯」、「掉書袋」、「一直下命令」、「批評」、「提出尷尬問題」。

300 John R. Allison 著，蕭羨一譯，〈避免法庭爭訟的五種方法〉，哈佛商業評論(Harvard Business Review)，《談判與解決衝突》(Negotiation & Conflict Resolution)，(臺北：天下文化，2001年)，頁 184。

301 Josephine M. Zubek, Dean G. Pruitt, Robert S. Peirce, Neil B. McGillicuddy & Helena Syna, "Disputant and Mediator Behaviors Affecting Short-Term Success in Mediation," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.36, No.3, Sep. 1992, pp.546-572.

以反向檢視 Zubek 等人所提反效果行為，調解者有效行為除前述 5 項外，應可加入：「不作過度保證」、「不賣弄專業知識」、「不指揮下令」、「不批評」、「深度瞭解衝突內容」。

五、 James Wall：

Wall 在比較中、韓；[302]美、泰；[303]台、菲調解行為研究中，[304]引用 Pruitt, McGillicuddy, Welton, & Fry 所列調解行為要素如下：[305]「隔離調解」、「傾聽」、「力勸讓步」、「暫停」、「批評」、「威脅」、「提供客觀資料」、「轉達他造看法」、「相互關係」、「諒解」、「道歉」、「讚美」、「協助」、「引用法律」、「講道理」、「要求同情」、「和解」、「具體協議」、「放鬆」、「說明後果」、「協議契約化」、「舉例」等。

Wall 回顧 1952 至 1978 年間 32 篇有關調解文獻，建構調解 5 大構面：「談判雙方關係」、「調解者與談判者關係」、「談判者與委託者關係」、「第三方協商系統關係」、「調解者組成關係」等。[306]

Wall 同時羅列 104 條調解技巧，其中與一般認知的調解技巧大多屬於第一、二項構面，包括：「資訊」(內容有「情況」、「行為」、「策略」、「意圖」與「利益」；處理方面則有「發現、」「澄清」、「提供」、「過濾」與「傳遞」等)、「建立協商議程」、「經驗」、「隔離」、「建立信任」、「角色互換」、「力量平衡」、「降低緊張情緒」、「講故事」、「暫停」、「威脅停止調解」、「說明後果」、「總結協議」、「獎勵讓步」、「教導技能」等。

Wall 另與 Stark & Standifer 等彙整 90 年代學者對調解行為見解，從「衝突當

302 James A. Wall, Jr., "Community Mediation in China and Korea: Some Similarities and Differences," *Negotiation Journal*, Vol.9, No.2, April 1993, pp.148-149.

303 Ronda Roberts Callister & James A. Wall, Jr., "Thai and U.S. Community Mediation," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.48, No.4, Aug. 2004, pp.579-580.

304 James A. Wall, Wan Yan, Tsungting Chung & Daniel Druckman, "Philippine and Taiwanese Legal Mediation," in Jacob Bercovitch & Scott Sigmund Gartner, eds., *International Conflict Mediation: New Approaches and Findings* (N. Y.: Routledge, 2009), pp.276-277.

305 D. G. Pruitt, N. B. McGillicuddy, G. L. Welton & W. R. Fry, "Process of Mediation in Dispute Settlement Centers," in K. Kressel & D. G. Pruitt, eds., *Mediation Research* (San Francisco: Jossey-Bass, 1989), pp.378-379.

306 James A. Wall, Jr., "Mediation: An Analysis, Review and Proposed Research," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.25, No.1, Mar. 1981, pp.171-175.

事人」、「衝突雙方關係」、「當事人與調解者關係」三個面向建構調解技巧。[307]

(一) 衝突當事人:「蒐集資料」、「施壓」、「教導／建議」、「幽默感」、「自決自解」、「隔離調解」、「消極調解」。

(二) 衝突雙方關係:「平撫情緒、建立信任」、「整合議程與議題」、「化解岐見」。

(三) 雙方與調解者關係:「公開糾紛」、「轉介」。

Wall 所謂消極調解係指調解者以最少的作為進行調解，調解者提供談判與溝通平臺給衝突雙方自己解決問題，並非積極介入的操縱者。

Wall 與 Lynn 在 1993 年對調解文獻的回顧、[308]與 Sohn 所做韓國城鄉社區調解比較研究、[309] 2003 年與 Druckman 所做維和調解研究[310]，所使用調解技巧量表大致不脫前述範圍。

六、 Oran R. Young：[311]

Young 以戰術與身分兩個面向來說明調解行為：

(一) 戰術：

1. 調解行動：包括「說服」、「表達」、「執行」、「解釋」與「參與」。
2. 積極行動：包括「溝通」、「蒐證」與「介入」。
3. 服務行動：包括「聯繫」、「確認」、「監督」與「仲裁」。

(二) 身分：

1. 基本素質：包括「公正」與「.獨立」。
2. 人格特質：包括「知識」、「技巧」與「積極」。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

307 James A. Wall, Jr., John B. Stark & Rhetta L. Standifer, "A Current Review and Theory Development," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.45, No.3, Jun. 2001, pp.375-376.

308 James A. Wall, Jr. & Ann Lynn, "Mediation: A Current Review," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.37, No.1, Mar. 1993, p.166.

309 Dong-Won Sohn & James A. Wall, Jr., "Community Mediation in South Korea: A City-Village Comparison," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.37, No.3, Sep. 1993, p.541.

310 James A. Wall, Jr. & Daniel Druckman, "Mediation in Peacekeeping Missions," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.47, No.5, Oct. 2003, pp.694-695.

311 Oran R. Young, *The Intermediaries: Third Parties in International Crises* (Princeton, N.J.: Princeton University Press, 1967), pp.49-79.

3. 擁有資源：包括被賦予的「尊敬」與「持續」;「實體資源」的「動用」。

Bercovitch 的調解模型亦是以「身分」與「策略」建構調解者行為。[312]

七、 Taylor：[313] [314]

Taylor 從完整的流程討論家事調解技巧：

(一) 單獨會談：

此舉除了減緩情緒化與降低生理反應外，較易讓愛面子的當事人做出改變。因此，在調解的過程中靈活而有彈性的協商模式是有助於雙方達成和解。

(二) 改變權力典範（權力平衡）：

Taylor 引述 John Kenneth 權力三種形態：懲罰、補償與條件（說服）。當衝突或調解進行中，當事者會混合使用權力來達到其預期目的，調解者必須評估衝突各造間權力的運作狀態是支配或配合模式。其次，調解者應以公平的角色來維持雙方的權力平衡。

(三) 中立（不偏不倚與等距）：

Taylor 認為任何 ADR 過程中最基本的要求是調解者必須提供平等、公平而沒有偏見的調解方式。Taylor 引述 Rifkin、Millen 與 Cobb 對定義中立（Neutrality）的兩個要件：

1. 不偏不倚（impartiality）：調解者沒有任何個人主觀感受、價值或立場。
2. 等距（equidistance）：調解者應協助雙方平等地、不壓抑地表達各自觀點。

因此，一個中立的調解者對於調解結果必須公正無私，對於雙方的觀點必須持有相同的立場。

(四) 轉化困境與停滯（問題解決模式）：

312 Bercovitch, *supra* note 296, p.20.
313 Taylor, *supra* note 272.
314 Alison Taylor 著，楊康臨、鄭維瑄譯，《家庭衝突處理─家事調解理論與實務》（The Handbook of Family Dispute Resolution）（臺北：學富文化，2007 年），頁 151-189。

調解過程遇到僵局時，必須重新檢視雙方的互動關係，雙方持續採取競爭模式，或是改採合作方式來解決問題。

Taylor 所提調解技巧不外：「中立、公正」、「平衡雙方權力結構」、「靈活協商方式」、「保留雙方面子與讓步空間」、「協助產生與達成協議」。

八、 Moore：[315]

Moore 將調解區分為「預備」（步驟 1 至 5）、「開始」（步驟 6 至 7）、「中間」（步驟 8 至 10）、「結束」（步驟 11 至 12）等 4 大階段、12 步驟：

(一) 步驟 1：建立關係（包括「建立信譽」、「介紹流程」、「增加對程序承諾」）。

(二) 步驟 2：擬定調解策略。

(三) 步驟 3：蒐集與分析資料（「讓錯誤或無益資訊影響極小化」）。

(四) 步驟 4：設計調解細節計畫

(五) 步驟 5：建立信任與合作（包括「控制激烈情緒」、「建立信任」、「有效溝通」）。

(六) 步驟 6：開始調解階段（包括「建立規則與行為指導」、「協助吐露情緒」、「劃訂討論主題與議題範圍」、「協助各造蒐尋承諾」、「重點與影響」）。

(七) 步驟 7：釐訂議題與設定議程（「決定掌握議題順序」）。

(八) 步驟 8-12：發掘各造利益、產生協議、評估協議、最後談判、達成協議。

九、 Rubin & Brown：[316]

Rubin & Brown 提出調解者的功能為：「改變議題結構」、「改變雙方價值結構」、「降低期望」、「調節干擾」、「不失面子的讓步（光榮撤退）」、「促進雙方溝通」、「降低不理性或非理性」、「尋求解決方案」與「訂定並嚴格管控議事規則」等。

Rubin 另外認為有效的調解應具有三要素：「意願」、「介入機會」與「技巧」；

315 Christopher W. Moore, *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1996), pp.66-67.

316 Jeffery Z. Rubin & Bert R. Brown, *The Social Psychology of Bargaining and Negotiation* (New York: Academic Press, 1975), pp.60-61.

調解者技巧區分為「處理衝突技巧」與「談判內容技巧」兩部分：前者包含「傾聽」、「重構議題」與「介入能力」；後者則有「掌握議題」與「可能影響與後果」。

pruitt 認為「隔離調解」較能讓雙方不畏懼讓步與妥協。[317] [318]

十、 William Ury：[319]

Ury 在其「第三方」乙書中指出調解者應具有以下技巧：

(一) 引導談判：「訂定規則」、「維持秩序」、「保持談判」。

(二) 促進溝通：「不判對錯」、「保守祕密」、「說明後果」、「協助瞭解意圖」。

(三) 尋求方案：「協助產生協議」、「協助達成協議」、「協助雙方獲利」。

十一、 Carl M. Stevens 等（調解者角色）

Reed 學院經濟學教授 Stevens 在「調解與中立角色」一文中提出「中立」、「保留面子與理性」、「提議解決方案」、「隔離調解」等調解技巧。[320]

Stulberg 從角色與資格兩個面向來談論調解行為：[321]

調解者扮演「主持」、「溝通」、「教育」、「傳譯」、「資源擴充」、「房仲」、「協議監護」、「代罪羔羊」、「維持程序」、「觸媒劑」與「信差」等角色。[322]

資格則有：「公正」、「智能」、「彈性」、「表達力」、「說服力」、「同理心」、「傾聽」、「想像力」、「思考力」、「誠實可靠」、「幽默感」、「耐心」與「樂觀」等。

Touval 與 Zartman 延續調解技巧 3 構面，認為調解者扮演著「溝通者」、「形

317 Dean G. pruitt, "Mediator Behavior and Success in Mediation," in Jacob Bercovitch ed., *Studies in International Mediation* (N.Y.: Palgrave Macmillan, 2002), pp.46.

318 Dean G. Pruitt, "Process and Outcome in Community Mediation," *Negotiation Journal*, Vol.11, No.4, Oct. 1995, p.370.

319 William L. Ury, *The Third Side: Why We Fight and How We Can Stop*(New York: Penguin Books, 2000), pp.143-149.

320 Carl M. Stevens, "Mediation and The Role of the Neutral", in John T. Dunlop & Neil W. Chamberlain, eds., *Frontiers of Collective Bargaining* (New York: Harper & Row Publishers Inc. 1967), pp.271-290.

321 Joseph B. Stulberg, *Taking Charge/Managing Conflic*(Lexington, Mass.: D. C. Health, 1987), pp.31-42.

322 Jacob Bercovitch, "Introduction: Putting Mediation in Context," in Jacob Bercovitch, ed., *Studies in International Mediation* (N.Y.: Palgrave Macmillan, 2002), p.15.

成者」、「操縱者」3 種角色。[323]

Sharon 與 Greenstone 除了提出調解者角色為「促談者」、「澄清者」、「提議者」、「保留面子」、「房仲」、「訊息者」、「分辨者」與「訓練者」外，認為調解者應具有「傾聽」、「反應快」、「同理心」、「創意」與「引導」等天份。[324]

十二、 美國全美律師公會（ABA）：[325]

美國全美律師公會衝突解決研究部門「如何提昇調解品質特別任務小組」（The Task Force on Improving Mediation Quality）於 2008 年提出「如何提昇調解品質調查及研究報告」指出下列 5 項為提昇調解品質的重要要素：

(一) 調解前周詳的準備：

「確定程序」、「決定何人參與」、「瞭解利益」、「思考紛爭解決方法」、「議題公開或私下討論？」、「資訊何時交換」、「先前解決結果及可能訴訟型態」、「瞭解阻礙：個性、情緒、立場」、「是否需要不同調解程序？」

(二) 依不同的案件類型「決定最適中的調解程序」。

(三) 審慎使用分析技巧：

「提供解決方案」、「提供意見及看法」、「提出令人深省的問題」、「提供利弊分析」、「預測法院可能的判決」、「建議可能解決問題方法」、「提出具體解決方案」與「施壓當事人接受解決方案」。

(四) 「毅力、堅持與耐心」。

(五) 持續學習「法學知識」、「調解理論」、「調解情勢」、「實務技巧」。

「調解前周詳的準備」中部分項目對我國鄉鎮市調解委員恐難以適用，現行鄉鎮市調解委員會是調解當日才分配委員案件，調解委員在調解之前無從準備。

323 Saadia Touval & I. William Zartman, "Mediation in International Conflicts," in K. Kressel & D. G. Pruitt, eds., *Mediation Research* (San Francisco: Jossey-Bass, 1989), pp.126-128.

324 Sharon C. Leviton & James L. Greenstone, *Elements of Mediation.* (Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing Company, 1996), pp.11-15.

325 陳賜良，〈談如何提昇台灣調解品質〉，《全國律師》，第 10 期，2010 年 10 月，頁 60-74。援引自全美律師公會提昇調解品質特別任務小組(America Bar Association, The Task Force on Improving Mediation Quality)，如何提昇調解品質調查及研究報告。

該研究同時歸納受調解人對調解人中意的特質與期待如下：

「正直、中立、客觀和公正」、「對調解程序有計畫和管理」、「熱情和幽默感」、「同情、直覺和有創意」、「真誠、坦白和有常識」、「對應守祕密事項與當事者期待的尊重」、「促進建設性的溝通」、「知道何時提出敏感性、困難和具探測性問題」、「塑造彼此互重的行為模式」、「傾聽及瞭解當事人的情緒需求」、「在適當的時候可以抓得住主要問題點」、「能察覺過程中發生的徵結並準確地攫取處理」、「對時間和程序的掌握有敏銳性」、「可以讓調解過程暢通不致於僵硬」、「可準確判斷共同會議或單獨商議之時機」、「有耐心並知道何時應改變調解方式或行徑」、「單獨商議應簡短，有需要則應與對造人商量」、「過程失序會適當干預，並適時修改程序及方法」。

十三、 美國聯邦調解調停服務處[326] [327]

1947 年成立的「美國聯邦調解調停服務處」（FMCS）設置於勞工部，以處理勞資爭議為主，「中立」、「保密」、「不具權威」為其調解倫理，調解員在調解過程中運用「判斷力」、「創造力」、「領悟力」與以下調解技巧進行調解：「確定議程」、「預防否定」、「實例說明」、「參與提議」、「適時告誡」、「分析利弊得失」、「虛張聲勢」、「尋求方案與選擇」、「非正式會議」、「過去經驗」、「保持會談」、「拒絕表態」、「預防通牒」、「勸告」、「堅持」、「期限與壓力」等。

十四、 Michael Noone：[328]

Noone 指稱調解者是中立、不偏不倚的輔助糾紛解決者，而非裁決者，應具備「敏銳洞察力」、「靈感」、「耐心」、「同理心」與「真誠謙遜」等特質，以及「控制程序」、「應變」、「傾聽」、「詢問」與「總結」等基本能力，以應對調解過程中可

326 黃坤祥，〈美國聯邦調解調停服務處的簡介及其調解技巧〉，《中國勞工》，第 934 期，1994 年 7 月，頁 16-19。

327 FMCS(Federal Mediation and Conciliation Service) websites: <http://www.fmcs.gov/internet/>.

328 Michael Noone 著，楊利華、于麗英譯，《法律調解之道》（Mediation）（北京：法津出版社，2006 年），頁 31-136。

能遇到的問題：「當事人行為」（惡意參與、退出、法律代理人等）、「調解員行為」（堅持議程、辯護、不理情緒、急於和解）、「不當期待」與「力量失衡」。

Noone 綜合調解前、中、後期的戰略、戰術與技巧：「訂定議程」、「傾聽」、「確認問題」、「鼓勵合作」、「聚焦未來」、「引導談判」、「隔離調解」、「同理心」與「尋求方案」等。

十五、 Lewicki：[329]

Lewicki 與 Saunders & Minton 在「談判學」（Negotiation）一書中認為調解成功的重要因素除了時機外，便是調解者為衝突各造所接受，而角色中立的調解者應具有「正直」、「公平」、「有經驗」、「有潛在助益」等人格特質與調解能力。

另外，Lewicki 與 Hiam & Olander 在 Think Before You Speak 乙書中則指出調解者應具備：「中立」、「公正」、「不偏」、「專業知識」、「認證」等條件。[330]

十六、 Christopher Honeyman：[331]

Honeyman 除了指出調解者「促進溝通」、「傳遞訊息」、「分析資訊」、「促成協議」等任務外，更列出評量調解績效指標：「調查」、「同理心」、「公正」、「產生協議」、「達成協議」、「管理雙方互動」、「豐富的知識」等。

有關評量績效指標，Matz 與 Honeyman 看法一致；[332]Menkel-Meadow 則提出「促進談判」、「調解倫理」、「豐富的法律知識」、「協議執行可能問題」等。[333]

十七、 其他：

---

329 Roy J. Lewicki, David M. Saunders & John W. Minton, *Negotiation* (International Editions. Taipei: McGraw-Hill, 1999), p.455.

330 Roy J. Lewicki, Alexander Hiam & Karen Wise Olander, *Think Before You Speak: The Complete Guide to Strategic Negotiation* (N. Y.: John Wiley and Sons, 1996), pp.187-188.

331 Christopher Honeyman, " A Consensus on Mediators' Qualifications," *Negotiation Journal*, Vol.9, No.4, Oct. 1993, pp.300-306.

332 David E. Matz, "Some Advice for Mediator Evaluators," *Negotiation Journal*, Vol.9, No.4, Oct. 1993, pp.328-329.

333 Carrie Menkel-Meadow, "Measuring Both the Art and Science of Mediation," *Negotiation Journal*, Vol.9, No.4, Oct. 1993, pp.321-324.

Botes & Mitchell 強調彈性的重要，在此概念下，調解者應該「減少強迫」、「增加自治與自律」、「增加創意能力」。[334]

Saba Cobb 認為成功的調解者藉由「平衡雙方力量」、「控制程序」與「保持中立」來達成調解。[335]

Michael Meltsner 認為家事調解員應具有「中立」、「正面解讀」、「間接詢問」、「提議方案」與「程序」等調解行為。[336]

Jacqueline Nolan-Haley 認為調解者除了「聽」、「問」、「看」三大技巧外，更引述「SPIDR」[337]所列調解者應具備條件：「主持談判」、「獲得信任」、「轉變立場之爭」、「凸顯非調解議題」、「創意」、「協助決定協議」、「評估協議與執行」等。[338]

Quincy Wright 認為一般討論調解行為多半含糊不清，諸如「中立」、「自願」、「讓步」與「公平」等。[339] [340]

Laurie S. Coltri 認為調解者行為包括：「教導」、「促成、保持談判」、「改善溝通」與「控制情緒」等。[341]

Golann & Folberg 指出調解過程中應有的技巧為：「傾聽」、「建構溝通」、「發展方案」、「促成雙方堅持立場之爭」與「同理心」等。[342]

國外學者討論調解行為面向極為多元，有「戰略（策略）」、「戰術（技術）」、

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

334 Johannes Botes & Christopher Mitchell, "Constraints on Third Party Flexibility," *Annals of The American Academy of Political and Social Science*, Vol.542, Flexibility in International Negotiation and Mediation, Nov. 1995, pp.168-184.

335 Saba Cobb, "Empowerment and Mediation: A Narrative Perspective," *Negotiation Journal*, Vo.9, No.3, July 1993, p.247.

336 Michael Meltsner, "The Jagged Line Between Mediation and Couples Therapy," *Negotiation Journal*, Vol.9, No.3, July 1993, p.264.

337 「SPIDR」全名為 The Society of Professionals in Dispute Resolution，是一個跨法律、教育、心理、社工學科的糾紛處理組織。

338 Nolan-Haley, *supra* note 191, pp.79-87.

339 Quincy Wright, "The Nature of Conflict," in John Burton & Frank Dukes, eds., *Conflict: Readings in Management and Resolution* (N. Y.: St. Martin's, 1990), P.26.

340 Jacob Bercovitch & Allison Houston, "Why Do They Do It like This? An Analysis of The Factors Influencing Mediation Behavior in International Conflicts," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.44, No.2, Apr. 2000, p.175.

341 Laurie S. Coltri, *Alternative Dispute Resolution: A Conflict Diagnosis Approach* (N.J.: Pearson Education, Inc., 2010), p.91.

342 Dwight Golann & Jay Folberg, *Mediation: The Roles of Advocate and Neutral* (N. Y.: Aspen Publishers, Inc., 2006), pp.171-192.

「戰技（技巧）」；有「行為」、「行動」與「任務」；有「角色」、「資格」、「條件」與「倫理」；有「特質」與「能力」、「功能」、「效果」與「成功要素」等，不一而足，甚至有學者提出調解「天份」，而其指涉的都是調解過程中的調解行為。

國外重視「幽默」與「創意」，國內則較少提及；而眾多國外學者認為「保留面子」可促使讓步，顯見東西方對於面子的注重並無差別。

陸、 本節小結

調解行為構面分類，以 Bercovitch 的「策略」、「身分」與 Young 的「戰術」、「身分」，最為簡潔而具代表性。Young 區分「身分」為「基本素質」與「人格特質」；至於「調解技巧」方面，則以 Ury 的「引導談判」、「促進溝通」與「尋求方案」三區分最為周延。

本研究依前述三位學者見解，建構調解行為區分為「調解素養」與「調解技巧」兩大構面。「調解素養」納入 Young 的「人格特質」、「基本素質」（本研究改稱「基本知能」）外，另加上「議題議程」乙項；「調解技巧」則以 Ury 的「引導談判」、「促進溝通」、「尋求方案」3 項為次指標。

另綜合本節所列各項調解行為要素，分別歸併、分類至各構面與指標，如表 2-34 所列，以為本研究進行資料蒐集、觀察與分析之基準。

表 2-34：解調者行為構面及要素彙整表

構面	調解素養			調解技巧		
	人格特質	基本知能	議題議程	引導談判	促進溝通	尋求方案
要素	公正 耐心 冷靜 熱誠 同理心 幽默感 不判對錯 不下命令	有知識 有常識 有經驗 有創意	掌握議題變化 訂定議程規則 嚴格控制程序 彈性協商模式	保持談判 說明後果 力勸讓步 平衡權力	傾聽需求 建立信任 化解歧見 平撫情緒	協助產生協議 協助達成協議

資料來源：本研究

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

第六節 衝突理論與調解模型

壹、 衝突理論

Zartman & Aurik 將衝突發展劃分為三階段：衝突升高（escalation）、僵局（stalemate）、衝突降低（de-escalation）（如圖 2-1）。[343]衝突雙方因態度或行為而導致衝突不斷升高，若雙方權力不對等或其他不可抗拒因素，衝突未獲解決或紓緩而持續升高至特定門檻程度便會導致戰爭，否則，雙方便形成僵局。此一僵局若雙方能夠忍受，便是一個穩定的負面狀態。若僵局惡化至一方或雙方無法忍受，解決衝突的契機於是產生，雙方才可能藉由談判來解決此一僵局。[344]雙方談判若未能達成協議，持續僵局狀態，此時便是第三方調解者介入的成熟時機，衝突便產生往衝突降低階段發展的可能性。

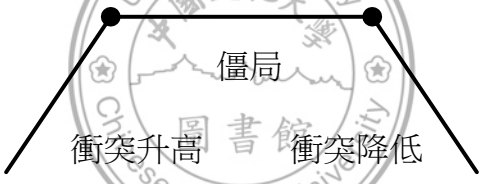


圖 2-1：Zartman & Aurik 衝突發展三階段圖

資料來源：本研究援引自 I. W. Zartman & J. Aurik（同註 343）

Kriesberg 認為要「緩和敵對行為」必須先逐步降低衝突，衝突雙方才有可能開始停戰談判。他認為「降低衝突」的過程區分為「發軔」、「開始談判」、「達成協議」、「支持協議」四個階段（如圖 2-2）。[345]其所謂的「發軔」亦可稱為「談判前置時間」，亦即 Zartman 所謂第三方調解者介入的成熟時機—「傷害性的僵局」。

343 I. William Zartman & Johannes Aurik, "Power Strategies in De-escalation," in Louis Kriesberg & Stuart J. Thorson, eds., *Timing the De-escalation of International Conflict* (N.Y.: Syracuse Uni. Press, 1991), pp.152-181.

344 劉必榮，《談判》，頁3。

345 Louis Kriesberg, "Introduction: Timing Condition, Strategies, and Errors," in Louis Kriesberg & Stuart J. Thorson, *Timing the De-escalation of International Conflict* (N.Y.: Syracuse Uni. Press, 1991), pp.3-5.

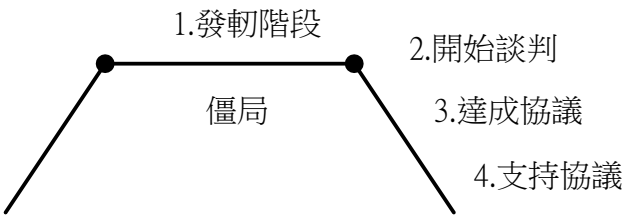


圖 2-2：Kriesberg 降低衝突四階段圖

資料來源：本研究援引自 Louis Kriesberg（同註 345）

Bloomfield 則將衝突過程區分為五個階段：「爭端時期」、「敵對前置時期」、「敵對時期」、「後敵對時期」以及再回到「爭端時期」(如圖 2-3)。[346] Bloomfield 認為必須將爭端控制在戰爭門檻內，才能避免衝突擴大或敵對行為的爆發。亦即在「爭端時期」、「敵對前置時期」兩階段時即應透過非軍事手段解決糾紛。若衝突雙方訴諸武力，進入敵對狀態的「敵對時期」，則應設法控制戰爭，以「緩和敵對行為」將衝突由「敵對時期」導入「後敵對時期」。

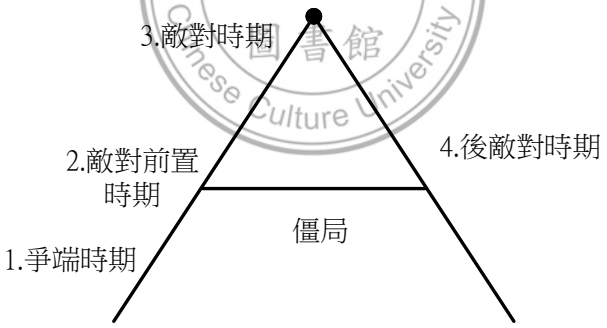


圖 2-3：Bloomfield 衝突過程五階段圖

資料來源：本研究援引自 Lincoln P. Bloomfield & Allen Moulton（同註 346）

進入「後敵對時期」後，衝突開始降低，雙方若能達成協議，問題便能獲得解決。反之，雙方未能達成協議，或是協議未能獲得支持，雙方的衝突將再度進入「爭端」階段，衝突再度循環。

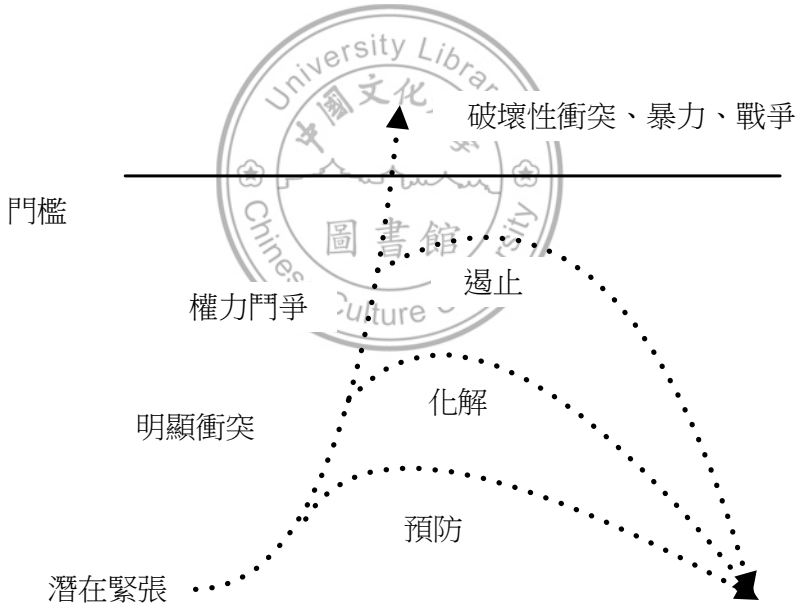
衝突雙方在僵局時透過談判解決衝突，當談判遇到瓶頸，形成傷害性僵局時，

346 Lincoln P. Bloomfield & Allen Moulton, *Managing International Conflict: from Theory to Policy* (N.Y.: St. Martin's Press, 1997), p.102.

則是引入第三者協助解決衝突的時機。

貳、 第三方理論

Ury 的第三方理論指出：衝突由潛在緊張，經歷明顯衝突、權力鬥爭到爆發破壞性衝突、暴力與戰爭，有三個時機疏導衝突強度增加的動力。第一個時機是藉由處理潛在緊張來預防衝突明顯化。第二個時機是化解明顯衝突來防範衝突惡化為權力鬥爭。第三則是遏止權力鬥爭來避免破壞性衝突所帶來的暴力與戰爭（如圖 2-4）。[347] Ury 第三方理論中所謂「化解」階段即是 Zartman 所謂的傷害性僵局，「預防」階段應係指衝突雙方尚未達到僵局階段，而「遏止」階段則是瀕於戰爭邊緣，而尚未達到戰爭門檻。



在衝突惡化前遏止衝突

圖 2-4：衝突發展暨遏止時機圖

資料來源：William L. Ury, *The Third Side: Why We Fight and How We Can Stop* (N.Y.: Penguin Group Inc., 2000), p.113.

Ury 認為第三方在不同階段面對不同的問題，所扮演的角色也大不相同：衝

347 William L. Ury 著，刁筱華譯，《第三方》（Getting to Peace）（臺北：高寶國際，2001 年），頁 151。

突在預防階段起因於受挫的需要、缺乏解除緊張的正確技巧與良好的關係。因此第三方應扮演「供應者」，使衝突者獲得基本需要；扮演「老師」，教導處理爭執的技巧；扮演「搭橋者」，協助建立跨越衝突的關係。[348]（如表 2-35）

表 2-35：預防階段第三方角色與方法彙整表

衝突成因	預防方法	
受挫的需要	供應者	分享、保護、尊重、自由
不佳的技巧	老師	暴力非法、容忍尊重、共同解決
微弱的關係	搭橋者	跨閡連結、共同計畫、真正對話

資料來源：同註 347，頁 153-183。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

衝突在化解階段並非起因於個人不滿，而在於差異被處理的方式。因此第三方應扮演「調停者」，經由談話調和各方利益；扮演「仲裁人」，裁定各方權利；扮演「平衡者」，平衡各方不對稱的權力關係；扮演「醫治者」，醫治不信任和敵意所造成的緊張關係。[349]（如表 2-36）

表 2-36：化解階段第三方角色與方法彙整表

衝突成因	化解方法	
衝突的利益	調停者	人人有責、引導談判、促進溝通、尋求方案
被駁的權利	仲裁人	同儕仲裁、取代衝突、提昇正義、鼓勵協商
不稱的權力	平衡者	維持談判、民主合作、非暴行動
受傷的關係	醫治者	創造氣氛、聆聽承認、鼓勵道歉、目標和解

資料來源：同註 347，頁 185-217。

348 同註 347，頁 153-183。
349 同註 347，頁 185-217。

衝突在遏止階段起因於未對衝突付出關注、未對爭吵設定限制、未介入並提供保護。因此第三方應扮演「證人」、「裁判」和「維和者」，關注衝突、限制爭吵和提供保護。[350]（如表 2-37）

表 2-37：遏止階段第三方角色與方法彙整表

衝突成因	遏止方法	
沒有注意	證人	注意徵侯、巡邏、說出實話、迅速求助
沒有限制	裁判	公平規則、移除武器、加強防衛
沒有保護	維和者	介入、維和、暴前制暴、全新戰士

資料來源：同註 347，頁 220-243。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

Ury 所列第三者角色較諸法界「調解」、「仲裁」與「裁判」三區分，更為廣泛與多元。

Ury 以實例個案說明第三方由「引導談判、促進溝通、尋求方案」來化解「衝突的利益」，方法及技巧則包含：訂定規則、維持秩序、保持談判、不判對錯、保守祕密、說明後果、協助瞭解意圖、協助產生協議、協助達成協議、協助雙方獲利等，[351]本研究已於前節調解行要素中討論。

參、 調解模型

Bercovitch 以系統理論投入（input）、產出（output）概念，建構調解模型，說明調解者、受調解者與調解結果三者間關係（如圖 2-5）。[352] Bercovitch 指出「爭端本質」、「議題本質」、「當事者本質」、「雙方關係本質」四者為調解前置情況，有如系統理論中的投入項，經過調解程序（process）後產出調解結果。調解前置狀況

350 同註 347，頁 220-243。
351 同註 347，頁 189-196。
352 Bercovitch, *supra* note 296, pp.1-29.

必然影響調解結果，二者為自變項與依變項的關係，而調解者的調解過程則為仲介變項，更是影響調解結果的重要因素。

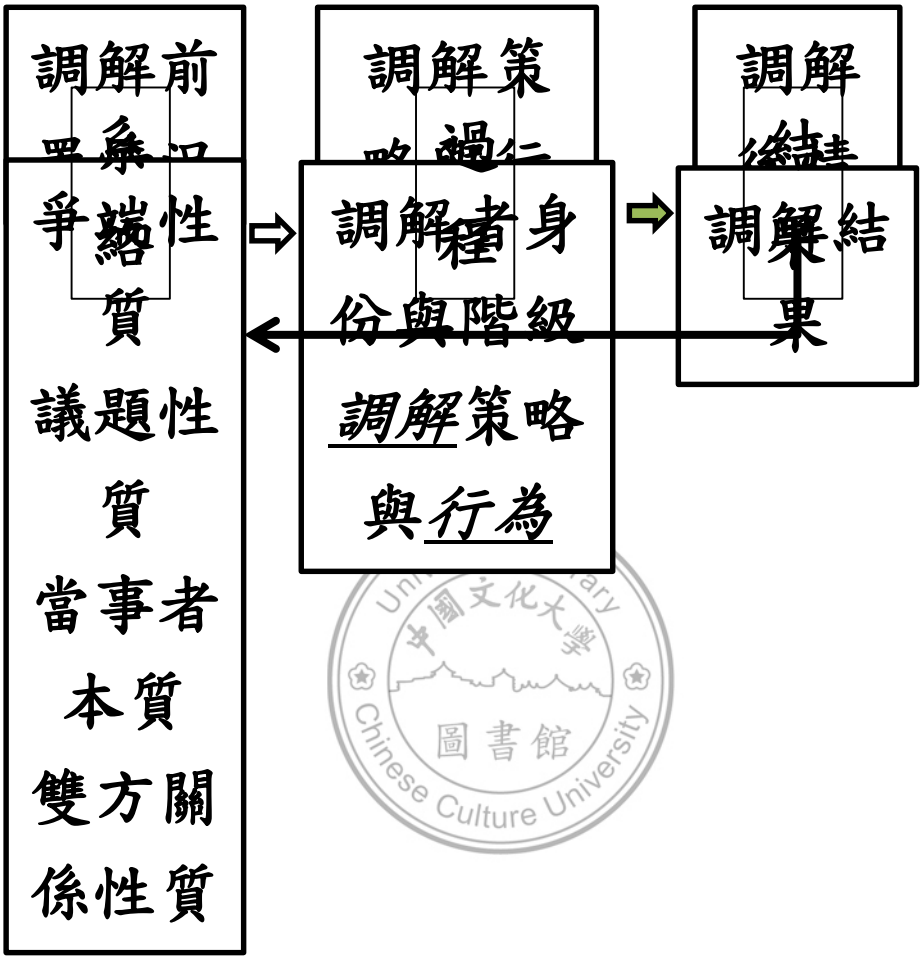


圖 2-5：Bercovitch 調解模型圖

資料來源：Jacob Bercovitch, "Structure and Diversity of Mediation," in Jacob Bercovitch & Jeffrey Z. Rubin eds., *Mediation in International Relations: Multiple Approaches to Conflict Management.* (Basingstoke New York: Palgrave Macmillan, 1992), p.20.

Bercovitch 認為調解者靜態的身分、階級等人口變項，與動態的調解策略及行為是調解過程的兩大構面。Bercovitch 曾提出「賞罰誘壓」、「勸談促和」與「溝通磨合」等 3 項調解策略，亦曾在其他研究中引用 Touval & Zartman 的「促進溝通」、「形式程序」與「技巧操作」等 3 項調解策略，以及每項策略所包含的 12 至 13 項

調解行為。至於受調解者、調解委員對調解結果之影響與關聯則並未提及，國內外亦缺乏相關實證研究。

Bercovitch 雖係國際關係學者，其研究領域多屬國際衝突，然其以「投入─產出」系統理論建構之調解模型當可運用於各類調解型態。

以鄉鎮市調解而言，目前調解案件多屬車禍傷損案件，[353] [354] [355] [356] 2008 年臺北市中正區車禍案件更佔該區全年調解案件 86%。[357]車禍傷損案件爭端與議題大多集中於賠償金額爭議，小部分對於肇事責任有不一致看法；而當事雙方幾乎都是全然陌生關係，調解後雙方亦不致於期望產生任何關係上的變化。

再者，就實務而言，對於民眾聲請調解，只要符合「鄉鎮市調解條例」第二條所規範要件（民事或告訴乃論刑事案件），[358]或是法務部歷年法令解釋鄉鎮市調解委員不得調解之案件外，[359]鄉鎮市調解委員會並無不受理之理由。亦即鄉鎮市調解委員會對於 Bercovitch 調解模型中有關調解前置情況 4 項變數之「投入」部分，並無置喙之處。

因此，省略 Bercovitch 調解模型之投入系絡，單純檢視調解委員與調解結果間之關聯，對於鄉鎮市調解仍具有相當程度之解釋力與預測力。於是，提升鄉鎮市調解委員會調解績效唯有從調解過程著力，遴選具備何種條件之調解委員，乃是提升調解績效之首要課題。

353 同註 182，頁 94。
354 同註 183，頁 86。
355 萬玟岑，《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》(嘉義：國立中正大學政治學研究所碩士論文，2008 年)，頁 99。
356 陳易澤，《臺北縣新莊市公所調解委員會功能滿意度之研究》(臺北：中國文化大學政治學研究所碩士論文，2008 年)，頁 146。
357 童淑枝，《民事調解制度與相關調解案例分析–以鄉鎮市調解為中心》（臺北：國立政治大學法律研究所碩士論文，2008 年），頁 88。
358 「鄉鎮市調解條例」第二條。
359 法務部法律事務司，《鄉鎮市調解法令彙編》（臺北：法務部，2009 年）。

第參章 研究設計

第一節 研究架構

本研究以 Bercovitch 調解模型（如圖 2-5）為基礎，在「系絡」（Input）—「過程」（Process）—「結果」（Output）調解模型中，將調解會難以置喙的「系絡」（包含「爭端性質」、「議題性質」、「當事者本質」、「雙方關係性質」等 4 項「調解前置情況」）排除於研究範圍外，僅探討調解委員與調解結果間關係。

在 Bercovitch 的調解模型中，調解過程包含「調解者身分與階級」、「調解策略與行為」兩項構面，本研究稱之為調解要素中之「調解委員基本人口變項」與「調解委員行為」；調解結果則包含「調解成立」與「調解不成立」兩部分。

本研究以臺北市各區調解會調解委員 2011 至 2012 年「調解成立」比率為其調解績效，並分別分析與調解委員「人口變項」、「調解行為」間關係，試圖探究具備何種「人口變項」與「調解行為」調解委員具有較高之調解績效。

本研究建構研究架構如圖 3-1，並分述如下：

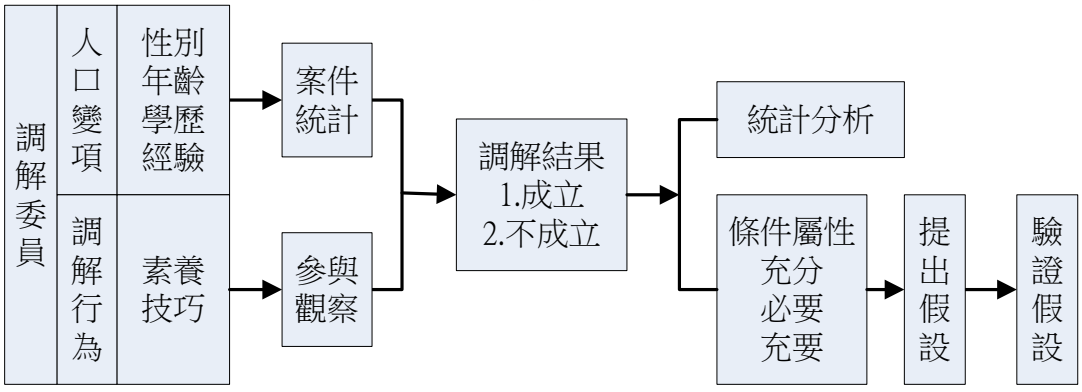


圖 3-1：研究架構圖

資料來源：本研究

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

壹、 人口變項

本研究首先蒐集臺北市12行政區調解委員會180位調解委員人口變項與2011至2012年調解績效，並就獲得授權之152位委員「人口變項」與「調解績效」實施統計分析，用以檢視人口變項與調解結果之關聯性。並依分析結果選取適當調解委員實施訪談，探索相關性之原因。

貳、 調解行為要素

以文獻分析為基礎，廣蒐國內外學者意見，臚列調解行為要素。復以臺北市10位區調解委員會主席、2位區調解委員會祕書（大安、中正區）、臺北市政府承辦人及員警大學黃翠紋教授為專家小組，實施德菲法問卷，據以分析鄉鎮市調解委員調解行為要素。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

參、 條件屬性分析

以參與觀察臺北市 11 個行政區調解案件，運用米爾（J.S. Mill）歸納四術（canons of induction） 契合差異聯用法，[360]分析調解委員調解行為要素與調解結果間之條件屬性（充分、必要或充要條件），據以建構假設理論：何種調解行為與調解結果有關聯。

肆、 假設理論驗證

進行第二輪（臺北市）參與觀察，驗證假設理論是否成立，並據以修正理論。

進行第三輪（新北、臺中、臺南與高雄等四都）參與觀察，檢視假設理論於其他地區是否成立。

360 何秀煌，《邏輯：邏輯的性質與邏輯的方法導論》（臺北：東華書局，1987年），頁213-215。

第二節 人口變項

壹、人口變項

本研究以臺北市 12 個行政區調解委員會調解委員為對象，各調解會各有 15 位委員（含主席），全市合計 180 位委員，名冊如附錄 1。為顧及研究倫理及個人資料保護，本研究面訪全部委員，除獲取委員同意參與本研究外，並請委員提供個人人口變項資料，以利研究進行（個人資料授權書如附錄 2）。

扣除事故委員（未參與調解、調解件數過少（低於 5 件）、未授權、1 個行政區未提供調解案件數據）外，本研究共獲得 152 位委員個人資料（包括「性別」、「年齡」、「年資」、「學歷」、「是否法律科系」、「職業」、「是否法務工作」、「是否曾任公職」、「是否曾任里長」、「是否參與社團」等），佔全體委員 84.44%，授權委員人數具有代表性。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

貳、調解案件

本研究分別統計各委員個人年度調解案件（總件數與成立件數）與調解績效（個人成立件數／個人總件數）。152 位委員 2011 至 2012 年調解件數合計 12,814 件，成立 8,792 件，調解成立比率（調解績效）為 69.02%。與臺北市政府公佈資料比較，[361]授權委員調解件數佔全市兩年度調解件數 13,282 件的 96.48%，成立件數為全市兩年度調解件數成立件數 9,423 件的 93.30%，兩者均有相當的代表性。

69.02%的調解績效較全市兩年度調解績效 70.95%低近 2 個百分點，應是未提供委員個別績效之行政區所致（該區績效高於全市平均績效）。

內政部與縣市政府僅統計各調解會整體績效，並未統計調解委員個別績效，本研究走訪臺北市 11 個行政區調解會，逐一計算委員調解案件，所得數據與官方

361 臺北市 2011 年調解案件合計為 6,502 件（成立 4,591 件，調解成立比率 70.61%）；2012 年調解案件合計為 6,502 件（成立 4,591 件，調解成立比率 70.61%）；全市兩年調解件數為 13,282 件，其中成立 9,423 件，調解成立比率為 70.95%。資料來源：同註 162、163。

資料有所誤差。

參、調解委員與調解結果關聯

本研究依調查所得資料（調解委員個別人口變項、個別調解績效），以統計軟體 SPSS12 中文版進行統計，分析調解委員人口變項與調解績效之關聯性。

一、 單變量分析：

單變量部分主要在分析 152 位元委員人口變項之描述性統計，區分為雙屬性、多屬性變項與調解績效等三部分。

雙屬性變項計有「性別」、「學歷之法律科系背景」、「職業之法務區別」、「曾（未）任公職」、「曾（未）任里長」與「曾（未）參與社團」等 6 項；多屬性變項則有「學歷」、「職業」、「年資」、「年齡」等 4 項。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

二、 雙變量分析：

分就各人口變項與調解績效實施雙變量分析，雙屬性變項實施獨立變項 t 檢定（t-test）、多屬性變項實施單因數變異數分析（one-way Anova），用以分析變項中各屬性是否有顯著差異。（顯著值 P=0.05）

屬性組間具顯著差異者（P＜0.05），則實 Duncan 檢定，檢視屬性分組情形。

三、 多變量分析：

對雙變量分析具顯著差異之變項實施多變量分析，首先實施兩項人口變項與調解績效之交叉分析，檢視各組間績效表現之差異。視需要則實施 3 項以上人口變項與調解績效之交叉分析。

肆、深度訪談

就資料統計分析結果，針對具有顯著差異之變項，選取適當調解委員人選，實施深度訪談，探索變項形成差異之原因。


University Library
中國文化大學
圖書館
Chinese Culture University

第三節 調解行為要素

壹、 文獻分析

依中外學者意見分析，本研究將調解委員調解行為要素區分為「調解素養」與「調解技巧」兩大構面，「調解素養」再區分為「人格特質」、「調解知能」、「議題議程」3 項指標；「調解技巧」則區分為「引導談判」、「促進溝通」、「尋求方案」3 項指標；各項指標各含要素 2 至 8 項不等，總共合計 26 項。（如表 2-34）

貳、 德菲法

一、 實施步驟

德菲法（Dephil Tech）與腦力激盪、名目團體技術、視訊會議同為改進集體決策之方法。[362]德菲法之特色在於不要求團體成員出席會議，或是面對面開會討論。其實施步驟如下：

1. 依據確認的問題設計問卷來要求團體成員提供可能的解決方案。
2. 每位成員獨立、不記名地完成第一份問卷。
3. 主持單位回收問卷後集中處理、重新抄錄意見、並重新印製。
4. 寄發結果報告給每位成員。
5. 閱讀過結果報告之後，要求每位成員再提供解決方案。這份結果報告通常會引發成員新的想法或對原來的想法提出修正。
6. 反覆實施步驟 4 與 5，直到出現一致共識之結果。

德菲法採獨立作業，成員並不會受到其他成員的影響，各種意見可以充分表達，同時也可以節約所有成員集中的成本。但此法極為耗時，當問題時間緊迫時本法便毫無用處。再者，成員未面對面討論，難以像腦力激盪產生新的想法，或像名目團體技術與視訊會議容易產生各種方案。

362 Stephen P Robbins 著，王秉鈞主譯，《管理學》（Management）（臺北：華泰書局，1995 年），頁 226-228。

二、 構成要素

德菲法係 1950 年美國 RAND 公司所發展的預測工具，首見於軍事及國防事務，後廣泛地被運用於各項領域。德菲法運作方式與選取準則常以運用類型及研究內容需要而有所不同，除重要之構成要素外，並非一成不變之固定施作模式。[363]本研究依德菲法重要構成要素：專家小組、多回合問卷、結果分析三部分分析鄉鎮市調解委員調解行為要素。

(一) 專家小組

德菲法專家小組成員人數並無嚴格限制，一般認為 10 至 25 人為原則。[364]本研究以臺北市 12 行政區調解會主席為研究對象，除南港區、北投區主席因故無法參與外，餘 10 位主席與大安區調解會祕書趙文飛先生、前中正區調解會祕書顏上中先生（已退休）、臺北市政府民政局承辦人廖志國先生與員警大學黃翠紋教授，組成本研究專家小組，接受本研究對於調解委員調解行為要素之問卷調查。

專家小組成員含蓋「產」（調解會主席）、「官」（調解會祕書與市府官員）、「學」（教授），實務與理論兼具。再者，本研究第一輪問卷採用個別面訪方式施作，充分與專家小組成員討論調解委員調解行為要素與問卷，本問卷兼具專家效度。（第一回合問卷如附錄 3、第二回合問卷如附錄 4）

(二) 多回合問卷

一般德菲法針對專家小組成員分別實施四回合問卷：[365]

第一回合以開放性問卷廣泛蒐集專家對於主題之意見，問卷回收後進行內容分析，歸類分項彙整結果，製作第二回合問卷。

第二回合問卷首先讓專家瞭解彼此意見差異，並請專家對於歸類分項進行評量。問卷回收後以平均數、標準差等統計方法，分析專家對於各項目重要性看法，

363 邱淑芬、蔡欣玲，〈德爾菲預測術－一種專家預測的護理研究方法〉，《護理研究》，第 4 卷第 1 期，1996 年 3 月，頁 92-93。

364 Nancy I. Whitman, "The Committee Meeting Alternative: Using The Delphi Technique," *Journal of Nursing Administration*, Vol.20, No.7/8, July/Aug. 1990 , pp.32.

365 同註 363，頁 94。

製作第三回合問卷。

第三回合問卷讓專家檢視其意見與整體間之差異，並徵詢維持原意或修正意見，其目的在於減少專家意見差異，取得共識。問卷回收後同第二回合方式處理，並製作第四回合問卷。

第四回合問卷施作同第三回合。

本研究為簡化流程，採用修正型德菲法（modified Delphi technique），[366]以文獻探討所得調解行為要素取代第一回合開放性問卷，直接進行第二回合問卷；另當第三回合問卷後若專家意見趨於一致，則省略第四回合問卷，逕以兩回合問卷所得資料進行分析。

問卷以衡量態度程度區別能力比較可靠的李克特（Likert）五等量表編製，詢問專家對為各項行為要素重要性之意見。[367]五等分依序為「極重要」「重要」、「沒意見」、「不重要」、「極不重要」，統計時分別以順序尺度 5、4、3、2、1 編碼。

本研究對調解行為要素選取以平均數及標準差為準則。[368]平均數愈大，表示重要性愈大；標準差愈小，顯示專家意見離散程度愈小。第一回合同意程度達 75% 以上（即平均數 3.75）且標準差小於 1 者，保留至第二回合，不合準則者則予刪除。第二回合同意程度達 80%以上（即平均數 4.00）者且標準差小於 1 者，予以保留，不合準則者則予刪除。保留題項若平均數不低於、標準差不高於第一回合者，視為達成一致性之共識。專家小組若未達成一致性共識則進行第三回合問卷。

(三) 結果分析

當最後一回合顯示專家意見趨於一致時，可對問卷項目依「等級評量法」（ranking）實施優先順序或重要性排序。本研究旨於分析調解委員調解行為要素項目，亦即調解委員應具備何種調解行為有助於調解結果成立比率提昇，因此著重於

366 同註 363，頁 95。
367 黃俊英，《企業研究方法》（臺北：東華書局，1999 年），頁 194-195。
368 耿慶瑞、黃森煌、劉佳麟，〈顧客關係管理的衡量指標研究〉，發表於「知識與價值管理學術研討會」(臺北：2003 年)。

專家對調解行為要素項目重要性意見一致即可，不予以排序。

三、 穩定度與一致性

吳明隆認為穩定度或一致性指標判別可以下列 3 項指標判別：[369]

(一) 小組成員穩定度判別

所謂穩定度是指專家小組成員對某一題項評估中所做的改變。依據 Linstone 與 Turoff（1975）論點：小組成員對每個題項的改變低於 15%時，小組成員對此題項評估達到穩度狀態。本研究專家小組成員計 14 員，當單一題項有 1 位委員變更評估作答時，該題穩定度即為 7.14%（1/14）、2 位則為 14.29%（2/14），當有 3 位以上變更時，穩定度即超過 15%，該題項即判別為不穩定。

全部題項穩定度（穩定題項／全部題項）達 70%時，問卷即可停止進行。

(二) 小組成員一致性判別

依據 Faherty（1979）論點：若研究問卷為五點量表，題項四分差小於或等於 0.05 時（Q≦0.05）即可判定專家小組成員對該題項達到高度一致性。

四分差是指第三與第一四分位數距離的一半，其值越大，離散情形越大。[370]

(三) 個別題項一致性判別

在描述統計用以表示群體分數趨中的「集中量數」（measures of central location），計有平均數、中位數和眾數 3 種；表示群體分數分散的「變異量數」（measures of variation），則有全距、平均差、標準差與四分差 4 種。兩者較常使用的為平均數與標準差。

一般五點量表問卷標準差低於 1（SD≦1.00）即可判別題項達到一致性。至於平均數並無常用標準，本研究認為問卷所列調解行為要素是經由文獻分析所得，應以較高標準判別，因此第一回合以 Q3（75%）以上（M≧3.75）為判別標準，未達者即予刪除；第二回合則以更高的平均數 4 為標準，未達標者亦予以刪除。

369 吳明隆，《論文寫作與量化研究》（臺北：五南圖書，2011 年），頁 19-22。

370 邱皓政、林碧芳、許碧純、陳育瑜，《統計學：原理與運用》（臺北：五南圖書，2012 年），頁 82-83。

第四節 條件屬性分析

壹、 參與觀察

本研究自臺北市 12 個行政區調解委員會各選取 1 位調解委員做為調解案件觀察對象（部分調解會主席不參與調解，為求一致性，本研究將各區主席排除於參與觀察名單）。為達到選取之隨意性，本研究首先依各行政區調解時間序列及筆劃排列各行政區順序。[371]（如表 3-1）復以 Microsoft Excel 亂序各區排列後，分別冠以 A 至 L 代號。[372]

表 3-1：臺北市各行政區調解時間表

日 期	週 二	週 三	週 四	週 五
區 別	大同區	北投區	士林區	大安區
	內湖區	松山區	中山區	中正區
	萬華區	信義區	文山區	南港區

資料來源：本研究

其次，查閱亂數表，[373]依下列原則排列各區委員排序：

一、 依亂數表所列各數碼首二碼 01 至 14 者為選取數字。

二、 依表 3-1 亂數後所列各區次序，先取選各區第 1 位、再依序選取各區第 2 位、依序至第 14 位。

三、 各區間亂數得重覆，但區內不得重覆，區內遇重覆者，則跳過該碼不選。

依上述原則排列各區委員排序碼如表 3-2。

371 臺北市 12 行政區調解委員會各區每週召開調解會議一次，除週一外，週二至週五每日計 3 個行政區召開調解會議。若當週案件過多，則視需要另行加開調解會議。（萬華區於本研究進行後調解調整至週三）

372 為顧及研究倫理，保護研究對象個人隱私，本資料僅於論文口試時提供口試委員參考，並不附於本文中。

373 Earl Babbie 著，李美華譯，《社會科學研究方法》（The Practice of Social Research）（臺北：時英出版社，1998 年），頁 A46。

表 3-2：臺北市各行政區調解委員參與觀察排序表

次 序	A 區	B 區	C 區	D 區	E 區	F 區	G 區	H 區	I 區	J 區	K 區	L 區
1	03	03	11	11	04	14	12	08	11	09	10	10
2	04	02	08	04	02	05	08	06	10	07	07	14
3	05	05	07	01	13	01	09	12	03	05	05	01
4	07	13	05	02	06	08	04	14	09	02	08	05
5	08	12	06	09	12	04	06	13	14	11	11	12
6	10	01	01	07	07	02	11	11	06	14	14	09
7	13	14	13	03	14	10	14	03	13	03	03	02
8	14	11	04	08	10	13	10	09	02	06	02	11
9	11	10	03	14	11	06	05	02	05	01	04	13
10	12	07	12	12	08	11	02	04	12	12	09	04
11	02	06	14	10	01	07	07	07	08	04	06	03
12	01	08	09	05	05	09	03	05	01	08	12	08
13	06	09	10	06	09	03	13	10	04	13	13	06
14	09	04	02	13	03	12	01	01	07	10	01	07

資料來源：本研究

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

再按各區網路公開資料所列各委員次序，依上表所排序碼，排列各區委員排序（如附錄 5）[374]，依序徵詢調解委員是否接受參與觀察調解案件，若否，則依序徵詢其他委員。

各區觀察次序依表 3-1 亂序後所列次序實施，日期則視本研究相關時程進度便利實施，並以委員當日調解之首案為原則。各區調解委員會案件本即隨機安排，因此本研究在觀察日期雖屬便利實施，然無損其隨機性。

為顧及研究倫理，本研究在觀察前除獲得調解委員同意外，並徵求受調解之雙方當事人同意。若有一方不同意，則取消觀察本案，改以第 2 順位委員調解案或第 1 順位委員第 2 調解案為觀察案件。

本研究原設計觀察後訪談調解委員與受調解者，比較其對調解行為要素有無

374 為顧及研究倫理，保護研究對象個人隱私，本資料僅於論文口試時提供口試委員參考，並不附於本文中。

意見，避免資料分析時過度主觀。然實施後發覺受到調解案件成立與否、調解委員與受調解者對委員調解行為難以評斷，以及時間、空間限制（調解後各方多急於離開、受調解者礙於情面等），因此，資料分析仍以觀察者意見為主。

貳、 條件屬性

在理則學中有關思維的基本形式計有以下五種關聯模式：「是」或「不是」、「如果.....則.....」、「如果，而且僅如果.....則.....」、「.....或.....」、「.....並且.....」。其中「如果.....則.....」表示「前、後必然的關聯」，也就是「因果關係」。[375]

假設 A 與 B 兩事件，如果 A 發生 B 就發生，則 A 是 B 的「充分條件」（suffivient condition），如果 A 不發生 B 就不發生，則 A 是 B 的「必要條件」（necessary condition）。[376]學者牟宗三稱前者為「有之即然」、後者為「無之不然」。[377]

如果 A 是 B 的充分條件，而且 A 是 B 的必要條件，則 A 是 B 的充分且必要條件（necessary and suffivient condition），或簡稱為「充要條件」。[378]

若 A 是 B 的充分條件，則 B 是 A 的必要條件；若 A 是 B 的充要條件，則 B 也是 A 的充要條件。[379]

培根（Bacon）在其「新工具學」（Novum Organum）首先提出以歸納法獲得經驗知識之方法。[380]

米爾（J.S. Mill）提出歸納四術（canons of induction）：[381]

一、 契合法（method of agreement）：

實驗某些案例，其中只有某因素對事件是契合的，則可推斷此因素與事件有

375 政治作戰學校革命理論系，《理則學》（臺北：政戰學校，1980 年），頁 64-80。
376 同註 360，頁 17-18。
377 牟宗三，《理則學》（南京：江蘇教育出版社，2006 年），頁 212。
378 同註 360，頁 18。
379 同註 378，。
380 同註 377，頁 199。
381 同註 377，頁 213-215。

因果關係；甚至可以推斷到所有事件上。

二、 差異法（method of difference）：

在一些實驗事件中，相同情況下沒有A就沒有B，則可推斷A是B的原因、B是A的結果。

三、 契合差異聯用法（joint method of agreement and difference）：

前兩種方法的合併使用。

四、 共變法（method of concomitant variation）：

無論什麼現象以任何方式變化時，其他現象也隨之以特別方式變化，這個現象就是其他現象的原因，或與其他現象有因果關係。

參、 調解行為要素條件屬性

本研究就 11 個調解案件內容，依契合差異聯用法，分析調解行為要素因果條件屬性：（12 個行政區中某 1 區不同意接受調解案件觀察）

一、 調解行為要素之有無區分：

觀察調解案件時同時紀錄調解委員在調解過程中具有之調解行為要素，本階段著重於調解委員調解行為要素之有無，不在於強度或次數。

調解行為要素之有無區分為三：

(一) 「有（O）」表調解委員於調解過程中表現出此行為。

(二) 「無（X）」表調解委員於調解過程中應表現而未表現出此行為或表現相對行為。

(三) 「無需（△）」表調解委員於調解過程中無需表現而未表現出此行為。

二、 調解行為要素條件屬性

(一) 充分條件：調解成立案件依契合法分析共同具有之調解行為要素。

所有調解成立案件（n）均具有（O）之調解行為要素低於 3 項時，則先將屬

無需（△）、次將 n-1 項具有調解行為要素納入，唯以不低於 n-2 為限。

(二) 必要條件：調解不成立案件依差異法分析共同未具有之調解行為要素。（選取原則同充分條件）

(三) 充要條件（充分且必要）：同屬充分條件與必要條件之調解行為要素。

三、 假設理論：具備因果條件較多的委員具有較高的調解績效。

分析結果若出現充要條件，則以此為作為研究結果，據以建構假設理論。若無充要條件，則以充分條件與必要條件作為研究結果，總數以不超過 10 個為原則。

第五節 假設理論驗證

壹、假設理論

由前節所述，分析調解委員調解行為要素條件屬性後，推論充要、充分與必要等因果條件與調解結果關聯性，並建構假設理論：

具備因果條件調解行為要素較多的委員具有較高之調解績效。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

貳、 假設驗證

一、 臺北市部分：

依表 3-2 所列各區調解委員排序實施第二輪參與觀察，以驗證假設理論。

(一) 委員抽樣如第一輪方式，委員不得與第一輪相同。

(二) 觀察重點於委員在調解過程中，具有因果條件調解行為要素之次數。

(三) 將 10 件觀察案件依調解委員年度績效區分為高、低績效兩組，區分標準為授權委員平均績效 69.02%。（參與第一輪觀察的 11 個行政區有 1 區不同意參與第二輪觀察）

(四) 比較高、低績效兩組委員因果條件調解行為要素之平均數，若高績效組平均數高於低績效組，則接受假設理論；若高績效組平均數低於低績效組，則拒絕假設理論。

(五) 若接受假設理論，對於無顯著差異要素予以刪除，並據以修正假設理論。

二、 四都部分：

為驗證前節假設理論是否能突破南北、城鄉籓籬適用於全國，本研究就新北、臺中、臺南與高雄四都實施第二部分假設理論驗證。

(一) 本輪驗證於四個直轄市各觀察 2 個調解案件，新北市以原屬臺北縣之市、鄉鎮各擇 1 個行政區調解會進行觀察；另三都則於合併前原屬市之區與原屬縣之鄉鎮各擇 1 個行政區調解會進行觀察。

(二) 若市（或區）受觀察者為高績效委員，鄉鎮則選低績效委員，反之，亦然。

(三) 各市以網站所列各區之排序進行聯繫，首先徵詢調解會祕書支援本研究之意願、次以能否提供受觀察委員年度調解績效為選擇行政區準則。

(四) 委員部分則以協調觀察當日之首件車禍案件，調解委員則依各調解會分案原則選取；第 2 行政區則依第 1 行政區觀察委員之績效高低進行搭配，同時亦考量案件調解結果與調解時間之概等原則。

(五) 其他部分同臺北市（二）至（五）項。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

第肆章 資料分析

第一節 人口變項與績效分析

本節就臺北市各行政區調解委員會各委員年度調解績效進行統計分析，試圖由比較委員人口變項與調解績效間關係，分析何種身分的調解委員具有較高或較低之調解成立比率。

壹、 單變量分析：

臺北市 12 個行政區 180 位調解委員，除 1 個行政區及其他部分事故委員（未參與調解、調解件數過少、不同意接受本研究調查）外，共計 152 位委員接受本研究分析其 2011 至 2012 年調解成立比率與其人口變項之關聯性。

單變量部分主要在分析 152 位元委員人口變項之描述性統計，區分為雙屬性、多屬性變項與績效（年度調解成立比率）等三部分。

一、雙屬性變項：

就「性別」、「學歷之法律科系背景」、「職業之法務區別」、「曾（未）任公職」、「曾（未）任里長」與「曾（未）參與社團」等 6 項人口變項分別統計如表 4-1 所示。

表 4-1：雙屬性變項次數統計表

項目		人數	百分比	項目		人數	百分比	項目		人數	百分比
性別	男性	97	63.8%	科系	非法律系	74	48.7%	法務	非法務	85	55.9%
	女性	55	36.2%		法律系	78	51.3%		法務	67	44.1%
項目		人數	百分比	項目		人數	百分比	項目		人數	百分比
公職	未任	104	68.4%	里長	未任	124	81.6%	社團	未參與	51	33.6%
	曾任	48	31.6%		曾任	28	18.4%		曾參與	101	66.4%

資料來源：本研究（n=152）

University Library 中國文化大學 Chinese Culture University 圖書館

(一) 性別：

男性委員計 97 位元，佔全部參與本研究委員 63.8%；女性委員計 55 位，佔 36.2%，男女性比例將近 2：1，與全體委員大致相當（114：66）。顯見本研究即便未能全員分析，但在性別比例上仍具代表性。

(二) 學歷（法律科系背景）：

法律學歷背景委員計 78 位元，佔全部參與本研究委員 51.3%；非法律學歷背景委員計 74 位，佔 48.7%，二者大致相當，由此可見臺北市調解委員素質之高。

(三) 職業（法務區別）：

從事法務相關職業委員計 67 位元，佔全部參與本研究委員 44.1%；非法務相關職業委員計 85 位，佔 55.9%，顯示有部分法律科系學歷之調解委員並未從事法務相關工作。

(四) 曾（未）任公職：

曾任公職委員計 48 位元，佔全部參與本研究委員 31.6%；未曾任公職委員計 104 位，佔 68.4%，二者比例大致為 1：2，顯見有不少公職退休人員投入調解工作，頗能呼應立法委員立（修）法時所持論調與意見。

(五) 曾（未）任里長：

曾任里長（含現任）委員計 28 位元，佔全部參與本研究委員 18.4%；未曾任里長委員計 124 位，佔 81.6%，里長背景委員約佔 5 分之 1。

(六) 曾（未）參與社團：

曾參與社團委員計 101 位元，佔全部參與本研究委員 66.4%；未曾參與社團委員計 51 位，佔 33.6%，二者比例大約為 2：1，大部分委員參與社團活動。

二、多屬性變項：

就「學歷」、「職業」、「年資」、「年齡」等 4 項人口變項分別統計如表 4-2 所

示。

表 4-2：多屬性變項次數統計表

項目		人數	百分比	項目		人數	百分比
學歷	國中	4	2.6%	職業	商業	22	14.5%
	高中	26	17.1%		律師	50	32.9%
	大學	88	57.9%		服務	26	17.1%
	研究所	34	22.4%		公退	23	15.1%
					其他	31	20.4%
項目		人數	百分比	項目		人數	百分比
年資	1 屆	26	17.1%	年齡	40 歲以下	7	4.6%
	2 屆	37	24.3%		40 至 50 歲	26	17.1%
	3 屆	21	13.8%		50 至 60 歲	47	30.9%
	4 屆	20	13.2%		60 至 70 歲	51	33.6%
	5 屆以上	48	31.6%		70 歲以上	21	13.8%

資料來源：本研究

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

(一) 學歷：

委員學歷以大學畢業居多，計 88 位元，佔全部參與本研究委員 57.9%；研究所與中學學歷（國中與高中）人數相當，各約佔 5 分之 1。

(二) 職業：

為簡化分析，本研究將人數極少之「農、林、漁、牧業」、「製造業、水電、燃氣業及營造業」與「專職里長」合併於「其他」類，共計 31 位委員，與「商業」、「服務業」、「公職退休人員」相當；「律師」共計 50 位元委員，佔全部參與本研究委員 32.9%。

(三) 年資：

年資 5 屆以上委員最多，共計 48 位元，佔全部參與本研究委員 31.6%；其次為年資 2 屆的 37 位（24. 3%），其餘 1、3、4 屆委員各佔 17.1%、13.8%、

13.2%，顯見各屆委員具有相當程度的汰換比例。

(四) 年齡：

委員年齡以 50 餘歲與 60 餘歲居多，分別為 47 位（30.9%）與 51 位（33.6%）；其次為 40 餘歲與 70 歲以上；40 歲以下委員最少，僅有 7 位元，佔全部參與本研究委員 4.6%。另計算全部參與本研究委員年齡平均數為 53.34，推算委員平均年齡約為 54 歲。

(五) 績效（調解成立比率）：

以年度調解成立比率次數統計分析委員績效，如表 4-3 所示。

委員績效大致呈現常態分佈，調解比率 60%至 80%者居多，平均數為 69.02%、中位數為 68.00%、眾數為 66.70%（共有 8 位委員），與臺北市公佈之整體數據大致相當。

圖書館 Chinese Culture University

表 4-3：績效變項次數統計表

項目		人數	百分比	備考
績效	40%以下	2	1.4%	平均數 69.02%
	40.1%至 50%	7	4.6%	中位數 68.00%
	50.1%至 60%	24	15.8%	眾數 66.70% (8 位)
	60.1%至 70%	52	34.2%	
	70.1%至 80%	43	28.3%	
	80.1%至 90%	17	11.2%	
	90%以上	7	4.6%	

資料來源：本研究

貳、 雙變量分析：

本小節分就各人口變項與調解成立比率（績效）實施雙變量分析，同前節區分為「雙屬性變項」（獨立變項 t 檢定）與「多屬性變項」（單因數變異數分析）

討論如下：

一、 雙屬性變項：

就「性別」、「學歷之法律科系背景」、「職業之法務區別」、「曾（未）任公職」、「曾（未）任里長」與「曾（未）參與社團」等 6 項人口變項與調解成立比率（績效）比較，分別統計如表 4-4 所示。

表 4-4：獨立變項 t 檢定統計表

項目		人數	績效	項目		人數	績效	項目		人數	績效
性別	男性	97	68.16%	科系	非法律系	74	70.40%	法務	非法務	85	71.05%
	女性	55	70.56%		法律系	78	67.72%		法務	67	66.46%
	P=0.762				P=0.683				P=0.223		
項目		人數	績效	項目		人數	績效	項目		人數	績效
公職	未任	104	70.09%	里長	未任	124	67.84%	社團	未參與	51	66.17%
	曾任	48	66.72%		曾任	28	74.29%		曾參與	101	70.47%
	P=0.134				P=0.876				P=0.127		

n=152 ; M=69.02%

資料來源：本研究

圖書館 Chinese Culture University

(一) 性別：

97 位男性調解委員平均調解成立比率為 68.16%；55 位女性調解委員平均調解成立比率為 70.56%，略高於男性委員，唯顯著值 P=0.762，大於 0.05，男女性委員在績效表現上並無顯著差異。

「調解條例」或各縣市「調解實施要點」對於女性委員保障，若是基於兩性平權，讓女性可以參與公共事務或是便於家事或性侵（騷擾）調解，尚有必要。反之，若是以女性較有耐心，有利於調解成立為由大量聘用女性委員，便有討論空間。

(二) 學歷（法律科系背景）：

78 位具法律科系背景調解委員平均調解成立比率為 67.72%；74 位非法律科

系背景調解委員平均調解成立比率為 70.40%，高於法律科系背景調解委員，唯顯著值 P=0.683，大於 0.05，二者在績效表現上並無顯著差異。

就調解績效而言，是否具備學習法律背景在績效上並無顯著差異，「調解條例」或各縣市「調解實施要點」，強調部分委員必須具有法律背景，似無必要。

(三) 職業（法務區別）：

67 位具法務工作背景調解委員平均調解成立比率為 66.46%；85 位非法務工作背景調解委員平均調解成立比率為 71.05%，高於法務工作背景調解委員，唯顯著值 P=0.223，大於 0.05，二者在績效表現上並無顯著差異。

與是否具備學習法律背景相同，具有法務工作背景與否，在調解績效上，並無顯著差別。

(四) 曾（未）任公職：

48 位曾任公職調解委員平均調解成立比率為 66.72%；104 位未曾任公職調解委員平均調解成立比率為 70.09%，高於公職退休調解委員，唯顯著值 P=0.134，大於 0.05，二者在績效表現上並無顯著差異。

「調解條例」立（修）法時馮建國委員提議大量聘用公職退休人員，然就調解績效觀察，似無差別。

(五) 曾（未）任里長：

124 位未曾任里長調解委員平均調解成立比率為 67.84%；28 位曾任里長調解委員平均調解成立比率為 74.29%，遠高於未曾任里長調解委員，唯顯著值 P=0.876，大於 0.05，二者在績效表現上並無顯著差異。

是否曾任里長在調解績效上雖無顯著差異，然曾任里長調解委員平均調解成立比率遠高於未曾任里長調解委員，值得深入探討。

(六) 曾（未）參與社團：

51 位未曾參與社團活動調解委員平均調解成立比率為 66.17%；101 位曾參與社團活動調解委員平均調解成立比率為 70.47%，高於未曾參與社團活動調解委

員，唯顯著值 P=0.127，大於 0.05，二者在績效表現上並無顯著差異。

是否參與社團與調解成立比率並無關聯，過去部分縣市從體育會等社團組織遴聘委員的作法，在調解績效似乎並無助益。

二、 多屬性變項：

多屬性變項原有「學歷」、「職業」、「年資」、「年齡」等 4 項人口變項，另「曾（未）任里長」於雙屬性變項分析時雖無顯著差異，然二者差距頗大，值得深入探討，將其屬性細分「未任」、「曾任」與「現任」後，併前述 4 項人口變項以單因數變異數分析如後：

(一) 學歷：（如表 4-5）

調解委員年度績效依學歷比較，以「高中」程度委員最佳，其次為「研究所」、「國中」，最未為「大學」學歷，唯差距有限，且 P=0.753，大於 0.05，顯示學歷在績效上並無顯著差異。

若將人數較少之「國中」學歷與「高中」學歷併計為「國高中」組，平均績效雖高於「大學」與「研究所」學歷，然 P=0.565，大於 0.05，亦無顯著差異 。

若再將「大學」與「研究所」學歷併計為高學歷「大學以上」組，與低學歷「國高中」組實施獨立變項 t 檢定，P=0.713 仍大於 0.05，並無顯著差異。

委員學歷與績效並無關聯，高學歷並不代表高績效，規範委員學歷似乎並無必要。

表 4-5：單因數變異數分析統計表(學歷)

項　　目		人 數	績　效	項　目	人 數	績　效	項　　目	人 數	績　效
學歷	國中	4	69.08%	國高中	30	70.49%	國高中	30	70.49%
	高中	26	70.71%						
	大學	88	68.13%	大學	88	68.13%	大學以上	122	68.66%
	研究所	34	70.04%	研究所	34	70.04%			
P=0.753 (n=152 ; M=69.02%)				P=0.565			P=0.713		

資料來源：本研究

(二) 職業：（如表 4-6）

5 位「專職里長」雖然人數不多，理當合併於「其他」項中，但其 79.48%高績效表現可能有足以分析之處，因此單獨與其他行業比較。績效表現在平均值之上的有「商業」、「服務」與「其他」類；在平均值之下的則有「公退」與「律師」類，唯 P=0.183，大於 0.05，並無顯著差異。

若將「商業」合併於性質相近的「服務」業， P=0.137，大於 0.05，亦無顯著差異 。

若將「里長」合併於「其他」類，P=0.257 仍大於 0.05，亦無顯著差異。

委員職業與績效並無關聯，「律師」或「公退」並不代表高績效。

表 4-6：單因數變異數分析統計表(職業)

項　　目		人 數	績　效	項 目	人 數	績　效	項 目	人 數	績　效
職業	律師	50	66.84%	律師	50	66.84%	律師	50	66.84%
	公退	23	67.27%	公退	23	67.27%	公退	23	67.27%
	其他	26	69.40%	其他	26	69.40%	其他	31	71.03%
	服務	26	69.63%	服務	48	70.85%	服務	26	69.63%
	商業	22	72.29%				商業	22	72.29%
	里長	5	79.48%	里長	5	79.48%			
P=0.183 (n=152 ; M=69.02%)				P=0.137			P=0.257		

資料來源：本研究

(三) 年資：（如表 4-7）

任期「第 3 屆」委員具有較高的調解績效，其次為「第 4 屆」與初任的「第 1 屆」委員，三者績效均高於平均值；「第 2 屆」與「5 屆以上」委員績效則低於平均值，唯 P=0.605，大於 0.05，並無顯著差異。

若將「第 4 屆」與「5 屆以上」合併為「4 屆以上」，四組比較之 P=0.510；

或再將「第 1 屆」與「第 2 屆」合併為「2 屆以下」比較，P=0.316，二者 P 值均大於 0.05，並無顯著差異。

委員年資與績效並無關聯，顯示經驗豐富未必有高績效。

表 4-7：單因數變異數分析統計表(年資)

項目		人數	績效	項目	人數	績效	項目	人數	績效
年資	1 屆	26	69.17%	1 屆	26	69.17%	2 屆以下	63	68.91%
	2 屆	37	68.72%	2 屆	37	68.72%			
	3 屆	21	72.61%	3 屆	21	72.61%	3 屆	21	72.61%
	4 屆	20	69.50%	4 屆以上	68	68.03%	4 屆以上	68	68.03%
	5 屆以上	48	67.41%						
P=0.605 (n=152 ; M=69.02%)				P=0.510			P=0.316		

資料來源：本研究

(四) 年齡：（如表 4-8）

年齡「50 至 60 歲」與「40 至 50 歲」委員具有較高的調解績效，其次為「70 歲以上」委員，三者績效均高於平均值；「60 至 70 歲」與「40 歲以下」委員績效則低於平均值，唯 P=0.294，大於 0.05，並無顯著差異。

表 4-8：單因數變異數分析統計表(年齡)

項目		人數	績效	項目	人數	績效	項目	人數	績效
年齡	40 歲以下	7	61.46%	40 歲以下	7	61.46%	40 歲以下	7	61.46%
	40 至 50 歲	26	70.47%	40 至 50 歲	26	70.47%	40 至 60 歲	73	71.47%
	50 至 60 歲	47	70.80%	50 至 60 歲	47	70.80%			
	60 至 70 歲	51	67.50%	60 歲以上	72	67.28%	60 歲以上	72	67.28%
	70 歲以上	21	69.51%						
P=0.294 (n=152 ; M=69.02%)				P=0.225			P=0.026		

資料來源：本研究

若將「60 至 70 歲」與「70 歲以上」合併為「60 歲以上」，P=0.225，仍大於 0.05，亦無顯著差異。

若再將績效相近的「40 至 50 歲」與「50 至 60 歲」合併為「40 至 60 歲」，與其他兩組比較，P=0026，小於 0.05，顯示有顯著差異。

經 Duncan 檢定，「40 至 60 歲」委員調解績效高於「40 歲以下」。（如表 4-9）

表 4-9：調解委員績效 Duncan 檢定表(年齡)

年　　齡	人 數	alpha=.05 的子集	
		1	2
40 歲以下	7	61.46%	
60 歲以上	72	67.28%	67.28%
40 至 60 歲	73		71.47%
顯著性		0.149	0.298

資料來源：本研究

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

(五) 里長：（如表 4-10）

將 28 位曾任里長的調解委員區分為「曾任里長」（16 位）與「現任里長」（12 位）與 124 位「未任里長」實施單因數變異數分析，P=0.025，小於 0.05，顯示「現任里長」（76.5%）與「曾任里長」（72.7%）、「未任里長」（67.8%）在調解績效有顯著差異。

表 4-10：單因數變異數分析統計表(里長)

項　　目		人 數	績　　效	項　　目		人 數	績　效
里長	未任	124	67.8%	現任里長	兼任	7	74.43%
	曾任	16	72.7%		專任	5	79.48%
	現任	12	76.5%		P=0.379		

P=0.025 (n=152 ; M=69.02%)	

資料來源：本研究

經 Duncan 檢定，「現任里長」委員調解績效高於「未任里長」委員。（如表 4-11）

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

表 4-11：調解委員績效 Duncan 檢定表(里長)

年　齡	人 數	alpha=.05 的子集	
		1	2
未任	124	67.8%	
曾任	16	72.7%	72.7%
現任	12		76.5%
顯著性		0.203	0.315

資料來源：本研究

鑑於「專職現任里長」具有近八成的高調解成立比率，本研究將「現任里長」區分「兼任」（7 位）與「專任」（5 位）兩組實施獨立變項 t 檢定（如表 4-10），P=0.379，大於 0.05，顯示兩者間績效並無顯著差異。

參、 多變量分析：

接續前述「現任里長」與「未任里長」、「40 歲以下」與「40 至 60 歲」調解委員在調解績效有顯著差異，調製變異數交叉分析統計如表 4-12。

University Library 中國文化大學 Chinese Culture University

表 4-12：變異數交叉分析統計表(年齡、里長)

項　　目		年齡			
		40 歲以下		40 至 60 歲	
		人 數	績　效	人 數	績　效
里長	未任	7	61.46%	62	70.22%
	現任			8	78.69%
P=0.044 (n=77 ; M=70.31%)					

資料來源：本研究

7 位「40 歲以下」委員均未任里長，績效同前述為 61.46%；佔大多數的「40 至 60 歲」且「未任里長」委員計有 62 位，績效為 70.22%，與平均值 70.31%大致相當；而「40 至 60 歲」且「現任里長」委員計有 8 位，具有 78.69%

的高績效。P=0.044，小於 0.05，顯示三組委員在調解績效具有顯著差異。

將三組委員以多因數變異數分析後所得統計表如表 4-13，P=0.022，小於 0.05，具有顯著差異。

表 4-13：多因數變異數分析統計表(年齡、里長)

項目		人數	績效
里長&年齡	40 歲以下未任里長	7	61.46%
	40 至 60 歲未任里長	62	70.22%
	40 至 60 歲現任里長	8	78.69%
P=0.022 (n=77 ; M=70.31%)			

資料來源：本研究

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

再以 Duncan 檢定，「40 至 60 歲現任里長」委員調解績效高於「40 歲以下未任里長」委員。（如表 4-14）

表 4-14：調解委員績效 Duncan 檢定表(年齡、里長)

年齡	人數	alpha=.05 的子集	
		1	2
40 歲以下（未任里長）	7	61.46%	
40 至 60 歲未任里長	62	70.22%	70.22%
40 至 60 歲現任里長	8		78.69%
顯著性		0.091	0.103

資料來源：本研究

肆、 驗證與小結：

依前述「40 至 60 歲現任里長」委員調解績效高於「40 歲以下未任里長」委員，本研究將 7 位「40 歲以下未任里長」委員、8 位「40 至 60 歲現任里長」委

員於行政區分佈統計如表 4-15。[382]

表 4-15：調解委員績效顯著差異於行政區分佈統計表

項　目	績　效	40 歲以下(未任里長)		40 至 60 歲現任里長	
		人數	績　效	人數	績　效
前段組	75.41%	4	78.6%、75.8% 61.3%、49%	7	95.2%、87.2%、82.8% 81.8%、70.3%、66.7% 66.7%
中段組	70.56%			1	78.8%
後段組	63.67%	3	64%、57.1% 44.4%		
合　計	70.95%				

資料來源：本研究

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

7 位「40 歲以下未任里長」委員中有 4 位在前段組、3 位在後段組，前段組「40 歲以下未任里長」委員 1 位高於、1 位概等、2 位低於平均值的績效表現，以標準差概念計算值為負數，顯示負向影響前段組平均值。後段組 3 位「40 歲以下未任里長」委員績效 1 位概等、2 位低於平均值，亦呈現負向影響。

8 位「40 至 60 歲現任里長」委員中有 7 位在前段組、1 位在中段組。前段組有 4 位具有高績效，3 位低於平均值；中段組 1 位委員則具有高績效；後段組則無「40 至 60 歲現任里長」委員。以標準差概念計算值為正數，顯示正向影響前、中段組平均值，對前、中段組平均值有所貢獻。

以表 4-15 兩組委員分佈情形觀察，「40 至 60 歲現任里長」委員確實較「40 歲以下未任里長」委員具有較高之調解績效，遴選「40 至 60 歲現任里長」擔任調解委員理當有較高之調解績效。

382 為顧及研究倫理，避免依表可辨別個別委員績效，本表依行政區調解績效區分前、中、後三組，未列各區委員分佈情形。

第二節 深度訪談資料分析

壹、 訪談設計

依高永光見解，里長擔任調解委員是考量政治與社會利益。因此，「40 至 60 歲現任里長」委員調解績效高於「40 歲以下未任里長」委員，可否用政治、選舉考量來加以解釋？量化的統計數據無法說明其原委，本研究輔以調解委員深度訪談，試圖探索其原因。

依年齡與里長兩變項各 3 變數所形成交叉表，統計臺北市調解委員各項人數如表 4-16 所示。9 細格中，「40 歲以下」委員全數屬於未任里長，並無曾任里長或現任里長；73 位「40-60 歲」委員中，62 位未任里長、3 位曾任里長、8 位現任里長；72 位「60 歲以上」委員中，55 位未任里長、13 位曾任里長、4 位現任里長。

「40-60 歲」委員與「60 歲以上」委員人數概等；「40-60 歲未任里長」委員與「60 歲以上未任里長」委員人數大致相當；16 位「曾任里長」委員多屬「60 歲以上」；12 位「現任里長」委員則多屬「40-60 歲」。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

表 4-16：臺北市調解委員身分人數統計表(年齡、里長)

項　　目	40歲以下	40-60 歲	60歲以上	合　計
未任里長	7	62	55	124
曾任里長	0	3	13	16
現任里長	0	8	4	12
合　　計	7	73	72	152

資料來源：本研究

扣除無委員屬於「40 歲以下現任里長」、「40 歲以下曾任里長」2 細格、7 位「40 歲以下未任里長」無意願受訪外，「40-60 歲未任里長」與「60 歲以上未任里長」部分依本研究蒐集全體委員個人資料時之接觸經驗，挑選有見解、有意

願、有時間接受訪談之委員置入細格中，並依市政府公告行政區序與各區委員名冊排序；「40-60 歲曾任里長」、「40-60 歲現任里長」、「60 歲以上曾任里長」與「60 歲以上現任里長」則全數納入邀訪名單；各細格委員再各依亂數表排序，依序徵詢受訪意願，直至有委員同意接受訪談為止。

經連繫後，除「40 歲以下未任里長」委員無人接受訪談外，其餘各細格各有 1 位委員接受訪談。訪談時間各約為 60 分鐘，受訪委員多能充分表達意見。（受訪委員資歷如表 4-17）[383]

表 4-17：臺北市受訪委員個人資歷表

編　　號	T21	T22	T23	T31	T32	T33
年　　齡	51歲	58歲	55歲	63歲	69歲	73歲
委員資歷	3年	15年	9年	15年	7年	12年
里長資歷	未任	曾任(2屆)	現任(2屆)	未任	曾任(3屆)	現任(4屆)

資料來源：本研究

圖書館

另為求研究之周延與客觀，本研究於新北市邀訪 6 位調解委員（對應臺北市 6 類型調解委員），分析其對於年齡與里長身分對調解績效關聯之意見與看法，以作為比較與驗證。（受訪委員資歷如表 4-18）

表 4-18：新北市受訪委員個人資歷表

編　　號	N21	N22	N23	N31	N32	N33
年　　齡	55歲	51歲	51歲	67歲	64歲	61歲
委員資歷	2年	18年	10年	16年	14年	18年
里長資歷	未任	曾任(1屆)	現任(5屆)	未任	曾任(4屆)	現任(6屆)

資料來源：本研究

383 為顧及研究倫理，本研究不公佈受訪者姓名。

訪談過程中發現部分受訪者對「里長」、「調解委員」、「具里長身分之調解委員」三者混淆不清，若再加以年齡變項，恐更加無法辨明；另里長委員多介於 40 至 70 歲，各區調解會可供觀察各類樣本不一，因此僅就調解委員年齡、里長身分分別討論，不進行多變量交叉分析之說明。

訪談問題以半結構式進行，主要區分為年齡與里長身分委員與調解績效是否相關。部分委員在訪談初始並不認為有所關聯或影響，但隨著訪談的進行、問題的深入與績效統計資訊的提供後，在見解上會有所調整；另有部分委員則持保留態度，不表意見；亦有部分委員仍持原意見。

在委員意見比較與歸納，以兩市均有委員提出見解，方列為原因因素，較多委員提出者列為主要原因，較少者列為次要或其他原因；僅有一市委員提出或有委員提出反證，則不列計。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

貳、 資料分析（臺北市部分）[384]

一、年齡：

全部的受訪者都認同「40 至 60 歲」的調解委員績效最優，原因亦都認為是社會與人生歷練足夠，因此處事態度沈穩圓融（T21）。而「40 歲以下」委員則是歷練不足導致績效不佳。

未任里長 T21 委員認為：

「年齡長的委員看事情的態度與角度不同，提供轉圜的空間比年輕委員來得大。.....有些年長委員當差距小的時候，會用紅包的方式來化解差距，各退一步，雙方都有台階可以下。而且用紅包來『過運』，這種去黴運、沖喜的概念是非常有智慧的做法。」

「年長的委員看的事情比較多，處理事情比較不急迫，會用擱置爭議、先談容易談的與延期再談等方法來處理難題。.....他們不用欺瞞、勸說，而是提供許

384 引號內容為受訪委員意見逐字稿大要，並以標楷體區別。

多新方法。..... 他們講話的步調非常穩，讓雙方有安全的感覺。」

「年長委員的社會歷練足夠，他們在社會上都有一番的事業，或者是有充沛的人脈關係，因此有較高的績效，而調解經驗只是強化技巧而已。」

T21 委員認為「40 歲以下」委員績效不好亦緣於社會歷練不足，他以自身為例：

「以前擔任軍法官時常陪同官兵出席調解，大部分的經驗是挫折的，因為在台南、嘉義、高雄、屏東、宜蘭這種鄉下地方看到的委員大部分是吃檳榔、穿拖鞋，調解時大多是在和稀泥，當時常思考如果自己擔任調解委員會如何做。」

「可是當我 50 歲擔任調解委員後，我的許多觀念都變了。我在看待當事人時，我覺得不是糾紛的問題，而是糾紛所產生的情緒問題，我比較會關注當事人的情緒與感受，因為來的時候都是氣呼呼的，其實那個氣呼呼的都充滿了恐懼。雙方都很生氣，都是來打仗，很多已經不是在紛爭本身了。所以透過導引，讓他們說說心理的話，他們對於金額就不是那麼在意了。所以多花點時間就可以解決了，現在與其說我在和稀泥，應該說是我懂了。」

未任里長 T31 委員更從受調解者角度觀照此一現象，認為 40 至 60 歲的調解委員較符合受調解者的期待：

「我從 40 幾歲做調解委員到 60 幾歲，可以感覺得到，年紀大的委員歷練較多，當事人會比較尊重與信任。..... 委員年輕的話，可能比較沒有威信。」

現任里長 T23 委員與曾任里長 T32 委員亦持相同見解：

「年長委員因為社會經驗較為足夠，德高望眾才能為人信服。..... 受調解者會信服年齡，如果委員年輕就必須夠專業。」（T23）

「調解委員是調和鼎鼐，應該具有相當的身分和地位，是德高望眾的。受調解者在這方面會有所期待。」（T32）

現任里長 T33 委員除社會歷練觀點外，另外從人生階段，區隔「40 至 60 歲」與「40 歲以下」委員績效差異原因：

「40 至 60 歲委員因為處於壯年期，尚未到達銀髮族，所以不論在體能、精力、事業或家庭各方面，都是人生最精華的階段。..... 40 歲以前如果有見識的話，擔任調解委員也不錯，但大部分都還在力拼事業階段，很難把精神放在調解與公益上，社會歷練亦不足。」

部分委員則認為調解經驗比年齡更為重要：

「10 年前剛開始擔任調解委員，經驗比較不足，比較沒有信心，10 年後就好很多，尤其在不注重調解成立與否的情況下，我有信心更能減少雙方心理的創傷。10 年前也許能力比較不足，比較聚焦於案件成立與否，現在想法不同，如果能減低雙方的痛若，對我而言，就算是圓滿的。」（T22）

「第一任都在學習，那時大部分是集體調解，我每次都是在看別的委員如何調解；第二任則改成獨任調解，又因為禪修對我的能力有種補強，會維持我的熱情，會很好奇，今天會是什麼樣的挑戰，如此就會比較新奇，就比較不像第一任時感到身心疲憊。」（T22）

「委員調解經驗豐富，掌握調解切入點的技巧會比較好。」（T31）

「調解經驗是非常重要的因素，本區調解委員幾近學徒制，剛任調解委員時，主席要我向年紀比我小，但比我資深的委員學習，他的經驗很多，尤其對於金額的拿捏，非常精準，我跟他學習很多，成功率會比較高些。」（T32）

但亦有委員認為調解經驗與調解績效無關：

「我們有幾位委員年長但不資深，調解時非常沈穩，因此，調解績效與年資應該沒有關係。」（T21）

二、里長：

(一) 現任里長：

全部的受訪者都認為現任里長調解委員績優的主要原因在於里長的工作歷練有助於調解績效。

未任里長 T21 委員認為里長委員處理裡民糾紛的強度更勝於調解工作：

「以目前環境而言，里長委員績效優於非里長委員是很合理的，因為里長服務裡民所處理的現場紛爭，其深度是超越調解委員所處理的糾紛，甚至就軋在裡面。所以他們對於身分的拿捏是很清楚的，他們也不在乎指控，他們很難和稀泥，因為站在第一線，比起調解委員，他們倒像是個仲裁者。當他們明確事理時，他們很敢仲裁是非。」

曾任里長 T22 委員認為里長從工作中培養的識人能力，可分辨受調解者言詞的真實程度：

「里長每天要應付很多的人和事，工作經驗的累積一定比別人多，這部分的能力一定有助於他擔任調解委員。.....里長委員和人互動能力的磨練比較多，識人能力比較強，有助於他在調解時能分辨受調解者言詞的真實程度。」

現任里長 T23 委員認為里長從工作培養的膽識，公正立場不易被受調解者影響：

「臺北市里長歷練的不僅人際關係而已，對錯好壞也會被磨練出來，相對的，在法、理、情上面也會有相當的歷練，比較不會被受調解者拉著走，在公正與立場和膽識方面較為足夠。」

未任里長 T31 委員認為和事佬的角色讓里長委員調解時多一些人情味，有助於雙方和解，同時亦說明律師績效不佳的原委：

「律師調解案件較棘手，個性亦較以法律、正義等為訴求，並不像里長比較會以和事佬的角色來調解，人情味多一點，所以里長的績效會比較好。」

曾任里長 T32 委員認為里長比較瞭解社會福利資源，這類資訊的提供，有助於受調解者對調解委員的信任：

「里長的工作就是排紛解難，看多了各種型態的人，知道用什麼方法去應對不同的人，應用於調解會比較好。.....工作上的經驗讓里長不會隨當事人的情緒起伏。..... 里長就像是個小市政府，比較瞭解社福資源，可以提供當事人參考，

對受害者有些幫助，會讓他對委員產生信任感，因此比較容易產生妥協與讓步，也比較容易達成和解。」

除了工作經驗外，部分受訪者認為里長的高調解績效緣於服務的熱誠與成就感（T21）、熱情與中心思想（T22）、榮譽感和積極的責任感（T33）：

「里長有什麼好處？以幅員與工作而言，我也不想當，我覺得他們在處理紛爭時應該是熱誠與成就感.....。」（T21）

「擔任調解委員最重要的是熱情，是人生的價值觀，是人的中心思想。」（T22）

「里長委員的責任心、幫忙的心態、身為里長的榮譽感，會想盡辦法努力去達成.....」（T33）

另外，有部分受訪者則認為里長的人格特質造就其高績效，例如好事、韌性與耐心（T23、T32、T33）。

「里長有雞婆、韌性的特質.....先有特性才去擔任里長，然後再接受此職務的歷練。.....里長的韌性、抗壓性較強，因為平常就在接受壓力。」（T23）

「里長性格上較雞婆、追求完美。」（T32）

「里長委員.....比較有耐性，已經調解不成立了，有時候再多談一下就談成了。」（T33）

(二) 選舉因素：

至於高永光所指的選舉政治因素，僅有未任里長 T31 委員與曾任里長 T32 委員表示不排除其可能性。

曾任里長 T22 委員雖不確定，但指此動機未必是壞事：

「我做事比較沒有目的性的考量，所以不清楚是否有此考量，即便為了選舉而注重調解績效也不是壞事。」

未任里長 T21 委員認為選舉只是反應服務結果的指標，不是里長委員高績效的動機：

「當里長處理事情有口碑時，裡民選他是因為認同他的態度，所以選舉結果只是反應一個指標而已，並非造成他的動機或壓力。」

現任里長 T23 委員則表示里長委員沒有考慮選舉的必要性：

「里長在服務裡民的過程中，不敢說完全沒有人考慮連任問題，但 70%的里長應該沒有這種考慮，我甚至敢說，有 50%的里長沒有一定要再當下去的必要性，是完全沒有這種壓力。」

不論未任、曾任或現任里長委員大多認為里長委員沒有必要透過高調解績效來支援其選舉或政治生命。

兩位現任里長都表示里長委員的高績效與選舉無關。

(三) 曾任里長：

雖然不認為現任里長委員的高績效是緣於選舉壓力，但對於曾任里長委員績效不若現任里長委員，未任里長 T21 委員認為是處事能力下降：

「我覺得是事務磨練的關係，就像一個操刀與不操刀的外科醫師一定不同。現任里長在人際互動一定處於高度緊張，維持處理事務的能力，卸任後就不用了。他處理事務的能力會下降，紛爭調解能力、壓力與技巧當然會下降。」

曾任里長 T22 委員延續現任里長高績效的「理想與中心思想」論述：

「我是里長落選後才擔任調解委員，所以不瞭解兩者間的關聯.....曾任里長績效不好，可能是背後的動機，擔任調解委員最重要的是熱情，.....如果他沒有熱情，他就很容易被現任與否影響。」

現任里長 T22 委員認為曾任里長績效不佳與心情有關，但也提出此問題應更精緻的細分與看待：

「落選心情會比較不好。.....現任里長績效優於曾任里長部分，應查明其屆別，也就是現任者任職幾屆？曾任者是擔任幾屆以後卸任的，這些都有關聯。.....通常第 1 任里長很衝，可能 4 年內做 20 年績效，第 2 任里長比較穩，第 3 任里長績效會下降。若第 3 任卸任里長擔任調解委員其績效會比第 1 任卸任里

長者差。.....另外，如果他是志願放棄里長選舉，但仍擔任調解委員，他的績效是否會比現任差？」

未任里長 T31 委員延續現任里長高績效「可能有選舉壓力」看法：

「卸任里長比現任里長績效差，多少是因為少了選舉的壓力。」

曾任里長 T32 委員與現任里長 T33 委員則持相反看法，認為曾任里長績效應該更好：

「卸任里長後沒有壓力，會單純以達成和解為目標。」（T32）

「卸任里長不表示他的處事能力不好，應該反而會刺激他的積極心態。本區有位卸任里長委員他的表現還是很認真.....」（T33）

三、小結：

綜合受訪委員對年齡、里長與績效間關聯意見彙整如表 4-19 所示。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

表 4-19：臺北市受訪委員意見彙整表

項 目	40-60歲委員 績效較佳	40歲以下委員 績效不佳	里長委員 績效較佳	曾任委員 績效不佳
T21	社會歷練 處事沈穩圓融 與年資無關	歷練不足	工作經驗(紛爭強度) 服務熱誠與成就感 選舉結果是反應指標	處事能力下降
T22	人生練歷 調解經驗	歷練不足	工作經驗(識人能力) 熱情 選舉目的不是壞事	熱情消減
T23	社會歷練	歷練不足	工作經驗(膽識) 人格特質(好事、耐心) 50%沒有再續任壓力	心情不好
T31	人生歷練 較受尊重與信任 調解經驗	歷練不足 較無威信	工作經歷(繁雜) 人格特質 (和事佬，人情味) 可能有選舉的壓力	缺少選舉壓力
T32	社會歷練 調解經驗	歷練不足 受調解者期待 (身份和地位)	工作經驗(社福資源) 人格特質(好事、完美) 可能有選舉的壓力	應該更好
T33	社會歷練 人生精華階段	歷練不足 力拼事業階段	工作經驗(人情世故) 服務熱誠與成就感 (責任心、榮譽感) 人格特質(積極、耐性)	應該更好

資料來源：本研究

University 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

「40 至 60 歲」委員調解績效高於「40 歲以下」委員，受訪的委員認為主要是因為社會歷練（包含人生歷練）的差別；另有委員認為是受調解者信任與尊重（受調解者對調解委員的期待）與人生階段的差異。

過半的受訪者認為調解經驗（年資）對調解績效的影響更重要於年齡，但亦有委員提出反證。

「現任里長」委員調解績效高於「未任里長」委員，主要是因為里長的工作歷練；其次為服務熱誠、成就動機與人格特質；選舉考量因素並不強烈。

「曾任里長」委員調解績效不如「現任里長」委員，受訪委員意見較為分歧，兩位委員認為曾任里長調解績效應該更好；其他委員認為可能與缺少選舉壓力、處事能力退化、熱情減退或是心情不佳有關。而現任里長 T23 所提精緻細分

各種卸任情況提供未來深化研究方向。

參、 資料分析（新北市部分）：

一、年齡：

全部的受訪者都認同「40 至 60 歲」的調解委員績效較優，原因亦都認為是社會與人生的歷練足夠，比較會勸導雙方和解（N21）、精神最好（N22）、清楚社會脈動 （N23）、會用人生經驗勸導雙方（N33）。

「年齡較大比較會勸和，可能因為年齡增長、社會歷練看多了，走一趟法院還是回到這裡，何必要浪費時間？多一事不如少一事。」（N21）

「年長委員精神和社會經驗最好。」（N22）

「年長委員調解績效會比較好，因為社會經歷足夠、思緒與社會脈動較為清楚。」（N23）

「年長委員社會經歷與處事能力足夠，比較會用真實的人生經驗作為比喻來說服雙方。」（N33）

「40 歲以下」委員除了歷練不足導致績效不佳外，現任里長 N33 委員認為耐心亦是年長與年輕調解委員績效差別的原因之一：

「年輕人比較衝動，不如年長者穩重、會拿捏，.....再者，年輕人個性比較沒有耐性，凡事講求效率、速戰速決，不利於調解成立。」（N33）

現任里長 N23 委員認為「40 歲以下」委員有其正職，較無心力於調解工作：

「40 歲以下委員比較年輕，社會經歷比較不足，也還在工作中，有他的正職，必須負責家計，所以無法全心於調解。」（N23）

部分委員認為調解經驗的重要性：

「社會歷練與調解歷練都有影響.....調解經驗豐富，看多了，和解價碼大概就會出來了。」（N21）

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

「對調解績效有影響的主要是社會歷練和調解經驗，經驗不足的話.....無法令人信服。」（N31）

大部分委員認同年長委員績效較佳，但亦有其限制，過於年長委員若仍沉緬過往，以聲望或強迫方式促成和解，未能與時俱進，便難以讓受調解者接受：

「年近 80 的老委員調解時都在講他的過去輝煌歷史；以前甚至有委員對於不接受的雙方用罵的。」（N21）

「年齡多大就不適合調解並沒有一定的數字，反應不夠了就會有影響.....本會有年長委員老是在講他過去的歷史，年輕人不認同這一套，他要講的是事實。」（N31）

二、里長：

(一) 現任里長：

大部分受訪者認同里長工作的歷練，會為里長委員帶來較高的調解績效。另外，未任里長 N21 委員認為是里長的耐性、口才有利於創造高調解績效：

「里長比較會講，比較有耐性，很會『搓』事情。」

現任里長 N23 委員認為里長委員有一份責任感，有助於調解成立：

「里長的身分對於調解多少會有影響。.....受調解者如果是裡民，對里長委員會比較信任，.....如果不是裡民，但因為里長屬公眾人物，所以對民眾多一份責任，會提高為受調解者達成和解的意願。」

未任里長 N31 委員認為優良的服務精神為里長委員帶來高績效：

「里長會用服務的心態來進行調解。.....他們的服務精神一定很好，加上經驗不差的話，調解績效自然就好。」

「臺北市集中了人才精英，調解委員素質較高，律師也比較多，他們大多用法的觀點調解，因此調解績效比較不好。」

N31 委員指出臺北市的非里長委員，大多屬於績效不是很好的法律專業委

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

員，因此凸顯里長委員的高績效。

現任里長 N33 委員則認為受調解者知道調解委員具有里長身分時，大都會比較尊重，因此有利於調解：

「委員是公道伯、里長伯是地方士紳，二者角度雖然不同，但服務的對象都是一樣的。里長伯是從中拉線、公道伯必須秉公處理。.....受調解者若知道委員是里長，他們會更客氣、更尊重委員。」

(二) 選舉因素：

至於選舉政治因素，大多數受訪委員不認為是里長委員績效較佳的原因，僅有未任里長的 N21 委員與現任里長的 N33 委員表示有其可能性。

未任里長的 N21 委員認為高調解績效有助於委員的後續聘任，而調解委員的頭銜、資歷與口碑有助於里長連任選舉：

「選舉時可以宣傳，他擔任過幾任委員，他就多塊招牌，他有他的口碑。被他服務過的人就會說他不錯，自然就會投他一票。你在各方面都做得不錯，選民自然就繼續支持你，你的資歷就一直累積上來。」

現任里長 N33 委員則表示受調解者在完成調解之後，欠人情的心理會反應在選舉時的投票意向：

「選舉多少對於里長委員的調解績效有所助益。首先可以做人情，如果是裡民，調解成功，他自然會欠里長委員一份情，到了選舉時，會反應在選票上。.....其次，他除了要安撫討好裡民外，更要拉攏對手。」

另位現任里長 N23 委員不否認受調解者是裡民時會有選舉考量，但數量並不多，若是非裡民則完全沒有選舉考量：

「幫裡民服務當然會有選舉考量，如果受調解者不是裡民，就只是純粹想要幫忙和解，完全沒有選舉考量。..... 受調解者認識委員的情形不多，二十件大概頂多就只有一件。」

曾任里長的 N22 委員認為里長委員沒有必要透過調解來增加選舉能量：

「里長選舉屬於小選區選舉，里長委員沒有必要透過調解來增加選舉能量。若是市民代表或是議員選舉，選區比較大，就很難講。」

兩位現任里長坦言里長的高績效存有選舉考量在其中。

(三) 曾任里長：

對曾任里長委員績效不如現任里長委員，兩位曾任里長委員表示不認同，N22 委員認為績效反而應該更好，頂多是沒有行政權限和資源：

「卸任後比較清心、清閒，比較有時間為民眾服務，應該成效比較好才對。..... 現任里長接觸層面較廣，較具優勢，卸任里長可能受限於行政資源和權限。」（N22）

「自己經歷過，也見過其他卸任里長的調解委員，並不會因為不再擔任里長而失去動力。里長可以偷懶，但調解委員不行，每次都必須認真調解，不再擔任里長還是很用心調解。」（N32）

未任里長 N31 委員延續里長委員服務概念，認為缺乏服務精神，導致曾任里長績效不佳：

「里長服務範圍小，卸任里長沒有服務對象，所以服務精神就沒有了。」

現任里長 N33 委員除了認同服務熱誠程度不夠外，心情不好與沒有選舉壓力都可能導致曾任里長委員績效不佳：

「卸任里長是因為服務程度不夠而落選，主要是熱誠不夠，所以被裡民淘汰。.....卸任後可能有一段時間心情不好，時間長短，完全視個人心態。.....卸任者也多少會因為沒有選舉壓力而怠惰。」

未任里長的 N21 委員與現任里長的 N23 委員則認為與缺少選舉壓力有關：

「服務口碑不好所以落選，沒有選舉壓力就更沒有服務動力。」（N21）

「沒有里長身分，比較沒有選票壓力，會把自己當成一般委員心態來做，和現任里長積極心態會不一樣。」（N23）

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

三、小結：

綜合受訪委員對年齡、里長與績效間關聯意見彙整如表 4-20 所示。

表 4-20：新北市受訪委員意見彙整表

項 目	40-60歲委員 績效較佳	40歲以下委員 績效不佳	里長委員 績效較佳	曾任委員 績效不佳
N21	社會歷練(勸和) 調解經驗	社會經驗不足	工作經驗(口才) 人格特質(耐性) 選舉壓力(資歷)	缺少選舉壓力 服務口碑
N22	社會歷練 精神最好	社會經驗不足	工作經驗(調解能力) 接觸層面較廣 選舉(小選區沒必要)	心情應該較好 權限問題
N23	社會歷練(脈動)	社會經驗不足 有其正職	里民信任程度較高 服務熱誠與成就感 (責任感) 選舉考量(非里民無)	缺少選票壓力
N31	社會歷練 調解經驗	社會經驗不足	服務精神較好 律師較多	欠缺服務精神
N32	社會歷練	社會經驗不足	工作經驗	不因卸任失動力
N33	社會歷練 (處事能力) 耐心	社會經驗不足 衝動、 沒有耐性	工作經驗 當事人較尊重 選舉考量(做人情)	服務熱誠不夠 心情不好 多少因選舉怠惰

資料來源：本研究

「40 至 60 歲」委員調解績效高於「40 歲以下」委員，受訪的委員認為主要是因為社會歷練、能掌握社會脈動、比較會勸和、精神好以及有耐心；「40 歲以下」委員則因社會經驗不足、衝動、缺乏耐性以及有正職而導致績效不好。

有受訪委員認為雖然年長委員調解績效高於年輕委員，但年長到反應不足程度，對調解績效便會有負面影響，至於「年齡天花板」為何，尚難定論。

兩位受訪者認為調解經驗（年資）對調解績效的影響與隨年齡增長所受到的社會歷練同等重要。

「現任里長」委員調解績效高於「未任里長」委員，主要是因為里長的工作歷練；其次為服務熱誠、成就動機與人格特質；選舉考量則較臺北市強烈。

「曾任里長」委員調解績效不如「現任里長」委員，兩位曾任里長受訪委員認為沒有影響，其中 1 位甚至認為應該更好；1 位未任里長與 2 位現任里長認為與缺少選舉壓力有關；2 位未任里長與 1 位現任里長委員認為是服務熱誠不足；亦有委員認為與心情不佳有關。

圖書館 Chinese Culture University

肆、 比較：

一、年齡部分：

兩市受訪者都認為「社會歷練」是「40 至 60 歲」委員調解績效高於「40 歲以下」委員的主要原因。

兩市都有受訪者提出「調解經驗」對調解績效的重要性，臺北市甚至有委員認為比「社會歷練」重要，當告知「年資」與調解績效無顯著差異時，則均未表意見。且因有委員提出反證，本項因素予以保留。

兩市亦有受訪者提出「人生階段」不同，造成處於人生精華階段的「40 至 60 歲」委員調解績效高於力拼正職事業的「40 歲以下」委員。

另臺北市有受訪者提出符合受調解者期待的「威信」；新北市則有受訪者提出人格特質的「耐性」是兩者間績效差異的原因。

二、里長部分：

(一) 現任里長

兩市受訪者都認為里長委員高調解績效的主要原因是里長的「工作經驗」，其次是人格特質、服務熱誠與成就動機。

新北市的資深里長委員認為受調解者會比較尊重里長委員，有利於調解的成立，其中是否含有「城鄉差距」的現象，頗值得細究。

(二) 選舉因素

受訪者認為「現任里長」委員是因為選舉考量而帶來高調解績效，新北市顯然較臺北市來得強烈，是否說明甫升格的新北市仍有濃烈的臺北縣地方派系政治性格，未來隨著時間的推移，區長延聘原首長現象消失，回歸正常官派區長，新北市「現任里長」委員的選舉考量是否隨之淡化，頗值得追蹤。相同情況的台中縣、台南縣、高雄縣與未來的桃園縣亦復如是。

再者，市屬官派區長與縣屬鄉鎮市民選首長對於調解委員的遴聘，其考量因素與決策基礎是否存在差異，亦是頗為得探究的課題。

有趣的是：臺北市的兩位現任里長都表示里長委員的高績效與選舉無關；新北市的兩位現任里長則坦言里長的高績效存有選舉考量在其中。

(三) 曾任里長

「曾任里長」委員調解績效不如「現任里長」委員，兩市都有委員認為是因為缺少選舉壓力、服務熱誠不再。兩市都有受訪者認為卸任者會受心情不佳影響，但亦有委員提出反證。

另外，臺北市兩位委員（1 位曾任里長、1 位現任里長）、新北市兩位曾任里長委員並不認同，反而認為「曾任里長」委員績效應該更好才是。

而現任里長 T23 所提精緻細分各種卸任情況提供未來深化研究方向。

三、小結：

綜合前述比較結果如下：

(一)「40 至 60 歲委員」調解績效高於「40 歲以下委員」的主要原因是「社會歷練」、其次為所處的「人生階段不同」。

(二)「現任里長委員」調解績效高於「未任里長委員」的主要原因是里長的「工作經驗」，其次是「人格特質」、「服務熱誠」與「成就動機」。

(三)「現任里長」委員是因為「選舉考量」而帶來高調解績效，新北市顯然較臺北市來得強烈。

(四)「曾任里長」委員調解績效不如「現任里長」委員，意見較為分歧，不同意者甚至認為「曾任里長」委員調解績效應該較好；同意者認為「缺少選舉壓力」與「服務熱誠不再」是其原因。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

第三節 調解行為要素分析

壹、 德菲法第一回合問卷：

本研究寄發第一回合問卷予 14 位專家小組成員，全數獲得回收，回收率 100%。經統計問卷結果如表 4-21 所示：

表4-21：德菲法第一回合問卷統計表

項次	題項	平均數	標準差	四分差	項次	題項	平均數	標準差	四分差
1	公正	4.79	0.426	0.000	14	訂定議程規則	3.57	0.646	0.000
2	耐心	4.93	0.267	0.000	15	嚴格控制程序	3.50	0.65	0.000
3	冷靜	4.71	0.469	0.000	16	彈性調整協商方式	3.86	0.363	0.000
4	熱誠	4.79	0.426	0.000	17	保持談判	3.86	0.535	0.000
5	同理心	4.36	0.745	0.250	18	說明後果	4.36	0.497	0.500
6	幽默感	3.93	0.616	0.000	19	力勸讓步	4	0.961	0.500
7	不判對錯	3.93	0.73	0.000	20	平衡雙方力量	3.86	0.363	0.000
8	不下命令	3.86	0.77	0.000	21	傾聽需求	4.21	0.579	0.375
9	有知識	4.43	0.514	0.500	22	建立信任	4.14	0.363	0.000
10	有常識	4.29	0.469	0.375	23	化解歧見	4.21	0.802	0.000
11	有經驗	4.36	0.633	0.500	24	平撫情緒	4.57	0.514	0.000
12	有創意	3.50	0.519	0.250	25	協助產生協議	4.29	0.469	0.375
13	掌握議題變化	3.93	0.267	0.000	26	協助達成協議	4.36	0.497	0.500

資料來源：本研究

分析問卷所得資料，各題眾數分為 4 或 5，顯示大部分專家多認同本研究所列調解行為要素之重要性。

另依平均數與標準差分析，除第 12 題「有創意」、第 14 題「訂定議程規則」、第 15 題「嚴格控制程序」等 3 題平均數低於 3.75，不合選取準則，予以刪除。其餘各題平均數均高於 3.75，且標準差低於 1，依準則進入第二回合問卷。[385]

385 為求全文一致性，保留各題繼續延用原題號，不因刪除各題而重新編號。（以下均同）


University Library
中國文化大學
圖書館
Chinese Culture University

貳、 德菲法第二回合問卷：

第二回合問卷寄發後回收率亦為 100%，經統計問卷結果如表 4-22 所示：（為便於比較，第二回合問卷題次同第一回合問卷）

表4-22：第二回合問卷統計表

項次	項目	平均數	標準差	四分差	項次	項目	平均數	標準差	四分差
1	公正	4.79	0.426	0.000	14	訂定議程規則	（已刪除）		
2	耐心	4.86	0.363	0.000	15	嚴格控制程序	（已刪除）		
3	冷靜	4.64	0.497	0.000	16	彈性調整協商方式	3.86	0.363	0.000
4	熱誠	4.79	0.426	0.000	17	保持談判	4	0.555	0.000
5	同理心	4.36	0.633	0.500	18	說明後果	4.43	0.514	0.500
6	幽默感	3.93	0.475	0.000	19	力勸讓步	4.29	0.825	0.500
7	不判對錯	3.86	0.663	0.000	20	平衡雙方力量	4	0	0.000
8	不下命令	3.93	0.616	0.000	21	傾聽需求	4.29	0.469	0.375
9	有知識	4.29	0.469	0.500	22	建立信任	4.21	0.426	0.000
10	有常識	4.21	0.426	0.000	23	化解歧見	4.43	0.514	0.500
11	有經驗	4.29	0.611	0.500	24	平撫情緒	4.71	0.469	0.000
12	有創意	（已刪除）			25	協助產生協議	4.29	0.469	0.375
13	掌握議題變化	4.07	0.475	0.000	26	協助達成協議	4.43	0.514	0.500

資料來源：本研究

第 6 題「幽默感」、第 7 題「不判對錯」、第 8 題「不下命令」等 3 題平均數低於 4，不合選取準則，予以刪除。其餘各題平均數均高於 4，且標準差低於 1，依準則予以保留。

保留題次經與第一回合統計資料比較，兩合回平均數相同者，計有第 1 題「公正」、第 4 題「熱誠」、第 5 題「同理心」、第 16 題「彈性調整協商方式」、第 25 題「協助產生協議」等 5 題；第二回合平均數高於第一回合者，計有第 13 題「掌握議題變化」、第 17 題「保持談判」、第 18 題「說明後果」、第 19 題「力勸讓步」、第 20 題「平衡雙方力量」、第 21 題「傾聽需求」、第 22 題「建立信

任」、第 23 題「化解歧見」、第 24 題「平撫情緒」、第 26 題「協助達成協議」等 10 題。

第二回合平均數低於第一回合者，計有第 2 題「耐心」、第 3 題「冷靜」、第 9 題「有知識」、第 10 題「有常識」、第 11 題「有經驗」等 5 題。唯其差距有限，除第 9 題「有知識」相差 0.14 外，餘均為 0.07。

參、 穩定度與一致性：

一、小組成員穩定度判別：

統計第二回合專家改變作答次數與比率如表 4-23。

表 4-23：第二回合問卷穩定度統計表

項次	項目	改變度		項次	項目	改變度	
		次數	比率			次數	比率
1	公正	0	0.00%	17	保持談判	2	13.33%
2	耐心	1	6.67%	18	說明後果	1	6.67%
3	冷靜	1	6.67%	19	力勸讓步	3	20.00%
4	熱誠	2	13.33%	20	平衡雙方力量	2	13.33%
5	同理心	2	13.33%	21	傾聽需求	1	6.67%
9	有知識	2	13.33%	22	建立信任	1	6.67%
10	有常識	1	6.67%	23	化解歧見	2	13.33%
11	有經驗	1	6.67%	24	平撫情緒	2	13.33%
13	掌握議題變化	2	13.33%	25	協助產生協議	0	0.00%
16	彈性調整協商方式	0	0.00%	26	協助達成協議	1	6.67%
穩定度平均值=95% (19/20)							

資料來源：本研究

20 項保留題項中，除第 19 題「力勸讓步」計有 3 位委員於第二回合問卷時改變作答外，其餘均低於二位，改變度均低於 15%，整體穩定度平均值則為 95%，顯示小組成員穩定度趨於一致。

二、小組成員一致判別：兩回合各題項四分差均小於或等於 0.5，顯示小組成員一致性趨於一致。（如表 4-21 與 4-22）

三、小組成員穩定度判別：兩回合各題項標準差均小於 1，顯示個別題項一致性趨於一致。（如表 4-21 與 4-22）

依此，顯示專家意見趨於一致，達成共識，因此第三回合問卷省略。

肆、 小結：

經 14 位專家小組兩回合德菲法問卷篩選，共計刪除第 6 題「幽默感」、第 7 題「不判對錯」、第 8 題「不下命令」、第 12 題「有創意」、第 14 題「訂定議程規則」、第 15 題「嚴格控制程序」等 6 題，保留其餘 20 題為「鄉鎮市調解委員調解行為要素」，作為下節分析基礎。

從文獻分析可知國外學者較為重視的「幽默感」與「有創意」，因國情不同，對國人而言似乎不易接受。另「訂定議程規則」與「嚴格控制程序」遭到刪除，則顯示鄉鎮市調解在程序上的隨意性，規則與程序並非重要。刪除「不判對錯」與「不下命令」則凸顯調解的任意性與非強制性。

University Library 中國文化大學圖書館 Chinese Culture University

第四節 觀察個案分析

本節就臺北市各行政區調解委員會觀察個案進行分析，共計觀察 11 件車禍調解案件，其中成立案件 6 件，不成立案件 5 件，依成立、不成立兩部分分析如後：

壹、 成立案件：

一、個案 1：（案件編號 A04）

本案肇事責任清楚，聲請人願負責賠償相對人損失，唯能力有限，無法滿足相對人所提賠償金額。調解委員耐心引導雙方陳述想法，亦能精準掌握雙方意圖，調解初始 1 小時，不急於達成協議，反先讓雙方先化解歧見，以利調解。

調解委員在相對人提出損失後，並未徵詢聲請人還價，採取隔離調解，先行說服相對人調降索賠金額，雖有代理談判之虞，卻能以此要求聲請人讓步之正當性。

調解全程約一個半小時，調解委員調解節奏分明，15 分鐘聽取雙方案情陳述與相對人索賠金額；再以 15 分鐘與相對人進行隔離調解，降低其期待與索賠金額；又以 20 分鐘與聲請人討論其還價；繼以 10 分鐘轉知相對人另一方能力與還價，並力勸再行讓步；在確立雙方有讓步達成和解可能時，再讓雙方以 30 分鐘就細節部分進行討論。最終達成和解，本案調解成立。

調解委員與一般委員不同的是，並非在隔離調解時達成協議，而是讓雙方共同參與協議的產生，對於受調解雙方心理應有較大的滿足感，彼此亦有較高的修復程度。

分析本案調解委員表現之調解行為要素計有：公正、耐心、冷靜、熱誠、同理心、有知識、有常識、有經驗、掌握議題變化、彈性調整協商方式、說明後果、力勸讓步、平衡雙方力量、傾聽需求、建立信任、化解歧見、協助產生協議、協助達成協議等項。

University Library 中國文化大學 Chinese Culture University 圖書館

無需表現之調解行為計有：保持談判、平撫情緒等項。

調解過程如附錄 6-1、[386]調解行為要素統計表如表 4-24 所示：[387]

表 4-24：A04 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	有無	行為內容
1	公正	V	32'55"調解委員強調調解意義，委員不認識雙方，不會偏袒任何一方。調解委員說明要求相對人提出相關證明。
			41'40"調解委員強調其功能與公正客觀性。
2	耐心	V	調解委員全程數度傾聽雙方說明案、病情與意見，無不耐言行。
			57'57"調解委員表示除就和解金額進行討論外，雙方另對誠意、溝通誤解或訴諸法律等均可充分表達意見。
3	冷靜	V	調解委員全程平和，無激動情緒與言詞。
4	熱誠	V	調解委員極力促成和解。
5	同理心	V	44'00"調解委員說明相對人傷勢與怨懟事項，調高和解金額是因為損失擴大(復建期拉長)。
9	有知識	V	36'35"調解委員告知刑事判決易科罰金與民事求償是車禍傷害兩部分。
			81'32"調解委員說明分期於調解上之法律保障。
10	有常識	V	6'27"調解委員確認聲請人保險僅有強制險。
			32'33"調解委員向聲請人說明初判表，雙方對初判內容若有意見可申請鑑定。
11	有經驗	V	6'27"調解委員確認聲請人保險僅有強制險。
			9'00"調解委員請相對人說明明細。
			18'45"調解委員分析相對人損失金額結構，不含精神賠償之合理理賠金額應為11萬元。調解委員詢問相對人是否願意退讓要求，另提金額，讓調解委員和聲請人對談。
			21'32調解委員說明聲請人為職業駕駛人，依過去處理經驗，提告所得賠償絕對不如雙方和解。
			32'33"調解委員向聲請人說明初判表，雙方對初判內容若有意見可申請鑑定。
			36'35"調解委員告知刑事判決易科罰金與民事求償是車禍傷害兩部分。
			76'35"調解委員建議原和解條件，另修車由相對人自行負責。

386 為顧及研究倫理、保護研究對象個人隱私，附錄 6-1 至 6-29 僅於論文口試時提供口試委員參考，並不附於本文中。

387 表內「有無」欄係指調解委員於調解時該項調解行為要素之有無，「V」表有、「X」表無、「Δ」表無須或無機會表現此項行為，本表以後各表均同，不另註記。

13	掌握議題變化	V	38'35"調解委員向聲請人(陪同人)表示所提法律見解已向聲請人提及。 調解委員強調若完全論法，則應申請鑑定；調解以情理為先，折衷求和。 調解委員說明相對人願從25萬降至15萬元之誠意。
			40'43"調解委員詢問相對人，聲請人何時提議9萬9千元。
16	彈性調整協商方式	V	15'24"調解委員請聲請人迴避，由其與相對人單獨談話。
			30'00"調解委員請相對人迴避，由其與聲請人單獨會談。
			57'57"調解委員表示除就和解金額進行討論外，雙方另對誠意、溝通誤解或訴諸法律等均可充分表達意見。
18	說明後果	V	10'35"調解委員表示若未能和解則移送法院處理與院檢處理原則。
			15'50"調解委員說明法院判決之刑民事賠償不如雙方和解。
			21'32調解委員說明聲請人為職業駕駛人，依過去處理經驗，提告所得賠償絕對不如雙方和解。
			25'40"調解委員強調若調解不成而移送法院，檢院也會先請雙方和解。
			41'12"調解委員向聲請人說明訴諸法律必然兩敗俱傷，肇事刑責須易科罰金予政府，對相對人毫無好處。
			54'30"調解委員說明若判決兩個月，易科罰金為6萬，聲請人亦無能力支付，兩個月易科罰金可服勞役。
			55"35"調解委員表示依其經驗本案判決金額不會到達15萬；再者，若訴諸法律，依其經濟能力，聲請人可能會以入監處理刑責，民事部分相對人可能僅能獲得債權憑證。
			62'40"調解委員強調訴諸法律勞民傷財、兩敗俱傷。
19	力勸讓步	V	15'50"調解委員說明法院判決之刑民事賠償不如雙方和解。
			18'45"調解委員分析相對人損失金額結構，不含精神賠償之合理理賠金額應為11萬元。調解委員詢問相對人是否願意退讓要求，另提金額，讓調解委員和聲請人對談。
			21'32調解委員說明聲請人為職業駕駛人，依過去處理經驗，提告所得賠償絕對不如雙方和解。
			41'52"調解委員說明15萬是否有調降空間，須視雙方給調解委員的權限，由調解委員努力來為雙方服務。
			54'30"調解委員說明若判決兩個月，易科罰金為6萬，聲請人亦無能力支付，兩個月易科罰金可服勞役。
			55"35"調解委員表示依其經驗本案判決金額不會到達15萬；再者，若訴諸法律，依其經濟能力，聲請人可能會以入監處理刑責，民事部分相對人可能僅能獲得債權憑證。
			56'33"調解委員表示稍後由雙方親自交談，除非相對人非要聲請人遭到法律懲罰，否則本案要求15萬和解金額略高。
			82' 45"調解委員表示聲請人有誠意賠償，相對人有善意降低條件，聲請人宜努力些，加長每日工作時數，增加收入，減少分期期數。

20	平衡雙方力量	V	9'00"調解委員請相對人說明明細。
			11'45"調解委員請相對人詳列各項具體索賠明細。
			55'35"調解委員表示依其經驗本案判決金額不會到達15萬；再者，若訴諸法律，依其經濟能力，聲請人可能會以入監處理刑責，民事部分相對人可能僅能獲得債權憑證。
21	傾聽需求	V	2'18"--3'48"傾聽聲請人、相對人說明案情。 調解委員表示現場圖與雙方表達概同。
			8'45"相對人說明請求明細。
			22'22"--25'40"相對人說明讓步與堅持底線。
			26'39"--30'00"相對人說明對方沒有誠意，從頭至尾態度不佳。
			34'20"--38'35"聲請人(陪同人)表達對本案意見。
			44'00"調解委員說明相對人傷勢與怨懟事項，調高和解金額是因為損失擴大(復建期拉長)。
			47'23"--51'45"聲請人陳述雙方調解前和解過程；並表達和解意願。
			58'42"--62'40"聲請人述明本案發生後心路歷程。
22	建立信任	V	15'50"調解委員強調雙方均為明理人，聲請人亦有和解誠意。
			22'14"調解委員說明相對人已有和解的誠意、態度也不錯。
			33'40"調解委員說明相對人對聲請人處理過程無誠意之不悅，經委員勸解後已能釋懷。
			52'30"調解委員說明雙方溝通過程有誤解；聲請人表示過錯、尊重相對人權益，並非表達要告就去告等。
			56'18"調解委員表示感覺聲請人不是惡形惡狀或不理不睬者。
			57'57"調解委員表示除就和解金額進行討論外，雙方另對誠意、溝通誤解或訴諸法律等均可充分表達意見。
23	化解歧見	V	15'50"調解委員強調雙方均為明理人，聲請人亦有和解誠意。
			22'14"調解委員說明相對人已有和解的誠意、態度也不錯。
			33'40"調解委員說明相對人對聲請人處理過程無誠意之不悅，經委員勸解後已能釋懷。
			52'30"調解委員說明雙方溝通過程有誤解；聲請人表示過錯、尊重相對人權益，並非表達要告就去告等。
			56'18"調解委員表示感覺聲請人不是惡形惡狀或不理不睬者。
			57'57"調解委員表示除就和解金額進行討論外，雙方另對誠意、溝通誤解或訴諸法律等均可充分表達意見。

25	協助產生協議	V	8'45"調解委員詢問相對人希望聲請人賠償金額。
			11'45"調解委員請相對人詳列各項具體索賠明細。
			18'45"調解委員分析相對人損失金額結構，不含精神賠償之合理理賠金額應為11萬元。調解委員詢問相對人是否願意退讓要求，另提金額，讓調解委員和聲請人對談。
			22'22"調解委員詢問相對人可否提出最低理賠金額。
			42'55"調解委員詢問聲請人能否接受9萬9千元為和解金額？
			45'17"調解委員建議和解金額為9萬9千元，當場支付5萬元，其餘分期付款。
			46'42"調解委員詢問若各退一步，聲請人可以加到多少？
			63'07"調解委員確認聲請人願將相對人車輛修復、強制險由相對人申請、並賠償安全帽、手機。
			65'23"調解委員提建議和解方案：聲請人修復相對人車輛、強制險由相對人申請外，另聲請人賠償相對人5萬元。
			76'35"調解委員建議原和解條件，另修車由相對人自行負責。
			78'57"調解委員建議修車由相對人負責，另聲請人先支付5萬元，餘4萬元分期付款。
			84'45"調解委員建議每月1千5百元，兩年內還完。
26	協助達成協議	V	18'45"調解委員分析相對人損失金額結構，不含精神賠償之合理理賠金額應為11萬元。調解委員詢問相對人是否願意退讓要求，另提金額，讓調解委員和聲請人對談。
			33'08"調解委員說明相對人傷勢與後續復健、以及相對人願退讓至15萬元。
			41'52"調解委員說明15萬是否有調降空間，須視雙方給調解委員的權限，由調解委員努力來為雙方服務。
			54'30"調解委員說明若判決兩個月，易科罰金為6萬，聲請人亦無能力支付，兩個月易科罰金可服勞役。
			55'35"調解委員表示聲請人願以9萬9千元，頭款3萬，餘款分期方式和解。調解委員表示依其經驗本案判決金額不會到達15萬；再者，若訴諸法律，依其經濟能力，聲請人可能會以入監處理刑責，民事部分相對人可能僅能獲得債權憑證。
			56'33"調解委員表示稍後由雙方親自交談，除非相對人非要聲請人遭到法律懲罰，否則本案要求15萬和解金額略高。
			68'40"調解委員強調相對人從15萬退讓至9萬元。 調解委員建議相對人給予聲請人較長之分期付款。
			82' 45"調解委員表示聲請人有誠意賠償，相對人有善意降低條件，聲請人宜努力些，加長每日工作時數，增加收入，減少分期期數。

資料來源：本研究

二、個案 2：（案件編號 C07）

本案肇責清楚，相對人願負責賠償聲請人損失，唯認為車損過高。調解委員採隔離調解得知相對人還價後，將雙方價差以折舊說服聲請人讓步。調解全程近三分之二時間為調解委員說服聲請人接受折舊概念，在相對人追加紅包致歉下，聲請人接受調解條件，本案調解成立。

分析本案調解委員表現之調解行為要素計有：公正、耐心、冷靜、熱誠、同理心、有知識、有常識、有經驗、彈性調整協商方式、說明後果、力勸讓步、平衡雙方力量、傾聽需求、建立信任、化解歧見、協助產生協議、協助達成協議等項。

無需表現之調解行為計有：掌握議題變化、保持談判、平撫情緒等項。

調解過程如附錄 6-2、調解行為要素統計表如表 4-25 所示：

表 4-25：C07 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	有無	行為內容
1	公正	V	調解委員並無偏頗言行。
2	耐心	V	9'30"調解委員試算折舊，強調不會讓聲請人吃虧。
3	冷靜	V	調解委員全程平和，無激動情緒與言詞。
4	熱誠	V	調解委員極力促成和解。
5	同理心	V	0'00"調解委員說明初判表內容、強制險內涵。 調解委員關切聲請人傷勢。
9	有知識	V	0'00"調解委員說明初判表內容、強制險內涵。
			1'36"調解委員向相對人說明應通知保險公司併同出席。
			6'51"調解委員說明折舊概念與計算方式。
10	有常識	V	0'00"調解委員說明初判表內容、強制險內涵。
			1'36"調解委員向相對人說明應通知保險公司併同出席。
			4'45"調解委員向聲請人說明強制險可保障其醫療費用(實報實銷)，唯車輛維修必須計算折舊。
11	有經驗	V	0'00"調解委員說明初判表內容、強制險內涵。
			1'36"調解委員向相對人說明應通知保險公司併同出席。
16	彈性調整協商方式	V	4'00"調解委員請聲請人離席，單獨與相對人交談並詢問相對人意見。
			14'00"調解委員請聲請人離開調解室，並請相對人進入調解室。

18	說明後果	V	6'03"聲請人表示折舊計價不合理。調解委員說明若調解不成上法院，法院亦依折舊計算方式判決。
			11'50"調解委員表示法院計算亦是如此，而其程序更為繁複，跑法院是件很麻煩的事。
19	力勸讓步	V	9'30"調解委員試算折舊，強調不會讓聲請人吃虧。
			13'15"相對人表示可否再提高一些賠償金額，調解委員表願再努力，但若無法增加就不要堅持了。
			16'30"調解委員請相對人提高一些賠償金額，聲請人有腦震盪現象。
			17'50"調解委員說明修車1萬元僅計價2千元。 調解委員表示畢竟聲請人是受傷一方，相對人再加一些以表誠意。
20	平衡雙方力量	V	4'45"調解委員向聲請人說明強制險可保障其醫療費用(實報實銷)，唯車輛維修必須計算折舊。
21	傾聽需求	V	3'12"聲請人陳述損失與賠償要求。
			4'00"相對人陳述和解金額意見。
22	建立信任	V	12'25"調解委員說明相對人具有解決問題之誠意。
23	化解歧見	V	12'25"調解委員說明相對人具有解決問題之誠意。
25	協助產生協議	V	3'12"調解委員詢問聲請人損失與賠償要求。
			4'00"調解委員請聲請人離席，單獨與相對人交談並詢問相對人意見。
			10'10"調解委員試算結果修車2千元，醫療依單據全部賠償，另薪資賠償8千元，全部理賠金額不含強制險為1萬元整
			12'10"聲請人詢問付款方式。
			13'15"相對人表示可否再提高一些賠償金額，調解委員表願再努力，但若無法增加就不要堅持了。
26	協助達成協議	V	4'45"調解委員向聲請人說明強制險可保障其醫療費用(實報實銷)，唯車輛維修必須計算折舊。
			9'30"調解委員試算折舊，強調不會讓聲請人吃虧。
			13'15"相對人表示可否再提高一些賠償金額，調解委員表示願再努力，但若無法增加就不要堅持了。
			16'30"調解委員請相對人提高一些賠償金額，聲請人有腦震盪現象。
			17'10"調解委員說明薪資損失內容，併檢附薪資證明(扣繳憑單)。
			17'50"調解委員說明修車1萬元僅計價2千元。 調解委員表示畢竟聲請人是受傷一方，相對人再加一些以表誠意。

資料來源：本研究

三、個案 3：（案件編號 H01）

本案肇責清楚，相對人願負責賠償聲請人損失，唯認為車禍嚴重程度與損失不成比例，小車禍不應造成大損失。聲請人車輛已完成修復，且強調未要求工作及精神損失；相對人無法提出相對提案，檢視調解全程大半時間（近 85%）在於等候相對人還價。俟相對人提案後，聲請人隨即同意，本案調解成立。

本案成立關鍵在於受害人索賠不高，加害人還價不低，調解委員表現之調解行為大多於說服相對人提出相對和解金額。

分析本案調解委員表現之調解行為要素計有：公正、耐心、冷靜、熱誠、同理心、有經驗、掌握議題變化、彈性調整協商方式、保持談判、說明後果、力勸讓步、傾聽需求、建立信任、化解歧見、平撫情緒、協助產生協議、協助達成協議等項。

無需表現之調解行為計有：有知識、平衡雙方力量等項。

不具備之調解行為計有：有常識乙項。

調解過程如附錄 6-3、調解行為要素統計表如表 4-26 所示：

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

表 4-26：H01 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	有無	行為內容
1	公正	V	調解委員並無偏頗言行。
2	耐心	V	調解委員全程仔細耐心聽取雙方意見，並正確了解雙方立場與想法。
3	冷靜	V	調解委員全程平和，無激動情緒與言詞。
4	熱誠	V	調解委員極力促成和解。
5	同理心	V	7'46"調解委員表示依其立場以及現場所見當然會主張修車金額不會這麼高。
			8'44"調解委員陳述調解應站在對方立場客觀思考，較能達成協議。
			12'34"調解委員表示可以理解雙方想法(數度表示我懂！)
			14'47"調解委員表示相信大家都有心處理，否則後續大家都很麻煩，工作和生活都會受到影響。
			18'50"調解委員表示雙方多就對方立場思考較為客觀，否則難達協議。

5	同理心	V	31'21"調解委員表示可以理解相對人有意見，唯事實已造成，相對人可提出方案，讓對方思考。
10	有常識	X	16'18"調解委員表示新車、舊車都是要修。(調解委員未能運用折舊概念化解雙方歧見)
11	有經驗	V	5'14"調解委員詢問相對人交通初判內容、保險情形？檢視聲請人修車發票內容(項目、金額)、確認相對人同意負責賠償，唯金額應低於聲請人所求。
13	掌握議題變化	V	13'36"調解委員表示可理解雙方作為。 調解委員表示事實已經造成，相對人可否提出可接受之上限，否則本案懸著無法解決絕非辦法。
16	彈性調整協商方式	V	25'05"調解委員表示可請聲請人以電話與當事人商議，今日即可達成協議。
			27'20"調解委員請聲請人以電話與當事人商議相對人所提金額。
17	保持談判	V	28'10"調解委員表示若有重要事務處理，則不便干擾。 調解委員請相對人再行思考，否則再來一趟不划算。
18	說明後果	V	14'48"調解委員表示相信大家都有心處理，否則後續大家都很麻煩，工作和生活都會受到影響。
			23'18"調解委員說明今日若未和解，還要花時間再來一趟，雙方花費與損失恐怕不只這些金額。
19	力勸讓步	V	8'17"調解委員表示相對人有誠意賠償，聲請人是否能減少索賠金額？
			13'35"調解委員表示事實已經造成，相對人可否提出可接受之上限，否則本案懸著無法解決絕非辦法。
			18'50"調解委員表示雙方多就對方立場思考較為客觀，否則難達和解。
			19'43"調解委員表示處理問題視雙方態度，說麻煩也麻煩，但若乾脆亦很簡單。
			22'18"調解委員請相對人思考運氣不好，心理會較好些，若心思都放在萬7、萬8，較不易跳脫出來，比較難過。以不同的角度思考，花萬把塊解決問題，會較圓滿。
21	傾聽需求	V	2'00"聲請人說明車禍後損失、初判表雙方肇責。
			3'20"聲請人說明請求內容。
			4'05"調解委員詢問相對人意見；相對人陳述意見。
			5'14"調解委員確認相對人同意負責賠償，唯金額應低於聲請人所求。
			6'48"調解委員詢問聲請人對相對人意見看法。
			13'35"調解委員表示可理解雙方作為。
			16'39"--18'50"調解委員傾聽雙方不同意見。
22	建立信任	V	7'30"調解委員表示不會如此，大家有話好好說。

23	化解歧見	V	7'30"調解委員表示不會如此，大家有話好好說。
			16'18"調解委員表示新車、舊車都是要修。(調解委員雖未能運用折舊概念，唯仍屬化解歧見作為)
			19'43"調解委員表示雙方都有意處理問題，無意耍賴。
			31'21"調解委員表示可以理解相對人有意見，唯事實已造成，相對人可提出方案，讓對方思考。
24	平撫情緒	V	7'30"調解委員表示不會如此，大家有話好好說。
25	協助產生協議	V	3'20"調解委員詢問聲請人索賠金額？
			13'36"調解委員表示可理解雙方作為。 調解委員表示事實已經造成，相對人可否提出可接受之上限，否則本案懸著無法解決絕非辦法。
			15'04"調解委員請相對人檢視修車收據後提出可接受金額。
			16'38"調解委員請聲請人提議讓相對人參考。
			19"20"調解委員請相對人提出協議方案。
			20"55"調解委員請相對人提出協議方案。
			24"26"調解委員請相對人提出協議方案。
26	協助達成協議	V	5'14"調解委員詢問相對人交通初判內容、保險情形？檢視聲請人修車發票內容(項目、金額)、確認相對人同意負責賠償，唯金額應低於聲請人所求。
			6'47"調解委員詢問聲請人對相對人意見看法。
			8'16"調解委員表示相對人有誠意賠償，聲請人是否能減少索賠金額？
			13'35"調解委員表示事實已經造成，相對人可否提出可接受之上限，否則本案懸著無法解決絕非辦法。
			18'50"調解委員表示雙方多就對方立場思考較為客觀，否則難達協議。
			19'43"調解委員表示雙方都有意處理問題，無意耍賴。
			22'18"調解委員請相對人思考運氣不好，心理會較好些，若心思都放在萬7、萬8，較不易跳脫出來，比較難過。以不同的角度思維，花萬把塊解決問題，會較圓滿。
			31'21"調解委員表示可以理解相對人有意見，唯事實已造成，相對人可提出方案，讓對方思考。

資料來源：本研究

四、個案 4：（案件編號 I13）

本案依交通初判表顯示肇事責任在於加害人（相對人），唯其不承認過失，且自己亦受傷，並有較嚴重之車損，但受害人僅要求賠償車損數千元，加害人為免麻煩，勉強接受和解，本案調解成立。

調解委員對強制保險並不熟悉，無法化解加害人疑慮，且有「代理受害人談判」現象，導致加害人認為調解委員不公，雙方有爭執情形。

分析本案調解委員表現之調解行為要素計有：熱誠、說明後果、力勸讓步、建立信任、化解歧見、協助產生協議、協助達成協議等項。

無需表現之調解行為計有：保持談判乙項。

不具備之調解行為計有：公正、耐心、冷靜、同理心、有知識、有常識、有經驗、掌握議題變化、彈性調整協商方式、平衡雙方力量、傾聽需求、平撫情緒等項。其中耐心、有知識、有常識、有經驗、掌握議題變化、傾聽需求等項雖於調解過程中同時出現該項行為，唯其負面行為較多或較具負面影響，因此列為不具備之調解行為。

調解過程如附錄 6-4、調解行為要素統計表如表 4-27 所示：

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

表 4-27：I13 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	有無	行為內容
1	公正	X	調解委員判定肇責在於相對人，調解過程中有對立現象，導致相對人認為調解委員不公正。調解委員有代理聲請人談判之現象。
2	耐心	(V)	0'00"聲請人陳述案情與受傷情形。
			5'52"相對人持續陳述事發經過，且亦受傷。
			24'10"--29'10"調解委員傾聽相對人陳述處理本案心路歷程
		X	14'00"調解委員數度打斷相對人發言(你聽我講、不要想那麼多、扯那麼多幹嘛？)。
3	冷靜	X	調解委員對相對人肇責認知，已有非冷靜言詞，數度打斷相對人發言。
			14'30"調解委員表示相對人應負較大肇責，應找保險公司來談能給付部分，不知道相對人計較什麼？
4	熱誠	V	調解委員極力促成和解。
5	同理心	X	調解委員因肇責於相對人，導致明顯無法站在相對人位置思考其想法。
			24'10"--29'10"調解委員傾聽相對人陳述處理本案之心路歷程，唯未能針對性安撫。

9	有知識	X	20'39"調解委員表示若雙方有肇責，雙方互賠強制險；但對方無肇責，保險公司不會出險理賠。(註：強制險採無過失主義，不論肇責均應理賠；後續調解委員21'01"與23'00"所提方案內容亦同。)
		(V)	8'50"調解委員說明初判表內容、詢問是否需要申請鑑定後再調解。
10	有常識	(V)	4'28" 調解委員表示描述應該無誤，相對人若有異議則可申請鑑定，俟鑑定結果後再行調解。若對初判表無異議，今天則以初判表為基礎來進行溝通與調解。
		X	10'00"調解委員建議請保險公司會同調解。(註：僅投保強制險，保險公司不會會同調解)
			15'05"相對人表示自己的車子也要修1萬多元。 調解委員表示修車費用可由保險公司支付；相對人再度表示強制險不支付修車費用。
			15'24"調解委員再度強調找保險公司參與調解，若不找保險公司參與，則由相對人完全負責。
			20'39"調解委員表示若雙方有肇責，雙方互賠強制險；但對方無肇責，保險公司不會出險理賠。(註：強制險採無過失主義，不論肇責均應理賠；後續調解委員21'01"與23'00"所提方案內容亦同。)
11	有經驗	X	3'05"調解委員詢問相對人保險情形(相對人表示僅投保強制險)。
			10'00"調解委員建議請保險公司會同調解。(註：僅投保強制險，保險公司不會會同調解)
			15'05"相對人表示自己的車子也要修1萬多元。 調解委員表示修車費用可由保險公司支付；相對人再度表示強制險不支付修車費用。
			15'24"調解委員再度強調找保險公司參與調解，若不找保險公司參與，則由相對人完全負責。
			20'39"調解委員表示若雙方有肇責，雙方互賠強制險；但對方無肇責，保險公司不會出險理賠。(註：強制險採無過失主義，不論肇責均應理賠；後續調解委員21'01"與23'00"所提方案內容亦同。)
		(V)	4'28"調解委員表示描述應該無誤，相對人若有異議則可申請鑑定，俟鑑定結果後再行調解。若對初判表無異議，今天則以初判表為基礎來進行溝通與調解。
13	掌握議題變化	X	10'10"相對人表示雙方都受傷，可接受交叉理賠強制險醫療，對方表示若保險公司不理賠則要相對人賠償，相對人表不惜訴諸鑑定與司法解決。
			11'25"調解委員告知相對人依初判表肇責顯示，聲請人現在的要求屬於合理。

13	掌握議題變化	X	12'30"調解委員再度表示依肇責聲請人可要求醫療與財損。而強制險對於額度內醫療一定會給付，聲請人要相對人負責這句形同沒有講。(註：調解委員未能就保險能否完全支付本案醫療分析與說明，導致雙方糾纏於本項議題)
		(V)	14'30"調解委員表示相對人應負較大肇責，應找保險公司來談能給付部分。
			10'10"起調解委員未能掌握相對人癥結，導致相對人與調解委員有對立情勢，幾近形成調解委員代理聲請人與相對人談判；至14'30"調解委員方掌握本案狀況。
16	彈性調整協商方式	X	調解委員無此項行為表現。
18	說明後果	V	7'45"調解委員再度表示調解會不是法院。大家各退一步，尋求共識，達成和解；若調解不成，則上法院以司法解決問題。
			30'45"調解委員表示若本日調解不成，後續可能再花費3千元申請鑑定，或進入訴訟程序，對大家都很耗費時間與精神，結果如何不知道。
19	力勸讓步	V	32'12"調解委員表示修車費用5千多元，與聲請人所提6千元差不多。再者修車費用係由相對人估價而非聲請人估價，若聲請人修車費用高於6千元則由其自行吸收，如此和解條件，算是公平。
20	平衡雙方力量	X	調解委員明顯代理相對人談判。
21	傾聽需求	(V)	0'00"聲請人陳述案情與受傷情形。
			5'52"相對人持續陳述事發經過，且亦受傷。
			24'10"--29'10"調解委員傾聽相對人陳述處理本案心路歷程
		X	10'10"相對人表示雙方都受傷，可接受交叉理賠強制險醫療，對方表示若保險公司不理賠則要相對人賠償，相對人表不惜訴諸鑑定與司法解決。
			11'25"調解委員告知相對人依初判表肇責顯示，聲請人現在的要求屬於合理。
			12'30"調解委員再度表示依肇責聲請人可要求醫療與財損。而強制險對於額度內醫療一定會給付，聲請人要相對人負責這句形同沒有講。(註：調解委員未能就保險能否完全支付本案醫療分析與說明，導致雙方糾纏於本項議題)
			14'00"調解委員兩度打斷相對人發言(你聽我講)。
22	建立信任	V	22'18"調解委員表示若大家一開始能心平氣和把事情講清楚就好了。
23	化解歧見	V	22'18"調解委員表示若大家一開始能心平氣和把事情講清楚就好了。
24	平撫情緒	X	24'10"--29'10"調解委員傾聽相對人陳述處理本案之心路歷程，唯未能針對性安撫。

25	協助產生協議	V	4'28"依初判表顯示肇事責任在於相對人，請聲請人提出損失賠償要求，雙方進行商議。調解講求情理法，先講情理來解決問題。
			8'05"調解委員詢問聲請人訴求。
			21'01"調解委員建議相對人醫療、車損自行負責；聲請人醫療、車損由相對人負責。
			23'00"調解委員提議兩案，第一案相對人承認必須負較大肇責，自己的醫療、車損自行負責，另負擔聲請人醫療、車損6千餘元。第二案則申請鑑定。相對人可選擇負擔3千元申請鑑定，或是就6千餘元索賠，和聲請人進行討價還價，解決這件事情。
			29'45"調解委員建議以相對人支付聲請人6千元為基礎進行調解。
26	協助達成協議	V	27'50"調解委員詢問相對人對和解條件意見。
			32'12"調解委員表示修車費用5千多元，與聲請人所提6千元差不多。再者修車費用係由相對人估價而非聲請人估價，若聲請人修車費用高於6千元則由其自行吸收，如此和解條件，算是公平。
			32'42"相對人提和解條件，調解委員詢問聲請人意見，聲請人不同意，調解委員表示維持原條件。

資料來源：本研究

University Library 圖書館 Chinese Culture University

五、個案 5：（案件編號 J01）

本案依交通初判表顯示肇事責任在於相對人，加害人雖承認過失而致歉，然因係計程車駕駛，經濟能力有限，希望減輕賠償比例。調解委員藉由規則訂定與嚴格控制，調解過程平和順利；雙方在受害人提出合理賠償金額後，加害人表示同意接受，因此在調解委員有限的調解行為下，本案達成和解，調解成立。

分析本案調解委員表現之調解行為要素計有：公正、耐心、冷靜、有知識、有常識、有經驗、掌握議題變化、說明後果、傾聽需求、協助產生協議、協助達成協議等項。

無需表現之調解行為計有：熱誠、同理心、彈性調整協商方式、保持談判、力勸讓步、平衡雙方力量、建立信任、化解歧見、平撫情緒等項。

調解過程如附錄 6-5、調解行為要素統計表如表 4-28 所示：

表 4-28：J01 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	有無	行　　為　　內　　容
1	公正	V	8'17"調解委員說明調解不是法院裁判，所以不介入對錯判斷，僅是提供溝通平台。
			11'33"調解委員強調不介入對錯。
2	耐心	V	傾聽雙方說明。
3	冷靜	V	調解委員全程無激烈反應。
9	有知識	V	13'25"調解委員確認金額後表示調解成立視同判決確定，不得再做任何請求。
10	有常識	V	8'17"調解委員說明調解不是法院裁判，所以不介入對錯判斷，僅是提供溝通平台。
11	有經驗	V	7'45"調解委員詢問相對人保險情形(僅投保強制險)。
			8'17"調解委員說明調解不是法院裁判，所以不介入對錯判斷，僅是提供溝通平台。
			8'33"調解委員建議聲請人明確提出賠償數字(清單明細)。
			11'33"調解委員強調不介入對錯；建議聲請人提出索賠金額，否則無法繼續調解。
13	掌握議題變化	V	8'33"調解委員建議聲請人明確提出賠償數字(清單明細)。
			11'33"調解委員強調不介入對錯；建議聲請人提出索賠金額
18	說明後果	V	13'25"調解委員確認金額後表示調解成立視同判決確定，不得再做任何請求。
21	傾聽需求	V	2"40"調解委員詢問聲請人請求？
			3'10"聲請人說明車禍至今經過。
			4'14"聲請人出示診斷證明、初判分析表。 聲請人說明家庭狀況(一人負責全家經濟，家境困難)。
			6'21"調解委員請相對人說明。 相對人說明車禍情形、自己經濟情形亦不佳(計程車司機)
			9'43"雙方再度爭論肇事責任。聲請人表示初判表記載肇事責任在相對人，若有意見可申請鑑定。
			10'20"調解委員詢問相對人車損。(相對人稱僅照後鏡損壞) 雙方再度爭論肇事責任。
25	協助產生協議	V	2"40"調解委員詢問聲請人請求？
			4'14"調解委員再次詢問聲請人請求？
			8'33"調解委員建議聲請人明確提出賠償數字(清單明細)。
			11'33"調解委員建議聲請人提出索賠金額。
26	協助達成協議	V	14'48"調解委員詢問相對人賠償金額3萬元意見？

資料來源：本研究

六、個案 6：（案件編號 L03）

本案依交通初判表顯示肇事責任在於聲請人，雙方對此並無爭議。受害者提出醫療、財損、薪資及精神賠償共 5 萬餘元。調解委員一開始即能掌握全盤狀況，瞭解雙方對於財損、薪資並無爭議；加害人對於中醫 2 萬元是否能獲得保險理賠有疑慮，因此建議雙方本次調解先擱置精神賠償，聚焦於中醫給付部分，並請加害人瞭解保險理賠範圍，不足之處由加害人負責或雙方進行討論。

受害人最後同意刪除精神賠償，加害人全額賠償醫療、財損及薪資賠償下達成和解，本次調解成立。

分析本案調解委員表現之調解行為要素計有：公正、耐心、冷靜、熱誠、有常識、有經驗、掌握議題變化、彈性調整協商方式、傾聽需求、化解歧見、協助產生協議等項。

無需表現之調解行為計有：同理心、有知識、保持談判、說明後果、力勸讓步、平衡雙方力量、建立信任、平撫情緒、協助達成協議等項。

調解過程如附錄 6-6、調解行為要素統計表如表 4-29 所示：

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

表 4-29：L03 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	有無	行為內容
1	公正	V	調解委員無偏坦言行。
2	耐心	V	3'53"調解委員傾聽聲請人表示有資料部分可直接向保險公司請領，餘修車與薪資沒有問題。
3	冷靜	V	調解委員全程無激烈反應。
4	熱誠	V	調解委員全程熱誠參與調解。
10	有常識	V	2'12"調解委員指導雙方處理單據。
11	有經驗	V	1'19"調解委員表示今日為首度調解，可能無法一次解決問題，請聲請人與保險公司研議保險給付金額，不足部分聲請人斟酌是否自行給付，第二次再來討價還價。
13	掌握議題變化	V	1'19"調解委員表示今日為首度調解，可能無法一次解決問題，請聲請人與保險公司研議保險給付金額，不足部分聲請人斟酌是否自行給付，第二次再來討價還價。
			3'26"調解委員再度請聲請人與保險公司研議。

13	掌握議題變化	V	4'43"調解委員釐清西醫部分由保險公司理賠，修車與薪資部分由聲請人支付，雙方就有爭議之精神賠償與中醫治療部分進行討論。
			6'54"調解委員表示西醫證明是公立醫院，本無爭議，討論焦點可置於中醫部分。
16	彈性調整協商方式	V	4'43"調解委員釐清西醫部分由保險公司理賠，修車與薪資部分由聲請人支付，雙方就有爭議之精神賠償與中醫治療部分進行討論。
21	傾聽需求	V	3'53"調解委員傾聽聲請人表示有資料部分可直接向保險公司請領，餘修車與薪資沒有問題。
23	化解歧見	V	6'23"調解委員表示相對人出示非公立醫院診斷證明，聲請人必然提出意見，雙方可就此進行提出討論。
25	協助產生協議	V	1'19"調解委員表示今日為首度調解，可能無法一次解決問題，請聲請人與保險公司研議保險給付金額，不足部分聲請人斟酌是否自行給付，第二次再來討價還價。
			3'43"調解委員請相對人提列損失。
			7'18"調解委員詢問雙方對和解條件意見。

資料來源：本研究

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

七、小結：(如表 4-30)

統計以上 6 件調解成立案件，6 位調解委員均表現的調解行為僅「協助產生協議」乙項，有 5 位調解委員表現的調解行為則有「公正」、「耐心」、「冷靜」、「熱誠」、「有經驗」、「說明後果」、「傾聽需求」、「化解歧見」、「協助達成協議」等 9 項，其中屬於無須表現的調解行為計有「熱誠」、「說明後果」、「化解歧見」、「協助達成協議」等 4 項。(其餘「公正」等 5 項有委員具負面表現)

依研究設計：「協助產生協議」、「熱誠」、「說明後果」、「化解歧見」、「協助達成協議」等 5 項調解行為為調解案件成立之充分條件。

表 4-30：調解成立案件調解行為要素統計表

序號	行為要素	調解委員						合計
		A04	C07	H01	I13	J01	L03	
1	公正	V	V	V	X	V	V	5
2	耐心	V	V	V	X	V	V	5
3	冷靜	V	V	V	X	V	V	5
4	熱誠	V	V	V	V	△	V	5
5	同理心	V	V	V	X	△	△	3
9	有知識	V	V	△	X	V	△	3
10	有常識	V	V	X	X	V	V	4
11	有經驗	V	V	V	X	V	V	5
13	掌握議題變化	V	△	V	X	V	V	4
16	彈性調整協商方式	V	V	V	X	△	V	4
17	保持談判	△	△	V	△	△	△	1
18	說明後果	V	V	V	V	V	△	5
19	力勸讓步	V	V	V	V	△	△	4
20	平衡雙方力量	V	V	△	X	△	△	2
21	傾聽需求	V	V	V	X	V	V	5
22	建立信任	V	V	V	V	△	△	4
23	化解歧見	V	V	V	V	△	V	5
24	平撫情緒	△	△	V	X	△	△	1
25	協助產生協議	V	V	V	V	V	V	6
26	協助達成協議	V	V	V	V	V	△	5

資料來源：本研究

貳、 不成立案件：

一、個案 7：（案件編號 B01）

本案依交通初判表顯示肇事責任在於聲請人，加害人坦承過失，並願為受害人損失負責，唯聲請人保有第三人責任險，因此主張受害人備妥相關資料送交保險公司核定理賠金額後再行調解，避免必須負擔過多差額。調解委員則建議可就現有資料試行協商，嘗試進行調解。

調解初期因欠缺相關佐證資料，雙方攻防於損失之合理性，甚至倒退至肇事責任之討論，雙方關係往不利方向發展。在調解委員努力下，雙方互有讓步，最後在 1 千元有限差距下，欠缺臨門一腳，雙方表示俟保險公司核定後再談。延期

後雙方均未出席調解，本案以不成立結案。

分析本案調解委員表現之調解行為要素計有：公正、耐心、冷靜、熱誠、有知識、有常識、有經驗、保持談判、說明後果、力勸讓步、平衡雙方力量、傾聽需求、建立信任、化解歧見、協助產生協議、協助達成協議等項。

無需表現之調解行為計有：平撫情緒乙項。

不具備之調解行為計有：同理心、掌握議題變化、彈性調整協商方式等項。

調解過程如附錄 6-7、調解行為要素統計表如表 4-31 所示：

表 4-31：B01 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	有無	行為內容
1	公正	V	調解委員並無偏頗言行。
2	耐心	V	調解委員全程仔細耐心聽取雙方意見，並正確了解雙方立場與想法。
3	冷靜	V	調解委員全程平和，無激動情緒與言詞。
4	熱誠	V	調解委員極力促成和解。
5	同理心	X	0'50"相對人說明傷勢；調解委員表示屬輕傷，不嚴重(X)
			2'15"調解委員詢問相對人是否經過治療？相對人答稱兩次……，調解委員表示「那我不管啦！」(X)
			30'25"調解委員表示知道聲請人有困難，但錯誤總是要承擔。(V)
9	有知識	V	4' 05"相對人表示要求精神賠償；調解委員表示本案基本上並無精神賠償部分。
			16'45"調解委員告知精神賠償必須重傷才能求償。
10	有常識	V	4'36"調解委員指導相對人可列醫療費用、修車、交通、工作損失(日薪、未工作天數)。
			12'40"調解委員說明車輛折舊。
11	有經驗	V	8'20"調解委員表示從估價單無法檢視維修機車是更新零件或修理零件。
			9'40"調解委員請聲請人估價，俟雙方估價金額再行討論。
			12'40"調解委員說明車輛折舊。
13	掌握議題變化	X	雙方本應俟聲請人備妥相關資料送交保險公司核定理賠金額後再行調解。調解委員主張在現有條件下進行調解，過程中雙方回到肇事責任討論，雙方關係往不利方向發展。
16	彈性調整協商方式	X	調解委員無此行為。

17	保持談判	V	31'35"調解委員表示上法院對相對人也沒有好處，得饒人處且饒人。
18	說明後果	V	29'24"調解委員請聲請人提出總賠償金額。最好不要上法院，否則刑事責任免不了，罰金可能比賠償金額多好幾倍。
			31'35"調解委員表示上法院對相對人也沒有好處，得饒人處且饒人。
19	力勸讓步	V	23'30"調解委員向相對人表示修車估價單是8千6百餘元，另顧及聲請人收入微薄，工作損失請求可否減少一些。
			26'08"調解委員詢問相對人送法院是要懲罰聲請人？
			27'45"調解委員表示相對人請假若公司不扣工資，工作損失是否能減少一些，不要請求這麼多。
			28'57"調解委員表示不要為了幾千元上法院打官司。
			30'25"調解委員表示知道聲請人有困難，但有錯誤總是要承擔。
			31'35"調解委員表示上法院對相對人也沒有好處，得饒人處且饒人。
			31'50"調解委員提議雙方差距9千元，大家各退一步，2萬5千元雙方是否能夠接受。
20	平衡雙方力量	V	0'50"相對人說明傷勢；調解委員表示屬輕傷，不嚴重。
			16'45"調解委員告知精神賠償必須重傷才能求償。
			20'30"調解委員詢問相對人從事工作性質與內容。
			23'30"調解委員向相對人表示修車估價單是8千6百餘元，另顧及聲請人收入微薄，工作損失請求可否減少一些。
21	傾聽需求	V	10'07"相對人表示車子再如何修亦不可能回復原貌，當中還有精神上的損耗，這是個重點；另相對人請假的損失亦應列入討論。
22	建立信任	V	10'40"調解委員表示出車禍都不是故意的。
23	化解歧見	V	10'40"調解委員表示出車禍都不是故意的。
25	協助產生協議	V	0'50"調解委員詢問相對人有何傷害、損失，要求對方補償？
			2'26"調解委員表示肇責部分依初判表顯示，聲請人有一些過失，相對人在損失方面可提具體金額給聲請人，以便於解決問題。
			4' 15"調解委員請相對人詳列請求明細，以便於解決問題。
			6'00"調解委員告知應依損失明列計算，不要用喊的。
			13'00"調解委員請相對人詳列損失。
			14'20"調解委員再度指導相對人如何詳列損失。
			22'15"調解委員請聲請人重新整理方案。
			29'24"調解委員請聲請人提出總賠償金額。
			30'35"調解委員請聲請人講個數目。

26	協助達成協議	V	13'30"調解委員重申相對人要求5萬元賠償，請聲請人就能力與所願支付金額提出來討論。
			20'45"調解委員表示相對人已提出要求，聲請人可就其內容考慮。
			24'34"調解委員認為檢附單據極為麻煩(兩造均表示不會)，是否直接由1萬元減半為5千元(聲請人表示仍須依公司核賠金額而定)。
			24'56"調解委員表示精神賠償部分無單據。
			27'45"調解委員表示相對人請假若公司不扣工資，工作損失是否能減少一些，不要請求這麼多。
			28'47"調解委員表示精神賠償部分是否由聲請人包個紅包，相對人能否接受。
			31'50"調解委員提議雙方差距9千元，大家各退一步，2萬5千元雙方是否能夠接受。
			33'35"調解委員向聲請人表示差距只有3千元，年輕人努力一些、少花一點就有了。

資料來源：本研究

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

二、個案 8：（案件編號 D01）

本案聚焦於逃逸之第三車為肇事主因，聲請人為肇事次因，受害人（相對人）認為聲請人無處理本案之誠意，憤而離席，調解不成立。

相對人並未就車禍而引起之損失，提出索賠金額，僅表示視聲請人誠意而定。聲請人於調解中曾做出若相對人能提出具體診斷、薪資證明，願意全數賠償之表示，可惜未受調解委員及相對人重視，調解並未因此獲得進展。

調解委員未追問相對人實際損失及索賠金額，反而有代理談判之現象；復以願意賠償和解之意願未受重視，因此聲請人認為調解委員有不公正之傾向。

分析本案調解委員表現之調解行為要素計有：耐心、冷靜、熱誠、有知識、有常識、有經驗、保持談判、說明後果、平衡雙方力量、建立信任、化解歧見、平撫情緒、協助產生協議等項。

無需表現之調解行為計有：同理心、力勸讓步、協助達成協議等項。

不具備之調解行為計有：公正、掌握議題變化、彈性調整協商、傾聽需求等

項。

調解委員雖於調解初期能聆聽雙方陳述，唯於調解中期，未能精準掌握聲請人願意賠償之訊息，導致相對人誤以為聲請人毫無和解誠意，錯失調解成立可能，因此「傾聽需求」乙項列為不具備。

調解過程如附錄 6-8、調解行為要素統計表如表 4-32 所示：

表 4-32：D01 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	有無	行為內容
1	公正	X	18'47"聲請人認為調解委員應站在公正立場做雙方和解的橋樑，聲請人若提出金額而對方不接受，調解委員應可公證
			調解委員置重點於聲請人，形成代理相對人談判。
2	耐心	V	調解委員全程仔細耐心聽取雙方意見。
3	冷靜	V	調解委員全程平和，無激動情緒與言詞。
4	熱誠	V	調解委員極力促成和解。
9	有知識	V	4'00"調解委員告知相對人所提資料為起訴，而非判決。調解委員閱讀起訴書後說明本案將由簡易庭審理、另聲請人亦提起告訴。
			7'20"調解委員表示這是告訴乃論罪，第一審判決前都可以撤銷。但是要注意簡易庭有時侯覺得罪很輕，未經開庭就直接判決。如果判決就不好，即使是罰金，還是留下前科，聲請人還是學生，對未來不好。
			8'00"調解委員詢問起訴書何時收到。同時說明簡易庭可能不開庭審理即行判決。
			13'00"調解委員說明此部分涉及民法責任分擔問題，而第三車逃逸，較為麻煩。
10	有常識	V	3'35"調解委員詢問檢察官是否提及肇責(初判表未載)。
			5'15"調解委員表示檢察官認為相對人沒有疏失，所以不起訴；聲請人有疏失，所以起訴！但因為過失很輕，所以由簡易庭審理。
			6'00"調解委員表示假設聲請人認為沒有錯，當然可以在法庭上主張和抗辯。假設認為錯多一點，可能要對於相對人提出賠償。
11	有經驗	V	3'35"調解委員詢問檢察官是否提及肇責(初判表未載)。
			4'00"調解委員告知相對人所提資料為起訴，而非判決。調解委員閱讀起訴書後說明本案將由簡易庭審理、另聲請人亦提起告訴。
			10'24"調解委員詢問保險情形。

13	掌握議題變化	X	12'05"聲請人指相對人出具診斷與薪資證明內金額為理賠金額。調解委員未能掌握聲請人此項申明，仍聚焦於第三車肇責，導致相對人誤解聲請人推卸責任，拒絕再行調解。
			17'10"調解委員表示就總額合意即可，無須探究細目。
16	彈性調整協商方式	X	調解委員無此行為。
17	保持談判	V	7'10"調解委員重申聲請人縱未申請鑑定，仍有和解誠意。
			15'54"相對人起身欲離開，調解委員勸留，相對人同意再談「一分鐘」。
			19' 30"相對人離去時，調解委員叫了數聲相對人。
18	說明後果	V	7'20"調解委員表示這是告訴乃論罪，第一審判決前都可以撤銷。但是要注意簡易庭有時侯覺得罪很輕，未經開庭就直接判決。如果判決就不好，即使是罰金，還是留下前科，聲請人還是學生，對未來不好。
			14'36"調解委員：除非經由鑑定，否則難以斷定責任分擔比例。調解是以雙方合意的數字和解，不用麻煩到上法院。
20	平衡雙方力量	V	11'05"調解委員說明醫療費用可由強制險理賠，但若相對人因此無法工作，造成損失，聲請人理當補償。
21	傾聽需求	V	1'15"--3'08"聲請人繼續說明案情。
		X	12'05"聲請人指相對人出具診斷與薪資證明內金額為理賠金額。調解委員未能掌握聲請人此項申明，仍聚焦於第三車肇責，導致相對人誤解聲請人推卸責任，拒絕再行調解。
22	重建信任	V	6'37"調解委員表示聲請人提出調解是否就是要和相對人和解的用意？聲請人表示是有誠意和解，但尚未申請鑑定，肇事責任尚未確定。
			7'10"調解委員重申聲請人縱未申請鑑定，仍有和解誠意。
			9'40"調解委員強調雙方理性及和解意願，徵詢要求。
23	化解歧見	V	13'58"調解委員說明檢察官認為相對人無過失責任，所以未起訴相對人。
			14'36"調解委員：除非經由鑑定，否則難以斷定責任分擔比例。調解是以雙方合意的數字和解，不用麻煩到上法院。
24	平撫情緒	V	15'54"相對人起身欲離開，調解委員勸留，相對人同意再談「一分鐘」。
25	協助產生協議	V	9'40"調解委員強調雙方理性及和解意願，徵詢要求。
			12'05"調解委員請聲請人提出具體數字。
			12'20"調解委員確認若診斷證明記載休養時間乘以薪資即為理賠金額。
			16'15"調解委員向聲請人說明不要強調責任分擔細節，聲請人可就現有資料開出理賠總額。

資料來源：本研究

三、個案 9：（案件編號 E01）

本案依交通初判表顯示肇事責任在於相對人，加害人承認過失且全權交由保險公司處理。保險公司認為聲請人請求賠償金額與檢附之診斷、薪資證明落差過大，且依肇責比例僅同意分攤 3 成損失，雙方差距約為 10 萬對 1 萬元。

兩位聲請協同調解人為拉抬保險公司理賠金額，時有離題與不理性言詞。調解委員並未加以制止，雖未導致火爆衝突，但實無益於和解。

調解全程耗費於診斷、薪資證明之合理性，並未聚焦於價格之攻防。調解委員於後期採取隔離調解，保險公司提出與相對人合併賠償 5 萬元之底線，當聲請人拒絕時，調解委員隨即宣佈調解不成立，未能保持談判，說服聲請人降低期待。

分析本案調解委員表現之調解行為要素計有：公正、耐心、冷靜、熱誠、同理心、有知識、有常識、有經驗、掌握議題變化、彈性調整協商方式、說明後果、力勸讓步、平衡雙方力量、傾聽需求、建立信任、化解歧見、協助產生協議、協助達成協議等項。

無需表現之調解行為計有：平撫情緒乙項。

不具備之調解行為計有：保持談判乙項。

調解過程如附錄 6-9、調解行為要素統計表如表 4-33 所示：

表 4-33：E01 調解委員行為要素分析表

中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University Library

序號	行為要素	有無	行　　為　　內　　容
1	公正	V	調解委員並無偏頗言行。
2	耐心	V	調解委員全程仔細耐心聽取雙方意見，並正確了解雙方立場與想法。
3	冷靜	V	調解委員全程平和，無激動情緒與言詞。
4	熱誠	V	調解委員極力促成和解。
5	同理心	V	4'52"調解委員強調調解與法院判決不同，調解會有雙方攻防，可能會造成心理不舒服，尤其聲請人是受傷一方。
			36'05"調解委員向聲請人表示想要協助其提高理賠金額，但診斷證明僅記載挫傷而已，實在無法令保險公司與相對人心服口服。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

9	有知識	V	1'00"調解委員說明依初判表與路權顯示肇事主因為聲請人、相對人為次因。
			12'05"調解委員說明保險意義，保險公司務必到場調解
			23'45"調解委員徵詢相對人(與陪同之父母)意見。 調解委員強調相對人已成年，其父母無須負連帶責任。
			27'08"調解委員建議和解條件不含強制險，兩年內可因本次車禍20萬額度內醫療賠償。
			35'26"調解委員說明刑事追訴期為六個月、民事為兩年。
10	有常識	V	1'58"調解委員說明若雙方對初判表有意見可申請鑑定，否則，若調解不成立，依此初判表內容，聲請人未來在法院會較佔下風。
			4'17"調解委員詢問雙方保險情形。
			8'19"調解委員表示依往例必須提供。
			10'47"調解委員指若正本不便交付，可傳閱影本。
			21'00"調解委員向聲請人表示在調解時可以如此主張，若於法庭則建議不要，因此法官是斤斤計較的，你有多少證明文件就講多少話。
11	有經驗	V	4'17"調解委員詢問雙方保險情形。
			8'19"調解委員表示依往例必須提供。
			10'47"調解委員指若正本不便交付，可傳閱影本。
13	掌握議題變化	V	13'15"調解委員建議先擱置保險理賠部分，聲請人(1)可否表示要求對方理賠金額。
			19'55"調解委員詢問保險公司不含薪資之賠償金償？
16	彈性調整協商方式	V	13'15"調解委員建議先擱置保險理賠部分，聲請人(1)可否表示要求對方理賠金額。
			38'40"調解委員、保險公司與相對人離開調解室，進行隔離調解。
17	保持談判	X	43' 05"調解委員向聲請人表示能否接受5萬元賠償金額作為和解條件？ 聲請人表示無法接受，決定交由司法處理。調解委員隨即宣佈調解不成立。
18	說明後果	V	1'58"調解委員說明若雙方對初判表有意見可申請鑑定，否則，若調解不成立，依此初判表內容，聲請人未來在法院會較佔下風。
			21'00"調解委員向聲請人表示在調解時可以如此主張，若於法庭則建議不要，因此法官是斤斤計較的，你有多少證明文件就講多少話。
			37'35"調解委員表示因聲請人已提告，若無法達成和解，則由司法解決。
19	力勸讓步	V	36'05"調解委員向聲請人表示想要協助其提高理賠金額，但診斷證明僅記載挫傷而已，實在無法令保險公司與相對人心服口服。

20	平衡雙方力量	V	8'19"調解委員表示依往例必須提供。
			32'34"調解委員表示中醫證明中記載骨裂。
			35'26"調解委員說明刑事追訴期為六個月、民事為兩年。
			36'05"調解委員向聲請人表示想要協助其提高理賠金額，但診斷證明僅記載挫傷而已，實在無法令保險公司與相對人心服口服。
21	傾聽需求	V	2'50"--4'17"調解委員詢問雙方對本案看法與意見。
			13'14"--14'36"調解委員詢問雙方意見。
22	建立信任	V	36'05"調解委員向聲請人表示想要協助其提高理賠金額，但診斷證明僅記載挫傷而已，實在無法令保險公司與相對人心服口服。
23	化解歧見	V	12'05"調解委員說明保險意義，保險公司務必到場調解
			36'05"調解委員向聲請人表示想要協助其提高理賠金額，但診斷證明僅記載挫傷而已，實在無法令保險公司與相對人心服口服。
25	協助產生協議	V	2'50"調解委員詢問雙方對本案看法與意見。
			3'33"調解委員詢問相對人看法。
			4'40"調解委員徵詢雙方誰願提出解決方案。
			6'17"調解委員徵詢保險公司估算結果。
			13'15"調解委員建議先擱置保險理賠部分，聲請人(1)可否表示要求對方理賠金額。
			14'36"調解委員詢問若聲請人出具單據正本，保險公司可否估算理賠金額？
			15'05"調解委員詢問保險公司是否可以現場估算，並請聲請人提供資料。
			19'55"調解委員詢問保險公司不含薪資之賠償金償？
			27'08"調解委員建議和解條件不含強制險，兩年內可因本次車禍20萬額度內醫療賠償。
			37'18"調解委員請保險公司與相對人再討論後提出理賠金額，再看聲請人能否接受。
			40' 05"調解委員建議和解金額為5萬元。
26	協助達成協議	V	4'36"調解委員確認雙方均有和解意願。
			14'10"調解委員詢問相對人意見。
			21'16"調解委員徵詢相對人對雙方差額看法。
			29'27"調解委員詢問保險公司1萬5千元是否含有強制險？ 調解委員詢問聲請人(1)是否另有更為詳細資料。 調解委員重申法院會要求詳實資料。 調解委員、保險公司與聲請人(1)討論交通、中醫費用。
			43' 05"調解委員向聲請人表示能否接受5萬元賠償金額作為和解條件？聲請人表示無法接受，決定交由司法處理。

資料來源：本研究

四、個案 10：（案件編號 G01）

本案依交通初判表顯示雙方均負有肇事責任，加害人（相對人）自承有疏失，願負賠償責任，但認為受害人（聲請人）所提賠償金額超過實際損失（車損部分過度維修、受傷部分不應造成無法工作）。調解委員試圖藉由折舊概念降低聲請人所提索賠金額，然相對人願意賠償金額過低，且態度強硬，不惜訴諸法律解決本案。調解委員並未保持談判，順應相對人所提移法院處理而結束調解，本案不成立，致使自認並未堅持開價的聲請人錯愕不已。

分析本案調解委員表現之調解行為要素計有：公正、冷靜、熱誠、有知識、有常識、有經驗、掌握議題變化、說明後果、平衡雙方力量、傾聽需求、平撫情緒、協助產生協議、協助達成協議等項。

不具備之調解行為計有：耐心、同理心、彈性調整協商方式、保持談判、力勸讓步、建立信任、化解歧見（有無各 1，以不具備計）等項。

調解過程如附錄 6-10、調解行為要素統計表如表 4-34 所示：

中國文化大學 Chinese Culture University 圖書館

表 4-34：G01 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	有無	行為內容
1	公正	V	調解委員並無偏頗言行。
2	耐心	X	9'13"調解委員：你先不要講那麼多！你現在告訴我你要多少錢，這樣比較快。(X)
			調解委員未能保持談判持續進行。
3	冷靜	V	調解委員全程平和，無激動情緒與言詞。
4	熱誠	V	調解委員極力說明未和解後果。
5	同理心	X	調解委員無同理心表現(自述)。
9	有知識	V	9'23"調解委員建議對於車損以兩項原則簡化問題1. 依法律原則，材料折舊、工資百分百。2. 除聲請人估價外，亦請相對人估價。
10	有常識	V	0'00"調解委員說明調解意涵(就受傷、車損部分誰賠誰由雙方溝通)。
			11'10"調解委員表示修車需求為專業問題，請相對人詢問專業人士是否有更換零件需求，若有，則依市場機制計算折舊，若否，則無車損賠償問題。

10	有常識	V	16'18"調解委員表示若有異議，聲請人仍可至法院請求。
			18'14"調解委員說明若相對人不認帳可向法院請求。
			註：聲請人擔心強制理賠後無法要求其他賠償。
11	有經驗	V	0'00"調解委員說明調解意涵(就受傷、車損部分誰賠誰由雙方溝通)、調解委員對車禍責任不做判斷、調解不成立則訴諸司法。
			9'23"調解委員建議對於車損以兩項原則簡化問題1. 依法律原則，材料折舊、工資百分百。2. 除聲請人估價外，亦請相對人估價。
13	掌握議題變化	V	5'52"調解委員中斷相對人陳訴(相對人希望一次說完)，調解委員表示先讓聲請人明確表達賠償金額。
			8'10"調解委員表示相對人願負全責，請聲請人說明分項要求，再合計賠償總額。
			11'46"調解委員建議相對人另行估價，以低價者再就材料零件折舊計價。
			15'28"調解委員表示車損依前項說明辦理，無須再行討論。
16	彈性調整協商方式	X	調解委員無此表現。
17	保持談判	X	聲請人表示循法律處理，調解委員即宣佈調解不成立，相對人隨即離席。調解委員並未致力保持談判持續進行。
18	說明後果	V	0'00"調解委員說明調解意涵(就受傷、車損部分誰賠誰由雙方溝通)、調解委員對車禍責任不做判斷、調解不成立則訴諸司法。
			16'18"調解委員表示若有異議，聲請人仍可至法院請求。
			21'49"調解委員表示調解是規避法律裁判的風險；調解不判對錯，若進入法律程序，雙方都會很辛苦。
19	力勸讓步	X	調解和員無此表現。
20	平衡雙方力量	V	17'35"調解委員說明保險給付醫療費用由保險公司辦理即可，相對人無須出面。
21	傾聽需求	V	1'10"--3'25"聲請人說明車禍(歸責相對人)、受傷情形。
			3'25"--8'10"相對人說明車禍後自己處理情形。
22	建立信任	X	8'10"聲請人陳述相對人表示醫療由強制險支付，車損不賠，相對人完全不用支付。(調解委員未針對此點澄清)
23	化解歧見	X	8'10"聲請人陳述相對人表示醫療由強制險支付，車損不賠，相對人完全不用支付。(調解委員未針對此點澄清)
		V	17'35"調解委員說明保險給付醫療費用由保險公司辦理即可，相對人無須出面。
24	平撫情緒	V	19'10"調解委員請相對人冷靜，勿出惡言。
			19'32"調解委員再度請雙方不要有情緒。
25	協助產生協議	V	1'10"調解委員詢問聲請人聲請調解目的、訴求為何？
			5'52"調解委員中斷相對人陳訴(相對人希望一次說完)，調解委員表示先讓聲請人明確表達賠償金額。

25	協助產生協議	V	8'10"調解委員表示相對人願負全責，請聲請人說明分項要求，再合計賠償總額。
			9'13"調解委員：你先不要講那麼多！你現在告訴我你要多少錢，這樣比較快。
			9'23"調解委員建議對於車損以兩項原則簡化問題1. 依法律原則，材料折舊、工資百分百。2. 除聲請人估價外，亦請相對人估價。
			11'46"調解委員建議相對人另行估價，以低價者再就材料零件折舊計價。
			13'37"調解委員表示聲請人應就工作損失部分提出無法七日工作證明與醫療證明。
			18'26"調解委員詢問相對人可賠償金額為何？
26	協助達成協議	V	24'45"調解委員確認相對人所提賠償條件(2千元，不含強制險)。

資料來源：本研究

五、個案 11：（案件編號 K01）

本案為甲（營業車）與乙車發生車禍，導致甲車乘客受傷，分向甲乙兩車求償。本案僅甲車到場，乙車未到。調解委員建議受害人（相對人）分案處理，受害人不同意；甲車僅同意依初判表負一半肇事責任，賠償相對人求償之一半金額。調解委員調解空間有限，本案調解不成立。

分析本案調解委員表現之調解行為要素計有：公正、冷靜、有知識、有經驗、掌握議題變化、說明後果、平衡雙方力量、傾聽需求、協助產生協議、協助達成協議等項。

無需表現之調解行為計有：有常識、建立信任、化解歧見、平撫情緒等項。

不具備之調解行為計有：耐心、熱誠、同理心、彈性調整協商方式、保持談判、力勸讓步等項。

調解過程如附錄 6-11、調解行為要素統計表如表 4-35 所示：

表 4-35：K01 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	有無	行　　為　　內　　容
1	公正	V	調解委員並無偏頗言行。
2	耐心	X	調解委員未能力勸雙方讓步、保持談判。
3	冷靜	V	調解委員全程平和，無激動情緒與言詞。
4	熱誠	X	調解委員參與時間不長。
5	同理心	X	調解委員無同理心表現(聲請人陳述傷勢)。
9	有知識	V	1' 50"調解委員說明民事部分可連代求償。
			8'32"調解委員說明依法兩車必須連帶賠償。
11	有經驗	V	1' 50"調解委員表示依鑑定兩車肇責各半，聲請人可以2萬5千元與巴士和解；另車再行追究？或只針對巴士求償。 調解委員強調兩方案取決完全依照聲請人意願。 調解委員說明民事部分可連代求償。
			9'15"調解委員詢問聲請人損失金額結構。
13	掌握議題變化	V	1' 50"調解委員表示依鑑定兩車肇責各半，聲請人可以2萬5千元與巴士和解；另車再行追究？或只針對巴士求償。
16	彈性調整協商方式	X	調解委員未採用彈性協商方式。
17	保持談判	X	雙方選擇司法處理，調解委員未嘗試努力持續調解。
18	說明後果	V	2'55"調解委員說明調解程序：是否願意讓步或堅持5萬元。若和解不成就得採取訴訟，會很麻煩。調解會是協助雙方用最省事的方法達到最基本的要求解決事情。
			12'30"調解委員告知方案一是先與巴士部分達成和解、方案二則是上法院再談。
19	力勸讓步	X	調解委員讓雙方自行選擇，未強力勸導雙方讓步。
20	平衡雙方力量	V	10'10"調解委員詢問聲請人損失是否備有單據。
			10'40"調解委員詢問聲請人工作情形。
21	傾聽需求	V	1'05"聲請人陳述意見。
25	協助產生協議	V	1'05"調解委員詢問聲請人意見。
			1' 50"調解委員表示依鑑定兩車肇責各半，聲請人可以2萬5千元與巴士和解；另車再行追究？或只針對巴士求償。
			9'43"調解委員提議2萬5千元，不含強制險之和解條件？
			11'18"調解委員詢問相對人是否與聲請人談論過3萬6千元？是否能以此金額作為和解條件。
26	協助達成協議	V	11'18"調解委員詢問相對人是否與聲請人談論過3萬6千元？是否能以此金額作為和解條件。

資料來源：本研究

六、小結：

統計以上 5 件調解不成立案件，無 5 位調解委員均未表現之調解行為，有 4 位調解委員未表現之調解行為計有「彈性調整協商方式」乙項。

依研究設計：「彈性調整協商方式」為調解結果之必要條件。

調解不成立案件調解行為要素統計表如表 4-36 所示：

表 4-36：調解不成立案件調解行為要素統計表

行為要素	調解委員					合計	行為要素	調解委員					合計
	B01	D01	E01	G01	K01			B01	D01	E01	G01	K01	
公正	V	X	V	V	V	1	保持談判	V	V	X	X	X	3
耐心	V	V	V	X	X	2	說明後果	V	V	V	V	V	0
冷靜	V	V	V	V	V	0	力勸讓步	V	△	V	X	X	2
熱誠	V	V	V	V	X	1	平衡雙方力量	V	V	V	V	V	0
同理心	X	△	V	X	X	3	傾聽需求	V	X	V	V	V	1
有知識	V	V	V	V	V	0	建立信任	V	V	V	X	△	1
有常識	V	V	V	V	△	0	化解歧見	V	V	V	X	△	1
有經驗	V	V	V	V	V	0	平撫情緒	△	V	△	V	△	0
掌握議題變化	X	X	V	V	V	2	協助產生協議	V	V	V	V	V	0
彈性調整協商方式	X	X	V	X	X	4	協助達成協議	V	△	V	V	V	0

參、 本節小結：

綜合本節就 6 個成立案件、5 個不成立案件資料分析可獲結論如下：

一、「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「說明後果」、「化解歧見」等 5 項調解行為要素為調解結果之充分條件。

二、「彈性調整協商方式」調解行為要素為調解結果之必要條件。

三、無調解行為要素為調解結果之充要條件。

依據上述結論，本研究推定假設理論如下：具備較多「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「說明後果」、「化解歧見」、「彈性調整協商方式」等調解行為要素之調解委員具有較高調解成立比率之調解結果。

第五節 驗證觀察個案分析（臺北市部分）

依據前節假設理論：具備較多「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「說明後果」、「化解歧見」、「彈性調整協商方式」等調解行為要素之調解委員具有較高調解成立比率之調解結果。

本節就臺北市各行政區調解委員會第二輪觀察個案進行分析，用以驗證假設理論。與前節著重「各項調解行為要素有無」不同，本節僅就假設理論所列之 6 項調解行為要素進行次數統計。

此輪共計觀察 10 件車禍調解案，其中高調解成立比率（高於 69%）委員 4 位、低調解成立比率（低於 69%）委員 6 位，依序分析如後：

壹、 個案分析：

一、個案 12：（案件編號 C11）

本案受託人代理聲請人參與調解，希望車禍肇責釐清後再行調解；相對人為受害者，腿部骨折，向聲請人求償 40 萬元。調解委員在肇責不明下嘗試和解可能性。在調解委員聽取相對人對車禍描述後表示聲請人應負較大肇責下，聲請人（受託人）提出 10 萬元還價。調解委員則提出折衷方案 20 萬元為和解條件，並請雙方隔離討論。

聲請人（受託人）堅持 10 萬元還價，希望同意調解委員提案之相對人再行退讓。調解委員花費不少時間力勸聲請人（受託人）略作讓步，以利雙方逐步驟合。調解於聲請人（受託人）堅持下破局。

調解委員不拘泥形式與條件，於肇責不清情形下仍試圖搓合雙方進行調解，並運用隔離調解、中場休息、適時提出方案與教育指導（如何談判）等方法，以利調解進行。

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」7 次、「彈性調整協商方式」4 次、「說明後果」8 次、「化解歧見」5 次、「協助產生協議」14 次、「協

助達成協議」10 次。

調解過程如附錄 6-12、調解行為要素統計表如表 4-37 所示：

表 4-37：C11 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	次數	行為內容
4	熱誠	7	1'00"調解委員詢問雙方相關問題(受傷情形、車禍發生情形、是否有駕照)，試圖尋求無鑑定報告狀況下，是否有進行調解之可能。
			11'40"調解委員表示能否在無鑑定與醫療報告情形下，以預估值進行調解。
			16'05"調解委員向相對人說明要求是權力，但是必須合理，即便是法院亦然。 調解委員說明若雙方未達成協議，則須走法律途徑，在法院則須詳細精算。
			20'20"調解委員解答相對人親友疑問。
			36'20"調解委員告知此為談判技巧，若聲請人再加2萬元，調解委員就有籌碼要求相對人減2萬元。
			39'15"調解委員表示趁現在氣氛尚為良好，並未僵局，是否請聲請人把最大底線講出來，以利和解。若俟其備齊所有資料，是否是今天這個數字，恐怕就沒把握了。
			40'00"調解委員繼續向雙方說明後續處理方式。
16	彈性調整協商方式	4	1'00"調解委員詢問雙方相關問題(受傷情形、車禍發生情形、是否有駕照)，試圖尋求無鑑定報告狀況下，是否有進行調解之可能。
			10'37"調解委員表示不要問細目，相對人能否就調解委員方才說明提出一口價，只要聲請人同意賠償所提金額，相對人願意撤消告訴。
			11'40"調解委員表示能否在無鑑定與醫療報告情形下，以預估值進行調解。
			15'50"調解委員請雙方休息五分鐘，各自討論。
18	說明後果	8	6'28"調解委員表示能否冒險預估損失，和解是一次解決索賠，否則俟醫療狀況明確後再行調解。
			13'15"調解委員說明聲請人肇事責任與法律(刑事)責任。
			13'15"大家各退一步，否則即便贏了官司，但對方沒有能力，即便法院強制執行，每月扣一些薪水，意義不大。
			16'05"調解委員向相對人說明要求是權力，但是必須合理，即便是法院亦然。 調解委員說明若雙方未達成協議，則須走法律途徑，在法院則須詳細精算。

18	說明後果	8	18'30"調解委員表示若今天達成和解，未來損失都必須自行承受。
			34'27"調解委員表示雙方都有誠意解決問題，也有談成的可能，但金額方面勢必一方加一方減，才有和解可能。若調解不成走上法院，會增加大家很多麻煩。
			39'15"調解委員表示趁現在氣氛尚為良好，並未僵局，是否請聲請人把最大底線講出來，以利和解。若俟其備齊所有資料，是否是今天這個數字，恐怕就沒把握了。
			40'00"調解委員繼續向雙方說明後續處理方式。
23	化解歧見	5	13'15"調解委員表示肇事責任雖在聲請人，但請相對人能提出對方所能接受的合理金額，雙方能以和解圓滿解決問題，不要走到法律訴訟途徑。
			13'15"大家各退一步，否則即便贏了官司，但對方沒有能力，即便法院強制執行，每月扣一些薪水，意義不大。
			23'15"調解委員說明調解機制。
			24'00"調解委員表示人到場調解就是誠意，不要講以前，要看現在與未來，否則無法和解。
			33'50"調解委員表示與和解無關，於事無補的事情就不要再提。
25	協助產生協議	14	4'00"調解委員詢問相對人對聲請人有何要求？
			5'20"調解委員詢問相對人40萬元之結構。
			6'28"調解委員表示能否冒險預估損失，和解是一次解決索賠，否則俟醫療狀況明確後再行調解。
			8'15"調解委員建議以2個月列計修養期。
			8'30"調解委員表示老舊機車只能計算殘值，相對人希望聲請人賠償金額。
			10'37"調解委員表示不要問細目，相對人能否就調解委員方才說明提出一口價，只要聲請人同意賠償所提金額，相對人願意撤消告訴。
			11'06"調解委員詢問相對人是否願就原提出損失金額40萬做出調降？
			14'25"調解委員依其經驗以及相對人傷勢，建議以20萬元做為和解金額(若雙方無法達成協議，就算調解委員沒提)。
			29'50"調解委員詢問聲請人能力能同意的和解金額？
			31'35"調解委員再度詢問聲請人能支付多少和解金額？
			32'15"調解委員詢問能支付多少和解金額？
			32'30"調解委員詢問相對人是否同意對方所堅持10萬元？
			38'16"調解委員詢問相對人金額？
			39'15"調解委員表示趁現在氣氛尚為良好，並未僵局，是否請聲請人把最大底線講出來，以利和解。若俟其備齊所有資料，是否是今天這個數字，恐怕就沒把握了。

26	協助達成協議	10	12'10"調解委員徵詢聲請人意見。
			13'15"調解委員表示肇事責任雖在聲請人，但請相對人能提出對方所能接受的合理金額，雙方能以和解圓滿解決問題，不要走到法律訴訟途徑。
			14'25"調解委員依其經驗以及相對人傷勢，建議以20萬元做為和解金額(若雙方無法達成協議，就算調解委員沒提)。
			32'30"調解委員詢問相對人是否同意對方所堅持10萬元？
			33'30調解委員詢問相對人是否可以幫幫聲請人，再降一些？
			34'27"調解委員表示雙方都有誠意解決問題，也有談成的可能，但金額方面勢必一方加一方減，才有和解可能。若調解不成走上法院，會增加大家很多麻煩。
			35'17"調解委員表示若聲請人能力有限，建議什麼金額都沒用，是否請雙方各讓一步？
			36'20"調解委員告知此為談判技巧，若聲請人再2萬元，調解委員就有籌碼要求相對人減2萬元。
			38'16"調解委員詢問相對人金額？
			39'15"調解委員表示趁現在氣氛尚為良好，並未僵局，是否請聲請人把最大底線講出來，以利和解。若俟其備齊所有資料，是否是今天這個數字，恐怕就沒把握了。

資料來源：本研究

圖書館 Chinese Culture University

二、個案 13：（案件編號 D02）

本案為初判表記載雙方肇事原因相同之無人損車禍，唯相對人自後方追撞聲請人，且僅聲請人有車損，因此討論焦點集中於聲請人索賠車損，相對人則對肇責有意見。在調解委員以車輛零件折舊、相對人責任險會理賠，並施以隔離調解下，雙方同意以中古零件價格達成和解。

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」4 次、「彈性調整協商方式」2 次、「說明後果」1 次、「化解歧見」2 次、「協助產生協議」11 次、「協助達成協議」9 次。

調解過程如附錄 6-13、調解行為要素統計表如表 4-38 所示：

表 4-38：D02 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	次數	行為內容
4	熱誠	4	9'55"調解委員採隔離調解，向相對人說明聲請人車輛為舊車，會要求計算折舊。
			10'22"調解委員表示相對人若同意賠償8千元，調解委員願和聲請人協商。
			13'58"相對人表示要他賠償實在沒道理。 調解委員向相對人說明肇責。
			20'35"調解委員勸相對人耗費時間和精神，都不划算。
16	彈性調整協商方式	2	9'55"調解委員採隔離調解，向相對人說明聲請人車輛為舊車，會要求計算折舊。
			19'25"調解委員帶相對人離開調解室單獨會談。
18	說明後果	1	20'00"調解委員告知法院處理很麻煩，曠日費時。
23	化解歧見	2	5'34"調解委員表示今天雙方來了就好。
			11'48"調解委員表示相對人變換車道有肇事責任。
25	協助產生協議	11	5'05"調解委員詢問聲請人申請調解(處理本案)意見為何
			6'15"調解委員表示依初判表記載，雙方均有過失肇責。
			6'52"調解委員詢問聲請人車損估價？
			7'30"調解委員再度詢問聲請人車損估價？
			8'30"調解委員再度詢問聲請人車損估價？
			9'22"調解委員詢問聲請人車輛年份後說明舊車應計算折舊，自己應分擔一些。
			10'22"調解委員表示相對人若同意賠償8千元，調解委員願和聲請人協商。
			16'53"調解委員請聲請人自行負擔一半。
			18'12"調解委員說明聲請人修車部份只要代用品，無須使用原廠材料。
			19'40"調解委員詢問相對人能否接受目前價格？
			20'40"調解委員詢問相對人多少錢願和對方和解。
26	協助達成協議	9	10'22"調解委員表示相對人若同意賠償8千元，調解委員願和聲請人協商。
			11'06"調解委員詢問相對人是否投保第三責任險？
			11'18"調解委員再度詢問相對人是否願意賠償半額？
			13'17"調解委員再度詢問相對人是否願意賠償半額？
			15'35"調解委員勸相對人賠償金不多，不要弄得太複雜。
			16'53"調解委員請聲請人自行負擔一半。
			18'12"調解委員說明聲請人修車部份只要代用品，無須使用原廠材料。
			19'40"調解委員詢問相對人能否接受目前價格？
			21'15"調解委員與相對人重回調解室，告知相對人還價。

資料來源：本研究

三、個案 14：（案件編號 E02）

本案肇責清楚，相對人駕車路邊停靠時撞及騎機車之聲請人，造成手部骨折，半年無法工作（診斷證明 1 年後拆除鋼釘）。聲請人已提出請求 150 萬元之刑事附帶民事告訴，和解條件為 50 萬元，於調解委員折衝下願調降至 40 萬元。

相對人為計程車行之租賃駕駛，由身分不明者（車行代理或保險經紀人）陪同，僅願象徵性賠償 3 萬元。調解過程中與調解委員幾度口舌之爭，且數度要求聲請人提出開價之相關佐證資料與賠償分期方式，卻又拒絕讓步，調解過程因此而失焦。

調解委員以利害與得失力勸相對人認真考慮和解，但相對人（陪同人）對調解委員的不信任與違常的調解態度與行為，導致本次調解在相對人沒有賠償能力、負連帶責任的車行不願賠償下以不成立結束。

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」2 次、「彈性調整協商方式」1 次、「說明後果」2 次、「化解歧見」0 次、「協助產生協議」24 次、「協助達成協議」19 次。

調解過程如附錄 6-14、調解行為要素統計表如表 4-39 所示：

表 4-39：E02 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	次數	行為內容
4	熱誠	2	30'30"調解委員不斷與相對人討論病情、案情與肇責。
			37'00"調解委員強調調解的好處與作用。
16	彈性調整協商方式	1	23'05"調解委員請聲請人(陪同人)與聲請人私下溝通。(兩人離開調解室)
18	說明後果	2	3'30"調解委員說明調解功能，否則走上司法途徑會增加雙方麻煩。聲請人有過失傷害刑事責任，若未和解而經判刑，除易科罰金繳國庫外，尚須負責民事賠償責任。
			36'15"調解委員詢問聲請人是否評估訴訟判決可能賠償金額？若相對人所提條件低於判決可能賠償金額，不是有利於聲請人？

中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University Library

25	協助產生協議	24	1'45"調解委員請相對人提出索賠價碼！
			4'10"調解委員詢問相對人索賠金額？
			7'00"調解委員詢問相對人希望如何解決？
			7'45"調解委員再度詢問相對人希望如何解決？
			10'00"調解委員詢問相對人民事賠償請求150萬？現在求償60萬？
			18'38"調解委員詢問聲請人可以賠償多少？
			18'55"調解委員表示相對人骨折，紅包太少；另外，若只包紅包意思一下，為何分析索賠結構？
			19'32"調解委員詢問紅包也可能是60萬？
			21'30"調解委員詢問聲請人是否先擬理賠金額。
			22'13調解委員詢問聲請人強制險是否包含醫療費用？
			23'05"調解委員建議和解條件不含強制險，較易切入。
			25'57"調解委員詢問相對人底線為何？
			26'08"調解委員詢問相對人醫療費用為何高達11萬元？看護費是否有單據？ 調解委員詢問相對人醫療費用內容。
			28'34"調解委員詢問相對人能否接受40萬分期？
			35'35"調解委員請相對人出示薪資證明(50萬)回應聲請人出價3萬元。
			37'45"調解委員試算並說明相對人損失。
			41'10"調解委員詢問聲請人精神賠償20萬多嗎？
			42'20"調解委員表示調解可能比法院判決少，何不嚐試？
			42'50"調解委員表示每期3萬如何？
			43'05"調解委員表示車行呢？
			43'30"調解委員詢問每期可以多少？
			43'40"調解委員認為應該車行先行代為墊付。
			44'40"調解委員再度詢問每期可以多少？
			45'35"調解委員詢問車行可以支付多少？
26	協助達成協議	19	8'15"調解委員詢問相對人可否調降和解金額？
			10'40"調解委員詢問聲請人意見。
			11'55"調解委員表示除了醫療費用外，比較大的賠償金額是工作與精神賠償。
			14'30"調解委員詢問相對人職業？ 調解委員檢視診斷證明後表示相對人確實一年無法工作
			16'35"調解委員詢問相對人可否傳真薪資證明？
			17'30"調解委員分析相對人委託律師所列損失清單
			18'38"調解委員詢問聲請人可以賠償多少？
			35'35"調解委員請相對人出示薪資證明(50萬)回應聲請人出價3萬元。

26	協助達成協議	19	36'15"調解委員詢問聲請人是否評估訴訟判決可能賠償金額？若相對人所提條件低於判決可能賠償金額，不是有利於聲請人？
			37'45"調解委員試算並說明相對人損失。
			39'30"調解委員說明依外表與相關文件可見相對人一年無法工作。
			41'10"調解委員詢問聲請人精神賠償20萬多嗎？
			42'20"調解委員表示調解可能比法院判決少，何不嚐試？
			42'50"調解委員表示每期3萬如何？
			43'05"調解委員表示車行呢？
			43'30"調解委員詢問每期可以多少？
			43'40"調解委員認為應該車行先行代為墊付。
			44'40"調解委員再度詢問每期可以多少？
			45'35"調解委員詢問車行可以支付多少？

資料來源：本研究

四、個案 15：（案件編號 A07）

本案肇責清楚，相對人願負責賠償聲請人損失，唯認為精神損失索賠過高，對聲請人 8 萬元之開價還以 5 萬元。聲請人在調解委員隔離調解下兩度降價至 6 萬元；堅持 5 萬元的相對人最終接受調解委員提案 5 萬 5 千元，雙方達成和解。

本案原屬肇責清楚、求償不高、有能力賠償與懂得讓步之簡易調解案件，唯未成年之相對人監護權不清，調解委員花費不少時間處理，導致本案耗費一個多小時方才完成調解。

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」4 次、「彈性調整協商方式」1 次、「說明後果」與「化解歧見」均 0 次、「協助產生協議」11 次、「協助達成協議」17 次。

調解過程如附錄 6-15、調解行為要素統計表如表 4-40 所示：

表 4-40：A07 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	次數	行為內容
4	熱誠	4	23'57"調解委員與相對人討論聲請人病情。
			30'35"調解委員與調解會祕書討論相對人監護權問題。
			44'35"調解委員討論監護權處理方式。
			52'36"調解委員提議5萬5千和解？同意再與聲請人商議
16	彈性調整協商方式	1	19'45"調解委員與相對人、陪同人於調解室外會談。
25	協助產生協議	11	0'00"調解委員詢問聲請人請求？
			4'00"調解委員詢問聲請人醫療由強制險理賠之意見。
			9'42"調解委員詢問聲請人車齡？(兩年)
			10'46"調解委員表示車齡會有折舊，請聲請人自行評估。
			13'25"調解委員確認聲請人工作損失1萬7千元。
			14'02"調解委員詢問雙方認為精神賠償多少才合適？
			25'05"調解委員詢問相對人若和解成立，如何付款。
			51'40"調解委員提議可否以5萬5與相對人商議？
			52'36"調解委員提議5萬5千和解？同意再與聲請人商議
			53'10"調解委員提議先與聲請人商議5萬，餘為彈性空間
			62'22"調解委員離開調解室向相對人表示5萬5千元，5千元可分期之和解條件。
26	協助達成協議	17	5'12"調解委員詢問相對人對本案意見？
			10'10"調解委員詢問相對人對本案意見？
			20'10"調解委員向相對人說明初判表與聲請人請求。
			21'50"調解委員說明若須舉證則延期續調，若要今天和解，則信任其工作與修車，調解重點於精神賠償。
			35'40"調解委員單獨與聲請人討論8萬元結構。
			36'30"調解委員表示相對人單親、能力有限。
			37'09"調解委員表示能力所及賠償金額為5萬元(不含強制險)；強制險兩年內均可申請。
			44'03"調解委員詢問聲請人意見。
			46'47"調解委員告知聲請人僅能退讓至6萬5千元。
			48'25"調解委員勸聲請人以解決問題為目標。
			51'40"調解委員提議可否以5萬5與相對人商議？
			52'08"調解委員於調解室外告知相對人，對方讓至6萬元
			52'36"調解委員提議5萬5千和解？同意再與聲請人商議
			53'10"調解委員提議先與聲請人商議5萬，餘為彈性空間
			54'12"調解委員進入調解室與聲請人商議退讓至5萬5千。
			59'42"聲請人進入調解室表示最低5萬5千，5千可分期。
			62'22"調解委員離開調解室向相對人表示5萬5千元，5千元可分期之和解條件。

資料來源：本研究

五、個案 16：（案件編號 B02）

本案聲請人穿越馬路遭相對人騎機車撞傷，索賠 8 萬元，相對人對肇責與初判表與調解委員、聲請人有不同見解，因此僅同意賠償 2 萬元。調解委員提議 4 萬元和解，聲請人同意，相對人堅持司法處理。調解委員無法說服相對人，本案調解不成立。

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」3 次、「彈性調整協商方式」1 次、「說明後果」2 次、「化解歧見」3 次、「協助產生協議」4 次、「協助達成協議」16 次。

調解過程如附錄 6-16、調解行為要素統計表如表 4-41 所示：

表 4-41：B02 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	次數	行為內容
4	熱誠	3	8'15"調解委員說明調解目的
			12'00"調解委員表示聲請人求償金額為何？方能協助與相對人商議。
			31'15"調解委員說明相對人計算金額與思維有落差，澄清和解金額結構(雙方損失總計後一人一半)。調解委員認為聲請人請求合理，並非獅子大開口，因此不討論肇責七三比或六四比，以一人一半為處理原則。
16	彈性調整協商方式	1	8'00"調解委員表示離隔調解，請相對人迴避。
18	說明後果	2	19'13"調解委員說明若調解不成，法院亦是要求和解。
			36'50"調解委員表示法院也會先建議雙方和解。
23	化解歧見	3	22'30"調解委員表示不能這樣講，他都已經住院。
			29'45"調解委員對相對人想法有意見，認為如此思考(個人負責個人部分)根本無法調解。
			31'15"調解委員說明相對人計算金額與思維有落差，澄清和解金額結構(雙方損失總計後一人一半)。調解委員認為聲請人請求合理，並非獅子大開口，因此不討論肇責七三比或六四比，以一人一半為處理原則。
25	協助產生協議	4	5'45"調解委員確認聲請人要求10萬元。
			12'00"調解委員表示聲請人求償金額為何？方能協助與相對人商議。
			13'05"調解委員再度詢問聲請人請求金額？以利商議。
			19'40"調解委員詢問相對人對賠償金額之意見為何？

26	協助達成協議	16	6'53"調解委員詢問聲請人工作情形。
			8'15"調解委員說明調解目的、醫療除健保外亦需自行擔負部分負擔。
			10'34"調解委員說明醫療費用必須檢附單據證明。
			11'05"調解委員詢問索賠金額結構。
			11'30"調解委員表示依初判表判斷，要求相對人賠償薪資較為不合理。
			15'40"調解委員確認相對人已協助支付醫療費用與是否提出5萬元和解金額？
			17'40"調解委員向相對人說明聲請所提條件。
			21'00"調解委員說明聲請人尚有後續醫療需求。
			21'30"調解委員說明依初判表聲請人有三成肇責、相對人應負七成肇責。
			23'05"調解委員與相對人談論案情。
			24'40"調解委員詢問能否依先前所提賠償聲請人5萬元？
			25'00"調解委員詢問相對人接受6萬餘元意願？
			31'15"調解委員說明相對人計算金額與思維有落差，澄清和解金額結構(雙方損失總計後一人一半)。調解委員認為聲請人請求合理，並非獅子大開口，因此不討論肇責七三比或六四比，以一人一半為處理原則。
			37'44"調解委員詢問聲請人可接受之和解金額為何？
			38' 08"調解委員至調解室外詢問相對人可否接受5萬元。
			38'16"調解委員勸相對人再加1萬元，看對方是否同意。

資料來源：本研究

六、個案 17：（案件編號 G02）

本案依初判表顯示肇責在於相對人，雙方並無爭議。聲請人因仍治療中，無法提出明確損失金額，由家長代理調解。相對人因投保責任險由保險公司參與調解，另有保險經紀友人陪同。調解過程調解委員、保險業務員與相對陪同人指導聲請陪同人（家長）可以提出何種損失與如何彙整損失證明。對於聲請人（家長）關切的精神賠償與加害人誠意部分以法律實務作法說明，難以觸及受害者心理。

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」4 次、「說明後果」2 次、「協助產生協議」14次；「彈性調整協商方式」、「化解歧見」與「協助達成協議」均0

次。

調解過程如附錄 6-17、調解行為要素統計表如表 4-42 所示：

表 4-42：G02 調解委員行為要素分析表

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

序號	行為要素	次數	行為內容
4	熱誠	4	0'50"調解委員說明如何透過調解機制與保險公司、相對人找到解決問題平衡點。保險公司所提金額若無法完全滿足所求，保險公司會和保戶商議。但調解不可能全部如意，雙方應各退一步。
			5'45"調解委員向相對陪同人(母)說明，醫院收據、修車估價單可以蓋有同正本之影本即可，自已可保有正本。
			8'00"調解委員請相對陪同人(母)提出索賠金額與證明，交保險公司核算，俟一或兩週後再行調解。
			35'08"調解委員推薦受害者後續醫療可至馬偕醫院。
18	說明後果	2	0'50"調解委員說明如何透過調解機制與保險公司、相對人找到解決問題平衡點。保險公司所提金額若無法完全滿足所求，保險公司會和保戶商議。但調解不可能全部如意，雙方應各退一步。
			2'13"調解委員說明和解不成立即進入司法程序，唯亦有可能再退回本會進行調解。 調解較訴諸法律具有更多優點，雙方可以充分發言。
25	協助產生協議	14	0'30"調解委員請聲請人詳列損失金額明細，以利保險公司核算理賠金額。
			3'25"調解委員表示各項損失及未來預期醫療均可列計。
			4'15"調解委員建議相對陪同人(母)先行請教醫生未來醫療方向與需求。
			4'30"調解委員請相對陪同人(母)至醫院開立新的診斷證明，並請醫生估計未來醫療。
			6'42"調解委員說明精神賠償亦可列入索賠明細中。
			8'00"調解委員請相對陪同人(母)提出索賠金額與證明，交保險公司核算，俟一或兩週後再行調解。
			10'30"調解委員說明可依據診斷證明內容要求工作損失。
			11'10"調解委員說明相對人可評估要求精神賠償。
			17'00"調解委員說明相對人可預估美容醫療內容。
			17'35"調解委員請相對人要求醫師提出未來治療估算，雙方談和解較有依據。免得開還價不合理、或吃虧。
			22'25"調解委員請保險公司說明損壞車輛處理原則。
			29'10"調解委員詢問是否可以開立「需專人照顧」診斷證明？可申請看護費用。
			37'52"調解委員建議強制險除外，傷者可有兩年醫療給付
			39'20"調解委員說明三週內相對人可至醫院評估後續醫療，並將資料交保險公司，以利核算理賠金額。

資料來源：本研究

七、個案 18：（案件編號 H02）

本案肇事責任清楚，且加害人（聲請人）保有第三責任險。保險公司審閱相對人提供資料（診斷證明與單據）後，提出索賠之半價為理賠金額。調解委員未俟相對人反應，即以雙方中點作為合理和解金額。保險業務員經電詢公司與聲請人協商後，同意調解委員所提金額，唯不足額部分由聲請人負擔，本案調解成立。

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」2 次、「彈性調整協商方式」1 次、「說明後果」與「化解歧見」均 0 次、「協助產生協議」8 次、「協助達成協議」5 次。

調解過程如附錄 6-18、調解行為要素統計表如表 4-43 所示：

表 4-43：H02 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	次數	行為內容
4	熱誠	2	18'42"調解委員舉案例補充說明法律與事實有出入。
			23'50"調解委員向相對人說明交通費用如何開立證明。
16	彈性調整協商方式	1	45'30"調解委員請聲請人(保險公司與當事人)離開調解室商議。
25	協助產生協議	8	9'00"調解委員詢問聲請人意見？
			11'00"調解委員建議相對人重新開立診斷證明，以利爭取較高薪資補償。
			14'20"調解委員建議調解金額不含強制險為宜。
			16'35"調解委員說明法律上無法含蓋未發生情事，若擔心未來費用，可放置於精神賠償部分討論與調整。
			18'42"調解委員舉案例補充說明法律與事實有出入。
			22'50"調解委員向相對人說明診斷證明記載「須專人看護」，保險公司一定理賠，若無，則難以處理。
			33'05"調解委員請保險公司再加一些理賠金額，希望能調高至25至30之間，不足部分由保戶負責。
			39'50"調解委員藉此空檔向雙方說明建議結構、不含強制險意義、相關證明如何蒐整、向聲請人建議和解金額外加個1萬2紅包給相對人，如此較為圓滿且有人情味。
26	協助達成協議	5	33'05"調解委員請保險公司再加一些理賠金額，希望能調高至25至30之間，不足部分由保戶負責。
			34'25"調解委員表示不要讓受傷者感到鬱悶與負擔過重，保戶負擔差額，這種作法會讓受害者感到溫暖與誠意。

26	協助達成協議	5	39'50"調解委員藉此空檔向雙方說明建議結構、不含強制險意義、相關證明如何蒐整、向聲請人建議和解金額外加個1萬2紅包給相對人，如此較為圓滿且有人情味。
			44'25"聲請人(保險公司)返回調解室表示同意23萬元。
			46'00"調解委員向相對人表示一般調解金額大約10萬元，唯其知道保險公司機制，所以可以談到較高金額。

資料來源：本研究

八、個案 19：（案件編號 J02）

本案聲請人騎機車遭相對人所駕小貨車撞傷，提出醫療、薪資、車（財）損與精神賠償。相對人（貨車公司代表）對肇責仍持保留意見，經調解委員說明依聲請人受傷及損失情形，所提索賠金額算是合理。貨車公司礙於業務過失傷害刑責，迅即同意調解條件，本案調解成立。

本案案情單純，索賠不高，調解委員著力之處有限。

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」與「彈性調整協商方式」為 0 次、「說明後果」2 次、「化解歧見」1 次、「協助產生協議」3 次、「協助達成協議」9 次。

調解過程如附錄 6-19、調解行為要素統計表如表 4-44 所示：

表 4-44：J02 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	次數	行為內容
18	說明後果	2	5'08"調解委員向對照人說明5萬5千元包含車損(5千元)、醫療、復建，亦即和解後雙方即無任何關係。
			6' 00"調解委員向對照人說明不要談對錯及責任，現在僅就聲請人受傷情形進行調解。調解不進行鑑定，若調解不成，才到法院判別對錯。調解是解決賠償問題，到法院就是處理刑事傷害問題。
23	化解歧見	1	4'17"調解委員向對照人說明依診斷證明判斷，聲請人受傷情形可能頗為嚴重。
25	協助產生協議	3	3'05"調解委員詢問聲請人要求。
			7'20"調解委員問對照人:可以啦！怎麼樣？分期也可以！
			8'08"調解委員協調付款日期、方式。

26	協助達成協議	9	3'45"調解委員認為依受傷情形要求5萬5千元算是合理。
			4'05"調解委員詢問對照人可否接受？
			4'17"調解委員向對照人說明依診斷證明判斷，聲請人受傷情形可能頗為嚴重。
			5'08"調解委員向對照人說明5萬5千元包含車損(5千元)、醫療、復建，亦即和解後雙方即無任何關係。
			6' 00"調解委員向對照人說明不要談對錯及責任，現在僅就聲請人受傷情形進行調解。調解不進行鑑定，若調解不成，才到法院判別對錯。調解是解決賠償問題，到法院就是處理刑事傷害問題。
			6'33"調解委員說明聲請人年齡、職業1個月之薪資補貼3萬元屬正常；除修車外，其餘作為復建及精神補償。
			7' 07"調解委員強調聲請人65歲了，這種車禍很吃力！
			7'20"調解委員問對照人:可以啦！怎麼樣？分期也可以！
			7'40"調解委員向聲請人表示調解書形同判決書，不怕對方不支付。

資料來源：本研究

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

九、個案 20：（案件編號 K02）

本案案情單純，兩造並未受傷，聲請人僅索賠修車費用 3 千 6 百元。相對人投保責任險，但未通知保險公司陪同調解，對聲請人態度亦表不滿。雙方耗費大部分時間爭執肇事責任、語氣態度，以及相對人與保險公司通聯。保險公司指導相對人不做任何承諾，延後兩週再行調解。

調解委員僅守分際，未對肇責部分加以評論，亦未提議相對人不出險自行賠償之可能性。

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」4 次、「彈性調整協商方式」0 次、「說明後果」7 次、「化解歧見」2 次、「協助產生協議」8 次、「協助達成協議」3 次。

調解過程如附錄 6-20、調解行為要素統計表如表 4-45 所示：

表 4-45：K02 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	次數	行為內容
4	熱誠	4	7'25"調解委員表示調解就是大家讓步，若不成就循法律解決，這只是很單純事件，不須要麻煩到打官司。
			7'50"調解委員說明調解的好處，不用麻煩到上法院。
			13'06"調解委員向聲請人說明肇事鑑定程序。
			23'45"調解委員表示另訂時間再行調解，以能達成協議為原則，即便到法院也是這樣處理。
18	說明後果	7	3'25"調解委員表示若調解不成立，進入訴訟程序時，可申請鑑定，若不服，可以申請覆議。然雙方若能各讓一步，調解成立就不會進入訴訟程序。
			5'07"調解委員表示肇責應由專家鑑定，但依照初判責任是在相對人，若不服而調解不成立，可申請覆議。
			7'10"調解委員表示大家不要這樣，若有不服可以在打官司時提出覆議，只是不用麻煩到打官司。
			7'25"調解委員表示調解就是大家讓步，若不成就循法律解決，這只是很單純事件，不須要麻煩到打官司。
			23'45"調解委員表示另訂時間再行調解，以能達成協議為原則，即便到法院也是這樣處理。
			25'00"調解委員說明調解與法院處理之差別。(法院較麻煩、時間較少)。
			26'50"調解委員強調調解是雙方同意，否則就訴諸法律。
23	化解歧見	2	4'37"調解委員制止雙方爭論，表示肇事責任不是我們可以判定的，鑑定專家會判定。
			5'07"調解委員表示肇責應由專家鑑定，但依照初判責任是在相對人，若不服而調解不成立，可申請覆議。
25	協助產生協議	8	1'32"調解委員詢問車損情形及修車費用？
			2'10"調解委員表示雙方可就車損情形進行調解。
			2'25"調解委員表示車損應先估價才能談和解。
			5'50"調解委員再度詢問聲請人修車費用。
			9'30"調解委員指聲請人應估價修車費用。
			12'08"調解委員向聲請人確認車損3千6百元。
			15'06"調解委員詢問聲請人車損情形、車況。
			25'45"調解委員詢問相對人保險公司反應。
26	協助達成協議	3	3'25"調解委員表示若調解不成立，進入訴訟程序時，可申請鑑定，若不服，可以申請覆議。然雙方若能各讓一步，調解成立就不會進入訴訟程序。
			7'25"調解委員表示調解就是大家讓步，若不成就循法律解決，這只是很單純事件，不須要麻煩到打官司。
			7'50"調解委員說明調解的好處，不用麻煩到上法院。

資料來源：本研究

十、個案 21：（案件編號 L04）

本案依初判表顯示雙方均負有肇事責任，聲請人受傷求償 25 萬元，相對人以過去受傷經驗，不應會有如此高額賠償金，另相對人認為依肇責僅需負道義責任。聲請人（陪同人）則認為相對人投保責任險，為何不讓保險公司處理，而是一味否認肇責與求償金額。後保險公司業務員加入調解，檢視相關資料後表示，相對人需負較大肇事責任，聲請人則需負部分責任，另醫療部分證明、單據與理賠要求落差過大，請聲請人另提完整資料，俟其向公司簽核後再行調解。

聲請人（陪同人）請調解會先行開立調解不成立，俟保險公司核算後再議。

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」1 次、「彈性調整協商方式」0 次、「說明後果」1 次、「化解歧見」2 次、「協助產生協議」4 次、「協助達成協議」2 次。

調解過程如附錄 6-21、調解行為要素統計表如表 4-46 所示：

表 4-46：L04 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	次數	行為內容
4	熱誠	1	19'40"調解委員依目前狀況，本日應無法達成協議，建議雙方協議下次調解日期。
18	說明後果	1	21'53"調解委員表示聲請人雖然不可能完全復原，但希望能恢復八九成，運氣不好遇到了；另相對人是否對於不足之處能作個表示；大家無須鬧到法院。
23	化解歧見	2	11'35"調解委員告知相對人若有人受傷應儘速處理。
			12'40"調解委員打圓場，雙方到場即有處理問題之誠意。
25	協助產生協議	4	4'45"調解委員詢問聲請人求償金額？
			6'35"調解委員再度詢問聲請人求償金額？
			17'30"調解委員整理保險公司承辦人建議。 調解委員詢問聲請人休養天數。
			19'15"調解委員請保險公司依經驗計算可能賠償金額。
26	協助達成協議	2	20'55"調解委員表示本日雙方到場，亦開出具體金額，大家再作一評估，不要過於堅持己見。
			21'53"調解委員表示聲請人雖然不可能完全復原，但希望能恢復八九成，運氣不好遇到了；另相對人是否對於不足之處能作個表示；大家無須鬧到法院。

資料來源：本研究

貳、 本節小結：

統計 10 位調解委員調解行為要素並計算高低績效委員調解行為要素平均數比較表如表 4-47 所示，並分析如下：

表 4-47：高低績效委員調解行為要素平均數比較表(北市部分)

序號	行為要素	委員	C11	D02	E02	A07	平均	B02	G02	H02	J02	K02	L04	平均
		績效	高					低						
			78%	81%	75%	70%		64%	67%	64%	64%	61%	50%	
		時間	40'	21'	47	64'		41'	45'	49'	10'	29'	24'	
4	熱誠		7	4	2	4	4.3	3	4	2	0	4	1	2.3
16	彈性調整協商方式		4	2	1	1	2.0	1	0	1	0	0	0	0.3
18	說明後果		8	1	2	0	2.8	2	2	0	2	7	1	2.3
23	化解歧見		5	2	0	0	1.8	3	0	0	1	2	2	1.3
25	協助產生協議		14	11	24	11	15.0	4	14	8	3	8	4	6.8
26	協助達成協議		10	9	19	17	13.8	16	0	5	9	3	2	5.8
小計			48	29	48	33	39.5	29	20	16	15	24	10	19.0

資料來源：本研究

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

一、整體而言：

(一) 高績效委員各項調解行為要素平均數均高於低績效委員。

(二) 高績效委員各項調解行為要素合計數均高於低績效委員。

二、個別而言：

(一)「熱誠」與「彈性調整協商方式」要素，高績效委員雖有 C11 具極端值，唯若將其刪除或減化至平均值，高績效委員平均值仍顯著高於低績效委員。

(二)「說明後果」要素，高、低績效委員均受 1 位具極端值委員（C11 與 K02）影響，若將其刪除或減化至平均值，高績效委員與低績效委員並無顯著差

異。

(三)「化解歧見」要素，高績效委員亦受 C11 具極端值影響，若將其刪除或減化至平均值，高績效委員與低績效委員並無顯著差異。

(四)「協助產生協議」與「協助達成協議」要素，高績效委員表現平均優於低績效委員，雖然 G02 委員在「協助產生協議」、B02 委員在「協助達成協議」有高於部分高績效委員表現，然屬極端值表現。

依據上述驗證，本研究前節假設：具備較多「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「說明後果」、「化解歧見」、「彈性調整協商方式」等調解行為要素之調解委員具有較高調解成立比率之調解結果，整體而言成立。

個別而言，「說明後果」與「化解歧見」因受極端值影響，高低績效委員差異並不顯著。本研究刪除此兩項要素，修正理論如下：

具備較多「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「彈性調整協商方式」等調解行為要素之調解委員具有較高調解成立比率之調解結果。

圖書館 Chinese Culture University

第六節 驗證觀察個案分析（四都部分）

依據前節臺北市驗證結果修正假設理論：具備較多「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「彈性調整協商方式」等調解行為要素之調解委員具有較高調解成立比率之調解結果。

本節就 4 都 8 區調解委員會第三輪觀察個案進行分析，就修正後假設理論所列 4 項調解行為要素進行次數統計，用以驗證修正假設理論是否適用於全國，或僅限於臺北市。

此輪共計觀察 8 件車禍調解案，其中高、低調解成立比率（高於 69%）委員各 4 位，依序分析如後：

壹、個案分析：

一、個案 22：(案件編號 W01)

本案為機車車禍，雙方均有肇責，唯相對人應負較大責任。相對人投保第三責任險，調解過程由保險公司業務人員全程參與。聲請人原對肇責部分認為交警處理不當，不利雙方後續互動，在調解委員建議擱置肇責爭議下，調解持續進行。

聲請人提出醫療、修車財損、工作損失等共計 2 萬 5 千元。另外，因為傷及臉部，醫生尚未有明確整形費用明細，須俟回診後再議。調解委員建議既然已經坐下調解，可否由保險公司估算，再由聲請人評估是否接受和解條件。

在保險公司估算全部理賠金額、聲請人還價、保險公司讓步與調解委員提議下，雙方經過 20 分鐘討論後，以 4 萬 5 千元和解，本案調解成立。

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」5 次、「彈性調整協商方式」4 次、「協助產生協議」13 次、「協助達成協議」5 次。

調解過程如附錄 6-22、調解行為要素統計表如表 4-48 所示：

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

表 4-48：W01 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	次數	行為內容
4	熱誠	5	調解委員全程保持維持談判熱誠。
			8'00"（相對人所屬保險公司業務員進入調解室） 調解委員向相對人及保險公司業務員說明聲請人請求屬合理範圍，較其他案件單純。
			10'45"調解委員向相對人說明可依聲請人請求、肇責與聲請人協商。同時說明車禍之民、刑事責任。
			23'20"調解委員說明強制險內容。
			31'25"調解委員提議4.5萬元，請保險業務員電詢同意。
16	彈性調整協商方式	4	4'33"調解委員表示肇責先不談，請聲請人先計算損失，如此才能和相對人協商。
			7'12"調解委員請聲請人與協同人另室商議索賠金額
			16'37"調解委員請相對人與保險業務員離開調解室，讓其與聲請人協商。
			27'30"調解委員至另一調解室與相對人及保險業務員商談
25	協助產生協議	13	1'35"調解委員詢問聲請人受傷生活不便，索賠金額為何
			1"55"調解委員詢問是否有醫療單據？
			3'30"調解委員再度詢問聲請人索賠金額？
			4'33"調解委員表示肇責先不談，請聲請人先計算損失，如此才能和相對人協商。
			5'25"調解委員鼓勵聲請人儘量陳述損失。
			5'54"調解委員詢問聲請人醫療負擔多少？
			12'05"調解委員詢問聲請人商議結果。
			12'40"調解委員詢問能否估計金額？
			13'30"調解委員表示暨然到調解會來了，是否能先拿個主意，雙方先行協議。
			14'45"調解委員請保險業務員核算理賠金額。
			19'00"調解委員詢問聲請人能否接受對方提案或再加點？
			26'17"調解委員建議聲請人排除強制險，再談看看。
			31'25"調解委員提議4.5萬元，請保險業務員電詢同意。
26	協助達成協議	5	17'25"調解委員詢問聲請人能否接受對方提案。
			19'00"調解委員詢問聲請人能否接受對方提案或再加點？
			28'12"調解委員向相對人及保險業務員說明聲請人提案。
			30'30"調解委員表示聲請人同意5萬元(不含強制險)理賠條件，相對人及保險公司能否接受。
			35'15"調解委員向聲請人說明調解過程與結果(4萬5千元)，並徵詢聲請人能否接受調解條件。

資料來源：本研究

二、個案 23：（案件編號 X01）

本案並無初判表，雙方肇責不清，相對人投保第三責任險，保險公司業務員要求依肇責討論理賠事宜，在調解委員建議下，雙方仍進行調解。

聲請人指責相對人尚未道歉，毫無和解誠意，在調解委員緩頰下，相對人當場道歉後，聲請人提出醫療、車損及工作損失等賠償。

調解委員確認聲請人並未請假，扣除薪資後之索賠金額為 4 萬 5 千元；保險公司則還價 3 萬 2 千元，雙方最後同意以調解委員提議的 3 萬 8 千元和解，本案調解成立。

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」4 次、「彈性調整協商方式」0 次、「協助產生協議」14 次、「協助達成協議」4 次。

調解過程如附錄 6-23、調解行為要素統計表如表 4-49 所示：

Chinese Culture University 圖書館

表 4-49：X01 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	次數	行為內容
4	熱誠	4	調解委員全程保持維持談判熱誠。
			8'45"調解委員向聲請人說明肇責與索賠結構。
			12'25"調解委員提議3.6萬元。
			12'38"調解委員提議3.8萬元。
25	協助產生協議	14	1'00"調解委員詢問聲請人對於和解有何想法？
			2'00"調解委員再度詢問聲請人對於賠償金額有何想法？
			2'25"調解委員詢問是否有明確賠償金額？
			2'40"調解委員詢問聲請人是否另有其他就損失收據？
			4'15"調解委員詢問聲請人薪資損失多少？
			5'58"調解委員詢問相對人對於賠償有何意見？
			6'58"調解委員詢問聲請人對賠償金額意見。
			8'19"調解委員詢問初判表。
			8'45"調解委員向聲請人說明肇責與索賠結構。
			11'17"調解委員詢問保險公司賠償金額。
			11'30"調解委員請雙方伸縮一下。
			12'00"調解委員說明聲請人受傷，差距不大，再減一下。
			12'25"調解委員提議3.6萬元。
			12'38"調解委員提議3.8萬元。
26	協助達成協議	4	9'32"調解委員說明時輕鬆表示雙方都要存些成家本，如果做得到，大家互相。
			9'44"調解委員詢問相對人能否接受。
			12'25"調解委員提議3.6萬元。
			12'38"調解委員提議3.8萬元。

資料來源：本研究

三、個案 24：（案件編號 Y01）

本案肇責清楚，相對人駕車撞及停靠路邊之聲請人用車，屬於財損車禍事件。聲請人提出 17 萬元之修車費用賠償。

相對人以其對車損初估應不及 10 萬元而意見不一，雙方爭議聚焦於修車金額。後聲請人同意降至 10 萬元，然相對人則稱其估價係指不及 10 萬元，而非 10 萬元。

調解委員於調解全程掌握爭議焦點，迅速切入主題，讓雙方進入調解情境，並提出賠償開價與應對還價；對於雙方估價基礎不同，則提出「相對人修車」、

「相對人估價」、「聲請人修車、相對人付款」等方案供雙方參考，亦能促成雙方共同會驗估價，以便下次調解之進行。

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」4 次、「彈性調整協商方式」4 次、「協助產生協議」10 次、「協助達成協議」3 次。

調解過程如附錄 6-24、調解行為要素統計表如表 4-50 所示：

表 4-50：Y01 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	次數	行為內容
4	熱誠	4	調解委員全程保持維持談判熱誠。
			5'30"調解委員說明大家談一談是否有和解可能。
			10'00"調解委員詢問另一受害者情形。
			15'45"調解委員向相對人說明不要再拖延。
16	彈性調整協商方式	4	6'50"調解委員詢問相對人可否請其友人至聲請人保養廠就車輛實況進行估價。
			11'30"調解委員請雙方約時間至保養廠就車輛進行估價。
			12'55"調解委員表示雙方先進行估價，再行調解。
			14'00"調解委員約定勘察車輛時間，估價後再行調解。
25	協助產生協議	10	1'14"調解委員詢問聲請人處理本案意見？
			1'42"調解委員詢問相對人如何賠償？
			1'52"調解委員詢問聲請人是否有要求金額？
			2'30"調解委員詢問聲請人是否有詳細金額？
			2'36"調解委員詢問相對人對聲請人所提金額意見如何？
			3'07"調解委員詢問聲請人是否同意車送相對人友人修理
			6'50"調解委員詢問相對人可否請其友人至聲請人保養廠就車輛實況進行估價。
			7'00"調解委員詢聲請人意見。
			8'00"調解委員向相對人說明雖然有折舊概念，但起碼要讓對方的車輛可以行駛。
			11'50"調解委員詢問雙方是否已經談過和解理賠事宜？
26	協助達成協議	3	2'36"調解委員詢問相對人對聲請人所提金額意見如何？
			5'40"調解委員詢問聲請人是否同意相對人所提10萬元？
			6'00"調解委員詢問相對人是否同意支付10萬元讓聲請人自行修車。

資料來源：本研究

四、個案 25：（案件編號 Z01）

本案肇事責任清楚，加害者投保第三責任險，保險公司認為受害者所提理賠金額過高、且證明資料不足。本案已經過兩次調解，觀察當日為第三次。第一、二次受害者由其兒子代理調解，分別開價 200 萬與 300 萬之求償金額，且與加害者之代理人產生口角。

第三次由受害者女兒代理調解，過程理性祥和，調解委員可著墨之處極少。全程分為兩階段：前段由受害方與保險公司商談補件事宜，中段為保險公司告知調解委員已達成和解金額共識，後段則是受害方與保險公司商談匯款事宜。調解委員全程陪同加害方，或瞭解案情，或說明受害方情緒等，展現高度調解熱誠。

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」6 次、「彈性調整協商方式」0 次、「協助產生協議」1 次、「協助達成協議」0 次。

調解過程如附錄 6-25、調解行為要素統計表如表 4-51 所示：

表 4-51：Z01 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	次數	行為內容
4	熱誠	6	1'30"調解委員說明代向保險公司要求更多的核賠。
			3'00"調解委員詢問保險公司，聲請人必須補齊何種證明資料，以便作業。
			5'50"調解委員稱贊相對人處事態度。
			7'20"—15'30"聲請人與保險公司討論補件資料時調解委員持續與相對人討論案情
			18'10"調解委員說明相對人的誠意絕對足夠。
			20'30"—27'00"聲請人與保險公司作業時，調解委員和雙方談照顧傷患與年老長者。
25	協助產生協議	1	15'30"調解委員向聲請人表示前次向保險公司建議100萬元和解。

資料來源：本研究

五、個案 26：（案件編號 W02）

本案為機車車禍，雙方僅受輕傷，且肇責清楚，聲請人應負較大責任。相對

人除醫療外，並有修車賠償，另指聲請人處理過程有欺騙、不具誠意等行為，應先坦誠錯誤與道歉，再進行調解。

調解委員勸導相對人無須再提不重要的往事，雙方應就賠償金額進行討論，然不為相對人接受，堅持要求道歉。聲請人或許懼於承認錯誤與道歉後，會為後續和解金額帶來不利影響而拒絕。經調解委員誘導相對人提出修車賠償 8 千元，聲請人在陪同人勸解下道歉；雙方接受互賠強制險與聲請人賠償相對人修車費用，本案調解成立。

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」2 次、「彈性調整協商方式」2 次、「協助產生協議」5 次、「協助達成協議」3 次。

調解過程如附錄 6-26、調解行為要素統計表如表 4-52 所示：

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

表 4-52：W02 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	次數	行為內容
4	熱誠	2	26'30"調解委員力勸雙方心平氣和。
			31'30"調解委員表示可否提高至5千元？
16	彈性調整協商方式	2	0'45"相對人問誰先講，調解委員表示誰先講都可以。
			29'55"調解委員請聲請人至另室商談。
25	協助產生協議	5	6'14"調解委員詢問雙方對處理問題有何意見？
			19'40"調解委員詢問聲請人如何解決問題？是否有保險？
			27'20"調解委員提議強制險互賠。
			28'20"調解委員請相對人之母開價，再向聲請人求償。
			31'30"調解委員表示可否提高至5千元？
26	協助達成協議	3	30'10"調解委員表示強制險互賠，另賠修車8千元？
			31'45"調解委員表示強制險互賠，另賠修車8千元？
			33'00"調解委員再度表示可否接受和解條件。

資料來源：本研究

六、個案 27：（案件編號 X02）

本案因相對人投保第三責任險，調解全程由保險公司代理，聲請人對此極表不滿，認為相對人毫無處理誠意。保險公司對於聲請人所提工作損失未附薪資證明表示質疑，聲請人則表示依行情索賠，調解委員詢問可否擱置此項爭議，進行其他調解？保險公司進一步表示對肇事責任仍有意見，調解委員則請雙方回去思考計算後，擇期再行調解。

調解過程如附錄 6-27、調解行為要素統計表如表 4-53 所示：

表 4-53：X02 調解委員行為要素分析表

X02調解委員行為要素分析表			
序號	行為要素	次數	行為內容
16	彈性調整協商方式	1	12'20"為免雙方再跑一趟，保險可否就認定聲請人薪資前提下進行協商。
25	協助產生協議	2	1'05"調解委員詢問聲請人有何要求？可具體寫出來。
			4'20"調解委員請聲請人填寫薪資與車損。

資料來源：本研究

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」0 次、「彈性調整協商方式」1 次、「協助產生協議」2 次、「協助達成協議」0 次。

七、個案 28：（案件編號 Y02）

本案肇事責任清楚，加害人（聲請人）投保第三責任險。保險公司對相對人所提理賠金額中之醫療、復健與小腿植皮較無異議、精神賠償部分先行擱置後續再議；唯對左眼喪失功能部分，認為相對人提供診斷證明無法說明與車禍間之因果關係，請相對人另行開立足以證明因果關係之診斷證明後，再行商議理賠金額事宜。

調解全程幾乎係由保險公司業務員與相對人商談診斷證明與因果關係，調解委員僅幾度插話重覆保險公司立場，與診斷證明中必須記載左眼喪失功能是因本次車禍而起，期間調解委員雖曾詢問保險公司是否一定要診斷證明齊全才能商談理賠事宜，保險公司業務員稱是後未再徵詢雙方商談其餘部分，或證明有無之各種可能，即以調解不成立結案。

Chinese Culture University 圖書館

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」2 次、「彈性調整協商方式」1 次、「協助產生協議」0 次、「協助達成協議」0 次。

調解過程如附錄 6-28、調解行為要素統計表如表 4-54 所示：

表 4-54：Y02 調解委員行為要素分析表

資料來源：本研究

序號	行為要素	次數	行為內容
4	熱誠	2	15'05"調解委員詢問保險公司是否一定要診斷證明齊全才能商談理賠事宜？
			16'19"調解委員詢問案發時受傷情形。
16	彈性調整協商方式	1	15'05"調解委員詢問保險公司是否一定要診斷證明齊全才能商談理賠事宜？

八、個案 29：（案件編號 Z02）

本案肇責不清，初判表記載「無法判別」，而受害者診斷證明與索賠工作賠償內容不符，相對人投保第三責任險，保險公司對此頗有堅持。雙方雖然進行近 30 分鐘對話，調解委員於第 8 分鐘即一再請雙方俟肇事鑑定報告與重新開立診斷證明後再行調解，至調解結束時，調解委員多達 13 次重申本項立場。然雙方仍持續進行對談，終至近 30 分時，調解委員離開調解室，本案以調解不成立結案。

分析本案調解委員調解行為要素計有：「熱誠」0 次、「彈性調整協商方式」0 次、「協助產生協議」3 次、「協助達成協議」1 次。

調解過程如附錄 6-29、調解行為要素統計表如表 4-55 所示：

表 4-55：Z02 調解委員行為要素分析表

序號	行為要素	次數	行為內容
25	協助產生協議	3	0'10"調解委員詢問聲請人意見？
			1'08"調解委員請聲請人不用講那麼多，只要說明不含強制險外，要求多少賠償即可。
			26'17"調解委員重申是否接受責任一人一半。
26	協助達成協議	1	5'15"調解委員重覆索賠內容詢問相對人意見。

資料來源：本研究

貳、 本節小結：

統計 8 位調解委員調解行為要素並計算高低績效委員調解行為要素平均數，比較表如表 4-56 所示，並分析如下：

表 4-56：高低績效委員調解行為要素平均數比較表(四都部分)

序號	行為要素	委員	W01	X01	Y01	Z01	平均	W02	X02	Y02	Z02	平均
		績效	高					低				
			74%	96%	83%	78%		61%	67%	54%	67%	
		時間	37'35	12'40	15'50	25'		35'30	20'	19'10	28'16	
4	熱誠		5	4	4	6	4.8	2	0	2	0	1.0
16	彈性調整協商方式		4	0	4	0	2.0	2	1	1	0	1.0
25	協助產生協議		13	14	10	1	9.5	5	2	0	3	2.5
26	協助達成協議		5	4	3	0	3.0	3	0	0	1	1.0
小計			27	22	21	7	23.3	12	3	3	4	5.5

資料來源：本研究

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

一、整體而言：

(一) 高績效委員各項調解行為要素平均數均高於低績效委員。

(二) 高績效委員各項調解行為要素合計數均高於低績效委員。

二、個別而言：

(一)「熱誠」要素，高、低績效委員分佈都極為平均，並無極端值出現，高績效委員明顯高於低績效委員。

(二)「彈性調整協商方式」要素，高績效委員落差極大，非高即低；低績效委員則普遍較低。顯見本要素受案件本身性質影響不小。

(三)「協助產生協議」與「協助達成協議」要素，除 Z01 委員因案情關係屬極端值表現外，高績效委員個別或平均表現均優於低績效委員。

依據上述驗證，本研究前節假設：具備較多「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「彈性調整協商方式」等調解行為要素之調解委員具有較高調解成立比率之調解結果，整體而言成立。說明本項假設理論亦僅適用於北中南四

都。

University Library
中國文化大學
圖書館
Chinese Culture University

第伍章 結論

第一節 研究發現

壹、 人口變項與績效：

經分析臺北市 12 個行政區 152 位調解委員人口變項與 2011 至 2012 年調解績效，發現其間關聯如下：

一、 「40 至 60 歲」委員調解績效高於「40 歲以下」委員。

二、 「現任里長」委員調解績效高於「未任里長」委員。

三、 「40 至 60 歲現任里長」委員調解績效高於「40 歲以下未任里長」委員。

四、 調解委員「性別」、「學歷」、「職業」、「年資」與是否具有「法律學習」、「法務工作」、「公職」、「參與社團」等背景在調解績效表現上並無顯著差異。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

貳、 年齡與里長身分：

經訪談 12 位臺北市與新北市調解委員對年齡、里長身分與調解績效關聯意見發現：

一、 「40 至 60 歲委員」調解績效高於「40 歲以下委員」的主要原因是「社會歷練」、其次為所處的「人生階段不同」。

二、 「現任里長委員」調解績效高於「未任里長委員」的主要原因是里長的「工作經驗」，其次是「人格特質」、「服務熱誠」與「成就動機」。

三、 「現任里長」委員具有高調解績效，其中不乏「選舉考量」。

四、 「曾任里長」委員調解績效不如「現任里長」委員，意見較為分歧，同意者認為「缺少選舉壓力」與「服務熱誠不再」是其原因；不同意者甚至認為「曾任里長」委員調解績效應該較好。

參、 調解行為要素：

本研究依文獻分析 26 項調解行為要素，經 14 位調解專家小組進行兩回合德菲法問卷後刪除「幽默感」、「不判對錯」、「不下命令」、「有創意」、「訂定議程規則」、「嚴格控制程序」等 6 項，保留「公正」等 20 項為「鄉鎮市調解委員調解行為要素」。

肆、 調解行為條件屬性與假設理論：

本研究經參與觀察 11 件調解個案，分析調解行為條件屬性後發現：

一、 「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「說明後果」、「化解歧見」等 5 項調解行為為調解結果之充分條件。

二、 「彈性調整協商方式」調解行為為調解結果之必要條件。

三、 無調解行為要素為調解結果之充要條件。

四、 依據前述發現，本研究推定假設理論如下：

具備較多「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「說明後果」、「化解歧見」、「彈性調整協商方式」等調解行為要素之調解委員具有較高調解成立比率之調解結果。

伍、 假設理論驗證與修正：

本研究再行參與觀察臺北市 10 件調解個案，驗證假設理論後發現：

一、 高績效委員各項充分或必要調解行為要素平均數均高於低績效委員。

二、 高績效委員各項充分或必要調解行為要素合計數均高於低績效委員。

三、 刪除或減化「熱誠」與「彈性調整協商方式」極端值，高績效委員平均值仍顯著高於低績效委員。

四、 刪除或減化「化解歧見」與「說明後果」極端值，則高績效委員與低績效委員並無顯著差異。

五、 部分低績效委員「協助產生協議」與「協助達成協議」調解行為要素優於高績效委員，唯屬極端值表現，並不影響整體平均值。

六、 依據前述驗證，刪除「化解歧見」與「說明後果」兩項調解行為要素，修正假設理論如下：

具備較多「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「彈性調整協商方式」等調解行為要素之調解委員具有較高調解成立比率之調解結果。

陸、 假設理論四都驗證：

本研究再行參與觀察新北、臺中、臺南、高雄四都 8 件調解個案，驗證假設理論後發現：

一、 高績效委員各項調解行為要素平均數均高於低績效委員。

二、 高績效委員各項調解行為要素合計數均高於低績效委員。

三、 「熱誠」要素，高、低績效委員分佈都極為平均，並無極端值出現，高績效委員明顯高於低績效委員。

四、 「彈性調整協商方式」要素，高績效委員落差極大，非高即低；低績效委員則普遍較低。顯見本要素除個別委員行為因素外，受案件本身性質影響不小。

五、 「協助產生協議」與「協助達成協議」要素，除一件極端值表現外，高績效委員個別或平均表現均優於低績效委員。

依據上述驗證，本研究前節假設：具備較多「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「彈性調整協商方式」等調解行為要素之調解委員具有較高調解成立比率之調解結果，不僅適用臺北市，亦適用於北中南部四都。

圖書館

第二節 結論與討論

壹、 結論：

依據研究結果，本研究推論「40 至 60 歲現任里長」並具備較多「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「彈性調整協商方式」等調解行為要素之調解委員具有較高調解成立比率之調解結果。

貳、 討論：

一、 研究發現部分：

(一) 人口變項與調解績效部分：

1. 無顯著差異部分：

(1) 男、女性委員在調解績效表現上並無顯著差異：法務部 2005 年修定調解委員女性名額不得少於四分之一，若為「順應兩性平等潮流，讓女性可以參與公共事務」，並無不可；若依修法理由所言「家庭暴力及性侵害案件增加，以及女性特有耐心等人格特質，擔任調解委員對於調解過程將有極大助益」，則恐有如高思博所言「目的和手段不相當」。

(2) 委員「學歷」高低在調解績效上並無顯著差異：臺北市政府規範調解委員必須具有「普考以上考試及格者」與「高中職以上畢業者」資格是否必要，不無討論空間。

(3) 委員「職業」、是否具備「法律學習背景」、是否曾任「法務工作」三者在調解績效上並無顯著差異：此一現象凸顯調解工作強調「情理法」之序，而非「法理情」。調解條例強調調解委員應具備「法律專業」、臺北市政府將「具有律師資格」、「曾任司法官、軍法官」列為調解委員遴選資格，似無必要。

(4) 委員是否曾任「公職」在調解績效上並無顯著差別：2005 年馮定國提議選擇優秀退休軍公教人員擔任調解委員，若為「避免淪為公器私用，背離調

解目的」之防弊作法並無不可，唯若論及調解績效，恐難盡如人意。

(5) 資深、資淺委員在調解績效上並無顯著差異：調解經驗與調解績效並無關聯，臺北市政府將「曾任調解委員」列為調解委員遴選資格，對調解績效應無助益。

2. 具顯著差異部分：

(1) 「現任里長」委員調解績效高於「未任里長」委員：臺北市政府將「曾任里長以上公職」列為調解委員遴選資格，若是「現任里長」，對調解績效應有所助益；若是「以上公職」，對調解績效應無助益。1995 年立法院排除鄉、鎮、市民代表不得兼任調解委員，未將「村里長」納入排除之列，如今看來，應屬明智之舉。

(2) 「40 至 60 歲現任里長」委員較「40 歲以下未任里長」委員具有較高之調解績效：1995 年林光華建議調解會設置於鄉鎮市代表會中，其效果如何不得而知。反而，經本研究實證以里長辦公室取代調解會頗為可行。

(二) 調解行為要素部分：

1. 「幽默感」與「有創意」為國外學者認為極為重要的調解行為要素，但於本研究由臺北市調解會主席、祕書、市府承辦人與學者所組成專家小組認為並不適用於鄉鎮市調解委員會，顯見調解行為要素，隨著國情差異而有所不同。

2. 「公平」是所有學者與實務界調解委員認為重要的調解行為要素，但經本研究參與觀察分析，並非屬於調解結果的充分或必要條件。依劉必榮見解：「調解者是雙方合意和解的促成者，公正並不如仲裁時那麼重要，反而是能影響雙方的「調解能力」是促使和解的重要因素。」因此，即便調解者有「第三方傾斜」的偏袒情形，受調解者若因自身利益考量亦會接受調解條件而調解成立。

(三) 國內相關研究部分：

圖書館

1. 國內有關鄉鎮市調解會研究，不論採質性或量化研究，在調解委員人口變項與績效間關聯與本研究有所不同，或可解釋為研究對象與範圍不同，然檢視其研究方法，並非以調解委員調解績效為變項，其結論自不相同。
2. 國內研究不論是否經過實證，或研究方法與研究變項為何，總是以「年齡偏高」、「學歷偏低」與「法律專業不足」為鄉鎮市調解委員三大缺失。經本研究實證，「學歷」與「法律專業」與調解績效並無顯著差異；「年齡」方面，「40 至 60 歲」委員調解績效優於「40 歲以下」委員，而「60 歲以上」委員則無顯著差異，以此觀察，何來年齡偏高、學歷偏低、專業不足之說？

二、 研究動機部分：

本研究動機始於「以實證研究調解者身分、行為要素與調解績效之間關係，作為遴選調解委員參考依據，有助於提昇鄉鎮市調解委員會調解案件成立比率，減少不成立案件，避免增加法院負擔。」

經研究發現與結論回應研究動機如下：

(一) 本研究發現「40 至 60 歲現任里長」且較多「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「彈性調整協商方式」等調解行為要素之調解委員具有較高調解績效，依此遴選妥適調解委員，自能提高調解成立比率。

(二) 本研究發現調解委員「性別」、「學歷」、「職業」、「年資」與是否具有「法律學習」、「法務工作」、「公職」、「參與社團」等背景在調解績效表現上並無顯著差異，在鄉鎮市調解屬性重「情、理、法」之序下，重「法理」之法律專業者未必是調解委員最佳人選。

(三) 本研究就調解行為要素與調解結果進行結構式探討，發現「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「彈性調整協商方式」為促成調解成立之重要因素，對於調解委員調解案件必定有所助益。

三、 研究問題部分：

本研究以研究發現與結論回應下列三項研究問題：

(一) 何種身分之調解委員具有較高之調解績效？

「40 至 60 歲現任里長」委員，因為「社會歷練」、「人生階段不同」、「工作經驗」、「人格特質」、「服務熱誠」、「成就動機」與「選舉考量」等因素而具有較高的調解績效。

(二) 鄉鎮市調解委員之調解行為為何？

經文獻分析，鄉鎮市調解委員調解行為要素計有「公正」等 26 項，復以德菲法對 14 位專家學者兩輪問卷後刪除「幽默感」、「有創意」、「不判對錯」、「不下命令」、「訂定議程規則」、「嚴格控制程序」等 6 項，保留其餘 20 項為我國鄉鎮市調解委員調解行為要素。

(三) 何種調解行為具有較高之調解績效？

經 3 輪 29 件參與觀察調解案件發現：具備較多「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「彈性調整協商方式」等調解行為要素之調解委員具有較高之調解績效。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

四、 研究目的部分：

本研究旨在由鄉鎮市調解委員人口變項與調解績效統計分析、調解行為要素條件屬性觀察，探討調解委員與調解結果間之關聯性。研究發現除「年齡」與「里長」身分外，其餘調解委員人口變項與調解績效並無顯著差異；具有「協助產生協議」、「協助達成協議」、「熱誠」、「彈性調整協商方式」等 4 項調解行為調解委員具有較高調解成立結果。以本研究結果足以釐清調解委員與調解結果之關聯，作為修法以及各調解會遴選委員、教育訓練之參酌。

第三節 建議

壹、 實務部分：

一、 參酌泰國員警調解與菲律賓二級調解，賦予交通警察調解功能，對輕微交通案件實施一級調解，不成立與嚴重案件則轉介調解會實施二級調解。

二、 裡辦公室負進行各裡糾紛一級調解之責，跨裡衝突由各造里長共同調解，不成立案件再轉介調解委員會實施二級調解。

三、 大量啟用具熱誠與高績效現任里長任二級調解委員，對涉及專業案件，因地制宜，採外聘異地委員、委外調解或轉介行政、司法與專業調解。發揮「情理」之長解決大量糾紛，無需為少量案件陷入「法理」專業之泥淖。

四、 公佈委員個人調解績效（調解件數與成立比率），除利於相關研究進行外，並供申請調解民眾合意下指定委員調解（如美、中、法、印等），形成「市場自然淘汰機制」，無需設立任何委員遴選門檻，侵犯民眾參與公共事務與地方首長自治權。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

貳、 未來研究方向：

一、 本研究以臺北市為研究對象，並於北中南四都實施驗證，後續可以偏遠鄉鎮、非交通案件、行政與司法調解為研究對象，擴大本結論適用範圍。

二、 四都升格後，大量鄉、鎮、市民代表轉任調解委員，研究其調解績效、與非民代委員比較，對於當年立法、行政正反意見之爭，應具有證實作用。

三、 民選鄉鎮市長與官派區長遴選調解委員考量因素是否有所差異，前者是否如一般所批評的以政治酬庸為考量，而後者是否以績效為主，又即便民選官派，城鄉間是否存有差異，均可納為未來研究課題。

參考書目

一、中文部分：

(一)專書

司法院，2001。《辦理民事調解事件參考手冊》。臺北：司法院民事廳。

史尚寬，1978。《勞動法原論》。臺北：史吳仲芳、史光華。

古嘉諄、黃世芳、林怡芳、陳希佳、鄭曉如，2011。《民事調解理論與技巧：100個重要問題》。臺北：臺灣本土法學雜誌。

江仲有，2010。《解決衝突與調解技巧》。香港：香港大學出版社。

牟宗三，2006。《理則學》。南京：江蘇教育。

吳光明，2004。《仲裁法理論與判決研究》。臺北：臺灣財產法暨經濟法研究協會。

吳明隆，2011。《論文寫作與量化研究》。臺北：五南圖書。

何秀煌，1987。《邏輯：邏輯的性質與邏輯的方法導論》。臺北：東華。

周世輔、周陽山，2000。《中山思想新詮—民權主義與中華民國憲法》。臺北：三民書局。

法務部法律事務司，2009。《鄉鎮市調解法令彙編》。臺北：法務部。

邱皓政、林碧芳、許碧純、陳育瑜，2012。《統計學：原理與運用》。臺北：五南圖書。

政治作戰學校革命理論系，1980。《理則學》。臺北：政戰學校。

范愉、史長青、邱星美，2010。《調解制度與調解人行為規範－比較與借鑒》。北京：清華大學出版社。

俞靈雨，2011。《調解技能與藝術》。北京：人民法院出版社。

張子源，1986。《鄉鎮市調解制度之實用》。臺北：自版。

黃明陽，2008。《行政調解在組織架構上之比較—以消費爭議調解為中心》。臺北：秀威資訊科技。

黃俊英，1994。《企業研究方法》。臺北：東華。

曾義仁，2007。《家事調解技巧與實務》。屏東：自版。

楊與齡，1957。《鄉鎮市調解條例之理論與實務》。臺北：自版。

劉必榮，1995。《生活談判》。臺北：希代。

劉必榮，1998。《談判》。臺北：時報文化。

劉必榮，2000。《劉必榮談談判藝術》。臺北：希代。

劉明德，2006。《統計學》。臺北：全華。

鄭會圻，2009。《調解—突破談判困局》。香港：萬裡機構。

薄慶玖，2003。《地方政府與自治》。臺北：空中大學。

中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University Library

(二)譯著

Alexander, Nadja 主編，王福華等譯，2011。《全球調解趨勢》(*Global trends in mediation*)。北京：中國法制出版社。

Allison, John R.著，蕭羨一譯，2001。〈避免法庭爭訟的五種方法〉，哈佛商業評論(Harvard Business Review)，《談判與解決衝突》（Negotiation & Conflict Resolution）。臺北：天下文化。

Babbie, Earl 著，李美華譯，1978。《社會科學研究方法》（*The Practice of Social Reserach*）。臺北：時英。

Irving, Howard H.著，萇英麗、王振福、袁菊花譯，2005。《家事調解—適用於華人家庭的理論與實踐》（*Therapeutic Family Mediation : Helping Family Resolve Conflict*）。香港：香港大學出版社。

Noone, Michael 著，楊利華、于麗英譯，2001。《法律調解之道》（*Mediation*）。北京：法津出版社。

Robbins, Stephen P.著，王秉鈞主譯，1995。《管理學》（*Management*）。臺北：華泰。

Taylor, Alison著，楊康臨、鄭維瑄譯，2007。《家庭衝突處理—家事調解理論與實務》（*The Handbook of Family Dispute Resolution*）。臺北：學富文化。

William, Ury 著，刁筱華譯，2001。《第三方》（*Getting to Peace*）。臺北：高寶國際。

橫山框輝等著，小島武司、伊騰真編，丁婕譯，2005。《訴訟外糾紛解決法》（SAIBANGAI FUNSO SHORIHO）。北京：中國政法大學出版社。

(三)專書論文：

王重吉，2002。〈調解制度之功能與實務運作〉，司法院司法行政廳編，《司法研究年報第廿二輯第七篇》。臺北：司法院，頁 46-91。

林樹埔，1985。〈鄉鎮市調解條例之研究〉，司法院第四廳編，《司法研究年報第五輯下冊》。臺北：司法院祕書處，頁 447-656。

柯澤東，1988。〈法國公害糾紛處理法制之研究〉，鄭玉波編，《公害糾紛處理及民事救濟法制之研究(經社法規研究報告 5003)》。臺北：行政院經濟建設委員會健全經社法規工作小組。頁 139-152。

蔡章麟，1984。〈論調解制度〉，鄭玉波總主編、楊建華主編，《法學論文選輯(6)民事訴訟法論文選輯(下)》。臺北：五南出版社。頁 775-789。

(四)期刊論文：

田正恒，1981/2。〈鄉鎮調解制度之探討〉，《中國論壇》，第 11 卷第 10 期，頁 32-34。

古嘉諄、蕭美玲，2005/4。〈論調解及調解之技巧〉，《仲裁季刊》，第 74 期，頁 37-59。

阮森，1994/2。〈鄉鎮市調解制度簡介--兼評「鄉鎮市調解」條例」修正草案〉，

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

《立法院院聞》，第 22 卷第 2 期，頁 51-56。
邱淑芬、蔡欣玲，1996/3。〈德爾菲預測術－一種專家預測的護理研究方法〉，《護理研究》，第 4 卷第 1 期，頁 92-98。
高永光，2000/11。〈臺北縣地方派系與鄉鎮市調解委員會互動關係之實證研究〉，《選舉研究》，第 7 卷第 2 期，頁 1-36。
張子源，1990/12。〈地方自治與調解〉，《臺北文獻》，第 94 期，頁 111-118。
許華孚、劉育偉，2012/7。〈挪威的修復式正義—沿革、經驗與實務〉，《矯正期刊》，第 1 卷第 2 期，頁 27-46。
陳賜良，2010/10。〈談如何提昇臺灣調解品質〉，《全國律師》，第 14 卷第 10 期，頁 60-74。
黃坤祥，1994/7。〈美國聯邦調解調停服務處的簡介及其調解技巧〉，《中國勞工》，第 934 期，頁 16-19。
黃清欣、張菽萱、楊禮仁，2009/5。〈家事專家調解委員評選之研究〉，《臺北市立教育大學學報》，第 40 卷第 1 期，頁 55-90。
楊崇森，2007/12。〈印度之調解法與相關實務述要〉，《仲裁季刊》，第 84 期，頁 52-58。
黃翠紋，2003/6。〈婚姻暴力受虐婦女接受鄉鎮市調解委員會調解滿意度影響因素之分析〉，《犯罪學期刊》，第 6 卷第 1 期，頁 67-101。
黃翠紋，2009/12。〈鄉鎮市區調解委員會調解家事事件現況與成效之研究〉，《執法新知論衡》，第 5 卷第 2 期，頁 125-163。
黃翠紋，2010/7。〈鄉鎮市區調解委員會調解成效及其影響因素之研究--以家庭暴力案件調解爲例〉，《亞洲家庭暴力與性侵害》，第 6 卷第 1 期，頁 211-237。
楊藝紅，2007/5。〈英國民事司法改革進程中的 ADR—兼論對建構我國多元化糾紛解決機制的啟示〉，《重慶師範大學學報(哲學社會科學版)》，2007 年第 5 期，頁 96-101。
鄭津津，2011/12。〈健全我國之勞資爭議調解與仲裁機制—以獨任調解人及獨任仲裁人為中心〉，《臺北大學法學論叢》，第 80 期，頁 117-160。
賴月蜜，2005/8。〈律師在家事替代性爭議處理上的重要角色〉，《全國律師雜誌》，第 9 卷第 8 期，頁 24-36。
賴月蜜，2009/6。〈香港、台灣家事調解制度比較研究—以家庭暴力事件為中心〉，《人文及主會科學集刊》，第 21 卷第 2 期，頁 247-289。
蕭惠文，2007/11。〈勞資爭議處理法之修法方向〉，《台灣勞工季刊》，第 10 期，頁 73-85。

(五)學位論文：

王千道，2011。《地方社會的衝突調解--以苗栗縣獅潭鄉調解委員會為例》。苗栗：國立聯合大學經濟與社會研究所碩士論文。
王唯馨，2005。《家事調解員的調解策略與調解經驗之研究》。彰化：彰化師範大

學輔導與諮商所碩士論文。
王鋼，2010。《國際商事調解技巧研究》。武漢：武漢大學法學院博士論文。
李金玉，2004。《鄉鎮市調解制度之功能與實務運作研究－以桃園縣為例》。桃園：元智大學管理研究所碩士論文。
李俊泓，2008。《衝突管理策略之研究-以三重市、文山區調解委員會為例》。臺北：國立臺北大學公共行政暨政策研究所碩士論文。
李靜雯，2008。《鄉鎮市區家事調解制度之研究》。桃園：員警大學警政所碩士論文。
林國竹，2008。《台中縣鄉鎮市調解績效之研究》。臺北：國立中興大學國家政策與公共事務研究所碩士論文。
許育禎，2006。《直轄市調解委員會績效評估之研究》。臺北：中國科技大學運籌管理研究所碩士論文。
陳易澤，2008。《臺北縣新莊市公所調解委員會功能滿意度之研究》。臺北：中國文化大學政治學研究所碩士論文。
陸春萍，2008。《合作模式下社區人民調解組織的社會化運作—以上海市長寧區李琴人民調解工作室為例》。上海：上海大學社會學博士論文。
張進民，2008。《鄉鎮市區調解委員會之研究－以高雄縣橋頭鄉調解委員會為例》。高雄：國立中山大學高階公共政策研究所碩士論文。
許福全，2005。《非營利組織衝突調解溝通運作機制之探討－以鄉鎮市調解委員會為例》。高雄：高苑科技大學經營管理研究所碩士論文。
黃昭峰，1998。《高雄市各區調解委員會組織運作之研究》。高雄：國立中山大學中山學術研究所碩士論文。
黃祐讚，2005。《我國調解制度之研究-以花蓮市調解委員會為例》。花蓮：國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
黃國誠，2010。《鄉鎮市調解制度之研究》。高雄：中山大學中國所碩士論文。
黃翠紋，2000。《婚姻暴力調解措施之研究》。桃園：員警大學犯罪學研究所博士論文。
童淑枝，2008。《民事調解制度與相關調解案例分析–以鄉鎮市調解為中心》。臺北：國立政治大學法律研究所碩士論文。
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》。嘉義：國立中正大學政治學研究所碩士論文。
漆海霞，2007。《國際軍事衝突調停的三種策略效果比較》。北京：清華大學人文社會科學學院博士論文。
賴月蜜，2004。《澳洲、香港、日本之家事商談相關制度比較研究－兼論我國商談制度之現況與發展》。南投：國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文。

(六)研討會論文：

耿慶瑞、黃森煌、劉佳麟，2003。〈顧客關係管理的衡量指標研究〉,「知識與價值管理學術研討會」。臺北。

(七)官方文件：

中華民國立法院，1954/5/27。〈立法院各委員會審查報告〉,《立法院公報》，第 43 卷第 14 會期。
中華民國立法院，1954/4/30。〈立法院第 13 會期第 16 次會議速記錄〉,《立法院公報》，第 43 卷第 14 會期。
中華民國立法院，1964。〈立法院各委員會審查報告〉,《立法院公報》，第 53 卷第 33 會期第 11 期。
中華民國立法院，1982。〈1581 號院會紀錄〉,《立法院公報》，第 71 卷第 96 會期。
中華民國立法院，1982。〈1582 號院會紀錄〉,《立法院公報》，第 71 卷第 97 會期。
中華民國立法院，1982。〈1583 號院會紀錄〉,《立法院公報》，第 71 卷第 96 會期。
中華民國立法院，1982。〈1585 號院會紀錄〉,《立法院公報》，第 71 卷第 100 會期。
中華民國立法院，1982/10/20。〈立法院司法、內政兩委員會第一次聯席會議紀錄(第 70 會期)1581 號〉,《立法院公報》，第 71 卷第 96 會期。
中華民國立法院，1982/10/27。〈立法院司法、內政兩委員會第二次聯席會議紀錄(第 70 會期)1583 號〉,《立法院公報》，第 71 卷第 98 期。
中華民國立法院，1989/5/1。〈立法院司法、內政兩委員會第一次聯席會議紀錄(第 83 會期)2267 號〉,《立法院公報》，第 78 卷第 51 會期。
中華民國立法院，1995。〈2821 號院會紀錄〉,《立法院公報》，第 84 卷第 64 會期。
中華民國立法院 1995/1/6。〈立法院第 2 屆第 4 會期第 34 次會議紀錄(2760 號)〉,《立法院公報》，第 84 卷第 3 會期。
中華民國立法院，1995/1/9。〈立法院第 2 屆第 4 會期司法、內政及邊政兩委員會審查「鄉鎮市調解條例第四條之一條文增訂草案」案第一次全體委員聯席會議會議紀錄(2764 號)〉,《立法院公報》，第 84 卷第 7 期。
中華民國立法院，2002/3/18。〈立法院議案關係文書〉,《立法院公報》，院總第 1434 號，政府提案第 8468 號。
中華民國立法院，2005。〈3410 號一冊院會紀錄〉,《立法院公報》，第 94 卷第 28 會期。
中華民國立法院，2005。〈3410 號院會紀錄〉,《立法院公報》，第 94 卷第 28 會期第 1 期。
中華民國立法院，2005/2/25。〈立法院第 6 屆第 1 會期第 2 次會議議案關係文書〉,《立法院公報》，院總第 16 號，政府提案第 10057 號。
中華民國立法院，2005/3/28。〈立法院第 6 屆第 1 會期司法委員會第 7 次全體委員會議紀錄(3403 號)〉,《立法院公報》，第 94 卷第 21 會期第 2 期。

中華民國立法院，2005/4/18。〈立法院第 6 屆第 1 會期司法委員會第 13 次全體委員會議紀錄(3411 號)〉，《立法院公報》，第 94 卷第 29 會期。
中華民國立法院，2007/3/21。〈立法院第 6 屆第 5 會期第 5 次會議議案關係文書〉，《立法院公報》，院總第 16 號，政府提案第 7371 號。
中華民國立法院，2007/5/28。〈立法院第 6 屆第 5 會期司法委員會第 20 次全體委員會議紀錄(3572 號)〉，《立法院公報》，第 96 卷第 49 會期。
中華民國立法院，2009/2/16。〈立法院第 7 屆第 3 會期第 2 次會議議案關係文書〉，《立法院公報》，院總第 1574 號，政府提案第 11566 號。
中華民國總統府，1955/1/22。〈制定鄉鎮調解條例〉，《總統府公報》，第 569 號，頁 3。
中華民國總統府，1956/1/9。〈增訂鄉鎮調解條例〉，《總統府公報》，第 669 號，頁 1。
中華民國總統府，1964/6/6。〈修正鄉鎮調解條例〉，《總統府公報》，第 1547 號，頁 1-2。
中華民國總統府，1982/12/29。〈修正鄉鎮市調解條例〉，《總統府公報》，第 4079 號，頁 1-5。
中華民國總統府，1994/7/29。〈制定省縣自治法〉，《總統府公報》，第 5902 號，頁 1。
中華民國總統府，1994/11/9。〈修正鄉鎮市調解條例〉，《總統府公報》，第 5945 號，頁 1。
中華民國總統府，1995/6/29。〈增訂鄉鎮市調解條例〉，《總統府公報》，第 6040 號，頁 6。
中華民國總統府，1996/1/17。〈增修訂鄉鎮市調解條例〉，《總統府公報》，第 6074 號，頁 2。
中華民國總統府，2002/4/24。〈修正鄉鎮市調解條例〉，《總統府公報》，第 6459 號，頁 6-7。
中華民國總統府，2005/5/18。〈修正鄉鎮市調解條例〉，《總統府公報》，第 6631 號，頁 26-32。
中華民國總統府，2007/7/4。〈修正鄉鎮市調解條例〉，《總統府公報》，第 6751 號，頁 28-29。
中華民國總統府，2009/7/4。〈修正鄉鎮市調解條例〉，《總統府公報》，第 6899 號，頁 15-16。
吳堯峰，1993。《赴美參加亞太國家社區糾紛調解會議報告書》。臺灣省民政廳。
楊國偃，2001。《臺中市西屯區調解委員會出國考察報告書》。臺中市西屯區公所。

(八)網際網路：

司法院，2009/11/13。〈法院設置調解委員辦法〉，《司法院網站》，<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=A0030173>。
立法院法律系統，1955/1/15。〈鄉鎮市調解條例立法紀綠〉，《立法院法律資料庫》， <http://lis.ly.gov.tw/ttscgi/lgimg?@431304;0063;0066>。
行政院內政部，2010。〈民政司／鄉鎮市調解業務〉，《內政部民政司網站》，

<http://www.moi.gov.tw/dca/02country_001.aspx>。
行政院內政部，2013/1/30。〈內政統計通報（102 年第 4 週）：101 年底人口結構分析〉，《內政部網站》， <http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/list.htm>。
行政院內政部，2013/4/10。〈統計年報：辦理調解業務概況〉，《內政部網站》，<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>。
行政院內政部，2013/4/10。〈統計通報：102 年第 15 週 101 年地方辦理調解業務概況〉，《內政部網站》， <http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/list.htm>。
行政院內政部，2013/5/13。〈統計年報：道路交通事故〉，《內政部網站》，<http://sowf.moi.gov.tw/stat/week/list.htm>。
行政院內政部，〈各縣市主要內政統計指標排序〉，《內政部網站》，<http://www.moi.gov.tw/stat/city02.aspx>。
花蓮縣政府，2001/10/29。〈花蓮縣政府暨鄉鎮市公所調解行政實施要點〉，《花蓮縣政府網站》，九十府行法字第 115726 號，<http://glrs.hl.gov.tw/glrsout/LawContentDetails.aspx?id=FL024340&KeyWordHL=%E8%AA%BF%E8%A7%A3&StyleType=1>。
南投縣政府，2000/7/3。〈南投縣政府輔導各鄉鎮市調解業務實施要點〉，《南投縣政府網站》，投府民調字第 89100513 號，<http://link.nantou.gov.tw/glrsout/LawContentDetails.aspx?id=FL053750&KeyWordHL=%E8%AA%BF%E8%A7%A3&StyleType=1>。
香港國際仲裁中心，〈如何成為認可調解員〉，《香港國際仲裁中心網站》，<http://www.hkmaal.org.hk/tc/HowToBecomeAMediator_F.php>。
國家圖書館，2013。〈調解委員會相關期刊論文〉，《臺灣期刊論文索引系統》，<http://readopac.ncl.edu.tw/nclJournal/>。
桃園縣政府，2010/3/15。〈桃園縣鄉鎮市調解及法律諮詢實施要點〉，《桃園縣政府網站》，府法規字 0990094946 號函，<http://www.tycg.gov.tw/site/law_detail.aspx?site_id= 031&sn=1456>。
新北市政府，2011/1/13。〈新北市各區公所調解業務實施要點〉，《新北市政府網站》，<http://web.law.ntpc.gov.tw/Scripts/Query4A.asp?FullDoc=all&Fcode=C0190011>。
臺中市政府，2010/12/29。〈臺中市政府及各區公所調解行政實施要點〉，《臺中市政府網站》，府授秘總字第 0991000375 號函，<http://210.69.115.31/GLRSout/NewsContent.aspx?id=465>。
臺北市政府，2006/2/21。〈臺北市各區辦理調解業務實施要點〉，《臺北市政府網站》，中華民國 95 年 2 月 21 日臺北市政府(95)府民三字第 09573982100 號令修正<http://www.laws.taipei.gov.tw/taipei/lawsystem/lawshowall01.jsp?LawID=P02D2004-2002 0501&RealID=02-04-2004>。
臺北市政府，2006/3/2。〈臺北市各區調解委員會調解委員遴選作業要點〉，《臺北市政府網站》，中華民國 95 年 3 月 2 日臺北市政府民政局(95)北市民三字第

09530573600 號函修正，<http://www.laws.taipei.gov.tw/taipei/lawsystem/lawshowall01.jsp?LawID=P02D2008- 20060302&RealID=02-04-2008>。
臺北市政府，2012/4/18。〈市政統計週報(第 663 號) 〉，《臺北市政府網站》，<http://w2.dbas.taipei.gov.tw/news_weekly/S4_2/101663.htm>。
臺北市政府，2013/5/1。〈市政統計週報(第 716 號)〉，《臺北市政府網站》，<http://w2.dbas.taipei.gov.tw/news_weekly/S4_2%5C102716.htm>。
臺北市大同區公所，2010。〈第十五屆調解委員名冊〉，《大同區公所網站》，<http://www.dtdo.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=23502&CtNode=36020&mp=124031>。<http://www.dtdo.taipei.gov.tw/public/Attachment/012291145048.doc>。
臺北市大安區公所，2010。〈第十五屆調解委員名冊〉，《大安區公所網站》，<http://www.dado.taipei.gov.tw/lp.asp?ctNode=4035&CtUnit=2588&BaseDSD=7&mp=124021>。
臺北市士林區公所，2010。〈第十五屆調解委員名冊〉，《士林區公所網站》，<http://www.sldo.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=29997&ctNode=28093&mp=124071>。<http://www.sldo.taipei.gov.tw/public/Attachment/111114505731.doc>。
臺北市文山區公所，2010。〈第十五屆調解委員名冊〉，《文山區公所網站》，<http://www.wsdo.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=27350&ctNode=37717&mp=124121>。<http://www.wsdo.taipei.gov.tw/public/Attachment/0968524281.pdf>。
臺北市中山區公所，2010。〈第十五屆調解委員名冊〉，《中山區公所網站》，<http://www.zsdo.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=37342&CtNode=4303&mp=124041>。
臺北市中正區公所，2010。〈第十五屆調解委員名冊〉，《中正區公所網站》，<http://www.zzdo.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=35133&ctNode=43793&mp=124101>。<http://www.zzdo.taipei.gov.tw/public/Attachment/17718171992.doc>。
臺北市內湖區公所，2010。〈第十五屆調解委員名冊〉，《內湖區公所網站》，<http://www.nhdo.taipei.gov.tw/ct.asp?xitem=36648&CtNode=3719&mp=124051>。
臺北市北投區公所，2011。〈第十五屆調解委員名冊〉，《北投區公所網站》，<xxxx@mail.taipei.gov.tw 調解委員會祕書電子信函>。
臺北市松山區公所，2010。〈第十五屆調解委員名冊〉，《松山區公所網站》，<http://www.ssdo.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=21988&ctNode=3890&mp=124011>。
臺北市南港區公所，2010。〈第十五屆調解委員名冊〉，《南港區公所網站》，<http://www.ngdo.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=24458&CtNode=4395&mp=124061>。<http://www.ngdo.taipei.gov.tw/public/Attachment/184975347.pdf>。
臺北市信義區公所，2010。〈第十五屆調解委員名冊〉，《信義區公所網站》，<http://www.xydo.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=22096&ctNode=3663&mp=124091>。
臺北市萬華區公所，2010。〈第十五屆調解委員名冊〉，《萬華區公所網站》，<http://www.whdo.taipei.gov.tw/np.asp?ctNode=3417&mp=124111>。<http://www.whdo.taipei.gov.tw/public/MMO/WHDO/%E7%AC%AC15%E5%B1%86%E8%AA%BF%E8%A7%A3%E5%A7%94%E5%93%A1%E5%9F%BA%E6%9C%

AC%E8%B3%87%E6%96%99%E4%B8%80%E8%A6%BD%E8%A1%A8.pdf>。
臺東縣政府，2000/6/23。〈臺東縣政府暨各鄉鎮市公所調解行政實施要點〉,《臺東縣政府網站》，府民自字第 061909 號，<http://law.taitung.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=FL040508&KeyWordHL=%E8%AA%BF%E8%A7%A3&StyleType=1>。
嘉義縣政府，2002/5/16。〈嘉義縣政府暨鄉鎮市公所調解行政實施要點〉,《嘉義縣政府網站》，九一府民業字第 0062698 號，<http://law.cyhg.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=FL021820&KeyWordHL=%E8%AA%BF%E8%A7%A3&StyleType=1>。

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

二、英文部分：

(一)專書

Beck, Connie J. A. ＆ Sales, Bruce D., 2001. *Family Mediation: Facts, myths and future prospects.*Washington, D.C.: American Psychological Association.

Bloomfield, Lincoln P. & Moulton, Allen, 1997. *Managing International Conflict: From Theory to Policy.* N.Y.: St. Martin's Press.

Coltri, Laurie S., 2010. *Alternative Dispute Resolution: A Conflict Diagnosis Approach*. N.J.: Pearson Education, Inc.

Fisher, Roger & Ury, William, 1983. *Getting to Yes, Negotiation Agreement without Giving In*. New York, N.Y.: Penguin Books.

Golann, Dwight & Folberg, Jay, 2006. *Mediation: The Roles of Advocate and Neutral.* N.Y.: Aspen Publishers, Inc.

Irving, Howard H. & Benjamin, Michael, 2002. *Therapeutic Family Mediation : Helping Family Resolve Conflict.* Thousand Oaks, California, Sage Publications Inc.

Leviton, Sharon C. & Greenstone, James L., 1996. *Elements of Mediation.* Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing Company.

Lewicki, Roy J., Saunders, David M. & Minton, John W., 1999. *Negotiation*. International Editions. Taipei, McGraw-Hill.

Lewicki, Roy J., Hiam, Alexander & Olander, Karen Wise, 1996. *Think Before You Speak: The Complete Guide to Strategic Negotiation.* N. Y.: John Wiley and Sons.

Moore, Christopher W., 1996. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict.* San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Nolan-Haley, Jacqueline M., 2001. *Alternative Dispute Resolution in A Nutshell*. 2nd ed. St. Paul, Minn.: West Group.

Rubin, Jeffery Z. & Brown, Bert R., 1975. *The Social Psychology of Bargaining and Negotiation.* New York: Academic Press.

Stulberg, Joseph B., 1987. *Taking Charge/Managing Conflic.* Lexington, Mass.: D. C. Health.

Taylor, Alison, 2002. *The Handbook of Family Dispute Resolution: Mediation Theory and Practice.* San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.

Ury, William L., 2000. *The Third Side: Why We Fight and How We Can Stop*. New York: Penguin Books.

Young, Oran R., 1967. *The Intermediaries: Third Parties in International Crises.* Princeton, N.J.: Princeton University Press.

石原辰次郎，1970。《民事調停法實務總攬》。東京都：酒井書店。

(二)專書論文

Bercovitch, Jacob, 1992. “Structure and Diversity of Mediation,” in Jacob Bercovitch & Jeffrey Z. Rubin, eds., *Mediation in International Relations: Multiple Approaches to Conflict Management.* Basingstoke New York: Palgrave Macmillan. pp.1-29.

Bercovitch, Jacob, 1997. “Mediation in International Conflict: An Overview of Theory, A Review of Practice,” in William Zartman & J. Lewis Rasmussen, eds., *Peacemaking in international conflict*. Washington, D.C.: U.S. Institute of Peace Press. pp.125-153.

Bercovitch, Jacob, 2002. "Introduction: Putting Mediation in Context," in Jacob Bercovitch, eds., *Studies in International Mediation.* N.Y.: Palgrave Macmillan. p.3-24.

Bercovitch, Jacob, 2009. “Mediation and Conflict Resolution,” in Jacob Bercovitch, Victor Kremenyuk & I. W. Zartman, eds., *Conflict Resoultion.* N. Y.: SAGE. pp.340-357.

Kovach, Kimberlee K., 2006. “The Evolution of Mediation in The United States: Issues Ripe for Regulation May Sape the Future of Practice,” in Nadja Alexander, eds., *Global Trends in Mediation.* Netherlands: Kluwer Law Internatioal BV. pp.389-449.

Kriesberg, Louis, 1991. “Introduction: Timing Condition, Strategies, and Errors,” in Louis Kriesberg & Stuart J. Thorson, eds., *Timing the De-escalation of International Conflict.* N.Y.: Syracuse Uni. Press. pp.1-24.

Milne, Ann & Folberg, Jay, 1998. “The Theory and Practice of Divorce Mediation: An Overview,” in Jay Folberg & Ann Milne, eds., *Divorce Mediation: Theory and Practice*. New York, NY: The Guilford Press. pp.3-25.

Pruitt, D. G., McGillicuddy, N. B., Welton, G. L. & Fry, W. R., 1989. "Process of Mediation in Dispute Settlement Centers," in K. Kressel & D. G. Pruitt, eds., *Mediation Research.* San Francisco: Jossey-Bass. pp.368-393.

Pruitt, Dean G., 2002. "Mediator Behavior and Success in Mediation," in Jacob Bercovitch, eds., *Studies in International Mediation.* N.Y.: Palgrave Macmillan. pp.41-54.

Sourdin, Tania, 2006. “Mediation in Australia: Impacts on Ligigation,” in Nadja Alexander, eds., *Global trends in mediation.* Netherlands: Kluwer Law Internatioal BV. pp.37-63.

Stevens, Carl M., 1967. “Mediation and The Role of the Neutral”, in John T. Dunlop & Neil W. Chamberlain, eds., *Frontiers of Collective Bargaining*. New York: Harper & Row Publishers Inc. pp.271-290.

Touval, Saadia & Zartman, I. William, 1985. “Introduction: Mediation in Theory,” in Saadia Touval & I. William Zartman, eds., *International Mediation in Theory and practice*. Boulder: Westview Press. pp.7-17.

Touval, Saadia & Zartman, I. William, 1989. "Mediation in International Conflicts," in K. Kressel & D. G. Pruitt, eds., *Mediation Research*. (San Francisco: Jossey-Bass, 1989), pp.115-137.

Wall, James A., Yan, Wan, Chung, Tsungting & Druckman, Daniel, 2009. "Philippine and Taiwanese Legal Mediation," in Jacob Bercovitch & Scott Sigmund Gartner, eds., *International Conflict Mediation: New Approaches and Findings.* N.Y.: Routledge. pp.265-284.

Wright, Quincy, 1990. "The Nature of Conflict," in John Burton & Frank Dukes, eds., *Conflict: Readings in Management and Resolution*. N.Y.: St. Martin's. pp.15-34.

Zartman, I. William & Aurik, Johannes, 1991. "Power Strategies in De-escalation," in Louis Kriesberg & Stuart J. Thorson, eds., *Timing the De-escalation of International Conflict*. N.Y.: Syracuse Uni. Press. pp.152-181.

(三)期刊論文

Baker, Carol & Ross, William. H., 1992/10. "Mediation Control Techniques: A Test of Kolb's "Orchestrators" vs. "Dealmakers" Model," *The International Journal of Conflict Management*, Vol.3, No.4, pp.319-341.

Beardsley, Kyle C., Quinn, David M., Biswas, Bidisha & Wilkenfeld, Jonathan, 2006/2. "Mediation Style and Crisis Outcomes," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.50, No.1, pp.58-86.

Bercovitch, Jacob & Houston, Allison, 2000/4. "Why Do They Do It like This? An Analysis of The Factors Influencing Mediation Behavior in International Conflicts," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.44, No.2, pp.170-202.

Botes, Johannes & Mitchell, Christopher, 1995/11. "Constraints on Third Party Flexibility," *Annals of The American Academy of Political and Social Science*, Vol.542, Flexibility in International Negotiation and Mediation, pp.168-184.

Callister, Ronda Roberts & Wall, Jr. James A., 2004/8. "Thai and U.S. Community Mediation," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.48, No.4, pp.573-598.

Cobb, Sara, 1993/7. "Empowerment and Mediation: A Narrative Perspective," *Negotiation Journal*, Vol.9, No.3, pp.245-259.

Honeyman, Christopher, 1993/10."A Consensus on Mediators' Qualifications," *Negotiation Journal*, Vol.9, No.4, pp.295-308.

Irving, Howard H. & Benjamin, Michael, 1992/Fall. "An Evaluation of Process and Outcome in Private Family Mediation Service," *Mediation Quarterly*, Vol.10, No.1, pp.35-55.

Karim, Ahmad & Pegnetter, Richard, 1983/Winter. "Mediator Strategies and Qualities and Mediation Effectiveness," *Industrial Relations*, Vol.22, No.1, pp.105-114.

Kruk, Edward, 1993/8. "Promoting Co-Operative Parenting after Separation: A

Therapeutic/Interventionist Model of Family Mediation," *Journal of Family Therapy*, Vol.15, No.3, pp.235-261.

Kruk, Edward, 1998/4. "Practice Issues, Strategies, and Models: The Current State of Art of Family Mediation," *Family and Conciliation Courts Review*, Vol.36, No.2, pp.195-215.

Martin, Marc, 2000/Fall. "How Transformative Is Volunteer Mediation? A Qualitative Study of The Claims of Volunteer Mediators in A Community Justice Program," *Mediation Quarterly*, Vol.18, No.1, pp.33-53.

Matz, David E., 1993/10. "Some Advice for Mediator Evaluators," *Negotiation Journal*, Vol.9, No.4, pp.327-330.

Meltsner, Michael, 1993/7. "The Jagged Line Between Mediation and Couples Therapy," *Negotiation Journal*, Vol.9, No.3, pp.261-269.

Menkel-Meadow, Carrie, 1993/10. "Measuring Both the Art and Science of Mediation," *Negotiation Journal*, Vol.9, No.4, pp.321-325.

Pruitt, Dean G., 1995/10. "Process and Outcome in Community Mediation," *Negotiation Journal*, Vol.11, No.4, pp.365-377.

Sohn, Dong-Won & Wall, Jr. James A., 1993/9. "Community Mediation in South Korea: A City-Village Comparison," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.37, No.3, pp.536-543.

Vanderkool, Lois & Pearson, Jessica, 1993/10. "Mediating Divorce Disputes: Mediator Behaviors, Styles and Roles," *Family Relations*, Vol.32, No.4, pp. 557-566.

Wall, Jr. James A., 1981/3. "Mediation: An Analysis, Review and Proposed Research," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.25, No.1, pp.157-180.

Wall, Jr. James A. & Lynn, Ann, 1993/3. " Mediation: A Current Review," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.37, No.1, pp.160-194.

Wall, Jr. James A., 1993/4. "Community Mediation in China and Korea: Some Similarities and Differences, " *Negotiation Journal*, Vol.9, No.2, pp.141-153.

Wall, Jr. James A., Stark, John B. & Standifer, Rhetta L., 2001/6. "A Current Review and Theory Development," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.45, No.3, pp.370-391.

Wall, Jr. James A. & Druckman, Daniel, 2003/10. "Mediation in Peacekeeping Missions," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.47, No.5, pp.693-705.

Whitman, Nancy I., 1990/7-8. "The Committee Meeting Alternative: Using The Delphi Technique," *The Journal of Nursing Administration*, Vol.20, No.7/8, pp.30-36.

Zubek, M. Josephine, Pruitt, Dean G., Pierce, S. Robert, McGillicuddy, B. Neil & Syna, Helena, 1992/9. "Disputant and Mediator Behaviors Affecting Short-Term Success in Mediation," *The Journal of Conflict Resolution*, Vol.36, No.3, pp.546-572.

Zartman, I. William & Touval, Saadia, 1985/Summer. "International Mediation:

Conflict Resolution and Power Politics," *Journal of Social Issues,* Vol.41, No.2, pp.27-45.

(四) 網際網路：

AAA(American Arbitration Association) websites: <http://www.adr.org./aaa/faces/home?_afrLoop=2043566116702687&_afrWindowMode=0&_afrWindowId=vv7wdpzim_1#%40%3F_afrWindowId%3Dvv7wdpzim_1%26_afrLoop%3D2043566116702687%26_afrWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3Dvv7wdpzim_382>.

ABA(American Bar Association) websites: <http://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/dispute/documents/model_standards_conduct_april2007.pdf-9k-2012-08-16>.

BAFM(Bundes-Arbeitsgemeinschaft fur Familien-Mediation e.V.) websites: <http://http://www.bafm-mediation.de/>.

European Commission websites: <http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.htm Oct 09 2009>.

FMCS(Federal Mediation and Conciliation Service) websites: <http://www.fmcs.gov/internet/>.

Indian Kanoon websites: <http://www.indiankanoon.org/doc/1306164/>.

LEADR(Lawyers Engaged in Alternative Dispute Resolution) websites: <http://www.leadr.com.au/ training/training>.

The New South Wales Bar Association websites: <http://www.nswbar.asn.au/docs/professional/adr/documents/LawCouncilEthicalGuidelinesforMediators.pdf 06/19/09>.

Wikipedia websites:<http://en.wikipedia.org/wiki/Katarungang_Pambarangay>.

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

附錄 1：臺北市各區第 15 屆調解委員名冊

（委員任期 4 年，自 99 年 8 月 1 日至 103 年 7 月 31 日）

區別	士林區	大同區	大安區	中山區	中正區	內湖區
主席	莊鵬飛	楊榮章	崔穗英	陳萬生	郭助娘	陳定榮
委員	莊龍彥	林中村	王川傑	蔡雪泥	丁振發	許坤田
	鄭淑屏	邱義煌	王怡惠	郭秀珍	謝　英	陳尤雪
	林素貞	李黃淑麗	王依齡	翁清標	黃淑蓮	施憲鴻
	楊岱樺	吳芳洲	杜新富	高育民	王桂樹	呂金貴
	邱美利	謝有山	翁世杰	陳兆瑛	郭豐文	林淑惠
	李學政	何素青	黃慶陽	周信宏	葉文政	許崇傑
	劉邦棟	陳月華	陳瓊珍	林靜文	廖勝煇	陳嘉茂
	李換治	冷秀蕊	黃麗真	陳木泉	林李達	林文章
	陳鳳鳴	張瑞欽	彭秀蓮	洪維煌	許振耀	陳松結
	陳松	李秀男	曾惠盟	吳正道	葉秀美	邵華
	柴漢熙	李宗成	張義權	戴孝雄	邱一峰	卓明標
	錢裕國	陳穎慧	鄒純忻	劉水生	吳孟玲	葉月雲
	賴秋招	吳振明	蕭顯忠	鄭文玲	李樂濟	郭陳素華
	陳治宏	林德忠	鐘耀盛	曹馨方	林正杰	黃育勳
區別	文山區	北投區	松山區	信義區	南港區	萬華區
主席	高銘枝	連和川	陳銘福	黃種釧	闕和盛	康清烱
委員	王存淦	張黃淑華	許峻銘	俞震	鄭金福	江秋榕
	張明俠	蔡育孝	林敬閔	李玖	謝富佳	高添福
	黃貴美	黃茂盛	韓大楨	吳俊姝	李俊	李成光
	鄭福連	陳美珠	楊俊雄	藍明人	劉芳子	蕭學光
	古國正	黃金舜	李春嬌	羅秋花	林琇梨	洪秀枝
	劉瑞	蔡忠雄	周溫培	黃瑞桐	闕壯昇	王碧華
	陳秋菊	高木火	崔正文	王中平	張瑞芳	辜萬益
	侯彩琴	顏得利	陳淑貞	周靜儀	汪鳳娟	王錫駒
	許紹華	歐斐文	蘇癸旨	王文祥	林宏錫	楊美女
	高秀枝	姚文成	黃碧芬	黃秋男	黃照峯	高明玲
	王寶蓙	邱廖祥	姚昭秀	李榮基	官朝永	連一鴻
	張耿暉	馬勝利	陳怡均	余敏長	朱九龍	蔡坤鐘
	鄔健民	林順益	鄭凱鴻	劉瑜珍	葛孟靈	吳美玲
	高鳳謙	周蓓珍	廖于清	袁大蓉	陳怡妃	李彬基

資料來源：臺北市各區公所網站

附錄 2：調解委員個人資料授權書

這是一份針對調解委員調解行為調查之學術研究問卷，其目的在就調解委員相關背景資料與委員年度內調解案件結果進行相關性研究(不做排序或績效評比)，若您同意提供以上資料進行研究分析，請填註下列個人資料，並於同意欄內打”V”及簽名。

中國文化大學中山所博士生 王威鈞敬上

基本資料

1. 性別：☐ 男 ☐ 女
2. 年齡：☐ 40 歲以下 ☐ 40--50 歲 ☐ 50--60 歲 ☐ 60 歲以上
3. 學歷：☐ 國小 ☐ 國中 ☐ 高中(職) ☐ 大學(專) ☐ 研究所以上
4. 年資：☐ 第一屆 ☐ 第二屆 ☐ 第三屆 ☐ 第四屆 ☐第五屆以上
5. 職業：☐ 農、林、漁、牧、狩獵業 ☐ 製造業、水電、燃氣業
   ☐ 營造業 ☐ 商業 ☐ 律師 ☐ 民意代表 ☐ 服務業
   ☐ 軍公教退休 ☐ 其他
6. 社團經驗：☐ 無 ☐ 有(名稱：_____職務：_____)
7. 民代經驗：☐ 無 ☐ 有(職稱：_____年資：_____)
8. 曾任公職；☐ 無 ☐ 有(職稱：_____年資：_____)

☐ 同意 ☐ 不同意 簽名：_____

中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

附錄 3：德菲法第一回合問卷

敬愛的　委員您好：感謝您接受「調解委員行為研究」的意見調查。
本研究自中外學者文獻分析以下 26 項行為品項，請依您豐富的調解經驗，就各品項在調解過程中的需要程度分別作答。

中國文化大學中山所博士生王威鈞敬上

	極需要 5	需要 4	沒意見 3	不需要 2	極不需要 1
1. 冷靜	□	□	□	□	□
2. 保持談判	□	□	□	□	□
3. 平撫情緒	□	□	□	□	□
4. 力勸讓步	□	□	□	□	□
5. 有經驗	□	□	□	□	□
6. 建立信任	□	□	□	□	□
7. 平衡雙方力量	□	□	□	□	□
8. 協助產生協議	□	□	□	□	□
9. 熱誠	□	□	□	□	□
10. 傾聽需求	□	□	□	□	□
11. 彈性調整協商方式	□	□	□	□	□
12. 協助達成協議	□	□	□	□	□
13. 有知識	□	□	□	□	□
14. 化解歧見	□	□	□	□	□
15. 有常識	□	□	□	□	□
16. 耐心	□	□	□	□	□
17. 說明後果	□	□	□	□	□
18. 同理心	□	□	□	□	□
19. 公正	□	□	□	□	□
20. 掌握議題變化	□	□	□	□	□

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

附錄 4：德菲法第二回合問卷

敬愛的_____您好：

感謝您接受「調解委員行為研究」第一回合的意見調查。

本研究將各調解委員行為的需要選項分為五項，並賦予分數，分別為：

「極需要」(5)、「需要」(4)、「沒意見」(3)、「不需要」(2)、「極不需要」(1)

第一回合問卷計有 14 位專家作答，經統計眾數、平均數後，併前次您的選擇，分別列於各題供您參考，您可在第二回合中選擇維持或變更不同的看法。

中國文化大學中山所博士生王威鈞敬上

題目	第一回合統計資料	第一回合您的選擇	第二回合選擇
1.有知識	6 位選「極需要」(5) 8 位選「需要」(4) 平均數為 4.33(介於極需要、需要之間)	您前次選擇： 「極需要」(5)	極需要 需要 4 沒意見 3 不需要 2 極不需要 1 □ □ □ □ □
2.協助產生協議	4 位選「極需要」(5) 10 位選「需要」(4) 平均數為 4.29(介於極需要、需要之間)	您前次選擇： 「需要」(4)	極需要 需要 4 沒意見 3 不需要 2 極不需要 1 □ □ □ □ □
3.力勸讓步	5 位選「極需要」(5) 5 位選「需要」(4) 3 位選「沒意見」(3) 1 位選「不需要」(2) 平均數為 4 (需要)	您前次選擇： 「不需要」(2)	極需要 需要 4 沒意見 3 不需要 2 極不需要 1 □ □ □ □ □
4.說明後果	5 位選「極需要」(5) 9 位選「需要」(4) 平均數為 4.36(介於極需要、需要之間)	您前次選擇： 「極需要」(5)	極需要 需要 4 沒意見 3 不需要 2 極不需要 1 □ □ □ □ □
5.冷靜	10 位選「極需要」(5) 4 位選「需要」(4) 平均數為 4.71(介於極需要、需要之間)	您前次選擇： 「極需要」(5)	極需要 需要 4 沒意見 3 不需要 2 極不需要 1 □ □ □ □ □
6.有經驗	6 位選「極需要」(5) 7 位選「需要」(4) 1 位選「沒意見」(3) 平均數為 4.36(介於極需要、需要之間)	您前次選擇： 「極需要」(5)	極需要 需要 4 沒意見 3 不需要 2 極不需要 1 □ □ □ □ □

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

7.耐心	13 位選「極需要」(5) 1 位選「需要」(4) 平均數為 4.93(極需要，略偏需要)	您前次選擇： 「極需要」(5)	極 不 極 沒 不 需 需 需 意 需 要 要 要 見 要 1 5 4 3 2 □ □ □ □ □
8.熱誠	11 位選「極需要」(5) 3 位選「需要」(4) 平均數為 4.79(極需要，略偏需要)	您前次選擇： 「需要」(4)	極 不 極 沒 不 需 需 需 意 需 要 要 要 見 要 1 5 4 3 2 □ □ □ □ □
9.建立信任	2 位選「極需要」(5) 12 位選「需要」(4) 平均數為 4.14(介於極需要、需要之間)	您前次選擇： 「需要」(4)	極 不 極 沒 不 需 需 需 意 需 要 要 要 見 要 1 5 4 3 2 □ □ □ □ □
10.彈性調整協商方式	0 位選「極需要」(5) 12 位選「需要」(4) 2 位選「沒意見」(3) 平均數為 3.86(需要，略偏沒意見)	您前次選擇： 「需要」(4)	極 不 極 沒 不 需 需 需 意 需 要 要 要 見 要 1 5 4 3 2 □ □ □ □ □
11.同理心	7 位選「極需要」(5) 5 位選「需要」(4) 2 位選「沒意見」(3) 平均數為 4.36(需要，略偏極需要)	您前次選擇： 「極需要」(5)	極 不 極 沒 不 需 需 需 意 需 要 要 要 見 要 1 5 4 3 2 □ □ □ □ □
12.平衡雙方力量	0 位選「極需要」(5) 12 位選「需要」(4) 2 位選「沒意見」(3) 0 位選「不需要」(2) 平均數為 3.86(需要，略偏沒意見)	您前次選擇： 「需要」(4)	極 不 極 沒 不 需 需 需 意 需 要 要 要 見 要 1 5 4 3 2 □ □ □ □ □
13.掌握議題變化	0 位選「極需要」(5) 13 位選「需要」(4) 1 位選「沒意見」(3) 平均數為 3.93(需要，略偏沒意見)	您前次選擇： 「需要」(4)	極 不 極 沒 不 需 需 需 意 需 要 要 要 見 要 1 5 4 3 2 □ □ □ □ □
14.有常識	4 位選「極需要」(5) 10 位選「需要」(4) 0 位選「沒意見」(3)	您前次選擇： 「需要」(4)	極 不 極 沒 不 需 需 需 意 需 要 要 要 見 要 1 5 4 3 2

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University

	平均數為 4.29(介於極需要、需要之間)		□□□□□
15.平撫情緒	8 位選「極需要」(5) 6 位選「需要」(4) 0 位選「沒意見」(3) 平均數為 4.57(介於極需要、需要之間)	您前次選擇： 「需要」(4)	極 不 極 需 沒 不 需 需 要 意 需 要 要 5 4 3 2 1 □□□□□
16.協助達成協議	5 位選「極需要」(5) 9 位選「需要」(4) 0 位選「沒意見」(3) 平均數為 4.36(介於極需要、需要之間)	您前次選擇： 「需要」(4)	極 不 極 需 沒 不 需 需 要 意 需 要 要 5 4 3 2 1 □□□□□
17.化解歧見	5 位選「極需要」(5) 8 位選「需要」(4) 0 位選「沒意見」(3) 1 位選「不需要」(2) 平均數為 4.21(介於極需要、需要之間)	您前次選擇： 「需要」(4)	極 不 極 需 沒 不 需 需 要 意 需 要 要 5 4 3 2 1 □□□□□
18.傾聽需求	4 位選「極需要」(5) 9 位選「需要」(4) 1 位選「沒意見」(3) 平均數為 4.21(介於極需要、需要之間)	您前次選擇： 「需要」(4)	極 不 極 需 沒 不 需 需 要 意 需 要 要 5 4 3 2 1 □□□□□
19.公正	11 位選「極需要」(5) 3 位選「需要」(4) 平均數為 4.79(介於極需要、需要之間)	您前次選擇： 「極需要」(5)	極 不 極 需 沒 不 需 需 要 意 需 要 要 5 4 3 2 1 □□□□□
25.保持談判	1 位選「極需要」(5) 10 位選「需要」(4) 3 位選「沒意見」(3) 平均數為 3.86(介於需要、沒意見之間)	您前次選擇： 「需要」(4)	極 不 極 需 沒 不 需 需 要 意 需 要 要 5 4 3 2 1 □□□□□

University Library 中國文化大學 圖書館 Chinese Culture University