

國立聯合大學  
經濟與社會研究所  
碩士論文

地方社會的衝突調解  
以苗栗縣獅潭鄉調解委員會為例

Mediation of Local Social Conflict

Taking an Example of the Mediation Committee of Shihtan

Township in Miaoli County



研究生：王千道

指導教授：黃世明 博士

中華民國 1 0 1 年 7 月

## 謝誌

謝謝指導教授黃世明老師兩年來辛勞的教導才有今日的論文，謝謝林本炫老師、陳定銘老師給予寶貴的意見讓論文更加完善，謝謝一同成長相互打氣的同學：雪雲、華龍、瑜鴻以及其他同學，更要謝謝妻子敏君與家人的支持，有你們才讓我一路無畏的走出來。

重回聯大讀書的第一天，走在校園感到一種陌生的熟悉，屈指一算，嘿！18年前我曾在這裡畢業，怎麼18年後我又回來唸書？真乃世事難料，我開始有些相信緣份。

在有苦有樂中飄過2年，想寫這份謝誌等了蠻久的，之前我常想這是我人生中最後一次的學生生涯，現在我倒覺得：20年前我在這裡畢業，現在我又再次在這裡畢業，會不會20年後.....？如果會的話，那時候我大概禿著頭裝著假牙在寫謝誌吧！

## 摘要

本文以客家地區苗栗縣獅潭鄉為研究對象，以地方社會的衝突調解為研究主題，探討調解制度變遷對客庄之影響、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。

研究者任職獅潭鄉調解秘書工作，參與調解業務累積有 12 年的經驗，根據研究主題，本研究採用質性研究法，先透過文獻回顧，解析衝突與調解之關聯，調解制度與組織之規定與調解制度之變遷。其次分析研究地區調解案件之內容，並透過訪談法及參與觀察法，探討公部門鄉長、調解委員、調解秘書以及衝突當事人在調解過程中的參與，調解制度變遷對調解的影響，調解成立與否之因素，調解功能的發揮與衝突的解決。

本研究之結果如下：

- 一、調解制度變遷後，審核調解委員資格之機關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、客庄地區之民俗、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。

關鍵詞：衝突、調解、調解制度、調解功能

## Abstract

The object of this study is Hakka area Shihtan township in Miaoli County; the theme of the study is the mediation of local social conflict; the impact of the changes of the mediation system on the area, the relationship between mediation and folk custom, people's virtue and law, the relationship between whether the mediation is sustained or not and the mediation function, the function of the mediation on conflict, if the mediation is sustained or not and if the conflict is solved or not etc.

The researcher has been working as a mediation secretary in Shihtan township and accumulated experiences of mediation over 12 years. According to the study theme, qualitative research method is utilized. Firstly, by the means of literature review, the relevance between conflict and mediation, the mediation system and the regulation of the organization as well as the evolution of mediation system are analyzed. Secondly, the mediation cases in this area are analyzed and studied, through the method of interview and participant observation, the involvement of township director from the public sector, mediators, mediation secretaries and the parties involved in the cases, the impact of the evolution of the mediation system on the mediation, the factors which determine if the mediation is sustained or not, the function of mediation and resolution of conflict are explored.

The results of the research are listed as blow:

1. With the changes of mediation system, the organization which possesses the qualification of auditing mediation committee is changed from Township Representative Council to court, if more capable mediators can't be designated as expected, then the supervision function of public opinion organization will be lost.

2. Folk custom, people's virtue and law have different influence on the mediation, among which the local factional forces involving in the practical folk custom and logics affect the mediation the most significantly.

3. Mediation has explicit and implicit function, if the mediation is sustained, then the explicit function is achieved; if the mediation isn't sustained, then the implicit function is achieved, so no matter if the mediation is sustained or not, the mediation function is achieved.

4. If the mediation is sustained, it doesn't mean that the conflict can be solved; if the mediation isn't sustained, it doesn't mean that the conflict can't be solved either. The key point is the attitude and the action taken by the parties involved in after the mediation.

5. After the conflict occurs, the positive and negative function is generated. Mediation enhances the positive function of the conflict and weakens the negative function of the conflict.

Keywords: Conflict, Mediation, Mediating System, Function of Mediation

# 目錄

第一章 緒論 .....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究範圍、研究對象、研究限制.....	4
第二章 文獻探討 .....	5
第一節 衝突與調解.....	5
第二節 以民俗、民德、法律的觀點探討地方社會之衝突調解.....	13
第三節 鄉、鎮、市調解研究.....	19
第四節 國內調解相關論文回顧.....	36
第三章 研究方法 .....	41
第一節 研究方法之選定.....	41
第二節 研究架構.....	46
第四章 獅潭鄉調解案件分析與調解制度規定與執行之落差 .....	47
第一節 獅潭鄉調解委員會組織.....	47
第二節 獅潭鄉調解案件.....	53
第三節 調解制度變遷對調解委員會規範、執行與運作.....	62
第四節 小結.....	77
第五章 獅潭鄉調解委員會調解功能之發揮與地方人民衝突之解決 .....	81
第一節 獅潭鄉調解案件成立與否之因素.....	81
第二節 調解委員會調解衝突糾紛與調解功能之發揮.....	91
第三節 衝突功能及調解是否成立與衝突是否解決.....	98
第四節 民俗、民德、法律與調解之個案分析.....	105
第五節 小結.....	110
第六章 結論與建議 .....	117
第一節 結論.....	117
第二節 建議.....	119
第三節 後續研究.....	121
參考文獻 .....	123

## 表目錄

表 2-1 日治時期廳受理調解案件統計表 .....	21
表 2-2 台灣日治時期與現今調解之相異表 .....	22
表 2-3 台灣日治時期與現今調解之相同表 .....	23
表 2-4 調解委員會與課、室之差異表 .....	24
表 2-5 國內調解制度法規來源、依據比較表 .....	35
表 2-6 國內研究鄉、鎮、市調解制度相關論文表 .....	36
表 2-7 國內研究鄉、鎮、市調解委員會相關論文表 .....	38
表 2-8 國內研究鄉、鎮、市衝突與調解相關論文表 .....	39
表 3-1 受訪者基本資料表 .....	44
表 4-1 獅潭鄉第 29 屆調解委員名冊（任期 80 年~83 年） .....	49
表 4-2 獅潭鄉第 30 屆調解委員名冊（任期 84 年~87 年） .....	49
表 4-3 獅潭鄉第 31 屆調解委員名冊（任期 88 年~91 年） .....	50
表 4-4 獅潭鄉第 32 屆調解委員名冊（任期 92 年~95 年） .....	50
表 4-5 獅潭鄉第 33 屆調解委員名冊（任期 96 年~99 年） .....	50
表 4-6 獅潭鄉調解秘書名冊（82 年~99 年） .....	52
表 4-7 82~99 年獅潭鄉人口數量統計表 .....	53
表 4-8 82~99 年獅潭鄉調解委員會調解案件統計表 .....	53
表 4-9 獅潭鄉 82 年~99 年調解案件種類、數量統計表 .....	55
表 4-10 獅潭鄉 82~99 年調解案件成立與不成立統計表 .....	57
表 4-11 苗栗縣 90~99 年調解案件成立統計表 .....	58
表 4-12 全國 82~99 年調解案件成立統計表 .....	59
表 4-13 各類調解案件成立率統計表 .....	60
表 4-14 各類調解案件調解未出席率統計表 .....	62
表 5-1 參與調解者影響調解不成立或成立之原因表 .....	111
表 5-2 調解是否成立與調解功能是否發揮表 .....	113
表 5-3 調解是否成立與衝突是否解決表 .....	114

## 圖目錄

圖 3-1 研究架構圖.....	46
圖 4-1 獅潭鄉位置圖.....	47
圖 4-2 獅潭鄉 82~99 年歷年人口統計圖.....	54
圖 4-3 獅潭鄉 82~99 年歷年調解案件統計圖.....	54
圖 4-4 獅潭鄉民事、刑事調解件數比例圖.....	56
圖 4-5 獅潭鄉各類調解案件數量統計圖.....	56
圖 4-6 獅潭鄉各類調解案件數量比例圖.....	57
圖 4-7 82~99 年獅潭鄉調解成立與不成立件數比例圖.....	58
圖 4-8 90~99 年苗栗縣調解成立與不成立件數比例圖.....	59
圖 4-9 82~99 年全國調解成立與不成立件數比例圖.....	60
圖 4-10 獅潭鄉未出席調解案件比例圖.....	61





# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

論語顏淵第十二（十三）子曰：「聽訟，吾猶人也；必也使無訟乎！」，孔子說如果讓他當審判案件的官員，對於聽斷訟案之事，他可以做得到跟別的好判官一樣，而且他認為一定要設法使民間沒有訟案發生。要使民間全無訟案發生是一件不容易之事，所以能夠在人民提起訴訟之前就解決紛爭，就是國家、政府與人民之福，而這種在訴訟前就解決紛爭的機制就是一種非常重要的機制。易經訟卦：「訟，有孚，窒惕中吉，終凶，利見大人，不利涉大川」。象曰：「不永所事，訟不可長也」。爭訟對衝突雙方來說都是非常不利，即使是有誠意解決衝突糾紛，可是情勢未明，輸贏未定，就算警惕小心，終究是凶，在這種情況下，宜找有德的君子或長者來判斷是非以解決衝突，而不適合蠻幹而助長訟事。黃世明（2011未出版）認為：「訟為競爭、對立、抗爭、衝突、矛盾、勢反、沒有交集而背對相違，訟為言公，遇到訟事必須有公正人士主持公道才能止訟」。是以人群居於社會中，社會中除了人之外，尚有政府、機關、團體及各種組織等，大家生活在同一個地區，而且一起生活一段很長的時間，要保持全無衝突糾紛發生是不可能的事情，所以難免就會有衝突糾紛。衝突糾紛若無公正人士以公正之方法妥善解決以止訟，則難免因時間、空間之變遷，最終演變成上法院打官司而纏訟，官司纏身則心神不寧且終日惶惶不知所以，猶如掉入深淵之舟一般危險與不利。

從小在客家庄獅潭鄉長大，常聽到長輩說一些聽起來不太雅的話：「官司好打，狗屎好吃」，<sup>1</sup>「法律千條萬條，不如黃金一條」，「要害一個人就讓他去打官或去選舉」。小時候聽到這些話時只覺得有點粗魯也有點好笑，但是後來漸漸的發現這些話也不無道理。俗話說：「再多的家產也不夠打官司」，前人不曾無緣無故這麼說的，的確，打官司是一件非常令人頭疼的事情，不但傷身、傷神、還傷財、傷和氣，所以一般人除非是萬不得已，通常視上法院為畏途。所以人與人衝

---

<sup>1</sup> 楊兆禎撰著，《客家諺語拾穗》（臺北：文化圖書公司，1997），p68。

突發生後，能不用上法院就解決衝突是最明智的，而以「調解」來解決衝突糾紛就是明智的選擇。

根據內政部統計處資料顯示<sup>2</sup>，從 82 年至 99 年，全國各鄉、鎮、市、區受理調解案件總計有 1,715,114 件，其中調解成立有 1,277,312 件，占 74%，調解不成立有 437,802 件，占 26%。而苗栗縣從 91 年至 99 年間（因資料限制僅能取得 10 年資料），各鄉、鎮、市受理調解案件總計有 19,797 件，其中調解成立有 12,376 件，占 63%，調解不成立有 7,421 件，占 37%。再看獅潭鄉調解委員會資料<sup>3</sup>，從 82 年至 99 年，受理調解案件總計有 329 件，其中調解成立有 148 件，占 45%，調解不成立有 181 件，占 55%。以獅潭鄉調解委員會調解成功率 45% 來看，明顯低於苗栗縣調平均調解成功率 63%，更遠低於全國平均調解成功率 74%。再者，民國 94 年鄉、鎮、市調解條例增修，其中最大的變遷在於將審核調解委員資格的權限機關，由鄉、鎮、市民代表會移轉至地方法院，原本由鄉、鎮、市民代審核調解委員資格，改由法官與檢察官共同審核，這是鄉、鎮、市調解條例實施了 50 年後，對調解委員的產生方式所作的重大變革。

這些資料引起了研究者的好奇與興趣，也讓研究者有以下的一些疑問：

- 一、調解制度變遷對調解委員的產生有什麼影響？對調解成立率有什麼幫助？
- 二、調解成立率低與調解的功能有什麼關聯？調解功能的發揮是否只限於調解成立？調解不成立是否就表示調解功能沒有發揮？
- 三、調解成立是否表示當事人之間的衝突有解決？調解不成立是否表示當事人之間的衝突沒有解決？

這些問題讓研究者覺得有興趣，認為值得去研究與探討，遂引發研究者以此題目為研究題目的動機。

---

<sup>2</sup> 內政部統計處，內政統計年報：<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>（最後造訪 101.04.12）

<sup>3</sup> 獅潭鄉受理人民聲請調解案件檔案資料，研究者統計。

## 第二節 研究目的

以鄉、鎮、市、區調解委員會的調解功能來解決衝突糾紛，在藉由調解委員之威望與信譽，動之情理，勸導兩造相互退讓，以促進鄉閭和諧，並疏減訟源，為我國替代性解決糾紛機制中很重要之一環（法務部，2009）。研究者從民國 88 年至 99 年在獅潭鄉公所擔任調解委員會秘書，親自參與各種類型的調解案件，例如：土地、金錢、車禍、家庭、用水、侵占、毀損、傷害、竊盜等糾紛調解案件，在研究獅潭鄉調解案件時，有一些問題有待探討，茲整理出相關問題意識如下：

- 一、調解委員扮演著調解案件是否成立之舉足輕重的人物，民國 94 年鄉、鎮、市調解條例增修後，調解委員的產生方式已有所不同，未增修以前是由鄉長推薦人選送請鄉民代會同意後聘任；增修後改為鄉長推薦加倍人數，送請法院及檢察署共同審核出符合資格之規定名額，報縣政府備查後聘任。調解制度的變遷對調解委員產生造成什麼影響？調解制度變遷在立意上與執行上是否會產生落差？
- 二、一般而言調解成立表示衝突雙方達成和解，此時調解發揮了調解糾紛的功能，而當調解不成立時，是否表示調解無發揮調解糾紛之功能？調解的功能是否只限於調解的成立與否？
- 三、衝突發生後對一個人來說有正、負面的影響，嘗試透過調解功能與衝突功能的觀點，探討衝突雙方當事人在調解前後，衝突對當事人之影響，調解對衝突功能的作用，調解是否成立對衝突是否解決之關係。

據以上問題論述，本文之研究目的如下：

- 一、以調解制度之變遷探討調解制度規範與執行運作之落差。
- 二、探討調解是否成立對調解功能發揮的影響。
- 三、探討調解功能之發揮與衝突解決的關聯性。

### 第三節 研究範圍、研究對象、研究限制

#### 一、本文的研究範圍

- (一)、時間：民國 82~99 年。
- (二)、空間：苗栗縣獅潭鄉。

#### 二、本文的研究對象

- (一)、民國 82 年~99 年獅潭鄉調解委員會之組織，其中又分為：
  - 1、調解委員會委員 5 屆，每屆調解委員 7 人。
  - 2、調解委員會秘書 3 屆，每屆調解秘書 1 人。
- (二)、民國 82 年~99 年獅潭鄉調解委員會受理聲請調解案件

從民國 82 年到 99 年計 18 年間，獅潭鄉調解委員會受理聲請調解之案件共計 329 件調解案件。

#### 三、研究限制

- (一)、獅潭鄉調解委員會 81 年以前之受理聲請調解案件資料已流失而無法得知，故以 82 年至 99 年的調解案件資料為研究對象。
- (二)、從 82 年至 99 年當中，獅潭鄉調解委員會共受理調解 329 件調解案件，這些調解案件中有些當事人已死亡，有些當事人已遷徙失聯，這些死亡及失聯之當事人已無法訪談到，故以最近 5 年內調解案件中，當事人尚可聯繫得到並願意接受訪談者為本文之訪談對象。

## 第二章 文獻探討

衝突是人類社會無可避免的現象，近代社會學研究發現衝突有建設性衝突與破壞性衝突，破壞性衝突若不能適時解決，則社會問題層出不窮，人們生活無法安定。以現代社會而言，解決衝突的方式，除了私力解決之外，有和解、調處、仲裁、調解、訴訟等方法。Elster（1989）認為：當人們面對許多行動途徑而要採取某一個途徑時，通常會採取他們認為會有最好結果的方式來行動，而「調解」通常就是人們認為是解決衝突會有最好結果的方式之一。本文著重於調解之研究，而各種調解制度中的鄉、鎮、市調解又是本文所研究的核心，是以本章第一節內容為衝突與調解，探討衝突的定義，衝突的管理與功能，調解的定義，調解人及調解與訴訟之關係。第二節內容為以民俗、民德、法律的觀點探討地方社會之衝突與調解，探討不具強制力之民俗、民德與具有強制力之法律對於約束人們行為與維持社會秩序的關係，以及民俗、民德、法律對調解之影響。第三節內容為鄉、鎮、市調解研究，探討鄉、鎮、市調解的組織、特色、功能，鄉、鎮、市調解與民俗、民德、法律之關係，並以法律層級來分析鄉、鎮、市調解與其他各種調解制度之差異。第四節內容為國內調解相關論文回顧。

### 第一節 衝突與調解

#### 一、衝突與衝突管理

##### （一）、衝突的定義

從古至今中外皆然，不論是何時、何處、何人，衝突可說是無所不在，不管是人與人之間或是人與團體之間甚至是國與國之間，都難免有衝突產生。衝突是什麼？張金鑑（1995）認為：衝突是兩個或兩個以上的人或團體，因目標、意識、利益之不一致所引起的爭奪及行為之爭鬥，因此衝突具有 4 項要素：衝突主體、衝突客體、衝突活動、交互行為。朱元祥（2001）認為：衝突指兩個以上主體因互動之行為所導致之不和諧狀態。林振春（1993）認為：衝突是團體中的正常現象，有建設性衝突，也有破壞性衝突。Cosser（1991）認為：衝突是對有價值之物、稀有地位、權力、資源的鬥爭，彼此對立之雙方在於破壞甚至傷害對方以達到目的。K.Benne（1980）以人們對衝突字眼之聯想，將衝突分為 3 類：1.負面

的：如死亡、毀滅、暴力、攻擊等；2.正面的：如刺激、冒險、有趣等；3.中性的：如競爭、談判、調解。Pondy（1967）認為：衝突現象是兩個以上單位，例如個人或團體或組織之間所發生交互之關係，其中過程包括：

- 1.情境狀態：例如目標之不同、政策之不同。
- 2.情感狀態：例如感覺緊張、有壓力、有敵意。
- 3.認知狀態：明顯受到攻擊、警覺衝突之情境。
- 4.衝突結果：當有一方感到挫折時，衝突就此開始，挫折包含理生理（如暴力行為）及心理（理智上的不一致）。

Dana（2003）認為：衝突的結構包含了 6 個項目：

- 1.相互依賴性：因為完全無依賴關係存在則無衝突。
- 2.利益關係者的數量：衝突者數量多則衝突解決之難易高。
- 3.代表性：衝突當事人若除了為自己利益外又還需代表其他人則衝突較難解決。
- 4.協商者的權力：協商者能否全權作主影響衝突的解決。
- 5.急迫性：時間上之壓力影響衝突之解決。
- 6.溝通管道：衝突者面對面溝通將獲得較好的解決效果。

解決衝突有 3 種方式：（1）以力量取勝。（2）以權力取勝。（3）利益的調和。

Raven and Kruglanski（1970）認為：衝突現象是兩個或兩個以之團體，因為相互間期望或實際的反應不一致所導致之緊張狀態。Turner（1992）認為：衝突是兩方之間直接及公開的互動行為，在衝突過程中，每一方的行動都意圖禁止對方達到目標。

所以衝突在不同的人、事、時、地、物中都可能發生，衝突的對象可能是個人、團體甚至是國家。衝突為兩個或兩個以上的人或團體之間彼此有交互行為，交互之結果無法一致而存在矛盾、緊張、壓力、敵意、對抗甚至攻擊之狀態。若以人與人之間接觸的關係來說，衝突可分為生理衝突與心理衝突，生理衝突則雙方有生理上的接觸，如雙方暴發肢體衝突，造成身體上的傷害；心理衝突則雙方

無生理上之接觸，但其殺傷力不亞於生理衝突，如雙方冷戰、不講話或激烈口角，造成精神上的傷害。Coser（1991）認為：團體愈親密，衝突就愈強烈，愈親密的人因衝突所受的傷害就愈大。

## （二）、衝突的管理與功能

既然人類社會衝突之發生勢所難免，所以社會中衝突的管理則是日益為人們所重視，Coser(1991)指出：有些學者視衝突為負面性、破壞性的現象，如Lundberg視衝突為對立各方溝通中斷與分裂；Parsons把衝突看作具破壞性的「功能失調」且是人類社會中特有的病態；Warner以消極觀點看待社會衝突。但亦有學者對衝突有不同的看法，認為衝突不僅只有負面的表徵，衝突有其社會的積極性功能，如Park視衝突為獲得自我意識之機制，構成有組織的社會，可導致衝突群體之結合，引發領導與從屬之關係；Marx認為階級通過衝突才能使階級得以形成，個人可以客觀地在社會中擁有地位，但只有通過衝突並位處於衝突之中，才能認識到他們共同的利益；Simmel認為衝突是社會化形式的一種，沒有任何一個組織是完全和諧的，完全和諧的組織缺少變化和結構性，組織需要和諧，也需要衝突的刺激，衝突決不全然是破壞，亦有其建設性的功能。

所以衝突在以往通常被視為是分裂、破壞、消極、病態的現象，這是將衝突定位在負面的觀點，以負面的出發點來看待衝突，認為衝突的發生對於人類而言只有壞處而沒有益處。但是隨著對衝突的研究與更深入的了解衝突之後，發現衝突有另一種正面的作用，對於組織而言，衝突能發揮維護群體的功能，具有清潔空氣一般的調節作用，就像暴風雨雖有其害處，但卻能清洗污濁的天空和泥濘的大地。對於個人而言，衝突允許行為自由表達，藉此宣洩不滿的情緒，防止累積日益堵塞的敵意。

衝突具有積極與消極的兩種作用，衝突管理不在一味的減少或避免衝突的發生，而是嘗試運用各種方法、技巧與策略將衝突由阻力變成助力，衝突不一定是負面的、具破壞性的衝突，衝突也有正面的、具建設性的衝突。以人與人之間的關係而言，正面性的衝突有助於促使個人的成長，而負面性的衝突則會造個人

身、心的傷害。依據上述衝突之定義與衝突之管理，整理出衝突的正、負功能如下：

衝突的正面功能：

- 1、人們被迫去尋找解決衝突的新途徑或方法，激發人的潛力。
- 2、衝突所帶來的緊張可激勵成長與創造力，解決存在已久之問題。
- 3、強化個人、團體、組織的工作績效。
- 4、人們藉由衝突而思考並釐清人們的觀念。
- 5、決策者因衝突而激盪腦力而斷構思以促進決策品質。
- 6、強化群體社會適應力，助於維持群體疆界，防止群體成員的退出。

衝突的負面功能：

- 1、溝通不良造成人與人的距離加大。
- 2、造成人們的壓力與倦怠。
- 3、人與人互不信任，相互猜忌。
- 4、降低人們工作的滿足感與成就感。
- 5、加深人們對於社會或組織變遷的抗拒。
- 6、人們失去安全感，對組織無信心，甚至離開組織。

在社會中，人們長久生活在一起，衝突的發生勢所難免，人與人之間的衝突需要妥善的處理才能化解仇恨，如此方能將衝突對人們所造成之傷害減至最低。

Olson（1965）認為：人們會以其所擁有的資訊，理性的去選擇達到其目標最有效之方法，而利用衝突的管理將衝突導向正面的功能，使衝突正面之功能適時的發揮，幫助人們思考並尋找解決問題之方法。在各種解決衝突的方法中，以「調解」的方式來解決衝突是人們的智慧結晶，有助於衝突的管理，同時也是解決衝突最好的方法之一。

## 二、調解機制

### （一）、調解的定義



「調解」照我國漢字解釋，「調」有平穩、溫順之意<sup>4</sup>，「調」亦有合適、和諧之意<sup>5</sup>，「調」尚有和解、調停之意<sup>6</sup>。「解」有分割、剖分之意<sup>7</sup>，「解」亦有免除、消除之意<sup>8</sup>，「解」尚有救助、幫助之意<sup>9</sup>，所以「調」者有平穩、合適、調停等意思，「解」者有分割、消除、幫助等意思。中國古代並無調解一詞，而以調停<sup>10</sup>、斡旋<sup>11</sup>、和解<sup>12</sup>、調和<sup>13</sup>等詞為調解之意思。調解機制在我國很早就已實行，梁德超（1999）認為：遠在西周時代就有調解之機制，當時未有調解一詞，而辦理調解事務之人稱之為「調人」，「調人」本為周代官名<sup>14</sup>，在周代是負責調解人民衝突糾紛的官吏與機構。從以往的調停、斡旋、和解、調和到現在的調解，無論是哪一種名稱，都相同的表示是一種解決衝突糾紛的方法，是一種訴訟外解決衝突糾紛的機制，也稱為「替代性之紛爭解決方法」A.D.R (Alternative Methods of Disputes Resolution)，本文以調解之名稱統合上述之各種名稱。

調解除了漢字解釋之外，容邵武（2007）認為：調解在台灣現行法律中，有調解、調處、和解、仲裁等不同用語，在不同的法規中，調解的程序與效果略有不同，在調解程序中，調解所關心的是人的本意，不像法院的審判，所關心的是人的行為。王重吉（2002）認為：調解為當事人就訴訟之爭執相互讓步，在自由情形下合意成立之訴訟外紛爭解決 (alternative dispute resolution)，不但疏減訟源及減輕法院辦案負擔，更化解衝突紛爭於無形，促進社會和諧，增進人民福祉。

<sup>4</sup>如後漢書·卷四十一·宋均傳：「今諸國之封，並皆膏腴，風氣平調，道路夷近，朝聘有期，行來不難」。舊唐書·卷五十一·后妃傳上·賢妃徐氏傳：「自貞觀已來，二十有二載，風調雨順，年登歲稔，人無水旱之弊，國無饑饉之災」。

<sup>5</sup>如淮南子·說林：「梨橘棗栗不同味，而皆調於口」。漢書·卷五十六·董仲舒傳：「竊譬之琴瑟不調，甚者必解而更張之，乃可鼓也。」

<sup>6</sup>如資治通鑑·卷四十四·漢紀三十六·光武帝建武二十四年：「但畏長者家兒或在左右，或與從事，殊難得調，介介獨惡是耳」。

<sup>7</sup>如左傳·宣公四年：「宰夫將解鼈」。莊子·養生主：「庖丁為文惠君解牛」。

<sup>8</sup>如戰國策·趙策三：「所貴於天下之士者，為人排患、釋難、解紛亂而無所取也」。

<sup>9</sup>如文選·孔融·論盛孝章書：「向使郭隗倒懸，而王不解，臨難而王不拯」。

<sup>10</sup>如宋史·卷三三九·蘇轍傳·論曰：「元祐秉政，力斥章、蔡，不主調停」。文明小史·第九回：「一面學老師，得著風聲，同了典史，找到幾個大紳士，託他們出來調停」。

<sup>11</sup>如宋史·卷四〇一·辛棄疾傳：「經度費鉅萬計，棄疾善斡旋，事皆立辦。」明末清初作家馮夢龍白話小說集醒世恆言·卷三十·李汧公窮邸遇俠客：「足下一時被陷，吾不過因便斡旋，何德之有？」。

<sup>12</sup>如三國演義·第七回：「見在磐河廝殺，宜假天子之詔，差人往和解之」。

<sup>13</sup>如墨子·節葬下：「故凡大國之所以不攻小國者，積委多，城郭修，上下調和」。

<sup>14</sup>如周禮·地官·調人：「調人掌司萬民之難而諧和之」。

羅朝勝（2003）認為：所謂調解，指當事人雙方因法律關係之爭議或糾紛，為求和平解決糾紛，由公正第三者從中排解、調停、折衷，使雙方當事人於自由意思之下表達意見，是一種以合意的方式來解決衝突糾紛，以避免法院訴訟之程序，達到解決衝突糾紛之效果與目的。嵇珮晶、吳光明（2000）認為調解是法院對於兩造雙方法律關係有爭議時，在起訴之前委請第三人擔任中間人從中調停紛爭，在一定情形下，提出調解方案使雙方意見相合而達成調解，以避免訴訟之程序。溫煥彬（2007）認為：調解是指法院依當事人的聲請，在案件起訴前勸解當事人平息衝突，合意成立調解，以避免訴訟的程序，此種程序可化衝突於無形，防訴訟於未然，誠乃疏減訟源的良法美制。春揚（2009）認為：調解是指當雙方發生衝突糾紛時，由第三者出面依據一定的規定，以教育、感化、說明的方法，對雙方勸說和解，使雙方互相諒解，協商解決糾紛而息事寧人。黃祐讚（2006）認為：調解為衝突糾紛之解決途徑，調解亦為司法之替代制度。藍瀛芳、范瑞華（2004）認為：調解為爭議各方當事人約定委請公正、中立的第三者，協助解決各方爭議的程序制度，在調解程序中，中立的第三者並無解決爭議的權力，只有爭議當事人自己才有同意解決爭議的權力。

由此可知，調解的產生及調解的組成可分述如下：

#### 1、調解因衝突而產生

衝突是人類社會不可避免的事，人類為了解決衝突糾紛發明了調解，若無衝突糾紛發生時則無調解的舞台，一旦有衝突糾紛發生，才有調解用武之地。

#### 2、調解是一種解決衝突糾紛的方法

解決衝突糾紛的方法有很多，例如武力、和解、調處、仲裁、調解、訴訟等，而調解是其中的一種，同時是避免訴訟的解決衝突機制。

#### 3、調解有第三者介入

是由衝突雙方皆認同及信賴之公正、中立的第三者，協助並與衝突雙方共同解決衝突，第三者是站在與衝突雙方當事人平等的地位，不以強勢、獨斷、利誘、威迫等方法，而是說之以情，動之以理，與衝突雙方共同協商，謀求雙方皆能接受之方案。

#### 4、調解是雙方同意的行為

調解並非審判，所以參與調解與否是衝突雙方當事人自願的，調解的過程必須在衝突雙方合意之下進行，調解成立的內容也必須是雙方共同認可的決定。

## 5、調解不公開

為保護雙方當事之權益，除非雙方當事人另有約定，調解之程序以不公開為原則，且參與調解之人對於調解事項，除了已公開之事項外，應保守秘密。

### (二)、調解人

調解是由衝突雙方皆認同及信賴之公正、中立的第三者，協助並與衝突雙方共同解決衝突糾紛，Friedman (1977) 認為：解決衝突糾紛事務的人員可稱之為“調解人”或俗稱“和事佬”(mediator)，這些人也是所謂的“第三者”。他們是衝突當事人的溝通橋樑，不是使用強制的力量解決衝突，是以參與、溝通、協調、談判等方法解決問題。調解人並不是以法律強制力來解決衝突糾紛，若是以法律的強制力來解決衝突糾紛者，可稱之為“法官”，法官或許是就是由調解人演變出來的。Cotterrell (1991) 認為：衝突雙方當事人尋求第三方解決雙方之衝突糾紛，即是“三方組合”(triad) 的概念，此三方是以“常識”為基礎，也與法院的社會邏輯相呼應。而三方組合關係之“常識”基礎，須在雙方當事人同意第三方協助解決雙方之衝突糾紛，同時雙方也滿意解決後的結果。在衝突雙方選擇一個雙方都能接受與信任的第三方時，第三方非運用現有的法律規則來解決雙方的衝突糾紛，而是對衝突雙方提出建議及妥協與和解的方法，使衝突雙方都能接受調解的內容，避免使衝突之任何一方被視為是完全錯誤的，且儘量使雙方對協調過後的結果都感到滿意。

同樣是以“第三者”解決衝突的法院則與調解大不相同，因為法院審判的法官，其地位卻明顯高於衝突雙方人員，法官不需與當事人共同謀求各方均能接受之方案，法官獨立審判且其判決不論當事人同不同意，當事人也得接受。法院的判決是勝訴者與法官對抗敗訴者的結果，在這種情況下由法官提出一個雙方都能接受的判決幾乎不可能，此時三方便形成二方對抗一方之狀況，勝訴者通常認為法官是公正的，而敗訴者因不得已必須接受敗訴事實，但其心理上並不一定認為法官是公正的，所以在形式上雙方的衝突看似好像已經解決，但實際上則並不一定如此。Umbreit (1994) 認為：隨著時代的演進，司法部門所扮演的角色應跟以往不同，以往司法部份是懲罰犯罪人之角色，現在司法部門應扮演被害人與加害人之調解角色。因此法院的判決雖說是依據法律的行為，但卻不見得是解決衝

突的最好方法，與其把法院的功能定位在解決衝突，不如定位在法規、秩序的維護。容邵武（2007：63）認為：「在審判法庭要決定當事人的對錯，而在調解程序裡要找出來雙方當事人平衡的感覺，二者分別對應著不同的公平正義觀感」。在法庭上，衝突雙方當事人是處於敵對狀態，雙方互相攻擊對方弱點，防衛自己的主張，無需顧及情面，講的是法律，第三者（法官）在此的作用是審判，審判出誰對誰錯，直到分出勝負；而調解雖說不全然無關法律，但較少講到法，談的是情說的是理，第三者（調解人）在此的作用不是審判而是協助，協助衝突雙方共同尋求一個衝突雙方都能接納的平衡點，這平衡點不見得令人最滿意，但至少衝突雙方均能接受。

### （三）、調解與訴訟

人們生活在群居社會中，衝突無可避免，而衝突發生後，人們通常可以採取很多種不同方法來解決衝突，譬如其中一方肯讓步；猜拳決定輸贏；雙方私下和解；請仲裁者仲裁；訴訟法院裁判；請雙方都能信任的第三方調解；要不然就可能演變成暴力血腥事件。為了解決人們的衝突糾紛，每一個社會都需要解決衝突的機制，Friedman（1977：43）認為：「起初在人口數少、經濟體系簡單、面對面生活關係密切的簡單社會型態裡，通常都缺乏一種組織化制度的「法律」，這些社會傾向於調解而非判決」。所以早期人們生活在關係緊密與接觸頻繁且法律尚未普及的社會中，不太需要形式的強制力約束，人們解決衝突和服從規則都不需用形式和強制的力量，使用的方法是調解而非訴訟。在法律尚未普遍之前，人們已經開始使用調解來解決衝突糾紛，即使在法律普及之後，人們依舊不以訴訟為解決衝突最好的方法。Swedberg（2007）指出：人們在考慮如何解決衝突糾紛時，會因為以法律程序解決衝突糾紛太過昂貴而選擇忽略法律，而傾向選擇地方的習慣來解決衝突糾紛。

Riker（1990）認為：人們在作選擇時，會以其所能獲得的資訊當作參考，作出自己認為合適的選擇，是以人們在解決衝突糾紛時，為了避免昂貴的官司支出與繁複的訴訟程序，會儘量選擇簡易、便宜、方便、省時的方法來解決衝突糾

紛，調解正是因衝突而產生，大部份人除非調解方法無法解決衝突，不得已才以法律為基礎的法院訴訟方法來解決衝突。然而調解並非一定能解決衝突糾紛，此時法院的判決處於調解衝突雙方連續過程的終點，從衝突雙方發生衝突後調解到法院，從斡旋、調解到法院判決的過程中，當衝突雙方當事人對第三者介入調解愈來愈失去信任時，衝突雙方的協商機制則漸漸的被由國家權力為後盾的判決強制力所代替。在調解衝突糾紛的方法無法奏效時，許多糾紛出於無奈而提起法院訴訟以解決糾紛，通過判決來解決糾紛的法院似乎成了最終解決糾紛的最後場所。然而法院的訴訟處理不太可能真正解決衝突糾紛，Cotterrell（1991：276）認為：「這種截然劃分正確和錯誤的判決結論，很可能表現為兩方對抗一方的強制結論，它會導致訴訟當事人之間的關係難以或不可能維持下去」，因為法院開庭審理可能使衝突公開化與引人注目進而激化衝突，導致衝突的更加擴大與加深，不若調解以不公開的程序，往往可以避免此種情況，即使調解不成立也不致於激化衝突。

## 第二節 以民俗、民德、法律的觀點探討地方社會之衝突調解

人類過群居的生活，群居在一定範圍長外的時間而形成社會，社會安定則人們生活才有保障，所以社會必須要有秩序。除了以武力維持人們行為與社會秩序之外，尚有其他使人們遵守一定規則以維持社會安定並約束人們的力量，Hunt（1993）認為：維持社會秩序並不是完全依靠國家法律，也要社會民間民俗、民德的力量來共同維持。所以除了武力之外，維持社會秩序之力量尚有兩種：一、是人類群居生活形成社會長久以來自然發展而無明文規定之民俗、民德的力量。二、是由民俗、民德演化成白紙黑字、法條規定之法律力量。

當人與人之間發生衝突後，除非不想解決或以其他方式解決之外，在以調解方式解決衝突糾紛時，從調解開始到調解結束的過程中，民俗、民德與法律此兩種不同形態的力量影響著調解的結果，民俗、民德、法律與調解之關係，茲敘述

如下：

#### 一、不以強制力約束人們行為的民俗與民德

民俗與民德如何在人類的社會中產生？Cotterrell（1991）認為：人類群居生活在一定的空間內形成社會，在長久的時間裡，人們除了解決生活問題外，也在追求歡樂及減少痛苦。因此每一個人在生活經驗中慢慢會有一致的傾向，這種傾向使每個人為同樣的目標而採相同的方法，在生活的過程中發展出屬於人類的風俗、習慣，於是出現了民俗（folkways）。民俗這一概念是美國社會學家薩姆納（Sumner）探求與解釋社會學基本問題之思想的核心，是人們處理生活事務、解決社會問題的群體方式。從人類為生活打拼、奮鬥開始，每一個階段都有不同的民俗，民俗不斷的累積、演化並支配著人民的生活，且除了影響與支配著人的生活外，也為人的需求和滿足提供具體的方法。梁治平（1996）認為：習慣是一種地方性知識，不但補充了國家法律之不足，也慢慢獲得國家公權力機關之承認，使人們的社會生活有規則可循。

民俗隨著時間漸漸的為人們所確立，愈來愈為人們所依賴，在社會中有獨斷、實用、不可違抗等特性，同時有益於人們的社會福利，並發展到另一境界而形成民德（mores），更擴大了對人們和社會的實質影響。民德是人民內心之良知、良心、道德，以此來確定人們正當之行為並約束人們不正當之行為。民德對於社會的規範與人們行為的約束顯然較民俗更為強大，是具有慣例性、歷史性及經驗性，不同的時代與社會往往有不同的民德觀念，不同的文化所重視的民德標準也往往有所差異。所以民俗與民德由人們生活中產生，根植於大眾人民心中，屬無形的認知、思想、觀念，約束人們之行為以符合社會之要求，也是法律形成之依據。

民俗與民德有著無形的力量約束人們之行為以符合社會規範，蔡文輝（1989）認為：社會規範若按其對社會影響的程度可分為二種：其一是民俗，也就是社會中流傳久遠的風俗習慣，其二就是對社會有重要影響及深遠意義的民德。民俗是代代相傳的風俗習慣，例如：走路要靠右邊、喝湯不能大聲、坐姿要文雅等。違

反這些民俗還不至於會造成社會的大問題，因此不會受到太嚴厲的懲罰。而民德是社會上受重視及重要的行為標準，違反者就可能受到懲處，例如：叛亂、亂倫、不孝，不忠等。王順民（2008）認為：民俗是日常生活中各種習慣的相關規定，此一約定成俗的規定有制約力量，人們不僅視之為當然，同時也不假思索地遵從民俗所衍生的準則規定。民德則指人們道德價值的重要規範，像是嚴格禁止亂倫、避免手足相殘、要孝順父母、崇禮尚義等傳統。違背民德的人不但社會所不容，甚至會面臨制裁。所以人在社會中個人的行為不能隨心所欲、為所欲為，必需遵守社會的行為規範。社會規範中的、風俗、習慣、道德、價值、信仰等都影響著個人的生活，同時亦成為個人的行為準則，社會也因為絕大多數的人遵守社會規範，社會秩序才得以穩定，人與人之間的生活才因而安定。彭懷恩（2006）認為：民俗的規範約束力較弱，是一種並不嚴格要求人們遵守的社會習慣，民德的規範約束力較強，嚴格要求人們遵守社會習慣，並為社會提供道德的規範標準。

## 二、具有國家強制力以維持社會秩序的法律

民俗、民德屬無形的認知、思想、觀念，長久以來存於人心，以人內心中之良知、道德、良心來約束自我達到維持社會秩序之目的。可是民俗與民德並不具有強制人民遵守的力量，且並非社會中每一個人都自願的服從民俗與民德的約束，於是必須有一種代表國家強制性的力量產生，對於違反社會秩序者給予一定之制裁，於是法律就此出現。Cotterrell（1991）認為：法律起源於民德，隨著時間的累積，人類社會中的民德慢慢演化而成法律（laws），法律由民德產生，民德由民俗演化，所以法律和民俗、民德不可分割，沒有民俗、民德的支持，法律僅是空洞且無關社會的官方文件字語，不能為社會的組成部分，Fitzpatrick（1992）認為：社會與法律在實際上是各自存在但並非相互獨立的，而是相互影響、相互滲透的。法律具有二重性：其一，可運用邏輯或教條方法解釋社會的觀念與原則；其二，透過獨特的機關和一定的方式來實施社會管理。所以法律對於民俗、民德來說，法律大多是加強人們的風俗、習慣與道德、良知而較少背馳它們，因為背離民俗、民德的法律不會持久。法律在維持社會安

定、解決衝突中，具有國家政府所賦與之強制力量，Bodenheimer（1990）指出：社會習慣和慣例僅是吸引人們去服從它們，它們並沒有絕對的強制力，而法律規則一旦確立之後就有強制力，無論人們是否同意遵守法律規則，法律都具有強制的約束力，當人們違反規定時，法律便以外在之強制力強迫人們遵從。Malinowski（2002）認為：不論是以前的部落社會或現在的文明社會，都有使人們遵循的戒律或法律，使人們遵守規範以維持社會秩序。所以法律訴諸條文，以白紙黑字明文規定，由代表人民之立法人員立法通過並公告實施，具有代表國家政府之強制力量。

法律成產生之前，人們以民俗、民德約束及規範人們的行為以維持社會的秩序；法律形成之後，法律規範社會的強制約束力量有別於民俗與民德。Friedman（1977：9）指出：

韋伯 (Weber)認為一項規則(或命令)可視為法律，如果該項規則或命令有外在的強制力做為保證的話(無論實質上或心理上)，亦即有一群專業人員隨時可使用其強制力，促使人們對該規則的遵從，或對於任何違反者採取報復。

是以法律具有強制力的制度、規定、程序規範社會人民的行為，藉國家政府之公權力來執行社會的規範與懲罰，人們若不遵守法律規定，則會受到法律規定的制裁與懲罰。彭懷恩（2006）認為：法律是社會合法化的行為準則規範，由國家依法頒佈以強制力管理與人們之行為。法律是社會生活的架構，「依法而治」(rule of law)是維持社會秩序的準則，對大多數國家的一般民眾來說，法律具有令人覺得權威、複雜、專業、神秘的感覺。Bodenheimer（1990）認為：法律具有普遍性，在其命令所及的範圍內，對全體人民均平等適用，不能只適用於個人或個別對象。Lloyd（1984：115）認為「法律制度的主要特性在於有一套規則來管理人們的行動，同時排解糾紛」。所以法律與道德規範不相同，法律需要有人民某種程度的持續服從，因為若沒有這種特性，它就不能被稱作法律，法律涵蓋的是一定區域內所有人們，於其力量所及之處，皆有其規定之適用，且隨著時代的演



進，法律與法律制度對人民生活的影響力愈來愈大，在現代的社會中，法律似乎隨時在你身邊，沒有法律似乎人民無所適從，社會似乎不能存在。

### 三、民俗、民德與法律對調解之影響

調解以公正、中立的第三者，站在與衝突雙方當事人平等的地位，協助並與衝突雙方共謀解決之道，以情、理、法三字來說，調解乃以情、理為主，之後方輔之以法；訴訟著重法律，以判決解決衝突糾紛，以法為主而後才考慮情、理。調解著重民俗與民德，雖不以法律之強制力達成調解成立之目的，然亦非全然無關法律，調解借用民俗、民德與法律之力排解衝突雙方糾紛，茲分析如下：

#### （一）、調解與民俗

民俗是一個地方人們共同的風俗習慣，為這個地方上之人所認同，是無形的力量，雖然沒有文字的記載，卻對人們有著相當的影響力，也影響著人們在作決定或判斷事情的參考。以車禍糾紛來說，台灣社會有一種不成文的風俗習慣，當車輛與行人發生車禍時，先不論誰對誰錯，駕駛車輛的一方會被認為是錯的一方。這種風俗習慣可能是因為傷害的不成比例所造成，因為車輛與行人發生碰撞時，絕大部份是行人非死即傷，甚少或幾乎不可能是行人無事而車輛受損。所以即使是行人未依規定行走斑馬線穿越快車道而遭車輛撞傷，在調解時，調解人會以此種無明文規定的民俗習慣觀念，勸導車輛駕駛人賠償行人金錢以息事寧人，而車輛駕駛人也常因此種民俗習慣及調解人的從中勸說之下，賠償金錢並與受傷之行人達成和解。但此種車禍糾紛如果是發生在澳洲就有會截然不同的結果，因澳洲無台灣的此種風俗觀念存在，若行人未依規定行走斑馬線穿越快車道而與車輛發生碰撞，行人違反交通規則，車輛駕駛人非但不用賠償行人金錢，反倒可向行人要求損失賠償，因為不同的文化與地區有不同的民俗習慣。

#### （二）、調解與民德

民德是人們心中的道德、良知，同時也是一種無形的壓力，此種無形的壓力平時或許不感覺它的存在，但人與他人發生重大事故後，當覺得理虧或者心中有愧而感到良心受到遣責時，無形的民德力量乃發揮它的影響力，Gehem（1992）

認為：調解委員可讓加害者有將心比心之想法，使加害者了解被害者心理的傷痛而負起責任與被害人達成調解。在調解衝突糾紛時，深植人心的民德力量常是左右人們作決定的關鍵，例如在台灣社會車禍糾紛中，常見一種名詞叫「道義責任」，若以法律層面來論，並無「道義責任」之說，此種在道義上過意不去之責任壓力源自於人們心中之民德，口耳相傳，模仿沿用，遂成習慣。在調解車禍糾紛中，常常看到受害者一方以「道義責任」之說來要求加害者一方付出「道義賠償」金額。以車禍致死的案件來說：加害者有投保強制汽車責任保險及汽車任意第三人責任保險，縱使此兩種保險之賠償金額加起來，已超過一般發生同類車禍之賠償金額，加害者仍常被受害者家屬要求賠償額外之道義賠償金錢。而台灣社會人們認為死者為大，且人死不能復生，所以不論誰對誰錯，撞死人的一方心中難免有愧疚感，被害者的家屬索賠得理直氣壯，所以道義賠償也就變得好像理所當然。

### （三）調解與法律

法律是有明文規定人們必須遵守的條文，是國家政府維持社會秩序的強制力量，也是解決人們衝突糾紛的工具之一，例如訴訟就是以法律解決衝突糾紛，以法律來判斷衝突雙方之是非對錯。而調解雖然不同於訴訟以法律強制力的判決來解決衝突，但也運用法律力量為後盾而達成調解。Bedau（1978）認為：在調解中，加害者為免除刑罰而與被害人達成調解，法律制裁的力量施於加害者的心理，而民事和解則刑事輕判的慣例也推波助瀾的使加害者與被者之間成立調解。因此在調解傷害糾紛時，衝突雙方當事人不一定了解法律規定，調解人可以先讓當事人知道傷害糾紛屬於刑法上告訴乃論之罪，受害者若提出告訴則加害者就可能被起訴，加害者所要面臨的不止是民事賠償還要面臨刑事傷害刑責，且將來訴訟時將耗費更多的時間、金錢、精神。此外調解人讓加害人知道若調解成立則被害人將不提出告訴，加害人就無訴訟之困擾也不用面對刑事責任。如此加害人在衡量利弊得失後，大多會在調解人的協調下與被害人達成調解成立。所以在調解上，法律具有嚇阻的功能，能促成衝突雙方調解的成立，而以法律為基礎的繁複

訴訟程序，對於協助調解的成立也一樣有建樹。

### 第三節 鄉、鎮、市調解研究

#### 一、台灣日治時期調解制度與現今鄉、鎮、市調解制度之比較

台灣於 1895 年（清光緒 21）年因中日甲午戰爭簽定馬關條約而開始日治時期，在日治時期，台灣有台北、宜蘭、新竹、台中、台南、嘉義、鳳山等七個地方法院，分別管理台北、基隆...恆春、台東等 20 廳。當時台灣人民之間或台灣人民與日本人之間之民事糾紛案件，以訴訟方式解決者由法院審判，以調解方式解決者由廳長調解，日治時期人民衝突糾紛之調解與現今之調解有所不同，分述如下：

##### （一）、調解機構不同

日治：廳

鄧憲卿（1987）指出：台灣於日治時期，日本總督府於 1897 年（清光緒 23 年）7 月 1 日以府令第 31 號命令辦務署長（廳長）辦理民事爭訟調解：「辦務署長對其管轄內之帝國臣民相互間之民事爭訟，得加予調解」。廳長受理民事爭訟調解案件，須依「民事爭訟調解規程」辦理之，所以在日治時期，台灣人民之間或與日本人之間，由廳負責有關民事衝突糾紛之調解。

現今：調解委員會

鄉、鎮、市調解條例規定鄉、鎮、市公所應設調解委員會，辦理調解民事事件與告訴乃論之刑事事件。

##### （二）、調解權限來源不同

日治：命令賦予

總督府對廳長發佈之命令。

現今：法律賦予

依鄉、鎮、市調解條例之法律規定。

### (三)、調解人不同

日治：廳長

廳長是官派行政官員。

現今：調解委員

調解委員是依鄉、鎮、市調解條例規定由鄉、鎮、市長提名經法院及檢察署共同審查後報縣府備查後聘任。

### (四)、調解人能否以職務影響調解結果

日治：廳長有官職能影響調解結果

因廳長是地方首長，擔任廳長者皆為日本人，具有官職身份並掌管諸多行政事務，當時無論日本人或台灣本地人皆尊重甚至敬畏廳長之職位，在調解時往往廳長之一句話便促使調解成立，故廳長擔任調解人對調解結果之影響力大。

現今：調解委員無法以官職影響調解結果

調解委員不具官職身份，無法以官職身份影響衝突雙方當事人，衝突雙方若與調解委員原本認識，尚會給調解委員一些薄面，若衝突雙方若與調解委員互不認識，則可能無情面可言，故調解委員無官職能影響調解之結果。

### (五)、調解事項不同

日治：民事案件

劉寧顏（1982）認為：台灣在日治時期之民事爭訟調解，依據日據初期司法制度檔案「民事爭訟調解規程」規定，民事爭訟調解案件不得涉及刑事案件，且在調解中如發現涉及刑事案件時則停止調解，雙方若有和解，則當事人要提出和解報告書，若和解不成立，則發下調解不成立證書。

現今：民事事件與告訴乃論之刑事事件

依據鄉、鎮、市調解條例第一條規定：鄉、鎮、市公所應設調解委員會，辦理下列調解事件：一、民事事件。二、告訴乃論之刑事事件。

(六)、調解案件分類不同

日治：民事事件 8 類

分為人事、土地、建物、金錢、米穀、物品、證書、其他等 8 類調解案件。

表 2-1 日治時期廳受理調解案件統計表

	舊受	新受	計	調解	撤銷	退回	合計	未結
人事	2	34	36	6	3	4	13	23
土地	4	61	65	21	2	7	30	35
建物	3	20	23	8	2	1	11	12
金錢	3	205	108	33	10	13	56	52
米穀	—	11	11	4	10	—	5	6
物品	1	6	7	4	—	1	5	2
證書	—	23	23	12	3	1	16	7
其他		20	20	6	—	5	11	9
合計	13	280	293	94	21	32	147	146

資料來源：劉寧顏主編，1987，《台灣慣習記事（中譯本）第二卷 下》P272。

現今：民事事件 7 類與告訴乃論之刑事事件 6 類

依據內政部統計處辦理調解業概況資料，調解事項可分為民事案件與刑事告訴乃論案件，其中民事案件分為債權(債務)、營建工程、物權(房地產)、親屬(婚姻)、繼承、商事(公害)、其他等 7 類。刑事告訴乃論案件分為傷害及毀棄損壞、詐欺侵佔及竊盜、妨害婚姻及家庭、妨害風化、妨害自由妨害名譽信用及秘密、其他等 6 類。

(七)、可否使用調解代理人不同

日治：禁止使用調解代理人

在日治時期因台灣本地人民大多數明智未開，對爭訟事件多不了解，以致有日本人藉機慫恿興訟，以調解或訴訟之代理人獲利，故官方明令調解及爭訟時不得使用代理人以杜絕歪風，劉寧顏（1982：81）指出：

所以在調解事件時，切不可用代理人出面，此乃重要關鍵，現在竊觀各地情形，間亦常有用代理人者，且有內地人（日本人）在諸方徘徊，本島人大多數此不明事理，以為奇貨可居，加予

勸誘教唆詐欺勒索，興訟自為某一方代理人，或介入當事人間從事調解等等活動，使用各種方法企圖不正當利益，往往有之，且似乎與日俱增之概。此種弊端漸漸滋蔓，則增加辦務署之困擾，爭訟當事人毫無利益，卻反助不良之徒有所貪利，害莫此為甚...唯一辦法是在爭訟時禁用代理人，別無他途。但，知覺神經失常者，幼小不明事理者，反而要用代理人（監護人）之必要，此是極為例外。

現今：可以使用調解代理人

鄉、鎮、市調解條例中雖無規定可否使用調解代理人，但在調解實務中，使用調解代理人的情形非常普遍，當事人只須向調解委員會提出委任書，委任書內寫明調解委任人與受任人之詳細資料，並經簽名蓋章由調解委員會審查通過後即可。

茲將上述之相異處以表列方式分述如下：

表 2-2 台灣日治時期與現今調解之相異表

	日治	現今
調解機構	廳	調解委員會
調解權限來源	命令賦予(總督府命令)	法律賦予(鄉、鎮、市調解條例)
調解人	廳長	調解委員
調解人身份	政府官員	民間人士
調解人產生方式	官派行政官員	依鄉、鎮、市調解條例由鄉、鎮、市長提名經法院及檢察署共同審查後報縣府備查後聘任
能否以官職影響調解結果	能(廳長有官職權力)	否(調解委員無官職權力)
調解事項	民事糾紛	民事糾紛、告訴乃論之刑事糾紛
調解案件類型	人事、土地、建	民事：

	物、金錢、米穀、物品、證書、其他	債權（債務）、營建工程、物權(房地產)、親屬(婚姻)、繼承、商事(公害)、其他。 刑事告訴乃論： 傷害及毀棄損壞、詐欺侵佔及竊盜、妨害婚姻及家庭、妨害風化、妨害自由名譽信用及秘密、其他。
調解代理人	禁用代理人(特殊情形除外)	可用代理人

資料來源：研究者整理

台灣日治時期與現今之調解也有相同之處，例如不得強迫當事人調解，均須經兩造同意始得進行調解，調解均是免費，調解成立後均同法院判決之效力，調解成立均有調解書，調解不成立均有不成立證書等，茲將相同處以表列方式分述如下：

表 2- 3 台灣日治時期與現今調解之相同表

經兩造同意始得進行調解	是	是
調解費用	免費	免費
調解成立後之效力	同法院判決之效力	同法院判決之效力
調解成立	提出和解報告書	製作調解書
調解不成立	發下調解不成立證書	經當事人聲請發下調解不成立證明書

資料來源：研究者整理

## 二、鄉、鎮、市調解的組織、特性、作用

### (一)、鄉、鎮、市調解委員會組織

按鄉、鎮、市調解條例之規定，調解委員會設置於鄉、鎮、市公所，調解委員會組織成員包含調解委員與調解秘書，業務繁重之鄉、鎮、市可置幹事協助調解工作，分述如下：

## 1、調解委員會地位

鄉、鎮、市調解條例規定鄉、鎮、市公所應設調解委員會，調解委員會屬鄉、鎮、市公所之委員會組織，成員由調解委員組成，但與鄉、鎮、市公所各課、室組織與成員不同，茲將調解委員會與課、室不同之處表列如下：

表 2-4 調解委員會與課、室之差異表

	調解委員會	課、室
組織制度	委員會制	首長制
成員產生	鄉、鎮、市長推薦經法院與檢察署共同審核通過後聘任	經國家考試及格後分發任用
成員任用	鄉、鎮、市長聘任，任期 4 年，可續聘	依公務人員任用法任用
成員身份	不具公務員身份，身份不受保障	具有公務員身份，受公務人員保障法保障
成員俸給	無給職，出席每一調解案件支領出席費 700 元	依公務人員俸給法支領俸給
服務型態	被動式，屬不告不理型態	主動服務人民
成員獎勵	依鄉、鎮、市調解績優人員獎勵要點獎勵	依公務人員考績法獎勵
成員懲戒	無懲戒調解委員之規定	受公務人員懲戒法規範
成員去職	依鄉、鎮、市調解條例規定解聘	依公務人員考績法免職
成員退休	無退休規定，無退休金可支領	依公務人員退休法支領退休金

資料來源：研究者整理。

## 2、鄉、鎮、市調解委員

鄉、鎮、市調解條例第 2 條規定：調解委員會由委員 7 人至 15 人組織之，並互選 1 人為主席。調解委員的產生方式在民國 94 年增修鄉、鎮、市調解條例以前，是由鄉、鎮、市長推薦鄉、鎮、市內具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士，送請鄉、鎮、市民代表會同意後聘任，且調解委員身份無性別限制。94 年鄉、鎮、市調解條例增修後，規定調解委員中婦女名額不得少於 4 分之 1，調解委員的產生方式改為由鄉、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，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。

### 3、調解委員會秘書

依鄉、鎮、市調解條例第 33 條規定：鄉、鎮、市調解委員會置秘書 1 人，由鄉、鎮、市長指派鄉、鎮、市公所內大學、獨立學院法律學系或其相關學系畢業或經公務人員法律相關類科考試及格之人員擔任。調解委員會所有行政業務皆由調解秘書處理，從調解聲請、審核受理、調解通知、會場佈置、調解過程、筆錄製作、調解書製作、函送法院審核、資料補正、核定通知、文書整理、報表考核、案件歸檔等皆由調解秘書處理。

### 4、調解委員會幹事

並非每一個鄉、鎮、市公所調解委員會都有設置幹事，按 88 年 11 月 23 日內政部發布之鄉、鎮、市調解委員會幹事設置基準規定：鄉、鎮、市公所調解委員會全年調解成立 100 件以上者，得置幹事 1 人，每增加 100 件，得增置幹事 1 人，但最多不得超過 3 人。設置幹事的目的是因為業務量大的調解委員會，需要調解委員會幹事以協助調解秘書處理調解的各項業務。

#### (二)、鄉、鎮、市調解的特性

##### 1、迅速性

鄉、鎮、市調解經調解委員居中協調衝突雙方當事人，不論調解成立與否皆方便、迅速；訴訟審判則須嚴格要求證據之調查、言詞辯論，審判後若有不服而提起上訴則又須二審甚至三審方能定讞，故相對於訴訟而言，調解在時間上自屬迅速便捷。

##### 2、自主性

當事人參與調解與否，完全依照當事人之自由意志，不能強迫當事人參加調解，調解內容的同意與否，也完全依照當事人之合意成立，所以調解是當事人出於自主、自願解決衝突糾紛的方法。

##### 3、保密性

按鄉、鎮、市調解條例之規定：除非當事人之間另有約定，否則調解程序不公開，此外，調解委員、列席參加調解者、經辦調解事務人員等，對於調解事件，除已公開之事項外，應保守秘密。所以調解重視與尊重當事人之隱私權，具有保

障當事人私權之保密性。

#### 4、專業性

按鄉、鎮、市調解條例之規定：調解委員是由鄉、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擔任，辦理調解業務之調解秘書也是由鄉、鎮、市長指派鄉、鎮、市公所內大學、獨立學院法律學系或其相關學系畢業或經公務人員法律相關類科考試及格之人員擔任，所以鄉、鎮、市調解具有法律的專業性。

#### 5、歷史性

在我國早在周代就有調解人民衝突糾紛的官吏與機構，而後歷經各個朝代至民國時代，每一個時代皆有其調解人民衝突糾紛之制度，台灣在民國 44 年正式公布施行鄉、鎮、市調解條例至今，所以調解在我國是具有悠久的歷史性。

#### 6、確定性

按鄉、鎮、市調解條例之規定：調解成立後之調解書經法院核定後，當事人就該事件不得再行起訴、告訴或自訴。經法院核定之民事調解，與民事確定判決有同一之效力；經法院核定之刑事調解，以給付金錢或其他代替物或有價證券之一定數量為標的者，其調解書得為執行名義。所以在法律的效力而言，經鄉、鎮、市、區公所調解成立並經法院核定之調解案件具有確定性。

### (三)、鄉、鎮、市調解的作用

#### 1、減少訟源之作用

從數字上可清楚的顯示鄉、鎮、市調解減少訟源之作用，從民國 82 年至 99 年，全國各鄉、鎮、市調解委員會已成功的調解成立 1,277,312 件人民衝突糾紛案件，平均每年為法院減少了 70,962 件訴訟案件，確實發揮減少訟源之作用。

#### 2、節省時間之作用

以解決衝突糾紛之方式而言，鄉、鎮、市調解方式與上法院訴訟方式兩者比較之下，鄉、鎮、市調解按規定從受理聲請開始 15 日內通知衝突雙方到場調解，調解成立後調解委員會應於 3 日內報鄉、鎮、市公所，鄉、鎮、市公所應於 10 日內將調解書送請管轄法院審核，其時效可說是非常精簡，遠非我國三審三級制之民、刑事訴訟程序所能辦到。

### 3、節省金錢之作用

人民上法院訴訟解決衝突糾紛所要花費的金錢，可分為必要支出與非必要支出兩種，必要支出是指有法律規定的支出，如一、二、三審裁判費，三審律師費。非必要支出指的是為了增加你的勝訴或保障你的權益而多支出的費用，如一、二審的律師費、徵信費、保全程序（假扣押、假執行、假處分）的擔保金。所以打官司是要花很多錢的；而使用鄉、鎮、市調解來解決衝突糾紛，除勘驗費應由當事人核實開支外，不收取任何費用，簡單一句話：調解就是不用錢。

### 4、便民利民之作用

每個鄉、鎮、市公所皆有設置鄉、鎮、市調解委員會可供人民聲請調解，原則上衝突糾紛之聲請人只要向糾紛對造人所在地之鄉、鎮、市調解委員會聲請即可，或者向案發地點（如車禍地點）之鄉、鎮、市調解委員會聲請亦可，所以是非常便民利民的服務。

### 5、輔助司法之作用

司法審判以法為重，程序嚴謹繁複，判決講求證據，著重法律而後才考慮情理，審判結果往往是當事人雙輸的局面。調解以情為主兼之以理，調解委員以不違反公共秩序與善良風俗之方法，勸導雙方當事人互相讓步達成調解，創造雙贏的局面，充份發揮輔助司法不足之作用。

### 6、安定社會之作用

鄉、鎮、市調解委員會在和諧、合意、自由、自主的氣氛下，幫助衝突雙方解決紛爭，同時也提供衝突雙方一個宣洩不滿、疏解情緒之場所，進而恢復人際關係之和諧，促進地方之團結，維持安定之社會。

## 三、鄉、鎮、市調解與民俗、民德、法律

調解運用民俗、民德、法律之力量達成調解，而在鄉、鎮、市調解中，亦可從各方面看到民俗、民德、法律與調解之關聯，分述如下：

### （一）、鄉、鎮、市調解場合

鄉、鎮、市調解場合一般而言在鄉、鎮、市公所調解委員會舉行，例如傷害糾紛、金錢糾紛等，但也例外情形於衝突糾紛現場舉行，例如土地糾紛、家庭糾紛等，或者衝突雙方另行約定其他地點舉行。容邵武（2007）認為：調解場合

中，是法律領域與社會領域的混合，不論是在鄉、鎮、市調解會議裡，或是在其他調解地點，調解場合不是一個完全法制的機制，法律不是位居主導的地位，因此在調解會議中，可以看到多元的規範在此展演，即國家制定的法律與社會風俗習慣與道德良知的互動。所以在調解中除了代表國家的法律之外還有代表地方的民俗與民德，在這裡，民俗、民德與法律相互激盪彼此交流，參與者把他們在生活中對民俗、民德的體認經驗與對法律的了解認知都帶到鄉、鎮、市調解會議中，在此衝突雙方與第三方（調解委員）以合意方式共同尋求衝突雙方都能接受的答案。

## （二）、調解委員

鄉、鎮、市調解中的靈魂人物---調解委員，本身就是集民俗、民德與法律於一身，因為調解委員首先就必須經過民俗、民德與法律的檢驗方能上任。依鄉、鎮、市調解條例第3條規定，要擔任調解委員者，是由鄉、鎮、市長就其鄉、鎮、市內推薦具有法律或其他專業知識及地方上信望素孚之公正人士，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，符合資格之後再報縣政府備查後聘任之。所以非經鄉、鎮、市長推薦是無法成為調解委員，能經鄉、鎮、市推薦為調解委員者必是久居地方且了解地方風俗習慣之人，同時也必須具備一定的法律知識。除此之外，Nahapiet and Ghoshal（1998）認為：人們在長期的互動過程中會發展出關係，人們之間有尊敬關係也有友誼關係，這些關係對彼此的行為會產生相互的影響，彼此存在著信任、身份、期待。以調解委員的身份而言，調解委員在地方上必須是被人尊敬與信任，人們也期待調解委員能公正的解決他們的糾紛，是以若不是在地方上具有道德、威望及地方人士所信任且公正之人，通常也是難以被鄉、鎮、市長推薦為調解委員，而鄉、鎮、市調解條例第4條更明確的規定：有下列情形之一者，不得為調解委員：

- 1、曾犯貪污罪，經判刑確定。
- 2、曾犯組織犯罪防制條例之罪，經提起公訴。
- 3、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。

#### 4、曾受保安處分或感訓處分之裁判確定。

符合以上條件者還須經地方法院與檢察署共同審核通過後，再報縣政府備查後才能由鄉、鎮、市長聘任之。由此可知，對於擔任調解工作的調解委員，需符合民俗、民德與法律的要求，是以在鄉、鎮、市調解條例中明列調解委員人選之資格要求以示慎重。

#### (三)、調解委員會秘書

對於協助調解委員調解工作及處理調解業務的調解委員會秘書，亦須符合民德與法律之要求。鄉、鎮、市調解條例第 33 條有如下之規定：鄉、鎮、市調解委員會置秘書一人，由鄉、鎮、市長指派鄉、鎮、市公所內大學、獨立學院法律學系或其相關學系畢業或經公務人員法律相關類科考試及格之人員擔任。由此可知，調解委員會秘書是由鄉、鎮、市長指派鄉、鎮、市公所內之公務員擔任。能擔任公務員者必先通過國家考試及格，且依公務員服務法第五條規定：公務員應誠實清廉，謹慎勤勉，不得有驕恣貪惰，奢侈放蕩，及冶遊賭博，吸食菸毒等，足以損失名譽之行為。第 22 條規定：公務員有違反本法者，應按情節輕重，分別予以懲處，其觸犯刑事法令者，並依各該法令處罰。所以公務員必須注重品性、操守與道德，而以公務員身份擔任調解委員會秘書者自然須通過民德的考驗。再者調解委員會秘書須由大學、獨立學院法律學系或其相關學系畢業或經公務人員法律相關類科考試及格之人員擔任，表示調解委員會秘書須具有相當之法律知識與常識方能處理調解有關之業務，由此表示調解委員會秘書也須通過法律之檢驗。

#### (四)、調解內容

鄉、鎮、市調解條例規定調解委員會辦理之調解事件：1、民事事件。2、告訴乃論之刑事事件，對刑事事件而言，Wright（1996）認為：以調解方式來處理刑事事件時，在調解時可能會造成被害者的壓力，同時也可能侵犯加害者在法律上的權益，是以在刑事部份，調解內容限於告訴乃論之刑事事件。對於雙方爭訟

經調解後所製作的調解內容須符合民俗、民德及法律，因為鄉、鎮、市調解條例第 26 條就有規定：調解內容不得牴觸法令、違背公共秩序或善良風俗，否則法院將不予核定。除此之外，法院適用鄉、鎮、市調解條例應行注意事項第 3 條第 2 款第 1 項亦有規定：法院審核調解書時，應注意調解內容有無違反公序良俗或法律上強制、禁止規定。所以爭訟雙方經調解委員調解而達成調解之內容，如果違背民俗、民德或牴觸法律，則此調解結果將不被法院所核定，例如父子雙方同意斷絕父子關係，或甲方同意乙方可以動私刑處罰甲方等，這類調解因違背善良風俗與社會倫理道德或牴觸法律，屬於自始無效之調解。

#### 四、我國現行法令下之調解制度

##### (一)、鄉、鎮、市調解條例的法律層級高於其他調解法令

我國現行法律層級分別是 1.憲法，2.法律，3.命令。依據中央法規標準法第 11 條規定：「法律不得牴觸憲法，命令不得牴觸憲法或法律」。憲法是國家根本大法，只有一種名稱，層級最高，其次是法律再其次是命令。中央法規標準法第 2 條規定：「法律得定名為法、律、條例或通則」。第 4 條規定：「法律應經立法院通過，總統公布」。由此可知法律有 4 種名稱，分別是法、律、條例、通則，須經立法院 3 讀通過並經總統公告後實施。中央法規標準法第 3 條規定：「各機關發布之命令，得依其性質，稱規程、規則、細則、辦法、綱要、標準或準則」。第 7 條規定：「各機關依其法定職權或基於法律授權訂定之命令，應視其性質分別下達或發布，並即送立法院」。由此可知命令有 7 種名稱，分別是規程、規則、細則、辦法、綱要、標準或準則，命令是由行政機關依其法定職權或基於法律授權制定，發布後實施。中央法規標準法第 5 條規定：左列事項應以法律定之：

- 1、憲法或法律有明文規定，應以法律定之者。
- 2、關於人民之權利、義務者。
- 3、關於國家各機關之組織者。
- 4、其他重要事項之應以法律定之者。

國家重要事項應以法律定之，今查我國各種調解法令中，經立法院三讀通過並經總統公布的只有鄉、鎮、市調解條例，鄉、鎮、市調解條例是以「條例」型式出現，表示鄉、鎮、市調解條例是屬於法律的層級；其他調解制度之內容規定則是出現於相關法律中的一部份規定，例如法院調解之內容規定出自於民事訴訟法第 403 條至第 426 條內。而基於相關法律授權所訂出以的調解法令，例如：勞資爭議調解辦法、消費爭議調解辦法、著作權爭議調解辦法等，這些以命令型態出現之調解法令，並非如鄉、鎮、市調解條例是立法機關以法律的層級專為鄉、鎮、市調解而制定，可見我國鄉、鎮、市調解制度之法律地位在其他各種調解制度之上，其重要性也就不言而喻。

## （二）、我國調解制度法律層級與法律依據比較

在調解制度之比較上，張嘉真、洪舒萍（2009）以 1.專屬調解與強制調解 2.調解委員之選任 3.調解效力之不同 4.調解費用之比較 5.調解機構之設置 6.調解規則之準用與比較 7.調解方式之探討，以此 7 個項目來比較我國調解制度。陳琪瑜（2010）以 1.組織機關 2.調解委員資格與限制 3.調解事項 4.調解費用 5.申請/聲請程序 6.調解之管轄 7.調解級制，以此 7 個項目來比較我國調解制度。本文以法律層級與法律依據探討我國現行法令下之調解制度，分述如下：

### 1、鄉、鎮、市調解

鄉、鎮、市公所辦理調解所依據的是鄉、鎮、市調解條例，鄉、鎮、市調解條例於民國 44 年 1 月 22 日總統令制定公布施行。44 年公布實行時全文 20 條，歷經 10 次增修，最近 1 次修正於 98 年 11 月 23 日施行全文 37 條，從 44 年之 20 條到 98 年之 37 條，其全文內容皆是規定鄉、鎮、市辦理調解之規定，可以說鄉、鎮、市調解條例是完全為辦理鄉、鎮、市調解而制定。依據中央法規標準法之規定，鄉、鎮、市調解條例是法律層級之地位，同時也是國內目前調解制度中，唯一以法律層級出現的調解法律。

### 2、法院調解

人民因民事之衝突糾紛提起訴訟時，在法院並非所有案件都馬上以訴訟的方式處理，如民事訴訟法第 403 條就有規定於起訴前應經法院調解的事件：

- (1)、不動產所有人或地上權人或其他利用不動產之人相互間因相鄰關係發生爭執者。
- (2)、因定不動產之界線或設置界標發生爭執者。
- (3)、不動產共有人間因共有物之管理、處分或分割發生爭執者。
- (4)、建築物區分所有人或利用人相互間因建築物或其共同部分之管理發生爭執者。
- (5)、因增加或減免不動產之租金或地租發生爭執者。
- (6)、因定地上權之期間、範圍、地租發生爭執者。
- (7)、因道路交通事故或醫療糾紛發生爭執者。
- (8)、雇用人與受雇人間因僱傭契約發生爭執者。
- (9)、合夥人間或隱名合夥人與出名營業人間因合夥發生爭執者。
- (10)、配偶、直系親屬、四親等內之旁系血親、三親等內之旁系姻親、家長或家屬相互間因財產權發生爭執者。
- (11)、其他因財產權發生爭執，其標的之金額或價額在新臺幣五十萬元以下者。

上述所規定之事件於起訴前應經法院調解，而根據民事訴訟法，與法院調解有關之內容規定出自於民事訴訟法第 2 篇第 2 章，於民事訴訟法第 403 條至第 426 條內規定之。除此之外，現行法規中，無獨立規定法院調解相關內容之法律出現，而法院設置調解委員辦法乃司法院依據民事訴訟法第 406 條之 2 第 1 項、第 463 條規定所制定並公布實施，屬於命令之層級。

### 3、勞資爭議調解

為處理勞資爭議，保障勞工權益，穩定勞動關係，有關勞資爭議調解之內容規定於勞資爭議處理法第 2 章（第 9 條至第 24 條內），而勞資爭議處理法共有 8 章（共 66 條），有關勞資爭議調解的規定僅是勞資爭議處理法其中的 1 章。目前國內無獨立之勞資爭議調解法律出現，而勞資爭議調解辦法是行政院勞工委員



會依據勞資爭議處理法第 11 條第 4 項所制定，全文 6 章（共 28 條），於民國 100 年 5 月 1 日施行，屬於命令之層級。

#### 4、耕地三七五減租爭議調解

耕地三七五減租條例第 26 條規定：出租人與承租人間因耕地租佃發生爭議時，應由當地鄉（鎮、市、區）公所耕地租佃委員會調解；調解不成立者，應由直轄市或縣（市）政府耕地租佃委員會調處；不服調處者，由直轄市或縣（市）政府耕地租佃委員會移送該管司法機關。第 27 條規定：經調解或調處成立者，當事人之一方不履行其義務時，他造當事人得逕向該管司法機關聲請強制執行。耕地三七五減租爭議調解有一特殊規定有別於其他調解，張子源（1990）認為：租佃有關之爭議糾紛，須經鄉（鎮、市、區）公所耕地租佃委員會調解不成立，並經縣政府調處不成立，始得向法院提起訴訟，此規定在程序上有強制調解之意味，不同於其他調解制度。

耕地三七五減租發生爭議時，其調解之內容規定僅出現於耕地三七五減租條例第 26 條 27 條內，其規定甚為籠統，且目前無獨立之耕地三七五減租調解法律出現。而縣（市）政府及鄉（鎮、市、區）公所耕地租佃委員會組織規程是行政院內政部依據耕地三七五減租條例第 3 條第 2 項規定所訂定，屬於命令之層級。

#### 5、消費爭議調解

按消費者保護法第 43 條規定：消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。第 44 條規定：消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。第 45 條至第 46 條則規定調解其他相關事項。另消費爭議調解辦法第 1 條規定：本辦法依消費者保護法（以下簡稱本法）第 44 條之 1 規定訂定之。

由上可知，有關消費爭議調解之規定出現於消費者保護法第 43 條至 46 條之內，無獨立之消費爭議調解法律出現。而消費爭議調解辦法乃行政院消費者保護委員會依據消費者保護法第 44 條之 1 規定而訂定發布實施，屬於命令之層級。

## 6、著作權爭議調解

著作權法第五章（第 81 條至第 83 條）有著作權集體管理團體與著作權審議及調解委員會之規定，第 82 條規定著作權專責機關應設置著作權審議及調解委員會，辦理下列事項：

- （1）、第 47 條第 4 項規定使用報酬率之審議。
- （2）、著作權集體管理團體與利用人間，對使用報酬爭議之調解。
- （3）、著作權或製版權爭議之調解。
- （4）、其他有關著作權審議及調解之諮詢。

著作權爭議調解辦法第 1 條規定：本辦法依著作權法第 83 條規定訂定之。

由上可知，有關著作權爭議調解之規定出現於著作權法第 81 條至第 83 條內，無獨立之著作權爭議調解法律出現。而著作權爭議調解辦法乃先由行政院內政部依著作權法第 83 條規定訂定發布實行，現由經濟部修正發布實行，屬於命令之層級。

## 7、採購履約爭議調解

政府採購法第 85 條之 1 有規定，機關與廠商因履約爭議未能達成協議者，得向採購申訴審議委員會申請調解。而政府採購法共有 8 章（114 條），其中有關採購履約爭議調解之內容，僅於第 85 條之 1 至第 86 條內規定之，無獨立之採購履約爭議調解法律出現，而採購履約爭議調解規則乃行政院公共工程委員會依據政府採購法第 85 條之 1 第 4 項所訂定發布實施，屬於命令之層級。

由此可知以法律型態出現的鄉、鎮、市調解條例，其法律層級高於其他以命令型態出現的調解制度，充份顯示鄉、鎮、市調解制度的重要性。茲將我國現行法令下的各種調解制度以調解名稱、法律規定來源、命令名稱、命令依據來源等

4 項以表列如下：

表 2- 5 國內調解制度法規來源、依據比較表

編號	調解名稱	法律規定來源	命令名稱	命令依據來源
1	鄉、鎮、市調解	鄉、鎮、市調解條例全文		
2	法院調解	民事訴訟法第 403 條至第 426 條	法院設置調解委員辦法	司法院依據民事訴訟法第 406 條之 2 第 1 項、第 463 條所訂定
3	勞資爭議調解	勞資爭議處理法第 9 條至第 24 條	勞資爭議調解辦法	行政院勞工委員會依據勞資爭議處理法第 11 條第 4 項所訂定
4	耕地三七五減租爭議調解	耕地三七五減租條例第 26 條至第 27 條	耕地租佃委員會組織規程	行政院內政部依據耕地三七五減租條例第 3 條第 2 項規定所訂定
5	消費爭議調解	消費者保護法第 43 條至 46 條	消費爭議調解辦法	行政院消費者保護委員會依據消費者保護法第 44 條之 1 規定所訂定
6	著作權爭議調解	著作權法第 81 條至第 83 條	著作權爭議調解辦法	行政院內政部依據著作權法第 83 條規定所訂定
7	採購履約爭議調解	政府採購法第 85 條之 1 至第 86 條	採購履約爭議調解規則	行政院公共工程委員會依據政府採購法第 85 條之 1 第 4 項所訂定

資料來源：研究者整理。

#### 第四節 國內調解相關論文回顧

本文以衝突的調解為主，並以鄉、鎮、市調解委員會為研究之範圍，為探討調解委員會功能發揮與衝突解決的相互關係，研究者整理國內相關研究調解論文，嘗試從中尋找提供本文借鏡與參考之資料，以延伸與擴展本文議題與研究的視野。

研究者於 2011 年 11 月透過網站「台灣博碩士論文知識加值系統」，以「調解」為論文名稱其餘欄位空白，進行搜尋後共出現有 81 篇，而研究者選取其中與本文之研究目的、面向與問題意識有相關之研究論文分為：一、以研究鄉、鎮、市調解制度為主體者 7 篇，二、以研究鄉、鎮、市調解委員會為主體者 6 篇，三、以研究鄉、鎮、市衝突與調解為主體者 2 篇，合計 15 篇，整理如下：

##### 一、以研究鄉、鎮、市調解制度為主體

以研究調解制度為主體的碩士論文有 15 篇，其中與鄉、鎮、市調解制度及本文探討制度規範與實施落差之主題有關的有 7 篇，分別將重點以表列方式（依照年份順序）呈現如下表：

表 2-6 國內研究鄉、鎮、市調解制度相關論文表

作者 年份	論文名稱	重點內容概述
黃國誠 2010	鄉鎮(市)調解 制度之研究	以鄉、鎮、市調解條例、國內、外調解制度比較及相關研究加以分述，並針對鄉、鎮、市調解委員會成員資格、遴選方式、任用程序等實務運作情形與所面臨的困境，研擬改進方案或提出解決之道，以發揮良好調解制度之功能
沈松輝 2010	鄉鎮市調解制 度之研究－以 宜蘭縣蘇澳鎮 為例	以宜蘭縣蘇澳鎮調解委員會作為研究分析的對象，並針對蘇澳鎮調解委員會組織運作及辦理調解等相關業務，研究如何選拔適任的調解委員，加強專業知識及專業的調解技巧訓練以提升素質，進而提升

		調解的成功率
陳琪瑜 2010	我國鄉鎮市調解制度之研究	以常民化定位的鄉、鎮、市調解制度，思考鄉、鎮、市調解有別於其他專業調解制度，並以多元、全面的方式檢證鄉、鎮、市調解制度之定向 <small>承上頁</small>
楊永昌 2008	鄉鎮市調解制度功能與實務運作之研究—以新莊市為例	從調解委員會功能、實務運作等面為主，探討調解委員會功能因受限於主客觀條件等因素（如人續力專頁業素質之提昇，與物力的支援，調解業務之加強宣導及加強轉介功能等）所造成之功能不彰之現象
邱高賢 2007	原住民地區鄉鎮市調解制度之研究-以宜蘭縣南澳鄉為例	以現行鄉、鎮、市調解條例實施於原住民地區（南澳鄉），針對調解委員會組織成員及運作等事項，探究無法在原鄉發揮功能之潛在原因
黃祐讚 2006	我國調解制度之研究-以花蓮市調解委員會為例	比較各國之調解制度，並以賽局理論模型來探討調解制度，將每一調解案件視為一個賽局，探討第三者居中協調雙方當事人糾紛中，與其說第三者居中調解，倒不如說是第三者參與雙方賽局，共同對弈而使賽局達到平衡狀態
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	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，收集近十年來鄉、鎮、市調解業務概況資料，做系統分析及績效評量，並針對鄉、鎮、市調解委員會如何推展調解行政工作、提升調解委員及秘書專業素養、加強組織功能、提升調解績效、充實及改善調解環境等問題為範疇

資料來源：研究者整理。

上述以研究鄉、鎮、市調解制度為主體之論文，研究者整理其中與本文有關及可供本文參考之重點如下：

### 1、鄉、鎮、市調解制度與其他調解制度之比較

黃國誠（2010）、黃祐讚（2006）比較國內、外之調解制度，陳琪瑜（2010）比較國內鄉、鎮、市調解制度與國內其他各種調解制度，增進本文對各種調解制度差異之了解。

### 2、鄉、鎮、市調解制度規定與實務實施之差異

楊永昌（2008）、邱高賢（2007）研究鄉、鎮、市調解條例規定及實施與調解功能發揮之關係，提供本文了解鄉、鎮、市調解制度理論面之規定與實務面上

之實施落差。

### 3、調解委員的選任與調解功能的關係

沈松輝（2010）、李金玉（2004）研究選拔適任的調解委員，提升調解委員素質與提升調解成功率，提供本文了解調解委員之選任對調解功能發揮之影響。

#### 二、以研究鄉、鎮、市調解委員會為主體

以研究鄉、鎮、市調解委員會為主體的碩士論文有 12 篇，其中與鄉、鎮、市調解委員會及本文探討調解功能之主題有關的有 6 篇，分別將重點以表列方式（依照年份順序）呈現如下表：

表 2-7 國內研究鄉、鎮、市調解委員會相關論文表

作者 年份	論文名稱	重點內容概述
萬玟岑 2009	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	從理性選擇理論之個體理性之角度出發，並應用社會資本理論之內涵—信任、規範與網絡關係，以新竹縣芎林鄉調解委員會為例，探討有關鄉、鎮、市調解委員會之組織與運作之研究，並從制度與實務面研究組織與運作所可能產生之困難
張進民 2009	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	探討高雄縣橋頭鄉調解委員會及民眾對於地方調解執行情形及調解制度的認知及差異情形，及瞭解目前民眾對高雄縣橋頭鄉調解委員會現行調解執行情形與調解處理之認知現況
陳易澤 2009	臺北縣新莊市公所調解委員會功能滿意度之研究	以臺北縣新莊市調解委員會組織功能與民眾滿意度做為研究對象，收集近十年來鄉、鎮、市調解業務概況資料，做系統分析及績效評比外，並設計訪談與問卷，針對鄉、鎮、市調解委員會如何推展調解行政工作、及民眾如何看待鄉、鎮、市調解委員會
林國竹 2009	台中縣鄉鎮市調解績效之研究	探討台中縣鄉、鎮、市調解委員會調解績效，並瞭解調解制度的運作及請求調解的態樣是不是有城鄉差距，及調解制度存在的價值、組織定位及其未來走向
林成添 2007	提昇桃園縣平鎮市調解委員會調解案件績	針對桃園縣平鎮市調解委員會調解案件的績效與對調解制度一般性事項探討桃園縣平鎮市調解委員會，並研究增進桃園縣平鎮市調解委員會調解績效

	效之研究	的作法，並提出增進該調解委員會績效的改革作法
黃昭峰 1999	高雄市各區調解委員會組織運作之研究	以高雄市十一個區調解委員會為研究對象,就其組織運作的檢核為研究主題，並針對各區調解委員會之組織結構、運作模式、及其組織成員間互動關係的社會行為做深入的調查分析

資料來源：研究者整理。

上述以研究鄉、鎮、市調解委員會為主體之論文，研究者整理其中與本文有關及可供本文參考之重點如下：

### 1、鄉、鎮、市調解委員會之組織與運作

萬玟岑（2009）、黃昭峰（1999）研究鄉、鎮、市調解委員會組織成員與運作方式，提供本文了解調解委員會組織成員之互動與運作上可能發生之困難。

### 2、鄉、鎮、市調解委員會之功能

張進民（2009）、陳易澤（2009）、研究民眾對鄉、鎮、市調解委員會之看法及滿意情形，提供本文了解民眾對調解委員會功能發揮與調解過程之認知。

### 3、鄉、鎮、市調解委員會之績效

林國竹（2009）、林成添（2007）研究鄉、鎮、市調解委員會之績效，提供本文了解調解成立與不成立對調解解績效之影響及提昇調解績效之參考。

### 三、以研究鄉、鎮、市衝突與調解為主體

以研究鄉、鎮、市衝突與調解為主體的碩士論文有 4 篇，其中與鄉、鎮、市調解與衝突及本文探討之主題有關的有 2 篇，分別將重點以表列方式（依照年份順序）呈現如下表：

表 2- 8 國內研究鄉、鎮、市衝突與調解相關論文表

作者 年份	論文名稱	重點內容概述
李俊泓 2009	衝突管理策略之研究-以三重市、文山區調解委員會為例	以衝突管理的觀點找出調解策略的使用情況與結果，針對三重市與文山區調解委員會，探究調解委員會平常的業務內容，包含衝突糾紛的來源、處理頻率及成功率，並歸納委員較常使用之衝突管理策略，以建立調解委員會的「衝突管理策略」模式，為日後調解過程所採用
許福全	非營利組織衝	以鄉、鎮、市調解委員會組織功能與實務運作現況

2006	突調解溝通運作機制之探討 —以鄉鎮市調解委員會為例	做為研究對象，以衝突理論探討在社會環境變遷之下，調解機制與運作是否受到環境之影響，其設置宗旨與目標是否可以完全達成目標，在當前環境下，其組織結構與調解績效是否有改善空間
------	------------------------------	--

資料來源：研究者整理。

上述以研究鄉、鎮、市衝突與調解為主體之論文，研究者整理其中與本文有關及可供本文參考之重點如下：

衝突理論與衝突管理：

李俊泓（2009）、許福全（2006）以衝突理論與衝突管理之觀點研究地方衝突與調解委員會調解之相互關係，調解功能與社會環境變遷之關係，調解委員會運用衝突管理策以達成調解成立等，提供本文了解調解功能之發揮與否對應於衝突處理之關聯。



## 第三章 研究方法

### 第一節 研究方法之選定

本文研究的時間是民國 82 年至 99 年間，研究的範圍是苗栗縣獅潭鄉調解委員會，研究的對象是調解委員會受理調解的案件內容，研究的目的是以調解案件內容為基礎，探討地方社會的衝突調解。基於研究主題之內容，本文在研究方法上選用質性研究方法，陳向明（2002）認為：質性研究要在自然的情境下進行，研究者本身就是研究工具，研究者須與被研究對象有直接的接觸，在當時當地與被研究對象面對面交往。高淑清（2008：27）指出：「方法是一種工具和技術，是用來幫助研究進行的策略或技巧，也就是在理論的前導下，執行程序上用來蒐集資料達成目的的設計與流程」。為了研究探討調解與社會衝突的關係，本文主要以半結構性訪談法、參與觀察法為研究方法。在訪談之前，先蒐集相關衝突、調解理論與民俗、民德、法律有關文獻，配合與調解有關之法規條文，分析調解案件內容與調解委員會組織。對於無法以文獻獲得之資料則用半結構性訪談的田野調查方法，加上研究者參與調解之參與觀察經驗，補強並佐證文獻不足之處。所以本文以分析調解案件及調解委員會組織為基礎，以半結構性訪談法、參與觀察法為研究方法，建構本文之撰寫。茲分述如下：

#### 一、調解案件與調解委員會組織分析

本文所用的文件是獅潭鄉調解委員會從民國 82 年至 99 年間計 329 件調解案件，以及獅潭鄉調解委員會組織中調解委員名冊、調解秘書名冊，這些資料在研究方法上而言屬於次級資料，同時這些資料也是政府所有的檔案文件資料，研究者擬先對這些資料進行分析，做為之後訪談及參與觀察之基礎。為求完整取得上述之研究資料，研究者向獅潭鄉公所申請借閱研究所需之檔案、名冊並根據調解委員會調解案件及調解委員與調解秘書的其本資料，進行資料內容之分類、整理與分析。分述如下：

（一）、將調解案件分類為民事調解與刑事調解兩類，民事調解分為：土地、金

錢、車禍、家庭、用水、其他等 6 類，刑事調解分為侵占、毀損、傷害、竊盜等 4 類。每類調解案件分別按照案件數、成立、不成立、當事人出席、當事人不出席等，分別統計其數量、調解成立率、當事人出席率等。

(二)、從 82 年至 99 年間，共有 5 屆調解委員與 3 屆調解秘書，每屆調解委員有 7 人，每屆調解秘書 1 人，分析調解委員之姓名、性別、就任年齡、教育程度、職業，分析調解秘書之在任時間、教育程度、是否法律學系畢業或法律考試及格、是否領取專業加給。

上述內容分析以了解獅潭鄉調解案件種類、數量、調解成立率、當事人出席率與調解委員會調解委員與調解秘書之經歷等，配合訪談調解委員、調解聲請人、調解對造人、調解秘書、鄉長等訪談資料以及對調解案件的參與觀察，來探討獅潭鄉人民衝突糾紛之調解。

## 二、半結構式訪談

為補充文獻資料所無法獲取之資料，本文採用質性研究中的半結構式訪談法，半結構式訪談是一種介於結構式與非結構式訪談的資料收集方法。潘淑滿 (2003) 認為：研究者不能總是扮演客觀旁觀者的角色，研究者應該深入被研究者的世界，方能真正了解真實現象或行動的意義。本文訪談的時間約從民國 100 年 9 月到民國 101 年 4 月，研究者先根據研究的問題與目的，在訪談開始之前設計訪談大綱作為訪談方針，依照研究目的需要以及內容分析後之結果，選定訪談對象，然後徵求受訪者之同意後，開始訪問並將訪談之對話內容錄音，之後再根據錄音內容以文字稿方式記錄下來，訪談大綱 (參見附錄 1)，而訪談對象的選定有下列四個類別：

### (一)、調解委員

#### 1、訪談調解委員之原因

調解委員是調解成立與否的關鍵人物，調解委員的調解經驗是研究調解重要的資料，藉由訪談調解委員以明瞭在調解過程中調解成立與不成立之因素、調解委員自己對調解委員產生方式與資格限制的看法、對於調解制度與調解方式的建

議等。

## 2、調解委員之選定

本文研究時間自民國 82 年至 99 年，其中歷經 5 屆獅潭鄉調解委員，分別是第 29、30、31、32、33 屆，因第 29 屆至第 32 屆調解委員中，皆有人已死亡而無法完整訪談到 7 位調解委員；而第 33 屆調解委員（任期 96 年~99 年）7 人皆可訪談到，故選定第 33 屆調解委員 7 人為訪談對象。

### （二）調解當事人

#### 1、訪談調解當事人之原因

藉由訪談調解雙方當事人以明瞭衝突對當事人所造成之影響、當事人對調解的看法、調解成立與否與衝突是否解決之關係、當事人不出席調解之原因等。

#### 2、當事人之選定

以調解案件之種類來說，因調解案件種類多樣，而獅潭鄉調解委員會受理調解案件中，以土地、金錢、車禍三種調解案件最多，故以土地、金錢、車禍調解案件之當事人為主要訪談對象。

### （三）鄉長

#### 1、訪談鄉長之原因

以調解委員的產生而言，調解委員是調解成立與否的關鍵，而調解委員必須是鄉長推薦並經法院與檢察署共同審查通過才能聘任，是以鄉長對調解委員的產生有舉足輕重的地位。此以對調解業務的推動、調解經費的編列、調解秘書的派任等都是鄉長的職權。

#### 2、鄉長之選定

從 82 年至 99 年，獅潭鄉歷經 4 任鄉長，為了解現實狀況以及未來鄉政對調解業務影響，選定現任獅潭鄉鄉長為訪談對象。

### （四）調解秘書

#### 1、訪談調解秘書之原因

調解秘書是調解業務的承辦人，從調解聲請開始到結束，有關調解的聲請、

受理、通知、調解、送審、核定、結案、考核等都由調解秘書包辦，所有文書工作皆經調解秘書之手，且親自參與每一場調解，對於調解之各類事項知之甚詳。

## 2、調解秘書之選定

從 82 年至 99 年，獅潭鄉歷經 3 任調解秘書，第 1 任調解秘書已退休多年且中風不便，第 2 任調解秘書現仍服務於獅潭鄉公所，研究者是第 3 任調解秘書，為了避嫌及訪談之考量，是以選定第 2 任調解秘書 1 人為訪談對象。

茲將本文訪談之對象按照類別、受訪者、性別、代號、身份等以表列呈現如下：

表 3- 1 受訪者基本資料表

類別	受訪者	性別	代號	身份
獅潭鄉第 33 調解委員 任期自 96 年 1 月 1 日到 99 年 12 月 31 日	唐○○	男	A1	百壽村調解委員
	黃○○	女	A2	永興村調解委員
	傅○○	女	A3	新店村調解委員
	周○○	男	A4	和興村調解委員（主席）
	林○○	女	A5	豐林村調解委員
	劉○○	男	A6	新豐村調解委員
	劉○○	男	A7	竹木村調解委員
金錢糾紛調解聲請人	李○○	男	B1	有出席調解者
土地糾紛調解聲請人	謝○○	男	B2	有出席調解者
毀謗糾紛調解聲請人	傅○○	女	B3	有出席調解者
金錢糾紛調解聲請人	練○○	男	B4	有出席調解者
車禍糾紛調解對造人	黃○○	男	C1	有出席調解者
土地糾紛調解對造人	賴○○	男	C2	有出席調解者
車禍糾紛調解對造人	陳○○	男	C3	有出席調解者
土地糾紛調解對造人	陳○○	女	C4	有出席調解者
金錢糾紛調解對造人	鄧○○	男	D1	未出席調解者

續下頁

土地糾紛調解對造人	劉○○	女	D2	未出席調解者
金錢糾紛調解對造人	王○○	男	D3	未出席調解者
土地糾紛調解對造人	劉○○	男	D4	未出席調解者
獅潭鄉鄉長	賴○○	男	E	現任鄉長
獅潭鄉前調解秘書	胡○○	男	F	擔任 6 年調解秘書

資料來源：研究者整理。

註：A：調解委員；B：調解聲請人；C：調解對造人（有出席）；D：調解對造人（未出席）；E 鄉長；F 調解秘書。

### 三、參與觀察

Kumar（2000）認為：參與觀察乃研究者化身為被觀察者當中之其一員，參與其活動，被觀察者不一定知道他們正在被觀察，是研究者觀察的對象。謝國雄（2007：18）指出：「如果所採取的是參與觀察，當然要對人、時、事、地、物做最細緻的描繪」。以參與觀察而言，研究者擔任調解委員秘書 12 年，從調解聲請開始至調解案件結案止，親自參與及協助調解各類調解案件，在參與觀察與協助調解案件過程中，對於每一調解案件的人、事、時、地、物皆做成記錄，目前仍持續參與觀察調解案件。除此之外，並從調解中觀察調解委員會的組織與鄉公所、代表會、法院、檢察署、警察機關、地方社團及居民之關聯，調解委員的產生與鄉長、代表會、法官、檢察官、地方派系之關係，以參與觀察之經驗配合相關文獻之探討及調解案件之分析與訪談調解有關人員，成為本文之撰寫基礎。

陳向明（2002）認為：最早運用參與觀察法於田野工作的人是馬林諾夫斯基（Malinowski），最早使用參與觀察一詞的人是林德曼（Lindemann）。參與觀察是質性研究中的一種資料收集方法。本文的訪談時間從民國 100 年 9 月至 101 年 4 月之間，在這段期間之內，獅潭鄉共有 9 件調解案件，這些調解案件也是研究者參與觀察的對象。研究者參與各類調解案件的行政工作以及協助調解委員調解案件，觀察當事人之間的溝通協調，當事人與調解委員的互動，將參與觀察所獲得之資訊整理出對本文有用之相關資料並應用於本文中。

## 第二節 研究架構

本文在於研究衝突發生後，在調解的過程中，聲請人、對造人、調解委員、協同調解人、地方民俗與民德、調解相關制度法律等，在參與調解中對調解成立與否之相互交叉影響，而調解結果不論是成立或不成立，聲請人與對造人之衝突都有解決與沒解決之可能。茲將上述之研究內容，整理分析成研究架構圖（圖 3-1），以清楚的呈現本文之研究關聯。

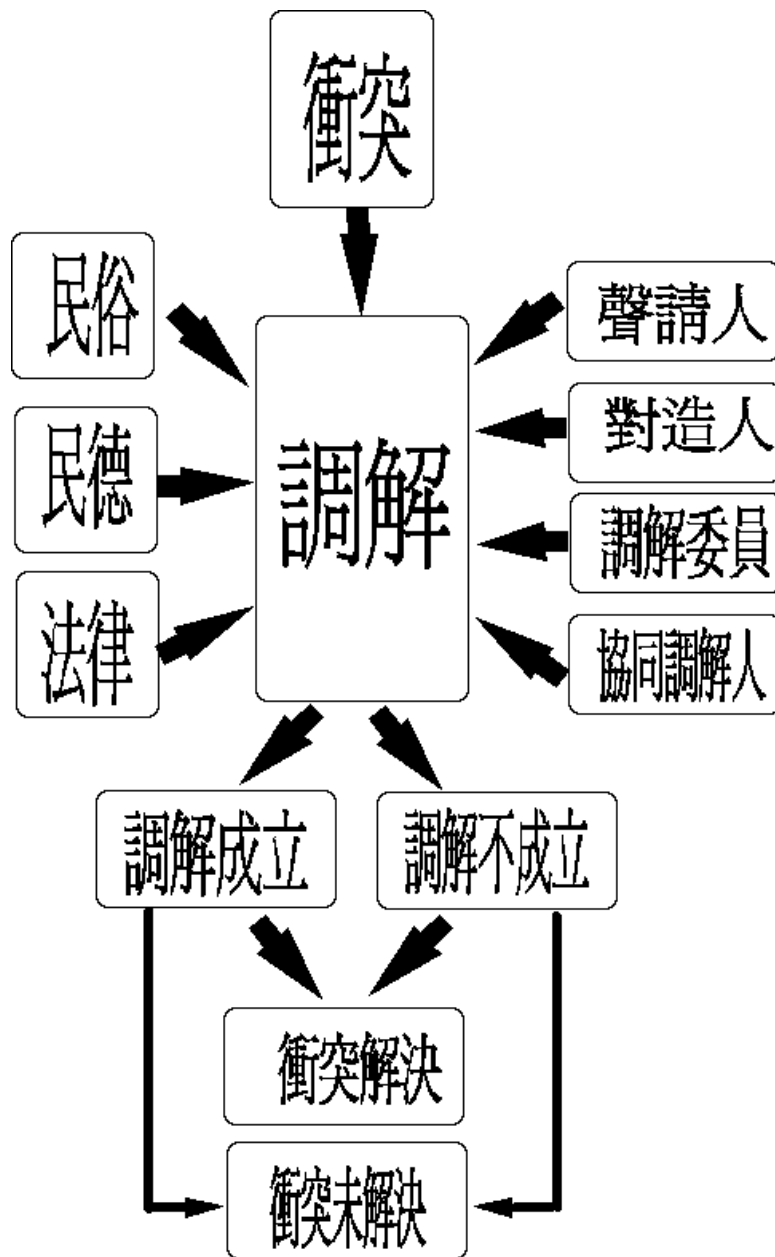


圖 3-1 研究架構圖

資料來源：研究者整理

## 第四章 獅潭鄉調解案件分析與調解制度規定與執行之落差

本章以獅潭鄉調解委員會組織與調解案件為基礎，分析調解委員會組織成員、調解案件種數量、類類、調解成立率等，並探討調解制度變遷對調解委員會規範、執行與運作之落差。

### 第一節 獅潭鄉調解委員會組織

#### 一、獅潭鄉簡介

本文研究之地區為苗栗縣獅潭鄉(地理位置如圖 4-1)，獅潭鄉位於苗栗縣地理中心，面積約 79 平方公里，位置介於仙山、八卦力山與八角棟山脈之間。水系以獅潭溪、鹽水溪及桂竹林溪南北走勢流貫其間，地形東西窄、南北長，是典型的山多平原少之縱谷地形。山多是鄉內一大特色，全鄉有 80% 的面積為 300 至 900 公尺的坡地，道路以台三線從中貫穿獅潭鄉。村別由北至南共 7 村，依序為百壽村、永興村、新店村、和興村、豐林村、新豐村與竹木村，行政中心集中於新店村。鄉內幾無工廠，沒有污染，空氣清新，水質清澈，居民大多務農，以種植柑橘、草莓、桃李為主。鄉內人口不多且逐年減少中，從 82 年全鄉人口 6339 人逐年減少至 99 年 4933 人，60 歲以上人口占 30.3%，目前是全国排名第二的長壽鄉鎮，平均教育程度未達高中畢業者占 54%，全鄉有 96% 以上是客家人，是典型的客家地區。



圖 4-1 獅潭鄉位置圖

資料來源：[http://memory.ncl.edu.tw/tmld/browse\\_map.jsp?map=0605](http://memory.ncl.edu.tw/tmld/browse_map.jsp?map=0605)

## 二、客家居民衝突糾紛調解時機與調解語言情勢

獅潭鄉居民大多務農且生性保守，存有多一事不如少一事，大事化小小事化無的觀念，若有衝突糾紛發生而不得不解決時，幾乎是先以私下和解為先。在解決衝突糾紛時，先找地方村長出面解決是最多數居民採取的方法，其次是找鄉民代表或親友幫忙解決，真的是沒有辦法解決時，才到鄉公所聲請調解，而且幾乎沒有聽過一發生衝突糾紛就告上法院打官司的。

我還沒當調解主席前也當過村長，居民一有糾紛常常第一個就是找我出面，這種事情處理多了。(A1)

我是先找村長出面評理，村長有找他談，但是他不理會村長，還一付他沒有錯的樣子，後來村長說不如去鄉公所調解，我不是一個好事的人，沒事也不會來調解。(B3)

客家居民的習慣是沒事儘量避免上公堂，居民也認為上公堂解決衝突糾紛等於是將醜事公諸於世，是一件很丟臉的事。雖然政府推動調解已行之有年，也宣導調解有不公開的特性，但在調解保密的執行上卻不落實，原因在於對洩漏調解內容之人並無懲罰之規定，導致調解不公開只是一個有名無實的口號，所以雖然調解對解決衝突糾紛有很多的好處，但客家居民並不是很樂意使用調解。

我實在很不願意發生這種事，尤其是我本身就是做土地買賣的，讓人知道我們因土地糾紛來鄉公所調解，實在是很沒面子的一件事。(C2)

要不是嚥不下這口氣，想討一個公道，我才不會來聲請調解，又不是很光榮的事情，而且還傳到大家都知道。(B4)

在調解協調溝通使用語言的情勢而言，獅潭鄉是一客家庄，客家人占絕大多數，雖有少數原住民與非客家人，但鄉內居民平時都以客語為溝通語言，僅在與不會客語者交談時才以國語溝通。歷任調解委員皆熟客語而不諳台語，有些調解委員不太會說國語，甚至還有聽不太懂國語者。根據參與觀察調解經驗得知，在獅潭鄉調解委員會調解場合中，溝通協調時所使用的種語言以客語為主，國語為輔，也就是說不論衝突雙方當事人居住在何地，若雙方當事人皆會客語時，則調解場合中以客語交談，當有任何一方不會客語時，則調解場合中以國語交談。



### 三、調解委員會組織

獅潭鄉調解委員會組織是由獅潭鄉公所依據鄉、鎮、市調解條例規定所設置，組織成員由調解委員與調解秘書組成，分述如下：

#### (一)、調解委員

按鄉、鎮、市調解條例第 2 條規定：調解委員會由委員 7 至 15 人組織之，並互選 1 人為主席。獅潭鄉因人口不多，所以調解委員會由 7 位委員組成，而獅潭鄉剛好有 7 個村，所以照以往慣例，由鄉長從每 1 個村推薦 1 人擔任調解委員，並由 7 位調解委員中互選 1 位調解主席。94 年以前按鄉、鎮、市調解條例規定，由鄉長推薦 7 人，送請鄉民代表會同意後聘任，推薦之人選無性別限制；94 年鄉、鎮、市調解條例增修以後，調解委員不再由鄉民代表會同意後聘任，而是改由鄉長提出加倍人數（14 人），分別函請苗栗地方法院及苗栗地方法院檢察署共同審查，遴選出 7 人，並且至少應有 2 名婦女名額，報縣政府備查後由鄉公所聘任。茲將 82~99 年間獅潭鄉第 29 屆至 33 屆調解委員，依姓名、性別、就任年齡、教育程度、職業等，分別表列如下：

表 4-1 獅潭鄉第 29 屆調解委員名冊（任期 80 年~83 年）

姓名	性別	就任年齡	教育程度	職業
邱○○	男	66	國小	農
黃○○（主席）	男	70	國小	農
邱○○	男	53	國小	農
朱○○	男	65	初中	工
鍾○○	男	51	國小	鄉民代表
劉○○	女	71	國小	鄉民代表
黃○○	男	59	國小	農

資料來源：獅潭鄉調解委員會

表 4-2 獅潭鄉第 30 屆調解委員名冊（任期 84 年~87 年）

姓名	性別	就任年齡	教育程度	職業
邱○○	男	70	國小	村長
沈○○	男	57	國小	村長
邱○○（主席）	男	57	國小	農
黃○○	男	57	國小	農
林○○	女	54	國小	農

續下頁

詹○○	男	57	初中	鄉民代表
劉○○	男	53	國小	農

資料來源：據獅潭鄉調解委員會

表 4-3 獅潭鄉第 31 屆調解委員名冊（任期 88 年~91 年）

姓名	性別	就任年齡	教育程度	職業
邱○○	男	74	國小	村長
沈○○	男	61	國小	村長
戴○○	男	77	國小	無
黃○○（主席）	男	61	國小	農
林○○	女	57	國小	農
詹○○	男	61	初中	鄉民代表
吳○○	男	45	高職	工

資料來源：獅潭鄉調解委員會

表 4-4 獅潭鄉第 32 屆調解委員名冊（任期 92 年~95 年）

姓名	性別	就任年齡	教育程度	職業
唐○○	男	63	國小	商
黃○○	女	47	國小	農
戴○○	男	80	國小	無
周○○（主席）	男	67	國小	無
林○○	女	61	國小	農
劉○○	男	63	國中	農
劉○○	男	53	國中	農

資料來源：獅潭鄉調解委員會

表 4-5 獅潭鄉第 33 屆調解委員名冊（任期 96 年~99 年）

姓名	性別	就任年齡	教育程度	職業
唐○○	男	67	國小	商
黃○○	女	51	國小	農
傅○○	女	66	國小	商
周○○（主席）	男	71	國小	無
林○○	女	65	國小	農
劉○○	男	67	國中	農
劉○○	男	57	國中	農

資料來源：獅潭鄉調解委員會

以上 5 屆調解委員，分別以性別比例、就任年齡、教育程度、職業背景分析如下：

#### 1、性別比例

從 29 屆到 31 屆調解委員中，女性調解委員占全體調解委員的 1/7，第 32 屆

占 2/7，第 33 屆占 3/7。調解委員婦女所占比率從 1/7 提高至 3/7，除了女性調解委員對家庭暴力衝突糾紛及性侵害糾紛之調解有助益之外，也由於 94 年鄉、鎮、市調解條例第 8 次增修調解委員女性名額不得少於 1/4 之規定。獅潭鄉調解委員女性名額從 1 人逐漸增加至 3 人，符合現行法律之規定，以發揮幫助女性調解衝突糾紛的服務，亦顯示民社主會兩性平等之觀念與作法。

## 2、就任年齡

從 82 年至 99 年共 5 屆調解委員，每屆 7 位委員，計 35 人當中，就任平均年齡是 61 歲，其中年紀最輕的是 45 歲（第 31 屆），年紀最長的是 80 歲（第 32 屆）。以調解委員就任平均年齡 61 歲而言，獅潭鄉調解委員之年齡偏大，唯調解委員本身並無年齡上的限制，年齡也不是影響調解成立之絕對因素。

## 3、教育程度

35 位調解委員當中，教育程度是大專以上畢業 0 人，高職畢業 1 人（第 31 屆），國中畢業 7 人，國小畢業 27 人（高職畢業占 3%，國中畢業占 20%，國小畢業占 77%）。以調解委員教育程度觀之，獅潭鄉調解委員之教育程度偏低，而且沒有任何一位調解委員具有大學、獨立學院法律學系或其相關學系畢業，唯調解委員並無學歷之限制，學歷也非決定調解成立與否之絕對因素。

## 4、職業背景

35 位調解委員當中，務農者有 18 人，任職村長或鄉民代表者有 8 人，無工作者有 4 人，從商者有 3 人，做工者有 2 人（務農 51%，村長或代表 23%，無工作 11%，從商 9%，做工 6%）。從職業背景來看，獅潭鄉歷屆調解委員並無從事法律相關職業之人。

### （二）、調解秘書

依鄉、鎮、市調解條例第 33 條規定：鄉、鎮、市調解委員會置秘書一人，由鄉、鎮、市長指派鄉、鎮、市公所內大學、獨立學院法律學系或其相關學系畢業或經公務人員法律相關類科考試及格之人員擔任。茲將 82~99 年間獅潭鄉調解秘書名冊表列如下：

表 4-6 獅潭鄉調解秘書名冊（82 年~99 年）

姓名	性別	在任時間	教育程度	是否專任	是否法律學系畢業或法律考試及格	是否領取專業加給
賴○○	男	80 年~84 年	行專畢業	否	否	否
胡○○	男	84 年~88 年	二專畢業	否	否	否
王○○	男	88 年~99 年	二專畢業	否	否	否

資料來源：研究者整理。

由上可知，獅潭鄉調解秘書並未按照法律規定由鄉、鎮、市長指派鄉、鎮、市公所內大學、獨立學院法律學系或其相關學系畢業或經公務人員法律相關類科考試及格之人員擔任。而獅潭鄉公所歷年來，沒有法律學系或其相關學系畢業或經公務人員法律相關類科考試及格之人員，以致於鄉長只好指派其他人員擔任調解秘書。以法律的層面而言，此舉並不符合法律之規定，但實務上，因偏遠鄉、鎮實在找不出一個符合規定之人來擔任，以致於不得不以不符合規定之人權充調解秘書。

這個就是我們最薄弱的地方，事實上秘書在調解的時候，他真的應該要有法學上的素養，對他來講他會比較好處理事情，比如說雙方在談判的當中，如果有某些地方與法律有相牴觸的地方，他馬上就可以提出來討論，比如說你的看法建議跟某一法律是相衝突的，是不可以的，那他就會建議說或者我們用另外一條規定來處理，我想說有法律素養是每個做調解秘書基本的要求，所以我們是權充的。(F)

調解秘書在調解時雖然不是調解主持者，但卻時常扮演供調解委員法律諮詢的角色。雖說調解委員是以本身的德行、聲望讓衝突雙方當事人信任，並以調解技巧使雙方各退一步，是以民俗、民德之方式達成調解而較少使用法律的力量。但在實務調中，卻常有法律之爭議與問題發生，此時調解委員並非從事法律相關職業，其法律常識不夠，而調解秘書又非大學、獨立學院法律學系或其相關學系畢業或經公務人員法律相關類科考試及格之人員，其法律之素養亦不足，時常在無法確定與解決雙方有關法律爭議之情形下，使得調解難以成立。

## 第二節 獅潭鄉調解案件

### 一、人口數與調解案件數關係分析

(一)、獅潭鄉因位處明德水庫上游，屬於水源保護區，受到諸多法律之限制導致開發受限，在就業困難與產業不振之下人口外流嚴重，從 82 年至 99 年間人口已流失 22%，每年之人口統計如下：

表 4-7 82~99 年獅潭鄉人口數量統計表

年度	人口數	年度	人口數	年度	人口數
82	6,339	88	5,656	94	5,308
83	6,192	89	5,526	95	5,201
84	6,126	90	5,469	96	5,188
85	6,034	91	5,420	97	5,048
86	5,825	92	5,371	98	5,059
87	5,758	93	5,262	99	4,933

資料來源：研究者依獅潭鄉戶政事務所資料整理。

(二)、從 82 年至 99 年間，獅潭鄉調解委員會調解案件計 329 件，每年之調解案件數統計如下：

表 4-8 82~99 年獅潭鄉調解委員會調解案件統計表

年度	案件數	年度	案件數	年度	案件數
82	22	88	12	94	21
83	13	89	6	95	31
84	13	90	11	96	25
85	14	91	14	97	20
86	19	92	11	98	40
87	19	93	21	99	17

資料來源：研究者依獅潭鄉調解資料整理。

(三)、獅潭鄉 82 年至 99 年人口統計數列圖

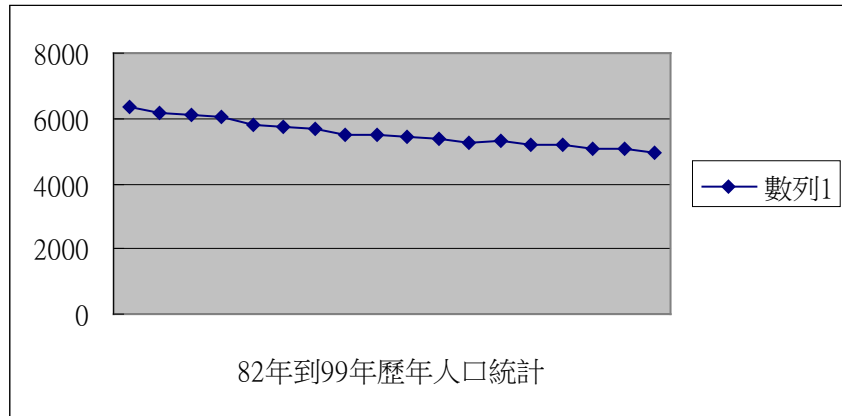


圖 4- 2 獅潭鄉 82~99 年歷年人口統計圖

資料來源：研究者整理。

(四)、獅潭鄉 82 年至 99 年調解委員會調解案件統計圖

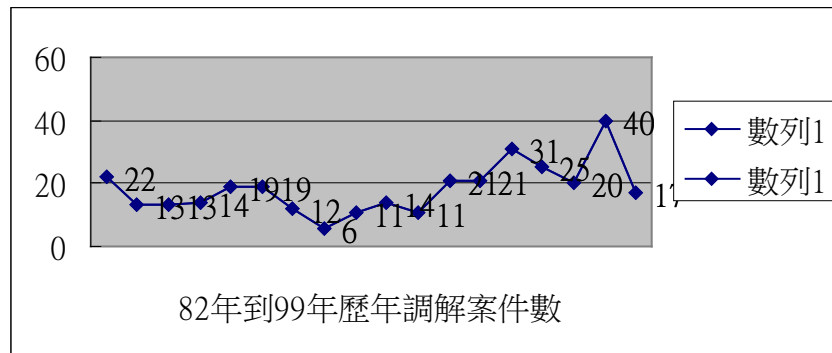


圖 4- 3 獅潭鄉 82~99 年歷年調解案件統計圖

資料來源：研究者整理。

由上可知：

- 1、獅潭鄉人口數呈現逐年遞減之趨勢，99 年的人口數 4933 人，是 82 年人口數 6339 人的 78%，總計減少了 1406 人。
- 2、從 82 年~99 年間，獅潭鄉每年的調解案件數呈現不規則的變動，其中以 89 年 6 件最少，98 年 40 件最多。
- 3、以人口與調解案件數之比較而言，獅潭鄉人口數呈現逐年遞減之趨勢，但獅潭鄉調解案件數呈現起伏不定之趨勢，由此可看出獅潭鄉調解案件數不因人口數遞減而減少，顯示獅潭鄉居民不因人口數減少而衝突糾紛減少。

## 二、獅潭鄉調解案件分析

### (一)、種類、數量分析

以獅潭鄉 82 年~99 年間受理聲請之調解案件分成民事與刑事兩大類，其中民事分為土地、金錢、車禍、用水、家庭、其他 6 種，刑事分為侵占、傷害、毀損、竊盜 4 種，分別統計每年之調解數量及每年各種調解案件數量如下表：

表 4-9 獅潭鄉 82 年~99 年調解案件種類、數量統計表

	民事							刑事				合計	
	土地	金錢	車禍	用水	家庭	其他	小計	侵占	傷害	毀損	竊盜		小計
82	5	7	4	4	0	0	20	1	1	0	0	2	22
83	4	4	0	0	3	0	11	0	1	1	0	2	13
84	7	1	2	0	0	1	11	1	0	1	0	2	13
85	3	4	2	1	1	1	12	0	0	2	0	2	14
86	5	3	5	0	1	1	15	1	2	1	0	4	19
87	6	2	5	1	0	1	15	2	2	0	0	4	19
88	0	4	3	5	0	0	12	0	0	0	0	0	12
89	2	2	1	0	0	1	6	0	0	0	0	0	6
90	0	2	2	0	0	1	5	5	1	0	0	6	11
91	2	3	0	0	0	0	5	4	3	2	0	9	14
92	2	3	3	0	0	0	8	1	0	2	0	3	11
93	8	2	4	3	1	0	18	2	0	1	0	3	21
94	5	7	3	1	1	0	17	2	0	1	1	4	21
95	8	8	4	1	3	1	25	1	2	3	0	6	31
96	8	7	3	1	2	0	21	1	3	0	0	4	25
97	4	6	3	2	0	1	16	0	3	0	1	4	20
98	13	9	9	0	3	0	34	0	1	4	1	6	40
99	7	2	2	0	0	1	12	1	2	2	0	5	17
合計	89	76	55	19	15	9	263	22	21	20	3	66	329

資料來源：研究者依獅潭鄉調解資料整理。

由調解案件種類、數量統計表中可知：

1、調解總案件數 329 件，其中民事調解案件計 263 件（占 80%），刑事調解案件計 66 件（占 20%）。比例圖示如下：

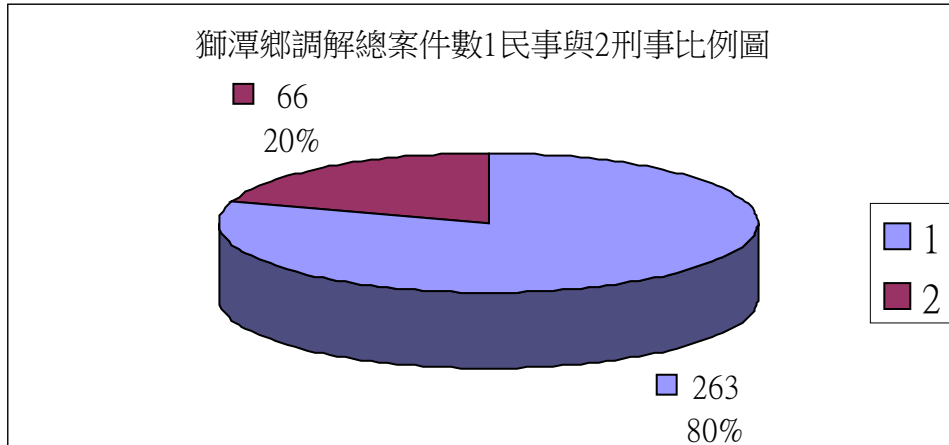


圖 4-4 獅潭鄉民事、刑事調解件數比例圖

資料來源：研究者整理

2、調解案件種類、數量：(1) 土地 89 件，(2) 金錢 76 件，(3) 車禍 55 件，(4) 侵占 22 件，(5) 傷害 21 件，(6) 毀損 20 件，(7) 用水 19 件，(8) 家庭 15 件，(9) 其他 9 件，(10) 竊盜 3 件。統計圖示如下：

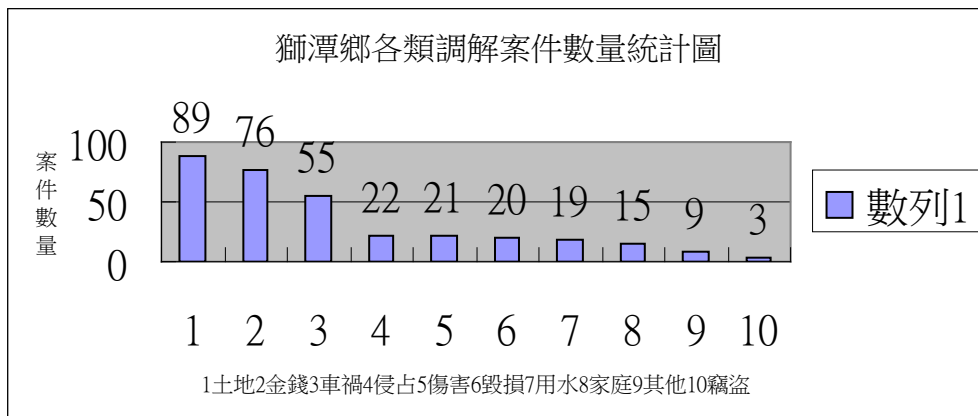


圖 4-5 獅潭鄉各類調解案件數量統計圖

資料來源：研究者整理

3、調解案件種類、數量比例

各類調解案件所占比率如下：

(1) 土地 26%，(2) 金錢 23%，(3) 車禍 17%，(4) 侵占 7%，(5) 傷害 6%，(6) 毀損 6%，(7) 用水 6%，(8) 家庭 5%，(9) 其他 3%，(10) 竊盜 1%。

統計圖示如下：



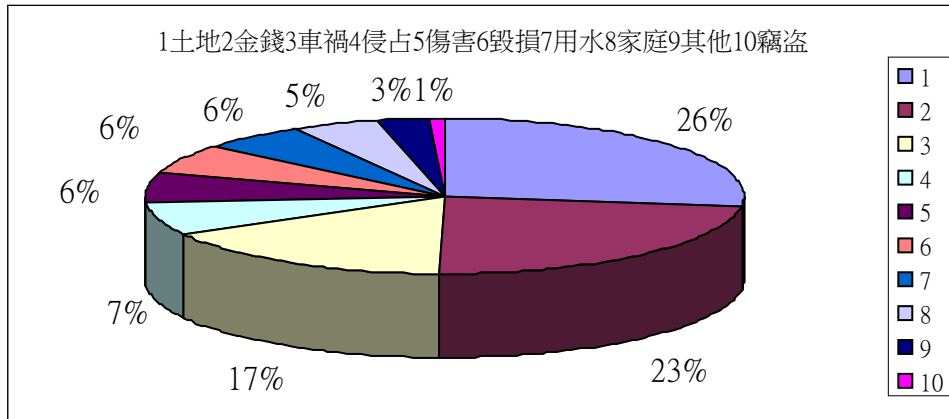


圖 4- 6 獅潭鄉各類調解案件數量比例圖

資料來源：研究者整理

以調解案件之種類、數量而言，民事糾紛占有 80%，其中以土地糾紛占總調解案件之 26% 為最多，刑事糾紛占 20%，其中以竊盜糾紛占總調解案件之 1% 為最少。以獅潭鄉屬偏遠農村鄉而言，大多居民務農為生，土地是居民耕種之必需，最常有土地糾紛發生，而鄉下居民人口不多，街坊鄰居都相認識且守望相助，竊盜糾紛則不易發生。

#### (二)、調解案件成立與不成立分析

以獅潭鄉、苗栗縣、全國的調解案件按年度、案件數、成立件數、不成立件數、成立率、不成立率等分別統計如下：

##### 1、獅潭鄉調解案件成立與不成立統計

表 4- 10 獅潭鄉 82~99 年調解案件成立與不成立統計表

年度	調解件數	成 立	不成立	成立率	不成立率
82	22	8	14	36%	64%
83	13	3	10	23%	77%
84	13	9	4	69%	31%
85	14	7	7	50%	50%
86	19	9	10	47%	53%
87	19	8	11	42%	58%
88	12	5	7	42%	58%
89	6	2	4	33%	67%
90	11	5	6	45%	55%

續下頁

91	14	3	11	21%	79%
92	11	9	2	82%	18%
93	21	11	10	50%	50%
94	21	6	15	29%	71%
95	31	12	19	39%	61%
96	25	10	15	40%	60%
97	20	9	11	45%	55%
98	40	24	16	60%	40%
99	17	8	9	47%	53%
合計	329	148	181	45%	55%

資料來源：研究者整理

獅潭鄉自 82 年至 99 年間，調解總案件數 329 件，成立 148 件，不成立 181 件，平均成立率 45%，不成立率 55%，比例圖示如下：

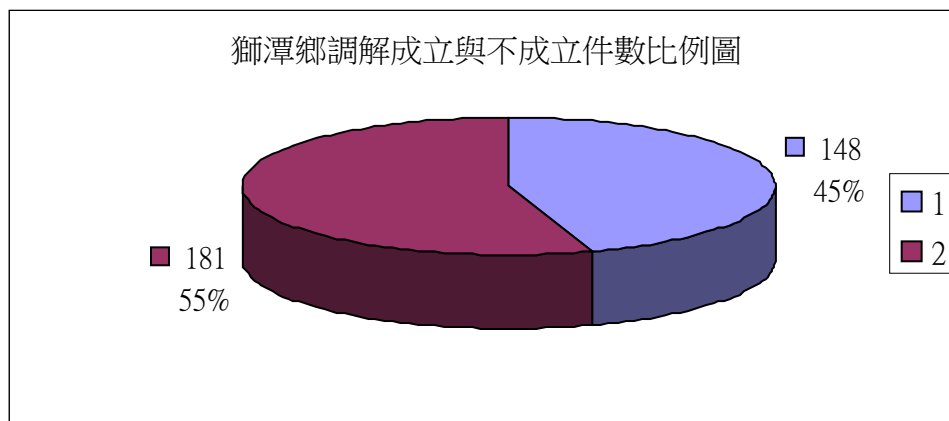


圖 4-7 82~99 年獅潭鄉調解成立與不成立件數比例圖

資料來源：研究者整理

## 2、苗栗縣調解案件成立與不成立統計（因資料有限僅能取得 90~99 年資料）

表 4-11 苗栗縣 90~99 年調解案件成立統計表

年度	調解件數	成立數	不成立數	成立率	不成立率
90	1,973	1,075	898	54%	46%
91	2,131	1,341	790	63%	37%
92	2,389	1,498	891	63%	37%
93	2,168	1,457	711	67%	33%
94	2,279	1,524	755	67%	33%
95	2,243	1,542	701	69%	31%
96	1,668	1,025	643	61%	39%
97	1,588	967	621	61%	39%

續下頁

98	1,656	944	712	57%	43%
99	1,702	1,003	699	59%	41%
合計	19,797	12,376	7,421	63%	37%

資料來源：研究者依內政部統計處資料整理

苗栗縣自 90 年至 99 年間，調解總案件 19,797 件，成立 12,376 件，平均成立率 63%，不成立率 37%。比例圖示如下：

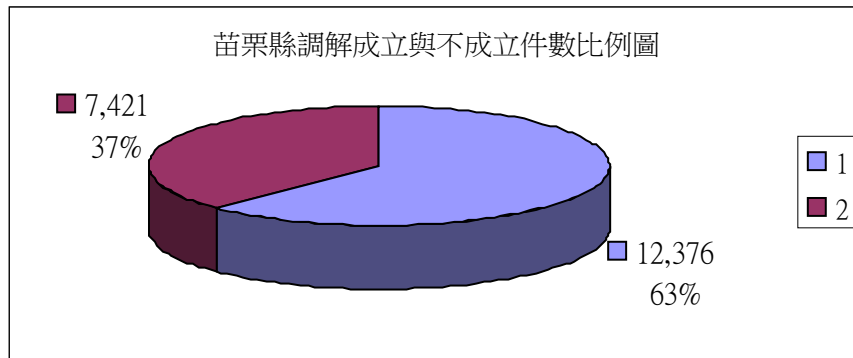


圖 4-8 90~99 年苗栗縣調解成立與不成立件數比例圖

資料來源：研究者整理

### 3、全國調解案件成立與不成立統計

表 4-12 全國 82~99 年調解案件成立統計表

年度	調解件數	成立	不成立	成立率	不成立率
82	53,904	36,800	17,104	68%	32%
83	54,076	36,612	17,464	68%	32%
84	64,499	45,064	19,435	70%	30%
85	77,114	55,274	21,840	72%	28%
86	87,234	61,815	25,419	71%	29%
87	85,631	61,282	24,349	72%	28%
88	99,105	73,513	25,592	74%	26%
89	98,301	72,544	25,757	74%	26%
90	92,396	67,308	25,088	73%	27%
91	90,811	64,210	26,601	71%	29%
92	101,729	75,512	26,217	74%	26%
93	102,541	80,604	21,937	79%	21%
94	108,451	84,108	24,343	78%	22%
95	111,840	85,799	26,041	77%	23%
96	112,017	86,148	25,869	77%	23%
97	117,972	91,895	26,077	78%	22%

續下頁

98	124,806	95,605	29,201	77%	23%
99	132,687	103,219	29,468	78%	22%
合計	1,715,114	1,277,312	437,802	74%	26%

資料來源：研究者依內政部統計處資料整理

全國自 82 年至 99 年間，調解總案件 1,715,114 件，成立 1,277,312 件，不成立 437,802 件，成立率 74%，不成立率 26%。比例圖示如下：

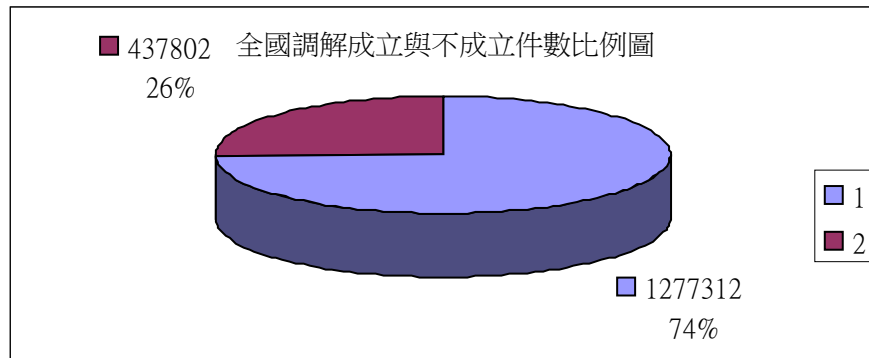


圖 4-9 82~99 年全國調解成立與不成立件數比例圖

資料來源：研究者整理

#### 4、獅潭鄉各類調解案件成立率統計表

表 4-13 各類調解案件成立率統計表

調解種類	土地	金錢	車禍	侵占	傷害	毀損	用水	家庭	其他	竊盜
調解總數	89	76	55	22	21	20	19	15	9	3
成立數	38	30	32	6	13	13	6	4	5	1
成立率	43%	39%	58%	27%	62%	65%	32%	26%	56%	33%

資料來源：研究者整理

獅潭鄉自 82 年至 99 年間，各類調解案件中以毀損糾紛調解成立率 65% 最高，家庭糾紛調解成立率 26% 最低。

#### 5、綜合分析：

- (1)、獅潭鄉平均調解成立率 45%，其中以 91 年成立率 21% 最低，92 年成立率 82% 最高。

- (2)、苗栗縣平均調解成立率 63%，其中以 90 年成立率 54%最低，95 年成立率 69%最高。
- (3)、全國平均調解成立率 74%，其中以 82 年成立率 68%最低，93 年成立 79%最高。
- (4)、平均調解成立率比較：獅潭鄉 45% < 苗栗縣 63% < 全國 74%。
- (5)、獅潭鄉每年調解成立率，以 91 年調解成立率 21%最低，92 年調解成立率 82%最高，為何相隔 1 年，調解成立率相差如此大？經研究者調閱相關資料研究並訪談有關人員，但無法確實得知其原因，有待進一步後續相關研究。
- (6)、獅潭鄉各類調解案件中以毀損與傷害糾紛調解成立率最高，原因在於此二種糾紛屬告訴乃論之刑事糾紛，當事人若不妥善處理而告上法院，恐會有刑事責任。而家庭糾紛調解成立率最低，也似乎印證了「清官難斷家務事」這句至理名言。

### (三)、當事人未出席調解案件分析

- 1、從 82 年~99 年，獅潭鄉總調解案件數 329 件，其中 245 件當事人雙方均有出席調解，出席率占 74%；84 件是當事人其中有一方未出席調解，未出席率占 26%。未出席調解案件比例圖如下：

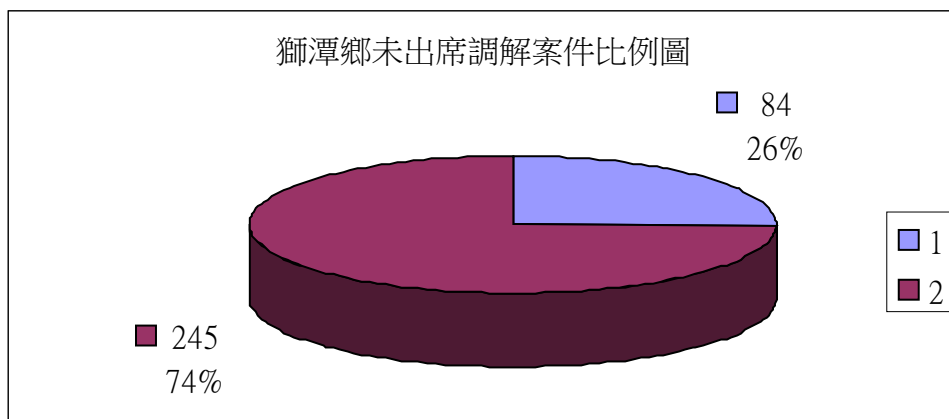


圖 4- 10 獅潭鄉未出席調解案件比例圖

資料來源：研究者整理

2、各類調解案件數量不同，未出席調解案件數量亦不相同，茲將各類調

解案件之調解未出席率以表列方式整理如下：

表 4- 14 獅潭鄉各類調解案件調解未出席率統計表

調解種類	土地	金錢	車禍	侵占	傷害	毀損	用水	家庭	其他	竊盜
調解件數	89	76	55	22	21	20	19	15	9	3
未出席數	17	31	9	6	2	5	4	6	3	1
未出席率	19%	41%	16%	27%	10%	25%	21%	40%	33%	33%

資料來源：研究者整理

在獅潭鄉調解案件中，平均每 4 件調解案件就有 1 件是當事人未出席調解，當事人未出席則無法調解，按法律規定列入調解不成立。在各種調解案件中以金錢糾紛當事人未出席調解的比率最高，未出席率為 41%，傷害糾紛的未出席調解比率最低，未出席率為 10%。在法律的層面來說，各種糾紛以金錢糾紛最為單純，僅是金錢上的問題，通常較不為當事人重視，且屬民事糾紛，並不涉及刑事責任，是以未出席調解率最高。而傷害糾紛屬告訴乃論之刑事糾紛，民事賠償如果不解決，若當事人告上法院，則除了民事賠償外尚有刑事責任，是以當事人恐民事賠償未獲解決將影響未來刑事上的刑責輕重，當事人權衡利弊得失後大多數選擇出席調解以期解決糾紛。

### 第三節 調解制度變遷對調解委員會規範、執行與運作

#### 一、調解條例增修前後對調解委員的資格限制與產生方式

民國 44 年鄉、鎮、市調解條例制定時規定調解委員由鄉、鎮長提名送鄉民代會審核通過，實施至 94 年修正為由鄉、鎮、市長提名送地方法院審核。此制度是將調解委員的審核機關由鄉民代表會移轉至地方法院，以研究地區而言，對於調解委員的審核，受訪者有的認為應由鄉民代表會審核通過，有的認為由法院

審核通過較好，也有人認為由誰審核通過都沒關係，不同之看法及原因分述如下：

(一)、贊成由鄉民代表會審核通過

1、由鄉民代表會審核通過調解委員可淘汰不適任之人選

鄉民代表比檢察官、法官更認識及了解被推薦之調解委員人選，以代表會開會審核調解委員之資格，可以篩選被推薦之調解委員人選是否適任，被推薦的人選如有不適合地方需求之情形，代表會可依法否決，並將此調解委員人事推薦案退回鄉公所，由鄉長提過其他人選再送請鄉民代表會審核，避免不適任的人擔任調解委員。

要像以前由鄉長提名送鄉民代表會通過比較適當，因為至少本地的代表都認識並了解被提名的人，這樣才知道這個人能不能用及適不適合擔任調解委員，記得以前曾經有過鄉長提名的人本身就常有糾紛，本身就需要被調解的人怎麼會適合擔任調解委員，後來就被代表會否定了，鄉長只好把人換了。以法院的人來說，他們不見得知道被提名的人適不適合擔任調解委員，因為法官並不熟悉這些被提名的人，那有像代表們這麼熟悉這些人。(A1)

現在改成法院審核不適當，地方你也不熟悉，人你也不認識，不能用的人你知道嗎？(B1)

地方人最了解的還是地方人，而鄉民代表就是地方人的代表，他們才是了解地方人，因為他們是選舉出來的，他們一定知道。(C3)

2、由鄉民代表會審核通過調解委員能避免書面辦事之缺點

審核調解委員之檢察官及法官非地方上人，無法完全認識被推薦者，甚至完全不認識被推薦者，對於被推薦者之資格、背景完全是依靠書面資料來了解，無法得知被推薦者平日之為人處世。以書面資料來判斷是否適任調解委員，會有與實際情形不相符之缺點，而鄉民代表常年居住於地方上，確實比法官及檢察官更知道被推薦者是否適任調解委員之職務。

我個人認為法院的人不了解鄉內各村的情形，代表會就了解鄉內各村的情形，我認為還是以前由代表會通過會比較符合實際情形，這種因地制宜的

事應該由地方來決定會比較好，地方人了解地方人就像地方人了解地方事一樣，有些東西要實際，不要書面辦事而只看外表與形式。(A6)

代表會通過比較好，法院審核只是書面審核，書面資料不是很標準的，在我們獅潭鄉調解委員裡面小學畢業的很多，只是看看他的學歷、經歷而已，並不了解他在地方的為人。(C3)

代表會通過就是每個代表知道你每一個村被推薦者是不是可以用，法院就是桌面辦事，法官他們沒有住在本地地方，他不知道實際在我們鄉下，這個人能用還是不能用，滿口胡言的人你也不了解，怎麼能用呢？(A2)

### 3、由鄉民代表會審核通過更能審核出讓地方人信服之調解委員

鄉民代表熟悉地方人士，鄉民代表會審核通過調解委員較能知道被推薦者是否真有調解之能力，同時也審核被推薦者是否具有符合地方上人認同之品性操守，是否能為人信服的主持調解。

還是要代表會通過才有意思，才知道有沒有調解能力啊！這東西不只是學問的問題，還有兩造的人對調解的人有沒有信任，這個如果找一些不正經的人去當委員，那我是不贊同，如果地方上有些人風評不錯，我們請他來當委員，這一定會成功。(A4)

### 4、由鄉民代表會審核通過比法院審核通過更能找出有能力之調解委員

因為法官與檢察官無從得知被推薦者在地方的生活習慣、為人風評、品德操守等，如果鄉長因選舉或政治因素推薦之人選並不符合地方人民之要求，而法院無從得知而無法發揮如代表會審核通過那樣的過濾功能，形成鄉長推薦的人選即是調解委員，法律雖規定有提供加倍人數以供法院審查，但此舉徒有形式上之規定，無法發揮預期的效用。

法院核定的單位不可能都認識受推薦者，你想苗栗縣十八鄉、鎮、市的調解委員都給苗栗地方法院審核，他們怎麼能了解所有的人呢？這就是新制度的一個缺點。用過去代表會通過的方式比較能夠讓地方有能力的人擔任調解委員，代表們比較了解地方，而法院的人不了解。(F)



## (二) 贊成由法院審核通過

### 1、由法院審核通過可避免地方派系干涉而產生不適當之調解委員人選

調解委員由鄉長推薦後不由鄉民代表會通過而改由法院審核之制度，能避免派系影響調解委員人選之審核，並避免代表會干涉鄉長的人事權。

由代表會通過就派系問題，派系介入就會都有問題，有派系問題就會產生不適當的人選。(A3)

### 2、由法院審核通過可避免鄉民代表利用人情關說影響調解委員人選

由鄉長提出雙倍調解委員人選以供法院審核通過出規定之人選，除了使調解委員人選有更多的選擇之外，也避免鄉民代表利用審核之權以人情關說影響調解委員人選。

由鄉長提名後法院可派人來調查看提名的人，認同提名的人是否可以，這才是比以前代表會通過的要好，代表會通過還是有人情的問題，比如說這個是代表的小舅子，那個是代表的姐夫什麼的，弄個調解委員給他做做，這樣就沒有意思，你由法院來篩選準一點精一點，因為這些人將來是要幫法院做很多的事情。(A5)

### 3、法院審核通過可節省行政程序及降低府會之間的對立

由於法院審核通過調解委員人選，鄉公所則不必將調解委員人選提案至代表會審議，節省行政上的程序，且由於是法律所規定，所以代表無權過問，府會之間也不必因調解委員人選而發生爭執而形成對立，有助於府會間之和諧。

代表會通過的話，如果鄉長跟代表會主席是同派的就沒問題；不同派的話那就有得吵了，法院通過反而不用煩惱這種事情。(B3)

法院審核通過調解委員對我來說因為不必代表會通過就省去很多麻煩的事，因為這是法律的規定，代表們也就不會過問，也不必為了調解委員人選在爭吵，比較好做事。(E)

### 4、以法院審核較能產生具有法律專長之調解委員

推薦雙倍的調解委員人選能提供較多的選擇機會，由法院審核通過較能審核

產生具有法律專長的調解委員。

提雙倍的名額讓檢察官和法官去認定，會比較好，他們會去考量每個人的背景，像是對法律的專長和素養，會找到比較適合的調解委員。(C1)

(三) 對調解委員由代表會或法院審核無意見

當事人因職業的關係，對於公務非常不熟悉，平時也鮮少至公家機關，對於調解委員的產生方式全然不知，不清楚也不關心調解委員是由誰提名及由誰審核通過。

調解委員由代表會或由法院審核我不知道也無興趣，只是不論誰當都有為難之處，都會得罪人。(B2)

調解委員如何產生，我們賣菜的小老百姓對這個不了解，這個讓公家去處理就好了。(B4)

## 二、地方首長對調解委員選任之探討

我國於民國 44 年鄉、鎮、市調解條例制定開始就以地方首長為調解委員之推薦者，實施至今從未被修正過。地方首長就是民選的鄉、鎮、市長，唯鄉、鎮、市長推薦調解委員是否真的適當？是否不由鄉、鎮、市長推薦，而由村長、代表推薦可行嗎？還是有其他方法？以研究地區獅潭鄉而言，鄉長是民選的地方首長，在研究訪談中，受訪者有人贊成由鄉長推薦調解委員人選，也有人不贊成由鄉長推薦，也有人認為可以由村長、代表推薦，也有人認為不要由鄉長、村長、代表推薦調解委員人選，也有人並不關心調解委員由誰推薦，也有人對這個議題一無所知，對於各種不同的看法與原因，茲分述如下：

(一)、不贊成鄉長推薦調解委員

### 1、鄉長推薦調解委員人選會受選舉影響

鄉長是由選舉產生，鄉長當選之後為了往後工作上之順利推行，必然對於選舉時的支持者有所交待，在調解委員的推薦上，當支持者希望擔任調解委員時，鄉長就必須考慮支持者的請求，所以選舉會影響鄉長推薦調解委員人選。

你說調解委員人選要不受選舉影響很難，鄉長如果不考慮這一點，以後

就當然難做事。(A4)

## 2、鄉長會受派系影響故不適合推薦調解委員人選

因鄉長是民選公職人員，有選舉的人情與連任的選票壓力，在調解委員人選的推薦上往往會受到鄉民代表、村長、社區理事長、地方耆老士紳、選舉樁腳等地方人士的左右，因為會受地方派系之影響，所以鄉長不適合推薦調解委員人選。

我認為鄉長提名這種方式不適合，因為鄉長提名，本身就有派系的問題，就會抓自己派系的人，只是人情的推薦而已，不是真的了解。(A3)

## 3、鄉長只推薦與本身同派系之人擔任調解委員

鄉、鎮、市調解條例規定由鄉長推薦調解委員人選，而鄉長推薦調解委員人選時受地方派系影響而只推薦與本身同派之人。以獅潭鄉而言，歷來鄉長所推薦之調委員皆是與鄉長同一派系之人士，每當鄉長換人時若與前任鄉長不是同派之人，則新任調解委員往往大幅換人。以民國 92 年為例，該年鄉長當選者與前任鄉長不同派系，新任鄉長上任後 7 位調解委員換了 5 位（獅潭鄉第 32 屆調解委員），民國 100 年新任鄉長又與前任鄉長不同派系，上任後 7 位調解委員換了 6 位（獅潭鄉第 34 屆調解委員）。

由鄉長推薦是法律規定，只是鄉長換人時，通常調解委員也可能會換人，說要完全依人的能力而全不考慮選舉因素是不太可能的...在我們鄉裡，調解委員一定是與鄉長同一派的。(A2)

## 4、鄉長不會比村長、代表更了解被推薦之調解委員人選

村長、代表在他的村裡比鄉長更了解村裡的人，更能知道村裡人當中是否有品德修養、法律常識，是否有溝通協調能力，是否具有擔任調解委員的資格。

你不要以為鄉長對他所認識的人都了解，鄉長雖然認識這個人，但不一定了解這個人，像我們村裡的林○○，他很公正、很懂道理、很熱心，是調解委員的好人選，但鄉長你知道嗎？你不知道，要村長才知道。(C3)

其實不必鄉長推薦，村長、代表就可以了，他們比鄉長更了解村裡的人。  
(C4)

鄉長不會比村長、代表了解村裡的人，我當過村長也當過代表，誰適合做調解委員我還會不知道？(B1)

#### 5、鄉長只是名義上的調解委員推薦者

調解委員人選只是在名義上由鄉長推薦，實際上人選名單是由幕僚所提供給鄉長，鄉長並非真的了解被推薦者是否適合擔任調解委員。

鄉長提名調解委員，其實鄉長又真的知道那一個人比較適合嗎？也沒有，還不是他的那些人提供給他的，只不過由他代表提出人選罷了。(A7)

### (二) 贊成鄉長推薦調解委員

#### 1、鄉長推薦調解委員人選能統一施政權

鄉長是地方行政首長，掌管負責全鄉行政事務，對鄉內事務要有全盤的掌控，由鄉長推薦調解委員人選才不致於破壞鄉長的施政與用人之權責。

調解委員一直以來都是鄉長推薦，村長、代表推薦不合理，會影響鄉長的施政權，因為他這樣在地方上會不好做事。(A6)

#### 2、鄉長推薦調解委員人選較無地方輿論壓力

鄉長是一個鄉最高的行政首長，且法律規定由鄉長來推薦調解委員，由鄉長來推薦調解委員人選，既符合法律規定也減少推薦調解委員之地方輿論。

由鄉長推薦的比較不會讓人講閒話，畢竟鄉長的職位較高，由他來推薦比較能讓人心服。(A1)

#### 3、鄉長見多視廣比村長、代表更適合推薦調解委員人選

鄉長所服務的區域比村長與代表來得大，所辦理的事務、所掌控的資源比村長、代來得多，由鄉長推薦調解委員人選比村長代表推薦更合適。

鄉長是一鄉之長，由他來推薦調解委員比較適當，代表和村長的話不好，鄉長看的面比較廣，接觸的也比較多，比較不會局限在某一範圍。(A5)

#### 4、由村長、代表推薦調解委員人選受地方派系之影響更嚴重

一個鄉僅有一個鄉長，由鄉長推薦調解委員人選已無法避免派系之影響，而一個鄉有多位的村長、代表，若由村長代表推薦調解委員人選，將會受更多的不

同派系之干涉。

調解委員由鄉長推薦，多多少少會受到地方派系的影響，如果調解委員不由鄉長推薦而由村長代表推薦，則受派系的影響又更多了。(F)

5、由村長、代表推薦調解委員人選易因意見不合而產生磨擦

因村長、代表人數眾多，人多則意見多，意見多則使調解委員的推薦複雜化，也易使村長、代表因調解委員的推薦而產生磨擦，反而造成地方之不和，不利地方之發展。

我還是覺得由首長比較恰當，如果是村長代表推薦的話，我覺得那個，他們人多嘴雜意見多，而且首長是一鄉的家長，考量得會比較周全。(C1)

不要愈搞愈複雜，鄉長推薦就好了，搞到村長、代表就麻煩了，人多意見難統一，容易產生糾紛，不必這樣。(B3)

(三) 不要由民選政治人物推薦調解委員

不要由民選鄉長、村長、代表等政治人物推薦調解委員以避免地方派系干涉在個一鄉裡面，鄉長、村長、代表皆由選舉產生，選舉產生的政治人物因有選票壓力與人情包袱，在推薦調解委員時自然容易受到派系的影響，而推薦出符合派系要求但不一定適任的人選。

盡量不要讓政治人物來推薦，就有派系問題。(A3)

調解委員的工作就是幫忙人解決問題，不要涉入選舉會比較好。(A1)

(四) 對於是誰推薦調解委員不關心或不了解

當事人因為職業與平時生活上甚少接觸公務之關係，對於調解委員的人選由誰推薦並不在意，甚至根本不知道調解委員是由鄉長推薦，只要求推薦出有能力解決百姓糾紛的調解委員。

誰推薦調解委員這個我沒有什麼意見，只要能幫我們百姓解決事情就是好的。(B4)

都可以，只是別推薦有問題的人或是根本就不行的人來做，那是會讓人講話的，不只推薦的人，連做的人都會被罵。(B2)

### (五) 鄉長對於推薦調解委員的看法與做法

#### 1、在看法上不贊成推薦加倍調解委員人選

推薦加倍調解委員人選造成鄉長的困擾，鄉長認為無法對被淘汰的推薦人選交待。

推薦調解委員本鄉有七個名額，一個村推薦一個，比如說竹木村推薦陳○○，你還能推薦其他人嗎？推薦的人就是要當調解委員，不然就不要推薦他。如果一個村推薦二人，有一個人會被淘汰，那會被這個人罵死，你怎麼跟他解釋也沒用，所以這個部份對我來說我覺得沒有幫助，會有問題。(E)

#### 2、在做法上未照鄉、鎮、市調解條例之規定而行

鄉、鎮、市調解條例規定須推薦加倍調解委員人選，但鄉長認為無法對被淘汰的推薦人選交待，所以實際鄉長在執行上並未照規定而行，鄉長只推薦原有之名額並未推薦加倍名額。

我只推薦七人，其餘的就讓承辦單位自己去處理。(E)

#### 3、鄉長在選舉之前就已有調解委員口袋名單

鄉、鎮、市調解條例規定調解委員互選一人為調解委員會主席，必須獲得一半以上的委員票數才能當選，鄉長能在選前就已決定調解委員主席，則調解委員人選必早已先決定。

在選舉之前，調解委員會主席就已經決定了。(E)

#### 4、鄉長會推薦選舉支持者為調解委員

鄉長因選舉人情壓力及為了將來在施政上方便行事，會以選舉支持者為調解委員之人選考量。

我當然會用支持我的人為調解委員。(E)

### 三、調解委員的在地性探討

鄉、鎮、市調解條例規定調解委員是由鄉內的人擔任，此一規定從鄉、鎮、市調解條例制定以來從未修正過，內容規定調解委員是由鄉內具有法律知識、信譽素孚之公正人士來擔任。以研究地區而言，調解委員向來由本鄉人擔任，受訪

者對於調解委員是否應由本鄉人擔任有不同的看法與原因，分述如下：

(一)、贊成本鄉人擔任調解委員

1、本鄉人擔任調解委員比外鄉人更讓本地人信任

本鄉人擔任調解委員能發揮其了解本鄉人情事務的優點，同時與鄉內的居民大都認識。以獅潭鄉來說，每村都有一個調解委員，當某一村的人民來調解時，都會有他村內的調解委員來協助調解，既了解村民也讓來調解的村民有信任的感覺。

如果說調解委員不是本鄉的人，他對於本鄉的人、事、物都不太熟悉。以調解當事人來講，讓熟識的調解委員來調解會比較放心，以當事人的角度來看，如果認識調解委員就有一個情面在，若有什麼事情，當事人認為熟識的人比較會幫自己，也就是比較信任，而外地來的人，當事人心理上就有不信任感就會有疙瘩，就是因為有信任感才容易促成事情的圓滿解決。(F)

2、本鄉人擔任調解委員比外鄉人更了解地方民情

本鄉人由於長時間住在地方上，對於地方上的各種事物都很了解，不僅對於現在發生的事情，對於以往上一代甚至上上代的事情都能知曉，由通曉地方人情事故的本鄉人擔任調解是最適當的人選。

還是要本鄉人來擔任才對，再怎麼講本鄉的人對本鄉人的事情都比外鄉人了解，有很多地方上村民的事情，在沒有轉變成大事情之前，其實大家都有所耳聞，早就知道了，所以本鄉人來做調解委員才能真正了解地方事，也熟悉地方人也比較符合地方之需求。(A7)

要本鄉人才適合，怎麼說本鄉人也比較了解本鄉人，有什麼事情也比較知道問題在那裡。(B1)

3、本鄉人擔任調解委員比外鄉人更能了解地方糾紛之問題所在

土地糾紛往往牽涉到當事人的上一代或當事人家屬之間的關係，而擔任調解委員的本鄉人因長時間居住於地方上，對於本地方上土地糾紛之當事人家庭狀況及土地的來龍去脈比外鄉人更能清楚了解，對調解土地糾紛更能找出問題之癥結

以解決糾紛。

以外面的人來說，他對本地方的事情比較不了解，如果調解金錢的問題比較不要緊，如果是土地的糾紛就要有了解的人，因為金錢的糾紛你又不可能替他出錢，你會替他出錢嗎？但是土地糾紛就不一樣，大家都是地方上人，彼此都很了解，連你的上上代人都知道，在土地問題上比較能找到問題所在，本地人解決本地的土地問題一定比外地人來的好。(A6)

#### 4、本鄉人擔任調解委員可運用平時與當事人之交情促成調解成立

調解委員是本鄉人，平時與大家互有交情面子，當調解鄉內糾紛時，當事人會考慮給調解委員面子及顧及彼此之交情而讓調解更易成立。

外地人當調委的話，依我看外地人跟我們沒有交情，要解決不解決，不會像你們跟我有交情，讓我不得不考慮大家，而且他們跟我們平常也沒有來往，也不知道我們的習慣，我們也不會賣他們面子，比較沒有感情，比較公事公辦的感覺。(B3)

#### 5、本鄉人擔任調解委員比較會顧及本鄉人之權益

當事人是本鄉人而與外鄉人因糾紛調解時，主觀上會認為本鄉的調解委員理應會比較幫本鄉人講話，幫本鄉人爭取權益。

還是本鄉人比較了解本鄉的狀況，也比較會幫助本鄉人，你看本鄉人與外鄉人發生糾紛來調解時，本鄉人當然認為本鄉的調解委員會幫忙講話。

(C3)

### (二)、贊成外鄉人擔任調解委員

#### 1、由外鄉人擔任調解委員無須顧及人情壓力而能公正調解

由非本鄉人擔任調解委員較能公正調解案件，因本鄉人擔任調解委員時與地方人士大多認識，在處理調解案件時，常與衝突糾紛當事人熟識而有人情在，能否完全不考慮情面而全然就事論事以處理糾紛則殊難定論。有時調解委員因為與雙方當事人皆熟悉，有人情壓力而選擇不出席幫忙調解，而由完全與當事人不認識之調解委員來調解糾紛時，則無人情之壓力而較有公正之論點。



有時候你當委員，如果兩方都是本村的，說難聽一點，你做得再好再公正，都有一方會報怨，如果是非本鄉的，他有法律素養專長，他沒有這個包袱。(C1)

我認為不會不行，這也是可以的，這樣就不會有太多人情包袱，因為像我們現在，如果雙方都是本村人的時候，由本村調解委員來調解本村的糾紛，如果做得不好，稍微不小心一定會得罪一方，那時就會被人怨。(A3)

村長的太太就是調解委員，調解當天她竟然說她沒空就沒有來，只有調解主席來而已，她就是為了閃這事情就不來，我怎麼會不知道？(B2)

## 2、由有能力之外鄉人擔任調解委員以彌補鄉內無人才之憾

調解委員若不能受人敬重則必定影響調解之結果，為提昇調解委員之素質，倘若鄉內真的無適合之調解委員人選，可試由鄉外有符合資格且有調解能力之人來擔任。

做調解委員要有份量講話 要有人聽，如果講話沒有人要理，沒有公信力的人如何能做調解委員，如果鄉內真的就這麼無人才的話，用鄉外有才能的人也可試試看，說不定做得比我們好也不一定。(A2)

你有這樣的感覺嗎？調解時我在講的時候，調解委員好像有些聽不太懂，後來我們到現場去看，他才比較有了解一點，我本身有作土地買賣，一些法律常識有了解不少，這些是必備的，雖然不是很專業的，但是可以拿來做參考。不過也沒辦法，鄉內又沒有這樣的人才。(C2)

## 3、由有能力之外鄉人擔任調解委員提供本鄉調解委員會學習之機會

由熟悉法律且調解能力強之外鄉人擔任調解委員，可讓本鄉調解委員學習調解技巧及法律知識，對於提高調解成立具有正面的意義。

他對法律熟悉對於糾紛的處理手腕很行，而他的經驗可以讓本地調解委員學習也是很好，由外鄉人擔任也可。(F)

這個其實可以做看看，如果真的有調解能力很強的人來做本鄉調解委員也是可以，應該對我們調解有幫助，順便可以讓我們學習學習也不錯。(A6)

#### 4、由公正且有專業能力之外鄉人擔任調解委員以避免偏私

公正不偏私是當事人對調解委員之要求，本鄉人擔任調解委員難免會給人有偏私之嫌疑，由具有專業能力之外鄉人擔任調解委員，以公正不偏私的態度辦理調解。

外鄉人來做可以，公正不私偏就好，私偏就會讓人不信賴，本鄉調解委員很多常識都不懂，他講的話我怎麼聽得入耳呢？有的還偏袒自己人，我都知道。(B2)

我覺得今天就算調解委員是外來的，他有專業素養，能公平我覺得也能接受，這樣調解成功的機率比較大。(C1)

#### 四、調解委員應具備的資格

鄉、鎮、市調解條例中規定，擔任調解委員者須具有法律常識與專業知識，處事態度公正及受人敬重並為人信服，受訪者對於調解委員應具有之法律與專業及品德修養有以下的看法：

##### (一)、調解委員的法律與專業

##### 1、調解委員應具備調解有關法律常識，調解時才能有正確的法律見解

調解糾紛常需用到法律的規定，此時調解委員就必須知道相關的法律內容，如此對於調解的內容才能有一個正確的判斷，才有助於調解之成立。

調解委員要懂法律，要能了解雙方當事人的法律問題，這也是調解委員應有的基本能力。(A5)

調解委員法律常識一定要懂，基本法律常識沒有的話就是一個問題，對調解的效果會有影響。(A4)

本鄉的調解委員在法律上的涵養是比較缺乏的，在這一個人口不多的小地方，要找出符合鄉、鎮市、調解條例規定的調解委員，講實在話是很不容易，調解雖然大多是講情面，但法律的問題卻不可能全部忽略，擔任調解委員還是要有相當的法律知識。(F)

##### 2、調解委員有法律常識才能讓人信服

當調解案件內容牽涉法律問題時，調解委員要能正確指出法律的規定，提供足夠的資訊以供雙方當事人參考以作出最後的決定，也讓雙方當事人信賴調解委員的專業。

我一開始什麼也不懂，有人說調解委員大家輪流做，我本身覺得我的法律常識不夠，如果有法律的講習我會想去聽，不過這也是沒辦法的事，因為本身就不是做這一行的，我是理髮的，老一點的人說真的不是很適合，因為現在的年輕人知識水準提高了，如果沒有足夠的法律常識，光只有社會經驗我認為是不夠的，你要讓人能信服你，你肚裡就要有東西。(A7)

### 3、調解委員要時時學習法律常識及注意法律之變動

調解委員除了具備法律常識之外，也要注意相關法律的修改，因為法律修改後之內容會影響當事人之權益，也會影響調解之結果。

要是講到法的話，所謂「法律無邊」啊！我還有太多不知的，有機會我還要多學習，做調解委員法律知識要多去了解才可以，所以我覺得我的法律常識還不夠，還要多多學習。(A1)

### 4、調解委員要有專業知識

調解委員除了法律知識外也應具備有專業知識，例如在處理土地糾紛調解時，對於土地相關的知識也應有所了解，否則如果連當事人都比調解委員還要懂，則調解委員將無威信可言。

講到土地的問題，我比他們還要了解，做調解委員要叫真正知道的人來做，不是為了某某原因就叫他來做調解委員，要有一定的程度才來做才有用啊！（C2）

## （二）、調解委員的品德修養

### 1、調解委員要具備品德修養才能受人敬重

調解委員要有品德有修養才能為人敬重，才能獲得大家的認同，得到大家的信任，如此才能有效的主持調解。

他在地方要受人信任，就是要有一種公信力，他的人品要被大家認同，

在大眾前面在溝通協調上能讓人信任，講什麼做什麼人家會相信他，他的這種能力才能發揮調解的功能，他的德行、人品，要地方上人認為可以。(A5)

## 2、調解委員不可接受招待饋贈

調解委員不可以任何形式接受招待饋贈，並非調解委員自命清高而是職責所在，接受了招待饋贈，心中就難免會有偏私，有偏私則無公正之心，如此必然影響調解之結果。

要作中間調解人就要憑良心，不偏私，事前事後不受贈，調解委員不接受招待，雙方都一樣，無論那一方，調解有無成立都一樣，以免瓜田李下，落人口實。(A7)

## 3、常與人發生爭執之人不適合擔任調解委員

擔任調解委員者在地方要有良好的風評，好與人鬥常而常與人有糾紛者，其本身之心性品德修養必有可議之處，由本身常有糾紛之人來擔任調解委員易為人垢病，也會讓人產生不信任感。

記得以前曾經有過鄉長提名的人本身就常有糾紛，本身就需要被調解的人怎麼會適合擔任調解委員，後來就被代表會否定了，鄉長只好把人換了。(A1)

## 4、調解委員應有公正、公平的調解態度

公正、公平是每位調解當事人所希望得到的最基本待遇，同時也是調解委員必須遵守的基本規則，調解委員應扮演中立第三者協助的角色，主持調解時不受衝突雙方當事人之影響。

幫人調解就要不偏不倚，理性理智，站在絕對公正的立場為人服務，這樣才能讓人信服，調解才容易成立。(A1)

## 5、調解委員不可偏私以避免當事人再受傷害

調解委員要不偏不倚絕對的中立來處理糾紛事件，不論雙方當事人是強是弱都一視同仁公平對待，以保護受害者免於再次受到傷害。

調解委員一定要站在中立的立場，兩造關係才會信任你，不管其中是不

是有你的親戚也一樣，因為被害人通常是受到傷害之人，如果又遇到調解委員會偏私而受到不公的待遇，是不是又受到二次傷害？（A4）

#### 6、調解委員要依據事實仗義直言

調解委員除了公正不偏私之外，對於調解案件之內容，若有法律規定之依據，有經認定之事實，要有直言不諱勇於擔當之責，而非畏畏縮縮怕得罪人而失去調解委員之立場。

我不會偏袒任何一方，即使是親戚也是一樣，而且我要明說誰對誰錯，只要證據充份有什麼不敢說，如果怕得罪人而不敢說，這會失去公正的立場。（A6）

### 第四節 小結

本章內容從調解委員會受理聲請之調解案件中，得知地方居民發生衝突糾紛之種類、數量與調解之情形，並探討調解制度的規定與調解制度之變遷，對於解決居民衝突糾紛的調解委員會而言，制度之規定與實際的執行產生了落差，分述如下：

#### 一、居民之衝突糾紛調解案件分析

研究地區之調解案件中，民事糾紛占 80%，刑事糾紛占 20%，民事糾紛中又以土地糾紛最多，其次是金錢糾紛，而最少的是竊盜糾紛，18 年來調解委員會僅受理 3 件竊盜糾紛調解案，占總糾紛案件的 1%。而台灣日治時期調解案件最多的是金錢糾紛，其次是土地糾紛，在不同的時代不同的統治者之下，人民最容易發生的衝突糾紛大致相同，顯示衝突糾紛具有跨時代的共通性。

在各類調解案件中，調解成立率最高者為毀損糾紛，成立率 65%，調解成立率最低者為家庭糾紛，成立率 26%。以每年的調解成立率而言，91 年調解成立率 21%最低，92 年調解成立率 82%最高。以平均調解成立率而言，獅潭鄉平均調解成立率為 45%，相對於苗栗縣平均調解成立率 63%及全國平均調解成立率

74%來說，調解成立率偏低。調解當事人平均未出席率為 26%，換言之每 4 件調解案就有 1 件調解案當事人未出席，在各類調解案件中，金錢糾紛調解未出席率 41%最高，傷害糾紛調解未出席率 10%最低。

## 二、調解委員與調解秘書在制度規定與實施執行之落差

以研究地區調解委員而言，從歷屆調解委員之資料中顯示，獅潭鄉調解委員在教育程度上偏低（國小、國中畢業占 97%），且在職業上無任何一位曾從事法律相關職業，而鄉、鎮、市調解條例中規定調解委員須具有法律或其他專業知識，是以在法律與專業知識上獅潭鄉調解委員不符合鄉、鎮、市調解條例規定。以調解秘書而言，歷屆調解秘書皆非大學、獨立學院法律學系或其相關學系畢業或經公務人員法律相關類科考試及格之人員，是以獅潭鄉調解秘書亦不符合鄉、鎮、市調解條例之規定。由此，制度的規定與實際的執行往往是有落差，其落差在於制度規定者制定理想化的原則，但卻無考量是否能適用於所有的地區，同時亦無其他補救措施與相關規定。地方政府在無符合規定之人選時，以不合規定之人擔任調解委員與調解秘書，上級審核機關也無糾正之行為而形同默認，久而久之且因循成習，導致制度之規定與實際之執行產生落差。

## 三、人民對調解制度與調解委員產生之瞭解

以受訪者對於審核調解委員之機關以及調解委員之推薦者這兩個議題而言，在訪談中發現，以本身是調解委員及在公部門上班或曾在公部門上班之人較為瞭解，也就是說與公務較有接觸之人對這個議題較能明瞭並表達自己之看法。以公部門的鄉長、調解委員、調解秘書而言，他們對這個議題皆能了解並表達出自己的看法。對於不曾於公部門上班及較少接觸公務之其他曾經到鄉公所調解過的一般民眾而言，對於這兩個議題因為不曾接觸過，不知道調解委員是由鄉長推薦，對調解委員應由鄉長推薦或村長、代表推薦也不關心，也不清楚調解委員以前是由鄉民代表會審核通過，更不知道現在改由法院審核通過。因為對調解制度不了解也不在意，所以較少對這兩個議題表達意見，然而他們雖不關心調解委員的產生，但他們認為不論調解委員如何產生，重點是要真的能幫人民解決糾紛。

#### 四、調解委員審核制度之變遷在制度規定與實施執行之落差

94 年鄉、鎮、市調解條例修正，將調解委員的審核權從鄉民代表會轉移至地方法院，這是鄉、鎮、市調解制度的一大變更，由鄉民代表會審核通過調解委員是實施了 50 年的制度，茲所以做此變更，其中最大的原因乃在於避免因鄉長與代表會不同派系而府會不合時，代表會杯葛反對鄉長提出之調解委員人選，造成調解委員難產。以研究地區而言，94 年開始實施調解委員人選由法院審核通過之制度時，當時研究者任獅潭鄉調解秘書一職，調解委員人選名冊送法院之後，法院通知研究者到法院備詢，研究者至法院之後，發現法官及檢察官是以書面來了解被推薦之調解委員，僅從書面資料來審核被推薦人員的資格，完全不認識也不了解被薦之調解委員人選，遇有不明瞭之處只能詢問研究者，完全參照研究者的意見，最後人選的決定也是完全依照研究者的意見而定。按鄉、鎮、市調解條例規定調解委員 4 年一任，4 年後調解委員重新由鄉長推薦後送法院審核，情況依舊如此。所以鄉、鎮、市調解條例修改後，以研究地區而言，調解委員人選推薦由 7 人增至 14 人，送請法院審核，法院從 14 人當中審核出 7 人，以立意上來說是能有更多選擇，同時期望法院之法律專業以審核出更有法律素養之調解委員；但實際上來說是並無發揮預期之效益，因為鄉長早已有口袋名單 7 人，另外的 7 人只是應付法律的規定當陪榜的。法院審核時，審核之法官及檢察官淪為扮演背書與橡皮圖章之角色，最後的結果是經由調解秘書而使法官及檢察官依鄉長的意思選出鄉長要的人選。

#### 五、鄉長推薦調解委員人選在制度規定與實施執行之落差

94 年鄉、鎮、市調解條例修正，鄉長應推薦加倍調解委員人選送請法院審核，推薦加倍人數之用意是可讓調解委員有更多的人選可供選擇。以研究地區而言，按照制度規定鄉長應推薦 14 位調解委員人選，但實際執行時，當時任內的鄉長只推薦 7 位調解委員人選，尚有 7 位人選則交由調解秘書找人充數，原因在於鄉長認為若推薦 14 人則必有 7 人會不通過，鄉長無法對不通過之 7 人交待。按法律規定調解委員每 4 年重新聘任，4 年後新任鄉長對此制度的看法與做法與

前任鄉長完全一致，可見制度之規定與實際執行是有落差，無法發揮當初法律修正時所預期之效益。

#### 六、調解制度變遷對研究地區調解成立率並無明顯之影響

民國 94 年調解制度發生重大的變遷，將審核調解委員資格之機關由鄉民代表會移轉至法院。本文的研究時間自 82 年至 99 年，其中 82 年至 94 年期間，調解委員是由鄉民代表會審核通過產生，95 年至 99 年調解委員是由法院審核通過產生，不同制度下產生之調解委員，其調解成立率比較如下：

##### (一)、鄉民代表會審核通過之調解委員調解成立率

從 82 年至 94 年間，獅潭鄉調解委員受理 196 件調解案件，其中調解成立有 85 件，調解成立率為 43%。

##### (二)、法院審核通過之調解委員調解成立率

從 95 年至 99 年間，獅潭鄉調解委員受理 133 件調解案件，其中調解成立有 63 件，調解成立率為 47%。

由上可知，鄉民代表會審核通過之調解委員調解成立率為 43%，法院審核通過之調解委員調解成立率為 47%，二者非常接近，表示在不同制度下所產生的調解委員，其調解成立率並無明顯的差異。而制度變遷未能將研究地區之調解成立率大幅提高，其原因在於審核機關的變更並無法影響鄉長所欲提名的調解委員人選，在人選不變的狀況下，調解成立率也就大致相同。



## 第五章 獅潭鄉調解委員會調解功能之發揮與地方人民 衝突之解決

本章以獅潭鄉調解成立與否之因素為基礎，探討調解是否成立與調解功能發揮之關聯、調解對衝突功能的作用、調解是否成立與衝突是否解決之關係。

### 第一節 獅潭鄉調解案件成立與否之因素

#### 一、調解場合中調解不成立之因素

以 82 年至 99 年獅潭鄉調解委員會受理聲請調解案件而言，獅潭鄉調解成立率 45%，相對於苗栗縣與全國來說是偏低，受訪對象對於調解不成立之原因有各種不同的看法，分述如下：

##### (一)、當事人不出席調解導致調解不成立

鄉、鎮、市調解條例第 20 條規定：當事人無正當理由，於調解日不到場者，視為調解不成立。事實上無論當事人有無正當理由，當事人不出席調解則無法進行調解，無法進行調解則調解不成立，所以只要有任何一方當事人不出席調解，則被視為調解不成立。

我認為在我們鄉內調解不成立最主要的原因應該是對造人不來調解的機率太高了，問題就在這裡了，我們要怎麼讓當事人相信我們調解委員會能幫他們把事情圓滿的解決，讓他願意來這裡調解。(F)

無法成立的原因當然很多啦，首先當事人不出席調解就一定調解不成立。(A1)

以研究地區而言，調解委員會受理的調解案件中，每 4 件調解案件就有 1 件當事人不出席調解，受訪者認為當事人不出席調解之原因：

##### 1、當事人無法配合調解委員會所訂之調解日期

調解委員會訂調解日期時若無特殊的情形，一般會訂在星期一至星期五的其中一天，主要的考量也是因調解秘書是公務員，公務員的上班時間是每週的星期一至星期五。法律上是無規定調解日期應訂在什麼時候，除非當事人有特別聲

明，否則調解日期都會訂在公務員上班日，如此對於需上班的當事人難免會造成請假上的問題。

因為調解委員會訂的調解日期我無法參加，我上班的單位並沒有說可以給我公假去參加調解，我如果要參加就必須請假，這樣要用到我的假，我就不想去。(D1)

## 2、當事人認為對方聲請調解無理由而選擇不出席調解

人民有聲請調解的權利，同樣人民也有自由選擇是否參加調解的權利，當事人判斷對方是無理找碴又不想浪費時間搭理對方，所以選擇不出席調解。

我認為這根本是對方無理取鬧，我買的土地我要怎麼用需要他干涉嗎？我接到調解通知單就覺得好笑，為什麼我要浪費時間去？我還很客氣用書面寄回給調解委員會，裡面已經說得很清楚，不需要再去。(D2)

## 3、當事人認為家醜無須外揚因而選擇不出席調解

當事人認為家中的糾紛鬧上公堂是很沒面子的事，寧可私下解決也不願出面調解。

這是我們兄弟之間的事，只是單純的房子界線問題罷了，我不想因為這種小事情鬧到大家都知道，我私下解決就好了。(D3)

## 4、當事人認為出席調解無助於事情之解決所以選擇不出席調解

在調解之前，當事人與對方溝通多次後認為對方是不講道理的人，認為即使是調解也會跟先前一樣無法解決糾紛，所以當對方聲請調解時選擇不出席調解。

先前已經跟他談過太多次了，終於發現他是有理講不清的人，他去公所聲請調解，我認為調解只是多增加公所人員的困擾，能解決的話早就沒事了，不會因為去調解就能解決。(D4)

## 5、當事人知道無強制必須出席之規定而選擇不出席調解

當事人知道調解委員會無強制出席的權力，也清楚不出席調解不會有任何的處罰，故選擇不出席調解。

我們無權可強迫當事人出席，調解委員會沒有強制權，當事人沒來也只

好算了，有人是故意不出席調解的，像曾○○的事件，我們都知道她是故意不出席的，她知道不出席也不會怎麼樣，她不來我們也沒有辦法。(A2)

#### 6、當事人因不認識調解委員而選擇不出席調解

當事人有糾紛在本鄉調解時，當事人認識本鄉調解委員，當事人會出席調解；但若需當事人去別鄉、鎮、市調解時，當事人因不認識別鄉、鎮、市之調解委員而不出席調解。

有人是會出席本地的調解委員會，因調解委員他認識，所以他會出席，但是如果是在外地的調解委員會，他就不出席，因為他不認識那邊的調解委員，他會害怕，像江○○一樣，在獅潭調解委員會調解時他有出席，但是要他到公館調解委員會時他就不出席了，他跟我講他不認識調解委員，所以他不去。(A4)

#### 7、當事人自知無法做到對方之要求而選擇不出席調解

當事人在調解前先與對方溝通協調，在協調中得知對方的要求自己無法做到而選擇不出席調解。

知道對方的要求，而知道自己無法做到，也就不去調解了。比如說對方要求的賠償金錢自己無力負擔，所以不敢去。(A4)

### (二)、調解委員法律常識不足導致調解不成立

#### 1、調解委員法律常識不足無法主導調解並讓人信服

調解委員除了本身允孚眾望、德行服眾之外，法律常識卻是不可缺少的，舉凡土地侵占問題、車禍刑責問題，家暴保護問題，金錢時效問題等，都是調解委員要知道的法律常識。所以衝突糾紛的解決常常與法律規定脫離不了關係，當調解委員欠缺法律常識時，則往往失去主導調解之地位，導致當事人不相信調解委員而使調解不成立。

我認為本鄉調解委員的法律常識還不夠，因為調解委員法律常識不夠的時候，當你在跟人家調解時，因為法律知識不足，而會變得不太敢斷定事情，怕講錯的時候而惹禍上身，如果跟人家講錯了，到時候說不定還給人告。我

的感覺是本鄉的調解委員在調解會場時顯得好像不敢作主似的，在牽涉到法律問題時都不太敢講什麼，而當調解委員又不敢確定事情，如何能調解人民的糾紛？當事人又怎會對你有信心？（C2）

## 2、調解委員法律常識不足無法使當事人明瞭法律上之利害關係

有時僅以人情面子不足以促成調解成立，要有法律的常識作後盾，才能在調解中配合調解委員本身的人情面子，二者相輔相成的促成調解成立。在調解中，當事人雙方彼此言語互相攻擊而不相信對方之所言，唯有靠調解委員來勸說，此時調解委員更須法律常識，用以開導勸說當事人明瞭調解成立與否之利害關係而作出明智之決定。

就是法律常識不夠啦！你像調解委員如果法律常識夠的話，你在調解中你就可以分析給對方聽，到底這個依據法律會有什麼樣的結果，這樣對方才有一個完整的認識，因為我們講的對方不信也不聽，而調解委員講的他才會聽，但是我們的調解委員調解時只是用人情面去講而已，這怎麼夠？這是一個很可惜的缺點。（C4）

### （三）、當事人漠不關心的態度導致調解不成立

事故發生後加害人若對被害人漠不關心，一副事不關己之態度，必然引起被害人之憤恨，加害人若不改變態度獲得被害人之原諒，則調解難以成立。

造成不成立最大的原因就是對方漠不關心，比如說你開車撞到我了，也沒去醫院看一下我，我被你撞到居然漠不關心，這是我認為漠不關心就會造成很大的誤會，也就是說你對這件事情好像根本不是你應負的責任，這就難成立了。（F）

### （四）、當事人雙方互不相讓導致調解不成立

在調解過程中，若遇雙方當事人堅持己見互不相讓，即使調解委員居中協調溝通，但雙方均不肯退讓則調解難以成立。

如果雙方都堅持自己的意見都不相讓，那就談不成。（A3）

### （五）、調解委員無掌控調解現場之能力導致調解不成立

調解委員不諳調解技巧，無法有效控制調解現場氣氛，當雙方當事人爭執不下情緒失控時，無法有效制止疏通以平息雙方怒氣，導致情勢失控而調解不成立。

我覺得調解委員要有技巧啦！不能讓雙方都在場在那邊爭論，不該是兩邊在那邊爭吵。(C1)

所有的調解委員沒有一個了解法律的問題，而且在調解時還讓雙方在吵架，沒有一個當調解委員的架勢，也不敢制止爭吵，沒有這種能力，沒有經驗，這樣調解什麼？再調解也一樣。(B1)

#### (六)、當事人不講道理導致調解不成立

當事人雙方或其中一方有不明事理之人，既不講道理亦總認為錯在他人，即使調解委員努力調解也有理講不清，致使調解無法成立。

調解是每種案件都有難以調解的地方，如果說兩方都好講話就沒有難事，不是案件的問題，是人的問題，如果遇到難纏的人，那就不好講了。(A2)

會怕對方家屬不理性，不明就理啊！像是跟你爭吵啊這樣。(C1)

#### (七)、因「協同調解人」<sup>15</sup>之參與導致調解不成立

##### 1、協同調解人藉調解之名欲從中獲利導致調解不成立

協同調解人以利為出發點而不是以助人為出發點，為了使他的當事人獲得更多的賠償而要求對方支付更多的賠償金錢，甚至自己因此獲得不當之得利，客語講「打狀子落食」的人，不是為了幫忙而來的，是為分一杯羹或從中獲利而來的人，美其名為協助調解，實則藉機圖利，反倒使調解成立更加困難度。

本來當事人只要二、三萬元就可以解決，協同調解人卻說要六、七萬，結果調解就不成立，也有可能協同調解人要更多的錢，他可能可以分到一些。(F)

##### 2、協同調解人反客為主以致調解不成立

---

<sup>15</sup>本文所用「協同調解人」指的是在調解場合中，除了雙方當事人本身或合法代理人、調解委員、調解秘書、調解幹事以外，其他任何一位參與調解之人。

調解本應以雙方當事人之意見為主，協同調解人應站在協助的立場，為當事人提供有助於調解成立之意見，但在調解場合中，協同調解人往往忘了自己的身份，忽略了當事人的意思而以自己的意見為主，導致調解不成立。

有時當事人很好說話，他們都認為說，我自己運氣不好你也一樣，反正也沒怎樣，合理賠一賠就好，反而是家屬硬咬著不放，怎麼樣又怎麼樣，事實上，我們感覺根本是在跟家屬談判，不是在對當事人。(C1)

有時候會有一種情形，就是當事人請來的協同調解人變成主角，當事人卻變成配角了，當事人要說的話都讓協同調解人講了，變成他在主導了，這個對於調解來說就不好，調解應該是當事人的意見為主。(F)

### 3、協同調解人不友善的態度令當事人反感導致調解不成立

協同調解人企圖以人多勢眾之優勢造成對方之壓力而屈就已方意思，但卻造成對方之反感而使調解不成立。

只有施壓，只有施壓作用，尤其是強勢的人，他就會帶很多人來，造成對方的壓力，弱勢的人就沒有辦法帶人來，這些名義上是來協助調解的，比當事人還兇。有時對方看到你帶這麼多人來，是來欺負我是嗎？那我就不跟你調解，你能怎樣？你帶這麼多人來是要殺我還是要打我？造成一種反效果，你帶這麼多人來也是樣啦，我就不理你啊！我覺得施壓造成反效果。

(A3)

### 4、協同調解人不信任調解委員導致調解不成立

協同調解人之不信任之態度影響調解委員之威望，也間接造成雙方當事人對調解委員會之不信任而影響調解之成立。

列席調解的人有時有用，有時卻更壞，像有一次調解土地侵占糾紛，對造人請來的列席調解人，我記得好像是○○鄉代表會的副主席，也曾經擔任過調解委員，那種態度以及對我們調解委員不信任的懷疑，造成聲請人陳○○的大為不滿，那次調解了二次結果沒有成功。(A1)

### 5、協同調解人過份之要求導致調解不成立

原本當事人願意和解，卻因協同調解人要求更高的賠償金而令對方無法接受，導致調解不成立。

本來我說我自己的車子不用他賠，我另外拿出 1.5 萬賠他，他本來是同意的，誰知道他太太嫌少，於是調解不成立。所以我說這個調解不要太多人，他太太嫌少，於是我跟他說，那我連這 1.5 萬都不想賠了，請你去聲請車禍事故鑑定，等鑑定結果出來後我們再談，如果是我的責任我統統賠，如果不是的話我就不賠。(C3)

#### (八)、當事人雙方對賠償金錢之認知差距太大導致調解不成立

每一個人對金錢的認知並不相同，同樣是 10 萬元的金錢，有錢人認為 10 萬元誠乃九牛一毛可有可無，對於貧苦人來說 10 萬元卻是天文數字。當雙方當事人對賠償金額之看法差距太大時，雖經調解委員從中協調折衝，但仍無法達到平衡點時，除非當事人肯退讓，否則終因差距太大而調解不成立。

談賠償金額時，二者差距太大也難調解成立。(A1)

#### (九)、當事人隱瞞實情誤導調解委員做出錯誤之判斷導致調解不成立

不論當事人之一方或雙方以何種原因而不願具實以告時，雙方之供詞必無法吻合，調解委員也無從判斷誰是誰非，調解流於爭吵與事實之認定，互控對方欺騙不實而導致調解不成立。

最怕有隱瞞，那就嚴重影響之後的判斷。(A7)

#### (十)、當事人存心不解決糾紛導致調解不成立

當事人無誠意也無真心解決糾紛，想以其他理由來規避其應負之責任導致調解不成立。

他根本就無心解決事情，一再的推拖說不是他來買東西，是他弟弟買的，他不知道，但是飲食店是他開的，東西買到他店裡去用，他是老闆，怎麼會說不是他買的呢？一點都不誠實。(B4)

## 二、調解場合中調解成立之因素

雙方當事人之衝突糾紛經向調解委員會聲請調解後，在調解過程中，通常要

有一些因素的互相配合才能使調解成立，受訪者對調解會成立有以下之的看法：

(一)、當事人雙方皆要出席調解

調解要能成立首先當事人雙方皆要出席調解，出席調解除了當事人親自到場之外，當事人也可以委任代理人代表當事人出席調解，當事人符合法律規定委任代理人出席調解視同當事人有出席調解。

調解第一個要考量當事人是否出席的問題，雙方皆有出席才有調解成立之可能。(A4)

(二)、雙方要有誠意解決

衝突糾紛要能解決必是當事人雙方都有誠意想要解決，若有其中一方無誠解決則難以調解成立，若彼此能釋出善意且拿出誠意則容易達成調解成立。

調解如果要容易成立，本身一定要有心，要有心解決，同時態度和善，氣沖沖的凡事都要佔贏，那要如何談啊！(A2)

雙方有沒有誠意來解決是最大的原因，是否有意要解決事情。(A3)

(三) 雙方肯互相讓步

當事人雙方肯互相退讓一步常是調解成立的因素，例如開始調解時聲請人要求對造人賠償 14 萬元，而對造人願意賠償 10 萬元，此時調解委員常協調以折衷價錢 12 萬為賠償金額，若雙方皆肯互讓一步，聲請人肯少拿 2 萬元，對造人肯多出 2 萬元，則調解成立。

調解成立有一點也很重要，就是雙方要用善意的心態才容易成立，雙方只要有善意，雙方都肯退讓一步，那就好談了。(A1)

就是雙方肯退讓，雙方肯認錯，大家都肯互退一步，這樣就會成立。(A5)

(四) 協同調解人幫忙調解成立

1、協同調解人具有專業知識協助調解成立

在調解車禍案件牽涉有關車輛保險賠償金部份，此時須保險公司業務員以協同調解人之身份參與調解才能讓賠償金確定，如此當事人雙方對賠償金額才能更清楚地達成共識進而促成調解成立。



車禍糾紛案件調解時，保險公司的業務員這個有幫助，可以讓賠償金錢有個明確數字，而他們在車禍糾紛的經驗也多，幫助很大，畢竟談到保險金這方面要他們才比較知道，不然你連保險能賠多少都不知道那要怎麼談？

(A2)

有的很內行，比如說保險公司的業務員，土地代書，他們對他們本身業務有關的糾紛他們很內行，很會處理並有經驗所以有幫助。(A5)

## 2、由協同調解人以第三者之客觀論述易為人接受而促成調解成立

衝突糾紛發生後，雙方皆不滿對方而有怪罪對方之心，由雙方當事人直接言談易產生互相指責而加深衝突之情勢。此時由協同調解人以第三者之身份來論述雙方之利弊得失，由於協同調解人並非當事人怪罪的對象，其言論反倒令人較能接受而促成調解成立。

我認為說人數 1~3 人協同列席，我覺得有幫助，因為很多事情當事人陳述的話未必能很客觀完全。有時候我們說的話可能會很直接傷害到對方，可是由列席的人講，會比較緩和，因為我們一下就針對主題，對方心裡也可能不舒服，會不高興，而由列席的人來說就比較好溝通。(B1)

有些事情如果是我來說的話，反而會刺激到他，由第三者去論述的話比較公正，由第三者來說比較客觀，跟我們述說相比，效果不一樣。(C1)

## 3 協同調解人德高望重協助調解成立

村長在地方上受人敬仰有一定之影響力，村長以協同調解人之身份參與協助調解，當事人敬重村長，因村長之情面而使調解成立。

當然有效的也有啦，像有一次調解車禍糾紛，其中一方請村長出來幫忙勸導，村長再加上我們調解委員，當然就成功了，所以這個協同調解人不能亂找。(A1)

## (五) 法律制裁的力量促成調解成立

調解委員讓當事人明瞭如果調解不成立，告上法院若同樣無法解決將負有什麼刑責，讓當事人知道必須和解否則對方提告時會有刑責，其次讓當事人思考與

其到法院解決不如在調解委員會解決，如此促成調解之成立。

調解時也可讓當事人了解，和解與不和解會負什麼刑責而讓當事人自己去考量而作出抉擇。(A7)

#### (六) 誠意與關心促成調解成立

加害者在事情發生後，誠心誠意關心被害者的態度與作法令被害人及其家屬感動，促使雙方在調解時很快達成調解而解決衝突糾紛。

因為從車禍一發生我都沒離開，送去醫院動手術、進病房為止都沒有離開。從發生事情、報案到救護車來，作完筆錄去醫院，等到家屬來、等手術結束，整個過程完成結束我們才離開。我們也不會說什麼都不關心當作沒自己的事情，前前後後從他住院到回家療養，我大概去了九次...調解一次就成立，以十萬元和解。(C1)

#### (七) 當事人同情對方之處境而達成調解

當事人以道德的觀點考量而非以法律的觀點考量雙方的糾紛案件，了解對方家庭的處境，以同情心來體諒對促成調解成立。

上次與邱○○的糾紛調解案會成立，全是因為我同情他是個貧苦的人，我不是沒有同情心的人，我種的樹你給我毀損這就觸法的，欺負貧苦人是會給人笑的，在道德上講不過去的。(B2)

#### (八) 雙方當事人樸質敦厚的人格特質促成調解成立

雙方當事人皆生性純樸厚道，具有健全的人格品德，調解時較能理智判斷、互相體諒進而達成調解成立。

調解會成立的原因，最重要者係調解雙方的人格特質，若雙方樸質敦厚，則調解就愈容易成立。(B4)

#### (九) 當事人與調解委員之交情促成調解成立

當事人與調解委員及調解秘書皆很熟識並有交情，使當事人不得不考慮雙方之情面而願意成立調解。

你們的關係，主席我認識但沒那麼熟，但委員是麗華姐，我就很熟，而

且又是我們婦女會的幹部，你當調解秘書又是我同學，你們都一直勸我，主席也說給他一個面子，看在這麼多人的面子，說真的要不是這樣，我還真不想讓他這麼快就解決。(B3)

我年紀也大了，也看主席跟委員的面子，所以不跟他計較了。(B1)

#### (十) 調解委員的調解能力促成調解成立

調解委員是調解時的靈魂人物，如何穿針引線的拉近當事人雙方之距離，如何解開雙方之心結，如何協助雙方當事人接受對方之意見進而達成調解，都要依靠調解委員本身的調解能力。

調解委員在調解中是重要角色，調解要成立，除了要有法律常識外，調解委員一定要有溝通協調的能力。(C4)

成立的原因當然很多...當然調解委員的調解功力也是因素之一。(A1)

## 第二節 調解委員會調解衝突糾紛與調解功能之發揮

### 一、調解是否成立與調解功能是否發揮之關聯

調解是為了解決人民的衝突糾紛而存在，調解成立是否表示調解發揮了它的功能？或者調解不成立就表示調解無功能？受訪者對調解成立或不成立與調解功能的發揮有以下的看法：

#### (一) 調解成立表示調解功能有發揮

成功調解雙方衝突糾紛，讓問題就此解決而不必再延續下去或上法院打官司，消弭人民之仇恨，促進社會之和諧，減輕法院的負擔，節省公帑的支出，是以調解成立表示調解功能的發揮。

有發揮，因為你已經幫他們做溝通的橋樑了，而調解成立是調解委員會的好處，讓你們不用去上法院。(A5)

調解是成立，那調解委員會是有盡到他的責任，有發揮到他的功能，民眾也同意調解委員的調解，要不然他們也不會來調解委員會。(A2)

如果能在調解委員會就把事情解決不用上法院，我覺得就有發揮調解的作用，以前人常說，上法院是最衰的事。(B3)

調解成立即表示調解功能有發揮，個人是同意的。(C3)

## (二) 調解成立不表示調解功能有發揮

以形式上而言，調解成立後調解書經法院核定，調解應已發揮其調解之功能，但以當事人的立場而言，當事人之金錢糾紛經調解成立並經法院核定在案，雖然調解成立但實際上當事人卻未獲得任何的賠償，當事人覺得調解雖成立卻無任何作用，所以認為調解成立並不表示調解功能有發揮。

你們調解委員會沒有作用，調解成立調解書也寫好了，送法院也核定了，但是他一毛錢都沒還，沒還錢你們調解就沒有作用啊！他根本不照調解的結果來走，他又沒財產可以查封，連法院也沒有作用，法律也沒有作用，我到那裡也宣傳調解沒有效。(B1)

## (三) 調解不成立表示調解功能沒有發揮

### 1、以調解委員的立場而言

調解委員認為調解沒有成立，表示沒有發揮幫助他人解決糾紛之職責，而認為沒有發揮調解的功能。

每次我調解沒有成立時，就感覺自己很無能，覺得本身為調解委員，沒有幫上別人的忙，沒有盡到自己的義務。(A3)

### 2、以當事人的立場而言

當事人認為解決事情就是調解功能的發揮，調解不成立則表示沒有解決事情，事情沒有解決則表示調解功能沒有發揮。

民眾會去調解委員會調解就是為了想把事情解決，既然調解沒有辦法解決事情，就表示調解沒用，這樣調解就沒有發揮它的功能。(B3)

當然要有成立才算有功能，要是沒有成立那還不是一樣？講再多也沒有，不如實際的解決才有用。(B2)

## (四) 調解不成立不表示調解功能沒有發揮

### 1、調解雖不成立但能拉近衝突雙方之距離

雙方皆有出席調解時，雖然調解不成立，但至少雙方肯坐下來談，有當面溝通，彼此的距離也就拉近了一步。

調解雖不成立但促成雙方當面會談，所謂「見面三分情」，在這個溝通上面就有作用，也可以說縮短人與人之間的距離。(F)

### 2、調解雖不成立但能讓不出席之當事人知道對方有心解決事情

調解一經聲請後，調解委員便通知雙方當事人出席調解，當事人雖選擇不出席調解，但經由調解委員的通知，已得知對方是有心解決事情，對調解聲請人來說，聲請調解即等於告知對方自己有心解決事情。

調解不成立如果是有一方沒來，雖然沒辦法調解，但至少通知對方，讓對知道這一邊是有心要解決事情，所以也不能說功能沒發揮；而兩造都有來則表示調解的功能有運作，拉近雙方關係，有談比沒談好，談得好就和解，談不好再看怎麼樣處理。(A4)

### 3、調解雖不成立但能讓當事人抒發不滿之情緒

調解場合中，當事人可當面向調解委員提出自己的意見，即使不被對方採納，至少能達到抒發情緒之作用。

調解的時候他會對這件事情執著，他在情緒上可能會有不穩，講一些有的沒的，讓他發洩以後他心情會比較平靜，心情會比較好，這個是人之常情。(F)

### 4、調解雖不成立但能讓雙方了解對方之需求有助於之後的調解或訴訟

第一次調解雖然不成立，但能知道雙方的需求與困難處，對於之後的第二次調解甚至第三次調解或上法院時的訴訟都有助益。

調解不成立就表示沒有調解的功能，我又覺得這樣來講就太武斷，不能單憑成立或不成立就認定調解的功能有沒有發揮。畢竟雙方都有一同見面，調解委員也與雙方為了糾紛共同討論過，就算最後沒有調解成立，至少知道互相的要求。有很多是第一次調解沒有成立，第二次或者第三次才成立

的，也有後來上法院才解決的，但是就是因為有調解過，才能夠讓之後的協調更容易達成。(A1)

調解不成立即表示調解功能沒有發揮，亦非絕對，因為調解的目的，除減輕法院負荷外，最重要的是讓兩造雙方在公正第三人的居間調解下達到共識，解決爭端。因此，調解若不成立，至少讓兩造雙方大致了解對方的需求與困難所在，相信將有助於未來訴訟程序的進行。(B2)

#### 5、調解雖不成立但能得知雙方當事人至少願意出席調解

對於有出席調解的當事人而言，調解雖然不成立，但雙方至少有面對面溝通對談過，勝過於不出席調解。

而且不能說不成立就沒功能，至少兩造也見了面，也講了話，你如果跟不出席調解的人來比，誰比較好？(A2)

#### 6、調解委員會之功能不因調解是否成立而存在

從民眾聲請調解開始調解委員會就已發揮了它的功能，民眾知道有調解委員會可幫他們解決糾紛，聲請調解是希望調解能幫助解決糾紛。

我是認為調解委員會這個單位是解決民眾糾紛的單位，民眾有來聲請調解，這個單位就有他的價值，成立不成立先還不要講，光這一點這個調解委員會就有他的功能。(A2)

#### 7、調解雖不成立但能讓當事人知道自己的錯誤

雙方在調解場合中除了抒發自己的意見之外，通常也指責對方之錯誤，當事人可從對方之指責中了解自己行為舉止是否有錯。

調解不成立即表示調解功能沒有發揮，則不同意，如果不經過調解，那大家都不知道對方的想法，對方的企圖是什麼也不知道，問題就不能解決。而且經過這麼調解後，他應該知道他錯在那裡，起碼知道他原來有錯，所以怎麼會沒有功能？(C3)

## 二、強制當事人出席調解之探討

聲請人向調解委員會聲請調解後，調解委員會製作通知書通知聲請人與對造

人調解，在雙方當事人皆有出席調解之前，調解即有讓對造人知道聲請人有意解決糾紛之功能，除此之外，調解要能發揮解決糾紛或其他的功能，須當事人雙方（或代理人）皆有出席調解。目前法律無強制當事人必須出席調解之規定，所以調解委員會不能強制當事人出席調解，假設若賦予調解委員會可以強制當事人出席調解之權利，是否有助於調解雙方之糾紛，對於這個議題受訪者有以下的看法：

### （一）贊成強制調解

#### 1、強制當事人出席調解以增加解決衝突糾紛的機會

當事人不出席調解即失去調解之機會也失去調解成立之機會，調解委員會無法協助當事人調解糾紛，強制當事人出席調解最起碼讓當事人雙方多一次溝通協調的機會，也讓調解委員會有發揮調解的機會，如此也多一次解決糾紛之機會。

所以我是當然贊成強制調解，因為如果有人不出席結果就等於零...對方

如果不出席根本就沒得談，有出席才有機會。(A2)

#### 2、強制當事人雙方出席當面調解可澄清雙方之誤會有助於調解之成立

當面調解可以讓當事人直接表達自己的意思給對方知悉，也可確實獲知對方之意圖，如此可以避免外人之誤傳並當面澄清雙方之誤會，有助於調解之成立。

如果大家有什麼事情面對面坐下來談，就有機會找到問題，找到解決事情的方法。(A2)

#### 3、強制當事人出席調解以避免浪費資源

聲請人聲請調解後，調解秘書須聯絡調解委員訂定調解日期，須製造調解通知單並以掛號郵寄雙方當事人及出席調解委員。調解當日參加調解的有聲請人、調解委員、調解秘書，聲請人有時會帶親友或協同調解人一同前來，調解委員有時有二人甚至三人出席，來參加之調解委員每人發給出席費 700 元。如此多的人員參與所耗費的時間、精神、交通費用，先前的行政作業以及出席費金錢的支出，全因對造人一人之不出席調解而白費。而且有時聲請人因對造人不出席而聲請第二次調解，對造人又不出席時又聲請第三次調解，這些因對造人不出席調解所浪費的各種成本支出誠乃不可忽視。

是我贊成這種方法，要不然我通知他 他又沒來，聲請人又再次聲請調解，聲請人又要再來一次，我們也是又要再來一次。如果他又再不來，聲請人又再聲請第三次調解，結果最後他還是不來，我們大家就這樣跑了三趟，這不就是浪費社會資源嗎？（A7）

#### 4、強制雙方當事人皆須出席調解以符公平原則

調解聲請後，若一方遵守調解委員會的通知出席調解，另一方卻不出席調解，如此便不符合公平之原則。

贊成，如果一方一直都不來，會損及另一方的權益，有來的一方比較老實，老實的老百姓每次接到通知單都來，皮的人就不來，這樣不應該。（A5）

#### 5、強制雙方當事人出席調解以減輕法院負擔

當事人不出席調解是調解不成立的原因之一，也是法院案件無法減少之原因，而調解成立則能減輕法院負擔，當事人若能出席調解，則有調解成立之可能，故強制當事人出席調解應有助於提升調解成立率，調解成立則無須上法院，進而減少法院爭訟案件。

我覺得應該要強制當事人出席調解，不然你調解的功能在哪裡？我今天花這麼多行政上的程序，公文發了你們也不來參加，本來調解這東西成立了就不用法院，如果沒有強制，有人愛來不來，怎麼樣我都不去，那就上法院啊！那法律訴訟的案件就會越來越多。（C1）

### （二）、不贊成強制調解

#### 1、強制當事人出席調解只有形式上作用的而無實質上的效用

即使法律通過調解委員會可以強制當事人必須出席調解，但這只是形式上的作用，實質上當事人就算有出席調解會議，但當事人若無心解決事情，即使強制當事人出席也達不到應有的效果，所以個人心理的動機比形式來得更重要，當事人若無心解決，形式上強迫他出席調解，實質上無調解之效果。

因為他如果不想出席，你硬是要他出席也沒效，他來簽個名就走了，什麼事也沒談，你又能對他怎樣？你能說他不出席嗎？這樣有達到調解的目的



嗎？不想來的人你硬逼他來又有什麼用？還不是拿他沒皮條。(A3)

## 2、提昇調解委員會之公信力才是人民願意出席調解之關鍵

調解委員會因公信力不夠導致人民不相信調解而選擇不出席調解，且調解委員會也沒有強制之法律依據來強迫有糾紛的人民來調解。

沒有辦法強制，沒來的人認為你調解委員會公信力不夠。(A4)

## 3、尊重人民有自由決定是否出席調解的權利

鄉、鎮、市調解條例中並未規定調解當事人必須出席調解，即使是聲請人自己聲請調解後不出席調解亦無任何懲罰規定，其他相關法律中也無必須出席調解之規定，是否出席調解之主導權應在於人民自己。

我們無強制調解權，當事人如果認為他不必出席，那就要尊重他的看法他的決定，他要不要解決或者上法院解決也是他的決定，政府會如此規定人民可以自由參加調解，必有其考量。(A6)

## 4、執行強制調解造成人民不便與損失

強迫人民做他不願意之事需要很充份的理由，要執行強制調解之前必須先解決很多法律上的問題，同時執行強制調解會影響人民之工作與生活，除非有很完善的配套措施，否則會造成人民的損失。

強制調解會造成我們生活的不便，除非你有配套措施，比如說你要能讓上班的人請公假而不會被扣錢，對於做自己工作的人，你要補賠他無法工作的損失，對於要照顧小孩的人，你要強制他出席，就要幫他照顧小孩，要照顧老人的也一樣，諸如此類的，請問你做得到嗎？(D1)

## 5、強制調解造成被害者的二次傷害

強迫被害人出席與加害者調解是不顧被害人傷痛的行為，同時亦拖延了被害人直接上法院提告加害者之時間。

有些被害人是很害怕加害者，他們很害怕看到加害者，你強制他來調解，就是強迫他與加害者見面，這不是又造成二次傷害嗎？所以有些東西是不能勉強的。(A4)

## 6、強制調解容易成為有心人士利用之工具

有心人士如果利用強制出席調解之規定而故意隨便聲請調解，視必造成鄉、鎮、市公所調解業務之負擔，同時只要被聲請調解者都一定要出席調解，如此也造成被聲請調解者之困擾，對社會大眾而言是一種無形的負擔。

人民應該要有自由參加的選擇權，因為假如有人看你不順眼而故意去聲請調解，本來就沒事的，但是你卻被迫一定要去參加調解，這不是很奇怪嗎？如果有人假藉這種方法而惡搞，那不就沒完沒了了，我是不認同這種強制人民調解的方法。(C2)

## 7、強制調解執行困難

強制調解必須有很完善嚴謹之規定，是否無論有無理由皆一定要出席調解？或者有正當理由即可不出席調解？如何判斷當事人不來之理由是否正當？該如何定罰則？這些都是在執行上所須面臨的難題。

我是覺得不能用這種強制的方式來做，而且就算可以，在執行上也一定問題很多，你要如何處罰他，他不來如果是有正當理由呢？怎樣才算是故意不來？怎樣才能確實執行？(A1)

# 第三節 衝突功能及調解是否成立與衝突是否解決

## 一、衝突之功能

衝突發生後除了帶給當事人負面的困擾之外，對於當事人亦有正面的作用，衝突對於當事人來說有正、負功能的存在，受訪者對於衝突的正、負功能有以下的看法：

### (一)、衝突的正功能

#### 1、衝突的發生能讓當事人學習新知

衝突發生後，當事人才明瞭自己常識的不足，為了明瞭自己的權益與責任而主動尋求法律常識，無形中促使當事人學習新知。

之前沒有保任意險，現在就知道啦！為了省這幾百塊的錢，之前就想說強制險就好了，結果發生事情後才知道那是不夠的，現在知道了其實從這件事情我們瞭解很多法律常識，以後遇到相關的也會比較警惕，就是說增長自己很多知識啦，這也算是一種學習啦！（C1）

## 2、衝突的發生能讓當事人的言行舉止更加謹慎小心

因為疏忽不小心而造成衝突的發生，衝突帶給當事人困擾，讓當事人了解行事須謹言慎行，不要再有下一次重蹈覆轍的時候。

真的是不小心，也沒注意，真的不知道說會占用到他的土地，沒想到我做土地介紹買賣的居然會跟人發生土地糾紛，能說什麼？破財消災吧！被罰了五萬元，以後碰到這樣的事情自己要多留意了。（C2）

經過這次教訓之後，以後他就不敢再無憑無據亂講話了。（B3）

## 3、衝突的發生能教育當事人明瞭自己的錯誤

衝突具有教育的功能，並有警惕作用，能讓當事人明瞭自己的錯誤。

對人民講他可能獲得無形的教育，比如他與人發生土地糾紛，經過調解後他發現他不可以越界占用他人的土地，這個有警示的作用...這個警示作用讓他了解他的錯誤行為。（F）

## 4、衝突的發生激發當事人以爭取自己應有的權利

當事人認為衝突對當事人造成權益受損，激起當事人的勇氣捍衛自身權利。

我們今天講什麼要有理，人不能夠什麼事情就怕，我們不能這樣讓人欺負，對我不平的事情，我就要捍衛我的權利。（B3）

## 5、衝突的發生讓當事人對於待人處世之道有重新的認識

當事人認為自己為對方的付出遠大於回報，認為受到對方的欺騙，而對於人與人的相處有重新的認識。

我以前一直對他很好，當初他生意不好我還借錢給他週轉、給他鼓勵、給他方便，我們一直就住兩隔壁，他用我的牆壁還沒問過我哩，我如果不給他用也是可以的，我是不想告他，我是看他會不會想到以前我怎麼對他的，

結果是人家說的「養老鼠咬布袋」，我要知道會這樣，當初我就不該幫他，不該對他太好。(B2)

## (二)、衝突的負功能

### 1、造成當事人心理的痛苦

當事人與對方之衝突糾紛尚未獲得解決，精神耗弱且身體不適又不得不搬離住處而感到心理痛苦。

我現在為什麼住在這裡？就是他在我原來住的隔壁裝機器，我無法住在原來的地方，因為隔壁的機器太吵了，一吵我就無法入睡，我變得腦神經衰弱，所以我只好搬到這裡來住。以我的家況來說我這樣要支出更多，我不是很好事的人，人要知道別人的痛苦，我的腳鋸斷了之後人就變得很怕吵、很怕熱，我也不能隨便走動，到這裡來住就像逃命一樣，很痛苦。(B2)

### 2、造成當事人精神的壓力

衝突糾紛尚未解決之前，當事人精神上的壓力無法解除而感到心中害怕

精神上會有壓力，反正事情還沒解決之前，心裡就感覺給石頭壓著這樣，就會怕一些不可預知的事情。(C1)

### 3、造成當事人聲譽的受損

因衝突糾紛的發生而產生對當事人不利之傳言，造成當事人的名聲受損進而影響當事人的事業。

很煩啊！我本身還有做土地買賣，做這行是要講信用的，這樣大家才會相信你，買賣才會順利。發生這種土地侵占糾紛，又不是我故意的，何況我是為了大家的通行安全才做駁坎的，真是好心被雷打，這事傳出去，不了解的人還以為我很喜歡與人鬥，對我的生意大有影響，真是冤枉。(C2)

我在這裡開店大家都認識，如果任憑你毀壞我的名聲，你叫我生意怎麼做下去？(B3)

### 4、造成當事人生理的痛苦

因車禍的發生造成當事人身體上的缺陷，永遠無法彌補的傷害。

車禍把邱○○的腿撞斷了，後來沒有醫好，從此邱○○走路都一跛一跛的，這是永遠的傷害。(A5)

## 5、造成當事人財產的損失

因借貸或買賣上糾紛之發生而造成當事人財產的損失。

我前後總共借他 65 萬元，後來他一毛錢也沒還我，到現在都沒還。(B1)

他欠的菜錢有 2 萬多元沒有付清，我想是討不到了。(B4)

## 二、調解案件是否成立與人民衝突是否解決之關聯

雙方當事人之衝突糾紛經調解委員會調解後，有調解成立與調解不成立兩種結果，受訪者對於調解是否成立與衝突是否解決有以下不同看法：

### (一)、調解成立表示雙方當事人衝突已解決

#### 1、調解成立且雙方當事人已履行調解之內容

輕微的衝突糾紛案件經調解成立後，由於當事人雙方損失或賠償的金錢不大，在金錢交付完成，調解書繕寫完畢並完成簽名蓋章後，雙方已經履行雙方調解所議定之內容，當事人的衝突糾紛已經解決。

如果是小車禍，人也沒受傷，只是車子損壞而已，大家都運勢不好，調解成立後錢賠一賠，手續辦一辦，按經驗來看，我想這件事也就沒問題了。

(A2)

#### 2、調解成立後當事人之困擾消失

當事人糾紛案件經調解成立並收到法院的調解核定書，當事人認為既已收到法院的調解核定書，表示這件糾紛案件調解成立如同法院判決一樣有效，使當事人覺得心安而認為衝突糾紛已經解決。

這件事情調解成立了，法院的核定書也收到了，那困擾就沒有啦！(C1)

#### 3、調解成立後當事人不再受到騷擾

雙方衝突糾紛至調解委員會調解成立後，當事人不再受對方的責難而認為衝突糾紛已解決。

這件事情就這樣結束，他也不敢再來講什麼，我也沒有再聽到什麼有的

沒的，一個小地方有什麼事情就一直傳一直傳，這一次還好啦謝謝你們的幫忙，可以把事情解決得圓滿，沒事就好了。(B3)

## (二)、調解成立不表示雙方當事人衝突已解決

### 1、當事人未履行雙方議定之調解內容

雙方當事人衝突糾紛經調解成立，調解書經雙方簽名蓋章並經法院核定，以形式上來說，衝突糾紛已經解決，但若當事不履行雙方議定之調解內容，則調解成立只是有名無實，形式上調解成立但實質上問題依然沒有解決，衝突糾紛依然存在。

調解有成立但是沒有解決事情，他連一毛錢也沒還我，他就沒有錢，我就算再告去法院又能拿到錢嗎？客語說「人肉鹹鹹又吃不得」，你能怎樣？

(B1)

這種問題...還是有，陳○○的土地糾紛，那天調解當天有成功，但是他不知道是受到誰的影響，不知道他聽了那一個親戚的話，第二天就說昨天的事不算數，他不認同這次的調解，你看這種情形也曾發生過，遇到這種人也真是有理講不通。(A2)

### 2、當事人非真心認同雙方議定之調解成立條件

當事人因某種原因勉強接受對方之條件而調解成立，也有履行雙方議定之調解內容，以法律層面而言，雙方衝突糾紛已經解決，但實際上當事人心中的不滿卻沒有因為調解之成立而消失，依舊存在於當事人心中，依然仇恨對方，甚至產生新的報復糾紛。

有一種是調解成立了賠償金錢也確定了，但是個人恩怨卻沒有解決，調解後還在唸唸不忘，常說我就不用賠那麼多錢的，但對方就是要我賠那麼多錢，雖然調解成立了，但是雙方之後見面卻是像仇人一樣，這樣衝突有解決嗎？(A5)

調解成立即代表雙方之衝突已經解決我是不同意的，許多案件在調解的過程中，當事人因不想損耗時間，而很勉強接受和解條件的，事後有轉型報

復行為的。(C3)

### 3、調解成立但無法解決雙方當事人之間過去早已存在之眾多衝突糾紛

衝突糾紛的產生有時並非是一獨立的事件，有些衝突糾紛具有連續性，在愈親密的人之間愈顯如此，當事人在本次衝突發生之前就已經有過多次不同的衝突糾紛，只是未以調解方式解決，或並未以其他方式解決。本次衝突糾紛發生後，在調解場合中，雙方當事人互揭瘡疤，將以往之陳年往事一一道出，互控對方之不是，所以即使本次的衝突糾紛經調解成立，只是解決本次的問題，之前的衝突糾紛依然存在，所以就單一事件來說，本次調解成立是一時的解決了糾紛，但就整體而言，並不代表真正的解決了問題，因為他們雙方之衝突糾紛依舊存在。

當事人雙方的衝突糾紛有時後是有點像老狗屎，這個怎麼說你知道嗎？

也就是說他們是認識很久的人，甚至從他們的阿公或者爸爸開始就存在有一些糾紛，而當這次糾紛最嚴重時他們來調解時，就把以前的老狗屎全部挖挖出來，有的人講了一大堆以前的糾紛，跟今天要調解的內容根本就沒有關聯，所以就算今天把這個糾紛調解好了，但是其他的依然還在，所以調解成立就表示衝突已經解決這就難說了。(A1)

### (三)、調解不成立表示雙方當事人衝突沒有解決

#### 1、調解不成立後當事人未以其他方式解決

調解不成立後雙方當事人未進一步以其他方式解決，則衝突糾紛沒有解決而依然存在。

如果不成立，如果雙方沒有再去解決，沒有再上法院去告，就這樣放著，那這件事情就還在，怎麼會有解決？沒有解決就不會自己消失。(A2)

調解不成立則衝突就沒有解決，我想是這樣的，他們既然無法和解，那就要找其他方法了，沒辦法只好去法院解決了。(A1)

#### 2、調解不成立後當事人以其他方法也未能解決糾紛

雙方衝突糾紛經調解不成立後，當事人以其他方法亦未能解決，衝突糾紛依然存在。

我跟他土地的問題調解沒有成立，也請過村長幫忙，也過去法院，都沒有解決，兩個人的心結沒有解開，到現在還是發生糾紛，這個不好解決，是心態的問題，心態問題要如何解決？他就要找你麻煩，就是要檢舉你，不只土地問題其他問題又來了，那是心態問題，這是無解的，沒有辦法處理。(C4)

林○○欠我菜錢的事調解沒有成立，後來我有再請村長協調也沒用，之後來不及去告他，他就退休，之後連人都不見了，聽說跑到海南島養魚去了，覺得心理不甘心有被欺騙的感覺。(B4)

#### (四)、調解不成立不表示雙方當事人衝突沒解決

##### 1、調解不成立後當事人放棄請求之權利

依民法第 197 條 1 項前段規定：因侵權行為所生之損害賠償請求權，自請求權人知有損害及賠償義務人時起，二年間不行使而消滅。雙方車禍衝突糾紛調解雖不成立，但當事人於法定的時效內放棄其請求之權利，調解雖不成立但解決當事人之衝突糾紛。

我這次車禍調解不成立，但是後來到現在已經超二年了都沒事，調解不成立，但是問題可以解決，這個代表說對方以前是沒有聲請過調解的人，他調解過後就知道，原來調解不簡單，不是你認為的那樣，他發現我準備了這麼齊全的資料，他嚇了一跳。(C3)

##### 2、調解不成立但事後以其他方式解決衝突糾紛

調解不成立時，表示雙方衝突糾紛尚未解決，但不表示未來無法解決，當事人雙方以調解方式以外的方法也是可以解決衝突糾紛。

有，有可能，雖然當天調解不成立，但是他事後以另外的方式解決，這個有可能。(F)



## 第四節 民俗、民德、法律與調解之個案分析

研究者以車禍糾紛調解為例，分析民俗、民德、法律在調解的過程中，對於調解成立與否的影響以及對衝突雙方當事人的相互關係，分述如下：

### 一、聲請人聲請調解原因

100年8月聲請人黃先生開自小客車行經獅潭鄉台三線撞上騎腳踏車之對造人陳先生（78歲），對造人被撞倒地不起，聲請人立刻下車協助並撥打119請救護車送對造人往大千醫院急救，聲請人隨後趕到大千醫院，經醫院緊急檢查後發現對造人左大腿骨折及身體擦傷，骨折部份需緊急住院開刀治療，期間對造人手術後住院7日，之後辦理出院在家療養。在對造人在家療養將近一個半月的時間內，聲請人私下與對造人及其家屬協議賠償事宜共3次，但終因賠償金額雙方無法一致而無法和解成功。聲請人為了能早日解決糾紛，於是向獅潭鄉調解委員會聲請調解。

### 二、調解時間、地點

時間：100年10月

地點：獅潭鄉調解會議室

### 三、參加調解者

（一）、調解者：調解委員會主席

（二）、聲請人：車禍肇事者黃先生

（三）、代理人：車禍受害者陳先生的長子（因陳先生未出席由代理人出席）

（四）、調解秘書

### 四、調解程序

調解開始之前調解秘書請雙方當事人先簽到，聲請人親自出席，對造人因身體不便沒有出席由其長子代為出席，代理之委託書經調解秘書審核後認為符合規定，代理人並提供當時發生車禍後，派出所製作之事故現場圖及相片以供調解委員會參考。以下是調解過程中重要的摘錄：

- (一) 調解開始後，調解主席先請聲請人提出自己的意見，聲請人首先表示對於車禍造成對造人受傷感到歉意，同時聲請人提出願意賠償 8 萬元給對造人當作醫療費及腳踏車修理費與精神慰問金。
- (二) 調解主席請對造人提出自己的意見，對造人的代理人表示要求 20 萬的賠償金額。
- (三) 由於雙方的金額有不小的差距，調解主席於是進一步詢問雙方發生車禍後，聲請人處理車禍的情形，聲請人陳述說：從車禍一發生後都沒有離開，從發生事情、報案到救護車來、送去醫院急診室、動手術、等家屬來、等手術結束、進病房等都沒有離開，一直到整個過程完成結束後才離開。
- (四) 調解主席詢問代理人對於聲請人所陳述之情形有何意見，代理人陳述說：當天他正在上班，接獲警方電話通告父親車禍送往大千醫院，之後趕往醫院，確實有如聲請人所說的情形，聲請人一直到父親住進病房後才離開。
- (五) 調解主席詢問聲請人在對造人住院期間有無去探視對造人，對造人陳述說：對造人住院期間，聲請人由妻子陪同並帶一些水果去探視 2 次。
- (六) 調解主席詢問代理人對於聲請人所陳述之情形有何意見，代理人陳述：聲請人來醫院探視父親有一次他有在場，另一次他不在但家人有告知他，所以他認同聲請人所說。
- (七) 調解主席詢問聲請人在對造人出院後有無去探視對造人，聲請人陳述：對造人出院後在家休養，聲請人在這段期間內去探望對造人共 5 次，每次都有帶水果或補品之類的東西以表誠意。
- (八) 調解主席詢問代理人對於聲請人所陳述之情形有何意見，代理人陳述：他有遇到聲請人 3 次，其他 2 次他雖沒有遇到但有聽家人說，所以他對聲請人的說法沒有意見。
- (九) 由於聲請人提出 8 萬元的賠償金額，代理人提出 20 萬元的賠償金額，雙方有 12 萬元的差距，調解主席建議聲請人加 6 萬元，代理人減 6 萬元，也就是雙方以 14 萬元當作賠償金額。代理人經過一段考慮時間後，同意

調解主席的建議，但聲請人面有難色並表示無法同意。

(十) 調解主席宣佈休息 10 分鐘，在休息時間中，調解主席先單獨詢問聲請人之意見，聲請人陳述：會來聲請調解是因為先前已與對造人那邊談過 3 次，但就是賠償金額談不隴，而自己也知道，如果雙方沒有和解，對造人告上法院的話，聲請人可能會有過失傷害的刑責。因本身經濟狀況不是很好，車子除了保強制保險之外，並未保第三意外責任險，絕大部份的賠償金額都要自己出。考量自身的能力後，今天最多只能再加 2 萬元，也時是說 10 萬元是最大的極限，超過 10 萬實在是無法負擔。而且今天只帶 8 萬元來，另外 2 萬元還要向親友借，今天如果可以和解，也只能先給 8 萬元，其餘 2 萬元是不是能 2 個月內給他，請調解主席是否能與代理人溝通看看，今天能不能有個結果。

(十一) 調解主席再單獨與代理人會談，調解主席告訴代理人，聲請人最多只能出到 10 萬元。代理人表示 10 萬元太少，因為除了醫藥費之外，事後的療養、回診、復健等都要支出，所以賠償 10 萬元是太少，恐怕今天調解會沒有結果。

(十二) 調解主席再與代理人溝通，調解主席認為聲請人在車禍發生後，主動聯絡救護車、警察，協助對造人送醫院急救，並於作完筆錄後到醫院探視，既非肇事逃逸也非置之不理更無推卸責任，以社會風俗習慣來說，聲請人的作法已經是符合社會要求，是負責任的表現。此時代理人頻點頭，未對調解主席所說表示異議。

(十三) 隨後調解主席繼續告訴代理人，聲請人在車禍發生後，除了當天到醫院陪同手術一直到住進病房之外，期間又去醫院探視你父親 2 次，等你父親出院回家休養後又去探視 5 次，這樣關心你父親的表現，恐怕是沒有幾個人做得到的，也充份顯示了聲請人的誠意。代理人聽完調解主席所說，似乎也認同調解主席的看法。

(十四) 最後調解主席告訴代理人，聲請人家境不是很富裕，聲請人表示 10 萬

元是他所能拿出的最大極限，甚至不夠的部份還向親友借錢來賠償，而且今天也只能先拿出 8 萬元，看在聲請人所表示的誠意份上，是不是今天能有一個圓滿的解決。

(十五) 代理人思考了一會兒，表示要打電話回去問問，之後代理人打電話回去問他父親，父子倆商量後，代理人告訴調解主席，代理人之父親認同調解主席所言，車禍發生之後，聲請人的所作所為確實令他沒話講，所謂得饒人處且饒人，表示願意原諒聲請人，那就以聲請人所能拿出的最大誠意 10 萬元當做雙方和解的金額吧。

(十六) 休息時間過後，大家再重回會議室，調解主席再次詢問聲請人與對造人雙方是否同意以 10 萬元當作雙方之賠償金額，雙方皆表示同意，調解主席宣佈調解成立。

(十七) 調解秘書當場製作調解書如下：

苗栗縣獅潭鄉調解委員會調解書 100 年民調字第○○號

聲請人：黃○○

對造人：陳○○

代理人：陳○○

雙方車禍糾紛經本會調解後成立，內容如下：

- 1、聲請人於 100 年 8 月○○日上午○時○分，駕駛車號○○-○○○○自小客車，行經獅潭鄉台三線○○公里處，撞上騎腳踏車（無車號）之對造人陳先生，致陳先生受傷住院。
- 2、聲請人同意賠償新台幣壹拾萬元正給對造人，當作包含所有一切之賠償。
- 3、給付方式：聲請人當場給付新台幣捌萬元正給對造人，其餘貳萬元聲請人必須於 100 年 12 月○○日前，將新台幣貳萬元正匯入對造人帳戶內（對造人帳戶：苗栗縣獅潭鄉農會，帳號○○○○○○○○○○○○○○○○）。
- 4、雙方其餘之請求皆拋棄。

聲請人：黃○○

對造人：陳○○

代理人：陳○○

主 席：曾○○

紀 錄：尤○○

中華民國 100 年 10 月○○日

## 五、個案分析

以上述車禍個案來說，車禍糾紛調解是一種動態的過程，在這個過程中，地方的民俗、民德與國家的法律彼此相互交叉運作，影響衝突雙方當事人，同時也影響調解的成立與否，分述如下：

### （一）、地方居民對車禍發生的民俗觀念

以研究地區獅潭鄉而言，有一種不成文的地方習慣，就是當發生車禍糾紛時，若受害者因傷住院或在家療養，加害者應去醫院或家中探視受害者，雖然沒有一種強制力量規定人們一定得這麼做，但若是不做則似乎不能被地方人民接受，似乎像犯了錯一樣令人不能原諒，這是一種地方的民俗表現。

### （二）、地方居民對車禍發生的民德觀念

以研究地區獅潭鄉而言，若有車禍發生，加害者理應關心並協助受害者，讓受害者的傷害減至最輕，這是一個人的良心、道德，同時也是地方人民對於民德的基本要求。也如同民俗一樣，雖沒有強制的規定人們一定必須如此做，但若是置之不理，所受到的懲罰可能比違反民俗的要求更為嚴厲。

### （三）、法律在調解成立前後不同面貌的角色扮演

在車禍糾紛調解前，對於加害者而言，法律的刑罰對加害人產生威嚇的作用，使加害者必須出面解決糾紛；對於受害者而言，法律給予受害者提告的權利，對受害者有保護的作用。而在車禍調解成立後，對於加害者而言，法律的刑罰因調解成立而消失，同時法律使加害者擺脫受害者的糾纏；對於受害而言，法律的保護因調解成立而消失，同時法律撤消了受害者提告的權利。所以在法律在調解成立前後，對於聲請人與對造人呈現一體兩面的角色。

#### (四)、民俗、民德、法律在調解過程中的動態交叉分析

在車禍個案調解過程中，起初聲請人受到法律刑責的壓力，在談判中處於不利的地位，而代理人因法律的保護而占有談判優勢，在雙方不對等的地位上，就賠償金額多少的決定部份，代理人比聲請人較具有最終的決定權，因此聲請人提出 8 萬元和解之意見，但代理人不同意，提出要 20 萬元才能和解。隨著調解的進行，調解主席在協調中得知在車禍發生後，聲請人的所作所為甚為符合地方的民俗與民德，此時民俗與民德對聲請人產生幫助的作用，使聲請人不致於處於完全不利的條件。而調解主席與代理人溝通時，使用地方民俗與民德觀念，使代理人無法反駁甚至認同聲請人在地方民俗與民德的表現，此時雙方在談判的地位上，產生聲請人前進而代理人退讓的現象。因此在調解主席提出 14 萬元和解時，代理人同意但聲請人反以經濟狀況不允許而提出 10 萬元和解，此時雙方的立場因民俗、民德的參與，轉變成聲請人比代理人更有優勢，最終代理人願意退讓而雙方以 10 萬元達成調解。所以在本案調解的過程中，法律偏向於保護代理人的立場而造成聲請人的壓力，民俗與民德則偏向於支持聲請人的立場而造成代理人的退讓，而調解委員巧妙的運用民俗與民德，協助雙方對賠償金額的多寡產生共識，在各種力量的相互交叉運作影響之下最終達成調解成立。

### 第五節 小結

本章探討調解不成立與調解成立之因素、調解是否成立對調解功能之影響、衝突糾紛對當事人產生的正負功能、調解是否成立與衝突是否解決的關係，歸結如下：

#### 一、參與調解者對調解成立與否之影響

在調解場合中，調解秘書與調解幹事擔任調解會議簽到、紀錄及行政上之職務，以職務上來說是不參與調解，是以本章不探討他們在調解場合中對調解成立與否之關係。除了調解秘書與調解幹事之外，參與調解者可分為調解委員、衝突

當事人、協同調解人，受訪者認為參與調解者會使調解不成立或成立之原因以下表列之：

表 5-1 參與調解者影響調解不成立或成立之原因表

參與人員	使調解不成立原因	使調解成立原因
調解委員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 調解委員本身法律常識不足</li> <li>2 調解委員欠缺調解溝通協調之能力</li> <li>3 調解委員無法掌控調解場合</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 調解委員有溝通協調能力</li> <li>2 調解委員有法律常識</li> <li>3 調解委員與當事人有交情</li> </ol>
衝突當事人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 當事人不出席調解。</li> <li>2 當事人堅持己見互不退讓</li> <li>3 當事人不明事理或不講道理</li> <li>4 當事人對金錢認知差異太大</li> <li>5 當事人隱瞞實情</li> <li>6 當事人漠不關心對方</li> <li>7 當事人無心解決糾紛</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 當事人肯出席調解</li> <li>2 當事人有誠心解決</li> <li>3 當事人肯讓步</li> <li>4 當事人能替對方著想</li> <li>5 當事人生性善良</li> </ol>
協同調解人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 協同調解人欲從中獲利</li> <li>2 協同調解人態度不友善</li> <li>3 協同調解人不信任調解委員</li> <li>4 協同調解人要求太過份</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 協同調解人發揮專業知識</li> <li>2 當事人接受協同調解人中立、客觀之看法</li> <li>3 協同調解人德高望眾令當事人誠服</li> </ol>

資料來源：研究者整理

在調解場合中，無論調解成立與否必定有調解委員參加，因此調解委員是調解場合中必然的參與者。衝突當事人不一定都會參加調解，若有一方不出席，調解就不成立。協同調解人不一定會出現，且出現時不一定有利於調解之成立，端看協同調解人之出發點而論。不同的參與調解者對調解之成立與否產生不同的影響，分述如下：

#### (一)、調解委員

在調解案件中，無論當事人有無出席，調解委員必定會出席。在調解場合中，除了因當事人不出席而無法調解外，調解不成立的案件中，調解委員法律常識不足、專業知識不夠、溝通協調之技巧欠缺、無法有效掌控調解現場等，這些是調解委員本身能力不足而導致調解不成立，是調解委員本身的能力問題影響調解之成立。而在調解成立的案件中，則除了調解委員本身具有法律常識、溝通協調、

名聲威望等本身能力有助於調解成立之外，調解委員與地方居民的交情與情面對調解之成立亦有加分之作用。

### (二)、衝突當事人

在調解案件中，衝突當事人不一定會出席調解，只要有一方不出席則無法調解，無法調解則此次調解即以不成立收場，所以衝突當事人是調解成立與否的第一關鍵人，調解要能成立首先在於當事人是否有意願出席調解及有出席的實際形動。而雙方當事人有意願並實際出席調解後，當事人與對方及調解委員或協同調解人的互動關係則是影響調解成立與否的其他因素。因此在當事人不願意出席的情況下，當事人不出席的意願即決定了調解不成立之命運，而在雙方當事人皆有出席的狀況下，除了當事人本身的意願、認知、態度之外，雙方當事人彼此的協調溝通，與調解委員、協同調解人之互動，皆會影響調解之成立與否。

### (三)、協同調解人

在調解中不一定有協同調解人，協同調解人若不出現於調解場合中就無關調解成立與否。協同調解人的產生在於當事人認為需要協同調解人參與調解時，協同調解人通常只幫助他的當事人，此時則不利於另一方當事人。雖然協同調解人不一定會出現在調解場合中，但以調解經驗中來看，在調解場合中，協同調解人經常在調解場合中出現，也扮演調解成立與否之影響角色。若協同調解人是以善意協助為出發點，對於調解之成立則有加分作用，若是以利益為出發點或只為幫腔則不利於調解之成立。

## 二、調解是否成立與調解功能發揮之關係

調解的功能是否在於調解之成立？調解不成立是否表示調解無功能？調解是否有其他方功能？受訪者認為調解是否成立與調解功能是否發揮的看法以下表呈列：



表 5-2 調解是否成立與調解功能是否發揮表

	調解功能有發揮	調解功能無發揮
調解成立	雙方糾紛已解決	當事人未履行調解成立時承諾之條件導致雙方糾紛未解決
調解不成立	雙方糾紛未解決但有下列功能 1讓對方知道自己有心解決 2讓當事人抒發不滿情緒 3拉近當事人雙方距離 4了解對方之需求 5明瞭自己的錯誤	雙方糾紛未解決

資料來源：研究者整理

### (一)、調解成立與調解功能之發揮

在一般的情形下，調解成立後雙方當事人皆會遵守雙方同意之條件，並完成自己的承諾，此時雙方衝突已解決也表示調解功能的發揮。但亦有特殊的情形發生，調解成立後當事人之一方不遵守也不履行自己的承諾，以另一方當事人之立場而言，則認為調解雖成立但衝突卻沒有解決，認為調解成立但無發揮其功能。是以調解成立表示雙方同意接受彼此之條件，此時雙方簽下調解書並送請法院審核核定，在形式上來說，調解已完成它的任務，調解有發揮它的功能，但實務上來說必須當事人雙方皆有履行調解書之內容，以實際的行動來完成調解的功能，否則調解成立只是形式上的成立，卻無實質上的作用。

### (二)、調解不成立與調解功能之發揮

在調解衝突糾紛時，若以當事人之衝突是否有解決而言，調解不成立則表示衝突沒有解決，衝突沒有解決則表示調解功能沒有發揮，這是從表面上來看調解不成立則表示調解的功能沒有發揮。但若不光從表面上來看，則會發現調解雖不成立，卻有著很多隱藏的功能存在，比如讓當事人抒發不滿之情緒、無形中拉近雙方距離、了解對方的需求、讓對方知道自己有心解決等，這些在表面上看不到的功能是存在的，所以調解雖不成立但並非沒有發揮調解功能。

### 三、調解與衝突之正負功能

衝突發生後，衝突對當事人產生的正面功能有教育的功能、學習的功能、警

惕的功能等；對當事人產生的負面功能有精神的壓力、生理的傷害、財產的損失等。以調解方式解決衝突時，調解對於當事人而言，能加強衝突正面的功能。在調解的過程中，當事人從中學習到解決事情所須具備的知識與常識，以及學習明瞭自身的權益與應負的責任，同時在調解中也對當事人產生教育的功能，如何與對方溝通協調，如何才能彼此達成共識，才能解決事情，而且不論事情有無解決，都帶給當事人一個教訓，對當事人產生警惕之功能。以調解對於衝突負面的功能而言，如果調解成立並且解決了衝突糾紛，或者調解雖不成立但因有調解過而衝突自然消失，如此調解便解除或減輕了當事人精神上的壓力。對於當事人生理的傷害而言，調解無法治療當事人身體上的傷害，只能讓當事人獲得金錢或心理上的補償，以彌補當事人的生理傷害。對於當事人財產的損失而言，調解成立也必須當事人有履行雙方議定之調解內容，否則調解也僅是形式上的成立，並無實質上的作用。

#### 四、調解是否成立與衝突之解決

調解在於解決衝突糾紛，調解成立是否就解決了衝突？調解不成立是否衝突就無法解決？受訪者認為調解是否成立與衝突是否解決的看法以下表呈列：

表 5-3 調解是否成立與衝突是否解決表

	衝突糾紛有解決	衝突糾紛未解決
調解成立	1當事人已履行調解之內容 2當事人不再受到騷擾 3當事人感覺困擾消失	1當事人未履行調解之內容 2當事人非真心接受調解內容 3當事人之間其他衝突糾紛仍存在
調解不成立	1當事人不再追究此事 2當事人以其他方式解決	1當事人未以其他方式解決 2當事人以其他方式也未能解決

資料來源：研究者整理

##### (一)、調解成立與衝突之解決

雙方當事人之衝突糾紛經調解委員會調解成立，按規定製作調解書並送請法院核定，調解書的內容則是雙方同意並必須履行的事項。調解成立後當事人也履行了調解書內雙方議定之內容，當事人也不再因此糾紛而感到困擾，表示調解幫雙方當事人解決了衝突糾紛。若調解雖然成立，當事人卻不履行雙方議定之調解書內容，則衝突沒有解決。或者當事人當初因某種原因之壓力下勉強同意調解成

立，雖有履行調解書內容但並非真心接受調解內容，心中依然仇恨對方甚至產生報復行為，則衝突也沒有解決。或者調解成立並履行調解書內容，但只是解決當事人之間長久以來眾多衝突糾紛中的一件，無法完全解決當事人之間早已存在的其餘糾紛，如此調解雖然成立，但當事人間之衝突糾紛依然沒有解決。

## （二）、調解不成立與衝突之解決

在一般情形下，雙方衝突糾紛調解不成立，則雙方的衝突未因調解而獲得解決。調解過後，在當事人繼續追究的情形下，當事人以其他方式也未能解決，則衝突糾紛依然存在而沒有解決。雙方衝突糾紛調解不成立，但當事人願意不再追究此事或者當事人以其他方式解決了問題，則即使調解不成立但衝突糾紛仍可以解決。



## 第六章 結論與建議

本章針對本文之主題，包括調解制度變遷之影響、調解與民俗、民德、法律之關聯、調解功能的發揮、調解是否成立與衝突是否解決之迷思、調解對衝突功能的作用等幾個議題，以研究者田野調查之訪談內容、研究地區調解案件分析、參與調解觀察實務經驗等，對本文進行總結，同時對未來調解業務提出建言，以期調解更能發揮解決人民之衝突糾紛之功能。

### 第一節 結論

#### 一、調解制度變遷產生顧此失彼之現象

民國 94 年調解制度變遷，將審核調解委員資格之機關由鄉民代表會移轉至法院。研究發現，法院審核調解委員時，審核人員由法官及檢察官共同組成，法官及檢察官並不認識鄉長所提名之調解委員人選，僅憑書面資料及詢問鄉公所之調解秘書來決定人選，如此法官與檢察官淪為背書的角色，最終決定的人選其實是鄉長早已定出的「口袋人選」，形成鄉長提出的人選就是調解委員。因此，調解制度的變遷雖可避免鄉民代表會「因反對而反對」而造成調解委員難產的缺點，但卻無法發揮法官與檢察官為調解委員審核把關之功能，同時也喪失了原有的民意機關監督之功能。

#### 二、客庄地區之民俗、民德與相關法律的交叉關係對調解的影響

影響調解成立與否的關鍵人物是調解委員，而調解委員是在地方民俗、民德與法律交叉衝擊下所產生，以客庄地區獅潭鄉而言，調解委員的推舉在「民俗」行動場域受到地方派系勢力的影響，而客庄之人民期望調解委員要具備品德操守與公正態度是「民德」的展現，調解委員要有法律知識與專業知識是「法律」的要求，其中的交叉關係分述如下：

##### (一)、民俗與民德

當民俗與民德對調解委員的要求不同時，地方派系的介入與人民的期望產生負向的對抗關係，而地方派系的介入對調解委員的影響力大於人民的期望，此時

民德只能遷就於民俗，而使調解委員的產生偏向於民俗的要求，進而產生地方派系所要的調解委員人選。

## （二）、民德與法律

人民期望調解委員要具備品德操守與公正態度，法律規定調解委員要有法律知識與專業知識，二者之間並不違背並有正向的加成關係，是調解委員的最佳條件。

## （三）、民俗與法律

當民俗與法律對調解委員的要求不同時，地方派系的介入與法律規定產生負向的對抗關係，而地方派系的介入對調解委員的影響力大於法律的規定，此時法律只能遷就於民俗，而使調解委員的產生偏向於民俗的要求，進而產生地方派系所要的調解委員人選。

## 三、調解無論是否成立調解功能均能發揮

調解功能的發揮可分為二個部份來說：

### （一）、調解的顯著功能

調解成立時，代表雙方當事人同意以雙方都能接受的條件達成和解，此時人們能清楚的察覺到，調解發揮排解糾紛的功能，是調解的顯著功能。

### （二）、調解的隱藏功能

調解不成立時，代表雙方當事人無法達成共識，衝突糾紛將繼續下去，此時人們則不易察覺到，其實調解早已默默的發揮其隱藏性的功能，至少讓當事人表達自己意見、發洩不滿情緒、拉近雙方之距離、了解雙方之需求及調解無法成立之問題所在，為下一次的談判打下基礎。

## 四、調解是否成立與衝突是否解決之迷思

通常人們認為調解成立表示解決了雙方的衝突，調解不成立表示雙方的衝突沒有解決。而研究中發現，這不是一成不變的道理，從調解的案件及訪談當事人的資料分析後，得知並非所有調解成立的案件，事後雙方的衝突都已解決，也就是說並非調解成立就代表衝突有解決，原因在於在調解成立後，當事人是否遵守

調解成立所應履行的諾言，若當事人不履行諾言，則調解成立純屬形式而無實質作用。也並非所有調解不成立的案件，事後雙方的衝突都沒有解決，也就是說並非調解不成立就代表衝突沒解決，原因在於當事人在調解不成立後，對此衝突是否繼續追究，若當事人不願再追究，則衝突自行消失，衝突既已消失則調解不成立也就無關緊要。是以調解是否成立與衝突是否解決並無一定的關係，在於雙方當事人在參與調解後的態度與所採取之行動而定。

## 五、調解對衝突的功能所產生之作用

衝突對當事人有學習、教育、警惕等正面的功能，亦有精神的壓力、財產的損失、生理的傷害等負面功能。以調解方式解決衝突時，調解對衝突的正、負功能有著不同的作用：

### (一)、調解強化了衝突的正功能

調解本身就是一種學習，也是一種教育，在參與調解中，學習法律、專業的知識，接受民俗、民德的教育，獲得知錯、改正、不再犯的警惕。

### (二)、調解減弱了衝突的負功能

調解後，衝突如獲得解決，則解除了當事人精神上的壓力，賠償了當事人財產上的損失，或以金錢補償了當事人生理上傷害；衝突如未能解決，至少當事人也能藉由調解表達意見，發洩不滿情緒，以減輕精神上的壓力。

## 第二節 建議

### 一、衝突發生後要主動關心對方

研究發現，衝突發生後能主動並不斷的關心對方是最容易促成調解之成立，而最怕的是漠不關心，尤其是加害者對被害者的漠不關心，往往令受害者怒不可言而難以達成調解成立。是以建議在發生衝突糾紛時，最好能放下身段、展現誠意、主動關心，對解決衝突糾紛甚有助益。

### 二、衝突當事人應慎選協同調解人以利調解之成立

在調解場合中，協同調解人不一定會出現，但當有協同調解人參與時，協同調解人卻常是影響調解成立與否之人，關鍵在於協同調解人的出發點是為了利益還是真的為了協助。在實務調解時，往往調解到最後階段卻因協同調解人而功虧一簣。而是否有協同調解人乃當事人所決定，所以當事人要謹慎看待此事，對於是否要有協同調解人，建議最好的作法是寧缺勿濫。

### 三、確實做到調解不公開以取信於民

研究發現獅潭鄉居民認為至鄉公所調解後，衝突糾紛會因調解之關係而曝光，有損個人名聲，以致影響地方居民之調解意願。而鄉、鎮、市條例第 19 條雖有規定調解程序不公開，參與調解者如調解委員、協同調解人、經辦調解事務之人，對於調解事件應保守秘密，卻無規定對違反者之懲罰法令，導致人民不相信調解真能不公開並保守秘密。建議應在鄉、鎮、市調解條例中加入對洩漏調解內容者之處罰規定，使參與調解之人有所警惕，真正做到調解不公開以取信於民。

### 四、落實法院審核調解委員資格

調解制度變遷後，由法院之法官及檢察官共同審核調解委員資格。研究發現，由於法官及檢察官僅以書面及詢問調解秘書以了解被審核者，完全以調解秘書之意見決定調解委員人選，形同橡皮圖章與為他人背書之角色。建議法院應於審核調解委員之前，在地方上舉辦調解委員座談會，與被推薦者當面會談，以落實為調解委員審核把關之權責。

### 五、採用非本鄉具法律專業能力之調解委員以強化調解能力

研究地區受訪者認為本鄉調解委員法律、專業知識不夠，調解能力不足，調解時有偏袒不公之情形，這些是本鄉調解委員造成調解成立率低之原因。唯鄉、鎮、市調解條例並未規定不得由外鄉人擔任調解委員，建議將部份調解委員名額，由有法律常識與調解專業能力之外鄉人擔任，以改善本鄉調解委員法律知識不夠、調解能力不足、調解不公等向來為人垢病之缺失，或可改善研究地區調解成立率低落的現象。



### 第三節 後續研究

#### 一、推薦調解委員加倍人數之探討

鄉長推薦調解委員人選是法律上之規定，鄉、鎮、市調解條例在民國 44 年開始制定時，是規定由鄉、鎮長提出加倍人數，經鄉、鎮民代表會同意後聘任，此法實行了 27 年，至民國 71 年修正為不用提出加倍人數，但仍須經鄉、鎮、市民代表會同意後聘任，此法又實施了 23 年，至民國 94 年修正為提出加倍人數送請法院審核。對於調解委員人選之推薦，由提出加倍人數修改為不用提出加倍人數又再修改為提出加倍人數，其中的原因由於資料不足，有待進一步後續研究其中之原因。

#### 二、探討調解成立率高低起伏甚大之原因

獅潭鄉每年調解成立率以 91 年調解成立率 21% 最低，92 年調解成立率 82% 最高，為何相隔 1 年，調解成立率相差如此大？經研究者調閱相關資料研究並訪談有關人員，但無法確實得知其原因，有待後續相關研究。

#### 三、探討參與調解者之角色互動關係

調解委員與衝突雙方當事人是調解的參與者，協同調解人則不一定會出現在調解中，三者之間的角色關係與彼此互動之情形，因研究時間不足，有待後續進一步的研究。

#### 四、民俗、民德、法律對調解事件進行的錯綜影響分析

在調解的過程中，民俗、民德、法律對於調解委員、衝突當事人、協同調解人以及調解結果皆有不同程度的影響，其中的交叉相互關係以及對調解產生之影響，由於研究時間之不足，有待後續進一步的研究。



## 參考文獻

- 丁惠民 譯 (Daniel Dana 原著), 2003, 調解衝突技巧立即上手, 臺北: 麥格羅希爾出版 (初版)。
- 王重吉, 2002, 《調解制度之功能與實務運作》。臺北: 司法院。
- 朱元祥, 2001, <衝突管理策略分析>, 《教育研究月刊》第 83 期, 頁 63-71
- 吳錫堂 楊滿郁 譯 (Lawrence M.Friedman 原著), 1977, 法律與社會, 臺北: 巨流圖書公司
- 吳曲輝 等譯(Jonathan H.Turner 原著), 1992, 社會學理論的結構, 台北: 桂冠。
- 李俊泓 (2009)。《衝突管理策略之研究—以三重市、文山區調解委員會為例》, 國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文。
- 李玉金 (2004)。《鄉鎮市調解制度之功能與實務運作研究—以桃園縣為例》, 元智大學管理研究所碩士論文。
- 沈松輝 (2010)。《鄉鎮市調解制度之研究—以宜蘭縣蘇澳鎮為例》, 佛光大學公務事學系碩士論文。
- 邱高賢 (2007)。《原住民地區鄉鎮市調解制度之研究—以宜蘭縣南澳鄉為例》, 佛光大學公共事務學系碩士論文。
- 林國竹 (2009)。《台中縣鄉鎮市調解績效之研究》, 中興大學國家政策與公共事務研究所碩士論文。
- 林成添 (2007)。《提昇桃園縣平鎮市調解委員會調解案件績效之研究》, 淡江大學公共行政學系公共政策碩士在職專班碩士論文。
- 林振春, 1993, <衝突管理理論及其在團體中的應用>, 《社會教育學刊》第 22 期, 頁 73-106
- 法務部, 2009, 《鄉鎮市調解法令解釋彙編》第四版。臺北: 法務部法律事務司。
- 周長城等 譯 (Richard Swedberg 原著), 2007, 經濟社會學原理, 臺北: 巨流圖書公司。

- 春揚，2009，《晚清鄉土社會民事糾紛調解制度研究》。北京：北京大學出版社。
- 孫立平等 譯（Lewis A.Coser 原著），1991，社會衝突的功能，臺北出版：桂冠圖書。
- 容邵武，2007，〈文化、法律與策略：鄉鎮調解過程的研究〉，《臺灣社會學刊》第 38 期，頁 57-104
- 高淑清，2008，《質性研究的 18 堂課：首航初探之旅》。高雄：麗文文化。
- 張茂柏 譯（Dennis Lloyd 原著），1984，法律的理念，台北：聯經出版事業公司。
- 張金鑑，1995，《行政學新論》。臺北：三民書局。
- 張嘉真、洪舒萍，2009，〈臺灣調解制度之簡介與比較〉，《萬國法律》第 163 期，頁 55-66
- 張子源，1990，〈地方自治與調解〉，《臺北文獻直字》第 94 期，頁 111-118
- 張進民（2009）。《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》，國立中山大學高階公共政策碩士班碩士論文。
- 許福全（2006）。《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》，高苑科技大學經營管理研究所碩士論文。
- 梁德超主編，1999，《人民調解學》。中國山東：人民出版社。
- 梁治平，1996，《清代習慣法：社會與國家》。北京：中國政法大學年出版社。
- 陳向明，2002，《社會科學質的研究》。臺北：五南出版社。
- 陳琪瑜（2010）。《我國鄉鎮市調解制度之研究》，暨南國際大學公共行政與政策學系碩士論文。
- 陳易澤（2009）。《臺北縣新莊市公所調解委員會功能滿意度之研究》，中國文化大學政治學研究所碩士論文。
- 溫煥彬，2007，《瘦的和解勝過胖的訴訟》。臺北：永然文化。
- 黃世明編撰，2011，《從訟卦談競爭行事》。未出版。
- 黃國誠（2010）。《鄉、鎮(市)調解制度之研究》，國立中山大學中國與亞太區域研究所碩士論文。

- 黃祐讚（2006）。《我國調解制度之研究—以花蓮市調解委員會為例》，國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
- 黃昭峰（1999）。《高雄市各區調解委員會組織運作之研究》，國立中山大學中山學術研究所碩士論文。
- 結構編輯群 譯（Roger Cotterrell 原著），1991，法律社會學導論，臺北：結構群。
- 結構編輯群 譯（Edgar Bodenheimer 原著），1990，法理學—法哲學及其方法，臺北出版：結構群。
- 彭懷恩，2006，《社會學導論》。臺北：風雲論壇。
- 嵇珮晶、吳光明，2000，〈論仲裁與調解之結合〉，《仲裁》第 58 期，頁 43-72
- 萬玟岑（2009）。《我國鄉鎮市調解委員會組織與運作之研究—以新竹縣芎林鄉調解委員會為例》，國立中正大學政治學所碩士論文。
- 楊兆禎撰著 1997，《客家諺語拾穗》。臺北：文化圖書公司。
- 楊永昌（2009）。《鄉鎮市調解制度功能與實務運作之研究—以新莊市為例》，開南大學公共事務管理學系碩士論文。
- 蔡文輝，1989，《社會學理論》。臺北：三民。
- 潘淑滿，2003，《質性研究：理論與應用》。臺北：心理出版社。
- 潘中道等 譯（Ranjit Kumar 原著），2000，研究方法：步驟化學習指南，臺北：學富文化。
- 鄧憲卿主編，1987，《台灣慣習記事（中譯本）第三卷 上》。台中：台灣省文獻委員會。
- 劉寧顏主編，1982，《日據初期司法制度檔案》。台中：台灣省文獻委員會。
- 劉寧顏主編，1987，《台灣慣習記事（中譯本）第二卷 下》。台中：台灣省文獻委員會。
- 謝國雄等著，2007，《以身為度、如是我做—田野工作的教與學》。臺北：群學出版。

- 藍瀛芳、范瑞華 2004 <國外調解制度介紹>，收錄於《調解制度與司法改革研討會論文集》。台北：亞洲之友會。
- 羅朝勝（2003）。《鄉鎮市調解之研究》，國立中正大學法律學研究所碩士論文。
- Benne, K. D. (1980). The management of conflict. Presented to the Allied Health Professional Training Institute, San Antonio, Texas.
- Bedau Hugo A. (1978). Retribution and the Theory of Punishment. Journal of Philosophy 75.
- Elster, Jon. (1989). Nuts and bolts for the social sciences. New York: Cambridge University Press.
- Fitzpatrick, P. (1992). The Mythology of Law. London: Routledge Press.
- Gehem, John R. (1992). The Function of Forgiveness in the Criminal Justice System. In H. Mesmer and H-U Otto (Eds.). Restorative Justice on Trial: Pitfalls and Potentials of Victim-Offender Mediation. Boston: Kluwer Academic Publishers.
- Hunt, A. (1993). Exploration in Law and Society. New York: Routledge press.
- Malinowski, B. (2002). Crime and Custom in Savage Society. (Malinowski Collected Works Vol. III) London: Routledge.
- Nahapiet, J. and Ghoshal, S. 1988. "Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage." Academy of Management Review. 23: 242-266
- Olson, Mancur. (1965). The Logic of Collective Action: Public Goods and the Theory of Group. Cambridge: Harvard University Press.
- Pondy, L. R. (1967). "Organizational conflict: Concepts and models." Administrative Science Quarterly, 12, pp. 296-320.
- Raven, B. H. & Kruglanski, A. W. (1970). "Conflict and Power." Academic Press Inc., New York. P69-109
- Riker, William H. (1990). "Political Choice and Rational Choice." In Perspectives on

Positive Political Economy, ed. James Alt and Kenneth Shepsle. New York:Cambridge University Press.

Umbreit Mark S.( 1994 )Victim Meets Offender:The Impact of Restorative Justice and Mediation.Monsey,NY:Criminal Justice Press.

Wright,martin( 1996 )Can Mediation Be an Alternative to Criminal Justice:Restorative Justice:International Perspectives.Monsey,NY:Criminal Justice Press.

## 網站資料

王順民（2008）。深究婆媳家事糾紛背後的文化意含——從民俗、民德到法律的各種規範意義。2011年11月22日，取自 <http://www.npf.org.tw/post/1/4100>  
內政部統計處。內政統計年報。2011年11月18日取自  
<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>

## 法規

中央法規標準法

民事訴訟法

刑法

法院設置調解委員辦法

政府採購法

消費者保護法

消費爭議調解辦法

耕地三七五減租條例

耕地租佃委員會組織規程

採購履約爭議調解規則

勞資爭議處理法

勞資爭議調解辦法

著作權法

著作權爭議調解辦法

鄉、鎮、市調解條例

縣（市）政府及鄉（鎮、市、區）公所耕地租佃委員會組織規程



# 附錄 1

## 訪談大綱

研究面向	訪談綱要
<p>1 調解條例增修前後對調解委員的資格限制與產生方式之探討。</p> <p>2 探討地方首長對調解委員選任之影響。</p>	<p>1 請問您擔任調解委員的動機？鄉、鎮、市調解條例規定：調解委員須具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士擔任，您認為您符合此資格規定嗎？您的看法？A</p> <p>2 以前調解委員由鄉長提名經鄉民代表會同意後聘任，現在由鄉長提出雙倍名額經地方法院審核出規定名額後聘任，您覺得這兩種制度有何優缺點？您有其他建議嗎？ABCDEF</p> <p>3 按照鄉、鎮、市調解條例之規定：調解委員是由鄉長推薦鄉內具有法律或其他專業知識及信望素孚之公正人士擔任，請問如果鄉內無符合規定之人選時，由符合規定之非本鄉人擔任調解委員，您認為可行嗎？您的看法？ ABCDEF</p> <p>4 請問您認為調解委員是由地方首長推薦合理嗎？地方首長推薦人選時會受到選舉的影響嗎？若由地方村長、鄉民代表推舉的話可行嗎？您的意見？ABCDF</p> <p>5 請問您推薦人選擔任調解委員時的考量依據？是否會受到選舉的影響？您對於推薦雙倍人選供法院審核出規定名額的規定有何看法？ E</p> <p>6 請問您參與調解後，您認為獅潭鄉調解委員具備足夠擔任調解職務的法律與專業知識嗎？調解委員的調解能力如何？BCF</p>
<p>1 調解案件中調解不成立之因素探討。</p> <p>2 調解成立率對調解功能之影響。</p>	<p>1 依據您調解的經驗，請問您認為造成調解成立與不成立之因素為何？您對於調解不成立之案件有何建議？ A</p> <p>2 按照鄉、鎮、市調解條例之規定：當事人可推舉一人至三人列席協同調解，您認為協同調解人對調解成立有正面的幫助嗎？或負面的影響？ABCDF</p> <p>3 請問您不願意出席調解的原因？在何種情形下您會願意出席調解？D</p> <p>4 現行法令規定調解案件是不能強制當事人一定要參加，若假設調解案件經聲請並受理後，法律規定當事人必須一定要出席調解，否則將受到處罰，請問您認為可行嗎？您的看法？ABCDEF</p> <p>5 請問您認為調解成立即代表調解功能有發揮？調解不成立即代表調解功能沒有發揮？您的看法？ABCEF</p> <p>6 請問您經過調解後，若有需要您還會再利用調解嗎？您對調解的地點、時間、方式、流程等有何建議？BC</p> <p>7 請問根據您擔任獅潭鄉調解秘書的經驗，您認為獅潭鄉調解成立率低落之因素？您覺得有何改進之道？F</p>

續下頁

1 調解是否成立與衝突是否解決之探討。	1 請問您與他人發生衝突後，這個衝突對您造成什麼困擾？可否舉例說明？BCD
2 調解功能與衝突管理之探討。	2 請問您與他人發生衝突後，您認為您從中學習到什麼？可否舉例說明？BCD 3 請問在調解過程中，您覺得調解委員會有站在公正的立場嗎？或者對您有利？或者袒護對方？BC 4 請問您在調解中能自由表達您的意見，對於舒解因衝突對您造成的困擾有幫助嗎？對方在調解時自由表達他的意見，對您有何影響？BC 5 請問您與對方之衝突經調解成立後，您因衝突造成的困擾是否還存在？若是，您有以其他方法解決嗎？有解決嗎？BC 6 請問您與對方之衝突經調解不成立後，您因衝突造成的困擾是否還存在？若是，您有以其他方法解決嗎？有解決嗎？BCD 7 請問您認為當事人之衝突經調解成立即代表雙方之衝突已經解決？調解不成立即代表衝突沒有解決？您的看法？AEF

資料來源：研究者整理

註：A：訪談調解委員；B：訪談調解聲請人；C：訪談調解對造人（有出席）；  
D：訪談調解對造人（未出席）；E 訪談鄉長。；F 訪談調解秘書。