

遠距調解

Mediation Online

李詩應 Shih-Ying Lee*



摘要

網路發達後，讓原來必須親自面對面的活動，有了新的選擇。調解處理的是有著紛爭的雙方，有時會有劍拔弩張的情況，甚至發生死傷悲劇，讓人思考是否有些情形必須採用遠距調解較為合適。本文就遠距調解現況、各國前例，以及可能的發展性探討，並提出建議。

Face to face is not only choice procedure of mediation, after well development of internet. Mediation involves parties with dispute, sometime its quite vigorous, that even there is injury or death occurred during or after mediation. Those kinds of tragedy happen, makes us wonder if there is some situation that online mediation is better choice. This article discusses current situation of Taiwan, precedence of online mediation in other country and possible development, and suggestions.

*陳忠純紀念促進醫病關係教育公益信託推廣會執行長（Chief Executive Officer, Chen Chung-Chwen Memorial Doctor-Patient Relationship Promotion Educational Public Welfare Trust Fund）

關鍵詞：利用網路的調解作業（online mediation）、網路訴外機制（online ADR）、遠距調解（mediation online）、調解（mediation）

DOI：10.3966/241553062020070045007

Angle

壹、前言

調解程序絕大多數是現場親自所為，只有少數例外情形會採用視訊方式或未親自到場的方式，不論是一方未到場或雙方均未到場的情形來做調解，均稱為遠距調解。在發生不幸事件如44歲洪○○與44歲妻子李○○首度到臺南地院家事法庭離婚調解，李委任某法律事務所律師44歲黃○○陪同，17日下午開庭結束，李女與律師離開臺南地院，走在院檢間道路時，想不到洪男卻開著紅色廂型車從後面衝撞，造成律師黃某與妻子李某2人先後死亡事件後¹。讓人不得不思考是否有什麼方法可以避免這樣的悲劇。又網路的發達，訊號傳送速度大幅提升，實境技術的提升，都讓遠距調解技術上的可能性大幅提升。國外不乏這方面的探討²，而臺灣這方面的探討仍待發展，因此本文就此議題提出探討。

貳、遠距調解現況

本節探討目前遠距調解的情形，又分為調解所有相關作業利用網路情形、盲目撮合及討論式爭議解決。

一、調解所有相關作業利用網路情形

現代人3C產品不離身，利用網路，尤其是社群媒體聯絡

1 開車撞妻子與律師官司，奪2命，主流傳媒，<https://msntw.com/7027/>（瀏覽日期：2020年4月27日）。

2 Paula Young, Online Mediation: Its Uses And Limitations, <https://www.mediate.com/articles/young4.cfm#> (last visited Apr. 27, 2020); Jim Melamed, Divorce Mediation and the Internet, <http://www.mediate.com/articles/melamed9.cfm> (last visited Apr. 27, 2020); Nathalie Sonck, Peter Nikken & Jos de Haan, *Determinants of Internet Mediation*, 7(1) JOURNAL OF CHILDREN AND MEDIA 96-113(2013). doi:10.1080/17482798.2012.739806

的情形，幾乎是無法避免。因此調解的事前聯絡、討論及申請，都是經常會使用到的。至於直接利用網路進行調解程序的情況則還很少，詳見於下。

利用網路申請調解的，目前有不少地方自治團體均可以，如高雄市政府民政局的線上申請調解服務³。可調解事項包括：（一）民事事件；（二）告訴乃論刑事事件；（三）非告訴乃論刑事事件之民事部分。不受理調解事件為：（一）民、刑事事件已在第一審法院辯論終結者；（二）耕地三七五減租條例之租佃糾紛；（三）非告訴乃論刑事事件；（四）離婚、收養；（五）法律規定不適用於調解者。申辦方式則為向本所調解受理櫃檯索取「聲請調解書」用紙或自行至公所網站下載聲請書，書寫完畢後郵寄、傳真、親至調解委員會及線上調解聲請辦理等⁴。

使用視訊服務用於對調解程序有疑問時，也開始有這方面的服務，如報導所謂的「新北視訊調解諮詢」⁵，便是研擬在新北地院管轄的13區調解委員會設置視訊諮詢服務⁶。

二、盲目撮合

臺灣目前沒有這樣的服務，國外有這樣的網站服務，撮合雙方的討價還價，適用於針對單純價格決定的和解模式，屬於討價還價式的調解模式⁷，通常限定出價三次，也有少數不限

3 參高雄市政府民政局線上調解聲請服務系統，<https://cabu3.kcg.gov.tw/>（瀏覽日期：2020年4月27日）。

4 同前註。

5 李書璇，減輕法院負擔 新北推視訊調解更便利，Newtalk新聞，2017年10月11日報導，<https://newtalk.tw/news/view/2017-10-11/100152>（瀏覽日期：2020年4月27日）。

6 王峻昌，新北首創訴訟輔導視訊服務 明年擴及全國，Newtalk新聞，2019年2月15日報導，<https://newtalk.tw/news/view/2019-02-15/207826>（瀏覽日期：2020年4月27日）。

7 Young, *supra* note 2.