

# 消費爭議調解辦法解析

黃明陽\* 著

壹、前言

參、結語

貳、重點解析

## 壹、前言

「消費爭議調解辦法」(以下簡稱本調解辦法)業經行政院消費者保護委員會(以下簡稱行政院消保會)依法於民國九十二年七月三十日以台九十二消保官字第 0920000929 號令修正發布在案<sup>1</sup>。有鑒於本調解辦法攸關消費爭議調解程序進行之順利與否，以及調解能否成立之關鍵法令，實有必要針對本調解辦法與修正前的消費爭議調解辦法(以下簡稱舊調解辦法)相關規定加以對照比較外，並予以進一步解析探討。

### 一、消費爭議調解架構分析

消費爭議調解制度有三大支柱，缺一不可；其中「消費者保護法」(以下簡稱消保法或本法)提供調解制度之主要法源依據、「直轄市縣(市)消費爭議調解委員會設置要點」(以下簡稱本設置要點)提供調解組織運作之依據、「消費爭議調解辦法」(以下簡稱本調解辦法)則提供調解進程序之依據，構成了一個完整的消費爭議調解制度。茲因消保法部分條文業經總統於民國九十二年一月二十二日修正公布，行政院消保會目前正據以配合修正相關子

\* 作者為文化大學法律研究所碩士，現任行政院消費者保護委員會副秘書長

<sup>1</sup> 「消費爭議調解辦法修正草案」據行政院消保會說明其研訂依據及程序如下：係該會依據消保法第四十四條之一授權規定，先成立研修專案小組草擬修正條文，然後分別邀請消費者保護團體及學者專家等進行討論，再送請各機關及該會委員表示意見，前後歷經十餘次開會研商後，始告確定；最後提經九十二年七月二十八日該會第一〇四次委員會討論通過，於同年七月三十日以消保官字第 0920000929 號令發布在案。

法，本調解辦法即為其中一個要項，並已修正發布。

## 二、立論基礎

由於本調解辦法本質上係屬程序法性質，此次係通盤檢討修正，其修正幅度甚大，為利解析說明，本文將以最基本之調解程序規定--「鄉鎮市調解條例」、最基本之民事訴訟程序規定--「民事訴訟法」、最基本之行政程序規定--「行政程序法」及訴願法等相關規定，作為主要立論及比較之法令基礎，謹先敘明。

## 貳、重點解析

有關本調解辦法之修正重點，由於該修正法案並未如同鄉鎮市調解條例將調解之組織納入規範，已見前述，而係僅就調解之申請、準備、進行及結果等四大階段加以規定。茲有為期能夠瞭解消費爭議調解程序之全貌，本文擬分就法案之基本問題、調解之申請程序及相關要件、調解機關之內部作業程序、調解進行之一般程序、調解進行之特別程序、調解成立之程序及效力、其他事項等七個部分予以解析說明如后。

### 一、法案之基本問題（第一條及第三十三條）

有關修正法案之基本問題，本文擬分就法源依據、名稱內容及施行等三方面加以解析說明如后：

#### (一)法源依據方面

##### 1. 舊調解辦法，其法源依據為消保法施行細則

消保法前經總統於民國八十三年一月十一日制定公布，行政院即依據消保法第六十三條：「本法施行細則，由行政院定之。」之規定，於民國八十三年十一月二日以台八十三內字第四〇七三一號令發布「消費者保護法施行細則」；並由行政院消保會依據消保法施行細則第三十五條：「消費爭議之調解辦法，由行政院消費者保護委員會訂定之。」之規定，參考鄉鎮市調解制度運作模式及經驗，於民國八十三年十一月十六日以台八十三消保法字第〇〇三三七號函頒舊調解辦法，全文計十六條，作為消費爭議調解程序進行之主要法令依據。

##### 2. 舊調解辦法之法源依據層次過低，似不符合行政程序法之要求

民國九十年十二月二十八日總統公布修正行政程序法第一百七十四條之一：「本法施行前，行政機關依中央法規標準法第七條訂定之命令，須以法律規定或以法律明列其授權依據者，應於本法施行後二年內，以法律規定或以法律明列其授權依據後修正或訂定；逾期失效。」後，所有行政法規均應配合辦理。

舊調解辦法，既名為「辦法」，即屬於中央法規標準法第三條規定之命令範圍，但因係以消保法施行細則作為訂定依據，顯然不符合前述行政程序法第一百七十四條之一之規定，如不及時加以處理，恐將發生失效之結果。因此，行政院消保會已針對舊調解辦法研擬對策如次，並採雙管齊下之方式辦理：

#### (1) 修法

採修正消保法授權訂定方式，從根本上予以解決；並針對現行有關消費爭議案件之調解規定，常因當事人一造之不到場，致調解不成立；或當事人雖未合意但已甚接近，亦無有效對策促其調解成立等，使調解制度無法發揮預期之功能，自有建擬有效對策之必要，以期更具體有效來確保消費者之權益，在修法時自應予以一併增列規定。此次消保法之修正內容，共計修正十八條、增訂十條，合計二十八條條文，其中有關調解之條文即佔六條之多，顯見其為此次修正重點之一。

#### (2) 不修法

修法雖然是根本解決之道，但是如果消保法之修法程序緩不濟急時，基於舊調解辦法之內容，係作為消費者保護官（以下簡稱消保官）執行調解職務之程序規範，因多為程序規定性質，尚無涉當事人權益之規定；至與當事人權利義務有關的調解結果之效力，則因業已規定於消保法內，並無任何實質影響，故舊調解辦法有無依中央法規標準法第七條訂定之必要，似可斟酌。因此，行政院消保會即為此開會決議：如果修改消保法時程上有所不及時，似可將名稱修改為「消費爭議調解要點」或「消費爭議調解注意要點」，並將條文中如有涉及當事人權益者予以修正，可資因應<sup>2</sup>。

<sup>2</sup> 參見消費者保護法專業研究實錄第三輯，民國八十八年六月至九十年十二月，行政院消保會編印，第二〇八及第二〇九頁。在行政程序法公布施行後，行政

### 3. 解析

消保法業經總統於民國九十二年一月二十二日修正公布部分條文，並於該法第四十四條之一明文規定：「前條之消費爭議調解事件之受理及程序進行等事項，由消費者保護委員會定之。」行政院消保會乃據以研擬本調解辦法修正案，全文計三十三條；其中第一條即據以修正規定：「本辦法依消費者保護法（以下簡稱本法）第四十四條之一規定訂定之。」修正後的本調解辦法，其法源依據為消保法，業已符合行政程序法第一百七十四條之一規定之要求。

#### (二) 名稱、內容及施行方面

1. 舊調解辦法，主要係以修正前的消保法施行細則第三十五條規定「消費爭議之調解辦法，由行政院消費者保護委員會訂定之。」為依據所訂定。因此，其名稱及內容之處理原則為：

(1) 名稱方面：本案既係作為調解程序進行之主要法令依據，行政院消保會經參考鄉鎮市調解條例、著作權爭議調解辦法之體例，將名稱定為「消費爭議調解辦法」，俾期正本清源。

(2) 內容方面：行政院消保會希望建立消費爭議調解機制自有的特色，並維持法案之完整性，故除調解之組織外，儘量將與消費爭議調解有關之所有規定均予納入本調解辦法，以利實務利用。

2. 本調解辦法，依消保法第四十四條之一規定：「前條之消費爭議調解事件之受理及程序進行等事項，由消費者保護委員會定之。」除法源依據已有變更外，授權訂定之內容亦有限制：

(1) 名稱方面：由於消保法第四十四條之一授權規定，並未就法案之名稱

---

院消保會依據消保法施行細則授權訂定之「消費爭議調解辦法」如何配合因應一事，曾提請該會第三十八次專案研究小組討論，其內容略以：「修法雖然是根本解決之道，但是如果消費者保護法之修法程序緩不濟急時，基於消費爭議調解辦法之內容，係作為消費者保護官執行調解職務之程序規範，因多為程序規定性質，尚無涉當事人權益之規定，至與當事人權利義務有關的調解結果之效力，則因業已規定於消費者保護法內，並無任何實質影響，故本辦法有無依中央法規標準法第七條訂定之必要，似可斟酌。因此，如果修改消費者保護法時程上有所不及時，似可將名稱修改為『消費爭議調解要點』或『消費爭議調解注意要點』，並將條文中如有涉及當事人權益者予以修正，可資因應。」

加以明定或限制，故在解釋上沿用修正前的名稱或逕行改用新的名稱，只要認為妥適，均無不可。

- (2) 內容方面：由於消保法第四十四條之一授權規定，係以消費爭議調解事件之「受理」及「程序進行」「等」事項為其授權內容，原則上應以調解程序之進行為主，解釋上應不及於調解之組織及效力。

### 3. 解析

本調解辦法業已配合消保法相關規定予以修正竣事，茲就有關名稱及內容方面解析說明如次：

- (1) 名稱方面：由於本調解辦法之名稱業已沿用多年，並已為各界所接受，且沿用在法制上並無不妥，目前並無更動之必要，因此，名稱不作任何修正。
- (2) 內容方面：基於消費爭議調解制度為一獨立之制度，並非為一隸屬於鄉鎮市調解制度下之附屬制度，其內容應盡量在不違反法律規定範圍內，朝下列原則加以規劃：
- a. 完整及獨立性：為免混淆，相關規定應以自行規定為原則，不宜採「準用」鄉鎮市調解條例規定之方式辦理。且為避免爭議，長遠之計應於消保法上自行規定；惟在消保法未修正規定之前，應以將該「準用」之具體條文內容，儘量在本調解辦法中予以明文規定為宜，俾建立消費爭議調解之獨立制度及自有特色之規定。
  - b. 可行及有效性：一個制度之設立，如果不具有可行性，即使其設計再如何理想，亦形同虛設，結果將均屬空談；如果執行不具有相當效果，則該制度亦將不具有設置之必要；故如何因應現有消費爭議調解制度之設置及實際運作情形，去有效發揮其應有之功能，俾建立民眾對其信心，亦應為此次修法之重點。
- (3) 施行方面：本調解辦法第三十三條：「本辦法自發布日施行。」係依一般體例規定，解釋上係指修正之條文自發布日施行，並未予特別規定或加以任何限制。本調解辦法因係全部修正，有關修正前後相關規定之適用疑義，其處理原則如下：
- a. 在本調解辦法修正發布後始發生或始申請之調解事件，應依本調解辦法的規定辦理。
  - b. 在本調解辦法修正發布前已經申請，但尚未進行調解或調解尚未成

立之事件，則依程序從新從輕原則辦理。

## 二、調解之申請程序及相關要件（第二條至第六條）

任何的調解制度，對於調解之申請，均有其一定之程序及要件規定。消費爭議調解申請之相關要件，因係與人民權益有關，係規定於消保法之中。惟該等規定因會影響調解之申請效力，如能在本調解辦法中加以規定，雖有重複規定之嫌，但因可減少爭議，並具有實用性及教育作用，確有其必要性。

修正後的本調解辦法有關調解之申請程序及相關要件規定，計有：申請之前置程序及要件（第二條）、申請之格式及內容（第三條）、程序瑕疵之補正（第四條）、實質瑕疵之不受理（第五條）、管轄（第六條）等五條條文，爰逐條予以解析說明如后。

### 第二條：（調解之申請要件）

條文：「消費者對於消費爭議事件，經依本法第四十三條規定申訴未獲妥適處理者，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會（以下簡稱調解委員會）申請調解。

消費者為未成年人者，應由其法定代理人代為調解行為。

消費者得委任代理人代理調解行為；代理人應於最初為調解行為時，向調解委員會提出委任書。」

解析：

1. 立法意旨：本條旨在規定調解之申請要件，這正是消費爭議調解與其他調解不同之處，除了主體限為消費者與企業經營者，客體限為因消費關係所生之爭議，及應先經申訴後，始能向消費爭議調解委員會申請調解之程序等要件，俾資處理之依據。

2. 第一項：規定申請之相關要件及程序

依據消保法第四十四條規定內容，增列依法申請調解之要件。旨在說明申請調解時，申請之當事人、申請之案件、申請之程序、申請之對象等所應具備之要件，如有不符者，則可能發生本調解辦法第四條規定不受理之結果，故增列程序要件規定，有其實務上及教育上之必要性。

3. 第二項：規定未成年人無調解能力

未成年人依民法規定因不具有完全行為能力，故屬不能獨立以法律

行為義務者，依民事訴訟法第四十五條規定，並無訴訟能力，依法應由其法定代理人或向其法定代理人為之<sup>3</sup>。由於調解成立具有與法院確定判決同一之效力，故本調解辦法比照民事訴訟法有關未成年人無訴訟能力之規定，規定必須由法定代理人代為調解行為，以有效保障未成年人之權益。

至所謂未成年人，解釋上並不包括未成年人而已婚者及經法定代理人允許獨立營業之情形在內，係指：

- (1) 未滿七歲之未成年人：屬於無行為能力人，當然無調解能力。
- (2) 滿七歲未結婚之未成年人：屬於限制行為能力人，包括下列情形在內，均無調解能力。
  - a. 經法定代理人之允許而為之法律行為。
  - b. 限制行為能力人所為純獲法律上利益及依其年齡、身分、日常生活所必要之法律行為。
  - c. 法定代理人允許限制行為能力人處分財產之法律行為。

#### 4. 第三項：規定調解亦得委任代理人為之

- (1) 委任之必要性：由於調解成立具有與法院確定判決同一之效力，影響當事人權益甚鉅，且調解進行時，如能委任具有專業能力者為之，對於當事人之權益，當較有保障，故並無加以限制之必要。
- (2) 書面委任書：調解結果事關當事人權益甚鉅，允宜採書面委任為原則，且為避免因代理人之身分不明，因而造成糾紛，經參考訴願法第三十四條規定，明定調解代理人應於最初為調解行為時，向受理機關提出委任書。
- (3) 委任之法律關係：委任之內部及外部法律關係，悉依民法有關委任之規定辦理。

---

<sup>3</sup> 參見姚瑞光著，民事訴訟法論，民國六十一年九月修正二版，自版，第一三〇頁。認為：「無訴訟能力人，既為不能獨立以法律行為負義務之人，依無行為能力人由法定代理人代為意思表示並代受意思表示之法理，自不得自為訴訟行為或自受訴訟行為。故無訴訟能力人欲為訴訟行為，或欲對於無訴訟能力人為訴訟行為者，應由其法定代理人或向其法定代理人為之。」另訴願法第十九條規定：「能獨立以法律行為負義務者，有訴願能力」；及第二十條第一項規定：「無訴願能力人應由其法定代理人代為訴願行為」，可供參考。

### 第三條：(調解申請書)

條文：「申請調解，應以書面為之，並按相對人人數提出繕本。

前項申請書應記載下列事項，並由申請人或代理人簽名或蓋章：

- 一、申請人姓名、性別、出生年月日及住(居)所。
- 二、相對人姓名、性別及住(居)所，如為機關、學校、公司或其他法人或團體者，其名稱及事務所或營業所。
- 三、申請人有法定代理人或委任代理人者，其姓名、性別、出生年月日及住(居)所
- 四、調解事由及請求內容。
- 五、爭議及申訴未獲妥適處理之情形。」

解析：

1. 立法意旨：調解為訴訟外解決爭議之一種機制，雖較訴訟簡便，但亦宜有一定之機制規定。為尊重當事人之意願，在調解之發動方面，允宜比照訴訟規定採不告不理，即不申請不調解之原則。至調解之申請，除應有一定程序要件外，有關申請之方式及內容亦宜有一定之規定，俾利調解委員會進一步處理。
2. 第一項：規定申請之方式
  - (1) 採書面申請方式：因調解成立具有與法院確定判決同一之效力，故為期審慎，並避免舉證上之困擾，爰比照民事訴訟法並參考其他調解法令相關規定後，明定調解之申請，仍應沿用原有書面申請之模式辦理。
  - (2) 書面之範圍：所謂書面，其範圍應隨科技發展而有所擴充，可參考民事訴訟法第一百五十三條之一規定，解釋上除了一般之書面外，應包括以傳真或網路等方法傳送申請調解。
  - (3) 相對人之用語：本調解辦法將「他造當事人」一律改為「相對人」，係因相對人一詞較無對立性，比較可以緩和雙方立場，可以儘量避免雙方產生對立之情況，促成調解成立之機率較高。
3. 第二項：規定申請書之應記載內容
  - (1) 當事人之基本資料：申請人申請調解時，應填寫本人、代理人與相對人之基本資料，俾利調解之進行。惟因相對人之相關資料，可能不為申請人所能知悉，故其填寫內容較為簡略。

- (2) 申請內容之必要資料：申請人在內容上，必須具體說明發生何種爭議及未獲妥適處理情形，俾利判斷是否符合受理之要件；也須具體說明調解之事由及請求之內容，如請求之目的及希望處理結果等，俾利調解有一具體方向可資參考。
- (3) 非必要之資料：申請人如有其他有用之資料，例如民事訴訟法第一百一十六條第一項第五款規定供證明或釋明用之證據等，對調解之進行亦有幫助，希望申請人能夠提供。

#### 第四條：(申請之補正)

條文：「申請調解，有下列情形之一者，調解委員會應定相當期間命其補正：

- 一、申請調解書未依前條規定記載者。
- 二、無具體相對人或內容者。
- 三、未成年人申請調解，未經法定代理人代為者。
- 四、由代理人申請調解，未附具委任書者。
- 五、其他經調解委員會認為應予補正者。」

解析：

1. 立法意旨：當事人可能因不懂法令規定，導致申請調解時發生瑕疵，不宜逕予不受理，允宜給予補正機會。因此，本條規定調解之申請，在程序上如發生重大瑕疵，且屬可以補正者，應由調解委員會定相當期間通知申請人，於該期間內必須加以補正，以資因應。所謂相當期間，只要客觀上認為該項期間不致太短或太長，即為相當。
2. 法定記載之瑕疵：即內容瑕疵。調解申請書如果法定記載事項，不管是形式應載事項或實質應載事項，只要記載不足，勢將無法進行調解程序。
  - (1) 形式記載不足：係指漏未記載法定應載項目，與法定項目不符。如漏未記載爭議及申訴未獲妥適處理之情形、申請人或代理人未簽名或蓋章等，即屬之。
  - (2) 實質記載不足：係指法定應載項目雖有記載，但記載之內容不足。如申請人或代理人之基本資料記載不足、或無具體相對人、或未說明爭議及申訴未獲妥適處理之情形、或無具體內容者，均屬之。
3. 代理之瑕疵：即主體瑕疵。
  - (1) 法定代理之瑕疵：未成年人依本調解辦法第二條第二項規定為無調解

能力，如欲申請調解，必須由法定代理人為之。故未成年人未透過法定代理人而自行申請調解者，即屬應補正事項。

(2) 委任代理之瑕疵：由代理人申請者，依法應附具書面委任書，以供查驗。

4. 其他程序之瑕疵：其他有瑕疵可補正，並經調解委員會認為應予補正之事項，解釋上包括

(1) 口頭申請：如申請人非以書面申請者，亦屬應予補正範圍，惟應以口頭方式告知補正；其補正方式仍應以書面為之。

(2) 份數不足：如申請人未依據相對人之人數提出繕本或附屬文件等。

(3) 重行調解：本辦法第四條第一項第五款重行調解之申請，需經相對人同意。該相對人之同意，究為成立要件，抑或生效要件？如係成立要件，則應由申請人先行取得該相對人之同意後始得申請，如漏未檢附同意書，即屬應行補正事項，應補正而逾期未補正者，即不予受理；如係生效要件，即應由調解委員會進行徵詢相對人是否同意之程序，如未獲同意，始能不予受理。惟為避免浮濫，應以前說為是。

### 第五條（申請之不受理）

條文：「申請調解，有下列情事之一者，調解委員會應不予受理：

- 一、經依前條通知補正，逾期未補正者。
- 二、非屬消費爭議事件者。
- 三、未經本法第四十三條第一項或第三項申訴者。
- 四、非消費者或其代理人提起者。
- 五、曾經調解或仲裁成立者。
- 六、曾經調解委員會調解不成立者。但經相對人同意重行調解者，不在此限。
- 七、經第一審法院言詞辯論終結者。
- 八、無相對人者。
- 九、曾經法院判決確定者。
- 十、同一消費爭議事件，在調解程序中，重複申請調解者。  
前項第六款但書之情形，以一次為限。」

解析：

1. 立法意旨：調解之申請，如發生實體上之重大瑕疵，且該等瑕此係屬不可補正之事項者，調解委員會因無法進行調解，本條爰採列舉規定應逕

不予受理之情形，以資處理依據。因此，如申請調解時既已敘明為消費行為所生爭議，只要不屬於本條所列不受理各種情事時，依行政院消保會解釋<sup>4</sup>，消費爭議調解委員會即應受理。

2. 違反本調解辦法相關規定之要件者：
  - (1) 違反本調解辦法第三條補正之規定，經限期通知應補正而逾期不補正者。
  - (2) 違反本調解辦法第二條第一項申請要件之規定，包括
    - a. 客體要件：非屬消費爭議事件者。
    - b. 程序要件：非經本法第四十三條第一項或第三項規定申訴者。
    - c. 主體要件：非消費者或其代理人提起者。
3. 避免侵害司法權者：消費爭議調解旨在有效疏減訟源，不能取代法院職權。法院為私權爭議處理之最後有權決定機關，原則上調解委員會不宜介入法院處理之程序，否則即有可能侵害司法權之虞。
  - (1) 經第一審法院言詞辯論終結者：法院進行之司法程序在實質上已經完成，即無變動空間，故不得聲請調解。
  - (2) 曾經法院判決確定者：法院之確定判決具有確定力、既判力及執行力，對之不得不服，當然不得聲請調解。惟法院確定判決是否均經第一審言詞辯論，如一造判決等有無經過第一審言詞辯論？否則即屬重複規定。
4. 基於一事不再理之原則：私權爭議既經一定程序予以處理解決，對其處理之結果，自宜加以尊重，否則除了該爭議將沒完沒了外，相關程序亦無設置及存在之必要，此即所謂「一事不再理原則」。惟此之「一事不再理原則」僅指訴訟外之處理程序為限，並不包括法院判決在內。對此如

<sup>4</sup> 參見行政院消保會八十七年九月十九日台八十七消保法字第 01047 號函解釋，刊於消費者保護法判決函釋彙編〈二〉，行政院消保會編印，第五三五頁。其內容略以：「查何種申請調解之消費爭議事件得提請調解，除消費爭議調解辦法第三條規定，非屬消費爭議事件等七款情事，應不予受理外，消費者保護法及上開辦法對消費爭議調解委員會受理調解事項並無其他之限制規定，故來函既已敘明為消費行為所生爭議，則若不屬上開辦法第三條所列各種情事時，消費爭議調解委員會即應受理，不因消費行為係屬個人消費者或法人消費者而異，唯消費者保護法所稱之消費行為係指最終消費而言。」

仍有問題或爭議，應以法院為最終解決途徑。

- (1) 調解成立：調解之種類固然很多，惟無論何種調解，只要調解既已成立，即具有法律上一定之效力，不容再起爭執，否則應循訴訟程序解決。
  - (2) 仲裁成立：依仲裁法第三十七條第一項規定，仲裁之判斷與法院之確定判決，有同一效力。故第四款增列申請調解案件如曾經仲裁成立者，調解委員會應不予受理。
  - (3) 重複調解：同一事件在調解程序中，同時或先後向同一或不同之調解委員會申請調解時，受理在後者即屬重複調解。基於「一事不再理」或「一事不兩判」原則，對於受理在後者，調解委員會應不予受理。
  - (4) 和解成立：為防止消費者單純因和解內容不履行，或嗣後不滿意和解內容，藉故申請調解，故對已經和解者之申請調解，宜採消極見解，調解委員會應不予受理，否則將永無寧日。和解如有任何問題，仍應循訴訟程序解決。
5. 調解不成立：所謂曾經調解委員會調解不成立，僅指曾經消費爭議調解委員會調解不成立而言，並不包括不同性質之其他調解委員會調解不成立在內，主要係因消費爭議事件，如依消保法規定申請調解，消保法均給與特別保障規定，對消費者較有保障之故。如其重行申請調解，調解委員會之處理模式為：
- (1) 原則：基於避免浪費行政資源，參考民事訴訟法第四百零六條規定，凡曾經調解委員會調解而不成立者，如再申請調解，調解委員會應不予受理。因為既然雙方曾經調解不成立，即難再有調解成立之望，故為避免浪費行政資源，對於重行申請調解者，原則上本應逕不予受理。至事實上如雙方均有意願，仍可另以民法上之和解方式為之。
  - (2) 例外：基於調解之目的在有效疏減訟源，只要有調解成立之機會，即應加以把握，如雙方均確有再次重行調解之意願時，何妨例外同意其再進行一次調解，故例外規定經相對人同意之重行調解申請，調解委員會仍應受理；惟此非屬常態，不宜規定太寬，故明定以一次為限。其中所謂經相對人同意，本人意見認為，應係屬重行調解之成立要件，申請人於申請時，即應自行附具該同意書，否則係屬應行補正事項，已見前述。

6. 無相對人：無相對人與無具體相對人之不同，「無具體相對人」，因可透過補正程序予以具體化，屬於應補正事項，調解委員會不宜逕為不予受理；惟如係「無相對人」，則因主體欠缺而無法進行調解，係屬無法補正事項，調解委員會始可逕為不予受理。

## 第六條（調解之管轄）

條文：「雙方當事人之住（居）所、營業所、事務所均在同一直轄市或縣（市）者，應向該直轄市或縣（市）調解委員會申請調解。

雙方當事人之住（居）所、營業所、事務所不在同一直轄市或縣（市）者，得向下列調解委員會擇一申請調解：

- 一、消費者住（居）所所在地之調解委員會。
- 二、企業經營者住（居）所、營業所、事務所所在地之調解委員會。
- 三、消費關係發生地之調解委員會。
- 四、其他經雙方當事人合意所定之調解委員會。」

### 解析：

1. 立法意旨：調解如同訴訟或訴願，無法委由一個調解委員會處理，因此，如何將多數調解事件分配於各調解委員會予以最有效之處理，即有比照訴訟或訴願規定，宜有管轄之設計，俾資申請人及調解委員會有所依據。
2. 將調解之管轄依雙方當事人之住（居）所、營業所、事務所是否在同一直轄市或縣（市）之情形，修正分列兩項規定，以資明確。至所謂營業所或事務所，在解釋上本即包括其分行在內。
  - (1) 第一項：採專屬管轄規定
    - a. 雙方當事人之住居所等均在同一地方政府轄區內者，為避免造成某一方之不便，限制申請人應向該府消費爭議調解委員會申請調解。
    - b. 調解本質上屬於一種民事程序性質，本於當事人進行之原則，對於管轄之規定，本不必採嚴苛之規定，逕採雙方合意管轄之規定即可。但為避免調解委員會勞逸不均，本人認為在一定條件下予以專屬管轄之規定，仍有其必要性。
  - (2) 第二項：採選擇管轄規定，尚可進一步說明如下：
    - a. 因係擇一為之，故所列各款並無先後次序之分。
    - b. 民事訴訟法有關管轄之規定，係採以原就被原則；但本辦法為減少

異地消費爭議進行調解時，以原就被原則可能對消費者帶來不便或困擾，爰改採以被就原之原則，增訂消費者得選擇向其住（居）所在地之調解委員會申請調解之規定。

(3) 管轄不符規定者，應依職權移送管轄，而非不予受理。

3. 補充說明：申訴及調解可以有不同之管轄規定。

申訴之受理機關，應以較能夠發揮行政監督權限之主管機關為原則，故宜採以原就被原則；至調解則以方便申請人為原則，二者由於切入角度不同，故可以有不同轄區之地方受理機關。

### 三、調解機關之準備程序（第七條至第十一條）

調解之申請符合申請要件及管轄規定經受理後，調解委員會應為如何之準備程序，亦應有規範之必要，俾利調解程序能夠順利展開。修正後的本調解辦法對此所為之規定，包括：指定調解期日（第七條）、指定調解委員（第八條）、親自調解（第九條）、迴避（第十條）、職務代理（第十一條）等五條條文，爰逐條解析說明如后。

第七條（調解期日之決定）

**條文：**「調解委員會受理調解申請後，應即決定調解期日，通知當事人或其代理人到場，並將申請調解書之繕本一併送達於相對人。

前項調解期日，自受理申請之日起，不得逾三十日。但經當事人之一方申請延期者，得於十日內延長之。」

**解析：**

1. 立法意旨：調解在調解期日進行，為避免調解久延不決，影響當事人權益，宜有調解期日決定之相關規定。因此，所謂調解期日，係指調解委員會決定之調解期日及於該期日進行調解而言，兩者應同受該期間之限制；非謂在該期間內去決定一個調解期日，而所決定要進行調解之調解期日可以不受該期間之限制。
2. 第一項：調解期日決定之程序，包括
  - (1) 決定期日：調解委員會應先指定主辦之調解委員，再由該調解委員決定進行調解之期日。
  - (2) 通知到場：主辦之調解委員將決定調解期日後，應連同調解申請書之繕本，以調解委員會名義送達通知雙方當事人或其代理人到場。

### 3. 第二項：決定調解期日之時限

- (1) 原則：配合調解實務運作需要，並參考行政程序法第五十一條有關處理人民申訴案期限之規定，爰將第二項調解期日之十五日期限，修正延長為三十日。本條有關調解期日決定期間之限制規定，原則上是一種訓示規定。
- (2) 例外：為期調解之順利進行，經參考鄉鎮市調解條例第十二條第二項但書規定，於第二項增訂經當事人因故申請延期者，得延長十日之但書規定。至申請延期，雙方當事人均有權為之，無須得他方之同意，並無須以書面為之；如有一方當事人不便出席時，透過電話諮詢，即可另訂調解期日。

## 第八條（概括授權調解）

條文：「調解委員會得經全體委員三分之二以上之出席，出席委員二分之一以上之同意，授權調解委員會主席指定調解委員一人或數人逕行調解。」

解析：

### 1. 立法意旨：

- (1) 授權調解之本質：調解非仲裁或裁判，在理論上無需強制以開會方式為之，故調解之進行，在實務上多採以授權調解方式辦理。所謂授權調解，類似受命法官之情形，在本質上屬於一種職務分配之規定。
- (2) 授權調解之必要：謹按調解，旨在有效疏減訟源，並未影響當事人應有之訴訟權益，只要雙方當事人對於調解結果均無異議，調解效果即已達成，不因其調解方式為會議調解或授權調解而有不同。且查消費爭議調解案件日益增多，調解委員會事實上無法均以會議調解之方式為之，爰經參考鄉鎮市調解條例第六條規定，本諸會議調解之精神，增列於一定條件下，亦得為授權調解之規定。

### 2. 授權調解之要件：

為避免授權調解浮濫，明定授權調解之程序及要件如下：

- (1) 授權調解之取得：需經每屆調解委員會全體調解委員三分之二以上之出席，出席委員二分之一以上之同意。每屆調解委員會委員之任期為二年，但消保官為法定調解委員，不必隨調解委員之任期而更動，故原則上應取得每屆授權方式為之。

- (2) 授權調解之決定：授權由擔任主席之消保官決定是否以授權調解方式為之。調解委員會進行調解並無非行政公權力之執行，不能也不宜以會議決議方式進行，應盡量採授權方式為之。
  - (3) 調解人選之指派：授權由擔任主席之消保官指定適當調解人選。調解委員會主席可以視調解案件之輕重複雜情形，指定調解委員一人或數人逕行調解。
3. 補充說明：授權調解之行政監督。

消保官在調解委員會中之角色，為行政首長，負指揮監督所屬員工，並負委員會相關行政事務之推動，如調解案件由消保官分派、委員人選由消保官指派、調解文書由消保官審閱後始能發文等，但消保官除非擔任調解委員，否則仍不能逕行介入調解文書之實質內容予以增刪，如有任何意見，應與參與調解之委員溝通，獲其同意後再由該參與委員自行修改，此僅為調解委員會內部之行政監督權限，並非調解成立與否之最終決定<sup>5</sup>。

### 第九條（親自調解及協同調解）

條文：「調解委員應親自進行調解，不得委任他人代理。」

調解委員會得邀請公正或專業人士列席，擔任協同調解人。」

解析：

1. 立法意旨：為彰顯對調解之重視，並期調解之公正、公平及專業起見，調解委員在調解時應親自進行調解，必要時並得邀請協同調解人列席協同調解。
2. 第一項：調解委員應親自調解  
已捨棄會議調解方式進行調解，但進行調解時調解委員必須親自進

---

<sup>5</sup> 授權調解，在程序上均應送經消保官之審閱。本人意見認為：消保官之審閱，僅為程序上幫忙性質，由於事涉將來調解內容是否能有效執行問題，亟需高度法學知識，利用行政程序做一篩選機制，未經此行政程序，即無法用印或發文，俾有效避免將來法院不予核定之結果。至其審核內容，屬於內規性質，為避免浮濫，該審閱內容，如有必要，應參考勞資爭議處理法第三十八條規定及法院審核原則，於消費者保護官執行職務應行注意事項中予以明定。

行，不得委任他人代理。除非經調解委員會主席重新指定調解委員，否則此之他人包括其他調解委員在內。

### 3. 第二項：協同調解

為使調解程序之順利進行，增列第二項明定調解委員會得邀請公正或專業人士列席，擔任協同調解人來協同調解。協同調解人為公正或專業之人士，與輔佐人不同，原則上亦應親自參加，除非經調解委員之事先許可，亦不得委任他人代理。

## 第十條（迴避）

條文：「調解委員會委員對於調解事項涉及本身或其同居家屬時，應自行迴避。前項情形，經當事人聲請者，亦應行迴避。」

解析：

1. 立法意旨：為避免調解委員執行職務有偏頗之虞，確保調解委員會之公信力，應有迴避制度之規定。
2. 迴避原則：本條採先自行迴避及後聲請迴避之規定，係參考鄉鎮市調解條例第十三條規定，如調解事項涉及本身或同居家屬時，調解委員應自行迴避；如不自行迴避，經當事人聲請時，亦應行迴避。主要係因當事人恐難得知調解委員與調解事項之親屬關係，故採先自行迴避後採聲請迴避制度。
3. 補充說明：迴避範圍縮小問題。

調解委員對調解之進行及結果，因僅係站在居間協助之立場，並非公權力之執行，並無任何強制力，與訴訟行為不同，當事人如對於調解結果不滿意，自可反對調解成立。因此：

(1) 迴避範圍可以縮小：

- a. 不必如同民事訴訟法第三十二條第二款規定，擴及於本身、配偶、八親等內血親或五親等內姻親。
- b. 無須增列其他足認調解委員會委員執行職務有偏頗之虞者，得聲請迴避之規定。

(2) 尚有補救途徑：調解成立，但調解委員有應迴避而不迴避時，不滿意之當事人自可依法向法院提起撤銷調解之方式辦理。

## 第十一條（主席職務之代理）

條文：「調解委員會主席因故未能執行職務時，應由具有消費者保護官身分者，代行其職權。

直轄市、縣(市)政府因故無消費者保護官擔任調解委員會主席時，得報經行政院消費者保護委員會指派該會或鄰近直轄市、縣(市)政府之消費者保護官代行之。」

解析：

1. 立法意旨：

- (1) 職務代理之必要性：消保官在調解委員會扮演重要關鍵、且是不可或缺之角色，如有因故未能執行職務之情形，應有補充規定之必要，以避免調解委員會無法運作。事實上以現有地方政府，除台北縣政府設置三名消保官外，餘均僅設置一名消保官之情形，消保官因故未能執行職務之情形，可能會經常發生。故宜有職務代理之規定。
- (2) 職務代理之目的：本條規定之重點，不在解決舊有調解案件之處理，或調解行政事務之進行，而係在解決新進調解案件之分配及調解委員之指派問題。

2. 第一項：主席職務之代行

配合本法第四十五條調解委員會以消保官為主席之規定，並基於非消保官不能執行消保官之職權，爰於第一項明定主席因故未能執行職務時，應由具有消保官身分者代行職權。

3. 第二項：行政監督之補充。

行政院消保會有指揮消保官行使職權之權，為期調解事件之順利進行，爰於第二項規定，如直轄市、縣(市)政府因未置、出缺或迴避結果等情形，致轄區另無消保官擔任調解委員會主席時，得報請行政院消保會指派消保官代行其職權。在指派時，並應注意地方政府層級問題，原則上直轄市政府消保官因故無法執行職務時，應指行政院派消保會消保官代理之。

#### 四、調解進行之一般程序

##### (第十二條至第十五條及第二十三條至第二十七條)

有關消費爭議調解如何進行之程序，屬於本調解辦法規定之主軸，除前述之第七條、第九條，並分別規定於第十二條至第二十七條，共計十八條，在全部三

十三條條文中超過半數，可見其重要性，惟其程序尚可分為一般程序及特別程序，本節擬先就其一般程序予以逐條說明於后。惟在此要特別說明的是，消費爭議調解之本質，本即屬任意調解，在未得當事人同意前，即無法進行調解程序，不管是一般程序或是特別程序，均無例外。本調解辦法之所以不予以明文規定，乃因該規定並無實質上之意義，並可能引起不必要困擾之故。

關於調解進行之一般程序，事實上包括下列五大要素：

- (一)人：包括當事人（第七條、第十二條）、調解委員（第九條第一項）、協同調解人（第九條第二項）、輔佐人（第十三條）、參加調解人（第十四條）等。
- (二)事：包括保密義務（第十五條第二項）、調解方式（第二十三條、第二十五條）等。
- (三)時：調解期日（第七條）。
- (四)地：調解處所（第十五條第一項）。
- (五)物：包括費用（第二十四條）、調解書（第二十六條）、調解不成立證明書（第二十七條）等。

## 第十二條（選定當事人）

**條文：**「同一消費爭議事件之調解申請人數超過五人以上，未共同委任代理人者，得選定一人至三人出席調解委員會。

未選定當事人，而調解委員會認有礙程序之正常進行者，得定相當期限請其選定。」

**解析：**

1. 立法意旨：為避免實際參與之調解當事人過多，由於人多口雜，調解不易成立，再加上調解委員會之相關設施之空間有限，故對實際參與人數加以限制之選定當事人規定有其必要性。
  - (1) 參考之法據：為期調解程序之順利進行，爰參酌行政程序法第二十七條之規定，對於實際到場調解之當事人，得酌作人數限制。
  - (2) 調解之本質：行政調解與行政程序在本質上仍有不同，因雙方當事人尚非全處在同地位，故不宜全盤採用，文字予以酌作修正。
2. 第一項：規定選定當事人之要件，包括
  - (1) 須限為同一消費爭議事件：如非同一消費爭議事件，即應分別調解。

- (2) 須申請人數超過五人以上；申請人數必須超過五人，不包括五人在內。
- (3) 須未共同委任代理人；如有共同委任代理人，其人數不會太多，此時即無選定當事人之必要。
- (4) 選定當事人之人數：得選定一人至三人列席調解委員會。

### 3. 第二項：行政指導

為利調解之進行，如有應選定而未選定當事人，而調解委員會認有礙程序之正常進行者，得定相當期限請其選定。此為行政指導性質，主要係因調解具有任意調解之本質，不得予以任何強制。

### 4. 補充說明：選定當事人之效力。

調解因非公權力之執行，並無強制拘束力，故應視實際情況予以彈性辦理。

- (1) 同意始受拘束：如果不同意者，儘可以不在調解書上簽名，即不為調解效力之所及；如果同意者，則其在調解書上簽名後，即應受該調解成立效力之拘束。
- (2) 可分批處理：當事人如無選定意願，雖不可予以強制指定，惟可採分批方式辦理，俾儘量促成調解成立。

## 第十三條（輔佐人）

條文：「雙方當事人各得偕同輔佐人一人至三人列席調解委員會。」

解析：

1. 立法意旨：調解時，當事人如因學識、語言等因素，致無法充分表達其意思，允宜有人加以輔助，以利調解之順利進行，規定當事人得偕同第三人列席調解委員會以輔助其到場陳述，確有其必要性。
2. 輔佐人之要件規定：
  - (1) 權利主體：僅當事人可以偕同輔佐人列席調解委員會。
  - (2) 人數：每一當事人之輔佐人以一至三人為限。
3. 補充說明：輔佐人之性質。
  - (1) 輔佐之立場：輔佐人由當事人自行指定，旨在輔佐其當事人表達意見及爭取應有權益，與該當事人站在同一立場，而非站在中立公正之立場；故與列席協同調解人屬於公正人士或專業人士，站在中立專業立場，列席協助調解委員進行調解不同。

- (2) 輔佐之本質：輔佐人僅輔助當事人陳述，無法代理當事人進行調解行為，故輔佐人非屬代理人；另外輔佐人不必具有公正或專業之要件，亦非站在中立之立場，故非屬列席協同調解人。
- (3) 輔佐人之言責：本調解辦法雖未規定輔佐人之責任，惟可參考民事訴訟法第七十七條規定，對輔佐人所為之陳述，當事人或訴訟代理人不即時撤銷或更正者，視為其所自為，以資約束。

#### 第十四條（參加調解）

條文：「就調解事件有利害關係之第三人，經調解委員會之許可，得參加調解程序，調解委員會並得依職權通知其參加。

前項有利害關係之第三人，經雙方當事人及其本人之同意，得加入為當事人。」

解析：

1. 立法意旨：參加調解規定之目的，旨在簡化調解之次數，希望可以將與個案有關之其他關係人等予以集中辦理。
2. 第一項：參加調解之要件
  - (1) 須為第三人：即非該受理調解事件之當事人，不以消費者為限。
  - (2) 須與該調解事件有利害關係。
  - (3) 須經調解委員會之許可：調解委員會對此有審查許可之權限。
3. 第二項：加入為當事人之要件
  - (1) 該第三人須具第一項之要件：此為前提要件。
  - (2) 須經雙方當事人及其本人之同意：因係任意調解性質，故必須取得兩種同意，始可；至何者同意在先，則並無限制。
4. 補充說明：可以參加調解之當事人範圍，包括：
  - (1) 其他消費者：除了可以自行申請消費爭議調解外，亦可以要求以參加調解之方式辦理。
  - (2) 非消費關係之第三人：雖不可以自行申請消費爭議調解，但可以參加調解之方式爭取其權益。
  - (3) 屬於同一消費關係，但不在調解申請相對人範圍內之企業經營者：能否以第三人名義，參加調解，成為相對人，基於調解旨在疏減訟源目的，原則上並無任何限制。

### 第十五條（調解場所及守密義務）

條文：「調解程序，於該直轄市、縣（市）政府或其他適當之處所行之，其程序得不公開。

調解委員、列席協同調解人及其他經辦調解事務之人，對於調解事件之內容，除已公開之事項外，應保守秘密。」

解析：

1. 立法意旨：為確保消費者權益，使其得於適當處理進行調解，並保障其隱私權，而為本條規定。本條係屬調解進行之重要規定，包括調解進行之處所、程序是否公開及守密義務等。
  - (1) 法律之依據：調解程序是否公開以及相關人員之守密義務，因事關人民之權利義務事項，故將之由修正前的本調解辦法中提昇至修正後的消保法第四十五條之一予以規定。
  - (2) 規定之必要：本法因係屬調解程序進行之重要規定，為期法規之完整性，故仍於本調解辦法中再予規定，即令是重複規定，但仍有其必要性，非屬贅文。
2. 第一項：調解之處所及程序。
  - (1) 調解之處所：
    - a. 原則：應於該地方政府之適當處所進行調解。
    - b. 例外：必要時可於其他適當之處所進行調解。
  - (2) 調解之程序：
    - a. 原則：程序以不公開為原則。為期調解順利進行及調解易於成立起見，調解程序應以不公開為原則。既然是調解程序不公開，調解委員自然可以依法要求所有參與調解程序進行之人不得錄音或錄影。
    - b. 例外：程序以公開為例外。調解之程序，例外須經當事人申請，並經雙方當事人同意之程序，始得公開。調解程序如果公開，即無所謂之守密義務。
3. 第二項：守密義務。應負守密義務者之範圍，包括：
  - (1) 調解委員會相關人員：包括調解委員及經辦調解事務之人。由於調解案件，性質上屬於處理私權爭議，並非行使公權力，且參與調解人員

依法亦涉有保守秘密之義務，因此，依行政院消保會解釋<sup>6</sup>，若非議會為行使其職權索取相關資料，並經議會決議，調解委員會似以不提供為宜。

- (2) 協同調解人：由調解委員會所邀請列席擔任協同調解人，因具有準公務員之角色，故依法應負守密義務。
- (3) 法院相關人員：依民事訴訟法第四百二十六條規定，法官、書記官因經辦調解事件，知悉他人職務上、業務上之秘密或其他涉及個人隱私之事項，亦應保守秘密。

#### 4. 補充說明：

- (1) 已公開之事項：係指調解之委員、調解之雙方當事人及調解之期日與調解之處所等相關程序而言，至於調解之具體內容、及成立或不成立之理由等，應不屬於已公開事項之範圍，而屬於應守密之事項。
- (2) 當事人及輔佐人均無守密義務：在調解程序進行中，當事人並不在依法應守密義務之範圍內，是否妥適，亦值斟酌；本人認為：為保護雙方當事人權益，將來似有修法將其納入之必要。至所謂當事人，解釋上包括其代理人及輔佐人在內，均不負法定守密義務。

### 第二十三條（調解審查原則）

條文：「調解應審究事實真相及雙方當事人爭議之所在。

調解委員會依本辦法處理調解事件，得商請有關機關協助。」

解析：

1. 立法意旨：調解委員就調解之爭議事件，應站在中立立場，積極主動進行調解，並善用相關資源，儘量促成調解之成立。本條旨在規定調解委員進行調解時，應有一定之行為程序規範。包括
  - (1) 態度：參考鄉鎮市調解條例第十九條第一項規定，調解委員應本和平、

<sup>6</sup> 參見行政院消保會八十九年九月三十日台八十九消保法字第 01103 號函解釋，刊於消費者保護法判決函釋彙編〈三〉，行政院消保會編印，第六八九頁。其內容略以：「消費者保護官處理申訴或調解案件，性質上屬於處理私權爭議，並非行使公權力，其內容僅涉及私權，與議員之施政質詢尚無必然的相關性，且依調解相關規定觀之，參與調解人員亦涉有保守秘密之義務，故若非議會為行使其職權索取相關資料，並經議會決議，似以不提供為宜。」

懇切之態度，對當事人兩造為適當之勸導，並徵詢列席協同調解人之意見，原則上不可獨斷獨行。因此乃當然之理，故未予明定。

- (2) 審查：調解委員須先審究事實之真相及雙方當事人爭議之所在，才有辦法進行調解。此為最關鍵之所在，故本調解辦法予以明定。
- (3) 調解：調解委員就調解事件進行審查後，才能酌擬公正合理辦法，力謀雙方之協和，以促成調解之成立。此為審查之當然後續行為，無需明文規定。
- (4) 商請協助：如有必要，得商請有關機關協助，藉以解決相關專業或證據問題，當能有效促成調解之成立，故應加以明定。

### 2. 第一項：調解應審究爭議所在

調解委員在進行調解前，應先審究事實真相及雙方當事人爭議之所在，俾據以酌擬公正合理辦法；然後在進行調解時，則應本著和平懇切態度，力謀雙方之協和，以促成調解之成立。

### 3. 第二項：商請有關機關協助

為期調解能夠成立，調解委員會應善用相關資源，如有需要專業協助時，調解委員會除得邀請列席協同調解人外，並得商請有關機關協助。對於調解委員會因進行調解之必要請求協助事項，如調閱鑑定書、企業經營者之經營資料等，其他相關機關非有法令上之正當理由，不得拒絕<sup>7</sup>。

<sup>7</sup> 參見行政院消保會九十年九月二十四日台九十消保法字第 01056 號函釋，(該函主要係參考法務部九十年七月二十五日法九十檢字第 011801 號函辦理)，刊於消費者保護法判決函釋彙編〈四〉，行政院消保會編印，第六三五頁。其內容略以：「一、按刑事訴訟法第二百四十五條旨在防止洩露偵查秘密，以避免偵查中之證據有遭受湮滅、偽造、變造或有勾串共犯或證人或妨害他人名譽之虞，並保護訴訟當事人之隱私。故除依法令或為維護公共利益或保護合法權益有必要者外，不得公開揭露偵查中因執行職務知悉之事項。上開消費者保護法第三十九條、消費者保護官任用及職掌辦法第四條第三款以及消費者保護官執行職務應行注意事項第十四點等相關法令，係為保護消費者權益，促進消費安全、提昇消費品質所賦予消費者保護官行使職權之依據，與刑事訴訟法第二百四十五條第一項偵查不公開之原則，並無衝突，尚無排除上偵查不公開原則適用之規定。二、次按行政機關持有及保管資訊，固以公開為原則，限制為例外；惟關於行政資訊公開或提供有礙犯罪之偵查、追訴、執行或足以妨害刑事被告受公正之裁判或有危害他人生命、身體、自由、財產者，應限制公開或提供，為

4. 補充說明：調解委員進行調解時，依法不得為下列行為。

- (1) 處罰：調解具有任意調解之本質，故調解事件，對於當事人不得為任何處罰。
- (2) 行政監督：調解委員在調解進行中，對於不合作之當事人，尤其是企業經營者，如認為其行為可能危害其他消費者之虞者，可另依消保法及相關法令規定行使行政監督權限，但不得在調解個案中為之。
- (3) 違法調解：詳見本調解辦法第二十五條規定解析說明。

## 第二十四條（調解費用）

條文：「調解除勘驗費及鑑定費應由當事人核實開支外，不得徵收任何費用，或以任何名義收受報酬。」

解析：

1. 立法意旨：明定調解免費原則，以鼓勵消費者多加利用。
2. 調解費用之規定：
  - (1) 原則：免費。原則上不得徵收任何費用，或以任何名義收受報酬。
  - (2) 例外：下列費用應由申請之當事人核實開支。
    - a. 勘驗費。
    - b. 鑑定費。
3. 補充說明：
  - (1) 行政費用免費原則：所謂行政費用，係指調解委員會行政機構運作之費用，包括調解之人員、調解之場所、調解製作之文書及調解之通知等，均編列年度預算支應，故屬於免費之範圍。
  - (2) 勘驗費與鑑定費：調解之進行，如有當事人提出應行勘驗或鑑定者，因勘驗或鑑定均需另請其他專業人員或專業機構辦理，均非調解委員會之行政費用，故應由當事人核實開支。勘驗費及鑑定費，應由申請

---

行政程序法第四十四條及行政資訊公開辦法第五條第一項第二款所明定。依消費者保護官執行職務應行注意事項第十四點規定，消費者保護官執行職務，得請主管機關提供相關資料。是消費者保護官請求調閱火災鑑定報告書一事，如係基於執行職務所需，自屬權責範圍之內。惟火災鑑定報告書，如已涉及刑事案件之偵查，提供後是否將違反偵查不公開一節，宜由負責偵查之檢察官或司法警察機關，依具體個案認定之。」

勘驗或鑑定之人負擔規定，除可避免浮濫申請勘驗或鑑定外，另外勘驗或鑑定之費用昂貴，亦是一大原因。

### 第二十五條（違法調解）

條文：「調解委員或列席協同調解人，不得以強暴、脅迫或詐術進行調解，阻止起訴或其他涉嫌犯罪之行為。」

解析：

1. 立法意旨：調解委員進行調解時不得為之行為，包括處罰當事人、發動個別行政監督及違法調解等，其中違法調解因具有犯罪行為性質，對當事人權益影響最大，爰特予明文規定。
2. 違法調解：屬於犯罪行為，其模式包括
  - (1) 以強暴、脅迫或詐術進行調解。
  - (2) 以強暴、脅迫或詐術阻止起訴。
  - (3) 其他涉嫌犯罪之行為。
3. 補充說明：
  - (1) 規範之對象：本文僅以具有公務員角色之人員為規範對象，包括調解委員、列席協同調解人在內，俾避免彼等人員濫用公權力，但不包括當事人及其代理人、輔佐人。
  - (2) 犯罪之訴究：調解之進行類似公權力之執行，不得有任何違法之行為，否則當事人即得依法訴究其犯罪行為。
  - (3) 違法之補救：因違法調解所成立之調解，當事人可依法定程序向法院提起撤銷之。

### 第二十六條（調解書）

條文：「調解成立時，調解委員會應作成調解書，記載下列事項，並由當事人及出席調解委員簽名、蓋章或按指印：

- 一、當事人或其法定代理人之姓名、性別、出生年月日及住(居)所。如有參加調解之利害關係人時，其姓名、性別、出生年月日及住(居)所。
- 二、出席調解委員及列席協同調解人之姓名。
- 三、調解事由。
- 四、調解成立之內容。

五、調解成立之場所。

六、調解成立之年、月、日。

依本法第四十五條之三第二項或第四十五條之五規定視為成立調解者，其調解書無需當事人簽名、蓋章或按指印，但應記載當事人未於法定期間提出異議或提出異議又無正當理由不到場之事由。」

解析：

1. 立法意旨：配合本法第四十六條第二項之準用鄉鎮市調解條例第二十二條規定，修正第一項，詳列調解書之應記載事項。規定之必要理由為

(1) 此亦為調解進行必經程序之一，亟需加以規定納入。

(2) 為期完整性，及避免準用人言人殊，本辦法亦應加以規定。

2. 第一項：一般調解書之應載內容。

依一般程序調解成立，其調解書應記載下列內容，並應由當事人及出席調解委員簽名、蓋章或按指印：

(1) 人：與調解有關之相關人等之基本資料。

a. 當事人或其法定代理人、參加調解之利害關係人：在調解書上簽名，即為調解成立效力所及之對象。

b. 出席調解委員及列席協同調解人：在調解書上簽名，即為調解守密義務之對象。

(2) 事：調解事由，俾作為將來「一事不再理」認定之範圍。

(3) 時：調解成立之年、月、日，作為調解成立之日期依據。

(4) 地：調解成立之場所。

(5) 物：調解書，上面記載調解成立之內容，俾作為將來作為強制執行之標的。

3. 第二項：特別調解書之應載內容。

依特別程序調解成立，其調解書應記載下列內容，並僅由出席調解委員簽名、蓋章或按指印即可：

(1) 一般內容：與前述一般程序調解書相同之內容。

(2) 特別內容：鑒於本法第四十五條之三第二項及第四十五條之五視為調解成立，與一般調解成立之情形不同，其調解書另應載明該視為調解成立之具體事由，無需當事人於調解書簽名、蓋章或按指印。

4. 補充說明：

- (1) 多數當事人：調解事件如有多數申請人或多數相對人時，該等人員均應於調解書上簽名或蓋章，否則不為調解成立效力之所及。
- (2) 製作時間：調解書不限於當場製作，調解成立之調解書不必於調解成立當場簽名或蓋章，即使是嗣後再簽名或蓋章亦無不可；但其日期則應注意配合實際情形予以填註。
- (3) 份數：調解書應依當事人之人數製作，當事人每人均應發給一份，俾作為將來執行之依據。

**第二十七條（申請調解不成立證明書）**

條文：「調解不成立者，當事人得申請調解委員會發給調解不成立之證明書。

前項證明書，應於申請後七日內發給之。」

解析：

1. 立法意旨：採申請主義。因消費爭議之調解非訴訟之前置程序，爰參考鄉鎮市調解條例第二十七條之規定，修正為應經當事人申請，調解委員會始發給調解不成立證明書，且應於申請後七日內發給之；可以減少調解委員會不必要之作業程序。
2. 第一項：採申請主義  
須經當事人提出申請，調解委員會始發給調解不成立之證明書。
3. 第二項：發給期限  
經當事人申請後七日內，調解委員會應發給調解不成立之證明書，惟該七日期限為一訓示規定。
4. 補充說明：調解不成立之效力  
可參考民事訴訟法第四百二十二條規定，調解程序中，調解委員所為之勸導及當事人所為之陳述或讓步，於調解不成立後之本案訴訟，不得採為裁判之基礎。

**五、調解進行之特別程序（第十六條至第二十二條）**

消費爭議調解進行之特別程序，係依據消保法修正條文（主要係參考民事訴訟法第四百十七條、公害糾紛處理法第二十七條、政府採購法第八十五

條之四等所為之修正)所為之規定,可歸納為下列兩種情形:

- (一)不能合意但已甚接近之特別調解(第十六條至第十八條)
- (二)小額消費爭議未到場之特別調解(第十九條至第二十二條)

既稱調解,依調解之本質,即應屬任意調解,並無所謂強制調解存在之空間,除非修改或捨棄「調解」用語。雖有人稱此為準強制調解之規定,惟事實上在調解進行中,只要當事人有異議,調解即無法成立,因此調解之特別程序規定,並非準強制調解之規定,而應正名為特別調解程序規定,以與上述一般調解程序有所區隔。

特別調解程序,其立法目的旨在減少一般調解程序進行所造成調解不成立之比例,希望藉助特別調解程序,使其增加調解成立之機會,促使調解委員會得以發揮更大之功能。消保法在特別調解程序之條文中,多次使用「調解委員」一詞,引致疑義,事實上調解之程序,對內均係由調解委員負責主導進行,但對外則均以調解委員會名義為之,並無特別不同之處,併此敘明,爰予逐條解析說明如后。

#### 第十六條(不能合意已甚接近之處理解程序<一>—研提解決方案)

條文:「關於消費爭議之調解,當事人不能合意但已甚接近,調解委員依本法第四十五條之二第一項規定提出解決方案時,應將其意旨及內容記明或附於調解筆錄,並應於取得參與調解委員過半數簽名同意後,作成解決方案書,送達雙方當事人。

前項解決方案書應記載下列事項:

- 一、解決方案之內容。
- 二、提出異議之法定期間。
- 三、提出異議,應以書面為之。但親自至調解委員會以言詞提出異議者,應在調解委員會作成之紀錄上簽名或蓋章。
- 四、異議之提出,以掛號郵寄方式向調解委員會提出者,以交郵當日之郵戳為準。
- 五、未於法定期間提出異議之法律效果。

解析:

1. 立法意旨:配合本法第四十五條之二規定,規定該調解進行之必要程序及相關書面之內容。

2. 第一項：配合本法第四十五條之二第一項規定，明定調解委員會應進行之程序，依序分別為：
  - (1) 研擬方案：調解委員應先研擬解決方案。
  - (2) 記明筆錄：調解委員應將解決方案之意旨及內容，記明於調解筆錄或附於調解筆錄，以資佐證。
  - (3) 取得同意：負責研擬之調解委員，應將該解決方案送請下列參與調解委員審閱，並取得參與調解委員過半數在調解筆錄上之簽名同意。
    - a. 獨任之調解委員：只要該調解委員之簽名同意。
    - b. 多數之調解委員：應得參與調解委員之過半數簽名同意。
  - (4) 作成方案書：調解委員應將解決方案作成解決方案書，方案書上並記載法定之必要記載事項。
  - (5) 送達當事人：調解委員應準用民事訴訟法有關送達之規定，將解決方案書送達雙方當事人。

3. 第二項：解決方案書之內容。

配合本法第四十五條之二第二項規定，並參考行政程序法第三十五條及第四十九條之規定，明定解決方案書應記載下列事項：

- (1) 解決方案之內容：包括當事人、調解事由、調解機關、調解內容與研提方案之理由及依據等，均應載入成為內容。
- (2) 異議之期間及效力：
  - a. 法定期間：自解決方案書送達後十日之不變期間內為之，始期係採到達主義；至有關期間之計算，應依民法之規定。
  - b. 未異議之效果：當事人在法定期間內未異議或逾期異議者，均將視為依該方案調解成立。
- (3) 異議之方式：
  - a. 原則：應以書面為之，俾期審慎。該異議之書面，如以掛號郵寄方式提出者，參考行政程序法第四十九條規定，以交郵日之郵戳為準。換句話說，終期係採發信主義。
  - b. 例外：當事人如係以親至調解委員會以言詞提出異議者，則屬例外情形，經參考行政程序法第三十五條規定，亦無不可，但應在紀錄上簽名或蓋章，以資證明。

4. 補充說明：公示送達亦可

本條未如小額消費爭議之解決方案有不適用公示送達之規定，主要是雙方當事人均已到場進行調解，多少瞭解對方之需求，且雙方雖未合意但已甚接近，解決方案之內容與雙方之意見應該差距不大，即使以公示送達方式為之，對其影響亦甚有限，應不致讓人有輕重失衡的感覺。

### 第十七條（不能合意已甚接近之處理程序〈二〉—未異議之處理）

條文：「當事人於前條解決方案書送達後，未於十日之不變期間內提出異議，視為已依該方案成立調解時，調解委員會應將方案作成調解書，並敘明理由後併同原卷逕送法院核定。」

解析：

1. 立法意旨：配合本法第四十五條之三規定，明定當事人對於前條之解決方案，未於異議期間內提出異議，視為已依該方案成立調解時，調解委員會應進行之程序。
2. 本項調解進行之程序，包括：
  - (1) 確認是否符合法定要件：必須符合法定要件，才可視為調解成立。
  - (2) 製作調解書：方案僅為調解成立之重要內容及依據，並非調解書，故視為調解成立時，仍應依方案製作調解書。
  - (3) 送法院核定：調解書須送請法院審核，並經法院核定後，始具有與法院確定判決同一之效力。
3. 補充說明：
  - (1) 敘明理由：所謂敘明理由，係指調解委員會僅需說明為何可以調解成立之法定依據之理由，即可。
  - (2) 期間之計算：可參考民事訴訟法第一百六十一條規定，期間之計算，依民法之規定。

### 第十八條（不能合意已甚接近之處理程序〈三〉—異議之通知）

條文：「當事人於前條異議期間提出異議，視為調解不成立時，調解委員會應敘明理由，通知他方當事人。」

解析：

1. 立法意旨：配合本法第四十五條之三規定，明定當事人對於解決方案提出異議，視為調解不成立時，調解委員會應進行之程序。

2. 本項調解進行之程序，包括：

- (1) 確認是否符合法定要件：必須符合法定要件，才可視為調解不成立。
- (2) 調解不成立：在當事人依法提出異議後，即應依法視為調解不成立。
- (3) 通知他方當事人：調解不成立，因提出異議之當事人已經明白異議之效果，故不必再行通知；因此，調解委員會只須敘明理由通知他方當事人即可。

3. 補充說明：

- (1) 法定之理由：係指調解委員會只要說明由於當事人已提出異議，依法調解不成立之法定依據，作為理由通知他方當事人即可。
- (2) 異議之內容：當事人提出之異議，只要能充分表達其不同意之意旨即可，無須敘明理由；另為確保任意調解之原則，調解委員對於異議不得再有任何意見。

### 第十九條（不到場效果）

條文：「當事人無正當理由，於調解期日不到場者，除本法第四十五條之四所定小額消費爭議之情形外，視為調解不成立。但調解委員會認為有成立調解之望者，得另定調解期日。」

#### 解析：

1. 本條意旨：

- (1) 條次規定：原則上推定當事人應於調解期日到場進行調解，如不到場則屬例外情形，故本條規定在當事人未能合意但意見已甚接近條次之後。
- (2) 例外規定：有關小額消費爭議事件，本法第四十五條之四特別規定，在一定條件下，雖當事人不到場，仍有成立調解之可能，爰配合增列排除之規定。

2. 本調解辦法對當事人於調解期日不到場者，規定之處理模式為：

- (1) 原則：基於任意調解之原則，當事人無正當理由於調解期日不到場，似即可推定當事人並無意願參加調解，故原則上應朝調解不成立之方向辦理。
- (2) 例外：為期發揮調解之功能，避免訴訟不經濟問題，對於有成立調解之望案件，或是小額消費爭議案件，似可再給予調解之機會。

### 3. 補充說明：

- (1) 該另定調解期日係屬重定調解期日性質，為避免久不處理，解釋上仍應受第六條指定調解期日之三十日期間限制，惟其應自此次調解期日起算。
- (2) 所謂小額消費爭議，業經行政院核定同意比照民事訴訟法第四百三十六條之八小額訴訟額度規定，以新台幣拾萬元為上限<sup>8</sup>。

## 第二十條（小額消費爭議不到場之處理程序〈一〉—研提解決方案）

條文：「關於小額消費爭議，當事人之一方無正當理由，不於調解期日到場，經到場當事人一方請求或調解委員依職權提出解決方案時，應將其意旨及內容記明或附於調解筆錄，並應於取得全體調解委員過半數簽名同意後，作成解決方案書，送達雙方當事人。

前項解決方案書之應記載事項，準用第十六條第二項之規定。」

### 解析：

1. 立法意旨：只要係為避免下列問題，希望消費者權益能夠儘量利用調解之模式，從而快速地使其權益獲得應有之保障。有關小額消費爭議問題，為提昇其調解成效，消保法第四十五條之四已予特別調解程序之規定，本條係配合該條所為之必要程序規定。
  - (1) 訴訟不經濟：小額消費爭議，如循訴訟程序尋求救濟，不僅曠日費時，且程序嚴謹，消費者常望之卻步。
  - (2) 訴訟程序冗長：期使消費者之權益可透過訴訟外之程序快速妥適處理。
2. 第一項：必要程序之規定

配合本法第四十五條之四規定，爰於第一項明定經到場當事人一方請求或調解委員依職權提出解決方案時，調解委員會應進行之程序：

- (1) 研擬方案：調解委員應先研擬解決方案。
- (2) 記明筆錄：調解委員應將解決方案之意旨及內容，記明於調解筆錄或附於調解筆錄，以資佐證。

<sup>8</sup> 行政院依本法第四十五條之四第四項：「第一項小額消費爭議之額度，由行政院定之。」規定，參照民事訴訟法第四百三十六條之八有關小額訴訟額度為新台幣十萬元以下之規定，於九十二年五月二十六日以院臺聞字第 0920020214 號令訂定小額消費爭議之額度為新臺幣十萬元在案。

- (3) 取得同意：負責研擬之調解委員，應將該解決方案送請全體調解委員審閱，並取得全體調解委員過半數在調解筆錄上之簽名同意。至所謂全體委員過半數之同意，並不以實際參與之調解委員為限。
- (4) 作成方案書：調解委員應將解決方案作成解決方案書，方案書上並記載法定之必要記載事項。
- (5) 送達當事人：調解委員應準用民事訴訟法有關送達之規定，將解決方案書送達雙方當事人。

### 3. 第二項：規定解決方案書之應載內容

配合本法第四十五條之二第二項規定，並參考行政程序法第三十五條及第四十九條之規定，明定解決方案書應記載事項（因其應記載內容與第十六條第二項相同，故採準用規定，以免重複，故不另贅述）。

## 第二十一條（小額消費爭議不到場之處理程序〈二〉—未異議之處理）

條文：「當事人於前條解決方案書送達後，未於十日之不變期間內提出異議，視為已依該方案成立調解時，準用第十七條規定之程序辦理。」

解析：

1. 立法意旨：配合本法第四十五條之五規定，明定當事人對於前條之解決方案，未於異議期間內提出異議，視為已依該方案成立調解時，調解委員會應進行之程序。
2. 因其程序與第十七條之規定相同，故採準用規定，以免重複。
3. 補充說明：請參考第十七條規定之補充說明，不另贅述。

## 第二十二條（小額消費爭議不到場之處理程序〈三〉—異議之處理）

條文：「當事人於前條異議期間提出異議者，調解委員應另定調解期日，通知雙方當事人到場。

前項調解期日，自接受異議之日起，不得逾二十日。

第一項之通知，應記載下列事項：

- 一、另定調解之期日。
  - 二、另定調解期日之理由及異議內容要旨。
  - 三、提出異議當事人無正當理由不到場者，視為依該方案成立調解之意旨。
- 經調解委員另定調解期日，提出異議之當事人無正當理由不到場者，

視為已依該方案成立調解，並依前條規定之程序辦理。」

#### 解析：

1. 立法意旨：配合本法第四十五條之五規定，第一項明定當事人對於解決方案提出異議時，調解委員會應進行之程序。
2. 第一項：規定調解續行之程序，包括：
  - (1) 確認是否符合法定要件：必須符合法定要件，才可續行調解。
  - (2) 另定調解期日：調解委員會應另定調解期日，續行調解。
  - (3) 製作通知書：調解委員會應製作通知書。
  - (4) 送達通知：調解委員會應將通知書送達雙方當事人。
3. 第二項：規定另定調解期日之期限  
為求迅速處理，爰將調解委員會另定調解期日之期限，從一般規定之三十日縮短為二十日。
4. 第三項：規定通知書應載內容。該通知書應記載下列事項
  - (1) 時間：另定之調解期日，該調解期日即為調解進行之期日。
  - (2) 內容：另定調解期日之理由及異議內容要旨。
  - (3) 法效：異議當事人無正當理由不到場者，視為仍依該方案成立調解之意旨。
5. 第四項：程序之準用。  
配合本法第四十五條之五規定，第四項明定提出異議當事人無正當理由不到場，視為已依該方案成立調解時，調解委員會應進行之程序，因其程序與第二十條之規定相同，故規定依前條程序辦理，以免重複。
6. 補充說明：
  - (1) 所謂敘明理由，係指調解委員會僅需說明為何可以調解成立之法定依據之理由即可。
  - (2) 雙方當事人均有權對解決方案提出異議，如未於法定期間內提出異議者，即喪失其反對權利。故只要有異議之當事人無正當理由未到場即可，至無異議之當事人是否到場，均不影響及調解之成立。

## 六、調解成立之程序及效力（第二十八條至第三十二條）

本調解辦法，將下列有關調解成立之程序及效力予以納入，並未逾越消保法授權之範圍。

(一)調解成立及送達之程序(第二十八條及第二十九條)

(二)調解成立之效力及救濟程序(第三十條至第三十二條)

由於鄉鎮市調解條例所定調解制度及程序，與消費爭議調解制度在本質上及程序上仍有其差異存在，為建立消費爭議調解制度之完整獨立性，並避免準用可能人言人殊問題發生，爰將相關準用文字予以具體明確規定於本調解辦法內。該等規定即令與人民之權利義務有關，但因依據仍在消保法及鄉鎮市調解條例中；且消保法第四十四條之一規定「受理及程序進行等事項」之授權範圍，因調解在調解成立後仍有相關程序必須進行，故將調解成立之效力及其相關程序予以納入本調解辦法規定，亦符合「等」之範圍，並無所謂逾越之問題。爰逐條予以解析說明如后。

## 第二十八條(調解書之處理程序)

條文：「調解委員會應於調解成立之日起七日內，將調解書送請管轄法院審核。

前項調解書經法院核定發還者，調解委員會應即將之送達雙方當事人。」

解析：

1. 立法意旨：配合本法第四十六條第二項準用鄉鎮市調解條例第二十三條規定，明定調解書送請法院審核之期日及核定後應送達當事人之程序。
2. 第一項：規定調解書送請法院核定之程序，依序為：
  - (1) 製作調解書：調解成立，調解委員會應依法製作調解書。
  - (2) 送請法院審核：調解委員會應將所製作之調解書，在調解成立之日起七日內，全部送請管轄法院審核。該七日期限，屬於一種訓示規定。
3. 第二項：規定法院核定調解書之處理程序，依序為：
  - (1) 筆錄記明經法院核定：調解書經法院核定發還者，調解委員會應先記明於筆錄，以資查證。
  - (2) 送達雙方當事人：調解委員會應將法院核定發還之調解書送達雙方當事人，每人一份。
4. 補充說明：法院核定前後之處理模式
  - (1) 調解送請法院核定之效力
    - a. 未經法院核定前：調解因已成立，至少具有民法上和解之效力，只是未具有與法院確定判決同一效力而已。
    - b. 經法院核定後：始具有與確定判決同一之效力(即執行力)。因此，

調解之結果如果雙方均已履行完畢，並無所謂執行問題時，似無再送法院核定之必要。

- (2) 法院不核定时，可由調解委員會視實際情形予以個案處理：
- a. 依法院意見配合修正後再送法院核定。
  - b. 無法依法院意見修正時，可依和解方式辦理。
  - c. 無法獲得當事人同意修正時，應依調解不成立之方式辦理。

### 第二十九條（調解文書之送達）

條文：「調解有關文書之送達，除本法另有規定外，準用民事訴訟法關於送達之規定。」

解析：

1. 立法意旨：配合本法第四十六條第二項準用鄉鎮市調解條例第二十三條規定，明定調解相關文書之送達方式。
2. 本調解辦法規定之送達方式，為：
  - (1) 原則：準用民事訴訟法之規定。
  - (2) 例外：本法第四十五條之四規定小額消費爭議解決方案之送達，不適用公示送達之規定。
3. 補充說明：小額爭議不適用之理由  
有鑒於公示送達，當事人不一定可以收到及瞭解其內容，形同一造判決，對當事人較為不利，故小額消費爭議調解當事人未到場之解決方案特別規定不適用民事訴訟法關於送達之規定。

### 第三十條（調解成立之效力〈一〉—核定程序之效力）

條文：「調解經法院核定後，當事人就該事件不得再行起訴。  
經法院核定之調解，與民事確定判決有同一之效力。」

解析：

1. 立法意旨：配合本法第四十六條第二項準用鄉鎮市調解條例第二十四條規定，增訂調解之效力〈一〉—與法院確定判決有同一之效力。
2. 第一項：適用一事不再理之原則  
明定調解成立—經法院核定後，即有一事不再理原則之適用，當事人不得就該事件再行起訴。

3. 第二項：賦與法院確定判決同一之效力

明定調解經法院核定後，具有與法院確定判決同一之效力，即既判力、確定力及執行力。

**第三十一條（調解成立之效力〈二〉—終結爭議程序）**

條文：「民事事件已繫屬法院，在判決確定前，調解成立，並經法院核定者，依本法第四十六條第二項準用鄉鎮市調解條例第二十五條第一項之規定，視為於調解成立時撤回起訴。」

解析：

1. 立法意旨：配合本法第四十六條第二項準用鄉鎮市調解條例第二十五條規定，增訂調解之效力〈二〉—已起訴案件視為於調解成立時撤回起訴。
2. 調解成立，並經法院核定者，依前條規定具有與法院確定判決同一之效力，該項爭議已獲有效處理解決，如另有向法院起訴者，基於一事不再理原則，自應將之視為於調解成立時撤回起訴，以資處理依據。
3. 補充說明：因事涉法院職權，故本條特別引用準用之法源依據。

**第三十二條（調解成立之效力〈三〉—司法救濟程序）**

條文：「經法院核定之調解，有無效或得撤銷之原因者，當事人得向原核定法院提起宣告調解無效或撤銷調解之訴。

前項訴訟，當事人應於法院核定之調解書送達後三十日內提起之。」

解析：

1. 立法意旨：配合本法第四十六條第二項準用鄉鎮市調解條例第二十六條規定，增訂調解成立之效力〈三〉—調解書有無效或得撤銷原因時之救濟及其除斥期間。
2. 第一項：規定調解成立之救濟途徑，必須向原核定法院為之。包括：
  - (1) 提起宣告無效之訴。
  - (2) 提起撤銷調解之訴。
3. 第二項：規定調解救濟管道之除斥期間  
當事人必須在法院核定之調解書送達後三十日內，向原核定法院提起之。
4. 補充說明：司法救濟方式

當事人如認為調解委員有應迴避而不迴避而成立之調解，即可對之提起調解無效或撤銷調解之訴。

## 七、其他

雖然本調解辦法並未納入，但依鄉鎮市調解條例規定屬於調解制度應有之重要內容者，均納入其他方面範疇，惟因篇幅所限，本文擬僅就調解之組織及調解業務之補助兩方面予以解析說明如后：

### (一)調解之補助及獎勵

#### 解析：

1. 重點說明：為因應實務需要，俾有效推動消費爭議調解制度之業務，建立必要機制，爰參考鄉鎮市調解條例第三十一條之規定，本調解辦法在修正時曾參酌地方消保官意見，增訂補助及獎勵規定為：「為加強調解業務推展，行政院消費者保護委員會得按實際需要，對調解委員會予以補助或獎勵。」但因下列理由，最後不得已仍予刪除。

(1) 補助部分：茲以縣市消費者保護業務，依地方制度第十九條規定，屬縣市自治事項，所需經費依財政收支劃分法第三十七條之一規定，應由地方政府就其基準財政收入及其經常收支支應，不宜由中央政府補助辦理，故主計處建議予以刪除。

(2) 獎勵部分：查鄉鎮市調解條例第三十一條規定僅有補助並無獎勵之規定，本條之意旨係指行政獎勵，惟此獎勵之項目及標準等相關內容並未明訂，執行時將產生困難。且其財源無著，故人事局及研考會建議予以刪除。

#### 2. 補充說明：主管機關問題

消費爭議之調解，目前尚無法定調解業務之中央主管機關，本人經參考鄉鎮市調解制度之成例，在理論及實務上之需要，個人意見認為其有關之主管機關，惟何者較為妥適，當留供實務及學說上作進一步探討。

##### (1) 中央目的事業主管機關

- a. 行政院消費者保護委員會。
- b. 法務部。

##### (2) 中央調解業務主管機關

- a. 法務部。

b. 司法院。

(二)調解之組織及運作

解析：

1. 重點說明：因消保法第四十四條之一並未為此方面之授權，且此等規定與調解程序之進行並無密切關係，故未予納入。有關調解之組織及運作問題，均應依消保法及本設置要點相關規定辦理。
2. 補充說明：

關於調解委員會行政事務之辦理單位，依行政院消保會解釋<sup>9</sup>，應依據本設置要點第十點規定，由直轄市或縣（市）長指派各該機關法制單位或其他相關單位人員兼辦之。其適用次序及立法要旨略次：

- (1) 原則：基於業務運作需要考量，地方政府原則上應指派法制單位人員兼辦其行政事務。
- (2) 例外：基於尊重地方自治考量，地方政府例外亦可指派其他相關單位人員兼辦其行政事務。

---

<sup>9</sup> 參見行政院消保會八十六年三月十五日台八十六消保法字第 00314 號函解釋，刊於消費者保護法判決函釋彙編〈一〉，行政院消保會編印，第三五三頁。其內容略以：「一、關於消費爭議調解委員會行政事務之辦理單位，應依據本會八十四年一月十八日函頒之『直轄市縣市消費爭議調解委員會設置要點』第十點：『本會行政事務，由直轄市或縣市長指派各該機關法制單位或其他相關單位人員兼辦之。』之規定辦理。二、該設置要點第十點規定之適用次序及其立法要旨略次：（一）基於業務運作需要考量，原則上應指派法制單位人員兼辦其行政事務：調解業務具有準司法業務性質，本會在研擬該設置要點第十點時，即全盤考量其業務實際運作需要情形，並經邀請相關機關代表及學者專家多次開會研商，與會代表均一致認為其行政事務允宜由法制單位辦理為妥，故於該設置要點第十點明定，其行政事務原則上應指派法制單位人員兼辦之。（二）基於尊重地方自治考量，例外亦可指派其他相關單位人員兼辦其行政事務：調解委員會之行政事務原則上本應指派法制單位人員兼辦，惟為尊重地方自治首長職權，乃於該設置要點第十點後段特別增列規定，如直轄市或縣市長基於特別考量，其行政事務仍得指派其他單位人員兼辦之，以為例外之規定。」

## 參、結語：

消費爭議調解制度絕對不是鄉鎮市調解制度之翻版，否則只是一種疊床架屋而已，並無同時存在之必要。因此，消費爭議調解制度在調解之設計中應有其自己的特色，一種比鄉鎮市調解制度更專業的特色，才能彰顯其特別調解制度之特性；在調解的進行中，利用其專業的知識，讓消費爭議之調解較鄉鎮市之調解，能發揮更有效的功能，才能獲得消費者的信賴與採用；在調解的法令中應有自己的規定，不應將之視為鄉鎮市調解之附屬制度，而以準用方式辦理，才能讓消費爭議調解制度與鄉鎮市調解制度產生一定之區隔，俾得以發揮其獨立應有之功能。

本調解辦法之修正，雖然主要是配合消保法部分條文修正所為配合之修正，但在另一方面，條文亦由原僅十六條增列為三十三條，已慢慢建立起自己的法令及特色，這是一個可喜的現象，也是一個正確的方向，對確保消費者權益將提供更有效的處理模式，我們樂觀其成。

