

我國消費爭議調解制度之回顧與前瞻

曾品傑*

目次

壹、導論	肆、消費爭議調解之革新指標
貳、消費爭議調解之法制現況	一、值得信賴(Confidentialité)
一、調解制度之法理基礎	(一) 時效不利益之禁止
(一) 紛爭解決之專業化	(二) 調解私密性之保障
(二) 程序選擇權之保障	二、具有品質(Qualité)
二、調解制度之相關規定	(一) 制度有效率
(一) 消費爭議之調解法制	(二) 調解須公正
(二) 調解類型之重新構築	(三) 具專業知能
參、以紛爭性質決定調解類型	三、可接近性(Accessibilité)
一、購屋類糾紛	(一) 現場調解之侷限性
二、金融保險類糾紛	(二) 視訊調解之開創性
三、家用電器類糾紛	伍、完善消費爭議調解之建議
四、車輛類糾紛	
五、運輸通訊類糾紛。	

* 現為中正大學財經法律學系副教授，本文為 97 年度國科會專題研究計畫：「我國與法國消費者保護法之比較研究(III)」(97-2410-H-194-115-)之部分研究成果，作者對於兩位匿名審查人之指正意見，特致謝忱。

摘 要

本文嘗試將消保法與民事訴訟法上消費爭議最常適用之調解類型，分為法官主導程序之「法官調解型」、中央或地方主管機關代表擔任調解委員而主導程序之「機關調解型」、法律以外其他專業人士主導程序之「專家調解型」、以及經兩造同意得由專業人士酌定調解條款之「專家仲裁型」四種態樣，俾使消費者得因應不同之事件類型，依循各該法律規定，選擇最適合解決紛爭之調解模式。觀諸我國近來消費爭議之前五大糾紛，以購屋類、金融保險類、家用電器類、車輛類、以及運輸通訊類糾紛，最受矚目。本文建議各縣（市）政府在遴聘其消費爭議之調解委員時，應參酌上個年度該縣（市）消費爭議事件之糾紛屬性、或至少參考全國消費爭議之前五大紛爭事件之類別，據以選任通曉熟稔稔渠等專業技術領域之專家，如此方能迅速掌握爭點，有效切中問題核心，提出合理可行之解決建議，以提升調解成立之比例。

關鍵字：消費爭議、調解、消費爭議調解委員會、訴訟外紛爭解決、消費者保護法。

The Retrospection and Perspective of Consumer Disputes Mediation in Taiwan

JSENG Pin-chieh

Abstract

The purpose of this article, which is divided into five parts, is to analyze the Taiwanese Consumer Disputes Mediation in theory and in practice. Following an introduction, Part II examines the consumer disputes mediation mechanism provided in Taiwanese Consumer Protection Law. Part III presents the top 5 categories of consumer disputes occurred according to official statistic data in the past two years. Part VI explores the possibility to perfect this mechanism through improving the confidentiality, the quality, and the accessibility of mediation. Part V concludes by offering several propositions to the promotion of consumer disputes mediation in Taiwan.

Key words : Consumer disputes, Mediation, Consumer dispute mediation committee, ADR, Alternative Dispute Resolution, Consumer Protection Law.