

2019 年 5 月 2 日(星期四)

香港各界妇女联合协进会

「调解论坛及“调解为先”承诺书」讲座

律政司司长郑若骅资深大律师致辞全文

蔡副主席、林太、Elise:

多谢你们今天邀请我到这里就「调解为先」承诺书，跟大家作出分享。

我会先讲解一下，然后欢迎大家提问，我会乐意解答。

甚么是调解?

我想今日和大家分享一下调解是甚么一回事，其优点是甚么，香港又准备怎样发展调解，好让大家知道我们的方向。在香港，调解的历史并非真的很长，开始起到真正的作用，其实是在兴建赤鱲角机场的时期，调解用作解决了一些很大争议。自此以后，很多商业活动，包括一些跨境的商业活动也有使用调解。

但大家可能会问，调解跟法庭诉讼或仲裁，又有何不同？大家也清楚

知道，在法庭的诉讼中，法庭会作出判决，按证据和法律来决定哪一方赢、哪一方输。当然有需要时诉讼方可以提出上诉。

仲裁又是甚么呢？仲裁是双方同意找一个中立的第三者，即仲裁员（或三个人组成的仲裁庭），按法律和证据去就双方争议的对错作一个裁决，所以也要判一方赢或输。大家也会明白，当有一方赢、另一方输时，输的一方往往不大高兴，很少会输得心服口服。这正正带出尤其是对商人而言，或对整个社会而言，调解特别有用之处。因为调解并不需要看谁对谁错，调解的整体目的是就双方的争议，或双方不同的看法，找出一个方案，而这个方案是为双方所接受。

所以甚么是调解？调解其实是双方和谈的延伸。如在和谈过程中，因为沟通上的问题或其他原因而未能成功，便可以请一个中立的第三者来进行调解，这位中立的第三者就是我们所说的调解员。调解员的工作并非判定谁对谁错，调解员最重要的工作是促进双方沟通，而当他进行这项工作时，他亦可以单方面见其中一方，以理解其心底在想甚么，为何他与对方会有歧见等。他通过与双方沟通，便可以尽量找出双方的共同利益和大家都希望达到的结果，而不是将争议无限扩大。通过大家互相沟通和会面，调解员便会找到一个方案，或引导任何一

方或双方提出一些双方也能接受的方案，从而达成和解。所以调解员所做的工作是要聆听、鼓励别人沟通，亦需要有创意去思考一些方案，着眼于共同利益方面，而非争议方面。有时我们会说调解员好像担当一位中间人，但需达到专业水平，亦要有双方的信任，才可以将其工作做好。最终所达成的和解协议，是双方自愿同意的，所以最后没有一方赢或输。大家经常听到一个双赢情况(win-win situation)，其实就是指找到大家都能接受的方案。

调解的好处

这类和解方案的一大好处，就是它不单可处理原本的争议，它甚至乎可以“think out of the box”，很有创意地想出一些方案来进一步推进双方未来的合作。换句话说，“双赢”不限于处理现时的争议，甚至乎可使双方的关系更进一步，甚至乎可以达成新的合约、工作关系等。

在调解的程序中，最重要的是当事人愿意参与调解。我曾处理过一些个案，双方都不想参与调解，但在合约上写明要先调解，于是他们坦白跟我说，其实并不想来，不过既然合约上写了，亦尽管来「过程序」。

但只要当事人肯来，一个专业的调解员会将他们的心结或分歧转移到共同利益方面。有些情况是双方最初都以为自己不想调解，但因为根据合约要去尝试调解，而最终调解员亦可以令到他们达成和解。正因如此，我们经常鼓励大家参与“调解为先”承诺书。因为即使双方本来是互不信任、互不沟通，但只要大家愿意去调解，仍绝对有可能最终达成和解。

调解可以促进和谐，强调以和为贵，因为不需要找谁对谁错，亦能求同存异，目的是找出共通点，即使有不同的意见亦没有问题。和解的方案可能是金钱赔偿，亦可能是再扩展下一个协议，甚至乎可能只是一个简单的道歉，只要找出一个共赢方案，和解便有可能。香港有调解方面的相关法例，《调解条例》就调解作出界定，正如我刚才所讲，就是找一个中立的第三方担任调解员促进大家沟通，找出争议点，探索一个双方均可以接受的方案。

调解另一好处是保密。如果有争议，我们有时会担心，假若我在尝试和解的过程中承认自己有不对之处，一旦和解不成功而需要诉讼，对方会否在诉讼中引用自己承认过失的说话，而对自己不利？调解是保密的，换句话说，在调解过程中，不论跟调解员或是跟对方的沟通，

均不会离开调解的范围。调解成功的机会当然重要，所以要畅所欲言；万一调解失败，也不会影响将来要进行的仲裁或诉讼。

相对而言，调解还有另外一点比诉讼和仲裁更好，就是调解的自主性更强。换句话说，大家进行调解时，可以决定程序、时间、参与度和调解员，自主性很强。而在众多的争议解决程序当中，调解的灵活性特别高。它可以用不同方法来进行，甚至有人说可能在吃饭的时候由调解员作调解程序，又或者通过电话来进行，所以调解程序特别灵活，并切合各方实际需要。

调解成功之后，双方会得到一个有法律约束力和可以执行的和解协议，这个和解协议其实等同合约。万一对方真的不愿意按照和解协议履行付款等责任，又该如何处理呢？严格来说，这是可以执行的。不过，这个担忧可能只属理论上的情况，因为当和解协议是双方同意下自愿签署，不获履行的机会其实极微。我不能完全排除这个可能，因为我亦处理过一些案件，是和解之后却又需要仲裁，但那是非常复杂的案件，涉及很多公司和地方的合约，所以有一些遗漏。但实际来说，和解协议不获履行的机会是很小的，因为双方都愿意用以和为贵、向前看的方法去达成有效的和解协议。

调解的实际运作

在实际运作方面，现时若果你在香港的法庭进行诉讼，法庭会要求你考虑调解。我可以与大家分享一个司法机构的统计，在二〇一八年，原讼法庭的案件中，已经完成调解的，有百分之五十一在调解过程中达成协议，余下的百分之四十九未能在调解中实时达成协议，但部分亦在之后六个月内达成协议。希望大家理解，有时候在调解程序完成那一刻未必可以实时达致和解。我自己也有亲身经验，当我完成调解程序之后，双方未能达成协议，但过了一段时间，他们告诉我最终都达成协议。因为很多时候，双方要回去再考虑一下，再评估一下若不达成协议，再下一步是如何的呢？例如继续打官司要用多少律师费，有多少烦处？他们经再三考虑之后，有时候都会成功和解，所以调解为先是非常重要。其实调解可令至大家和解之余，亦可以让大家重新审视争议点，找一个有效的解决方法。根据司法机构的统计，整体来说，总计达成协议的比率是百分之六十五，是相当高。

另外，金融纠纷调解中心的调解成功率亦非常高，接近百分之九十。

只要大家愿意尝试调解，其实有相当机会成功，经训练的调解员有能

力让当事人把心结打开，把争议点聚焦有用的方向。

调解服务的发展

我在此说明一下现时香港发展调解的几个大方向。首先就是「一带一路」和大湾区，这两个都是国家的重要发展策略。在「一带一路」沿线国家和大湾区内，香港都能以争议解决的中心的地位发挥作用。争议解决不只是仲裁，我们都不断推广调解，因为对中国来说，调解是一个强项。中国在处理调解方面有很多经验，香港也希望能发挥香港调解的优势。

第二是关于《内地与香港关于建立更紧密经贸关系的安排》(CEPA)。在二〇一七年六月，我们签署 CEPA 的《投资协议》。一所香港公司在内地投资，又或一所内地公司在香港投资，该项投资只要符合《投资协议》所界定的范围，便会受到保障，即不可以被歧视或强行征收等。假若《投资协议》中相关保障有争议的话，内地与香港的安排就是会用调解来解决争议。在同一国家内，内地和香港的争议用调解来处理。就着投资调解，香港亦做了相关训练工作。去年十月，我们举办培训课程，有五十多个人士参与，来自十八个司法地区。课程教授

投资调解，即是以调解处理投资者和东道国之间的争议。换言之，涉及很大的争议额或影响很大的争议，也可以用调解来处理。

在香港，我们亦推出了好几项措施。西九龙调解中心去年启用，目的是希望一些小额钱债案件，可以不需经过小额钱债审裁处处理，而在调解中心解决。每方只需要缴交二百元就会获得调解服务。暂时收到的响应都是非常正面，我们亦很开心为社会提供调解服务。

另外一个比较国际化的项目，就是使用电子平台，作网上争议解决。香港鼓励使得法律科技(LawTech)，希望各界可以使用一个 eBRAM 平台处理他们的争议，包括用调解的方式处理。这个平台亦可在亚洲太平洋经济合作组织的地区起到一定作用，因为亚太经合组织一直推广用调解、仲裁。香港推出一个电子平台来处理争议，对香港在国际上提供争议解决服务有一定帮助。律政司今年一月成立普惠避免及解决争议办公室，这个办公室主要统筹相关事务，帮助香港继续推广避免及解决争议的服务。

最后，我想再谈谈「调解为先」承诺书活动。我们每两年举办一次「调解为先」承诺书的活动。今年的活动会在五月二十四日在湾仔会展举

行，而这个会议内容包括体育调解、以调解技巧促成交易、在不同行业如创意工业、顾客服务、民生方面使用调解等。我们希望能够向更多企业和行业推广调解。「调解为先」承诺书当然不具法律约束力，我们鼓励大家做到「调解为先」，因为正如我刚才说，只要大家尝试的话，就有机会成功并达到双赢。如果商界人士都可善用调解尽快把争议解决，肯定对整个社会都大有益处。多谢大家。