

立法會九題：調解

以下為今日（六月十日）在立法會會議上譚耀宗議員的提問和律政司司長袁國強資深大律師的書面答覆：

問題：

當局於二〇一二年年底成立調解督導委員會（督導委員會），以推動更廣泛地使用調解方式解決紛爭。督導委員會設有三個小組委員會，分別為規管架構小組委員會、公眾教育及宣傳小組委員會，以及評審資格小組委員會（評審資格委員會），而評審資格委員會的其中一項職權是考慮是否及何時成立一個法定的資格評審組織以取代香港調解資歷評審協會有限公司（調評會）。調評會在二〇一三年四月成立，其職能包括制訂調解員資格評審標準。當局在去年七月曾表示，調評會只運作了一段短時間，而成立一個法定組織需詳細考慮多項複雜議題，當局認為應從調評會的運作中取得更多經驗，才研究成立一個法定的資格評審組織以取代調評會的事宜。就此，政府可否告知本會：

（一）有否就調解服務的使用情況進行統計；若有，過去三年，調解個案（包括法院要求與訟各方進行調解或經由提供調解服務機構協助進行調解的個案）的總數、涉及的當事人和調解員人數，以及當中達成協議的個案的百分比（按個案種類列出有關資料）；若沒有進行統計，原因為何，以及當局如何透過客觀數據去評估調解服務的使用情況；

（二）有否就每年進行調解的個案當中，經調解後達成協議的個案所佔比例設定目標（例如百分之五十）；若有，目標為何；若否，當局如何評估調解服務的成效；

（三）鑑於調評會由成立至今已運作超過兩年，當局有否評估現時是否適當時候就成立法定資格評審組織進行研究；若評估結果為是，何時會展開研究；若評估結果為否，原因為何；

（四）對於未被調評會認可其資歷的調解員，當局如何評估他們的資歷，以及監管他們進行調解工作時的操守及處理利益衝突的做法；

（五）當局現時以何機制處理涉及以下事宜的投訴：（i）未被調評會認可其資歷的調解員的操守、（i i）非調評會成員的機構的運作，以及（i i i）該等機構提供的調解課程的質素；及

(六)有否考慮在社區推廣調解服務,以鼓勵市民更多使用調解服務來解決糾紛;若有,詳情如何;若否,原因為何?

答覆:

主席:

(一)由於調解在保密的情況進行,並可在訴訟正式開展前或後進行,因此難以有整體的統計數據。然而,律政司亦一直關注相關機構的統計數據。根據司法機構網頁載有的統計數字,以及聯合調解專線辦事處、香港和解中心和香港國際仲裁中心備存或能夠提供的資料,有關調解在香港使用的情況的數據大致如下:

司法機構

有進行調解的案件數目

	二〇一二	二〇一三	二〇一四
原訟法庭	5 7 5	6 3 7	6 3 2
區域法院	3 4 9	4 4 1	3 9 7
合計	9 2 4	1 0 7 8	1 0 2 9

有進行調解的案件中達成協議的比率*

	二〇一二	二〇一三	二〇一四
原訟法庭	3 8 %	4 5 %	4 8 %
區域法院	4 2 %	4 2 %	4 5 %
平均成功率	4 0 %	4 4 %	4 7 %

*以達成全面/局部協議的案件計算

有進行調解的案件中最終能達成全面協議的比率#

	二〇一二	二〇一三	二〇一四
原訟法庭	4 6 %	5 7 %	6 5 %
區域法院	5 2 %	5 4 %	6 5 %
平均成功率	4 9 %	5 6 %	6 5 %

#包括嘗試調解即時不成功,卻於其後六個月內全面解決的案件數目

聯合調解專線辦事處

二〇一二至二〇一四年期間，聯合調解專線辦事處合共處理 3 1 0 宗要求協助的個案，其中 7 8 宗個案完成調解，成功率為百分之五十二。參與調解的當事人主要為二至三人。

個案種類	數量
財務／銀行	4 6
商業／合伙人	3 2
物業業權	3 1
債務	2 9
人身傷亡	2 7
建築／裝修	2 7
租賃協議	2 0
遺產承繼	1 9
貨品及服務	1 6
僱傭／薪酬	1 3
專業疏忽	1 2
保險	8
大廈管理	7
財產損壞	5
滋擾	5
知識產權	4
誹謗	3
土地業權	3
政府政策投訴	2
鄰里糾紛	1
合共	3 1 0

香港和解中心

二〇一二年至二〇一五年五月期間，香港和解中心共處理 6 2 宗調解個案。參與的調解員人數合共 9 6 人。個案種類包括商業、合約、漏水、人身傷亡、鄰里糾紛、僱傭、租賃、逆權管有、股東爭議、建築、大廈管理、職間衝突及誹謗等。

香港國際仲裁中心

二〇一二至二〇一五年五月期間，香港國際仲裁中心共處理 7 4 宗調解個案。參與的調解員人數合共 7 5 人。

個案種類	數量
家事	3
商業	4 5
人身傷亡	8
建築	1 6
租賃	2
合共	7 4

根據司法機構和以上調解服務機構提供的數據，可見調解已在香港被運用於不同類型的糾紛。律政司會繼續支援調解督導委員會鞏固多方面的工作，包括提供有利調解的環境和法律配套、提高公眾對使用調解的認識和興趣，亦會持續在香港建立調解文化。

(二)為進一步促進調解在香港的發展而成立的調解督導委員會並沒有就調解服務的成功率定下目標。實際上，單憑調解的成功率，未必能夠全面反映香港使用調解的實際成效。綜觀其他司法管轄區的經驗，也不會就調解服務的成功率訂下目標。從司法機構網頁提供的數據顯示，過去三年有進行調解的案件的 success 率為百分之四十四；若計算包括嘗試調解未能即時成功，卻於其後六個月內獲得解決的案件數目，success 率更高達百分之五十七。而聯合調解專線辦事處處理的調解個案中，success 率亦為百分之五十二。由此可見，調解一般效果良好。而在部分個案中，雖然調解未必能即時成功解決雙方的爭議，但在過程中提供了一個溝通平台，有利雙方收窄分歧，或重新檢視自己的處境，有助日後繼續磋商以達致最終和解。調解督導委員會會就有關數據及資料，考慮跟進如何進一步推動調解的運用。

(三)香港調解資歷評審協會有限公司(調評會)是由業界主導的非法定調解員資歷認可組織，在二〇一二年八月以擔保有限公司的形式成立。調評會的職能包括為調解員制訂資歷認可標準，培訓規定，和紀律機制。

調解督導委員會及其轄下的評審資格小組委員會，一直監察調評會的運作，包括討論是否應成立法定組織事宜。調解督導委員會認為應否成立法定組織這議題需要周詳考慮(例如如何在法律規管與運作上的靈活性作出平衡、法定組織是

否最佳規管模式），並需要參考其他持份者的意見、其他同類機構的情況等。

調評會運作僅兩年多，仍需要取得更多運作經驗來評估成立法定組織的切實需要及可行性。調解督導委員會會繼續留意調評會的發展。

（四）由當時律政司司長擔任主席的調解專責小組在二〇一〇年頒布了《香港調解守則》（《守則》），為調解員訂立通用標準，確保調解服務的質素。個別調解服務機構亦已採用《守則》作為轄下調解員的守則。

隨《調解條例》在二〇一三年一月實施，調解督導委員會及其轄下的評審資格小組委員會亦就《守則》進行檢討。調評會亦成立了專責小組詳細研究各項更新《守則》的建議，並諮詢持份者及向調解督導委員會匯報其建議。

調解的特性之一是其自願性。換言之，爭議雙方有權決定是否聘用調評會認可的調解員。然而，非調評會的調解員需要遵守《調解條例》中對於進行調解的規範，例如遵守調解保密要求等。此外，如個別調解服務機構已採用《守則》作為轄下調解員的守則，其轄下調解員需要遵守守則的要求。他們也一般需要遵守其調解組織或專業團體的守則。如調解員在個人操守或處理利益衝突有所不當，該調解員會受所屬組織或專業團體調查。調解員一般亦需與調解雙方簽署提供調解服務的合約，投訴人亦可考慮經由合適的法律程序作出追究。

（五）調評會的職能之一是為調解員制訂資歷認可標準，和認可調解訓練課程培訓規定。提供調解課程的機構須要向調評會申請並且必須通過考核，才可成為調評會認可課程。有意成為調評會認可調解員的人士須完成由調評會認可的有關調解課程。

如非調評會機構成員的調解機構或未獲得調評會認可的調解課程有涉及任何不當行為，可循合適的法律途徑追究，或向合適機構如消費者委員會投訴。

（六）調解督導委員會轄下的公眾教育及宣傳小組委員會負責研究提倡和發展調解的措施，以及實施新推出的宣傳措施。近年製作的政府宣傳短片和聲帶已在二〇一四年三月播放，以加深公眾對調解的了解，並鼓勵更廣泛使用調解作為解決爭議方法。

民政事務總署（民政署）透過轄下地區大廈管理聯絡小組，協助業主透過加強溝通或使用調解解決建築物管理爭議。在二〇一四年三月舉行的「調解周」期間，民政署協助在社區層面舉辦了兩場研討會及工作坊，介紹有關使用調解解決建築物管理爭議的事宜。

由二〇一五年三月起，民政署聯同香港和解中心及香港調解會，合作推行「大廈管理義務專業調解服務試驗計劃」，為願意嘗試透過調解處理大廈管理的糾紛的有關人士，安排專業調解員提供最多15小時免費的專業調解服務。

香港家庭福利會由二〇〇一年開始在香港多間中學推行「朋輩調解」培訓計劃。該計劃是由一班接受過調解訓練的同學，協助其他同學以理性及和平的方法解決衝突，促使雙方達成協議，締造雙贏局面。

香港家庭福利會在香港調解學院和香港調解會轄下綜合調解組支持下，在二〇一四年三月舉行的「調解周」期間為中／小學舉辦題為「化解爭議、播種和平」的調解講座，並為參加學校安排講座，以增進學生了解調解的好處。

公眾教育及宣傳小組委員會會繼續舉辦推廣活動，以加深社區層面使用調解的意識。

完

2015年6月10日（星期三）