



雀媽媽基金會

Tsuei Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service





崔媽媽基金會

Tsuei Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

賃居法律糾紛處理原則及技巧 暨案例說明

主講人：崔媽媽基金會義務律師 李明洲律師

網址：www.tmm.org.tw



崔媽媽基金會

Tsuei Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

李明洲律師 簡歷

專任：明曜法律事務所 主持律師

兼任：台灣高等法院 民事調解委員

台北地方法院 民事調解委員

公益：經濟部中小企業處榮譽諮詢律師

財團法人崔媽媽基金會義務律師



雀媽媽基金會

Tsui Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

講 題 大 綱

前 言

第一章 處理租賃糾紛的法律基準

第二章 租屋糾紛調處之觀念與技巧

第三章 案例分享與結語



講題大綱

第一章 處理租賃糾紛的法律基準

- 一、校園常見的糾紛類型
- 二、相關法律規定之說明

第二章 租屋糾紛調處之觀念與技巧

- 一、訓輔人員協助處理糾紛之基本原則
 - (一)「掌握事實」原則
 - (二)「依約依法」原則
- 二、調處的觀念與技巧
 - (一)調處的觀念
 - (二)調處技巧分享
- 三、建立制度與經驗檔案
 - (一)經驗與案例的建檔
 - (二)糾紛調處完成後的處理
 - (三)修改與調整
 - (四)自我省思

第三章 案例分享與結語



雀媽媽基金會

Tsuei Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

處理租賃糾紛的法律基準

校園常見的糾紛類型

- 一. 訂金爭議
- 二. 押金返還
- 三. 安全隱私問題
- 四. 人際相處
- 五. 水電管理費爭議
- 六. 修繕爭議與損害賠償
- 七. 二房東轉租或分租問題
- 八. 租所被查封或拍賣
- 九. 提前解約（終止租約）



雀媽媽基金會

Tsui Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

校園常見的糾紛類型

■ 案例說明：

一. 法律規定

二. 實務見解

三. 基本概念



一. 訂金（定金）爭議

案例1. 房東收定後避不見面：

劉同學北上就學，想租5,000元左右
的獨立套房，在看完房屋後，劉同學很滿
意這間房子格局與租金，房東一
口氣要求劉同學要付5,000元的定金，下
定後留下字據，約定了簽約時間，之後房
東卻避不見面，再也聯絡不到人。劉同學
詢問究竟多少錢才合理？如果房東收
定後避不見面，怎麼辦？



雀媽媽基金會

Tsui Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

一. 訂金（定金）爭議

案例2. 房東要沒收定金：

朱同學已經交付定金3,000元給房東，但並未簽訂租賃契約書，僅在名片背後寫了上租預定簽約的日期，之後朱同學為了籌措房租與押金，臨時希望房東能將簽約日期往後延期，但房東卻在電話中表示不能更改簽約日期，並表示若房客不能如期簽約則不將房屋租給朱小姐，且揚言要沒收朱同學的定金。朱同學表示自己已是低收入戶子女，現在房東沒收了定金3,000元，將對家庭的經濟生活有很大的影響，請問該怎麼辦？



雀媽媽基金會

Tsuei Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

二. 押金返還

案例3. 還屋時，房東要求牆壁重新粉刷：

吳同學在校園附近租屋，租賃期滿前房東告知若續租則將調漲房租，吳同學因經濟壓力告知量下便告知房東不再續租，將於租期屆滿後另尋新的住處。在返還房屋時，吳同學要求房東返還押金1萬元，房東表示當月水電瓦斯費尚未結算，且門把附近的牆壁因長期使用而污損；因此房東要求吳同學必須將牆壁重新粉刷後，才能將扣除水電費之後的押金返還給吳同學。吳同學認為房東的要求令他感到非常難，在此情形下，吳同學要如何處理才能讓房東返還押金呢？



雀媽媽基金會

Tsui Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

三. 安全隱私問題

案例5. 房東趁房客不在家私自更換門鎖，強制遷出房客物品：

房東趁賴同學生病住院兩星期，將賴同學的私人物品打包送至醫院，聲稱要解約，不租給賴同學。賴同學一直都有如期繳交房租，但房東卻趁賴同學住院不在家，擅自進入賴同學家，將她的物品打包，放置返醫院，並且更換賴同學的門鎖，賴同學請家匠來處理，無門可進，又無親人可投靠，只好請賴同學要怎麼樣才能保障自己的權益？



雀媽媽基金會

Tsui Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

四. 人際相處

案例6. 同住的房客素行不良，疑似有吸毒的行為：

李同學承租了一間頂樓加蓋的房子，同住者還有4人，其中有2名年輕人，夜間時候會帶朋友回家並且很吵鬧，且疑似有吸毒的行為。李同學不想再繼續住在這麼複雜的環境裡，曾多次向房東反應，但房東卻置之不理；由於租期尚未到期，李同學想以拒繳房租的行動向房東抗議。李同學詢問可以以拒繳房租來逼房東就範嗎？



五. 水電、管理費爭議

案例7. 每月水電費用高到無法負荷：

陳同學與房東住在同一戶，分A及B室，雙方各自有出入門戶，但住進去沒多久，發現水電瓦斯總開關在房東那一邊，水電表在陳同學這一邊，事前房東並未告知，也未商議雙方分攤水電費的比例。房東在家門前有一個魚池，每星期房東堅持要更換池水，導致陳同學必須每月繳交好幾百元的水費，每月水電費用高到無法負荷而與房東發生了好幾次的衝突，遭到房東3次刻意斷水、電及瓦斯，甚至出言恐嚇，影響陳同學的正常作息與生活需求，請問陳同學該怎麼處理比較恰當？



Tsui Ma Ma 基金會

Tsui Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

五. 水電、管理費爭議

案例8. 房東積欠管理費，總幹事告知一週內斷水電：

許同學的房東欠繳管理費11,000，大樓
總幹事已經多次告知許同學將停止供應，
水電，許同學也曾經多向房東反應此事，
希望房東儘快處理，但總幹事告知許同學，
繳清積欠的水電費，否則斷水電，許同學
一週內住戶許違約？許同學問水電費是否
是約並請房東退還押金？



六. 修繕爭議與損害賠償

案例10. 鐵捲門故障，房東不修：

高同學為肢體障礙者，好不容易承租到一樓的房，房屋有鐵捲門，第一天搬進去後發生鐵捲門故障了，無法關上影響到夜間居住安全，也曾向房東反應過，但房東藉故拖延，高同學也發了存證信函給房東，但高同學擔心房東置之不理，請問房東應該採取哪些動作，以保障其權益？



七. 二房東轉租或分租問題

案例11. 二房東積欠房租，大房東要求二房客遷離：

二房東陳先生承租了一層住家，將其中1個房間轉租給曾同學，2人一同分攤的租金，曾同學每月房租都是當面繳交給二房東，但並未索取收據。在住了半年後，大房東來敲門表示陳先並未繳交房租，且表示希望整層出租，但曾同學無力獨自負擔這麼高額の租金，因此大房東要求他搬家。試問曾同學對大房東可爭取居住的權益嗎？他又該向已失蹤的二房東追討哪些權利？



雀媽媽基金會

Tsui Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

八. 租屋被查封或拍賣

案例12. 租屋被查封，房客要求押金抵扣租金：

黃同學於97年10月初找到了位於市區的獨立套房，租金6500元，押金2個月，租賃期間以1年為限。今年3月中旬某傍晚，黃同學返家時發現門上貼了一張地方法院封條，心裡十分緊張，趕緊與房東胡小姐聯繫說明地方法院封條一事，隨後便外出晚餐。晚餐結束後卻赫然發現家門上的封條被人撕毀，黃同學隨即向警察局報案說明封條被撕毀一事。之後，黃同學向在地方法院服務的朋友請教封條一事，瞭解房東因一筆債務導致該屋被法院假扣押，黃同學認為房東財務狀況不佳，擔心房東因財務吃緊而不願歸還押金，因此黃同學打算剩下2個月租期，欲以筆債務已經解決了，希望黃同學可以繼續支付租金，但黃同學仍然質疑，並且堅持不肯付租衍生糾紛，該如何處理？



九. 提前解約（終止租約）

案例13. 房東斷水斷電逼我搬家：

林同學由於家裡慘遭風災因素，無法
按時繳交房租，房東為了逼林同學搬家，
擅自到頂樓將林同學住處的水總開關關
掉，影響其生活作息，林同學向房東說明
等政府補助金核發後，一定會交付積欠的
房租款項，請他繼續讓她安心住下來，然
而房東執意不肯，限期要林同學馬上搬
家，請問林同學該怎麼辦？



九. 提前解約（終止租約）

案例14. 與菜市場及自助餐店為鄰：

吳同學簽訂契約之後，隨即搬入居住，但隔天早上卻被樓下市場的聲音吵醒，且巷口還有一家自助餐店，早上油煙的味道非常重，開窗即會聞到油煙味，過了5日後，吳同學發現自己仍然無法適應樓下市場吵雜的聲音及油煙味道，便向房東以此理由提出要搬家，房東要沒收他兩個月的押金與租金為12000元，吳同學想自己才住幾天，為什麼房東要沒收他這麼多錢？合理嗎？



「提前終止租約」基本概念

一. 房東有此權利？

■ **原則**：依一般租賃契約約定，房東沒有提前終止租約的權利。

■ **例外**，房東可以提前終止租約之事由：

(一) 雙方租約約定「房東得提前終止」事由

(二) 法律特別規定：

1. 房客**違約使用**，經房東阻止而仍繼續者（民438）。
2. 房客**遲付租金**，經催告而仍拒繳，金額（經抵扣押金後）已逾2期者（民440、土100）。
3. 房客**違法或違約轉租**（民443）。
4. 房客乘房東不知或不顧其異議，**取去留置物**（民447）。



「提前終止租約」基本概念

二. 房客有此權利？

■ 房客有權利提前終止租約

(一) 依一般租賃契約及最高法院判例見解：只要房客願意賠償房東相當程度之損害，即使租賃契約定有存續期間，亦應允許房客提前終止（最高法院18年上字第2001號民事判例參照）。

(二) 法律上明文規定：

1. 承租的房屋有**瑕疵**，危及房客（含同住家人）的**安全、健康**（民424）。2. 依法律及租賃契約，**房東有修繕的義務**，經房客催告而仍**不修繕**時（民430）。3. 承租的房屋**有一部分滅失**，存餘部分不能達租賃使用目的（民435）。4. 因**第三人主張權利**，致不能使用、收益（民436）。5. **房客死亡**，其繼承人得通知房東終止租約（民450Ⅲ）。



雀媽媽基金會

Tsui Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

租屋糾紛調處觀念與技巧

- 一、訓輔人員協助處理糾紛基本原則
- 二、調處的觀念與技巧
- 三、建立制度與經驗檔案



調處糾紛之基本原則

(一) 「掌握事實」原則：

(瞭解及判斷事情的真相)

- 重點1：瞭解雙方說詞
- 重點2：瞭解其他同住者意見
- 重點3：瞭解個案投訴之前是否已經做了努力
- 重點4：瞭解個案本身的表達態度
- 重點5：判斷個案有無隱瞞事實

(二) 「依約依法」原則：

(審視契約內容，瞭解雙方在法律上的權利義務)



雀媽媽基金會

Tsui Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

調處的觀念

- 觀念1：理所當然的未必合法，合法的卻未必讓人服氣。
- 觀念2：確知自己的定位，立場保持中立態度、客觀論事
- 觀念3：調處糾紛的基本原則：「和解，是雙方讓步」！
- 觀念4：每件投訴案件都是「個案」，要因人因地因事而有所調整。
- 觀念5：掌握訓輔人員進場及退場時機



雀媽媽基金會

Tsui Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

調處的技巧

■技巧1：要有「法的認知」

▲善用**工具書**：

▲知己知彼：

評估雙方之優劣勢比重，判斷調解的可能性及需用方法等重點：

◎雙方在法律上、情理上所各占的優劣勢

◎雙方可接受的底線

◎房東在租屋市場之評價

◎評估房東對學校的依賴度

◎評估雙方對調解的期望與態度

◎掌握影響雙方之重要他人



雀媽媽基金會

Tsui Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

調處的技巧

■技巧2：輔以「情理的溝通」

▲溝通需注意的事：

▲適時替房東講講話：

（有時候常有化解糾葛情緒的效果）

◎使用共同語言

◎觀察個性、態度，調整溝通方式

◎稱讚代替指責，取得房東的認同感

▲通知學生家長



雀媽媽基金會

Tsui Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

調處的技巧

■ 技巧3：經驗分享與困難排解

◎ 工作會議的討論

◎ 多閱讀、多詢問



建立制度與經驗檔案

(一) 經驗與案例的**建檔**：

- ◎製作格式化表格填單
- ◎個案類型
- ◎處理方式
- ◎核定程序

(二) 糾紛調處**完成後的處理**

- ◎通知學生家長。
- ◎房東資料做結果處理。
- ◎輔導學生進入其他資源管道。
- ◎調解失敗個案之追蹤管制、適時協助。

(三) **修改與調整**

- ◎檢視調處作業流程圖，是否有修改必要。
- ◎調整情緒，再出發



自我省察：持續成長的原動力

- ◎ 學校提供雙方哪些**服務**？
 - ◎ 學校提供的服務是否能**滿足需求**？
- ◎ 省察有無**改進空間**？
- ◎ 調解**成功的關鍵因素**？
- ◎ 調解**失敗的關鍵因素**？
- ◎ 調解過程中對雙方有無達到**教育功能**？
- ◎ 在提供調解服務的**過程**看到什麼？
 - ◎ **聽**到什麼？**想**到什麼？**學**到什麼？
- ◎ 下一次，**如何做得更好**？



雀媽媽基金會

Tsuei Ma Ma Foundation for
Housing and Community Service

案例分享與結語

