



# 崔媽媽基金會

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](http://www.tmm.org.tw)

# 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  
Tsuei 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

# 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）

# 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？





# 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，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？



## 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？



## 三. 安全隱私問題

### 案例4. 房東未經允許擅入房客住處：

張同學承租一間雅房，住了幾天後，發現房東常常會來觀察公共區域的環境，發還會進各房東的房間觀察裡對她及私人財產房潔所同學覺得安全，曾經向房東反應，但房客不機整潔。張同房子不是他環境的財產，影響房客有權保障。張同學堅想詢問怎麼房東能進房？



## 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？



## 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？



## 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，但至今房東仍未有  
 繳清積欠的管費，請學問總幹事？是  
 一週內斷水電許同學違約？許同學  
 中斷住戶已經違約？許同學  
 是否並請房東退還押金？



## 六. 修繕爭議與損害賠償

### 案例9. 房屋梅雨季節漏水問題：

王同學原本看屋時並未發現房子漏水，要連同讀日好房居住，該  
 等到大雨，俱次節才而麼  
 同到大的家多季時候水怎  
 學遷入後，房都被房東進行工程學求  
 原入後，房都被房東進行工程學求  
 本後，房都被房東進行工程學求  
 看屋時並未發現房子漏水，要連同讀日好房居住，該  
 於內部浸濕進行師傅修繕這損壞及  
 並梅雨就濕進行師傅修繕這損壞及  
 未雨就濕進行師傅修繕這損壞及  
 發季節開始損壞，這損壞及  
 現節開始損壞，這損壞及  
 房，漏水也需一壞及  
 子才發，無東等陣子無  
 漏發，無東等陣子無  
 現導法推到子無





## 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舍，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的租金，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？



## 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，欲以押金抵扣租金。房東胡小姐與黃同學聯絡後，表示該筆債務已經解決了，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）。

# 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)

# 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

# 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

# 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

# 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**？



佳媽媽基金會

Tsuei Ma Ma Foundation for  
Housing and Community Service

# 案例分享與結語

