

【賃居法律糾紛處理原則及技巧暨案例說明】

前 言

關於校園常見的租屋糾紛，真正需要用動到「法律程序」的部分，甚至真正需要「律師」來協助解決的部份，其實不多。也就是說，真正的問題絕大多數是出在租賃關係（房東、房客）雙方的人際溝通方面。因此，如果在雙方的溝通處理上，有一個比較客觀中立的第三者介入，很多事情，最後都能順利的解決（東吳大學前住宿組王淑芳組長於台北醫學大學賃居輔導人員研習會之分享）。

今天，在座的各位訓輔人員先進就是發揮這樣的功能，當然，這是很辛苦的！在辛苦的過程中，需要熱忱及耐心，需要持續學習。法的紛爭，是人的紛爭，至少有兩造以上，彼此互相攻防抗爭。「人」的問題，通常比「事」來的複雜。我們無法期待每一件紛爭的處理，都能順利達到期待的結果。然而，調處糾紛，「成功」或「失敗」的經驗，都會是日後在工作上，很好的借鏡、及參考經驗，可以讓我們的事情做的更好。

在法律工作 10 幾年來，尤其在參與崔媽媽基金會法律服務時，我總有幾個很深的感受：（1）我在幫忙當事人諮詢或解決法律爭議時，是「解決」了問題，或「製造」更多問題？（2）在租賃糾紛，我在幫當事人「爭取」的是什麼？是法律上請求的權益？是更安定穩固的居住生活？（3）是幫他「出氣」（律師用語是「伸張正義」）？還是藉由爭議過程，「建立」他更謹慎的生活態度、更和諧的租賃關係？（4）在提供建議時，如果利弊得失，很難預料時；或者，甚至爭取了應有的權益，卻埋下了更大的隱憂時，我還要這樣建議嗎？這常常是我思想的問題。

好了，長話短說，現在，我們來談「賃居法律糾紛處理原則及技巧」，講章的重點，在於我們在幫助學生爭取權益、或者是協調房東與房客的紛爭問題時，我們要把握的「原則」是什麼？有什麼觀念或技巧是值得分享的？以下是今日的講章：

第一章 處理租賃糾紛的法律基準

首先，目前「校園常見的租賃糾紛類型」，有：「1.訂金爭議。2.押金返還。3.安全隱私問題。4.人際相處。5.水電管理費爭議。6.修繕爭議與損害賠償。7.二房東轉租或分租問題。8.租所被查封或拍賣。9.提前解約」。

我想，在解決或處理租賃紛爭時，第一個基本原則，就是「先掌握事實」；其次，基於這樣的事實，「法律上誰有理」？之後，才能進入「輔導、協調的工作」。

一、校園常見的糾紛類型：

■常見的租賃糾紛：

- 1.訂金爭議
- 2.押金返還
- 3.安全隱私問題
- 4.人際相處
- 5.水電管理費爭議
- 6.修繕爭議與損害賠償
- 7.二房東轉租或分租問題
- 8.租所被查封或拍賣
- 9.提前解約

二、相關法律規定之說明：

(一) 訂金（即「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欲下定金，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定金才算合理？如果房東收定後避不見面，怎麼辦？

案例 2.房東沒收定金：

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？

【基本觀念及說明】

1.法律規定：

◎§ 248 (收受定金之效力)

「訂約當事人之一方，由他方受有定金時，推定其契約成立。」

◎§ 249 (定金之效力)

「定金，除當事人另有訂定外，適用左列之規定：1.契約履行時，定金應返還或作為給付之一部。2.契約因可歸責於付定金當事人之事由，致不能履行時，定金不得請求返還。3.契約因可歸責於受定金當事人之事由，致不能履行時，該當事人應加倍返還其所受之定金。4.契約因不可歸責於雙方當事人之事由，致不能履行時，定金應返還之。」

2.基本概念：

- (1) 依民 248，房東收了房客定金，推定契約成立。若有一方反悔，依民 244 看「錯」(可歸責)在誰，錯在房客，房東可以沒收定金。錯在房東，房客可以請求加倍返還。
- (2) 房東受有「定金」後，契約推定成立(民 §248)，如房客不願簽約承租，而無正當理由者，房東可沒收定金(民 §249)。房東要求一次付一個月的租金當訂金，似乎過高，房客可與房東協商適當金額，例如：每月租金為 6,000 元，定金一般為 2-3 成，即約 1-2,000 元。

(二) 押金返還

案例 3.返還房屋時，房東要求須將牆壁重新粉刷：

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，吳同學因經濟壓力考量下便告知房東不再續租，將於租期屆滿之後另尋新的住處。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為難，在此情形下，吳同學要如何處理才能讓房東返還押金呢？

【法律規定及基本概念】

1.法律規定：

◎民法第 421 條第 1 項 (租賃概念)

「稱租賃者，謂當事人約定，一方以物租與他方使用、收益，他方支付租金之契約。」

◎土地法§ 99 (擔保金額之限制)

「前條擔保之金額，不得超過二個月房屋租金之總額。已交付之擔保金，

超過前項限度者，承租人得以超過之部分抵付房租。」

2.實務見解：

- ◎「使用賃（租賃）為諾成契約，當事人約定一方以物租與他方使用，他方支付租金，即生效力，不以押金之交付為成立要件。」（最高法院 33 年上字第 637 號民事判例）
- ◎「租賃契約與押租金契約」分別成立，押租金契約不隨同租約移轉。（出租人將房屋出讓，未將押金隨同移轉於受讓人時，承租人只得對「原出租人」請求返還。）」（最高法院 65 台上 156 判例、51 台上 2858 判例）

3.基本概念：

- (1)「押金」之法律性質：
 - A.非「租賃契約」必要之內容（或要素），乃另一契約：承租人未依約繳交押金，不影響租約之成立，出租人不得據此主張租賃契約不成立。
 - B.其法律性質為「要物契約」：以「押金之交付」為成立條件，租約中縱使有押金之約定，惟如承租人未交付，押金契約即尚未成立，房東即不得請求給付。
 - C.其約定目的：係為擔保租金給付、損害賠償之契約。因此，租期中，房客不得任意主張以所交付之押金抵付當月或其積欠之租金。
- (2) 押金約定限制：押金，不得超過 2 個月房租總額，已交付者超過此限額，承租人得以超過部分抵付房租（土 99）；但押金契約，不因超額而無效。其抵付之主張，建議承租人以存證信函通知出租人，聲明抵付租金；不能以「拒繳」該額度租金為消極抵制方式（避免有「欠租」之違約情事發生）。
- (3)「承租人返還房屋」與「出租人退還押租金」二者，並無對待給付關係：承租人不得主張民 264「同時履行抗辯權」，亦即承租人不能以出租人不退押金，我就不搬遷作為抗辯。
- (4) 房東（於租約終止時）就押金可主張「扣抵」哪些項目：
 - A.押金契約，係擔保租賃債務之契約，主要是指作為擔保「租金給付及損害賠償」之用。一般而言，於租期屆滿時無息全額返還房客為原則。
 - B.例外房東得主張「扣抵」之項目包括：積欠之租金、水電費、瓦斯費、管理費、及房屋（含設備）毀損之修繕費用（以可歸責於承租人所致者為限，如不可抗力或自然耗損所造之損害，原則上房東應依民 430 自行修復）。無論如何，雙方就數額、項目有爭執時，可申請調解，房東宜先檢具單據、發票，就損害項目拍照存證，以便行使權利時舉證之用。

（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，還會進各房客的房間察看環境整潔。張同學覺得房東進到房間裡來對她及私人財產很不安全，曾經向房東反應，但房東說房子是他的財產，擔心房子因房客不愛整潔造成環境髒亂，影響下一次出租機會，所以堅持要察看房客房間內部的整潔。張同學想詢問是否房東有此權利可以進屋察看？要怎麼樣來保障自身人身及財產安全？

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給房東，但房東卻趁賴同學住院人不在家，擅自進入賴同學家，將她的物品打包，放置在醫院，並且更換賴同學的門鎖，賴同學返家時無門可進，又無親人可投靠，只好請鎖匠來處理將門鎖破壞，才得以進入住處。請問賴同學要怎麼樣才能保障自己的權益？

【法律規定及基本概念】

1.法律規定：

◎民法第 421 條第 1 項（租賃概念）

「稱租賃者，謂當事人約定，一方以物租與他方使用、收益，他方支付租金之契約。」

◎民法第 195 條第 1 項（侵害人格權之損害賠償）

「不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。」

◎刑法第 304 條（強制罪）

「以強暴、脅迫使人行無義務之事或妨害人行使權利者，處三年以下有期徒刑、拘役或三百元以下罰金。」

◎刑法第 306 條第 1 項（無故侵入住宅罪）

「無故侵入他人住宅...，處一年以下有期徒刑、拘役或三百元以下罰金。」

2.基本概念：

房東出租整層房屋全部或分租套房後，該部分空間即為房客合法占有使用，房東非經房客同意，不得擅自開啟。除房東有正當理由，如依民法 §429 II 表示其「為保存租賃物所為之必要行為（例：檢視屋內電線、電路、電器、瓦斯等用品之安全時）」外，房客有權拒絕；房客本得「換鎖」以保障其隱私及人身安全（但租期屆滿時，應注意負責「回復原狀」）。換言之，雖然房東是房屋所有權人，但是在其將房屋出租後，於租賃期間內，使用

權歸屬承租人；房東未經房客同意，不得擅自進入；否則，房東逕行進入，恐涉刑法第 306 條「侵入住宅」罪嫌及民法第 195 條第 1 項侵害自由之損害賠償責任。

(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，曾多次向房東反應過此事，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？

【法律規定及基本概念】

1. 法律規定：

◎民法§423 (租賃物之交付及保持義務)

「出租人應以合於所約定使用收益之租賃物，交付承租人，並應於租賃關係存續中，保持其合於約定使用、收益之狀態。」

◎民法§424 (承租人之契約終止權)

「租賃物為房屋或其他供居住之處所者，如有瑕疵，危及承租人或其同居人之安全或健康時，承租人雖於訂約時已知其瑕疵，或已拋棄其終止契約之權利，仍得終止契約。」

2. 實務見解：

◎「出租人除應以合於所約定使用、收益之租賃物交付承租人外，並應於租賃關係存續中保持其合於約定使用、收益之狀態，此觀民法第 423 條規定自明。此項出租人之租賃物保持義務與承租人之給付租金義務，具有對價關係。是如出租人未於租賃關係存續中保持其合於約定使用、收益之狀態，承租人非不得行使同時履行抗辯權而拒絕租金之給付。又承租人如因此受有損害，亦非不得以出租人債務不履行而請求損害賠償。」
(最高法院 86 台上 1675 判決)

3. 基本概念：

(1) 噪音問題：如公寓大廈建物，可依公寓大廈管理條例 §16 規定請求管委會依法制止；如一般建物，可依社會秩序維護法 §72，報請派出所處理。但碰到不理性之噪音製造源，恐怕不易生遏止效果。一般而言，噪音問題恐難歸咎房東，房客如欲提前終止租約，依市售版租約須給付房東相當於一個月租金之補償。

(2) 同住房客疑似有吸毒的行為：其他房客得否據以終止租約？因此等事

項恐非可歸責於房東之事項，且此案例較相當之規定，如民法第 423、424 條，應視出租人就同住房客疑似有吸毒的行為，是否違反「保持其合於約定使用、收益之狀態」之義務，或該行為得否認為係「危及承租人或同居人之安全或健康時」，如為肯定，房客即得主張終止租約、或行使同時履行抗辯權而拒絕租金。

(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？

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口頭告知許同學將停止供應水電，許同學也曾經多次向房東說明此事，希望房東儘快處理，但是至今房東仍然沒有繳清積欠的管理費，總幹事告知許同學將於一週內斷水電，請問總幹事是否有權利私自中斷住戶許同學的水電？依租賃合約，房東是否已經違約？許同學是否可以要求提前解約並請房東退還押金？

【法律規定及基本概念】

1. 法律規定：

◎民法第 153 條第 1 項(契約之成立)

「當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。」

◎刑法第 304 條（強制罪）

「以強暴、脅迫使人行無義務之事或妨害人行使權利者，處三年以下有期徒刑、拘役或三百元以下罰金。」

2. 實務見解：

「房屋之租賃關係，如依法並未終止，承租人對於租賃之房屋既有使用權，其利用該屋生產自屬正當權利之行使，出租人因承租人婦女懷孕威迫遷移，或用無理滋鬧之方法，使其不能安居，即係以脅迫手段妨害他人行使權利。應成立刑法第 304 條之罪，倘前項租賃關係業已終止，出租人請求返還房屋，固不得謂係妨害承租人權利之行使(參照民法第 450

條第 455 條)。但其威迫或滋鬧之情形，除合於違警罰法之規定時，應依該法處罰外，如果竟以加害生命身體自由名譽財產之事恐嚇他人，致生危害於安全者，仍應依刑法第 305 條處斷。」(司法院院字第 2240 號解釋)

3.基本概念：

房屋之租賃關係存續中，承租人對於租賃之房屋自有使用之權，其利用該屋居住、營業，自屬正當權利之行使。房東依法終止租約前，不得任意干涉承租人之使用權益；即使房客積欠租金，房東僅依法得向其催繳，不得強行將房客之物品搬離、鎖住房門不讓其使用、甚或以斷水斷電之方式阻擾其就房屋之使用權益，否則即有刑法第 304 條強制罪、或刑法第 305 條恐嚇安全罪之嫌疑。

(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，等到遷入後，由於梅雨季節，才發現只要連日大雨，房屋內部就開始漏水，導致王同學的家俱都被水浸濕受損，也無法安心讀書，多次請房東進行修繕，房東推說近日梅雨季節，若要請師傅修繕需等到天氣好的時候才能進行工程，那這一陣子因為房屋漏水而造成王同學家俱損壞及無法居住，該怎麼向房東訴求賠償？

案例 10.租屋鐵捲門故障，房東遲遲不修：

高同學為肢體障礙者，好不容易承租到一樓的房屋，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，請問後續他應該採取哪些動作，以保障其權益？

【法律規定及基本概念】

1.法律規定：

◎§ 429 (出租人之修繕義務)

「租賃物之修繕，除契約另有訂定或另有習慣外，由出租人負擔。出租人為保存租賃物所為之必要行為，承租人不得拒絕。」

◎§ 430 (修繕義務不履行之效力)

「租賃關係存續中，租賃物如有修繕之必要，應由出租人負擔者，承租人得定相當期限，催告出租人修繕，如出租人於其期限內不為修繕者，承租人得終止契約或自行修繕而請求出租人償還其費用或於租金中扣除之。」

◎§ 432 (承租人之保管義務)

「承租人應以善良管理人之注意，保管租賃物，租賃物有生產力者，並應保持其生產力。承租人違反前項義務，致租賃物毀損、滅失者，負損害賠償責任。但依約定之方法或依物之性質而定之方法為使用、收益，致有變更或毀損者，不在此限。」

2. 實務見解：

- ◎ 「民法上所謂過失，以其欠缺注意之程度為標準，可分為抽象的過失、具體的過失，及重大過失三種。應盡善良管理人之注意（即依交易上一般觀念，認為有相當知識經驗及誠意之人應盡之注意）而欠缺者，為抽象的過失；應與處理自己事務為同一注意而欠缺者，為具體的過失；顯然欠缺普通人之注意者，為重大過失。故過失之有無，抽象的過失，則以是否欠缺應盡善良管理人之注意定之，具體的過失，則以是否欠缺應與處理自己事務為同一之注意定之，重大過失，則以是否顯然欠缺普通人之注意定之，苟非欠缺其注意，即不得謂之有過失。」（最高法院 42 台上 865 判例）
- ◎ 「承租人應以善良管理人之注意保管租賃物，如違反此項義務，致租賃物毀損滅失者，應負損害賠償責任，因為民法第 432 條所明定。惟租賃物因承租人失火而毀損滅失者，同法第 434 條既已減輕承租人之注意義務，而以承租人有重大過失為其賠償責任發生之要件，出租人即不得仍依承租人應如何保管租賃物之一般規定，向承租人為損害賠償之請求。」（最高法院 30 上 721 判例）

3. 基本概念：

(1) 應先瞭解損壞原因，如為火災：

A. 限於房客因「重大過失」引發火災所致損害，房客依民 434 應負賠償責任。所謂重大過失，係指欠缺普通人之注意；即有一般之事經驗之社會大眾都會注意到的事，房客卻輕忽了，即有重大過失，例如房客在床上抽煙或烹煮食物忘了關瓦斯等，所致火災。再者，如係房客同住之家屬所致者，房客亦應負責（民 433）。

B. 舉證過失並非容易之事，建議房東應請房客投保火險，較有保障。

(2) 如係正常使用或自然力（如地震、颱風、梅雨）所致者：

房東依法有修繕義務，費用由房東負擔（民 424）。惟房客有通知義務，如因房客疏於（怠於）通知，致房東不能及時修繕或救濟，房東因此受有損害者，得向房客請求賠償（民 437）。

(3) 如係房客故意毀損、偷竊，或房客未盡善良管理人之注意義務，所致房屋之損害：

房東得依法得向房客請求賠償（民 184、民 432）。「善良管理人之注

意」，係指通常合理人（reasonable man）之注意，即在一般交易觀念上，認為有相當知識經驗（或專業）及誠意之人，應盡之注意。（例如：醫生將紗布遺留在病患體內，計程車司機視力不足而仍駕駛，都未盡善良管理人之注意。）房客租用他人房屋應小心保管、使用，如縱容小孩在沙發上跳躍、猛力關門、坐在洗臉台上...等所致損害，應認欠缺善良管理人之注意。

（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？

【法律規定及基本概念】

1. 法律規定：

◎§ 443 (轉租之效力之 1)

「承租人非經出租人承諾，不得將租賃物轉租於他人。但租賃物為房屋者，除有反對之約定外，承租人得將其一部分轉租於他人。承租人違反前項規定，將租賃物轉租於他人者，出租人得終止契約。」

◎§ 444 (轉租之效力之 2)

「承租人依前條之規定，將租賃物轉租於他人者，其與出租人間之租賃關係，仍為繼續。因次承租人應負責之事由所生之損害，承租人負賠償責任。」

2. 實務見解：

◎「民法第 444 條規定，承租人將租賃物轉租於他人者，其與出租人間之租賃關係仍為繼續，因次承租人應負責之事由，所生之損害，承租人負賠償責任，即次承租人對出租人並不直接負擔任何義務。上訴人祇得請求承租人清償租金，並向承租人定期催告給付租金，逾期後進而為終止租約之意思表示，其竟向次承租人之被上訴人請求清償租金，並表示終止租約，顯有未合。」（最高法院 58 台上 1068 判例）

3. 基本概念：

(1) 二房東與二房客簽訂的租賃契約是否有效？

二房東與二房客簽訂的租賃契約，雖然二房東非房屋「所有人」，惟

「租賃契約，係以當事人約定，一方以物租與他方使用收益，他方支付租金而成立，並不以出租人對於租賃物有所有權為要件。」(最高法院 64 年台上字第 424 號民事判例參照)。本件二房東與二房客簽訂的租賃契約，只要當事人互相就相關租賃條件(當事人、租屋、租金、租期等)表示意思一致者，契約即為成立。且如依事實來看，租約之生效要件(當事人有行為能力、契約標的-內容-合法可能妥當確定、意思表示健全無瑕疵)亦無缺乏者，應認契約已成立生效。

(2) 大房東是否能在二房東不出面處理的情況下，收回二房客承租之房屋？

縱使大房東與二房東簽的租約中有不得轉租的約定，但是實際上大房東知道二房東承租房子後再轉租給二房客，而無反對之意思表示者，就轉租部分，應可視為大房東業已默示同意。大房東基於與二房東的租賃契約，似不得以違反禁止轉租之約定而終止，除有其他得終止之事由(例如：積欠租金)而依法終止外，大房東不能收回房屋。

(八) 租屋被查封或拍賣

案例 12. 租屋被法院查封，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，欲以押金抵扣租金的方式來預防房東不願歸還押金的風險。房東胡小姐與黃同學聯絡後，表示該筆債務已經解決了，已經等候法院行政流程的處理時間了，希望黃同學可以繼續支付租金，但黃同學仍然質疑胡小姐的說詞，並且堅持不肯支付租金衍生糾紛，該如何處理？

【法律規定及基本概念】

1. 法律規定：

◎ 民法第 425 條 (租賃物所有權之讓與)

「出租人於租賃物交付後，承租人占有中，縱將其所有權讓與第三人，其租賃契約，對於受讓人仍繼續存在。前項規定，於未經公證之不動產租賃契約，其期限逾五年或未定期限者，不適用之。」

◎ 民法§ 866 (其他權利之設定)

「不動產所有人設定抵押權後，於同一不動產上，得設定地上權或其他

以使用收益為目的之物權，或成立租賃關係。但其抵押權不因此而受影響。前項情形，抵押權人實行抵押權受有影響者，法院得除去該權利或終止該租賃關係後拍賣之。不動產所有人設定抵押權後，於同一不動產上，成立第一項以外之權利者，準用前項之規定。」

◎強制執行法§ 51（查封之效力）

「查封之效力及於查封物之天然孳息。實施查封後，債務人就查封物所為移轉、設定負擔或其他有礙執行效果之行為，對於債權人不生效力。實施查封後，第三人未經執行法院允許，占有查封物或為其他有礙執行效果之行為者，執行法院得依職權或依聲請排除之。」

◎強制執行法§ 98（領得權利移轉證書之效力）

「拍賣之不動產，買受人自領得執行法院所發給權利移轉證書之日起，取得該不動產所有權，債權人承受債務人之不動產者亦同。前項不動產原有之地上權、永佃權、地役權、典權及租賃關係隨同移轉。但發生於設定抵押權之後，並對抵押權有影響，經執行法院除去後拍賣者，不在此限。存於不動產上之抵押權及其他優先受償權，因拍賣而消滅。但抵押權所擔保之債權未定清償期或其清償期尚未屆至，而拍定人或承受抵押物之債權人聲明願在拍定或承受之抵押物價額範圍內清償債務，經抵押權人同意者，不在此限。」

2.基本概念：

- (1)「押金」約定目的，係為擔保租金給付、損害賠償之契約。因此，租期中，房客不得任意主張以所交付之押金抵付當月或其積欠之租金。
- (2)一般而言，如租約簽定時間在查封登記前，房客之權益不會受影響(參考民法 §425)，惟應注意民法 §866 及強制執行法 §98 之規定。如租約簽定時間在查封登記後，房東之債權人得依強制執行法 § 51 II、98 之規定，主張租約對其不生效力，請求法院除去之，屆時房客權益即會受到影響。
- (3)因此，如租約簽定時間在查封登記前，日後該房屋縱經查封拍賣後，拍定人依民法第 425 條之規定，原租賃契約，對於受讓人(即拍定人)仍繼續存在。因此，新屋主基於租賃契約享有收租權利，但亦負有依約提供房屋予承租人使用之義務。因此，原承租人之權益，並不會受查封拍賣之影響。

(九)提前解約(即提前終止租約)：

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用水總開關關掉，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，請問林同學該怎麼處理？

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？

【法律規定及基本概念】

1.法律規定：

◎民法§424(承租人之契約終止權)

「租賃物為房屋或其他供居住之處所者，如有瑕疵，危及承租人或其同居人之安全或健康時，承租人雖於訂約時已知其瑕疵，或已拋棄其終止契約之權利，仍得終止契約。」

◎民法第430條(修繕義務不履行之效力)

「租賃關係存續中，租賃物如有修繕之必要，應由出租人負擔者，承租人得定相當期限，催告出租人修繕，如出租人於其期限內不為修繕者，承租人得終止契約或自行修繕而請求出租人償還其費用或於租金中扣除之。」

◎民法第435條(租賃物一部滅失之效果)

「租賃關係存續中，因不可歸責於承租人之事由，致租賃物之一部滅失者，承租人得按滅失之部分，請求減少租金。前項情形，承租人就其存餘部分不能達租賃之目的者，得終止契約。」

◎民法第436條(權利瑕疵之效果)

「前條規定，於承租人因第三人就租賃物主張權利，致不能為約定之使用、收益者準用之。」

◎民法第450條(定期租約之終止)

「租賃定有期限者，其租賃關係，於期限屆滿時消滅。未定期限者，各當事人得隨時終止契約。但有利於承租人之習慣者，從其習慣。前項終止契約，應依習慣先期通知。但不動產之租金，以星期、半個月或1個月定其支付之期限者，出租人應以曆定星期、半個月或1個月之末日為契約終止期，並應至少於1星期、半個月或1個月前通知之。」

◎民法第453條(定期租約之終止)

「定有期限之租賃契約，如約定當事人之一方於期限屆滿前，得終止契約

者，其終止契約，應依第 450 條第 3 項之規定，先期通知。」

◎民法第 454 條(預收租金之返還)

「租賃契約，依前二條之規定終止時，如終止後始到期之租金，出租人已預先受領者，應返還之。」

◎民法第 99 條第 2 項 (附解除條件之法律行為)

「附解除條件之法律行為，於條件成就時，失其效力。」

2.實務見解：

◎司法院 36 年院解字第 3489 號解釋：「出租人某甲與承租人某乙約定如第三人某丙需用租賃之房屋時，租賃契約當然終止者，應解為附有解除條件，條件成就時某甲自得收回房屋，至約定承租人某乙死亡時租賃契約當然終止者，應解為以某乙死亡時為其租賃期限屆滿之時，期限屆滿時某甲亦得收回房屋。」

◎最高法院 42 年台上字第 1025 號民事判例：「出租人得隨時收回房屋之特約，現行法上當無禁止規定，固不得謂有民法第 71 條所舉無效原因，惟本件既應適用土地法第 100 條辦理，參照司法院院解字第 2479 號解釋，出租人自不得本於此項特約收回房屋。」

3.基本概念：

(1) 房東有權利提前終止租約？

■一般而言，房東沒有提前終止租約的權利。

◎首先，我們要先看看彼此的租賃契約內，是否有約定房東得「提前終止租約」，如果沒有約定房東得提前終止租約，那就表示在沒有經過房客同意的情形下，房東是不能單方面要求提前終止租約的。許多房東可能會以為在契約內沒有約定房東違約的罰責，就表示房東可以隨意違約且不需負擔任何責任，規定不是這樣喔。

■例外，房東可以提前終止租約之事由：

◎雙方租約特別約定：

不過，如果房東在簽約後，例如：告知房客：「一旦兒子從美國回來，房東得將房子收回供兒子居住」，而房客也同意的話，這樣彼此的租賃契約中就附帶了 1 個「解除條件」，當「房東兒子回國時」這個解除條件就「成就」了。雙方的租賃契約，依民法第 99 條第 2 項之規定，也因此失去效力，房客依法即應返還房屋。但是，雙方簽訂租約時，如沒有約定房東可以提前終止租約的條文，也沒有約定解除條件時；房東不可以單方面提前終止租約，必須要得到房客的同意才行。

◎法律特別規定：

在法律上，房東得依法終止租約之事由，常見的有下列幾種情形：(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 447Ⅱ）。或 (5) 其他租約明訂房東得終止之事由。

■房東欲提前終止租約，房客應如何因應？

◎因房東對於房客所作的要求是在契約約定之外，已造成房客之困擾與不便；實質上是房東「違約」，適當的賠償協商方案，應至少提供房客 1 個月以上之時間，供房客尋找合適之租屋；並給付房客相當於 1 個月租金及搬遷費用之賠償；房客較容易心平氣和地接受，有助於避免爭議、維持租賃關係終止時之和諧。否則，房東強勢趕人之姿態，在法理情上都理虧。況且，如房客並無其他違約而房東得據以終止租約之行為者，縱使房東在租約期限內，欲以例如：「兒子從美國回來，要將房子收回（以供兒子居住）」之理由訴諸法律，應不會為法院所接受，房東敗訴之機會是很高的。

(2) 房客有權利提前終止租約？

■房客有權利提前終止租約

◎房客與房東簽了 1 年的定期租約，房客在法律上，遇到特殊事由發生時，可以主張提前終止租約。依一般最常見的書店版租約，也賦予房客可以提前終止租約（書店版租約第 18 條：「租賃期間內乙方（房客）若擬提前遷離他處時，乙方應賠償甲方（房東）1 個月租金，乙方絕無異議。」參照）。因此，房客如與房東簽的是書店版租約、或崔媽媽版租約，即使租約還沒到期，房客如果想提前終止租約，依照雙方的租約約定，是可以的；也是房客的權利，房東不可以拒絕。

◎然而，如果雙方租約沒有約定「房客得提前終止租約（或一般所稱之「解約）」條款時，房客可以提前終止嗎？在法律上，「定期租約」，對房客、房東而言，是權利也是義務；「定期」，對雙方來說都是保障。以「租期 1 年的定期租約」來說，房客有權利住滿 1 年，房東則有義務提供房屋讓房客住滿 1 年（即不可另租他人，或違約趕人）。另一方面，房東在這 1 年期間，有權利收取這 1 年的租金（房客不可以違約拒絕付租）；房客原則上在 1 年租約存續期間，有義務支付這 1 年的租金。

◎在雙方租約沒有約定「房客得提前終止」時，在司法實務上，認為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）只是，房客願意認賠，這「相當之損害」如何認定？在雙方未約定時，比較容易產生爭議。

◎解決這樣的爭議，可以參考一般有約定的情形：依一般最常見的書店版租約、或崔媽媽版租約的「房客得提前終止」條款。房客如欲提前終止

時，依民法第 450 條第 3 項規定，一般應提前 1 個月通知房東，房東依約可以請求房客於終止時給付 1 個月的租金以為賠償（或補償）。例如：原訂租期為 96 年 1 月 1 日起至 96 年 12 月 31 日止，房客如因故希望住到 96 年 7 月 31 日就好，房客應於 6 月 30 日前通知房東提前終止的事由，當然 7 月份的房租房客仍應依約給付，且應於 7 月 31 日搬家前，依照契約約定再多給付房東 1 個月的租金作為賠償（或由房東於押金中抵扣 1 個月）。

◎然而，有時候房客因為實在多住一天都受不了了，要求隔天就要搬家等等。這時候，因為房客沒有依照法律規定提前 1 個月通知房東，房東可以請求房客支付當月的租金損失；另外，依租約約定再多給付 1 個月租金給房東。因此，在這種房客臨時表示馬上要搬家的情況下，房東說要扣抵 2 個月押金（或說 2 個月押金要沒收云云），基本上並沒有錯。

◎因此，在雙方租約沒有約定「房客得提前終止」時，房客要賠償房東「相當之損害」，可以參考以上的例子。也就是：(1) 房客要提前 1 個月通知房東，當月租金仍應給付，再賠償房東 1 個月的租金損失。(2) 在房客突然說，幾天後馬上要搬家的情況，則應給付房東 2 個月的租金，作為賠償。房東房客協商時，可以參考看看。

■在法律上、或一般租賃契約上，允許房客提前終止租約的事由，還有哪些？

◎除了租約明訂房客得提前終止之事由（例如：前述「房客得提前終止租約」的條款）之外，在法律上，房客還有哪些可以依法有權提前終止租約之事由，常見的有下列幾種情形：(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）。

◎房客如依以上 (1) 至 (5) 之事由終止租約時，是依法律規定行使其權利，房東不得要求抵扣（沒收）押金或賠償，應特別注意。

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：(判斷事情的真相)

■重點 1：了解雙方說詞

過去我們曾經有一些失敗的經驗，例如：早期我們會因為相信同學單方面的投訴，就答應同學要與房東溝通，這時同學片面認定學校會幫他爭取權益。但是，當與房東溝通之後才發現，其實，實際的狀況根本不是同學所說的那樣，因為大多數來投訴的同學，都是直指房東的不是，但對自己的過錯卻多略過不提。

所以，我們在一開始接納同學們的情緒時可以同理同學的感受，但對事實價值的判斷應先暫時有所保留，告訴同學如果同學所言屬實(以同學所陳述的論點而言)，那麼，在法的方面學校可以建議什麼主張，在租賃關係上學校可以建議做什麼爭取。同時也讓學生清楚了解，如果學校要介入處理，那麼，下一步就必須要找房東來談一談，了解全面實際情況及雙方說法。

■重點 2：瞭解其他同住者意見

我們要去瞭解是否其他室友也有同樣的看法，還是只有當事人有這樣的感覺？曾經一位同學來投訴房東，但其他室友並不知情，而當學校介入處理時，其他室友的反應卻是房東人很好呀，不明白為什麼學校要來溝通？所以，同仁要先了解到底是單一個案的問題，還是居住者大家共同的意見表示。

■重點 3：了解個案投訴之前是否已經做了努力

回到教育的角度，今天當學生來投訴房東沒有來修水龍頭時，學校除了告訴同學，房東有何修繕義務時，另外一個教育的重點是，學生本身有沒有先找房東妥善溝通？有時候熱心的同仁會立刻去幫學生向房東表達，才發現原來房東根本不知道這件事，因為同學並沒有先跟房東溝通，這時學校的介入，可能會讓房東覺得不舒服。

所以，我們可以給予學生建議，先教導學生自己如何先去聯絡房東，嘗試溝通。而同仁可以留下學生的電話，一段時間後再主動詢問學生與房東溝通的狀況如何，要不要學校後續協助等。

■重點 4：個案本身的表達態度

從現實的個案經驗來看，絕大多數租賃雙方的溝通不良，通常是「表達」出了問題。我們經常遇到同學因為在法律上站得住腳，所以溝通過程中，一旦動了火氣時，同學們常會理直氣壯的跟房東說：「...如果你不怎麼樣，我就要告你！」，彼此情緒化的結果到最後房東真的也生氣了，就跟同

學說：「好吧！要告你就去告好了」，這就是彼此的人際溝通表達出了問題。

因此，我們可以透過同學談話時的態度及表達來進一步推測，因為學生與房東溝通會產生困難，往往與學生表達方式、性格特質有關。因為，通常從學生的自述表達方式與主張論點，多少可以看出租屋糾紛的產生，除了房東應負的相關責任外，學生的態度可能是引發糾紛的關鍵。

■重點 5：個案有無隱瞞事實

同仁受理個案時，要請同學把居住時的生活盡量描述的詳細一些，尤其是同學和房東的對談有無衝突？彼此說了什麼話？這些資訊都很重要，因為學校一旦要介入處理，就不希望學生有任何隱瞞，而且請同學說明彼此生活的細節，可以幫助同仁在跟房東接觸時多一些判斷。

（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）

學校協助處理時，學生與房東所訂的契約內容，是很重要的參考文件，如果契約內明白規定同學放棄了某些權益，而同學現在要就這些來做主張，學校就必須告訴同學在法的層面來看，同學們是站不住腳的。

另一種困難的情形是，同學們沒有簽約，所以常常發生同學們說一套，房東說一套，學校很難去論斷誰是誰非。我們只好告訴同學：法律上常言「舉證之所在，敗訴之所在」。今天如果是同學控訴房東，那麼同學就必須負舉證的責任，而這個部分往往是最困難的。

過去，也曾有過訓輔人員陪同學生到法院簡易法庭的經驗，這真的是值得學習的過程，曠日耗時，也因此更突顯簽定書面契約的重要性。前後大概長達 7-8 個月，直到學生畢業都還持續在進行，而當時在法庭上，律師也是問同學，你們主張要房東返還押租金，那你們已經付了押金的依據的是什麼？就因為學生是「原告」，所以在訴訟上必須先盡舉證責任。因而，審視契約內容，瞭解雙方在租賃關係上如何約定，雙方在法律上的權利義務為何，是進入協調前重要的工作。

二、調處的觀念與技巧：

（一）調處的觀念：

租屋糾紛調處，既是服務也是學習，對於學生更是一種教育。學校不是司法或仲裁機構，學生事務工作人員亦非執法人員，故無法扮演仲裁者或執行公權力。當學生與房東發生租屋糾紛時，輔導教官或承辦人員須扮演的是居間協調聯繫角色，讓兩造雙方能達成協議。因此訓輔人員應本著「情是協調潤滑、理是溝通說明、法為處理依據」、「雖不滿意但能接受的」等概念下，進行溝通協調，若能先建立下列基本觀念，更可達事半功倍之效。

■觀念 1：理所當然的未必合法，合法的卻未必讓人服氣。

租屋問題常會牽涉到法律相關的概念，而在未碰觸前，相信大多數人都是以自己的道德觀或是習慣來看待事情。但「法」的層面，從人情事理上來看，卻不見得是合理的。例如：學生付出定金後，因抽到宿舍無法搬入，房東卻不願退回定金。當學生來請求協助時，若有法的概念，即知此種狀況定金是拿不回來的。在對學生做說明前，或許會面對的是學生不服的口氣或想法，即便如此，正確的法律認知一定要先建立起來，調解與否暫且不論，有了正確的認知，才有助於後續的調解進行。

■觀念 2：確知自己的定位，立場保持中立態度、客觀論事

（糾紛處理兩大原則：勿衝動、須查證。投射過多私人情感，為調處大忌！）

每件租屋糾紛，通常伴隨的是憤憤不平的情緒或是委屈吞忍的眼淚，當同學帶著情緒來時，先不急著衝出去找房東理論，身為第一線的處理人員，保持心平氣和的態度最重要！常見來投訴的學生，訴說他們的糾紛時，有人是毫無重點的講了一大串的事件始末；有人則是情緒激動不斷控訴著房東的惡狀；有人則又言簡意賅的只講：「我能不能...」，讓人摸不著頭腦。碰到這麼多不同狀況的學生，如何抓到問題核心及介入處理，則是須要一些功夫。

◎秉持「教育」的初衷

我們常常會落入一種謬誤，就是以為「和解」了就好，因此常常掉入一種思維就是，無論對錯據理力爭，只要當事同學不要再有後續要求就好了。但是，回到「教育」的觀點來說，我們幫學生處理的過程，會在學生的生命裡留下痕跡，將來同學若再遇到類似的事情，他會循著之前的方式處理。所以，若我們希望在學生身上留下的是一個「正面」的影響，所以在處理的過程與方法上，就要多花一些心力。

◎處理問題的「態度」（真誠、熱心與耐心的態度）

每件租屋糾紛進來時，務請先放下手邊的工作，先處理學生的問題，若無法立即處理，可再約時間與學生洽談，讓學生有受重視的感覺，激動的情緒會獲得一些抒解。若學生過於激動，可將學生帶至角落或是會談室中處理。聽學生陳述案情時，儘量減少被人打斷的情況出現，安靜的環境能使投訴者可以放心而完整的表達，也許同學會無組織的陳述太多細碎的狀況，在未明白發生何事的狀況下，耐心的傾聽是必有的態度，一個有誠意的態度，會讓學生感受到自己不是孤單的，對於情緒安定有很大的助力。

◎勿隨同學情緒起舞

在不明真實狀況之下，是很容易被當下的情境或是言詞所誤導的。不論學生的情緒多激動，都需站在旁觀者的角度切入，成為一個第三者的角色。釋放過多的同情與同理心，很容易陷入一方的情境中而無法抽離，對

於案情的判斷與處理也極易產生偏頗不公的現象。

學校介入處理時要尊重當事人的意見，不要到最後承辦人反倒變成當事人，而產生情緒化的結果。承辦人一定要站在一個客觀第三者的角度來看事情。

◎釐清案情重點

「傾聽」是處理任何一種問題的重要態度，但「適時切入」則是釐清事件的一種關鍵性技巧。

傾聽，可以讓投訴者發洩、撫平情緒；但對事務繁忙的學生事務人員而言，卻是無法完全給予的。因此，在釐清案情上對於事件的癥結部份，要懂得「適時切斷與重整」，以免浪費太多時間。

◎可給予適當建議，不輕易承諾或擔保

通常，在收到學生一方的投訴時，不建議立即介入處理，可先針對其所提出的問題，先給予一些基本的建議或回答。任何的承諾或是擔保，必須待查證後再談。常見一些處理的狀況：在輔導人員介入處理後，才發現學生有錯在先，造成房東憤而趕人的狀況，因此若真只憑片面之詞就對房東與師問罪，可能反倒可能要在房東面前賠不是了。

■觀念3：調處糾紛的基本原則：「和解，是雙方讓步」！

調處糾紛的基本觀念：「局面不可能會恢復成原來無損的狀況，各有退讓，能達成和解即是最好的收場」。

公平正義與公理有時並不適用於調解的場合，尤其若是面對的是強勢不講理的另一方。調解，是為能較快的解決雙方的爭執，使狀況不致嚴重影響到個人的生活與作息，減少時間的浪費與人力、財力的耗損。因此，適度的讓步是必需的。

◎「調解」觀念的說明：

常見學生一進了辦公室，對於校方的期待就是：「替我伸張公理、正義！」、「我來就是要幫我！」，錯誤的期待與認知，常會引起更多的不滿與挫折。因此，調解前，先解說調解的用意與目的，減少學生錯誤的期待，也是讓學生明白調解人員的角色定位。

◎「最後底線」的確認：

我們在處理時常常會告訴學生，既然情況這麼糟，房東都不願意出面處理，彼此也談了這麼多次，即使最後爭取到權益，雙方關係卻惡劣無法再同住了，同學最後的考慮是還要不要繼續住？如果要繼續住，學校就會建議採用漸進柔和的方式處理，盡量求雙贏。

但如果同學明確地表示未來不再續住，那麼針對惡劣房東，學校就可以直接採取較強硬的作法，所以協調之前應該要了解同學的底線所在。另外，也要知道其他室友的看法為何，以掌握同學們的一致性。還有，家長

的看法為何？當學生決定要寄存證信函給房東了，學校也要提醒同學聽聽家長的建議？畢竟學校只是一個協助者。

調處前，除了讓學生明白租賃關係的權利義務外，另一重點則是要學生明白租賃關係中的優劣情勢，因此，「和解，是雙方讓步」。讓學生知道最壞狀況後，有了心理準備，再要求學生(學生家長)做出最後底線的確認，對於調解結果就不會抱持著太多的堅持與期待。

■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。

同樣是「押金不還」的問題，也會有各種不還的理由與不同的處理方式。因此每件案件都應視為個案，沒有所謂的標準處理結果，所以學生事務人員必需要有心理準備，在處理每個調處案件時，都會耗掉不少時間及精神。

■觀念 5：掌握訓輔人員進場及退場時機

當學生已經做了努力，卻仍然不得其要時，訓輔人員就應該要介入。尤其是當同學的安全產生威脅時，更有急迫性，學校就不能說請同學回去先自己談談看，而是必須權宜地以一個類監護人的身分，撥通電話給房東，甚至是登門拜訪。

何時要退出？有時候處理到後來，投訴同學都已經無所謂了，甚至在協助過程已屢次爽約，這時候我們就應該要退出，因為學生也必須學習承擔後果。我們通常會把同學找來，問明學生到底期待最後的結果為何？這件事對他來說還是不是困擾？如果不是，那學校就要準備撒手，做一個結案的紀錄。但若投訴人是房東，理虧的一方是學生，站在教育的立場，學校仍應持續追蹤學生出面做一妥善回應。

(二) 調處技巧分享：

■技巧 1：要有「法的認知」

▲善用工具書：

崔媽媽的租屋法律手冊，是訓輔人員常用來為學生解決問題的工具書。

此外，東吳在租屋相關法條的方面，也做了一本法條和注意事項的對照表，上半段是租賃契約，教學生如何訂立契約內容，下半段是相關的法條及習慣，告訴學生有什麼樣的權利保障及義務。所以，當同學們來申訴問題時，可以藉這本冊子來教導學生對照下半段的說明，也等於是早一步將這個知識學起來了，也是很好的工具書。

▲知己知彼：

事先評估雙方各有之優劣勢比重，確知自己調解是否能夠成功的勝算

有多少，評估的重點有：

- ◎雙方在法律上所佔的優劣勢。
- ◎雙方在情理上所佔的優劣勢。
- ◎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（是否需依賴學校提供服務—如張貼租屋資訊、介紹學生等）。
- ◎評估雙方對調解的期望與態度（勝算愈少愈要往情理去勸說，這是一般的認知；但「兩造雙方的態度」，卻常是調解能否成功的關鍵因素）。
- ◎掌握雙方之重要他人（學生方面可能是導師、家長，房東可能是當地村里長、民意代表或學校有熟識之教職員等。）

■技巧 2：輔以「情理的溝通」（適時替房東講講話）

▲溝通需注意的事：

我們常會碰到的矛盾是，有時候根本就是同學不對，例如同學付了訂金，後來又不想租了，想拿回訂金，跑去跟房東吵。事實上，訂金的給付就是房東保證在這段時間為房客保留房子，如果到最後同學不租了，房東確實是可以沒收訂金的，可是同學不這樣認為，就往往是在與房東吵翻了之後，跑來要求教官協助，這時候我們要告訴學生什麼？我想，這仍然是一個「教育」的問題，如果學生其實是錯的，而承辦同仁只為達成取回金額，因此盡量『么』，但卻可能讓學生因循著這個模式走，而食髓知味，將來他們在租賃方面還是會發生類似的問題，甚至吃大虧的！

學生們期待教官是保護同學的，無論如何應該捍衛學生權益，而部分訓輔人員也可能常常覺得如果不幫學生講話，會過意不去，因為我們是學校的工作人員，薪水是學生的學費付的，所以我們應該幫學生求情或是爭取。但是，這樣的作法也引起房東的質疑，房東會質疑說學校方面是公平客觀的第三者嗎？學校都是這樣教導學生的嗎？所以部分同仁常常會滿頭包，吃力不討好，房東不諒解，同學這邊又覺得你不够力，因此真是常覺得「兩面為難」！只要我們立場站穩，處理態度合宜，溝通時營造一個理性互動、相互尊重的環境，來教導同學們一個正確的觀念，最後還是可以迎刃而解的！

當然，如果同學今天遇到的糾紛，雖然在法理上講不過去，但是在情的方面是可以理解，而不能完全歸責於同學的，那麼，我們還是要努力幫同學一起去向房東求求情，或許房東也願意站在幫助同學的立場，給予協助。

訓輔人員在幫助同學跟房東溝通的時候，應該用什麼角度切入？如果訓輔人員也僅是就法論法和同學一樣，告訴房東民法的規定是怎樣所以應

該...，那麼房東可能會覺得，既然要談法律，那就算了，直接訴諸法律程序好了。是以訓輔人員介入執行，當然一定要知道法律方面的明確主張，但要適時轉達讓房東了解，不一定要在第一時間就把法律搬到台面上。當然，遇到房東真的無法做情理上的溝通時，堅持法律的權益保障，絕對是必要的！

▲適時替房東講講話（有時候常有化解糾葛情緒的效果）：

和房東溝通不同於在職場中、在家中與同事或家人互動的方式，中規中矩講理不見得有用，常常須要在言談中去觀察房東習性，用房東的方式與之溝通才是比較有效。因此，如何取得「認同感」是和房東溝通的一大要件，拉關係套交情不可少，一旦拉近彼此的關係，卸除房東的戒心，就能讓調解過程平和又有良好的結果。

◎使用共同語言

用房東習慣的方言交談，較容易拉近彼此的距離；在處理問題時即使現在不會說，將來也要試著學著說，不過誠意最重要，若能在言談中偶而穿插個一、二句方言，也能產生不錯的效果。

◎觀察個性、態度，調整溝通方式

男性與女性、年輕與年長、在地人與投資客等等，每人個性不同、心態不同、處事方式不同，就有不同的溝通方式，在嘮叨碎念的房東面前，要讚許他照顧學生的苦心；在板著一張臭臉的房東面前，要先聽他說出不滿，勿急於切入正題。個性、職業不同就有不同的說話方式，有時忍耐著聽完房東的抱怨，讓房東發洩一下或許事情就有轉圜的機會。

◎稱讚代替指責，取得房東的認同感

幫學生調解糾紛不是代表學生去吵架的，適時的讚許房東苦心，讓房東知道學校並非一味的替學生說話，房東的辛苦或委屈是有人能體諒的，在情勢和緩的局面下，戒心就不會那麼重，事情就好談多了。就如同某校學生事務人員曾說：「就算你是裝出來的，也要能感動到別人！」

▲通知學生家長

在介入學生糾紛調處前，即使年滿 20 歲的學生，還是建議先通知學生家長，家長事先了解狀況，對於事件的爭執點或後續是否交由學校處理都有其看法，讓家長知道子女在外的狀況，也是讓家長安心的一種作法。

■技巧 3：經驗分享與困難排解

討論與詢問是最佳學習方式，而調處的過程中，情緒也是需要發洩的，因此透過一些過程的規劃，可以達到一些效果：

◎工作會議的討論

每次的調解都會有不同的感受，若在同一業務中有多人有調解經驗，建議每月可召開 1-2 次會議，藉由他人的實例來累積自己的經驗。經驗分享的過程中，也能發現：「原來大家都是這麼走過來的！」

◎多閱讀、多詢問

充實自己的專業知識，才能展現自信與力量！調解前可事先徵詢有經驗的工作夥伴，如各系所輔導教官或承辦人員，都有助於調解工作。

三、建立制度與經驗檔案

(一) 經驗與案例的建檔：

在賃居糾紛的處理經驗上，同學們會遇到的租屋糾紛類型，經常是一再出現。因此，我們應該要把每一位同仁的處理模式建立檔案，作為經驗的傳承：

- 1.製作格式化表格填單（姓名、通訊資料、有無訂定契約…）
- 2.個案類型
- 3.處理方式
- 4.核定程序

同學們進來要求協助時，我們除了同理他們的感受之外，也希望能將事情澄清及條理化。有明確的紀錄之後，一旦有法律工讀生或是法律系的老師要協助時，就能清楚地知道事情的脈絡。再來，協助者也有經驗深淺之分，經過表單的填寫，主管或有經驗的前輩也可以知道協助者是如何處理的，而有效的給予經驗的教導。

(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(建檔備查或視各校狀況公告，但以不影響法律所保障之個人權益為前提)。
- ◎調處失敗後，學生若仍堅持要爭取應有權益，應輔導學生進入其他資源管道，如：調解委員會、消保團體等。
- ◎公文簽核檔案備查（調解失敗個案則須追蹤管制、適時提供服務協助）

(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，自我肯定，再出發

(四) 自我省思

- ◎學校提供雙方哪些服務？學校提供的服務是否能滿足需求？
- ◎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？學習到什麼？
- ◎下一次如何做會更好？

第三章 結 語

從以上的說明，我們明白每一個租賃相關條文中，都涵蓋了法律對我們可以有的保障（這些法律有可能是民法、刑法、土地法...）。所以，我們在解決的過程中，是不是也可以讓學生學到一些可以帶著走的「能力」，我想，這是「教育」的一部分。如果我們能讓學生學到一些常識、面對問題的因應和處理態度，相信在他們進入社會後，也會覺得受用。這樣我們一切付出與苦心，都是值得的，不是嗎？而且，訓輔人員的處理態度不應只是把問題解決完就好，例如：學生希望我們能幫他把押金要回來，我們不是把它要回來就好了，更重要的是，在要回來的過程中，學生是不是能有所「學習」？學生能不能從中得到一些解決問題的經驗與成長，我想，這一直是我們教育的「初衷」。

【參考解答】

案例 1.房東收定後避不見面：

答：房東受有「定金」後，契約推定成立（民§248），如房客不願簽約承租，而無正當理由者，房東可沒收定金（民§249）。房東要求一次付一個月的租金當訂金，似乎過高，房客可與房東協商適當金額，例如每月租金為 6000 元，定金一般為 3 或 4 分之 1，及約 1-2000 元。房東收定後避不見面，房客可以存證信函催告限期返還，或尋調解或法院訴訟請求返還之。

案例 2.房東沒收定金：

答：依民 248，房東收了房客定金，推定契約成立。若有一方反悔，依民 244 看「錯」（可歸責）在誰，錯在房客，房東可以沒收定金。錯在房東，房客可以請求加倍返還。本件雙方既已約定簽約日期，朱小姐不能如期履行簽約，可否認為應依民法第 248 條得沒收定金之事由恐有爭議，雙方在認知上既有不同，無法協調時，得申請調解，以解決爭議。

案例 3.返還房屋時，房東要求須將牆壁重新粉刷：

答：(1) 租約到期房客搬走後，房東扣留部分押金或全部的押金，欲待最後一期水電結清後才要返還，是否合理？租約到期或房客提前終止租約時，房東應依約返還押金，房東如考量水電單據尚未到來而欲酌留部分押金，是合於社會常情的；但扣留全部的押金，欲待最後一期水電結清後才返還，則不合理。房客可主張以近兩期之水電費單據之平均金額，酌留之；如房東不同意而堅持要全部扣留者，房客應請其於雙方租約上載明：「押金○○元應於○○年○○月水電結清後返還。○○○（房東）簽章」以為憑據。(2) 房東可以扣留的押金，合理的金額是多少？租期屆滿或租約終止後，房客有返還房屋（回復原狀）之義務。回復「原狀」係指訂約當時之狀態，或經過正常使用後應有狀況。例如：打孔（冷氣裝機）、牆釘除去後之修補等，應屬回復原狀之範圍。為免爭議，建議訂約時拍照、存證，如能附於合約後，更為明確。牆壁如無顯然污損，要求重漆應非合法。

案例 4、5.房東未經允許擅入房客住處：

答：承租整層房屋或分租套房後，該部分空間即為房客合法占有使用，房東非經房客同意，不得擅自開啟。除房東有正當理由，如依民法 §429 II 表示其「為保存租賃物所為之必要行為（例：檢視屋內電線、電路、電器、瓦斯等用品之安全時）」外，房客有權拒絕；房客如欲「換鎖」保障隱私亦可，但租期屆滿時，應注意負責「回復原狀」。房東如未取得同意任意進入租屋，恐涉刑法第 306 條無故侵入住宅罪及刑法第 304 條強制罪。房客如就隱私甚為重視，應於簽訂契約時明白告知房東「換鎖」（退租時負責將就鎖回復原狀）之事，並告知房東如欲進屋察看，請事先告知，較易避免糾紛。

案例 6.同住的房客素行不良，疑似有吸毒的行為：

答：(1) 噪音問題：雖可依公寓大廈管理條例 §16 規定請求管委會依法制止；或依社會秩序維護法 §72，報請派出所處理。但碰到不理性之噪音製造源，恐怕不易生遏止效果。一般而言，噪音問題恐難歸咎房東，房客如欲提前終止租約，依市售版租約須給付房東相當於一個月租金之補償。(2) 同住房客疑似有吸毒的行為：依民法第 423、424 條，是否可認出租人就此已違反「保持其合於約定使用、收益之狀態」之義務，或該行為得否認為係「危及承租人或其同居人之安全或健康時」，恐有爭議。但如同住房客確實有吸毒之行為，房客似得據此主張終止租約、或行使同時履行抗辯權而拒絕租金。

案例 7. 每月水電費用高到無法負荷：

答：按「意思表示之內容有錯誤，或表意人若知其事情即不為意思表示者，表意人得將其意思表示撤銷之。但以其錯誤或不知事情，非由表意人自己之過失者為限。當事人之資格或物之性質，若交易上認為重要者，其錯誤，視為意思表示內容之錯誤。」民法第 88 條，定有明文。一般人就租屋之水電費，通常之認知每月大約僅數百元甚或近千元，本案例承租人應負擔之水電費高達數千元，一般人如知其事實恐即無承租之意願，應可認房客得主張得將其租屋之意思表示撤銷之。況且，魚池之水費亦不應由房客負擔。房客得以存證信函撤銷其租約，如雙方尚有爭議，得申請調解。

案例 8. 房東積欠管理費，總幹事告知一週內斷水電：

答：房東欠繳管理費，該大樓管理委員會得依公寓大廈管理條例第 21 條催繳之。但大樓總幹事告知房客陳先生如房東拒繳管理費其將於一週內斷水電等詞，恐即涉嫌刑法第 305 條「恐嚇危害安全罪」。如其日後果真任意斷水電者，即涉刑法第 304 條強制罪嫌。房客得以存證信函請求房東出面繳費或協商，如其置之不理（致遭管委會斷水電），房客得依民法第 423 條及民法第 264 條，得向房東主張「同時履行抗辯權」拒繳租金。解釋上，筆者認為房客亦得依民法第 226 條、及類推適用第 256 條之規定，主張終止租約，並請求返還押金。

案例 9. 房屋梅雨季節漏水問題：

答：房屋漏水之修繕，除雙方另有約定外，一般而言，係房東之義務（參民法 §429），若漏水問題，屢修都無法改善；房客不願繼續租住者，可依民法 §430 終止租約。房屋漏水造成房屋租屋中個人物品損壞，得否請求賠償，應視是否可歸責房東：如因單純天災所致不可抗力因素，則應不得請求房東賠償。如漏水問題早已存在，房東故意隱瞞，或房客通知其修繕，而未修繕或無法修繕者，則應由房東負擔賠償責任（參考民法 §423、§184）。因屋內漏水無法使用之期間，房客能否主張免繳租金？因頂樓抓漏防水之處理，確實應於晴天過後水泥地板已乾之時方可進行，房東主張梅雨季節無法維修恐非全然諉責之辭。房客因漏水無法居住之期間，解釋上應無房租給付之義務；然而房客拒繳租金，將導致雙方爭議擴大，對租賃關係顯生不利影響；房客是否做此主張時，應審慎考量之。惟如漏水嚴重確實已無法居住者，房客可考量依民法第 430 條催告修

繕而未修繕時，依法終止租約。

案例 10.租屋鐵捲門故障，房東遲遲不修：

答：應先釐清損壞之原因及責任之歸屬，如非可歸責於房客，且雙方租約亦未特別約定由房客負擔修繕義務者，房東依約應負修繕責任。若房東不願意或遲延修繕者，房客可以存證信函通知房東：(1) 請房東在一定期限內修繕；否則期限屆至房東未加修繕者，房客得自行僱工修繕，並從次月租金中扣除修繕費用。(2) 若是發現修繕金額過高，在房東無意出面修繕、房客亦不願繼續居住使用的情況下，則可以在存證信函中表示屆期未予修繕即終止租約。

案例 11.二房東積欠房租，大房東要求二房客遷離：

答：縱使大房東與二房東簽的租約中有不得轉租的約定，但是實際上大房東知道二房東承租房子後再轉租給二房客，而無反對之意思表示者，就轉租部分，應可視為大房東業已默示同意。大房東基於與二房東的租賃契約，似不得以違反禁止轉租之約定而終止，除有其他得終止之事由（例如：積欠租金之數額，扣除押金已達 2 個月以上者）而依法終止外，大房東不能收回房屋。二房客對二房東有繳交房租之義務，且已履行；對大房東有繳交租金義務者，乃二房東，應請大房東對二房東追償租金債務。

案例 12.租屋被法院查封，房客要求押金抵扣租金：

答：如租約簽定時間在查封登記前，房客之權益不會受影響（參考民法 §425），惟應注意民法 §866 及強制執行法 §98 之規定。如租約簽定時間在查封登記後，房東之債權人得依強制執行法 § 51 II、98 之規定，主張租約對其不生效力，請求法院除去之，屆時房客權益即會受到影響。如房客居住權益未受影響，就房客所擔心之「房東財務狀況不佳，擔心房東因財務吃緊而不願歸還押金」等問題，得協助調解雙方可接受之方案。

案例 13.房東斷水斷電逼我搬家：

答：房屋之租賃關係存續中，承租人對於租賃之房屋自有使用之權，亦屬正當權利之行使。房東依法終止租約前，不得任意干涉承租人之使用權益。即使房客積欠租金，房東僅依法得向其催繳，不得強行以斷水斷電之方式阻擾其就房屋之使用權益，否則即有刑法第 304 條強制罪之嫌疑。

案例 14.與菜市場及自助餐店為鄰：

答：因此等事項非可歸責於房東之事項，且依民法第 424 條，該項事由得否認為係「危及承租人或其同居人之安全或健康時」，尚有疑問。房客欲因而主張終止租約，應非合法。