

崑山科技大學學務處生活輔導組賃居糾紛調解之基本原則

關於校園常見租屋糾紛，真正需要用到法的部份，以及真正需要律師來協助解法的部份，其實不多，也就是說，真正的問題絕大多數是出在雙方的人際溝通方面，是以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。而，軍訓室與生輔組的同仁就是扮演這樣的角色，當然，這是很辛苦的！

我們在幫助學生爭取權益、或者是協調房東房客的問題時我們在幫助學生爭取權益、或者是協調房東房客的問題時，我們的原則是什麼？以下是相關的經驗分享：

一、先來看看目前校園常見的糾紛類型有：

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

二、訓輔人員協助處理糾紛之基本原則

1. 租賃法律常識與生活教育的部份

訓輔人員的處理態度不應只是把問題解決完就好，例如說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的經驗與成長。

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，這是教育的一部份。

如果我們能讓學生學到一些常識和技能，在他們進入社會後，也會覺得受用。然而訓輔人員最大的無奈是我們覺得重要，而學生覺得沒有什麼，往往等到覺得重要或權利受損時，就是學生遇到糾紛的時候，所以，即便參與者可能有限，相關的預防等主題宣導，仍然要勉力而為。

2. 有法的認知，輔以情理的溝通

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，一旦動了意氣時，同學們常會理直氣壯的跟房東說：「……如果你不怎樣，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。

而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！聽起來好像很專業，事實上這些瞭解都是透過經驗的學習與累積。以本校為例，在租屋相關法條的方面，在生活輔導組的網頁上，有租賃契約的範本，教學生如何訂立契約內容，

另有相關的法條及習慣，告訴學生有什麼樣的權利保障及義務。

所以，當同學們來告訴我們發生了什麼樣的問題，我們直接可以藉網頁資料來教導學生對照說明，也等於是早一步將這個知識學起來了，這本對我們來說很好的工具。另外一個很好的工具就是崔媽媽的租屋法律手冊，我們常常利用這兩個手段來為學生解決問題。

3. 照顧學生、爭取權益 VS 胳膊往外彎，替房東講話

這是我們常會碰到的矛盾，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？

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，因為我們學校的工作人員，薪水是學生付學費的，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夠力，因此常兩面為難，這真是一個錯誤的觀念啊！

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『ㄟ』，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。

所以，我常和同仁們分享一個觀念，即便是同學們離開了軍訓室或生輔組時，覺得學校沒有他們爭取到什麼實質的物質取回，但我們也要讓學生知道在法的方面，他們是講不通的。當然，同學們可能後續會在BBS上面有所批評，接下來同仁們可能就會接到上級的關心，甚至是訓委會來的公文，要我們解釋情形，但只要我們立場站穩，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，如果同學們今天遇到糾紛，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。

三、建立制度與經驗檔案

依個人的經驗，其實同學們會遇到的租屋糾紛類型不超出如上所寫的那幾種，是以，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，協助者也有經驗厚薄之分，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。

四、判斷事情的真相

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，在租賃習慣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。

2、審視契約內容

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。有一種困難的情形是，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，我們也曾有過陪同學至簡易法庭的經驗，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，那你們憑據的是什麼？就因為是學生控告房東，所以學生必須舉證對自己有力的證據。

3、瞭解其他同住者意見

同仁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。

4、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。

5、個案本身的表達態度

我們可以透過同學談話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，學生的態度可能造成的連帶關係影響。

6、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。

五、協助解決要注意的事

1. 訓輔人員何時該介入？何時該退出？

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，那學校就要準備撤手，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。

2. 介入的方式？尊重當事人意見？

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。

3. 學生的底線為何？還要不要住？家長、室友的看法為何？

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。

4. 問題解決 VS 和解的假象

我們常常會落入一種謬誤，就是以為和解是不滿意但是可以接受，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，所以那處理的過程與手段就要多花一些心力。

六、學生事務處以外的資源的運用

1. 崔媽媽基金會、義務律師
2. 存證信函的運用
3. 社區管委會或鄰里長
4. 警察局
5. 調解委員會
6. 簡易法庭

七、預防甚於治療

如同前述曾經提到的，學生最常發生糾紛是提前解約，而通常要求解約的又多半是學生一方，學生不想住了，跑來告訴你，他要和房東中途解約，結果房東卻要扣他的押金或是要求違約金賠償……等。事實上這些都是因為同學沒有一個完整的租賃常識，除了不知道如何事前挑選合適房子外，也不知如何簽一份對自己有保障的契約。

所以，我們盡量：

1. 增加單位的被利用價值

讓學生可以從咱們這個服務單位中了解，如何在租屋時提出自己的要求來房東謀合，透過單位的教育功能影響，讓學生有比較完整的租屋常識，讓學生覺得在軍訓室或生輔組有收獲，而這也是單位的存在價值。

2. 多元化租賃教育宣導

學校不能只是被動的等待學生過來投訴自己的糾紛困擾，反而要積極地掌握各種機會宣導租賃教育，例如舉辦租屋講座。

另外，以過去的經驗來分享，有二種作法：

- 每一位大一新鮮人在放榜後在家裡，除了接到入學通知單外，學校也一併把租屋的相關文宣，優良房東租屋資訊寄給他們，告訴他們租房子要注意些什麼。因為大一新鮮人對於學校的一切都很好奇，在這種情況下，我們寄給學生的東西，比較容易會被閱讀。
- 利用新生訓練時爭取上台宣導的機會，例如上台演個 10 分鐘短劇，告訴學生大學生涯中可能會遇到的租屋糾紛，讓學生有印象，一旦未來學生如果遇到糾紛，可以到這個單位來尋求協助。

3. 善用學生同儕力量

根據文獻的調查，學生有困難時絕大多數第一個求助的多是學生，自己的同儕。所以學校應該要善用學生社團或是班代，如果學校班代有固定集會，就可以利用這個管道來做宣導。不過，崑山並沒有班代的團體組織，所以崑山另外成立一個「賃居安全服務社」，由他們來負責每學期租賃生資料的更正。租賃生義工會就資料逐筆詢問並要求簽名，另外，也會順便問在外租賃的同學，是否願意將資料寄給當地警察單位，因為根據教育部的規定，外宿學生的資料要給當地的警察單位報備，學校將有意願的資料，另外分成一冊，以寄發給警察單位。

另外，每個學期學校也會做租屋滿意度的問卷，透過租賃義工來發放及回收，學生同儕的力量真的是我們應該好好去發揮的，因為很多學校有一兩個同仁負責校外租賃生業務，然而校外租賃生卻可能多達 3000~4000 人，單只有靠同仁們的力量，真的不夠！

八、學校角色的限制

1、缺乏公權力的強制性

學校對房東其實並沒有什麼強制性，學校只能對房東做道德勸說。

2、學生的輕視與漠不在乎

不管學校如何苦口婆心地宣導，很多學生還是不以為意。而且部分學生的生活常識愈來愈不足，所以常常發生權益受損或安全意外，然而學校同仁也只能不斷地宣導，盡量減少同學的自我傷害及糾紛產生，如此而已。所以，我們常說這是一個良心事業。

3、創造房東誘因

以本校目前作法，學校要求房東第一次登記時必須親自到辦公室來，驗證所有權狀及身份證，並要求房東簽相關文件保證房屋本身不是違建、提供滅火器、熱水器安置戶外…等，還有必須以學校版的契約書為樣本，依房東的實際狀況，和同學簽約，屋內沒裝針孔攝影機……等的切結。

當然，學校做了這些要求希望合作房東遵守，相對的我們也要給房東創造一些合作的誘因，例如，房東可以到學校來拿免費的契約書使用，還有學校免費為房東做網路上及書面的廣告，另外大一新生在進入學校之前，在家裡就可以接到學校整份的房屋廣告資料等。

4、團結力量大

不可避免地，有些房東並不想接受學校的約束，尤其如果房屋座落位置與許多學校具地緣關係或客源豐富時，房東不會接受學校較多的要求，反而仗其位置優勢，且客源豐富而轉租給其他鄰近學校，所以，本校會比照台北市北區大學生租屋合作組織的作法，逐次與鄰近學校一起合作，建立共同的房東合作門檻。

九、本校的作法與經驗

1、提供學生優質、安全、可靠的校外租屋資訊

- 落實房東身分與租屋產權確認
- 確認房東租賃處之結構與設備安全
- 加強訪視校外房東租賃處
- 提供電腦租屋資訊庫查詢服務(本校首頁及生輔組網頁)

2、提供校外租賃安全教育宣導資訊

- 租屋小百科、租賃契約書、租賃契約注意事項、相關電子檔案
- 用電、瓦斯安全宣導等主題

3、建構雙管道校外探視網，讓同學租屋更有保障

4、協助解決租屋糾紛(租賃安全服務社+教官+校安同仁)

5、廣闢意見溝通管道，增加雙向互動了解之機會

6、持續舉辦關懷校外租賃生生活系列活動

7、加強與校外房東、社區、警政單位聯繫結合

8、表揚愛心房東鼓勵推己及人精神

9、提供優良搬家公司資料與二手貨物交換服務

十、爭取學校經費與人力的支持

以本校學務處生輔組的服務經驗來說，我們明確感受租屋服務及輔導的勞務並沒有一個顯赫的工作外表，沒有辦法像課外活動組一樣有動態的成果展示，但它卻是紮紮實實的為每一個學生的租屋問題，做基礎、奠架構，是一個很重要的基礎工作。而也正因為它是基礎性的工作，所以勞務推動一定需要人力。

目前教育部在推動賃居工作上，有相關的經費，本組會積極爭取，因為只要多一個人力，就可幫同仁推展更多的工作。而另外一種是專職人力，權宜之計的作法是聘用約聘人員，增加一些年輕的夥伴，為組織注入活力及帶來新的創意。經費和人力真的是租賃服務工作中很重要的兩個環節，雖然工作外表與績效不顯眼，卻需要持續的發揮。

- 資料來源：1. 教育部及崔媽媽基金會 98.12.9、10 日舉辦之「98 年度大專校院學生住宿與賃居安全輔導人員研習會」手冊。
2. 本校賃居業務現況。