

臺北市住宅租賃糾紛便民服務管道一覽表

為健全租賃住宅市場，保障房東、房客雙方權益，民眾除向法院提出訴訟外，可透過「消費爭議申訴」、「調解」或「調處」等方式解決，各項申請管道、效力及所需費用臚列如下：

項目	消費爭議申訴	調解		調處
		消費爭議調解	區公所調解	
法源	消費者保護法	消費者保護法	鄉鎮市調解條例	1. 直轄市縣(市)不動產糾紛調處委員會設置及調處辦法 2. 租賃住宅市場發展及管理條例
申請管道	1. 本府法務局消費者服務中心 2. 消費者保護團體	本市消費爭議調解委員會	本市 12 區公所調解委員會	本市不動產糾紛調處委員會
適用對象 (租賃)	1. 限消費者得針對多戶或反覆出租之個人房東或租賃業者提起 2. 房東申訴房客或房客亦為業者(非消費者)時皆不適用		各種租賃態樣	不動產糾紛之各種租賃態樣
時間	約 1.5 個月	約 1 個月	約 1-1.5 個月	約 2-4 個月
效力	一般私法契約效力	調解成立且經法院核定後 與確定判決有相同效力		當事人如不服調處結果，除法律另有規定外，應於獲通知後 15 日內，以對造為被告訴請法院審理
費用	免費	免費	免費	住宅租賃爭議免費 其餘租賃爭議依年租金金額而定
優點	1. 本府受理第一次申訴後主管機關將發函業者，若能妥處將節省消費者時間；若無法妥處，將由消保官排定協商會議進行協調，以謀求消費者利益 2. 經法院核定之民事調解，與民事確定判決有同一之效力	調解成立之調解書送法院核定後具確定判決效力，可供強制執行	1. 服務據點多，省時省力 2. 雙方當事人(房東房客)皆可申請 3. 經法院核定之民事調解，與民事確定判決有同一之效力	1. 委員由不動產專業者組成 2. 雙方當事人(房東房客)皆可申請 3. 相對人若 2 次未到，委員可依有關資料及當事人陳述意見做成調處結果
缺點	1. 無法強制出席 2. 無裁罰工具		1. 委員會組成多元，對於住宅租賃之法規未必均熟悉 2. 無法強制出席 3. 無裁罰工具	1. 召開不易，等待時間長 2. 調處結果無確定判決效力 3. 裁罰工具不足 4. 服務據點少
聯絡管道	1. <u>線上</u> 申訴。(https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx) 2. <u>郵寄</u> 申訴表至本府法務局消費者服務中心(地址：臺北市信義區市府路 1 號 1 樓東區) 3. <u>傳真</u> 申訴表至本府法務局消費者服務中心(傳真電話：02-2720-6281)。 4. 至本府法務局消費諮詢及法律扶助報到櫃台現場填寫申訴表。 5. 電話諮詢：直撥「1950」或 02-27256169 消費者服務專線		松山區公所：87878787 轉 201 信義區公所：27239777 轉 610 大安區公所：23511711 轉 8500 中山區公所：25031369 轉 571 中正區公所：23416721 轉 320 大同區公所：25975323 轉 161 萬華區公所：23064468 轉 170 文山區公所：29365522 轉 202 南港區公所：27831343 轉 660 內湖區公所：27925828 轉 313 士林區公所：28826200 轉 7800 北投區公所：28912105 轉 413	地政局 27208889 轉 7474

住宅租賃糾紛處理流程

