

# 不動產仲介經紀業業務查核成果報告

## 壹、前言

由於國人大都透過仲介業者進行不動產買賣交易，仲介業服務品質的良窳將直接影響交易當事人的權益；惟因部分仲介業者於執行業務過程，常誤導消費者以成交總價 6% 收取服務報酬，為政府規定之固定費率，且仲介業者所提供服務項目不一，服務品質亦有差異，加上近年來房價高漲，致造成所收報酬與所任勞務之價值顯不相當之爭議；監察院亦於 100 年 9 月間對本部訂定不動產仲介經紀業服務報酬計收標準提出糾正，認為未能本於「服務報償原則」，未考量「所任勞務之價值」是否相當，亦未考量不同地區房價差異及不同時期房價漲(跌)幅迥異因素，致業者在房價高漲地區，於服務成本無明顯驟增之情形下，仍按以往計收標準以成交價金 5-6% 收取服務報酬，造成服務成本相若，但消費者卻因房價上漲而多付鉅額服務報酬，徒增交易成本之不合理現象。爰此，本部考量實際情形，短期作法為督促仲介業者確實遵守不動產經紀業管理條例(以下簡稱本條例)規定，並從提升仲介業者服務品質著手，建立仲介服務標準作業程序(SOP)、明確揭示服務項目、對消費者宣導仲介服務報酬得因個別情形有議價空間，並非固定收足 6% 等作法，希冀尊重市場機制將服務費議定之主導權回歸消費者。

為瞭解仲介業經營業務是否符合相關規定，及服務費收取方式宣導情形，爰由各直轄市、縣(市)政府就轄區業者進行查核。

## 貳、查核依據：

一、不動產經紀業管理條例第 27 條。

二、不動產經紀業業務檢查及違法經營經紀業務查處注意事項。

三、監察院對於「不動產仲介經紀業報酬計收標準規定」提出糾正案。

參、計畫內容：

一、查核期間：自本(103)年 6 月 1 日至 7 月 25 日辦理。

二、查核對象：

各直轄市、縣(市)執業中之不動產仲介經紀業者。

三、查核家數及查核項目：(詳如附表 1)

依各直轄市、縣(市)仲介業數量多寡，分配查核數量，計畫查核 420 家，查核項目共計 22 項，第 1 項至第 17 項為檢視仲介業是否依本條例相關規定執行業務；第 18 項至第 22 項，為檢視經紀業對服務報酬收取方式宣導之情形。

肆、查核結果：(詳如附表 2)

一、計畫查核 420 家，實際查核 422 家，22 個查核項目均符合規定者計 234 家(55.5%)；未完全符合規定者計 188 家(44.5%)。其中直營店受查核家數 176 家，完全符合規定 107 家(25.4%)，未完全符合規定者 69 家(16.3%)；加盟店受查核家數 246 家，完全符合規定 127 家(30.1%)，未完全符合規定者 119 家(28.2%)。

表 1 直轄市、縣(市)政府辦理業務查核家數及結果彙整表

業務檢查	實查家數	完全符合規定	未完全符合
直營	176 (41.7%)	107 (25.4%)	69 (16.3%)
加盟	246 (58.3%)	127 (30.1%)	119 (28.2%)
合計	422(100.0%)	234 (55.5%)	188 (44.5%)

## 二、未完全符合規定之情形：

- 1、第 1 項至第 17 項（檢視仲介業執行業務是否符合本條例規定，即一般性業務檢查）：不符規定比率最高前 5 個項目分別為：(1) 營業員到(離)職未依規申請備查 (20.4%)。(2) 相關文件未懸掛或揭示（如：營業許可及會員證書未懸掛）(10.9%)。(3) 未以經委託人及經紀人簽章之不動產說明書向交易相對人說明 (3.1%)。(4) 未訂定個資檔案安全維護計畫報送備查 (1.7%)。(5) 廣告市招名片等未標明加盟字樣 (1.4%)。
- 2、第 18 項至第 22 項共 5 個查核項目（檢視服務費收取方式宣導情形）：不符規定比率由高至低分別為：(1) 未張貼仲介服務標準作業程序(SOP) (14.0%)。(2) 未提供服務報酬非固定收足 6%之摺頁供索取 (13.3%)。(3) 未明顯揭示服務項目之資訊 (12.3%)。(4) 未提供消費者保護相關文宣資訊 (11.8%)。(5) 未明顯揭示服務報酬非固定收足 6%之標語 (11.1%)。
- 3、第 1 項至 22 項（綜合檢視）：  
不符規定比率最高前 5 個項目分別為：(1) 營業員到(離)職未依規申請備查 (20.4%)。(2) 未張貼仲介服務標準作業程序 (14%)。(3) 未提供服務報酬非固定收足 6%之摺頁供索取 (13.3%)。(4) 未明顯揭示服務項目之資訊 (12.3%)。(5) 未提供消費者保護相關文宣資訊 (11.8%)。

表 2 直轄市、縣(市)政府辦理業務查核--不符規定比率最高前 5 項(綜合檢視)

業務檢查 422 家 ★完全符合 234 家(55.5%) ★未完全符合 188 家(44.5%)	營業員到 (離)職未 依規申請 備查	未張貼仲 介服務標 準作業程 序	未提供服務 報酬非固定 收足 6%之摺 頁供索取	未明顯揭 示服務項 目之資訊	未提供消 費者保護 相關文宣 資訊
不符數量	86	59	56	52	50
比率	20.4%	14.0%	13.3%	12.3%	11.8%
排序	1	2	3	4	5

#### 4、 小結：

##### (1) 一般性業務檢查情形：

仲介業者執行業務大致上均能依照本條例規定辦理，完全符合規定者達 55.5%；未完全符合規定者為 44.5%，其中以「營業員到(離)職未依規申請備查」之情形最多（達 20.4%），即約每 5 家業者就有 1 家未依規申請備查，此可能因經紀營業員人數眾多、流動性大，且本條例對此尚無罰則，導致仲介業易疏於申請備查；相較而言，不動產經紀人到職或異動倘未申請備查者，依本條例規定，經限期改正而未改正者，處以 3 萬元至 15 萬元罰鍰，業者較為謹慎，本次受查核業者，均無漏未備查之情形，爰日後應由公會持續督促及宣導所屬會員切實依規申請營業員到職或異動備查，以利營業員動態管理；並列入未來研議修法增列營業員未申請備查罰則之參考。此外，未完全符合法令規定比率次高者為「相關文件未懸掛揭示」（佔 10.9%）（註：營業處所應揭示文件有：經紀業許可文件、同業公會會員證書、經紀人證書、報酬標準及收取方式），將併請公會持續

督促及宣導所屬會員切實依規定辦理，並請各直轄市、縣(市)主管機關加強業務檢查，以利民眾辨識合法經紀業者。

(2) 服務費收取方式宣導情形：

仍有部分仲介業者對於「仲介業標準作業程序」、「服務項目及服務報酬計收標準」、「服務報酬非固定收足 6%之標語」等資訊並未明顯揭示，且未提供服務報酬非固定收足 6%之摺頁及消費者保護相關文宣資訊供索取，顯見仲介業者尚未落實所提供服務須與所收取報酬具有相當性之作為。

## 伍、後續擬處方式

- 一、對仲介業進行一般性業務檢查（檢視仲介業執行業務是否符合本條例規定），乃各直轄市、縣（市）政府之經常性業務，且經本部列為每年對其地政業務督導考評之項目，由本次業務檢查結果顯示，仲介業者經營業務大致都能依照本條例之規定辦理，顯見政府對於該業之管理實具成效。惟因現行本條例未規範不動產經紀營業員異動未報備者之罰則，導致業者疏於報備。日後擬請公會持續督促及宣導所屬會員切實依規定申請營業員到職或異動備查，並請直轄市、縣(市)政府加強業務稽查，輔導轄內仲介業者得以自然人憑證，線上申請到職及異動備查，以簡化備查程序，落實報備制度。
- 二、依查核結果，仲介業尚未落實宣導「消費者對仲介服務費具有議價主導權」觀念、提供服務項目及標準作業流程相關資訊，爰將建請中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會持續加強對其所屬會員業者宣導，督促仲介業

者所提供之服務品質與所收取之服務報酬應具相當性；必要時由本部適時檢討「不動產仲介經紀業服務報酬計收標準」之規定。