

正本

發文方式：紙本郵寄

檔 號：

保存年限：

花蓮縣政府 函

970

花蓮縣花蓮市國盛二街103號3樓之1

地址：970270花蓮縣花蓮市府前路17號

承辦人：呂貞儀

電話：03-8227171#482,478

電子信箱：la23jenyi@hl.gov.tw

受文者：花蓮縣不動產仲介經紀商業同業公會

發文日期：中華民國112年2月23日

發文字號：府地籍字第1120037670號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如文

主旨：檢送111年下半年度房地產消費糾紛案例集1份供參，請查照。

說明：

- 一、依據內政部112年2月22日台內地字第1120261104號函辦理。
- 二、本案經內政部彙整各直轄市、縣（市）政府在「不動產服務業管理作業系統」填載之111年下半年度「房地產消費糾紛案例」計有55件，其中已處理完竣且較具參考性者有41件（仲介業23件、建商14件、其他3件、代銷業1件）；若以「糾紛原因類型」區分則有14種型態。
- 三、為提升企業服務品質，促進消費安全，維護不動產交易秩序及減少消費糾紛，請貴會轉知會員，重視消費者意見及權益，並強化消費者相關保護措施。如經查有違反不動產經紀業管理條例者，本府將依規裁處，以保障不動產交易安全。

正本：花蓮縣不動產仲介經紀商業同業公會、花蓮縣不動產代銷經紀商業同業公會、花蓮縣不動產開發商業同業公會

副本：本府消費者保護官室、本府地政處

縣長 徐榛蔚

花蓮縣不動產仲介經紀商業同業公會	
收	民國 112 年 3 月 1 日
文	第 043 號

內政部 函

地址：408205臺中市南屯區黎明路2段503號

聯絡人：謝靖婉

聯絡電話：04-22502210

傳真：04-22502372

電子信箱：jina@land.moi.gov.tw

受文者：花蓮縣政府

發文日期：中華民國112年2月22日

發文字號：台內地字第1120261104號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨 (301000000A112026110400-1.ods)

主旨：檢送111年下半年度房地產消費糾紛案例集1份供參，請查照。

說明：

- 一、經彙整各直轄市、縣（市）政府在「不動產服務業管理作業系統」填載之111年下半年度「房地產消費糾紛案例」計有55件，其中已處理完竣且較具參考性者有41件（仲介業23件、建商14件、其他3件、代銷1件）；若以「糾紛原因類型」區分則有14種型態。
- 二、為解決房地產糾紛，貴府宜視實際情形邀請轄內之不動產仲介、代銷經紀商業同業公會、不動產開發商業同業公會協助依相關規定處理，以保障不動產交易安全，維護不動產交易秩序。
- 三、為提升企業服務品質，促進消費安全，保障消費者權益並減少消費糾紛，請貴府加強宣導不動產業者重視消費者權益，並強化消費者相關保護措施。另請確實依本部90年8月29日台(90)內中地字第9083619號函規定之期限（每年1月

花府 112/02/22



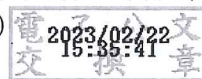
1120037670

15日及7月15日前)至「不動產服務業管理作業系統」填載
相關資料。

四、副本抄送本部營建署，請將旨揭資料置於「內政部不動產
資訊平台（法規與知識）」，俾供相關單位或民眾下載參
考。

正本：各直轄市、縣(市)政府

副本：行政院消費者保護處、中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會、中華
民國不動產代銷經紀商業同業公會全國聯合會、中華民國不動產開發商業同業公
會全國聯合會、本部營建署、土地重劃工程處(均含附件)



裝

訂



線



序號	糾紛原因	案情說明	辦理情形與法令依據	糾紛來源	所屬縣市
1	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介業者購買套房，簽立買賣契約書後發現屋況曾有滲漏水及鋼筋外露之修補痕跡，消費者認為業者交易過程未誠實告知，衍生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理，經地政局多次協調後達成和解，買賣雙方合意解除買賣契約書，以房屋總價扣除手續費後全額退還予消費者，解決爭議。	仲介	臺北市
2		消費者透過仲介業者購屋，嗣後檢測發現房屋為海砂屋，主張業者未盡告知義務，請求退還仲介服務費遭拒，致生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經業者與消費者協商後，業者同意返還部分仲介服務費予消費者，雙方達成和解。	仲介	高雄市
3		消費者透過仲介業者購買建築用地，主張業者保證土地建築無任何問題，嗣後申請建照及申辦指定建築線時，方知土地需經過國有地才臨接道路用地，消費者需另向國有財產署北區分署宜蘭辦事處申請通行，認其權益受損，致生消費糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理，經宜蘭縣政府協商後，業者同意支付價金予消費者作為向國有財產署北區分署宜蘭辦事處申請通行作業之補償，消費者與業者雙方簽訂協議書達成和解。	仲介	宜蘭縣
4	定金返還 (含斡旋金轉成定金返還)	消費者向建商購買預售屋並支付定金，主張業者誤導實價登錄價格，致消費者誤購買該房屋，消費者認其權益受損衍生消費糾紛。	案經函請建設公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽建商表示已達成協議，業者沒入部分定金，餘退還予消費者，雙方達成和解。	建商	新北市
5		消費者向建商購買預售屋，主張簽署合約書時接待人員未逐一解釋條文並要求支付定金，認其權益受損衍生消費糾紛。	案經函請建設公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽建商表示雙方解除買賣契約並退還定金，達成和解。	建商	新北市
6		消費者透過代銷公司購買2戶預售屋並支付定金，嗣後因經濟狀況無法簽訂買賣契約，請求返還定金未果，致生消費糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請代銷公司於15日內妥適處理，並經消保官召開調解會議，經業者與消費者協調後，雙方調解成立，由業者扣除2戶行政費用後，餘定金退還予消費者。	代銷	屏東縣
7		消費者向建商購買預售屋，交屋後發現屋內有漏水及水泥牆滲水情形，向建商反映屋況，建商冷處理衍生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣後建商回復表示已將消費者所提瑕疵部分修繕完畢，消弭糾紛。	建商	新竹縣

序號	糾紛原因	案情說明	辦理情形與法令依據	糾紛來源	所屬縣市
8	施工瑕疵	消費者向建商購買預售屋，主張驗屋後業者未完成磁磚及部分修繕，要求完成修繕或減收價金。惟業者表示消費者驗屋方式已逾越一般驗屋的合理方式，要求按期付款，遂生糾紛。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，建商同意依消費者指示交屋前做最後一次磁磚修補，其餘瑕疵限期改善完成後即辦理交屋，雙方達成和解。	建商	臺南市
9		消費者向建商購買預售屋，嗣後陽台玻璃發生爆裂，請求建商修繕未果，致生消費爭議。	案經消保官召開調解會議，雙方調解成立，由建商補貼消費者修繕費用。	建商	屏東縣
10	建材設備不符	消費者向建商購買預售屋，主張所附廚具與買賣契約書雙方約定之廚具品牌不符，致生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥適處理，並召開調解會議協商，雙方達成協議，業者承諾更換廚具為約定之品牌。	建商	彰化縣
11	交屋遲延	消費者透過仲介業者購屋，因簽約時未告知其配偶有信用不良紀錄，導致代書辦理貸款作業期程拉長，造成後續交屋遲延，消費者遂以交屋遲延為由認其權益受損衍生消費糾紛。	案經嘉義市政府協調，仲介業者表示已協助消費者完成貸款作業，另為解決糾紛，業者願補貼消費者價金作為遲延交屋之補償，雙方達成和解。	仲介	嘉義市
12	地下室使用權與產權爭議	消費者透過仲介業者購買成屋，所支付之房價含大樓之地下室面積，交屋後才知原含地下室面積部分為管委會所有，管委會要求消費者歸還占用部分且需負擔賣方長期占用拆除工程費用，遂向賣方及業者請求減價遭拒，衍生糾紛。	案經消費者依消費者保護法第43條規定提出申訴，地政處請仲介業者妥處，業者表示買賣雙方協議後，賣方同意減價作為補償拆遷費，達成和解。	仲介	新竹市
13	停車位使用權	消費者透過仲介購買成屋，於不動產說明書之現狀調查表勾選「有固定車位」項目，並檢附相關照片，且權狀面積亦確認係含車位，惟經查該車位非使用執照內之合法停車位，消費者認其權益受損，衍生爭議。	本案受理糾紛案件後，依不動產說明書及不動產買賣契約內容，認定仲介業者有違反不動產經紀業管理條例第21條第2項規定銷售不實之行為，遂依規定裁處業者6萬元整。	仲介	基隆市
14	仲介「斡旋金」返還	消費者透過仲介業者購屋，簽訂斡旋契約並支付斡旋金後反悔，遂主張簽約時間已超過買賣意願書所載斡旋期間，請求業者返還斡旋金未果，致生消費爭議。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經業者與消費者協調後，業者已返還斡旋金。	仲介	高雄市

序號	糾紛原因	案情說明	辦理情形與法令依據	糾紛來源	所屬縣市
15	仲介公司欺罔行為	消費者透過仲介購買成屋，簽立買賣契約書及增補協議契約後，發現增補契約內容排除了賣方瑕疵擔保責任如漏水、氬離子檢測等責任，且嗣後發現屋內有漏水情形，業者以雙方已簽立增補契約為由表示其與賣方均為免責，消費者認其權益受損，衍生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理，經地政局多次協調後達成和解，由業者退還服務報酬費及補貼修繕費予消費者，消弭糾紛。	仲介	臺北市
16	服務報酬爭議	消費者透過仲介業者購屋，主張貸款成數未達業者告知情形且業者未適時提供協助，要求減收服務報酬費未果而衍生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介於15日內妥適處理，並告知業者有關要約之拘束相關規定。嗣後召開調解會議協商，雙方達成共識，業者同意減收服務報酬費。	仲介	彰化縣
17	有關稅費爭議	消費者向建商購買成屋，主張原應由賣方負擔之土地增值稅轉嫁由買方負擔，認其權益受損衍生消費糾紛。	案經函請建設公司依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽建商表示雙方同意簽署協議書並退還土地增值稅全額款項，雙方達成和解。	建商	新北市
18		消費者向建商購買預售屋，發現給付費用包含應由建商繳納之土地增值稅，認其權益受損，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商妥適處理，經雙方協商達成協議，由建商退還消費者已繳納之土地增值稅，消弭糾紛。	建商	臺北市
19		消費者透過仲介業者購買房屋，嗣後發現係海砂屋，要求解約並返還仲介服務費未果，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理未果，經地政局協調，業者、消費者及賣方三方協商後達成和解，解除買賣契約及仲介返還服務報酬費，消弭紛爭。	仲介	桃園市
20		消費者透過仲介業者出售土地，簽訂買賣契約並收取簽約金後，主張業者未告知附近實價登錄資訊，認為出售價格比附近實價登錄便宜，要求解除契約並退還簽約金遭拒，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，嗣經買賣雙方及業者協調後，雙方同意解除買賣契約，消費者退還簽約金並賠償履約擔保金予買方，另支付業者服務報酬費，解決紛爭。	仲介	嘉義市

序號	糾紛原因	案情說明	辦理情形與法令依據	糾紛來源	所屬縣市
21	終止委售或買賣契約	消費者透過仲介業者購屋，主張業者不讓其入屋查看屋況，致簽約後始得知內部曾設有神明桌，消費者因宗教信仰顧慮，要求解除買賣契約並請求免付違約金遭拒，遂生糾紛。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，仲介表示2次帶看房屋皆告知尚有承租人承租，無法入屋觀看，消費者仍願意簽立不動產買賣意願書並支付斡旋金，後續並簽立買賣契約書，顯見無法入屋觀看未影響買賣意願。經雙方協調後，由業者沒入已給付之斡旋金（已轉為履約保證金），消費者尚須給付代書費用，雙方達成共識合意解除契約。	仲介	臺南市
22		消費者透過仲介售屋，簽訂委任銷售契約書，主張業者未告知契約條款及應注意事項，僅告知需在契約欄位簽名，消費者認其權益受損，請求解除買賣契約遭拒，衍生消費糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經業者與消費者多次商議後，雙方同意委任銷售契約及房屋買賣契約均有效之共識，簽訂協議書達成和解。	仲介	高雄市
23		消費者透過仲介業者售屋，主張業者以銷售話術表示房屋出入通道須經他人土地，不利於買方貸款建議降價銷售，消費者遂依業者建議降價出售。嗣後認為業者誤導錯誤資訊，請求解除買賣及委託銷售契約未果，遂生爭議。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經買賣雙方及業者三方磋商，業者與消費者同意終止委託銷售契約，另買賣雙方也同意終止房屋買賣契約，達成和解。	仲介	高雄市
24		消費者透過仲介購買房屋，嗣後發現屋頂設有電信公司基地臺，請求解除買賣契約遭拒，致生消費糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，並經消保官召開調解會議，調解不成立。嗣後，消費者向屏東縣不動產仲介公會申請調解，雙方經公會調解成立，由賣方減收價金及業者退還服務報酬費予消費者。	仲介	屏東縣
25		消費者透過仲介購買農地，嗣後發現購買之農地為特定農業區之農地，主張解除契約遭拒，致生消費糾紛。	經花蓮縣政府依消費申訴程序辦理後，買賣雙方達成協議，由消費者賠償價金予賣方後，合意解除農地買賣契約。	仲介	花蓮縣
26		消費者透過仲介業者購買成屋，主張業者未告知有漏水情形，且交屋後反應有漏水狀況未積極協助處理，認其權益受損衍生糾紛。	案經函請仲介業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽業者表示，買賣雙方簽訂協議書，分攤修繕費用，達成和解。	仲介	新北市

序號	糾紛原因	案情說明	辦理情形與法令依據	糾紛來源	所屬縣市
27	房屋漏水問題	消費者向建商購買預售屋，交屋1年後，發現浴室有漏水狀況，通知建商處理，惟建商回復已過保固期不願負責，爰提起消費爭議申訴。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣後建商回復表示，本案不動產標的物保固期為1年，消費者提出浴室漏水問題已逾保固期間，惟仍安排維修廠商前往勘查估價，協助維修事宜，解決紛爭。	建商	苗栗縣
28		消費者透過仲介業者購買成屋，主張業者及賣方未告知房屋有漏水情形，消費者請求維修損害費或原價買回未果，遂生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介業者於15日內妥適處理。經地政局協調後，三方達成協議，修繕費由賣方負擔，解決紛爭。	仲介	臺中市
29		消費者向建商購買預售屋，主張交屋後不到1年即發生漏水問題，影響居住品質，且業者未積極處理，致生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，業者接獲通知後，隨即派員查修滲漏水問題，已修繕完成並由消費者簽認，解決紛爭。	建商	南投縣
30		消費者透過仲介購買房屋，主張簽約前業者表示無漏水情形，嗣後驗屋時發現有明顯滲漏水情形，嚴重影響權益，請求業者返還仲介服務費並協調屋主賠償遭拒，衍生消費糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經業者與消費者協調後，由業者補貼價金予消費者。	仲介	高雄市
31		消費者透過仲介購屋，主張裝潢後發現壁癌，且連日大雨後屋內牆面滲漏水及地板下方積水，消費者認其權益受損，衍生消費糾紛。	經花蓮縣政府依消費申訴及調解程序辦理後，消費者、賣方及仲介三方達成協議，由賣方負擔室內二面牆之漏水修繕，消費者與仲介各負擔二分之一地板積水及清理費用。	仲介	花蓮縣
32		消費者委由仲介售屋，主張斡旋書未經同意擅自塗改簽約期限，且斡旋金支票之票據號碼未填寫，消費者認其權益受損衍生糾紛。	案經函請仲介業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽業者表示，雙方簽訂協議書，消費者退還買方斡旋金，該屋仍委由業者出售，惟不收取仲介服務報酬費，達成和解。	仲介	新北市
33	消費者委由仲介銷售成屋，過戶期間頂樓加蓋部分經市府拆除，與買方協議保留款項於拆除垃圾清除後匯入帳戶，惟垃圾清除後買方反映屋況有問題不願匯出保留款，且業者未居間協調，致消費者認其權益受損衍生糾紛。	案經函請仲介業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣洽業者回復表示，雙方已達成和解並簽訂協議書，約定由消費者負擔因違建拆除頂樓之補強工程，若無法於約定期限內完成，買方除無需支付保留款外，消費者需再賠償價金。	仲介	新北市	

序號	糾紛原因	案情說明	辦理情形與法令依據	糾紛來源	所屬縣市
34		消費者向房東租屋，租約期滿退租點交時，房東表示屋內木地板有受損，只退回部分押金，經消費者自行詢問修繕業者報價希望房東退還更多押金遭拒，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請房東於15日內妥適處理，經雙方協調後，保留修繕費價金額度後，解決爭議。	其它	臺北市
35		消費者向房東租屋，租約期滿退租後，房東以未結清水電費、屋況有髒汙需負擔修繕費用等理由拒絕退還押金，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請房東妥適處理，經雙方透過法院簡易調解庭達成協議，房東扣除應繳水電費用後退還，消弭糾紛。	其它	臺北市
36		消費者向建商購買預售屋，要求建商轉讓約予第三人，惟建商以配合政府打炒房為正當理由，不同意換約，消費者認有損其權益，遂提出申訴。	案經消費者依消費者保護法第43條規定提出申訴，經地政局協調，建商同意依現行規定換約，消弭糾紛。	建商	桃園市
37	其他	消費者透過仲介業者租屋並支付訂金，因雙方未完成簽約確定事宜，期間屋內設備搬運費用從訂金扣除，僅返還部分訂金而衍生爭議。	案經消費者依消費者保護法第43條規定提出申訴，地政局請仲介妥處，業者同意退還設備搬運費予消費者，解決紛爭。	仲介	桃園市
38		消費者透過換約程序購買建商預售屋，因個人因素欲將合約再次轉讓予第三人或指定第三人為房屋登記名義人，遭建商拒絕，爰提起消費爭議申訴。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣後建商回復表示，第1次辦理轉讓手續時，三方簽立之轉讓協議書內約定「買方受讓人辦理本次房地轉讓手續後，不得將本房地合約再次轉讓予他人」，故未同意消費者再次轉讓，經雙方溝通協調後，消費者繼續履行原訂合約內容，消除紛爭。	建商	苗栗縣
39		消費者向建商購買預售屋，入住後發現浴室暖風機運轉時有雜音，經建商維修後依舊有問題，消費者要求更換別的機型遭拒，遂生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請建設公司於15日內妥適處理。經地政局協調後，建商同意更換別的機型暖風機，消除爭議。	建商	臺中市
40		預售屋於交屋後成立管理委員會(消費者)，因建商未恢復社區公共設施、場地清潔及設備維護之應有狀態，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，建商同意恢復社區公共設施應有狀態，製作點交紀錄與清冊，並重新點交及蓋公司大小章，以示負責，點交後交由管理委員會(消費者)負責後續維護，雙方達成共識和解。	建商	臺南市

序號	糾紛原因	案情說明	辦理情形與法令依據	糾紛來源	所屬縣市
41		消費者透過仲介業者承租中古屋，租約到期時，房東要求賠償浴室鏡子、浴室置物櫃夾樺生鏽、電腦椅及未結算電費，除從押金扣除外，尚須賠償部分金額，消費者認其權益受損，遂生爭議。	經花蓮縣政府依消費申訴程序辦理後，消費者與房東已達成協議，消費者同意不取回押金，房東同意不需支付賠償金，雙方達成和解。	其它	花蓮縣