

檔 號：

保存年限：

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：高雄市政府

發文日期：中華民國112年8月21日

發文字號：台內地字第1120265607號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨

主旨：檢送112年上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112年上半年度「房地產消費糾紛案例」計有61件，其中已處理完竣且較具參考性者有38件（仲介業22件、建商14件、代銷1件、其他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)



來文

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屋，主張業者未告知主臥室與冷氣下方牆壁於921地震有震裂情形，致消費者認其權益受損，衍生消費糾紛。	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，嗣洽業者均回應表示，內牆及外牆修繕費用，由業者折讓服務費作為補貼，雙方達成和解。	仲介	新北市
2	廣告不實	消費者透過代銷購買預售屋，建築施工期間至現場查看後，主張廚房窗戶尺寸與樣品屋（已滅失）不符，惟業者以現場模型與契約內容不符不同意賠償，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，經地政局函請業者妥處，並多次居中協調，雙方達成和解，業者同意補償費用予消費者，解決紛爭。	代銷	桃園市
3	「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，因個人因素取消訂單並已辦好退訂手續，惟業者遲未退還定金，致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，嗣洽業者表示已退還定金予消費者，雙方達成和解。	建商	新北市
4		消費者透過仲介業者購屋，已支付斡旋金，該斡旋金已轉成定金並簽訂買賣契約，嗣因賣方已移轉第三人，致生糾紛。	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，買賣雙方解除買賣契約，由賣方退還全額定金並支付賠償費用，解決紛爭。	仲介	嘉義縣
5	開工遲延	消費者向建商購買預售屋，建商遲延開工逾3個月，消費者主張賣方違約，要求解除買賣契約並退還已繳房地價款遭拒，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，建商同意解除買賣契約並全額退還已繳房地價款，解決紛爭。	建商	臺南市
6	施工瑕疵	消費者向建商購買預售屋，入住後發現與隔壁住戶共用牆壁滲水嚴重，後查明係糞水管施工瑕疵，通知業者處理，惟業者以建造時工法並無缺失，不願處理，遂生消費爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣後業者回復表示，雙方已達成共識，由業者派員至現場協助處理修復，並補貼消費者原雇工修復之費用，解決紛爭。	建商	苗栗縣
7		消費者向建商購買預售屋，交屋後發現水塔周邊積水及電梯機坑滲水，通知建商處理未完成修繕，致消費糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥適處理，並經消保官召開調解會議，雙方調解成立，由建商補償消費者防水洩水施工費用，解決紛爭。	建商	屏東縣

8	建材設備不符	消費者向建商購買預售屋，主張業備建者以預售屋定型化契約修改契約之材(專有部分)，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，地函請建商於15日內妥適處理，經簽約政局協調，雙方達成和解，原契約維持原契約建材，消弭紛爭。	建商	桃園市
9		消費者向建商購買預售屋，主張建案已取得使用執照，惟遲未完全過戶及交屋，致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，嗣洽業者表示，消費者先前入帳之屋尾款及過戶暫收款均需作業時間，已與消費者進行點交、辦理過戶程序，雙方達成和解。	建商	新北市
10	交屋遲延	消費者向建商購買預售屋，建商使用未符預售屋買賣契約應記事項，且契約內容未填載取得使用執照日期，且契約內未填載取得使用執照日期，業者已交屋遲延，要求重新簽訂符合規定之契約，並請求租屋補貼，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，經調解雙方達成和解並同意解除買賣契約，建商返還已繳房地價款外，並再給付交屋遲延違約金，解決紛爭。	建商	臺南市
11		消費者向建商購買預售屋，已簽立買賣契約並支付價金，因交屋期限未達成共識遂請求解約，致生爭議。	依消費者保護法第43條規定函請建商依妥處，經縣政府多次溝通後，雙方達成協議，建商與消費者意解除買賣契約，並全額退還購屋款項，解決爭議。	建商	臺東縣
12		消費者透過仲介購買房屋並支付斡旋金，因賣方不願返還斡旋金，遂成糾紛。	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，本案業員離職後，雙方達成和解並返還斡旋金予消費者。	仲介	新北市
13	仲介「斡旋金」返還	消費者透過仲介業者購屋，簽訂斡旋契約並給付斡旋金後，反悔，致生糾紛。	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，嗣洽業者表示，業者同意返還斡旋金，解決紛爭。	仲介	嘉義縣
14		消費者透過仲介業者購屋並支付斡旋金，嗣考慮預業問題，遂簽退還斡旋金，且認為業者買契遭拒，致生糾紛。	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，並解除買賣契約。	仲介	高雄市

15		<p>消費者透過仲介購買成屋，主張業者未告知貸款流程已完竣，造成延遲交屋，且交屋前雙方未能順利完成點交。消費者以業者未提供完整服務與溝通，要求減收服務報酬費。遂生消費爭議。</p>	<p>本案依消費者保護法第43條規定，嗣後業者應於15日內妥處，雙方協商後，消費者表示，雙方同意減收服務報酬費及禮金，解決紛爭。</p>	仲介	苗栗縣
16	服務報酬爭議	<p>消費者委託仲介業者賣屋，與買方簽訂買賣契約後，業者要求消費者支付11萬元服務報酬費，致生消費紛爭。</p>	<p>本案依消費者保護法第43條規定，經地政局協商後，消費者與業者雙方簽訂和解協議書，解除委託銷售契約，業者同意減收服務報酬費，解決紛爭。</p>	仲介	高雄市
17	有關稅費爭議	<p>消費者向建商購買預售屋，主契約書自簽約日起，與預售契約書價值增加，致生消費糾紛。</p>	<p>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，雙方表示，已退還消費溢繳之土地增稅及利息費用，雙方達成和解。</p>	建商	新北市
18		<p>消費者透過仲介業者購買房屋，嗣後發現房屋地板凸凹，因主給張解除買賣契約，延遲交付，致生消費糾紛。</p>	<p>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，雙方表示，賣方同意賠償修繕房屋費用，雙方達成和解。</p>	仲介	新北市
19		<p>消費者透過仲介業者購買房屋，並簽訂買賣契約，惟業者不依約定辦理，致生消費糾紛。</p>	<p>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，雙方表示，與消費者合意解除買賣契約。</p>	仲介	新北市
20		<p>消費者向建商購買預售屋，並簽訂買賣契約，建商要求消費者預交定金，遂生消費糾紛。</p>	<p>案經函請建商依消費者保護法第43條規定，於15日內妥處，雙方同意返還已繳定金，並按約定利率計算利息。</p>	建商	臺北市

21	終止委售或買賣契約	消費者買且買過仲介業者，約書未告知重行拒絕，嗣後告知拒絕，致生糾紛。並過主爭，房屋資訊消費者認重要，買房認重要，買房認重要。	案經依消費者保護法第43條規定，履處處理，繼續內雙方妥意議之。於15日內，消費者就消費服務費用，由業者負擔。經請地政局、仲介業者、消費者及雙方達成協議，依約辦理。	仲介	臺北市
22		消費者買且買過仲介業者，約書未告知重行拒絕，嗣後告知拒絕，致生糾紛。並過主爭，房屋資訊消費者認重要，買房認重要，買房認重要。	仲介業者與消費者及賣方達成協議，依約辦理。案經依消費者保護法第43條規定，履處處理，繼續內雙方妥意議之。於15日內，消費者就消費服務費用，由業者負擔。經請地政局、仲介業者、消費者及雙方達成協議，依約辦理。	仲介	嘉義市
23		消費者買且買過仲介業者，約書未告知重行拒絕，嗣後告知拒絕，致生糾紛。並過主爭，房屋資訊消費者認重要，買房認重要，買房認重要。	仲介業者與消費者及賣方達成協議，依約辦理。案經依消費者保護法第43條規定，履處處理，繼續內雙方妥意議之。於15日內，消費者就消費服務費用，由業者負擔。經請地政局、仲介業者、消費者及雙方達成協議，依約辦理。	仲介	嘉義市
24		消費者委託仲介業者，要求業委託專任，致生糾紛。並過主爭，房屋資訊消費者認重要，買房認重要，買房認重要。	案經依消費者保護法第43條規定，履處處理，繼續內雙方妥意議之。於15日內，消費者就消費服務費用，由業者負擔。經請地政局、仲介業者、消費者及雙方達成協議，依約辦理。	仲介	高雄市
25		消費者買且買過仲介業者，約書未告知重行拒絕，嗣後告知拒絕，致生糾紛。並過主爭，房屋資訊消費者認重要，買房認重要，買房認重要。	案經依消費者保護法第43條規定，履處處理，繼續內雙方妥意議之。於15日內，消費者就消費服務費用，由業者負擔。經請地政局、仲介業者、消費者及雙方達成協議，依約辦理。	仲介	屏東縣
26		消費者買且買過仲介業者，約書未告知重行拒絕，嗣後告知拒絕，致生糾紛。並過主爭，房屋資訊消費者認重要，買房認重要，買房認重要。	案經依消費者保護法第43條規定，履處處理，繼續內雙方妥意議之。於15日內，消費者就消費服務費用，由業者負擔。經請地政局、仲介業者、消費者及雙方達成協議，依約辦理。	仲介	基隆市

27		<p>消費者透過仲介購買房屋，主張浴室屋頂漏水，原屋主僅就漏水處進行修繕，未確實解決滲漏水問題，致消費者認其權益受損，衍生消費糾紛。</p>	<p>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，原屋主補貼修繕費用，由消費者自行修繕浴室滲漏水問題，雙方達成和解。</p>	仲介	新北市
28	房屋漏水	<p>消費者透過仲介業者購買房屋，交屋後發現房屋有漏水情事，請漏水处理防治公司處理，仍無法解決，導致無瑕入住，消費者請求履約履行所主張的漏水擔保責任及業者履行所主張的消費爭議。</p>	<p>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，經地政局多次居中協調，業者同意補貼部分修繕費用予消費者，雙方達成和解。</p>	仲介	臺北市
29		<p>消費者透過仲介購買房屋，主張簽約時業者未明確說明房屋瑕疵狀況，嗣後請水電師傅、親友及業重且業重，次共同檢查屋況，發現多項修繕名，因屬房屋瑕疵程度認知問題，所費費用難以評估，請求解除契約遭拒，遂生消費糾紛。</p>	<p>案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介於15日內妥處，經業者回復，不動產說明書上註明屋況皆有簽名，且買賣雙方皆認知問題，嗣後業者與買賣雙方協調解除契約，並返還仲介服務費予消費者，達成和解。</p>	仲介	新竹縣
30		<p>消費者向建商購買預售屋，主張於保固期內，浴室漏水導致其裝潢、櫃子、壁紙及牆面皆受潮毀損，惟業者稱係因裝潢所致未予處理，衍生糾紛。</p>	<p>案經彰化縣政府依消費者保護法第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，經調後，業者同意負責修繕浴室漏水問題並再予保固1年，另就室內受潮毀損部分負責裝修恢復原貌，解決紛爭。</p>	建商	彰化縣
31	標的物貸款問題	<p>消費者向建商購買成屋並支付定金，因貸款及契約書問題與建商無共識，請求解除契約並退還定金遭拒，致生爭議。</p>	<p>依消費者保護法第43條規定函請建商依限妥處，經縣政府多次溝通後，雙方達成協議，解除契約，建商返還消費者所付全額定金，解決爭議。</p>	建商	臺東縣
32		<p>消費者透過仲介銷售房屋，協議向買方回租3個月房屋，給付租金但免押金，惟交屋時業者卻要求預付押金作為保證金，消費者認其權益受損，衍生糾紛。</p>	<p>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，嗣洽業者表示已調降押金且消費者同意支付，雙方達成和解。</p>	仲介	新北市

33		<p>消費者向房東承租房屋，主張租約完成消費期間，浴室漏水，房東遲未修繕，衍生費用爭議。</p>	<p>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，雙方達成和解，租金以另解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，雙方達成和解，租金以另解</p>	其它	臺北市
34		<p>消費者向建商購買預售屋，嗣後要配合同意，業者以不同理由，不配合換約，衍生爭議。</p>	<p>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，雙方達成協議，業者同意換約，解決紛爭。</p>	建商	桃園市
35	其他	<p>消費者透過仲介業者租屋，給付斡旋金後，因業者未給予斡旋書，遂主張解除租約並退還全額斡旋金遭拒，遂生糾紛。</p>	<p>依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，雙方達成協議解除租約，由業者退還7成斡旋金予消費者，解決紛爭。</p>	仲介	臺南市
36		<p>消費者向建商購買預售屋，於公設點交期間，建商即自行繕製公設點交表報縣政府申請登記，致生消費糾紛。</p>	<p>本案依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥適處理，雙方調解成立，由建商完成漏水蓄水測試，鐵捲門內外防颱桿改善事項後，將公設及附屬設備移交予管委會，保固期間自移交日起算，另同意補貼鐵捲門打洞之施工金額，解決紛爭。</p>	建商	屏東縣
37		<p>消費者委託仲介業者賣屋，要求業者重新調整委託銷售價格遭拒，致生消費糾紛。</p>	<p>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，消費者向屏東縣不動產仲介公會申訴，雙方經公會調解成立，消費者同意由業者提供市場成交資訊後，再另行議定委售價格，解決紛爭。</p>	仲介	屏東縣
38		<p>消費者透過仲介業者購買土地，鑑資實善求時發現業者的土地銷售圖未請實際寬度查不義買賣契約遭拒，遂生消費糾紛。</p>	<p>依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，雙方達成協議，消費者同意繼續履行合約，解決紛爭。</p>	仲介	宜蘭縣