

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

電話：04-22502210

傳真：04-22502372

電子信箱：jina@land.moi.gov.tw



臺北市大安區安和路1段29號8樓

受文者：中華民國不動產開發商業同業公會全國聯合會

發文日期：中華民國113年2月29日

發文字號：台內地字第1130260998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112年下半年度「房地產消費糾紛案例」計有65件，其中已處理完竣且較具參考性者有39件（仲介業28件、建商8件、代銷1件、其他2件）；若以「糾紛原因類型」區分，則有12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、副本抄送本部國土管理署，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

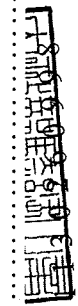
眾下載參考。

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、本部國土管理署、本部土地重劃工程處(均含附件)

部長 林右昌

裝



訂

線

房地產消費糾紛案例(112年7月至12月)

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	契約審閱權	消費者透過仲介業者購買成屋，支付斡旋金後，主張業者未告知簽約流程及未給予契約審閱期，認為倉促簽約，請求解約遭拒，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，嗣後業者回復表示，雙方已解除契約，並退還消費者已付款項，解決紛爭。	仲介	南投縣
2	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後2個月，區權會要求拆除違建外推天井，認為業者解說時未提及該屋況有違建，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，嗣後業者表示退還消費者已支付服務報酬費，買賣雙方解除買賣契約，並由賣方支付違約金及返還消費者已支付款項，達成和解。	仲介	新北市
3		消費者透過仲介業者購買成屋，主張業者未以不動產說明書解說且未告知該屋附近有嫌惡設施(化糞池)及汽機車停車位未依法辦理變更，要求解除買賣契約及返還已支付價金遭拒，而衍生消費爭議。	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，嗣後業者表示買賣雙方同意解除買賣契約，並退還消費者已支付至信託專戶之價金，達成和解。	仲介	臺北市
4		消費者透過仲介業者購買成屋，嗣後認為買價超出附近實價登錄價格，主張業者未提供附近成交行情，請求賠償價差遭拒，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定提出申訴，經地政局協調，雙方達成共識，消費者認同市場機制，另業者同意折讓部分服務報酬費，消弭紛爭。	仲介	桃園市
5		消費者向建商購買預售屋，簽訂買賣契約後發現電線桿設在該屋門口旁，請求遷移遭拒，遂生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後建商表示經雙方溝通協調，消費者同意接受電線桿不遷移與業者支付之補償金，雙方達成和解。	建商	嘉義縣
6		廣告不實	消費者透過代銷業者購買預售屋，主張廣告早鳥優惠戶有送超磨木質地板，惟驗屋時發現與廣告內容不符，經詢問後才知需有客變才有該項目，認為業者未說明，遂生糾紛。	案經消保官協調，雙方達成共識，代銷業者同意於交屋後協助消費者所有臥室磁磚地板補上SPC耐磨木質地板，並提供相關保固書與全額支付相關修繕費用，消弭紛爭。	代銷
7		消費者透過仲介業者租屋，已交付定金，卻被告知無法如期交屋，致認其權益受損，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，嗣後業者表示已退還定金，並解除租賃契約，達成和解。	仲介	新北市

房地產消費糾紛案例(112年7月至12月)

8	「定金」 返還(含幹 旋金轉成 定金返還)	消費者透過仲介業者租屋，於支付定金後發現屋內有漏水情事，主張業者未告知房屋瑕疵，拒絕簽訂租賃契約，並要求返還定金遭拒，遂生消費爭議。	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，業者表示租賃契約不簽訂，而消費者同意屋主已沒入之定金由業者返還部分，另一部分之定金約定未來再次透過業者租屋時折讓，雙方達成和解。	仲介	臺北市
9	氣離子檢 測	消費者透過仲介業者購買成屋，因該房屋經氣離子檢測超標，遂主張解除買賣契約並要求價金利息補助遭拒，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，嗣後業者表示買賣雙方解除契約，並返還價金，另業者不收取服務報酬費，並賠償利息損失予消費者，消弭紛爭。	仲介	新北市
10	交屋遲延	消費者向建商購買預售屋，主張建商延遲交屋，卻不依所簽訂之買賣契約給付遲延利息，致消費者認其權益受損，衍生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後建商表示同意退還消費者已支付定金、簽約金，並賠償違約金及遲延利息，雙方解除買賣契約，消弭紛爭。	建商	新北市
11		消費者向建商購買預售屋，並簽訂房屋預定買賣契約書，因建商使用執照取得延宕，消費者請求給付遲延利息未果，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，雙方達成和解，建商同意給付遲延利息予消費者，達成和解。	建商	臺南市
12		消費者透過仲介業者購買成屋，給付幹旋金後，認為業者未如實告知並提供標的周遭成交資訊及具有嫌惡設施(公墓)，要求解除幹旋契約並返還幹旋金遭拒，因而衍生糾紛。	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，嗣後業者表示雙方達成和解，返還全額幹旋金並解除幹旋契約，消弭紛爭。	仲介	彰化縣
13		消費者透過仲介業者購買成屋，支付幹旋金已轉成定金，後因個人因素無購買意願，請求退還定金遭拒，致生消費糾紛。	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，嗣後業者回復，雙方調解成立，消費者同意業者僅退還部分定金並解除買賣契約，解決紛爭。	仲介	屏東縣
14	仲介「幹 旋金」返 還	消費者透過仲介業者購買成屋，支付幹旋金已轉成定金，嗣後發現該建物有違建情形，請求退還定金遭拒，致生消費糾紛。	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，並經消保官召開調解會議，雙方調解成立，消費者同意業者僅退還部分定金並解除買賣契約，解決紛爭。	仲介	屏東縣

房地產消費糾紛案例(112年7月至12月)

15		消費者透過仲介業者購買成屋，雙方簽訂買賣議價委託書並支付斡旋金，嗣後主張因受經紀人引導倉促簽約似有受騙，請求解除契約並退還斡旋金遭拒，致生爭議。	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，嗣後業者表示雙方達成和解，業者同意解除契約並退還斡旋金予消費者，解決爭議。	仲介	臺東縣
16		消費者透過仲介業者售屋，主張業者為促成交易，口頭承諾服務費只收2%，惟成交後業者卻收取超過2%之服務費，而衍生消費爭議。	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，經協調後消費者同意業者返還部分服務報酬費，解決爭議。	仲介	臺北市
17	服務報酬爭議	消費者委託仲介業者售屋，成交後主張因業者房地合一稅計算錯誤造成損失，請求業者退還服務報酬費及地政士服務費用補償損失未果，致生紛爭。	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，嗣後業者回復，雙方協調後，業者同意退還服務報酬費及地政士服務費用予消費者，解決紛爭。	仲介	高雄市
18		消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後發現房屋有漏水情形，惟房屋現況說明書並無記載，主張業者未善盡其屋況調查義務而造成消費者損害，請求業者退還服務報酬費遭拒，致生爭議。	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，並經消保官召開調解會議，雙方調解成立，業者同意退還服務報酬費予消費者，解決爭議。	仲介	臺東縣
19	房屋現況說明書內容與現況不符	消費者透過仲介業者租屋，認為屋主未告知以原屋況出租，向業者反應處理未果，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，嗣後業者表示消費者與屋主終止租賃契約，並同意業者返還部分服務報酬費，達成和解。	仲介	新北市
20		消費者透過仲介業者購買成屋，嗣後因路權爭執，主張解除買賣契約與返還簽約金遭拒，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定提出申訴，經地政局召開協商會議協調，買賣雙方解除買賣契約並同意賣方僅返還半數簽約金，另仲介業者不收取買方服務報酬費，解決紛爭。	仲介	桃園市
21		消費者透過仲介業者購買成屋，主張簽約前業者表示無漏水情形，交屋後發現有明顯滲漏水情形，請求賣方減價及不支付服務報酬費未果，衍生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定提出申訴，經地政處協調達成共識，仲介業者同意不收服務報酬費，另消費者同意賣方不減價改以小額維修費做為補償，達成和解。	仲介	嘉義市

房地產消費糾紛案例(112年7月至12月)

22	終止委售 或買賣契 約	消費者透過仲介業者購買成屋，買賣雙方已簽訂買賣契約並支付簽約金，後因個人因素請求解除買賣契約並返還簽約金遭拒，遂生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定提出申訴，經地政處協調達成共識，買賣雙方同意簽約金部分轉成違約金補償賣方，雙方解除買賣契約，另業者不收服務報酬費，消弭紛爭。	仲介	嘉義市
23		消費者委託仲介業者售屋，已與業者簽訂委託銷售契約並收取買方簽約金，後反悔請求無條件解除委託銷售契約，並欲歸還買方已支付之簽約金遭拒，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，嗣後業者回復，雙方已達成共識，解除委託銷售契約，並協助消費者歸還買方已支付之簽約金，解決紛爭。	仲介	高雄市
24		消費者委託仲介業者售屋，簽訂專任委託契約，嗣後主張業者未積極銷售，請求解除專任委託契約未果，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，嗣後業者回復，雙方已達成共識，無條件解除專任委託契約，解決紛爭。	仲介	高雄市
25		消費者透過仲介業者售屋，雙方簽訂委託銷售契約，後因個人因素要求終止委託銷售契約遭拒，致生消費糾紛。	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，並經消保官召開調解會議，雙方調解成立，由消費者支付業者部分服務報酬費並解除委託銷售契約，解決紛爭。	仲介	屏東縣
26		消費者向建商購買預售屋，交屋入住後發現頂樓多處漏水，要求建商能一次處理完善未果，衍生消費爭議。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後建商表示將針對該戶頂樓防水進行重新施作並保固1年，解決紛爭。	建商	苗栗縣
27		消費者透過仲介業者購買成屋，主張簽約前並未告知有漏水情形，交屋後發現有明顯滲漏水情形，請求賣方負擔修復費未果，衍生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定提出申訴，經地政處協調達成共識，仲介業者同意與賣方共同負擔修復費補償消費者，達成和解。	仲介	嘉義市
28		消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後發現漏水，主張賣方應負相關瑕疵擔保、維修及保固責任賠償未果，衍生爭議。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，雙方達成和解，賣方同意支付部分補償費予消費者，業者協助消費者請廠商修繕，由消費者自行與廠商協議後續修繕及保固事宜，解決紛爭。	仲介	臺南市

房地產消費糾紛案例(112年7月至12月)

29	房屋漏水 問題	消費者向建商購買成屋，交屋後發現下大雨時牆壁會有滲漏水現象，請求建商負責修復未果，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，經消保官召開調解會議，雙方調解成立，建商同意補償部分修繕費用予消費者，由消費者自行雇工修復滲漏水問題，解決紛爭。	建商	屏東縣
30		消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後向業者反映因房屋漏水導致產生壁癌，經業者多次修繕均未確實解決漏水問題，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，經消費者、賣方及業者三方達成協議，由業者與賣方共同負擔部分修繕費予消費者，達成和解。	仲介	宜蘭縣
31		消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後發現樓梯間、廁所及洗碗槽等多處壁癌及漏水，主張解除買賣契約或請業者負責修復遭拒，致生爭議。	本案依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後達成協議，消費者同意支付業者服務報酬費後，合意解除買賣契約，解決紛爭。	仲介	花蓮縣
32		消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後發現車庫採光罩、及陽台漏水、後陽台壁癌、磁磚縫隙未補平及木質地板突起等瑕疵，主張解除買賣契約或請業者減價遭拒，致生爭議。	本案依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後達成協議，賣方同意賠償瑕疵修補費用，消費者同意不減價繼續履行合約，達成和解。	仲介	花蓮縣
33		消費者向包租業者租屋，因擅自將所承租住宅轉租，故業者要求賠償1個月違約金，承租人認其權益受損而衍生糾紛。	案經函請包租業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後業者表示雙方解除租賃契約，並將1個月違約金退還承租人，消弭紛爭。	其它	新北市
34		消費者向建商購買預售屋，因原契約書交予第三人，嗣後第三人不願返還，請求建商給予副本遭拒，致消費者認其權益受損，衍生糾紛。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後建商表示已以電子郵件提供契約書影本給消費者，達成和解。	建商	新北市
35		消費者向建商購買預售屋，因網路連線異常致溢繳工程款，建商表示溢繳金額將轉入2年後下一期工程款，消費者請求退款遭拒，而衍生消費爭議。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，經協調後建商同意退還溢繳款項予消費者，解決爭議。	建商	臺北市
36	其他	消費者向包租業者租屋，租約期滿後，要求業者負擔其於租約期間自行修繕馬桶及加裝監視器費用遭拒，而衍生消費爭議。	案經函請包租業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，經協調後業者同意全額支付馬桶修繕費及安裝監視器費用，消弭爭議。	其它	臺北市

房地產消費糾紛案例(112年7月至12月)

37	<p>消費者向建商購買預售屋，於簽訂買賣契約後，要求建商轉讓約予第三人，建商以配合政府政策不得轉約為由拒絕，遂生糾紛。</p>	<p>案經依消費者保護法第43條規定提出申訴，並依平均地權條例相關規定，有關預售屋的禁止換約轉售是以112年7月1日為分界，7月1日之後才購入的預售屋，除非符合特定的條件，否則就不能換約轉讓，而消費者於111年度簽訂買賣契約，且政策不溯及既往，嗣後經地政局協調後，建商同意換約，消弭紛爭。</p>	建商	桃園市
38	<p>消費者透過仲介業者售屋，簽訂專任委託銷售契約書後發現業者在委售屋外牆懸掛其他廣告行銷帆布，認為其權益受損，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，嗣後業者表示雙方達成協議，支付租金予消費者並繼續行使已簽訂委託銷售專約，解決紛爭。</p>	仲介	苗栗縣
39	<p>消費者委託仲介業者購買成屋，因遲延付款，而遭業者依契約加收遲延利息，後訴請業者退還遲延利息遭拒，致生紛爭。</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，嗣後業者回復，雙方協調後，業者同意退還遲延利息，解決紛爭。</p>	仲介	高雄市