

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。

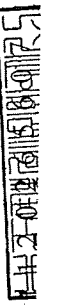
說明：

- 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

裝

訂

線



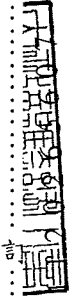
載參考。

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)

部長 林右昌

裝



線

房地產消費糾紛案例(112年1月至6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	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，嗣洽業者與消費者均回應表示，內牆及外牆修繕費用，由業者折讓服務報酬費作為補貼，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，建案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相符不同意賠償，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，致生消費糾紛。	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

房地產消費糾紛案例(112年1月至6月)

8	建材設備不符	消費者向建商購買預售屋，主張業者以預售屋定型化契約合法變更備查為由，要求消費者修改契約之建材(專有部分)，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥適處理，經地政局協調，雙方達成和解，原簽約戶維持原契約建材，消弭紛爭。	建商	桃園市
9		消費者向建商購買預售屋，主張建築案已取得使用執照，惟遲未完成過戶及交屋，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，消費者先入帳之交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定型化契約應記載及不得記載事項之契約簽立買賣契約，且契約內容未填載取得使用執照期限，消費者主張以簽約前接待中心回復之取得使用執照日期計算，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條規定函請建商依限妥處，經縣政府多次溝通後，雙方達成協議，建商與消費者合意解除買賣契約，並全額退還消費者購屋款項，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，因賣方不同意賣房，買賣未成立，惟業者未返還斡旋金，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，嗣業者表示負責本案營業員離職未提及斡旋金事宜，經協調後，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，請求業者退還斡旋金未果，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，嗣洽業者回復表示，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，嗣考量預算問題無法與賣方簽約，且認為業者執業過程中有諸多瑕疵，遂主張買賣契約無效，請求退還斡旋金遭拒，致生紛爭。	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，業者表示已退還全額斡旋金並解除買賣契約。	仲介	高雄市

房地產消費糾紛案例(112年1月至6月)

15		消費者透過仲介購買成屋，主張業者未告知貸款流程已完成，造成延遲交屋，且交屋前轉達買賣雙方錯誤訊息，致未能順利完成點交。消費者以業者未提供完整服務與溝通為由，要求減收服務報酬費遭拒，遂生消費爭議。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介於15日內妥處，嗣後業者回復表示，雙方協調後，消費者同意支付全額服務報酬費，另業者致贈家電禮及禮金，解決紛爭。	仲介	苗栗縣
16	服務報酬爭議	消費者委託仲介業者賣屋，與買方簽訂買賣契約後反悔，業者要求消費者支付11萬元服務報酬費，致生紛爭。	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。	仲介	高雄市
17	有關稅費爭議	消費者向建商購買預售屋，主張契約書自簽約日起由買受人繳納土地增值稅及利息，與預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項不符，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，已退還消費者溢繳之土地增值稅及利息費用，雙方達成和解。	建商	新北市
18		消費者透過仲介業者購買房屋，嗣後發現房屋地板凸翹有瑕疵，因主張解除買賣契約故未依契約規定給付價金，賣方遂以給付遲延提出需賠償遲延違約金，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，嗣洽業者表示，賣方同意負責修繕房屋瑕疵，消費者賠償遲延違約金予賣方，雙方達成和解。	仲介	新北市
19		消費者透過仲介業者購買房屋並簽訂買賣契約，主張簽約時已向業者表明需先處理原住屋售出，再辦理買房需求，惟業者不予理會，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，嗣洽業者表示，與消費者合意解除買賣契約，雙方達成和解。	仲介	新北市
20		消費者向建商購買預售屋，並簽定房屋預定買賣契約書，因建商使用執照取得延宕，消費者要求支付違約金未果，遂請求解除契約，衍生消費爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥適處理，經地政局協調後，雙方合意解除契約，建商同意返還已繳價款，並按合約內容給付延遲利息及違約金予消費者。	建商	臺北市
21	終止委售	消費者透過仲介業者購買房屋，並簽立買賣契約書，嗣後認為簽約過程倉促且業者未告知重要資訊，主張終止買賣契約遭拒，衍生消費爭議。	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，經地政局協調，消費者同意繼續履行契約，業者就消費者爭議之內容，退還部分仲介服務費，雙方達成和解。	仲介	臺北市

房地產消費糾紛案例(112年1月至6月)

或買賣契約	22	消費者透過仲介業者購買成屋，簽訂買賣契約後聽鄰居告知30年前該棟透天厝曾發生兇案，請求解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	仲介業者與消費者及賣方三方達成和解，買賣雙方同意無條件解除買賣契約，賣方返還買方已繳簽約金、買方繳納履保費用及代書費，另業者同意不收取雙方服務費，消弭紛爭。	仲介	嘉義市
	23	消費者透過仲介業者購買成屋，簽訂買賣契約並支付簽約金（含現金及商業本票），嗣因家人反對，請求解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	仲介公司與消費者及賣方三方達成和解，買方同意賣方沒入部分簽約金（現金）並再支付部分現金換回商業本票，買賣雙方解除買賣契約，另業者同意不收取服務費，消弭紛爭。	仲介	嘉義市
	24	消費者委託仲介業者賣屋，要求業者將專任委託銷售契約改成一般委託銷售契約遭拒，致生爭議。	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，業者表示同意將專任委託銷售契約改成一般委託銷售契約，解決紛爭。	仲介	高雄市
	25	消費者透過仲介業者購買土地並支付定金，嗣因鄰近有墓地及覺得售價過高，反悔不願簽立買賣契約與支付仲介服務費，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，消費者向屏東縣不動產仲介公會申請調解，買賣雙方經公會調解成立，解除買賣契約，由賣方返還部分定金予消費者，消費者支付仲介服務費，解決紛爭。	仲介	屏東縣
	26	消費者透過仲介購買房屋，交屋後拆除現有裝潢重新整修時發現，房屋牆壁滲漏水及浴室有壁癌，主張不動產說明書填載內容與實際現況不符，請求賣方負責修繕未果，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，嗣洽業者表示買賣雙方協調未果，經消保官協調後，賣方同意補貼修繕費用，由消費者自行修繕房屋滲漏水及浴室壁癌情形，雙方達成和解。	仲介	基隆市
	27	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。	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。	仲介	新北市
	28	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，請漏水防治公司處理仍無法解決，導致無法入住，消費者請求賣方履行瑕疵擔保責任及業者履行所主張的漏水保固賠償未果，衍生消費爭議。	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。	仲介	臺北市
	房屋漏水				

房地產消費糾紛案例(112年1月至6月)

29		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、親友及業者再次共同檢查屋況，發現壁癌嚴重且有漏水問題，需進行多項修繕作業，所需費用難以評估，請求解除買賣契約遭拒，遂生消費糾紛。	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，不動產說明書上有註明屋況壁癌及漏水問題，且買賣雙方皆有簽名，因屬房屋瑕疵程度認知問題，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。	仲介	新竹縣
30		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。	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，經協調後，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。	建商	彰化縣
31	標的物貸款問題	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。	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。	建商	臺東縣
32		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。	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。	仲介	新北市
33		消費者向房東承租房屋，主張租約期間浴室漏水，房東遲未修繕完成，要求提前終止租約遭拒，衍生消費爭議。	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，經地政局協調後，雙方達成和解解除契約，房東同意先前修繕期間租金以半價計算及不收取當月份租金，另押金部分則扣除水電費後返還，解決爭議。	其它	臺北市
34		消費者向建商購買預售屋，嗣後要求業者轉讓約予第三人，業者以配合政府不得轉約為正當理由，不同意逕予換約，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，地政局請建商妥處未果，即召開協商會議，經地政局協調後，業者同意消費者換約，解決紛爭。	建商	桃園市
35		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。	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。	仲介	臺南市
	其他				

房地產消費糾紛案例(112年1月至6月)

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請調解，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，鑑界時發現業者所製作的土地銷售資料表內記載的土地面寬與地籍圖實際寬度不符。消費者認為業者未善盡調查義務，導致權益受損，請求解除買賣契約遭拒，遂生爭議。</p>	<p>依消費者保護法第43條規定踐行申訴及協商程序後，雙方達成協議，業者同意支付部分履約保證金，消費者同意繼續履行合約，解決糾紛。</p>	仲介	宜蘭縣