



內政部 函

地址：40873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109年2月4日

發文字號：台內地字第10902605911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108年第4季房地產消費糾紛原因統計相關資料1份供參，請查照。

說明：

- 一、經彙整各直轄市、縣(市)政府在「不動產專業人員訓練服務網」填載之「108年第4季房地產消費糾紛原因統計表」結果，108年第4季房地產消費糾紛案件計有523件，其中消費糾紛來源依件數多寡排序如下：1.仲介業231件(其中非法仲介業占0件)。2.建商204件。3.其他72件。4.代銷業16件。又房地產消費糾紛原因前5名及其糾紛來源情形依序為：1.「房屋漏水問題」65件(仲介業36件、建商16件、其他13件)。2.「施工瑕疵」50件(建商41件、其他9件)。3.「終止委售或買賣契約」44件(仲介業39件、建商4件、其他1件)。4.「定金返還(含斡旋金轉成定金)」40件(仲介業17件、代銷業9件、建商14件)。5.「隱瞞重要資訊」32件(仲介業29件、建商3件)。
- 二、為解決房地產消費糾紛，請貴府視實際情形邀請轄內不動產仲介、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，

建立不動產交易秩序。

- 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經紀業者重視消費者意見，並強化消費者相關保護措施，以維護經紀業者品牌形象。
- 四、另自即日起，「房地產消費糾紛原因及來源明細統計表」及「房地產消費糾紛來源（不動產仲介經紀業）品牌明細表」等資料，請於簽報貴府長官核可後，依本部103年11月21日內授中辦地字第1031302937號函規定之期限，改至本部「不動產服務業管理作業系統」後端平台進行線上填報作業（網址：<https://resim.land.moi.gov.tw>；路徑：網路報送/不動產買賣交易糾紛），並無需再辦理按季函報本部及一併副知本部土地重劃工程處之作業。

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、中華民國不動產開發商業同業公會全國聯合會(以上均含附件)、普立陽資訊股份有限公司、本部營建署(含附件)、土地重劃工程處(含附件)、地政司(不動產交易科)(含附件)

部長徐國勇

108年第4季房地產消費糾紛原因統計表(109.01)

糾紛原因／縣市別	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	合計	
	契約審閱權	隱瞞重要資訊	廣告不實	產權不清楚	定金返還(含斡旋金轉成定金)	開工遲延	施工瑕疵	建材設備不符	工程結構及公共工程安全問題	交屋遲延	坪數不足	屋頂使用權與產權爭議	地下室使用權與產權爭議	法定空地使用權與產權爭議	建物不符容積率規定	對預售未出部分逕自變更設計，增加銷售	建商要求客戶繳回契約書	建商倒閉	停車位使用權	停車位面積	停車位價金	要約書之使用	仲介「斡旋金」返還	仲介公司欺罔行為	一屋二賣	賺取差價	服務報酬爭議	房屋現況說明書內容與現況不符	氬離子檢測	鋼筋輻射檢測	銷售人捲款潛逃	逃漏稅捐	有關稅費爭議	未提要約書或斡旋金契約選擇	終止委售或買賣契約	房屋漏水問題	標的物貸款問題	未提供(交)不動產說明書	其他		
合計	32	7	8	40	1	50	29	1	13	3	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	9	5	0	1	22	7	3	0	0	0	0	2	4	65	7	2	16	523			
仲介	5	29	2	4	17	0	0	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	9	4	0	1	22	7	2	0	0	0	2	2	39	36	4	2	38	231			
代銷	5	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	16			
建商	4	3	5	4	14	1	41	26	0	13	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0	4	16	2	0	61	204		
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	13	0	0	46	72		
新北市	仲介	2	5	2	1																														6	2		16	34		
	代銷	1			2																															1		1	5		
	建商	3			4		10			1										1															3			22	44		
	其他						9																												13			8	30		
	小計	6	5	2	0	7	0	19	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	3	0	47	113		
臺北市	仲介	1	3		1			1														2	1			9		2							3	2		4	29		
	代銷																																						0		
	建商		1	1	1		1																													1	1	1	3	10	
	其他																																	2					4	6	
	小計	1	4	1	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	9	0	2	0	0	0	2	0	4	3	1	0	11	45	
桃園市	仲介																					6	1		1	6	3								12	6		8	43		
	代銷	2			6																																		8		
	建商				2			1		1																													4		
	其他																																						9	9	
	小計	2	0	0	0	8	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	1	6	3	0	0	0	0	0	0	12	6	0	0	17	64	
臺中市	仲介		3		6			1						1													2							2	8	3	1			27	
	代銷				1																																		1		
	建商		1	1	2	5		17	20		6	2																						5		1				60	
	其他																																						22	22	
	小計	0	4	1	2	12	0	17	21	0	6	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	7	0	9	3	1	0	22	110	
臺南市	仲介		2																									2	3						1	3	3		2	5	21
	代銷																																							0	
	建商		1		1		1		3		1																										2			3	12
	其他																																						1	1	
	小計		2		1		1	3	1																														3	1	1

108年第4季房地產消費糾紛原因統計表(109.01)

糾紛原因／縣市別	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	合計	
	契約審閱權	隱瞞重要資訊	廣告不實	產權不清楚	定金返還(含斡旋金轉成定金)	開工遲延	施工瑕疵	建材設備不符	工程結構及公共工程安全問題	交屋遲延	坪數不足	屋頂使用權與產權爭議	地下室使用權與產權爭議	法定空地使用權與產權爭議	建物不符容積率規定	對預售未出部分逕自變更設計,增加數戶銷售	建商要求客戶繳回契約書	建商倒閉	停車位使用權	停車位面積	停車位價金	要約書之使用	仲介「斡旋金」返還	仲介公司欺罔行為	一屋二賣	賺取差價	服務報酬爭議	房屋現況說明書內容與現況不符	氬離子檢測	鋼筋輻射檢測	銷售人捲款潛逃	逃漏稅捐	有關稅費爭議	未提要約書或斡旋金契約選擇	終止委售或買賣契約	房屋漏水問題	標的物貸款問題	未提供(交)不動產說明書	其他		
合計	4	32	7	8	40	1	5	20	7	15	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	9	5	0	1	22	7	2	0	0	0	2	2	44	65	7	2	146	523	
仲介	5	29	2	4	17	0	0	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	9	4	0	1	22	7	2	0	0	0	2	2	39	36	4	2	38	231	
代銷	5	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	16	
建商	4	3	5	4	14	1	41	26	0	13	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0	4	16	2	0	61	204		
其他	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	13	0	0	46	72		
小計	0	3	0	1	0	1	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	1	3	5	0	2	9	34		
高雄市	仲介		6		1																		2												8	6				23	
	代銷																																								0
	建商				1		1																																	16	18
	其他																																							1	1
	小計	0	6	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	6	0	0	17	42
宜蘭縣	仲介																											1								1	1			2	5
	代銷																																								0
	建商																																								0
	其他																																								0
	小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	5
新竹縣	仲介		2		1			1																													1				5
	代銷	2																																						2	
	建商	1		2	1			3	2																			1									6	1		6	23
	其他																																			1				1	
	小計	3	2	2	2	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	7	1	0	6	31	
苗栗縣	仲介				1	1																																		1	3
	代銷																																								0
	建商																																				2			2	7
	其他																																								0
	小計	0	0	0	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3	10	
彰化	仲介		1																																	1	1	1			4
	代銷																																								0
	建商				1																															1				1	7

108年第4季房地產消費糾紛原因統計表(109.01)

糾紛原因／縣市別		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	合計		
		契約審閱權	隱瞞重要資訊	廣告不實	產權不清楚	定金返還(含斡旋金轉成定金)	開工遲延	施工瑕疵	建材設備不符	工程結構及共工程全問題	交屋遲延	坪數不足	屋頂使用權與產權爭議	地下室使用權與產權爭議	法定空地使用權與產權爭議	建物不符容積率規定	對預屋未出售部分變更設計，增加銷售	建商要求客戶繳回契約書	建商倒閉	停車位使用權	停車位面積	停車位價金	要約書之使用	仲介「斡旋金」返還	仲介公司欺罔行為	一屋二賣	賺取差價	服務報酬爭議	房屋說明書內容與現況不符	氬離子檢測	鋼筋輻射檢測	銷售人捲款潛逃	逃漏稅捐	有關稅費爭議	未提供要約書或斡旋金契約選擇	終止委售或買賣契約	房屋漏水問題	標的物貸款問題	未提供(交)不動產說明書	其他			
合計		4	52	7	8	40	1	50	29	13	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	5	0	1	22	7	2	0	0	0	0	9	2	44	65	7	2	146	523			
仲介		5	29	2	4	17	0	0	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	9	4	0	1	22	7	2	0	0	0	2	2	39	36	4	2	38	231			
代銷		5	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	16			
建商		4	3	5	4	14	1	41	26	0	13	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0	4	16	2	0	61	204			
其他		0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	13	0	0	46	72			
縣	其他																																								0		
	小計	0	1	1	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	1	11		
南投縣	仲介	1			1															1																				1	4		
	代銷																																									0	
	建商																																									0	
	其他																																								1	1	
	小計	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5		
雲林縣	仲介					2																																				2	
	代銷																																									0	
	建商					1		2			2	1																											1			7	
	其他																																									0	
	小計	0	0	0	0	3	0	2	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	9		
嘉義縣	仲介																																									0	
	代銷																																									0	
	建商																																									0	
	其他																																									0	
	小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
屏東縣	仲介					2																																				1	6
	代銷																																									0	
	建商							1																																		2	
	其他																																									0	
	小計	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	8	
臺	仲介																																									0	
	代銷																																										0

108年第4季房地產消費糾紛原因統計表(109.01)

糾紛原因／縣市別		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	合計		
		契約審閱權	隱瞞重要資訊	廣告不實	產權不清楚	定金返還(含斡旋金轉成定金)	開工遲延	施工瑕疵	建材設備不符	工程結構及共工程安全問題	交屋遲延	坪數不足	屋頂使用權與產權爭議	地下室使用權與產權爭議	法定空地使用權與產權爭議	建物不符容積率規定	對預售未出部分逕自變更設計,增加數銷售	建商要求客戶繳回契約書	建商倒閉	停車位使用權	停車位面積	停車位價金	要約書之使用	仲介「斡旋金」返還	仲介公司欺罔行為	一屋二賣	賺取差價	服務報酬爭議	房屋說明書內容與現況不符	氬離子檢測	鋼筋輻射檢測	銷售人捲款潛逃	逃漏稅捐	有關稅費爭議	未提要約書或斡旋金契約選擇	終止委售或買賣契約	房屋漏水問題	標的物貸款問題	未提供(交)不動產說明書	其他			
合計		14	29	2	4	17	0	0	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	9	4	0	1	22	7	3	0	1	0	9	2	14	65	7	2	146	523			
仲介		5	29	2	4	17	0	0	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	9	4	0	1	22	7	2	0	0	0	2	2	39	36	4	2	38	231			
代銷		5	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	16			
建商		4	3	5	4	14	1	41	26	0	13	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0	4	16	2	0	61	204			
其他		0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	13	0	0	46	72				
東縣	建商																																						7	7			
	其他																																								0	0	
	小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7			
花蓮縣	仲介	1	5							1																																	12
	代銷																																										0
	建商																																										2
	其他																																										1
	小計	1	5	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0		15
澎湖縣	仲介																																										0
	代銷																																										0
	建商																																									0	
	其他																																									0	
	小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
基隆市	仲介					1																		1																			5
	代銷																																										0
	建商																																									0	
	其他																																									0	
	小計	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	5	
新竹市	仲介		2																																								4
	代銷																																										0
	建商																																									0	
	其他																																									0	
	小計	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	
仲介					3																																			1	4		

108年第4季房地產消費糾紛原因統計表(109.01)

糾紛原因／縣市別		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	合計			
		契約審閱權	隱瞞重要資訊	廣告不實	產權不清楚	定金返還(含斡旋金轉成定金)	開工遲延	施工瑕疵	建材設備不符	工程結構及公共工程安全問題	交屋遲延	坪數不足	屋頂使用權與產權爭議	地下室使用權與產權爭議	法定空地使用權與產權爭議	建物不符容積率規定	對預售未售部分逕自變更設計，增加數售	建商要求客戶繳回契約書	建商倒閉	停車位使用權	停車位面積	停車位價金	要約書之使用	仲介「斡旋金」返還	仲介公司欺罔行為	一屋二賣	賺取差價	服務報酬爭議	房屋說明書內容與現況不符	氬離子檢測	鋼筋輻射檢測	銷售人捲款潛逃	逃漏稅捐	有關稅費爭議	未提要約書或斡旋金契約選擇	終止委售或買賣契約	房屋漏水問題	標的物貸款問題	未提供(交)不動產說明書	其他				
合計		14	32	7	8	40	1	50	29	1	13	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	5	0	1	22	7	3	0	0	0	0	2	44	65	7	2	0	525				
仲介		5	29	2	4	17	0	0	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	9	4	0	1	22	7	2	0	0	0	2	2	39	36	4	2	38	231				
代銷		5	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	16			
建商		4	3	5	4	14	1	41	26	0	13	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0	4	16	2	0	61	204				
其他		0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	13	0	0	46	72				
嘉義市	代銷																																									0		
	建商																																										1	1
	其他																																										0	
	小計	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	5			
金門縣	仲介																																										0	
	代銷																																										0	
	建商																																										0	
	其他																																										0	
小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
連江縣	仲介																																										0	
	代銷																																										0	
	建商																																										0	
	其他																																										0	
小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		

108年第4季房地產消費糾紛來源統計表

109.01

縣市別	仲介業		代銷業	建商	其他	合計	備註
	合法仲介	非法仲介					
新北市	34	0	5	44	30	113	
臺北市	29	0	0	10	6	45	
桃園市	43	0	8	4	9	64	
臺中市	27	0	1	60	22	110	
臺南市	21	0	0	12	1	34	
高雄市	23	0	0	18	1	42	
宜蘭縣	5	0	0	0	0	5	
新竹縣	5	0	2	23	1	31	
苗栗縣	3	0	0	7	0	10	
彰化縣	4	0	0	7	0	11	
南投縣	4	0	0	0	1	5	
雲林縣	2	0	0	7	0	9	
嘉義縣	0	0	0	0	0	0	
屏東縣	6	0	0	2	0	8	
臺東縣	0	0	0	7	0	7	
花蓮縣	12	0	0	2	1	15	
澎湖縣	0	0	0	0	0	0	
基隆市	5	0	0	0	0	5	
新竹市	4	0	0	0	0	4	
嘉義市	4	0	0	1	0	5	
金門縣	0	0	0	0	0	0	
連江縣	0	0	0	0	0	0	
合計	231	0	16	204	72	523	
	231						

