



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：moi3547@moi.gov.tw



106646

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8月30日

發文字號：台內地字第1130264804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113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113年上半年度「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40件（仲介業26件、建商11件、其他3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、土地重劃工程處(均含附件)

部長 劉世芳

裝

訂

大和信託商業同業公會

房地產消費糾紛案例 (113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	契約審閱權	消費者透過仲介業者租賃房屋，支付定金並簽訂租賃契約，嗣後消費者因私人因素無法租屋，請求解除契約及返還定金遭拒，遂主張業者未給予租賃契約審閱期，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，已退還一半定金予消費者並解除租賃契約，雙方達成和解。	仲介	新北市
2	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介業者購買房屋，嗣後發現業者未告知有壁癌及漏水情形，請求返還全額仲介服務費遭拒，認其權益受損，衍生糾紛。	案依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，業者同意返還部分仲介服務費，雙方和解。	仲介	桃園市
3		消費者透過仲介業者購買房屋，主張業者未盡調查義務告知房屋外牆有地震造成的裂縫，擔心恐有房屋結構瑕疵，危及居住安全，請求解除買賣契約並由業者負擔所有過戶移轉費用、代書費、仲介報酬費及貸款利息遭拒，衍生糾紛。	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，仲介業者同意協助消費者與賣方辦理房地契約移轉、塗銷抵押權設定登記及貸款等事宜，消費者同意負擔房地移轉所需費用，雙方達成和解，消弭糾紛。	仲介	臺南市
4		消費者透過仲介業者購買房屋，簽訂買賣契約後發現業者未告知鄰房為資源回收站，請求損害賠償並解除契約遭拒，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，嗣後業者表示，消費者同意收受損害賠償金作為補償，消弭紛爭。	仲介	高雄市
5	產權不清楚	消費者透過仲介業者購買房屋，嗣後遭鄰地所有權人通知該建物有越界侵占之情形，且有違建占用防火巷道，影響鄰地所有權人與建商合建之工程，主張業者未善盡調查責任，且合約中均未載明有侵占他人土地情形，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，雙方經多次協調後達成協議，由業者負擔消費者對賣方提出房地違建及占用鄰地損害賠償訴訟之一、二審訴訟律師費，及日後鄰地所有權人對消費者因房地占用鄰地提告訴訟之一、二審律師費，消弭紛爭。	仲介	臺北市
6	「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，已支付定金後因家中成員傷病致擔心無法負擔預售屋款項，請求退還定金遭拒，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，同意退還消費者定金，雙方達成和解。	建商	新北市

房地產消費糾紛案例 (113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
7	施工瑕疵	消費者向建商購買預售屋，建造期間發生火災造成建物價值減損，因買賣契約書明訂發生此情形結構保固得延長，但建商未能積極處理及說明解釋，致生爭議。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，並經地政局協調達成協議，由建商提供消費者慰問金作為賠償，結構部分保固期限由15年延長至20年，私有陽台及浴室之防水保固期限由5年延長至6年，雙方和解，消弭爭議。	建商	臺北市
8		消費者向建商購買預售屋，主張驗收時發現多項施工瑕疵，請求建商修繕及減收價金未果，致生糾紛。	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，建商同意將消費者所列部分瑕疵於期限內完成修繕，並依約保固，另部分設施由消費者自行委外處理，並就該部分減少價金，雙方和解，消弭紛爭。	建商	臺南市
9	交屋遲延	消費者向建商購買預售屋，主張建商未依合約書約定日期取得使用執照，要求建商按日給付逾期違約金遭拒，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，並經消保官召開調解會議後，建商同意支付消費者逾期違約金，雙方和解。	建商	屏東縣
10	要約書之使用	消費者透過仲介業者購買房屋，於簽訂要約書後，業者未於規定時間內將要約書交付予賣方，致買賣未成交，且消費者要求撤回要約書遭拒，認其權益受損，衍生糾紛。	案依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序，經地政局召開協商會議及多次溝通協調後，業者同意消費者撤回要約書，消弭紛爭。	仲介	桃園市
11	仲介「斡旋金」返還	消費者透過仲介業者購買房屋，支付斡旋金後買賣成交轉為定金，後因個人因素不願購買，要求仲介返還定金遭拒，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，嗣後業者表示已退還部分定金予消費者，雙方達成和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
12		消費者透過仲介業者購買房屋，支付斡旋金後買賣未成，要求返還斡旋金遭業者表示已返還，雙方認知不同，衍生糾紛。	案依消費者保護法第43條踐行申訴及調解程序後，消費者同意擱置斡旋金爭議，由業者給付消費者補貼費，雙方和解。	仲介	花蓮縣

房地產消費糾紛案例 (113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
13	服務報酬 爭議	消費者透過仲介業者購買房屋，交易過程中業者對於消費者提問有關交屋、驗屋等問題均未能及時回應，甚至失聯1個月，卻仍收取全額仲介服務費，消費者認其權益受損，衍生爭議。	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，並經地政局協調後達成協議，由業者退還消費者部分仲介服務費，雙方和解。	仲介	臺北市
14		消費者透過仲介業者租賃房屋，因與業者及房東認知不同，導致租屋契約無法成立，請求業者退還全額仲介服務費遭拒，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，業者同意退還消費者部分仲介服務費，雙方和解，消弭糾紛。	仲介	臺中市
15		消費者透過仲介業者購買房屋，主張依買賣契約書約定，如果貸款金額未達約定標準時，雙方同意解約，但業者要求消費者支付仲介服務費，消費者認為不合理，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，嗣業者表示同意不向消費者收取仲介服務費，解決紛爭。	仲介	屏東縣
16		消費者透過仲介業者出售房屋，簽訂專任委託銷售契約書當日業者即帶客看屋，同日消費者因個人因素與業者合意解除專任委託銷售契約，嗣後業者發現消費者與業者帶看之客戶買賣房屋成交，遂要求消費者支付仲介服務費，消費者主張已解除專任委託銷售契約書拒絕支付，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，嗣業者表示，經其向法院申請調解後，消費者同意支付業者仲介服務費，消弭爭議。	仲介	臺東縣
17		消費者透過仲介業者購買房屋，主張業者未善盡調查及告知責任，致消費者申請貸款遭退件，服務品質不佳，請求業者減收仲介服務費遭拒，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，嗣後業者表示同意減收仲介服務費，雙方和解。	仲介	臺東縣
18		房屋現況說明書內容與現況不符	消費者透過仲介業者購買房屋，該屋不動產說明書紀錄無滲漏水情形，但交屋後發現有明顯滲漏水情形，請求賣方負擔修繕費用未果，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，並經地政處協調後，賣方同意補償消費者部分修繕費用，消費者同意日後不得再向賣方提出任何補償，雙方達成和解。	仲介

房地產消費糾紛案例 (113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
19		消費者向建商購買預售屋，嗣後建商通知驗屋，消費者因個人因素請求建商延後驗屋遭拒，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，嗣後建商表示已將消費者繳納之價金全數歸還，另賠償買賣總價金15%之違約金，並解除買賣契約，雙方達成和解。	建商	新北市
20	終止委售或買賣契約	消費者透過仲介業者購買房屋，簽訂買賣契約並繳交部分價金於履保專戶後，因信用問題無法貸款，請求解除買賣契約並返還已繳價金遭拒，衍生糾紛。	案經地政局多次協調達成協議，仲介業者同意不收取仲介服務費，另買賣雙方協議，已繳價金扣除代書費用、履約保證費用及違約金補償賣方後，剩餘款項全額返還消費者並解除買賣契約，三方達成和解，消弭糾紛。	仲介	嘉義市
21		消費者透過仲介業者出售房屋，與業者簽訂專任委託銷售契約後，請求縮短委託銷售時間遭拒，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，嗣後業者同意專任委託銷售契約之委託銷售時間由1年縮短為2個月，雙方和解。	仲介	高雄市
22		消費者向建商購買預售屋，已支付定金並簽立購屋買賣預約單，惟約定簽約日未到場簽約，要求退還定金並解除購屋買賣預約單未果，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，嗣建商表示同意退還消費者定金並解除購屋買賣預約單，解決紛爭。	建商	屏東縣
23	房屋漏水問題	消費者透過仲介業者購買房屋，交屋後發現漏水問題，要求業者修復未果，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，嗣業者表示，賣方同意退還消費者部分價金作為修繕費補償，雙方調解成立，解決紛爭。	仲介	高雄市
24	房屋漏水問題	消費者透過仲介業者購買房屋，交屋後向業者反映房屋漏水、壁癌及馬桶不通無法使用，經業者多次修繕均未解決問題，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、賣方及業者三方協議後，賣方同意賠償消費者部分修繕費，達成和解。	仲介	宜蘭縣
25	房屋漏水問題	消費者透過仲介業者購買房屋，驗收時發現一、二樓天花板、浴廁、臥室及收藏室等有漏水及壁癌情形，要求業者修繕未果，致生糾紛。	案依消費者保護法第43條踐行申訴及調解程序後，業者同意與賣方共同補貼消費者部分修繕費，三方和解，解決紛爭。	仲介	花蓮縣

房地產消費糾紛案例 (113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
26	標的物貸款問題	消費者透過仲介業者購買房屋，業者承諾銀行貸款及利率可符合消費者需求，嗣後經銀行評估房屋之貸款成數、寬限期及利率皆不符合消費者需求，消費者請求無條件解除買賣契約遭拒，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，嗣後業者表示同意返還定金並無條件解除買賣契約，雙方達成和解。	仲介	新北市
27		消費者透過仲介業者購買房屋，主張簽訂買賣契約時業者及地政士未告知可能有貸款不足問題，請求解除買賣契約遭拒，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，嗣業者表示，同意解除買賣契約並返還定金，雙方調解成立，解決紛爭。	仲介	高雄市
28	其他	消費者透過仲介業者出售房屋，業者收受買方之斡旋金並於買賣成交後轉為定金，嗣後買方因個人因素解除契約，但業者未將已沒入之定金賠償予消費者，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，嗣後業者表示已依委託銷售契約書規定，將買方已付定金全額作為賠償，另簽署協議書明訂往後如買方反悔，買方已付之斡旋金或定金皆由業者與消費者各得50%作為補償，雙方達成和解，消弭紛爭。	仲介	新北市
29		消費者透過仲介業者出售房屋，與業者簽訂專任委託契約書，嗣後消費者認為業者未積極處理委任事項，請求解除專任委託契約遭拒，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，嗣後業者表示已與消費者解除專任委託契約，雙方和解。	仲介	新北市
30		消費者向建商購買預售屋，於112年1月簽訂買賣契約時，建商表示如之後有困難可轉讓契約，嗣後消費者欲轉售讓約予第三人，遭建商拒絕，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，並依平均地權條例相關規定辦理，即預售屋禁止換約轉售是以112年7月1日為分界，112年7月1日之後購買的預售屋，除非符合特定的條件，否則就不能換約轉讓，但此規定不溯及既往，故消費者於112年1月簽訂買賣契約不受讓約限制。嗣建商表示，同意協助消費者契約轉讓事宜，消弭糾紛。	建商	新北市

房地產消費糾紛案例（113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
31	其他	消費者向建商購買預售屋，於訂屋時建商表示可更換木地板顏色，嗣後消費者請求更換木地板顏色，遭建商表示已經訂購建材而拒絕更換，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，嗣建商表示同意消費者更換木地板顏色，雙方達成和解。	建商	新北市
32		消費者透過包租業者租賃房屋，簽立租賃契約時，業者表示可申請租金補貼，嗣後因房屋登記非住家使用不符合租金補貼條件，致消費者無法申領租金補貼，認其權益受損，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，並經地政局協調達成協議，業者同意自消費者租屋起始日至到期日，為期1年時間，每月減免部分租金作為賠償，雙方和解，消弭糾紛。	其他	臺北市
33		消費者透過仲介業者租賃房屋，嗣後因地震造成頂樓坍塌破洞且屋內有龜裂情形，業者要求提前終止租約並請消費者立即搬離，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，並經地政局協調達成協議，房東同意返還2個月押金並免收取搬離該月份之租金，另業者協助消費者退租且不收取仲介服務費，消弭糾紛。	仲介	臺北市
34		消費者向房東承租房屋，嗣後申請租金補貼時，發現所簽訂之租賃契約之租賃地址有誤，致無法申請補貼，請求房東修正租賃契約內容遭拒，衍生糾紛。	案經函請房東依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，並經地政局協調達成協議，房東同意修正房屋租賃契約之租屋地址，並調降每月租金至租期結束作為租金補貼之補償，消弭糾紛。	其他	臺北市
35		消費者向建商購買預售屋，並於112年7月1日平均地權條例新制施行前簽訂買賣契約，嗣後欲轉售讓約予第三人遭建商拒絕，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，並經地政局向買賣雙方說明平均地權條例新制規定，即自112年7月1日起預售屋除非符合特定條件，否則不能換約轉讓，但此規定不溯及既往。嗣後建商同意消費者辦理契約轉讓申請，消弭紛爭。	建商	新竹縣
36	消費者透過包租業者租賃房屋，於申請租屋補助後，業者即調漲租屋價格，消費者主張業者為惡意調漲，請求酌減租屋價格遭拒，衍生糾紛。	案依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，雙方達成協議，租金維持原金額，消弭糾紛。	其他	臺中市	

房地產消費糾紛案例（113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
37	其他	消費者向建商購買預售屋，刷卡支付定金，嗣後因故退訂，遭金融機構收取4%手續費，遂主張手續費應由建商負擔，不應轉嫁消費者，認其權益受損，衍生糾紛。	案依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，雙方同意各分擔一半刷卡手續費並拋棄其餘民事請求權，達成和解。	建商	彰化縣
38		消費者透過仲介業者購買房屋，於銀行貸款撥款前被檢舉需拆除房屋違章部分，遂禁止銀行撥款至履約專戶，衍生賣方寄存證信函通知要沒收已繳之價金，消費者為保障自身權益遂向法院提告，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，業者同意與賣方共同補償消費者違章建築拆除費，並同意消費者收取費用後再行考慮是否要拆除，如不拆除，消費者承諾概括承受增建違章現況及撤銷法院提告，且日後有本建物相關違建問題皆自行承擔，三方達成和解，消弭糾紛。	仲介	嘉義市
39		消費者向建商購買預售屋，主張購買標的非露臺戶，但交屋時為露臺戶，恐因露臺危及公共及居住安全，要求封閉露臺未果，衍生糾紛。	依消費者保護法第43條規定踐行申訴及調解程序後，建商表示願意提供家電商品予消費者作為補償，雙方達成和解。	建商	臺南市
40		消費者透過仲介業者承租房屋，與業者簽訂租賃契約入住後發現屋況不佳，無法達到居住需求，請求退還1個月租金並終止租賃契約遭拒，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，嗣後業者表示房東同意退還消費者半個月租金，並解除租賃契約，消弭紛爭。	仲介	屏東縣