

內政部 函

地址：100218臺北市中正區徐州路5號

聯絡人：張梅菁

電話：02-23565208

傳真：02-23566230

電子信箱：moi2506@moi.gov.tw



106646

臺北市大安區安和路1段29號8樓

受文者：中華民國不動產建築開發商業同業公會全國聯合會

發文日期：中華民國115年9月22日

發文字號：台內地字第1150264752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115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

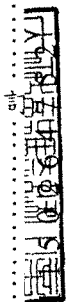
作業系統」填載。

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、中華民國租賃住宅服務商業同業公會全國聯合會、中華民國不動產建築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



線

115年上半年房地產消費糾紛案例

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銷售房屋，認為業者未清楚說明專任委託銷售與一般委託銷售契約之權利義務差異，且未提供契約審閱期，即要求簽立1年之專任委託銷售契約，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，已與消費者協調達成共識，雙方無條件提前終止專任委託契約，達成和解，消弭糾紛。	仲介	新北市
2		消費者透過仲介業者購買成屋，於驗屋時始發現該標的物頂樓有加蓋違章建築情形，其涉及房屋使用與安全之重大瑕疵，已影響其購屋意願，主張業者於交易過程中未主動揭露相關資訊，遂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，嗣後業者表示，協調買賣雙方達成協議，消費者同意支付部分違約金予賣方，雙方解除買賣契約，另業者不收取服務報酬費，達成和解，消弭糾紛。	仲介	臺北市
3		消費者透過仲介業者承租房屋，入住後發現屋內有潮濕、通風不良及牆面發霉等情形，認為已影響居住品質。主張業者於刊登租屋廣告及帶看過程中，均未揭露上述重要資訊，致其於資訊不完整之情況下承租房屋，遂請求業者返還已支付之仲介服務報酬費遭拒，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，經地政局多次協調後達成和解，業者同意退還全額服務報酬費予消費者，達成和解，消弭糾紛。	仲介	臺北市
4	隱瞞重要資訊	消費者透過代銷業者購買預售屋，於銷售說明會過程中，代銷專員明確回覆該標的物大樓1至2樓廢水管採獨立支管配置，不與3至15樓共用，期間曾多次索取管線圖資，業者皆以建設公司不提供為由拒絕提供。惟驗屋時發現2樓實際與3至15樓共用主幹道，並非獨立支管，向業者反映，業者卻改口稱銷售時未曾提及獨立管工法，主張業者有不實銷售行為，認其權益受損，衍生糾紛。	案經函請代銷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，		

115年上半年房地產消費糾紛案例

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	廣告不實	消費者透過代銷業者購買預售屋，於銷售說明會過程中皆以住宅進行解說，辦理貸款時才被銀行告知該物件屬於店舖，其貸款條件與住宅差異甚巨，認其權益受損，衍生糾紛。	案經函請代銷業者依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，經地政局召開協商會議，業者表示銷售過程皆有明確告知銷售物件資訊，已再次向消費者解釋說明，並提供補償金予消費者以作為損失補償，達成和解，消弭糾紛。	代銷	桃園市
8		消費者向建商購買預售屋，主張於銷售過程中告知大梁位置與現況不符，交易資訊說明不實，遂請求解除買賣契約並返還全額已繳價款，且不得收取其他額外賠償或違約金費用遭拒，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，經地政局協調，嗣後業者表示，消費者所稱之大梁是屬建築結構之承重梁，對於銷售時之所述有認知上的誤差，已向消費者解釋說明，雙方達成共識，解除買賣契約，消費者同意建商自其已繳價款扣除違約金，剩餘金額返還，達成和解，消弭糾紛。	建商	臺南市
9	「定金」返還 (含斡旋金轉成 定金返還)	消費者向房東租賃房屋，租期屆滿後已依約完成退租及房屋點交，房東當時表示將返還二個月押金。嗣後房東卻表示須待下一位房客完成簽約後始能退還押金，拒絕立即返還，消費者主張房屋既已完成點交且無其他待處理事項，應不得無故拖延返還押金，遂衍生糾紛。	案經函請房東依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，經地政局多次協調後，房東於調解會當日返還全額押金予消費者，達成和解，消弭糾紛。	其它	臺北市
10		消費者向建商購買預售屋，已支付定金並簽立買賣契約，主張建商於簽約時允諾如銀行無法核辦貸款會退還已付定金，嗣經銀行評估因私人因素無法核貸，家人亦無法協助，遂請求解除買賣契約，並返還已付定金遭拒			

115年上半年房地產消費糾紛案例

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
14	施工瑕疵	消費者向建商購買預售屋，入住後發現水管會產生明顯噪音，似管線設置不當，多次向建商反應並未獲妥適處理及回應，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，與消費者釐清水管噪音係由減壓閥壓力釋放所致，已請專業廠商更換新的減壓閥組並調降減壓閥的水壓設定，達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市
15		消費者向建商購買預售屋，交屋後發現車位地面塗層使用AB膠黏著劑處有破損維修情形，請求建商處理卻遭告知已過保固期限，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，已協助僱工修繕完成並全額負擔修繕工程費用，後續管理維護則由消費者自行負責，達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市
16		消費者向建商購買成屋，入住後持續有水錘聲，請求建商處理未獲回應，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，該戶入住樓層為第15樓，經排查已於13至16樓加裝水錘吸收器以緩衝水壓，消除管路異音，達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市
17		消費者向建商購買預售屋，驗屋時發現屋內樓梯轉角平台淨高不足，自樓梯級面最外緣量至天花板底面垂直淨高小於190公分，認為違反建築法規，遂請求提供竣工圖確認，並要求限期改善及相應補償方案均未獲回應，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「建築技術規則建築設計施工編」第35條規定，自樓梯級面最外緣量至天花板底面、梁底面或上一層樓梯底面之垂直淨空距離，不得小於190公分。嗣後建商表示，承諾淨高不足190公分之3階梯將打除重新施作及提供15年保固，並由原設計建築師及結構技師簽認確認，且依實際變更情況修正竣工圖說報請都發局留存，另修繕變更工程前，倘銀行作業需先行撥		

115年上半年房地產消費糾紛案例

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
20	建材設備不符	消費者向建商購買預售屋，於買賣契約中寫明廚房設備為日本CLEAN UP或是義大利STOSA品牌，但入住後發現水槽經常生鏽，請廠商查看後發現水槽為臺製品牌，與合約不符，請求更換為合約所記載之品牌或賠償價差遭拒，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，係屬認知錯誤所生之誤會，已偕同廚具廠商向消費者解釋說明安裝廚具為CLEAN UP台灣總代理，規格與樣品屋展示及買賣契約中記載相符，並提供原廠保固書予消費者。另水槽鏽蝕問題，經檢查為清潔維護不當之污垢，已請總代理廠商協助消費者進行改善並教導往後如何清潔維護，達成和解，消弭糾紛。	建商	臺中市
21	工程結構及公共工程安全問題	消費者向建商購買成屋，主張建商切斷消防迴路，影響消防安全，請求恢復消防迴路未獲處理，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，因消費者未申請消防設備拆裝即進行室內裝修，導致社區火警受信總機系統無法正常運作，因此先將該戶消防迴路隔離，現該戶裝修完成，故已將消防設備隔離迴路接回，並經測試功能正常，達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市
22	交屋遲延	消費者向建商購買預售屋，已簽定買賣契約並繳納部分房地價款，惟建商超過契約書所載期限未完成主建物、附屬建物及必要設施，並延宕9個月始取得使用執照，認其權益受損，遂請求解除買賣契約，並按契約規定計算遲延交屋利息及賠償違約金遭拒，衍生糾紛。	依「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之應記載事項第12點第2款及第24點規定略以，賣方如逾契約未開工或未取得使用執照者，每逾1日應按已繳房地價款依萬分之5單利計算遲延利息予買方，另若逾期3個月仍未開工或未取得使用執照，視同賣方違約，買方得解除買賣契約。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，同意返還消費者已繳房地價款、退還遲延利息，並依違反買賣契約之處罰規定賠償違約金，雙方解除買賣契約，達成		

115年上半年房地產消費糾紛案例

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
25	交屋遲延	消費者向建商購買預售屋，於交屋前發現牆壁有裂痕、瓦斯爐通風管線未暢通、牆角及牆面角度未水平垂直等瑕疵，要求建商改善致遲延交屋，請求建商應負擔銀行核撥貸款到交屋前之利息遭拒，衍生糾紛。	依「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之應記載事項第18點第3款規定，有關金融機構核撥貸款後之利息，由買方負擔，但於賣方通知之交屋日前之利息應由賣方返還買方。案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後建商表示同意賠償消費者銀行核撥貸款到交屋前之利息，達成和解，消弭糾紛。	建商	花蓮縣
26		消費者向建商購買預售屋，主張業者未能依買賣契約規定期限取得執照，致交屋遲延，請求建商應按契約規定給付違約金遭拒，衍生糾紛。	依「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之應記載事項第12點第2款規定，賣方如逾契約期限未取得使用執照者，每逾1日應按已繳房地價款萬分之5單利計算遲延利息予買方，另若逾期3個月仍未開工或未取得使用執照，視同賣方違約。案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後業者表示，已由未付價金款項扣除賠償消費者延遲利息，達成和解，消弭糾紛。	建商	金門縣
27	房屋現況說明書內容與現況不符	消費者向建商購買預售屋，交屋時發現消防配置與買賣契約書內容不同，要求建商提供消防合格檢查圖說未果；又電路插座配線亦未依設計圖面分配設置，造成多次跳電，請求修繕亦未完成，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，已提供消防圖說等資料向消費者詳細說明消防配置，另電路插座配線已依設計圖重新拉線配置，修繕費用由建商全額負擔，並現勘測試已排除插座跳電問題，達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市

115年上半年房地產消費糾紛案例

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
32	終止委售或買賣契約	消費者透過仲介業者銷售成屋，簽訂專任委託銷售契約，嗣因銷售不如預期，希望透過多家業者聯賣以增加成交機會，遂請求解除專任委託銷售契約改為一般委託銷售契約遭拒，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，同意無條件終止專任委託銷售契約，另行簽訂一般委託銷售契約，達成和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
33		消費者透過仲介業者銷售成屋，簽訂委託銷售契約後，主張業者未依契約內容落實回報銷售狀況及進度，認其權益受損，遂請求解除委託銷售契約遭拒，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，雙方達成共識並簽署協議書，下架委託銷售廣告，無條件解除銷售契約，達成和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
34		消費者向建商購買成屋，已簽立買賣契約並支付定金，嗣後業者告知該標的物總價金額須調高，因先前未含括裝潢費，且需使用其配合之裝潢公司，否則視為違約。主張買賣契約內容上已載明買賣總價款，且於交易過程中皆未說明須使用建商配合之裝潢公司，認其權益受損，遂請求解除買賣契約並返還定金遭拒，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，經協調後，消費者同意建商由定金扣除行政作業費後，剩餘返還，雙方解除買賣契約，達成和解，消弭糾紛。	建商	屏東縣
35	房屋漏水問題	消費者透過仲介業者購買成屋，簽立買賣契約後發現屋內有漏水之情事，主張業者與賣方隱瞞漏水重大瑕疵，遂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，嗣後業者表示，與賣方及消費者三方達成共識並簽署協議書，買賣雙方無條件解除買賣契約，業者不收取仲介服務報酬費用，達成和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
36		消費者透過仲介業者購買成屋，簽			

115年上半年房地產消費糾紛案例

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
40	其他	消費者透過仲介業者承租房屋，入住後發現業者未按約定日期完成房屋清潔與搬離前屋主傢俱，且天然氣似有漏氣之情事，對居住安全有疑慮，請求業者解除租賃契約與退還租金遭拒，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，房東同意全額退還租金、押金並簽立解約協議書，另業者返還全額仲介服務報酬費予消費者，達成和解，消弭糾紛。	仲介	新北市
41		消費者向包租業者承租房屋，入住後發現公共區域環境髒亂，且與其他租客因共同生活問題屢生摩擦。雖業者居間協調，惟相關情形未獲改善，主張居住環境已未達合理居住之基本條件，請求解除租賃契約，並返還押金遭拒，衍生糾紛。	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，經地政局多次協調，業者同意解除租賃契約，退還消費者未入住日數之租金和全額押金，達成和解，消弭糾紛。	其它	臺北市
42		消費者向建商購買預售屋，業者於銷售時允諾贈送「廚房櫥櫃及標準四件式廚具」，並負責設計安裝，倘若買方欲自行購買其它品牌安裝則退還該贈品等值價格費用，嗣消費者自行購買它牌安裝，惟對建商所退費用總額產生疑慮，主張前開「廚房櫥櫃及標準四件式廚具」所值價格與退費總額有落差，拒絕交屋，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，經重新覈實「廚房櫥櫃及標準四件式廚具」的實際價格後，已按實際價金總額退還予消費者，達成和解，消弭糾紛。	建商	彰化縣
43		消費者向房東租賃房屋，雙方合意提前結束租賃契約，請求房東退還押金、解約後未入住日數之租金及電費遭拒，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，嗣後房東表示，雙方就租賃契約認知上有所差異，經地政局協調，房東同意退還全額押金，並就已收取該月之租金及電費，扣除已入住日數之租金及使用電費，剩餘返還予消費者，達成和解，消弭糾紛。	其它	臺南市