



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109年8月12日

發文字號：台內地字第1090264376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109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109年上半年度「房地產消費糾紛案例」計有60件，其中已處理完竣且較具參考性者有47件（仲介業30件、建商14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經紀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、地政司（不動產交易科）（均含附件）

部長徐國勇

裝

訂



房地產消費糾紛案例(109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	消費者透過仲介公司購買成屋，因業者未對增建部分詳細陳述及調查，主張解除買賣契約並返還已付訂金遭拒，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，嗣經業者、消費者及賣方協調後，由賣方沒收訂金5萬元，並簽立解約協議書，圓滿解決消費爭議。	仲介	臺北市
2		消費者透過仲介業者租屋並簽訂契約，嗣後發現房間隔間牆上方鏤空和窗戶被堵住等問題，訴求退還訂金未果，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，雙方達成協議，已解除契約並收到業者退還訂金7千元及2千元補償金，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
3		消費者透過仲介業者購屋，嗣發現同棟3樓曾發生死亡命案事件，惟業者與屋主未據實告知，致消費者認其權益受損衍生	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，消費者已與屋主及業者無條件解除買賣契約，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
4		消費者透過仲介業者購屋並簽訂買賣契約書後，發現標的有界址糾紛、佔用他人土地及無水權之情形，認有重大欺瞞之情形，請求賠償違建部分20萬元及水井6萬元未果，致生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，嗣經業者、消費者與賣方協調後達成共識，由賣方及業者分別補償2萬元及3萬元予消費者，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
5	產權不清楚	消費者透過仲介業者購買4樓及5樓頂樓加蓋房屋，因頂樓增建部分產權不明，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，嗣業者回復表示，買賣雙方達成合意解除契約，消費者將房屋回復原狀，相關稅費由業者負擔，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
6	「定金」返還(含斡旋金轉成定金返還)	消費者透過仲介業者購屋，於簽訂意願書時交付斡旋金5萬元，並註記如成交斡旋金轉成定金；如無，則轉成支付賣方違約金。嗣後消費者因故不願購買，欲拿回斡旋金，因退款金額無法達成共識，致生糾紛。	依消費者保護法第43條規定，案經地政處函請仲介業者於15日內妥處，經協調達成協議，因買賣無成交，是以由賣方收取斡旋金(違約金)5萬元，業者不收取消費者服務報酬費用，圓滿解決糾紛。	仲介	南投縣
7		消費者向建商購買預售屋並支付定金5萬元，嗣主張業者未給予至少5日契約審閱期且不願辦理履約擔保，要求返還定金未果，遂生爭議。	案經縣政府依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處後，雙方達成協議，業者同意退定並返還定金5萬元予消費者，並簽署退戶切結書，圓滿解決紛爭。	建商	彰化縣
8		消費者向建商購買預售屋並支付定金10萬元，嗣後不願購買，要求退還定金遭拒，遂生爭議。	案經縣政府消費爭議調解委員會調解後，雙方達成協議，建商同意完成退戶手續後，退還2萬元予消費者，圓滿解決紛爭。	建商	雲林縣

房地產消費糾紛案例(109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
9		消費者與屋主至地政士簽定不動產買賣契約書，並繳交訂金2萬元予屋主，1千元簽約費予地政士，事後因故無意願購買，請求退回訂金及契約費用未果，致生爭議。	本案請地政士妥適處理，經與屋主再三連繫，並與消費者三方達成協議，由屋主及地政士全數退還訂金及簽約費用予消費者，圓滿解決糾紛。	其他	高雄市
10		消費者向建商購買新屋，入住2年後一樓磁磚剝落，主張業者應依物之瑕疵擔保責任(5年請求權)負責修繕完全，惟業者表示係因熱漲冷縮造成磁磚剝落且已過保固期間，不負責修繕，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣後業者已協助修繕完畢，圓滿解決紛爭。	建商	苗栗縣
11	施工瑕疵	消費者向建商購買預售屋，嗣發現地磚隆起龜裂且部分住戶都有相同之情形，惟建商以已逾保固期限拒絕修繕，遂生爭議。	案經消保官依消費爭議申訴案件處理要點第12條第1項第2款後段規定召開協商會議，雙方達成協議，由建商請廠商維修房屋地板磁磚，消費者負擔金額以2萬元為上限，圓滿解決紛爭。	建商	雲林縣
12		消費者向建商購買房屋，反映二樓陽台磁磚出現黑點，請求修繕，惟業者認為係消費者搭建鐵皮所致，不願意修繕，致生紛爭。	依消費者保護法第43條等規定踐行申訴及調解程序後，調解成立，建商同意給付2萬8千餘元予消費者，圓滿解決爭執。	建商	屏東縣
13		消費者向建商購買房屋，嗣後反映一樓客廳強化玻璃自爆，請求賠償，惟建商認為已逾建材保固期限(1年)未予以妥善處理，致生爭議。	依消費者保護法第43條等規定踐行申訴及調解程序後，調解成立，建商同意全額給付1萬7千6百元予消費者，圓滿解決爭執。	建商	屏東縣
14	建材設備不符	消費者透過仲介業者購屋，發現房屋沒有裝設儲水塔，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，雙方已達成協議，由賣方加裝儲水塔，並已施工完成，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
15	交屋遲延	消費者向建商購買預售屋，要求變更弱電箱位置，經業者同意並由雙方於工程變更單上簽認，嗣後業者以中華電信未同意該項變更而未予施作，至逾交屋期限仍未交屋，遂生爭議。	案經縣政府依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，雙方達成協議，由業者將弱電箱於原牆面位置向前調整10公分並由消費者驗收確認無誤後3日內支付交屋保留款及地政士所需費用後辦理交屋程序，圓滿解決紛爭。	建商	彰化縣

房地產消費糾紛案例(109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
16	停車位面積	消費者向建商購買透天型態預售屋，業者標榜每戶面寬5公尺雙車位，但成屋後實際面寬僅剩4.2公尺，難以停入2輛車，與廣告文宣不符，消費者請求減少價金48萬元未果，遂生糾紛。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，建商表示該平面配置皆依工程設計圖施工，亦可停入2輛車，惟因中間梁柱導致實際停車寬度減少，造成消費者使用上不便，同意補貼25萬元予消費者，雙方達成共識，圓滿解決爭議。	建商	臺南市
17	仲介「幹旋金」返還	消費者透過仲介購買成屋，於簽訂不動產買賣意願書並支付幹旋金30萬元本票後，嗣後不願購買，要求退還幹旋金遭拒，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥處並回覆縣政府，經業者表示，雙方達成協議且業者已退還30萬元本票予消費者，圓滿解決紛爭。	仲介	雲林縣
18	服務報酬爭議	消費者透過仲介業者購買中古屋，成交總價為1千460萬元，雙方於簽訂要約書內記明仲介服務費為成交總價2%(29萬2千元)，嗣消費者再簽立給付服務費同意書計40萬元後，遂認為業者以欺騙話術超收服務費，致生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，地政局發文請仲介積極妥處，並派員至仲介處訪查，經檢視案關資料消費者承買價為俗稱賣方「賣清」價，消費者簽立給付服務費同意書內容亦清楚記載包含買賣相關稅費，經扣除應繳相關稅費後，業者並未有超收服務費之情事，經地政局召開協調會議，仲介囿於未清楚說明，造成誤會願給付和解金1萬5千元，圓滿解決紛爭。	仲介	桃園市
19		消費者透過仲介業者銷售土地，成交總價為2千880萬元，消費者不服仲介收取高額服務費達成交總價的6%，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，地政局發文請仲介業者積極妥處未果，即召開協商會議，業者說明本案前與消費者簽訂土地委託事項變更契約書為成交價額，並記明地主實拿2千700萬元，仲介服務費外加。因消費者未給付服務費，故無超收服務費情事，惟業者因未先告知消費者，是以仲介業同意返還30萬元予消費者，消弭紛爭。	仲介	桃園市
20		消費者透過仲介業者銷售成屋並已簽訂買賣契約書，嗣消費者未透過業者即自行與買方解除買賣契約，且未付仲介服務費，業者爰以存證信函要求8萬2千元服務費，遂生糾紛。	消費者至市政府請求解決仲介服務費問題，市政府經電話協商後，業者同意不收服務費，消費者為感謝業者服務，支付1,200元紅包，圓滿解決紛爭。	仲介	嘉義市

房地產消費糾紛案例(109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
21	有關稅費爭議	消費者透過仲介業者售屋，業者未告知須繳納房地合一稅，致消費者實得金額短少8萬餘元，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，雙方已達成協議，由業者補貼4萬元予消費者，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
22		消費者向建商購買預售屋，房屋於104年12月取得使用執照、105年4月中旬交屋，消費者主張已繳納105年房屋稅之7個月稅費(104年12月至105年6月)，業者應負擔其中4.5個月(計1萬2千餘元)；惟業者欲以等價之電器產品補償消費者，遂生糾紛。	案經消保官協商後，雙方達成和解，建商同意支付現金1萬元予消費者，圓滿解決紛爭。	建商	新竹縣
23		消費者透過仲介業者購買房屋，交屋後發現房屋外牆有滲漏水現象，且室內實際使用坪數與原始竣工圖標示之坪數不符，加上屋內所裝設管線之使用目的與業者介紹亦不相符，消費者認為其權益受損，請求解除買賣契約遭拒，遂生糾紛。	按消費者保護法第43條暨基隆市消費者保護自治條例第28條規定，函請業者15日內妥適處理，經地政處召開協調會議，三方達成協議，同意不解除買賣契約，由賣方(前屋主)負責房屋修繕，室內坪數倘測量後有減少願意返還部分價金，另請業者再調查管線現況使用目的後給付賠償或協助移除管線作業，圓滿解決紛爭。	仲介	基隆市
24		消費者透過仲介公司銷售房屋，原認為與業者係簽定一般委託銷售契約書，後於委託銷售過程中始認知所簽為專任委託銷售契約書，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，嗣經業者與消費者協調後，由業者妥協將原委託契約書改為一般委託契約，並簽立協議書，圓滿解決消費爭議。	仲介	臺北市
25		消費者透過仲介公司購買房地，因申貸銀行無法核貸，請求解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司妥適處理，買賣雙方透過區公所調解，合意解除買賣契約，由消費者支付違約金11萬元予賣方，圓滿解決消費爭議。	仲介	臺北市
26		消費者向建商購買預售屋並簽定買賣契約書，於支付497萬元價款後，因無力支付尾款，請求解除買賣契約書，業者要求消費者需支付買賣總價15%之違約金，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，經地政局向消費者說明契約條文的效力及向建商多次協調後，建商提議由該公司委售，並收取仲介費用，消費者評估仲介費用遠低於違約金，爰同意該方案，圓滿解決爭議。	建商	臺北市

房地產消費糾紛案例(109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
27	終止委售或買賣契約	消費者透過對外宣稱0元購屋理財集團所屬仲介簽定2戶房屋買賣契約書，並交付40萬元，嗣後消費者認為簽約當時係精神不清楚被設計簽立契約，主張該買賣契約無效並應退還40萬元及面額1千450萬元個人商業本票遭拒，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，地政局除函請仲介妥處外，並會同桃園市消保官召開協商會議，案經協調後雙方達成協議，由業者返還10萬元及面額1千450萬元個人商業本票，結束紛爭。	仲介	桃園市
28		消費者透過仲介銷售房屋，委託期間為1年，委託價640萬元，嗣消費者因家庭因素，要求解除委託銷售契約，惟仲介主張依約給付委託價4%違約金25萬6千元未果，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，地政局居間於協商會前多方溝通協調，於協商會議雙方合意解除本案委託，由消費者給付勞務補貼5萬元予業者，圓滿解決紛爭。	仲介	桃園市
29		消費者透過仲介業者銷售不動產，簽訂專任委託銷售契約書後，主張業者委託銷售期間不積極銷售，且對於業者回應及處理態度不滿意，致生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介業於15日內妥適處理。經協調後，雙方達成協議，解除專任委託銷售契約，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市
30		消費者透過仲介業者銷售房屋，主張業者未提供專任委託銷售契約審閱期且銷售期間過長、委託銷售價格太低，請求調整契約內容或解除委託銷售契約遭拒，致生爭議。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，嗣經業者與消費者協調後，雙方達成協議，業者同意解除委託銷售契約，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
31		消費者透過仲介與屋主簽定買賣契約，並以30萬面額支票形式支付訂金，後因停車空間非其預期，請求解除買賣契約遭拒，致生消費糾紛。	屋主主張因消費者支票跳票，故不願意無條件和解，經召集仲介、消費者及屋主三方協商後達成協議，由消費者支付25萬元補償屋主並解除買賣契約，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
32		消費者透過仲介業者銷售房屋並簽訂委託銷售契約書後，欲收回自住，要求暫停銷售並欲解除契約，業者遂要求支付違約金。消費者以當初業者未說明一般約與專任約之差異，要求違約金不合理，遂生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，經業者與消費者協調後，雙方達成協議，業者同意無條件解除委託銷售契約，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
33		消費者透過仲介業者銷售房屋並簽訂專任委託銷售契約書，認為業者未給予契約審閱期且銷售期間過長，加上委售價格太低請求調整價格遭拒等原因，主張解除委託銷售契約遭拒，致生爭議。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，嗣經業者與消費者協調後，雙方達成共識，解除委託銷售契約，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市

房地產消費糾紛案例(109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
34		消費者透過仲介購買中古屋，因故毀約不買，業者主張收取2%居間服務費遭拒，遂生爭議。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴後，消費者同意給付2%居間服務費予業者，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣
35		消費者透過仲介業者購買不動產，交屋後發現屋內衛浴及客廳天花板有漏水情形，請求業者及賣方修繕漏水情形未果，致生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理。經協調後，三方達成協議，由業者協助買賣雙方解決修繕問題，並由賣方支付修繕費用，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市
36		消費者向建商購買預售屋，主張房屋漏水經業者修復後不滿1年，天花板又再次漏水，經與業者協調後，同意由其支付修繕費用5仟元，惟嗣後無任何回應，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥處並回覆縣政府，嗣經業者表示，雙方已達成協議，由業者支付本次修繕費用，邇後若有滲漏水事宜，則由消費者自行處理，圓滿解決糾爭。	建商	雲林縣
37	房屋漏水問題	消費者透過仲介業者購買成屋，點交後發現房屋有漏水情形，惟業者所提供之不動產說明書勾選該屋未漏水，致生糾紛。	消費者至市政府請求解決漏水問題，案經市政府與業者多次電話協商後，消費者同意由原屋主僱工修繕漏水處，圓滿解決紛爭。	仲介	嘉義市
38		消費者透過仲介業者購屋，因業者未告知有漏水情形，交屋後1個月即發現房屋多處嚴重壁癌及滲漏，然業者卻表示該漏水問題源自於樓上住戶，應向大樓管委會申訴，卸責不願處理，消費者主張業者未善盡調查及據實告知責任，請求退還10萬元服務報酬並賠償20萬元，致生糾紛。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，仲介表示受委託銷售期間確實已善盡調查責任，並無發現有漏水情事，消費者反應漏水問題後，立即請抓漏師傅檢查現場狀況，發現係樓上住戶所造成，並已修繕完畢，惟部分區域因原本防水防護措施失效導致造成損失，業者願負賠償之責，除全額退還仲介服務報酬10萬元外，並賠償8萬元整作為修繕之用，雙方達成共識，圓滿解決紛爭。	仲介	臺南市
39	標的物貸款問題	消費者透過仲介業者購買成屋並已簽約及繳交簽約金30萬元（商業本票），嗣因貸款成數不足，買方無法補足貸款差額，要求解除買賣契約，遂生糾紛。	消費者至市政府地政處請求協助，案經地政處多次電話協商，雙方達成協議，解除買賣契約，並由消費者支付10萬元予賣方，及支付2萬元予業者加代書費2千元，圓滿解決紛爭。	仲介	嘉義市

房地產消費糾紛案例(109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
40	其他	消費者透過仲介公司承租房屋，簽訂租賃契約並已支付2個月押金，事後業者表示房東片面解約，且未支付提前解約之違約金，消費者主張業者應協調依約入住或房東依約賠償，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請仲介公司於15日內妥適處理，並由地政局向消費者與業者溝通聯繫後，業者協調消費者與房東簽訂終止房屋租賃協議書，由房東退還押金、提前終止租約違約金及購買傢俱費用等計7萬4千元予消費者，圓滿解決爭議。	仲介	臺北市
41		消費者向房東承租房屋，已給付2千元押金，並於簽約時同意加註未住滿1年需扣1個月押金，然消費者入住後發現租屋環境不潔，鼠滿為患，未住滿1年即請求解約並退還押金遭拒，遂主張房東應賠償租賃期間所自行支付之清潔費用980元及其他損失1萬餘元，共計2萬元。	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，並由地政局多次電話與房東溝通聯繫後，房東願意退還租賃期間所支付之清潔費計980元予消費者，圓滿解決爭議。	其他	臺北市
42		消費者向建商購買預售屋，嗣後訴求更換戶別及車位遭拒，遂生糾紛。	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，嗣洽業者與消費者均回應表示，業者已同意換戶，圓滿解決紛爭。	建商	新北市
43		消費者向房東承租房屋，退租點交時，房東以牆壁等損壞扣留押金，致消費者認其權益受損衍生糾紛。	案經邀集消費者及房東於地政局召開協調會議，經雙方協商成立，於會議中由房東退還押金2千元予消費者，圓滿解決紛爭。	其他	新北市
44		消費者向建商購買房屋，主張業者於成屋買賣契約訂定收取天然瓦斯外管裝設費7萬多元，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，嗣洽業者與消費者均回應表示，雙方達成協議，建商同意全額退還天然瓦斯外管裝設費予消費者，圓滿解決紛爭。	建商	新北市
45		消費者向建商購買預售屋，主張契約書約定交屋保留款僅有5萬元，與內政部預售屋定型化契約規定房地總價5%約45萬元不符，造成後續驗收房屋保障不足，請求減少部分價金，致生糾紛。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴及調解程序後，建商表示交屋保留款部分確實與內政部規定有落差，經協調後業者同意剩餘期款計40萬元皆可暫不繳納，待驗收後完成修繕並經雙方複驗合格後支付，順利解決紛爭。	建商	臺南市

房地產消費糾紛案例(109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
46		消費者未透過仲介業者銷售房屋，主張業者未徵得所有權人同意及授權，即逕自張貼廣告銷售，致生糾紛。	本案消費者雖未授權業者刊登廣告及銷售，惟其不動產共有人（配偶）確有委託並簽訂委託銷售契約書，經業者與消費者溝通後，雙方達成協議，業者無條件撤回廣告，並承諾未獲得全部所有權人同意前，停止所有銷售行為，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
47		消費者向房東承租房屋，主張居住環境吵雜不堪居住，提出解約要求，惟房東表示除需扣除1個月押金外，尚須補房屋租金價差，致生爭議。	依消費者保護法第43條以下規定踐行申訴後，房東同意僅扣除1個月押金，圓滿解決爭執。	仲介	花蓮縣