

正 本

發文方式：紙本郵寄

檔 號：

保存年限：



桃園市政府 函

33050

桃園市桃園區經國路9號15樓之2

地址：33001桃園市桃園區縣府路1號4樓

承辦人：彭瑞菊

電話：03-3322101#5359

傳真：03-3365792

電子信箱：10036156@mail.tycg.gov.tw

受文者：桃園市不動產開發商業同業公會

發文日期：中華民國110年2月19日

發文字號：府地價字第1100039062號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：01000000A110026078700_print、01000000A110026078700-1

主旨：檢送109年下半年度房地產消費糾紛案例集1份供參，請查照。

說明：

- 一、依據內政部110年2月18日台內地字第1100260787號函辦理。
- 二、經內政部彙整各直轄市、縣（市）政府在「不動產服務業管理作業系統」填載之109年下半年度「房地產消費糾紛案例」計有48件，其中已處理完竣且較具參考性者有35件（仲介業24件、建商10件、其他1件）；若以「糾紛原因類型」區分則有14種型態。
- 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，請貴會協助向會員宣導於執行業務時應依相關規定辦理，以保障不動產交易安全，建立不產交易秩序。

正本：桃園市不動產代銷經紀商業同業公會、桃園市不動產仲介經紀商業同業公會、桃園市不動產開發商業同業公會、桃園市租賃住宅服務商業同業公會

副本：本府法務局（含附件）

市長 鄭文燦 請假
副市長 李憲明 代行

本案依分層負責規定授權科(組)長、主任決行

第1頁，共1頁

秘書長 林宗良

副秘書長 柯淑惠

2/23 傳真轉知會員

秘書 陳宇莉

李憲明

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

聯絡電話：04-22502210

傳真：04-22502372

電子信箱：jina@land.moi.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國110年2月18日

發文字號：台內地字第1100260787號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨 (301000000A110026078700-1.ods)

主旨：檢送109年下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年下半年度「房地產消費糾紛案例」計有48件，其中已處理完竣且較具參考性者有35件（仲介業24件、建商10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

A110200_地價稽文:110/02/18



1100039062

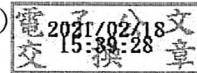
有附件

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(均含附件)



房地產消費糾紛案例(109年7月至12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	消費者向建商購買預售屋，主張建商未給予契約審閱期，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，嗣建商回復表示，雙方達成和解，協議終止合約並退還已支付相關費用，圓滿解決紛爭。	建商	新北市
2	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介業者購屋，主張業者未提供成交行情供參考造成損失，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已協議完成解約並歸還買方82萬元頭期款，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
3		消費者透過仲介公司租屋並支付押金9千500元，主張承租2個月多期間，每日半夜噪音吵雜無法正常睡眠，且租屋前業者與屋主均未告知樓下為KTV，請求終止租約，遂生爭議。	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，經業者與雙方協調後簽立和解書，由屋主退還50%押金計4千750元，並解除契約，圓滿解決消費爭議。	仲介	臺北市
4		消費者透過仲介公司購買房屋，買賣契約書簽立後，透過鄰居得知該屋曾發生前屋主於屋內發生死亡多日事件，消費者認為業者隱匿重要資訊，主張解除契約未果，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，並由市政府邀集三方協調，會中賣方出示自然身故證明，經市政府居中分析法律關係及契約責任，買賣雙方合意解除契約，買方支付違約金予賣方，圓滿解決爭議。	仲介	新竹市
5		消費者透過仲介購買不動產，申訴業者未如實製作不動產說明書經委託人簽章後向其解說，致未能知悉承購標的部分地號屬交通用地，在訊息不對稱下簽署要約書進行要約，主張所簽要約書無效遭拒，遂生爭議。	案經依消費者保護法第43條規定，函請業者於15日內妥適處理，並將該爭議標的相關契約書送府受查，業者協調買賣雙方達成協議，解除買賣契約，圓滿解決紛爭。	仲介	彰化縣
6		消費者透過仲介承買土地並支付定金10萬元，簽約前因認為該土地位於河川整治線範圍內，將影響土地使用及價值，遂主張買賣不成立，要求業者返還定金，業者以該土地未有消費者陳述情事，未予同意，致生糾紛。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴，由地政局召開協商會議，業者說明秉誠信從業，並表示定金已由賣方及業者分別沒入5萬元，消費者經業者解說後，當場為事前誤解道歉，業者接受道歉並返還消費者定金4萬元，圓滿解決糾紛。	仲介	桃園市

房地產消費糾紛案例(109年7月至12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	「定金」返還(含斡旋金轉成定金返還)	消費者透過仲介業者購買成屋，並支付42萬元成立斡旋契約，又該斡旋金已轉成定金，嗣因家人反對購屋，遂同意被沒收斡旋金42萬元，隔1個月後消費者發現已有新買主，請求斡旋金返還遭拒，致生糾紛。	案經地政處與仲介業者及消費者協商，雙方達成協議，業者同意退回斡旋金20萬元予消費者，圓滿解決糾紛。	仲介	嘉義市
8	施工瑕疵	消費者向建商購買房屋，發現房屋後陽台女兒牆兩側牆壁漏水，主張建商應依文件保固防水責任(保固2年)負責修繕，惟建商不處理，遂生爭議。	依消費者保護法第43條等規定踐行申訴及調解程序後，雙方達成協議，同意申請結構鑑定並由消費者先行墊付結構技師費用，依鑑定結果如屬消費者二次施工所致，由消費者吸收該費用支出；反之，如係建商施工不當所致，則建商於鑑定報告當日起算3個月內負責修復完畢並就修復範圍保固3年，修繕工程由鑑定技師監造，鑑定費由建商吸收，圓滿解決紛爭。	建商	新竹縣
9		消費者向建商購買新成屋，因後陽台排水管排水瑕疵事宜，向建商反映未果，致生爭議。	依消費者保護法第43條規定，案經地政處函請建商於15日內妥處，建商同意支付修繕費用3萬1千元，由消費者自行修繕，圓滿解決紛爭。	建商	雲林縣
10	交屋遲延	消費者向建商購買透天預售屋，因建案工地被放置貨櫃屋導致無法施工，雖排除障礙後已加速進行工程作業，仍造成使用執照取得期限遲延，與契約書約定不符，消費者遂向業者請求依房地價款計算支付遲延利息未果，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，建商表示建案工地被放置貨櫃屋實屬非預期不可抗力之因素，除積極處理後續交屋程序，並提出補償方案，經協調後雙方達成共識，業者同意補貼消費者10萬元，圓滿解決爭議。	建商	臺南市
11	坪數不足	消費者向建設公司購買預售屋並支付定金2萬元，惟登記坪數15.44坪與實際坪數11.15坪不符，請求退還定金並解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建設公司妥適處理，經地政局多次電話聯繫，建商以匯款方式退還消費者定金2萬元並解除買賣契約，圓滿解決紛爭。	建商	臺北市

房地產消費糾紛案例(109年7月至12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
12	仲介「幹旋金」返還	消費者透過仲介業者購屋，主張因幹旋金退還問題，業者要求消費者須簽「不許透露交易價格予第三人」才退還幹旋金，致生消費糾紛。	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，已解除契約並退還幹旋金5萬元，消弭紛爭。	仲介	新北市
13	服務報酬爭議	消費者透過仲介業者購買土地，主張業者未善盡調查義務，未告知土地共有人之一已死亡，造成土地買賣另需辦理繼承登記程序，土地所有權移轉時限遲延，違反契約書約定事項，服務過程有瑕疵存在，請求減少或免除服務報酬遭拒，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，仲介表示賣方土地共有人之一於買賣履約期間死亡，雖未即時告知消費者，仍已盡力完成相關移轉登記作業，惟過戶時程遲延約7日，業者自認調查告知責任上仍有未盡之宜，經協調後願退還部分已支付服務報酬3萬元，順利解決紛爭。	仲介	臺南市
14	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，介紹期間業者表示屋內水電管線均有更新，並記載於不動產標的現況說明書中，惟交屋後發現部分電線未更新，與前述介紹內容不相符，請業者與賣方協助更新電線未果，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，函請業者於15日內妥適處理，經業者回復表示協助買賣雙方至區公所辦理調解，雙方同意由賣方給付買方2萬5千元作為損害賠償，圓滿解決糾紛。	仲介	基隆市
15	房屋現況說明書內容與現況不符	消費者透過仲介購買房屋，於原承租戶遷出後，入內檢視屋況發現多處漏水及鄰棟屋頂設有無線基地臺恐影響健康，遂主張業者未充分告知相關資訊，要求無條件解除買賣契約遭拒，致生糾紛。	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，並與業者及消費者多次協調溝通，買賣雙方達成協議解除契約，結束紛爭。	仲介	桃園市
16	有關稅費爭議	消費者透過仲介銷售房屋，簽約時業者承諾賣價包含所有稅費，嗣後卻由賣方支付房地合一稅，又業者收取服務報酬超過內政部所訂標準，請求業者支付稅費並退還一半服務費遭拒，遂生爭議。	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，業者表示原開立之服務費確認單係包含地政士費用及相關代墊款，扣除該費用後，實際向買賣雙方收取服務報酬未超過6%標準。案經雙方協調後簽訂協議書，由業者自服務報酬退還8萬元作為房地合一稅之補償，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市

房地產消費糾紛案例(109年7月至12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
17	終止委售或買賣契約	消費者透過仲介銷售預售屋，委託期間認為業者未盡居間責任，告知消費者出價實際狀況，要求解除委任銷售契約未果，遂生糾紛。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴後，地政局居間協商，雙方合意本案委託契約延長1個月並調高委託價，圓滿解決紛爭。	仲介	桃園市
18		消費者透過仲介銷售不動產，因買方出價已達賣方委託價格，業者即收取買方定金，但消費者主張未收到業者通知及買方的定金，請求解除委託銷售契約遭拒，致生糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請買方、消費者(賣方)及仲介業者至臺中市政府地政局召開協調會，經協調後達成協議，消費者給付1萬元服務報酬費用予業者，同時解除委託銷售契約，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市
19		消費者向建商購買預售屋並支付定金6萬元、簽約金30萬元本票，嗣因遭詐騙無力購買，請求解除契約並退還定金及簽約金遭拒，遂生爭議。	依消費者保護法第43條規定，案經地政處函請建商於15日內妥處，建商同意解除契約，並退還消費者定金4萬元及簽約金30萬元本票，圓滿解決紛爭。	建商	雲林縣
20		消費者透過仲介購買房屋並支付定金2萬元及55萬元本票，嗣因無力購買請求解除買賣契約並退還本票遭拒，遂生爭議。	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，經業者與賣方及消費者協調後，買賣雙方簽訂協議書，由消費者原支付定金2萬元內扣除地政士費用及履保費用後交由業者作為服務報酬，並解除契約退還消費者55萬元本票，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
21		消費者透過仲介公司購買房地，因房屋傾斜問題，請求解除買賣契約遭拒，遂生爭議。	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，嗣經業者與消費者及賣方協調後達成協議，由消費者負擔35萬元並自履保金額退還款中扣除，作為買賣雙方居間服務報酬、地政士、履約保證費用及相關移轉稅捐、規費等，並且解除買賣契約，圓滿解決爭議。	仲介	宜蘭縣

房地產消費糾紛案例(109年7月至12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
22	房屋漏水問題	消費者透過仲介業者購屋，發現房屋有漏水問題，經聯絡業者後未妥適修繕完成，致生消費糾紛。	案經函請仲介業依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣業者回復表示，雙方已達成和解，由業者請廠商修繕並補貼部分修繕款項予消費者，消弭紛爭。	仲介	新北市
23		消費者透過仲介業者購買不動產，交屋後發現簽約前說明已修繕的廚房牆面產生滲漏水情形，請求業者及賣方修繕漏水未果，致生糾紛。	本案依消費者保護法第43條規定，函請買方(消費者)、賣方及仲介業者至臺中市政府地政局召開協調會，經協調後達成協議，修繕漏水費用由賣方負擔，並請修繕師傅開立半年以上保固書，圓滿解決爭議。	仲介	臺中市
24		消費者透過仲介業者購買房屋，因簽約時未告知房屋滲漏及牆壁龜裂情形，交屋後才發現且業者未妥善處理，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，經地政處協商後達成協議，由業者及賣方各補貼消費者3萬元作為房屋修繕費用，圓滿解決糾紛。	仲介	南投縣
25		消費者透過仲介業者購買成屋，點交後發現房屋有多處漏水，惟業者所提供之不動產說明書勾選未漏水，致生糾紛。	案經地政處與仲介業者溝通後，買賣雙方達成協議，賣方同意修繕漏水情形，圓滿解決糾紛。	仲介	嘉義市
26		消費者透過仲介購買房屋，交屋後發現2樓天花板有水痕，經檢測後係3樓浴室漏水，業者及賣方僅願以較低價格方式施工且保固1年，惟消費者主張以重做浴室防水層方式處理，請求補償16萬8千元遭拒，遂生爭議。	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，經業者與賣方及消費者協調後，買賣雙方簽訂協議書，由賣方補貼消費者3萬元作為浴室修繕費用，圓滿解決糾紛。	仲介	高雄市
27		消費者透過仲介業者購屋，並於契約內簽訂協議貸款無法達8成，買方同意「完稅前匯入貸款金額，否則雙方同意無條件解約，費用由買方負擔」，嗣因貸款無法達8成要求解約遭拒，致生消費糾紛。	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，經業者回復表示，雙方已達成合意解除契約，由買方賠償7萬元予賣方，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市

房地產消費糾紛案例(109年7月至12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
28	標的物貸款問題	消費者透過仲介業者購買土地，主張業者於調查有無供公眾通行之私有道路項目，未提供詳細資訊，僅以部分土地供道路通行使用說明，惟經實際量測發現，道路佔有比例相當大，造成貸款成數不足，連帶影響使用上權益受損，請求解除契約並不得收取服務報酬遭拒，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，仲介表示帶看時已明確告知消費者該土地有道路占用情形，但未明確告知相關界址，造成消費者貸款上之困擾，確有調查上未盡之宜，經協調後業者願不收取服務報酬，並協調賣方解除契約，順利解決紛爭。	仲介	臺南市
29		消費者透過仲介業者租屋，繳付定金後因個人因素暫緩租屋計畫，要求退還定金遭拒，致生消費糾紛。	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復表示，雙方已達成協議，業者已退還消費者定金5千元，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
30		消費者向建商購買成屋，因建商向其收取瓦斯外管線費用，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，嗣建商回復表示，已於交屋程序中向消費者說明未收取瓦斯外管費用，並逐一解釋各收取款項之內容，雙方達成和解，消弭紛爭。	建商	新北市
31		消費者透過仲介業者租屋，主張尚未與房東正式簽約，要求退還定金遭拒，致生消費糾紛。	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復表示，雙方已達成協議，由業者退還消費者定金5千元，圓滿解決紛爭。	仲介	新北市
32		消費者向房東承租雅房並支付押金4千500元，主張承租未滿1個月，房東已多次打擾，且其他租客吵鬧，環境不佳，遂請求終止租約並退還押金遭拒，致生爭議。	依消費者保護法第43條規定，函請房東於15日內妥適處理，經地政局多次電話溝通聯繫後，房東同意退租及退還押金4千500元，圓滿解決爭議。	其它	臺北市

房地產消費糾紛案例(109年7月至12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
33		消費者向建商購買預售屋，主張依預售屋買賣定型化契約應記載事項，保留房地總價5%作為交屋保留款，惟建商以磋商未合議為由，不履行簽約，擬買賣不成立返還消費者已繳自備款184萬元，遂生爭議。	案經消費者依消保法第43條規定提出申訴，地政局請建商妥處，並重申預售屋買賣定型化契約應記載事項為消費者最低保障，依法有權主張「保留房地總價5%作為交屋保留款」建商不得拒絕，嗣建商同意依消費者訴求內容簽約，圓滿解決紛爭。	建商	桃園市
34		消費者向建商購買預售屋，發現契約圖與現場不符，管道間與牆柱凸出，且施工前業者未先告知便自行施作，造成權益受損，請求業者出面處理或支付裝潢費用未果，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，嗣後業者回復表示，已於現場派員與消費者詳細說明，爭議部分屬一般工程圖面及施工常態，非故意行為，經溝通後達成和解並簽具和解書，圓滿解決爭議。	建商	苗栗縣
35		消費者向建商購買新屋，主張建商未依合約保留房地總價5%作為交屋保留款，且房屋尚未完工即要求消費者辦理貸款撥款，消費者因尚未驗屋故未同意，嗣後接獲建商告知契稅到期產生滯納金要求消費者繳納，致生消費糾紛。	案經依消費者保護法第43條規定，函請建商於15日內妥處，嗣後業者回復表示已協商處理，滯納金全數由業者繳納，且已依合約規定以房地總價5%作為交屋保留款，圓滿解決紛爭。	建商	苗栗縣