

內政部 函

擬定：轉發

擬：公告於本會網站

理事長李天保

地址：100218臺北市中正區徐州路5號

聯絡人：李芳怡

電話：02-23565263

電子信箱：moi2346@moi.gov.tw



100007

臺北市中正區館前路20號7樓

受文者：中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會

發文日期：中華民國114年9月11日

發文字號：台內地字第1140265426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114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114年上半年度「房地產消費糾紛案例」計有52件，其中已處理完竣且較具參考性者有39件（仲介業18件、建商15件及其他6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，請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。另請參依歷次糾

MOI400091015510dd40ss49S1710FD4



紛案例集內容填寫方式彙整相關資料，並確實依本部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。

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 出國
政務次長 馬士元 代行

114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購買成屋，嗣後發現屋內有漏水、壁癌及橫樑鑽孔影響結構安全等情形，主張業者未善盡調查及告知責任，且標的物現況說明書填寫不實，要求業者支付賠償金遭拒，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，嗣業者表示，賣方同意支付賠償金予消費者作為補償，雙方和解，消弭糾紛。	仲介	宜蘭縣
2	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介業者購買成屋，簽訂買賣契約後得知同棟大樓其他樓層有非自然死亡事件，主張業者未於簽約前告知，要求解除買賣契約並退還仲介服務費遭拒，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，嗣業者表示三方達成協議，買賣雙方無條件解除買賣契約，業者退還全額仲介服務費予消費者，消弭糾紛。	仲介	新北市
3		消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後得知大樓即將更新水塔需分擔工程費用，主張業者未於交易過程中善盡告知責任且隱瞞水塔問題，請求業者或賣方負擔水塔更新費用遭拒，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，嗣業者表示買賣雙方達成協議，由賣方負擔更新水塔工程中消費者應分擔之全額費用，消弭紛爭。	仲介	臺北市
4	「定金」返還 (含斡旋金轉成 定金返還)	消費者透過仲介業者租賃房屋，並於帶看前支付定金，惟至現場才發現屋內水管漏水、牆面有壁癌、屋外樓梯間堆放雜物及逃生設備指示不明等瑕疵，當場表示不承租並要求業者退還定金遭拒，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，嗣業者表示已退還定金全額予消費者，消弭糾紛。	仲介	苗栗縣
5		消費者透過仲介業者購買成屋，支付斡旋金轉為定金後，於簽訂買賣契約時要求加註「房屋貸款不足即解除買賣契約」之約定，賣方與業者均不同意，消費者要求終止買賣並返還全額定金遭拒，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，嗣業者表示，消費者同意賣方僅返還部分定金，雙方終止買賣，達成和解，消弭糾紛。	仲介	屏東縣
6	施工瑕疵	消費者向建商購買成屋，入住後發現屋內馬桶有嚴重排水倒灌糞水溢出之問題，請求建商處理未果，認其權益受損，衍生爭議。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣建商表示係因同棟住戶將無法溶解之物品丟棄於馬桶以致阻塞，已指派專人修復管路，並確認現場管線鋪設與管線設計圖均符合相關規範，且全額負擔修繕工程費用，雙方和解，消弭爭議。	建商	新北市
7		消費者向建商購買預售屋，入住後發現部分樓層馬桶堵塞，經查係因化糞管遭水泥、磚塊等異物堵住，經向建商反映，建商於完成修繕後認為堵塞原因為消費者裝修所致，遂向消費者討取修繕費用，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，經地政處調解，建商同意全額負擔修繕費用，惟該段管線於本次修繕後不再保固，若日後再因異物堵塞均由消費者自行負責，雙方達成協議，消弭糾紛。	建商	新竹縣

114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
8	建材設備不符	消費者向建商購買成屋，交屋當下發現浴室蓮蓬頭水壓過小向建商反映，建商委派之水電師傅表示該建案3樓以上設有加壓馬達，消費者所購買之2樓並未裝設，消費者請求建商安裝加壓馬達遭拒，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，嗣建商表示已協助消費者安裝加壓馬達，改善水壓過小問題，雙方和解，消弭糾紛。	建商	臺中市
9	工程結構及公共工程安全問題	消費者向建商購買成屋，入住10年後近期發現大樓外牆磁磚掉落至2樓住戶露台，考量住戶安全遂請求建商與社區管理委員會研議修繕事宜未果，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，該屋已交屋10年並逾保固期，秉持服務客戶之原則及精神已安排巡查及修補，並負擔全額修繕費用；另與社區管理委員會進行外牆維護點交，倘往後再有問題則由管理委員會負責處理，消弭糾紛。	建商	苗栗縣
10	交屋遲延	消費者向建商購買預售屋，簽訂買賣契約並支付定金後，建商未能依契約規定期限取得使用執照，致延遲交屋，且發現停車位外牆高度無法安裝鐵捲門，遂要求賠償遲延交屋利息及停車位修繕費用遭拒，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，並依「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項規定辦理，即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。經調解後，建商同意雙方另定期限完成交屋並依規定賠償消費者延遲交屋之利息，且負擔修繕停車位外牆及加裝鐵捲門之費用，雙方和解，消弭糾紛。	建商	臺東縣
11	服務報酬爭議	消費者透過仲介業者租賃房屋，於簽訂租賃契約前業者表示可申請租金補貼，嗣該屋因登記為「商業使用」而非住宅使用致無法申請租金補貼，遂要求業者賠償損失及退還仲介服務費遭拒，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，經地政局協調，業者同意退還全額仲介服務費予消費者作為補償，雙方和解，消弭紛爭。	仲介	臺北市
12		消費者透過仲介業者銷售土地，第1次委託時提前終止專任委託銷售，業者收取專任委託銷售仲介服務費，隔年消費者再次與業者簽立同筆土地專任委託銷售契約，嗣因土地仍未售出欲提前解約，主張業者於2次簽約時皆未告知解約應負損害賠償責任，要求無條件提前終止專任委託銷售契約並返還第1次收取之仲介服務費遭拒，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，經地政局協調，雙方達成協議，業者同意消費者無條件提前解除專任委託銷售契約並返還第1次收取之部分仲介服務費作為簽訂專任委託銷售契約時未善盡告知責任之賠償，雙方和解，消弭糾紛。	仲介	臺南市

114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
13	服務報酬爭議	消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後主張業者超收仲介服務費，要求返還超收部分之費用遭拒，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，嗣業者表示，該筆費用為整理屋況使用，並提供相關明細供消費者核對無誤後，解除誤會，消弭糾紛。	仲介	高雄市
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成屋，主張業者未善盡調查義務不知屋內有滲漏水情形，請求業者返還仲介服務費遭拒，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，經地政局協調，業者返還部分仲介服務費予消費者作為修繕漏水之補償，雙方和解，消弭糾紛。	仲介	桃園市
15	有關稅費爭議	消費者向建商購買成屋，於簽訂買賣契約時，建商預收6個月之社區管理費，惟交屋後消費者仍收到社區管理費之繳納單，主張建商未將預收之管理費繳交社區管理委員會，要求建商退還預收之6個月管理費遭拒，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，經地政處協調後，建商表示已退還預收之6個月管理費予消費者，雙方和解，消弭糾紛。	建商	基隆市
16	終止委售或買賣契約	消費者透過仲介業者購買成屋，主張業者未於簽訂買賣契約前告知購買標的位於俗稱棺材街之街道，請求解除買賣契約遭拒，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，嗣業者表示，買賣雙方無條件解除買賣契約，消弭糾紛。	仲介	新北市
17		消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後向仲介反映屋內漏水並有壁癌，要求解除買賣契約遭拒，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，嗣三方協議，消費者支付賣方違約金，買賣雙方解除買賣契約，業者不向買賣雙方收取仲介服務費，達成和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
18		消費者向建商購買成屋，支付斡旋金轉為定金後，嗣因銀行貸款金額不足致負擔過重，要求解除買賣契約及返還定金遭拒，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，經消費者保護官協調後，建商同意解除買賣契約並返還部分定金，雙方和解，解決紛爭。	建商	屏東縣
19		消費者向建商購買預售屋，簽訂買賣契約並支付定金後，因無力負擔購屋貸款，要求解除買賣契約及退還定金未果，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，嗣後建商同意解除買賣契約，並退還消費者部分定金，雙方和解，消弭糾紛。	建商	花蓮縣
20		消費者向建商購買成屋，交屋時發現陽台漏水，導致陽台插座損壞鏽蝕，請求建商修繕未果，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，嗣建商表示陽台漏水及損壞之插座均已修繕完成，雙方和解，消弭糾紛。	建商	新北市

114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
21	房屋漏水問題	消費者向建商購買成屋，購買之停車位上方出現裂痕並有漏水情形，導致車位積水及車體汙損，經查為車位上層樓板地面破損，且未施作防水工程所致，請求建商立即處理未果，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，嗣建商表示已於停車位上方樓板進行高壓灌注作業避免再次滲漏水，並向消費者說明及確認滲漏水現象已明顯改善後，賠償消費者車體因漏水受損修繕之費用，雙方和解，消弭糾紛。	建商	新北市
22		消費者透過仲介業者購買成屋，入住後發現浴廁內牆有漏水問題，向業者反映，業者雖多次派水電師傅至現場查勘，卻遲未修繕，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，嗣業者表示經查為熱水管滲漏所致，經協調賣方同意負擔消費者修繕工程全額費用，雙方和解，消弭糾紛。	仲介	新北市
23		消費者透過仲介業者購買成屋，簽訂買賣契約後，發現屋內有漏水至樓下住戶情形，要求業者負擔修繕責任，惟業者主張買方已於買賣契約中「現況交屋」簽訂同意賣方滲漏水及壁癌的瑕疵擔保責任之免責條款，故漏水修繕責任應歸買方，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，嗣業者表示消費者同意自行修繕，修繕工程費由賣方全額負擔，另業者返還部分仲介服務費予消費者作為補償，三方和解，消弭糾紛。	仲介	臺北市
24		消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後發現屋內有漏水情況，要求業者處理遭拒，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，嗣業者表示，同意提供消費者該屋6個月保固期，於保固期內漏水之修繕費用由仲介服務費折抵，若修繕費用超出服務費之部分則由消費者自行吸收，雙方和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
25		消費者透過建商購買成屋，驗屋時發現屋頂漏水，要求建商修繕未果，致無法順利交屋，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，經消費者保護官協調，建商同意由買方訂定修繕期限，並承諾於期限前完成漏水修繕工程，雙方和解，解決紛爭。	建商	屏東縣
26	標的物貸款問題	消費者向建商購買預售屋，主張貸款撥款日至實際交屋日期間之貸款利息應由建商負擔，請求建商依買賣契約之約定返還貸款利息未果，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「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項規定辦理，即金融機構核貸撥款到交屋日前之利息應由賣方負擔，嗣建商同意返還消費者於交屋日前已繳納之貸款利息，雙方和解，消弭糾紛。	建商	桃園市

114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
27	標的物貸款問題	消費者透過仲介業者購買成屋，於買賣契明中約定倘因貸款無法達到預定成數，雙方得以解約，嗣消費者洽辦多家銀行仍無法貸款至預定成數，請求解除買賣契約及返還簽約金遭拒，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，嗣業者表示，賣方同意依契約協議無條件解除買賣契約並返還消費者已繳納之簽約金，消弭糾紛。	仲介	新竹縣
28		消費者透過仲介業者購買農地，嗣主張業者未先表明該農地係屬袋地，以致銀行貸款金額不足無法承購，自願賠償賣方損失要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，賣方同意消費者支付賣方損失之賠償金後解除買賣契約，雙方和解，消弭紛爭。	仲介	屏東縣
29	其他	消費者透過包租業者租賃房屋，承租期間因噪音問題無法解決，要求提前解除租賃契約，遭業者扣除1個月押金作為違約金，認其權益受損，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，嗣業者表示雙方達成協議，提前解除租賃契約並退還全額押金予消費者，消弭糾紛。	其它	新北市
30		消費者透過包租業者租賃房屋，入住後發現屋內出現潮濕蟲，經向業者反映未獲處理，反受要求自費請除蟲公司清理，請求提前終止租賃契約並退還全額押金遭拒，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，嗣業者同意無條件提前解除租賃契約並退還全額押金予消費者，消弭糾紛。	其它	新北市
31		消費者向建商購買成屋，入住後發現浴室門有裂痕且長出黴菌，請求建商修繕未果，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，嗣建商表示已協助消費者更換浴室門並全額負擔修繕費用，消弭糾紛。	建商	新北市
32		消費者向建商購買預售屋，於買賣契約中就客變費用負擔約定每增加一項施工項目計收5千元，減少一項施工項目減收3千元，且無論增加或減少施工項目都需再加收10%客變服務費用，消費者認為減少施工項目實質上建商未額外提供相對應之成本，卻要求收取不具對價關係的10%服務費不合理，要求建商能提供相對應成本之折抵或減免遭拒，衍生爭議。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，經地政局協調，建商同意消費者之客變施工項目服務費僅增加項目需支付其10%費用，雙方和解，消弭紛爭。	建商	臺北市

114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
33		消費者透過包租業者租賃房屋，雙方約定點交退租日後，業者因人力調配問題，向消費者表示需延後點交退租日，事後卻收取延後點交期間之租金，消費者認其權益受損，衍生爭議。	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，經地政局協調，業者同意不收取延後點交期間之租金，雙方和解，消弭紛爭。	其它	臺北市
34		消費者向房東承租房屋，於租賃契約內明訂租賃期間之電費以房東分設電錶所示度數乘以每度6.5元計收，嗣後消費者自行加總計算分電表電度數合計值，遂發現其超過臺電設置之總電表度數，認為房東溢收電費，請求退還超收之費用遭拒，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，經地政局協調且適逢租約期滿，房東同意於退租日退還消費者租賃期間溢收之電費，雙方和解，消弭糾紛。	其它	臺北市
35	其他	消費者透過仲介業者租賃房屋，經業者確認可飼養寵物後簽訂租賃契約，惟入住後鄰居檢舉飼養寵物，遭房東通知要求立即搬離並扣1個月押金，方知房東未同意可於租賃處飼養寵物。消費者主張業者資訊錯誤且未妥善協調，要求房東返還全額押金，並賠償因提前半個月搬離租賃處所衍生之費用遭拒，遂生糾紛。	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，嗣業者表示雙方同意終止租賃契約，另房東返還全額押金，無需額外賠償消費者因提前半個月搬離租賃處所衍生之費用，雙方和解，消弭糾紛。	仲介	臺中市
36		消費者向房東租賃房屋，契約期內原房東過世，需與繼承房屋之新房東重新簽約方可申請租屋補助，惟新房東要求調漲租金才願意重新簽約，消費者認其權益受損，衍生糾紛。	案經函請新房東依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣新房東同意依原契約內容重新簽約，不另調漲租金，雙方和解，消弭糾紛。	其它	臺中市
37		消費者向房東租賃房屋，請求房東電費收費標準以當期每度平均電價計算遭拒，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，並依內政部113年7月8日公告之「住宅租賃定型化契約應記載及不得記載事項」之應記載事項第6點第3項規定辦理，即每度電費不得超過該租賃標的電費單「當期每度平均電價」。嗣房東表示因租賃契約係於113年7月以前簽訂，故未依最新規定辦理，已向消費者解釋說明，並同意嗣後電費收費標準以「當期每度平均電價」計算，雙方和解，消弭糾紛。	其它	南投縣

114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
38	其他	消費者向建商購買預售屋，主張交屋後因仍使用臨時電力，導致開啟冷氣及高頻率電器時產生跳電情形，已嚴重影響基本生活機能，要求建商限期改善未果，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，台灣電力公司已提供足以因應大量電能設備及系統所需之大電，雙方和解，消弭糾紛。	建商	嘉義縣
39		消費者透過仲介業者購買成屋，簽訂斡旋契約並支付斡旋金，並於契約中明訂同意買方可先行裝修，嗣消費者欲進行裝修工程遭賣方拒絕，另要求賠償裝修費用亦遭拒，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，嗣業者表示，同意減收賣方部分仲介服務費及負擔部分裝修工人之費用，另由賣方補償消費者部分裝修費用，達成和解，消弭糾紛。	仲介	嘉義市

