

內政部 函

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



110057

臺北市信義區忠孝東路五段508號26樓

受文者：中華民國不動產代銷經紀商業同業公會全國聯合會

發文日期：中華民國114年3月10日

發文字號：台內地字第1140261509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113年下半年度「房地產消費糾紛案例」計有51件，其中已處理完竣且較具參考性者有36件（仲介業19件、代銷業1件、建商12件及其他4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

MM1400311115509dd20ss24LU71RBC2

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

房地產消費糾紛案例（113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	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介業者購買成屋，發現業者隱匿多處漏水、牆壁龜裂及鋼筋裸露等瑕疵，數次聯繫業者處理均未獲答復，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，經買賣雙方協議，賣方負擔消費者自行修繕全額費用，雙方和解，消弭糾紛。	仲介	新北市
2		消費者透過仲介業者購買成屋，簽約前業者表示該屋為新成屋，嗣簽定買賣契約並支付定金後，於點交房屋時發現賣方於簽約後、交屋前有出租行為，主張業者未善盡責任如實告知，遂要求限期整修房屋至新屋狀態，或解除買賣契約並賠償房屋總價10%之違約金遭拒，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，經地政局多次協調並依「成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1項規定辦理，即成屋買賣之違約金係以不超過房地總價款15%為限。嗣雙方協議，賣方返還消費者已繳價金及賠償房屋總價10%之違約金，雙方解除買賣契約，達成和解，消弭糾紛。	仲介	臺北市
3		消費者透過仲介業者購買成屋，主張於看屋時，業者與賣方皆保證該屋無滲漏水情形，嗣交屋半年內消費者發現屋內多處滲漏水，導致新地板與新粉刷牆面毀損，認為業者未善盡調查及告知責任，遂請業者賠償修繕費用並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，嗣業者表示，消費者同意賣方僅補償部分修繕漏水費用及業者退還部分仲介服務費作為補償，三方達成和解，消弭糾紛。	仲介	臺南市
4		消費者透過仲介業者購買成屋，入住後發現房屋有傾斜狀況，經鄰居告知該情形早已存在，主張業者未善盡調查及告知責任，請求業者賠償並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，嗣業者表示，賣方支付消費者補償費，業者返還消費者全額仲介服務費，三方達成和解，消弭糾紛。	仲介	宜蘭縣
5	「定金」返還(含斡旋金轉成定金返還)	消費者透過仲介業者承租房屋，於簽定租賃契約並支付定金入住後，發現屋內傢俱不符需求請求退租，惟業者僅同意取消租賃契約不退還定金，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，已協議解除租賃契約，並由屋主退還消費者全額定金，雙方和解。	仲介	新北市

房地產消費糾紛案例（113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
6		消費者透過仲介業者承租房屋，簽定租賃契約並支付定金，嗣後房東反悔不出租，退回定金，惟消費者主張應依民法第249條規定賠償1倍定金，及為等待房東簽約期間無法承租其他房屋之損失，請求未果，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，經協調後，業者表示三方達成協議，房東同意退還消費者全額定金並解除租賃契約，另由業者依民法第249條規定賠償消費者1倍定金作為等待簽約期間之損失補償，消弭糾紛。	仲介	臺北市
7	「定金」返還(含幹旋金轉成定金返還)	消費者透過仲介業者購買成屋，已簽定幹旋契約並支付幹旋金，嗣後因個人因素不願購買，請求業者解除契約並返還幹旋金遭拒，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，買賣雙方解除幹旋契約，且賣方返還消費者全額幹旋金，雙方和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
8		消費者透過仲介業者購買成屋，支付幹旋金後買賣成交轉為定金，嗣後發現房屋漏水，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，經消費者保護官協助協議後，業者同意退還消費者定金，雙方和解。	仲介	臺東縣
9	建材設備不符	消費者向建商購買預售屋，於驗屋時發現氣密窗之規格與購屋時選定之等級有落差，且有漏水情形，要求更換遭拒，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，已協助消費者更換原選定規格之氣密窗並測試功能完成，雙方達成和解。	建商	新北市
10	工程結構及公共工程安全問題	消費者向建商購買預售屋，驗屋時發現主臥室天花板有建商自行增設之管線外露，恐危及日後居住安寧，請求解除買賣契約及返還價金遭拒，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，建商同意以原價回購房屋，另辦理登記移轉之地政士費用及塗銷登記費用由買賣雙方平均分攤，雙方達成和解，消弭糾紛。	建商	屏東縣

房地產消費糾紛案例（113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
11	交屋遲延	消費者向建商購買預售屋，簽定買賣契約並繳納部分房地價款，嗣後建商表示因受疫情影響未能依契約規定期限取得使用執照，致遲延交屋，消費者主張應按契約規定計算遲延交屋利息賠償遭拒，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，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依萬分之5單利計算遲延利息予買方。嗣經地政局協調後，消費者同意建商僅賠償扣除受疫情影響施工天數之遲延交屋利息，雙方和解，消弭糾紛。	建商	臺北市
12		消費者向建商購買預售屋，嗣因建商無法於期限內取得使用執照致遲延交屋，主張建商應依逾期日數賠償已繳房地價款每日萬分之5單利計算遲延利息遭拒，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，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依萬分之5單利計算遲延利息予買方。嗣後業者同意賠償消費者1年遲延交屋利息，且雙方拋棄其餘民事請求權，達成和解，消弭糾紛。	建商	彰化縣
13		消費者透過仲介業者購買成屋，經2次驗屋且逾買賣契約所定交屋日後，房屋瑕疵仍未完成修繕，請求限期完成修繕及交屋未果，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，業者同意依限期完成房屋修繕，並負擔交屋前之水電費，雙方達成和解，消弭糾紛。	仲介	屏東縣
14	停車位使用權	消費者透過仲介業者購買成屋，簽定買賣契約後得知社區內之機車停車格為全社區公共使用，非消費者專屬機車停車位，主張業者未於簽約前說明清楚，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，已與消費者無條件解除買賣契約，達成和解，消弭糾紛。	仲介	新北市

房地產消費糾紛案例（113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
15	停車位面積	消費者向建商購買預售屋及停車位,主張購屋時建商提供之停車位平面圖未標示車位後方有變電箱,亦未於簽定買賣契約前告知,完工後才發現停車位後方設置變電箱,且電箱門打開後將占用到停車空間,導致可實際使用的停車面積減少,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,已再次向消費者詳細說明雙方簽定之房屋暨土地預售屋買賣契約書內容,該停車位之規格、長度、寬度及面積均符合規定,至於受變電箱門片影響之停車空間係屬「約定專用」部分,即消費者具有使用權而非所有權,無減少使用面積之情事,雙方達成和解,消弭糾紛。	建商	苗栗縣
16	仲介公司欺罔行為	消費者透過仲介業者購買成屋,簽定買賣契約後得知成交價格中之部分金額為賣方整修該房屋之費用,而非業者所說之賣方仲介服務費,主張業者欺瞞未如實告知,要求解除買賣契約及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,嗣業者表示,雙方協議解除買賣契約並退還消費者仲介服務費,達成和解,消弭糾紛。	仲介	新北市
17	一屋二賣	消費者向代銷業者購買預售屋,簽定買賣契約並支付定金,嗣後業者以電話告知消費者該預售屋已賣予他人,消費者僅能選擇加價換購其他戶,且其平面車位改為機械車位,或選擇退還已付定金。消費者主張賣方應履行買賣契約或依民法第249條規定加倍退還定金,請求未果,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,嗣業者表示雙方達成協議,賣方退還消費者全額定金,並依民法第249條規定賠償1倍定金予消費者,消弭糾紛。	代銷	臺中市
18	終止委售或買賣契約	消費者透過仲介業者購買成屋,簽約後發現業者未提供海砂屋、輻射能檢測報告,惟業者認為消費者應於簽約前提出需求,消費者主張業者或賣方應支付該檢測費用,如無法支付則要求解除買賣契約遭拒,遂生爭議。	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,嗣後業者表示三方協議,業者酌減消費者應付之仲介服務費,消費者支付賣方違約金,買賣雙方解除買賣契約,達成和解,消弭糾紛。	仲介	臺北市

房地產消費糾紛案例（113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
19	終止委售或買賣契約	消費者透過仲介業者購買成屋，簽定買賣契約及支付簽約金（本票）後，因個人因素請求解除買賣契約、返還簽約金（本票）及仲介服務費遭拒，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，並經地政處多次協調，業者同意減收消費者仲介服務費，另買賣雙方協議，消費者支付賣方補償費，賣方返還消費者簽約金（本票）並解除買賣契約，三方和解，消弭糾紛。	仲介	嘉義市
20		消費者透過仲介業者出售成屋，與業者簽定專任委託銷售契約，主張於委售期間提出暫停出售，惟業者不理會，亦未告知有買方出價已達底價，請求無條件解除專任委託銷售契約遭拒，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，消費者同意支付部分仲介服務費，雙方解除專任委託銷售契約，達成和解，消弭糾紛。	仲介	屏東縣
21	房屋漏水問題	消費者透過包租業者租賃房屋並簽定租賃契約，入住後屋內因雨造成嚴重漏水及財物損失，遂主張業者應賠償財物損失及減免租金遭拒，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，並經地政局多次調解，業者同意減免1個月租金及全額賠償消費者因雨損失之財物，雙方達成和解，消弭糾紛。	其它	臺北市
22		消費者透過仲介業者購買成屋，因該房屋曾重新油漆，故購買時未發現漏水問題，至驗屋時發現房間及樓梯有油漆龜裂現象，經油漆及防水師傅鑑定，發現為外牆龜裂滲水所致，要求業者處理改善遭拒，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，並經地政處及消費者保護處協調，業者同意負擔當次修繕全額費用，惟日後倘另需修繕則由賣方處理，三方達成和解，消弭糾紛。	仲介	新竹縣
23		消費者向建商購買成屋，入住1年後發現屋內窗戶因大雨造成龜裂及滲水，請求建商處理未果，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，嗣後建商表示，屋內窗戶龜裂及滲水問題已完成修繕，雙方達成和解，消弭糾紛。	建商	苗栗縣
24		消費者向房東承租房屋，向房東反映所附冷氣漏水，未獲立即處理造成室內潮濕發霉影響居住環境品質，因而提早通知房東不續租，請求退還全額押金遭拒，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，已修繕冷氣漏水情形，且雙方達成協議，房東退還消費者全額押金，消費者搬離租屋處，消弭糾紛。	其它	南投縣

房地產消費糾紛案例（113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
25	房屋漏水問題	消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後發現房屋漏水，要求業者負擔修繕費用未果，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，嗣後業者表示，賣方同意負責辦理修繕工程及負擔工程全額費用，且提供消費者於修繕期間之臨時居所及負擔水電費，雙方達成和解。	仲介	嘉義市
26		消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後發現陽台有漏水情形，請求業者處理未果，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，買賣雙方達成協議，賣方同意負擔修繕漏水之全額費用，另修繕完成後6個月內倘仍有漏水情形，賣方將賠償消費者全額修繕費用，達成和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
27		消費者透過仲介業者購買成屋，交屋後發現房屋有多處嚴重漏水及白蟻侵蝕木製裝潢等問題，要求解決問題遭拒，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，賣方同意消費者自行處理修復事宜後，負擔全額修復費用，雙方和解，消弭糾紛。	仲介	花蓮縣
28	標的物貸款問題	消費者向建商購買預售屋，主張因建商內部流程疏漏導致延後交屋，應由建商負擔原定交屋日至實際交屋日期間之貸款利息遭拒，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，即金融機構核撥貸款後之利息，應由買方負擔，但於賣方通知之交屋日前之利息應由賣方返還買方。嗣後建商同意賠償消費者原定交屋日至實際交屋日期間之貸款利息，雙方簽定協議書和解。	建商	新北市

房地產消費糾紛案例（113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
29	標的物貸款問題	消費者向建商購買預售屋，主張依預售屋買賣定型化契約規定，建商應返還金融機構核貸撥款到交屋日前之利息予消費者，惟雙方對利息起算日之認定不同，遂生爭議。	案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，經調解後，建商同意依「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點規定辦理，即金融機構核撥貸款後至賣方通知交屋日前之利息應由建商返還消費者，雙方達成和解，消弭糾紛。	建商	桃園市
30		消費者透過仲介業者購買成屋，簽定買賣契約及支付部分價金後，因消費者個人因素導致金融機構無法核撥貸款，遂請求業者解除買賣契約遭拒，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，買賣雙方達成協議，買方同意賣方沒收已付價款充作違約金，雙方解除買賣契約，消弭糾紛。	仲介	高雄市
31	其他	消費者透過包租業者租屋，承租1個月後發現屋內有多處瑕疵及漏水情形遂請業者進行修繕，惟業者遲未完成修繕，故主張提前終止租賃契約、返還押金並扣還修繕期間不能居住使用之部分租金遭拒，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，同意提前終止租賃契約，並退還全額押金，另消費者尚未繳納之租金不予收取，作為修繕期間不能居住使用之補償，雙方達成和解，消弭糾紛。	其它	基隆市
32		消費者向房東承租房屋並簽定租賃契約，承租後發生陽台漏水、鄰居騷擾等情事，請房東立即處理遭拒，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，經地政局多次協調，房東同意支付消費者修繕漏水之全額費用及改善鄰居騷擾問題，雙方達成和解，消弭糾紛。	其它	臺北市
33		消費者向建商購買預售屋，主張驗屋時後陽台磁磚泥作不平整，要求建商改善遭拒，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，經召開協商會議達成共識，建商同意補償消費者自行修繕陽台之全額費用，雙方和解，消弭糾紛。	建商	桃園市

房地產消費糾紛案例（113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
34	其他	消費者向建商購買預售屋，入住未滿1年，主臥衛浴洗手台水管損壞，主張建商應負擔全額維修費用，惟建商以保固期已過為由，欲收取工費及材料費，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，嗣建商表示同意負擔全額維修費用，並於限期內修繕完成，消弭糾紛。	建商	臺中市
35		消費者向建商購買成屋，簽定買賣契約後發現頂樓天花板至水塔之自來水管材質未符合CNS國家標準規範，要求建商更換符合規範之水管遭拒，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，經協調後建商同意酌減房屋成交價金作為補償，且日後倘發現其他樓層有自來水管未符合CNS國家標準規範，建商將賠償消費者全額修繕費用，雙方達成和解，消弭糾紛。	建商	彰化縣
36		消費者向建商購買預售屋，要求客變遭拒，主張影響日後使用需求，請求解除買賣契約未果，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，嗣後建商表示已解除買賣契約，雙方和解。	建商	嘉義縣