

# 不動產消費糾紛處理機制之研究

研究人員：朱家麒、柯均翰

所屬單位：地權及不動產交易科

中華民國 107 年 11 月

## 目次

壹、 緒論 .....	1
一、 研究動機.....	1
二、 研究目的.....	3
三、 研究範圍.....	3
四、 研究方法.....	4
貳、 文獻探討 .....	4
一、 法規依據－消費者保護法 .....	4
二、 行政調解機制－訴訟外紛爭解決機制（ADR） .....	9
參、 資料分析 .....	17
一、 不動產消費爭議成因 .....	17
二、 不動產消費爭議種類 .....	18
三、 不動產消費爭議類型及案件處理之統計分析 .....	21
肆、 主要發現 .....	24
一、 高頻率消費糾紛改善方案 .....	24
二、 訴訟外糾紛解決機制（ADR）之強化方案 .....	28
三、 維護不動產交易安全措施研究 .....	30
伍、 建議與結論 .....	32
陸、 參考文獻 .....	33

## 壹、緒論

### 一、研究動機

近年來我國房地產市場價格漲幅劇烈，十年來價格漲幅增加約 1.8 倍<sup>1</sup>，而首都臺北市 2018 年第 2 季的房價所得比更是來到 15.01<sup>2</sup>，高居全球主要都市前三名之列<sup>3</sup>，顯示我國人民房價負擔能力逐年下降，是以，在高房價環境下，不動產交易金額龐大，幾乎是人民畢生積蓄，多數人奮鬥一輩子就是想擁有一個屬於自己的家，然而不動產交易及租賃過程總會因為不動產資訊的不對等、高總價與市場投入次數少等特性，或於購屋時因交易手續繁雜、欠缺法律知識，在交易市場中居於劣勢，且消費者在簽約或看屋時往往因沒無買屋經驗或受仲介、代銷話術影響，導致未能充分審閱契約即簽約或聽信賣家所言未確實檢視所買物件有無瑕疵，導致消費糾紛頻繁，而除承買預售屋或新成屋外，租屋也時常傳出提前解約、押金未還及戶籍遷入等租賃糾紛。

當消費者遇上前述買屋租屋糾紛時，多不瞭解有何管道能提供協助，當牽涉爭議金額龐大或雙方協商溝通無結果時，消費者

<sup>1</sup>依據信義房屋不動產企劃研究室編制之信義房價指數，台灣 2008 年第 3 季之信義房價指數為 159.65、2018 年第 3 季為 283.98。

<sup>2</sup>依據內政部營建署發布 107 年度第 2 季房價負擔能力指標統計結果

<sup>3</sup>依據美國顧問公司 Demographia 之 2016 年度之國際房價負擔能力報告。

多委託律師提請消費訴訟<sup>4</sup>，而訴訟經過法院之審理故有公正效力受人民信賴及有效滿足消費者需求，但無法在短時間內解決消費者申訴事項，曠日廢時及需耗費大量訴訟及委託律師費用，且並非所有消費爭議皆須由法院裁判確定，輕微事由若皆由法院審理判決將影響我國法院行政效率及增加負擔。是消費爭議除了向法院提起訴訟外，另可透訴訟外糾紛解決機制（ADR，Alternative Dispute Resolution）方式來解決，如「調解」、「調處」或「仲裁」等訴訟以外方式，具有耗費金錢費用及時間較少之優點<sup>5</sup>，也較深受消費者偏好。

然而，不安全的不動產交易環境，使消費者深受其害，過多的不動產交易糾紛，讓消費者喪失對國內不動產交易市場的信心。當消費者進行不動產交易遭遇到買賣糾紛時，不論是經由行政救濟的公部門處理機關進行調解，或是透過私部門處理機關的私下和解抑或是進行司法救濟甚至走上訴訟一途，不僅耗時費日，更是勞民傷財而又有損政府威信。因此，導致不動產交易糾紛發生的種種原因必須儘早予以導正，才得以避免不動產交易糾紛的發生，方得重建完善的交易新秩序。是本研究為提升我國消費爭議處理效率及完善消費爭議糾紛處理機制之建立，擬以臺北

<sup>4</sup> 消費者保護法第2條第4項：「消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。」

<sup>5</sup> 司法院訴訟外糾紛解決機制查詢平台 (<https://www.judicial.gov.tw/adr/adr.html>)，資料取用日期：2018年10月1日。

市消費爭議案件為研究對象，彙整消費爭議糾紛處理機制及探討近年來不動產消費爭議案件主要糾紛來源及原因，進一步提出消費糾紛改善預防機制及提醒事項及分析現行非訴訟管道外之消費爭議糾紛處理方式及提出建議。

## 二、 研究目的

根據以上研究動機，本研究目的如下：

- (一) 彙整及探討現行消費爭議案件糾紛來源及原因，進而分析及提出消費糾紛改善方案。
- (二) 檢視現有不動產消費糾紛處理機制方法及分析其面臨困境，並檢視不同訴訟外糾紛處理方法間差異，以對現行不動產消費爭議處理協調方式提出建議。

## 三、 研究範圍

- (一) 空間範圍：以臺北市政府受理消費者申訴不動產業者案件為主要研究對象，以分析其糾紛來源及原因。
- (二) 時間範圍：本研究之時間範圍為 2013 年至 2017 年之申訴不動產業者消費爭議案件。

#### 四、 研究方法

為達成前述之目的，本研究欲透過文獻回顧方法與量化統計方法進行相關研究：

##### (一) 文獻回顧方法

本研究彙集整理有關不動產消費爭議及相關法令（消費者保護法）之相關文獻資料，藉以有效分析及歸納現行不動產消費爭議案件之處理方法及優劣，進而對現行不動產消費爭議處理協調方式提出建議。

##### (二) 量化統計分析方法

本研究擬利用臺北市 2013 年至 2017 年不動產消費爭議案件資料，統計及探討臺北市近年來消費爭議案件糾紛來源及處理成效。

## 貳、 文獻探討

為探討現行不動產消費糾紛處理機制，本研究擬將其方式區分二類：依消費者保護法規定及行政調解機制—訴訟外紛爭解決機制（ADR，Alternative Dispute Resolution）分別探討之。

### 一、法規依據—消費者保護法

依消費者保護法規定，若發生消費爭議時消費者之救濟途徑主

要可分為申訴、申請調解及提請訴訟，其說明如下：

### (一) 申訴

按消費者保護法第 43 條規定：「消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。」，是消費者保護法將申訴制度規劃為第一次申訴及第二次申訴，說明如下：

#### 1. 第一次申訴

第一次申訴為消費者發生消費糾紛時，得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴，而消費者可透過親洽、線上申請、傳真或郵寄方式向直轄市、縣（市）政府消費者服務中心或其其分中心申訴，服務中心視案件類型及性質移送直轄市、縣（市）政府主管機關處理，而直轄市、縣（市）政府主管機關受理消費爭議申訴案件後，應盡速妥適處理並將其處理結果覆知申訴人。

## 2. 第二次申訴

消費者在第一次申訴後，如未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官提起第二次申訴，其申訴要件有四（洪誌宏，2017）：

- (1) 僅消費者有權提出申訴，企業經營者不得為之。
- (2) 須為消費者與企業經營者間因商品或服務所生之消費糾紛為限。
- (3) 須為消費者提出第一次申訴後未受妥適處理時，始得向消費者保護官提出第二次申訴。
- (4) 須向消費爭議發生所在地之消費者保護官申訴。

### (二)調解

除依消費者保護法第 43 條規定之申訴管道外，按消費者保護法第 44 條規定；「消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。」，顯示消費者依法規定提出申訴未獲妥適處理時，得申請調解，其要件如下（洪誌宏，2017）：

- (1) 僅消費者有權申請調解。
- (2) 須為消費爭議案件。



(3) 需先經第一次申訴或第二次申訴程序而未獲妥適處理者。

(4) 須向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。

有關調解成立之效力，調解成立者應作成調解書，而調解書之作成及效力，準用鄉鎮市調解條例第二十五條至第二十九條之規定，而調解書經法院核定後，其應具有民視確定判決之效力，而消費爭議案件當事雙方就該案件不得再行訴訟，若該消費爭議案件已繫屬法院者，訴訟終結，而該消費爭議案件如有無效或得撤銷的原因時，當事人得向法院提起調解無效或撤銷調解之訴（洪誌宏，2017）。

### (三)消費訴訟

依消費者保護法第 2 條第 5 項規定「消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。」，消費關係係指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之消費關係，是消費爭議之範圍含括了商品服務責任、固定型化契約、特種買賣、消費資訊爭議案件及買賣瑕疵擔保問題等範疇（洪誌宏，2017），消費者依法可隨時向法院提起消費訴訟。另消費者保護法有

請求權讓與終止<sup>6</sup>、懲罰性賠償<sup>7</sup>、不作為訴訟<sup>8</sup>之相關規定。

然而，申訴及調解並非提起消費爭議申訴必要之程序，其處理方式並無優先順序之分，消費者與企業經營者間發生消費爭議時可依偏好及實際糾紛情形自由選擇上述之解決方式。

上述有關消費者保護法提及之消費者遇到消費爭議之救濟途徑（申訴、調解、消費訴訟），其流程及救濟管道如下圖 1 所示。

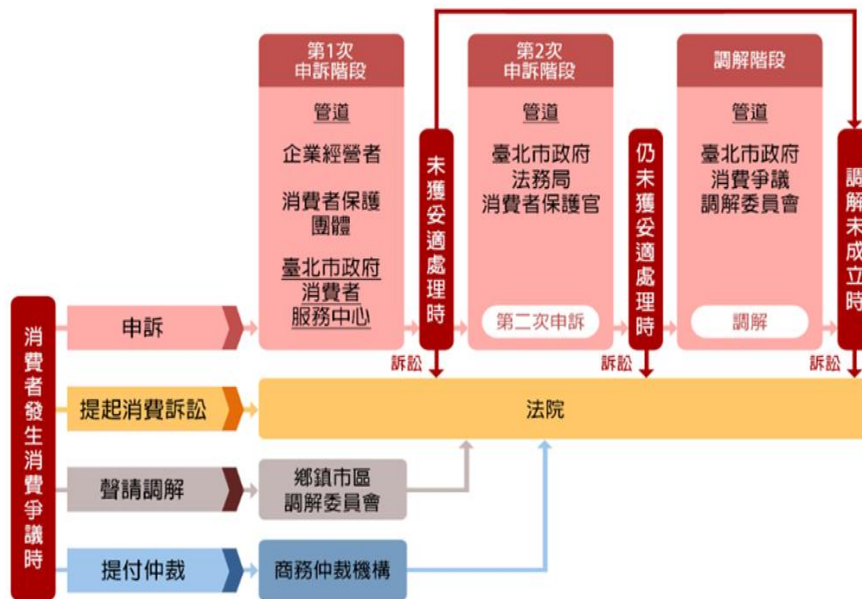


圖 1 消費爭議多元糾紛處理管道

<sup>6</sup> 消費者保護法第 50 條第 1 項規定：「消費者保護團體對於同一之原因事件，致使眾多消費者受害時，得受讓二十人以上消費者損害賠償請求權後，以自己名義，提起訴訟。消費者得於言詞辯論終結前，終止讓與損害賠償請求權，並通知法院。」

<sup>7</sup> 消費者保護法第 51 條規定：「依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。」

<sup>8</sup> 消費者保護法第 53 條第 1 項規定：「消費者保護官或消費者保護團體，就企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為，得向法院訴請停止或禁止之。」

## 二、行政調解機制－訴訟外紛爭解決機制（ADR）

消費者面臨消費糾紛時，除直接向法院提起訴訟作成判決方式解決外，另可透過「調解」、「調處」或「仲裁」等訴訟以外的方式來解決，也被稱作為訴訟外糾紛解決機制（ADR，Alternative Dispute Resolution）之方式來解決，而訴訟外糾紛解決機制（ADR）依類型又可粗略分為司法型、行政型及民間型，司法型如民事法院調解業務、行政型如直轄市、縣（市）政府之消費爭議調解委員會、各鄉鎮公所調解委員會及民間型如仲裁協會予以仲裁解決等<sup>9</sup>，換言之，凡是以非訴訟之方式由法院以外之機關、團體及個人作為處理糾紛調處之機制，皆屬訴訟外糾紛解決機制（ADR）之範圍（黃明陽，2008）。以下將針對我國常見之訴訟外糾紛解決機制（ADR）：「調解」、「調處」或「仲裁」進行介紹：

### （一）調解

調解係指基於私法自治原則，由雙方當事人同意透過法院或一定機關居間協調，以非訴訟方式解決私人爭議進行協調處理之方式（黃明陽，2008），如前述依消費者保護法第44條規定：「消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。」，然而，

<sup>9</sup> 司法院訴訟外糾紛解決機制查詢平台(<https://www.judicial.gov.tw/adr/adr.html>)，資料取用日期：2018年10月1日。

除上述消費保護法所規範之消費爭議調解委員會之調解方式外，最常見之行政調處為「鄉鎮市調解」，係指依鄉鎮市調解條例，由鄉鎮市調解委員會就民事爭議案件協助辦理有關調解事宜，其調解委員會、調解程序及調解效力如下所示<sup>10</sup>：

### 1. 調解委員會組成

鄉鎮市調解制度屬於地方自治事項，調解委員會屬於基層民眾服務，因此調解委員是由當地具有法律或其他專業知識及具備信用與聲望的公正人士來擔任<sup>11</sup>。

### 2. 調解程序

依鄉鎮市調解條例第 10 條規定，聲請調解，由當事人向調解委員會以書面或言詞為之：

- (1) 書面聲請：當事人向該管調解委員會提出表明調解事由及爭議情形，以及記載其他規定事項的書面，並應按照他造人數提出繕本。
- (2) 言詞聲請：當事人向該管調解委員會以口頭陳述要調解的事由及爭議情形，由調解委員會事務人員依規定制作筆錄。

<sup>10</sup> 司法院 (<https://www.judicial.gov.tw/index.asp>)，資料取用日期：2018 年 10 月 1 日。

<sup>11</sup> 法務部-鄉鎮市調解常見問答 (<https://www.moj.gov.tw/cp-1082-100278-ec7ef-001.html>)，資料取用日期：2018 年 10 月 1 日。

### 3. 調解效力

依鄉鎮市調解條例第 27、28 及 29 條規定，調解之效力為：

- (3) 調解經法院核定後，當事人就該事件不得再行起訴、告訴或自訴。
- (4) 經法院核定之民事調解，與民事確定判決有同一之效力；經法院核定之刑事調解，以給付金錢或其他代替物或有價證券之一定數量為標的者，其調解書得為執行名義。
- (5) 民事事件已繫屬於法院，在判決確定前，調解成立，並經法院核定者，訴訟終結。
- (6) 因當事人聲請而成立之民事調解，經法院核定後有無效或得撤銷之原因者，當事人得向原核定法院提起宣告調解無效或撤銷調解之訴。
- (7) 法院移付而成立之民事調解，經核定後，有無效或得撤銷之原因者，當事人得請求續行訴訟程序。

然而，鄉鎮市調解條例所規範之「鄉鎮市調解」及消費者保護法規範之消費爭議調解委員會，皆為消費者可選擇之調解管道，然而，消費者保護法為迅速處理企業經營者與消

費者間之消費糾紛，考量現行鄉鎮市調解委員會之成員組成，未必為相關領域之專家，故在直轄市及縣市政府另設置消費爭議調解委員會，且依消費者保護法第 45-1 至 45-2 條規定，便是強化消費爭議案件之調解機制，如小額消費爭議，當事人之一方無正當理由，不於調解期日到場者，調解委員得審酌情形，並經全體調解委員過半數之同意，依到場當事人一造之請求或依職權提出解決方案，而當事人未於送達後十日之異議期間內提出異議，則視為調解，便是為我國其他調解機制所未規範之特別規定（洪誌宏，2017）。

## (二)調處

針對不動產消費爭議，內政部於 91 年 12 月 4 日訂定發布「直轄市縣(市)不動產糾紛調處委員會設置及調處辦法」，如臺北市自 92 年 4 月成立「臺北市不動產糾紛調處委員會」，該委員會成員除由相關局處主管人員參與外，亦聘請民間具有地政、營建或法律等專門學識經驗人士參加，以期藉著綜合各類型案件之專家所提供之意見，受理相關之土地權利爭議案件等不動產糾紛案件進行調處協商。有關不動產糾紛調處之受理案件類型及調處之效力，如以下所示：

### 1. 受理案件類型：

直轄市縣（市）不動產糾紛調處委員會設置及調處辦法第 2 項規定，其受理調處案件類型如土地法第 34 條共有土地或建築改良物分割糾紛爭議、土地法第 101 條房屋租用爭議、租賃住宅市場發展及管理條例第 16 條住宅租賃爭議、地籍清理條例第 27 條土地權利塗銷登記爭議、土地登記規則第 75 條土地總登記公告期間異議權利爭執等依土地法、租賃住宅市場發展及管理條例、地籍清理條例及土地登記規則所生土地權利爭議案件。

## 2. 調處之效力

直轄市縣（市）不動產糾紛調處委員會設置及調處辦法第 18 條第 1 項、19 條規定：「調處時，先由當事人試行協議，協議成立者，以其協議為調處結果，並作成書面紀錄，經當場朗讀後，由當事人及調處委員簽名或蓋章。」、「當事人依前條試行協議未成立或任何一造經二次通知不到場者，本會或區域性不動產糾紛調處委員會應就有關資料及當事人陳述意見，予以裁處，作成調處結果。申請調處之案件，已向登記機關申請登記者，應依調處結果，

就申請登記案件為准駁之處分。第一項調處結果，應以書面通知當事人。通知書應載明當事人如不服調處結果，除法律另有規定者外，應於接到通知後十五日內，以對造人為被告，訴請法院審理，並應於訴請法院審理之日起三日內將訴狀繕本送該管直轄市、縣（市）政府，逾期不起訴或經法院駁回或撤回其訴者，經當事人檢具相關證明文件，以書面陳報該管直轄市、縣（市）政府，依調處結果辦理。」

### (三) 仲裁

除調解及調處外，仲裁也是近年來常見之訴訟外糾紛解決機制（ADR）之方式，仲裁係指雙方當事人合意，將雙方之間由一定法律關係所產生或未來可能發生的紛爭以書面訂立仲裁協議，不向法院訴訟，約定有關現在或將來依法得和解之民事爭議，可自行選擇 1 人或單數之數人組成仲裁庭依據雙方當事人所約定或法律所規定的程序進行審理，由仲裁庭做出仲裁判斷，以解決爭議之制度，對當事人雙方作成發生拘束力<sup>12</sup>。針對不動產仲裁，我國現有中華不動產仲裁協會處理不動產仲裁事宜，其仲裁流程事務如圖所示。

<sup>12</sup> 取自中華不動產仲裁協會 (<http://www.creaa-wks.org.tw/homeweb/catalog.php?infoscetid=1>) 及中華民國仲裁協會 (<http://www.arbitration.org.tw/qa01.php>)，資料取用日期：2018 年 10 月 1 日。



仲裁相對訴訟及其他糾紛處理方式，依中華民國仲裁協會表示有以下優點，如表 1 所示。顯示仲裁除了具有訴訟之優點外，相較於繁瑣的訴訟程序另有快速經濟之優勢，且雙方當事人對於仲裁程序較有自主權，且仲裁制度係屬「一審制」，除提起撤銷仲裁判斷外，不得再行起訴推翻仲裁判斷，效力即為確定，且相較於訴訟為實惠及便利。

常見訴訟外糾紛解決機制（ADR），如調解、調處及仲裁等，相較於消費訴訟方式，多較為快速且彈性，較符合消費爭議雙方當事人之需求，而依司法院訴訟外糾紛解決機制查詢平台表示，訴訟外糾紛解決機制（ADR）相較於訴訟，有著便利、隱密、多樣、當事人間關係和諧、費用較低、迅速之優點及債權獲滿足之可能性等，由此顯見訴訟外糾紛解決機制（ADR）處理消費糾紛之優勢及便利程度。

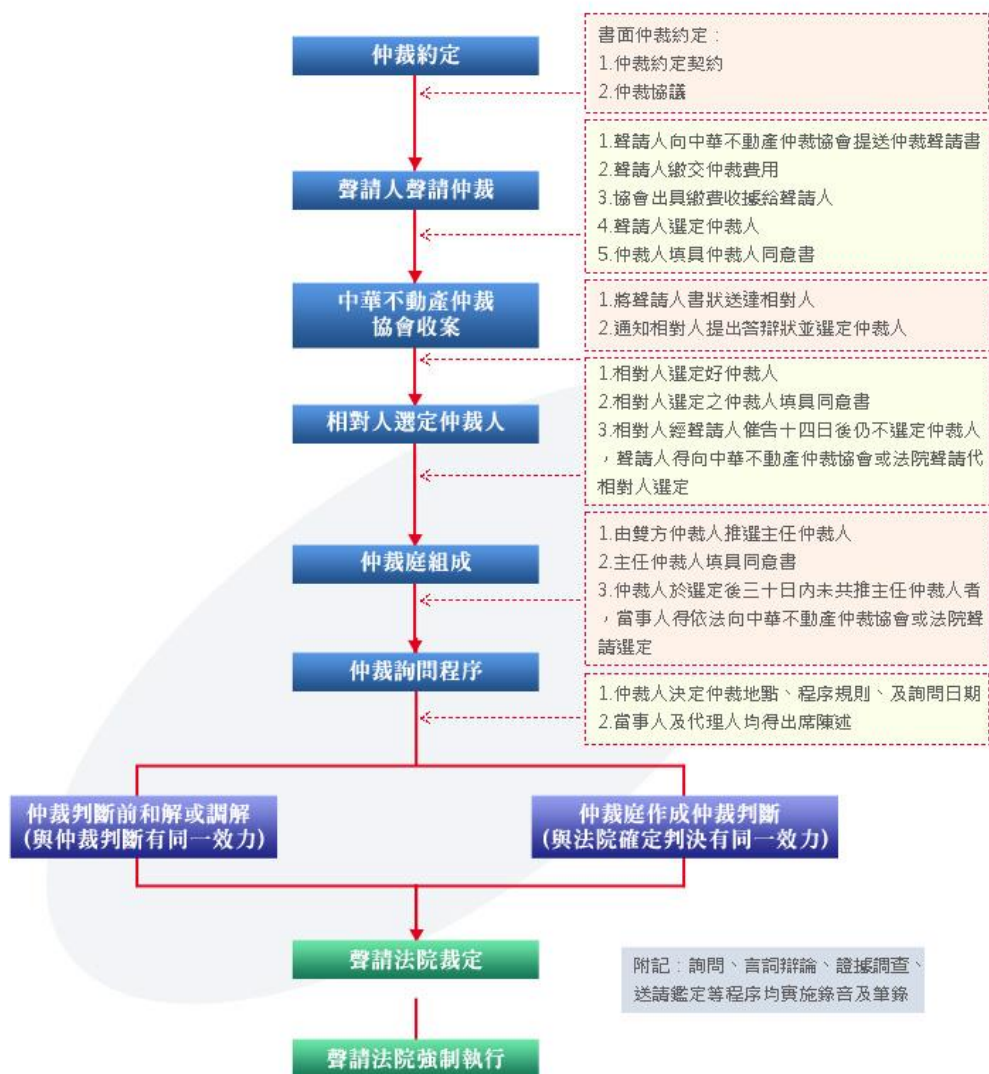


圖 2 不動產仲裁流程图

資料來源：中華不動產仲裁協會

表 1 仲裁優點說明

仲裁優點	說明
有效	與法院確定判決，具有同一效力，可以強制執行。
快速、經濟	仲裁費用比訴訟費低廉，而且仲裁迅速結案，可節省當事人打官司的許多時間，減輕訴訟在精神上的壓力和折磨。
專業判斷	仲裁人都是擁有各行業專門知識或經

	驗的專家，熟悉有關行業交易的實務與習慣，比法院更適合解決工商界由於複雜或技術性的商事交易所引起的專業紛爭問題。
保密	由於仲裁程序不對外公開，可確保當事人的營業秘密和其他私密不致外洩，而且不像訴訟，一旦對簿公堂，公開出去，雙方關係破裂，合作關係難於繼續，很多場合仍可維持雙方交易或合作關係的繼續。
親和	仲裁開庭時，仲裁人與當事人都分坐席位上，雙方當事人和代理人(律師)有充分陳述機會，比較受到尊重，而且程序進行比訴訟程序親和得多。
尊重	開庭時當事人、代理人 and 證人的陳述和仲裁人的詢問都有完整筆錄。開庭日期的安排、當事人雙方的意見都受到尊重，這些都與打官司不同。

資料來源：中華民國仲裁協會

## 參、 資料分析

### 一、 不動產消費爭議成因

不動產泛指土地與建築物，在國人心中，「有土斯有財」的觀念深植千百年，近年來房地產興盛，糾紛案件充塞法院，不動產的衍伸性商品逐漸增加，以及使用方式的繁多，加上人類需求的多樣化，導致不動產糾紛事項五花八門，形成原因更複雜。細究其形成因素，大致有幾點原因：社會法治觀念逐漸具備、人際關係逐漸複雜、功利主義逐漸盛行、不動產價值逐漸增漲、建築經

營逐漸繁榮、土地產權逐漸複雜等。

## 二、不動產消費爭議種類

不動產交易金額龐大，涉及法令繁瑣，一般民眾普遍一生只買一次不動產，缺乏相關專業知識，再加上部分不動產服務業者在廣告與銷售過程中，未充分揭露重要資訊，給予交易當事人正確的引導，以致衍生許多糾紛，茲將常見消費爭議分述如下：

### (一)資訊不對稱/廣告不實

不動產的重要資訊，往往是消費者決定是否購買的重要因素。至部分不動產經紀業者為達成交易之目的，故意隱瞞房屋的重要資訊，例如隱瞞該房屋曾經是兇宅、發生過火災、危險建物等，行政院消保會就曾接獲消費者投訴表示，不動產經紀業者及賣方隱瞞標的物曾經被判定為「九二一地震」半倒戶之資訊。隱瞞重要資訊，就是隱瞞足以影響購屋者意願之資訊。依內政部所定幅射屋、海砂屋、兇宅、是否遭公用徵收……等，均屬於房屋之重大瑕疵。

### (二)產權糾紛

不動產所有權或使用權所發生的糾紛皆屬之；包括產權不清楚、坪數不足、屋頂使用權與產權爭議、地下室使用權與產權爭議、法定空地使用權與產權爭議、建物不符容積率

規定、停車位使用權、停車位面積等，皆屬之。

### (三)違反契約條文約定

不動產經紀業或買賣雙方不遵守契約約定所造成之糾紛皆屬之；預售屋包括開工遲延、建材設備不符、交屋延遲、建商要求客戶繳回契約書、建商對預售屋未售出部份逕自變更設計，增加戶數銷售、建商倒閉；成屋包括一屋二賣、銷售人捲款潛逃、終止委售、委買或買賣任一方未依約履行契約等皆屬之。

### (四)施工瑕疵

施工瑕疵屬建築業者之預售屋糾紛態樣，建築施工品質多半要到完工後才能驗證見真章，買方與建商事先如未以契約明定相關建材、施工等，交屋驗收時，雙方會因看法不同形成爭議。

### (五)退費糾紛

舉凡與退費有關之交易糾紛皆屬之；主要包括定金返還、仲介「斡旋金」返還、賺取差價（差價返還）、服務報酬爭議（退還不合理之服務報酬）、逃漏稅捐（退還應由賣方支付之稅費）、有關稅費爭議（退還應由買方支付之稅費）等六項。

綜合上述，茲整理如表 2 所示。

表 2 不動產消費糾紛類型

	大分類	小分類
1	資訊不對稱/廣告不實	契約審閱權 廣告不實 隱瞞重要資訊 要約書之使用 未提供要約書或斡旋金契約選擇 未提供(交)不動產說明書 房屋現況說明書內容與現況不符 仲介公司欺罔行為 停車位價金 標的物貸款問題(仲介隱瞞實際可貸金額與優惠利率)
2	產權糾紛	產權不清楚 坪數不足 屋頂使用權與產權爭議 地下室使用權與產權爭議 法定空地使用權與產權爭議 建物不符容積率規定 停車位使用權 停車位面積
3	違反契約條文規定	開工遲延 建材設備不符 交屋延遲 建商要求客戶繳回契約書 建商對預售屋未售出部份逕自變更設計，增加戶數銷售 建商倒閉 一屋二賣 銷售人捲款潛逃 終止委售或買賣契約
4	施工品質瑕疵 (工、料)	施工瑕疵 房屋漏水問題 工程結構及公共工程安全問題

大分類		小分類
		鋼筋輻射檢測
		氬離子檢測
5	退費糾紛	定金返還
		仲介「斡旋金」返還
		賺取差價(差價返還)
		服務報酬爭議(退還不合理之服務報酬)
		逃漏稅捐(退還應由甲方支付之稅費)
		有關稅費爭議(退還應由甲方支付之稅費)

資料來源:行政院消費者保護會

表 3 2013 年至 2017 年臺北市不動產消費糾紛類型統計

類型	數量(件)
隱瞞重要資訊	118
終止委售或買賣契約	112
房屋漏水問題	104
服務報酬爭議	73
交屋遲延	61

資料來源:臺北地政雲

### 三、 不動產消費爭議類型及案件處理之統計分析

#### (一)不動產消費糾紛類型統計

經統計本市 2013 年至 2017 年不動產消費糾紛資料，前 5 名消費糾紛統計如上表 3，分別為為隱瞞重要資訊、終止委售或買賣契約、房屋漏水問題、服務報酬爭議及交屋遲

延。

## (二)不動產消費爭議案件處理統計分析

臺北市政府地政局受理不動產消費爭議案件，係依其「消費者保護法」、「臺北市消費者保護自治條例」及其相關法令規定，並依內政部 97 年 6 月 30 日內授中辦地字第 0970723610 號函檢送「直轄市、縣（市）政府地政機關不動產消費爭議處理作業程序範本」編訂「不動產消費爭議處理作業」規範，建立統一標準化作業程序，如以下所示：

### 1. 給予業者先行處理的機制

受理不動產消費爭議案件時，均先行函請企業經營者於 15 日內妥適處理，並副知業者所屬公會協助業者與消費者進行協調，此為提供業者第一時間的處理，承辦人員並得於期間內以電話聯繫方式溝通協調。

### 2. 主動召開協商會

如消費者申訴有理由而業者自行處理階段未能妥適處理，依案件狀況及消費者意願，可選擇由地政局主動召開協商會議或主動進一步徵詢申訴人其是否提出第 2 次申訴，由本局移由本府消費者保護



官進行協商。地政局於召開協商會時，並邀請業者所屬公會派員協助，以落實業者自律功能，促成和解。

### 3. 建議後續處理管道

企業經營者與消費者如未達成協議、或經地政局邀請企業經營者與消費者進行協商仍無法達成協議者，且無意願進行第 2 次申訴，即函知消費者得循 A.向消費爭議調解委員會申請調解。B.向法院提起消費訴訟等 2 種方式再進行後續處理。

本研究進一步經統計近兩年來，臺北市自 2013 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日共計受領不動產消費爭議案件 1019 件，扣除非屬本機關職權案件共計協調 928 件，其中由地政局妥適處理促成雙方達成和解（含撤案者）計有 273 件，和解率為 28.71%。

然而，為維護不動產交易安全，保障消費者權益，地政局就不動產經紀業及建商履約等不動產消費爭議，主動邀集申訴人、被申訴人、關係人及本市仲介公會等人員及配合議員協調召開協商會議，透過主動協商，提供民眾免費的地政專業知識服務，積極促進和解，使民眾減少或縮短因爭訟產

生時間、金錢、勞心勞力之成本，地政局 2013 年 1 月至 2017 年 12 月共召開 62 場協商會議及議員協調會，達成和解者共 36 案，和解率高達 58.06%！

另一方面，除上述由地政局主動召開協商會議或配合議員召開協調會外，由業者先行協調和解及撤案者為 237 件，佔整體消費爭議案件和解比率僅為 25.54%，顯示透過第一次申訴管道促成消費爭議和解或撤案者比例仍不如政府機關或個人主動介入。

## 肆、 主要發現

針對上述不動產消費爭議成因、種類及糾紛統計，本研究首先針對高頻率之消費糾紛類型，提出改善方案，及進一步針對現行訴訟外糾紛解決機制（ADR）進行分析及提出建議，並針對現行政府為避免消費爭議及維護交易安全制定之相關政策進行說明。

### 一、 高頻率消費糾紛改善方案

#### （一）隱瞞重要資訊

在透過仲介公司銷售房屋之賣方，有時會隱瞞房屋缺陷情事，致買方權利受損，政府應積極宣導買賣雙方需謹慎查證重要資訊之權利，宣導內容應告知買賣雙方法源依據及未

來須負標的物因瑕疵產生法律責任，賣方應坦誠告知，此外，政府也應宣導買方於購物時需應謹慎查核，建議買方在買屋時可詢問四鄰或大樓管理員，如委託經紀業者銷售，經紀人員也應告知責任歸屬並詳加檢查，逐條勾選不動產現況表，並請屋主簽章。

## (二)終止委售或買賣契約

賣方與仲介公司簽訂委託銷售契約書，契約之內容應有委託期限、銷售金額及其他重要約定事項，經過一段時日後，賣方突然反悔終止委售，這對仲介公司是非常大的損失，其中標的物現場廣告、網路刊登廣告、彩色 DM 印製、營業人員現場帶看等等皆是耗時耗力，故賣方在委託銷售期間片面終止委售，是一件非常不公平的事，故而建議各公司在簽訂專任銷售契約委託時要另重要約定，因此政府應向經紀業宣導，建議經紀業者在向買賣雙方解釋契約時應特別說明買賣雙方約定事項，並加註未來履行時之處理方式，最好是買賣契約上註記，若終止買賣契約時雙方仍應支付仲介服務費，避免產生糾紛。

## (三)房屋漏水問題

在透過仲介公司銷售房屋之賣方多數會隱瞞漏水情事，

建議營業員先要告知賣方應負之法律責任，事先在房屋現況說明書要誠實告知，若隱瞞漏水瑕疵經發現依法辦理，另於簽訂買賣契約加註漏水保固權責或依法定權責處理。屋齡已達 30 年以上老屋不要加註保固責任，更在雙方買賣契約書重要約定事項中加註：雙方協議後，買方同意現況交屋，賣方交屋後不負責修繕工程責任，減少交屋後保固上爭議。

#### (四)服務報酬問題

委託經紀業者售屋，經紀業者會依規定收取一定程度的仲介費用，實務上買賣雙方常常會因不滿經紀業者的服務品質或是處理流程而不願意支付仲介費用，建議買賣雙方或是可透過與經紀業共同商議報酬費率，在簽訂委託銷售契約書、契約變更書或是斡金契約、要約書時，應約定、特別說明註記，並請其簽名、押日期，避免客戶事後反悔產生爭議用，經紀業者也應明確向買賣雙方說明及應善盡職業責任，以防後續消費糾紛。

#### (五)交屋遲延

從成交簽訂買賣契約書至完成所有權過戶點交，有約 10 個工作天，賣方若是自住時，應事先預留找房子及搬遷時間，最好在簽約時註明需有多久時日搬遷間，避免因搬遷時間產

生誤差；若是目前房屋租賃於第三人，應在簽訂委託銷售契約時告知承租人，房屋已委託房仲公司出售，請其盡快找尋新房屋，若承租人堅持合約期滿後才願搬遷，因買賣不破租賃規定，此時在買賣契約書就應註記承租人租約到期時間，或是承租人同意搬遷日期。仲介公司更要確切掌握賣方進度及承租人動態，避免造成交屋遲延。另外，常見的交屋遲延的原因大多分為以下三種類型：

1. 預售屋未如期完工導致交屋遲延

建議預售屋銷售契約應明確記載交屋日期，並明訂交屋延期每逾 1 日需賠償買方銷售總價一定比率的利息作為補償。

2. 中古屋發現缺陷未如期修繕完成導致交屋遲延

建議買方於簽約前應明確檢查房屋是否有任何缺陷，如發現缺陷可於契約上加註賣方應於約定日期修繕完成並完成交屋，如延期每逾 1 日需賠償買方購買總價一定比率的金額做為補償；另如簽約前未發生房屋缺陷，也可在契約明訂日後買方於交屋完成多久後，發現房子缺陷，賣方應負擔修繕責任等，保障權利。

### 3. 購物者貸款金額未如預期以致遲延交屋

建議賣方或經紀業者應於簽約前請買方提供信用證明及購買能力證明等，以防日後買方無力支付龐大銷售金額。

## 二、 訴訟外糾紛解決機制（ADR）之強化方案

現行消費爭議申訴管道除了直接提起消費訴訟外，依消費者保護法規定，向消費者服務中心提起第一次申訴，由地方政府主管機關先行協調處理，如未獲妥適處理時，再向直轄市、縣（市）政府消費者保護官提起第二次申訴，為現前最常見之消費爭議處理方式。而有關訴訟外糾紛解決機制（ADR）中之調解、調處及仲裁等方式，相較於消費訴訟雖有其省時耗費金錢的優點，但仍有以下問題：如調解所做出決議對當事人有無實質拘束力；調處須為地方主管機關組成不動產糾紛調處委員會，並非常態建立，其召集委員仍需耗費時間，且在現今公部門人力不足之情形下，恐難以兼顧調解委員會業務；仲裁則少為對民眾宣傳，民眾難以得知仲裁業務性質及擔心其費用是否不亞於提出消費訴訟之負擔。

然而，根據上述臺北市政府地政局消費爭議案件統計分析指出，由政府機關或個人直接介入居中協調之方式，其和解率明顯

較高，而最常見之第一次申訴則多交由被申訴業者先行協商處理，而主管機關則多處於積極督促業者之角色，但在現行業務繁忙之環境下，承辦人員未有充分時間及餘力針對每一件不動產消費爭議居中協商和解。是為強化現行訴訟外糾紛解決機制（ADR）及促進消費糾紛和解，仲裁具有彈性、快速自由、由專業領域且值得信賴之第三人居中協調解決紛爭之優點，其效力近似於法院訴訟，但相較於法院訴訟，依仲裁法規定仲裁庭應於六個月內作成判斷書，即使案情複雜必要延長時也僅能延長三個月，相較於訴訟實則快速許多，而花費金錢部分，則如圖 3 所示，仲裁所需費用較法院裁判費低廉。是仲裁程序運用於處理不動產消費爭議案件之可行性高，但惟有部分小額之不動產消費爭議，如租賃糾紛者，就現行仲裁收費標準是相對不利，此時應可利用仲裁前之調解程序解決，且不影響訴訟或仲裁權利，調解不成立對於聲請仲裁或向法院提起訴訟均不生影響。

是以，仲裁係一種快速彈性且能一次性解決消費糾紛之管道，但仲裁未被現今社會大多數民眾所認識，而現今消費爭議多元處理管道的介紹與推廣，多以消費者保護法所規範的申訴及調解為主，仲裁對於現今之消費者仍是相對陌生的，故難以運用其程序解決自身需求，是仲裁具有專業、公正客觀且快速解決爭議，應

適時利用宣傳或實質事蹟進行推廣，或由政府機關與相關仲裁處理機構合作，以增加仲裁在社會及處理消費糾紛上之曝光度，改善現今消費爭議處理之效率。

因財產權標的金(價)額	仲裁費	調解費	法院裁判費			
	費率/仲裁費	費率/調解費	一審	二審	三審	合計
6萬元以下	3000	3000	1000	1500	1500	4000
逾6萬元~60萬元部分	4%					
60萬元	24600		6500	9750	9750	26000
逾60萬元~120萬元部分	3%	0.5%				
120萬元	42600		12880	19320	19320	51520
逾120萬元~240萬元部分	2%					
240萬元	66600		24760	37140	37140	99040
逾240萬元~480萬元部分	1.5%					
480萬元	102600		48520	72780	72780	194080
逾480萬元~960萬元部分	1%					
960萬元	150600	96040	144060	144060	384160	
960萬元以上	0.5%					

圖 3 不動產仲裁費用、調解費與法院裁判費明細及比較表

資料來源：中華不動產仲裁協會

### 三、維護不動產交易安全措施研究

另一方面，為避免消費爭議之發生，現行政府多針對常見之消費爭議類型進行分析或透過相關管道提醒消費者，如臺北市地政局提出「事前」、「事中」、「事後」維護交易安全面向，盼能減少消費爭議，有關處理消費爭議部分如下所示：



### (一)事前整合資訊

為提升業者服務品質及避免消費糾紛，臺北市政府地政局提供民眾查詢業者被申訴消費爭議及處理結果，作為民眾選擇業者為不動產交易之參考，並進一步建置「買房消費爭議熱點地圖」，結合 google 地圖透過可視化方式，以綠燈、紅燈及黃燈號表示業者處理不動產消費爭議的服務品質。

### (二)事中加強查核

近年來，預售屋消費糾紛層出不窮，2016 年臺北市不動產消費爭議中，建商申訴占整理消費爭議案件比例過半，是 2017 年全國首創「預售屋管理新制」，納管臺北市預售建案契約，並將納管建案相關資訊、核備契約內容及履約保證查詢管道公布於其專區及臺北地政雲，以維護民眾預售屋買賣交易安全。

### (三)事後多元調處

為能有效公開事後消費爭議資訊及協助消費者風險評估，建置「消費糾紛來源與原因」查詢系統，提供糾紛來源、原因、各項統計及前 10 大糾紛原因統計等查詢管道；進一步建立消費糾紛案例解析查詢系統，就消費爭議個案爭點提供建議供消費者查詢。

## 伍、建議與結論

隨著房地產市場的熱絡，不動產交易糾紛可說是層出不窮，本研究彙整現今常見之消費爭議糾紛處理機制及統計臺北市 2013 年至 2017 年不動產消費糾紛之案件數量及案件類型，而如何降低不動產交易糾紛可說是政府刻不容緩需面對的課題。本研究整理出了五大類型的不動產交易糾紛，日後可透過此報告所整理出來的數據就這類型的糾紛對症下藥，事前研擬出預防機制，或向民眾加強宣導，藉此降低本市不動產消費糾紛，健全不動產市場，保障市民權利。另一方面，本研究彙整現行消費爭議處理方式，並提出建議認為應加強訴訟外糾紛解決機制（ADR）之應用，如調解、調處及仲裁等，應可適時向消費者宣傳推廣，以提升消費爭議處理效率。

## 陸、參考文獻

- 一、 洪誌宏，2017，「消費者保護法」三版，臺北：五南圖書出版股份有限公司。
- 二、 黃明陽，2008，「行政調解機制之比較-以消費爭議調解為中心」一版，臺北：秀威資訊科技股份有限公司。
- 三、 中華不動產仲裁協會，  
<http://www.creaa-wks.org.tw/homeweb/catalog.php?infoscatid=1>，資料取用日期：2018年10月1日。
- 四、 中華民國仲裁協會，<http://www.arbitration.org.tw/qa01.php>，  
資料取用日期：2018年10月1日。
- 五、 司法院，<https://www.judicial.gov.tw/index.asp>，資料取用日期，  
2018年10月1日。
- 六、 司法院訴訟外糾紛解決機制查詢平台，  
<https://www.judicial.gov.tw/adr/adr.html>，資料取用日期：2018  
年10月1日。