

出國報告（計畫類別：考察）

參訪日本不動產管理與估價業務

服務機關：臺北市政府地政局

姓名職稱：陳股長怡如

吳股長丹鈴

派赴國家：日本

出國期間：106年5月8日-5月12日

報告日期：106年7月

摘要

考量我國不動產交易型態與日本相類似，加上不動產經紀業管理條例對於不動產經紀業者之管理機制，及國內於大量估價制度外，所推行之基準地估價制度，皆是參考日本制度而設計。遂擬訂計畫前往日本考察，期望透過本次考察與參訪吸取新進國家之經驗及相互交流，有助益於日後健全房市業務之發展與推行。

經由這次考察發現日本對於購屋觀念之國情與國內不同，是以該國係以鼓勵投資，尊重市場機制，以健全日本不動產市場，但仍可就本局健全房市所提出之「資訊透明」、「交易安全」及「價稅合理」各個面向，藉由本次考察，了解日本有關不動產價格指數、消費爭議資訊公開及公部門估價機制等日本之相關作為，從中找出值得本局就相關業務持續精進之處。以下茲就本次考察發現可資借鏡部分，提出以下建議，以作為本市推動健全房市相關策略後續革新之參考：

- 一、為提供消費爭議案例更便利查詢方式，擬建置消費爭議案例查詢系統。
- 二、未來公部門有估價需求時，應盡量提高委託估價師比例，朝向專業估價的方向進行。
- 三、不動產價格指數內容，可再精進，建構房市動態評估指標(房市指標溫度計)，以貼近民眾的溫感變化，並提供主管機關進行房市管理、產業界投資決策、民眾買屋賣屋時的參考。

目 錄

壹、計畫緣起	4
貳、目標.....	4
參、參訪過程與心得	5
肆、建議.....	36

圖目錄

圖 1 參訪信義房屋不動產株式會社照片	5
圖 2 日本與台灣不動產交易流程比較圖	8
圖 3 OERTIO 組織架構圖	15
圖 4 參訪不動產適正取引推進機構照片	16
圖 5 不動產買賣手冊	18
圖 6 住宅租賃契約手冊	18
圖 7 東京都市整備局網頁	19
圖 8 特定糾紛處理流程	20
圖 9 RETIO 所研究之不動產政策體系圖	21
圖 10 參訪一般財團法人日本不動產研究所照片	22
圖 11 參訪全日本不動產協會照片	30
圖 12 參訪全日本不動產協會東京都本部座談交流照片	30
圖 13 業者管理架構圖	33
圖 14 參訪東急 Livable 株式會社座談交流照片	34

表目錄

表 1 日本與台灣不動產交易概況比較表	6
表 2 買賣媒介的報酬額	9
表 3 日本與臺灣仲介服務報酬比較	9
表 4 一般媒介契約、專任媒介契約與專屬專任媒介契約比較	12
表 5 日本與臺灣媒介契約之比較	12
表 6 日本各類公部門估價比較表	24
表 7 本公私部門不動產價格指數	27
表 8 臺灣和日本公私部門發布不動產價格指數比較表	28

壹、計畫緣起

近年來我國房價不斷高漲，不只在 2009 年行政院研考會(現為國家發展委員會)調查成為民怨之首，另外從近年臺北市房市交易價量分析，明顯看出近年房地產市場呈現「政策寬鬆、房市飆車」、「量縮七年、房價始跌」以及「炒房打房、房市起伏」現象。進一步分析房地產市場驟升階段，產生「市場熱、獲利高」，造成買不起房與租不到房的結構性問題，為健全房市落實居住正義，自 105 年 1 月 15 日起即陸續舉辦多場座談會與論壇，逐獲共識提出「資訊透明」、「交易安全」、「價稅合理」、「金融穩健」四大健全房市之整體架構，以期引領不動產市場健全發展之目標。其中於資訊透明、交易安全及價稅合理面向中，如何促進不動產交易資訊的透明、如何強化不動產服務業者管理和不動產管理機制、及如何公部門評定地價措施之精進，為不動產市場能否健全發展的關鍵作為，影響市民的居住權利、稅賦負擔、市府財政紀律、不動產交易市場秩序甚深。

考量我國不動產交易型態與日本相類似，加上不動產經紀業管理條例對於不動產經紀業者之管理機制，及國內於大量估價制度外，所推行之基準地估價制度，皆是參考日本制度而設計。遂擬訂計畫前往日本考察，期望透過本次考察與參訪吸取新進國家之經驗及相互交流，有助益於日後健全房市業務之發展與推行。

貳、目標

- 一、了解日本不動產市場交易習慣及近年來發展概況，及日本政府當局對於當地不動產市場發展有何具體作為，以作為本局研議推動健全房市政策與行動之參考與借鏡。
- 二、比較分析日本不動產服務業者在不動產開發及管理制度上公私協力模式及可參採精進之作為。
- 三、瞭解日本公示地價制度及政府委託不動產估價師估價之運作模式，供公部門作業之參考。
- 四、日本住宅價格指數發布情形，供本市房市資訊透明之參考。

叁、參訪過程與心得

一、信義房屋不動產株式會社

(一) 參訪單位簡介

信義房屋不動產株式會社是由國內房仲業龍頭公司信義房屋為拓展全球業務所成立之日本當地公司，該公司成立於 2009 年，以提供台灣投資者進入日本不動產市場及買賣日本不動產的管道，並對投資者的日本不動產善盡管理責任，積極掌握並分析市場動向，為投資者的風險把關，爭取最適收益為經營理念，並以「不動產投資顧問」與「不動產仲介服務」為主要營業服務範疇，依據該社的經營理念以及服務範疇，而將該公司列為考察地點，是希望了解日本當地的不動產交易習慣以及市場概況，和兩國之間的差異。



圖 1 參訪信義房屋不動產株式會社照片

(二) 參訪紀要與心得

本次參訪行前已透過該公司田宇柔小姐進行參訪內容交流，參訪時信義房屋不動產株式會社之蔡營運長慶龍，為我們進行簡報，簡報內容包含：日本當地的交易習慣、該公司的業務狀況和未來發展重點，並由何社長偉宏對我們的提問逐一進行回應，從簡報內容也了解日本當地不動產交易習慣和交易機制的差異：

1. 日本不動產交易概況

日本曾於 1990 年代因大量投機活動造成地價、房價高漲，加上其他經濟因素的加乘作用形成泡沫經濟；隨著泡沫破裂，地價房價大幅下跌，致日本買房的觀念是買了就跌價，是以日本人不愛買房子，與台灣人「有土斯有財」的概念不大同，除了基本觀念不同外，交易的習慣、房子面積的登記制度以及交易方式等皆與台灣不同。舉例來說，依據日本總務省統計局平成 25 年住宅・土地統計調查結果，東京地區之自有率為 45.8%，而台灣地區之自有率則是高達約 88%；日本人習慣購買新成屋，台灣人依本身財務狀況選擇購買標的；除此之外，日本與台灣交易習慣最大的不同點在於，計價面積，日本的計價面積只有專有面積，台灣的計價面積為主建物+附屬建物+公設，台灣的計價方式若再細分，則預售屋之計價方式為按主建物、附屬建物、共有部分各別計價，且規定附屬建物除陽台外，其餘部分不得計價，成屋計價方式只有房屋總價未再細分，故單就計價面積來看，日本的計價方式相對單純，台灣因應建築物的建築設計，同時為避免消費者花錢買用不到的附屬建物，故按交易標的種類設計不同之計價方式。從下表 1 可看出日本與台灣不動產交易習慣的不同。

表 1 日本與台灣不動產交易概況比較表

項目	東京	臺北
房屋自有率	45.8%	約 88%
購屋習慣	自住客偏好新成屋	自住客依本身財務狀況選擇購買標的，中古屋新成屋皆有
市場流通標的	以新成屋為主，據統計中古屋的流通率只佔市場上流通總量的 14.7%。 ¹ (統計時間為 2013 年)	以中古屋為主，105 年中古屋流通率佔市場上流通總量的 69.22%。 ² (依據本局之不動產登記

¹資料來源：不動產適正取引推進機構提供。

項目	東京	臺北
		統計結果計算)
計價面積	專有面積	<ul style="list-style-type: none"> • 原則：主建物+附屬建物+公設(權狀面積) • 特別規定：預售屋的附屬建物除陽台外其餘部分不計價。
房價水準	REINS 東京 23 區 4062 万円 (專有面積 70 m ² 計)，換算台幣約 1137 萬元，每坪約 53.7 萬元/坪。	<ul style="list-style-type: none"> • 臺北市全區平均 54.89 萬元/坪，總價約 1372 萬元³。 • 信義平均成交價約 1200 萬元/戶(約¥4320 万円)
表面租金報酬率	10 年中古住宅 6~7%(只有郊區) ⁴	10 年中古住宅約 2~3% ⁵

資料來源：信義房屋提供加上相關資料整理而得

2. 日本不動產交易機制

日本為了保護宅地、建物的買方利益，並謀求宅地建物之順利流通，訂定宅建業法，於該法中建立從事宅建業者實施許可制度，並就宅建業者制定必要業務責任，以確保其宅建業者業務之正常營運與宅地建物交易之公平，並促進宅地建物取引（交易）業之健全發展，依據宅建業法對於宅建業者之用詞定義，指以宅地或建物之買賣、交換，

² 計算方式：買賣建物總棟數-第一次登記建物總棟數/買賣建物總棟數
=21,500-6,617/21,500=69.22%，資料來源：臺北市政府地政局地政加值統計之不動產登記統計。

³ 計算方式：於臺北市度不動產交易查詢網，勾選 20~30 坪建物且不分建物型態進行計算之統計結果。

⁴ 資料來源：信義房屋不動產株式會社提供。

⁵ 資料來源：信義房屋不動產株式會社提供。

或宅地建物之買賣、交換或租賃之代理或媒介等行為之業者，是以日本的不動產取引（交易）業即近似於我國不動產經紀業管理條例（以下簡稱管理條例）所規範的不動產仲介經紀業與不動產代銷經紀業。透過不動產取引（交易）業者進行交易有下列幾點，和台灣相同或不同之地方：

(1)不動產交易流程

日本與台灣的交易流程大致上相同，若再細分各階段來看，則是有不盡相同之處，就以不動產說明書的解說時機來進行表較，會發現日本的解說時間是看完屋後，才會進行不動產說明書之解說，而我國則是直接規定帶看時應持不動產說明書解說，讓民眾看屋當下即了解業者對於屋況、周邊環境及相關使用管制規定的調查結果，是以單就不動產說明書解說之時機點來看，我國的機制讓消費者看屋當下同時比對說明書內容，實際上是較能維護自身權益的。

在就日本的重要事項說明書及國內的不動產說明書進行比較，日本對於重要事項說明的規範是以表格方式進行調查項目之規定，我國是以法條方式進行應記載即不得記載之規定，是以本局為協助業者製作不動產說明書以及讓民眾清楚掌握不動產說明書應有之內容，特於地政雲系統開發不動產說明書服務平台，以協助業者製作不動產說明書。

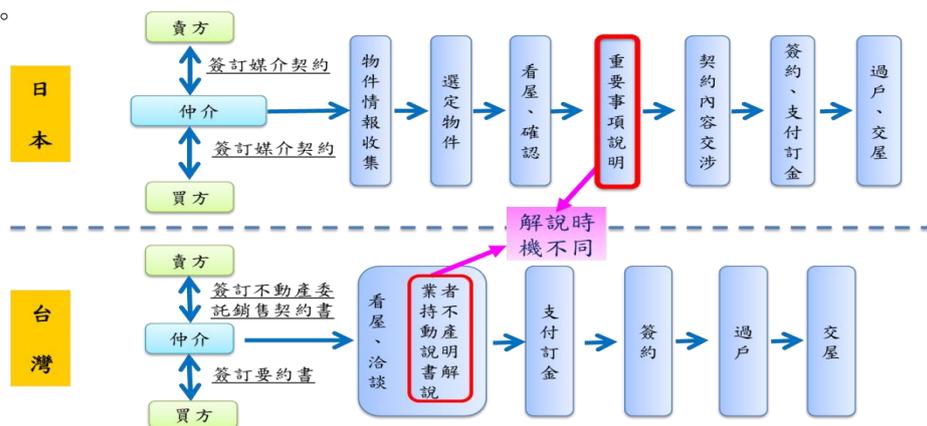


圖 2 日本與台灣不動產交易流程比較圖

(2)支付服務費

日本之不動產交易大多委託不動產取引（交易）業進行，日本若

透過不動產取引（交易）業交易過程中，一樣要支付服務費用，依據宅地建物交易法第 46 條規定，該報酬額之收取不得超過國土交通省的規定，且宅建業者應於各事務所內公眾容易看到的地方揭示國土交通省所訂之服務報酬，而國土交通省所訂之收費標準(宅地建物取引業者が宅地又は建物の売買等に関して受けることができる報酬の額)，系分別向買方及賣方採差額累退方式計收，其標準如下表 2：

表 2 買賣媒介的報酬額

階段	購屋金額(日幣)	仲介費率
1	200 萬以下	5.4%
2	200 萬~400 萬	4.32%
3	400 萬以上	3.24%

以上仲介費率是調高消費稅率後，以加計 8%消費稅而得，另為方便計算，該收費計算方式可簡化為交易總價之 3%+6 萬日幣(外加消費稅)。

而國內之仲介服務費收費標準規定類似日本但不盡相同，於不動產經紀業管理條例第 19 條規定應按照中央標準收費，且不得收取價差，第 20 條進一步規定應於營業處所明顯之處揭示服務報收取內容，而收取標準為買賣雙方合計不得超過 6%，目前市場上一般向賣方最高收到 4%，向買方最高收到 2%，與日本分別向買賣方固定各收 3%不一致，本國之服務費收取額度有較大之彈性空間；而此制度設計上的差異推測可能與宅建業法中有規範業者從買方接受而來的款項有各種保全設施，而臺灣法令未有相關規定，而是透過市場機制讓業者主動提供或消費者主張使用履約保證機制有關。

表 3 日本與臺灣仲介服務報酬比較

項目	日本	臺灣
中古屋	買賣雙方均為 3%+6 万円(外加消費稅 8%)	賣方 4%、買方 1~2%(內政部規定買賣收費合計不得超

		過 6%)
新成屋(預售屋)	買方不收服務費	買方不收服務費
是否需揭示	應於各事務所而公眾容易看到之場所揭示	營業處所明顯之處揭示服務報收取內容

(3)議價幅度大不同

日本的宅建業者依據標準媒介契約之規定，需協助消費者訂定買價或賣價，且依據東日本不動產流通機構所製作之季報來看，中古大樓的登錄價格和成約價格之差異大約為 2%~3%不等，是以不動產交易之開價幾乎等於成交價，與台灣有很大之議價空間不同；此外，因在日本銷售預售屋或新成屋不動產公正取引協議會連合會的公正競爭規約中規定販賣時必須要公告價格，又法律規定禁止二重價格表示，亦即禁止業者將假的降價前後價格拿出來做廣告(例 8000 萬→6000 萬，但實際上沒有用 8 千萬賣過)，而公告價格後是否再調整賣價的部分，或許跟市場歷史與守法觀念有關，日本相關法律與協會雖未明言規定價格公告後便不得做調漲變更，但公告出來的價格被視為提供給客戶的交易條件，二種定價或任意變更反而更不宜。在種種因素下，形成業者於銷售預售屋或新成屋時公開銷售價格後，日後成交之價格必須幾乎與公開之價格一致，是以面對不動產市場處於價格不斷上漲階段，業者通常選擇分期出售分期公開價格方式，已因應市場趨勢。

而公開價格之規定雖僅是私部門的各不動產協會所共同組成的不動產公正取引協議會連合會所訂定，但是日本不動產協會的約束力強，幾乎所有業者都有加入，故遵守協會之規定，已成為當地企業的行規。

(4)定型化契約與物件流通方式

宅建業法規定，宅建業者接受委託時應表明交易型態別，即是以自己為契約當事人、或以代理人或以媒介而成立之契約，針對以媒介而成立之契約，更進一步規定締結契約時應即作成書面。一般而言，媒介契約依據可否重複委託及禁止委託者與宅地建物交易業者所探索之對方以外人員締結買賣或交換契約分類為一般媒介契約、專任媒介

契約及專屬專任媒介契約，無論哪一類契約，契約應記載的內容包含下列：

- ①該宅地之所在地、地號，其他該宅地需要特別表示之事項，或該建物之所在地、種類、構造，其他該建物需要特別表示之事項。
- ②該宅地或建物應買賣之價額或評價額。
- ③就該宅地或建物是否容許委託者對其他宅地建物交易業者重複委託買賣或交換之媒介或代理，如容許時，是否有明示其他宅地建物交易業者之義務等事項。
- ④媒介契約之有效期間及有關解除之事項。
- ⑤第五項所規定該宅地或建物が指定流通機構登録之事項。
- ⑥關於報酬之事項。
- ⑦其他國土交通省令、內閣府令所定事項。

為維護交易秩序，促進物件流通，並進一步規定下列事項，且對屬於專任媒介契約及專屬專任媒介契約之下列業者責任，於宅建業法中明文規定有違反規定之特約者無效

- ①對於評價額或評價陳述意見時，應說明其根據。
- ②專任媒介契約及專屬專任媒介契約之委託期間不得超過3個月，若超過3個月時，以3個月為準。針對委託期間，得依委託者之申請更新之，但不得超過更新時起3個月。
- ③宅建業者締結專任媒介契約應每2個星期向委託者報告1次以上業務處理狀況。若屬締結專屬專任媒介契約應每1個星期向委託者報告1次以上業務處理狀況。
- ④屬締結專任媒介契約及專屬專任媒介契約之宅建業者為探索契約之對方時，就契約標的物之宅地或建地之所在、規模、形質、應買賣之價額，向一般財團法人不動產流通推進機構進行登録，登録後需將證明登録之書面交付給委託者。

表 4 一般媒介契約、專任媒介契約與專屬專任媒介契約比較

契約種類		一般媒介契約	專任媒介契約	專屬專任媒介契約
規定項目				
共通 1		委託期間有限期間 3 個月以內		
共通 2		提供給委託者之評價額或評價陳述意見應說明其根據		
委託者的義務	自我發現交易	認可	認可 業者能請求需要的費用的償還	不能認可
	委託其他業者	可以重複委託	不能重複委託	不能重複委託
業者責任	報告業務處理狀況	沒有義務報告	每 2 個星期報告 1 次以上	每 1 個星期報告 1 次以上
	向指定流通機構的登記義務	未強制，可登錄可不登錄	需要登錄且需交付書面登錄證明	需要登錄且需交付書面登錄證明

表 5 日本與臺灣媒介契約之比較

項目	日本	臺灣
種類	1.一般媒介契約 2.專任媒介契約 3.專屬專任媒介契約	1.不動產委託銷售契約 2.要約書
是否有標準契約條文規範	是 • 一般媒介契約約款 • 標準專任媒介契約約款 • 標準專屬專任媒介契約約款	是 • 不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項 • 要約書定型化契約應記載及不得記載事項
適用對象	買賣雙方皆可用	➤ 賣方-委託銷售契約 ➤ 買方-要約書
提供行情	只要說明其根據，未有賠償責	委託銷售契約書應記載事項規

價格	任。	定：「受託人於簽約前，應據實提供該公司（或商號）近三個月之成交行情，供委託人訂定售價之參考；如有隱匿不實，應負賠償責任。」
報告業務處理狀況	專任媒介契約及專屬專任媒介契約明定業者多久要向委託者報告業務狀況	雖未規定多久需向委託者報告，但是規定受託人應隨時依委託人之查詢，向委託人報告銷售狀況。
委託銷售期間	明定委託期間只能 3 個月	由訂約雙方合意決定
服務報酬	不得收取超過規定之報酬額	不得收取超過規定之報酬額
流通方式約定	專任媒介契約及專屬專任媒介契約內容應揭示指定流通機構登錄之事項	因流通方式非應記載規定應記載之項目，故由業者依據其自有之聯賣機制訂於契約條文中，一般有下列 2 種常見情形： <ul style="list-style-type: none"> ➤ 加盟體系：契約中載明物件會於加盟體系中進行聯賣。 ➤ 業者彼此訂有聯賣約定者：契約載明由約定聯賣業者間進行聯賣事宜。

從媒介契約之種類可看出在日本之物件流通機制，除了運用業者既有管道刊登廣告等方式促使物件流通外，只要是簽訂專任媒介契約與專屬專任媒介契約者，皆需依據規定登錄於 REINS 機構流通平台(即一般財團法人不動產流通推進機構所建立之平台)，且登錄於 REINS 平台之物件，業者皆可洽詢進行銷售事宜。而在臺灣為了促進物件流通，則是由業者間自行建立聯賣機制，進行物件流通事宜。

3. 心得

透過信義房屋對日本不動產市場及不動產交易制度之介紹，了解日本人對於滿足住宅需求的概念與國人有很大的不同，是以了解到日本政府是鼓勵人民購屋的，並尊重市場機制，而國內因民情不同，遂積極推動相關可行措施以健全不動產市場，降低投機炒作。

在日本交易習慣上，發現原來日本交易習慣為可議價空間較少，不過後來深入研究後了解，宅建業法雖然只是簡單的規定提供行情價格要有根據，業者會依據屋主要求請估價公司估價或由業者自行調查行情後給予建議，讓價格訂定有所本，以作為委託者定價之參考，買方也可瞭解決定價格之相關因素，致議價幅度不大。

日本媒介契約以是否可複數委託及是否可以自行交易進行三種類型契約之分類，並依據契約種類不同而有不同之違規金請求規定，我國雖訂有不動產委託銷售契約應記載及不得記載事項，但並未納入相關違約處罰，以致私部門自行發展出一般委託與專任委託，並約定有相關違約金規定，以致後續產生許多消費糾紛。而內政部刻正研議不動產委託銷售契約書應記載及不得記載事項修法事宜，已將委託銷售契約書之違約處罰規定納入應記載，以降低消費爭議，維護交易安全。

二、一般財團法人不動產適正取引推進機構(OERTIO)

(一) 參訪單位簡介

一般財團法人不動產適正取引推進機構(以下簡稱 OERTIO)於昭和 59 年 4 月 12 日受到建設大臣的許可，並依民法第 34 條規定設立，成立之目的係防止房地產交易糾紛，促進公平即時的解決糾紛，保護消費者，促進建築物和建築物交易業務的健全發展。於昭和 62 年(1987 年)5 月 11 日，接受國土交通大臣指定為考試事務實施機關(指定考試機關)，並由各都道府縣知事公告，自昭和 63 年(1988 年)1 月 1 日起，委任為有關考試事務實施之指定考試機關，固定於每年 10 月的第三個星期舉辦考試。該機構業務範圍包含下列：

1. 宅地建物交易主任考試：每年舉辦一次宅地建物取引士資格測驗，公布測驗結果、發給合格證書、向國土交通省提交考試結果報告。

2. 不動產交易糾紛的預防及處理：設有專線接受民眾諮詢不動產交易糾紛事宜，一年約有 10,000 通諮詢電話。此外，設有糾紛處理委員以處理特定糾紛案例，該委員會並由法律，土木·建築·不動產鑑別及普通行政的 3 領域組成的約 20 名專家構成著。受理協調糾紛案件之收費原則為免費，如果需要花費費用時以實際費用負擔。
3. 調查研究：主要研究項目包含糾紛案例的研究、不動產交易的研究及海外不動產制度的研究。糾紛案例的研究主要是糾紛案例的蒐集分析，蒐集範圍包含糾紛案例及法院判例，並由「不動產交易糾紛事例等調查研究委員會」進行研究解析，且將代表性的事例及研究成果刊載於機關雜誌「RETIO」中，並出版著「不動產交易糾紛事例集」專書等。不動產交易的研究主要分為自主研究以及委託研究 2 方面，而海外不動產制度的研究則是研究各國不動產交易制度。
4. 不動產政策研究：為舉辦各類研討會包含：不動產政策研究、不動產交易法務研究会、不動產經濟分析、海外不動產交易研究会、海外不動產取引研究会等。
5. 宅建業者及宅建取引士の統計：宅建業系統的管理與經營及進行宅建業者及宅建取引士の統計的相關業務。

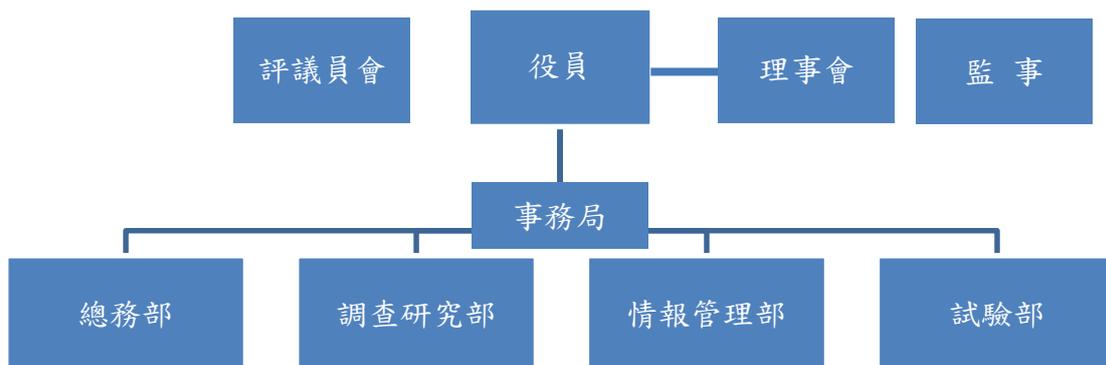


圖 3 OERTIO 組織架構圖



圖 4 參訪不動產適正取引推進機構照片

(二) 參訪紀要及心得

本次參訪行前已透過該信義房屋不動產株式會社田宇柔小姐進行參訪內容交流，參訪時由小林正典研究部部長向我們簡介不動產適正取引推進機構在協助處理消費糾紛上所扮演之角色以及如何與政府合作，並由其對我們的提問內容逐項回應，小林部長亦說明 RETIO 與政府之間的關係非業務協助，與政府部門間相關的業務是被指定的，且 RETIO 內部部分人員是由國土交通省派任的，是屬類似半官方的單位。茲就該機構考試業務、不動產糾紛之處理及不動產交易相關研究等業務進行簡單之介紹並說明這些業務與與日本政府部門分工情形如下：

1. 考試業務：

(1) 被指定為考試單位：

「都道府縣知事應依國土交通省令之規定，舉行宅地建物交易主任者資格考試(以下稱為「考試」)。」、「都道府縣知事得將有關實施考試之事務(以下稱為「考試事務」)交由國土交通大臣所指定者辦理。」、「國土交通大臣依第十六之二第一項之規定為指定時，應將受指定者之名稱、主要事務所所在地及該指定之日等公告之。」、「都道府縣知事將考試交

由依第十六條之二第一項規定之指定考試機關辦理時（以下簡稱為「委任都道府縣知事」），應將該指定考試機關之名稱、主要事務所所在地及辦理該考試事務之事務所所在地及對該指定考試機關委任辦理考試事務之日期等公告之。」分別是宅建業法第 16 條、16 條之 2 及 16 條之 4 相關規定，是以國土交通大臣依據此規定指定 RETIO 為考試單位，而該單位所辦理之考試為宅地建物取引士之考試，即是國內不動產經紀人之考試，而我國將此類考試歸類專業技術人員之國家考試，是由考試院舉辦。

(2) 考試後續相關業務：

①宅地建物取引士試驗合格證書核發及昭和 63 年以後合格證書遺失之補發。

②辦理宅地建物取引士相關統計

RETIO 受到國土交通省和縣都到府的委託進行宅建業系統的管理與營運，並按年統計宅建業者數及宅地建物取引士的變化情形。

A. 宅建業家數

由於宅建業法許可公司或個人從事宅建業，是以依據 RETIO 於今年(平成 29 年)3 月 1 日公布之平成 28 年底全日本宅建業者數總計 123,416 家，其中屬公司業者為 106,494 家，個人業者為 16,922 家；再依據有統計數據以來的歷年變化情形圖，可見日本宅建業者是逐年減少狀況，主要是因個人業者逐年下降的關係，而考察過程中小林部長也直接說明此變化情形是市場景氣息息相關。再以首都東京來看，業者數為 23,703 家，公司業者為 22,610 家，個人業者為 1,093 家，因 RETIO 未針對東京地區進行歷年變化統計，是難以就業者數量變化情形看東京不動產市場概況。

B. 宅地建物取引士

平成 28 年底全日本宅地建物取引士合格人數總計 1,004,662 人，申請證書者計 500,642 人，實際就業者計 306,253 人，東京都宅地建物取引士合格人數總計 212,450 人，申請證書者計 95,836 人，實際就業者計 64,804 人。

2. 不動產糾紛之處理：

RETIO 為了預防消費糾紛及處理糾紛，負責營運國土交通省所建立之不動產糾紛案例檢索網站；此外，亦致力於下列業務：

(1) 製作相關宣導手冊及專書

為預防不動產交易糾紛，日本和國內一樣透過製作宣導手冊，提醒消費者買賣房屋注意事項，惟國內此類手冊之製作皆是由政府部門自行製作或由政府部門規劃委外製作，而在日本則是由 RETIO 製作，並於手冊首頁著名手冊是由都道府縣負責監修，RETIO 負責編輯發行，RETIO 製作之手冊包含不動產買賣手冊及住宅租賃契約手冊(日文：住宅賃貸借(借家)契約の手冊)，而 RETIO 製作之手冊除了放置於 OERTIO 網站提供民眾點閱外，東京都市整備局網頁有關不動產交易的輔導頁面，係直接引用 RETIO 所製作之手冊內容架設該網頁內容。

除了和政府部門合作所製作之手冊外，RETIO 亦自行編撰「不動產買賣糾紛防止的手冊」、「實際業務注意事項法令上的限制和調查的要點」等專書，並進行這些專書的販售事宜；為幫助消費者了解甚麼是重要事項說明書及了解重要事項說明書在不動產交易中扮演的角色，特編輯何為「重要事項說明書」的相關宣導文宣放置於網站上供民眾瀏覽。



圖 5 不動產買賣手冊

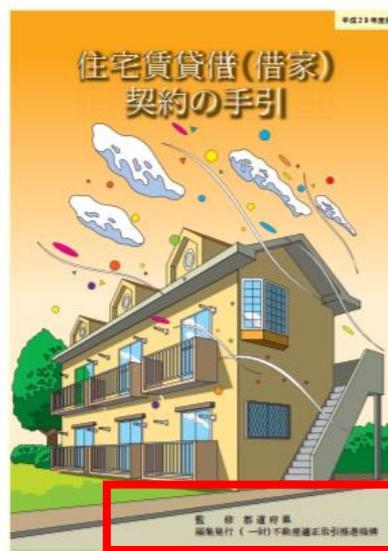


圖 6 住宅租賃契約手冊



不動産取引の手引き

- 賃貸住宅紛争防止条例
- 賃貸住宅トラブル防止ガイドライン
- 概要
- ダウンロードページ
- 賃貸住宅紛争防止条例 & 賃貸住宅トラブル防止ガイドライン (リーフレット)
- 不動産取引の手引
- 宅地建物取引業者及び宅地

最終更新日：平成28(2016)年4月1日

※出典元：(一財)不動産適正取引推進機構編集発行「不動産売買の手引」

はじめに

一般の方が、不動産の売買をすることは一生に何度もあることではありません。マイホーム購入についての知識や経験も少ないのが普通です。そこで、つい業者任せになってしまい、後になってから「こんなはずではなかった」、「悪質業者にだまされた」といったトラブル相談が多く寄せられています。ここでは、一般財団法人不動産適正取引推進機構の発行する「不動産売買の手引き」の内容から、マイホームなどの不動産を購入する方のために、最低限知っておいていただきたい知識を紹介します。購入の計画から始まり、取引が終了するまでをステップを辿って、注意すべき点を説明してあります。よく読んで、くれぐれも失敗のない不動産取引を行って下さい。

[不動産売買の手引 \(PDF 770KB\)](#) (一般財団法人不動産適正取引推進機構のホームページへ)

圖 7 東京都都市整備局網頁

(2) RETIO 判例検索查詢及最高裁判例一覽

定期蒐集整理全國各地方法院和最高法院有關不動產交易糾紛之判例，並依據糾紛類型分類，建立檢索系統，提供民眾查詢。

(3) 不動產的 Q&A

RETIO 設置有相談窗口接受民眾詢問不動產交易注意事項及遇到不動產糾紛如何解決，並將這些問題依據糾紛類型進行分類，並設計成相關 Q&A 提供民眾查詢；此外，按年按交易型態及紛爭原因進行不動產諮詢概要的統計，並公布於該機構的事業報告中。

(4) 特定紛争處理事業

RETIO 為處理由中央及地方政府不動產部門、消費生活中心及職業團體等第一次受理糾紛諮詢的窗口，第一次受理窗口如認為該案件透過特定糾紛處理程序可以解決糾紛的，則需先洽詢 RETIO 是否受理，綜合評估後判斷該案件是否宜透過特定糾紛案件之處理程序，若適合，在洽詢糾紛雙方皆願意利用特定糾紛程序後，由第一次處理機關提出特定糾紛處理申請書，向 RETIO 申請按特定糾紛調解程序處理糾紛⁶。

⁶洪欽雄(2015)。〈非營利組織參與不動產交易糾紛處理機制之研究〉，國立中興大學國家政策與公共事務研究所碩士論文，未出版，台中市。

① 特定紛争處理委員：

由律師、土木工程、建築及不動產估價等 3 領域的專家組成約 20 名專家構成著。

② 特定紛争處理費用：

原則免費，除勘查費用及特殊檢查費用，及依各方意見而要求當事人支付之費用等。

③ 特定紛争處理流程：

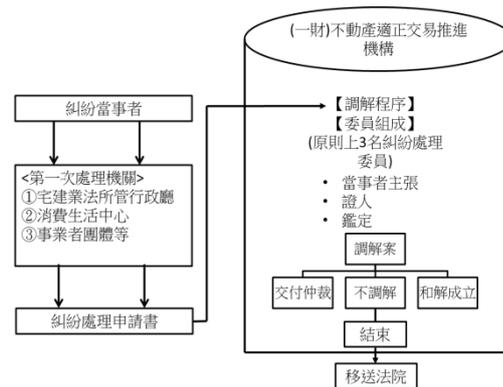


圖 8 特定糾紛處理流程

④ 特定紛争處理件數及結果：

依據 RETIO 平成 28 年事業報告，共計受理 3 件特定糾紛，歷年平均大約 5 件(依據參訪時小林部長之說明)。

3. 不動產交易相關研究

因日本社會正面臨著人口減少，超老齡化社會及全球化，為因應這樣的社會變遷所帶來房地產市場複雜化而衍生的各種政策問題，並促使房地產市場持續發展，RETIO 從 2009 年起陸續召開不動產交易法務研究會，不動產經濟分析研究會，海外不動產交易研究會，不動產再生研究會，結合各界專業人士進行不動產市場相關議題的自主研究，希望透過綜合性的角度將不動產政策體系化，以設計出一個滿足未來需求的新型社會制度，同時亦達到維護交易秩序保護消費者權益降低交易糾紛的目的。

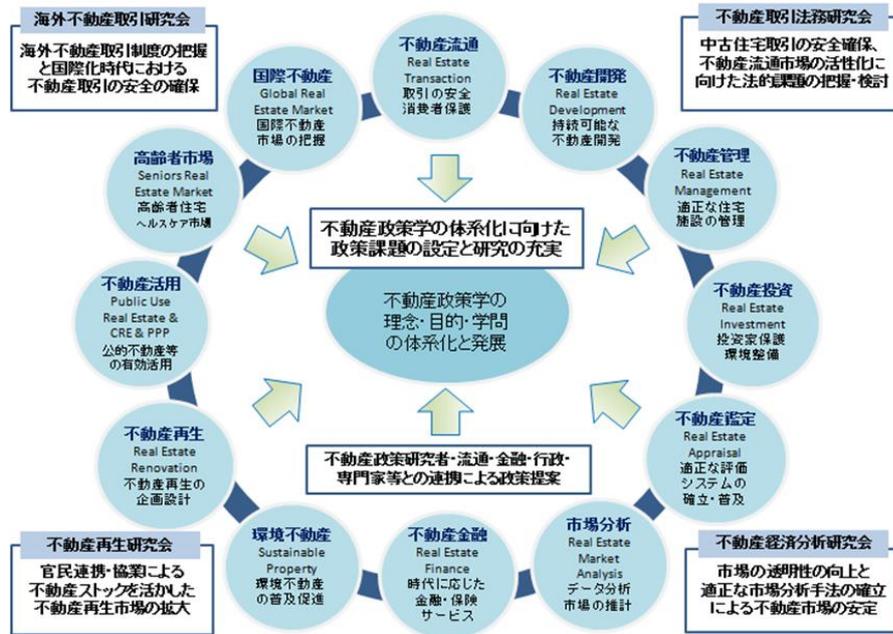


圖 9 RETIO 所研究之不動產政策體系圖

4. 心得

- (1) 在交易安全宣導方面，本局透過網頁專區、舉辦講座、社大授課、設攤、舉辦記者會、撰擬新聞稿等各種作為積極宣導交易安全常識。此外，本局亦積極透過與公會簽訂合作備忘錄，運用公私協力模式向業者進行執業常識宣導或交易安全宣導。而日本東京都政府對於交易安全宣導主要作為是架設相關網頁專區，該網頁專區內容亦以 RETIO 所製作之手冊為主，是以對此項業務內容之積極作為實不若我國。
- (2) 國土交通省運用類似半官方之私部門機構，協助消費爭議之調解，並設立電話窗口提供諮詢，近年來內政部亦積極輔導本國仲介全聯會，建立消費爭議諮詢窗口，協助民眾化解消費爭議。此外，RETIO 因應自己之設立目的，除自行建立糾紛案例查詢系統外，亦接受國土交通省之委託營運國土交通省建置之不動產糾紛案例檢索系統。在國內其實內政部亦建置有不動產糾紛案例查詢系統，只是營運及資料更新皆是由內政部自行辦理，除了內政部外，本局亦每半年協力公會製作糾紛案例，並放置於網站上供民眾查閱，惟提供方式是以表單方式放置於網頁提供民眾參考，而為提升民眾查詢之便利性，實可改以系統方

式提供查詢。

三、參訪一般財團法人日本不動產研究所（JREI）



圖 10 參訪一般財團法人日本不動產研究所照片

（一）參訪單位簡介

這次我們參訪了一般財團法人日本不動產研究所，該研究所原為日本勸業銀行內部研究部門，從事與房地產相關調查和評估業務，後因日本於第二次世界大戰後，銀行業務為因應戰後重建對房地產市場調查及價格、價值評估之需求，故於 1959 年 3 月 2 日在 16 家銀行及不動產公司支持下，由銀行內部部門獨立為日本不動產研究所，成為專業性房地產機構，直至 2011 年 5 月 2 日變更為一般財團法人，目前員工人數約 500 餘人，包含不動產鑑定士、建築師、律師、會計師、測量士、補償業務管理士、房屋重建諮詢師等，其主要業務範圍包括：

1. 調查研究：與世界各國（中國、韓國、美國等）的研究機關合作，進行各種資訊交流、舉辦專業研討會等，另定期發布「不動研住宅價格指數」、日本不動產投資家調查等。
2. 鑑定評估：進行住宅、辦公樓、商業不動產、國際不動產、租賃不動產、環境影響評估等。
3. 諮詢服務：提供日本國內外不動產市場調查與諮詢、環境不動產調查、固定資產稅土地評估系統、不動產運用顧問業務、不動產有效活用支援、

以未來預測為基礎的投資風險分析管理、不動產活化研究、開發效果分析等。

(二) 參訪紀要與心得

本次參訪行前已透過該研究所韓寧寧小姐進行參訪內容交流，參訪時主要由小林信夫部長向我們簡介日本公部門地價評估制度及不動產批量評估實務（以路線價評估法為中心），同時對我們的提問內容逐項回應，茲就日本公部門估價及不動產價格指數辦理情形分述如下：

1. 日本公部門估價

(1) 公部門估價分類

① 公示地價

日本於 1969 年 7 月制訂「地價公示法」，由國土交通省的土地鑒定委員會選擇標準地，每個標準地委託 2 位以上不動產鑒定士鑒定估價後，由土地鑒定委員會審查評估報告書，必要時進行適當的調整，判定標準地每年 1 月 1 日的正常價格，並於每年 3 月公布。

公示地價的主要用途為一般土地的交易價格的指標、不動產鑒定士鑒定估價的基準、公共設施用地徵收補償價格計算的基準、遺產稅評估、固定資產稅評估的參考、國土利用計畫法土地價格審查的基準。

② 都道府縣基準地價

由都道府縣為土地交易管制之需要，並對公示地價進行補充修正，設立基準地，針對每個基準地要求 1 人以上的不動產鑒定士進行評估，評估結果經都道府縣知事審查，進行必要之調整後，判定標準價格，以每年 7 月 1 日為價格日期，每年 9 月發布，所發布之基準地價與公示地價有相同評估標準。

③ 繼承稅、贈與稅稅基評估

國稅廳為課徵繼承稅、贈與稅計算土地價值需要，委託不動產鑒定士參考公示價格、專家意見價格及買賣案例價格等，以公示價格為基準，佐以路線價法等評估宗地地價，約以地價公示價格標準的 80% 為標準，以每年 1 月 1 日為價格日期，每年 7 月發布。

④固定資產稅評估地價

市町村為課徵固定資產稅、都市計畫稅、不動產取得稅需要，委託不動產鑑定士從買賣實例價格中得出的正常買賣價格為基礎，推算標準地之合理時價，並以此為基礎計算出每宗土地的課稅基礎，以地價公示價格的70%為標準，每3年重估一次，以基準年度前一年的1月1日為價格日期，其價格可根據地價變動趨勢而每年修改。

表 6 日本各類公部門估價比較表

區分	地價公示 (國土交通省)	都道府縣地價調查 (都道府縣)	繼承稅評估 (國稅庁)	固定資產稅評估 (市町村)
評估機構	國土交通省土地鑑定委員會	都道府縣知事	國稅局長	市町村長
目的	合理時價的形成	土地交易管制	繼承稅·贈與稅課稅	固定資產稅課稅
土地類別 (土地種類)	建設用地、建設用地預留 (山林等)	建設用地、建設用地預留 (山林等)	建設用地、水田、旱田、山林、其他	建設用地、水田、旱田、山林、其他
價格種類	正常價格 (地價公示法第2條第1項)	標準價格 (國土利用計画法施行令第9條第1項)	時價 (繼承稅法第22條)	合理之時價 (地方稅法第341條第5號)
價格 (調查)時點	每年1月1日	每年7月1日	每年1月1日	基準年度前一年的1月1日 (每三年重估一次) ※根據地價變動趨勢，可以修改價格 (每年)。
建設用地 評估方法	針對每個標準地，要求2人以上的不動產評估師或不動產評估師補進行評估。評估結果經國土交通省設置之土地鑑定委員會審查、進行必要之調整後，判定正常價格並進行公示。	針對每個標準地要求1人以上的不動產評估師進行評估，評估結果經都道府縣知事審查，進行必要之調整後，判定標準價格。	根據公示價格、專家意見價格、買賣實例價格等，以公示價格為基準進行評定，以此評定價格為基礎確定路線價等。 以地價公示價格標準的80%為標準 (內部通知) ※2002年70%→現變更為80%	從買賣實例價格中得出的正常買賣價格為基礎，推算標準地之之合理時價，並以此為基礎計算出每宗土地的課稅基礎。 以地價公示價格的70%為標準 地方稅法第388條第1項委任立法 (大臣告示之評估基準) ※2004年重估年度開始導入
標準地 數量	2015年 23,380 点	2015年 21,731 点	2015年 (建設用地)約33万 点	2015年度重估時 (建設用地)約43万 点

摘自財團法人日本不動產研究所簡報內容

資料來源：財團法人日本不動產研究所提供

(2) 公部門委託不動產鑑定士估價之運作介紹

近年來內政部鼓勵地方政府將公部門之基準地地價查估委託不動產估價師辦理之，並將委託不動產估價師查估部分列入地政業務督導考評項目中，今年度更將提高「委託不動產估價師辦理點數之努力」納入考評指標，另行政院106年3月核定之「地價查估技術精進與實價登錄資料應用發展計畫」亦由中央設立地價控制點委託不動產估價師查估，故公部門將部分估價業務委託不動產估價師查估，已為未來發展趨勢，所以，本次參訪我們也瞭解了日本公部門委託不動產

鑒定士估價之運作（以地價公示為例）。

①辦理流程



②評估員資格要求

- A. 日常從事房地產評估業務
- B. 未滿 70 歲
- C. 最近 3 年沒有出現違規評估

對地價公示的圓滿進行以及地價公示制度信賴性不構成威脅或障礙

③地價差異之處理

不動產鑒定士提供評估結果時，為了方便評估員之間的相互聯絡，促進地價公示制度的圓滿進行，根據標準地的數量以及土地用途的不同，以省市自治區為單位設置一個或兩個以上分科會，分科會幹事也會提交幹事意見價格，多數情況下最終以該意見價格為基礎決定公示價格。

不動產鑒定士間可透過分科會共用房地交易資訊，儘量避免價格出現過大差距，如仍出現價格差距，則由土地鑒定委員會決定最終價格。

④委託不動產鑒定士酬金

日本公示地價委託不動產鑒定士估價之作業內容類同國內的基準地地價查估作業，以日本公示地價查估言，每位約負責評估 15-30 點，每點報酬約 65,000 日圓(約新台幣 18,000 餘元)，而國內委託不動產估價師查估基準地地價，每點報酬約 7,000—10,000 元之間，本市近 3 年來約為 7,000-8,000 元，約為日本之一半不到，相較日本

顯然偏低。

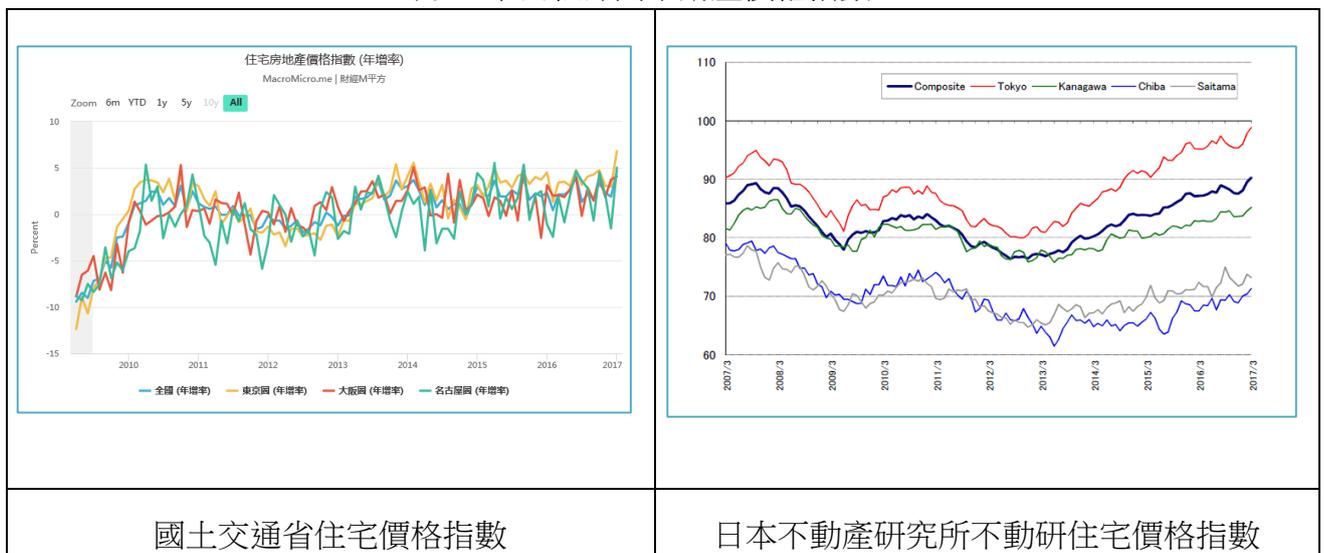
2. 不動產價格指數辦理情形

本次參訪我們也希望瞭解日本發布不動產價格指數情形，其採用之不動產價格資訊，主要係由不動產仲介業將仲介成交案件登錄於指定流通機構(Real Estate Information Net System, REINS)，主要依據的法令為「宅地建物取引業法」，自平成 7 年(1995 年)起實施。依該法規定，當不動產仲介業者與消費者簽訂屬於「專任媒介契約」，需要將資訊登錄到 REINS，民眾或其他仲介業者可以透過流通機構建置網站 REINS 查詢到成交價及蒐集必要資訊。而日本公私部門辦理不動產價格指數即是由 REINS 之登錄資訊進行研究、分析及發布，日本不動價格指數辦理情形說明如下：

- (1)公部門：目前日本公部門僅國土交通省每季發布不動產價格指數，以 2010 年價值之算術平均數為基期(指數=100)，主要分為三大部分：
- ①住宅不動產價格指數：住宅價格指數除發布住宅總指數外，另依不動產類別區分為素地指數、獨立式住宅指數及區分所有建物指數，並按全國九大地方、三大都市圈、三個都道府縣等地域，分別發布每月住宅總指數、素地指數、獨立式住宅指數及區分所有建物指數。
 - ②商業用不動產價格指數：商業用不動產價格指數係按用途別（店舖、倉庫、工場等）及不動產型態（房地綜合、土地綜合）分全國、都市圈、都道府縣別分別發布每月商業用不動產指數。
 - ③不動產交易件數、面積：每半年按用途別分為獨立式住宅、區分所有建物、店舖、倉庫等 7 類辦竣所有權移轉登記之不動產交易案件，發布交易數量及面積之統計資訊。
- (2)私部門：日本私部門發布不動產價格指數者，目前僅我們的參訪單位—日本不動產研究所發布之「不動研住宅價格指數」，該指數的前身是「東證住宅價格指數」，從 2011 年 4 月開始到 2014 年 12 月為止由株式會社東京證券交易所公布，從 2015 年 1 月開始由一般財團法人日本不動產研究所來公布，其指數是以 2000 年 1 月為基期(指數=100)，每月發布，主要內容為：

- ①不動研住宅價格指數：自 2016 年 10 月起每月按地域分為首都圈綜合、東京都、神奈川、千葉縣、埼玉縣分別發布二手公寓住宅的價格指數。
- ②全國木造建築價格指數。
- ③日本不動產投資家調查：以電子郵件或紙本寄送方式，向開發商、壽險公司、商業銀行、投資銀行等發送問卷，調查其國內和海外投資情形。
- ⑤ 林地及樹木價格調查

表 7 本公私部門不動產價格指數



以上資料係源自國土交通省及日本不動產研究所網站資料

(3)我們彙整臺灣和日本公私部門發布不動產價格指數情形如下

表 8 臺灣和日本公私部門發布不動產價格指數比較表

發布單位	臺灣				日本	
	公部門		私部門		公部門	私部門
名稱	住宅價格指數	不動產價格指數	信義房價指數	國泰房價指數	不動產價格指數	不動研住宅價格指數
發布單位	營建署	本局	信義房屋	國泰建設	國土交通省	日本不動產研究所
發布頻率	每季	每月	每季	每季	每季發布3個月	2016年10月起每月
指數基期	102年全年	101年8月	2001年第1季	2016年全年	2010年價值之算術平均數	2000年1月
發布內容	住宅價格指數	住宅價格指數 商辦租金指數	主要都會區及臺灣住宅價格指數	(住宅預售屋)房價指數、辦公室租金指數	住宅價格指數 商業用不動產價格指數	首都圈(中古公寓)住宅價格指數
分項	全國及六直轄市	建物型態及4個次分區	全國及主要都會區	全國及六都(桃竹)	不動產類別、用途別及分區	分區

3. 心得

- (1) 日本公部門地價由中央布設地價控制點，都道府縣進行補充，最後為因應不同課稅目的，各級政府機關再委託不動產鑒定士以公示地價為基礎，佐以買賣實例價格採路線價評價法等進行價額評定，地價基礎均為公示地價，價格具一致性;而臺灣公部門地價往往基於不同目的採不同之估價方法查估而得，故會有同一筆土地上有多種地價且價格有差異情形。
- (2) 日本各級政府機關估價均委託不動產鑒定士鑒定估價，公示地價查估係將標準地視為空地，基於該不動產的效用在最高度發揮條件下的評估，貼近市場價值，故可作為一般土地交易價格的參考，其價格為社會大眾所接受;現行臺灣公部門估價除少數委託不動產估價師外，多由地政機關地價同仁辦理，囿於法令限制所查估出來的地價往往與一般市價有所差距，其中尤以公告土地現值屢受外界質疑與市價差異較大。
- (3) 目前日本官方發布不動價格指數，僅國土交通省每季發布每月的全國

住宅及商業用不動產價格指數;反觀國內在中央有營建署每季發布全國及六直轄市，在地方則有本市每月發布住宅價格指數與每半年發布之商辦租金指數，相較之下國內發布種類較多、訊息更廣泛，時效上也較為即時。

四、參訪全日本不動產協會及東京都本部(不動產保證協會及東京都本部)

(一) 參訪單位簡介

公益社團法人全日本不動產協會好比國內的中華民國不動產仲介商業同業公會全國聯合會，是日本房地產經紀業的協會，同時該會為辦理宅建業法所指定之保證業務，另設有不動產保證協會，相關組織成員與全日本不動產協會相同，而該協會的東京都本部等同於台北市不動產仲介商業同業公會，且該會的東京都本部並與本市仲介公會是姐妹會。而該會是隨著宅建業法於 1952 年 6 月頒布，即於同年的 10 月 1 日成立，故依據宅建業法第 64 條之 3 規定主要業務內容包含下列：

1. 有關調查研究國內外不動產相關資訊、政策建議，資訊的提供及相關刊物的出版。
2. 對於從業人員或想進入不動產經紀業者提供講習、進修或給予相關指導。
3. 有關指導及啟發國民的不動產交易知識，並促使國人對不動產交易常識認知的普及。
4. 舉辦不動產等相關會議及講習。
5. 提供災害的受災者及其他的社會的弱者的支援、舉辦有助社區健全發展相關活動、或支援其他的社會貢獻活動。
6. 其他與成立目的所需的相關業務。

因該協會亦於昭和 47 年 12 月成立不動產保證協會，依據宅建業法賦予保證協會之法定業務尚包含下列：

1. 協助解決社員執行業務所引發之消費申訴。
2. 舉辦講習，提供交易取引士及欲從事該項業務者之進修。

3. 社員與有關宅地建物交易業之交易者（包含社員及其成為社員之前有關宅地建物交易業之交易者）之交易而產生有關債權之清償業務。
4. 社員之宅地建物交易業者簽定契約，而形成對該宅地建物交易業者收取之支付金錢或預付款而負有之償債債務或其他有關宅地建物交易業之債務時，得為該償債債務及其他宅地建物交易業相關債務之連帶保證業務(以下簡稱為「一般保證業務」)及定金等之保管事業。
5. 經國土交通大臣之承認，執行促使宅地建物交易業健全發達所必要之業務。



圖 11 參訪全日本不動產協會照片



圖 12 參訪全日本不動產協會東京都本部座談交流照片

(二) 參訪紀要與心得

此參訪單位係透過台北市仲介公會協助接洽，並以舉辦座談會形式進行台日兩地不動產業的交流，同時對我們的提問內容逐項回應，以下茲就該協會之涉及業者管理業務、消費爭議業務及研議不動產市場相關政策介紹如下：

1. 從開業的協助了解如何運用私部門力量管理業者：

(1) 運用降低宅建業者開業的負擔吸引業者加入公會

因宅建業法規定要從事宅建業者需經過國土交通省或都道府縣的許可，許可後須於 3 個月內提存營業保證金，並向國土交通省或都道府縣辦理備查，若未於 3 個月內備查，經過國土交通省或都道府縣催告到達之日起一個月內仍未報備，國土交通省或都道府縣可廢除其許可。而營業保證金原則上為各主要事務所 1000 萬元，各分支事務所為 500 萬元，若加入宅地建物取引業保證協會者，則無需提存營業保證金，但另須繳納償還業務保證金分擔金，該費用為主事務所 60 萬日元、分支事務所（每一事務所）30 萬日元，大幅降低開業支出。是以，宅建業法雖未強制業者需要加入公協會，但是透過加入協會可降低開業費用支出方式，變相要求業者加入公會，以提升對業者之管理效率。

對於加入公會之會員，公會亦有積極之管理作為，此可從全日本不動產協會的平成 28 年度事業報告，有關維護不動產交易公平之業務報告中亦發現該協助除了協助會員解決執業上的相關問題外，還包含對於會員定期或不定期的調查，對於調查結果如果有違反法令或涉違反法力之虞者，會給予相關法令的指導，且於 2016 年 4 月 1 日至 2017 年 3 月 31 日止共計指導 168 件(平成 28 年度 事業報告/ (公 1) 適正かつ公正な不動産取引及び不動産流通の円滑化を推進する事業/1.適正かつ公正な不動産取引の推進/①法令等違反業者に対する指導 本会に所属する会員について、一般消費者からの通報や定期又は不定期の事務所調査等により、法令等に違反し、又は違反するおそれのある事実が確認された場合において、当該会員に対し、法令等の遵守に關す

る指導を実施した。本年度の指導件数は、合計 168 件であった。)

(2)協會提供執業所需之各類標準書表

提供經營業務所需要之從業者證明書、宅地建物取引業者標誌、服務報酬額標誌、媒介契約、買賣租賃各種契約以及重要事項說明書等，讓業者方便於營業場所揭示服務報酬，同時讓業者執業所使用之相關契約書表符合規定，以進一步維護消費者權益。

2.處理消費爭議案件

從前述業務範疇可見保證協會的法定主要業務之一為處理消費者申訴案件，是以設有交易相談委員會協助解決消費爭議案件，平成 28 年(統計期間 2016 年 4 月 1 日至 2017 年 3 月 31 日止)共計受理有關買賣交易案件申訴共 99 件、有關媒介或代理業務的申訴共 104 件，合計 203 件，達成和解者共 77 件，調停中共 126 件，解決率達 37.9%；受理消費者或業者的電話諮詢部分，各地方分會共計受理 5,115 件，總部受理 2,739 件。

3.研議不動產市場相關政策

日本不動產市場長期不景氣，但是隨著東京將於 2020 舉辦奧運，以致吸引各國的資金投入日本不動產市場，全日本不動產協會東京都本部亦主動研議東京奧運與不動產產業間的關係並提出研究報告，以探討面對高空屋率的不動產市場，仲介業者的角色可從居間仲介買賣、長期租賃擴展到短期租賃。

4.心得

日本因為幅員較我國大，業者數量也遠多於我國，為有效管理業者法令雖未明文規定須加入公會，但是於法令中設計誘因吸引業者加入公會，幾乎等同於我國直接於法令中要求業者需要加入公會以運用公會力量管理業者作法一致，以提升管理業者效率。從下圖整理出我國與日本業者管理之機制的差異，粉紅字部分即是差異點。



圖 13 業者管理架構圖

復依據協會之事業報告，日本的私部門公會為積極輔導會員，而有相關調查等管理作為，而國內因民情關係，公會對於會員之管理權力不若日本；而除了私部門的管理作為之外，其實公部門和國內一樣都會對業者進行相關業務檢查，只是針對檢查結果日本政府只公開指示、業務停止、免許取消這幾類違規業者資訊，對於裁罰業者並未公開，而國內則是透過內政部函釋後，公開全部的違規業者資訊，故實際上本國公開之業者資訊其實是多於日本政府的。

在受理消費爭議申訴案件處理上，仲介全聯會亦設置有電話專線受理民眾消費爭議申訴事宜，惟因國人較相信政府處理消費爭議之效能，仍是多透過消費者服務中心進行申訴事宜，是以依本國之國情尚難以仿照日本大量借重私部門力量，化解消費爭議。

五、東急 Livable 株式會社

(一) 參訪單位簡介

東急 Livable 株式會社是東急集團成員之一，於 1972 年成立，主要業務為處理日本國內各類物業的綜合地產經銷企業營運，包括新建住宅、舊住宅及工商物業等。而東急 Livable 株式會社亦於 2014 年來台灣成立「東急房地產股份有限公司」，而本次是參訪該會社 Solution 事業本部的海外營業部。



圖 14 參訪東急 Livable 株式會社座談交流照片

(二) 參訪紀要與心得

本次此參訪單位係透過台北市仲介公會協助接洽，並以舉辦座談會形式進行台日兩地不動產業的交流，該公司並以不動產流通機構定期之統計資料和國土交統省發布之地價 LOOK 整理出東京地區不動產發展趨勢概況，提供我們作為參考，同時對我們的提問內容逐項回應，以下茲就該日本泡沫經濟後不動產市場的發展概況及海外人士購買日本不動產的相關限制說明如下：

1. 日本不動產市場發展趨勢

日本不動產市場不景氣 20 年，隨著東京將於西元 2020 年舉辦奧運以及安倍晉三推出相關經濟政策，促使日本不動產市場開始逐漸活絡，也讓近年不動產價格逐步上升，但是透過這次的交流，詢問東急海外事業的岡部芳典部長目前的房價水準與日本經濟泡沫當時相比為何時，岡部部長提到，雖然日本房地產在上漲，但是現在房價仍未達到經濟泡沫當時之房價水準。

2. 海外人士購買日本不動產的相關限制

透過這次的交流發現原來日本人購買不動產可以取得全額貸款，但是此貸款條件只有日本人才能取得這樣的貸款優惠，而這樣的措施剛好與這

次幾個參訪單位所表示的日本非常鼓勵投資或購買不動產的情形不謀而合。只是進一步確認外國人購買日本當地的不動產是否一樣可以貸款時，岡部部長則是回應外國人無法取得日本本地銀行之貸款，若要取得貸款則是要向本國銀行在當地的分行洽詢，若是向我國的銀行貸款購買日本當地之不動產，相關核貸條件則是和國內相當。

肆、建議

一、建立本局消費爭議案例查詢系統

考量內政部已建置有各地方政府平時處理消費爭議和解案例之消費糾紛案例查詢系統，而本局自 99 年起即協力公會製作糾紛案例，以表單方式放置於網頁提供民眾參考，而為提升民眾查詢之便利性，可參考日本之消費糾紛案例檢索系統模式，建立查詢系統提供民眾查詢。

二、配合中央「地價查估技術精進與實價登錄資料應用發展計畫」之政策執行

現行國內公部門地價因應不同需求依不同之法令依據採不同之估價方法進行查估，有如多頭馬車往往讓民眾混淆，如採行日本地價制度，以公示地價為基礎，再依不同的政策目的，查估其地價，有避免重覆查估浪費行政資源之效，故中央於 106 年 3 月核定之「地價查估技術精進與實價登錄資料應用發展計畫」參考日韓公示地價制度，由中央計畫建立地價控制點，並研議開發電腦大量估價模型系統，推估其他基準點地價，建立全國地價等位機制，其目的在改進目前區段地價無法考量各宗土地差異之缺點，進一步提升地價查估之精準度，且依各宗土地個別因素不同，合理查估地價，依計畫期程，中央預計於 107 年起展開中央布設地價控制點及研究建立全國地價等位，屆時本市將配合中央政策之執行。

三、建議未來公部門有估價需求時，應盡量提高委託估價師比例，朝向專業估價的方向進行

現行本市公部門估價多為地政機關人員評估結果，如遇價格爭議情形，如土地徵收補償市價，民眾復議之申訴管道(地價及標準地價評議委員會)仍是地政機關主政成立的，故常有球員兼裁判之疑。

日本委託不動產估價師查估公示地價，據以作為公部門課稅或徵收補償之依據，此制度已發展成熟，可供我國地價制度改進之方向，惟目前國內尚無法將公部門估價完全委託不動產估價師辦理，除因全國僅約 380 位開業不動產估價師，尚無法負荷如此龐大之查估工作外，另目前法令規範之區段估價作業亦非估價師所擅精，惟仍可將公部門估價中屬宗地估價者委託不動產

估價師辦理，例如：本局辦理之基準地地價查估、地籍清理代為標售土地底價訂定與需地機關委託辦理之土地徵收補償市價查估，或需地機關價購私有土地之協議價購價格查估等，均可借重不動產估價師辦理宗地估價之經驗與專業，提升公部門估價之客觀性與專業性，以保障民眾權益。

四、本市不動產價格指數相較日本內容較多、發布頻率更高，惟建議可再精進

本市自 102 年 7 月 23 日起發布住宅價格指數，已發布全市、全市大樓、全市公寓、與四組次分區共 7 類型價格指數，本(106)年更創全國公部門之先發布商辦租金指數。發布以來，頗受各界肯定，已廣泛為不動產從業人員如不動產估價師、銀行鑑價人員等普遍使用，作為價格期日調整之參考依據；在本市研考會對施政滿意度的調查中，超過七成受訪者認為有助於促進房市透明化。綜上，本局發布之不動產價格指數相較日本公部門不動產價指數，種類更多、發布頻率更高，惟建議仍可再持續精進，例如：建構房市動態評估指標(房市指標溫度計)，以貼近民眾的溫感變化，並提供主管機關進行房市管理、產業界投資決策、民眾買屋賣屋時的參考。