

民眾購屋應有之認識及如何防止發生糾紛研究報告

目 錄

壹、前言-----	P3
一、緣起-----	P3
二、研究方法及目的-----	P3
貳、民眾購屋應有認識之探討-----	P4
一、慎選不動產服務業-----	P4
二、現場履勘-----	P5
三、瞭解出售原因-----	P5
四、考慮買賣價錢是否公平合理，勿貪小便宜-----	P5
五、考慮財務狀況，勿倉促下決定-----	P5
六、產權是否清楚-----	P6
七、面積之正確性-----	P6
八、詳閱買賣定型化契約及契約審閱期-----	P6
九、瞭解稅費的負擔-----	P7
十、與土地、建物所有權人簽約-----	P7
十一、指定地政士簽訂買賣契約及辦理所有權移轉-----	P8
十二、要求經紀業指派經紀人簽章-----	P8
十三、要求提供不動產說明書解說-----	P8

十四、服務報酬的支付-----	P8
參、加強不動產交易安全相關宣導措施-----	P9
一、有效運用媒體、網站之宣導-----	P9
二、訂定定型化契約書及舉辦說明會-----	P10
三、開設相關課程-----	P10
四、印製相關宣導品及拍攝宣導短片-----	P11
五、配合活動設置宣導攤位-----	P11
六、推廣網路申辦-----	P12
肆、防止民眾購屋發生糾紛之具體方法-----	P12
一、落實不動產說明書製作及解說之明文規定制度—	P12
二、斡旋金契約納入法制化規範-----	P13
伍、結語-----	P16

民眾購屋應有之認識及如何防止發生糾紛

壹、前言

一、緣起

「住」是每個人生活的基本需求，在國人傳統的觀念下，購置一個安身活命之所，便成為民眾一生中的大事。尤其台灣地狹人稠，土地資源稀少，造成房價居高不下，購置房屋常成為一般家庭沉重的負擔。根據統計一個人的一生約只有 1 至 2 次購置房屋的機會，如果購屋者因法令常識的不足，交易資訊的不夠透明又加上不動產服務業者的蓄意欺瞞等因素，而購置了不適合自己的房屋因而發生房屋買賣糾紛，甚至於走上司法訴訟途徑，豈不讓人捶胸頓足，痛不欲生。

二、研究方法及目的

為使民眾建立購屋之基本認識，並瞭解防範之道，為研究報告之目的。本文先就民眾購屋應有認識做深入探討，再論及政府部門應負起的宣導責任及可行方法，最後提出防止民眾購屋發生糾紛之具體方法。

近年來不動產交易市場日趨活絡，相對地不動產買賣糾紛案件量亦居高不下，根據內政部（地政司）彙整地方政府受理購屋糾紛申訴或調解案件顯示：90 年至 97 年期間不動產消費糾紛案件量總計 7,214 件，又若以 97 年統計，不動產消費糾紛案件量就有 1993 件，經歸類

糾紛產生原因約有 39 種態樣，其中以房屋漏水問題計 299 件排名第 1 名，其他依序為隱瞞重要資訊，施工瑕疵，契約審閱權，廣告不實，訂金返還，產權不清楚等種種原因。有鑑於購屋糾紛案件頻傳，類型繁多，嚴重程度不一，甚至於常居政府部門受理申訴案件量之首位，影響買賣當事人權益至鉅，在消費者保護意識高漲的今天，如何為民眾購屋時打造一個不動產交易安全環境並能使不動產買賣糾紛事件盡量消弭，讓購屋者買的安心，住的開心，將是當前政府部門與民間業界亟須共同努力與重視的課題。

貳、民眾購屋應有認識之探討

不動產交易因涉及多種法律，所牽涉事務非常繁瑣與複雜，因一般民眾平常若未有購屋意念，較不會去搜詢類似資訊，一旦想購屋因交易金額龐大，影響個人財產權益相當大。茲為保障不動產交易安全，確保民眾權益，現僅就買賣土地、房屋時應有之認識探討如下：

一、慎選不動產服務業

不動產交易過程牽涉之法令甚多，如果自己沒時間深入了解或處理，可以委託專業人員提供服務，買賣土地、房屋請委託合法不動產（仲介）經紀業代理或居間仲介，成交後請委託合法地政士辦理產權移轉登記。

二、現場履勘

不動產買賣時無論是土地或房屋，甚至預售屋，都應赴實地勘查，對標的物範圍及各種情況要詳細詢問清楚。必要時更應向鄰居或大樓管理員查詢，以便發現真實情況。

三、瞭解出售原因

一般不動產出售原因，應詢問清楚，以避免買到令自己不舒服之房屋。除可向地（屋）主詢問外，亦可從左鄰右舍或大樓管理員打聽，以瞭解真相。才不會買到兇宅或發生事故的房屋而發生消費糾紛。

四、考慮買賣價錢是否公平合理，勿貪小便宜

買賣土地或房屋因為大都是零星交易，其出售價格較不容易得知真正行情，因此應先參考附近之成交買賣實例，或是委託合法的估價師予以估價，以衡量價格是否公平合理。目前不動產透過仲介銷售的方式，非常盛行，少數不肖業者在仲介房屋出售時，常提高售價，哄抬市場行情，甚或欺騙購屋者，賺取差價。因此謹慎選擇信用可靠、合法之不動產仲介公司委託購買土地、房屋是頗為重要的。而且不動產交易是一輩子的事，勿因貪圖小利而後悔一輩子。寧可以一般正常交易價格買一間理想的房子，不要貪小便宜，以避免吃虧上當而後悔。

五、考慮財務狀況，勿倉促下決定

當有購買房屋的意願時，必須考慮不動產的總價金、自備款及該不動產可以貸款多少金額，並考量日後貸款本金與利息的支付能力，切勿受仲介或銷售人員的鼓動吹促下倉促下訂金，一定要深思熟慮，否則一經簽約下訂金事後要解除買賣契約或要求退還訂金就困難了，縱使因而失去交易機會，亦不見得有損失，更不要在壓力之下作決定。

六、產權是否清楚

在交付訂金前，應先到地政機關申請土地、建物（房屋）登記簿謄本，查閱土地所有權人、面積（坪數）、有無設定抵押、地上權

或被查封等情事，並到工務機關查閱都市計畫圖，查看是否坐落在公園、道路或其他公共設施用地內。俾免購置之土地或房屋因係公共設施用地將來必須拆遷，而遭惹麻煩。

七、面積之正確性

一般不動產產權登記時，除主建築物面積外，尚有附屬建物及共用部分如：陽台、平台、公共設施或屋頂突出物等，賣方或仲介業銷售時，常虛灌坪數，使每坪單價顯得很便宜，買方在給付訂金之前，應詳看土地建物所有權狀，計算其確實面積，以免簽約後發生糾紛。

八、詳閱買賣定型化契約及契約審閱期

凡以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之一部或全部而訂定之契約，均稱為定型化契約。為防範定型化契約的濫用，保障消費者實質的契約自由，內政部公告各項不動產交易契約書範本，提供民眾參考使用；暨公告定型化契約應記載及不得記載事項，賣方若是企業經營者（建商）有違背了內政部公告的定型化契約應記載及不得記載事項，買方可以主張該條款無效。又依行政院消費者保護法規定，相關契約書內容，應由當事人審閱期至少 5 天。

九、瞭解稅費的負擔

不動產買賣契約書中應載明各種稅費由誰負擔，買賣土地、房屋所應負擔的稅費包括土地增值稅、契稅、公證費、地價稅、房屋稅、印花稅、水電、瓦斯費、產權登記費及代書費等，除依法令規定（如契稅應由購屋者繳納，建物第1次登記費，土地增值稅由出售人繳納）外，其餘稅費由誰負擔，應在契約書中明訂，以免日後發生糾紛。

十、與土地、建物所有權人簽約

於簽訂買賣契約時要事先瞭解賣方的身分，並由賣方親自簽章或加捺指印，最好要與土地或房屋所有權人簽訂，如由代理人代簽，要注意是否有授權書，不能僅憑授權書簽約，若是憑授權書簽約，應該要查問賣方的本意，較不會有差錯，而且最好在地政士事務所簽約比較不會有問題，在簽約時要注意核對所有權狀上之姓名、住所等，並查對賣方地價稅單或是房屋稅單，確定所有權人就是賣方，才不會受騙。又對於不動產的坪數、價格及屋內現狀設備等都要書寫清楚。

十一、指定地政士簽訂買賣契約及辦理所有權移轉

買賣契約書由買方或賣方共同或協商指定地政士辦理所有權移轉登記及相關手續；如未約明者，由買方或賣方或仲介公司指定之。而且簽定買賣契約後1個月內，要到管轄地政事務所辦理所有權

移轉登記，產權登記後才有絕對效力，也才能獲得保障。

十二、要求經紀業指派經紀人簽章

買賣不動產若是透過不動產仲介經紀業辦理者，應由該仲介業者指派經紀人於契約書等相關文件簽章，以示負責。

十三、要求提供不動產說明書解說

經紀人員在執行業務過程中，應以不動產說明書向買方解說。在解說前，該說明書應經賣方簽章。又在訂定買賣契約時，經紀人員應交付該說明書予買方並由買方簽章。且該說明書視為買賣契約書的一部分。

十四、服務報酬的支付

買賣若是透過仲介公司（商號）而成交者，買賣雙方應支付一定金額的服務報酬給仲介公司（商號），依照中央主管機關的規定，其服務報酬不得超過該不動產買賣實際成交價金的6%（向買賣雙方收取的總額），該服務報酬為收費之最高上限，並非主管機關規定的固定收費比率，買賣雙方可以向仲介公司（商號）磋商定之。

參、加強不動產交易安全相關宣導措施

社會經濟環境快速變遷，消費者意識日漸抬頭，我國加入世界貿易組織（WTO）之後所面臨國際不動產服務業之競爭，不動產買賣交易朝向資訊化發展，結合同業策略聯盟，服務型態則日趨多樣化，商業活動行為態樣益顯複雜化；現行之法制，已不足以因應實務之需求。除了修正法令亦應更加努力，加強對民眾宣導不動產交易安全應有之基本常識，使民眾於買賣房屋、土地時權益有保障。有關加強不動產交易安全措施之宣導情形如下：

一、有效運用媒體、網站之宣導

- (一) 於本府網站播放、宣導不動產仲介經紀業、不動產估價師、地政士合法業者之辨識標誌，並由各全國聯合會製作合法業者辨識標章核發給合法業者於營業處所張貼。讓民眾於購屋時慎選不動產服務業提供服務，選擇合法優良的仲介公司、經紀人員、估價師或地政士可使民眾買、賣土地、房屋權益較有保障且減少發生糾紛。
- (二) 現今資訊發達，為使不動產交易糾紛原因及案例揭示透明化，讓民眾了解房地產消費糾紛如何發生及發生原因，以避免相同糾紛及原因重複發生，內政部並按季製作「房地產消費糾紛原因統計表」，「房地產消費糾紛來源統計表

」及每半年製作「房地產消費糾紛案例」均於內政部地政司全球資訊網揭露。對此定可加強民眾對購屋應有之認識，並可有效防止避免類似相同之糾紛產生，對嚇阻重複發生有很大助益。

二、訂定定型化契約書及舉辦說明會

統一由內政部訂定不動產交易相關定型化契約書範本，提供消費者使用，並於辦理不動產交易安全說明會時，宣導民眾正確買屋、賣屋基本常識，以減少不動產交易糾紛，保障民眾權益。

三、開設相關課程

於社區大學公民教育週課程安排不動產交易基礎知識課程或開設不動產交易安全課程。內容以消費者買賣土地、房屋之基本知識為講授主軸，讓民眾多了解買賣土地、房屋常識，於買屋、賣屋或租賃房屋時減少發生交易糾紛，民眾權益較有保障。

四、印製相關宣導品及拍攝宣導短片

- (一) 免費提供各項不動產交易契約書範本暨應記載及不得記載事項範本，「買賣土地、房屋須知」，「民眾看屋注意事項參考表」等摺頁供民眾索取，讓民眾瞭解購屋基本常識，以加強宣導民眾對不動產交易安全的知識，於購屋時才不會受騙。

- (二) 內政部及不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會印製不動產交易安全海報及不動產交易安全電視動畫宣導短片。海報於各公共場所張貼宣導，電視動畫短片於有線電視台、市政府網站或公民社區大學舉辦講習或說明會時播映，加強民眾認知，讓民眾了解不動產交易安全相關知識，並有效防止購屋時發生糾紛。
- (三) 於火車站、公車站、高鐵站等公共場合放置消費者買、賣土地、房屋須知及民眾看屋注意事項表，各項不動產交易契約書範本暨應記載及不得記載事項摺頁，供民眾取閱。以加強民眾對不動產交易安全常識。

五、配合活動設置宣導攤位

利用舉辦各項活動或展覽時，配合內政部地政司提供之不動產交易安全宣導品及解說人員，設置攤位，加強宣導消費者買賣房屋須知、民眾看屋注意事項表及各項不動產交易契約書範本暨應記載及不得記載事項摺頁。

六、推廣網路申辦

推廣不動產經紀業網路申辦作業及 e-house 不動產交易服務網之功能。對不動產經紀業者辦理相關功能解說並實機操作訓練。

肆、防止民眾購屋發生糾紛之具體方法

內政部彙整各縣市政府每季製作之房地產消費糾紛發生原因類別大致包括：契約審閱權、未提供不動產說明書、隱瞞重要資訊、廣告不實、定金返還、房屋漏水問題、土地及房屋貸款問題、未提供要約書或斡旋金契約選擇、產權不清楚、開工遲延、施工瑕疵、賺取差價、服務報酬爭議、一屋二賣、坪數不足等等原因。經原因分析後特別提出下列兩項具體方法，希望民眾在購屋時務必小心謹慎。

一、落實不動產說明書製作及解說之明文規定制

民眾在購屋時切記要不動產仲介業者提供（交付）不動產說明書；有關不動產經紀業管理條例已實施數年，但業者未能落實法令規定執行業務，引起不動產交易消費發生糾紛爭議，造成消費者權益受損事件頻傳。

一份完整正確的不動產說明書，可以讓購買房屋者了解房屋的狀況，而只有在充分了解房屋的狀況後，購屋者才能做正確的決定，不致於因接收到錯誤的訊息而下錯誤的判斷。所以購屋者在買屋前，務必要求房屋仲介公司提供不動產說明書，針對房屋交易之重要事項講清楚說明白。且更重要的是，在面對不動產仲介公司的營業員鼓動推銷技巧時，務必請不動經紀人員將其所作之說明附註在不動產說明書上，並簽名蓋章以示負責，避免在日後發生糾紛時，

購屋者發生無法舉證的窘境。

因為不動產說明書可以說是房子的詳細履歷表，是不動產（房屋）詳述內容的核心，不動產經紀業管理條例第 22 條第 3 項雖明定不動產說明書應記載及不得記載事項由中央主管機關訂定，惟未依該條例規定事項製作者，並無相關明文處罰規定，因此不少不動產仲介業者僅以一頁之現況說明書代替不動產說明書，是以修訂不動產說明書之內容及格式，使能分別適用不動產仲介業及代銷業，並訂定違反規定之罰則，以落實不動產說明書製作及解說之明文規定制度，方能確保民眾購屋權益，俾防止發生糾紛進而促進不動產交易市場健全發展。

二、斡旋金契約納入法制化規範

不動產交易市場上之斡旋金契約，是指不動產出售人售價與承購人出價尚有差距時，承購人委託經紀業向出售人議價，經紀業為檢驗承購人出價之誠意，並確保承購人依其委託價格或其他條件與出售人成立買賣契約由承購人交付經紀業一定數額之金錢。

對於斡旋金制度於不動產交易市場長期實務運作下所形成私法契約之法律行為，在一般民間交易習慣係為請求中間人代為積極奔走協調所需之費用，由仲介業者自創，屬無名契約、非典型契約。為維護交易秩序與消費者利益，確保公平競爭，並避免不肖仲介業者

利用掌握斡旋金之優勢地位，行政院公平交易委員會於 90 年 5 月 10 日第 496 次委員會議通過「公平交易法對房屋仲介業之規範說明」其中房屋仲介業者倘利用交易資訊不對稱之特性，隱匿斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及其替代關係，在向購屋人收取斡旋金之同時，未同時告知購屋人亦得選擇採用內政部版「要約書」及斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及其替代關係，將有違反公平交易法第 24 條規定之虞。且內政部依據消費者保護法第 17 條規定公告之「要約書定型化契約應記載及不得記載事項」其中該不得記載事項明定「不得約定在契約成立前，受託人得向消費者收取斡旋金、訂金或其他任何名目之費用。」。

但由於部分仲介業者未落實遵循上開規定，且現行法律未明確定義斡旋金之性質，致仲介業者與消費者自行商議斡旋金之權利義務時，極易發生解釋與認知之差異，造成實務運作諸多流弊及爭議，甚至成為購屋糾紛重要原因之一。因此，近年來消費者保護團體與部分學者專家極力主張於不動產經紀業管理條例中明文規定禁止不動產仲介經紀業收取斡旋金，以防範杜絕消費紛爭。惟不動產仲介業者表示該制度已在業界長期以來之交易習慣，具有促進不動產仲介交易之效率，實有存在之必要，不宜貿然廢除。又斡旋金之交付係基於雙方當事人之自由意思所達成之交易，依經濟學之觀點，自

由之交易較能符合效率，除非有意思表示不一致，錯誤、被詐欺、被脅迫或乘他人之急迫、輕率、或無經驗而交付斡旋金，各依民法相關規定否定其效力外，否則斡旋金之交付原則上對買賣雙方及仲介業均為有利，自是對整體經濟有利，而應肯定其效力。

惟斡旋金之所以常成為買、賣土地（房屋）糾紛之來源，係因法律對斡旋金之定義及規範、收取標準及方式、返還及管理等事項欠缺明確規定，使得仲介業者與消費者無所適從，進而引發爭端；如將民間業者於交易市場上長期運作之斡旋金方式，以法律禁止之或任由市場機制運作，實非良策。

按個人淺見將斡旋金契約納入法制化規範，俾能順應時代潮流。亦即應將不動產仲介業者向委託承購人收取斡旋金之標準與方式、返還及管理等事項應很明確訂定規範，使得仲介業者與消費者有所適從及遵循，方能保障民眾購屋權益，防止購屋發生糾紛，亦才能促進不動產交易市場之健全發展。

五、結語

綜上所述，如何確保不動產交易之安全，除了買賣雙方必須先對不動產出售及承購之條件充分認知外，正式簽約前需要逐條解讀契約內容，且最重要的是不可將印章、印鑑證明文件、所有權狀以及有關資料輕易交予他人。此外，在辦理不動產移轉時，宜選擇具專業證照且在主管機關辦理登記開業執照之地政士承辦登記及處理各項契約簽訂、報稅等事宜，注意稅費負擔，交屋細節及貸款額度等。另外選擇形象良好，正派經營之不動產仲介業者，亦可將購屋風險降至最低。

不動產經紀人及地政士係不動產交易安全之第二大靈魂人物，其專業及社會責任，係屬不可取代。因此，為維護不動產交易安全，保障人民財產權益，不動產經紀人及地政士，更應精通專業法令及實務，並應依法誠信執行業務，且受託辦理各項業務，不得有不正當行為或違反業務上應盡之義務，積極建立民眾之認同，提升為社會上專業、公正可信賴之服務品質形象，促進消費安全，保障消費者權益減少消費糾紛。