



# 逢甲大學學生報告 ePaper

## 報告題名：

不動產交易糾紛處理機制之研究 以專家學者的觀點探討

作者：葉映君 陳鈺洳 邱雅慧 劉思瑩

系級：土管三甲

學號：D9376103 D9326212 D9376088 D9376177

開課老師：黃智彥

課程名稱：研究方法

開課系所：土管三甲

開課學年：九十五學年度 第一學期



## 中文摘要

「居住」是國民的基本需求，由於不動產交易市場長久以來呈現資訊不完全，使得市場上交易糾紛的資料及訊息過於封閉，多數的消費者在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，且不動產經紀業者的素質良莠不一，常發生隱藏重要資訊、欺罔行為等情形以致購屋糾紛頻傳。

本報告內容探討如何降低不動產交易糾紛發生的可能性，並藉由文獻回顧、專家深度訪談、問卷分析及模糊德爾菲分析進一步研擬出相關的合適處理機制，如政府法規面需訂定公平統一的退費標準、修訂不動產經紀業條例，制度面方面公佈不肖業者名單，宣導面則建議內政部地政司可針對成屋與預售屋製作交屋手冊之相關資料，並放置於網站上提供民眾與房屋健康檢查的業者參考。私部門在規範面應定期舉辦員工教育訓練、制度面應提供消費者售後滿意度調查表，宣導面則應透過網站的設置，建構完整的資訊空間、運用充分的網路可及性，提供消費者關於不動產交易時的相關知識，以及面對交易糾紛時最適當的處理機制，以維護及保障消費者的不動產交易安全，打造一個安全的不動產交易環境。



關鍵字：不動產交易糾紛、不動產經紀業、不動產交易糾紛處理機制

## 目 錄

第一章 緒論.....	4
1.1 問題陳述.....	4
1.2 研究目的.....	6
1.3 研究範圍.....	6
二、時間範圍.....	7
三、計畫對象之界定.....	7
(一)不動產.....	7
(二) 不動產交易糾紛之內涵.....	9
(三) 經紀業.....	9
(四)專家學者.....	9
1.4 研究架構與流程.....	10
1.5 預期成果.....	12
一、政府.....	12
二、私部門.....	13
參考文獻.....	14



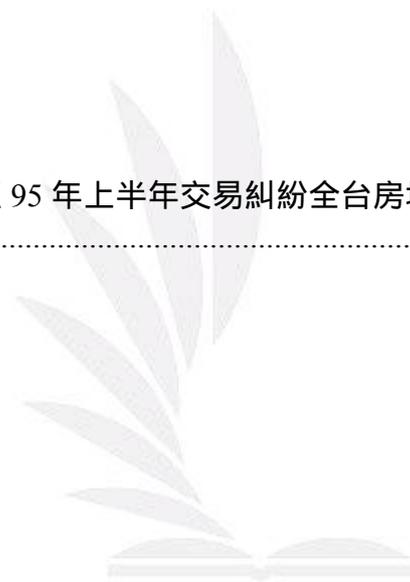
## 圖表目錄

### 圖目錄

圖 1-1、90 年下半年至 95 年上半年交易糾紛案件趨勢圖 .....	5
圖 1-2、不動產市場範疇界定圖 .....	8
圖 1-3、消費者爭議概念 .....	9
圖 1-4、研究流程圖 .....	10

### 表目錄

表 1-1、90 年下半年至 95 年上半年交易糾紛全台房地產消費糾紛案件統計 ..	5
表 1-2、不動產法規定義 .....	8



# 第一章 緒論

## 1.1 問題陳述

「居住」是國民的基本需求，而「有土斯有財」的觀念亦漸漸深植國人心中，尤其在經濟景氣循環變化過程，消費者人購買房屋除供自用住宅外，更在保值、增值的前提下，逐漸成為投資理財之工具，但由於購屋涉及之金額龐大，動輒上百、上千萬，一般平民百姓甚至窮其一生所勞或畢生積蓄，亦無法擁有一個安身立命的窩。為了要早日脫離無殼之苦，一般人在出社會進入職場工作幾經奮鬥之後，總會率先將購買住家列為第一優先，而不動產買賣，一直是很多人一生中最重要的，且經濟價值最高的交易活動，然而在當前之眾多不動產交易型態下，由於相關法令未臻完備且其交易的手續繁雜，常涉及許多相關專業知識，如產權調查、稅賦申報、土地登記、貸款和點交等，因此往往藉由擁有相關領域專業知識的不動產經紀業者予以協助辦理相關的手續，再加上國內消費者大多數欠缺法律知識，因此進行不動產買賣交易時，多數的消費者皆透過不動產經紀業者<sup>1</sup>負責傳遞買賣交易雙方訊息，以促成交易行為，在交易的過程中，由於不動產經紀業者的素質良莠不一，常發生隱藏重要資訊、欺罔行為等情形的產生；此外，不動產交易市場長久以來呈現資訊不完全市場，在不動產交易資訊尚未完全透明化的情形下，使得市場上交易糾紛的資料及訊息過於封閉，消費者無法由公開市場中取得值得信賴的資訊，以致購屋糾紛頻傳。

依據內政部地政司 90 年第三季至 95 年第二季全台房地產消費糾紛件數統計之資料可以發現，全台房地產消費糾紛累計件數達 3055 件，如下頁表 1-1 所示，自 90 年第三季以來有逐年增加之趨勢，如下頁圖 1-1，須注意的是，上述糾紛累計件數並不包括消費者自行與業者達成協商等其他部分，由此可知，實際發生的糾紛案件數量應更高。

<sup>1</sup> 經紀業，依不動產經紀業管理條例第四條第四項：「經紀業，指依本條例規定經營仲介或代銷業務之公司或商號。」

表 1-1、 90 年上半年至 95 年交易糾紛全台房地產消費糾紛案件統計

別 年份	季	第一季	第二季	第三季	第四季	總計(件數)
90		81	82	128	60	351
91		89	95	74	77	335
92		76	98	102	108	384
93		141	146	120	177	584
94		174	254	300	240	968
95		248	348	304		900
總計(件數)		728	941	724	662	3055

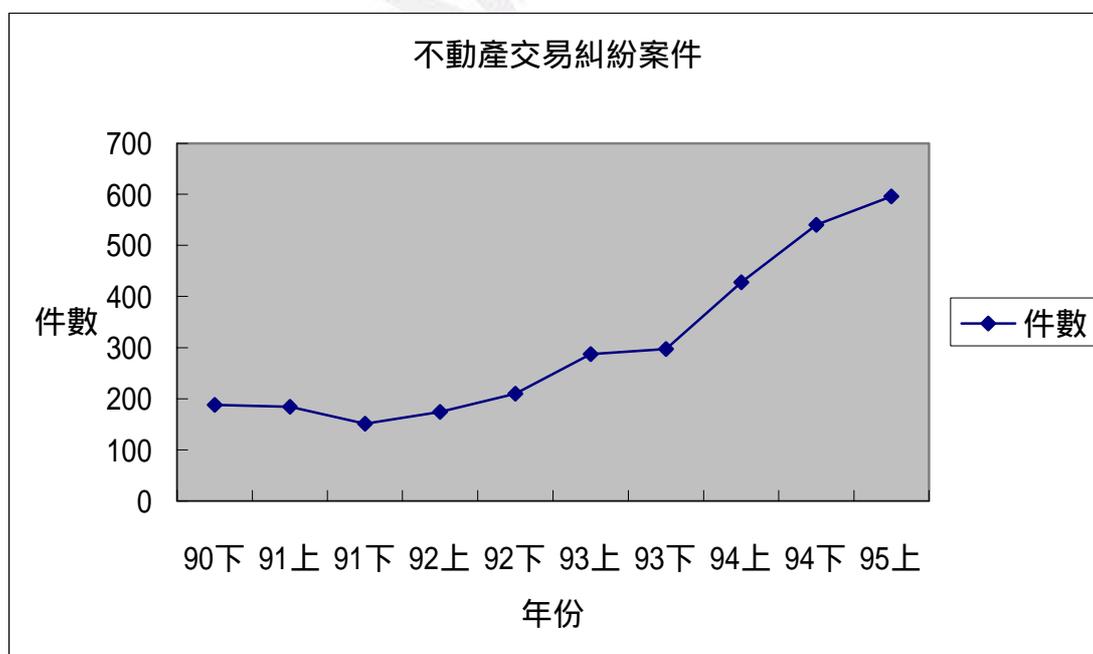


圖 1-1、 90 年下半年至 95 年上半年交易糾紛案件趨勢圖

在多元的社會中要建構一個安全的不動產交易環境，為購屋者打造一個安全的不動產交易環境及消弭不動產糾紛乃刻不容緩之事。在消費者保護意識抬頭的時代，已經顯示不動產交易安全的維護與保障已成為當前重要的議題。目前不動產交易處理機制可分為行政救濟與司法救濟兩部分，行政救濟是透過公部門處理機關，如行政院公平交易委員會，直轄市、縣(市)政府消費者爭議調查委員會、直轄市、縣(市)政府地政機關，鄉鎮市調解委員會，以及私部門之處理機關，如社團法人中華民國仲裁協會、財團法人中華民國消費者文教基金會。司法救濟之途徑以法院為主。

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。

## 1.2 研究目的

降低不動產交易糾紛發生的可能性，並進一步研擬出相關的處理機制，以維護及保障消費者的不動產交易安全，打造一個安全的不動產交易環境。

## 1.3 研究範圍

本研究之不動產交易糾紛處理機制研究範圍如下：

### 一、空間範圍

由於不動產交易糾紛在台灣省各縣市都有發生之案例，因此本研究是以台灣省為研究範圍。若不動產糾紛有涉外成分，包括牽涉外國人者、或外國地者或外國人及外國地者，均為涉外案件，屬於國際司法之範疇，因此不包含於此次的研究空間範圍內。

訪談地點由全省的縣市中，選取五個縣市作為專家問卷訪談的縣市，分別為：台北、桃園、台中、台南、高雄，由於經過各縣市回報予地政司之不動產交易糾紛案件中，經歸納發現桃園、台中、台南、高雄的案件數明顯偏高，因此選擇此四個縣市進行專家問卷的訪談。由地政司取得的全國不動產交易糾紛案件統

計資料顯示，台北發生之交易案件亦為數眾多，但是台北縣、市回報予地政司之資料卻略顯偏少，因此，針對台北縣、市的部份也安排做專家的訪談。

## 二、時間範圍

本研究所需不動產交易糾紛資料是由內政部地政司所提供，而其資料時間是以三個月為一季，一年分成四季。因此我們將資料歸納成兩季作為一個切割點，區分成上半年（一月到六月）與下半年（七月到十二月），故 90 年下半年至 95 年上半年為本研究的時間範圍。

## 三、計畫對象之界定

### (一)不動產

#### 1.定義

在現行法規中有許多不動產一詞之定義，包含民法第 66 條、不動產經紀業管理條例第 4 條、不動產證券化條例第 4 條以及國有財產法第 3 條都有相關規定，本研究是以不動產經紀業管理條例第四條第一項規定之房屋(成屋、預售屋)為研究對象。另外關於不動產交易，則界定為不動產之有償移轉。茲將不動產相關之規定整理如下表 1-2

#### 2.不動產市場範疇：

不動產市場可依使用型態（住、工、商等）、屋齡（預售屋、新成屋、中古屋）及樓層別等分成多個市場層次。為強化住宅市場之分析，其屋齡之分類基礎，如下頁圖 1-2 所示

表 1-2、不動產法規定義

法條編號	法條內容
民法第 66 條	稱不動產者，謂土地及其定著物。不動產之出產物，尚未分離者，為該不動產之部分。
不動產經紀業管理條例第 4 條	一 不動產：指土地、土地定著物或房屋及其可移轉之權利；房屋指成屋、預售屋及其可移轉之權利。 二 成屋：指領有使用執照，或於實施建築管理前建造完成之建築物。 三 預售屋：指領有建造執照尚未建造完成而以將來完成之建築物為交易標的之物。
不動產證券化條例第 4 條	不動產：指土地、建築改良物、道路、橋樑、隧道、軌道、碼頭、停車場及其他具經濟價值之土地定著物。
國有財產法第 3 條	不動產：指土地及其改良物暨天然資源。
不動產交易法草案第 2 條	不動產交易，是指以有償移轉房屋及土地所有權移轉、地上權或典權為目的的法律行為或其輔助行為。

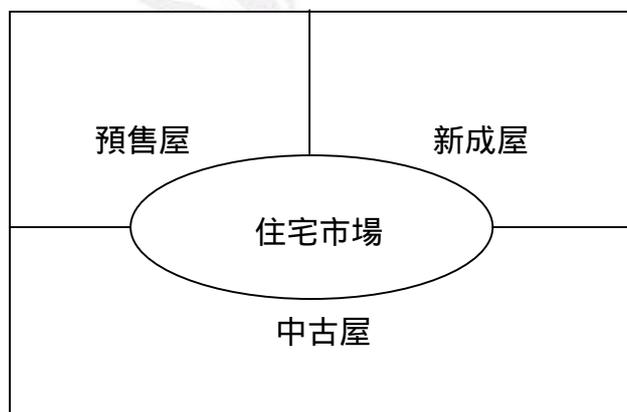


圖 1-2、不動產市場範疇界定圖

## (二) 不動產交易糾紛之內涵

消費者保護法第 2 條：「消費爭議指消費者與企業經營者因商品或服務所生之爭議。」本研究糾紛對象亦以此為範疇，其企業經營者指建商與經紀業者，如下圖 1-3 所示。依不動產經紀業管理條例第四條第四項：「經紀業，指依本條例規定經營仲介或代銷業務之公司或商號。」

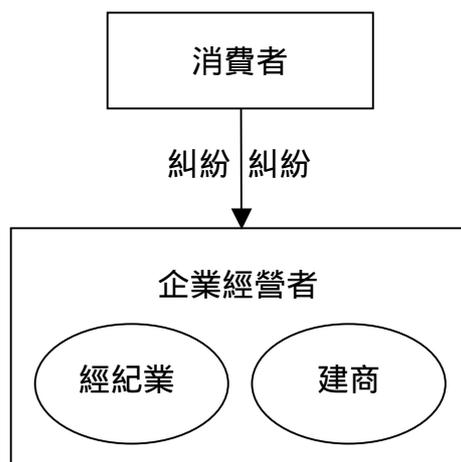


圖 1-3、消費者爭議概念

## (三) 經紀業

依不動產經紀業管理條例第四條第四項：「經紀業，指依本條例規定經營仲介或代銷業務之公司或商號。」

## (四) 專家學者

本研究所指專家學者包含仲介公司內部法務部門之處理人員、消保官、消基會之專業人員、仲裁人員以及學者。

### 1.4 研究架構與流程

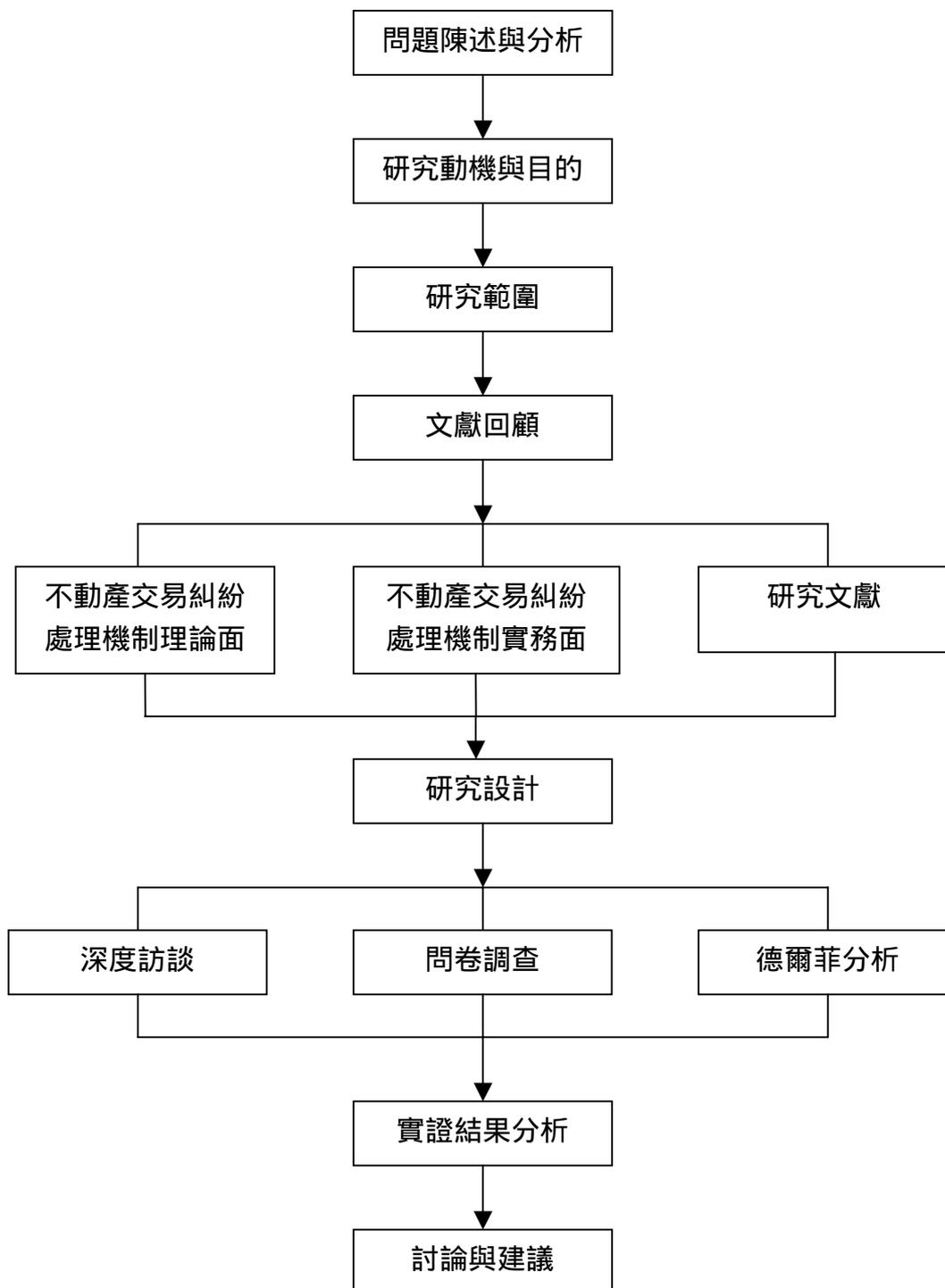


圖 1-4、研究流程圖

本論文之架構共分為五個部分，分別說明如下：

1. 緒論 (解釋為何想做這份論文)

1.1 問題陳述

(概要的陳述研究背景及動機，什麼原因造成此問題，找出解決問題的方法)

1.2 研究目的

(研究問題，解決 1.1 所提出的問題對我們有什麼好處)

1.3 研究範圍

(包含研究空間、時間及對象)

1.4 研究流程/內容

(交代工作項目、完成先後順序、完成時程的安排，並製作流程圖)

1.5 預期成果

(預期本論文第 2、3、4 章可得到哪些成果)

2. 文獻回顧(找歷年來曾經做過之相關研究或論文，以避免做到重複的題目)

2.1 理論文獻

2.2 實務文獻

2.3 工具/方法文獻

(假設/操作/模型...)

3. 研究設計(主要談調查)

3.1 研究架構

(反應如何將調查內容概念化邏輯推導的過程)

3.2 調查設計與架構

(模糊德爾菲問卷設計→ 確立模糊德爾菲專家名單→進行模糊德爾菲問卷調查→進行結果分析)

3.3 調查方法

(本論文將採用專家問卷及深度訪談)

3.4 調查內容與對象

(針對某部分討論什麼議題)

3.5 工具/方法論

(模糊德爾菲)

4. 實證分析

透過實證分析，了解不動產交易糾紛發生之原因類型，及糾紛發生後相關處理機制。

5. 結論與建議

5.1 結論

(與文獻對照後的評析)

## 5.2 建議

(針對研究方法、設計、變數、操作應如何修正、改變，建議自己可以修正哪些部分，發現其他問題，建議別人可以繼續研究)

## 5.3 研究限制

(操作上或研究範圍上的限制)

## 1.5 預期成果

本研究將採用模糊德爾菲進行問卷調查，透過對專家學者的訪談，對訪談結果進行分析與歸納，找出不動產交易糾紛產生之原因及類型，並參考相關的理論文獻，進一步研擬出處理機制，以降低不動產交易糾紛發生的可能性、健全國內不動產交易市場、維護及保障消費者的不動產交易安全，打造一個安全的不動產交易環境。

預期本研究之結果能得到以下幾種方式，以有效減少不動產交易糾紛。

### 一、政府

#### (一)法規面：

不動產交易糾紛產生後，多數消費者以退費為申訴目的，目前法規中並無相關的退費標準，導致無法決定退費的多寡，因此訂定公平統一的退費標準勢在必行。因此建議內政部地政司可依據案例做出統計，以提供參考案例並擬定相關的退費標準。

此外，因目前不動產經紀業條例僅規定經紀人或經紀營業員須完成專業訓練始可換照，法規中並無規定進修課程之類別，因此，內政部地政司應修訂不動產經紀業管理條例，並增修必修科目，且將預防不動產交易糾紛相關專業知識課程，納入該必修科目中。

#### (二)制度面：

不動產交易糾紛中，不乏有業者為迅速達成交易，故意隱瞞次順位的私人抵押權、凶宅、房屋漏水等負面屋況，造成買賣雙方權益受損，因此政府部門應定期公佈被舉發不動產業者之名單。

為避免類似契約審閱權等交易糾紛層出不窮，建議內政部地政司可將仲介公司契約公佈於相關網站上，另外，針對建設公司，可於網路上公佈建案相關資訊，

包括建案基本資料與銷售契約等相關文件，讓消費者可透過網路直接取得所有仲介公司或建商之契約範本。

此外，內政部地政司應以提升不動產交易品質為目的，建置不動產服務業者的評鑑指標，鼓勵業者注重其服務品質，對於表現優良的業者予以表揚。

(三)宣導面：

為降低因房屋漏水或施工不良等原因發生交易糾紛，建議內政部地政司可針對成屋與預售屋製作交屋手冊之相關資料，並放置於網站上提供民眾與房屋健康檢查的業者參考。

二、私部門

(一)規範面：

不動產經紀業相關公司應定期舉辦員工教育訓練，以提升員工素質、學習保障消費者權益，並將維護公司商譽視為工作最高指導原則，避免員工為增加個人業績與收入，造成公司商譽之損害。

(二)制度面

不動產交易完成後，不動產經紀業者應提供消費者售後滿意度調查表，蒐集買賣雙方的看法，回報公司予以評鑑。

(三)宣導面：

不動產經紀業者應透過網站的設置，建構完整的資訊空間、運用充分的網路可及性，提供消費者關於不動產交易時的相關知識，以及面對交易糾紛時最適當的處理機制。

## 參考文獻

- 內政部地政司，90 年度第三季~95 年度第二季「房地產消費糾紛來源統計表」。
- 朱筆顯 (2004)，技職校院建築系學生核心能力內涵之研究，朝陽科技大學建築及都市設計研究所碩士論文。
- 邱琪仁 (2005)，不動產糾紛調處委員會設置及調處問題之研究，逢甲大學土地管理學系在職專班碩士論文。
- 莊孟翰 (1999)，購屋糾紛預防與不動產交易安全，人與地，第 181 期，第 4-12 頁。
- 詹誌彬 (2001)，評估不動產仲裁對不動產爭議問題之解決 - 以不動產仲裁特性觀之，逢甲大學土地管理學系研究所碩士論文。
- 蘇貴香 (2006)，不動產仲介消費者抱怨行為之研究 - 著重訴訟外途徑處理，逢甲大學土地管理學系在職專班碩士論文。

