正　本

檔　　號：
保存年限：

發文方式：紙本郵寄

南投縣政府　函

地址：540225南投縣南投市中興路660號
承辦人：科員 黃睿彬
電話：049-2222106分機1921
傳真：049-2235021
電子信箱：rabin0915@nantou.gov.tw

540024
南投縣南投市中興路641號

受文者：南投縣不動產開發商業同業公會

發文日期：中華民國115年9月22日
發文字號：府地價字第1150211988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115年上半年度房地產消費糾紛案例集1份，請查照。

說明：

一、依據內政部115年9月22日台內地字第1150264752號函辦理，隨文檢送上開號函及其影本各1份。

二、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，請重視消費者意見，並強化消費者相關保護措施，以維護經紀業者品牌形象。

正本：南投縣不動產仲介經紀商業同業公會、南投縣不動產經紀人公會、南投縣不動產開發商業同業公會
副本：本府地政處

縣長 許淑華

本案依分層負責規定授權處(室)主管決行

檔　　號:
保存年限:

內政部 函

地址：100218臺北市中正區徐州路5號
聯絡人：張梅菁
聯絡電話：02-23565208
傳真：02-23566230
電子信箱：moi2506@moi.gov.tw

受文者：南投縣政府

發文日期：中華民國115年9月22日
發文字號：台內地字第1150264752號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如主旨 (301000000A115026475200-1.ods)

主旨：檢送115年上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115年上半年度「房地產消費糾紛案例」計有60件，其中已處理完竣且較具參考性者有43件（仲介業13件、代銷業3件、建商24件及其他3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，請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及租賃住宅服務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、又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。另請參依歷次糾紛案例集內容填寫方式彙整相關資料，並確實依本部90年8月29

地政處　收文:115/09/22
1150211988　有附件

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。

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、中華民國租賃住宅服務商業同業公會全國聯合會、中華民國不動產建築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) 電子公文交換章 2026/09/22 10:33:49

115年上半年房地產消費糾紛案例

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	契約審閱權	消費者透過仲介業者銷售房屋，認為業者未清楚說明專任委託銷售與一般委託銷售契約之權利義務差異，且未提供契約審閱期，即要求簽立1年之專任委託銷售契約，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，嗣後業者表示，已與消費者協調達成共識，雙方無條件提前終止專任委託契約，達成和解，消弭糾紛。	仲介	新北市
2	隱瞞重要資訊	消費者透過仲介業者購買成屋，於驗屋時始發現該標的物頂樓有加蓋違章建築情形，其涉及房屋使用與安全之重大瑕疵，已影響其購屋意願，主張業者於交易過程中未主動揭露相關資訊，遂請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，嗣後業者表示，協調買賣雙方達成協議，消費者同意支付部分違約金予賣方，雙方解除買賣契約，另業者不收取服務報酬費，達成和解，消弭糾紛。	仲介	臺北市
3		消費者透過仲介業者承租房屋，入住後發現屋內有潮濕、通風不良及牆面發霉等情形，認為已影響居住品質。主張業者於刊登租屋廣告及帶看過程中，均未揭露上述重要資訊，致其於資訊不完整之情況下承租房屋，遂請求業者返還已支付之仲介服務報酬費遭拒，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，經地政局多次協調後達成和解，業者同意退還全額服務報酬費予消費者，達成和解，消弭糾紛。	仲介	臺北市
4		消費者透過代銷業者購買預售屋，於銷售說明會過程中，代銷專員明確回覆該標的物大樓1至2樓廢水管採獨立支管配置，不與3至15樓共用，期間曾多次索取管線圖資，業者皆時以建設公司不提供為由拒絕提供。惟驗屋時發現2樓實際與3至15樓共用主幹道，並非獨立支管，向業者反映，業者卻改口稱銷售時未曾提及獨立管工法，主張業者有不實銷售行為，認其權益受損，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，嗣後業者表示，經查證後係為內部受僱人員口頭承諾與說明不當所致，已向消費者鞫清並致歉，消費者接受業者道歉並同意由該員支付償金以作為損失補償，達成和解，消弭糾紛。	代銷	新竹縣
5		消費者向建商購買預售屋，建商於銷售過程中說明備齊身心障礙證明資料，即可再行加購無障礙車位並貸款，現已完成購屋，因家人所需欲再加購無障礙車位，於提供相關身心障礙證明後，建商以股東保留、未對外開放、不予販售等理由拒絕，遂請求其提供車位數量、分配依據或是否仍有可供一般消費者加購之名額等具體資訊均未獲回應，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，已協助消費者完成加購無障礙車位相關程序，達成和解，消弭糾紛。	建商	臺中市
6		消費者透過仲介業者購買成屋，簽訂買賣契約後，始獲悉該標的物大樓其他樓層曾發生非自然死亡事故，主張業者未於簽約前揭露重要資訊，遂請求業者返還服務報酬費未果，衍生糾紛。	依「不動產說明書應記載及不得記載事項」之應記載事項第2點第4款規定，房屋出售時業者須載明該建物（專有部分）於產權持有期間否曾發生兇殺、自殺、一氧化碳中毒或其他非自然死亡之情形。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，雙方達成共識，消費者同意業者僅返還部分服務報酬費以作為補償，達成和解，消弭糾紛。	仲介	宜蘭縣

7	廣告不實	消費者透過代銷業者購買預售屋，於銷售說明會過程中皆以住宅進行解說，辦理貸款時才被銀行告知該物件屬於店舖，其貸款條件與住宅差異甚巨，認其權益受損，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，經地政局召開協商會議，業者表示銷售過程皆有明確告知銷售物件資訊，已再次向消費者解釋說明，並提供補償金予消費者以作為損失補償，達成和解，消弭糾紛。	代銷	桃園市
8		消費者向建商購買預售屋，主張於銷售過程中告知大梁位置與現況不符，交易資訊說明不實，遂請求解除買賣契約並返還全額已繳價款，且不得收取其他額外賠償或違約金費用遭拒，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，經地政局協調，嗣後業者表示，消費者所稱之大梁是屬建築結構之承重梁，對於銷售時之所述有認知上的誤差，已向消費者解釋說明，雙方達成共識，解除買賣契約，消費者同意建商自其已繳價款扣除違約金，剩餘金額返還，達成和解，消弭糾紛。	建商	臺南市
9	「定金」返還（含斡旋金轉成定金返還）	消費者向房東租賃房屋，租期屆滿後已依約完成退租及房屋點交，房東當時表示將返還二個月押金。嗣後房東卻表示須待下一位房客完成簽約後始能退還押金，拒絕立即返還，消費者主張房屋既已完成點交且無其他待處理事項，應不得無故拖延返還押金，遂衍生糾紛。	案經函請房東依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，經地政局多次協調後，房東於調解會當日返還全額押金予消費者，達成和解，消弭糾紛。	其它	臺北市
10		消費者向建商購買預售屋，已支付定金並簽立買賣契約，主張建商於簽約時允諾如銀行無法核辦貸款會退還已付定金，嗣經銀行評估因私人因素無法核貸，家人亦無法協助，遂請求解除買賣契約，並返還已付定金遭拒，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，嗣後建商表示，雙方解除買賣契約，消費者同意建商自其已繳定金扣除部分行政手續費，剩餘金額返還，達成和解，消弭糾紛。	建商	苗栗縣
11		消費者透過仲介業者購買成屋，支付斡旋金已轉為定金且簽立買賣契約書，嗣後因私人因素無法購買，主張業者未充分揭露屋況重要資訊，認其權益受損，請求返還已支付定金，並解除買賣契約遭拒，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，經地政局協調，嗣後業者表示，與買賣雙方達成共識，消費者同意其已付定金二分之一作為支付賣方之違約金，並扣除部分仲介服務報酬費，剩餘金額返還，達成和解，消弭糾紛。	仲介	臺南市
12		消費者透過仲介業者購買成屋，該標的物係與家屬合購，支付定金後簽立買賣契約，嗣後認為該標的物買賣契約簽訂人係為高齡且患有帕金森氏症家屬，恐有意識不清之情事，遂主張買賣契約不成立，請求解除買賣契約並返還定金遭拒，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，經協調後，業者向消費者充分說明簽約人確實在意識清楚下簽署買賣契約，符合「民法」規定具備行為能力，爰消費者同意買賣過程無瑕疵不須返還定金，雙方解除買賣契約，達成和解，消弭糾紛。	仲介	屏東縣
13	開工遲延	消費者向建商購買預售屋，於簽立買賣契約後，嗣因業者內部紛爭與資金運作失調致該標的物建案遲未開工，遂對可否如期完工與交屋產生疑慮，請求建商出面說明未果，認其權益受損，衍生糾紛。	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款及第24點規定略以，賣方如逾契約約定期限未開工或未取得使用執照者，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，另若逾期3個月仍未開工或未取得使用執照，視同賣方違約，買方得解除買賣契約。案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，及經地政處協調後，建商已順利開工並允諾如期完工與交屋，達成和解，消弭糾紛。	建商	澎湖縣

14	施工瑕疵	消費者向建商購買預售屋，入住後發現水管會產生明顯噪音，似管線設置不當，多次向建商反應並未獲妥適處理及回應，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，與消費者釐清水管噪音係由減壓閥壓力釋放所致，已請專業廠商更換新的減壓閥組並調降減壓閥的水壓設定，達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市
15		消費者向建商購買預售屋，交屋後發現車位地面塗層使用AB膠黏著劑處有破損維修情形，請求建商處理卻遭告知已過保固期限，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，已協助僱工修繕完成並全額負擔修繕工程費用，後續管理維護則由消費者自行負責，達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市
16		消費者向建商購買成屋，入住後持續有水錘聲，請求建商處理未獲回應，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，該戶入住樓層為第15樓，經排查已於13至16樓加裝水錘吸收器以緩衝水壓，消除管路異音，達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市
17		消費者向建商購買預售屋，驗屋時發現屋內樓梯轉角平台淨高不足，自樓梯級面最外緣量至天花板底面垂直淨高小於190公分，認為違反建築法規，送請求提供竣工圖確認，並要求限期改善及相應補償方案均未獲回應，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「建築技術規則建築設計施工編」第35條規定，自樓梯級面最外緣量至天花板底面、梁底面或上一層樓梯底面之垂直淨空距離，不得小於190公分。嗣後建商表示，承諾淨高不足190公分之3階梯將打除重新施作及提供15年保固，並由原設計建築師及結構技師簽認確認，且依實際變更情況修正竣工圖說報請都發局留存，另修繕變更工程前，倘銀行作業需先行撥付房屋貸款，貸款撥款日至實際交屋日期間之貸款利息全額由建商負擔，達成和解，消弭糾紛。	建商	臺中市
18		消費者向建商購買預售屋，於驗收時發現玄關大門室內面烤漆嚴重不均，與宣傳廣告所呈現玄關大門外觀明顯不符，請求建商更換全新大門，惟建商表示大門室內面僅外觀烤漆有微差異，其功能未損壞故不更換，僅同意修補外觀，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，雙方達成協議，消費者同意建商請廠商以噴漆美容方式將玄關門室內面及室內門框進行美化修繕，已修繕完成並完成驗收，達成和解，消弭糾紛。	建商	臺中市
19		消費者向建商購買預售屋，交屋前發現該標的物入口外牆飾面因瑕疵有進行表面裝修工程未完全施作完畢，恐有漏水之可能，主張建商應負有瑕疵擔保義務，請求限期修繕完成並確保交付的房屋無減損均未獲回應，衍生糾紛。	依「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」第15點第1款規定，賣方就契約約定之房屋瑕疵或未盡事宜，應於交屋前完成修繕。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，雙方達成共識，該入口外牆飾面裝修工程未完成施作部分，由消費者自覓廠商處理，修繕工程費用則由建商全額負擔，達成和解，消弭糾紛。	建商	雲林縣

20	建材設備不符	消費者向建商購買預售屋，於買賣契約中寫明廚房設備為日本CLEAN UP或是義大利STOSA品牌，但入住後發現水槽經常生鏽，請廠商查看後發現水槽為臺製品牌，與合約不符，請求更換為合約所記載之品牌或賠償價差遭拒，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，嗣後建商表示，係屬認知錯誤所生之誤會，已偕同廚具廠商向消費者解釋說明安裝廚具為CLEAN UP台灣總代理，規格與樣品屋展示及買賣契約中記載相符，並提供原廠保固書予消費者。另水槽鏽蝕問題，經檢查為清潔維護不當之污垢，已請總代理廠商協助消費者進行改善並教導往後如何清潔維護，達成和解，消弭糾紛。	建商	臺中市
21	工程結構及公共工程安全問題	消費者向建商購買成屋，主張建商切斷消防迴路，影響消防安全，請求恢復消防迴路未獲處理，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，因消費者未申請消防設備拆裝即進行室內裝修，導致社區火警受信總機系統無法正常運作，因此先將該戶消防迴路隔離，現該戶裝修完成，故已將消防設備隔離迴路接回，並經測試功能正常，達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市
22	交屋遲延	消費者向建商購買預售屋，已簽定買賣契約並繳納部分房地價款，惟建商超過契約書所載期限未完成主建物、附屬建物及必要設施，並延宕9個月始取得使用執照，認其權益受損，遂請求解除買賣契約，並按契約規定計算遲延交屋利息及賠償違約金遭拒，衍生糾紛。	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款及第24點規定略以，賣方如逾契約未開工或未取得使用執照者，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，另若逾期3個月仍未開工或未取得使用執照，視同賣方違約，買方得解除買賣契約。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，同意返還消費者已繳房地價款、退還遲延利息，並依違反買賣契約之處罰規定賠償違約金，雙方解除買賣契約，達成和解，消弭糾紛。	建商	新竹縣
23		消費者向建商購買預售屋，主張建商未如期取得使用執照，且依買賣契約內容記載逾期三個月仍未開工或未取得使用執照，視同賣方違約，惟業者引用主管機關核准的建築期限展延公告，向買方說明得以免除其延遲完工的賠償責任；另驗屋時發現門外洩水坡度不良及門簷過短無法擋雨等重大瑕疵問題，遂請求業者解除買賣契約、退還已繳價款、支付遲延利息與違約賠償金遭拒，衍生糾紛。	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款及第24點規定略以，賣方如逾契約未開工或未取得使用執照者，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，另若逾期3個月仍未開工或未取得使用執照，視同賣方違約，買方得解除買賣契約。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，消費者同意建商以買回方式進行產權移轉，達成和解，消弭糾紛。	建商	嘉義縣
24		消費者向建商購買預售屋，主張建商未如期取得使用執照，且延遲交屋，遂請求建商依買賣契約規定每逾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，且貸款撥款日至實際交屋日期間之貸款利息應全由建商負擔遭拒，衍生糾紛。	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款及第18點第3款規定略以，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，且金融機構核貸撥款到交屋日前之利息應由賣方負擔。案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，及經地政處多次協調後，消費者同意建商僅返還部分因交屋遲延產生之相關利息以作為補償，達成和解，消弭糾紛。	建商	嘉義市

25	交屋遲延	消費者向建商購買預售屋，於交屋前發現牆壁有裂痕、瓦斯爐通風管線未暢通、牆角及牆面角度未水平垂直等瑕疵，要求建商改善致遲延交屋，請求建商應負擔銀行核撥貸款到交屋前之利息遭拒，衍生糾紛。	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款規定，有關金融機構核撥貸款後之利息，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。案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後建商表示同意賠償消費者銀行核撥貸款到交屋前之利息，達成和解，消弭糾紛。	建商	花蓮縣
26		消費者向建商購買預售屋，主張業者未能依買賣契約規定期限取得用執照，致交屋遲延，請求建商應按契約規定給付違約金遭拒，衍生糾紛。	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款規定，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萬分之5單利計算遲延利息予買方，另若逾期3個月仍未開工或未取得使用執照，視同賣方違約。案經函請建商依消費者保護法第43條規定於15日內妥處，嗣後業者表示，已由未付價金款項扣除賠償消費者延遲利息，達成和解，消弭糾紛。	建商	金門縣
27	房屋現況說明書內容與現況不符	消費者向建商購買預售屋，交屋時發現消防配置與買賣契約書內容不同，要求建商提供消防合格檢查圖說未果；又電路插座配線亦未依設計圖面分配設置，造成多次跳電，請求修繕亦未完成，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，已提供消防圖說等資料向消費者詳細說明消防配置，另電路插座配線已依設計圖重新拉線配置，修繕費用由建商全額負擔，並現勘測試已排除插座跳電問題，達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市
28		消費者透過代銷業者購買預售屋，於簽訂買賣契約時，與業者確認房屋大門上方不得設有橫梁，以避免影響居住需求。惟於驗屋時，發現大門上方仍設有橫梁，與當初說明內容不符，致其須額外支出裝潢費用進行遮蔽及美化，主張該費用係因業者及建商未依約履行所致，遂請求業者及建商共同負擔遭拒，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，經地政局多次協調獲得共識，消費者同意業者及建商補償其額外支出裝修費用，達成和解，消弭糾紛。	代銷	臺北市
29		消費者透過仲介業者購買成屋，已簽定買賣契約並繳納部分房地價款，嗣後發現該屋內1、2樓結構有嚴重滲漏水、壁癌情形，主張與房屋現況說明書記載無漏水、無壁癌、無結構龜裂之情事不符，遂請求業者修繕或返還已支付款項遭拒，衍生糾紛。	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，買賣雙方無條件解除買賣契約並返還消費者已付價款，且業者不另收取服務報酬費，達成和解，消弭糾紛。	仲介	苗栗縣
30	終止委售或買賣契約	消費者向建商購買預售屋，簽訂買賣契約並支付部分價款後，嗣因個人身體因素，請求解除買賣契約及退還已繳價款，建商原同意解約及退款，惟後續又表示無法全額退款，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，同意解除買賣契約，並無條件退還消費者已繳價款，達成和解，消弭糾紛。	建商	基隆市

31	終止委售或買賣契約	消費者向建商購買預售屋，簽訂買賣契約與支付部分價金後發現該標的物建案整體價格調降，認為建商於銷售過程中以「不二價」欺罔銷售行為誘使下訂購買，遂請求解除買賣契約並返還已付價金遭拒，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，經地政局召開協商會議，建商同意無條件解除買賣契約，並全額返還消費者已繳價金，達成和解，消弭糾紛。	建商	桃園市
32		消費者透過仲介業者銷售成屋，簽訂專任委託銷售契約，嗣因銷售不如預期，希望透過多家業者聯賣以增加成交機會，遂請求解除專任委託銷售契約改為一般委託銷售契約遭拒，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，嗣後業者表示，同意無條件終止專任委銷契約，另行簽訂一般委託銷售契約，達成和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
33		消費者透過仲介業者銷售成屋，簽訂委託銷售契約後，主張業者未依契約內容落實回報銷售狀況及進度，認其權益受損，遂請求解除委託銷售契約遭拒，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，嗣後業者表示，雙方達成共識並簽署協議書，下架委託銷售廣告，無條件解除銷售契約，達成和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
34		消費者向建商購買成屋，已簽立買賣契約並支付定金，嗣後業者告知該標的物總價金額須調高，因先前未含括裝潢費，且需使用其配合之裝潢公司，否則視為違約。主張買賣契約內容上已載明買賣總價款，且於交易過程中皆未說明須使用建商配合之裝潢公司，認其權益受損，遂請求解除買賣契約並返還定金遭拒，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，消費者同意建商由定金扣除行政作業費後，剩餘返還，雙方解除買賣契約，達成和解，消弭糾紛。	建商	屏東縣
35	房屋漏水問題	消費者透過仲介業者購買成屋，簽立買賣契約後發現屋內有漏水之情事，主張業者與賣方隱瞞漏水重大瑕疵，遂請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，嗣後業者表示，與賣方及消費者三方達成共識並簽署協議書，買賣雙方無條件解除買賣契約，業者不收取仲介服務報酬費用，達成和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
36		消費者透過仲介業者購買成屋，簽立買賣契約後發現臥室內天花板及牆壁有滲水之情事，經查確認是該標的物樓上住戶浴室防水層損壞所致，請求業者協調修繕遭拒，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，與買賣雙方達成共識，消費者同意自行修繕房屋漏水工程，賣方以減價方式作為修繕費用補償，並於簽屬協議書約定免除賣方該部分瑕疵擔保及保固責任，另消費者僅需支付部分仲介服務費予業者，達成和解，消弭糾紛。	仲介	高雄市
37	標的物貸款問題	消費者透過仲介業者購買成屋，已簽訂買賣契約，嗣後向銀行申請房屋貸款時，因標的物本身條件遭銀行拒絕核貸，故對屋況條件及交易內容產生疑慮，遂請求解除買賣契約遭拒，衍生糾紛。	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，嗣後業者表示，於簽立買賣契約時，已與賣方透過建物現況確認書向消費者說明並釐清該標的物本身條件之重要資訊，惟該屋遭銀行拒絕核貸，賣方同意無條件解除買賣契約，消費者則同意負擔全額仲介服務報酬費，達成和解，消弭糾紛。	仲介	臺北市

38	其他	消費者向建商購買預售屋，該標的物係與朋友雙方合資購買，惟登記其名下，嗣因個人因素，請求建商辦理房屋轉讓之情事遭拒，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，嗣後建商表示，查本案買賣契約於112年2月15日簽定，故不適用修正後平均地權條例限制換約規定，已協助消費者與受讓人簽立轉讓協議書並辦理後續事宜，達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市
39		消費者向建商購買預售屋，主張建商於驗屋時不提供窗框淋水測試，限制驗收項目，剝奪買方檢驗權，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，於官方LINE公告通知消費者窗框淋水測試驗收日期，當日以花灑噴淋方式進行窗框防水及排水測試，達成和解，消弭糾紛。	建商	新北市
40		消費者透過仲介業者承租房屋，入住後發現業者未按約定日期完成房屋清潔與搬離前屋主家俱，且天然氣似有漏氣之情事，對居住安全有疑慮，請求業者解除租賃契約與退還租金遭拒，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，房東同意全額退還租金、押金並簽立解約協議書，另業者返還全額仲介服務報酬費予消費者，達成和解，消弭糾紛。	仲介	新北市
41		消費者向包租業者承租房屋，入住後發現公共區域環境髒亂，且與其他租客因共同生活問題屢生摩擦。雖業者居間協調，惟相關情形未獲改善，主張居住環境已未達合理居住之基本條件，請求解除租賃契約，並返還押金遭拒，衍生糾紛。	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，經地政局多次協調，業者同意解除租賃契約，退還消費者未入住日數之租金和全額押金，達成和解，消弭糾紛。	其它	臺北市
42		消費者向建商購買預售屋，業者於銷售時允諾贈送「廚房櫥櫃及標準四件式廚具」，並負責設計安裝，倘若買方欲自行購買其它品牌安裝則退還該贈品等值價格費用，嗣消費者自行購買它牌安裝，惟對建商所退費用總額產生疑慮，主張前開「廚房櫥櫃及標準四件式廚具」所值價格與退費總額有落差，拒絕交屋，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，經重新覈實「廚房櫥櫃及標準四件式廚具」的實際價格後，已按實際價金總額退還予消費者，達成和解，消弭糾紛。	建商	彰化縣
43		消費者向房東租賃房屋，雙方合意提前結束租賃契約，請求房東退還押金、解約後未入住日數之租金及電費遭拒，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，雙方就租賃契約認知上有所差異，經地政局協調，房東同意退還全額押金，並就已收取該月之租金及電費，扣除已入住日數之租金及使用電費，剩餘返還予消費者，達成和解，消弭糾紛。	其它	臺南市

115年上半年房地產消費糾紛案例原因統計表(115.09)

糾紛原因／來源	1 契約審閱期	2 隱瞞重要資訊	3 廣告不實	4 訂金返還（斡旋金轉成定金）	5 開工遲延	6 施工瑕疵	7 建材設備不符	8 工程結構及公共工程安全問題	9 交屋遲延	10 房屋現況說明書內容與現實不符	11 終止委售或買賣契約	12 房屋漏水問題	13 標的物貸款問題	14 其他	合計（案件數）
合計	1	5	2	4	1	6	1	1	5	3	5	2	1	6	43
仲介	1	3		2	0	0	0		0	1	2	2	1	1	13
代銷	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1			0		3
建商		1	1	1	1	6	1	1	5	1	3			3	24
其他	0			1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3