

普通

中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會 函

會 址：100 台北市北平東路 20 號 7 樓  
信 箱：andy.liou@taiwanhouse.org.tw  
承辦人：劉源隆  
電 話：02-23582535  
傳 真：02-23582536

受文者：各會員公會暨各縣(市)不動產仲介經紀商業同業公會

速 別：最速件  
發文日期：中華民國 102 年 12 月 4 日  
發文字號：房仲全聯榮字第 102292 號  
附 件：

主 旨：經向內政部多次陳情及爭取下，現內政部同意服務費在尊重自由市場機制下暫不推動成交金額採比例逐及累退計收，惟本會需於明(103)年度推動相關改進措施，以落實消費者權益保障政策乙節，敬請各公會轉知所屬會員知悉，詳如說明，請查照。

說 明：

- 一、轉知內政部 102 年 11 月 25 日內授中辦地字第 1026652289 號函。
- 二、有關服務報酬內政部因受監察院 100 年 9 月 13 日(100 內正 31)糾正以「不動產經紀業報酬計收標準」未能本於「勞務報償原則」而有造成消費者有因房價上漲而多付鉅額服務報酬之情行，故擬以級距式來計算服務報酬，在經本會歷次於會議反對及向立委陳情協助，終獲內政部同意本會以業者自律、訂定標準委託銷售(承購)向消費者解說 SOP 流程、以及由全聯會規劃不動產仲介業評鑑制度等三部分來提升對消費者權益保護下，來維持目前現有服務費收取之制度。
- 三、有關本業推動之改進措施如下：
  - 1.對於如何落實房仲業者自律管理精神，提升及強化房仲業品質、品牌應有具體規劃及作法。(詳全聯會規劃附件)
  - 2.全聯會應制訂從委託銷售(承購)至簽約、點交房地過程之標準作業流程。
  - 3.全聯會應規劃不動產仲介業評鑑制度及評鑑內容，以利消費者辨識房仲業之服務品質優劣。
- 四、該推動改進措施全聯會擬於 103 年度起執行，而內政部將於本會推動狀況於每半年報院備查檢視本業之推動成效。茲為維持服

務報酬不變動之大原則下，全聯會已進行相關規劃並刻正於法規委員會討論中，預計於 103 年度推動內政部要求之如上措施。敬請各公會轉知所屬會員知悉，期藉由本業之努力下維持現有服務報酬機制並能使消費者權益獲得保障。

正 本：各會員公會暨各縣(市)不動產仲介經紀商業同業公會

副 本：

理事長 **李同榮**

附件

## 不動產經紀業提升對消費者保障之改善措施

(預計 103 年度開始推動)

### 一、個別業者自律部分：

#### (一)建立服務品質基本流程標準化

- 1.公部門核發之相關證照查驗解說
- 2.相關人員服務證照之查驗解說
- 3.消費者權益保障之解說
- 4.服務項目內容及收費與收費時間點之解說

#### (二)建立不動產說明書及相關契約解明義務內容及時間義務

- 1.委售標的物或代尋標的本體、環境、公共設施、嫌惡設施...等公部門要求法定資訊揭露之解明。
- 2.契約解明義務：包括專任及一般委售契約、委買契約、要約、買賣契約...等之相關契約解明義務。

#### (三)建立紛爭解決機制

- 1.私部門申訴：調解、協調及各級公會及全國聯合會介入...等。
- 2.公部門申訴：各級地方消保會及地政局。

### 二、全國聯合會及各級公會自律部份

#### (一)定期公告服務報酬資訊周知部份：

- 1.聯合內政部及各直轄市、各縣市政府地政局處、不動產仲介公會全國聯合會及各縣市公會於公開網站上宣達『服務報酬並非固定收足 6%之訊息』，以讓消費者充份獲得正確資訊。
- 2.由全國聯合會每年提撥預算透由媒體宣達『消費者對於服務報酬有議價主導權』之概念，以避免消費者接收不當資訊而產生消費糾紛。
- 3.透由不動產仲介公會系統及各不動產經紀業總部向各經紀業宣達，將價目表於營業處所明顯處張貼，以讓消費者充分了解服務報酬之資訊。
- 4.由全國聯合會製作相關摺頁，放置於各經紀業營業處所以方面消費者索取，俾利了解服務報酬訊息。

#### (二) 定期公佈解決消費糾紛周知部分：

- 1.有關內政部每季統計消費糾紛案例定期檢討，針對消費糾紛資訊轉知全國經紀業者以作為改進之目標。
- 2.針對糾紛案件，由全國聯合會每年定期與消費者文教基金會針對通案之不動產消費糾紛進行討論，以迅速改善缺失，保障消費者權益。

- 3.全國聯合會應派員加入消費者文教基金會房屋委員會定期討論消費糾紛案件，藉由提供不動產經紀業實務經驗供消基會參考，以保障消費者及不動產經紀業應有之權利。

### 三、各公會配合全國聯合會相關買賣資訊公告消費者

- 1.由全國聯合會制定買賣屋注意事項及交易應注意基本流程，要求各公會確實督導並同時要求各經紀業標示並張貼於營業處所明顯之處，同時全國聯合會及各公會應製成宣傳文宣廣為宣導，以利買賣雙方知悉基本流程。
- 2.對於不動產經紀業管理條例規定有關經紀人簽章、解說之基本流程，全國聯合會及各級公會應制定標準服務基本流程製成宣導海報懸掛營業處所明顯之處，使消費者充分知悉相關之規範。

### 四、在自律規約及提升服務品質方面

- 1.全國聯合會應訂定自律規約不動產仲介經紀業倫理規範並每年年終於產、官、學共同研討並修正與時俱進之條款，避免發生消費糾紛及相關民事事件。
- 2.全國聯合會應每年定期召開產、官、學共同研討並修正不動產經紀業管理條例及相關之函示使其與時俱進。
- 3.全國聯合會及各地方公會對於違反倫理規範將進行嚴格法定程序審查，並一有違反倫理規範之事由建請各縣市政府地政(局)處處罰。
4. 全國聯合會成立申訴 0800 專線及各縣市地方公會申訴專區，提供消費者申訴管道。
- 5.全國聯合會每年定期召開產、官、學共同研擬及商討如何訂定評鑑優良經紀人員及個別單獨經紀業之相關規範及辦法以符眾望。
- 6.全國聯合會及各地方公會配合公部門(各級主管機關)每年定期舉辦評鑑優良經紀人員及個別單獨經紀業供消費者選擇與判斷自身之最佳利益。
- 7.每年由全國聯合會委辦各級地方公會舉辦金仲獎表揚優秀經紀人以外，並表揚優秀經紀業，藉鼓勵機制提升業者經營服務品質之提升。
- 8.全國聯合會配合政府政策嚴格執行營業員測驗制度，並每年檢討試題以符不動產營業員實際業務之執行，以提升從業人員的專業知識技能。
- 9.由全國聯合會授權營業保證基金會委員及各產業界推派之法規會人員會同產、官、學對於重大議題如：修正相關契約不動產說明書及本經紀業與從業人員之標準作業基本流程、教育訓練及規範，定期召開會議研擬之。

### 五、在公布不適任及違反規範之業者方面

對於違反相關法規之經紀業者或經主管機關處罰之經紀業者(累犯者)，各公會應向當地之地政(局)處取得業者懲處資料，並應將相關資訊公佈於主管機關之網站或各級地方公會網站上，以利消費者查證保障自身權益。

副本

檔 號：  
保存年限：

## 內政部 函

機關地址：408臺中市南屯區黎明路2段503號  
聯絡人：蘇資香  
電 話：04-22502157  
傳 真：04-22502372  
電子信箱：gssu@land.moi.gov.tw

10049

臺北市中正區北平東路20號7樓

受文者：中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會

發文日期：中華民國102年11月25日

發文字號：內授中辦地字第1026652289號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：關於 鈞院函轉監察院100年9月13日（100內正31）糾正，本部訂定之「不動產經紀業報酬計收標準」未能本於「服務報償原則」，考量房仲業「所任勞務之價值」是否相當，以及不同地區房價差異與不同時期房價漲（跌）幅迥異因素，按成交金額採比例逐級累退計收，造成消費者因房價上漲而多付鉅額服務報酬等情案之續處情形，請鑒察。

說明：

- 一、依據 鈞院102年11月7日院臺建字第1020153032號催辦案件通知單辦理。
- 二、本案經本部邀集專家學者、相關單位及公會召開3次研商會議及2次協調會，並經本部於101年12月27日函報 鈞院，嗣於本（102）年6月13日獲復，本部所提方案尚有未盡妥洽之處，經於本年8月29日再次函請各直轄市、縣市政府提供具體意見。為回應監察院糾正意旨，及廣徵各界意見，作為檢討不動產仲介經紀業報酬計收標準規定之參據，於本年11月5日、8日分別邀集相關業者公會、相關機關及各直轄市、縣（市）政府召開座談會，獲致檢討「不動產仲介經紀業報酬計收標準規定」初步執行相關改進措施，俟獲進一步研訂具體作法後再續復，並將於明（103）年度積極督促各直轄市、縣（市）政府與中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會共同推動改進

措施，以落實消費者權益保障之政策，相關檢討改進情形，將每半年報院備查。該初步改進措施如下：

(一)不動產仲介經紀業之改進措施

- 1、如何落實房仲業者自律管理精神，提升房仲業服務品質及強化品牌信譽之具體作法。
- 2、房仲業從受託銷售（承購）至簽約、點交房地過程，請仲介公會全聯會建立標準作業程序（SOP）及其應提供之服務項目。
- 3、為使消費者辨識房仲業服務品質之優劣，由仲介公會全聯會規劃不動產仲介業評鑑制度，其規劃內容包括評鑑項目、時程、等級、網站揭露及如何查核、訪視等。

(二)各直轄市、縣（市）政府作為：督促所轄房仲業提升服務品質。

(三)本部作為：

- 1、推動落實房仲業自律管理，提升服務品質之各項具體作法。
- 2、督請各直轄市、縣（市）政府落實督促轄內房仲業提升服務品質具體作法。
- 3、視上開措施執行情形，適時檢討不動產經紀業管理條例第19條暨其相關規定，以利服務費用回歸市場機制。

正本：行政院

副本：中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會[10049臺北市中正區北平東路20號7樓]、本部地政司【不動產交易科】

部長 李鴻源

