

# 不動產經紀業執業注意事項

---

內政部地政司

# 不動產經紀業執業規範

不動產經紀  
業管理條例

公平交易法

消費者保護法

民法

定型化契約

倫理規範

# 房地產消費糾紛件數統計



資料來源：內政部不動產資訊平台

# 房地產消費糾紛原因統計

糾紛原因	97年	98年	99年	100年	101年	102年	103年	104年	合計
1. 房屋漏水問題	299	207	254	249	282	308	259	192	2,050
2. 隱瞞重要資訊	173	150	133	175	148	191	199	135	1,304
3. 施工瑕疵	177	253	95	98	105	100	138	117	1,083
4. 「定金」返還	162	186	139	74	85	112	77	93	928
5. 契約審閱權	166	161	123	103	70	73	80	59	835
6. 終止委售或買賣契約	144	110	90	129	148	194	189	181	1,185
7. 仲介「斡旋金」返還	75	77	99	98	78	100	70	58	655
8. 標的物貸款問題	81	103	47	60	42	32	56	32	453
其他(略)									
合計	1,993	1,882	1,608	1,619	1,636	1,905	1,912	1,753	14,308

資料來源：內政部地政司

# 不動產經紀業現況

經紀業			經紀人		經紀營業員		營業保證金額
許可家數	備查家數	營業處所	領證人數	受僱人數	領證人數	受僱人數	
7,912	6,700	1,038	11,262	8,343	149,728	37,894	22億8千8百萬餘元

資料來源：內政部地政司

統計日期：105年2月29日止

# 經紀業經營要件

- 向主管機關申請許可
- 辦理公司或商業登記
- 向全聯會繳存營業保證金
- 加入所在地同業公會(限6個月內開業)
- 僱用具備經紀人員資格者執行業務
- 經營者不得有犯罪等情事(消極要件)

# Q:經紀業入會有何規範？

- 同時兼營「不動產仲介經紀業」及「不動產代銷經紀業」之公司或行號，依商業團體法第12條第1項規定，應至少**選擇其中一業加入登記所在地之同業公會**為會員。

(內政部104年6月22日內授中辦地字第1041305016號函)

- 同時兼營不動產仲介及代銷業務者，雖得選擇其中一業加入同業公會為會員，惟仍應遵守加入登記所在地同業公會之規定，**除該業登記所在地均未設立仲介及代銷經紀業同業公會**，始得加入鄰近直轄市或縣(市)同業公會。

(內政部105年2月4日內授中辦地字第1050403151號函)

# 營業保證金制度

## 設置目的

- ✓ 提供損害賠償之用
- ✓ 健全不動產經紀制度

## 基金保管

- ✓ 全聯會受理繳存
- ✓ 設置專戶儲存
- ✓ 組成管委會保管及運用
- ✓ 業者擔任委員人數限制

## 動支要件

- ✓ 受害人取得執行名義
- ✓ 仲裁成立
- ✓ 基金管委會決議支付
- ✓ 孳息運用於健全制度

## 基金特性

- ✓ 獨立於業者及人員之外
- ✓ 基金權利隨組織移轉
- ✓ 繳存總額內代為賠償
- ✓ 解散歇業退還原繳金額



# 不動產經紀人資格取得

國家考試及格

領取經紀人證書

考試科目

具備1年以上  
營業員經驗

專業科目 + 國文

- 民法概要
- 不動產估價概要
- 土地法與土地相關稅法概要
- 不動產經紀相關法規概要

營業員經驗認定

- 取得營業員資格後 + **所得扣繳資料證明**
- 條例施行前從業人員 + **所得扣繳資料證明**

# 經紀營業員資格取得

## 訓練合格

- ✓ 訓練時數不得少於30小時
- ✓ 訓練課程三大類共10科目

## 通過測驗

- ✓ 60分合格
- ✓ 選擇題試題100題
- ✓ 測驗時間2小時

## 登錄領證

- ✓ 向仲介業或代銷業全聯會申請辦理

# 定期參訓換證

## 經紀人證書

- 證書有效期限4年
- 持4年內完成專業訓練30小時以上證明文件

## 經紀營業員證明

- 證明有效期限4年
- 持4年內完成專業訓練20小時以上證明文件

# Q:營業員證明逾期如何申請重新登錄？

- 不動產經紀營業員證明因故被註銷或其有效期限屆滿後已不具營業員資格，如欲重新申辦登錄，自應檢附完成不動產經紀營業員資格取得之**專業訓練30個小時以上證明書**等相關申請文件，向中央主管機關指定之機構、團體辦理。

(內政部99年10月28日內授中辦地字第0990050118號函)

# Q:經紀人員證書逾期失效 可以繼續執業嗎？

- 經紀人原領證書逾有效期限而未辦理換發證書者，依不動產經紀業管理條例第15條第1項及其施行細則第18條規定，應由原核發機關註銷原證書，原證書即喪失效力，**經紀人不得以此逾期之證書繼續執行業務**，其充任資格則欠缺同條例第13條第1項所稱「領有不動產經紀人證書」之要件。
- **原領經紀人證書已逾有效期限仍繼續執行業務**，則所屬經紀業可謂僱用未具備經紀人資格者從事仲介或代銷業務，依違反同條例第17條規定辦理。

(內政部96年1月2日內授中辦地字第0950055449號函)

# 經紀人員設置標準

## 營業處所

- 至少應置經紀人1人

## 非常態營業處所

- 銷售總金額達6億元以上者，至少應置經紀人1人

## 人員比例

- 經紀營業員每逾20名，增設經紀人1人

## 專任制度

- 不得為自己或他業者執業
- 經原屬業者同意不在此限

# Q:經紀人員自己之房屋可以由任職之經紀業指派本人進行銷售嗎？

- 仲介業務之性質，包含居間、委任及代理之混合契約，倘經紀人員將自己所有之房屋委託其所任職之經紀業銷售，再由該業者指派該經紀人員本人進行銷售，則已使經紀人員本人(即房屋所有權人、委託人)與代理人、居間人或受任人之受僱人歸屬為同一人，有違代理、居間或委任契約之本意，縱使該經紀人員以經紀業之名義對外執行仲介業務，仍恐有失公正執行業務立場，甚或影響交易當事人另一方之權益，即有涉本條例第16條所稱為自己執行業務之效果，實難以兼顧交易當事人雙方之權益，自為該條規定所不許。

# 經紀業之業務責任(1)

## 營業處所應揭示之書件證照

- 經紀業許可文件（影本）
- 同業公會會員證書（影本）
- 不動產經紀人證書（影本）
- 報酬標準及收取方式（代銷業不適用）



# Q:揭示逾期失效之證書有無違法？

- 「同業公會會員證書」及「不動產經紀人證書」或其影本為經紀業開業後申請備查及其營業處所應揭示之必要文件；經紀業未於營業處所明顯之處揭示相關證照書件，由主管機關依不動產經紀業管理條例第29條第1項第1款規定處罰。
- 為落實經紀業之管理與輔導，強化同業公會自律管理之功能，主管機關於受理經紀業申請備查或對經紀業營業處所實施業務檢查時，**應注意其所檢附或揭示之「同業公會會員證書」與「不動產經紀人證書」或其影本，應以有效期限內者為限**；又若發現經紀業營業處所揭示之證書逾有效期限者，自得依前開條例第29條第1項第1款規定辦理。

17

(內政部95年1月27日內授中辦地字第0950724733號函)

# 經紀業之業務責任 (2)

## 禁止收取差價及其他報酬

### 不動產仲介經紀業報酬計收標準規定

服務報酬總額不得超過不動產實際成交價金6%或1.5個月租金

報酬標準為收費之最高上限，並非主管機關規定之固定收費比率

本於自由市場公平競爭原則個別訂定明確之收費標準

👉 違規者⇒加計利息後加倍返還⇒行政處罰

Q：低總價物件可以約定收取最低服務報酬嗎？

# 自律管理提升服務品質

## 買賣交易透明化機制

### 不動產仲介買賣流程



  
**不動產仲介經紀業服務報酬之計收**  
 主管機關並未規定固定收費比率，  
 消費者可與房仲業者自行議訂，其  
 向買賣或租賃之一方或雙方收取報  
 酬之總額，合計不得超過該不動產  
 實際成交價金6%或1.5個月租金。

中華民國不動產仲介經紀  
 商業同業公會全國聯合會  
 印製

## 房仲業者服務項目及消費者應注意事項

服務項目	買方	賣方	應注意事項
提供物件產權基本調查、面積計算之確認及稅費之試算	●	●	如買方於其不動產取得所有權未滿二年即欲委託房仲業者出售時，應注意產權發生後的問題。
提供三個月內同區域類似物件成交行情	●	●	買賣雙方亦可至內政部不動產交易資訊服務網站或其政府機關之實價查詢網站查詢。
實地環境調查或解析 (包括區域環境、鄰里環境及鄰里設施)	●	●	
屋況調查或解析	●	●	
(1)屋內情況：淨層水、水電、瓦斯、採光、通風等。 (2)居住品質：公共使用設施設備情形、有無管理委員會、管理費、垃圾處理等。	●	●	1.簽訂委託銷售契約時，賣方應選擇是否授權房仲業者代收買方之定金。 2.買方對於不動產標的物現況說明書所詢問之事項應據實告知買方，以維護自身權益。 3.委託銷售契約應由經紀人及買方簽章。
簽訂委託銷售契約的書及不動產標的物現況說明書之調查及製作	●	●	
依買方之查詢向銷售狀況	●	●	
隨時提供買賣雙方有關買賣委託階段之問應諮詢	●	●	
製作不動產說明書並提供解說 (1)依政府規定事項逐項調查或解說(告知稅費負擔及負擔) (2)補充調查或解說政府規定以外事項	●	●	不動產說明書應由經紀人簽章。
不動產說明書副本交付買方留存	●	●	買方應於不動產說明書簽章並確認其內容
刊登企劃及行銷活動 (1)刊登雜誌、公司網頁網站、其他銷售平台等 (2)刊登報紙 (3)派發傳單、DM (4)其他廣告企劃活動	●	●	1.廣告應由經紀人簽章 2.廣告內容應與事實相符
應買方之請求提供廣告文案資料供參考	●	●	
免費提供物件基本資料及資訊	●	●	
以不動產說明書對買方進行解說	●	●	解說之經紀人員應於不動產說明書簽字，使買方知悉解說為何人。
應買方之請求提供告知之不動產標的告知書	●	●	
如買方欲購買低價之交易條件，可代買方收受買方之定金、貸款、稅費負擔等	●	●	
提供買受人類似不動產之成交行情	●	●	買方亦可至內政部不動產交易資訊服務網站或其他政府機關之實價查詢網站查詢。
對買方提供較現金契約的或更內含規則之說明	●	●	買方應於出價前審慎瞭解房屋之現況 買方可選擇使用內政部標的物現況說明書或支付較現金的方式、或選擇較現金契約以支付較現金方式出價，前項告知房仲業者應以書面為之，以資確認。
告知買方的書與較現金契約之二者之替代關係	●	●	● 買方應審慎評估可貸款金額
簽訂契約或較現金契約	●	●	
將買方出價履歷之條件告知買方並進行較費負擔	●	●	
向買方說明買賣低價之交易條件 (例如委託價格、付款方式、貸款、稅費負擔等)	●	●	1.定金收據由經紀人簽章。 2.房仲業者於收受定金後24小時內送達買方。
提供當事人或文據向必要之諮詢服務	●	●	
應買方之請求提供不動產買賣契約的書內含規則之說明及簽訂買賣契約的必要之諮詢服務	●	●	買賣雙方應於簽署不動產買賣契約的書後始進行簽約
簽訂不動產買賣契約	●	●	● 不動產買賣契約應由經紀人簽章
交付不動產說明書予買方	●	●	● 買方應於不動產說明書簽章
依買賣雙方約定協助辦理的保證	●	●	● 買賣雙方應據認購的保證手續費用由何人負擔
協助辦理貸款手續	●	●	● 買方應注意於買賣雙方約定之時間內完成銀行申貸手續
協助辦理產權移轉登記及設定抵押權之手續	●	●	
協助買方對於買賣標的物內含必要之檢查	●	●	● 買方對於買賣標的物內之設施及買方附屬之設備於交屋時應測試其功能是否正常如發現異常應立即通知房仲業者知照買方
提供租稅之一併分析建議	●	●	
提供租稅之書後諮詢	●	●	
提供經驗、建議等其他事項諮詢服務	●	●	

# 經紀業之業務責任 (3)

簽訂委託書後方得刊登廣告及銷售

廣告及銷售內容應與事實相符

廣告應註明經紀業名稱

經紀業名稱為公司或商業登記之名稱

不得逕以加盟店名稱替代經紀業名稱

# Q:委售價格變更得否以口頭約定？

- 經紀業與委託人簽訂之委託銷售契約書內容如有變更者，應以書面約定之，不得以口頭方式約定。
- 經紀業應以委託銷售契約書（或委託銷售內容變更同意書）所載「委託銷售價格」刊登廣告，始符廣告應與事實相符之立法精神。

(內政部100年10月31日研商「如何規範不動產仲介經紀業者刊登廣告之銷售價格等相關事宜」會議結論)

- 委售價格應為明確且固定之金額，不得以定型化契約條款約定以區間價格方式為之。

(內政部104年11月6日內授中辦地字第1040440467號函)

# Q:廣告註明經紀業名稱之執行方式？

## ■ 直營店或獨立品牌店部分：

廣告及銷售內容應註明經紀業**辦理公司或商業登記之名稱**，或為廣告製作簡明扼要及經紀業實務需要，得適度簡化為足以使消費者辨識該廣告責任之經紀業名稱。

## ■ 加盟店或加盟經營部分：

依直營店方式註明經紀業名稱外，應另標明加盟店或加盟經營字樣，尚**不得逕以加盟店名稱替代不動產經紀業管理條例第21條第2項規定之經紀業名稱**。

(內政部98年10月26日內授中辦地字第0980725218號函)

# Q:如何於廣告中刊登不動產之用途？

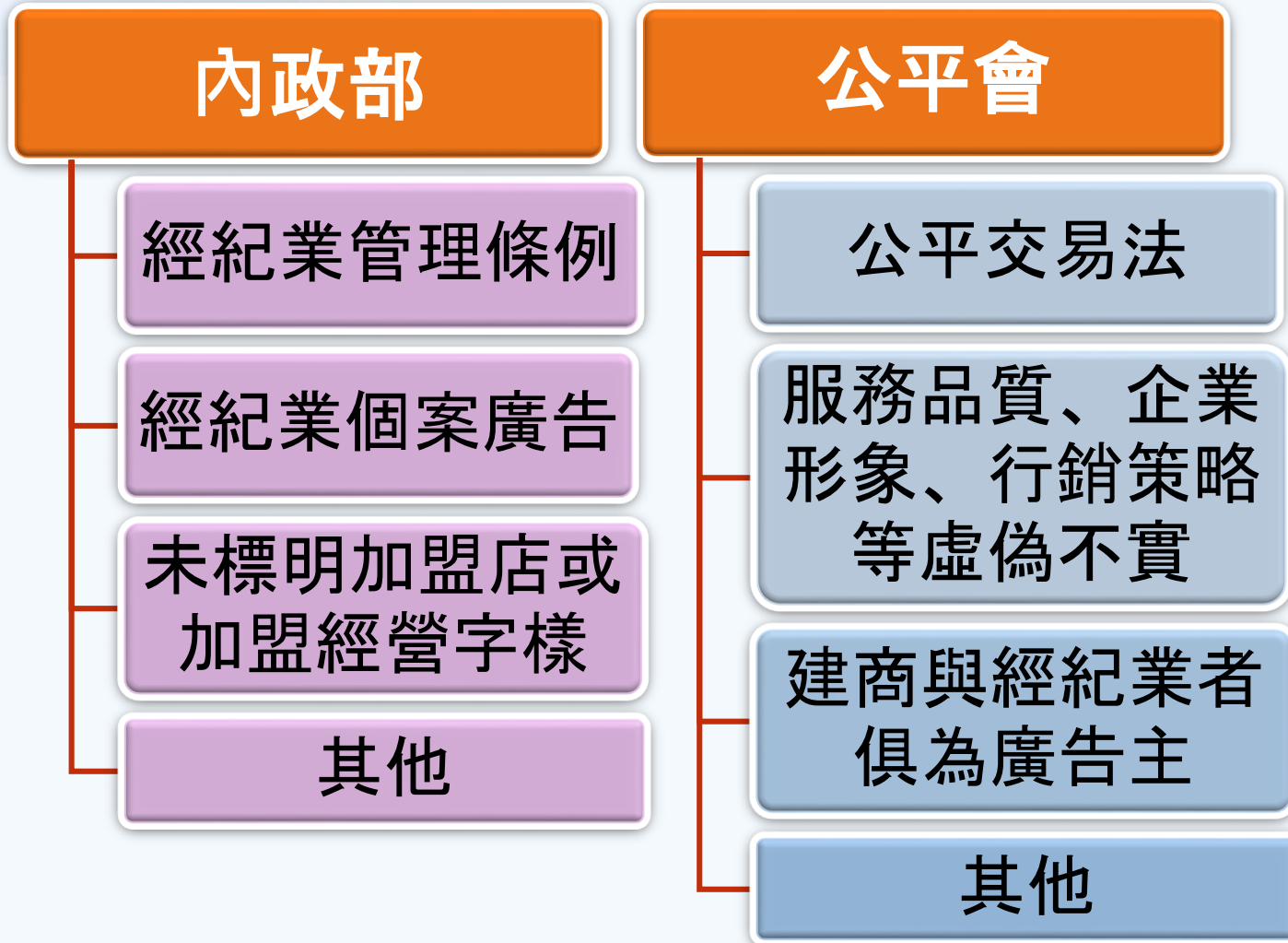
- 不動產廣告之用途倘與法定用途及建造執照或使用執照所載不符，即難認該廣告與事實相符；又經紀業與委託人簽訂之委託契約內容如與事實不符者，經紀業仍應依不動產經紀業廣告處理原則規定修正廣告內容，以臻明確。

(內政部102年12月16日內授中辦地字第1026041241號函)

- 經紀業刊登不動產廣告之內容，就揭示不動產用途部分，倘所銷售不動產之**法定用途與實際用途有不一致之情形者**，自應於其所刊登之廣告內容適當處明確揭示該不動產之**法定用途及實際用途**，且在客觀上足以使不特定多數人知悉**其事實狀況**，始符合經紀業刊登廣告真實性之義務。

(內政部104年3月5日內授中辦地字第1040406497號函)

# 廣告查處分工





# 大陸不動產廣告之禁止

## 法令規範

- 臺灣地區與大陸地區人民關係條例(兩岸關係條例)
- 大陸地區物品勞務服務在臺灣地區從事廣告活動管理辦法
- 大陸不動產開發及交易不得在臺灣地區從事廣告活動

## 處罰對象

- 廣告委託、受託或自行刊登者

## 罰則

- 新臺幣10~50萬元罰鍰(兩岸關係條例第89條)

# 經紀業之業務責任(4)

重要交易文件應指派經紀人簽章



# Q:重要交易文件當事人留存部分 漏未簽章是否違法？

- 為兼顧實務作業與買賣雙方權益，經紀業應於交付不動產買賣契約書予買賣雙方時，該契約書均應由經紀人完成簽章。縱使仲介公司及買方所持有之買賣契約書均有經紀人簽章，惟賣方所持有之買賣契約書無經紀人簽章，即有違不動產經紀業管理條例第22條第1項規定。

(內政部95年7月11日內授中辦地字第0950047568號函)

- 買賣案件分由買賣雙方不同經紀業居間成交者，由於買賣雙方之立場及權利義務關係具有相對性，且雙方經紀業均分獲有報酬，自當善盡受託人義務，各自指派經紀人於買賣契約書上簽章，及留存該已簽章契約書檔案。

(內政部104年7月7日內授中辦地字第1041305617號函)

# 經紀業之業務責任 (5)

## 製作及解說不動產說明書

向與委託人交易之相對人(買方)解說

解說前應經委託人(賣方)簽章

簽約時由經紀人交付買方並由買方簽章

視為買賣或租賃契約書之一部分

# Q:買方要約前應否提供說明書解說？

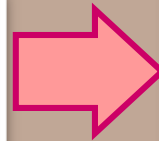
- 買方簽訂要約書前，經紀業所提供之不動產說明書內容或資訊足以影響買方是否要約(購買)之決定，倘買方之要約經賣方承諾並送達買方時，雙方即負有簽訂不動產買賣契約之義務。是以**經紀業所屬經紀人員促使買方簽訂要約書之過程，當屬經紀人員執行業務過程之一部分**，依本條例第23條規定，**自應提供不動產說明書向買方解說**，並於解說前由賣方簽章；該說明書亦應由經紀業指派經紀人簽章。

(內政部101年6月29日內授中辦地字第1016035770號函)

# 說明書行政規範與責任(1)

## 不動產經紀業管理條例

指派經紀人簽章



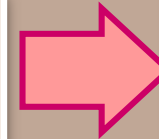
6~30萬元罰鍰

向買方解說(含解說不實)



申誡處分

解說前應經賣方簽章



申誡處分

提供買方必要之資訊



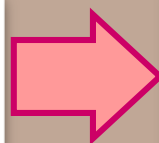
3~15萬元罰鍰

簽約時交付買方並由其簽章，視為契約之一部分

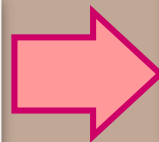
# 說明書行政規範與責任 (2)

## 不動產仲介經紀業倫理規範

不得蓄意矇蔽欺罔



解說人應簽章



6~30萬元罰鍰

## 不動產代銷經紀業倫理規範

不得蓄意欺罔



6~30萬元罰鍰

# 說明書民事規範與責任

## 損害賠償責任

- 經紀業因經紀人員之故意或過失致交易當事人受損害者，該經紀業應與經紀人員負連帶賠償責任(不動產經紀業管理條例第26條)。

## 善良管理人注意義務

- 受任人處理委任事務，應依委任人之指示，並與處理自己事務為同一之注意，其受有報酬者，應以善良管理人之注意為之(民法第535條)。

## 據實報告及調查義務

- 居間人關於訂約事項，應就其所知，據實報告於各當事人。以居間為營業者，關於訂約事項及當事人履行能力或訂立該約能力，有調查之義務。(民法第567條)



# 解說義務之程度

解說 ≠ 交付

解說是使相對人因為不動產經紀人員的『說明』而『理解』之謂

故不動產經紀人員（只交付）未為解說、為不實之解說、為不完全之解說，為解說後相對人仍無法理解，皆未盡其解說義務。

# 製作說明書常見錯誤

- 未確實檢視調查屋況即依屋主所述或現況說明逕行製作不動產說明書
- 帶看或簽訂買賣契約書後，始製作不動產說明書
- 未完成委託人或經紀人簽章即提供解說
- 僅簽約時交付而未解說不動產說明書
- 客戶留存部分漏未由不動產經紀人簽章
- 要求客戶要約或斡旋前未解說不動產說明書
- 以不動產委售標的現況說明書替代不動產說明書內容

# 經紀業之業務責任 (6)

## 書面同意始得同時接受雙方委託

- 1 提供雙方類似不動產之交易價格
- 2 提供雙方有關契約內容規範之說明
- 3 提供買受人或承租人不動產必要之資訊
- 4 告知買受人或承租人依專業查知之不動產瑕疵
- 5 協助買受人或承租人對不動產進行必要之檢查

# 經紀業之業務責任 (7)

## 損害賠償責任

歸責經紀業事由

經紀業負責任

經紀人員故意或過失

經紀業與人員負連帶責任

受害人向全聯會求償

營保金繳存總額內代償

# 經紀業之業務責任 (8)

不得無故洩漏他人秘密

不得規避、妨礙或拒絕業務檢查

標明「加盟店」或「加盟經營」

經掣給收據

遵守經紀業倫理規範(借牌、侵擾所有權人…等)

# 定型化契約規範 (消保法)

## 行政管制措施

- 中央主管機關得選擇特定行業，擬訂定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告。
- 定型化契約應記載事項係對多數不特定人民就一般事項所作抽象之對外發生法律效果，屬實質意義之法規

## 契約效力 (構成)

- 違反公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。
- 公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。

## 行政查核及處分

- 業者使用之定型化契約，主管機關得隨時派員查核。
- 違反公告之應記載或不得記載事項者，經令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣3~30萬元罰鍰。

# 定型化契約訂立之原則

- 簽約前合理的審閱期間(30日內)
- 符合平等互惠原則及誠信原則
- 「個別磋商條款」效力優於「定型化契約條款」
- 避免發生異常條款的問題
- 條款發生疑義時應為有利消費者的解釋
- 遵守政府公告的「應記載及不得記載事項」

# 不動產契約書範本類型

契約類型	審閱期	應記載事項
預售屋買賣契約書	5天	✓
成屋買賣契約書	5天	✓
預售停車位買賣契約書	5天	✓
不動產委託銷售契約書	3天	✓
房屋租賃契約書	3天	研訂中
房屋委託租賃契約書	3天	✗



# 定型化契約效力比較

## 契約書範本

僅提供各界締約參考使用，具教育及示範作用，對契約當事人並不具強制拘束力

## 定型化契約 應記載事項

具有相當於法規之拘束力，若企業經營者違反公告之定型化契約應記載或不得記載事項之條款，消費者得主張該條款無效

# 委售契約應注意事項(1)

契約審閱期  
不得以定型化契約條款約定拋棄之

委售價格不得以區間方式為之

服務報酬應由消費者與房仲業自行議定  
(費額不得以定型化契約條款預先定之)

委託人沒收買方之定金應支付不超過該  
定金50%作為服務費用(不得逾約定服務報酬)

# 委售契約應注意事項 (2)

## 受託人(房仲業)之義務

- 受託處理事務應以善良管理人注意義務為之
- 據實提供最近3個月成交行情，供訂價參考
- 隨時向委託人報告銷售狀況
- 買方之要約書應於24小時內轉交賣方
- 代收買方定金應經委託人(賣方)同意授權(24hr內)

## 要約書(附件)

- 要約書經賣方承諾，雙方應負簽立本約義務
- 不動產說明書為要約書之一部分
- 買方於要約期限內有撤回權，但賣方已承諾並送達買方者，不在此限
- 不得約定在契約成立前，受託人得向消費者收取斡旋金、定金或其他任何名目之費用

# 委售契約應注意事項 (3)

契約條款文意相同未影響消費者權益  
不以逐字逐句相同為必要

不得約定因委託人債務過高而由房仲業者代為保管定金

買方違約不買除沒收定金(部分作為服務費)外, 尚不得包括簽約金(即已付價款)

不得約定買賣契約於收受定金時即成立生效

**報告完畢**

---

**敬請指教！**