

監察院調查房仲消費爭議案 促成服務品質提升

～緣起與發現～

根據商品消費爭議統計，購屋消費爭議經常高居前 3 名，而媒體也時常報導：房仲業廣告內容不實、購屋糾紛、民眾吃虧卻無法得到妥善解決、房地產交易資訊不夠透明，業者服務品質良莠不齊……等訊息，監察院為保障民眾權益與居住正義，乃立案調查。

～改善與處置結果～

經監察院調查且持續追蹤後，內政部已進行多項改善，包括：整合建置「不動產資訊平台」統一提供民眾更完整不動產相關資訊；修正「不動產經紀營業員專業訓練機構團體認可辦法」，規定經紀營業員必須通過「測試」才能取得資格，強化解說不動產能力。此外，房仲全聯會也配合提出：「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作法」、「建立房仲業從受託銷售（承購）至簽約、點交房地過程，標準作業程序（SOP）及其應提供之服務項目」、「推動不動產仲介經紀業服務品質評鑑制度」等改進措施。

另內政部為促進房仲業者收取服務報酬合理化，近年來持續推動「加強宣導服務費率 6%並非政府規定之固定收費比率，消費者得與房仲業者商議服務費額」、「確實執行不動產委託銷售定型化契約應記載事項規定」、「強化經紀業者對於不動產說明書應調查義務及應揭露資訊內容，促進交易標的資訊透明化」、「研訂（修）不動產委託承購及委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項草案」、「透過公私協力共同處理消費爭議案件」等多項因應作法。

[糾正案](#)

[調查案](#)

