

中華民國 104 年 4 月 13 日
公平交易委員會令 公服字第 10412603291 號

修正「公平交易委員會對於不動產經紀業之規範說明」，並自即日生效。

附修正「公平交易委員會對於不動產經紀業之規範說明」

主任委員 吳秀明

公平交易委員會對於不動產經紀業之規範說明修正規定

一、背景說明

緣目前國內房屋價格資訊並不充分，且估價制度尚未建立，而不動產經紀業者因一方面接受屋主委託銷售房屋，另一方面又代表買主向屋主要約或議價之特有的交易制度關係，於成屋買賣過程中，為唯一全盤掌握買賣標的物狀況、買方可選擇的要約方式、買賣雙方的出價及可能成交的價格等交易資訊者，相較買方或賣方而言，明顯居於資訊優勢之地位，致不動產經紀服務市場之交易相對人具有資訊不對稱之特性。倘不動產經紀業者均能秉持資訊透明及信實服務的行業規範，則將能消弭交易糾紛於無形，有益不動產經紀業之發展。然不動產經紀業者為促使交易相對人為錯誤的決定、迫使交易相對人進行交易、或賺取不當利益，利用交易資訊不對稱之特性，從事限制競爭或不公平競爭行為，卻時有所聞，例如在提出斡旋金要求時，未同時告知消費者亦得選擇簽署內政部版「要約書」及斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及其替代關係，或與競爭同業共同決定服務報酬等，而該等行為均具有限制競爭或不公平競爭本質，除將侵害以品質、價格、服務等效能競爭本質為中心之公平競爭，或具有商業競爭倫理的非難性外，亦將危害不動產經紀業的正常發展。鑒於公平交易法的立法目的係為維護交易秩序與消費者利益，確保自由與公平競爭，促進經濟的安定與繁榮，而為期不動產經紀業者均能明確瞭解公平交易法相關規範，本會爰訂定本規範說明，俾使相關業者知所行止，同時作為本會今後處理相關案件之參考。

二、名詞定義

- (一) 不動產：指土地、土地定著物或房屋及其可移轉之權利；房屋指成屋及預售屋。
- (二) 不動產經紀業：指經營不動產仲介或代銷業務者。所稱仲介業務，指從事不動產買賣、互易、租賃之居間或代理業務；所稱代銷業務，指受起造人或建築業之委託、負責企劃並代理銷售不動產之業務。
- (三) 要約書：本規範說明所稱「要約書」，限指載明購屋意思表示，由不動產經紀業者向賣方議價之書面，而購屋人不預先交付一定金錢予不動產經紀業者。
- (四) 斡旋金：本規範說明所稱「斡旋金」，限指購屋人交付一定金錢予不動產經紀業者，委其代為向賣方協議交易。

(五) 不動產加盟業主：指不動產經紀業者於加盟經營關係中，提供其商標或經營技術等，協助或指導加盟店經營之事業。

(六) 不動產加盟店：指於加盟經營關係中，使用加盟業主之商標或經營技術，接受其協助或指導之事業。

三、聯合行為

(一) 聯合行為之規範：按公平交易法第十四條規定：「本法所稱聯合行為，指具競爭關係之同一產銷階段事業，以契約、協議或其他方式之合意，共同決定商品或服務之價格、數量、技術、產品、設備、交易對象、交易地區或其他相互約束事業活動之行為，而足以影響生產、商品交易或服務供需之市場功能者。」公平交易法對聯合行為之規範，係「原則禁止、例外許可」，按公平交易法第十五條規定：「事業不得為聯合行為。但有下列情形之一，而有益於整體經濟與公共利益，經申請主管機關許可者，不在此限：1、為降低成本、改良品質或增進效率，而統一商品或服務之規格或型式。2、為提高技術、改良品質、降低成本或增進效率，而共同研究開發商品、服務或市場。3、為促進事業合理經營，而分別作專業發展。4、為確保或促進輸出，而專就國外市場之競爭予以約定。5、為加強貿易效能，而就國外商品或服務之輸入採取共同行為。6、因經濟不景氣，致同一行業之事業難以繼續維持或生產過剩，為有計畫適應需求而限制產銷數量、設備或價格之共同行為。7、為增進中小企業之經營效率，或加強其競爭能力所為之共同行為。8、其他為促進產業發展、技術創新或經營效率所必要之共同行為。」

(二) 不動產經紀業可能涉及聯合行為之樣態：

- 1、共同決定價格：不動產經紀業者倘以契約、協議或其他方式之合意，與有競爭關係之其他不動產經紀業者共同決定服務報酬（即服務費收費標準），或限制服務報酬之調整，且足以影響服務供需之市場功能，無論其報酬標準是否在目的事業主管機關所核定之範圍內，將有違反公平交易法第十五條規定之虞。
- 2、共同劃分市場：不動產經紀業者倘以契約、協議或其他方式之合意，與有競爭關係之其他不動產經紀業者約定劃分彼此經營區域及交易對象，且足以影響服務供需之市場功能，將有違反公平交易法第十五條規定之虞。
- 3、共同抵制：不動產經紀業者倘以契約、協議或其他方式之合意，與有競爭關係之其他不動產經紀業者約定共同阻礙或排除其他競爭者或潛在競爭者參與競爭，且足以影響服務供需之市場功能，將有違反公平交易法第十五條規定之虞。

四、以不當限制加盟店收取服務報酬為條件，而與加盟店交易之行為：

採加盟經營方式之不動產經紀業者應容許其加盟店自由決定服務報酬，加盟業主如以不正當限制加盟店服務報酬標準，作為成立或持續加盟經營關係之條件，而有限制競爭之虞者，將有違反公平交易法第二十條第五款規定之虞。

五、足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平行為

(一) 足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平行為之規範：公平交易法第二十五條規定：「除本法另有規定者外，事業亦不得為其他足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平之行為。」其係不

公平競爭行為之概括規定，凡具有不公平競爭本質之行為，如無法依公平交易法其他條文規定加以規範者，則可檢視有無公平交易法第二十五條之適用。而公平交易法第二十五條所規範者即為建立「市場競爭之秩序」，而對一些「足以影響交易秩序」之「欺罔行為」或「顯失公平行為」加以管制，因此強調個案交易中，交易之一方是否使用了「欺騙」或「隱瞞重要事實」等引人錯誤之方法，致使交易相對人與其交易，或使競爭者喪失交易機會之「欺罔行為」；抑或對交易相對人為不當壓抑，妨礙交易相對人自由決定是否交易及交易條款之「顯失公平行為」。

- (二) 未告知斡旋金與內政部版「要約書」之區別及其替代關係：不動產經紀業者從事不動產買賣之居間業務時，倘利用交易資訊不對稱之特性，隱匿斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及其替代關係，在向購屋人收取斡旋金之同時，未同時告知購屋人亦得選擇採用內政部版「要約書」及斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及其替代關係，將有違反公平交易法第二十五條規定之虞。故不動產經紀業者宜以另份書面告知購屋人有選擇採用內政部版「要約書」之權利，且該份書面之內容宜扼要說明「要約書」與「斡旋金」之區別及其替代關係，並經購屋人簽名確認，以釐清不動產經紀業者之告知義務（書面告知之文字範例如附）。另若不動產經紀業者約定交付斡旋金，則宜以書面明訂交付斡旋金之目的，明確告知消費者之權利義務。

六、違反公平交易法相關規定之罰則與法律責任

- (一) 違反公平交易法第十五條規定，依據同法第三十四條規定，經本會依同法第四十條第一項規定，限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，而屆期未停止、改正其行為或未採取必要更正措施，或停止後再為相同違反行為者，處行為人三年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣一億元以下罰金。
- (二) 公平交易委員會對於違反公平交易法第十五條、第二十條規定之事業，依據同法第四十條第一項規定，得限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新臺幣十萬元以上五千萬元以下罰鍰；屆期仍不停止、改正其行為或未採取必要更正措施者，得繼續限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並按次處新臺幣二十萬元以上一億元以下罰鍰，至停止、改正其行為或採取必要更正措施為止。若事業違反第十五條，經主管機關認定有情節重大者，依第四十條第二項規定得處該事業上一會計年度銷售金額百分之十以下罰鍰，不受前項罰鍰金額限制。
- (三) 公平交易委員會對於違反第二十五條規定之事業，依據同法第四十二條規定，得限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新臺幣五萬元以上二千五百萬元以下罰鍰；屆期仍不停止、改正其行為或未採取必要更正措施者，得繼續限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並按次處新臺幣十萬元以上五千萬元以下罰鍰，至停止、改正其行為或採取必要更正措施為止。
- (四) 事業倘違反公平交易法之規定，除依法須負刑事或行政責任外，尚須負同法第五章規定之民事損害賠償責任。

- 七、本規範說明，僅係例示若干不動產經紀業者常見之可能牴觸公平交易法之行為態樣加以說明，容或有未盡周延之處，本會將隨時補充修正，個案之處理當仍須就具體事實加以認定。另針對不動產廣告案件及聯賣制度，本會訂有「公平交易委員會對於不動產廣告案件之處理原則」及「公平交易委員會對於不動產經紀業實施聯賣制度之規範說明」，不動產經紀業者應注意並遵守規定。
- 八、不屬於公平交易法規範範疇之交易糾紛案件類型：對於不涉及事業競爭行為之交易糾紛或純屬消費爭議案件，仍應依民法、消費者保護法或其他法規規定處理（詳附錄）。

要約書或斡旋金書面告知之文字範例

注意：購屋人得就內政部版要約書或斡旋金任選一種

為保障購屋人您的權益，並防杜日後滋生糾紛，本公司依據公平交易委員會決議，確實提供內政部版要約書與斡旋金契約二種文件及方式供您參考，購屋人您可自由選擇簽署其一，請您勾選所選擇簽署的文件：

☐內政部版要約書（詳如不動產經紀業者提供之要約書），主要內容包括：

- 1 載明您提出要約的主要內容，由不動產經紀業者轉達給賣方。
- 2 購屋人您如果選擇簽訂要約書即不須支付不動產經紀業者斡旋金，在要約條件尚未經賣方承諾之前，無須支付其他任何款項。
- 3 您在約定的要約期限內，仍然可以書面隨時撤回本要約。但是如果賣方的承諾已經到達購屋人您之後，那麼您就不能撤回本要約。
- 4 本要約經賣方承諾之後，購屋人您就應依約定與賣方就買賣契約細節進行協商，您如果不履行簽立買賣契約的義務時，就必須依據要約書中的約定內容，支付賣方損害賠償金額。

☐斡旋金契約（如不動產經紀業者所使用之斡旋金契約名稱）

購屋人：_____（簽章）

身分證字號：_____

公司名稱：_____

買方經紀人：_____（簽章）

簽署時間：_____年_____月_____日_____時

附錄

不適用公平交易法類型

類型	處理依據
「斡旋金」返還	依民法規定，循民事途徑解決。
收取差價	依不動產經紀業管理條例向內政部反映，抑或依民法規定，循民事途徑解決。
收取其他報酬	依不動產經紀業管理條例向內政部反映，抑或依民法規定，循民事途徑解決。
漏水保固糾紛	依民法規定，循民事途徑解決。
履約保證糾紛	依民法規定或履約保證契約書，循民事途徑解決。