

公平交易委員會令

中華民國 104 年 12 月 29 日

公服字第 10412611785 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、不動產經紀業者於成屋交易過程中，一方面接受賣方（出租方、互易人）委託仲介不動產交易，另一方面又代為傳達買方（承租方、互易人）之要約，係交易過程中，唯一全盤掌握相關交易資訊者，相較不動產交易雙方而言，明顯居於資訊優勢之地位，故在不動產經紀服務市場，不動產經紀業者與賣方（出租方、互易人），以及不動產經紀業者與買方（承租方、互易人）間具有資訊不對稱之特性。倘不動產經紀業者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。公平交易委員會（以下簡稱本會）鑒於不動產經紀服務之交易特性，為使不動產經紀業者均能明確瞭解公平交易法相關規範，爰彙整分析涉及公平交易法之行為態樣，研訂本規範說明，俾利業者遵循辦理，同時作為本會處理相關案件之參考。

二、本規範說明名詞定義如下：

- (一) 要約書：指載明購買不動產之意思表示，由不動產經紀業者向賣方提出承購價款、付款條件或其他要約條件之書面，而買方不預先交付一定金錢予不動產經紀業者。
- (二) 斡旋金：指不動產買方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。
- (三) 聯賣：指不動產經紀業者間，就受託之待租售物件，約定共同尋找交易相對人，以增加成交機會之行為。
- (四) 專任委託：指委託人於委託特定不動產經紀業者仲介期間內，不得將所委託之不動產標的物自行出售、出租、互易或另行委託第三人仲介。

三、不動產經紀業之相關市場界定，依「公平交易委員會對於相關市場界定之處理原則」審查。

四、不動產經紀業者有公平交易法第十條第一項所稱事業結合情形，且達到公平交易法第十一條第一項結合申報門檻，復無同法第十二條除外適用情形者，應於結合前向本會提出結合申報。

關於結合申報所涉及之銷售金額標準及計算方法，依「事業結合應向公平交易委員會提出申報之銷售金額標準及計算方法」審查。

對於不動產經紀業者提出之結合申報案件，依「公平交易委員會對於結合申報案件之處理原則」審查。

五、不動產經紀業者倘與具競爭關係之事業，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，將構成公平交易法之聯合行為。另不動產經紀業者所組成之同業公會或其他團體，藉章程或會員大會、理、監事會議決議或其他方法所為約束事業活動之行為，亦屬聯合行為。

公平交易法對於聯合行為之規範係採「原則禁止，例外許可」。不動產經紀業者相互間為公平交易法第十四條之聯合行為，且符合公平交易法第十五條第一項但書各款規定行為類型之一者，應向本會申請許可。

不動產經紀業者涉及違法聯合行為之態樣例示如下：

- (一) 共同決定服務報酬收費標準，或協議限制服務報酬之調整。
 - (二) 共同劃分經營區域。
 - (三) 共同劃分交易對象。
 - (四) 共同阻礙或排除其他競爭者或潛在競爭者參與競爭，例如協議拒絕其他不動產經紀業者參與聯賣。
 - (五) 共同約束開發物件必須與委託人簽訂專任委託契約，致使不動產經紀業者及委託人選擇委託契約型態之自由受到限制。
 - (六) 共同約束專任委託契約之期間，致使不動產經紀業者縱未積極努力撮合，委託人卻因受限於契約而無法另行委託其他不動產經紀業者。
 - (七) 共同約束收取斡旋金之票期，致使斡旋金票期趨於一致。
 - (八) 共同約束實施聯賣之不動產物件開發方擁有一定的專賣期間，致使已尋得交易相對人之其他不動產經紀業者受限於專賣權之規定而無法成交。
- 六、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，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，將違反公平交易法第二十條第五款規定。
- 七、不動產經紀業者與委託人簽訂委託契約後，刊登之廣告及銷售內容與事實不符者，由內政部依不動產經紀業管理條例處理。

不動產經紀業者對於涉及事業服務品質、企業形象、行銷策略等內容之廣告，有虛偽不實或引人錯誤者，由本會依公平交易法第二十一條規定處理。例如廣告宣稱「仲介服務第一品牌」，惟無銷售數字或意見調查等客觀數據為基礎，或宣稱「連續十年○○雜誌調查，獲經紀業第一名」，惟與事實不符。

不動產經紀業者受不動產開發業者委託從事銷售行為，依個案具體情形，倘得認不動產經紀業者與不動產開發業者俱為廣告主時，其廣告內容，有虛偽不實或引人錯誤者，由本會依公平交易法第二十一條規定處理。例如不動產經紀業者與不動產開發業者共同具名製作不實房屋銷售廣告，且收取建案底價或總銷售金額一定成數之銷售服務費用，與不動產開發業者共同獲有利益。

八、不動產經紀業者為爭取交易之機會，辦理提供贈品或贈獎活動，違反本會所定事業提供贈品贈獎額度辦法者，將違反公平交易法第二十三條規定。

九、不動產經紀業者從事不動產買賣之仲介業務時，在向買方收取斡旋金前，未以書面告知買方下列資訊，構成欺罔行為，且足以影響交易秩序者，將違反公平交易法第二十五條規定：

(一) 斡旋金契約與內政部版「要約書」之區別及其替代關係。

(二) 買方得選擇支付斡旋金或採用內政部版「要約書」。

上開資訊書面告知之文字範例如附。

十、不動產經紀業者除受本規範說明規範外，並應注意「公平交易委員會對於不動產廣告案件之處理原則」、「公平交易委員會對於公平交易法第二十一條案件之處理原則」、「公平交易委員會對於預售屋銷售行為案件之處理原則」、「公平交易委員會對於加盟業主經營行為案件之處理原則」、「公平交易委員會對於公平交易法第二十五條案件之處理原則」等規定。

十一、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。

十二、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（詳附表）。

要約書或斡旋金書面告知之文字範例

注意：買方得就內政部版要約書或斡旋金任選一種

為保障買方您的權益，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，買方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 買方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買方您之後，那麼您就不能撤回本要約。
- 4 本要約經賣方承諾之後，買方您就應依約定與賣方就買賣契約細節進行協商，並簽訂買賣契約。
- 5 買方您如果不履行簽訂買賣契約的義務，請詳閱契約有關您權利義務事項的約定內容，以及違約時的法律效果（例如是否有賠償金）。

☐斡旋金契約（如不動產經紀業者所使用之斡旋金契約名稱），主要內容包括：

- 1 載明您提出要約的主要內容。
- 2 買方您如果選擇簽訂斡旋金契約，請詳閱契約有關您權利義務事項的約定內容，以及倘您違約時的法律效果（例如斡旋金將如何處理）。

買方：_____（簽章）

身分證字號：_____

不動產經紀業名稱：_____

買方經紀人：_____（簽章）

簽署時間：_____年_____月_____日_____時

附表

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，或依消費者保護法規定，循消費爭議救濟程序處理。
收取差價	依不動產經紀業管理條例向內政部反映，並得依民法規定，循民事途徑解決，或依消費者保護法規定，循消費爭議救濟程序處理。
收取其他報酬	依不動產經紀業管理條例向內政部反映，並得依民法規定，循民事途徑解決，或依消費者保護法規定，循消費爭議救濟程序處理。
漏水保固糾紛	依民法規定，循民事途徑解決，或依消費者保護法規定，循消費爭議救濟程序處理。
履約保證糾紛	依民法規定，循民事途徑解決，或依消費者保護法規定，循消費爭議救濟程序處理。
不動產經紀業加盟店，未於廣告、市招及名片等明顯處，標明加盟店或加盟經營字樣	依不動產經紀業管理條例向內政部反映。