

臺中市政府 95 年度自行研究發展報告

消費者如何選擇不動產仲介業以減少

消費糾紛之研究



姓 名：蕭 碧 桃

服務單位：地政局地權課

研究期間：95.1.1 日至 95.8.

中華民國 95 年 9 月 10 日

目 錄

摘 要.....	1
壹、前 言.....	2
貳、不動產仲介業之經營型態與品牌.....	4
參、不動產消費糾紛態樣分析及救濟途徑.....	8
肆、消費者如何選擇不動產仲介業.....	14
伍、結論.....	18
參考文獻.....	19

摘 要

鑑於最近幾年隨國內房市景氣好轉，房仲業拓點腳步明顯加快，都會地區房仲店頭開設，如同便利商店的密集現象愈趨明顯，開店速度突飛猛進，90 年全國不動產仲介業者從 57 家至 95 年 8 月已增家至 3114 家，成長率達 55 倍之多，仲介業的家數已爆大量，競爭激烈，隨著景氣復甦，不管大品牌的連鎖、加盟店或獨立店頭都加速擴張，房仲業據點增加，民眾買賣房屋更為便利，未來房仲使用比率可望明顯提高，透過市場競爭，仲介服務品質也將改善，消費者終將是最大贏家。

當不動產交易發生糾紛時，消費者可循司法及行政救濟二種途徑解決，其方式為申訴—調解—訴訟，而消費者如何遴選不動產仲介業，以減少消費糾紛，有幾項要訣：

- 一、是否為合法登記的不動產仲介業。
- 二、選擇信譽良好的房仲公司。
- 三、選擇擁有合格的不動產經紀人員公司為您服務
- 四、慎選注意交易安全的房仲公司

自從政府將不動產仲介業管理法制化後，由於競爭法則使然，違法之不動產仲介業已難以生存，更由於業者日益求精的精神，使得不動產仲介業邁向專業化、效率化的高品質服務領域，而為了消弭不動產消費糾紛，希望業者除了加強充實專業知識外，更希望能隨時隨地做到親切待人、誠實對待消費者、認清自己使命及注意社會形象，以達到不動產交易“零糾紛”“零申訴”的目標。

壹、前言

仲介業俗稱「牽猴子」，也就是掮客，早期這種行業給人的印象是平時到處串門子，知道有人要買或賣就介紹雙方見面，並努力遊說成交，賺取介紹費，所以無論三教九流只要人面廣，都可以從事這門行業，這樣的職業形象，很難得到社會的尊重及認同，而衍生的糾紛更是投訴無門，往往消費者只能吃悶虧。

如今在消費者意識高漲下，完整提供房地產買賣相關資訊已成為房屋仲介業者的經營利器；之後消費者更要求提供鑑價、契約、賦稅等更專業的服務，房屋仲介業者也積極發展服務多角化，研發各種保障交易安全的制度，以提供一貫化的服務，而房屋仲介業的角色也隨著時代的變遷而有不同定位，原本只負責傳遞「賣屋者」與「購屋者」房屋交易訊息以促成交易的「房屋仲介」工作，近年已演變成一項提供房地產交易安全、迅速、合理的專業化服務業，房屋仲介的功能愈來愈重要，其專業的形象，也愈來愈受社會重視和肯定。

政府為管理不動產經紀業，建立不動產交易秩序，保障交易者權益，促進不動產交易市場健全發展，於民國 88 年 2 月 3 日公布「不動產經紀業管理條例」，將不動產經紀業納入統一管理，條例中對於不動產仲介業之業務範圍、仲介經紀業設立之許可、經紀人員之資格認定、業務及責任與獎懲有明確之規範，對於國內的不動產仲介業者將是一個里程碑，對於國內房屋仲介業之規範亦是一大革新。

自 90 年以來走過房市最低點之後，低利低價的購屋環境，優惠房貸及土地增值稅減半等利多政策，逐漸推升房市買氣，而隨者房市景氣回升，房仲業如雨後春筍般相繼成立，隨者房仲業拓點腳步加快，房仲業如同便利商店的密集現象愈趨明顯，根據內政部地政司網站資料顯示，90 年全國不動產仲介業者從 57 家至 95 年 8 月已增家至 3114 家，成長率達 55 倍之多（如表 1）。而當不動產仲介業像便利商店般林立時，政府如何提供

資訊讓消費者選擇優良的不動產仲介業，以減少消費糾紛，促進社會和諧，以提昇為民服務效能，為本文研究目的。

表 1 全國不動產仲介業成長數統計表

年度別 縣市別	90 年 仲介數	95 年 仲介	年度別 縣市別	90 年 仲介數	95 年 仲介
台北市	11	519	南投縣	0	44
台中市	5	306	彰化縣	0	43
基隆市	0	32	新竹市	1	57
台南市	1	141	雲林縣	2	55
高雄市	0	224	嘉義縣	0	5
台北縣	13	570	台南縣	0	61
宜蘭縣	0	108	高雄縣	0	78
桃園縣	13	351	屏東縣	0	91
嘉義市	7	64	花蓮縣	0	50
新竹縣	1	79	台東縣	2	24
苗栗縣	0	62	澎湖縣	0	4
台中縣	2	147			
			總計 (全國)	57	3114

資料來源：內政部地政司 (95 年 8 月)

貳、不動產仲介業之經營型態與品牌

一、經營型態：

目前房屋仲介業之經營型態可區分為二：一是單店經營，此類經營型態屬地方型房屋仲介業，業者多採單店式，善於商圈經營，對於社區不動產行情掌握度高。二是連鎖式經營，此又可分為直營連鎖及加盟連鎖系統。直營連鎖系統以信義房屋、太平洋房屋、永慶房屋等為代表；加盟連鎖系統以住商不動產、東森房屋（前力霸房屋）、中信房屋及 21 世紀不動產為代表。這二種體系的不同點在於，直營體系的組織架構是由總公司決策發號施令，各分店以相同的運作模式在市場上運作，業績營虧皆屬總公司；加盟體系則由總部負責協助各單店打出品牌知名度，再大規模招攬加盟店，加盟店必須付給總部加盟權利金及品牌月費，總部則提供加盟店仲介經營的 Know-how。

在台灣代表性的房屋仲介業者，以在全台灣大街小巷，都可以看得到的「八大房仲」為代表，所謂「八大房仲」指的是：信義房屋、永慶房屋、北區房屋、太平洋房屋、東森房屋、住商不動產、中信房屋、21 世紀不動產等。

據 96 年 4 月底止，「八大房仲」的店數已達 1,550 家，創下歷史新高，「八大房仲」店數的蓬勃情形，如表 2：

表 2 八大房仲分店數暨市場佔有率 2006 年 4 月

房仲業者	店數	市場佔有率%
信義房屋	167 家	10.8%
永慶房屋	227 家	14.6%
北區房屋	66 家	4.3%
太平洋房屋	97 家	6.3%
東森房屋	372 家	24%
住商不動產	242 家	15.6%
中信房屋	216 家	13.9%
21 世紀不動產	163 家	10.5%
合計	1550 家	100%

資料來源：本文彙整

二、品牌

房屋仲介業是一種信賴的服務業，業者競相以專業及服務品質來建立企業識別標誌，故企業之形象及品牌之良莠對吸引消費者具有決定性之影響，而消費者對仲介業之認知，多數來自媒體的行銷及消費者的口碑。仲介業者亦設有企畫部門塑造形象廣告、進行市場調查參與商圈內公益活動及提供售後服務等以建立專業商標形象，國內八大房屋仲介連鎖於其品牌中所主張之服務特色如表 3。

表 3 國內八大房屋仲介連鎖服務特色

房仲公司	服務特色	經營策略	服務主張	服務規模
信義房屋		以房屋仲介為起點，滿足住及生活的企業	信義的服務精神及追求最大的顧客滿意度	全省百餘家直營通路及上海信義房屋
永慶房屋		小而強	產權七審	台北縣市四十餘家直營通路、台慶房屋登錄上海
北區房屋		重質不重量	重視專業、效率	全省六十餘家直營店
太平洋房屋		為太平洋集團成員之一，扮演生活產業通路的角色	八大服務主張包括客戶權益說明、公開成交行情、誠實明示委託價、零瑕疵服務等	全省百餘家直營通路及上海太平洋房屋
東森房屋		全方位生活產業	最大的小公司	全省百餘家加盟通路
住商不動產		承襲日本經驗	誠懇踏實	全省百餘家加盟通路
中信房屋		扮演生活產業通路。	三大交易保障，即客戶權益說明書、專屬簽約中心、房屋交易安全制度	全省百餘家加盟通路
21 世紀不動產		國際性房地產專業通路	專業、效率、國際化	全省百餘家加盟通路及全球二十八國海外連線服務網

資料來源：依林川鼎（2000）整理編製

房屋仲介業之經營型態不同對其所能提供之服務亦有所不同，單店經營者多屬鞏固地區民眾之房屋委託買賣或租賃需求；連鎖式經營則具有較多之服務項目與物件流通。且連鎖式經營因為具有跨區域性之服務，故對其而言，提高消費者之顧客滿意度，將可能有助於消費者對該公司之名稱或商標印象加深，以達消費者再次委託或推薦介紹之利。

參、不動產消費糾紛態樣分析及救濟途徑

一、不動產消費糾紛態樣

隨著近年來經濟結構變遷，生活步調緊湊，不動產買賣委託專業仲介已經是趨勢，不動產交易過程中，因為不動產仲介業、經紀人員素質良莠不齊，交易過程常有欺罔行為及隱瞞重要資訊等事件發生，加上業者對於不動產說明書之記載內容不完整或未詳盡，以及交易者及居間人認知上的差距，致消費者與不動產仲介業的消費糾紛因應而生，依據統計顯示，每個人一生中的購屋機會平均還不到二次，購屋民眾傾畢生積蓄買房子後，如發現問題未得到妥善之處理，因為受害金額過於龐大，只有朝救濟及訴訟途徑解決。

依據內政部地政司統計，95年1月至6月全台房地產消費糾紛件數累計達596件，由各直轄市、縣市政府受理購屋糾紛申訴或調解案件統計可知，房地產消費糾紛最多之縣市為桃園縣（195件）、台北市（93件）、台中市（92件）如表4。又不動產消費糾紛產生原因計有38種態樣，房地產消費糾紛之前5名為「房屋漏水」（72件）、「契約審閱權」（70件）、「隱瞞重要資訊」（59件）、「『定金』返還」（54件）、「施工瑕疵」（43件）如表5。

表 4 (95 年 1-6 月房地產消費糾紛件數統計表)

月別/縣市別/件數	1-3 月	4-6 月	月別/縣市別/件數	1-3 月	4-6 月
台北市	39	54	南投縣	3	3
台中市	41	51	彰化縣	0	8
基隆市	0	0	新竹市	27	14
台南市	7	22	雲林縣	1	6
高雄市	11	11	嘉義縣	0	3
台北縣	7	6	台南縣	0	0
宜蘭縣	6	7	高雄縣	0	0
桃園縣	84	110	屏東縣	0	0
嘉義市	2	4	花蓮縣	6	7
新竹縣	0	19	台東縣	0	0
苗栗縣	0	4	澎湖縣	2	0
台中縣	12	19	小 計	248	348
			總 計	596	

資料來源：內政部地政司

表 5 (95 年 1-6 月房地產消費糾紛原因統計表)

月別/糾紛原因/件數	1-3 月	4-6 月	小 計	月別/糾紛原因/件數	1-3 月	4-6 月	小 計
1. 契約審閱權	39	31	70	21. 停車位價金	1	0	1
2. 隱瞞重要資訊	14	45	59	22. 要約書之使用	1	3	4
3. 廣告不實	7	15	22	23. 仲介「斡旋金」 返還	1	8	9
4. 產權不清楚	0	8	8	24. 仲介公司欺罔 行為	3	10	13
5. 「定金」返還	29	25	54	25. 一屋二賣	3	0	3
6. 開工延遲	1	5	6	26. 賺取差價	3	2	5
7. 施工瑕疵	25	18	43	27. 服務報酬爭議	9	10	19
8. 建材設備不符	6	7	13	28. 房屋現況說明 書內容與現況不符	0	5	5
9. 工程結構及公共 工程安全問題	1	4	5	29. 氣離子檢測	3	1	4
10. 交屋延遲	13	13	26	30. 鋼筋幅射檢測	0	1	1
11. 坪數不足	9	10	19	31. 銷售人員捲款 潛逃	1	0	1
12. 屋頂使用權與 產權爭議	2	2	4	32. 逃漏稅捐	0	1	1
13. 地下室使用權 與產權爭議	0	0	0	33. 有關稅費爭議	2	0	2
14. 法定空地使用 權與產全爭議	0	1	1	34. 未提供要約書 或斡旋契約選擇	6	6	12
15. 建勿不符容積 率規定	0	0	0	35. 終止委售或買 賣契約	12	21	33
16. 對預售屋未售 出部分逕自變更設 計，增加戶數銷售	0	1	1	36. 房屋漏水問題	20	52	72
17. 建商要求客戶 繳回契約書	0	1	1	37. 標的物貸款問 題	21	21	42
18. 建商倒閉	0	0	0	38. 未提供(交)不 動產說明書	2	5	7
19. 停車位使用權	2	1	3	39. 其他	9	13	22
20. 停車位面積	3	2	5	合 計	248	348	596

資料來源：內政部地政司

就上列前五名糾紛態樣分析之：

(一) 房屋漏水問題

一般漏水嚴格來說不算是重大瑕疵，原因就在於房屋漏水對日常生活所造成之不便，雖不至於影響房屋結構，但絕對會影響居住品質，屋外下大雨，屋內下小雨，生活步調因此大亂。買方最好在交易過程中就要詢問不動產經紀人員該屋之資訊，並要求詳實記載於「不動產現況說明書」，然因漏水在下雨天才會有辦法發現，故消費者最好在下雨天也要前往查明房屋有無漏水問題，以避免發生消費糾紛。

(二) 契約審閱權

屋主於委託仲介業者出售房屋時，需與仲介業者簽定不動產委託銷售契約書，依據行政院消費者保護委員會第 86 次委員會議通過規定，不動產委託銷售契約書業者應給予 3 天之審閱期，如果說屋主在簽定不動產委託銷售契約書時已充分明瞭該契約書內容，亦可以不用經過審閱期。

(三) 隱瞞重要資訊

隱瞞重要資訊，就是隱瞞足以影響購屋、售屋者意願之資訊。依內政部所定範本，幅射屋、海砂屋、兇宅、是否遭公用徵收……等，屬於房屋之重大瑕疵均屬足以影響購屋者意願之資訊，依據不動產經紀業管理條例 23 條規定，不動產仲介從業人員應製作不動產說明書詳實記載該屋狀況，並以不動產說明書向欲購屋者解說，最後確認無誤由買、賣雙方簽名其上。如不動產仲介從業人員刻意隱瞞，即違反公平交易法第 24 條規定，為足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平行為。

(四) 「定金」返還

購屋者以斡旋金為要約，等待賣方承諾，是買賣交易中常見的一種方式。買方於看屋後為表示購買誠意或取得購屋之先機，多會支付斡旋金來加速買賣成交的機會，可以說是行之有年的交易習慣，但為什麼普遍流傳的交易習慣，迄今卻演變成購屋糾紛，原因有二種：

1. 可歸責於購屋人本身之原因：此類情況大多為購屋人看屋後即支付斡旋金（定金），但事後卻反悔不想承買，而其所出價格又為賣方接受時，如賣方堅持訴究違約責任，仲介人員通常無權介入，因為這時以非仲介業者所能置喙，依據民法規定，當買、賣雙方價格一致時，契約即成立，斡旋金即轉為定金，視為買賣價金一部分，故賣方有權依據法律規定向買方要求繼續履行買賣契約或沒收定金。
2. 可歸責於不動產經紀人員之原因：不動產經紀人員未告知購屋者有選擇要約書的權利，僅提供購屋者斡旋金（定金）為唯一選擇。依據行政院公平交易委員會之行業導正規定：「不動產經紀人員從事仲介行為時應主動告知購屋者可選擇採用『斡旋金（定金）』或『要約書』，如購屋者選擇約定交付斡旋金，則仲介業者應已書面明定交付斡旋金之目的，明確告知購屋者之權利義務，仲介業者未遵行而有欺罔或顯失公平情事，則認其違反公平交易法第 24 條之規定，為足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平行為」。因此，依行政院公平交易委員會對不動產仲介業導正規定內容可得知，仲介業者必須「主動告知」消費者有選擇斡旋金（定金）或要約書的權利。

（五）施工瑕疵

施工瑕疵乃屬建築業者之糾紛態樣，嚴格來講並不屬於不動產業仲介之範疇，施工品質往往要到完工後才能見真章，購屋者與建商如果事先並沒有以契約明定相關施工細節，難免在事後認定驗收時，雙方會有看法分歧的情形。惟有在訂約時將相關施工材料、天數....等細節均載明於契約上才能避免爭議。

二、不動產消費糾紛救濟途徑

不動產消費糾紛之處理方式可分為司法救濟及行政救濟二種途徑，司法救濟途徑係依民法循訴訟程序或消費訴訟解決。行政救濟係依消費者保護法循申訴與調解或行政監督（依不動產經紀業管理條例相關規定裁處）方

式解決。

當不動產消費糾紛發生時，消費者要勇於爭取自己應有的權利，得循訴訟程序解決，亦可循訴訟外途徑處理：

- (一) 申訴：消費者可先向業者、公會、消保團體、地方政府消費者服務中心或消費者保護官申訴，謀求合理解決。
- (二) 調解：對於申訴處理結果不滿意時，消費者可向直轄市或縣市政府消費爭議調解委員會等調解機關調解。
- (三) 訴訟：消費者依法雖然可以隨時向法院提起消費訴訟，但因訴訟費時，且須繳納訴訟費用，建議消費者以提起訴訟做為最後手段。

肆、消費者如何遴選不動產仲介業

不動產的交易涉及相當廣泛的專業知識，並且需花費很長的溝通時間才能促成，一般人因缺乏足夠的專業與時間，很難再交易過程中面面俱到，而且具有規模的房屋仲介公司因為有專業及經驗豐富的不動產經紀人再加上許多有效的資訊管道可供運用，使房子的銷售速度比個人處理更迅速。當民眾決定請房屋仲介公司代為尋找房子，但面對林立的房仲公司，該如何踏出第一步？經本文研究提供幾點供遴選不動產仲介業時參考：

一、是否為合法登記的不動產仲介業

根據「不動產經紀產業管理條例」第五條及第七條之規定，經營經紀業者，應向主管機關申請許可後，依法辦理公司或商業登記。此外，必須加入登記所在地之同業公會後方得營業，而且還要向全國聯合會繳存營業保證金。

所以消費者只要到仲介公司的營業處所，觀察是否有將其仲介相關證照及許可文件連同經紀人員證照揭示於營業處所明顯之處，如果其為加盟經營者也須一併標明之。

不動產經紀業者應將下列文件揭示於明顯之處，違反者，處新台幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰。

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

故消費者在選擇不動產仲介業時，首要之務必須查看，有懸掛上述文件者才是合法業者。

二、選擇信譽良好的房仲公司

經常發生糾紛的房仲公司明顯在買賣房屋交易過程中並不能提供安全的交易過程讓客戶安心。消費者可從公司信譽來瞭解該公司是否正派經營，例如：人員的服務態度、是否穿著制服、是否主動誠實開立發票等。即時交易環節中出現不可預知的糾紛，房仲公司通常會妥善處理，不會放

任不管，因此，選擇一家信譽良好的房仲公司是首要之務。欲了解房仲公司是否有發生消費糾紛，消費者可透過公平會、消保會、仲介公會與各地消保官等單位，探詢哪些業者曾有交易糾紛不良記錄，做初期的篩選動作。

三、選擇擁有合格證照的不動產經紀人員公司為您服務

不動產買賣過程中，牽涉到許多專門知識，例如不動產法令、地政稅費、建築法規....等，因此，房屋仲介不再是只是撮合買賣雙方，而更須將房地產的專業知識及一切資訊提供給買賣雙方，藉此消弭雙方對交易過程產生的疑慮。因此經紀人員在買賣過程中扮演極重要的角色，選擇經紀人員素質高的公司更顯得重要。

此外，依據不動產經紀業管理條例第 22 條規定，不動產之買賣、互易、租賃或代理銷售者，下列文件應由經紀業指派經紀人簽章：

(一) 不動產出租、出售委託契約書 (二) 不動產承租、承購要約書 (三) 定金收據 (四) 不動產廣告稿 (五) 不動產說明書 (六) 不動產租賃、買賣契約書。前項第一款及第二款之規定，於經營代銷業務者不適用之。違反此項規定者，處新台幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰。消費者在簽訂各項契約時，應仔細審閱，以保障交易安全。

四、慎選注意交易安全的房仲公司

為加強消費者對房仲公司的信賴感，也讓買賣交易安全透明化，房仲公司會對委託標的物進行產權審查，並提供由賣方簽認過的「不動產說明書」予賣方審閱，而在成交時買賣雙方簽訂不動產買賣契約時，經雙方簽認的「不動產說明書」也必須做為買賣契約書的附件，提供消費者更深一層的保障。

此外，為保障交易安全，確保消費者權益，提供下列幾項買賣房屋的要訣，以減少消費糾紛的產生。

1. 產權調查方面：消費者需注意房仲業者是否提供房屋完整的產權資料調查報告書，包括土地與房屋登記簿謄本、所有權狀影本、地籍圖、房屋

平面圖與屋況說明書等，應要求業者或代書，提供當日地政機關申請的土地與房屋登記簿謄本，以免原屋主銀行貸款抵押設定未塗銷，或是遭不肖業者利用，冒名申貸較高房貸，成為冤大頭。

2. 斡旋金與定金交付、返還：大多數的房仲業者，針對誠意買方出價，已接近屋主讓價底線時，多會要求買方支付至少 5 萬至 10 萬元不等的斡旋金，並以 3 至 5 日內的斡旋期，去努力說服屋主讓價。容易出現糾紛的情況是，買方在斡旋期間反悔，但仲介業者卻宣稱屋主已簽收轉為定金，因此買方在支付斡旋金前，應在斡旋金收據訂定特約條款，要求屋主必須在簽收時簽名確認；或乾脆採取緩步加價動作，接近心目中價格上限時，要求與屋主當面議價。
3. 交屋問題：在房屋買賣過戶完成前，買方較居於劣勢，但值得注意的是，要事先提防交屋延遲的窘況發生，因此在簽約時，必須明定交屋時間如延遲，包括銀行貸款利息、社區管理費、水電基本費、房屋稅與地價稅等負擔方式，如交屋前即發現房屋漏水問題，也可要求房仲業者協助，請求原有的屋主處理房屋漏水，或以扣除房屋價金的方式來賠償，以免日後循求法律途徑解決的曠日費時窘況發生。
4. 找專業以免被誑騙殺價：除了以照驗人，要注意接洽的經紀人員是否真正具備服務熱忱，針對屋主而言，所委託售屋的經紀人員，是否迅速回報客戶看屋反應且提供專業建議、熱心促銷等動作，也須防範部分房仲人員以假回報的動作，誑稱積極帶看買方，卻以偏低出價打擊屋主信心，要求屋主自動降低合理售價。
5. 催你買，當心買到不良產品：買方由於選擇物件機會較多，一般房仲人員較不易掌握與經營關係，買方選擇經紀人員，則可觀察介紹看屋時，經紀人員是否會將屋況、環境的優缺點詳實告知，且提供合理的區域房價行情做為出價參考，僅會一味針對買方「買不到」的心理，而鼓吹趕快下訂購屋的經紀人員，必須多加注意交易是否會產生紕漏，或是被當

作冤大頭。

就算房仲公司品牌再大、知名度再高，也不保證完全不會出現安全漏洞，消費者在信任專業之餘，仍應隨時注意房屋買賣交易流程的安全把關動作，較利於自身的權益。

伍、結論與建議

因為不動產交易手續複雜、涉及產權調查、稅賦申報、土地登記、貸款及點交等，加以交易資訊不透明，因此不動產交易通常都透過不動產經紀業者促成，即透過不動產仲介公司或代銷公司所提供之市場資訊及相關服務來完成。

而不動產交易爭議發生的起因大多為不動產經紀人員未充分告知消費者可得享有之權利及義務，不論是得選擇的權利或義務，被告知的權利或義務，爭議的原因常見因為買方、賣方與經紀人員溝通出問題。

自從政府將不動產仲介業管理法制化後，由於競爭法則使然，違法仲介業已難以生存，更由於業者日益求精的精神，使得不動產仲介業邁向專業化、效率化的高品質服務領域，而為了消弭不動產消費糾紛，希望業者除了加強充實專業知識外，更希望能隨時隨地做到親切待人、誠實對待消費者、認清自己使命及注意社會形象，以達到不動產交易“零糾紛”“零申訴”的目標。

參考文獻

吳佳昇 (2003)，房屋仲介業顧客滿意度與顧客忠誠度相關性之研究，逢甲大學土地管理研究所碩士論文。

彭建文、李長春 (2002)，經營型態對不動產仲介業經營績效影響之研究－品牌形象與經營規模之爭，中華民國住宅學會第十一屆年會論文集。

黃雲鑑 (2006)，回顧分析 2005 年消費爭議態樣，95 桃園縣不動產經紀論壇。

蘇貴香、王樹蓉、鄭浩杰 (2006)，當您遇到不動產消費糾紛如何行政救濟？95 桃園縣不動產經紀論壇。

葉春智 (2006)，不動產經紀經營型態之探討，95 桃園縣不動產經紀論壇。

內政部地政司網站，http://pri.moiland.gov.tw/real_estatel/

內政部編印不動產交易相關法規暨解釋函令彙編