

# 不動產經紀業廣告處理原則

中華民國 102 年 06 月 13 日

內授中辦地字第 10266511621 號函頒

- 一、為利直轄市、縣（市）主管機關（以下簡稱主管機關）處理不動產經紀業（以下簡稱經紀業）受託居間或代理銷售（租賃）不動產廣告案件，以保護消費者權益，促進不動產交易安全，特訂定本原則。
- 二、本處理原則所稱廣告，指經紀業利用電視、廣播、影片、幻燈片、報紙、雜誌、傳單、海報、招牌、牌坊、廣告圖冊、模型、樣品屋、布條、電腦、電話傳真、電子視訊、電子語音、網際網路或其他方法，使不特定多數人知悉其宣傳內容之傳播。
- 三、廣告不實查核之分工原則如下：
  - （一）經紀業所為不實廣告案件，由主管機關依不動產經紀業管理條例（以下簡稱管理條例）處理；非屬管理條例規範之範疇者，由公平交易委員會（以下簡稱公平會）依公平交易法（以下簡稱公平法）處理。
  - （二）經紀業所為之廣告內容，涉及事業服務品質、企業形象、行銷策略等虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵，或其他足以嚴重影響市場交易秩序及公共利益之情形者，由公平會依公平法處理。
  - （三）經紀業係加盟經營，而未於廣告、市招及名片等明顯處，標明加盟店或加盟經營字樣者，由主管機關依管理條例處理。
  - （四）建商委託經紀業者從事銷售行為之不實廣告案件，依其個案具體情形，如建商與經紀業者俱為廣告主時，由公平會依公平法處理。
  - （五）其他經紀業所為不實廣告案件，如無法依前四款原則劃分業務管轄時，由內政部與公平會協調處理。
- 四、廣告應與委託契約書內容及事實相符。  
委託契約內容與事實不符者，經紀業應依事實修正廣告內容。
- 五、經紀業名稱及經營型態等事項，應依下列規定於廣告載明：
  - （一）廣告應註明經紀業名稱：
    - 1、直營店或獨立品牌店：廣告及銷售內容應註明之「經紀業名稱」，得為經紀業辦理公司或商業登記之名稱，或肆應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，並註明經紀業組織型態為「公司」或「商號」（例如：「○○不動產仲介經紀股份有限公司」簡稱為「○○不動產（股）公司」或「○○房屋仲介企業社」簡稱為「○○房屋企業社」）。
    - 2、加盟店或加盟經營：除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，不得逕以加盟店名稱替代管理條例第二十一條第二項規定之經紀業名稱。
  - （二）經紀業係加盟經營者，應於廣告、市招及名片等明顯處，標明加盟店或加盟經營字樣；經紀業或其加盟經營者之名稱或其簡稱，不得使人誤認其與政府機關、公益團體有關，或妨害公共秩序與善良風俗。
  - （三）廣告稿應由經紀業指派經紀人簽章。
- 六、廣告有下列表示或表徵之一者，得認定為不實廣告：
  - （一）建築物坐落地點：  
廣告上標示建築物坐落地點與實際不符。
  - （二）不動產面積：
    - 1、廣告上標示建築物或土地總面積與所有權狀登記之面積不符。
    - 2、廣告使用未經明確定義之「使用面積」、「受益面積」、「銷售面積」等名詞。但未辦保存登記部分，其面積依建造執照、使用執照或稅籍資料所載者，不在此限。
    - 3、廣告上標示建築物或土地總面積與所有權狀登記之面積相符，而有下列情形之一者：
      - （1）廣告中使用「建築面積」、「基地面積」、「主建物面積」、「附屬建物面積」、「共同使用部分面積」等法定用語作為建築物面積之表示，而其面積表示之數量與法定用語所應有或登記之面積不符。

(2) 廣告表示建築物共同使用設施比率與完工建築物不符。

(三) 廣告之外觀、設計、格局配置與事實不符，或有下列情形之一者：

- 1、建築物之外觀、設計、格局配置與廣告相符，而與施工平面圖或竣工平面圖不符，且未於廣告註明差異。
- 2、設施或服務不屬於給付或附隨給付之內容，而有被誤為屬於給付之虞。

(四) 廣告圖說：

- 1、廣告圖與說明文字不符。
- 2、不動產案件無法以明確之圖片表示，而以文字說明或以示意圖表示者，其文字說明或示意圖與事實不符。
- 3、廣告照片、圖示內容對不動產法定用途、權利範圍之表示或表徵與事實不符。

(五) 廣告對不動產建材之表示或表徵與事實不符。

(六) 公有公共設施或交通道路：

- 1、廣告對公有公共設施（如學校、公園、運動場、政府機關等）之表示與廣告當時之客觀狀況或完工後之實際狀況不符。
- 2、建築物之銷售廣告以未完成之公有公共設施或交通道路為表示或表徵，使人誤認已完成。但已註明完工時程及相關注意事項者，不在此限。

(七) 交通狀況、時間或空間距離：

- 1、廣告對交通狀況、時間或空間距離之表示與事實不符。
- 2、廣告對交通狀況、時間或空間距離，以文字搭配圖示方式說明，未敘及驗證數據，或該數據以非通常得使用之道路狀況為計算標準。

(八) 廣告對不動產之外在環境、視野或景觀之表示與事實不符。

(九) 廣告上標示之優惠或貸款額度與事實不符。

(十) 停車位廣告：

廣告與施(竣)工圖不符，經建築管理機關認定為違法。如建商嗣後實際交付之停車位與廣告相符，亦同。

(十一) 建造執照：

- 1、建造執照尚未核發，引人誤認已取得建照。
- 2、廣告表示建築物之用途與建造執照或使用執照所載不符。

(十二) 預售屋廣告：

以廣告主使用廣告時之客觀狀況予以判斷。預售屋廣告主使用廣告時，已預知或可得知其日後給付之內容無法與廣告相符者，得認其廣告不實。所稱之客觀狀況，指廣告主提供日後給付之能力、法令之規定、建材之供給等。

(十三) 其他涉及不實廣告內容。

七、不動產廣告不實之認定，除依第六點規定外，其廣告有下列情形之一者，亦屬不實之表示或表徵：

- (一) 廣告所標示之成交紀錄與實際不符。
- (二) 廣告所標示之分店數量與實際不符。
- (三) 廣告上使用「買方」或「買方數量」等非法定名詞作為服務數量之表示或表徵，未於廣告明顯處標示該數量之統計期間及統計區域。

八、依第四點、第六點、第七點規定判斷廣告是否與事實相符，應考量下列因素：

- (一) 表示或表徵與實際狀況之差異程度。
- (二) 表示或表徵之內容，是否足以影響具有普通知識經驗之相關交易相對人為合理判斷並作成交易決定。

九、主管機關查核程序如下：

- (一) 主管機關為執行查核經紀業受託居間或代理銷售（租賃）不動產之廣告案件，得組成聯合查核小組，成員包括地政及相關單位人員，並得洽請消費者保護官或所在地不動產仲介（代銷）經紀商業同業公會協助。
- (二) 主管機關對於轄內經紀業者受託居間或代理銷售（租賃）不動產之廣告案件，應不定期實施查核。但有下列情形之一者，得優先查處：

- 1、經檢舉或相關機關(構)、團體通報並檢具具體事證而有違反管理條例第二十一條第一項或第二項規定之虞。
  - 2、知悉已發生不動產消費爭議而有實施查核之必要。
- (三) 主管機關應依第四點至第七點規定，查核經紀業廣告之內容。
- (四) 主管機關受理檢舉案件，應依下列方式處理：
- 1、對於檢舉人姓名、住址、聯絡電話等身分資料應予保密。檢舉案件有具體事證並有違法之虞者，得依第二款優先查處。
  - 2、檢舉案件有下列情形之一者，得依分層負責權限規定，不予處理。但仍應予以錄案以利查考：
    - (1) 無具體檢舉內容、未具檢舉人姓名或住址。
    - (2) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，仍一再檢舉。
    - (3) 經查證所留檢舉人姓名、住址、聯絡電話或電子郵件位址屬偽冒、匿名虛報或不實。
    - (4) 非主管檢舉內容之機關，接獲檢舉人以同一事由分向各機關陳情者。
- (五) 查核人員於執行經紀業廣告查核時，應佩帶機關服務證，備妥主管機關查核相關文件及照相機、攝影機或錄音機等設備，並作成紀錄。
- (六) 查核人員於執行經紀業廣告查核時，應主動對業者出示足以證明身分之機關服務證，並說明檢查目的，現場處理態度應保持良好，避免發生衝突。
- (七) 主管機關及查核人員對於執行查核期程，原則應予保密。
- (八) 經紀業拒絕主管機關查核時，依管理條例第二十九條第一項第一款規定，限期改正而未改正者，處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰。
- (九) 查核人員應秉持公正執行查核業務，不得有下列情形：
- 1、接受不當餽贈或招待。
  - 2、以查核之名，妨礙業者正當合法業務之進行。
  - 3、以查核之名，蒐集與查核無關之資料或資訊，或為其他不當之要求。
  - 4、洩漏查核後所獲應保密之事項，包括足以影響業者公平競爭之資料或資訊。
  - 5、其他足以影響公正執行職權之情事。
- (十) 查核人員查核後應依下列方式辦理：
- 1、查核完畢後，應由查核小組當場作成查核紀錄文件一式二份，由經紀業者或其營業處所之負責人或現場工作人員及查核小組人員簽章後，一份當場交付經紀業者或其營業處所負責人或現場工作人員收執，一份由查核小組收執。但經紀業者或其營業處所之負責人或現場工作人員拒絕簽收者，不予交付該紀錄文件，並由查核小組攜回依法送達。
  - 2、對於違規之經紀業者，依管理條例第二十九條第一項第三款或第二項規定，處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰，並限期改正而未改正者，應連續處罰。
  - 3、對於違規之經紀人員，依管理條例第三十一條第一項第一款及第二項規定，予以申誡處分，其申誡處分三次者，應另予六個月以上三年以下之停止執行業務處分；受停止執行業務處分累計達五年以上者，廢止其經紀人員證書或證明。
  - 4、違規經紀業者與執行查核業務所在地非屬同一行政區域，或銷售現場已拆除，由執行查核業務所在地之主管機關將查核結果，移請該經紀業者所在地之主管機關依前二目規定查處。
  - 5、不屬於管理條例規範之違規行為，依第三點分工原則，移請公平會依公平法處理。
- 十、本處理原則，僅係例示若干不動產廣告常見之可能抵觸公平法或管理條例之行為態樣。至於個案之處理，仍須就實務上具體事實個別認定之。