

# 行政院公平交易委員會處分書

公處字第 096121 號

被處分人：信義房屋仲介股份有限公司

統一編號：22354940

址 設：臺北市大安區敦化南路 2 段 97 號 10 樓

代 表 人：○○○ 君

地 址：同上

被處分人因違反公平交易法事件，本會處分如下：

## 主 文

- 一、被處分人於其所散發之海報上宣稱「連續 10 年天下雜誌調查房仲業第一名」、「天下雜誌五百大服務業調查·信義房屋連續 11 年獲得經紀類第一名」、「各項調查都是房仲業第一」、「擁有全國最大房屋成交資料庫」、「(信義房屋是)買方買屋的首選，是第二名的五倍」，就其服務之品質為虛偽不實及引人錯誤之表示，違反公平交易法第 21 條第 3 項準用同條第 1 項之規定。
- 二、被處分人自本處分書送達之次日起，應立即停止前項違法行為。
- 三、處新臺幣 150 萬元罰鍰。

## 事 實

- 一、按本會接獲檢舉人檢舉被處分人散布不實廣告違反公平交易法第 21 條規定，茲彙整檢舉內容略以：
  - (一)被處分人 94 年 10 月新莊店廣告宣稱「各項調查都是房仲業第一 擁有全國最大房屋成交資料庫」、94 年 11 月和平店廣告宣稱「第一名的選擇，何必遷就第二名呢」、板橋埔墘店廣告宣稱「選擇第一、第一選擇 連續 10 年天下雜誌調查房仲業第一名」、94 年 12 月大安區、中正區、信義區售屋流通情報宣稱「天下雜誌五百大服務業調查·信義房屋連續 11 年獲得經紀類第一名」等字樣，

惟其所標榜之「第一」、「全國最大房屋成交資料庫」，並未指明項目，或雖指明項目卻無事實根據，涉有不實廣告情事。

- (二) 被處分人 94 年 9 月及 11 月仁愛店廣告宣稱「(信義房屋是)買方買屋的首選，是第二名的五倍」、94 年 8 月及 95 年 2 月泰山總店廣告宣稱「信義房屋是買方買屋的首選，是第二名的五倍」、94 年 12 月天母店廣告宣稱「觀點市調，買賣房子首選信義房屋的人最多，是第二名的五倍」，意圖向消費者傳達其市占率、店數、成交件數、成交速度、客戶指名度、買方客戶數量等指標，不僅名列各大經紀業者之第一名，且均為第二名之五倍，與事實不符而為虛偽不實。
- (三) 被處分人仁愛店 94 年 9 月廣告宣稱「雞年(94 年)開春以來，我們在大安區已連續成交 575 戶」、94 年 11 月廣告宣稱「今年以來我們在大安區已連續成交 680 戶」，所述成交戶數以仁愛店規模而言為虛偽不實。
- (四) 被處分人天母店廣告宣稱「天母區最強分店，賣屋首選 TOP 店 千萬經紀人 賴重錫 鄭建志 陳建輔」，足使消費者誤認被處分人天母店為天母地區各經紀業者成交業績、成交件數、銷售效率最佳之分店，及賴君等三位經紀人為年薪千萬元之經紀高手，涉為虛偽不實。
- (五) 被處分人泰山總店廣告宣稱「十八甲重劃區，銷售第一名」，涉為虛偽不實。

## 二、調查經過：

- (一) 檢舉人提出補充陳述，略以：

1、被處分人於宣稱「第一」之廣告中，並未指明第一之項目，誇大其營業狀況，或有指明「第一」或「最大」之項目，卻無事實根據或客觀數據。據突破雜誌主辦 89 年「台灣北區」理想品牌調查排行，房屋經紀產業第一名為永慶房屋仲介股份有限公司(下稱永慶房屋)，所稱「台灣北區」，據該雜誌揭示「包括台北市(縣)；桃、竹、苗地區及基隆、宜蘭」；又經濟部商業司為選拔優質 B2C 營運模式，以產生擴散及示範作用而舉辦「e-21 金網獎」

選拔、中國時報等為鼓勵網站創意與製作有實際開發成績之工作者而主辦「金手指網路獎」，均有其他房屋仲介事業獲獎，且名次亦有超越被處分人者，顯見被處分人於網路服務、影音看屋部分之成績並非均居第一。

- 2、住展雜誌 94 年 4 月舉辦「1,500 位準購屋人心目中三大最佳仲介調查」，被處分人為第一名，得票率 59.4%，第二名得票率 38.8%；又該雜誌 95 年 4 月舉辦「千位準購屋人心目中五大房仲品牌」調查，被處分人為第一名，得票率 55.2%，第二名得票率 45.4%，即被處分人與第二名差距均不到五倍。

(二) 被處分人書面答辯、到會說明並作成陳述紀錄，略以：

- 1、被處分人為本案各系爭廣告之廣告主，全國各連鎖店之經營型態均為直營，系爭廣告為被處分人所出資製作、審核、刊登。94 年 10 月新莊店廣告散發數量 10,000 份；94 年 11 月和平店廣告散發數量 14,000 份；94 年 9 月板橋埔墘店廣告散發數量 2,000 份；94 年 12 月大安區、中正區、信義區售屋流通情報散發數量 64,000 份；94 年 9 月及 11 月仁愛店廣告散發數量各 25,000 份；94 年 12 月天母店廣告散發數量 20,000 份；95 年 2 月泰山總店廣告散發數量 16,000 份，以上廣告均係以派報至家戶信箱方式，散發予不特定購（售）屋者。
- 2、有關廣告宣稱「各項調查都是房仲業第一」乙節，被處分人曾獲經濟部主辦 94 年「第 16 屆國家品質獎」；獲遠見雜誌主辦 94 年「傑出服務獎」；獲天下雜誌主辦 94 年「人力創新獎」、「卓越服務獎」；獲壹周刊主辦 94 年消費者票選「服務第壹大獎」；獲 92 年及 95 年經濟部商業司「e-21 金網獎」之優質獎；獲中國時報等主辦 93 年第五屆「金手指網路廣告獎」之最佳網站內容銀手指獎及最佳線上顧客服務銅手指獎、94 年第六屆最佳企業獎及最佳網站技術應用獎；獲突破（管理）雜誌（95 年 1 月起突破雜誌併入管理雜誌）主辦 84 年至 96 年台灣全區理想品牌調查排行房屋經紀產業第一名等，各獎項及評比均係由政府機關、全國性市調、知名財經雜誌嚴格審

核。

- 3、前開突破雜誌排行榜 89 年度部分，房屋經紀業「台灣地區」、「台灣中區」、「台灣南區」第一名為被處分人，「台灣北區」第一名為「永慶」，第二名為被處分人。
- 4、有關廣告宣稱「連續 10 年天下雜誌調查房仲業第一名」、「信義房屋連續 11 年獲得經紀類第一名」等節，按天下雜誌「500 大服務業調查」結果，被處分人為 84 年至 88 年評選上一年度經紀業第一名、89 年評選上一年度不動產經紀業第一名、90 年評選上一年度不動產經紀業第二名（第一名為「欣業永開發」）、91 年至 95 年評選上一年度房屋經紀業第一名。
- 5、有關廣告宣稱「選擇第一，第一選擇」、「第一名的選擇，何必遷就第二名呢」等節，係基於前述客觀事實所引申之廣告文字。
- 6、有關廣告宣稱「擁有全國最大房屋成交資料庫」乙節，按被處分人為「台灣不動產交易中心（吉家網）」（<http://www.gigahouse.com.tw>）VIP 會員之一，該中心不動產經紀業總會員分店數（含直營及加盟店）統計至 96 年 2 月止已逾 1408 家，為「全國最大」網路不動產資訊平台，該中心每季公開出版公報，蒐羅會員成交行情資料並加以專業分析，供會員及購買公報之大眾查詢使用，並提供 VIP 會員使用「線上成交行情查詢」功能（<http://www.t-mls.com>），依據所輸入之條件可顯示最新成交物件資料。爰被處分人與其他會員以契約協議方式，約定會員共同使用前開不動產網路平台，所「擁有」者為該平台逐年累計之資料庫使用權利；又被處分人迄 95 年 7 月總直營分店數有 179 家，79 年 1 月至 95 年 7 月 25 日止，買賣成交件數計 110,802 件，買賣物件明細儲存於電腦資料庫內，供作區段成交行情之分析研究、估價參考，爰被處分人依據「台灣不動產交易中心」會員分店數、每季成交行情數量、累積行情總量，及被處分人歷年成交總量及委託成交行情資料，而宣稱擁有全國最大房屋成交資料庫。

- 7、有關廣告宣稱「信義房屋是買方買屋的首選，是第二名的五倍」乙節，按被處分人91年間委託「觀點企業管理顧問股份有限公司」（下稱觀點企管公司）辦理市場調查，據91年6月19日所作成「房仲業直營/加盟行銷調查報告書」數據，若受訪者想透過房仲公司買賣房子，51.4%之受訪者表示會先考慮被處分人，第二名僅佔9.9%。
  - 8、有關天母店廣告宣稱「天母區最強分店，賣屋首選 TOP 店 千萬經紀人 賴重錫 鄭建志 陳建輔」乙節，其所指述者，乃該三名經紀人年度業績（為被處分人所賺取之服務報酬）均超過新臺幣 1,000 萬元，及天母店在被處分人天母地區 4 家直營店中，確為 94 年度業績最佳者。
  - 9、有關仁愛店 94 年 9 月廣告宣稱「雞年(94 年)開春以來，我們在大安區已連續成交 575 戶」、94 年 11 月廣告宣稱「今年以來我們在大安區已連續成交 680 戶」乙節，按被處分人自 94 年 1 月起至 9 月底止，在臺北市大安區計成交 616 戶；至 11 月底止，累計成交 741 戶，已逾廣告宣稱數額。
  - 10、有關泰山總店 95 年 2 月廣告宣稱「十八甲重劃區，銷售第一名」乙節，按廣告內容已明確揭示「名仕園」、「台北陽光」等特定案名，並說明由「信義房屋泰山店&信義代銷」銷售，據統計自 92 年 1 月 1 日起迄 94 年 8 月 30 日止，被處分人泰山店及代銷部共成交該地區房屋 669 戶（含前述二建案 346 戶及其他中古屋 323 戶），已逾廣告所揭示銷售戶數，且「台北陽光」為被處分人專任代銷，宣稱第一係有其確信之依據。
- (三) 經函請天下雜誌股份有限公司（下稱天下雜誌公司）提出案關說明，略以：
- 1、天下雜誌公司每年進行一次服務業排名調查，排名原則為「依據各公司最新營業收入數據」，於調查當年度排出「去年」之排名，故財務報表之修正、參與調查之企業家數增減，均會造成年度排名之變動。「欣業永開發」僅 90 年參加調查，故於 89 年（含）以前及 91 年（含）以

後並未進入排名。

2、於 85 年至 95 年間所評選之經紀業（或稱不動產經紀業、房屋仲介業）排名中，90 年評選上一年度第一名為「欣業永開發」，其餘各年評選上一年度第一名為被處分人。

（四）經函請經濟部提出案關說明，略以：

經濟部商業司舉辦「e-21 金網獎」選拔活動，獎項第一名為金質獎、第二名為銀質獎、第三名為優質獎，主要評分項目包含網站營運模式、網站創新程度、網站信賴程度等三項。本案檢舉人曾報名參加 93 年第 4 屆選拔，獲得優質獎；被處分人曾報名 92 年第 3 屆及 95 年第 6 屆選拔，獲得優質獎。

### 理 由

- 一、按公平交易法第 21 條第 1 項規定：「事業不得在商品或其廣告上，或以其他使公眾得知之方法，對於商品之價格、數量、品質、內容、製造方法、製造日期、有效期限、使用方法、用途、原產地、製造者、製造地、加工者、加工地等，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。」同條第 3 項規定：「前 2 項規定於事業之服務準用之。」所稱「虛偽不實」係指表示或表徵與事實不符，其差異難為相當數量之一般或相關大眾所接受，而足以引起錯誤之認知或決定者；所稱「引人錯誤」係指表示或表徵不論是否與事實相符，其差異難為相當數量之一般或相關大眾所接受，而足以引起錯誤之認知或決定者。事業倘於廣告上或以其他使公眾得知之方法，就服務之品質等為虛偽不實或引人錯誤之表示，即違反公平交易法第 21 條規定。
- 二、關於被處分人於廣告宣稱「連續 10 年天下雜誌調查房仲業第一名」、「天下雜誌五百大服務業調查·信義房屋連續 11 年獲得經紀類第一名」、「各項調查都是房仲業第一」乙節：
  - （一）按事業於廣告中使用「第一」、「冠軍」等屬客觀陳述之最高級用語，其具體程度已足以引發一般消費大眾之特定認知，進而作成交易決定者，應有確實銷售數字或意見調查等客觀數據為基礎，否則該廣告即有虛偽不實或引人錯誤之虞。

- (二) 查被處分人 94 年 9 月板橋埔墘店廣告宣稱「選擇第一、第一選擇 連續 10 年天下雜誌調查房仲業第一名」、94 年 12 月大安區、中正區、信義區售屋流通情報宣稱「天下雜誌五百服務業調查·信義房屋連續 11 年獲得經紀類第一名」、94 年 10 月新莊店廣告宣稱「各項調查都是房仲業第一」。據被處分人表示，宣稱「連續 10 年天下雜誌調查房仲業第一名」、「天下雜誌五百服務業調查·信義房屋連續 11 年獲得經紀類第一名」，係依據 84 年至 95 年天下雜誌「500 大服務業調查」結果所為陳述；宣稱「各項調查都是房仲業第一」，係依據其獲得政府機關、全國性市場調查、知名財經雜誌多項獎項及評比結果所為陳述，其中包含連續 13 年獲突破（管理）雜誌主辦 84 年至 96 年台灣全區理想品牌調查排行房屋經紀產業第一名之實績。
- (三) 惟據天下雜誌公司說明及案關事證顯示，天下雜誌 85 年至 95 年間「500 大服務業調查」之房屋經紀業評選排名中，90 年評選上一年度第一名為「欣業永開發」，其餘各年評選之上一年度第一名始為被處分人，即被處分人並無「連續 10 年天下雜誌調查房仲業第一名」、「天下雜誌五百大服務業調查·信義房屋連續 11 年獲得經紀類第一名」之實績，其廣告宣稱內容顯為虛偽不實。
- (四) 次按「各項調查都是房仲業第一」廣告內容並未指明受調查項目及年度別，易使消費者誤認不論於房仲業之任何調查結果，被處分人均為第一名，並進而作成交易決定。惟查被處分人並無「連續 10 年天下雜誌調查房仲業第一名」之實績，業如前述，又查突破（管理）雜誌（哈佛企管公司發行，95 年 1 月起突破雜誌併入管理雜誌）針對房屋經紀業發布之理想品牌，依區域別分為「台灣地區」、「台灣北區」、「台灣中區」、「台灣南區」四個項目，89 年「台灣北區」調查排行第一名為檢舉人，第二名始為被處分人，據此，可證被處分人並無「各項調查都是房仲業第一」之實績，其廣告宣稱內容顯為虛偽不實。

- (五) 綜上，被處分人於廣告宣稱「連續 10 年天下雜誌調查房仲業第一名」、「天下雜誌五百大服務業調查·信義房屋連續 11 年獲得經紀類第一名」、「各項調查都是房仲業第一」，對於其自身提供之服務品質為虛偽不實之表示，違反公平交易法第 21 條第 3 項準用同條第 1 項規定。
- (六) 又查被處分人 94 年 9 月板橋埔墘店廣告「選擇第一、第一選擇」之宣稱，整體觀察係緊鄰於「連續 10 年天下雜誌調查房仲業第一名」宣稱之引申說明，尚無單獨論述其影響之必要，併予敘明。

三、關於被處分人於廣告宣稱「擁有全國最大房屋成交資料庫」乙節：

- (一) 查被處分人 94 年 10 月新莊店廣告宣稱「擁有全國最大房屋成交資料庫」，據被處分人表示，其為「台灣不動產交易中心(吉家網)」VIP 會員之一，該中心為全國最大網路不動產資訊平台，且被處分人得查詢使用該平台逐年累計之資料庫，爰宣稱其擁有該資料庫。
- (二) 查被處分人、太平洋房屋仲介股份有限公司、中信房屋仲介股份有限公司等多家不動產經紀業者，共同出資成立吉家網股份有限公司，架設稱為「台灣不動產交易中心(吉家網)」之不動產聯賣資訊網，目前會員公司包含被處分人、「21 世紀不動產」、「ERA 不動產」、「太平洋房屋」、「中信房屋」、「北區房屋」、「全國不動產」、「住商不動產」、「僑茂不動產」、「永春不動產」、「早安房屋」、「大豐富房屋」，前開不動產資訊平台係以會員各筆買賣物件明細為基礎資料，並以契約協議由會員共同使用。
- (三) 又查被處分人「擁有全國最大房屋成交資料庫」之宣稱，係 94 年 10 月新莊店廣告之一部分，其整體廣告內容包含「一、全國最多直營分店，服務安心看得見 二、國內唯一股票上市的房屋仲介公司 三、各項調查都是房仲業第一 四、全方位的行銷管理，房屋買賣成交最有效率 五、『信義大學』養成的房仲經紀人員，專業素養最整齊 六、擁有全國最大房屋成交資料庫，提供的房價諮詢及透明資訊行情服務最具參考價值…」，其廣告用

語大量使用「最多」、「唯一」、「第一」、「最有效率」、「素養最整齊」等具有排他性質之用語描述其自身所得提供之服務品質，合併觀察之整體印象及效果，易使一般大眾誤認該所稱全國最大房屋成交資料庫為被處分人所獨有。惟查被處分人僅為「台灣不動產交易中心（吉家網）」會員之一，係與其他會員共同使用該成交資料庫，該成交資料庫並非為被處分人所獨有，被處分人廣告宣稱已足以引起相關大眾之錯誤認知或決定，顯為引人錯誤之表示。

（四）綜上，被處分人於廣告宣稱「擁有全國最大房屋成交資料庫」，對於自身提供之服務品質為引人錯誤之表示，違反公平交易法第 21 條第 3 項準用同條第 1 項規定。

四、關於被處分人於廣告宣稱「（信義房屋是）買方買屋的首選，是第二名的五倍」乙節：

（一）按事業於廣告中所公布之市況調查結果，於相關大眾判斷各競爭事業及其所提供之商品或服務品質之良莠時，具有一定程度之影響，爰事業於公布市況調查結果時，宜註明資料來源（如委託及受託調查公司、調查時間）等重要訊息，作為相關大眾解讀調查數據之參考依據，倘未載明重要訊息而有致消費者誤認之虞者，縱其市況調查之結果無涉不實，仍難以祛除其引人錯誤之可非難性。

（二）查被處分人 94 年 9 月、11 月仁愛店廣告及 95 年 2 月泰山總店廣告宣稱「（信義房屋是）買方買屋的首選，是第二名的五倍」，94 年 12 月天母店廣告宣稱「觀點市調，買賣房子首選信義房屋的人最多，是第二名的五倍」，據被處分人表示，此等宣稱係依據其 91 年間委託觀點企管公司辦理市場調查所獲結果。惟其中僅 94 年 12 月天母店廣告揭示市場調查公司為「觀點市調」，94 年 9 月、11 月仁愛店廣告及 95 年 2 月泰山總店廣告則並全未載明委託及受託調查公司、調查時間等資料來源。

（三）查觀點企管公司設立於 80 年 8 月 22 日，資本總額新臺幣 100 萬元，登記所營事業包含「企業管理之諮詢診斷

分析顧問業務」、「接受客戶委託辦理市場調查業務」等。按系爭市場調查並非觀點企管公司所為經常性之調查報告，而係 91 年間特別依據被檢舉人委託辦理。被檢舉人於 94 年 9 月、11 月及 95 年 2 月散發廣告中，據其 91 年間委託觀點企管公司所辦理市調結果以招徠消費者與其交易，惟未於廣告中併同揭示委託及受託調查公司、調查時間等資料來源，以作為一般大眾解讀調查數據之參考依據，而有致一般大眾誤認之虞，足認有引人錯誤之可非難性。

- (四) 綜上，被處分人於 94 年 9 月、11 月仁愛店廣告及 95 年 2 月泰山總店廣告中為「(信義房屋是)買方買屋的首選，是第二名的五倍」宣稱，對於自身提供之服務品質為引人錯誤之表示，違反公平交易法第 21 條第 3 項準用同條第 1 項規定。

- 五、關於被處分人於廣告宣稱「第一名的選擇，何必遷就第二名呢」乙節：

按被處分人 94 年 11 月和平店廣告宣稱「第一名的選擇，何必遷就第二名呢」，據被處分人說明，係依據其所獲眾多獎項及評比結果所為陳述。查據現有事證資料，被處分人確獲天下雜誌「500 大服務業調查」85 年至 89 年，及 91 年至 95 年評選為上一年度房屋經紀業第一名，並獲突破(管理)雜誌「台灣全區」理想品牌調查 84 年至 91 年，及 93 年至 95 年排行房屋經紀業第一名，爰其「第一名」之宣稱並非無據，尚難逕認屬虛偽不實或引人錯誤之陳述。

- 六、關於被處分人於廣告宣稱大安區成交戶數乙節：

按被處分人仁愛店 94 年 9 月廣告宣稱「雞年(94 年)開春以來，我們在大安區已連續成交 575 戶」、94 年 11 月廣告宣稱「今年以來我們在大安區已連續成交 680 戶」，遭檢舉人質疑以仁愛店之規模而言為虛偽不實。按據本會對於公平交易法第 21 條案件之處理原則第 7 點第 4 項規定，表示或表徵客觀上具有多重合理的解釋時，其中一義為真者，即無不實。查被處分人自 94 年 1 月起至 9 月底止，於臺北市大安區計成交 616 戶；至 11 月底止，計成交 741

戶，且仁愛店廣告並未表示所揭示戶數係由仁愛店單店成交，依現有資料，尚難認仁愛店廣告內容涉有虛偽不實或引人錯誤。

七、關於被處分人於廣告宣稱天母店業績乙節：

按被處分人 94 年 12 月天母店宣稱「天母區最強分店，賣屋首選 TOP 店 千萬經紀人 賴重錫 鄭建志 陳建輔」，遭檢舉人質疑足使一般大眾誤認被處分人天母店為各經紀業者於天母地區最強分店，及賴君等三位經紀人年薪千萬。按據被處分人答辯，所稱天母區最佳分店係以其自身天母地區 4 家直營店業績為比較基礎，個人業績係以年度為被處分人所賺取之服務報酬計算。查據被處分人「年度個人績效排行」及「年度店別績效排行」，賴君等三位經紀人年度業績逾千萬，且天母店為「天母」、「天母東路」、「天母西路」、「天母忠誠」四店中業績最佳者，又據天母店廣告並未表示最強分店係與其他經紀業者比較，且依經紀人為經紀業者賺取之服務報酬為其業績計算方式，尚未逾一般通念範疇，依現有資料，尚難認天母店廣告內容涉有虛偽不實或引人錯誤。

八、關於被處分人於廣告宣稱於十八甲重劃區之銷售業績乙節：

按被處分人 95 年 2 月泰山總店廣告宣稱「十八甲重劃區，銷售第一名」，惟業於廣告內容中明確揭示特定銷售建案名稱及係由「信義房屋泰山店&信義代銷」銷售，並據被處分人提出銷售統計資料，自 92 年 1 月 1 日起迄 94 年 8 月 30 日止，被處分人及其代銷部共成交「十八甲重劃區」669 戶房屋，依現有資料，尚難認泰山總店廣告內容涉有虛偽不實或引人錯誤。

九、綜上論述，被處分人於其所散發之海報上宣稱「連續 10 年天下雜誌調查房仲業第一名」、「天下雜誌五百大服務業調查·信義房屋連續 11 年獲得經紀類第一名」、「各項調查都是房仲業第一」、「擁有全國最大房屋成交資料庫」、「(信義房屋是)買方買屋的首選，是第二名的五倍」，就房屋經紀服務之品質為虛偽不實及引人錯誤之表示，核已違反公平交易法第 21 條第 3 項準用同條第 1 項規定。經審酌被處分

人違法行為之動機、目的及預期之不當利益；違法行為對交易秩序之危害程度；違法行為危害交易秩序之持續期間；因違法行為所得利益；事業之規模、經營狀況及其市場地位；違法類型曾否經中央主管機關導正或警示；以往違法類型、次數、間隔時間及所受處罰；違法後懊悔實據及配合調查等態度；與其他因素，爰依同法第 41 條前段規定處分如主文。

中 華 民 國      96      年      7      月      13      日

被處分人如有不服本處分，得於本處分書達到之次日起 30 日內，向本會提出訴願書（須檢附本處分書影本），訴願於行政院。