

房屋仲介市場交易狀況調查摘要分析

壹、調查概要

- 一、 調查緣起及目的：為了解房屋仲介業市場交易狀況，徵集房屋仲介業者有關意見，作為訂定公平交易政策之參考。
- 二、 調查區域範圍及對象：
 - (一) 區域範圍：以台灣地區為調查區域範圍。
 - (二) 調查對象：房屋仲介公司。
- 三、 調查項目：包括公司基本資料、提供服務項目、委賣期限、對要約書之看法、斡旋期限、斡旋金收取規定、仲介服務費收取規定、仲介成交率、交易糾紛發生概況、同業競爭情形、提昇業績之措施等。
- 四、 調查資料時期：以調查表規定為準。
- 五、 實施調查期間：自民國 86 年 11 月 16 日起至 12 月 10 日止。
- 六、 調查方法：以郵寄問卷調查法為主，電話詢問調查法為輔。
- 七、 抽樣方法：除加盟店、直營店按連鎖體系規模隨機抽選百分之 20 為樣本外，餘全查，樣本數計 971 家，實際回收 342 家，回收率為 35.22%，經整理有效樣本數為 336 家。

貳、提要分析

一、業主主動委賣比率

根據調查結果顯示，受查房仲業者所取得物件之途徑，屬於業主自行委託之比率，以 24% 以下者為最多，占 41.85%，其次為 25% 至 49% 者占 26.15%，第 3 為 50% 至 74% 者占 24.00%，75% 以上者占 8.00% 居末；經以受查業者家數計算的簡單平均業主主動委賣比率為 34.63%。

二、服務項目

關於房仲業提供之服務項目，以「估價服務」最為普遍，占 93.23%，約有 8 成 9 之業者提供「地政、法令、稅務及市場行情諮詢」及「代辦貸款、過戶服務」，有提供「製作產權說明書」及「成屋履約保證」服務之業者各占 73.23% 及 53.54%，另不及 5 成之業者提供「房屋保固保證」服務。按公司型態觀察，連鎖經營之公司包括總公司、加盟店及連鎖店，在「成屋履約保證」及「房屋保固保證」2 項服務方面，皆

高於 6 成 5，相較其他型態房仲公司之提供比率，有明顯之差距。(表 1)

表 1 房仲業提供之服務項目

民國 86 年 10 月底

單位：%

項目別	成屋 履約保證	估價 服務	房屋 保固 保證	代辦 貸款、 過戶 服務	製作產權 說明書	地政、法 令、稅務 及市場 行情諮詢	其他
總 計	53.54	93.23	44.00	89.54	73.23	89.85	17.85
按公司型態分							
獨立經營公司	22.36	88.20	21.12	85.09	57.14	82.61	11.80
設分公司、辦事處之總公司	48.00	100.00	40.00	92.00	72.00	92.00	12.00
連鎖經營總公司	84.21	94.74	68.42	89.47	89.47	94.74	15.79
加盟店、連鎖店	93.16	99.15	72.65	94.87	94.02	98.29	28.21
分公司	33.33	66.67	33.33	100.00	33.33	100.00	-

附註：本問項可複選。

三、委賣期限

受查房仲業者最常與物件所有人（業主、賣方）約定之委賣期限以 90 天以上居多，占 61.23%（委賣期限為 90 天者占 60.00%），其次為 60 天至未滿 90 天占 26.46%，60 天以下占 12.31%居末；以受查業者家數計算的簡單平均委賣期限為 76.29 天。

四、斡旋期限及斡旋金

（一）斡旋期限

受查房仲業者與買方最常約定之斡旋期限以 7 天以上為最多，占 56.00%（斡旋期限為 7 天者占 42.15%），其次為 3 天以下占 29.54%，4 至 6 天占 14.46%居末；以受查業者家數計算的簡單平均斡旋期限為 7.16 天。

（二）斡旋金

觀察房仲業者收取斡旋金最常使用之規定，有 50.46%係依購買總價之一定比率收取（收取比率介於 1%至 10%，其中近 5 成為 2%），與買方個別議訂金額者占 41.85%，收取固定金額者僅占 3.08%。依公司型態觀之，連鎖經營之公司（包括總公司、加盟店及連鎖店）在斡旋金收取規定上較有制度，近 7、8 成係按購買總價之比率收取，而大部份非連鎖公司較有彈性，可分別與買方議訂金額。

當買方反悔不買時，對於斡旋金之處置方式，有 62.15%之業者採取沒收後

由公司和賣方按比例分配，沒收後全部充當公司仲介費者僅占 2.46%，另表示不收斡旋金、部分退還買方、或須視情況而定者占 35.38%。(表 2)

表 2 房仲業收取斡旋金之相關規定

民國 86 年 10 月底 單位：%

項目別	總計	斡旋金金額之收取				當買方反悔不買時		
		與買方 個別議訂 金額	一律收取 固定金額	依購買 總價之 一定比率 收取	其他	沒收後 全部充當 公司仲介 服務費	沒收後由 公司與 賣方按 比例分	其他
總計	100.00	41.85	3.08	50.46	4.62	2.46	62.15	35.38
按公司型態分								
獨立經營公司	100.00	63.35	3.11	26.71	6.83	3.11	58.39	38.51
設分公司、辦事處之總公司	100.00	44.00	12.00	44.00	-	8.00	56.00	36.00
連鎖經營總公司	100.00	26.32	-	68.42	5.26	-	63.16	36.84
加盟店、連鎖店	100.00	13.68	1.71	82.05	2.56	-	68.38	31.62
分公司	100.00	66.67	-	33.33	-	33.33	66.67	-

五、要約書施行概況

(一) 房仲業對斡旋金與要約書並行制度之了解情形

為建立房屋交易市場的公平合理交易制度，本會決議自 9 月起實施房仲業「要約書」與「斡旋金」雙軌並行制度，期能保障消費者權益及減少購屋糾紛，經調查，高達 9 成 6 之受查業者知道是項措施，僅 4.00% 表示不知道，就營業規模觀之，營業額在 1 百萬元以下之業者有 90.29% 知道，低於其他營業規模者，而營業額在 1 千萬元以上者皆知道是項並行制度。

受查業者獲知並行制之管道，以傳播媒體（含報紙、雜誌、廣播等）居首，占 35.58% 其次係由總公司通知占 29.49%，公會通知占 17.63% 再次之，第 4 為經由政府機關之公聽會、座談會、宣導說明會等占 11.22%，按營業規模觀察，由傳播媒體獲知之比率恰與營業規模成反比，1 百萬元以下者有 49.46% 藉由傳播媒體獲知，較 3 千萬元以上者之 20.00% 高約 3 成。(表 3)

表 3 房仲業對於斡旋金與要約書並行規定之了解情形

民國 86 年 10 月底 單位：%

項目別	總計	知道	途徑						不知道
			傳播 媒體	同業 告知	公會 通知	總公司 通知	政府 機關	其他	
總計	100.00	96.00	35.58	5.77	17.63	29.49	11.22	0.32	4.00
按營業額規模分									
1 百萬元以下	100.00	90.29	49.46	1.08	19.35	16.13	13.98	-	9.71
1 百萬元至未及 5 百萬元	100.00	98.32	36.75	10.26	20.51	22.22	9.40	0.85	1.68
5 百萬元至未及 1 千萬元	100.00	97.67	30.95	2.38	11.90	52.38	2.38	-	2.33
1 千萬元至未及 3 千萬元	100.00	100.00	21.74	17.39	13.04	30.43	17.39	-	-
3 千萬元以上	100.00	100.00	20.00	-	20.00	20.00	40.00	-	-
財務不獨立	100.00	100.00	4.55	-	9.09	86.36	-	-	-

(二) 要約書委託仲介比率

房屋仲介買賣「要約書」與「斡旋金」並行制自 9 月起執行，受查業者在 9、10 月間之委託案中，未曾以「要約書」方式接受委託仲介者占 36.62%，要約書委託仲介比率在 10% 以下者占 30.46%，41% 以上者占 15.38%，其次依序為 11% 至 20% 之 8.62%、21% 至 30% 之 6.77%、31% 至 40% 之 2.15%；經以受查業者家數簡單平均計算，平均要約書委託仲介比率為 16.82%。按營業規模觀察，未曾使用要約書之比率與營業規模恰成反比，營業額 1 百萬元以下者有 52.43% 未曾使用，較 3 千萬元以上之 20.00% 高 3 成。(表 4)

表 4 86 年 9、10 月間以要約書委託仲介之比率

民國 86 年 10 月底 單位：%

項目別	總計	未曾 使用要 約書	10% 以下	11%至 20%	21%至 30%	31%至 40%	41% 以上
總計	100.00	36.62	30.46	8.62	6.77	2.15	15.38
按營業額規模分							
1 百萬元以下	100.00	52.43	23.30	3.88	5.83	0.97	13.59
1 百萬元至未及 5 百萬元	100.00	34.45	31.09	9.24	5.88	1.68	17.65
5 百萬元至未及 1 千萬元	100.00	27.91	41.86	9.30	11.63	-	9.30
1 千萬元至未及 3 千萬元	100.00	26.09	13.04	17.39	8.70	4.35	30.43
3 千萬元以上	100.00	20.00	46.67	13.33	-	6.67	13.33
財務不獨立	100.00	13.64	45.45	13.64	9.09	9.09	9.09

(三) 房仲業者對並行制之看法

關於斡旋金與要約書並行制度對房屋仲介糾紛之影響，28.31%之受查業者認為增加糾紛認為無法減少糾紛者占 22.77%，認為明顯減少糾紛者占 14.46%，稍微減少糾紛者占 8.92%，表示無意見者占 25.54%，由於要約書之施行旨在保障消費者，就房仲業者立場而言，較不支持要約書之施行。按公司型態觀之，獨立經營公司認為並行制可減少房仲糾紛之比率高於其他公司型態，另依使用要約書之比率觀察，使用比率在 41%以上者，對並行制有較正面之評價。(表 5)

表 5 斡旋金與要約書並行規定對房屋買賣仲介糾紛之影響程度

民國 86 年 10 月底							單位：%
項目別	總計	明顯減少糾紛	稍微減少糾紛	無法減少糾紛	增加糾紛	無意見	
總計	100.00	14.46	8.92	22.77	28.31	25.54	
按公司型態分							
獨立經營公司	100.00	23.60	9.94	14.29	19.25	32.92	
設分公司、辦事處之總公司	100.00	8.00	4.00	24.00	44.00	20.00	
連鎖經營總公司	100.00	5.26	10.53	21.05	42.11	21.05	
加盟店、連鎖店	100.00	5.13	7.69	35.04	35.04	17.09	
分公司	100.00	-	33.33	-	33.33	33.33	
按要約書仲介比率分							
未曾使用要約書	100.00	10.08	6.72	20.17	25.21	37.82	
10%以下	100.00	4.04	10.10	30.30	36.36	19.19	
11%至 20%	100.00	17.86	7.14	32.14	25.00	17.86	
21%至 30%	100.00	22.73	9.09	13.64	45.45	9.09	
31%至 40%	100.00	14.29	14.29	14.29	42.86	14.29	
41%以上	100.00	40.00	12.00	14.00	12.00	22.00	

六、仲介服務費

當買賣成交時，房仲業者收取仲介服務費之計費方式，以按成交價之一定比率收取者為最多，占 88.62%，有 11.08%係分別與買、賣方個別議訂金額。就以成交價比率收費部分觀察，其收取比率以 5%占 72.57%居冠，其次依序為 4%之 18.75%、3%之 3.82%、7%之 2.08%、2%之 1.74%及 6%之 1.04%，至其仲介費中買方所需支付之比率，以 20%為最多，占 69.10%，其次為 25%占 17.71%。若按開業時間觀之，開業時間較早之業者，與買賣方議訂金額之比率略高於開業較晚者。(表 6)

表 6 買賣成交時，仲介服務費之計費方式

		民國 86 年 10 月底			單位：%
項目別	總計	分別與買賣方 個別議訂金額	按成交價之 一定比率收取	其他	
總計	100.00	11.08	88.62	0.31	
按開業時間分					
民國 74 年以前	100.00	13.24	86.76	-	
民國 75 至 79 年	100.00	11.70	88.30	-	
民國 80 年以後	100.00	9.82	89.57	0.61	

當買方反悔不買時，有 62.77% 之業者將斡旋金部分充抵仲介服務費，部分交給賣方，而將斡旋金全數充抵仲介費者占 4.92%，除斡旋金沒收外，另收取仲介費者占 0.62%，屬其他計費方式者超過 3 成，主要係因未收斡旋金或視個案而定。就開業時間觀察，民國 74 年以前開業者有 38.24% 為其他計費方式，高於 80 年以後開業者之 28.83% 近 1 成。(表 7)

表 7 買方反悔不買時，仲介服務費計費方式

		民國 86 年 10 月底			單位：%
項目別	總計	將斡旋金 全數充抵 仲介服務費	將斡旋金 部份充抵 仲介服務費， 部分交給賣方	除斡旋金沒收 外，另收取 仲介服務費	其他
總計	100.00	4.92	62.77	0.62	31.69
按開業時間分					
民國 74 年以前	100.00	10.29	51.47	-	38.24
民國 75 至 79 年	100.00	4.26	62.77	1.06	31.91
民國 80 年以後	100.00	3.07	67.48	0.61	28.83

當賣方反悔不賣時，仲介服務費仍依買賣成交時，賣方應付之金額收取者占 48.31%，另定仲介服務費向賣方收取者占 27.38%，視個案情況不同而定者占 24.31%。

七、對仲介交易糾紛發生情形之看法

受查房仲業者營運過程中，就列舉之 5 種仲介交易糾紛類型曾發生（包括經常發生及偶爾發生）之比率，以「委託期間，買賣雙方私下交易」為最高，占 76.31%，「買方反悔不買要求退還斡旋金」占 72.31% 居次，第 3 為「賣方反悔不賣拒付服務費或賠償金」之 49.54%，「買或賣方認為仲介服務費收取不合理」與「買方認為未充分告知

屋況」分別以 39.08%及 28.31%居末。(表 8)

表 8 房仲業對於仲介交易糾紛發生情形之看法

項目別	民國 86 年 10 月底					單位：%
	總計	經常發生	偶爾發生	不曾發生	不清楚	
買或賣方認為仲介服務費收取不合理	100.00	1.54	37.54	59.08	1.85	
買方反悔不買要求退還斡旋金	100.00	7.08	65.23	26.46	1.23	
賣方反悔不賣拒付服務費或賠償金	100.00	4.31	45.23	49.23	1.23	
買方認為未充分告知屋況	100.00	0.31	28.00	70.15	1.54	
委託期間，買賣雙方私下交易	100.00	12.31	64.00	20.31	3.38	

八、房仲業據點分布概況

根據調查結果顯示，高達 8 成 5 以上之受查業者周圍（步行 5 分鐘之範圍）有其他同業公司之據點，無其他同業者占 13.85%；就有同業在公司周圍營業之業者觀察，其同業據點數在 5 家以下者占 62.86%，6 至 10 家者占 27.86%，11 家以上者占 9.29%，經以家數簡單平均計算，平均同業據點數為 5.52 家，顯現房仲業營業區域有相當之重疊，其同業間之競爭不言可喻。(表 9)

表 9 房仲業據點分布概況

項目別	總計	公司周圍 有同業據點	同業據點數			公司周圍無 同業據點
			5 家以下	6 至 10 家	11 家以上	
			民國 86 年 10 月底			
總計	100.00	86.15	62.86	27.86	9.29	13.85
按營業額規模分						
1 百萬元以下	100.00	74.76	70.13	25.97	3.90	25.24
1 百萬元至未及 5 百萬元	100.00	90.76	68.52	23.15	8.33	9.24
5 百萬元至未及 1 千萬元	100.00	93.02	52.50	35.00	12.50	6.98
1 千萬元至未及 3 千萬元	100.00	95.65	50.00	27.27	22.73	4.35
3 千萬元以上	100.00	86.67	53.85	30.77	15.38	13.33
財務不獨立	100.00	90.91	45.00	45.00	10.00	9.09

九、對房仲業同業競爭發生情形之看法

受查業者就房仲市場同業間各種競爭發生情形之看法，認為經常發生之比率以

「物件取得之競爭」之 68.92%居冠，主要係營業區域相互重疊所致，其次依序為「同業間相互挖角」之 40.00%，「員工自立門戶」之 31.08%，「加盟店之爭取」之 28.31%。若以發生（包括經常發生及偶爾發生）之比率觀察，其排序相同，「物件取得之競爭」仍以 92.92%高居第一，「加盟店之爭取」雖殿後，但其比率仍達 69.54%，顯見業界競爭之存在。（表 10）

表 10 房仲業對於同業競爭發生情形之看法

		民國 86 年 10 月底				單位：%
項目別	總計	經常發生	偶爾發生	不會發生	不清楚	
同業間相互挖角	100.00	40.00	45.23	13.54	1.23	
員工自立門戶	100.00	31.08	50.46	16.62	1.85	
物件取得之競爭	100.00	68.92	24.00	5.85	1.23	
加盟店之爭取	100.00	28.31	41.23	23.69	6.77	