

辦理不動產經紀業廣告查核作業注意事項

中華民國 100 年 3 月 17 日

內授中辦地字第 1000723963 號函頒

- 一、為利直轄市或縣（市）主管機關（以下簡稱主管機關）執行查核不動產經紀業（以下簡稱經紀業）受託居間或代理銷售（租賃）不動產之廣告案件，以保護消費者權益，促進不動產交易安全，特訂定本注意事項。
- 二、本注意事項所稱之廣告，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、電腦、電話傳真、電子視訊、電子語音、網際網路或其他方法，可使不特定多數人知悉其宣傳內容之傳播。
- 三、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。
- 四、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，得優先查處：
 - （一）經檢舉或相關機關（構）、團體通報並檢具具體事證而有違反不動產經紀業管理條例（以下簡稱本條例）第二十一條第一項、第二項規定之虞者。
 - （二）明知或可得而知已發生不動產消費爭議而有實施查核之必要者。
- 五、查核內容如下：
 - （一）經紀業應與委託人簽訂委託契約書。
 - （二）廣告應與委託契約書內容相符。
 - （三）廣告應註明經紀業名稱。
 - （四）經紀業係加盟經營，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。
 - （五）廣告稿，應由經紀業指派經紀人簽章。

- (六) 廣告不得使用未經明確定義之「使用面積」、「受益面積」、「銷售面積」等名詞。
- (七) 廣告標示不動產坐落地點應與事實相符，或其差異得為一般消費大眾接受。
- (八) 廣告圖與說明文字應相符。
- (九) 廣告之外觀、設計、格局配置應與事實相符，或其差異得為一般消費大眾接受。
- (十) 不動產案件無法以明確之圖片表示，得以文字說明或以示意圖表示，但文字說明或示意圖必須為一般消費大眾接受。
- (十一) 廣告對不動產建材之表示或表徵應與事實相符，或其差異得為一般消費大眾接受。
- (十二) 廣告對於公有公共設施（如學校、公園、運動場、政府機關等）之表示應與事實狀況相符，或其差異得為一般消費大眾接受。
- (十三) 廣告對交通狀況、時間或空間距離之表示應與事實狀況相符，或其差異得為一般消費大眾接受。
- (十四) 廣告對不動產之外在環境、視野及景觀之表示應與事實相符，或其差異得為一般消費大眾接受。
- (十五) 廣告上標示之優惠或貸款額度應與事實相符，或其差異得為一般消費大眾接受。
- (十六) 其他涉及虛偽不實或引人錯誤之廣告內容。

六、主管機關受理檢舉案件時，應依下列方式處理：

- (一) 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，得依第四點優先查處。
- (二) 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。

七、查核人員於執行不動產經紀業廣告查核時，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。

八、查核人員於執行不動產經紀業廣告查核時，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。

九、主管機關及查核人員對於執行查核期程，原則應予保密。

十、經紀業拒絕主管機關查核時，依本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。

十一、查核人員應秉持公正執行查核業務，不得有下列情形：

(一) 接受不當餽贈或招待。

(二) 以查核之名，妨礙業者正當合法業務之進行。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 其他足以影響公正執行職權之情事。

十二、查核人員查核後應依下列方式辦理：

(一) 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代表收執，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。

(二) 對於違規之經紀業者，依本條例第二十九條第一項第二款及第

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。

- (三) 對於違規之經紀人員，依本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。
- (四) 違規經紀業者與執行查核業務所在地非屬同一行政區域者，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第二款及第三款規定查處。

十三、不實廣告案件與行政院公平交易委員會（以下簡稱公平會）之分工

- (一) 經紀業所為不實廣告案件，由主管機關依本條例處理；不屬於本條例規範之範疇者，由公平會依公平交易法處理。
- (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，由公平會依公平交易法處理。
- (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，由主管機關依本條例處理。
- (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，如認為建商與經紀業者俱為廣告主時，由公平會依公平交易法處理。
- (五) 其他經紀業所為不實廣告案件，無法依上開原則劃分業務管轄者，由內政部與公平會協調處理。