

不動產仲介人員教育訓練與 法律風險管理整合之策略創新*

張智聖**

目次

壹、緒論

- 一、研究動機
- 二、研究目的
- 三、研究方法
- 四、研究架構

貳、不動產仲介法律風險管理

- 一、不動產仲介常見法律風險類型
- 二、不動產仲介法律風險管理模式

參、建構教育訓練與法律風險管理整合之創新模式

- 一、訓練目標與創新策略
- 二、訓練課程設計與訓練方法
- 三、訓練成效評估

* 本文先發表於亞洲大學 2014 年 5 月 2 日「不動產課稅制度與評價趨勢論壇」，感謝審稿者之修正意見、產官學界先進之指教及雲林科技大學科技法律研究所碩士班研究生林佳臻同學協助繕打、校對資料。

** 亞洲大學財經法律學系助理教授。

肆、結論與建議

- 一、結論
- 二、建議

附錄 1：不動產仲介法律風險管理調查研究問卷**附錄 2：不動產仲介人員教育訓練與法律風險管理
調查研究問卷****附錄 3：不動產經紀營業員資格取得測驗調查研究問卷**

摘 要

根據內政部地政司之統計，至 104 年 3 月，全國受僱之不動產經紀人有 8,583 人，受僱之不動產經紀營業員有 39,945 人，認可之不動產經紀人專業訓練單位有 48 家，認可之不動產經紀營業員專業訓練單位有 62 家。103 年第 3 季房地產消費糾紛原因前三名為漏水、隱瞞重要資訊、終止契約。房仲業經濟活動基礎之擴展會影響其「上層結構」不動產法制之變革。而相關法制之變革，如將法位階之「位能」轉化為「動能」，亦可引導其「下層結構」房仲業經濟活動之良性發展。法實證研究者不必過度迷戀數據，亦要避免過度「物化」問題，但這些數字背後的意義與影響，值得持續關注、解讀及預警，以達法律風險管理之目的。

愈來愈多的不動產交易都有不動產仲介人員的參與，但房地產消費糾紛仍層出不窮。不動產仲介涉及民法、地政、稅務、建築、投資、消保、公交、個資等法令專業知識，仲介人員如違反誠信原則，未盡善良管理人注意及重要事項之調查、告知、說明義務，就會產生消費糾紛之民事、刑事、行政三大法律責任風險。2010 年爆發史上最大宗不動產營業員證照買賣弊案（1,335 件）後，相關法規及行政管制皆從嚴，凸顯不動產仲介人員法定專業訓練本身即成為法律風險。房地產如取決於政府之政策調控，乃「受制於人」。不動產法律風險屬可控制管理之風險，不動產消費糾紛之事實

以法律定性、類型化，並尋求有效模式以預防、移轉、控制、承擔、減低風險。房地產「有土斯有財」，已從「住」的基本需求，成為國人理財投資之重要標的。房仲業是信賴「人」去處理「物」的服務業，「有人斯有財」！房市投資有其風險，而法律風險起因於「人」，房仲業之法律風險常處於「他律」與「自律」之動態辯證、平衡中。透過人員創新教育訓練為預防之本，以行動實踐倫理規範，「慎始」構築法律風險管理的第一道防線，通過評鑑成為值得信賴之仲介服務業者，以服務品質永續經營，則「操之在我」。

本文研究主題之範圍，鎖定房地產消費糾紛最主要來源之仲介業而不及於代銷業。本文研究之主要目的，係以法律風險管理預防與問題解決創新策略為導向，將不動產仲介法律風險管理整合落實於不動產仲介人員教育訓練中，透過系統、整合之研究，除文獻分析外，更以問卷調查法、參與觀察法，試圖從本土實證資料量化、質性分析大臺中地區從業人員觀點所得，解答不動產仲介常見法律風險類型及其管理模式為何，如何建構教育訓練與法律風險管理整合之創新模式等值得深入探討的問題。房仲業雖非「社會企業」，仍有其社會責任，其服務品質之良窳影響交易當事人權益重大。「經營要創新，專業要提升，風險要預防」，本文期能拋磚引玉，對提升不動產仲介人員專業訓練之品質，建構不動產法律風險管理之學習型組織，將相關資訊轉化為實用知識，培育兼具業績與法律風險管理能力之房仲創新人才，有效降低消費糾紛之法律責任風險成本，積極創造企業倫理與社會

責任的核心價值，建立不動產交易秩序，保障不動產交易安全及消費者權益，促進不動產市場健全發展，提出制度面及執行面之具體建議，供各界參考。

關鍵字：不動產、仲介人員、教育訓練、法律風險管理、策略創新。

壹、緒論

一、研究動機

不動產 (real estate; immovable property) 民間俗稱「房地產」，在民法上不動產屬於權利客體 (物)，依不動產經紀業管理條例第 4 條第 1 款，不動產指土地、土地定著物或房屋 (成屋、預售屋) 及其可移轉之權利。不動產具有不可移動性、異質性、不可分割性、長久性、昂貴性、投資與消費雙重性、不增性、易受決策之限制干預、處分費時、中古市場導向及不完全競爭市場性等特性¹，除了是生產要素、國富指標、金融擔保品外，更是一般民眾一生中最大的投資標的。「有土斯有財」、「有恆產有恆心」的觀念深入人心，而實價登錄、實價課稅、奢侈稅、土地徵收、都更、合宜住宅等更成為「土地正義」、「居住正義」的重要議題²。不動產

¹ 劉金華、楊宗明、王正己《不動產管理》金玉堂，1966 年初版，第 4-7 頁；楊宗明《不動產投資與管理》金玉堂，1998 年初版，第 5-6 頁；張金鶚《房地產投資與決策分析——理論與實務》華泰文化，1999 年 2 版，第 6-7 頁；林元興《不動產概要》東大出版，2001 年初版，第 2-8 頁；林英彥《不動產大辭典》中國地政研究所，2008 年初版，第 58-60 頁。

² 劉維真〈居住正義的課題——實價登錄或實價課稅〉《台灣環境與土地法學雜誌》，2012 年創刊號，第 9-19 頁；游適銘〈土地正義與居住正義之實踐——實價登錄三法之探討〉《台灣環境與土地法學雜誌》，2012 年創刊號，第 20-23 頁；楊松齡〈土地徵收之公共利益判斷〉《台灣環境與土地法學雜誌》，2012 年創刊號，第 41-52 頁；謝博明〈居住正義之實現？我國住宅政策與住宅法之探討〉《台灣環境與土地法學雜誌》，2012 年創刊號，第 74-87 頁；花敬群〈居住正義應處理的結構性問題〉《台灣

仲介人員，依不動產經紀業管理條例第 4 條第 5 款及第 7 款，指從事不動買賣、互易、租賃之居間或代理業務之經紀人或經紀營業員。不動產經紀業（包括經營仲介或代銷業務，經營仲介業務之公司或商號民間俗稱房仲業），在不動產產業鏈及經營管理體系中，佔有重要地位，根據內政部地政司之統計，至 104 年 3 月，受僱之不動產經紀人有 8,583 人，受僱之不動產營業員有 39,945 人³。

房仲業是信賴「人」去處理「物」的服務業，標的物件動輒數百萬、上千萬甚至是上億元，其產業特性為：商品及服務標準化程度低，商品流動性低，消費者購買次數少且不易掌握，經營品牌形象投入資源高，專業程度高之人力密集信賴產業，進出障礙低，高度資訊情報需求，區域性產業等⁴。1999 年「不動產經紀業管理條例」公布，2002 年全面實施後，房仲業正式邁入「法制化」之里程碑，「人必歸業，業必歸會」，自此不動產經紀人須經國家考試及格，應具備一年以上之經紀營業員經驗，並請領有不動產經紀人證書者，得充任不動產經紀人，該證書效期四年，期滿時，經紀人應檢附其於四年內在中央主管機關認可之機構、團體完成專業訓練 30 個小時以上之證明文件，辦理換證，經紀營業員則不用經過國考，須經中央主管機關認可之機構、團體

環境與土地法學雜誌》，2012 年第 4 期，第 173-181 頁。如：合宜宅已有弊案傳出。

³ 資料來源：內政部地政司網站，不動產經紀業專區。

⁴ 張欣民、范世華《房仲勝經——縱橫億萬商機》智庫雲端，2013 年初版，第 27-30 頁；陳世雷、吳家德《超強房地產行銷術》書泉出版，2013 年 2 版，第 245-249 頁。

完成經紀營業員訓練 30 個小時以上合格，並登錄及領有經紀營業員證明者，期滿時，經紀營業員應檢附其於四年內，在中央主管機關認可之機構、團體完成專業訓練 20 個小時以上之證明文件，辦理換證（不動產經紀業管理條例第 13 條、第 14 條參照）。

2010 年，內政部查獲有史以來最大一宗不動產營業員專業證照買賣弊案（1,335 件），全案除依法註銷營業員證明外，更移送法辦追究刑責。此弊案凸顯營業員資格取得門檻過於寬鬆，除影響專業人員素質及服務品質外，一旦發生弊端，將嚴重破壞專業證照制度，危及不動產交易安全。因此，內政部已於 2012 年修正「不動產經紀營業員專業訓練機構團體認可辦法」，並已完成相關配套作業（如：遠端監控錄影），自 2013 年 8 月後，專業訓練機構團體於辦理經紀營業員資格取得專業訓練課程後一週內應舉辦測驗，參訓人員於完成 30 小時專業訓練時數後始得參加測驗，測驗成績達 60 分以上方能取得證照。測驗試題透過電腦系統由題庫隨機產生 100 題選擇題，測驗時間為 2 小時。為推動經紀營業員測驗機制，內政部已訂定「不動產經紀營業員專業訓練機構團體辦理營業員資格取得測驗注意事項」，供專業訓練機構團體於辦理測驗時有所依循，同時由中華民國不動產仲介經紀商業同業公會全國聯合會建置「不動產經紀營業員資格取得測驗題庫」供測驗選題使用，民眾可自由下載使用。

不動產經紀營業員專業訓練，屬「法定專業講習」（statutory training class/ course）之教育訓練⁵，除上課監控

⁵ 林英彥（註 1），頁 280。

及增加測驗機制外，為提升不動產經紀營業員專業訓練機構團體之辦訓能力，依內政部 103 年 1 月 29 日內授中辦地字第 1036650221 號函所示，自即日起，凡訓練單位申請認可（含首次申請及重新申請）辦理營業員專業訓練，或於許可辦理訓練期間申請計畫變更涉及課程（含內容及時數）變更、師資增聘等事項變動過大者，由本部業務單位依現行審查作業方式先行審查後，由本部另邀請有關機關、專家學者，定期召開諮詢會議參與審查。召開諮詢會議時，得由訓練單位派員就其辦訓能力及專業訓練實施計畫等事項進行簡報（簡報資料之數位檔，應於會議召開前 1 週，送交本部地政司業務承辦人），再由會議出席人員分別就下列事項綜合討論，提供諮詢意見：1. 課程及教材編排；2. 師資條件；3. 工作人員配置；4. 教學及測驗場地設備內容；5. 行政管理能力；6. 組織運作情形（詳見內政部地政司網站不動產專業人員訓練服務網之「不動產經紀營業員專業訓練機構團體審查作業指標」）。上述法規及行政管制皆「從嚴」之趨勢，均在凸顯不動產仲介人員教育訓練之重要性。

根據行政院消費者保護委員會（現為行政院消費者保護處）統計，87 年度至 100 年度，「不動產買賣的購屋消費糾紛」經常名列年度消費爭議申訴前 5 名⁶。由於房地產消費糾紛案件頻傳，常進入政府部門或民間消保團體受理申訴案件數的排行榜⁷。為揭露房地產消費糾紛案例資訊，提醒消

⁶ 黃明陽〈房屋仲介消費關係之探討〉《消費者保護研究》，2011 年第 17 輯，第 1-2 頁（以下簡稱：黃明陽（註 6 文））；黃明陽《消費者保護入門》臺灣商務印書館，2013 年修訂 2 版，第 372-373 頁。

⁷ 李鴻毅《不動產經營與管理》中國地政研究所，2001 年 2 版，第 617-

費者及不動產業者應注意經常發生的糾紛原因並預為防範，或提供政府機關擬定不動產交易安全措施以及相關契約書範本的參考，內政部自 90 年起按季統計房地產消費糾紛案件數⁸。目前並區分為 39 種糾紛類型，並可看出各行政區消費糾紛來源為仲介業的件數。根據 103 年第 3 季房地產消費糾紛來源統計表，合計 489 件糾紛中，來自仲介業佔 274 件（比例為 56.03%，與代銷業、建商、其他來源相比，仍名列第一。以行政區來看，臺中市在直轄市五都中，名列第二），其糾紛原因前 5 名排行：1. 房屋漏水問題；2. 隱瞞重要資訊；3. 終止委售或買賣契約；4. 施工瑕疵；5. 標的物貸款問題⁹。另以臺北市 103 年第 3 季不動產消費爭議原因統計來看，合計 57 件糾紛中，來自仲介業佔 41 件（比例為 71.93%），糾紛原因排行前三名是房屋漏水、隱瞞重要資訊及房仲欺罔¹⁰。這些量化數據，雖是保守統計（恐有未正式申訴之「黑數」），卻已充分凸顯房地產消費糾紛之普遍性及主流類型。

房仲業經營型態有直營及加盟，更可相互配件。其功能在將物件流通及市場資訊集中公開，以增加市場供需者之間更多選擇的機會，藉由市場供需交流取得較為公平合理的成交價格，並進而活絡房地產及促進交易秩序¹¹，委託正派經

620 頁。

⁸ 林中森《土地政論及國土規劃論文集》中國地政研究所，2007 年初版，第 70 頁。

⁹ 資料來源：內政部地政司網站，不動產經紀業專區；內政部 103 年 1 月 23 日內授中辦地字第 1036650186 號函。

¹⁰ 資料來源：臺北市地政局網站，不動產交易安全專區。

¹¹ 謝明瑞、莊孟翰《房地產投資》，空大出版，1996 年初版，第 174 頁。