**房屋仲介的道德良知**

**壹、前言**

對許多的服務業從業人員而言，「資訊告知」是項重要的服務倫理，所謂資訊告知，就是告知顧客其權利與義務，可以幫助顧客了解充分的資訊，以作為顧客進行購買的參考，這種資訊告知可以使顧客與業者間的互動產生信任與責任的良性關係。

在以下的個案中，主角是一位房屋仲介，他面對兩位顧客，一位是委託他賣房子的委託人，另一位則是找他買房子的買方，現在他面臨了重大的抉擇點，究竟要站在委託人的立場，不將正確的資訊告知買方，同時也可促成自己升遷的機會；還是要站在買方的立場，告知房子的資訊，但可能因此失去委託人的信任與自己升任店長的機會。

**貳、個案內容[[1]](#footnote-2)：**

　　阿明自大學畢業以後就進入房屋仲介業服務，從菜鳥經紀人做起，每天認真工作和服務顧客，時間久了，也建立起口碑和信用，不僅業績表現亮眼，而且還獲得公司高層的賞識，很有機會成為新開分店的店長。這天，阿明負責的賣屋案子的買方王太太打來，王太太提出要和賣方簽約的意願，阿明極為高興，掛了電話後，趕緊將好消息告訴屋主：「陳伯伯，買方決定要簽了，我馬上過去你那裡，有些文件請你先看一下。」火速到了陳伯伯家樓下，剛好碰到陳伯伯家的鄰居阿好嫂，阿明也把這個消息跟阿好嫂分享，沒想到卻從阿好嫂口中得知，原來緊鄰這棟大樓的隔壁公寓曾經發生過火警，死了好多人，還上了新聞，所以知道的人都不願意買這棟大樓，好多屋主想脫手也賣不掉。聽完阿好嫂的話，阿明去查證後，證實了阿好嫂講的事情是真的。這下子阿明一點也高興不起來了，他心想究竟要假裝不知道這事情，還是要告訴買方王太太呢？

**參、問題討論**

關於上述個案可以分為以下三個面向來討論：

1. 阿明負責的售案本身並非凶宅，只是大樓緊鄰的隔壁公寓發生過火警，你認為阿佳有道德責任把這件事情告訴買方王太太嗎？

依《消費者保護法》第四條規範，業者應「提供消費者充分與正確之資訊」，雖然個案中的委託案本身並非凶宅，但是房仲業者有義務告知這個資訊，以做為消費者判斷的參考。

1. 如果告訴買方王太太，是否會損害賣方陳伯伯的權利呢？畢竟陳伯伯是阿明的委託人。

如果告訴買方王太太這件事情，而使得王太太因此打消買屋的意願，當然會因此損害陳伯伯，但如果不告知買方，將來買方知道後，也可能因為介意隔壁的公寓是凶宅，反而對阿明提出訴訟，將可能有損阿明在房屋仲介業的誠信，因此阿明現在面臨的是道德兩難困境，在道德上他應該告知買方充分與正確的資訊，另一方面在道德上也應該以委託人(賣方)的利益為優先。倘若阿明選擇告訴買方這項重要的凶宅訊息的話，那麼站在維護委託人(賣方)的利益上，阿明應先找賣方陳伯伯進行溝通，說明他已經得知隔壁公寓曾是凶宅一事，並告訴陳伯伯基於道德的義務，他必須告訴買方，同時建議陳伯伯是否有調降售價的可能性，以做為繼續溝通協調的誘因。

1. 你覺得賣方陳伯伯是否有道德責任把這件事情事先告訴阿明呢？

內政部公告之「不動產委託銷售契約書範本」附件「不動產標的現況說明書[[2]](#footnote-3)」第11項載有「本建築改良物（專有部分）於賣方產權是否曾發生兇殺或自殺致死之情事」，其主要目的是希望仲介業者於接受委託時，要求委託人（賣方）據實填載，並於說明欄內詳實敘明經過情形，以供買方判斷是否購買之參考，但該契約書範本係屬一種「行政指導」，並無強制規範之效力。

然而，在本個案中，陳伯伯的房子本身不是凶宅，因此並無告知此事的強制性與必要性，但是就道德的立場，倘若陳伯伯事先告訴阿明，不僅阿明可以事先掌握此項訊息，也可以研擬合適的售屋對策，對於房子的成交將有很大的幫助。

**肆、相關法令與資料**

**(一)消費者保護法**

 本個案涉及的法令包含消費者保護法第四與第五條，整理法令內容如下：

1. 消費者保護法第四條

企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施。

1. 消費者保護法第五條

政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。

**(二) 凶宅的定義**

何謂「凶宅」？內政部訂頒的「不動產說明書應記載事項」中並沒有應記載「凶宅」事宜，且「凶宅」也不是法律的名詞，根據台北市政府地政局之不動產現況篇的資料，「凶宅」乃屬一般民間用語，其內涵與範圍因人而異，對於個人所產生之心理影響程度亦有所不同，且判斷一房屋是否為「凶宅」，並不以「發生凶殺或自殺致死之人應死於屋內」為必備要件，還須考量事件發生之經過、事件經過時間長短等因素，因此現行法令對於凶宅並未明確定義與規範。現今部分法院也已認為，是否屬於凶宅已經成為房屋交易之重要資訊，並影響交易價值甚鉅，賣方或仲介業者應負有告知的義務。如未告知，應屬交易上之重大瑕疵，買方可以透過民事訴訟主張減少價金或解除契約。但是如果該凶宅經媒體大肆宣揚報導過，查證並非困難的話，因為買賣不動產屬於社會上相當重要的交易，一般人通常都會詳細審視屋況及歷史記錄，所以可能就會被認定解除契約會顯失公平，而僅能減少價金。

此外，買屋時發現緊鄰凶宅，究竟能否主張解約呢？根據聯合報記者袁志豪於2014年5月的報導，新北市黃姓女子在購買人生第一間房子時，特別交代房仲業者「不能是凶宅」，甚至連樓上樓下、左鄰右舍都不能有自殺、燒炭死亡、跳樓等非自然死亡事故，當她簽約匯款後卻發現，隔壁住戶的小孩跳樓自殺，她要求解約，但錢卻被賣方依違約而沒收，因此提告要求解約退費。新北地院審理認為，內政部「不動產委託銷售契約書範本」所謂「是否曾發生凶殺或自殺致死」解釋，賣方於產權持有期間，若是在建物或附屬建物上有求死行為而致死都屬之，且應包含建物、電樓梯以及屋頂；本案簽約前確實發生死亡案件，不論是自殺或意外，買方得依民法及契約內容解約，判決賣方必須全額退款。在此新聞案例中，買方黃姓女子有特別提出請求，但因房仲業者便宜行事而未以文字加註於合約書中，導致日後與賣方之間的認知有差異，因此在訂立買賣條件時，若不想社區內或同棟樓有類似凶宅的情形，或是不願鄰屋是凶宅，都可特別載明在買賣的條件中，如此一來就可以避免無謂的糾紛，若沒有此約定，事後主張凶宅是會無理由的，若有此約定，就變成契約的條件內容，屬於特別的瑕疵責任，房屋若沒有賣方保證的品質，買方一樣得主張瑕疵責任(陽昇法律事務所，2013)。

**伍、參考資料**

1. 台灣消費者協會，消費者保護法，1頁，上網瀏覽日期：7月25日，2014，網址：<http://www.twconsumers.org/s7_001.htm>

2. 內政部不動產資訊平台，契約書範本，第2頁，上網瀏覽日期：7月25日，2014，網址：<http://pip.moi.gov.tw/NET/G-Law/G3.aspx>

3. 台北市政府地政局，(2013，5月30日)，凶宅的定義是什麼？是否有公開的資料可以查得到？買到這種房子是否可以解除契約？1頁，上網瀏覽日期：7月25日，2014，網址：<http://www.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=912316&ctNode=57096&mp=111001>

4. 聯合新聞網，（2014，5月），解約勝訴，人生第一間房，鄰舍不能是兇宅，袁志豪，1頁，上網瀏覽日期：7月25日，2014，網址：<http://udn.com/NEWS/SOCIETY/SOC6/8674245.shtml#ixzz31eIidWka>

5. 陽昇法律與黃金獵犬Boopee的部落格，(2013，5月)，凶宅之鄰屋不是凶宅，不能主張瑕疵，1頁，上網瀏覽日期：7月25日，2014，網址：[http://sunrisetaipei.pixnet.net/blog/post/148476834-](http://sunrisetaipei.pixnet.net/blog/post/148476834-%E5%87%B6%E5%AE%85%E4%B9%8B%E9%84%B0%E5%B1%8B%E4%B8%8D%E6%98%AF%E5%87%B6%E5%AE%85%EF%BC%8C%E4%B8%8D%E8%83%BD%E4%B8%BB%E5%BC%B5%E7%91%95%E7%96%B5)

**附件一**

**不動產委託銷售契約書範本**

**不動產標的現況說明書**

填表日期　　年　 月　　日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 項次 | 內　　　　　容 | 是 否 | 說　　　　　　明 |
| 1 | 是否為共有土地 | □ □ | 若是，□有□無分管協議書 |
| 2 | 土地現況是否有出租情形 | □ □ | 若有，則□賣方於點交前終止租約□以現況點交□另外協議 |
| 3 | 土地現況是否有被他人占用情形 | □ □ | 若有，□賣方應於交屋前□拆除□排除 □以現況點交 □其他\_\_\_\_\_\_ |
| 4 | 是否有地上物 | □ □ | 若有，地上物□建築改良物□農作改良物□其他\_\_\_\_\_\_\_ |
| 5 | 是否有未登記之法定他項權利 | □ □ | □不知□知□\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 6 | 建築改良物是否有包括未登記之改建、增建、加建、違建部分： | □ □ | □不知□知□壹樓\_\_\_\_\_\_\_\_\_平方公尺　□\_\_\_\_樓\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_平方公尺□頂樓\_\_\_\_\_\_\_平方公尺　□其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_平方公尺 |
| 7 | 是否有車位之分管協議及圖說 | □ □ | □有書面或圖說（請檢附）□口頭約定車位管理費□有，月繳新台幣\_\_\_元□無□車位包含在大樓管理費內使用狀況□固定位置使用　□需承租　　□需排隊等侯□需定期抽籤，每\_\_月抽籤。□每日先到先停。□其他\_\_\_\_\_\_。 |
| 8 | 建築改良物是否有滲漏水之情形 | □ □ | 若有，滲漏水處：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_□以現況交屋□賣方修繕後交屋 |
| 9 | 建築改良物是否曾經做過輻射屋檢測 | □ □ | 檢測結果：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_輻射是否異常□是 □以現況交屋□否 □賣方修繕後交屋（民國七十一年至七十三年領得使用執照之建築物，應特別留意檢測。如欲進行改善，應向行政院原子能委員會洽詢技術協助。） |
| 10 | 是否曾經做過海砂屋檢測（氯離子檢測事項） | □ □ | 檢測日期：\_\_年\_\_月\_\_日（請附檢測證明文件）檢測結果：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(參考值：依CNS 3090規定預力混凝土為0.15㎏/M3，鋼筋混凝土為0.3㎏/ M3) |
| 11 | 本建物(專有部分)於賣方產權持有期間是否曾發生兇殺或自殺致死之情事 | □ □ |  |
| 12 | 屋內自來水及排水系統是否正常 | □ □ | □以現況交屋□若不正常，賣方修繕後交屋 |
| 13 | 建築改良物現況是否有出租之情形 | □ □ | 若有，則□賣方應於交屋前□排除□終止租約□以現況交屋□其他\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 14 | 建築改良物現況是否有被他人占用之情形 | □ □ | 若有，則□賣方應於交屋前排除□以現況交屋□其他\_\_\_\_\_\_\_ |
| 15 | 建築改良物現況是否占用他人土地之情形 | □ □ | 若有，則□賣方應於交屋前解決□以現況交屋 |
| 16 | 是否使用自來水廠之自來水 | □ □ |  |
| 17 | 是否使用天然瓦斯 | □ □ |  |
| 18 | 是否有住戶規約 | □ □ | 若有，詳見住戶規約 |
| 19 | 是否約定專用協議 | □ □ | □有規約約定（請檢附）□依第\_\_\_\_\_次區分所有權會議決定管理費□有使用償金□有增繳新台幣\_\_/月使用範圍□空地　□露台□非避難之屋頂平台□非供車位使用之防空避難室□其他 |
| 20 | 是否有管理委員會或管理負責人 | □ □ | 若有，管理費為□月繳\_\_元□季繳\_\_元□年繳\_\_元□其他\_\_ |
| 21 | 管理費是否有積欠情形 | □ □ | 若有，管理費\_\_元，由□買方□賣方支付。 |
| 22 | 是否有附屬設備 | □ □ | □冷氣\_\_台□沙發\_\_組□床組\_\_件□熱水器\_\_台□窗簾\_\_組□燈飾\_\_件□梳妝台\_\_件□排油煙機□流理台□瓦斯爐　 □天然瓦斯（買方負擔錶租保證金費用）　□電話：\_\_具（買方負擔過戶費及保證金）□其他\_\_ |
| **注意：一、輻射屋檢測，輻射若有異常，應洽請行政院原子能委員會確認是否為輻射屋。****二、海砂屋檢測，海砂屋含氯量，將因採樣點及採樣時間之不同而異，目前海砂屋含氯量尚無國家標準值。**其他重要事項：１、２、３、受託人：　　　　　　　　（簽章）委託人：　　　　　　　　（簽章）簽章日期：　　　年　　　月　　　日 |

1. #  本個案改編自(1)余坤東 (2008)，企業倫理：商業的道德規範，p.386-387。(2)蔣小姐房屋，(2011年，3月)，買屋緊鄰凶宅 房仲：沒必要告知 消保官：可主張解約，1頁，上網瀏覽日期：7月25日，2014，網址：<http://key88.net/article29319.html>

 [↑](#footnote-ref-2)
2. 請見本個案之附件一 [↑](#footnote-ref-3)