



社團法人

台灣消費者保護協會

2024 永續消費住宅論壇 成果報告



2024 永續消費住宅論壇

成果報告

壹、緣起

住宅相關的消費糾紛一直困擾著消費者！為了永續住的安心，希望透過論壇能更清楚現行法規，以及未來遇到困擾該如何尋求幫助。

貳、目的

透過各個相關政府單位以及各界專家學者，來了解目前民眾遇到的困擾在哪裡？會產生的消費爭議多在何處？這些本會都希望藉由此次論壇了解，並期待互相研討能激盪出火花，進而提供消費者更好的建議。

參、活動單位

補助單位：行政院消費者保護處

主辦單位：台灣消費者保護協會(簡稱台灣消保協會)

協辦單位：高雄律師公會

參與單位：國土管理署建築管理組

台灣陶瓷工業同業公會

高雄市建築學會

高雄市都市更新學會

肆、活動執行

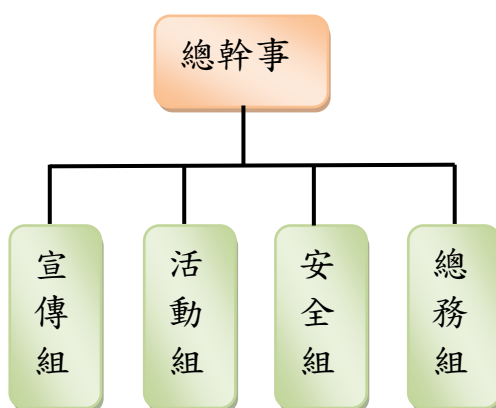
一、活動時間：

113 年 8 月 16 日(五)早上 9：30 至下午 16：30

二、活動地點：

高雄蓮潭會館國際廳(B1)

三、活動編組：



1. 總幹事：負責執行、指揮活動整體運作
2. 總務組：負責活動採購管理，贈品、準備及綜理
整體活動財務收支。
3. 安全組：負責場地佈置、復原與安全維護。
4. 活動組：安排整個活動流程的運作與執行。
5. 宣傳組：企劃活動整體宣傳資料的設計、印製、發送、接待貴賓等。

四、活動議程

09:00~09:30	來賓報到				
09:30~10:00	論壇啟動	主席致詞	麥仁華 台灣消費者保護協會理事長		
		貴賓致詞	梁明圳 行政院消費者保護處簡任消保官		
			謝國允 高雄律師公會理事長		
10:00~10:45	【第一場主題】 寧靜住宅	引言人		主講人	高文婷
		蔡明哲律師			國土管理署建築管理組長
		台灣消費者保護協會 秘書長		與談人	陳榮洋 台灣陶瓷工業同業公會秘書長
10:45~11:00	Q&A 與有獎徵答				
11:00~11:45	【第二場主題】 前三大住宅消費糾紛	引言人		主講人	梁明圳
		林祺祥律師			行政院消保處簡任消保官
		台灣消費者保護協會 理事		與談人	翁佳樑 高科大營建工程系副教授
11:45~12:00	Q&A 與有獎徵答				
12:00~13:30	午餐休息				
13:30~14:15	【第三場主題】 從消費者的角度- 選擇購入「好」宅	引言人		主講人	朱文明
		許淑清律師			高雄市建築學會理事長
		台灣消費者保護協會 副秘書長		與談人	麥仁華 台灣消費者保護協會理事長
14:15~14:30	QA 與有獎徵答				
14:30~15:15	【第四場主題】 汰舊換新-從社區重建談 都市更新及危老重建的 利多	引言人		主講人	蔡惠任
		黃柔雯律師			高雄市都市更新學會理事長
		台灣消費者保護協會		與談人	廖慧萍建築師
15:15~15:30	Q&A 與有獎徵答				
15:30~16:00	閉幕式、賦歸				

3、參與人數：原預約 100 人，實際到場 81 人，出席率約八成。

4、參加對象：各縣市政府消保官、相關消費者保護團體、對住宅議題有興趣之民眾、相關科系教師與學生。

5、報名方式：透過 google 表單、電子郵件、傳真向本會報名。

※ 邀請函、專刊另行印刷

報名表單

2024永續消費住宅論壇報名表

第 1 個區段, 共 2 個

(額滿)2024永續消費住宅論壇報名表

活動日期 | 2024 年 8 月 16 日 (星期五)
時間地點 | 上午 09:00~16:00 高雄市左營區永豐路 801 號 B1 (高雄室專會議廳2樓)
活動名額 | 名額限制100人
主辦單位 | 社團法人台灣消費者保護協會
協辦單位 | 高雄律師公會
補助單位 | 行政院消費者保護處

官網宣傳



官方臉書粉絲團宣傳



邀請卡



專刊內容PDF檔

雲端硬碟：

https://drive.google.com/file/d/1yzUFhutAVHoR10ibWRWmibpiTCWFjujN/view?usp=drive_link



活動現場照片







第一場



第二場



第三場



第四場





有獎徵答



提問 Q A





五、成果報告與分析

本次論壇邀請到很多建築相關的專家學者以及建築師，更難得的是邀請到國土署建築管理組高文婷組長，有幸聽聞其詳細解說寧靜住宅的工法，實在獲益良多！

而第二場行政院消保處的梁明圳簡任消保官更是帶來很多政府統計的案例分享，讓大家了解消費者應避開那些消費糾紛。且與談人翁佳樑教授更是提出房屋履歷的概念(後附建議意見)令人驚艷！

第三場主講人朱文明理事長也提出完整屋況說明書的概念，一樣令人忍不住點頭贊同這是好主意，同樣附於建議意見中。

第四場主講人廖惠萍建築師精彩說明危老都更，現場民眾更是於會後熱情索要講師講述內容，更有民眾事後希望能請教更多實務上的意見。

整天四場在場參與的消費者都全神貫注，認真聽講，講座圓滿完成達成預期效益。

論壇後建議意見：

建議 1：房屋維修履歷

此為本會建築專業委員翁佳樑教授所提出，本會認對消費者知的權益有正面積極作用，且可有效降低消費糾紛與爭議。建請相關主管單位評估房屋建築重大維修履歷揭露實施之可能性。

下為翁佳樑教授補充觀點：

房屋履歷的概念：

房屋履歷為一間房子從開始建造以後在各個時期所留下的各項記錄，其中包括建造生產、完工點交、維護保養等三個重要階段。房屋履歷類似人的就醫記錄，一般人生病時會去醫院就醫，就醫過程的相關資訊（包含病名、檢查方式及結果、診斷結果、治療方法及療程、藥物過敏記錄、等等）會詳實記錄於個人病歷記錄之中，這些記錄會跟著個人，當病患到任何一家醫院診所就診時，在病患同意的情形之下，診治醫師可以查閱上述過去的就醫記錄，以便即時做出對病患最適當的診治。這些在醫界稱為個人「病歷表」。

房屋履歷可以分為三個階段來看，階段一是房屋建造過程中由建造者所整理提出之施工過程之相關記錄，亦可稱為建築生產履歷。階段二是房屋完工交屋時，此時為房屋點交記錄（或民間普遍稱為驗屋報告），記錄房屋完成時所做的有關房屋品質的各項檢驗及結果。最後階段三是房屋移交使用者開始使用之後，自行記錄的房屋維護記錄。

鄰近的日本，對於第一階段之建築生產履歷已推動多年，目前已有許多建商，針對建築的生產過程中許多隱蔽部分的狀況進行詳實記錄，提供消費者足夠資訊作為參考，更可搭配相關政策進行獎勵。因為詳實記錄生產過程，意味著建商需相當注重房屋生產品質，包括建築物的結構耐震等基礎能力皆會大幅提昇，因此，若建商可提供建築生產履歷，產險業者即可思考減低房屋保險費率，或政府部門降低房屋稅等各項獎勵措施。

有關第二階段的房屋點交報告（驗屋報告），是近幾年才興起的新興行業。對於目前的房屋供給市場確實有其需求，過去消費者在非專業的狀況之下，面對房屋交屋時僅能依一般常見的方式進行房屋內部大致的外觀確認，多半不能發現較為關鍵的房屋品質問題。代客驗屋之立意良好，但因驗屋產業快速興起，尚無法可管，導致目前衍生許多亂象（例如：驗屋業者資格良莠不齊、儀器專業程度不足及缺乏定期標準檢驗、尚無統一合理之檢驗項目方法及標準、驗屋報告書格式琳琅滿目、收費標準不一、、、等）。針對上述問題，建議政府相關業管單位可積極思考建立相關標準以供業界依循為宜，以消弭目前普遍存在之建商與驗屋業者間的對立，並確實有效達到保護購屋消費者的權益之目的。

第三階段的房屋維護記錄，現實中較難達成，但這是維護購屋消費者於中古屋交易時買方權益的重要方向之一。一般購買中古屋時簽訂之契約中賣方雖會有「瑕疵擔保責任」，但一般會有一定的期限，對於房屋本身

也大多是現況交屋，有關房屋屋況僅會針對現有較重大的問題提出標註（例如：目前有漏水問題等），但對於過往居住過程中曾經出現的房屋問題及後續處置狀況卻絕大部分不會告知，此舉會讓買方後續在維護管理時出現許多無謂的摸索及資源浪費。若能如同個人「病歷表」般將此房屋過去曾經有過的維修履歷詳實記載，則能加速買方了解此房屋的保養維護週期及相關策略。

理想的狀態下，若能落實三階段的房屋履歷記載，可大幅改善房屋購買者（消費者）在房屋買賣交易中位於資訊不對等的狀態，減少後續的消費糾紛。但因三階段之推動有其個別的難度，建議可以循序漸進，逐步落實。

建議 2：屋況說明書

此為論壇中第三場專家朱文明建築師所提出，他表示買一輛車都有厚厚的車況說明書，詳細講解到每個部位，但是幾千萬的房子卻沒有相應的詳細屋況說明書，連竣工圖都沒有，認為這個部分也應該積極爭取消費者知的權益。

朱文明建築師補充說：

名稱上或許可以再集思廣益，例如「房屋使用說明書」或者「房屋交屋現況說明書」等。

並建議說明書應該包含的主要內容也可以一併敘明，例如至少應包含：

房屋戶別編號樓層、及產權面積等基本房屋資料、建築竣工圖、結構竣

工圖、水電竣工圖（各項水電設施）、房屋使用注意事項等。

本會受理的申訴案中因裝修而造成的消費糾紛通常牽扯金額不低，對消費者造成的困擾不只是時間與金錢，還有住的安全性也遭到質疑，為了降低消費糾紛，為了消費者知的權益，本會認有爭取的必要。

以竣工圖為例，並不是每個消費者都知道其實竣工圖屋主是可以申請的，不是只有建築師或是建商才能取得，如果發生漏水或是要裝修前消費者能清楚竣工圖的管線布置，相信能有效避免可能的消費糾紛與損失。