

# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機與目的

### 壹、研究動機

估價在不動產領域中扮演極為關鍵的角色，諸如投資決策、交易、課稅、徵收補償、金融機構放款或是不動產證券化之進行，皆仰賴估價人員提供正確的不動產價值判斷。合理而客觀的價格取得，取決於估價人員之高度知識、豐富經驗、準確判斷力、倫理道德，以及充份之市場資訊（林英彥，2000）。然而在過去法定估價制度尚未正式運作的情況下，不動產估價多以經驗做為價格判斷之標準，而從事估價業者以公司型態存在，並且未有任何官方的證照許可，其估價報告書之正確性及公正性受到相當質疑；加上不透明之市場資訊，估價人員是否有足夠專業能力並落實估價規範與程序亦有可議之處（張能政，2004）。林英彥（2001）認為金融機構逾放情形嚴重的原因之一即為估價不確實<sup>1</sup>。目前估價師制度正值運作初期，估價業之專業能力及公正性能否藉此提升，仍有待未來制度完全落實之後才能得知。

以往在估價方面的研究多重於估價技術方法之修正及改良，以期能夠減少估價誤差，有助於估價人員提升專業能力。然而估價的問題除了估價技術方法未臻成熟之外，最為人所詬病者便是估價的公正性，估價人員之職業道德受到相當質疑，亦即估價報告書並非客觀公正，而能夠透過人為操作得到預期之結果。估價人員在業務執行過程之中，本應依誠實信用原則維持其執業之獨立性，所謂獨立性依韋氏大辭典之定義為避免偏見或受影響，此乃所有專門職業的基本要素，意謂專門職業人員需自我信賴，作專業判斷時，不受委託人左右。估價師法第十六條規定「不動產估價師受委託辦理各項業務，應遵守誠實信用之原則，不得有不正當行為及違反或廢弛其業務上應盡之義務」，不動產估價師公會會員自律公約中亦說明估價師所扮演者，乃公正客觀、專業超然之社會角色，需本於專業及超然之立場，公正誠實履行職務，不作虛偽之評估。然而或許是由於此課題之敏感性，亦或者是客戶及估價人員間的行為互動，難以進行調查及研究，因此國內

<sup>1</sup> 其認為估價不實原因包括(1)銀行徵信人員專業能力不足(2)金融機構不重視估價品質(3)估價公司因報酬過低難以認真執行工作(4)估價人員應相關人士請託，要求估多少就寫多少。

對於估價人員獨立性之討論，較常見於界定估價師法之責任範圍方面<sup>2</sup>，而對於影響其獨立性之因素，則較少進行研究。

估價業與其他專門職業相較之下，會計人員於進行審計服務上，性質與估價人員相近，同樣需在自由經濟社會中扮演公正人士之角色，除了為委託人提供專業服務之外，亦同時為其他有利害關係之第三人服務。此外會計業務具有以下四種特性：利益之衝突性、資訊對使用者決策有重大影響、僅專業人員具有驗證資訊品質的能力，以及資訊的疏離性（孫瑞霖，1989），在估價業務中亦同樣具有上述之特性。兩者相較之下，在規範的部份，中華民國職業道德規範公報第二號說明會計師執行業務，不得因任何利害關係，影響其誠實公正之立場，並列舉實際執行業務時應避免之情形。美國獨立性準則委員會則認為獨立性應同時具備「心態上」以及「外觀上」之獨立性<sup>3</sup>。就估價人員而言則有不動產估價師公會會員自律公約，列舉估價師執業上所應避免之情形，以維護公正客觀，專業超然之社會角色。至於影響會計人員獨立性之因素，主要受到廣泛探討之項目包括事務所規模、市場競爭，以及非審計服務（張益輔，2002），然而在估價人員部份卻少有人實際進行調查研究，因此若未能釐清目前估價業現況，難免會有眾口鑠金，人云亦云之可能。

在國外已有相關研究探討估價人員之行為<sup>4</sup>，但國內除張能政（2004）外，鮮少有人由行為之角度來討論估價之問題，或泛於空談無法提出有力之證據。因此本研究擬藉由估價人員的觀點，從行為的角度來探討估價人員在執行業務時，所面臨之客戶影響，及其與估價人員/公司特性間的關聯性，並提出政策上之建議。

---

<sup>2</sup> 例如翁瑞麟（2005）、林季蓁（2005）對估價師法令上業務責任之研究。

<sup>3</sup> 參照獨立性準則委員會（Independence Standard Board, ISB）於2001年7月發佈之「審計人員獨立性之觀念性報告」（A Conceptual Framework for Auditor Independence）會員報告（staff report）。

<sup>4</sup> 例如Diaz（1997）提出定位（anchor）對估價人員行為的影響。Diaz & Hansz（1997）證實其他專業估價師所做估價報告對估價人員行為之影響。

## 貳、研究目的

本研究藉由估價人員對於估價業之看法，首先了解現今估價業中客戶影響之情形，再進一步找出客戶影響之潛在因素、客戶運用影響力的方式，以及客戶影響力大小。藉由研究之結果，希望能夠對於現今估價業之狀況有進一步的了解，並提供對於估價制度之建議。本研究之目的如下：

- 一、深入探討估價人員受客戶影響的情形及其因素。
- 二、探討估價業中客戶影響發生之關鍵問題。
- 三、提供估價制度改善之參考。

## 參、研究課題

本研究主要研究課題如下：

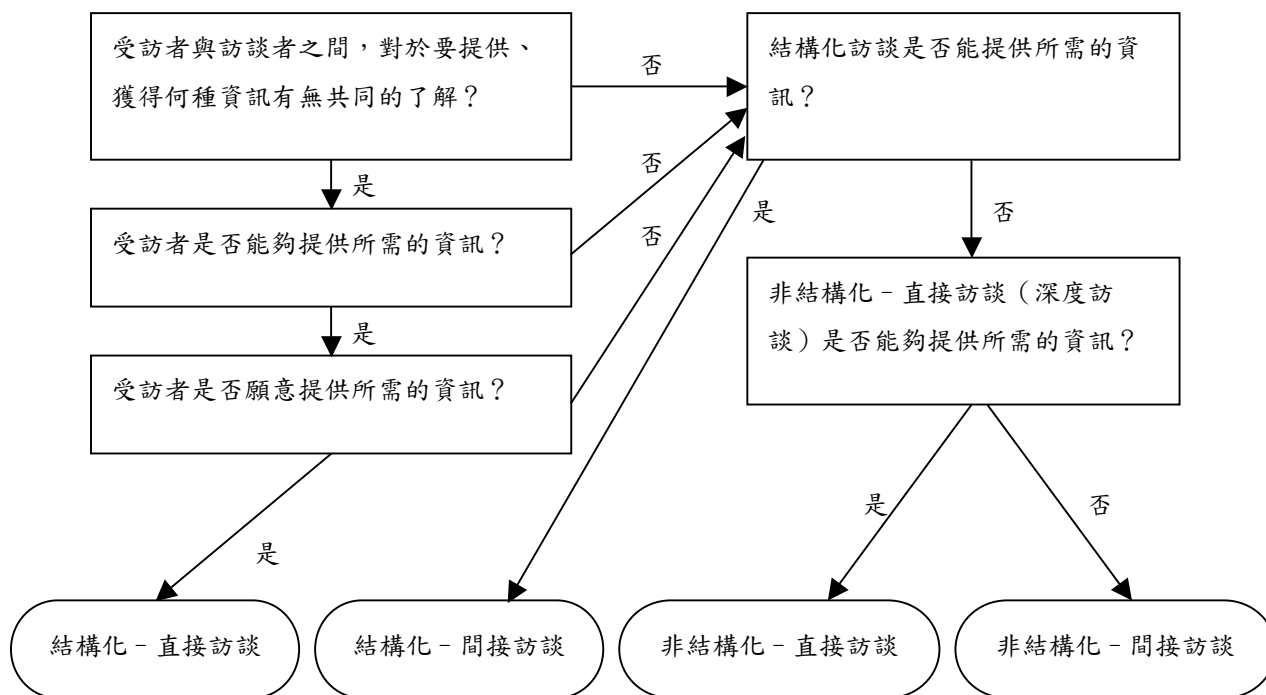
- 一、現今估價業中估價人員所面臨之客戶影響情形。
- 二、客戶影響之潛在因素、影響方式，以及客戶影響力大小。
- 三、客戶影響與估價人員/公司之特性是否有關？

## 肆、研究貢獻

- 一、本研究反應出估價業的現實狀況，有助於了解客戶影響之實際情形。
- 二、提供一個符合國內估價業中客戶影響之基礎架構。
- 三、由估價人員的行為觀點出發，從不同的角度進行估價之研究。
- 四、提供對於估價制度之建議。

## 第二節 研究方法與流程

由於本研究之主題，目前並無次級資料可供分析使用，因此必須透過調查研究方式，以蒐集可用之初級資料。調查研究所蒐集的資料，經過分析之後有助於我們了解人們的信念、感覺、態度、過去的行為、現在想要做的行為、知識、所有權、個人特性及其他的描述性因素（榮泰生，2003）。至於調查方式又可依結構程度及直接程度來加以分類<sup>5</sup>，圖一提供了選擇適當方式的流程圖。由於本研究之主題觸及了道德及法律責任，對受訪者而言較為敏感，有可能不願意提供所需要的資訊，此外本研究亦無需針對獨特之情況來改變調查的內容，因此透過圖一之流程，採用結構化－間接訪談<sup>6</sup>做為主要的調查研究方式，並輔以非結構化－直接訪談方式，以提供進一步之驗證。



資料來源：榮泰生（2003）P335

圖一 調查方式決定流程圖

<sup>5</sup> 「結構」是指訪談者是否有自由度，是否針對每一個訪談的獨特情況，來改變問卷的內容，包括用字、說明等。「直接」是指受訪者是否了解訪談目的的程度。

<sup>6</sup> 此處之訪談是指調查過程中訪談者與受訪者之間的互動，與一般所謂的深度訪談有別。

## 壹、郵寄問卷調查

如前所述，本研究採用結構化－間接訪談方式進行調查研究，是較為適當之方式。考量到所蒐集資料的正確度，由於採用人員訪談、電話訪談的方式，需要訪談者與受訪者進行社會互動，因此受訪者可能不會回答令人尷尬的問題，或是不會誠實回答社會上所不認可的行為，相較之下若以郵寄問卷的方式進行調查，可能得到正確度較高的資料。此外再以調查成本作為考量因素，人員及電話訪談相較於郵寄問卷，需要花費較高之接觸成本及事後催促、追蹤成本，再者郵寄問卷方式在運用上亦較為簡便。就整體而言，郵寄問卷調查具有以下優點：提高調查資料之正確度、降低調查的成本及困難性、較短時間內可對大量受訪者進行調查，以及受訪者可選擇方便的時間填答，因此乃採用郵寄問卷做為主要之調查研究方式。

## 貳、深度訪談

雖然如同前述，結構化－間接訪談方式能夠得到較為正確之資料，但透過郵寄問卷調查的方式，僅能對研究結果提供關連性的證據，例如兩個變數之間是否有關連性，而無法提供因果關係的證據，例如第一個變數是否為第二個變數的原因，因此為對研究主題進行深入探討，還須配合其他研究方式加強研究深度。本研究除了透過問卷調查取得分析資料外，另外同時對估價人員進行深度訪談以補問卷調查之不足。深度訪談乃運用口語敘述的形式，針對特定對象收集與研究有關資料，以便對研究的現象或行動有全面式的了解，從傾聽過程收集豐富的資料，以便作為研究現象或行動的再現（潘淑滿，2003）。在本研究中訪談又可分為非正式訪談及正式訪談兩部份，非正式訪談於研究初期進行，採開放式訪談，主要目的在於融入研究對象所處的環境，並對研究的問題做清楚的界定，藉此對調查問卷的內容進行修改，使研究內容貼近現實狀況，並降低受訪者填寫問卷時的困難度。於正式訪談的部份，由於本研究中，正式訪談目的在於解釋問卷分析

結果之因果關係，及驗證分析結果是否與現實情形相符，在目的上較接近於「參與者查證」<sup>7</sup>，而與一般質化研究中的深度訪談之目的有所不同<sup>8</sup>，因此採用半結構式訪談，就研究主題設計訪談大綱，以做為訪談的指引方針。半結構式訪談的優點在於受訪者限制較少時，往往會採取較開放的態度來反思自己的經驗，並且適於深入了解個人的生活經驗或將資料進行比較。至於在抽樣上，採用立意抽樣方式，視訪談的主題而特意選擇特定的場景、人物，以便針對研究問題來提供答案，以取得其他抽樣方法無法得到的重要資訊（Maxwell，2001）。

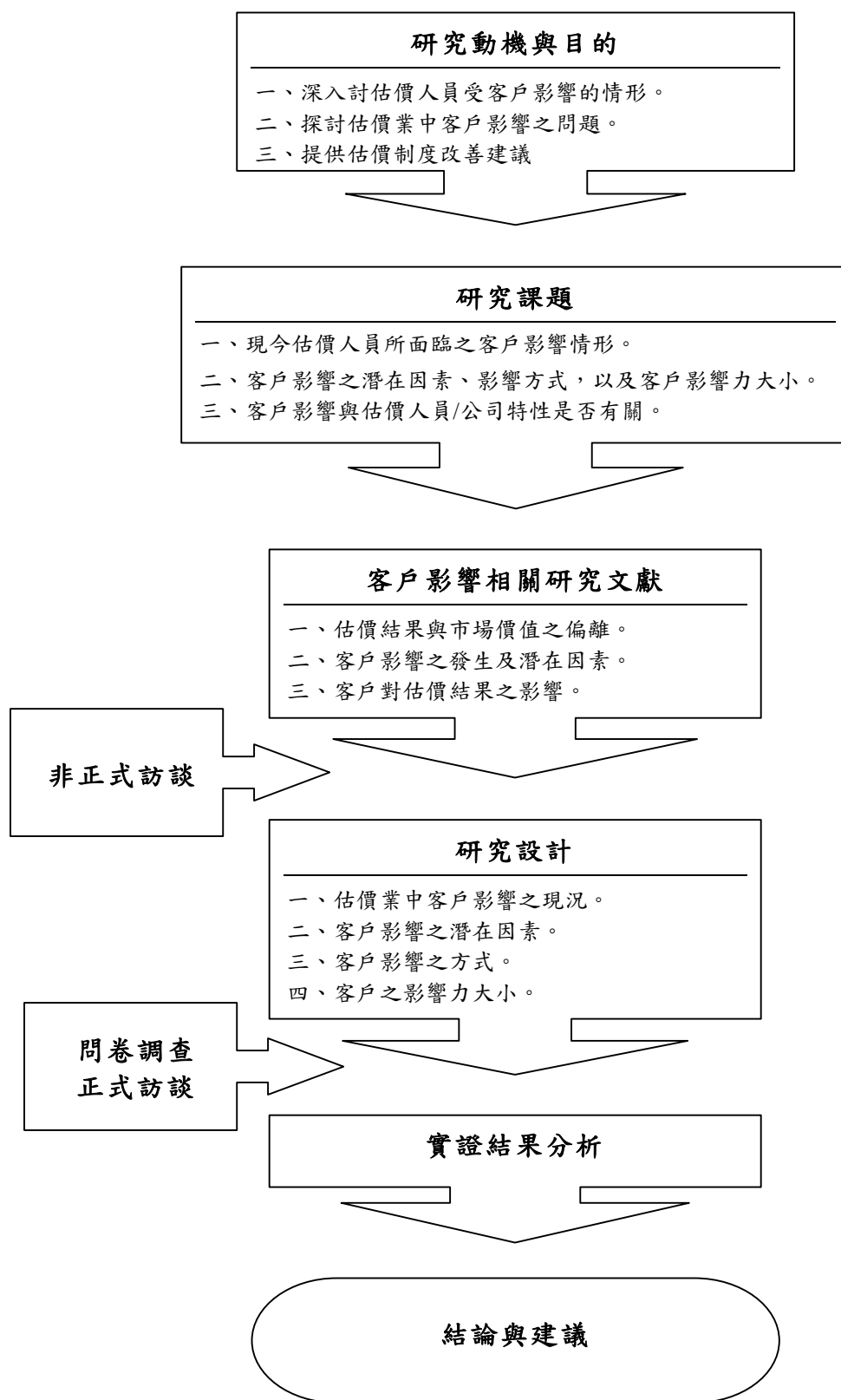
### 參、論文架構與研究流程

本研究之架構共有五章，第一章為緒論，主要說明研究動機與研究方法。第二章為文獻回顧，第一部份引用文獻，說明估值與市場價值偏離的可能性，而客戶影響可能是造成偏離的重要原因之一。第二部份則是透過客戶影響之相關文獻，建立本研究之架構。第三章為分析方法與資料說明，解釋本研究所運用的分析方法，以及研究資料的調查方式與說明。第四章為實證及訪談結果分析，透過問卷調查的結果進行統計分析，並以訪談資料對分析結果加以驗證及說明，以了解目前國內估價業中客戶影響的情形，並建立一個客戶影響的基礎架構。第五章則是結論與建議。研究流程如圖二所示。

---

<sup>7</sup> 指系統化地向研究的參與者徵求有關資料和結論的意見，這種過程就是參與者查證。

<sup>8</sup> 深度訪談目的在於對研究的社會現象或行動有全面式的了解，真實體驗經驗及了解意涵。



圖二 研究流程

### 第三節 研究範圍與限制

#### 壹、研究對象及範圍

本研究之研究對象，包括估價公司、鑑定公司，以及估價事務所之專職估價人員，至於銀行鑑價部門之內部人員、建築師事務所內兼辦估價之建築師，以及政府部門之地價調查人員，由於對象範圍不易鎖定，因此將其排除在外。此外由於目前不動產估價師法中，對於未取得證照者在執業方面限制的五年期限未到，因此目前估價業中從事估價工作者，仍有部份尚未取得估價師證照。故本研究之研究對象並未限制於已取得估價師證照者，而是以目前是否專職從事估價工作做為選擇條件。本研究以台北市、台中市、高雄市估價師公會以及鑑定公會會員名單，做為郵寄問卷發放對象。此外並委託北部地區七家以不動產估價為主業之公司，對其公司內部之估價人員進行調查，在空間範圍上，包含了北、中、南三區。

#### 貳、研究限制

由於研究課題對於研究對象而言較為敏感，加上現實中委託估價案件之客戶並非固定之族群，難以鎖定其範圍進行調查，因此本研究僅以估價從業人員做為研究調查之對象，並採匿名問卷之方式，以降低受訪者填答不實或拒絕回答之風險。此外在問卷題項的設計方面，亦未採用「你會怎麼做」或是「你自己本身如何」之直接陳述受訪者行為的方式，而是採用「你認為現在估價業的情形如何」或是「這是不是常見的現象」，以受訪者對整體估價業的看法為主，試圖讓受訪者感覺他本身並非被研究的對象，而是處於第三人的角色，減少填寫問卷時的壓力，以獲得更正確之調查結果。換言之，本研究乃基於估價人員對於整體估價業的看法，以及其自身對於估價之了解，探討客戶對估價人員之影響。



### 參、名詞定義

以下針對本研究中關鍵名詞進行定義，避免產生混淆或誤用之情形。

**客戶：**指估價報告書的使用者，除了估價案件的委託人之外，還包括一般所稱的業主，以及與估價報告有利害關係存在的人。

**預估：**指客戶先告知估價公司估價標的所在，以及基本條件，再請估價公司於正式委託前，先行提供可能的評估結果。

**估值照會：**指估價公司或估價人員在出正式報告書給客戶之前，先行將估算之價格告知客戶，以了解估算之價格是否符合客戶之要求。

**估值配合：**指估價公司或估價人員配合客戶之要求，而做出客戶期望的價格，或是由原先估算之價格進行調整，以達到客戶的期望。

**落日條款：**指不動產估價師法第四十四條第一項：本法施行前已從事第十四條第一項所定不動產估價業務者，自本法施行之日起，得繼續執業五年；五年期滿後尚未取得不動產估價師資格並依本法開業者，不得繼續執行不動產估價業務。第四項：公司或商號於本法施行前已登記經營不動產估價業務者，自本法施行之日起五年內應辦理解散或變更登記停止經營是項業務，五年期滿即由該管登記機關撤銷其公司或商業登記之全部或部分登記事項，不得繼續經營不動產估價業務。此期限為民國九十四年十月。