

○○○因足以影響交易秩序之欺罔行為，違反公平交易法處分案

發文機關：行政院公平交易委員會

發文字號：行政院公平交易委員會 90.11.07. (九十)公處字第176號處分書

發文日期：民國90年11月7日

被處分人：○○○

被處分人：○○○

被處分人因違反公平交易法事件，本會處分如下：

#### 主 文

- 一、被處分人假藉瓦斯安全檢查及瓦斯防災宣傳名義，達銷售瓦斯器材之目的，為足以影響交易秩序之欺罔行為，違反公平交易法第二十四條規定。
- 二、被處分人自本處分書送達之次日起，應立即停止前項違法行為。
- 三、被處分人各處新臺幣三十萬元罰鍰。

#### 事 實

- 一、據臺北市某國宅住戶管理委員會來函略謂：○○社（以下簡稱○○：負責人係○○○君；合夥人係○○○君，經洽詢戶政主管機關○○○君業已於九十年六月更名為○○○君）每年均曾至該社區藉檢查瓦斯安全之名，更換安全零件（瓦斯器材）之事，惟用戶以所費不多，僅在一、二千元，仍未向本會檢舉。爰該住戶管理委員會函請本會依法處理。

#### 二、調查經過：

(一) 本案○○散發之安全檢查通知單記載事項：

1. 八十九年四月二十七日安全檢查通知單正面內容：

「敬啟者：本公司有鑒於最近瓦斯中毒意外災害頻傳，現為貴府做瓦斯管線爐具定期檢查，並更換老舊瓦斯軟管，以期使瓦斯意外災害降至最低。近來有非本公司廠商假借本公司名義投遞類似本公司之通知單為用戶檢查瓦斯。請用戶開門前核對服務人員之識別證，以避免無謂損失。於民國八十九年四月二十七日□上午10點30分至12點30分□下午 1點30分至 5點30分。※（瓦斯災害將觸犯公共危險罪。）※為加強使用安全，本公司已全面使用超流量自動遮斷開關，並有永久保固，貴府可直接要求工作人員換裝。※本公司除接受用戶要求或事先通知會派員上門服務，請用戶多加注意。○○瓦斯維修部瓦斯安全開關課 總工程搶修處，安檢電話：．．．（9：00～5：00）。」

2. 八十九年四月二十七日安全檢查通知單反面內容：

「一、本公司為用戶實施安全服務測試時，事先均以書面通知或直接送達方式告知用戶服務測試時間。二、本公司服務人員隨身攜帶有『識別證』著穿灰藍色制服。三、本公司未委託任何其他公司作安全服務測試，除接受用戶要求或事先通知會派員上門服務，請貴用戶多加注意，以免遭受無謂損失並請收好此通知單以便查詢。四、本公司為提昇安全品質加強防震避免地震時因瓦斯外洩引發災變；臺北市政府建設局曾責令本市各瓦斯公司於現有輸氣管線上加

裝緊急遮斷裝置，各瓦斯公司對需加裝緊急遮斷裝置之用戶應善宣導協調裝設之責。因瓦斯舊型開關漏氣無法自動切斷，造成人為疏失，機件失靈導致瓦斯事件頻傳，為杜絕瓦斯氣爆，政府下令公共場所重要瓦斯管線應加裝安全遮斷器，敬請配合安裝申請。五、貴用戶如有任何疑問，請利用本通知單正面之服務電話，當竭誠為您服務。電腦編號：○○，用戶編號：○○。」

(二) 經請被處分人○○○君到會說明，陳述紀錄摘要如下：

1. 本社為合夥組織，另有○○○先生亦為合夥人之一。本公司實際上營業只有四人，外加一位接電話的小姐，除了我及○○○之外，目前營業用電話是位於本社員工○○○先生之家中，因為本社之業務推廣範圍是在大臺北地區，所以把電話設於臺北較為方便連絡。
2. 本社係直接以電話向○○股份有限公司（位於臺中縣豐原市○○○路○○段○○巷○○號，電話：X X X X X）訂貨，銷售的型號是該公司○○型號，目前每月銷售數量是一八〇至二〇〇個，目前進貨成本每個約二〇〇多元，加上公司內部人事、零組件等方面每個成本約七〇〇元左右，而銷售價格是每個二〇〇〇元以內，另支給業務員每個九五〇元。
3. 本社係以到府瓦斯安全檢查從事登門推廣瓦斯安全器材（瓦斯自動切漏器）之方式銷售，並未設店面，通常情形我們會先寄發一個通知單給用戶，到了用戶家，我們會問消費者有無收到本公司的通知單，方不方便作免費的瓦斯安全檢查，如果消費者有意願，我們會拿出在○○○路所購買的「瓦斯偵測功能」機器進行瓦斯漏氣的檢查，如果檢查結果不合格（即有漏氣）或者原有的開關過於陳舊，我們就會建議消費者安裝本公司產品，茲提供本社業務員制服之照片如附。
4. 本社安全檢查通知單是我們參考同業「○○」及「○○」而自行設計，至於識別證是參考一般服務性行業都有佩戴公司識別證，所以也設計識別證。
5. 本社之通知單確曾於八十九年四月十一日投遞到○○國宅、八十九年四月二十七日投遞到○○國宅、八十九年五月十日投遞到○○國宅，但八十九年五月十日這一次，本社實際上有派人去，但沒有做檢查。（按：本社已準備結束營業所以就沒有去了）
6. 本社都在臺北市區推銷，不會到臺北縣。本社四個成員都屬於「瓦斯維修部」，所有的推銷人員都可以從事維修工作，至於安全檢查通知單所印有「瓦斯安全開關課」及「總工程搶修課」事實上不存在，有關本社印鑑章蓋在○○之『○○』字下面的銜接處，是為了推銷方便（這項做法也是參考其他同業的做法）。
7. 本社自成立以來，總共銷售約三千多個。本社所投遞的通知單上，社印鑑所蓋的位置是考慮在推銷時比較容易使住戶認為是○○公司，這樣比較容易進行訪問推銷，業務員一般不會主動說明本社與○○的差異。
8. 我平常都會向業務員要求，一定要說清楚產品功能，並經過住戶首肯，才能安裝，另外因為○○有在供氣，而本社是在銷售器材，如

果消費者主動問起我們與○○公司之關係，我也會要求業務員說明二個公司是不同的，另外本人家庭經濟拮据，亦請貴會一併考量。

(三) 被處分人○○○君及○○員工○○○到會說明，陳述紀錄摘要如下：

1. 本社係銷售○○牌器材。我們所銷售的東西稱之為瓦斯遮斷器，針對用在天然瓦斯部分，這種遮斷器不含存量顯示功能，如果不含定時器，它的型號○○，我們單價售二〇〇〇元，至於有定時器的型號為○○，單價為三九〇〇元。
2. 我們業務員是沒有底薪的，每賣一個○○可賺八〇〇元，至於每賣一個○○可賺一五〇〇元。因為瓦斯安全器材，一般消費者都不會主動要求購買，本社的推銷人員都會先派員置放瓦斯安全檢查通知單於客戶信箱內（該項通知單係由本社印製提供給我們業務員使用），為了使用戶能夠接受我們的訪問銷售，本社所製作的通知單在蓋用公司章時，會蓋在○○之『○○』字底下，這項作法，有些用戶會以為是○○公司，比較容易接受我們的拜訪，一般銷售人員是不會主動說明本社與○○公司的差別，不過，一旦用戶有問起的話，有時我們太急的話也會告訴用戶我們是○○的員工，有時也會告訴用戶我們不是○○的。

三、調查結果：

- (一) 查○○設址於汐止，惟業務推廣範圍在○○地區，且將電話設於臺北市；另○○成員皆屬「瓦斯維修部」，至安全檢查通知單所印之「瓦斯安全開關課」及「總工程搶修課」二單位並不存在。
- (二) 查○○安全檢查通知單印鑑章蓋於○○之『 』字下之銜接處，係為推銷方便；又較易使住戶視係○○公司，易於訪問推銷，且○○業務員不會主動說明○○與「○○股份有限公司」（天然瓦斯公司）之差異；次查○○員工○君坦承於太急情況下，告知用戶渠等係「○○股份有限公司」（天然瓦斯公司）之員工。

理 由

- 一、按「除本法另有規定者外，事業亦不得為其他足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平之行為。」公平交易法第二十四條定有明文。所謂「欺罔」，係指事業以欺騙或隱瞞重要事實等引人錯誤之方法，致使交易相對人與其交易或使競爭者喪失交易機會。
- 二、次按○○係屬合夥商號，且業已於八十九年五月二十四日辦理歇業登記在案，惟考量被處分人（即業事交易之人，爰被處分人亦為公平交易法第二條第四款所稱「事業」，合先敘明。
- 三、本案被處分人主要係以販售「瓦斯安全自動控制器」，一般民眾普遍對天然氣之瓦斯公司具有較高之專業信任，基此，倘瓦斯器材業者在銷售其產品時，利用民眾對瓦斯公司之信賴感，假藉其名義，僅告稱瓦斯安全檢查，未表示推銷瓦斯安全器材，民眾在不疑有他之情況下使之入內檢查瓦斯管線，隨後更進而表示現有設備不安全，而推銷是項產品，就其整個行銷過程，使他人陷於錯誤而與之交易，同時亦影響客戶自由決定之權利及同業間公平競爭之交易機會，自得論其為足以影響交易秩序之欺罔行為。

- 四、查目前政府法令及目的事業主管機關，從未對於「桶裝」瓦斯用戶是否應加裝瓦斯漏氣遮斷設備有所規範或為政策指示，用戶可自行考量其必要性，決定是否購置。至於「導管」（天然）瓦斯方面，亦僅針對公共營業場所、十樓以上建築物及供公眾使用場所之「新申請」用戶，要求裝設緊急或自動遮斷設備，尚未對於所有使用導管瓦斯用戶，有所規範，而臺北市政府建設局亦未規定瓦斯用戶必須自行加裝瓦斯安全器材。然被處分人之「安全檢查通知單」上記載「臺北市政府建設局曾責令本市各瓦斯公司於現有輸氣管線上加裝緊急遮斷裝置，各瓦斯公司對需加裝緊急遮斷裝置之用戶應善宣導協調裝設之責：政府下令公共場所重要瓦斯管線應加裝安全遮斷器，敬請配合安裝申請．．」等等；復以「○○瓦斯維修部瓦斯安全開關課總工程搶修處」署名，惟其又以篆體之公司全名印章蓋於前開署名之「瓦斯維修部開關課搶修處」等十一個字之上；並於通知單上蓋有「電腦編號」與「用戶編號」二個欄位之戳章及記載「安檢電話」等等，整體效果足使人誤認係「○○股份有限公司」（天然瓦斯公司）；復被處分人自承其安全檢查通知單所印「瓦斯安全開關課」及「總工程搶修課」事實不存在，至印鑑章蓋於○○之『○○』字下之銜接處，係為推銷方便；又安全檢查通知單上，印鑑所蓋位置係為推銷時較易使住戶視係「○○股份有限公司」（天然瓦斯公司），易於訪問推銷，且業務員不會主動說明○○與「○○股份有限公司」（天然瓦斯公司）之差異；再者，天然氣公司依規定對其用戶每二年應定期檢查一次，而被處分人為遂行銷售商品於拜訪之瓦斯用戶，其中絕大多數既非之舊有客戶，何來被處分人之「定期」瓦斯安全服務；至其員工配帶之識別證上亦採用類似誤導效果，記載「○○瓦斯開關課」、「瓦斯檢修部」，同時於「○○瓦斯開關課」字體下方畫一橫線，使該『○○』字，看似『○○』字；復於業務員左胸制服繡有「○○實業開關課」等。核其「安全檢查通知單」、「員工識別證」及「業務員制服」之記載內容，顯已足使人誤認係「○○股份有限公司」（天然瓦斯公司）所為之免費定期檢查服務。其整體行銷瓦斯安全器材之方式，亦足使交易相對人誤認銷售者之身份。
- 五、查被處分人自承，其登記之事業名稱係「○○社」，於八十七年七月核准設立，銷售○○牌○○型瓦斯器材，營業地址登記於臺北縣汐止市，營業用電話則因其營業範圍在大臺北地區而設於臺北市供客戶查詢，是以到府瓦斯安全檢查從事登門推廣銷售瓦斯器材，未設有店面，通常會事前投遞通知單，到用戶家中，首先會詢問有無收到通知單、方不方便作免費的瓦斯安全檢查，若消費者有意願，就以其購置之「瓦斯偵測器」進行檢測，如果檢測有漏氣或原有的開關過於老舊，即建議用戶安裝該事業產品，其所印製、使用之「安全檢查通知單」係參考同業資料後自行設計，至於員工配帶的識別證，也是參考一般服務性行業都配有識別證，而設計、使用，足認被處分人於從事訪問買賣時，配合前述通知單內容皆僅籠統提及瓦斯服務，從未主動表明係從事銷售商品，其意圖誤導瓦斯用戶之作法甚為明顯。況被處分人員工○君坦承安全檢查通知單印鑑章蓋於○○之『○○』字下之作法

，係為推銷時較易使住戶視係「○○股份有限公司」（天然瓦斯公司），易於訪問推銷，甚於急促情況下，會告知用戶渠等係「○○股份有限公司」（天然瓦斯公司）員工。以上可證，○○登記於汐止卻刻意於臺北市區營業，且選取與○○公司類似之名稱，至「○○股份有限公司」（天然瓦斯公司）營業轄區投遞類似導管瓦斯（天然氣）公司進行瓦斯安全檢查之「定期服務通知」，顯是以登記假藉瓦斯安全檢查之名義達銷售瓦斯器材之實，整體行銷方式，屬公平交易法第二十四條足以影響交易秩序之欺罔行為；就事業名稱之使用部分，顯有假藉「○○股份有限公司」（天然瓦斯公司）及影射、誤導消費者與所屬轄區天然氣公司為同一經營主體之效果，亦為公平交易法第二十四條之欺罔行為。

六、綜上所述，被處分人為遂行銷售商品之目的，假藉瓦斯公司名義及以瓦斯安全檢查為由行銷商品，其總體行銷方式，已致民眾陷於錯誤，影響民眾自由決定是否與之交易，顯係以錯誤資訊誤導及欺瞞消費者，為足以影響交易秩序之欺罔行為，核屬違反公平交易法第二十四條之規定。經參酌被處分人違法動機、目的、違法事業之規模、經營狀況及配合調查程度等相關因素，爰依同法第四十一條前段規定處分如主文。

主任委員 黃宗樂

中華民國九十年十一月七日

本件被處分人如不服本處分，得於本處分書達到之次日起三十日內，向本會提出訴願書（須檢附本處分書影本），訴願於行政院。