

# 公平交易委員會處分書

公處字第 108029 號

被處分人：侯○○即欣欣天然瓦斯企業社

統一編號：○○○○○○○○○○ 72683117

址 設：新北市新莊區中和街 37 號 2 樓

被處分人因違反公平交易法事件，本會處分如下：

## 主 文

- 一、被處分人藉瓦斯服務通知單、工作識別證及工作制服等，攀附當地公用天然氣事業，隱匿其為瓦斯安全器材業者使消費者誤認之欺罔行為，違反公平交易法第 25 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。

## 事 實

- 一、案據新北市政府函轉民眾反映，被處分人發送管線安檢通知單至住戶信箱內，藉此推銷瓦斯器材之行為，以「假安檢真推銷」恐有違反公平交易法之疑慮，爰移請本會處理。
- 二、次據民眾甲君以電子郵件反映，被處分人張貼補檢服務通知，意圖假冒欣欣天然氣股份有限公司名義，藉此推銷瓦斯器材，爰向本會提出檢舉。

## 三、調查經過：

(一)按被處分人製發之服務通知單記載事項說明如次：標題顯示「欣欣天然瓦斯服務通知」字樣。另該通知單記載事項為：

「敬啟者：補檢（字體較大） 服務員編號：

近期內，由於開關管線老舊導致氣爆（字體較大）及一氧化碳中毒事件頻傳，現為 貴府使用瓦斯安全起見。謹訂於 年 月 日上午 11：00~下午 18：30 派員趨府實施室內軟管線及開關安檢服務工作，希屆時賜予合作。大雨天順延

※如 貴用戶於本日時間內無法配合，請於服務前通知本公司另約時間至府上服務，謝謝！

※敬告客戶 本公司人員須帶有「員工識別證附相片及編號」。

請用戶開門前核對服務人員之工作證以避免無謂損失。

貴用戶

欣欣天然瓦斯企業社

(事業全銜處係以篆字體加蓋「欣欣天然瓦斯企業社」印鑑)

本公司服務員非導管供氣外包人員，現場維修更換器具，一律現場收費辦理，造成不便敬請見諒！並祝閣家平安。

安檢服務專線：(02) 22801922 (11:00~18:30)

※本公司為提升安全品質、已全面推廣自動開關瓦斯爐前及熱水器下方開關 當瓦斯橡皮管脫落或著火時、燒毀即自動切斷瓦斯(超流量自動遮斷器)及抗氧化PVC鋼絲管。

貴用戶 如需換裝時，可直接要求工作人員換裝或請來電向本公司申請換裝以保安全。(瓦斯本無害，不慎變成災)。

(二)案經函請欣欣天然氣股份有限公司(當地公用天然氣事業)說明被處分人有無假藉該公司名義行銷瓦斯安全器材之具體情形，該公司回復略以：

- 1、近期屢有接獲用戶去電詢問「欣欣天然瓦斯服務通知」是否為該公司之檢查服務，另有少數用戶因未經查證，誤認為是該公司之通知而接受檢查，進而更換瓦斯器材。業經該公司查察為被處分人以「補檢」或「近期內由於開關管線老舊導致氣爆事件頻傳」名義，進入用戶家中遂行檢查，又以恐嚇式行銷方式(以檢查儀器有反應，表示瓦斯器材損壞漏氣)，促使用戶心生恐懼而更換瓦斯器材；究其原因，乃因被處分人之通知單名稱與該公司名稱雷同，常使用戶混淆不清，肇生用戶遭受不當推銷情事。

2、該公司提供其中一名用戶（民眾乙君）之訂購資料，經本會多次去電均無人接聽。另於107年11月14日以電子郵件提供遭被處分人不當推銷之檢舉人資料（民眾丙君）供本會參考。

3、該公司係依天然氣事業法第48條規定，每2年針對用戶之管線進行定期安全檢查，主要目的係實施管線安全檢查，並且強力要求安檢外包人員不得強制推銷瓦斯安全器材，通知書並載明安檢人員不得有推廣或銷售行為，用戶若有需要安裝瓦斯安全器材，現場不收費併次月月費收取，瓦斯安全器材收費為新臺幣（下同）1,300元至1,500元，並提供該公司定期檢查通知單及服務通知單供參。

（三）經派員訪查民眾甲君及民眾丙君等2位疑因被處分人不當行銷之受害者，相關情形如次：

1、民眾甲君陳述略以：其係發現1樓大門口被貼有瓦斯服務通知單，經細查發現其非當地公用天然氣事業，並經由里長透過廣播通知大家不要受騙，民眾甲君並無實際讓被處分人進門推銷。

2、民眾丙君陳述略以：因家中有請外勞，其於當日回家後才得知被處分人有進入家中進行檢查，並於檢查過程以偵測儀器發出嗶嗶聲表示管線有問題，致外勞心生恐懼且擔心有安全疑慮當場支付1,900元現金更換瓦斯安全器材，事後連絡當地公用天然氣事業才發現受騙，爰去電被處分人要求退款並恢復原狀。

（四）另按108年3月18日TVBS新聞網報導「又有『假欣欣』安檢瓦斯！里長『廣播』提醒」，為釐清該報導中所稱欣欣天然瓦斯企業社是否即為被處分人，及有無其他受害人等具體事實，爰致電新北市永和區復興里里長，其表示：因有里民通知被處分人張貼安全檢查通知單煩擾民眾，其基於服務里民，方透過廣播通知並提醒里民，被處分人並非當地公用天然氣事業，而是銷售瓦斯安全器材業者。

(五)函請被處分人到會說明及提供相關資料，彙整如次：

- 1、被處分人共有2名業務從事銷售瓦斯安全器材，平均每月約可銷售60至70個瓦斯安全器材(每個瓦斯安全器材2,900元，進貨成本500元)，估計年營業額約為2,436,000元(嗣後以書面向本會更正銷售數量平均每月可銷售30至40個，以此估計年營業額約為1,392,000元)。108年迄今平均每月散發服務通知單約3,300份，投遞範圍為新北市中和區、永和區、新店區及臺北市文山區等區域內舊型公寓及沒有管理員的大廈。
- 2、被處分人之銷售模式主要係先散發服務通知單，嗣後由業務人員穿著工作制服，胸口處繡「欣欣天然瓦斯企業社」字樣，並配戴工作識別證，工作識別證上印有「欣欣天然瓦斯企業社」字樣(其中欣欣2字字體較大)，依服務通知單所載日期登門向住戶表示欲進行瓦斯安全檢查，進入客戶家中後，則以瓦斯測漏檢測器材檢測有無瓦斯漏氣，如有發現瓦斯管線有瓦斯漏氣情形，即告知消費者需進行更換。至於案關服務通知單係模仿以前同業範本製作，取名與當地公用天然氣事業名稱相近目的，是為了增加進門率。
- 3、被處分人之負責人侯君，並無參與瓦斯安全器材之銷售，係掛名負責人，實際從事銷售瓦斯安全器材係蔡○○及陳○○2人，蔡君及陳君2人以每月支付2萬元之價金，由侯君向新北市政府經濟發展局申請商業登記，並向其租借商業登記執照及場地，供該2人以被處分人之名義對外銷售瓦斯安全器材。
- 4、案關服務通知單及設備申購單上均有明確標明其「非導管供氣外包人員」、「非導管供氣單位」，且於實際銷售時，亦會向消費者說明非當地公用天然氣事業，並經消費者同意後才會安裝，事後若消費者反悔欲退費，則可透過電話方式聯繫，被處分人將會派員到府拆裝瓦斯

安全器材，並退還款項，自 108 年迄今已辦理退費數量約 5 至 6 個。

- 5、被處分人事業名稱為欣欣天然瓦斯企業社，事業名稱中企業社明顯與股份有限公司有差別，被處分人之服務通知單、工作識別證及工作制服上均有明確標明事業名稱為欣欣天然瓦斯企業社，故沒有攀附欣欣天然氣股份有限公司。另被處分人服務通知單註明「補檢」，因欣欣天然氣股份有限公司人員向被處分人表示，註明「補檢」會讓民眾誤認，所以新版之服務通知單上將會把「補檢」兩字移除。至於「補檢」係因公用天然氣事業進行管線安全檢查時，住戶有可能沒有檢查到，所以散發補檢服務通知單，以協助住戶進行瓦斯管線安全檢查。

#### 理 由

- 一、按公平交易法第 25 條規定：「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。」前條規定所謂之「交易秩序」係泛指一切商品或服務交易之市場經濟秩序，可能涉及研發、生產、銷售與消費等產銷階段，其具體內涵則為水平競爭秩序、垂直交易關係中之市場秩序、以及符合公平競爭精神之交易秩序；所稱「欺罔」，係對於交易相對人，以欺瞞、誤導或隱匿重要交易資訊致引人錯誤之方式，從事交易之行為。常見行為類型如：
  - 1、冒充或依附有信賴力之主體；
  - 2、不實促銷手段；
  - 3、隱匿重要交易資訊；而判斷「足以影響交易秩序」時，可考慮受害人數之多寡、造成損害之量及程度、是否會對其他事業產生警惕效果、是否為針對特定團體或組群所為之行為、有無影響將來潛在多數受害人之效果，以及行為所採取之方法手段、行為發生之頻率與規模、行為人與相對人資訊是否對等、糾紛與爭議解決資源之多寡、市場力量大小、有無依賴性存在、交易習慣與產業特性等，且不以其對交易秩序已實際產生影響者為限。又依同法第 42 條規定：「主管機關對

於違反第 21 條、第 23 條至第 25 條規定之事業，得限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新臺幣 5 萬元以上 2,500 萬元以下罰鍰；屆期仍不停止、改正其行為或未採取必要更正措施者，得繼續限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並按次處新臺幣 10 萬元以上 5,000 萬元以下罰鍰，至停止、改正其行為或採取必要更正措施為止。」

- 二、復按本會成立以來，迭有接獲民眾及公用天然氣事業反映瓦斯安全器材業者以不當之銷售方式推銷瓦斯安全器材，由於該類案件之受害者具有潛在多數性，極具影響交易秩序，本會爰訂定「公平交易委員會對於瓦斯安全器材銷售案件之處理原則」，俾使瓦斯安全器材相關業者及消費者知所遵循，以達維護交易秩序及確保公平競爭，保障消費者權益之目的。依上開處理原則第 4 點第 3 款規定：「瓦斯安全器材業者從事推廣銷售瓦斯安全器材，不得有下列之行為：……（三）藉瓦斯安全服務通知單、工作識別證、工作制服等，冒充或攀附有信賴力之他事業、團體或機關，以欺瞞或隱匿其為瓦斯安全器材業者使消費者誤認之欺罔行為。……」同處理原則第 5 點規定：「……瓦斯安全器材業者違反第 4 點，且足以影響交易秩序者，構成公平交易法第 25 條之違反。」按一般民眾普遍對公用天然氣事業具有較高之專業信任，基此，倘瓦斯安全器材業者在銷售其產品時，利用民眾對公用天然氣事業之信賴感，攀附使用當地公用天然氣事業相類似之公司名稱，廣為發送內容足以使消費者誤認其為當地公用天然氣事業進行瓦斯管線安全檢查之服務通知單，卻未表明其目的實係推銷瓦斯安全器材，使民眾允其從業人員入民宅內檢查瓦斯管線，隨後更進而表示現有設備不安全，而推銷產品，就其整個行銷過程，有使他人陷於錯誤而與之交易，影響民眾自由決定之權利，自得論其為使消費者誤認之欺罔行為。
- 三、本案被處分人藉瓦服務通知單、工作識別證及工作制服，攀

附當地公用天然氣事業，隱匿其為瓦斯安全器材業者使消費者誤認之欺罔行為，違反公平交易法第 25 條規定，研析如下：

- (一)查被處分人係以銷售瓦斯安全器材商品為業，主要營業區域為新北市中和區、永和區、新店區及臺北市文山區，而當地公用天然氣事業為欣欣天然氣股份有限公司，被處分人散發之服務通知單並未揭露其所販售商品之任何訊息，亦未呈現從事行銷瓦斯安全器材之意圖，而一般用戶在檢視上述服務通知單時，除瞭解該檢測或宣導通告係由何事業發送後，對何時到府宣導、免費檢測或進行安檢亦會加以注意，至於其他部分多略而不視。
- (二)查被處分人服務通知單標題顯示「欣欣天然瓦斯服務通知」字樣，其中「欣欣天然」特別以放大字體呈現，另被處分人業務人員於登門銷售瓦斯安全器材時，所穿著之工作制服，將「欣欣」2 字單獨置於事業名稱之上，配戴之工作識別證亦將「欣欣」2 字以放大字體呈現，惟服務通知單上卻未特別載明被處分人實係瓦斯安全器材行銷業者故對於未曾裝設被處分人商品之民眾而言，於收到被處分人服務通知單，或被處分人業務人員登門銷售瓦斯安全器材時，視覺作用上易與當地公用天然氣事業-欣欣天然氣股份有限公司產生聯想，故其整體印象，目的顯係為使民眾誤以為是當地公用天然氣事業定期進行瓦斯管線安全檢查，並隱匿被處分人實為銷售瓦斯安全器材之業者，證諸被處分人自承「取名與當地公用天然氣事業名稱相近，目的是為了增加進門率」自明。
- (三)另依天然氣事業法第 48 條規定：「公用天然氣事業應定期檢查家庭、商業及服務業用戶之管線，並記載其結果；如不合規定，應通知用戶限期改善；其經用戶請求檢查者亦同。……公用天然氣事業從事第 1 項之檢查時，不得有推廣、銷售商品之行為。」故實施天然氣管線安全檢查係屬公用天然氣事業之權責，惟被處分人係屬瓦斯安全器材行銷業者，並非公用天然氣事業，尚無權入民宅內檢查瓦

斯管線，民眾亦無義務配合被處分人進行瓦斯管線安全檢查，惟被處分人於服務通知單載明「派員趨府實施室內軟管線及開關安檢服務」、「如貴用戶於本日時間內無法配合，請於服務前通知本公司另約時間至府上服務」等文字內容，顯係使民眾誤以為被處分人是當地公用天然氣事業定期安檢服務，誤認被處分人具有實施管線安全檢查之權責，以增加其入民眾宅內藉安全檢查再予行銷瓦斯安全器材之機會；更甚者，被處分人為增加用戶之混淆程度，於通知單均加印字體放大之「補檢」字樣，企圖使民眾基於居家安全需要，誤以「上一次」未接受公用天然氣事業之定期安全檢查，此次有配合依所定期日接受檢查之必要性益增加被處分人得以進入民眾宅內銷售瓦斯安全器材之機會；另於服務通知單上再以放大字體註明「氣爆」，利用住戶不知家中瓦斯管線是否安全之恐懼心理下，告知瓦斯管線會漏氣，而需安裝瓦斯安全器材，使住戶對瓦斯漏氣風險轉為急迫感，以增加銷售瓦斯安全器材之成功機會。

(四)準此，被處分人先於服務通知單、工作識別證及工作制服上以放大字體或單獨置上之方式特別陳明其事業名稱為「欣欣」或「欣欣天然瓦斯」等，復於服務通知單上載明「補檢」、「派員趨府實施室內軟管線及開關安檢服務」、「如貴用戶於本日時間內無法配合，請於服務前通知本公司另約時間至府上服務」等實施瓦斯管線安全檢查之文字實則被處分人並無實施瓦斯管線安全檢查之權責，是合併觀察其整體印象及效果，被處分人之服務通知單、工作識別證及工作制服上文字，顯有誤導民眾以為被處分人係當地公用天然氣事業-欣欣天然氣股份有限公司或受有關機關委託定期檢查服務，並隱匿其為瓦斯安全器材業者使消費者誤認之欺罔行為。證諸當地公用天然氣事業表示屢有接獲用戶去電詢問被處分人製發之服務通知單是否為該公司之檢查服務，另有少數用戶因未經查證，誤認而接受檢查，進而更換瓦斯器材，究其原因，乃因被處分人服務通知單名稱與該公司名稱雷同，常使用戶混淆不清，肇生用



戶遭受不當推銷情事。故被處分人確有攀附當地公用天然氣事業，以隱匿其為瓦斯安全器材業者使消費者誤認之欺罔行為。

(五)被處分人雖辯稱其事業名稱為欣欣天然瓦斯企業社，事業名稱中企業社明顯與股份有限公司有差別，且被處分人之服務通知單、工作識別證及工作制服上均有明確標明事業名稱為欣欣天然瓦斯企業社，且註明非導管供氣外包人員故沒有攀附當地公用天然氣事業—欣欣天然氣股份有限公司云云。惟按被處分人系爭行為是否足以使民眾產生誤認應依民眾普通注意力之認知，就「整體」行銷行為，依可辨識程度以資判斷是否引起一般民眾錯誤之認知或決定之虞，尚非僅依單一因素予以論斷，被處分人於服務通知單工作識別證及工作制服系爭文字，合併觀察其整體印象及效果，實足以攀附當地公用天然氣事業，以隱匿其為瓦斯安全器材業者使消費者誤認之欺罔行為業如前述，故被處分人雖已標明其事業名稱為欣欣天然瓦斯企業社，惟「欣欣天然瓦斯」等字樣，依民眾可辨識程度僅止於聯想為當地公用天然氣事業，仍不足以排除整體行為業造成民眾混淆之虞，故其所辯尚不足採。又被處分人辯稱事後若消費者反悔欲退費，被處分人均會退還款項云云，惟按被處分人是否退還款項係屬被處分人與交易相對人之民事契約事項，尚無礙於被處分整體行銷行為有攀附當地公用天然氣事業，以隱匿其為瓦斯安全器材業者使消費者誤認之欺罔行為，是其所辯亦不足採。

(六)又公平交易法第 25 條規定所稱足以影響交易秩序，係指事業之欺罔或顯失公平行為於過去、現在及未來對於整體交易秩序之影響，並不以產生實害為前提，只要行為實施後，客觀上構成欺罔或顯失公平為已足，此有最高行政法院 94 年度判字第 543 號判決可供參照。是以，公平交易法第 25 條之保障並不限於過去、現在之損害，尚須保護包括未來、潛在交易相對人，故縱既存受害人少，倘對於

交易秩序有潛在影響可能性者，即合致本條之違法構成要件。經查本案被處分人每月散發構成欺罔之服務通知單可達3,300份，使民眾誤認其為當地公用天然氣事業，以招徠交易機會，且被處分人不當銷售瓦斯安全器材之對象為不特定多數人(潛在消費者)，倘未予以遏止，勢將持續影響廣大潛在消費者之權益，應認已足以影響交易秩序。

- 四、綜上論述，被處分人雖以販售瓦斯安全器材為業，卻使用與當地公用天然氣事業相類似之公司名稱，藉瓦斯服務通知單、工作識別證及工作制服，攀附當地公用天然氣事業，隱匿其為瓦斯安全器材業者使消費者誤認之欺罔行為，違反公平交易法第25條規定。
- 五、另因本案有行政罰法第26條第1項本文規定：「一行為同時觸犯刑事法律及違反行政法上義務規定者，依刑事法律處罰之。」適用，將俟司法機關對被處分人詐欺之行為予以不起訴處分、緩起訴處分確定或為無罪、免訴、不受理、不付審理、不付保護處分、免刑、緩刑之裁判確定者，本會得再另處罰鍰，爰依同法第42條前段規定處分如主文。

中 華 民 國      108      年      6      月      6      日  
被處分人如不服本處分，得於本處分書達到之次日起2個月內，向臺北高等行政法院提起行政訴訟。