

行政院公平交易委員會處分書

公處字第 099140 號

被處分人：欣中瓦斯管路設備有限公司

統一編號：25052948

址 設：台中市西區精忠街 18 號 4 樓

代 表 人：○○○ 君

地 址：同上

被處分人因違反公平交易法事件，本會處分如下：

主 文

- 一、被處分人印製及散發極易使人誤認之檢驗通知單，使民眾誤認其與所屬轄區天然氣公司為同一經營主體，並假藉安全檢查名義行銷售瓦斯遮斷器之實，其整體行銷方式為足以影響交易秩序之欺罔行為，違反公平交易法第 24 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、處新臺幣 20 萬元罰鍰。

事 實

- 一、按本會為規整瓦斯安全器材銷售市場交易秩序，爰函請國內 25 家導管瓦斯公司提供用戶反映有業者假藉各導管瓦斯公司名義進行安檢，實為推銷瓦斯安全器材而涉有違反公平交易法規定之情事。經欣中天然氣股份有限公司（下稱欣中天然氣公司）提供欣中瓦斯管路設備有限公司（下稱被處分人）之可能違法事證，並檢視被處分人所製發之檢驗通知單（即「欣中瓦斯管路設備檢驗通知」）後，認涉有違反公平交易法之虞，爰立案主動調查。
- 二、調查經過：
 - （一）經檢視被處分人所製發之檢驗通知單有新、舊兩式，內容大致相同，僅在服務電話專線號碼及服務時間有些微差異，爰就新式檢驗通知單正面記載事項詳載如

次：

1、正面記載事項：

「欣中瓦斯管路設備檢驗通知

敬啟者： 瓦斯使用者，長期來因瓦斯災害事件頻傳，大部份均為室內一氧化碳中毒事件。以及熱水器裝置於室內，使用不當而造成的，或是廚具管線老舊，而未作定期更換而造成的。使用者應注意使用時是否通風良好。

謹訂於 年 月 日上午 9：30～下午 18：00 派員 趨府實施軟管線安全服務工作，希屆時賜予合作。

★如貴用戶於服務時間內無法配合，可來電預約時間，謝謝！

★敬告用戶：本公司人員需帶有員工識別證附照片。

請用戶開門前核對服務人員之工作證以避免無謂損失。

服務專線：○○○○○（AM：9：30～PM：18：30）

.....

服務項目：更換老舊軟管、熱水器零售維修服務、瓦斯爐零售維修服務

.....

★本公司為提升安全品質，已全面推廣（超流量自動遮斷器）開關，其作用於（瓦斯爐前方、及熱水器下方開關）當瓦斯橡皮管脫落者火、燒毀時即可自動切斷瓦斯，以增加使用安全品質。

★貴用戶如需換裝時，可直接要求工作人員換裝或來電向本公司申請換裝以保安全。（僅供參考）」

2、反面記載事項：

「【注意事項】

熱水器常見問題

- 一、熱水器勿裝室內，使用時房間門窗關閉，避免吸入室內。
- 二、定期檢修 不完全燃燒 產生大量 一氧化碳。
- 三、為提升安全保障，全面推廣自動遮斷器開關，其功能瓦斯軟管龜裂著火時 即可自動切斷瓦斯。

瓦斯爐常見問題

- 一、瓦斯軟管是否老舊、容易脫落。
- 二、瓦斯不完全燃燒、易造成一氧化碳中毒，造成使用者肺部毛病。
- 三、為提升安全保障，全面推廣自動遮斷器開關，其功能瓦斯軟管龜裂著火時 即可自動切斷瓦斯。
 - (一) 本公司服務人員均佩帶識別證、附照片。
 - (二) 為加強使用安全，可使用超流量自動遮斷器設備開關，確保使用安全，貴府可直接要求服務人員換裝。
 - (三) 本公司並非天然供氣公司，純為銷售瓦斯器具及安全設備，同時協助住戶瓦斯使用安全之維護。

欣中瓦斯管路設備有限公司 敬啟

(於『有限公司』4字處蓋上不易辨識之事業名稱篆體印鑑)
服務專線：○○○○○○」

- (二) 按欣中天然氣公司函送用戶反映遭以「欣中」公司名稱相似而進行推銷瓦斯安全器材業者騙取上當，而具名投訴者已有多起，經同意接受本會約談陳述之用戶計有2名，相關證詞摘述如次：

- 1、甲君 99 年 5 月 25 日陳述證稱：

我於 99 年 4 月間，在信箱內收到「欣中瓦斯設備檢驗通知」，一週後某一日下午有一名業務員到我家進行安檢，手中攜帶偵測儀器，聲稱我家導管瓦斯之安全閥會漏氣，我就裝開關閥。這位業務員係自稱欣中瓦斯之安檢人員，但事後我檢視該公司所留申購單之服務專線○○○○○○電話號碼後，認為這號碼並非欣中天然氣公司之電話，才知受騙，所以我才向欣中天然氣公司反映上情。

- 2、乙君 99 年 5 月 25 日陳述證稱，內容略以：

在 98 年 7 月間由一家欣中瓦斯設備工程有限公司以仿冒欣中天然氣公司名義進行安檢，是先以發放安檢通知單方式，擇日到我家進行安裝導管瓦斯安全開關閥，因為他們身上都穿上深藍色牛仔制服，與欣中天然氣公司安檢人員穿著方式一致，我們誤以為安裝瓦斯安全設備是政府相關機關規定的。由於我們並未保留安全檢查通知單，事後向欣中天然氣公司人員請教後才真正清楚被騙了。

- (三) 被處分人事業負責人○○○君 99 年 6 月 14 日到會陳述：
- 1、本公司成立時間為 98 年 10 月，營業範圍在台中市，從 98 年至今本公司服務較久的有 3 位服務人員，除 A 君○○○
○○ (主任；員工編號 168)、B 君○ (員工編號 1207，任職期間為 98 年 12 月-99 年 5 月 13 日)、C 君○ (員工編號 1226，任職期間 98 年 10 月-99 年 5 月 31 日)。
 - 2、除本公司外，以「欣中」為名的，應該還有欣中瓦斯設備工程有限公司 (○○○A 君○過去曾服務過，A 君○及 C 君○也認識該公司○姓員工)、欣中天然瓦斯工程行。另外我對欣中天然瓦斯工程行等業者亦略有所聞。
 - 3、由於檢驗通知單僅為通知性質，所以僅留電話給客戶即已足夠。本公司成立至今印製過三次檢驗通知單，每次約 3,000-5,000 份，每份印製成本約 0.45 元，至於檢驗通知單內容，前 2 次印製的服務電話為○○○○○，目前已變更為○○○○○，雖然電話有變更但仍透過中華電信語音資料告知客戶改撥打○○○○○。本公司一天發放通知單不到 100 份。至於本公司每位業務員一天有機會進門的，少者約 2-3 戶，多者約 7-8 戶，但有時一天下來賣不到一個。
 - 4、本公司銷售的瓦斯安全器材名稱「瓦斯自動遮斷器保險開關 (606F 防震型)」(保固十年) 1 組銷售價格 2700 元、「天然瓦斯專用安全開關」(保固五年) 1 組銷售價格 1600 元，貨源來自方竹科技有限公司，進貨成本兩種皆為每個 350 元，從營運至今以瓦斯自動遮斷器保險開關 (606F 防震型) 賣的比較多大約 280 組。
 - 5、本公司員工係以量計酬，如銷售「瓦斯自動遮斷器保險開關 (606F 防震型)」業務員可獲得 1500 元之佣金，另銷售「天然瓦斯專用安全開關」業務員可獲得 800 元的佣金。
 - 6、由於本公司之瓦斯安全器材是採銷售人員親臨住戶家裡推銷之銷售方式，故事先會投遞瓦斯安全檢驗通知單 (該通知單是依業界的款式製作)，告訴住戶本公司將在某特定日期前往住戶家裡實施瓦斯管線安全檢查，以推廣本公司瓦斯安全器材產品，藉以提升住戶使用瓦斯之安全品質。在推銷產品過程中，本公司推銷人員都穿著制服，並佩戴識別證，而且是經住戶同意開門後，本公司推銷人員才會進

入住戶家裡，並以器材實施瓦斯管線安全檢查，若發現住戶瓦斯管線老舊或有漏氣情形，則會建議住戶安裝本公司瓦斯安全器材產品，並經本公司銷售人員揭露產品價格及住戶同意安裝後，本公司銷售人員才會立刻為住戶安裝，安裝完畢後，會請住戶於產品認購單上簽名確認，並於事後郵寄發票給購買之住戶。

- 7、有關本公司銷售人員於拜訪客戶時攜帶偵測器對客戶進行安檢之方式，係仿效天然瓦斯公司的，事實上天然瓦斯公司也是以此種方式進行的，雖本公司有攜帶偵測器進行檢測，但也是檢測出有漏氣才會詢問客戶是否有更換之意願。
- 8、由於本公司於檢驗通知單已特別載明本公司並非天然氣供氣公司，僅銷售瓦斯器具及安全設備，所以有教導業務員須表明與天然氣公司的區別。
- 9、本公司所印製之設備檢驗通知單雖列印有瓦斯爐及熱水器之檢驗服務，事實上本公司之該等人員並無瓦斯安全器材承裝證照，本公司自成立以來亦無銷售瓦斯爐及熱水器，只有販售超流量自動開關，已如前述。
- 10、如果用戶申裝後依照消保法規定以書面通知請求退費，本公司通常會允許的，除此以外本公司無法允許退貨，且符合消保法規定申請退費者之情形亦很少。

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 24 條定有明文。又依「行政院公平交易委員會對於公平交易法第 24 條案件之處理原則」，前條規定所謂之「交易秩序」係指符合善良風俗之社會倫理及效能競爭之商業競爭倫理之交易行為；所稱「欺罔」行為，意指對於交易相對人，以積極欺瞞或消極隱匿重要交易資訊致引人錯誤之方式，從事交易之行為；而判斷「足以影響交易秩序」時，應考量是否足以影響整體交易秩序(諸如：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及是否為針對特定團體或組群所為之欺罔或顯失公平行為等事項)或有影響將來潛在多數受害人效果，惟不以其對交易秩序已實際產生影響者為限，始有本條之適用。事業之市場競爭行為違反前條規定者，依同

法第 41 條規定：「公平交易委員會對於違反本法規定之事業，得限期命其停止、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；逾期仍不停止、改正其行為或未採取必要更正措施，得繼續限期命其停止、改正其行為或採取必要更正措施，並按次連續處新臺幣 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。」首先敘明。

二、依 95 年 12 月 7 日本會第 787 次委員會議通過「行政院公平交易委員會對於瓦斯安全器材銷售案件之處理原則」第 4 點規定：「瓦斯安全器材業者不得有下列欺罔或顯失公平之行為：1、藉瓦斯防災宣導、瓦斯安全檢查、公益團體或政府補助等名義或機會，使消費者誤認者。…」及第 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 24 條之違反。」按一般民眾普遍對導管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或免費更換瓦斯管線，未表示目的係推銷瓦斯安全器材且非屬導管瓦斯公司之重要交易資訊，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，而推銷產品，就其整個行銷過程，使他人陷於錯誤而與之交易，影響民眾自由決定之權利，自得論其為足以影響交易秩序之欺罔行為。

三、本案被處分人刻意使用「欣中」二字為事業名稱，並假藉瓦斯管線檢查之名行推銷之實，涉及違反公平交易法第 24 條規定，研析如下：

(一) 查被處分人係以販售瓦斯自動遮斷器保險開關及天然瓦斯專用安全開關（下統稱瓦斯遮斷器）等商品為業，主要營業區域為台中市，與供應天然氣之瓦斯公司是不同業務種類，但公司名稱與供應天然氣之欣中天然氣公司相類似；且就被處分人所提供之「欣中瓦斯管路設備檢驗通知」單正面觀之，該「欣中瓦斯管路設備檢驗通知」單之標題係以放大字體方式呈現，並未出現被處分人之公司全稱及地址等基本資料，在視覺作用上即極易使用戶與欣中天然氣公司產生聯想；而一般用戶在檢視上述「檢驗通知」單時，

除瞭解該檢驗通知係由何事業發送後，對何時到府安檢亦會加以注意，其他部分多略而不視，因此，即使該通知曾二度出現「欣中瓦斯管路設備有限公司」字樣，由於其擺放位置，如放於背面，卻另以不易辨識之篆體印章，蓋印於「有限公司」之上，致用戶可辨識者亦僅止於易使人聯想為欣中天然氣公司之「欣中瓦斯管路設備」字樣，該「通知」文字之列印、編排及遮蔽性手法，往往已達到誤導之效果，一般消費者無從辨別該通知單是否係供應天然氣之欣中天然氣公司所製發。被處分人另於通知單正、反面載有「檢驗通知」、「貴用戶」、「派員 趨府實施軟管線安全服務工作」等文字內容，然查大多數收到被處分人散發通知單之住戶從未裝設被處分人之產品，何來對「貴用戶」「實施軟管線安全服務」，被處分人意圖誤導住戶以為是導管瓦斯公司定期檢查服務之作法甚為明顯，隱瞞其推銷瓦斯安全器材之商業性。雖然被處分人於通知單背面第(三)點說明其「並非天然供氣公司，純為銷售瓦斯器具及安全設備」，但前述通知單正面及背面之整體表示仍足以讓民眾產生誤認被處分人與欣中天然氣公司為同一經營主體，造成民眾混淆之嫌。

- (二) 經依 2 位欣中天然氣公司之用戶所述，被處分人之業務員穿著欣中瓦斯之制服，手中並持有瓦斯偵測儀器，表明要到用戶家進行瓦斯安全檢查；復由被處分人之負責人到會說明時亦表示：「本公司…事先會投遞瓦斯安全檢驗通知單（該通知單是依業界的款式製作），告訴住戶本公司將在某特定日期前往住戶家裡實施瓦斯管線安全檢查，以推廣本公司瓦斯安全器材產品。…在推銷產品過程中，本公司推銷人員都穿著制服，並佩戴識別證，而且是經住戶同意開門後，本公司推銷人員才會進入住戶家裡，並以器材實施瓦斯管線安全檢查」、「本公司銷售人員於拜訪客戶時攜帶偵測器對客戶進行安檢之方式，係仿效天然瓦斯公司的，事實上天然瓦斯公司也是以此種方式進行的」等可稽，顯示被處分人刻意不主動表明其非導管瓦斯公司，及係為銷售商品之目的，反以仿效天然瓦斯公司及同業進行瓦斯管線安全檢查方式，使導管瓦斯用戶不察被處分人與導管瓦

斯公司之差異；是以被處分人意圖誤導住戶以為是導管瓦斯公司定期檢查服務之作法甚為明顯，其假安檢之名，隱瞞其推銷瓦斯安全器材之商業性，核屬欺罔行為。又依欣中天然氣公司之用戶指稱，被處分人在假藉欣中天然氣公司名義進行瓦斯安全檢查時，業務員不肯出具真實姓名，手中攜帶偵測儀器，不論用戶家中瓦斯導管是否安全無慮可堪使用，均告知會漏氣，顯見被處分人之業務員在進行瓦斯管線安全檢查時，利用住戶不知家中瓦斯導管是否安全之恐懼心理下，一律告知瓦斯管線會漏氣，而需安裝瓦斯遮斷器，使住戶對瓦斯漏氣風險轉為急迫感，增加成交之機會，其從事欺騙本質之行銷行為實無可疑。

(三) 末查，被處分人之行銷方式係在登門銷售商品幾天前先投遞服務通知單，利用一般民眾對天然瓦斯公司之信賴感，當被處分人派員至民眾住家時，又假藉瓦斯管線檢查名義，民眾在不疑有他情況下使之入內檢查瓦斯管線，隨後被處分人不論住戶之導管瓦斯是否為新裝設，即告知有漏氣情況，使住戶迫於情況危急之下，進而推銷並安裝瓦斯遮斷器。被處分人為銷售之目的，刻意選取與欣中天然氣公司相類似之名稱，且針對信箱在戶外之住家，大量散發內容有「欣中瓦斯管路設備檢驗通知」、「實施軟管線安全服務工作」等使人誤認之檢驗通知單，並假藉瓦斯安全檢查名義，隱瞞其並非導管瓦斯公司之事實，其誤導及欺瞞消費者之意圖甚明。縱使依被處分人自承其自 98 年 10 月起至 99 年 6 月間僅銷售 280 件瓦斯遮斷器，惟其印製以「欣中」事業名稱之服務通知單已逾 9 千份並散發，企圖以上開銷售方式欺罔廣大欣中天然氣公司之用戶，獲取不法利益，已足以影響交易秩序。

四、綜上，被處分人係以販售瓦斯遮斷器商品為業，卻故意使用與欣中天然氣公司相類似之名稱，印製及發送極易使人誤認之檢驗通知單，使民眾誤認被處分人與所屬轄區天然氣公司為同一經營主體，並假藉瓦斯安全檢查之名，行銷售之實，其整體行銷方式為足以影響交易秩序之欺罔行為，核屬違反公平交易法第 24 條規定。經審酌被處分人違法行為之動機、目的及預期之不當利益；違法行為對交易秩序之危害程度；

違法行為危害交易秩序之持續期間；因違法行為所得利益；事業之規模、經營狀況、營業額及其市場地位；違法類型曾否經中央主管機關導正或警示；以往違法類型、次數、間隔時間及所受處罰；違法後懊悔實據及配合調查等情狀；應受責難程度及資力；與其他因素，爰依同法第 41 條前段規定處分如主文。

中 華 民 國 99 年 11 月 26 日
被處分人如有不服本處分，得於本處分書達到之次日起 30 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。