

公平交易委員會處分書

公處字第 103071 號

被處分人：月老國際資訊網有限公司

統一編號：53089355

址 設：臺北市大同區承德路 1 段 105 號 5 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、被處分人於網頁刊登比較廣告中，宣稱「會員最多」，就服務之數量為虛偽不實及引人錯誤之表示，違反公平交易法第 21 條第 3 項準用第 1 項規定。
- 二、被處分人於網頁刊登比較廣告中，以不實及引人誤認方式呈現競爭對手並無契約審閱及退費機制服務，為足以影響交易秩序顯失公平之行為，違反公平交易法第 24 條規定。
- 三、處新臺幣 20 萬元罰鍰。

事 實

- 一、案緣檢舉人來函檢舉，略以：被處分人於網站張貼比較廣告，於其五大保證中，標明「會員最多」，但並未提供任何具體證明，涉有違反公平交易法規定。另被處分人於網頁刊登比較廣告，以不實呈現競爭對手並無「七日審閱」及「退費機制」服務，意圖在整體印象上造成不公平之比較結果，涉有違反公平交易法第 24 條規定。
- 二、案經函請被處分人就相關事證提出陳述書及到會說明，略以：
 - (一) 案關廣告由被處分人審核、製作及刊載，系爭廣告「會員最多」係自 101 年 9 月開始刊載，而比較廣告係自 101 年 12 月開始刊載，於 102 年 8 月收到本會函文時即將案關廣告刪除。而案關廣告之比較廣告中，「X 緣」、「XX 院 XX 師」、「X 心社」、「X 天 X 館」、「X 采」、「X 親 X 行」、「XX 心 XX 情」、「X 媽媽」所指完整事

業名稱，分別為「佳緣」、「大醫院小醫師」、「怡心社」、「春天會館」、「晶采」、「相親銀行」、「科技心醫生情」、「詹媽媽」。案關比較表，係就有提供一對一相親服務之網路業者加以比較，故網路交友，例如愛情公寓會員人數雖有 300 多萬人，但因性質不同，故不在案關廣告比較對象當中。

(二) 針對案關廣告宣稱「會員最多」部分：

1. 被處分人會員定義為有參加過月老銀行服務之消費者，參加線上交友、聯誼活動、客製相親等。目前總會員人數為 31 萬人。而以實際有與該公司簽約，享有 7 日契約審閱期、退費機制等權利之會員人數，於 101 年 9 月為 13,375 人，而廣告期間 101 年 9 月至 102 年 8 月之最高會員人數為 8,000 人(因之前電視廣告促銷期間參加會員多半為短期促銷，故約數月後會員數下降)。
2. 被處分人採用 Alexa Internet 公司所估排行數據作為主要會員人數推算方式，被處分人之排行為同業之前段，除相親銀行外，其他同業排行均不及被處分人。
3. 以 Facebook 粉絲人數為參考指標，目前被處分人粉絲人數遠遠領先同業(被處分人 66,266 人、相親銀行 1,755 人、佳緣 22 人、大醫院小醫師 14,444 人、怡心社 45 人、春天會館 122 人、晶采 16 人、科技心醫生情 2 人、詹媽媽 21 人)。
4. 100 年自由時報報導 Google10 大品牌搜尋被處分人排名第八，證實搜尋量可觀，並由此來推斷會員最多。
5. 以相親銀行網站為例，透過網站上找老公、找老婆功能，找老婆約 3,625 頁，每頁 15 人，共約 54,375 人；找老公約 1,236 頁，每頁 15 人，共約 18,240 人，總共約 72,615 人。其他業者並無此查詢功能，故其會員人數應該較少。

(三) 針對案關比較表「七日審閱」項目部分：

1. 有關被處分人契約審閱期間，其契約書中明確記載消費者有 7 天審閱期權利。
2. 被處分人相關電話訪談資料業錄音過了 3 個月已刪除，並無另外製作書面紀錄，被處分人於 101 年 11 月以電話訪查時，係以消費者身分詢問各家被比較對象，是否有 7 日審閱期，其中僅相親銀行有 7 日審閱期，其他家皆無契約審閱期。

(四) 針對案關比較表「退費機制」項目部分：

1. 有關被處分人退費機制，其契約書中明確記載消費者有退費標準。
2. 被處分人於 101 年 11 月以電話訪查時，係以消費者身分詢問各家被比較對象，被訪查之對象有時會以話術帶過，不會直接說明有無退費機制，案關比較表註記 X 者，係表示沒有退費機制。

三、經函請易康網路行銷股份有限公司(相親銀行)、華圓科技有限公司(詹媽媽)、美滿人生有限公司(即春天會館，下稱美滿公司)、科技心醫生情 VIP 婚友社(下稱科技心公司)、晶采生活有限公司(下稱晶彩公司)、怡心社姻緣有限公司(下稱怡心社公司)等關係人就相關爭點提出陳述書：

- (一) 有關「會員最多」部分：經檢視以同屬有收費、契約審閱、退費機制等比較廣告所列項目之會員而言，美滿公司、怡心社公司之最高會員人數均超過被處分人。
- (二) 有關案關比較表「七日審閱」項目部分：經檢視晶彩公司與怡心社公司均有 7 日審閱權，詹媽媽、美滿公司、科技心公司亦有日數不等之審閱期，惟被處分人案關比較表內容，除相親銀行以外，均表示為 X。
- (三) 有關案關比較表「退費機制」項目部分：經檢視相親銀行、晶彩公司、怡心社公司、詹媽媽、美滿公司、科技心公司均有退費機制，惟被處分人案關比較表內容，除科技心公司以外，其他均表示為 X。

理 由

一、依公平交易法第 21 條第 1 項規定：「事業不得在商品或其廣

告上，或以其他使公眾得知之方法，對於商品之價格、數量、品質、內容、製造方法、製造日期、有效期限、使用方法、用途、原產地、製造者、製造地、加工者、加工地等，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。」同法條第 3 項規定：「前二項規定於事業之服務準用之。」事業倘於廣告或以其他使公眾得知之方法，就其自身服務之數量為虛偽不實或引人錯誤之表示者，即有違反前開規定。復依公平交易法第 24 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。」事業為比較廣告，倘資訊正確，固有促進消費者選擇之機會，惟被比較對象之事業就廣告內容呈現並無支配之權，故事業倘於廣告就他事業之商品為虛偽不實或引人錯誤之表示，因已對被比較事業形成足以影響交易秩序之顯失公平行為，仍有違反公平交易法第 24 條規定。

- 二、本案被處分人於其網頁刊登比較廣告，系爭廣告係以「入會費」、「看照片選對象」、「七日審閱」、「退費機制」、「線上交友」、「精緻聯誼」、「交友課程」、「排約費」、「排約評鑑」、「介紹獎金」、「特案徵婚」、「網路評價」等婚友服務比較項目方式對「佳緣」、「大醫院小醫師」、「怡心社」、「春天會館」、「晶采」、「相親銀行」、「科技心醫生情」、「詹媽媽」等同為婚友機構性質之事業進行比較，其雖將被比較事業名稱以遮去幾字方式呈現，並未完整指明被比較事業名稱，然因被比較事業皆屬婚友聯誼機構，與被處分人均有競爭關係，且部分文字遮蔽之呈現方式仍可得特定對象，其內容已對被比較事業之競爭產生影響，是案關廣告性質核屬比較廣告。
- 三、被處分人於網站宣稱「會員最多」乙節，其予一般大眾之印象為被處分人之會員是所有婚友機構競爭事業中最多者。而據被處分人表示，其有關會員之定義分為 2 大類，第一類為實際與該公司簽約、有繳交入會費、享有參加客製相親、7 日契約審閱期、退費機制等權利之會員人數，這類會員於 101 年 9 月為 13,375 人，而廣告期間 101 年 9 月至 102 年 8 月之最高會員人數為 8,000 人；第二類為於網站上註冊，可參

加被處分人提供線上交友等服務之消費者，這類會員目前總會會員人數為 31 萬人。被處分人雖提出其網上註冊會員人數 31 萬人，遠多於其他競爭事業，惟案關宣稱置放於案關比較廣告底下，該宣稱並無註明「會員最多」係指網路註冊會員為主，而被處分人在比較表中「入會費」(9,888 起)、「退費機制」(●)、「七日審閱」(●)、「精緻聯誼」(●)、「排約評鑑」(●)等項目之表示，整體觀之，係以有償、付費關係之會員作為比較之對象，故案關宣稱予一般消費者印象，乃認被處分人所宣稱之「會員最多」係指實際與該公司簽約、有繳入會費，可參加精緻聯誼等服務，享有 7 日契約審閱期、退費機制等權利之會員人數。而針對有繳交入會費，享有相親、聯誼等大部分服務之會員數，美滿公司於案關廣告期間(101 年 9 月至 102 年 8 月間)之最高會員人數皆較被處分人為多，故被處分人並非所有競爭事業中會員人數最多者。是被處分人係就服務之數量為虛偽不實及引人錯誤之表示，核已違反公平交易法第 21 條第 3 項準用第 1 項規定。

四、案關比較廣告之「七日審閱」項目乙節：被處分人於比較廣告之「七日審閱」項目中，只有被處分人與「X 親 X 行」註記為「●」，其他事業皆被註記為「X」，其予人之印象係「佳緣」、「大醫院小醫師」、「怡心社」、「春天會館」、「晶采」、「科技心醫生情」、「詹媽媽」等其他比較事業，皆無契約審閱之服務。惟經查「怡心社」、「春天會館」、「晶采」、「科技心醫生情」、「詹媽媽」等事業之契約皆有契約審閱期間，「晶采」、「怡心社」更有 7 天之審閱期，而被處分人於其比較廣告，以「七日審閱」進行比較，大多數被比較事業於該比較欄位被註記為 X，使消費者產生其服務契約並無審閱期之印象，是被處分人於網頁刊登比較廣告中，以不實或引人誤認方式呈現對手並無契約審閱服務，在整體印象上造成不公平之比較結果，乃足以影響交易秩序之顯失公平之行為，核已違反公平交易法第 24 條規定。

五、案關比較廣告之「退費機制」項目乙節：被處分人於比較廣告之「退費機制」項目中，只有被處分人與「XX 心 XX 情」

註記為「●」，其他事業皆被註記為「X」，其予人之印象係「佳緣」、「大醫院小醫師」、「怡心社」、「春天會館」、「晶采」、「相親銀行」、「詹媽媽」等其他比較事業，皆無退費機制之服務。惟經查「相親銀行」、「詹媽媽」、「春天會館」、「科技心醫生情」、「晶采」、「怡心社」等事業之契約皆有訂定退費機制，是被處分人於網頁刊登比較廣告中，以不實呈現對手並無「退費機制」服務，在整體印象上造成不公平之比較結果，乃足以影響交易秩序之顯失公平之行為，核已違反公平交易法第24條規定。

六、綜上，被處分人於網頁刊登比較廣告中，宣稱「會員最多」，就服務之數量為虛偽不實及引人錯誤之表示，核已違反公平交易法第21條第3項準用第1項規定。另案關比較廣告，以不實或引人誤認方式呈現競爭對手並無「七日審閱」、「退費機制」服務，在整體印象上造成不公平之比較結果，已構成足以影響交易秩序之顯失公平之行為，核已違反公平交易法第24條規定。經審酌廣告主違法行為之動機、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態度；與其他因素；爰依同法第41條第1項前段規定處分，並就違反公平交易法第21條第3項準用第1項規定部分，處新臺幣10萬元罰鍰；另就違反公平交易法第24條規定部分，處新臺幣10萬元罰鍰，總計處新臺幣20萬元罰鍰，處分如主文。

中 華 民 國 1 0 3 年 6 月 5 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。