

公平交易委員會處分書

公處字第 112076 號

被處分人：蔡○○

身分證統一編號：○○○○○○○○○○

地 址：○○○○○○○○○○

被處分人：陳○○

身分證統一編號：○○○○○○○○○○

地 址：○○○○○○○○○○

被處分人：張○○即全省瓦斯設備工程行

統一編號：○○○○○○○○○○ 91210552

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、被處分人等藉瓦斯安全服務通知單、制服或工作證，使民眾誤認其與當地公用天然氣事業為同一經營主體，並假藉安全檢查而銷售瓦斯安全器材，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 25 條規定。
- 二、被處分人等自本處分書送達之次日起，應立即停止前項違法行為。
- 三、處蔡○○、陳○○、張○○即全省瓦斯設備工程行各新臺幣 10 萬元罰鍰。

事 實

- 一、案據甲君等 5 名民眾向本會檢舉全省瓦斯設備工程行（下稱全省工程行）發送「大台北區瓦斯服務通知單」，並有人員至住處檢查瓦斯及建議更換開關，擬收費新臺幣（下同）2,900 元，使民眾誤以為係當地公用天然氣事業之員工而更換瓦斯安全器材。

二、調查過程：

(一)甲君等 5 名檢舉人之檢舉內容彙整如次：

- 1、甲君：於家中信箱接獲大台北區瓦斯服務通知單，載明預計於 111 年 11 月 18 日登門進行瓦斯安全檢查，且當日確有人員至住處表示要檢查瓦斯，並建議更換開關，擬收取新臺幣 2,900 元，雖交易未成，惟據民眾查詢該通知單相關銷售模式，認為與本會 105028 號處分書內容相同，涉有違反公平交易法第 25 條規定。
- 2、乙君：112 年 2 月 25 日有名穿著工程服人員登門表示代表瓦斯公司來訪並使用儀器檢查瓦斯線路，說明總開關老化，要直接更換並現場收取 2,900 元。事後因聽到瓦斯管線發出氣音，依申購單所載電話（02-22801922）洽詢，對方表示自己並非瓦斯公司，而是全省工程行，且強調安裝完後不可能有問題。經乙君檢查發覺原本之總開關正常無需更換，遂並再次去電要求退費，竟被要求支付 500 元替換費用。
- 3、丙君：全省瓦斯設備工程行(下稱全省工程行)於丙君住處一樓大門門口張貼偽冒之大台北區瓦斯安檢通知單，並於 112 年 3 月 13 日派員進入屋內，均無告知非真正的瓦斯安檢通知，以致民眾誤信進而支付更換瓦斯開關費用 2,900 元。
- 4、丁君：全省工程行於 112 年 4 月 5 日至 6 日假冒瓦斯公司之名義印製及發送極易使人誤認之服務通知單，以及配戴極易使人誤認之工作證，至臺北市萬大路 329 巷附近張貼偽冒之宣傳單，並挨家挨戶推銷物品。經查該工程行使用與大台北區樂樂瓦斯企業社相同之安檢服務電話，該企業社已遭本會裁罰（公處字第 105028 號處分書），如今又再度使用同一手法欺瞞消費者。
- 5、戊君：全省工程行約於 112 年 8 月 18 日，在臺北市中山區民安里散發使人誤認之服務通知單及安檢人員配戴使

人誤認之工作證，使民眾誤認與所屬轄區導管瓦斯公司為同一經營主體，並假藉安全檢查行銷售瓦斯安全器材之實。

(二) 據經濟部商工登記公示資料查詢得知，全省工程行係於110年8月10日向新北市政府經濟發展局申請設立之獨資商號，負責人為被處分人張○○(下稱張君)，址設新北市新莊區中和街37號2樓。經函請全省工程行到會說明，被處分人蔡○○(下稱蔡君)自稱實際負責人並持本會公函及該工程行印章到會說明，相關內容略以：

1、營業狀況：

- (1) 全省工程行設立於110年8月，實際負責人為蔡君，該獨資商號係由蔡君辦理設立登記，張君並未參與實際銷售業務，但蔡君每月都會給付張君1萬元。
- (2) 全省工程行販售適用天然瓦斯之全自動保險開關(每組售價2,900元)、半自動保險關瓦斯遮斷閥(每組售價2,900元)及銅製龍頭開關(每組售價1,900元)。每天大約製發100份「大台北區瓦斯服務通知」，每月銷售約15組至20組瓦斯安全器材。
- (3) 全省工程行原本有蔡君及被處分人陳○○(下稱陳君)2名員工從事銷售業務，「大台北區瓦斯服務通知」編號01乃蔡君負責製發，編號10則是陳君負責製發。111年6月蔡君對瓦斯通知單及申購單相關內容進行調整，並要求陳君配合修正，惟陳君不願配合，遂於111年10月開始，要求陳君不得再以全省工程行之名義製發瓦斯服務通知單，未料陳君仍自行印製服務通知單，並以全省工程行名義對外散發從事銷售瓦斯安全器材行為，就此蔡君於接受台北市警局中山分局調查時，有向警察局陳述陳君已非全省工程行之員工，該通知單(編號10)與全省工程行無關。
- (4) 案關服務通知單上登載之安檢服務專線

「02-22801922」係由陳君所申請，來電均轉接至蔡君之手機接聽，為了避免日後客戶無法聯繫而衍生糾紛，蔡君選擇暫時沿用該市內電話號碼，日後考慮更換服務通知單電話號碼；另「0989-○○○○○○」手機門號係陳君所持有。

2、銷售方式：

- (1)全省工程行推銷產品前，都會製發服務通知事先寄給客戶，寄發範圍為臺北市全區，再由銷售人員按門鈴實地拜訪客戶，過程中銷售人員都會穿著制服並佩戴識別證，攜帶檢測工具。
- (2)由於服務通知單已表明「本公司服務員非導管供氣外包人員」，且署名為「全省瓦斯設備工程行」，儘管為篆體，不過「全省」二字容易辨認，所以推銷過程中客戶大都知道其並非大台北區瓦斯公司或是該公司外包業者，故無不當推銷瓦斯安全器材。
- (3)「大台北區瓦斯服務通知」所載大台北區是指服務範圍遍及臺北市，並非指全省工程行是大台北區瓦斯公司或是該公司外包業者，另該通知內容亦表明全省工程行只是推廣瓦斯安全器材換裝服務，並非進行瓦斯安全檢查。
- (4)申購單上印有電話，民眾於退貨期限內(15天以內)都可以透過電話辦理退貨，112年為止辦理退貨件數不超過10件。蔡君表示通常都會說明清楚使客戶心甘情願購買，鮮少發生退貨情況，通常申訴之客戶大多來自於陳君所為，與蔡君無關，蔡君都會依照消費者要求辦理退貨。

3、蔡君與本會近年處分不當銷售瓦斯安全器材業者之關係：大台北區樂樂瓦斯企業社、欣泰石油氣工程行（下稱欣泰工程行）、全省瓦斯設備工程行3家獨資商號均為蔡君借名所申請之商號。

- (三)經檢視全案相關服務通知單及申購單上註記之服務員編號各有不同(01或10或12)，惟均有登載相同服務電話「02-22801922」；另於編號10之服務通知單上載有「0989-○○○○○○○」、於編號01之申購單上載有「0929-○○○○○○○」，共有上述3支聯絡電話可與全省工程行聯繫。經向電信業者查詢，其中「02-22801922」及「0989-○○○○○○○」為陳君所申辦；而「0929-○○○○○○○」則為蔡君所申辦。
- (四)本會於112年2月10日以雙掛號函請陳君到會說明，並於函中告知拒不到會說明及提供案情相關資料之法律效果，該函已合法送達，惟陳君並未到會說明。另本會於112年3月6日撥打陳君行動電話(0989-○○○○○○○)，該號碼已停用。
- (五)本案檢舉人及蔡君提供全省工程行散發之服務通知單樣式共有3款，內容如次：

1、(甲君提供)

大台北區瓦斯服務通知

敬啓者：**補檢** 服務員編號：**10**

近期內，由於開關管線老舊導致**氣爆**及**一氧化碳**中毒事件頻傳，現為 貴府使用瓦斯安全起見。

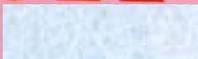
謹訂於**111年11月18日** 上午11:00~下午18:30
派員 趨府實施室內軟管線及開關服務工作，希屆時
賜予合作。 **大雨天順延**

※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  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
(09:00~17:00) 服務專員：0989-

※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)。

2、(丙君、丁君提供)

大台北區瓦斯服務通知

敬啓者：

服務員編號：12

近年內，由於地震頻傳，導致瓦斯總錶旁之總開關斷裂疲乏漏氣，貴客戶無法查知，現為 貴府使用瓦斯安全起見。

謹訂於**112**年**4**月**5**日 上午11:00~下午18:30
派員 趨府實施室內軟管線及開關服務工作，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」。 **瓦斯多安檢、安全多一點**

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



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)。

3、(蔡君自行提供)

大台北區瓦斯服務通知

01

近期內，由於開關管線老舊導致氣爆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 月 日 11：00 ~ 18：30 趨府實室內軟管線及開關服務工作，希望屆時賜予合作。**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」。
本公司服務員非導管供氣外包人員。

貴用戶

※本公司為提升安全品質、已全面推廣自動開關（瓦斯爐前、熱水器下方開關）瓦斯橡皮管脫落或著火、燒毀自即自動切斷瓦斯（超流量自動遮斷器）含超安全鐵製軟管。

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。
服務專線：22801022



(七)據前述 5 位民眾相關檢舉內容，本案被檢舉人涉案相關事實彙整計有：1、製發瓦斯安全服務通知單，攀附當地公用天然氣事業；2、至民眾住處使用檢測儀器實施瓦斯安全檢查；3、於檢測後向受檢民眾表示須付費更換瓦斯器材以維安全，民眾購買後取得全省工程行申購單。

理 由

- 一、依行政程序法第 36 條規定：「行政機關應依職權調查證據，不受當事人主張之拘束，對當事人有利及不利事項一律注意。」第 39 條規定：「行政機關基於調查事實及證據之必要，得以書面通知相關之人陳述意見。通知書中應記載詢問目的、時間、地點、得否委託他人到場及不到場所生之效果。」第 102 條規定：「行政機關作成限制或剝奪人民自由或權利之行政處分前，除已依第 39 條規定，通知處分相對人陳述意見，或決定舉行聽證者外，應給予該處分相對人陳述意見之機會。但法規另有規定者，從其規定。」第 103 條規定：「有下列各款情形之一者，行政機關得不給予陳述意見之機會：……五、行政處分所根據之事實，客觀上明白足以確認者。……」
- 二、本會函請全省工程行負責人張君及服務專線電話申請人陳君到會說明，係踐行依行政程序法第 39 條請其陳述意見之程序，惟其等均未到會。然本案檢舉民眾已提供 2 式通知單，並具體敘述全省工程行銷售過程；而自稱全省工程行實際負責人並到會說明之陳述人蔡君，持本會通知公文書及全省工程行之印章到會，對製發本案通知單及相關銷售過程，均已詳為說明，並與檢舉人所述事實相符。是據民眾檢舉、蔡君陳述意見、通知單、認購單、蔡君所著制服及工作證等相關證據，客觀上已足以確認本案事實，故本會得依行政程序法第 102 條及第 103 條規定，依現有事證逕予認定，合先敘明。

- 三、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。」所謂「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，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。所謂「欺罔」，係對於交易相對人，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。違反前開規定者，依同法第 42 條規定：「主管機關對於違反第 21 條、第 23 條至 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。」
- 四、又依「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 點及第 5 點規定，由於一般民眾普遍對公用天然氣事業具有較高之專業信任，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，或銷售人員穿著工作制服或配戴識別證至民眾住處時，卻未表明其目的實係推銷瓦斯安全器材，使民眾允其入內檢查瓦斯管線，隨後更進而表示現有設備不安全，而推銷產品，就其整體行銷過程，有使他人陷於錯誤而與之交易，影響民眾自由決定之權利，則應屬使消費者誤認之欺罔行為。
- 五、本案行為主體係被處分人蔡君、被處分人陳君及被處分人張君即全省工程行之認定，分述如下：

- (一)被處分人蔡君：蔡君自稱為全省工程行之實際負責人，且自承以全省工程行之名義印製及發送瓦斯服務通知單，銷售瓦斯安全器材，並進而獲得銷售利益，顯見全省工程行設立之目的，係為供蔡君與陳君銷售瓦斯安全器材；又蔡君以往於本會公處字第 108029 號及 110052 號不當銷售瓦斯安全器材等處分案件均到會說明，並表示為該等商號實際負責人，足見蔡君確有經常性從事瓦斯安全器材銷售行為之情形，核屬公平交易法第 2 條第 1 項第 3 款所規範之「事業」及本案之行為主體。
- (二)被處分人陳君：依蔡君於以往案件及本案到會說明所陳，歷來蔡君與陳君各自印製標題為「大台北區瓦斯服務通知」之通知單，各自選擇投遞對象及從事瓦斯安全器材銷售。雖陳君未依本會指定日期到會說明，惟查案關服務通知單上登載安檢服務專線：「02-2280-1922」及「0989-○○○○○○○」均為陳君所申辦；復經檢視本會近 10 年不當銷售瓦斯安全器材處分案件，其中公處字第 105028 號、106026 號、106062 號、107033 號、108029 號及 110052 號等處分案件之服務通知單及申購單聯絡電話，均同為陳君所申辦之電信門號「02-2280-1922」或「0989-○○○○○○○」，由此可見陳君自 105 年迄今確有經常性從事瓦斯安全器材銷售行為之情形，核屬公平交易法第 2 條第 1 項第 3 款所規範之「事業」及本案行為主體。
- (三)被處分人張君即全省工程行屬行政罰法第 14 條規定之共同行為人：
- 1、按行政罰法第 14 條第 1 項規定：「故意共同實施違反行政法上義務之行為者，依其行為情節之輕重，分別處罰之。」所謂「故意共同實施」，係指違反行政法上義務構成要件之事實或結果，由 2 以上行為人於主觀上出於認知所為行為之故意，並以利用他方行為作為

己用之意思，互相聯絡而為共同行為之決意，且於客觀上藉由彼此分工協力之方式共同實施構成要件之行為。

- 2、經查本案全省工程行之實際銷售人員為蔡君及陳君，至於被處分人張君雖未實際從事瓦斯安全器材之銷售，惟其每月可分得 1 萬元之報酬，即其亦參與銷售瓦斯安全器材之利益分配，應可認張君有故意共同實施本案銷售瓦斯安全器材之行為，而為本案之行為主體。

六、本案被處分人等藉瓦斯安全服務通知單、制服或工作證，使民眾誤認其與當地公用天然氣事業為同一經營主體，並假藉安全檢查而銷售瓦斯安全器材，其整體行銷方式為足以影響交易秩序之欺罔行為，業已違反公平交易法第 25 條規定：

- (一)經查被處分人等以銷售瓦斯安全器材為業，與於臺北市供氣之公用天然氣事業(即大台北區瓦斯公司)分屬不同業務種類之事業。然查被處分人等所印製之服務通知單，抬頭載明「大台北區瓦斯服務通知」，該等抬頭文字以粗黑放大字體呈現，至被處分人等之真實事業名稱「全省瓦斯設備工程行」卻以不易辨識之篆體印章呈現，在視覺作用上易使民眾與當地公用天然氣事業產生聯想，此有檢舉人提供之通知單及證詞可稽。
- (二)被處分人等復穿著制服前往民眾住處，於未表明其實屬瓦斯安全器材業者之情況下，使民眾誤認其為公用天然氣事業員工，而允其入內檢查。依天然氣事業法第 48 條第 1 項規定：「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……。」同條第 3 項本文規定：「非公用天然氣事業不得從事第一項之檢查。」可知實施天然氣管線安全檢查係屬公用天然氣事業權責。惟被處分人等卻於上開區域實施瓦斯安全檢查，藉

以銷售其瓦斯安全器材。另蔡君到會陳述亦自承其與陳君銷售時均身穿制服、佩戴識別證及攜帶檢測工具按門鈴實地拜訪用戶，亦可證明其確有親臨民眾住處以儀器實施瓦斯安全檢查，卻未事先告知其實為瓦斯安全器材銷售業者，亦未表明其非當地公用天然氣事業之員工，甚或自稱係當地公用天然氣事業，企圖使民眾陷於錯誤而為交易。

(三)又按公平交易法第 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，客觀上構成欺罔為已足，而本案檢舉人已有 5 人，蔡君亦自承於推銷產品前都會製發服務通知寄給大臺北地區天然氣用戶，每天約製發 100 份，且每月銷售 15 組至 20 組瓦斯安全器材，顯見其持續對不特定多數人不當銷售瓦斯安全器材，是被處分人等行為之頻率與規模當足以影響交易秩序。

(四)至於被處分人蔡君辯稱「大台北區瓦斯服務通知」所載大台北區是指服務範圍遍及臺北市，並非指全省工程行是大台北區瓦斯公司或是該公司外包業者；通知內容已表明全省工程行之服務員非導管供氣外包人員，只是推廣瓦斯安全器材換裝服務，並非進行瓦斯安全檢查；通知單署名「全省瓦斯設備工程行」雖為篆體，不過「全省」二字容易辨認，故用戶大都知道其並非大台北區瓦斯公司或是該公司外包業者，因此並無不當推銷瓦斯安全器材等語，據本案多位檢舉人陳稱，被處分人等在未表明其實屬瓦斯安全器材業者之情況下，使檢舉人誤認其為公用天然氣事業員工，而允其入內，甚有部分檢舉人同意更換設備並支付費用，確已造成誤認，被處分人蔡君所言純屬卸責之詞，尚無可採。

七、綜上論結，被處分人等雖以販售瓦斯安全器材為業，卻藉瓦斯安全服務通知單、制服或工作證，使民眾誤認其與當地公用天然氣事業為同一經營主體，顯有攀附當地公用天然氣事業並假藉安全檢查而銷售瓦斯安全器材，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 25 條規定。經審酌被處分人等違法動機、違法期間、違法行為對交易秩序之危害程度，違法行為所得利益、以及事業之規模、經營狀況及其市場地位等其他公平交易法施行細則第 36 條所列之考量事項，爰依同法第 42 條前段規定，處分如主文。

中 華 民 國 112 年 9 月 28 日
被處分人如不服本處分，得於本處分書送達之次日起 2 個月內，
向臺北高等行政法院地方行政訴訟庭提起行政訴訟。