

公平交易委員會處分書

公處字第 105028 號

被處分人：○○○即大台北區樂樂瓦斯企業社

統一編號：○○○○○○○○○○ 26730397

址 設：新北市新莊區西盛街 345 巷 1 弄 4-2 號

被處分人因違反公平交易法事件，本會處分如下：

主 文

- 一、被處分人散發使人誤認之服務通知單及安檢人員佩戴使人誤認之工作證，使民眾誤認其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，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、案據臺北市政府產業發展局接獲民眾通報被處分人假藉檢查瓦斯設備名義行銷售之實乙案，移請本會處理。
- 二、調查經過：

(一)經向新北市政府經濟發展局查證，獲知被處分人已多次申請變更名稱，且其前身「欣欣天然瓦斯企業社」、「新海天然瓦斯設備行」及「欣湖天然瓦斯企業社」，曾經本會 102 年 1 月 30 日第 1108 次、102 年 5 月 22 日第 1124 次及 103 年 7 月 2 日第 1182 次委員會議決議，分別以違反修正前公平交易法第 43 條及第 24 條分處 5 萬元、10 萬元及 20 萬元罰鍰在案；又本案調查期間，被處分人於 104 年 6 月 11 日再次變更其營業登記地址至「新北市新莊區西盛街 345 巷 1 弄 4-2 號」。

(二)中華電信股份有限公司表示，被處分人安檢服務電話

02-22801922 為○○○所申請。

(三)檢視檢舉人提供被處分人散發之瓦斯服務通知單內容，說明如次：

1、通知單正面之標題以偏大字體顯示「大台北區瓦斯服務通知」字樣，另該通知單正面其他記載事項為：

「敬啟者：補檢 服務員編號：11

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○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。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(蓋上不易辨識之大台北區樂樂瓦斯企業社篆體印鑑)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)。」

2、背面記載事項：

「 注 意 事 項

一、本公司為加強軟管線維護，確保 貴用戶使用

安全，定於封面所列時間內派員趨府實施瓦斯設備定期服務，謹先函達，尚請賜予合作為荷！

- 二、敬請注意確認服務人員身份，以防受騙。
- 三、貴府瓦斯爐、熱水器所使用之橡皮管易變質老化，為避免漏氣事故，本公司工作人員將為貴府換裝服務。
- 四、為加強使用安全，可加裝超流量自動遮斷器，設備開關確保使用安全，本公司一律採現場收費方式辦理，並開立保證書及收據，貴府可直接要求現場服務員換裝。
- 五、本公司非天然氣導管單位，純為推廣瓦斯器具及安全設備，同時協助住戶瓦斯使用安全之維護。

此致

貴用戶

統一編號：26730397

大台北樂樂瓦斯企業社」

(四)另檢視被處分人所佩戴之瓦斯安檢服務工作證內容，正面係以偏大字體顯示「大台北區瓦斯企業社」以及「工作證」等字樣，而反面始有「大台北區樂樂瓦斯企業社」之事業完整名稱。

(五)民眾甲君陳述紀錄如下：

- 1、於104年3月間，收到被處分人之瓦斯安檢服務通知單。
- 2、幾天後下午，有名男子掛有工作證且註明大台北瓦斯，要求進入甲君家中進行瓦斯安檢，甲君以為大台北區瓦斯股份有限公司人員進行瓦斯安檢。
- 3、對方拿出打火機測試後，宣稱瓦斯漏氣，造成甲君心理上的壓力，而後要求甲君須安裝1組全自動保險開關共2,900元。甲君認為瓦斯漏氣危險，而不得不購買瓦斯開關。
- 4、甲君在這名男子離開後，覺得價錢太貴，便撥打服

務通知單聯絡電話，無人接聽，遂直接前往里長辦公室詢問，才發覺對方不是大台北區瓦斯股份有限公司人員。

(六)民眾乙君陳述紀錄如下：

- 1、104年3月間，有名男子身著便服掛著工作證，其中「大台北區」4字較為顯眼，自稱大台北區公司，要求進入乙君家中進行瓦斯安檢。
- 2、對方進入後檢查熱水器、瓦斯爐以及瓦斯表後，宣稱熱水器管線壞掉須更換，共2,900元。
- 3、乙君表示，若事先知道對方非大台北區瓦斯股份有限公司人員，就不會讓對方進門。

(七)民眾丙君陳述紀錄如下：被處分人目前都在臺北市從事相關銷售行為，如松山區、中山區、大安區等，銷售手法就如同本會之前所處分的案件一樣，假藉當地導管瓦斯公司名義檢查後進行銷售行為。爰檢附被處分人服務單及工作證等事證檢舉。

(八)函請被處分人到會說明及提供相關資料，相關情形如下：

- 1、本會於104年5月27日以公製字第1041360332號書函雙掛號郵寄至被處分人商業登記地址，該調查函已合法送達，惟被處分人未依指定日期到會說明。
- 2、嗣後本會以電話通知被處分人到會說明，受話者表示負責處理人員為○先生。經再致電○先生，確認該名人員即為安檢服務電話之申辦人○○○，並告知再拒不到會說明，本會將依現有事證審理。○○○表示，請本會發函至其所在地址「新北市三重區永福街62-5號3樓」，收到後將轉告事業負責人○○○。
- 3、本會再次以104年6月10日公製字第1041360360號書函雙掛號郵寄至○○○之所在地址、負責人○○○之戶籍地址，同時亦再次寄送至被處分人商業登記地址，函文內容已明確告知被處分人若不於期

間內到會說明，本會將依現有事證審議。上開本會調查函均已合法送達，惟約談當日被處分人仍未到會說明。

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、本會為踐行行政程序法第 36 條及第 39 條規定，於 104 年 5 月 27 日及同年 6 月 10 日 2 次以雙掛號方式函請被處分人到會說明，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，惟被處分人仍拒不到會說明。為落實公權力之執行，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本案被處分人是否違反公平交易法規定，又被處分人拒不到會說明本會逕依現有事證審議已有前例可循，合先敘明。
- 三、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。」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。」

四、本案被處分人於瓦斯服務通知單及安檢人員工作證上刻意使用「大台北區瓦斯」為事業表徵，並假藉瓦斯管線安全檢查之名行推銷瓦斯安全器材之實，違反公平交易法第 25 條規定，理由如下：

(一)「公平交易委員會對於公平交易法第 25 條案件之處理原則」規定，所稱「欺罔」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。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，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。

(二)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 點第 2 款及第 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：……(二)藉實施瓦斯安全檢查，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。(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。」按一般民眾普遍對導管瓦斯公司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，利用民眾對導管

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，自得論其為使消費者誤認之欺罔行為。

(三) 查本案檢舉人甲君、乙君均居住於臺北市大安區，係屬當地供應天然氣之導管瓦斯公司-大台北區瓦斯股份有限公司之營業區域。而被處分人以販售瓦斯安全器材為業，與大台北區瓦斯股份有限公司分屬不同業務種類之事業，然被處分人為便於在大台北區瓦斯股份有限公司之營業區域內從事銷售，刻意於安檢服務通知單及工作證上選用「大台北區瓦斯」為其事業表徵，顯有利用大台北區瓦斯股份有限公司之名，達到冒充或依附有信賴力之主體意圖。復據民眾乙君表示，倘知該事業非當地導管瓦斯公司，而是瓦斯安全器材銷售業者，即不會使其進入屋內換裝瓦斯安全器材，顯示該事業確實對消費者隱匿足以影響其交易決定之重要交易資訊，核屬為使消費者誤認之欺罔行為。

(四) 另檢視被處分人所製發之服務通知單及安檢人員工作證正面，其「大台北區瓦斯」之文字均以放大字體方式呈現，在視覺作用上極易與大台北區瓦斯股份有限公司產生聯想。而一般用戶在初步判斷為當地導管瓦斯公司後，對何時到府實施安檢或會加以注意，其他部分則多數不再詳查。因此，即使該通知及工作證反面曾出現「大台北樂樂瓦斯企業社」及「大台北區樂樂瓦斯企業社」字樣，但由於其記載位置，或記載於背面角落，或於正面以不易辨識之篆體印章標示，致用戶可辨識程度僅止於聯想為當地導管瓦斯公司。爰此，該服務通知單及「工作證」文字之列印、編排及遮蔽性手法，核屬前開處理原則第4點第3款之違

反，自得論其為使消費者誤認之欺罔行為。

- (五)復查被處分人所發放之服務通知單正、反面載有「本公司為加強軟管線維護，確保貴用戶使用安全」、「派員趨府實施室內軟管線及開關安檢服務」等文字內容，意圖讓用戶誤以為是導管瓦斯公司定期安檢服務之作法甚為明顯，並隱匿銷售瓦斯安全器材之商業性。背面第5點雖表明「非天然氣導管單位」，但通知單之整體表示仍足以讓民眾產生誤認。
- (六)更甚者，被處分人為增加用戶之混淆程度，於服務通知單加印字體放大之「補檢」字樣，企圖使民眾誤以為上一次並未接受當地導管瓦斯公司之定期安全檢查，而基於安全考量有必要配合本次補檢，增加被處分人得以進入用戶家中之機率。故被處分人之銷售模式應與本會先前大量處分的不當銷售瓦斯安全器材業者之行銷手法均為類似。
- (七)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。本案據部分民眾表示，倘知道被處分人並非大台北區瓦斯股份有限公司，而是瓦斯安全器材銷售業者，便不會使其進入屋內換裝瓦斯安全器材，即被處分人已利用上開欺罔的手段達成其銷售目的，且由於當地多數里民均有向里長表示收到此服務通知單，倘未予以遏止，勢將持續影響廣大潛在消費者之權益，爰應認已足以影響交易秩序。

五、綜上論述，被處分人雖以販售瓦斯安全器材為業，卻故意使用與大台北區瓦斯股份有限公司相類似之名稱，印

製及發送極易使人誤認之服務通知單，以及佩戴極易使人誤認之工作證，使民眾誤認被處分人與所屬轄區導管瓦斯公司為同一經營主體，並假藉瓦斯安全檢查之名行銷之實，其整體行銷方式為足以影響交易秩序之欺罔行為，其銷售模式與本會先前大量處分的不當銷售瓦斯安全器材業者之行銷手法均為類似，核屬違反公平交易法第 25 條規定。

六、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 105 年 4 月 13 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。