

訴 願 人 ○○有限公司

代 表 人 ○○○

原 處 分 機 關 臺北市殯葬管理處

訴願人因違反殯葬管理條例事件，不服原處分機關民國 104 年 6 月 5 日北市殯管字第 104307702

00 號裁處書，提起訴願，本府決定如下：

主 文

訴願駁回。

事 實

訴願人【原設立登記公司所在地於本市中山區，民國（下同）104 年 5 月間變更登記公司所在地為臺中市北屯區】未取得殯葬禮儀服務業經營許可，卻於 103 年 10 月間經由經銷商○○有限公司與消費者簽訂「○○」契約書（下稱系爭契約）。依系爭契約第 4 條 1、「『七大項服務』權益約定」記載，「○○公司提供.....『禮儀服務』等七大項服務包套優惠，因每家廠商優惠不同且不定期更新，詳細資訊請參閱官方網站，惟未經喬依公司預約而直接前往協力廠商者恕不提供折扣.....經核對為會員本人無誤始可享有專屬優惠。」內容。且系爭契約之收件簽收單所載資料品項包括會員服務手冊 1 份，該會員服務手冊亦載有：「.....禮儀服務項目 專業化訓練及透明化服務把關所有流程及費用，並指派一名專業的禮儀秘書全程陪伴.....設置殯葬設施管理及遷葬服務等項目，藉由一元化服務即時提供會員協助。中西式禮儀諮詢 中西式禮儀服務 客製化禮儀服務.....。」等禮儀服務內容，另亦載明會員獨享優惠之多項禮儀服務項目，如遺體接運安置及安靈服務等，會員得免費或另支付新臺幣（下同）1,500 元至 2 萬元低於市場價格之會員價，即享有各項禮儀服務。經原處分機關以 104 年 1 月 20 日北市殯管字第 10430030600 號函通知訴願人及經銷商○○有限公司陳述意見

。訴願人之代表人○○○及○○有限公司代理人○○○於 104 年 3 月 31 日向原處分機關陳述意見。原處分機關審認訴願人未經主管機關許可經營殯葬禮儀服務業，即與消費者簽訂生前殯葬服務契約，違反殯葬管理條例第 50 條第 1 項規定，乃依同條例第 89 條第 1 項規定，以 104 年

6 月 5 日北市殯管字第 10430770200 號裁處書，處訴願人 60 萬元罰鍰。該裁處書於 104 年 6 月 9 日

送達，訴願人不服，於 104 年 6 月 30 日經由原處分機關向本府提起訴願，並據原處分機關檢卷

答辯。

理由

一、按殯葬管理條例第 2 條規定：「本條例用詞，定義如下：……十三、殯葬服務業：指殯葬設施經營業及殯葬禮儀服務業。十四、殯葬設施經營業：指以經營公墓、殯儀館、禮廳及靈堂、火化場、骨灰（骸）存放設施為業者。十五、殯葬禮儀服務業：指以承攬處理殯葬事宜為業者。十六、生前殯葬服務契約：指當事人約定於一方或其約定之人死亡後，由他方提供殯葬服務之契約。」第 3 條規定：「本條例所稱主管機關：……在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府……主管機關之權責劃分如下：……二、直轄市、縣（市）主管機關：……（六）殯葬服務業之經營許可、廢止許可、輔導、管理、評鑑及獎勵。……（八）違法從事殯葬服務業與違法殯葬行為之取締及處理……。」第 42 條第 1 項、第 6 項規定：「經營殯葬服務業，應向所在地直轄市、縣（市）主管機關申請經營許可後，依法辦理公司或商業登記，並加入殯葬服務業之公會，始得營業。」「第一項申請經營許可之程序、事項、應具備之資格、條件及其他應遵行事項之辦法，由中央主管機關定之。」第 50 條規定：「非依第四十二條規定經直轄市、縣（市）主管機關許可經營殯葬禮儀服務業之公司，不得與消費者簽訂生前殯葬服務契約。與消費者簽訂生前殯葬服務契約之公司，須具一定規模；其應備具一定規模之證明、生前殯葬服務定型化契約及與信託業簽訂之信託契約副本，報請直轄市、縣（市）主管機關核准後，始得與消費者簽訂生前殯葬服務契約。前項生前殯葬服務契約，中央主管機關應訂定定型化契約範本及其應記載及不得記載事項；一定規模，由中央主管機關定之。」第 89 條規定：「非經直轄市、縣（市）主管機關許可經營殯葬禮儀服務業之公司違反第五十條第一項規定，與消費者簽訂生前殯葬服務契約者，處新臺幣六十萬元以上三百萬元以下罰鍰，並得按次處罰；其代理人或受僱人，亦同。殯葬禮儀服務業違反第五十條第二項規定未具一定規模或未經核准與消費者簽訂生前殯葬服務契約者，處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰，並限期改善；屆期仍未改善者，得按次處罰，其情節重大者，得廢止其經營許可。」

殯葬服務業申請經營許可辦法第 1 條規定：「本辦法依殯葬管理條例（以下簡稱本條例）第四十二條第六項規定訂定之。」第 2 條規定：「申請經營殯葬服務業，應檢具申請書及相關文件，依下列規定申請經營許可：一、營業項目為殯葬設施經營業，應向設施所在地直轄市、縣（市）主管機關申請。二、營業項目為殯葬禮儀服務業，應向公司或商業所在地直轄市、縣（市）主管機關申請。前項申請書，應載明下列事項：一、公司或商業名稱。二、申請人及公司或商業之負責人。三、營業項目。四、本公司或商業所在地；設有分公司或分支機構者，其所在地。五、直轄市、縣（市）主管機關指定應記載之事項。」

臺北市府 93 年 5 月 31 日府社一字第 09306066000 號公告：「主旨：公告本府自中華民國

93 年 6 月 15 日起委任本市殯葬管理處辦理本市殯葬主管業務。……公告事項：為配合本府組織再造政策，使殯葬管理業務一元化，以利統一業務權責，縮短行政流程，將本府原由社會局辦理之殯葬主管業務委任本市殯葬管理處辦理。……。」

98 年 10 月 26 日府民宗字第 09832989101 號公告：「主旨：公告本市殯葬管理處改隸本府民政局 1 事。……公告事項：一、本市殯葬管理處自 98 年 9 月 21 日起業由本府社會局改

隸本府民政局，其單位職銜不變。……。」

二、本件訴願理由略以：

- (一) 系爭契約明確載明係為 7 大項服務包套之「優惠」，又明定未向訴願人先為預約及直接前往協力廠商者，則不提供折扣，屬提供類似民法居間之服務。訴願人僅保證使會員享有一定之優惠，而非 7 大項服務之真正契約當事人，包括禮儀服務。訴願人僅係提供非實體給付之優惠服務。
- (二) 會員服務手冊價目表會員價欄位，於禮堂外牌以下，均定有價格而需另外付費，即會員非享有整套完整之殯葬項目，更可證明訴願人提供者，僅為禮儀之服務及折扣，係非實體給付之「服務及優惠」。服務手冊既明確載明市場價格及會員價，則依一般人之認知，成為會員後，僅係享有相關優惠，而非即享有生前殯葬服務契約。
- (三) 依內政部所公布之生前殯葬服務定型化契約範本第 3 條第 1 項、第 4 條第 1 項所載，需契

約當事人間就殯葬服務項目、規格及總價均為合意，生前殯葬服務契約始成立，則即使訴願人提供之會員服務手冊，有市場價格與會員價格對照表之記載，然訴願人與會員間就殯葬服務項目、規格及總價均未有任何合意，顯未可稱已簽訂生前殯葬服務契約，至多可稱訴願人有民法第 154 條第 2 項但書規定之要約之引誘（訴願人未同意此項看法），與法條文義中生前殯葬服務契約之「簽訂」完全未合。

- (四) 訴願人已將會員服務手冊中之禮儀服務項目刪除，並與所有會員協商更換新版契約及會員服務手冊，顯見訴願人並無任何簽訂生前殯葬服務契約之意圖。

三、查訴願人未經許可經營殯葬禮儀服務業，卻於 103 年 10 月間與消費者簽訂系爭契約，內容載明訴願人提供簽約之會員享有禮儀服務，會員服務手冊並載明包括遺體接運安置、安靈服務等 10 項禮儀服務項目，會員得免費享有。另如禮堂外牌、布幔等 15 項禮儀服務，會員得以 1,500 元至 2 萬元低於市場價格之會員價即可享有。另依卷附原處分機關 104 年 3 月 31 日對訴願人代表人○○○及○○有限公司代理人○○○所作陳述紀錄所載：

- (一) 詢問訴願人代表人○○○之陳述紀錄記載略以：「……問：民國 103 年間貴公司是

否與消費者簽訂『○○』？契約內容為何？答：有。契約內容包括會員繳 8 萬元即可成為會員 我們是 103 年開始和消費者簽訂..... 當時有禮儀服務的內​​容名稱，但是實質上沒有禮儀服務的內​​容，我們在 103 年 9 月就把禮儀服務內​​容刪除了。問：你們的契約內​​容有列禮儀服務的內​​容，包括禮儀服務的價目表，那是怎麼回事？答：我的契約內​​容雖然有禮儀服務項目，但是我認定那不是契約的內​​容。問：既然契約已明文約定禮儀服務包括價目及項目，為何不算是契約的內​​容？並且我們查到 103 年 10 月時，你們契約還是有禮儀服務的項目，與你剛剛的陳述是有出入的，請你說明。答：如果會員本人死亡時，他的家屬來找我們，我們會幫他找合格的葬儀業者承辦治喪事宜，後面的會員價目表，是指我們可以按照那樣的價格找到葬儀業者。如果家屬要自辦的話，我們會協助他、陪同他（如果他需要的話）來殯儀館申請使用殯葬設施，例如訂租禮廳、火化等，我們只能協助他，不是親自幫他們辦理。如果他們要禮廳的司儀或者佈置禮廳會場，我們會找葬儀社來處理。問：你們會員卡契約有找其他公司幫你們行銷嗎？答：我們只有找○○有限公司 1 家行銷.....。問：這些契約的內​​容是誰擬的？你都清楚嗎？答：是我（○○○）擬的，我清楚，但是簽約是由○○代理我們去簽約的.....。」（二）詢問○○有限公司代理人○○○之陳述紀錄略以：「..... 問（○○○）：○○都是你們代理簽約的嗎？答：是..... 我們只賣○○的.... .. 消費者是找○○公司履行契約，不是找我們公司，我們只是經銷商.....。」

有 103 年 10 月訴願人與消費者簽訂之「○○」契約書、會員手冊及原處分機關 104 年 3 月 31 日所作陳述紀錄等影本附卷可稽。是原處分機關審認訴願人未經許可經營殯葬禮儀服務業，卻與消費者簽訂生前殯葬服務契約，提供禮儀服務，違反殯葬管理條例第 50 條第 1 項規定，依同條例第 89 條第 1 項規定裁處罰鍰，自屬有據。

- 四、至訴願人主張其僅係提供會員優惠服務，會員並非享有生前殯葬服務契約；訴願人與會員間就殯葬服務項目、規格及總價均未有任何合意，未簽訂生前殯葬服務契約，訴願人僅係提供類似居間之服務，經由訴願人預約前往接受協力廠商之服務云云。按殯葬禮儀服務業，指以承攬處理殯葬事宜為業者；生前殯葬服務契約，指當事人約定於一方或其約定之人死亡後，由他方提供殯葬服務之契約；非經直轄市、縣（市）主管機關許可經營殯葬禮儀服務業之公司，不得與消費者簽訂生前殯葬服務契約，違者，處 60 萬元以上 300 萬元以下罰鍰，為殯葬管理條例第 2 條第 15 款、第 16 款、第 50 條第 1 項及第 89 條第 1 項

所明定。經查系爭契約及會員手冊已載明訴願人指派專業禮儀秘書，並提供禮儀服務，會員免費享有遺體安置、安靈服務等 10 項禮儀服務項目，並得以低於市場價格之會員價享有禮堂外牌、布幔等 15 項禮儀服務。又訴願人之代表人○○○於陳述意見時亦自承協助死亡會員之家屬接洽殯葬業者按會員價辦理治喪事宜，或協助申請使用殯葬設施等服

務。觀諸訴願人提供之服務項目，已屬殯葬禮儀服務業務內容，消費者預先繳納會費，日後享有殯葬禮儀服務。是訴願人與消費者簽訂之契約，係以提供殯葬禮儀服務為契約標的，核屬殯葬管理條例第 2 條第 16 款所稱之生前殯葬服務契約。惟訴願人未經許可經營殯葬禮儀服務業，即與消費者簽訂生前殯葬服務契約，原處分機關以訴願人違反殯葬管理條例第 50 條第 1 項規定，予以裁罰，並無違誤。再查上開契約及會員服務手冊業已載明由訴願人提供會員各項禮儀服務，縱有如訴願人所稱係由其他協力廠商為消費者提供殯葬服務之情形，其他協力廠商亦僅係訴願人系爭契約之履行輔助人。此與民法第 565 條規定所稱居間係指當事人約定，一方為他方報告訂約之機會或為訂約之媒介，他方給付報酬之契約之情形不同。至內政部公布之生前殯葬服務定型化契約範本，係為保障消費者權益，作為簽訂契約之參考，並非符合該範本之契約方屬生前殯葬服務契約。至訴願人現已刪除會員服務手冊之禮儀服務項目，亦不影響前已成立違規事實之認定。是訴願主張，不足採據。從而，原處分機關所為處分，揆諸前揭規定，並無不合，應予維持。

五、綜上論結，本件訴願為無理由，依訴願法第 79 條第 1 項，決定如主文。

訴願審議委員會主任委員 楊 芳 玲（公出）

委員 王 曼 萍（代理）

委員 劉 宗 德

委員 紀 聰 吉

委員 柯 格 鐘

委員 王 韻 茹

委員 吳 秦 雯

中華民國 104 年 9 月 24 日

市長 柯文哲

法務局局長 楊芳玲決行

如對本決定不服者，得於本決定書送達之次日起 2 個月內，向臺北高等行政法院提起行政訴訟。（臺北高等行政法院地址：臺北市士林區文林路 725 號）