

臺中市生命禮儀管理處 消費者保護與案例分享

提高民眾對落實使用殯葬相關商品定型化契約之認知

主講人：黃柏喬 消費者保護官

2026/5/7

主題

- 消費者保護法令、定型化契約規定及範本
- 防止以高齡消費者為對象之殯葬詐騙
- 消費糾紛處理流程及案例分享

消費者保護法令

- 消費者保護法
- 骨灰(骸)存放單位使用權買賣定型化契約應記載及不得記載事項
- 生前殯葬服務定型化契約應記載及不得記載事項(自用型)
- 生前殯葬服務定型化契約應記載及不得記載事項(家用型)
- 殯葬服務定型化契約應記載及不得記載事項

消費者保護行政指導

- 定型化契約**範本**：
- 骨灰(骸)存放單位使用權買賣定型化契約範本
- 生前殯葬服務定型化契約範本(自用型)
- 生前殯葬服務定型化契約範本(家用型)
- 殯葬服務定型化契約範本



殯葬管理條例

- 第49條：
- (第1項)殯葬服務業就其提供之商品或服務，應與消費者訂定書面契約。書面契約未載明之費用，無請求權；並不得於契約簽訂後，巧立名目，強索增加費用。
- (第2項)前項書面契約之格式、內容，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。
- (第3項)殯葬服務業應將中央主管機關訂定之定型化契約書範本公開並印製於收據憑證或交付消費者，除另有約定外，視為已依第一項規定與消費者訂約。

防止以高齡消費者為對象之殯葬詐騙

- EX.
- 以殯葬商品(生前契約、塔位)、多功能會員卡...做為投資工具
- 手法：建立信任關係、成套販售、抵稅 或假冒合法業者...等
- 強調可獲得高投資報酬、可幫忙轉售...

殯葬商品或服務



投資

防止以高齡消費者為對象之殯葬詐騙

- 預防之道
- 善用主管機關內政部網站，查詢合法業者名單
- 生前契約：請先查明簽訂及代銷公司是否經主管機關核准/備查
- 塔位：查詢合法殯葬設施經營業者
- 留存交易過程中之契約、書面、匯款紀錄、對話紀錄
- 付款時，記得索取發票或收據



防止以高齡消費者為對象之殯葬詐騙

- 修法建議：
- 限於「自用」，阻斷投資獲利之可能性；業者提供商品(塔位)或服務(殯葬服務)，依循自由市場經濟原則定價
- 限制購買數量，例如一定親等範圍內之親人數量



高齡者如何避免遭到消費詐騙？

資料來源：消費者保護處

行政院消保處針對國內高齡者常遇見的電話詐騙手法，提出以下防騙守則：

- 一、來電不可盡信：接到不熟或不顯示電話號碼的電話或手機，就應該提高警覺。
- 二、傳真公文就是詐騙：公務機關執行公務發出公文，會以掛號郵寄或請收件人攜帶身分證至派出所領取方式通知，不會經由傳真機傳送。因此收到傳真公文就應該警覺是詐騙行為。
- 三、養成查證的習慣：遇有疑問，務必直接找關係人或機關單位承辦人員求證。發覺可疑電話，馬上撥打165反詐騙專線查證。
- 四、自動提款機無設定功能：自動提款機只有轉帳及提款功能，絕無設定分期付款或辨識身分職業等功能。
- 五、網購商品勿私下交易：遵守拍賣平臺交易規定，儘可能採當面取貨及貨到付款等交易方式，避免私下交易以免被騙。
- 六、遇到檢警無需緊張：檢警辦案皆會出示身分證證明文件及公文書，切勿因其自稱為檢警而緊張或者盡信；倘所謂檢警是用電話詢問個人資料、案情或製作筆錄，更是不合理。
- 七、提到錢就要小心：凡電話中要求匯款、轉帳、當面交付金錢(遊戲點數)等，都要特別提高警覺。

行政院消保處-消保Q&A

- 行政院消費者保護委員會88年5月26日書函：
- 本法所稱之「消費」，係指不再用於生產情形下之最終消費而言。
- 本案消費者購買一個靈骨塔位既係自用，自屬消費關係，如符合本法第二條第九款訪問買賣之要件時，即有本法第十九條規定之適用。至企業經營者主張消費者購買靈骨塔位係投資生產行為，而無本法之適用者，自應就此事實負舉證責任。

消費糾紛處理流程及 案例分享





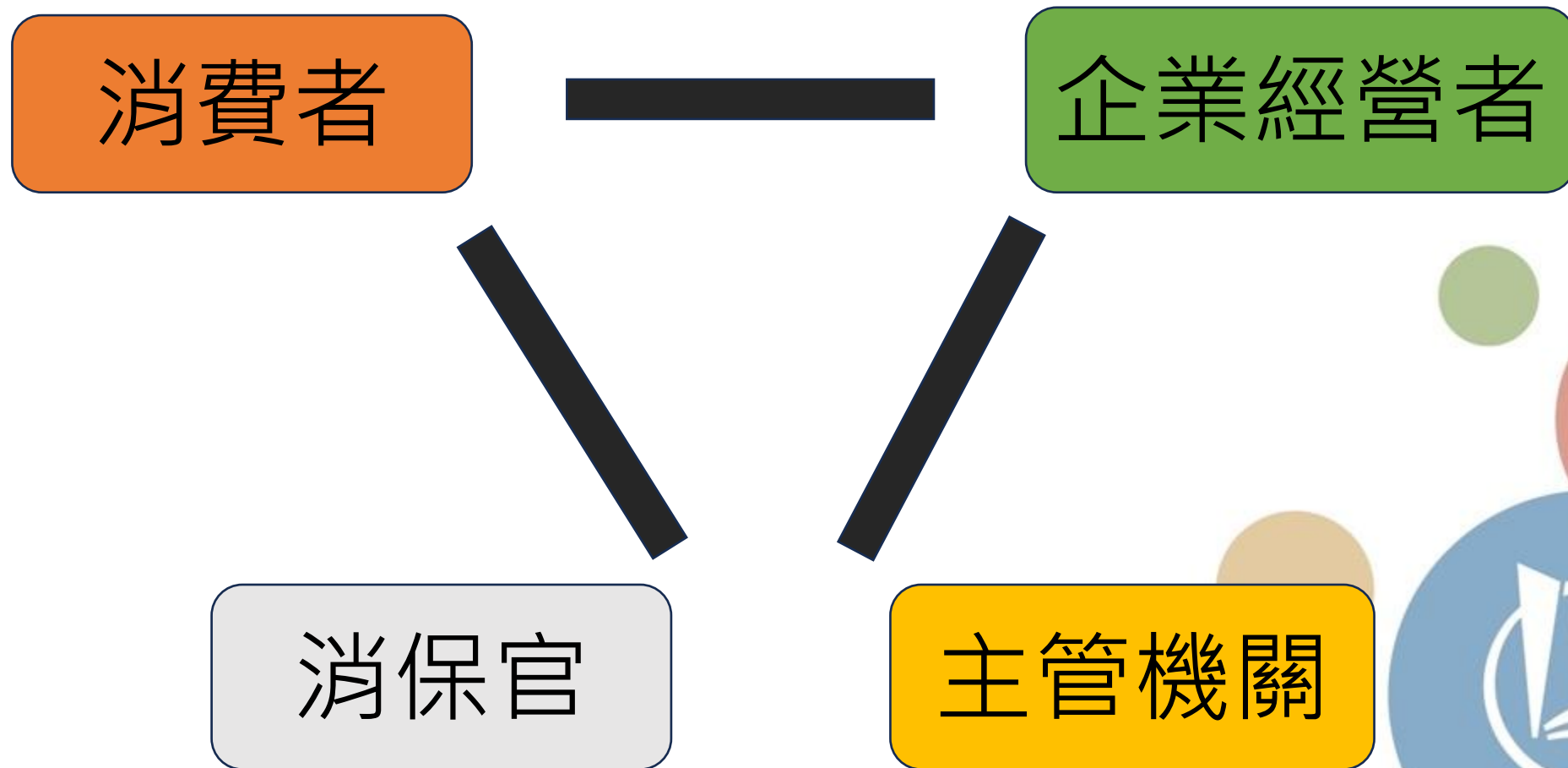
有任何消費的疑難問題或爭議申訴 請撥打**全國消費者服務專線**

1950

各地方政府消費者服務中心 將提供您專業及熱忱的服務

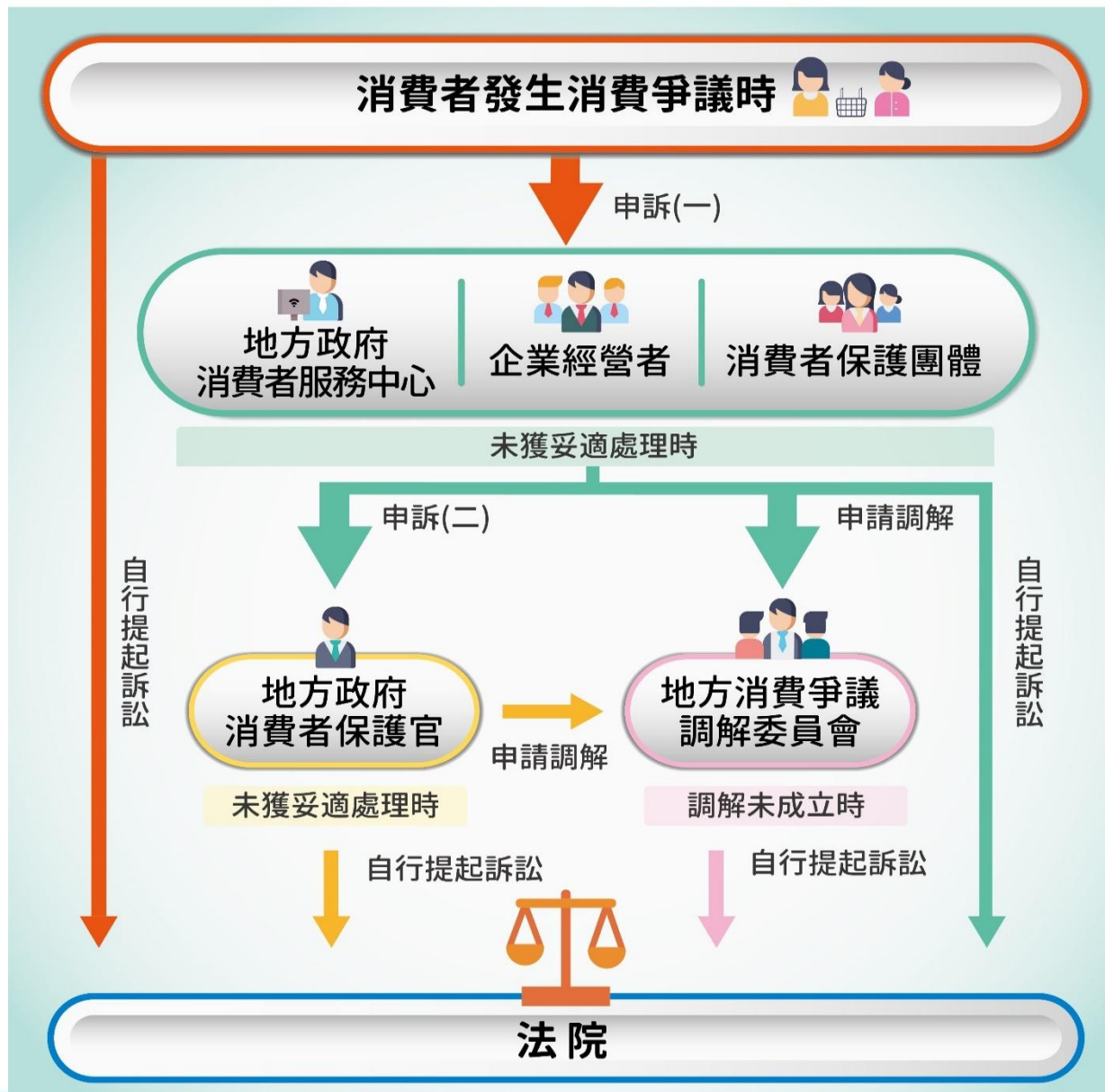
用愛關懷 用心服務

消費關係：食、衣、住、行、育、樂





消費爭議處理程序



消費爭議
消費關係

民事糾紛

當事人人別&「消費關係」之確認

- 消費關係當事人：消保法第2條
- 消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
- 企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
- ★ 消費者保護法所保護之**消費關係**，係指**不再用於生產之情形下所為之最終消費**而言，故倘購買商品或服務之目的係為**行銷、營利或業務上使用**者即**非屬最終消費**，而無消保法之適用。




區公所調解或逕行法院訴訟



確認消費關係

 小金購買文具用品，報公司帳，具有「消費關係」嗎？

 阿龍向商行購買了 5 包塑膠袋（花袋），具「消費關係」嗎？

 壯壯購買農地想務農，具「消費關係」嗎？



租屋供「廠房」使用

消費關係



第四條 使用租賃物之限制：	
1. 本房屋係供	之用
2. 未經甲方同意	乙方不得將房屋全部或一部份轉租、出借、頂讓，或以其他變相方法由他人使用房屋。
3. 房屋不得供非法營業或使用，不准存放危險物品，影響公共安全。若有其他違反公共安全之規定，一切責任概由乙方完全負責，決不異議。	
4. 房屋有改裝設施之必要，乙方取得甲方之同意後，始得自行裝設，但不得損害原有建築。乙方於交還房屋時，並應負責回復原狀。	
5. 除甲方同意繼續出租外，乙方於租賃期滿即日將房屋以誠意照原狀遷還甲方，不得藉詞推諉或主張任何權利向甲方請求遷移費或任何費用。如不即時遷讓交還房屋時，甲方每月得向乙方請求按照租金、倍之違約金或即申請停水停電至遷讓完了之日止，乙、丙方決不異議。	



確認消費關係

不管買什麼，有糾紛找消保官就對啦？！

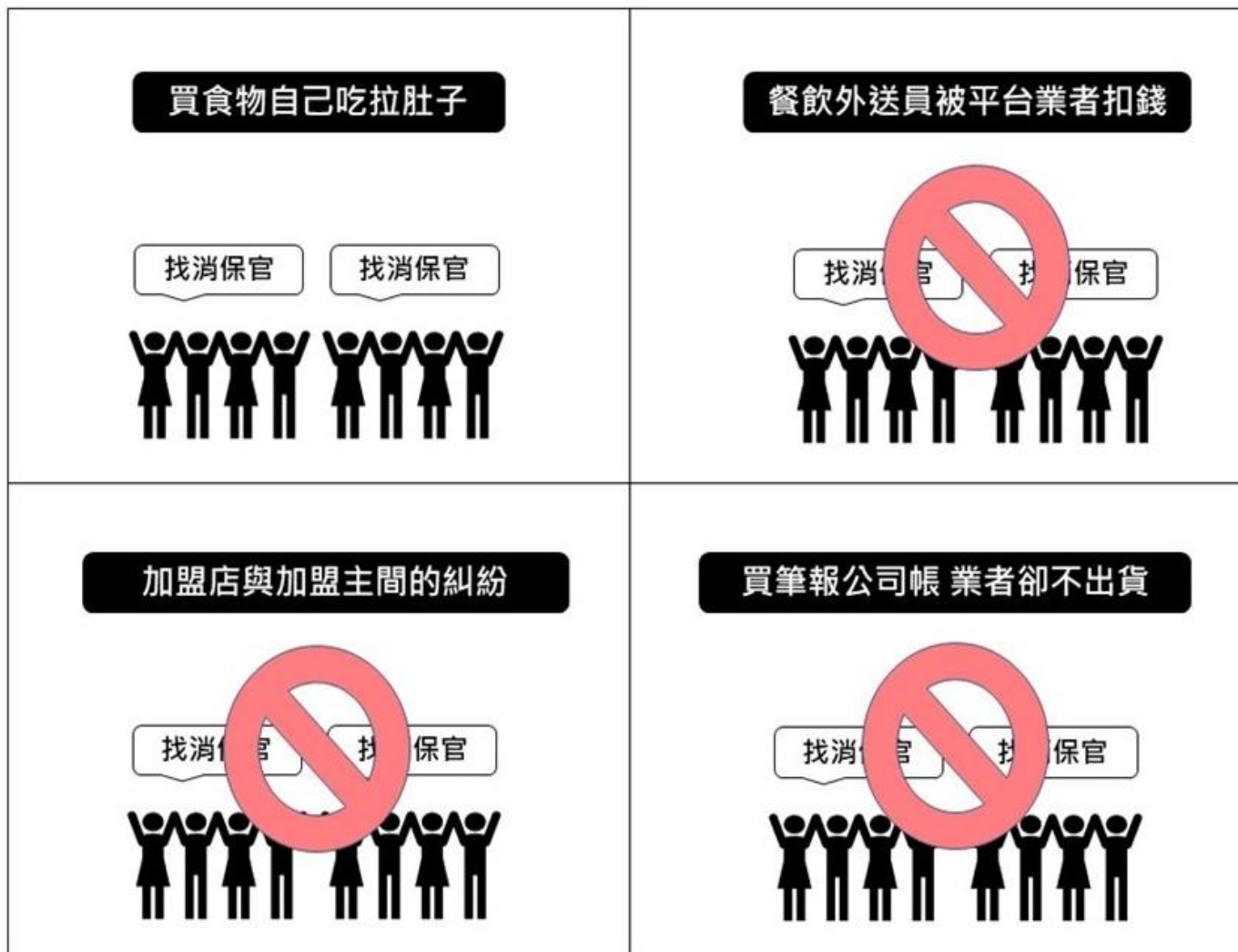
NO!!NO!!NO!!

消保法上所稱的「消費」~其實有限定範圍，

👉 文言版：不再用於生產情形下的「最終消費」

👉 白話版：不是以「營利」為目的所進行的消費

👉 通俗版：為了要賺錢的，消保法沒辦法管的啦！



消費申訴、調解制度 適合解決之糾紛類型

- ★• 當事人**有意願**在訴訟前解決糾紛。
- 紛爭事實不複雜
- 爭執金額較少

無卡分期 消費糾紛



逢甲大學

無卡分期詐騙

逢甲大學板 10月17日

之前文章被檢舉下架重po

8/9經朋友介紹辦理無卡分期買

lphone14 pro 256G+IPAD Pro 12.9”


256G，再把手機交給某個公司，就可

以領取5000元佣金，接下來的分期費

用也是由他們負責，之後就到了這間

店辦理分期

無卡分期消費糾紛

 無卡分期是甚麼？先買後付(Buy Now Pay Later, BNPL)

- 「無卡分期」又稱「免卡分期」，意思是讓消費者在沒有信用卡的情況下，分期付款清商品款項。在交易中，賣家會把**債權讓與**給第三方無卡分期公司(**資融公司**)，由無卡分期公司先幫消費者付清商品款項，消費者再按照合約分期向資融公司還款，而資融公司須承擔消費者可能不會還款的風險。



無卡分期消費糾紛

- 無卡分期的**風險**：
 - 簽約前沒給合理審閱期
 - 簽約後不給契約
 - 契約內容有許多顯失公平的約款
 - 使用高壓式的催帳方法(ex.外訪費15000元)

分期利率：約年息9-16%，利率較高

無卡分期消費糾紛

強烈提醒：

- 天下沒白吃午餐，勿輕信業者話術
- 除了每期付款金額外，確認**利率、總付款金額**
- 確認簽名文件的內容
- 簽約後務必向業者索取一份契約文件



無卡分期消費糾紛

金融監督管理委員會(即金管會)114年6月30日公告納管12家融資租賃公司及修正發布4項金融消費者保護法(下稱金保法)授權子法有關融資租賃業納入金保法適用後，應依相關子法之規定辦理下列事項：

- ★ 利率及費用之揭露。
- ★ 融資金額，不得逾越交易標的物於申辦業務時之價值。
- ★ 完成契約訂定後，應即時將該契約交付金融消費者。
- ★ 融資租賃業自行或委託外部機構進行催收作業時，不得有暴力、恐嚇、脅迫、辱罵、騷擾、...等造成金融消費者隱私受侵害或其他不當之債務催收行為。

契約審閱期

Q

小橋還沒簽約但先付訂金請房東保留房屋，可否主張房東沒給契約審閱期，要求取回訂金？

Q

安迪到中古車行買車，已簽約並給付訂金，可否主張沒給契約審閱期，主張契約無效並取回訂金？



契約審閱期

消費者保護法第11條之1

(第1項)企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有**30日**以內之**合理期間**，供消費者審閱全部條款內容。

(第2項)企業經營者以**定型化契約條款**使消費者**拋棄前項權利**者，無效。

(第3項)**違反第一項規定者**，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。



契約審閱期

契約類型	審閱期
骨灰(骸)存放單位使用權買賣	5日
生前契約	5日
殯葬服務契約	3日



契約審閱期

最高法院 98 年台上字第 168 號民事判決

- 按消費者保護法第11條之1第1項固規定，企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有30日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。惟依同條第2項規定，倘企業經營者於訂約前，未予消費者合理之審閱期間，亦僅生由企業經營者單方所預先擬定之定型化契約條款，不構成契約之內容，非謂當事人間之契約關係不成立或無效。



定金(訂金)糾紛

Q

小華想租屋還沒簽約，但先付定金請房東保留房屋，回家後與家人討論不願租，定金是否可以取回？

Q

阿明的太太生日快到了，想買中古進口車當作生日禮物，所以先付定金並已簽約，可是太太知道後卻要求阿明退車，定金是否可以取回？



定金(訂金)糾紛

- **民法第248條**規定，訂約當事人之一方，由他方受有**定金**時，**推定其契約成立**。
- **民法第249條**規定，定金，除當事人另有訂定外，適用左列之規定：
 - 一、契約履行時，定金應返還或作為給付之一部。
 - 二、契約因**可歸責於付定金**當事人之事由，致不能履行時，定金**不得請求返還**。
 - 三、契約因**可歸責於受定金**當事人之事由，致不能履行時，該當事人應**加倍返還**其所受之定金。
 - 四、契約因不可歸責於雙方當事人之事由，致不能履行時，定金應返還之。

通訊交易、訪問交易 消費糾紛



1月 January

日	一	二	三	四	五	六
1 到貨日	2	3	4	5	6	7
8	9 最後退貨日	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

含例假日 末日遇例假日順延

7日猶豫期內 可無條件解約退費

小叮嚀
7日猶豫期計算：
到貨日+7日 (含例假日, 不扣除)=猶豫期最後一日(但遇例假日順延)
例如: 112/1/1(日)拿到貨+7日=112/1/8(日)為最後無條件退貨日,
但112/1/8為假日, 所以最後無條件退貨日順延至112/1/9(-)。

7 days 7日猶豫期
應把握!

7日猶豫期內, 可解約退費,
不用負擔任何費用

\$? 總價有疑問
不簽名!

消費者對購買總金額、
數量、商品有任何疑問,
絕不簽名(含信用卡簽單)

商品完整性
要注意!

購買現場不拆封、
不使用、不分裝商品



小美於台中國際旅展購買住宿券、餐券或家具，
是否屬於訪問交易？

消費者於展覽會場購買商品或服務是否屬於訪問交易？

資料來源：消費者保護處

依消費者保護法第2條第11款規定，訪問交易指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。而判斷是否為訪問交易除應檢視契約成立之處所、邀約之過程外，尚應斟酌契約成立時，消費者有無同類商品之比較機會及是否無心理準備等因素決定之，消費者於展覽會場購買商品或服務是否屬於訪問交易，因個案情節往往存有差異，是否屬於訪問交易，仍應視個案具體事實，依上開規定及判斷原則作獨立認定。



通訊交易、訪問交易之定義

通訊交易：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。

EX. 網購平台線上購物(如蝦皮、樂天、酷澎等)、直播購物、募資平台(嘖嘖)

→ 消費者未能檢視商品或服務

訪問交易：指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。

EX. 消費者逛街被業者攔路以免費體驗、試用或借用幾分鐘等理由鼓吹推銷商品或服務

→ 消費者未有心理準備下，且無充分時間考慮



7日猶豫期內無條件解約退費

- 消保法第19條
- 通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。
- 前項但書合理例外情事，由行政院定之。
- 企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項七日期間自提供之次日起算。但自第一項七日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅。
- 消費者於第一項及第三項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除。
- 通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。



Q 消費者如**已使用商品**，是否可以主張解約退貨？

- 消費者收受商品後，若因**檢查之必要**而**拆開包裝**或**使用商品**者，**仍得依規定於法定期限內行使解除權**(消保法施行細則第17條規定)。但是，若因可歸責消費者事由而有毀損或滅失或逾越必要檢查範圍等情形，消費者行使解除權時，業者可能依民法第259條規定，就商品因毀損或滅失而減少之價值，向消費者主張按比例償還該價額。

→ **7日猶豫期不等同試用期**，除檢查之必要外，暫時先不要使用，以免爭議！



7日內解約退貨，運費誰負擔？

- 賣家寄給買家的運費：依雙方約定。
- 買家退回商品給買家的運費：由賣家負擔。

★ 第一筆運費滿額免運，卻因7天內退貨導致免運門檻未達到，這時候如果賣家沒有清楚記載運費計算以及該由誰負擔運費的話，有爭議：

- 若消費者僅退部分商品，代表消費者仍有向業者購買商品，此買賣契約仍成立，(買家)付運費尚算合理；但若消費者將商品全數退貨，代表契約已不存在，業者不應該向消費者收取任何費用。



通訊交易解除權合理例外情事

- 鑒於網購商品日趨多樣化，消保處於105年1月1日實施「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」，訂定了7種不適用7天猶豫期之消費情形如下：
 - (一)易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。
 - (二)依消費者要求所為之客製化給付。
 - (三)報紙、期刊或雜誌。
 - (四)經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。
 - (五)非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供。
 - (六)已拆封之個人衛生用品。
 - (七)國際航空客運服務。



全國首例！爭議店家 中市府張貼消費警訊

怡豫公司常以貼貼紙、填問卷等名義，引導消費者進入店內推銷商品，卻未依消保法規定以書面明確告知此類行銷方式屬訪問交易，且消費者得於7日內行使無條件解除權。經市府裁罰後仍未改善其行銷手段。



網路購物要小心

一頁式網站毋湯買

法制局宣導短片網址：

https://youtu.be/ZnIM6xbl_qI



吳明珠醫師配製
早晚喝 早晚瘦

吳明珠

洛神決明子茶

10天瘦7KG

飯後喝1杯告別腫黃臉婆

10天見效

NT\$990 ~~NT\$1990~~
已售:5106

好物推薦【吳明珠洛神決明子茶】
純草本 無任何副作用 100%有感 無效全額退費

✓ 免郵費 ✓ 貨到付款 ✓ 七天鑒賞期

立即搶購

新竹快閃店因百貨調整因素~
即將撤櫃 最後七天
萬元英國經典格紋披肩圍巾**437**瘋搶價



DURDERRY

我們撤櫃啦

萬元披肩統統便宜撿
搶到買到就是賺到

官網原價18200元新台幣

現跌破價1條**950**！

2條 超殺價**1250** (相當於每條625元)

3條 激殺價**1499** (相當於每條499元)

4條**1750**搶殺價 (相當於一條僅需 437 !!!)

部分顏色數量有限，搶完即止

立即購買



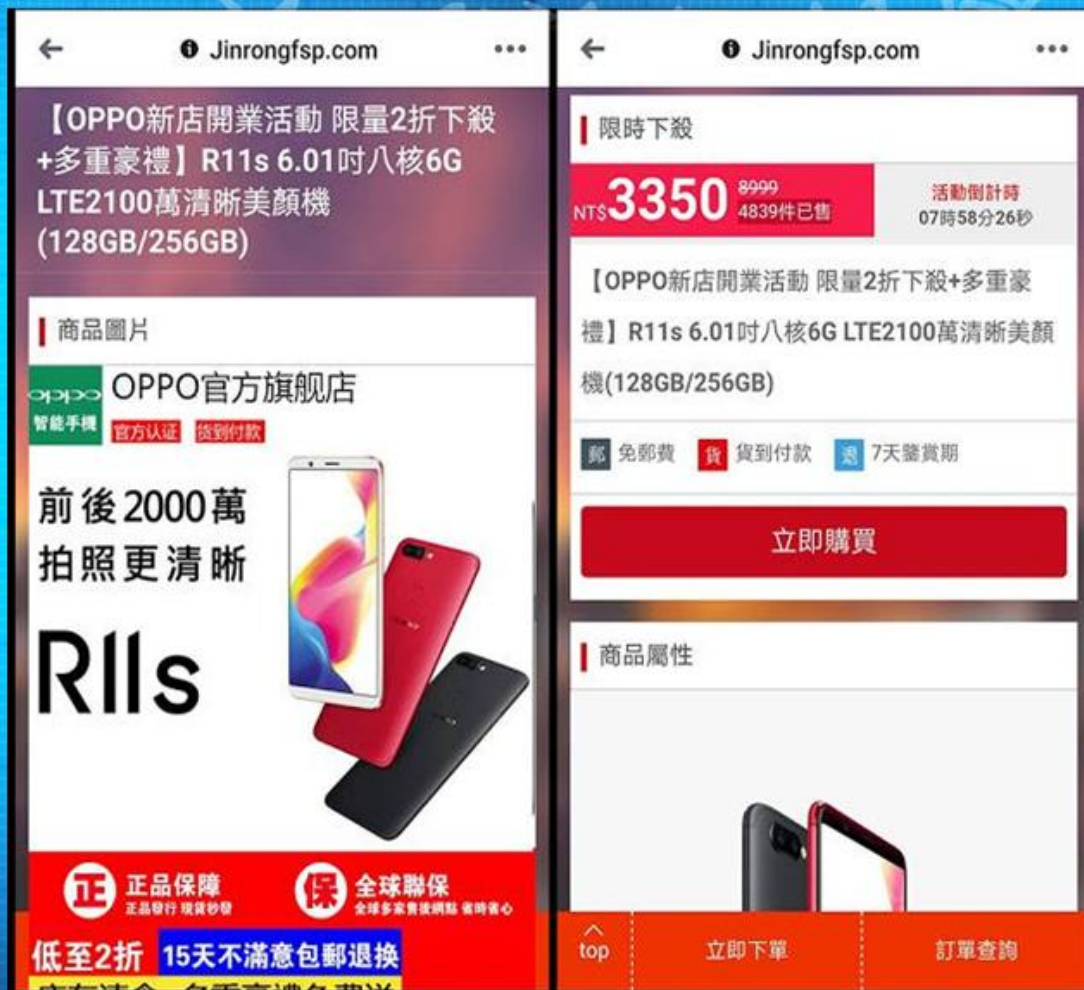
一頁式廣告特徵

! 網址拼音奇特

! 價格超便宜

! 聯絡方式僅Email/
Messenger/LINE

! 出現大陸用語
如包郵、郵費



Jinrongfsp.com

【OPPO新店開業活動 限量2折下殺+多重豪禮】R11s 6.01吋八核6G LTE2100萬清晰美顏機 (128GB/256GB)

商品圖片

OPPO官方旗艦店
智能手機 官方認證 货到付款

前後2000萬 拍照更清晰

R11s

正品保障 全球聯保
正品發行 現貨秒發 全球多家實體網點 實時售心

低至2折 15天不滿意包郵退換

Jinrongfsp.com

限時下殺

NT\$ 3350 ⁸⁹⁹⁹ 4839件已售

活動倒計時 07時58分26秒

【OPPO新店開業活動 限量2折下殺+多重豪禮】R11s 6.01吋八核6G LTE2100萬清晰美顏機(128GB/256GB)

免郵費 貨到付款 7天鑑賞期

立即購買

商品屬性

立即下單 訂單查詢

! 活動長期
倒數計時

! 標榜7天鑑賞期
不滿意可退費

! 強調免運費
採貨到付款



網路購物要小心 一頁式網站毋湯買

一頁式購物網站退貨四步驟

1. 拍照託運單



2. 通知 寄件人



3. 退貨

自己將貨物
送回指定處所
或由物流
到府取貨

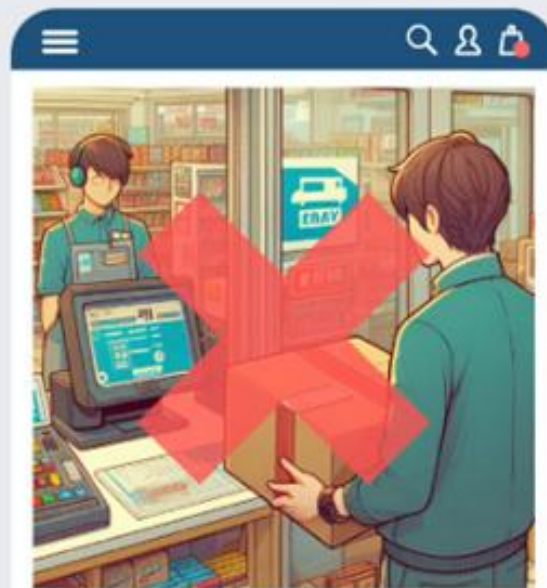


4. 退款

配合寄件人或物流說明
轉帳或臨櫃退款



收到詐騙包裹怎麼辦？



未訂貨請直接拒收

對於未訂購及來路不明之包裹，請直接拒收，以保障自身權益。



當心網購詐騙

盜用正品圖製作假網頁，但只提供E-mail或Line ID，可能是詐騙。



付款前確認寄件人資訊

付款取貨前先確認訂單進度、金額、包裹寄件人名稱等資訊。

臺北市政府
法務局 製作



網路購物要小心 一頁式網站毋湯買

怎麼退款？



物流宅配到府

聯繫送貨物流業者如新竹物流、黑貓宅急便、順豐速運等申請退款。



超商取貨付款

利用取貨超商客服專線電話、申訴網址、客服信箱，請其居中協助。



同步進行

透過包裹託運單上寄件人（集運商）客服電話及 LINE ID 申請。



臺北市府法務局
製作



四大超商
&
物流業者
申訴資訊



- 申訴電話：02-6636-6637
- 申訴信箱：711help@sp88.tw
- 申訴平台：help.shopmore.com.tw
- 服務時間：周一至周五 0900-1800



- 申訴電話：03-255-0119
- 申訴平台：returns.com.tw
- 服務時間：24小時全年無休



- 申訴電話：03-2866-020
- 服務時間：周一至周六
0900-1700



- 申訴電話：03-263-1082
- 服務時間：周一至周五
0900-1800



- 申訴電話：02-412-8888
- 服務時間：週一至週六
08:00-19:00



- 申訴電話：02-412-8866
- 服務時間：周一至周五
08:00-18:00



網路購物要小心 一頁式網站毋湯買

- 常見無法成功退款的原因有二：
 1. 託運單已丟棄，致難以得知寄件人或物流業者為何。
 2. 僅向一頁式網站賣家要求退貨，而未聯繫託運單上的寄件人、物流業或超商。
- 消費者如要進行求證，千萬別利用一頁式網頁所載的資訊查證，而要透過正牌業者的官網、營業場所、電話等進行查證。



112/1/1 滿18歲轉大人，
消費簽約要負完全法律責任，務必謹慎！

今年元旦起，滿18歲即成年，有完全的行為能力，各種法律行為無須法定代理人允許。

不管是買手機 📱、買車 🏍️、貸款...等，都可以自己作主，但也要自己負責。

提供價金分期的公司？

銀行 當鋪
融資公司 地下錢莊



財力能否負擔分期付款？

遲延利息 違約金 手續費

遲繳



期數，手續費，分期金額？

期數 ✖ 每期金額 + 手續費
總額可能遠高於商品市價



**112年起滿18歲即成年
購物申請無卡分期
簽名前先確認...**



感謝聆聽！

創新法律諮詢多元管道
建構完整法律諮詢服務網