

# 殯葬商品課程 與銷售規範

文 曾煥棠、陳伯瑋

這是一門在美國殯葬服務課程相當普遍的課程，大概是兩學分。有些學校是單獨課程，有些則是和殯葬服務與管理共列一門4學分的課程。大致上有兩部分，第一部分涉及棺材、葬墓容器和其他殯葬相關的產品的構造和特點。第二部分檢視殯葬商品在定價、陳列、展示和控管的方法。課程可能進行實地訪察。

以 American River College 為例。Merchandising in the Funeral Service Industry 是一門2學分的課程。課程目標是完成本課程後，學生將能夠具備下列的能力：

1. 運用銷售知識與同事、銷售代表和公眾溝通。
2. 描述殯葬用品的組成部分，包括所使用的材料、樣式、飾面、尺寸和產品功能。
3. 評估新產品和潛在的創新，以適合實際實踐。
4. 對物品的定價能夠進行比較和對比過去的法則。
5. 計算專業服務和商品的價格。
6. 依據喪葬禮儀師提供的服務和商品進行評估。

7. 向公眾計畫並展示產品資訊。
8. 評估商品展示的各種方法。
9. 識別殯葬商品的特性和成分。

再者，Lake Washington Institute of Technology 是一門4學分的 Funeral Service Management and Merchandising。殯葬商品方面的課程目標是殯葬商品旨在向殯葬服務課程的學生介紹殯葬職業的基礎知識。依照美國1984年聯邦貿易委員會 Federal Trade Commission 定義的殯葬供應商提供服務和商品。該指引規範殯葬服務從業人員提供的服務和商品的準則。

課程目標在培養學生具備下列殯葬商品的能力：

1. 展示葬禮和墓地商品知識，以方便與客戶家庭、同事和銷售代表溝通。
2. 確定葬禮和墓地商品的組成部分，包括材料、樣式、飾面、尺寸和功能。
3. 展示決定產品群組的因素和策略的概念和實際知識。
4. 區分價格確定方法和報價方法。
5. 展示對商品展示的有效方法的瞭解。
6. 有效地利用科技展示商品和服務。
7. 討論評估銷售額的重要性。
8. 解釋寵物處置的概念。

為何要談到美國1984年聯邦貿易委員會 Federal Trade Commission 定義的殯葬供應商提供服務和商品？美國的殯葬規則 The Funeral Rule 于1984年4月30日生效。聯邦貿易委員會于1994年初修訂了該規則並於當年底生效。該殯葬規則要求殯葬供應商向消費者提供準確、明細、透明的價格資訊，以及有關殯葬商品和服務的各種其他披露資訊。殯葬規則 The Funeral Rule 要求所有殯葬供應商必須遵守該規則。誰是殯葬供應商？只要向大眾出售或提供殯葬用品和殯葬服務就是殯葬供應商。殯葬用品都是直接向大眾銷售與殯葬服務有關的產品。殯葬服務則包括：提供初終協商和準備埋葬、火化或其他最終處置屍體的服務；用於安排、監督或舉行葬禮儀式或最終處置遺骸的服務。

此外，該規則禁止業者：

1. 曲解法律、火葬和墓地的要求；
  2. 未經喪家同意，進行防腐收費；
  3. 要求喪家購買棺材後卻進行直接火化 direct cremations。如果消費者正在安排直接火化，您不能告訴消費者，該州或地方法律要求他們購買棺材。直接火化是指在未正式查看遺骸或要陳屍身體進行瞻仰探視或儀式的情況下進行火化。
  4. 要求消費者購買某些殯葬用品或服務，作為提供其他喪葬物品或服務的條件；
  5. 從事其他欺騙性或不公平行為。
- 如果您違反本項殯葬規則，您每次可能會受到高達41484美元的罰款。

## 殯葬商品應當講授的有下列項目可以參考

- 火葬棺材與容器
- 土葬棺木
- 外葬容器
- 骨灰盒或罐
- 紀念品和紀念首飾
- 紙紮
- 紀念登記簿
- 感謝卡
- 祝福祈禱卡
- 花海與獻花



## 殯葬商品銷售規定

本節將從美國聯邦貿易委員會 (FTC) 的殯葬商品銷售相關規定及台灣有關殯葬商品銷售相關法規略述及比較，說明殯葬商品學成為殯葬專業學程的重要性。

### (一) 美國聯邦貿易委員會 (FTC) 的殯葬商品銷售相關規定

美國聯邦貿易委員會 (FTC) 在 2019 年 4 月公布修訂新版的殯葬指導手冊「遵守殯葬規則」(Complying With the Funeral Rule)<sup>1</sup>，這是對殯葬從業者的規範手冊。手冊內所規範的殯葬業者包括，喪禮商品的供應商、門市部及殯葬禮儀，甚至沒有葬禮商品銷售許可的企業、墓地、火葬場的業者，只要有銷售殯葬商品和服務的都必須遵守這個規則。這個規則主要是要求殯葬業者須向消費者提供各種有關殯葬商品和服務的分項價格及正確的公開信息。「遵守殯葬規則」(Complying With the Funeral Rule) 內容簡要說明如下：

#### 1. 通用價格表 (GPL)

「殯葬規則」(Funeral Rule) 內最主要的是在指導殯葬業者如何使用通用價格表 (General Price List, GPL) 以及表格內所載之項目。手冊內提供 4 種 GPL 的範例給殯葬業者參考：



範例 1- 一般價格表

範例 2- 棺材價格表

範例 3- 外葬容器價格表

範例 4- 殯葬商品和服務的選擇聲明書

「殯葬規則」(Funeral Rule) 規定通用價格表 (GPL) 表格內必須公開的項目有：消費者有權選擇只需要殯葬商品或殯儀服務的權利、防腐、直接火化的替代容器、基本服務費、棺材價格表、外葬容器價格表等六項。

- (1) **選擇權**：首先要告知告知消費者，除了收取的基本服務費用外，他們有權選擇只要購買的商品，並應將這項聲明放在所提供商品和服務價格的正上方。
- (2) **防腐**：要告訴消費者，法律規定通常是不需要進行遺體防腐的。除非殯葬儀式有安排瞻仰遺容。如果是直接火化或立即埋葬的，可以選擇不需支付防腐這項支出。
- (3) **直接火化的替代容器**：要告知消費者，他們可以使用替代容器（在修訂後的規則中定義）進行直接火化。替代性容器是將遺體包裹起來，並且可由纖維板或合成材料等材料製

成。如果不是安排直接火葬，就不需要這項記載。

- (4) **基本服務費**：要告訴消費者有關您將增加殯儀安排總成本的任何“基本服務費”（禮儀師和工作人員的專業服務費）。此基本服務費可能包括費用安排會議，計劃葬禮，取得必要的許可證，出殯啟示以及協調墓地或火葬場安排中提供的服務。該費用還可能包括其他的間接費用。
- (5) **棺材價格表**：要告訴消費者，有棺材價格表可用。可以在一般價格表或單獨的“棺材價格表”中列出棺材價格。如果使用單獨的棺材價格表，GPL 應該說明出售的棺材的價格範圍以及提供完整的價格表。
- (6) **外葬容器價格表**：要告知消費者，有一個外葬容器價格表。同樣，可以將外葬容器的價格放入一般價格表，也可以提供一個單獨的“外葬容器價格表”。如果您使用單獨的價格表，則在 GPL 應該說明出售的外部墓葬容器的價格範圍以及提供完整的價格表。

### 2. GPL 所需的詳細價格

這項規定是要求殯葬業者需逐項列出商品和服務的價格，以便消費者選擇他們想要的商品內容。在 GPL 上列出以下 16 種指定的商品和服務項目，以及每項的價格，如下：

- (1) 將遺體運送到殯儀館；
- (2) 從另一個殯儀館接收遺體；
- (3) 直接火化；
- (4) 立即埋葬；
- (5) 禮儀師和專業殯葬人員的基本服務和管理費用；
- (6) 將遺體轉換到殯儀館；
- (7) 防腐
- (8) 其他遺體處理的準備；
- (9) 使用殯儀館設施和工作人員，舉行瞻仰遺容；
- (10) 使用殯儀館設施和工作人員，舉行葬禮；
- (11) 使用殯儀館設施和工作人員，舉行追悼會；
- (12) 使用殯儀館設施和工作人員，進行墓地埋葬服務；
- (13) 靈車；
- (14) 豪華轎車；
- (15) 棺材價格或棺材價格表上顯示的棺材價格範圍；
- (16) 和單個外葬容器價格或外葬容器價格列表上顯示的外葬容器價格範圍。



上述項目是可以按任意順序列出，只需要列出是實際提供的物品。如果沒有提供這 16 卷商品中的一項或多項，則無需在“總價單”中列出這些商品。除了這 16 個項目外，還可以列出所提供的其他項目。

### 3. 特殊群體的替代價格表

在某些特殊的情況下，可以使用其他價格表。但是要注意：即使使用其他價格表，仍然必須遵守所有規則規定，包括強制性公開和逐項列出價格。「殯葬規則」(Funeral Rule) 列舉三項特殊的形況：

- (1) **兒童和嬰兒**：可以為兒童和嬰兒的葬禮安排不同的價格。
- (2) **政府機構**：與政府機構簽訂協議，為貧困者（或其他有權獲得政府補助的人）提供殯儀安排。
- (3) **宗教團體和紀念會**：與宗教團體簽訂協議，以特殊價格為其成員安排葬禮。

### 4. 外葬容器 (OBC) 價格表：資訊和使用

如果出售外葬容器並且沒有在一般價格清單中列出每個此類容器的零售價格，則必須準備單獨的印刷或打字的外葬容器價格表（Outer Burial Container Price List，OBC 價格表）。“外葬容器”是指設計用於放置在墳墓中棺材周圍的

任何容器。這樣的容器可以包括墓穴，墳墓箱和墳墓襯墊 (grave liners)。

### 5. 需公開事項

必須將以下三項公開置於聲明中，並按照規則的規定逐字列出。

- (1) **法律要求**：針對選擇的或必需的那些項目收費。如果有法律，公墓或火葬場要求使用任何物品，將在下面說明原因。
- (2) **防腐**：如果選擇了可能需要進行防腐處理的葬禮，例如瞻仰遺容，則可能需要支付防腐處理費用。如果您選擇直接火化或立即埋葬之類的安排，則無需支付防腐費用。如果您收取了防腐費用，則將在下面解釋原因。
- (3) **現金預支項目**：這項是現金預付款項購買的服務費用有關。如果是預付現金項目收費，或者收到並保留預付現金項目的折扣，佣金或交易或批量折扣，則必須進行公開聲明。



### 6. 電話價格公開

必須給打電話給營業地點的消費者，從一般價格表 (GPL)，棺材 (Casket) 價格表和外葬容器 (Outer Burial Container, OBC) 價格表中的價格或產品的準確資訊，並必須合理的及正確的回答任何有關產品和價格的任何其他問題。

### 7. 禁止的虛假陳述

「殯葬規則」(Funeral Rule) 臚列了七項禁止的虛假陳述：

- (1) **防腐**：不能告訴消費者國家或地方法律要求防腐。如果州法律確實要求進行防腐處理，則您可以告訴家人，由於特定情況而需要進行防腐處理。
- (2) **直接火化的棺材**：不能告訴消費者，如果他們直接安排火葬，則國家或地方法律要求他們購買棺材，也不得告訴消費者他們必須以其他任何理由購買棺材。

注意：「殯葬規則」(Funeral Rule) 還禁止火葬場要求購買棺材進行直接火化。

- (3) **外葬容器 (OBC)**：不能告訴消費者，州或地方法律要求他們購買外葬容器，如果特定的墓地確實需要容器，則應向家屬解釋。
- (4) **法律和公墓要求**：不能告訴消費者任何聯邦，州或地方法律或特定的墓地或火葬場都要求他們購買特定的商品或服務。
- (5) **防腐和保護價值主張**：不能向消費者表示殯葬商品或服務，會長時間或無限期地延遲人類遺體的自然分解。例如：一個家庭選擇了土葬的喪禮。您可以向家人解釋說，防腐處理可以暫時保存屍體，只適合瞻仰遺容。但是，您不能告訴他們防腐處理會無限期地保護屍體。
- (6) **現金預支項目**：如果殯葬業者對現金代墊款項收取費用或者收到未轉嫁給消費者的佣金有折扣，則不能聲明現金代墊款項收取的價格與原先代墊的款項價格相同。
- (7) **其他虛假陳述**：這是概括條款。儘管「殯葬規則」(Funeral Rule) 沒有特別禁止，但其他形式的虛假陳述也是非法的。「聯邦貿易委員會法」有規定禁止欺詐行為。同樣，大多數州的消費者保護法也禁止欺詐行為。



## 8. 消費者不需要購買什麼

不能要求消費者購買不需要的商品和或不需要的服務。消費者必須能選擇他們想要的商品和服務，除了某些有限的例外。因此，除了基本服務費和法律要求的任何物品之外，不能要求消費者購買任何商品或服務。

## 9. 事先批准進行防腐處理

只在以下三種情況之一中，您才可以收取防腐費：

- (1) 國家或地方法律要求在特殊情況下進行防腐處理。
- (2) 已事先獲得家庭成員或其他授權人員的批准使用防腐。
- (3) 以下所有條件均適用：
  - A. 已盡職的調查後，仍無法聯繫家庭成員或其他授權人員。
  - B. 沒有理由相信這個家庭不希望執行防腐處理。
  - C. 對遺體進行防腐處理後，將獲得後續批准。

## 10. 資料保存：

必須保留 GPL 價格表至少一年，並提供給 FTC 代表檢查。

## 11. 所謂公開 (Disclosures) 的解釋：

必須以清晰明顯的方式向消費者進行所有必要的公開，以合理易懂的形式顯示

資訊。另外，公開的內容必須清晰易懂。印刷品或型錄必須足夠大且醒目，以使消費者可以輕鬆的注意到並閱讀。

## 12. 國家豁免規定

國家機構可以向委員會申請全州範圍的「殯葬規則」(Funeral Rule) 豁免。如果委員會發現以下情況，可以給予豁免：

- (1) 一項相同的交易，適用於州的有效規定，並涵蓋「殯葬規則」的規定。
- (2) 國家要求提供的總體保護水準與「殯禮規則」所提供的保護相同或更高。

## 13. 樣品價目表

美國聯邦貿易委員會 (FTC) 提供了這些 4 種範例價格表，是為了幫助殯葬業了解「殯葬規則」的要求。業者可以不必採用這些範例價格表，它們僅僅是範例。此外，FTC 已經制定了這些價格表，也不意味著這種格式是唯一合適的格式。多種格式都可以滿足規則的要求。

## (二) 台灣有關殯葬商品銷售相關法規

殯葬商品的種類決定於殯葬文化及殯葬行為。為了保障消費者權益，勢必要有適當的管理方式才行，以下就相關法規逐一探究。

### 1. 殯葬管理條例的規定

<sup>2</sup> 殯葬管理條例第 2 條第 1 項第 13 款

2002 年 7 月 17 日我國公布實施「殯葬管理條例」，其主要規範的對象為殯葬服務業及國民，依據殯葬管理條例規定：殯葬服務業又分為殯葬設施經營業及殯葬禮儀服務業。<sup>2</sup> 首先，透過殯葬制度相關法令的研擬、監督及管理，以避免殯葬服務業者有危害環境及隨意哄抬價格的行為；其次，透過證照制度評鑑、及獎勵，提升殯葬禮儀服務業的服務水準，以保障國人生活的品質。換句話說，制定殯葬管理條例的主要目的在於對殯葬服務業者的有效管理、對消費者的保障及對環境能符合環保並永續經營。

檢視有關殯葬商品在殯葬管理條例的規定，主要是規範殯葬服務業將所能提供消費者使用的殯葬商品，需將項目、價格透明化並公開展示時營業明顯處，並就其提供之商品或服務，應與消費者訂定書面契約；違反法規者將處以罰鍰。也就是，商品的種類在於殯葬服務業者所能提供的為範圍，屬概括性的條款。彙整如下：

表 1、彙整「殯葬管理條例第 48、49、88 條」

條文	內容
第 48 條	殯葬服務業應將相關證照、商品或服務項目、價金或收費基準表公開展示於營業處所明顯處，並備置收費基準表。
第 49 條	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 88 條	殯葬服務業違反第四十八條、第四十九條第一項或第三項規定者，應限期改善；屆期仍未改善者，處新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

<sup>3</sup> 資料來源：經濟部網址：<https://gcis.nat.gov.tw/cod/browse.Action.do?method=browse&layer=4&code=JZ99151#JZ99151>



其次，殯葬管理條例施行細則規定僅就經主管機關發給經營許可或備查之殯葬服務業，加入殯葬服務業商業同業公會做出補充說明。爰此，殯葬管理條例及殯葬管理條例施行細則在殯葬商品的項目、規格及價格方面，並無詳細的規定。

## 2. 申請營業事業的規定

再者，經濟部八十一年六月二十六日訂定並歷經多次修正發布施行「公司名稱及業務預查審核準則」，其中第 11 條規定公司之所營事業，應依經濟部公告之公司行號及有限合夥營業項目代碼表所定細類代碼及業務別填寫，但不得僅載明「除許可業務外，得經營法令非禁止或限制之業務」之細類代碼及業務別。查「經濟部公告之公司行號及有限合夥營業項目代碼表」，殯葬服務業：殯葬設施經營業代碼「JZ99141」、殯葬禮儀服務業代碼「JZ99151」。

表 2、殯葬服務業營業項目代碼

營業項目代碼 營業項目說明	中央目的 事業主管 機關	受理許可 申請之機 關	公司登記前 應先經許可 之登記項目	商業登記前 應先經許可 之登記項目	法規依據
JZ99141 殯葬設施 經營業	內政部 (民政 司)	直轄市、 縣(市) 政府	設立或新增本項營 業項目 代表公司之負責人 公司名稱 公司所在地 分公司所在地 增加或減少殯葬服 務業營業項目	設立或新增本項 營業項目 商業負責人 商業名稱 商業所在地 分支機構所在地	殯葬服務業申請經營 許可辦法第 2 條、第 8 條及第 10 條  內政部 102 年 11 月 04 日台內民字第 1020328744 號函
JZ99151 殯葬禮儀 服務業	內政部 (民政 司)	直轄市、 縣(市) 政府	設立或新增本項營 業項目 代表公司之負責人 公司名稱 公司所在地 分公司所在地 增加或減少殯葬服 務業營業項目	設立或新增本項 營業項目 商業負責人 商業名稱 商業所在地 分支機構所在地	殯葬服務業申請經營 許可辦法第 2 條、第 8 條及第 10 條  內政部 102 年 11 月 04 日台內民字第 1020328744 號函

從上述表 2 得知「公司登記前應先經許可之登記項目」及「商業登記前應先經許可之登記項目」的內容僅止於「增加或減少殯葬服務業營業項目」，對於殯葬商品的種類、細項亦未臚列。

### 3. 「殯葬服務定型化契約」的殯葬商品銷售對消費者保護的規定

內政部中華民國 95 年 6 月 27 日台內民字第 09501049211 號公告「殯葬服務定型化契約範本」，第 3 條：「乙方依本契約所提供之殯葬服務項目、規格與價格，如附件一。」從「規格說明」

欄可以看出殯葬商品種類繁多，消費者可依需求自行勾選，殯葬服務業者依服務項目、規格報價，讓價格透明化，以保障消費者。現行殯葬商品銷售的保障，查「殯葬服務定型化契約範本」第 13 條規定：雙方因消費爭議發生訴訟時，同意○○○○地方法院為管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第四百三十六條之九小額訴訟管轄法院之適用。換句話說，我國殯葬商品銷售的保障係由消費者保護法所保障，地方法院為爭訟管轄機關。

### (三) 比較美國與台灣殯葬商品銷售規定的現況

從美國「殯葬規則」(Funeral Rule)與台灣有關殯葬商品銷售相關法規的略述，不難發現所謂的「商品銷售」不僅僅只是單指商品而已，還包含殯儀服務。除此之外，尚有幾點相似之處和差異的地方。

#### 1. 相似之處

- (1) 在主管機關方面：均不是由殯葬主管機關負責殯葬商品銷售管理。美國是由聯邦貿易委員會 (FTC) 負責，台灣則由內政部、經濟部及行政院消費者保護會就其權管負責辦理。
- (2) 在商品銷售價格方面：均主張公開透明，需主動告知消費者。
- (3) 在範例方面：均有提供範本供殯葬業者參考。美國聯邦貿易委員會 (FTC) 的「殯葬規則」(Funeral Rule) 提供 4 種範例：「一般價格表」、「棺材價格表」、「外葬容器價格表」及「殯葬商品和服務的選擇聲明書」；台灣內政部則提供「殯葬服務定型化契約」供殯葬業者參考。

#### 2. 美國與台灣的差異之處：

- (1) 主管機關的不同：美國是以聯邦貿



易委員會 (FTC) 為主管機關，是美國政府獨立機構。台灣的主管機關：中央是內政部、地方是各縣市政府。因此，殯葬規則的實施美國是由獨立機構來執行，而台灣則是由內政部擬定，各縣市政府負責輔導、評鑑。台灣現行的做法，在中央主管單位內政部只是擬定定型化契約，顯現內政部有權無責，而地方政府只是負責輔導、評鑑，無法有效規範。台灣的作法對殯葬業者的強制力顯然不足。

- (2) 規範內容的不同：美國 FTC 頒布的殯葬指導手冊「遵守殯葬規則」(Complying With the Funeral Rule) 是以指導式輔以範例，讓殯葬業者能夠直接與民眾進行雙向溝通，透過溝通可以訂製出專屬個人的個性化喪禮，符合尊重 (respect) 人道精神。台灣的定型化契約，在內容上僅為格式化的勾選，只有要使用或不使用殯葬商品，殯儀服務大權仍操之在殯葬業者的身上。

## 討論與建議

台灣對殯葬商品的規格以及殯儀服務規範尚有不足之處。例如：在美國聯邦貿易委員會（FTC）的「殯葬規則」（Funeral Rule）的「棺材價格表」、「外葬容器價格表」裡必須清楚填寫「替代容器」、「棺木」、「外葬容器」材質的規格及價格等，並規定殯葬業者需提供完整的資訊給消費者，讓消費者選擇。再者，台灣的「殯葬服務定型化契約」對殯葬業者產生不了多大的約束作用，大多是應付各縣市政府的評鑑，才勉強做幾份應付了事，大部分殯葬業者都未與民眾簽訂定型化契約。簡而言之，在美國舉行喪禮的主導權是在消費者的手上，殯葬業者只是處在協助辦理的角色。而台灣則是相反過來，殯葬者主導了殯儀服務的決定。

建議如下：

1. 台灣的殯葬主管機關應該要設立一個專屬的機構來負責管理，其職權除了制定各項法規之外，還要包括：殯葬教育、禮儀師的養成、證照考試及在職訓練，讓學程、考試、訓練一條鞭，讓殯葬教育加入殯葬商品學的學程，這樣台灣殯葬業的體質才會改變。
2. 台灣主管機關應參考先進國家如美

國的做法，先從喪禮所必需的主要商品如棺木、骨灰罐、環保自然葬的容器、紀念品和紀念首飾、紙紮、紀念登記簿、感謝卡、祝福祈禱卡、花海與獻花等商品先行規範並提供範例，再導入殯儀服務流程讓殯葬業者有所依循。

3. 在台灣殯葬教育的學程亟需規劃「殯葬商品學」來涵蓋商品銷售及殯儀服務，提升台灣殯葬業的服務品質，並符合世界的潮流。
4. 台灣因殯葬文化豐富，傳統喪禮「殮」、「殯」、「奠」、「祭」所需使用的物品皆可歸類為殯葬商品，以致殯葬商品種類繁多，但政府仍應該加以分門別類，制定相關規格及規範，以制定符合環保相關法規的商品，讓民眾買的放心、用得安心，又可避免不肖業者使用劣質品造成環境汙染。當然，要將殯葬商品逐一分門別類來規範絕非易事，但基於保護消費者及讓我們生活的環境能永續經營，主管機關應該責無旁貸。



# 懷恩聖地



## 懷恩聖地

(02)2637-1887

新北市三芝區圓山里石曹子坑32-1號



私立懷恩聖地公墓

