

## 購買生前契約一定要知道的 10 件事

隨著國人對生死的話題不如以往忌諱，在生前安排自己身後事的觀念，也愈來愈被廣為接受。1992 年國內殯葬禮儀服務業就紛紛引進在歐美行之有年的「生前契約」，鼓勵消費者依照個人需要，為自己或家人提早規劃身後事。只要與業者簽訂契約，並預先付費，承辦的公司將來就會依契約內容，提供殯葬禮儀的服務，好讓家人在悲傷之餘，不需煩憂處理喪禮的事宜。

由於過去殯葬相關資訊較為貧乏，消費者通常認為死者為大，對業者漫天喊價多半就默默接受，若能提早思考身後事，較能杜絕此類情事發生。然而，台灣的殯葬業者良莠不齊，生前契約的交易糾紛仍時有所聞。如果想要買生前契約，應該要注意哪些事情呢？

### 1. 合法生前契約業者必須具備「一定規模」

殯葬管理條例第 44 條第 2 項規定，銷售生前契約的業者，必須符合「一定規模」的條件。所謂「一定規模」，是指必須是殯禮儀服務業、實收資本額要新臺幣 3,000 萬元以上、經會計師簽證確定最近 3 年內平均稅後損益無虧損、服務範圍須設置專任禮儀服務人員且有經銷商者應先向當地主管機關報備、具備主管機關認定的生前契約資訊公開及電腦查詢系統、提供符合內政部標準且經主管機關備查的定型化契約等 6 項條件。

消費者只要到內政部全國殯葬資訊網(<http://mort.moi.gov.tw/>)，在上方「多元查詢」的「合法生前契約業者查詢」，就可以找到目前符合「一定規模」條件業者的名單，以及合法的經銷商，如果向這些政府核可的公司購買，才會較有保障。內政部為確保生前契約業者是否符合「一定規模」，也要求地方政府定期進行查核，並依查核結果更新名單，因此建議消費者應先上網確認後，再考慮是否購買。

### 2. 業者應將 75% 的預收費用交付信託

符合「一定規模」條件的業者，必須將預收費用的 75%交付信託，此外，業者必須將信託提撥金額資訊公布在網路，消費者應定期到信託業者的網站，查詢所繳費用的信託呈報狀況。若信託提撥金額和繳款比例不符，要立即向業者反應，甚至可以向主管機關檢舉。

然而，目前業者大都採「自益信託」，也就是信託專戶受益人是業者本身，若業者因解散、重整或破產等問題無法履約時，無法強制將信託財產餘額退還給購買生前契約的消費者。因此內政部透過殯葬管理條例修法，進一步就規範信託財產管理方式、用途與退還機制予以補強，目前修正草案已經送到立法院審議中，期待三讀通過後，更能保障消費者權益。

### **3. 注意 5 天的契約審閱期**

很多人聽了銷售員對產品的解說後，對契約內容不甚了解，僅仰賴業者口頭陳述的片面之詞，當下就衝動地決定簽約。一些不肖業者甚至表示，契約屬於公司內部資訊不得外流，消費者只能在當場閱讀。但事實上，法律保障消費者 5 天的契約審閱期，因此在聽完產品介紹後，應該要把契約帶回家，花一點時間逐項審閱規定的內容，是否與內政部民政司網站的「生前殯葬服務定型化契約範本」有所抵觸。另外，業者亦不得要求簽約後契約交由業者留存，消費者要特別當心，以免權益受損。

### **4. 契約應以書面明訂總價與付款方式**

契約應明訂總價金額，若有其他的外加費用，例如：遺體寄存、冷藏處理、使用殯葬設施的跨區差額，或是契約轉讓的手續費，都要在契約內記載，且不能以日後貨幣升貶值、通貨膨脹或信託財產運用損失等理由，要求消費者再額外支付。

此外，雙方協議的付款方式，例如：一次總繳或分期繳付的分期制度、以現金或信用卡繳款，也要在契約載明。

最後，消費者不要忘了向業者索取發票，作為繳費的憑證。

## 5. 熟讀契約的服務項目、規格與實施程序

為保障消費者權益，內政部民政司網站提供了生前契約範本，讓消費者可檢視業者的契約內容，是否符合政府規範。除了參考範本約定條款外，也應將即將購買的契約對照範本後面的 2 項附件，一同仔細參閱。附件一記載了服務的項目與規格，建議詳讀規格的說明後，再依自身需求勾選。例如：訃聞印製的份數、花牌規格與尺寸皆需在契約中詳述，業者不得用概念模糊或不確定的名詞，像「喪禮一場」、「禮儀人員一組」。附件二則有契約實施程序與分工，明訂履行服務的流程、事項與分工情形。例如：臨終諮詢、安靈服務、治喪協調等。

## 6. 廣告與文宣是契約內容的一部分

廣告與文宣常是吸引消費者購買產品的主因，往往也是日後與業者發生糾紛的來源。不過，事實上，法律規定業者不得在廣告與契約上，註明「廣告文字、圖片或服務項目僅供參考」的字樣，簽約時一定要仔細檢視，並與業者充分溝通，確認契約規定的服務與品項，與廣告及自己的認知相同。同時建議要將廣告與文宣留存，將來如果履行契約時，發現服務項目與廣告內容有所出入，消費者可以廣告與契約一併向業者主張權益。

## 7. 簽約日 14 天內可無條件解約

如果簽約前沒有仔細考慮清楚，可以在簽約日起 14 天內，以書面方式解約。業者應在契約解除日 30 天內，全數退費。

對於簽約超過 14 天想要解約的人，退款金額依契約記載的比例退還，但不得低於總金額的 80%；選擇分期付款的人，則退還已付價款扣除契約總價約定比例的餘額，約定比例不得高於 20%。例如：消費者購買總價 15

萬元的生前契約，已分期付款 10 萬元，契約的約定比例為 15%，簽約半年後決定解約，可退款 77,500 元。

若契約中沒有記載退款的比例，應全數退還；分期付款者，退還全部已繳付價款。

## 8. 定期檢視與調整契約內容

由於簽訂生前契約到履行契約的時間，可能長達數 10 年，消費者對於身後事處理方式的想法，可能會有所改變，因此無論是自身需要或給家人使用，都應定期檢視是否有調整的需要。因為契約不得約定服務項目未使用使同放棄且不得更換，所以簽約時要在契約上明訂檢視與修改的時間，只要在總價款不變的原則下，都可要求業者變更服務的項目和規格。

更重要的是，定期檢視契約內容，可同時觀察業者是否停止提供部分的服務與商品，且必須經過消費者同意，才能以同級品或等值以上的商品或服務替代。若無法提供，則可與業者協議退費。

## 9. 不宜以投資心態購買

有別於美國嚴格規定生前契約不得轉讓及轉售，台灣業者不受此限制，生前契約可經多層次傳銷的方式轉手他人，雖然增加產品的流動性，但風險也隨之提升。有些銷售員為了推銷生前契約，通常以「保值」、「增值」的名號，鼓吹消費者多買幾張。內政部民政司即表示，曾有一口氣買了 100 張生前契約的案例，就是聽信投資生財的說法，多年後卻一張也無法脫手，因為生前契約所賣的是殯葬禮儀的服務，其他消費者如有需要，可直接向業者購買，想藉由轉賣賺取價差可能性不高，應回歸生前契約未雨綢繆的本質及視需求才買。

## 10. 民國 92 年 6 月 30 日前簽訂之生前契約，不受殯葬管理條例規範之拘束，業者不須依法將 75% 的預收費用交付信託

因殯葬管理條例第 44 條自民國 92 年 7 月 1 日起才生效，基於法律不溯及既往原則，法律僅能拘束生效日後的契約行為，消費者如果是於 92 年 6 月 30 日以前簽訂了生前契約，為了自身的消費權益保障，一定要與簽約的業者確定契約是否仍有效力，因為業者不一定會將預收之金額交付信託，而是全部由業者自行管理運用。倘有契約上之糾紛，建議可尋求地方主管機關或消保團體協助處理。

〈本文資料請參考 2010 年 12 月號《Money 錢》雜誌〉