

違規處分書送達及罰鍰催繳之探討

黃盟博/台南分局技士 謝景隆/台南分局課長

壹、前言

經濟部標準檢驗局為我國辦理商品檢驗及度量衡事務之專責機關，皆依商品檢驗法、度量衡法執行業務，對於違反規定之業者可處以罰鍰。在違規罰鍰清理的業務上，主要分兩大項目處理，其一為舊的違規罰鍰清理，另一為新的違規罰鍰防止。多年來本局為清理舊的違規罰鍰，投入相當多的人力、物力，違規罰鍰如果無法清理，則移送行政執行署強制執行及法院拘提管收等手段，迫使違規業者儘速依法繳納。然如不深入了解違規發生之原因，並進而事先預防，則即使再積極從事違規罰鍰清理，亦無法減緩新違規罰鍰的遽增，並削減違規罰鍰清理的效益，因此，舊的違規罰鍰固然要積極清理，防止新違規罰鍰發生更為重要，防止違規罰鍰之發生，首重業者對於法令觀念之正確，若業者違反法令遭處以罰鍰時，則心境較不平靜，故催繳罰鍰的技巧更形重要。

貳、現況說明

針對違規罰鍰未繳納發生的原因、清理處分罰鍰遭遇之困難及處分書合法送達說明如下：

一、罰鍰未繳納發生的原因

(一) 處分書未能合法送達

1. 行蹤不明：於戶政機關查無戶籍資料，或雖設有戶籍但無居住事實（即空戶），致處分書無法送達。
2. 公司解散，負責人他遷不明。

(二) 資金因素

- 1、無現金繳納：雖有不動產，但因失業或其他因素無錢繳納；或有非預期之稅負發生，如遺產稅，一時之間無法籌得現款繳納而拒繳。
- 2、無能力繳納：退休或年老無工作能力，無其他收益，亦乏子女扶養者，無力負擔。
- 3、宣告破產：被處分人宣告破產，無力繳納或事前脫產。
- 4、公司倒閉：因經營不善無力繳納而歇業或惡性倒閉。
- 5、未編列預算：公營事業單位因故未編列預算，或須俟來年編列預算。

(三) 人為因素

1、事前脫產：為避免因違規罰鍰被強制執行拍賣而先將財產移轉後隱匿。

2、心理因素：心理抗拒繳納違規罰鍰，致生習慣性或蓄意性欠繳違規罰鍰。

二、清理處分罰鍰遭遇之困難

實務上清理違規罰鍰工作常遭遇困難，茲說明如下：

- (一) 被處分人心存僥倖：依行政執行法第7條規定行政執行之執行期間為五年，未於該期間執行者，執行時效消滅。故有部分被處分人常藉故躲避催繳人員，如謊稱無此人而拒收處分書；或以雙掛號郵寄，迭遭郵政機關以「招領逾期」、「不在」或「經投遞多次無法妥投」為由退回。
- (二) 被處分人他遷不明：此種情形常見於公司行號，未辦營業變更登記即擅自他遷，因查址不易且追討機會渺茫，使催繳工作倍增困難。
- (三) 大廈管理員簽收處分書困難：都會區高樓大廈林立，如親自或雙掛號郵寄送單，常因部分管理員於代收時僅蓋用大廈管理委員會戳章，不願補具私章或簽名，於移送行政執行處強制執行時，遭該處以「未合法送達」為由退案。
- (四) 移送行政執行處卻無法強制執行：被處分人查無財產，移送行政執行處後，經行政執行處發給債權憑證。
- (五) 生活型態改變：都會地區雙薪上班族家庭增多，早出晚歸，白天無人在家，使送達及催繳較為困難。

三、處分書送達的相關法令依據

行政程序法第3條規定：

「行政機關為行政行為時，除法律另有規定外，應依本法規定為之。」

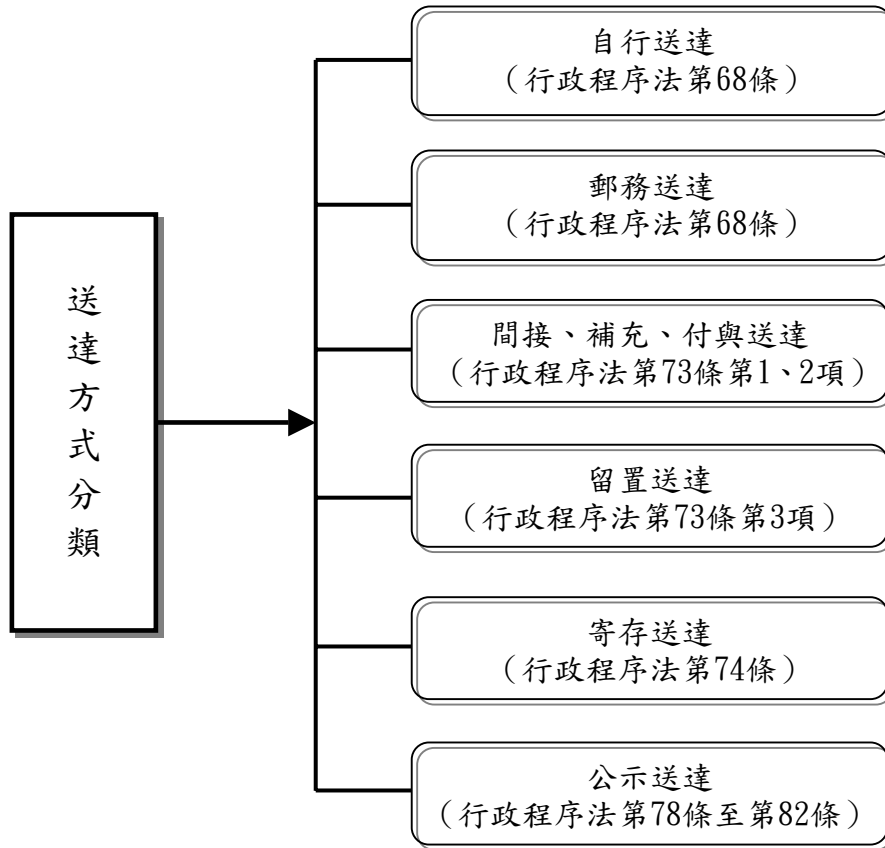
行政程序法第67條規定：

「送達，除法規另有規定外，由行政機關依職權為之。」

行政機關文書送達所依據的法律規定，包括行政程序法第67條至第91條之規定。以下歸納法令規定之送達方式如下：(如圖1送達方式分類圖)

- ◎一般送達(自行送達、郵務送達)---行政程序法第68條
- ◎間接、補充、付與送達---行政程序法第73條第1、2項
- ◎留置送達---行政程序法第73條第3項
- ◎寄存送達---行政程序法第74條
- ◎公示送達---行政程序法第78條至第82條

圖1：送達方式分類圖



四、實務上處分書合法送達之認定

違規之處分書首重於合法送達，以下分別就法令規定合法送達應具備之要件、合法送達之認定及執行技巧說明如下：

(一) 合法送達應具備之要件

1、送達時間

- (1) 應於所載繳納期間之起始日前送達。
- (2) 除應受送達人不拒絕者及交付郵政機關辦理外，不得於星期日或其他休息日或日出前、日沒後為之。

2、送達對象

- (1) 應向應受送達人送達。
- (2) 對無行政程序之行為能力人為送達者，應向其法定代理人為之。
- (3) 對機關、法人或非法人團體為送達者，應向其代表人或管理人為之。

(4) 對於在中華民國有事務所或營業所之外國法人或團體為送達者，應向其中華民國之代表人或管理人為之。

(5) 對於外國或境外為送達者，應囑託該國管轄機關或駐在該國之中華民國使領館或其他機關、團體為之。

3、應送達處所

(1) 於應受送達人之住居所、事務所或營業所為之。但在行政機關辦公處所或他處會晤應受送達人時，得於會晤處所為之。

(2) 對於機關、法人、非法人之團體之代表人或管理人為送達者，應向其機關所在地、事務所或營業所行之。

(3) 應受送達人有就業處所者，亦得向該處所為送達。

(二) 合法送達之認定

1、應於所載繳納期間之起始日前送達。

2、送達時，應由合法收受人在回執聯上簽名、蓋章或捺指印；收受人非被處分人本人時，應註明收受人姓名及其與被處分人之關係。

3、回執聯應註明送達日期及加蓋送達人職名章。

4、合法收受人包括被處分人本人、有辨別事理能力之同居人、使用人、代理人、代表人、經理人及管理人等。

5、同居人係指與被處分人同一戶籍而共同生活之人而言，不以有親屬關係為要件；雖與被處分人同住一戶，同一地址，但各別設籍或雖與被處分人有親戚關係，而未共同生活者，非為「同居人」。

6、受僱人係指受被處分人僱用之人，服日常勞務有繼續性質者而言。

7、被處分人為公司行號者，應填列負責人姓名，向公司行號營業場所送達，如無法送達，應向負責人居所送達。

8、向公司行號營業場所送達者，應加蓋公司行號章及負責人簽名或蓋章；負責人不在時，得由公司行號之員工簽名或蓋章。如僅蓋公司行號章而未經收件人簽名或蓋章者，視為未合法送達。

9、公司負責人已變更，應將變更後負責人列於上，向新負責人送達；如變更前已合法送達者，移送執行時，應以變更後之負責人名義為執行對象。

10、獨資商號之負責人已變更，應向處分當時登記之負責人送達。

11、合夥商號向合夥人之一送達，即生送達效力。

12、由大廈管理員代收之，除應加蓋大廈管理委員會收件章外，並應由大廈管理員簽章方有送達效力。

(三) 送達之執行技巧

- 1、追查正確地址或電話，對未送達案件應建檔列管，並利用戶政系統追查新址並釐正遞送地址。
- 2、如現場無法送達，惟地上有房屋或土地有使用人時，向房屋之現住人、鄰居、大廈管理員查詢被處分人電話、通訊地址及生活起居狀況，擇被處分人在家時，再行送達或依通訊地址送達。
- 3、該房屋有人居住惟查訪時不在者，可利用字條說明來意並留下姓名、上班時間、聯絡電話，置於其門縫或信箱，以利聯繫並擇期再行送達。
- 4、如發現房屋為空置待租（售），就招租廣告牌上查得聯絡電話或向其仲介業者查詢被處分人通訊地址，循線索送達。
- 5、利用里、鄰長辦公室及管區警員，查得被處分人通訊地址、電話等相關資料，再行送達。

五、移送行政執行處執行後仍無法清理罰鍰之原因

- (一) 公示送達之案件，執行時無法找到被處分人。
- (二) 公司擅歇、倒閉，負責人為躲避債務，戶籍不斷遷移。
- (三) 未辦繼承登記之土地，但未使用或被占用。
- (四) 強制執行之標的物已設定超額抵押權，拍賣亦無實益。
- (五) 被處分人之不動產被拍賣，其參與分配而未獲分配，且查無其他財產可供執行。

參、檢討與分析

針對預防違規發生之方法、罰鍰催繳技巧及緩繳罰鍰相關法令規定之檢討說明如下：

一、預防違規發生之方法

(一) 建立便民制度

由於我國商品檢驗及度量衡檢定制多年來一直採取逐批檢驗的方式，國內廠商出廠或國外廠商進口均須經逐批檢驗合格後，使能於國內市場銷售，如此一來便造成同型式產品重複檢驗，對於進口業者而言，進口商品等檢驗所需之額外倉儲費用及冗長的檢驗時間，亦造成業者成本增加。且如電扇、電暖器等季節性產品，廠商報驗完成就等著出貨，而本局為執行這些季節性產品所支出的人力及時間都是平常的2至3倍，並承受業者的出貨壓力，故對於現有制度的

改進是本局多年來努力改進的重要課題，故有商品驗證登錄、度量衡型式認證及自行檢定之制度之誕生。

(二) 加強民眾消費者宣導

現今有少許業者所產製所謂「黑心產品」，顧名思義就知道是昧著良心，以偽劣的或不符合法令規範標準所產製的商品，並以詐術或冒牌的方式上市，讓消費者在不知情的狀況下，不但耗費了金錢，還可能造成健康上的戕害及安全上的危殆，為避免黑心商品繼續流通於市場上，標準檢驗局加強宣導消費大眾如何選購合格之商品，使民眾能正確辨識黑心商品之特徵，避免受騙上當之情事發生，使民眾在購買商品時能加強注意商品本體是否貼附檢驗合格標識，以及商品本體標示之製造商或進口商與規格是否完整，若民眾發現黑心商品有一定的管道能進行申訴，以確保消費者的權益；另外，針對多項市售商品辦理購樣檢測，並不定期提出宣導方案，並發佈新聞稿，提供消費者選購商品之資訊及重大違規案件之調查結果，以達到宣導防制不安全商品及教育消費者之功效；且利用本分局外牆製作大型宣導看板及1組電子式跑馬燈宣導看板強化宣導如何選購檢驗合格商品之資訊，強化民眾對選購商品之認知能力。

(三) 加強辦理經銷商及產製商（或進口商）宣導及輔導工作

部分經銷商及產製商（或進口商）對於應施檢驗商品及相關法令認識不足，造成部分商品未經檢驗程序即流入市面銷售，造成消費大眾權益受損。執行市場檢查時，查獲販售涉違規商品之經銷商，皆予以輔導加強經銷商辨識檢驗合格商品的能力；並邀請經銷商參加本局辦理之認識檢驗商品說明會、辦理「報驗發證暨國內市場商品檢驗業者座談會」，邀請轄區產製商（或進口商）及經銷商參加，於會中介紹相關規定。藉由面對面溝通，強化相關業者對於應施檢驗商品及商品檢驗法規的認知，進而達到防制不安全商品於市面上流通。

二、罰鍰催繳技巧

(一) 執行罰金罰鍰催繳之技巧及禮儀

- 1、罰鍰催繳人員進行現場(或電話)催繳時，應注意催繳時段，避開廠商（被處分人）忙碌時間。
- 2、催繳人員到達現場見到廠商負責人員時，立即給予禮貌的稱呼並合適的寒暄，以縮短彼此距離。例如：現場生意很好，您就可以說：

「老闆早！喔—不簡單，您對顧客服務滿親切的，莫怪您的生意那麼好。」

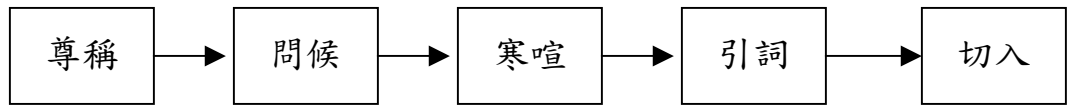
「老闆早！」……………禮貌的稱呼

「喔—不簡單，您對顧客服務滿親切的，莫怪您的生意那麼好。」……………合適的寒暄

- 3、主人請您喝茶時，應對著端茶的人說聲：「謝謝！」
- 4、不可抽煙。
- 5、有其他訪客進來時，應先打招呼。
- 6、談話時，應不失其對被處分業者談話上尊重的語氣，並把握催繳的主題。

(二) 與業者加強溝通並講究談話技巧

- 1、催繳人員進行實地催繳時，在與被處分業者談話溝通上必須講究談話技巧，完全熟練並善用下列「開場白」，以跨過訪談催繳過程的障礙。



- 2、談話時，必須與其談話相同的內容，再引進主題。說話要爽朗、有信心、使用相同的語言，不要引誘對方起爭辯，不要「贏了辯論，失去目標」。
- 3、談話時，不可任意抱怨或口出穢言，應有寬大的氣度去聽取對方的批評與抱怨。
- 4、談話時，應不失其對被處分業者尊重的語氣，並把握訪查的主題。
- 5、談話中，對被處分業者的建議，不可輕易承諾，一定要依法行事。
- 6、告知違反之法律條文及應依規定處以罰鍰。

(三) 留意告別用語

辭別受訪問廠商時，應注意辭別禮儀，維持良好風度，並留意「告別用語」。告別用語由「致謝辭」和「期盼語」所構成。例如：「謝謝您的協助，歡迎有空到我的辦公室來奉茶！」。

「謝謝您的協助」……………致謝辭

「歡迎有空到我的辦公室來奉茶」……………期盼語

三、緩繳罰鍰相關法令規定之檢討

未繳違規罰鍰可分為惡意的與善意的。惡意的欠繳係指應繳罰鍰業者有

現款繳納，但故意利用各種方式規避受領處分書或設法拖延繳納，例如以租屋名義遷入戶籍，但搬遷後戶籍不遷出，最後戶籍遭戶政事務所逕遷至該所地址；或虛設戶籍並一再搬遷，讓行政機關無法找到業者，且財產也巧妙安排過戶給親友，致名下無財產可供執行等情形皆屬之；另善意的欠繳係指業者雖有繳納罰鍰之意願，但因個人或公司短時間之經濟因素，暫時無法繳納而形成欠款，例如因景氣因素導致營業低迷、週轉金短缺或個人因失業致無收入，無法如期繳納罰款等皆屬之。惡意的欠繳違規罰鍰嚴重影響公平正義，行政執行機關應積極遏止，並採取較嚴格的保全方式，如拍賣財產、限制出境、拘提管收等制裁性工具，迫使其儘速繳納，以收儆效。反之，善意的欠繳違規罰鍰，可能因經濟景氣影響，常可見業者因失業、經營虧損等財務困難因素，期望行政機關核准適用延期或分期繳納之規定，協助其渡過難關。則應衡酌實情協助辦理分期付款或延期繳納。

肆、結論

俗話說：「預防勝於治療」。故解決欠繳違規罰鍰之問題需先主動從防止違規罰鍰發生著手，並與清理違規罰鍰及加強保全措施(例如：限制出境、提供擔保、假扣押、勒令停業)相連結，三管齊下，才能相輔相成，預防與治療皆備，真正達到防止欠繳違規罰鍰發生之效果。綜言之，政府應站在業者的立場考量，才能雙贏，有助益防止欠繳違規罰鍰的發生。

參考文獻

- 1、行政程序法，民國94年12月28日修正。
- 2、法務部，行政機關文書送達問答手冊，民國91年。
- 3、林愛莉、林秀雪，防止欠稅發生之研究，台北市政府員工平時自行研究報告，民國93年。
- 4、經濟部標準檢驗局台南分局，「防制及查緝不安全商品效能工作圈」成果報告，民國96年。
- 5、經濟部標準檢驗局台南分局，「雲嘉南地區防制黑心商品宣導執行成果探討」報告，民國95年。