



RRPG95032295 (273.P)

臺閩地區殯葬消費行為調查研究

內政部委託研究報告

中華民國 95 年 11 月

(國科會 GRB 編號)

PG9503-2295

臺閩地區殯葬消費行為調查研究

受委託單位：南華大學生死學研究所

研究主持人：陳開宇（釋慧開）博士

協同主持人：蔡明昌 博士

研究員：黃芝勤

研究助理：林松農

內政部委託研究報告

中華民國 95 年 11 月

目 次

表次	III
圖次	VII
摘要	IX
第一章 緒論.....	1
第一節 研究緣起.....	1
第二節 研究目的.....	2
第二章 文獻探討.....	3
第一節 台閩地區殯葬設施現況.....	3
第二節 台閩地區殯葬服務業之現況.....	11
第三節 台閩地區現行殯葬儀式型態概況.....	19
第四節 台閩地區殯葬服務費用概況.....	24
第五節 生前殯葬服務契約範疇.....	26
第六節 消費者行爲理論.....	31
第三章 研究方法.....	39
第一節 研究架構.....	39
第二節 研究對象.....	41
第三節 研究工具.....	45
第四節 資料處理.....	48
第四章 研究結果.....	49
第一節 描述統計分析.....	50
第二節 不同背景變項在各變項之差異分析.....	89
第五章 研究發現.....	109

第六章 結論與建議	125
第一節 結論.....	125
第二節 建議.....	128
第三節 後續研究建議.....	134
後記	135
附錄一 臺閩地區殯葬消費行為調查訪問表	137
附錄二 不同背景變項在各變項之差異分析統計表	145
附錄三 期中報告審查會議紀錄	207
附錄四 期中報告審查意見及修正說明	217
附錄五 期末報告審查會議紀錄	227
附錄六 期末報告審查暨複審意見及修正說明	233
附錄七 工作人員名錄	243
參考書目	245

表次

表2-1-1 歷年殯儀館及火化場設施概況表	6
表2-1-2 縣市別殯儀館及火化場設施概況表	7
表2-1-3 公墓及骨灰（骸）存放設施概況	9
表2-1-4 縣市別公墓及骨灰（骸）存放設施概況	9
表2-4-1 台灣地區殯葬個別費用分析表	24
表2-4-2 台灣地區殯葬費用詳細表	25
表2-5-1 國內生前契約業者比較表	27
表3-2-1 本研究在各縣市抽樣數一覽表	42
表3-3-1 本研究工具信度分析摘要表	47
表4-0-1 受訪者區域別戶數分配表	49
表4-1-1 受訪者基本資料次數分配表	50
表4-1-2 往生者的基本資料次數分配表	55
表4-1-3 治喪期間，殯葬設施使用情況次數分配表	60
表4-1-4 辦理喪葬儀式之宗教次數分配表	61
表4-1-5 對於所辦理喪葬儀式的知覺次數分配表	62
表4-1-6 治喪過程中，家族成員穿戴孝服的型式次數分配表	63
表4-1-7 對於遺體先火化後，再舉行奠禮儀式之接受度次數分配表	63
表4-1-8 治喪期間，殯葬設施使用的理由	64
表4-1-9 治喪期間的天數之現況分析	66
表4-1-10 治喪期間，殯葬設施使用的天數	66
表4-1-11 治喪期間（從接體至安葬）的天數考量因素次數分配表	67
表4-1-12 過世親人的安葬方式次數分配表	68
表4-1-13 過世親人的安葬地點次數分配表	69
表4-1-14 為過世親人選擇安葬地點的考量因素次數分配表（A）	70

表4-1-15 為過世親人選擇安葬地點的考量因素次數分配表 (B)	70
表4-1-16 安排環保自然葬(如：樹葬、海葬)之可能性次數分配表	72
表4-1-17 殯葬設施使用滿意次數分配表	73
表4-1-18 民眾選擇殯葬服務業者管道之次數分配表	74
表4-1-19 治喪費用計算方式次數分配表	79
表4-1-20 治喪費用實際金額表	81
表4-1-21 治喪費用之消費知覺次數分配表	81
表4-1-22 治喪費用支出與治喪收入收支平衡部份次數分配表	83
表4-1-23 殯葬服務業者是否暗示或明示額外收取費用次數分配表	84
表4-1-24 消費者對生前殯葬服務契約之認知次數分配表	84
表4-2-1 停屍地點在各縣市之差異分析表	90
表4-2-2 奠禮地點在各縣市之差異分析表	91
表4-2-3 停屍地點在各變項之差異分析表	92
表4-2-4 奠禮地點在各變項之差異分析表	94
表4-2-5 儀式繁簡在各變項之差異分析表	96
表4-2-6 安葬方式在各變項之差異分析表	98
表4-2-7 安葬地點在各變項之差異分析表	100
表4-2-8 孝服形式在各變項之差異分析表	102
表4-2-9 合宜孝服在各變項之差異分析表	104
表4-2-10 先火化，後舉行奠禮儀式之接受度在各變項之差異分析表	106
表4-2-11 為長輩安排環保自然葬之可能性在各變項之差異分析表	107
表4-2-12 為自己安排環保自然葬之可能性在各變項之差異分析表	108
表7-2-1 受訪者之區域	146
表7-2-3 受訪者之教育分類	158
表7-2-4 受訪者之職業	164
表7-2-5 受訪者之族群	171

表7-2-6 受訪者之宗教信仰.....	177
表7-2-7 往生者之性別.....	183
表7-2-8 與受訪者之關係.....	189
表7-2-9 往生者之生前職業.....	195
表7-2-10 往生者之宗教信仰.....	201

圖次

圖2-6-1 EKB模式架構圖.....	35
圖2-6-2 消費者行爲模式.....	35
圖2-6-3 影響消費者購買行爲因素之詳細模式.....	36
圖3-1-1 研究架構圖.....	39
圖4-0-1 受訪者區域別戶數分配圖.....	50
圖4-1-1 受訪者性別比例圖.....	52
圖4-1-2 受訪者教育程度比例圖.....	52
圖4-1-3 受訪者職業比例圖.....	53
圖4-1-4 受訪者家族的族群比例圖.....	53
圖4-1-5 受訪者宗教信仰比例圖.....	54
圖4-1-6 家族治喪事件的決策模式比例圖.....	54
圖4-1-7 往生者的性別次數比例圖.....	56
圖4-1-8 與受訪者關係比例圖.....	57
圖4-1-9 往生者的婚姻狀況比例圖.....	57
圖4-1-10 往生者生前的職業比例圖.....	58
圖4-1-11 往生者生前的往生者生前的宗教信仰比例圖.....	58
圖4-1-12 往生者是否囑咐身後事比例圖.....	59
圖4-1-13 往生者的死亡原因比例圖.....	59
圖4-1-14 治喪期間，殯葬設施使用情況比例圖.....	60
圖4-1-15 辦理喪葬儀式之宗教比例圖.....	61
圖4-1-16 對於所辦理喪葬儀式的知覺比例圖.....	62
圖4-1-17 治喪過程中，家族成員穿戴孝服的型式次數比例圖.....	63
圖4-1-18 對於遺體先火化後，再舉行奠禮儀式之接受度比例圖.....	63
圖4-1-19 治喪期間，殯葬設施使用的理由比例圖.....	65

圖4-1-20	治喪期間（從接體至安葬）的天數考量因素比例圖	67
圖4-1-21	過世親人的安葬方式比例圖	68
圖4-1-22	過世親人的安葬地點比例圖	69
圖4-1-23	為過世親人選擇安葬地點的考量因素比例圖（A）	70
圖4-1-24	為過世親人選擇安葬地點的考量因素比例圖（B）	71
圖4-1-25	選擇安葬地點的整體考量因素比例圖	72
圖4-1-26	安排環保自然葬（如：樹葬、海葬）之可能性比例圖	73
圖4-1-27	殯葬設施使用滿意比例圖	74
圖4-1-28	是否委託殯葬服務業者比例圖	75
圖4-1-29	委託殯葬服務業者種類比例圖	76
圖4-1-30	選擇殯葬服務業者之途徑比例圖	77
圖4-1-31	選擇殯葬服務業者之滿意度比例圖	77
圖4-1-32	是否與殯葬服務業者訂立書面契約比例圖	78
圖4-1-33	是否與殯葬服務業者發生不愉快或衝突情形比例圖	78
圖4-1-34	治喪費用計算方式比例圖	80
圖4-1-35	治喪費用支出與治喪收入收支平衡部份比例圖	83
圖4-1-36	殯葬服務業者是否暗示或明示收取費用比例圖	84
圖4-1-37	聽過生前殯葬服務契約的產品比例圖	85
圖4-1-38	是否認同生前殯葬服務契約產品比例圖	85
圖4-1-39	是否擁有生前殯葬服務契約產品比例圖	86
圖4-1-40	未來是否會購買生前殯葬服務契約產品比例圖	86
圖4-1-40	對於現行生前殯葬服務契約75%契約價金交付信託，日後的保障是否放心態度比例圖	87
圖4-1-41	理想中生前殯葬服務契約的履約最佳保障方式比例圖	87
圖4-1-42	消費者知道生前殯葬服務契約的選購管道比例圖	88

摘要

關鍵詞：殯葬消費行為調查、殯葬服務業、殯葬儀式、殯葬消費金額、生前殯葬服務契約

一、研究緣起

面臨至親死亡的剎那，一般民眾除了哀痛，一時之間不僅亂了方寸，更不清楚一場符合時宜且不失禮儀的喪禮該如何舉行。然而有關殯葬儀式、喪葬費用、喪葬設施等相關數據、資料，除了前臺灣省政府社會處曾於86年間委託調查「臺灣地區喪葬設施使用及費用概況調查報告」外，餘均闕如。惟當時社會背景、消費行為及法規與目前差異甚大，委託調查之資料已不符合實際之需要。另91年7月17日新制定殯葬管理條例公布施行，將以往未規定之殯葬服務業及殯葬行為納入規範，部分業者為配合新制定之條例，推出多樣化生前契約，其服務項目包羅萬象，是否可與市場上傳統殯葬業者經營間相互抗衡，或改善原有之殯葬品質、提升服務等層面，觀諸目前殯葬消費市場之現況，實有需要作一深入探討。基此，內政部民政司爰著手規劃本研究計畫。

二、研究方法及過程

在研究方法上，係採用量化研究。根據各縣市殯葬消費行為推估戶數佔台閩地區殯葬消費行為推估戶數總戶數的百分比決定各縣市抽樣戶數，並隨機抽取每縣市總鄉鎮數1/4的鄉鎮（直、省轄市則以區為單位），並依各鄉鎮人口數比例來決定各鄉鎮抽樣人數。以抽樣調查方式選擇在二年內曾經有殯葬消費行為的家戶中，實際主導該殯葬行為的家屬接受訪員實地面訪。

三、重要發現

本研究在針對在二年內曾經有殯葬消費行為的家戶中，實際主導該殯葬行為家屬進行面訪的研究結果，有下列幾點發現：

(一) 殯葬設施之服務及殯葬儀式型態

治喪期間，遺體存放地點與奠禮儀式舉辦地點以「家中」最多，「殯儀館」居次；舉辦之喪葬儀式，以「一般民間習俗」宗教儀式辦理居多，其次則為「佛教儀式」；大部分受訪民眾認為喪葬儀式「繁簡適切」；治喪過程中，孝服型式以「傳統披麻帶孝」居多，但受訪者理想中的孝服型式以「穿著素色（全黑或全白）衣服」最多；對於遺體先火化後再舉行奠禮儀式之接受度，正反意見各半。

在治喪期間的天數方面，無論使用殯儀館與否，平均天數皆約為14天，受訪者理想中的治喪天數亦然；治喪期間（從接體至安葬）的天數考量因素係以「擇吉日」居多，其次為「地方風俗習慣」；過世親人的安葬方式係以「火化後送納骨堂塔」者居多，其次則為「土葬」；選擇安葬地點以「公立納骨堂塔（或公墓）」居多，其次則為「私立納骨堂塔（或公墓）」。

受訪民眾不傾向為長輩安排環保自然葬（如：樹葬、海葬），但對於為自己安排環保自然葬（如：樹葬、海葬）之接受度則較高；受訪民眾對於殯葬設施服務之滿意度，大都介於「滿意」與「尚可」之間。

(二) 民眾選擇殯葬服務業者管道

大部分民眾在治喪過程中全部委託（63.5%）或部分委託（23.1%）殯葬服務業者辦理，二者合計86.6%；其中又以委託一般殯葬禮儀服務業者進行為最多，次為生前殯葬服務契約之履約業者；選擇殯葬服務業者之途徑，大部分受訪者以親友介紹與意見為主；受訪民眾對於所選擇之殯葬服務業者的滿意度，大都介於「滿意」與「尚可」之間；委託殯葬服務業者之受訪者大部分未與殯葬服務業者訂立書面契約，且亦未與殯葬服務業者發生不愉快或衝突情形。

(三) 殯葬消費金額

國人治喪費用平均金額為354,145萬元。治喪支出形式有三種，第一採統包套裝服務且包含安葬費用者，總費用平均為303,648元；其次採統包套裝服務但安葬費用另計

者，服務費用平均為224,641元，安葬費用平均為195,559元，總費用平均為421,200元；三者為採逐項選購者，其治喪總費用平均花費最高，為438,382元。約六成以上消費者對於治喪費用之消費知覺的選擇認為「合理」；在治喪費用支出與治喪收入收支平衡部分，以收支平衡者居多。

（四）消費者對生前殯葬服務契約認知

超過70%的受訪者聽過生前殯葬服務契約的產品；認同生前殯葬服務契約產品之民眾約為65%；高達90%以上的民眾尚未擁有生前殯葬服務契約產品；在未擁有生前殯葬服務契約產品的民眾中，表明未來不會購買者仍達82.5%之多。

約有58.3%的消費者對於現行生前殯葬服務契約75%契約價金交付信託抱持放心的態度；約有40%消費者認為「交付信託」為生前殯葬服務契約的履約最佳保障方式；購買的生前殯葬服務契約價額平均為164,234元。

四、主要建議事項

根據研究的發現所得，本研究在針對殯葬消費行為因應對策將其分成立即可行建議與中長期建議，臚列如下：

（一）在殯葬設施之服務及殯葬儀式型態方面

立即可行之建議：加強消費者對殯葬設施之運用及殯葬儀式型態規劃之了解。

主辦機關：縣（市）政府

協辦機關：殯葬設施經營者

1. 殯葬設施使用優惠措施

（1）凡於一般日選用殯葬設施者，給予減免規費之優惠。

（2）加強宣導民眾先行在家安靈，然後再於殯儀館舉辦奠禮儀式。

2. 提倡殯葬儀式個性化或創新之喪禮

（1）改善「一般民間習俗」之殯葬儀式，以簡單隆重為主要原則；每年舉辦個性化或創新之喪禮比賽，以當地殯葬設施為比賽場地。

- (2) 調查、研究及整理各地喪葬儀節，將「一般民間習俗」之殯葬儀式，去蕪存菁，並建立可行之規範。
- (3) 整合殯葬設施資源，作為「殯葬服務」教學之實習管道，提供各級學校、社區大學及社會大眾，作為在「生命教育」之教學資源。

中長期建議：結合殯葬設施與社區資源提供環保自然葬之相關優惠與鼓勵措施。

主辦機關：縣（市）政府

協辦機關：殯葬設施經營者

1. 規劃環保自然葬示範區，依宗教別及對象別，劃分使用區域。推廣環保自然葬之紀念碑或紀念牆，將其公園化、生活化；使民眾接觸並了解環保自然葬，進而接受此種安葬方式。
2. 整合社區資源提供社區化環保自然葬設施；並可善用公園、風景名勝旅遊點、學校或政府機關，在其間設置合適之環保自然葬專區。

（二）在民眾選擇殯葬服務業者管道方面

立即可行之建議：加強對殯葬禮儀服務業者之監督及輔導。

主辦機關：縣（市）政府

協辦機關：行政院勞工委員會職業訓練局、殯葬禮儀服務業同業公會

1. 殯葬禮儀服務業者教育訓練

- (1) 依殯葬禮儀服務業工作內容不同，開設相關教育訓練課程，以提升專業知識與技能，彌補業者教育程度懸殊的問題。
- (2) 建立殯葬禮儀服務業從業人員形成規範，規定實習一定時數之專業訓練或課程，並經考試及格後，方能執業。
- (3) 每年由相關單位舉辦回訓研習會，供業者參與講習，增加新知識，加強職業倫理與道德。

2. 消費者之宣導教育

(1) 廣為宣傳現行之殯葬服務定型化契約。針對消費者於殯葬設施處所或醫院，舉辦殯葬服務定型化契約之研習說明會，以及為民眾購買殯葬服務定型化契約診斷活動。

(2) 鼓勵民眾及殯葬禮儀服務業者訂立書面契約。大量出版殯葬服務定型化契約範本，提供消費者索取。

3.提供民眾在與殯葬服務業者發生不愉快或衝突時之申訴管道。

中長期建議：落實殯葬禮儀服務業之評鑑機制與證照制度。

主辦機關：縣（市）政府

協辦機關：殯葬禮儀服務業同業公會

- 1.加強殯葬禮儀服務業對於評鑑制度的認知，由政府機關以三至五年時間，獎勵及輔導業者加入評鑑制度計畫。
- 2.於殯葬設施處所標示當地評鑑合格之業者名單，以供消費者選擇殯葬禮儀服務業者。
- 3.落實證照制度，修法訂定須持有「喪禮服務」職類技術士證照者，方能執行殯葬禮儀服務工作；取締無照執業者或給與重罰，並對民眾宣導選擇擁有證照之殯葬禮儀服務業。

（三）在殯葬消費金額方面

立即可行之建議：提供可依循之殯葬消費參考資訊。

主辦機關：縣（市）政府

協辦機關：殯葬禮儀服務業同業公會

- 1.依殯葬禮儀服務業者備查時，所送達縣（市）政府之收費表計算各地平均之收費，以當地殯葬禮儀服務業者收費平均表後，由各地殯葬禮儀服務業同業公會召集所有會員共同審議制訂收費標準表及殯葬資訊。
2. 於殯葬設施處所標示當地業者共同審議制訂之收費標準表，以供民眾在面臨治喪

事務時選擇參考，使不至於遭不肖廠商剝削。

- 3.舉辦全國性之殯葬用品與殯葬資訊博覽會，一方面供民眾在人潮中前往參觀了解殯葬資訊，排除恐懼死亡的陰霾；另一方面，可使殯葬禮儀服務業者之間有一個公開競爭互相求進步的舞台，甚至可進行國際化之殯葬資訊交流。

中長期建議：倡導簡單隆重之殯葬消費模式。

主辦機關：內政部

協辦機關：縣（市）政府

1. 由研究結果發現以統包含安葬費用方式為最低之殯葬消費，故依據前述各地喪葬儀節規範及各地殯葬禮儀服務業之收費標準表，規劃設計統包式殯葬消費組合。
2. 整合當地風俗習慣、特產、殯葬設施優惠方案及環保自然葬策略，發展既富有當地特色又簡單隆重之殯葬消費組合。
3. 大量出版各地喪葬儀節規範，提供消費者索取，以普及殯葬事務之教育。

（四）在消費者對生前殯葬服務契約認知方面

立即可行之建議：針對生前殯葬服務契約的現況、品質控管、後續服務再做進一步的調查研究。

主辦機關：內政部

協辦機關：縣（市）政府

由統計結果顯示，曾經購買的生前殯葬服務契約價額平均為164,234元，與國人治喪平均費用（354,145元）相差近一倍。故對於生前殯葬服務契約的現況、品質控管、後續服務應再做進一步的調查研究，以顯示生前殯葬服務契約與國人殯葬消費市場之差異。

中長期建議：對於生前殯葬服務契約之履約保障方式，增加諸如「銀行保證」及「請殯葬禮儀服務業者投保履約保險」等可供選擇之其它履約保障方式。

主辦機關：內政部

協辦機關：縣（市）政府

1. 進行生前殯葬服務契約保障方式之研究計畫，探討增加諸如「銀行保證」及「請殯葬禮儀服務業者投保履約保險」等履約保障方式之可行性。
2. 確實追蹤現行生前殯葬服務契約75%契約價金交付信託之執行情形與進度，並定時將其結果登載於內政部民政司網站，一方面可供民眾下載查詢，將其公開透明化；另一方面政府機關亦可達監督之責。

Abstract

Keywords: survey of funerary consume behavior, funeral service industry, funerary ceremony, funerary expenditure, pre-need funerary contract

1. Introduction

When facing the death of a loved one, most people feel not only confused and shocked but are uncertain about how to organize a funeral that is both appropriate and of proper etiquette. With the exception of a survey commissioned by the social department of Taiwan in 1997, there is no data on funerary ceremonies, funerary expenses, and facilities. However, the societal background, consumer behavior, and the legislation at that time were quite different from those of now. The findings from that survey can no longer fulfill the needs for today. In addition, there was a new Mortuary Service Administration Act beginning on July 17, 2002 which stipulates the funerary industry and funerary services. To operate in coordination with the new Act, some of the funeral professionals come up with a multitude of pre-need funeral contract. It is not clear whether these new services and the traditional morticians are in rival mode or they have led to an improvement in the quality of traditional funerals. Therefore, there is a need to investigate the current status of the funerary consumer market. This study is sponsored by the Civil Affairs Department of the Ministry of the Interior.

2. Methods

This quantitative study used sampling that is in proportion to the distribution of household units using funerary services in Taiwan and Fujian area. Ten to 25% of the towns were randomly selected from each county (special municipalities and provincial municipalities used districts as sampling units) and then individuals were randomly selected in proportion to the population of each town. Households which had funerary activities in the past two years were randomly selected and face-to-face interviews were conducted in individuals who were the leading roles in making their family funeral arrangements.

3. Important Findings

The results from this study are summarized as the following four main points.

a. Services of Funerary Facilities and Funerary Ceremony

During the period of funeral service, ceremonies (with the corpses in presence) were conducted mostly at home followed by those conducted at funeral homes. Most ceremonies were conducted based on folk customs followed by those conducted under Buddhism

customs. Most interviewees considered that funerary ceremonies should be neither be too complicated nor be too simplistic. Garments worn during the period of funeral services were mainly traditional Chinese style mourning apparel. However, most interviewees considered plain black or plain white garments as ideal mourning apparel. Regarding whether cremation should be performed before or after the funerary ceremony, the opinions were equally divided.

Whether using services from funeral homes or not, the average duration of funeral services were found to be 14 days and this was also what the ideal duration indicated by the interviewees. The main factor that influenced the duration of funeral services (from receiving of the corpse to the time of the burial) was the selection of auspicious day following by local customs. Relatives who died in the past were cremated and then placed into columbarium followed by those using burial. The locations of interment were mostly at public columbaria (or public cemeteries) followed by at private columbaria (or private cemeteries).

Interviewees had low tendency to arrange natural interment (such as “tree burial” or “sea burial”) for the elder members of their families but their own acceptance to these natural interment were relatively higher. The level of satisfaction towards services at funerary facilities was between good and fair.

b. Channel of Mortician Selection

Most interviewees indicated that they commissioned morticians to fully (63.5%) or partially (23.1%) handle their needs (total 86.6%). They commissioned mostly regular morticians followed by fulfilling their pre-need funeral contract. The main channel of mortician selection is the opinion coming from their friends and relatives. The level of satisfaction towards the morticians that they selected was between good and fair. Most interviewees who commissioned morticians did not establish written contracts with them. No disagreeable events or conflicts occurred between the interviewees and the morticians.

c. Funerary Expenditure

The average funerary cost was 354,145 NT dollars. There were three types of funerary services. The first type is a full package that included burial service and the total average cost was 303,648 NT dollars. The next type did not include burial service and the average cost was 224,641 NT dollars. Burial service alone cost an average of 195,559 NT dollars. Therefore, the total average cost was 421,200 NT dollars. The last type comprised of each service separately and the cost was highest of the three types, at the total average of 438,382 NT dollars. Approximately 60% of the consumers considered the cost reasonable. Most interviewees indicated that they were able to balance the expenses of the funeral with the funeral grieving money that they received.

d. Knowledge of Pre-Need Funeral Contract in Consumers

Over 70% of the interviewees had heard about the pre-need funeral contract commodity. Approximately 65% of them accepted the concept of such commodity. Ninety percent of the interviewees did not arrange any pre-need funeral contract for themselves. In those who had not arranged any pre-need funeral contracts, 82.5% indicated that they would not purchase such commodity in the future.

Although 58.3% of the consumers felt comfortable with the current pre-need funeral contract where 75% of the cost had to be put in a trust fund in advance, about 40% of them felt that a trust fund provided the best protection towards the fulfillment of the contract in the future. The average cost of a pre-need funeral contract was 164,234 NT dollars.

4. Key Recommendations

Based on the findings from this study, several immediate as well as mid- and long-range recommendations are provided as follows:

a. Regarding the Services of Funerary Facilities and Funerary Ceremony

Immediate Recommendations : To strengthen consumers' understanding of funerary facilities and funerary services

Organizer : County-Level (city) Government

Co-organizer : Proprietors of Funerary Facilities

1. Preferential Rates for Using Funerary Facilities

- (1) To provide discounts if funerary facilities are used on non-auspicious days.
- (2) To provide discounts if corpses are cremated within three days of using funerary facilities following by the funerary ceremony afterwards. This will assist solving the issue of shortage in funerary facilities.
- (3) To educate the public in setting up a funeral ceremony at home prior to having it conducted at a funeral home.

2. To advocate personalized funeral services or innovative funerals

- (1) To improve regular folk custom in funerals through simplification while preserving solemnity. Host personalized funeral services or innovative funeral competitions annually at local funerary facilities.
- (2) To survey, investigate, and compile funeral fairs across the province and establish

feasible rules and regulations regarding funerals.

- (3) To integrate funerary resources for practicum in life education curricula in schools, community colleges, and the public.

Mid- and Long-Range Recommendations: To integrate funerary facilities with community resources and to provide incentives for natural burials

Organizer : County-Level (city) Government

Co-organizer : Proprietors of Funerary Facilities

1. To plan natural burial prototype zones for different religions and to promote natural burials by setting up commemoration monuments so as to increase the exposure and awareness of the public to natural burials.
2. To integrate resources in the community with natural burials and make use of parks, scenic locations, schools, and government buildings as natural burial zones.
3. To publish free information for the public regarding funeral rituals in order to popularize education on funerary matters.

b. Regarding the Channel of Mortician Selection

Immediate Recommendations : To strengthen the supervision and support to morticians.

Organizer : County-Level (city) Government

Co-organizer : Employment & Vocational Training Administration Council of Labor Affairs, Executive Yuan and funeral business associations

1. To educate and train morticians
 - (1) To set up training courses based on job requirement in order to improve professional knowledge and skills and to help to narrow the huge gap of education levels among morticians.
 - (2) To set up a system with a specified period of practicum and qualifying examinations for morticians before they can practice.
 - (3) To set up annual training conferences and seminars for morticians to improve their knowledge and ethical standards.
2. To educate consumers
 - (1) To promote the current funerary adhesive contract to the public through seminars held at funerary facilities and hospitals.
 - (2) To encourage the public to arrange written contracts with morticians and to make samples of funerary adhesive contracts widely available for the public.
3. To provide channels for complaints between the public and morticians in the events of disagreement or conflicts.

Mid- and Long-Range Recommendations : To actualize the evaluation of funeral services and licensure.

Organizer : County-Level (city) Government

Co-organizer : Funeral business associations

1. To strengthen the awareness of evaluation system and to reward and assist morticians in joining the evaluation system set up by the government in three to five years' time.
2. To make available the list of morticians that passed the evaluation for the consumers.
3. To actualize a licensure system such that only those who hold a license are allowed to conduct funerary services. Those who conduct funerary services without proper licenses will be heavily penalized.

c. Regarding the Funeral Expenditure

Immediate Recommendations : To provide consumers with information regarding funeral expenditure

Organizer : County-Level (city) Government

Co-organizer : Funeral business associations

1. To calculate an average standard cost based on the information collected by funeral business associations from various locations.
2. To provide the standard cost for the public when they are in need of funerary services.
3. To host national funerary conferences and expositions for the public as a way to provide information and also to reduce the fear of death.

Mid- and Long-Range Recommendations : To promote funerals that are simple and solemn

Organizer : Ministry of the Interior

Co-organizer : County-Level (city) Government

1. To plan funeral packages based on the aforementioned cost standard.
2. To integrate local customs and specialties with preferential funerary packages and natural burials such that the packages are unique, simple, and solemn.

d. Regarding the Knowledge of Pre-Need Funeral Contract in Consumers

Immediate Recommendations : To further investigate the current situation, quality control, and follow-up services of pre-need contract commodity.

Organizer : Ministry of the Interior

Co-organizer : County-Level (city) Government

1. To further investigate the current situation, quality control, and follow-up services of pre-need funeral contract commodity. It was found that the average cost of a funeral with a pre-need contract was 164,234 NT dollars which is about a half of the average cost of one without a pre-need contract (354,145 NT dollars).
2. To make samples of pre-need funeral contracts widely available for the public.

Mid- and Long-Range Recommendations: To offer additional protection on pre-need contract such as bank guarantee or morticians insurance.

Organizer : Ministry of the Interior

Co-organizer : County-Level (city) Government

1. To evaluate the feasibility of offering additional choices to protect pre-need funeral contracts such as bank guarantee and insurance to cover morticians.
2. To follow-up with the progress of the current pre-need funeral contracts where 75% of the cost had to put in a trust fund in advance. Information obtained will be posted on the website of the Department of Civil Affairs for both the public to download and for the officials to supervise.

第一章 緒論

第一節 研究緣起

面臨至親死亡的剎那，一般民眾哀痛逾恆，不僅亂了方寸，更不清楚一場符合時宜且不失禮儀的喪禮該如何舉行。大體而言，民眾舉行喪禮時大多受宗教和社會文化或是親朋鄰里間的意見所左右，喪家在悲慟之餘無所適從，往往任由殯葬服務業者處理，面對高額的殯葬消費及一些不必要的儀節而徒增負擔，或者因為自家的治喪行為影響他人住家安寧及生活品質。有鑒於此，政府相關部門逐漸將改革殯葬事務列為重要的工作項目，並且推動各種改革措施及研究。

內政部民政司鑑於目前政府部門有關殯葬儀式、喪葬費用、喪葬設施等相關數據、資料，除了前臺灣省政府社會處曾於86年間委託調查「臺灣地區喪葬設施使用及費用概況調查報告」，普查當時喪葬儀式、喪葬費用、喪葬設施等數據及資料，並無較新之資料可供參考。惟該資料至今差距8年，當時社會背景、消費行為及法規與目前差異甚大，已有過時之嫌且不符合實際之需要。其間雖然於93年曾委託台北大學民意與選舉研究中心針對殯葬消費者進行調查，但所得結果過於簡略實難以採用。

91年7月17日新制定殯葬管理條例公布施行，將以往未規定之殯葬服務業及殯葬行為納入規範，部分業者為配合新制定之條例，推出多樣化生前契約，其服務項目包羅萬象，然是否可與市場上傳統殯葬業者經營間相互抗衡，或可改善原有之殯葬品質、提升服務等資訊，在在需要探討與深入了解目前殯葬消費市場之現況。基於上述情形，內政部民政司爰著手規劃本研究計畫。

本校生死學系所向來倡導尊重生命的神聖性、探研究生死的奧秘、關懷生死大事與生命終極服務的精神，今日更希望藉由長期所累積的相關專業能力及資源，對「台閩地區殯葬消費行為研究」計畫案貢獻所長並盡一番心力。

第二節 研究目的

本研究將針對台閩地區之殯葬消費者，採實地問卷調查訪談研究法，以探討並呈現目前殯葬消費行為的現況。基於上述之研究動機，本研究之目的分項敘述如下：

1. 調查及探討殯葬服務設施之現況，以及消費者對殯葬設施服務品質之滿意度。
2. 調查及探討消費者選擇殯葬服務業者之管道。
3. 調查及探討目前殯葬儀式型態之發展現狀與趨勢。
4. 調查及了解消費者實際花費之殯葬消費金額以及對合理喪葬費用之看法。
5. 調查及探討目前消費者對於生前殯葬服務契約之認知與認同情況。

第二章 文獻探討

第一節 台閩地區殯葬設施現況

一、殯葬設施定義

依據民國91年7月17日公布的殯葬管理條例，第二條定義殯葬設施是指公墓、殯儀館、火化場及骨（骸）存放設施。在殯葬管理條例明文規定殯葬設施的定義、設置管理與經營管理。

殯葬管理條例第二條中指出公墓是專供公眾營葬屍體、埋葬骨灰或供樹葬的設施。第十二條說明公墓應有的設施包括：墓基、骨灰（骸）存放設施、服務中心、公共衛生設備、排水系統、給水及照明設備、墓道（分墓區間道及墓區內步道，其寬度分別不得小於4公尺及1.5公尺）、停車場、聯外道路、公墓標誌、其他依法應設置之設施。公墓周圍應以圍牆、花木、其他設施或方式，與公墓以外地區作適當之區隔。

殯葬管理條例中指出，殯儀館指醫院以外供屍體處理及舉行殮、殯、奠、祭儀式之設施。應有下列設施：冷凍室、屍體處理設施、解剖室、消毒設備、污水處理設施、停柩室、禮廳及靈堂悲傷輔導室服務中心及家屬休息室、公共衛生設備、停車場、聯外道路、其他依法應設置之設施。

殯葬管理條例中指出，火化場指供火化屍體或骨骸之場所。應有設施為撿骨室及骨灰再處理設備（指加工處理火化後之骨灰，使成更細小之顆粒或縮小體積之設備。）、火化爐、祭拜檯、服務中心及家屬休息室、公共衛生設備、停車場、聯外道路、其他依法應設置之設施。

殯葬管理條例中定義骨灰（骸）存放設施為供存放骨灰（骸）之納骨堂（塔）、納骨牆或其他形式之存放設施。應有下列設施：納骨灰（骸）設備、祭祀設施、服務中心及家屬休息室、公共衛生設備、停車場、聯外道路、其他依法應設置之設施。

除殯葬管理條例中所定義之殯葬設施可供民眾治喪使用外，目前還有在住家前或附近空地搭設棚架、醫療院所提供的太平間、寺廟或教會等地方執行治喪事宜。唯獨在火化設施的使用上只能仰賴現有的設備資源（黃芝勤，2005：16）。

二、光復後我國殯葬政策的歷史脈絡

我國殯葬政策的推展，除光復初期沿用民國二十五年訂頒「公墓暫行條例」外，根據文獻指出以民國四十四年的「墓地改善計畫」為始。可以說，過去台灣政府的殯葬政策等於墓地管理政策。較具體的殯葬政策有取締濫葬政策、公墓公園化、推動示範公墓公園化、八卦墓園設計等（謝孟春，2001：65-67），大都是針對殯葬設施；對殯葬業者尚無建立一套管理辦法，故無有效的管理制度，也沒有成立同業公會的組織，針對業者實施自我約束，致使對委託代辦的喪家沒有保障的措施。

根據文獻所述整理有關我國殯葬政策簡述如下：

1. 民國44年到65年推行「墓地改善計劃」，注重喪葬設施一元化設施的整建、新建及組織與管理維護工作（蕭玉煌，1991：74-75），其推行重點為逐步改善各種殯葬設施以符合衛生及實用要求。
2. 民國65年到74年推行「台灣公墓公園化十年」，其推行的重點為辦理舊墓更新、充實殯儀館、火葬場、納骨塔。
3. 民國72年公布「墳墓設置管理條例」，同時廢止「公墓暫行條例」，主要在明確劃定墓政組織體系與職能。
4. 民國74年修正「特定營業管理改進措施」，將殯葬業及從業人員移除在特定營業管理之外，以減輕警察業務負擔。目前殯葬業係依「商業登記法」登記規範。
5. 民國74年到84年推行「台灣省改善喪葬設施十年計劃」，除了繼續執行公墓公園化工作外，推行重點為辦理公墓公園化160處、增設殯儀館20處、現代化火葬場10處。
6. 民國75年公布「墳墓設置管理條例施行細則」。
7. 民國75年內政部擬定「台灣北部區域改善喪葬設施十年計劃」，確立以火葬為主的長期喪葬政策，從制度、法令、設施、宣導等方面，逐步提高火化率，根本解決喪葬問題。其中包括更新舊有公墓，推動公墓公園化，改善火葬、納骨設施，規劃區域聯合公墓，加強濫葬管制等政策。
8. 民國80年內政部配合國家六年計劃推行「端正社會風俗—改善喪葬設施及葬儀計

畫」，重點為提高設施服務品質，並配合宣導改進葬俗，倡行合乎時宜之喪葬禮儀，端正社會風俗。

9. 民國88年修訂「墳墓設置管理條例」，因原條文規定過於簡略，多所漏洞，難以達成條文訂定之效果，遂提案進行修訂並完成一讀；唯修定案未對殯儀館、火葬場、納骨灰（骸）設施及殯葬服務業者經營行為予以規範。
10. 民國89年到90年修訂「墳墓設置管理條例」案被撤回重新修訂。更修為「殯葬產業管理條例」送交立法院審議。
11. 民國91年7月17日公布「殯葬管理條例」全文七十六條
12. 民國91年7月29日行政院公布自民國91年7月19日施行「殯葬管理條例」第一條至第二十條、第二十二條至第三十一條、第三十四條至第三十六條、第五十五條至第六十條、第六十九條至第七十三條、第七五條、第七十六條。其餘條文定於92年7月1日施行。
13. 民國92年7月31日公布「殯葬管理條例施行細則」。

歷經政府政策數次修正，直至目前有最新的「殯葬管理條例」規範著殯葬業，保障人民權益。而殯葬產業的發展歷史中，殯葬相關法規較著重於殯葬設施方面，直到民國91年「殯葬管理條例」公布及92年公布「殯葬管理條例施行細則」，才針對殯葬設施、殯葬服務業、殯葬行為加以規範。目前還有針對殯葬禮儀服務業中禮儀師的規定研擬「禮儀師法草案」。「殯葬管理條例」的實行是否能在人文生態、知識經濟發展及社會公益的架構理念下，早日達成建設台灣為綠色矽島的願景，就有待大家的努力（黃芝勤，2005：12-13）。

三、台閩地區殯葬設施使用概況

依據內政部統計處95年8月10日公布內政部統計通報95年第32週，94年殯葬設施管理概況（殯葬服務）內容如下：

我國94年底殯儀館計有38處，與93年底同；擁有禮堂235間，屍體冷凍室最大容量3,024具，分別較93年底增加4間、133具。火化場計有34處，亦與93年底同；擁有火化爐

170座，較93年底增加2座。

94年殯儀館完成殯殮屍體計50,798具，占死亡人數之36.3%，較93年降低3.4個百分點。

94年火化場火化屍體114,478具，占死亡人數之81.9%，顯示死亡者火化比率逐年提高，至94年已突破八成。

各縣市殯儀館數以雲林縣6處、彰化縣5處較多，新竹縣、苗栗縣及臺南縣則尚未設有殯儀館，澎湖縣原有1處於94年拆除；火化場以宜蘭縣、花蓮縣擁有4處居冠，惟彰化縣、嘉義縣及連江縣尚未設有火化場。

表2-1-1 歷年殯儀館及火化場設施概況表

年底別	殯 儀 館					火 化 場			
	館數 (處)	禮堂數 (間)	冷凍室最 大容量 (具)	全年殯殮 屍體數量 (具)	占死亡 人數(%)	處數	火化爐 數(座)	全年火化 屍體數量 (具)	占死亡人 數(%)
民國85年底	33	152	1,726	40,391	33.13	28	107	63,939	52.44
民國86年底	33	152	1,790	44,765	36.99	29	107	70,998	58.67
民國87年底	34	185	1,921	45,359	36.73	29	117	71,532	57.93
民國88年底	32	182	2,305	48,666	38.42	29	123	79,364	62.66
民國89年底	33	188	2,615	54,061	42.90	31	132	84,225	66.84
民國90年底	32	191	2,599	52,270	40.87	31	144	90,597	70.84
民國91年底	34	194	2,740	51,527	40.14	31	146	95,521	74.42
民國92年底	36	204	2,797	50,723	38.65	31	149	101,294	77.19
民國93年底	38	231	2,891	53,605	39.78	34	168	106,530	79.05
民國94年底	38	235	3,024	50,798	36.34	34	170	114,478	81.90
94年較93年底增 減(%或百分點)	0.00	1.73	4.60	-5.24	-3.44	0.00	1.19	7.46	2.85

資料來源：各直轄市、縣(市)政府。

說 明：死亡人數係按發生日期統計。

資料來源：內政部統計通報95年32週。

表2-1-2 縣市別殯儀館及火化場設施概況表
民國94年底

縣市別	殯儀館				火化場			
	館數 (處)	禮堂數 (間)	全年殯殮 屍體數量 (具)	平均每館殯 殮數(具)	處數	火化爐數 (座)	全年火化屍 體數量(具)	平均每座火 化爐火化屍 體數(具)
總計	38	235	50,798	1,337	34	170	114,478	673
臺北縣	1	10	8,555	8,555	1	12	10,682	890
宜蘭縣	1	2	900	900	4	6	2,281	380
桃園縣	2	14	2,612	1,306	2	14	8,095	578
新竹縣	-	-	-	-	1	3	1,501	500
苗栗縣	-	-	-	-	2	4	1,594	399
臺中縣	1	3	500	500	1	4	3,670	918
彰化縣	5	20	1,089	218	-	-	-	-
南投縣	2	4	305	153	1	8	6,853	857
雲林縣	6	10	461	77	1	7	4,223	603
嘉義縣	3	7	129	43	-	-	-	-
臺南縣	-	-	-	-	2	11	6,187	562
高雄縣	1	6	550	550	1	5	3,204	641
屏東縣	1	3	682	682	3	10	6,018	602
臺東縣	2	6	690	345	2	4	1,428	357
花蓮縣	1	3	502	502	4	14	2,754	197
澎湖縣	-	-	-	-	1	3	464	155
基隆市	1	23	1,390	1,390	1	6	3,821	637
新竹市	1	3	1,391	1,391	1	6	3,143	524
臺中市	1	15	5,219	5,219	1	8	10,039	1,255
嘉義市	1	6	1,019	1,019	1	4	3,965	991
臺南市	1	57	4,569	4,569	1	10	5,441	544
臺北市	2	20	14,327	7,164	1	11	17,257	1,569
高雄市	1	17	5,839	5,839	1	18	11,801	656
金門縣	1	3	67	67	1	2	57	29
連江縣	3	3	2	1	-	-	-	-

資料來源：各直轄市、縣(市)政府。

說明：死亡人數係按發生日期統計。

資料來源：內政部統計通報95年32週。

依表2-1-3 及表2-1-4 統計資料顯示，殯儀館指醫院以外，提供屍體處理及舉行殯、殯、奠、祭儀式之設施；94年底臺閩地區殯儀館計有38處，擁有禮堂數235間，屍體冷凍室最大容量3,024具，與93年底比較，殯儀館處數不變、禮堂數增加4間、屍體冷凍室容量增加133具；94年完成殯殮屍體數量計50,798具，占死亡人數之36.34%，分別較93年減少5.24%及3.44個百分點。

按公私立觀察，公立殯儀館計有37處，殯殮禮堂231間；私立1處，殯殮禮堂4間。按縣市別觀察，殯儀館數以雲林縣6處、彰化縣5處、嘉義縣及連江縣各3處較多，目前尚有新竹縣、苗栗縣、臺南縣等三縣未設置殯儀館，澎湖縣原有1處於94年拆除，南投縣94年增加1處；禮堂數則以臺南市57間最多，臺北市、彰化縣各20間次之，高雄市17

間再次之。94年平均每館殯殮數為1,337具，各縣市中以臺北縣8,555具最多，臺北市7,164具次之，高雄市5,839具再次之，殯儀館之使用以人口密度及都市化程度較高之地區頻次較高。

在統計通報中顯示，火化場指供火化屍體或骨骸之場所；於94年底臺閩地區火化場計34處，與93年同；火化爐計170座，較93年底增加2座；全年火化屍體總數114,478具，占死亡人數之81.90%，分別較93年增加7.46%及2.85個百分點，顯示屍體火化數占死亡人數之比重逐年增加。

按公私立觀察，公立火化場計有31處，火化爐154座；私立3處，火化爐16座。按縣市別觀察，火化場以宜蘭縣、花蓮縣分別擁有4處最多，而彰化縣、嘉義縣及連江縣則尚未設置；火化爐數以高雄市18座最多，桃園縣、花蓮縣各14座次之，臺北縣12座再次之，其他以臺南縣11座、臺北市11座及臺南市、屏東縣各10座均逾10座較多。94年平均每座火化爐火化屍體數為673具，各縣市中以臺北市1,569具最多，臺中市1,255具次之，嘉義市991具再次之。（內政部統計資訊服務網，<http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp>上網日期：95.12.01。）。

依據內政部統計處95年9月7日公布內政部統計通報95年第36週，94年殯葬設施概況（營葬安厝）內容如下：

94年底臺閩地區公墓設施計有3,162處，占地約1萬公頃，土地使用率約八成一；全年新埋葬人數20,457具，占全國死亡人數之14.6%，較93年下降2.4個百分點。

我國骨灰(骸)存放設施逐年擴增，94年底計363座，可安厝724萬位骨骸(灰)，容量較93年底增加6.0%；94年新安厝數量16萬位續呈逐年增加，至94年底使用率約22%。

各縣市公墓處數以臺南縣349處、屏東縣308處、嘉義縣283處較多，臺南縣、屏東縣土地面積較大；骨灰(骸)存放設施以彰化縣48座、雲林縣39座、臺北縣32座較多，容量以臺北縣及臺中縣較多，使用率則以高雄市89.0%最高。

近年我國殯葬管理倡導「公墓公園化」及「火化塔葬」，除致力於利用現有公墓推動公墓公園化，推行火葬，並鼓勵民眾將遺骨置於納骨堂(塔)、利用公墓營葬及利用殯儀館治喪，並將推行火化塔葬列為最終推行目標。

表2-1-3 公墓及骨灰(骸)存放設施概況

年底別	公 墓					骨 灰(骸) 存 放 設 施					
	處數 (處)	土 地 (公頃)	面 積		全年埋葬人數 (具)	(座)	最大容量 (位)	使用率 (%)	全年納入 數量(位)	骨骸	骨灰
			土地使 用率%	占死亡人 數(%)							
民國90年底	3,024	10,132.85	80.00	24,233	18.95	303	4,784,908	21.67	121,949	37,424	84,525
民國91年底	3,163	10,046.11	80.86	23,477	18.29	348	5,602,561	21.86	131,631	55,211	76,420
民國92年底	3,154	10,462.90	79.80	20,358	15.51	350	6,337,605	20.40	132,132	46,517	85,615
民國93年底	3,150	9,595.46	80.67	23,003	17.07	359	6,832,838	20.82	141,965	46,525	95,440
民國94年底	3,162	9,642.46	80.96	20,457	14.64	363	7,239,364	21.83	156,735	46,454	110,281
較上年底增減 (%或百分點)	0.38	0.49	0.29	-11.07	-2.43	1.11	5.95	1.01	10.40	-0.15	15.55

資料來源：各直轄市、縣(市)政府。

附註：已使用面積包括公共設施用地。

死亡人數係按發生日期統計。

資料來源：內政部統計通報95年第32週。

表2-1-4 縣市別公墓及骨灰(骸)存放設施概況

民國94年底

縣市別	公 墓				骨 灰(骸) 存 放 設 施			
	處數 (處)	土地面積		本年埋葬 人數(具)	座數 (座)	最大容量 (位)	已使用量 (位)	使用率(%)
		(公頃)	土地使 用率(%)					
臺閩地區	3,162	9,642.46	80.96	20,457	363	7,239,364	1,580,058	21.83
臺北縣	230	960.59	81.73	2,500	32	1,959,179	149,914	7.65
宜蘭縣	60	312.39	87.16	1,574	8	60,766	12,811	21.08
桃園縣	119	221.28	94.54	952	11	196,320	34,511	17.58
新竹縣	122	124.79	84.86	826	7	122,379	41,883	34.22
苗栗縣	215	473.15	76.31	697	13	133,027	42,547	31.98
臺中縣	181	717.98	87.08	2,252	27	844,068	94,731	11.22
彰化縣	257	843.88	78.37	2,179	48	433,579	240,438	55.45
南投縣	209	732.58	78.60	1,307	27	287,238	78,922	27.48
雲林縣	258	391.18	93.40	1,739	39	219,795	113,541	51.66
嘉義縣	283	524.09	85.81	1,067	20	303,512	83,730	27.59
臺南縣	349	1,154.27	63.52	644	25	566,649	118,639	20.94
高雄縣	217	670.44	89.78	647	19	419,129	103,232	24.63
屏東縣	308	1,085.41	91.34	1,157	20	120,364	35,163	29.21
臺東縣	119	239.32	55.88	586	12	46,445	21,744	46.82
花蓮縣	85	186.98	84.52	1,196	11	39,280	13,456	34.26
澎湖縣	48	145.93	57.26	149	9	55,682	28,265	50.76
基隆市	4	107.28	34.44	156	3	236,568	10,485	4.43
新竹市	13	99.06	91.59	45	3	121,907	45,786	37.56
臺中市	4	61.36	75.71	245	7	202,182	58,520	28.94
嘉義市	1	57.36	86.76	25	2	13,592	6,308	46.41
臺南市	21	89.11	99.97	85	4	463,875	73,552	15.86
臺北市	47	318.62	81.20	108	3	302,815	134,667	44.47
高雄市	2	99.62	98.44	79	8	34,880	31,026	88.95
金門縣	5	21.66	93.18	238	1	54,140	5,435	10.04
連江縣	5	4.16	100.00	4	4	1,993	752	37.73

資料來源：各直轄市、縣(市)政府。

附註：已使用面積包括公共設施用地。

死亡人數係按發生日期統計。

資料來源：內政部統計通報95年第36週。

依表2-1-3 及表2-1-4 統計資料顯示至94年底臺閩地區公墓設施(指供營葬屍體、埋藏骨灰或樹葬之設施)計有3,162處，較93年底增加12處或增0.38%；土地面積計9,642公頃，較93年底增加0.49%。

按公私立分：公立公墓計3,090處，土地面積9,151公頃；私立公墓有72處，土地面積491公頃。土地使用率(含公共設施用地)：已使用土地面積7,807公頃，使用率為80.96%，較93年底增加0.29個百分點。94年公墓新埋葬人數20,457具，占全年死亡人數之14.64%，較93年下降2.43個百分點。

按縣市別分：公墓處數以臺南縣349處最多，屏東縣308處次多，嘉義縣283處再次之；嘉義市1處、高雄市2處較少。土地面積以臺南縣1,154公頃占地最廣，臺中縣1,085公頃次之，臺北縣961公頃再次之；連江縣僅4公頃，占地最小。土地使用率則以連江縣100.00%、臺南市99.97%、高雄市98.44%較高，基隆市僅34.44%最低。

骨灰(骸)存放設施：為供存放骨灰(骸)之納骨塔(堂)、納骨牆或其他形式之存放設施(不含未依法設置之家族使用之靈骨堂、無主之萬善堂及宗教建築物附設之靈骨堂)。94年底臺閩地區骨灰(骸)存放設施計363座，最大容納量為7,239,364位，分別較93年底增加1.11%及5.95%。

按公私立分：公立293座占80.72%，私立70座占19.28%。94年新納入數量156,735位(包括骨骸46,454位、骨灰110,281位)，與93年比較增加10.40%，安厝數量逐年增加。使用率：骨灰(骸)存放設施座數逐年增加，供安厝之最大容量亦逐年遞增，94年底容量使用率為21.83%，較93年底上升1.01個百分點。

按縣市別分：骨灰(骸)存放設施以彰化縣48座最多，雲林縣39座次之，臺北縣32座再次之；容量以臺北縣1,959,179位最多，臺中縣844,068位次多，臺南縣566,649位再次之，連江縣僅1,993位最少。容量使用率以高雄市88.95%最高、彰化縣55.45%次高，雲林縣51.66%再次之；基隆市4.43%、臺北縣7.65%較低。

環保葬：94年臺閩地區於公墓內樹葬者399件(臺北市390件、臺北縣9件)，實施灑葬者48件(臺北市39件、高雄市9件)。(內政部統計資訊服務網，<http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp>上網日期：95.12.01.)。

第二節 台閩地區殯葬服務業之現況

一、殯葬服務業定義

殯葬管理條例的設置與施行規範下，在殯葬管理條例第三十七條將『殯葬服務業』細劃分為『殯葬設施經營業』及『殯葬禮儀服務業』兩個部分。根據行政院主計處對殯葬業的定義為：從事殯儀館、火葬場及目的服務之行業。殯葬人員是指從事殯葬相關業務，包括「殮」、「殯」、「葬」三階段事宜的工作人員(陶在樸，1999；羅素如，2000：11)。台灣社會隨著時代逐年變遷，在殯葬產業相關的公司行號營業項目也有所變更。經濟部商業司因應「殯葬管理條例」的施行，在民國92年6月30日刪除JZ99040 殯葬服務業，將其新增區分為JZ99141 殯葬設施經營業；JZ99151 殯葬禮儀服務業。使得殯葬產業更進一步邁向專業分工的趨勢。

根據公司行號營業項目檢索系統 v7.0中，有關殯葬產業相關營業項目代碼：

【營業項目代碼】H701030

【營業項目】殯葬場所開發租售業

【定義內容】投資興建殯儀館、火葬場、靈（納）骨堂（塔）及其他喪葬設施之出租出售業。

【營業項目代碼】JZ99141

【營業項目】殯葬設施經營業

【定義內容】依殯葬管理條例之規定，經營公墓、殯儀館、火化場、骨灰（骸）存放設施之行業。

【營業項目代碼】JZ99151

【營業項目】殯葬禮儀服務業

【定義內容】依殯葬管理條例之規定，以承攬處理殯葬事宜之行業。

【營業項目代碼】IZ12010

【營業項目】人力派遣業

【定義內容】指就業服務業以外之提供人力支援從事事業機構委託派遣工作之業

務。但其他法令另有限制或禁止規定者，從其規定。

【營業項目代碼】JZ99050

【營業項目】仲介服務業

【定義內容】不動產仲介經紀業、就業服務業以外之仲介業務。

二、殯葬服務業的工作職場分類

陳繼成（2003：62-68）《台灣現代殯葬禮儀師角色之研究》的研究中針對目前台灣禮儀師之工作職場分類有以組織型態劃分為四種類型；以客戶來源劃分為六種類型；以營業內容分類劃分為三種類型等共三大類。

1.以組織型態分類

- (1) 傳統公司：經由殯葬相關的下游廠商或從業人員轉型而來，大多歷史悠久、經驗豐富且具有一、兩項殯葬專業技能。公司規模小、營業範圍侷限某個區域，極少有設分店，且員工人數少大多為家庭成員。
- (2) 財團型態：通常以寶塔或生前契約為主要經營產品。公司規模大、營業據點範圍遍布全台，設有許多分公司，且員工人數多並有職前訓練及教育程度的設限。
- (3) 跑單幫：沒有申請公司登記、沒有固定員工、有沒有固定營業場所，幾乎可說是一人扮演所有的角色。大部分為殯葬相關的下游廠商或員工兼營。
- (4) 其他：部分宗教團體自組殯葬服務團隊，在服務團體中成員或家人的往生時，便介入其中。通常在人力部分扮演義工的角色，故無人事及管銷費用支出且不必繳稅。

2.以客戶來源分類

- (1) 預估市場：指業者以販售生前契約或預售塔位的方式來開發客戶，預先佔有殯葬市場。
- (2) 口碑、回頭客：經由服務過的喪家或參加親友肯定與介紹需要服務的客戶。
- (3) 太平間：承攬醫院太平間業務，在第一時間與喪家接觸，即時給予服務。
- (4) 意外死亡：承攬意外事件死亡業務，多半與警察、消防、119或相關單位維持良

好互動關係下，藉此能在第一時間得到案發現場資訊，迅速抵達陳屍現場為亡者服務。

- (5) 宗教團體：針對特定宗教團體信眾為客源。大多以業者本身的宗教信仰為主，必須經常參與此宗教活動。
- (6) 其他：以社團、機關、宗親、同學會、鄉鎮地方為客戶來源，但前提需為經常參與該團體活動且扮演熱心公益者的角色。

3.以營業內容分類

- (1) 綜合型：除了殯葬服務外尚能提供一項或一項以上的殯葬設施使用服務（如靈骨塔、殯儀館、火葬場……）。
- (2) 全攬分工型：從往生到後續關懷服務全部承攬，再分包給下游廠商或專業從業人員去執行。
- (3) 相關行業業者兼辦型：由殯葬服務業相關從業人員（如誦經、樂隊、花店、司儀……等）在經營本業以外，偶爾處理親友的治喪事宜。（陳繼成，2003：62-68）。

李自強《台灣地區殯葬服務之消費行為分析》研究發現殯葬從業人員廣義的解釋為舉凡與殯葬相關業務的從業人員皆可稱之殯葬從業人員。在台灣殯葬產業現況，除可分為殯殮及埋葬兩方面之外，更可細分為下列四種行業別：

- 1. 喪葬用品製造流通業：舉凡棺木、壽衣、供品、花卉……等生產、製造販賣等均屬之。
- 2. 喪儀專業人力服務業：舉凡遺體化妝、奠禮司儀、誦經法事、封棺抬棺……等專業人力之提供均屬之。
- 3. 喪奠埋葬場所經營業：舉凡墓園、納骨堂（堂）、殯儀館、火葬場、道場、寺廟、教堂、宗祠……等經營管理及相關營建構築均屬之。
- 4. 殯葬綜合禮儀顧問業：應屬現稱之葬儀社或禮儀師及風水師（李自強，2002：31）。

李慧仁《殯葬業應用ISO9000品質保證制度之個案研究》中引用趙美惠、蔡瓊嫻在1998年史聯雜誌第12期之「從閩南人的葬禮儀式探討現代葬禮中所扮演的角色」，提到目前我國一般殯葬人員的工作包括下列幾項：

在程序方面有接運遺體，並對遺體作適當的處理，如冷藏、防腐等；與家屬商定

葬禮的儀式及埋葬的方式；擇日；預訂禮堂；發引出殯。

在代辦事項方面為各種手續的辦理（如埋火葬許可證的申請，殯儀館使用的申請等）；各種壽品的代售（棺木、骨灰罐、麻衣孝衣、孝棒等，舉凡死者所需的物品皆可在葬儀社購得）；花車、樂隊、扛伕、和尚、道士、五子哭墓等等的聘請。

還有代購葬禮中一切必需品，從水被、庫錢等至供菜、供酒、衛生紙、簽字筆、謝卡、香煙、毛巾，其項目涵蓋葬禮中所需的大小物品。其它如訃聞的印製、禮堂的布置等等。（李慧仁，1999：31）。

綜合以上文獻及研究結果，在本研究中將民眾選擇殯葬服務業之管道分為生前殯葬服務契約業者（通常為財團型態業者屬之）；醫院附設殮、殯、奠、祭設施業者（通常為承攬醫院附設太平間之業者屬之）；自洽殯葬禮儀服務業者（不屬於生前殯葬服務契約業者及承攬醫院附設太平間業者屬之）等三個管道。

三、國內殯葬管理研究相關文獻

在曹聖宏（2004）的「台灣殯葬業企業化公司經營策略之個案研究」中指出，針對目前殯葬服務業經營管理之研究，有殯葬業應用ISO 9000 品質保證制度之個案研究（李慧仁，2000）、台灣殯葬業現代化的研究－台北地區的例子（羅珮瑜，2002）、台灣地區殯葬服務之消費行為分析（李自強，2002）、國內生前契約研究－從殯葬業者與消費者行為談起（黃昭燕，2002）及台灣殯葬產業動態研究（阮俊中，2003）等相關文獻，其研究重點如下：

1.黃有志（1998）殯葬設施公辦民營化可行性之研究

- （1）法令的落實與修正以利相關殯葬政策的落實，並提供公辦民營化的發源依據。
- （2）應儘速解決主管機關權責不一的現象。
- （3）各級政府設置殯葬設施相關單位，合理檢討相關人員編制。
- （4）提撥固定比例基金，用以墓養墓的方式，專款專用的維護殯葬設施的營運。
- （5）確立殯葬設施公辦民營的整體目標、施行方向等原則。
- （6）確實宣導殯葬設施公辦民營的正確觀念。

- (7) 確立殯葬設施公辦民營之相關營運模式。
- (8) 進行全國性普查，確實了解目前公立與私立有關殯葬設施的實際數量與營運狀況，並預估未來的需求量與可能遭遇的問題。
- (9) 辦理殯葬設施公辦民營化講習會、座談會。
- (10) 進行殯葬業者意願的普查，了解民間業者對公辦民營化的看法與建議。
- (11) 進行全國性普查，了解一般民眾對殯葬設施公辦民營化的看法與建議。
- (12) 訂定公辦民營化的實施時間流程與施行步驟。
- (13) 合理的規定營運收入歸屬的問題。
- (14) 明訂相關獎懲辦法，提高業務執行單位具體落實的意願。
- (15) 明訂公辦民營相關契約書的基本格式與內容，以為簽約參考。
- (16) 有關具體實施綱要，等待未來殯葬設施公辦民營立法完成後再根據立法予以制訂。

2.楊國柱（1998） 打造往生天堂－台灣墓地管理的公共選擇

開放民間設置經營公墓設施，較能參採企業管理之理念，並彌補政府墓政人力與財力之不足，惟公墓設施是民眾營葬所需，其經營之永續性與公益性務求得以確保。

理想的公墓管理政策應能達成節約土地利用、公眾衛生與觀瞻、人民營葬福祉等目標，這些目標供吾人檢視私立公墓經營是否合乎永續與公益之準則。而公墓公園化、殯葬一元化、墓地循環利用、限制墓地使用面積及墓地立體利用等，則是達成政策目標的有效措施。

3.李慧仁（2000） 殯葬業應用 ISO 9000 品質保證制度之個案研究

- (1) 殯葬商業化：殯葬事宜從過去家族、社區的活動轉變成專業服務的商業行為，而殯葬業者經營的理念、人員的素質及服務的品質都是殯葬業者面臨的現況與困境。
- (2) ISO 9000 適用於殯葬業：品保制度的導入為殯葬業者的經營管理提供指引，同時也是在為消費者爭取保障。
- (3) 應用 ISO 9000 前後的效益差為：(1)營業收入增加(2)提高客戶滿意度(3)唯有安撫

了來自員工的阻力，改善公司軟硬體設施後，才有可能改善生產的績效。

- (4) 死後尊嚴的保證：品保制度內部與外部的稽核活動，讓品質管理系統的運作與服務品質的持續改善，促使殯葬業能為死後的尊嚴作保證。

4.譚維信（2001）臺灣地區殯葬設施管理服務之研究——以新竹市殯葬管理所為例

台灣地區近年來殯葬設施管理之所以無法有效的推展與突破，主要在於推動的力量以政府為主。一般來說，民眾是處於被動的狀態，學術界處於不關心的狀態，殯葬業者則處於部分對立的狀態。因此，國內的殯葬設施管理服務無法得到較大幅度的改善。未來若想要讓我國擁有高品質、精緻的殯葬設施管理服務，能夠合理、合情又合宜的滿足大眾需求，沒有全民的參與是很難克盡全功的。

5.陳川青（2001）臺北市殯葬設施及其管理服務所面臨的困境久探討與因應對策之研究

- (1) 殯儀館設置（含火化場）興建不易，宜由教學醫院、合法寺廟、教會聚所等地分散設置，以減少需求過度依賴，解決設施不均、不足的難題。
- (2) 舊墓更新是推動達成公墓公園化、葬式多元化的最佳方式；鼓勵海葬及對骨灰研磨為粉狀再壓縮成磚塊，以作維骨牆或安放於自宅作為祭祀（同置於神龕中）紀念的構想，是符合「簡葬」與「節葬」的要。
- (3) 以全民保險的概念，配合全民健保的機制，每月增繳少許的喪葬保費，終生受用，符合達到死而無後顧之憂的社會福利政策理想。
- (4) 修訂鬆綁「都市計畫法」臺北市施行細則第二十六條及「臺北市土地使用分區管制規則」、臺北市土地使用分區附條件允許使用核准標準」等相關法規，將殯儀館（含火化場）增列准予在工業區內設置；並提高建蔽率及容積率，期能達到立體化、地下化的優質殯葬設施理想目標及符合經濟效益之原則。

6.羅珮瑜（2002）台灣殯葬業現代化的研究—台北地區的例子：

- (1) 殯葬業的性質特殊，業者在未來的持續發展中，必須多思考其社會責任，而非一

味追求利潤。

- (2) 殯葬儀式代表整個社會賴以維持穩定的基本制度，在沒有可代替的價值體系的狀況之下，現有制度的毀壞就代表社會穩定的消失，與個人的缺乏目標。而當前殯葬儀式的變化正代表了生活方式與底層價值體系之間的不協調。
- (3) 政府的殯葬改革措施可以從殯葬設施、殯葬儀式及殯葬業者的管理上進行。

7.李自強（2002） 台灣地區殯葬服務之消費行為分析：

- (1) 殯葬服務消費行為：台灣地區的殯葬消費市場中的消費者，因傳統上對殯葬事宜之避諱排斥而導致資訊封閉，又因傳統殯葬服務業者良莠不齊，伺消費者之無知而創造灌漑了更多似是而非的資訊，導致消費者排斥殯葬資訊之接觸，更遑論殯葬禮儀內涵之掌握，遂造成消費者在殯葬消費時，出現一些非理性的消費行為。
- (2) 殯葬消費之市場區隔：在市場區隔上，以生活型態構面為區隔基礎，得出三種消費族群，分別是時尚都會型、逍遙自我型及保守傳統型。若以消費需求動機為變數分析，得出外顯性社會需求強、弱兩種區隔。

8.黃昭燕（2002） 國內生前契約研究－從殯葬業者與消費者行為談起

- (1) 殯葬業者：以擁有大型墓園和寶塔，夾者雄厚資金、人才和資源的前提下，利用生前契約的銷售，將原先以死亡市場為主的經營情形，轉向為以健康人的市場來突破其銷售的瓶頸。而殯葬業的激烈競爭也讓大型企業面臨在企業經營、人才訓練、服務品質上的問題。
- (2) 消費者：
 - a.消費者因為業者標榜的高品質服務而產生購買生前契約的動機。
 - b.生前契約費用低於國人平均喪葬費用，是消費者在經濟層面上產生購買動機的原因。
 - c.業者的行銷手法、企業形象和幫消費者解決未來心理層面的擔心都是消費者購買契約的因素。

9.阮俊中（2003） 台灣殯葬產業動態研究

- (1) 影響台灣殯葬業收入與往生消費市場的往生者總量在未來 50 年內將發生重大改變。2005 年往生者將比 2000 年成長 3 倍左右，總數為 36 萬人。
- (2) 影響往生消費的家庭結構及往生者年齡結構將有重大變化。台灣家庭規模日益變小，估計 50 年後將減少到 3 人左右，65 歲以上的往生者佔死亡人口總量的百分比，將由 2000 年的 63% 上升至 2050 年的 74.5%。
- (3) 往生邊際消費傾向呈逐漸下降趨勢，意味家庭支出中，往生消費的比例下降，這是台灣殯葬價格下降的基本判斷。
- (4) 台灣省社會處 1997 年所公布的台灣殯葬平均價格為 367,757 元，業者與學者普遍認為有高估之嫌，本研究之最新估計值為 344,000 元。
- (5) 台灣殯葬價格基本上由賣方決定，其絕對值高於美國等先進工業國家，近年來受到業者相互競爭以及經濟衰竭形成的整體購買力下降等多種因素綜合影響，將出現不斷下降之趨勢，然而因素過於複雜，欲精確推估十分困難，據保守估計，2010 年殯葬平均價格將下降至 331,000 元。
- (6) 根據三種不同的價格出發，得出三種不同的殯葬業收入情景。情景一（以台灣省社會處調查的中位數 315,550 為計算基礎）條件下，2000 年台灣殯葬總收入為 398 億元，2050 年將成長到 1,142 億元。在情景二（已消費傾向為計算基礎）條件下，2000 年殯葬業收入為 440 億元，2050 年將成長到 1,102 億元。在情景三（以價格調查平均數 367,757 之基礎）條件下，2000 年殯葬業收入為 464 億元，2050 年將成長為 1,330 億元。
- (7) 台灣每年約有 10% 的濫葬人數，造成經濟收入損失。2000 年造成的經濟損失約為 40 億元，稅收損失約為 6~10 億元；2050 年稅收損失高達 100~130 億元之巨。
- (8) 台灣喪葬用地有不斷下降趨勢，主因在於墓葬比例的逐漸下降。2000 年全台灣共有 3,386 公頃墓地未使用，每座墓穴若以規定的 8 平方公尺計算，2050 年累計使用 1,394 公頃，尚餘 1,992 公頃可供其他用途。

第三節 台閩地區現行殯葬儀式型態概況

釋慧開在〈殯葬服務的改革與現代化—慎終追遠與生死尊嚴的文化建設〉一文中指出，曾子曰：「慎終、追遠，民德歸厚矣。」「慎終」，是指喪葬禮儀應慎重、莊嚴、肅穆，以表達子孫對過世親人的尊敬、懷念、哀悼與最後的孝思；「追遠」，是指祭祀歷代祖先，以表達對先人的追念，飲水思源，承先啓後。「民德」，用現代話來說，就是指民間的文化水準與社會風氣，「民德歸厚」，意即社會風氣會愈發敦厚。曾子的話，不但言簡意賅，而且意味深長。喪葬與祭祀之禮，不僅是代表子女個人的孝思，家屬親族的哀悼，更深入關係到整個社會風氣及文化之厚薄。

我們可以再進一步地分析，曾子所倡導的「慎終、追遠」，之所以能「民德歸厚矣」，其背後還蘊含著更為內在的文化深層結構，同時也是中華文化的要素與基底，就是「孝」與「禮」。孔子在為樊遲解說孝道時，特別指出：「生，事之以禮；死，葬之以禮，祭之以禮。」「禮」是彰顯「孝」道精神與貫通生、死、喪、祭的文化核心，換言之，「孝」與「禮」是中華文化傳統中互為表裡的精神內涵。六經中的《禮記》，其所記載的內容，包括從治國的綱領、社會的規範到生活的儀節，其中關乎生死大事的「喪」、「祭」之禮，可以說是核心內容，整部《禮記》四十九篇之中，論述喪葬禮儀的部份就佔了十五篇，可見其重要性。

生死大事乃芸芸眾生遲早都要面對的事實，我們每一個人都必然會面對親人與自我的老、病、死事件，然而現代社會的人們，卻將至親家人(乃至自我本身)的生死大事，交付給為大眾所鄙視的殯葬業者處理。對於往生的至親，欲表達最後孝思的家屬，現今大多以宗教信仰來辦理心目中的殯葬儀式。(2004年，《生死學通訊》第十期)

台灣省政府社會處在民國86年7月調查台灣省喪葬設施使用及費用概況發現，在喪葬儀式部分包含佛教、道教(傳統)、回教、天主教、基督教及混合儀式。經相關文獻及研究整理各宗教信仰的殯葬儀式型態要點如下：

一、佛教儀式：

佛教殯葬儀式流程為臨終助念、入殮、七七佛事、告別式、起靈、土葬程序（火化程序）、進塔、安位、作對年、合爐。其中佛教非常強調臨終助念的儀式，在人往生之後的八小時到十二小時之內，絕不動亡者之身。而再往者身旁開導往者請其萬緣放下，並在旁助念以助其往生。

至於作佛事部分，根據徐福全在《禮儀民俗論述專輯第四輯，喪葬禮儀篇》記載，作佛是必須具備虔誠、恭敬、肅穆、莊嚴的條件，最好是亡者的家屬、親友親自持誦，依照《三時繫念佛事》進行禮拜佛經、懺儀、聖號，或禮請僧眾做導師、指導，帶領佛事，壇場不可吵雜、喧嘩。

目前遵照佛教儀式辦理的喪家仍遵照佛教所主張喪葬宜簡單、隆重，不殺生、以素食祭品祭祀亡者、遺體採火化方式、靈前以香花素果供養。期望往生者能一心不亂，往生佛國，並且亦協助親友能正視悲傷、紓解悲傷的情緒（內政部，1994：44-50）。

二、道教（傳統）：

道教儀式又可稱為傳統殯葬儀式，為我國自古以來大多使用的殯葬儀式，在傳統殯葬儀式流程包含：

1. 養疾慎終期：包含養疾、搬舖；遺囑、分手尾錢、辭願；屬纊、初終、易枕、蓋水被、燒魂轎、腳尾爐、腳尾火、腳尾飯；始哭、變服、哭路頭；吊九條（孝簾）、闔扉、鄰親弔助；擇日、擇地；報白、報外家、接外家、發訃音；掛孝變門飾、為鄰舍掛紅、守舖；鳩婦製斂物、孝服、喪章等。
2. 沐浴斂殯期：為替亡者沐浴至小斂，其內容為買板、放板、接板；乞水、沐浴、剃（梳）頭、乞火灰；飯含、襲斂（套衫）、飾屍、斂祖；製魂帛、魂旛、聖杯、入木法事（腳尾經）、庫錢；辭生、分手尾錢；棺底布置、抬屍入木、殉葬品、加蓋、封釘、打桶、遺物處理、洗淨；豎靈、孝燈、捧飯等。
3. 殯後迄葬前一日：看山、開兆、親友弔唁賻贈（楮敬）、銘旌、答紙；殯期、殯

前一日、出山功德。

- 4.葬日：排牲禮、灑鹽米、移柩、壓棺位、祭起馬、公祭、拈香、封釘、圍柩舉哀；發引、葬列、路祭、謝客；墓壙、哭柩、放柩（涵）、止哭靈柩、定方位、鋪銘旌、播土、掩（灰）土、安草皮、祀后土、點主、祭墓、呼龍、撒五穀、旋墓。
- 5.葬後迄變紅：巡山、完墳；做七（旬）、紙厝、百日、除靈、除飯、朔望奠、乘孝嫁娶；對年、三年、合爐、合爐前之居喪生活。
- 6.拾骨與吉葬：拾骨（拾金）、寄巖仔（金）、做風水。

因為「千里不同風，百里不同俗」的情況，北部、中部、南部、東部、濱海、山區以及閩、客在儀節方面，多多少少都有受其當地、當族的傳統影響而有差異。

三、回教：

根據徐福全在《禮儀民俗論述專輯第四輯，喪葬禮儀篇》記載，回教，是中國稱伊斯蘭教的專名。伊斯蘭教系阿拉伯文的譯音，由salam引申而來，salam為和平之意。「伊斯蘭」是完全服從阿拉真主之意。歸信伊斯蘭教者，則稱「穆斯林」，是阿拉伯文Msulim的譯音，意為順從者、和平的。

回教的喪葬，都是由信奉回教的人辦理，從不假手外教者辦理，通常在清真寺中舉行殯葬儀式。喪葬主要的流程可分為喪禮與葬禮；喪禮包含彌留、死亡、立主喪、治喪事等；葬禮部分則包括葬必有壙、入殮、殯禮、安葬等。

主要特色有四點，第一是未亡人作殯禮，在殯禮前要未亡人全身進行清洗；殯禮則是無鞠躬、叩首、末座的禮拜；眾人隨伊瑪目站立、舉意、抬手、讚主讚聖、祈禱。第二是回教的埋葬方式皆為土葬，而且不用棺槨，也就是不用棺木，以符合「入土為安」之意。再來是速葬，回教的葬期不超過三天，因為避免屍體長期停放腐敗變臭，而造成環境污染，以及減輕遺屬的負擔。最後的特色則是薄葬，回教的葬禮是最節約與平等的，不論亡者生前的社會地位高低或貧富，亡故後都是不穿壽衣而用相同規格尺寸的「開番」（裹屍布）、埋葬於大小相同的壙中，不允許有任何的陪葬物品，殯禮的流程亦都相同，

也會有眾多的穆斯林來送葬，更不用請人來擔任抬送亡人（內政部，1994：55-63）。

四、天主教儀式：

根據《台灣民間殯葬禮俗彙編》（周慶芳等，2005：57-63）指出天主教的殯葬禮儀因為有融入本土宗教的儀式及精神，因此和基督教是有諸多不同。其殯葬儀式包括：病人傅油燈（終傅聖事）、入殮禮、殯葬彌撒、聖祭禮儀、領聖體禮、告別禮、啓靈禮、安葬禮、火葬禮、安靈禮及圓墳禮。

天主教是由神父來帶領舉行殯葬彌撒，家屬仍可拿香祭拜往生者。天主教的喪禮至今與台灣家庭傳統、地方風俗相互融合，隨著各地民情而略有調整，本土化的天主教殯葬儀式，雖有些差異，但仍不失天主教的教義。

五、基督教儀式：

根據《台灣民間殯葬禮俗彙編》（周慶芳等，2005：46-49）記載：基督教的喪禮又叫做追思禮拜。是不用擇日、不用看風水，亦沒有任何忌諱。其殯葬儀式包括：入木禮拜（入殮禮拜）、火化禮拜、告別禮拜、出殯、安葬禮（進塔）

基督教學辦喪禮，是在教育活人。經由牧師、長老的講道，以安撫遺族的哀傷，讓遺族了解天家是可以團圓的，故人先到天家，遺族將來壽終也可隨後跟到。只要信仰堅定，求神安慰，就能夠化悲痛為動力，遺族的心將獲得撫慰。

六、一貫道儀式：

根據《台灣民間殯葬禮俗彙編》（周慶芳等，2005：29-31）記載：一貫道的出殯奠禮流程包括獻供、讀誦彌勒真經、遺族上香、遺族讀哀章、證道、故人臨終慈音、生平略歷介紹、覆蓋道旗、致謝詞、追思朗誦、公奠、唱追思歌、自由拈香、禮成等。

七、天地教儀式：

根據《台灣民間殯葬禮俗彙編》（周慶芳等，2005：39）記載：天地教的生死觀為回歸自然，其飾終典禮儀式為典禮開始、家屬請就位、來賓請就位、全體同奮請就位、侍香同奮請就位、襄禮人請就位、總主持請就位、唱飾終之歌、總主持宣禮、行三獻禮（上香、獻花、獻果）、唱天地教教歌、讀辭、唱天人親和歌、誦禱告文、證道、誦二十字真言、全體向○○○同奮遺相行三鞠躬禮、總主持請退、襄禮人請退、侍相人請退、禮成、公奠告別式開始等。

八、混合儀式：

則是依照家屬或往生者的生前囑意來呈現的殯葬儀式。現在殯葬消費市場上更是出現「個性化」的創意喪禮，跳脫宗教儀節的規範，以自己的習慣來設計殯葬儀式，正式目前e時代的新趨勢與潮流。

第四節 台閩地區殯葬服務費用概況

台灣省政府社會處在民國86年7月，調查台灣省喪葬設施使用及費用概況發現，平均每人的治喪總費用為367,757元，其中以儀式費用佔總費用最多（140,274元），其次為墓地費用（121,486元），詳見表2-4-1。

表2-4-1 台灣地區殯葬個別費用分析表

項目	平均數	項目	平均數
治喪總費用	367,757	棺木	31,294
火化費用	7,431	儀式費用	140,274
火化後土葬	8,036	佛教儀式	126,240
火化後送納骨塔	7,390	道教(傳統)儀式	146,347
火化後海葬	8,000	回教儀式	60,000
墓地費用	121,486	天主教及基督教儀式	90,305
公立公墓	92,264	混合儀式	216,776
私立公墓	299,715	其他	84,618
納骨塔堂費用	59,748	工作人員紅包	23,291
公立納骨塔(堂)	29,263	其他	74,072
寺廟附設納骨塔(堂)	72,945		
私立納骨塔(堂)	82,273		
其他	3,385		單位：元

資料來源：台灣省政府社會處，台灣省喪葬設施使用及費用概況調查，（1997：21）

表2-4-2 台灣地區殯葬費用詳細表

分析項目		平均費用	分析項目		平均費用
地區	北部地區	399,580	喪葬儀式	佛教儀式	336,137
	中部地區	371,526		道教(傳統)儀式	386,641
	南部地區	359,169		回教儀式	400,000
	東部地區	225,192		天主教及基督教儀式	248,627
	14 歲以下	188,722		混合儀式	472,400
亡者年齡	15-24 歲	348,811	埋葬方式	土葬	447,983
	25-34 歲	238,031		火化後土葬	342,031
	35-44 歲	308,309		火化後送納骨塔堂	281,657
	45-54 歲	326,312	埋葬地點	公立公墓	398,614
	55-64 歲	359,133		私立公墓	642,114
	65 歲以上	390,851		公立納骨塔堂	219,755
		無		215,533	寺廟附設納骨塔堂
亡者子女數	一人	295,266		私立納骨塔堂	328,626
	二人	313,162		其他	484,700
	三人	374,642			
	四人	357,430			
	五人以上	450,292			

資料來源：台灣省政府社會處，台灣省喪葬設施使用及費用概況調查，（1997：19）

然而，殯葬的消費隨著地區、亡者年齡、亡者子女數、喪葬儀式、埋葬方式、埋葬地點不同而有差異。在調查結果中，以北部地區、亡者年齡越大、亡者子女人數越多、採用混合儀式、以土葬方式埋葬及埋葬地點在私立公墓者等殯葬消費平均費用皆偏高（詳見表2-4-2）。

第五節 生前殯葬服務契約範疇

依據民國91年7月17日公布的殯葬管理條例第二條中，定義生前殯葬服務契約是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。

在曹聖宏（2004）的「台灣殯葬業企業化公司經營策略之個案研究」中發現，生前契約市場由某集團在民國八十三年引進國內，由於生前契約將殯葬市場擴及到活人，形成了預佔市場，正式引爆了殯葬產業的另一波競爭。根據消基會在2002年的調查，從事生前契約服務的業者有數百家之多。生前契約，即「預售喪葬服務契約」是消費者預付部分或全部價款，約定當自己或家人往生時，以定型化契約的方式提供喪葬服務，目前國內生前契約不管在行銷方式、繳款方式及服務提供上都各有特色（表 2-5-1）。

由於有多家財團業者販售生前契約，引進企業化管理，也讓殯葬服務流程產生若干轉變，這些業者除了殮、殯、葬之外，更注重「緣」（與潛在客戶接觸，簽訂生前契約等）與「續」（售後服務）的部分（王士峰，1999），以企業化管理的方式來創造顧客與企業價值。

國內生前契約銷售環境尚未成熟，因此也衍生不少問題，研究者在個案公司實習時，便發現許多消費者對於生前契約的內容產生許多質疑與申訴案件，包括：殯葬禮儀及相關用品，消費者多不了解，在履約時與公司產生認知上的差異導致客戶在殯葬服務過程中的二次傷害。

銷售契約之業務員誇大契約內含用品的品質或爲了銷售而有不實的欺騙，不僅讓消費者有受騙的感覺，更讓實際執行禮儀服務的單位屢遭客戶申訴及抱怨。

消費者購買契約當時，無從判定服務項目或提供的用品是否爲其所需。

契約內規定之服務項目或提供用品不使用時，視同放棄，追加服務及物品（如作法事、燒庫錢、紙厝等），則需另行收費，衍生不少消費者抱怨。

表2-5-1 國內生前契約業者比較表

公司名稱	個案公司	A公司	B公司	C公司	D公司
一次付清價	160000	75000	168600	150000	138000
費用	160000	75000	93600	158000	
頭款	40000	42000	39000	11000	30000
分期款	2000(60月)	2750(12月)	3900(14月)	3000(49月)	3000(72期)
使用尾款	無	第1年8.4萬,第20年2.5萬,20年後免付尾款	第1年7.5萬,第20年3.7萬,20年後免付尾款	繳款滿期可全額贖回信託款,依持有契約每年2%複利計利,最高贖回金203,700元。	六年內往生免繳未到期費用 六年後往生所繳費用全退
近期使用價	180日內補三萬	一年內15.9萬	一年內16.3萬	60日內補足至18萬	無
自有禮儀師	有	有	無	無	有
資本額	7.49億	6千萬	13.65億	6.89億	4千萬
相關產業	建設業寶塔業	墓園、寶塔、往生禮儀服務公司、壽險業	壽險業、殯葬服務業、墓園、納骨塔	墓園	墓園、生命紀念館
品質認證	ISO9001	ISO9002	ISO9002	ISO9002	ISO9002
保障方式	中國國際商業銀行信託基金	每件契約海外信託800美元		契約經法院公證或律師見證	一億元世華銀行履約保證
附加			持單滿40年壽終補助金5萬,每年遞增1萬		保額14萬 免費終身壽險首年50萬 免費意外險;送VCD,塔位一個,訃聞250張及免年費超值信用卡.

資料來源：曹聖宏（2004）的「台灣殯葬業企業化公司經營策略之個案研究」研究整理自各公司網站

釋慧開曾在工商時報中發表〈殯葬業之改革與發展〉一文，指出「生前殯葬服務契約」的精神主要有兩點，一者，在於「喪葬自主」，也就是個人對於自己的身後事有自主權，包括喪葬的方式(譬如：土葬、火葬、海葬、樹葬……等)，與喪儀的內容(譬如：佛教、道教、基督教、中式、西式、個人獨創式……等等)。二者，在於未雨綢繆，在生時就把自己的身後事安排規劃妥當，而無後顧之憂。然而要完成個人這樣的心願，還是必須要有業者能提供這樣的服務。在殯葬業者方面，生前契約的產品可以擴充營業及預佔市場，是利潤之所在。理論及理想上，這是服務與消費雙贏的組合。

按生前殯葬服務契約起源於美國，再傳到歐洲與日本，美國的生前契約，大部分是服務單身或獨居老人，為預防在他們往生時，身旁沒有人能及時為他們料理後事。但是針對這項服務，在美國有嚴謹而完備的法令規範，消費者在購買生前契約時所預付的契約金，業者必須提撥一定的百分比(從60%至100%不等)委託信託，而且產品不能轉讓或轉售。

客觀而言，「生前殯葬服務契約」原本的立意很好，可惜到了國內就變質了。業者以殯葬改革之名，推出這項產品，在行銷的實務上，卻是以類似老鼠會的方式，委託外圍的經銷商或傳銷公司去推銷，其中有不少銷售人員是由壽險業務員轉行，本身對於殯葬服務與生前契約的實際內涵並不熟悉，但是為了衝業績，往往提供不實的數據，欺瞞消費者。在國外，生前殯葬服務契約或者預購墓地是純服務性的商品，不能轉售或讓渡。可是到了國內，生前殯葬服務契約以及預購墓地或塔位，居然被炒作成了投資性商品，可以轉售或讓渡，不少投機客趁機將它變成投機標的，大撈一票之後就逃之夭夭，當然造成很多倒楣的社會大眾吃虧上當，我的親朋好友當中也不乏其人。

近年來，由於經濟不景氣，而且多數民眾仍然有死亡忌諱，生前殯葬服務契約其實並不好推。再加上全台灣火葬的比例逐年升高，葬式也愈來愈多樣化，靈骨塔位已經供過於求(中南部地區某些寶塔的價位從6~7萬掉到5~6千，還乏人問津)，業者間的競爭激烈，導致殯葬消費逐年下降，生前契約的推銷更加困難，也因此業者才會發出超高額的佣金，以激勵業務人員，結果當然會造成履約品質下降的惡性循環。(工商時報，2005/6/16)

殯葬管理條例第四十四條第一款中明定與消費者簽訂生前殯葬服務契約之殯葬服務業，須具一定之規模；其有預先收取費用者，應將該費用75%依信託本旨交付信託業管理。第二款為前項之一定規模，由中央主管機關定之。第三款則是中央主管機關對於第一項書面契約，應訂定定型化契約範本及其應記載及不得記載事項。

釋慧開曾在工商時報中發表〈殯葬業之改革與發展〉一文亦提到殯葬管理條例中，有關「生前殯葬服務契約」必須提撥75%信託的規定，對於消費者而言自然是一大福音，如此消費者的權益才有最基本的保障。當然對於業者而言是較為不利，因為對其資金的調度運用有很大的限制，但是就長期而言，對業者的規範還是有正面意義的，就是可以促使業者的營運專業化與正常化，財務結構也更加健全。在國外，生前契約不但必須信託，而且還要有再保公司，作履約保證。

基本上，以目前國內的情況而言，我個人的態度是比較謹慎保守，不鼓勵消費者購買生前契約產品，因為整體而言，業界的產品與服務還不夠成熟。在國外，生前契約所佔的比例實際上並不高，譬如在日本那樣成熟的殯葬市場環境，生前契約所佔的比例也還不到殯葬消費總額的20%。

對於國內業界的生前殯葬服務契約產品，我個人的態度比較保守的另一個原因，是顧慮到業者的履約能力與履約品質。舉例而言，最平價的生前殯葬服務契約產品為15萬8千元，但是其銷售佣金就可能高達三分之一，業者實際上只收到10萬元上下，到了消費者往生而要實際履約時，如果是在都會區業者的服務能力範圍內，情況還好。但是如果是在偏遠地區，或許由於業者的人力不足乃至成本考量，就可能以7萬5千至8萬元不等，下包給消費者(喪家)當地的傳統業者履約。讀者們可以設想，以7萬5千元承辦15萬8千元的喪葬事宜，其品質怎麼可能不打折扣，當然無法符合家屬的原本要求，許多糾紛因此而起。

因此，先立下「生前預囑」是當務之急，譬如澳洲政府規定其國民(包括合法的移民)成年(滿十八歲)之後，就必須預立遺囑，在遺囑中即可預先規劃好自己的身後事，即使沒有購買生前契約產品，也可以達到喪葬自主及未雨綢繆的目的。

如果消費者還是有意要購買生前契約產品，就要「貨比三家」，慎重評估，首先

要特別留意的是，業者的財務結構是否健全？契約是否完整透明？法定之信託基金是否全數作本業投資？倘若都能符合消費者的要求，再安心地購買不遲。（工商時報，2005/6/16）

第六節 消費者行爲理論

一、消費者行爲定義

消費者行爲(Customer Behavior)約於1960年成爲一門專門學科，早期發展以經濟學和動機理論爲主，近期演變爲一種跨學門的科學。有許多學者對於此一行爲進行研究，所歸納出的定義不盡相同。茲將幾位學者的歸納羅列如下：

鄭伯壘在1984年指出，消費者行爲是：「當人類根據經驗在購買環境下，所表現出來的行爲」。

Peter & Olson於1990年將消費者行爲定義爲：「人們在生活交易程中，對於不同的消費狀況與環境中思考、認知與互動的過程。」

Schiffman and Kanuk於1991年將消費者行爲定義爲：「爲了滿足個人需求，而表現出對於產品、服務、構想的尋求、資訊的尋求、評估及處置等行爲。」

Engel、Blackwell 及 Miniard 三位學者於1993年在著名的EKB模式上重新將消費者行爲定義爲：「消費者爲滿足其需求，對於商品或服務所表現出的行動，其行動包含決策過程、購買、使用及評估等。」

Engel, Kollat, and Blackwell於1995年將消費者行爲定義爲：「指個人以金錢或是金錢替代品交換商品服務的行爲，交換過程中將產生一連串的決策，其中包括行動前後的各項決策在內。」

國內學者黃俊英於2001年將消費者行爲定義爲：「直接涉入、取得、消費及處置產品與服務的所有活動，包括這些活動前後所引發的決策程序」。

根據以上幾位學者的定義，可以大致歸納出：消費者行爲是指消費者在搜尋、評估、購買、使用和處理一項產品、服務和理念時，所表現的各種行爲。消費者行爲可以讓行銷者或是政策擬定者對消費者有更進一步的了解，以便擬定適當的行銷策略或是相關法令。

二、消費者行為模式

目前國內外消費者行為模式相關研究眾多，歷年來有不少學者有從經濟學與心理學觀點進行消費者行為之研究，並提出消費者行為模式。經歸納後主要有下列幾項：

- 1.從購買者的決策過程探討購買行為，如：EKB 模式。
- 2.從產品的創新擴散探討購買者的購買行為，如：Rogers 的創新與擴散理論。
- 3.從購買者的學習過程探討購買行為，如：Howard 和Sheth 的模式。
- 4.從購買者所負的風險探討購買行為，如：Bauer 的風險負擔論說。

從市場特質探討購買者的購買行為，如：P.Kotler 的6「O」論據，即市場主體（occupants）、商品（objects）、購買時機（occasions）、購買組織（organization）、購買目的（objectives）以及如何購買（operation）等。

其中EKB(Engel, Blackwell & Kollat, 1995)模式發展較為成熟並廣為週知，而且完整包含了消費行為的過程，因此成為國內外研究消費行為時較常使用的模式，因此本研究利用EKB 模式針對台閩地區殯葬消費行為進行研究。

EKB 模式是從消費者的「決策過程」來探討消費行為，該模式融合早期學者對消費行為的看法，並且加以修正成為一個完整的消費行為模式，該模式將消費行為視為一個連續過程，以決策過程為主要核心，結合內外因素的交互作用。EKB 模式認為消費者的決策過程為一個問題解決(problem solving)的過程。EKB 模式主要分為四個部分：資訊投入部分、資訊處理部分、決策過程部分、影響決策過程的變數，其中最重要的是決策部分。

1.需求確認

當消費者知覺到其所要的理想情況與實際的狀況存有差距時，便產生需求的認知，而引發需求認知的主要來源為外在刺激以及個人的經驗與內在的動機。Butler & Peppard 認為在需求確認階段的首要行銷策略是創造可以預知消費者的需求，在傳統市場中，行銷的方式多以媒體廣告來吸引消費者的注意，預測適當的需求後給予適當的回應。

2. 資訊搜尋

消費者問題確認後，便會進行資訊蒐尋，以解決問題或滿足其潛在之需求。而其資訊來源有兩種：

- (1) 內部資訊來源—消費者從記憶之中取得資訊。
- (2) 外部資訊來源—從市場中取得各項外界資訊。

Patrick & Peppard 認為在資訊搜尋階段首要的行銷策略就是要吸引進行資訊搜尋的消費者。在傳統市場中，資訊多經由經銷商或代理商傳達給消費者。然而在殯葬消費市場方面，由於殯葬資訊在國內仍屬於一般人較為禁忌的話題，且業者多屬於代代相傳的封閉性產業，因而提供各項資訊給消費者多半是鄉里長輩或親友中處理過家人後事者。

3. 選擇評估

消費者蒐集相關情報後，便據以評估各種可能的方案，包括以下四個部分：

- (1) 評估準則—消費者用以評估產品的因素或標準，通常是以產品之屬性或規格表示，而評估準則的選定，又受到內在動機、生活型態和個性等因素之影響。
- (2) 信念—消費者對各可行方案或各個品牌於各項評估準則上之評價。
- (3) 態度—消費者總合各方案各品牌在各項評估準則上的評價，而產生對各方案或各品牌的一致性喜好程度。
- (4) 意圖—消費者選擇某一特定方案或品牌的主觀機率，意圖的產生會受到參考群體或規範性承諾與資訊的影響。

Butler & Peppard 認為。選擇評估階段的首要行銷策略是要了解消費者的評估判斷與準則。在傳統市場中，此階段的判斷標準多來自於過去的購物經驗、行銷人員提供的建議、市場調查機構等等。但如同前面所提到的，殯葬資訊在國內仍屬於一般人較為禁忌的話題，因此旁人的建議往往是消費者評估的重要基礎。

4.購買

經過各方案評估後，消費者會選擇一個最能解決問題或滿足需求的方案而採取行動，包括了產品選定、通路選擇、付款方式的決定。

Butler & Peppard 認為購買階段的行銷策略是要建立完善的作業流程，從顧客下單訂購、付款到運送商品，每一個步驟都要符合消費者的期望。

5.購後行為

消費者購買某產品後，可能發生兩種情況：滿意與購後失調。消費者發現所做的選擇與原來的信念一致時，即感到滿意，而後此經驗會進入其記憶之中，影響日後的購買決策，增加將來重覆購買之機率。反之，倘若消費者感到不滿意而產生購後失調，因而將向外界繼續尋求資訊，以降低不平衡的感覺。

Butler & Peppard 認為，購後行為階段的首要行銷策略是要了解消費者確切的購買行為構面，以建立起購買慾望與忠誠度。殯葬商品強調實際接觸，例如建立買賣雙方良好的關係來維持顧客的忠誠度甚或是了解他們的偏好以及進一步的需求，以便能提供符合其需求的資訊，不但能更有效率地維持顧客的忠誠度，甚至能夠提供個人化的服務。

三、影響決策因素

影響消費者決策過程因素，由EKB模式探討之。EKB模式架構如圖2-6-1：

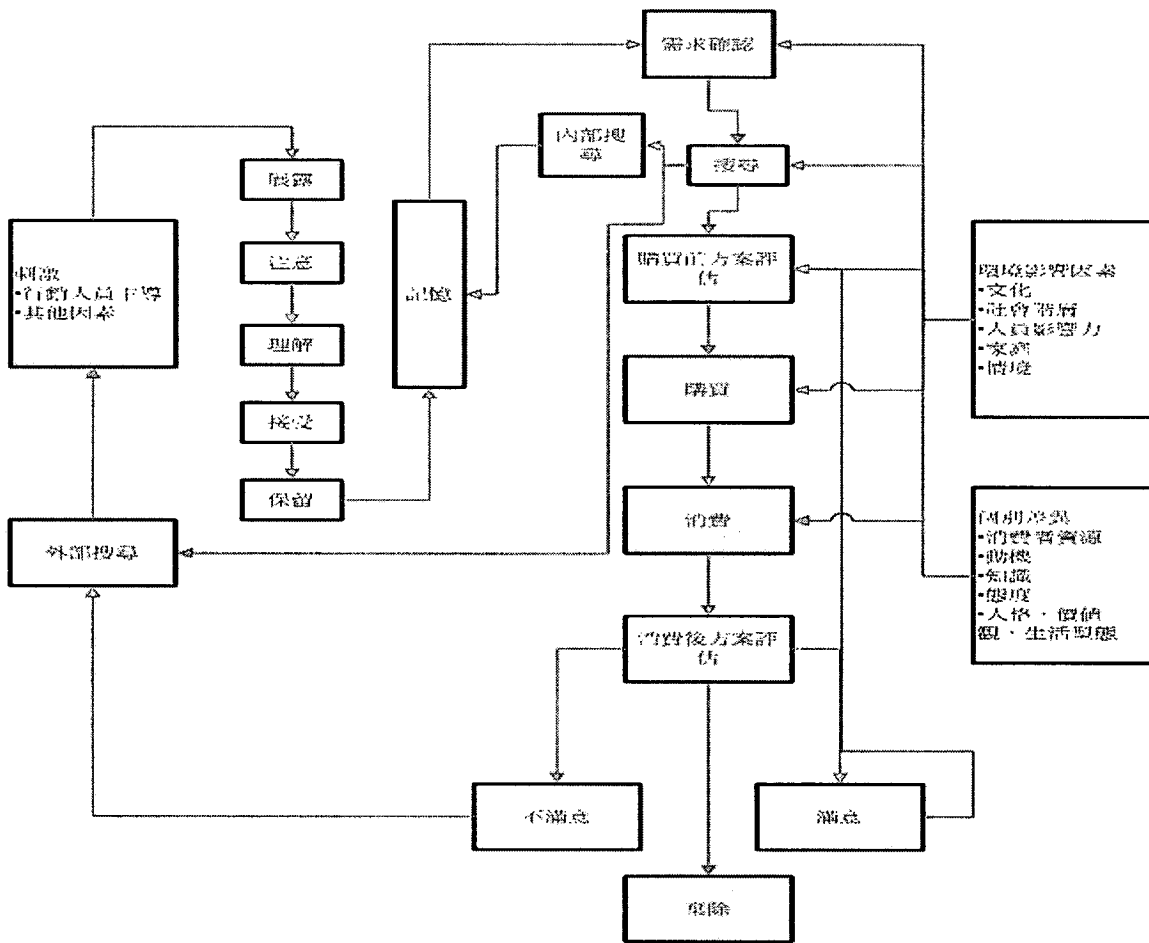


圖2-6-1 EKB模式架構圖

Kotler 認為，消費者行為的研究為一了解消費者「黑箱」(black box)的過程，消費者從外在的刺激來源，包含行銷與環境兩層面，接受訊息，經由消費者的黑箱作業，必須從消費者的特徵與消費者的決策程序兩方面著手。而消費者之特徵其構成元素如圖 2-6-2：

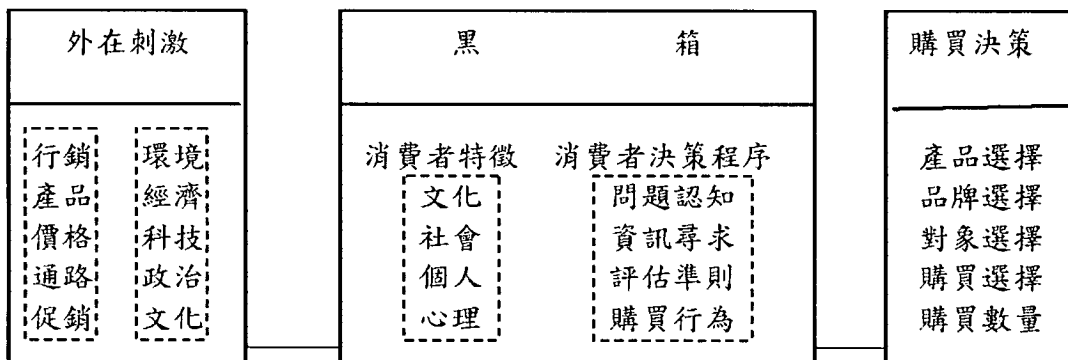


圖2-6-2 消費者行為模式

在探討影響消費者決策因素時，Kotler 將消費者特徵分為文化、社會、個人及心理四類因素。如圖2-6-3：

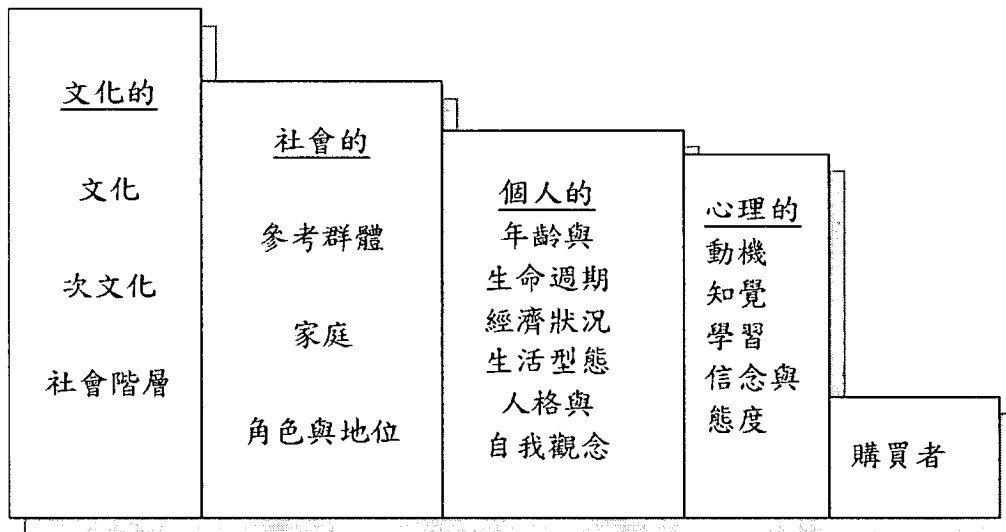


圖2-6-3 影響消費者購買行為因素之詳細模式

從以上討論，可以發現消費者決策過程中會受到內在與外在因素的影響，其中個人與心理因素為內在因素，而環境、社會與文化則屬於外在因素。消費者在進行購買決策時，並非處於一個無任何干擾的環境下，而是藉由內、外在因素彼此交互作用，進而影響消費者購買決策。

除了以上基於EKB模式所做的文獻探討之外，與一般消費模式不同的地方是：殯葬的消費者常處於時間急迫的壓力之下。因此本研究另外針對相關的文獻加以歸納。

Sandell (1968)提出在消費者特性和產品特性之外，應該加入情境因素的考量，將情境因素提升為消費者行為的研究主題。

Hansen (1972)曾提出溝通情境(communication situation)、購買情境(purchase situation)及使用情境(usage situation)等三種情境因素會對消費者的購買行為有所影響。

在溝通情境的部分，Rogers (1983)指出群體影響(collective innovation decision)、權威影響(authority innovation decision)、大眾媒體(mass media)、人際溝通(interpersonal channel)對於創新採用速率有著顯著的影響。至於購買情境對創新接受的影響，主要是以價格因素以及時間因素所造成的情境壓力為主(Holak 1988)。

Howard and Sheth (1969)亦曾指出在有時間壓力的情況下會造成購買者比較不願意購買新的品牌。

因此，基於時間壓力的狀態之下，殯葬消費者將不論傳統殯葬禮俗及消費內容是否合宜，通常會選擇通盤接受而不願有所改變。

台灣省政府社會處於民國86年7月辦理「台灣省喪葬設施使用及費用概況調查」，係以居住台灣省境內於民國86年1月至6月戶內有死亡人口之喪家作為調查對象，其報告為本研究之主要參考文獻之一。

本調查之調查訪問表包括喪葬儀式方面、喪葬設施方面、喪葬費用方面、受訪者基本資料、亡者基本資料等五大項資料，除進行一般性資料分析外，另針對在不同的居住地區、亡者年齡、喪葬儀式等等變數對治喪總費用之影響有詳細專題分析報告。

再則參考李自強（2002）《台灣地區殯葬服務之消費行為分析》、徐福全（1984）《台灣民間傳統喪葬儀節研究及禮儀民俗論述專輯—喪葬禮儀篇》（第四輯）、陳繼成（2002）《台灣現代殯葬禮儀師角色之研究》、黃芝勤（2005）《台灣殯葬禮儀人員執業現況之研究—以中部地區為例》、羅珮瑜（2002）《台灣殯葬業現代化的研究—台北地區的例子》等等相關文獻，而歸納出「殯葬消費行為」的研究向度與內涵。

第三章 研究方法

第一節 研究架構



圖3-1-1 研究架構圖

根據本研究之目的，並配合文獻探討之結果，本研究五個主要議題分別為調查殯葬消費者在「殯葬設施」、「殯葬服務業」、「殯葬儀式型態」、「殯葬消費金額」、「生前殯葬服務契約」五方面的消費行為，此五大基礎變項，其中「殯葬設施」、「殯葬儀式型態」合為一個子構面。分列於上述架構圖（如圖3-1-1）之右方，在本研究中的性質為依變項。

至於在自變項部分，本研究所選取之受訪者為主導該戶二年內殯葬事務之家屬，根據相關研究文獻之探討結果，其基本人口及社會變項的設定包括性別、年齡、教育程度、族群、宗教信仰、職業、婚姻狀況等項目，以了解上述這些背景變項與殯葬消費行為是否有所關係。

另外，為使研究結果更切合實際消費情境，本研究在自變項方面增列「往生者的基本資料」，並設定性別、與受訪者關係、往生時年齡、宗教信仰、婚姻狀況、子女數、是否囑咐身後事等項目，以了解往生者的各項情況對於殯葬消費行為的影響。

第二節 研究對象

一、抽樣單位的考量

本研究的研究母群主要為台閩地區的民眾，根據內政部的統計資料，至2005年12月為止，台閩地區的總人口數為22,770,383人，此應為本研究之母群人數。然而，有鑑於殯葬消費行為基本上並非以「人」為單位，而是以「戶」為單位較為合理，但就主計處網站所公布資料中，僅有台閩地區的總戶數及各縣市戶數資料，並無「殯葬消費行為家戶」相關數據資料，為求樣本之代表性，本研究擬就各縣市死亡人口數佔該縣市總人口數之比例，推估各縣市總戶數中，殯葬消費行為家戶所佔之比例，以進一步估算出各縣市殯葬消費行為家戶之戶數。

在對各縣市殯葬消費行為家戶之戶數進行估算後，在母群的設定上，本研究改以443659戶為母群，並依此為抽樣之根據，以「戶」為單位進行抽樣，並選擇在二年內曾經有殯葬消費行為的家戶中，實際主導該殯葬行為的家屬接受訪談，以提高本研究的內在效度。

表3-2-1 本研究在各縣市抽樣數一覽表

縣市別	死亡人數	人口數	戶數	殯葬消費行為推估戶數	百分比	抽樣戶數
臺北縣	17,049	3,736,677	1,263,427	5,765	12.99%	130
宜蘭縣	3,245	461,586	142,776	1,004	2.26%	23
桃園縣	9,471	1,880,316	590,044	2,972	6.70%	67
新竹縣	3,123	477,677	137,804	901	2.03%	20
苗栗縣	4,281	559,944	157,967	1,208	2.72%	27
臺中縣	8,295	1,533,442	428,832	2,320	5.23%	52
彰化縣	8,796	1,315,826	340,358	2,275	5.13%	51
南投縣	4,136	537,168	160,853	1,239	2.79%	28
雲林縣	6,381	733,330	213,216	1,855	4.18%	42
嘉義縣	4,886	557,101	164,911	1,446	3.26%	33
臺南縣	8,621	1,106,059	345,634	2,694	6.07%	61
高雄縣	8,457	1,242,837	405,229	2,757	6.22%	62
屏東縣	7,591	898,300	263,018	2,223	5.01%	50
臺東縣	2,426	238,943	77,116	783	1.76%	18
花蓮縣	3,251	347,298	114,230	1,069	2.41%	24
澎湖縣	759	92,489	29,713	244	0.55%	5
基隆市	2,630	391,727	140,026	940	2.12%	21
新竹市	2,189	390,692	125,824	705	1.59%	16
臺中市	4,741	1,032,778	347,392	1,595	3.59%	36
嘉義市	1,614	271,701	88,011	523	1.18%	12
臺南市	4,348	756,859	250,356	1,438	3.24%	32
臺北市	14,424	2,616,375	933,110	5,144	11.60%	116
高雄市	8,593	1,510,649	543,892	3,094	6.97%	70
金門縣	417	70,264	27,321	162	0.37%	50*
連江縣	55	10,345	1,819	10	0.02%	25*
合計	139,779	22,770,383	7,292,879	44,365	100%	1,071

* 為顧及離島及偏遠地區之消費者意見，並考量抽樣誤差，本研究分別加金門縣及連江縣之抽樣數改為 50 及 25，抽樣總數為 1,071 戶。

二、抽樣數的斟酌

在抽樣總戶數方面，本研究援用一般民意調查的 $\frac{0.98}{\sqrt{N}}$ （N=樣本數）公式為抽樣誤差計算方式，在「降低誤差」與「節省國家經費」的雙重考量之下，本研究將以1000戶為抽樣數（實際抽樣數為1071戶，原因詳見表3-2-1），因此，在95%信心水準之下，本研究抽樣誤差約為±3.10%，就本研究之屬性與目的而言，其誤差值應在可接受之範圍。

三、抽樣方式的決定

在確定抽樣單位與抽樣總數後，進一步確定本研究的抽樣方式，由於殯葬消費行為的區域性差異頗大，因此在樣本的選擇上，不宜偏廢台閩地區的任何縣市，本研究將採取「分層二段隨機抽樣法」進行之。

首先，根據各縣市殯葬消費行為推估戶數佔台閩地區殯葬消費行為推估戶數總戶數的百分比決定各縣市抽樣戶數，並隨機抽取每縣市總鄉鎮數1/4的鄉鎮（直、省轄市則以區為單位），並依各鄉鎮人口數比例，決定各鄉鎮抽樣人數。

在確定所抽取的鄉、鎮、區後，隨即行文內政部戶政司，協助取得這些鄉、鎮、區二年內因死亡而除籍之名單，作為隨機選取受訪者的抽樣架構。依上述決定之各鄉鎮抽樣人數，隨機抽取各鄉、鎮、區二年內因死亡而除籍名單中之家戶，由本研究之訪員先行拜訪里長，並敦請里長引介後，邀請該戶實際主導該殯葬行為的家屬接受訪談。

四、抽樣方式的調整

（一）簡單隨機抽樣－隨機選取受訪者

行文至內政部民政司、已抽出103個鄉、鎮、區之民政課或殯葬禮儀業務公部門，通知目前進行之研究計劃案，並將訪員資料一併附上，以供受訪者查證，避免訪員遭受受訪者誤認為不法集團。因此，刪除研究計劃書中「訪員先行拜訪里長，並敦請里長引介」之步驟。

書面通知隨機選取之受訪者，訪員於約定時間登門拜訪，邀請該戶實際主導該殯

葬行為的家屬接受訪談。之後訪員再次與受訪者確定訪談時間，復而進行研究調查工作。

(二) 增加離島地區、客家族群受訪者

由於期中報告審議委員建議，依各縣市所配置之樣本數觀察，由於縣市樣本數普遍偏低（外島樣本數甚至只有1或4戶），樣本代表性不足，故在樣本上增加金馬地區的樣本數；並增加客家族群的受訪，以俾未來在結果表現上不致偏廢。

第三節 研究工具

一、工具內容與形式

本研究工具係為自編之「臺閩地區殯葬消費行為調查研究問卷」，其編訂過程主要參酌李自強《台灣地區殯葬服務之消費行為分析》（2002，97-105）、蔡麗卿《台灣大都會地區「生前殯葬服務契約」之消費行為研究》（2003，100-104）、林幸穎《民眾對於殯葬資訊的認知與需求之研究—以宜蘭市民眾為例》（2003，101-106）及陳榮鴻《殯葬管理與社會發展—以台北市為例》（2004，166-168）的研究問卷，並經相關文獻之探討後綜合而成，內容包括「殯葬設施」、「殯葬服務業」、「殯葬儀式型態」、「殯葬消費金額」、「生前殯葬服務契約」及「基本資料」等六大部分，題目形式以選擇題及李克特氏5點量表為主，並視議題性質提供若干半開放式題目。

蒐集相關文獻進行探討，以歸納出「殯葬消費行為」的研究向度與內涵，除了作為問卷編製的基礎之外，亦可作為未來詮釋研究結果之用。以台灣省政府社會處於民國86年7月辦理「台灣省喪葬設施使用及費用概況調查」，該調查係以居住台灣省境內，於民國86年1月至6月戶內有死亡人口之喪家為調查對象的報告，作為本研究之主要參考文獻之一。

該調查之調查訪問表包括喪葬儀式方面、喪葬設施方面、喪葬費用方面、受訪者基本資料、亡者基本資料等五大項資料，除進行一般性資料分析外，另針對在不同的居住地區、亡者年齡、喪葬儀式等等變數對治喪總費用之影響有詳細專題分析報告。

再則參考李自強（2002）《台灣地區殯葬服務之消費行為分析》、徐福全（1984）《台灣民間傳統喪葬儀節研究及禮儀民俗論述專輯—喪葬禮儀篇》（第四輯）、陳繼成（2002）《台灣現代殯葬禮儀師角色之研究》、黃芝勤（2005）《台灣殯葬禮儀人員執業現況之研究—以中部地區為例》、羅珮瑜（2002）《台灣殯葬業現代化的研究—台北地區的例子》等等相關文獻歸納出「殯葬消費行為」的研究向度與內涵。

研究計畫書中的問卷第一版，根據本案規格標會議評審委員建議，進行修正後為問卷第二版。請專家學者對問卷第二版提供修正意見後，進行修正為第三版為預試問

卷。預試問卷施測後，經由訪員會議及研究團隊開會討論修正問卷為正式問卷。

正式問卷內容包括「基本資料」（分為受訪者及往生者）、「調查殯葬設施之服務品質」（分為殯葬設施之使用情形、殯葬設施之使用滿意）、「調查民眾選擇殯葬服務業之管道」（分為選擇殯葬服務業者之考量因素、對該殯葬服務業者之工作滿意度）、「調查殯葬消費金額」及「調查消費者對生前殯葬服務契約之見解」等六大部分，詳細問卷內容如附錄一。

二、信、效度考驗

本研究聘請台北市殯葬管理處劉副處長立方、南華大學陳副教授勁甫、龍巖人本服務股份有限公司李科長慧仁、萬安國際股份有限公司馮企劃副總佳莉、融薪生命管理股份有限公司黃董事長勇融等五位專家學者進行問卷的檢核。在殯葬消費行為研究的領域中，獲得專家學者的提攜與指正，更憑藉專業的知識和經驗，提供研究團隊寶貴的意見修正問卷內容。本研究乃針對前述專家學者之意見，進行專家效度檢核，修正問卷內容，以增進研究工具的專家效度。

在問卷初稿形成之後，先委請殯葬消費行為相關領域之專家五人對此初稿提供修正意見，並依此進行修正，以增進研究工具的專家效度。並進一步以此修正後之問卷就近在雲、嘉、南地區選擇預試樣本200名進行預試，預試的目的除了了解受訪者對於該問卷題目的理解及接受程度，以進行修正之外，其預試所得之資料將進一步進行信度考驗，以確認本研究問卷的嚴謹度。

將回收之預試問卷剔除無效問卷或填答不完整者，再請工讀生進行問卷電腦資料處理，復而進行信度評估。根據Nunnally (1978)指出 α 值高於0.7，則具有相當良好的內部一致性。一般而言，Crobach's α 數若大於0.7，表示其具有較高的信度。本研究預試問卷內容包括「殯葬設施」、「殯葬服務業」、「殯葬儀式型態」、「殯葬消費金額」、「生前殯葬服務契約」及「基本資料」等六大部分，針對題目形式為李克特氏5點量表部分，進行信度分析的結果，信度係數介於0.8220 - 0.9813之間，各變項皆大於0.7，

屬於高信度係數，其結果如表3-3-1所示：

表3-3-1本研究工具信度分析摘要表

構面	Crobach' s α
殯葬設施之使用滿意度	
殯儀館	0.9739
火化場	0.9157
骨灰（骸）存放設備	0.9594
公墓設施	0.9813
對該殯葬服務業者之工作滿意度	0.9670
對該殯葬禮儀人員之執業角色期待	0.8220
對於該喪葬儀式過程之內容在意程度	0.9066

第四節 資料處理

一、描述性統計 (**descriptive statistics**):

以百分比、平均數、標準差及次數分配等描述統計方法，對本研究所設定之各變項作一廣泛的了解，以對台閩地區殯葬消費行為的現況有所掌握。

二、卡方分析 (**χ^2 analysis**):

當自變項與依變項均為類別變項時，本研究將以卡方分析的統計方法進行考驗，以了解受訪者、往生者之基本變項與其殯葬消費之間的關係是否達顯著水準。

第四章 研究結果

爲了解本研究所編擬之研究工具之適切性，於民國95年8月1日至9月5日止業已發出問卷1071份，回收之有效問卷791份，回收率爲74%。研究期間由於研究對象資料取得時間冗長；問卷內容修正數次；許多研究對象對於研究議題排斥與忌諱；訪員遭受拒訪率偏高；或當訪員到達現場，發現研究對象未居住該處；加上研究期間正逢農曆七月，研究議題更遭研究對象禁忌，以至於回收率未達到預期成果。

爲使研究成果達到預期，經內政部建議研究團隊，則請訪員針對回收率較低區域再次發出229份問卷進行調查，故至民國95年10月15日止，問卷總發出份數爲1300份，總回收1009份，總回收率爲 77.61%。

在受訪者區域別的統計結果方面，由表4-1-1觀之，臺閩地區共分爲五個地區，分別爲：

- 1.北部地區：包括臺北縣、桃園縣、新竹縣、苗栗縣、基隆市、新竹市、臺北市等，調查戶數爲344戶。
- 2.中部地區：包括臺中縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、臺中市、嘉義市等，調查戶數爲252戶。
- 3.南部地區：包括臺南縣、高雄縣、屏東縣、臺南市、高雄市等，調查戶數爲274戶。
- 4.東部地區：宜蘭縣、臺東縣、花蓮縣等，調查戶數爲63戶。
- 5.離島地區：包括澎湖縣、金門縣、連江縣等，調查戶數爲76戶。

表4-0-1 受訪者區域別戶數分配表

	戶數	百分比
選項	(1)北部地區	344 34.1
	(2)中部地區	252 25
	(3)南部地區	274 27.2
	(4)東部地區	63 6.2
	(5)離島地區	76 7.5

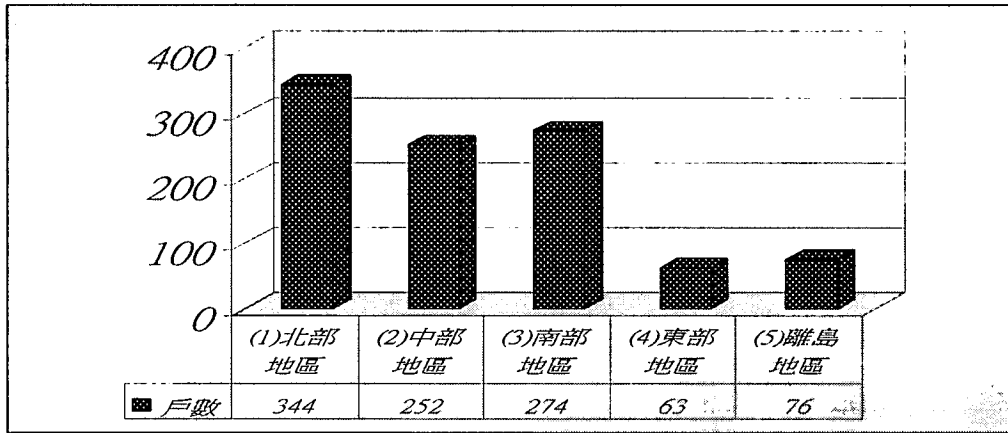


圖4-0-1 受訪者區域別戶數分配圖

第一節 描述統計分析

壹、受訪者樣本結構分析

本研究中的變項分別為受訪者（主導殯葬事務之家屬）基本資料、往生者基本資料、殯葬設施及殯葬儀式型態、選擇殯葬服務業者之管道、殯葬消費金額、生前殯葬服務契約等部分，茲將回收樣本的變項之分布情形說明如下：

一、受訪者基本資料統計分析

本研究中的受訪者基本資料包括性別、年齡、教育程度、職業、族群、宗教信仰及治喪事件的決策模式等，詳細分布情形如下：

表4-1-1 受訪者基本資料次數分配表

	選項	次數	百分比
性別	(1)男	441	43.7
	(2)女	568	56.3
教育程度	(1)未入學	34	3.4
	(2)小學	126	12.5
	(3)國民中學	122	12.1
	(4)高中、高職	324	32.1
	(5)專科	153	15.2
	(6)大學	193	19.1
	(7)研究所以上	44	4.4
	(8)其他	13	1.3

(續) 表 4-1-1 受訪者基本資料次數分配表

職業	(1)農林漁牧從業人員	49	4.9
	(2)勞力或技術勞工	116	11.5
	(3)軍公教人員	198	19.6
	(4)自由業	208	20.7
	(5)工商企業員工	117	11.6
	(6)工商企業經理人	33	3.3
	(7)專門職業(如：律師、會計師、醫師...)	20	2
	(8)其他	266	26.4
家族族群	(1)台灣閩南人	720	71.4
	(2)台灣客家人	107	10.6
	(3)大陸各縣市	110	10.9
	(4)台灣原住民	21	2.1
	(5)其他	46	4.6
	(6)不知道	2	0.2
	(7)拒答	3	0.3
宗教信仰	(1)佛教	350	34.7
	(2)道教	198	19.7
	(3)一貫道	27	2.7
	(4)基督教	46	4.6
	(5)天主教	11	1
	(6)伊斯蘭教	0	0
	(7)一般民間信仰	292	29
	(8)無宗教信仰	70	6.9
	(9)其他	14	1.4
家族治喪事件的決策模式	1.往生者本人的交代為準	210	20.8
	2.往生者之兄弟姐妹合議	190	18.9
	3.往生者之子女合議	513	50.9
	4.其他	95	9.4

一、受訪者性別

在受訪者性別的統計結果方面，由表 4-1-1、圖 4-1-1 觀之，受訪者的性別係以「女性」居多，佔56.3%，男性則為43.7%。

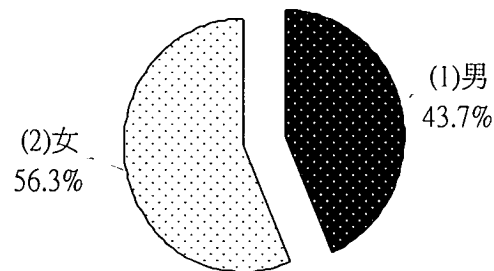


圖4-1-1 受訪者性別比例圖

二、受訪者教育程度

在受訪者教育程度的統計結果方面，由表 4-1-1、圖 4-1-2觀之，受訪者教育程度係以「高中、高職」居多，佔32.1%；「大學」居次，佔19.1%。

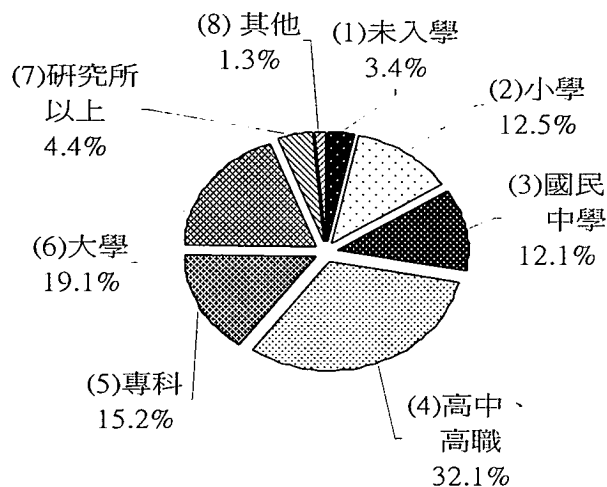


圖4-1-2 受訪者教育程度比例圖

三、受訪者職業

在受訪者的職業統計結果方面，由表 4-1-1、圖 4-1-3觀之，其職業係以「自由業」居多，佔20.7%；「軍公教人員」居次，佔19.6%。

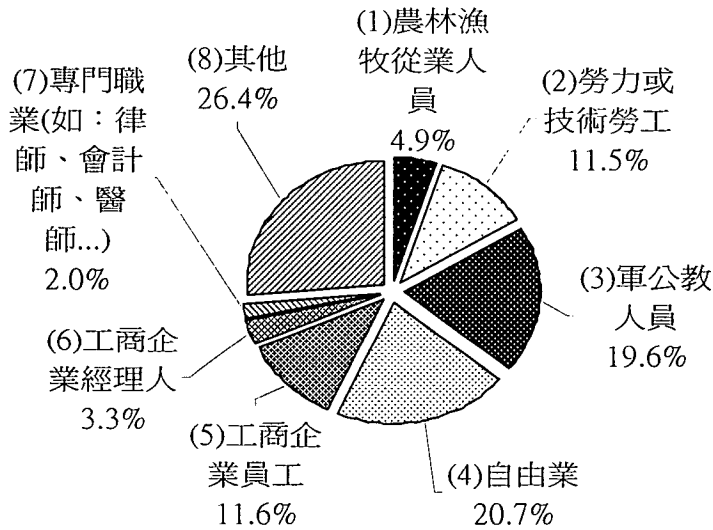


圖4-1-3 受訪者職業比例圖

四、家族的族群

在家族的族群方面，由表 4-1-1、圖 4-1-4觀之，家族族群係以「台灣閩南人」居多，佔71.4%；「台灣客家人」及「大陸各縣市」則分別各佔10.6%及10.9%

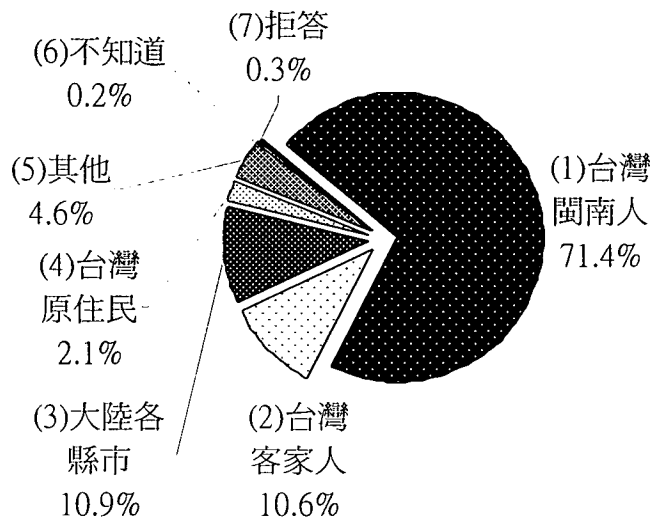


圖4-1-4 受訪者家族的族群比例圖

五、受訪者宗教信仰

在受訪者宗教信仰研究結果方面，由表 4-1-1、圖 4-1-5觀之，其宗教信仰係以「佛教」居多，佔34.7%；「一般民間信仰」居次，佔29.0%。

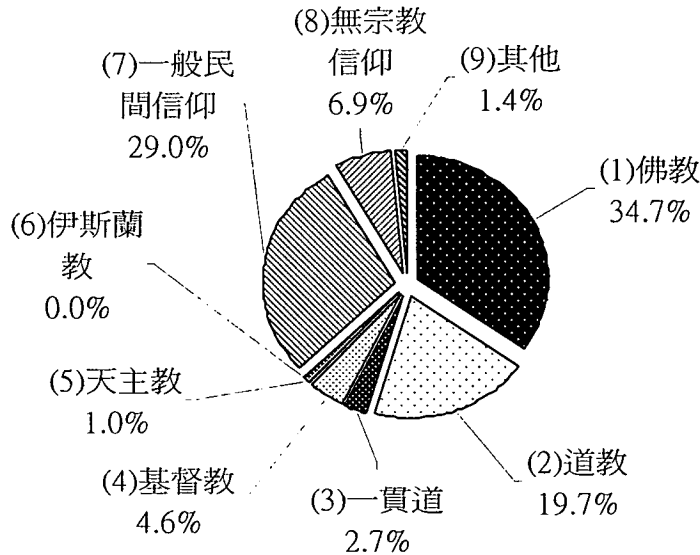


圖4-1-5 受訪者宗教信仰比例圖

六、家族治喪事件的決策模式

在家族治喪事件的決策模式的研究結果方面，由表 4-1-1、圖 4-1-6觀之，家族治喪事件的決策係以「往生者之子女合議」居多，佔50.9%；「往生者本人的交代為準」居次，佔20.8%。

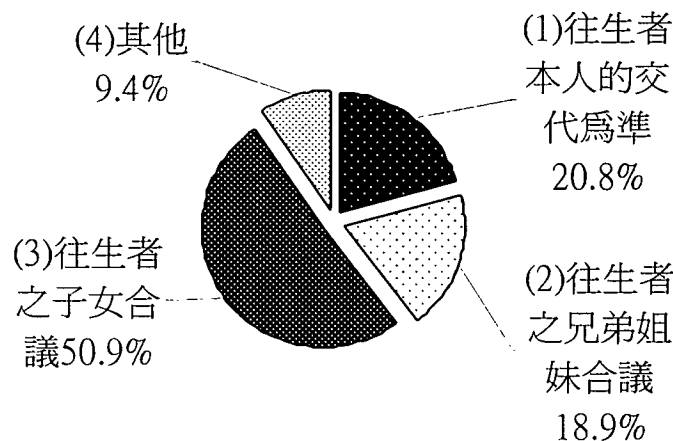


圖4-1-6 家族治喪事件的決策模式比例圖

貳、往生者樣本結構分析

本研究中的往生者特徵包括性別、與受訪者關係、往生時年齡、婚姻狀況、生前的職業、宗教信仰、是否囑咐身後事及死亡原因等，詳細分布情形如下：

表4-1-2 往生者的基本資料次數分配表

		次數	百分比
性別	(1)男	583	57.8
	(2)女	426	42.2
與受訪者關係	(1)曾祖父母或祖父母	130	12.9
	(2)父母	444	44
	(3)兄弟姐妹或配偶	126	12.5
	(4)子女	185	18.4
	(5)朋友	11	1.1
	(6)其他	113	11.2
婚姻狀況	(1)未婚	53	5.3
	(2)已婚	771	76.4
	(3)離婚或喪偶	185	18.4
生前的職業	(1)農林漁牧從業人員	230	22.8
	(2)勞力或技術勞工	118	11.7
	(3)軍公教人員	102	10.1
	(4)自由業	156	15.5
	(5)工商企業員工	39	3.9
	(6)工商企業經理人	29	2.9
	(7)專門職業(如：律師、會計師、醫師...)	7	0.7
	(8)其他	328	32.5
生前的宗教信仰	(1)佛教	300	29.8
	(2)道教	242	24
	(3)一貫道	19	1.9
	(4)基督教	36	3.6
	(5)天主教	9	0.9
	(6)伊斯蘭教	0	0
	(7)一般民間信仰	328	32.5
	(8)無宗教信仰	59	5.9
	(9)其他	14	1.4

(續) 表 4-1-2 往生者的基本資料次數分配表

		次數	百分比
是否囑咐身後事	(1)是	317	31.4
	(2)否	692	68.6
囑咐身後事內容	(1)殯葬設施	54	17
	(2)殯葬禮儀服務業者(葬儀社)	58	18.3
	(3)奠禮儀式(宗教別)	103	32.5
	(4)殯葬消費金額(治喪金額)	20	6.3
	(5)生前殯葬服務契約	14	4.4
	(6)其他	67	21.2
	(7)殯葬用品(壽衣、棺木、骨灰罐、陪葬物、其他_____)	68	21.5
死亡原因	(1)意外死亡	68	6.7
	(2)因病過世	637	63.1
	(3)老邁 / 自然死亡	284	28.1
	(4)其他	20	2

一、往生者的性別

在往生者的性別方面，「男性」計583人，佔57.8%；「女性」計426人，佔42.2%。

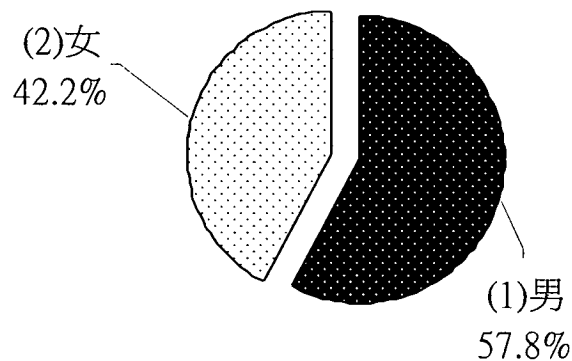


圖4-1-7 往生者的性別次數比例圖

二、與受訪者關係

在往生者與受訪者關係方面，以「父母」的關係居多計444人，佔44.0%；其次為「子女」的關係計185人，佔18.4%。

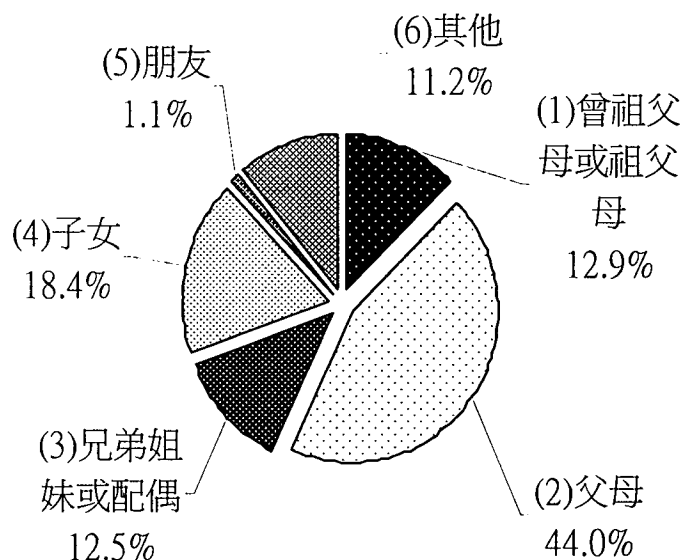


圖4-1-8 與受訪者關係比例圖

三、往生者的婚姻狀況

根據表 4-1-2、圖 4-1-9統計結果顯示，往生者的婚姻狀況以「已婚」者居多計771人，佔76.4%；其次為「離婚或喪偶」者計185人，佔18.4%。

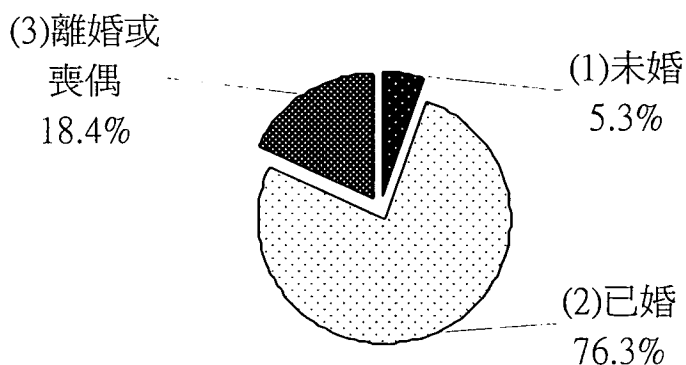


圖4-1-9 往生者的婚姻狀況比例圖

四、往生者生前的職業

根據表 4-1-2、圖 4-1-10統計結果顯示，往生者生前的職業大致依照職業別比例分配，其中以「農林漁牧從業人員」所佔比例最高，佔22.8%，計230人。

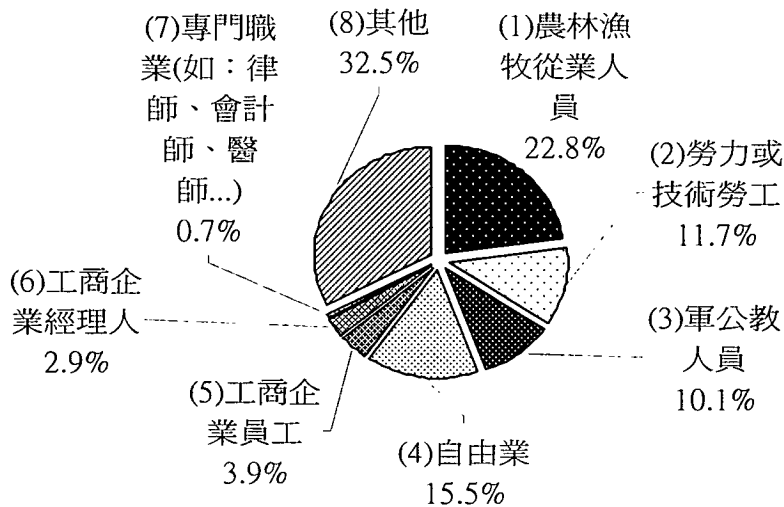


圖4-1-10 往生者生前的職業比例圖

五、往生者生前的宗教信仰

在往生者生前的宗教信仰方面，佛教、道教、一貫道、基督教、天主教、伊斯蘭教、一般民間信仰、無宗教信仰、其他，各佔29.8%、24.0%、1.9%、3.6%、0.9%、0%、32.5%、5.9%、1.4%。

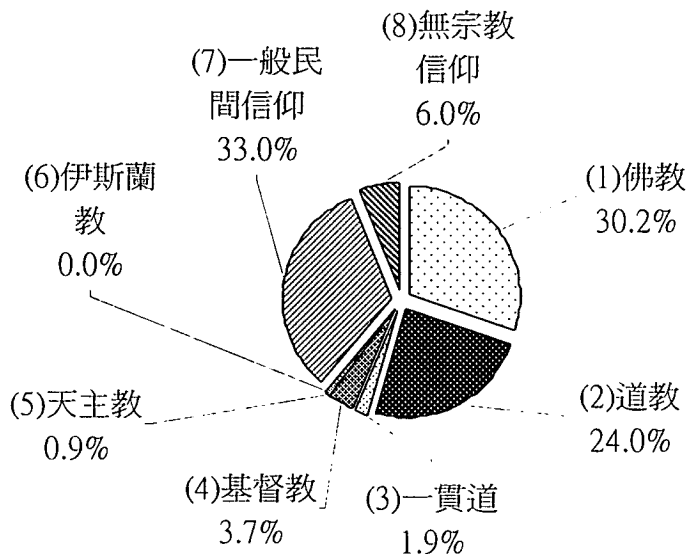


圖4-1-11 往生者生前的往生者生前的宗教信仰比例圖

六、往生者是否囑咐身後事

在往生者是否囑咐身後事方面，經研究分析結果，表 4-1-2、圖 4-1-12顯示將近六成八的往生者並未囑咐身後事，此與上述家族治喪事件的決策模式中，以「往生者之子女合議」居多的情況相符，可一窺當前台閩地區治喪事件的普遍模式。

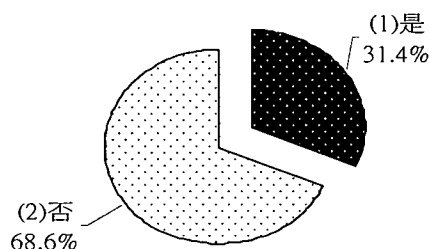


圖4-1-12 往生者是否囑咐身後事比例圖

七、往生者的死亡原因

在往生者死亡原因的研究結果方面，由表 4-1-2、圖 4-1-13觀之，死亡原因係以「因病過世」居多，佔63.1%；「老邁 / 自然死亡」，佔28.1%。

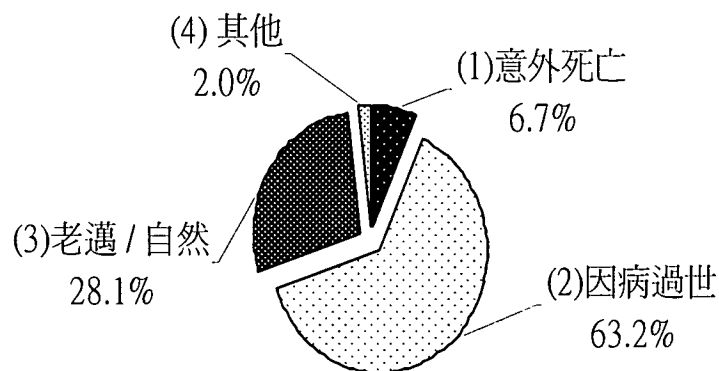


圖4-1-13 往生者的死亡原因比例圖

叁、殯葬設施之使用及殯葬儀式型態統計分析

一、治喪期間，殯葬設施使用情況

在治喪期間，過世親人遺體存放地點的研究結果方面，由表 4-1-3、圖 4-1-14觀之，過世親人遺體存放地點係以「家中」居多，佔60.0%；其次則為「殯儀館」，佔28.9%。在奠禮儀式地點的研究結果方面，過世親人奠禮儀式地點係以「家中」居多，佔46.6%；「殯儀館」居次，佔23.3%。

表4-1-3 治喪期間，殯葬設施使用情況次數分配表

選項	遺體存放地點		奠禮儀式地點	
	次數	百分比	次數	百分比
(1)家中	605	60	470	46.6
(2)寺廟或教會	19	1.9	64	6.3
(3)附近空地搭棚	28	2.8	74	7.3
(4)殯儀館	292	28.9	235	23.3
(5)醫院附設殮、殯、奠、祭設施	41	4.1	28	2.8
(6)馬路搭棚	5	0.5	118	11.7
(7)其他	18	1.8	20	2.0

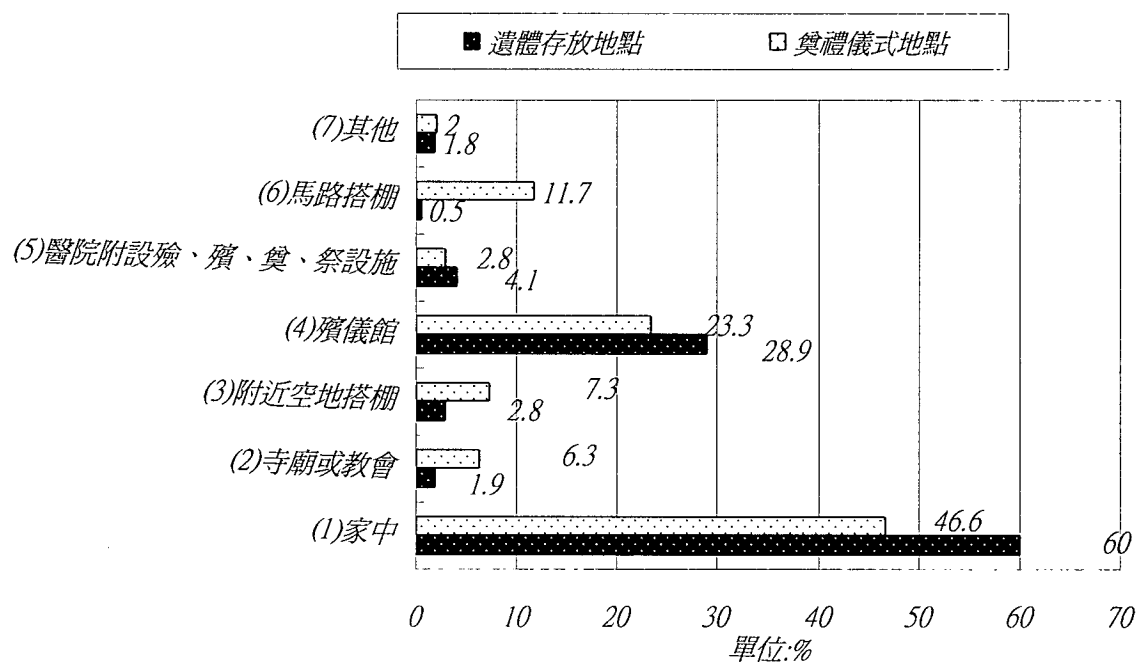


圖4-1-14 治喪期間，殯葬設施使用情況比例圖

二、辦理喪葬儀式之宗教

在過世親人的喪葬儀式以何種宗教儀式辦理的研究結果方面，由表 4-1-4、圖 4-1-15 觀之，過世親人的喪葬儀式中，以「一般民間習俗」宗教儀式辦理居多，佔44.8%；其次則為「佛教儀式」，佔29.4%。

表4-1-4 辦理喪葬儀式之宗教次數分配表

	次數	百分比
(1)一般民間習俗	452	44.8
(2)佛教儀式	297	29.4
(3)道教儀式	146	14.5
(4)基督教儀式	32	3.2
(5)天主教儀式	10	1
(6)一貫道儀式	14	1.4
(7)伊斯蘭教儀式	0	0
(8)混合二種以上	44	4.3
(9)其他	13	1.3

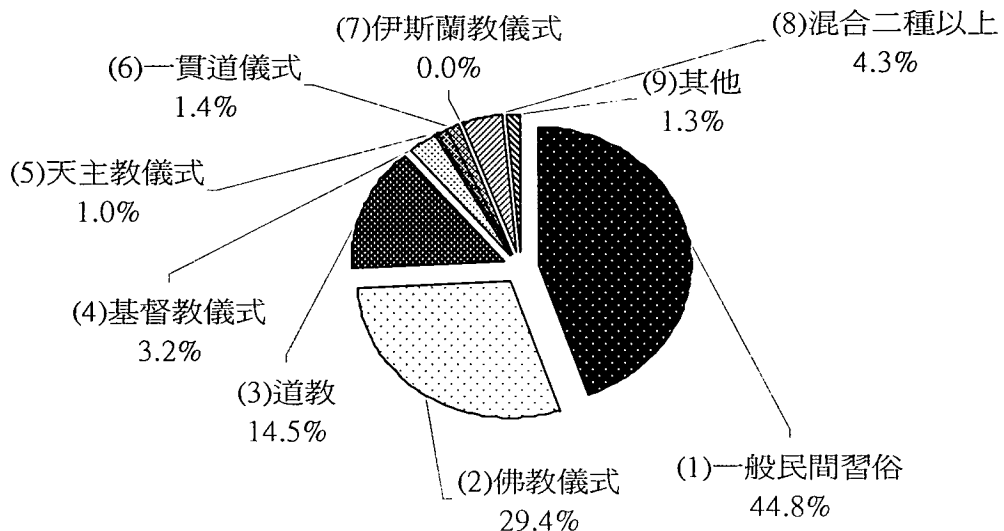


圖4-1-15 辦理喪葬儀式之宗教比例圖

三、對於所辦理喪葬儀式的知覺

在對於所辦理喪葬儀式的知覺方面，由表 4-1-5、圖 4-1-16觀之，對於所辦理喪葬儀式的知覺中，認為喪葬儀式「繁簡適切」居多，佔68.7%；其次則為「太繁瑣可簡化」，佔26.9%。

表4-1-5 對於所辦理喪葬儀式的知覺次數分配表

選項	次數	百分比
(1)太繁瑣可簡化	272	26.9
(2)太簡單	21	2.1
(3)繁簡適切	694	68.8
(4)其他	22	2.2

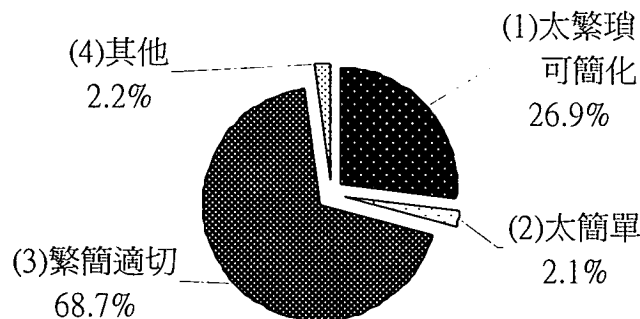


圖4-1-16 對於所辦理喪葬儀式的知覺比例圖

四、治喪過程中，家族成員實際穿戴孝服的型式

在治喪過程中，家族成員實際穿戴孝服型式的研究結果方面，由表4-1-6觀之，孝服的型式中，以「傳統披麻帶孝」居多，佔56.4%；但「穿著素色（全黑或全白）衣服」，亦佔40.7%，有逐漸取代前者之現象。

在理想中，家族成員穿戴孝服型式的研究結果方面，由表4-1-6觀之，其型式以「穿著素色（全黑或全白）衣服」居多，佔63.0%，明顯超越「傳統披麻帶孝」的傳統。

表4-1-6 治喪過程中，家族成員穿戴孝服的型式次數分配表

選項	實際穿戴孝服的型式		理想中喪服型式	
	次數	百分比	次數	百分比
(1)傳統披麻帶孝	569	56.4	328	32.5
(2)穿著素色（全黑或全白）衣服	410	40.7	635	63
(3)其他	30	2.9	46	4.5

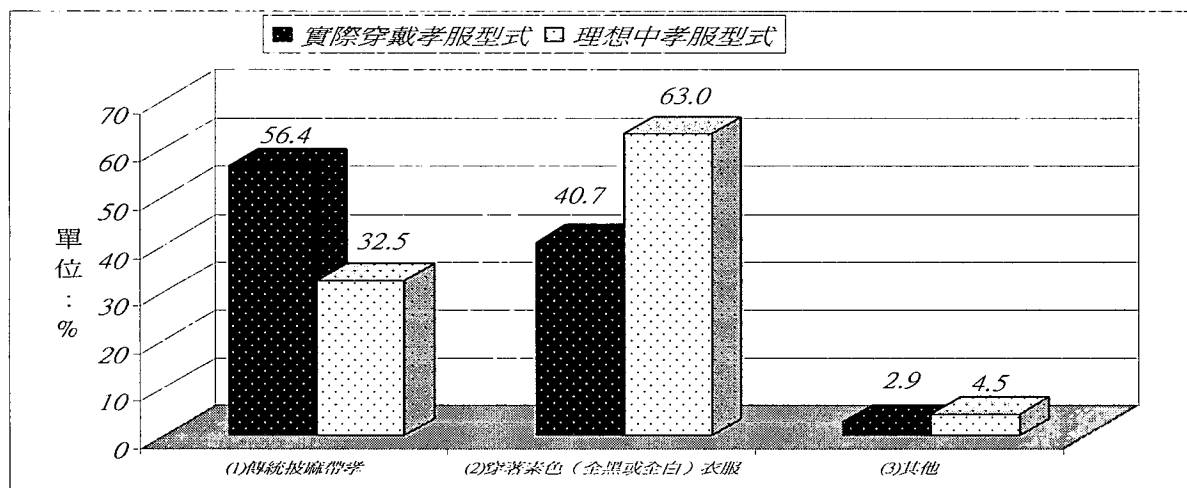


圖4-1-17 治喪過程中，家族成員穿戴孝服的型式次數比例圖

五、您是否可以接受遺體先火化後，再舉行奠禮儀式？

在受訪者對於遺體先火化後，再舉行奠禮儀式之接受度的研究結果方面，由表4-1-7觀之，其「不接受者」為523人居多，佔51.8%；「接受者」為486人，佔48.2%。

表4-1-7 對於遺體先火化後，再舉行奠禮儀式之接受度次數分配表

	次數	百分比
(1)是	486	48.2
(2)否	523	51.8

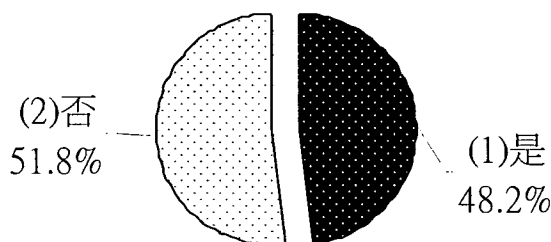


圖4-1-18 對於遺體先火化後，再舉行奠禮儀式之接受度比例圖

六、治喪期間，殯葬設施使用的理由

在受訪者對於治喪期間，殯葬設施使用的理由的研究結果方面，由表4-1-8觀之，遺體存放地點的理由及奠禮儀式地點的理由中，皆以「地方風俗習慣」為首要理由，分別佔46.6%及42.6%。「家屬討論結果」佔29.4%，為次要理由；位居第三的理由則為「離住家近方便」，佔27.4%。然而奠禮儀式地點的次要與位居第三的理由，與遺體存放地點排序正好相反，分別為「離住家近方便」佔33.8%及「家屬討論結果」佔31.5%。

由研究結果可知，「地方風俗習慣」、「離住家近方便」、「家屬討論結果」為治喪期間選擇殯葬設施使用的前三項理由。

表4-1-8 治喪期間，殯葬設施使用的理由

選項	遺體存放地點的理由		奠禮儀式地點的理由	
	次數	選擇該項目之百分比	次數	選擇該項目之百分比
(1)離住家近方便	201	27.4	246	33.8
(2)容納參加喪禮總人數	46	6.3	115	15.8
(3)地方風俗習慣	341	46.6	310	42.6
(4)設備費用低廉	39	5.3	50	6.9
(5)過世親人的宗教信仰	71	9.7	66	9.1
(6)避免擾亂居家品質	79	10.8	81	11.1
(7)仲介推銷（如：殯葬業者介紹）	24	3.3	22	3
(8)祭拜時間無法配合（如：拜飯時間）	23	3.1	12	1.7
(9)家人宗教信仰分歧	2	0.3	5	0.7
(10)家屬討論結果	215	29.4	229	31.5
(11)親朋介紹推薦	25	3.4	10	1.4
(12)住家空間因素	167	22.8	178	24.5
(13)其他	41	5.6	27	3.7

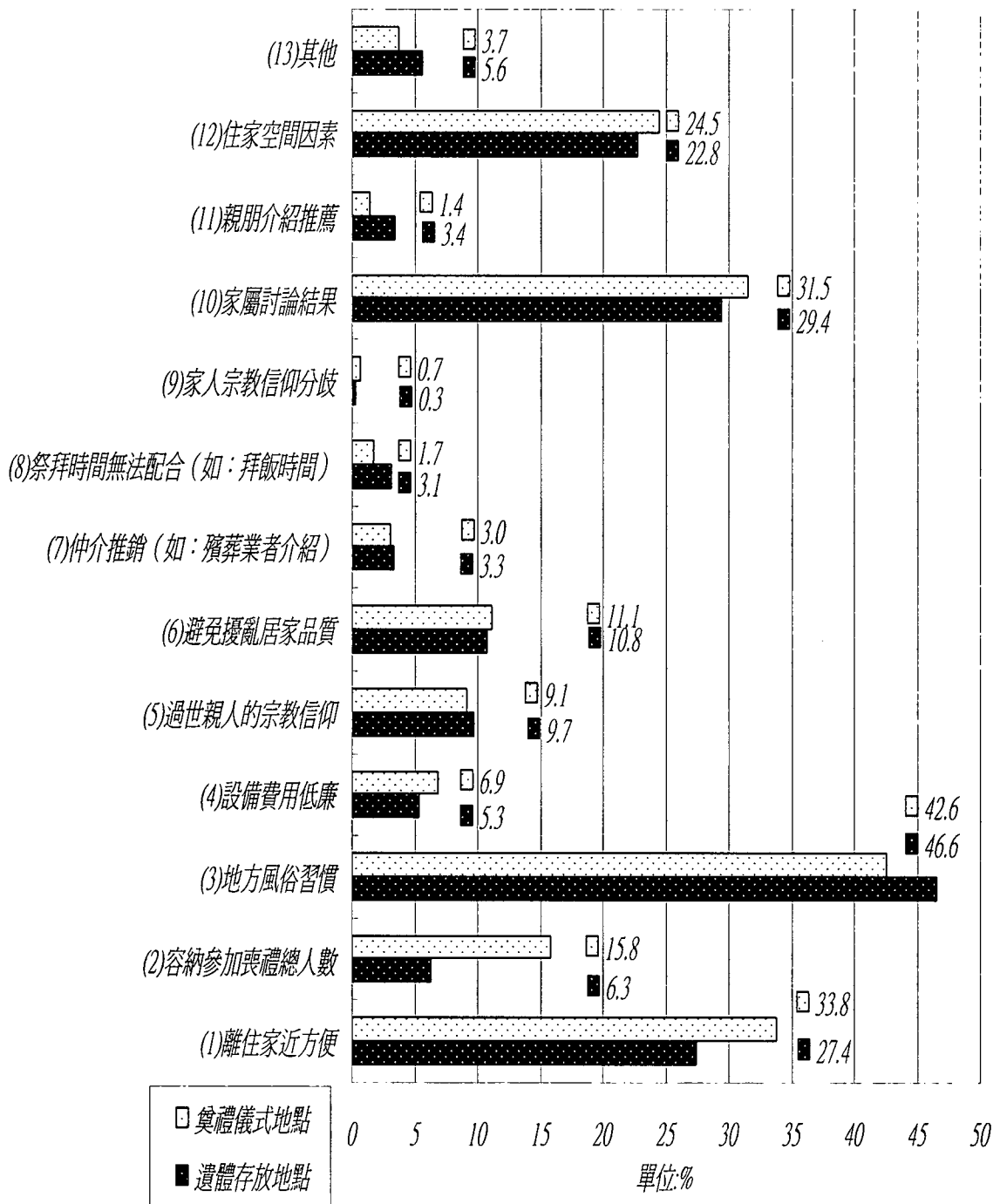


圖4-1-19 治喪期間，殯葬設施使用的理由比例圖

七、治喪期間的天數

在治喪期間天數的研究結果方面，由表4-1-9觀之，使用殯儀館天數平均為13.42天，中位數為12天。非使用殯儀館天數平均為14.26天，中位數一樣為12天。

受訪者在經過治喪流程後，認為治喪期間（從接體至安葬）的合理總天數平均為13.73天，中位數為10天。

由表4-1-10觀之，在「使用殯儀館天數」、「非使用殯儀館天數」、「治喪期間（從接體至安葬）的合理總天數」的天數統計中以8~14（含）天居多，分別為42.2%、42.9%、43.6%。再依序為7（含）天以下、15~21（含）天、29（含）天以上、21~28（含）天。

表4-1-9 治喪期間的天數之現況分析

構面（單位：天）	平均數	中位數	標準差
使用殯儀館天數	13.42	12	9.07
非使用殯儀館天數	14.26	12	9.2
治喪期間（從接體至安葬）的合理總天數	13.27	10	9.49

表4-1-10 治喪期間，殯葬設施使用的天數

選項	使用殯儀館天數	非使用殯儀館天數	治喪期間（從接體至安葬）的合理總天數
	選擇 該項目之百分比	選擇 該項目之百分比	選擇 該項目之百分比
(1)7（含）天以下	24.3	21.7	27.4
(2)8~14（含）天	42.2	42.9	43.6
(3) 15~21（含）天	22.4	21.3	19.8
(4) 21~28（含）天	2.6	5.7	2.2
(5) 29（含）天以上	8.4	8.4	7.0

八、治喪期間（從接體至安葬）的天數考量因素

在治喪期間（從接體至安葬）的天數考量因素的研究結果方面，由表4-1-11觀之，治喪期間（從接體至安葬）的天數考量因素係以「擇吉日」居多，佔59.2%；「地方風俗習慣」居次，佔16.3%。

表4-1-11 治喪期間（從接體至安葬）的天數考量因素次數分配表

	次數	選擇該項目之百分比
治喪期間(從接體至安葬)的天數考量因素		
(1)地方風俗習慣	164	16.3
(2)治喪費用預算數	26	2.5
(3)過世親人的宗教信仰	51	5.1
(4)家屬討論結果	130	12.9
(5)擇吉日	597	59.2
(6)避農曆七月或農曆過年	7	0.7
(7)其他	33	3.3

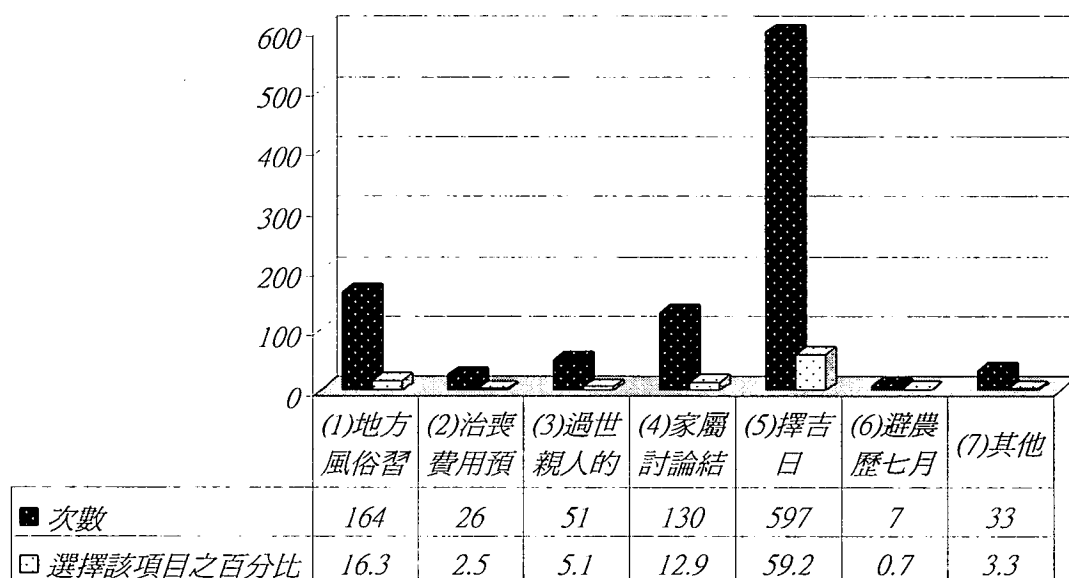


圖4-1-20 治喪期間（從接體至安葬）的天數考量因素比例圖

九、過世親人的安葬方式：

在過世親人的安葬方式方面，由表4-1-12觀之，對於過世親人的安葬方式係以「火化後送納骨堂塔」者居多，佔67.9%；其次則為「土葬」，佔29.6%。

表4-1-12 過世親人的安葬方式次數分配表

過世親人的安葬方式	次數	百分比
(1)火化後送納骨堂塔	685	67.9
(2)火化後海葬	3	0.3
(3)火化後樹葬	4	0.4
(4)土葬	299	29.6
(5)其他	18	1.8

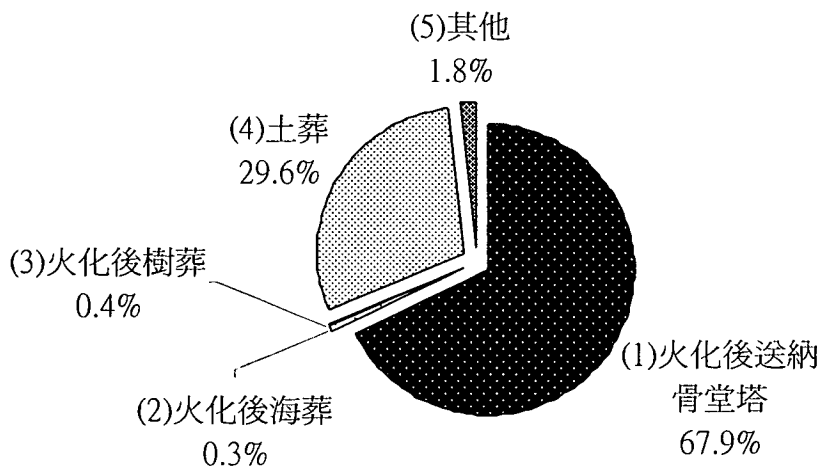


圖4-1-21 過世親人的安葬方式比例圖

十、過世親人的安葬地點為：

在選擇安葬地點的研究結果方面，由表4-1-13觀之，安葬地點的選擇係以「公立納骨堂塔（或公墓）」居多，佔46.7%；其次則為「私立納骨堂塔（或公墓）」居次，佔24.3%；至於灑葬、樹葬等非傳統地點，民眾的選擇極少，似尚未形成風氣。

表4-1-13 過世親人的安葬地點次數分配表

安葬地點	次數	百分比
(1) 公立納骨堂塔（或公墓）	471	46.7
(2) 私立納骨堂塔（或公墓）	245	24.3
(3) 寺廟或教會之附設納骨塔或墓園	138	13.6
(4) 家族納骨塔或墓園	125	12.4
(5) 大海（灑葬）	3	0.3
(6) 公立樹葬區	8	0.8
(7) 其他	19	1.9

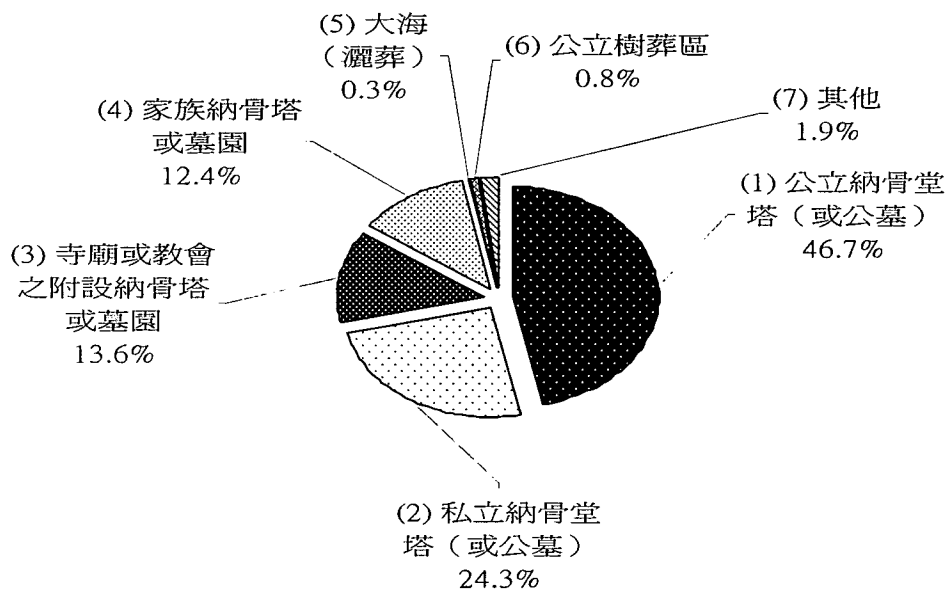


圖4-1-22 過世親人的安葬地點比例圖

十一、為過世親人選擇安葬地點的考量因素：

在選擇安葬地點為「公立納骨堂塔（或公墓）」、「私立納骨堂塔（或公墓）」、「寺廟或教會之附設納骨塔或墓園」、「家族納骨塔或墓園」的考量因素的研究結果方面，由表4-1-14觀之，安葬地點選擇的考量因素係以「有專人管理」居多，佔26.0%；其次則為「墓地或納骨堂塔風水好」，佔17.9%；至於費用便宜、交通方便、地理師堪輿指點等因素，影響民眾的考量權重偏少。

由於灑葬、樹葬等非傳統地點，民眾的選擇極少。由表4-1-15觀之，在其選擇安葬地點的考量因素的研究結果方面，係以「當事人交代」居多，佔42.7%

表4-1-14 為過世親人選擇安葬地點的考量因素次數分配表 (A)

安葬地點為「公立納骨堂塔(或公墓)」、「私立納骨堂塔(或公墓)」、「寺廟或教會之附設納骨塔或墓園」、「家族納骨塔或墓園」考量因素	選擇	
	次數	該項目之百分比
(1)墓地或納骨堂塔風水好	176	17.9
(2)離家近	152	15.5
(3)有專人管理	255	26
(4)交通方便	34	3.5
(5)地理師堪輿指點	75	7.7
(6)費用便宜	48	4.9
(7)合法使用權	128	13
(8)其他	112	11.4

表4-1-15 為過世親人選擇安葬地點的考量因素次數分配表 (B)

選擇大海葬、公立樹葬考量因素	選擇	
	次數	該項目之百分比
(1)環保考量	7	24
(2)當事人交代	13	42.7
(3)其他	10	33.3

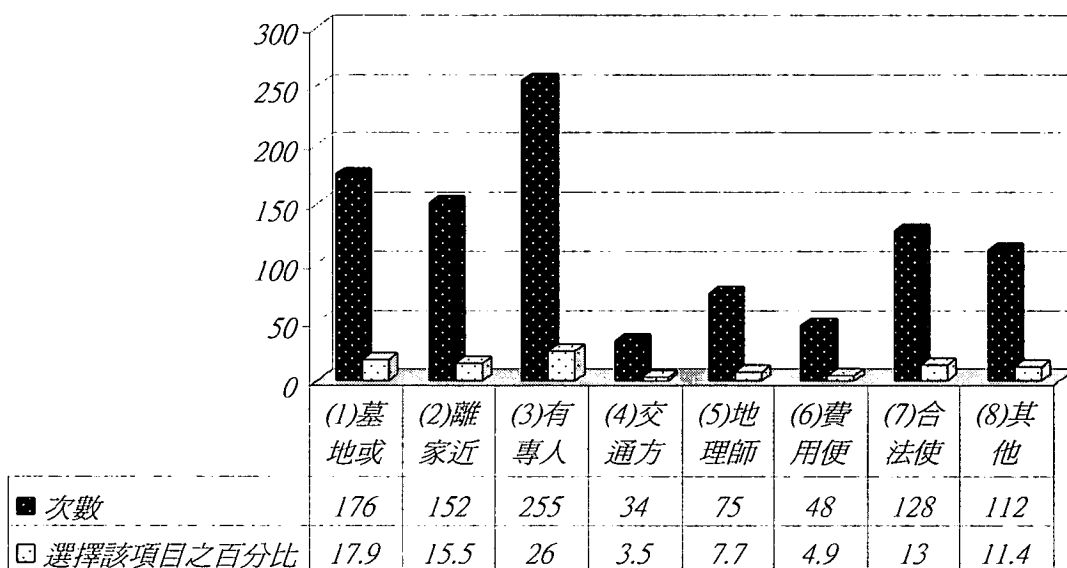


圖4-1-23 為過世親人選擇安葬地點的考量因素比例圖 (A)

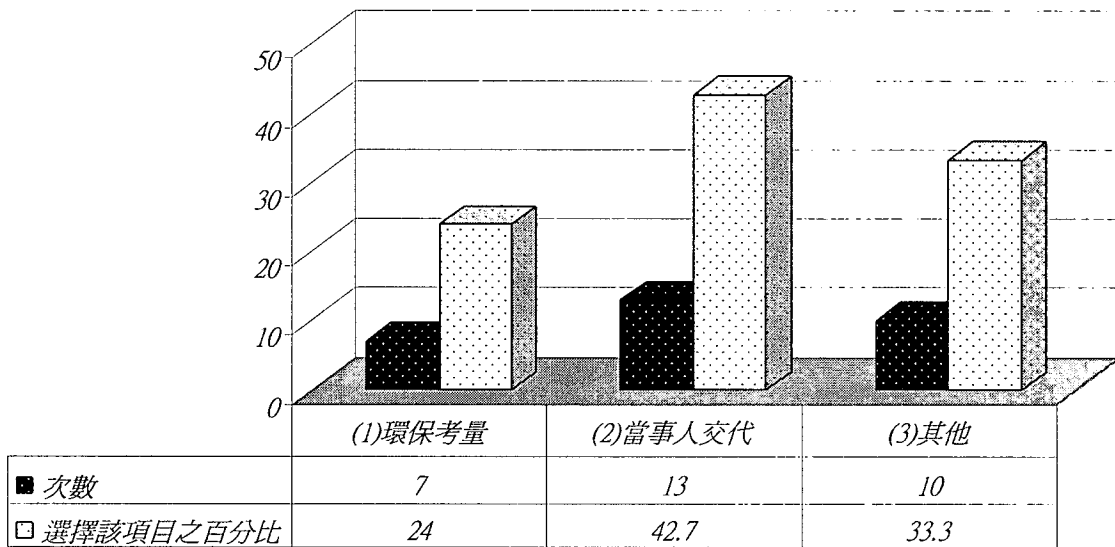


圖4-1-24 為過世親人選擇安葬地點的考量因素比例圖 (B)

十二、選擇安葬地點的整體考量因素

在選擇安葬地點的整體考量因素，其比率依序為：

- (1) 墓地或納骨堂塔風水好 (33.6%)
- (2) 離家近 (31.2%)
- (3) 有專人管理 (50.7%)
- (4) 交通方便 (25.3%)
- (5) 地理師堪輿指點 (17.5%)
- (6) 費用便宜 (19.4%)
- (7) 合法使用權 (40.8%)
- (8) 景觀美 (12.9%)
- (9) 其他 (9.6%)

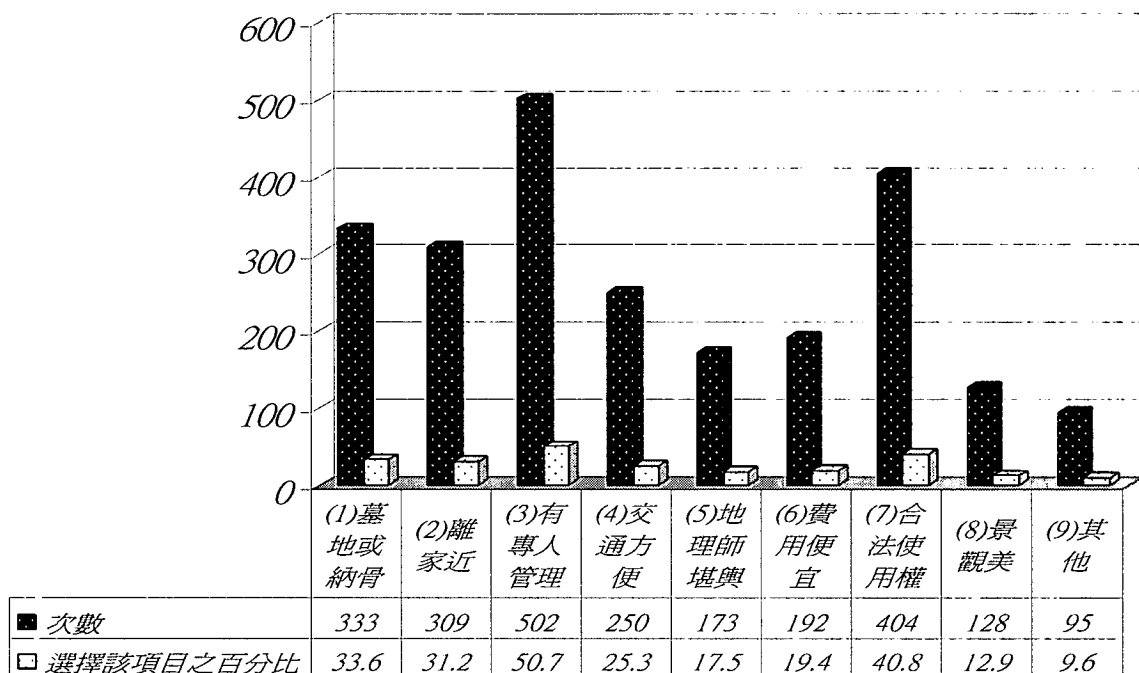


圖4-1-25 選擇安葬地點的整體考量因素比例圖

十三、為長輩安排環保自然葬（如：樹葬、海葬）之可能性

在為長輩安排環保自然葬（如：樹葬、海葬）之可能性的研究結果方面，由表4-1-16觀之，其「不可能」為431人居多，佔42.7%；其次是「亦可，不反對」為239人，佔23.7%。

在為自己安排環保自然葬（如：樹葬、海葬）之可能性的研究結果方面，由表4-1-16觀之，其「可接受」為305人居多，佔30.3%；而「不可能」及「亦可，不反對」分別為271人、267人，各佔26.8%、26.4%。

表4-1-16 安排環保自然葬（如：樹葬、海葬）之可能性次數分配表

	為長輩安排之可能性		為自己安排之可能性	
	次數	百分比	次數	百分比
(1) 非常不可能	176	17.5	109	10.8
(2) 不可能	431	42.7	271	26.8
(3) 亦可，不反對	239	23.7	267	26.4
(4) 可接受	151	15	305	30.3
(5) 一定會安排	12	1.2	57	5.6

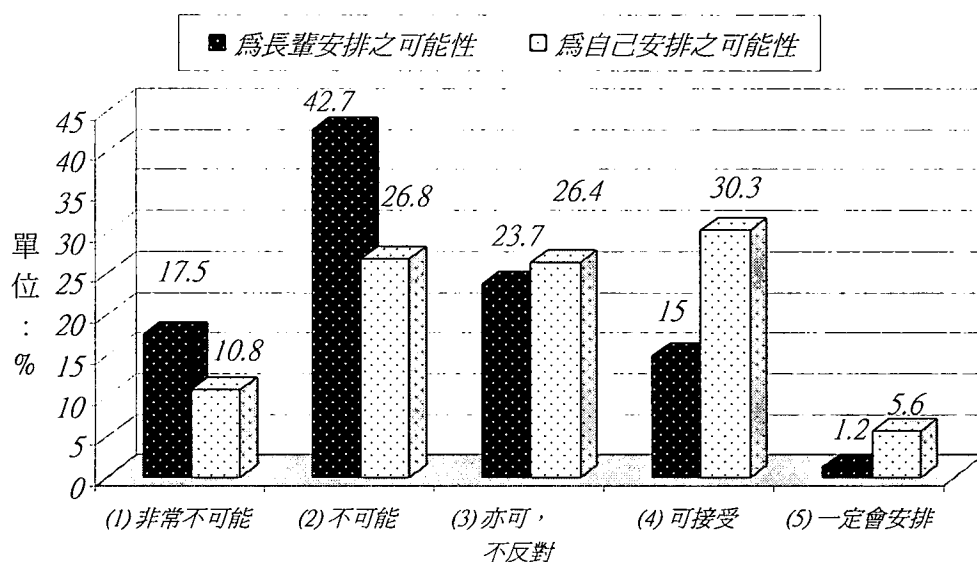


圖4-1-26 安排環保自然葬（如：樹葬、海葬）之可能性比例圖

十四、殯葬設施使用滿意之描述性統計分析

由表4-1-17觀之，對殯葬設施服務滿意度部分，在殯儀館部分以「尚可」為居多，佔25.8%；有46.9%未使用殯儀館設施。在火化場部分以「尚可」為居多，佔36.0%；有25.6%未使用火化場。骨灰（骸）存放設備部分以「滿意」為居多，佔38.9%；有22.0%未使用骨灰（骸）存放設備。公墓設施部分以「滿意」為居多，佔26.2%；有39.2%未使用公墓設施。在家搭棚治喪部分以「滿意」為居多，佔35.0%；有27.6%未在家搭棚治喪。

表4-1-17 殯葬設施使用滿意次數分配表

	使用滿意（百分比）					
	未使用	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
殯儀館	46.9	4.2	21.1	25.8	1.4	0.6
火化場	25.6	5.3	27.7	36.0	3.9	1.5
骨灰（骸）存放設備	22.0	12.5	38.9	24.6	1.7	0.3
公墓設施	39.2	6.1	26.2	24.4	3.5	0.6
在家搭棚治喪	27.6	8.1	35.0	24.6	2.8	1.8

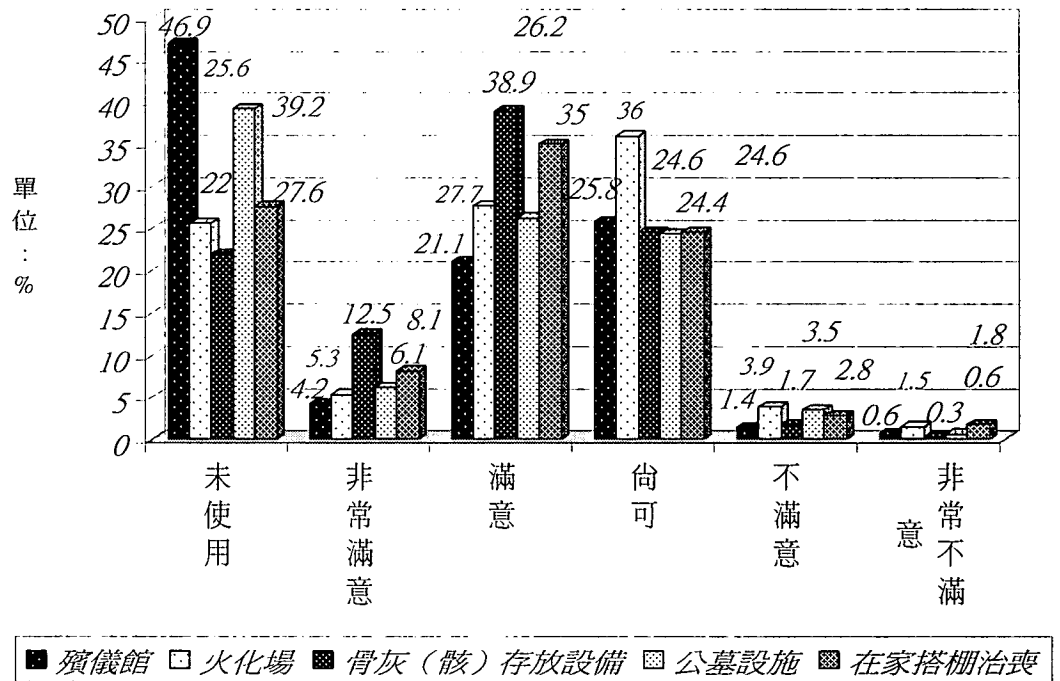


圖4-1-27 殯葬設施使用滿意比例圖

肆、民眾選擇殯葬服務業者管道之描述性統計分析

民眾選擇殯葬服務業者管道部分，分別就是否委託殯葬服務業者、委託殯葬服務業者種類、選擇殯葬服務業者之途徑、與務業者訂立書面契約、選擇殯葬服務業者之滿意度、與擇殯葬服務業者發生不愉快或衝突情形等說明如下：

表4-1-18 民眾選擇殯葬服務業者管道之次數分配表

		次數	百分比
是否委託殯葬服務業者	(1)全部委託	641	63.5
	(2)部分委託	233	23.1
	(3)完全自己辦理	121	12
	(4)其他	14	1.4
委託殯葬服務業者種類	(1)一般殯葬禮儀服務業者	547	62.6
	(2)醫院附設殮、殯、奠、祭設施之營運業者	41	4.6
	(3)生前殯葬服務契約之履約業者	260	29.8
	(4)其他	27	3.1

(續) 表 4-1-18 民眾選擇殯葬服務業者管道之次數分配表

	次數	百分比
選擇殯葬服務業者之途徑	(1)憑藉過去的經驗	232 26.6
	(2)網路資源	21 2.4
	(3)過世親人生前囑咐	114 13.1
	(4)地方風俗習慣	200 22.9
	(5)親友介紹與意見	559 64
	(6)廣告或其他資訊	24 2.7
	(7)安養院、醫院或政府單位契約業者	59 6.7
	(8)殯葬服務業者接觸招攬	90 10.3
	(9)經仲介者推薦(如:看護、救護車...)	44 5
	(10)其他	38 4.4
與殯葬服務業者訂立書面契約	(1)是	328 32.5
	(2)否	681 67.5
選擇殯葬服務業者之滿意度	(1)非常滿意	87 8.6
	(2)滿意	440 43.6
	(3)尚可	464 46
	(4)不滿意	13 1.3
	(5)最不滿意	5 0.5
與殯葬服務業者發生不愉快或衝突情形	(1) 否	963 95.4
	(2) 是	46 4.6

一、是否委託殯葬服務業者方面

由表4-1-18觀之，民眾在治喪過程中是否委託殯葬服務業者或中間人辦理方面，超過六成以上的民眾係全部委託殯葬服務業者全權辦理，部分委託亦達23.1%，二者合計86.6%，殯葬服務已逐漸形成一種趨勢，而完全由自己辦理者僅有12.0%。

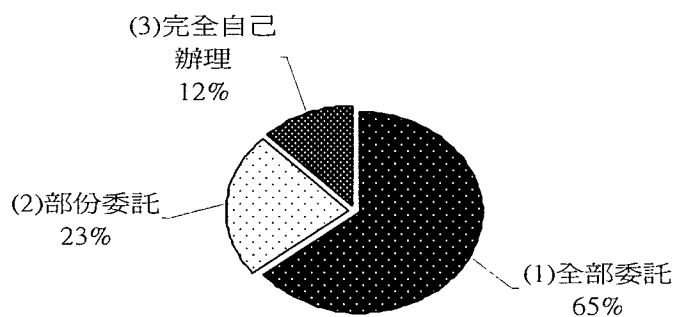


圖4-1-28 是否委託殯葬服務業者比例圖

二、委託殯葬服務業者種類

表4-1-18委託殯葬服務業者種類次數分配情形觀之，當前國人以委託一般殯葬禮儀服務業者進行為最多，佔所有樣本的62.6%；其次則為生前殯葬服務契約之履約業者，佔29.8%。

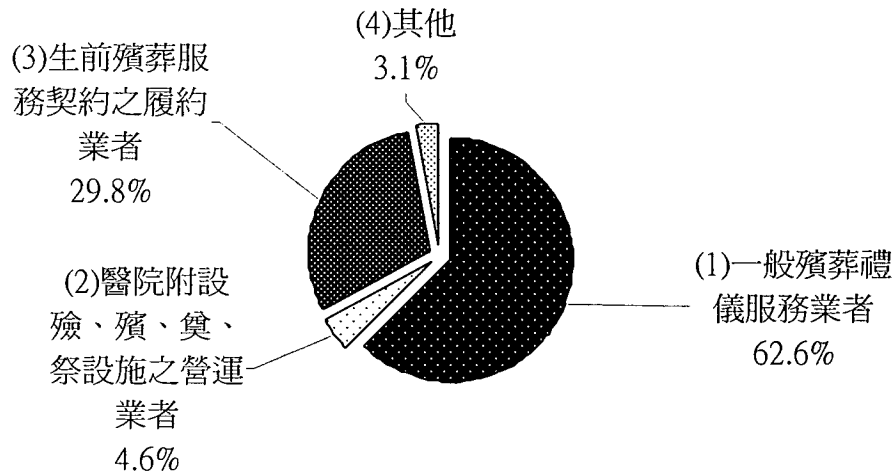


圖4-1-29 委託殯葬服務業者種類比例圖

三、選擇殯葬服務業者之途徑：(可複選，最多三項)

選擇殯葬服務業者之途徑，其比率依序為：

- (1)憑藉過去的經驗 (26.6%)
- (2)網路資源 (2.4%)
- (3)過世親人生前囑咐 (13.1%)
- (4)地方風俗習慣 (22.9%)
- (5)親友介紹與意見 (64%)
- (6)廣告或其他資訊 (2.7%)
- (7)安養院、醫院或政府單位契約業者 (6.7%)
- (8)殯葬服務業者接觸招攬 (10.3%)
- (9)經仲介者推薦 (如：看護、救護車…) (5%)
- (10)其他 (4.4%)

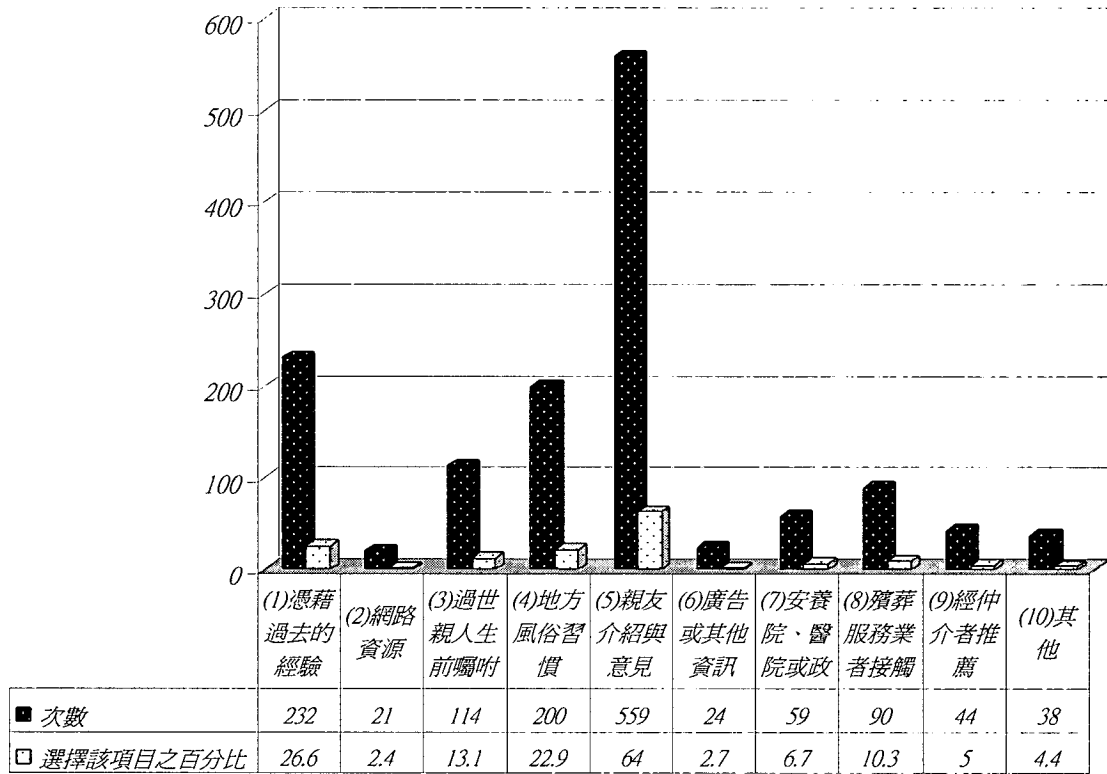


圖4-1-30 選擇殯葬服務業者之途徑比例圖

四、選擇殯葬服務業者之滿意度：

選擇殯葬服務業者之滿意度，非常滿意、滿意、尚可、不滿意、最不滿意各佔8.6%、43.6%、46.0%、1.3%、0.5%。

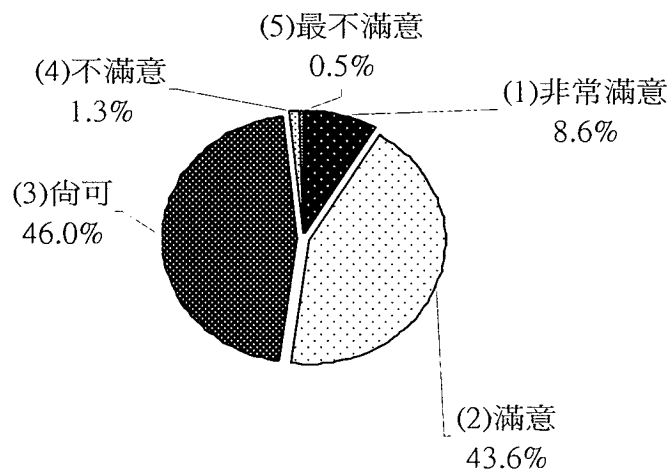


圖4-1-31 選擇殯葬服務業者之滿意度比例圖

五、您是否與殯葬服務業者訂立書面契約：

在與殯葬服務業者訂立書面契約的研究結果方面，由表4-1-18觀之，其「有」訂立契約者為327人，佔32.5%，大部份仍屬「沒有」與殯葬服務業者訂立書面契約，計682人，佔67.5%。

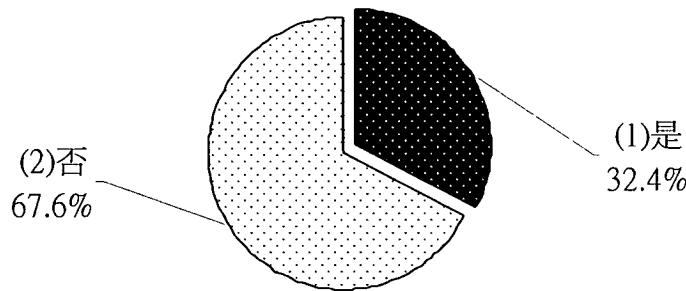


圖4-1-32 是否與殯葬服務業者訂立書面契約比例圖

六、您是否與殯葬服務業者發生不愉快或衝突情形

在與殯葬服務業者發生不愉快或衝突情形的研究結果方面，由表4-1-18觀之，以「沒有」發生不愉快或衝突情形佔95%以上。

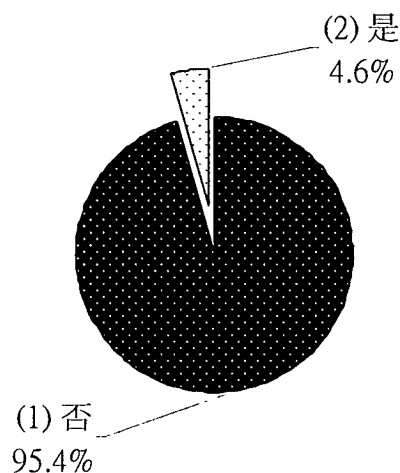


圖4-1-33 是否與殯葬服務業者發生不愉快或衝突情形比例圖

伍、殯葬消費金額之描述性統計分析

殯葬消費組合受到社會趨勢影響出現統包方式及逐項選購等二種組合。統包方式係指從接體到安葬完成之所有必要支出及規費（如壽衣、棺木、誦經、禮堂費、冷凍費、工人工資、墓地或塔位費用等）都包含在統包金額之中，不另作額外付費。

統包方式又可分為統包含安葬費用、統包不含安葬費用二種，換句話說，主要界定治喪費用是否包含安葬所需費用。逐項選購係指治喪過程中的所有必要用品及支出，是以逐項實支實付計價方式議價支付者。

以下針對治喪費用計算方式、治喪費用實際金額、治喪費用之消費知覺、治喪費用支出與治喪收入（奠儀收入、保險收入……）收支平衡、殯葬服務業者是否暗示或明示收取費用，以求治喪流程順暢等部分說明：

一、在這次治喪期間，治喪費用計算方式

由表4-1-19觀之，在這次治喪期間，治喪費用計算方式選擇「統包含安葬費用」為居多，佔58.4%；選擇「逐項選購」者次之，佔19.9%；而統包不含安葬費用佔17.6%。

表4-1-19 治喪費用計算方式次數分配表

		次數	百分比
在這次治喪期間，治喪費用計算方式	(1)統包含安葬費用	589	58.4
	(2)統包不含安葬費用	178	17.6
	(3)逐項選購	201	19.9
	(4)其他	41	4.1

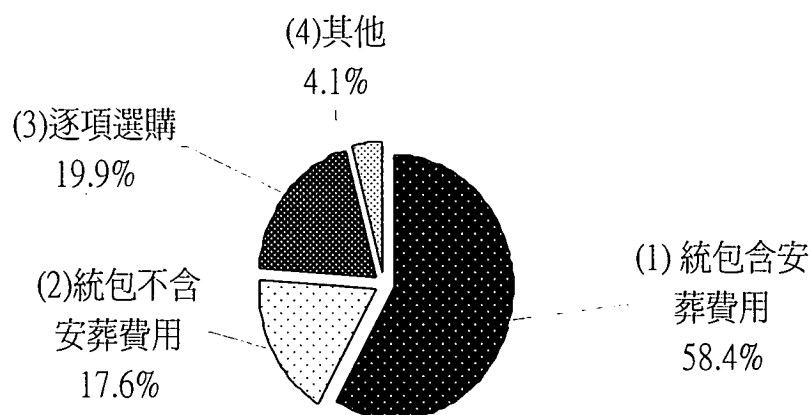


圖4-1-34 治喪費用計算方式比例圖

二、治喪費用實際金額

根據調查資料顯示，國人治喪費用平均金額為354,145 元。治喪支出形式有下列三種：

1.採統包套裝服務且包含安葬費用者，總費用平均為303,648元（中位數為215,000元）。

2. 採統包套裝服務但安葬費用另計者，費用平均為224,641元（中位數為155,000元）；選擇此項支出的安葬費用平均為195,559元（中位數為100,000元）；所以，總費用平均為421,200元。

3.採逐項選購者之治喪總費用平均花費最高，為438,382元（中位數為350,000元）。由表4-1-20觀之，棺木費用平均為39,493元（中位數為30,000元），骨灰罐費用平均為17,719元（中位數為10,000元），奠禮堂式場佈置總費用平均為69,518元（中位數為48,000元），宗教法事費用（頭七-滿七等）平均為66,864元（中位數為45,000元），殯儀館規費平均為41,707元（中位數為7,000元），火化費用平均為6,960元（中位數為5,000元），骨灰（骸）存放設施費用平均為58,689元（中位數為28,000元），墓地費用平均為59,938元（中位數為22,000元），造墓工程費用平均為182,150元（中位數為52,500元）。

表4-1-20 治喪費用實際金額表

	中位數	平均數
A. 統包含安葬費用	215,000	303,648
B. 統包不含安葬費用	(1)統包不含安葬費用 155,000	224,641
	(2)安葬費用 100,000	196,559
C. 逐項選購	(1)辦理治喪總費用 350,000	438,382
	(2)棺木之費用 30,000	39,493
	(3)骨灰罐費用 10,000	17,719
	(4)奠禮堂式場佈置總費用 48,000	69,518
	(5)宗教法事費用（頭七-滿七等） 45,000	66,864
	(6)殯儀館規費 7,000	41,707
	(7)火化費用 5,000	6,960
	(8)骨灰（骸）存放設施 28,000	58,689
	(9)墓地費用 22,000	59,938
	(10)造墓工程費用 52,500	182,150

（單位：元）

三、治喪費用之消費知覺

採統包套裝服務且包含安葬費用者之消費知覺以選擇合理居多，佔統包消費者的71.3%，選擇太貴者次之，佔該項消費者的26.1%。採統包套裝服務但安葬費用另計者之消費知覺以選擇合理居多，佔該項消費者的74.7%，其安葬費用之消費知覺亦以選擇合理居多，佔該項消費者的75.6%。

逐項選購辦理治喪總費用之消費知覺以選擇合理居多，佔該項消費者的58.3%，認為太貴者次之，佔該項消費者的39.8%。逐項選購中棺木費用、骨灰罐費用、奠禮堂式場佈置總費用、宗教法事費用（頭七-滿七等）、殯儀館規費、火化費用、骨灰（骸）存放設施費用、墓地費用、造墓工程費用皆有約60%以上的消費知覺為合理。

表4-1-21 治喪費用之消費知覺次數分配表

	次數	百分比
A.您認為統包含安葬費用之金額	(1)太貴 154	26.1
	(2)合理 421	71.3
	(3)便宜 16	2.6

(續) 表 4-1-21 治喪費用之消費知覺次數分配表

		次數	百分比
B-1. 您認為統包不含安葬費用之金額	(1)太貴	42	23.5
	(2)合理	133	74.7
	(3)便宜	3	1.9
B-2. 您認為往生者安葬的費用之金額	(1)太貴	37	20.5
	(2)合理	135	75.6
	(3)便宜	7	3.8
C-1. 您認為逐項選購辦理治喪總費用之金額	(1)太貴	80	39.8
	(2)合理	117	58.3
	(3)便宜	4	1.9
C-2. 您認為棺木金額	(1)太貴	39	19.4
	(2)合理	153	76.3
	(3)便宜	9	4.3
C-3. 您認為骨灰罐之金額	(1)太貴	41	20.4
	(2)合理	149	74.1
	(3)便宜	11	5.6
C-4. 您認為奠禮堂式場布置總費用之金額	(1)太貴	49	24.4
	(2)合理	143	70.9
	(3)便宜	9	4.7
C-5. 您認為宗教法事費用(頭七-滿七等)之金額	(1)太貴	59	29.5
	(2)合理	135	67.0
	(3)便宜	7	3.4
C-6. 您認為殯儀館規費之金額	(1)太貴	30	15.2
	(2)合理	164	81.8
	(3)便宜	6	3.0
C-7. 您認為火化費用之金額	(1)太貴	20	9.8
	(2)合理	167	82.9
	(3)便宜	15	7.3
C-8. 您認為骨灰(骸)存放設施之金額	(1)太貴	18	9.1
	(2)合理	151	75.0
	(3)便宜	32	15.9
C-9. 您認為墓地費用之金額	(1)太貴	39	19.3
	(2)合理	145	71.9
	(3)便宜	18	8.8
C-10. 您認為造墓工程費用之金額	(1)太貴	73	36.2
	(2)合理	128	63.8

(3)便宜	0	0.0
-------	---	-----

四、治喪費用支出與治喪收入（奠儀收入、保險收入……） 收支平衡

在這次治喪期間，治喪費用支出與治喪收入（奠儀收入、保險收入……） 收支平衡部分，由表4-1-22顯示，以收支平衡者居多，佔44.3%；收入<支出者次之，佔40.4%；而收入>支出佔15.3%。

表4-1-22 治喪費用支出與治喪收入收支平衡部份次數分配表

		次數	百分比
治喪費用是否收支平衡	(1) 收入>支出	154	15.3
	(2) 收支平衡	447	44.3
	(3) 收入<支出	407	40.4

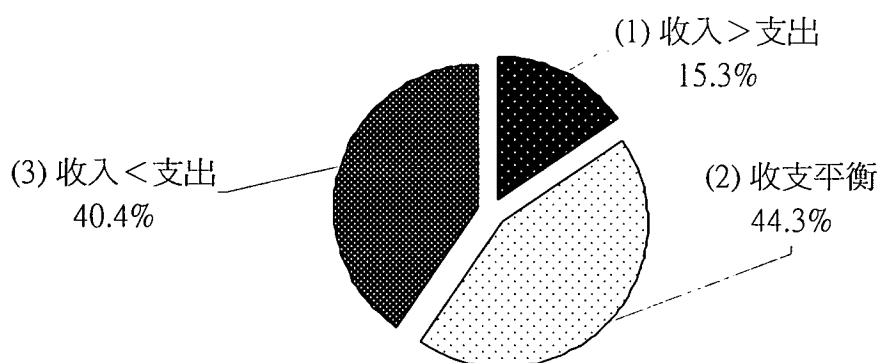


圖4-1-35 治喪費用支出與治喪收入收支平衡部份比例圖

五、殯葬服務業者是否暗示或明示收取額外費用，以求治喪流程順暢

由本調查顯示，在這次治喪期間，殯葬服務業者是否暗示或明示收取額外費用，以求治喪流程順暢部份，大多數殯葬服務業者沒有暗示或明示收取額外費用，佔91.3%，但仍然有8.7%之業者有暗示或明示收取額外費用，其費用平均為46,674元（中位數為20,000元），以求治喪流程順暢部份。

表4-1-23 殯葬服務業者是否暗示或明示額外收取費用次數分配表

		次數	百分比
殯葬服務業者是否暗示 或明示收取費用	(1) 否	921	91.3
	(2) 是	88	8.7

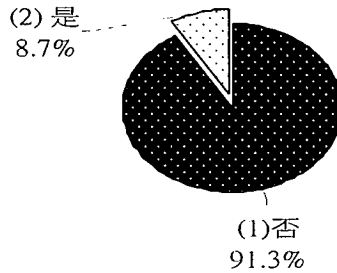


圖4-1-36 殯葬服務業者是否暗示或明示收取費用比例圖

陸、消費者對生前殯葬服務契約認知之描述性統計分析

以下就聽過生前殯葬服務契約的產品、是否認同生前殯葬服務契約產品、擁有生前殯葬服務契約、未來是否會購買生前殯葬服務契約、75%契約價金交付信託對於日後的保障是否放心、理想中生前殯葬服務契約的履約最佳保障等部分，以顯示消費者對生前殯葬服務契約的見解。

表4-1-24 消費者對生前殯葬服務契約之認知次數分配表

		次數	百分比
聽過生前殯葬服務契約的 產品	(1) 是	730	72.3
	(2) 否	279	27.7
是否認同生前殯葬服務契 約產品	(1) 是	660	65.4
	(2) 否	349	34.6
擁有生前殯葬服務契約	(1) 是	83	8.5
	(2) 否	896	91.5
未來是否會購買生前殯葬 服務契約	(1) 是	157	17.5
	(2) 否	739	82.5
75%契約價金交付信託對 於日後的保障是否放心	(1) 是	511	58.3
	(2) 否	365	41.7
理想中生前殯葬服務契約 的履約最佳保障	(1) 交付信託	366	41
	(2) 銀行保證	224	25.1
	(3) 請殯葬禮儀服務業者投保履約保險	219	24.6
	(4) 其他	83	9.3

一、您聽過生前殯葬服務契約的產品：

由本調查顯示，有72.3%的消費者聽過生前殯葬服務契約的產品，27.7%的消費者沒有聽過生前殯葬服務契約的產品，參閱圖4-1-37。

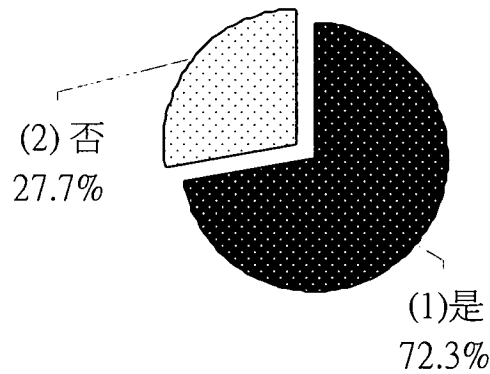


圖4-1-37 聽過生前殯葬服務契約的產品比例圖

二、是否認同生前殯葬服務契約產品

在是否認同生前殯葬服務契約產品的研究結果方面，由圖4-1-38觀之，認同生前殯葬服務契約產品的民眾佔65.4%，顯示生前殯葬服務契約產品已逐漸受到民眾認同；然而，表明不認同者仍達34.6%之多，顯示尚有推廣之空間。

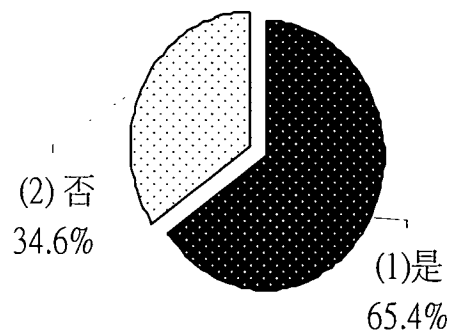


圖4-1-38 是否認同生前殯葬服務契約產品比例圖

三、是否已購買擁有生前殯葬服務契約的產品

至於在是否已購買生前殯葬服務契約的產品方面，從圖4-1-39來看，確有高達91.5%民眾尚未擁有生前殯葬服務契約產品，顯示在上述認同生前殯葬服務契約的產品之餘，民眾尚未真正付諸行動購買相關的生前殯葬服務契約的產品，而以委託一般殯葬禮儀服務業者進行為最多，此可以互相解釋這種現象。

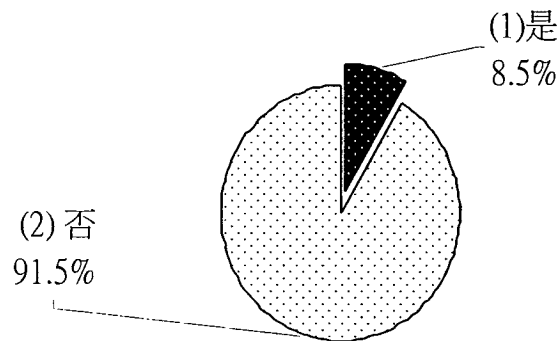


圖4-1-39 是否擁有生前殯葬服務契約產品比例圖

四、您未來是否會購買生前殯葬服務契約的產品？

在上述尚未擁有生前殯葬服務契約產品之民眾中，對於未來是否會購買生前殯葬服務契約產品的研究結果方面，由圖4-1-40觀之，未來是會購買生前殯葬服務契約產品的民眾僅佔17.5%，顯示生前殯葬服務契約產品雖已逐漸受到民眾認同；然而，表明未來不會購買者仍達82.5%之多。

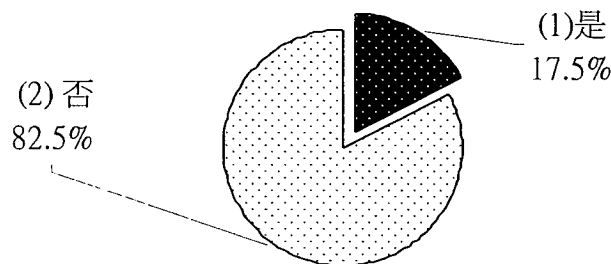


圖4-1-40 未來是否會購買生前殯葬服務契約產品比例圖

五、對於現行生前殯葬服務契約 75%契約價金交付信託，日後的保障是否放心

由於生前殯葬服務契約，從簽約到履約會經過很長的一段時間。現行生前殯葬服務契約75%契約價金交付信託，有58.3%的消費者對於日後的保障持放心的態度，但仍有高達41.7%的消費者則不然。

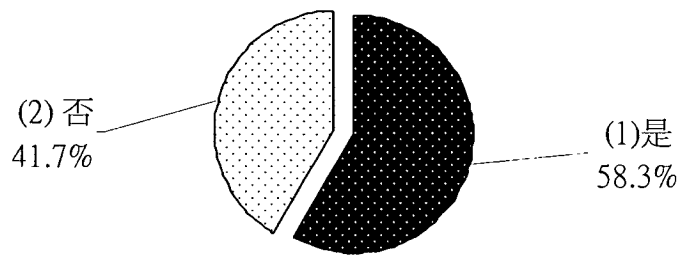


圖4-1-40 對於現行生前殯葬服務契約75%契約價金交付信託，日後的保障是否放心態度比例圖

六、理想中生前殯葬服務契約的履約最佳保障方式

由本調查顯示，在理想中生前殯葬服務契約的履約最佳保障方式中，有41%消費者認為「交付信託」；選擇「銀行保證」者次之，佔25.1%；而請殯葬禮儀服務業者投保履約保險者佔24.6%。

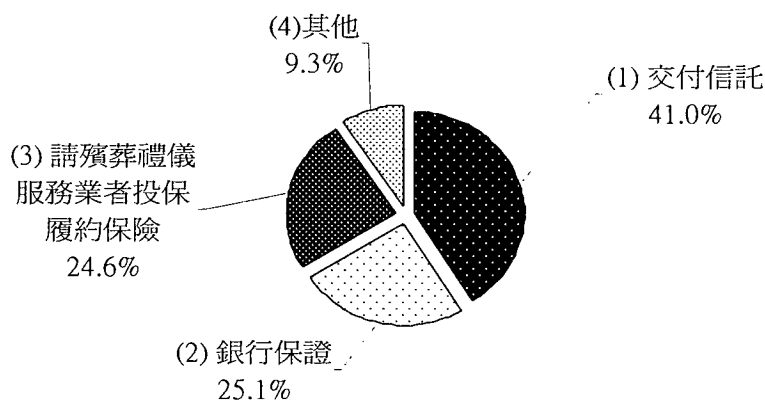


圖4-1-41 理想中生前殯葬服務契約的履約最佳保障方式比例圖

七、消費者知道生前殯葬服務契約的選購管道

消費者知道生前殯葬服務契約的選購管道，其比率依序為：

- (1) 網路搜尋 (19.4%)
- (2) 詢問親友 (30.9%)
- (3) 洽詢業務人員 (28.3%)
- (4) 廣告宣傳 (38.7%)
- (5) 詢問已購買或使用者 (32%)
- (6) 參加說明會 (7.3%)
- (7) 其他 (10.6%)

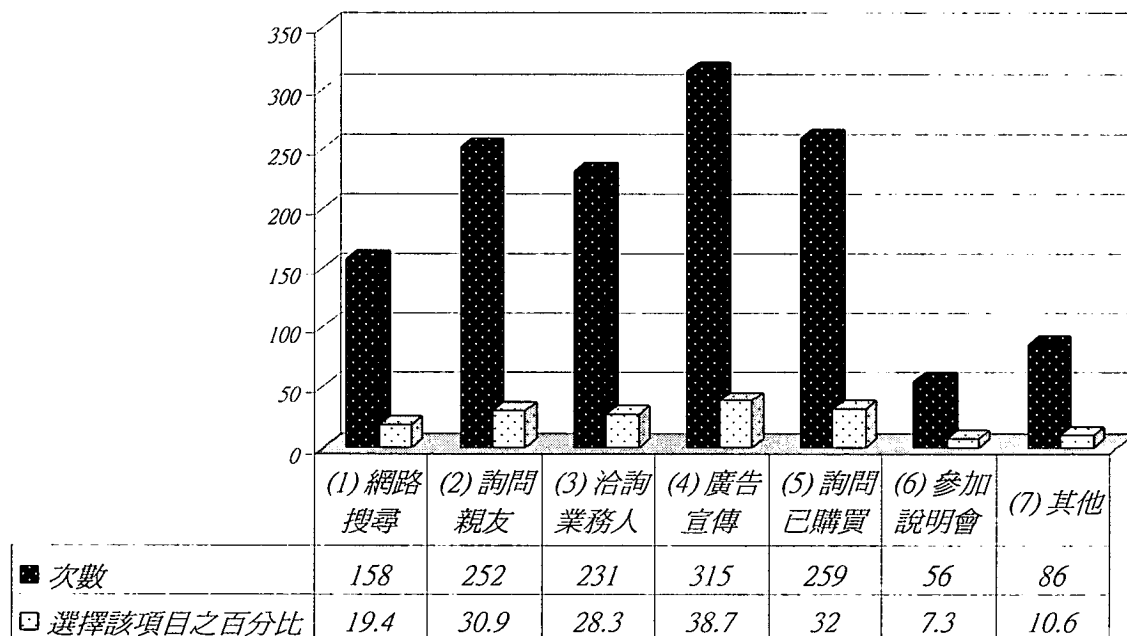


圖4-1-42 消費者知道生前殯葬服務契約的選購管道比例圖

八、購買的生前殯葬服務契約價額

根據調查結果顯示，購買的生前殯葬服務契約價額平均為164,234元，中位數為160,000元。

第二節 不同背景變項在各變項之差異分析

本節將探討本研究不同背景變項的受訪者在故重要題項的反應情況，以了解其殯葬消費情況是否因背景變項之不同而有所差異。由於本研究涉及之背景變項及反應變項極多，基於篇幅及清晰度之考量，本節將就若干重要變項加以探討，其他變項的差異考驗情形則完整地列於附錄二，以供參考。

一、各縣市受訪者在辦理殯葬事宜時停屍地點及奠禮地點之分布情況

由表4-2-1及表4-2-2觀之，無論是停屍地點及奠禮地點，大都以「家中」居多。在停屍地點方面，以東部的台東縣、花蓮縣比例最高，其次為彰化縣，其比例均超過8成。比例較低的為台中市，高雄市及台北市等三大都市。在奠禮地點方面，除台南縣、基隆市、高雄市及台中市以殯儀館較多之外，其他各縣市亦以家中居多，殯儀館居次。

表4-2-1 停屍地點在各縣市之差異分析表

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	家中	寺廟或教會	附近空地 搭棚	殯儀館	醫院附設殯、 奠、祭設施	馬路搭棚	其他
臺北縣	49.5	1.0	4.8	36.2	6.7	1.9	
宜蘭縣	77.3			18.2			4.5
桃園縣	50.8	6.2	7.7	23.1	9.2	3.1	
新竹縣	78.9			21.1			
苗栗縣	81.5		7.4	7.4	3.7		
臺中縣	66.0	2.0		26.0	6.0		
彰化縣	86.3		2.0	3.9	2.0		5.9
南投縣	75.0			25.0			
雲林縣	85.7		2.4	9.5			2.4
嘉義縣	72.7		3.0	18.2	6.1		
臺南縣	50.0			46.7	1.7		1.7
高雄縣	64.5	6.5	3.2	19.4	3.2		3.2
屏東縣	67.3			26.5	2.0		4.1
臺東縣	88.2			11.8			
花蓮縣	87.5			4.2	8.3		
澎湖縣	40.0	20.0		20.0	20.0		
基隆市	47.4		10.5	36.8	5.3		
新竹市	66.7			33.3			
臺中市	34.3		5.7	45.7	11.4		2.9
嘉義市	50.0	8.3		33.3	8.3		
臺南市	51.6			48.4			
臺北市	35.2	4.4	3.3	51.6	4.4		1.1
高雄市	38.2	4.4	4.4	36.8	5.9	1.5	8.8
金門縣	70.0			30.0			
連江縣	78.9		5.3	15.8			
	60.0	1.9	2.8	28.9	4.1	0.5	1.8

(單位：百分比)

附註：縣市因樣本數較少，代表性不足，故本表僅供參考。

表4-2-2 奠禮地點在各縣市之差異分析表

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	家中	寺廟或教會	附近空地 搭棚	殯儀館	醫院附設殮、 殯、奠、祭設施	馬路搭棚	其他
臺北縣	39.0	7.6	12.4	28.6	3.8	8.6	
宜蘭縣	54.5		4.5	18.2		13.6	9.1
桃園縣	31.8	15.2	9.1	21.2	6.1	16.7	
新竹縣	26.3	5.3	5.3	21.1		42.1	
苗栗縣	66.7		18.5	3.7		11.1	
臺中縣	52.9	9.8		25.5	2.0	9.8	
彰化縣	70.6	7.8	7.8	2.0	2.0	3.9	5.9
南投縣	71.4	3.6		25.0			
雲林縣	73.8		9.5	9.5		4.8	2.4
嘉義縣	63.6	15.2		3.0	6.1	12.1	
臺南縣	38.3	10.0		43.3	1.7	6.7	
高雄縣	58.1	4.8	6.5	12.9	3.2	12.9	1.6
屏東縣	62.5	2.1		20.8	2.1	8.3	4.2
臺東縣	68.8		6.3	12.5		12.5	
花蓮縣	91.7			4.2	4.2		
澎湖縣	20.0			20.0	20.0	40.0	
基隆市	31.6		15.8	42.1		5.3	5.3
新竹市	40.0			33.3		26.7	
臺中市	14.3	8.6	5.7	37.1	5.7	25.7	2.9
嘉義市	33.3	16.7	8.3		8.3	33.3	
臺南市	48.4			32.3		19.4	
臺北市	25.0	6.5	12.0	34.8	5.4	13.0	3.3
高雄市	31.9	11.6	4.3	26.1	1.4	17.4	7.2
金門縣	40.8		22.4	32.7	2.0	2.0	
連江縣	55.0		15.0	20.0		5.0	5.0
	46.7	6.3	7.3	23.3	2.8	11.7	2.0

(單位：百分比)

附註：縣市因樣本數較少，代表性不足，故本表僅供參考。

二、不同背景變項受訪者在辦理殯葬事宜時停屍地點之差異情況

由表4-2-3觀之，在不同背景變項受訪者在辦理殯葬事宜時停屍地點之差異方面，較重要且較明顯之變項包括：在區域方面，中部、東部及離島地區停屍地點以家中居多，北部及南部較少，但仍居各選項的最多者。在族群差異方面，省籍為大陸各縣市之受訪者偏向將過世親屬停屍於殯儀館。各宗教信仰者均以停屍在家中為主，其中以一貫道、道教及一般民間信仰者較多。

表4-2-3 停屍地點在各變項之差異分析表

(單位：百分比)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	P-value	
	家中	寺廟或教會	附近空地搭棚	殯儀館	醫院附設殮、殯、奠、祭設施	馬路搭棚	其他	卡方值	顯著水準
受訪者之區域									
(1)北部地區	50.7	2.6	5.0	34.6	5.6	1.2	0.3	74.953	0.001
(2)中部地區	70.1	0.8	2.0	20.7	4.4		2.0		
(3)南部地區	53.7	2.6	1.9	34.4	3.0	0.4	4.1		
(4)東部地區	84.1			11.1	3.2		1.6		
(5)離島地區	70.3	1.4	1.4	25.7	1.4				
族群									
(1)台灣閩南人	61.1	1.8	2.8	28.1	3.8	0.7	1.7	72.540	0.001
(2)台灣客家人	69.5	5.7	1.9	18.1	1.9		2.9		
(3)大陸各縣市	29.6		5.6	53.7	8.3		2.8		
(4)台灣原住民	85.7			14.3					
宗教信仰									
(1)佛教	57.1	2.7	4.0	25.5	7.6	0.3	2.7	69.930	0.004
(2)道教	65.4	1.6	2.7	27.6	1.6		1.1		
(3)一貫道	73.1			23.1		3.8			
(4)基督教	43.2	9.1	2.3	43.2	2.3				
(5)天主教	60.0			40.0					
(6)伊斯蘭教									
(7)一般民間信仰	65.8	0.4	1.5	28.0	2.5	0.7	1.1		
(8)無宗教信仰	51.5	1.5	3.0	36.4	6.1	1.5			
(9)其他	46.2	7.7		46.2					

(續) 表 4-2-3 停屍地點在各變項之差異分析表

(單位：百分比)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	P-value	
	家中	寺廟或 教會	附近空 地搭棚	殯儀館	醫院附設 殮、殯、 奠、祭設施	馬路搭 棚	其他	卡方值	顯著水 準
死亡原因									
(1)意外死亡	71.2	1.5	1.5	19.7	6.1			30.535	0.033
(2)因病過世	57.2	1.9	2.1	32.1	4.1	0.5	2.1		
(3)老邁 / 自然死亡	65.5	1.8	4.7	22.9	2.9	0.7	1.5		
(4)其他	40.0			45.0	15.0				
教育分類									
(1)高中、職 (含)以下	61.3	1.8	3.2	28.6	3.0	0.7	1.3	9.442	0.150
(2)大專(含) 以上	56.7	2.1	2.3	30.0	6.0	0.3	2.6		
往生年齡									
(1)0-20 歲	40.0	6.7	6.7	20.0	20.0		6.7	30.432	0.033
(2)21-40 歲	42.9		4.8	42.9	7.1		2.4		
(3)41-60 歲	53.6	2.9	2.9	34.1	3.6		2.9		
(4)61 歲以上	62.2	1.8	2.7	27.8	3.5	0.6	1.4		

三、不同背景變項受訪者在辦理殯葬事宜時奠禮地點之差異情況

由表4-2-4觀之，在不同背景變項受訪者在辦理殯葬事宜時奠禮地點之差異方面，較重要且較明顯之變項包括：在區域方面，東部受訪者辦理奠禮地點以家中居多，北部較少，但仍居各選項的最多者。在族群差異方面，省籍為大陸各縣市之受訪者在家治喪之比例明顯偏低。各宗教信仰者均以停屍在家中為主，其中以信奉佛教及道教信仰者較多。另外，值得注意的是，傳統中屬於「夭壽」(往生年齡在20歲以下)者，其治喪地點則較少在家中。

表4-2-4 奠禮地點在各變項之差異分析表

(單位：百分比)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	P-value	
	家中	寺廟或教會	附近空地搭棚	殯儀館	醫院附設殮、殯、奠、祭設施	馬路搭棚	其他	卡方值	顯著水準
受訪者之區域									
(1)北部地區	35.0	7.3	11.4	27.4	3.8	14.0	1.2	98.049	0.001
(2)中部地區	57.1	7.9	4.4	15.5	2.8	10.3	2.0		
(3)南部地區	46.7	6.7	2.6	26.8	1.9	12.6	3.0		
(4)東部地區	72.6		3.2	11.3	1.6	8.1	3.2		
(5)離島地區	43.2		18.9	28.4	2.7	5.4	1.4		
族群									
(1)台灣閩南人	49.4	6.9	7.0	22.8	1.7	10.3	1.8	54.04	0.001
(2)台灣客家人	45.3	7.5	4.7	16.0	5.7	18.9	1.9		
(3)大陸各縣市	25.7	4.6	4.6	34.9	7.3	18.3	4.6		
(4)台灣原住民	50.0	5.0	15.0	15.0		15.0			
宗教信仰									
(1)佛教	47.9	5.8	6.7	22.7	4.2	9.7	3.0	106.577	0.001
(2)道教	57.3	4.3	4.9	21.6	1.1	9.7	1.1		
(3)一貫道	28.0	8.0	24.0	12.0	8.0	20.0			
(4)基督教	36.4	18.2	4.5	22.7	2.3	11.4	4.5		
(5)天主教	40.0	10.0		30.0		20.0			
(6)伊斯蘭教									
(7)一般民間信仰	44.7	4.7	8.4	26.5	1.8	12.7	1.1		
(8)無宗教信仰	39.5	3.0	13.6	34.9	4.5	4.5			
(9)其他	25.0	8.3	8.3	41.7		16.7			

(續) 表 4-2-4 奠禮地點在各變項之差異分析表

(單位：百分比)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	P-value	
	家中	寺廟或 教會	附近空 地搭棚	殯儀館	醫院附設 殮、殯、 奠、祭設施	馬路搭 棚	其他	卡方值	顯著水 準
死亡原因									
(1)意外死亡	55.4	3.1	7.7	10.8	4.6	18.5			
(2)因病過世	44.4	6.1	6.3	26.3	2.9	12.0	1.9		
(3)老邁 / 自然死亡	51.1	7.6	9.1	17.4	2.2	10.9	1.8	26.571	0.087
(4)其他	40.0	5.0	5.0	35.0	5.0	5.0	5.0		
教育分類									
(1)高中、職 (含)以下	48.4	5.0	7.9	23.3	1.8	11.9	1.7		
(2)大專(含) 以上	44.2	8.6	5.5	23.4	4.4	11.2	2.6	15.540	0.030
往生年齡									
(1)0-20 歲	20.0		20.0	20.0	13.3	6.7	20.0		
(2)21-40 歲	47.6	2.4	4.8	31.0	4.8	9.5			
(3)41-60 歲	44.9	6.5	5.1	26.8	2.9	10.9	2.9	48.683	0.001
(4)61 歲以上	47.2	6.7	7.7	22.6	2.4	12.0	1.4		

四、不同背景變項受訪者在喪禮儀式繁簡主觀感受上之差異情況

由表4-2-5觀之，不同背景變項受訪者大都認為喪禮儀式繁簡適切，其中較明顯之趨勢為：在區域方面，離島地區受訪者稍高。在族群差異方面，台灣原住民認為喪禮儀式「太繁瑣可簡化」者則偏低。就教育程度觀之，大專（含）以上教育程度者則認為喪禮儀式「太繁瑣可簡化」者高於高中、職（含）以下者。

表4-2-5 儀式繁簡在各變項之差異分析表

(單位：百分比)	(1)	(2)	(3)	(4)	卡方值	P-value 顯著水準
	太繁瑣可簡化	太簡單	繁簡適切	其他		
受訪者之區域						
(1)北部地區	26.5	4.1	67.9	1.5	25.452	0.013
(2)中部地區	26.6	1.2	69.4	2.8		
(3)南部地區	25.7	0.4	72.1	1.9		
(4)東部地區	21.0	1.6	75.8	1.6		
(5)離島地區	39.5	2.6	52.6	5.3		
族群						
(1)台灣閩南人	27.3	2.1	68.7	1.8	6.304	0.709
(2)台灣客家人	27.2	1.9	68.9	1.9		
(3)大陸各縣市	27.1	2.8	66.4	3.7		
(4)台灣原住民	9.5	4.8	85.7			
宗教信仰						
(1)佛教	24.2	1.5	71.9	2.4	29.075	0.112
(2)道教	30.8	0.5	64.9	3.8		
(3)一貫道	19.2		80.8			
(4)基督教	20.9	2.3	74.4	2.3		
(5)天主教			100.0			
(6)伊斯蘭教						
(7)一般民間信仰	27.5	3.3	67.4	1.8		
(8)無宗教信仰	31.8	7.6	60.6			
(9)其他	25.0		75.0			

(續) 表 4-2-5 儀式繁簡在各變項之差異分析表

(單位：百分比)	(1) 太繁瑣可 簡化	(2) 太簡單	(3) 繁簡適切	(4) 其他	卡方值	P-value 顯 著水準
死亡原因						
(1)意外死亡	30.3	4.5	63.6	1.5	20.047	0.018
(2)因病過世	23.2	2.3	71.9	2.6		
(3)老邁 / 自然死亡	34.5	1.1	62.9	1.5		
(4)其他	40.0	5.0	50.0	5.0		
教育分類						
(1)高中、職 (含)以下	22.9	2.4	72.4	2.4	13.371	0.004
(2)大專(含) 以上	33.5	1.8	62.8	1.8		
往生年齡						
(1) 0-20 歲	6.7		86.7	6.7	9.380	0.403
(2) 21-40 歲	21.4	2.4	71.4	4.8		
(3) 41-60 歲	28.9	3.7	64.4	3.0		
(4) 61 歲以上	27.2	1.9	69.0	1.9		

五、不同背景變項受訪者在安葬方式上之差異情況

由表4-2-6觀之，在不同背景變項受訪者在安葬方式之差異方面，較重要且較明顯之變項包括：在區域方面，除離島地區之外，其他區域均以火化後送納骨塔為主，離島地區則以土葬為主。在族群差異方面，台灣原住民亦有偏向土葬之趨勢。其他背景變項之差異則較不明顯。

表4-2-6 安葬方式在各變項之差異分析表

(單位：百分比)	(1) 火化後 送納骨塔	(2) 火化後 海葬	(3) 火化後 樹葬	(4) 土葬	(5) 其他	卡方值	P-value 顯著水準
受訪者之區域							
(1)北部地區	66.2	0.6	0.6	31.2	1.5	79.879	0.001
(2)中部地區	73.8	0.4	0.4	22.2	3.2		
(3)南部地區	76.4			22.1	1.5		
(4)東部地區	62.3			36.1	1.6		
(5)離島地區	30.3		1.3	68.4			
族群							
(1)台灣閩南人	73.0	0.1	0.3	24.5	2.1	35.038	0.001
(2)台灣客家人	65.7		1.0	31.4	1.9		
(3)大陸各縣市	63.3	0.9		34.9	0.9		
(4)台灣原住民	25.0			75.0			
宗教信仰							
(1)佛教	73.4	0.6	0.3	24.8	0.9	27.226	0.506
(2)道教	68.8		1.1	29.0	1.1		
(3)一貫道	76.9			23.1			
(4)基督教	65.1			32.6	2.3		
(5)天主教	70.0			30.0			
(6)伊斯蘭教							
(7)一般民間信仰	61.5		0.4	34.5	3.6		
(8)無宗教信仰	65.2	1.5		31.8	1.5		
(9)其他	53.8			46.2			

(續) 表 4-2-6 安葬方式在各變項之差異分析表

(單位：百分比)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	卡方值	P-value 顯著水準
	火化後 送納骨塔	火化後 海葬	火化後 樹葬	土葬	其他		
死亡原因							
(1)意外死亡	59.1			40.9		23.381	0.025
(2)因病過世	69.8	0.2	0.6	27.1	2.3		
(3)老邁 / 自然死亡	64.4	0.4		34.5	0.7		
(4)其他	75.0			15.0	10.0		
教育分類							
(1)高中、職 (含)以下	66.2	0.2	0.3	31.8	1.5	6.470	0.167
(2)大專(含) 以上	71.8	0.5	0.3	25.1	2.3		
往生年齡							
(1)0-20 歲	66.7			26.7	6.7	31.378	0.002
(2)21-40 歲	92.9			7.1			
(3)41-60 歲	80.3	0.7		16.8	2.2		
(4)61 歲以上	64.4	0.3	0.5	33.1	1.8		

六、不同背景變項受訪者在安葬地點之差異情況

由表4-2-7觀之，除了往生年齡在0-20歲者之外，不同背景變項受訪者在安葬地點的選擇上大都以公立納骨堂塔(或公墓)為主。在差異方面，較重要且較明顯之變項包括：在族群差異方面，台灣原住民選擇公立納骨堂塔(或公墓)明顯較高。就教育程度觀之，大專(含)以上教育程度者選擇公立納骨堂塔(或公墓)則明顯地低於高中、職(含)以下者。

表4-2-7 安葬地點在各變項之差異分析表

(單位：百分比)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	P-value	
	公立納骨堂塔(或公墓)	私立納骨堂塔(或公墓)	寺廟或教會附設之納骨塔或墓園	家族納骨塔或墓園	大海(灑葬)	公立樹葬區	其他	卡方值	顯著水準
受訪者之區域									
(1)北部地區	38.1	24.7	15.4	20.3	0.3	0.6	0.6	119.505	0.001
(2)中部地區	57.9	23.4	9.5	6.7	0.4	0.8	1.2		
(3)南部地區	43.8	29.0	16.9	7.7	0.4	0.7	1.5		
(4)東部地區	50.0	9.7	21.0	14.5		3.2	1.6		
(5)離島地區	56.0	20.0	1.3	10.7			12.0		
族群									
(1)台灣閩南人	47.5	27.1	14.0	9.1	0.3	0.7	1.3	75.387	0.001
(2)台灣客家人	37.1	12.4	16.2	33.3		1.0			
(3)大陸各縣市	39.4	21.1	14.7	17.4	0.9	1.8	4.6		
(4)台灣原住民	71.4	14.3		14.3					
宗教信仰									
(1)佛教	40.7	23.2	20.2	12.7	0.9	0.3	2.1	65.138	0.013
(2)道教	50.8	24.3	7.6	16.2		1.1			
(3)一貫道	44.0	20.0	28.0	8.0					
(4)基督教	40.9	22.7	15.9	11.4		2.3	6.8		
(5)天主教	30.0	20.0	30.0	20.0					
(6)伊斯蘭教									
(7)一般民間信仰	54.9	24.2	7.6	10.5		1.1	1.8		
(8)無宗教信仰	42.4	27.3	15.2	12.1			3.0		
(9)其他	69.2	7.7	15.4	7.7					

(續) 表 4-2-7 安葬地點在各變項之差異分析表

(單位：百分比)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	P-value	
	公立納骨堂塔(或公墓)	私立納骨堂塔(或公墓)	寺廟或教會附設之納骨塔或墓園	家族納骨塔或墓園	大海(灑葬)	公立樹葬區	其他	卡方值	顯著水準
死亡原因									
(1)意外死亡	56.1	22.7	12.1	7.6			1.5	30.434	0.033
(2)因病過世	44.2	25.8	13.7	12.9	0.2	0.6	2.6		
(3)老邁 / 自然死亡	50.7	19.6	14.1	13.0	0.4	1.4	0.7		
(4)其他	50.0	30.0	10.0	5.0	5.0				
教育分類									
(1)高中、職(含)以下	51.8	23.4	9.0	12.9	0.3	0.3	2.3	43.289	0.001
(2)大專(含)以上	38.0	26.1	21.4	11.6	0.3	1.6	1.0		
往生年齡									
(1)0-20 歲	20.0	40.0	20.0	6.7	6.7		6.7	40.528	0.002
(2)21-40 歲	47.6	26.2	19.0	4.8			2.4		
(3)41-60 歲	44.2	31.9	13.0	8.0	0.7		2.2		
(4)61 歲以上	47.2	22.9	13.5	13.6	0.1	1.0	1.8		

七、不同背景變項受訪者在孝服形式上之差異情況

由表4-2-4觀之，在不同背景變項受訪者在孝服形式上之差異方面，較重要且較明顯之變項包括：在區域方面，離島地區受訪者孝服形式為傳統披麻帶孝者為最高，而南部地區之受訪者則相對較低。在族群差異方面，台灣原住民孝服形式為傳統披麻帶孝者則明顯偏低，以穿著素色衣服為主。在宗教信仰差異方面，天主教及基督教者均以穿著素色衣服為主，其他宗教則以傳統披麻帶孝為主。在往生年齡的差異方面，則有年齡越大，越趨向以傳統披麻帶孝為主的趨勢。

表4-2-8 孝服形式在各變項之差異分析表

(單位：百分比)	(1) 傳統披麻 帶孝	(2) 穿著素色 衣服	(3) 其他	卡方值	P-value 顯著 水準
受訪者之區域					
(1)北部地區	60.1	37.7	2.2	47.040	0.001
(2)中部地區	60.8	35.3	3.9		
(3)南部地區	41.4	56.8	1.8		
(4)東部地區	50.0	50.0			
(5)離島地區	74.2	16.7	9.1		
族群					
(1)台灣閩南人	55.9	41.2	2.8	15.513	0.017
(2)台灣客家人	59.5	39.3	1.2		
(3)大陸各縣市	55.6	43.1	1.4		
(4)台灣原住民	15.8	84.2			
宗教信仰					
(1)佛教	50.4	44.9	4.7	50.871	0.001
(2)道教	59.0	39.6	1.4		
(3)一貫道	56.3	43.8			
(4)基督教	13.3	80.0	6.7		
(5)天主教	14.3	71.4	14.3		
(6)伊斯蘭教					
(7)一般民間信仰	67.3	30.8	1.9		
(8)無宗教信仰	62.9	37.1			
(9)其他	46.2	53.8			

(續) 表 4-2-8 孝服形式在各變項之差異分析表

(單位：百分比)	(1)	(2)	(3)	卡方值	P-value 顯著 水準
	傳統披麻 帶孝	穿著素色 衣服	其他		
死亡原因					
(1)意外死亡	60.4	39.6		13.773	0.032
(2)因病過世	54.9	41.4	3.7		
(3)老邁 / 自然死亡	59.7	39.2	1.1		
(4)其他	28.6	57.1	14.3		
教育分類					
(1)高中、職 (含)以下	57.7	40.2	2.2	2.384	0.304
(2)大專(含) 以上	53.1	43.2	3.7		
往生年齡					
(1)0-20 歲	7.7	61.5	30.8	48.051	0.001
(2)21-40 歲	41.9	58.1			
(3)41-60 歲	52.0	44.0	4.0		
(4)61 歲以上	59.0	38.7	2.3		

八、不同背景變項受訪者在理想中的合宜孝服上之差異情況

在理想中的合宜孝服方面，則有傾向穿著素色衣服為主的趨勢。由表4-2-9觀之，在不同背景變項受訪者在理想中的合宜孝服之差異方面，較重要且較明顯之變項包括：在區域方面南部地區受訪者明顯傾向認為穿著素色衣服孝服為理想中的合宜孝服。在族群差異方面，台灣原住民亦傾向認為穿著素色衣服孝服為理想中的合宜孝服，而台灣客家人族群則在認為傳統披麻帶孝為理想中的合宜孝服者則相對較高，在宗教信仰差異方面，天主教及基督教者均以穿著素色衣服為理想中的合宜孝服明顯較高。

表4-2-9 合宜孝服在各變項之差異分析表

(單位：百分比)	(1)	(2)	(3)	卡方值	P-value 顯著水準
	傳統披麻帶孝	穿著素色衣服	其他		
受訪者之區域					
(1)北部地區	37.3	59.1	3.6	59.640	0.001
(2)中部地區	41.8	54.2	3.9		
(3)南部地區	14.6	82.5	2.9		
(4)東部地區	29.6	68.5	1.9		
(5)離島地區	38.7	46.7	14.7		
族群					
(1)台灣閩南人	31.7	64.5	3.8	7.174	0.305
(2)台灣客家人	41.0	55.4	3.6		
(3)大陸各縣市	27.8	68.1	4.2		
(4)台灣原住民	15.8	84.2			

(續) 表 4-2-9 合宜孝服在各變項之差異分析表

(單位：百分比)	(1) 傳統披麻 帶孝	(2) 穿著素色 衣服	(3) 其他	卡方值	P-value 顯著 水準
宗教信仰					
(1)佛教	26.9	67.1	6.0	34.770	0.002
(2)道教	34.5	63.3	2.2		
(3)一貫道	29.4	64.7	5.9		
(4)基督教	3.1	90.6	6.3		
(5)天主教	14.3	71.4	14.3		
(6)伊斯蘭教					
(7)一般民間信 仰	43.2	52.7	4.1		
(8)無宗教信仰	28.6	69.8	1.6		
(9)其他	30.8	61.5	7.7		
教育分類					
(1)高中、職 (含)以下	38.1	57.9	4.0	21.809	0.001
(2)大專(含) 以上	21.0	74.9	4.1		

九、不同背景變項受訪者在先火化，後舉行奠禮儀式之差異情況

在先火化，後舉行奠禮儀式之接受度方面，則有正反意見參半的趨勢，其中，由表4-2-10觀之，以台灣客家人、台灣原住民、天主教信仰者接受程度較低。

表4-2-10 先火化，後舉行奠禮儀式之接受度在各變項之差異分析表

(單位：百分比)	(1) 是	(2) 否	卡方值	P-value 顯著水準
受訪者之區域				
(1)北部地區	42.3	57.7	11.247	0.508
(2)中部地區	50.7	49.3		
(3)南部地區	55.5	44.5		
(4)東部地區	44.2	55.8		
(5)離島地區	50.7	49.3		
族群				
(1)台灣閩南人	50.6	49.4	13.684	0.134
(2)台灣客家人	31.6	68.4		
(3)大陸各縣市	54.4	45.6		
(4)台灣原住民	31.6	68.4		
宗教信仰				
(1)佛教	54.9	45.1	25.963	0.208
(2)道教	43.1	56.9		
(3)一貫道	50.0	50.0		
(4)基督教	65.6	34.4		
(5)天主教	28.6	71.4		
(6)伊斯蘭教				
(7)一般民間信仰	43.1	56.9		
(8)無宗教信仰	42.6	57.4		
(9)其他	36.4	63.6		
教育分類				
(1)高中、職(含)以下	42.7	57.3	20.232	0.001
(2)大專(含)以上	59.7	40.3		

十、不同背景變項受訪者在為長輩安排環保自然葬可能性之差異情況

由表4-2-11觀之，在為長輩安排環保自然葬可能性方面，大部分受訪者均傾向非常不可能或不可能的選項，而不同背景變項受訪者中，以台灣原住民、天主教信仰者選擇極端選項(非常不可能)者較多，值得注意的是，雖然天主教信仰者選擇非常不可能選項者較多，但選擇可接受者亦多，顯示該群體意見有分歧之情況。

表4-2-11 為長輩安排環保自然葬之可能性在各變項之差異分析表

(單位：百分比)	(1) 非常 不可能	(2) 不可能	(3) 亦可， 不反對	(4) 可接受	(5) 一定 會安排	卡方值	P-value 顯著水準
受訪者之區域							
(1)北部地區	19.8	39.2	26.2	14.0	0.9	15.287	0.504
(2)中部地區	16.8	46.4	21.2	14.4	1.2		
(3)南部地區	17.6	40.4	22.5	18.0	1.5		
(4)東部地區	10.2	45.8	25.4	15.3	3.4		
(5)離島地區	14.5	51.3	23.7	10.5			
族群							
(1)台灣閩南人	17.1	43.1	23.5	15.0	1.3	31.480	0.002
(2)台灣客家人	25.2	33.0	24.3	16.5	1.0		
(3)大陸各縣市	10.2	49.1	23.1	17.6			
(4)台灣原住民	33.3	19.0	33.3	4.8	9.5		
宗教信仰							
(1)佛教	13.8	44.3	22.3	17.7	1.8	41.879	0.045
(2)道教	22.3	43.5	22.8	9.8	1.6		
(3)一貫道	15.4	42.3	23.1	19.2			
(4)基督教	13.6	34.1	31.8	18.2	2.3		
(5)天主教	30.0	10.0	30.0	30.0			
(6)伊斯蘭教							
(7)一般民間信仰	20.9	45.1	22.0	11.7	0.4		
(8)無宗教信仰	7.6	42.4	33.3	16.7			
(9)其他		38.5	38.5	15.4	7.7		
教育分類							
(1)高中、職(含)以下	19.4	44.3	23.0	12.3	1.0	15.343	0.004
(2)大專(含)以上	13.5	39.5	26.0	19.5	1.6		

十一、不同背景變項受訪者在為自己安排環保自然葬可能性之差異情況

由表4-2-12觀之，在為自己安排環保自然葬可能性方面，填答情況則與為長輩安排環保自然葬可能性方面有很大之不同，大部分受訪者均傾向可接受或一定會安排的選項，而不同背景變項受訪者在該提的差異方面，台灣原住民的接受度明顯偏低、而信奉一貫道者則明顯偏高。

表4-2-12 為自己安排環保自然葬之可能性在各變項之差異分析表

(單位：百分比)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	卡方值	P-value 顯著水準
	非常 不可能	不可能	亦可， 不反對	可接受	一定 會安排		
受訪者之區域							
(1)北部地區	12.6	24.0	30.5	27.3	5.6	15.462	0.491
(2)中部地區	10.0	28.5	24.5	30.9	6.0		
(3)南部地區	11.5	26.7	22.6	33.0	6.3		
(4)東部地區	6.8	27.1	30.5	28.8	6.8		
(5)離島地區	6.6	34.2	25.0	32.9	1.3		
族群							
(1)台灣閩南人	10.3	27.1	27.1	30.6	4.8	16.047	0.189
(2)台灣客家人	14.9	23.8	26.7	29.7	5.0		
(3)大陸各縣市	10.2	27.8	22.2	28.7	11.1		
(4)台灣原住民	23.8	19.0	33.3	14.3	9.5		
宗教信仰							
(1)佛教	9.1	25.8	28.0	31.0	6.1	44.400	0.025
(2)道教	15.8	31.0	26.6	23.9	2.7		
(3)一貫道	7.7	11.5	30.8	50.0			
(4)基督教	9.1	15.9	20.5	40.9	13.6		
(5)天主教	10.0	10.0	30.0	30.0	20.0		
(6)伊斯蘭教							
(7)一般民間信仰	11.1	32.1	24.7	28.4	3.7		
(8)無宗教信仰	7.6	21.2	28.8	36.4	6.1		
(9)其他		23.1	38.5	30.8	7.7		
教育分類							
(1)高中、職(含)以下	13.2	31.8	26.4	25.2	3.4	54.702	0.001
(2)大專(含)以上	6.5	18.2	27.0	39.2	9.1		

第五章 研究發現

在受訪者區域別的統計結果方面，北部地區（含苗栗縣以北）戶數為344戶，佔34.1%；中部地區（含嘉義縣市以北）為252戶，佔25%；南部地區為274戶，佔27.2%；東部地區（包括宜蘭、花蓮、臺東縣市）為63戶，佔6.2%；離島地區則包括澎湖、金門、馬祖，計有76戶，佔7.5%民眾接受調查。

壹、描述統計分析

一、受訪者部分

- （一）性別的統計結果方面，受訪者的性別係以「女性」居多，有568人，佔56.3%；男性有441人，佔43.7%（）。
- （二）教育程度的統計結果方面，以「高中、高職」居多，佔32.1%（324），其次則為「大學」，佔19.1%。
- （三）職業係以「自由業」居多，有208人，佔20.7%；「軍公教人員」居次，為198人，佔19.6%。
- （四）族群方面，係以「台灣閩南人」佔71.4%，有720人之多；「台灣客家人」及「大陸各縣市」則分別各佔10.6%及10.9%。
- （五）宗教信仰研究結果方面，以「佛教」居多，佔34.7%，350人；其次則為「一般民間信仰」，佔29.0%，有292人。
- （六）在家族治喪事件的決策模式的研究結果方面，以「往生者之子女合議」居多，佔50.9%，有513人；其次則為「往生者本人的交代為準」，佔20.8%，為210人。

二、往生者部分

- （一）往生者性別，「男性」計583人，佔57.8%；「女性」計426人，佔42.2%。
- （二）往生者與受訪者關係，以「父母」的關係居多計444人，佔44.0%；其次為

- 「子女」的關係計185人，佔18.4%。
- (三) 婚姻狀況以「已婚」者居多，計771人，佔76.4%；其次為「離婚或喪偶」者，計185人，佔18.4%。
- (四) 生前的職業大致依照職業別比例分配，其中以「農林漁牧從業人員」所佔比例最高，佔22.8%，計230人。
- (五) 生前的宗教信仰方面，一般民間信仰居多，328人，佔32.5%；佛教次之，300人，佔29.8%，再次之為道教，242人，佔24.0%。
- (六) 是否囑咐身後事方面，將68.6%的往生者並未囑咐身後事。死亡原因係以「因病過世」居多，有637人，佔63.1%；其次則為「老邁 / 自然死亡」284人，佔28.1%。

三、殯葬設施之使用及殯葬儀式型態

- (一) 治喪期間，過世親人遺體存放地點係以「家中」居多，計605人，佔60.0%；其次則為「殯儀館」，計292人，佔28.9%。
- (二) 在奠禮儀式地點的研究結果方面，過世親人奠禮儀式地點係以「家中」居多，有470人，佔46.6%；「殯儀館」居次，有235人，佔23.3%。
- (三) 辦理喪葬儀式之宗教中，以「一般民間習俗」宗教儀式辦理居多，有452人，佔44.8%；其次則為「佛教儀式」，有297人，佔29.4%；至於伊斯蘭教儀式在調查中尚無人屬之。
- (四) 對於所辦理喪葬儀式的知覺中，認為喪葬儀式「繁簡適切」居多，高達694人，佔68.7%；其次則為「太繁瑣可簡化」，有272人，佔26.9%。
- (五) 在治喪過程中，家族成員實際穿戴孝服型式的研究結果方面，以「傳統披麻帶孝」居多，有569人，佔56.4%；「穿著素色（全黑或全白）衣服佛教儀式」則有410人，亦佔40.7%。
- (六) 在理想中，家族成員穿戴孝服型式的研究結果方面，其型式以「穿著素色

- （全黑或全白）衣服佛教儀式」居多，共635人，佔63.0%。
- （七）在受訪者對於遺體先火化後，再舉行奠禮儀式之接受度的研究結果方面，其「不接受者」居多，為523人，佔51.8%；「接受者」為486人，佔48.2%。
- （八）在受訪者對於治喪期間，遺體存放地點的理由及奠禮儀式地點的理由中，皆以「地方風俗習慣」為首要理由，分別佔46.6%及42.6%；而選擇殯葬設施使用的前三項理由則分別為「地方風俗習慣」、「離住家近方便」、「家屬討論結果」。
- （九）在治喪期間的天數，使用殯儀館天數平均為13.42天，非使用殯儀館天數平均為14.26天；而認為治喪期間（從接體至安葬）的合理總天數平均為13.73天；在「使用殯儀館天數」、「非使用殯儀館天數」、「治喪期間（從接體至安葬）的合理總天數」的天數統計中則以8~14（含）天居多。
- （十）治喪期間（從接體至安葬）的天數考量因素係以「擇吉日」居多，有597人，佔59.2%；「地方風俗習慣」居次，有164人，佔16.3%。
- （十一）過世親人的安葬方式係以「火化後送納骨堂塔」者居多，有685人，佔67.9%；其次則為「土葬」，有299人，佔29.6%。
- （十二）在選擇安葬地點的研究結果方面，以「公立納骨堂塔（或公墓）」居多，有471人，佔46.7%；其次則為「私立納骨堂塔（或公墓）」，有245人，佔24.3%；至於灑葬、樹葬等非傳統地點，民眾的選擇極為少數。
- （十三）在選擇安葬地點為「公立納骨堂塔（或公墓）」、「私立納骨堂塔（或公墓）」、「寺廟或教會之附設納骨塔或墓園」、「家族納骨塔或墓園」的考量因素的研究結果方面，費用便宜、交通方便、地理師堪輿指點等因素，並非主要影響民眾的考量，而以「有專人管理」居多，有255人，佔26.0%；其次則為「墓地或納骨堂塔風水好」，有176人，佔17.9%。至於灑葬、樹葬等非傳統地點，在其選擇安葬地點的考量因素的研究結果方面，係以「當事人交代」居多，佔42.7%。
- （十四）在選擇安葬地點的整體考量因素，以有專人管理居多，502人，佔50.7%；

其次為合法使用權，404人，佔40.8%。

(十五) 在為長輩安排環保自然葬(如：樹葬、海葬)之可能性的研究結果方面，由表4-2-8觀之，其「不可能」居多，為431人，佔42.7%；其次是「亦可，不反對」，為239人，佔23.7%。

(十六) 在為自己安排環保自然葬(如：樹葬、海葬)之可能性的研究結果方面，由表4-2-8觀之，其「可接受」居多，為305人，佔30.3%；而「不可能」及「亦可，不反對」分別為271人、267人，各佔26.8%、26.4%。

(十七) 對殯葬設施服務滿意度部分，在殯儀館部分以「尚可」居多，佔25.8%，仍有46.9%未使用殯儀館設施；在火化場部分以「尚可」居多，佔36.0%，有25.6%未使用火化場；骨灰(骸)存放設備部分以「滿意」居多，佔38.9%，有22.0%未使用骨灰(骸)存放設備；公墓設施部分以「滿意」為居多，佔26.2%，有39.2%未使用公墓設施；在家搭棚治喪部分以「滿意」為居多，佔35.0%，有27.6%未在家搭棚治喪。

四、民眾選擇殯葬服務業者管道

(一) 至於民眾在治喪過程中是否委託殯葬服務業者或中間人辦理方面，有641位的民眾係全部委託殯葬服務業者全權辦理，佔63.5%，；部分委託亦達23.1%，二者合計86.6%，而完全由自己辦理者僅有12.0%，可見殯葬服務已逐漸形成一種趨勢。

(二) 委託殯葬服務業者種類，當前國人以委託一般殯葬禮儀服務業者進行為最多，547人，佔所有樣本的62.6%；其次則為生前殯葬服務契約之履約業者，260人，佔29.8%。

(三) 選擇殯葬服務業者之途徑，有559人以親友介紹與意見為主，佔64%；其次為憑藉過去的經驗，佔26.6%。

(四) 選擇殯葬服務業者之滿意度，大都覺得「滿意」及「尚可」，各佔43.6%及

46.0%。

- (五) 在與擇殯葬服務業者訂立書面契約的研究結果方面，其「有」訂立契約者為327人，佔32.5%；大部分仍屬「沒有」與殯葬服務業者訂立書面契約，計682人，佔67.5%。
- (六) 在與擇殯葬服務業者發生不愉快或衝突情形的研究結果方面，以「沒有」發生不愉快或衝突情形為834人，佔95.4%。

五、殯葬消費金額

- (一) 治喪費用計算方式選擇「統包含安葬費用」居多，為590人，佔58.4%；選擇「逐項選購」者次之，178人，佔19.9%；而統包不含安葬費用佔17.6%。
- (二) 治喪費用實際金額，採逐項選購者其平均花費最高，約44萬元；統包不含安葬費用次之，平均約42萬元；統包含安葬費用再次之，平均約30萬元。統包不含安葬費用中，安葬費用平均約20萬元；逐項選購中棺木費用平均為39,493元，骨灰罐費用平均為17,719元，奠禮堂式場布置總費用平均為69,518元，宗教法事費用（頭七-滿七等）平均為66,864元，殯儀館規費平均為41,707元，火化費用平均為6,960元，骨灰（骸）存放設施費用平均為58,689元，墓地費用平均為59,938元，造墓工程費用平均為182,150元。
- (三) 治喪費用之消費知覺，約六成以上消費者皆以選擇「合理」居多。
- (四) 在這次治喪期間，治喪費用支出與治喪收入（奠儀收入、保險收入……）收支平衡部分，以收支平衡者居多，447人，佔44.3%；收入<支出者次之，407人，佔40.4%；而收入>支出佔15.3%，154人。
- (五) 殯葬服務業者是否暗示或明示收取額外費用，以求治喪流程順暢部份，大多數殯葬服務業者沒有暗示或明示收取額外費用，佔91.3%，但仍然有8.7%之業者有暗示或明示收取額外費用，其費用平均為46,674元。

六、消費者對生前殯葬服務契約認知

- (一) 聽過生前殯葬服務契約的產品，有730位的消費者聽過生前殯葬服務契約的產品，佔72.3%；27.7%的消費者沒有聽過生前殯葬服務契約的產品。
- (二) 在是否認同生前殯葬服務契約產品方面，認同生前殯葬服務契約產品的民眾有660人，佔65.4%；表明不認同者仍達34.6%之多，顯示尚有推廣之空間。
- (三) 至於在是否已購買生前殯葬服務契約的產品方面，有高達91.5%民眾尚未擁有生前殯葬服務契約產品。
- (四) 在未來是否會購買生前殯葬服務契約產品方面，未來是會購買的民眾僅佔17.5%；表明未來不會購買者仍達82.5%之多。
- (五) 對於現行生前殯葬服務契約75%契約價金交付信託，對於日後的保障是否放心，有58.3%的消費者對於日後的保障持放心的態度，仍有41.7%的消費者則不然。
- (六) 在理想中生前殯葬服務契約的履約最佳保障方式中，認為「交付信託」居多，有299人，佔41%；選擇「銀行保證」者次之，183人，佔25.1%；而請殯葬禮儀服務業者投保履約保險者佔24.6%。
- (七) 消費者知道生前殯葬服務契約的選購管道，以廣告宣傳居多，315人，佔38.7%；詢問已購買或使用者次之，259人，佔32%。
- (八) 購買的生前殯葬服務契約價額平均為164,234元，中位數為160,000元。

貳、各變項之差異比較

由於本研究中變項之數目繁多，以下針僅對受訪者之區域、受訪者之族群、受訪者與往生者之宗教信仰、受訪者職業及往生者生前之職業等來進行差異比較。

一、在受訪者之區域方面

在受訪者區域別分別包括北部地區（含苗栗縣以北）、中部地區（含嘉義縣市以

北)、南部地區、東部地區(包括宜蘭、花蓮、臺東縣市)、離島地區(包括澎湖、金門、馬祖)等,其達顯著水準的變項如下:

- (一) 在家族治喪事件的決策模式中,往生者之子女合議所佔比率最高,尤其以中部地區、南部地區及離島地區更超過一半以上。而在往生者本人的交代為準中以北部地區及東部地區所佔比率又較其他地區為高。
- (二) 遺體存放地點,以家中佔比率最高,在中部地區、東部地區及離島地區都超過70%以上。在殯儀館的使用比率則以北部地區及南部地區最高。
- (三) 過世親人奠禮儀式地點,仍以家中佔比率最高,尤其是東部地區佔72%以上。在殯儀館的使用比率則以北部地區、南部地區、離島地區則高於中部地區及東部地區。
- (四) 過世親人的喪葬儀式以何種宗教儀式辦理中,大部分以一般民間習俗辦理,尤其是北部地區及離島地區,均佔50%以上。值得一提的是,在南部地區選擇佛教儀式的比率高於一般民間習俗的喪葬儀式。
- (五) 對於所辦理喪葬儀式的知覺,均有50%以上的比率認為繁簡適切;而離島地區有46%民眾選擇對於太繁瑣可減化的知覺。
- (六) 過世親人的安葬方式,火化後送納骨堂塔在北部地區、中部地區、南部地區、東部地區的比率佔絕大部分;。而離島地區對於土葬的選擇將近70%,是唯一選擇土葬之比率高於火化後送納骨堂塔比率的地區。
- (七) 安葬地點,各個區域均有60%至80%的比率選擇公私立納骨堂塔(或公墓),而東部地區有高達20%的比率選擇寺廟或教會之附設納骨塔或墓園明顯高於其他地區。
- (八) 治喪過程中家族成員實際穿戴孝服的型式,大部分地區以傳統披麻帶孝居多,尤其在離島地區最明顯,而南部地區穿著素色衣服的比率確比傳統披麻帶孝之比率多出15%。
- (九) 理想中喪服型式,一般皆以穿著素色衣服為居多,尤其是在南部地區有高達82%的民眾選擇此選項。

- (十) 是否委託殯葬服務業者，除離島地區在部分委託的比率小幅度領先全部委託之外，其餘皆已全部委託殯葬服務業者為大宗。
- (十一) 委託殯葬服務業者種類，東部地區及離島地區有八成以上民眾選擇一般殯葬禮儀服務業者；而北部地區、中部地區、南部地區選擇生前殯葬服務契約之履約業者比率高於東部地區及離島地區。
- (十二) 與業者訂立書面契約，東部地區、離島地區有80%以上都未與業者訂立書面契約。
- (十三) 聽過生前殯葬服務契約的產品，南部地區與東部地區的民眾有聽過生前殯葬服務契約的產品者居多；離島地區沒有聽過生前殯葬服務契約的產品者，佔44%，明顯高於其他地區。
- (十四) 是否認同生前殯葬服務契約產品，北部地區、南部地區及東部地區有72%的民眾認同生前殯葬服務契約產品；中部地區及離島地區贊成及反對的比率大約都各半。
- (十五) 擁有生前殯葬服務契約，中部地區、南部地區均約有10%的民眾擁有生前殯葬服務契約，而離島地區擁有生前殯葬服務契約則為0。
- (十六) 未來是否會購買生前殯葬服務契約，以離島地區50%比率表示未來會購買生前殯葬服務契約。
- (十七) 75%契約價金交付信託的保障放心，中部地區及離島地區看法較為兩極化，中部地區有82%的民眾表示放心，離島地區有96%的民眾表示不放心。
- (十八) 理想中生前殯葬服務契約的履約最佳保障，中部地區及東部地區民眾，認為交付信託是理想中生前殯葬服務契約的履約最佳保障；離島地區有68%的民眾，認為請殯葬禮儀服務業者投保履約保險才是理想中最佳的保障方式。
- (十九) 在這次治喪期間治喪費用計算方式，除了離島地區有45%的民眾採用逐項選購之方式，其餘地區皆以統包含安葬費用佔最大比率。

(二十) 治喪費用是否收支平衡，除了中部地區及離島地區支出大於收入外，其餘地區大部分的比率都是收支平衡。

二、在受訪者之族群方面

在受訪者之族群方面，本研究針對在臺閩地區四大族群（台灣閩南人、台灣客家人、大陸各縣市、台灣原住民等）進行比較。

- (一) 受訪者之族群在遺體存放地點，台灣閩南人、台灣客家人、台灣原住民均以家中為主要存放地點，尤其是台灣原住民有高達85%的比率選擇存放家；相反的，大陸各縣市族群則有將近54%的比率選擇存放在殯儀館。此中選擇趨勢在過世親人奠禮儀式地點的選擇向也有相同的表現。
- (二) 過世親人的喪葬儀式以何種宗教儀式辦理，台灣閩南人、台灣客家人均以採用一般民間習俗佔最高比例，而大陸各縣市則以佛教習俗居多，至於台灣原住民則以基督教儀式佔大部分。
- (三) 過世親人的安葬方式，台灣閩南人、台灣客家人、大陸各縣市大部分均採火化後送納骨堂塔，而台灣原住民則有高達七成五的比率採用土葬。
- (四) 安葬地點，台灣閩南人、台灣客家人、大陸各縣市、台灣原住民均有50%以上的比例選擇公私立納骨堂或公墓；較為特殊的部分是有高達33%的台灣客家人安葬於家族納骨塔或墓園。
- (五) 治喪過程中，家族成員實際穿戴孝服的型式，台灣閩南人、台灣客家人、大陸各縣市均有50%以上的比例採用傳統披麻帶孝，而台灣原住民卻有將近85%的比率穿著素色衣服。
- (六) 長輩安排環保自然葬之可能性，台灣閩南人、大陸各縣市持反對意見比例最高，其他兩個族群的各種看法比率則較為平均。
- (七) 委託殯葬服務業者種類，台灣閩南人、台灣客家人、大陸各縣市、台灣原住民均有50%以上的比率選擇全部委託，部分委託則以台灣原住民35%的

比率最高。

- (八) 與務業者訂立書面契約，以大陸各縣市超過51%的比例最高，而簽約比率僅有14%的台灣原住民則是四大族群中簽約比率最低的。
- (九) 選擇殯葬服務業者之滿意度，台灣閩南人、台灣客家人、大陸各縣市、台灣原住民均有超過90%的比率認為滿意度在尚可之上。
- (十) 75%契約價金交付信託的保障放心，以台灣原住民高達84%的比率最為有信心。
- (十一) 在這次治喪期間，治喪費用計算方式，不論是台灣閩南人、台灣客家人、大陸各縣市還是台灣原住民都是以統包含安葬費用所佔比例最高。

三、在受訪者之宗教信仰方面

受訪者之宗教信仰方面，本研究針對受訪者不同的宗教信仰加以比較。

- (一) 家族治喪事件的決策模式，佛教、道教、一貫道、天主教、一般民間信仰、無宗教信仰者50%以上都是由往生者子女合議所決定，基督教則已往生者本人交代為準。
- (二) 遺體存放地點，佛教、道教、一貫道、天主教、一般民間信仰、無宗教信仰者均以家中為最大比例的存放地點，基督教以及天主教則是除了家中之外，將遺體存放在殯儀館比例最高者。
- (三) 過世親人奠禮儀式地點，佛教、道教、一貫道、基督教、天主教、一般民間信仰、無宗教信仰均以家中及殯儀館為主。而基督教、天主教各有約兩成及議程的比率選擇在教會舉行奠禮。
- (四) 過世親人的喪葬儀式以何種宗教儀式辦理，除無宗教信仰者多採一般民間信仰辦理外，佛教、道教、一貫道、基督教、天主教、一般民間信仰大部分比例選擇符合其宗教信仰之儀式。
- (五) 安葬地點中，天主教有50%的比率選擇家族或教會附設納骨堂塔或墓園，是

其中較為特殊者。

- (六) 治喪過程中，家族成員實際穿戴孝服的型式，佛教徒披麻帶孝及穿著素色的比率約各佔一半，基督教、天主教則分別有80%及70%的比例穿著素色衣服。
- (七) 理想中喪服型式，一般民間信仰依然有43%的比率認為應該是披麻帶孝，而基督教則有高達九成的比率認為著素色衣服較為理想。
- (八) 長輩安排環保自然葬之可能性，以基督教52%、天主教60%比率的接受度最高。
- (九) 為自己安排環保自然葬之可能性，以基督教75%、天主教80%比率的接受度最高。
- (十) 委託殯葬服務業者種類，佛教、道教、一貫道、基督教、天主教、一般民間信仰、無宗教信仰均有50%以上的比率選擇一般殯葬禮儀服務業者，而到教與天主教則有超過30%的人選擇生前殯葬服務契約之履約業者。
- (十一) 與務業者訂立書面契約，基督教56%以上的訂約比率最高。
- (十二) 選擇殯葬服務業者之滿意度，佛教、道教、一貫道、基督教、天主教、一般民間信仰、無宗教信仰均有90%以上的接受度，在小部分不滿的選項中，以一貫道及基督教站不滿意的比率較高。
- (十三) 是否認同生前殯葬服務契約產品，佛教、道教、一貫道、基督教、天主教、一般民間信仰、無宗教信仰均有50%以上的認同比率，其中以一貫道76%的比率最高。
- (十四) 理想中生前殯葬服務契約的履約最佳保障，佛教、道教、一貫道、一般民間信仰、無宗教信仰較信任交付信託，而基督教、天主教有較高比例選擇銀行保證。
- (十五) 在這次治喪期間，治喪費用計算方式，佛教、道教、一貫道、基督教、天主教、一般民間信仰、無宗教信仰均以統包含安葬費用為大宗。
- (十六) 統包含安葬費用之金額，天主教有75%的比例認為太貴最為顯著。

四、在受訪者職業方面

在受訪者職業類別方面，本研究針對受訪者不同的職業類別加以比較。

- (一) 遺體存放地點，農林漁牧從業人員、勞力或技術勞工、軍公教人員、自由業、工商企業員工均以選擇家中的比例最高，其中又以農林漁牧從業人員78%的比例最高，而工商企業經理人、專門職業則分別有56%及55%的比例選擇殯儀館。
- (二) 過世親人奠禮儀式地點，農林漁牧從業人員、勞力或技術勞工、軍公教人員、自由業、工商企業員工均以選擇家中的比例最高，其中又以農林漁牧從業人員64%的比例最高，而工商企業經理人、專門職業則分別有58%及55%的比例選擇殯儀館。此提選擇分布與遺體存放地點選擇比例相符。
- (三) 對於所辦理喪葬儀式的知覺，農林漁牧從業人員、勞力或技術勞工、軍公教人員、自由業、工商企業員工均以選擇一般民間習俗的比例最高，其中又以農林漁牧從業人員63%的比例最高；而工商企業經理人、專門職業則分別有50%及66%的比例選擇佛教儀式。
- (四) 安葬地點，農林漁牧從業人員、勞力或技術勞工、軍公教人員、自由業、工商企業員工、工商企業經理人均有70%以上的比率選擇公私立納骨堂塔，而專門職業則有42%的比例選擇寺廟或教會之附設納骨堂塔或墓園。
- (五) 對於遺體先火化後，再舉行奠禮儀式之接受度，軍公教人員、工商企業員工、專門職業都有50%以上的比率表示接受，而農林漁牧從業人員則有高達72%的比例持反對意見。
- (六) 為自己安排環保自然葬之可能性，農林漁牧從業人員有57%的比率持否定看法；勞力或技術勞工、軍公教人員、自由業、工商企業員工、工商企業經理人、專門職業則都有高於50%比例的接受度。
- (七) 聽過生前殯葬服務契約的產品，聽過的以軍公教人員81%、工商企業經理人87%的比例最高；而農林漁牧從業人員聽過生前殯葬服務契約的產品的比例

為52%，在所有職業別中其比率較低。

- (八) 是否認同生前殯葬服務契約產品，專門職業人員有89%的比例認同，是認同度最高的；而農林漁牧從業人員有54%的比率不認同這個產品。
- (九) 75%契約價金交付信託的保障放心，軍公教人員有54%、工商企業經理人有58%的比例表示不放心，是比例較高者。
- (十) 您認為統包不含安葬費用之金額，農林漁牧從業人員、專門職業人員100%認為合理，勞力或技術勞工、自由業、工商企業員工、則有顯著的比例認為不合理。

五、在往生者之宗教信仰方面

往生者生前之宗教信仰方面，本研究針對往生者生前之宗教信仰類別的不同加以研究。

- (一) 在家族治喪事件的決策模式，基督教有34%、天主教有33%的比例已往生者本人的交代為準，明顯高於其他宗教信仰的比例。
- (二) 是否囑咐身後事，以天主教有44%囑咐身後事的比例最高。
- (三) 遺體存放地點，佛教、道教、一貫道、基督教、天主教、一般民間信仰均以家中為最高比例的選項，惟無宗教信仰者選擇殯儀館的比例為44%，選擇家中者為34%。過世親人奠禮儀式地點，佛教、道教、一貫道、基督教、天主教、一般民間信仰、無宗教信仰的選擇分布則與遺體存放地點雷同。
- (四) 過世親人的喪葬儀式以何種宗教儀式辦理，除無宗教信仰者多採一般民間信仰辦理外，佛教、道教、一貫道、基督教、天主教、一般民間信仰大部分比例選擇符合其宗教信仰之儀式。
- (五) 安葬地點，佛教、一貫道、基督教、天主教相較於其他宗教，有很明顯的比例選擇教會附設納骨堂塔或墓園。
- (六) 治喪過程中，家族成員實際穿戴孝服的型式，基督教披麻帶孝之比例僅佔

4%，而天主教更是全然沒有披麻帶孝的孝服。

- (七) 理想中喪服型式，除一般民間信仰之外，佛教、道教、一貫道、基督教、天主教、無宗教信仰均有60%以上認為著素色衣服是理想中喪服型式。
- (八) 長輩安排環保自然葬之可能性，佛教、道教、一貫道、基督教、天主教、一般民間信仰、無宗教信仰均有50%以上的比例表示不可能。
- (九) 委託殯葬服務業者種類，道教有40%，天主教有37%委託生前殯葬服務契約之履約業者，與其他宗教別相較，比例上較為明顯。
- (十) 在這次治喪期間，治喪費用計算方式，佛教、道教、一貫道、基督教、一般民間信仰、無宗教信仰絕大多數採用統包含安葬費用，不同的是，天主教有44%的比例採逐項選購。

六、在往生者生前之職業方面

在往生者生前職業方面，本研究針對往生者之生前職業類別的不同加以研究。

- (一) 在家族治喪事件的決策模式，農林漁牧從業人員、勞力或技術勞工、軍公教人員、自由業、工商企業員工、工商企業經理人、專門職業均以往生者之子女合議佔最大比例。
- (二) 是否囑咐身後事，農林漁牧從業人員、勞力或技術勞工、軍公教人員、自由業、工商企業員工、工商企業經理人大約都有20%到30%的比例有囑咐身後事。
- (三) 遺體存放地點，農林漁牧從業人員、勞力或技術勞工、自由業、工商企業員工均以選擇家中的比例最高，而軍公教人員、工商企業經理人、專門職業則選擇殯儀館者佔較高比例。
- (四) 過世親人奠禮儀式地點，各職業別比例分配結果與遺體存放地點相符。
- (五) 過世親人的喪葬儀式以何種宗教儀式辦理，農林漁牧從業人員、勞力或技術勞工、軍公教人員、自由業、工商企業員工均以選擇一般民間習俗的比

例最高，而工商企業經理人、專門職業則有較高比例選擇佛教儀式。

- (六) 過世親人的安葬方式，農林漁牧從業人員有47%的比例選擇土葬，明顯高於其他類別。
- (七) 安葬地點，農林漁牧從業人員、勞力或技術勞工、軍公教人員、自由業、工商企業員工、工商企業經理人、專門職業均有70%以上的比率選擇公私立納骨堂塔。
- (八) 治喪過程中，家族成員實際穿戴孝服的型式，農林漁牧從業人員、勞力或技術勞工均有60%以上的比例選擇披麻帶孝的孝服，明顯高於其他類別。
- (九) 理想中喪服型式，農林漁牧從業人員、勞力或技術勞工、軍公教人員、自由業、工商企業員工、工商企業經理人、專門職業均有60%以上的比率選擇穿著素色衣服。
- (十) 對於遺體先火化後，再舉行奠禮儀式之接受度，農林漁牧從業人員、勞力或技術勞工、軍公教人員、自由業、工商企業員工、工商企業經理人、專門職業贊成與反對的意見持平。
- (十一) 爲自己安排環保自然葬之可能性，農林漁牧從業人員、勞力或技術勞工、軍公教人員、自由業、工商企業員工、工商企業經理人、專門職業贊成與反對的意見持平。
- (十二) 是否委託殯葬服務業者，相較於其他類別農林漁牧從業人員及工商企業員工全部委託的比例較低。
- (十三) 與業者訂立書面契約，軍公教人員、工商企業經理人、專門職業人員訂立契約的比例明顯高於其他職業類別。
- (十四) 逐項選購消費知覺--宗教法事費用，農林漁牧從業人員、勞力或技術勞工、自由業有相當的比例認爲費用太貴，而工商企業員工、工商企業經理人、軍公教人員則認爲費用均在合理範圍內。

第六章 結論與建議

第一節 結論

本研究的主要目的在於對於臺閩地區殯葬消費行為進行調查研究，其主要研究內容包括消費者對「殯葬設施服務及殯葬儀式型態」、「選擇殯葬服務業之管道」、「殯葬消費金額」及「生前殯葬服務契約」之概況。以下根據重要研究發現，就上述四大部分歸納成本研究之結論。

壹、整體描述現況

一、殯葬設施之服務及殯葬儀式型態部分

- (一) 治喪期間，遺體存放地點與奠禮儀式舉辦地點以「家中」最多，「殯儀館」居次。
- (二) 辦理喪葬儀式之宗教中，以「一般民間習俗」宗教儀式辦理居多，其次則為「佛教儀式」。
- (三) 大部分受訪民眾認為喪葬儀式「繁簡適切」，約有27%的民眾認為喪葬儀式「太繁瑣可簡化」。
- (四) 治喪過程中，孝服型式以「傳統披麻帶孝」居多；但受訪者理想中的孝服型式以「穿著素色（全黑或全白）衣服」最多。
- (五) 對於遺體先火化後，再舉行奠禮儀式之接受度正反意見各半。
- (六) 在治喪期間的天數方面，無論使用殯儀館與否，平均天數皆約為14天。受訪者理想中的治喪天數亦然。
- (七) 治喪期間（從接體至安葬）的天數考量因素係以「擇吉日」居多，其次為「地方風俗習慣」。
- (八) 過世親人的安葬方式係以「火化後送納骨堂塔」者居多，其次則為「土葬」。
- (九) 在選擇安葬地點的研究結果方面，以「公立納骨堂塔（或公墓）」居多，其次則為「私立納骨堂塔（或公墓）」；至於灑葬、樹葬等非傳統地點，民眾

的選擇極少。

- (十) 受訪民眾不傾向為長輩安排環保自然葬（如：樹葬、海葬），但對於為自己安排環保自然葬（如：樹葬、海葬）之接受度則較高。
- (十一) 受訪民眾對於殯葬設施服務之滿意度，大都介於「滿意」與「尚可」之間，持「非常滿意」及「非常不滿意」意見者極少。

二、民眾選擇殯葬服務業者管道

- (一) 大部分民眾在治喪過程中全部委託（63.5%）或部分委託（23.1%）殯葬服務業者辦理，二者合計86.6%，而完全由自己辦理者僅有12.0%，可見殯葬服務已逐漸形成一種趨勢。
- (二) 在委託殯葬服務業者種類，當前國人以委託一般殯葬禮儀服務業者進行為最多，其次則為生前殯葬服務契約之履約業者。
- (三) 選擇殯葬服務業者之途徑，大部分受訪者以親友介紹與意見為主，其次為憑藉過去的經驗。
- (四) 受訪民眾對於所選擇之殯葬服務業者的滿意度，大都介於「滿意」與「尚可」之間，持「非常滿意」、「不滿意」及「最不滿意」意見者極少。
- (五) 委託殯葬服務業者之受訪者大部分未與殯葬服務業者訂立書面契約。
- (六) 委託殯葬服務業者之受訪者大部分未與殯葬服務業者發生不愉快或衝突情形。

三、殯葬消費金額

- (一) 治喪費用計算方式選擇「統包套裝服務且包含安葬費用者」為居多，選擇「逐項選購」者次之，而統包套裝服務但安葬費用另計者則最少。
- (二) 根據調查資料顯示，國人治喪費用平均金額為354,145萬元。治喪支出形式有三種，第一統包含安葬費用，平均為303,648元。其次為統包不含安葬費用平

均為224,641元，但選擇此項所支出的安葬費用平均為195,559元，平均總支出為421,200元。最後是採逐項選購者之治喪總費用平均花費最高，為438,382元；逐項選購中棺木費用平均為39,493元，骨灰罐費用平均為17,719元，奠禮堂式場布置總費用平均為69,518元，宗教法事費用（頭七-滿七等）平均為66,864元，殯儀館規費平均為41,707元，火化費用平均為6,960元，骨灰（骸）存放設施費用平均為58,689元，墓地費用平均為59,938元，造墓工程費用平均為182,150元。

- (三) 約60%以上消費者對於治喪費用之消費知覺的選擇為「合理」。
- (四) 在治喪費用支出與治喪收入收支平衡部分，以收支平衡者居多，入不敷出者居次，僅有少部分治喪收入大於治喪費用支出。
- (五) 大部分殯葬服務業者並未暗示或明示收取額外費用，以求治喪流程順暢。

四、消費者對生前殯葬服務契約認知

- (一) 超過70%的受訪者聽過生前殯葬服務契約的產品。
- (二) 認同生前殯葬服務契約產品之民眾約為65%，表明不認同者約為35%。
- (三) 高達90%以上的民眾尚未擁有生前殯葬服務契約產品。
- (四) 在未擁有生前殯葬服務契約產品的民眾中，表明未來不會購買者仍達82.5%之多。
- (五) 雖有58.3%的消費者對於現行生前殯葬服務契約75%契約價金交付信託抱持放心的態度，但仍有41.7%的消費者並不放心。
- (六) 約有40%消費者認為「交付信託」為生前殯葬服務契約的履約最佳保障方式，認為「銀行保證」及「請殯葬禮儀服務業者投保履約保險」為生前殯葬服務契約的履約最佳保障方式者各約佔25%。
- (七) 購買的生前殯葬服務契約價額平均為164,234元，中位數為160,000元。

第二節 建議

根據本研究結果及調查數據更可提供國內相關教育單位在安排殯葬相關課程時援用，一方面達到研究結果效益最大化的目標；一方面期許藉由相關課程的普及，讓台閩地區新一代的殯葬消費者族群，對於殯葬事務有更正確及全面性的了解。讓每一個人都會面臨的死亡來臨時，都能有尊嚴且無遺憾。提出以下建議：

一、在殯葬設施之服務及殯葬儀式型態方面

根據本研究的重要發現與上述所歸納之結論，可以發現治喪期間，選擇遺體存放地點與奠禮儀式舉辦地點時，大部分為台灣閩南人、台灣客家人、台灣原住民的消費者選擇「家中」，而大陸各縣市的消費者選擇「殯儀館」居多。國人習慣於吉日時以一般民間習俗來辦理喪葬事宜，再加上時代的改變及有限的土地資源，國人對於環保自然葬（灑葬、樹葬）的態度有接受趨勢，故殯葬設施經營者對於消費者使用殯葬設施及殯葬儀式型態選擇應有進一步的輔導與教育配套措施。為助於殯葬設施經營者有效協助消費者之善用殯葬設施及其殯葬儀式型態規劃，提出以下建議：

（一）立即可行之建議：加強消費者對殯葬設施之運用及殯葬儀式型態規劃之了解。

主辦機關：縣（市）政府

協辦機關：殯葬設施經營者

殯葬設施經營目前大多屬於各縣（市）政府所管轄，雖然僅提供殯葬設施予使用者，但配合目前施行成效良好之聯合奠祭模式，提供民眾相關優惠與鼓勵措施。故應加強消費者的培訓宣導，以紓緩殯葬設施不足之情況，調整消費者使用殯葬設施與規劃殯葬儀式型態。由上述結論發現各縣（市）政府應該加強以下的服務：

1. 殯葬設施使用優惠

（1）凡於一般日選用殯葬設施者，給予減免規費之優惠，以分散殯葬設施使用時間。

（2）加強宣導民眾先行在家安靈，然後再於殯儀館舉辦奠禮儀式。以期讓民眾先在家中陪伴往生者，調整喪親之悲傷，逐漸體認與往生者分開之事實。當舉行奠

禮儀式時，可在具有良好的設備的殯葬設施空間舉行，避免在家中治喪造成鄰里困擾。

2. 提倡殯葬儀式個性化或創新之喪禮

- (1) 改善「一般民間習俗」之殯葬儀式，以簡單隆重為主要原則。每年舉辦個性化或創新之喪禮比賽，於當地殯葬設施為比賽場地。分別以殯葬禮儀服務業者之服務經驗，及民眾自行設計屬於自己個性化或創新之喪禮等二組。
- (2) 調查、研究及整理各地喪葬儀節，將「一般民間習俗」之殯葬儀式，去蕪存菁，並建立可行之規範。
- (3) 整合殯葬設施資源，作為「殯葬服務」教學之實習管道，提供各級學校、社區大學及社會大眾，作為在「生命教育」之教學資源。

(二) 中長期建議：結合殯葬設施與社區資源提供環保自然葬之相關優惠與鼓勵措施

主辦機關：縣（市）政府

協辦機關：殯葬設施經營者

1. 規劃環保自然葬示範區，依宗教別及對象別（如：家族、成人、小孩、寵物……等），劃分使用區域。推廣環保自然葬之紀念碑或紀念牆，將其公園化、生活化；使民眾接觸並了解環保自然葬，進而接受此種安葬方式。
2. 整合社區資源提供社區化環保自然葬設施。並可善用公園、風景名勝旅遊點、學校或政府機關設置環保自然葬專區。

二、在民眾選擇殯葬服務業者管道方面

由本研究發現，大部分民眾在治喪過程中有80%以上會委託或部分委託殯葬禮儀服務業者，尤其以一般殯葬禮儀服務業者居多。雖然殯葬禮儀服務業者接觸殯葬服務第一線人員，與消費者的殯葬設施使用及其殯葬儀式型態規劃有最直接的關係，故應加強殯葬禮儀服務業者的培訓及消費者宣導。為助於民眾選擇殯葬服務業者管道多元化，提出

以下建議：

(一) 立即可行之建議：加強對殯葬禮儀服務業者之監督及輔導。

主辦機關：縣（市）政府

協辦機關：行政院勞工委員會職業訓練局、殯葬禮儀服務業同業公會

1. 殯葬禮儀服務業者教育訓練

- (1) 依殯葬禮儀服務業工作內容不同，如與遺體接觸之第一現場工作人員、殯葬禮儀規劃協調人員、行政人員、殯葬司儀禮生人員、樂隊人員、誦經人員及其他陣頭等，開設相關教育訓練課程，以提升專業知識與技能，彌補業者教育程度懸殊。
- (2) 建立殯葬禮儀服務業從業人員形成規範，如同醫師、照顧服務員、保姆人員般，需經過實習一定時數，並經考試及格後，方能執業。
- (3) 每年由相關單位舉辦回訓研習會，供業者參與講習，增加新知識，加強職業倫理與道德。

2. 消費者之宣導教育

- (1) 廣為宣傳現行之殯葬服務定型化契約。針對消費者於殯葬設施處所或醫院，舉辦殯葬服務定型化契約之研習說明會，及為民眾購買殯葬服務定型化契約診斷活動。
- (2) 鼓勵民眾及殯葬禮儀服務業者訂立書面契約。應大量出版殯葬服務定型化契約範本，提供消費者索取。

3. 提供民眾在與殯葬服務業者發生不愉快或衝突時之申訴管道。

(二) 中長期建議：落實殯葬禮儀服務業之評鑑機制與證照制度。

為達「事死如事生」的境界，可進一步為殯葬禮儀服務業者進行評核，有一個參考指標，為消費者把關，使民眾在一開始就可享有普遍優良的殯葬業者可選擇。故應落實殯葬禮儀服務業之評鑑機制與證照制度。

主辦機關：縣（市）政府

協辦機關：殯葬禮儀服務業同業公會

1. 加強殯葬禮儀服務業對於評鑑制度的認知，由政府機關以三至五年時間，獎勵及輔導業者加入評鑑制度計畫。
2. 於殯葬設施處所標示當地評鑑合格之業者名單，以供消費者選擇殯葬禮儀服務業者。
3. 落實證照制度，修法訂定須持有「喪禮服務」職類技術士證照者，方能執行殯葬禮儀服務工作。取締無照執業者給與重罰，並對民眾宣導選擇擁有證照之殯葬禮儀服務業。

三、在殯葬消費金額方面

根據本研究發現往生者大多不會囑咐身後事，因此可想而知，每當家屬遇到喪葬事宜，就會像熱鍋上的螞蟻般著急不已，且方寸大亂、六神無主。然而，在家族治喪事件的決策模式中，卻以身心至為悲痛的往生者子女合議佔大多數。由最敏感的決定辦理喪葬總費用看來，雖然目前國內各殯葬同業公會對於所屬會員都有訂定一套收費標準，然而該資訊的透明度並不高，且對於公會成員並不具約束力。因此，喪家被殯葬業者漫天要價的消息時有所聞。故應加強殯葬消費金額公開化、地區化的實踐，讓不肖業者無所遁形。為助於民眾了解殯葬消費金額之行情，提出以下建議：

(一) 立即可行之建議：提供社會大眾可依循之殯葬消費參考資訊。

主辦機關：縣（市）政府

協辦機關：殯葬禮儀服務業同業公會

1. 依殯葬禮儀服務業者備查時，所送達縣（市）政府之收費表計算各地平均之收費，以當地殯葬禮儀服務業者收費平均表後。由各地殯葬禮儀服務業同業公會召集所有會員共同審議制訂收費標準表及殯葬資訊。
2. 於殯葬設施處所標示當地業者共同審議制訂之收費標準表，以供民眾在面臨治喪事務時可選擇參考，不至於被不肖廠商所剝削。

(二) 中長期建議：倡導簡單隆重之殯葬消費模式。

主辦機關：內政部

協辦機關：縣（市）政府

1. 由研究結果發現以統包含安葬費用方式為最低之殯葬消費，故依據前述各地喪葬儀節規範及各地殯葬禮儀服務業之收費標準表，規劃設計統包式殯葬消費組合。
2. 整合當地風俗習慣、當地特產、殯葬設施優惠方案及環保自然葬策略，發展既富有當地特色又簡單隆重之殯葬消費組合。
3. 舉辦全國性之殯葬用品與殯葬資訊博覽會，一方面供民眾在人潮中前往參觀了解殯葬資訊，排除恐懼死亡的陰霾；另一方面，可使殯葬禮儀服務業者之間，有一個公開競爭互相求進步的舞台，甚至可進行國際化之殯葬資訊交流。
4. 大量出版各地喪葬儀節規範，提供消費者索取，以普及殯葬事務之教育。

四、在消費者對生前殯葬服務契約認知方面

目前認同生前殯葬服務契約的民眾較不認同者為多，但就擁有生前殯葬服務契約人數而言，大多民眾仍未購買。換句話說，消費者對於生前殯葬服務契約並不排斥，但卻採取觀望的態度。茲就本研究發現與結論，提出若干建議事項，並以立即可行的建議及長程性建議加以列舉，作為政府相關單位與消費者之參考：

（一）立即可行之建議：推廣生前殯葬服務契約的理念。

主辦機關：內政部

協辦機關：縣（市）政府

1. 由統計結果顯示，曾經購買的生前殯葬服務契約價額平均為164,234元，與國人治喪平均費用（354,145元）相差近一倍。故對於社會大眾或臨終病患應規劃生前殯葬服務契約的認知課程，以增進對生前殯葬服務契約的認識及節省國人之殯葬消費。
2. 善用於傳播媒體轉知社會大眾，生前殯葬服務契約範本及合法販售業者名單已登載於內政部民政司網站，可供民眾下載查詢。並宣導預立遺囑的重要性，事先歸劃往生事

宜，以利家屬在悲傷之餘能從容應對。

3. 大量印製書面生前殯葬服務契約範本，供民眾索取，並可顧及無法上網查閱的民眾。

(二) 中長期建議：對於生前殯葬服務契約之履約保障方式，增加諸如「銀行保證」及「請殯葬禮儀服務業者投保履約保險」等可供選擇之其他履約保障方式。

主辦機關：內政部

協辦機關：縣（市）政府

1. 進行生前殯葬服務契約保障方式之研究計劃，探討增加諸如「銀行保證」及「請殯葬禮儀服務業者投保履約保險」等履約保障方式之可行性。
2. 確實追蹤現行生前殯葬服務契約75%契約價金交付信託之執行結果，並定時將其結果登載於內政部民政司網站，一方面可供民眾下載查詢，將其公開透明化。另一方面政府機關亦可監督之責。

第三節 後續研究建議

一、立即可行之建議：喪葬儀式型態與喪葬儀節變遷調查研究

在本研究中喪葬儀式的知覺以「繁簡適切」者居多，有25%以上的人認為喪葬儀式「太繁瑣可簡化」，然而在繁瑣與簡化之間，如何取得一個平衡點，達到簡單隆重的境界，是有待探討之問題。

研究中發現辦理喪葬儀式之宗教以「一般民間習俗」居多，而其喪葬儀節為何，是目前消費者尚未得知喪葬儀節之淵源。當今時代的變遷，亦牽動喪葬儀式型態的變化，喪葬儀節更隨之改變。所以，在「知其然，也要知其所以然」的對應下，建議政府最好針對各縣市鄉鎮進行喪葬儀式型態與喪葬儀節變遷調查研究。

二、中長期建議：

- (一) 本研究因時間、經費受限，使本次研就僅能以量化方式呈現調查結果，日後的研究若在時間、經費充裕情況下，對於受訪者進行多次的訪談，以更深入了解消費者其殯葬消費行為。
- (二) 在研究對象部分，本研究僅針對消費者進行調查，建議可增加使用者生前意願、殯葬禮儀服務業者、政府之殯葬相關單位人員，在不同角色扮演者對於「殯葬消費行為」的認知，或許在未來後續的研究可在此方向上做進一步之深入探討。

後記

生、老、病、死是人的生命歷程，雖然母群樣本的取得可由內政部戶政司提供資料，但無法提供受訪者之電話，便於訪問前以電話聯絡，是本研究限制之一。還有當訪員抵達受訪者之地址時，會有受訪者已搬遷，遷至何處無法得知；或是該址為受訪者出租予他人，以至於無法聯絡；因此，滋生查無地址、遍尋不著、問鄰居也無人知……等限制。

本研究爲了讓受訪者先知道調查訊息，故先以明信片方式告知到府拜訪時間。結果部分受訪者竟打電話給訪員，以生氣的口語教訓訪員一番後，說不願意接受訪問，或是懷疑訪員是詐騙集團一分子，致使受訪者頗爲尷尬與無奈。

然而，殯葬消費亦是每戶人家都需支出的項目，但國人對於殯葬相關事務，直覺反應則出現排斥的情形，本研究進行中，不少受訪者聽到要進行「殯葬消費」的調查研究時，馬上拒訪員於千里之外，請訪員另找別戶人家爲受訪者。於是，或說受訪者本人不在家、或表明不願意接受訪問、或直接認爲訪員是詐騙集團一分子，甚至於還有訪員遭受到受訪者拿掃把趕出門……等情形發生。但是，本研究的訪員仍繼續與受訪者溝通，一次又一次的嘗試，除非受訪者拒絕三次時才放棄該受訪樣本。其中，還有訪員先與受訪者進一步認識，擔任傾聽者，讓受訪者告知喪失親人的點點滴滴心情，訪員後以自己的專業知識，爲受訪者進行悲傷輔導與啓發。如此的過程中，一份問卷的完成，需要二小時至半天以上的時間，方可完成。

此次調查訪問期間正逢農曆潤七月，爲習俗之鬼月，國人更是忌諱談論死亡或殯葬相關議題，所以拒訪率增加不少。訪員們在不斷的努力，加上受到當地熱心人士及全省佛光會員的引薦，有了穿針引線的效果，促使本研究方得以完成面對面訪問的成果。

附 錄

附錄一 臺閩地區殯葬消費行為調查訪問表

臺閩地區殯葬消費行為調查訪問表

主辦機關：內政部 民政司
 受託單位：南華大學 生死學系
 調查有效期限：九十五年十月底

訪員編號：					
訪員姓名：					
縣		市	樣	本	
代		號	序	號	

您好！謝謝您接受訪問，本校辦理內政部委託進行調查臺閩地區殯葬消費市場及消費行為之現況，作為政府有關機關制定殯葬管理政策之參考，特辦理本項訪問，希望您盡量配合回答下列問題，您所提供的任何資料，本校只供作整體分析參考用，對於個別資料絕不外洩，謝謝您的合作。

開始訪問時間：____月____日____時____分

第一部分：基本資料

一、受訪者基本資料

1101. 性別：(1)男 (2)女

1102. 請問您是什麼時候出生？民國____年____月

1103. 請問您的教育程度是：

- (1)未入學 (2)小學 (3)國民中學 (4)高中、高職
 (5)專科 (6)大學 (7)研究所以上 (8)其他_____

1104. 請問您目前的職業是：

- (1)農林漁牧從業人員 (2)勞力或技術勞工
 (3)軍公教人員 (4)自由業
 (5)工商企業員工 (6)工商企業經理人
 (7)專門職業(如：律師、會計師、醫師...) (8)其他_____ (請說明)

1105. 請問您家族屬於哪一個族群？

- (1)台灣閩南人 (2)台灣客家人 (3)大陸各縣市 (4)台灣原住民
 (5)其他(請說明)_____ (6)不知道 (7)拒答

1106. 請問您目前宗教信仰為何？

- (1)佛教 (2)道教 (3)一貫道 (4)基督教
 (5)天主教 (6)伊斯蘭教 (7)一般民間信仰 (8)無宗教信仰
 (9)其他(請說明)_____

1107. 家族治喪事件的決策模式：

- (1) 往生者本人的交代為準
(2) 往生者之兄弟姐妹合議
(3) 往生者之子女合議
(4) 其他親友_____的決定為依歸

二、往生者基本資料

1201. 往生者性別是：(1)男 (2)女

1202. 往生者是您的：

- (1) 曾祖父母或祖父母 (2) 父母
(3) 兄弟姐妹或配偶 (4) 子女
(5) 朋友 (6) 其他（請說明）_____

1203. 往生時年齡：_____歲過世

1204. 婚姻狀況：(1)未婚 (2)已婚 (3)離婚或喪偶

1205. 請問往生者生前的職業是：

- (1) 農林漁牧從業人員 (2) 勞力或技術勞工
(3) 軍公教人員 (4) 自由業
(5) 工商企業員工 (6) 工商企業經理人
(7) 專門職業(如：律師、會計師、醫師...) (8) 其他（請說明）_____

1206. 請問往生者生前的宗教信仰為何？

- (1) 佛教 (2) 道教 (3) 一貫道 (4) 基督教
(5) 天主教 (6) 伊斯蘭教 (7) 一般民間信仰 (8) 無宗教信仰
(9) 其他（請說明）_____

1207. 請問與往生者有血緣關係的子女人數是：總人數_____人（子有____位、女有____位）

1208. 請問往生者是否囑咐身後事： (1) 是（續答） (2) 否（跳答 1210）

1209. 請問往生者囑咐身後事內容：（可複選）

- (1) 殯葬設施 (2) 殯葬禮儀服務業者（葬儀社）
(3) 奠禮儀式（宗教別） (4) 殯葬消費金額（治喪金額）
(5) 生前殯葬服務契約工 (6) 其他_____
- (7) 殯葬用品（壽衣、棺木、骨灰罐、陪葬物、其他_____）

1210. 請問往生者的死亡原因是：

- (1) 意外死亡 (2) 因病過世
(3) 老邁 / 自然死亡 (4) 其他（請說明）_____

第二部分：調查殯葬設施之服務品質及殯葬儀式型態

一、殯葬設施之使用及殯葬儀式之型態

2101. 治喪期間，過世親人遺體存放地點：

- | | | | |
|------------------|----------|-----------|--------|
| (1)家中 | (2)寺廟或教會 | (3)附近空地搭棚 | (4)殯儀館 |
| (5)醫院附設殮、殯、奠、祭設施 | (6)馬路搭棚 | | |
| (7)其他（請說明）_____ | | | |

2102. 貴府為過世親人選擇遺體存放地點的理由：（可複選，最多三項）：

- | | |
|-------------------|---------------------|
| (1)離住家近方便 | (2)容納參加喪禮總人數 |
| (3)地方風俗習慣 | (4)設備費用低廉 |
| (5)過世親人的宗教信仰 | (6)避免擾亂居家品質 |
| (7)仲介推銷（如：殯葬業者介紹） | (8)祭拜時間無法配合（如：拜飯時間） |
| (9)家人宗教信仰分歧 | (10)家屬討論結果 |
| (11)親朋介紹推薦 | (12)住家空間因素 |
| (13)其他（請說明）_____ | |

2103. 治喪期間，過世親人奠禮儀式地點：

- | | | | |
|-----------------|----------|-----------|--------|
| (1)家中 | (2)寺廟或教會 | (3)附近空地搭棚 | (4)殯儀館 |
| (5)醫院附設殮、奠、祭設施 | (6)馬路搭棚 | | |
| (7)其他（請說明）_____ | | | |

2104. 貴府為過世親人選擇奠禮地點的理由：（可複選，最多三項）：

- | | |
|-------------------|---------------------|
| (1)離住家近方便 | (2)容納參加喪禮總人數 |
| (3)地方風俗習慣 | (4)設備費用低廉 |
| (5)過世親人的宗教信仰 | (6)避免擾亂居家品質 |
| (7)仲介推銷（如：殯葬業者介紹） | (8)祭拜時間無法配合（如：拜飯時間） |
| (9)家人宗教信仰分歧 | (10)家屬討論結果 |
| (11)親朋介紹推薦 | (12)住家空間因素 |
| (13)其他（請說明）_____ | |

2105. 治喪期間，過世親人使用殯儀館天數約為_____天（未使用殯儀館者免答）。

2106. 治喪期間，過世親人非使用殯儀館天數約為_____天（使用殯儀館者免答）。

2107. 請問您認為治喪期間（從接體至安葬）的合理總天數為_____天。

2108. 治喪期間（從接體至安葬）的天數考量因素：

- | | |
|-----------------|---------------|
| (1)地方風俗習慣 | (2)治喪費用預算數 |
| (3)過世親人的宗教信仰 | (4)家屬討論結果 |
| (5)擇吉日 | (6)避農曆七月或農曆過年 |
| (7)其他（請說明）_____ | |

2109. 過世親人的喪葬儀式以何種宗教儀式辦理：

- | | |
|-----------------|---------------------|
| (1)一般民間習俗 | (2)佛教儀式 |
| (3)道教儀式 | (4)基督教儀式 |
| (5)天主教儀式 | (6)一貫道儀式 |
| (7)伊斯蘭教儀式 | (8)混合二種以上（請說明）_____ |
| (9)其他（請說明）_____ | |

2110. 您認為所辦理喪葬儀式：

- | | |
|-----------|-----------------|
| (1)太繁瑣可簡化 | (2)太簡單 |
| (3)繁簡適切 | (4)其他（請說明）_____ |

2111. 過世親人的安葬方式：

- | | |
|-----------------|----------|
| (1)火化後送納骨堂塔 | (2)火化後海葬 |
| (3)火化後樹葬 | (4)土葬 |
| (5)其他（請說明）_____ | |

2112. 過世親人的安葬地點為：

- | | |
|-------------------|----------------|
| (1)公立納骨堂塔（或公墓） | (2)私立納骨堂塔（或公墓） |
| (3)寺廟或教會之附設納骨塔或墓園 | (4)家族納骨塔或墓園 |
| (5)大海（灑葬） | (6)公立樹葬區 |
| (7)其他（請說明）_____ | |

2113. 為過世親人選擇安葬地點為第 2112 題中選項（1）、（2）、（3）、（4）的考量因素：
（第 2112 題中，選擇（1）、（2）、（3）、（4）者填答）

- | | |
|---------------|-----------------|
| (1)墓地或納骨堂塔風水好 | (2)離家近 |
| (3)有專人管理 | (4)交通方便 |
| (5)地理師堪輿指點 | (6)費用便宜 |
| (7)合法使用權 | (8)其他（請說明）_____ |

2114. 為過世親人選擇安葬地點為第 2112 題選項（5）、（6）、（7）的考量因素：

（第 2112 題中，選擇（5）、（6）、（7）者填答）

- | | |
|-----------------|----------|
| (1)環保考量 | (2)當事人交代 |
| (3)其他（請說明）_____ | |

2115. 選擇安葬地點的整體考量因素：（可複選，最多三項）

- | | |
|-----------------|---------|
| (1)墓地或納骨堂塔風水好 | (2)離家近 |
| (3)有專人管理 | (4)交通方便 |
| (5)地理師堪輿指點 | (6)費用便宜 |
| (7)合法使用權 | (8)景觀美 |
| (9)其他（請說明）_____ | |

2116. 治喪過程中，家族成員實際穿戴孝服的型式為：

- | | |
|-----------------|------------------|
| (1)傳統披麻帶孝 | (2)穿著素色（全黑或全白）衣服 |
| (3)其他（請說明）_____ | |

2117. 您覺得何種喪服較為合宜：

- (1) 傳統披麻帶孝 (2) 穿著素色（全黑或全白）衣服
 (3) 其他（請說明）_____

2118. 您是否可以接受遺體先火化後，再舉行奠禮儀式？(1)是 (2)否

2119. 為長輩安排環保自然葬（如：樹葬、海葬）之可能性為：

- (1) 非常不可能 (2) 不可能 (3) 亦可，不反對 (4) 可接受
 (5) 一定會安排

2120. 為自己安排環保自然葬（如：樹葬、海葬）之可能性為：

- (1) 非常不可能 (2) 不可能 (3) 亦可，不反對 (4) 可接受
 (5) 一定會安排

二、殯葬設施之使用滿意

您對殯葬設施整體服務滿意度？

		未 使用	非常 滿意	滿 意	尚 可	不 滿意	非常 不 滿意	非常不滿意之處
2201	殯儀館	1	2	3	4	5	6	
2202	火化場	1	2	3	4	5	6	
2203	骨灰（骸）存放設備	1	2	3	4	5	6	
2204	公墓設施	1	2	3	4	5	6	
2205	在家搭棚治喪	1	2	3	4	5	6	

第三部分：調查民眾選擇殯葬服務業者之管道

3101. 治喪過程中是否委託殯葬服務業者或中間人辦理：

- (1) 全部委託
 (2) 完全自己辦理（直接跳答 4101）
 (3) 部分委託（請說明委託部分）_____

3102. 選擇何種殯葬服務業者：

- (1) 一般殯葬禮儀服務業者 (2) 醫院附設殮、奠、祭設施業者
 (3) 生前殯葬服務契約業者 (4) 其他（請說明）_____

3103. 選擇殯葬服務業者之途徑：（可複選，最多三項）

- (1) 憑藉過去的經驗 (2) 網路資源
 (3) 過世親人生前囑咐 (4) 地方風俗習慣
 (5) 親友介紹與意見 (6) 廣告或其他資訊
 (7) 安養院、醫院或政府單位契約業者 (8) 殯葬服務業者接觸招攬
 (9) 經仲介者推薦（如：看護、救護車…） (10) 其他（請說明）_____

3104. 您是否與擇殯葬服務業者訂立書面契約： (1)是 (2)否
- 3105 選擇上項殯葬服務業者之滿意度：
 (1)非常滿意 (2)滿意 (3)尚可 (4)不滿意
 (5)最不滿意 (請說明) _____
3106. 您是否與擇殯葬服務業者發生不愉快或衝突情形，如有的話，請說明：
 (1)否 (2)是， _____

第四部分：調查殯葬消費金額

4101. 在這次治喪期間，治喪費用計算方式？實際金額為多少？消費知覺為何？
- (1)統包含安葬費用 (續答 A)
 (2)統包不含安葬費用 (續答 B)
 (3)逐項選購 (續答 C)
 (4)其他 (請說明) _____

A. 4211. 統包含安葬費用之實際金額為_____元。		
A. 4212. 您認為統包含安葬費用之金額為 <input type="checkbox"/> (1)太貴 <input type="checkbox"/> (2)合理 <input type="checkbox"/> (3)便宜。		
B. 4221. 統包不含安葬費用之實際金額為_____元。		
B. 4222. 您認為統包不含安葬費用之金額為 <input type="checkbox"/> (1)太貴 <input type="checkbox"/> (2)合理 <input type="checkbox"/> (3)便宜。		
B. 4223. 往生者安葬的費用之實際金額為_____元。		
B. 4223. 您認為往生者安葬的費用之金額為 <input type="checkbox"/> (1)太貴 <input type="checkbox"/> (2)合理 <input type="checkbox"/> (3)便宜。		
C：逐項選購		
	實際金額	消費知覺
4331.	辦理治喪總費用為：	<input type="checkbox"/> 1 太貴 <input type="checkbox"/> 2 合理 <input type="checkbox"/> 3 便宜
4332.	棺木之費用為：	<input type="checkbox"/> 1 太貴 <input type="checkbox"/> 2 合理 <input type="checkbox"/> 3 便宜
4333.	骨灰罐費用為：	<input type="checkbox"/> 1 太貴 <input type="checkbox"/> 2 合理 <input type="checkbox"/> 3 便宜
4334.	奠禮堂式場佈置總費用為：	<input type="checkbox"/> 1 太貴 <input type="checkbox"/> 2 合理 <input type="checkbox"/> 3 便宜
4335.	宗教法事費用 (頭七-滿七等)	<input type="checkbox"/> 1 太貴 <input type="checkbox"/> 2 合理 <input type="checkbox"/> 3 便宜
4336.	殯儀館規費：	<input type="checkbox"/> 1 太貴 <input type="checkbox"/> 2 合理 <input type="checkbox"/> 3 便宜
4337.	火化費用為：	<input type="checkbox"/> 1 太貴 <input type="checkbox"/> 2 合理 <input type="checkbox"/> 3 便宜
4338.	骨灰 (骸) 存放設施之費用	<input type="checkbox"/> 1 太貴 <input type="checkbox"/> 2 合理 <input type="checkbox"/> 3 便宜
4339.	墓地：佔地____坪，費用：	<input type="checkbox"/> 1 太貴 <input type="checkbox"/> 2 合理 <input type="checkbox"/> 3 便宜
4340.	造墓工程費用：	<input type="checkbox"/> 1 太貴 <input type="checkbox"/> 2 合理 <input type="checkbox"/> 3 便宜

4102. 您認為這次治喪費用支出與治喪收入(奠儀收入、保險收入……)是否收支平衡?
(1)收入>支出 (2)收支平衡 (3)收入<支出
4103. 殯葬服務業者是否暗示或明示收取額外費用,以求治喪流程順暢?如有的話,金額約為?
(1)否 (2)是,金額為_____

第五部分：調查消費者對生前殯葬服務契約之見解

5101. 您聽過生前殯葬服務契約的產品：(1)是 (2)否 (跳答 5103)
5102. 您知道生前殯葬服務契約的選購管道(可複選,最多三項):
(1)網路搜尋 (2)詢問親友 (3)洽詢業務人員 (4)廣告宣傳
(5)詢問已購買或使用者 (6)參加說明會
(7)其他(請說明)_____
5103. 您認同生前殯葬服務契約的產品?如果不認同的話,請說明原因為何?
(1)是 (2)否,原因為_____
5104. 您是否已購買生前殯葬服務契約：(1)是(跳答 5106) (2)否
5105. 您未來是否會購買生前殯葬服務契約的產品?(1)是 (2)否(請跳答 5107)
5106. 您購買的生前殯葬服務契約價額為：新台幣_____元
5107. 由於生前殯葬服務契約,從簽約到履約會經過很長的一段時間。您對於現行生前殯葬服務契約 75%契約價金交付信託,對於日後的保障是否放心：(1)是 (2)否
5108. 理想中生前殯葬服務契約的履約最佳保障方式為：
(1)交付信託 (2)銀行保證
(3)請殯葬禮儀服務業者投保履約保險 (4)其他(請說明)_____

受訪者電話：_____ 受訪者簽名：_____

結束訪問時間：___月___日___時___分 非常謝謝您的合作

附錄二 不同背景變項在各變項之差異分析統計表

以下針對不同背景變項之研究統計結果如下：

1. 受訪者之區域
2. 受訪者之性別
3. 受訪者之教育分類
4. 受訪者之職業
5. 受訪者之族群
6. 受訪者之宗教信仰
7. 往生者之性別
8. 往生者與受訪者關係
9. 往生者之生前職業
10. 往生者生前之宗教信仰等

表7-2-1 受訪者之區域

	1. 北部地區	2. 中部地區	3. 南部地區	4. 東部地區	5. 離島地區	卡方值	P-value 顯著水準
家族治喪事件的決策模式	(1)往生者本人的交代為準	23.8	15.5	21.7	30.5	14.7	
	(2)往生者之兄弟姐妹合議	21.4	21.2	15.7	18.6	10.7	26.828
	(3)往生者之子女合議	48.2	50.2	53.5	39.0	65.3	0.008
	(4)其他	6.6	13.1	9.1	11.9	9.3	
否囑咐身後事	(1)是	28.4	24.2	25.3	38.3	28.0	5.673
	(2)否	71.6	75.8	74.7	61.7	72.0	0.225
遺體存放地點	(1)家中	50.7	70.1	53.7	84.1	70.3	
	(2)寺廟或教會	2.6	0.8	2.6	0.0	1.4	
	(3)附近空地搭棚	5.0	2.0	1.9	0.0	1.4	
	(4)殯儀館	34.6	20.7	34.4	11.1	25.7	74.953
	(5)醫院附設殮、殯、奠、祭設施	5.6	4.4	3.0	3.2	1.4	0.001
	(6)馬路搭棚	1.2	0.0	0.4	0.0	0.0	
	(7)其他	0.3	2.0	4.1	1.6	0.0	
過世親人奠禮儀式地點	(1)家中	35.0	57.1	46.4	72.6	43.2	
	(2)寺廟或教會	7.3	7.9	6.7	0.0	0.0	
	(3)附近空地搭棚	11.4	4.4	2.6	3.2	18.9	
	(4)殯儀館	27.4	15.5	26.8	11.3	28.4	98.049
	(5)醫院附設殮、殯、奠、祭設施	3.8	2.8	1.9	1.6	2.7	0.001
	(6)馬路搭棚	14.0	10.3	12.6	8.1	5.4	
	(7)其他	1.2	2.0	3.0	3.2	1.4	

(續) 表 7-2-1 受訪者之區域

	1. 北部地區	2. 中部地區	3. 南部地區	4. 東部地區	5. 離島地區	卡方值	P-value 顯著水準
過世親人的 喪葬儀式以 何種宗教儀 式辦理	(1)一般民間習俗 52.2	44.6	31.9	43.5	60.0		
	(2)佛教儀式 25.1	30.5	38.9	25.8	14.7		
	(3)道教儀式 10.9	14.9	20.7	11.3	9.3		
	(4)基督教儀式 5.6	1.6	1.5	6.5	1.3		
	(5)天主教儀式 0.6	1.2	1.1	3.2	0.0	99.088	0.001
	(6)一貫道儀式 1.2	2.4	1.5	0.0	0.0		
	(7)伊斯蘭教儀式						
	(8)混合二種以上 2.9	4.0	4.1	3.2	13.3		
	(9)其他 1.5	0.8	0.4	6.5	1.3		
對於所辦理 喪葬儀式的 知覺	(1)太繁瑣可簡化 26.5	26.6	25.7	21.0	39.5		
	(2)太簡單 4.1	1.2	0.4	1.6	2.6	25.452	0.013
	(3)繁簡適切 67.9	69.4	72.1	75.8	52.6		
	(4)其他 1.5	2.8	1.9	1.6	5.3		
過世親人的 安葬方式	(1)火化後送納骨堂塔 66.2	73.8	76.4	62.3	30.3		
	(2)火化後海葬 0.6	0.4	0.0	0.0	0.0		
	(3)火化後樹葬 0.6	0.4	0.0	0.0	1.3	79.879	0.001
	(4)土葬 31.2	22.2	22.1	36.1	68.4		
	(5)其他 1.5	3.2	1.5	1.6	0.0		

(續) 表 7-2-1 受訪者之區域

安葬地點	1. 北部地區 2. 中部地區 3. 南部地區 4. 東部地區 5. 離島地區					卡方值	P-value 顯著水準
	1.	2.	3.	4.	5.		
(1)公立納骨堂塔 (或公墓)	38.1	57.9	43.8	50.0	56.0		
(2)私立納骨堂塔 (或公墓)	24.7	23.4	29.0	9.7	20.0		
(3)寺廟或教會之附設納骨塔或墓園	15.4	9.5	16.9	21.0	1.3	119.505	0.001
(4)家族納骨塔或墓園	20.3	6.7	7.7	14.5	10.7		
(5)大海 (灑葬)	0.3	0.4	0.4	0.0	0.0		
(6)公立樹葬區	0.6	0.8	0.7	3.2	0.0		
(7)其他	0.6	1.2	1.5	1.6	12.0		
治喪過程	60.1	60.8	41.4	50.0	74.2		
中，家族成員							
實際穿戴孝	37.7	35.3	56.8	50.0	16.7	47.040	0.001
服的型式							
(1)傳統披麻帶孝	2.2	3.9	1.8	0.0	9.1		
(2)穿著素色 (全黑或全白) 衣服							
(3)其他	37.3	41.8	14.6	29.6	38.7		
理想中喪服	59.1	54.2	82.5	68.5	46.7	59.640	0.001
型式							
(1)傳統披麻帶孝	3.6	3.9	2.9	1.9	14.7		
(2)穿著素色 (全黑或全白) 衣服							
(3)其他	42.3	50.7	55.5	44.2	50.7	11.247	0.508
對於遺體先							
火化後，再舉							
行奠禮儀式	57.7	49.3	44.5	55.8	49.3		
之接受度							

(續) 表 7-2-1 受訪者之區域

	1. 北部地區	2. 中部地區	3. 南部地區	4. 東部地區	5. 離島地區	卡方值	P-value 顯著水準
長輩安排環	19.8	16.8	17.6	10.2	14.5		
保自然葬之	39.2	46.4	40.4	45.8	51.3		
可能性	26.2	21.2	22.5	25.4	23.7	15.287	0.504
(1)非常不可能	14.0	14.4	18.0	15.3	10.5		
(2)不可能	0.9	1.2	1.5	3.4	0.0		
(3)亦可，不反對	12.6	10.0	11.5	6.8	6.6		
(4)可接受	24.0	28.5	26.7	27.1	34.2		
(5)一定會安排	30.5	24.5	22.6	30.5	25.0	15.462	0.491
為自己安排	27.3	30.9	33.0	28.8	32.9		
環保自然葬	5.6	6.0	6.3	6.8	1.3		
之可能性	63.7	68.8	70.1	57.1	38.7		
(1)全部委託	23.9	24.0	18.7	19.0	40.0	39.857	0.001
(2)部份委託	12.4	7.2	11.2	23.8	21.3		
(3)完全自己辦理	65.5	58.9	53.6	84.7	83.0		
是否委託殯	7.9	3.4	2.0	5.1	4.3		
葬服務業者	23.4	33.9	42.5	8.5	6.4	63.358	0.001
委託殯葬服	3.1	3.8	2.0	1.7	6.4		
務業者種類							
(1)一般殯葬禮儀服務業者							
(2)醫院附設殮、殯、奠、 祭設施之營運業者							
(3)生前殯葬服務契約之履 約業者							
(4)其他							

(續) 表 7-2-1 受訪者之區域

	1. 北部地區	2. 中部地區	3. 南部地區	4. 東部地區	5. 離島地區	卡方值	P-value 顯著水準
與業者訂立 書面契約	(1)是	41.1	27.5	34.4	17.6	13.6	21.546 0.001
	(2)否	58.9	72.5	65.6	82.4	86.4	
選擇殯葬服 務業者之滿 意度	(1)非常滿意	9.4	6.5	9.4	6.0	11.4	13.269 0.653
	(2)滿意	43.9	48.2	38.3	48.0	40.9	
	(3)尚可	45.7	43.2	49.7	44.0	45.5	
	(4)不滿意	0.9	2.2	1.3	2.0	0.0	
	(5)最不滿意	0.0	0.0	1.3	0.0	2.3	
與業者發生 不愉快或衝 突情形	(1) 否	97.3	93.4	94.8	98.0	90.9	6.068 0.194
	(2) 是	2.7	6.6	5.2	2.0	9.1	
聽過生前殯 葬服務契約 的產品	(1) 是	70.2	69.5	83.0	80.0	56.0	22.670 0.001
	(2) 否	29.8	30.5	17.0	20.0	44.0	
是否認同生 前殯葬服務 契約產品	(1) 是	68.7	55.3	72.4	69.5	55.9	21.239 0.001
	(2) 否	31.3	44.7	27.6	30.5	44.1	
擁有生前殯 葬服務契約	(1) 是	7.5	10.2	10.7	7.9	0.0	9.851 0.043
	(2) 否	92.5	89.8	89.3	92.1	100.0	
未來會購買 生前契約	(1) 是	13.2	20.8	23.7	6.7	50.0	12.922 0.012
	(2) 否	86.8	79.2	76.3	93.3	50.0	

(續) 表 7-2-1 受訪者之區域

	1. 北部地區	2. 中部地區	3. 南部地區	4. 東部地區	5. 離島地區	卡方值	P-value 顯著水準
75%契約價	53.8	82.8	54.2	65.6	4.0		
金交付信託 的保障放心	46.2	17.2	45.8	34.4	96.0	154.812	0.001
理想中生前 殯葬服務契 約的履約最 佳保障	32.7	59.0	37.9	67.7	2.7		
(1) 交付信託	37.0	20.5	19.6	0.0	29.3		
(2) 銀行保證							
(3) 請殯葬禮儀服務業者投 保履約保險	27.3	6.6	25.7	25.8	68.0	229.681	0.001
(4)其他	3.0	13.9	16.8	6.5	0.0		
在這次治喪 期間，治喪費 用計算方式	67.7	61.3	56.6	50.0	20.5		
(1)統包含安葬費用	16.0	16.3	18.5	22.2	23.3		
(2)統包不含安葬費用	12.6	20.0	20.5	25.9	45.2	70.755	0.001
(3)逐項選購							
(4)其他	3.7	2.5	4.4	1.9	11.0		
治喪費用是 否收支平衡	14.5	11.9	19.1	30.0	6.3		
(1) 收入 > 支出	50.9	41.1	41.4	42.0	32.8	30.934	0.001
(2) 收支平衡							
(3) 收入 < 支出	34.6	47.0	39.5	28.0	60.9		
業者是否暗 示或明示收 取額外費用	90.7	89.5	90.6	93.6	100.0		
(1) 否	9.3	10.5	9.4	6.4	0.0	9.818	0.278
(2) 是							

表 7-2-2 受訪者之性別

	1. 男	2. 女	卡方值	P-value	顯著水準
家族治喪事件的決策模式	(1)往生者本人的交代為準	21.3	20.5		
	(2)往生者之兄弟姐妹合議	21.5	16.8	4.570	0.206
	(3)往生者之子女合議	47.6	53.6		
	(4)其他	9.6	9.1		
否囑咐身後事	(1)是	26.2	28.0	0.380	0.537
	(2)否	73.8	72.0		
遺體存放地點	(1)家中	62.4	58.0		
	(2)寺廟或教會	2.1	1.8		
	(3)附近空地搭棚	2.8	2.9		
	(4)殯儀館	27.3	30.2	3.582	0.733
	(5)醫院附設殮、殯、奠、祭設施	3.9	4.3		
	(6)馬路搭棚	0.2	0.7		
	(7)其他	1.4	2.1		
過世親人奠禮儀式地點	(1)家中	47.5	46.1		
	(2)寺廟或教會	6.0	6.6		
	(3)附近空地搭棚	8.8	6.1		
	(4)殯儀館	22.1	24.1	4.503	0.720
	(5)醫院附設殮、殯、奠、祭設施	2.3	3.0		
	(6)馬路搭棚	11.5	11.9		
	(7)其他	1.8	2.1		

(續) 表 7-2-2 受訪者之性別

	1. 男	2. 女	卡方值	P-value	顯著水準
過世親人的 喪葬儀式以 何種宗教儀 式辦理					
(1)一般民間習俗	45.3	44.2			
(2)佛教儀式	29.1	29.7			
(3)道教儀式	14.4	14.7			
(4)基督教儀式	3.0	3.4			
(5)天主教儀式	0.5	1.4	5.075	0.651	
(6)一貫道儀式	1.4	1.4			
(7)伊斯蘭教儀式					
(8)混合二種以上	5.3	3.6			
(9)其他	0.9	1.6			
對於所辦理 喪葬儀式的 知覺					
(1)太繁瑣可簡化	28.2	25.7			
(2)太簡單	2.1	2.0			
(3)繁簡適切	66.7	70.9	3.961	0.266	
(4)其他	3.0	1.4			
過世親人的 安葬方式					
(1)火化後送納骨堂塔	65.8	69.8			
(2)火化後海葬	0.2	0.4			
(3)火化後樹葬	0.0	0.7			
(4)土葬	32.2	27.5	5.709	0.222	
(5)其他	1.8	1.6			

(續) 表 7-2-2 受訪者之性別

	1. 男	2. 女	卡方值	P-value	顯著水準
安葬地點					
(1)公立納骨堂塔 (或公墓)	49.3	44.7			
(2)私立納骨堂塔 (或公墓)	25.1	23.5			
(3)寺廟或教會之附設納骨塔或墓園	12.8	14.4			
(4)家族納骨塔或墓園	9.1	14.8	12.063		0.061
(5)大海 (灑葬)	0.5	0.2			
(6)公立樹葬區	1.4	0.4			
(7)其他	1.8	2.0			
治喪過程					
(1)傳統披麻帶孝	62.5	51.6			
(2)穿著素色 (全黑或全白) 衣服	34.7	45.3	8.591		0.014
(3)其他	2.8	3.0			
理想中喪服					
(1)傳統披麻帶孝	39.1	27.3			
(2)穿著素色 (全黑或全白) 衣服	57.1	67.5	11.617		0.003
(3)其他	3.7	5.2			
對於遺體先火化後，再舉行奠禮儀式之接受度					
(1)是	50.5	46.2			
(2)否	49.5	53.8	2.882		0.410

(續) 表 7-2-2 受訪者之性別

	1. 男	2. 女	卡方值	P-value	顯著水準
長輩安排環	17.1	17.8			
保自然葬之	41.8	43.4			
可能性	25.6	21.9	1.956		0.744
(1)非常不可能	14.3	15.6			
(2)不可能	1.2	1.3			
(3)亦可，不反對	13.0	9.1			
(4)可接受	29.2	25.1			
(5)一定會安排	25.5	27.1	8.749		0.068
為自己安排	26.5	33.2			
環保自然葬	5.8	5.6			
之可能性	62.8	65.8			
(1)全部委託	26.1	21.0	3.847		0.146
(2)部份委託	11.1	13.1			
(3)完全自己辦理	65.7	60.4			
委託殯葬服					
務業者種類	4.7	4.6			
(1)一般殯葬禮儀服務業者					
(2)醫院附設殮、殯、奠、祭設施之營運業者	27.2	31.6	3.163		0.367
(3)生前殯葬服務契約之履約業者	2.4	3.4			
(4)其他	32.8	32.2	0.030		0.862
與業者訂立	67.2	67.8			
書面契約					
(1)是					
(2)否					

(續) 表 7-2-2 受訪者之性別

	1. 男	2. 女	卡方值	P-value	顯著水準
(1)非常滿意	6.9	10.0			
(2)滿意	47.7	40.6			
(3)尚可	43.5	47.6	4.211		0.378
(4)不滿意	1.5	1.2			
(5)最不滿意	0.4	0.6			
與業者發生 不愉快或衝 突情形	95.5	95.3	0.006		0.938
(2) 是	4.5	4.7			
聽過生前殯 葬服務契約 的產品	71.3	73.1	0.303		0.582
(2) 否	28.7	26.9			
是否認同生 前殯葬服務 契約產品	61.1	68.9	6.242		0.012
(2) 否	38.9	31.1			
擁有生前殯 葬服務契約	7.1	9.6	1.984		0.159
(2) 否	92.9	90.4			
未來是否會 購買生前殯 葬服務契約	22.9	13.5	4.479		0.034
(2) 否	77.1	86.5			

(續) 表 7-2-2 受訪者之性別

	1. 男	2. 女	卡方值	P-value	顯著水準
75%契約價	56.3	59.9			
(1) 是			1.118		0.290
金交付信託	43.7	40.1			
(2) 否					
的保障放心					
理想中生前	43.2	39.6			
(1) 交付信託					
殯葬服務契	21.9	27.8			
(2) 銀行保證					
約的履約最	26.5	22.7			
(3) 請殯葬禮儀服務業者投			5.401		0.145
佳保障					
保履約保險					
(4)其他	8.5	9.9			
在這次治喪	57.1	59.6			
(1)統包含安葬費用					
期間，治喪費	18.1	17.5			
(2)統包不含安葬費用			0.841		0.840
用計算方式	21.1	19.0			
(3)逐項選購					
(4)其他	3.7	3.9			
治喪費用是	17.2	13.9			
(1) 收入 > 支出					
否收支平衡	44.2	44.5			
(2) 收支平衡			1.602		0.449
(3) 收入 < 支出	38.6	41.6			
業者是否暗	93.8	89.5			
(1) 否					
示或明示收	6.2	10.5			
(2) 是			4.805		0.090
取額外費用					

表7-2-3 受訪者之教育分類

	1. 高中、職(含)以下		2. 大專(含)以上	卡方值	P-value	顯著水準
家族治喪事件的決策模式	(1)往生者本人的交代為準	18.5	25.3			
	(2)往生者之兄弟姐妹合議	18.7	19.3	15.063		0.002
	(3)往生者之子女合議	50.9	50.0			
	(4)其他	11.9	5.4			
否囑咐身後事	(1)是	24.1	32.1	7.355		0.007
	(2)否	75.9	67.9			
遺體存放地點	(1)家中	61.3	56.7			
	(2)寺廟或教會	1.8	2.1			
	(3)附近空地搭棚	3.2	2.3	9.442		0.150
	(4)殯儀館	28.6	30.0			
	(5)醫院附設殮、殯、奠、祭設施	3.0	6.0			
	(6)馬路搭棚	0.7	0.3			
	(7)其他	1.3	2.6			
過世親人奠禮儀式地點	(1)家中	48.4	44.2			
	(2)寺廟或教會	5.0	8.6			
	(3)附近空地搭棚	7.9	5.5	15.540		0.030
	(4)殯儀館	23.3	23.4			
	(5)醫院附設殮、殯、奠、祭設施	1.8	4.4			
	(6)馬路搭棚	11.9	11.2			
	(7)其他	1.7	2.6			

(續) 表 7-2-3 受訪者之教育分類

	1. 高中、職(含)以下	2. 大專(含)以上	卡方值	P-value	顯著水準
過世親人的 喪葬儀式以 何種宗教儀 式辦理					
(1)一般民間習俗	48.8	37.4			
(2)佛教儀式	26.9	34.3			
(3)道教儀式	14.1	15.4			
(4)基督教儀式	3.0	3.7			
(5)天主教儀式	1.2	0.8	14.372	0.045	
(6)一貫道儀式	1.2	1.8			
(7)伊斯蘭教儀式					
(8)混合二種以上	3.7	4.7			
(9)其他	1.0	1.8			
對於所辦理 喪葬儀式的 知覺					
(1)太繁瑣可簡化	22.9	33.5			
(2)太簡單	2.4	1.8	13.371	0.004	
(3)繁簡適切	72.4	62.8			
(4)其他	2.4	1.8			
過世親人的 安葬方式					
(1)火化後送納骨堂塔	66.2	71.8			
(2)火化後海葬	0.2	0.5			
(3)火化後樹葬	0.3	0.3	6.470	0.167	
(4)土葬	31.8	25.1			
(5)其他	1.5	2.3			

(續) 表 7-2-3 受訪者之教育分類

	1. 高中、職(含)以下		2. 大專(含)以上	卡方值	P-value	顯著水準
安葬地點						
(1)公立納骨堂塔(或公墓)	51.8	38.0				
(2)私立納骨堂塔(或公墓)	23.4	26.1				
(3)寺廟或教會之附設納骨塔或墓園	9.0	21.4				
(4)家族納骨塔或墓園	12.9	11.6		43.289		0.001
(5)大海(灑葬)	0.3	0.3				
(6)公立樹葬區	0.3	1.6				
(7)其他	2.3	1.0				
治喪過程						
(1)傳統披麻帶孝	57.7	53.1				
(2)穿著素色(全黑或全白)衣服	40.2	43.2		2.384		0.304
(3)其他	2.2	3.7				
理想中喪服						
(1)傳統披麻帶孝	38.1	21.0				
(2)穿著素色(全黑或全白)衣服	57.9	74.9		21.809		0.001
(3)其他	4.0	4.1				
對於遺體先火化後,再舉行奠禮儀式之接受度						
(1)是	42.7	59.7				
(2)否	57.3	40.3		20.232		0.001

(續) 表 7-2-3 受訪者之教育分類

	1. 高中、職(含)以下	2. 大專(含)以上	卡方值	P-value	顯著水準
長輩安排環					
保自然葬之					
可能性					
	(1)非常不可能	19.4	13.5		
	(2)不可能	44.3	39.5		
	(3)亦可，不反對	23.0	26.0	15.343	0.004
	(4)可接受	12.3	19.5		
	(5)一定會安排	1.0	1.6		
為自己安排					
環保自然葬					
之可能性					
	(1)非常不可能	13.2	6.5		
	(2)不可能	31.8	18.2		
	(3)亦可，不反對	26.4	27.0	54.702	0.001
	(4)可接受	25.2	39.2		
	(5)一定會安排	3.4	9.1		
是否委託殯					
葬服務業者					
	(1)全部委託	64.6	65.4		
	(2)部份委託	23.6	22.0	0.393	0.822
	(3)完全自己辦理	11.8	12.6		
委託殯葬服					
務業者種類					
	(1)一般殯葬禮儀服務業者	65.6	57.9		
	(2)醫院附設殮、殯、奠、祭設施之營運業者	4.5	4.8		
	(3)生前殯葬服務契約之履約業者	26.8	34.3	6.015	0.111
	(4)其他	3.1	3.1		
與業者訂立					
書面契約					
	(1)是	30.8	36.4	1.988	0.159
	(2)否	69.2	63.6		

(續) 表 7-2-3 受訪者之教育分類

	1. 高中、職(含)以下	2. 大專(含)以上	卡方值	P-value	顯著水準
(1)非常滿意	8.6	8.1			
(2)滿意	43.2	43.6			
(3)尚可	46.9	45.5	2.122		0.713
(4)不滿意	1.0	1.9			
(5)最不滿意	0.3	0.9			
與業者發生 不愉快或衝 突情形	(1) 否 94.5	(1) 否 96.7	1.472		0.225
	(2) 是 5.5	(2) 是 3.3			
聽過生前殯 葬服務契約 的產品	(1) 是 69.2	(1) 是 81.9	13.239		0.001
	(2) 否 30.8	(2) 否 18.1			
是否認同生 前殯葬服務 契約產品	(1) 是 58.2	(1) 是 78.5	41.288		0.001
	(2) 否 41.8	(2) 否 21.5			
擁有生前殯 葬服務契約	(1) 是 8.9	(1) 是 7.9	0.292		0.589
	(2) 否 91.1	(2) 否 92.1			
未來是否會 購買生前殯 葬服務契約	(1) 是 12.0	(1) 是 27.8	11.861		0.001
	(2) 否 88.0	(2) 否 72.2			

(續) 表 7-2-3 受訪者之教育分類

	1. 高中、職(含)以下	2. 大專(含)以上	卡方值	P-value	顯著水準
75%契約價	(1) 是	63.8	51.6		
金交付信託 的保障放心	(2) 否	36.2	48.4	12.522	0.001
理想中生前 殯葬服務契 約的履約最 佳保障	(1) 交付信託	42.6	39.9		
	(2) 銀行保證	27.8	19.9		
	(3) 請殯葬禮儀服務業者投 保履約保險	22.5	27.2	15.506	0.001
	(4) 其他	7.0	13.0		
在這次治喪 期間，治喪費 用計算方式	(1) 統包含安葬費用	58.8	59.3		
	(2) 統包不含安葬費用	18.3	16.6	1.698	0.637
	(3) 逐項選購	19.7	19.4		
	(4) 其他	3.2	4.7		
治喪費用是 否收支平衡	(1) 收入 > 支出	14.4	17.6		
	(2) 收支平衡	45.1	43.2	1.112	0.573
	(3) 收入 < 支出	40.4	39.2		
業者是否暗 示或明示收 取額外費用	(1) 否	91.6	91.1		
	(2) 是	8.4	8.9	0.571	0.752

表7-2-4 受訪者之職業

	1. 農林 漁牧從 業人員	2. 勞力 或技術 勞工	3. 軍公 教人員	4. 自由業	5. 工商企 業員工	6. 工商企 業經理 人	7. 專門 職業	8. 其他	卡方值	P-value
家族治喪事 件的決策模 式	(1) 往生者本人的交代為準	17.8	21.6	26.6	18.6	18.3	16.7	26.3	20.2	
	(2) 往生者之兄弟姐妹合議	15.6	22.5	15.8	20.2	26.9	23.3	21.1	14.7	
	(3) 往生者之子女合議	60.0	50.0	52.0	48.1	45.2	46.7	52.6	24.836	0.254
	(4) 其他	6.7	5.9	5.6	13.1	9.6	13.3	0.0	10.1	
否囑咐身後 事	(1) 是	22.7	26.5	34.3	26.3	25.5	22.6	36.8	28.1	
	(2) 否	77.3	73.5	65.7	73.7	74.5	77.4	63.2	71.9	5.987
遺體存放地 點	(1) 家中	78.3	67.0	61.0	60.8	61.5	36.7	38.9	57.6	
	(2) 寺廟或教會	4.3	1.9	2.7	0.5	4.6	0.0	0.0	0.8	
	(3) 附近空地搭棚	6.5	2.8	2.7	2.6	3.7	3.3	0.0	1.2	
	(4) 殯儀館	8.7	21.7	26.9	26.3	25.7	56.7	55.6	34.7	73.976
	(5) 醫院附設殯、奠、祭設施	0.0	2.8	3.8	8.2	3.7	3.3	0.0	2.9	0.002
	(6) 馬路搭棚	2.2	0.9	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.4	
	(7) 其他	0.0	2.8	2.7	0.5	0.9	0.0	5.6	2.4	

(續) 表 7-2-4 受訪者之職業

	1. 農林 漁牧從 業人員	2. 勞力 或技術 勞工	3. 軍公 教人員	4. 自由業	5. 工商企 業員工	6. 工商企 業經理 人	7. 專門 職業	8. 其他	卡方值	P-value
過世親人奠 禮儀式地點	64.4	50.4	46.9	52.0	45.9	25.8	27.8	41.6		
(1)家中										
(2)寺廟或教會	8.9	1.9	7.7	5.2	7.3	0.0	5.6	4.5		
(3)附近空地搭棚	11.1	14.0	7.7	3.6	8.3	9.7	11.1	6.1		
(4)殯儀館	6.7	20.6	24.3	20.1	20.2	58.1	55.5	29.8	0.001	
(5)醫院附設殯、奠、祭設施	0.0	1.9	3.3	5.2	2.8	3.2	0.0	1.2		
(6)馬路搭棚	8.9	7.5	7.7	12.9	14.7	0.0	0.0	13.9		
(7)其他	0.0	3.7	2.2	1.0	0.9	3.2	0.0	2.9		
過世親人的 喪葬儀式以 何種宗教儀 式辦理	63.0	54.7	43.2	41.4	40.4	40.0	22.2	48.2		
(1)一般民間習俗										
(2)佛教儀式	19.6	23.6	33.3	31.9	24.8	50.0	66.7	27.8		
(3)道教儀式	8.7	14.2	12.6	15.2	22.0	3.3	5.6	12.2		
(4)基督教儀式	4.3	0.9	2.2	4.2	4.6	0.0	0.0	4.5		
(5)天主教儀式	0.0	0.9	2.2	1.0	0.9	0.0	5.6	0.0	0.055	
(6)一貫道儀式	0.0	1.9	1.1	1.6	2.8	0.0	0.0	0.8		
(7)伊斯蘭教儀式										
(8)混合二種以上	2.2	3.8	4.4	2.6	4.6	6.7	0.0	4.9		
(9)其他	2.2	0.0	1.1	2.1	0.0	0.0	0.0	1.6		

(續) 表 7-2-4 受訪者之職業

	1. 農林 漁牧從 業人員	2. 勞力 或技術 勞工	3. 軍公 教人員	4. 自由業	5. 工商企 業員工	6. 工商企 業經理 人	7. 專門 職業	8. 其他	卡方值	P-value
對於所辦理 喪葬儀式的 知覺	23.9	29.0	38.5	23.4	31.5	16.7	26.3	15.2	50.420	0.001
(1)太繁瑣可簡化	4.3	2.8	1.6	2.1	1.9	10.0	0.0	1.6		
(2)太簡單	71.7	67.3	57.7	71.4	64.8	66.7	73.7	81.1		
(3)繁簡適切	0.0	0.9	2.2	3.1	1.9	6.7	0.0	2.0		
(4)其他	39.1	60.4	66.3	70.5	70.4	74.2	78.9	70.4		
過世親人的 安葬方式	0.0	0.0	0.5	0.5	0.9	0.0	0.0	0.0	40.949	0.054
(1)火化後送納骨堂塔	0.0	0.0	0.5	0.0	1.9	0.0	0.0	0.4		
(2)火化後海葬	60.9	37.7	31.0	27.5	25.9	25.8	21.1	26.3		
(3)火化後樹葬	0.0	1.9	1.6	1.6	0.9	0.0	0.0	2.8		
(4)土葬	71.7	54.2	42.4	47.2	45.0	51.6	21.1	45.1		
(5)其他	6.5	18.7	21.7	24.9	28.4	32.3	26.3	26.8		
安葬地點	15.2	5.6	20.7	13.0	11.9	9.7	42.1	11.0	70.735	0.004
(1)公立納骨堂塔 (或公墓)	6.5	16.8	12.0	11.4	12.8	6.5	10.5	13.4		
(2)私立納骨堂塔 (或公墓)	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.4		
(3)寺廟或教會之附設納骨 塔或墓園	0.0	1.9	2.2	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0		
(4)家族納骨塔或墓園	0.0	2.8	1.1	2.1	1.8	0.0	0.0	3.3		
(5)大海 (灑葬)										
(6)公立樹葬區										
(7)其他										

(續) 表 7-2-4 受訪者之職業

	1. 農林 漁牧從 業人員	2. 勞力 或技術 勞工	3. 軍公 教人員	4. 自由業	5. 工商企 業員工	6. 工商企 業經理 人	7. 專門 職業	8. 其他	卡方值	P-value
治喪過程	59.1	60.8	58.1	52.5	67.5	45.2	26.3	55.3		
中，家族成員										
實際穿戴孝	38.6	39.2	38.5	44.7	30.1	51.6	63.2	41.1	19.200	0.157
服的型式										
(1)傳統披麻帶孝										
(2)穿著素色(全黑或全白)										
(3)其他	2.3	0.0	3.4	2.8	2.4	3.2	10.5	3.6		
理想中喪服										
型式										
(1)傳統披麻帶孝	50.0	35.0	24.2	34.0	32.9	29.0	10.5	34.0		
(2)穿著素色(全黑或全白)	45.7	61.3	72.5	61.0	64.7	64.5	84.2	60.5	18.031	0.205
(3)其他	4.3	3.8	3.3	5.0	2.4	6.5	5.3	5.5		
對於遺體先										
火化後，再舉										
行奠禮儀式	27.9	41.6	65.2	46.3	50.0	43.3	84.2	43.1		
之接受度									52.415	0.001
(1)是										
(2)否	72.1	58.4	34.8	53.7	50.0	56.7	15.8	56.9		
長輩安排環										
保自然葬之	20.0	15.2	14.2	17.1	13.0	16.1	10.5	20.4		
可能性	53.3	47.6	41.0	40.9	38.9	45.2	26.3	44.9		
(1)非常不可能										
(2)不可能										
(3)亦可，不反對	17.8	23.8	24.0	24.4	28.7	29.0	31.6	22.0	25.773	0.586
(4)可接受	8.9	13.3	19.1	15.5	18.5	9.7	26.3	11.4		
(5)一定會安排	0.0	0.0	1.6	2.1	0.9	0.0	5.3	1.2		

(續) 表 7-2-4 受訪者之職業

	1. 農林 漁牧從 業人員	2. 勞力 或技術 勞工	3. 軍公 教人員	4. 自由業	5. 工商企 業員工	6. 工商企 業經理 人	7. 專門 職業	8. 其他	卡方值	P-value
為自己安排	15.6	7.7	5.5	13.0	8.3	9.7	5.3	13.1		
環保自然葬	42.2	35.6	16.9	26.4	25.7	22.6	26.3	31.1		
之可能性	22.2	24.0	28.4	25.9	33.9	41.9	31.6	23.8	53.741	0.002
(4)可接受	20.0	26.9	38.8	30.1	28.4	25.8	26.3	27.5		
(5)一定會安排	0.0	5.8	10.4	4.7	3.7	0.0	10.5	4.5		
是否委託殯	53.5	66.4	67.2	62.7	63.0	83.9	84.2	62.9		
葬服務業者	32.6	25.2	18.3	24.4	21.3	9.7	5.3	26.1	18.657	0.178
(3)完全自己辦理	14.0	8.4	14.4	13.0	15.7	6.5	10.5	11.0		
委託殯葬服	87.1	62.0	63.6	61.5	68.0	82.8	66.7	67.3		
務業者種類	0.0	4.3	3.0	8.0	4.0	6.9	0.0	4.3		
(2) 醫院附設殯、殯、奠、 祭設施之營運業者	9.7	28.3	31.5	28.2	26.0	10.3	33.3	23.6	28.174	0.135
(3)生前殯葬服務契約之履 約業者	3.2	5.4	1.8	2.3	2.0	0.0	0.0	4.8		
(4)其他	12.9	33.3	29.1	34.7	34.2	37.9	44.4	32.1		
與業者訂立	87.1	66.7	70.9	65.3	65.8	62.1	55.6	67.9	7.940	0.338
書面契約										

(續) 表 7-2-4 受訪者之職業

	1. 農林 漁牧從 業人員	2. 勞力 或技術 勞工	3. 軍公 教人員	4. 自由業	5. 工商企 業員工	6. 工商企 業經理 人	7. 專門 職業	8. 其他	卡方值	P-value
(1)非常滿意	9.7	6.3	7.7	8.3	4.1	10.3	5.6	12.3		
(2)滿意	48.4	38.1	42.3	44.2	49.3	37.9	61.1	42.9		
(3)尚可	41.9	54.0	49.0	43.3	43.8	51.7	33.3	43.6	25.625	0.594
(4)不滿意	0.0	1.6	1.0	3.3	0.0	0.0	0.0	1.2		
(5)最不滿意	0.0	0.0	0.0	0.8	2.7	0.0	0.0	0.0		
與業者發生 不愉快或衝 突情形	93.5	92.3	96.2	94.3	95.9	96.6	88.9	97.5	5.653	0.581
(1) 否										
(2) 是	6.5	7.7	3.8	5.7	4.1	3.4	11.1	2.5		
聽過生前殯 葬服務契約 的產品	52.2	69.5	81.1	76.4	70.2	87.1	73.7	68.3	20.741	0.004
(1) 是										
(2) 否	47.8	30.5	18.9	23.6	29.8	12.9	26.3	31.7		
是否認同生 前殯葬服務 契約產品	45.7	68.0	75.0	57.0	75.2	64.3	88.9	61.6	31.390	0.001
(1) 是										
(2) 否	54.3	32.0	25.0	43.0	24.8	35.7	11.1	38.4		
擁有生前殯 葬服務契約	4.4	5.7	8.9	9.0	9.7	3.2	16.7	8.3	5.024	0.657
(1) 是										
(2) 否	95.6	94.3	91.1	91.0	90.3	96.8	83.3	91.7		
未來是否會 購買生前殯 葬服務契約	13.3	15.8	24.3	10.2	25.0	26.7	33.3	13.8	8.528	0.288
(1) 是										
(2) 否	86.7	84.2	75.7	89.8	75.0	73.3	66.7	86.2		

(續) 表 7-2-4 受訪者之職業

	1. 農林 漁牧從 業人員	2. 勞力 或技術 勞工	3. 軍公 教人員	4. 自由業	5. 工商企 業員工	6. 工商企 業經理 人	7. 專門 職業	8. 其他	卡方值	P-value
75%契約價 金交付信託 的保障放心	60.5	58.9	45.3	68.9	60.2	41.4	60.0	62.6	24.075	0.001
(1) 是										
(2) 否	39.5	41.1	54.7	31.1	39.8	58.6	40.0	37.4		
理想中生前 殯葬服務契 約的履約最 佳保障	42.5	47.7	35.2	50.9	43.2	26.9	35.7	37.1		
(1) 交付信託										
(2) 銀行保證	22.5	18.6	29.7	22.3	23.2	30.8	28.6	31.0		
(3) 請殯葬禮儀服務業者投 保履約保險	35.0	24.4	25.5	18.3	27.4	42.3	35.7	24.0	31.871	0.060
(4) 其他	0.0	9.3	9.7	8.6	6.3	0.0	0.0	7.9		
在這次治喪 期間，治喪費 用計算方式	65.2	56.3	58.5	61.4	58.8	61.3	66.7	51.7		
(1) 統包含安葬費用										
(2) 統包不含安葬費用	10.9	17.7	17.0	16.3	25.8	16.1	22.2	21.8	22.413	0.376
(3) 逐項選購	23.9	20.8	21.6	20.1	13.4	19.4	11.1	20.1		
(4) 其他	0.0	5.2	2.9	2.2	2.1	3.2	0.0	6.4		
治喪費用是 否收支平衡	20.0	15.2	15.8	16.3	14.3	10.3	33.3	13.1		
(1) 收入 > 支出										
(2) 收支平衡	42.2	45.6	49.1	41.5	48.1	27.6	27.8	46.4	14.435	0.418
(3) 收入 < 支出	37.8	39.2	35.1	42.2	37.7	62.1	38.9	40.4		
殯葬服務業 者是否暗示 或明示收取 額外費用	93.2	95.6	92.7	88.1	92.0	89.7	94.1	90.6		
(1) 否										
(2) 是	6.8	4.4	7.3	11.9	8.0	10.3	5.9	9.4	11.840	0.619

表7-2-5 受訪者之族群

	1. 台灣閩南人	2. 台灣客家人	3. 大陸各縣市	4. 台灣原住民	卡方值	P-value 顯著水準
家族治喪事 件的決策模 式	(1) 往生者本人的交代為準	20.2	23.2	26.2	21.1	
	(2) 往生者之兄弟姐妹合議	20.9	18.2	11.2	21.1	13.734
	(3) 往生者之子女合議	49.9	48.5	52.3	31.6	0.132
	(4) 其他	8.9	10.1	10.3	26.3	
否囑咐身後 事	(1) 是	26.6	32.0	30.8	14.3	
	(2) 否	73.4	68.0	69.2	85.7	3.802
遺體存放地 點	(1) 家中	61.1	69.5	29.6	85.7	
	(2) 寺廟或教會	1.8	5.7	0.0	0.0	
	(3) 附近空地搭棚	2.8	1.9	5.6	0.0	
	(4) 殯儀館	28.1	18.1	53.7	14.3	72.540
	(5) 醫院附設殮、奠、祭設施	3.8	1.9	8.3	0.0	
	(6) 馬路搭棚	0.7	0.0	0.0	0.0	
	(7) 其他	1.7	2.9	2.8	0.0	0.001
過世親人奠 禮儀式地點	(1) 家中	49.4	45.3	25.7	50.0	
	(2) 寺廟或教會	6.9	7.5	4.6	5.0	
	(3) 附近空地搭棚	7.0	4.7	4.6	15.0	
	(4) 殯儀館	22.8	16.0	34.9	15.0	54.040
	(5) 醫院附設殮、奠、祭設施	1.7	5.7	7.3	0.0	
	(6) 馬路搭棚	10.3	18.9	18.3	15.0	
	(7) 其他	1.8	1.9	4.6	0.0	0.001

(續) 表 7-2-5 受訪者之族群

	1. 台灣閩南人	2. 台灣客家人	3. 大陸各縣市	4. 台灣原住民	卡方值	P-value 顯著水準
過世親人的						
喪葬儀式以						
何種宗教儀式辦理						
(1)一般民間習俗	44.2	52.4	37.6	14.3		
(2)佛教儀式	30.7	22.9	40.4	14.3		
(3)道教儀式	16.6	14.3	7.3	0.0		
(4)基督教儀式	1.4	5.7	7.3	33.3		
(5)天主教儀式	0.6	1.0	0.9	14.3	171.772	0.001
(6)一貫道儀式	2.0	0.0	0.0	0.0		
(7)伊斯蘭教儀式						
(8)混合二種以上	3.7	1.9	3.7	9.5		
(9)其他	0.7	1.9	2.8	14.3		
對於所辦理						
喪葬儀式的						
知覺						
(1)太繁瑣可簡化	27.3	27.2	27.1	9.5		
(2)太簡單	2.1	1.9	2.8	4.8	6.304	0.709
(3)繁簡適切	68.7	68.9	66.4	85.7		
(4)其他	1.8	1.9	3.7	0.0		
過世親人的						
安葬方式						
(1)火化後送納骨堂塔	73.0	65.7	63.3	25.0		
(2)火化後海葬	0.1	0.0	0.9	0.0		
(3)火化後樹葬	0.3	1.0	0.0	0.0	35.038	0.001
(4)土葬	24.5	31.4	34.9	75.0		
(5)其他	2.1	1.9	0.9	0.0		

(續) 表 7-2-5 受訪者之族群

安葬地點	1. 台灣閩南人	2. 台灣客家人	3. 大陸各縣市	4. 台灣原住民	卡方值	P-value 顯著水準
(1)公立納骨堂塔 (或公墓)	47.5	37.1	39.4	71.4		
(2)私立納骨堂塔 (或公墓)	27.1	12.4	21.1	14.3		
(3)寺廟或教會之附設納骨塔或墓園	14.0	16.2	14.7	0.0	75.387	0.001
(4)家族納骨塔或墓園	9.1	33.3	17.4	14.3		
(5)大海 (灑葬)	0.3	0.0	0.9	0.0		
(6)公立樹葬區	0.7	1.0	1.8	0.0		
(7)其他	1.3	0.0	4.6	0.0		
治喪過程	55.9	59.5	55.6	15.8		
中，家族成員						
實際穿戴孝	41.2	39.3	43.1	84.2	15.513	0.017
服的型式						
(1)傳統披麻帶孝	2.8	1.2	1.4	0.0		
(2)穿著素色 (全黑或全白)	31.7	41.0	27.8	15.8		
(3)其他	64.5	55.4	68.1	84.2	7.174	0.305
理想中喪服	3.8	3.6	4.2	0.0		
型式						
(1)傳統披麻帶孝	50.6	31.6	54.4	31.6		
(2)穿著素色 (全黑或全白)	49.4	68.4	45.6	68.4	13.684	0.134
(3)其他						
對於遺體先						
火化後，再舉						
行奠禮儀式						
之接受度						

(續) 表 7-2-5 受訪者之族群

	1. 台灣閩南人	2. 台灣客家人	3. 大陸各縣市	4. 台灣原住民	卡方值	P-value 顯著水準
長輩安排環	17.1	25.2	10.2	33.3		
保自然葬之	43.1	33.0	49.1	19.0		
可能性	23.5	24.3	23.1	33.3	31.480	0.002
(1)非常不可能	17.1	25.2	10.2	33.3		
(2)不可能	43.1	33.0	49.1	19.0		
(3)亦可，不反對	23.5	24.3	23.1	33.3		
(4)可接受	15.0	16.5	17.6	4.8		
(5)一定會安排	1.3	1.0	0.0	9.5		
為自己安排	10.3	14.9	10.2	23.8		
環保自然葬	27.1	23.8	27.8	19.0		
之可能性	27.1	26.7	22.2	33.3	16.047	0.189
(1)非常不可能	10.3	14.9	10.2	23.8		
(2)不可能	27.1	23.8	27.8	19.0		
(3)亦可，不反對	27.1	26.7	22.2	33.3		
(4)可接受	30.6	29.7	28.7	14.3		
(5)一定會安排	4.8	5.0	11.1	9.5		
是否委託殯	68.5	54.7	64.8	55.0		
葬服務業者	19.9	31.1	25.7	35.0	11.666	0.070
(1)全部委託	68.5	54.7	64.8	55.0		
(2)部份委託	19.9	31.1	25.7	35.0		
(3)完全自己辦理	11.6	14.2	9.5	10.0		
委託殯葬服	62.9	59.3	55.4	87.5		
務業者種類	62.9	59.3	55.4	87.5		
(1)一般殯葬禮儀服務業者	62.9	59.3	55.4	87.5		
(2)醫院附設殯、殯、奠、 祭設施之營運業者	3.7	5.8	9.8	0.0	27.644	0.001
(3)生前殯葬服務契約之履約業者	31.1	32.6	25.0	12.5		
(4)其他	2.4	2.3	9.8	0.0		
與業者訂立	31.5	31.8	51.8	14.3		
書面契約	31.5	31.8	51.8	14.3	11.614	0.009
(1)是	31.5	31.8	51.8	14.3		
(2)否	68.5	68.2	48.2	85.7		

(續) 表 7-2-5 受訪者之族群

	1. 台灣閩南人	2. 台灣客家人	3. 大陸各縣市	4. 台灣原住民	卡方值	P-value 顯著水準
(1)非常滿意	6.5	13.8	18.2	0.0		
(2)滿意	44.2	44.6	38.2	42.9		
(3)尚可	47.2	41.5	40.0	57.1	27.146	0.007
(4)不滿意	1.8	0.0	0.0	0.0		
(5)最不滿意	0.2	0.0	3.6	0.0		
與業者發生 不愉快或衝 突情形	94.6	97.0	98.2	92.9	2.012	0.570
(1) 否						
(2) 是	5.4	3.0	1.8	7.1		
聽過生前殯 葬服務契約 的產品	75.4	70.2	76.7	57.9	3.980	0.264
(1) 是						
(2) 否	24.6	29.8	23.3	42.1		
是否認同生 前契約產品	65.5	64.4	73.8	57.1	3.702	0.295
(1) 是						
(2) 否	34.5	35.6	26.2	42.9		
擁有生前殯 葬服務契約	8.7	10.5	8.5	0.0	2.431	0.488
(1) 是						
(2) 否	91.3	89.5	91.5	100.0		
未來會購買 生前契約	20.1	10.5	8.3	21.4	4.440	0.218
(1) 是						
(2) 否	79.9	89.5	91.7	78.6		
75%契約價 金交付信託 的保障放心	61.8	61.1	50.0	84.2	8.961	0.030
(1) 是						
(2) 否	38.2	38.9	50.0	15.8		

(續) 表 7-2-5 受訪者之族群

	1. 台灣閩南人	2. 台灣客家人	3. 大陸各縣市	4. 台灣原住民	卡方值	P-value 顯著水準
理想中生前						
(1) 交付信託	44.2	38.5	35.9	50.0		
(2) 銀行保證	23.6	32.3	26.1	30.0		
(3) 請殯葬禮儀服務業者投保履約保險	22.0	22.9	26.1	20.0	9.154	0.423
(4)其他	10.2	6.3	12.0	0.0		
在這次治喪						
(1)統包含安葬費用	60.4	65.3	57.7	45.0		
期間，治喪費	17.9	17.3	18.3	5.0		
(2)統包不含安葬費用	19.0	13.3	20.2	20.0	45.020	0.001
(3)逐項選購	2.7	4.1	3.8	30.0		
(4)其他						
治喪費用是	14.2	27.2	14.9	5.9		
(1) 收入 > 支出						
(2) 收支平衡	45.9	43.2	37.3	64.7	14.676	0.023
(3) 收入 < 支出	40.0	29.6	47.8	29.4		
殯葬服務業						
(1) 否	92.1	82.1	91.4	94.4		
者是否暗示						
(2) 是	7.9	17.9	8.6	5.6	8.726	0.190
或明示收取						
額外費用						

表7-2-6 受訪者之宗教信仰

	1.佛教	2.道教	3.一貫道	4.基督教	5.天主教	7.一般民間信仰	8.無宗教	9.其他	卡方值	P-value 顯著水準
家族治喪事 件的決策模 式	25.8	16.4	16.0	39.0	22.2	16.4	16.9	15.4		
(1)往生者本人的交代為準	19.5	20.3	24.0	14.6	22.2	14.5	30.8	7.7	44.719	0.002
(2)往生者之兄弟姐妹合議	48.7	54.8	56.0	29.3	55.6	56.5	43.1	69.2		
(3)往生者之子女合議	6.0	8.5	4.0	17.1	0.0	12.6	9.2	7.7		
(4)其他	32.2	22.3	23.1	32.6	40.0	23.4	21.5	15.4	11.819	0.107
否屬附身後 事	67.8	77.7	76.9	67.4	60.0	76.6	78.5	84.6		
(1)是	57.1	65.4	73.1	43.2	60.0	65.8	51.5	46.2		
(2)否	2.7	1.6	0.0	9.1	0.0	0.4	1.5	7.7		
遺體存放地 點	4.0	2.7	0.0	2.3	0.0	1.5	3.0	0.0	69.930	0.004
(1)家中	25.5	27.6	23.1	43.2	40.0	28.0	36.4	46.2		
(2)寺廟或教會	7.6	1.6	0.0	2.3	0.0	2.5	6.1	0.0		
(3)附近空地搭棚	0.3	0.0	3.8	0.0	0.0	0.7	1.5	0.0		
(4)殯儀館	2.7	1.1	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0		
(5)醫院附設殯、奠、祭設施	47.9	57.3	28.0	36.4	40.0	44.7	39.5	25.0		
(6)馬路搭棚	5.8	4.3	8.0	18.2	10.0	4.7	3.0	8.3		
(7)其他	6.7	4.9	24.0	4.5	0.0	8.4	13.6	8.3		
過世親人奠 禮儀式地點	22.7	21.6	12.0	22.7	30.0	26.5	34.9	41.7	106.577	0.001
(1)家中	4.2	1.1	8.0	2.3	0.0	1.8	4.5	0.0		
(2)寺廟或教會	9.7	9.7	20.0	11.4	20.0	12.7	4.5	16.7		
(3)附近空地搭棚	3.0	1.1	0.0	4.5	0.0	1.1	0.0	0.0		
(4)殯儀館										
(5)醫院附設殯、奠、祭設施										
(6)馬路搭棚										
(7)其他										

(續)表 7-2-6 受訪者之宗教信仰

	1.佛教	2.道教	3.一貫道	4.基督教	5.天主教	7.一般民間信仰	8.無宗教	9.其他	卡方值	P-value
過世親人的 喪葬儀式以 何種宗教儀 式辦理	25.7	37.0	38.5	15.9	10.0	75.9	64.6	38.5		
(1)一般民間習俗	57.8	13.0	15.4	13.6	20.0	12.4	20.0	23.1		
(2)佛教儀式	8.9	44.6	7.7	2.3	0.0	5.8	7.7	7.7		
(3)道教儀式	0.9	0.0	0.0	63.6	0.0	0.0	1.5	0.0		
(4)基督教儀式	0.3	1.1	0.0	0.0	70.0	0.0	0.0	0.0	1685.086	0.001
(5)天主教儀式	0.6	0.5	38.5	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0		
(6)一貫道儀式										
(7)伊斯蘭教儀式										
(8)混合二種以上	5.2	2.7	0.0	0.0	0.0	5.1	3.1	0.0		
(9)其他	0.6	1.1	0.0	4.5	0.0	0.4	3.1	30.8		
對於所辦理 喪葬儀式的 知覺	24.2	30.8	19.2	20.9	0.0	27.5	31.8	25.0		
(1)太繁瑣可簡化	1.5	0.5	0.0	2.3	0.0	3.3	7.6	0.0	29.075	0.112
(2)太簡單	71.9	64.9	80.8	74.4	100.0	67.4	60.6	75.0		
(3)繁簡適切	2.4	3.8	0.0	2.3	0.0	1.8	0.0	0.0		
(4)其他										
過世親人的 安葬方式	73.4	68.8	76.9	65.1	70.0	61.5	65.2	53.8		
(1)火化後送納骨堂塔	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0		
(2)火化後海葬	0.3	1.1	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0		
(3)火化後樹葬	24.8	29.0	23.1	32.6	30.0	34.5	31.8	46.2	27.226	0.506
(4)土葬	0.9	1.1	0.0	2.3	0.0	3.6	1.5	0.0		
(5)其他										

(續) 表 7-2-6 受訪者之宗教信仰

安葬地點	7.一般民 8.無宗教 9.其他							P-value 顯著水準	
	1.佛教	2.道教	3.一貫道	4.基督教	5.天主教	6.信仰	7.信仰		
(1)公立納骨堂塔 (或公墓)	40.7	50.8	44.0	40.9	30.0	54.9	42.4	69.2	65.138 0.013
(2)私立納骨堂塔 (或公墓)	23.2	24.3	20.0	22.7	20.0	24.2	27.3	7.7	
(3)寺廟或教會之附設納骨塔或墓園	20.2	7.6	28.0	15.9	30.0	7.6	15.2	15.4	
(4)家族納骨塔或墓園	12.7	16.2	8.0	11.4	20.0	10.5	12.1	7.7	
(5)大海 (灑葬)	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
(6)公立樹葬區	0.3	1.1	0.0	2.3	0.0	1.1	0.0	0.0	
(7)其他	2.1	0.0	0.0	6.8	0.0	1.8	3.0	0.0	
治喪過程中，家族成員實際穿戴孝服的类型	50.4	59.0	56.3	13.3	14.3	67.3	62.9	46.2	50.871 0.001
(1)傳統披麻帶孝	44.9	39.6	43.8	80.0	71.4	30.8	37.1	53.8	
(2)穿著素色 (全黑或全白) 衣服	4.7	1.4	0.0	6.7	14.3	1.9	0.0	0.0	
(3)其他	26.9	34.5	29.4	3.1	14.3	43.2	28.6	30.8	34.770 0.002
理想中喪服类型	67.1	63.3	64.7	90.6	71.4	52.7	69.8	61.5	
(1)傳統披麻帶孝	6.0	2.2	5.9	6.3	14.3	4.1	1.6	7.7	
(2)穿著素色 (全黑或全白) 衣服	54.9	43.1	50.0	65.6	28.6	43.1	42.6	36.4	25.963 0.208
(3)其他	45.1	56.9	50.0	34.4	71.4	56.9	57.4	63.6	

(續)表 7-2-6 受訪者之宗教信仰

	1.佛教	2.道教	3.一貫道	4.基督教	5.天主教	7.一般民間信仰	8.無宗教	9.其他	卡方值	P-value 顯著水準
長輩安排環	13.8	22.3	15.4	13.6	30.0	20.9	7.6	0.0		
保自然葬之	44.3	43.5	42.3	34.1	10.0	45.1	42.4	38.5		
可能性	22.3	22.8	23.1	31.8	30.0	22.0	33.3	38.5	41.879	0.045
(1)非常不可能	17.7	9.8	19.2	18.2	30.0	11.7	16.7	15.4		
(2)不可能	1.8	1.6	0.0	2.3	0.0	0.4	0.0	7.7		
(3)亦可，不反對	9.1	15.8	7.7	9.1	10.0	11.1	7.6	0.0		
(4)可接受	25.8	31.0	11.5	15.9	10.0	32.1	21.2	23.1		
(5)一定會安排	28.0	26.6	30.8	20.5	30.0	24.7	28.8	38.5	44.400	0.025
為自己安排	31.0	23.9	50.0	40.9	30.0	28.4	36.4	30.8		
環保自然葬	6.1	2.7	0.0	13.6	20.0	3.7	6.1	7.7		
之可能性	64.4	68.5	61.5	56.8	87.5	61.5	68.2	61.5		
(1)全部委託	22.4	24.5	26.9	31.8	12.5	23.3	13.6	30.8	16.287	0.296
(2)部份委託	13.2	7.1	11.5	11.4	0.0	15.3	18.2	7.7		
(3)完全自己辦理	59.1	59.6	72.7	62.9	77.8	71.2	76.7	10.0		
委託殯葬服	6.7	2.5	0.0	2.9	0.0	2.1	11.7	0.0	52.390	0.001
務業者種類	28.9	37.3	27.3	34.3	22.2	24.2	8.3	10.0		
(1)一般殯葬禮儀服務業者	5.4	0.6	0.0	0.0	0.0	2.5	3.3	25.0		
(2)醫院附設殯、殯、奠、 祭設施之營運業者	33.8	34.8	7.7	56.5	0.0	28.1	35.7	75.0	15.101	0.035
(3)生前殯葬服務契約之履約業者	66.2	65.2	92.3	43.5	100.0	71.9	64.3	10.0		
(4)其他										
與業者訂立										
書面契約										

(續) 表 7-2-6 受訪者之宗教信仰

	1.佛教	2.道教	3.一貫道	4.基督教	5.天主教	7.一般民間信仰	8.無宗教	9.其他	卡方值	P-value
(1)非常滿意	6.9	11.4	7.7	26.1	16.7	7.9	0.0	20.0		
(2)滿意	47.0	45.6	38.5	21.7	33.3	40.4	54.5	70.0		
(3)尚可	44.6	41.2	46.2	43.5	50.0	50.0	45.5	0.0	42.434	0.039
(4)不滿意	0.5	1.8	7.7	8.7	0.0	1.1	0.0	0.0		
(5)最不滿意	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	100.0		
與業者發生 不愉快或衝 突情形	95.6	94.7	100.0	95.7	83.3	95.0	96.5	0.0	3.438	0.842
(1) 否										
(2) 是	4.4	5.3	0.0	4.3	16.7	5.0	3.5	69.2		
聽過生前契 約的產品	79.1	69.3	82.4	58.1	71.4	69.7	66.7	30.8	11.749	0.109
(1) 是										
(2) 否	20.9	30.7	17.6	41.9	28.6	30.3	33.3	61.5		
是否認同生 前契約產品	66.5	71.3	76.0	62.8	70.0	53.7	78.7	38.5	24.607	0.001
(1) 是										
(2) 否	33.5	28.7	24.0	37.2	30.0	46.3	21.3	0.0		
擁有生前殯 葬服務契約	9.1	10.7	15.4	4.7	10.0	6.3	1.5	100.0	10.960	0.140
(1) 是										
(2) 否	90.9	89.3	84.6	95.3	90.0	93.8	98.5	25.0		
未來是否會 購買生前殯 葬服務契約	16.7	31.0	16.7	22.7	0.0	10.0	16.0	75.0	12.763	0.078
(1) 是										
(2) 否	83.3	69.0	83.3	77.3	100.0	90.0	84.0	84.6		
75%契約價 金交付信託 的保障放心	55.5	57.7	52.4	53.7	100.0	61.7	58.2	15.4	12.190	0.094
(1) 是										
(2) 否	44.5	42.3	47.6	46.3	0.0	38.3	41.8	83.3		

(續) 表 7-2-6 受訪者之宗教信仰

	1.佛教	2.道教	3.一貫道	4.基督教	5.天主教	7.一般民間信仰	8.無宗教	9.其他	卡方值	P-value 顯著水準
理想中生前 殯葬服務契約的履約最佳保障	39.7	41.0	37.5	29.3	33.3	43.5	36.8	0.0		
(1) 交付信託										
(2) 銀行保證	25.4	22.3	16.7	31.7	44.4	28.7	33.3	16.7		
(3) 請殯葬禮儀服務業者投保履約保險	25.4	25.9	20.8	31.7	11.1	22.8	29.8	0.0	38.054	0.013
(4)其他	9.5	10.8	25.0	7.3	11.1	5.1	0.0	46.2		
在這次治喪期間，治喪費用計算方式	56.1	63.4	62.5	48.8	55.6	54.4	73.4	15.4		
(1)統包含安葬費用										
(2)統包不含安葬費用	19.1	16.3	12.5	17.1	11.1	20.2	17.2	23.1	37.849	0.013
(3)逐項選購	22.1	18.6	25.0	19.5	22.2	20.5	4.7	15.4		
(4)其他	2.6	1.7	0.0	14.6	11.1	4.9	4.7	16.7		
治喪費用是 否收支平衡	18.3	14.7	7.1	13.3	16.7	15.9	6.9	16.7		
(1) 收入 > 支出										
(2) 收支平衡	44.5	41.9	50.0	73.3	50.0	40.4	41.4	100.0	28.098	0.014
(3) 收入 < 支出	37.2	43.4	42.9	13.3	33.3	43.8	51.7	0.0		
殯葬服務業者是否暗示 或明示收取 額外費用	92.4	90.8	100.0	93.1	83.3	88.7	94.5		8.042	0.887
(1) 否										
(2) 是	7.6	9.2	0.0	6.9	16.7	11.3	5.5			

表7-2-7 往生者之性別

	1. 男	2. 女	卡方值	P-value	顯著水準
家族治喪事 件的決策模 式	(1)往生者本人的交代為準	20.4	21.2		
	(2)往生者之兄弟姐妹合議	21.1	15.8	4.777	0.189
	(3)往生者之子女合議	49.9	52.3		
	(4)其他	8.6	10.6		
否屬附身後 事	(1)是	24.2	31.2		
	(2)否	75.8	68.8	5.758	0.016
遺體存放地 點	(1)家中	58.7	61.6		
	(2)寺廟或教會	1.6	2.4		
	(3)附近空地搭棚	2.3	3.6		
	(4)殯儀館	30.3	27.0	4.767	0.574
	(5)醫院附設殮、殯、奠、祭設施	4.7	3.3		
	(6)馬路搭棚	0.5	0.5		
	(7)其他	1.9	1.7		
過世親人奠 禮儀式地點	(1)家中	45.6	48.1		
	(2)寺廟或教會	5.8	7.1		
	(3)附近空地搭棚	7.2	7.4		
	(4)殯儀館	24.6	21.2	6.571	0.475
	(5)醫院附設殮、殯、奠、祭設施	3.5	1.7		
	(6)馬路搭棚	11.5	12.1		
	(7)其他	1.7	2.4		

(續) 表 7-2-7 往生者之性別

	1. 男	2. 女	卡方值	P-value	顯著水準
過世親人的					
(1)一般民間習俗	47.8	41.0			
(2)佛教儀式	26.9	32.9			
(3)道教儀式	14.8	14.4			
(4)基督教儀式	3.2	2.6			
(5)天主教儀式	0.7	1.4	9.014		0.252
(6)一貫道儀式	1.4	1.4			
(7)伊斯蘭教儀式					
(8)混合二種以上	3.7	5.3			
(9)其他	1.6	1.0			
對於所辦理					
(1)太繁瑣可簡化	28.6	24.2			
(2)太簡單	1.9	2.4			
(3)繁簡適切	67.8	70.3	4.754		0.191
(4)其他	1.6	3.1			
過世親人的					
(1)火化後送納骨堂塔	68.4	67.0			
(2)火化後海葬	0.3	0.2			
(3)火化後樹葬	0.2	0.7			
(4)土葬	29.2	30.4	2.142		0.710
(5)其他	1.9	1.7			

(續) 表 7-2-7 往生者之性別

	1. 男	2. 女	卡方值	P-value	顯著水準
安葬地點					
(1)公立納骨堂塔 (或公墓)	48.3	43.9			
(2)私立納骨堂塔 (或公墓)	24.9	23.5			
(3)寺廟或教會之附設納骨塔或墓園	12.3	15.4	10.662		0.099
(4)家族納骨塔或墓園	12.2	13.1			
(5)大海 (灑葬)	0.0	0.7			
(6)公立樹葬區	0.3	1.4			
(7)其他	1.9	1.9			
治喪過程中，家族成員實際穿戴孝服的型式					
(1)傳統披麻帶孝	55.2	59.3			
(2)穿著素色 (全黑或全白) 衣服	42.6	36.7	4.028		0.133
(3)其他	2.2	4.0			
理想中喪服型式					
(1)傳統披麻帶孝	32.6	32.9			
(2)穿著素色 (全黑或全白) 衣服	63.1	62.1	0.217		0.897
(3)其他	4.3	5.0			
對於遺體先火化後，再舉行奠禮儀式之接受度					
(1)是	45.8	51.0			
(2)否	54.2	49.0	3.244		0.356

(續) 表 7-2-7 往生者之性別

	1. 男	2. 女	卡方值	P-value	顯著水準
長輩安排環	17.4	18.0			
保自然葬之	41.6	44.1			
可能性	25.8	20.9	5.045		0.283
(1)非常不可能	14.6	15.3			
(2)不可能	0.7	1.7			
(3)亦可，不反對	11.3	10.5			
(4)可接受	24.6	29.9			
(5)一定會安排	28.7	23.2	6.333		0.176
為自己安排	30.6	30.1			
環保自然葬	4.8	6.2			
之可能性	66.5	61.2			
(1)非常不可能	22.2	25.1	2.973		0.226
(2)不可能	11.3	13.6			
(3)亦可，不反對	64.7	59.6			
(4)可接受	4.4	5.1			
(5)一定會安排	27.9	32.2	2.406		0.493
是否委託殯	3.0	3.2			
葬服務業者	32.5	32.8			
(1)全部委託	67.5	67.2	0.008		0.928
(2)部份委託					
(3)完全自己辦理					
委託殯葬服					
務業者種類					
(1)一般殯葬禮儀服務業者					
(2)醫院附設殮、殯、奠、祭設施之營運業者					
(3)生前殯葬服務契約之履約業者					
(4)其他					
與業者訂立					
書面契約					
(1)是					
(2)否					

(續) 表 7-2-7 往生者之性別

	1. 男	2. 女	卡方值	P-value	顯著水準
(1)非常滿意	8.7	8.3			
(2)滿意	43.3	44.7			
(3)尚可	45.6	45.8	1.182		0.881
(4)不滿意	1.7	0.8			
(5)最不滿意	0.6	0.4			
與業者發生 不愉快或衝 突情形	96.2	94.1	1.428		0.232
(1) 否					
(2) 是	3.8	5.9			
聽過生前殯 葬服務契約 的產品	72.0	72.9	0.067		0.796
(1) 是					
(2) 否	28.0	27.1			
是否認同生 前殯葬服務 契約產品	66.8	63.7	1.029		0.311
(1) 是					
(2) 否	33.2	36.3			
擁有生前殯 葬服務契約	7.4	9.9	1.994		0.158
(1) 是					
(2) 否	92.6	90.1			
未來是否會 購買生前殯 葬服務契約	16.1	20.3	0.889		0.346
(1) 是					
(2) 否	83.9	79.7			
75%契約價 金交付信託 的保障放心	59.8	56.4	1.032		0.310
(1) 是					
(2) 否	40.2	43.6			

(續) 表 7-2-7 往生者之性別

	1. 男	2. 女	卡方值	P-value	顯著水準
理想中生前	41.3	40.7			
殯葬服務契	25.6	24.7			
約的履約最	26.0	22.5	7.015		0.071
佳保障					
(3) 請殯葬禮儀服務業者投保履約保險					
(4)其他	7.2	12.2			
在這次治喪	60.3	55.8			
期間，治喪費	16.9	18.5			
用計算方式	18.4	22.1	3.152		0.369
(3)逐項選購					
(4)其他	4.5	3.6			
治喪費用是	16.5	13.7			
否收支平衡	44.8	43.3	1.612		0.447
(2) 收入 > 支出					
(3) 收入 < 支出	38.7	43.0			
殯葬服務業	92.0	90.8			
者是否暗示					
或明示收取	8.0	9.2	1.712		0.425
額外費用					

表7-2-8 與受訪者之關係

	1.曾祖父母 或祖父母	2. 父母	3.兄弟姐妹 或配偶	4. 子女	5. 朋友	6. 其他	卡方值	P-value 顯 著水準
家族治喪事 件的決策模 式	(1)往生者本人的交代為準	23.8	18.8	16.5	27.3	40.0	19.3	
	(2)往生者之兄弟姐妹合議	18.0	17.8	24.0	16.4	10.0	22.9	
	(3)往生者之子女合議	56.6	58.1	40.5	41.8	30.0	43.1	0.001
	(4)其他	1.6	5.3	19.0	14.5	20.0	14.7	
否囑咐身後 事	(1)是	20.8	27.0	23.0	37.6	20.0	22.9	
	(2)否	79.2	73.0	77.0	62.4	80.0	77.1	0.011
遺體存放地 點	(1)家中	67.2	59.8	52.0	67.2	63.6	49.1	
	(2)寺廟或教會	4.7	1.8	1.6	0.5	0.0	1.8	
	(3)附近空地搭棚	2.3	3.5	0.0	2.7	0.0	3.6	
	(4)殯儀館	21.9	28.6	40.0	21.9	18.2	38.4	0.007
	(5)醫院附設殮、奠、祭設施	3.1	3.7	5.6	3.8	18.2	4.5	
	(6)馬路搭棚	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	
	(7)其他	0.8	1.4	0.8	3.8	0.0	2.7	
過世親人奠 禮儀式地點	(1)家中	57.8	44.1	37.9	54.9	36.4	41.1	
	(2)寺廟或教會	3.9	4.8	4.0	14.7	9.1	2.7	
	(3)附近空地搭棚	10.9	10.1	4.0	1.1	0.0	6.3	
	(4) 殯儀館	21.1	27.2	33.9	3.8	18.2	33.0	0.001
	(5)醫院附設殮、奠、祭設施	1.6	2.5	3.2	3.3	18.2	2.7	
	(6)馬路搭棚	4.7	9.9	16.1	17.9	18.2	10.7	
	(7)其他	0.0	1.4	0.8	4.3	0.0	3.6	

(續) 表 7-2-8 與受訪者之關係

	1.曾祖父母 或祖父母	2. 父母	3.兄弟姐妹 或配偶	4. 子女	5. 朋友	6. 其他	卡方值	P-value 顯 著水準
過世親人的	54.4	43.8	53.2	31.7	63.6	47.3		
喪葬儀式以	18.4	32.1	29.0	35.6	9.1	25.0		
何種宗教儀	18.4	13.1	7.3	20.0	9.1	14.3		
式辦理	1.6	2.5	4.8	4.4	0.0	4.5		
(1)一般民間習俗	2.4	1.1	0.0	0.6	0.0	0.9	61.115	0.004
(2)佛教儀式	2.4	0.9	2.4	1.7	0.0	0.9		
(3)道教儀式								
(4)基督教儀式								
(5)天主教儀式								
(6)一貫道儀式								
(7)伊斯蘭教儀式								
(8)混合二種以上	1.6	5.3	3.2	5.0	9.1	3.6		
(9)其他	0.8	1.1	0.0	1.1	9.1	3.6		
對於所辦理	32.3	25.6	13.8	36.4	9.1	25.2		
喪葬儀式的	1.6	2.8	4.1	0.0	9.1	0.9	36.606	0.001
知覺	65.3	69.1	79.7	62.5	72.7	70.3		
(1)太繁瑣可簡化	0.8	2.5	2.4	1.1	9.1	3.6		
(2)太簡單								
(3)繁簡適切								
(4)其他								
過世親人的	56.7	65.8	80.8	65.4	63.6	79.3		
安葬方式	1.6	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0		
(1)火化後送納骨堂塔	0.8	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	38.335	0.008
(2)火化後海葬								
(3)火化後樹葬	39.4	31.4	17.6	33.0	36.4	18.0		
(4)土葬	1.6	2.1	1.6	1.1	0.0	2.7		
(5)其他								

(續) 表 7-2-8 與受訪者之關係

	1. 曾祖父母 或祖父母	2. 父母	3. 兄弟姐妹 或配偶	4. 子女	5. 朋友	6. 其他	卡方值	P-value 顯 著水準
安葬地點								
(1) 公立納骨堂塔 (或公墓)	43.3	45.8	46.8	47.3	36.4	51.8		
(2) 私立納骨堂塔 (或公墓)	18.1	28.2	26.6	17.9	36.4	24.1		
(3) 寺廟或教會之附設納骨 塔或墓園	15.7	12.1	16.1	16.8	18.2	8.9	49.701	0.013
(4) 家族納骨塔或墓園	21.3	11.6	8.9	12.0	0.0	11.6		
(5) 大海 (灑葬)	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0		
(6) 公立樹葬區	0.8	0.5	0.0	2.2	0.0	0.9		
(7) 其他	0.8	1.8	1.6	2.2	9.1	2.7		
治喪過程 中，家族成員	64.0	57.1	46.9	25.0	50.0	62.2		
實際穿戴孝 服的类型式	34.2	40.5	51.0	55.0	50.0	33.3	35.031	0.001
(1) 傳統披麻帶孝								
(2) 穿著素色 (全黑或全白) 衣服								
(3) 其他	1.8	2.3	2.0	20.0	0.0	4.4		
理想中喪服 型式	25.2	36.1	32.7	19.0	25.0	31.5		
(1) 傳統披麻帶孝								
(2) 穿著素色 (全黑或全白) 衣服	71.3	60.6	60.2	61.9	75.0	63.0	19.870	0.031
(3) 其他	3.5	3.3	7.1	19.0	0.0	5.4		
對於遺體先 火化後，再舉 行奠禮儀式 之接受度	45.9	53.7	37.4	21.1	28.6	45.5	17.573	0.286
(1) 是								
(2) 否	54.1	46.3	62.6	78.9	71.4	54.5		

(續) 表 7-2-8 與受訪者之關係

	1. 曾祖父母 或祖父母	2. 父母	3. 兄弟姊妹 或配偶	4. 子女	5. 朋友	6. 其他	卡方值	P-value 顯著水準
長輩安排環	16.4	17.8	17.7	19.9	9.1	13.5		
保自然葬之	36.7	44.3	49.2	38.7	63.6	40.5		
可能性	31.3	23.8	22.6	18.8	18.2	24.3	27.113	0.132
(1)非常不可能	14.8	13.6	9.7	19.9	9.1	18.9		
(2)不可能	0.8	0.5	0.8	2.8	0.0	2.7		
(3)亦可，不反對	10.2	11.8	14.6	8.8	0.0	7.3		
(4)可接受	21.1	28.8	33.3	19.9	63.6	26.4		
(5)一定會安排	35.2	26.5	30.1	17.7	27.3	26.4	68.459	0.001
為自己安排	28.1	30.0	20.3	40.9	9.1	30.9		
環保自然葬	5.5	3.0	1.6	12.7	0.0	9.1		
之可能性	65.6	66.1	76.2	49.2	72.7	69.6		
(1)全部委託	21.1	18.9	15.6	44.8	9.1	17.0	66.261	0.001
(2)部份委託	13.3	15.0	8.2	6.1	18.2	13.4		
(3)完全自己辦理	76.6	76.1	70.4	20.7	63.6	65.0		
委託殯葬服								
務業者種類								
(1)一般殯葬禮儀服務業者	6.5	4.3	3.7	3.9	0.0	6.0	212.136	0.001
(2)醫院附設殯、殯、奠、 祭設施之營運業者	15.9	16.4	24.1	72.1	27.3	24.0		
(3)生前殯葬服務契約之履約業者	0.9	3.2	1.9	3.4	9.1	5.0		
(4)其他	30.1	34.2	32.5	26.7	12.5	32.5	2.332	0.802
與業者訂立	69.9	65.8	67.5	73.3	87.5	67.5		
書面契約								
(1)是								
(2)否								

(續) 表 7-2-8 與受訪者之關係

	1. 曾祖父母 或祖父母	2. 父母	3. 兄弟姐妹 或配偶	4. 子女	5. 朋友	6. 其他	卡方值	P-value 顯著水準
(1) 非常滿意	6.6	8.4	13.3	18.8	0.0	6.2		
(2) 滿意	41.8	44.6	47.0	43.8	12.5	42.0		
(3) 尚可	49.5	45.8	37.3	37.5	87.5	48.1	17.323	0.632
(4) 不滿意	2.2	0.9	1.2	0.0	0.0	2.5		
(5) 最不滿意	0.0	0.3	1.2	0.0	0.0	1.2		
與業者發生 不愉快或衝 突情形	96.8	94.8	95.1	100.0	100.0	94.9	1.917	0.860
(1) 否								
(2) 是	3.2	5.2	4.9	0.0	0.0	5.1		
聽過生前殯 葬服務契約 的產品	73.5	74.9	58.3	66.7	75.0	75.3	11.571	0.041
(1) 是								
(2) 否 (跳答 5103)	26.5	25.1	41.7	33.3	25.0	24.7		
是否認同生 前契約產品	78.0	64.5	44.5	72.3	72.7	67.6	36.064	0.001
(1) 是								
(2) 否	22.0	35.5	55.5	27.7	27.3	32.4		
擁有生前殯 葬服務契約	3.3	8.5	5.0	11.1	18.2	12.5	11.458	0.043
(1) 是								
(2) 否	96.7	91.5	95.0	88.9	81.8	87.5		
未來購買生 前契約	28.8	15.1	17.6	0.0	0.0	19.4	8.366	0.137
(1) 是								
(2) 否	71.2	84.9	82.4	100.0	100.0	80.6		
75% 契約價 金交付信託 的保障放心	49.1	58.5	58.9	54.8	66.7	71.3	12.375	0.030
(1) 是								
(2) 否	50.9	41.5	41.1	45.2	33.3	28.7		

(續) 表 7-2-8 與受訪者之關係

	1. 曾祖父母 或祖父母	2. 父母	3. 兄弟姊妹 或配偶	4. 子女	5. 朋友	6. 其他	卡方值	P-value 顯 著水準
理想中生前	41.7	44.5	35.8	37.5	45.5	37.6		
殯葬服務契	23.1	24.7	30.3	10.7	18.2	47.7		
約的履約最 佳保障	33.3	26.8	24.8	21.4	27.3	11.9	155.648	0.001
(3) 請殯葬禮儀服務業者投 保履約保險								
(4) 其他	1.9	3.9	9.2	30.4	9.1	2.8		
在這次治喪	66.1	54.4	58.8	61.6	70.0	58.7		
期間，治喪費	16.5	23.3	21.0	1.2	0.0	23.1		
(2) 統包不含安葬費用							71.549	0.001
(3) 逐項選購	10.7	19.1	19.3	32.0	30.0	11.5		
(4) 其他	6.6	3.2	0.8	5.2	0.0	6.7		
治喪費用是	13.0	15.3	19.4	0.0	0.0	19.5		
(1) 收入 > 支出								
否收支平衡	50.0	45.1	31.2	55.0	50.0	46.0	15.013	0.132
(2) 收支平衡								
(3) 收入 < 支出	37.0	39.6	49.5	45.0	50.0	34.5		
殯葬服務業								
(1) 否	90.7	94.3	86.8	94.4	100.0	83.1		
者是否暗示								
(2) 是	9.3	5.7	13.2	5.6	0.0	16.9	48.286	0.001
或明示收取 額外費用								

表7-2-9 往生者之生前職業

	1.農林漁牧 從業人員	2.勞力或 技術勞工	3.軍公教 人員	4.自由業	5.工商企 業員工	6.工商企 業經理人	7. 專門 職業	8.其他	卡方值	P-value 顯著水準
家族治喪事 件的決策模 式	(1)往生者本人的交代為準	16.0	18.3	25.4	22.0	21.4	25.0	0.0	19.0	
	(2)往生者之兄弟姐妹合議	22.2	28.0	18.3	23.9	28.6	15.0	20.0	10.8	
	(3)往生者之子女合議	54.9	48.8	53.5	43.1	32.1	40.0	80.0	39.732	0.008
	(4)其他	6.8	4.9	2.8	11.0	17.9	20.0	0.0	10.4	
否囑咐身後 事	(1)是	22.5	25.3	31.0	30.0	22.2	25.0	0.0	20.3	
	(2)否	77.5	74.7	69.0	70.0	77.8	75.0	100.0	79.7	17.786
遺體存放地 點	(1)家中	82.8	48.8	41.7	61.3	60.7	47.6	0.0	54.9	
	(2)寺廟或教會	1.8	1.2	4.2	1.8	0.0	4.8	0.0	1.3	
	(3)附近空地搭棚	3.7	7.1	2.8	1.8	0.0	0.0	0.0	1.3	
	(4)殯儀館	6.1	35.7	47.2	31.5	35.7	47.6	100.0	34.3	104.176
	(5)醫院附設殮、奠、祭設施	2.5	2.4	4.2	1.8	3.6	0.0	0.0	6.0	
	(6)馬路搭棚	1.2	1.2	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.4	
	(7)其他	1.8	3.6	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	1.7	
過世親人奠 禮儀式地點	(1)家中	66.1	30.9	24.7	49.5	50.0	38.1	0.0	41.6	
	(2)寺廟或教會	3.1	3.5	4.1	2.7	0.0	4.8	0.0	2.6	
	(3)附近空地搭棚	13.0	20.2	4.1	5.4	3.6	0.0	0.0	7.7	
	(4) 殯儀館	7.4	35.7	53.4	29.7	32.1	47.6	100.0	36.9	126.498
	(5)醫院附設殮、奠、祭設施	1.2	2.4	5.5	1.8	3.6	0.0	0.0	3.0	
	(6)馬路搭棚	8.0	4.8	8.2	9.9	10.7	4.8	0.0	6.0	
	(7)其他	1.2	2.4	0.0	0.9	0.0	4.8	0.0	2.1	

(續) 表 7-2-9 往生者之生前職業

	1. 農林 漁牧從 業人員	2. 勞力 或技術 勞工	3. 軍公 教人員	4. 自由業	5. 工商企 業員工	6. 工商企 業經理 人	7. 專門 職業	8. 其他	卡方值	P-value
過世親人的										
喪葬儀式以	58.4	65.5	43.8	43.6	50.0	28.6	20.0	47.9		
(2)佛教儀式	19.3	21.4	38.4	29.1	35.7	52.4	80.0	26.5		
何種宗教儀	13.7	8.3	8.2	16.4	3.6	14.3	0.0	12.4		
式辦理	2.5	1.2	6.8	5.5	3.6	4.8	0.0	2.6		
(4)基督教儀式	1.2	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	1.7	67.020	0.044
(5)天主教儀式	1.2	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7		
(6)一貫道儀式										
(7)伊斯蘭教儀式										
(8)混合二種以上	2.5	1.2	1.4	2.7	0.0	0.0	0.0	6.0		
(9)其他	1.2	2.4	0.0	1.8	7.1	0.0	0.0	1.3		
對於所辦理	27.2	22.4	18.3	20.9	21.4	14.3	40.0	20.7		
喪葬儀式的	1.9	7.1	4.2	0.9	3.6	9.5	0.0	2.2	22.383	0.378
知覺	69.8	68.2	77.5	74.5	75.0	71.4	60.0	73.3		
(3)繁簡適切	1.2	2.4	0.0	3.6	0.0	4.8	0.0	3.9		
(4)其他										
過世親人的	49.1	71.8	80.8	75.9	78.6	81.0	100.0	64.7		
安葬方式	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
(1)火化後送納骨堂塔	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	51.955	0.004
(2)火化後海葬	47.2	25.9	17.8	23.2	21.4	14.3	0.0	31.5		
(3)火化後樹葬	1.8	2.4	1.4	0.9	0.0	4.8	0.0	3.0		
(4)土葬										
(5)其他										

(續) 表 7-2-9 往生者之生前職業

	1. 農林 漁牧從 業人員	2. 勞力 或技術 勞工	3. 軍公 教人員	4. 自由業	5. 工商企 業員工	6. 工商企 業經理 人	7. 專門 職業	8. 其他	卡方值	P-value
安葬地點										
(1)公立納骨堂塔(或公墓)	56.4	44.7	46.6	49.1	46.4	33.3	40.0	45.5		
(2)私立納骨堂塔(或公墓)	12.9	31.8	23.3	29.5	32.1	47.6	60.0	26.2		
(3)寺廟或教會之附設納骨 塔或墓園	10.4	14.1	19.2	12.5	0.0	4.8	0.0	11.2		
(4)家族納骨塔或墓園	17.8	9.4	6.8	8.9	21.4	14.3	0.0	12.4	57.283	0.010
(5)大海(灑葬)								1.3		
(6)公立樹葬區	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.4		
(7)其他	2.5	0.0	4.1	0.0	0.0	0.0	0.0	57.3		
治喪過程										
中, 家族成員	65.8	60.7	40.0	52.3	38.5	52.4	50.0	37.0		
實際穿戴孝	33.5	36.9	57.1	47.7	53.8	47.6	50.0	5.7	34.113	0.002
衣服										
(1)傳統披麻帶孝	0.6	2.4	2.9	0.0	7.7	0.0	0.0	33.3		
(2)穿著素色(全黑或全白)衣服	36.2	36.5	24.3	30.6	32.1	28.6	20.0	60.6		
(3)其他	61.3	60.0	72.9	65.8	57.1	66.7	40.0	6.1	24.671	0.038
理想中喪服										
型式	2.5	3.5	2.9	3.6	10.7	4.8	40.0	53.4		
(1)是	44.0	44.3	50.0	44.0	50.0	45.0	60.0	76.5		
(2)否	56.0	55.7	50.0	56.0	50.0	55.0	40.0	23.5	32.808	0.048
對於遺體先 火化後, 再舉 行奠禮儀式 之接受度										

(續) 表 7-2-9 往生者之生前職業

	1. 農林 漁牧從 業人員	2. 勞力 或技術 勞工	3. 軍公 教人員	4. 自由業	5. 工商企 業員工	6. 工商企 業經理 人	7. 專門 職業	8. 其他	卡方值	P-value
長輩安排環	19.1	16.7	8.5	17.0	11.1	9.5	40.0	45.5		
保自然葬之	36.4	50.0	52.1	42.0	51.9	42.9	40.0	20.8		
可能性	34.0	23.8	26.8	27.7	22.2	19.0	0.0	18.6	36.361	0.134
(1)非常不可能	10.5	8.3	12.7	11.6	14.8	23.8	20.0	0.9		
(2)不可能	0.0	1.2	0.0	1.8	0.0	4.8	0.0	6.4		
(3)亦可，不反對	15.0	8.2	8.5	11.6	11.1	19.0	40.0	33.5		
(4)可接受	21.9	32.9	36.6	29.5	18.5	4.8	20.0	24.9		
(5)一定會安排	35.0	34.1	28.2	25.0	37.0	28.6	20.0	31.8	45.149	0.021
為自己安排	27.5	21.2	21.1	31.3	25.9	47.6	20.0	3.4		
環保自然葬	0.6	3.5	5.6	2.7	7.4	0.0	0.0	66.5		
之可能性	53.1	73.8	81.4	74.8	60.7	81.0	100.0	16.7		
是否委託殯	29.6	17.9	11.4	9.9	17.9	9.5	0.0	16.7	38.351	0.001
葬服務業者	17.3	8.3	7.1	15.3	21.4	9.5	0.0	77.4		
(1)全部委託	83.6	85.9	76.6	89.2	87.0	78.9	80.0	7.5		
(2)部份委託	2.5	5.6	3.1	2.9	4.3	0.0	0.0	12.1		
(3)完全自己辦理	12.3	8.5	14.1	5.9	8.7	21.1	20.0	3.0	22.446	0.374
委託殯葬服	1.6	0.0	6.3	2.0	0.0	0.0	0.0	34.0		
務業者種類	27.9	28.2	48.4	23.8	31.8	52.6	80.0	66.0		
(1)是	72.1	71.8	51.6	76.2	68.2	47.4	20.0	7.7	21.225	0.003
(2)否										

(續) 表 7-2-9 往生者之生前職業

	1. 農林 漁牧從 業人員	2. 勞力 或技術 勞工	3. 軍公 教人員	4. 自由業	5. 工商企 業員工	6. 工商企 業經理 人	7. 專門 職業	8. 其他	卡方值	P-value
	11.1	2.9	11.1	8.0	13.0	21.1	0.0	44.4		
(1)非常滿意										
(2)滿意	42.7	47.1	47.6	43.0	39.1	26.3	60.0	45.4		
(3)尚可	45.3	48.6	41.3	46.0	43.5	52.6	40.0	1.5	24.696	0.644
(4)不滿意	0.9	1.4	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	1.0		
(5)最不滿意	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	0.0	0.0	95.4		
與業者發生 不愉快或衝 突情形	95.0	94.3	98.4	95.0	100.0	94.7	80.0	4.6	5.434	0.607
(1) 否										
(2) 是	5.0	5.7	1.6	5.0	0.0	5.3	20.0	72.5		
聽過生前殯 葬服務契約 的產品	66.5	69.4	74.6	74.3	85.2	90.5	60.0	27.5		
(1) 是										
(2) 否	33.5	30.6	25.4	25.7	14.8	9.5	40.0	60.1	9.612	0.212
是否認同生 前殯葬服務 契約產品	66.9	65.4	65.2	57.3	65.4	63.2	60.0	39.9		
(1) 是										
(2) 否	33.1	34.6	34.8	42.7	34.6	36.8	40.0	5.2	3.635	0.821
擁有生前殯 葬服務契約	8.6	2.4	10.0	9.6	7.7	0.0	20.0	94.8		
(1) 是										
(2) 否	91.4	97.6	90.0	90.4	92.3	100.0	80.0	20.2	9.719	0.205
未來是否會 購買生前殯 葬服務契約	16.7	22.2	7.7	14.3	7.7	42.9	0.0	79.8		
(1) 是										
(2) 否	83.3	77.8	92.3	85.7	92.3	57.1	100.0	62.6	7.365	0.392

(續) 表 7-2-9 往生者之生前職業

	1. 農林 漁牧從 業人員	2. 勞力 或技術 勞工	3. 軍公 教人員	4. 自由業	5. 工商企 業員工	6. 工商企 業經理 人	7. 專門 職業	8. 其他	卡方值	P-value
75%契約價	52.2	59.2	63.2	65.6	76.2	65.0	40.0	37.4		
金交付信託	47.8	40.8	36.8	34.4	23.8	35.0	60.0	38.8	8.937	0.257
的保障放心										
理想中生前	40.4	38.9	41.2	46.9	47.6	45.0	25.0	39.7		
殯葬服務契	22.8	34.7	32.4	27.1	38.1	25.0	50.0	21.5		
約的履約最	36.8	26.4	26.5	26.0	14.3	30.0	25.0	50.5	19.694	0.140
佳保障										
(3) 請殯葬禮儀服務業者投 保履約保險										
(4)其他								26.4		
在這次治喪	60.0	58.5	56.3	65.7	56.0	52.4	80.0	18.6		
期間，治喪費	16.8	26.8	35.2	17.6	36.0	23.8	20.0	4.5	28.017	0.140
用計算方式	18.1	9.8	5.6	13.7	8.0	19.0	0.0	25.7		
(3)逐項選購										
(4)其他	5.2	4.9	2.8	2.9	0.0	4.8	0.0	71.4		
治喪費用是	16.3	16.9	17.1	15.5	19.2	17.6	25.0	91.5		
否收支平衡	42.5	44.6	38.6	49.5	53.8	35.3	25.0	8.0	6.993	0.935
(2) 收支平衡										
(3) 收入<支出	41.2	38.6	44.3	35.0	26.9	47.1	50.0	0.5		
殯葬服務業										
者是否暗示	91.8	96.3	90.9	85.7	88.5	100.0	80.0	91.8		
或明示收取									11.550	0.642
額外費用	8.2	3.7	9.1	14.3	11.5	0.0	20.0	8.2		

表7-2-10 往生者之宗教信仰

	1.佛教	2.道教	3.一貫道	4.基督教	5.天主教	7.一般民間信仰	8.無宗教	9.其他	卡方值	P-value 顯著水準
家族治喪事 件的決策模 式										
(1)往生者本人的交代為準	26.0	19.8	10.5	34.4	33.3	16.8	19.6	26.0		
(2)往生者之兄弟姐妹合議	20.7	18.9	31.6	15.6	11.1	14.5	30.4	20.7		
(3)往生者之子女合議	48.4	53.6	47.4	28.1	55.6	56.5	32.1	48.4	50.534	0.001
(4)其他	4.9	7.7	10.5	21.9	0.0	12.3	17.9	4.9		
否囑咐身後 事										
(1)是	35.3	23.9	21.1	29.4	44.4	22.8	21.1	35.3		
(2)否	64.7	76.1	78.9	70.6	55.6	77.2	78.9	64.7	17.786	0.013
遺體存放地 點										
(1)家中	55.7	67.0	73.7	48.6	66.7	65.3	34.5	55.7		
(2)寺廟或教會	2.7	1.3	0.0	11.4	0.0	0.6	1.7	2.7		
(3)附近空地搭棚	4.5	2.6	0.0	0.0	0.0	1.9	3.4	4.5		
(4)殯儀館	27.5	25.3	21.1	37.1	33.3	27.8	44.8	27.5	90.293	0.001
(5)醫院附設殮、奠、祭設施	6.2	2.1	0.0	2.9	0.0	2.5	13.8	6.2		
(6)馬路搭棚	0.3	0.0	5.3	0.0	0.0	0.9	0.0	0.3		
(7)其他	3.1	1.7	0.0	0.0	0.0	0.9	1.7	3.1		
過世親人奠 禮儀式地點										
(1)家中	44.5	58.1	42.1	40.0	44.4	46.9	22.4	44.3		
(2)寺廟或教會	7.6	3.4	10.5	20.0	11.1	4.7	6.9	7.6		
(3)附近空地搭棚	8.3	5.6	15.8	2.9	0.0	7.9	8.6	8.2		
(4)殯儀館	24.8	18.4	10.5	14.3	22.2	24.2	41.4	24.7	87.935	0.001
(5)醫院附設殮、奠、祭設施	3.4	1.3	5.3	2.9	0.0	2.2	10.3	3.4		
(6)馬路搭棚	8.3	11.5	15.8	14.3	22.2	13.8	8.6	8.2		
(7)其他	3.1	1.7	0.0	5.7	0.0	0.3	1.7	3.1		

(續) 表 7-2-10 往生者之宗教信仰

	1.佛教	2.道教	3.一貫道	4.基督教	5.天主教	7.一般民間信仰	8.無宗教	9.其他	卡方值	P-value
過世親人的 喪葬儀式以 何種宗教儀式 辦理	26.2	30.7	36.8	8.6	0.0	77.4	52.6	21.4		
	64.1	19.5	5.3	5.7	11.1	11.0	26.3	21.4		
	4.8	45.5	0.0	0.0	0.0	5.0	7.0	7.1		
	0.3	0.0	0.0	74.3	0.0	0.6	3.5	7.1		
	0.0	0.9	0.0	2.9	77.8	0.0	0.0	0.0	2183.488	0.001
	0.7	0.0	57.9	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0		
(7)伊斯蘭教儀式										
(8)混合二種以上	3.8	3.0	0.0	0.0	0.0	5.7	5.3	7.1		
(9)其他	0.0	0.4	0.0	8.6	11.1	0.0	5.3	35.7		
對於所辦理 喪葬儀式的 知覺	22.9	33.2	15.8	11.8	11.1	29.7	19.0	15.4		
	1.7	1.7	0.0	0.0	0.0	2.5	6.9	0.0	28.899	0.116
	73.3	62.1	84.2	85.3	88.9	65.9	70.7	84.6		
	2.1	3.0	0.0	2.9	0.0	1.9	3.4	0.0		
過世親人的 安葬方式	75.4	67.1	73.7	52.9	55.6	62.5	72.4	57.1		
	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0		
	0.7	0.4	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	27.649	0.483
	22.5	31.2	26.3	44.1	44.4	34.1	25.9	35.7		
	0.7	1.3	0.0	2.9	0.0	2.8	1.7	7.1		

(續) 表 7-2-10 往生者之宗教信仰

安葬地點	1.佛教	2.道教	3.一貫道	4.基督教	5.天主教	7.一般民間信仰	8.無宗教信仰	9.其他	卡方值	P-value
(1)公立納骨堂塔(或公墓)	37.2	49.8	52.6	40.0	33.3	55.8	37.9	42.9		
(2)私立納骨堂塔(或公墓)	26.3	22.7	10.5	17.1	11.1	22.9	36.2	21.4		
(3)寺廟或教會之附設納骨塔或墓園	21.2	8.2	31.6	22.9	33.3	8.5	17.2	7.1	78.293	0.001
(4)家族納骨塔或墓園	13.0	16.7	5.3	11.4	22.2	9.7	6.9	28.6		
(5)大海(灑葬)	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
(6)公立樹葬區	0.3	0.9	0.0	2.9	0.0	1.3	0.0	0.0		
(7)其他	1.4	1.7	0.0	5.7	0.0	1.9	1.7	0.0		
治喪過程	53.3	60.5	60.0	4.0	0.0	67.1	44.0	42.9		
中, 家族成員實際穿戴孝服的型式	44.3	38.3	40.0	92.0	80.0	29.9	52.0	50.0	58.652	0.001
(1)傳統披麻帶孝	2.4	1.2	0.0	4.0	20.0	3.0	4.0	7.1		
(2)穿著素色(全黑或全白)衣服	30.8	30.7	18.2	4.0	0.0	42.9	16.0	42.9		
(3)其他	62.6	67.5	72.7	92.0	80.0	52.9	82.0	57.1	42.155	0.001
理想中喪服型式	6.6	1.8	9.1	4.0	20.0	4.2	2.0	0.0		
(1)是	58.4	46.1	40.0	58.3	20.0	42.4	36.7	46.2	21.832	0.409
(2)否	41.6	53.9	60.0	41.7	80.0	57.6	63.3	53.8		

(續) 表 7-2-10 往生者之宗教信仰

	1.佛教	2.道教	3.一貫道	4.基督教	5.天主教	7.一般民間信仰	8.無宗教	9.其他	卡方值	P-value
長輩安排環	13.5	19.7	15.8	17.1	33.3	20.4	5.2	14.3		
保自然葬之	38.8	47.2	36.8	31.4	22.2	44.9	48.3	42.9		
可能性	26.0	20.2	36.8	31.4	22.2	22.9	22.4	21.4	45.296	0.021
(4)可接受	20.4	11.2	10.5	14.3	22.2	11.8	22.4	21.4		
(5)一定會安排	1.4	1.7	0.0	5.7	0.0	0.0	1.7	0.0		
為自己安排	11.0	12.9	10.5	14.3	11.1	9.0	5.2	21.4		
環保自然葬	24.1	29.7	15.8	11.4	22.2	29.8	31.0	28.6		
之可能性	27.5	26.7	42.1	22.9	11.1	26.3	20.7	21.4	29.714	0.377
(4)可接受	32.0	26.7	31.6	37.1	44.4	29.8	32.8	28.6		
(5)一定會安排	5.5	3.9	0.0	14.3	11.1	5.1	10.3	0.0		
是否委託殯	66.3	67.0	47.4	48.6	75.0	60.4	75.9	61.5		
葬服務業者	21.9	24.0	26.3	40.0	12.5	25.0	13.8	23.1	18.974	0.166
(3)完全自己辦理	11.8	9.0	26.3	11.4	12.5	14.6	10.3	15.4		
委託殯葬服	61.3	57.5	68.8	63.0	62.5	67.0	71.7	72.7		
務業者種類	6.5	1.4	0.0	7.4	0.0	4.3	11.3	0.0	46.876	0.001
(2)醫院附設殯、奠、祭設施之營運業者	27.6	40.1	25.0	29.6	37.5	25.7	15.1	9.1		
(3)生前殯葬服務契約之履約業者	4.6	1.0	6.3	0.0	0.0	2.9	1.9	18.2		
(4)其他										
與業者訂立	34.8	31.9	12.5	47.1	0.0	27.2	44.4	44.4		
書面契約	65.2	68.1	87.5	52.9	100.0	72.8	55.6	55.6	11.544	0.117
(2)否										

(續) 表 7-2-10 往生者之宗教信仰

	1.佛教	2.道教	3.一貫道	4.基督教	5.天主教	7.一般民間信仰	8.無宗教	9.其他	卡方值	P-value
(1)非常滿意	9.4	10.4	0.0	23.5	25.0	7.1	2.2	0.0		
(2)滿意	50.3	43.3	28.6	23.5	0.0	41.8	42.2	45.5		
(3)尚可	38.7	44.0	71.4	47.1	75.0	49.5	55.6	45.5	34.006	0.201
(4)不滿意	0.6	2.2	0.0	5.9	0.0	1.0	0.0	9.1		
(5)最不滿意	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0		
與業者發生不愉快或衝突情形	94.6	93.2	100.0	94.1	100.0	95.9	100.0	100.0	5.102	0.647
聽過生前殯葬服務契約的產品	77.4	73.0	81.8	60.0	80.0	69.7	67.3	57.1	8.281	0.308
(1) 是	22.6	27.0	18.2	40.0	20.0	30.3	32.7	42.9		
(2) 否	65.9	70.7	77.8	64.7	44.4	58.7	72.7	57.1	13.420	0.063
是否認同生前殯葬服務契約產品	34.1	29.3	22.2	35.3	55.6	41.3	27.3	42.9		
(1) 是	8.8	9.8	15.8	8.8	11.1	7.0	5.3	0.0	4.951	0.666
(2) 否	91.2	90.2	84.2	91.2	88.9	93.0	94.7	100.0		
未來是否會購買生前殯葬服務契約	16.0	28.8	33.3	17.6	0.0	11.9	19.0	0.0	9.882	0.195
(1) 是	84.0	71.2	66.7	82.4	100.0	88.1	81.0	100.0		
(2) 否										

(續) 表 7-2-10 往生者之宗教信仰

	1.佛教	2.道教	3.一貫道	4.基督教	5.天主教	7.一般民間信仰	8.無宗教	9.其他	卡方值	P-value
75%契約價	57.3	58.6	43.8	54.5	100.0	58.5	64.7	84.6		
金交付信託的保障放心	42.7	41.4	56.3	45.5	0.0	41.5	35.3	15.4	11.905	0.104
理想中生前殯葬服務契約的履約最佳保障	40.8	40.5	22.2	33.3	33.3	40.9	51.0	76.9		
(1) 交付信託	26.3	21.4	22.2	21.2	33.3	29.0	23.5	7.7		
(2) 銀行保證	23.9	28.1	27.8	36.4	22.2	22.2	23.5	15.4	28.587	0.124
(3) 請殯葬禮儀服務業者投保履約保險	9.0	10.0	27.8	9.1	11.1	7.9	2.0	0.0		
(4)其他	60.3	63.4	64.7	31.3	33.3	54.9	72.2	50.0		
在這次治喪期間，治喪費用計算方式	19.9	13.4	5.9	28.1	11.1	18.4	14.8	28.6	52.472	0.001
(1)統包含安葬費用	17.6	20.4	29.4	21.9	44.4	22.4	9.3	7.1		
(2)統包不含安葬費用	2.2	2.8	0.0	18.8	11.1	4.3	3.7	14.3		
(3)逐項選購	17.3	12.7	11.1	18.2	0.0	15.9	13.0	7.7		
(4)其他	48.2	43.3	33.3	68.2	60.0	39.6	37.0	69.2	19.930	0.132
治喪費用是否收支平衡	34.5	43.9	55.6	13.6	40.0	44.5	50.0	23.1		
(1) 收入 > 支出	92.6	88.4	100.0	95.5	100.0	89.7	97.8	92.3		
(2) 收入 < 支出	7.4	11.6	0.0	4.5	0.0	10.3	2.2	7.7	9.304	0.811
殯葬服務業者是否暗示或明示收取額外費用										

附錄三 期中報告審查會議紀錄

壹、時間：95年7月19日下午2時30分

貳、地點：本部18樓第6會議室（臺北市徐州路5號）

參、主持人：林副司長清淇

記錄：張雪卿

肆、出席單位及人員：（如會議簽到單）

伍、主席致詞：（略）

陸、受委託單位報告：

一、黃芝勤研究員：

本報告分5部分，即計畫內容、執行情形、檢討、研究調整及未來研究步驟。計畫內容即本計畫案的背景，主要探討目前殯葬消費市場及消費行為的現況，亦即回應研究目的，探討消費者對殯葬設施服務品質之現況、選擇殯葬服務業的管道、目前殯葬儀式發展現況、消費者實際殯葬消費金額及對合理喪葬費用的看法及了解消費者目前對生前殯葬服務契約之認知。

本計畫目前執行情形則由研究計畫協同主持人蔡明昌教授簡報。

二、蔡明昌教授：

本計畫目前執行情形分3部分報告，包括已完成的工作、人員進用情形及經費執行情形。

（一）已完成的工作有：收集相關文獻作為研究問卷主要內涵、編製研究問卷及進行訪員訓練。

1. 編製研究問卷過程說明：

（1）進行專家效度檢核：

本研究聘請台北市殯葬管理處劉副處長、南華大學陳副教授勁甫、龍巖人本服務股份有限公司李科長慧仁、萬安國際股份有限公司馮企劃副總佳莉、融薪生命管理股份有限公司黃董事長勇融等五位對殯葬及消費者行為較有研究的專家學者進行問卷的檢核，將其意見進行修正調整以增進研究工具的專家效度。

(2) 預試

從民國95年5月11日至民國95年5月30日止共20天，由40位訪員進行預試，預試問卷共計發出200份，回收162份，回收率為81%。

(3) 信度評估

針對問卷內容屬李克特氏5點量表部份，進行Crobach' s α 值信度評估的結果，最低是 0.822，其他皆在0.90以上，表示其可信度相當高。

預試問卷施測後，經由訪員會議及研究團隊開會討論修正問卷為正式問卷。

2.訪員訓練：

訪員訓練時間為民國 95 年 4 月 23 日、民國 95 年 4 月 25 日兩天舉行。訪員訓練主要項目為訪問基本原理原則之說明、計畫目的內容與問卷相關說明。本研究之訪員皆為本校生死學系所學生，共計有 40 位學生參加，作完預試後，有 6 位訪員退出，因此目前有 34 位訪員。

3.抽樣部分：

(1) 首先根據各縣市戶數佔台閩地區總戶數的百分比決定各縣市抽樣戶數，本研究將以 1000 戶為抽樣數（實際抽樣數為 1001 戶），並以每鄉鎮（直、省轄市則以區為單位）抽取 10 戶為前提，共抽出 103 個鄉、鎮、區為單位進行隨機抽樣。

(2) 原先計劃擬在確定所抽取的鄉、鎮、區後，隨即行文與這些鄉、鎮、區的戶政事務所聯絡，取得該鄉、鎮、區 2 年內因死亡而除籍之名單，但因研究地區涉及臺閩地區 103 個鄉鎮，範圍廣大，故決定請求內政部戶政司協助取得。該名單本校於 7 月 5 日始取得，故研究進度約慢了 1 個月。

(二) 人員進用情形：

目前聘有 34 位訪員，預定從 7 月 20 日至 8 月 15 日進行訪查，預計每位訪員每天在每 1 縣市訪問 1 至 2 戶。

(三) 經費執行情形：

本研究計畫核准研究經費共計 900,000 元，主要是人事費及業務費佔大宗，而業務費中主以實地調查訪問費佔大部分，因訪員尚未作實地調查，故目前執行情況動用經費共 167,582 元。

三、 黃芝勤研究員：

(一) 本計畫之進行檢討分 3 部分報告：

1. 檢討修正研究問卷：

根據評審委員、專家學者及訪員預試後開會對問卷提出之建議，彙整進行檢討修正研究問卷內容，確定問卷，其修正經過在本研究期中報告第 16 至 27 頁中有詳述。

2. 研究對象的調整：

因研究區域涉及臺閩地區 103 個鄉鎮，範圍廣大若一一向各鄉、鎮、區戶政事務所聯絡取得研究對象資料，程序上耗費多時，故請求內政部協助取得抽樣之名單。自民國 95 年 4 月 14 日至民國 95 年 6 月 8 日之間，與內政部公文往返 50 多天，7 月 5 日始取得研究樣本之名單，因此研究進度已落後近 2 個月。

3. 研究進度的檢討：

(1) 本研究期程原訂 7 個月至 95 年 10 月 23 日，惟契約約定研究期程截止前 1 個月，9 月 30 日前須提期末報告，故研究時間縮短了 1 個月，因此本研究執行工作須提前 1 個月完成，研究團隊及訪查時間均須加快工作，由於研究樣本名單之取得耗費多時，影響研究進度，是否請評審委員可酌予考量同意研究期程展延至 11 月 15 日。

(2) 往後擬定於 7 月 20 日至 8 月 15 日執行訪員訪查工作，如上述因素，本研究進度有關調查統計問卷的回收、進行統計分析、研究結果討論的部

分，研究期程都將延遲。

(二) 研究調整部分：

進行研究中本團隊作了部分調整，即將訪員資料行文至內政部民政司、已抽出 103 個鄉、鎮、區之民政單位，通知目前進行之研究計劃案，以供受訪者查證，避免訪員遭受訪者誤認為不法集團，因此刪除研究計劃書中訪員先行拜訪里長，並敦請里長引介之步驟。改以明信片先行通知隨機選取之受訪者，訪員於約定時間登門拜訪。

(三) 未來研究步驟：

調查資料回收、進行統計分析、歸納研究結果並進行討論等項目，為未來須著手研究的工作。

柒、學者專家意見：

一、尉遲淦教授：

- (一) 本報告與一般正式的期中報告規格不合，基本上除了正式的施測結果以外，其他如文獻蒐集、預試分析方法項目等均應完成。
- (二) 聘請專家學者部分，應尋請更具代表性的學者及資深專家。
- (三) 文獻蒐集應更完整，除了南華大學的生死研究所有許多文獻可參考外，其他學校的宗教所、管理所亦有相關的論文資料，可供參考。
- (四) 研究重點應符合將來施政上作參考，因此問卷問題亦應配合，本問卷問題較學術性，過於瑣細而量大，被訪者恐不易或不耐答詢，問卷問題宜簡化。
- (五) 殯葬消費金額費用計算方式統包或逐項選購，問卷問題宜斟酌。
- (六) 關於擬將殯葬儀式問題修改為奠禮儀式，似有不妥，因殯葬儀式與奠禮儀式是不同的兩回事。
- (七) 埋葬流程的問題，消費者多依業者安排，詢問消費者，恐怕多不清楚。
- (八) 理想的安葬地點問題分為寺廟或教會，太過瑣細，所詢問理想的治喪期間，一般消費者並不清楚，就問卷整體而論，比較像作論文研究需求，問題顯得太複雜，導致消費者無法回答，便無法忠實的分析問題，則未能符合內

政部委託調查研究的需求，因此，建議文獻先作出成果，思考將問卷問題簡化，再予調整後送內政部民政司審查，以符政策面的需求。

二、徐福全教授：

- (一) 問卷問題確感太多，受訪者非專業，訪問時間的掌控與訪員素質與所受訓練有關。
- (二) 文獻可再補充，以助對研究結果作解釋。
- (三) 建議問卷問題有關往生者資料欄，加上「職業」欄，因往生者社會地位職業與殯葬消費行為有相當關係。
- (四) 研究區域抽樣名單中，臺北市有 12 區，12 區全選為研究區域，似不符比例抽樣原則，有必要修正，鄉鎮抽樣亦須兼顧族群問題，避免所抽樣鄉鎮皆為同族群，引起誤會。

三、劉義周教授：

- (一) 關於簡報所述研究方法部分，採用分層分段隨機抽樣，因工作需要規劃每鄉鎮抽取十戶，進行各縣市隨機抽樣。查本研究並不全然隨機抽樣，研究報告中標題不應稱「隨機」，因所謂「隨機」是每戶被抽的機率是均等的，但倘因訪問過程有需要作此設計，為何如此作法，應加以說明，則此方法是可以接受的。
- (二) 受訪者倘願意接受 1 小時的訪問，則本問卷題目量尚可，惟宜考量問題研究的必要性，避免過於繁細，受訪者無法回答。
- (三) 面訪時，原則上不需讓受訪者看問卷，建議問題以口述，將問題選項製作成卡片，讓受訪者選取，如此作法，訪問進行會比較順利。

四、本部統計處鄭技正勝元：

就抽樣方法及訪問表兩方面表示意見：

(一) 抽樣方法部分：

- 1. 各鄉鎮有大小之別，倘每鄉鎮固定抽取 10 戶，會牽涉到各鄉鎮抽出率不同，未來在推計時，各鄉鎮樣本之擴大數會差異很大，甚或 1 倍 2 倍

之多，可能有些樣本恐會有誇大效果存在。理論上各縣市應先抽取二分之一或三分之一樣本鄉鎮，再依據各縣市配置之樣本戶數，系統抽出樣本戶數，如此各鄉鎮抽出率才會一致，未來在推計時不致偏頗。

2. 母體總戶數應為 2 年內因死亡而除籍戶數，而非臺閩地區總戶數，樣本配置母體戶數理論上應修正為 2 年內因死亡而除籍戶數。
3. 未來在母體推計時，應以 2 年內因死亡而除籍戶數為推計母體，做法可用比例估計法估計各縣市 2 年內因死亡而除籍母體（以各縣市樣本鄉鎮 2 年內因死亡而除籍戶數占樣本鄉鎮總戶數之比例，來調整縣市母體數）。
4. 依各縣市所配置之樣本數觀察，由於縣市樣本數普遍偏低（外島樣本數甚至只有 1 或 4 戶），樣本代表性不足，建議可分北、中、南、東及金馬地區 5 大區域，合併縣市樣本，樣本代表性比較足夠，故未來在結果表呈現上，應備註金馬樣本只 5 個，樣本數代表性不足，故建議分北、中、南、東地區別資料即可。
5. 本調查研究抽樣方法稱為「分層立意簡單隨機抽樣」，所謂「立意抽樣」為調查人員憑主觀選取他認為具有「代表性」的樣本，來進行抽樣工作，本調查所稱取得抽取之鄉鎮市區 2 年內因死亡而除籍名單，非「立意抽樣」，查本調查研究第 1 段抽樣單位為「鄉（鎮、市、區）」，第 2 段抽樣單位為「戶」，故抽樣方法應是「分層 2 段隨機抽樣法」。

（二）訪問表部分：

1. 應訂定資料標準日，即訪問時，以當天狀況作調查，例如倘若明天擬作調查，則以今天為資料標準日，調查內容包括教育程度、宗教或職業等類別，都以今天為止點作調查，其中若牽涉到年齡，即以今天為止作調查。而出生年次應改為出生年月日，便於依據靜態標準日計算實足年齡。
2. 有關 1108 問項，就選項內容觀察，按行業標準分類而論，問項非「職業類別」，應改為「行業類別」，選項內容中「家庭主婦」，以行業類別共 19 大類來看並非工作，至於是否須如此細分，則可自行斟酌。

3.問項中以”○”或”×”選取選項，建議可用「主要」、「次要」、「再次要」之方式，既可達到原先目的外，未來亦可透過加權方式計算滿意度。

五、莊簡任視察國祥：

問卷設計與研究成果關係密切，而研究成果是作為將來本部業務參考，就此觀點切入，認為本問卷設計仍有些問項有修改空間：

- (一)有關 2102 及 2116 問項，「治喪期間，過世親人停屍天數」及「治喪期間（從接體至安葬）的總天數」，此 2 問項區別實益及其必要性為何？
- (二)停屍天數，民俗都相當久，此與殯葬消費行為息息相關，政策上當然希望民間治喪期間能加以縮短，因此影響停屍天數的因素為何？本研究似應納入考量。
- (三)有關使用喪葬設施的調查，2106 及 2107 問項，以「在自家庭院或門口馬路或附近空地搭棚治喪」及其以外地點作分類，似有不妥，因馬路空地搭棚治喪非殯葬設施，是否應以「殯儀館」或殯儀館以外的其他地點治喪來作分類，較屬合理。
- (四)有關安葬流程的問題，問項分類過細且複雜，政策上比較需要了解的是喪家選擇土葬或火葬考量的因素為何，對未來殯葬政策上推動較有幫助。

六、鄭科長英弘：

就問卷部分細節，提供意見參考：

- (一)有關 1206 及 1207 問項，死亡原因及意外死亡原因，死亡原因對辦理喪葬過程或有影響，惟意外死亡原因過於細分，其研究對喪葬的辦理是否有影響力及參考必要？
- (二)孫子女數問項是否有必要作研究？問項應考慮問卷效益是否有必要性及達到政策目的。
- (三)問項 2109、2110 詢問使用殯儀館的優缺點，問題空泛，詢問方式應改以為何選擇使用殯儀館？其實際治喪經驗，在殯儀館所體驗遭遇到的問題較為實際。

- (四) 問項 2111、2112 所詢過世親人的安葬流程，問題過細，目前一般習俗治喪多先舉辦喪禮再火化，近來也有先火化再舉辦喪禮，問題應研究民眾對安葬流程由傳統方式至現代的改變的接受程度趨向，對政策更有檢驗效果。
- (五) 有關詢問消費者對殯葬設施使用滿意、不滿意的選項問題，須加考量的必要，問及消費者有關從未接觸過的技術性或專業操作方面的設備，例如污水處理設備、屍體處理設施、解剖室等問項，可能問不出所以然，另詢及金爐、聯外道路及停車場等問項過細，重點應是研究消費者對使用殯葬設施的感想，問項應考量是否有實質效果及意義。
- (六) 有關對殯葬服務業者之工作滿意度的問項，例如 3206 問項護送棺木至禮堂、墓地或火化場，3207 問項陪同家屬至靈骨安奉處，3604 問項代請陣頭等問題，過細而籠統，消費者是否有如此細的心思區分不同的業者之工作滿意度，值得考量。
- (七) 有關對在喪葬儀式過程，針對一些問項的在意程度問題，例如 4302 問項契約或法律明文規定，在喪葬儀式過程中所指為何？問題過於學術性，4303 問項過世親人生前囑咐，應是當事人在辦理喪禮前就須決定的事情，而非在喪葬儀式過程中呈現出的感受，有關 4204 問項道德意識的傳承，4305 問項親友介紹與意見，4301 問項宗教信仰的問題，這些問題都非受訪者在喪葬儀式過程中所呈現出的感受，此部分問項所詢在意程度，意旨為何，問題太過籠統，是否再考慮其問項的必要性。
- (八) 有關殯葬消費實際金額與理想金額的問項，消費者在治喪過程，是否會在意並清楚知道細微的費用，有些問題例如棺木之費用、骨灰罐費用，也許消費者知道，但有些細微的問項，如壽衣之費用，消費者是否清楚知道，可思考問題是否過於細微。
- (九) 關於 6101 問項，詢問消費者是否認同生前殯葬服務契約問題，是否換個方式改問消費者，是否聽過、知道或買過生前殯葬服務契約？因為知道而

沒買，或完全不知應是不同的問項。

捌、研究計畫協同主持人蔡明昌教授綜合回應答覆：

首先感謝各位老師及先進的指教和建議，茲就各位意見綜合答覆，有關問卷內容，題目量過多，當初本校除了考量作此研究調查都是學生，希望這些調查問卷未來可發展為學生論文的内容，主要並考量此研究作為政府未來施政參考，則問項儘量細密，俾提供政府施政多方考量，實際面並採面訪方式，茲將問卷進行修正，擬採以下幾個方式，就教諸位委員：

- 一、 將委員們認為應問而未問之問題，例如土葬或火葬的影響因素，可作為政府未來施政重要參考的問項務必列入。
- 二、 有關委員們認為很細的問題，擬將請訪員先問必要的問題，倘受訪者願意再接受訪問，再詢問比較細的問題，或將瑣碎的問題刪除，問卷整體修正成比較簡要。
- 三、 期中報告規格不符，將會改進。
- 四、 文獻部分，資料將收集更齊全。
- 五、 尋求專家學者部分，在座每位委員都是我們尋求的對象，惟考慮各位是審查委員身分，不便聘請，後續將再尋求其他專家學者徵詢意見。
- 六、 本調查研究當初作問卷設計時，認為受訪群眾表達實際上問題如何及理想如何，這實然與應然面的差距，為未來政府施政的重要方向參考，將來本調查研究訪問重點會著重於實然面。
- 七、 關於抽樣調查部分，將採統計處及各位委員綜合意見修改。
- 八、 依今天報告，因之前樣本名單取得時間拖延，本調查研究作試測時間進度約慢了一個半月，本研究團隊將盡力加速作業，惟研究期限仍感不足，期委員斟酌同意本計畫執行期限，稍作展期。

玖、主持人林副司長清淇：

- 一、 問卷整體題目設計，請考量政策需要、受訪者回答能力及實際作業之順暢等因素，作檢視適度調整，本司亦可協助討論。

- 二、 抽樣調查部分，請就本部統計處所提意見，作適度調整。
- 三、 母體抽樣的部分，請補充說明。
- 四、 原送企劃研究方式有些改變，造成作業延誤，非僅因取得本部戶政資料樣本
拖延所誤，因本司亦有預算經費執行及績效的壓力，仍請在既有的未來時間
內，作業可作技術性的調整，積極的搭配處理完成。
- 五、 請就各位委員提出的問題意見，包括文獻資料的補充、問卷問題的修正，及
本部提出的需求希望達到的目的，配合檢視修改，將修改後的完整報告，再
送本部確認。

拾、散會：下午 4 時 30 分。

附錄四 期中報告審查意見及修正說明

審查委員	審議意見	修正說明
尉遲淦	<p>(一) 本報告與一般正式的期中報告規格不合，基本上除了正式的施測結果以外，其他如文獻蒐集、預試分析方法項目等均應完成。</p> <p>(二) 聘請專家學者部分，應尋請更具代表性的學者及資深專家。</p> <p>(三) 文獻蒐集應更完整，除了南華大學的生死研究所有許多文獻可參考外，其他學校的宗教所、管理所亦有相關的論文資料，可供參考。</p> <p>(四) 研究重點應符合將來施政上作參考，因此問卷問題亦應配合，本問卷問題較學術性，過於瑣細而量大，被訪者恐不易或不耐答詢，問卷問題宜簡化。</p> <p>(五) 殯葬消費金額費用計算方式統包或逐項選購，問卷問題宜斟酌。</p>	<p>(一) 文獻蒐集、預試分析方法項目等均已更新於第二章。</p> <p>(二) 尋求專家學者部分，在座每位委員都是我們尋求的對象，惟考慮各位是審查委員身分，不便聘請，後續將再尋求其他專家學者以徵詢意見。</p> <p>(三) 文獻蒐集已更新於第二章。</p> <p>(四) 已於問卷修訂時納入考量。</p> <p>(五) 配合殯葬消費市場趨勢，故將殯葬消費金額費用計算方</p>

	<p>(六) 關於擬將殯葬儀式問題修改為奠禮儀式，似有不妥，因殯葬儀式與奠禮儀式是不同的兩回事。</p> <p>(七) 埋葬流程的問題，消費者多依業者安排，詢問消費者，恐怕多不清楚。</p> <p>(八) 理想的安葬地點問題分為寺廟或教會，太過瑣細，所詢問理想的治喪期間，一般消費者並不清楚，就問卷整體而論，比較像作論文研究需求，問題顯得太複雜，導致消費者無法回答，便無法忠實的分析問題，則未能符合內政部委託調查研究的需求，因此，建議文獻先作出成果，思考將問卷問題簡化，再予調整後送內政部民政司審查，以符政策面的需求。</p>	<p>式進一步細分為三。</p> <p>(六) 已於問卷修訂時納入考量。</p> <p>(七) 已於問卷修訂時納入考量。</p> <p>(八) 已於問卷修訂時納入考量。並與內政部民政司開會修訂問卷內容。</p>
<p>徐福全</p>	<p>(一) 問卷問題確感太多，受訪者非專業，訪問時間的掌控與訪員素質與所受訓練有關。</p>	<p>(一) 本研究之訪員皆為本校生死學系所學生，且皆已修習過生死學及殯葬相關課程，對於本研究之主題、目的與方</p>

	<p>(二)文獻可再補充，以助對研究結果作解釋。</p> <p>(三)建議問卷問題有關往生者資料欄，加上「職業」欄，因往生者社會地位職業與殯葬消費行為有相當關係。</p> <p>(四)研究區域抽樣名單中，臺北市有 12 區，12 區全選為研究區域，似不符比例抽樣原則，有必要修正，鄉鎮抽樣亦須兼顧族群問題，避免所抽樣鄉鎮皆為同族群，引起誤會。</p>	<p>向，較一般訪員更為了解熟悉，也更掌握訪談內容，因此可大幅提高本研究之效度。</p> <p>(二)文獻蒐集已更新於第二章。</p> <p>(三)已於問卷修訂時納入考量。</p> <p>(四)本研究已修正研究區域抽樣名單，並融入報告中。</p>
<p>劉義周</p>	<p>(一)關於簡報所述研究方法部分，採用分層分段隨機抽樣，因工作需要規劃每鄉鎮抽取十戶，進行各縣市隨機抽樣。查本研究並不全然隨機抽樣，研究報告中標題不應稱「隨機」，因所謂「隨機」是每戶被抽的機率是均等的，但倘因訪問過程有需要作此設計，為何如此作法，應加以說明，則此方法是可以接受的。</p>	<p>(一)研究區域抽樣，如前，已修正並融入報告中。</p>

	<p>(二) 受訪者倘願意接受 1 小時的訪問，則本問卷題目量尚可，惟宜考量問題研究的必要性，避免過於繁細，受訪者無法回答。</p> <p>(三) 面訪時，原則上不需讓受訪者看問卷，建議問題以口述，將問題選項製作成卡片，讓受訪者選取，如此作法，訪問進行會比較順利。</p>	<p>(二) 已於問卷修訂時納入考量。</p> <p>(三) 此乃利於本研究訪問之進行，謝謝補充。</p>
<p>本部統計處鄭技正勝元</p>	<p>就抽樣方法及訪問表兩方面表示意見：</p> <p>(一) 抽樣方法部分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.各鄉鎮有大小之別，倘每鄉鎮固定抽取 10 戶，會牽涉到各鄉鎮抽出率不同，未來在推計時，各鄉鎮樣本之擴大數會差異很大，甚或 1 倍 2 倍之多，可能有些樣本恐會有誇大效果存在。理論上各縣市應先抽取二分之一或三分之一樣本鄉鎮，再依據各縣市配置之樣本戶數，系統抽出樣本戶數，如此各鄉鎮抽出率才會一致，未來在推計時不致偏頗。 2.母體總戶數應為 2 年內因死亡而除籍戶數，而非臺閩地區總戶數，樣本配置母體戶數理論上應修正為 2 年內因死亡而除籍戶數。 3.未來在母體推計時，應以 2 年內因死亡 	<p>(一) 已於第三章研究對象中進行修正。</p>

	<p>而除籍戶數為推計母體，做法可用比例估計法估計各縣市 2 年內因死亡而除籍母體(以各縣市樣本鄉鎮 2 年內因死亡而除籍戶數占樣本鄉鎮總戶數之比例，來調整縣市母體數)。</p> <p>4.依各縣市所配置之樣本數觀察，由於縣市樣本數普遍偏低(外島樣本數甚至只有 1 或 4 戶)，樣本代表性不足。建議可分北、中、南、東及金馬地區等 5 大區域，合併縣市樣本，樣本代表性比較足夠。故未來在結果表呈現上，應備註：金馬地區樣本數只有 5 個，樣本數代表性不足，故建議分北、中、南、東等 4 個地區別資料即可。</p> <p>5.本調查研究抽樣方法稱為「分層立意簡單隨機抽樣」，所謂「立意抽樣」為調查人員憑主觀選取他認為具有「代表性」的樣本，來進行抽樣工作，本調查所稱取得抽取之鄉鎮市區 2 年內因死亡而除籍名單，非「立意抽樣」，查本調查研究第 1 段抽樣單位為「鄉(鎮、市、區)」，第 2 段抽樣單位為「戶」，故抽樣方法應是「分層 2 段隨機抽樣法」。</p>	
--	---	--

	<p>(二) 訪問表部分：</p> <p>1.應訂定資料標準日，即訪問時，以當天狀況作調查，例如倘若明天擬作調查，則以今天為資料標準日，調查內容包括教育程度、宗教或職業等類別，都以今天為止點作調查，其中若牽涉到年齡，即以今天為止作調查。而出生年次應改為出生年月日，便於依據靜態標準日計算實足年齡。</p> <p>2.有關 1108 問項，就選項內容觀察，按行業標準分類而論，問項非「職業類別」，應改為「行業類別」，選項內容中「家庭主婦」，以行業類別共 19 大類來看並非工作，至於是否須如此細分，則可自行斟酌。</p> <p>3.問項中以” ○” 或” ×” 選取選項，建議可用「主要」、「次要」、「再次要」之方式，既可達到原先目的外，未來亦可透過加權方式計算滿意度。</p>	<p>1.已於統計資料分析時納入考量。</p> <p>2. 已於問卷修訂時納入考量。</p> <p>3.已於問卷修訂時納入考量。</p>
<p>莊簡任視察國祥</p>	<p>問卷設計與研究成果關係密切，而研究成果是作為將來本部業務參考，就此觀點切入，認為本問卷設計仍有些問項有修改空間：</p> <p>(一) 有關 2102 及 2116 問項，「治喪期間，過世親人停屍天數」及「治喪期間（從接體至安葬）的總天數」，此 2 問項區別實</p>	<p>(一) 已修正，見附錄一。</p> <p>以「治喪期間（從接體至安葬）的總</p>

	<p>益及其必要性為何？</p> <p>(二) 停屍天數，民俗都相當久，此與殯葬消費行為息息相關，政策上當然希望民間治喪期間能加以縮短，因此影響停屍天數的因素為何？本研究似應納入考量。</p> <p>(三) 有關使用喪葬設施的調查，2106 及 2107 問項，以「在自家庭院或門口馬路或附近空地搭棚治喪」及其以外地點作分類，似有不妥，因馬路空地搭棚治喪非殯葬設施，是否應以「殯儀館」或殯儀館以外的其他地點治喪來作分類，較屬合理。</p> <p>(四) 有關安葬流程的問題，問項分類過細且複雜，政策上比較需要了解的是喪家選擇土葬或火葬考量的因素為何，對未來殯葬政策上推動較有幫助。</p>	<p>天數」為問項。</p> <p>(二) 已於問卷修訂時，納入題目中。</p> <p>(三) 已修正，見附錄一。</p> <p>(四) 已於問卷修訂時納入考量。</p>
<p>鄭科長英弘</p>	<p>就問卷部分細節，提供意見參考：</p> <p>(一) 有關 1206 及 1207 問項，死亡原因及意外死亡原因，死亡原因對辦理喪葬過程或有影響，惟意外死亡原因過於細分，其研究對喪葬的辦理是否有影響力及參考必要？</p> <p>(二) 孫子女數問項是否有必要作研究？問項應考慮問卷效益是否有必要性及達到政策目的。</p>	<p>(一) 已於問卷修訂時，更正題目之選項。</p> <p>(二) 已刪除孫子女數之問項。</p>

	<p>(三) 問項 2109、2110 詢問使用殯儀館的優缺點，問題空泛，詢問方式應改以爲何選擇使用殯儀館？其實際治喪經驗，在殯儀館所體驗遭遇到的問題較爲實際。</p> <p>(四) 問項 2111、2112 所詢過世親人的安葬流程，問題過細，目前一般習俗治喪多先舉辦喪禮再火化，近來也有先火化再舉辦喪禮，問題應研究民眾對安葬流程由傳統方式至現代的改變的接受程度趨向，對政策更有檢驗效果。</p> <p>(五) 有關詢問消費者對殯葬設施使用滿意、不滿意的選項問題，須加考量的必要，問及消費者有關從未接觸過的技術性或專業操作方面的設備，例如污水處理設備、屍體處理設施、解剖室等問項，可能問不出所以然，另詢及金爐、聯外道路及停車場等問項過細，重點應是研究消費者對使用殯葬設施的感想，問項應考量是否有實質效果及意義。</p> <p>(六) 有關對殯葬服務業者之工作滿意度的問項，例如 3206 問項護送棺木至禮堂、墓地或火化場，3207 問項陪同家屬至靈骨安奉處，3604 問項代請陣頭等問題，過細而籠統，消費者是否有如此細的心思區分不同的業者之工作滿意度，值得考</p>	<p>(三) 詢問方式上，已改進。</p> <p>(四) 已於問卷修訂時，修正並融入題目中。</p> <p>(五) 已依消費者對使用殯葬設施的感想修訂問卷，並移除過細問項。</p> <p>(六) 已於問卷修訂時納入考量。</p>
--	---	--

	<p>量。</p> <p>(七) 有關對在喪葬儀式過程，針對一些問項的在意程度問題，例如 4302 問項契約或法律明文規定，在喪葬儀式過程中所指為何？問題過於學術性。4303 問項過世親人生前囑咐，應是當事人在辦理喪禮前就須決定的事情，而非在喪葬儀式過程中呈現出的感受。有關 4204 問項道德意識的傳承，4305 問項親友介紹與意見，4301 問項宗教信仰的問題，這些問題都非受訪者在喪葬儀式過程中所呈現出的感受，此部分問項所詢在意程度，意旨為何，問題太過籠統，是否再考慮其問項的必要性。</p> <p>(八) 有關殯葬消費實際金額與理想金額的問項，消費者在治喪過程，是否會在意並清楚知道細微的費用，有些問題例如棺木之費用、骨灰罐費用，也許消費者知道，但有些細微的問項，如壽衣之費用，消費者是否清楚知道，可思考問題是否過於細微。</p> <p>(九) 關於 6101 問項，詢問消費者是否認同生前殯葬服務契約問題，是否換個方式改問消費者，是否聽過、知道或買過生前殯葬服務契約？因為知道而沒買，或完</p>	<p>(七) 考量問卷題目數及受訪者填答時間，故移除有關對在喪葬儀式過程，針對一些問項的在意程度問題。</p> <p>(八) 配合殯葬消費市場趨勢，故將殯葬消費實際金額計算方式細分為三種，並移除理想金額的問項。</p> <p>(九) 詢問方式上，已改進。</p>
--	---	---

	全不知，應是不同的問項。	
<p>主持人林 副司長清 淇</p>	<p>(一) 問卷整體題目設計，請考量政策需要、受訪者回答能力及實際作業之順暢等因素，作檢視適度調整，本司亦可協助討論。</p> <p>(二) 抽樣調查部分，請就本部統計處所提意見，作適度調整。</p> <p>(三) 母體抽樣的部分，請補充說明。</p>	<p>(一) 已於問卷修訂時納入考量。</p> <p>(二) 已調整，見第三章研究對象。</p> <p>(三) 已於文中敘明</p>

附錄五 期末報告審查會議紀錄

「臺閩地區殯葬消費行為調查研究」委託研究案期末報告審查會議紀錄

壹、時間：95 年 12 月 1 日下午 2 時 30 分

貳、地點：本部 18 樓第 6 會議室（臺北市徐州路 5 號）

參、主持人：黃司長麗馨（林副司長清淇代） 記錄：張雪卿

肆、出席單位及人員：（如會議簽到單）

伍、主席致詞：（略）

陸、受委託單位報告：

研究主持人陳開宇（釋慧開）博士簡報：（略）（如期末報告第六章
結論與建議）

柒、學者專家意見：

二、尉遲淦教授：

- （一）統計數字應精確，所提報告中第 52、53、57、62、63、69、81 頁之次數分配表，統計次數應為 1009 次，但實際上統計數字不足或超過，請重新計算調整。
- （二）請從研究發現中找出問題，再由問題提出建議，故建議提出問題補充的部分。
- （三）所提報告中第 68、69 頁，治喪期間天數只提平均數，應先提出基本數，請補充提出治喪期間天數之次數統計表。
- （四）報告第 81 頁，請補充治喪費用分佈統計表。
- （五）請補充城鄉差異統計表。
- （六）請加上期中建議調整對照表。

二、劉義周教授：

- （五） 調查取樣的過程規劃相當周詳，規模龐大，能在期限內以有限經費完成這個研究計畫案，相當可貴。
- （六） 關鍵詞可以加上（或換成）幾個與殯葬消費行為相關的詞。「臺閩地區」

一詞可斟酌刪除；「調查」一詞應該要有。

- (七) 資料分析的方式可以考慮調整，使閱讀與理解更加合理，特別是在交叉分析的部份（第 91 頁起），應該把受訪者的行為、意見等作為被解釋項，受訪者的背景資料作為獨立變項。討論資料時，是以受訪者的行為、意見與態度為綱，分析人群的差異並討論其原因。某一個背景造成行為或態度差異的頻率較高時，應再討論其原因。
- (八) 分析的選項有些還可以簡化合併，方便討論，而且看來比較清爽，例如表 4-1-8（頁 66）有 12 選項，有無可能再歸納。表 4-1-3（頁 62）的 1、3、6 選項（家中、附近空地搭棚、馬路搭棚）可歸為一類，第 2 選項（寺廟或教會）為一類，第 4、5 選項（殯儀館、醫院附設殮、殯、奠、祭設施）可歸為一類。
- (九) 統計表應有 total 合計一項。如果有 item missing 的問題，可以附註說明。統計值要適當處理，例如 $p=0.000$ 是不合理的，這是電腦設定取小數下三位，應該是 $p<.001$ 或 $p<.01$ 等。
- (十) 文獻探討的部份是條列式，可以考慮把探討的主題抽出，重組這些文獻，可以更簡明。消費者行為理論的部份可以更簡化，只討論與殯葬消費行為有關者即可。

三、徐福全教授：

- (二) 受委託單位能在有限經費，短促時間內完成本項研究工作，十分不易，值得肯定。
- (三) 為精益求精，讓正式研究報告更有可讀性，提出下列意見供修正時參考：
 1. 頁 iii 第 17 行「非吉日」改稱「一般日」較合宜。
 2. 頁 iv 第 14 行第 4 點「應大量出版各地喪葬儀節規範，提供消費者索取，普及殯葬事務之教育」之建議與本項建議事項之宗旨不符，應移置頁 vi 第 14 行之後，列為第 3 點。
 3. 頁 101 至頁 184 之圖表，請將版面統一為橫排，以便閱讀。
 4. 頁 191 第 4 行「一、殯葬設施之服務及殯葬儀式型態部分」，本項目之名

稱與內容之間似乎未能充分結合。

5. 頁 197 第 11 行第 (五) 項「大部份殯葬服務業者並未暗示或明示收取費用，以求治喪流程順暢」文字意義不明確。
6. 頁 215 第 4 節研究限制，此節可以刪除，或將內容置於序言中即可。
7. 文字錯誤之例不少，應全部詳細校對一次。
8. 如果時間許可，應將調查內容依北、中、南、東、離島之特色加以歸納，以供政府施政之具體參考。

四、本部統計處鄭技正勝元：

(一) 文獻探討

1. 依據部長指示及行政院主計處決議，調查報告名稱應刪除「臺閩地區」，建議可改採「我國殯葬消費行為調查研究」。
2. 台閩地區殯葬設施使用概況參考本處內政統計通報部分，本處已於 95 年 8 月 10 日及 9 月 7 日分別發布 95 年第 32 週「94 年殯葬設施概況(殯葬服務)」及第 36 週「94 年殯葬設施概況(營葬安厝)」，建議更新。

(二) 研究方法

以死亡人數佔總人數比例推估殯葬消費行為之戶數恐有低估現象，建議不要發布戶數資料。

(三) 研究結果

1. 應加強不同背景變項，如受訪者年齡及往生者年齡、死亡原因；並剔除無意義之變項，如往生者之生前職業與往生時點有時間落差，分析上較無價值。
2. 區域別劃分各有統計劃分區域，應備註各區域之範圍。

統計區域	北部區域	臺北市、臺北縣、宜蘭縣、桃園縣、新竹縣、基隆市、新竹市。
	中部區域	苗栗縣、臺中縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、臺中市。
	南部區域	高雄市、嘉義縣、臺南縣、高雄縣、屏東縣、澎湖縣、臺南市、嘉義市。
	東部區域	花蓮縣、臺東縣。
	金馬區域	金門縣、連江縣。

五、鄭科長英弘：

就主辦單位立場，提出幾個意見：

- (一) 應從研究問題的發現，來推演建議，基本上問卷調查的問題，即本部政策上想要了解的問題，惟所提報告建議的部份，看不出與研究發現之間有何關聯性，更像主筆者主觀的期望，例如：在「三、在殯葬消費金額方面」，中長期建議，建議倡導簡單隆重之殯葬消費模式，但在問卷裡，大家並無此期待。另「四、在消費者對生前殯葬服務契約認知方面」，立即可行之建議，建議推廣生前殯葬服務契約的理念，在問卷調查完全沒有涉及此部分。因此，應思考提出的建議，須就研究發現問題中，提出對本委託單位更直接可用性的建議。
- (二) 所提建議事項，主辦機關皆列內政部，此部份須再參考「殯葬管理條例」作修正，因事實上許多殯葬業務，事屬地方主管機關權責。
- (三) 第 44 頁的表 3-2-1「本研究在各縣市抽樣數一覽表」戶數部份，應配合作修正。
- (四) 殯葬消費金額的部份，應加強敘述，一般消費大眾最想了解的是總體的，所提報告是各個分項，總體、各個分項及圖表應作敘述，為何有此區分，意義為何？應作說明。

捌、研究計畫協同主持人蔡明昌教授綜合回應答覆：

- 一、區域別劃分，將備註各區域之範圍，並說明清楚。

- 二、統計數字部份，也許有些疏漏筆誤，將仔細核對修正。
- 三、針對有意義項目問題，將就研究發現與問題作銜接分析，以符政策需求。
- 四、關鍵詞部份，會多加入，以便將來民眾順利查到。
- 五、資料分析部份，交叉分析，不再以自變項為劃分，將作調整。
- 六、殯葬設施使用情況選項的合併分析部份，將與民政司再溝通協調，以配合政策需求。
- 七、文獻部份，將調整加強，摘要部份，再作修改。
- 八、將加入較有意義的依變項，如受訪者年齡及往生者年齡、死亡原因；並剔除無意義之變項，如往生者之性別、生前職業。
- 九、本研究在各縣市抽樣數，殯葬消費行為推估戶數，將在研究限制中說明清楚。
- 十、殯葬消費金額的部份，將再釐清，說明清楚。

玖、主持人結論：

各位審查委員所提意見，請研究單位參酌修正，並請依下列事項辦理：

- 一、格式、文字錯誤或數據不符部份，務必更正。
- 二、問卷分析，例如殯葬設施的選擇，為何選擇殯儀館，如能針對問題理由作分析，則可提供作為將來殯葬設施設計政策的參考資料。
- 三、殯葬設施使用情況城鄉差距相當嚴重，對調查結果發現的資料，請配合本部政策需求，作更細密分析。另外殯葬設施使用情況選項的合併分析部分，希望符合政策分析需求，有關研究選項的合併分析部份，請與民政司再溝通協調。
- 四、本研究調查的基礎數據，可做更細緻分析，發展出更多政策參考資訊，鑑於時間受限，各審查委員之意見，請儘量配合修正或加強，並就各委員意見做成處理對照表，併同修正報告傳送各委員覆核。
- 五、有關統計處代表所提研究報告是否應刪除「臺閩地區」文字，涉及合約規定，承辦單位再與總務司瞭解。
- 六、請掌控時間，於契約期限內 12 月 13 日前完成本研究案。

拾、散會：下午 5 時 0 分。

附錄六 期末報告審查暨複審意見及修正說明

審查委員	審議暨複審意見	修正說明
尉遲淦	<p>審議意見</p> <p>(一) 統計數字應精確，所提報告中第 52、53、57、62、63、69、81 頁之次數分配表，統計次數應為 1009 次，但實際上統計數字不足或超過，請重新計算調整。</p> <p>(二) 請從研究發現中找出問題，再由問題提出建議，故建議提出問題補充的部分。</p> <p>(三) 所提報告中第 68、69 頁，治喪期間天數只提平均數，應先提出基本數，請補充提出治喪期間天數之次數統計表。</p> <p>(四) 報告第 81 頁，請補充治喪費用分佈統計表。</p> <p>(五) 請補充城鄉差異統計表。</p> <p>(六) 請加上期中建議調整對照表。</p> <p>複審意見</p> <p>無。</p>	<p>審議意見部分之修正</p> <p>(一) 原報告中第 62、81 頁之統計次數，已修正為 1009 次，見頁 60、79。其餘各頁之統計數字不足，為遺漏值之原故。</p> <p>(二) 已修正，見頁 128-133。</p> <p>(三) 已修正，見頁 66-67。</p> <p>(四) 已修正，見頁 80。</p> <p>(五) 關於城鄉之定義眾說紛紛，本研究因受時間限制，未克進行城鄉差異統計，建議對此一問題，未來應以專案深入研究。</p> <p>(六) 已表列於附錄四。</p>

劉義周	審議意見	審議意見部分之修正
	<p>(一) 調查取樣的過程規劃相當周詳，規模龐大，能在期限內以有限經費完成這個研究計畫案，相當可貴。</p> <p>(二) 關鍵詞可以加上（或換成）幾個與殯葬消費行為相關的詞。「臺閩地區」一詞可斟酌刪除；「調查」一詞應該要有。</p> <p>(三) 資料分析的方式可以考慮調整，使閱讀與理解更加合理，特別是在交叉分析的部份（第 91 頁起），應該把受訪者的行為、意見等作為被解釋項，受訪者的背景資料作為獨立變項。討論資料時，是以受訪者的行為、意見與態度為綱，分析人群的差異並討論其原因。某一個背景造成行為或態度差異的頻率較高時，應再討論其原因。</p> <p>(四) 分析的選項有些還可以簡化合併，方便討論，而且看來比較清爽，例如表 4-1-8（頁 66）有 12 選項，有無可能再歸納。表 4-1-3（頁 62）的 1、3、6 選項（家中、</p>	<p>審議意見部分之修正</p> <p>(二) 已修正，見頁 ix。</p> <p>(三) 已修正，資料分析部份，交叉分析，不再以自變項為劃分，見頁 89-108。</p> <p>(四) 考量殯葬設施使用情況與相關政策規定，故不再歸納。</p>

	<p>附近空地搭棚、馬路搭棚) 可歸為一類, 第 2 選項(寺廟或教會) 為一類, 第 4、5 選項(殯儀館、醫院附設殮、殯、奠、祭設施) 可歸為一類。</p> <p>(五) 統計表應有 total 合計一項。如果有 item missing 的問題, 可以附註說明。統計值要適當處理, 例如 $p=0.000$ 是不合理的, 這是電腦設定取小數下三位, 應該是 $p < .001$ 或 $p < .01$ 等。</p> <p>(六) 文獻探討的部份是條例式, 可以考慮把探討的主題抽出, 重組這些文獻, 可以更簡明。消費者行為理論的部份可以更簡化, 只討論與殯葬消費行為有關者即可。</p> <p>複審意見</p> <p>(一) 第 82 頁續表, 表的標題是錯的。</p> <p>(二) 第 86 頁, 「有購買」生前契約及「會購買」兩種百分比的分母一樣嗎? 還是不同? 要寫出來。如果一樣, 我覺得怪怪的。前一題說「有購買」, 在後一題應該</p>	<p>(五) 已修正, 以自變項為劃分之資料交叉分析部分, 見頁 145-206。</p> <p>(六) 已修正, 見頁 3-37。</p> <p>複審意見部分之修正</p> <p>(一) 更正為「(續)表 4-1-21 治喪費用之消費知覺次數分配表」。</p> <p>(二) 百分比的分母是不一樣。已修正, 加入「在上述尚未擁有生前殯葬服務契約產品之民眾中, 對於未來是否會購買生前殯葬</p>
--	---	--

	<p>就不必再說「要購買」了。</p> <p>(三) 有卡方檢定的表內所有的 $p=.0000$ 這樣的表現方式分明就是電腦報表輸出的結果，應該再加工。</p> <p>正確的方式，要寫出 $p<.001$ 這一類的檢定結果。</p>	<p>服務契約產品的研究結果方面……」之說明，見頁 86。</p> <p>(三) 已修正，見頁 94-108、146-206。</p>
<p>徐福全</p>	<p>審議意見</p> <p>(一) 受委託單位能在有限經費，短促時間內完成本項研究工作，十分不易，值得肯定。</p> <p>(二) 為精益求精，讓正式研究報告更有可讀性，提出下列意見供修正時參考：</p> <p>1. 頁 iii 第 17 行「非吉日」改稱「一般日」較合宜。</p> <p>2. 頁 iv 第 14 行第 4 點「應大量出版各地喪葬儀節規範，提供消費者索取，普及殯葬事務之教育」之建議與本項建議事項之宗旨不符，應移置頁 vi 第 14 行之後，列為第 3 點。</p> <p>3. 頁 101 至頁 184 之圖表，請將</p>	<p>審議意見部分之修正</p> <p>1. 已修正，見頁 xi 及第 128 頁。</p> <p>2. 已修正，見頁 xiv。</p> <p>3. 已修正，見頁 145-206。</p>

	<p>版面統一為橫排，以便閱讀。</p> <p>4.頁 191 第 4 行「一、殯葬設施之服務及殯葬儀式型態部分」，本項目之名稱與內容之間似乎未能充分結合。</p> <p>5.頁 197 第 11 行第（五）項「大部份殯葬服務業者並未暗示或明示收取費用，以求治喪流程順暢」文字意義不明確。</p> <p>6.頁 215 第 4 節研究限制，此節可以刪除，或將內容置於序言中即可。</p> <p>7.文字錯誤之例不少，應全部詳細校對一次。</p> <p>8.如果時間許可，應將調查內容依北、中、南、東、離島之特色加以歸納，以供政府施政之具體參考。</p> <p>複審意見</p> <p>（一）目次、表次、圖次之頁碼有重複情形，請確認。</p> <p>（二）調查訪問表中選項之數字有重複</p>	<p>4.已移除。</p> <p>5.已修正，見頁 83、113、127。</p> <p>6.已調整。</p> <p>7.已修正。</p> <p>8.各地之殯葬消費行為都有其存在價值，尤其依北、中、南、東、離島之特色加以歸納，可供政府施政之具體參考。因限於時間和經費，本計畫無法加入各地特色之歸納，留待後續研究。</p> <p>複審意見部分之修正</p> <p>（一）已修正。</p> <p>（二）已修正。</p>
--	---	---

	情形，請確認。	
<p>本部統計處鄭技正勝元</p>	<p>審議意見</p> <p>(一) 文獻探討</p> <p>1. 依據部長指示及行政院主計處決議，調查報告名稱應刪除「臺閩地區」，建議可改採「我國殯葬消費行為調查研究」。</p> <p>2. 台閩地區殯葬設施使用概況參考本處內政統計通報部分，本處已於 95 年 8 月 10 日及 9 月 7 日分別發布 95 年第 32 週「94 年殯葬設施概況(殯葬服務)」及第 36 週「94 年殯葬設施概況(營葬安厝)」，建議更新。</p> <p>(二) 研究方法</p> <p>以死亡人數佔總人數比例推估殯葬消費行為之戶數恐有低估現象，建議不要發布戶數資料。</p> <p>(三) 研究結果</p> <p>1. 應加強不同背景變項，如受訪者年齡及往生者年齡、死亡原因；並剔除無意義之變項，如往生者之生前職業與往生時點有時間落差，分析上較無價</p>	<p>審議意見部分之修正</p> <p>1. 因合約的研究主題為臺閩地區殯葬消費行為調查研究，故從合約之規定。</p> <p>2. 已修正，見頁 5-10。</p> <p>(二) 本研究在各縣市抽樣數，殯葬消費行為推估戶數，將在研究限制中說明清楚。</p> <p>1. 已修正。見頁 89-108。</p>

	<p>值。</p> <p>2. 區域別劃分各有統計劃分區域，應備註各區域之範圍。</p> <table border="1" data-bbox="403 443 843 1273"> <tr> <td data-bbox="403 443 485 639">統計區域</td> <td data-bbox="485 443 577 639">北部</td> <td data-bbox="577 443 843 639">臺北市、臺北縣、宜蘭縣、桃園縣、新竹縣、基隆市、新竹市。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="403 639 485 788"></td> <td data-bbox="485 639 577 788">中部</td> <td data-bbox="577 639 843 788">苗栗縣、臺中縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、臺中市。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="403 788 485 984"></td> <td data-bbox="485 788 577 984">南部</td> <td data-bbox="577 788 843 984">高雄市、嘉義縣、臺南縣、高雄縣、屏東縣、澎湖縣、臺南市、嘉義市。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="403 984 485 1133"></td> <td data-bbox="485 984 577 1133">東部</td> <td data-bbox="577 984 843 1133">花蓮縣、臺東縣。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="403 1133 485 1273"></td> <td data-bbox="485 1133 577 1273">金馬</td> <td data-bbox="577 1133 843 1273">金門縣、連江縣。</td> </tr> </table> <p>複審意見</p> <p>表 4-2-1 與表 4-2-2 下方，加上之附註說明為「縣市因樣本數較少，代表性不足，故本表僅供參考。」</p>	統計區域	北部	臺北市、臺北縣、宜蘭縣、桃園縣、新竹縣、基隆市、新竹市。		中部	苗栗縣、臺中縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、臺中市。		南部	高雄市、嘉義縣、臺南縣、高雄縣、屏東縣、澎湖縣、臺南市、嘉義市。		東部	花蓮縣、臺東縣。		金馬	金門縣、連江縣。	<p>2. 本研究依據中央氣象局之區域別劃分，已備註各區域之範圍，見頁 49。</p> <p>複審意見部分之修正</p> <p>已加入附註說明，見頁 90-91。</p>
統計區域	北部	臺北市、臺北縣、宜蘭縣、桃園縣、新竹縣、基隆市、新竹市。															
	中部	苗栗縣、臺中縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、臺中市。															
	南部	高雄市、嘉義縣、臺南縣、高雄縣、屏東縣、澎湖縣、臺南市、嘉義市。															
	東部	花蓮縣、臺東縣。															
	金馬	金門縣、連江縣。															
<p>鄭科長 英弘</p>	<p>審議意見</p> <p>就主辦單位立場，提出幾個意見：</p> <p>(一) 應從研究問題的發現，來推演建議，基本上問卷調查的問題，即本部政策上想要了解的問題，惟所提報告建議的部份，看不出與</p>	<p>審議意見部分之修正</p> <p>(一) 針對有意義項目問題，將就研究發現與問題作銜接分析，以符政策需求。</p>															

	<p>研究發現之間有何關聯性，更像主筆者主觀的期望，例如：在「三、在殯葬消費金額方面」，中長期建議，建議倡導簡單隆重之殯葬消費模式，但在問卷裡，大家並無此期待。另「四、在消費者對生前殯葬服務契約認知方面」，立即可行之建議，建議推廣生前殯葬服務契約的理念，在問卷調查完全沒有涉及此部分。因此，應思考提出的建議，須就研究發現問題中，提出對本委託單位更直接可用性的建議。</p> <p>(二) 所提建議事項，主辦機關皆列內政部，此部份須再參考「殯葬管理條例」作修正，因事實上許多殯葬業務，事屬地方主管機關權責。</p> <p>(三) 第 44 頁的表 3-2-1「本研究在各縣市抽樣數一覽表」戶數部份，應配合作修正。</p> <p>(四) 殯葬消費金額的部份，應加強敘述，一般消費大眾最想了解的是總體的，所提報告是各個分項，總體、各個分項及圖表應作敘</p>	<p>(二) 已修正。見頁 128-133。</p> <p>(三) 已於研究結果中強化補充說明，頁 49。</p> <p>(四) 已修正，頁 79-81。</p>
--	--	---

	<p>述，為何有此區分，意義為何？ 應作說明。</p> <p>複審意見</p> <p>(一) 關鍵詞建議加入「殯葬消費行為調查」一詞，刪除「殯葬設施」。</p> <p>(二) 第 146-206 頁之表格裝訂之方向，請將版面統一，以便閱讀。</p>	<p>複審意見部分之修正</p> <p>(一) 已修正，見頁 ix。</p> <p>(二) 已修正，見 146-206 頁。</p>
--	---	---

附錄七 工作人員名錄

研究團隊

計畫主持人：釋慧開 博士

協同主持人：蔡明昌 博士

研究員：黃芝勤

兼任研究助理：林松農

專家學者

台北市殯葬管理處：劉立方 副處長

南華大學：陳勁甫 副教授

萬安國際股份有限公司：馮佳莉 企劃副總

融薪生命管理股份有限公司：黃勇融 董事長

龍巖人本服務股份有限公司：李慧仁 科長

訪問員

公富財	江秋燕	林芳哉	張上秦	陳佳禧	游宜華	詹婷婷	盧致宏
王子寧	吳孟謙	林家歆	張仁玉	陳佩璇	黃珊珊	廖明昭	賴柏薰
王永裕	李一芝	林慧如	張宇呈	陳怡伶	黃偉晉	廖芳綿	鍾心豪
王如雁	李佳純	邱碧瑩	張東盟	陳怡伶	黃國達	廖宸暄	鍾孟廷
王保嬋	李宜真	邱瑩明	張愛佳	陳偉婷	黃慈慧	劉乙辰	鍾宜玟
王雅芸	李明鴻	凌伯峻	張毓芬	陳惟國	黃詩閔	劉昆陣	羅小媛
王劍如	李珍瑋	孫淑芳	許孟葵	陳涵瑜	黃耀德	蔡合諺	蘇秀惠
王學鵬	李婉婷	孫慶香	許珮珊	陳憶婷	楊小薇	蔡念豪	蘇建璋
伍艷紅	周卉娟	翁崧修	陳可卉	喻大綸	楊秉勳	蔡旺隆	蘇焯哲
朱倖儀	周慧美	涂心華	陳亞如	曾玉芬	葉成根	鄧依純	

問卷資料整理員

王學鵬	林家歆	陳怡伶	黃耀德	鍾孟廷
王姿洵	凌伯峻	陳憶婷	楊秉勳	
林良瑾	陳怡伶	游宜華	蔡合諺	

參考書目

- Anderson WT, Cunningham WH. 1972. The socially conscious consumer. J Market 36(3):23-31.
- Balderjahn I. 1988. Personality variables and environmental attitudes as predictors of ecologically responsible consumption patterns. J Bus Res 17(1):51-6.
- Engel,J.F.,et al , *Consumer Behavior* , 7th ed.,Chicago Dryden , 1993.
- Kolter,P. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control* , 9th ed. , Prentice-Hall Inc.,1998.
- Littler, D., Sweeting, R. C., “The Management of New Technology Based Business: The Existentialist Firm”, *Omega*, 18 (3) , pp.231-240, 1990.
- Peter , J.P.& Olson , J.C. , *Consumer Behavior and Marketing Strategy* , Richard D. Irwin Inc. , pp5-6 , 1990.
- Schiffman , L.G. & Kanuk, L.L , *Consumer Behavior* , 2nd ed., New Jersey Prentice-Hall , pp4 , 1991.
- 內政部 (2005)。內政部統計通報九十四年第三十一週。台北：內政部。
- 內政部 (2005)。內政部統計通報九十四年第三十三週。台北：內政部。
- 台灣省政府社會處 (1998)。台灣省喪葬設施使用及費用概況報告。南投：台灣省社會處。
- 行政院勞工委員會職業訓練局 (2000)。中華民國職業分類典。台北：正中。
- 吳淳肅 (2000)。中學導師面對學生死亡事件之心理歷程與處理方式初探。私立南華大學生死學研究所碩士論文。
- 呂長民。行銷研究-研究方法與實例研究。台北：前程企管。
- 李自強 (2002)。台灣地區殯葬服務之消費行為分析。中央大學管理學院高階企管碩士班碩士論文。
- 李慧仁 (1999)。殯葬業應用 ISO9000 品質保證制度之個案研究。私立南華大學生死學研究所碩士論文。

- 阮俊中（2002）。台灣殯葬產業動態研究。私立南華大學管理研究所碩士論文。
- 林幸穎（2002）。民眾對於殯葬資訊的認知與需求之研究-以宜蘭市民眾為例。私立南華大學生死學研究所碩士論文。
- 林郁絲（2000）。組織變革中國民小學教師角色壓力之研究。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 徐福全（1984）。台灣民間傳統喪葬儀節研究。國立台灣師範大學國文研究所博士論文
- 徐福全（1984）。禮儀民俗論述專輯—喪葬禮儀篇（第四輯）。台北：內政部。
- 紐則誠（2001）。生前契約：臨終關懷的殯葬服務，社區發展季刊：第96期，頁146-148。
- 尉遲淦（2003）。禮儀師與生死尊嚴。台北：五南。
- 曹聖宏（2004）。「台灣殯葬業企業化公司經營策略之個案研究」。私立南華大學生死學研究所碩士論文。
- 莊瑞鑫（2000）。服務品質與消費者行為意圖關係之研究。東海大學企業管理學系碩士論文。
- 陳榮鴻（2004）。殯葬管理與社會發展—以台北市為例。世新大學社會發展研究所碩士論文。
- 陳繼成（2002）。台灣現代殯葬禮儀師角色之研究。私立南華大學生死學研究所碩士論文。
- 黃文博（2000）。台灣人的生死學。台北：常民。
- 黃有志（1987）。我國傳統喪葬禮俗語當前台灣喪葬問題研究—以北部地區喪葬問題為例之探討。國立政治大學三民主義研究所博士論文。
- 黃有志、尉遲淦、鄧文龍（2001）。殯葬業證照制度可行性之研究。台北：內政部。
- 黃芝勤（2005）。台灣殯葬禮儀人員執業現況之研究—以中部地區為例。私立南華大學生死學研究所碩士論文。
- 楊國柱（2003）。殯葬政策與法規。台北：志遠。
- 楊國柱、鄭志明（2003）。民俗、殯葬與宗教專論。台北：韋伯。
- 蔡侑霖（2001）。台中地區喪葬禮俗初探—從城鄉差異看喪葬改革。私立南華大學生死

學研究所碩士論文。

蔡麗卿 (2003)。台灣大都會地區「生前殯葬服務契約」之消費行為研究。南華大學管理研究所碩士論文。

謝孟雄、黃秀春 (2001)。善終關懷與往生服務-東敏先生對喪葬習俗的改革，社區發展季刊：第 96 期，頁 64-69。

簡永在(2002)。顧客關係策略與顧客價值、滿意度及行為意向關聯性之研究，台北科技大學商業自動化與管理研究所碩士論文。

羅珮瑜 (2002)。台灣殯葬業現代化的研究---台北地區的例子。國立政治大學社會學研究所碩士論文。