

# 行政院公平交易委員會處分書

公處字第 096076 號

被處分人：正合吉國際股份有限公司

統一編號：12931704

址 設：臺北市松隆路 327 號 10 樓

代 表 人：○○○ 君

地 址：同上

被處分人因違反公平交易法事件，本會處分如下：

## 主 文

- 一、被處分人從事多層次傳銷，於參加人終止契約辦理退出退貨時，不當扣除非法定項目之「保險費」，違反公平交易法第 23 條之 3 第 2 項準用同法第 23 條之 2 第 2 項規定。
- 二、被處分人從事多層次傳銷，於參加人加入時強制收取高額營業輔導費用，違反依據公平交易法第 23 條之 4 所訂定之多層次傳銷管理辦法第 17 條第 1 項第 8 款規定。
- 三、被處分人自本處分書送達之次日起，應立即停止第 1 項違法行為。
- 四、處新臺幣 20 萬元罰鍰。

## 事 實

- 一、緣民眾 A 君於 94 年 11 月 25 日來函檢舉被處分人於辦理參加人退出退貨違反公平交易法，略以：
  - (一) A 君於 94 年 8 月 31 日經 B 君介紹購買 3 份展雲生前契約，並因此成為被處分人之參加人。
  - (二) A 君表示據被處分人告知，其所購買者係投資型生前契約，總價為 24 萬元，其中 46,000 元為頭期款、129,000 元分 31 期繳清（每期 3,900 元）及使用尾款 75,000 元（此部分逐年遞減 2,000 元，20 年後即無庸支付）。惟經 B 君實際取得後始發現其生前契約之總價係 223,900 元，其中之差價據被處分人表示乃所謂之「營業輔導費用」15,000 元，而該筆款項於參加人辦理退出退貨時並不予退還。

- (三) A君指稱倘每份生前契約所附帶之「營業輔導費用」均無法退還，則其購買3份生前契約，於辦理退出退貨時將損失45,000元，爰認其權利受有損害。
- 二、又民眾C君亦來函(本會94年11月30日收文)檢舉被處分人，略以：
- (一) C君於94年1月間向展雲公司購買4件生前契約(實為向被處分人購買展雲公司生前契約之商品)，共計繳交183,300元，後於94年10月14日通知該公司終止契約，被處分人傳真回覆其4件生前契約僅能退款32,730元，嚴重影響其權益。
- (二) C君復稱依法被處分人應以其已繳款之原購價格買回商品，然該公司用總價款折損扣除方式將其繳交費用變相消化每件只退幾千元，並不符規定。即被處分人巧立名目將每件42,900元預付款分成2區塊，被處分人15,000元營業輔導費用，展雲公司塔位27,900元，然查該公司並無給予檢舉人任何職前訓練或訓練時數。
- 三、復有D君等3人來函(本會94年12月22日收文)，稱渠等於94年8月31日與被處分人簽約，並於同年12月7日終止合約。被處分人於辦理渠等所提之退出退貨時，並未依法處理，除拒絕返還營業輔導費45,000元(3件契約)外，並堅持將使用時才須繳付之壽終禮儀服務尾款75,000元合併計算為契約總價，藉以賺取每份契約7,500元之不法利益。
- 四、另參加人E君、F君、G君分別於95年1月26日、3月20日及3月22日來函，檢舉被處分人於退出退貨計算時扣除「營業輔導費」並質疑其所繳頭期款與契約總價之計算，F君並指稱被處分人於其加入時曾稱免費贈送3年保險，惟於其解約時，被處分人竟向其請求保費。未參加人H君及A君則分別於95年7月間及9月12日亦就「營業輔導費」等類似爭議事件來函向本會提出檢舉。
- 五、案經函請被處分人就前揭檢舉事由分於94年12月20日、95年2月13日及95年5月10日提出書面說明，並於95年1月17日到會說明，略以：
- (一) 系爭15,000元之營業輔導費用，並非為契約之總價金，而係專為訓練專業經理人能永續經營之費用，此費用於公司入會申請契約書及營運管理規章約定書1-14皆有明載，被處分人並於93年6月17日向本會報備在案。被處分人所舉辦之營運管理階段為可循

- 環重複訓練，參加人無須再重複繳費。
- (二) 被處分人之營運輔導課程乃係每個月舉行，課程通知係隨同生前契約一併以掛號方式寄給參加人，並附上「邁向巔峰營業手冊」乙本，內容皆為通知上課時間及地點；另通知內容皆有明載「公司推動之營業輔導課程係維持循環舉辦，可重複參加訓練強化自我，無須再繳費用，若不參加視同放棄」，故參加人應知悉相關課程。被處分人並附上課程實際支出費用之憑據及活動照片，佐證確有辦理輔導課程。
- (三) 被處分人因其所推廣銷售之生前契約，並無法立即呈現、驗證，故需要特殊之營業輔導，課程與一般商品說明不同、聘請之師資、費用亦有所不同，故收費較高。參加人所簽訂之入會申請書暨營運管理規章約定書已載明參加人有參加課程之權利與義務。例如苗栗地區之某C姓參加人，因認為毋須參與課程訓練，致使其於推廣銷售過程中多以錯誤訊息告知下線參加人，導致渠等對被處分人產生誤解而無法續行經營。
- (四) 參加人倘未參加營業輔導課程者，被處分人通知書均載明可重複參加訓練而無須再繳費用，並提供網站及服務諮詢電話。參加人未參加課程者將影響位階之晉升，例如未參加通關教育課程者，不得晉升為處經理。
- (五) 為了符合晉升制度之要求，會有參加人一次購買 3 份經營權，因每個位階之晉升均有額外之分紅，所以必須相對的接受不同的營業輔導訓練。被處分人並臚列購買 1 份經營權及 3 份經營權之人數，與相關不同之課程內容。對於未參與輔導課程者，被處分人並不接受退費，然為鼓勵參加人參與課程，被處分人並設有津貼，例如處經理每月可領 10,000 元，一般參加人每天 100 元之出勤津貼。
- (六) 系爭營業輔導課程係附隨於制度（如晉升），而非附隨生前契約；且相關課程之每月花費係屬固定，並非參加人減少，即可減少費用。營業輔導費用的收取是在契約上明訂的，而且發票是分開開立，參加人理應清楚是權利也是義務；被處分人確實花費許多成本開立課程並非憑白收取費用；而 3 份經營權的課程與 1 份不同，且有晉升上的作用。被處分人表示倘本會對 1 位參加人擁有 3 份經營權，則須收取 3 份營業輔導費之情形認有疑慮者，被處分人將檢討改進。
- (七) 關於本案檢舉人等因退出退貨所生之爭議部分，被處

分人亦已著手處理完竣。即：D君、I君及J君等3人因誤解無法辦理退件，被處分人回覆存證信函說明可辦理退件後，已於94年12月2日辦理退出退貨，被處分人並於94年12月30日將退貨款項郵寄至通訊處；A君則於94年12月30日辦理終止契約退出退貨；C君於94年12月29日辦理轉讓生前契約轉讓事宜；F君2人分別於95年1月27日及2月24日向被處分人辦理退貨，被處分人依公平交易法第23條之2辦理退貨退款，惟渠等不滿意並不斷提出申訴，爰依法以存證信函通知該2人儘速至該公司領取退貨差額。E君部分，被處分人業經於95年4月18日以存證信函通知相關退款金額及計算基礎，並明確告知營運管理費用僅扣除乙件費用。

六、被處分人為修正其涉有疑慮之營運輔導費，數度向本會諮詢，並於95年4月來函說明其自95年3月29日起將營運輔導費由原訂之不予退回，修正為按會員實際參加課程訓練階段扣除，最大值以15,000元為限。

七、被處分人復於96年2月1日及2月5日分別到會及來函補充說明，略以：

- (一) 生前契約中雖載有贈送參加人3年壽險，然因此為被處分人為參加人直接支付之費用，亦係因該筆交易所衍生之費用，故參加人退出時以每個月50元為基準扣除。
- (二) 復有關被處分人開立與參加人之營業人銷貨退回進貨退回或折讓證明單中有「手續費」2,000元項目，係屬行政開辦費，於參加人辦理退出退貨時會一併退予參加人。
- (三) 至於前頗多爭議之「營業輔導費用」部分，被處分人表示已自96年1月起即取消此費用之收取。
- (四) 被處分人所代銷之展雲生前契約，其銷售明細生前契約197,900元，塔位29,900元（該塔位原售價為9萬至12萬，須同時購買兩項產品方能享有塔位之優惠價格），合計為227,800元，另加計營業輔導費用15,000元，故銷售總價為242,800元。參加人繳納頭期款為46,900元，其內容係包括前揭塔位價金、營業輔導費用及生前契約頭期款2,000元。生前契約可選擇分期繳納或一次繳清，若有獎金產生，被處分人有權自獎金中扣除繳納分期款；即便未繳清分期款亦得要求執行契約服務，

惟仍須繳畢全部款項。

- (五) 塔位款項為被處分人先向展雲公司訂購塔位，再由被處分人之業務員搭配生前契約銷售，故繳清之塔位款繳交被處分人，而生前契約頭期款 2,000 元及後續分期款及使用尾款 195,000 元皆由展雲公司收取。
- (六) 被處分人於處理參加人退貨，乃係以原購價格 227,800 元之 90% 予以買回，故實際退貨退款之扣除金額係 22,780 元與營業輔導費用 15,000 元，合計為 37,780 元，相關開立發票之名目為「其他收入及違約金」，以銷貨退回方式處理。
- (七) 被處分人收取每件契約頭期款（塔為部分）29,900 元，代銷生前契約佣金 5,200 元（契約如終止則須退回佣金），合計收入為 35,100 元，扣除所發放獎金 26,000 元及塔位成本 8,100 元，每件利潤為 1,000 元。營業輔導費用每件收取 15,000 元，然依照初、中、高級分層上課，每件輔導費用約為 8,000 元至 12,000 元。然因參加人辦理退出退貨後，相關獎金之追回有所困難，是此亦造成被處分人近來多有虧損情事發生。

## 理 由

- 一、依公平交易法第 23 條之 2 規定：「參加人於前條第 1 項解約權期間經過後，仍得隨時以書面終止契約，退出多層次傳銷計畫或組織。參加人依前項規定終止契約後 30 日內，多層次傳銷事業應以參加人原購價格 90% 買回參加人所持有之商品。但得扣除已因該項交易而對參加人給付之獎金或報酬，及取回商品之價值有減損時，其減損之價額。」同法第 23 條之 3 第 2 項規定：「前 2 條關於商品之規定，於提供勞務者準用之。」另多層次傳銷管理辦法第 17 條第 1 項第 8 款規定：「多層次傳銷事業不得要求參加人負擔顯失公平之義務。」
- 二、有關被處分人違反公平交易法第 23 條之 3 第 2 項準用同法第 23 條之 2 第 2 項規定部分：
  - (一) 據前揭公平交易法第 23 條之 2 之規範意旨，多層次傳銷事業辦理參加人終止契約退出退貨時，有關多層次傳銷事業返還退出退貨參加人所為給付之規定，僅得扣除「因該項交易而對參加人給付之獎金或報酬」及「取回商品之價值有減損時，其減損之價額」等 2

項法定事項。倘事業於前揭法定方式外，另行扣除或收取其他費用，即無異侵蝕是項退出退貨機制而構成違法。

- (二) 有關被處分人推廣、銷售生前契約之總價，因有頭期款、分期貸款、壽終禮儀服務尾款及營運輔導費用各項名目，致衍生辦理參加人退出傳銷組織之退貨退款有所疑義乙節。參照被處分人所出示之「展雲幸福契約」，其中第7條關於契約總價款有所約定，即：「契約總價款包括塔位、壽終禮儀服務定金、壽終禮儀服務使用尾款、行政作業手續費及其他附屬權益事項費用。本契約躉繳件之總價款為新臺幣貳拾貳萬參仟玖佰元，分期件之總價款為新臺幣貳拾貳萬柒仟捌佰元。」是自形式以觀，相關傳銷商品或服務之總價金業已明確約定於契約中，至於相關款項之支付方式（如一次繳清或辦理分期付款等）是否影響商品或服務「原購價格」之認定，依本會第644次委員會議見解，尚屬民事紛爭，而非屬公平交易法規範事項。因此，被處分人於處理參加人終止契約退出退貨時，對於採行分期付款方式者，主張以參加人原購價格227,800元之90%買回（即被處分人扣除227,800元之10%），核屬依法處理參加人之退出退貨，尚難認此部分涉有違反前開規定。是關於檢舉人C君、D君、J君、I君、E君及K○君等，就被處分人處理渠等退出退貨有關商品或服務「原購價格」之認定有所爭執部分，已如前所述，乃係屬民事紛爭，而非本會權責；復查被處分人就各該檢舉人之終止契約退出退貨處理，均業已一一受理或協助轉換，此有被處分人歷次提出之「退貨退款同意書暨明細表」可證。
- (三) 次據檢舉人F君表示，被處分人於其加入時曾稱免費贈送3年保險，惟於其解約時，被處分人竟向其請求保費，復經參照被處分人檢送之部分「退貨退款同意書暨明細表」，其中確有於「幸福契約」項下扣除「保險費」之事實。被處分人雖辯稱系爭費用係被處分人為參加人所直接支付之費用，此亦係因相關交易所衍生之費用，故參加人退出時被處分人係以每個月50元為基準予以扣除。然據上開展雲幸福契約第9條「甲方之權益」之三、團體壽險保障（一）：「自契約生效日起，若甲方（即買受人）經壽險公司核保通過，乙方（即展雲公司）即贈送甲方為期三年，每年投保

金額二十萬元之團體壽險。」亦即參加人之所以成為該團體保險之被保險人乃係因購買系爭生前契約後，由展雲公司所無償贈與者，而非由參加人自行要保而產生。準此，參加人依照公平交易法第 23 條之 2 第 2 項要求被處分人辦理退出退貨時，該「保險費」之性質顯非屬「因該項交易而對參加人給付之獎金或報酬」或「取回商品之價值有減損時，其減損之價額」等 2 項法定得扣除事項，是被處分人於辦理參加人終止契約退出退貨時，不當扣除「保險費」乙節，核已違法公平交易法第 23 條之 3 第 2 項準用同法第 23 條之 2 第 2 項規定。

三、有關被處分人違反多層次傳銷管理辦法第 17 條第 1 項第 8 款規定部分：

- (一) 綜觀多位檢舉人之檢舉事由乃係被處分人於辦理參加人退出退貨時，拒絕返還參加人加入時所繳交之「營業輔導費用」15,000 元，甚而有參加人乙次購買 3 份生前契約者，須繳交 45,000 元之營業輔導費用，而相關金額均非參加人辦理退出退貨時所能取回。倘前揭「營業輔導費用」之性質屬被處分人所提供之傳銷商品或服務者，該部分自屬參加人辦理退出退貨時，該公司應依法買回之事項；倘非可認為係屬傳銷商品或服務者，被處分人則無依公平交易法第 23 條之 3 第 2 項準用同法第 23 條之 2 第 2 項規定之買回義務，是有關「營業輔導費用」之性質，核有先行論究之必要。
- (二) 按被處分人雖於報備資料中即已明載「營業輔導費用」於參加人辦理終止契約退出退貨時，即不予返還，並表示非以之作為發放獎金之依據。然為瞭解被處分人是否確實未將所收取之營業輔導費用作為發放獎金之來源，本會曾請被處分人提供其核撥獎金之來源及比例到會，被處分人指稱依其販售展雲生前契約所獲得之報酬即足以支應應核發予參加人之獎金，尚不至於自營業輔導費用中提撥獎金。即參加人並無法因推廣或銷售被處分人之「營業輔導」，而獲得佣金或獎金，職此，被處分人所收取之「營業輔導費用」，核其性質似難將其認屬傳銷商品或服務，從而被處分人於處理參加人終止契約退出退貨之際，縱未將「營業輔導費用」予以返還或依法買回，仍難認其有違反公平交易法第 23 條之第 2 項準用同法第 23

條之 2 第 2 項規定之情事。

- (三) 營業輔導費用固非屬被處分人之傳銷商品或服務之對價，然被處分人是否有收取該營業輔導費用之正當性？就此部分，被處分人曾檢送相關資料到會，其並一一列舉辦理「營業輔導課程」之日期、內容，並將相關支應之講師費、餐費、住宿費、場租費及車資予以明列說明，被處分人並進一步說明凡收取 1 份、2 份及 3 份營業輔導費用者，所將提供之不同輔導課程。然多層次傳銷事業為增進其參加人之銷售或推薦能力，進而對參加人施以收費之教育訓練，雖屬無可厚非，惟倘原屬傳銷事業應負擔之費用，不當藉由他名義轉嫁予參加人負擔，則屬多層次傳銷管理辦法第 17 條第 1 項第 8 款所欲規範之禁止行為。
- (四) 被處分人表示因其所推廣銷售之生前契約，並無法立即呈現、驗證，故需要特殊之營業輔導，課程與一般商品說明不同、聘請之師資、費用亦有所不同，故收費較高云云。經查多層次傳銷管理辦法第 11 條第 1 項第 5 款明文規範「多層次傳銷事業於參加人加入其傳銷組織或計畫時，應告知『商品或勞務之品項、價格、用途及其有關事項』」，是有關銷售商品或服務之相關內容本屬於傳銷事業告知義務之一環，被處分人以所販售之商品或服務特殊，進而主張參加人須另行付費以接受「營業輔導」，此是否妥適，尚非無疑義。
- (五) 另參酌被處分人提供予參加人之「邁向巔峰營業手冊」中所提及之訓練課程，分別有「新進會員訓練」、「通關驗收訓練」、「籌備處經理訓練」、「新營業處經理訓練」、「資深營業處經理訓練」、「業務督導訓練」、「業務與行政總監之訓練」、「初階講師培訓訓練」、「專業講師培訓訓練」、「資深講師培訓訓練」及「潛能激發訓練」等 11 種訓練課程，然其中僅有前 3 項訓練係以入會營業輔導費用支應。經查該 3 項訓練之相關內容，如「實施一對一的教育訓練及輔導」、「讓新夥伴有正式入門，真正願意全新進入此事業的決心」及「協助夥伴作客戶名單規劃、培訪之人力安排」等，乃多出現於一般多層次傳銷事業之創業說明會或上線參加人所進行之體系輔導（如「傳銷分享會」或「家庭聚會」）中，經參酌一般傳銷事業對於參與創業說明會者，至多僅收取入場費或場地清潔費之作



法，被處分人是否需因此對參加人收取高達 15,000 元之營業輔導費用（倘對於購買 3 份者更收取高達 45,000 元），並非無疑。蓋傳銷公司對於參加人之教育訓練或營運輔導，原即是公司為推行業務所必須之手段，其所需花費亦應為公司營運成本之一，縱有收取費用，亦應對實際參加者收取適當之費用，此為傳銷業界之一般普遍性做法。查本案被處分人不論參加人本人之意願而強制收取高額營運輔導費，對於自認無輔導訓練需求者，或無意經營傳銷之參加人，亦收取高達 15,000 元之費用，顯非合理。況系爭營運輔導課程未視參加人實際參加與否，亦未考量實際上課時數及階段課程而一律收取相同費用，亦核屬不當。

(六) 固然自被處分人所提供之相關單據，顯示其確實對於參加人之訓練課程投注相當資力，然衡酌其經營模式，雖非將所收取之營業輔導費用用以支應參加人得領取之佣金、獎金，然其係將傳銷實務中應由傳銷事業負擔之基本教育訓練費用，藉由向參加人收取「營業輔導費用」進行支應。經對照參加人所參與之訓練課程、復參酌傳銷實務及參加人所支付之費用，另衡酌被處分人並未賦予參加人選擇參訓與否進而決定是否付費之情事，被處分人顯有要求參加人負擔顯失公平之義務，核已違反多層次傳銷管理辦法第 17 條第 1 項第 8 款規定。

(七) 被處分人雖辯稱相關收取營業輔導費用之說明曾於 93 年間向本會報備，並多次就本會質疑事項提出說明，然查被處分人 93 年 6 月 17 日 93 正字第 17 號書函曾表示「本公司對於營業輔導採強制規定，參加之會員必須經過營業輔導課程之後，始能進行正式傳銷之工作」等語，惟據查本案相關諸多參加人表示並未參加營業輔導訓練，然顯均已實地經營傳銷行為並發展傳銷組織；亦即參加人是否參加相關營業輔導訓練，並不影響其實地從事傳銷業務或可領取獎金之資格，致使參加人將忽略該「營業輔導」之實施，足見被處分人原收取營業輔導費用之構想，顯與其後實地運作之方式有間，進而從中衍生多起如本案參加人主張從未參與營業輔導，卻需繳納高額營業輔導費用之爭執。另本會曾於相關覆函中，告知被處分人「報備不代表一切行為即為合法」，是被處分人以其收取高額營業輔導費用業經報備，而主張收取有關營業輔導

費用係屬合法者，核不足採。

四、綜上論結，被處分人從事多層次傳銷行為，於參加人終止契約辦理退出退貨時，不當扣除非法定項目之「保險費」，違反公平交易法第 23 條之 3 第 2 項準用同法第 23 條之 2 第 2 項規定；另於參加人加入時強制收取高額營業輔導費，違反依據公平交易法第 23 條之 4 所訂定之多層次傳銷管理辦法第 17 條第 1 項第 8 款規定「多層次傳銷事業不得要求參加人負擔顯失公平之義務」。經審酌被處分人違法行為之動機、目的及預期之不當利益；違法行為對交易秩序之危害程度；違法行為危害交易秩序之持續期間；因違法行為所得利益；事業之規模、經營狀況及其市場地位；違法類型曾否經中央主管機關導正或警示；以往違法類型、次數、間隔時間及所受處罰；違法後懊悔實據及配合調查等態度；與其他因素後，爰依同法第 42 條第 2 項、第 3 項及第 41 條前段規定，分別就違反公平交易法第 23 條之 3 第 2 項準用同法第 23 條之 2 第 2 項規定部分，處新臺幣 10 萬元罰鍰，另就違反多層次傳銷管理辦法第 17 條第 1 項第 8 款規定部分，處新臺幣 10 萬元罰鍰，總計處新臺幣 20 萬元罰鍰，並命被處分人停止其違法行為，處分如主文。

中 華 民 國 96 年 4 月 14 日

被處分人如有不服本處分，得於本處分書達到之次日起 30 日內，向本會提出訴願書（須檢附本處分書影本），訴願於行政院。