

行政院公平交易委員會處分書

公處字第 096100 號

被處分人：美兆生活事業股份有限公司

統一編號：09409056

址 設：臺北市大安區忠孝東路 4 段 87 號 13 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，於處理參加人終止契約時，扣除「作業手續費」、「違約金」及「退貨手續費」等非法定事項，及未以參加人原購價格 90%買回參加人所持有之勞務請求權，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，於參加人加入傳銷組織時，未告知因退出而生之權利義務；未將參加人因退出而生之權利義務訂於書面契約；以不當方式阻撓參加人辦理退出退貨，違反依公平交易法第 23 條之 4 所訂定之多層次傳銷管理辦法第 11 條第 1 項第 7 款、第 12 條第 1 項及第 17 條第 1 項第 7 款規定。
- 三、被處分人自本處分書送達之次日起，應立即停止前 2 項違法行為。
- 四、處新臺幣 500 萬元罰鍰。

事 實

一、本案檢舉案件之事由，如次：

- (一)民眾 A 君於 94 年 6 月 29 日來函檢舉，略以：渠 93 年 10 月間向臺灣新光商業銀行股份有限公司（下稱新光銀行，原誠泰商業銀行股份有限公司由新光銀行所併購）貸款新臺幣（下同）10 萬元，購買被處分人生活卡（即健康檢查卡）乙張，嗣渠於 94 年 5 月間向被處分人主張退出退款，然經被處分人核算，除須扣除商品價值減損費用外，另須扣除貸款違約金，惟渠向新光行銷股份有限公司（原名為

誠泰行銷股份有限公司，下稱新光行銷公司)查詢，新光行銷公司表示並無收取違約金，迄今已過月餘，被處分人仍未予處理。

- (二)民眾B君於94年8月4日來函檢舉，略以：渠94年3月間購買被處分人10萬元之生活卡乙張，迨94年7月30日向被處分人主張退出退款，然經其核算後，扣除商品價值減損費用57,867元、違約金5,538元，僅能退還39,212元之款項；而其中價值減損費用之計算，被處分人用極複雜之算法，告知可退還之金額不多，要求B君再行考慮，欲使之知難而退，然被處分人對於折損費用之理由未能交代清楚，只說須負擔營運成本。
- (三)民眾C○○分別95年5月11日來函檢舉、95年6月5日、95年6月9日到會陳述，並於95年6月28日補充說明，略以：
- 1、渠於94年7月間向被處分人購買10萬元之生活卡加入傳銷組織，嗣後因故欲退出，爰於95年3月9日赴被處分人洽談退出退貨事宜，詎料，被處分人提示適用參加人退出退貨之「價值減損表」表示，依該表所示渠若主張退出退貨須扣除62,100元之價值減損及已發獎金10,200元，故僅能退回27,700元；復據被處分人表示系爭減損標準係由會計師精算而來，此係人事費用、辦公費用及檢查儀器之折舊費用。基此，渠認為被處分人於渠加入傳銷組織時，並未告知上開價值減損之內容，涉有違反多層次傳銷管理辦法（下稱管理辦法）第11條第1項第7款規定。
 - 2、依上開價值減損標準，自訂約日起即產生高達約百分之四十累計折減率，對於欲主張參加人退出退貨而言，並無任何主張退出退貨之誘因或利益可言，顯係以不當方式阻撓參加人辦理解除、終止契約退出退貨，涉有違反管理辦法第17條第1項第7款規定。
- (四)民眾D○○於95年10月26日親赴本會提出檢舉，略以：渠係於95年3月18日購買被處分人的生活卡加入傳銷組織，嗣於95年9月25日以存證信函向被處分人終止契約。惟約於同(95)年10月初，渠接獲被處分人95年9月25日95年美兆字第058號函表示，經其核算後，扣除渠所領取之獎金及商品價值減損後，僅能退還15,907元。承此，渠認為被處分人並未告知如何計算此退款，亦不願告知如何認定「價值減損」，而逕自片面核定，完全無商議

空間。

(五)民眾E君未具日期(本會收文日期96年1月11日)來函檢舉,略以:渠係於94年9月28日購買10萬元之生活卡F卡,加入傳銷組織。嗣經渠評估後,於95年10月17日發出存證信函向被處分人主張退出退貨,被處分人於95年10月31日以95年美兆字第070號函表示,退貨將扣除7萬元之價值減損、追回之獎金9,900元,故核得退還之款項為20,100元。依此,E君認為渠未曾使用過被處分人所提供之任何產品,竟被認定高達7萬元之價值減損,且此係如何計算被處分人並未告知。

(六)案據民眾F○○、G○○、H君、I君及J○○等5人未具日期(本會收文日期96年2月14日)聯名來函檢舉,略以:

- 1、J○○、G○○、H君及I君等4人係同於95年7月31日加入被處分人傳銷組織,除I君係購買35,000元之生活卡A卡外,其餘3人則係購買10萬元之生活卡F卡。另F○○則係於94年6月2日加入,亦係購買生活卡F卡。
- 2、然嗣經渠等5人評估後,決定退出傳銷組織,並同於95年12月28日發出存證信函向被處分人主張退出退貨,被處分人則於96年1月7日分別以美兆(2007)字第003、004、005、006、008號函表示,F○○部分,扣除「價值減損」76,380元、追回獎金18,090元,故可退還之款項為5,530元;J○○、G○○、H君等3人部分,同扣除「價值減損」57,590元,故可退還之款項為42,410元;余君部分,扣除「價值減損」20,155元,故可退還之款項為14,845元。基此,渠等認為生活卡為一終身期會員商品,可轉讓、可繼承,會員權益不受任何影響,且渠等未曾使用過,被處分人竟宣稱不論參加人是否使用被處分人提供之服務,均須負擔被處分人寄發之月刊及辦公、人事儀器等折舊費用,渠等認為此認定方式核非符合公平交易法規定。

二、經函請被處分人分別於94年7月11日來函、94年7月25日來函、94年8月8日來函、94年8月17日到會陳述、94年8月19日來函、95年6月8日來函、95年7月5日到會陳述、95年7月20日來函、95年10月5日來函、95年11月20日來函、95年12月11日來函、96年2月2日

到會陳述、96年2月12日來函、96年3月16日到會陳述及96年3月20日來函說明，略以：

- (一) 檢舉人A君部分：A君93年10月29日購買之生活卡F卡，係向新光行銷公司辦理10萬元之消費性貸款，該筆借款係逕撥入被處分人之帳戶，事後因A君將生活卡F卡分割為3張A卡，其中乙張A卡業以35,000元轉售第三人，故A君94年5月10日終止契約時，僅能請求買回渠持有之2張A卡，且其中1張A卡已開卡使用。經核算後，A君購卡已逾7個月，故累計折損率為62.10%，折減金額為41,400元，另扣除渠已領獎金，僅能退還15,067元。至於9,958元之違約金，係新光行銷公司要求被處分人於參加人退出退費時，一併扣除，此違約金係由新光行銷公司所計算。惟被處分人業於94年8月5日完成A君之退費，至於A君與新光行銷公司間之貸款違約金，被處分人已請新光行銷公司自行向A君催討而未代扣。
- (二) 檢舉人B君部分：B君於94年7月30日向被處分人查詢退出退卡事宜，經被處分人核算B君購卡已逾3個月，依價值減損標準須扣除51,410元之減損，但B君尚未以書面向被處分人終止契約。另B君因向新光行銷公司貸款所生之違約金，亦另請新光行銷公司自行催討。
- (三) 檢舉人C○○部分：被處分人係於95年5月26日收到參加人C君終止參加契約之存證信函，惟因C君不願赴被處分人營業處辦理退出退貨並簽署「美兆生活事業生活卡退會申請書」(下稱退會申請書)，爰經被處分人改以傳真方式要求C君簽署「退會申請書」，但C君仍不願簽署，反而表示僅能接受「原購價格金額」扣除應「追回獎金」，而不接受任何「價值減損」。另依被處分人之退出退貨流程，不能僅依參加人主張終止契約之存證信函作為退出退貨流程之依據，若參加人不願簽署「退會申請書」，則被處分人無法接受及認定該參加人已「合法」提出及完成退出退貨之程序，故本案C君既不願簽署，則其自無法退款，至於C君目前尚持有之健檢卡及一些資料，但該部分資料及物件並不影響被處分人計算減損及退款。
- (四) 檢舉人D○○部分：D君係95年3月15日以24,000元購買B卡成為被處分人參加人，嗣於95年3月21日補足差額將之轉換為F卡，並於95年9月25日主張退出，然因D君之○○曾電洽被處分人表示，D君欲保留1張金A

卡，故被處分人以 10 萬元扣除「價值減損」38,393 元、「追回獎金」10,700 元、保留一張 A 卡之價格 35,000 元，核得退款 15,907 元。

(五)有關係爭「生活卡」價值減損標準表之計算依據及方式，相關說明如次：

- 1、被處分人之「生活卡」，與一般有形商品有所不同，且並因無公會、同業及政府相關退貨範例為準，故被處分人於 88 年 8 月經眾慶企業管理顧問股份有限公司（下稱眾慶公司）精算師精算確認後，遂依據該「美兆生活卡健檢價值減損精算評估」（下稱「健檢價值減損評估報告書」）之內容，於 88 年 8 月 9 日以 88 年美兆字第 069 號函函請本會准予備查實施；至今均係按上述規定進行相關退貨核算價值減損，實施以來，並無違犯。
- 2、上揭「健檢價值減損評估報告書」係精算師參酌被處分人所發行之「美兆生活卡」商品特性，係以提供會員人身健康相關事務之服務，與人壽保險提供之人身保險，同係以「人身」之風險控管為服務標的，無論在服務之內容或精神均有雷同，在衡量被處分人可能造成之「逆選擇」、「資金運用不利」及「費用無法攤回」等影響因素，並精算假設確立之「折現率」、「累積健檢人次曲線」、「健檢人次率曲線」分析後，佐以保險理論中之「保單解約金」之精算模式，訂定銷售退貨價值減損之參考。
- 3、有關生活卡之權益與使用，據「美兆生活事業生活卡會員申請書」第 4 條權益乙章所示，被處分人對參加人提供「各項生活諮詢服務」、「特約醫療機構有關預防保健之服務」、「美兆人簡訊」、「護理諮詢服務」、「特約醫療院所住院優惠」、「專業營養師的營養諮詢服務」及「美兆舉辦的各項活動及講座」等服務，因此參加人由購卡日起，即開始享有上述各項服務，故並非以參加人曾接受「健康檢查」之服務，方屬使用。
- 4、被處分人對於所有購買生活卡的參加人，若有主張退出退貨者，不論參加人是否曾接受健檢，均一體適用上揭經精算師計算之「價值減損」標準表。
- 5、另有關原由眾慶公司所作之「健檢價值減損評估報告書」中，僅有生活卡 A、B、C 卡之估算，並不及於被處分人 89 年 6 月 30 日及同年 7 月 21 日向本會報備之生活卡 F 卡之「價值減損標準」、「分割一次後之價值減損標準」及

「分割二次後之價值減損標準」，此係因當時被處分人尚無F卡，經考量F卡(18人)是由3張A卡(6人)組成，是被處分人推出F卡後，即自行依A卡之價值減損「累計折減率」作計算，例如，A卡之第一個月之累計折減率是40.76%，一張F卡之金額為10萬元，故計算方式為10萬元×40.76%，以此類推。

- 6、被處分人近年來為求提供參加人更多更完整之「健康管理」服務，直接用於服務之費用支付較88年之設算期為低，然設算後之數年，生活卡之卡數銷售量卻較設算期為低。因此卡之「價值減損」依統計角度推算，其「減損」比率應更大，是依目前之減損數額辦理退卡，應屬合理。
- (六)有關檢舉人等指稱被處分人於渠等加入傳銷組織時，並未告知系爭價值減損，並將之訂於參加契約中乙節：
- 1、被處分人業於「美兆生活事業參加直銷契約書」(下稱直銷契約書)中之第11條後項及第12條規定，載明相關退貨辦法及價值減損之事宜，因此檢舉人指稱被處分人未告知價值減損事宜乙節，顯然與事實不符。
 - 2、另有關係爭價值減損內容之各項減損比例，被處分人並未載列於參加契約書及事業手冊內容中，而是將系爭減損標準書面內容置於被處分人櫃檯處，可供參加人任意索取。
- (七)有關被處分人認定參加人已解除或終止參加契約(係指退卡)之具體流程：依被處分人內部規定，舉凡參加人主張「退卡」，不論參加人是以書面或電洽方式通知被處分人，其通常會於同日發出通知函，告知參加人其退出退貨後，可退還之款項金額，並告知須至被處分人辦理退卡作業，且在此時參加人就「價值減損」之計算時日，會即刻停止，但參加人原商品及服務(指生活卡)之權利義務不會因此停止。另參加人倘一直不願到被處分人辦理退卡作業，則不會被認定屬於「合格」之「退卡」案件，因被處分人係以參加人是否簽署退會申請書作認定，換言之，倘參加人簽署後，被處分人方會進行退款作業，反之，若參加人不願簽署，則不會進行退款。惟在極少數之個案，仍有參加人未簽署上開文件，而被處分人卻進行退款者，目前僅就參加人C○○一案即屬之。
- (八)有關被處分人於參加人A君及B君主張退出退貨時，主張扣減「作業手續費」及「違約金」乙節：
- 1、「作業手續費」係參加人向新光行銷公司借貸每筆消費性

貸款時，依約被處分人即應支付新光行銷公司每筆借貸金額 1.5% 之手續費，然該費用業於 94 年 7 月 1 日廢止，是廢止前，參加人倘向新光行銷公司借貸，嗣後因終止參加契約請求買回商品，被處分人會於渠等退款中扣除 1.5% 之手續費，然被處分人自 94 年 8 月之後，即不再扣除前開手續費。

2、「違約金」則係參加人申請退款時，由新光行銷公司依參加人借款日至退會日所經過之時間，結算應收取之違約金，並由被處分人代收。

(九)有關被處分人要求 D 君於「退卡」時，須負擔「商品貸款總金額×2%」(下稱「退卡手續費」)並要求 D 君簽訂載有「本人同意『申請分期付款』所產生之利息部分採外加方式由申貸者(即立同意書人，按亦為參加人)支付；若日後產生退卡，立同意人瞭解此項『分期付款』係『永旺』與『美兆』之應收帳款買賣關係，惟立同意人同意支付『商品貸款總金額×2%』之退卡手續費」之「同意書」乙節，相關說明如次：

1、被處分人係與台灣永旺財務服務股份有限公司(下稱永旺公司)簽有「應收帳款買賣契約」，然依其認知，實係參加人向永旺公司辦理「貸款」，而由永旺公司將參加人所借貸之金額，匯至被處分人之帳戶，此係永旺公司與參加人間之消費借貸關係，故與被處分人無關。承上關係，參加人所簽訂之「同意書」係因當初參加人向永旺公司辦理「貸款」時，被處分人要求參加人簽署確認參加人瞭解若日後退卡後，會產生「商品貸款總金額×2%」之退貨手續費所用。因此，被處分人向參加人收取該筆退貨手續費，係代參加人為向永旺公司清償此費用，為「代收代付」性質。

2、目前被處分人曾向參加人 K○○、L○○、M○○、N○○主張「代收代付」上揭退貨手續費。

三、為瞭解被處分人與新光行銷公司間之合作關係，並釐清被處分人要求參加人於退卡時須負擔手續費及違約金之適法性，爰函請新光行銷公司於 94 年 12 月 7 日及 96 年 3 月 20 日到會說明及提供書面意見，略以：

(一)新光行銷公司與被處分人簽有合作契約書，其內容旨為，被處分人參加人因購買商品，倘須貸款，則可透過新光行銷公司向新光銀行申請消費性貸款，依上開契約書被處分

人之參加人每申請一筆貸款，被處分人則須給付新光行銷公司參加人核貸金額之 1.5% 款項，此即手續費。其次，參加人（即申貸人）若於貸款期間內欲提前清償，新光行銷公司與新光銀行並未直接或委請被處分人向參加人收取違約金。是新光行銷公司為杜爭議爰於 94 年 8 月間針對經銷商申請退貨、變更時，應填寫之「分期付款退貨、變更申請書」中載明：「『作業處理費』為誠泰行銷配合退貨作業產生之損失，此費用應由經銷商（被處分人）負擔之，不得轉嫁給申貸人（參加人）…」，是以被處分人向參加人收取違約金乙事，顯為被處分人個別行為，新光行銷公司並不知情。

(二) 新光行銷公司一向主張「買賣」與「消費借貸」應有區隔，是以參加人購買商品而申辦貸款後，如欲辦理退貨、解約，應向被處分人申請，並於辦竣退貨、解約程序，取回退貨款項後，再向新光行銷公司辦理結清貸款事宜。惟若被處分人告知參加人已辦理退貨、解約，而欲代參加人申請提前結清時，新光行銷公司除要求被處分人返還撥貸本金外，並應依撥款天數加計「作業手續費」（過去係以「違約金」名目向被處分人收取），此筆費用係補貼新光行銷公司貸放期間資金成本之損失。

(三) 依新光行銷公司結清作業流程，凡有利率之案件，參加人若欲提前清償時，利息應計算至結清日為止，而原約定提前清償違約金則予以免除。惟若被處分人主動代參加人結清時，則被處分人應返還原撥款金額及按天數論計之「作業手續費」（違約金）。以 P 君案為例，撥款日期為 94 年 5 月 9 日，結算日期（即結算日期）為 94 年 8 月 31 日，撥款金額為 98,500 元，是依本件結算天數 115 天計，應計付 5,586 元之「作業手續費」（違約金），故被處分人應返還新光行銷公司 104,086 元（即應收帳款欄所載金額）。

(四) 另查有關參加人 A 君及 B 君 2 人均係以按月繳納期款方式正常結清，而非提前清償。

四、為瞭解被處分人於 88 年間委請眾慶公司所作之「健檢價值減損評估報告書」內容，爰函請精算師甲君於 95 年 10 月 24 日到會提供意見及陳述書，略以：

(一) 有關報告書所揭示之「健檢利益之精算現值」的基本觀念，係生活卡持卡人繳交入會費，取得優惠健檢之權利，同時被處分人則多一筆或有負債。所謂「或有」係指持卡

人使用該權利與否具不確定性，若生活卡持卡人未來使用該權利之比例與評估報告使用的假設一致，且其他精算假設與事實亦一致，則全體持卡人未來使用健檢的優惠總現值，即為健檢利益精算現值，同時亦是被處分人該項負債之理論值。此概念頗似壽險保單價值準備金或解約金之關係。以一年期定期壽險例，假設某保險公司共有 100 張保額 1 萬元之一年期定期壽險，若期間保戶身故，保險公司理賠 100 萬元；若沒有身故，則保險公司不理賠。因此保險公司之準備金應介於 0 至 100 萬之間；假設身故率為 2%，則準備金為 2 萬，分配至各別保單，每張保單之解約金為 200 元。

- (二) 該報告乃以大數法則設算，並不代表個別美兆生活卡之情況。每年健檢者所獲得之利益自然不同於未曾辦理健檢者（利益為 0），故該報告所計算者為平均健檢利益。
- (三) 該報告之精算假設乃以過去資料設算而得，未來實際發生情況不必然與其相符。此報告是在民國 88 年所為，時空背景改變，結果當然不同。舉例說明，當時採用的折現率 6.45%，以現在的利息水準看，該折現率有下修的需要，折現率下修則同一計算方法所得之健檢利益將因之提高（即退卡時應返還的金額亦應提高）。
- (四) 該報告中所有數字如 3、4 頁所示被處分人所提供之資料設算而得，若日後資料增加，設算之結果當有所不同。舉例而言，若實際上每卡健檢人次高於被處分人所提供之資料，則健檢利益會提高。
- (五) 精算報告的有效性與所使用資料的準確性及經驗資料的穩定度，有很大的關係；由於精算模型當中用到許多經驗資料所做的假設，時空環境改變，假設當然會有不同。因此，一般而言，精算初期宜每年作調整精算，即便是穩定之後，2 次精算的間隔也不宜超過 3 年。
- (六) 依該報告書所使用之模型，計算所得出之數據，係不區分健檢卡（即生活卡）是否使用，所以，若以健檢利益作為退卡標準，則參加人退卡後，被處分人即不宜再扣除使用人已使用之健檢費之差價。

五、為瞭解被處分人與永旺公司間之合作關係，並釐清被處分人要求參加人於退卡時須負擔「商品貸款總金額×2%」之適法性，爰函請永旺公司於 96 年 3 月 8 日到會說明及 96 年 3 月 16 日提出陳述書，略以：

(一)永旺公司與被處分人及參加人間之法律關係：

- 1、永旺公司係於 94 年 12 月 30 日與被處分人簽訂「應收帳款買賣契約」，並附有「協議書」，而成立應收帳款買賣之法律關係，基此，永旺公司得向被處分人收取向參加人收取債權業務之服務費用，永旺公司將之訂名為「商店手續費」，此項費用之計算方式，係依期數計算服務費用，但在本案中，則未向被處分人收取。
- 2、另與參加人（即顧客）部分，參加人與被處分人簽訂買賣契約當時，由被處分人交付永旺公司所擬定之「分期付款契約書」給參加人，由參加人簽署同意並知悉永旺公司受讓債權，且永旺公司得向參加人進行通知收取商品價金之款項，因此永旺公司亦與參加人約定商品價金係採分期付款，並得向參加人收取服務費用，此稱「顧客手續費」。
- 3、惟倘參加人向被處分人解除或終止買賣契約時，被處分人應以書面通知永旺公司表示買賣契約已經終止，而此書面通知係以被處分人之退會申請書為據。此時，永旺公司除即刻停止向參加人收取款項外，會另向被處分人收取一筆「顧客（指參加人）解約手續費」，此係以「商品之現金銷售價格」減「頭期款」之餘額之 2% 計算，然該費用並非永旺公司向參加人收取。

(二)有關 D○○ 所簽訂之「同意書」並非永旺公司所擬定，亦未以任何形式要求參加人簽訂，此外，該同意書上所示「商品貸款總金額×2%」，其「商品貸款總金額」之用語事實上並不正確，因永旺公司並無貸予任何金錢予參加人。

理 由

- 一、按公平交易法（下稱本法）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。」另第 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。」查本案「美兆生活卡」之權利內容，為各項諮詢及健康檢查等服務性質，爰整體觀察系爭商品之買賣標的，應屬勞務類型，爰同受本法第 23 條之 3 第 2 項準用同法第 23 條之 2 第 2 項規定所規範，併此敘明。

(一)有關被處分人依據系爭「價值減損」標準辦理參加人之退出退貨乙節，構成違反首揭法令：

- 1、按首揭法令為立法者所揭示保護參加人退出退貨權益之規定，而其中有關認定取回商品或勞務之減損價額，應斟酌該商品或勞務之交易上特性與功能性，如一般交易上均認為已無交易上之價值或喪失其應有之功能者，即屬可扣除之範圍。換言之，倘多層次傳銷事業未能確實合理斟酌，而恣意予以扣除與商品或勞務事實上價值減損不相干之價額，即難脫違法之指摘。又所謂價值減損之概念，應從買回之標的本身是否確實發生「功能上耗損」或「交易價值之貶損」予以具體認定，方屬適法。
- 2、查被處分人銷售之美兆生活卡內容，除有「各項生活諮詢服務」、「特約醫療機構有關預防保健之服務」、「美兆人簡訊」、「護理諮詢服務」、「特約醫療院所住院優惠」、「專業營養師的營養諮詢服務」及「美兆舉辦的各項活動及講座」等服務外，則屬「特約健檢」服務為要，而此項服務係提供參加人得以優惠價格，接受美兆健檢中心專為會員提供健檢服務；另依A、B、C、D、F等不同卡別，每年尚須繳付1000元至5000元不等之續約費（除金A、B、C、D、F卡為終身免年費外）。是以，生活卡之持卡權利人所得主張之權利內容，係主動請求（如各項諮詢服務或排約健檢）或被動接受（如定期收到「美兆人會員簡訊」）被處分人提供之服務，且在權利存續期間，參加人均可反覆請求或持續接受服務，而不發生權利滅失或耗損之情況。是以，權利既無滅失或耗損，自不生功能性減損之可能，惟倘就個別參加人已使用特定具體之服務，則屬對價給付，而屬另一問題。
- 3、案據被處分人所稱，其委請眾慶公司精算師協助建立退換精算標準，乃係精算師參酌被處分人所發行「美兆生活卡」之特色是提供會員人身健康相關事務之服務，而與人壽保險提供之人身保險，均係以「人身」之風險控管為服務標的之概念進行「價值減損」價額之精算。基此，為釐清系爭精算報告書所使用之基本概念，爰經函請精算師甲君提供專業意見，渠表示，系爭精算報告書所使用之公式及概念，頗似壽險保單價值準備金或解約金之關係，是依該報告書計算所得出之「健檢利益」數據，係不區分健檢卡（即生活卡）是否使用。

- 4、承此，循系爭精算報告書所援引之「壽險」理念，參酌保險法第101條規定：「人壽保險人於被保險人在契約規定年限內死亡、或屆契約規定年限而仍生存時，依照契約負給付保險金額之責。」觀諸上揭人壽保險之定義，係以人之生命為保險之標的，亦即以人之生存或死亡為保險事故，於事故發生後，保險人有給付一定金額之義務，是以保險費之給付係作為保險人承擔風險之對價，因此保險關注之重心非關是否屬「人身」，而係是否有「為保險人承擔風險」之作為，惟查被處分人所推廣銷售之健檢服務，並無「為保險人承擔風險」之情事存在；復再從保險公司對於人壽保險之給付性質以觀，其乃係於保險事故發生時為「一次性」之終局給付，且事故之發生可能性並非被保險人可以控制，此相對於被處分人之健檢服務，乃參加人於契約存續期間內，即可「多次性」要求被處分人提供健檢服務，並且其要求被處分人提供健檢服務為參加人可以控制之性質，炯然有異。故而，衡諸系爭精算報告書之設算理念，係以「為保險人風險承擔與否」及「以被保險人無法控制之風險可能性」等原理做為基準，不但未符合被處分人產品特性，且未實際斟酌買回標的本身是否確實發生「功能上耗損」或「交易價值之貶損」之可能性，故精算報告書之結果自難認合致上揭「價值減損」之概念。
- 5、以本案檢舉人A君為例，其終止契約時退回2張A卡，其中1張已開卡使用（指請求健檢服務），是經被處分人核算A君自訂約日至退卡日，歷時7個月，無論A君是否使用過健檢服務，概以累計折損率62.10%計算，得出折減金額為41,400元；另檢舉人E君於94年9月28日購買F卡，俟於95年10月17日終止契約，歷時12個月，累計折損率70%，折減金額為70,000元。依此，觀諸被處分人實際辦理參加人退出退貨之個案，確實係不論究各別生活卡之功能（或稱權利）是否耗損或滅失，亦未訪查相仿商品在市場上之交易價格是否漲跌波動，而概以系爭減損標準表核算價值減損額，核足證之。
- 6、再者，依據系爭精算報告書，「陸、結語」之其中2點聲明指出「本報告之精算假設乃以過去資料設算而得，未來實際發生情況不必然與其相符」、「本報告中所有數字乃依第3、4頁所示被處分人所提供資料設算而得，若日後資料增加，設算之結果當有所不同」就此而言，據精算師甲

君表示，該報告設算當時所採用之折現率，若以現在之利息水準來看，該折現率自有下修之需要，而此影響所及將使得健檢利益隨之提高（即退卡時應返還之金額跟著提高）；此外，若日後實際每卡健檢人次高於原設算之數據時，健檢利益亦會提高，是以，精算初期宜每年作調整精算，即便是穩定之後，2次精算的間隔也不宜超過3年。然查，被處分人自88年間向本會報備實施系爭價值減損迄今，並未確實重為精算，是以，依系爭報告書所設算之數額，縱使由精算師進行檢視，亦認有不當。另據，被處分人88年5月31日以88年美兆字第040號函向本會表示被處分人將每3年至少重依更新統計數據修正折減價值，甚者，本會曾分別於95年9月20日及95年11月21日函請被處分人正視系爭報告書所列聲明，惟被處分人卻以目前所直接適用之價值減損認定方式，尚屬合理，以為抗辯，然姑不論其採行保險概念試算商品價值減損已有不當，其自始即拒絕依原報告書所建議之事項重行修正其「標準」，是被處分人堅以該不合時宜之「標準」做為計算價值減損，當屬違反本法第23條之3第2項準用同法第23條之2第2項規定。

- 7、綜上，被處分人以保險保單價值準備金或解約金所設算之「還款標準」，核與首揭法令「價值減損」概念，並不相符，亦不相當，從而，被處分人以之作為扣減參加人退出退貨之價值減損價額，並非適法，構成違反首揭法令，足堪認定。
- 8、另有關被處分人辯稱其業於88年及89年間將系爭「價值減損標準表」函請本會准予備查實施乙節，查本會確有受理被處分人報備系爭價值減損內容無疑，惟查本會對多層次傳銷事業之管理係採報備制度，論理上並不為實質審查，且查本會接獲被處分人報備系爭價值減損時，即分別以88年10月14日公參字8804635-002號書函、89年7月17日公參字8907948-001號書函及89年7月27日公參字8909086-001號書函函復被處分人表示，「關於貴公司報備增訂之『生活卡』商品價值減損標準表乙案，本會收悉。至於該一減損標準是否違反公平交易法及多層次傳銷管理辦法之退貨規定，倘有參加人提出質疑或檢舉時，本會將進一步查處。」、「建議貴公司該標準表實施前，就其合理性再作審慎斟酌，以免觸法。」承此，本會

業對被處分人實施系爭價值減損之適法性提出必要之警示，被處分人意圖以已踐行報備程序主張實施之適法性，恐屬無稽，核非足信。

(二)有關被處分人於參加人退出退貨時，要求參加人支付新光行銷公司所收取之「作業手續費」及「違約金」乙節，構成違反首揭法令：

- 1、按同上述，首揭法令為立法者所揭示保護參加人退出退貨權益之規定，故此法定之退出退貨計算方法，係立法者為保障參加人退出退貨權利之最低限度，倘多層次傳銷事業扣除法定項目以外之價款，則屬構成違法。
- 2、有關被處分人向辦理「消費借貸」之參加人所收取之「作業手續費」，係參加人向新光行銷公司借貸每筆消費性貸款時，被處分人即應給予新光行銷公司每筆借貸金額1.5%之手續費；「違約金」則係參加人倘申請退款時，新光行銷公司會依借款日至退出日所經過之時間，先行結算經過天數及應收取之違約金。案據新光行銷公司表示，相關「手續費」及「違約金」係其向被處分人所收取，並非其向參加人所主張，此觀「誠泰行銷股份有限公司分期付款退貨、變更申請表」所揭之「『作業處理費』為誠泰行銷配合退貨作業產生之損失，此費用應由經銷商（被處分人）負擔之，不得轉嫁給申貸人（參加人）…」，足以證之。是以系爭「作業手續費」及「違約金」係由被處分人因銀行相關事業提供其參加人貸款服務所生之費用，並經渠等約定由被處分人負擔，爰被處分人倘於參加人解除或終止契約退貨時將系爭費用轉嫁予參加人，自其退貨款項中扣除，則將構成違反首揭法令規定。
- 3、據被處分人及新光行銷公司所提供之參加人Q君、R君及P君等人退出退貨之資料顯示，被處分人於辦理渠等退出退貨時，仍有先行扣除上揭2項費用，轉嫁予參加人之情事，核已違反首揭法令規定，足堪認定。

(三)有關被處分人於參加人退出退貨時，要求參加人支付永旺公司收取之「顧客解約手續費」乙節，構成違反首揭法令：

- 1、有關被處分人辯稱其與永旺公司間並無存在「應收帳款買賣關係」，而係參加人與永旺公司間成立「消費借貸關係」，故被處分人主張其於參加人主張退出退貨時，向參加人收取之「商品貸款總金額×2%」之退貨手續費，僅係為永旺公司「代收代付」云云，案據本會函請永旺公司到

會說明及其所提出契約書與相關事證顯示，被處分人係與永旺公司確實具有「應收帳款買賣關係」，庶幾無疑，是被處分人辯稱依其認知與永旺公司之間並不存在「應收帳款買賣關係」，洵非可採；另參被處分人於 96 年 2 月 2 日到會說明時甚至辯稱其與永旺公司間並無簽訂合作契約書，益證被處分人說法反覆矛盾，難以採信。

- 2、案據上揭應收帳款買賣契約內容以觀，永旺公司係與被處分人合意，由永旺公司承買被處分人與參加人間之「美兆生活卡」價金債權，而有關本案「商品貸款總金額×2%」之退貨手續費之發生，依據上開彼等所簽訂之契約書第 11 條規定：「甲方（被處分人）若與顧客（參加人）達成解除契約之協議、……而需退費予顧客時，必須以書面通知乙方（永旺公司），並履行適當之退費手續。乙方根據甲方之書面通知，依以下規定為該交易之取消處理。(1) 如退費予顧客事宜發生時，乙方已將買受應收債權款項給付甲方，甲方應立即將退費予顧客金額及退費予顧客之手續費返還乙方，退費予顧客之手續費約定，經甲乙雙方協商後決定之，並另外簽訂協議書。」復按彼等所簽訂之「協議書」第 4 條規定：「有關本契約第 11 條顧客解約退費之處理 退費予顧客之手續費，以該商品之處理金額（自該商品之現金銷售價格減去頭期款之餘額）之 2% 計付乙方。」，故而系爭退貨手續費，即屬「顧客解約手續費」，應屬無疑。
- 3、復查，觀諸參加人與永旺公司所簽訂之「分期付款契約書」內容，除了約定分期付款之利率外，另有期前清償及遲延繳款之違約金等約定，然並無本案「顧客解約手續費」之請求給付條款。
- 4、綜觀上述三方法律關係，倘參加人與被處分人間發生生活卡之買賣契約解除之情況，則參加人與永旺公司間之價金債權債務關係，亦因買賣契約之解除而失所附麗，因此，被處分人即負有返還原出賣價金債權之金額及支付參加人退貨所生手續費予永旺公司之義務，然參加人並不因之而對永旺公司負有給付系爭退貨手續費之義務。故而，被處分人任意將之轉嫁予參加人，核屬違反首揭法令規定，足堪認定。
- 5、案據被處分人坦承並提供 K○○、L○○、M○○、N○○等參加人之退出退貨資料，被處分人於辦理上揭 4 位參

加人退出退款中均有扣除「退貨手續費」，核足認已違反上開法令。

二、按管理辦法第 11 條第 1 項第 7 款規定，多層次傳銷事業於參加人加入其傳銷組織或計畫時，應告知參加人退出組織或計畫之條件及因退出而生之權利義務，不得有隱瞞、虛偽不實或引人錯誤之表示。同辦法第 12 條第 1 項規定：「多層次傳銷事業於參加人加入其傳銷組織或計畫時，應與參加人締結書面參加契約；參加契約應包括前條第 1 項第 2 款至第 8 款事項。」揆諸上開法令規範意旨，在課予多層次傳銷事業應於參加人加入多層次傳銷組織時，告知法定各款事項，以使參加人明瞭其權利義務，並將該等事項訂於參加契約書中，以使口頭告知部分合於書面契約，此乃立法者明文課予多層次傳銷事業之法定義務，故而，倘雙方就告知與否及是否簽訂合於法定內容之契約書有所爭執，應由多層次傳銷事業提供已履行上開法定義務之證明文件。倘多層次傳銷事業無法形式提出證明，當即構成違法。

(一)有關 B 君、C 君、E 君及 F 君等參加人指稱被處分人於渠等加入多層次傳銷組織時，並未告知系爭價值減損之相關內容，亦未訂於參加契約書中，涉及違反管理辦法第 11 條及第 12 條規定乙節，經查被處分人分別於 88 年 8 月 9 日、89 年 6 月 30 日及 89 年 7 月 21 日向本會報備其生活卡之價值減損標準，復據被處分人向本會表示，其於同年即開始實施，且系爭價值減損標準，乃被處分人具體適用於辦理參加人「退卡」作業之價值減損依據，此亦為被處分人所不爭。據此，系爭價值減損核為前揭法文所稱「參加人退出組織或計畫之條件及因退出而生之權利義務」文義內涵所涵蓋，且為參加人退出退貨權益之重要條件，故而，此系爭價值減損標準自合於法定應告知事項，殆無疑義。

(二)按被處分人辯稱其業於直銷契約書第 11 條及第 12 條條款揭示「價值減損」事宜，惟該等條款內容僅記載「甲方(被處分人)…取回商品之價值有減損時，其減損之價額…」文字述敘，並無具體羅列系爭價值減損數額，此有卷可稽，且被處分人對於未將之具體列載於參加契約書及事業手冊中亦不爭執，是以，被處分人未將「參加人退出組織或計畫之條件及因退出而生之權利義務」訂於書面契約

中，核已違反管理辦法第 12 條第 1 項規定，足堪認定。

(三)復按，被處分人辯稱其業將相關減損標準置於營業處櫃檯處供參加人任意索取，關此，據本案檢舉人表示渠等幾對於系爭減損標準一無所悉。再者，前揭管理辦法第 11 條規定，多層次傳銷事業應於參加人加入時為「告知」之作為，而有關「告知」之方式，自應衡酌一般商業及個人生活經驗，有無為有效告知之可能，基此，審酌多層次傳銷之行銷特徵之一，係人際間之推廣或銷售行為，故實務上傳銷事業幾乎並非直接為招攬參加人行為之主體，反多係由上線參加人所為，上線參加人從事招攬行為之處所範圍不限於傳銷公司之各營業所，縱令有之，亦難擔保實際為招攬行為之上線參加人必會索取置於各營業所櫃檯之系爭減損標準以代多層次傳銷事業履行「告知」之義務，故而，被處分人以置於各營業所櫃檯作為證明已「告知」參加人之方式，要難認屬有效之證明方法。

(四)綜上，被處分人未將系爭價值減損標準載列於參加契約書，此為其所不爭，亦無法證明其如何確保參加人於加入時已受有效告知，核得認定被處分人業已違反管理辦法第 11 條第 1 項及第 12 條第 1 項規定，殆無疑義。

三、按管理辦法第 17 條第 1 項第 7 款規定，多層次傳銷事業不得以不當方式阻撓參加人辦理解除契約、終止契約退出退貨。揆諸本條立法意旨，係禁止多層次傳銷事業以非正當之方式，遂行任何足以阻斷參加人主張並實現其退出退貨之權利之行為，是以，多層次傳銷事業於辦理參加人退出退貨之過程中，雖非不得訂定處理退出退貨之作業流程要求參加人配合，然此等程序限於要求參加人履行法定義務（例如，終止契約之書面要求）或提示商品以確認參加人所持有之商品是否有毀損或滅失及價值減損之狀態等，屬於促使參加人主張退出權利合於法定要件及多層次傳銷事業為履行辦理參加人退出退貨之必要行為，方屬適法。至於其他非屬上揭範圍之程序要求，應僅係參加人任意配合即可，例如，參加人是否提示購物發票、契約書，或終止契約之書面要式須以公司之格式為據等，故不得以參加人未能配合而逕自認定不符多層次傳銷事業所認定之退出資格，進而阻斷參加人主張或實現法定權利，否則即屬構成違法。再者，多層次傳銷事業若任意主張與本法第 23 條之 1 及第 23 條之 2 規定無關之扣款項目，且額度足以使一般

人認無退出誘因亦屬以不當方式阻撓參加人辦理退出退貨之行為態樣之一。

- (一)被處分人以簽訂退貨申請書作為參加人退出傳銷組織及退還款項之唯一依據，核屬以不當方式阻撓參加人辦理終止契約退出退貨，構成違反上揭法令：
- 1、案據被處分人表示，不論參加人以書面或口頭方式對其主張解除或終止契約，均不屬於「合格」之「退卡」案件，被處分人係以參加人是否簽署退會申請書作認定，因此，倘參加人簽署，則會進行退款作業；反之，參加人若未簽署，則被處分人不會進行退款，但該參加人之權利義務並不因而停止。
 - 2、惟按本法第 23 條之 1 及第 23 條之 2 規定，參加人解除或終止契約之意思表示，只需以書面為之。復按民法第 257 條第 1 項規定，解除權之行使，應向他方當事人以意思表示為之；同法第 263 條規定，第 258 條規定，於當事人依法律之規定終止契約者，準用之。基此，倘參加人業踐履法定之「書面」要式行使解除權或終止權，則參加契約之法律關係，即生溯及或向後失效之法效力，而多層次傳銷事業即應履行法定義務。
 - 3、職是，被處分人強制參加人必須簽署其所制定之退會申請書方屬合格之退卡案件，此尚難認係促使參行人行使主張退出權利合於法定要件及多層次傳銷事業為履行辦理參加人退出退貨之必要行為，蓋參加人依法僅須以書面行使退出權利即為已足，被處分人逕自創設參加契約解除或終止之條件，並據此要求參加人必須簽署退會申請書，方可取回款項，此項程序要求影響所及，足以造成參加人有效實現法律所賦予權利之障礙，應屬無疑。
 - 4、固然，被處分人並不因參加人未簽署退會申請書而停止參加人原本之權利義務，然參加人主張退出退貨權利之目的，無非意在儘早結束法律關係，並取得退款，以及時受償，被處分人是否停止其權利義務，本非參加人所關心，況契約依法既已生解除或終止之法律效果，則參加人倘有續行主張權利之情事，亦屬雙方民事關係，並無礙認定被處分人有以不當方式阻撓參加人辦理退出退貨之違法行為。
- (二)被處分人以高額且非適法之價值減損標準作為參加人辦理退出退貨之扣除款項，造成參加人預期行使退出退貨權

利將產生過鉅損失，而無退出誘因，構成違反上揭法令：

- 1、檢舉人C君主張被處分人認定之價值減損標準，於第1個月即高達40.76%（指F卡），足使參加人行使退出退貨權利無任何誘因乙節，關此，本案被處分人所主張之價值減損標準，業如上所述，核非適法；再者，揆諸被處分人所訂定之減損額，以A、B、F卡第1個月之價值減額為例，分別為40.76%、56.63%、40.76%，此等價金折損比例近半數，核實足以使一般人預期行使退出退貨權利將產生過鉅損失，而無退款誘因，亦屬以不當方式阻撓參加人辦理退出退貨之行為態樣。此觀檢舉人B君來函表示，被處分人用極複雜之算法，告知可退還之金額不多，要求其再行考慮，欲使之知難而退，足以佐證高額之價金折損比例實具有阻撓參加人之效果。
 - 2、是以，被處分人依據高額且非適法之價值減損標準作為參加人辦理退出退貨之扣除款項，足以使參加人預期行使退出退貨權利將產生過鉅損失，而無退款誘因，核屬以不當方式阻撓參加人辦理退出退貨
- 四、綜上論結，被處分人違反本法第23條之3第2項準用同法第23條之2第2項規定及依同法第23條之4所訂定之管理辦法第11條第1項規定、第12條第1項規定、第17條第1項第7款規定等行為事證至為明確；本案經審酌被處分人等違法行為之動機、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、營業額及其市場地位；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，爰依本法第42條第2項、第3項及同法第41條前段規定，被處分人違反本法第23條之3第2項準用同法第23條之2第2項規定之行為處400萬元罰鍰、違反依同法第23條之4所訂定之管理辦法第11條第1項、第12條第1項及第17條第1項第7款規定等行為，分別處20萬、20萬及60萬元罰鍰，總計處500萬元罰鍰，併命停止其違法行為，處分如主文。

中 華 民 國 96 年 5 月 31 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。