

# 行政院公平交易委員會處分書

公處字第 098127 號

被處分人：慶云事業股份有限公司

統一編號：28384055

址 設：苗栗縣苗栗市上苗里站前 1 號 12 樓之 1

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，未依法於參加人終止契約後 30 日內以原購價格 90% 買回參加人所持有之商品；且不當扣除商品價值之減損，違反公平交易法第 23 條之 2 第 2 項規定。
- 二、被處分人自本處分書送達之次日起，應立即停止前項違法行為。
- 三、處新臺幣 100 萬元罰鍰。

## 事 實

### 一、本案緣起：

#### (一) 民眾 A○○ 君檢舉略以：

A 君與其○○(B○○及 C○○) 於 96 年間各購買 3 份被處分人之生前契約，每份契約之頭期款為新臺幣(下同) 45,000 元(包括骨灰罐 30,000 元、營運輔導費 15,000 元)，9 份契約共計繳交頭期款 405,000 元。渠等於 97 年 8 月 27 日向被處分人辦理解約事宜，獲告知退款總額為 109,590 元。被處分人復於 97 年 11 月 3 日公告 A 君等因違反會員營運規章相關條款遭取消經營權而無權解約。A 君認其○並無違反會員營運規章之事實，復鑑於被處分人所開具發票項目僅有骨

灰罐，退款方式卻以生前契約總價款之 90% 減去未繳金額及所領獎金，爰認被處分人退款方式涉有不法。A 君復又代理 D○○、E○○、F○○、G○○、H○○ 等人向被處分人終止契約辦理退出退貨。

(二) 民眾 I 君檢舉略以：

I 君○○生前曾於 97 年 4 月間購買乙份被處分人之生前契約並繳交 45,000 元頭期款(包括骨灰罐 30,000 元、營運輔導費 15,000 元)及入會費 1,000 元。I 君嗣於 97 年 10 月間向被處分人辦理權益轉讓，發現原繳費項目已改為骨灰罐 45,000 元，業無營運輔導費。渠復於 97 年 11 月 3 日向被處分人辦理退出退貨，被處分人於 97 年 12 月 11 日寄發「退貨退款同意書暨明細表」，以生前契約總價 240,900 元計算退費金額。

I 君認被處分人之計算基礎顯不合理。

(三) 民眾 J 君檢舉略以：

J 君及其○○於 97 年 5、6 月間向被處分人購買 5 份生前契約，共繳交頭期款 225,000 元(骨灰罐每只 45,000 元)及入會費每人 1,000 元。J 君等嗣於 98 年 2 月 2 日向被處分人要求解約，獲告知僅能退還 27,650 元；嗣被處分人提供兩種退費方式供 J 君選擇，即退還已繳金額之 90%，另扣除所領獎金及骨灰罐之價值減損；或採用 97 年 12 月前之退費方式，即退還金額為契約總價之 90% 扣除未繳金額、所領獎金及教育訓練費。J 君認原訂契約並未載明退貨時需扣除骨灰罐之價值減損，且骨灰罐並未交付，扣款不合理。J 君嗣於 98 年 3 月 6 日接獲被處分人「領取骨灰罐通知書」，請渠至被處分人相關營業所領取寄存之骨灰罐。

(四) 苗栗縣政府函轉民眾 K○○、L○○、M○○ 等 3 人與被處分人間退出退貨爭議，查渠等於 96 年元月各向被處分人購買乙份生前契約(每人各繳交塔位款 30,000 元、營運輔導費 15,000 元及入會費 1,000 元)。97 年 12 月 4 日向被處分人辦理退出退貨，惟認所退金額並不合理。被處分人表示已退還 K 君等 3 人營運

輔導費各 15,000 元，另生前契約部分，M○○之退費係依公平交易法第 23 條之 2 第 2 項規定辦理，另 K○○及 L○○則因違反營運管理規章相關規定遭被處分人取消經營權，故不予退費。

(五) 民眾 N 君檢舉略以：

N 君於 97 年 3 月間向被處分人購買 3 份生前契約，繳付頭期款 135,000 元（骨灰罐每只 30,000 元、營運輔導費每份 15,000 元），另繳交入會費 1,000 元。渠於 97 年 12 月 15 日向被處分人辦理退出退貨，認所退金額 36,300 元不合理；被處分人復於 98 年 1 月 16 日通知 N 君，所退之骨灰罐價款需扣除價值減損 30%，並改為退款 52,910 元。N 君質疑渠從未提領骨灰罐，為何退貨時要被扣除價值減損；並質疑被處分人於招募會員時宣稱自己不是傳銷公司，顯有不實。

二、案經赴被處分人主要營業所進行業務檢查，並函請其就相關被檢舉事實到會說明，同時提出書面陳述及相關事證，彙整內容略以：

(一) 被處分人銷售骨灰罐及生前契約之發票僅開列入會費、骨灰罐價金，卻無生前契約價金乙節，係因其原先並未要求參加人必須繳付生前契約之分期款，參加人於使用生前契約時再繳付全額即可。後因殯葬管理條例地方主管機關苗栗縣政府要求被處分人應對未繳分期款之會員予以催繳，俾能將其繳款交付信託，其爰自 97 年 12 月起寄發催繳通知函，惟對於未繳納分期款之參加人並未採取其他法律行動。

(二) 被處分人發放傳銷獎金是從銷售每件骨灰罐 45,000 元中提撥 27,000 元發放，其中推薦獎金占 32%、組織獎金占 34%、輔導獎金占 34%。是以總計發放獎金之上限為骨灰罐收入總金額之 60%，其餘 40% 金額則作為營業管銷費用。至於生前契約所收取之分期款部分，扣除 75% 依法交付信託之外，其餘 25% 係作為營運資金之用，並未用以發放獎金。

(三) 因苗栗縣政府要求處理骨灰罐及生前契約連結問

題，被處分人於 97 年 10 月起陸續通知參加人換約。已換新約之參加人，其退出退費改採骨灰罐及生前契約分別計算退款金額之方式，不同意換新約者，則將其所繳納之所有金額，包括骨灰罐及生前契約之價金全部交付信託，其辦理退出退費時則以兩者之總價作為計算退費之基礎。

- (四) A 君與其○○曾於 97 年 9 月間以電話向被處分人洽詢退出退款事宜，並主張包括骨灰罐、生前契約及營運輔導費各 3 份均應全額退費。由於被處分人彰化營業處當時所交付之「退貨退款同意書暨明細表」款項並不正確，且 A 君復代理他參加人主張終止契約退貨，並要求均應全額退費。被處分人嗣於 97 年 11 月 21 日將 A 君等 8 人之退貨退款同意書及明細表以掛號方式交寄 A 君。
- (五) 被處分人於 97 年 8 月底發現 A 君之○○為另一多層次傳銷事業明聖事業股份有限公司（下稱明聖公司）之董事，該公司銷售之商品（骨灰罐）與被處分人具有競爭關係，因 A 君等人均加入明聖公司成為參加人，爰渠等均已違反會員營運管理規章約定書第 1-22 條規定，即於其他公司任職並從事與本公司同類型產品之業務行為者，公司有權取消其業務分紅及業務經營權資格，當事人不得異議並不得辦理退件。依此，被處分人於 97 年 11 月 3 日以(97)慶組字第 341 號公告取消 A 君等人資格。鑑於 A 君等業已違反會員營運管理規章約定書第 1-14、1-15、1-22 等條款，復因渠等係明聖公司董事之直系親屬，故於調查期間不受理退件。被處分人復提出 A 君等人於 97 年 10 月間加入明聖公司之事證資料以佐其說。
- (六) I 君則因未就其○○之契約權益換成新約，被處分人爰將其繳費總額予以交付信託，是以 I 君於辦理退出退費時，亦採以骨灰罐及生前契約之總價作為計算退費之基礎。被處分人已寄發退貨退款同意暨明細表予 I 君，惟其迄未前往辦理退費。

- (七) J君及其○○係於98年2月2日以書面向被處分人主張退出退費，被處分人遂寄發退貨退款同意暨明細表，惟J君不同意以新約之退款方式計算，且表示未曾接受教育訓練不應被扣款，被處分人爰再寄發以舊約計算之退貨退款同意暨明細表，以及以新約方式但未扣除教育訓練費之退貨退款同意暨明細表共兩式，尚待J君答覆同意採取何種計價方式。
- (八) 被處分人曾多次通知N君及J君夫婦領取骨灰罐，惟渠等皆未領取。該公司爰於97年3月26日及97年6月7日交由台北營業處○○○處長代為領取，俾渠等3人隨時可就近前往領取。
- (九) 就被處分人於通關教材之「陸、促成篇」中向參加人表示「我們不是傳銷公司，更不是賣產品做業務……」是否涉有誤導參加人乙節，被處分人表示促成篇話術為連貫性之話術，不應做單一解讀，其後業另修正上開文字為：「我們不是一般的傳銷公司，更不是賣產品做業務，我們是用這一張每個人都有需求的保單，來架構人際通路，成為公司業務股東，一輩子只要買一次，以後完全沒有責任額問題。」。

三、函請關係人明聖公司提出陳述書及相關事證，內容略以：

- (一) 明聖公司於98年1月10日接獲本會覆函後，始以多層次傳銷方式經營業務，並行銷殯葬禮儀商品。
- (二) 明聖公司成立初期，經股東會議決議，股東會成員(含家屬)均贈送公司「商品合約」乙份。另該公司因規劃採多層次傳銷方式行銷禮儀用品，會員獎金係以電腦程式計算，特先以股東會成員親屬個資輸入電腦軟體程式試行運作，俾利修正誤差，以確保會員獎金領取權益無誤。
- (三) ○○○、○○○為該公司股東，A○○、E○○、B○○、D○○、F○○、K○○、L○○等人均係上開股東家屬，因獲贈商品合約乙份，亦均依公司入會制度，於本會核備函送達後，填具入會申請，並於98年1月15日完成入會手續。

## 理 由

- 一、按依公平交易法第 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。」前揭法條所揭示 30 日期限之規範意旨，係多層次傳銷事業應於收到參加人終止契約之書面通知後 30 日內，辦理參加人退出退貨事宜，此在避免多層次傳銷事業以不正當之手段，藉故拖延或拒絕履行其應依首揭法令買回參加人所持有之商品之義務，以維護參加人退出退貨之權利；是倘多層次傳銷事業未於法定期間核算買回參加人所持有商品之價額，即得以違法論處。復按多層次傳銷事業買回參加人所持有商品之計算方法，應以參加人所主張買回商品標的之原購價格為基數，除此基數之 90% 買回外，另得以扣除因該商品標的交易而曾對參加人給付之獎金或報酬，及該取回商品標的之價值減損；倘多層次傳銷事業另行扣除或收取前開法定方式以外之其他費用，無異侵蝕或架空是項退貨機制，當即構成違法。
- 二、被處分人以參加人違反營運規章為由，拒絕受理終止契約退出退貨乙節：
  - (一) 按依多層次傳銷管理法第 14 條規定：「多層次傳銷事業以參加人違反營運規章、計畫或其他可歸責於參加人之事由，而解除或終止契約者，對於該參加人提出退出退貨之處理方式，應於契約中載明。」復查被處分人於其「會員營運管理規章約定書」第 1-22 條規定：「若違反公司之一切管理規章，或於其他公司任職並從事與本公司同類型產品之業務行為者，公司有權取消其業務分紅及業務經營權資格，當事人不得異議，並不得辦理退件。」亦即被處分人依法於契約中明訂，倘因可歸責於參加人事由而解除或終止參加契

約，其依法即可不受理參加人退貨退款。

- (二) 按據被處分人 97 年 11 月 3 日公告，A○○、E○○、B○○、D○○、F○○、K○○、L○○等人因違反其營運規章遭取消經營權，並進而認渠等無權辦理解約退款。固然被處分人提出另一多層次傳銷事業明聖公司為名之會員安置組織表，主張上開 7 人前已加入明聖公司成為參加人；惟經檢視該會員安置組織表，其中僅 A○○、B○○、K○○、L○○等 4 人於 97 年 10 月 23 日加入明聖事業集團，其中並無 E○○、D○○、F○○等 3 人加入明聖公司之紀錄，是被處分人取消渠 3 人參加人資格、主張渠等無權辦理終止契約退出退款乙事，尚屬無據，核與公平交易法第 23 條之 2 規定有所牴觸。
- (三) 復查 A○○及 B○○前已於 97 年 8 月 27 日至被處分人彰化營業所辦理終止契約事宜，並於 97 年 9 月 18 日前往領取「退貨退款同意書暨明細表」；顧君等顯係於被處分人所稱加入明聖公司及取消渠等資格前即已向被處分人辦理終止契約退出退貨。被處分人於 A○○及 B○○辦理終止契約後方取消其會員資格、主張渠等無權辦理解約退款乙事，顯有悖於公平交易法第 23 條之 2 規定。
- (四) 至於被處分人主張 K○○、L○○等 2 人於 97 年 10 月間加入明聖公司，違反營運管理規章相關規定，無權辦理解約退款，惟查明聖公司表示渠等係股東家屬，其於正式營運前曾將個人資料輸入電腦軟體程式試行運作，俾修正誤差，渠等實際上係於 98 年 1 月 15 日方完成入會手續。鑑於 K 君等人之會員資格爭議，雙方分別檢附事證各執一詞，尚難逕認被處分人涉有違法，應由劉君等另循民事途徑釐清其相關權益。

三、被處分人於辦理參加人退出退貨時以生前契約總價款加計骨灰罐價款為「原購價格」，並據以計算扣款金額乙節：

- (一) 被處分人於 97 年 12 月 15 日後與參加人完成換約前，

辦理參加人退出退貨時，係以生前契約總價加骨灰罐價金為「原購價格」，此是否符合前開法令規定，宜應探究被處分人所售之傳銷商品或服務內容，俾釐清其合法性。按生前契約或骨灰罐是否屬傳銷商品或服務，實務上可自參加人是否可因推廣、銷售系爭商品或服務而獲領佣金或獎金進行判斷，倘被處分人之參加人推廣或銷售生前契約及骨灰罐，卻未能因此獲領佣金、獎金，則此部分即難認屬於傳銷商品或勞務。

(二) 案據被處分人表示，其所發放之傳銷獎金是從銷售每件骨灰罐 45,000 元中提撥 27,000 元發放，其中推薦獎金占 32%、組織獎金占 34%、輔導獎金占 34%。是以發放獎金之上限為骨灰罐收入總金額之 60%，其餘 40% 金額則作為管銷費用。至於生前契約所收取之分期款部分，扣除其中 75% 依殯葬管理條例規定交付信託之外，其餘 25% 則作為營運資金，並未用以發放獎金；復參酌檢舉人 A 君、I 君、J 君、K 君及 N 君等人所提出繳費資料單據，被處分人所開立之發票內容僅載有骨灰罐之價金，並無支付生前契約款項之記載，且參照被處分人相關公告，即參加人領有獎金時，再扣一期生前契約分期款即可，其餘分期款俟生前契約禮儀服務履約完成後，再一併繳清，以致參加人於繳付一期之分期款 3,900 元後，即無須續行繳款，此亦可證被處分人非以銷售生前契約所收取之分期款作為發放佣金或獎金之用。職此，被處分人雖有銷售生前契約及骨灰罐之事實，然參照相關單據記載及獎金發放內容及方式，應可認定其中僅骨灰罐為傳銷商品，至於生前契約則非屬傳銷商品或勞務。

(三) 承上所述，被處分人所售之生前契約既非屬傳銷商品或勞務，其參加人依公平交易法第 23 條之 2 規定辦理終止契約退出退貨之標的，應為骨灰罐，而不包括生前契約（此部分之終止契約應適用殯葬管理條例相關規定）。以 A 君終止契約退出退款為例，其計算方式應為骨灰罐原購價格（30,000 元\*3 份）之 90%，另

扣除因此領得之獎金 19,600 元，再加計應返還之營運輔導費 30,000 元，總計應退還 91,400 元（算式為  $30,000 * 3 * 90\% - 19,600 + 30,000$ ），而非被處分人所出具之 36,530 元；再以 I 君換約後之終止契約個案而言，被處分人應以骨灰罐原購價格 45,000 元之 90%（即 40,500 元）買回系爭商品，而非 20,910 元。是被處分人於辦理參加人退出退貨時，未依法以傳銷商品原購價格之 90% 買回，而係藉由合計生前契約總價及骨灰罐價金為「原購價格」，藉以高估其得扣除之 10% 部分，核已違反公平交易法第 23 條之 2 第 2 項規定。

四、被處分人對於未領取骨灰罐之參加人，於其辦理終止契約退出退貨時扣除相關價值減損乙節：

（一）按依公平交易法第 23 條之 2 第 2 項規定，多層次傳銷事業於參加人終止契約時，應買回其持有商品，惟依法仍可扣除商品之價值減損；而所謂價值減損係指商品發生「功能減損或交易價格貶損」等情事。

（二）固然被處分人有關扣除骨灰罐價值減損之規定係於 97 年 12 月 15 日始向本會辦理報備，然查商品價值減損之扣除原即係多層次傳銷事業客觀依據該商品是否發生「功能減損或交易價格貶損」等情事而進行扣除之事項，並不因是否曾向本會報備而有所影響。惟查倘參加人自始即未選擇或取得所購之骨灰罐，而被處分人僅因與參加人締約時間之久暫，未就前開所稱「功能減損或交易價格貶損」等因素進行審究，即率爾扣除系爭骨灰罐之價值減損，即屬違反公平交易法第 23 條之 2 第 2 項規定。

（三）按檢舉人 N 君及 J 君○○分別於 97 年 3 月 25 日、5 月 28 日及 6 月 6 日購買骨灰罐成為被處分人參加人，並於 97 年 12 月 15 日（N 君）及 98 年 2 月 2 日（J 君○○）向被處分人表示終止契約，然渠等表示並未取得骨灰罐，被處分人雖稱曾多次通知領取，嗣並交由被處分人臺北營業處處長○○○代為領取云云，惟查被處分人並無具體提出其曾通知 N 君等人領取骨

灰罐之事證（被處分人雖曾於 98 年 2 月 27 日通知 J 君領取骨灰罐，然 J 君當時業已終止契約），復查 N 君等亦無委任 O 君代其受領骨灰罐，亦即被處分人並未合法交付系爭商品予相關參加人。

- (四) N 君等人既未曾受領系爭骨灰罐，相關危險負擔即非應由渠等承擔；被處分人未究明相關緣由，即逕以其臺北營業處處長代為領取以為交付，並依其時間經過久暫而認定需扣除 30% 之價值減損。被處分人前開認定價值減損之方式並未實際針對參加人提出商品之「功能減損或交易價格貶損」進行判斷，核亦違反公平交易法第 23 條之 2 第 2 項規定。

五、被處分人於通關教材中宣稱其非傳銷公司，是否違反公平交易法第 21 條第 1 項規定乙節：

- (一) 依公平交易法第 21 條第 1 項規定：「事業不得在商品或其廣告上，或以其他使公眾得知之方法，對於商品之價格、數量、品質、內容、製造方法、製造日期、有效期限、使用方法、用途、原產地、製造者、製造地、加工者、加工地等，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。」所稱「虛偽不實」係指表示或表徵與事實不符，其差異難為相當數量之一般或相關大眾所接受，而足以引起錯誤之認知或決定者；所稱「引人錯誤」係指表示或表徵不論是否與事實相符，其差異難為相當數量之一般或相關大眾所接受，而足以引起錯誤之認知或決定者。
- (二) 按被處分人係向本會報備從事多層次傳銷之事業，固其於提供參加人之通關教材「陸、促成篇」中敘及參加人於招募下線時，遇有不喜歡做傳銷者，可採用以下話術：「我們不是傳銷公司，更不是賣產品做業務，我們是用這一張每個人都有需求的保單，來架構人際通路，成為公司股東，一輩子只要買一次，以後完全沒有責任額問題。」然綜觀該通關教材除有前開「促成篇」外，尚有「制度篇」以介紹相關業務制度，其中並列舉「推廣獎金」、「組織獎金」及「輔導獎金」

等多層次傳銷慣用之獎金名目，爰尚難僅以促成篇記載「我們不是傳銷公司」等話術，即令人誤認被處分人非屬多層次傳銷事業之事實；況該通關教材乃係被處分人發放予與該公司業已締結參加契約之參加人使用，渠等對於被處分人為多層次傳銷事業之事實並無誤認之情事，是依現有事證，尚難認該公司有違反公平交易法第 21 條第 1 項規定之情事。

- 六、綜上論結，被處分人未依法於參加人終止契約後 30 日內以原購價格 90% 買回參加人所持有之商品；且不當扣除商品價值之減損，業已違反公平交易法第 23 條之 2 規定。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、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，爰依公平交易法第 42 條第 2 項前段規定處分如主文。

中 華 民 國 98 年 9 月 17 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。