參加第三屆亞太區直銷大會報告

蔡行道 *

目　次

壹、會議緣起及宗旨
貳、參加大會經過
參、馬來西亞對直銷業的規範
　一、規範範圍
　二、嚴禁金字塔銷售計畫
　三、直銷業法則
　四、直銷契約及冷卻期限
　五、消費者的權利
　六、罰則
肆、我國與馬來西亞對直銷業規範之比較
伍、與會感想

壹、會議緣起及宗旨

直銷在亞太地區快速成長，在國際直銷市場上也佔有一席之地，馬來西亞 HIGHLANDS ENTERPRISE CONSULTANCY (DIRECT-SELLING) SDN. BHD. 志金企業顧問（直銷）有限公司認爲有必要讓所有參與這個行業的人士，藉由研討大會共同砌磋，分享積極而有建設性的意見，以促進直銷業的成長。

主辦單位經由一九九二年十一月廿七日至廿九日舉辦的第一屆及一九九三年八月三十日至九月一日舉辦第二屆亞太區直銷／傳銷市場研討會，獲得與會人士的肯定與支持，於是決定把亞太地區直銷大會列爲一項長年會議。

第三屆亞太區直銷大會於一九九四年十一月四日至六日在馬來西亞吉隆坡舉行，大會的主題爲：「直銷行業－世界上最偉大的行業」所揭示的宗旨爲：

一、提供推動力使直銷業更先進，透過集中於直銷業的巨大潛能，而成爲達到個人成功及成就的最可靠工具。

*作者為本會第三處科長

二、促進亞太地區直銷市場更多的經濟合作訊息及經驗交流，尤其在亞太地區內甚至全世界。

三、配合一九九四大馬旅遊年，特別是鼓勵來自亞太區直銷人員參觀大馬勝地。

主辦單位馬來西亞志金企業（直銷）顧問有限公司係成立於一九八二年，主要營業項目係爲新成立之公司設計直銷或多層次傳銷結構、爲公司進行擴展計劃、以及管理面臨危機公司重上軌道，另一主要業務即爲每年舉辦一次亞太地區直銷大會。馬國於一九九三年七月起實施直銷法令，規定直銷業者均需向主管機關申請營業許可，我國有多家傳銷公司早在馬國拓展市場，即是委託志金顧問公司，向馬國主管機關申請營業許可。志金公司負責人即本次大會主席爲華裔潘志平先生，潘氏曾數度來訪本會，瞭解我國管理多層次傳銷事業之現況。

潘氏鑑於我國每年均有爲數甚多的多層次傳銷公司及傳銷商報名參加，乃誠意邀請本會派員參加，本會經陳報行政院核准派吾出席，使吾有此難得機會，第一次前往馬來西亞，參加此盛大的國際性會議。

貳、參加大會經過

本次大會是在馬來西亞吉隆坡的香格里拉大飯店舉行，會期自九四年十一月四日至六日共三天，各日會議議程詳如附錄，內容簡要說明如次：

第一天（四日）：上午九時三十分開幕式，主席及貴賓致詞，隨後有表演及頒發紀念獎活動。十時四十分展覽攤位揭幕式。十一時三十分第一場演講，下午二時三十分至五時爲第二、第三場演講。

第二天（五日）：共分英語、華語、馬來（印尼）語等三組進行　　，每組上下午各三場全日共六場演講。

第三天（六日）：仍分英語、華語、馬來（印尼）語三組進行五場演講，下午四時進行閉幕式。

吾奉派代表本會出席，受到大會以貴賓禮遇，在首日開幕式中以中、英文致詞，並由馬國文化、藝術與旅遊部 (MINISTRY OF CULTURE, ARTS &

TOURISM) 副部長陳廣才頒給紀念物，受到與會者之歡迎，甚感光采。

最後一天的閉幕式，吾受邀擔任頒獎者，大會總共設有最佳產品表現獎、最佳銷售資料袋獎、最佳月訊獎等，每種獎別又分金鷹、銀鷹、銅鷹等獎項，使參展業者多能盡興地滿載而歸。

參、馬來西亞對直銷業的規範

馬來西亞是亞太地區相當早發展直銷的一個市場，近年直銷在馬來西亞更因經濟的快速成展，涉入直銷的人也日益增多，有的參加成爲直銷商，有的是購買直銷產品的消費者，而產生的糾紛也不少。馬來西亞主管其國內商業活動的國內交易及消費者事務部 (MINISTRY OF DOMESTIC TRADE AND CONSUMER AFFAIRS) ，接獲許多有關直銷的不道德活動以及金字塔行銷的投訴，這些投訴案件大多沒有法律可以規範，所以馬國有關當局乃制訂了直銷法令，而從一九九三年六月起開始實施，馬國有關當局稱制定該法律的三大宗旨爲：(1)保障消費者的權利和利益，(2)推動和發展符合道德標準的直銷活動，(3)制止一切金字塔直銷活動。

根據馬來西亞所公布的 DIRECT SALES ACT 1993（九三年直銷法），主要的規範內容分述如下：

一、規範範圍：

直銷法令所規範的「直銷」是指銷售員與買主／顧客之間的一種直接銷售方法，這種銷售方法無需通過類似一般商店的銷售途徑。直銷法令規範範圍包括「沿戶銷售」和「郵購銷售」。

二、嚴禁金字塔銷售計畫：

在這項法令下被禁止的直銷活動是通過某種計劃或計算方法，以某種等級或所招募加入計劃的會員人數，而非通過其所銷售的貨品總額或數量，以取得金錢利益或酬勞。

三、直銷業法則：

(一)必須申請執照：

唯有在一九六五年公司法令下註册的公司才可申請直銷業執照。

(二)填具申請表格：

可向國內貿易部或大馬直銷協會索取ＡＪＬ－１表格。

(三)直銷商授權卡：

直銷商從事銷售活動時需有身份證及附有下列資料之授權卡

1. 3.8CM × 3.2CM 的照片

2.代表公司的執照號碼

3.持卡人姓名與地址

4.公司名稱與地址

5.公司批准人簽名

(四)營業時間限制：

「沿戶銷售」時間爲：

1.每天上午九時至晚上七時，但不包括星期日（若周假是在星期日）、星期五（若周假是在星期日，如 JOHOR 柔佛、 PERLIS 玻璃市、 KEDAH 吉打、 KELANTAN 吉蘭丹、 TERENGGANU 丁加奴等州）以及其他公共假日銷售。

2.若銷售員與顧客已事先預約，則可在上列禁止的日子或時間進行銷售。

(五)郵購廣告限制：

通過「郵購」方式供應產品和服務的宣傳廣告，必須載明下列事項：

1.公司名稱及執照號碼

2.詳確的公司地址（不是信箱號碼）

3.公司電話號碼

4.所售產品或所提供服務之詳細內容

5.可檢視產品之地點與時間

6.產品或服務價格

7.運送收費（如有）及運送方式

8.運送貨品或提供服務預料所需時間

四、直銷契約及冷卻期限：

㈠直銷契約：沿戶推銷及郵購契約

1.須爲書面契約

2.由買賣雙方簽署

3.合約上須註明＂本合約規定之冷卻期限爲十個工作日＂

4.所售產品或所提供服務之詳細內容

㈡冷卻期限：

1.冷卻期限是給予顧客十個工作日，讓他對其所訂購之貨品或服務重新考慮

2.在冷卻期限內不可遞送貨物或履行服務

3.在冷卻期結束之前，銷售者不可接受購買者的任何付款

㈢免訂合約與冷卻期：

每宗價值不超過馬幣三ＯＯ元的交易，其貨品或服務都一律免訂契約與冷卻期。

㈣終止契約：

已簽契約的買主可在冷卻期結束之前以掛號郵寄方式將＂終止契約通知書＂寄出，或在屆期之前十天親自送出，以終止契約。

㈤縮短冷卻期：

在不超過十天內需要用到所訂購之貨品或服務的顧客，可用郵函通知銷售員，把冷卻期縮短爲七十二小時。

五、消費者的權利：

㈠要求銷售員出示代表公司之授權卡

㈡拒絕與在一九九三年直銷法令規則下違例嚴禁時間沿戶銷售員進行交易

㈢在冷卻期結束之前重新估計是否要購買抑或要終止契約

㈣簽約後要求索取契約副本

㈤在公司所規定的時間和地點，檢查產品樣本

六、罰則：

㈠無執照營業

1.一家公司若在沒有執照的情況下營業，初犯將罰款馬幣二十五萬元以下；往

後每次再犯罰款馬幣五十萬元以下。

2.個別人士若在沒有執照的情況下營業，初犯者將罰款馬幣十萬元以下，或是監禁三年以下，或兩者兼施；往後每次再犯則罰款馬幣二十五萬元以下，或是監禁六年以下，或兩者兼施。

㈡經營金字塔計畫

1.任何持有直銷執照者若直接或間接參與金字塔計畫，初犯者將罰款馬幣二十五萬元以下；往後每次再犯罰款馬幣五十萬元以下。

2.凡在此違法機構內擔任董事、經理、秘書或其他類似職員者，將被提控，初犯者將罰款馬幣二十五萬元以下或監禁三年以下，或兩者兼施；往後每次再犯則罰款馬幣五十萬元以下，或監禁六年以下，或兩者兼施。

㈢一般懲罰

1.個別人士，初犯者將罰款馬幣二萬五千元以下或監禁三年以下，或兩者兼施；第二次或往後每次再犯則罰款馬幣五萬元以下，或監禁五年以下或兩者兼施。

2.團體組織，初犯將罰款馬幣十萬元以下；第二次或往後每次再犯則罰款馬幣二十五萬元以下。

3.凡在團體中擔任董事、經理、秘書者，將面對與個別人士一樣的懲罰。

另經由查訪與會人士及從新聞媒體中，獲悉下列有關直銷公司申請核准成立之規定大致如下：

一、直銷公司之成立，必須向直銷業主管單位「國內貿易及消費者事務部」申請核發執照，每張執照收費爲每年二百五十元馬幣（約新台幣二千五百元），執照有效年限，單層次直銷爲三年，多層次傳銷爲一年，任何執照在即將期滿時，必須申請更新換發，換發時等於再度審核一次，以達嚴密控管之效果。

二、直銷公司向「國內貿易及消費者事務部」監督直銷小組提出執照申請之後，該小組將根據以下條件考慮是否核准發給執照：

㈠成立超過兩年的公司，其應繳足之資本額至少須達十萬元馬幣（約新台幣一百萬元）。

㈡成立不超過兩年的公司，其應繳足之資本額必須介於五萬元至十萬元馬幣。

㈢參與直銷的會員之入會費必須合理。

㈣不能規定或強迫會員購買存貨。

㈤不應鼓勵任何人招到新會員即可獲得獎勵。

三、以上直銷公司申請核發執照之條件，限於每宗交易超過馬幣三百元之直銷公司，每宗交易不及馬幣五十元者享有豁免申請之權，此外，只有本地公司才能從事直銷事業，個人或合夥生意沒有資格申請執照。

四、該國獲主管單位核發執照的直銷公司有七百多家，其中一半是郵購公司，屬多層次傳銷之公司則有一百家。而主管單位共約有五百人負責全國直銷業之管理，其中除中央有兩百位稽查員，定時查核業界有無違法情事外，各州還另有稽查人員。

肆、我國與馬來西亞對直銷業規範之比較

馬來西亞所公布施行的九三年直銷法令，跟我國的公平交易法以及多層次傳銷管理辦法相比較，在規範對象、管理方式以及規範內容等方面都有不同之處。以規範對象來說，我國公平交易法是針對會形成獵人頭組織的變質多層次傳銷立法加以禁止，並以多層次傳銷管理辦法規範一般從事多層次傳銷的事業；而馬來西亞則是規範包括「沿戶銷售」(DOOR-TO-DOOR) 和「郵購」銷售在內的直銷 (DIRECT SALES)，直銷法令中對直銷的定義是銷售員與買主（消費者）之間的一種直接銷售方法，這種銷售方法無需通過類似一般商店的銷售途徑。

對「沿戶銷售」和「郵購銷售」有下列之定義：

沿戶銷售即是，銷售員不是只在一個固定地點營業，而是從一個地點到另一個地點，或是透過電話聯絡，而向顧客銷售貨品或服務之行動。而郵購銷售是，透過郵寄方式，銷售商品或服務。從沿戶銷售的定義，自然也包括多層次傳銷在內，所以說馬國對直銷的規範對象較我國政府更爲廣泛。

從管理的方式來說，我國對多層次傳銷事業是要求必需於營業（開始實施多層次傳銷）前，向主管機關也就是公平交易委員會以書面報備一些規定的事項，而馬

來西亞則是規定必需向主管機關提出申請，獲發直銷業執照後始可營業。所謂的「報備」，其實與「登記」、「備案」的意義相似，而不同於「申請」或「核准」，所以在馬國要經營直銷業，必需先申請獲准發給執照，在程序上顯然較爲繁複。

在規範的內容方面，馬國所謂的嚴禁金字塔直銷術，被禁止的直銷活動是：透過某種計畫或計算方法，以某種層級或所招募加入計畫的會員人數，而非通過其所銷售的貨品總額或數量，以取得金錢或酬勞。此項規定其實與我國公平交易法第二十三條第一項禁止以拉人頭爲參加人的主要收入的規定是相同的。

我國多層次傳銷管理辦法的內容，多係規範傳銷事業的行爲，對參加人的規範僅止於對傳銷公司的告知（ 參加人 ）義務和禁止之行爲條款中，列有一項參加人準用或適用之規定。而馬來西亞則對直銷商另有需持身分證及記載有規定資料之授權卡，始能進行營業活動之規定，而且營業時間在非假日時，只能在早上九時至下午七時之間，也就是晚上七點以後不得再從事銷售行爲，除非事先與顧客有預約。其目的是在保護消費者不受直銷人員在休閒時的騷擾。

馬來西亞的直銷法令與我國一樣規定有冷卻期間 (COOLING-OFF PERIOD)，我國多層次傳銷管理辦法規定傳銷事業之參加人於簽約加入後十四日內可以書面向事業提出解除契約，同時可退回所持有的商品，事業需以其原購價格買回。而馬來西亞規定的冷卻期則是對顧客即消費者而言，有十個工作天的時間，讓顧客在此期間內，對所訂購之商品或服務可重新考慮，而在此冷卻期間內，賣主不可再遞送貨物或履行義務，而且不可接受購買者的任何付款，換言之，顧客僅需在購貨十日後再付款即可。但萬一買方在十天內需要使用到所訂購的貨品或服務時，則可以通知銷售者，把冷卻期縮短至七十二小時。

由於這種冷卻期的規定，對於小額營業的小生意業主而言，在資金的周轉上影響很大，所以還特別規定每宗價值不超過馬幣三百元（ 約三千元台幣）的交易，其商品或服務都一律免訂買賣契約與冷卻期。

在違法的罰則方面，若經營獵人頭之金字塔非法傳銷組織，馬國與我國一樣，行爲人都要面臨被判三年以下的有期徒刑，而且可以併科馬幣二十五萬元以下罰金（約二百五十萬元台幣，較我國一百萬元以下罰金爲重），累犯者可判處六年以下有期徒刑及馬幣五十萬元以下罰金。如果沒有申請得到直銷業執照而營業的話，初

犯可以罰款到馬幣二十五萬元以下，累犯可罰款五十萬元以下。

豁免於九三年馬來西亞直銷法的有一九六三年的保險法令、一九八四年回教保險法令，以及每宗交易價值不超過馬幣五十元的商品或服務。我國雖未明文規定可豁免的範圍，但公平交易法第四十六條第一項規定：「事業依照其他法律規定之行爲，不適用本法之規定。」若有合乎該條規定者即適用之。

綜觀馬來西亞的直銷法令，似較我國規範嚴格，但實施後之成效如何，目前尚未得知。而我國以目前的管理方式在實施三年後，已漸導正以往傳銷業者的不當行爲，使國內的傳銷業朝向良性的方向發展。

伍、與會感想

會期雖只有短短三天，但因議程安排緊湊，且會場即設在與住宿同一飯店，因此和與會者有許多機會接觸，而認識來自各國之與會者，經由參與此次大會，獲有下列之感想：

一、國內參加與會之業者及直銷商約有近百人，爲參加大會最盛大之國外團體，吾受邀代表我國政府機關，於大會開幕式致詞及於閉幕式頒獎，受到歡迎，甚感榮幸與欣慰。

二、由於吾代表中華民國之主管機關與會，因此原擬參加之中國大陸人員，在得知後臨時決定退出，雖使大會略有失色，然仍對吾甚表歡迎，顯示與馬國的民間交流活動方面，我國並不遜於大陸。

三、吾與國內參加該大會之業者及直銷商會晤，瞭解國內直銷業界對本會多年來所努力在查處違法、保障合法的管理工作多表贊許。

四、經與其他國家參加人員會晤，瞭解各該國政府管理直銷業之情形及意見。並瞭解馬來西亞於一九九三年七月起實施直銷法令後，大致執行狀況。

五、對國內業者在馬來西亞之發展情況有概略瞭解，各業者在馬國發展都會遇有不同問題或經營瓶頸，能否克服與突破是得以繼續經營的關鍵。

六、該大會議程多係與傳銷商相關之實務講演，惟另設有參展攤位，略帶有商業色彩，參展之廠商固可藉機宣傳，然亦有反映其收費過高者，可能爲大會之小瑕

疵。

七、我國與馬來西亞雖無正式邦交，惟民間各項交流活動頻繁，除國內已有多家傳銷公司至該國發展外，據悉在該國營業額居傳銷業第二位之長青機構（第一位爲安麗公司），也將於今年底左右來台設立分公司，對國內之傳銷業界可能造成另一良性競爭局面。

八、馬國政府以行政管理直銷業之方式，與我國相近，兩國之管理經驗及對業界之影響等，日後似有繼續加強交流之必要。