**財團法人多層次傳銷保護基金會**

**對於傳銷事業與其傳銷商間紛爭處理機制之審查要點**

1. 中華民國108年10月9日第2屆第13次董事會會議決議通過全文6點。
2. 中華民國109年5月27日第2屆第17次董事會會議修正第1點。
3. 本審查要點依財團法人多層次傳銷保護基金會多層次傳銷事業與傳銷商間紛爭處理機制輔導作業要點第七點規定訂定之。
4. 傳銷事業在其與傳銷商間之經營手冊、營業守則或參加契約等之中，應具體明確告知傳銷商下列資訊：
   1. 紛爭處理之標準作業流程規定。
   2. 傳銷商對紛爭處理決定不服之救濟方式。
   3. 提供財團法人多層次傳銷保護基金會（以下簡稱本會）或其他紛爭解決機制之資訊。
   4. 處理傳銷商紛爭之專責收件窗口及其連絡電話。
   5. 獎勵制度之宣告及說明。
   6. 個人資料保護之相關規定。
   7. 傳銷商退出退貨之規定。
   8. 傳銷商一般退換貨規定。
   9. 禁止同一業者下不同組織體系間之搶線；或設立退出後之傳銷商得以合規重新加入之規定。
   10. 禁止傳銷商攻擊其他傳銷事業之相關規定。
   11. 告知傳銷商不得提供明顯誤導、欺騙、誇大不實或違法性資訊
5. 傳銷事業受理檢舉、異議或發現特定傳銷商有違規情事之處理程序，應符合下列要求：
   1. 處理程序應公平合理及效率。
   2. 處理程序應有標準流程，傳銷事業並應嚴格遵守標準流程。
   3. 應設有解決傳銷商紛爭之專責收件窗口及其連絡電話，並有專責人員或單位負責處理。
   4. 應在處理階段給予雙方自由陳述意見之機會。
   5. 依個案需求得適時參考律師、法務、業務或其他相關單位之意見。
   6. 應對處理進度與知悉之資訊保密，保護當事人個人隱私。若有揭露必要，僅能揭露與違規事實有直接關聯之部分，並做去識別化處理。
   7. 應訂有合理之處理期限，若延長處理期限亦應明訂延長時間與准予延長之要件。
   8. 處理完畢後，應將附具違規事實、違規條文與處分理由之結果做成書面或電子紀錄，並以正式文書方式通知必要之相關人士。
   9. 處理程序中所蒐集與製作之相關文件皆應留存並歸檔，其期限自結案之日起不得少於三年。
6. 傳銷商如對處理結果不服，傳銷事業應告知傳銷商提出不服之救濟流程或其他可協助傳銷商之管道。
7. 傳銷事業對於紛爭處理，應依先例建立公正制度。
8. 本審查要點經本會董事會通過後施行，修正時亦同。