

多層次傳銷事業與傳銷商間之 紛爭處理機制評鑑

○○○○公司自我評鑑報告

統一編號：_____

聯絡人：_____

聯絡電話：_____

電子郵件：_____

公司主管：_____（簽章）

（指貴事業負責紛爭處理機制業務的最高主管）

壹、摘要

（請說明貴事業紛爭處理機制的建立原則、建立目的）

答題參考：

為使傳銷商有序推廣產品、維護組織安定、遵守法令規定並提升產業形象，本公司認為在傳銷商甫加入時，就必須讓傳銷商瞭解公司制度與其權利義務，確保傳銷商是以符合法令規定與公司規章的方式推廣產品及發展組織；而一旦發生紛爭，亦必須在公平、對等、透明等原則下處理，以維護組織安定，並維持傳銷商對公司的信任及向心力。

貳、導論

（請概述貴事業有哪些案件類型、紛爭處理機制的執行情況）

答題參考：

由於本公司會針對新加入的傳銷商辦理教育訓練，說明法令規定與公司規章，使傳銷商知法守法，故本公司歷來紛爭案件並不多。但若歸整歷年案件類型，多為退貨、獎金發放與競業禁止爭議。

本公司雖設有專責人員與組織負責處理紛爭，但除非是傳銷商違規、違法或被檢舉等情形，一般紛爭大多在一線同仁進行瞭解與說明後皆圓滿解決，少數無法解決之案件才會由專責人員接手，並依照本公司的紛爭處理流程進行處理。但若為傳銷商違規、違法或被檢舉等案件，本公司一旦知悉後，就會直接由專責人員依照規定處理。

參、○○○○公司之歷史沿革與自我定位

（請說明貴事業的發展歷程、組織規劃、傳銷商聘階、獎金制度、產品或服務等）

答題參考：

本公司成立於○年，成立之初僅有位於○的總公司，民國○年起為服務遍及全台的傳銷商，分別在○、○及○等縣市設有物流中心或辦公室。公司座右銘為「○○○○」，希望透過○、○及○等理念推廣公司價值及產品，並提升企業形象。

本公司組織設有○、○、○、○、○等部門，並有若干包含外部人員的功能

小組；現有員工○人，傳銷商約○人，產品共○項，包含○、○、○、○、○及○等，但以○和○為主力。

本公司傳銷商聘階共分為○、○、○、○、○及○等六階，最高聘○目前共○人。每一聘階之達成標準包含月平均營業額與合格下線的人數，月營業額與獎金計算方式有關，可參考以下圖表：



（圖表：獎金計算方式）



（圖表：傳銷商聘階達成標準）

肆、公司自我評鑑過程

(1.請貴事業說明如何完成本份自我評鑑報告，如：自我評鑑如何進行、內部如何分工等。2.請貴事業提供紛爭處理機制的流程圖，流程圖中請包含：(1)貴事業告知傳銷商營業規章或紛爭處理機制等相關資訊的時間點。(2)貴事業在紛爭發生後的處理流程，如事實調查、傾聽被調查者主張、作出結論、通知調查結果等。(3)傳銷商再申訴制度等。)

答題參考：

本份自我評鑑報告主要由○部負責，由○部確認答題方向與所需之佐證資料後，再將須請其他部門協力的部分分配出去，最後再由○部進行整合並依層級往上確認。其中佐證資料雖可從本公司既有之規章、網頁圖片、公告、通知信函、內部紀錄等取得，但經本公司認定涉及個人資料及營業機密的資訊，皆先進行遮蔽。

另外整理本公司紛爭處理機制之流程圖如下，並依序區分為「告知傳銷商營業規章與法規」、「紛爭發生後的處理流程」與「傳銷商再申訴制度」等三個部分：

(紛爭處理機制流程圖)

伍、公司自我評鑑之結果（請針對每一項目說明公司現行規定、規定於何處、執行方式與執行佐證資料，若能點出規定與執行的原因、困難及調整方向更佳）

一、項目一：紛爭處理之一般性制度設置

（一）設置紛爭處理專責人員或組織

答題參考：

隸屬本公司○部的法務組，負責本公司內部規定與營業規章的草擬及修正，同時亦為專責處理傳銷商違規、違法或被檢舉情形的單位，包含進行案件調查、撰寫調查報告、協助爭議處理委員會開會等。本公司作成調查決定的爭議處理委員會，除○部同仁外，亦包含部分外部人士，目的是為了確保調查決定的公正性與可信度，同時避免損害傳銷商權益。

（○部法務組組織圖）

（二）設置申訴專線或專用電郵或紙本申訴管道，供傳銷商申訴時使用

答題參考：

本公司設有申訴專用電郵，公告於本公司營業規章(附件一)第五章第一節第一點（頁○）：「如您認為其他夥伴有違法或違規

行為時，請將案件資訊寄至電子郵件 xxxx@xxxx.com，同時為了使本公司的調查行為更迅速與確實，請您盡可能說明案件狀況並提供相關佐證資料。」

同時本公司網站亦可直接點選申訴信箱，路徑如下：公司官方網站、點選首頁下方「聯絡我們」、點選「違規舉報信箱」、填寫案件狀況並提供佐證資料後寄出。



(網站頁面截圖)

(三) 設置違規案例制度或違規案件裁罰基準

答題參考：

本公司爭議處理委員會依照與傳銷商所簽訂之參加契約內容，並參考歷年申訴案件、一線同仁與傳銷商反映事項，整理出本公司常見之爭議類型，再針對不同爭議類型與傳銷商違規之程度輕重、涉及範圍之深淺、牽涉人數之多寡、初犯抑或再犯等，依比例原則對各種不同的違規情況及情節制定不同的處分標準，目的在於讓違規傳銷商能有一個公平的處分衡量標準。

本公司雖依據以上原則制定處分標準，但因本公司違規案件較少，可參考案件數不多，因此也考慮未來透過第三方單位協助處理紛爭。

(圖表：違規案件處分標準一)

(圖表：違規案件處分標準二)

(四) 告知多層次傳銷相關法令之規定

答題參考：

本公司在傳銷商簽訂參加契約時，在契約背面就有告知多層

次傳銷管理法的部分條文，包含退出退貨的規定、價值減損的計算標準、不得從事的違法行為等。同時提供給傳銷商的營業規章中，也有關於多層次傳銷管理法的相關規定。

1.營業規章（附件一）附錄一多層次傳銷管理法（頁○），與附錄二多層次傳銷管理法施行細則（頁○）。

2.參加契約（附件二）背面

3.傳銷商亦可透過本公司網站查詢，路徑如下：公司官方網站、點選「規範專區」。

（網站頁面截圖）

二、項目二：具體降低紛爭發生之設置事項

（一）退出退貨及一般退換貨之規定

答題參考：

本公司在營業規章（附件一）中有明確規定，檢附如下：

1. 退出退貨

第○章 業務經營

第○節 退貨退款政策（頁○）

.....

(b) 若您申請解除或終止合約，並退出公司多層次傳銷組織：

(1) 您於簽訂會員協議書起 30 天內，得以書面通知公司解除或

終止合約，並退出公司多層次傳銷組織。

- (2) 公司將於合約解除或終止後 30 天內，接受您的退貨申請，您應自行退回產品，公司則退還您於合約解除或終止時所有退回產品之進貨價錢及/或其他於合約解除或終止前給付公司之款項，但所退回產品須可重新銷售。
- (3) 公司依前款規定退還您所付之貨款時，得扣除產品退回時因您的行為所致產品毀損滅失之價值。
- (4) 您於解約權或終止權期間後，仍可隨時以書面終止合約，及退出公司多層次傳銷組織，並要求退貨。但您所持有之產品自訂購日起算已逾 12 個月者，不得要求退貨。
- (5) 您依前條規定終止合約後 30 天內，公司將接受您的退貨申請，並按您原來購貨價格 90%，買回您所持有之產品，但得扣除公司已就該產品之交易而對您所給付之獎金及/或報酬。如取回之產品價值有所減損，並得扣除減損之價錢，其減損價值之計算方法、基準及理由如附錄 D。
- (6) 您行使解除權或終止權時，不需給付損害賠償或違約金。

(已遮蔽傳銷商個人資料的
退出退貨申請書掃描圖)

2. 一般退貨

第○章 業務經營

第○節 退貨退款政策（頁○）

(a) 不申請解除或終止合約之退貨退款：

- (1) 除非現行適用的法律另有規定，只要是公司銷售的產品和業務輔銷品，若是完整、未經開封、未經更改並可重新銷售的，公司將退回原始售價的 90%給您，但應先扣除已發放的獎金及/或報酬。
- (2) 您必須於訂購產品後十二個月內向公司申請退貨退款。您只能申請退回您直接從公司購買的產品或業務輔銷品。公司不會退還產品運費給你。
- (3) 為使公司正確地取消該退貨於訂貨時累計的獎金，您必須保留訂貨證明單據(即原始銷售訂單發票或產品銷售明細)上的號碼。當您要求退款時，您必須提供該訂貨證明單據正本給公司。
- (4) 您可退回獨立出售的產品組合或套裝之一部份。
- (5) 產品退貨退款將影響您領取獎金的資格以及您的獎銜。如果該退貨產品已被支付獎金及/或報酬，則公司將依據第○章的規定收回該筆獎金及/或報酬。
- (6) 對於您從其他會員處購買的產品或業務輔銷品及輔助服務，公司不予退款，您只能直接向銷售給您上述產品或業務輔

銷品及輔助服務的會員辦理退款。

(已遮蔽傳銷商個人資料的
退貨申請書掃描圖)

(二) 告知傳銷商不得提供明顯誤導、欺騙、誇大不實或違法性商品或服務之資訊

答題參考：

本公司在傳銷商簽訂的參加契約背面(附件二)，就有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；在本公司營業規章中(附件一)亦有明確規定；此外本公司對新加入的傳銷商辦理的教育訓練中，也一再提醒傳銷商注意。營業規章規定檢附如下：

第○章 業務經營

第○節 會員道德規範(頁○)

您必須以合乎道德、專業和禮貌的態度來經營您的會籍，也就是說您必須遵守以下各項規定：

- (a) 您必須遵守合約和相關的法律規定。
- (b) 您必須以誠信經營您的會籍。
- (c) 您應該告知潛在的客戶和會員有關您的身分、為何您會連絡他們，以及您正在銷售什麼產品，並表明您在從事傳銷行為，同

時不得以招募員工或假借其他名義的方式為之。

- (d) 您不可以對銷售獎勵計畫的潛在收入、使用公司產品的好處、以成功案例作為推廣方式、銷售產品或服務及介紹他人參加時，就該等案例作出虛偽不實或誤導性的宣稱或說明。

(三) 禁止偽造(加入)文書或代下訂單之規定

答題參考：

本公司在營業規章（附件一）中有明確規定，檢附如下：

第○章 業務經營

第○節 以其他會員名義訂貨（頁○）

您如事前未獲得另一名會員的書面授權，不得以該會員的名義訂貨。若公司提出要求，您必須依照要求提供一份已經獲得該授權的書面文件影本給公司。

(四) 禁止傳銷商隱瞞身份或以招募員工或假借其他名義為傳銷行為

答題參考：

本公司在營業規章（附件一）中有明確規定，檢附如下：

第○章 業務經營

第○節 會員道德規範（頁○）

您必須以合乎道德、專業和禮貌的態度來經營您的會籍，也就是說您必須遵守以下各項規定：

- (a) 您必須遵守合約和相關的法律規定。
- (b) 您必須以誠信經營您的會籍。
- (c) 您應該告知潛在的客戶和會員有關您的身分、為何您會連絡他們，以及您正在銷售什麼產品，並表明您在從事傳銷行為，同時不得以招募員工或假借其他名義的方式為之。

.....

- (i) 您在推廣公司業務或銷售產品時，不得進行任何以下的行為：
 - (1) 造成被接觸對象產生或很可能產生不悅、反感或受干擾的行為。

(2) 損害或很可能損害公司品牌、形象、商譽的行為。

(3) 造成或很可能造成社會公眾對公司觀感不佳的行為。

(五) 禁止以另設假帳號、複數帳號或排線手段，操縱獎勵制度以獲利

答題參考：

本公司在營業規章（附件一）中有明確規定，檢附如下：

第○章 業務經營

第○節 會員道德規範（頁○）

您必須以合乎道德、專業和禮貌的態度來經營您的會籍，也就是說您必須遵守以下各項規定：

(a) 您必須遵守合約和相關的法律規定。

(b) 您必須以誠信經營您的會籍。

.....

(i) 您在推廣公司業務或銷售產品時，不得進行任何以下的行為：

(1) 造成被接觸對象產生或很可能產生不悅、反感或受干擾的行為。

(2) 損害或很可能損害公司品牌、形象、商譽的行為。

(3) 造成或很可能造成社會公眾對公司觀感不佳的行為。

.....

第○節 銷售獎勵計畫的操縱（頁○）

維持銷售獎勵計畫的公正性對公司而言至關重要。您必須遵守銷售獎勵計畫所規定之條件，並且您不可以使用例如虛偽的身份證號碼、姓名、會籍編號的方式來購買多餘的產品以維持獎銜；您不可以囤貨或使用其他任何手段，來操縱銷售獎勵計畫所規定之條件、條款或其精神和立法原意。

(六) 禁止業者或傳銷商另行要求繳納不當費用之規定

答題參考：

本公司在營業規章（附件一）中有明確規定，檢附如下：

第○章 保薦

第○節 其他禁止行為（頁○）

您對於由您介紹參加之會員或準會員，亦不得為下列行為：

- (a) 以訓練、講習、聯誼、開會、晉階或其他名義，要求繳納與成本顯不相當之費用。
- (b) 要求繳納顯屬不當之保證金、違約金或其他費用。
- (c) 促使購買顯非一般人能於短期內售罄之產品數量。
- (d) 以違背公司銷售獎勵計畫之方式，對特定人給予優惠待遇，致減損其他會員之利益。
- (e) 不當促使購買或使其擁有二個以上的會籍。
- (f) 其他要求會員或準會員負擔顯失公平之義務。
- (g) 以不當方式阻撓辦理退貨。

（七）禁止為吸引或拉攏客戶而在公開場合以不受歡迎行為騷擾客戶

答題參考：

本公司在營業規章（附件一）中有明確規定，檢附如下：

第○章 業務經營

第○節 會員道德規範（頁○）

您必須以合乎道德、專業和禮貌的態度來經營您的會籍，也就是說您必須遵守以下各項規定：

- (a) 您必須遵守合約和相關的法律規定。
- (b) 您必須以誠信經營您的會籍。
- (c) 您應該告知潛在的客戶和會員有關您的身分、為何您會連絡他們，以及您正在銷售什麼產品，並表明您在從事傳銷行為，同時不得以招募員工或假借其他名義的方式為之。

.....

- (i) 您在推廣公司業務或銷售產品時，不得進行任何以下的行為：
 - (1) 造成被接觸對象產生或很可能產生不悅、反感或受干擾的行為。
 - (2) 損害或很可能損害公司品牌、形象、商譽的行為。

(3) 造成或很可能造成社會公眾對公司觀感不佳的行為。

.....

第○節 騷擾（頁○）

您不可以騷擾、恐嚇、威脅及侮辱等方式經營您的會籍。任何型態的騷擾均不會被容許，包括但不限於：種族、宗教、肢體及言詞的毀謗，或誘使、鼓勵或使其他會員、公司員工或客戶作任何不適當或不受歡迎的書面、口頭、電子形式或身體的關係、性表示、性挑逗、或其他身體、口頭或視覺的性需求行為。

（八）提供合規方式轉換組織與公告禁止惡意挖角攻擊之規定

答題參考：

本公司在營業規章（附件一）中有明確規定，檢附如下：

1. 合規方式轉換組織與公告

第○章 會籍

第○節 在新保薦人下建立會籍（頁○）

如果您曾經是會員，只要您於下表中所列明的不活動期間沒有從事任何商業活動（不論在您的會籍或其他人的會籍），您就可以在一位新保薦人下建立一個新的會籍：

在最近的商業活動前 24 個月期間的獎銜類型	不活動期間
如果您曾經達到品牌代表或以上獎銜	12 個月
僅是會員	6 個月

當公司斷定不當的更換保薦人行為確已發生或確實有被教唆，則第二個會籍將回歸且合併至第一個會籍中，且公司可採取第○章所示的其他補救措施。

2. 禁止惡意挖角攻擊之規定

第○章 保薦

第○節 跳線（頁○）

(a) 您不可以鼓勵、慫恿或協助另一會員轉換到另一個保薦人之下。

如有此等行為，即是對公司和各會員的合約關係構成不當及不

合理的干預。

- (b) 上述禁止事項，包括但不限於，為其他會員提供財務上或其他有形的獎勵，使其終止現存的會籍後，重新加入在另一個保薦人之下成為會員。
- (c) 您同意違反此規定將會對公司造成不可彌補的損害，並同意公司採取禁制措施，公司亦可對教唆或慫恿現存會員更換保薦人的會員以及違規更換保薦人的會員加以處罰。

(九) 公告禁止對其他傳銷事業的傳銷商有惡意挖角攻擊

答題參考：

本公司在營業規章（附件一）中有明確規定，檢附如下：

第○章 業務經營

第○節 不毀謗（頁○）

您不可以對下列對象以任何方式，包含直接或間接，作出誤導、不公正、不準確或毀謗的比較、聲稱、說明或言論：

.....

- (b) 其他公司（包括競爭對手）。
- (c) 其他公司的產品、服務、或商業活動。

(十) 告知傳銷商個人資料保護之相關規定及去識別化處理

答題參考：

本公司在營業規章（附件一）中有明確規定，公司網站也有揭露隱私說明，此外若公告違規處分名單，亦會做去識別化處理。檢附如下：

第○章 會籍

第○節 個人資料的蒐集（頁○）

- (a) 公司瞭解您會關心有關您的資料將如何被蒐集、使用和分享，並對此作出回應。公司尊重您的隱私權並致力於保護會員們的隱私權，公司向您蒐集和保存關於您的個人資料，是為了提供給您業務上的支援、作為會員的利益、以及與您溝通關於：

(1) 產品和促銷活動

- (2) 您的會籍和團隊
 - (3) 獎金
 - (4) 其他有關的業務議題
 - (5) 為以下第○章第○節中列明的任何其他指定目的。
- (b) 您明白您必須按參加契約的要求提供個人資料，如未能提供，您的會籍申請會被拒絕，並且如提供該資料或其中任何部分後需請求停止蒐集、處理、利用或刪除該資料或其中任何部分，公司有權終止你的參加契約。除參加契約要求提供的資料外，提供任何個人資料或訊息屬自願性質。
- (c) 您有權就您的個人資料行使下列權利：
- (1) 查詢或請求閱覽。
 - (2) 請求製給複製本。
 - (3) 請求補充或更正。
 - (4) 請求停止蒐集、處理或利用。
 - (5) 請求刪除。

.....

第○章 限制性契約

第○節 會籍資料的保密（頁○）

作為會員，為了協助您提供業務支援給其他會籍和其團隊，公司有權決定是否提供有關其他會籍和其團隊的資料給您，但此等資料屬於高度機密且您不可以揭露某會籍和他團隊的資料予其他會員或任何其他第三人。為了獲得上述資料，您必須明確地表示同意上述限制並且瞭解，除非您簽署保密，否則公司不會提供其他會籍和他們團隊的資料給您。

(本公司網站揭露之隱私說明)

(本公司網站揭露之隱私說明)

(去識別化後公告之違規處分名單)

(去識別化後公告之違規處分名單)

三、項目三：具體個案當事人之權利保護

(一) 處理程序提供紛爭當事人對案情說明的機會及具有合理的回覆期間

答題參考：

本公司在營業規章（附件一）中有明確規定，檢附如下：

第○章 合約的履行

第○節 程序（頁○）

您根據合約所享有的權利取決於您是否遵守合約中的所有義務，如果公司經調查後決定您確實有違反合約的條款規定，則根據紛爭的性質，公司可自行裁量並進行以下程序：

- (a) 立即終止您的傳銷權，或採取第○節規定的其他適當措施。
- (b) 根據第○章規定，直接交付仲裁。
- (c) 根據下列程序處理您所涉及的違規行為：
 - (1) 書面通知：您會收到公司所發出，關於您違反或可能違反合約的書面通知。
 - (2) 答覆：在上述書面通知所載日期起算的 10 個工作日內，您可以書面提交您認為與該違規行為有關的所有資訊。您可以提供相關人士的資料，包含他們的姓名和地址、其他適當的聯絡資訊以及所有相關文件的影本。如果您未能回覆上述書面通知或未能提供所有相關事實和資訊，公司可以自行裁量以採取適當的措施。
 - (3) 公司所採取的停權措施：自書面通知發出起，至公司作出最後決定的期間，公司有權暫停您的傳銷權活動（訂購公司產品、保薦下線以及領取獎金、收受下線名單、接受公司表揚及其他任何公司自行裁量所決定禁止的活動等）。
 - (4) 爭議處理委員會：公司將審閱您在 10 個工作日內遞交的任何資料、其他來源及/或公司獨立調查所得的任何資訊。爭議處理委員會將對該爭議作出最終決定以及公司將採取的措施(如有的話)，並會發送一份爭議處理委員會的決定給您，同時公司有權自行裁量是否發送爭議處理委員會的決定的影本給其他相關人士。

(公司在發出書面通知給傳銷商前，先由業務單位口頭告知)

(公司在發出書面通知給傳銷商前，
先由業務單位口頭告知)

(公司發出的書面通知中，明確告知傳銷商可於 10 個工作日
內提出回覆)

(公司發出的書面通知中，明確告知
傳銷商可於 10 個工作日內提出回覆)

(二) 違規通知書類中，有無附具違規事實與違規條文

答題參考：

本公司在給傳銷商的書面通知中，有明確附具違規事實與違

規條文，檢附如下：

(公司給傳銷商的書面通知中，有明確附具違規事實與違規條文)

(三) 對於違規案件成立與否之判斷有無證據要求

答題參考：

本公司要求爭議處理委員會對違規案件作出之任何決定，皆必須在符合證據要求下以公正合理的原則作出。同時證據的取得必須合法，非法取得或來路不明的證據在未經確認證據能力之前，委員會並不會採用，藉以保障受調查傳銷商的權益

(本公司對違規案件之證據處理原則，包含種類、取得、認定、保存與提交)

(本公司對違規案件之證據處理
原則，包含種類、取得、認定、
保存與提交)

(已遮蔽傳銷商個人資料之爭議處理委員會會議紀錄)

(已遮蔽傳銷商個人資料的
爭議處理委員會會議紀錄)

(四) 案件檔案保存期限相關規範

答題參考：

本公司對所有資料的保存方法與保存期限皆有規定，包含與
違規案件相關的資料。本公司檔案保存規則檢附如下：

(節錄本公司檔案保存規則)

四、項目四：不服決定結果之再申訴與裁罰基準相關

(一) 再申訴機制

答題參考：

傳銷商收到公司針對違規案件所作出的決定通知後，可在 10 日內提出再申訴。再申訴沒有條件限制，且傳銷商不必詳細說明不服決定的理由，在爭議處理再申訴委員會做成決定前也都能隨時補充有利自己的證據及說明，讓傳銷商能充分利用再申訴機制爭取自身權益。

本公司在營業規章（附件一）中有再申訴的明確規定，檢附如下：

第○章 合約的履行

第○節 爭議處理再申訴委員會（頁○）

(a) 如果爭議處理委員會已經對於爭議作出決定，則您可以在收到決定的書面通知起 10 個工作日內，遞交您的再申訴申請書給爭議處理再申訴委員會。您的再申訴申請書中，應該述明您對於爭議處理再申訴委員會的決定有哪些異議。

(b) 在收到您的再申訴申請書後的 90 天內，爭議處理再申訴委員

會進行審閱，並給予您以下的書面通知

(1) 對您的爭議作出最終的決定

(2) 其需要更多時間審閱

(3) 您的爭議應該根據第○章直接交付仲裁。

(c) 如果爭議處理再申訴委員會決定此事件應該直接交付仲裁，而您不希望參加仲裁，那麼您依然會受到仲裁判斷的約束。

(d) 爭議處理再申訴委員會作出最終決定後，會再發給您書面通知。

而您在收到爭議處理再申訴委員會作出最終決定之日起 60 天

內，可以對爭議處理再申訴委員會的最終決定要求調解或仲裁。

（公司處理傳銷商提出再申訴時的內部作業信件，並已遮蔽傳銷商個人資料）

（公司處理傳銷商提出再申訴時的內部作業信件，並已遮蔽傳銷商個人資料）

(已遮蔽傳銷商個人資料的再申訴申請書)

(已遮蔽傳銷商個人資料的
再申訴申請書)

(二) 告知傳銷商其他紛爭解決機制之資訊

答題參考：

本公司在營業規章(附件一)中有明確規定，檢附如下：

第○章 仲裁

第○節 要求仲裁(頁○)

如果您對爭議處理再申訴委員會作出的最終決定不滿意，可以在收到爭議處理再申訴委員會作出最終決定之日起 60 天內，以書面通知所有其他參加爭議處理再申訴委員會程序的人士，要求將該爭議提交另一中立的仲裁人進行仲裁。

第○節 調處(頁○)

財團法人多層次傳銷保護基金會(以下簡稱傳保會)設有調處制度，傳保會是依據多層次傳銷管理法第 38 條所設立之機構，其主要目的在於居間協助已完成報備之傳銷事業與傳銷商因多層次傳銷業務所生之民事爭議。調處是由傳保會的調處委員以中立的第三人身份嘗試解決各當事人之間的爭議，目的是讓各當事人間能互相溝通，理解對方的立場，並共同找出可以解決爭議的方法。

您可以進入傳保會的官方網站(<http://www.mlmpf.org.tw/index.aspx>)

查看，以取得更多資訊。

陸、其他

（上述幾點若無法完整說明貴事業的紛爭處理機制，或是有其他需要補充的內容，都可以在此處說明。若貴事業沒有其他要補充的內容，本項可以略過。）

答題參考：

由於本公司創辦人之一具有法律背景，故本公司創立之初就相當重視要如何落實法令規定，並且訂定營業規章、內部規則與爭議處理機制時，特別聘請律師協助草擬，在經過多方討論後才制定完成。

柒、總結

（請針對本份自我評鑑報告進行收尾）

答題參考：

本公司成立至今已逾○年，○年來皆以兢兢業業的態度推廣制度與產品，希望讓更多人用到好的產品，並從傳銷制度受惠，所以公司對於自身與傳銷商的要求，除了守法外更應該符合道德標準。

本公司明確規範傳銷商從事傳銷行為的規範，並會針對新進傳銷商辦理教育訓練，但當傳銷商可能有違規行為時，本公司亦會依據處理程序進行調查、作出決定並提供救濟途徑。

完整的制度不只是保障傳銷商，也是保護公司與消費者，才能讓傳銷事業、傳銷商及消費者三方，共創三贏。

*補充說明：

一、請貴事業盡可能檢附在本份自我評鑑報告中提到的文件，並請標示上該文件的附件編號，如此可利於傳保會確認該份文件的用途，更能釐清貴事業紛爭處理機制的樣貌。

二、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評鑑作業要點第七點第一項規定：「請傳銷事業提交自我評鑑報告及最近三

年之相關佐證資料予本會，做為本會實地訪評之依據。」故貴事業從事多層次傳銷若未滿三年，僅需提供成立至今之資料即可。