

傳銷事業與傳銷商間 紛爭處理機制之建構

2025年12月15日

傳銷商品法規與紛爭解決機制議題研討會

@台北市進出口商業同業公會9樓



萬國法律事務所
Formosa Transnational
Attorneys at Law

講者：陳一銘律師



主要經歷

- 萬國法律事務所合夥律師
- 臺北地院、士林地院、桃園地院勞動調解委員
- 全國律師聯合會副秘書長、會員代表
- 臺北律師公會國會及公共事務委員會主委
- 中華直銷法律學會理事(2019-)
- 多層次傳銷保護基金會評鑑執行委員

E-mail

- i-ming.chen@taiwanlaw.com



萬國法律事務所
Formosa Transnational
Attorneys at Law

一些背景...

公平會擬修法 輔導傳銷事業建立紛爭處理機制

2018/11/19 19:53



(中央社記者潘姿羽台北19日電)多層次傳銷事業常有民事糾紛，公平交易委員會為了預先消弭爭端，預告修正「多層次傳銷保護機構設立及管理辦法」部分條文，要求傳保會應輔導傳銷事業建立紛爭處理機制。

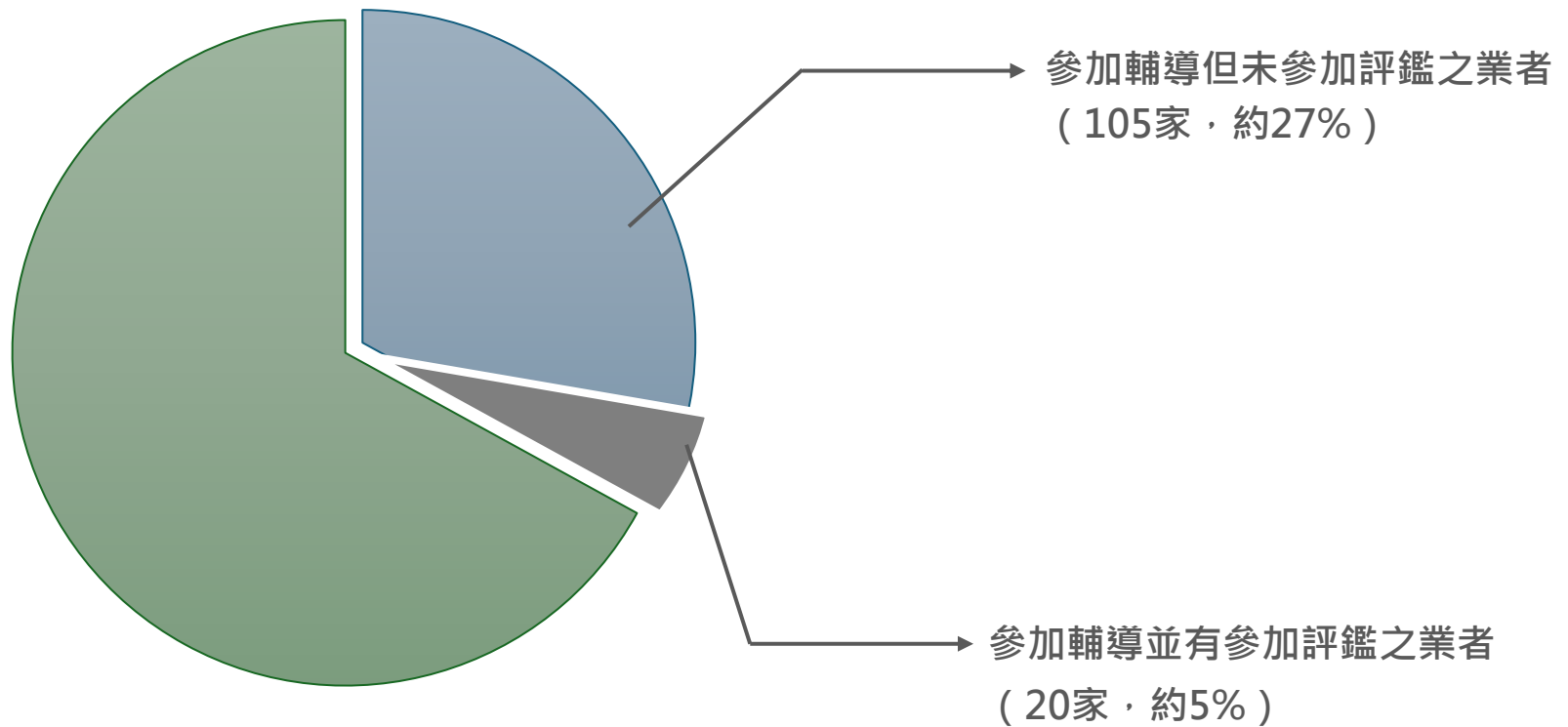


財團法人多層次傳銷保護基金會(傳保會)是依據多層次傳銷管理法第38條所設立的保護機構，設立目的是調處已完成報備的傳銷事業與傳銷商之間多層次傳銷的民事爭議，並保障傳銷商的相關權益；多層次傳銷保護機構設立及管理辦法於2014年5月發布施行，傳保會則在2014年9月12日經公平交易委員會許可成立。



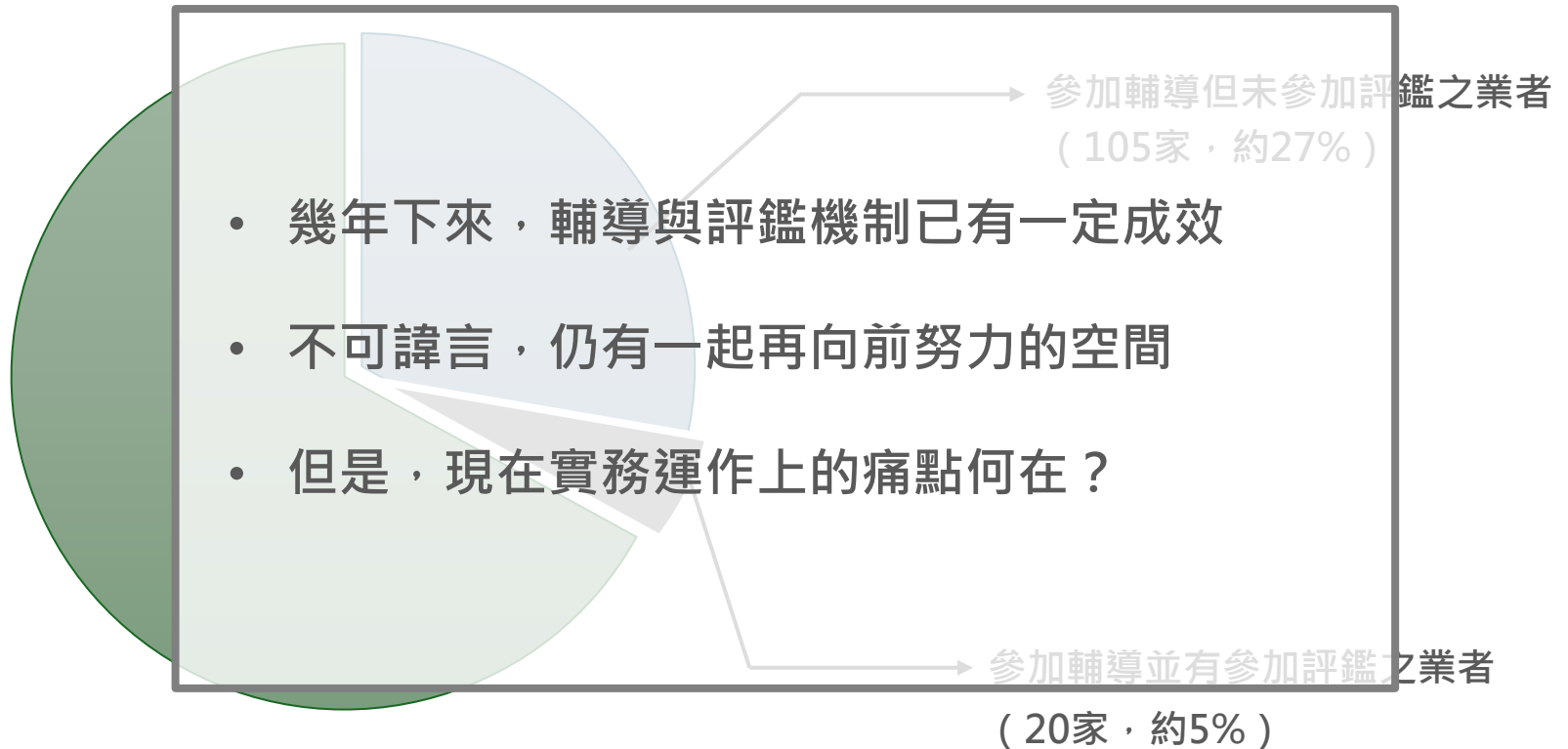
(續) 一些背景...

參與輔導、評鑑之傳銷事業



(續) 一些背景...

參與輔導、評鑑之傳銷事業



本日報告大綱

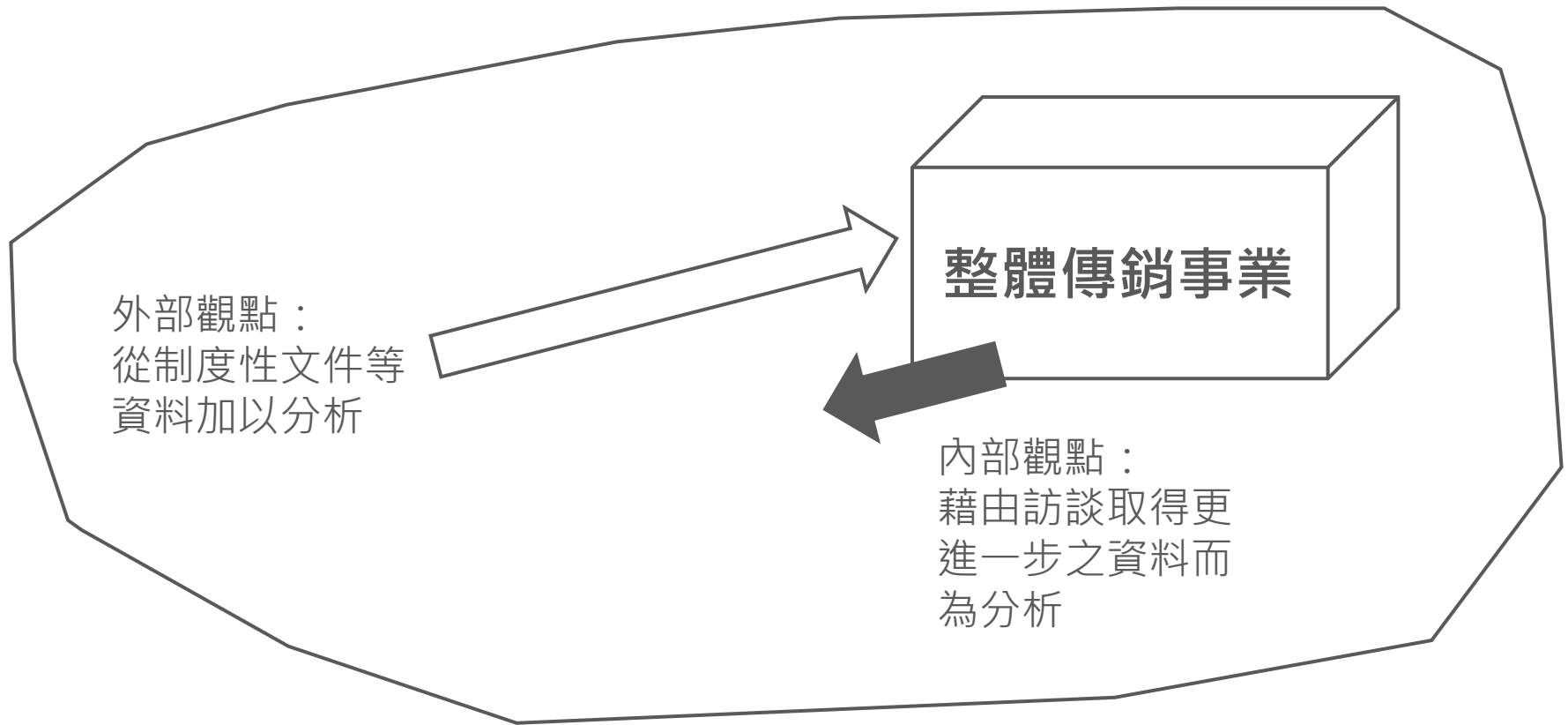
- 一、現行實務運作的觀察
- 二、紛爭處理機制之實務操作指南
- 三、案例分享：如何適切進行紛爭之調查？
- 四、問答與討論



一、現行實務運作的觀察



方法： 「雙向」觀察傳銷事業的實務運作狀況



十三項常見規範項目之歸納與分析

- 適用範圍
- 申訴管道之告知
- 調查與處分之專責單位
- 申訴者權益保障
- 提供當事人陳述意見之機會
- 對違規事件判斷之證據要求
- 決議期限
- 違規通知書中相關事實與條文之檢具
- 是否設有上訴機制
- 上訴方式及流程
- 上訴審理單位
- 相關文件之保存期限與規範
- 其他紛爭解決機制之告知



訪談結果

- 最常見之爭議類型：搶線、削價競爭
- 未必設有申訴專線或窗口；有多元管道申訴
- 提供傳銷商多元方式陳述意見
- 在調查過程中，基本上會蒐集第三方等資料，以取得一定程度確信
- 處分書會記載基本之違規事實與條文規範
- 相關文件多會保存10年以上
- 大型傳銷事業多設有上訴機制與流程；小型則無
- 未必會告知其他紛爭解決機制，各家傳銷事業有不同之考量
- 對紛爭處理機制之整體評價：有利有弊，期能有業界標準供參考與運用



一則行政法院的案例： (北高行112地訴18)

某傳銷事業之傳銷商，於銷售傳銷事業自家之商品（於該案件中為相當於保健食品與美容保養品之商品）時，有涉及誇大或其他引人誤會商品療效等之行為，遭衛生主管機關裁罰，惟該傳銷事業就該等遭裁罰之行為僅核發書面警告，並暫時凍結會員資格7日而已。而後，相類似之情勢又再度發生（即涉及誇大療效等之行為），該傳銷事業又仍只有採取暫時凍結會員資格七日之處理方式。



(續) 一則行政法院的案例： (北高行112地訴18)

公平會因此認定，該傳銷事業並未依多層次傳銷管理法第15條之規定訂定並確實執行能有效制止之處理方式，來因應上開涉及誇大療效等之行為，遂處以新臺幣60萬元之行政罰鍰。該傳銷事業對此不服，遂提起行政爭訟，由臺北高等行政法院地方行政訴訟庭審理。



(續) 一則行政法院的案例： (北高行112地訴18)

本件關鍵焦點在於：該傳銷事業實際上有無依照多層次傳銷管理法第15條第1、2項之規定，「訂定」能有效制止傳銷商相關不當或甚至涉及不法之行為之處理方式，並確實「執行」所訂定之處理方式。

對此，臺北高等行政法院地方行政訴訟庭最終之認定為，該傳銷事業並未確實執行其所訂定之處理方式（即未及時擇取更為有效之處罰方式，僅以不痛不癢之書面警告，並暫時凍結會員資格七日而已，並非適當）。



(續) 一則行政法院的案例： (北高行112地訴18)

判決中有段理由值得借鏡：

「...基於健全多層次傳銷之交易秩序此一立法目的，多層次傳銷管理法第15條明文課予傳銷事業有義務將之強制納為傳銷商之違約事由，並要求傳銷事業必須訂定能有效制止的處理方式，諸如剝奪傳銷商資格、限制傳銷權利等具懲罰性之措施，且傳銷事業應確實執行其所定之處理方式，如有違反，傳銷事業即須負行政不法之責任，主管機關即被告得依多層次傳銷管理法第34條規定處罰之。」

「...所稱之『能有效制止之處理方式』，有鑑於多層次傳銷管理法第15條第1項各款所列舉之不當傳銷行為，危害多層次傳銷之交易秩序及傳銷商與消費者之權益，是以應綜合考量諸如傳銷事業所設置對於違約傳銷商之處罰方式，在強度上是否足以讓傳銷商之違規成本明顯高於可能獲取之經濟利益、在處罰之時效性上是否足夠及時等情，以建立有效之嚇阻機制、約束傳銷商之行為。此外，傳銷事業對於傳銷商建立完善之監理機制，如定期稽核、設立檢舉或申訴管道等，亦有助於不當傳銷行為之及時發現與處理；又傳銷事業內部如能建構明確、具一致性之處理程序與標準，或適度公開其處理結果，輔以後續紀錄追蹤傳銷商之違規模式、頻率，更可確保該處理方式能持續有效發揮制止功能；或者透過定期且完善之教育訓練，使傳銷商得以充分理解相關規範與違反效果，亦能有效降低傳銷商違約之風險。」。



(續) 一則行政法院的案例： (北高行112地訴18)

小結：

在實際訴訟案件中，法官是會去審酌、關注「傳銷事業有無建立一套完善的監理機制」一事，此包括：定期稽核、設立檢舉或申訴管道等，以利及早發現傳銷事業之傳銷商有任何涉及不當或甚至是不法等之行為。從這個角度來看，傳銷事業如有建立一套完善的紛爭解決機制，或將有助於降低日後遭到行政裁罰之法律風險。



二、紛爭處理機制之實務操作指南

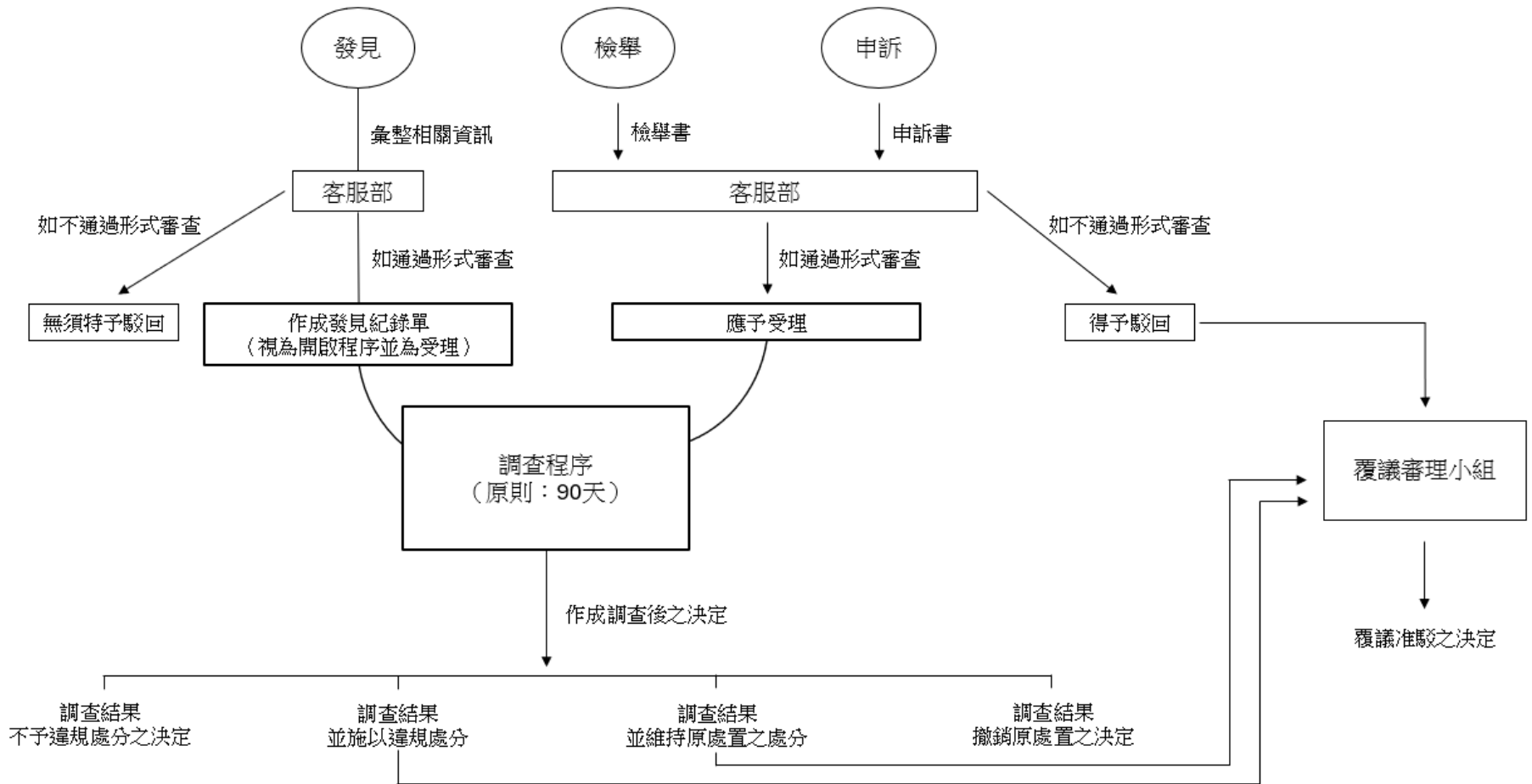


以「程序」為核心之紛爭處理機制

- 指導原則：清楚、可理解之一套「程序」，是為關鍵
- 紛爭處理程序之觀念架構：
 1. 程序之階段：開始、進行、終結
 2. 程序之構成要件：
 - (1) 要利用這套程序處理何等紛爭（適用範圍）？
 - (2) 要由何等主體來主導與操作這套程序（權責單位）？
 - (3) 要如何處理與利用這套程序所衍生之相關資料（資料管理）？



紛爭處理機制之流程圖



爭議處理辦法之條次架構

- 第一條：爭議處理辦法之目的
- 第二條：適用範圍
- 第三條：權責單位
- 第四條：程序之開啟
- 第五條：程序之受理
- 第六條：調查程序→可謂是紛爭處理機制之關鍵！
- 第七條：調查後之決定
- 第八條：後續救濟程序
- 第九條：資料之處理與維護
- 第十條：爭議處理辦法之施行日



以臺灣臺北地方法院105年度重勞訴字第35號判決為例

1. 應切實記錄訪談的日期、時間，以利事後確認訪談對話內容之真實性及相關時空背景；另應注意訪談的地點安排，避免事後被爭執因未隔離訪談而有串證或被影響等問題。
2. 應記錄被訪談人之人別資料，俾以辨別；此外，人別資料也涉及相關證詞是否可信之問題。
3. 訪談人應注意所累積之訪談人數是否足夠佐證相關爭議案件，並應注意是否有使案件當事人有陳述意見之機會。
4. 應全程錄音訪談對話之內容，並取得告知後之同意。
5. 不應使用不當誘導之技巧進行訪談。
6. 訪談人員應至少有二位以上，並應為適當之分工。
7. 訪談結束後，訪談紀錄表應經被訪談人確認無誤後簽名或蓋章。



紛爭處理機制之內部操作要點

- 1.為案件管理、統合資訊之用，傳銷事業宜於「程序之開啟」階段（而非「程序受理」階段），即賦予每一爭議案件個別之「流水案號」，並也提供給申訴人與檢舉人，以利後續程序溝通、往來之便。
- 2.傳銷事業或可考慮對外公告相關文件表單撰寫之範例，以利傳銷商撰寫時參考，甚至可考慮進一步訂頒文件撰寫之形式要求，以利傳銷事業可利用相關電腦軟體，整理收受之相關文件表單之資訊，節省人力之開支。
- 3.如有相關文件表單之對外寄送/對內提交，務必記明寄送日期或提交日期，避免將來發生爭議，法院實務上即曾以「內部調查報告完成提交給上層擁有決策權者」之日期，作為權利行使期間之起算時點。



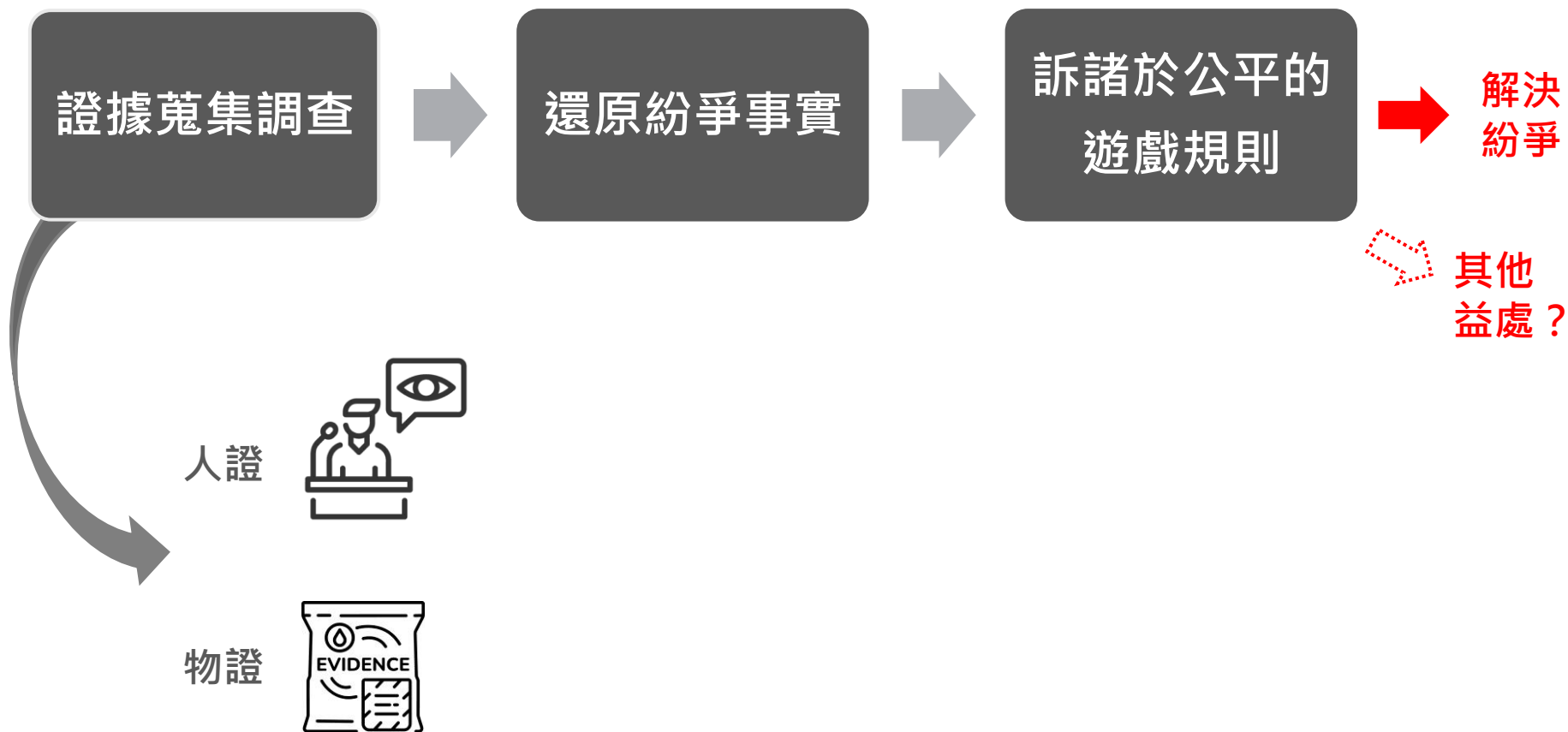
	表單名稱	說明
1	紛爭處理機制修訂一覽表	鑒於紛爭解決機制所涉表單眾多，為避免後續歷次修訂造成版本混亂，爰制作此表以便傳銷事業紀錄修訂歷程。
2	傳銷商違規及權益爭議處理辦法	請參見本文第肆章各範例條文。
3	爭議案件處理之流程圖	說明採用爭議處理辦法時之具體步驟及時程，以便傳銷事業理解遵循，或得公告促使傳銷商知悉公司程序規範。
4	檢舉書	爭議處理辦法第4條所涉表單。
5	申訴書	同上。
6	發見紀錄單	爭議處理辦法第5條所涉表單。
7	受理/駁回之決定書	爭議處理辦法第5條所涉表單。
8	檢舉調查/申訴會議通知書	傳銷事業執行爭議處理辦法第6條調查程序，倘有需要命被檢舉人等出席會議提供說明，得參酌使用此表單。
9	陳述意見表	爭議處理辦法第6條所涉表單。
10	訪談紀錄表	爭議處理辦法第6條所涉表單。
11	訪談執行要點	爭議處理辦法第6條所涉規範。
12	處分案件提報表	依各傳銷事業對爭議事件處理所定決策層級，倘有送請董事長或副總等人核決之必要性，得參酌使用此表單。
13	調查結果通知書	爭議處理辦法第7條所涉表單。
14	處分書	爭議處理辦法第7條所涉表單。
15	覆議申請書	爭議處理辦法第8條所涉表單。
16	覆議決定書	爭議處理辦法第8條所涉表單。



三、案例分享： 如何適切進行紛爭之調查？



妥適處理、解決紛爭的邏輯



蒐證行為事前規劃之框架性思考

- 1.蒐證行為的上位目標為何？
- 2.蒐證預計所得資料的效益為何（日後被質疑時的可信度高低）？
- 3.蒐證人力配置？公司內部人員（利益衝突的問題）？委請律師或其他專業人士（律師秘匿特權的保護傘）？
- 4.蒐證後相關具體資料應如何保存與運用？保密義務的射程範圍？
- 5.蒐證行為本身是否及如何衍生法律風險（妨害秘密、違反個資法等）？如何降低乃至於避免不必要之法律風險？



從法院判決，重新思考如何進行訪談取證： (北院105重勞訴35)

「105年6月間被告針對本件性騷擾約談11位員工所做之訪談紀錄（即被證4-1至4-11），均經員工同意錄音後，逐字繕打，並經員工審閱確認後簽字，訪談前受訪員工不知所為何事，應無從串證，訪談時員工均係自由陳述，未受壓力，參諸受訪談人關於本件性騷擾之說詞大致相符，訪談後亦均對內容保密，堪認前開訪談紀錄內容確實為受訪談人真實自由陳述之內容，應可信取。」

「由被告調查之過程可知，被告為本事件當面訪談包含原告在內之11人，均隔別訪談，並要求保密，調查完成後於同年6月底出具調查報告（建議解僱，見本院卷第71頁背面），報告美國總部，經香港法規遵循部審批通過後，始將結果以書面通知原告及主管機關臺北市政府勞動局，堪認被告調查本件性騷擾事件過程已聽取各方證詞並給予原告申辯機會，並未違反程序正義」



(續) 從法院判決，重新思考如何進行訪談取證： (北院105重勞訴35)

「訪談紀錄作成之經過與內容，復經證人彭雪紅到場證稱：...；另證人張斐雯亦到庭證稱：『（問：請說明105年6月被告本件性騷擾內部調查之進流程及您在其中扮演的角色）調查主要的發問者調查人是我主管彭雪紅，我是擔任見證者、紀錄者及英文報告撰寫者。』...』（問：訪談過程前或中，您或彭雪紅有無引導、誘導或受訪談人要怎麼講？有無對受訪談人施加任何壓力？）沒有』...可知105年6月間被告針對本件性騷擾約談11位員工所做之訪談紀錄（即被證4-1至4-11），均經員工同意錄音後，逐字繕打，並經員工審閱確認後簽字，訪談前受訪員工不知所為何事，應無從串證，訪談時員工均係自由陳述，未受壓力，參諸受訪談人關於本件性騷擾之說詞大致相符，訪談後亦均對內容保密，堪認前開訪談紀錄內容確實為受訪談人真實自由陳述之內容，應可信取。」



一則民事法院的案例： (高本院97重上更(二)116)

某傳銷事業之資深傳銷商（加入成為傳銷商將近十年的時間），被該事業職司傳銷商相關秩序與紀律之紀律部，通知其濫用公司傳銷商之名單作為己用，而遭處以「獎金扣減（扣減一半金額，並連續扣減六個月）」、「傳銷商帳戶管制」等之處分。

對此，該資深傳銷商不服，遂循公司內部之申訴機制提出申訴，雖經調查等程序，惟嗣仍經終審單位即該事業之上訴委員會維持原處分。

而後，在做成原處分之隔年，該資深傳銷商又遭紀律部通知其有違反傳銷商契約之不當行為，並處以停止訂貨權、拒付獎金等之處分，甚至傳銷事業更否認該資深傳銷商與其有多層次傳銷事業之參加法律關係存在。

為此，該資深傳銷商提起民事訴訟，除請求確認參加法律關係存在以外，並同時請求支付應付卻未付之獎金等。



(續) 一則民事法院的案例： (高本院97重上更(二)116)

關鍵爭點為：該資深傳銷商是否確實有傳銷事業予以處分之違反參加契約之相關行為？

在訴訟程序中，傳銷事業提出三項證據資料，欲用以證明該資深傳銷商確實有處分通知所載之行為：

1. 「檢舉函」
2. 「傳銷商之證詞」
3. 「紀律部主任之證詞」



(續) 一則民事法院的案例： (高本院97重上更(二)116)

三項證據資料，法院均不予採信。

針對檢舉函及傳銷商之證詞此二份文書，法院之所以不予採信之理由為：
(1) 文書內之關鍵文字，均遭塗拭；(2) 文書皆匿名，無從得知由何人出具。

至於紀律部主任之證詞，法院認為，紀律部本身正是做成該案中有爭議處分之單位，故其主任之證詞，可信度低；況且，紀律部主任於作證時，不願透露其他相關證人之姓名，而僅以一己之言陳稱「已經調查」等語。

因此，法院以傳銷事業未盡其舉證之責任，最終認定該資深傳銷商並無傳銷事業所謂之違規相關行為。



(續) 一則民事法院的案例： (高本院97重上更(二)116)

事後角度來看：

- 1.假使當初該傳銷事業訂頒更加完善之紛爭處理機制，且也有確切落實該處理機制就每一內部調查程序之環節所要求之文件等資料，包括但不限於，要求檢舉函應盡可能具名檢舉（同時也應有相對之保密機制之配套措施），或注意相關證人有無利害衝突之關係等，則或將有更高機率在紛爭白熱化、進入訴訟程序時，有效率說服法院做成對傳銷事業有利之認定。
- 2.承前，該案事前或未提早準備、鞏固相關證據資料，最終敗訴須賠付4百多萬元、前後訴訟程序歷時超過8年（註：尚未計入律師費用、公司內部為處理訴訟案件的勞力時間等成本）。



再一則民事法院的案例： (高本院111上易715)

1.若干位傳銷商一同起訴主張：

傳銷事業無故以數據異常為理由，指摘他們違反傳銷事業的內部政策，要求接受調查，並限制發展下線，暫停核發獎金。故起訴請求依約給付相關之獎金等。

2.傳銷事業則答辯：

接獲舉報原告等人從事人為排線等不當行為後，展開調查、面談；然原告等人拒不接受調查，故自不得領取相關獎金等給付。



再一則民事法院的案例： (高本院111上易715)

由於原告等人（傳銷商）拒絕接受傳銷事業的調查，因此，在訴訟程序中，傳銷事業僅能以「LINE對話紀錄」舉證證明有所謂的人為排線情事。

然法院最終認定，LINE對話紀錄不足以證明人為排線的行為確實存在，理由略為：（1）LINE對話內容並無具體人為排線之人、事、時、地、物等情節；（2）LINE對話的時間與人別資料不明。

由此凸顯：傳銷商透過傳銷事業內部調查程序，具有一定之重要性。要如何透過傳銷契約或事業規章課以個別傳銷商配合調查的義務，以及拒絕配合調查相關之法律效果，宜一併與紛爭處理機制整體思考、規劃。



四、問答與討論



謝謝聆聽，敬請不吝指教！

