

107 年度中央各主管機關消費者保護業務考核 考核委員建議意見

教育部

壹、嘉勉意見

- 一、消保觀念及消保工作已較前進步甚大，且對於上次考核委員建議意見均能用心辦理，值得嘉許。
- 二、積極查核補習班、健身中心等定型化契約，有效建立消費公平環境，均值得肯定；另補助學承電腦補習班、邱素貞瑜珈等消費爭議事件之團訟經費，有效協助消費者受害求償權益。
- 三、除修正法規及相關應記載及不得記載事項外，並持續督促補習班業者建立履約保證機制，經查本（107）年6月20日已成立「中華民國補教業品保協會」，可更有效解決補習班惡性倒閉後之退款爭議，值得肯定。
- 四、督導地方政府針對校園食品三級管理、推動校園食材登錄服務平台、學校午餐食材追溯及辦理聯合稽查等，提供及維護學生健康飲食，應予嘉勉。
- 五、戮力推動無動力飛行運動並針對溯溪、高空彈跳活動等高風險體育活動之管理，將原來低密度管理之「注意事項」，提昇其管理強度為「管理辦法」，並輔導地方政府訂定自治條例，以強化中央與地方之管理機制，督促業者投保責任保險，落實維護參與活動者之消費安全，其用心值得肯定。

貳、建議意見

- 一、短期補習班補習服務聯合連帶保證協定之履約保證機制，建議對於主辦機構之財務運用等風險控管，應加強行政監督。
- 二、為避免學費超收或不當招攬等衍生之補習班消費爭議，杜絕不適任人員進入任職，請持續加強對補習班業者之管理，並落實查核機制。

三、依本院線上消費申訴系統資料，貴部所掌補習班及健身中心之申訴案件 105 年及 106 年均各有上千件：

(1) 以補習班為例，申訴案件 105 年為 7,815 件、106 年 1,838 件，除 105 年發生學承電腦，威爾斯美語及邱素貞瑜珈等重大消費爭議外，爭議原因多為業者以業經政府或企業補助推銷大量課程，爾後並未如期舉辦相關課程所衍生之退費及終止貸款爭議等事，請教育部督導地方政府強化對補習班之管理及查核，尤其是廣告或網頁宣稱部分，以及研議禁止由補習班直接轉介消費者向銀行或融資公司信用貸款，避免消費者因一時不察簽訂契約，訂約後反悔造成解約損失。

(2) 另健身中心之申訴案件，105 年為 1,938 件、106 年 1,452 件，爭議尤以「健身教練課程過度推銷」、「消費者購買多筆教練課程所衍生之使用期限」為最。衍生業者與消費者對於手續費之支付及退費金額等認知不同之消費爭議，建請儘速訂定相關應記載及不得記載事項或定型化契約範本，並督導地方政府加強對健身中心之管理與查核，俾維護消費者權益。

四、健身中心定型化契約使用查核及體育場館發行商品服務禮券查核不合格率均超過 20% 以上，這兩種定型化契約均訂有應記載及不得記載事項，雖然輔導使不合格率降低，但輔導後仍不合格之業者，建議依消費者保護法第 56 條之 1 導正，以保障消費者權益，並降低消費爭議事件。

五、將公、私立游泳池、健身中心定型化契約及運動場館禮券查核合併查核，立意甚佳，但合併查核後之統計數據於績效報告之呈現，無論場所安全(P21)、校園安全查核(P47)、室內空氣品質管制(P53)、契約退費(P103)、契約查核(P117)等，所呈現的均為同一數據，建議查核時將場所安全、契約使用之查核結果分別統計。

- 六、游泳池查核不合格率 15%，但只針對不合格業者繼續列管，但如為場所安全問題，只有列管不能確保消費者之安全，建議應研議較佳處理方式。
- 七、有關留遊學之消費爭議，報告書所列 105 年及 106 年申訴案件雖各僅有 23 件(本院線上申訴案件分別為 49 件及 36 件)，爭議原因多為學費退費問題及寄宿家庭品質等，其檢討改進措施亦僅將被申訴違規業者列入次年之查核名單、加強對業者之教育訓練，及分析撰寫常見問題及消費糾紛並不定時發布電子報，供消費者參考。其檢討改進策略亦有不足，請督導地方政府要求業者應落實定型化契約及應記載及不得記載事項，以及更積極管理及查核相關業者，尤其是業者對寄宿家庭住宿品質之掌握，以及相關涉外常識、規範及禁忌等消費資訊之提供，避免因留遊學業者及寄宿家庭之不足，造成青年學子在國外發生事故，造成遺憾。
- 八、為保障學生住宿品質及安全，請持續督導各大專校院之建物及宿舍儘速取得建築執照及使用執照，並查核是否落實相關公安管理。
- 九、建議加強教育宣導內政部主管之租賃專法及相關契約規定，以有效保障相關學生之租屋消費公平權益。
- 十、學校午餐已規定採購 4 章 1Q 農產品，但稽查結果農產品不合格比率 4.9% 偏高(P192)，仍有提升品質空間。
- 十一、近年來運動風氣盛行，再加上今年的世界足球熱，運動彩券投注率也相對提高，有關運動彩券之消費爭議，報告書所列 106 年申訴案件雖較 105 年為低，但近 2 年都還是各有 6 萬多件，主要爭議多集中在虛擬投注及資訊查詢，惟貴部之檢討改進措施僅為辦理經銷商之教育訓練、請經銷商張貼警示標語，及於台灣運彩網站揭露警語等，提供購券者參考。其檢討改進策略似有不足，請針對爭議原因進一步研析有效之因應對策，並督促業者確實改

善，維護購買彩券者之消費權益。

- 十二、建議應對中央及地方一般教育行政人員加強消保教育外，並應對在校學生消費者進行消保生活教育，推動國小國中及高中各級學校教師消保法種子教師之定期訓練，以提昇消費文化，落實消保教育之從根紮起以有效處理校園消保問題。
- 十三、處理消費爭議僅為治標工作，只有加強消保教育才能治本。教育部在消保教育工作中實居於最重要之關鍵地位。建議應將消保法與所主管法令密切結合，去研擬及檢討相關教育政策及法令，俾落實保障消費者權益。
- 十四、有鑒於青年學子參與各級學校之寒暑假假期營隊風氣日盛，為確保參與青年學子之消費權益，本處於103年本院消費者保護會議第29次會議業指定教育部為「學生寒暑假期間參加之營隊活動」消保業務之召集機關，並請貴研議建立管理機制，是請補充說明並強化相關管理措施，落實維護學生參加營隊之消費權益。
- 十五、本(107)年3月間召開研商「小型賽車場(含卡丁車)設置及輔導」會議，經決議將先就運動場館業之小型賽車場研訂相關管理規範，並調查各地運動賽車場(含卡丁車)營業登記項目及土地使用情形等經營現況，惟似未見後續辦理情形，請補充說明。
- 十六、樂齡學習中心既然是利用在地現有組織協助推動，其品質差異性難免，建議加強對既有組織特性深入瞭解及利用輔導考核來提升其素質。