

交友媒合服務定型化契約應記載及不得記載事項 草案總說明

為使實體交友媒合服務業者落實審閱期，訂立公平合理之交易契約，誠實信用對待消費者，以避免衍生消費爭議，並落實維護消費者接受實體交友媒合服務之權益，提升消費權益保護措施，爰依消費者保護法第十七條第一項規定，擬具「交友媒合服務定型化契約應記載及不得記載事項」草案，其要點如下：

一、 應記載事項：

- (一) 契約審閱期間、當事人資料、會員權利義務之說明、業者對提供服務內容之說明義務及提供之服務項目。(草案第一點至第五點)
- (二) 影音課程與書籍教材之使用及計費。(草案第六點)
- (三) 契約總費用、贈品約款及其效果。(草案第七點及第八點)
- (四) 付費方式。(草案第九點)
- (五) 業者轉介貸款機構。(草案第十點)
- (六) 業者之履約保障責任。(草案第十一點)
- (七) 媒合交友與附加服務之建檔及提供紀錄。(草案第十二點)
- (八) 因可歸責於業者、消費者與不可歸責雙方事由致契約終止及效果。(草案第十三點至第十五點)
- (九) 契約終止及退費。(草案第十六點)
- (十) 消費者未繳費用時業者通知義務。(草案第十七點)
- (十一) 個人資料保護義務及訴訟管轄。(草案第十八點及第十九點)

二、 不得記載事項：

- (一) 不得記載消費者拋棄契約審閱期間及審閱權利。(草案第一點)
- (二) 不得記載消費者違反本契約時，消費者應拋棄已支付之費用。(草案第二點)
- (三) 不得記載消費者一經享受契約權利，即不得要求退費。(草案第三點)
- (四) 不得記載免除或限制業者依消費者保護法、民法或其他相關法規規定所應負之責任。(草案第四點)

- (五)不得記載業者得保管或收回消費者持有之契約或類此字樣。(草案第五點)
- (六)不得記載業者於訂約後得片面變更契約內容及會員規約。(草案第六點)
- (七)不得記載廣告不構成契約內容或廣告僅供參考之文字。(草案第七點)
- (八)不得於本契約或廣告記載「終身」、「永久」等用語或類此字樣。(草案第八點)
- (九)不得記載消費者未於一定期限接受本服務時，即不得再行接受。(草案第九點)
- (十)不得記載業者得以自動續約方式延長契約。(草案第十點)
- (十一)不得記載業者得將本契約債權讓與第三人。(草案第十一點)
- (十二)業者不得增列應記載事項規定以外之退費方式、違約金之收取或類此字樣。(草案第十二點)
- (十三)不得記載違反法律強制、禁止規定或其他違反公共秩序、善良風俗及誠信原則，顯失公平之條款。(草案第十三點)
- (十四)不得記載消費者提供票據作為擔保。(草案第十四點)
- (十五)業者之贈與不得記載附負擔。(草案第十五點)

交友媒合服務定型化契約應記載及不得記載事項 草案

規定	說 明
<p>前言</p> <p>本事項適用於提供實體交友媒合服務收取費用之定型化契約。</p> <p>前項所稱實體交友媒合服務，指企業經營者依消費者條件媒合雙方排約見面，以促成雙方交往為主要目的，並簽訂契約及收取費用之行為。</p>	<p>一、近年來，交友媒合服務日益盛行，並衍生相關消費爭議案件，爭議態樣占比最高者為實體交友媒合服務，且該型態之消費者受損金額及案件複雜程度較高，爰本事項以實體交友媒合服務為規範對象，並明定實體交友媒合服務之範圍。如實體交友媒合服務業者提供數位服務，以輔助提供實體交友媒合服務者，仍適用本事項規定。</p> <p>二、考量「交友」一詞係指「交朋友」之簡稱，涵蓋範圍廣泛多元，且無邊際，本部係管理以促成雙方交往為主要目的之交友媒合服務；至非以促成雙方交往為目的之一般性交友(社交)服務，非本部管理範圍，因此，結合特定興趣、休閒活動或為達特定社交目的之服務，不適用本事項。</p> <p>三、另網路交友媒合服務業者係透過網際網路或行動應用程式 (APP)，依會員付費等級，開放會員資訊瀏覽權限，供會員自行瀏覽、互動，促成雙方交往。因此，網路交友媒合服務與實體交友媒合服務之商業模式及經營態樣迥異。為保護網路交友媒合服務之消費者權益，行政院於114年5月13日指定內政部為網路交友媒合服務之治理機關，爰網路交友媒合服務將另行規範。</p>
<p>壹、應記載事項</p>	
<p>一、契約審閱期間</p> <p>交友媒合服務業者(以下簡稱業者)與消費者訂立定型化契約前，應有____日(至少三日)之審閱期間，供消費者審閱全部契約(含會員規約)內容。</p>	<p>一、為保障消費者有合理期間充分詳閱契約內容，以免在未清楚契約條款內容或意義之情況下簽訂契約致生爭議，依消費者保護法第十一條之一規定，並參考同屬居間性質之職業介紹服</p>

<p>本契約於中華民國____年____月____日交由消費者審閱。</p>	<p>務定型化契約範本之審閱期，定明本契約審閱期間至少三日。</p> <p>二、配合應記載事項第三點第一項定明消費者與業者雙方合致會員規約之規定，爰於第一項註明合會員規約，以茲明確。</p> <p>三、為確保消費者審閱契約之時間，第二項明定應載明契約交付消費者審閱之日期。</p>
<p>二、當事人資料</p> <p>消費者之姓名、電話、住居所、出生年月日及其他約定聯絡方式。</p> <p>業者之名稱、負責人、公司登記(行號設立證明)、營業統一編號、事務所或營業所所在地、電話或其他約定聯絡方式、締約職員及地點。</p>	<p>一、為確立本契約當事人及規範對象，定明契約當事人為消費者及提供交友媒合服務之業者。</p> <p>二、為確保消費爭議發生時之求償管道，明定契約雙方應揭露通訊及公司資料等必要資訊；另為利消費者於發生消費爭議時，有可資聯絡之對象及確認糾紛事件管轄權屬，爰於第二項規範應載明契約締約職員及簽約地點。</p>
<p>三、會員權利義務之說明</p> <p>消費者如有需要，得申請成為業者之會員，並取得會籍，其權利義務依會員規約之規定。會員就相同媒合交友及附加服務所得享受之權利，不得低於非會員，所負擔之義務，不得高於非會員。</p> <p>前項會員規約為本契約之一部分，不得違反法律強制、禁止規定及平等互惠原則，並應於訂約前交付消費者審閱。業者應就會員種類及會員資格之權利義務，於訂約前向消費者為詳細明確之口頭說明，同時提供與口頭說明內容相同之書面文件，並經消費者簽名確認。</p>	<p>一、考量業者如以會員制方式，建立會員基本資料，為落實業者之資訊充分揭露義務，使消費者易於瞭解會員之權利義務，明定企業經營者除應於訂約前為詳細明確之口頭說明外，並應提供與口頭說明內容相同之書面文件，該文件應經消費者簽名確認，爰明定會員權利義務。</p> <p>二、如以網際網路平臺訂約，得以適當之通訊方式提供消費者詳細明確之口頭說明。</p>
<p>四、業者對提供服務內容之說明義務</p> <p>業者應將提供之媒合交友與附加服務項目之內容、數量及價格，於訂約前向消費者為詳細明確之口頭說明，並於簽約時完整提供與口頭說明內容相同之書面文件，作為契約內容。</p>	<p>一、消費者保護法第四條規定，企業經營者對於其提供之商品或服務，應提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施。為落實業者之資訊充分揭露義務，以利消費者明確知悉媒合交友及附加服務資訊，明定本點。</p> <p>二、如以網際網路平臺訂約，得以適當之通訊方式提供消費者詳細明確之口頭說明。</p>
<p>五、業者提供之服務項目</p> <p>業者於契約期間中華民國____年____月____日起至____年____月____日止，提</p>	<p>一、第一項明定業者提供之服務項目包括媒合交友及附加服務：</p> <p>(一)為免業者因會員人數有限，安排</p>

<p>供下列服務：</p> <p>(一)媒合交友</p> <p>1、約會對象</p> <p><input type="checkbox"/>會員，業者現有會員數____人。</p> <p><input type="checkbox"/>非會員。</p> <p>2、排約方式</p> <p><input type="checkbox"/>一對一排約：提供符合消費者要求條件對象之資訊，並經消費者擇定同意約會對象，且完成約會時間、地點之安排。</p> <p><input type="checkbox"/>團體排約：業者提供消費者室內或室外多對多活動。</p> <p>3、排約時間</p> <p><input type="checkbox"/>定期制：業者於契約期間內每____(週或月)至少排約____次。</p> <p><input type="checkbox"/>計次制：業者於契約期間內至少排約____次。</p> <p><input type="checkbox"/>其他：____。</p> <p>(二)附加服務</p> <p><input type="checkbox"/>諮商(諮詢)服務。 (詳列內容及數量，包括服務地點、方式等)</p> <p><input type="checkbox"/>實體課程。 (詳列內容及數量，包括服務地點、方式等)</p> <p><input type="checkbox"/>影音課程。 (詳列內容及數量)</p> <p><input type="checkbox"/>書籍教材。 (詳列內容及數量)</p> <p>業者已提供符合消費者要求條件之對象，消費者對於不同對象拒絕排約或未予回覆，達____次(至少三次)以上者，視同業者已完成一次排約。</p>	<p>無交友媒合真意之人員作為約會對象，欺騙及損害消費者交友媒合權益，於第一項第一款明定須揭露現有會員數，考量會員人數隨時間變動有增加或減少之情形，爰以業者與消費者簽約當時之會員人數為準。另安排約會之對象如非會員，應告知消費者。</p> <p>(二)為利消費者知悉媒合約會方式，規定契約應載明排約方式。團體排約中所稱室內活動指於建築物之密閉或半密閉空間提供多對多之多元主題式約會或下午茶約會等；室外多對多活動如派對活動等。</p> <p>(三)消費者如須選擇媒合交友以外之附加服務，為利消費者選擇附加服務種類，爰列勾選方框，以資勾選。</p> <p>(四)附加服務之諮商(諮詢)服務，指提供顧問諮詢、感情諮商、造型諮詢、約會後實況分析、個人優勢及缺點分析等；實體課程，指講師面對面授予消費者之課程，如成長課程、兩性關係課程等；影音課程，指非以有形媒介提供之數位內容或以光碟或其他有形商品提供之影音課程內容。附加服務僅限於本點第一項第二款四種，至建置消費者基本資料及媒合對象條件等資料，屬業者建檔義務，非屬附加服務範疇。又所稱詳列內容及數量，包括服務地點、方式等，均應詳予列明。</p> <p>二、為免消費者無故拒絕業者排約，影響業者提供交友媒合服務及契約履行，明定第二項。</p>
<p>六、影音課程與書籍教材之使用及計費</p> <p>影音課程、書籍教材屬非以有形媒介提供之數位內容者，業者應載明以下事項：</p> <p>(一)課程總時數及計費方式。</p>	<p>一、為明確界定影音課程與書籍教材之使用及計費，避免業者以交付 QR Code 碼等非有形媒介提供消費者數位內容之影音課程或書籍教材，而於消費者</p>

<p>(二) 消費者已使用時數或次數。</p> <p>前項數位內容，業者應以適當方式提供登錄帳號、序號、密碼或其他使用方法，且不得以任何理由要求或代消費者為下載、登錄或使用；消費者於契約生效後___日內(至少七日)未下載、未登錄或登錄後未使用，並通知業者註銷使用帳號時，業者應退還全額費用。</p> <p>影音課程、書籍教材屬光碟或其他有形商品者，業者應密封包裝，不得以任何理由要求或協助消費者拆封；消費者未拆封，且於契約生效後___日內(至少七日)將商品退還業者時，業者應退還全額費用。</p> <p>消費者完全未使用影音課程、書籍教材，逾前二項期間，於契約存續期間內，通知業者註銷使用帳號或退還商品，業者應依下列方式計算退還消費者之費用(四捨五入計算至整數):影音課程、書籍教材費用 X 契約未到期日數/契約總日數。</p>	<p>掃描 QR Code 碼後，即認定消費者已使用，損及消費者退費權益，爰於第一項明定業者應載明之事項。</p> <p>二、為避免業者於簽約日當場協助消費者開通帳號，導致消費者如不接受該數位內容，難以要求退費，爰於第二項明定業者不得以任何理由要求或代消費者為下載、登錄或使用；消費者於一定期間內(至少七日)未下載、未登錄或登錄後未使用，並通知業者註銷使用帳號時，業者應退還全額費用，以確保消費者權益。</p> <p>三、為避免業者以光碟或其他有形商品之方式提供影音課程、書籍教材時，要求或協助消費者當場拆封，導致其權益受損，明定第三項。</p> <p>四、消費者如不接受影音課程、書籍教材之服務或商品，只接受其他交友媒合服務，為衡平業者與消費者權益，如消費者逾規定期間仍不通知業者註銷使用帳號或退還商品，按遲延越久，退還之費用隨之遞減之原則處理。又第四項所定退費計算方式，係適用於影音課程、書籍教材「完全未使用」之情形，與應記載事項第十六點之退費規定有別，為免混淆，爰明定「完全未使用」等文字，以資區別。</p>
<p>七、契約總費用</p> <p>費用內容(含營業稅)如下：</p> <p><input type="checkbox"/> 入會費新臺幣(以下同)_____元。但入會費金額不得逾契約總費用之百分之五。</p> <p><input type="checkbox"/> 媒合交友：</p> <p><input type="checkbox"/> 一對一排約：</p> <p><input type="checkbox"/> 定期制：每期(週或月)_____元，計_____期，合計_____元。</p> <p><input type="checkbox"/> 計次制：每次_____元，計_____次，合計_____元。</p>	<p>一、為利明確消費者接受各項服務應支付之金額，避免業者巧立名目收取費用，並落實業者之資訊充分揭露義務，明定本點。</p> <p>二、入會費性質係考量消費者成為業者之會員，業者建置資料等行政成本，雖可酌收入會費，惟不宜將提供媒合交友服務之相關成本轉嫁入會費，進而提高入會費金額，爰參酌「健身中心定型化契約應記載事項及不得記載事項」應記載事項第五點第四項規定：「消費者繳交之入會費及其他費用，總額不得逾第十點第三項所定月</p>

<p><input type="checkbox"/>其他_____元。</p> <p><input type="checkbox"/>團體排約：</p> <p><input type="checkbox"/>定期制：每期（週或月）_____元，計_____期，合計_____元。</p> <p><input type="checkbox"/>計次制：每次_____元，計_____次，合計_____元。</p> <p><input type="checkbox"/>其他_____元。</p> <p><input type="checkbox"/>附加服務（詳細內容如附件）：</p> <p><input type="checkbox"/>諮商（諮詢）服務_____元。</p> <p><input type="checkbox"/>實體課程_____元。</p> <p><input type="checkbox"/>影音課程_____元。</p> <p><input type="checkbox"/>書籍教材_____元。</p> <p>契約總費用共計_____元，其細目如附件_____。</p> <p>業者以優惠價格提供消費者本事項第五點所列各項服務（以下簡稱本服務）者，該優惠總價即為本服務之契約總費用；業者應依據該優惠總價載明其細目之單價，並於契約解除或終止時，據以結算應退還或收取之費用。</p> <p>繳費項目未明列者，業者不得向消費者收取之。</p>	<p>平均價格之二倍」，經蒐集交友媒合服務業者收取之契約總費用金額，為數萬元至數十萬元不等，為免業者提高入會費金額，消費者於終止契約時，因入會費得不列入退費計算之範圍，使消費者權益受損，明定入會費金額不得逾契約總費用之百分之五。</p> <p>三、第一項媒合交友一對一排約及團體排約所稱之「其他」，係指定期制或計次制以外之排約時間計算方式，非指「其他費用」。</p> <p>四、為落實業者資訊充分揭露之義務，確保消費者權益，明定第二項。</p> <p>五、為避免業者以優惠價格吸引消費者訂約，於契約解除或終止時，卻以原價格扣除已使用之費用退費，衍生消費爭議，明定第三項。</p> <p>六、為免業者巧立名目收取費用，明定第四項。</p>
<p>八、贈品約款及其效果</p> <p>業者對消費者贈與之贈品價值總計不得逾契約總費用百分之二十。</p> <p>業者以商品或服務為贈品者，於契約解除或終止時，不得向消費者請求返還該贈品，或主張於應返還費用中扣除該贈品價額。</p> <p>業者以贈送消費者會籍期間為內容而簽訂契約者，應將各該期間合併納入契約範圍，於契約解除或終止時，業者不得以贈送會籍為由，而不計入退費計價。</p>	<p>一、為維護市場交易公平競爭之精神，參考公平交易法第二十三條第一項規定：「事業不得以不當提供贈品、贈獎之方法，爭取交易之機會。」訂定本點。</p> <p>二、為避免業者以高額贈品爭取消費者，導致惡性競爭，影響交易公平，爰第一項明定業者對消費者贈與之贈品價值總計不得逾契約總金額百分之二十。</p> <p>三、為避免業者以贈品或免費服務行銷引誘消費者簽約後，消費者終止契約時，業者要求退還贈品價額，致生退費金額計算爭議，明定第二項。</p> <p>四、考量交友媒合服務業者以會員制方式招攬消費者，如以贈送會籍期間為內容簽訂契約，為免於契約解除或終止時，業者以贈送會籍為由，而不計入退費計價，明定第三項。</p>
<p>九、付費方式</p> <p>選擇以下列方式之一給付費用：</p>	<p>一、為避免業者與消費者成立分期付款契約，實質是向金融業者或融資公司申</p>

<p><input type="checkbox"/>一次全部繳納。</p> <p><input type="checkbox"/>分期付款方式繳納：</p> <p>(一)應以書面為之，若有保證人，並應將本契約交付一份予保證人收執為憑。</p> <p>(二)頭期款：_____元，交付日：中華民國_____年_____月_____日。</p> <p>(三)分期付款金額：(扣除頭期款)每期繳納_____元。</p> <p>1、分期數：_____期。</p> <p>2、每期利息以週年利率_____計算，其計算公式為：_____。</p> <p>3、依上述計算公式所得之每期應付本金、利息及應付日期(詳如分期攤還表)。</p> <p>4、未記載分期付款利率者，其利率按現金交易總價週年利率百分之五計算。</p> <p>現金交易總費用_____元，分期付款總費用_____元，現金交易總費用與分期付款總費用差價_____元。</p> <p><input type="checkbox"/>消費者與第三人訂立消費借貸契約方式繳納。</p> <p>業者違反本點付費方式之約定者，消費者不負現金交易總價以外金額之給付義務。</p> <p>業者不得將本契約之債權讓與第三人。</p> <p>第一項費用契約約定以信用卡按月分期授權扣(繳)款者，應於授權書明確揭露「如消費者書面提出解除、終止契約時，業者應於二十四小時內通知信用卡機構停止扣款」。</p>	<p>請消費性貸款，使消費者掉入「假分期、真貸款」之消費陷阱，規定契約應載明付費方式。</p> <p>二、有鑑於消費借貸契約之簽訂，對消費者權益影響甚鉅，為明確區分分期付款及消費借貸之付費方式，爰第一項分列業者同意消費者分期付款或辦理消費借貸勾選方框，使消費者知悉一次付清、分期付款、消費借貸等相關細節，以利消費者慎為交易決定，保障其權益。並依消費者保護法第二十一條規定，明定於分期付款時，應於契約書載明現金交易總費用與分期付款總費用差價。</p> <p>三、第二項所定「不負現金交易總價以外金額之給付義務」，目的在於避免業者以分期付款之名，行貸款之實，形成假分期、真貸款之情形。若業者引導消費者以貸款方式負擔費用，則消費者僅須負擔現金交易總金額，不應再負擔其他額外費用。</p> <p>四、消費者如以信用卡按月分期扣(繳)款，為避免於契約解除或終止時，信用卡機構仍持續扣款，影響消費者權益，明定第四項。</p>
<p>十、業者轉介貸款機構</p> <p>為協助消費者取得給付本服務之資金來源，業者得提供消費者與第三人之貸款機構訂立消費借貸契約之機會，供消費者自由決定，並由消費者自行辦理訂約事宜。</p> <p>消費者向第三人(機構完整名稱_____；以下簡稱貸款機構)辦理</p>	<p>一、業者為協助消費者取得給付本服務之資金來源，得提供消費者與第三人訂定消費借貸契約之機會，為利消費者瞭解借貸相關資訊，審慎考量，並評估負擔能力，明定本點規定。</p> <p>二、考量業者居間介紹消費者與貸款機構簽訂消費借貸契約之情形，貸款機構往往於業者無法依約繼續提供應有</p>

消費借貸契約：總金額_____元，期數_____期，月付金_____元，業者應將下列約定告知消費者，並取得消費者聲明已受告知之證明文件；未經業者告知，消費者得主張該消費借貸契約不生效力：

- (一) 消費者已充分瞭解與貸款機構訂定消費借貸契約，係指定用途之專案貸款，申貸款項將依消費者指示逕予撥款至業者指定帳戶。
- (二) 該消費借貸契約之全部內容（包括但不限於利息計算方式、是否有信用保險、保證人之設定或涉入等資訊）。
- (三) 貸款機構之名稱、負責人姓名、統一編號及其營業所或住居所地址、電話、傳真、網站網址、電子郵件地址、消費爭議服務專線電話號碼。
- (四) 辦理消費借貸，經核准七日內得隨時不附任何理由以書面通知業者及貸款機構解除或終止該筆消費借貸契約。
- (五) 解除或終止契約辦理退費時，除貸款機構依消費借貸契約得收取之費用外，業者不得請求額外收取費用。
- (六) 業者如有歇業、停業等無法繼續提供服務之情形時，消費者得檢附催告業者之存證信函或其他得證明業者已無法繼續提供服務之佐證，主張遞延(預付)型服務或商品無法提供，向貸款機構申請止付業者未提供服務部分之貸款餘額。
- (七) 解除或終止本契約，消費借貸契約亦同時解除或終止。本契約之解除或終止，業者能證明係因可歸責於消費者之事由所致者，貸款機構得逕向消費者收取業者已提供服務或商品之分期款。

消費者已充分瞭解並知悉辦理消費者信用貸款所須遵守之約

服務時，仍向消費者催討貸款餘額，爰第二項明定消費者應知悉並同意之事項及業者之告知義務；未經業者告知，消費者得主張該消費借貸契約不生效力。

三、為確保貸款機構非銀行時，消費者仍得行使第二項各款之權利，明定第三項。

<p>定；所為消費貸款如有消費糾紛或爭議，將影響個人日後信貸聲譽。</p> <p>消費者簽章_____</p> <p>貸款機構非銀行者，業者應擔保消費者得行使前項各款之權利。</p>	
<p>十一、業者之履約保障責任</p> <p>本契約總費用預付金額超過五萬元者，業者應就超過五萬元金額部分，以下列方式之一提供履約保障，並載明於本契約明顯處：</p> <p><input type="checkbox"/> 由_____金融機構向消費者保證於業者未能依本契約履行義務時，代為履行業者應返還消費者相當於尚未使用之本服務金額。保證期間自中華民國_____年_____月_____日（簽約日）起至_____年_____月_____日止（不得少於契約期限）。</p> <p><input type="checkbox"/> 依信託法規規定交付_____銀行（即信託業者）開立信託專戶管理，業者為委託人，且得自為受益人，並依實際交付信託額度，按比例按期（年、季或月）自專戶領取。信託期間自中華民國_____年_____月_____日（簽約日）起至_____年_____月_____日止（不得少於契約期限）。業者發生解散、歇業、破產宣告、遭撤銷設立登記、假扣押或其他原因而導致無法履行服務契約義務者，視為業者同意受益權歸屬消費者。</p> <p><input type="checkbox"/> 經由金融機構或電子支付機構提供之價金保管服務，先時存入_____金融機構開立之價金保管專戶或_____電子支付機構於_____金融機構開立之專用存款帳戶，並專款專用。保管期間自中華民國_____年_____月_____日（簽約日）起至_____年_____月_____日止（不得少於契約期限）。</p> <p><input type="checkbox"/> 業者已與_____公司（二者為同業同級公司）等相互連帶保證，業者無法履行提供服務時，消費者得依本契約所載之規定，向上列公司要求提供等值之</p>	<p>一、為保障消費者接受服務之權益，避免業者預先收取費用，卻未能履行契約提供服務，明定業者應負履約保障責任。</p> <p>二、業者如因業務經營考量，要求消費者預付逾五萬元金額之費用，應擔保履行契約提供服務，參考「美容定型化契約應記載及不得記載事項」、「短期補習班補習服務契約書」及「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」有關履約保障規定，爰第一項列明六種履約保障方式，以利業者有辦理履約保障之多重選擇。</p> <p>三、第二項規定授權中央主管機關訂定第一項第四選項「同業同級」公司之基準。</p> <p>四、為落實履約保障，第三項明定業者應提供履約保障之佐證方式（如契約影像檔、金融機構出具之證明等）予消費者確認其真實性。</p>

<p>服務或商品。上列公司不得為任何異議或差別待遇，亦不得要求任何費用或補償。前開相互連帶保證期間自中華民國____年____月____日起至____年____月____日止（不得少於契約期限）。</p> <p><input type="checkbox"/>業者已加入由____（單位名稱）辦理之交友媒合服務聯合連帶保證協定（會員編號____），如業者無法履行提供服務時，消費者得依本契約所載之規定，向加入協定之其他業者要求提供等值之服務或商品。</p> <p><input type="checkbox"/>其他經內政部許可之履約保障方式（應敘明該履約保障方式、內容及內政部許可同意公文文號）。</p> <p>前項同業同級之認定基準，由內政部定之。</p> <p>業者應提供第一項履約保障機制之佐證方式，以利消費者查詢。</p>	
<p>十二、媒合交友與附加服務之建檔及提供紀錄</p> <p>業者已提供消費者媒合交友與附加服務項目之日期及次數或數量，應製作紀錄經消費者確認後，提供正本予消費者留存，並於契約終止後保留副本至少二年。</p> <p>前項紀錄之提供及消費者確認之方式，業者得以書面、電子或其他適當方式為之。</p>	<p>為利消費者查考所接受之媒合交友服務及附加服務，明定業者應記錄已提供消費者媒合交友與附加服務項目之日期及次數或數量，提供正本予消費者留存，並保留副本一定期間，如為電子檔案或影本者，宜加註「與正本相符」，以保全證據及避免糾紛。</p>
<p>十三、因可歸責於業者之事由致契約終止及其效果</p> <p>有下列事由之一時，消費者得終止契約：</p> <p>（一）業者於契約生效日起一個月內，未提供媒合交友服務。</p> <p>（二）業者未經消費者同意，變更契約內容或調整費用。</p> <p>（三）業者經營發生重大問題，致無法繼續提供服務。</p> <p>（四）業者有其他違約之情事。</p> <p>消費者因前項事由終止契約者，業者應準用第十六點第二項規定退費，且不得收取手續費或任何名目之費用，並應額外賠償消費者依第十四點第二項規</p>	<p>一、為保障消費者權益，明定可歸責於業者之事由發生時，消費者得終止契約及其效果之規定。</p> <p>二、第一項各款規定，說明如下：</p> <p>（一）第一款所稱未提供媒合交友服務，指未提供應記載事項第五點第一項第一款第二目規定之一對一排約或團體排約。</p> <p>（二）業者變更契約內容或調整費用應經消費者同意，並留存雙方同意之證明文件，未經消費者同意，業者不得片面變更或調整費用，明定第二款。</p> <p>（三）為保護消費者權益，如業者經營發生重大問題，致無法繼續提供服</p>

<p>定計算之違約金。</p>	<p>務，消費者得終止契約，明定第三款。所稱經營發生重大問題，指業者因經營不善發生倒閉、破產等明顯已無法履行給付義務之客觀事由。</p> <p>(四)因違約情事無法逐一羅列，為免缺漏之虞，明定第四款概括規定。</p> <p>三、消費者終止契約係因可歸責業者之事由，明定第二項規定，規範業者不得以任何名目收取費用，並應額外賠償消費者違約金。</p>
<p>十四、因可歸責於消費者之事由致契約終止及其效果</p> <p>有下列事由之一者，業者得終止契約，並應準用第十六點第二項規定退費：</p> <p>(一)消費者故意提供不實個人資料，致嚴重影響他人交友媒合服務之品質。</p> <p>(二)消費者違反會員規約，致生嚴重影響業者提供交友媒合服務之情事。</p> <p>業者因前項事由終止契約者，得依本契約總費用扣除已接受服務之費用，並扣除經消費者簽名確認已使用或已拆封之影音課程、書籍教材金額後剩餘金額之百分之____(最高不得超過該剩餘金額百分之十)收取違約金。</p>	<p>一、為衡平業者與消費者權益，明定本點。</p> <p>二、為免消費者故意提供不實個人資料或違反會員規約，致嚴重影響業者提供服務，明定第一項規定。又第一款所定提供不實個人資料，例如提供不實之年齡、身分證明文件或偽造學歷等證明文件，將嚴重影響業者提供其他會員交友媒合服務品質之事由。</p> <p>三、為免消費者因業者終止契約而遭收取高額違約金，明定第二項。</p>
<p>十五、因不可歸責於雙方之事由致契約終止及其效果</p> <p>有下列事由之一者，業者或消費者得終止契約，業者應準用第十六點第二項規定退費：</p> <p>(一)因天災、戰亂、政府法令或措施等不可抗力或其他不可歸責於雙方之事由，致不能履行契約。</p> <p>(二)因消費者死亡、疾病或健康情形不佳等情事，致難以繼續接受本契約之服務。</p> <p>因前項事由終止契約者，消費者及業者不得收取違約金或任何名目之費用。</p>	<p>契約期間內如遇天災人禍等不可抗力或不可歸責雙方之事由發生，基於衡平雙方權益，明定本點。</p>
<p>十六、契約終止及退費</p> <p>消費者於契約期間屆滿前，得隨時通知業者終止契約，業者不得拒絕。</p>	<p>一、為利消費者於終止契約時，有明確之退費方式及基準，避免衍生消費爭議，明定本點。</p>

消費者依前項規定終止契約者，業者應依下列方式計算應退還消費者之費用，並於終止日後____日內（不得逾三十日）退還予消費者；如有不足，得向消費者收取之：

(一)契約生效七日內且消費者尚未接受服務而終止契約者，業者應全額退還已繳費用(指契約總費用)。

(二)契約生效七日後或消費者已接受服務而終止契約者：

1、將已繳全部費用扣除已接受服務之費用，並扣除經消費者簽名確認已使用或已拆封之影音課程、書籍教材金額後退還於消費者。

2、前目已接受服務之費用計算方式如下：

(1)依簽約時每期/次使用費____元乘以實際使用每期/次之費用。

(2)無法認定簽約時每期/次使用費者，按已接受服務期間占契約存續期間比例計算之費用。

3、入會費得不列入退費計算之範圍。

4、手續費之收取：

不收取。

本契約總費用扣除已接受服務之費用，並扣除經消費者簽名確認已使用或已拆封之影音課程、書籍教材金額後剩餘金額之百分之____（最高不得超過該剩餘金額百分之十）。

消費者終止附加服務，準用前項退費規定。

消費者以通訊交易或訪問交易訂約者，得依消費者保護法第十九條規定解除契約。

二、為免消費者通知業者終止契約，業者拖延退還消費者費用之時間，影響消費者權益，明定第二項序文。

三、基於公平合理，第二項分別依消費者是否已接受本契約之服務，明定契約生效七日內且消費者尚未接受服務而終止契約者；及契約生效七日後或消費者已接受服務而終止契約，二種情形之退費計算方式，說明如下：

(一)第一款規定契約生效七日內且消費者尚未接受服務而終止契約者，業者應全額退還已繳費用。

(二)第二款規定契約生效七日後或消費者已接受第五點所列服務而終止契約時：

1、第一目規定業者應將已繳全部費用扣除已接受服務之費用，並扣除經消費者簽名確認已使用或已拆封之影音課程、書籍教材金額後退還於消費者。至影音課程如有「部分已使用」之情形，扣除經消費者簽名確認已使用部分之金額後，其餘額亦應退還消費者。

2、為期明確，第二目明定前目所稱「已接受服務之費用」(例如媒合交友服務、諮商服務、實體課程)計算方式，以避免糾紛。復考量當事人未約定特定服務之費用或約定不明確之情形，爰明定「無法認定簽約時每期/次使用費」之計費方式。

3、考量實務上業者多將入會費認定為一次性之費用，而不列入退費額度，爰第三目規定入會費「得」不列入退費計算之範圍。

4、為避免業者於消費者終止契約時收取過高之手續費，致消費者行使終止契約之權利受不當限制，爰於第四目明定手續費之收取及其額度上限。

四、除影音課程、書籍教材「完全未使用」時，其退費於應記載事項第六點另有規定外，第三項明定消費者如僅終止附加服務，即諮商(諮詢)服務、實體課程、影音課程或書籍教材之終

	<p>止，準用前項退費規定，以完備消費者權益之保障。</p> <p>五、依消費者保護法第十九條規定，藉由通訊交易或訪問交易訂定之契約，消費者應享有七日猶豫期間之保護，明定第四項規定；又消費者於該期間解除契約者，契約雙方應依民法第二百五十九條規定辦理。</p>
<p>十七、消費者未繳費用時業者通知義務</p> <p>消費者未繳納費用時，業者應於繳費期限屆滿日起十日內，依約定方式通知消費者於二十日內完成繳納。</p> <p>前項通知期限屆滿仍未繳清者，契約自通知期限屆滿日起視為終止，並準用第十六點規定退費或補費。</p> <p>業者未依第一項規定為催繳通知，致契約仍為存續狀態所生之費用，不得向消費者收取。</p>	<p>一、為衡平當事人雙方權益，消費者未依第九點分期付款方式繳納費用時，要求業者應善盡通知繳費之義務，俾利盡速確認契約狀態，爰明定第一項。</p> <p>二、催告期限屆滿仍未繳清者，契約自通知期限屆滿日起視為終止，並準用第十六點規定退費或補費，明定第二項。</p> <p>三、為免業者蓄意不盡催繳通知義務，致契約處於存續狀態，衍生爭議，明定第三項。</p>
<p>十八、個人資料保護義務</p> <p>業者蒐集、處理或利用消費者之個人資料，應依個人資料保護法相關規定辦理。契約關係消滅後，亦同。</p> <p>業者對消費者使用帳號及密碼認證機制，應有完善資訊安全防護，防止個人資料被竊取、毀損、滅失及洩漏。</p>	<p>業者為提供媒合交友服務，請消費者提供相關個人資料，為維護保障消費者個人資料安全，明定交友媒合服務契約中應載明業者遵守個人資料保護法相關規定之義務。</p>
<p>十九、訴訟管轄</p> <p>因本契約發生訴訟時，雙方同意以_____地方法院為第一審管轄法院。但不得排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第二十八條第二項及第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。</p>	<p>參照各領域定型化契約應記載及不得記載事項之體例，明定提起民事訴訟時之法院管轄規定。</p>
<p>貳、不得記載事項</p>	
<p>一、不得記載消費者拋棄契約審閱期間及審閱權利。</p> <p>不得以定型化契約條款記載消費者已審閱契約或同意等類此字樣。</p>	<p>消費者保護法第十一條之一規定，企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容，以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。為維護消費者權益，明定本點。</p>
<p>二、不得記載消費者違反本契約時，消費者應拋棄已支付之費用。</p>	<p>消費者保護法第十二條規定：「定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公</p>

	<p>平者，無效。定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：一、違反平等互惠原則者。二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。」</p> <p>為維護交易公平合理，明定本點。</p>
<p>三、不得記載消費者一經享受契約權利，即不得要求退費。</p>	<p>消費者保護法第十二條規定：「定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：一、違反平等互惠原則者。二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。」</p> <p>爰明定本點。</p>
<p>四、不得記載免除或限制業者依消費者保護法、民法或其他相關法規規定所應負之責任。</p>	<p>為維護消費者權利及課予業者應負之企業責任，依消費者保護法第十二條及第十七條規定，明定本點。</p>
<p>五、不得記載業者得保管或收回消費者持有之契約或類此字樣。</p>	<p>依消費者保護法第十三條第三項規定，定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，企業經營者應給與消費者該定型化契約書正本。又契約由雙方當事人各存一份，產生爭議時，締約雙方都能夠持有一份正本以利自保權益，爰明定本點。</p>
<p>六、不得記載業者於訂約後得片面變更契約內容及會員規約。</p>	<p>為免業者未經消費者同意，任意變更契約，損及消費者權益，明定業者不得片面變更契約。</p>
<p>七、不得記載廣告不構成契約內容或廣告僅供參考之文字。</p>	<p>消費者保護法第二十二條規定，企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。為免業者以不實誇大廣告誘騙消費者消費，衍生消費爭議，爰明定本點。</p>
<p>八、不得於本契約或廣告記載「終身」、「永久」等用語或類此字樣。</p>	<p>為免業者以提供「終身」、「永久」服務，收取高額費用，一旦發生倒閉，將造成消費者嚴重損失，明定本點。</p>
<p>九、不得記載消費者未於一定期限接受本服務時，即不得再行接受。</p>	<p>為保障消費者接受交友媒合服務權益，明定不得記載消費者未於一定期限接受本服務時，即不得再行接受。</p>
<p>十、不得記載業者得以自動續約方式延長契約。</p>	<p>自動續約易使消費者承受非預期之延長期間與費用，並衍生扣款、終止與退費等消</p>

	費爭議，明定本點。
十一、不得記載業者得將本契約債權讓與第三人。	為促進消費契約主客體單純化，避免消費者受不當追債，明定本點。
十二、業者不得增列應記載事項規定以外之退費方式、違約金之收取或類此字樣。	為保障消費者權益，規範業者不得任意增加相關費用，明定本點。
十三、不得記載違反法律強制、禁止規定或其他違反公共秩序、善良風俗及誠信原則，顯失公平之條款。	<p>一、消費者保護法第十二條第一項規定：「定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。」又第十七條第三項規定：「第一項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：一、企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權。二、限制或免除企業經營者之義務或責任。三、限制或剝奪消費者行使權利，加重消費者之義務或責任。四、其他對消費者顯失公平事項。」</p> <p>二、民法第七十一條規定：「法律行為，違反強制或禁止之規定者，無效。但其規定並不以之為無效者，不在此限。」第七十二條規定：「法律行為，有背於公共秩序或善良風俗者，無效。」及第二百四十七條之一規定：「依照當事人一方預定用於同類契約之條款而訂定之契約，為左列各款之約定，按其情形顯失公平者，該部分約定無效：一、免除或減輕預定契約條款之當事人之責任者。二、加重他方當事人之責任者。三、使他方當事人拋棄權利或限制其行使權利者。四、其他於他方當事人有重大不利益者。」</p> <p>三、為落實法規，確保消費者權益，爰明定本點。</p>
十四、不得記載消費者提供票據作為擔保。	一、考量交友媒合服務契約之性質，如消費者未依約繳費，業者可停止服務，實無要求消費者簽立全額價金之票據作為擔保之必要性，且票據具有流通性及無因性，如有不當使用，恐影響消費者權益甚鉅。

	<p>二、消費者簽立本票，業者得逕行聲請本票裁定強制執行，消費者如有不服，須另行提起確認債權不存在之訴；遇消費爭議時，消費者可能因不諳法律，而以高額費用與業者和解，對消費者相當不利。</p> <p>三、綜上所述，爰參酌「消費性無擔保貸款定型化契約應記載及不得記載事項」不得記載事項第二點規定，明定不得記載消費者提供票據作為擔保。</p>
<p>十五、業者之贈與不得記載附負擔。</p>	<p>有鑑於業者可能贈送消費者商品或服務，為保護消費者權益，爰明定「業者之贈與不得附負擔」。</p>