

如何避免消費爭議事件的發生

從案例談起

112年9月

張啟昱

疫情影響，全國消費申訴案件連2年破7萬件

(日期：111-03-24 資料來源：消費者保護處)

- 按行政院消費者保護處統計，國內消費爭議案件量連續2年突破7萬件。
- 排名前5名的申訴類型分別為「**線上遊戲類**」、「**健身類**」、「**食品類**」、「**服飾、皮件及鞋類**」及「**電信一類**」。
- 因為「**宅經濟**」導致消費型態轉變，相關行業別之爭議亦大幅增加，包括「**食品類**」(線上美食外送)4,377件、「**服飾、皮件及鞋類**」(線上購物)3,468件及「**電信一類**」(4G訊號不佳)2,722件等。

消費者訂位白跑一趟 餐廳停業未告知



彰化縣消保官張啟昱指出，雙方既事先約定消費，若店家遇臨時狀況，無法如期提供用餐服務，應盡速通知消費者，維護消費者用餐權益，避免損失擴大，若有額外支出，如交通費，消費者可舉證向店家求償。

蘋果日報 2015年10月19日

氣憤夜市賣衣奧步

貼網提醒勿上當



彰化縣消保官張啟昱表示，此廣告看板可能涉及《公平交易法》的廣告不實，與《消費者保護法》中業者未提供充分且正確資訊給消費者兩部分，有混淆並誤導消費者陷於錯誤之虞，若查證屬實可要求業者退款，另調查若證實其涉及廣告不實，則可依公平交易法視情結得限期命其停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處5萬元以上2千5百萬元以下罰鍰。

兩度寄宅配 商品遲未送出



有網拍賣家使用○○○物流公司宅配服務寄貨，業者卻前後2次未將商品寄送，導致貨品因延遲過久遭退訂，甚至連承諾補償的運費也拖數月未入帳，他不滿痛批：「實在很不負責任！」對此，業者表示，會盡快處理。消保官認為，業者無法履約應退運費，若造成損失，消費者可求償。

蘋果 2013年04月24日

8顆蝦球賣600 「超瞎」



彰化縣消保官張啟昱表示，消保法規定，業者需充分告知價格等商品資訊，若業者未清楚告知，消費者可要求退款，取消交易，建議消費者購物前問清價錢，避免糾紛。（2015-10-06 聯合報）

花檢於4/16表示，吊車大貨車過彎時，疑似現場彎度過高車身太長，卡在鐵軌旁邊坡，第一時間沒有趕緊通報臺鐵，而是請移工協助開來怪手，企圖拉起大貨車，卻因連接兩車的環狀布袋斷裂，導致大貨車掉入軌道，釀成這起事故。

10.4.19第408次和仁崇德閣(清水隧道)事故-0800更新(無備片).pdf - Adobe Reader

(E) 檢視(V) 視窗(W) 說明(H)



- 工程名稱：北迴線K51+170~500山側邊坡安全防護工程
- 施工廠商：[REDACTED]公司
- 監造單位：[REDACTED]顧問有限公司
- 事故原因：工程車因故掉落至軌道上，地點為北迴線東正線K51+450處，於110年4月2日上午9：28分遭太魯閣408次撞擊。



怎麼辦？



解決問題方法思維

治標 VS. 治本

症狀解 VS. 根本解



千金難買早知道 人生不可能重來 人無遠慮必有近憂

A screenshot of the Ministry of Transportation and Communications website. The header includes the logo and name in Chinese and English. The main content area features a '+最新新聞' (Latest News) section with a list of news items and their dates. A prominent banner on the right side of the news section reads '「0402 臺鐵408次 太魯閣號 事故」專區' (Special Zone for the 0402 Taiwan Railway 408 Taichung Incident).

中華民國交通部
MINISTRY OF TRANSPORTATION AND COMMUNICATIONS R.O.C.

交通部簡介 公務瀏覽 重大政策 交通資訊 交通法規 交通統計 交通刊物 便民專區 意見交流

+最新新聞

- 清明連假第二天，各大風景區將湧現車潮 110-04-03
- 清明節連假首日已出現返鄉車潮，預估明(3)日將... 110-04-02
- 清明節連假首日返鄉車潮將陸續湧現，搭客客運... 110-04-02
- 霧鎖金門 航港局調度多船投入輸運 110-04-02
- 清明連假第一天返鄉、出遊前請先查詢易塞路段 110-04-02
- 郵政壽險關懷花蓮太魯閣事故受災戶 提供快速理... 110-04-02
- 110年清明節連續假期高速公路交通疏導新聞稿11... 110-04-02
- 110年清明節連續假期高速公路交通疏導新聞稿11... 110-04-02
- 110年清明節連續假期高速公路交通疏導新聞稿11... 110-04-02
- 清明連假期霧鎖金門機場 航港局啟動海運備援機制 110-04-01
- 搭乘遊覽車前往阿里山賞花，請業者與民眾一同... 110-04-01

「0402 臺鐵408次 太魯閣號 事故」專區

MORE

「防微杜漸」

超前部署 防患未然

不治 已病 治 未病

不治 已亂 治 未亂

→ 真智慧

處事待人接物

皆有其「自然規律」

皆有其「道理」

以恆常面對無常

A screenshot of the Ministry of Transportation and Communications website. The header includes the logo and name of the ministry. The main content area features a list of news items under the heading '+ 最新新聞'. A prominent article is highlighted with a large image of a train and the text '「0402 臺鐵408次太魯閣號事故」專區'. A 'MORE' button is visible at the bottom right of the news list.

網站首頁 | English | 雙語新聞 | 行動版 | 部政(民)信箱 | RSS

熱門：防疫申訴、高鐵、鐵路 請輸入關鍵字 查詢

交通部簡介 公務瀏覽 重大政策 交通資訊 交通法規 交通統計 交通刊物 便民專區 意見交流

...

+ 最新新聞

- 清明連假第二天，各大風景區將湧現車潮 110-04-03
- 清明節連假首日已出現返鄉車潮，預估明(3)日將... 110-04-02
- 清明節連假首日返鄉車潮將陸續湧現，搭乘客運... 110-04-02
- 霧鎖金門 航港局調度多船投入輸運 110-04-02
- 清明連假第一天返鄉、出遊前請先查詢易塞路段 110-04-02
- 郵政壽險關懷花蓮太魯閣事故受災戶 提供快速理... 110-04-02
- 110年清明節連續假期高速公路交通疏導新聞稿11... 110-04-02
- 110年清明節連續假期高速公路交通疏導新聞稿11... 110-04-02
- 110年清明節連續假期高速公路交通疏導新聞稿11... 110-04-02
- 清明連假期霧鎖金門機場 航港局啟動海運備援機制 110-04-01
- 搭眾遊覽車前往阿里山賞花，請業者與民眾一同... 110-04-01

「0402 臺鐵408次太魯閣號事故」專區

MORE

三世不變曰常

自然規律

五常 五倫 道



什麼是首先應該做到的
知所先後則近道矣



首
之

→ 實踐

c1erq.com

為員工、消費者著想 就能看見危機 避免危難

■ 自利欲望太強，心眼就會被蒙蔽，看不清一切事物，當然看不到災難！

■ 欲令智迷 利令智昏

■ 一位有智慧的大德教導我們

「無欲則心清

(為人著想)

心清則識朗

識朗則理見

理見則智明」 (看見危機 有效預防 創造幸福)

真智慧

「人與天地」並稱「三才」

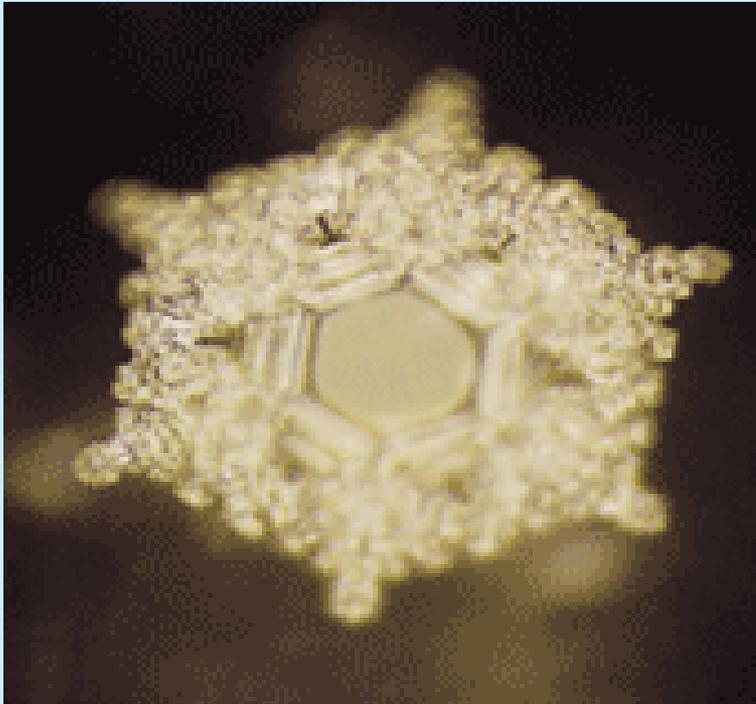
為「萬物之靈」

→ 應有智慧洞察真理

→ 知「道」

大道至簡

「人的天性」 = 希望 「被以禮相待」
= 好禮



愛 與 感 謝

自然規律

= 喜歡 「仁義禮智信」

討厭 「不仁不義」
「無禮背信」



宰了你

真智慧

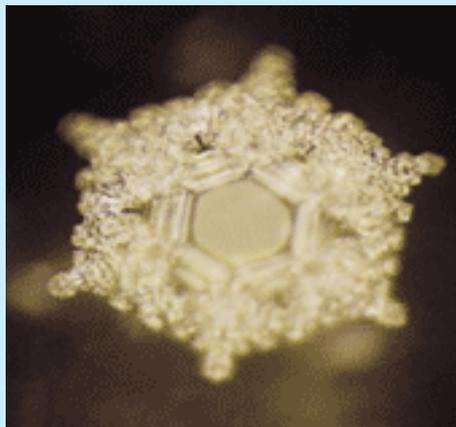
「人與天地」並稱「三才」

為「萬物之靈」

應有智慧洞察真理

→ 《論語》云：知者利仁

(看見危機 有效預防 創造幸福)



愛與感謝

管理之道 (知行合一)

■ 自他

■ 不學禮(理) 無以立 有(理) 則 安
無(理) 則 危

■ 言寡尤 行寡悔

■ 祿在其中矣

■ 最根本之處？

什麼是首先應該做到的
知所先後則近道矣

道 首
之 → 實踐

8

三世不變曰常

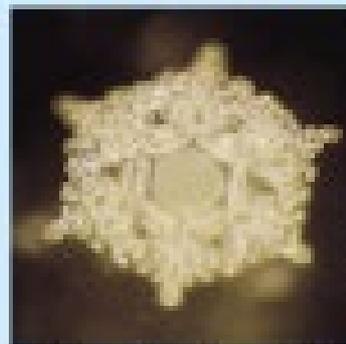
自然規律

五常 五倫 道



大道至簡

凡是人 皆須愛 天同覆 地同載



(作個問卷調查)

愛與感謝

11

道德仁義禮：由「形而上」至「形而下」
「抽象」至「具體」
→ 相互貫穿 不能分割

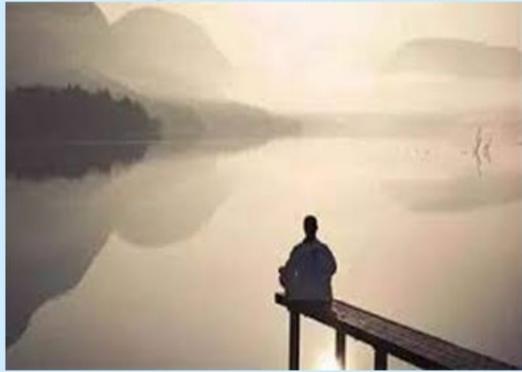
「體相用」 → 以「仁義」為用 → 實踐 → 禮

禮 = 理 = 實踐仁愛 = 自然規律 = 道

三世不變曰**常**

自然規律

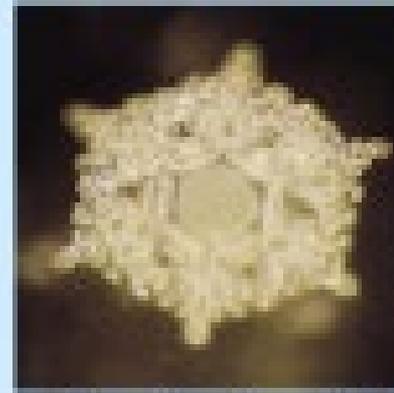
五常 五倫 道



11

大道至簡

凡是人 皆須愛 天同覆 地同載



(作個問卷調查)

愛與感謝

「禮」= 「理」= 實踐**仁愛**= 自然規律= **道**

→ **心理**：氣持ち、感受、冷暖

→ **物理**：大自然現象、規則

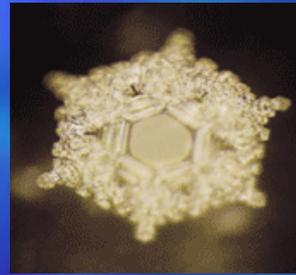
→ **倫理**：人倫關係 是非、善惡 準則

→ **事理**：先後次序、科學方法、SOP標準

天時<地利<人和

人生充滿抉擇

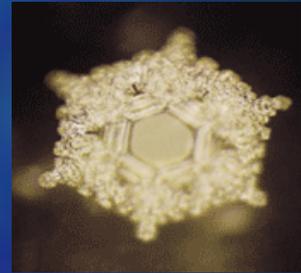
下對決擇



→人生才會幸福

天時<地利<人和

得道者多助



失道者寡助

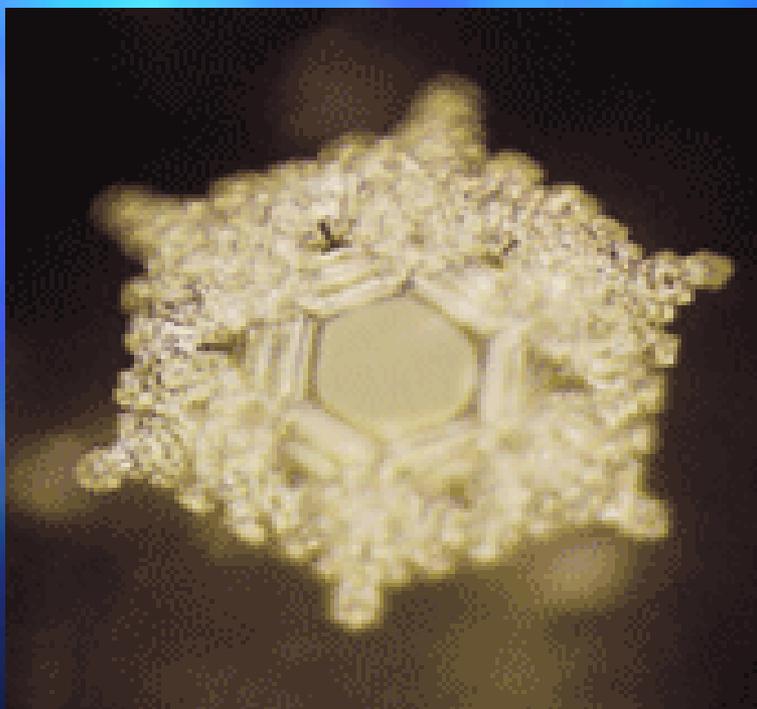


天時<地利<人和

寡助之至，親戚畔之
多助之至，天下順之

要認清擊敗的對象

人與生俱來及後天加重的「煩惱」



愛與感謝



宰了你

天時 < 地利 < 人和

環境 (SWOT)



境界現前 → 人易受環境影響

管理 | 降低外在影響
(安住在理) | 增進內在定力

天時 < 地利 < 人和

管理 | 降低外在影響
增進內在定力

大道至簡

修身以道

修道以仁

天時 < 地利 < 人和

管理 | 降低外在影響
增進內在定力

大道至簡

親親而仁民 仁民而愛物
孝弟也者 其為仁之本與

天時<地利<人和

思想決定行為

行為決定習慣

習慣決定性格

性格決定命運



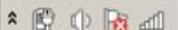
花檢於4/16表示，吊車大貨車過彎時，疑似現場彎度過高車身太長，卡在鐵軌旁邊坡，第一時間沒有趕緊通報臺鐵，而是請移工協助開來怪手，企圖拉起大貨車，卻因連接兩車的環狀布袋斷裂，導致大貨車掉入軌道，釀成這起事故。

10.4.19第408次和仁崇德閣(清水隧道)事故-0800更新(無備片).pdf - Adobe Reader

(E) 檢視(V) 視窗(W) 說明(H)



- 工程名稱：北迴線K51+170~500山側邊坡安全防護工程
- 施工廠商：[REDACTED]公司
- 監造單位：[REDACTED]顧問有限公司
- 事故原因：工程車因故掉落至軌道上，地點為北迴線東正線K51+450處，於110年4月2日上午9：28分遭太魯閣408次撞擊。

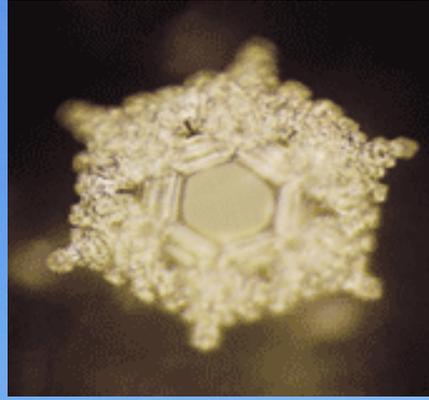


天時<地利<人和

性格決定命運

格局決定結局





幸福的傳播者
傳遞生命正能量



典範的力量



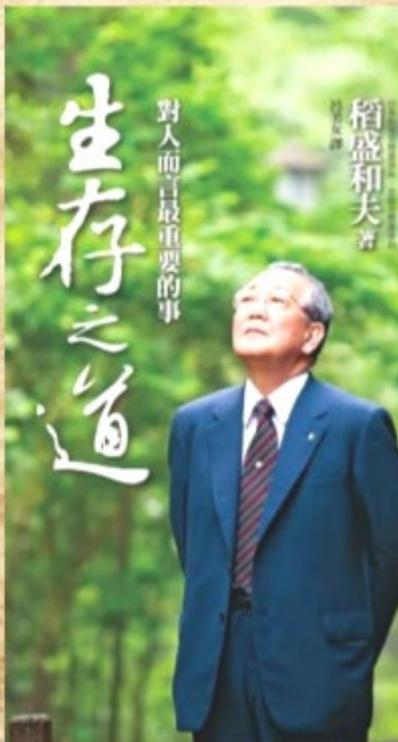
『經營之聖』

稻盛和夫



敬天愛人

稻盛和夫



生存之道

對人而言最重要的事

稻盛和夫著

生存之道

對人而言最重要的事

稻盛和夫

平凡走向非凡

NUMBERS



1

2

3

4

5

6

一個中心思想

■ 此生意義，為什麼活著？



二個關鍵時刻

一、面對一連串的挫折！

二、當同事一個個離開時！



三個人生態度

一、相信自己

二、未來進行式思考

三、現實當中，用盡全力解決當下每一個
問題

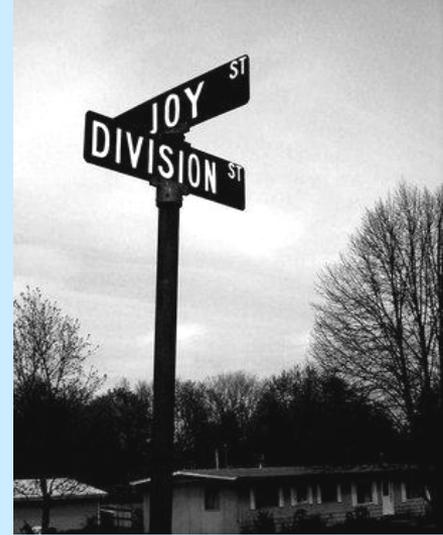


四個自我實踐

一、要求自己「同樣工作，一定有更好的做法」

二、「集中力」—像錐子一樣，全力集中在一個目標

三、沒有夢想，成功永遠不會實現



四、用「人生哲理」當做判斷標準

1. 對人來說，何者才是正確的。
2. 展現智慧且令人感動的「決定力」。



五層同心之圓

心中擁有連結真理的美麗之「核」

人的心是多重的結構，有如很多層的同心圓一般。由外往內大致可以分為：

- ① 智性——後天學會的知識與理論
- ② 感性——掌管五觀、情緒等精神作用的心
- ③ 本能——為了維持肉體活動的欲望
- ④ 靈魂——真我在此生總結的經驗、業
- ⑤ 真我——在心的中心、像核一般的東西。
充滿真、善、美。

六種精進方法

稻盛和夫認為要磨練心志，以下「六種精進方法」非常重要：

- ① 付出不輸給任何人的努力
- ② 謙虛、勿驕傲
- ③ 過每天反省的日子
- ④ 感謝自己能活著
- ⑤ 累積善行與利他的行為
- ⑥ 避免情緒性的煩惱

將「員工」與「消費者」的幸福 當成企業的幸福

- 誠摯的「願」與「心」能夠獲得真誠的肯定，能將「員工」與「消費者」的幸福，當成自己經營企業的核心價值
- 將贏得員工與消費者真誠的支持與更高的「滿意度」，不僅能避免紛爭、創造多贏，更能幫助企業永續經營與發展，獲得企業真正的幸福。

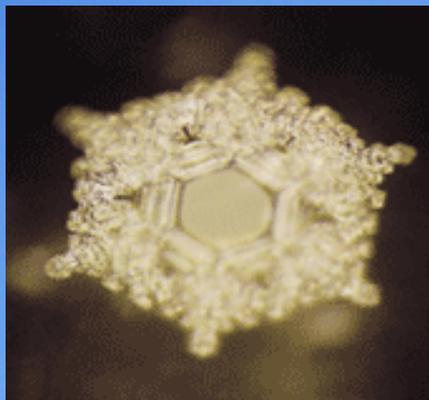
生存之道

用1 2 3 4 5 6 激發

生命的潛能

經營之道 成功之道 幸福之道





「君子先慎乎德，
有德此有人，
有人此有土，
有土此有財，
有財此有用。」

（《禮記》〈大學〉）



成功之道

用1 2 3 4 5 6 激發

生命的潛能

成功方程式

能力

熱忱

思考方式



積極宣導消費權益 提昇聰明消費意識

- 隨著社會經濟起飛、國民所得提升、消費能力增加，為滿足日常生活的需要，使得消費數量及種類型態日增，延伸出許多消費爭議問題，也出現許多消費陷阱，如「**虛偽廣告**」、「**不實標示**」、「**不當推銷**」、「**誘導簽訂不合理契約**」等，使消費者權益受害。
- 因此，除了透過**消費者保護法**、**定型化契約**的法律保護外，更重要的是積極的宣導消費者的權益，教育消費者提昇聰明消費意識，才能避免成為消費的受害者，讓不肖業者無機可乘遭受淘汰，才能建立一個安全健康的友善消費環境。

消費者保護的八大權利

■ 按國際消費者組織聯盟（IOCU）所提出消費者的八大權利，已成世界各國消費者的共識：

- 一、**基本需求**：有權要求得到維持生命之基本物質與服務。
- 二、**講求安全**：對有害健康與生活之產品與服務，有抗議之權利。
- 三、**正確資訊**：對消費選擇參考之資訊，有被告知事實相之權利。
- 四、**充分選擇**：價格決定、品質保證，得請求在充分競爭條件下形成。
- 五、**表達意見**：對有關消費者權益之公共政策，有表達意見之權利。
- 六、**請求賠償**：對瑕疵之產品或低劣品質服務，有請求賠償之權利。
- 七、**消費教育**：對有關消費之知識與技巧，有取得之權利。
- 八、**健康環境**：要求在安全、不受威脅、有人性尊嚴環境下生活之權利。

■ 現行消費者保護法係立法院依據行政院於77年間函送的『消費者保護法草案』，與趙立法委員少康等66人，會同財團法人中華民國消費者文教基金會等民間團體所擬定的『消費者保護法草案』，2種草案版本作為審查討論基礎，歷經五年的討論審查後，在83年1月11日三讀通過並送請總統於同日公布施行。該法依中央法規標準法規定，應自83年1月13日起發生效力。

消費者保護法之立法目的：

(一) 保障消費者權益：消費者保護法第一條第一項即明定本法之立法意旨為：『保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質。』其目的就是要使消費者權益能夠獲得有效保障。

(二) 促進企業良性發展：消費者保護法之立法目的，除了在保障消費者權益外，事實上也具有社會政策與經濟政策的使命。未來，由於消費者保護法之落實執行，將不但使消費者應有權益能獲得合理保障，也能帶動商品與服務品質的提昇，促進企業良性發展。

■ 消費者保護法其主要內容如下：

(一) 消費者保護之組織行政。

(二) 消費者權益之保障：

1. 健康與安全保障。
2. 定型化契約。
3. 特種買賣。
4. 消費資訊之規範。
5. 企業經營者應負的義務。
6. 懲罰性賠償金制度。

(三) 消費者保護團體：

1. 明定成立之性質、宗旨、任務及權限。
2. 取得社團法人或財團法人資格者為限。

(四) 消費爭議之處理：

1. 申訴。
2. 調解。
3. 消費訴訟。

(五) 罰則：對違反本法者，採取**行政罰**方式維護消費者權益。

消費者保護法

消保法之適用

主體→消費者

以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者

客體→企業經營者

以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者

法律關係—消費關係

消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係

企業經營者型態

- 製造商
- 經銷商
- 輸入(進口)商

何謂消費？

所謂消費，由於消費者保護法並無明文定義，尚難依保一尚
法加以所稱的『消費』，並非專家純粹經濟行為。消費上意義
護法所稱的『消費』，並非專家純粹經濟行為。消費上意義
包括：
（一）消費是一種為達成生活目的之行為：凡是基於方凡
（二）消費是直接或間接為生活目的之行為，即在消費行為之
（三）消費是為生活目的之行為，即在消費行為之
（四）消費是為生活目的之行為，即在消費行為之
（五）消費是為生活目的之行為，即在消費行為之
（六）消費是為生活目的之行為，即在消費行為之
（七）消費是為生活目的之行為，即在消費行為之
（八）消費是為生活目的之行為，即在消費行為之
（九）消費是為生活目的之行為，即在消費行為之
（十）消費是為生活目的之行為，即在消費行為之

何謂消費者？

■ 所謂消費者，消保法第2條第1款的規定，是指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。其意義說明如下：

(一) 人人都是消費者。

(二) 消費者不是企業經營者。

(三) 企業經營者有時亦為消費者。

(四) 消費者不以契約關係之相對人為限：

按消費關係，一般僅存在於具有契約關係的兩方，惟消費者除交易之相對人外，尚包括以消費為目的而為使用商品或接受服務者，也就是包括契約目的可能實際為消費之人在內。

是否只要因買賣契約產生爭議即有消費者保護法之適用？

- 依行政院消費者保護處中華民國八十七年十一月五日台八十七消保法字第○一二五○號函之說明所示：民眾購買商品，如其目的主要供執行業務或投入生產使用，並非單純供最終消費使用者，核與消費者保護法第2條有關消費者及消費關係之定義未合，尚無消費者保護法之適用。
- 換言之，若消費者購買商品之目的主要係供執行業務或投入生產使用，而非單純供最終消費使用者，則無消保法第2條之適用。

消保法與企業經營者（一）

■ 所謂企業經營者，依照消費者保護法第2條第2款之規定，是指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。

（一）企業經營者為營業之人。

（二）企業經營者之種類：

- 1、從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者。
- 2、從事經銷商品或服務之企業經營者。
- 3、從事輸入商品或服務之企業經營者。
- 4、從事刊登或報導廣告之媒體經營者。

何謂營業？

- 依消費者保護法施行細則第2條規定，將消保法第2條第2款定義「企業經營者」中所稱之營業，不以營利為目的者為限。
- 故所謂營業，凡是職業(含本業及副業)上的必要行為，均屬於營業的範圍：
 - 一、以營利為目的的營業行為。
 - 二、不以營利為目的的營業行為。
例如：補習班、寺廟等非屬一般營利性的法人或團體，如果有營業行為，就該行為而言，亦是消保法上的企業經營者。

消保法與企業經營者（二）

■ 消費者保護工作之目的，不僅為保障消費者權益，更是企業經營者為企業之永續經營所必須

● 相輔相成之關係：

◆ 企業經營者當能體認消費者權益與企業利益相輔相成之關係

● 促進企業經營良性發展：

◆ 依消費者保護法第四條規定，落實消保工作，當得促進消費者與企業經營者之良性發展

消保法與企業經營者（三）

■ 企業經營者的義務

● 消費者保護法—第四條：

企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，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。

● 消費者保護法—第五條：

政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。

消保法與企業經營者（四）

■ 企業經營者的義務

● 消費者保護法—第七條：

從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

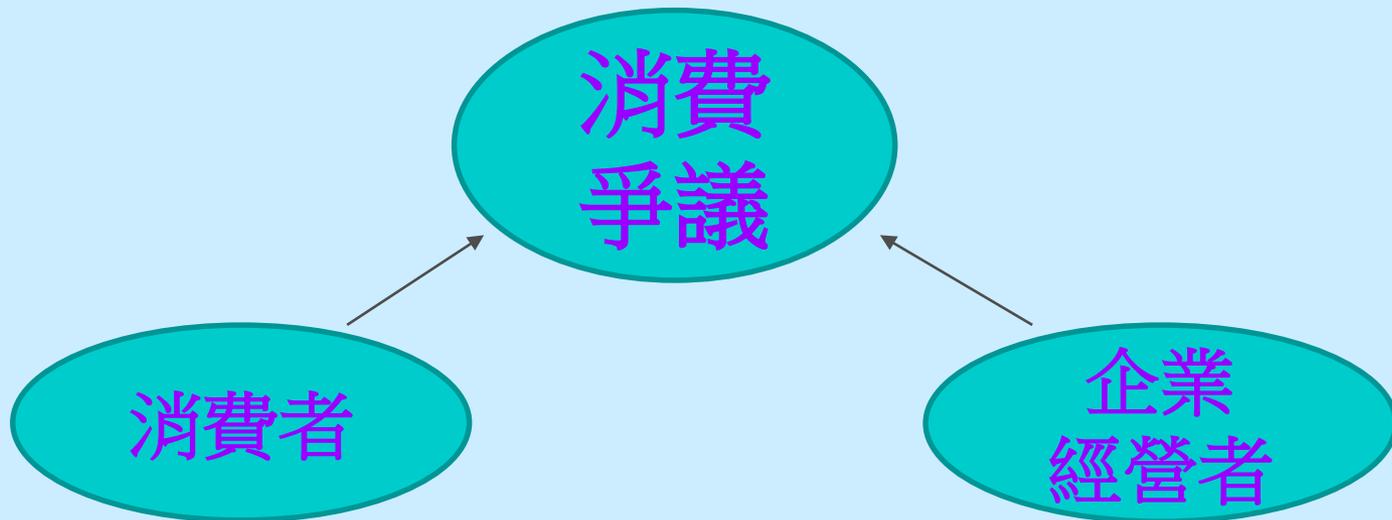
商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。

企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。

消費爭議的發生與預防

何謂消費爭議？

- 依照消費者保護法第2條第4款規定，是指消費者（最終消費行為）與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。



買賣消費爭議?

買賣主體	消費關係?	適用消保法?
業者VS業者	否	否
業者VS消費者 (B2C)	是	是
消費者VS消費者	否	否

何謂定型化契約條款？

■ 依消保法第2條第7款規定，是指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。其意義如下三點：

（一）不包括個別磋商條款在內：定型化契約中的條款可以分成定型化契約條款及個別磋商條款兩種。所謂定型化契約條款，不包括個別磋商條款在內。依照消費者保護法第2條第8款規定，「個別磋商條款」乃指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。

何謂定型化契約條款？

(二) 無固定型式：消費者保護法所稱定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。〈第2條第7款後段〉

何謂定型化契約條款？

(三) 不一定記載於契約中：定型化契約的定型化契約條款，原則上應記載於定型化契約中；

其未記載於契約中者，依照消費者保護法第13條規定，應採下列方式辦理，否則依其情形消費者將難以預見，按同法第14條規定應不構成契約內容，消費者可以不受其拘束。

1、明示內容者：定型化契約條款未記載於定型化契約中者，企業經營者應向消費者明示其內容。

2、公告內容者：明示內容者有困難者，企業經營者應以顯著方式公告其內容，並經消費者同意受其拘束。

具有上述情形者，企業經營者除依其契約之性質致給與顯有困難者外，應給與定型化契約書。

此外，「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 (§13Ⅲ)

何謂定型化契約條款？

- 業者在定型化契約中所用的定型化契約條款，應本平等互惠的原則，不得違反誠信原則，對消費者顯失公平。如有違反者，該定型化契約條款無效，主要有消保法第12條及民法第247條之1為其法律依據。
- 消保法第12條明定三種推定顯失公平情形：
 - 1、違反平等互惠原則者。
 - 2、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。
 - 3、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。

契約審閱期(一)

■ 依據

- 消保法第11條之1規定，企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有30日內之合理審閱契約期間。
- 中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。
- 違反以上規定者，其條款不構成契約之內容，但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

契約審閱期(二)

■ 契約審閱期間主要在提供消費者訂約前之契約權益保障，讓消費者有充足時間瞭解契約內容，以免消費者於倉促間訂立顯失公平之契約：

- 「旅館業個別旅客直接訂房定型化契約範本」契約審閱期至少1天。
- 「短期補習班補習服務契約書範本」契約審閱期至少5天。

坊間常見企業經營者使用「○○○簽訂本契約前，已確實充分瞭解本契約書及其附件無誤，自願放棄※日以上之審閱權利」之定型化契約條款，類此使消費者拋棄審閱權利之條款，對消費者顯失公平，不生效力。

契約審閱期(三)

- 定型化契約「審閱期」為消費者之審閱權利，若業者以「定型化契約條款」約定，使消費者拋棄審閱期間，無須另行攜回審閱，將使消費者完全失去審閱之機會，將會違反消保法第11條之1第2項規定與第12條之平等互惠及誠信原則之規定而無效。

消保法立法沿革

立法院院會於104年6月2日三讀通過同月17日總統公布「消費者保護法」（以下簡稱消保法）部分條文修正草案，共修正27條（修正23條，刪除1條，增訂3條），重點如下：

■ 定型化契約：

1. 企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄審閱權利者，無效。（§11之1）

例如：坊間常見企業經營者使用「○○○簽訂本契約前，已確實充分瞭解本契約書及其附件無誤，自願放棄※日以上之審閱權利」之定型化契約條款，類此使消費者拋棄審閱權利之條款，對消費者顯失公平，不生效力。

2. 定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，企業經營者應給與該定型化契約書正本。（§13）

例如：曾經遇過在契約書簽名後，企業經營者就將契約書收回嗎？本項新增規定之目的在於確保消費者可保有清楚之契約書作為憑證，未來如果遇有消費爭議時，在舉證上不致於處於劣勢。

立法院104年6月2日三讀通過「消保法」條文重點

■ 定型化契約：

3. 企業經營者與消費者訂立定型化契約，主張符合消保法規定，就其事實負舉證責任。（§17之1）

例如：企業經營者依消保法規定，應向消費者明示定型化契約條款之內容，與消費者訂立定型化契約前，應有合理期間供消費者審閱條款內容。依本條新增規定，就是否已向消費者明示條款內容或是否已提供合理審閱期間如果遇有爭議，應由企業經營者負舉證責任。

4. 違反定型化契約應記載及不得記載事項不改正者，最高得處以新台幣五十萬元罰鍰（§56之1）

例如：為使定型化契約應記載及不得記載事項能落實執行，增訂企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關公告之應記載或不得記載事項，經限期改正而屆期不改正，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰；經再次令限期改正而屆期不改正，處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

企業經營者之規範

■ 廣告責任(第22條)

- 企業經營者應確保廣告內容之真實
- 對於消費者所負之義務不得低於廣告內容
- 證明廣告真實義務
- 廣告內容即成為契約的一部分

■ 廣告定義 (消保法施行細則第23條)

- 本法第22條及第23條所稱廣告，指利用電視、廣播、影片、幻燈片、報紙、雜誌、傳單、海報、招牌、牌坊、電腦、電話傳真、電子視訊、電子語音或其他方法，可使不特定多數人知悉其宣傳內容之傳播。

消費爭議的發生與預防(一)

何謂消費爭議？

● 依照消費者保護法第2條第4款規定，是指消費者(最終消費行為)與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。

◆ 消費爭議，以消費者與企業經營者間的爭議為限

消費爭議限於消費者與企業經營者間的爭議，如為企業經營者與企業經營者間，或消費者與消費者間，所發生之爭議，均不屬於本法所稱消費爭議的範圍。

◆ 消費爭議，以因商品或服務所生的爭議為限

例如一般消費者與企業經營者間於尚未發生與商品或服務有關的消費關係前，消費者即因企業經營者商品或服務之品質不良所為的告發，由於其不具有消費關係存在，亦不屬於本法所稱消費爭議的範圍。

消費爭議的發生與預防(二)

■ 企業經營者依消費者保護法第四條規定，應落實以下工作：

● 重視消費者之健康與安全：

- ◆ 加強產品品質管理，防止有瑕疵之產品流入市場。
- ◆ 危險產品應有警告標示，及載明使用、保存、處理危險方法及使用期限等。
- ◆ 產品流入市場有危害消費者安全與健康之虞時，應即收回或停止提供該產品，或為其他必要處理。
- ◆ 透過產品責任保險以分散企業經營者之責任。

● 向消費者說明商品或服務之使用方法：

- ◆ 企業經營者應致力充實消費資訊，向消費者說明商品或服務之使用方法提供消費者運用。

消費爭議的發生與預防(三)

■ 企業經營者依消費者保護法第四條規定，應落實以下工作：

● 維護交易之公平：

◆ 企業經營者應配合主管機關檢討定型化契約，落實平等互惠、誠實信用原則，另刊登廣告內容不得誇大不實或引人錯誤，以降低消費爭議之發生，並提昇消費生活品質。

● 提供消費者充分與正確之資訊：

◆ 企業經營者對於郵購買賣或訪問買賣等交易型態，應提供充分與正確之資訊，俾消費者得以採取正確合理之消費行為。

◆ 企業經營者並應依消費者保護法之規定，在買賣契約上明訂解除契約、回復原狀、費用負擔等規定，以防止消費爭議之發生。

行政監督與消費爭議之處理

■ 消費者諮詢服務專線：電話 1950

■ 消費爭議處理流程

● 民眾申訴 → 網路申訴 (行政院消費者保護會 www.cpc.ey.gov.tw) 或到 彰化縣政府消費者服務中心 填寫申訴資料表

- 消費者服務中心 → 移請各目的事業主管單位處理 →
- 未獲妥適處理 → 向消費者保護官第2次申訴或向消費爭議調解委員會申請調解 →
- (協商)調解不成立
- 法院訴訟

強化經營公共安全、衛生安全 及落實定型化契約

- 依法落實建築安全管理及檢查簽證申報(如建築法第77條及建築物公共安全檢查簽證及申報辦法)
- 投保公共意外責任保險
- 依法設置並維護其消防安全設備、避難逃生設備、定期委託消防專技人員檢修及依法申報(消防法)
- 落實「食品安全衛生管理法」有關食品業者衛生管理相關規定，包括：「實施食品良好衛生規範準則」、食安法第8條、第44條等規定。食藥署亦鼓勵所有餐飲業者參加「餐飲衛生分級評核」，以提供消費者兼具衛生與美味的餐飲。

立法院104年6月2日三讀通過「消保法」條文重點

消費訴訟：

1. 放寬消保團體提起團體訴訟之要件。(§49、§60)

例如：為使更多符合資格之消保團體能為消費者提起團體訴訟，本次消保法修正，將消保團體需設立3年以上之要件修正為設立2年以上，並刪除需經消保官同意之要件及刪除律師不得請求報酬之規定，以提昇律師參與消費訴訟案件之意願。另就重大消費事件有提起團體訴訟之必要時，規定中央主管機關或行政院應儘速協請消保團體提起消費者損害賠償訴訟，以保護消費者權益。

2. 因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求之懲罰性賠償金由最高損害額三倍提高至五倍。(§51)

例如：懲罰性賠償金之立法目的在於促使企業經營者重視商品及服務品質，懲罰惡性之企業經營者。為嚇阻企業經營者之惡意侵害，本次修正提高懲罰性賠償金之上限，將企業經營者因**故意**所致之損害，消費者得請求之懲罰性賠償金，由損害額3倍以下**提高為5倍**以下；增訂因**重大過失**所致之損害，消費者得**請求3倍**以下之懲罰性賠償金；並維持現行規定，因**過失**所致之損害，得**請求1倍**以下之懲罰性賠償金。

損害賠償範圍

■ 一般損害賠償金額

- 醫藥費用、生活所增加費用、工作損失、非財產上的損失(精神賠償)

■ 懲罰性賠償(消保法第51條)

- 消費者受到損害時，得向法院起訴請求懲罰性賠償金

■ 故意

消費者因企業經營者之故意所致之損害，得請求損害額**五倍**以下之懲罰性賠償金。

■ 重大過失

消費者因企業經營者之故意所致之損害，得請求損害額**三倍**以下之懲罰性賠償金。

■ 過失

消費者因企業經營者之過失所致之損害，得請求損害額**一倍**以下之懲罰性賠償金。

短期補習班補習服務契約書

應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

■ 日期：109-3-16

■ 109年3月16日臺教社(一)字第
1090029343B 號令修正發布，並自
即日生效

短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

壹、應記載事項

一、立約人

學生(簡稱甲方)：

姓名：_____

聯絡電話：_____

地址：_____

法定代理人：(甲方未成年者，應經法定代理人簽名) 關係：

姓名：_____

聯絡電話：_____

地址：_____

短期補習班(簡稱乙方)：

短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

壹、應記載事項

一、立約人

短期補習班(簡稱乙方)：

負責人：設立人(或設立代表人)姓名：

聯絡電話：

核准立案名稱全名：

核准字號：

地址：

傳真：

電子郵件：

網址：

甲方為**限制行為能力人**時，須得法定代理人允許或承認，契約始為有效。

甲方為**無行為能力人**時，應由其法定代理人代為或代受意思表示。

短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

壹、應記載事項

二、契約審閱

記載甲方收受定型化契約書之日期及契約審閱期間(至少為五日)。

三、就讀班級

記載補習班班級名稱。

四、課程科目與時數

記載課程科目內容與授課時數。

短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

壹、應記載事項

五、修業期間及開課日

記載補習班修業期間及開課日，其認定以甲乙雙方約定為準。

課程開始後始報名插班者，應以報名後最近一次上課日作為開課日(○年○月○日；未填列時以甲方實際第一次上課日為開課日)，並以該課程剩餘期間作為總課程時數。

六、保證班保證內容

保證內容為：

保證期間為：

七、師資

乙方聘請擔任各科教學人員如下：

乙方無正當事由不得任意更換教學人員，更換時應以相同專業資格者為限。

上述乙方更換教學人員之人數不得超過原聘總教學人員三分之一之人數。但乙方所聘總教學人員人數在二人以下者，以一人為限。

短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

壹、應記載事項

八、上課地點

乙方應依規定編班於經核准班址之教室上課。

前項經核准之上課地點為：(應詳列門牌號碼)。但如遇停水、停電或不可抗力之災害，乙方得調動上課地點及教室。

九、上課人數上限及合班

為提供良好學習環境及兼顧教學品質，乙方開設供甲方就讀之班級，其上課人數不得逾__人。但共同科目於訂約時已經乙方聲明及告知甲方須合班上課者，不在此限，惟其人數及每人上課使用面積標準，不得違反各級主管機關所訂定之法令規定。

乙方開設供甲方就讀之班級，其實際註冊人數未達第一項所定人數上限之三分之二者，經通知並得其同意後，得與其他同類班級合併開班，惟合併後之上課人數不得逾第一項所定人數上限。

乙方違反前二項規定者，甲方得終止契約並要求乙方退費。乙方應按甲方實際繳納之費用，依尚未上課時數比例核算應退費用加百分之__ (不得低於百分之十) 退還甲方。

甲方不同意合班或業者開班延期者，乙方應返還甲方已繳之費用。

短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

壹、應記載事項

十、因可歸責於補習班之事由（如教學人員請假、排課錯誤等），使某課程一節或數節之既定上課時間暫時有所調動，致學生時間無法配合而缺課者，乙方應予以補課或提供該節課之錄音帶、錄影帶供學生補課用，或經比例計算後返還該節課程費用等。

短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

壹、應記載事項

十一、收費手續

(一)繳費項目及金額

- 1.繳費總金額新臺幣(以下同) ___元
(1)學費 ___元 (2)雜費 ___元 (3)講義費 ___元 (4)代辦費 ___元 (5)其他 ___元 (應敘明項目名稱，例：報名費、訂位金、保險費...等) 以上均應明列內容、金額及計算方式。
- 2.繳費項目未明列者，乙方不得向甲方收取。
- 3.如因繳費上課而獲得之贈品(價值不得逾繳費總金額百分之二十)，於契約終止或解除時，乙方不得向甲方請求返還該贈品，亦不得向甲方主張應自返還之費用金額當中，扣除該贈品之價額。乙方以贈送修業期限為內容而簽訂契約者，應將各該期限合併納入契約範圍。

短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

壹、應記載事項

十一、收費手續

(二)繳費方式

按月繳納。

一次全部繳納。(○年○月○日前繳交)

分期繳納。

1.修業期限逾六個月以上一年以下者，應分為二期；逾一年者，應分為三期，每期不得逾六個月。

2.分幾期與繳納時間、金額應明列，例如：第一期應於○年○月○日繳交元；第二期應於○年○月○日繳交__元。

甲方與第三人訂定消費者信用貸款契約(以下簡稱消費借貸契約)方式繳納：

短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

壹、應記載事項

十一、收費手續

(二)繳費方式

甲方與第三人訂定消費者信用貸款契約(以下簡稱消費借貸契約)方式繳納：

- 1.為協助甲方取得給付本補習服務之資金來源，乙方得提供甲方與第三人(以下簡稱貸款機構)訂定消費借貸契約之機會，供甲方自由決定，並由甲方自行辦理訂約事宜。
- 2.乙方應將下列約定告知甲方，並取得甲方聲明已受告知之證明文件；未經乙方告知，甲方得主張該消費借貸契約不生效力：
 - (1)甲方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，申貸款項將依甲方指示逕予撥款至前開乙方指定帳戶。
 - (2)該消費借貸契約之全部內容(包括利息計算方式、是否有信用保險、保證人之設定或涉人等資訊)。
 - (3)該貸款機構之名稱、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。
 - (4)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乙方及貸款機構解除或終止該筆消費借貸契約。

短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

壹、應記載事項

十一、收費手續

(二)繳費方式

甲方與第三人訂定消費者信用貸款契約(以下簡稱消費借貸契約)方式繳納：

2. 乙方應將下列約定告知甲方，並取得甲方聲明已受告知之證明文件；未經乙方告知，甲方得主張該消費借貸契約不生效力：

- (5) 辦理消費借貸需遵守消費借貸契約之約定，依約定按期繳款，否則將衍生信用問題。
- (6) 終止或解除契約辦理退費時，乙方除貸款機構依消費借貸契約得收取之費用外，不得請求額外收取費用。
- (7) 乙方如有歇業、停業等無法繼續提供服務之情形時，甲方得主張遞延(預付)型商品或服務無法提供，於檢附催告乙方之存證信函或其他得證明乙方已無法繼續提供服務之佐證者，甲方得終止消費借貸契約，並向貸款機構申請止付乙方未提供服務部分之貸款餘額。但乙方已有提供履約保障且經甲方同意適用者，不在此限。
- (8) 如終止或解除本契約，消費借貸契約亦同時終止或解除。惟本契約之終止或解除，乙方能證明係因可歸責於甲方之事由所致者，貸款機構得逕向甲方收取乙方已提供服務之分期款。

甲方充分瞭解並知悉辦理消費者信用貸款所需遵守之約定，所為消費借貸如有消費糾紛或爭議，將影響個人日後信貸聲譽。

甲方簽章：

甲方未成年者，應經法定代理人簽章：

短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

壹、應記載事項

十一、收費手續

- (三)乙方得於簽約前提供甲方試聽機會(形式不拘)。但乙方不得將試聽課程列為正式課程。
- (四)乙方收取費用應開立正式收據交由甲方收執。
- (五)乙方提供履約保障機制，應就下列方式之一為之，所為履約保障內容，應記載於契約正面明顯處。但乙方採按月繳納方式收取費用者，不適用履約保障機制之規定：

短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

壹、應記載事項

十一、收費手續

(五)乙方提供履約保障機制，應就下列方式之一為之，所為履約保障內容，應記載於契約正面明顯處。但乙方採按月繳納方式收取費用者，不適用履約保障機制之規定：

- 乙方應就收取費用總金額百分之三十額度，提供履約保證。依規定交付__ (信託業者名稱)開立信託專戶管理，乙方為委託人，且得自為受益人，並依實際交付信託額度，按期間之比例（年、季或月）自專戶領取。乙方發生解散、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，視為乙方同意其受益權歸屬甲方或甲方之受讓人。前開信託期間自中華民國○年○月○日(簽約日)至中華民國○年○月○日止(至少一年)。
- 乙方已經__ (金融機構名稱)就收取費用總金額百分之三十額度，提供履約保證。前開保證期間自中華民國○年○月○日（簽約日）至中華民國○年○月○日(至少一年)。
- 乙方已加入由____ (單位名稱)辦理之補習服務聯合連帶保證協定(會員編號____)，如乙方因財務問題或其他原因致其補習服務無法提供，甲方得於地方主管機關認定其無法提供補習服務時起六個月內向加入本協定之性質相近之補習班(以同一直轄市或縣市為原則)換取等值之服務（不包括原補習服務之贈品或贈送課程）；等值之服務除依一般方式授課外，得以多元之教學方式辦理。
- 乙方已投保新臺幣○○萬元履約保證保險，作為辦理補習服務之履約保障(其投保最低金額為新臺幣二百萬元)，前開保險期間自中華民國○年○月○日(簽約日)至中華民國○年○月○日(至少一年)。
- 其他經教育部同意之方式(須敘明該履約保證方式內容及教育部許可同意公文文號)。

短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

壹、應記載事項

十二、退費手續

- (一) 依教育部訂定之短期補習班設立及管理準則及各直轄市、縣(市)政府訂定之短期補習班設立及管理自治法規之相關規定辦理。
- (二) 如直轄市、縣(市)政府訂定更有利於消費者之規定者，從其規定。
- (三) 退費方式與期限
 - 現金(含匯款)
 - 信用卡
 - 即期支票
 - 其他() 甲乙雙方所約定之退費方式應於辦理解約手續後一個月內執行完竣。如各級主管機關訂定更有利於消費者之規定者，從其規定。

彰化縣私立短期補習班設立及管理規則

第 11 條

補習班學生繳納費用後，因故提出退費申請者，補習班應於十日內依下列規定辦理：

- 一 實際開課日前之第三十日以前提出退費申請者，應退還當期開班約定繳納費用之總額。
- 二 實際開課日前之第一日至第二十九日提出退費申請者，應退還當期開班約定繳納費用總額百分之九十。但所收取之百分之十部分逾新臺幣一千元部分，仍應退還。
- 三 實際開課日起未逾全期三分之一者，應按未上課比例退還已繳納費用。
- 四 實際開課日起已逾全期三分之一者，所繳納費用得不予退還。

補習班違反本準則第七條第三項應依各期分別收費之規定，其收費超過分期規定者，該期部分適用前項規定退費，其餘所收費用應全額退還。

第一項約定繳納費用總額，不得扣除補習班訂定之報名費、訂位金或其他收費項目。

補習班收取費用中之代辦費，如申請退費時已購置成品者，得扣除費用並發還所代購之成品。

試聽課程或類似名義之課程，視為補習班招生之招攬行為，不得計入實際開課日計算，亦不得以其他名義收費。

因故未能開班上課、停班或停課者，依本準則第二十五條規定辦理退費。

補習班應與學生訂立書面契約，及契約內容應符合定型化契約及其應記載及不得記載事項規定，違者依本法第二十五條、本準則第三十五條及第三十六條、消費者保護法第五十六條之一規定辦理。

補習班所提供之定型化契約應載明履約保證機制、補習費用涉及消費性貸款之內容，違者依本準則第三十五條、第三十六條規定辦理。

學生辦理消費貸款，中途辦理退費時，除「貸款機構依貸款契約得收取之費用」外，補習班不得額外收取費用。若學生透過補習班申請貸款，補習班應明確告知解約時所應負擔費用，消費爭議調解時，補習班應備妥貸款契約及相關資料並邀貸款機構共同出席。

短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

壹、應記載事項

十三、乙方終止契約

甲方有下列情形之一者，乙方得終止契約：

- (一) 甲方於補習期間無故缺席超過總時數__分之__。
- (二) 甲方有互毆、竊盜、或其他違法行為，經乙方查明屬實，情節重大。
- (三) 甲方經查有吸毒、販毒、或運送毒品行為。

依前項終止契約者，依前點退費手續之規定辦理。

甲方有第一項違規情事時，乙方應於三日內以書面通知當事人
(甲方為未成年者應通知其法定代理人)。

短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

壹、應記載事項

十四、甲方終止契約

乙方有下列情形之一者，甲方得終止契約，並要求乙方退費：

- (一) 無正當事由，變更原訂課程、科目、時數、上課地點或更換教學人員超過三分之一人數者，乙方應依甲方已繳金額費用加百分之（不得低於百分之三十）退還甲方。
- (二) 乙方申請停辦，或經主管機關為停止招生或廢止設立之處分者，應按賸餘課程時數比例退還當期開班已繳費用予甲方。
- (三) 教室經政府機關公共安全檢查列為危險建築物勒令停止使用者，依尚未上課時數核算應退還費用予甲方。

短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

壹、應記載事項

十五、資料保護

未經甲方書面同意，乙方不得擅自將甲方個人資料提供給第三人或作不當利用，其法律效果，依相關法律辦理。

十六、疑義之處理

本契約各條款如有疑義時，應依消費者保護法第十一條第二項規定，為有利甲方之解釋。

十七、附件效力及契約分存

本契約之附件及相關廣告視為本契約之一部分。本契約一式二份，由甲乙雙方各執一份為憑，並自簽約日起生效。

本契約甲乙雙方同意約定保存期限為 年(不得少於稅捐稽徵期限所定五年)。

十八、未盡事宜之處理

本契約如有未盡事宜，依相關法令、習慣及誠實信用原則公平解決之。

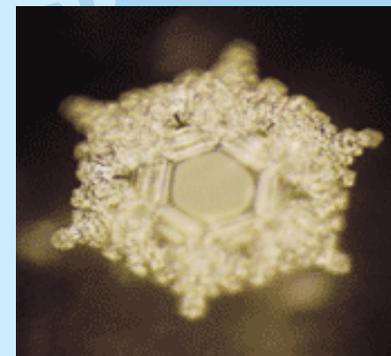
短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項

(資料來源：消費者保護處)

貳、不得記載事項

- 一、不得約定拋棄契約審閱期間。
- 二、不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。
- 三、乙方之廣告說明，不得使用「終身」、「永久」等用語或類此字樣。
- 四、乙方不得將本契約之債權讓與第三人。

商業的原點

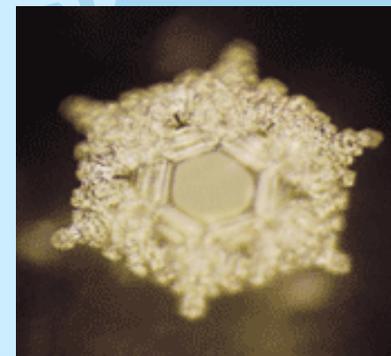


成功的秘訣

愛與感謝

就在「利益他人」

幸福的原點

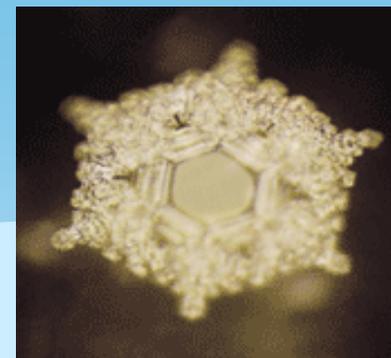


愛與感謝

蛻變的開始

就在「感同身受」

從本分做起



愛與感謝

從本分出發，以「愛」去對待彼此
讓宇宙萬物「和諧共存」生生不息

帶給消費者「幸福的」消費生活

影響力

幸福的傳播者

傳遞生命正能量



結語

帶給縣民「幸福的」生活

發揮影響力

傳遞生命正能量

幸福的傳播者



簡報完畢
恭請指教