

盧秀燕 陳鎮湘 廖正井 詹凱臣 李貴敏
呂學樟 林鴻池

主席：本案作如下決定：「函請行政院研處。」請問院會，有無異議？（無）無異議，通過。

進行第八案，請提案人陳委員淑慧說明提案旨趣。

陳委員淑慧：（17 時 7 分）主席、各位同仁。本席與本院委員等 45 人，鑒於近來補習班消費爭議事件頻傳，且消費糾紛樣態日益複雜，補習班業者與學生雙方常因資訊不對等或因雙方認知落差，致使爭議發生後難以協調，又服務契約非屬強制要求簽訂，故於爭議發生時難以協調協處。教育部雖已訂有定型化契約與應記載及不得記載事項，然因各地方政府對補習班管理規定不一，未能有效落實，為有效解決補習業者與學生之消費糾紛，教育部除應強制要求定型化契約之簽訂外，更應建立補習班消費爭議之申訴管道與專屬協調單位，協助協調業者與民眾之糾紛，以維護雙方之權益。是否有當，敬請公決。

第八案：

本院委員陳淑慧等 45 人，鑒於近來補習班消費爭議事件頻傳，且消費糾紛樣態日益複雜，補習班業者與學生雙方常因資訊不對等或因雙方認知落差，致使爭議發生後難以協調，又服務契約非屬強制要求簽訂，故於爭議發生時難以調解協處。教育部身為全國教育之中央主管機關，實務上雖已訂有定型化契約與應記載及不得記載事項，然因各地方補習班管理規定不一，未能有效落實，為有效解決補習業者與學生之消費爭議，除已立法強制要求定型化契約之簽訂外，教育部身為補教業之中央主管機關，應建立補習班消費爭議之申訴管道與專責調處單位，協助調解業者與民眾之糾紛，以維護雙方權益。是否有當，請公決案。

說明：

一、近來補習班消費爭議頻傳，長期以來未獲有效改善，依據行政院消保處統計，100 年度補習班消費申訴案件達 1,355 件，佔全國屬申訴類型之一，另查台北市政府公布之統計，每年約有 400 到 500 件補習班消費爭議案件，而其中又以退費爭議為多數，民眾經常因繳交費用後，遇有課程不符需求或其他狀況，而要求補習班退費時，常因資訊不足，致使權益受損。

二、查現行實務上教育部雖已訂有短期補習班定型化契約範本與應記載及不得記載事項，但囿於僅為契約範本，地方政府對於是否應強制業者與學生簽訂，並未有一致規定，而其中對於最多爭議的退費規定，在部頒的定型化契約範本中，亦回歸適用地方政府規範，使定型化契約為具有一致性效果，民眾難以適從。

三、綜上，教育部身為全國補教業者之主管機關，並執掌相關法令研擬制定，熟稔各項補教業務，面對未來消費爭議，應設立申訴窗口與協調或協商機制，協助業者與消費者達成調解，以減少消費爭議，避免動輒興訟。

提案人：陳淑慧

連署人：蔡錦隆 陳學聖 盧秀燕 翁重鈞 呂玉玲

蔣乃辛 費鴻泰 馬文君 紀國棟 鄭汝芬

鄭天財 吳育仁 王進士 楊瓊瓔 楊玉欣

林國正	徐欣瑩	徐少萍	盧嘉辰	黃志雄
簡東明	楊麗環	林明溱	蘇清泉	陳超明
李慶華	楊應雄	徐耀昌	陳雪生	王育敏
陳碧涵	陳根德	王廷升	王惠美	邱文彥
李貴敏	張慶忠	丁守中	孔文吉	潘維剛
李桐豪	江啟臣	陳鎮湘	詹凱臣	

主席：本案作如下決定：「函請行政院研處。」請問院會，有無異議？（無）無異議，通過。

進行第九案，請提案人黃委員文玲說明提案旨趣。

黃委員文玲：（17 時 8 分）主席、各位同仁。本席等 21 人，針對個人資料保護法施行細則公布至今，各目的事業主管機關有關安全維護事項與適當安全措施之相關辦法仍付之闕如，致使民間產業無所適從。爰要求法務部於一個月內就個人資料保護法施行狀況進行檢討後，向本院提出書面報告。是否有當，敬請公決。

第九案：

本院委員黃文玲等 21 人，針對個人資料保護法施行細則公布至今，各目的事業主管機關有關安全維護事項與適當安全措施之相關辦法仍付之闕如，致使民間產業無所適從。爰要求法務部於一個月內就個人資料保護法施行狀況進行檢討後，向本院提出書面報告。是否有當，請公決案。

說明：

一、個資法第 27 條第 2 款規定：「非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。中央目的事業主管機關得指定非公務機關訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料處理方法」。換句話說，未來保有個人資料的企業、組織或團體，都須要針對個人資料提出一份檔案安全的維護計畫，萬一未來發生個人資料外洩的事件，這份計畫及實施的相關紀錄，很可能作為組織已善盡管理人義務，用來免除過失賠償責任的重要證據之一。

二、然個人資料檔案安全維護計畫的最終內容要求，仍須以中央目的事業主管機關所公布的為主，但個人資料保護法施行細則頒布至今，各部會均尚未頒布實施，致使民間企業無所適從，各中央目的事業主管機關應加速進行，儘速公布。

三、個資法對國際傳輸個人資料設有限制，但目前並無具體管制措施。各國甚至包括香港都設有個資與隱私專責單位，未來個資與隱私議題常需進行跨國合作，政府宜規劃專責單位與國際接軌，個資法實施後公務及非公務機關執行上的問題與困難，應成立跨部會層級專責單位協助解決。目前個資管理雖由法務部主其事，然法務部進度嚴重落後，無法統籌掌握公務及非公務機關個資遵循狀況，各中央目的事業主管機關各行其事，各單位亦極度缺乏個資與隱私專業人員。

四、爰要求法務部於一個月內就個人資料保護法施行狀況進行檢討，包括個人資料檔案安全維護計畫草案、國際傳輸個人資料具體管制措施、跨國合作專責單位、個資與隱私專業人員培訓規劃等向本院提出書面報告。

提案人：黃文玲