

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