

行政院消費者保護處會議紀錄

開會事由：「網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項（草案）」第 5 次審查會

開會時間：106 年 5 月 5 日（星期五）下午 2 時 30 分

開會地點：本院第 7 會議室

主 席：陳簡任秘書星宏 記 錄：黃建隆

主席致詞：（略）

出席人員：（略）

會議結論：

一、本次會議繼續就上次會議保留部分及範本修正草案進行討論，經與會人員充分表示意見後，獲致共識內容如次：

（一）草案第 1 條（本服務之定義）：保留。

1、第 1 項但書：「但本服務不包括國民補習學校、進修學校及短期補習班所提供之服務。」暫不予修正。

2、請教育部高教司協助辦理下列事項：

（1）彙整比較修正草案之內容與專科以上學校推廣教育實施辦法（以下簡稱推廣教育實施辦法）規定，有關退費等權利義務事項有無相牴觸之處。

（2）推廣教育若係執行公權力者，可排除消費者保護法（以下簡稱消保法）之適用，得予後續討論之應記載事項修正草案中加以排除。請就推廣教育中哪些係屬於執行公權力之類型，惠示意見或提

供排除適用之相關文字。

(二) 草案第 2 條 (本服務內容)：

- 1、 第 2 項：刪除，有關通訊交易之商品或服務，得排除消保法第 19 條第 1 項解除權之適用，回歸適用「通訊交易解除權合理例外適用準則」之相關規定。
- 2、 其餘照案通過。
- 3、 另有關退費規定，得參照「國內（外）旅遊」、「觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房」等定型化契約應記載及不得記載事項，於草案第 27 條（解除或終止契約與退費）訂定階梯式退費標準。

(三) 草案第 11 條 (本契約之成立生效)：保留。

- 1、 第 2 項後段：修正為「乙方以贈送教學課程數量、使用期限為內容而簽訂契約者，亦同。」
- 2、 第 3 項：以優惠價格購買者，是否僅限商品？倘課程亦得以優惠價格購買，應修正本項文字。
- 3、 第 4 項：請工業局就消費者應返還優惠補貼款之計算方式，簡化文字。
- 4、 贈品為課程而有退費情形時，參採短期補習班補習服務契約書範本規定「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」。另得於草案第 27 條訂定提前終止契約得收取違約金之計算方式。

(四) 草案第 12 條 (付費方式)：保留。

- 1、 選項 3 第 2 款第 7 目：應增列「本契約經終止或解除，消費借貸契約亦同時終止或解除」等文字。
- 2、 為確保已消費者充分知悉消費借貸與分期付款方式之差異，建議參考短期補習班補習服務契約書範本規定，於消費者勾選消費借貸選項時，增加欄位於該選項處供消費者簽名或於線上點擊確認。

(五) 草案第 18 條（服務品質）：

- 1、 第 1 項：修正為「乙方應提供具有合理期待安全性之服務，並應確保其系統設備，無發生錯誤、畫面暫停、遲滯、中斷或不能進行連線的情形」。
- 2、 第 4 項：修正為「於本契約有效期間內發生情節重大之系統異常或教學內容、教材錯誤之情事達三次以上，且乙方未依規定修復或更正，…之違約金。」。
- 3、 其餘照案通過。

(六) 草案第 19 條（乙方之履約保障責任）：

- 1、 第 1 項：參採現行規定，修正為「本服務授權使用費預付期間逾一年且預付金額超過新臺幣五萬元者，乙方應就超過金額部分，提供下列方式之一，為履約保證之內容，並載明於本契約明顯處。但採月費制者，不適用之：」。
- 2、 第 2 項：刪除。

二、 請工業局儘速依上揭會議結論，進行相關修正後，提報本處續審。

與會人員發言摘要：(學校教育推廣部(中心)是否適用本草案之規範)

一、林瑞珠教授

- (一) 教育推廣部(中心)提供教育服務所衍生之法律關係，從前消費者保護委員會 94 年函釋，就已認定有消保法之適用。本草案前次審查會，教育部已就正規教育、進修教育及補習教育及推廣教育，逐一作法規盤點比較，最後與會人員一致認為有納入草案規範之必要。因此，首應釐清者，與會學校代表是否知悉上開 94 年函釋？其次，對學生(消費者)相應權益之保護，是否已在現有之推廣教育實施辦法等規範中納入？
- (二) 目前審查會討論之修正草案版本是定型化契約範本，性質為指導原則，僅具參考作用，並無強制力。未來討論至定型化契約應記載及不得記載事項時，針對推廣教育是否應全面適用消保法或作部分排除，可以再予釐清。

二、黃明陽教授

- (一) 針對推廣教育而言，消費是否適用消保法之認定標準，在非以營業為目的之情形，倘係公權力之執行，即非消費行為，例如學校正規教育，最具體之表現在於學生取得之畢業證明，為國家認定的學歷。惟執行公權力，仍有一定範圍之限制，需有法律明文規定。倘若學校沒有執行公權力，就如同企業經營者之補習班，例如學校宿舍、餐廳、福利社及遊學等，應屬營業行

為。

- (二) 推廣教育是否適用本草案之規定，其灰色地帶在於學校推廣部過去並無辦理學分班，學分班是否即屬執行公權力，而納入消費者保護之相關規範，對學校並沒有不好，其目的在於消費者從事消費行為時，能有安心公平之消費環境及基本保障。因此，倘若學校推廣教育之相關規定，高於本草案之內容，即可提供學生更佳的保障。

三、教育部高等教育司

關於大專院校開辦之推廣教育，依推廣教育辦法第 9 條之規定，學校就推廣教育各班次招生資訊，應載明相關事項，並於學員報名時向其適當說明，由其簽名確認後，契約才會成立；且關於退費之規定，該辦法第 17 條亦比草案第 27 條更為嚴謹，就學校與學生間之權利義務已有相關之規範，該辦法不僅針對網際網路教學，亦涵蓋實體課程，若草案之相關機制與該辦法之規範無法一致，實務執行上確有礙難之處。

四、臺北市政府

- (一) 學校招生簡章相當於定型化契約之約定，在消費爭議案例上，消費者常主張簡章中之退費規定不合理，而推廣教育辦法關於退費之規定，沒有明訂清楚。該辦法較著重教育之本質，但關於契約之履行等雙方權利義務，不若本草案之規範來得完整，以致於衍生爭議時，無協商空間。

- (二) 教育行為與醫療行為相仿，同認不應被類比為消費行為。惟社會型態不斷在轉變，已讓部分醫療行為偏向消費行為，例如醫美。教育行為核心部分不是消費，但有部分已跨入消費，尤其是推廣教育課程，且很多消費者覺得花錢即消費，與學校之概念落差很大。定型化契約之規範，可以讓雙方之權利義務更明確，拉近差異，避免在實務處理上產生困擾。

五、全國家長團體聯盟

目前教育政策已朝向無年限之開放式大學，未來可能採網際網路客製化教學，不會有實體大學。本草案已提前在規範類此之教育走向，確實值得關注。

六、國立臺灣大學進修推廣部

- (一) 進修推廣部為校內一級單位，非企業經營者。所辦理學分班網路課程，與消費並不相同，主要在於學分班應先報名並檢附相關證件，及嚴格之入學門檻限制(學經歷資格審查)與課程品質控管(期中期末考試、助教機制、出缺勤紀錄、每學期三至五次面授)；且在招生簡章中，已有依推廣教育實施辦法所訂定之退費等規定。
- (二) 進修推廣部所辦理之學分班為教育，並非消費。學分班雖區分有實體及網路等上課模式，惟將來所取得之學分係等值，可以用來抵減大學學分，倘所依循之管理規範不一致，例如實體課程之退費規定，依推廣教育實施辦法；而網路課程部分，依本草案之規定，在

實務運作上將產生矛盾及困擾。

- (三) 關於網路斷線之處理，過去曾因電信業者機房故障而斷線二天，學校即補給學生一星期之課程，並協調延後期中考時間，倘學生是消費者，學校比消費者更加重視其權益之維護。

七、中國文化大學推廣教育部

- (一) 推廣教育部是學校一級單位，不是附屬之企業組織，收入之盈餘，均納入學校發展基金，並無法分配予股東。不應以企業經營模式，來看待推廣教育。推廣教育所提供之線上教學，只是傳播知識的方法，為大學推廣教育知識之延伸，不能等同於一般消費商品。
- (二) 推廣教育，進入有一定之條件限制，且線上教學受到教育部網路教學之規範，甚至比一般學習更加嚴格，例如課程有錯誤時，必需重新找課綱、編訂修定、拍攝影像及後製，才能重新上線，無法如草案之規定，於3日內完成修正。
- (三) 本校遠距教學之占比，約為本校所提供教學服務之1%，係為配合政府新南向政策、偏鄉資源落後地區以及台商異地學習等因素，爰積極提升網際網路之學習模式。關於網路教學之管理，依推廣教育實施辦法已有退費及資訊揭露等規定；而遠距教學，大學法及專科學校法亦設有明文，包括教學課程、教學目標、師生互動討論、成績評量方式及上課注意事項等。另為提升教學品質，所有網路教學均為混成式教學，倘必

定要納入本草案管理，將形成實體課程多、網路課程少，實務執行上有些困擾。

- (四) 依會議資料所附前消費者保護委員會 94 年函釋：「民眾如符合上開消費者等之要件，則與私立大專院校『推廣教育中心』提供之教育服務所發生之法律關係，尚非無消保法之適用」。惟「有消保法適用」與「全面適用消保法」應係不同之情形，推廣教育中確實有非學分班部分，但草案內容是將推廣教育全面納入適用。爰此，學分班若採遠距教學，因推廣教育實施辦法已有相關退費標準，將形成二種規定並行，學校不知如何遵循。故若推廣教育要適用消保法，應予區分哪些類型應納入，而非全面適用。

散會：17 時 30 分。