

【板橋榮家消費者保護教育宣導篇】

短期補習班專案查核結果

日期：114-10-14

為維護消費者權益，行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)於114年4至7月間前往新北市、新竹市、彰化縣、嘉義縣、屏東縣及宜蘭縣之短期補習班進行聯合查核，共計查核18家，其中建築安全管理5家不符合規定，消防安全管理5家不符合規定，飲用水連續供水固定設備管理13家不符合規定，及補習服務契約17家不符合規定。針對本次查核所發現之各項缺失，已請各主管機關督促地方政府依法處理並要求業者儘速改善。

鑑於全國補習班林立及國內補習人數眾多，因此補習班的建管、消防及飲用水等涉及公共安全事項應予特別重視。另補習班之消費糾紛為數不少，且偶有補習班發生停業事件，此時業者是否依法簽立補習服務契約或辦理履約保障，勢將影響消費者權益。為此，行政院消保處於114年4至7月間會同地方政府之消費者保護官、建管、消防、環保及教育主管機關進行聯合查核，以維護消費者權益。

本次查核結果如下（詳如附表）：

- 一、建築安全管理：5家不符合規定（項次：5、9、10、11、12），主要缺失為部分樓層或區域擴大使用、與使用執照用途不符及現場增設固定隔間等。
- 二、消防安全管理：5家不符合規定（項次2、5、6、13、17）。主要缺失為火警受信總機預備電源電量不足、緊急廣播設備麥克風無法廣播、滅火器及緊急照明燈缺設及未遴用防火管理人等。
- 三、飲用水連續供水固定設備管理：13家不符合規定（項次：1、2、4、5、6、7、8、9、10、12、14、16、18），主要缺失為飲用水設備未每月至少維護一次並作成維護紀錄表、未依規定辦理水質檢測及檢測與維護紀錄表未置於設備明顯處供主管機關查核等。

四、補習服務契約：17家不符合規定(項次：1、2、3、4、5、6、8、9、10、11、12、13、14、15、16、17、18)，主要缺失為無法認定有踐行審閱期之規定、未填寫上課人數上限或填寫之人數上限超過核定人數、繳費方式記載錯誤或不完整、未記載退費方式及退費標準不符合地方政府訂定之自治法規等。

行政院消保處在此呼籲短期補習班業者及民眾應注意下列事項：

- 一、業者應確實遵守建築法、消防法及飲用水管理條例之相關規定，確保短期補習班的公共安全及飲用水設備安全，以維護民眾的權益。
- 二、業者使用的補習服務契約，應符合教育部公告之「短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項」之規定。業者於民眾繳費後離班者，更應確實依教育部訂定之「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退費規定辦理，以減少消費糾紛的發生。
- 三、民眾在簽訂補習服務契約時，如業者收費非採「按月繳納」方式者(例如一次收足)，應特別注意契約內容是否有載明履約保障機制之條款。如發生消費爭議，可撥打1950消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴，或至行政院消費者保護會網站 (<https://cpc.ey.gov.tw/>) 進行線上申訴，以維護自身權益。