

行政院消費者保護處消費資訊

標題：慎選補習班避免消費爭議！

鑒於技藝型補習班（如英語會話補習班、電腦課程補習班）因補習費用高昂，致消費爭議案件層出不窮，行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）為維護消費者權益，於 103 年至本(104)年，已多次邀集教育部、金融監督管理委員會銀行局、縣市政府教育局（處）、消費者保護官共同研商如何降低短期補習班消費爭議案件，並採行包括加強補習班定型化契約查核及班務檢查等措施，目前已有效降低消費爭議案件並提高消費爭議調解率。

社會人士及大學在校生為增加求職技能，往往參加技藝型補習班，惟根據行政院消保處統計發現，103 年度補習類消費申訴案件前十名中，以電腦補習班消費爭議為大宗，經分析發生消費爭議之原因如下：

一、解約困難：

消費者欲解約時，業者以承辦人員不在或須呈報總公司核准為由，增加消費者解約困難度。

二、退費拖延：

雙方達成解約退費協議後，業者遲不辦理退款或未幫助消費者處理貸款清償事宜。

三、欺騙的行銷話術：

如宣稱可以免費上課，吸引民眾先行簽約，但契約書上卻記載需要上課費用並辦理信用貸款，致消費者陷於錯誤；或宣稱與人力銀行或勞動部等行政機關合作，學員上課可獲得學費補助或工作所得。

四、定型化契約未提供消費者事先審閱：

業者以涉及商業機密為由，要求消費者須先給付訂金並簽訂後始提供書面契約。

五、假分期真貸款：

以分期付款為號召，實際上卻引介民間融資公司或金融機構為民眾辦理信用貸款作為補習費用。

行政院消保處提醒消費者注意，選擇補習班時，應要求業者提供定型化契約攜回審閱，並上行政院網站（<http://www.ey.gov.tw/>）比對查詢其內容有無符合「短期補習班補習服務契約書範本」或違反「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，同時審慎考量補習費用是否過高；如發生消費糾紛時，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（www.cpc.ey.gov.tw）進行線上申訴，以保障自身權益。