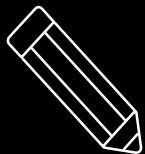




臺北市政府法務局
Department of Legal Affairs, Taipei City Government



臺北市110年度 受理健身教練課程消費爭議案例研析

兼論「健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項」及Q&A

陳盈全 消保官



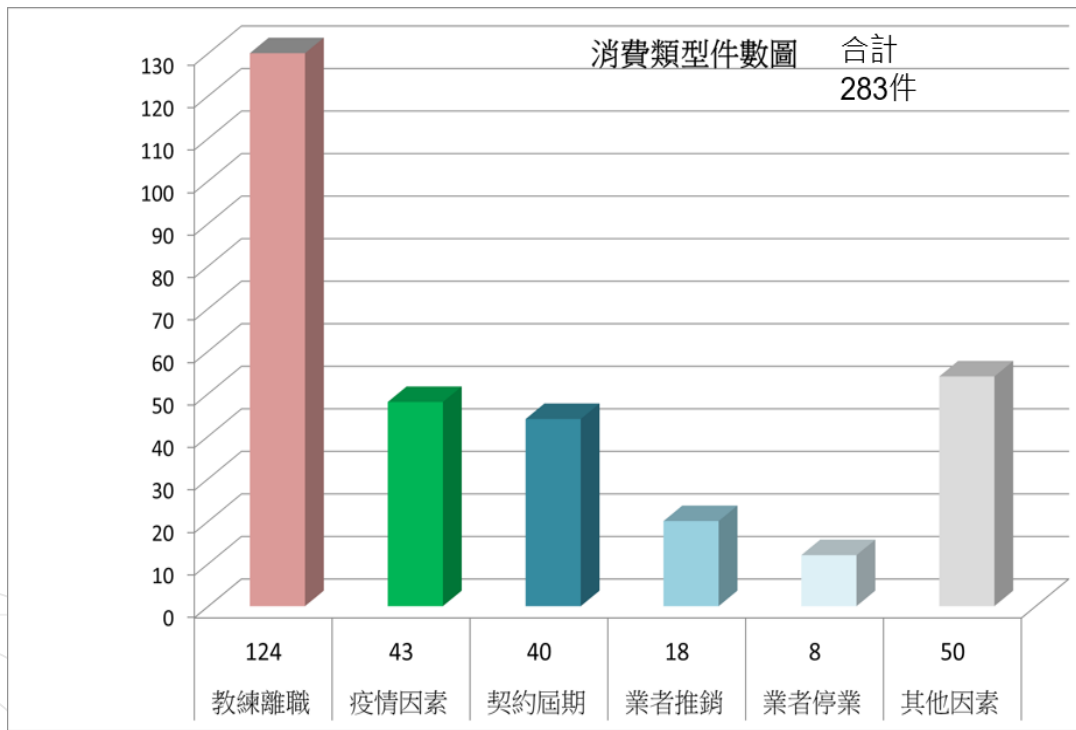
臺北市政府受理 110 年度 消費申訴案前 5 大類型

名次	消費類型	案件數
1	網路電視購物類	3,207
2	運動健身類	1,363
3	運輸類	1,355(外送平台類占830)
4	線上遊戲類	1,350
5	補習班類	573





臺北市110年健身教練課程消費糾紛類型統計





健身教練服務契約修法歷程

舊法

健身中心定型化契約應記載及不得記載事項
(§7個人教練課程)
101.6.6~110.12.31

修法

新法

健身教練服務定型化契約
應記載及不得記載事項
111.1.1生效



案例1



健身中心定型化契約應記載及
不得記載事項之應記載事項§7

健身教練服務定型化契約應
記載及不得記載事項

事實

甲購買教練課程約定由A、B及C等3位教練授課，甲上課後發現A及B2位主要授課教練陸續離職，僅剩C教練，甲認為與契約不符，要求終止契約並退費，遭健身中心以契約內C教練仍在職為由，要求終止契約需扣除手續費及違約金後方退還費用。

說明

舊法第7點規定，個人教練課程如因不可歸責於消費者事由（例如：業者解聘或教練解職）而終止契約者，業者應就消費者已繳全部費用依簽約時單堂課程費用乘以實際使用堂數退還餘額。

本案個人教練離職係不可歸責於甲，甲得依上開規定，要求健身中心退還餘額且免付手續費及違約金。（臺灣桃園地方法院110年度桃小字第1790號民事判決）。

新法

依**新法應記載事項第3點**規定：「健身教練服務之種類及期限，應明確記載及約定於契約，.....如為指定教練者，應於契約登載該項服務指定之教練姓名。」**如契約有登載指定教練而該教練離職係不可歸責於消費者，消費者得要求健身中心退還餘額且免付手續費及違約金。**

QA3終止契約(1)

教練
離職

案例2

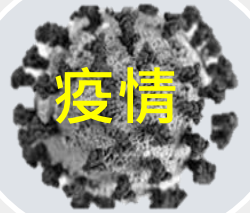


健身中心定型化契約應記載及
不得記載事項之應記載事項§7

健身教練服務定型化契約應
記載及不得記載事項

事實

乙因疫情關係已半年未去健身中心，因還有22堂教練課程未使用，故向健身中心申請課程退費，但健身中心以教練課程已過期為由拒絕退費。



說明

如屬疫情3級警戒，健身中心因暫停營業或自主暫停營業期間，健身業者除應主動延長乙之會籍(包含健身教練課程期間)外，並不得向乙收取任何請假手續費用。是本案如教練課程延長後未過期，業者自應依相關規定同意乙退費。

新法

依新法應記載事項第9點第5項規定:「中央流行疫情指揮中心一級開設並發生社區感染時，位於該區域之直轄市、縣(市)之消費者，準用第一項、第三項規定。」亦即消費者因疫情因素，得向業者申請暫停教練課程服務，於停權期間免繳課程費用，課程有效期限順延。

[QA3終止契約\(2\)](#)

[QA5請假問題](#)



案例3



健身中心定型化契約應記載及
不得記載事項之應記載事項§7

健身教練服務定型化契約應
記載及不得記載事項

事實

丙向健身中心購買20堂教練課程，使用5堂課後，因覺得健身教練教學品質不佳，向健身中心要求終止契約並退費，遭健身中心以課程屆期為由拒絕丙請求。

說明

實務上法院多數判決認定個人教練合約關於使用（有效）期間之約定為無效，或認為雙方如已合意排除期限約定時，消費者於會員會籍有效期間內，本得隨時使用，並享有隨時終止之權利。是以，丙如因非可歸責於自己之事由而終止時，亦得請求業者退還扣除簽約時單堂課程費用乘以實際使用堂數後之餘額。（臺灣臺北地方法院106年度北消小字第44號民事判決、桃園地方法院107年度訴字第27號民事判決、臺灣士林地方法院105年度湖小字第706號小額民事判決）。

契約
屆期

新法

依新法應記載事項第11點第1項規定：「消費者於期限屆滿前，得隨時終止。契約期限屆滿後，未使用剩餘堂數，業者得不予退費。」未來類此契約期限屆滿，當可依前揭規定辦理。但如業者宣傳課程無使用期限，縱契約已到期，業者仍應履行未使用之堂數。

QA3終止契約(2)



健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項

110年11月1日臺教授體部字第1100039417A 號令發布，自111年1月1日生效

契約審閱期§1

- **三日**以上審閱期



健身教練服務之種類期限及比例§3

- 服務之種類、期限及比例應明確記載約定於契約，**如為指定教練者，應於契約登載指定教練姓名。**





健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項



會員資格及其要求 與限制§4

- 消費者是否需具**會員資格**及其**要求限制**應予明確載明之。已具會員資格且會員期限屆滿仍未完成堂數者，無需補足會籍得繼續完成剩餘堂數。

契約總金額、服務 堂數及繳費時間§5

- **總金額不另收取其他費用**。總金額除以約定服務堂數所得每堂平均價，供辦理退費等依據。



消費者與第三人之消 費貸款契約§7



- 業者得提供消費者與第三人訂定消費貸款契約，消費者分期繳納契約費用者，業者應**告知**消費者並**取得消費者聲明已受告知**之證明文件。

健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項

消費者暫停之事由與效果§9

- 消費者提出證明釋明者，業者應於**七工作日**內辦理暫停課程，停權期間免繳費用且課程順延，中央流行疫情指揮中心一級開設並發生社區感染時，準用上開規定。



消費者與業者可歸責與不可歸責事由 (§10) ~ (§14)

業者履約保障 §18

- 業者應就預收費用**百分之五十**額度，提供履約保障。



贈品約款及其效果§19

- 贈品價值不得逾契約總金額**百分之二十**。契約終止不得向消費者請求返還贈品。以課程為贈品者，應納入契約範圍計算。





健身教練契約常見Q&A

資料來源：教育部體育署官網



1

履約保證

2

通知義務

3

終止契約

4

贈品計算

5

請假問題

6

法規適用

履約保證

Q1:業者一定要辦理履約保證嗎？什麼情況不用辦？

- 依應記載事項第 18 點第 1 項規定：業者應就預收費用 **50%** 額度，提供履約保障。
- **但**按堂逐堂或按月逐月收款者或預收堂數之費用，其累計金額在新臺幣 **5,000 元以下**者，不在此限。

Q2:履約保證方式有哪些？

- 依信託法規定交付銀行（即信託業者）**開立信託專戶**管理辦理履約保證。
- **金融機構**會提供收取課程費用的 **50%** 額度履約保證。保證期間可以在簽訂契約時協調，但不能少於契約期限
- 經金融機構或電子支付機構提供**價金保管服務**，並先時存入金融機構之價金保管專戶或電子支付機構於金融機構開立之專用存款專戶，專款專用。
- **其他經教育部許可**之履約保障方式





2

通知義務

Q1：業者什麼情況要通知消費者？

當教練課時間有異動，應依約定方式於約定時間內通知消費者。
當業者沒依約定方式通知，消費者得請求業者於指定時間內**補課或賠償**。

Q2：消費者什麼情形要通知業者？

1. 消費者應先跟業者約定**預約方式**，如沒約定則不需預約。
2. 倘消費者無法於約定時間上課，應依約定方式通知業者。
3. 如未通知，業者得依約定方式通知消費者補繳場地費用後補課；未事先約定費用為**無償提供補課服務**。





終止契約

Q1：消費者什麼情況下可以無條件解約？不需要負擔違約金？

■ 當業者**過度行銷**教練課，導致消費者累計教練服務契約量（含同一業者不同教練），已達每週平均逾 5 堂課時

■ 雙方**指定教練無法依約執行業務**。但消費者同意替換其他教練者，不在此限

■ 業者**變更履約地點**，未經消費者同意。



Q2:消費者很喜歡 A 教練，當他離職了，消費者可以解除契約嗎？

■ 契約是否有約定多位教練而非指定單一教練，如消費者**指定單一教練**，教練離職，則業者不得向消費者收取任何違約金。

■ 如契約有**約定多位或非指定教練教練**，消費者想提前終止契約，業者可收取違約金。



返回 案例1教練離職



3

終止契約



Q3：會員教練課到期後且教練離職，消費者是否可以退費？

1. 依應記載事項第 11 點第 1 項：「消費者於期限屆滿前，得隨時終止。契約**期限屆滿後**，未使用剩餘堂數，**業者得不予退費**」。故消費者仍得請求退費，但業者可選擇退或不退。
2. 倘業者宣傳課程無使用期限，縱使契約已到期，業者仍應履行未使用之堂數。



[返回 案例2疫情](#)

[返回 案例3契約屆期](#)





4

贈品計算

Q：當消費者購買 10 堂教練課程總價 12,000 元（1 堂價格 1,200 元），業者贈送 2 堂教練課程，課程單價要怎麼計算？

A:

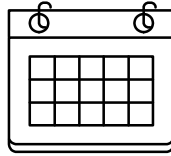
- 1.業者如贈與消費者課程堂數，應一併納入契約範圍計算。故當消費者購買 10 堂教練課程總價 12,000 元（1 堂價格1,200 元），業者贈送 2 堂教練課程，則業者贈與之2 堂教練課程應納入契約範圍，消費者之契約應變成 12堂教練課程，共 12,000 元（1 堂價格 1,000 元）。如果消費者使用2 堂教練課程以後，與業者終止契約，則契約價值剩下10,000 元，不得主張先使用的是贈與之堂數，要求退費12,000 元
- 2.當業者以商品及其他內容為贈品，例如免除手續費或入會費皆應屬贈品，於契約終止時，業者不得向消費者要求返還贈送的商品、手續費或入會費差額等。





5

請假問題



Q：請假扣款如有會員同意，可否繼續扣款？如果沒有請假證明，可否收手續費？

1. 依據健身教練服務定型化契約應記載第九點規定消費者符合下列**法定事由**：(1)出國逾一個月。(2)傷害、疾病或身體不適致不宜運動。(3)懷孕、育嬰、侍親之需要。(4)服兵役致難以履約(5)職務異動或遷居致難以履約。(6)其他事由致難以履約。消費者可以於停權期間，免繳課程費用，也不能收取手續費，縱使消費者同意，業者也不能繼續扣款。
2. 然如果**非屬法定事由**之請假，消費者同意，業者可以繼續扣款，也可收取手續費。



[返回案例2疫情](#)

法規適用

Q：如果消費者未依約定方式通知業者無法上教練課，業者得否扣課？不提供補課服務？

依照本事項第十五點第三項規定，倘消費者**無故缺席**，此屬於民法**遲延受領**，業者不得因此免除給付教練課之義務，業者不得無故直接扣課。**業者必須要提供消費者補課**，業者可選擇補收消費者場地費或不收。



健身教練課程簽約5要原則

