

Tms-Res-094-001 (委託研究報告)

臺北市健身業管理辦法之規劃研究

臺北市體育處委託研究

中華民國 96 年 12 月

Tms-Res-094-001 (委託研究報告)

臺北市健身業管理辦法之規劃研究

研究機構：輔仁大學體育學系

研究主持人：陳鴻雁

研究員：陳麒文

研究助理：尤欽弘

康韶芸

臺北市體育處委託研究

中華民國 96 年 12 月

目次

目次.....	i
表次.....	iv
圖次.....	viii
中文提要.....	xi
英文提要.....	xvi
第壹章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	4
第三節 研究問題	5
第四節 研究範圍	6
第五節 研究限制	7
第六節 名詞操作性定義	7
第貳章 文獻探討	9
第一節 國內健身房相關文獻及法規探討	9
第二節 美國健身業法規資料蒐集以及探討	17
第三節 澳洲健身業法規資料蒐集以及探討	22

第四節	紐西蘭健身業法規資料蒐集以及探討	24
第五節	國內外健身業相關法規主題整理與比較	26
第六節	美國身心殘障與健身業相關法規之探討	28
第七節	國內健身俱樂部個案研究之整理	32
第八節	本章小結	36
第參章	研究方法	37
第一節	研究架構	37
第二節	研究工具	39
第三節	研究對象	42
第四節	預期效益	43
第肆章	結果與討論	45
第一節	臺北市健身業業者之問卷回收情形	46
第二節	臺北市健身業業者之營業型態調查分析	46
第三節	臺北市健身業業者之維護管理調查分析	61
第四節	臺北市健身業業者之消費特性調查分析	76
第五節	臺北市健身業業者之消費者權益保護調查分析	82
第六節	臺北市健身業消費者之問卷回收情形	89
第七節	臺北市健身業消費者之基本資料分析	90

第八節 臺北市健身業消費者之消費權益問題分析	106
第九節 綜合討論	126
第五章 結論與建議	137
第一節 結論	137
第二節 建議	150
參考文獻.....	151
附錄一 臺北市健身業管理辦法之規劃研究專家座談會會議	
紀錄摘要	155
附錄二 臺北市健身業管理辦法問卷調查表（業者部分）	161
附錄三 臺北市健身業管理辦法問卷調查表（消費者部分）	167
附錄四 健身俱樂部之消費者個案分析光碟片	171
附錄五 期中報告修正表	173
附錄六 三位調查統計專家對研究問卷之審查表	177

表次

表 1-1-1	臺灣各類型俱樂部分布情形.....	3
表 2-1-1	經營者之相關法規整理.....	12
表 2-1-2	設施與設備相關規定.....	13
表 2-1-3	消防設施之設置相關規定.....	13
表 2-1-4	衛生管理之相關法規.....	14
表 2-1-5	專業技術人員之相關法規.....	14
表 2-1-6	消費者（健身俱樂部會員）相關法規.....	15
表 2-3-1	美國南卡羅來納州健身業相關法規整理表.....	19
表 2-4-1	澳洲（西澳地區）健身業相關法規整理表.....	23
表 2-5-1	紐西蘭健身業相關法規-商業法（Commercial law）.....	24
表 2-5-2	紐西蘭健身業相關法規-組織法（Framework law）.....	24
表 2-5-3	紐西蘭健身業相關法規要素和準則一覽表.....	25
表 2-6-1	國內外健身業相關法規主題整理與比較表.....	26
表 2-7-1	美國近三十年來推動身心障礙者運動相關法案一覽表.....	31
表 2-8-1	國內健身俱樂部消費者糾紛個案類別一覽表.....	33
表 2-8-2	國內健身俱樂部消費者糾紛個案 2006 年 9 月~2007 年 7 月 一覽表.....	34
表 4-2-1	臺北市健身業業者類型之分布統計表.....	47
表 4-2-2	臺北市健身業業者經營模式之分布統計表.....	48
表 4-2-3	臺北市健身業業者自營項目之分布統計表.....	49
表 4-2-4	臺北市健身業業者委外項目之分布統計表.....	51
表 4-2-5	臺北市健身業業者經營型態之分布統計表.....	52
表 4-2-6	臺北市健身業業者附屬設施之分布統計表.....	53

表 4-2-7	臺北市健身業業者平均每天來客數（平日）之分布統計表.....	55
表 4-2-8	臺北市健身業業者平均每天來客數（假日）之分布統計表.....	56
表 4-2-9	臺北市健身業業者營業面積之分布統計表.....	58
表 4-2-10	臺北市健身業業者營業登記項目之分布統計表.....	59
表 4-3-1	臺北市健身業業者場地設施管理之告示設施統計表.....	61
表 4-3-2	臺北市健身業業者場地設施管理之無障礙設施統計表.....	63
表 4-3-3	臺北市健身業業者衛生管理之公共衛生設備統計表.....	64
表 4-3-4	臺北市健身業業者對空氣品質管理設置規定之統計表.....	65
表 4-3-5	臺北市健身業業者對噪音管理設置規定之統計表.....	66
表 4-3-6	臺北市健身業業者對病媒防除設置規定之統計表.....	67
表 4-3-7	臺北市健身業業者對設施維護日期表設置規定之統計表.....	68
表 4-3-8	臺北市健身業業者安全管理之環境安全管理統計表.....	70
表 4-3-9	臺北市健身業業者對主體環境規定之統計表.....	71
表 4-3-10	臺北市健身業業者安全管理之風險管理機制統計表.....	72
表 4-3-11	臺北市健身業業者對意外責任保險規定之統計表.....	74
表 4-3-12	臺北市健身業業者人員管理之合格證照人員統計表.....	75
表 4-4-1	臺北市健身業業者營業之消費模式統計表.....	76
表 4-4-2	臺北市健身業業者之主要消費者年齡層統計表.....	79
表 4-4-3	臺北市健身業業者之主要消費者職業別統計表.....	81
表 4-5-1	臺北市健身業業者提供消費者優待事項之統計表.....	82
表 4-5-2	臺北市健身業業者與消費者簽訂定型化契約情形之統計表.....	84
表 4-5-3	臺北市健身業業者對消費者使用限制法規認知之統計表.....	85
表 4-5-4	臺北市健身業業者對退費相關規定認知之統計表.....	86
表 4-5-5	臺北市健身業業者對無預警關閉補償方式規定認知之統計表.....	87
表 4-5-6	臺北市健身業業者對臺北市短期補習班管理規則之統計表.....	88
表 4-6-1	問卷回收情形.....	89

表 4-7-1	臺北市健身業消費者性別之統計表.....	90
表 4-7-2	臺北市健身業消費者年齡層之統計表.....	91
表 4-7-3	臺北市健身業消費者教育程度之統計表.....	92
表 4-7-4	臺北市健身業消費者婚姻狀況之統計表.....	93
表 4-7-5	臺北市健身業消費者職業別之統計表.....	95
表 4-7-6	臺北市健身業消費者月收入之統計表.....	96
表 4-7-7	臺北市健身業消費者每週參與次數之統計表.....	97
表 4-7-8	臺北市健身業消費者參與俱樂部類型之統計表.....	98
表 4-7-9	臺北市健身業消費每週參與之運動時數統計表.....	100
表 4-7-10	消費者持有休閒俱樂部會員卡數量之統計表.....	101
表 4-7-11	消費者持有休閒俱樂部會員卡種類之統計表.....	103
表 4-7-12	消費者參與時段之統計表.....	104
表 4-8-1	臺北市健身業消費者權益雙方資料明確記載規定之統計表.....	106
表 4-8-2	臺北市健身業消費者權益契約起迄時間與會員種類、費用種類 及付款方式規定之統計表.....	107
表 4-8-3	臺北市健身業消費者權益者運動器材、設備規定之統計表.....	108
表 4-8-4	臺北市健身業消費者權益各項設備使用方法說明規定之統計表.....	109
表 4-8-5	臺北市健身業消費者權益警告標示與緊急處理方法規定之統計表..	110
表 4-8-6	臺北市健身業消費者權益之指導人員規定之統計表.....	111
表 4-8-7	臺北市健身業消費者權益要求解約相關規定之統計表.....	112
表 4-8-8	臺北市健身業消費者權益終止契約退費相關規定之統計表.....	113
表 4-8-9	臺北市健身業消費者權益業者所贈商品或服務之無償或有償屬性 及其效果規定之統計表.....	114
表 4-8-10	臺北市健身業消費者權益會員權暫停事由規定之統計表.....	115
表 4-8-11	臺北市健身業消費者權益業者相關保密義務規定之統計表.....	116
表 4-8-12	臺北市健身業消費者權益營業時間及相關服務規定之統計表.....	117

表 4-8-13	臺北市健身業消費者權益訂約後相關變更規定之統計表.....	118
表 4-8-14	臺北市健身業消費者權益契約期限屆滿後相關續約規定之統計表	119
表 4-8-15	臺北市健身業消費者權益免除或限制賠償責任規定之統計表.....	120
表 4-8-16	臺北市健身業消費者權益相關廣告文宣規定之統計表.....	121
表 4-8-17	消費者對消費者使用限制法規認知之統計表.....	122
表 4-8-18	消費者對退費相關規定認知之統計表.....	123
表 4-8-19	消費者對無預警關閉補償方式規定認知之統計表.....	124

圖次

圖 2-8-1	國內健身俱樂部消費者糾紛個案類別圖	33
圖 2-8-2	國內健身俱樂部消費者糾紛個案 2006 年 9 月~2007 年 7 月 統計圖	34
圖 3-1-1	研究架構圖	38
圖 4-2-1	臺北市健身業業者類型之統計圖	47
圖 4-2-2	臺北市健身業業者經營模式之統計圖	48
圖 4-2-3	臺北市健身業業者自營項目之統計圖	50
圖 4-2-4	臺北市健身業業者委外項目之統計圖	51
圖 4-2-5	臺北市健身業業者經營型態之統計圖	52
圖 4-2-6	臺北市健身業業者附屬設施之統計圖	54
圖 4-2-7	臺北市健身業業者平均每天來客數（平日）之統計圖	55
圖 4-2-8	臺北市健身業業者平均每天來客數（假日）之統計圖	57
圖 4-2-9	臺北市健身業業者營業面積之統計圖	58
圖 4-2-10	臺北市健身業業者營業登記項目之統計圖	60
圖 4-3-1	臺北市健身業業者場地設施管理之告示設施統計圖	62
圖 4-3-2	臺北市健身業業者場地設施管理之無障礙設施統計圖	63
圖 4-3-3	臺北市健身業業者衛生管理之公共衛生設備統計圖	65
圖 4-3-4	臺北市健身業業者對空氣品質管理設置規定之統計圖	66
圖 4-3-5	臺北市健身業業者對噪音管理設置規定之統計圖	67
圖 4-3-6	臺北市健身業業者對病媒防除設置規定之統計圖	68
圖 4-3-7	臺北市健身業業者對設施維護日期表設置規定之統計圖	69
圖 4-3-8	臺北市健身業業者安全管理之環境安全管理統計圖	70
圖 4-3-9	臺北市健身業業者對主體環境規定之統計圖	71

圖 4-3-10	臺北市健身業業者安全管理之風險管理機制統計圖	73
圖 4-3-11	臺北市健身業業者對意外責任保險規定之統計圖	74
圖 4-3-12	臺北市健身業業者人員管理之合格證照人員統計圖	75
圖 4-4-1	臺北市健身業業者營業消費模式之統計圖	77
圖 4-4-2	臺北市健身業業者之消費者性別類型圖	78
圖 4-4-3	臺北市健身業業者之消費者主要年齡統計圖	80
圖 4-4-4	臺北市健身業業者之主要消費者職業別統計圖	81
圖 4-5-1	臺北市健身業業者提供消費者優待事項之統計圖	83
圖 4-5-2	臺北市健身業業者與消費者簽訂定型化契約情形之統計圖	84
圖 4-5-3	臺北市健身業業者對消費者使用限制法規認知統計圖	85
圖 4-5-4	臺北市健身業業者對退費相關規定認知之統計圖	86
圖 4-5-5	臺北市健身業業者對無預警關閉補償方式規定認知之統計圖	87
圖 4-5-6	臺北市健身業業者對臺北市短期補習班管理規則之統計圖	88
圖 4-7-1	臺北市健身業消費者性別之統計圖	90
圖 4-7-2	臺北市健身業消費者年齡層之統計圖	91
圖 4-7-3	臺北市健身業消費者教育程度之統計圖	92
圖 4-7-4	臺北市健身業消費者婚姻狀況之統計圖	94
圖 4-7-5	臺北市健身業消費者職業別之統計圖	95
圖 4-7-6	臺北市健身業消費者月收入之統計圖	96
圖 4-7-7	臺北市健身業消費者每週參與次數之統計圖	97
圖 4-7-8	臺北市健身業消費者參與俱樂部類型之統計圖	99
圖 4-7-9	臺北市健身業消費每週參與之運動時數統計圖	100
圖 4-7-10	消費者持有休閒俱樂部會員卡數量之統計圖	102
圖 4-7-11	消費者持有休閒俱樂部會員卡種類之統計圖	103
圖 4-7-12	消費者參與時段之統計圖	105
圖 4-8-1	臺北市健身業消費者權益雙方資料明確記載規定之統計圖	106

圖 4-8-2	臺北市健身業消費者權益契約起迄時間與會員種類、費用種類及付款方式規定之統計圖	107
圖 4-8-3	臺北市健身業消費者權益運動器材、設備規定之統計圖	108
圖 4-8-4	臺北市健身業消費者權益各項設備使用方法說明規定之統計圖	109
圖 4-8-5	臺北市健身業消費者權益警告標示與緊急處理方法規定之統計圖 ..	110
圖 4-8-6	臺北市健身業消費者權益之指導人員規定之統計圖	111
圖 4-8-7	臺北市健身業消費者權益要求解約相關規定之統計圖	112
圖 4-8-8	臺北市健身業消費者權益終止契約退費相關規定之統計圖	113
圖 4-8-9	臺北市健身業消費者權益業者所贈商品或服務之無償或有償屬性及其效果規定之統計圖	114
圖 4-8-10	臺北市健身業消費者權益會員權暫停事由規定之統計圖	115
圖 4-8-11	臺北市健身業消費者權益業者相關保密義務規定之統計圖	116
圖 4-8-12	臺北市健身業消費者權益營業時間及相關服務規定之統計圖	117
圖 4-8-13	臺北市健身業消費者權益訂約後相關變更規定之統計圖	118
圖 4-8-14	臺北市健身業消費者權益契約期限屆滿後相關續約規定之統計圖	119
圖 4-8-15	臺北市健身業消費者權益免除或限制賠償責任規定之統計圖	120
圖 4-8-16	臺北市健身業消費者權益相關廣告文宣規定之統計圖	121
圖 4-8-17	消費者對消費者使用限制法規認知之統計圖	122
圖 4-8-18	消費者對退費相關規定認知之統計圖	123
圖 4-8-19	消費者對無預警關閉補償方式規定認知之統計圖	125

中文提要

一、研究緣起及經過

近幾年來，由於臺灣國民生產毛額的持續增加與科技發展的豐碩結果，民眾除生活水準提昇外，平均壽命也逐漸提高。因此，臺灣將面臨人口老化與高齡社會的來臨，所以國人對於健身或養身也越趨重視。自 1990 年後健身運動俱樂部便開始如雨後春筍般的成立，同時在會員人數上也不斷地以數倍成長。雖然商機無限，但卻也陸續傳出有健身中心無預警停業與北部幾家健身俱樂部糾紛不斷的問題，然而，目前國內休閒健身運動俱樂部並沒有統一的管理單位。

由於國內的健身俱樂部尚未有明確的法規予以規範、管理，致使許多業者對於成立俱樂部的條件、過程並無完整的了解，因此身為擁有全省最多的俱樂部業者且是臺灣首善之都的臺北市，更應該加速擬定一套屬於臺北市健身業者的管理辦法。有了一套統一的管理規範，除了明定主管機關以及其成立、相關管理規則的法源依據外，亦可給消費者一個保證的權利。

二、研究方法

本研究之主要目的在於擬定出一套臺北市健身業管理辦法，因此本研究之研究工具將以自製問卷進行臺北市各健身中心現況的基礎調查，包括營業型態、安全衛生管理、消費特性、消費者權益保護、現況問題與解決方案、現場環境設備之狀況、傷害及意外類型等等。並將以內容分析法分析消費者申訴之爭議及國外相關管理辦法文獻之整理案件，此外將配合產、官、學者共 10 位專家進行訪談調查法針對臺北市政府、健身業之經營業者、參與健身運動之消費者等，研擬出以設立管理、安全管理、開放管理、消費者保護、檢查與監督、罰則等為核心之條文訂定。

三、重要發現

本研究目前所得結果如下：

- (一) 根據蒐集北美等國家之相關管理辦法的文獻，發現國外將健身業相關法規，除了根據健身業四大主要組成因素訂定相關主題法規，亦將其劃分更清楚之內容主題，國外相關法規內容如下：
1. 法規中的文字定義以及制訂法規之目的闡述
 2. 預付關契約以及取消契約之權利
 3. 消費者受保護契約範圍以及契約賠償

4.健身俱樂部營業許可申請、所需金融財力證明以及責任說明

5.廣告行為

6.罰則

7.禁止不公平的商業競爭手段、虛偽行為

8.倫理銷售

9.要求醫療緊急事件處理流程書面計畫

10.自動體外電擊器/自動心臟電擊去顫器：Automated

External Defibrillator，AED 的配置、訓練、操作使用

11.設施檢查效力說明

12.說明健身房經營者所需負起的責任。

比較國內相關法規之內容，發現國內相關法規內容部份僅包含五項相關主題法規內容。

(二) 根據專家學者座談會專家之意見，發現專家學者主要針對健身業之定位、消費者問題、人員方面做探討，可供本研究日後研究方面做參考。

(三) 消費者 158 個案例分析，將依《消費者保護法》之分類方式，將申訴案件分別依：健康安全之保障、定型化契約以及消費資訊之說明等，分成三大類。

(四) 問卷調查已結束，包括健身業業者與消費者兩大部分。

(五) 擬定「臺北市健身業管理辦法」之草案。

四、主要建議

- (一) 本研究所擬定之「臺北市健身業管理辦法」為屬初步規劃階段，唯其所涉及之範圍涵蓋多個政府相關機關與法令，因此必須統由一個專屬主管機關審核執行法令標準之宣導、施行、檢查、稽核。
- (二) 根據問卷調查結果顯示，許多消費者並不瞭解「消費者保護法」之相關內容，建議有關單位應加強積極宣導。
- (三) 在健身業的檢查與監督上涉及臺北市許多的政府機關，例如消防局、衛生局、體育處、建管局…等等。同時有些政府機關只能對業者的缺失部分進行勸導，並不能給予實際上的懲罰。建議未來的專屬主管機關應統合上述單位，且應具有懲罰機制。
- (四) 根據問卷調查結果顯示，健身業常設有 SPA、美容、餐飲…等相關附屬設施，而這些附屬設施又必須向各種不同的主管機關申請不同的使用執照，造成業者許多的困擾。因此建議應統合各項附屬設施使用執照之申請與審核。
- (五) 若能制定「臺北市健身業管理辦法」，主管機關除應事先公布管理辦法之實行日期外，也應充分對業者進行教育宣

導。若業者有不符合管理辦法之事項，應給予適當緩衝期
進行改善。

英文提要

1. Introduction

In the last few years, due to the increasing of Taiwanese gross national product continually and the plentiful result of technical development, not only promotes the level of public living, but also enhance the mean lifetime gradually. Therefore, Taiwan will face the aging of population and forthcoming of elderly society. Accordingly, people make much of attention in fitness or keep in good health more and more. Since 1990, the sport healthy fitness club started to grow profusely and quickly. Meanwhile, the number of membership grew up by several times continually. Although the business chances were without limit, the problems regarding shutdown of sports club without advance warning and continuous disputes of sports club in northern area were emerging. So far, however, there is not a unified managerial unit for sport healthy fitness clubs.

Because there are not specific laws and regulations to prescribe and manager the sport healthy fitness clubs, it makes the non-understanding of the conditions and processes of establishing clubs for many businessmen. Hence, Taipei city, having the most clubs and being the model city in Taiwan, should accelerate to draft a set of management rules for Taipei sport healthy fitness clubs. Once having a set of unified managerial rule, not only has the law origin of authorities settling, establishing, and relevant managerial rules, but also gives the consumers the right of guarantee.

2. Research Method

The purpose of this study was to draft a set of management rules for Taipei sport healthy fitness clubs. Therefore, the research tool of this study was the researcher-designed questionnaire to investigate the current situation of every sport healthy fitness clubs in Taipei city, such as business type, the management of safety and hygiene, the consuming characteristics, the protection of consumer rights, the current problems and solutions, the condition of live environment and facilities, the type of injury and accident. The content analysis was used to analyze the controversy of consumer pleading and the literature of managerial rules in other countries. Moreover, this study also used the in-depth investigation which aimed the Taipei city government, the administrators of sport healthy fitness clubs, and the participants to plan the provisions.

3. Important findings

The current results of this study were as followed:

- (1) Had completed the literature collection of relevant managerial rules in North America.
- (2) Had held the first symposium of specialists and scholars.
- (3) Had completed the case study of consumer.
- (4) Had finished the questionnaire investigation.
- (5) Had designed the draft.

4. Main suggestions: there are five main suggestions to propose.

第壹章 緒論

近幾年來，由於臺灣國民生產毛額的持續增加與科技發展的豐碩結果，民眾除生活水準提昇外，平均壽命也逐漸提高。根據行政院主計處 (<http://sowf.moi.gov.tw/stat/month/m1-06.xls>) 的資料顯示，直至 2007 年 3 月底截止，臺灣 65 歲以上人口比率為 10.05%，總人數達 2,298,852 人，早已符合人口學定義的高齡化社會（65 歲人口比率超過 7%），商業周刊更報導十年後（西元 2017 年）此比率將升至 13.6%（楊少強，2006）。因此，臺灣將面臨人口老化與高齡社會的來臨，所以國人對於健身或養身也越趨重視。

第一節 研究背景與動機

觀光及運動休閒服務業早已被行政院列為「產業高值化計畫」之 12 項重點產業之一（行政院經濟建設委員會，2004）。因此，屬於此產業的休閒健身運動俱樂部，雖自 1990 年後便開始如雨後春筍般的成立，然而在近十年來，其不但轉型成訴求健康塑身休閒等複合式的健身俱樂部，同時在會員人數上也不斷地以數倍成長。雖然商機無限，但卻也陸續傳出有健身中心無預警停業與北部幾家健身俱樂部糾

紛不斷的問題（曾慧青，2005）。

從亞力山大新莊分部無預警結束營業且退費不合理、再加上2006年春節期間所發生的公安事件，可看出所呈現的不單是亞力山大企業本身的問題，更再次突顯出國內健身俱樂部的管理仍有極大的改善空間，以及企業、政府單位仍漠視消費者權益。然而，目前國內休閒健身運動俱樂部並沒有統一的管理單位，加上教練素質良莠不齊，造成消費糾紛不斷，2001至2002年消基會接獲的申訴案就有167件之多（曾慧青，2006）。

由於國內的健身俱樂部尚未有明確的法規予以規範、管理，致使許多業者對於成立俱樂部的條件、過程並無完整的了解，因此全臺各地仍有為數眾多的俱樂部未持有合法的營業執照。此外，根據地方制度法，運動場所的監督輔導之責隸屬於地方縣市政府，但限於地方法制尚不健全，目前只有以「三溫暖的管理辦法」規範部分健身中心，行政院體育委員會則並非運動健身俱樂部的主管機關。由此可見，國內運動健身俱樂部的管理缺乏統一單位，導致目前市場上的健身運動俱樂部雖然四處林立，但服務品質卻良莠不齊，且經營管理的理念與作法更存有相當大的差異。許多非正派經營或經營管理不善的健身業者常與會員間發生消費爭議，甚至常見無預警結束營業的情形發生。

根據姜慧嵐（2000）的研究顯示，北部地區的俱樂部佔了 73.8%（如表 1-1-1 所示）。因此，為了因應未來臺北市在每個行政區將會有一座市民運動中心，身為臺灣首善之都的臺北市更應該加速擬定一套屬於臺北市健身業者的管理辦法。有了一套統一的管理規範，除了明定主管機關以及其成立、相關管理規則的法源依據外，亦可給消費者一個保證的權利。

表 1-1-1 臺灣各類型俱樂部分布情形

地區 \ 類型	飯店 附屬	健康 體適能	多功能	地區	商業 聯誼社	其他	總店數	百分比 (%)
北部	8	10	7	0	10	10	45	73.8
中部	1	2	3	0	0	0	3	9.8
南部	2	2	2	1	1	1	9	14.8
東部	0	1	0	0	0	0	1	1.6
總計	11	15	12	1	11	11	61	100

第二節 研究目的

為了確保健身中心之經營有所保障及對所有來到健身中心之消費者的安全、避免消費糾紛、以及積極且有效管理相關業者，本研究計畫根據歷年來媒體對於健身中心意外與爭議事項之相關報導，輔以臺北市各健身中心現況之基礎調查，以及先進國家與其他縣市各級單位所擬定之健身中心管理規範或行政管理規則，歸納出臺北市健身中心管理辦法的涵蓋範圍，包括場地設立、安全管理、消費者權益、檢查監督機制與標準、設施維護、經營與營運、懲處罰則等七大層面。希望藉此能落實維護臺北市健身中心之安全與管理，並保護消費安全，提升臺灣首善之都在法律層面的完備性。綜合而言，本研究之具體研究目的如下：

- 一、了解各國對於健身中心管理辦法之規範。
- 二、了解臺北市各健身中心的營業型態、安全衛生管理、消費特性、消費者權益保護及現況問題說明，並針對其問題提出解決方案。
- 三、了解臺北市各健身中心的設置與現場環境設備之狀況、傷害及意外類型之調查及統計。
- 四、延續擬定研究臺北市健身中心管理辦法契約。

第三節 研究問題

針對本研究之目的，探討以下相關問題：

- 一、國外健身中心管理辦法為何？
- 二、臺北市健身業現況為何？其中包含：
 - (一) 臺北市各健身中心的營業型態為何？
 - (二) 臺北市各健身中心的安全衛生管理為何？
 - (三) 臺北市各健身中心的消費特性為何？
- 三、臺北市健身中心的設置與現場環境設備之狀況為何？其中包含：
 - (一) 臺北市各健身中心的設備為何？
 - (二) 臺北市各健身中心的傷害及意外類型為何？
- 四、臺北市健身中心管理辦法為何？

第四節 研究範圍

本研究計畫係以臺北市政府為保護消費者之權益、保障健身業者、促進臺北市健身業之品質而提出，並具體擬定出健身業管理辦法。除參考先進國家與其他縣市各級單位所擬定之健身業管理規範或行政管理規則外，本研究並進行臺北市各健身中心現況的基礎調查，包括營業型態、安全衛生管理、消費特性、消費者權益保護、現況問題與解決方案、現場環境設備之狀況、傷害及意外類型等等。

此外，研究者將會同產、官、學者共 10 位專家，針對臺北市政府、健身業之經營業者、參與健身運動之消費者等，研擬出以設立管理、安全管理、開放管理、消費者保護、檢查與監督、罰則...等為核心之條文訂定。

第五節 研究限制

基於主觀和客觀因素，本研究之主要限制如下：

- 一、本研究所採用之研究方法為問卷調查法，因問卷調查屬於自陳量表，故研究者並無法完全控制受試者填答之真實程度，僅能假設所有受試者均據實回答。
- 二、囿於研究經費與時間上之限制，本研究僅針對臺北市健身業進行研究。因此，對於我國其他地區之健身業者的預測與推估宜謹慎，此為統計上之限制。

第六節 名詞操作性定義

本研究涉及下列專有名詞，分別說明如下：

一、運動健身俱樂部

蘇維杉（2001）定義運動健身俱樂部為：「以招收會員的方式來經營，主要提供滿足會員健身需求的服務，除了提供硬體設備（如健身器材、三溫暖等設備），也提供專業性的軟體服務項目（如有氧舞蹈教學、健身運動指導等）。」

二、健康體適能俱樂部（簡稱健身房）

江界山、高俊雄、程紹同、林文郎與李復甸（2001）則定義健康體適能俱樂部（簡稱健身房）為：「提供有健身器材之活動場地，經專業指導人員教學、指導、諮詢、服務之管利事業。」

三、健身俱樂部

係指招收會員的營利性企業機構，提供會員健身所需之場地、健身器材設施，以及專業化、無形的服務性商品。故整體來說，健身俱樂部的組成主要可區分為四大部分：合法設立之管利單位、設施、專業技術人員與會員（黃蕙娟，2003）。

四、內容分析法

內容分析法就是透過邏輯的分析歸納過程，將資料表面和潛在內容客觀而有系統地分類、概念化，甚至理論化（Robinson, 1951）。

第貳章 文獻探討

本研究的主要目的，在於擬定研究臺北市健身中心管理辦法。因此，在文獻探討部分，本章共分為九個部分來討論：第一節、國內健身房相關文獻及法規探討；第二節、美國 Health Club Data 健身俱樂部相關統計資料；第三節、美國健身業法規資料蒐集以及探討相關研究；第四節、澳洲健身業法規資料蒐集以及探討；第五節、紐西蘭健身業法規資料蒐集以及探討；第六節、國內外健身業相關法規主題整理與比較；第七節、美國身心殘障與健身業相關法規之探討；第八節、臺北市健身俱樂部消費爭議個案研究之整理；第九節、本章小結。

第一節 國內健身房相關文獻及法規探討

健身業發展至今已演變出不同特性與經營型態。學者彭淑美（1993）根據投資金額與地點，將健身俱樂部分為：商業走向俱樂部（設立於市中心）、社區運動聯誼社（社區中）及郊區運動休閒俱樂部三種。而張良漢（1997）則提出國內健身俱樂部可分為：渡假式、休閒式與城市健康體適能俱樂部三種。另有學者專家（高俊雄，1996；程紹同，1997）在其研究中亦曾指出，健身俱樂部依其設立之場所地

點，可區分為：一、附屬型健康俱樂部，包括附屬於飯店、企業、醫院或學校中的健康俱樂部；二、獨立型：涵蓋城市型、社區型與郊區大型休閒俱樂部。由上所述，可見健身俱樂部形式之多樣性與特色之多元化。

但為求研究時對於「健身俱樂部」概念的統一，有必要先就其定義進行了解。蘇維杉（2001）定義運動健身俱樂部為：「以招收會員的方式來經營，主要提供滿足會員健身需求的服務，除了提供硬體設備（如健身器材、三溫暖等設備），也提供專業性的軟體服務項目（如有氧舞蹈教學、健身運動指導等）。」江界山、高俊雄、程紹同、林文郎與李復甸（2001）則定義健康體適能俱樂部（簡稱健身房）為：「提供有健身器材之活動場地，經專業指導人員教學、指導、諮詢、服務之管利事業。」綜合上述意見，黃蕙娟（2003）認為所謂健身俱樂部係指招收會員的營利性企業機構，提供會員健身所需之場地、健身器材設施，以及專業化、無形的服務性商品。故整體來說，健身俱樂部的組成主要可區分為四大部分：合法設立之管利單位、設施、專業技術人員與會員。

由以上文獻可發現，國內目前並無任何相關針對「健身業」做一個統一的定義。因此，在規劃健身業之管理辦法內容之前，應先釐清何謂健身業？健身業應涵蓋哪些範圍？除了上述四大主要組成部分

外，是否有其它需增進修補的地方？而在迅速發展的健身業中，消費者該如何選擇安全合宜的運動場所？業者又該如何經營管理合法適當的硬軟體環境？另外，在民主法治的社會裡，「法」為權利義務的最後一道防線，透過法規的角度探討健身俱樂部相關之管理辦法及權利與義務，應能呈現法規面之完整的概念（黃蕙娟，2003）。

就法規層面而言，國內目前僅有各個相關的場所自行針對其所擁有的場地設施做一些簡單的管理辦法規範，對於目前的健身業尚無一套完整、具體的管理辦法或法規來規範相關事務，也因此，才會引發一年高達 167 件的消費者申訴案件。此外，關於健身業方面所涉及到的法規繁雜且眾多，因此本研究欲先將相關法規內容中有涉及到健身俱樂部之相關規定，以及與健身俱樂部之營運有相關之法規進行匯整，並參照健身俱樂部之四大主要組成元素區分為四大部分。首先為經營者相關規定，其次為設施與設備相關規定，第三為專業技術人員之法規，最後則為消費者（即俱樂部會員）相關法規，整理後如表 2-1-1 至表 2-1-5 所示。

表 2-1-1 經營者之相關法規整理

法規名稱	時間	法源依據	相關規定	健身俱樂部相關理由
建築法	2001 年 11 月 14 修正		目的:未實施建築管理,以維護公共安全、公共交通、公共衛生及增進市容關瞻(1 條)。其主管機關(2 條)。適用地區:實施都市計劃、區域計劃、內政部指定地區。	本法規定有關健身俱樂部建築許可(使用執照的取得)、建築基地與建築界線之限制、施工、使用與拆除之管理以及罰則等事項。
營利事業登記規則	1986 年 3 月 19 日修正	所得稅法 121 條及營業稅法 28 條規定	營利事業之營業登記,依本規則辦理之,開始營業前,向該管稽徵機關申請營業登記(2、3 條)。	健身俱樂部亦屬營利事業,依法應行登記。
都市計畫法臺灣省施行細則	2002 年 6 月 1 日修正	依都市計畫法第 85 條規定訂定之。	土地分區管制—都市計畫主範圍內土地得視實際形,劃定各使用區,分別限制使用(14 條)。除商業區可合法設置外,住宅區不得供商業、及娛樂業等使用,但訓練場及旅館經審查核准者,不在此限(15 條)。乙種工業區可設一般商業設施等,亦包含運動休閒設施在內。文教區、風景區亦可當作體育場所使用(24 條)。由縣(市)政府核准,但必會同其他單位審查。	健身俱樂部在建物上必須依據本法之規定,尤其在台灣住商不分的情形下更應留意相關法規。

表 2-1-2 設施與設備相關規定

法規名稱	時間	法源依據	相關規定	健身俱樂部相關理由
消防法	民 89 年 7 月 5 日修正		建立防火管理制度，規定一定規模以上供公眾使用建築物，應遵循、計畫與執行有關防火管理上必要之業務（13 條）。	健身俱樂部乃屬一定規模以上，供公眾使用之建物。
消防法施行細則	民 75 年 3 月 19 日修正	本細則依消防法第 46 條訂定（1 條）。	第 13 條第 1 項稱一定規模以上供公眾使用建築物範圍，即總樓地板面積在五百平方公尺以上之健身俱樂部（13 條）。	解釋消防法之規定，健身俱樂部之經營管理自不能忽視此細則。
各類場所消防安全設備設置標準	民 88 年 9 月 1 日修正	消防法第六條第三項規定訂定。	規定各類場所消防安全設備之設置及維護應依本標準之規定（2 條）。各場所依用途可分類為甲類與乙類場所，健身休閒中心腔前項之規範範圍，體育館、活動中心與室內游泳池等屬後項規範範圍（12 條）。在消防設施設置上，大約區分成兩類，分別為消防效用設備與危機處理設備，請參閱表四。	主要解釋規定各類場所消防安全設備之設置及維護，與健身俱樂部之安全管理關係密切。

表 2-1-3 消防設施之設置相關規定

類別	消防效用設備	危機處理設備
相關法條	滅火器設置場所與種類選用（14、18 條）、室內消防栓設備（15 條）、自動灑水設備（17 條）、火警自動警報設備（19 條）、手動報警設備（19 條）、瓦斯漏氣自動警報設備（21 條）、連結送水管（2 條）、消防專用蓄水池（27 條）、排煙設備（28 條）。	包括緊急廣播設備（22 條）、標示設備（23 條），如出口指示燈、避難方向指示燈與避難指標、緊急照明設備（24 條）、避難器具（25 條，如滑台、避難梯等）、緊急電源插座（第 29 條）、無線電通訊輔助設備（30 條，樓高 100 公尺以上）。

表 2-1-4 衛生管理之相關法規

法規名稱	相關法條
臺北市營業衛生管理自治條例	包括場所及從業人員方面 (1~5、14~15 條)、環境清潔, 如消毒、病媒防制措施 (7~8 條)、中央空調 (9 條, 如水塔等)、飲用水 (10 條)、廁所 (11 條) 等 浴室業方面相關法條(第四章) 游泳業方面相關法條(第六章) 罰則(第八章)

表 2-1-5 專業技術人員之相關法規

法規名稱	時間	法源依據	相關規定	健身俱樂部相關理由
國民體育法	民 89 年 12 月 20 日修正		明文規定中央主管機關應建立體育專業人員之進修及檢定制。體育專業人員之範圍, 由中央主管機關定之。各位育專業人員資格定、證照核發、校正、換發、檢定費與證照費之費額、證照之撤銷、廢止及其他應遵行事項, 由中央主管機關訂定辦法辦理之 (11 條)。	由於健身俱樂部所提供之產品乃以無形之服務為主, 因此有關「人」規範之相關法令自無法忽視。尤以國民體育法為體育法之母法, 運動相關產業自受其規範。
國民體育法施行細則	民 90 年 12 月 14 日修正	依國民體育法第二十一條規定訂定。	界定本法所稱體育專業人員, 為曾受體育專業教育或訓練之水域救生員、國民體能指導員、運動傷害防護員、登山嚮導員、潛水指導人員、漆彈活動指導員、運動教練及其他以體育為專業之從業人員 (5 條)。	
運動傷害防護員授證辦法	民 91 年 03 月 26 日發布	依據國民體育法第十一條第二項規定訂定之。	運動傷害防護員係指依本辦法各項規定, 執行運動傷害防護工作, 並取得資格證明者 (2 條)。服務對象, 包括各種體育運動團隊、運動俱樂部及學校從事體育運動者 (4 條)。檢定、授證、換發、撤銷、及管理工作由本會委託國內公私立大專校院、全國性運動傷害防護團體、全國性運動傷害防護學術團體辦理 (9 條)。	訂定有關健身俱樂部運動傷害防護人員相關資格之限定, 建立證照制度。

表 2-1-6 消費者（健身俱樂部會員）相關法規

與消費者權益有關		設置與管理不當之責任	
由於健身俱樂部之會員乃屬於營利事業中定義之消費者，因此消保法中與施行細則之規定皆說明詳盡，故本研究合併與健身俱樂部與之會員所涉及的範疇進行整理。		刑事責任（過失致死與傷害罪） 民事賠償責任	
消費者保證法（1994年1月11日公發布）	消費者保註法施行細則（1994年11月2日公發布），依據消保法第63條規定訂定。	刑法（2002年1月30日修正）	民法（2002年6月26日修正）
<p>1.適用主體（2條）：消費者，指消費為目的而為交易，使用商品或接受服務者。經營者：以設計、生產、製造、輸入、經銷或提供服務為業者。消費者與企業經營間就商品或服務所發生之法律關係稍為消費關係。</p> <p>2.適用客體（4條）：商品，指交易客把之不動產或動產。</p> <p>3.適用原則：優先適用（1條）、從重處罰（61條）及不溯及既往（細則42條）。</p> <p>4.無過失賠償責任：確保提供商品或服務無安全或危險，明顯處設置警告或緊急處理方法標示（7條）。</p> <p>5.定型化契約：應掌握平等互惠（11條）、誠信公（12條）與合理審閱期間之規定（細則11條）。</p> <p>6.品質保證：對於消費者應出書面保證書保證商品或服務品質，若未出，仍應就其負責（25條，細則26條）。</p> <p>7.消費爭議：爭議時，得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或分中心申訴（43、45條）。</p> <p>8.消費訴訟：消保團體對於同一原因事件，致使眾多消費者受害時得受讓二十人以上消費者損害賠償請求權後，以自己名義，提起訴訟（50條）。若企業經營者故意所致之損害，消費者得請求損害額三倍以下之懲罰性賠償金；但過失所致之損害，得請求損害額一倍以下懲罰性賠償金（51條）。公告至少應有十日，黏貼於法院牌示處，登載新聞紙，費用由國庫付，準用民事訴訟法第48條、第49條之規定（54、55條）。</p>		<p>依刑法 276 條與 384 條之規定，若因過失致人與死或傷害人者，應依法處以有期刑、拘役或罰金，若因業務之過失，期刑責必須加重。惟行為非出於故意或過失者，不罰（12 條）。</p> <p>依 184 條、[88 與 191 條規定，因故意或過失，不法侵害他人權利之人、土地上之建築物或其他工作物者與受僱人，其本人與所有者需負損害賠償責任，但能證明其行為無過失者及非因設置或保管有欠缺，或於防止損害之發生，已盡相當之注意者，不在此限。</p>	

由表 2-1-1 到表 2-1-5 中得知，有關健身業的相關法規涵蓋了四大部分，包括了經營者、設施與設備、專業技術人員，及消費者相關法規等，所涉及範圍相當廣大。然缺乏一套完整且完全的正式管理辦法，不但呈現出政府無法可管，也讓消費者無依據可申訴，同時也缺乏直屬的上級管理督導單位，所以各個業者均自行訂定其管理辦法或會員權利辦法來規避其責任，甚至鑽法律漏洞。由於目前健身業大部分均屬複合式經營，所涉及的管轄單位相關廣泛，所以申請證照手續因而相當繁雜，也難怪目前百餘家的健身俱樂部中僅有六成左右有合法的證照（江界山、高俊雄、程紹同、林文郎、李復甸，2001），造成消費者權益難以保障，政府單位無法管轄之弊端。就專業人員方面也缺乏完整的國家專業體育人員之認證制度，大多由業者自行引進國外認證辦法或自訂，缺乏統一標準。

第二節 美國健身業法規資料蒐集以及探討

目前在美國沒有專門制定關於健身產業（Fitness Industry）的法規，健身產業中的法律訴訟問題相當有特殊性，但又與許多法律議題息息相關。

早期在 20 世紀 70 年代中期，美國健身房產業透過幾個專業組織自我管理（self-regulated）。最有影響力的兩個主要的專業組織是 Association of Physical Fitness Centers (APFC) 和 International Health, Racquet & Sportsclub (IHRSA)。APFC 在 1975 年成立，成立宗旨為提供產業訊息、教育和公共關係建議，APFC's Code of Ethical Practices 是 90 代美國唯一的產業經營指南，但是 APFC 沒有法定效力。IHRSA 最有價值的貢獻包括它的統計調查和它的健康管理專業雜誌。

但是這些重要組織所形成的自我規範管理系統並不足以應付如雨後春筍般成立的健身俱樂部成立之後的龐大問題，因此美國聯邦交易委員會 Federal Trade Commission (FTC) 在 70 年代後期開始著手調查健身產業內的相關問題，這些問題包括偽造不實的廣告和銷售報告、高壓的銷售方式、誘售廣告、虛偽的定價、容易混淆的入會方案以及會員福利、員工資格以及證照認證、不公平合換退款政策。在 80 年代以及 90 年代初期這 20 年之間，美國政府與健身房業者之間

形成拉鋸戰，美國健身業者為了避免政府介入管理，希望透過逐漸增加的自治管理規則來避免政府的控制。

運動健身產業個體雇員的認證在 20 世紀 80 年代中期開始，由 American College of Sports Medicine (ACSM) 負責，但是嚴格的評估和設備的證明認證直到 1989 才被開始關注。為了公共安全以及健身民眾的福祉，ACSM 首先在 1992 年發行了有關設施的標準和指南，這是一個 16 頁的手冊，名為『The ACSM Guide to Selecting a Health and Fitness Facility』，用來教導正確操作設施的方法，以確保訓練員能提供正確且安全的服務，在 1993 年起開始進行認證服務。儘管美國健身俱樂部相關業者不斷的努力，健身俱樂部產業還是沒能躲開在美國興起的訴訟浪潮，使用者可以用任何藉口來指控健身俱樂部。

根據美國產業百科大全 (*Encyclopedia of American Industries*)，美國健身俱樂部業者最常見的三大運動傷害索賠問題分類為：

- 一、滑倒受傷或在潮濕區域意外事件發生、
- 二、參加者在運動時所發生的傷害事件
- 三、對健身房雇員抱怨事件。

雖然目前美國健身產業組織發展成熟，但仍未有一套完整、具體的法規來管理，又由於各州州法情形不同，所以本研究針對美國的南卡羅來納州 South Carolina Code of Laws 為例，針對法規內容中有特別提及健身俱樂部之相關規定以及營運法規進行整理，如下表 2-3-1 所示。

表 2-3-1 美國南卡羅來納州健身業相關法規整理表

法規名稱與來源	內容簡介	資料出處
南卡羅來納州州法 Title 44 – Health -CHAPTER79:PHYSICAL FITNESS SERVICES ACT (2006)	內容包含幾部份：	
	一、法規中的文字定義,主要包括: (1) "健身服務" (2) "客戶" 或者" 會員" (3) "主要的設備" (4)"主要的服務" (5) "Center 中心" (6) "Outlet 分部" (7) "Administrator 管理監督單位"	SECTION 44-79-20. Definitions.
	二、信用有關契約(Credit Contracts)簽訂要求事項： a.當簽定每一筆預付超過 200 美元或信用合約超過為期 3 個月以上的合約條款時，須符合此規定。 b.消費者有依此法規，取消合約的權利("CUSTOMER'S RIGHT TO CANCE")。 c.不符合此項法規內容的會員合約無規範效力	SECTION 44-79-30. Credit contract requirements. SECTION 44-79-50. Unenforceability of prohibited contractual provisions
三、消費者受保護契約範圍以及契約賠償	SECTION 44 -79- 60. Permissible contractual provisions SECTION 44-79-80. Financial responsibility requirements;	

法規名稱與來源	內容簡介	資料出處
		certificates of authority.
	四、健身俱樂部營業許可申請、所需金融財力證明以及責任說明	SECTION 44-79-80. Financial responsibility requirements; certificates of authority.
	五、廣告行為： a.健身俱樂部從事廣告宣傳活動可包含以及不可包含事項 b.從事不實廣告之罰則 c.任何本章所提之會員預付資金、廣告的證實與聲稱相關之必要的訊息，必須請求律師，司法部門或是消費者事務部門提供	SECTION 44-79-100. Advertising disclosure requirements; providing of other information upon request.
	六、罰則 管理當局有權命令中心停或勒令歇業，可以撤銷、中止，或者拒絕繼續一個中心的許可證。違規 chaptr44 章節中所提出事項，須支付 500 美元以上 5,000 美元以下罰款。或是處 3 年以下有期徒刑。	SECTION 44-79-120. Violations and penalties
南卡羅來納州法 Title 39 - Trade and Commerce -CHAPTER 5: UNFAIR TRADE PRACTICES (2005)	禁止不公平的商業競爭手段、虛偽行為 (a) 在貿易行為中任何不公平的競爭手段與方法被特此宣佈是不合法。 (b)本法依據 Federal Trade Commission and the Federal Courts to Section 5(a) (1) of the Federal Trade Commission Act (15 U.S.C. 45(a)(1)) 案例修訂。	SECTION 39-5-20. Unfair methods of competition and unfair or deceptive acts or practices unlawful; application of interpretations of Federal act.

法規名稱與來源	內容簡介	資料出處
南卡羅來納州法 TITLE 77: PUBLIC HEALTH CHAPTER I: DEPARTMENT OF PUBLIC HEALTH -公共衛生 f 下編部門：急 救服務和公路安全 527 部 分:身體健康設備醫學緊急 事件法規	內容包含幾部份: (1) 定義以及本法規適用範圍, 法規適用於一個游泳池；體育 場；體育場；田徑設備；網 球場；籃球場；排球法庭；有 氧運動工作室；跳工作室；拳 擊體育館；武術或者自我防禦 工作室；角力體育館；舉重設 備；轉鼓試驗台或者固定單車 設備；傾斜賽車場；手球式牆 球法庭；體操設備；或者任何 其他建立目的在於減緩心血管 疾病，參與者從事使用大肌肉群 和實質上增加心跳速率的運動 房。 (2) 要求醫療緊急事件處理流程 書面計畫。 (3) 自動體外電擊器/自動心臟電 擊去顫器：Automated External Defibrillator，AED 的配置 (4) 訓練包含心肺復甦術以及 AED 操作使用 (5) 設施檢查效力說明 (6) 懲罰，包括口頭懲戒、書面通 知、介於 2000~1500 每金之間的 罰款 (7) 說明健身房經營者所需負起 的責任	Sec.10 Sec. 15 Sec. 20. Sec. 30. Sec. 35. sec.50
美國殘障法案 (Americans with Disabilities Act, ADA,1992)	《美國殘障法案》由四部分組 成，涵蓋就業、公共方便設施、 州及地方政府服務以及電信等 領域，禁止公共區域有生理殘障 歧視存在，迫使許多建築物以及 規章改變,例如舷梯和安全檢視 系統的增加，以及規範提供所謂 健身服務的業者不能排除對殘 障者提出運動與娛樂計畫。	Public Law 101-336

(本研究整理自 The South Carolina Legislative Council is offering access to the South Carolina Code of Laws 2006 regular session and *Encyclopedia of American Industries*, 4th edition, published by Thomson Gale.)

第三節 澳洲健身業法規資料蒐集以及探討

一、澳洲健身業法規探討—以西澳（Western Australian）地區為例

在廣泛的諮詢健身產業和消費者之後，形成了 Fair Trading (Fitness Industry Code of Practice) Regulations 2004，這法規內容主要在具體說明健身產業（fitness industry）的行為標準。透過這項法規，期望能有效增加民眾對西澳健身俱樂部以及健康服務供應者的信心。

（一）法規施行時間：1 January 2005.

（二）執行單位：消費者和就業保護部門（Department of Consumer and Employment Protection, DOCEP）

（三）審理單位：公平交易委員會（the Commissioner for Fair Trading）。

西澳健身俱樂部管理法規共有五個面向（如表 2-4-1 所示），分別為：

（一）Division 1 – Introduction 引言

（二）Division 2 – General Rules of Conduct 一般規章

（三）Division 3 – Disclosure 公開訊息揭露

（四）Division 4 – Membership Agreements 會員合約

（五）Division 5 – Complaint Handling Procedures 抱怨處理

表2-4-1 澳洲（西澳地區）健身業相關法規整理表

法規名稱與來源 (附件一)	內容簡介	資料出處
Fair Trading regulations 2004 Division 1	這條法規的目的闡述，是西澳地區健身產業服務提供者所必須遵循的條例	section 44 of the Fair Trading Act 1987; section 75 of the Fair Trading Act 1987; section 77 of the Fair Trading Act 1987.
Fair Trading regulations 2004 Division 2	提供一般性規範於客戶資料保護、員工資格、會員關係以及倫理銷售過程。 1.Claiming membership or endorsement會員權利 2.Qualifications and employment of staff人員的資格 3.High-pressure selling techniques, harassment or unconscionable conduc高壓推銷技術，煩惱或者不合理的行為 4.Soliciting through false or misleading advertisements or representations 不實廣告與欺騙行為 5.Confidentiality機密性 6.Free or discounted services 免費或者打折扣的服務	
Fair Trading regulations 2004 Division 3	在提供服務前所必須告知、揭示消費者的事項	
Fair Trading regulations 2004 Division 4	會員協議中所必須明確被定義的細則，會員金額預付款項、費用、消費者(會員)合約終止權	
Fair Trading regulations 2004 Division 5	關於會員抱怨處理的原則，當面臨消費者報員時，必須在7日內處理，透過Division 5所規範的事項，希望能迅速有效的處理消費紛爭	

(本研究整理自 Western Australian Government Gazette, 2004 No. 147 Fair Trading (findess industry code of operactice) Regulations 2004)

第四節 紐西蘭健身業法規資料蒐集以及探討

紐西蘭健身業相關法規主要法源來自於兩種，一為商業法、另一個為組織法。如下表2-5-1、表2-5-2、表2-5-3所示。

表2-5-1 紐西蘭健身業相關法規-商業法 (Commercial law)

法規
Employment Relations Act 2000 (ERA)
Health and Safety in Employment Act 1992 (HSE)
Accident Rehabilitation and Compensation Insurance Act 1992 and amendments (ARCI)
Human Rights Act 1993 (HRA)
Fair Trading Act 1986 (FTA)
Consumer Guarantees Act 1993 (CGA)
Privacy Act 1993(PA)
Education (Early Childhood Centres) Regulations 1998 (ER)
Building Act 1991 (BA).

表2-5-2 紐西蘭健身業相關法規-組織法 (Framework law)

法規
Unit 8554: <i>Describe elements and remedies for breach of a contrac</i>
Unit8557: Seek changes to an individual employment agreement with an employer.
Unit 497: <i>Protect health and safety in the workplace</i>

表2-5-3 紐西蘭健身業相關法規要素和準則一覽表

要素	範圍
element 1: 以下資訊內容可供相關人員使用	Link Centres, State agencies, Local Government agencies, lawyers, consultants, training providers, libraries.
element 2: 申請營運執照的法規	Range: HSE, ARCI, ER, BA. 適合:運動設施申請 適合:在工作場所設立健身設施申請 適合:在健身業俱樂部欲提供育兒服務的業者 內容有健康設備的事故種類特性的分析 以及雇主的責任與義務
element 3 行銷與健康服務的交付	Range: FTA, CGA. 解釋說明消費者在法律上所受的保障,用虛擬的情境模擬消費者在健康服務上的要求並訂定該法規,尤其在商業交易過程中
element 4 消費契約的範圍	1.簽訂契約專有名詞 2. 合約關係, 包含landlords, tenants, clients, employees, contractors, suppliers (goods and services),sponsors, funding organisations.
element 5 雇用與人權	避免歧視, 包含在: 1. grounds - sex, marital status, religious belief, ethical belief,race, colour, ethnic or national origin, disability, age, political opinion,employment status, family status, sexual orientation; 2. areas - employment, education, access to public places, provision of goods and services, housing and accommodation. 雇用類型可以參考ERA legislation,包含:全職, 打工,外包,員工薪資內容。
element 6 場館營運與計畫	新場館建立或已在場館的改建相關法規: (Range: legislation - BA, ER, local bylaws and regulations as applicable;authorities - Territorial Authorities (TAs), Building Industry Authority.)

資料來源：New Zealand Qualifications Authority 2003

第五節 國內外健身業相關法規主題整理與比較

有關國內外健身業相關法規之主題整理與比較，如下表2-6-1所示。

表2-6-1 國內外健身業相關法規主題整理與比較表

健身業法規相關主題	國家與地區
法規中的文字定義以及制訂法規之目的闡述	美國(南卡羅來納) 澳洲(西澳) 紐西蘭
預付關契約以及取消契約之權利	美國(南卡羅來納) 澳洲(西澳) 台灣-消費者保護法
消費者受保護契約範圍以及契約賠償	美國(南卡羅來納) 澳洲(西澳) 紐西蘭 台灣-消費者保護法
健身俱樂部營業許可申請、所需金融財力證明以及責任說明	美國(南卡羅來納) 澳洲(西澳) 紐西蘭
廣告行為	美國(南卡羅來納) 澳洲(西澳)
罰則	美國(南卡羅來納) 台灣-民法、刑法
禁止不公平的商業競爭手段、虛偽行為 倫理銷售	美國(南卡羅來納) 澳洲(西澳) 紐西蘭
要求醫療緊急事件處理流程書面計畫	美國(南卡羅來納)
自動體外電擊器/自動心臟電擊去顫器：Automated External Defibrillator，AED 的配置、訓練、操作使用	美國(南卡羅來納)
設施檢查效力說明	美國(南卡羅來納)
說明健身房經營者所需負起的責任	美國(南卡羅來納)

健身業法規相關主題	國家與地區
對身心障礙者參與健身俱樂部的反歧視條款	美國(南卡羅來納) 紐西蘭
員工、專業技術人員	澳洲(西澳) 台灣-國民體育法
客戶隱私權保戶	澳洲(西澳)
場館營運設施標準	紐西蘭 台灣-相關法規、各類場所消防安全設備設置標準、消防法
營運計畫呈遞	紐西蘭

第六節 美國身心殘障與健身業相關法規之探討

新法律及大眾態度的轉變為殘疾人士帶來了他們以往得不到的機會—參與娛樂性運動或競爭性運動。有些殘障運動員甚至能夠在校際、國際、跟職業比賽中與肢體健全的選手一較高下

一、四項聯辦法規為美國殘疾人士開啟了全方位的大門

(一) 1973 年復健法 (PL93-112.The Rehabilitation Act of 1973)

1973 年採用的復健法案 (Rehabilitation Act) 是這方面的第一項重大倡議。這項法案的主要目的是預防獲聯邦資金輔助的工作、交通、或教育計畫中有歧視現象發生。運動計畫並不是這項法案的重點，但法案規定有為體育課程 (包含校內跟校際) 拿聯邦輔助資金的學院或大學，必須讓殘疾人士也能參與這些體育課程。復健法案中的 504 條款之精神，提到政府須保障身心障礙者接受教育方案及額外服務的優惠性，身心障礙者參與運動時，須考慮其機會、過程、與結果的均等，並且能融入一般人的運動之中。

(二) 1997 年個別障礙者教育法修正案 (PL105-17. Individuals with Disabilities Education Act Amendments of 1997)，簡稱 IDEA，是一條管理公立學校殘障學生教育的法案；這

條法案明定體育乃教育不可缺的一環，因此幫助了殘障學生參與公立學校及校際間的體育活動。這條法案保證身心障礙兒童，能接受免費且合適的公共教育，並且必須給予相關的支持服務（例如職能治療、語言治療、溝通與行動提供輔具等等）該法案很強調身心障礙者身體的活動與發展，包括：

- 1.培養良好的體適能。
- 2.建立動作技能與模式的基礎。
- 3.各種運動技巧的學習（包括水中活動、舞蹈、個別或團體的運動競賽等）。IDEA 也要求適應運動的計畫與規劃，必須適應個別的需求。

（三）1990 年美國障礙者法案（PL101-336.Americans with Disabilities Act）《美國殘障法案》，簡稱 ADA，是美國總統 George Bush 於 1990 年 7 月 26 日簽署通過的一項民權法，即美國法典（簡稱 USC）第 42 卷第 12101 節以及其後條款。它是殘障人士的「權利法案」。《美國殘障法案》由四部分組成，涵蓋就業、公共方便設施（包括私人公司提供的交通服務）、州及地方政府服務（包括公共交通服務）以及電信等領域。《美國殘障法案》的各部份分

別在不同的時間內納入法律。它是一條禁止歧視殘障人士的全面性法案，尤其針對在”運動場所”發生的歧視。該法案提出運動組織或場所應有一定的比例，僱用身心障礙者；在身心障礙者參與運動時，公共運輸必須給予協助；運動場所在空間設施上，須配合身心障礙者的需求，調整其軟硬體，例如：對聾人使用手語服務，麥克風播放時聲音，清晰緩慢，並一再重播。

- (四) 1998 年奧林匹克業餘運動法案綜合議案 (PL105-277. Olympic and Amateur Sports Act in the Omnibus Appropriations Bill)，該法案的成立，更進一步的提供身心障礙者運動的機會，例如該法案建立了身心障礙運動委員會 (Committee on Sports for the Disabled, COSD) 是美國奧林匹克委員會 (USOC) 的代表委員之一，該法案也促成建立許多各有特色的身心障礙者運動組織，例如：美國聾人運動聯盟 (U.S.A Deaf Sports Federation)、國際特殊奧林匹克 (Special Olympics International)、美國盲人運動協會 (United States Association of Blind Athletes)、美國侏儒症運動協會 (Dwarf Athletic Association of America)、

美國輪椅運動（Wheelchair Sports, USA）、國家殘障運動聯盟（National Disability Sports Alliance）等。

而有關美國近三十年來推動身心障礙者運動之相關法案，本研究經整理後如表 2-7-1 所示。

表 2-7-1 美國近三十年來推動身心障礙者運動相關法案一覽表

法案	年代
公法 93-112，1973 年復健法 (PL93-112.The Rehabilitation Act of 1973)	1973
公法 94-142，1975 年全體殘障兒童教育法案 (PL94-142.The Education for all Handicapped Children Act of 1975)	1975
公法 95-606，1978 年業餘運動法案 (PL95-606.The Amateur Sports Act of 1978)	1978
公法 98-199，1983 年全體障礙兒童教育法修正案 (PL98-199.Amendments to the Education for All Handicapped Children Act)	1983
公法 99-457，1986 年全體障礙兒童教育法修正案 (PL99-457. Education for All Handicapped Children Amendments of 1986)	1986
公法 101-476，1990 年個別障礙者教育法 (PL101-476.Individuals with Disabilities)	1990
公法 101-336，1990 年美國障礙者法案 (PL101-336.Americans with Disabilities Act)	1990
公法 105-17，1997 年個別障礙者教育法修正案 (PL105-17.Individuals with Disabilities Education Act Amendments of 1997)	1997
公法 105-277，1998 年奧林匹克業餘運動法案綜合議案 (PL105-277.Olympic and Amateur Sports Act in the Omnibus Appropriations Bill)	1998

資料來源：本研究整理

第七節 國內健身俱樂部個案研究之整理

本研究經由臺北市體育處所提供之 169 件消費者糾紛個案進行整理之，其個案發生地區不只限於臺北市地區，並將其中 158 件健身俱樂部之消費者個案進行分析整理。

依健身業相關法規之分類方式，分成 5 大部分：經營者、設施與設備、衛生管理、專業技術人員與消費者 5 部分。

一、經營者相關方面：應包括健身俱樂部建築許可、營利事業執照與土地分區管制等經營者需注意之事項。

二、設施與設備方面：應包括消防安全、無障礙設施等設施與設備品質安全方面之事項。

三、衛生管理方面：應包括環境清潔（如消毒、病媒）、空氣品質（如中央空調、室內空氣品質）、水質（如飲用水、浴室用水、泳池用水）、噪音（室內外）等衛生管理之相關問題。

四、專業技術人員方面：應包括體育專業人員之相關證照，如體適能指導員、運動傷害防護人員等

五、消費者方面：應包括消費者之契約爭議、消費者使用權益、消費者權益與價格問題等消費者相關法規。

以下將以個案整理結果，如表 2-8-1 與圖 2-8-1 所示。其個案的調查時間為：2006 年 9 月 15 日到 2007 年 8 月 1 日間（如表 2-8-2 與圖 2-8-2 所示）。

表 2-8-1 國內健身俱樂部消費者糾紛個案類別一覽表

問題種類	數量
經營者	0
設施與設備	2
衛生管理	1
專業技術人員	5
消費者	150

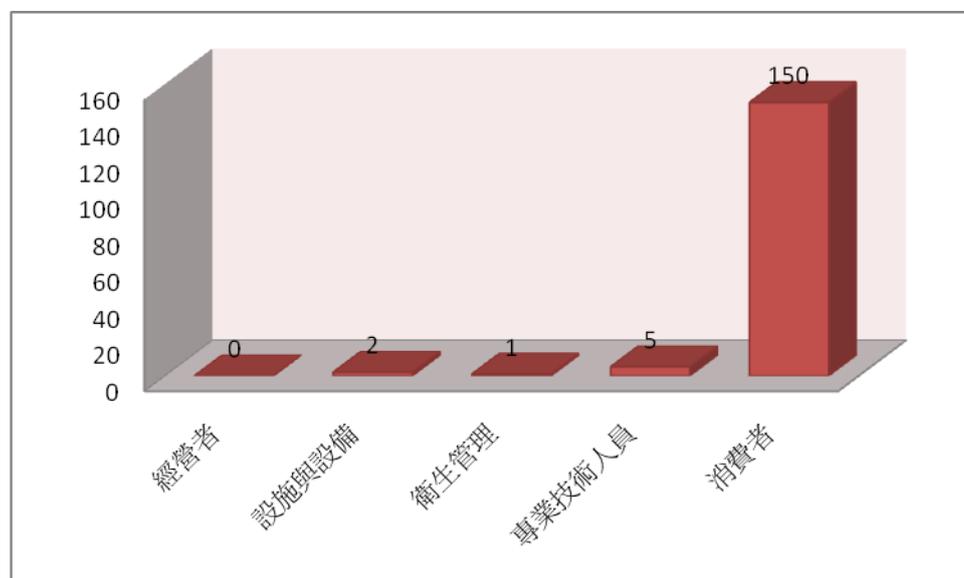


圖 2-8-1 國內健身俱樂部消費者糾紛個案類別圖

表 2-8-2 健身俱樂部消費者糾紛個案 2006 年 9 月~2007 年 7 月一覽表

日期 問題種類	2006/09 ~10	2006/11 ~12	2007/01 ~02	2007/03 ~04	2007/05 ~06	2007/07
消費者	3	19	41	27	33	27
經營者	0	0	0	0	0	0
衛生管理	0	0	1	0	0	0
設施與設備	0	0	1	1	0	0
專業技術人員	0	0	2	2	1	0

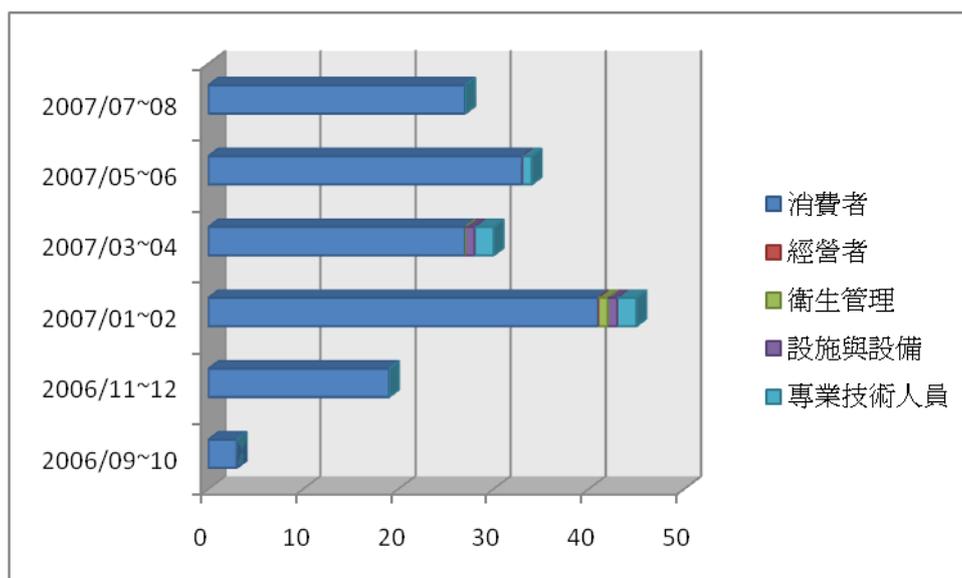


圖 2-8-2 國內樂部消費者糾紛個案 2006 年 9 月~2007 年 7 月統計圖

有關健身業的相關法規，可歸納整理為：經營者、設施與設備、衛生管理、專業技術人員及消費者相關法規等五大類，國內健身俱樂部消費者糾紛個案之調查期間為 2006 年 9 月到 2007 年 7 月，均以「消費者」相關法規佔最大部分，共 150 個案件，除了 9~10 月個案數較少，所以其個案數只有 3 件。

因此本研究將所蒐集之消費者糾紛個案，根據以上五大類依台北市與其他城市進行歸納整理，並做個案分析，其結果整理在附錄四之光碟片中。

第八節 本章小結

綜合上述情況，可發現目前健身業者正面臨著許多困境，尚待有關單位解決，以賦與其合法、合理的地位。由於目前之管理辦法多為業者自行訂定，甚至未予訂定，造成業者管理品質不一，主管機關卻又無「法」可管。所以加速建立一套完整的管理辦法，以讓政府有法可約束，亦可給業者及消費者有保障的依據。

第參章 研究方法

本章的主要目的在說明研究架構、研究工具的選擇、調查實施的程序、研究的預期效應與目前的研究結果等。

第一節 研究架構

本研究的主要目的，在於擬定臺北市健身業管理辦法，因此，本研究之研究架構概念，係以國內外相關文獻及問卷調查為中心，並配合專家學者座談會，所以本研究之研究架構如圖 3-1-1 所示：

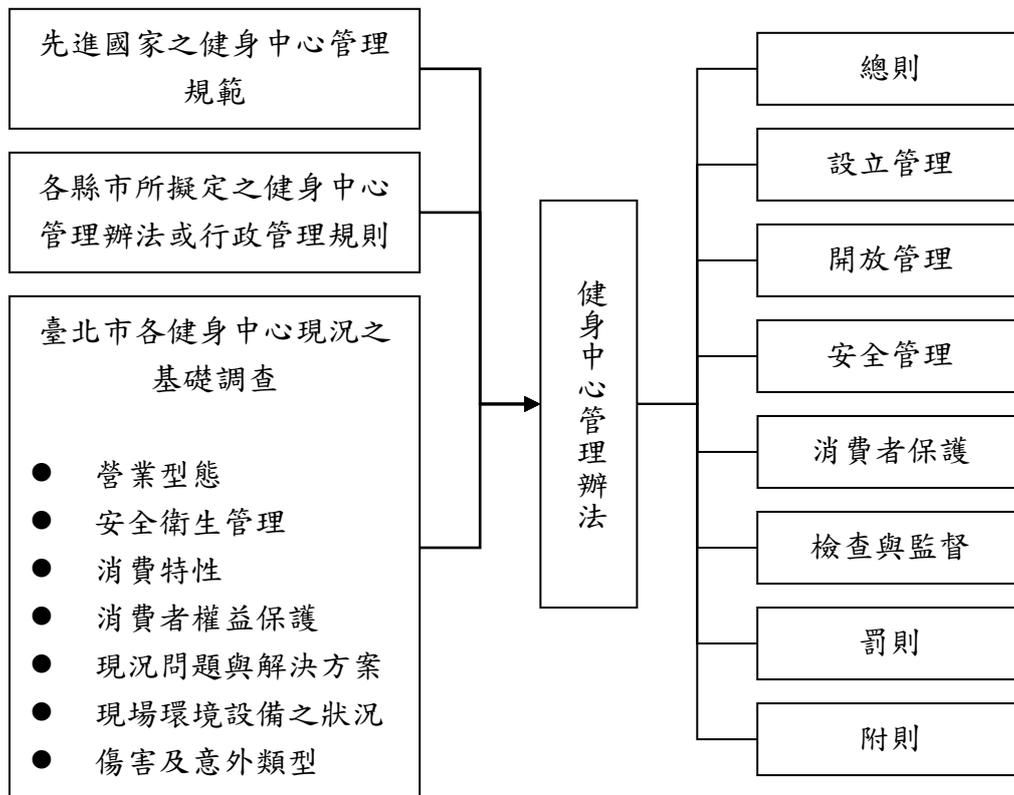


圖 3-1-1 研究架構圖

第二節 研究工具

本研究之研究工具包括問卷調查法、內容分析法與訪談調查法，以下分別詳述之。

一、問卷調查法

問卷調查法是一種發掘事實現況的研究方式，最大的目的是蒐集、累積某一目標族群的各項科學教育屬性的基本資料，本研究將透過問卷調查法利用普查方式調查臺北市各健身中心的設置與現場環境設備之狀況、傷害及意外類型及營業型態、安全衛生管理、消費特性、消費者權益保護及現況等問題。

本研究問卷調查的實施過程可分為以下七個過程：

- (一) 確定擬探究的問題。
- (二) 蒐集相關文獻。
- (三) 詳細開列擬調查和探究問題細節。
- (四) 確立研究的理論架構或基本概念架構。
- (五) 設計研究過程和研究工具。
- (六) 實問卷調查。
- (七) 處理分析和解釋資料。

二、內容分析法

內容分析法就是透過邏輯的分析歸納過程，將資料表面和潛在內容客觀而有系統地分類、概念化，甚至理論化 (Robinson, 1951)。本研究透過文獻回顧與現況探討，並根據產官學不同專家的觀點，蒐集資料並予以擬訂管理辦法初稿。

三、訪談調查法

本研究是以調查研究法中之「訪談調查法」(in-depth interview) 進行，主要以面對面訪談的方式進行並取得相關資料，並依據研究目的以「歸納分析法」(inductive analysis) 將所得之資料進行分析，並建立命題。本研究的訪談樣本數共 10 位專家，分為擬定草案階段以及將草案進行修訂階段，所以對每位專家共進行 2 次的訪談調查。

第 1 次的訪談調查以焦點訪談為主，主要由研究者說明訪談的目的與後續建立法規的方式。在經 10 位專家學者的充分討論後，研究者將根據錄音帶內容逐字整理成文字稿，並擬定管理法規草案。第 2 次再請 10 位專家針對第 1 次訪談調查所擬定之法規草案，提出相關意見，作為修訂增補之參考，受訪者確認無誤或修改後，即完成本研究管理辦法之建立。

而本研究之進行步驟可陳述如下：

- (一) 第 1 階段—文獻回顧與現況探討：蒐集國內外相關文獻及案例，進行現況探討，並從中整理出臺北市健身中心之相關的管理辦法草案，以利後續專家學者在第 1 次訪談時提出相關意見。
- (二) 第 2 階段—問卷調查，利用普查方式調查臺北市各公私立健身中心的設置與現場環境設備之狀況、傷害及意外類型及營業型態、安全衛生管理、消費特性、消費者權益保護及現況等問題，調查後之數據與問題現況，供專家學者在訪談時作為參考依據，以利擬定管理制度辦法之初稿。
- (三) 第 3 階段—第一次專家學者焦點訪談（10 人次）：邀請 10 位專家進行第 1 次訪談調查，進一步釐清臺北市健身業管理辦法之條文內容。
- (四) 第 4 階段—初稿之研擬。
- (五) 第 5 階段—第二次專家學者焦點訪談（10 人次）。
- (六) 第 6 階段—修正初稿。
- (七) 第 7 階段—結論與建議：綜合以上研究資料進行統整、撰寫研究報告及研究成果的發表。

第三節 研究對象

為符合研究需求，本研究之調查對象分為兩部分，一部分為臺北市健身業業者，另一部分則為參與這些健身中心的消費者。研究工具為本研究根據文獻、專家座談會以及三位調查統計專家修改而成的自製問卷。

而本次問卷調查樣本數大小的決定，在第一部分則針對臺北市健身業業者進行普查；第二部分則受限於抽樣方法無法完全精確的達到隨機抽樣的要求，為了減少測量的誤差與增加樣本的代表性，此部分的樣本數乃在要求 95% 的信心水準與 3% 的容許誤差比率的要求下，以下列的公式計算出樣本數。根據公式所得之計算結果為 1,067 個樣本，故本研究以至少超到 1,067 有效樣本為目標，而為達成此目標，本研究將發放問卷共 1,500 份。

$$\text{抽樣樣本公式： } n = \frac{0.25(z_{\alpha/2})^2}{D^2}$$

在決定了第二部分的樣本數後，本研究利用群集抽樣於臺北市健身業者當中隨機抽取 30 家，每一家則發放問卷 50 份，共計 1,500 份。

第四節 預期效益

本研究預期研究成果及對相關施政之助益如下：

一、預期完成之工作項目：藉由國內外相關文獻、現況探討與國內專家學者之訪談調查，擬出臺北市健身中心管理辦法之內容。

二、預期完成之具體成果：

(一) 研究團隊預計可經由文獻之蒐集、研讀及專家學者訪談

中，建立臺北市健身中心管理辦法之內容，以供未來相關單位及產業有所依循與參考。

(二) 可了解現今臺北市健身業在其經營管理上所面臨之問題，以作為相關單位擬定標準與改進時之參考依據。

(三) 博、碩士班研究生的實際參與，可加強其在理論與實務經驗，並藉此培育專業及研究人才。

三、對相關施政之助益：

(一) 提供消費者安全無虞的健身環境。

(二) 確實保護消費者權益。

(三) 輔導健身業者善盡管理責任。

(四) 透過健身業管理辦法契約書的訂定，以正確清楚地了解健

身業的名詞定義。

- (五) 預期在健身業管理辦法的訂定下，經營業者對於其營業相關項目的訂定，能夠有所依循。
- (六) 了解健身業中，其基礎設備及其標準為何。
- (七) 瞭解健身業經營業者於健身場所中應公佈之必須事項、注意事項及相關告示。
- (八) 使健身業經營業者清楚了解到關於其違反條例規定時，所須承擔的法律責任。

第四章 結果與討論

本研究的主要目的，在於了解各國對於健身中心管理辦法之規範，以及了解臺北市各健身中心的營業型態、安全衛生管理、消費特性、消費者權益保護及現況問題，並針對其問題提出解決方案；同時，本研究也針對臺北市各健身中心的設置與現場環境設備之狀況、傷害及意外類型進行調查及統計，最後則延續擬定臺北市健身中心管理辦法契約。基此，本研究之調查對象涵蓋臺北市健身業業者與參與這些健身中心的消費者，並利用問卷進行調查。

本章針對問卷調查部分進行統計分析與探討。根據資料統計結果，全章共分為九節。第一節為「臺北市健身業業者之問卷回收情形」；第二節為「臺北市健身業業者之營業型態調查分析」；第三節為「臺北市健身業業者之維護管理調查分析」；第四節為「臺北市健身業業者之消費特性調查分析」；第五節為「臺北市健身業業者之消費者權益保護調查分析」；第六節為「臺北市健身業消費者之問卷回收情形」；第七節為「臺北市健身業消費者之基本資料分析」；第八節為「臺北市健身業消費者之消費權益問題分析」；第九節為「綜合討論」。

第一節 臺北市健身業業者之問卷回收情形

本研究在臺北市健身業業者部分是以普查方式來進行，經整理「經濟部商業司商工登記資料公示查詢系統（<http://gcis.nat.gov.tw/index.jsp>）」與臺北市體育處所提供之業者資料，再輔以網際網路搜尋後，共得到 112 家健身業業者名單。而本研究則以上述 112 家健身業業者為抽樣底冊，在發出 112 份問卷後，直至 2008 年 1 月 18 日止共回收 62 份，問卷回收率為 55.36%，有效問卷為 62 份，無效問卷為 0 份，問卷有效率為 100.00%。

第二節 臺北市健身業業者之營業型態調查分析

一、臺北市健身業業者之類型

如表 4-2-1 與圖 4-2-1 所示，在臺北市健身業業者之類型方面，以「健康體適能俱樂部」類型為最多，共有 31 家，佔全體的 50.00%；其次為「多功能俱樂部」類型，共有 10 家，佔全體的 16.13%；再其次為「瑜珈工作坊」類型，共有 7 家，佔全體的 11.29%；而最少者則為「企業內部附屬健身中心」與「其他」，各為 0 家（0.00%）。

表 4-2-1 臺北市健身業業者類型之分布統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
飯店附屬俱樂部	2	3.23	3.23
健康體適能俱樂部	31	50.00	53.23
多功能俱樂部	10	16.13	69.35
市民運動中心	4	6.45	75.81
社區俱樂部	5	8.06	83.87
商業聯誼社	2	3.23	87.10
瑜珈工作坊	7	11.29	98.39
學校附屬健身中心	1	1.61	100.00
企業內部附屬健身中心	0	0.00	100.00
其他	0	0.00	100.00
總計	62	100.00	

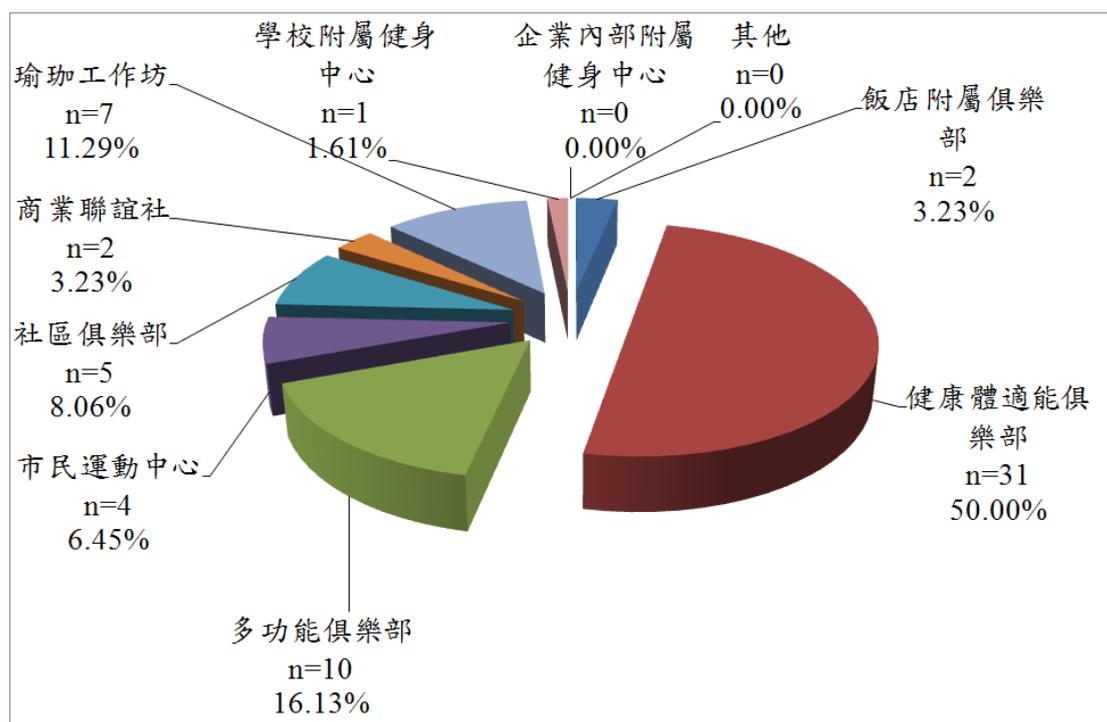


圖 4-2-1 臺北市健身業業者類型之統計圖

二、臺北市健身業業者之經營模式

而在健身業業者之經營模式中，則以「私立民營」為最多，共有 42 家，佔全體的 67.74%；其次為「公立民營」，共有 20 家，佔全體的 32.26%；而經營模式為「公立公營」者的家數最少，共有 0 家，佔全體的 0.00%。詳細情形如表 4-2-2 與圖 4-2-2 所示。

表 4-2-2 臺北市健身業業者經營模式之分布統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
公立公營	0	0.00	0.00
公立民營	20	32.26	32.26
私立民營	42	67.74	100.00
總計	62	100.00	

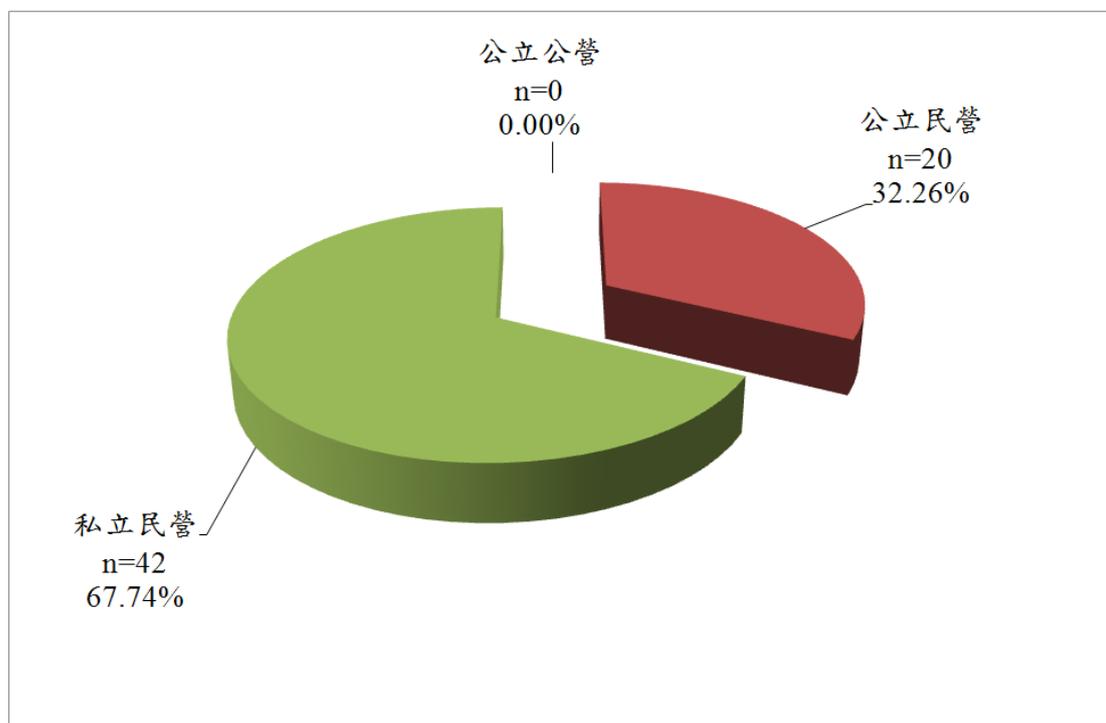


圖 4-2-2 臺北市健身業業者經營模式之統計圖

而在 20 家「公立民營」的業者中，經營模式為「營運轉移模式 (OT)」有 14 家，其餘 6 家皆為「自建、自有、自營模式 (BOO)」的模式。而在 42 家「私立民營」的業者中，則全部皆為「自營」模式。

三、臺北市健身業業者之自營項目

而在臺北市健身業業者之自營項目中，則以「行銷廣告」為最高，其相對次數為 100.00；其次則為「水質管理」，其相對次數為 98.39；再其次為「教學」，相對次數為 88.71；其他依序為「監控管理系統」、「救生」、「器材維護管理」、「環境維護」與「販賣部門」，相對次數依序為 82.26、79.03、79.03、54.84 與 43.55。詳細情形如表 4-2-3 與圖 4-2-3 所示。

表 4-2-3 臺北市健身業業者自營項目之分布統計表

組別	次數	相對次數	累計次數
環境維護	34	54.84	34
教學	55	88.71	89
救生	49	79.03	138
器材維護管理	49	79.03	187
水質管理	61	98.39	248
監控管理系統	51	82.26	299
行銷廣告	62	100.00	361
販賣部門	27	43.55	388
總計	388	625.81	

註：本題為複選題，有效樣本數為 62 個

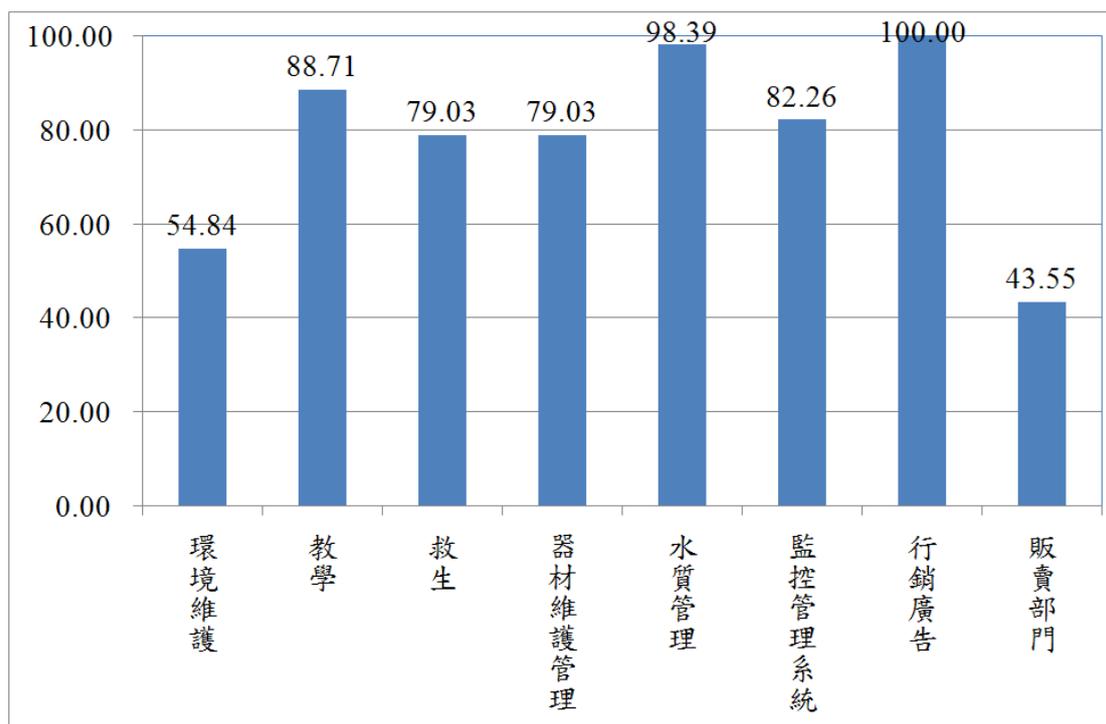


圖 4-2-3 臺北市健身業業者自營項目之統計圖

四、臺北市健身業業者之委外項目

在 62 家健身業業者中，只有 49 家具有委外項目（佔全體的 79.03%）。而在 49 家健身業業者中，其委外項目以「環境維護」為最高，其相對次數為 97.96；其次則為「器材維護管理」，相對次數為 69.39；再其次為「販賣部門」，相對次數為 63.27；其他依序為「監控管理系統」、「教學」、「水質管理」、「救生」與「行銷廣告」，相對次數依序為 44.90、24.49、12.24、4.08 與 2.04。詳細情形如表 4-2-4 與圖 4-2-4 所示。

表 4-2-4 臺北市健身業業者委外項目之分布統計表

組別	次數	相對次數	累計次數
環境維護	48	97.96	48
教學	12	24.49	60
救生	2	4.08	62
器材維護管理	34	69.39	96
水質管理	6	12.24	102
監控管理系統	22	44.90	124
行銷廣告	1	2.04	125
販賣部門	31	63.27	156
總計	156	318.37	

註：本題為複選題，有效樣本數為 49 個

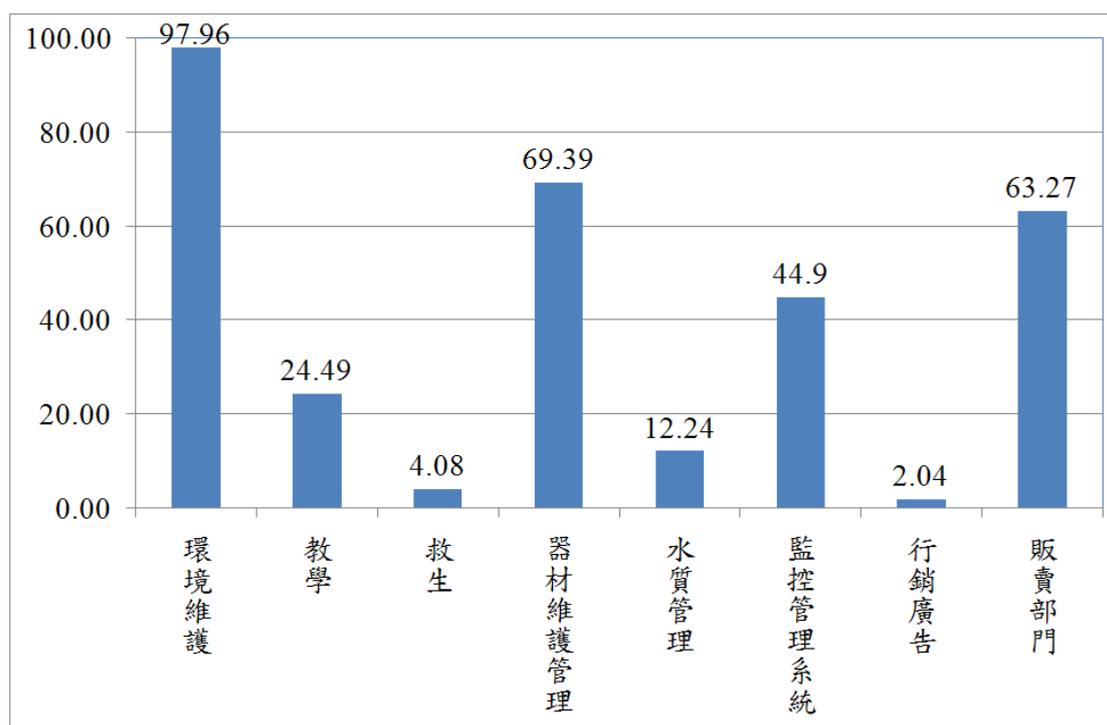


圖 4-2-4 臺北市健身業業者委外項目之統計圖

五、臺北市健身業業者之經營型態

在臺北市健身業業者之經營型態中，「單點經營」者共有 46 家，佔全體的 74.19%；而「連鎖經營」者有 16 家，佔全體的 25.81%，且在 16 家「連鎖經營」的業者中，全部皆為「直營」型態。詳細情形如表 4-2-5 與圖 4-2-5 所示。

表 4-2-5 臺北市健身業業者經營型態之分布統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
單點經營	46	74.19	74.19
連鎖經營	16	25.81	100.00
總計	62	100.00	

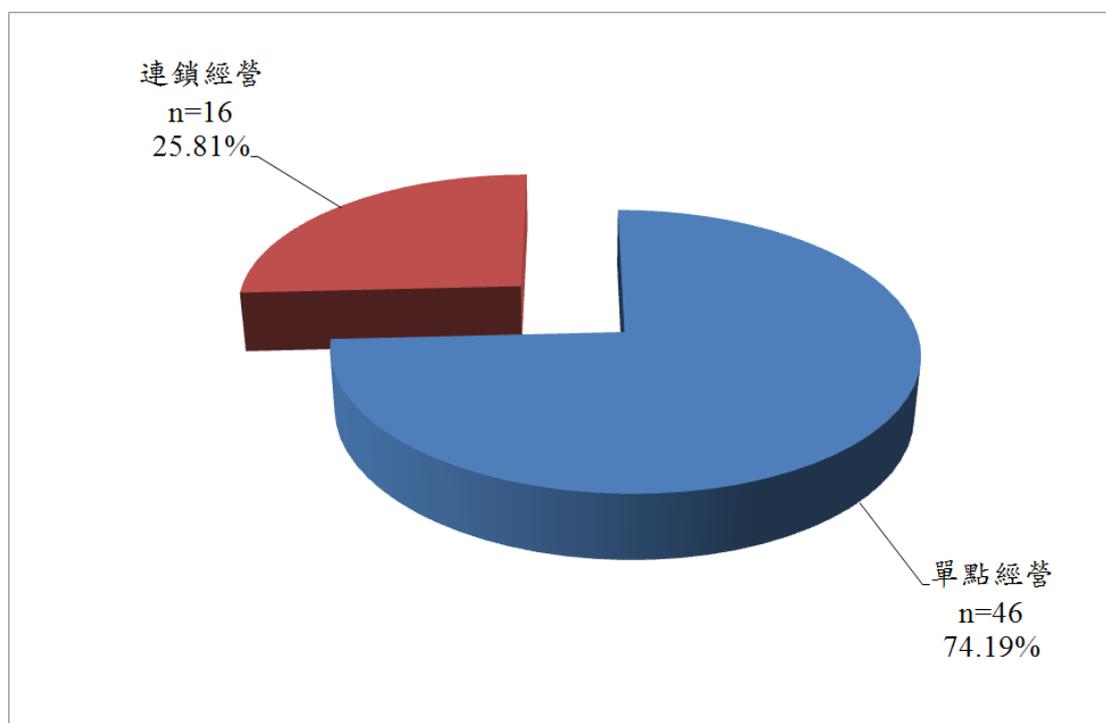


圖 4-2-5 臺北市健身業業者經營型態之統計圖

六、臺北市健身業業者之附屬設施

在臺北市健身業業者之附屬設施中，以「舞蹈教室」為最高，相對次數為 95.16；其次則為「游泳池」與「SPA、水療池」，相對次數皆為 90.32；再其次為「蒸氣室、烤箱」，相對次數為 85.48；其他依序為「販賣部（餐廳）」、「球場設施」、「停車場」、「按摩室」與「其他」，相對次數依序為 59.68、56.45、30.65、27.42 與 17.74。詳細情形如表 4-2-6 與圖 4-2-6 所示。

表 4-2-6 臺北市健身業業者附屬設施之分布統計表

組別	次數	相對次數	累計次數
舞蹈教室	59	95.16	59
球場設施	35	56.45	94
游泳池	56	90.32	150
SPA、水療池	56	90.32	206
蒸氣室、烤箱	53	85.48	259
按摩室	17	27.42	276
停車場	19	30.65	295
販賣部（餐廳）	37	59.68	332
其他	11	17.74	343
總計	343	553.23	

註：本題為複選題，有效樣本數為 62 個

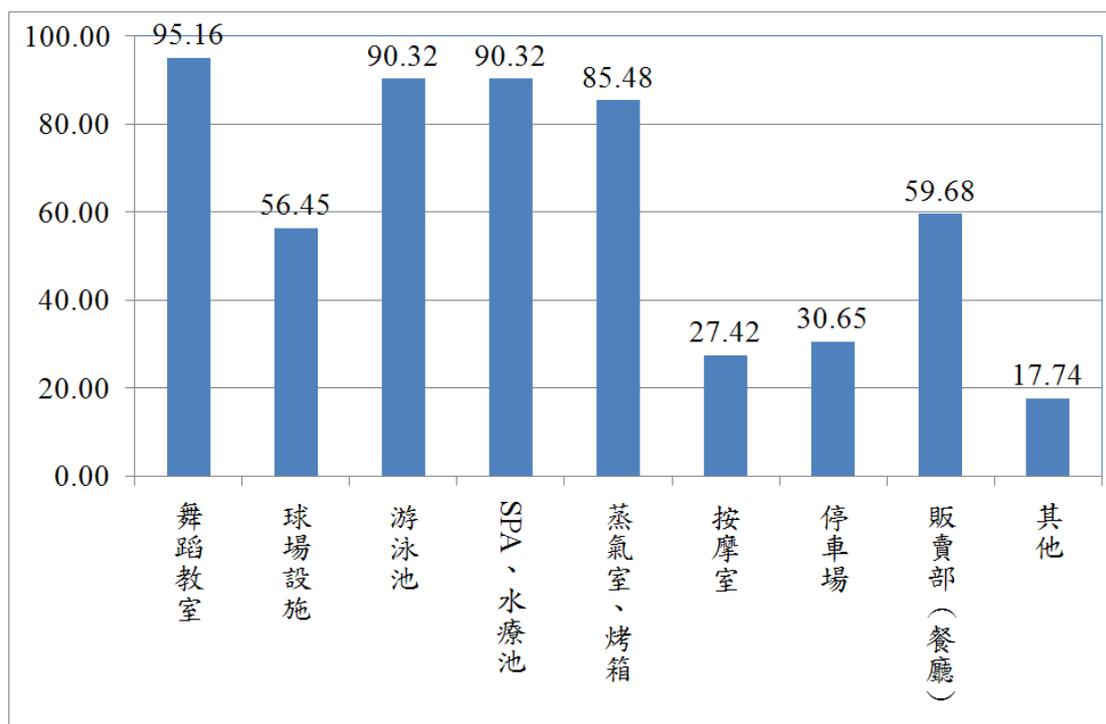


圖 4-2-6 臺北市健身業業者附屬設施之統計圖

七、臺北市健身業業者之平均每天來客數 (平日)

在臺北市健身業業者之平均每天來客數 (平日) 中，以「201~300 人」為最高，共有 19 家，佔全體的 30.65%；其次為「101~200 人」，共有 15 家，佔全體的 24.19%；再其次為「301~400 人」，共有 12 家，佔全體的 19.35%；而以「100 人以下」為最少，共有 6 家 (9.68%)。

詳細情形如表 4-2-7 與圖 4-2-7 所示。

表 4-2-7 臺北市健身業業者平均每天來客數（平日）之分布統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
100 人以下	6	9.68	9.68
101~200 人	15	24.19	33.87
201~300 人	19	30.65	64.52
301~400 人	12	19.35	83.87
500 人以上	10	16.13	100.00
總計	62	100.00	

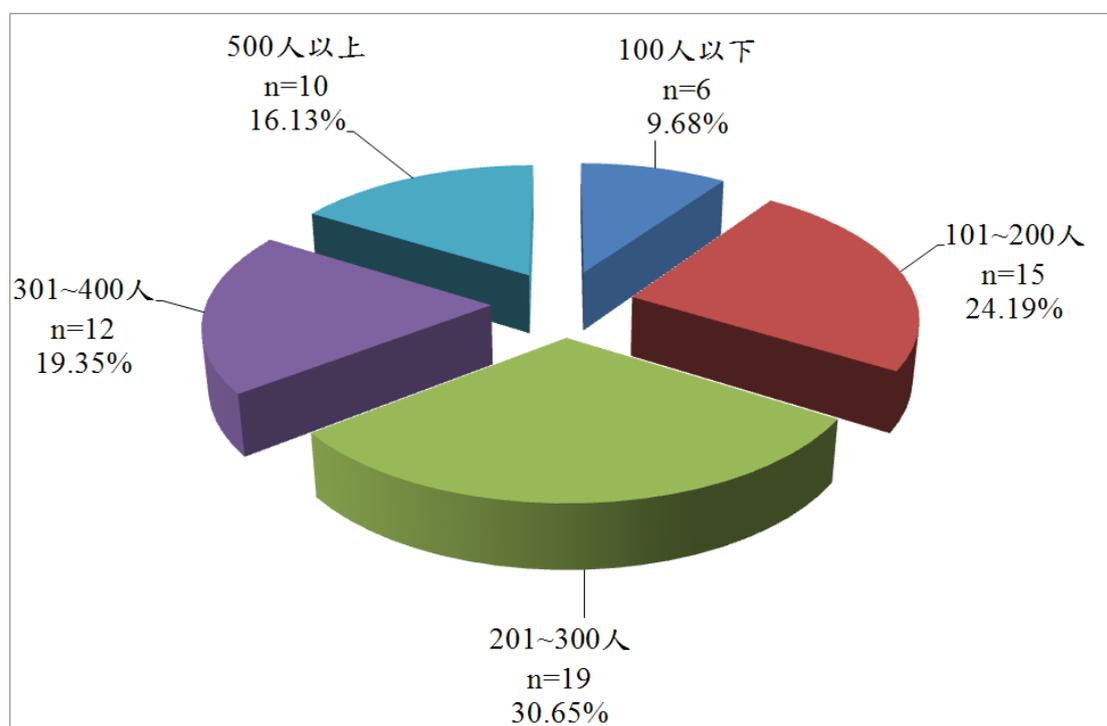


圖 4-2-7 臺北市健身業業者平均每天來客數（平日）之統計圖

八、臺北市健身業業者之平均每天來客數（假日）

在臺北市健身業業者之平均每天來客數（假日）中，以「500人以上」為最高，共有 21 家，佔全體的 33.87%；其次為「301~400 人」，共有 17 家，佔全體的 27.42%；再其次為「101~200 人」，共有 13 家，佔全體的 20.97%；而以「100 人以下」為最少，共有 1 家（1.61%）。

詳細情形如表 4-2-8 與圖 4-2-8 所示。

表 4-2-8 臺北市健身業業者平均每天來客數（假日）之分布統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
100 人以下	1	1.61	1.61
101~200 人	13	20.97	22.58
201~300 人	10	16.13	38.71
301~400 人	17	27.42	66.13
500 人以上	21	33.87	100.00
總計	62	100.00	

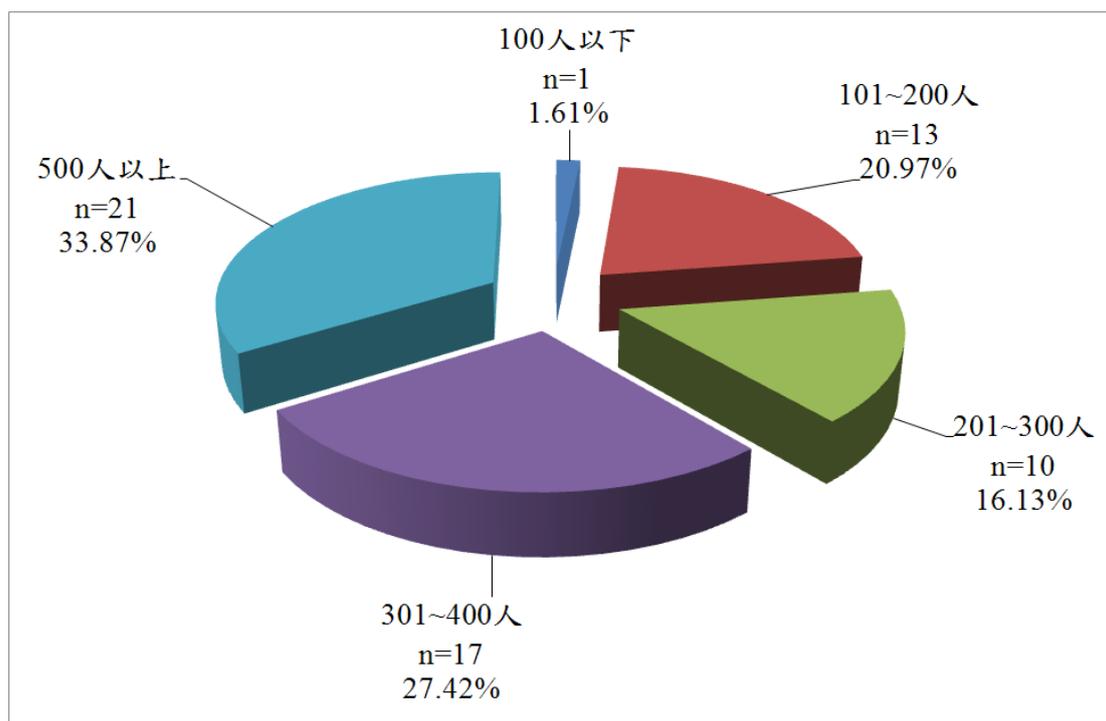


圖 4-2-8 臺北市健身業業者平均每天來客數（假日）之統計圖

九、臺北市健身業業者之營業面積

在臺北市健身業業者之營業面積中，以「600坪以上」為最高，共有 21 家，佔全體的 33.87%；其次為「401~500坪」，共有 10 家，佔全體的 16.13%；再其次為「501~600坪」，共有 9 家，佔全體的 14.52%；而以「50坪以下」與「51~100坪」為最少，各有 2 家(3.23%)。

詳細情形如表 4-2-9 與圖 4-2-9 所示。

表 4-2-9 臺北市健身業業者營業面積之分布統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
50 坪以下	2	3.23	3.23
51~100 坪	2	3.23	6.45
101~200 坪	4	6.45	12.90
201~300 坪	6	9.68	22.58
301~400 坪	8	12.90	35.48
401~500 坪	10	16.13	51.61
501~600 坪	9	14.52	66.13
600 坪以上	21	33.87	100.00
總計	62	100.00	

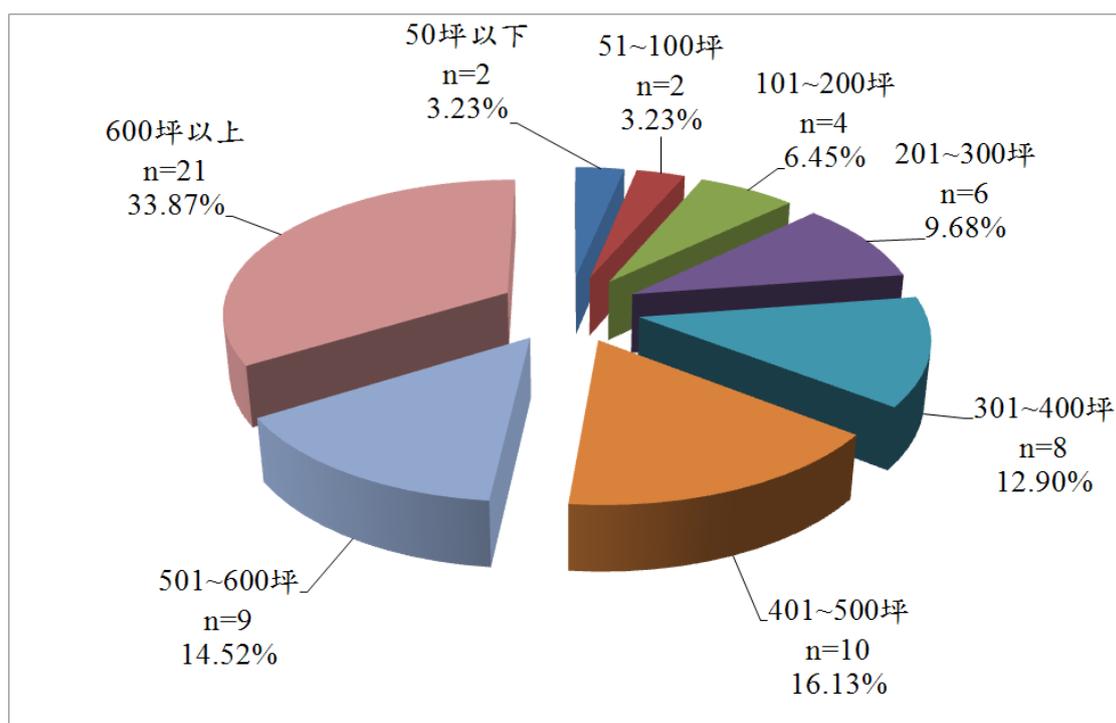


圖 4-2-9 臺北市健身業業者營業面積之統計圖

十、臺北市健身業業者之營業登記項目

在臺北市健身業業者之營業登記項目中，以「健身房商業」為最高，相對次數為 54.84；其次則為「競技及休閒體育場館業」，相對次數為 32.26；再其次為「三溫暖業」，相對次數為 24.19；其他依序為「瘦身美容業」、「美容美髮服務業」、「一般浴室業」與「其他服務業」，相對次數依序為 20.97、11.29、9.68 與 3.23。詳細情形如表 4-2-10 與圖 4-2-10 所示。

表 4-2-10 臺北市健身業業者營業登記項目之分布統計表

組別	次數	相對次數	累計次數
競技及休閒體育場館業	20	32.26	20
健身房商業	34	54.84	54
三溫暖業	15	24.19	69
一般浴室業	6	9.68	75
美容美髮服務業	7	11.29	82
瘦身美容業	13	20.97	95
其他服務業	2	3.23	97
總計	97	156.45	

註：本題為複選題，有效樣本數為 62 個

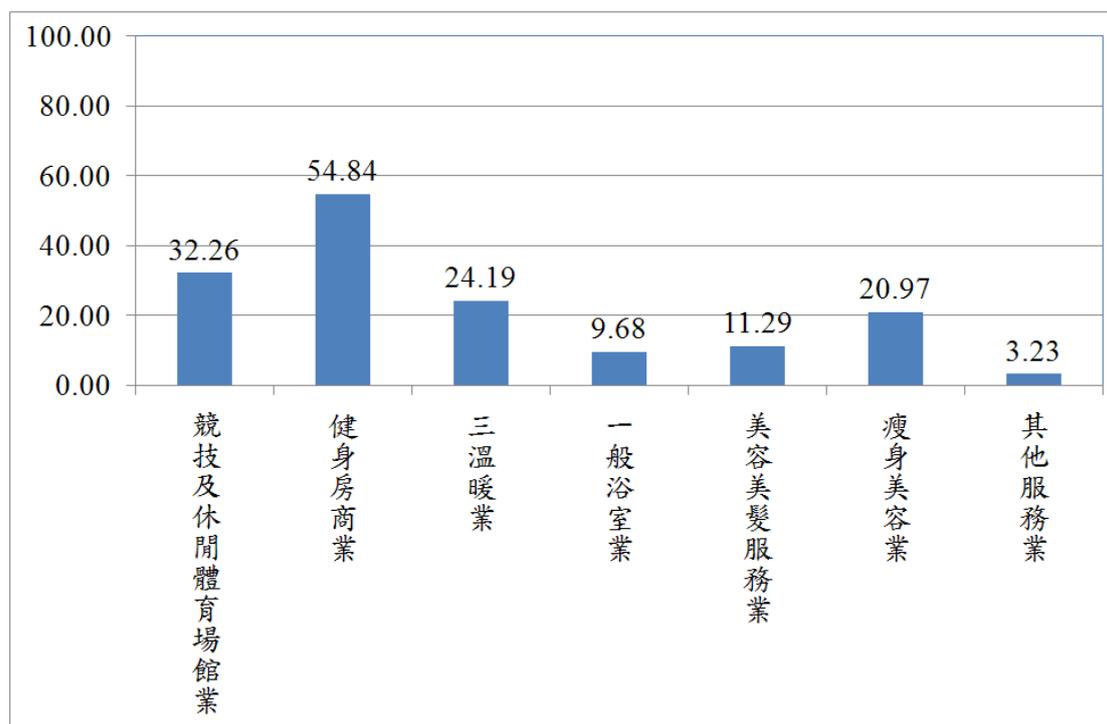


圖 4-2-10 臺北市健身業業者營業登記項目之統計圖

第三節 臺北市健身業業者之維護管理調查分析

一、臺北市健身業業者場地設施管理之告示設施

如表 4-3-1 與圖 4-3-1 所示，在臺北市健身業業者之場地設施管理方面，業者在場地設施管理最普遍設置之告示設施依序為「警示告示牌」、「安全注意事項」、「宣導圖示」、「空間動線規劃」、「機房告示」、「機電室告示」和「其他」，相對次數依序為 100.00、100.00、88.71、53.23、51.61、29.03 和 3.23。

表 4-3-1 臺北市健身業業者場地設施管理之告示設施統計表

組別	次數	相對次數	累計次數
警示告示牌	62	100.00	62
安全注意事項	62	100.00	124
空間動線規劃	33	53.23	157
宣導圖示	55	88.71	212
機房告示	32	51.61	244
機電室告示	18	29.03	262
其他	2	3.23	264
總計	264	425.80	

註：本題為複選題，有效樣本為 62 個

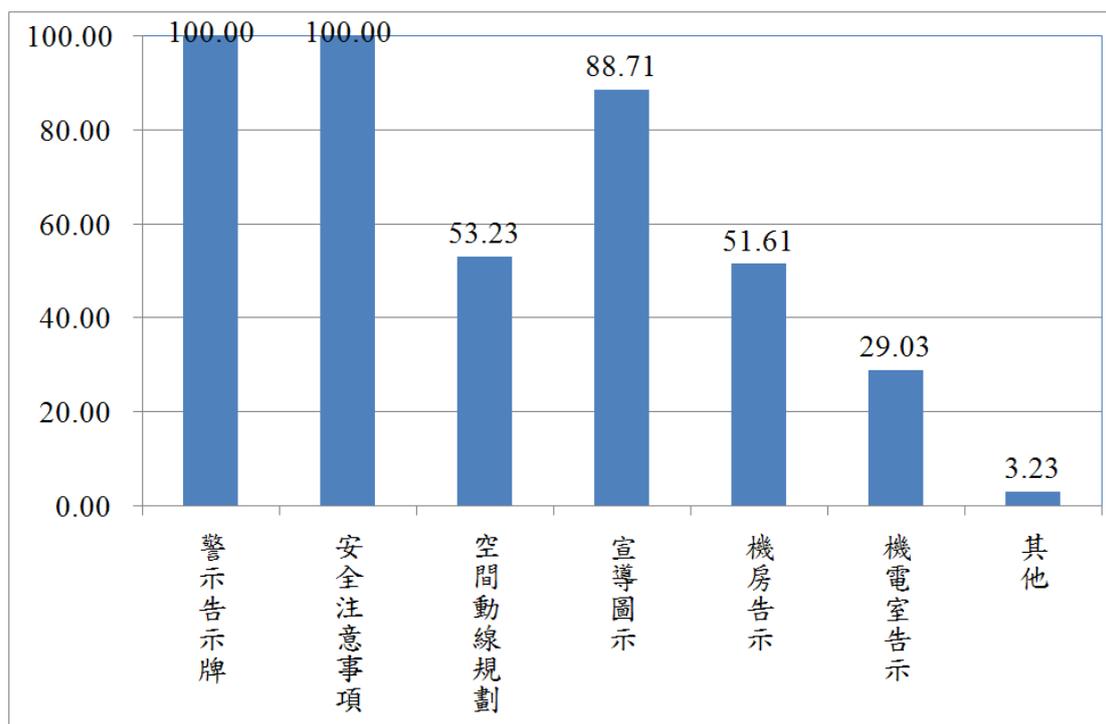


圖 4-3-1 臺北市健身業業者場地設施管理之告示設施統計圖

二、臺北市健身業業者場地設施管理之無障礙設施

如表 4-3-2 與圖 4-3-2 所示，在臺北市健身業業者場地設施管理之無障礙設施方面，業者在設置無障礙設施之前七個地方依序為「廁所、盥洗室、浴室」、「避難層，室內出入口」、「無障礙升降設備」、「樓梯」、「室內通道走廊」、「停車」和「坡道及扶手」，相對次數依序為 72.58、56.45、43.55、41.94、40.32、32.26 和 30.65。

表 4-3-2 臺北市健身業業者場地設施管理之無障礙設施統計表

組別	次數	相對次數	累計次數
室外無障礙引導通路	14	22.58	14
坡道及扶手	19	30.65	33
避難層，室內出入口	35	56.45	68
樓梯	26	41.94	94
無障礙升降設備	27	43.55	121
廁所、盥洗室、浴室	45	72.58	166
室內通道走廊	25	40.32	191
觀眾席	6	9.68	197
停車	20	32.26	217
其他	0	0.00	217
總計	217	350.00	

註：本題為複選題，有效樣本為 62 個

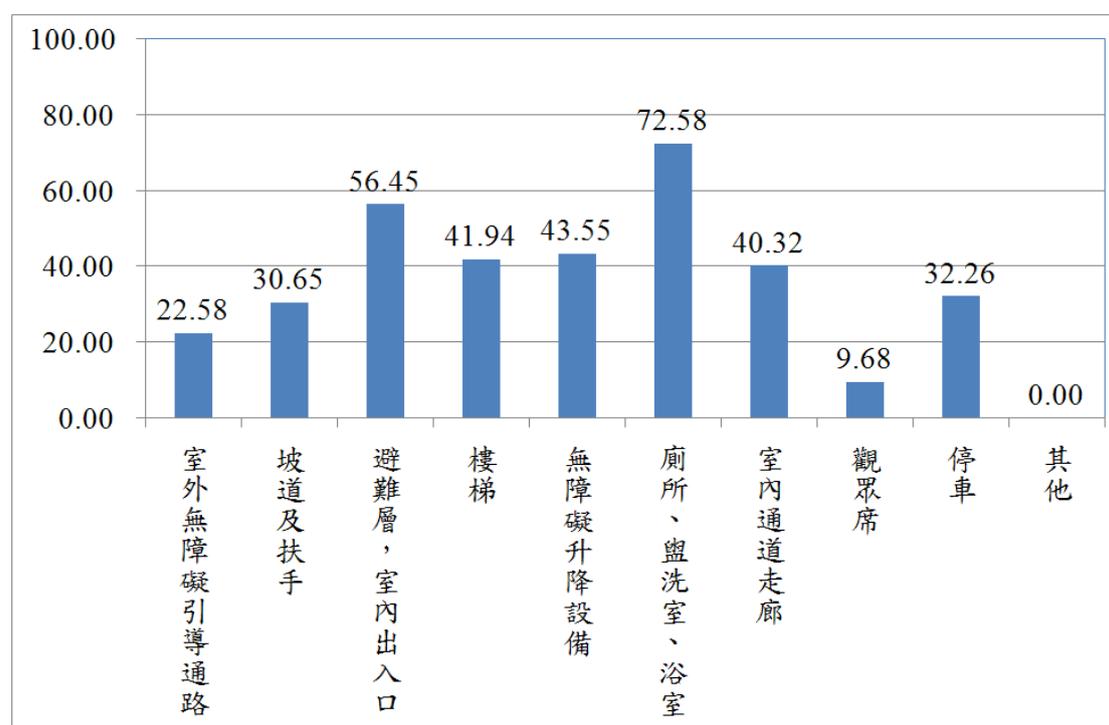


圖 4-3-2 臺北市健身業業者場地設施管理之無障礙設施統計圖

三、臺北市健身業業者衛生管理之公共衛生設備

如表 4-3-3 與圖 4-3-3 所示，在臺北市健身業業者衛生管理之公共衛生設備方面，業者在衛生管理上均有設置公共衛生設備，其「衛生用品」、「廁所」、「淋浴間」、「更衣室」與「垃圾桶」之相對次數皆為 100.00。

表 4-3-3 臺北市健身業業者衛生管理之公共衛生設備統計表

組別	次數	相對次數	累計次數
衛生用品	62	100.00	62
廁所	62	100.00	124
淋浴間	62	100.00	186
更衣室	62	100.00	248
垃圾桶	62	100.00	310
其他	0	0.00	310
總計	310	500.00	

註：本題為複選題，有效樣本為 62 個

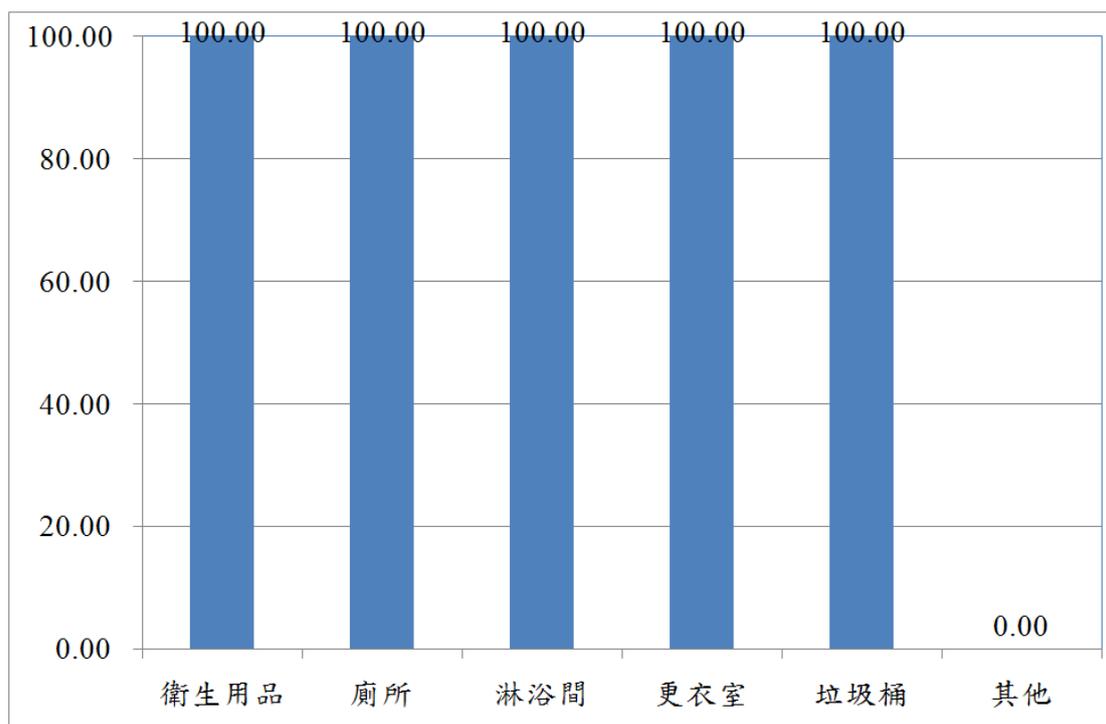


圖 4-3-3 臺北市健身業業者衛生管理之公共衛生設備統計圖

四、臺北市健身業業者衛生管理之空氣品質管理設置

如表4-3-4及圖4-3-4所示，臺北市健身業業者對於「臺北市營業衛生管理自治條例」之空氣品質管理設置規定，有45家業者清楚這條法規，並且45家業者皆認為這個法規是合理的；不知道的業者有17家，佔整體的27.42%。

表4-3-4 臺北市健身業業者對空氣品質管理設置規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
不知道	17	27.42	27.42
知道	45	72.58	100.00
總計	62	100.00	

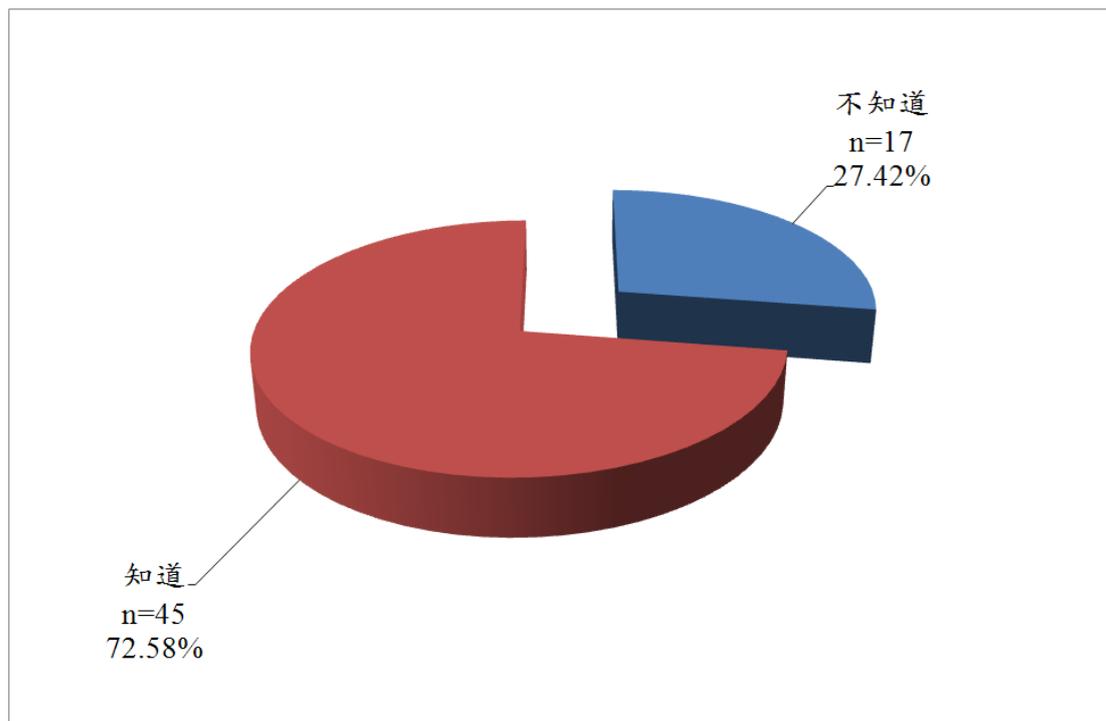


圖 4-3-4 臺北市健身業業者對空氣品質管理設置規定之統計圖

五、臺北市健身業業者衛生管理之噪音管理設置

如表4-3-5及圖4-3-5所示，臺北市健身業業者對於「臺北市營業衛生管理自治條例」之噪音管理設置規定，52家健身業業者皆清楚這條法規，並且52家健身業業者皆認為這個法規是合理的；不知道的業者有10家，佔整體的16.13%。

表4-3-5 臺北市健身業業者對噪音管理設置規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
不知道	10	16.13	16.13
知道	52	83.87	100.00
總計	62	100.00	

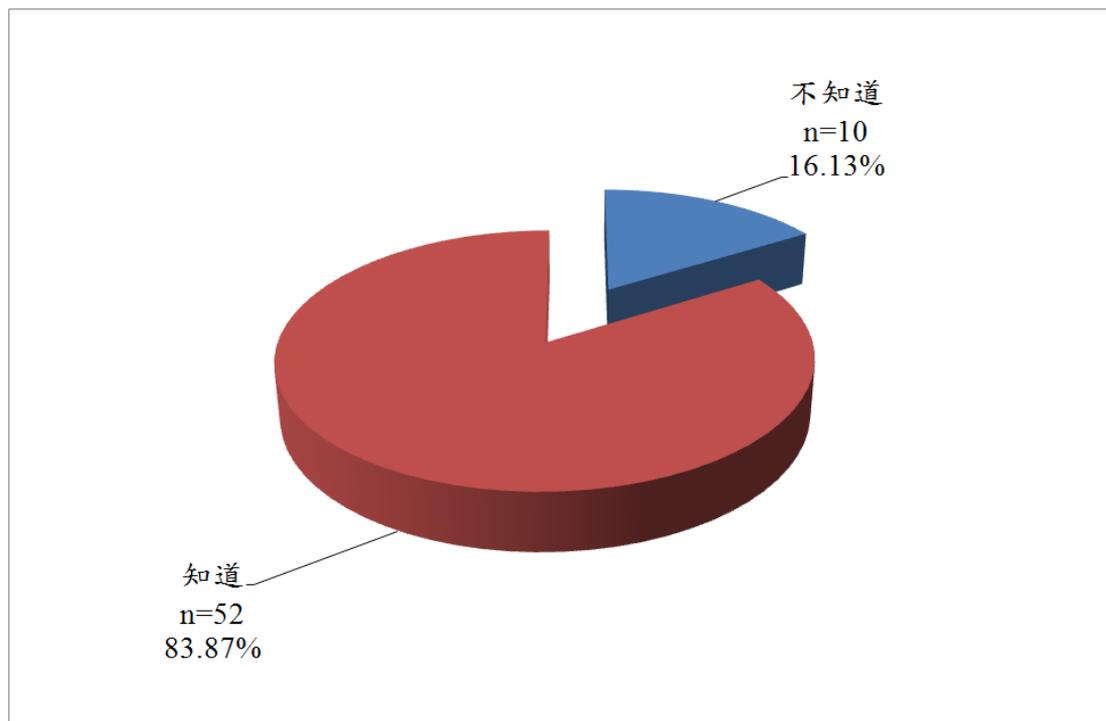


圖 4-3-5 臺北市健身業業者對噪音管理設置規定之統計圖

六、臺北市健身業業者衛生管理之病媒防除管理設置

如表4-3-6及圖4-3-6所示，臺北市健身業業者對於「臺北市營業衛生管理自治條例」之病媒防除管理設置規定，有46家業者清楚這條法規，並且46家業者皆認為這個法規是合理的；不知道的業者有16家，佔整體的25.81%。

表4-3-6 臺北市健身業業者對病媒防除設置規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
不知道	16	25.81	25.81
知道	46	74.19	100.00
總計	62	100.00	

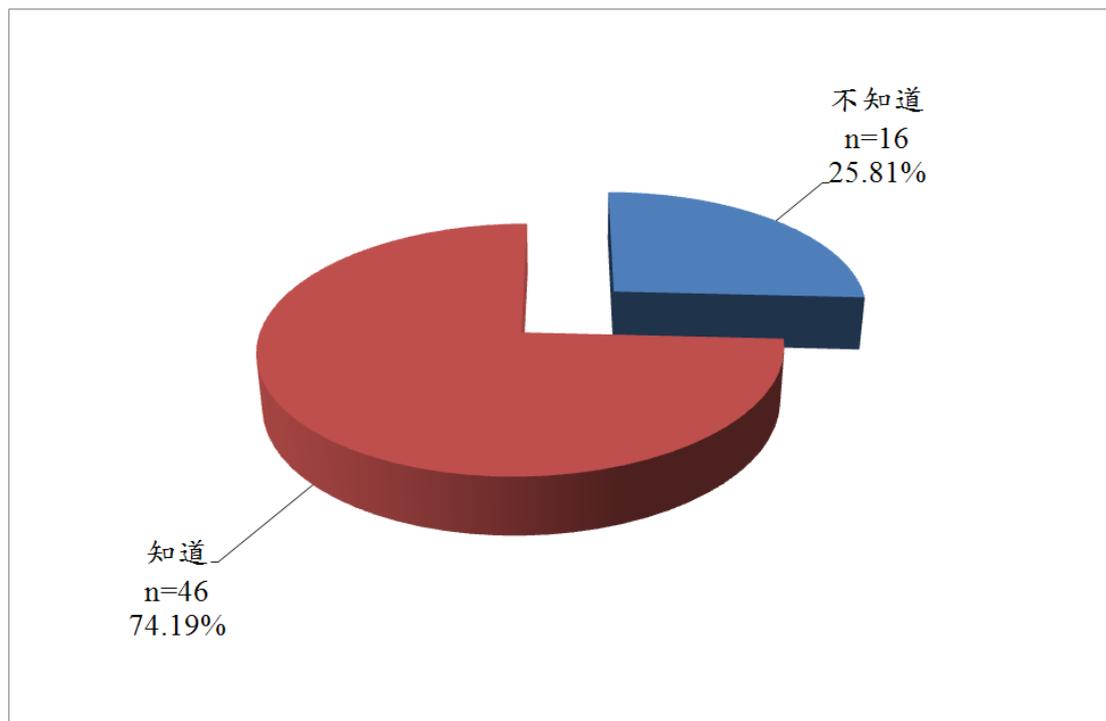


圖 4-3-6 臺北市健身業業者對病媒防除設置規定之統計圖

七、臺北市健身業業者衛生管理之設施維護日期表

如表4-3-7及圖4-3-7所示，臺北市健身業業者對於「臺北市營業衛生管理自治條例」之設施維護日期表設置規定，有47家業者（75.81%）清楚這條法規，並且有40家業者皆認為這個法規是合理，佔47家業者的85.11%；不知道的業者有15家，佔整體的24.19%。

表4-3-7 臺北市健身業業者對設施維護日期表設置規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
不知道	15	24.19	24.19
知道	47	75.81	100.00
總計	62	100.00	

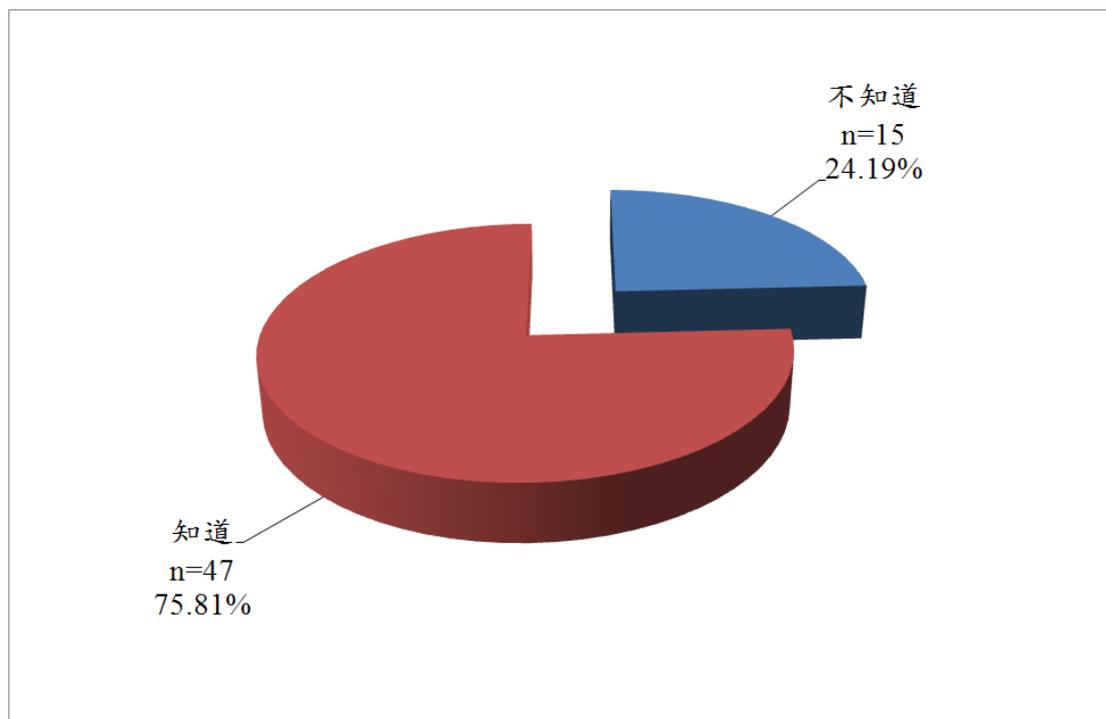


圖 4-3-7 臺北市健身業業者對設施維護日期表設置規定之統計圖

八、臺北市健身業業者安全管理之環境安全管理

如表 4-3-8 與圖 4-3-8 所示，在臺北市健身業業者安全管理之環境安全管理方面，業者最普遍設置之環境安全管理依序為「緊急通報系統」、「消防設施」、「避難逃生設備」、「門禁」、「影像監控系統」、「防護措施」、「安全管理人員」和「安全動線圖示」，相對次數依序為 100.00、100.00、100.00、88.71、88.71、80.65、70.97 和 64.52。

表 4-3-8 臺北市健身業業者安全管理之環境安全管理統計表

組別	次數	相對次數	累計次數
防護措施	50	80.65	50
門禁	55	88.71	105
安全動線圖示	40	64.52	145
安全管理人員	44	70.97	189
緊急通報系統	62	100.00	251
消防設施	62	100.00	313
避難逃生設備	62	100.00	375
影像監控系統	55	88.71	430
其他	0	0.00	430
總計	430	693.55	

註：本題為複選題，有效樣本為 62 個

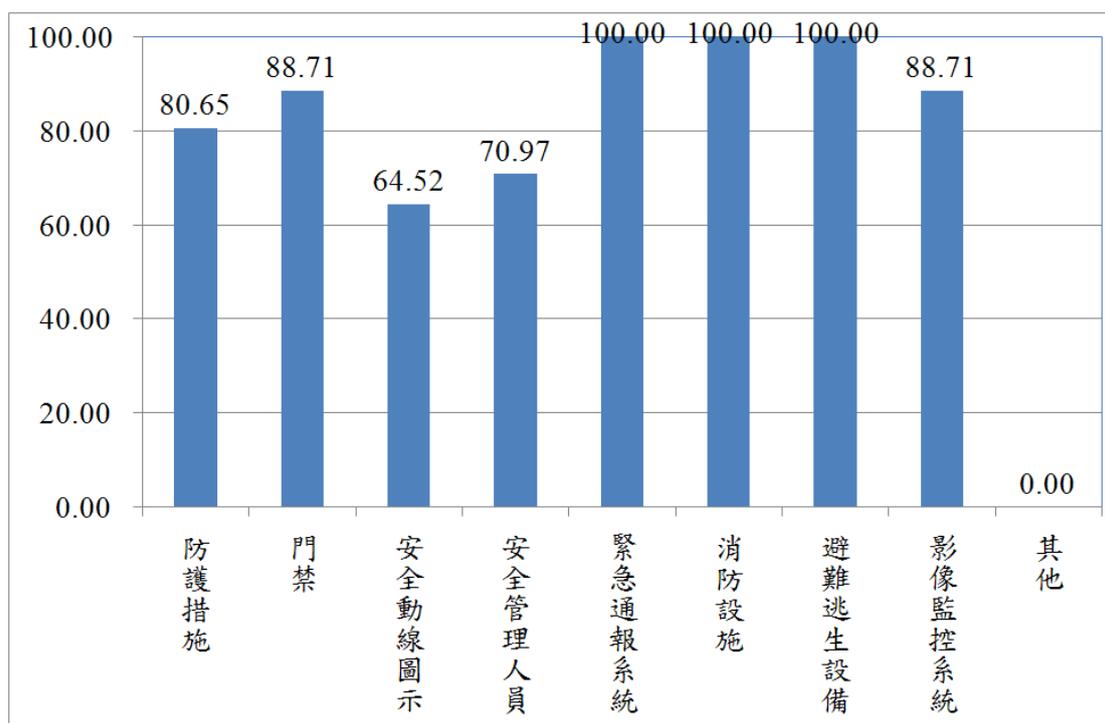


圖 4-3-8 臺北市健身業業者安全管理之環境安全管理統計圖

九、臺北市健身業業者安全管理之主體環境

如表 4-3-9 及圖 4-3-9 所示，臺北市健身業業者對於「都市計畫法」之主體環境維護完整規定，只有 19 家業者（佔整體的 30.65%）清楚這條法規，但是 19 家業者皆認為這個法規是合理，佔 19 家業者的 100.00%；不知道的業者有 43 家，佔整體的 69.35%。

表4-3-9 臺北市健身業業者對主體環境規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
不知道	43	69.35	69.35
知道	19	30.65	100.00
總計	62	100.00	

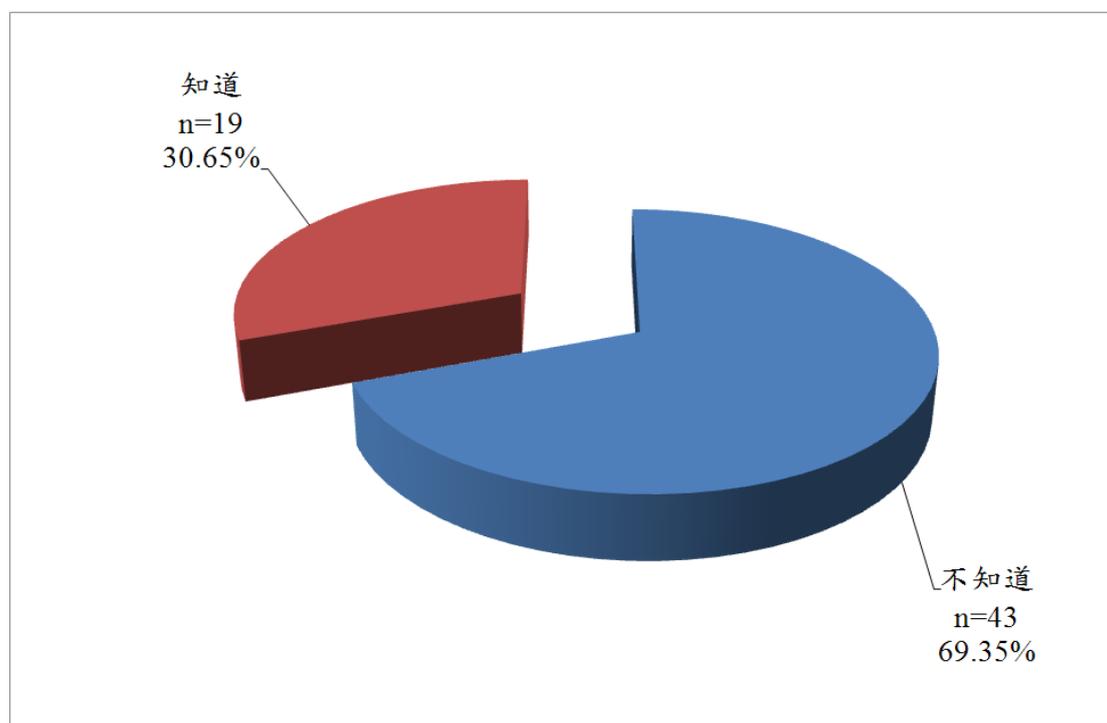


圖 4-3-9 臺北市健身業業者對主體環境規定之統計圖

十、臺北市健身業業者安全管理之風險管理機制

如表 4-3-10 與圖 4-3-10 所示，在臺北市健身業業者安全管理之風險管理機制方面，業者最普遍設置之風險管理機制為「公共意外責任險」、「所屬員工之職災保險團體保險」、「建物之產物險」、「按規定申報建築物公共安全檢查」、和「按規定申報消防安全設辦檢修」，相對次數依序為 100.00、100.00、83.87、79.03 和 79.03。

表 4-3-10 臺北市健身業業者安全管理之風險管理機制統計表

組別	次數	相對次數	累計次數
公共意外責任險	62	100.00	62
建物之產物險	52	83.87	114
所屬員工之職災保險團體保險	62	100.00	176
按規定申報建築物公共安全檢查	49	79.03	225
按規定申報消防安全設辦檢修	49	79.03	274
其他	0	0.00	274
總計	274	441.94	

註：本題為複選題，有效樣本為 62 個

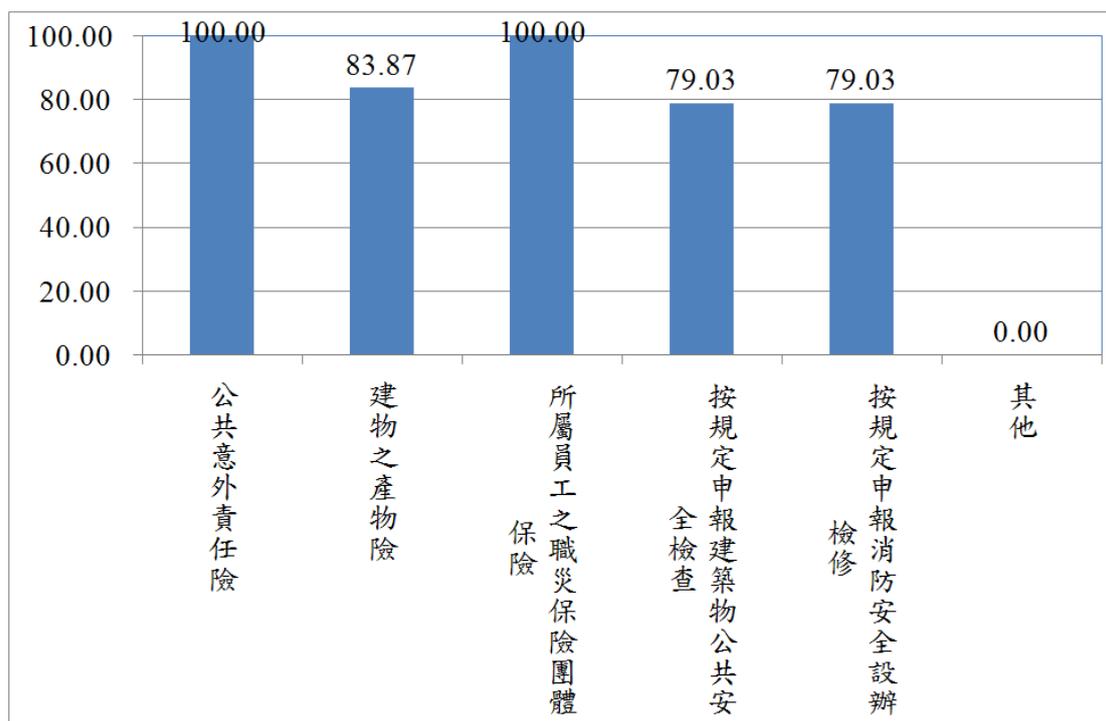


圖 4-3-10 臺北市健身業業者安全管理之風險管理機制統計圖

十一、臺北市健身業業者安全管理之強制險

如表 4-3-11 及圖 4-3-11 所示，臺北市健身業業者對於「臺北市消費者場所強制投保公共意外責任保險實施辦法〈第二條〉」之保險額度規定，有 42 家業者（佔整體的 67.74%）清楚這條法規，並且有 40 家業者皆認為這個法規是合理，佔 42 家業者的 95.24%；不知道的業者有 20 位，佔整體的 32.26%。

表4-3-11 臺北市健身業業者對意外責任保險規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
不知道	20	32.26	32.26
知道	42	67.74	100.00
總計	62	100.00	

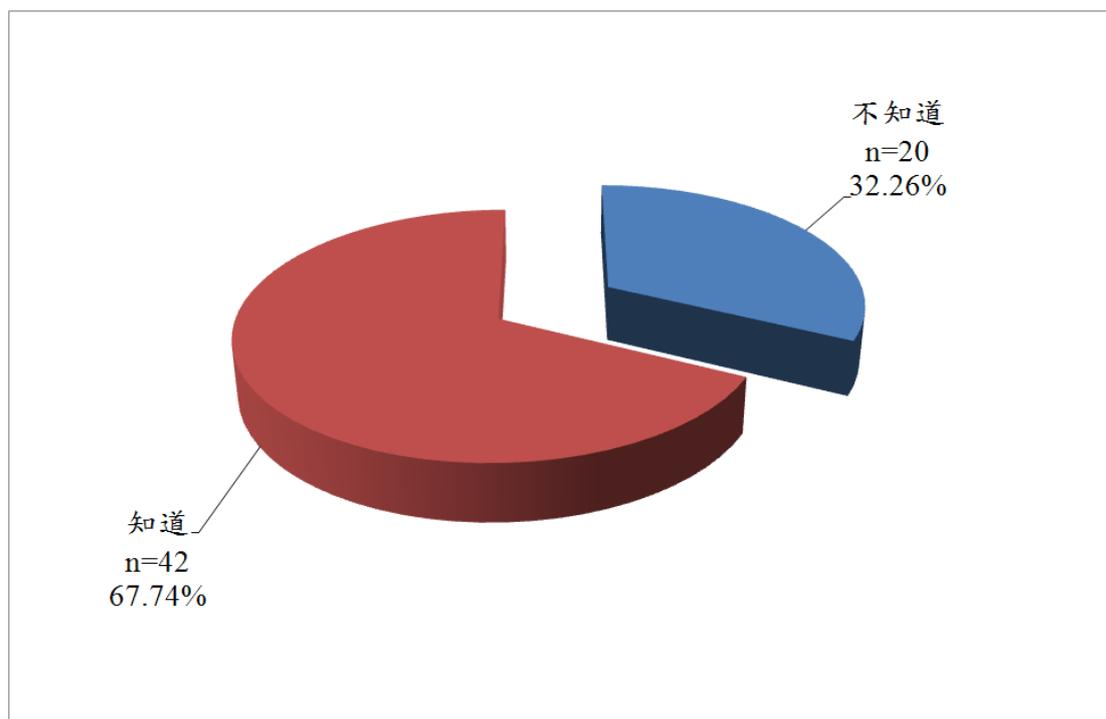


圖 4-3-11 臺北市健身業業者對意外責任保險規定之統計圖

十二、臺北市健身業業者人員管理之合格證照人員

如表 4-3-12 與圖 4-3-12 所示，在臺北市健身業業者人員管理之合格證照人員方面，最普遍之合格證照人員設置依序為「運動指導人員」、「機房人員」、「救生員」、「衛生管理人員」和「醫療人員」，相對次數依序為 100.00、85.48、80.65、72.58 和 30.65。

表 4-3-12 臺北市健身業業者人員管理之合格證照人員統計表

組別	次數	相對次數	累計次數
運動指導人員	62	100.00	62
衛生管理人員	45	72.58	107
救生員	50	80.65	157
醫療人員	19	30.65	176
機房人員	53	85.48	229
其他	0	0.00	229
總計	229	312.50	

註：本題為複選題，有效樣本為 62 個

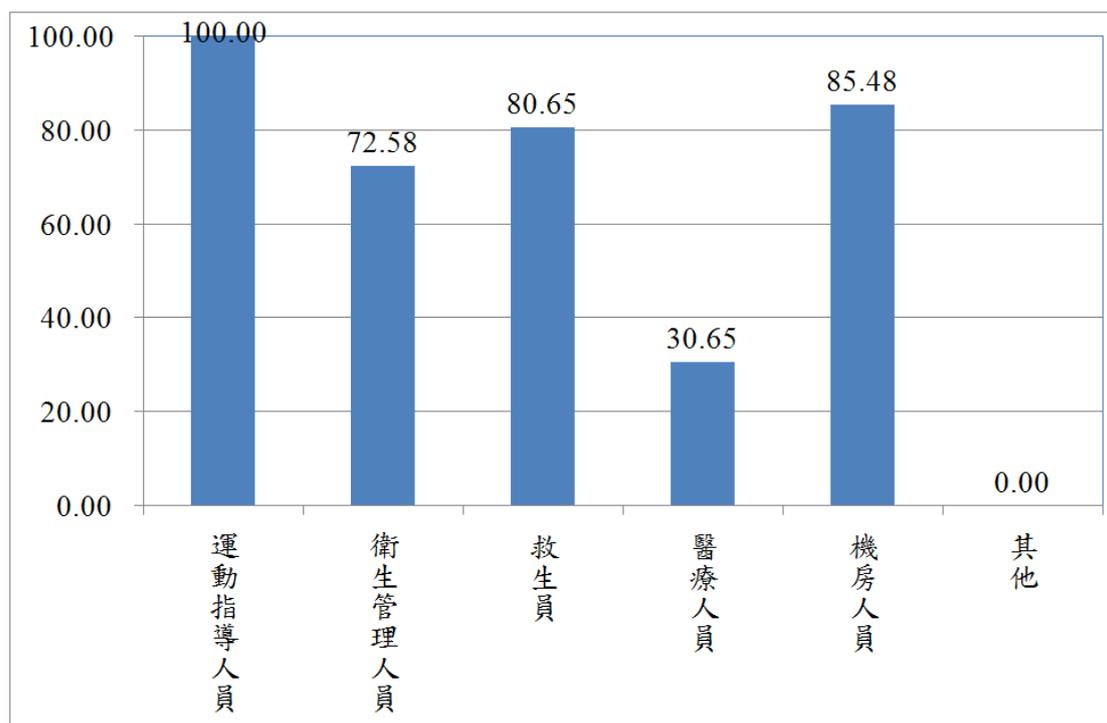


圖 4-3-12 臺北市健身業業者人員管理之合格證照人員統計圖

第四節 臺北市健身業業者之消費特性調查分析

一、臺北市健身業業者營業之消費模式

如表 4-4-1 與圖 4-4-1 所示，在臺北市健身業業者營業之消費模式方面，以「會員制度」的消費方式為最多，其相對次數為 91.67；其次為「健身課程班」的消費方式，其相對次數為 66.67；再其次為「售票模式」類型，其相對次數為 45.83。

表 4-4-1 臺北市健身業業者營業之消費模式統計表

組別	次數	相對次數	累積次數
售票模式	26	41.94	26
會員制度	54	87.10	80
健身課程班	36	58.06	116
其他	0	0.00	116
總計	116	187.10	

註：本題為複選題，有效樣本數為 62 個

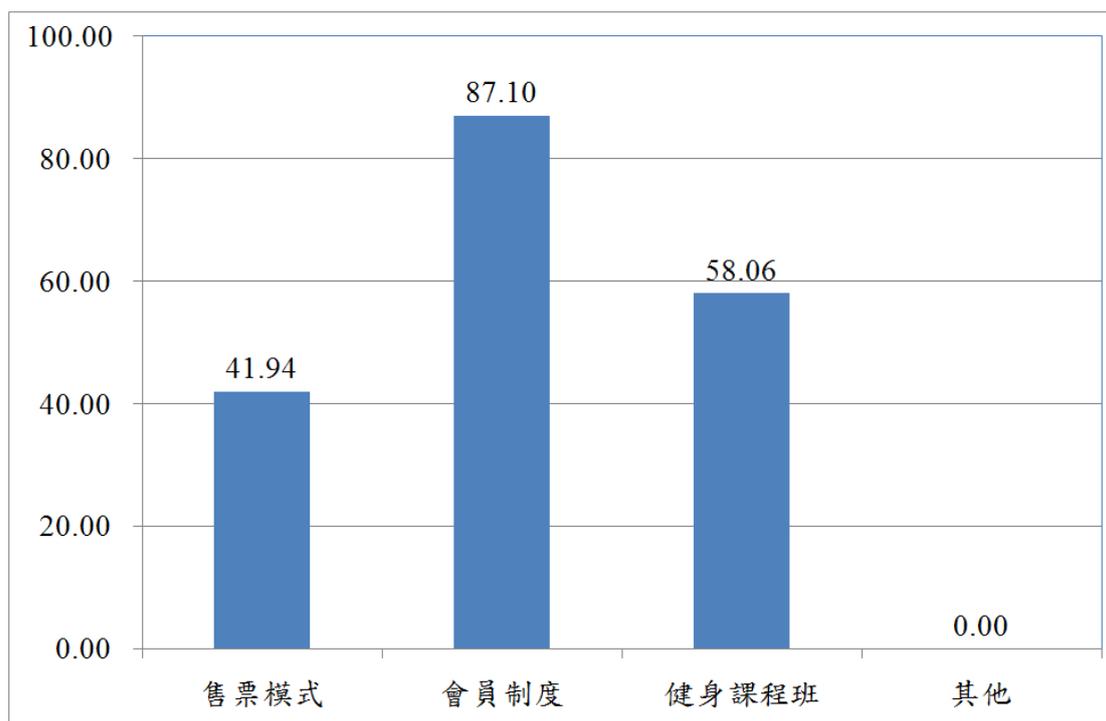


圖 4-4-1 臺北市健身業業者營業消費模式之統計圖

而在「健身課程班」中，業者最常開設的課程中依序為「舞蹈類」、「運動類」、「健身類」與「美容類」，相對次數依序為 90.00、77.50、67.50 與 32.50。

而在「售票模式」的消費模式中，在票卷方面均有使用單次使用票卷及優待票卷，其相對次數皆為 100.00。

二、臺北市健身業業者之消費者性別比率分析

本題為開放式題目，讓健身業業者填答參與其健身中心的男性與女性的百分比。如圖 4-4-2 所示，在臺北市健身業業者之消費者性別類型中，以女性居多，佔 56.86%；而男性則佔 43.13%。

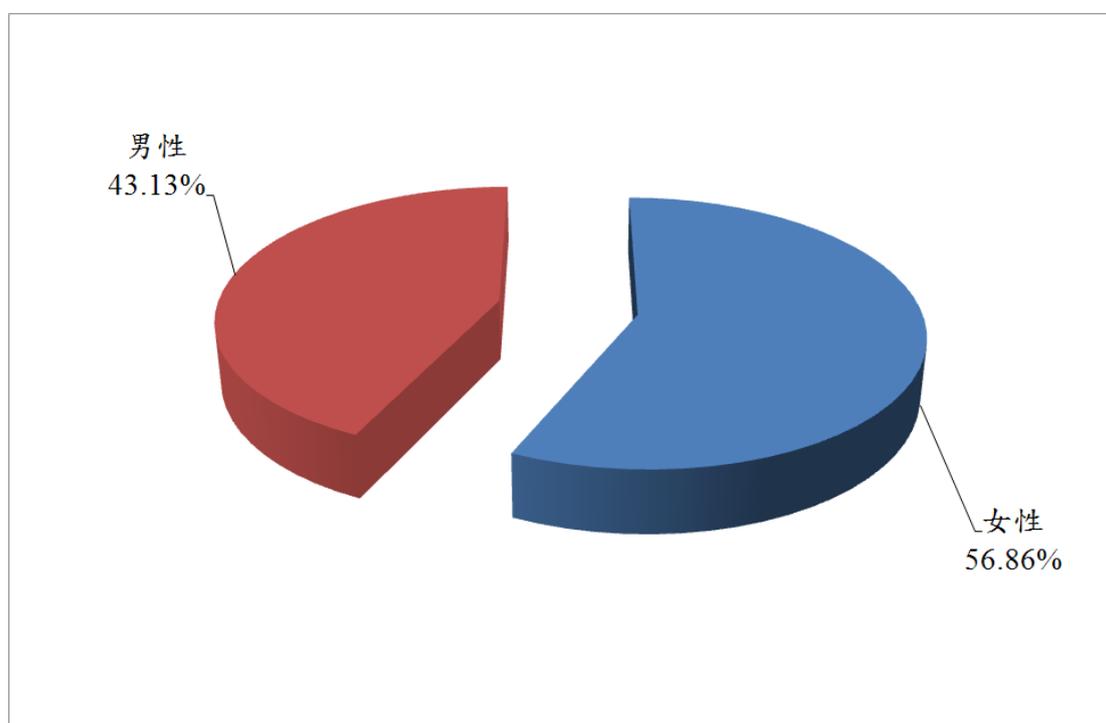


圖 4-4-2 臺北市健身業業者之消費者性別類型圖

三、臺北市健身業業者之主要消費者年齡層

如表 4-4-2 與圖 4-4-3 所示，在臺北市健身業業者之主要消費者年齡層方面，以「30~39 歲」的年齡層為最多，其相對次數為 95.16；其次為「40~49 歲」的年齡層，其相對次數為 83.87；再其次為「20~29 歲」的年齡層，其相對次數為 66.13；其他則依序為「50~59 歲」、「60 歲以上」、「10~19 歲」與「9 歲以下」，其相對次數依序為 56.45、43.55、27.42 與 14.52。

表 4-4-2 臺北市健身業業者之主要消費者年齡層統計表

組別	次數	相對次數	累積次數
9 歲以下	9	14.52	9
10~19 歲	17	27.42	26
20~29 歲	41	66.13	67
30~39 歲	59	95.16	126
40~49 歲	52	83.87	178
50~59 歲	35	56.45	213
60 歲以上	27	43.55	240
總計	240	387.10	

註：本題為複選題，有效樣本數為 62 個

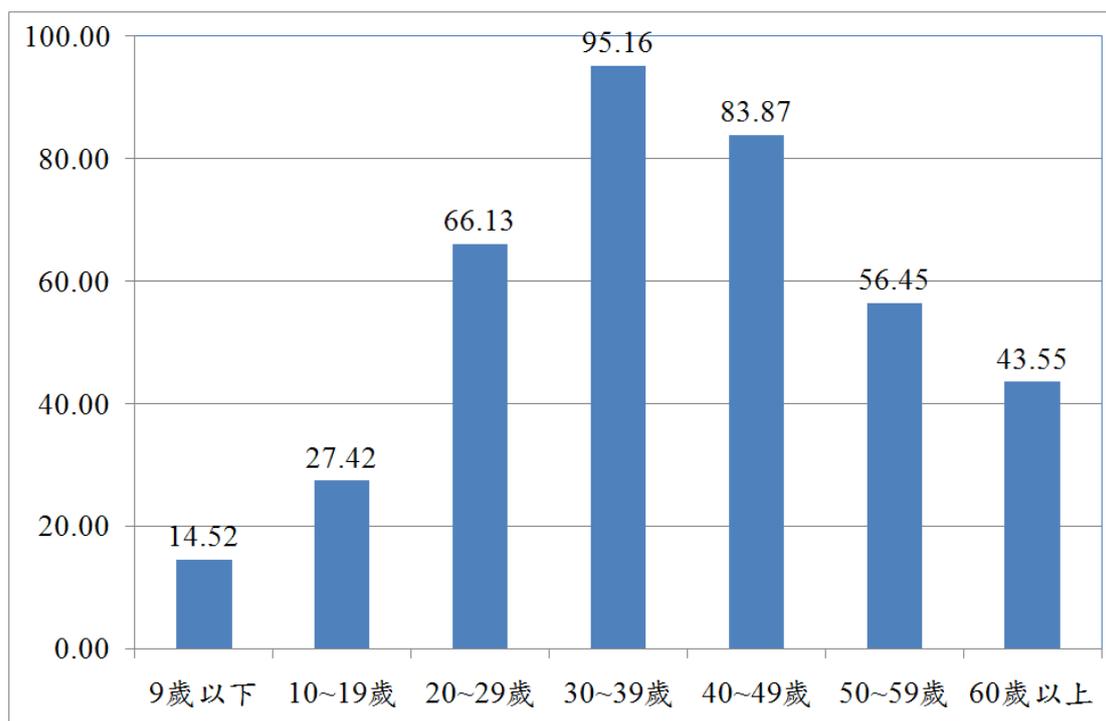


圖 4-4-3 臺北市健身業業者之消費者主要年齡統計圖

四、臺北市健身業業者之主要消費者職業別

如表 4-4-3 與圖 4-4-4 所示，在臺北市健身業業者之主要消費者職業別方面，以「上班族」為最多，其相對次數為 90.32；其次為「自營商主管」，其相對次數為 72.58；再其次為「家管」，其相對次數為 64.52；其他則依序為「退休」、「學生」、「無業」與「其他」，其相對次數依序為 48.39、25.81、12.90 與 0.00。

表 4-4-3 臺北市健身業業者之主要消費者職業別統計表

組別	次數	相對次數	累積次數
學生	16	25.81	16
家管	40	64.52	56
上班族	56	90.32	112
自營商主管	45	72.58	157
退休	30	48.39	187
無業	8	12.90	195
其他	0	0.00	195
總計	195	314.52	

註：本題為複選題，有效樣本數為 62 個

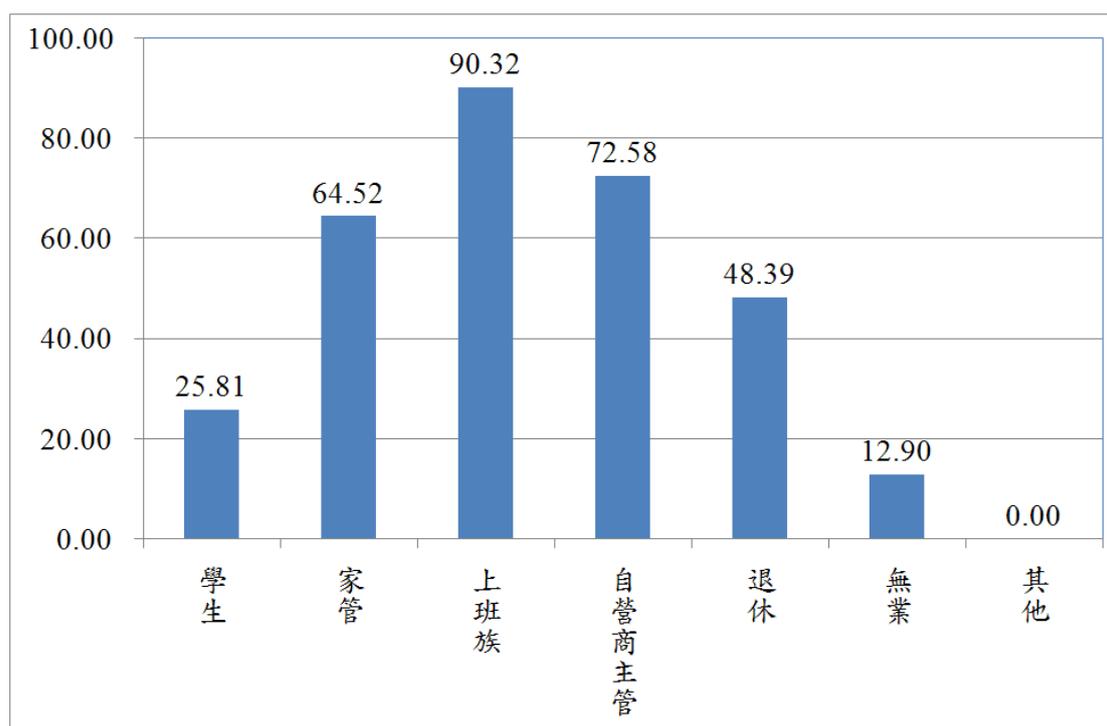


圖 4-4-4 臺北市健身業業者之主要消費者職業別統計圖

第五節 臺北市健身業業者之消費者權益保護調查分析

一、臺北市健身業業者提供消費者優待事項

如表 4-5-1 及圖 4-5-1 所示，臺北市健身業業者提供消費者優待事項以「舉辦活動」為最多，相對次數為 90.32；其次為「免費試用」，相對次數為 69.35；再其次為「節慶優惠」，相對次數為 54.84；優待事項為「折價卷」的相對次數為 54.17；而沒有任何一家業者是使用「現金回饋」方式優待消費者。

表 4-5-1 臺北市健身業業者提供消費者優待事項之統計表

項目	次數	相對次數	累積次數
免費試用	43	69.35	43
節慶優惠	34	54.84	77
折價卷	21	33.87	98
舉辦活動	56	90.32	154
現金回饋	0	0.00	154
其他	6	9.68	160
總計	160	258.06	

註：本題為複選題，有效樣本數為 62 個。

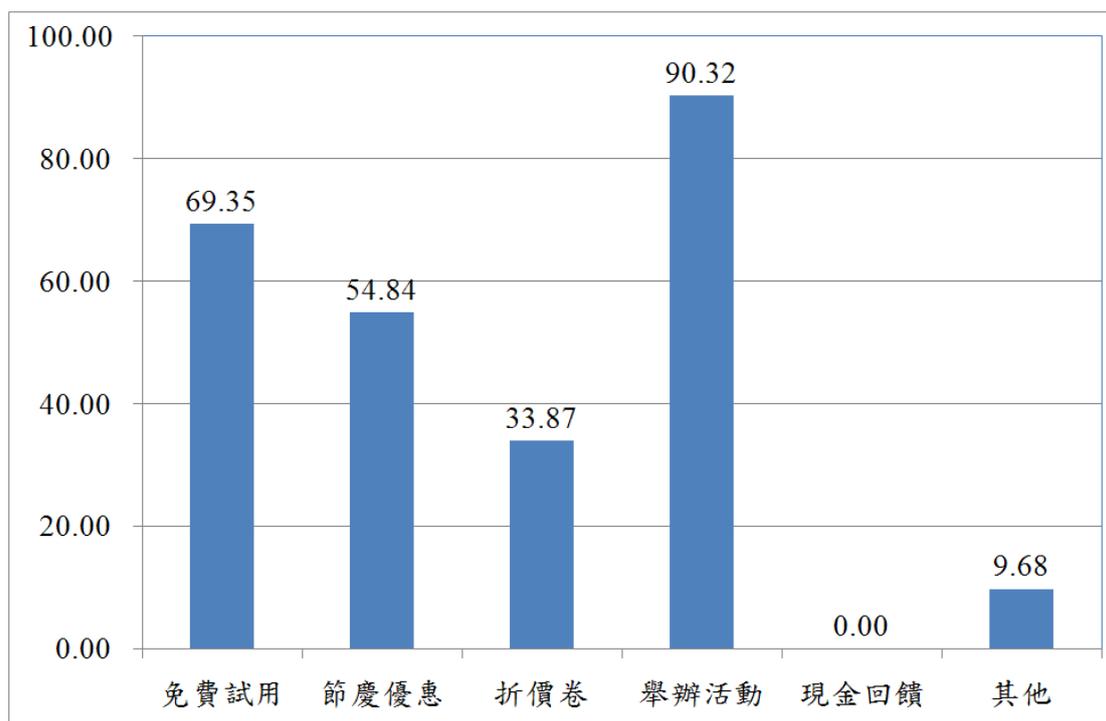


圖 4-5-1 臺北市健身業業者提供消費者優待事項之統計圖

二、臺北市健身業業者與消費者簽訂定型化契約分析

有關臺北市健身業業者與消費者簽訂定型化契約的情形中，有 41 家業者「有」與消費者簽訂定型化契約，佔全體的 66.13%，而在這 41 家業者中，有 14 家業者（34.15%）提供一星期的契約審閱期，且 41 家業者的平均審閱期為 7.44 天；「未」與消費者者簽訂定型化契約的業者有 21 家，佔全體的 33.87%。詳細情形如表 4-5-2 與圖 4-5-2 所示。

表 4-5-2 臺北市健身業業者與消費者簽訂定型化契約情形之統計表

選別	次數	百分比 (%)	累積百分比 (%)
有	41	66.13	66.13
無	21	33.87	100.00
總計	62	100.00	

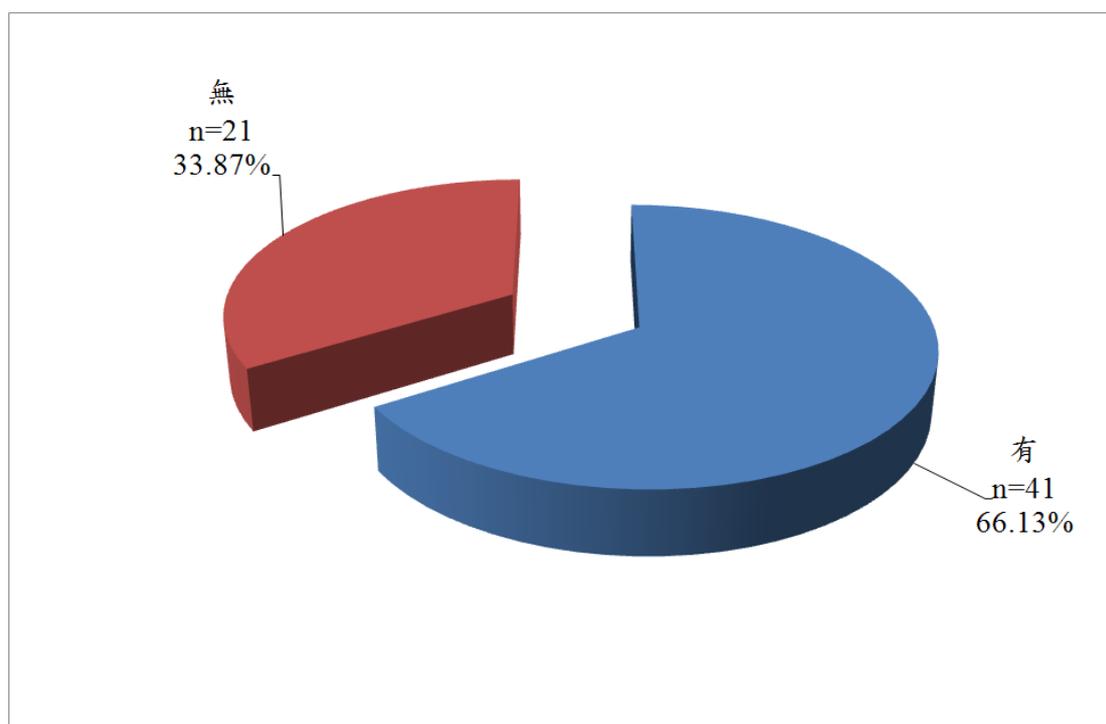


圖 4-5-2 臺北市健身業業者與消費者簽訂定型化契約情形之統計圖

三、臺北市健身業業者對消費者使用限制之認知分析

如表 4-5-3 與圖 4-5-3 所示，在臺北市健身業業者中，有 55 家業者對於「消費者保護法」之中消費者使用限制的相關法規有所瞭解，佔全體的 88.71%；不知道相關法規的業者有 7 家，佔全體的 11.29%。

而在 55 家瞭解相關法規的健身業業者之中，有 49 家業者認為「消費者保護法」有關消費者使用限制的規定是合理的，認為不合理的業者則有 6 家。

表 4-5-3 臺北市健身業業者對消費者使用限制法規認知之統計表

選別	次數	百分比 (%)	累積百分比 (%)
不知道	7	11.29	11.29
知道	55	88.71	100.00
總計	62	100.00	

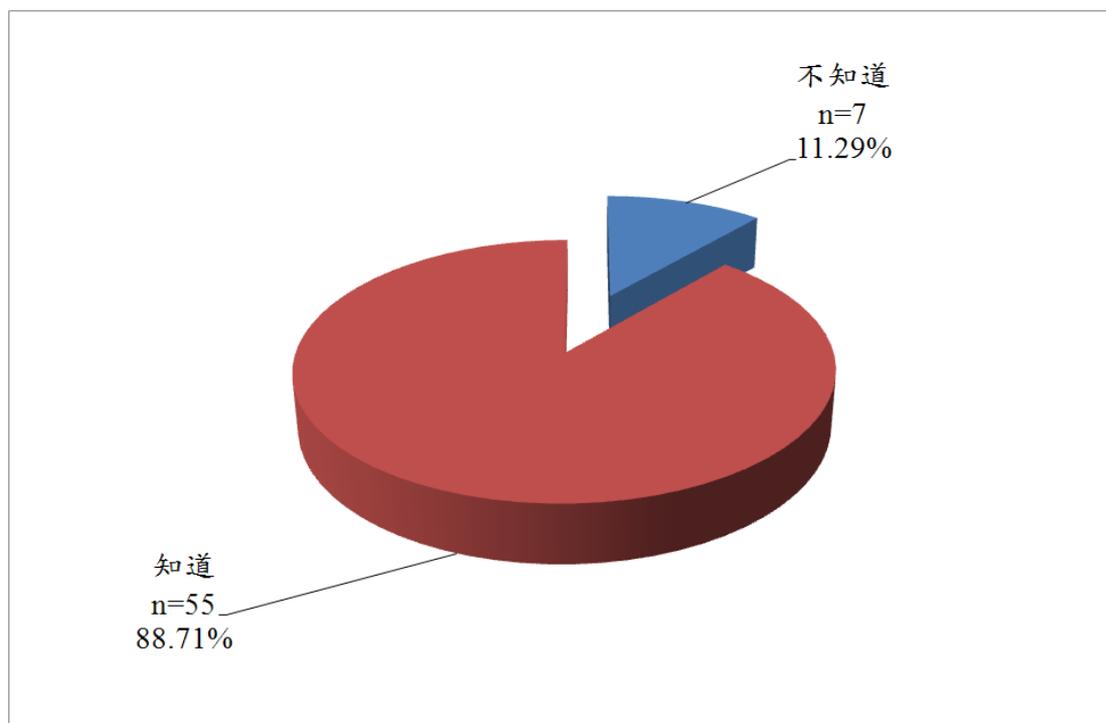


圖 4-5-3 臺北市健身業業者對消費者使用限制法規認知統計圖

四、臺北市健身業業者對「消費者保護法」之退費規定認知分析

如表 4-5-4 及圖 4-5-4 所示，臺北市健身業業者對於「消費者保護法」之退費規定，有 57 家業者（佔整體的 91.94%）清楚這條法規，並且有 42 家業者認為這個法規是合理的，佔 57 家業者的 73.68%；不知道這條法規的業者有 5 家，佔整體的 8.06%。

表 4-5-4 臺北市健身業業者對退費相關規定認知之統計表

選別	次數	百分比 (%)	累積百分比 (%)
不知道	5	8.06	8.06
知道	57	91.94	100.00
總和	62	100.00	

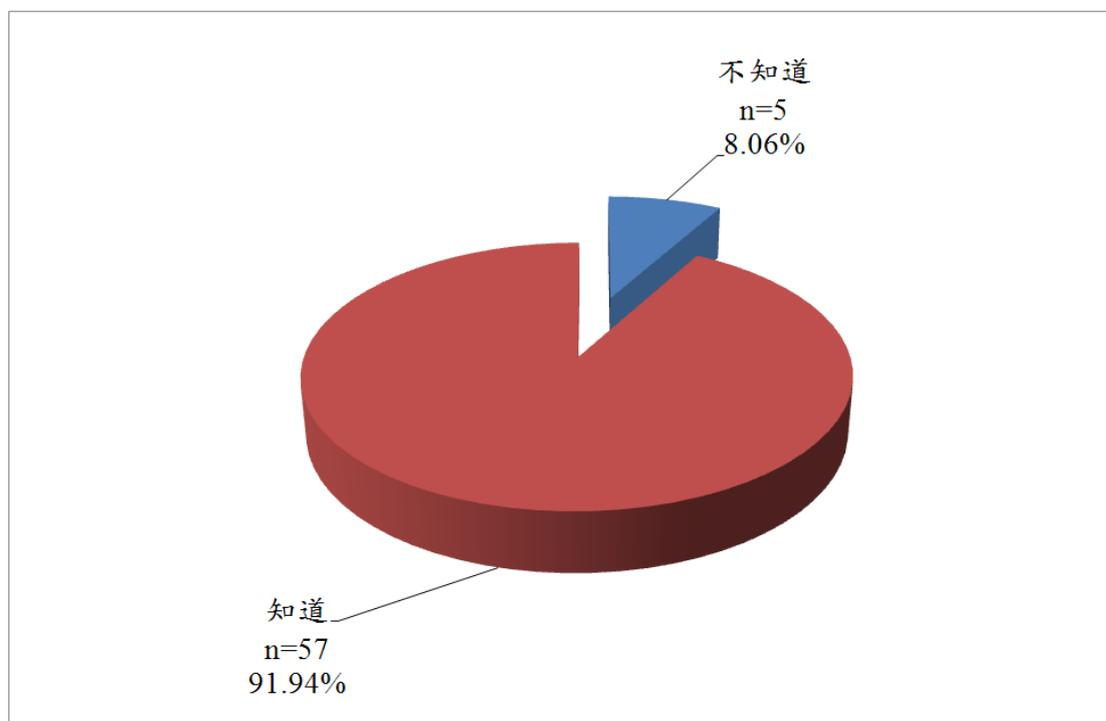


圖4-5-4 臺北市健身業業者對退費相關規定認知之統計圖

五、健身業業者對「無預警關閉」需提供補償方式法規之認知分析

臺北市健身業業者對於「消費者保護法」中「無預警關閉」之提供補償方式法規的瞭解情形，有 41 家業者知道，佔整體的 66.13%；不知道的業者有 21 家，佔整體的 33.87%。詳細情形如表 4-5-5 及圖 4-5-5 所示。而在知道法規的 41 家業者之中，有 35 家業者認同本法規的合理性，有 6 家業者則不認同。

表 4-5-5 臺北市健身業業者對無預警關閉補償方式規定認知之統計表

選別	次數	百分比 (%)	累積百分比 (%)
不知道	21	33.87	33.87
知道	41	66.13	100.00
總計	62	100.00	

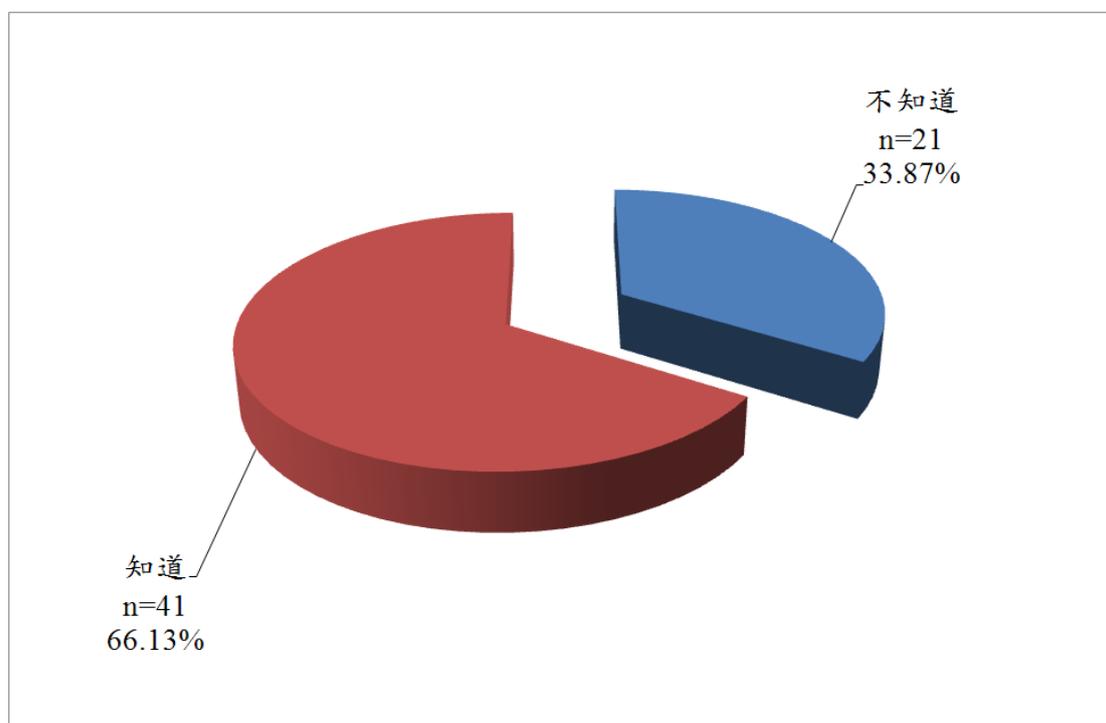


圖 4-5-5 臺北市健身業業者對無預警關閉補償方式規定認知之統計圖

六、臺北市健身業業者對「臺北市短期補習班管理規則」之認知分析

如表4-5-6及圖4-5-6所示，臺北市健身業業者對於「臺北市短期補習班管理規則」的認知情形，有39家業者知道這項規則，佔整體的62.90%，其中32家業者（82.05%）認為這項規則是合理的；不知道「臺北市短期補習班管理規則」的業者有23家，佔整體的37.10%。

表4-5-6 臺北市健身業業者對臺北市短期補習班管理規則之統計表

選別	次數	百分比 (%)	累積百分比 (%)
不知道	23	37.10	37.10
知道	39	62.90	100.00
總計	62	100.00	

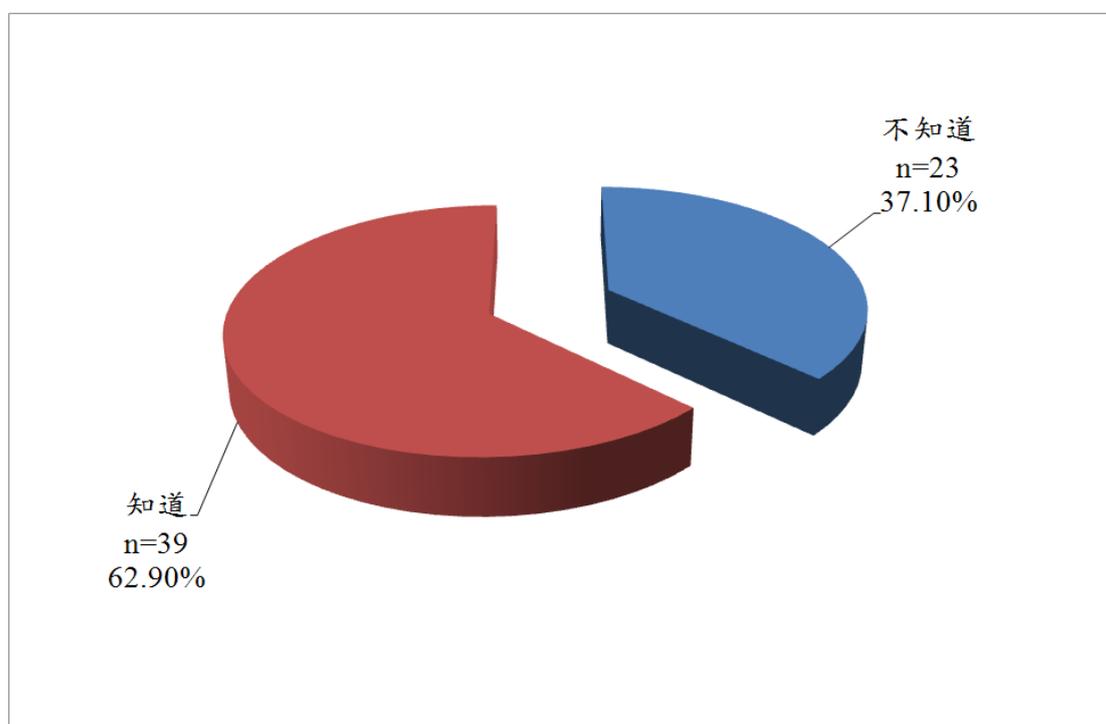


圖 4-5-6 臺北市健身業業者對臺北市短期補習班管理規則之統計圖

第六節 臺北市健身業消費者之問卷回收情形

本研究在臺北市健身業消費者部分是以抽樣方式來進行，並利用群集抽樣於臺北市健身業者當中隨機抽取 30 家，每一家則發放問卷 50 份，共計 1,500 份。直至 2008 年 1 月 18 日止共收到 17 家業者的問卷，總計 850 份，問卷回收率為 100.00%。而在剔除掉填答不完全與不完整之問卷共 96 份後，本研究得到有效問卷為 754 份，問卷有效率為 88.71%。表 4-6-1 說明了問卷回收的情形。

表4-6-1 問卷回收情形

業者	發出問卷數	回收問卷數	有效問卷數	有效問卷百分比
臺北市中正區運動中心	50	50	45	90.00%
TRUE YOGA	50	50	46	92.00%
Go Gym	50	50	44	88.00%
貝克漢健身俱樂部	50	50	43	86.00%
中興健身俱樂部	50	50	48	96.00%
伊士邦健康俱樂部	50	50	45	90.00%
南湖高中運動中心	50	50	46	92.00%
加州健身中心	50	50	45	90.00%
台北健身院	50	50	40	80.00%
金牌健身俱樂部	50	50	41	82.00%
B+C 體能充電休閒館	50	50	47	94.00%
克拉克健身俱樂部	50	50	44	88.00%
臺北市中山區運動中心	50	50	50	100.00%
大台北健康運動聯誼社	50	50	48	96.00%
桑富士運動俱樂部	50	50	45	90.00%
雅風健康俱樂部	50	50	38	76.00%
儷昂仕女健身廣場	50	50	39	78.00%
總計	850	850	754	88.71%

第七節 臺北市健身業消費者之基本資料分析

一、臺北市健身業消費者之性別分析

如表 4-7-1 與圖 4-7-1 所示，在臺北市健身業消費者之性別方面，「男性」及「女性」各為 283 人與 471 人，分別佔全體的 37.53% 和 62.47%。

表 4-7-1 臺北市健身業消費者性別之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
男性	283	37.53	37.53
女性	471	62.47	100.00
總計	754	100.00	

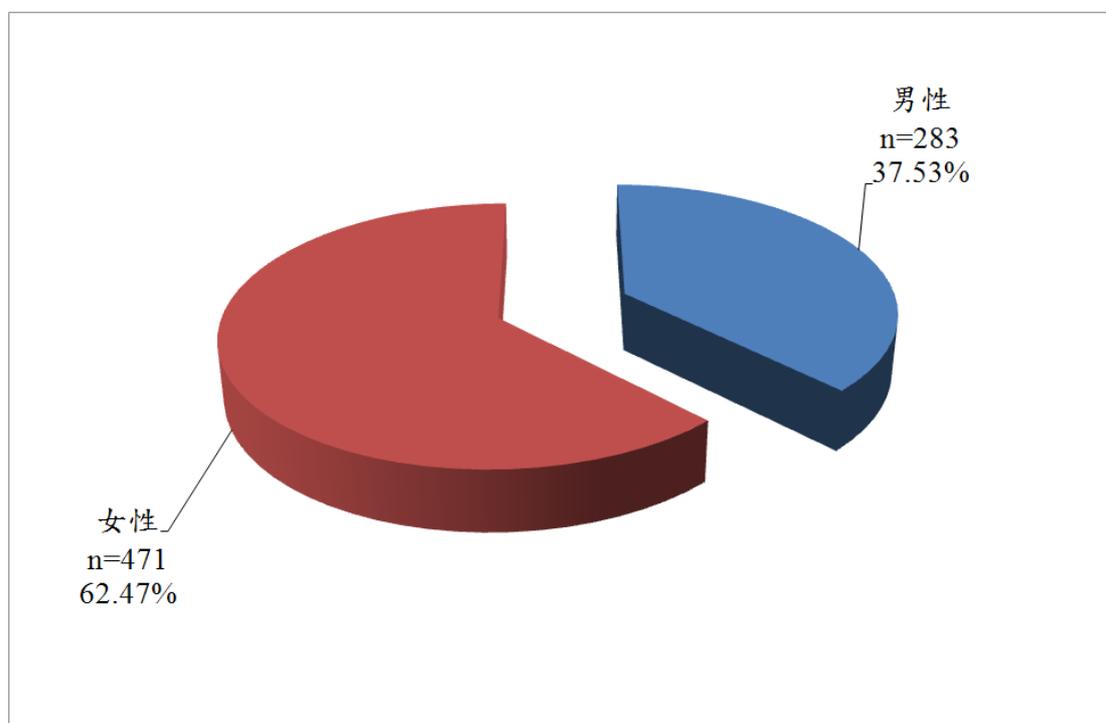


圖 4-7-1 臺北市健身業消費者性別之統計圖

二、臺北市健身業消費者之年齡分析

如表 4-7-2 與圖 4-7-2 所示，在臺北市健身業消費者之年齡方面，以「30 歲以下」的年齡層為最多，共 224 人 (29.71%)；其次為「31~40 歲」的年齡層，共 210 人 (27.85%)；再其次為「41~50 歲」的年齡層，共 177 人 (23.47%)；再其次為「51~60 歲」的年齡層，共 84 人 (11.14%)；再其次為「61 歲以上」的年齡層，共 59 人 (7.82%)。

表 4-7-2 臺北市健身業消費者年齡層之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
30 歲以下	224	29.71	29.71
31-40 歲	210	27.85	57.56
41-50 歲	177	23.47	81.03
51-60 歲	84	11.14	92.18
61 歲以上	59	7.82	100.00
總計	754	100.00	

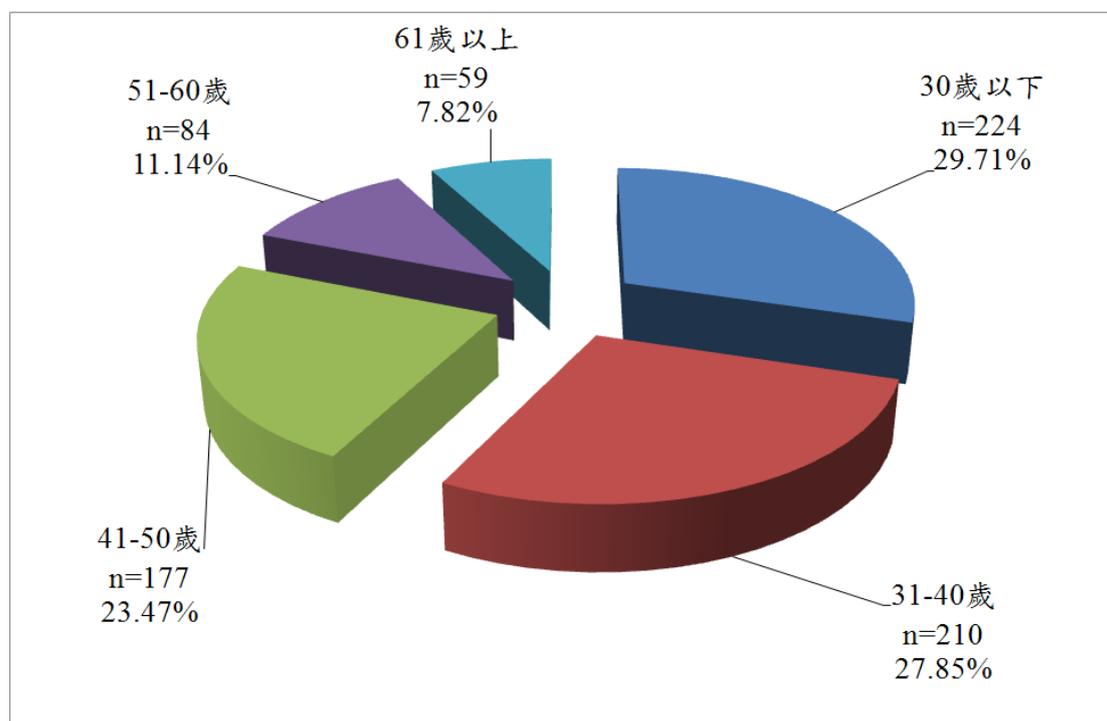


圖 4-7-2 臺北市健身業消費者年齡層之統計圖

三、臺北市健身業消費者之教育程度分析

如表 4-7-3 與圖 4-7-3 所示，在臺北市健身業消費者之教育程度方面，以「大專校院」為最多，共 440 人 (58.36%)；其次為「高中(職)」，共 153 人 (20.29%)；最少為「其他」，共 0 人 (0.00%)。

表 4-7-3 臺北市健身業消費者教育程度之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
國中(含以下)	21	2.79	2.79
高中(職)	153	20.29	23.08
大專校院	440	58.36	81.43
研究所	140	18.57	100.00
其他	0	0.00	100.00
總計	754	100.00	

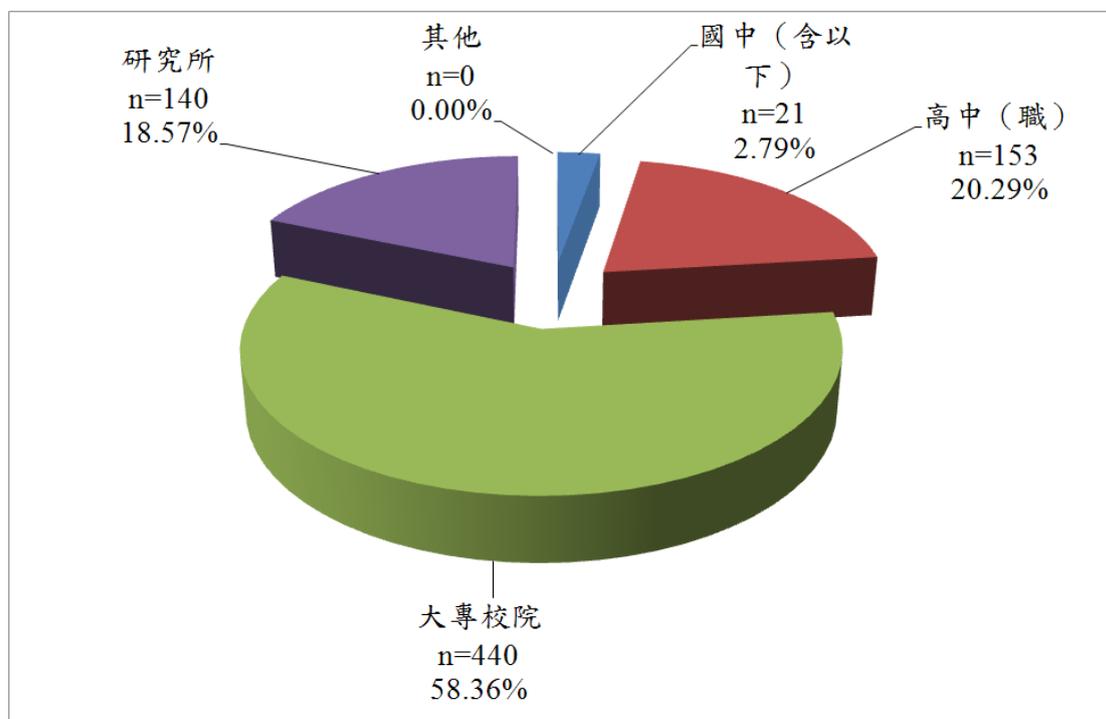


圖 4-7-3 臺北市健身業消費者教育程度之統計圖

四、臺北市健身業消費者之婚姻狀況分析

在臺北市健身業消費者之婚姻狀況方面，以「未婚」者為最多，共計 320 人，佔全體的 42.44%；其次為「有小孩，小孩 6~20 歲」者，共 143 人，佔全體的 18.97%；再其次為「有小孩，小孩 6 歲以下」者，共 94 人，佔全體的 12.47%；接著依序為「有小孩，小孩已獨立」、
「有小孩，小孩 20 歲以上」和「已婚無子女」，所佔的比率分別為 11.67%（88 人）、9.15%（69 人）與 5.31%（40 人）。詳細情形如表 4-7-4 與圖 4-7-4 所示。

表 4-7-4 臺北市健身業消費者婚姻狀況之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
未婚	320	42.44	42.44
有小孩，小孩 6 歲以下	94	12.47	54.91
有小孩，小孩 6~20 歲	143	18.97	73.87
已婚無子女	40	5.31	79.18
有小孩，小孩 20 歲以上	69	9.15	88.33
有小孩，小孩已獨立	88	11.67	100.00
總計	754	100.00	

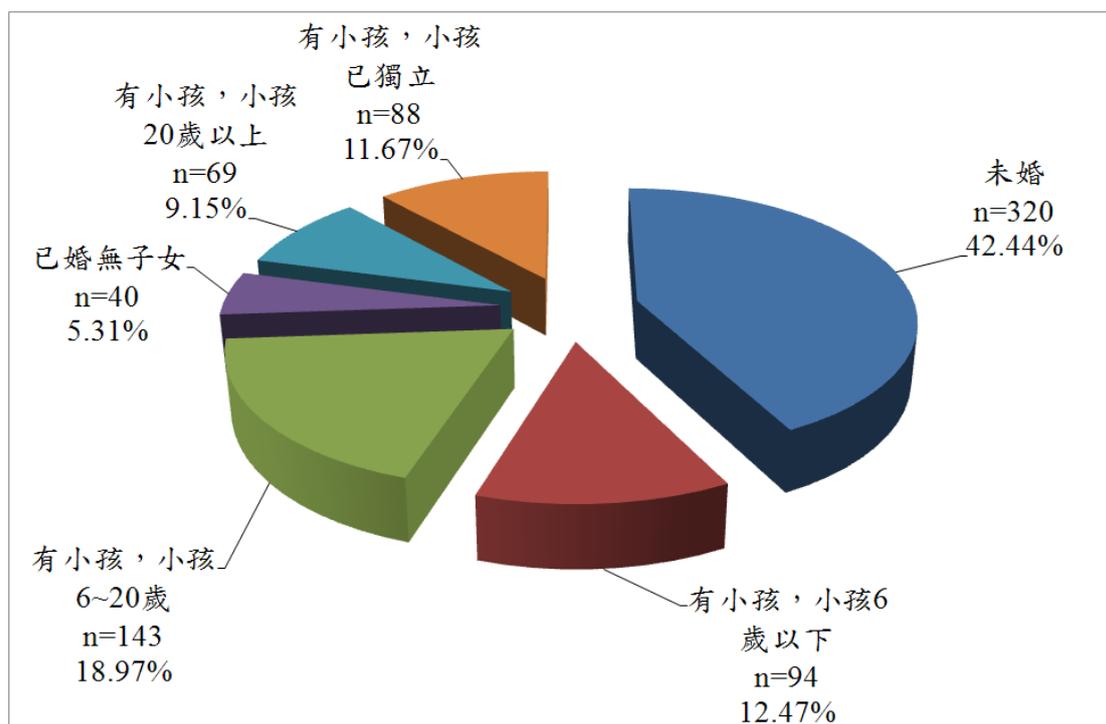


圖 4-7-4 臺北市健身業消費者婚姻狀況之統計圖

五、臺北市健身業消費者之職業別分析

在職業別方面，臺北市健身業消費者以「服務業」為最多，共 253 人，佔全體的 33.55%；其次為「商業」，共 181 人，佔全體的 24.01%；再其次為「其他(退休、家管)」，共 115 人，佔全體的 15.25%；其他依序為「學生」、「軍公教」、「自由業」、「工業」和「農林漁牧業」，所佔的比率分別為 10.88% (82 人)、6.76% (51 人)、5.70% (43 人)、2.65% (20 人) 與 1.19% (9 人)。詳細情形如表 4-7-5 與圖 4-7-5 所示。

表 4-7-5 臺北市健身業消費者職業別之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
工業	20	2.65	2.65
商業	181	24.01	26.66
自由業	43	5.70	32.36
軍公教	51	6.76	39.12
服務業	253	33.55	72.68
農林漁牧業	9	1.19	73.87
學生	82	10.88	84.75
其他(退休、家管)	115	15.25	100.00
總計	754	100.00	

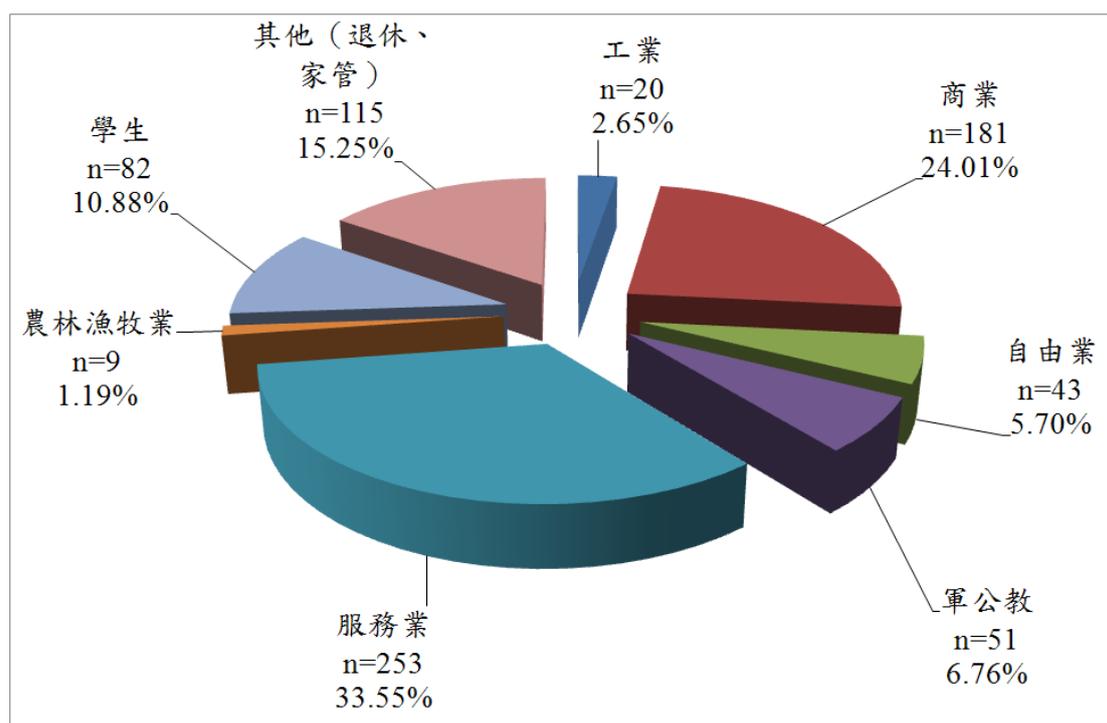


圖 4-7-5 臺北市健身業消費者職業別之統計圖

六、臺北市健身業消費者之月收入分析

如表 4-7-6 與圖 4-7-6 所示，在臺北市健身業消費者之月收入方面，以「30,001 元~70,000 元」為最多，共 360 人 (47.75%)；其次為「30,000 元以下」，共 236 人 (31.30%)；最少為「150,000 元以上」，共 21 人 (2.79%)。

表 4-7-6 臺北市健身業消費者月收入之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
30,000 元以下	236	31.30	31.30
30,001 元~70,000 元	360	47.75	79.05
70,001 元~110,000 元	96	12.73	91.78
110,001 元~150,000 元	41	5.44	97.21
150,000 元以上	21	2.79	100.00
總計	754	100.00	

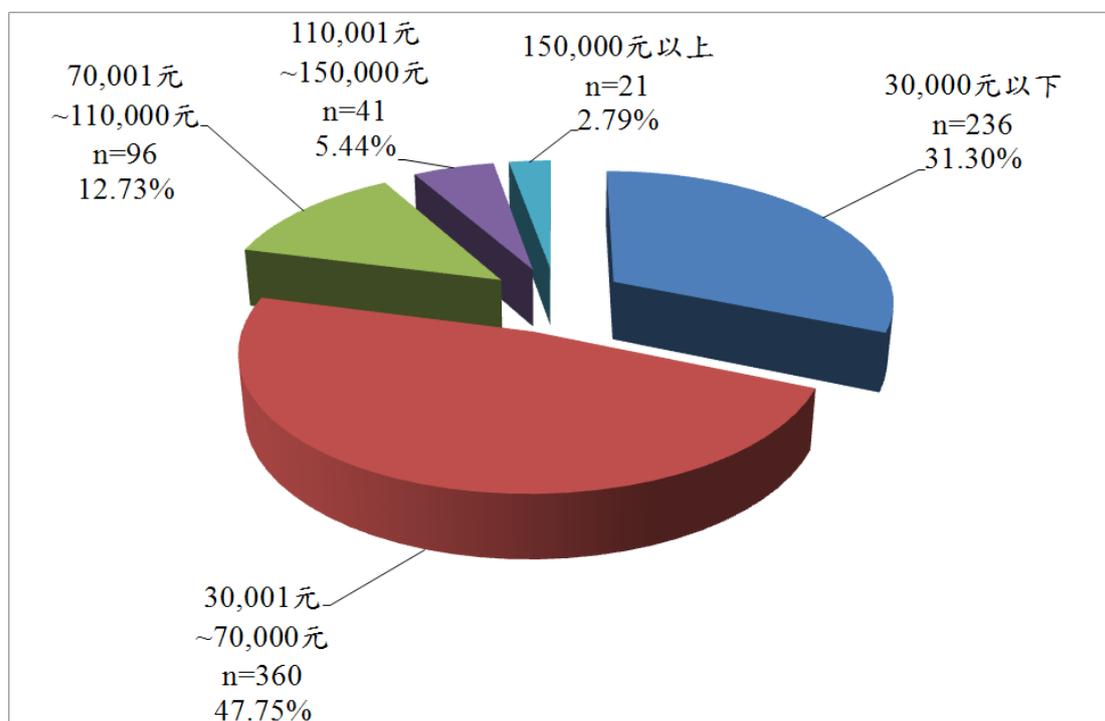


圖 4-7-6 臺北市健身業消費者月收入之統計圖

七、臺北市健身業消費者之每週參與次數分析

如表 4-7-7 與圖 4-7-7 所示，在臺北市健身業消費者之每週參與次數方面，以「每週 3~4 次」為最多，共 350 人 (46.42%)；其次為「每週 1~2 次」，共 207 人 (27.45%)；最少為「每週 7 次以上」，共 44 人 (5.84%)。

表 4-7-7 臺北市健身業消費者每週參與次數之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
每週 1~2 次	207	27.45	27.45
每週 3~4 次	350	46.42	73.87
每週 5~6 次	153	20.29	94.16
每週 7 次以上	44	5.84	100.00
總計	754	100.00	

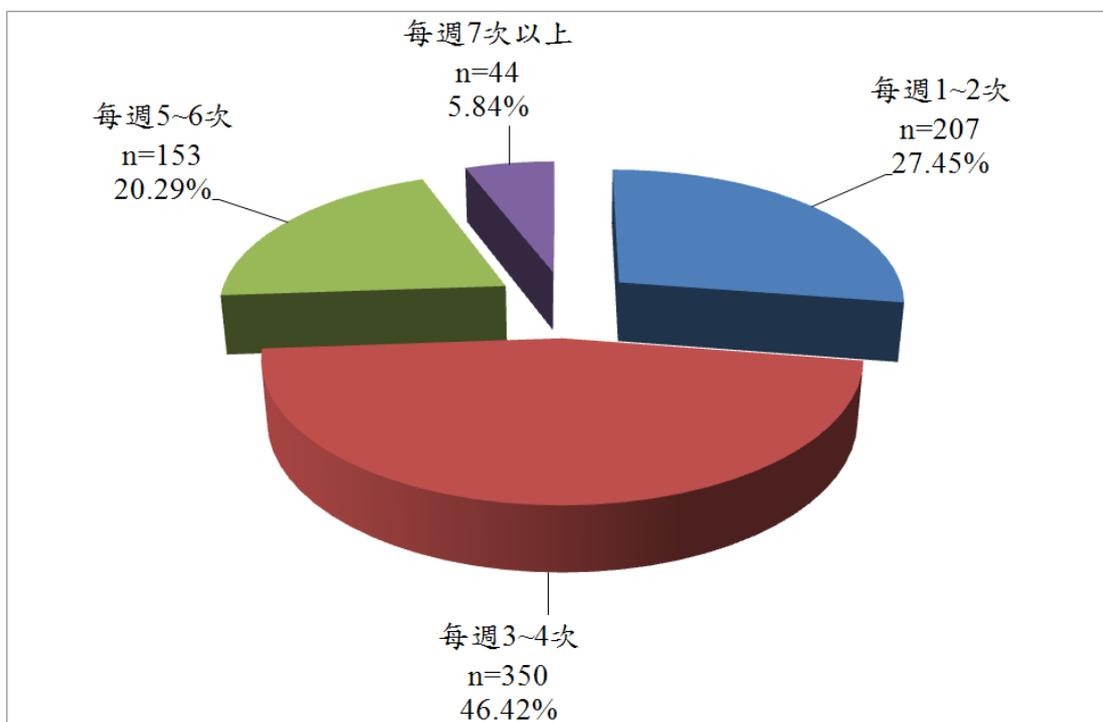


圖 4-7-7 臺北市健身業消費者每週參與次數之統計圖

八、臺北市健身業消費者參與之健身業屬性分析

在臺北市健身業消費者所參與之健身俱樂部屬性方面，以參與「健康體適能俱樂部」為最多，共 355 人 (47.08%)；其次為「多功能俱樂部」，共 146 人 (19.36%)；再其次為「市民運動中心」，共 82 人 (10.88%)；其他依序為「社區俱樂部」(7.16%)、「瑜珈工作坊」(6.10%)、「學校附屬健身中心」(6.10%) 與「商業聯誼社」(3.32%)。詳細情形如表 4-7-8 與圖 4-7-8 所示。

表 4-7-8 臺北市健身業消費者參與俱樂部類型之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
飯店附屬俱樂部	0	0.00	0.00
健康體適能俱樂部	355	47.08	47.08
多功能俱樂部	146	19.36	66.45
市民運動中心	82	10.88	77.32
社區俱樂部	54	7.16	84.48
商業聯誼社	25	3.32	87.80
瑜珈工作坊	46	6.10	93.90
學校附屬健身中心	46	6.10	100.00
企業內部附屬健身中心	0	0.00	100.00
其他	0	0.00	100.00
總計	754	100.00	

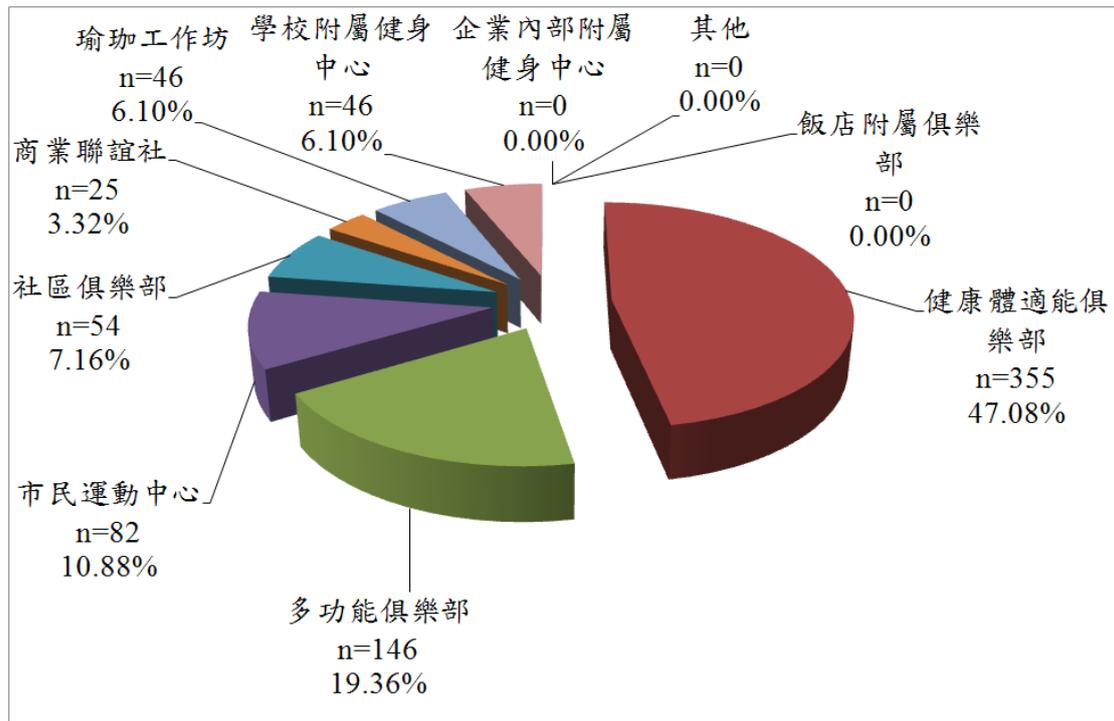


圖 4-7-8 臺北市健身業消費者參與俱樂部類型之統計圖

九、臺北市健身業消費者參與之運動時數分析

如表 4-7-9 與圖 4-7-9 所示，在臺北市健身業消費者每週參與健身中心運動時數方面，以「1~2 小時」為最多，共 329 人 (43.63%)；其次為「2~3 小時」，共 224 人 (29.71%)；再其次為「3 小時以上」，共 119 人 (15.78%)；其他依序為「1 小時以下」與「其他」，分別為 60 人 (7.96%) 與 22 人 (2.92%)。

表 4-7-9 臺北市健身業消費每週參與之運動時數統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
1 小時以下	60	7.96	7.96
1~2 小時	329	43.63	51.59
2~3 小時	224	29.71	81.30
3 小時以上	119	15.78	97.08
其他	22	2.92	100.00
總計	754	100.00	

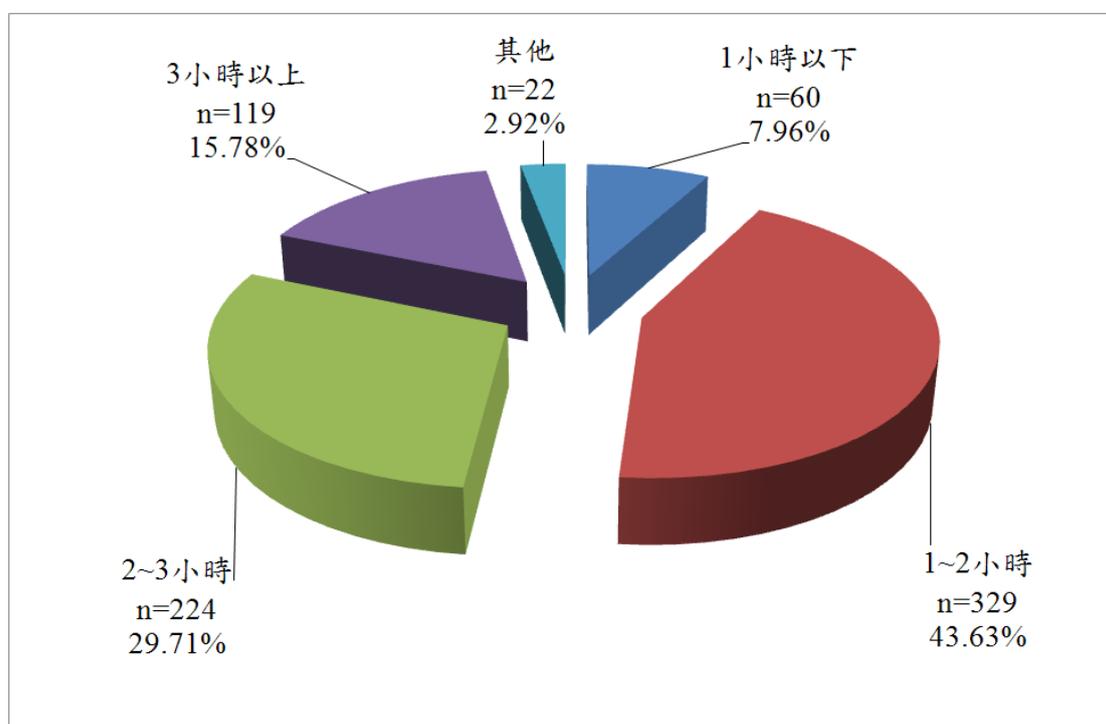


圖 4-7-9 臺北市健身業消費每週參與之運動時數統計圖

十、消費者持有休閒俱樂部會員卡數量分析

如表 4-7-10 及圖 4-7-10 所示，消費者持有休閒俱樂部會員卡的數量以持有「一家」俱樂部會員卡者為最多，共有 567 個消費者，佔全體的 75.20%；其次為填答「無」俱樂部會員卡的消費者，共有 102 位，佔全體的 13.53%；再其次為擁有「二家」俱樂部會員卡的消費者，共有 64 人，佔全體的 8.49%；而持有「三家」俱樂部會員卡的消費者有 12 人（1.59%）；最後，僅有 9 位消費者持有「四家或以上」的俱樂部會員卡，佔全體的 1.19%。

表 4-7-10 消費者持有休閒俱樂部會員卡數量之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累積百分比 (%)
無	102	13.53	13.53
一家	567	75.20	88.73
二家	64	8.49	97.21
三家	12	1.59	98.81
四家或以上	9	1.19	100.00
總和	754	100.00	

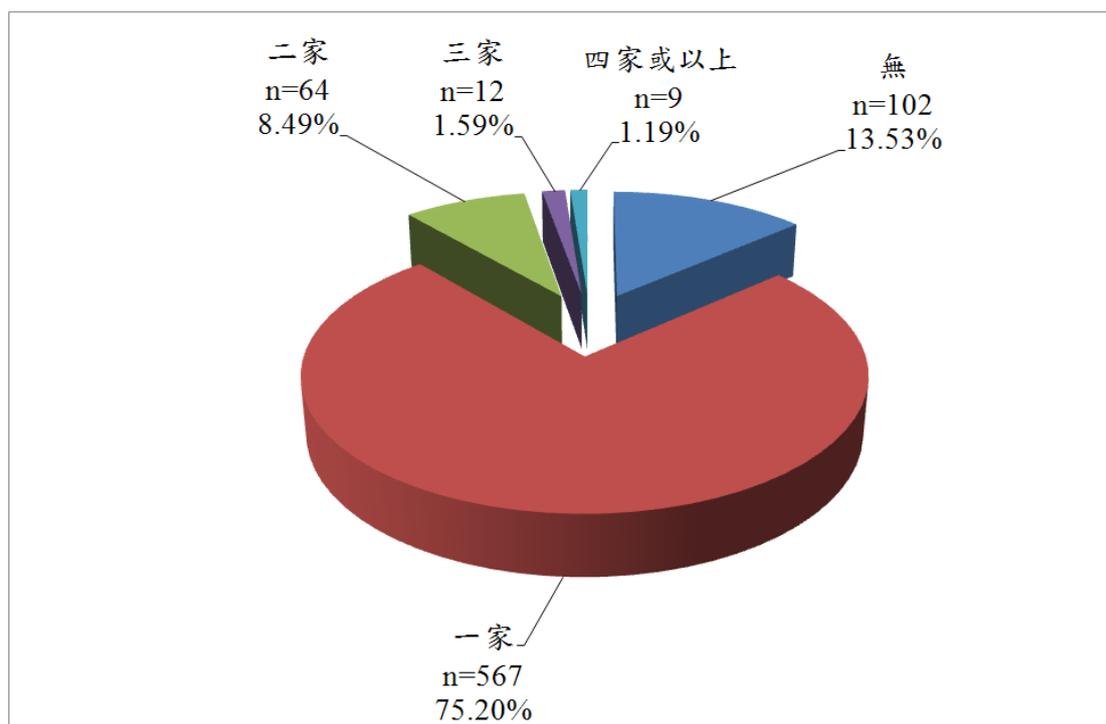


圖 4-7-10 消費者持有休閒俱樂部會員卡數量之統計圖

十一、消費者持有休閒俱樂部會員卡種類分析

如表 4-7-11 及圖 4-7-11 所示，扣除掉沒有辦理會員卡的 102 位消費者，在剩下的 652 人之中，以持有「個人卡」的消費者者最多，有 544 人是使用此類型的會員卡，佔全體的 72.15%；其次是「家庭卡」，共有 75 人，佔全體的 9.95%；再其次是「其他卡別」，共有 23 人，佔全體的 3.05%；而只有 10 位消費者是持用「子卡」，僅佔全體的 1.33%。

表 4-7-11 消費者持有休閒俱樂部會員卡種類之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累積百分比 (%)
家庭卡	75	9.95	11.50
個人卡	544	72.15	94.94
子卡	10	1.33	96.47
其他卡別	23	3.05	100.00
總和	652	100.00	

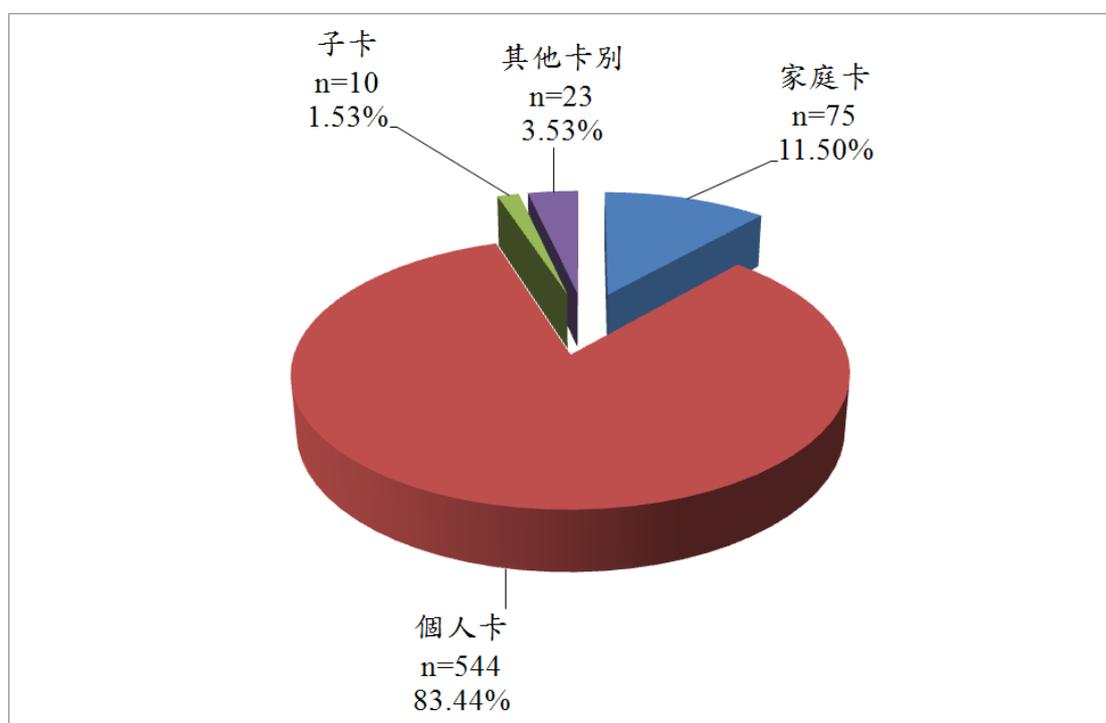


圖 4-7-11 消費者持有休閒俱樂部會員卡種類之統計圖

十二、消費者參與運動時段分析

在消費者平常參與的時段情形中，大多集中於「PM20:00~22:00」之間，有 190 人填此選項，佔全體的 25.20%；其次為選擇「PM18:00~20:00」時段參與的消費者，共有 171 位，佔全體的 22.68%；其餘的參與時段依序為：「AM7:30~9:00」、「AM9:30~12:00」、「PM14:00~16:00」、「PM16:00~18:00」、「AM5:30~7:30」、「PM12:00~14:00」；而僅有 8 位消費者較常運動時段為「PM22:00~24:00」，只佔全體的 1.06%。

表 4-7-12 消費者參與時段之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累積百分比 (%)
AM05:30~7:30	44	5.84	5.84
AM07:30~9:30	144	19.10	24.93
AM09:30~12:00	59	7.82	32.76
PM12:00~14:00	27	3.58	36.34
PM14:00~16:00	57	7.56	43.90
PM16:00~18:00	54	7.16	51.06
PM18:00~20:00	171	22.68	73.74
PM20:00~22:00	190	25.20	98.94
PM22:00~24:00	8	1.06	100.00
總和	754	100.00	

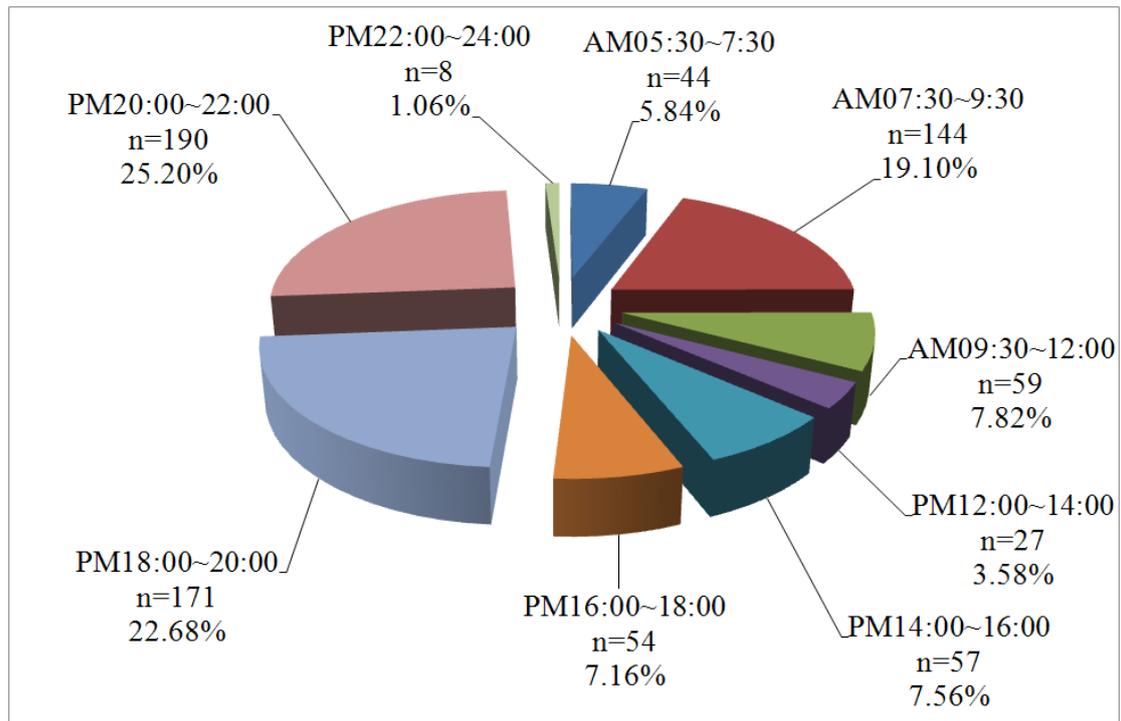


圖 4-7-12 消費者參與時段之統計圖

第八節 臺北市健身業消費者之消費權益問題分析

一、臺北市健身業消費者權益之雙方資料明確記載規定

如表 4-8-1 與圖 4-8-1 所示，臺北市健身業消費者在「入會時，當事人雙方資料是否依規定有明確記載」中，填答「是」者共有 649 人，佔全體的 86.07%；而填答「否」者有 105 人，佔全體的 13.93%。

表 4-8-1 臺北市健身業消費者權益雙方資料明確記載規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
是	649	86.07	86.07
否	105	13.93	100.00
總計	754	100.00	

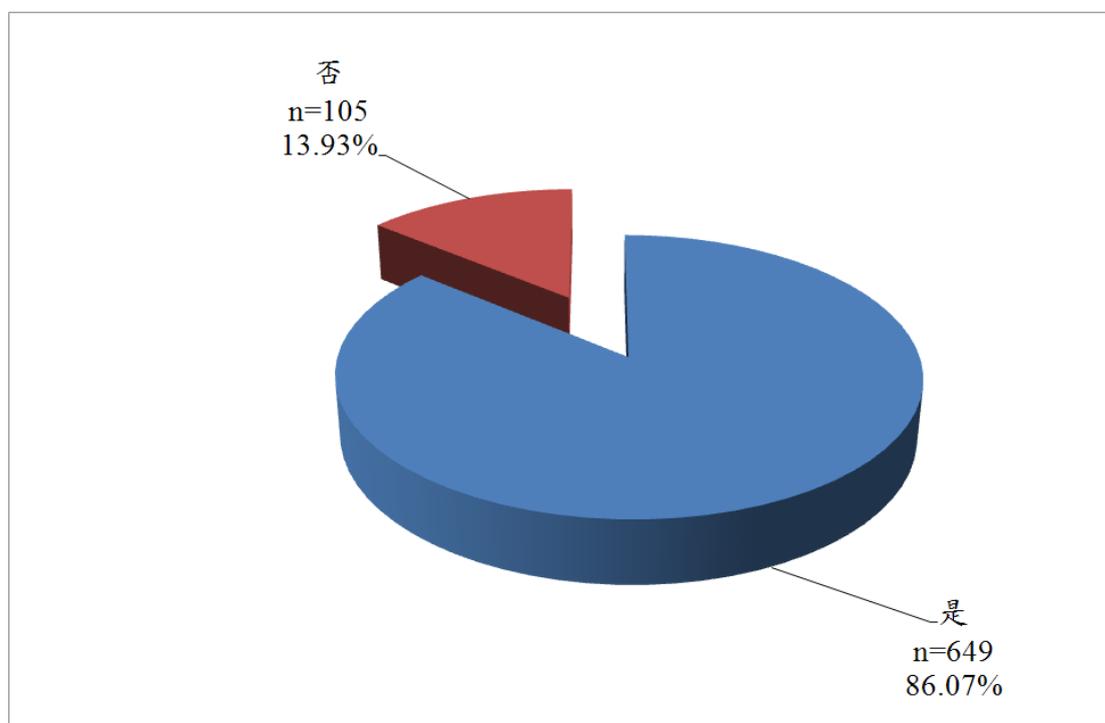


圖 4-8-1 臺北市健身業消費者權益雙方資料明確記載規定之統計圖

二、臺北市健身業消費者權益之契約起迄時間與會員種類、費用種類及付款方式規定

如表 4-8-2 與圖 4-8-2 所示，臺北市健身業消費者在本題中填答「是」者共有 643 人，佔全體的 85.28%；而填答「否」者有 111 人，佔全體的 14.72%。

表 4-8-2 臺北市健身業消費者權益契約起迄時間與會員種類、費用種類及付款方式規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
是	643	85.28	85.28
否	111	14.72	100.00
總計	754	100.00	

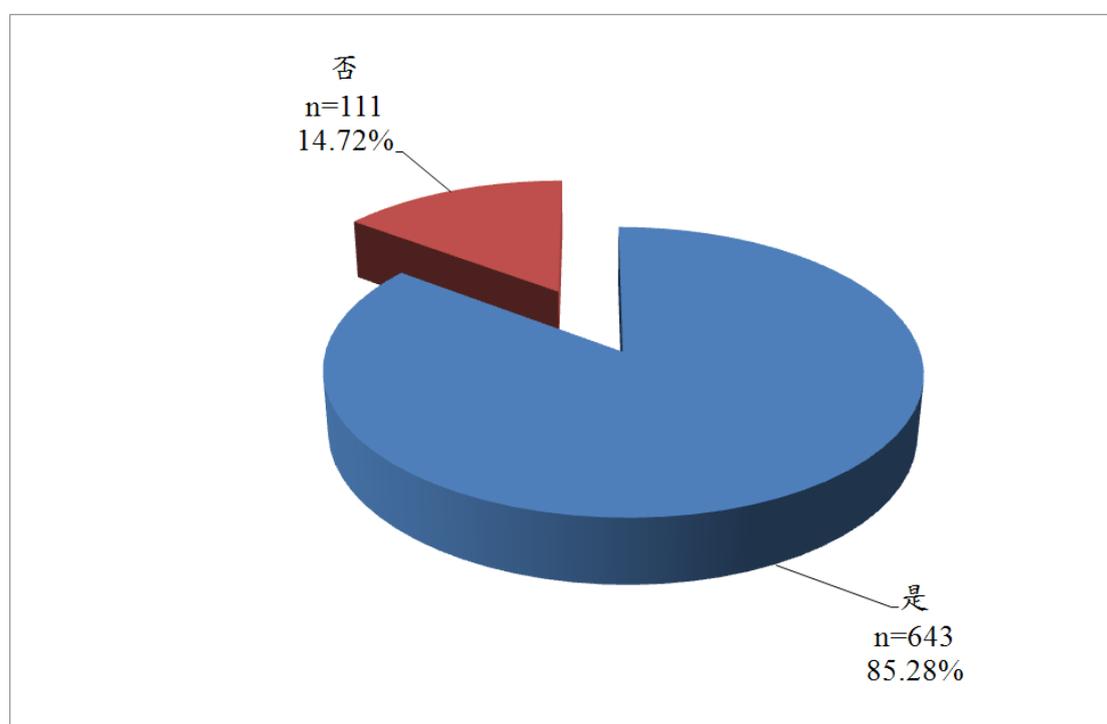


圖 4-8-2 臺北市健身業消費者權益契約起迄時間與會員種類、費用種類及付款方式規定之統計圖

三、臺北市健身業消費者權益之運動器材、設備規定

調查結果顯示，臺北市健身業消費者在「參與之俱樂部，是否有於營業時間內，依規定提供合格可供正常使用之運動器材、設備」中，填答「是」者共有 670 人，佔全體的 88.86%；而填答「否」者共有 84 人，佔全體的 11.14%。詳細情形如表 4-8-3 與圖 4-8-3 所示。

表 4-8-3 臺北市健身業消費者權益者運動器材、設備規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
是	670	88.86	88.86
否	84	11.14	100.00
總計	754	100.00	

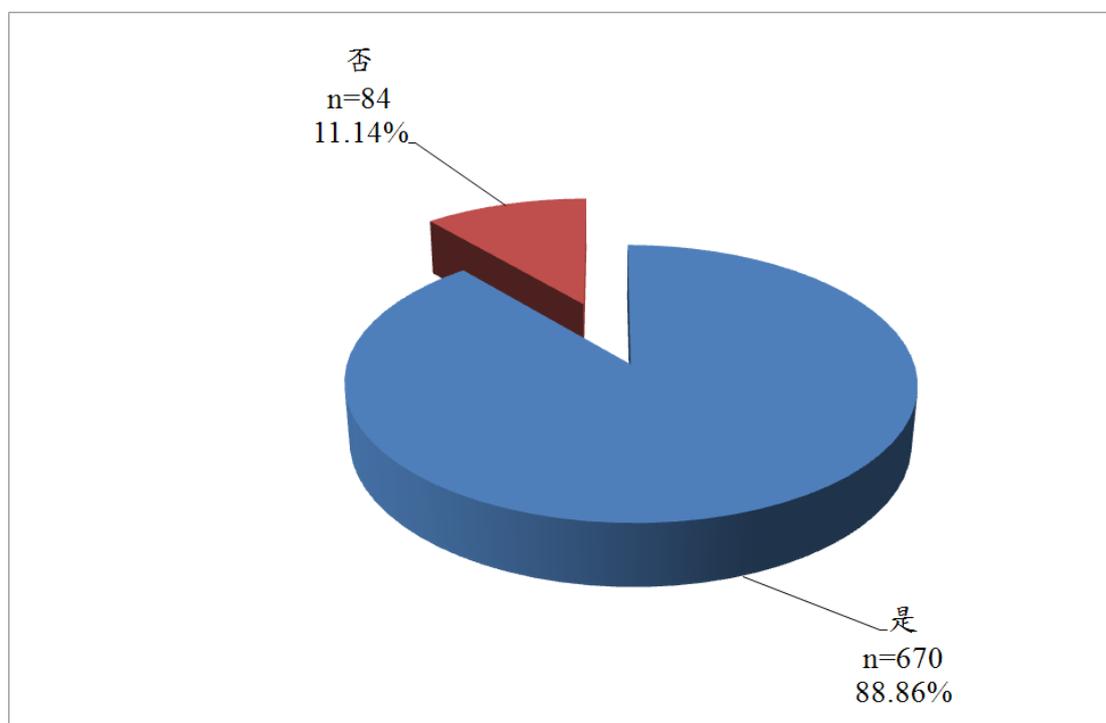


圖 4-8-3 臺北市健身業消費者權益運動器材、設備規定之統計圖

四、臺北市健身業消費者權益之各項設備使用方法說明規定

調查結果顯示，臺北市健身業消費者在「參與之俱樂部，是否有於營業時間內，依規定提供各項設備使用方法說明」中，填答「是」者共有 656 人，佔全體的 87.00%；而填答「否」者共有 98 人，佔全體的 13.00%。詳細情形如表 4-8-4 與圖 4-8-4 所示。

表 4-8-4 臺北市健身業消費者權益各項設備使用方法說明規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
是	656	87.00	87.00
否	98	13.00	100.00
總計	754	100.00	

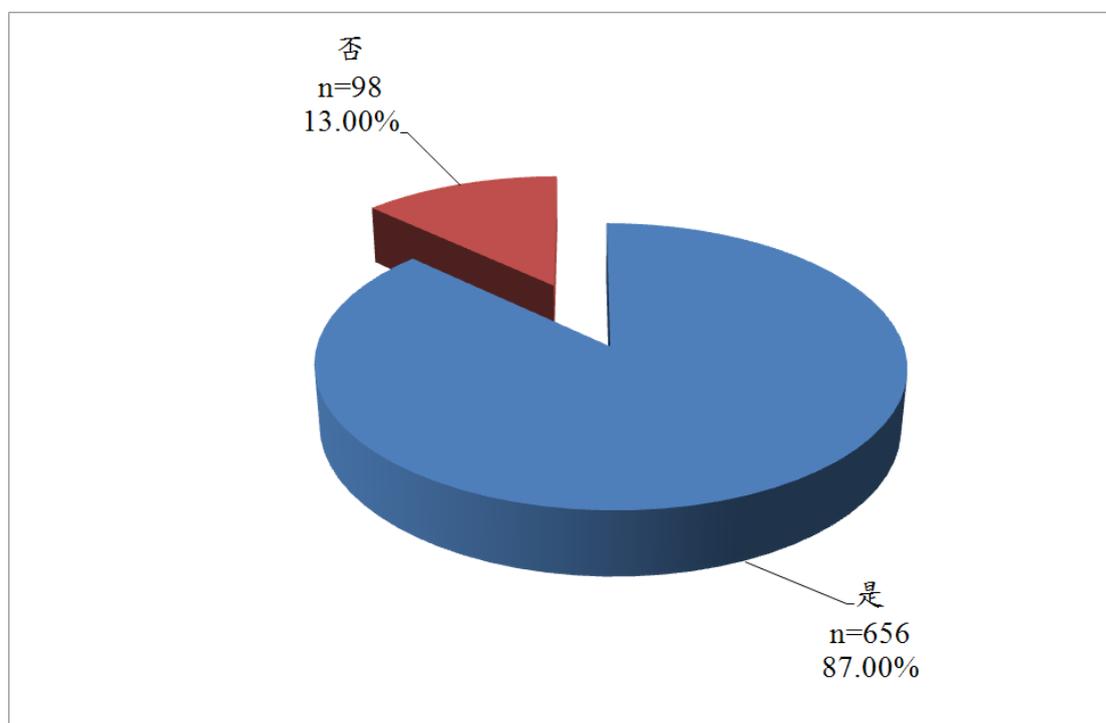


圖 4-8-4 臺北市健身業消費者權益各項設備使用方法說明規定之統計圖

五、臺北市健身業消費者權益之警告標示與緊急處理方法規定

調查結果顯示，臺北市健身業消費者在「參與之俱樂部，是否有於營業時間內，依規定提供各項設備於明顯處所張貼不當使用可能產生之警告標示及緊急處理方法之說明」中，填答「是」者共有 644 人，佔全體的 85.41%；而填答「否」者共有 110 人，佔全體的 14.59%。

詳細情形如表 4-8-5 與圖 4-8-5 所示。

表 4-8-5 臺北市健身業消費者權益警告標示與緊急處理方法規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
是	644	85.41	85.41
否	110	14.59	100.00
總計	754	100.00	

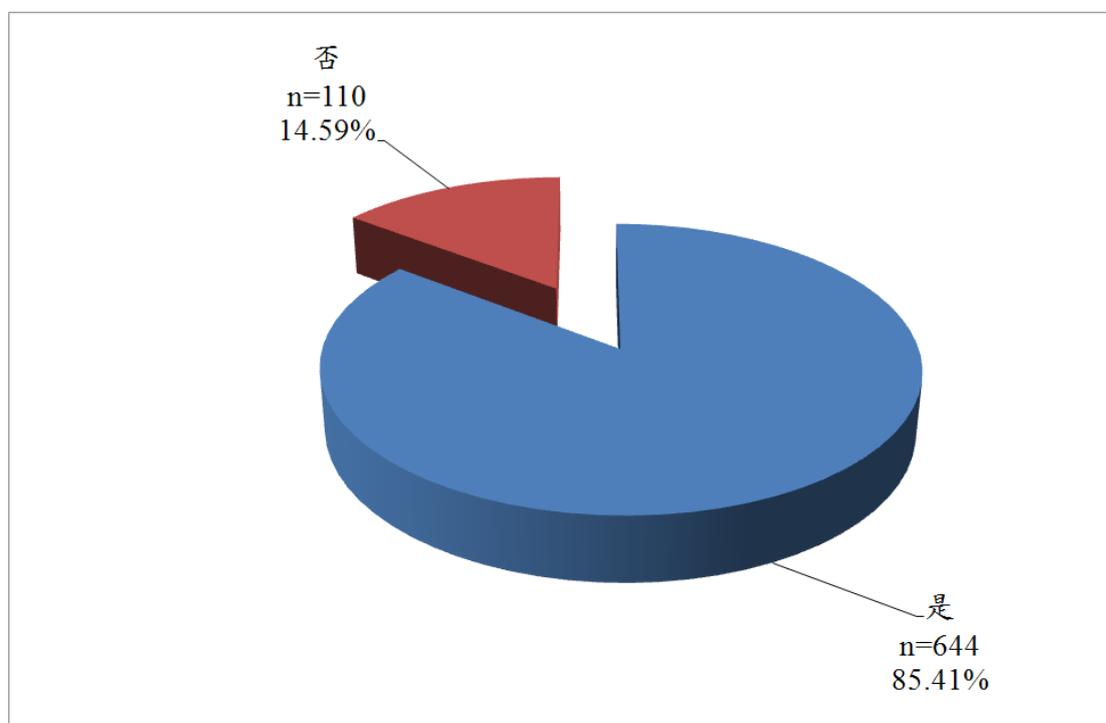


圖 4-8-5 臺北市健身業消費者權益警告標示與緊急處理方法規定之統計圖

六、臺北市健身業消費者權益之指導人員規定

調查結果顯示，臺北市健身業消費者在「參與之俱樂部，是否有於營業時間內，依規定提供具有合法證照或專業資歷之教練或指導員在場，並於必要時提供指導」中，填答「是」者共有 710 人，佔全體的 94.16%；而填答「否」者共有 44 人，佔全體的 5.84%。詳細情形如表 4-8-6 與圖 4-8-6 所示。

表 4-8-6 臺北市健身業消費者權益之指導人員規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
是	710	94.16	94.16
否	44	5.84	100.00
總計	754	100.00	

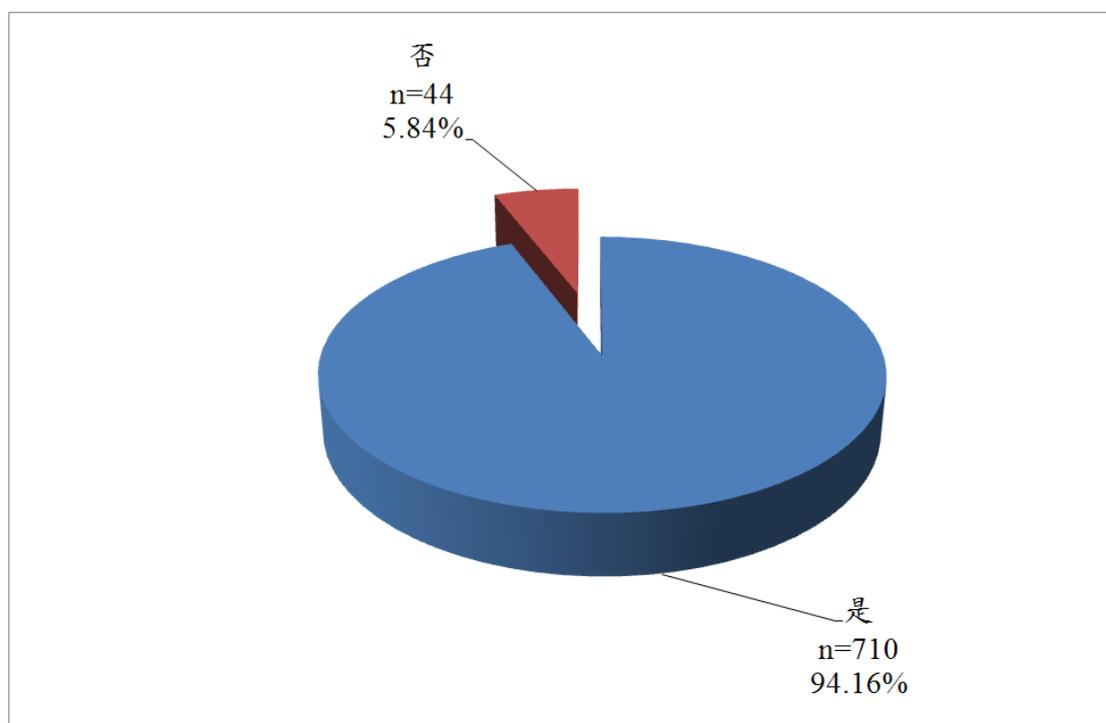


圖 4-8-6 臺北市健身業消費者權益之指導人員規定之統計圖

七、臺北市健身業消費者權益之要求解約相關規定

如表 4-8-7 與圖 4-8-7 所示，臺北市健身業消費者在「參與之俱樂部，是否依規定載明消費者於繳納入會費後七日內，未使用業者設施者，得要求解約並請求退還已繳費用」中，填答「是」者共有 562 人，佔全體的 74.54%；而填答「否」者有 192 人，佔全體的 25.46%。

表 4-8-7 臺北市健身業消費者權益要求解約相關規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
是	562	74.54	74.54
否	192	25.46	100.00
總計	754	100.00	

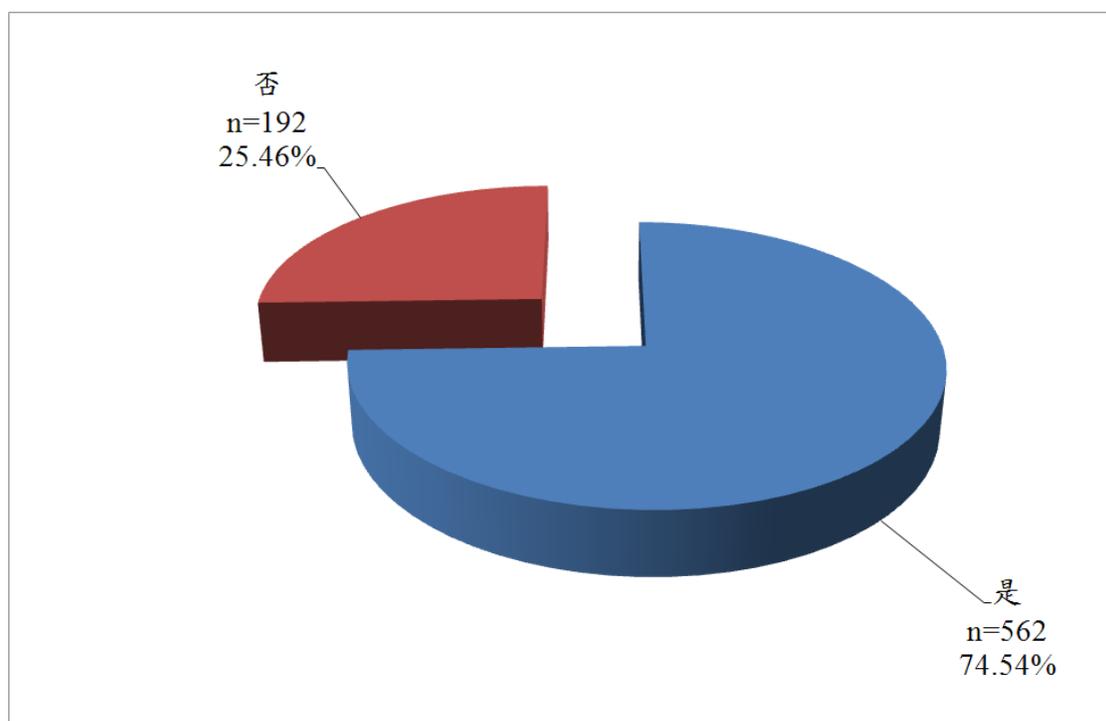


圖 4-8-7 臺北市健身業消費者權益要求解約相關規定之統計圖

八、臺北市健身業消費者權益之終止契約退費相關規定

調查結果顯示，臺北市健身業消費者在「參與之俱樂部，是否依規定載明消費者雙方終止契約時，業者退還消費者已繳費用之計算」中，填答「是」者共有 504 人，佔全體的 66.84%；而填答「否」者有 250 人，佔全體的 33.16%。詳細情形如表 4-8-8 與圖 4-8-8 所示。

表 4-8-8 臺北市健身業消費者權益終止契約退費相關規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
是	504	66.84	66.84
否	250	33.16	100.00
總計	754	100.00	

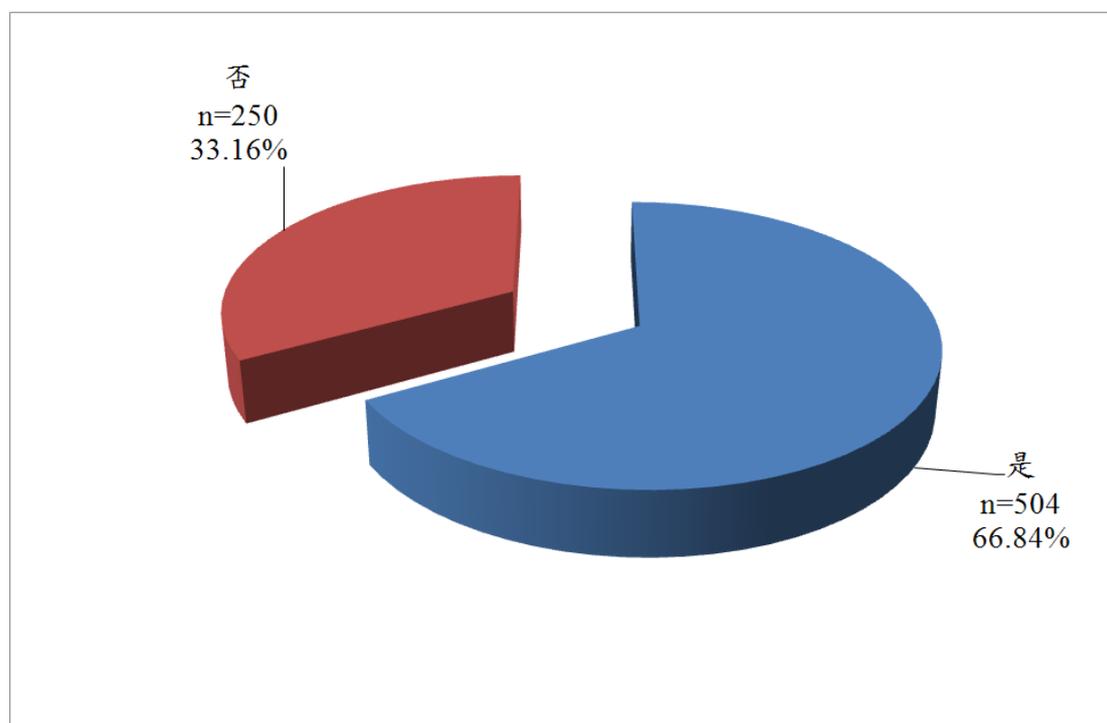


圖 4-8-8 臺北市健身業消費者權益終止契約退費相關規定之統計圖

九、臺北市健身業消費者權益之業者所贈商品或服務之無償或有償屬性及其效果規定

如表 4-8-9 與圖 4-8-9 所示，臺北市健身業消費者在本題中，填答「是」者共有 481 人，佔全體的 63.79%；而填答「否」者共有 273 人，佔全體的 36.21%。

表 4-8-9 臺北市健身業消費者權益業者所贈商品或服務之無償或有償屬性及其效果規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
是	481	63.79	63.79
否	273	36.21	100.00
總計	754	100.00	

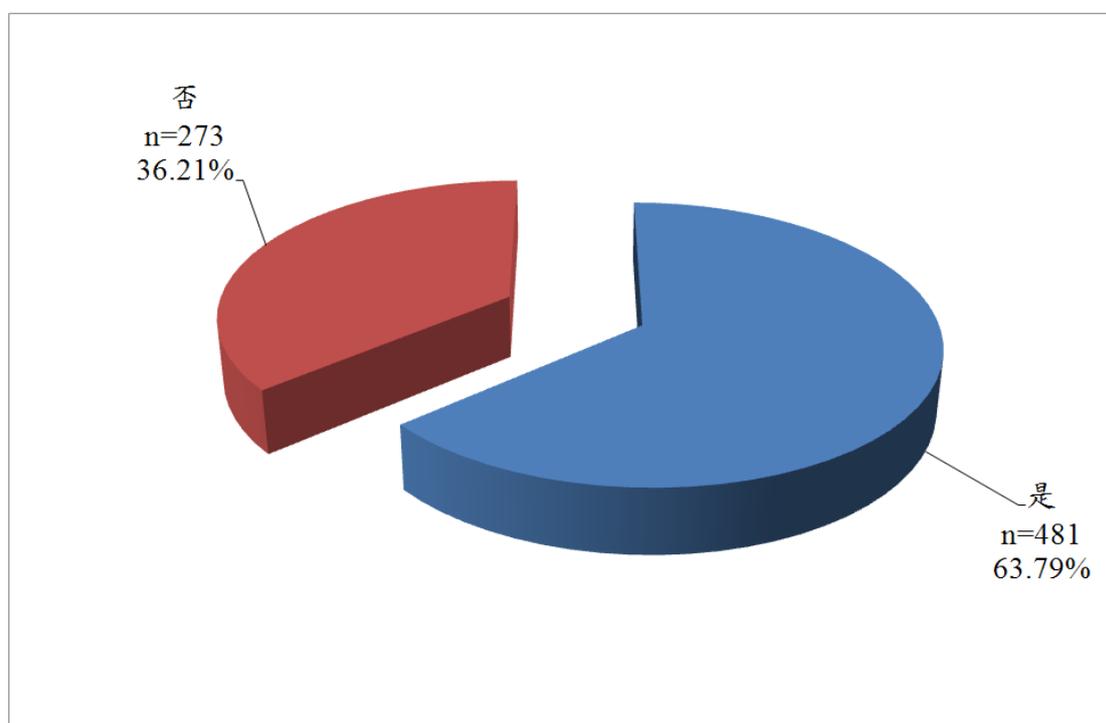


圖 4-8-9 臺北市健身業消費者權益業者所贈商品或服務之無償或有償屬性及其效果規定之統計圖

十、臺北市健身業消費者權益之會員權暫停事由規定

調查結果顯示，臺北市健身業消費者在「參與之俱樂部，是否依規定載明者載明會員權之暫停事由」中，填答「是」者共有 600 人，佔全體的 79.58%；而填答「否」者有 154 人，佔全體的 20.42%。詳細情形如表 4-8-10 與圖 4-8-10 所示。

表 4-8-10 臺北市健身業消費者權益會員權暫停事由規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
是	600	79.58	79.58
否	154	20.42	100.00
總計	754	100.00	

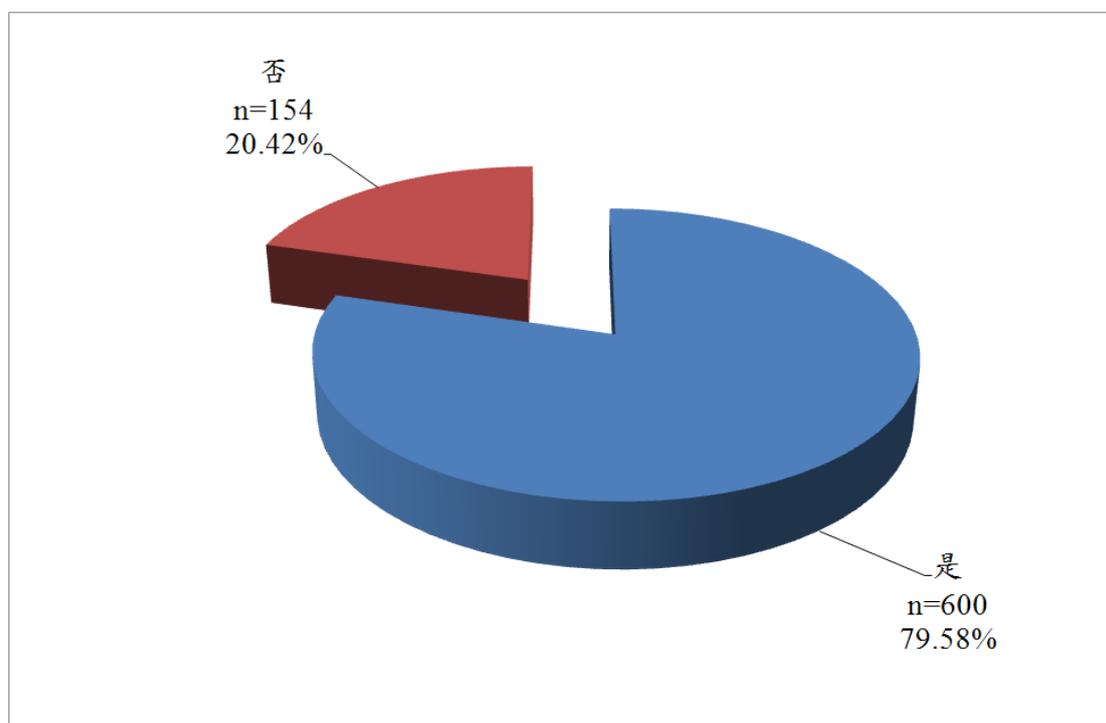


圖 4-8-10 臺北市健身業消費者權益會員權暫停事由規定之統計圖

十一、臺北市健身業消費者權益之業者相關保密義務規定

調查結果顯示，臺北市健身業消費者在「參與之俱樂部，是否依規定載明者載明業者相關保密義務」中，填答「是」者共有 518 人，佔全體的 68.70%；而填答「否」者共有 236 人，佔全體的 31.30%。詳細情形如表 4-8-11 與圖 4-8-11 所示。

表 4-8-11 臺北市健身業消費者權益業者相關保密義務規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
是	518	68.70	68.70
否	236	31.30	100.00
總計	754	100.00	

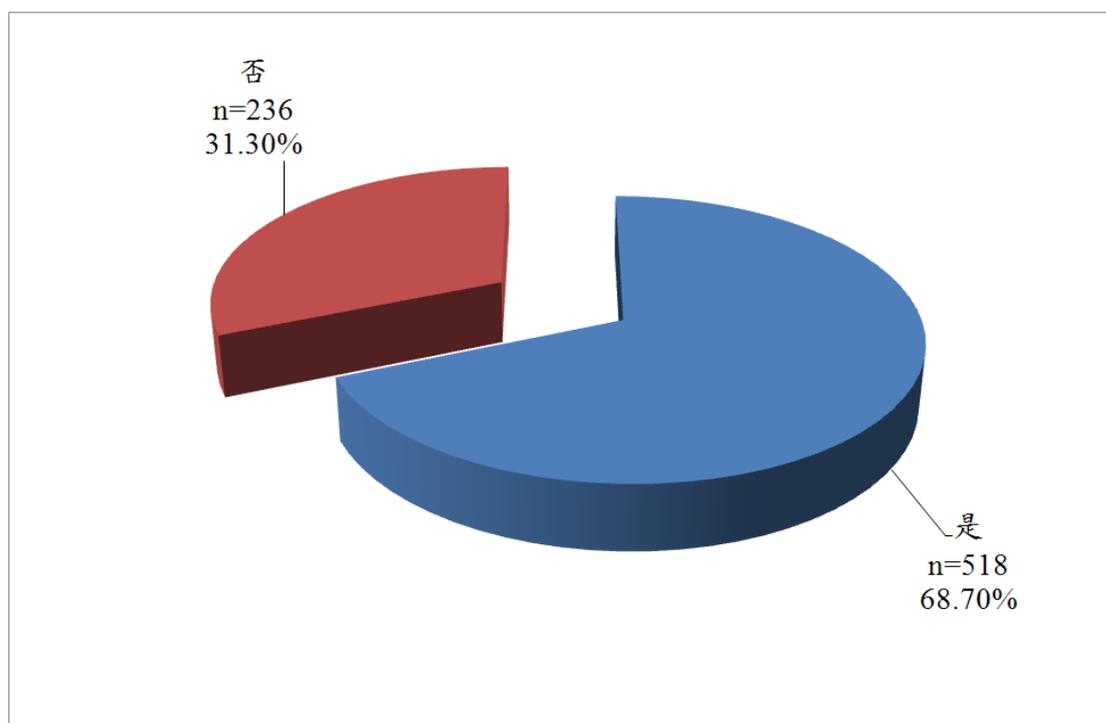


圖 4-8-11 臺北市健身業消費者權益業者相關保密義務規定之統計圖

十二、臺北市健身業消費者權益之營業時間及相關服務規定

如表 4-8-12 與圖 4-8-12 所示，臺北市健身業消費者在「參與之俱樂部，是否依規定載明者記載營業時間及因故暫時無法提供服務期間之事由及因應補救措施」中，填答「是」者共有 512 人，佔全體的 67.90%；而填答「否」者共有 242 人，佔全體的 32.10%。

表 4-8-12 臺北市健身業消費者權益營業時間及相關服務規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
是	512	67.90	67.90
否	242	32.10	100.00
總計	754	100.00	

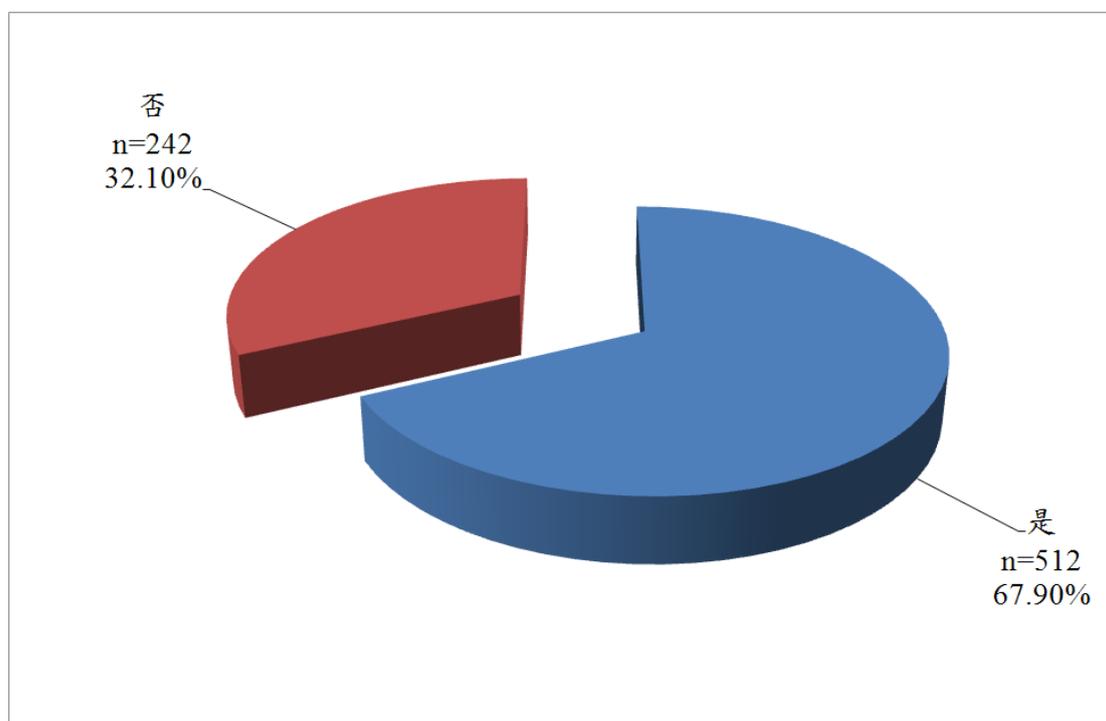


圖 4-8-12 臺北市健身業消費者權益營業時間及相關服務規定之統計圖

十三、臺北市健身業消費者權益之訂約後相關變更規定

調查結果顯示，臺北市健身業消費者在「參與之俱樂部，是否於訂約後得片面變更契約內容或調高會費」中，填答「是」者共有 234 人，佔全體的 31.03%；而填答「否」者有 520 人，佔全體的 68.97%。詳細情形如表 4-8-13 與圖 4-8-13 所示。

表 4-8-13 臺北市健身業消費者權益訂約後相關變更規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
是	234	31.03	31.03
否	520	68.97	100.00
總計	754	100.00	

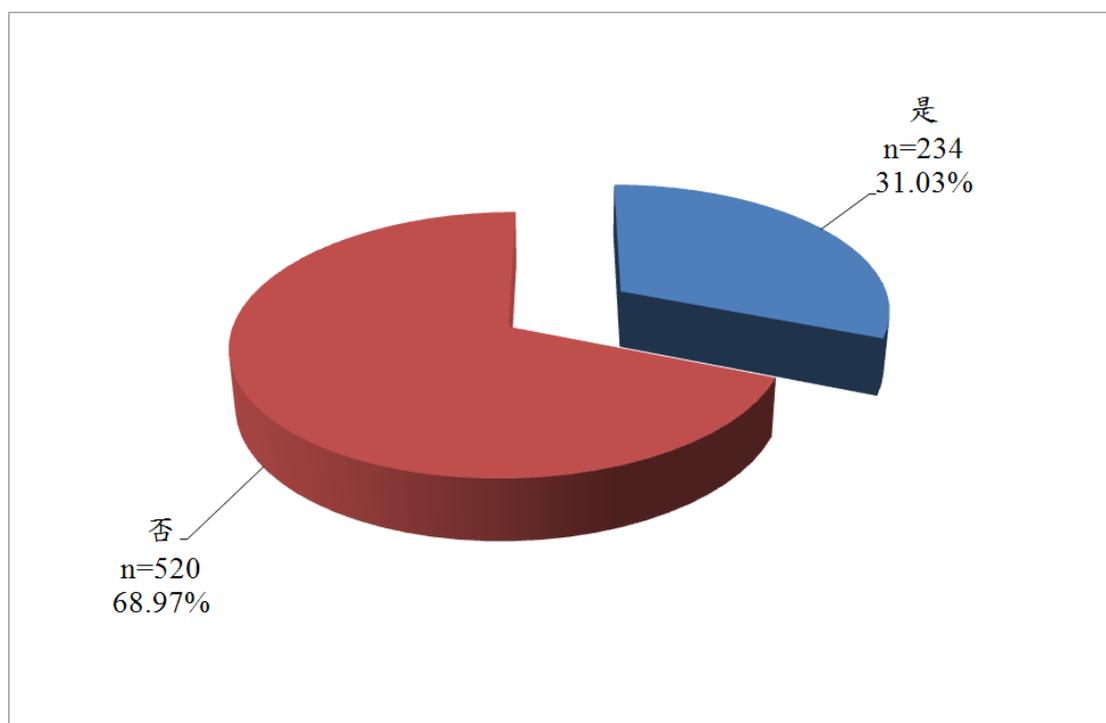


圖 4-8-13 臺北市健身業消費者權益訂約後相關變更規定之統計圖

十四、臺北市健身業消費者權益之契約期限屆滿後相關續約規定

調查結果顯示，臺北市健身業消費者在「參與之俱樂部，是否於契約期限屆滿後，未通知消費者下自動續約」中，填答「是」者共有 194 人，佔全體的 25.73%；而填答「否」者共有 560 人，佔全體的 74.27%。詳細情形如表 4-8-14 與圖 4-8-14 所示。

表 4-8-14 臺北市健身業消費者權益契約期限屆滿後相關續約規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
是	194	25.73	25.73
否	560	74.27	100.00
總計	754	100.00	

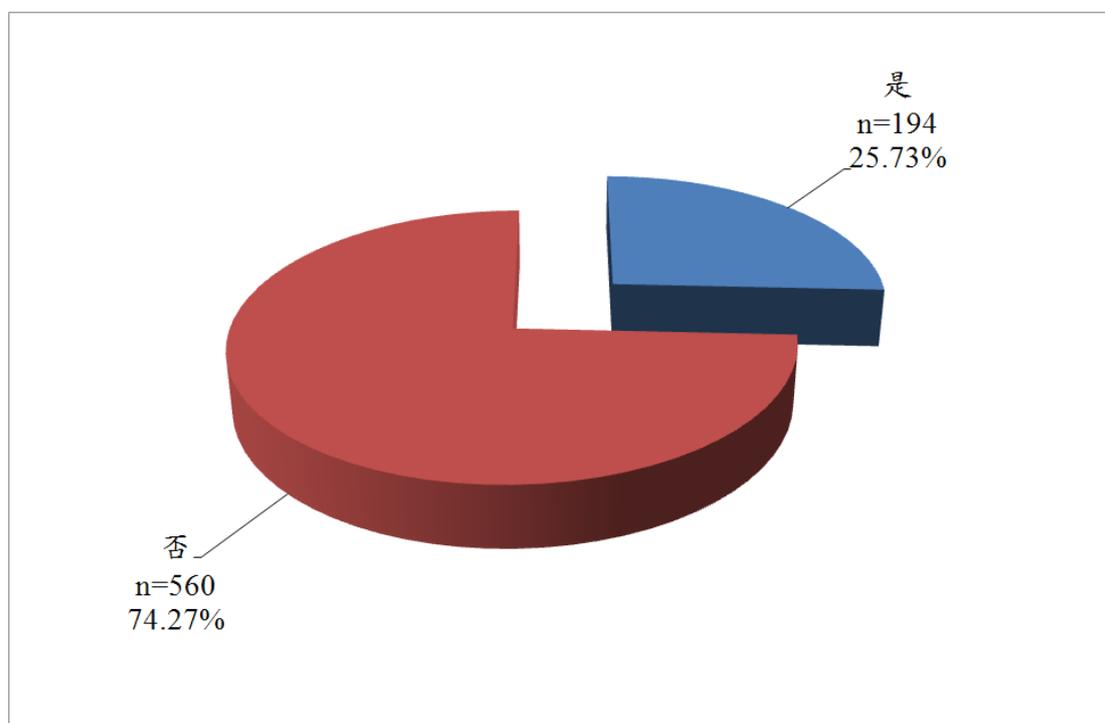


圖 4-8-14 臺北市健身業消費者權益契約期限屆滿後相關續約規定之統計圖

十五、臺北市健身業消費者權益之免除或限制賠償責任規定

如表 4-8-15 與圖 4-8-15 所示，臺北市健身業消費者在「參與之俱樂部，對於其所提供服務及設備造成消費者之身體、健康、財富等損害，是否有其免除或限制賠償責任」中，填答「是」者共有 390 人，佔全體的 51.72%；而填答「否」者共有 364 人，佔全體的 48.28%。

表 4-8-15 臺北市健身業消費者權益免除或限制賠償責任規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
是	390	51.72	51.72
否	364	48.28	100.00
總計	754	100.00	

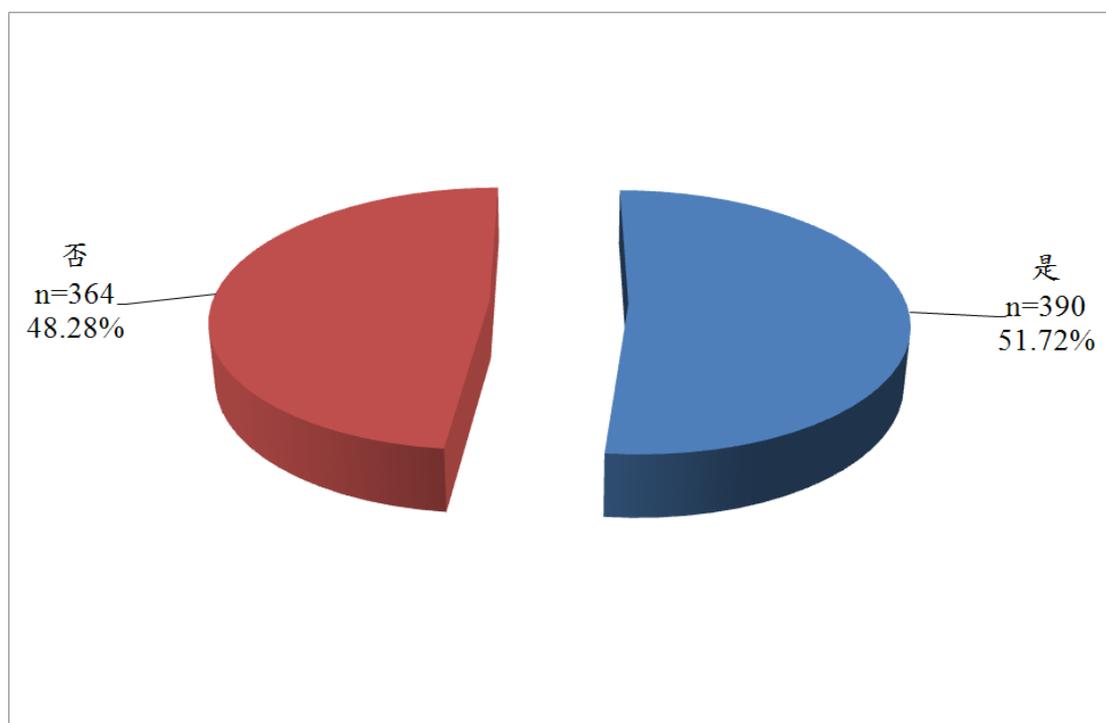


圖 4-8-15 臺北市健身業消費者權益免除或限制賠償責任規定之統計圖

十六、臺北市健身業消費者權益之相關廣告文宣規定

如表 4-8-16 與圖 4-8-16 所示，臺北市健身業消費者在「參與之俱樂部，業者所提供之服務是否與其相關廣告文宣不符之處」中，填答「是」者共有 218 人，佔全體的 28.91%；而填答「否」者共有 536 人，佔全體的 71.09%。

表 4-8-16 臺北市健身業消費者權益相關廣告文宣規定之統計表

組別	次數	百分比 (%)	累計百分比 (%)
是	218	28.91	28.91
否	536	71.09	100.00
總計	754	100.00	

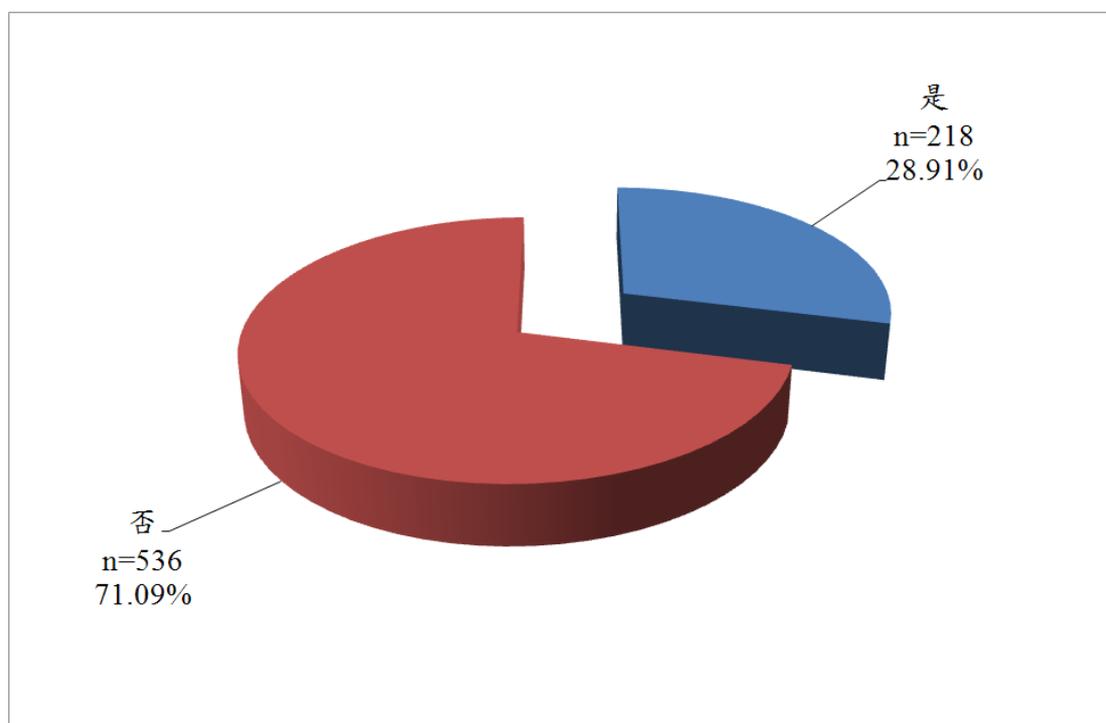


圖 4-8-16 臺北市健身業消費者權益相關廣告文宣規定之統計圖

十七、消費者對「消費者保護法」之消費者使用限制認知分析

如表 4-8-17 與圖 4-8-17 所示，在消費者當中有 285 位消費者知道這項限制，佔全體的 37.80%；不知道這項限制的消費者有 469 位，佔全體的 62.20%。而在 285 位知道此項限制的消費者中，有 269 人認為有關消費者使用限制的規定是合理的，僅有 16 人認為不合理。

表 4-8-17 消費者對消費者使用限制法規認知之統計表

選別	次數	百分比 (%)	累積百分比 (%)
不知道	469	62.20	62.20
知道	285	37.80	100.00
總計	754	100.00	

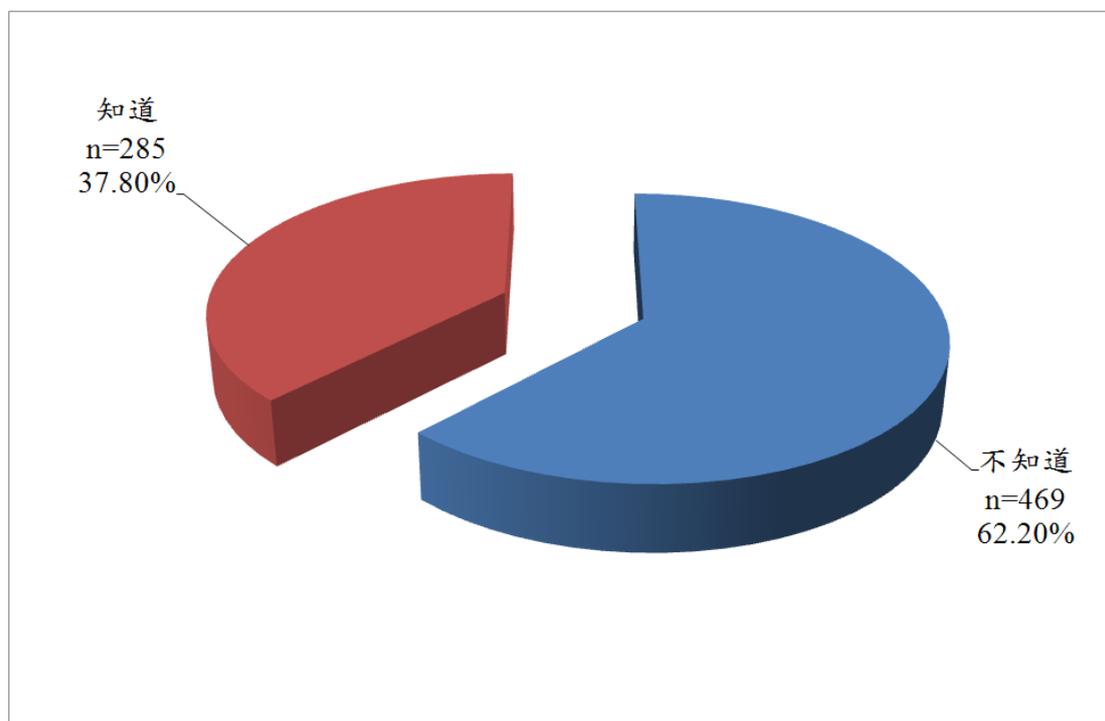


圖 4-8-17 消費者對消費者使用限制法規認知之統計圖

十八、消費者對「消費者保護法」之退費規定認知分析

有關消費者對於「消費者保護法」中退費相關規定的認知情形，在 754 位受訪者中，有 313 位知道相關規定，佔總數的 41.51%；不知道的消費者有 441 位，佔全體的 58.49%。如表 4-8-18 及圖 4-8-18 所示。

表 4-8-18 消費者對退費相關規定認知之統計表

選別	次數	百分比 (%)	累積百分比 (%)
不知道	411	58.49	58.49
知道	313	41.51	100.00
總計	754	100.00	

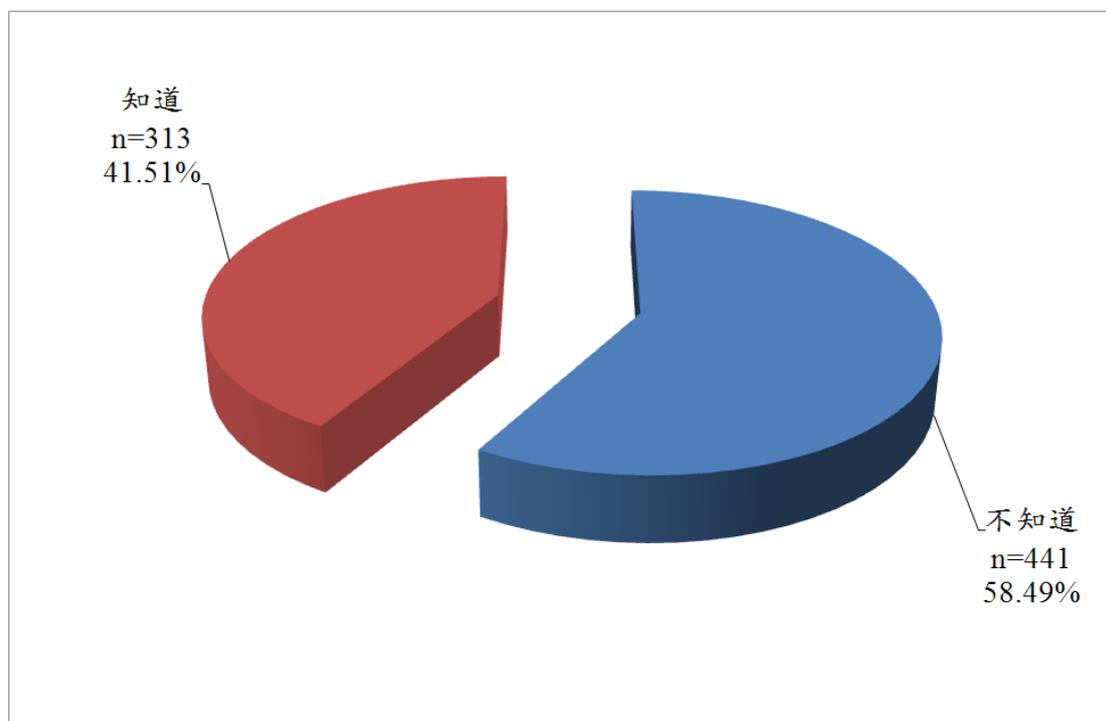


圖 4-8-18 消費者對退費相關規定認知之統計圖

而在 313 位知道此項規定的消費者中，有 263 位消費者認為退費規定合理，另有 50 位消費者認為不合理。

十九、消費者對業者「無預警關閉」需提供補償方式法規的認知分析

如表 4-8-19 及圖 4-8-19 所示，消費者對於「消費者保護法」中關於業者「無預警關閉」之提供補償辦法的認知情形，知道相關辦法者有 240 人，佔全體的 31.83%；不知道此項辦法的消費者有 514 位，佔全體的 68.17%。而在 240 位知道相關辦法的消費者中，有 218 位消費者認為合理，22 位認為不合理。

表 4-8-19 消費者對無預警關閉補償方式規定認知之統計表

選別	次數	百分比 (%)	累積百分比 (%)
不知道	514	68.17	68.17
知道	240	31.83	100.00
總計	754	100.00	

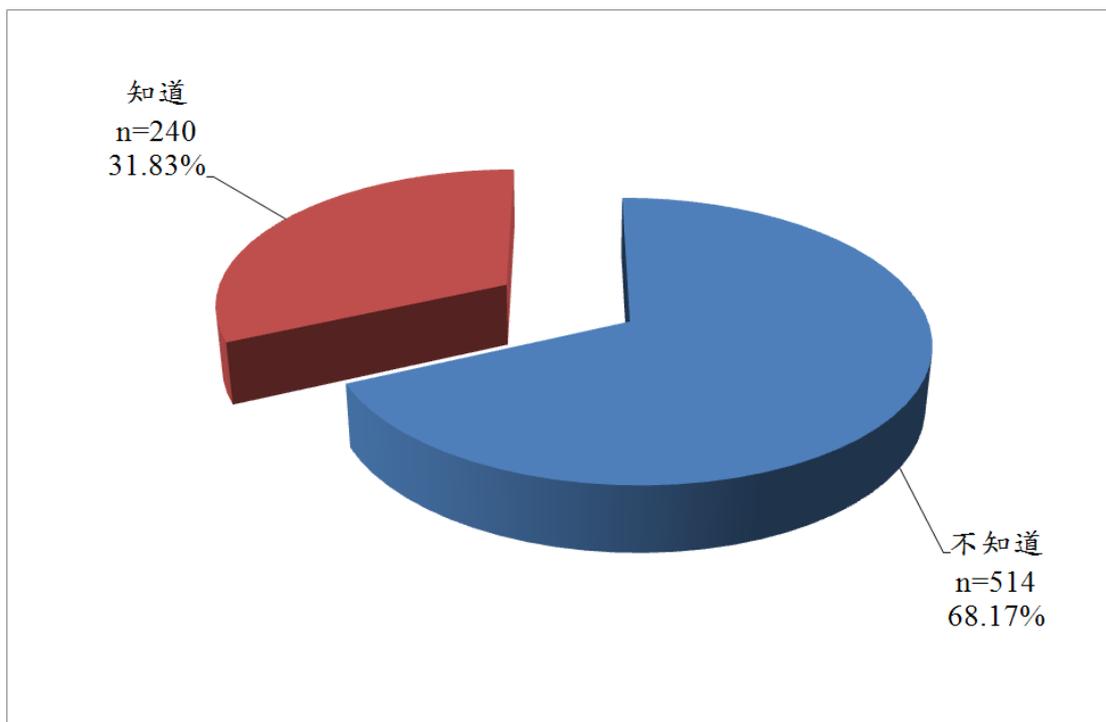


圖 4-8-19 消費者對無預警關閉補償方式規定認知之統計圖

第九節 綜合討論

一、臺北市健身業業者之營業型態調查方面

根據本研究的調查結果顯示，目前臺北市之健身業業者大多以擁有「600 坪以上營業面積」，並登記為「健身房商業」之私立民營的健康體適能俱樂部為最多，並且大多採取單點經營的模式，同時在連鎖經營上也以直營型態為主。此外，業者普遍會在「行銷廣告」及「水質管理」上採自營方式，委外的項目大多以「販賣部門」及「環境維護」居多。而在臺北市健身業業者中多數都附有 SPA、水療池、舞蹈教室及游泳池做為其附屬設施。

至於平均每天來客數方面，目前臺北市健身業業者在假日及平日的平均來客數方面，分別以「500 人以上」及「201~300 人」為最多，明顯指出民眾在假日上健身房的人數比平日的人數還要多。

二、臺北市健身業業者之維護管理方面

(一) 場地設施管理

調查結果顯示，臺北市健身業多數業者均有設置告示設施、無障礙設施等場地設施管理，顯示出多數業者有注意到場地設施管理之重要性。其中在告示設施方面，幾乎所有業者均有設置「警示告示牌」與「安全注意事項」之

告示牌，顯示業者非常重視安全方面的告示，以避免消費者在使用之過程中，因不清楚場地設施之相關事宜而導致不必要的傷害；其次為「宣導圖示」之告示牌，此表示多數業者希望消費者在使用過程中，可以更清楚場地之設施設置規劃。而在無障礙設施方面，業者可能因為現今法律之規範，均有設置無障礙設施，其中以「廁所、盥洗室、浴室」之無障礙設施為最多，顯示現今健身業業者對殘障人士等行動不方便者之重視。

（二）衛生管理

整體而言，由於臺北市衛生局已設置「臺北市營業衛生管理自治條例」，所以根據調查顯示，業者對於衛生管理相關設置都有一定程度的了解。其中，在「公共衛生設備」設置方面，調查結果顯示，所有健身業業者均設置所有相關的衛生設施（衛生用品、廁所、淋浴間、更衣室與垃圾桶），此等除了顯示出現今法規之權威性，也表示出業者對政府的重視程度。此外，七成以上的業者對於「臺北市營業衛生管理自治條例」之空氣品質、噪音、病媒防除管理與設施維護日期表的規定，均了解此項規定，且大多數的業者亦認為該規定是為合理的法條。

(三) 安全管理

調查結果顯示，臺北市健身業多數業者均有設置安全設施管理，表示健身業業者除了用「告示牌」告知消費者在安全方面的訊息外，也直接在安全設施方面實際預防危險事宜發生。根據調查結果顯示，在「環境安全管理」方面，所有業者均有設置「緊急通報系統」、「消防設施」與「避難逃生設備」等安全管理設施。

另外，在風險管理機制方面，所有業者均有設置「公共意外責任險」，顯示業者均有注意相關的保險安全機制。而關於「都市計畫法」之主體維護完整規定，將近七成的業者清楚本項規定，也都認為本項規定為合理之法規。

此外，針對「臺北市消費者場所強制投保公共意外責任保險實施辦法〈第二條〉」調查業者之認知程度，約有七成五的業者清楚本項規定，且皆認為本項法規是合理的。

(四) 人員管理

調查結果顯示，臺北市健身業業者人員管理方面尚佳，普遍均有僱用合格證照之人員，特別是在運動指導員的部分。但是根據統計資料結果顯示，業者無法在各方面均有僱用合格證照人員，可能是因為中央方面對於合格證照之認證，尚無一個統一辦法或是機構，導致業者無從適之。

三、臺北市健身業業者之消費特性方面

在臺北市健身業業者之消費特性方面，根據調查結果顯示，在消費模式方面普遍以「會員制度」為主；而在採取健身課程班消費模式的業者中，其所開設的課程以「舞蹈類」的課程班為最常開設，這也間接反應出目前國內民眾對於有氧舞蹈及瑜珈的課程有蠻大的需求。至於在消費者方面，根據調查結果顯示，目前臺北市健身業之消費者中以女性居多；年齡層分布方面以「30~39歲」最多，且都以上班族為主。

四、臺北市健身業業者之消費者權益保護調查分析方面

(一) 優待事項

根據研究結果發現，臺北市健身業業者提供消費者優待事項以「舉辦活動」最多，其次為「免費試用」以及「節慶優惠」。這幾項常用的優惠方式除了可以吸引社會的注意力之外，亦可吸引大量的人潮。除此之外，使用「折價券」優惠顧客的業者也相當多，不外乎都是希望能透過相關體驗及價格的優惠來吸引客源。而在整理資料的過程中，亦發現有業者將市政府所規定之公益時段視為一種優惠，這有待與業者釐清。

(二) 定型化契約

關於定型化契約部分，有六成六的業者都有與消費者簽訂定型化契約，而大多都提供一星期的契約審閱期。此外，有三成三的業者未與消費者簽署定型化契約，主要原因可能為提供的消費型式不同，例如：採用購票使用，而非實行會員制度。

(三) 消費者保護法之消費者使用限制

在 62 家業者之中，有八成八業者都很清楚這些法規，而其中大多數業者也都認同此項規定的合理性。此外，有

些業者認為這項法規並不合理，他們認為該法規沒有站在業者的立場設想。

(四) 消費者保護法之規定退費方式

超過九成的業者都瞭解這項法規，原因可能是這項法規與業者間的關係較為密切所致。而在瞭解這項法規的業者當中，大部分的業者都認為該規定是合理的，僅有少數業者認為不合理。而認為不合理之業者表示該項規定讓業者沒有保障可言。

(五) 消費者保護法中無預警關閉之提供補償方式法規

臺北市健身業業者對於無預警關閉補償相關法規，有六成六以上業者都清楚這項法規，而幾乎大多數業者也相當認同。然而有三成三的業者不清楚這項規定。整體而言，臺北市健身業業者尚有三成左右並不是很清楚「消費者保護法」。

(六) 臺北市短期補習班管理規則

相較於消費者保護法，大多數業者均對此項管理規則並不清楚，顯示出此項規則還需由政府再加強宣導之。

五、臺北市健身業消費者之基本資料分析

在消費者基本資料之性別方面，根據調查結果顯示，女性為大多數，這結果與業者問卷裡的消費者特性一樣，均顯示出女性為較常參與的族群。而在年齡方面，研究結果顯示出「30歲以下」的年齡層為最多；在教育程度方面，大多數會員的學歷為「大專校院」，顯示出很多的消費者具有一定程度的教育程度；同時，大多數的消費者均為未婚的情況，並以從事服務業者居多。而在月收入方面，則以「30,001元~70,000元」占大多數，顯示出大部份的消費者具有一定的經濟能力。

而在消費者的參與情況方面，大多數的消費者每週平均有「3~4次」的參與情況，且每次有「1~2小時」的運動參與時數；而最常參與的時段則集中於「PM20:00~22:00」之間，此等結果大多與大多數的消費者為上班族有關。此外，消費者大多利用下班後再到健身中心去運動；至於在消費者加入的健身房屬性方面，大多數消費者以加入「健康體適能俱樂部」為主，且大多數的消費者均以加入「一家」俱樂部之「個人卡」為主。

六、臺北市健身業消費者之消費權益問題分析

(一) 消費者權益

根據調查結果顯示，大多數的消費者對於其消費者權益已具有一定程度之認知，可能是與現今之消費者對於自我的權益保護已相當重視有關。根據統計資料顯示，大多數健身業消費者對於與業者簽訂契約之需明載部份，在簽訂契約的時候，臺北市健身業業者提供之契約均有依照規定明載雙方資料、起迄時間、會員種類、費用種類與付款方式；另外，根據調查結果也顯示，將近九成之健身業業者均有提供合格可使用之運動器材及設備，且這些設備之相關警告標示與緊急處理危險方法之說明也都有提供，而具合格證照或專業資歷之教練或指導員也都在場提供指導。

但是在有關於會費方面之相關規定，約有七成的消費者表示其健身業業者有依照規定，在契約上明載消費者於繳納入會費後七日內，未使用業者設施者，得要求解約並請求退還已繳費用；而有六成多的消費者表示，其簽訂之契約有依規定載明雙方終止契約時，業者退還已繳費用之相關計算方式；而在與其業者簽訂契約時是否有依規定載

明業者所贈商品或服務之無償或有償屬性及其效果的部分，約有六成四的消費者表示業者有依規定執行；最後約有八成的消費者表示，其簽訂之契約有依規定載明業者相關保密義務。綜合以上之結果，可發現到在合約簽訂方面還是約有三到四成的健身業者沒有依規定在辦理，值得再多加監督。

(二) 消費者保護法

- 1.消費者保護法之消費者使用限制：消費者對於消費者保護法之消費者使用限制的瞭解情形，知道這項法規的人只佔全體的三成七左右，不知道法規的消費者則超過六成。究其原因，可能與民眾沒有得到相關訊息的管道、或是對於這些條例似乎不是相當關心而導致。
- 2.消費者保護法之退費規定：在這條與消費者密切相關的規定中，還是有多數的消費者不清楚這個規定。在 754 位受訪者中，只有 313 位知道，僅約佔總數的四成；換句話說，尚有六成的消費者不知道有這方面的管道來爭取自身的權益。
- 3.消費者保護法之無預警關閉需提供補償方式法規：知道這項法規的消費者僅佔全體的三成左右，而不知道的消

費者則高達七成。整體而言，消費者對於「消費者保護法」瞭解的比例並不高，實有待相關單位加以注意並積極推廣。

第伍章 結論與建議

第一節 結論

根據本研究的目的及問題，本研究提出以下結論：

一、國外健身中心管理辦法方面

(一) 美國相關法規

目前在美國沒有專門制定關於健身產業的法規，各州州法情形也不同。目前美國健身房產業普遍都透過幾個專業組織來進行自我管理的方式。

(二) 澳洲相關法規

在西澳方面，主要是透過廣泛的諮詢健身產業和消費者之後，形成了 Fair Trading (Fitness Industry Code of Practice) Regulations 2004，這法規內容主要在具體說明健身產業 (fitness industry) 的行為標準。內容主要包括五個面向：引言、一般規章、公開訊息揭露、會員合約及抱怨處理等。

(三) 紐西蘭相關法規

紐西蘭健身業相關法規主要法源來自於兩種，一為商業法、另一個為組織法。內容主要含概申請營運執照的法規、行銷與健康服務的交付、消費契約的範圍、雇用與人權及場館營運與計畫等。

二、臺北市健身業現況方面

(一) 臺北市各健身中心的營業型態

目前臺北市之健身業業者大多以擁有「600坪以上營業面積」，並登記為「健身房商業」之私立民營的健康體適能俱樂部為最多，經營方式多採取單點經營的模式，同時在連鎖經營上也以直營型態為主。至於平均每天來客數方面，在假日及平日的平均來客數方面，分別介於「500人以上」及「201~300人」之間。

(二) 臺北市各健身中心的安全衛生管理

目前臺北市之健身業業者在安全衛生管理方面，多數業者均有設置告示設施、無障礙設施等場地設施設備；在衛生管理方面，調查結果顯示，所有健身業業者均設置所有相關的衛生設施（衛生用品、廁所、淋浴間、更衣室與

垃圾桶)；在安全管理方面，調查結果顯示，在「環境安全管理」方面，所有業均者有設置「緊急通報系統」、「消防設施」與「避難逃生設備」等安全管理設施。

(三) 臺北市各健身中心的消費特性

在臺北市健身業業者之消費特性方面，根據調查結果顯示，在消費模式方面普遍以「會員制度」為主；消費者方面，目前臺北市健身業之消費者中以女性居多；年齡層分布方面以「30~39歲」最多，且都以上班族為主。

三、臺北市健身中心的設置與現場環境設備之狀況方面

根據調查結果顯示，臺北市健身業業者中多數都附有 SPA、水療池、舞蹈教室及游泳池做為其附屬設施。

四、臺北市健身中心管理辦法

由於近幾年我國國民生產毛額及國民生活水平提高，加上週休二日的實施，讓國人有更多閒暇時間參與休閒活動，因此健身產業興起，卻也帶來許多的爭議事件，不論是業者無預警休業，或是消費者爭議都層出不窮，再加上政府到目前為止都沒有一套統一的管理辦法。臺北市為我國健身業發展最為發達之地區，因此本研究經過蒐集國內外相關文獻、輔以專家學者之意見、並經過問卷調查結果後，綜

合以上意見擬具「臺北市健身業管理辦法」，以輔導臺北市轄區內之健身業的健全發展。「臺北市健身業管理辦法」的擬定，除提供臺北市民一個優質且安全的運動健身休閒場所外，同時也可做為約束業者的依據。

本辦法全文共計二十三條，其要點如下：

臺北市健身業管理辦法（草案）

第一章 總則

- 第一條 臺北市政府（以下簡稱本府）為提供臺北市民優質的健身運動場所，維護市內健身業消費者之權益、確保運動之安全，制定本辦法。
- 第二條 本市健身業之督導管理，依本辦法之規定，本辦法未規定者，適用其他法律之規定。
- 第三條 本辦法所稱之健身業包含「提供具有健身器材之活動場地，經專業指導人員教學、指導、諮詢、服務之營利事業。」是以，舉凡健康體適能俱樂部、運動健身俱樂部、體適能俱樂部、運動健身休閒俱樂部、運動休閒俱樂部、運動健康俱樂部、健康俱樂部、健身俱樂部、休閒俱樂部、健康休閒俱樂部...等等，都是屬於此種產業的別名。

第二章 設立管理

- 第四條 本市健身業未經許可不得設立及開放使用；本辦法行前已開放經營者，應於本辦法施行後半年內取得設立許可。
- 第五條 健身業建築應取得主管建築機關核發之使用執照，並按照規定設置無障礙設施；未取得使用執照者，除由主管建築機關依法處分外，並不得許可設立。
- 第六條 健身房之設立應有必要設施，包括心肺訓練、重量訓練及有氧教室等，並得設置游泳池、水療及各種球類等次要設施。
健身房經目的事業主管機關許可得設置下列附屬設施：

- 一、運動商品販賣。
- 二、餐飲
- 三、三溫暖（蒸氣室、烤箱）
- 四、其他經許可設施

第七條 健身業之衛生管理設施（如：涉水池、衛生用品、廁所、沖洗設施、更衣室、垃圾桶...等）與空氣品質、噪音、病媒防除管理等應符合衛生主管機關規定之標準；不符合標準者，除由衛生主管機關依法處分外，並不得許可設立。

第三章 開放管理

第八條 健身業業者應依公司法與商業登記法辦理公司登記與營利事業登記，並載明營業項目。

第九條 健身業場所之公共安全應符合建築與消防法令之規定。

第十條 健身業場所之公共衛生安全，應符合衛生主管機關規定之標準。

第十一條 健身業場所設有兒童遊樂設施者，其設施與管理應符合兒童保護主管機關之安全管理規範。

第十二條 健身業場所設有鍋爐或壓力容器者，其設置與操作應符合行政院勞工委員會「鍋爐及壓力容器安全規則」之規定。

第十三條 健身業之營業面積設立總面積不得小於90坪，必要及次要設施所佔之活動面積，不得小於總設立營業面積百分之五十。

第四章 安全管理

第十四條 健身業業者應明確擬訂其最高承載量，並於清楚位置明告示之，若超過其承載量其業者得拒絕消費者入場。

第十六條 依第九條規定，健身業之環境安全設施（如：防護措施、門禁、安全動線圖示、緊急通報系統、消防設施、避難逃生設備...等）應符合消防主管機關規定之標準；不符合標準者，除由消防主管機關依法處分外，並不得許可設立。

第十七條 健身房業者應設置風險管理機制管理，且應每年至少辦理一次員工意外事故傷害防制教育及相關訓練；附設兒童遊樂設施者，並應列

入兒童安全維護訓練課程，以增進員工安全急救與兒童監護技能及安全知識。前項訓練或講習應製作記錄至少保存三年，備供相關機關到場抽查。

第十八條 第六條第一項所訂各項必須設施均應具備一名領有證照之專業體適能指導員。

行政院體育委員會得自辦或委託其他團體核發證照，並得採任國內外團體核發之證照。

必要設施每增加 90 坪則需增加一名專業體適能指導人員均應具備心肺復甦急救證照。

其他設施之必要人員依各該目的事業主管機關之規定。

第五章 消費者保護

第十九條 健身業業者應現場設置中英文告示，主動公佈下列資訊與注意事項：

- 一、警告告示。
- 二、安全注意事項。
- 三、空間動線規劃。
- 四、宣導圖示

第二十條 健身業業者應於場所入口或售票處公告下列事項：

- 一、開放時間。
- 二、公休日期。
- 三、內部設施項目與使用限制。
- 四、收費標準。
- 五、優待事項。
- 六、消費爭議申訴方式

第二十一條 健身業業者使用定型化契約者，其契約內容應符合誠信及平等互惠之原則，並給予消費者三日以上之審閱期間。

第二十二條 健身業業者因故需暫停開放使用時，應敘明事由於門口或售票處、入口處公告；暫停開放可能影響消費者權益者，應將補償措

施一併公告，並報本府備查。

前項暫停開放使用屬例行性之維修保養者，應於一週前公告。

第二十三條 依「臺北市消費者場所強制投保公共意外責任保險實施辦法」，按辦法第二條規定應投保額 300 萬元。

第六章 檢查與監督

第二十三條 為健全健身業業者管理，確保公共安全與服務品質，各健身業業者應就下列事項進行檢查：

一、公共安全管理

- (一) 設施：警告標示、操作方法、檢設器材。
- (二) 風險管理機制：緊急事件處理辦法與流程。
- (三) 環保、建物消防、安全檢查。
- (四) 公共意外責任保險。

二、環境衛生管理

- (一) 水質
- (二) 空氣品質管理（空調）
- (三) 噪音管理
- (四) 病媒防除管理
- (五) 設施維護日期表

三、專業人員

- (一) 專業證照：體適能指導員與心肺復甦術等相關專業人員合格證照。
- (二) 各類必要人員之配置人數

四、消費者權益

- (一) 消費者手冊
- (二) 消費者申訴管道
- (三) 停車空間

五、定型化契約之審查

六、其他必要之事項

相關法規條文立法說明如下表所示：

法規主題	法規條文	相關法規來源	立法說明
第一章 總則	第一條 臺北市政府（以下簡稱本府）為提供臺北市民優質的健身運動場所，維護市內健身業消費者之權益、確保運動之安全，制定本辦法。	1.澳洲（西澳地區）Fair Trading regulations 2004 Division 1 2.南卡羅來納州州法 Title 44 – Health-CHAPTER79: PHYSICAL FITNESS SERVICES ACT(2006) SECTION44 79 20. Definitions. 3.各縣市相關自治條例辦法	參考國內外健身業相關文獻與規定。
	第二條 本市健身業之督導管理，依本辦法之規定，本辦法未規定者，適用其他法律之規定。	各縣市相關自治條例辦法	參考國內相關規定與自治條例相關辦法。
	第三條 本辦法所稱之健身業包含「提供具有健身器材之活動場地，經專業指導人員教學、指導、諮詢、服務之營利事業。」是以，舉凡健康體適能俱樂部、運動健身俱樂部、體適能俱樂部、運動健身休閒俱樂部、運動休閒俱樂部、運動健康俱樂部、健康俱樂部、健身俱樂部、休閒俱樂部、健康休閒俱樂部...等等，都是屬於此種產業的別名。	1.南卡羅來納州州法 Title 44 – Health-CHAPTER79: PHYSICAL FITNESS SERVICES ACT(2006) SECTION44 79 20. Definitions. 2.健身房（體適能中心）設施及管理之研究（2001），行政院體委會。 3.中華民國有氧體能運動協會（2000）。	參考國內外健身業相關文獻與規定。

法規主題	法規條文	相關法規來源	立法說明
第二章 設立管理	第四條 本市健身業未經許可不得設立及開放使用；本辦法行前已開放經營者，應於本辦法施行後半年內取得設立許可。	1.南卡羅來納州州法 Title 44 – Health-CHAPTER79: PHYSICAL FITNESS SERVICES ACT(2006) SECTION44 79 20. Definitions.	健身俱樂部營業許可申請、所需金融財力證明以及責任說明。
		2.紐西蘭健身業相關法規-商業法（Commercial law） 資料來源：New Zealand Qualifications Authority 2003	Range: HSE, ARCI, ER, BA. 適合：運動設施申請。 適合:在工作場所設立健身設施申請。 適合:在健身業俱樂部欲提供育兒服務的業者內容有健康設備的事故種類特性的分析以及雇主的責任與義務。
		3.營利事業登記規則	營利事業之營業登記，依本規則辦理之，開始營業前，向該管稽徵機關申請營業登記（2、3條）。
	第五條 健身業建築應取得主管建築機關核發之使用執照，並按照規定設置無障礙設施；未取得使用執照者，除由主管建築機關依法處分外，並不得許可設立。	1.紐西蘭健身業相關法規-商業法（Commercial law） 資料來源：New Zealand Qualifications Authority 2003	新場館建立或已在場館的改建相關法規：(Range: legislation - BA, ER, local bylaws and regulations as applicable;authorities - Territorial Authorities (TAs), Building Industry Authority.)
		2.建築法	本法規定有關健身俱樂部建築許可(使用執照的取得)、建築基地與建築界線之限制、施工、使用與拆除之管理以及罰則等事項。

法規主題	法規條文	相關法規來源	立法說明
第二章 設立管理	<p>第六條 健身房之設立應有必要設施，包括心肺訓練、重量訓練及有氧教室等，並得設置游泳池、水療及各種球類等次要設施。健身房經目的事業主管機關許可得設置下列附屬設施： 一、運動商品販賣。 二、餐飲。 三、三溫暖（蒸氣室、烤箱）。 四、其他經許可設施。</p>	<p>1.南卡羅來納州法 Title 77 – Health-CHAPTER1: DEPARTMENT OF PUBLIC (Sec. 10)</p>	<p>定義以及本法規適用範圍，法規適用於一個游泳池；體育場；體育場；田徑設備；網球場；籃球場；排球法庭；有氧運動工作室；跳工作室；拳擊體育館；武術或者自我防禦工作室；角力體育館；舉重設備；轉鼓試驗台或者固定單車設備；傾斜賽車場；手球式牆球法庭；體操設備；或者任何其他建立目的在於減緩心血管疾病，參與者從事使用大肌肉群和實質上增加心跳速率的運動房。</p>
	<p>2.健身房（體適能中心）設施及管理之研究（2001），行政院體委會。</p>	<p>為配合健身業之經營及副物項目多元化之發展，於本條規定健身業得附屬經營之項目，涵蓋運動商品販賣等。</p>	
	<p>第七條 健身業之衛生管理設施（如：涉水池、衛生用品、廁所、沖洗設施、更衣室、垃圾桶...等）與空氣品質、噪音、病媒防除管理等應符合衛生主管機關規定之標準；不符合標準者，除由衛生主管機關依法處分外，並不得許可設立。</p>	<p>臺北市營業衛生管理自治條例</p>	<p>包括場所及從業人員方面（1~5、14~15條）、環境清潔，如消毒、病媒防制措施（7~8條）、中央空調（9條，如水塔等）、飲用水（10條）、廁所（11條）等浴室業方面相關法條（第四章）游泳業方面相關法條（第六章）罰則（第八章）。</p>

法規主題	法規條文	相關法規來源	立法說明
第三章 開放管理	第八條 健身業業者應依公司法與商業登記法辦理公司登記與營利事業登記，並載明營業項目。	營利事業登記規則	營利事業之營業登記，依本規則辦理之，開始營業前，向該管稽徵機關申請營業登記（2、3條）。
	第九條 健身業場所之公共安全應符合建築與消防法令之規定。	1.建築法	未實施建築管理，以維護公共安全、公共交通、公共衛生及增進市容關瞻（1條）。
		2.消防法 消防法施行細則 各類場所消防安全設備設置標準	建立防火管理制度，規定一定規模以上供公眾使用建築物，應遵循、計畫與執行有關防火管理上必要之業務（13條）。根據上述說明，健身業乃屬一定規模以上，供公眾使用之建物。
	第十條 健身業場所之公共衛生安全，應符合衛生主管機關規定之標準。	臺北市營業衛生管理自治條例	
	第十一條 健身業場所設有兒童遊樂設施者，其設施與管理應符合兒童保護主管機關之安全管理規範。	各行業附設兒童遊樂設施安全管理規範	
第十二條 健身業場所設有鍋爐或壓力容器者，其設置與操作應符合行政院勞工委員會「鍋爐及壓力容器安全規則」之規定。	臺北市公共營業場所鍋爐設置暫行管理辦法		

法規主題	法規條文	相關法規來源	立法說明
第三章 開放管理	第十三條 健身業之營業面積設立總面積不得小於 90 坪，必要及次要設施所佔之活動面積，不得小於總設立營業面積百分之五十。	健身房（體適能中心）設施及管理之研究(2001)，行政院體委會。	基於消費者安全及避免不法變項營業，應明定健身業之營業面積及其必要、次要設施之最低標準及上限。
第四章 安全管理	第十四條 健身業業者應明確擬訂其最高承載量，並於清楚位置明告示之，若超過其承載量其業者得拒絕消費者入場。	運動休閒事業管理理論與實務(2004)，高俊雄。	在安全無虞的前提下，同一時間能夠容納運動休閒最大的人數，以及重覆使用最多的次數。
	第十五條 依第九條規定，健身業之環境安全設施（如：防護措施、門禁、安全動線圖示、緊急通報系統、消防設施、避難逃生設備...等）應符合消防主管機關規定之標準；不符合標準者，除由消防主管機關依法處分外，並不得許可設立。	1.消防法 消防法施行細則 各類場所消防安全設備設置標準	
		2.消防效用設備	滅火器設置場所與種類選用（14、18條）、室內消防栓設備（15條）、自動灑水設備（17條）、火警自動警報設備（19條）、手動報警設備（19條）、瓦斯漏氣自動警報設備（21條）、連結送水管（2條）、消防專用蓄水池（27條）、排煙設備（28條）。
	3.危機處理設備	包括緊急廣播設備（22條）、標示設備（23條），如出口指示燈、避難方向指示燈與避難指標、緊急照明設備（24條）、避難器具（25條，如滑台、避難梯等）、緊急電源插座（第29條）、無線電通訊輔助設備（30條，樓高100公尺以上）。	

法規主題	法規條文	相關法規來源	立法說明
第四章 安全管理	第十六條 健身房業者應設置風險管理機制管理，且應每年至少辦理一次員工意外事故傷害防制教育及相關訓練；附設兒童遊樂設施者，並應列入兒童安全維護訓練課程，以增進員工安全急救與兒童監護技能及安全知識。前項訓練或講習應製作記錄至少保存三年，備供相關機關到場抽查。	消防法	危機處理設備。
	第十七條 第六條第一項所訂各項必須設施均應具備一名領有證照之專業體適能指導員。行政院體育委員會得自辦或委託其他團體核發證照，並得採任國團體核發之證照。必要設施每增加 90 坪則需增加一名專業體適能指導人員均應具備心肺復甦急救證照。其他設施之必要人員依各該目的事業主管機關之規定。	1.國民體育法 2.運動傷害防護員授證辦法 3.澳洲（西澳地區）Fair Trading regulations 2004 Division 2	由於健身俱樂部所提供之產品乃以無形之服務為主，因此有關「人」規範之相關法令自無法忽視。尤以國民體育法為體育法之母法，運動相關產業自受其規範。 訂定有關健身俱樂部運動傷害防護人員相關資格之限定，建立證照制度。 1.提供一般性規範於客戶資料保護、員工資格、會員關係以及倫理銷售過程。 2.Qualifications and employment of staff 人員的資格。

法規主題	法規條文	相關法規來源	立法說明
第五章 消費者保護	<p>第十八條 健身業業者應現場設置中英文告示，主動公佈下列資訊與注意事項：</p> <p>一、警告告示。 二、安全注意事項。 三、空間動線規劃。 四、宣導圖示</p>	消費者保護法	無過失賠償責任：確保提供商品或服務無安全或危險，明顯處設置警告或緊急處理方法標示（7條）。
	<p>第十九條 健身業業者應於場所入口或售票處公告下列事項：</p> <p>一、開放時間。 二、公休日期。 三、內部設施項目與使用限制。 四、收費標準。 五、優待事項。 六、消費爭議申訴方式。</p>	南卡羅來納州法 Title 44 –Health- CHAPTER79:PHYSICAL FITNESS SERVICES ACT(2006)1	廣告行為： 1.健身俱樂部從事廣告宣傳活動可包含以及不可包含事項。 2.從事不實廣告之罰則。 3.任何本章所提之會員預付資金、廣告的證實與聲稱相關之必要的訊息，必須請求律師，司法部門或是消費者事務部門提供。
	<p>第二十條 健身業業者使用定型化契約者，其契約內容應符合誠信及平等互惠之原則，並給予消費者三日以上之審閱期間。</p>	<p>1.消費者保護法</p> <p>2.南卡羅來納州法 Title 44 –Health- CHAPTER79:PHYSICAL FITNESS SERVICES ACT(2006)1</p> <p>3.澳洲（西澳地區） Fair Trading regulations 2004 Division 4</p> <p>4.紐西蘭健身業相關法規-商業法（Commercial law）element 4 消費契約的範圍</p>	<p>定型化契約：應掌握平等互惠（11條）、誠信公（12條）與合理審閱期間之規定（細則11條）。</p> <p>1.信用有關契約（Credit Contracts）簽訂要求事項。 2.消費者受保護契約範圍以及契約賠償。</p> <p>會員協議中所必須明確被定義的細則，會員金額預付款項、費用、消費者（會員）合約終止權。</p> <p>1.簽訂契約專有名詞。 2.合約關係。</p>

法規主題	法規條文	相關法規來源	立法說明
第五章 消費者保護	<p>第二十一條 健身業業者因故需暫停開放使用時，應敘明事由於門口或售票處、入口處公告；暫停開放可能影響消費者權益者，應將補償措施一併公告，並報本府備查。</p> <p>前項暫停開放使用屬例行性之維修保養者，應於一週前公告。</p>	同第十八、十九條。	
	<p>第二十二條 依「臺北市消費者場所強制投保公共意外責任保險實施辦法」，按辦法第二條規定應投保額 300 萬元。</p>	臺北市消費者場所強制投保公共意外責任保險實施辦法	
第六章 檢查與監督	<p>第二十三條 為健全健身業業者管理，確保公共安全與服務品質，各健身業業者應就下列事項進行檢查：</p> <p>一、公共安全管理 二、環境衛生管理 三、專業人員 四、消費者權益 五、定型化契約之審查 六、其他必要之事項</p>	健身房（體適能中心）設施及管理之研究(2001)，行政院體委會。	健身業應受各級主管機關及各目的事業主管機關之檢查，以達到監督及健全管理之目的。

第二節 建議

- 一、本研究所擬定之「臺北市健身業管理辦法」為屬初步規劃階段，唯其所涉及之範圍涵蓋多個政府相關機關與法令，因此必須統由一個專屬主管機關審核執行法令標準之宣導、施行、檢查、稽核。
- 二、根據問卷調查結果顯示，許多消費者並不瞭解「消費者保護法」之相關內容，建議有關單位應加強積極宣導。
- 三、在健身業的檢查與監督上涉及臺北市許多的政府機關，例如消防局、衛生局、體育處、建管局...等等。同時有些政府機關只能對業者的缺失部分進行勸導，並不能給予實際上的懲罰。建議未來的專屬主管機關應統合上述單位，且應具有懲罰機制。
- 四、根據問卷調查結果顯示，健身業常設有 SPA、美容、餐飲...等相關附屬設施，而這些附屬設施又必須向各種不同的主管機關申請不同的使用執照，造成業者許多的困擾。因此建議應統合各項附屬設施使用執照之申請與審核。
- 五、若能制定「臺北市健身業管理辦法」，主管機關除應事先公布管理辦法之實行日期外，也應充分對業者進行教育宣導。若業者有不符管理辦法之事項，應給予適當緩衝期進行改善。

參考文獻

- 江界山、高俊雄、程紹同、林文郎、李復甸（2001）。**健身房（體適能中心）設施及管理之研究**。臺北：行政院體育委員會。
- 行政院主計處（無日期）。**人口靜態統計—現住人口數按年齡分**。2007年5月9日，取自 <http://sowf.moi.gov.tw/stat/month/m1-06.xls>
- 行政院經濟建設委員會（2004）。**服務業發展綱領及行動方案**。行政院93年11月10日第2914次會議通過，行政院93年11月15日院臺經字處0930051134號函核定。
- 姜慧嵐（2000）。**臺灣健康體適能俱樂部產業之研究**。中國文化大學運動教練研究所碩士論文。**中華博碩士論文**，088PCCU0419018。
- 高俊雄（1996）。**臺北市運動健身俱樂部經營管理型態初探**。**大專體育**，22，39-53。
- 張良漢（1997）。**選擇健康體是能俱樂部考慮因素探討**。**國民體育季刊**，26(2)，107-113。
- 程紹同（1997）。**國內運動休閒與體適能企業之概況介紹及經營策略分析**。**桃園文教**，復刊號，29-36。
- 黃蕙娟（2003）。**健身俱樂部相關法規之初探**。**中華體育**，17(4)，153-162。

彭淑美 (1993)。營利性運動休閒健身設施之經營管理。國民體育季刊，22(2)，89-84。

曾慧青 (2005)。休閒健身俱樂部多頭管理。財團法人國家政策研究基金會，教文 (評) 094-112 號。

楊少強 (2006)。多子多孫無助經濟。商業周刊，975，98。

蘇維杉 (2001，3 月)。運動健身俱樂部行銷管理型態之研究—以亞歷山大與加州為例。論文發表於國立臺灣師範大學主辦之「第一屆中華民國運動與休閒管理學術研討會」，臺北。

American Business Information, Inc. Figures reflect a count of the number of businesses listed in Yellow Page directories under industry SIC code 7991.

Americans with Disabilities Act, PL101-336 U.S.A(1990).

Amendments to the Education for All Handicapped Children Act, PL98-199 U.S.A(1983)

Amateur Sports Act, PL95-606 U.S.A(1978).

Carolina Code of Laws Title 44 – Health-chapter79:physical fitness

service act (2006).2007/10/25 引自：

<http://www.scstatehouse.net/code/titl40.htm>

Education for all Handicapped Children Act, PL94-142 U.S.A(1986).

Encyclopedia of American Industries, 4th edition(2005),published by Thomson Gale.

Western Australian Government Gazette, Fair Trading (findess industry code of operactice) Regulations 2004), 2004 No. 147

IHRSA (2000) . 2000 IHRSA Report on the State of the Health Club Industry (pdf), Boston : IHRSA.

IHRSA (2005) . 2005 IHRSA Report on the State of the Health Club Industry (pdf), Boston : IHRSA.

IHRSA (2007) . 2007 IHRSA Report on the State of the Health Club Industry (pdf), Boston : IHRSA.

Individuals with Disabilities Education Act Amendments , PL105-171 U.S.A(1997).

New Zealand Qualifications Authority(2003).2007.09/20 引自 :

<http://www.worksite.govt.nz/en/metalogue?urn=urn:nzgl-an:00012>

8South

Olympic and Amateur Sports Act in the Omnibus Appropriations Bill ,PL105-277 U.S.A(1998).

Rehabilitation Act of 1973, PL93-112 U.S.A(1993).

South Carolina Code of Laws Title 39 - Trade and

Commerce-chapter5:unfair trade practices(2005).2007/10/25 引自 :

<http://www.scstatehouse.net/code/titl39.htm>

South Carolina Code of Laws Title77- Public

Health-ChapterI:Department of Public Health(2005).2007/10/25 引

自 : <http://www.scstatehouse.net/code/title77.hem>

附錄一 臺北市健身業管理辦法之規劃研究專家座談會

會議紀錄摘要

- 臺北市立體育處相關人員

- 1.健身業管理辦法之規劃主要依循兩個規章辦理，分別為消費者保護法以及體委會公告之健身房定型化契約。
- 2.本研究應該針對定型化契約之內容用字較為模糊不清之部份，來進一步清楚擬訂辦法以及業者應遵循之標準。例如、各項設備之危險程度或是使用說明等等。
- 3.希望能釐清運動處方籤之法律問題。
- 4.希望本研究能針對國外健身業之運動指導員和種子課程教師來做進一步了解。
- 5.目前行政院體委會負責依照國民體育法辦理健身運動指導員認證之問題。而現今所謂的合格教練或是指導員是否可以開設運動處方以及一人一次可以指導多少消費者等等有關「合格」的問題。
- 6.希望業者能夠明瞭國外組織如 ACSM 所提供之證照認證，在國內並沒有法律效力，應該遵循國民體育法中所提及之事項辦理。

- 7.現今的健身業過於繁雜，是否可以區分更詳細，使更多專業人士可以加入。
- 8.消費者進行課程當中，業者若更換教練是否危害消費者的權益，到底消費者與業者間簽約的相關權益問題。
- 9.未來健身業是要由政府管理還是由工會管理？

● 余經理泳樟

- 1.目前國內相關教練或是指導員均由國外團體來認證，國內應該有屬於自己的團體來認證相關資格。
- 2.問卷方面，安全方面須再增設相關問題。
- 3.含游泳池不同的是，健身房是屬於器材使用來界定使用人數，所以可以在承載量方面訂定相關規範。

● 劉總經理錦芳

- 1.健身業應區分其定位的問題
- 2.目前國內應該沒有運動指導員開立處方籤之法律規範，也沒有「法源」規定合格的證照。註：台北市體育處回應：

(1) 救生員：以體委會的規定來說，目前國內無合格的救生員，因為由國民體育法有規定必須由體委會來認證。而其他團體可以認證是因為他們透過人民團體法，在其章程中有提到相關法規，而體委會在章程上面有做「合格」的動作。

(2) 體適能教練：體委會有相關規範。

(3) 體委會方面已有相關規定表示，可由換證的方式，讓教練和指導員資格合格，所以業者必須宣導做「換證」的動作。以避免在消費者糾紛中，因資格不合格而導致敗訴。

● 周副召集人宇輝

- 1.目前國外健身業最新成立的與健身業相關法規為 ADA 以及 ADAAG，旨在保障身心不便者參與健身業之權利，本研究可以參考該相關法規，訂定辦法，保障身心不便者參與健身運動之權利，促使健身業者能平等看待身心不便者
- 2.目前運動指導員（PT）乃由市場機制控制，若無消費者指控懷疑運動指導員（PT），則建立 PT 管理制度有一定難度

- 3.目前國內健身業如大雜燴一般，應該先針對健身業之範圍做釐清。目前國內許多按摩業者或是 SPA 業者都登記為健身業，此項問題有待解決
- 4.應在問卷中增列運動指導員是否知道國內國民體育法中已有健身運動指導員認證度，並敦促業者及早辦理換證

● 臺北市政府衛生局

- 1.周邊設施衛生方面已有現成法規可依循，例如、spa 池、泳池、化妝品（沐浴乳、洗髮精）。
- 2.運動處方若涉及營養諮詢應透過營養師。對於身心並不完全健康者，應透過醫療相關機構。
- 3.未來在教練或是體適能指導員證照方面，是否應增設相關專也醫療知識。

● 楊副教務長志顯

- 1.依資料顯示，健身業多消費者糾紛之問題，現今的法規應該足夠，若足夠即可依循。

2.體適能指導員若涉入運動處方籤之問題：

- (1) 若涉入醫療方面，應有法規可依循。
- (2) 若不是健康狀況之下，是否可以相關處方籤。
- (3) 日本方面，在這方面確實有醫療方面的人員負責這區塊。

3.市場機制：證照問題

- (1) 對於教練能力是否有質疑。
- (2) 有「法」才有辦法管制。

4.問卷：流程問題，如游泳池方面。

4.請問貴營業單位之經營型態為何？

- (1)單點經營 (2)連鎖經營(請選擇以下型態)
(2)-1直營
(2)-2加盟

5.請問貴營業單位除了健身房之外，還有以下那些附屬設施為何？(可複選)

- (1)舞蹈教室 (2)球場設施 (3)游泳池
(4)spa、水療池 (5)蒸氣室、烤箱 (6)按摩室
(7)停車場 (8)販賣部(餐廳)
(9)其他：_____

(10)其他：_____

(11)其他：_____

6.請問貴營業單位平日(星期一~五)的平均每天來客數為？

- (1)100人以下 (2)101~200人 (3)201~300人 (4)301~400人以上(5)500人以上

7.請問貴營業單位假日(星期六、日)的平均每天來客數為？

- (1)100人以下 (2)101~200人 (3)201~300人 (4)301~400人以上(5)500人以上

8.請問貴營業單位之營業面積為何？

- (1)50坪以下 (2)51~100坪 (3)101~200坪 (4)201~300坪
(5)301~400坪 (6)401~500坪 (7)501~600坪 (8)600坪以上

9.請問貴營業單位之營業登記項目為何？(可複選)

- (1)競技及休閒體育場館業 (2)健身房商業 (3)三溫暖業
(4)一般浴室業 (5)美容美髮服務業 (6)瘦身美容業
(7)其他服務業 (8)其他：_____

二、健身業維護管理調查

(一)場地設施管理

1.請問貴營業單位設置以下哪些告示設施？(可複選)

- (1)警示告示牌 (2)安全注意事項 (3)空間動線規劃
(4)宣導圖示 (5)機房告示 (6)機電室告示
(7)其他：_____

2. 請問貴營業單位在以下那些地方有設置無障礙設施？（可複選）

- | | |
|--|--|
| (1) <input type="checkbox"/> 室外無障礙引導通路 | (2) <input type="checkbox"/> 坡道及扶手 |
| (3) <input type="checkbox"/> 避難層、室內出入口 | (4) <input type="checkbox"/> 樓梯 |
| (5) <input type="checkbox"/> 無障礙升降設備 | (6) <input type="checkbox"/> 廁所、盥洗室、浴室 |
| (7) <input type="checkbox"/> 室內通道走廊 | (8) <input type="checkbox"/> 觀眾席 |
| (9) <input type="checkbox"/> 停車 | (10) <input type="checkbox"/> 其他：_____ |

(二) 衛生管理

1. 請問貴營業單位具有以下哪些公共衛生設備？（可複選）

- | | | |
|---|---------------------------------------|----------------------------------|
| (1) <input type="checkbox"/> 衛生用品（廁所設置衛生紙；洗手臺設置肥皂、洗手液、烘乾機、紙巾…等） | | |
| (2) <input type="checkbox"/> 廁所 | (3) <input type="checkbox"/> 淋浴間 | (4) <input type="checkbox"/> 更衣室 |
| (5) <input type="checkbox"/> 垃圾桶 | (6) <input type="checkbox"/> 其他：_____ | |

2. 「臺北市營業衛生管理自治條例」中有規定空氣品質管理設置，請問您知不知道？

- | | |
|----------------------------------|---|
| (1) <input type="checkbox"/> 不知道 | (2) <input type="checkbox"/> 知道。請問您覺得合不合理？ |
| | (2)-1 <input type="checkbox"/> 合理，意見：_____ |
| | _____ |
| | (2)-2 <input type="checkbox"/> 不合理，意見：_____ |
| | _____ |

3. 「臺北市營業衛生管理自治條例」中有規定噪音管理設置，請問您知不知道？

- | | |
|----------------------------------|---|
| (1) <input type="checkbox"/> 不知道 | (2) <input type="checkbox"/> 知道。請問您覺得合不合理？ |
| | (2)-1 <input type="checkbox"/> 合理，意見：_____ |
| | _____ |
| | (2)-2 <input type="checkbox"/> 不合理，意見：_____ |
| | _____ |

4. 「臺北市營業衛生管理自治條例」中有規定病媒防除管理設置，請問您知不知道？

- | | |
|----------------------------------|---|
| (1) <input type="checkbox"/> 不知道 | (2) <input type="checkbox"/> 知道。請問您覺得合不合理？ |
| | (2)-1 <input type="checkbox"/> 合理，意見：_____ |
| | _____ |
| | (2)-2 <input type="checkbox"/> 不合理，意見：_____ |
| | _____ |

5. 「臺北市營業衛生管理自治條例」中有規定業者應編制及提供維護、保養設施日期表，請問您知不知道？

(1) 不知道 (2) 知道。請問您覺得合不合理？

(2)-1 合理，意見： _____

(2)-2 不合理，意見： _____

(三) 安全管理

1. 請問貴營業單位設置以下哪些環境安全管理？（可複選）

- (1) 防護措施 (2) 門禁 (3) 安全動線圖示
(4) 安全管理人員作業準則 (5) 緊急通報系統
(6) 消防設施(滅火器、室內消防栓、自動撒水設備、防焰標示之地毯、窗簾及布幕)
(7) 避難逃生設備（標示設備、緊急照明設備、避難器具）
(8) 影像監控系統 (9) 其他： _____

2. 「都市計畫法」中有規定主體環境（包括外觀）維護完整方面，請問您知不知道？

(1) 不知道 (2) 知道。請問您覺得合不合理？

(2)-1 合理，意見： _____

(2)-2 不合理，意見： _____

3. 請問貴營業單位設置以下哪些風險管理機制？（可複選）

- (1) 公共意外責任險 (2) 建物之產物險
(3) 所屬員工之職災保險團體保險 (4) 按規定申報建築物公共安全檢查
(5) 按規定申報消防安全設辦檢修 (6) 其他： _____

4. 「臺北市消費者場所強制投保公共意外責任保險實施辦法〈第二條〉」中有規定投保額度為 300 萬元，請問您知不知道？

(1) 不知道 (2) 知道。請問您覺得合不合理？

(2)-1 合理，意見： _____

(2)-2 不合理，意見： _____

(四) 人員管理

1. 請問貴營業單位具有下列那些具備相關合格證照的人員？（可複選）

- (1) 運動指導人員（教練、指導員） (2) 衛生管理人員
 (3) 救生員 (4) 醫療人員（意外急救或醫護相關證照）
 (5) 機房人員（機房操控訓練） (6) 其他：_____

三、健身業消費特性調查

1. 請問貴營業單位之消費模式為何？（可複選）

- (1) 售票模式（可複選以下類別）
 (1)-1 單次使用
 (1)-2 優待票卷（月票、季票、年票）
 (1)-3 其他：_____
 (2) 會員制度
 (3) 健身課程班（可複選以下類別）
 (3)-1 舞蹈類（有氧舞蹈、瑜珈等等）
 (3)-2 健身類（健身房）
 (3)-3 運動類（球類、游泳等等）
 (3)-4 美容類（spa、按摩等等）
 (3)-5 其他：_____
 (4) 其他：_____

2. 請問貴營業單位消費者以那類性別居多？

- (1) 男性(____%) (2) 女性(____%)

3. 請問貴營業單位之主要消費者的年齡層為何？（可複選）

- (1) 9 歲以下 (2) 10~19 歲 (3) 20~29 歲 (4) 30~39 歲 (5) 40~49 歲
 (6) 50~59 歲 (7) 60 歲以上

4. 請問貴營業單位消費者以何種居多？（可複選）

- (1) 學生 (2) 家管 (3) 上班族 (4) 自營商主管 (5) 退休
 (6) 無業 (7) 其他：_____

四、健身業消費者權益保護

1. 請問貴營業單位提供以下哪些優待事項？

- (1) 免費試用 (2) 節慶優惠 (3) 折價卷
 (4) 舉辦活動 (5) 現金回饋 (6) 其他：_____

2. 請問貴營業單位是否有與消費者簽訂定型化契約？

(1) 是

(2) 否

(1)-1 提供定型化契約的審閱期間（時間：_____天）

(1)-2 不提供定型化契約的審閱期間

(1)-3 其他：_____

3. 「消費者保護法」中有規定消費者使用限制，請問您知不知道？

(1) 不知道

(2) 知道。請問您覺得合不合理？

(2)-1 合理，意見：_____

(2)-2 不合理，意見：_____

4. 「消費者保護法」中有規定退費方式，請問您知不知道？

(1) 不知道

(2) 知道。請問您覺得合不合理？

(2)-1 合理，意見：_____

(2)-2 不合理，意見：_____

5. 「消費者保護法」中有規定業者「無預警關閉」之提供補償方式，請問您知不知道？

(1) 不知道

(2) 知道。請問您覺得合不合理？

(2)-1 合理，意見：_____

(2)-2 不合理，意見：_____

6. 請問您知不知道「臺北市短期補習班管理規則」？

(1) 不知道

(2) 知道。若貴營業單位所開設之課程，須受到「臺北市短期補習班管理規則」之規範，請問您覺得合不合理？

(2)-1 合理，意見：_____

(2)-2 不合理，意見：_____

五、現況問題（請貴中心陳述經營健身房之相關問題與建議）

附錄三 臺北市健身業管理辦法問卷調查表（消費者部分）

親愛的朋友您好：

首先感謝您撥空填寫本問卷，我們亟需您寶貴的意見，希望藉由這份問卷，瞭解您對健身業的。若蒙您的作答，對我們的研究將有很大的幫助，您所填答的每個問題，沒有所謂對錯，而本問卷純粹作學術研究，絕不單獨對外發表或作其他用途，敬請安心回答。

非常謝謝您的幫忙！

輔仁大學體育學系 敬上

第一部份 會員基本資料

以下請教您個人的一些基本資料，這些資料僅供統計分析之用，以下各題請在空格內填入適當的選擇。

1. 請問您的性別：
 - (1) 男性
 - (2) 女性

2. 請問您的年齡：
 - (1) 30 歲以下
 - (2) 31~40 歲
 - (3) 41~50 歲
 - (4) 51~60 歲
 - (5) 61 歲以上

3. 請問您的教育程度
 - (1) 國中(含以下)
 - (2) 高中(職)
 - (3) 大專校院
 - (4) 研究所

4. 請問您的婚姻狀況：
 - (1) 未婚
 - (2) 有小孩，小孩6 歲以下
 - (3) 有小孩，小孩6~20 歲
 - (4) 已婚無子女
 - (5) 有小孩，小孩20 歲以上
 - (6) 有小孩，小孩已獨立

5. 請問您目前的職業別為：
 - (1) 工業
 - (2) 商業
 - (3) 自由業
 - (4) 軍公教
 - (5) 服務業
 - (6) 農林漁牧業
 - (7) 學生
 - (8) 其他(退休、家管)

6. 請問您個人每月的月收入約為：
 - (1) 30,000 元以下
 - (2) 30,001 元~70,000 元
 - (3) 70,001 元~110,000 元
 - (4) 110,001 元~150,000 元
 - (5) 150,000 元以上

7. 請問您每週到健身中心的次數大約為：
 - (1) 每週1~2 次
 - (2) 每週3~4 次
 - (3) 每週5~6 次
 - (4) 每週7 次以上

8. 請問您目前加入的健身房類型為：
- (1) 飯店附屬俱樂部 (2) 健康體適能俱樂部 (3) 多功能俱樂部
 (4) 市民運動中心 (5) 社區俱樂部 (6) 商業聯誼社
 (7) 瑜珈工作坊 (8) 學校附屬健身中心
 (9) 企業內部附屬健身中心 (10) 其他：_____
9. 請問每週參與健身中心運動時數大約為：
- (1) 1 小時以下 (2) 1~2 小時 (3) 2~3 小時 (4) 3 小時以上
 (5) 其他
10. 請問您擁有幾家休閒俱樂部的會員卡？(勾”無”者請跳至12題)
- (1) 無 (2) 一家 (3) 二家 (4) 三家
 (5) 四家或以上
11. 請問您持有會員卡種類？
- (1) 家庭卡 (2) 個人卡 (3) 子卡 (4) 其他
12. 請問您平常的參與時段大約是：
- (1) AM5:30~7:30 (2) AM7:30~9:30 (3) AM9:30~12:00
 (4) PM12:00~14:00 (5) PM14:00~16:00 (6) PM16:00~18:00
 (7) PM18:00~20:00 (8) PM20:00~22:00 (9) PM22:00~24:00

第二部份 消費權益問題

以下請教您個人的在健身中心消費權益之相關問題，這些資料僅供統計分析之用，以下各題請在空格內填入適當的選擇。

題目	答案	意見陳述
1. 請問您入會時，當事人雙方資料是否依規定明確記載？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
2. 請問您所參與之俱樂部，是否依規定載明契約起訖時間（契約期限不得逾 10 年）與會員種類、費用種類及付款方式？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
3. 請問您所參與之俱樂部，是否有於營業時間內，依規定提供合格可供正常使用之運動器材、設備？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
4. 請問您所參與之俱樂部，是否有於營業時間內，依規定提供各項設備使用方法之說明？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
5. 請問您所參與之俱樂部，是否有於營業時間內，依規定提供各項設備於明顯處所張貼不當使用可能產生危險之警告標示及緊急處理危險方法之說明？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
6. 請問您所參與之俱樂部，是否有於營業時間內，依規定提供具有合法證照或專業資歷之教練或指導員在場，並於必要時提供指導？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	

題目	答案	意見陳述
7.請問您所參與之俱樂部，是否依規定載明消費者於繳納入會費後七日內，未使用業者設施者，得要求解約並請求退還已繳費用？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
8.請問您所參與之俱樂部，是否依規定載明雙方終止契約時，業者退還消費者已繳費用之計算？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
9.請問您所參與之俱樂部，是否依規定載明業者所贈商品或服務之無償或有償屬性及其效果？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
10.請問您所參與之俱樂部，是否依規定載明會員權之暫停事由？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
11.請問您所參與之俱樂部，是否規定載明業者相關保密義務？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
12.請問您所參與之俱樂部，是否依規定記載營業時間及因故暫時無法提供服務期間之事由及因應補救措施？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
13.請問您所參與之俱樂部，是否於訂約後得片面變更契約內容或調高會費？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
14.請問您所參與之俱樂部，是否於契約期限屆滿後，未通知消費者下自動續約？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
15.請問您所參與之俱樂部，對於其所提供服務及設備造成消費者之身體、健康、財產等損害，是否有免除或限制其賠償責任？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
16.請問您所參與之俱樂部，業者所提供之服務是否與其相關廣告文宣不符之處？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	

17. 「消費者保護法」中有規定消費者使用限制，請問您知不知道？

(1)不知道 (2)知道。請問您覺得合不合理？

(2)-1合理，意見：_____

(2)-2不合理，意見：_____

18. 「消費者保護法」中有規定退費方式，請問您知不知道？

(1)不知道 (2)知道。請問您覺得合不合理？

(2)-1合理，意見：_____

(2)-2不合理，意見：_____

19. 「消費者保護法」中有規定業者「無預警關閉」之提供補償方式，請問您知不知道？

(1)不知道 (2)知道。請問您覺得合不合理？

(2)-1合理，意見：_____

(2)-2不合理，意見：_____

本問卷到此全部結束，非常感謝您的協助！謝謝。

附錄四 健身俱樂部之消費者個案分析光碟片

附錄五 期中報告修正表

專家學者	待改事項	辦理情形	備註
鄭虎教授	此研究之最終目的為何？是否訂定一套辦法，而其法源何在。	本研究目的為制定一健身業管理制度之草案 根據體育處表示制定草案，若無法規授權，可以制定自制條例方法辦理。	
	探討問題： 1.消費者之消費爭議。	本研究案例分析 158 件消費者爭議案例(如 p.37 和附件光碟)，以供擬定草案之參考分析。	
	探討問題 2.健身房教練之相關問題，例如、顧客因為其教練而加入俱樂部，若教練離職後，顧客權益為何，或是其他課程相關問題。	敬悉。	
	探討問題 3.傷害方面之問題：救生員之救生責任歸屬；法律如何認定這些傷害問題。	敬悉。	
	衛生方面規範，衛生局方面均有規範。	已加入「臺北市營業衛生管理自治條例」	p.14 表 2-1-4
	若辦法成立，業者是否可以達到其辦法之規範，而私人方面的部分健身業者要如何管制。	敬悉。	
黃月桂 教務長	針對本研究報告書中提出部分須注意論文式寫法應該注意之地方。問卷方面應修改之處。	遵照辦理。	
	報告書部份： 1. p.6 重要發現與 p.110 目前研究結果內容一樣	遵照辦理。	p.vi~ p.vii

專家學者	待改事項	辦理情形	備註
黃月桂 教務長	2. p3 表格之資料來源	遵照辦理。	p.3
	3. p.4 與 p.5 之大標順序	遵照辦理。	p.4~p.5
	4. p.21 ABI 之資料來源	遵照辦理。	p.21
	5. P.24 為何只挑選一洲	此洲之法規較為完善。	
	6. P.101 應針對案件類型來歸納	遵照辦理。 個案分析部分另外附上光碟，以供參考。	
	7. P.104 內容分析法用於何處	第貳章 文獻探討	(包括案例分析部份)
	8. P.108 問卷是否還會更改，信度與效度為何。	已請三位專家審查之。 1.輔仁大學統資系 謝邦昌 教授 2.東森民調中心 劉元欽經理 3.TVBS 民調中心 王業鼎經理	
(二) 問卷部分： 1. 七、有效會員，何謂有效會員，業者可了解其意義嗎？ 2. 八、規格為何，是以何種方式呈現(坪數)，是指公司或是所有使用地區。 3. P.129 性別方面是否以百分比呈現。 4. 大標四，是否應該只針對有問題的項目提出問題。	已請三位專家審查之。 1.輔仁大學統資系 謝邦昌 教授 2.東森民調中心 劉元欽經理 3.TVBS 民調中心 王業鼎經理 如需更改部分，以修改之(如附件)。		
中華民國 消費者文教 基金會	請假，不克出席		
臺北市政府 研究發展 考核委員會	案例分析 P.83 其案例問題為高雄市，案件是否應全部改為台北市之案件。	遵照辦理。 將臺北市與非臺北市案件分開呈現(如附件光碟)。	
臺北市政府 研究發展 考核委員會	問卷內容是否已招開小型專家座談會的方式訂定問卷？另該問卷之對象與方法為何。	已請三位專家審查之。 如需更改部分，以修改之(如附件)。	專家三位如上述已表示。

專家學者	待改事項	辦理情形	備註
臺北市政府 研究發展 考核委員會	有關本案問卷調查部份， 對於抽樣方法與過程、樣 本來源並未詳述	遵照辦理。	
	請研究單位將本案於國科 會登入相關進度。	遵照辦理。	
台北市政府 法規委員會 消保官室	是否會制定具體辦法	本研究目的為制定一健身 業管理制度之草案 根據體育處表示制定草 案，若無法規授權，可以制 定自制條例方法辦理。	
	可否增加亞洲方面之國外 條例，如日本；另所提國 家法規條例，惠請提供逐 條翻譯以供參考。	目前正蒐集亞洲日本相關 文獻，並逐步翻譯中。	
台北市 政府衛生局	相關衛生方面法規可以放 入。	已加入「臺北市營業衛生管 理自治條例」	p.14 表 2-1-4
台北市體育 處	目前健身中心有 3 大問題 1. 預售制，也就是收取會 員費後公司倒閉。 2. 開設課程的相關糾紛 3. 設施設備安全管理的 問題	敬悉。	
	針對老人、小孩所需設施 安全規範為何？如兒童遊 戲設施安全管理、老人滑 跌倒等，安全方面補充說 明，以確定未來法規規範 範圍。	敬悉。	
	健身中心所開設之課程是 否屬「臺北市短期補習班 管理規則」規範範疇？請 研究單位協助釐清，如不 屬該規則規範，應該目前 健身中心開班所衍生的問 題提供對策。	目前正與教育局釐清此項 法條。	

決議

事項	修改	備註
本案原則審查通過，並請研究單位將各專家學者意見納入期中報告書中，修正後送核。	遵照辦理。	
法規文獻請增加亞洲方面與我國較相似之國家的翻譯文獻。	目前正蒐集亞洲日本相關文獻，並逐步翻譯中。	
案件分析方面，希望以分類型圖示呈現。	遵照辦理。 個案分析部分另外附上光碟，以供參考。	
國外文獻方面，各國之資料分析體制要一致。	遵照辦理。	
請研究單位於期末報告中制定草案，若無法規授權，可以制定自制條例方法辦理。	遵照辦理。	

附錄六 三位調查統計專家對研究問卷之審查表