

moda

《網際網路教學服務定型化契約應記載與不得記載事項》 修法草案及辦理進度說明

報告日期 113年4月

01 修法草案辦理進度說明

02 修正草案各點次重點說明

03 本次修法效益

01

修法草案辦理 進度說明

修法緣由

1 法規應與時俱進，有滾動修正之必要

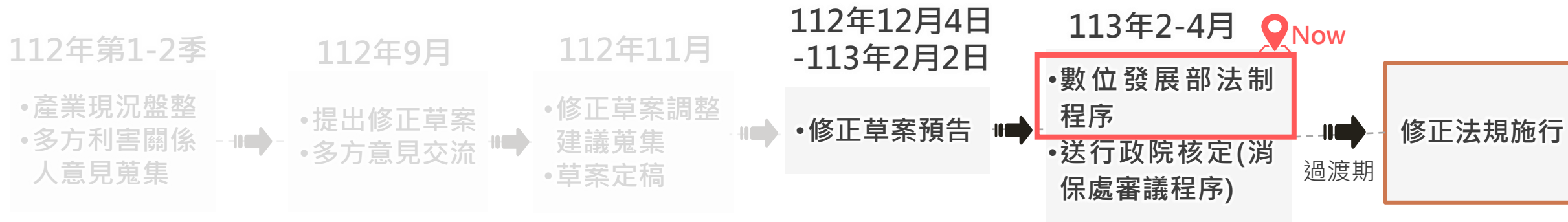
自103年立法迄今受科技發展及疫情影響，產業變化快速，經檢視產業現況，實有滾動修正之必要而啟動修法程序

期使法規能與時俱進，切合實務需求，並維護消費者權益

2 配合消保單位反映終止契約及退費為主要爭議事由，除修正退費規定，亦併同修正其他條款

- 現行法規：退費級距留空，賦予業者得依產品特性彈性約定退費規範
- 消保單位統計九成以上消費爭議成因
 1. 課程內容與預期不符
 2. 不滿意業者自訂的退費比例(太少，甚至購買後短期內就不能退費)
 3. 認為終止契約後之違約金過高

修法草案辦理進度



歷次會議討論及決議摘要

	會議決議摘要	調整修正草案
10/12 修法進度報告	同意業者得提供試聽試看以排除七日猶豫期之適用，並增列提供「不定期、不限使用期間及次數」產品之退費方式	應記載事項第18點本文增列第一項業者應提供試聽試看、第三項「不定期、不限使用期間及次數」產品退費方式
10/31 新興型態業者意見交流會議	限縮「不定期且不限次數、期間」產品為「小額且較短時數」之課程始得適用排除規範，並請業者於會後提供新興型態產品實務數據	依據業者回饋意見，暫擬「充分試聽或試看之機會」及「小額且較短時數之不定期且不限次數/期間」定義，並補充於第18點修正說明
11/15 業者及專家學者意見交流會議	「小額且較短時數」為不超過1萬元且15小時以下，「充分試聽或試看之機會」為不低於「完整之一章節」或「課程3%」（擇一），並足始消費者了解課程內容等	調整「小額且較短時數」定義及「充分試聽或試看之機會」條件，並訂明於應記載事項本文中

02

修正草案

各點次重點說明

應記載事項第6點
使用期間

修正草案

- 先依課程有無具體使用期間區分為「定期制」及「不定期制」後，再依課程使用方式分別區分為「計次」、「計時」、「不限期間或次數」

應記載事項第8點
授權使用費

修正草案

- 配合第6點修正，並簡化規範文字為一次全部繳納總價和分期付款總價，並說明分期付款適用對象，對原規範內容並無影響

應記載事項第15點
履約保證

修正草案

- 增列業者可由金融機構或電子支付機構提供之價金保管服務提供履約保證

應記載事項第18點
退費規範

修正草案

- 增列如業者未提供充分試聽試看，消費者得主張有七日猶豫期而無條件解約，並增訂充分試聽試看之定義
- 調整退費規範，保留「按已提供服務比例結算」、「定期定額返還」增設各階段級距下限並調降違約金上限
- 增訂「不定期且不限期間或次數」之產品符合一定條件時得例外不退費

不得記載事項
第13點

修正草案

- 修正為「不得記載或約定企業經營者得將本契約之債權讓與第三人」

「按已提供服務比例結算」本次修法未調整

定期定額返還增訂級距及下限

定

第一階段 契約期間或服務已提供少於10%應全額退費

第二階段 契約期間或服務已提供超過10%，退80%

第三階段 契約期間或服務已提供超過30%，退50%

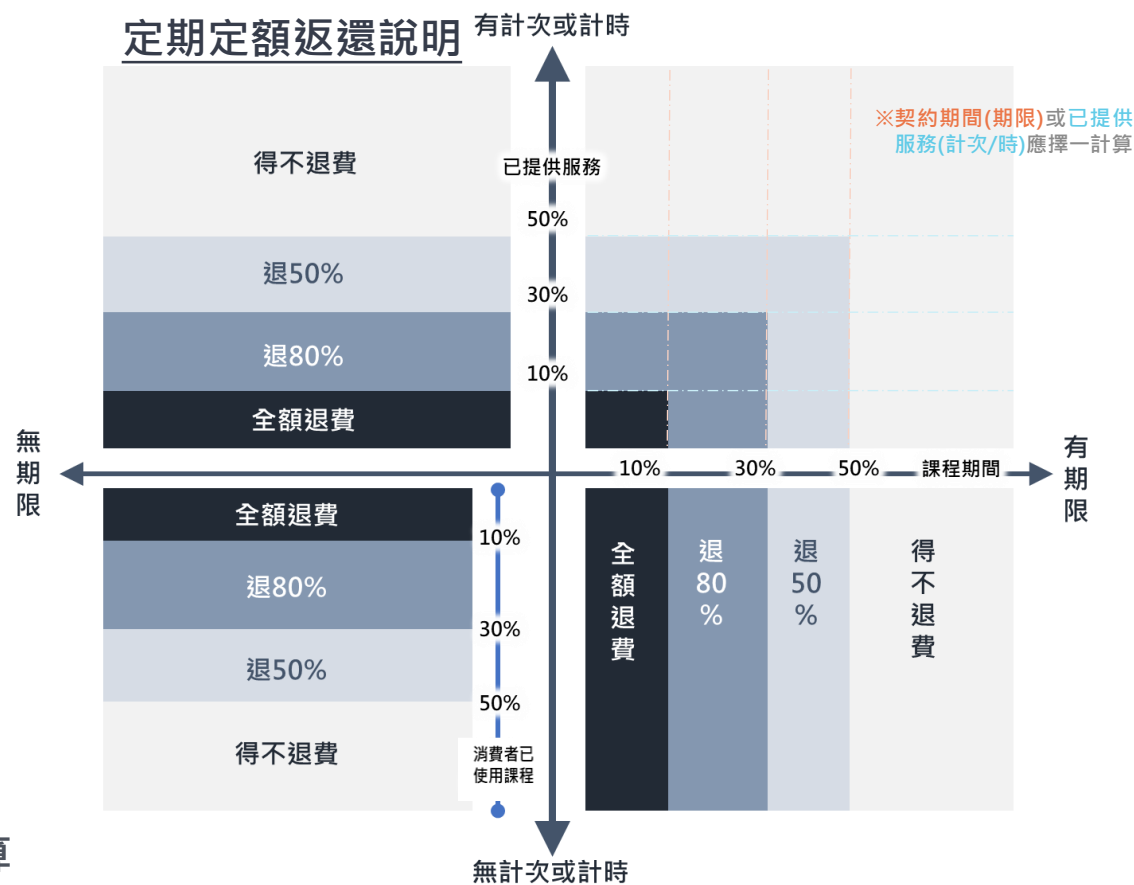
第四階段 契約期間或服務已提供超過50%，不退費

課程不超過15小時且費用不超過1萬元
使用期間為不定期且不計次/計時之類型

- 提供充分試聽試看者，得不退費
- 反之，應依消費者已使用比例計算退費，擇定採 **比** 或 **定** 方式結算

建議業者提供充分試聽試看

- 不低於一個單元/章節/堂或本服務內容百分之三之內容，且足以使消費者了解教學風格、課程內容及影音品質



簽約/購買前

不論產品類型!!

引導業者提供充分試聽試看
以符合消保法規

如果未提供試聽試看...

消費者七日內得無條件解約並獲全額退費

什麼是充分試聽試看？

不低於一個單元/章節/堂或本服務內容百分之三之內容，且足以使消費者了解教學風格、課程內容及影音品質

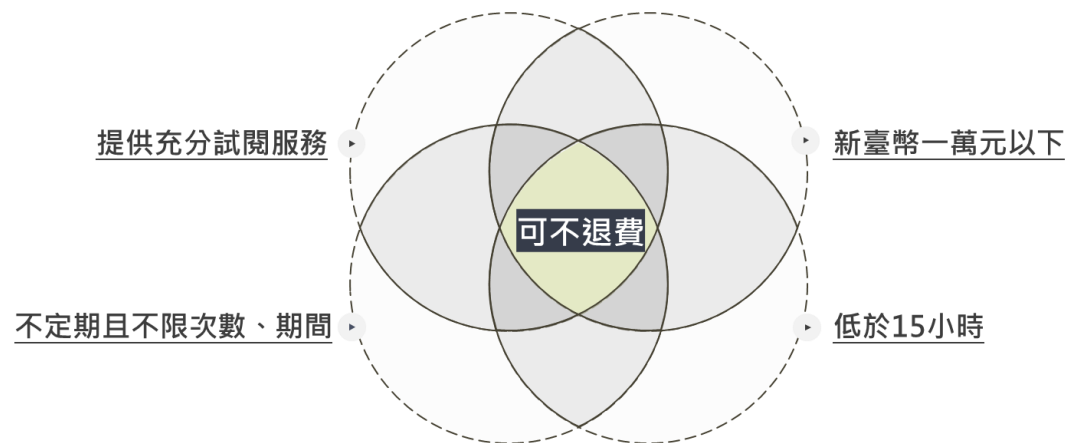
簽約/購買後

原則 明訂 **定期定額返還** 退費級距
或 **按已提供服務比例結算**

例外 限制業者僅得於符合一定條件
下始得不予退費

「例外不退費」必須同時符合以下四個條件!

- 課程不超過15小時費用不超過1萬元之不定期且不限次數、期間產品
- 業者必須提供充分試聽試看



03

本次修法效益

強化消費者保護

加強消費者事前/前期充分了解課程內容的權利
業者如未提供充分試聽試看，消費者7日內得無條件解約
並獲全額退費

【利多說明】

引導、督促業者提供事前或購買前7天可以充分試聽試看，避免民眾因購買前無法充分了解課程、購買後又立刻無法退費之情形

強化消費者終止契約後的退費保障

- 明訂合理退費級距，並降低違約金上限
- 限制業者只能在符合一定條件時始可不退費

【利多說明】

明定「退費級距」，以及「不予退費門檻」，確保消費者可依使用比例獲得合理退費金額，避免業者任意約定不利於消費者之退費條件

使業者更容易遵循法規

與時俱進重新訂定業態類型，業者有所適從
使用期間增加「不定期且不限次數、時間」類型

【利多說明】

此類為現行最多的課程產品模式，卻不是現行法規提供業者選擇之類型，導致此類業者不知應如何遵循或訂定定型化契約，經盤點後將此類產品類型化，明文訂入法規

提供更多履約保證管道，輔助業者落實法規
增列「金融或電子支付機構提供之價金保管服務」作為履約保證方式

【利多說明】

過去業者多反映「沒有金融機構願意承做學習業者之履約保證」或保證金額門檻過高，業者雖有心提供消費者履約保證但有困難；故增訂現行多數業者已有互相合作之金融或電子支付機構為管道，使業者更容易落實履約保證責任

moda

簡報結束 懇請指教
