# 109年度體育場館業發行商品（服務）禮券
# 定型化契約消費者保護查核報告

110年3月10日

## 壹、前言

為確保運動場館消費者權益，教育部體育署109年5月29日函請各縣市政府依消費者保護法辦理轄區內體育場館業者發行之商品(服務)禮券定型化契約查核作業，並將查核結果彙報本署，其查核成果彙整為本報告，以供各界了解查詢。

## 貳、查核結果

本年度體育場館業發行商品（服務）禮券定型化契約消費者保護查核結果，經統計各縣市政府回報查核結果，全國體育場館業者發行商品（服務）禮券者共計192家，因應COVID-19（新冠肺炎）疫情，109年度查核作業由直轄市、縣（市）政府自行斟酌查核家數，列為應查核家數132家，實際查核家數132家，其中102家業者合格，餘23家有部分項目不合格，另有7家業者已停業。另南投縣政府迄未函報確認之查核結果，爰上開統計資料未包括南投縣政府。

本署針對未合格業者持續追蹤列管，並要求各地方政府於業者改善完成後報署解列。截至110年3月10日止，有1家於改善後已解除列管，尚有22家業者仍未合格，持續追蹤列管。另屏東縣、臺東縣、花蓮縣、澎湖縣、金門縣及連江縣等6縣市並無運動場館業者發行商品（服務）禮券。

綜上，**本年度體育場館業發行商品（服務）禮券業者計192家，列入應查核業者132家，實際查核132家，各縣市查核率達100%，其中103家業者已合格、22家未合格、7家業者已停業，扣除已停業者，各縣市平均合格率達82.4%。**有關各業者仍未合格項目統計如下：

| 未合格項目 | | 未合格業者家數 |
|---|---|---|
| 第一項 | 業者未依規定於禮券上【正反面】明確記載「應記載事項」。 | 14 |
| 第二項 | 業者未就其已發行之禮券，依規定方式提供履約保證 | 14 |
| 第三項 | 業者囿於禮券面積過小而無法完全於禮券上明確記載之「應記載事項」，其他重要事項未刊登於業者網站或以其他方式公告。 | 4 |

| | | |
|---|---|---|
| 第四項 | 業者未依規定於禮券上【正反面】無記載「不得記載事項」。 | 6 |

## 參、未合格業者名單：

| 序號 | 縣市 | 查核單位 | 未合格業者家數 | 業者名稱 | 地址 | 未合格項目 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 桃園市 | 體育局 | 4 | 新天地活水健康世界 | 桃園市中壢區中山東路一段 336 號 | 一 |
| | 桃園市 | 體育局 | | 平鎮室內游泳池 | 桃園市平鎮區中豐路山頂段 156 號 | 一 |
| | 桃園市 | 體育局 | | 桃園市立游泳池 | 桃園市桃園區中平路 34 號 | 一 |
| | 桃園市 | 體育局 | | 國際綜合運動館中正店 | 桃園市中正路 828 號 | 一、二 |
| 2 | 苗栗縣 | 教育處 | 1 | 竹南鎮立游泳館 | 竹南鎮永貞路 2 段 198 號 | 二 |
| 3 | 彰化縣 | 教育處 | 4 | 宙斯健身運動館 | 彰化縣二林鎮後厝里斗苑路四段 277 號 | 一、二 |
| | 彰化縣 | 教育處 | | 邁進健身館 | 彰化縣埔心鄉中正路一段 350 號 | 一、二 |
| | 彰化縣 | 教育處 | | 萊斯特運動會館 | 彰化縣彰化自強路 277 號 | 一、二 |
| | 彰化縣 | 教育處 | | 樂樂游泳池 | 彰化縣鹿港鎮頂厝里舊港巷臨 111 號 | 二 |
| 4 | 雲林縣 | 教育處 | 1 | 保長活水世界有限公司 | 雲林縣斗六市保庄里廣西路 67 號 | 一 |
| 5 | 嘉義市 | 教育處 | 1 | 國華水上世界企業社 | 嘉義市國華街 377 號 | 一、二、三、四 |
| 6 | 臺南市 | 體育處 | 2 | 太平洋 SPA(豪湯股份有限公司) | 臺南市新營區南紙里復興路 693 巷 6 號 | 一、二、四 |
| | 臺南市 | 體育處 | | 台南水野 spa 養身館 | 臺南市歸仁區許厝村公園路 71 號 | 一 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | 高雄市 | 運動發展局 | 8 | 大地游泳潛水俱樂部 | 高雄市三民區民族一路 509 巷 8 號 | 二 |
| | 高雄市 | 運動發展局 | | 長青村水療養生游泳健康中心 | 高雄市三民區鼎和街 76 號 | 三、四 |
| | 高雄市 | 運動發展局 | | 自然風 spa 養生館 | 高雄市林園區鳳林路一段 169 號 | 一、二、三、四 |
| | 高雄市 | 運動發展局 | | 蘭卡威氧身都會館 | 高雄市前鎮區永豐路 15 號 | 一、二 |
| | 高雄市 | 運動發展局 | | 洋基室內溫水游泳池 | 高雄市旗山區旗甲路一段 136 號 | 四 |
| | 高雄市 | 運動發展局 | | 允利養生水療館 | 高雄市鳳山區五福二路 18 號 | 二 |
| | 高雄市 | 運動發展局 | | 冠源游泳池 | 高雄市鳳山區青年二路 197 號、197 之 1 號 | 二 |
| | 高雄市 | 運動發展局 | | 健能游泳池 | 高雄市鳳山區自強一路 152 號 | 二、三、四 |
| 8 | 宜蘭縣 | 教育處 | 1 | 蘇澳鎮立游泳池 | 宜蘭縣蘇澳鎮聖愛路 56 號 | 一 |

**肆、輔導業者改善措施及本署策進作為：**

一、<u>釐清業者未合格項目並持續輔導業者改善</u>

依本年度查核結果，體育場館業發行商品(服務)禮券定型化契約以查核項目 1 及項目 2 的違規情形最為嚴重，兩項目均有 14 家業者未合格。其中查核項目 1 係「業者應依規定於禮券上【正反面】明確記載「應記載事項」；查核項目 2 係「業者應就其發行之禮券，依規定方式提供履約保證」。

針對未合格項目倘有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，本署已請各縣市政府依「消費者保護法」第 36 條規定命業者限期改善，未於期限內改善完竣者，則依前法第 58 條規定處以罰鍰，並得連續處罰之，以敦促業者提供運動消費安全場所，亦針對未合格業者追蹤列管，責成各縣市政府持續輔導改善，並將於 110 年度加強查核及督導作業。

二、 <u>配合法規修訂指導地方政府調整查核項目</u>

為統合各部會所轄禮券定型化契約應記載及不得記載事項及輔導業者落實履約保證，行政院聯合教育部（體育署）等主管機關共同訂定「商品

（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項」，新法規將適用於運動場館業等19個業別，並新增禮券發行人之履約保障得由金融機構提供價金保管服務，並得由第三方提供商品（服務）等規定，賦予中小型業者提供履約保證及商品（服務）之彈性，前項法規業於109年4月10日公告，並自110年1月1日生效。

配合上述法規修訂，本署於110年度「運動場館業者使用禮券查核紀錄表」，新增查核項目4「換（補）發禮券機制」及查核項目6「倘發行人以第三方為實際商品(服務)之提供者時，發行人之實收資本額或在中華民國境內營業所用之資金未達新臺幣三千萬元，應經主管機關許可，並於禮券明顯處記載主管機關許可之年度、字號及期限」，期使地方政府依最新法規辦理查核。

針對違規情形嚴重之查核項目2「業者未依規定方式提供履約保證」情形，本署於上開110年度查核紀錄表中新增查核項目3-4「經查證，業者確實落實履約擔保機制」，且業者須提供佐證資料，藉此強化對禮券履約保證之查核強度，以督促業者遵行法令提供消費者履約保障，改善不合格情形。

三、 補助地方政府查核人力經費，強化查核力度

本署於109年12月29日發布「教育部體育署補助直轄市及縣（市）政府辦理運動場館查核及輔導人力要點」，針對查核運動場館家數達一定數量之縣市政府，得提具查核計畫向本署申請查核或輔導人員人事費之補助，期藉由人力及經費的挹注，協助地方政府提升對運動場館查核的效度及廣度。

四、 因應新冠肺炎(COVID-19)疫情，推動及查核運動場館防疫措施

配合政府宣導公眾場所之防疫作為，本署於109年4月17日函頒「公共運動設施（含國民運動中心）及民間運動場館因應新冠肺炎防疫注意指引」，以指導運動場館業者訂定人流控管、消毒、維持社交距離、配戴口罩等各項防疫措施，同時將防疫工作納入109年度查核項目，以督促業者落實防疫措施，以維護消費者運動安全。復於109年11月26日修正發布上開防疫注意指引新規定，並將新規定納入110年度查核紀錄表，函頒地方政府配合查核。

## 伍、查核項目

<table>
<tr><th colspan="2">109 年度查核項目</th></tr>
<tr><td rowspan="5">一、業者是否依規定於禮券上【正反面】明確記載本事項之「應記載事項」：</td><td>1-1. 發行人名稱、地址、統一編號及負責人姓名。</td></tr>
<tr><td>1-2. 禮券之面額或使用之項目、次數。</td></tr>
<tr><td>1-3. 禮券發售編號。</td></tr>
<tr><td>1-4. 約定使用方式。</td></tr>
<tr><td>1-5. 消費爭議處理申訴（客戶服務）專線（例如：電話…；網址…；全國性消費者服務專線：1950。</td></tr>
<tr><td colspan="2">二、業者就其已發行之禮券，應依下列方式規定提供履約保證（一項以上即符合）：<br>□（1）禮券內容表彰之金額，業經○○金融機構提供足額履約保證，前開保證期間自○○年○○月○○日（出售日）至○○年○○月○○日止（至少 1 年）。上開履約保證內容應載於禮券正面明顯處。<br>□（2）禮券，已與○○公司（同業同級，市場占有率至少 5% 以上）等相互連帶擔保，持本禮券可依面額向上列公司購買等值之商品(服務)。上列公司不得為任何異議或差別待遇，亦不得要求任何費用或補償。<br>□（3）禮券所收取金額已存入發行人於○○金融機構開立之信託專戶（信託期間至少 1 年），專款專用；其所稱專用者，指供發行人履行交付商品或提供服務義務使用。<br>□（4）禮券已加入由○○商業同業公會辦理之○○同業禮券聯合連帶保證協議，持本禮券可依面額向加入本協定之公司購買等值之商品(服務)。<br>□（5）其他經本會許可，並經行政院消費者保護委員會同意之履約保證方式。</td></tr>
<tr><td colspan="2">三、業者囿於禮券（含憑證、晶片卡或其他類似性質之證券等等）面積過小而無法完全於禮券上明確記載本事項之「應記載事項」，其他重要事項是否刊登於業者網站或以其他方式公告？</td></tr>
<tr><td rowspan="5">四、業者是否依規定於禮券上【正反面】無記載下列「不得記載事項」：<br>**（業者如於禮券、場館內公告列有以下不得記載事項者，為<u>不合格</u>）**</td><td>4-1. 不得記載使用期限。</td></tr>
<tr><td>4-2. 不得記載「未使用完之禮券餘額不得消費」或類此字樣。</td></tr>
<tr><td>4-3. 不得記載免除交付商品或提供服務義務，或另行加其他費用或類此字樣。</td></tr>
<tr><td>4-4. 不得記載限制使用地點、時間（段）、範圍或截角無效等不合理之使用限制或類此字樣。但於應記載事項一（四）有明確約定使用地點、時間（段）、範圍者，依其約定。</td></tr>
<tr><td>4-5. 不得記載發行人得片面解約之條款或類此字樣。</td></tr>
</table>

| | |
|---|---|
| | 4-6. 不得記載預先免除發行人故意及重大過失責任或類此字樣。 |
| | 4-7. 不得記載違反其他法律強制禁止規定或為顯失公平或欺罔之事項或類此字樣。 |
| | 4-8. 不得記載廣告僅供參考或類此字樣。 |
| 五、是否記載退費機制及退費手續費計算方式。 | |