

110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28日

壹、前言

為確保運動場館消費者權益，教育部體育署於110年2月24日函請各縣市政府依消費者保護法辦理轄區內運動場館業者發行之「商品（服務）禮券定型化契約」查核作業，並於10月31日前將查核結果彙報本署；惟因全國自5月19日起進入新冠（COVID-19）肺炎第三級疫情警戒，各類運動場館均禁止開放，至7月13日始適度開放運動場館，影響地方政府查核業務之執行。故本署於7月23日函知各縣市政府得延長至11月30日前函報其查核成果，並據以彙整為本報告，以供各界了解查詢。

貳、查核結果

本年度運動場館業發行商品（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，全國運動場館業者發行商品（服務）禮券者共計171家，因應COVID-19（新冠肺炎）疫情，110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147家，扣除已停業30家、暫停營業10家及查核時未開放者6家外，實際查核101家，其中68家業者合格，餘33家有部分項目不合格。

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111年3月28日止，有12家於改善後已解除列管，尚有21家業者仍未合格，本署持續追蹤列管。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171家，列入查核147家，扣除已停業30家、暫停營業10家、未開放者6家，實際查核101家，其中80家業者已合格、21家未合格，各縣市平均合格率達79.2%。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1項	業者未依規定於禮券上【正反面】明確記載各項「應記載事項」。	20
第2項	禮券以磁條卡、晶片卡或其他電子方式發行，業者未依規定記載必要「應記載事項」。	2

第 3 項	業者未就其已發行之禮券，依規定方式提供履約保證	18
第 4 項	業者換（補）發禮券機制不符規定	19
第 5 項	消費者退還禮券，業者收取之手續費不符規定。	20
第 6 項	禮券由第三方提供商品(服務)，且發行人之實收資本額或資金未達新臺幣 3,000 萬元者，所發行禮券未取得主管機關許可，或未於禮券記載主管機關許可之年度、字號及期限。	12
第 7 項	業者於禮券上記載各項「不得記載事項」之一。	9

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	不合格項目
1	臺北市	體育局	1	臺北市立大學詩欣館 (天母校區)	臺北市士林區忠誠路二段 101 號	1、3、4、5
2	桃園市	體育局	2	大園運動中心	桃園市大園區華興路 45 號	1、3、4、5、7
				國際綜合運動館中正店	桃園市中正路 828 號	1、3、4、5、6、7
3	新竹市	教育處	1	新竹運動中心	新竹市北區境福街 201 巷 87 號	1、2、3、4、5、6、7
4	彰化縣	教育處	5	邁進健身館	彰化縣埔心鄉中正路一段 350 號	1、3、4、5
				西湖健康館	彰化縣溪湖鎮竹北路 138 號	1、4、5
				活力泳健水世界游泳池	彰化縣彰化市向陽里中華西路 569 巷 38 弄 26 號	1、4、5
				彰北國民運動中心	彰化縣彰化市阿夷里 13 鄰建國東路 2 號	1、4、5
				宙斯健身運動館	彰化縣二林鎮後厝里斗苑路四段 277 號	1、3、4、5
5	雲林縣	教育處	2	夏威夷游泳池	雲林縣北港鎮新德路 82 號	1、2、3、4、5
				壹時代健康休閒館	雲林縣虎尾鎮穎川里頂湍 30 號	3
6	嘉義市	教育處	1	國華水上世界企業社	嘉義市國華街 377 號	1、3、5、6

7	高雄市	運動發展局	9	大地游泳潛水俱樂部	高雄市三民區民族一路509巷8號	1、3、4、5、6
				超群 SPA 活水養生館	高雄市岡山區嘉新西路78號	1、3、4、5、6、7
				自然風 spa 養生館	高雄市林園區鳳林路一段169號	1、3、4、5、6
				蘭卡威氣身都會館	高雄市前鎮區永豐路15號	1、3、4、5、6、7
				長青村水療養生游泳健康中心	高雄市三民區鼎和街76號	1、3、4、5、6、7
				洋基室內溫水游泳池	高雄市旗山區旗甲路一段136號	1、3、4、5、6、7
				允利養生水療館	高雄市鳳山區五福二路18號	1、3、4、5、6、7
				傳迎游泳池	高雄市鳳山區中山東路325巷2號	1、3、4、5、6、7
				健能游泳池	高雄市鳳山區自強一路152號	1、3、4、5、6

肆、輔導業者改善措施及本署策進作為：

一、針對業者未合格項目，依法妥處並持續輔導業者改善

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5的違規情形最為嚴重，兩項目均有20家業者未合格，其違規情形如後：查核項目1「業者未依規定於禮券上【正反面】明確記載「應記載事項」；查核項目5「消費者退還禮券，業者收取之手續費不符合規定」。

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，本署已函請各縣市政府依「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；另針對未合格業者，本署亦請各縣市政府將110年度未合格業者列為111年優先查核對象，以積極的查核作為，持續輔導業者改善。

二、補助地方政府查核人力經費，提升查核量能

因應近年來公私立運動場館數量急遽增長，地方政府查核業務日益繁重，本署以109年12月19日臺教體署設(三)字第1090044683號令發布施行「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」，並據此於 110 年 3 月 4 日頒布相關補助計畫，補助直轄市、縣（市）政府辦理查核業務所需人事經費。110 年度總計有臺北市等 11 個縣市申請，補助款聘用之人力達 15 名，藉此充實地方政府查核人力，提升運動場館查核質量。

三、因應新冠肺炎(COVID-19)疫情，訂定競技及休閒運動場館業防疫指引

配合政府宣導公眾場所之防疫作為，本署於 109 年 11 月 26 日修正發布「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、佩戴口罩、實名制等各項防疫措施，並將其執行情形納入 110 年度查核項目，以督促業者落實防疫措施。

由於全國自 110 年（以下同）5 月 19 日起進入 3 級警戒，各類運動場館均禁止開放，至 7 月 13 日疫情趨緩後始獲准適度開放，故本署於 7 月 26 日訂定「競技及休閒運動場館業因應 COVID-19 防疫管理指引」，以供地方主管機關、運動場館業者及民眾遵循，同時要求地方政府強化運動場館防疫措施之稽查。因應疫情變化，本署陸續於 8 月 10 日、9 月 1 日、10 月 5 日、11 月 1 日、12 月 17 日修正前述管理指引，期能兼顧業者營運需求及民眾運動安全。

伍、查核項目

查核項目		合格	不合格	備註 (補充說明)
1. 業者是否依規定於禮券上明確記載本事項之「應記載事項」	1-1. 發行人名稱、地址、統一編號及代表人姓名。 如發行人非為實際商品(服務)之提供者時，並應記載實收資本額或在中華民國境內營業所用之資金，及實際商品(服務)提供者之名稱、地址、聯絡電話。			
	1-2. 面額。			
	1-3. 發售編號及出售日。			
	1-4. 使用方式。			
	1-5. 消費申訴(客服)專線。(例如：電話、電子信箱、網址或即時通訊軟體)。			
	1-6. 履約保障機制，並載明逾保障期間者，發行人仍負履約責任。			
	1-7. 消費者要求退還禮券之程序及返還金額。			

2. 禮券以磁條卡、晶片卡或其他電子方式發行，業者是否明確記載本事項之「應記載事項」	2-1. 發行人。 2-2. 履約保障機制。 2-3. 消費申訴(客服)專線。 2-4. 以合理方式充分揭露其他應記載事項，並提供隨時查詢交易明細之方法。			
3. 履約保證方式	3-1. 發行人應依下列方式之一提供消費者自出售日起算至少一年期間之履約保障機制(至少一項即符合): <input type="checkbox"/> (1) 禮券面額已經○金融機構提供足額履約保證。保證期間自中華民國○年○月○日(出售日)起至○年○月○日止(至少一年)。 <input type="checkbox"/> (2) 禮券面額已先時存入發行人於○金融機構開立之信託專戶，專款專用，信託期間自中華民國○年○月○日(出售日)起至○年○月○日止(至少一年)。 <input type="checkbox"/> (3) 禮券面額已經○金融機構或○電子支付機構提供價金保管服務，並先時存入○金融機構之價金保管專戶或○電子支付機構於○金融機構開立之專用存款專戶，專款專用。保管期間自中華民國○年○月○日(出售日)起至○年○月○日止(至少一年)。 <input type="checkbox"/> (4) 禮券面額已與依公司章程規定得對外為保證之同業同級○公司等為相互連帶擔保，持本禮券可依面額向上列公司請求提供等值之商品(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。連帶擔保期間自中華民國○年○月○日(出售日)起至○年○月○日止(至少一年)。 <input type="checkbox"/> (5) 其他經主管機關許可之履約保障機制。(禮券明顯處應記載該履約保障機制內容，及主管機關許可字號)。 3-2. 發行人應提供上述履約保障機制之佐證方式，以利消費者查詢。 3-3. 發行人變更上述之履約保障機制者，其保障期間必須接續，不得中斷，並應於轉換履約保障機制生效日前公告。(無變更情形者，請勾選合格)			
	3-4 經查證，確實落實履約擔保機制。			須提供佐證資料
4. 換(補)發禮券機制	4-1. 禮券如有毀損或變形，而其重要內容(含主、副券)仍可辨認者，得請求交付商品(服務)或申請換發。			

	4-2. 禮券為記名式者，如發生遺失、被竊或滅失等情事，得申請補發。			
	4-3. 消費者申請換(補)發禮券，發行人如需收取費用，紙券每次不得超過新臺幣 50 元，以磁條卡、晶片卡發行者，每張不得超過 100 元。			
5. 禮券退還機制	5-1. 消費者退還禮券，企業經營者得收取手續費，其費用不得逾返還金額 3%。			
	5-2. 因不可歸責於消費者之事由退還禮券者，企業經營者不得收取手續費。			
6. 其他	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。			
查核項目		合格	不合格	備註 (補充說明)
7. 業者是否依規定於禮券上無記載下列「不得記載事項」(業者如於禮券、場館內公告列有以下不得記載事項者，為不合格)	7-1. 不得記載使用期限。			
	7-2. 不得記載未使用完之禮券餘額不得消費。			
	7-3. 不得記載免除交付商品或提供服務義務，或另行加收其他費用。			
	7-4. 不得記載不合理之使用限制。			
	7-5. 不得記載發行人得片面解約之條款。			
	7-6. 不得記載預先免除發行人故意或重大過失責任。			
	7-7. 發行人以第三方為實際商品(服務)之提供者時，不得記載消費者與實際商品(服務)提供者發生消費爭議時，免除發行人責任或類似意思表示。			
	7-8. 不得記載較現金消費不利之情形。			
	7-9. 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。			
	7-10. 不得記載廣告僅供參考。			
緊急救護設備設置必要		合格	不合格	備註 (補充說明)
8. 業者是否設置自動體外心臟電擊去顫器(AED)或其他經中央衛生福利主管機關公告之必要緊急救護設備。				不列入查核統計內
因應新冠肺炎防疫措施項目(請參照 109.11.26 修正發布之「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」)		合格	不合格	備註 (補充說明)

9. 場館是否設定單一出入口，控管人流。			
10. 業者是否強制對進入之顧客以酒精或乾洗手液消毒雙手，並進行體溫量測。			
11. 場館內是否設置充足洗手設備，並提供清潔用品包含洗手用品(如肥皂、洗手乳)、擦手紙等，或在入口處準備乾洗手液供顧客使用。			
12. 入場人員是否以實名登記制方式入場，並確認本人及其共同生活者近 14 日之出國旅遊史。			
13. 場館內是否保持室內 1.5 公尺以上之社交距離，並維持場所空氣流通。			
14. 進場、散場是否皆妥善規劃動線，控制場館內之人流、及設備器材擺放位置，並確保室內安全距離。 如：(1)團體課程請依 1.5 公尺以上劃設安全距離標線，人員依標線位置上課；(2)跑步機及相關器材應間隔使用。			
15. 業者是否針對場館內各空間每 2 小時由專責人員清潔、消毒，進場前、散場後皆需清潔、消毒。如顧客人數眾多且頻繁出入者，則提高消毒頻率。			
16. 場館內放置充足的酒精消毒用品，供顧客於使用器材前自主消毒使用。			
17. 業者是否訂定工作人員健康監測計畫，並有異常追蹤處理機制。			
18. 場館工作人員（含場館教練），工作期間是否全程佩戴口罩。			
19. 業者是否訂有工作人員發燒及呼吸道症狀的請假規則及工作人力備援規劃。			