

112年度健身中心定型化契約消費者保護查核報告

113年2月22日

壹、前言

為運動消費保護，本署於111年11月10日函請各地方政府依「消費者保護法」及「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」辦理轄區內健身中心定型化契約查核作業，並於112年10月31日前將查核結果彙報本署後，據以彙整為本報告，以供各界了解查詢。

貳、查核結果

本年度健身中心定型化契約消費者保護查核結果，經統計各地方政府回報資料，全國列入查核之健身中心業者共計747家，扣除已停業93家、暫停營業6家、99家查核時未開放外，實際查核家數549家；另澎湖縣及連江縣2縣市回報轄內無健身中心。

本次查核計有498家業者合格，餘51家有部分項目不合格。後經持續追蹤其改善情形，截至113年1月10日止，已有24家完成改善並解除列管。綜述，本年度健身中心定型化契約查核實際查核549家業者，經輔導後，計有522家業者已合格，27家未合格，合格率達95.08%，較前一年度（88.47%）提高。

112年度健身中心定型化契約查核結果

縣市	列入查核家數	已停業家數(含暫停營業)	查核時未開放家數	實際查核家數	合格家數	不合格家數	追蹤後已合格數	追蹤後仍未合格數	追蹤後合格率
基隆市	16	4	2	9	9	0	0	0	100.00%
臺北市	167	8	6	135	135	0	0	0	100.00%
新北市	128	0	61	59	48	11	11	0	100.00%
桃園市	87	30	8	28	23	5	5	0	100.00%
新竹市	35	9	0	16	14	2	0	2	87.50%
新竹縣	23	1	0	22	22	0	0	0	100.00%
苗栗縣	14	2	0	10	10	0	0	0	100.00%
臺中市	62	3	14	45	45	0	0	0	100.00%
彰化縣	44	6	1	31	21	10	0	10	67.74%
南投縣	15	4	0	11	11	0	0	0	100.00%
雲林縣	20	2	4	14	7	7	3	4	71.43%
嘉義市	46	5	0	19	19	0	0	0	100.00%
嘉義縣	6	0	0	5	5	0	0	0	100.00%
臺南市	75	12	3	56	55	1	0	1	98.21%
高雄市	45	3	0	39	39	0	0	0	100.00%
屏東縣	38	1	0	16	15	1	1	0	100.00%
臺東縣	6	0	0	6	6	0	0	0	100.00%
花蓮縣	19	2	0	13	3	10	2	8	38.46%
宜蘭縣	33	6	0	13	10	3	2	1	92.31%
澎湖縣	轄內無健身中心								
金門縣	3	1	0	2	1	1	0	1	50.00%
連江縣	轄內無健身中心								
總計	747	99	99	549	498	51	24	27	95.08%

※實際查核家數不包含「停業或暫停營業」及「查核時未開放」業者。

※合格率=合格家數÷實際查核家數；追蹤後合格率=(合格家數+追蹤後已合格數)÷實際查核家數。

參、後續執行與策進作為

1. 針對未合格業者依法妥處並持續追蹤業者改善情形：

依本年度查核結果，全國各健身中心以未符合查核項目3(業者未依規

定於契約載明起訖時間、會員種類、會員權利義務、費用種類、契約總金額及付款方式等相關資訊）之情形最多，共有21家；其次為未符合查核項目6（業者未依規定載明於契約屆滿前，會籍暫停之相關事項記載），共有20家；排序第3者為未符合查核項目8（業者未依規定於契約載明可歸責於消費者事由之終止契約相關事項記載），共有20家。

有關查核未合格最多之前三名項目及未合格業者家數統計如下：

未合格項目		未合格業者家數
第3項	業者未依規定於契約載明起訖時間、會員種類、會員權利義務、費用種類、契約總金額及付款方式等相關資訊。	21
第6項	業者未依規定載明於契約屆滿前，會籍暫停之相關事項記載。	20
第8項	業者未依規定於契約載明可歸責於消費者事由之終止契約相關事項記載	20

針對未合格項目有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，本署已函請各地方政府依「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，應依同法第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，並將限期將追蹤輔導情形函報本署，經各地方政府持續輔導後，有24家未合格業者已完成改善。另本年度查核成果亦同步公告連續2年皆未合格之業者清單（計有23家），以供民眾知悉，並於消費時得予參考。

2. 加強113年度消費者保護查核作業，增列查核項目：

本署已於112年11月15日函頒「教育部體育署輔導各直轄市及縣市政府辦理113年度公私立運動場館消費者保護查核實施計畫」，請各地方政府自

113年1月1日起，依實施計畫辦理轄區內健身中心定型化契約查核作業，並於10月31日前將查核結果函報本署。

「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」自111年1月1日修正施行時間已滿2年，為維護消費者權益及運動安全，113年度將請地方政府持續加強輔導轄內業者遵循規範訂定定型化契約，並針對查核作業如有連續2年皆未合格且未依限改善完竣之業者，已要求地方政府得依消費者保護法第56條之1、第58條等規定處以罰鍰，或依其相關自治條例妥處，以敦促業者提供民眾安全運動場所，確保消費者權益。

鑒於個人資料保護日漸受到重視，以及健身業者屢有發生消費爭議等情事，為輔導業者並保障消費者加入健身中心會員後之個人資料檔案保護及消費權益，113年度於本查核作業增列「個人資料保護相關檢查」及「業者是否於營業場所內張貼消費警語」2項查核項目，要求地方政府一併進行查驗，惟查核結果暫不列入查核統計。

另針對地方政府於辦理查核作業時，如發現業者其實際經營行為符合「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」之查核對象惟未使用定型化契約者，則應列為優先輔導對象，以落實業者與消費者建立契約關係。

3. 宣導消費者保護相關規範，提升地方政府及業者法律專業知識：

本署於112年5月22日辦理「112年度運動場館業研習會」，採線上研習方式，講授「健身中心、健身教練服務定型化契約與消費者保護實務2.0」、「運動場館性別平等及身心障礙使用者權益之落實」、「運動場館之顧客關係管理（CRM）與永續經營分享」及「運動安全管理與消費者運動安全意識宣導」等課程，邀請運動場館業者及各級政府承辦人員與會，以增進公私部門相關業務人員對常見之消費爭議、消費者保護相關法規之認識，並藉由業界講師之實務分享，期望有效提升各運動場館業者服務的軟實力，優化運動場館整體運動環境。113年度亦將持續辦理運動場館業研習會

，廣邀各領域專業講師之分享授課，以豐富的實務經驗，精進業者及地方政府相關業務同仁之專業知能，並廣續加強宣導消費者保護相關規範，提升整體運動產業競爭力，以健全運動消費環境。

4. 「設置自動體外心臟電擊去顫器（AED）」查核項目，未來將正式列入查核統計結果：

本署為配合衛生福利部「公共場所必要緊急救護設備管理辦法」（下稱管理辦法），自110年度起即針對「設置自動體外心臟電擊去顫器（AED）等必要緊急救護設備檢查」列為本查核項目之一，惟前因考量請直轄市及縣市政府輔導游泳池以外運動場館購置或租用相關設備，尚屬鼓勵性質，故不合格之業者並未列入查核統計。

然因衛生福利部已於112年修正管理辦法，爰本署預計於114年度配合將「設置自動體外心臟電擊去顫器（AED）等必要緊急救護設備檢查」查核項目正式列入查核結果統計，並要求各地方政府加強輔導未裝設AED等必要緊急救護設備之運動場館業者，應依管理辦法限期完成購置或租用，以保障民眾運動安全。

肆、未合格業者清單

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	備註
1	新竹市	教育處	2	Fitbox Gym 健身房	新竹市光復路一段 472 號 B1	1、3、4、8、12、17、19	
				新竹運動中心	新竹市北區境福街 201 巷 87 號	1、3、4、6、7、8、9、10、11、13、15、16、17、18、20、21	
2	彰化縣	教育處	10	邁進健身館 (秀水館)	彰化縣秀水鄉彰水路二段 620 巷 30 號	1、3、6、7、8、9、10、11、12、13、15、17、18、19、20、21	連 2 年未合格
				飛特健身房	彰化縣和美鎮鹿和路六段 465 號 5 樓	1、2、3、4、6、7、8、9、10、11、12、13、14、15、16、17、18、19、21	連 2 年未合格
				旭光健身中心	彰化縣和美鎮孝友路 122 號	1、3、6、7、8、9、10、11、13、14、15、16、17、18、20、21	連 2 年未合格
				奧美伽 24H 智能健身彰化員林店	彰化縣員林市員林大道一段 42 號	1	連 2 年未合格
				邁進健身館	彰化縣埔心鄉中正路一段 350 號	1、3、4、6、7、8、9、10、11、12、13、15、17、18、19、21	連 2 年未合格
				斯邁健身房 (斯邁工坊)	彰化縣鹿港鎮鹿和路二段 542 號	1、2、3、4、6、7、8、9、10、11、13、15、16、17、18、20、21	連 2 年未合格

				A 平方健身 工坊（動態 健身坊）	彰化縣彰化市金 馬路二段 303 號	1、2、3、4、 6、7、8、9、 10、11、13、 15、16、17、 18、19、20、21	連 2 年 未合格
				ONCE Fitness 單 次健身（彰 化縣-彰化市 店）	彰化縣彰化市中 正路二段 117 號	1、2、3、4、 6、7、8、9、 10、11、12、 13、14、15、 16、17、18、 19、21	連 2 年 未合格
				奧美伽 24H 智能健身彰 化中正店	彰化縣彰化市中 正路二段 755 號	3、4、10	連 2 年 未合格
				02 Fitness 奧斯郡運動 會館	彰化市中正路一 段 296 號 3 樓	1、2、3、4、 6、7、8、9、 10、11、12、 13、14、15、 16、17、18、 19、20、21	連 2 年 未合格
3	雲林縣	教育處	4	肌動 Muscle Fitness 斗 六店（朔康 有限公司）	雲林縣斗六市中 堅西路 64 號	1、3、4、6、 7、8、9、10、 11、13、15、 17、18、19、 20、21	連 2 年 未合格
				萊帕里斯生 活運動館	雲林縣麥寮鄉泰 順路 365 之 88 號	1、3、6、7、 8、9、10、11、 12、13、15、 16、17、18、 19、20、21	連 2 年 未合格
				肌動 Muscle fitness 北 港店	雲林縣北港鎮文 化路 42 號 2 樓	1、3、4、6、 7、8、9、10、 11、13、15、 17、18、19、 20、21	連 2 年 未合格
				普屋運動空 間	雲林縣虎尾鎮墾 地里科園路 170 號 1 樓	6、12、20	
4	臺南市	體育局	1	X-Line 25 健康俱樂部 （安南店）	臺南市安南區安 中路一段 542 號	3、6、8、9、 10、11	

5	花蓮縣	教育處	8	城中 City Fitness 運動空間	花蓮縣花蓮市明心街 1 之 16 號 B1	1、2、3、4、6、7、8、9、10、11、12、13、14、15、16、17、18、19、20、21	連 2 年未合格
				体能部落 Lifting Tribes	花蓮縣吉安鄉吉安路一段 252-1 號	2、4	連 2 年未合格
				A Hero's Welcome 英雄光臨訓練中心	花蓮縣花蓮市中美路 127 之 1 號、129 號	1、3、8	連 2 年未合格
				Muscle Factory 肌肉工廠	花蓮縣花蓮市國興二街 145 號	1、2、3、4、6、7、8、9、10、11、12、13、14、15、16、17、18、19、20、21	連 2 年未合格
				Q fitness 快可塑女性專用運動教室	花蓮縣花蓮市中美路 148 號 5 樓 A1	2、6	連 2 年未合格
				偉民健身工作室	花蓮縣吉安鄉南埔八街 102 號	1、2、3、4、5、6、7、8、9、10、11、12、13、14、15、16、17、18、19、21	連 2 年未合格
				Curves 可爾姿花蓮中正店	花蓮縣花蓮市中正路 342 號 2 樓	4	連 2 年未合格
				Curves 可爾姿花蓮中正店	花蓮縣花蓮市富安路 65 號 2 樓	4	連 2 年未合格
6	宜蘭縣	教育處	1	摩瑪浪運動有限公司	宜蘭縣羅東鎮公正路 155 號 B1	3、6、7、8、9、10、11、13、15、16、17、21	
7	金門縣	教育處	1	KIN 人 MEN 健身	金門縣金寧鄉湖埔村慈湖路一段 101-3 號	1、2、3、4、6、7、8、9、10、11、12、13、14、15、16、17、18、	

						19、20、21、 22、23、24、 25、26、27、 28、29、30、 31、32、33、34	
--	--	--	--	--	--	---	--

※合格業者名單將公布於本署網站（網址：<https://www.sa.gov.tw>）/單位業務/運動設施/查核公告
 訊息項下。

伍、查核項目

查核項目				
一、應記載事項		合格	不合格	備註
1. 審閱期及當事人雙方資料依規定明確記載：	1-1. 契約於○年○月○日交由消費者審閱，且於簽約前有至少3天契約審閱期。			
	1-2. 消費者：姓名、電話及其住居所或其他約定聯絡方式。			
	1-3. 業者：名稱、負責人、電話、電子郵件、網址、營業所在地或其他約定聯絡方式。			
	1-4. 履約地點、公司登記或行號設立證明。			
2. 業者有於營業場所以明顯可見之形式揭露右列相關資訊：	2-1. 預計招收會員人數。			
	2-2. 現有會員人數。			
	2-3. 實際可供消費者使用之總面積。			
	2-4. 最大容留人數。			
	2-5. 營業場所投保公共意外責任險相關證明資料。（並公布於業者網站以供查證）			
3. 依規定載明右列資訊：	3-1. 契約起訖時間（契約期限不得逾3年。按月定額收取會籍費用者，其期間以10年為限。）			
	3-2. 會員種類及其權利義務。			
	3-3. 費用種類、契約總金額及付款方式。			
	3-4. 消費者於約定使用期間屆滿後終止契約，業者不得收取手續費用、違約金或任何名目費用。			無約定使用期間者，免填
	3-5. 消費者繳交契約總金額於終止契約時，其計算退費之基礎價格，應依簽訂契約時所約定之價格。			
	3-6. 消費者繳交之入會費及其他費用，總額不超過契			

	約總金額除以契約月數（含所贈與之會籍期間），月平均價格之 2 倍。			
	3-7. 雙方約定以信用卡按月分期授權扣（繳）款者，授權書明確揭露「如消費者書面提出解除、終止契約時，業者應於 24 小時內通知信用卡銀行停止扣款。」			
4. 業者於營業時間內，應依規定提供下列服務內容：	4-1. 合格可供正常使用之運動器材、設備。			
	4-2. 各項設備中文標示及使用方法之說明。			
	4-3. 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。			
	4-4. 具有 <input type="checkbox"/> 國民體適能證照之指導員，或有 <input type="checkbox"/> 解說各種器材使用方式專業之指導員，或 <input type="checkbox"/> 其他方式（如可提供消費者詢問器材使用方式之聯絡資訊）。（至少一項即合格）			
	4-5. 運動器材設備及專業人員之數量、人數、名稱及規範，應詳列於契約或契約附件。			
	4-6. 業者提供之器材如有維修，應揭露於現場明顯處及公布業者網站。			
5. 業者提供消費者與第三人（貸款機構）訂定消費借貸契約者，依應記載事項第 7 點第 2 項第 1 款至第 8 款規定，載明各相關約定告知消費者，並取得消費者聲明已受告知之證明文件。				無提供者，免填
6. 契約屆滿前，會籍暫停之相關事項記載：	6-1. 消費者事先提出相關文件證明或釋明契約所列暫停事由者，業者應於 7 工作日內辦理暫停會籍，於停權期間，免繳月費，會籍有效期間順延。			
	6-2. 消費者因傷害、疾病或身體不適致不宜運動，暫停會籍 6 個月後，經醫師開立診斷證明，於 6 個月期間內不能運動者，致須終止契約，業者應依規定辦理退費，且不得向消費者收取手續費或任何名目之扣費。			
	6-3. 消費者因傷害、疾病或身體不適致不宜運動，未能事先提出者，得於事由發生後 1 個月內補辦。			
	6-4. 營業場所因例行維修需要造成營業期間暫停者，會員權有效期間順延。（每月 2 日以內例行維修者，不在此限）			
7. 載明不可歸責消費者事由之一須終止契約者，自接獲業者通知後或知悉事由時起 30 日內終止契約，業者應依規定退費，不得收取手續費、違約金或任何名目費用。不可歸責消費者之事由如下： (1) 業者經營場所搬遷或業者營業場所總面積縮減 20% 以上者。但經				

消費者同意不在此限。				
(2) 因業者提供之運動器材設備或指導員等少於契約約定 20%以上。				
8. <u>可歸責於消費者事由</u> 之終止契約相關事項記載：	8-1. 消費者於契約期限屆滿前，得隨時終止契約。			
	8-2. 消費者於契約生效後 7 日內且於營運中未使用業者服務而終止契約者，業者應全額退還已繳費用。			
	8-3. 消費者於契約生效後 7 日後或已使用業者服務而終止契約者（其有未滿 15 日者，以半個月計，逾 15 日者，以 1 個月計）退費方式： <input type="checkbox"/> (1) 已預繳全部費用者，依已繳全部費用扣除依簽約時月平均價格新臺幣○元乘以實際經過時間比例。如有餘額，業者應退還。 <input type="checkbox"/> (2) 月繳者，業者得向消費者收取月平均價格新臺幣○元乘以實際經過月數。如有不足，消費者應補足；如有餘額，業者應退還。 <input type="checkbox"/> (3) 手續費之收取規定（擇一勾選）： <input type="checkbox"/> 不收取。 <input type="checkbox"/> 定額：新臺幣 600 元。 <input type="checkbox"/> 不定額：月平均價格乘以約定使用期間之未到期時間比例（含所贈與之會籍期間）之○%（不得逾 20%）。			
	8-4. 如訂有手續費收取規定，其加計應補足金額上限不得超過新臺幣 6,000 元。			
9. 載明因天災、戰亂、政府法令之新增或變更等不可抗力或其他 <u>不可歸責於雙方事由</u> 致辦理契約終止，業者應依規定計算餘額退還予消費者，不得收取手續費用、違約金或任何名目費用。				
10. 載明消費者如有影響業者營運之不當行為情節重大，且經勸告無效之 <u>不可歸責於業者事由</u> ，業者得終止契約，並應依規定計算餘額退還消費者，不得收取手續費用、違約金或任何名目費用。				
11. <u>載明可歸責於業者事由</u> 致不能繼續履約者，消費者得終止契約，業者應依規定計算餘額退還消費者，不得收取手續費用、違約金或任何名目費用。				
12. 載明消費者於履約地點正式營運前簽訂契約，得於正式開放營運後 7 日內終止契約，業者應全額退款。				
13. 終止契約之通知及其退款方式相關事項記載：	13-1. 載明消費者依規定終止契約時，得以書面或事先約定方式通知業者，即生效力。			
	13-2. 載明業者應於終止契約後 15 工作日內，將應			

	退款項依約定方式退還消費者。			
14.	載明消費者契約之讓與方式及其手續費（不得超過新臺幣 300 元）。			
15.	載明業者有下列事由之一者，應於原定服務時間至少 24 小時前依約定方式通知消費者，並於營業場所明顯處及網站公告。但因天災、戰亂、政府法令之新增或變更等不可抗力或其他不可歸責於雙方當事人之事由致無法營業者，不在此限；若未能證明前項通知及公告，致消費者會員權利受損者，業者應無條件賠償，不得收取任何費用。 (1) 業者營業場所搬遷。 (2) 業者營業場所總面積縮減 20%以上。 (3) 業者無法正常營業或有重大影響消費者權益之事由。			
16.	載明業者應於契約約定使用期間屆滿前 1 個月，依契約所載資料通知消費者；若未能證明前項通知致消費者於契約期間屆滿後仍繼續使用其服務設備者，不得收取手續費用、違約金或任何名目費用。			
17. 消費者未繳費用時，業者通知義務相關事項記載：	17-1. 消費者未繳費時，業者應於繳費期限屆滿日起 10 日內通知消費者繳納。			
	17-2. 通知期限屆滿仍未繳清者，契約自通知期限屆滿日起視為終止。			
	17-3. 業者未依規定催繳，致契約仍為存續狀態者所生費用，不得向消費者收取。			
18.	載明業者所贈商品或服務之無償或有償屬性及其效果，且所贈贈商品價值總計不得超過契約總金額 20%。			
19.	載明消費者於契約存續期間可否轉換至其他營業場所，以及收取費用之方式。			
20. 履約保障之相關事項記載：	20-1. 業者採預收費用（含入會費及其他預收費用等）時，依規定方式就收取費用 50% 額度，提供履約保障。（採按月收款者或預收費用累計金額在 5,000 元以下者，免辦理履約保障，本項屬合格）			
	20-2. 業者應依下列方式則依提供消費者履約保障（至少一項即合格），所為保障內容載於契約明顯處，並公布於業者網站： <input type="checkbox"/> (1) 依信託法規規定交付○銀行（即信託業者）開立信託專戶管理，信託期間自中華民國○年○月○日至○年○月○日。（不得少於契約期限）。業者為委託人，且得自為受益人，並依實際交付信託額度，按比例按期（年或月）自專戶領取。業者發生解散、歇業、破產宣告、遭撤銷、廢止設立登記、假扣押或其他原因而導致無法履行服務契約義務者，視為業者同意其受益權歸屬消費者或			需檢附佐證資料

	<p>其受讓人。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) ○金融機構提供收取費用 50%額度履約保證。保證期間自中華民國○年○月○日起至○年○月○日止（不得少於契約期限）。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 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○日至○年○月○日。（不得少於契約期限）。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 其他經教育部許可之履約保障方式。</p>			
21. 載明業者之消費資訊及廣告均為契約內容，應確保其廣告內容之真實，並對消費者所負之責任不得低於其廣告內容。				
22. 其他（是否有記載事項明顯違反消費者保護法精神之條款）。 如有，請說明：_____				如無，本項屬合格
二、不得記載事項		合格	不合格	備註
23. 不得約定消費者拋棄契約審閱期間、審閱權利，及記載消費者已審閱契約或同意等類此字樣。				
24. 不得約定業者對於其所提供服務及設備造成消費者之身體、健康、財產等損害免除或限制其賠償責任。				
25. 不得約定業者於訂約後得片面變更契約內容或調高費用。				
26. 對於消費者所攜帶通常物品之毀損滅失，不得為違反《民法》第 607 條約定。				
27. 業者之廣告說明，不得使用「終身」、「永久」等用語。				
28. 不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。				
29. 不得約定企業經營者得保管或收回消費者持有之契約。				
30. 業者不得增列應記載事項規定以外之退費方式、違約金之收取或類此字樣。				
31. 不得事先約定業者僅係出售器材或教材而排除或限制消費者終止契約之要求或類此字樣。				
32. 業者不得事先約定屆期自動續約不另通知消費者或類此字樣。				
33. 消費者契約讓與第三人之權益，不得約定拋棄或增加不合理之限制條件。				
34. 業者之贈與不得約定附條件。				

三、防範一氧化碳中毒檢查	合格	不合格	備註
35. 燃氣熱水器安裝及居室通風情形是否符合規定，無一氧化碳中毒潛勢？			
四、必要緊急救護設備設置	合格	不合格	備註
36. 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
五、建物安全相關法規檢查	合格	不合格	備註
37. 場館建築設施是否符合建築法及其他相關法規。			不列入查核統計內
38. 場館消防設施是否符合消防法及其他相關法規。			不列入查核統計內