

112年度健身教練服務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日函請各縣市政府依「消費者保護法」及「健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項」辦理轄區內健身教練服務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

本年度健身教練服務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，全國列入查核之販售健身教練課程業者共計585家，扣除已停業26家、35家查核時未開放外，實際查核家數524家；另澎湖縣及連江縣回報轄內無販售健身教練課程之運動場館業者。

本次查核計有488家業者合格，餘36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21家完成改善並解除列管。綜述，本年度健身教練服務定型化契約查核實際查核524家業者，經輔導後，計有509家業者已合格，15家未合格，合格率達97.14%，較前一年度（89.57%）提高。

112年度健身教練服務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	未合格家數	追蹤後已合格數	追蹤後仍未合格數	追蹤後合格率
基隆市	4	1	0	3	3	0	0	0	100.00%
臺北市	156	0	0	156	156	0	0	0	100.00%
新北市	65	0	13	52	44	8	8	0	100.00%
桃園市	14	6	4	4	1	3	3	0	100.00%
新竹市	22	2	1	19	18	1	0	1	94.74%
新竹縣	9	0	0	9	9	0	0	0	100.00%
苗栗縣	10	1	0	9	9	0	0	0	100.00%
臺中市	35	1	5	29	29	0	0	0	100.00%
彰化縣	32	2	0	30	22	8	2	6	80.00%
南投縣	6	0	0	6	6	0	0	0	100.00%
雲林縣	15	0	0	15	6	9	4	5	66.67%
嘉義市	30	5	0	25	25	0	0	0	100.00%
嘉義縣	5	0	0	5	5	0	0	0	100.00%
臺南市	98	5	11	82	82	0	0	0	100.00%
高雄市	20	0	0	20	20	0	0	0	100.00%
屏東縣	29	1	0	28	27	1	0	1	96.43%
臺東縣	4	0	0	4	4	0	0	0	100.00%
花蓮縣	13	2	0	11	7	4	2	2	9.52%
宜蘭縣	17	0	1	16	14	2	2	0	100.00%
澎湖縣	轄內無販售教練課程之業者								
金門縣	1	0	0	1	1	0	0	0	100.00%
連江縣	轄內無販售教練課程之業者								
總計	585	26	35	524	488	36	21	15	97.14%

※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，全國各運動場館販售健身教練課程以未符合查核

項目13（業者未依規定載明終止契約之通知及其退款方式相關事項記載）之情形最多，共有14家；其次為查核項目1（業者未依規定明確記載審閱期及當事人雙方資料）及查核項目6（業者未依規定載明於契約屆滿前，暫停教練課程服務之相關事項記載）2項，各分別有13家業者未合格。

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1項	業者未依規定明確記載審閱期及當事人雙方資料。	13
第6項	業者未依規定載明於契約屆滿前，暫停教練課程服務之相關事項記載。	13
第13項	業者未依規定載明終止契約之通知及其退款方式相關事項記載。	14

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18家業者已完成改善。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11家），以供民眾知悉，並於消費時得予參考。

2. 加強113年度運動場館查核作業，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教練服務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。

「健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項」自111年1月1日施

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，地方政府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，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「健身教練服務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11日辦理「111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」、「服務業品質管理」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。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識，並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. 未來將增列「設置自動體外心臟電擊去顫器（AED）」查核項目，並列入查核統計結果：

為配合衛生福利部於112年修正「公共場所必要緊急救護設備管理辦法」，爰本署預計於114年度將增列「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，列入查核結果統計結果，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限完成購置或租用，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	1	角鬥士健身俱樂部	新竹市中央路229號6樓	1、3、5、6、7、8、9、10、11、13、14、15、17	
2	彰化縣	教育處	6	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、5、6、7、8、9、10、11、12、13、15、16、17	連續2年未合格
				飛特健身房	彰化縣和美鎮鹿和路六段465號5F	1、2、3、5、6、7、8、9、10、11、12、13、14、15、16、17、18、19、20、21、22、23、24、25、26、27、28	連續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、3、5、6、7、8、9、10、11、12、13、14、15、16、17、19、20、21、22、23、24、25、26、27、28	連續2年未合格
				翻騰健身運動館	彰化縣員林市中山路二段103號	1、3、5、6、7、8、9、10、11、12、13、14、15、16、17	連續2年未合格
				旭光健身中心	彰化縣和美鎮孝友路122號	1、5、6、7、8、9、10、11、12、13、15、16、17	連續2年未合格

				O2 Fitness 奧斯郡運動會館	彰化市中正路一段 296 號 3 樓	1、3、5、6、7、8、9、10、11、12、13、14、15、16、17	連續 2 年未合格
3	雲林縣	教育處	5	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、6、7、8、9、10、11、13、15、16、17	連續 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、5、6、7、8、9、10、11、13、15、16、17	連續 2 年未合格
				肌動 Muscle fitness 北港店	雲林縣北港鎮文化路 42 號 2F	1、3、6、7、9、10、11、13、15、16、17	連續 2 年未合格
				運動肌地工作室	雲林縣虎尾鎮公安路 308 號 4 樓	5、6、7、13、16	
				普屋運動空間	雲林縣虎尾鎮墾地里科園路 170 號 1 樓	5、15	
4	屏東縣	體發中心	1	勇士嘎狼爾健身房	屏東縣內埔鄉龍潭村昭勝路 201 巷 64-2 號	1、2、13	
5	花蓮縣	教育處	2	Muscle Factory 肌肉工廠	花蓮縣花蓮市國興二街 145 號	1、2、3、6、11、13、16、17	連續 2 年未合格
				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、6、11、13、15、16、17	連續 2 年未合格

※合格業者名單將同步公布於本署網站 (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

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.企業經營者：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. 業者應於營業場所揭露投保公共意外責任險相關證明資料。				
3. 依規定載明右列資訊：	3-1.消費者參加服務期間是否需具會員資格及其要求與限制。			不列入查核評分
	3-2.健身教練服務之種類、堂數及期限。			
	3-3.各項服務教練與學員數之比例。			
	3-4.若指定教練，應登載該項服務指定之教練姓名。			
	3-5.簽訂契約總金額後，業者不得另收取其他任何費用。			
	3-6.約定繳費時間及繳款方式事項。			
	3-7.雙方約定以信用卡按月分期授權扣(繳)款者，授權書須明確說明「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
5. 業者服務內容或時間有所異動，應主動依約定方式及時間通知消費者。若未以約定方式及時間內通知，消費者得依約定方式請求業者於指定時間內補課或賠償。				
6. 契約屆滿前，暫停教練課程服務之相關事項記載：	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工作日內辦理暫停教練課程服務，於停權期間，免繳課程費用，課程有效期間順延。			
	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.消費者因傷害、疾病或身體不適致不宜運動申請停權期間具有健身中心會員資格，且於會員期限屆滿仍未完成者，無須補足會籍，得繼續完成剩餘堂數。			
7. <u>不可歸責於消費者事由之終止契約相關事項</u> 記載：	7-1.載明不可歸責消費者事由之一須終止契約者，業者應準用記載事項第 11 點第 2 項規定辦理退費，除第 4 項事由外，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) 累計教練服務契約量（含同一業者不同教練），已達每週平均逾 5 堂課。 (2) 雙方指定教練無法依約執行業務。但消費者同意替換其他教練者，不在此限。 (3) 業者變更履約地點，未經消費者同意。 (4) 消費者暫停教練課程服務超過 1 年。			
	7-2.消費者因暫停教練課程服務超過 1 年須終止契約者，業者得酌收手續費，其額度不得超過依應記載事項第 11 點計算之手續費。			
8. <u>可歸責於消費者事由之終止契約相關事項</u> 記載：	8-1.消費者於契約期限屆滿前，得隨時終止契約。契約期限屆滿後，未使用剩餘堂數，業者得不予退費。			
	8-2.消費者於契約生效後 7 日內且尚未使用服務而終止契約者，業者應全額退還已繳費用。			
	8-3.消費者於契約生效後 7 日後且已使用服務而中止契約者： 1. 應退餘款之計算： <input type="checkbox"/> (1) 明確事先約定逐月分配使用堂數限制者，業者就剩餘之堂數乘以每堂平均價退費。但已到期且可歸責於消費者而未使用者得不予退費。 <input type="checkbox"/> (2) 未事先約定者，按未完成服務堂數占契約總價額比例退還餘額。 2. 手續費之計算（擇一勾選）： <input type="checkbox"/> (1) 不收取。 <input type="checkbox"/> (2) 定額：新臺幣 600 元。 <input type="checkbox"/> (3) 不定額：應退餘額○%計（不得逾 20%）。但以新臺幣 9,000 元為上限。			
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</u> 事由致辦理契約終止，業者應依未服務之堂數（含所贈與服務堂數）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. 載明如有影響業者營運之 <u>不當行為</u> 情節重大，且經勸告無效之 <u>不可歸責於業者</u> 事由，業者得終止契約，並應依未服務之堂數（含所贈與服務堂數）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. 載明可歸責於業者事由致不能繼續履約者，消費者得終止契約，業者應依未服務之堂數（含所贈與服務堂數）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。（退費計算方式應準用應記載事項第 11 點第 2 項第 2 款第 2 目所定方式計算違約金支付予消費者）			
12. 載明消費者受領教練服務是否須預約、約定預約方式、消費者取消預約方式及其補課服務等規定。			
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 600 元）。			
15. 履約保障之相關事項記載：	15-1. 業者就預收費用 50% 額度，提供履約保障。（採按堂逐堂或按月逐月收款或預收堂數費用累計金額在 5,000 元以下者，免辦理履約保障，本項屬合格）		
	15-2. 業者應依下列方式擇一提供消費者履約保障（至少一項即符合），其所為之履約保證內容，須載於契約正面明顯處，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其受讓人。 <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）。 <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）。 <input type="checkbox"/> (4) 其他經教育部許可之履約保障方式。		須檢附佐證資料
16. 贈品約款及其效果相關事項記載：	16-1. 載明業者對消費者之贈品價值總額（不得逾契約總金額 20%），包括： <input type="checkbox"/> (1) 商品； <input type="checkbox"/> (2) 課程堂數； <input type="checkbox"/> (3) 其他。		
	16-2. 業者以商品及其他內容為贈品者，於契約終止時，不得向消費者請求返還該贈品或主張自應返還費用當中，扣除該贈品價額。		
	16-3. 業者以課程堂數為贈品者，應將各該期限及堂數		

	合併納入契約範圍計算之。			
17.	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。			
18.	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
19.	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。			
20.	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。			
21.	不得約定業者於訂約後得片面變更契約內容或調高費用、其他契約所訂定各種費用或類此字樣。			
22.	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。			
23.	不得約定將契約債權讓與第三人。			
24.	消費者契約讓與第三人，不得約定拋棄或增加不合理之限制條件。			
25.	業者不得增列應記載事項規定以外之退費方式或類此字樣。			
26.	業者之贈與不得約定附加條件。			
27.	不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。			
28.	不得約定業者得保管或收回消費者持有之契約或類此字樣。			