

112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「商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項」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全國列入查核之運動場館業者發行商品（服務）禮券業者共計148家，扣除已停業29家、暫停營業7家、7家查核時未開放外，實際查核家數105家，與前一年度之業者家數相比，變動不大。其中嘉義市、嘉義縣、臺東縣、澎湖縣及連江縣等5縣市回報轄內運動場館業者均未發行禮券。本次查核計有99家業者合格，餘6家有部分項目不合格。

經持續追蹤其改善情形，截至113年1月10日止，已有1家完成改善並報請解除列管，僅餘5家業者未合格仍持續追蹤。綜述，本年度運動場館業發行商品（服務）禮券定型化契約查核實際查核105家業者，經輔導後，計有100家業者已合格，5家未合格，合格率達95.24%，較前一年度（89.57%）提高。

112年度運動場館業發行商品（服務）禮券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	1	1	0	0	0	0	0	0	
臺北市	29	2	0	27	26	0	1	0	100%
新北市	16	0	0	16	16	0	0	0	100%
桃園市	15	8	1	6	6	0	0	0	100%
新竹市	2	1	0	1	1	0	0	0	100%
新竹縣	1	0	0	1	1	0	0	0	100%
苗栗縣	1	1	0	0	0	0	0	0	
臺中市	22	3	0	19	19	0	0	0	100%
彰化縣	23	8	6	9	7	2	0	2	77.78%
南投縣	2	2	0	0	0	0	0	0	
雲林縣	4	3	0	1	1	0	0	0	100%
嘉義市	轄內無運動場館業者發行商品（服務）禮券								
嘉義縣	轄內無運動場館業者發行商品（服務）禮券								
臺南市	16	2	0	14	14	0	0	0	100%
高雄市	8	2	0	6	6	0	0	0	100%
屏東縣	1	0	0	1	1	0	0	0	100%
臺東縣	轄內無運動場館業者發行商品（服務）禮券								
花蓮縣	1	0	0	1	0	1	0	1	0%
宜蘭縣	4	3	0	1	1	0	0	0	100%
澎湖縣	轄內無運動場館業者發行商品（服務）禮券								
金門縣	2	0	0	2	0	2	0	2	0%
連江縣	轄內無運動場館業者發行商品（服務）禮券								
總計	148	36	7	105	99	6	1	5	95.24%

※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。

有關查核未合格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	業者未依規定於禮券上【正反面】明確記載各項「應記載事項」。	4
第2項	禮券以磁條卡、晶片卡或其他電子方式發行，業者未明確記載本事項之「應記載事項」。	3
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。	5
第4項	業者換（補）發禮券機制不符規定。	4
第5項	消費者退還禮券，業者收取之手續費不符規定。	5
第6項	禮券發行人為第三方為實際商品（服務）之提供者，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3,000萬元，應經主管機關許可，業者未於禮券明顯處記載主管機關許可之年度、字號及期限。	1
第7項	業者於禮券上記載各項「不得記載事項」之一。	1

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，全國各運動場館發行商品（服務）禮券之業者以未符合查核項目3（業者未就其已發行之禮券，依規定方式提供履約保證）及查核項目5（消費者退還禮券，業者收取之手續費不符規定）2項之情形最多，各分別有5家。

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，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。

經各縣市政府持續輔導後，已有1家未合格業者完成改善，本署亦已要求地方政府賡續督導未合格業者積極改善，並納入113年度「運動場館業發行商品（服務）禮券定型化契約」查核作業之優先查核輔導對象，以確保運動消費者權益。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2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：

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運動場館業發行商品（服務）禮券定型化契約查核作業，且於10月31日前將查核結果函報本署。

本署亦持續要求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。

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	彰化縣	教育處	2	邁進健身館	彰化縣埔心鄉中正路一段350號	2、3、4、5	連續2年未合格
				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、4、5	連續2年未合格
2	花蓮縣	教育處	1	Shock 健身中心(玉里館)	花蓮縣玉里鎮民國路一段202號	1、3、4、5	自113年1月1日起，停止販售禮券

3	金門縣	教育處	2	金門縣立體育場	893 金門縣金城鎮民族路 261 號	1、2、3、5	
				烈嶼鄉立游泳池	金門縣烈嶼鄉青岐 80 之 10 號	1、2、3、4、5、6、7	

※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		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。			

查核項目	合格	不合格	備註 (補充說明)	
3. 履約保證方式	<p>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）：</p> <p><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1年)。</p> <p><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1年)。</p> <p><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1年)。</p> <p><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1年)。</p> <p><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)。</p>			
	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 3,000 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