

新聞稿

疫情警戒下，消費者「教育」權益保障

日期：110/06/03

資料來源：消費者保護處

國內嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情嚴峻，全國疫情三級警戒延長至本(110)年6月14日。除各級學校及公私立幼兒園停止到校上課外，補習班及兒童課後照顧服務中心亦請學生停止前往。行政院消費者保護處(以下簡稱消保處)整理分析因為停課所衍生與「教育」有關的消費爭議態樣、相關處理依據及建議，提供消費者參考。

消保處表示，近期因疫情停課所衍生之「短期補習班」及「兒童課後照顧」(即俗稱之安親班)之消費爭議如下：

一、短期補習班

(一) 爭議態樣

1. 疫情期間補習班停課，消費者欲申請退費，惟被補習班所拒絕。
2. 消費者認為補習班所提供之線上教學、授課錄影等替代方案，品質與實體課程有所落差。

(二) 處理依據

1. 依據「短期補習班設立及管理準則」規定，因天災等不可抗力或不可歸責於補習班之事由致「未能開班」或「開班後停班或停課」者，補習班應自事實發生日之次日起10日內，按剩餘課程時數比例退還當期費用。
2. 倘「經學生同意」以事後補課或提供線上教學、提供授課錄影等方式繼續課程者，補習班即可例外不退還費用。
3. 如各地方政府關於補習班之退費規定優於中央法規者，即依各地方政府之規定辦理退費。

(三) 建議

消保處提醒學生及家長，密切關注各項升學、就業及技藝考試辦理時程是否因疫情影響而延期，進而依照本身之學習需求，要求補習班依規定退費，或接受補習班所提供之替代學習方式。

二、兒童課後照顧(即俗稱之安親班)

(一) 爭議態樣

1. 疫情期間安親班停課，消費者欲申請退費，惟被業者拒絕。
2. 安親班所提供服務重點應為「生活照顧」，惟疫情期間兒童停課居家，安親班僅提供「作業輔導」服務，卻收取全額費用。

(二) 處理依據

1. 依據「兒童課後照顧服務中心定型化契約應記載及不得記載事項」規定，因為不可抗力或不可歸責於雙方之事由，以致安親班無法提供「接送兒童」、「生活照顧」或「作業輔導」等事項時，安親班及家長均得終止本契約。
2. 契約終止時，安親班應於7日內將消費者已繳之註冊費、月費及代辦費(包括交通費、教材費、餐點費及活動費等)，扣除家長已同意應代辦訂作物品之必要費用後，按剩餘服務天數比例，退還給家長。

(三) 建議

消保處建議家長，先行就退費及請假等事宜與安親班業者進行協商，倘無法達成共識，再行決定是否終止契約。

消保處提醒消費者，倘經與業者溝通協調仍未獲退費或妥適處理者，可至行政院消費者保護會網站(<https://cpc.ey.gov.tw/>)進行線上申訴。如欲了解更多疫情相關之退費處理原則，可參閱行政院消費者保護會網站「COVID-19消費資訊專區」(網址：<https://cpc.ey.gov.tw/Page/759189AEA1644E51>)