

英代語文補習班無法提供補習服務之後續處理情形 Q&A

112 年 3 月 29 日更新

類型	問題	回復
一、學員 權益	Q1 目前只想把後續課程上完？	A1 一、桃園市政府教育局已函請「中華民國補教業品保協會」啟動履約保證機制，由該協會協助英代語文補習班學員於 6 個月內向性質相近之補習班換取等值服務。請學員至中華民國補教業品保協會網站 (https://www.eqaa.org.tw/index)/消費者專區/案件申訴/補習班歇業學員申訴項下填寫申訴單，或可洽詢(02)55690631 由專人服務。 二、桃園市政府教育局促請該班儘速提供中華民國補教業品保協會學員課程相關資料，品保協會俟該班提供資料後儘速確認學員是否接受至轉介之補習班繼續上課，並協助於 6 個月內向性質相近之補習班換取等值服務。 三、品保協會已於該協會網站公告如下： (一)有關私立英代外語文理短期補習班宣告歇業，經主管機關發函認定無法正常營運，該會已於收到主管機關函文後於 112 年 1 月 17 日緊急召開課程履約保障等值服務專案會議，經諮詢該會有承辦相似課程之業者共計有以下五家可於新北市、桃園市、新竹市連鎖班系提供學員上課選擇。 1.巨匠美語班系

		2.地球村英日語班系 3.洋碩美語班系 4.菁英國際英日語班系 5.戴爾美語班系 (以上按筆畫排序) (二)品保協會已於官網公告 (https://reurl.cc/DXajN6)舉辦英代美語學員等值課程服務現場說明會，考量疫情因素說明會僅辦一場，因故無法出席的學員可在官網「消費者專區」/英代補習班學員「等值課程服務」說明項下依照流程操作，於截止期限前盡速完成登記。說明會時間及地點如下： 1.時間：112 年 2 月 11 日(六)上午 10:00 2.地點：內壢國小禮堂(地址：桃園市中壢區福德路 20 號，交通方式：內壢火車站>內壢國小步行約 7 分鐘) (三)品保協會已於官網「消費者專區」公告英代補習班學員「等值課程服務」說明，各補習班課程簡介請參閱網址： https://www.eqaa.org.tw/consumerDisputeExplanation/form/，請學員詳閱官網提供之各家補習班課程說明及注意事項後，並於 Google 表單擇一選填補習班及課程(https://forms.gle/iRA1eSU6j4prV7r87)。
--	--	---

	Q2 有關本府目前協調金融機構及資融公司處理進度？	A2 一、 桃園市政府教育局已函文英代語文補習班合作之金融機構及資融公司，說明該班無法提供補習服務，學員得依短期補習班補習服務契約書應記載事項規定辦理，終止消費借貸契約，向貸款機構申請止付補習班未提供服務部分之貸款餘額。 二、 私立英代語文短期補習班因為自今(112)年 1 月 12 日起，無法繼續提供補習服務，衍生學員是否持續繳交分期貸款等消費爭議，經桃園市政府法務局消費者保護官緊急聯繫和潤、仲信及遠東銀行等 4 家(新增裕富)，承貸私立英代語文短期補習班學費的金融業者，均一致初步同意基於事出突然，及保障學員消費者權益的精神，對於課程尚未完成而仍需繳交學費貸款的學員，自 12 日起所發生的學員貸款債務，暫時不啟動催收程序。 三、 至於學員和金融業者間的貸款契約，因為涉及學員上課情形及終止契約必需文件等細節，消保官仍持續協調私立英代語文短期補習班和金融業者妥善處理。 四、 因桃園市政府教育局於 112 年 1 月 13 日以桃教終字第 1120004775 號函通知金融業者，私立英代語文短期補習班已無法提供補習服務，部分學員以與第三人訂定消費者信用貸款契約方式繳納學費，得終止消費借貸契約，並向貸款機構申請止付未提供服務部分之貸款餘額。消保官已於 112 年 1 月 17 日下午邀集桃
--	---	--

		園市政府教育局、新北市政府教育局、新北市政府消保官、補習班負責人及遠東銀行、和潤、仲信及裕富等 4 家金融業者共同研商消費借貸契約終止事宜，金融業者表示將俟品保協會確定學員可加入之性質相近之補習班後，先行確認學員是否接受至品保協會轉介之補習班繼續上課，若是，則學員應依約繼續繳款；若否，則將依私立英代語文短期補習班提供之學員資料，按比例計算需減免繳款之期數並通知學員確認。 五、 本府消費者保護官持續協調遠東、仲信、和潤及裕富等 4 間金融業者，配合繼續暫停催收程序至 112 年 2 月底，並促請儘速核對私立英代語文短期補習班負責人於 112 年 1 月 30 日所提供之學員上課資料，核對完成後，續依短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項第 11 點第 2 款規定，計算私立英代語文短期補習班未提供服務部分之貸款或墊款餘額，及學員尚待支付或得免予支付之金額。 六、 關於結算學員消費者賸餘課程時數及其比例之進度： (一)遠東、仲信、和潤及裕富等 4 家金融業者正依據私立英代語文短期補習班負責人於 1 月 31 日所提供學員消費者應到課、已到課、未到課、展期、逾期等資料結算中，資料缺漏及結算時所遇窒礙問題，將由本府消費者保護官預定於 112 年 2 月 17 日召集上述金融業者及負責人開會，進一步對於私立英代語
--	--	--

		文短期補習班未提供服務部分之貸款或墊款餘額進行協調。 (二)學員消費者亦應盡可能自行準備好補習契約、上課紀錄、對話紀錄等一切可資佐證之資料，以供後續提起第 2 次申訴請求消保官協商時作為佐證之用。 七、 本府消保官於 112 年 2 月 17 日上午再度邀集桃園市、新北市及新竹縣等相關機關人員、補習班負責人與遠銀、和潤、仲信及裕富等 4 間金融業者共同研商消費借貸契約終止事宜： (一)4 間金融業者均同意配合繼續暫停催收程序至 3 月底。 (二)如後續進入個案爭議協商程序，尚未達協商不成立者，同意就此類個案延後催收。 (三)因補習班負責人提供之學員上課資料，經 4 間金融業者核對後，均有部分資料不完整，本府消保官已請補習班負責人於 112 年 2 月 24 日前儘速補件提供予 4 家金融業者，同時請金融業者自即日起至 112 年 3 月 15 日前，陸續通知消費者以互相核對資料正確性，並進行初步協調。 (四)為方便學員消費者核對自己之繳費及上課情形，消保官另要求補習班負責人確認所開放之學員選課系統 (https://myegl.egl.com.tw/?mode=sign_in) 正常運作中，並要求無論學員課程是否到期，均應開放學員登入系統查閱資料。
--	--	--

		(五)消保官提醒學員消費者自即日起接聽貸款業者之電話時，請耐心仔細與業者核對各類資料，若有不清楚或不明瞭的地方，務必將問題記載下來之後，設法求證，例如：找出契約文件及自己曾經上課的相關資料，以便日後消保官辦理個案協商，邀集學員消費者和業者出席協商會議，能順利計算賸餘課程時數比例，不能提出資料證明賸餘課程時數的一造當事人，在協商程序中，立場會顯得很不利，而在之後的訴訟程序中，更有敗訴的可能。 八、目前關於分期貸款及個案協商事宜處理方向如下： (一)催收程序：依據 112 年 2 月 17 日研商會議結論，已進入消費爭議個案協商程序 (包含第 1 次申訴、第 2 次申訴及調解) 之消費者，尚未達協商不成立者，遠銀、仲信、和潤及裕富等 4 間金融業者均同意就此類個案延後催收。其餘未進入個案協商程序之消費者，將由遠銀、仲信、和潤及裕富等 4 間金融業者，自行視個案情況決定是否自 112 年 4 月 1 日起恢復催收程序，籲請消費者注意是否收受相關通知。 (二)協商/調解程序：如已向本府消保官提起第 2 次申訴或向本市消費爭議調解委員會提出調解申請之消費者，本府將按照消費爭議類型、陸續分批、分次通知消費者、補習班業者或金融業者到府協商或調解，請消費者收受開
--	--	---

		會通知後，務必親自到場協商或調解，如無法親自到場，亦請委任代理人到場，以利本府消保官或調解委員居中協調。 (三)仲信將於 112 年 3 月 29 日前陸續寄發簡訊，通知所有向該公司申辦分期貸款之消費者，其經核對資料後分期貸款之處理結果，爰籲請消費者注意簡訊通知，倘於收受簡訊後，對於簡訊內容有相關疑義，請儘速聯繫仲信諮詢及協調，切勿置之不理，以維護自身權益。
Q3 當初是以銀行信用卡刷卡分期繳納學費，現在應該如何處理？	A3 消費者若以信用卡方式支付學費，因信用卡交易發生爭議且符合條件時，發卡銀行可依據各信用卡組織規定辦理爭議款處理程序，例如使用 VISA 或 Master 信用卡交易者，可於特約商店無法提供服務日起 120 日曆天內，「且」在消費日起 540 日曆天（上開日期均需扣除 15 日銀行工作天）內，持卡消費者得檢附相關證明文件向發卡銀行就該筆交易中未受領部分列為爭議款，請求銀行暫停付款或辦理刷退，建請臺端倘係使用信用卡為系爭交易者，請儘速向發卡銀行聯繫辦理爭議款。發卡銀行如處理消費者申請之爭議帳款時，需要本府消費者保護官協助之處，可逕行聯繫本案消費者保護官。	
Q4 有關補習班相關退費規定？	A4 依據桃園市短期補習班退費管理自治條例第 4 條規定：補習班有下列情形之一時，應依該款規定辦理退費： 一、 未能開班上課者，應於原定開課日之十日前	

		公告並通知學生，且應於原定開課日起七日內，全數退還已繳納費用。但因天災等不可抗力或不可歸責於補習班之事由導致者，不能於開課日之十日前公告及通知時，至遲應於事實發生日之次日為之。 二、因天災等不可抗力或不可歸責於補習班之事由而停班（課）者，應將停班（課）資訊事先告知學生，並於實際停班（課）之日起七日內，按事由發生後賸餘課程時數比例退還已繳納費用。但經學生同意以補課、提供授課錄影資料或其他適當方式處理者，不在此限。 三、因可歸責於補習班之事由，而變更原定課程、科目、時數、上課地點，或更換約定講師超過三分之一人數者，應於變更或更換日起七日內，全數退還已繳納費用，並加計返還已繳納費用之百分之三十以上金額。 四、因申請停辦或歇業者，應於核准日起七日內，按核准日起賸餘課程時數比例退還已繳納費用。 五、因違法而受停止招生或撤銷立案之處分者，應於處分日起七日內，按處分日起賸餘課程時數比例退還已繳納費用，並加計返還已繳納費用之百分之三十以上之金額。
	Q5 我想要退費，應該如何申訴？	A5 一、學員可親自至桃園市政府消費者服務中心櫃檯填寫消費爭議申訴資料表，或至行政院消費者

		保護會線上申訴系統（網址：https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx）線上提出第 1 次消費爭議申訴。受理消費爭議申訴後，將儘速依申訴流程辦理。 二、如有消費爭議申訴程序相關疑義，可洽本府消費者服務中心，電話：3322101 分機 5715。
	Q6 調解 / 團體訴訟	A6 一、本案各相關機關已預為團體訴訟規劃及籌措經費，俟品保協會等相關統計數據確定後，視私立英代語文短期補習班妥處本件團體消費爭議之態度，不排除採取團體訴訟方式，為消費者爭取權益。 二、本府法務局消保官偕同本府教育局在行政院消費者保護處，與教育部、金融管理委員會、新北市政府、新竹市政府、中華民國補教業品保協會、消費者文教基金會、台灣消費者保護會，共同研議本件後續辦理團體訴訟之可行性與必要性。初步結論，行政院消費者保護處、消費者保護團體、教育部及與會各縣市消保官均認同訴訟為解決本案之最後途徑，若提起訴訟之學員消費者人數達消費者保護法第 50 條規定之人數、訴訟求償金額與訴訟成本非顯不相當、非顯無勝訴之望者，且爭議之解決亦有透過團體訴訟進行之必要時，與會之中央主管機關均表示，在訴訟經費之補助上，可循例並視個案情形協助地方政府辦理。

		本府法務局消保官善意提醒消費者，完整的補習契約、周全的繳費單據和充分完整的上課紀錄，是日後參加消保官協商會議，計算膳餘課程時所必需的。另外，選擇報名品保協會提供的補習班，繼續完成補習進修充實技能的初心，更是面對如今窘境相對比較好的選擇。
	其他	一、據私立英代語文短期補習班桃園分班之房東表示，其與負責人間之租賃關係業已終止，並已進入強制執执行程序，負責人須依法院命令期限前遷出清空相關設備及物品，並交還房屋。負責人亦說明，桃園分班之學員資料已集中至中壢分班總機內，不會因此滅失。 二、關於英捷國際股份有限公司負責人是否涉及刑責部分，已由本府警察局中壢分局偵查隊偵查中，將於近日通知到案說明。
二、教職員工勞資爭議	Q1 積欠員工及教師薪資部分，如何處理？申訴窗口為何？	A1 一、員工及教師可向桃園市政府勞動局申請勞資爭議調解，線上申請可至桃園市勞資關係業務服務網(https://tycgdlrla.tycg.gov.tw/)，或下載調解申請書填妥後逕送本府勞動局辦理。 二、桃園市政府勞動局後續將召開勞資爭議調解會，以維護員工之權益。 三、員工及教師勞資爭議部分，可洽桃園市政府勞動局，電話：03-3322101 分機 6802、6803。
三、本案窗口	Q1 請問本案諮詢窗口	A1 一、學員履約保證機制部分，可洽中華民國補教業

資訊	及聯絡方式為何？	品保協會，電話：(02)55690631。 二、學員消費爭議部分，可洽桃園市政府消費者服務中心轉桃園市政府消費者保護官，電話：(03)3322101 分機 5715、5716。 三、員工及教師勞資爭議部分，可洽桃園市政府勞動局，電話：03-3322101 分機 6802、6803。 四、桃園市政府教育局，電話：(03)3322101 分機 7468~7474。
----	----------	---