

臺北市政府教育局 函

地址：11008臺北市信義區市府路1號8樓
南區

承辦人：林岳璋

電話：02-27208889/1999轉6425

傳真：02-81926038

電子信箱：edu_ace.24@mail.taipei.
gov.tw

受文者：臺北市立松山高級工農職業學校

發文日期：中華民國108年11月18日

發文字號：北市教終字第1083111739號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：精選爭議案例「購買學習教材請審慎衡酌」1份
(7590755_1083111739_1_ATTACHMENT1.pdf)

主旨：邇來學生購買線上課程或教學軟體等網際網路教學服務，
消費爭議事件頻傳，請貴校協助宣導類此產品購買之應注
意事項，請查照。

說明：

- 一、依據臺北市議會第13屆第2次定期大會108年9月27日教育部門質詢事項辦理。
- 二、據報載，部分家長購買「線上課程」及「教學軟體」產品時，因不聞「網際網路教學服務定型化契約範本」或消費者保護法等相關規定，經業者之業務人員指示辦理分期付款，並同意將債權轉移資融公司，衍生消費爭議，影響學生權益甚鉅。因是類網際網路教學服務未涉及實體課程之產品，非屬短期補習班範疇，其中央主管機關為經濟部，於地方政府為商業處或經濟發展局，消費者無從依「短期補習班設立及管理準則」及「臺北市短期補習班管理規則」等規定辦理退費。

松山工農 1081118



NOAA1086011622

三、依據消費者保護法規定，消費者與業者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得提起第一次申訴。業者對於消費者之申訴，應於申訴之日起15日內妥適處理，如未獲妥適處理時，得向消保官提起第2次申訴。如仍未獲妥適處理者，得向消費爭議調解委員會申請調解。倘消費者因企業經營者將債權轉讓第三人致生消費爭議，可逕至行政院消保會之網站提出申訴。

四、市府法務局業建置消費者保護專區，並將是類購買網際網路教學服務所衍生之消費爭議案例進行問題研析，請貴校協助宣導(可利用下列網址連結於貴校之網站進行宣導或張貼案例1張於公告欄等方式)，以提醒家長為子女購買線上課程或學習教材時，應仔細閱讀契約書及訂購單等文件內容，並評估孩子學習習慣，審慎購買，避免消費爭議。

五、檢附市府法務局消費者保護專區之精選爭議案例「購買學習教材請審慎衡酌」1份(網址：<https://is.gd/zJ2ihe>)。

正本：臺北市政府教育局所屬公私立各級學校(含附設國立中小學)

副本：

