

「英代外語短期補習班」(板橋區中山路1段6號7樓)無法提供補習服務之相關救濟 Q&A

類型	問題	回復
一、 學員 權益	Q1 仍想繼續上課應如何尋求協助？	<p>(一) 本府已於 112 年 1 月 13 日函請「中華民國補教業品保協會」啟動履約保證機制，由該協會協助學員自 112 年 1 月 12 日起 6 個月內向性質相近之補習班換取等值服務，以維護學員權益。</p> <p>(二) 該班學員課程權益部分，學員可至中華民國補教業品保協會網站 (<a href="https://www.eqaa.org.tw/index">https://www.eqaa.org.tw/index</a>)/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，或洽詢(02)55690631 由專人服務；亦可至行政院消費者保護會線上申訴系統 (<a href="https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx">https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx</a>) 填寫消費爭議申訴。</p>
	Q2 消費者與金融機構及資融公司之消費借貸契約應如何中止及辦理止付？	<p>(一) 經桃園市消保官通知，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付款等消費爭議，經桃園市政府法務局消費者保護官緊急聯繫和潤企業股份有限公司、仲信資融股份有限公司、裕富數位資融股份有限公司及遠東國際商業銀行股份有限公司等 4 家，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。</p> <p>(二) 本府已於 112 年 1 月 13 日及 1 月 19 日函文該班合作之金融機構及資融公司，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。</p> <p>(三) 學員和金融業者間的消費借貸契約，因涉及學員上課情形及中止契約必須文件等細節，經 112 年 1 月 17 日桃園市消保官邀集桃園市政府教育局、新北市政府教育局、新北市消保官、英代外語補習班負責人及上述 4 家金融機構及資融公司召開研商會議，商討消費借貸契約中止事宜，金融業者表示將俟品保協會確定學員可加入性質相近之補習班後，先行確認學員是否接受轉介繼續上課，若是，則學員應依約繼續繳款，若否，則將依英代外語業者提供之學員資料，按比例計算需減免繳款之期數並通知學員。</p>
	Q3 以銀行信用卡刷卡分期繳納學費者，應如何處理？	<p>若繳交補習費是使用信用卡付款者，依信用卡定型化契約範本第 11 條及第 13 條規定，消費者購買預付型商品或服務，如果係以信用卡付款交易（含一次繳清及分期付款），當發生原應給付服務卻未獲提供等情形，而符合各信用卡國際組織所訂之爭議帳款扣款申請事由時，消費者得暫時停止對銀行支付該筆款項；另發卡機構對已檢附完整證明文件之持卡人，如屬已繳納款項者，發卡機構應按未獲得商品或服務之比例退還款項，如屬未繳納款項者，持卡人就未獲得商品或服務之比例則無須再繳納。</p>
	Q4 消費者想終止與補習班	<p>依據短期補習班設立及管理準則第 25 條第 1 款及第 2 款規定，補習班有下列情形者，應依下列規定辦理退費：</p> <p>(一) <b>未開課</b>：因可歸責於補習班之事由，致未能開班上課者，應於原定開</p>

	<p>的課程契約，相關退費規定為何？</p>	<p>課日前公告並通知學生，並應於原定開課日起七日內，<b>全額退還已繳之費用</b>。</p> <p>(二) <b>已開課</b>：因可歸責於補習班之事由，於課後因故停班或停課者，應<b>按未上課日數比例退還已繳之費用</b>。</p>
	<p><b>Q5</b> 我想要退費或有消費糾紛案件，應該如何申訴？</p>	<p>(一) 學員可至行政院消費者保護會線上申訴系統 (<a href="https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx">https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx</a>) 填寫消費爭議申訴。受理消費申訴後，將儘速依申訴流程辦理。</p> <p>(二) 如有消費爭議申訴程序相關疑義，請洽本府法制局(02)29603456 分機 5137 至 5142。</p>
<p>二、 教職員工勞資爭議</p>	<p><b>Q1</b> 積欠教職員工薪資部分，應如何處理？申訴窗口為何？</p>	<p>(一) 教職員工勞資爭議部分可向工作地主管機關新北市政府勞工局申請調解，線上申請可至新北勞動雲-勞資調解便利通 (<a href="https://ilabor.ntpc.gov.tw/cloud/Mediate">https://ilabor.ntpc.gov.tw/cloud/Mediate</a>)，或親自至新北市政府聯合服務中心填寫申請書或至下載申請表單後 (<a href="https://ilabor.ntpc.gov.tw/page/labor-dispute-resolution">https://ilabor.ntpc.gov.tw/page/labor-dispute-resolution</a>)，填寫完成，傳真至「(02) 29683093」(傳真請來電 (02) 29603456 分機 6539 確認。) 或郵寄至「板橋區中山路一段 161 號 7F」辦理。</p> <p>(二) 本府勞工局聯繫電話：(02)29603456 分機 6534、6535、6533、6521、6536、6520、6517、6518、6528。</p>
<p>三、 本案窗口資訊</p>	<p><b>Q1</b> 本案諮詢窗口及聯絡方式為何？</p>	<p>(一) 學員履約保證機制部分，請洽中華民國補教業品保協會，電話：(02) 55690631。</p> <p>(二) 學員消費爭議部分，請洽本府法制局，電話：(02) 29603456 分機 5137 至 5142。</p> <p>(三) 教職員工勞資爭議部分，請洽本府勞工局：(02)29603456 分機 6534、6535、6533、6521、6536、6520、6517、6518、6528。</p> <p>(四) 新北市政府教育局，電話：(02) 29603456 分機 2793 至 2795、2720、2585、2588、2594 至 2596。</p>