「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 (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 (https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx) 填寫消費爭議申訴。</p> <p>(三) 中華民國補教業品保協會已於協會網站 (https://www.eqaa.org.tw/associationBulletin/list) 公告資訊如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <ol style="list-style-type: none"> 巨匠美語班系 地球村英日語班系 洋碩美語班系 菁英國際英日語班系 戴爾美語班系 (以上按筆畫排序) 有關品保協會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，於截止日期前盡速完成登記。說明會時間及地點如下： <ol style="list-style-type: none"> 時間：112 年 2 月 11 日(六)上午 10:00 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) 有關品保協會媒合英代補習班學員「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(https://forms.gle/iRA1eSU6j4prV7r87)擇一選填補習班及課程。
	Q2 消費者與金融機構及資	<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</p>

融公司之消費借貸契約應如何中止及辦理止付？

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。

(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。

(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。

(四) 本府教育局、消保官偕同桃園市消保官、教育局持續協調遠東、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。

(五) 關於結算學員消費者贖餘課程時數及其比例之進度：

1. 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，本府教育局、消保官將偕同桃園市政府消費者保護官、教育局於 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。

2. 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。

3. 112 年 2 月 17 日上午再度偕同本府教育局、消保官將偕同桃園市消保官、教育局與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：

(1) 4 間金融業者均同意配合繼續暫停催收程序至 3 月底。

(2) 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。

(3) 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

		<p>有部分資料不完整，桃園市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。</p> <p>(4)為方便學員消費者核對自己之繳費及上課情形，已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。</p> <p>(5) 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，能順利計算贖餘課程時數比例，不能提出資料證明贖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。</p>
Q3	以銀行信用卡刷卡分期繳納學費者，應如何處理？	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。
Q4	消費者想終止與補習班的課程契約，相關退費規定為何？	<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）未開課：因可歸責於補習班之事由，致未能開班上課者，應於原定開課日前公告並通知學生，並應於原定開課日起七日內，全額退還已繳之費用。</p> <p>（二）已開課：因可歸責於補習班之事由，於課後因故停班或停課者，應按未上課日數比例退還已繳之費用。</p>
Q5	我想要退費或有消費糾紛案件，應該如何申訴？	<p>（一）學員可至行政院消費者保護會線上申訴系統（https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx）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>
Q6	調解及團體訴訟？	<p>（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。</p> <p>（二）本府教育局偕同本府消保官在行政院消費者保護處，與教育部、金融管理委員會、桃園市政府、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</p>

		<p>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。</p> <p>(三) 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，計算騰餘課程時所必需的。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。</p>
<p>二、 教職 員工 勞資 爭議</p>	<p>Q1 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 (https://ilabor.ntpc.gov.tw/cloud/Mediate)，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 (https://ilabor.ntpc.gov.tw/page/labor-dispute-resolution)，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) 本府教育局於 112 年 2 月 17 日偕同本府勞工局至英代外語文理短期補習班辦理歇業認定，本府勞工局續於 112 年 3 月 3 日函文認定英代外語文理短期補習班歇業屬實，此將作為申請勞基法規定之工資墊償、勞工退休準備金支付退休金及資遣費等勞動部規定事項之依據。</p> <p>(三) 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>Q1 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>