檔　　號:
保存年限:

# 屏東縣政府 函

地址：900219屏東縣屏東市自由路527號
聯絡人：黃碧智
聯絡電話：08-7320415#3657
傳真：08-7322779
電子信箱：huang580118@gmail.com

受文者：屏東縣屏東市仁愛國民小學

發文日期：中華民國115年2月5日
發文字號：屏府教發字第1155025401號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如主旨 (376530000A115502540100-1.pdf)

主旨：檢送教育部委託製作之「海外留遊學消費權益維護」手冊1份，請廣為運用，請查照。

說明：

一、依教育部國民及學前教育署115年2月4日臺教國署原字第1150011456號函辦理。

二、旨揭手冊電子檔另可於教育部「海外留遊學資訊萬花筒」(https://studyabroadinfo.moe.gov.tw/)網站，點選：海外「留學、遊學」指南→「留遊學文宣下載」→「留遊學宣導相關資料」項下下載。

正本：各高國中、本縣各國小(不含崇華)
副本：本府教育處教學發展科 電子公文交換章 2026/02/05 09:55:24

# 海外留遊學消費權益維護

教育部　發行
中華民國 114 年 12 月
恆業法律事務所　編印

# 目錄

壹、 前言 .....1

貳、 留學契約應記載事項應用說明 .....2

一、應記載事項說明.....2

二、不得記載事項說明.....14

參、 遊學契約應記載事項應用說明 .....17

一、應記載事項說明.....17

二、不得記載事項說明.....26

肆、 消費者如何為自己的權益把關？ .....29

一、問題：出國留遊學一定要委由留遊學業者辦理嗎？ .....29

二、問題：自行辦理留遊學注意事項為何？ .....29

三、問題：哪些留遊學服務業者才是合格業者？.....30

四、問題：留遊學定型化契約違反留遊學契約應記載事項規定者，其效果為何？.....32

五、問題：留遊學契約中涉及個人資料保護的條文在哪裡？業者如以消費者個人資料註冊電子信箱以申請國外學校，但拒絕將信箱密碼告知消費者，消費者該如何主張權利？.....32

六、問題：何謂「留學」？如何就留遊學中之廣告文宣主張權利？.....34

七、問題：消費者如何要求留學業者說明事項，以隨時掌握進度維護自身權益？.....35
八、問題：從教育部「海外留遊學資訊萬花筒」網站可獲取何種相關資訊？.....35
九、問題：留學選校有無應注意事項？.....36
十、問題：簽約時如何確保自身權利？.....36
十一、問題：簽約前應如何選擇較有保障之業者，以避免遊學風險？.....37
十二、問題：如果發生消費糾紛時，應如何申訴？.....38
十三、問題：消費者依業者之指示，匯「學費訂金」到業者的銀行帳戶，再匯「尾款」到戶名為外國學校之帳戶。如消費者出發前因不可抗力事由解除契約，可否請求返還扣除必要費用後之「學費訂金」及「尾款」？.....39
十四、問題：如業者未派遣具有當地語文能力之人員全程隨團服務，且業者所安排餐食並未具備通常之價值，消費者應如何主張權利？.....39
十五、問題：業者與消費者訂定為期 8 週之海外遊學契約，消費者到當地遊學 4 週後，因當地發生強烈地震、學校停課 2 週，消費者被迫提前返臺。消費者回臺後要求退費，業者可否僅退款剩餘 2 週之 50%住宿費用及課程費用？.....40
伍、 附錄.....42

一、海外留學定型化契約應記載及不得記載事項.....42
二、海外旅遊學習定型化契約應記載及不得記載事項.....52

## 壹、前言

留學及遊學是一段特別的學習經歷，讓學生能在海外合法的教育機構學習語言及專業知識，並了解當地的文化與生活方式。這樣的經歷不僅有助於提升語言能力，更能拓展國際視野、建立跨文化溝通能力，對未來的學業及職涯發展有極大的助益。

自疫情結束後，近年來我國留遊學人數呈現穩定成長之趨勢，其中赴日、韓、英、美、加拿大、澳洲及歐洲等國的留遊學人數明顯增加；許多人因無海外學習經驗，因此會透過留遊學業者代辦各項出國事項。

目前坊間有上千家留遊學代辦公司、私人諮詢顧問為學生提供留遊學相關資訊、協助申請入學許可、簽證、挑選適合學校、申請住宿、獎學金等，因此，選擇合適的留遊學業者至關重要。面對市場上眾多業者，學生和家長需特別注意業者的信譽、服務內容契約條款及廣告，以免因資訊不透明而使權益受損。

為了替消費者把關，教育部依據消費者保護法第 17 條規定，訂定並公告「海外留學定型化契約應記載及不得記載事項」( 下稱留學契約應記載事項 ) 以及「海外旅遊學習定型化契約應記載及不得記載事項」( 下稱遊學契約應記載事項 )，作為消費者與業者簽訂留遊學代辦定型化契約時的參考依據，每年並針對留遊學業者進行契約查核作業，以確認業者與消費者所簽訂契約及相關文件是否符合上開相關規定。

在此情形下，提醒民眾在簽訂留、遊學契約之前，務必先至教育部「海外留遊學資訊萬花筒」網站查詢業者之契約查核結果。該網站提供業者契約條文逐條之查核報告，讓消費者清楚了解業者所使用之留、遊學契約是否符合規定。此外，對於不清楚的條款或內容，建議多向業者詢問，必要時亦可尋求法律專業意見，以確保自身權益。

本手冊由教育部委託法律顧問恆業法律事務所編纂，主要透

過重點說明應記載事項及不得記載事項之規定及提供民眾有關之消費權益事項 Q&A，以幫助消費者認知規範的意義，更重要的是讓消費者在未來簽訂留遊學定型化契約時能夠更瞭解自己的權益，減少留遊學代辦爭議的發生。

## 貳、留學契約應記載事項應用說明

### 一、應記載事項說明

**應記載事項就是定型化契約裡必須包含的事項，將消費者與業者間的權利義務及規範詳細記載在契約中，以下針對留學契約應記載事項的主要條款與應用，進行簡要說明。**

#### (一) 留學契約應記載事項增加 24 小時海外急難聯絡人資訊，出國有問題不怕找不到代辦協助

過去教育部曾接獲民眾申訴，表示請留學代辦業者申請學校出國留學後，卻發生代辦業者訂錯機票，造成學生獨自在國外迷途、失聯，過程中曾由家人聯絡留學代辦業者卻無回應；也有部分消費者出國後發現因代辦業者的疏失，造成申請結果與預期有落差，以電子郵件或跨國電話聯繫臺灣的代辦業者，卻也無人回應。

雖然留學代辦業者主要負責消費者出國前的學校申請安排，但消費者信賴業者對於國外學校、語言、制度的瞭解，於出國後發生任何問題，仍有必要透過留學代辦業者協助處理，為了避免上述情況發生造成消費者在國外孤立無援，留學契約應記載事項要求業者應於簽訂契約時確實提供「二十四小時海外急難聯絡人姓名、聯絡電話、電子郵件」等資訊，期減少同學出國後求助無門的困境。

#### (二) 業者提供不實資訊時，消費者得解除契約

過去留學契約應記載事項要求業者應記載立案日期及字號，為了因應現今業界普遍使用統一編號來辨識企業的習慣，教育部已經將立案日期及字號改為「設立登記日期及統一編號」。由於設立登記日期及統一編號是消費者判斷留學業者有無合法立案的關鍵，因此特別規定此兩項資訊為必要記載事項。另外，為確保學生出國後遭遇問題能夠有求援管道，前述所提及的 24 小時海外急難聯絡人資訊也被列為必要提供的資訊。

那麼，若業者在簽訂契約時沒有提供設立登記日期、統一編號或海外急難聯絡資訊，或是提供假的資料，會產生什麼效果呢？應記載事項規定這種情況的效力為「消費者得解除契約」。因此未來若發生業者未提供或提供不實重要資訊，消費者可以評估委託事項處理的狀況及嚴重性，決定是否解除契約。解除契約即回到如同雙方沒有簽約的狀態，依照民法第 259 條的規定，業者應該扣除已經提供服務的費用後，將已收取的金額（包括定金）返還給消費者。

### (三) 目前尚未開放業者招攬及仲介至大陸地區留學，消費者選擇代辦時應注意

依留學契約應記載事項第 1 點，海外留學是指到境外合法設立的教育機構就讀或研習課程，以取得學歷、文憑、資格或證照，因此並不僅限於取得正式學位，語言學校、證照考試等都屬於留學契約應記載事項所適用的範圍。

隨著兩岸開放往來逐漸密切，時有臺灣學生選擇到大陸地區留學，然而依據「臺灣地區與大陸地區人民關係條例」(也就是一般所稱的「兩岸人民關係條例」)，臺灣或大陸地區的留學代辦業者，必須經教育部許可才能夠為大陸地區的教育機構在臺灣仲介或居間介紹學生，但目前尚未有相關許可辦法，意即目前留學代辦業者不能在臺灣替大陸地區的學校或教育機構招攬學生。坊間

目前出現某些主打代辦申請大陸地區學校的留學業者，或是大陸地區學校透過業者來臺招生，請消費者要特別注意，與這類業者所簽訂的定型化契約並無法受留學契約應記載事項的拘束，保障較少，且業者可能涉及違法，應受裁罰。

### (四)業者若有提供任何文件、廣告或與消費者有口頭約定，消費者均得據以主張權利，業者不能主張「廣告僅供參考」

依據留學契約應記載事項第 2 點，業者對消費者所負的責任不限於雙方所簽的契約範圍內，業者另外提供的附件、廣告、文宣或口頭的承諾，都屬於契約之一部分，而依照留學契約應記載事項第 9 點業者必須確保廣告及文宣所宣傳的內容是真實的，如果有任何關於服務內容、品質的說明或保證，消費者可以根據廣告內容要求業者履行。

因此消費者在簽約時，應在審閱期內仔細閱讀契約條款 ( 審閱期規定於契約前言，業者應提供至少 5 日的審閱期 )，並於審閱期過後再簽署契約。此外，應確認業者是否有提供任何其他附件資料，例如行程表、學程介紹等。如果業者曾提供廣告及文宣，也要仔細比對是否與契約內容一致，以避免業者以不實廣告招攬生意的情況。如果業者曾在廣告中保證服務的內容或品質，事後卻沒有做到，消費者可以向業者主張權利。建議消費者應該保留所有業者的廣告單及宣傳單，以利未來主張權利時舉證之用。

此外，業者為了招攬業務，可能也會向消費者提出一些「特殊保證」，例如保證申請上 OO 學校、保證申請到學校宿舍等，業者若做出特殊保證但無法辦到時，依據留學契約應記載事項第 10 點，消費者可以終止契約，並且請求損害賠償。

### (五)委任項目及委任期限屆滿後的權利義務關係變得更清楚

隨著留學代辦業者可為消費者辦理的事項日益多元化，在留

學契約應記載事項第 3 點也因應市場現況，就委任項目部分新增數個選項，包括申請護照及簽證、提供通關訓練、代辦保險等，消費者可以請業者就委託代辦的項目勾選即可。另就留學契約應記載事項第 4 點委任期限部分，則增加明訂當期限屆滿時，業者如仍未將有關事項處理妥當，除非雙方協議延長期限，業者的代理權將消滅，不能再代理消費者辦理申請事項，相關的授權書及消費者提供的證書或文件等，均應一併返還。

### (六) 在辦理留學申請的過程中，業者需盡到相關的告知、說明義務，並保護消費者之個人資料，相對的，消費者也需要儘快提供必要文件，才能確保順利申請

辦理留學申請的過程中，需要業者與消費者雙方一同努力，業者須提供申請所必要的資訊，而消費者則應依照業者的告知，盡快提供所需的文件及資料，如此才能確保整個申請過程順利進行，降低雙方當事人間衝突的機會。關於業者在過程中的說明、告知及**消費者之個人資料保護**如下：

**1. 告知義務（留學契約應記載事項第 5 點）**：

業者應主動告知消費者申請所需的文件資料，及消費者應該協力辦理的事項（例如申請簽證、上網填寫表格等）。

**2. 個人資料保護（留學契約應記載事項第 7 點）**：

業者代消費者申請學校、住宿等過程中，經常需要取得消費者個人的證件、文件，諸如身分證、學歷證明、成績單、自傳等，這些文件中均包含了相當多重要的個人資料，業者除應妥善保管證件正本外，也不得將消費者所交付的文件移作他途使用。

此外，個人資料保護法已經在 101 年 10 月 1 日施行，對於公司蒐集、處理、利用個人資料的情形有非常具體且嚴密的規範。留學契約應記載事項也特別規定業者必須依照個人資料保護法

的規定來蒐集、處理或利用消費者之個人資料，如果發生違法使用的情況，消費者可以依照個人資料保護法的規定向業者請求賠償，如被害人不易或不能證明其實際損害額時，得請求法院依侵害情節，以每人每一事件新臺幣五百元以上二萬元以下計算，也可藉由刑事訴訟讓行為人受到刑罰的處罰。而個人資料保護法於 104 年 12 月 30 日修法，將個人資料蒐集、處理及利用之同意方式，修正為不限於書面同意，因此，「海外留學定型化契約應記載及不得記載事項」應記載事項第 7 點也於 113 年配合修正，並將業者蒐集、處理、利用消費者個人資料之規範回歸個人資料保護法辦理。

**3. 如期辦理及報告義務（留學契約應記載事項第 8 點）：**

消費者提供齊全的申請文件交給業者後，業者必須配合國外學校的申請期程，為消費者辦理各項委任的事務。因許多業者代辦的方式，是由消費者將資料提供給業者後，即由業者處理所有申請事項及與學校聯繫，因此為了讓消費者能夠掌握業者辦理委任事項的進度，要求業者需在為消費者辦理手續後最長 5 日內將辦理進度情形報告消費者。

如果業者確實有遲延為消費者辦理某項申請的情形，而且消費者已經可以預見有任何一項委任事項不可能在期限內完成（例如錯過申請學校的遞件時間，學校不容許補件），則消費者得隨時終止一部分或全部的契約，業者並需賠償消費者所受的損害。

**4. 說明義務及資訊提供義務（留學契約應記載事項第 12 點）：**

消費者之所以需要委託代辦業者協助申請留學的事項，主要就是因為消費者對於外國的語言、文化及學校制度均不熟悉，也因此留學業者應提供足夠的說明，讓消費者瞭解申請學校的相關內容及風險，以及留學地的資訊。

留學契約應記載事項第 12 點將業者應說明的內容列出，包含：

(1) **外國正式學校的附條件入學許可的性質、內容及相關風險：**部分國外正式學校的入學許可是採條件式的，主要針對其他申請條件已經符合資格，但來不及或無法通過語言檢定要求的學生，容許以「兩階段方式」入學，也就是先通過學生的申請，並要求學生先修習語言課程，達到一定級數後再開始修習研究所及大學課程。此類型的入學方式因與傳統入學方式不同，業者應特別向消費者說明學校接受此種入學方式，以及申請的方式、性質與任何可能的風險。

(2) **社區大學、語言學校或大學附設語言中心的相關資訊：**近來有些消費者不一定到學校念正式的大學或研究所課程，而是至語言學校或大學附設的語言中心進行短期語言進修。這類型的語言學校以及社區大學，均不屬於正式學校，制度及修業完畢後能夠取得的資格證明也與正式學校不同，業者有義務協助消費者釐清這類型教育機構的相關問題及風險。

(3) **學校或教育機構有關退學、退費等規定：**業者在代辦國外留學申請時，應讓消費者明確知悉學校關於退學及退費的規定，有時學校與業者的退費規定不相同，可能造成消費者混淆及後續的紛爭，因此業者應於事前主動向消費者說明清楚學校退學、退費的規定，避免不必要的糾紛。

(4) **所有委任事項的辦理狀況：**當消費者即將出發留學前，業者應已完成大部分委辦事項，留學契約應記載事項也要求業者必須與消費者約定，在出發日前一定期間，將所有委任事項的辦理情形以書面行程表向消費者報告並確認，如此消費者也能在出發前對於委辦事項的處理狀況有最明確的瞭解。

(5) **留學地的風俗民情、地理位置及其他注意事項：**當委任事項都

辦理的差不多了，消費者準備出發前，業者應該盡力提供留學地的資訊，幫助消費者預先作好準備，雖然這不是委託辦理的事項，但基於消費者對於業者的信賴關係，留學契約應記載事項也將本項要求列入，以期能夠給予消費者更充分的協助。

說完業者的說明及保密等義務，那消費者又有什麼樣的責任呢？留學契約應記載事項第 6 點規範，業者為了辦理契約約定的委任事項，已經通知消費者應交付必要的文件與證件，消費者必須要依業者的通知辦妥，如有需要消費者親自辦理的事項，消費者非有正當理由不得拖延或拒絕，且消費者應確保提供給業者的資料是真實而非偽造或變造。如果因為消費者未能依照業者的通知如期提供文件，造成委任事項沒辦法完成，消費者不能向業者主張損害賠償。

### (七) 為了申請而製作的相關文件，也要弄清楚著作權屬於誰

為了申請出國留學，外國學校通常會要求申請人應提出自傳、推薦函、甚至是小論文，部分申請人因語言能力限制或為了提高錄取的機會，會請業者協助撰擬英文文件，完成後的資料，著作權到底屬於誰呢？消費者或業者之後是否還是可以拿這些文件來修改及使用呢？

留學契約應記載事項第 11 點參考著作權法，規定為了辦理申請事宜而製作的文件，著作權屬於著作人，如果是業者撰寫的文件，業者就擁有著作權，如果是消費者撰寫的文件，消費者就擁有著作權。但是在業者擁有著作權的情況，消費者在申請學校期間，仍有可能需要使用這些文件，因此在契約委託辦理事項的範圍內，特別讓消費者可以利用業者所撰寫的著作，以利申請程序的進行。

如果業者以消費者的姓名代為製作相關文件，內容卻抄襲他人的著作，造成第三人向消費者主張侵害著作權的賠償時，消費

者若已賠錢了事，可以再向業者請求，由業者負最終賠償責任。

### (八) 關於消費者應付給業者的報酬、費用，都應該在契約中明確約定數額及繳納方式

請留學業者代辦出國申請事項所需的花費，為消費者最重視的契約要點之一，留學契約應記載事項第 13 點及第 14 點就報酬數額及代收轉付費用、給付方式、給付期限等資訊都有明確約定。

就報酬部分，應明確記載總金額，若未另行約定，業者不能再向消費者收取。收取的方式基本上採取階段式給付方式，但保留空格供消費者及業者填寫。就代收轉付費用部分，也應明確記載類型 ( 行政規費、保險費用、保證金等 ) 及數額，若未另外約定，也不能再向消費者收取。

費用繳納最理想的方式是到留遊學國註冊時，直接繳學費給學校。若留遊學服務業者要求消費者要先匯一定費用到外國學校指定帳戶，應僅限於保證金或行政規費等。

而就代收轉付費用的支付方式，因業者只是代收，需由消費者自行負擔，因此可選擇由消費者備妥後送業者代繳，或先由業者代墊，事後再向消費者收取。在消費者事先送交給業者代繳的情形，業者並應先開立一張暫收款收據，讓消費者收執，等代繳後再提供繳款憑證。若業者未如期繳納，則除了負損害賠償責任外，因此發生的滯納金或遲延利息均應由業者負擔，但如果是消費者自己未備妥款項交給業者的話，相關的費用均應由消費者自己負擔。

消費者如以信用卡分期付費方式繳付留學代辦報酬或海外旅遊學習費用，於留遊學服務業者因經營不善而倒閉時，消費者得要求銀行暫停支付或以帳款疑義處理，並要求退費、止付，未付款之部份才不會產生循環利息的爭議。

## (九) 當業者沒有盡責處理受委託辦理的事務時，消費者可以視情況向業者請求不同的賠償

### 1.業者未經消費者同意將委任事項委由第三人辦理（留學契約應記載第 15 點）：

業者在沒有經過消費者的同意前，不可以再轉委託第三人來幫消費者處理事務的，如果發生這種情形，消費者可以選擇解除或終止契約（解除契約表示過去做過的都不算，終止契約則是雙方自此之後沒有契約關係）。

消費者解除或終止契約後，業者不可以要求任何報酬，已經收取的部分也應該全數返還給消費者，至於已經收取的代收轉付費用，除了已經轉付的部分，剩餘數額仍應還給消費者。如果消費者因為業者任意委託第三人處理而受到損害，還可以請求損害賠償。

### 2.業者在辦理受任事項及保管文件資料時沒有盡到善良管理人的注意義務（留學契約應記載事項第 17 點）：

這種情形多半發生在業者沒有妥善保管消費者交付的文件，造成遺失，或者是業者因為疏忽而為消費者申請了錯誤的學校、住宿或買錯機票等。所謂「善良管理人注意義務」，是指業者在辦理委任事項時應該依據一般交易觀念，以有相當經驗的人應該盡到的注意責任來處理，如果因為業者的過失或逾越消費者委任權限造成消費者受損害，應該要約定至少一倍報酬金額的損害賠償數額，但如果消費者可以證明受到的損害更嚴重，業者還是應該依照實際損害數額賠償。

目前實務上有部分業者營業的方式是跟外國學校簽約，以仲介學生的方式在經營，所以業者不對學生收取代辦報酬，而是在成功介紹學生後，領取學校提供的佣金。在這種情形下，業者與

消費者約定的報酬數額可能為零元，這樣依照報酬額倍數計算的損害賠償不就等於是零元了嗎？為了給予消費者一定保障，避免此種狀況的發生，在留學契約應記載事項第 17 點也約定，如果報酬數額是零元或是極低的數額，則賠償額將以「消費者已經繳給學校而不能退還」的部分來計算，至少要賠償 2 倍。

至於賠償金額給付的時間點，為免雙方關係懸而不決，業者應該在消費者請求的隔天算起 15 天內全部支付；如果是報酬零元的情況，則也應該在等到外國學校退費確認函之後的 15 天內支付完畢。

**3.業者根本未能及時完成委任事務（留學契約應記載事項第 18 點）：**

如果業者因為個人的疏忽，錯過了申請學校、辦理簽證或訂機票等期程，造成約定好的委任事項沒有完成，甚至讓消費者無法出國留學，因為情形較為嚴重，因此業者應該依照報酬金額至少 2 倍來賠償消費者。若有上述報酬零元或極低的情形，則是以「消費者已經繳給學校而不能退還費用」的金額至少 3 倍來計算損害賠償。

## (十) 無法完成留學代辦業務可能不是業者的錯，應確認原因後依照契約條款處理

除了上述因為業者的關係而未能依照約定完成委任事項的情形外，有些情況可能是消費者自己造成，或不是契約雙方當事人可以控制的情形，依據不同的情形，留學契約應記載事項有不同的規範及處理方式，以下分別簡要說明：

**1.因消費者個人因素以致不能取得入學許可或簽證（留學契約應記載事項第 16 點）：**

這種情形下業者不需負責，除非業者曾經在諮詢過程中已確

保消費者可以拿到入學許可或簽證。若是因消費者個人因素，導致不能取得入學許可或簽證而無法出國，業者應通知消費者，消費者要在接到通知後的 7 日內，把業者代墊的費用還清，且業者還是可以請求消費者給付已經處理事項的報酬。

**2.因不可歸責於雙方的事由致事務不能完成（留學契約應記載事項第 19 點）**：

所謂「不可歸責於雙方當事人的事由」可能包含天災、戰亂、罷工、交通阻絕或政府命令等，業者與消費者都無法控制這些情況的發生。遇到這種情形，雙方的契約關係已經無法完成，業者應該即時通知消費者，消費者則不用再支付報酬，業者也不需要再繼續處理委辦事務。

## (十一) 消費者隨時都可以終止契約，終止契約後的退費方式也應該明確約定於契約中

消費者與業者簽約後，若後悔不想出國或因個人因素無法出國，這時候可不可以停止與業者的契約關係，要求業者不要再繼續辦理呢？依法規定是可以的，且留學契約應記載事項也要求在定型化契約中應載明，消費者得在業者完成委任事項前隨時終止委任契約，且消費者如果有授權業者辦理委任事項，契約終止後業者的代理權消滅，業者也應將授權書等文件返還給消費者。

至於費用的部分又要如何計算及返還呢？留學契約應記載事項第 20 點及第 21 點規定，若消費者提前終止契約，相關費用應視完成進度以比例方式計算與退費：

1. 完成留學諮詢及選校指導的服務項目，退還全部報酬 75%。
2. 完成入學文件整理、分項、收集的服務項目，退還全部報酬 60%。
3. 完成入學申請正式送件的服務項目，退還全部報酬 40%。

4. 完成入學申請並取得入學許可通知書的服務項目，並無其他後續服務者，不退費；仍有其他後續服務者，退還全部報酬 25%。

5. 完成留學簽證輔導、送件的服務項目，退還全部報酬 10%。

6. 完成行前說明會或其他約定後續服務項目，不予退費。

如果業者還沒收取報酬，消費者需要依照上述的比例給付報酬給業者，且若有其他已經發生的處理費用，也要一併給付。如果業者是一次先收全部報酬，則應該依照上述比例退還給消費者。消費者訂約時應確認契約條款是否有依照留學契約應記載事項第 21 點臚列各項比例，縱使業者所辦理的事項不相同，也應該要盡量依照應記載事項的記載，但在實際退費時，則依據個案狀況辦理。

## 二、不得記載事項說明

**「海外留學定型化契約應記載及不得記載事項」除了規定留學契約中應該要包含的項目，也規定哪些事項是不得記載在留學契約中，消費者在簽約前可要睜大眼睛看清楚，才能避免業者提供的契約中記載了不應該記載的條款。如果業者真的在契約中訂了不得記載的條款，依照消費者保護法的規定，這樣的條款是不具有效力，而會被視為沒有記載的喔！**

### (一)不得約定業者的廣告及消費者、業者間的口頭約定不構成契約的內容，亦不得約定廣告僅供參考

此點與留學契約應記載事項第 2 點、第 9 點為相輔相成的規定，業者在招攬學生時可能會提出許多令人眼花撩亂的廣告名詞，甚至做出超過能力的保證，為了讓消費者所接受的服務不致與廣告落差太大，契約中不可以約定業者的廣告或業者對於消費者的口頭約定僅供參考，不構成契約之一部分等內容。

### (二)不得約定排除消費者的任意解除契約或終止契約的權利

依據留學定型化契約應記載事項第 20 點及第 21 點，消費者有隨時終止契約的權利，且在應記載事項中也有多個條款賦予消費者解除契約及終止契約的權利，業者所提供的定型化契約中不能另外約定排除消費者這些權利，或者是在契約條款中對消費者行使權利的方式有不當的限制。

### (三)不得約定業者得為片面變更契約的內容，使消費者蒙受不利

定型化契約是業者準備好給消費者簽署的契約，消費者居於弱勢本來就很難調整契約的內容，若業者又在契約中約定業者可以自己單方面修改或變更契約的內容，則對於消費者毫無保障，因此不能夠在契約中約定業者得片面變更契約或保留片面變更的權利。

### (四) 不得約定業者除收取約定的費用外，以其他方式變相或額外加價

依留學契約應記載事項第 13 點及第 14 點，業者得收取的費用都應該具體明確約定於契約中，若未另行約定，則不得再向消費者收取。但有時候業者可能會在契約的附加條款中另行列出其他費用，例如行政作業費、申請費等，消費者於簽約時針對業者另外約定的費用，應該主動詢問用途及數額，並要求業者以具體明確的方式事先約定於契約中，業者不能僅在契約中約定類似「在特定情況下，為保留申請的資格，將酌收行政作業費」此種賦予額外加價空間的條款。

### (五) 不得約定免除或減輕業者依消費者保護法及海外留學契約所載或其他相關法律規定應履行的義務

由前述的說明可知，業者依據留學契約應記載事項需負擔許多責任，另外消費者保護法及民法等其他法律也有對業者責任的規範，定型化契約是由業者單方面事先擬好供消費者簽署的，為了保護消費者的權利，業者不可以在契約中記載免除或減輕依照相關法律及契約所應該負的責任。

### (六) 不得約定其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利消費者的約定

除了約定排除業者責任或變相加價的條款外，較常見不利消費者的情形是約定一些不平等的條款，例如業者可能在契約中約定「所有申請文件資料均由業者製作及保管，消費者不得請求閱覽或更正」，或「業者僅負責轉送申請資料，所有申請結果及消費者出國後就學問題，均應自行負責」，甚至實務上曾出現過業者在契約中載明「消費者不得於網路敘述不實代辦心得，如有致業者商譽受損，同意放棄言論免責權」等；若有此類明顯違反誠信原則的條款，消費者務必要向業者提出抗議，並且主張條款無效。

## (七)不得約定排除對業者履行輔助人所生責任

消費者委託留學代辦業者協助申請學校、住宿等相關事宜，主要是因為不熟悉外國風土民情、語言及制度，而業者多半與國外教育機構有長期往來關係，且可能委由當地人員或臺灣的翻譯人員協助處理文件製作或與當地學校溝通，在這種情形，業者對於這些協助辦理的人員的行為，也應負相同的責任。若業者委託的人員因疏忽而造成消費者損害，業者必須負起全責，因此業者不能在契約中約定就其他協助履約人員所造成的責任均不予負責，此點也是呼應民法第 224 條的規定。

## 參、遊學契約應記載事項應用說明

### 一、應記載事項說明

**遊學契約應記載事項雖與留學契約應記載事項有相似規定，然而因遊學內容之組成較留學更加多元，所以遊學契約應記載事項有更詳細的規定。以下就針對遊學契約應記載事項的主要契約條款進行簡要說明。**

#### (一) 契約第一點應記載業者設立登記日期、統一編號、24 小時海外急難聯絡人等資訊

依遊學契約應記載事項第 1 點規定，業者應該在契約上載明業者名稱、負責人姓名、設立登記日期、統一編號及聯絡資訊，以及 24 小時海外急難聯絡人等資訊。若漏未記載 24 小時海外急難聯絡人資訊，消費者可以要求業者補提供相關資訊，甚至解除或終止契約。

另外，遊學契約應記載事項頁尾也約定，如果沒有記載簽約地點，則以消費者住所地，也就是消費者的住址，為簽約地點。如果沒有記載簽約日期，則以消費者付給業者定金的日期作為簽約日期，但若之後正式填寫了簽約日期，則還是以填寫的簽約日期為主。

由於業者應該要給予消費者至少 5 日的契約審閱期，並應確實記載交付審閱日，且從該時隔天開始起算 5 日，因此建議消費者拿到契約後先不要急著簽約，好好利用審閱期詳細閱讀契約條款，確認沒問題後再與業者簽約，避免業者被認定為未遵守契約審閱期規定，也能保障自己的權益喔！

#### (二) 契約範圍也包含附件、廣告及當事人間的口頭約定等，業者應該提供具備約定品質的服務內容：

這部分依遊學契約應記載事項第 2 點，業者對於消費者所負

的責任除了契約約款外，也包括附件、廣告及口頭約定等，所以請消費者記得保留相關文件，往來溝通也盡量採用電子郵件等可以留下書面紀錄的方式，以免之後發生糾紛時無法提供相關證據。

遊學契約應記載事項第 14 點也規定業者瑕疵擔保責任，也就是如果業者實際提供安排的課程內容及旅遊行程，沒有達到雙方約定的品質或廣告中保證的水準，消費者可以依照下面的順序，主張自己的權利：

1. 先請求業者改善，提供合於約定的服務品質；
2. 如果業者拒絕改善或無法改善，消費者可以請求減少給付的費用；
3. 如果服務價值或品質低落到很嚴重的程度，消費者可以終止契約 ( 雙方自此之後就沒有契約關係 )，並請求業者返還扣除已實施部分之費用後之全部金額；
4. 若消費者因此而受有損害，例如額外支出費用、身體健康受損等情形，消費者可以向業者請求賠償。

順帶一提，如果消費者對於住宿地點、餐飲及生活習慣有特別要求，依照遊學契約應記載事項第 15 點，應該在出發前充分告知業者自己的特殊需求。若發現遊學行程中的住宿地點不適合自己，可以要求業者協助，用自己支付費用的方式更換住宿地點，也可請求業者退還因此而節省或未支出的費用。

**(三) 研修行程與旅遊行程的時間及地點應分別明確約定，除了要寫清楚研修機構及旅遊協辦單位的資訊，也應該將相關文件做成附件讓消費者留存參考**

由於遊學行程包含課程研修及課程活動兩部分，為了讓消費者可以清楚瞭解整個遊學行程的規劃，遊學契約應記載事項第 4

點規定契約須記載課程研修與課程活動的日期與期間，也要留意業者是否在簽訂契約前就完成研修課程的明確規劃，並將研修機構的課程內容、教學進度、師資資格等，以及研修期間的住宿、膳食、交通安排作成書面文件交付消費者參考留存。

業者提供的相關文件，不能記載「僅供參考」、「以國外業者提供之內容為準」、「尚在接洽中」、「持續接洽中」、「再行通知」等含有不確定性的文字，如有記載，消費者可以主張該部分之記載不生效力，也就是業者仍須依照廣告或口頭約定之內容提供一定品質的服務喔！

另外，不論是國外研修機構，還是協辦旅遊行程的旅行社，都算是業者的「履行輔助人」，如果履行輔助人在安排旅遊、研修、住宿等工作上故意或不小心造成消費者的損害，消費者可以依遊學契約應記載事項第 33 點主張業者應該把履行輔助人的故意過失，當成是自己的故意或不小心而造成消費者損害，須和履行輔助人負同樣的責任。

### (四) 費用金額、給付方式要明訂，包含項目、退費原則要說詳細

費用是最容易發生糾紛的議題，因此在遊學契約應記載事項中對於費用的給付以及退還也有詳盡的規定。依據遊學契約應記載事項第 5 點，契約中除了記載海外旅遊學習活動之總費用外，亦須記載清楚收費方式、付款方式，如一次繳付、分期繳付或是先付訂金。如果是沒有記載在契約上的費用，業者就不可以再另外用「手續費」、「規費」等名義向消費者收取費用了！

其次，為了讓消費者瞭解給付的費用中包含哪些內容，遊學契約應記載事項第 6 點羅列出繳納費用可能包含及不包含的項目。除了約定收取的費用項目外，業者不得以如同上述「手續費」、「規費」等名義向消費者額外收費！

此外，依遊學契約應記載事項第 7 點規定，業者應該將國外研修機構的學習課程相關費用退費原則及基準載明於契約中，並明確告知消費者，以避免日後就退費一事發生不必要的糾紛。

## (五) 個人資料之保護

依遊學契約應記載事項第 11 點，業者辦理遊學業務的過程中，消費者須提供所需的個人文件及資料，如業者代消費者安排研修課程與課程活動時，經常需要取得消費者的個人證件、文件，這些文件中均包含了相當多重要的個人資料，業者除應妥善保管證件正本外，非經消費者同意不得將其所交付的文件移作他途使用，契約關係消滅後亦同；若個人資料蒐集目的消失後，業者應主動或依消費者之請求，刪除、停止處理或利用該個人資料。

又，依此點規定，若業者發現消費者個資遭竊取或竄改，應立即向主管機關通報，並立即查明發生原因及責任歸屬，且依實際狀況採取必要措施，且應以書面、簡訊或其他適當方式通知消費者。若業者有違反本點規定，使消費者個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害消費者權利者，應依個人資料保護法之相關規定，負賠償責任。

## (六) 學習行程應有具備當地語文能力人員全程隨團服務，課程活動則應有具備領隊執照的領隊全程隨團服務

依遊學契約應記載事項第 12 點，就海外旅遊學習的學習行程，業者應該指派具有當地語文能力的人員全程隨團服務，以便消費者在當地發生緊急事件時，可以隨時協助處理；而課程活動部分，業者的協辦單位如旅行社或當地研修機構，也應指派具有臺灣領隊執照或當地導遊資格的人員全程隨團服務，協助辦理入出境、交通、食宿、遊覽等事項。如果消費者因為業者沒有指派具備上述資格的人員隨團服務而受有損害，是可以請求賠償的！

## (七)解除契約、終止契約、損害賠償事由多樣，請仔細閱讀契約條款中關於責任歸屬及退費的約定！

遊學契約應記載事項第 18 點至第 30 點皆是規範遊學契約解除或終止的狀況，不論是出發前解除契約（表示過去做過的都不算）、或是行程開始後終止契約（雙方自此之後沒有契約關係），解除或終止的時間點、事由及可歸責性（就是消費者和業者誰應該為契約關係的解除或終止負責）都會牽涉到退費或損害賠償的數額及比例，不可不慎，也請消費者多花些心思閱讀並理解這部分的規定囉！

**1.消費者應負責任的情形：**

**(1) 消費者未參與已排定之行程（遊學契約應記載事項第 21 點）**

如果是出發前因消費者沒有準時集合導致未能出發，之後也沒有中途加入遊學行程，依遊學契約應記載事項第 21 點明訂，業者得依該事項第 18 點規定向消費者請求應繳交之費用及損害賠償，並應將餘款返還予消費者；若是消費者於行程開始後中途退出已排定之行程或未能參加預定之行程，則視為消費者自動放棄權利，不能向業者請求要求退費或補償，但可以向業者請求返還應可減省或無須支出之費用。

**(2) 行程開始前消費者之任意解除契約權（遊學契約應記載事項第 18 點）**

消費者可以在行程開始前的任何時點任意解除契約，不過除須繳交行政規費外，依該點規定還須依比例賠償業者所受損害，但業者也應該將餘款返還給消費者。

**(3) 行程開始後消費者任意終止契約（遊學契約應記載事項第 27 點）**

這點是規範消費者在出發後的任何時點都有任意終止契約

的權利，在這種情形下，消費者當然不能向業者要求返還報酬和已經支出的費用，但業者應將有可減省或無須支出之費用返還予消費者。

**2.業者應負責任的情形：**

**(1) 因可歸責於業者致未依所定日期開始活動時，業者之通知義務及賠償責任（遊學契約應記載事項第 17 點）**

因可歸責於業者之事由，無法於契約約定之日期開始海外旅遊學習活動，業者應於知悉前立即通知消費者，並說明其事由，消費者得解除契約，業者應將所收取之海外旅遊學習活動費用總額返還予消費者。若業者怠於通知，除應返還費用總額外，並應賠償費用總額一倍之違約金；若業者有通知，則依遊學契約應記載事項第 17 點所定比例賠償消費者違約金。

**(2) 出發後無法完成契約所定旅遊學習行程之責任（遊學契約應記載事項第 24 點）**

在遊學行程出發後，如果是因業者的關係導致消費者無法完成部分旅遊學習活動，業者應該負擔費用安排消費者至下一個旅遊學習地，或安排相當條件的遊學活動以取代；如果無法安排其他遊學活動，業者應安排消費者回國。等候安排行程間消費者所生食、宿、交通或其他必要費用，應由業者負責；若業者未安排，則應退還消費者未能從事海外旅遊學習活動部分之費用，並賠償同額之懲罰性違約金。

例如，小明參加的遊學團安排了兩個旅遊地點，旅遊費用為 1 萬元，但因業者的疏忽導致只去了一個旅遊地點，且業者也未安排代替活動；這時，業者應退還小明未成行的旅遊費用 5 千元，並賠償同額 5 千元之違約金，總共 1 萬元。

**(3) 過失延誤行程（遊學契約應記載事項第 25 點）**

如果是因業者的關係使得消費者的遊學行程遭延誤，消費者得向業者請求消費者時間浪費按日計算的違約金，如消費者受有其他損害亦得請求業者賠償。

**(4) 因業者之過失致消費者留滯國外（遊學契約應記載事項第 26 點）**

若是因為可歸責於業者的事由，導致消費者留滯在其他國家，業者應該支付費用為消費者安排適當的食宿及交通，並且賠償消費者按日計算的違約金；消費者如果受有其他損害，還可以依本點規定，請求額外的賠償！此外，若是業者故意使消費者留滯海外，消費者可以向業者請求海外旅遊學習活動費用總額除以海外旅遊學習活動總日數乘以留滯日數後相同金額五倍之懲罰性違約金；若是業者重大過失使消費者滯留海外，消費者得請求海外旅遊學習活動費用總額除以海外旅遊學習活動總日數乘以留滯日數後相同金額三倍之懲罰性違約金。

**3.雙方皆不可歸責的情形：**

**(1) 出發前有法定原因解除契約（遊學契約應記載事項第 19 點）**

有些不可抗力的事由，如天災、人禍或有懷孕、分娩之情形等原因，使得遊學行程不宜繼續進行，這時消費者及業者在行程開始前都可以解約，業者並應返還必要費用後的餘款；這邊所說的必要費用，僅限已代繳的行政規費及有支付憑證的費用，並且以 10%為上限，也就是業者最少應返還費用的 90%！

**(2) 行程開始後不可歸責於消費者終止契約（遊學契約應記載事項第 28 點）**

若在行程開始後，發生消費者懷孕、分娩或重大傷病，或親人發生重大傷病或死亡等情形，導致消費者不能繼續遊學行程，消費者或繼承人可以終止契約，並請求業者返還扣除已實施部分

之費用後之全部金額。

**(3) 行程開始後不可歸責於消費者終止契約（遊學契約應記載事項第 29 點）**

因消費者的健康或被就讀學校退學等因素，使得業者不得不終止契約的情形，業者可以扣除報酬及已支出費用後，將餘額返還消費者。如果是因為消費者自己不遵守當地法規或學校的規定而導致被退學，消費者不僅不能請求返還遊學契約應記載事項第 6 點規定的課程研修相關費用，業者如果受有損害，是可以向消費者請求損害賠償的！

**(4) 不可抗力或不可歸責於業者之海外旅遊學習活動內容變更（遊學契約應記載事項第 22 點）**

若不可抗力的情形在行程開始後才發生，導致無法履行契約約定的遊學行程，業者得依實際需要加以變更，並負擔超過原定費用的金額，但因變更而減省之費用，應將減省部分退還消費者。如果消費者不同意變更，可以任意終止契約，並得請求業者墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之。業者應依遊學契約應記載事項第 27 點規定辦理費用返還。

## (八)什麼是「責任保險」及「履約保證保險」？

遊學契約應記載事項第 34 點規範的責任保險，是為了讓旅遊學習期間，消費者如有發生意外死亡、因意外事故致體傷之醫療費用、消費者家屬前往海外處理善後所支出之必要費用、或消費者旅行證件遺失時之損害賠償等相關費用，能透過責任保險讓受損害的消費者獲得應有的保障。

而履約保證保險，則是為了預防業者因財務問題無法完成遊學活動，填補消費者的損害之用。消費者在選擇遊學服務業者時，應盡量選擇有確實投保責任保險及履約保證保險之遊學服務業

者，也可以請業者出示投保責任保險及履約保證保險的證明。

## 二、不得記載事項說明

**如同「海外留學定型化契約應記載及不得記載事項」,「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」也針對契約內容中不得記載的事項有所規定；如果業者真的在契約中訂了不得記載的條款，依照民法的規定，這樣的條款不具有效力，會被視為沒有記載，消費者也可以向業者主張條款無效。**

### (一)學習課程部分必須於簽約前完成明確規劃，不得記載非確定性文字

對應遊學契約應記載事項第 4 點，關於遊學活動中學習行程的課程內容、各科時數、教學進度、師資資格等，業者應該要在簽約前就完成明確規劃，又依據不得記載事項第 1 點規定，課程研修及課程活動資訊不得記載「僅供參考」、「以國外研修機構提供之內容為準」、「尚在接洽中」、「持續接洽中」或「再行通知」等非確定性文字，如果契約上有這樣的記載，消費者可以主張該部分記載不生效力。

### (二)不得有因旅遊學習行程中突發或未能預防等原因，致消費者受有損害時免責之約定

即使旅遊學習行程中發生突發性事件，也應該回歸遊學契約應記載事項的規定(例如依遊學契約應記載事項第 22 點處理)，而不能讓業者為了規避責任，而在契約中偷渡免責之約定。

### (三)不得約定業者的廣告及消費者、業者間的口頭約定不構成契約的內容，亦不得約定廣告僅供參考

此點與遊學契約應記載事項第 2 點、第 14 點為相輔相成的規定，契約內容、附件、廣告及當事人間口頭約定都是契約之一部分，業者負有提供具備通常價值及約定品質的服務。如果業者提供的服務未達應有的品質，消費者可依遊學契約應記載事項第

14 點的步驟向業者主張應有的權利。

### (四)不得約定排除消費者的任意解除契約或終止契約的權利

依據遊學契約應記載事項第 18 點及第 27 點，消費者有在出發前隨時解除契約、在行程開始後隨時終止契約的權利，業者所提供的定型化契約中不能另外約定排除消費者這些解除契約或終止契約的權利，或者是在契約條款中對消費者行使權利的方式有不當的限制。

### (五)不得約定業者得為片面變更契約的內容，使消費者蒙受不利

定型化契約是業者準備好給消費者簽署的契約，消費者居於弱勢，本來就很難調整契約的內容，若業者又在契約中約定業者可以自己單方面修改或變更契約的內容，則對於消費者毫無保障，因此不能在契約中約定業者得片面變更契約或保留片面變更的權利。

### (六)不得約定業者除收取約定的費用外，以其他方式變相或額外加價

依據遊學契約應記載事項第 6 點及第 7 點，業者得收取的費用均應具體明確約定於契約中，若未另行約定，則不得再向消費者收取。但有時候業者可能會在契約的附加條款中另行列出其他費用，例如行政作業費、申請費等，消費者於簽約時針對業者另外約定的費用，應該主動詢問用途及數額，並要求業者以具體明確的方式事先約定於契約中，業者不能在契約中約定類似「在特定情況下，為保留申請的資格，將酌收行政作業費」此種賦予額外加價空間的條款。

### (七)不得約定免除或減輕業者依消費者保護法及海外旅遊學習契約所載或其他相關法律規定應履行的義務

由前述的說明可知，業者依據遊學契約應記載事項需負擔許

多責任，此外，民法、消費者保護法及公平交易法等其他法律也有對業者責任的規範；因定型化契約是由業者單方面事先擬好供消費者簽署的，為了保障消費者的權利，業者不可以在契約中記載免除或減輕依照相關法律及契約所應該負的責任。

### (八)不得約定其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利消費者的約定

除了約定排除業者責任或變相加價的條款外，較常見不利消費者的情形是約定一些不平等的條款，例如業者可能在契約中約定「所有申請文件資料均由業者製作及保管，消費者不得請求閱覽或更正」，或「業者僅負責轉送申請資料，所有申請結果及消費者出國後就學問題，均應自行負責」，甚至實務上曾出現過業者在契約中載明「消費者不得於網路敘述不實代辦心得，如有致業者商譽受損，同意放棄言論免責權」等；若有此類明顯違反誠信原則的條款，消費者務必要向業者提出抗議，並且主張條款無效。

### (九)不得約定排除對業者履行輔助人所生責任

遊學契約應記載事項第4點規範的國外研修機構及受託辦理課程活動行程的旅行社，皆是業者的履行輔助人，業者對於該等履行輔助人的行為也應該負相同的責任，若業者委託的人員因疏忽而造成消費者損害，業者必須負起全責，因此業者不能在契約中約定就其他協助履約人員所造成的責任均不予負責等內容。

## 肆、消費者如何為自己的權益把關？

**不論是寒暑假海外旅遊學習，或是出國深造攻讀學位，海外留遊學都是認識世界、拓展眼界的絕佳途徑。然而，如何從令人眼花撩亂的廣告文宣，以及五花八門的課程與旅遊行程中，選擇適合的代辦業者呢？在此提醒有志出國學習的青年朋友們，在與代辦業者接洽、簽約、付款前，要特別注意以下事項：**

### 一、問題：出國留遊學一定要委由留遊學業者辦理嗎？

不一定。消費者可上網查詢各國政府認可的海外各大專校院招生資訊，並查看相關課程內容與期程，於備齊相關申請資料後，自行向擬就讀之國外學校申請入學許可，並非一定要委託留遊學業者辦理。

### 二、問題：自行辦理留遊學注意事項為何？

#### (一) 先瞭解課程內容及相關規定後才報名

消費者在報名前應詳閱海外學校之契約、課程介紹、文宣，如有疑問應立即向海外學校詢問、確認，**尤其是收費、是否訂有最低開課人數、取消退費等規定**更應多加留意，於確認無誤後才報名參加。

報名後也應留意所有來自校方之通知，並留意當地國之情況，如外交部是否有發布國外旅遊警示等，另外出發前也應向學校確認是否如期開課。報名後也請務必保留契約文件、課程介紹、文宣、聯繫紀錄等，以避免後續爭端及保障個人權益。

#### (二) 瞭解簽證、當地法規及就讀學校規定

預留充裕時間，瞭解留遊學國家之簽證規定，申請符合目的、期間的簽證，並且瞭解當地的法律規定，避免誤涉不法情事。

#### (三) 至外交部領事事務局網站完成「出國登錄」

消費者出國前可至外交部領事事務局網站（https://www.boca.gov.tw）完成「出國登錄」，使外交部在發生重大災變或有其他緊急事故時，可以依據登錄資料即時聯繫親友，並提供必要協助。

## 三、問題：哪些留遊學服務業者才是合格業者？

### (一)選擇合法登記業者

留遊學服務業者應依公司法或商業登記法辦理公司或商業之設立登記，並出示登記證明文件。消費者可利用線上經濟部商工登記公示資料查詢服務，查看留遊學服務業者是否確實辦理公司或商業之設立登記。
（https://findbiz.nat.gov.tw/fts/query/QueryBar/queryInit.do）

### (二) 誰不適合從事留遊學服務業？

依政府現行法令規定，留遊學服務業為一般行業，除公司登記外，並不須特別申請許可，但以下機構依相關法規仍會限制其代辦留遊學業務：

**1.旅行社**

根據發展觀光條例第 27 條、旅行業管理規則第 3 條及第 4 條規定，留遊學業務不屬於旅行業業務內容，所以旅行社不得辦理留遊學業務。

**2.補習班**

根據短期補習班設立及管理準則第 38 條規定，補習班不得經營非屬短期補習教育之機構或業務。若補習班之設立人或代表人欲經營留遊學業務，其設立、人員及設施，除應依公司法合法登記，其辦理之場地，應與補習班場地明確區隔。

**3.基金會**

基金會為財團法人，財團法人之業務不應以營利為目的。以臺北市為例，依據臺北市財團法人暫行管理規則第 10 條第 2 項第 4 款之規定，財團法人經辦之業務以營利為目的者，主管機關不應發予設立許可；即便發予許可，事後亦可撤銷。所以基金會不適合辦理留遊學業務。

**4.公私立學校**

公私立學校依法均屬非營利機構，不得從事以營利為目的之業務。因此，為回歸大學教育功能，公私立學校所辦理的國外研習活動，對象應僅限校內學生或以推廣教育學分班或非學分班方式辦理屬「語文研習」課程內容，且辦理方式及內涵應以課程學習為目的（教育部 90 年 1 月 31 日臺(90)高(四)字第 90006198 號函、108 年 4 月 17 日臺教高(一)字第 1080048523 號）。

**5.社團法人/協會**

應個案地視社團法人、協會之章程所訂宗旨任務是否包含留、遊學業務而定，尚無法逕依其名稱即通案式地列為合格業者。如涉有收費、公開招生、授課、售票、捐募、義賣或其他情形，依人民團體會務輔導辦法第 20 條，應依法報請各目的事業主管機關立案或核准。社團法人、協會如得合法辦理留、遊學業務，則建議其與消費者所簽訂之契約仍應符合留遊學契約應記載事項，以充分保護消費者權益。

**6.外國政府在我國之辦事處**

公司法第 371 條規定外國公司若在其本國沒有設立登記營業，則不得在我國申請認許。外國公司如未經我國認許，則不可以在我國境內營業。

因外國政府在我國設立之辦事處並沒有在其本國設立登記營業，依上開規定亦不能在我國申請認許。因此，外國政府在我

國之辦事處既然不得在我國境內營業，也就不能辦理留遊學業務。

## 四、問題：留遊學定型化契約違反留遊學應記載事項規定者，其效果為何？

留遊學服務業者提供給消費者簽訂之定型化契約，須符合留學契約應記載事項及遊學契約應記載事項，定型化契約條款如違反上開應記載事項規定，該定型化契約條款無效；如有未記載上開應記載事項所規定之條款者，消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

## 五、問題：留遊學契約中涉及個人資料保護的條文在哪裡？業者如以消費者個人資料註冊電子信箱以申請國外學校，但拒絕將信箱密碼告知消費者，消費者該如何主張權利？

### (一) 個人資料保護法規定非公務機關對個人資料之蒐集、處理、利用，均應有特定目的：

個人資料保護法第 19 條第 1 項規定:「非公務機關對個人資料之蒐集或處理，除第六條第一項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：…」

個人資料保護法第 20 條第 1 項規定:「非公務機關對個人資料之利用，除第六條第一項所規定資料外，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之。…」

### (二) 留遊學契約應記載事項中的個資保護條文

**1.遊學契約應記載事項第 11 點：**

業者因履行本契約之需要，於代辦證件、安排或委託安排課程、交通、食宿、行程及其所附隨服務之目的內，消費者同

意業者得依法蒐集、處理及利用其個人資料。

前項業者對消費者個人資料之蒐集、處理及利用，應依個人資料保護法規定，非經消費者同意或依法規規定，不得將個人資料提供予第三人或為契約目的範圍外之利用。契約關係消滅後，亦同。

第一項個人資料蒐集特定目的消失或海外旅遊學習活動終了時，業者應主動或依消費者之請求，刪除、停止處理或利用該個人資料。但因執行職務或業務所必須或經消費者書面同意者，不在此限。

業者發現第一項消費者個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏時，應即向主管機關通報，並立即查明發生原因及責任歸屬，且依實際狀況採取必要措施。

前項情形，業者應以書面、簡訊或其他適當方式通知消費者，使其可得知悉各該事實及業者已採取之處理措施、客服電話窗口等資訊。

業者違反第二項至前項規定，使消費者個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害消費者權利者，應依個人資料保護法之相關規定，負賠償責任。

**2.留學契約應記載事項第 7 點：**

業者所持有消費者提供之前點文件，僅得供辦理本契約約定事項之用，不得移作他途使用，並應於辦理完畢後，交還消費者。

業者所持有消費者提供之各項證件，應妥善保管，如有遺失或毀損，應即主動或通知消費者補辦。如致消費者受損害時，應賠償其損失。

業者蒐集、處理或利用消費者之個人資料，應依個人資料保護法之規定辦理。契約關係消滅後，亦同。

業者違反個人資料保護法之情形，應依該法負損害賠償責任。消費者若受有其他損害，得另行請求賠償。

### (三) 業者違反個人資料保護法及留遊學契約應記載事項等規定時，消費者可請求業者賠償因此所受之損害

留遊學業者屬於非公務機關，基於協助消費者申請學校、安排住宿與辦理簽證等事項之契約目的，而使用消費者姓名等個資註冊電子信箱，卻拒絕向消費者提供信箱密碼，導致消費者無法確認業者辦理事項的進度，此時，業者拒絕提供密碼之行為恐已逾越契約目的，而有違反個人資料保護法第 19 條、第 20 條、遊學契約應記載事項第 11 點或留學契約應記載事項第 7 點等個人資料保護之規範，消費者可依據上開相關規定，向業者請求賠償因此所受的損害。

## 六、問題：何謂「留學」？如何就留遊學中之廣告文宣主張權利？

依據留學契約應記載事項第 1 點，海外「留學」係指到境外（不含大陸地區）合法設立之教育機構就讀或研習課程，以取得「學歷」、「文憑」、「資格」或「證照」。因此，如「法國藍帶廚藝學校證照課程」、「美國 NAHA 國際芳療師認證課程」、「西班牙語短期國際語言課程」，由於該類課程係以取得專業「資格」或「證照」為目的，因此都屬於留學契約應記載事項所謂的「留學」喔！請留意，留學並非僅限於取得學位、文憑或長期赴國外進修，尚包含短期赴國外研修以取得資格、證照等方式，依留學契約應記載事項第 1 點規定，亦應適用留學契約應記載事項，並應與業者

簽訂留學定型化契約。

此外，依據留學契約應記載事項第 2 點第 2 項，附件、廣告及當事人間之口頭約定，亦為海外留學定型化契約之一部；遊學契約應記載事項第 2 點第 3 項，附件、廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容及雙方之口頭約定，均視為海外旅遊學習定型化契約內容之一部分。

因此，如果留學業者透過 Instagram 限時動態推播留學廣告，那麼 Instagram 限時動態中的廣告內容也會成為後續消費者與業者所簽訂的留遊學契約的一部分，消費者都可以在未來據以向該業者主張權利喔！

## 七、問題：消費者如何要求留學業者說明事項，以隨時掌握進度維護自身權益？

提醒同學們，在教育部「海外留遊學資訊萬花筒」網站中，可以查詢留學業者每年是否向教育部提供符合要求的「消費爭議機制說明文件」; 此外，即使在簽訂留學契約以後，也要特別留意下列依契約可以行使的權利，不要讓自己的權利睡著了喔！

依據留學契約應記載事項第 12 點第 3 項，業者對於外國學校有關退學、退費等相關規定，應盡說明之義務。

依據留學契約應記載事項第 12 點第 5 項，業者應於消費者預定留學出發日前，將消費者前往留學之國家、地區或城市之風俗人情、地理位置及其他相關應注意之事項，儘量提供消費者參考。

## 八、問題：從教育部「海外留遊學資訊萬花筒」網站可獲取何種相關資訊？

### (一) 定型化契約範本

**(二) 留遊學業者契約查核結果**

**(三) 海外留遊學安全專區**

**(四) 消費糾紛及常見問題**

**(五) 相關法令規章**

△ 海外留遊學資訊萬花筒網站 QR CODE

## 九、問題：留學選校有無應注意事項？

教育部依「大學辦理國外學歷採認辦法」第 3 條規定，業彙編「外國大學參考名冊」。該參考名冊所列校院，係我國駐外館處查證當地國政府學校權責機關或其認定之教育專業評鑑團體所認可者，作為國人留遊學選校之參考資料，並不作為「認可名冊」之用，國內各用人或考試機構採認國外學歷者，得由各該主管機關參照「大學辦理國外學歷採認辦法」規定辦理。

然而許多留學業者為吸引消費者，在宣傳廣告、DM 或甚至是口頭說明時會宣稱該學校已獲教育部認可，實屬錯誤資訊，消費者仍應多加查證，避免上當受騙。

## 十、問題：簽約時如何確保自身權利？

許多留遊學業者為吸引消費者，在宣傳廣告、DM 或甚至是

口頭說明時會有誇大不實的情形，例如保證入學、免 GRE、免 GMAT 等，加上業者可能會希望消費者現場簽約，使消費者無法仔細審閱契約內容。這時消費者該怎麼辦呢？

消費者至少應該有 5 日以上的契約審閱期限，請將契約帶回仔細閱讀後再決定是否簽約，且記得，在簽約之前不要輕易支付任何費用（包含訂金）或接受服務。閱讀契約時應該詳細閱讀留遊學之服務項目、期間、費用等資訊，也要多方蒐集資訊。

另外，廣告也構成契約內容，如果消費者因信賴廣告而受有損害，可以依據民法、消費者保護法等向留遊學業者請求損害賠償外，廣告如有使消費者陷於錯誤認知，公平交易委員會可以限期命業者採取必要之更正措施，並對留遊學服務業者及播送不實廣告之廣播電視業裁罰。

## 十一、問題：簽約前應如何選擇較有保障之遊學業者，以避免遊學風險？

消費者可依以下規定，請業者提供相關證件：

(一) 依據遊學契約應記載事項第 12 點及第 35 點，請業者應提供「本年度遊學團出團一覽表」及「隨團領隊資格證明」。

(二) 依據遊學契約應記載事項第 34 點，請業者出示投保「責任保險」及「遊學團一千萬履約保證保險或銀行保證證明」文件。若消費者在旅遊學習期間發生意外死亡、因意外事故致體傷之醫療費用、消費者家屬前往海外處理善後所支出之必要費用等，「責任保險」可以使受有損害的消費者得到應有的保障。如消費者與遊學服務業者簽訂契約後，業者因財務問題而無法對消費者提供完整遊學團行程時，「履約保證保險」可以使受有損害的消費者獲得應有賠償。

## 十二、問題：如果發生消費糾紛時，應如何申訴？

因消費者與留遊學服務業者間有代辦之委任關係，消費者應在簽訂契約後，妥善保留契約、繳費收據、文宣廣告及課程等相關文件，若留遊學服務業者未依契約履行應盡的義務時，此屬消費爭議，消費者可依消費者保護法規定，提起消費糾紛申訴與調解，下列途徑提供消費者參考：

### (一)與業者協商

消費糾紛發生時，消費者應立刻蒐集相關證據。若業者有解決的誠意，可以提出相關證據與業者先行協商可能的解決方式。

### (二)向各「消費者服務中心」或消保團體反應

若無法自行與業者達成共識，可利用直轄市或縣市政府消費保護專線「1950」，向各「消費者服務中心」或消保團體反應，亦可在行政院消費者保護處線上申訴系統輸入基本資訊及申訴內容後提出線上申訴(https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx)，由消保官協助處理與協調。

### (三)提起民事訴訟向業者請求賠償

若認申訴未獲妥處，可向地方政府消保官再次提起申訴，或向地方政府消費者爭議調解委員會申請調解。如果透過消保團體或消保官的介入仍無法和平處理消費糾紛，消費者可以透過民事訴訟的方式依法向業者請求賠償。

### (四) 詳細資訊請參考：行政院消費者保會會消費爭議處理程序說明（https://cpc.ey.gov.tw/Page/71E988F034956960）。

## 十三、問題：消費者依業者之指示，匯「學費訂金」到業者的銀行帳戶，再匯「尾款」到戶名為外國學校之帳戶。如消費者出發前因不可抗力事由解除契約，可否請求返還扣除必要費用後之「學費訂金」及「尾款」？

**遊學契約應記載事項第 6 點：**

消費者依前點約定繳納之費用，其包括及不包括之項目如下：一、包括項目：……（二）課程研修相關費用：依約由業者提供課程研修服務所產生之相關費用。

法院在類似案件中曾作出判決，認為消費者所繳交的全部費用，均屬遊學契約應記載事項第 6 點之「海外旅遊學習費用」，而不因消費者繳交款項之對象是業者，或是依業者指示匯入其他帳戶而有所差異，因此，業者依約應返還之費用，同時應包括「學費訂金」及「尾款」，此見解值得消費者與業者共同參考。

## 十四、問題：如業者未派遣具有當地語文能力之人員全程隨團服務，且業者所安排餐食並未具備通常之價值，消費者應如何主張權利？

**1.遊學契約應記載事項第 12 點：**

業者應指派具有旅遊學習地語文能力之人員全程隨團服務。…消費者因業者違反前二項規定而遭受損害者，得請求業者賠償。

**2.遊學契約應記載事項第 14 點：**

業者所安排之課程、食宿、行程及提供之服務，應使之具

備通常之價值及約定之品質。業者於廣告中就服務內容、事項、品質等所為保證或說明，消費者得依據廣告而為主張。

業者所安排之課程、食宿、行程及提供之服務，不具備前項之價值或品質者，消費者得請求業者改善之。業者不為改善或不能改善時，消費者得請求減少費用。其難以達到契約目的者，並得終止契約，請求業者返還扣除已實施部分之費用後之全部金額。

前項可歸責於業者之情形，如致消費者受有損害，消費者並得請求損害賠償。

如業者未派遣具有當地語文能力之人員全程隨團服務，且業者所安排餐食並未具備通常之價值，消費者可以依據遊學契約應記載事項第 12 點及第 14 點，以業者違反前述契約條款為由，向業者請求改善、減少費用、終止契約及損害賠償。

**十五、問題：業者與消費者訂定為期 8 週之海外遊學契約，消費者到當地遊學 4 週後，因當地發生強烈地震、學校停課 2 週，消費者被迫提前返臺。消費者回臺後要求退費，業者可否僅退款剩餘 2 週之 50%住宿費用及課程費用？**

**遊學契約應記載事項第 22 點：**

海外旅遊學習活動中，因不可抗力或不可歸責於業者之事由，致無法履行預定之課程、交通、食宿或行程等項目時，為維護海外旅遊學習活動團之安全及利益，業者得依實際需要，變更課程、交通、食宿或行程等項目；如因此超過原定費用時，應由業者負擔。但因變更而減省之費用，應將減省部分退還消費者。

因此，依照遊學契約應記載事項第 22 點第 1 項，如業者因不可抗力之事由致無法履行預定之課程、食宿、行程等項目時，業者得變更行程，然因變更而減省之費用，應退還給消費者。因此，本案例中，就原應為海外遊學期間的 4 週 ( 原規劃為期 8 週 -當地遊學 4 週=4 週 ), 消費者可向業者請求退還因當地地震及學校停課、返國而變更行程，業者因而減省之費用。

# 附錄

## 一、海外留學定型化契約應記載及不得記載事項

93 年 1 月 6 日臺文(三)字第 0930197672 號公告

95 年 6 月 5 日臺文字第 09500069854C 號令修訂

103 年 8 月 18 日臺教文(三)字第 1030113897B 號公告修訂

113 年 6 月 13 日臺教文(三)字第 1130051125A 號令修訂

**壹、應記載事項**

本契約於中華民國____年____月____日交付消費者攜回審閱(契約審閱期間至少為五日)。

消費者(學員)姓名：

國民身分證統一編號：

電話：

住居所：

消費者之法定代理人：

國民身分證統一編號：

電話：

住居所：

業者(留學服務業者)名稱：

負責人姓名：

設立登記日期：

統一編號：

電話：

傳真：

電子郵件：

營業所：

網址：

二十四小時海外急難聯絡人姓名：

二十四小時海外急難緊急連絡電話：

二十四小時海外急難聯絡人電子郵件：

業者未記載或記載不實之設立登記日期及統一編號，或未提供或提供不實之海外急難聯絡人

姓名、電話及電子郵件者，消費者得解除契約。

**第一點 定義**

本契約所稱海外留學，係指到境外（不含大陸地區）合法設立之教育機構就讀或研習課程，以取得學歷、文憑、資格或證照。

**第二點 適用範圍及順序**

消費者、業者雙方關於本件委辦留學申請事宜之權利義務，依本契約條款之約定定之；本契約中未約定者，依我國有關法令或習慣定之。

附件、廣告及當事人間之口頭約定，亦為本契約之一部。

業者辦理本契約約定事項時向消費者為承諾或保證者，消費者得據此而為主張。

**第三點 委任項目**

除本契約另有約定外，業者受委任辦理之業務如下：

□一、申請入學許可(包括向海外教育機構申請入學許可及協助填寫所必

需之申請表、介紹信、攻讀計畫等文件)：

學校類型：□語言學校□大學附設之語文中心□高級中等學校□社區大學□大學□其他_____

課程類型：□副學士□學士□碩士□博士□其他_____

□二、申請獎學金。

□三、住宿申請：

住宿條件為□學校宿舍□寄宿家庭□其他 (應擇一載明)。

□四、取得入學許可後之文件解讀、填寫。

□五、申請護照及簽證。

□六、提供通關訓練。

□七、代訂機票、安排前往留學地之食宿及接機事宜。

□八、代辦保險(須含醫療、住院及跨國醫療項目)。

□九、有關留學事項之諮詢及協助。

□十、其他_____。

**第四點 委任期限**

本件委任期限至民國__年__月__日止。期限屆滿時，業者仍未將有關事項處理妥當者，除經雙方協議延期者外，其代理權歸於消滅，業者並應將授權書及其他文件返還消費者。

**第五點 業者之告知義務**

業者應告知消費者申請之必要文件內容及其他消費者應盡之協力義務內容。

**第六點 消費者之協力行為**

業者因辦理本契約約定事項，消費者應依業者之通知辦妥並如期交付必要文件。若有需消費者補正或親自會同辦理之事項，消費者非有正當理由不得拖延或拒絕。

因可歸責於消費者之事由，違反前項協力行為，致無法完成本契約委任事項者，業者不負賠償責任。

消費者提供之文件，應確保真實，不得有偽造或變造情事。

**第七點 個人資料保護**

業者所持有消費者提供之前點文件，僅得供辦理本契約約定事項之用，不得移作他途使用，並應於辦理完畢後，交還消費者。

業者所持有消費者提供之各項證件，應妥善保管，如有遺失或毀損，應即主動或通知消費者補辦。如致消費者受損害時，應賠償其損失。

業者蒐集、處理或利用消費者之個人資料，應依個人資料保護法之規定辦理。契約關係消滅後，亦同。

業者違反個人資料保護法之情形，應依該法負損害賠償責任。消費者若受有其他損害，得另行請求賠償。

**第八點 業者之如期辦理及報告義務**

業者應於消費者備齊申請所必須之文件後，配合海外教育機構所訂時程，如期為消費者辦理第三點所列各項委任事務。

業者於為消費者辦理第三點各項申請手續後，應於____日內（不得多於五日）將該項手續之辦理情形主動告知消費者。

業者若有延遲為消費者提出申請之情形，且可預見已有任一項委任事務無法完成者，消費者可於知悉後隨時終止契約之一部或全部，業者並應依第十八點規定賠償消費者所受損害。

**第九點 業者之服務品質擔保責任**

業者應確保廣告內容之真實，消費者得據廣告中就服務內容、品質等所為之保證或說明而為主張。

業者應擔保所提供之服務，具備約定之價值與品質。

違反前二項之規定，消費者得請求業者改善之。業者不為改善或不能改善時，消費者得請求減少費用或終止契約，並得請求損害賠償。

**第十點 特殊保證條款**

業者保證完成事項如下：

□取得入學許可。

□取得住宿同意：住宿條件 ( 應載明 )。

□入學許可文件解讀、填寫。

□其他特殊保證事項：_____。

業者違反前項特殊保證約定者，消費者得終止契約，並請求損害賠償。

**第十一點 著作權利歸屬**

依本契約所完成之著作，著作人於著作完成時享有所有權。但著作權屬業者所有時，消費者於本契約委託辦理事項之範圍內，得利用其著作。

如有第三人主張業者依本契約所完成之著作侵害其權利，致消費者負賠償責任時，應由業者負最終賠償責任。

**第十二點 業者應向消費者說明之義務**

業者對於外國正式學校之附條件入學許可之性質、內容及相關風險，於申請前及收受入學許可後，應對消費者盡說明之義務及提供書面資料。

業者對於社區大學、語言學校或大學附設之語言中心等為非正式學校及其相關問題、內容與風險，亦應對消費者盡說明之義務。

業者對於消費者申請就讀前兩項學校有關退學、退費等相關規定，亦應盡

說明之義務。

業者應於消費者預定留學出發日__日前，將其依本契約第三點約定為消費者辦理之所有委任事項辦理情形，向消費者報告，並以書面行程表確認之。

業者應於消費者預定留學出發日前，將消費者前往留學之國家、地區或城市之風俗人情、地理位置及其他相關應注意之事項，儘量提供消費者參考。

**第十三點　報酬之數額及支付方式**

業者於本契約期限內完成委任事項，消費者應給付報酬新臺幣（下同）_____元。

除前項金額外，若無另行約定，業者不得再向消費者收取其他報酬。

消費者應依下列約定之方式及期限支付報酬：

一、本契約簽訂時，支付約定報酬總額百分之____，共計_____元整。

二、完成入學申請表格及其相關文件，並經消費者審核同意後，支付約定報酬總額百分之___，共計_____元整。

三、獲得入學申請結果之回函後，支付約定報酬總額百分之_____，共計_____元整。若業者曾於第十點第一項就入學結果有特殊保證之約定，則業者於消費者獲得保證之入學結果後，方得請求前段所述之金額。

四、其餘款項，應於業者將相關文件交付後繳清。

**第十四點　代收轉付費用項目及負擔**

消費者應負擔業者代辦留學申請事項之下列各勾選項目費用：□行政規費，計新臺幣（下同）____元、□保險費用，計__元、□保證金，計__元、□其他_____，計___元。代收轉付費用項目未經約定者，不得再向消費者收取。

業者為辦理各項受任業務所應繳交之前項行政規費、保險費、保證金或其他費用等，應將其名稱及數額於繳納日_____日前（至少三日）通知消

費者，並於下列方式中選擇其一繳納：

□由消費者如數備妥，送交業者代繳。

□由業者代墊，事後再向消費者收取。

若有特殊急件之情形，業者應立即通知消費者，不受前項所定通知期間之限制。

業者未如期繳納者，除依第十七點規定負損害賠償責任外，其因此發生之滯納金或遲延利息，由業者負擔。但消費者未依約定備妥款項送交業者致延誤繳納者，由消費者負擔。

業者收取費用時，應開立暫收款收據交由消費者收執；代繳後，並應將代繳之繳款憑證交消費者保存。

**第十五點　複委任之效力**

業者未經消費者書面同意，委由第三人代為處理事務者，消費者得解除或終止契約。

前項情形，消費者解除或終止契約者，業者不得要求任何報酬，其已收取者，應如數返還消費者；業者已收取之代收轉付費用，除有正式繳款收據得予扣除外，其餘應返還消費者。

消費者因第一項之情形解除或終止契約而受有損害者，並得請求賠償。

**第十六點　因可歸責於消費者之事由致事務不能完成**

因可歸責於消費者個人之事由，以致不能取得入學許可或核准簽證者，業者不負責任。但曾

獲業者表示消費者無不能取得入學許可或核准簽證之情事者，業者仍應負責。

除前項但書情形外，消費者應於業者通知日起七日內，將業者因代辦事項所墊付之費用依繳款憑證所載金額返還業者。業者仍得請求約定報酬，但

其數額以已處理之事務為限。

**第十七點 業者之善良管理人注意義務**

業者對於受任事項及其保管物，應盡善良管理人之注意義務，倘因過失或逾越消費者委任權限之行為，致消費者發生損害者，應按報酬額____倍( 至少一倍 ) 計算之金額賠償消費者。

但消費者證明受有較高數額之損害者，得依實際損害額，請求賠償。

報酬為零元或顯不相當者，以消費者已向海外教育機構繳交費用未能退還部分之____倍 ( 至少二倍 ) 計算之金額賠償消費者。消費者如能證明損害超過者，業者應足額賠償之。

第一項之賠償金額，業者應於消費者請求次日起十五日內全部支付消費者。第二項之賠償金額，業者應於收到海外教育機構退費確認函十五日內全部支付消費者。

**第十八點 因可歸責於業者之事由致未能完成事務**

業者辦理委任事務之期間，應配合雙方約定之期限及海外教育機構學期之進行。因未即時申請學校、辦理簽證、訂機票或其他可歸責於業者之事由，致未能於第四點約定之期限內完成事務者，業者應按報酬之____倍 ( 至少二倍 ) 計算之金額賠償消費者。但消費者證明受有較高數額之損害者，得依實際損害額，請求賠償。

報酬為零元或顯不相當者，以消費者已向海外教育機構繳交費用未能退還部分之____倍 ( 至少三倍 ) 計算之金額賠償消費者。消費者如能證明損害超過者，業者應足額賠償之。

第一項之賠償金額，業者應於消費者請求次日起十五日內全部支付消費者。第二項之賠償金額，業者應於收到海外教育機構退費確認函十五日內全部支付消費者。

**第十九點 因不可歸責於雙方當事人之事由致事務不能完成**

因天災、戰亂、罷工、交通阻絕、政府命令或其他不可歸責於雙方當事人之事由致事務不能完成，消費者免為支付報酬之義務，業者應即時為必要告知，免為代辦受託業務之義務。

**第二十點　任意終止與報酬**

消費者得於業者完成委任事項前，隨時終止本件委任與授權，除已發生之代辦費用應依契約給付外，業者得收取之報酬，依第二十一點之比例定之。

**第二十一點　退費基準**

消費者依前點終止委任，業者如已收取報酬，業者應就未處理之委任事項，依下列原則退還報酬：

一、完成留學諮詢及選校指導之服務項目，退還全部報酬百分之七十五。

二、完成入學文件整理、分項、收集之服務項目，退還全部報酬百分之六十。

三、完成入學申請正式送件之服務項目，退還全部報酬百分之四十。

四、完成入學申請並取得入學許可通知書之服務項目並無其他後續服務者，不退費；仍有其他後續服務者，退還全部報酬百分之二十五。

五、完成留學簽證輔導、送件之服務項目，退還全部報酬百分之十。

六、完成行前說明會或其他約定後續服務項目，不予退費。

**第二十二點　法院管轄**

因本契約約定事項涉訟時，雙方同意以_____地方法院為第一審管轄法院，但不排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九小額訴訟管轄法院之適用。

**第二十三點　契約書分執保管**

本契約書壹式貳份，由雙方各執乙份，業者不得藉故收回。

**第二十四點　從優原則**

當事人之約定，較本應記載及不得記載事項對消費者更有利者，從其約定。

消費者簽章：

業者簽章：

簽約地點及日期

簽約地點：

簽約日期：

如未記載簽約地點，則以消費者住所地為簽約地點。

**貳、不得記載事項**

**第一點** 不得約定業者之廣告及消費者、業者間之口頭約定不構成契約之內容，亦不得約定廣告僅供參考。

**第二點** 不得約定排除消費者之任意解除契約或終止契約之權利。

**第三點** 不得約定業者得為片面變更契約之內容，使消費者蒙受不利。

**第四點** 不得約定業者除收取約定之費用外，以其他方式變相或額外加價。

**第五點** 不得約定免除或減輕業者依消費者保護法及海外留學契約所載或其他相關法律規定應履行之義務。

**第六點** 不得約定其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利消費者之約定。

**第七點** 不得約定排除對業者履行輔助人所生責任。

## 二、海外旅遊學習定型化契約應記載及不得記載事項

93 年 1 月 6 日臺文(三)字第 0930197672 號公告
95 年 6 月 5 日臺文字第 09500069854D 號令修訂
100 年 9 月 19 日臺參字第 1000160182C 號令修訂
111 年 12 月 16 日臺教文(三)字第 1110113033A 號令修訂

**壹、應記載事項**

本契約所稱海外旅遊學習活動，係指遊學服務業者辦理到我國境外（不包括香港、澳門以外之大陸地區）經其他國家或地區合法認可之教育機構或其附屬機構，非以取得正式學制之學歷文憑或資格為目的，於一定期間內所為之課程研修及課程活動。

**第一點　審閱期間與當事人資料**

**契約應記載下列事項：**

一、契約審閱期間：應有五日以上之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

二、消費者資料：應記載消費者之姓名、身分證明文件編號、電話及住（居）所資訊。如消費者為限制行為能力人或無行為能力人，則應同時記載消費者之法定代理人姓名、身分證明文件編號、電話及住（居）所資訊。

三、遊學服務業者（以下簡稱業者）資料：應記載業者之名稱、設立登記日期、統一編號、負責人或代表人姓名、電話及營業所等資訊。

四、業者二十四小時海外急難聯絡人資訊：應記載海外急難聯絡人姓名、電話或電子郵件等消費者得迅速有效連絡之通訊資料。

五、契約簽約資訊：應記載消費者簽章、業者簽章、簽約地點、簽約日期等資訊。

未提供、提供不完全或不實之海外急難聯絡人姓名及通訊資料者，消費者

得向業者要求於三日內提供上述資訊。業者屆期未提供者，消費者得主張解除或終止契約。

契約條款違反第一項第一款之規定者，不構成契約內容。但消費者得主張契約條款仍構成契約內容。

如未記載簽約地點，則以消費者住所地為簽約地點。

如未記載簽約日期，則以交付定金日為簽約日期。

**第二點 適用法律及廣告效力**

消費者與業者（以下簡稱雙方）關於本次海外旅遊學習活動之權利義務，依本契約之約定定之；本契約未約定者，依我國有關法令或習慣定之。

業者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

附件、廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容及雙方之口頭約定，均視為本契約內容之一部分。

**第三點 未成年人之訂約**

消費者為限制行為能力人者，須得其法定代理人之允許或承認，契約始為有效。

消費者為無行為能力人者，應由其法定代理人代為及代受意思表示。

**第四點 海外旅遊學習活動之內容**

海外旅遊學習活動包括課程研修及課程活動，自__年__月__日至__年__月__日止，全程共計__天。

海外課程研修機構為__國（地區）合法認可之__教育機構或其附屬機構，研修課程為_____，其課程內容、各科時數、教學進度、合格教學師資、得使用之設備及結業之資格等，業者應於簽訂契約前完成明確規劃，並作成書面文件交付予消費者。

第一項之課程活動，除消費者自費旅遊之部分外，共_天_宿。業者之受託辦理單位為國內:___旅行社( 註冊編號及種類:____，品保會員編號:____，負責人:___，地址:_____，電話_____ ); 國外:___旅行社( 地址:____，電話:_____ )。

海外旅遊學習活動之地點、行程、住宿、膳食、交通等，由業者委託安排，業者應於簽約前作成書面文件交付予消費者。

業者於簽約後提供之附件、行程表或說明會之說明內容與第二項、前項、廣告、宣傳文件等書面文件記載不符者，以最有利於消費者之內容為準。

**第五點 海外旅遊學習活動之費用及給付方式**

海外旅遊學習活動費用總額共計新臺幣____元( 下稱海外旅遊學習活動費用總額 )。除雙方另有約定外，不得要求增減費用。

消費者應依下列約定繳付費用。但雙方另有書面約定者，不在此限：

一、收費方式：

□簽訂契約時全部繳清。

□分____期繳付，每期繳付____元。

□簽訂契約時繳付第一期款項____元，餘款於出發前____日繳清。

□簽訂契約時繳付第一期款項____元，餘款於說明會時繳清。

□簽訂契約時繳付第一期款項____元，餘款分____期繳付。

□其他：_____。

二、付款方式：

□現金。

□信用卡。

□支票。

□其他：_____。

業者計算已支出之必要費用時，應以下列費用為限：

一、已代繳之行政規費。

二、其他為履行本契約已支付而無法退還且確有支付憑證之費用。

業者收取費用，應開立正式發票或收據，交由消費者收執。

**第六點 海外旅遊學習活動費用包括及不包括項目**

**消費者依前點約定繳納之費用，其包括及不包括之項目如下：**

一、包括項目：

（一）依約代辦出國證照費及其他行政規費：護照費、簽證費及其他規費。

（二）課程研修相關費用：依約由業者提供課程研修服務所產生之相關費用。

（三）交通運輸費：海外旅遊學習活動中依約應由業者安排之各種交通運輸費用。

（四）住宿費：海外旅遊學習活動中依約應由業者安排之住宿費用，如宿舍、寄宿家庭費用及旅館或飯店費用。

（五）餐膳費：海外旅遊學習活動中依約應由業者安排之餐膳費用。

（六）遊覽費：海外旅遊學習活動中依約應由業者安排之一切遊覽費用。

（七）接送費：業者依約接送消費者往返機場、港口、車站等與住宿地點間之一切接送費用。

（八）服務費：業者依約為消費者安排之服務人員之差旅費及辦理海外旅遊學習活動事項之費用。

（九）稅捐：各地機場服務稅捐及餐宿稅捐。

二、不包括項目：

（一）消費者個人費用：如私人交通費、洗衣、電話、電報、個人傷病醫療費，以及宜自行給與提供個人服務者之小費及報酬等。

（二）未列入行程之簽證、機票及其他有關費用。

（三）建議消費者任意給與導遊、司機、領隊或隨團服務人員之小費。

（四）保險費：消費者個人投保傷害保險、醫療保險及另行加保人身或財產保險之費用。

（五）行李超重費。

前項建議消費者任意給與之小費，業者應於說明會時，說明各地區小費收取狀況及約略金額。

**第七點 課程研修相關費用退費原則及基準**

業者應於規劃接洽國外研修機構時，議定課程研修相關費用退費原則及基準，載明於海外旅遊學習定型化契約，並明確告知消費者。

**第八點 怠於給付費用之效力**

因可歸責於消費者之事由，未依第五點規定給付費用者，業者應定相當期限催告消費者給付，消費者屆期不給付者，業者得解除契約。

業者因前項規定解除契約時，應將已收取之費用返還予消費者，並得依第十八點規定向消費者請求已支出之行政規費及賠償，且得自應返還之費用中扣除。

**第九點 業者代辦事項及說明義務**

業者應負責為消費者辦妥護照及旅程所需簽證，並代為訂妥機位、申請學

校及安排食宿。但有關代辦護照、簽證、機票機位等事項，雙方另有約定者，從其約定。

業者應於預定出發日至少三日前，將契約所列海外旅遊學習活動之國家、地區、城市或觀光點之風俗人情、地理位置及其他相關應注意之事項，儘量提供消費者參考，並於舉行出國說明會時，將消費者之護照、簽證、機票機位、食宿安排、起程與回程終止之地點及其他必要事項，向消費者報告，並將行程表以書面或電子文件之形式，供消費者確認。

**第十點 證照之保管及返還**

業者為消費者辦理護照、簽證或旅遊手續時，應妥慎保管消費者之各項證照及為申請該等證照而持有之消費者印章、身分證等，如有遺失或毀損者，應行補辦；其致消費者受有損害者，並應負賠償責任。

業者因辦理海外旅遊學習活動事項所持有之消費者證照、印章等，僅得供海外旅遊學習活動申請之用，不得移作他途使用，違反者，消費者得請求業者支付違約金新臺幣___ 元(不得低於海外旅遊學習活動費用總額之五倍，如未記載者，即以五倍計算)，其因而致消費者受有損害者，並應另負賠償責任。

消費者於海外旅遊學習活動期間內，應自行保管其自有證照。但消費者為未成年人應經法定代理人書面同意或基於辦理通關過境等手續之必要，得交由業者保管。

前項證照，業者及其代理人或使用人應以善良管理人之注意保管之，消費者得隨時取回，業者及其代理人或使用人不得拒絕。

消費者自行保管之證照遺失或毀損者，業者應協助補辦。

**第十一點 個人資料之保護**

業者因履行本契約之需要，於代辦證件、安排或委託安排課程、交通、食宿、行程及其所附隨服務之目的內，消費者同意業者得依法蒐集、處理及

利用其個人資料。

前項業者對消費者個人資料之蒐集、處理及利用，應依個人資料保護法規定，非經消費者同意或依法規規定，不得將個人資料提供予第三人或為契約目的範圍外之利用。契約關係消滅後，亦同。

第一項個人資料蒐集特定目的消失或海外旅遊學習活動終了時，業者應主動或依消費者之請求，刪除、停止處理或利用該個人資料。但因執行職務或業務所必須或經消費者書面同意者，不在此限。

業者發現第一項消費者個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏時，應即向主管機關通報，並立即查明發生原因及責任歸屬，且依實際狀況採取必要措施。

前項情形，業者應以書面、簡訊或其他適當方式通知消費者，使其可得知悉各該事實及業者已採取之處理措施、客服電話窗口等資訊。

業者違反第二項至前項規定，使消費者個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害消費者權利者，應依個人資料保護法之相關規定，負賠償責任。

**第十二點　服務人員及領隊之派遣**

業者應指派具有旅遊學習地語文能力之人員全程隨團服務。

於課程活動，業者之受託辦理單位應指派具有領隊執業證照之領隊全程隨團服務。

消費者因業者違反前二項規定而遭受損害者，得請求業者賠償。

業者依第一項規定指派之人員及其受託辦理單位依第二項規定所指派之領隊，應為消費者辦理出入國境、交通、食宿、遊覽等相關事項之手續，並提供其他完成海外旅遊學習活動所需之服務。

**第十三點　業者之協助義務**

消費者於海外旅遊學習活動中發生身體或財產上之事故時，業者應為必要

之協助及處理。

前項之事故，係因非可歸責於業者之事由所致者，其所生之費用，由消費者負擔。

**第十四點　業者之瑕疵擔保責任**

業者所安排之課程、食宿、行程及提供之服務，應使之具備通常之價值及約定之品質。業者於廣告中就服務內容、事項、品質等所為保證或說明，消費者得依據廣告而為主張。

業者所安排之課程、食宿、行程及提供之服務，不具備前項之價值或品質者，消費者得請求業者改善之。業者不為改善或不能改善時，消費者得請求減少費用。其難以達到契約目的者，並得終止契約，請求業者返還扣除已實施部分之費用後之全部金額。

前項可歸責於業者之情形，如致消費者受有損害，消費者並得請求損害賠償。

**第十五點　住宿地點之變更**

消費者應於訂立本契約時將住宿地點、餐飲及生活習慣等相關資訊充分告知業者。對於消費者要求變更住宿地點，業者非有正當理由，不得拒絕，並應給予必要之協助。

消費者應自行支付因變更住宿地點所需支出之費用。但業者因住宿地點變更減省費用之支出者，應將減省之部分返還予消費者。

**第十六點　組團海外旅遊學習活動最低人數**

本海外旅遊學習團須有___人以上（不得高於十五人）簽約參加始組成。

前項組團人數未記載者，視為無最低組團人數；其保證出團者，亦同。

未達第一項最低出團人數，業者得解除契約。但應於預定出發之___日(至少七日，如未記載時，視為七日)前通知消費者解除契約。

怠於為前項但書之通知致消費者受損害者，業者應賠償消費者依海外旅遊學習活動費用總額百分之_____ 計算之違約金 ( 不得低於百分之十，如未記載，以百分之十計算 )。

業者依第三項規定解除契約後，得依下列方式之一處理：

一、返還消費者已交付之全部費用。

二、徵得消費者同意，訂定另一海外旅遊學習活動契約，將依第三項解除契約應返還消費者之全部費用，移作該另訂之海外旅遊學習活動契約之費用全部或一部，如有超出之賸餘費用，應退還予消費者。

**第十七點 因可歸責於業者致未依所定日期開始活動時，業者之通知義務及賠償責任**

因可歸責於業者之事由，致消費者未依契約所定之日期開始其海外旅遊學習活動者，業者應於知悉海外旅遊學習活動無法依契約預定之日期開始時，即通知消費者，並說明其事由。

前項情形，消費者得解除契約，業者應將所收取之海外旅遊學習活動費用總額返還予消費者。

第一項情形，業者怠於通知者，業者除應返還消費者已繳交之海外旅遊學習活動費用總額外，並應賠償消費者依海外旅遊學習活動費用總額一倍計算之違約金；其已通知者，則按通知到達消費者時，距出發日期時間之長短，依下列規定計算其應賠償消費者之違約金：

一、海外旅遊學習活動開始前第四十一日以前通知者，賠償海外旅遊學習活動費用總額百分之五。

二、海外旅遊學習活動開始前第三十一日至第四十日以內通知者，賠償海外旅遊學習活動費用總額百分之十。

三、海外旅遊學習活動開始前第二十一日至第三十日以內通知者，賠償海外旅遊學習活動費用總額百分之二十。

四、海外旅遊學習活動開始前第二日至第二十日以內通知者，賠償海外旅遊學習活動費用總額百分之三十。

五、海外旅遊學習活動開始前一日通知者，賠償海外旅遊學習活動費用總額百分之五十。

六、海外旅遊學習活動當日以後通知者，賠償海外旅遊學習活動費用總額百分之一百。

消費者如能證明其所受損害超過前項之基準者，得就其實際損害請求賠償。

**第十八點 出發前消費者任意解除契約及其責任**

消費者於海外旅遊學習活動開始前解除契約者，應依業者提供之收據，繳交行政規費，並應賠償業者之損害，其賠償基準如下：

一、海外旅遊學習活動開始前第四十一日以前解除契約者，賠償海外旅遊學習活動費用百分之五。

二、海外旅遊學習活動開始前第三十一日至第四十日以內解除契約者，賠償海外旅遊學習活動費用百分之十。

三、海外旅遊學習活動開始前第二十一日至第三十日以內解除契約者，賠償海外旅遊學習活動費用百分之二十。

四、海外旅遊學習活動開始前第二日至第二十日以內解除契約者，賠償海外旅遊學習活動費用百分之三十。

五、海外旅遊學習活動開始前一日解除契約者，賠償海外旅遊學習活動費用百分之五十。

六、海外旅遊學習活動開始日解除契約或未通知不參加者，賠償海外旅遊學習活動費用百分之百。

前項規定作為損害賠償計算基準之海外旅遊學習活動費用，應以海外旅遊

學習活動費用總額扣除第五點第三項之必要費用後計算之。業者並應將餘款返還予消費者。

業者如能證明其所受損害超過第一項之基準者，得就其實際損害請求賠償。

**第十九點　出發前有法定原因解除契約**

因不可抗力或不可歸責於雙方之事由，致海外旅遊學習活動無法成行者，雙方均得解除契約，不負損害賠償責任。業者於知悉無法成行時，應即以適當之方式通知消費者，其怠於通知致消費者受有損害者，仍應負損害賠償責任。

前項情形，業者應以海外旅遊學習活動費用總額扣除第五點第三項已支出之必要費用後，將餘款返還予消費者。其扣除之必要費用最高不得逾海外旅遊學習活動費用總額百分之十。

出發前，消費者有懷孕、分娩或提出經醫師開立之診斷證明書且符合重大傷病項目者，或其配偶、三親等內之親屬有提出經醫師開立之診斷證明書且符合重大傷病項目者或死亡者，消費者得解除契約。解除契約後，業者應比照前項規定辦理返還海外旅遊學習費用。

**第二十點　出發前客觀風險事由解除契約**

出發前，本海外旅遊學習活動團預定前往之海外旅遊學習活動地區之一，有事實足認危害消費者生命、身體、健康、財產安全之虞者，雙方均得解除契約或另依雙方協議方式辦理。

前項解除契約者，業者應以海外旅遊學習活動費用總額扣除第五點第三項已支出之必要費用後，將餘款返還予消費者。

**第二十一點　可歸責於消費者之事由致未參與已排定之行程**

消費者應依業者行前說明會書面提供或約定之集合時間、地點，準時集合出發。消費者無正當理由未及時到達集合地點致未出發，亦未中途加入海

外旅遊學習活動者，業者得依第十八點規定向消費者請求應繳交之費用及損害賠償，並應將餘款返還予消費者。

海外旅遊學習活動開始後，消費者因可歸責於己之事由中途退出已排定之課程研修或課程活動者，不得請求業者退還該項課程或行程之費用，或要求任何補償。但業者因消費者退出海外旅遊學習活動後，應可減省或無須支出之費用，應退還予消費者。消費者並得請求業者墊付費用將其送回原出發地，於到達後，由消費者附加利息償還之。

消費者退出已排定之課程研修或課程活動後，業者應為消費者安排返回出發地之住宿及交通，其費用由消費者負擔。

消費者於海外旅遊學習活動開始後，未及時參加預定之行程項目或未及時搭乘飛機、車、船等交通工具時，不得請求業者退還該項行程或交通之費用，或要求任何補償。但消費者即時告知業者，並於適當時點趕往會合者，不在此限。

**第二十二點　不可抗力或不可歸責於業者之海外旅遊學習活動內容變更**

海外旅遊學習活動中，因不可抗力或不可歸責於業者之事由，致無法履行預定之課程、交通、食宿或行程等項目時，為維護海外旅遊學習活動團之安全及利益，業者得依實際需要，變更課程、交通、食宿或行程等項目；如因此超過原定費用時，應由業者負擔。但因變更而減省之費用，應將減省部分退還消費者。

消費者不同意前項之變更時，得終止契約，並得請求業者墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之。業者應依第二十七點規定辦理費用返還。

**第二十三點　因可歸責於業者之事由致海外旅遊學習活動內容變更**

除前點情形外，業者不得以任何名義或理由變更海外旅遊學習活動內容，業者未依海外旅遊學習活動契約所定之品質辦理課程、交通、食宿或行程等項目時，消費者得請求業者支付其差額二倍之違約金。

業者應提出前項差額計算之說明及相關支付單據，如未提出差額計算之說明及單據時，其違約金之計算至少為海外旅遊學習活動費用總額之百分之五。

消費者另受有損害者，並得請求賠償。

**第二十四點　因可歸責於業者之事由致無法完成部分海外旅遊學習活動之責任**

海外旅遊學習活動出發後，因可歸責於業者之事由，致部分消費者因簽證、機票或其他原因無法完成其中部分之海外旅遊學習活動者，業者應負擔費用安排消費者至次一旅遊學習地。如無次一旅遊學習地時，應安排消費者返回原出發地。

前項因可歸責於業者之事由致無法完成之情形，對全部消費者均屬存在時，業者應依相當之條件安排其他海外旅遊學習活動代之；如無法安排或消費者不同意替代之旅遊學習活動時，應安排消費者返回原出發地。

前二項之情形，等候安排行程期間，消費者所產生之食宿、交通或其他必要費用，應由業者負擔。

於第一項之情形，業者怠於安排交通時，消費者得搭乘相當等級之交通工具至次一旅遊學習地或返回原出發地；其所支出之費用，應由業者負擔。

於第二項之情形，業者怠於安排交通時，消費者得搭乘相當等級之交通工具返回原出發地；其所支出之費用，應由業者負擔。

於第一項及第二項情形，業者未安排交通或替代之海外旅遊學習活動時，應退還消費者未能從事海外旅遊學習活動部分之費用，並賠償同額之懲罰性違約金。

**第二十五點　因可歸責於業者之事由延誤海外旅遊學習活動**

因可歸責於業者之事由，致延誤海外旅遊學習活動時，消費者就其時間之浪費，得請求按日計算之違約金。

前項按日計算之違約金，以海外旅遊學習活動費用中食宿及交通費用之總額除以海外旅遊學習活動全部日數，乘以海外旅遊學習活動延誤之總日數計算之。但延誤海外旅遊學習活動總日數之計算，以不超過全部海外旅遊學習活動日數為限。

消費者另受有其他損害者，並得請求賠償。

**第二十六點　因可歸責業者之事由致消費者留滯海外**

因可歸責於業者之事由，致消費者留滯海外者，業者應以自己之費用，為消費者安排適當之食宿及交通，並賠償消費者按日計算之違約金。消費者如因此而受有其它損害者，並得請求賠償。

前項按日計算之違約金，以海外旅遊學習活動費用中食宿及交通費用之總額除以海外旅遊學習活動總日數，乘以留滯日數計算之。但留滯總日數之計算，以不超過全部海外旅遊學習活動日數為限。

第一項情形，業者未為消費者安排適當之食宿及交通者，消費者因留滯海外所支出之全部合理費用，由業者負擔。

消費者留滯海外，係因業者之故意所致者，業者除應負擔消費者留滯期間支出之食宿及其他必要費用，及按實計算退還消費者未完成行程之費用，及由出發地至第一行程地與最後行程地返回之交通費用外，並應賠償以海外旅遊學習活動費用總額除以海外旅遊學習活動總日數乘以留滯日數後相同金額五倍之懲罰性違約金。但留滯總日數之計算，以不超過海外旅遊學習活動總日數為限。

消費者留滯海外，係因業者之重大過失所致者，業者除依前項規定負擔相關費用外，並應賠償依前項規定計算之三倍之懲罰性違約金。

**第二十七點　海外旅遊學習活動開始後消費者之任意終止契約**

消費者於海外旅遊學習活動開始後，得終止契約，業者得不返還已實施部分之費用。

業者因消費者退出海外旅遊學習活動後，有可減省或無須支出之費用，應返還予消費者。

**第二十八點　海外旅遊學習活動開始後消費者之終止契約**

消費者於海外旅遊學習活動開始後，因懷孕、分娩或重大傷病，或其配偶、三親等內之親屬有提出經醫師開立之診斷證明書且符合重大傷病項目或死亡，或其他不可歸責於己之事由，致不能或拒絕繼續契約約定之海外旅遊學習活動者，消費者得終止契約，請求業者返還扣除已實施部分之費用後之全部金額。

消費者於海外旅遊學習活動開始後死亡者，業者應比照前項規定辦理費用返還予繼承人。

**第二十九點　海外旅遊學習活動開始後，因不可歸責業者之事由終止契約**

海外旅遊學習活動開始後，有下列情事之一者，業者得終止契約：

一、消費者因疾病或其他健康事故，無法繼續海外旅遊學習活動。

二、消費者因不遵守旅遊學習地區之法規或就讀學校之管理規則，而被就讀學校退學。

三、消費者違反就讀學校之管理規則或業者行為規範有影響海外旅遊學習活動團之不當行為且情節重大，經業者明示勸告無效。

前項各款情形，業者應將海外旅遊學習活動費用總額，扣除其所收取及已實施部分費用後之餘額，返還予消費者。

第一項第二款、第三款之情形，消費者不得請求業者返還第六點第一項第一款第二目所列之課程研修相關費用。業者如有損害，並得請求賠償。

**第三十點　終止契約後回程之安排**

契約終止後，業者應為消費者安排返回出發地之住宿及交通。但消費者拒絕者，不在此限。

前項但書情形，如消費者為未成年人者，業者應徵詢消費者法定代理人之意見。

依第二十二點第二項、第二十七點第一項、第二十八點第一項、第二十九點第一項規定終止契約時，業者依第一項規定為消費者安排返回出發地所生之住宿費用、交通費用及其他安排費用，歸由消費者負擔。

依第十四點第二項規定而終止契約時，業者依第一項規定為消費者安排返回出發地所生之住宿費用、交通費用及其他安排費用，歸由業者負擔。

**第三十一點 消費者之變更**

消費者得於出發日__日前，變更由第三人參加海外旅遊學習活動。業者非有正當理由不得拒絕。

前項情形，消費者應於接到業者同意之通知後__日內，至業者營業處所辦理權利義務之移轉承擔手續，如因而增加費用，業者得請求其給付。如減少費用，消費者不得請求退還。

依第一項之規定受讓契約權利義務之第三人，自移轉承擔之手續完成時起，承受消費者因契約所生之一切權利義務。

**第三十二點 業者之變更**

業者經消費者之書面同意後，始得將契約所生之權利或義務轉讓其他具相同品質及資格之海外旅遊學習活動代辦業者。

業者違反前項規定時，消費者得解除或終止契約，並請求業者返還其所收取之全部費用。如有損害，消費者並得請求賠償。

業者違反第一項規定，消費者未解除或終止契約時，業者仍應賠償消費者依海外旅遊學習活動費用總額百分之____計算之違約金(不得低於百分之五)。消費者如有損害，仍得請求賠償。

業者依第一項規定得消費者書面同意，與其他海外旅遊學習活動代辦業者

簽約轉讓契約所生之權利義務，於移轉承擔之手續完成時起，業者始得免除因契約所生之一切權利義務。

**第三十三點　業者履行輔助人之故意過失**

業者對於因履行契約所安排或委託辦理課程研修與課程活動及其他協助執行之單位、機構或人員之故意或過失，應與自己之故意或過失負同一責任。

業者就契約內未約定之事項對消費者為推薦安排者，準用前項之規定。

**第三十四點　責任保險與履約保證保險**

業者於海外旅遊學習活動出發前應自行就消費者依契約所為之活動投保責任保險，其投保最低金額及範圍至少如下：

一、每一旅遊學習者意外死亡新臺幣二百萬元。

二、每一旅遊學習者因意外事故所致體傷之醫療費用新臺幣二十萬元。

三、旅遊學習者家屬前往海外處理善後所必需支出之費用新臺幣十萬元。

四、每一旅遊學習者旅行證件遺失之損害賠償費用新臺幣二千元。

業者辦理海外旅遊學習活動業務時，應投保履約保證保險，其投保最低金額為新臺幣一千萬元。經中央目的事業主管機關核准者，得以同金額之銀行保證代之。

前項履約保證保險之投保範圍，為業者因財務問題，致其安排之海外旅遊學習活動一部或全部無法完成時，於保險金額範圍內所給付消費者之費用。

業者應於海外旅遊學習活動出發前向消費者出示證明其已投保責任保險及履約保險或銀行保證。

如未依約定投保責任保險者，於發生旅遊事故之情形時，應依第一項約定最低投保金額計算其應理賠金額至少三倍作為賠償金額。

如未依約定投保履約保證保險或未為銀行保證者，於不能履約之情形時，應依第二項約定最低投保金額計算其應理賠金額至少三倍作為賠償金額。

**第三十五點　海外旅遊學習團行前填報資料**

海外旅遊學習團業者有下列情形之一者，應於出發離開國境前向中央目的事業主管機關通報，並副知所在地直轄市、縣（市）政府：

一、凡組團旅遊學習者人數達十人之海外旅遊學習團。

二、參與外國政府計畫之海外旅遊學習團。

前項通報及實際出團情形，並列為中央目的事業主管機關年度考核重點。

**第三十六點　約定合意管轄法院**

因海外旅遊學習契約涉訟時，雙方如有合意管轄法院之約定，仍不得排除消費者保護法第四十七條、民事訴訟法第二十八條第二項及第四百三十六條之九規定小額訴訟管轄法院之適用。

## 貳、不得記載事項

**第一點** 不得約定課程研修及課程活動資訊不構成契約之內容或載明「僅供參考」、「以國外研修機構提供之內容為準」、「以國外旅遊業者提供之內容為準」、「尚在接洽中」、「持續接洽中」、「再行通知」或其他非確定性之文字。

**第二點** 不得有因海外旅遊學習活動中突發或未能預防等原因，致消費者受有損害時業者免責之約定。

**第三點** 不得約定業者之廣告及雙方間之口頭約定不構成契約之內容，亦不得約定廣告僅供參考。

**第四點** 不得約定排除消費者之任意解除契約及終止契約之權利。

**第五點** 不得約定業者得為契約之片面變更之約定。

**第六點** 不得約定業者除收取約定之費用外，以其他方式變相或額外加價。

**第七點** 不得約定免除或減輕業者應負之義務。

**第八點** 不得約定其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利消費者之約定。

**第九點** 不得約定排除對業者履行輔助人所生責任。

LIN & PARTNERS
恆業法律事務所