

教育部體育署
輔導各直轄市及縣市政府辦理 114 年度公私立運動場館消費者保護
查核實施計畫

一、依據：

- (一)消費者保護法。
- (二)游泳池管理規範。
- (三)健身中心定型化契約應記載及不得記載事項。
- (四)健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項。
- (五)商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項。

二、目的：

為確保公私立運動場館消費安全，並落實消費者權益及運動安全與保護。

三、查核單位：

各直轄市及縣市政府。

四、查核對象：

各直轄市及縣市政府轄下公私立游泳池(含對外營業之學校)、國民運動中心、健身中心及其他登記為經濟部營業項目代碼表「競技及休閒運動場館業」之業者。

五、查核項目：

(一)游泳池(如附表 1、2)：

1. 依據本署 110 年 1 月 18 日發布之「游泳池管理規範」重點項目進行檢查，總計列有 12 項。
2. 配合內政部消防署「加強防範一氧化碳中毒宣導計畫」，有關燃氣熱水器安裝及居室通風情形檢查，列有 1 項。
3. 配合衛生福利部「公共場所必要緊急救護設備管理辦法」針對設置自動體外心臟電擊去顫器(AED)等必要緊急救護設備檢查，列有 1 項。

(二)健身中心（如附表 3）：

1. 依據本署 110 年 11 月 1 日發布之「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」重點項目進行檢查（本事項自 111 年 1 月 1 日生效），總計列有 34 項。
2. 配合內政部消防署「加強防範一氧化碳中毒宣導計畫」，有關燃氣熱水器安裝及居室通風情形檢查，列有 1 項。
3. 配合衛生福利部「公共場所必要緊急救護設備管理辦法」，針對設置自動體外心臟電擊去顫器（AED）等必要緊急救護設備檢查，列有 1 項。
4. 針對消費者進入健身中心場館之運動安全保障，有關建物、消防安全檢查，列有 2 項，不列入查核統計。
5. 針對提醒消費者避免自身權益受損，有關業者於營業場所內張貼消費警語之檢查，列有 1 項，不列入查核統計。

(三)健身教練服務（如附表 4）

1. 依據本署 110 年 11 月 1 日發布之「健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項」重點項目進行檢查（本事項自 111 年 1 月 1 日生效），總計列有 28 項。
2. 配合衛生福利部「公共場所必要緊急救護設備管理辦法」，針對設置自動體外心臟電擊去顫器（AED）等必要緊急救護設備檢查，列有 1 項。
3. 針對提醒消費者避免自身權益受損，有關業者於營業場所內張貼消費警語之檢查，列有 1 項，不列入查核統計。

(四)競技及休閒運動場館業發行商品（服務）禮券（如附表 5）：

1. 依據 109 年 4 月 10 日經濟部會銜行政院農業委員會、衛生福利部、教育部、國家通訊傳播委員會、交通部、文化部、財政部、國軍退除役官兵輔導委員會發布之「商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項」重要項目進行檢查（本事項自 110 年 1 月 1 日生效），總計列有 7 項。

2. 配合衛生福利部「公共場所必要緊急救護設備管理辦法」針對設置自動體外心臟電擊去顫器(AED)等必要緊急救護設備檢查，列有1項。

六、實施日期：

自114年1月1日起至同年12月31日止。

七、實施方式：

(一)公私立游泳池：

1. 採初查及複查2階段辦理，由各直轄市及縣市政府自行安排查核時程。
2. 各直轄市及縣市政府於9月30日前函報初、複查查核成果統計表及業者名單。

(二)健身中心：

1. 執行查核時，業者應提供入會會員簽約資料，仔細核對消費者所簽契約期限、收費等約定，據以核認業者是否違反應記載及不得記載事項之規定，勿僅憑業者自行擬定之空白定型化契約認定。必要時，直接訪查會員提供佐證資料。
2. 業者須提供履約保障證明文件(按月收款或預收費用在新臺幣5,000元以下者無須提供)。為維護消費者之權益，並落實履約保障制度，本署將於114年度查核成果回報後，視查核成果另行辦理履約保障查核機制抽查作業。
3. 各直轄市及縣市政府於10月31日前函報查核成果統計表及業者名單。

(三)健身教練服務：

1. 執行查核時，業者應提供消費者使用健身教練服務簽約資料，仔細核對消費者所簽契約期限、收費等約定，據以核認業者是否違反應記載及不得記載事項之規定，勿僅憑業者自行擬定之空白定型化契約認定。必要時，直接訪查消費者提供佐證資料。

2. 業者須提供履約保障證明文件（按堂逐堂、按月逐月收款或預收費用在新臺幣 5,000 元以下者無須提供）。為維護消費者之權益，並落實履約保障制度，本署將於 114 年度查核成果回報後，視查核成果另行辦理履約保障查核機制抽查作業。
3. 各直轄市及縣市政府於 10 月 31 日前函報查核成果統計表及業者名單。

（四）發行商品（服務）禮券：

1. 執行查核時，業者應提供所發行商品（服務）禮券定型化契約，仔細核對該禮券上所記載之內容、預收費用之履約保障是否符合應記載及不得記載事項之規定，但其禮券不包括發行人無償發行之抵用券、折扣（價）券。
2. 業者須提供履約保障證明文件。
3. 各直轄市及縣市政府於 10 月 31 日前函報查核成果統計表及業者名單。

八、檢查結果彙整、填報及未合格業者追蹤列管：

- （一）紀錄表由直轄市及縣市政府於查核時填寫，自行留存備查，並將查核結果登錄於「全國運動場館資訊網」後臺(<https://iplay-um.sa.gov.tw/>)，匯出統計表核章並將本年度查核業者名單（含可編輯之電子檔，並載明業者/場館名稱、地址及查核結果）後，一併函報本署彙整。
- （二）各直轄市及縣市政府務須追蹤未合格業者改善情形，並至「全國運動場館資訊網」填報及列印追蹤改善情形後函報本署解除列管。

九、考核及獎勵措施：

- （一）為敦促地方政府依計畫期程執行查核及填報作業，各直轄市及縣市政府之查核績效（包含查核率、合格率）及是否如期函報資料，將列入本署對地方政府年度查核業務之考核，前述考核結果將函知地方政府及發布新聞。

- (二)114 年度查核作業於查核報告完成後，針對辦理查核業務績效卓著者，請各直轄市及縣市政府就查核有功人員優予敘獎。

十、裁罰措施：

- (一)114 年度查核作業可採不預警查核方式辦理，業者如有拒絕、規避或阻撓調查等情事發生者，依消費者保護法第 57 條規定處以罰鍰，並得連續處罰之。
- (二)針對違反應記載及不得記載事項之業者，經令限期改善仍不改善，依消費者保護法第 56 條之 1 或相關法規妥為處理，並於縣（市）府及體育署網站發布年度總查核家數、合格及不合格業者名單以供民眾消費參考。
- (三)為完善運動消費安全，除積極輔導業者落實與消費者建立契約關係外，亦請針對查核作業連 2 年皆未合格且未依限改善完竣之業者，逕依消費者保護法第 56 條之 1、第 58 條等規定處以罰鍰，或依其相關自治條例妥處。

十一、備註：

- (一)為配合內政部消防署「加強防範一氧化碳中毒宣導計畫」，請各直轄市及縣市政府會同消防及建管單位一併檢查燃氣熱水器安裝及居室通風情形，發現一氧化碳中毒潛勢，立即要求改善。
- (二)另依環境部「室內空氣品質管理法」規定，運動健身場所屬「應符合室內空氣品質管理法之公告場所」，凡符合納管對象者，其空氣品質維護應辦事項請會同相關單位一併查驗。
- (三)為配合衛生福利部 112 年修正「公共場所必要緊急救護設備管理辦法」及「應置有自動體外心臟電擊去顫器之公共場所」，114 年度將「自動體外心臟電擊去顫器 (AED) 或其他必要緊急救護設備檢查」查核項目正式納入「健身中心、健身教練服務及禮券」3 項定型化契約查核作業統計範疇，並請各直轄市及縣市政府加強輔導未裝設 AED 等必要緊急救護設備之運動場館業者，應依前開管理辦法限期完成購置或租用，以保障民眾運動安全。

- (四)為強化消費者進入健身中心場館之運動安全保障，健身中心定型化契約查核列有「場館建築設施是否符合建築法及其他相關法規」、「場館消防設施是否符合消防法及其他相關法規」2項查核項目，請會同相關單位一併查驗，惟其查核結果尚不列入合格率之統計範疇。
- (五)鑒於健身業者屢有發生消費爭議情事，為輔導業者並保障消費者權益，本年度於健身中心、健身教練服務定型化契約2項查核列有「業者是否於營業場所內張貼消費警語」1項查核項目，請一併進行查驗，惟其查核結果尚不列入合格率之統計範疇。
- (六)查核時，如其實際經營行為符合「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」、「健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項」及「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」之查核對象惟未使用定型化契約者，請列為114年度優先輔導對象，以落實與消費者建立契約關係。
- (七)113年查核回報已停業民營業者若經檢視確認無誤，請於114年2月27日前來函申請自「全國運動場館資訊網」後臺查核系統內刪除停業業者資訊，俾更新資訊並完善114年度查核業者清單。
- (八)另有關「消費者保護法」、「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」及「健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項」等法規及健身中心及健身教練常見消費爭議QA、解釋函令等，本署皆已將相關資訊公告於網站(路徑：首頁/單位業務/運動設施/健身中心資訊)，供民眾知悉，並請事先提供相關資訊給予新設立之運動場館業者加強輔導，以減少業者於營業後之違規情形發生。
- (九)本計畫如有未盡事項，得隨時補充協調之；本計畫奉核可後實施，修正時亦同。