

在 2007 年全球金融海嘯的推波助瀾之下，加上台灣高學歷貶值，求職不易、各企業紛紛放無薪假甚至裁員，許多即將投入職場的新鮮人或是深感工作報酬不成比例的上班族紛紛投入公職考試行列中。根據考選部民國 101 年統計資料顯示各種考試（包含公務人員考試及專門職業及技術人員考試）報考人數共 794,867 人，較去年增加 45,867 人，增加 6.12%，可見國家考試的熱潮一直未見衰退。

今年 7 月初才剛落幕的公務人員高考，坊間許多補習班等不及放榜就開始新一期的招生活動。而目前的教育體系尚未對公職考試科目等有深入的專門教育，因此選擇面授補習或是函授自學成為公職考試的最快速徑。然而公職考試補習學費動輒 2 萬至 6 萬元之間，課程約一至二年，不僅要投入金錢也需要投入相當多的時間與精力，若消費者事先沒有「做功課」，了解補習班相關上課及收費規則，不幸碰上退費退班的糾紛時，可能就欲哭無淚了。

因此消基會於 7~8 月間抽查 8 間連鎖公職考試補習班，調查是否提供課程試聽、繳費方式及退費標準等項目，發現即便補習班業者皆符合法令規範，卻不一定能兼顧消費者權益。

調查樣本

消基會本次鎖定 8 家公職考試的連鎖補習班台北市據點，各樣本均有提供「面授」班課程，以電訪方式進行調查，樣本分別為（1）三元及第

文教機構-台北班、(2) 三民補習班-台北總部、(3) 大東海文教集團-台北班、(4) 台北百官、(5) 志光教育科技集團-台北志光、(6) 保成補習班-開封櫃台服務區、(7) 高上高普特考-台北班、(8) 鼎文公職-重慶店。

一、2 家業者試聽收取費用或押金、4 家業者限制試聽堂數

公職考試百百款，許多職缺光從名稱很難判斷究竟工作內容及屬性為何，考試的科目除了基礎的國文、英文、數學等科目外，其他的專業科目常常讓人摸不著頭緒。許多消費者可能只看到公職的福利、保障及升遷的大餅，而忽視了該工作是否適合本身的喜好及能力。

因此補習班的試聽課程讓消費者對於想要報考的職缺上課內容有初步的認識，且可藉由試聽的過程了解師資的優劣及上課方式是否合適。本次調查中 8 家補習班業者皆有提供試聽服務，其中(3) 大東海文教集團-台北班：若欲試聽則每堂課酌收 100 元，報名後試聽費可抵學費。(6) 保成補習班-開封櫃台服務區：試聽需繳證件及押金 300 元，試聽課程結束後則會退還押金及證件。其餘 6 家業者則是需事先預約試聽課程，且於開課前至櫃檯填寫相關資料或押證件即可免費上課。

試聽課程的部份(1)三元及第文教機構-台北班：每科目僅限試聽一堂。

(5) 志光教育科技集團-台北志光、(6) 保成補習班-開封櫃台服務區：提供 1~2 堂試聽。(7) 高上高普特考-台北班：有意加入班內課程者，

皆可享免費試聽一次(限專業科目)。以上 4 家補習班有限制試聽堂數，其餘 (2) 三民補習班-台北總部、(3) 大東海文教集團-台北班、(4) 台北百官、(8) 鼎文公職-重慶店則無限制試聽的堂數。因此消費者應先了解欲報名的職缺考試的主要科目，仔細比較且把握試聽的機會，以免繳費後才後悔。

二、5 家業者可刷卡付費，僅一家清楚告知現金價與刷卡價不同

本次抽查的樣本以補習班所開設的「高考一般行政」為詢問科目，價格約 28,800 元~39,000 元之間，而 (1) 三元及第文教機構-台北班補習班性質與其他 7 家業者不太相同，因此詢問科目以「衛生技術&行政高普考班」為範例，課程價格約在 60,000 元左右。

根據行政院主計總處於 8 月 22 日公布資料顯示，今年 1 至 6 月的實質平均薪資(即平均薪資扣除同期間消費者物價上漲 1.31% 後所得之衡量的薪資)為新台幣 4 萬 7557 元，是 4 年最低，較去年同期減少 1.9%。而實質經常性薪資 3 萬 6759 元，也是 4 年最低，同時較去年同期略減 0.62%。

由以上的補習班學費平均值來說，要收入越來越少的民眾一下子拿出那麼多的費用也是一大負擔。因此消基會本次也一併將補習班的付款方式納入調查項目。結果發現 (2) 三民補習班-台北總部、(3) 大東海文教集團-台北班、(4) 台北百官、(5) 志光教育科技集團-台北志光、(8)

鼎文公職-重慶店以上 5 家業者有提供刷卡分期的付款方式。其中 (5) 志光教育科技集團-台北志光明確告知刷卡有另外的刷卡價，價錢高於現金價。而另外 4 家業者則表示依不同的銀行會有不同的利息及分期期數算法。

然而業者要支付給銀行的信用卡手續費，理應自行吸收，但部分業者卻「取巧」，訂出「現金優惠價」和「刷卡價」兩種價位，把刷卡手續費強行轉嫁給消費者。

根據依 2003 年 10 月修正實施的「信用卡業務機構管理辦法」明文規定，信用卡業務機構應確實遵守自律公約，嚴禁特約商店加收手續費，否則應與之解約，6 個月內不得簽約，未確實執行的銀行收單機構，主管機關可依法處台幣五十萬元以上、二百五十萬元以下罰鍰，並要求限期改正。因此消基會呼籲消費者若發現此情形應堅持不付額外的費用，若刷卡遭強收手續費，消費者可請商家開立明確收據，註明「手續費」字樣及費率，消費者可憑此收據或錄音存證，將店家名稱、交易日期、交易商品名稱、商品原價格與刷卡價，加上信用卡卡號及聯絡電話等資料，告知發卡銀行，或是刷卡單上的「收單銀行」，要求退費。

另外 (1) 三元及第文教機構-台北班、(6) 保成補習班-開封櫃台服務區、(7) 高上高普特考-台北班三家則是規定要現金付款，無其他付款方式；(1) 三元及第文教機構-台北班可分三期現金付費，第一次付費

須付清總金額 1/2(約 3 萬元)。(6)保成補習班-開封櫃台服務區、(7)

高上高普特考-台北班則需一次付清。

本次調查中詢問業者分期付款方式時，業者也未清楚說明是否為小額信貸。根據本會所接獲的申訴案件中，不少補習班所提供的銀行分期付款實則為銀行「小額信貸」。若消費者因故想解除補習班的補習契約，除了補習班原先要扣除的違約金之外，若補習班提供消費者的分期方式為小額信貸，消費者仍必須按期償還所借款項予銀行，如有逾期繳款情況，將在財團法人聯合徵信中心留下不良紀錄，影響消費者信用。且消費者若欲中止補習契約，則與第三方銀行的學費借貸關係還需透過補習班出面協調退款，若消費者遇到惡質補習班拖延不願意處理，則拿回退款的學費更是遙遙無期。

教育局曾於今年 5 月 24 日表示，未來將把信用貸款納入法規，補習班業者將不得仲介信貸公司辦理信用貸款，要辦貸款去銀行。但經協商後，於 6 月 10 日預告修正草案《短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項》第十一點、第十二點，鑑於補習班轉介融資公司以提供消費者信貸繳納學費，影響消費者後續退費權益造成消費爭議頻傳等情事，明定收費計算基準及贈品處理等事項，並增訂消費者同意書。

三、退費時間點認定，小心裡面大有玄機

公職考試乃是一個長期抗戰，補習的期程約 1~2 年不等，甚至有補習

班還推出「終身保證班」，補到考上公職為止。但計畫總趕不上變化，若遇到上班時間無法配合補習開課時間、臨時需要出差、發現公職考試不如期待等等因素，而需要解除補習契約時，則需扣除部分手續費才能退款。

根據本次調查的結果發現，8家補習業者的退費認定標準都是以《臺北市短期補習班管理規則》為基準，但值得注意的是許多公職補習班有所謂的先修班或是不同梯次的班別，而不同班別共同科目卻可以跨班上課。

因此，若是遇到需要退費時的「開課日」認定則會有所爭議。

根據《臺北市短期補習班管理規則》中第三十三條「第三十三條 補習班學生繳納費用後離班者，補習班應依下列規定辦理退費：

一、學生於開課日前第六十日以前提出退費申請者，應退還當期開班約定繳納費用總額百分之九十五。但所收取之百分之五部分超過新臺幣一千元部分，仍應退還。

二、學生於開課日前第五十九日至第八日提出退費申請者，應退還當期開班約定繳納費用總額百分之九十。

三、學生於開課日前第七日至第一日提出退費申請者，應退還當期開班約定繳納費用總額百分之八十。

四、學生於實際開課日期起第二日（次）上課前（不含當次）提出退費申請者，應退還當期開班約定繳納費用總額百分之七十。

五、學生於實際開課日期起第二日(次)上課後且未逾全期(或總課程時數)三分之一期間內提出退費申請，應退還約定繳納費用百分之五十。

六、學生於實際開課期間已逾全期(或總課程時數)三分之一者，所收取之當期費用得全數不予退還。

補習班招收學生違反第二十五條第二項規定收費超過一學期者，該學期部分適用前項規定退費，其餘所收費用應全額退還。第一項約定繳納費用總額，不得扣除補習班訂定之報名費、訂位金或其他收費項目。補習班所收取之代辦費應全額退還。但已購置成品者，發給成品。

課程開始後始報名插班者，應以報名後最近一次上課日作為第一項所稱開課日，並以該課程剩餘期間作為總課程時數。

學生課程權益(時數、堂數或期間等)之認定，依雙方約定為準；未約定者，依實際開課情形認定。」

因此補習班與學員對於「實際開課」時間的認定點，無論是否是基礎課程或是專業科目，常是退費糾紛的爭議之處，因此消費者簽訂契約應詳細審閱相關規定。

另外，根據本次調查發現，補習班收費標準及退費相關規定並無法由官方網站得到完整的訊息，去電詢問業者也語帶保留希望消費者親自洽詢門市櫃檯。然而消費者在無法事先獲得相關資訊前就貿然前往現場，很容易在群眾壓力或是櫃檯人員遊說下而衝動簽約。

按《消費者保護法》第十三條規定：「定型化契約條款未經記載於定型化契約中者，企業經營者應向消費者明示其內容；明示其內容顯有困難者，應以顯著之方式公告其內容。」同法第十四條亦規定：「定型化契約條款未經記載於定型化契約中，而依正常情形，顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。」，因此若業者所訂定的上課規章及相關違約責任規定，若在消費者簽約前未盡告知義務、或告知方式顯然無法讓消費者知悉時，消費者可拒絕遵守，呼籲業者應在網站即清楚公告相關退費資訊（包含計算方式及是否會收取違約金等），以保障雙方權益。

消基會呼籲

在目前社會價值觀中，考上公職仍是許多人認知中的「好工作」，然而在消費者抱著公職夢踏入補習班簽訂契約前，除了要仔細考慮自身的生涯規劃及能力興趣所在外還需要注意：

1. 根據《短期補習班補習服務契約書範本》中明訂契約審閱期間至少為五日。因此消費者在簽約前應把握審閱期間，詳細瞭解合約內容，並斟酌自身需求、經濟能力後再決定是否加入。並應檢視所謂的分期付款是否會變成「消費性貸款契約」，同時把握試聽課程的機會，以免正式上課後，覺得不適應而後悔。

依據「消費者保護法」第 21 條：「企業經營者與消費者分期付款買賣契

約應以書面為之。前項契約書應載明下列事項：一、頭期款。二、各期價款與其他附加費用合計之總價款與現金交易價格之差額。三、利率。企業經營者未依前項規定記載利率者，其利率按現金交易價格週年利率百分之五計算之。企業經營者違反第二項第一款、第二款之規定者，消費者不負現金交易價格以外價款之給付義務。」以及「消費者保護法施行細則」第 22 條規定，「本法第二十一條第二項第二款所稱各期價款，指含利息之各期價款。分期付款買賣契約書所載利率，應載明其計算方法及依此計算方法而得之利息數額分期付款買賣之附加費用，應明確記載，且不得併入各期價款計算利息；其經企業經營者同意延期清償或分期給付者，亦同。」消費者在簽署補習班契約還要注意是否有分期付款的契約夾雜在內，並詳細審閱期合約內容，業者口頭承諾的任何優惠折扣等一定要白紙黑字註記於合約中。

2. 若民眾的經濟能力許可，建議以「一次付清」的方式支付補習相關費用，如此不但可以不必繳納分期付款的利息，若補習期間真的不得已須解約時，法律關係亦僅存在於民眾和補習班之間，相對較為單純，而且也可以避免繳納高額且顯失公平的銀行帳戶管理費！

最後，消基會呼籲，補習班業者應主動告知消費者退費規定及其細項。開課日後，應賦予消費者至少三次的試聽機會，並應照學員實際到班日期後按比例退費，惟業者可收取違約金，此部分消費者應特別注意。