

中小學學生課業學習輔助教材(含紙本和數位等模 式)買賣暨服務應注意事項

規定	說明
一、教育部為導正交易秩序，落實中小學學生及家長購買課業學習輔助教材與接受學習服務之消費權益保護，特訂定本注意事項。	本點說明本注意事項之立法目的，中小學學生課業學習輔助教材因數位科技發展及應用推陳出新，除傳統紙本教材外，市面上更常見以數位等多元化輔助學生課業學習，而數位模式可再細分為須連結到網路及無須連網等（互動）學習模式。隨多元化教材與服務的提供，契約之內容日趨複雜，衍生之消費糾紛亦與日俱增，為導正交易秩序，落實中小學之學生及家長購買課業學習輔助教材與接受學習服務之消費權益保護，爰訂定本注意事項。
二、本注意事項用詞，定義如下： （一）中小學學生：係指高級中等以下學校之學生，包含高級中等學校學生、國民中學學生及國民小學學生。 （二）中小學學生課業學習輔助教材（含紙本和數位等模式）：指紙本書籍講義讀本，或並運用行動科技（手機、平板、電腦等設備）連結到網路學習平臺，或透過電腦或電視等無須連網之互動學習等數位模式之相關學習服務（以下簡稱課業學習輔助教材）。 （三）企業經營者，係指從事課業學習輔助教材買賣或並提供相關學習服務之業者。 （四）消費者，係指訂定契約、使	本點明定「中小學學生課業學習輔助教材（含紙本和數位等模式）」之適用範圍及中小學生之定義，並依據消費者保護法（以下簡稱消保法）第二條第一款及第二款規定，就企業經營者及消費者加以定義，以利本注意事項之解釋適用。

用課業學習輔助教材或接受相關學習服務之中小學學生或其家長。	
三、企業經營者從事課業學習輔助教材買賣與提供相關學習服務，應遵行下列事項： (一) 訂約前，應提供契約供消費者審閱（至少五日）。 (二) 消費者為限制行為能力人，應取得其法定代理人之事前允許或事後承認，契約始生效力。消費者為無行為能力人，應由其法定代理人代為或代受意思表示。 (三) 企業經營者以通訊交易或訪問交易方式訂立契約時，應依消費者保護法第十八條規定，將該條所列資訊以清楚易懂之文句記載於書面提供消費者，或以可供消費者完整查閱、儲存之電子方式提供相關資訊於企業經營者之服務網頁。 (四) 企業經營者於簽約前，如提供消費者試用或試聽課業學習輔助教材之機會，非經雙方約定不得將試用或試聽教材列為正式課業學習輔助教材範圍。 (五) 企業經營者提供之課業學習輔助教材內容應符合教育部頒定十二年國民基本教育課程綱要總綱（以下簡稱課綱），課業學習輔助教材使用期間內，如教育部頒定之課綱修正，企業	本點明定企業經營者，於從事課業學習輔助教材買賣與提供相關學習服務時，應遵行之事項： 一、本點第一款明定契約之審閱期間，鑒於「中小學學生課業學習輔助教材買賣暨服務契約」，其教材實際使用年限與服務期間常跨越數年之久，又常因教育部頒定課綱修正、升學模式或學習型態改變而引發契約爭議，爰依據消保法第十一條之一規定，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，以至少五日審閱期間為合理，給予消費者審閱契約內容；就企業經營者方面，亦可減少消費糾紛，誠信經營。 二、本點第二款明定消費者為限制行為能力人，依民法第七十七與七十九條規定，應得其法定代理人之事前允許或事後承認，契約始生效力。如消費者為無行為能力人時，依據民法第七十五條規定應由法定代理人代為或代受意思表示，亦即應由法定代理人簽約。 三、本點第三款明定企業經營之資訊揭示與告知義務，「中小學學生課業學習輔助教材買賣暨服務契約」實務上常見以通訊交易或訪問交易等方式締約，爰依消保法第十八條規定，明定企業經營者應負揭示資訊及告知之義務。 四、本點第四款明定教材試用或試聽之規範，企業經營者得於簽約前，提供消費者試用或試聽課業學習輔助教材之機會，非經雙方約定不得將試用或試聽教材列為正式課業學習輔助教材範圍，此處意指除雙方另約定外，企業經營者不得就此試用或試聽教材額外向

經營者應配合修正與更新教材，並即主動提供予消費者，不得另行向消費者收取費用。 (六) 企業經營者與消費者訂定之課業學習輔助教材買賣暨服務契約應明載下列重要事項： 1. 契約之重要權利義務事項及違反契約之法律效果：課業學習輔助教材之內容（科目、進度、適用年級及時數、設備規格等）及使用相關學習服務之方式、課業學習輔助教材之更新、收費方式、課業學習輔助教材交付方式與期限、品質與智慧財產權擔保責任、債權讓與之禁止。 2. 契約之解除權、終止權及其法律效果：債務人之給付遲延責任、契約之解除或終止事由。 3. 其他與契約履行有關之事項：契約之變更或異動、個人資料保護、消費爭議處理及其他相關事項。	消費者收費，惟企業經營者仍可將試用或試聽教材提供予消費者留存使用，悉依據雙方約定處理，非謂消費者不得使用或留存試用或試聽教材。 五、本點第五款規定企業經營者提供之課業學習輔助教材內容應符合教育部頒定之課綱。十二年國民基本教育課程綱要總綱於一〇三年十一月發布，各領綱陸續發佈，並於一〇八年八月正式上路，因此又稱為「一〇八課綱」。一〇八課綱上路後，參酌實務上企業經營者出售課業學習輔助教材出現之常見消費糾紛類型，爰為相關規定。惟如契約期間內教育部頒定之課綱修正，例如消費者於七年級上學期購買七至九年級之課業學習輔助教材，企業經營者一次性提供七至九年級教材，但於八年級上學期時課綱修正，企業經營者前提供之八年級下學期及九年級教材乃依據舊課綱所為出版，不符合消費者需求，企業經營者應配合修正與更新教材並即時提供予消費者。因課綱修正時程企業經營者可事先預料並於出售教材時評估費用，故提供更新教材係企業經營者之契約義務，企業經營者不得另向消費者收取費用。 六、本點第六款規定企業經營與消費者訂定之「中小學學生課業學習輔助教材買賣暨服務契約」應明載之重要事項，實務常見之消費爭議主要肇因契約內容未臻明確，爰參考消保法第十七條第二項規定，規定契約應明載之主要條款內容，供契約當事人信守，俾利消費爭議之處理。
四、企業經營者應依下列規定，於契約中明定收費、課業學習輔助教材交付及退費期限：	一、本點明定契約收費、課業學習輔助教材交付及退費期限： (一) 收費項目及金額：

(一) 收費項目及金額： 1. 收費項目及金額：應明列契約總費用及所包含之項目(如書籍費、講義費、服務費用等)與計算方式；收費項目未明列者，企業經營者不得向消費者收取。 2. 消費者因與企業經營者交易所獲得之贈品(價值不得逾契約總金額百分之二十)，於契約終止或解除時，企業經營者不得向消費者請求返還該贈品，亦不得向消費者主張應自返還之費用金額當中，扣除該贈品之價額。 (二) 消費者得選擇以下列方式之一給付價款： 1. 採一次全部付款：應載明總金額及付款日期。 2. 採分期付款：分期期數與付款時間、金額應明列，並應載明頭期款、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以及利率。 3. 消費者得選擇以現金、票據、信用卡、消費者信用貸款或其他方式給付各項價款。 4. 雙方約定以信用卡按月分期授權扣(繳)款者，應於授權書明確揭露「如消費者書面或其他方式提出解除或終止契	1. 契約應明訂其總費用及各項目價額，並規定未明列者不得向消費者收取，以敦促企業經營者完善明確其收費內容與計算方式。 2. 參考公平交易法第二十三條規定，事業不得以不當提供贈品之方式，爭取交易之機會，爰參考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一款明定贈與價值不得逾契約總金額百分之二十。又為避免以贈品或免費服務行銷引誘消費者大量簽約，一旦消費者請求終止契約計算退費額度易引起爭議，贈品價值總額應明確，企業經營者以商品及其他內容為贈品，於契約終止或解除時，企業經營者不得向消費者請求返還該贈品，使回歸贈與本質並兼顧衡平原則。 3. 明定契約應載明付費方式供消費者選擇，並參考健身中心定型化契約應記載及不得記載事項第五點規定，明定以信用卡分期繳款者，如消費者書面或其他方式提出解除或終止契約時，企業經營者應於二十四小時內通知信用卡銀行(機構)停止扣款。 (二) 明定契約應載明付費方式供消費者選擇，消費者得選擇以現金、票據、信用卡、消費者信用貸款或其他方式給付各項價款。如企業經營者與消費者簽訂分期買賣契約，應依據消保法第二十一條規定處理。如消費者選擇以信用卡按月分期授權扣(繳)款者，為使契約價金交付方式明確，降低多年期價款交付之舉證爭議，並參考健身中心定型化契約應記載及不得記載事項第五點規定，明定以信用卡分期繳款者，如消費者書面
--	---

約時，企業經營者應於二十四小時內通知信用卡銀行（機構）停止扣款。」 （三）課業學習輔助教材交付及相關學習服務開通之日期及地點： 1. 應記載課業學習輔助教材交付日期。 2. 應記載交付地點。 3. 應記載課業學習輔助教材相關學習服務開通方式及日期。 4. 課業學習輔助教材為多年期教材者，企業經營者應按照消費者年級分次給付課業學習輔助教材。但經消費者請求企業經營者提前給付課業學習輔助教材者，依雙方約定處理；企業經營者提前交付消費者，企業經營者仍負有主動交付更新課業學習輔助教材之義務。 （四）退費期限：除消費者保護法第十九條之二第一項及第二項之情形外，企業經營者應於契約終止或解除翌日起一個月內完成退費。	或其他方式提出解除或終止契約時，企業經營者應於二十四小時內通知信用卡銀行（機構）停止扣款。 （三）因課業學習輔助教材使用期限較長，教材數量龐雜，明定契約應詳載交付日期、期限、地點，並採原則上依使用年度交付各該科目教材，於例外與消費者有特約時，方得一次給付，從而避免改版未能盡效，並課企業經營者於例外特約得一次交付時，負有隨消費者使用教材上因應教育部課綱或教科書改版而增刪修補所作更新義務。 （四）明定除消保法第十九條之二第一項及第二項規定：「消費者依第十九條第一項或第三項規定，以書面通知解除契約者，除當事人另有個別磋商外，企業經營者應於收到通知之次日起十五日內，至原交付處所或約定處所取回商品。企業經營者應於取回商品、收到消費者退回商品或解除服務契約通知之次日起十五日內，返還消費者已支付之對價。」之情形外，企業經營者應於契約終止或解除翌日起一個月內完成退費，避免契約解約或終止後因退款延宕影響消費者權益。
五、企業經營者應依下列規定，於契約中明定給付遲延責任： （一）企業經營者未依契約約定時間交付課業學習輔助教材、更新後之課業學習輔助教材或其他給付	本點明定企業經營者之給付遲延責任： 一、參考民法第二百五十四條規定，企業經營者未依契約約定時間交付課業學習輔助教材、更新後之課業學習輔助教材或其他給付遲延情形時，消費者得定十五日以上之期間催告企業經營者履行，如企業經營者逾期末給付時，

遲延情形，經消費者定十五日以上之期間催告企業經營者履行契約，企業經營者逾期仍未履行者，消費者得解除契約，請求返還已給付之價款。 (二) 前款情形，企業經營者提供之課業學習輔助教材無法達成本契約目的時，消費者得不經催告逕行解除契約，並請求返還已給付之價款。 (三) 前二款情形，消費者均得請求企業經營者給付遲延利息。消費者證明受有其他損害者，並得請求賠償。 (四) 契約價款如係以信用卡方式支付者，企業經營者應返還消費者之款項，包含信用卡發卡銀行（機構）業已代為給付之價款及手續費。消費者證明受有其他損害者，並得請求損害賠償。	消費者得解除契約，請求返還已給付之價款。 二、本點第二款係參考民法第二百五十五條規定，因企業經營者給付遲延因而無法達成本契約目的時，例如學生已經國二卻仍只收到國一教材時，消費者得不經催告逕行解約，並請求返還已給付之價款。 三、本點第三款明定前二款情形，消費者均得請求企業經營者給付遲延利息，利息之計算依民法第二百三十三條規定：「遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息。但約定利率較高者，仍從其約定利率。對於利息，無須支付遲延利息。前二項情形，債權人證明有其他損害者，並得請求賠償。」 四、信用卡常有交易手續費或先代為給付價款，本於契約解除後回復原狀法理應一併返還於消費者，參考民法第二百六十條規定並得請求損害賠償。
六、消費者得隨時通知企業經營者終止契約，企業經營者不得拒絕。契約終止後，企業經營者應依雙方約定之方式，結算、撥付或收取本契約之費用。	本點明定消費者之任意終止權及退費方式，消費者得隨時通知企業經營者終止契約，企業經營者不得拒絕。

七、企業經營者應依下列規定，於契約中明定契約終止或解除之事由： (一) 企業經營者有下列情形之一者，消費者得終止或解除契約，並依下列規定請求企業經營者退費： 1. 企業經營者無正當事由，變更原訂課業學習輔助教材內容、科目、時數等約定事項，消費者得終止契約，企業經營者應依消費者已付價款加計百分之____（不得低於百分之三十）返還之。 2. 企業經營者構成第五點第二款給付遲延之情形，企業經營者應依消費者已付價款加計百分之____（不得低於百分之五十）返還之。 (二) 消費者有下列情形之一者，企業經營者得解除契約： 1. 消費者未依約定期限付款，遲付金額達全部價款五分之一，經企業經營者定十五日以上期限催告仍不履行者，企業經營者得解除契約，請求以消費者已付價款百分之____（最高不得超過百分之五）作為損害賠償，但企業經營者能證明其所受損害超過已付價款百分之五者，不在此限。 2. 因可歸責於消費者事由致拒絕受領、不能受領或	本點明定契約終止或解除之事由： 一、企業經營者無正當事由，變更原訂課業學習輔助教材內容、科目、時數等約定事項，業已侵害消費者權益，因係可歸責於企業經營者之事由，故企業經營者除退還消費者價款外，負有退還消費者已付價款加計一定百分比金額之義務，以敦促企業經營者完善履行其契約內容，其中第一款「不得低於百分之三十」賠償金，係參考短期補習班服務契約書應記載事項第十四點第一款而為訂定。而於企業經營者構成第五點第二款給付遲延之情形，因可歸責於企業經營者之情節較重大，不僅消費者得解除契約請求返還價款，亦可向企業經營者退還消費者已付價款並加計不低於百分之五十之賠償，以警惕企業經營者勿任意違約。 二、契約中應明定，在消費者價款給付遲延或課業學習輔助教材受領遲延之情形，企業經營者定期催告惟消費者仍不履行者，企業經營者得解除或終止契約，並請求以消費者已付價款百分之____作為損害賠償（最高不得超過百分之五），但企業經營者能證明其所受損害超過已付價款百分之五者，不在此限。本規定係為規範可歸責於消費者之債務不履行責任及避免賠償金額過高而不符比例原則而設限制。
---	--

受領遲延者，經企業經營者定十五日以上期間催告，消費者仍未受領者，企業經營者得解除契約，請求以消費者已付價款百分之_____（最高不得超過百分之五）作為損害賠償。但企業經營者能證明其所受損害超過已付價款百分之五者，不在此限。	
八、消費者與企業經營者因課業學習輔助教材與相關學習服務發生消費爭議，而向企業經營者提出申訴時，企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。	一、 本點依據消保法第四十三條規定：「消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。 二、 企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。 三、 消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。」明定企業經營者有儘速妥適處理消費爭議之義務。