

健身中心定型化契約應記載及不得記載事項

Q&A

110 年 11 月 29 日製作

111 年 3 月 18 日更新

契約期間

Q1：業者可以跟消費者簽訂超過 3 年費用一次繳清的契約嗎？

A1：不行，躉繳（一次付清）的契約只能簽 3 年以內。

Q2：健身中心契約期間為 10 年，但有約定使用期間為 2 年，業者告知消費者 2 年後就可以無條件解約。但 2 年後消費者誤以為契約已經結束，但仍被業者繼續扣款，消費者該怎麼辦？

A2：

1. 消費者如果與業者之契約內有「約定使用期間」，於該契約約定使用期間屆滿後終止契約，業者不得收取手續費用、違約金或任何名目費用之期間。
2. 若約定使用期間屆滿，消費者不終止契約，因整份契約期間為 10 年，倘業者有做到「約定使用期間」屆滿前 1 個月的通知，消費者可以無條件終止契約；如果消費者

沒有向業者提出終止契約的表示，則本契約繼續有效，業者確實可以繼續扣款。

3. 實際上，定型化契約中只有規定契約須載明起、迄時間，因此消費者在簽約前要再三確認是簽幾年約及相關費用，以確保自身權益。

※提醒：消費者簽約完成後記得向業者拿取契約，並於簽訂契約時確認契約到期日，以免產生爭議。

Q3：上述問題，約定使用期間前，業者有無通知義務？

A3：

1. 這應該在約定使用期間屆滿前 1個月，通知消費者說可以無條件解約。
 2. 業者沒有通知消費者，導致消費者繼續去健身中心使用，則業者不得收取手續費用、違約金或任何名目費用；如果消費者沒有去健身中心使用，業者亦不得收取手續費用、違約金或任何名目費用
-

審閱期

Q4：審閱期最短有幾天？

A4：消費者對於契約內容至少有 3 天審閱期，建議消費者不要當場簽約，而要把契約拿回家詳讀後再決定是否簽約，因為一旦簽約，往後有法律糾紛，法院就會以書面契約以及應記載及不得記載事項為裁判依據。

Q5：審閱期要怎麼計算？

A5：

1. 假設 1 月 1 日拿到契約書，審閱期就是從 1 月 2 日的凌晨零點開始計算，滿 3 天(72 小時)後，1 月 5 日始可辦理簽約作業。
 2. 如在審閱過程中，對契約內容有疑義，一定要請業者詳細說明。另外，如果雙方有任何口頭約定，記得在簽約時一定要載入契約，避免口說無憑。
-

Q6：請問審閱期 3 日與契約生效 7 日退費，是如何計算？

A6：兩個日期並不是合計。審閱期是指消費者與企業經營者簽約前，有權將契約先帶回家了解契約條款後，再決定是否締結契約，所以當消費者跟業者還沒簽約

前，業者需要給消費者至少 3 天詳讀契約之時間；消費者簽約後，契約成立，才會有所謂的契約生效 7 日內，消費者未使用可以全額退費。

Q7：定型化契約可以明文規定拋棄審閱期嗎？

A7：

1. 不行，依據定型化契約不得記載事項第 1 點，業者不得以定型化條款約定消費者拋棄契約審閱期間及審閱權利。
 2. 業者只要讓消費者於簽約前已充分瞭解該契約之權利義務關係，或是讓消費者擁有合理審閱期間，消費者就不能引用上開規定而主張契約無效。
-

Q8：消費者可以自願放棄契約審閱期嗎？

A8：

1. 可以，只要企業經營者有告知消費者審閱期相關權利，消費者可以自願拋棄審閱期，同意立即與業者簽署定型化契約。

2. 但因為拋棄審閱期影響消費者權利巨大，不建議消費者採行，也不建議業者採此行銷手法。
-

會員請假

Q9：消費者請假，業者可以扣款嗎？

A9：消費者如果是因為以下之法定事由，業者應該要在 7 個工作日內，幫消費者辦理暫停會籍，而且暫停期間不得扣款：

1. 出國逾 1 個月。
 2. 傷害、疾病或身體不適致不宜運動。
 3. 懷孕、育嬰、侍親之需要。
 4. 服兵役致難以履約。
 5. 職務異動或遷居致難以履約。
 6. 其他事由致難以履約。
-

Q10：其他事由致難以履約是什麼？

A10：

1. 服刑或其他可以舉證的事由。

2. 防疫期間消費者如依中央流行疫情指揮中心（下稱指揮中心）規定，必須居家隔離或居家檢疫 14 天者。
3. 如消費者取具由衛生主管機關通知個人應「自主健康管理」之相關證明（文件），可列為不可歸責於消費者事由，其向業者辦理請假者，無需繳納任何費用。

Q11: 消費者如果受傷導致不大適合運動，可以跟業者終止契約嗎？會被收取違約金嗎？

A11: 消費者因受傷而要求終止契約，一般而言會被收取違約金，但消費者符合以下**所有**條件，才不會被收取違約金：

1. 當消費者因傷害、疾病向業者暫停會籍。
2. 並且因此暫停會籍滿 6 個月。
3. 消費者經醫師開立診斷證明，於之後 6 個月內不能運動者。

Q12: 健身中心定型化契約應記載事項第 8 點第 2 項：

「因傷害、疾病或身體不適致不宜運動事由，暫停會籍六個月後，消費者經醫師開立診斷證明，於 6 個月之期間內不能運動者，得依第 10 點終

止契約，業者不得向消費者收取手續費或任何名目之扣費。」，請問 6 個月是一次還是可以累積？醫生證明是否可以提高標準，例如教學醫院或是醫學中心？

A12：

1. 原則上指醫生開立一次 6 個月之證明，該規定是為了消費者因疾病受到傷害導致不適宜於健身房運動，如果採累積的，應限縮為同一病因。
2. 因為診斷書係依醫師本於其專業之能，依病人狀況所做出之判斷，所以只要是合法之醫生開立的證明即可，業者如要求須教學醫院或是醫學中心之醫生證明，則有限縮消費者權利之虞。

Q13：育嬰及侍親要如何定義證明？

A13：

1. 育嬰定義可以參考性別工作平等法第 16 條：「受僱者任職滿六個月後，於每一子女滿三歲前，得申請育嬰留職停薪，期間至該子女滿三歲止，但不得逾二年。同時撫

育子女二人以上者，其育嬰留職停薪期間應合併計算，最長以最幼子女受撫育二年為限。」

2. 侍親定義是本人或配偶之直系血親尊親屬老邁（65歲以上）或重大傷病須侍奉者，業者可以要求消費者檢具戶籍謄本、重大傷病證明（依刑法第 10 條及全民健康保險法第 48 條規定範圍辦理）

Q14：消費者簽 1 年的合約，請假可以超過一年合約的期限嗎？（超過 12 個月）

A14：只要消費者請假係符合法定請假事由，就不能規範消費者請假上限及次數。

※要注意在健身教練服務定型化契約應記載事項第 10 點第 3 項中有規範如果消費者請假超過 1 年，消費者可以終止合約，業者可以酌收手續費；若屬疾病等事由，依第 9 點第 2 項終止契約，則業者不可收取手續費。

Q15：有關請假天數的定義，假設從 2/1 請到 2/28 是 28 天，從 2/5 到 3/4 是 31 天，這樣會衍生所謂會

籍退費實際天數的計算有誤差，如果誤差 1 至 2 天是否會影響對一個月及半個月的認定？

A15：如有未滿 15 日者，以半個月計，逾 15 日者，以 1 個月為計。也就是消費者如過使用 2 個月 16 天，則以 3 個月計算，如果使用 2 個月 14 天則以 2.5 個月計算。

通知義務

Q16：業者搬家要通知消費者嗎？不通知會怎樣？

A16：

1. 如果搬家，應與原定服務時間相距 24 個小時以上依約定方式通知消費者，並應於營業場所明顯處及網站公告。
2. 如果沒通知，業者未能證明前項通知及公告，致消費者會員權利受損者，業者應無條件賠償，不得收取任何費用。

Q17：消費者如果沒繳費用，業者有通知消費者的義務嗎？不通知會怎樣？

A17：

1. 假設業者 1/1 扣款失敗，繳費期限為當日 1/1，業者應該在 1/2-1/11 日內依約定方式通知消費者，倘於 1/2-1/11 到達消費者，消費者應該於 1/12-1/31 前完成繳納。
2. 如果消費者 1/31 前未完成繳納，契約自通知期限屆滿日（1/31）起視為終止，業者可以要求消費者依據健身中心定型化契約應記載及不得記載事項第十點規定退費或補費。
3. 另消費者未繳交費用，業者並已進行催告，於催告期間業者可拒絕消費者入場使用。

Q18：約定使用期間屆滿後，業者有什麼通知義務？沒通知消費者會怎樣？

A18：

1. 業者應該於約定使用期間屆滿前一個月通知消費者。
2. 業者如果沒通知消費者，導致消費者以為契約仍然有效，之後所生的費用，業者都不可向消費者收取。

Q19：採訂閱制之業者於每月契約屆期前是否要通知消費者？

A19：

1. 依據健身中心定型化契約不得記載事項第 11 點：「業者不得事先約定屆期自動續約不另通知消費者或類此字樣。」，因此，業者必須在每月契約屆滿前取得消費者同意才能續約及扣款，以避免消費爭議發生。
2. 因訂閱制採取逐月扣款方式收費，業者應採行手機 APP 設置通知，於下次扣款前提醒消費者是否同意續約；或以紙本方式，於雙方契約後以附表型式提供消費者逐月勾選同意續約扣款。
3. 倘採訂閱制之業者無法在每月契約屆滿前取得消費者同意，建議業者與消費者簽訂契約時，可訂有較長的契約起訖時間（如半年、1 年、2 年、3 年等），則就無需每月通知消費者，消費者亦無需每月同意續約。

Q20：業者可以規定消費者僅能用書面聯絡嗎？

A20：

1. 依據健身中心定型化契約應記載事項第 1 點第 2 項及第 3 項當事人雙方資料依規定明確記載消費者雙方約定聯絡方式。

2. 目的係為便於使雙方明確收到重要通知，倘業者對消費者約定聯絡方式包含電話、書面、電子郵件，但約定消費者聯絡業者只能以書面，則與本點立法意旨不符，係增加消費者額外之限制，違反本事項第一點之規定。
3. 所以當業者可以以什麼方式聯絡消費者，則基於衡平，消費者亦應可以以同樣方式聯絡業者，因此業者為第 17 條服務異動、第 18 條約定使用期屆滿及第 19 條未繳費之通知，與消費者依第 15 條契約終止之通知，兩者之通知方式應對等。

Q21：消費者未繳費用時，業者依據第 19 點第 1 項規定：「消費者未繳費用時，業者應於繳費期限屆滿日起 10 日內，依約定方式通知消費者 20 日內完成繳納。」，此催繳通知義務可否另約定繳費期限？

A21：

1. 查舊法第 14 點規定：「（第一項）消費者未繳費用時，業者應依契約約定方式通知消費者定○日（不得少於 10 日）完成繳納。（第二項）前項催告期限屆滿翌日起計

20（含）日，業者得停止消費者使用其設備，待繳清費用後，恢復其權利。逾 20 日仍未繳清者，契約自動終止，並依第 7 點規定退費。業者未終止契約，致契約仍為存續狀態者，後續衍生之費用，業者不得向消費者收取。…」。

2. 曾有業者將催告期間定為 3 個月以上，消費者未繳費用時，業者於 3 個月後再行催告，並且向消費者追收該 3 個月之月費。因業者之催繳通知爭議，影響消費者契約是否自動終止日之認定，迭有消費爭議，基於明確及衡平起見，新法修正為消費者未繳費用時，業者應於繳費期限屆滿日起 10 日內，依約定方式通知消費者 20 日內完成繳納。因此倘業者額外另約定繳費期限，則與現行條文第 19 點意旨與修法理由有悖。
3. 據此，倘業者已約定信用卡扣款期限或分期付款之繳納期限，繳費期限則為信用卡扣款當日或分期付款帳單之繳付日期，不得再額外規定繳費期限，否則違反定型化契約第 19 點之規定。

終止契約

Q22：如果入會費跟其他費用超過 2 倍，該怎麼辦？

有什麼法律效果？

A22：

1. 依據消費者保護法第 17 條第 4 項規定，業者的定型化契約條款違反公告之定型化契約應記載及不得記載事項，該定型化契約條款無效。
2. 所以因健身中心定型化契約應記載事項第 5 點第 4 項之規定，入會費與其他費用超過 2 倍之部分無效，最高就是收取到 2 倍金額。

Q23：消費者於契約到期前，可以提前終止契約嗎？

A23：可以，依據健身中心定型化契約應記載及不得記載事項第 10 點規定，但業者可以向消費者收取手續費（違約金）。

Q24：實際經過時間比例是什麼意思？

A24：所謂實際經過時間比例係指實際經過天數，而非月份比例，並且有未滿 15 日者，以半個月計，逾 15 日者，以 1 個月計。也就是消費者如果使用 2 個月又 16 天，

則以 3 個月計算，如果使用 2 個月 14 天則以 2.5 個月計算。

Q25：消費者為與健身中心業者簽訂 1 年契約，促銷方案月費為 1,000 元（原價 2,500 元），3 個月過後，消費者想跟業者提前解約，請問該怎麼計算？

A25：

1. 手續費（違約金）的計算方式為 $1,000 * (12-3) * 20\% = 1,800$ 元。
2. 如為 **月繳型會籍**，繳付違約金 1,800 元即可終止。
3. 如為 **預繳型會籍**，業者應退還 $(1,000 * 12) - (1,000 * 3) - 1,800 = 7,200$ 元。

※如契約未明訂收取手續費（違約金），業者不得向消費者收取手續費（違約金）。

Q26：消費者與健身中心業者簽訂 1 年契約，業者贈送 2 個月，並收取入會費 1,200 元、其他費用 500 元，促銷方案月費為 1,000 元（原價 2,500

元)，3 個月過後，消費者想跟業者提前解約，
請問終止契約後該怎麼計算？

A26：

1. 月平均價格為契約總金額除以契約總月數（含所贈與之會籍期間），入會費及其他費用得不列入退費計算範圍。
2. 所以 月平均價格 為 $1,000 * 12 / 14 = 857$ 元（四捨五入）。
3. 入會費+其他費用不可高於月平均價格之 2 倍，也就是最高僅能收 1,714 元。以題目舉例來看， $1,200 + 500 = 1,700$ 元，未高於 1,714 元，故符合規定。
4. 手續費（違約金）等於： $857 * (14 - 3) * 20\% = 1,885$ 元（四捨五入）。
5. 消費者總共需負擔之金額（包含不定額手續費）為：
 $1,200 + 500 + 857 * 3 + 1,885 = 6,156$ 元。
6. 消費者已支付之費用： $1,200 + 500 + 1,000 * 3 = 4,500$ 元。
7. 手續費（違約金）加計應補足之金額為： $6,156 - 4,500 = 1,656$ ，上限不得超過 6,000 元
8. 消費者應補繳的提前終止費用為 $6,156 - 4,500 = 1,656$ 元。

Q27：消費者與健身中心業者簽訂 2 年契約，促銷方

案月費為 1,688 元，簽 2 年並無贈送贈品，使用了 2 個月，想跟業者提前解約，需要付多少手續費（違約金）？

A27：手續費（違約金）的計算方式為 $1,688 * (24-2) * 20\% = 7,427$ 元，但規定違約金上限不得超過 6,000 元，所以手續費（違約金）為 6,000 元。

Q28：退費要用月平均價格計算，請問月平均價格是要用原價計算還是優惠價格？

A28：

1. 依據健身中心定型化契約應記載事項第 5 點第 3 項消費者繳交之第一項費用於終止契約時，其計算退費之基礎價格，應依簽訂契約時所約定之價格。
2. 所以當業者用優惠價格簽約時，月平均價格計算就應該依優惠價格計算。

Q29：健身房在第一次簽約時必須購買磁扣（1,780 元），入會費 2,500 元，磁扣是消費者終身只需一次性購買，這樣磁扣費用還需要與入會費合計不得

超過月平均 2 倍嗎？

A29：

1. 依據健身中心定型化契約應記載事項第5點第4項規定其他費用中與入會費合計不得超過月平均價格2倍，所以磁扣費用應屬於其他費用中，與入會費合計不得超過月平均價格2倍。
2. 立法理由在於過去舊法針對其他費用或入會費並無金額限制，常導致業者雖在應記載的入會費收取0元，卻在「其他費用」項目收取高額費用，消費者如終止契約，此「其他費用」卻不能主張退費，影響消費者權益。
3. 為避免業者以低價使用費攬客卻收取高額一次性費用，故將簽約手續費及其他費用明定收取之總額不得逾月平均價格之2倍。

Q30：會員於入會後 7 日內未使用而終止契約者，業者應全額退費。此全額退費是否包含入會費及手續費？

A30：包含入會費及手續費，因為該點立法目的在於消費者可以反悔，所以應該是全額退費，才符合立法本意。

贈品問題

Q31：業者如何預防消費者拿完贈品後，7日內要求全額退費？

A31：

1. 健身中心定型化契約應記載事項第20點規定：「（第一項）業者對消費者贈與之贈品價值總計不得逾契約總金額20%。（第二項）業者以商品及其他內容為贈品者，於契約終止時，不得向消費者請求返還該贈與或主張自應返還費用當中，扣除該贈與價額。」
2. 所以消費者在販售會籍中如有包含贈品(例如心率帶)，當消費者想提早解約時，業者不可以要求消費者返還。
3. 建議業者提供之贈品不宜以高額贈品作為行銷之手段，依本事項第20點規定，贈品價格價值總計不得逾契約總金額20%，或可以採階段性給付，避免消費者利用7日內無條件終止契約之規定獲取贈品。

Q32：業者在贈送贈品時，因為契約生效 7 日內可無條件解約，業者是否可將合約修訂成第 8 日才

能領取贈品？

A32：業者可自行決定幾日內領取。

Q33：會籍合約，一開始在簽訂契約時贈送的會籍，之後履行合約時又另外贈會籍（行銷手段），那這樣之後加贈的會籍一樣要列入月平均的計算嗎？

A33：如果消費者在簽約時，業者已經說明履行一段時間後會贈送，則應列入月平均計算；倘若贈送係消費者完全沒有預料到的，因與消費者購買會籍契約並無直接關係，可不納入計算。

公告義務

Q34：有關健身中心定型化契約應記載事項第 6 點規定如有器材維修，業者應主動揭露於現場及公布在網站，以供消費者知悉，倘若是一台跑步機的維修是否也需要公告嗎？

A34：

1. 依據健身中心定型化契約應記載事項第 6 點第 2 項規定，業者應將合格可供正常使用之運動器材設備之數量、人

數、名稱及規範等應詳列於契約，或以附件方式呈現。
業者提供之器材如有維修，應主動揭露於現場明顯處及
公布於業者網站，以供消費者知悉。

2. 所以當契約內或附件方式寫到至少可以供應正常使用之運動器材設備之數量，假設契約寫至少可以供應 5 台以上的跑步機，則當業者提供 10 台跑步機，維修 1~4 台都不需要公布於業者網站；如果業者提供之水療池只有 1 座，正在維修，就應該主動揭露於網站上。
3. 只要提供的器材少於契約時，業者應主動揭露於現場明顯處及公布於業者網站。

法規適用

**Q35：若消費者在 110 年 12 月 31 日前簽訂的合約，
應適用新規範還是舊規範呢？**

**A35：本次修訂之「健身中心定型化契約應記載及不得記載
事項」自 111 年 1 月 1 日起施行適用，若是消費者於
110 年 12 月 31 日前與業者所簽訂之合約，則適用於
舊規範。**

Q36:如於 110 年 12 月 31 日前所簽訂之訂閱制合約，
應適用新規範還是舊規範呢？

A36:因訂閱制之收費方式採取逐月扣款，且合約均以 1 個月為限，如該合約月份橫跨 110 及 111 年，則自 111 年 1 月 1 日起，應適用新規範。

健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項

Q&A

110 年 11 月 29 日製作

111 年 01 月 24 日更新

履約保證

Q1：業者一定要辦理履約保證嗎？什麼情況不用辦？

A1：

1. 依健身教練服務定型化契約應記載事項第 18 點第 1 項規定：「業者應就預收費用 50% 額度，提供履約保障。」
2. 「但按堂逐堂或按月逐月收款者或預收堂數之費用，其累計金額在新臺幣 5,000 元以下者，不在此限。」，但書規定採「按堂收款」、「按月收款」、「預收費用累計 5,000 元以下」收費者不需提供履約保障。
3. 特別說明，倘健身業者與民間融資公司配合，使消費者可按月付款，業者仍須辦理履約保證。因為消費者只是形式上按月付款，但實質上業者已從融資公司獲取全額費用（融資公司扣取服務費後），僅是融資公司按月向消費者收款，因此業者既已取得全額費用，自應辦理履約保證，以確保消費者權益。

Q2：按月收款不用辦履約保證，請問要如何計算？

A2：

1. 假設消費者向業者購買 24 堂教練課程(1 堂 1,500 元)，期限為 3 個月，業者如果按月逐月收款者,也就是 1 個月收取 8 堂費用，就不用辦理履約保證。
2. 消費者購買 50 堂 (1 堂 2,000 元)，期限為 5 個月,業者如果按月逐月收款者，也就是 1 個月收取 10 堂費用，也不用辦理履約保證。

※提醒：由於實務常見消費者因不知其教練課程有期限限制，而衍伸消費糾紛，故建議業者務必於契約中清楚記載期間起迄及過期效果，並請消費者於旁邊簽名確認，以減少日後消費糾紛。

Q3：按月收款有限制堂數嗎？

A3：

1. 依一般消費者使用教練課之頻率,1 個禮拜約 2 到 3 次，因此原則建議業者販售按月收款之教練課時，1 個月課堂上限不得超過 8-12 堂。

2. 倘業者過度銷售教練課，消費者可以依應記載事項第 10 點第 1 項第 1 款規定無條件解約。

Q4：履約保證方式有哪些？

A4：

1. 依信託法規定交付銀行（即信託業者）開立信託專戶管理辦理履約保證。
2. 金融機構會提供收取課程費用的 50% 額度履約保證。保證期間可以在簽訂契約時協調，但不能少於契約期限。
3. 經金融機構或電子支付機構提供價金保管服務，並先時存入金融機構之價金保管專戶或電子支付機構於金融機構開立之專用存款專戶，專款專用。
 - (1) 兼營信用卡或金融卡之金融機構開立價金保管專戶，並於消費者以信用卡或金融卡繳費時，先將消費者所預先支付之價錢 50% 額度存入前開專戶，即款項逕由兼營信用卡或金融卡之銀行保管，保管期間內如發行人破產宣告、遭撤銷登記、歇業或有其他事由，致無法履行對消費者交付商品或提供服務之義務時，該機構將依消費者請求返還預收款項。

(2) 專營或兼營電子機構

1. O' Pay 歐付寶（歐付寶電子支付股份有限公司）
2. GAMAPAY 橘子支付（橘子支行動支付股份有限公司）
3. ezPay 簡單付（簡單行動支付股份有限公司）
4. PChome 國際連（國際連股份有限公司）
5. 街口支付（街口電子支付股份有限公司）
6. LINE Pay Money（一卡通票證股份有限公司）
7. 悠遊付（悠遊卡股份有限公司）
8. icash Pay（愛金卡股份有限公司）
9. Happy Go Pay（遠鑫電子票證股份有限公司）

Q5：入會費及其他費用需要履約保證嗎？

A5：不需要，因為屬一次性費用。

**Q6：請問教練課程如果按堂計算，是否不用受每月
5,000 元的限制？**

A6：只要教練課按堂收費或逐月收費的話，則不需履約保證，也不受每月 5,000 元的限制。

Q7：健身房販售專屬會員之儲值卡，客人是可以一次付清？

A7：可以，每次加值在 5,000 元以下，則不需履約保證。

Q8：教練課收費是否每個月繳需 5,000 元以下才不用履約保證？

A8：收費的方式如果採按月收款、逐堂收費或預收費用在累積 5,000 元以下(主要針對預付卡的概念)，不需做履約保證，並非須按月收款並且金額在 5,000 元以下不需履約保證。

Q9：消費者買了 8 堂課且跟消費者約定一個禮拜最少上兩堂課，1 個月 8 堂只簽 1 個月，這樣消費者付款算逐月收費還是一次付清需履約保證？

A9：1 個月用完不需履約保證。

※業者應明確讓消費者知道 1 個月後教練課就不能退費，業者也不能同時讓消費者簽好幾個 1 個月的 8 堂課變相綁約。

Q10：業者可以提供一個月高於 20 堂之堂數嗎？

A10：提醒業者若提供一個月超過 20 堂，消費者可依據應記載事項第 10 點第 1 項第 1 款，因累積教練服務契約量已達每周平均逾 5 堂課，消費者仍有權終止契約，業者不得收取手續費、違約金任何名目費用。

通知之義務

Q11：業者什麼情況要通知消費者？

A11：當教練課時間如有異動，應依契約當初約定的方式於約定時間內通知消費者。假設業者與消費者約定好用簡訊方式於 1 天前通知消費者，當業者沒有依約定方式通知時，消費者得依約定方式請求業者於指定時間內補課或賠償。

Q12：消費者什麼情形要通知業者？

A12：

1. 消費者應該先跟業者事先約定預約教練課的方式，如果沒約定的話則不需要預約。

2. 倘消費者無法於約定好的時間上教練課，應該要依契約當初約定的方式於約定時間內通知業者。
3. 沒通知的話，業者得依約定方式通知消費者補繳教練場地費用後，提供補課服務；未事先約定事項費用者，為無償提供補課服務。

終止契約

Q13：消費者什麼情況下可以無條件解約？不需要負擔違約金？

A13：

1. 當業者過度行銷教練課，導致消費者累計教練服務契約量(含同一業者不同教練)，已達每週平均逾5堂課時。
2. 雙方指定教練無法依約執行業務。但消費者同意替換其他教練者，不在此限。
3. 業者變更履約地點，未經消費者同意。

Q14：消費者購買健身教練課10堂，契約期限還沒到，可以隨時終止契約嗎？

A14：消費者於健身教練契約期限屆滿前，得隨時終止契約，

但業者可以向消費者收取違約金。

Q15：消費者很喜歡 A 教練，當他離職了，消費者可以解除契約嗎？

A15：

1. 消費者必須仔細看契約是否有約定多位教練而非指定單一教練，如果消費者只有指定單一教練，教練離職，則業者不得向消費者收取任何違約金。
 2. 如果契約有約定多位或非指定教練教練，消費者想提前終止契約，業者可以收取違約金。
-

Q16：消費者購買 12 堂教練課，並已付款 12,000 元，1 堂 1,000 元，雙方約定 3 個月逐月分配使用完畢，亦即 1 個月至少使用 4 堂教練課。惟消費者於第 1 個月僅使用 3 堂課，在第 2 個月時要求業者終止契約，請問要怎麼計算退還費用？

A16：

1. 退還費用之計算方式，退費應從第 2 個月剩餘的堂數計算，第 1 個月未使用之堂數不列入計算，故剩餘堂數為 8 堂。
2. 如果業者採不定額手續費，等於： $8,000 \times 20\% = 1,600$ 元（四捨五入）。
3. 業者應退還消費者之金額為 $(1,000 \times 8) - 1,600 = 6,400$ 元。

※提醒：業者雖可與消費者約定每月最少使用之教練課程堂數，但由於此約定影響消費者權益重大，因此業者需於契約上清楚記載，並建議業者要加強口頭說明，以避免日後產生爭議。

Q17：消費者購買 12 堂教練課，並已付款 12,000 元，1 堂 1,000 元，雙方並沒有約定 3 個月逐月分配使用完畢。當消費者於第 1 個月僅使用 3 堂課，在第 2 個月時要求業者終止契約，要怎麼計算？

A17：未事先約定者，按未完成服務堂數佔契約總價額比例退還餘額，係指消費者購買 12 堂教練課程，1 堂 1,000 元計算，並無約定分配每月應使用堂數，則消費者在使用第 3 堂後要求終止契約，其退費則依未完成服務

堂數 9 堂計算。終止契約之手續費，依雙方約定方式辦理。【方式如下：1.不收取。2.定額新臺幣 600 元。3.不定額：業者可選擇應退餘額 20%計算，且以 9,000 元為上限。】

Q18：會員教練課到期後且教練離職，消費者是否可以退費？

A18：

1. 依據健身教練服務定型化契約應記載事項第 11 點第 1 項：「消費者於期限屆滿前，得隨時終止。契約期限屆滿後，未使用剩餘堂數，業者得不予退費」。故消費者仍得請求退費，但業者可選擇退或不退。
 2. 倘業者宣傳課程無使用期限，縱使契約已到期，業者仍應履行未使用之堂數。
-

Q19：即使按堂的教練課過期也沒辦法退費？

A19：過期就不需要退費，但要確保業者販售之堂數跟月數是否足夠讓消費者上完，如果 1 個月超過 20 堂的話，消費者是可以主張無條件終止契約。

Q20: 消費者要提前終止契約，但消費者的課剩 10 堂，其中有 4 堂是無故缺席教練，補課要收場地費，應該如何退費？

A20: 無故缺席之教練課，業者可以不退費，消費者可以要求補課，但要負擔場地費。

Q21: 業者可否於健身教練服務定型化契約應記載事項約定「已逐月分配之堂數不得申請退費(倘當月未滿 15 日者，以半個月計，逾 15 日者，以 1 個月計)」？假設消費者買教練課 60 堂，契約時間為 111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日，約定逐月分配堂數 5 堂，但消費者於 111 年 2 月 6 日表示要終止教練契約，消費者實際只上 3 堂課，業者應退幾堂課？

A21:

1. 「(倘當月未滿 15 日者，以半個月計，逾 15 日者，以 1 個月計)」是增加法規所無之限制，因此不得於契約規定。
2. 依據健身教練服務定型化契約應記載事項第 11 點第 2 項

第 2 款第 1 目之(1)：「明確事先約定逐月分配使用堂數限制者，業者就剩餘之堂數乘以每堂平均價退費。但已到期且可歸責於消費者而未使用者得不予退費」。因此，當消費者於第 1 個月僅使用 3 堂於第 2 個月要求終止契約，其退費依第 2 個月之後剩餘堂數計算，第 1 個月未使用之堂數不列入計算，故剩餘堂數為 55 堂。

Q22：承上述問題，假設消費者 2 月 1 日還有上 1 堂課，於 2 月 6 日要求終止教練契約，業者應退幾堂課？

A22：當消費者 2 月 1 日又使用 1 堂課，於 2 月 6 日要求終止教練契約，其退費依剩餘堂數 55 堂扣除事先約定逐月分配堂數中 1 堂，故剩餘堂數為 54 堂。

Q23：承 Q21 問題，假如消費者 2 月份上了 4 堂課，於 2 月 28 日表示要終止教練契約，業者應退幾堂課？

A23：當消費者於 2 月 28 日要終止契約，其退費因消費者與業者約定逐月分配 5 堂課，因消費者申請終止契約當

下已滿 2 個月，未使用之堂數不列入計算，故剩餘堂數為 50 堂。

贈品之計算

Q24：當消費者購買 10 堂教練課程總價 12,000 元（1 堂價格 1,200 元），業者贈送 2 堂教練課程，課程單價要怎麼計算？

A24：

1. 業者如贈與消費者課程堂數，應一併納入契約範圍計算。
故當消費者購買 10 堂教練課程總價 12,000 元（1 堂價格 1,200 元），業者贈送 2 堂教練課程，則業者贈與之 2 堂教練課程應納入契約範圍，消費者之契約應變成 12 堂教練課程，共 12,000 元（1 堂價格 1,000 元）。
2. 如果消費者使用 2 堂教練課程以後，與業者終止契約，則契約價值剩下 10,000 元，不得主張先使用的是贈與之堂數，要求退費 12,000 元。當業者以商品及其他內容為贈品，例如免除手續費或入會費皆應屬贈品，於契約終止時，業者不得向消費者要求返還贈送的商品、手續費或入會費差額等。

請假問題

Q25：請假事由中，職務異動或遷居是否能以「戶籍謄本」或「房屋租約」作為證明？

A25：

1. 當消費者無房屋租約證明或其他佐證資料時，例如消費者是自有或與家人同住才得請求以戶籍謄本作為證明。
2. 然業者仍應視具體情況處理，如戶籍在臺中，工作在臺北，當初簽約運動也在臺北，則請求提供戶籍謄本無實益。

Q26：請假扣款如有會員同意，可否繼續扣款？如果沒有請假證明，可否收手續費？

A26：

1. 依據健身教練服務定型化契約應記載第 9 點規定消費者符合下列法定事由：
 - (一) 出國逾 1 個月。
 - (二) 傷害、疾病或身體不適致不宜運動。
 - (三) 懷孕、育嬰、侍親之需要。

- (四) 服兵役致難以履約。
- (五) 職務異動或遷居致難以履約。
- (六) 其他事由致難以履約。

消費者可以於停權期間，免繳課程費用，也不能收取手續費，縱使消費者同意，業者也不能繼續扣款。

- 2. 然如果非屬法定事由之請假，消費者同意，業者可以繼續扣款，也可收取手續費。

法規適用

Q27：健身中心及健身教練兩法規都要適用嗎？

A27：

- 1. 如果業者於健身中心販售會籍同時販售教練課程則「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」都須適用。
- 2. 如果業者於場所僅販售教練課程而沒有會籍，就只須適用「健身教練服務定型化契約應記載及不得記載事項」。

Q28：如果消費者未依約定方式通知業者無法上教練課，業者得否扣課？不提供補課服務？

A28：

1. 依照本事項第 15 點第 3 項規定：「消費者未依前項約定方式通知，業者得依約定方式通知消費者補繳教練場地費用後，提供補課服務，未事先約定事項費用者，為無償提供補課服務。」
 2. 倘消費者無故缺席，此屬於民法遲延受領，業者不得因此免除給付教練課之義務，業者不得無故直接扣課。
 3. 業者必須要提供消費者補課，業者可選擇補收消費者場地費或不收。
 4. 消費者可選擇是否要負擔場地費去補課，如果不願意補課，則業者可不補課。舉例說明，假設消費者買 10 堂課，跟教練約課，結果無故缺席，消費者還是剩 10 堂課，只是需補課時，業者可收場地費，如消費者不願意負擔場地費，則業者可不補課。
-