



海外留遊學
消費權益指南

恆業法律事務所 編印
教育部 發行
中華民國104年11月

海外留遊學消費權益指南

一、出國留遊學是否一定要委由留遊學服務業者辦理？

不一定。消費者可以參閱各國政府認可的海外各大專院校簡章及其聯絡方式，並查看相關課程之歷年經驗分享談，以利選擇最適合的海外留遊學課程。消費者在備齊相關申請資料後，可以自行向擬就讀之國外學校申請留遊學，並非一定要透過留遊學服務業者代辦。

二、如果不自行申請留遊學，需要透過留遊學服務業者辦理時，應如何選擇適合的留遊學服務業者？

1. 選擇合法登記業者

留遊學服務業者應依公司法辦理公司設立登記，並出示公司登記證明文件。消費者可利用線上經濟部公司及分公司基本資料查詢系統，查看留遊學服務業者是否確實辦理公司設立登記。

(<http://gcis.nat.gov.tw/pub/cmpy/cmpyInfoListAction.do>)



2. 留遊學契約應符合留遊學應記載及不得記載事項

為了保障消費者權益，教育部就海外留遊學業務公告「海外留學定型化契約應記載及不得記載事項」及「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」，促使留遊學服務業者提供予消費者簽訂之定型化契約，應符合海外留遊學契約應記載及不得記載事項。

定型化契約條款如有違反上述應記載事項時，該定型化契約條款無效；如有未記載上述應記載事項者，該事項仍構成契約之內容。

消費者可以在搜尋引擎網頁輸入「留學 應記載」或「遊學 應記載」，即可得知最新海外留遊學契約應記載及不得記載事項。

3. 查看留遊學契約查核結果

教育部每年定期舉辦海外留遊學契約查核作業，查核坊間海外留遊學服務業者提供之定型化契約是否符合海外留遊學契約應記載及不得記載事項；消費者可至「**海外留遊學業者查核計畫服務網**」查看留遊學契約查核結果，以利選擇最適合自己的留遊學服務業者。

(<http://studyabroadinfo.moe.gov.tw/contract/default.aspx>)



4. 留遊學業者不實廣告責任

為吸引消費者委辦留遊學服務業務，留遊學服務業者的宣傳廣告或 DM 常有誇大不實之情形，例如保證入學、免托福、免 GRE、免 GMAT、保證申請到獎學金等。

消費者如因**信賴該廣告而受有損害者**，除得依民法、消費者保護法向留遊學服務業者請求損害賠償外；亦得依公平交易法、消費者保護法向刊登或報導廣告之媒體經營者（廣告媒體業）、製作或設計引人錯誤廣告之廣告代理業、或廣告見證者，主張其與留遊學服務業者負連帶賠償責任。

留遊學服務業者就虛偽不實之廣告內容如使消費者**陷於錯誤認知時**，公平交易委員會得限期命留遊學服務業者採取必要之更正措施，並對留遊學服務業者處以罰鍰，並裁罰播送不實廣告之廣播電視事業。

消費者於選擇留遊學服務業者前，應詳細閱讀契約文件內容，以瞭解留遊學服務項目、期間及費用等資訊，亦應多方蒐集留遊學服務業者之經營狀況、信譽等資料，始能避免掉入不實廣告之陷阱。



5. 訂閱教育部海外留遊學電子報

教育部為提供消費者最新海外留遊學消息，設置「海外留遊學資訊萬花筒」網頁，定期發布海外留遊學電子報，宣導消費者權益資訊，例如留遊學消費糾紛及常見問題、海外留遊學契約應記載及不得記載事項、留遊學契約查核結果等實用資訊，消費者可訂閱電子報掌握最新資訊。

(<http://studyabroadinfo.moe.gov.tw/default.aspx>)

三、 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：

(一) 旅行社

根據「發展觀光條例」第二十七條、「旅行業管理規則」第三條及第四條規定，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。



(二) 補習班

短期補習班的相關法規多由各縣市政府機關訂定，以臺北市為例，依據「臺北市短期補習班管理規則」第三條規定，補習班屬教學單位，應行授課並具固定班址，故不適合辦理留遊學業務。

(三) 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」第十條第二項第四款之規定，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。

(四) 公私立學校

1. 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。公私立學校基於對校內學生之教學目的及計畫，而使校內學生確有實習需要時，公私立學校即非以營業為目的，例外得辦理留遊學諮詢輔導業務。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（教育部 90 年 1 月 31 日臺（90）高（四）字第 90006198 號函）。



2. 相關罰則:

(1) 私立學校:

私立學校如未遵守主管機關監督之上開命令，教育部可依民法第三十三條第一項處以罰款。此外，私立學校若經糾正並限期改善後，屆期不改善者，教育部得依民法第三十四條廢止該學校財團法人之許可。

(2) 公立學校:

教師或學校職員有上開違法情事，屬於公務員懲戒法第二條第一項之「違法執行職務」或「其他失職行為」而得予以懲戒。至於懲戒之輕重以公務員懲戒法第九條與第十條為依據。

(五) 外國政府在我國之辦事處

公司法第三百七十一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。所以外國公司如未經我國認許時，則不可以在我國境內營業。



因外國政府在我國之辦事處沒有在其本國設立登記營業，則依上開規定亦不能在我國申請認許。是以，外國政府在我國之辦事處不得在我國境內營業，故不適合辦理留遊學業務。

四、業者要我現場簽約怎麼辦？

消費者至少應有五日以上之契約審閱期，請將契約帶回仔細閱讀後再決定是否要簽約。而在簽契約前也請不要輕易給付任何費用（包括訂金）或接受服務。

五、何謂「責任保險」及「履約保證保險」？

責任保險：

遊學服務業者安排之旅遊學習期間，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，責任保險可以讓受損害的消費者獲得應有的保障。

履約保證保險：

遊學服務業者如因財務發生問題而無法對消費者提供完整遊學團行程時，履約保證保險可以讓受到損害的消費者獲得應有的賠償。



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（海外遊學契約應記載事項及不得記載事項第三十七點）。

六、 簽約完該保留什麼文件？

除了消費者與留遊學服務業者簽訂的契約外，繳費收據或課程表等相關文件也一定要自己留存一份。若留遊學服務業者將來不依契約履行其應盡的服務時，消費者才能提出相關文件申訴。

七、 如何繳費對消費者比較有保障？

- 1.最理想的方式是到留學國註冊時，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。
- 2.消費者如以信用卡分期付款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。



八、 海外旅遊學習活動出發前消費者或其親屬發生重大傷病，得否向遊學業者辦理退費？

消費者或其配偶、三親等內之親屬如因受重大傷病或死亡者，依海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項第二十一點規定，得向遊學服務業者主張解除契約，及返還海外旅遊學習費用（業者得扣除最高不超過總費用 10% 之必要費用，並以已代繳之行政規費與其他確有支付憑證之費用為限）。

九、 留遊學期間還應該要注意什麼？

1. 消費者於留遊學期間應注意所接受的服務與契約內容是否相符，如有不符，請先記錄下來並要求業者依約履行。業者如無法確實履約，則消費者得向消保官提起申訴。
2. 若留遊學服務業者有不能如期履約之風險時，於留遊學服務業者完成留學委託事項前或於旅遊學習行程開始後消費者仍可終止契約。



十、 如果發生消費糾紛時，應如何申訴？

- 1.消費糾紛發生時，消費者應立刻蒐集相關證據。若消費糾紛不嚴重或業者有解決的誠意，可以提出相關證據與業者先行協商可能的解決方式。
- 2.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。
- 3.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。



十一、簽約時要注意那麼多事情，記不住怎麼辦？

簡而言之，只要記住以下的「四要」與「四不」就可以了。

1. 四要：

- (1) 要查看契約查核結果
- (2) 要使用「海外留學定型化契約範本」或「海外旅遊學習定型化契約範本」
- (3) 要保存契約及收據
- (4) 要選擇有投保履約保證保險及責任保險之業者

2. 四不：

- (1) 不要當場簽約
- (2) 不接受內容不清楚的契約
- (3) 不要輕信廣告
- (4) 不在簽約前付款



留遊學相關連結資訊

1. 海外留遊學資訊萬花筒

<http://studyabroadinfo.moe.gov.tw/default.aspx>

2. 行政院消費者保護處線上申訴系統

<https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx>

3. 經濟部商業司-公司及分公司基本資料查詢

<http://gcis.nat.gov.tw/pub/cmpy/cmpyInfoListAction.do>

4. 教育部外國大學參考名冊查詢系統

<http://fsedu.cloud.ncnu.edu.tw/>

5. 公費留學與各項獎學金

進入教育部網頁 <http://www.edu.tw> 後，於上列點選「認識教育部」→「本部各單位」→「5.國際及兩岸教育司」→於左列點選「主題專區」→「海外留學」→「公費留學與各項獎學金專區」

6. 行政院消費者保護處-1950 專線

7. 外交部 旅外國人急難救助服務專線

(1) 旅外國人急難救助全球免付費專線「電話 800 - 0885 - 0885(諧音「您幫幫我、您幫幫我」)

(2) 國內免付費「旅外國人緊急服務專線」電話 0800-085-095(諧音「您幫我 您救我」)

(3) 自國外撥打回國須自付國際電話費用，撥打方式為：(當地國國際電話冠碼) +886-800-085-095

(4) 有關各地區撥打方式，請進入外交部領事事務局網頁網頁 <http://www.boca.gov.tw/mp.asp> 後，於上列點選「旅外安全資訊」→「旅外國人急難救助」→「旅外國人急難救助服務專線」，即可得知相關資訊。





LIN & PARTNERS
恆業法律事務所