


海外留遊學 懶人包



恆業法律事務所 編印
教育部 發行
中華民國107年12月

目錄

壹、 前言	3
貳、 留學契約應記載事項應用說明	5
一、 應記載事項說明.....	5
二、 不得記載事項說明.....	17
參、 遊學契約應記載事項應用說明	20
一、 應記載事項說明.....	20
二、 不得記載事項說明.....	28
肆、 消費者如何為自己的權益把關？	32
一、 出國留遊學一定要委由留遊學業者辦理?.....	32
二、 哪些留遊學服務業者才是合格業者？	32
三、 留遊學契約應符合留遊學應記載及不得記載事項。	34
四、 查看留遊學契約查核結果	35
五、 訂閱教育部海外留遊學電子報	35
六、 留遊學選校應注意事項	35
七、 詳細閱讀契約文件內容	36
八、 應向業者詳細瞭解住宿條件	36

九、 選擇有投保「責任保險」及「履約責任保險」之業者	37
十、 如果發生消費糾紛時，應如何申訴？	37
十一、 留遊學相關連結資訊	38
伍、 附錄	40
一、 海外留學定型化契約應記載及不得記載事項	40
二、 海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項	51

壹、前言

近來出國留學攻讀學位或是利用寒暑假赴海外遊學已成為認識世界、拓展眼界的途徑，根據教育部統計，民國(下同) 107 年度我國至世界各主要國家的留學生人數即有 6 萬 6 千餘人。

因各國風土民情、教育制度及語言文化均不相同，許多學子透過留學代辦業者之協助，幫忙處理申請文件、挑選適合學校、申請獎學金及尋覓住宿等事宜，由於出國留學所需費用高昂，因此學生自然都希望留學代辦業者能夠提供完善的規劃。目前坊間有上百家留學代辦公司，也有許多私人諮詢顧問為消費者提供留學相關資訊。一般留學代辦公司多會準備制式的定型化代辦契約供消費者簽署，為了替消費者把關，教育部依據消費者保護法第 17 條規定，訂定並公告「海外留學定型化契約應記載及不得記載事項」(以下簡稱「留學契約應記載事項」)以及「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」(以下簡稱「遊學契約應記載事項」)，作為消費者與業者簽訂留學代辦定型化契約時的參考依據。教育部並於每一年度辦理留學及遊學契約查核，稽查各家業者所使用的現行定型化契約條款是否符合教育部公告的應記載及不得記載事項。

留學契約應記載事項於 93 年公告，歷經 95 年之修訂，目前最新版本是於 103 年 8 月 18 日以臺教文(三)字第 1030113897B 號公告所修訂。遊學應記載事項則是在 93 年公告，後於 95 年修訂，目前最新版本則是 100 年 9 月 19 日臺參字第 1000160182C 號令所修訂。教育部將會持續研擬修訂，以使應記載事項符合社會及法規的最新趨勢，希望能提供消費者在委託留遊學代辦業者時有更多的保障。

本手冊由教育部委託外部法律顧問恆業法律事務所編

纂，以應記載事項條文說明、介紹相關法條及提供留遊學代辦有用資訊等方式，期能透過詳細的內容，幫助消費者認知規範的意義，更重要的是在未來簽訂留遊學定型化契約時能夠更瞭解自己的權益，減少留遊學代辦爭端的發生。

貳、 留學契約應記載事項應用說明

一、應記載事項說明

應記載事項就是定型化契約裡必須包含的事項，將消費者與業者間的權利義務及法律規範詳細記載在契約中，下面就針對留學契約應記載事項契約條款的解釋與應用，進行簡要說明。

(一)新版契約應記載事項增加 24 小時海外急難聯絡人資訊，出國有問題不怕找不到代辦協助

近年來教育部曾接獲民眾申訴，表示請留學代辦業者申請學校出國留學後，卻發生代辦業者訂錯機票，造成學生獨自在國外迷途、失聯，過程中曾由家人聯絡留學代辦業者卻無回應；也有部分消費者出國後發現因代辦業者的疏失，造成申請結果與預期有落差，以電子郵件或跨國電話聯繫台灣的代辦業者，卻也無人回應。

雖然留學代辦業者主要負責消費者出國前的學校申請安排，但消費者信賴業者對於國外學校、語言、制度的瞭解，於出國後發生任何問題，仍有必要透過留學代辦業者協助處理，為了避免上述情況發生造成消費者在國外孤立無援，留學契約應記載事項要求業者應於簽訂契約時確實提供「二十四小時海外急難聯絡人姓名、聯絡電話、電子郵件」等資訊，未來應可減少同學出國後求助無門的困境。

(二)業者提供不實資訊時，消費者得解除契約

過去的留學契約應記載事項要求業者應記載立案日期及字號，為了因應現今業界普遍使用統一編號來辨識企業的习惯，教育部已經將立案日期及字號改為「設立登記日期及統一編號」。由於設立登記日期及統一編號是消費者判斷留

學業者有無合法立案的關鍵，因此特別規定此兩項資訊為必要記載事項。另外，為確保學生出國後遭遇問題能夠有求援管道，前述所提及的 24 小時海外急難聯絡人資訊也被列為必要提供的資訊。

那麼，若業者在簽訂契約時沒有提供設立登記日期、統一編號或海外急難聯絡資訊，或是提供假的資料，會產生什麼效果呢？應記載事項規定這種情況的效力為「消費者得解除契約」。因此未來若發生業者未提供或提供不實重要資訊，消費者可以評估委託事項處理的狀況及嚴重性，決定是否解除契約。解除契約即回到如同雙方沒有簽約的狀態，依照民法第 259 條的規定，業者應該扣除已經提供服務的費用後，將已收取的金額（包括定金）返還給消費者。

(三)目前尚未開放業者招攬及仲介至大陸地區留學，消費者選擇代辦時應注意

依據留學契約應記載事項將所適用的海外留學類型定義在第 1 點，是指到境外合法設立的教育機構就讀或研習課程，以取得學歷、文憑、資格或證照，因此不限於取得正式學位，語言學校、證照考試等都屬於留學契約應記載事項所適用的範圍。

特別需要提醒消費者注意的是，隨著兩岸開放往來逐漸密切，時有臺灣學生選擇到大陸地區留學，然而依據「臺灣地區與大陸地區人民關係條例」（也就是一般所稱的「兩岸人民關係條例」），臺灣或大陸地區的留學代辦業者，必須經教育部許可才能夠為大陸地區的教育機構在臺灣仲介或居間介紹學生，但目前尚未有相關許可辦法，意即目前留學代辦業者不能在臺灣替大陸地區的學校或教育機構招攬學生。坊間目前出現某些主打代辦申請大陸地區學校的留學業

者，或是大陸地區學校透過業者來台招生，請消費者要瞭解與這類業者所簽訂的定型化契約並無法受留學契約應記載事項的拘束，保障較少，且業者可能涉及違法，應受裁罰。

(四)業者若有提供任何文件、廣告或與消費者有口頭約定，消費者均得據以主張權利，業者不能主張「廣告僅供參考」

依據留學契約應記載事項第 2 點，業者對消費者所負的責任不限於雙方所簽的契約範圍內，業者另外提供的附件、廣告、文宣或口頭的承諾，都屬於契約之一部分，而依照第 9 點業者必須確保廣告及文宣所宣傳的內容是真實的，如果有任何關於服務內容、品質的說明或保證，消費者可以根據廣告內容要求業者履行。

因此消費者未來在簽約時，應在審閱期內仔細閱讀契約條款（業者應提供消費者至少 5 日的審閱期），並於審閱期過後再簽署契約（審閱期規定於契約前言）。此外，應確認業者是否有提供任何其他附件資料，例如行程表、學程介紹等。如果業者曾提供廣告及文宣，也要仔細比對契約與廣告內容是否一致，確認業者是否有以不實廣告招攬生意的情況，如果業者曾在廣告中保證服務的內容或品質，事後卻沒有做到，消費者可以向業者主張權利，也因此消費者應該保留所有業者的廣告單及宣傳單，以利未來主張權利時舉證之用。

此外，業者為了招攬業務，可能也會向消費者提出一些「特殊保證」，例如保證申請上 OO 學校、保證申請到學校宿舍等，業者若做出特殊保證但無法辦到時，依據留學契約應記載事項第 10 點，消費者可以終止契約，並且請求損害賠償。

(五) 委任項目及委任期限屆滿後的權利義務關係變得更清楚

隨著留學代辦業者可為消費者辦理的事項日益多元化，在應記載事項第 3 點也因應市場現況就委任項目部分新增數個選項，包括申請護照及簽證、提供通關訓練、代辦保險等，消費者可以請業者就委託代辦的項目勾選即可。另就第 4 點委任期限部分，則增加明訂當期限屆滿時，業者如仍未將有關事項處理妥當，除非雙方協議延長期限，業者的代理權將消滅，不能再代理消費者辦理申請事項，相關的授權書及消費者提供的證書或文件等，均應一併返還。

(六) 在辦理留學申請的過程中，業者需盡到相關的告知、說明義務及保密義務，相對的，消費者也需要盡快提供必要文件，才能確保順利申請

辦理留學申請的過程中，需要業者與消費者雙方一同努力，業者須提供申請所必要的資訊，而消費者則應依照業者的告知，盡快提供所需的文件及資料，如此才能確保整個申請過程順利進行，降低雙方當事人間衝突的機會。關於業者在過程中的說明、告知及保密義務如下：

1. 告知義務 (應記載事項第 5 點)：

業者應主動告知消費者申請所需的文件資料，及消費者應該協力辦理的事項 (例如申請簽證、上網填寫表格等)。

2. 保密義務 (應記載事項第 7 點)：

業者代消費者申請學校、住宿等過程中，經常需要取得消費者個人的證件、文件，諸如身分證、學歷證明、成績單、自傳等，這些文件中均包含了相當多重要的個人資料，業者除應妥善保管證件正本外，也不得將消費者所交

付的文件移作他途使用。

此外，個人資料保護法已經在 101 年 10 月 1 日施行，對於公司蒐集、處理、利用個人資料的情形有非常具體且嚴密的規範。留學契約應記載事項也特別規定業者必須依照個人資料保護法的規定來保密消費者資料，如果發生違法使用的情況，消費者可以依照個人資料保護法的規定向業者請求賠償，如被害人不易或不能證明其實際損害額時，得請求法院依侵害情節，以每人每一事件新臺幣五百元以上二萬元以下計算，也可提起刑事訴訟讓行為人受到刑罰的處罰。

3. 如期辦理及報告義務 (應記載事項第 8 點):

消費者提供齊全的申請文件交給業者後，業者必須配合國外學校的申請期程，為消費者辦理各項委任的事務。因許多業者代辦的方式，是由消費者將資料提供給業者後，即由業者處理所有申請事項及與學校聯繫，因此為了讓消費者能夠掌握業者辦理委任事項的進度，要求業者需在為消費者辦理手續後 5 日內將辦理進度情形報告消費者。

如果業者確實有遲延為消費者辦理某項申請的情形，而且消費者已經可以預見有任何一項委任事項不可能在期限內完成 (例如錯過申請學校的遞件時間，學校不容許補件)，則消費者得隨時終止一部分或全部的契約，業者並需賠償消費者所受的損害。

4. 說明義務及資訊提供義務 (應記載事項第 12 點):

消費者之所以需要委託代辦業者協助申請留學的事項，主要就是因為消費者對於外國的語言、文化及學校制度均不熟悉，也因此留學業者應提供足夠的說明，讓消費者瞭

解申請學校的相關內容及風險，以及留學地的資訊。

留學契約應記載事項第 12 點將業者應說明的內容列出，包含：

- (1) **外國正式學校的附條件入學許可的性質、內容及相關風險**：部分國外正式學校的入學許可是採條件式的，主要針對其他申請條件已經符合資格，但來不及或無法通過語言檢定要求的學生，容許以「兩階段方式」入學，也就是先通過學生的申請，並要求學生先修習語言課程，達到一定級數後再開始修習研究所及大學課程。此類型的入學方式因與傳統入學方式不同，業者應特別向消費者說明學校接受此種入學方式，以及申請的方式、性質與任何可能的風險。
- (2) **社區大學、語言學校或大學附設語言中心的相關資訊**：近來有些消費者不一定到學校念正式的大學或研究所課程，而是至語言學校或大學附設的語言中心進行短期語言進修。這類型的語言學校以及社區大學，均不屬於正式學校，制度及修業完畢後能夠取得的資格證明也與正式學校不同，業者有義務協助消費者釐清這類型教育機構的相關問題及風險。
- (3) **學校或教育機構有關退學、退費等規定**：業者在代辦國外留學申請時，應讓消費者明確知悉學校關於退學及退費的規定，有時學校與業者的退費規定不相同，可能造成消費者混淆及後續的紛爭，因此業者應於事前主動向消費者說明清楚學校退學、退費的規定，避免不必要的糾紛。
- (4) **所有委任事項的辦理狀況**：當消費者即將出發留學前，業者應已完成大部分委辦事項，留學契約應記載事項也

要求業者必須與消費者約定，在出發日前一定期間，將所有委任事項的辦理情形以書面行程表向消費者報告並確認，如此消費者也能在出發前對於委辦事項的處理狀況有最明確的瞭解。

- (5) 留學地的風俗民情、地理位置及其他注意事項：**當委任事項都辦理的差不多了，消費者準備出發前，業者應該盡力提供留學地的資訊，幫助消費者預先作好準備，雖然這不是委託辦理的事項，但基於消費者對於業者的信賴關係，留學契約應記載事項也將本項要求列入，以期能夠給予消費者更充分的協助。

說完業者的說明及保密等義務，那消費者又有什麼樣的責任呢？留學契約應記載事項第 6 點規範，業者為了辦理契約約定的委任事項，已經通知消費者應交付必要的文件與證件，消費者必須要依業者的通知辦妥，如有需要消費者親自辦理的事項，消費者非有正當理由不得拖延或拒絕，且消費者應確保提供給業者的資料是真實而非偽造或變造的。如果因為消費者未能依照業者的通知如期提供文件，造成委任事項沒辦法完成，消費者是不能向業者主張損害賠償的。

(七)為了申請而製作的相關文件，也要弄清楚著作權屬於誰？

為了申請出國留學，外國學校通常會要求申請人應提出自傳、推薦函、甚至是小論文，部分申請人因語言能力限制或為了提高錄取的機會，會請業者協助撰擬英文文件，完成後的資料，著作權到底屬於誰呢？消費者或業者之後是否還是可以拿這些文件來修改及使用呢？

留學契約應記載事項第 11 點參考著作權法，規定為了辦理申請事宜而製作的文件，著作權是屬於著作人的，如果

是業者撰寫的文件，業者就擁有著作權，如果是消費者撰寫的文件，消費者就擁有著作權。但是在業者擁有著作權的情況，消費者在申請學校的期間，仍然有可能需要使用這些文件，因此在契約委託辦理事項的範圍內，特別讓消費者可以利用業者所撰寫的著作，以便利申請程序的進行。

如果業者以消費者的姓名代為製作相關文件，內容卻抄襲他人的著作，造成第三人向消費者主張侵害著作權的賠償時，消費者若已賠錢了事，是可以再向業者請求，由業者負最終賠償責任的。

(八)關於消費者應付給業者的報酬、費用，都應該在契約中明確約定數額及繳納方式

請留學業者代辦出國申請事項所需的花費，應是消費者最重視的契約要點之一，留學契約應記載事項第 13 點及第 14 點就報酬數額、給付方式、給付期限等資訊都有明確約定。

就報酬部分，應明確記載總金額，若未另行約定，業者不能再向消費者收取。收取的方式基本上採取階段式給付方式，但保留空格供消費者及業者填寫。就代收轉付費用部分，也應明確記載類型（行政規費、保險費用、保證金等）及數額，若未另外約定，也不能再向消費者收取。

費用繳納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。

而就代收轉付費用的支付方式，因業者只是代收，需由消費者自行負擔，因此可選擇由消費者備妥後送業者代繳，或先由業者代墊，事後再向消費者收取，在消費者事先送交給業者代繳的情形，業者並應先開立一張暫收款收據，讓消

費者收執，等代繳後再提供繳款憑證。若業者未如期繳納，則除了負損害賠償責任外，因此發生的滯納金或遲延利息均應由業者負擔，但如果是消費者自己未備妥款項交給業者的話，相關的費用均應由消費者自己負擔。

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。

(九)當業者沒有盡責處理受委託辦理的事務時，消費者可以視情況向業者請求不同的賠償

1. 業者未經消費者同意將委任事項委由第三人辦理 (應記載事項第 15 點) :

業者在沒有經過消費者的同意前，不可以再轉委託第三人來幫消費者處理事務的，如果發生這種情形，消費者可以選擇解除或終止契約 (解除契約表示過去做過的都不算，終止契約則是雙方自此之後沒有契約關係)。

消費者解除或終止契約後，業者不可以要求任何報酬，已經收取的部分也應該全數返還給消費者，至於已經收取的代收轉付費用，除了已經轉付的部分，剩餘數額仍應還給消費者。如果消費者因為業者任意委託第三人處理而受到損害，還可以請求損害賠償。

2. 業者在辦理受任事項及保管文件資料時沒有盡到善良管理人的注意義務 (應記載事項第 17 點) :

所謂「善良管理人注意義務」，是指業者在辦理委任事項時應該依據一般交易觀念，以有相當經驗的人應該盡到的注意責任來處理，如果因為業者的過失或逾越消費者委任權

限造成消費者受損害，應該要約定至少一倍報酬金額的損害賠償數額，但如果消費者可以證明受到的損害更嚴重，業者還是應該依照實際損害數額賠償。

這種情形多半發生在業者沒有妥善保管消費者交付的文件，造成遺失，或者是業者因為疏忽而為消費者申請了錯誤的學校、住宿或買錯機票等。

特別提醒消費者注意，目前實務上有部分業者營業的方式是跟外國學校簽約，以仲介學生的方式在經營，所以業者不對學生收取代辦報酬，而是在成功介紹學生後，領取學校提供的佣金，在這種情形下，業者與消費者約定的報酬數額可能為零元，這樣依照報酬額倍數計算的損害賠償不就等於是零元了嗎？為了給予消費者一定保障，避免此種狀況的發生，在留學應記載事項第 17 點也約定，如果報酬數額是零元或是極低的數額，則賠償額將以「消費者已經繳給學校而不能退還」的部分來計算，至少要賠償 2 倍。

至於賠償金額給付的時間點，為免雙方關係懸而不決，業者應該在消費者請求的隔天算起 15 天內全部支付；如果是報酬零元的情況，則也應該在等到外國學校退費確認函之後的 15 天內支付完畢。

3. 業者根本未能及時完成委任事務(應記載事項第 18 點):

如果業者因為個人的疏忽，根本錯過了申請學校、辦理簽證或訂機票等期程，造成約定好的委任事項沒有完成，甚至讓消費者無法出國留學，因為情形較為嚴重，因此業者應該依照報酬金額至少 2 倍來賠償消費者。若有上述報酬零元或極低的情形，則是以「消費者已經繳給學校而不能退還費用」的金額至少 3 倍來計算損害賠償。

(十) 無法完成留學代辦業務可能不是業者的錯，應該確認原因後依照契約條款處理

除了上述因為業者的關係而未能依照約定完成委任事項的情形外，有些情況可能是消費者自己造成，或不是契約雙方當事人可以控制的情形，依據不同的情形留學契約應記載事項有不同的規範及處理方式，以下分別簡要說明：

1. 因消費者個人因素以致不能取得入學許可或簽證（應記載事項第 16 點）：

這種情形下業者不需負責，除非業者曾經在諮詢過程中已確保消費者可以拿到入學許可或簽證。若是因消費者個人因素導致不能取得入學許可或簽證而無法出國，業者應通知消費者，消費者要在接到通知後的 7 日內，把業者代墊的費用還清，業者還是可以請求消費者給付已經處理事項的報酬。

2. 因不可歸責於雙方當事人的事由致事務不能完成（應記載事項第 19 點）：

所謂「不可歸責於雙方當事人的事由」可能包含天災、戰亂、罷工、交通阻絕或政府命令等，當事人無法控制這些情況的發生，遇到這種情形，雙方的契約關係已經無法完成，則業者應該即時通知消費者，消費者不須再支付報酬，業者也不需要再繼續處理受託的事務。

(十一) 消費者隨時都可以終止契約，終止契約後的退費方式也應該明確約定於契約中

消費者簽約委任業者代為申請留學事項後，可能會後悔不想出國或因個人因素無法出國，這時候可不可以停止與業者的契約關係，要求業者不要再繼續辦理呢？依法規定是可

以的，且留學契約應記載事項也要求在定型化契約中應載明，消費者得在業者完成委任事項前隨時終止委任契約，且消費者如有授權業者辦理委任事項，契約終止後業者的代理權消滅，業者也應將授權書等文件返還給消費者。

那麼，費用的部分又要如何計算及返還給消費者呢？留學契約應記載事項第 20 點及第 21 點規範，若消費者提前終止契約，相關費用應以比例方式計算：

1. 完成留學諮詢及選校指導的服務項目，退還全部報酬 75%。
2. 完成入學文件整理、分項、收集的服務項目，退還全部報酬 60%。
3. 完成入學申請正式送件的服務項目，退還全部報酬 40%。
4. 完成入學申請並取得入學許可通知書的服務項目，並無其他後續服務者，不退費；仍有其他後續服務者，退還全部報酬 25%。
5. 完成留學簽證輔導、送件的服務項目，退還全部報酬 10%。
6. 完成行前說明會或其他約定後續服務項目，不予退費。

如果業者還沒收取報酬，消費者需要依照上述的比例給付報酬給業者，且若有其他已經發生的處理費用，也要一併給付；如果業者是一次先收全部報酬，則應該依照上述比例退還給消費者。消費者訂約時應確認契約條款是否有依照留學契約應記載事項第 21 點臚列各項比例，縱使業者所辦理的事項不相同，也應該要盡量依照應記載事項的記載，但在實際退費時，則依據個案狀況辦理。

二、不得記載事項說明

上述說明是針對消費者所簽訂的留學契約中應該要包含的項目，另外教育部公告的「海外留學定型化契約應記載及不得記載事項」也針對契約內容中不得記載的事項有所規定，消費者在簽約前可要睜大眼睛看清楚，才能避免業者在契約中記載了不應該記載的條款，如果業者真的在契約中訂了不可記載的條款，依照民法的規定，這樣的條款是不具有效力，而會被視為沒有記載的喔！

(一)不得約定業者的廣告及消費者、業者間的口頭約定不構成契約的內容，亦不得約定廣告僅供參考

此點與應記載事項第 2 點、第 9 點為相輔相成的規定，業者在招攬學生時可能會提出許多令人眼花撩亂的廣告名詞，甚至做出超過能力的保證，為了讓消費者所接受的服務不致與廣告落差太大，契約中不可以約定業者的廣告或業者對於消費者的口頭約定僅供參考，未來不構成契約之一部分。

(二)不得約定排除消費者的任意解除契約或終止契約的權利

依據留學契約應記載事項第 20 點及第 21 點，消費者有隨時終止契約的權利，且在應記載事項中也有多個條款賦予消費者解除契約及終止契約的權利，業者所提供的定型化契約中不能夠另外約定排除消費者這些解除契約或終止契約的權利，或者是在契約條款中對消費者行使權利的方式有不當的限制。

(三)不得約定業者得為片面變更契約的內容，使消費者蒙受不利

定型化契約是業者準備好給消費者簽署的契約，消費者

居於弱勢本來就很難調整契約的內容，若業者又在契約中約定業者可以自己片面修改或變更契約的內容，則對於消費者極無保障，且業者可能本來提供消費者簽約的契約為符合規定，但在有片面變更條款的情況下，或許會於嗣後將契約條款變更為不利於消費者，因此不能夠在契約中約定業者得片面變更契約或保留片面變更的權利。

(四)不得約定業者除收取約定的費用外，以其他方式變相或額外加價

依據留學契約應記載事項第 13 點及第 14 點，業者所得收取的費用均應該具體明確約定於契約中，若未另行約定，則不得再向消費者收取。但有時候業者可能會在契約的附加條款中另行列出其他費用，例如行政作業費、申請費等，消費者於簽約時針對業者另外約定的費用，應該主動詢問用途及數額，並要求業者以具體明確的方式事先約定於契約中，業者不能夠僅在契約中約定類似「在特定情況下，為保留申請的資格，將酌收行政作業費」此種賦予額外加價空間的條款。

(五)不得約定免除或減輕業者依消費者保護法及海外留學契約所載或其他相關法律規定應履行的義務

由前述的說明可知，業者依據留學契約應記載事項需負擔許多責任，另外消費者保護法及民法等其他法律也有對業者責任的規範，定型化契約是由業者單方面事先擬好供消費者簽署的，為了保護弱勢消費者的權利，業者不可以在契約中記載免除或減輕依照相關法律及契約所應該負的責任。

(六)不得約定其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利消費者的約定

除了約定排除業者責任或變相加價的條款外，較常見不利消費者的情形是約定一些不平等的條款，例如業者可能在契約中約定「所有申請文件資料均由業者製作及保管，消費者不得請求閱覽或更正」，或「業者僅負責轉送申請資料，所有申請結果及消費者出國後就學問題，均應自行負責」，甚至實務上曾出現過業者在契約中載明「消費者不得於網路敘述不實代辦心得，如有致業者商譽受損，同意放棄言論免責權」等；若有此類明顯違反誠信原則的條款，消費者務必要向業者提出抗議，並且主張條款無效。

(七)不得約定排除對業者履行輔助人所生責任

消費者通常委託留學代辦業者協助申請學校、住宿等相關事宜，主要是考量對於外國風土民情、語言及制度的不熟悉，而業者多半與國外教育機構有長期往來關係，且可能委任當地人員或臺灣的翻譯人員協助處理文件製作或與當地學校溝通，若業者有委請他人在辦理申請程序時提供協助，業者對於該協助人員的行為也應該負相同的責任，若業者委託的人員因疏忽而造成消費者損害，業者必須負起全責，因此業者也不能夠在契約中約定就其他協助履約人員所造成的責任均不予負責，此點也是呼應民法第 224 條的規定。

參、 遊學契約應記載事項應用說明

一、應記載事項說明

遊學契約應記載事項有不少規定與留學契約應記載事項相同或相似，不過因為遊學代辦的性質及契約內容與留學代辦仍有不小的差異，所以遊學契約應記載事項還是會對於遊學代辦事項內容提供更詳細的規定；下面就針對遊學契約應記載事項的契約條款進行簡要的應用說明。

(一)契約前言中應該記載業者設立登記日期、立案字號或統一編號、24 小時海外急難聯絡人等資訊

如同留學契約應記載事項前言的規定，業者應該在契約上載明公司名稱、負責人姓名及聯絡資訊等，如果業者的公司不適用立案日期及字號，也可以用設立登記日期和統一編號來替代。若沒有記載立案日期及字號或設立登記日期和統一編號，消費者是可以主張契約無效的，也就是當作從頭到尾沒有簽署這份契約。

另外，遊學契約應記載事項前言也約定，如果沒有記載簽約地點，則以消費者住所地，也就是消費者的住址，為簽約地點。如果沒有記載簽約日期，則以消費者付給業者訂金的日期作為簽約日期，但若之後正式填寫了簽約日期，則還是以填寫的簽約日期為主。

這邊要特別提醒消費者的是，由於業者應該要給予消費者至少 5 日的契約審閱期，從記載在契約前言上的交付審閱日起算，因此建議消費者拿到契約後先不要急著簽約，好好利用審閱期詳細閱讀契約條款後，確認沒問題再與業者簽署契約，避免業者被判斷為未遵守契約審閱期規定，也能充分行使權利，保障自己的權益喔！

(二)契約範圍也包含附件、廣告及當事人間的口頭約定，業者應該提供具備約定品質的服務內容：

這部分也如同留學契約應記載事項第 2 點，業者對於消費者所負的責任除了契約裡的約款之外，也包括附件、廣告及口頭約定，所以請消費者記得保留相關文件，往來溝通也盡量採用電子郵件等可以留下書面紀錄的方式，以預防之後發生糾紛時無法提供相關證據。

遊學契約應記載事項第 17 點也規定了業者的瑕疵擔保責任，也就是如果業者實際提供安排的課程內容及旅遊行程沒有達到雙方約定的品質或廣告中保證的水準，消費者可以依照下面的順序，主張自己的權利：

1. 先請求業者改善，提供合於約定的服務品質；
2. 如果業者拒絕改善或無法改善，消費者可以請求減少給付的費用；
3. 如果服務價值或品質低落到很嚴重的程度，消費者可以依第 25 點的規定終止契約（雙方自此之後就沒有契約關係）；
4. 若消費者因此而受有損害，例如額外支出費用、身體健康受損等情形，消費者可以向業者請求賠償。

順帶一提，如果消費者對於住宿地點、餐飲及生活習慣有特別要求，依照遊學契約應記載事項第 18 點，應該在出發前充分告知業者自己的特殊需求；若發現遊學行程中的住宿地點不適合自己，可以要求業者協助，用自己支付費用的方式更換住宿地點，也可請求業者退還因此而節省或未支出的費用。

(三) 研修行程與旅遊行程的時間及地點應分別明確約定，除了要寫清楚研修機構及旅遊協辦單位的資訊，也應該將相關文件做成附件讓消費者留存參考

最令人期待也最嚮往的，莫過於遊學行程的規劃和訂定了！由於遊學行程包括了研修及旅遊兩部分，為了讓消費者可以清楚瞭解整個遊學行程的規劃，遊學契約應記載事項第 4 點規定契約須分別記載研修活動與旅遊活動的日期與期間，第 5 點規定契約應記載研修課程內容、期間與時數，也要留意業者是否在簽訂契約前就完成研修課程的明確規劃，並將研修機構的課程內容、教學進度、師資資格等作成契約附件一，將研修期間的住宿、膳食、交通安排作成契約附件二，讓消費者參考留存。

而旅遊行程部分，不論是由國內的旅行社協辦，或是由國外的旅行社或學校處理，業者都應該要詳細填寫旅遊業者的地址、電話等聯絡資訊，並將旅遊地點、行程、住宿、餐飲、交通等資訊作成契約附件三。

而且，業者不能在文件上記載「僅供參考」、「以國外業者提供之內容為準」、「尚在接洽中」、「持續接洽中」、「再行通知」等含有不確定性的文字，如有記載，消費者可以主張該部分之記載不生效力，也就是業者仍須依照廣告或口頭約定之內容提供一定品質的服務喔！

另外需要請各位消費者特別注意的是，不論是國外研修機構，還是協辦旅遊行程的旅行社，都算是業者的「履行輔助人」，如果履行輔助人在安排旅遊、研修、住宿等工作上故意或不小心造成消費者的損害，消費者可以依第 35 點主張業者應該把履行輔助人的故意過失，當成是自己的故意或不小心而造成消費者損害，須和履行輔助人負同樣的責任。

(四)費用金額、給付方式要明訂，包含項目、退費原則要說詳細

費用是最容易發生糾紛的議題，因此在遊學契約應記載事項中對於費用的給付以及退還也有很詳盡的規定～依據遊學契約應記載事項第 7 點，契約中除了記載海外旅遊學習活動之總費用外，亦須分別記載研修費用及旅遊費用的金額；如果是沒有記載在契約上的費用，業者就不可以再另外用「手續費」、「規費」等名義向消費者收取費用了！除了金額，費用繳付方式是一次繳付、分期繳付或是先付訂金，也必須明確約定。

其次，為了讓消費者瞭解給付的費用中包含哪些內容，第 8 點羅列出繳納費用可能包含及不包含的項目，請消費者於簽約前與業者詳細溝通，並盡可能勾選符合約定內容的選項，除了約定收取的費用項目外，業者不得以如同上述「手續費」、「規費」等名義另外向消費者收取費用，消費者也沒有給付的義務！

再者，第 9 點規定，業者應該將國外研修機構的學習課程相關費用（即學費）退費原則及基準載明於契約中，並明確告知消費者，以避免日後就退費一事發生不必要之糾紛。

(五)學習行程應有具備當地語文能力人員全程隨團服務，旅遊行程則應有具備領隊執照的領隊全程隨團服務

依遊學契約應記載事項第 14 點，就海外旅遊學習的學習行程，業者應該指派具有當地語文能力的人員全程隨團服務，以便消費者在當地發生緊急事件時，可以隨時協助處理；而旅遊行程部分，業者的協辦單位如旅行社或當地研修機構，也應該指派具有台灣領隊執照或當地導遊資格的人員全程隨團服務，並辦理入出境、交通、食宿、遊覽等服務。

如果消費者因為業者沒有指派具備上開資格的人員隨團服務而受有損害，是可以請求賠償的！

(六)解除契約、終止契約、損害賠償事由多樣，請仔細閱讀契約條款中關於責任歸屬及退費的約定！

不論是行程出發前的解除契約（表示過去做過的都不算）、或是行程開始後的終止契約（雙方自此之後沒有契約關係），解除或終止的時間點、事由及可歸責性（就是消費者和業者誰應該為契約關係的解除或終止負責）都會牽涉到退費或損害賠償的數額及比例，不可不慎！因此，遊學契約應記載事項第 19 點至第 31 點皆是規範遊學契約解除或終止的狀況，也請消費者多花些心思閱讀並理解這部分的規定囉！

1. 消費者應負責任的情形：

(1) 消費者未參與已排定之行程（遊學契約應記載事項第 19 點）

如果是出發前因消費者沒有準時集合導致未能出發，之後也沒有中途加入遊學行程，則視為消費者解除契約；若是消費者於行程開始後中途退出已排定之行程或未能參加預定之行程，則是為消費者自動放棄權利，不能向業者請求退還費用或要求補償。

(2) 行程開始前消費者之任意解除契約權（遊學契約應記載事項第 20 點）

消費者可以在行程開始前的任何時點任意解除契約，不過除須繳交行政規費外，依該點規定還須依比例賠償業者所受損害，但業者也應該將餘款返還給消費者。

(3) 出發前因可歸責於消費者之事由解除契約 (遊學契約應記載事項第 22 點)

此點是概括條款規定，如果在行程開始前因其他可歸責於消費者的原因導致難以完成遊學行程的話，就依第 21 的規定解除契約並返還費用。

(4) 行程開始後消費者任意終止契約 (遊學契約應記載事項第 24 點)

這點跟第 20 點類似，是規範消費者在出發後的任何時點都有任意終止契約的權利，在這種情形下，消費者當然不能向業者要求返還報酬和已經支出的費用，業者也應依日數比例向消費者返還費用餘額。

2. 業者應負責任的情形：

(1) 行程開始前因可歸責於業者之事由解除契約 (遊學契約應記載事項第 23 點)

在行程開始前，如果是因為業者須負責的情形導致契約約定的項目無法實踐，消費者除了可以解除契約、請求返還費用總額外，還可以請求費用總額一倍的損害賠償！

(2) 行程開始後消費者因可歸責業者事由終止契約 (遊學契約應記載事項第 26 點)

和第 23 點的狀況相似，如果是在行程開始後發生業者須負責的情形導致契約約定的項目無法實行，消費者可以終止契約，如實際受有損害，也可以向業者請求損害賠償。

(3) 出發後無法完成契約所定旅遊學習行程之責任 (遊學契約應記載事項第 27 點)

在遊學行程出發後，如果是因為業者的關係導致消費者

無法完成部分旅遊學習活動，業者應該負擔費用安排消費者至下一個旅遊學習地，或安排相當條件的遊學活動以取代；如果無法安排其他遊學活動，業者應安排消費者回國，退還該部分的費用，並賠償同樣金額的違約金。

例如，小明參加的遊學團安排了兩個旅遊地點，旅遊費用為 1 萬元，但因業者的疏忽導致只去了一個旅遊地點，且業者也未安排代替活動；這時，業者應退還小明未成行的旅遊費用 5 千元，並賠償同額 5 千元之違約金，總共 1 萬元。

(4) 過失延誤行程 (遊學契約應記載事項第 28 點)

與第 27 點類似的情形，如果是因業者的關係使得消費者的遊學行程遭延誤，業者應該負擔費用繼續安排完成遊學活動或安排消費者回國；如果業者不為安排，消費者也可以自行返還出發地，並向業者請求消費者所支出的費用以及按日數比例所計算的違約金。

(5) 因業者之過失致消費者留滯國外 (遊學契約應記載事項第 32 點)

若是因為可歸責於業者的事由，導致消費者留滯在其他國家，業者應該支付費用為消費者安排適當的食宿及交通，並且賠償消費者按日計算的違約金；消費者如果受有其他損害，還可以依本點規定，請求額外的賠償！

3. 雙方皆不可歸責的情形：

(1) 出發前特別事由解除契約(遊學契約應記載事項第 21 點)

有些不可抗力的事由，如天災、人禍或目的地不宜前往等原因，使得遊學行程不宜再繼續進行，這時消費者及業者在遊學行程開始前都可以解除契約，業者並應返還必要費用後的餘款；這邊所說的必要費用，僅限已代繳的行政規費及

有支付憑證的費用，並且以 10%為上限，也就是業者最少應返還費用的 90%！

另須注意的是，如果消費者或親屬在遊學行程出發前有重大傷病或死亡情形，消費者得解除契約，退費方式比照前項辦理。關於重大傷病的定義，可以參考衛生福利部中央健康保險署所公布的重大傷病判斷標準。

(2) 行程開始後消費者因法定事由終止契約 (遊學契約應記載事項第 25 點)

若是在遊學行程開始後，發生消費者死亡、生病或親人發生事故等情形，導致消費者不能繼續遊學行程，消費者或繼承人可以終止契約，並請求業者返還報酬及已支出費用以外的金額。

(3) 行程開始後業者因法定事由終止契約 (遊學契約應記載事項第 29 點)

因為消費者的健康因素或被就讀學校退學等情形，使得業者不得不中止契約的情形，業者可以扣除報酬及已支出費用後，將餘額返還消費者。如果是因為消費者自己不遵守當地法規或學校的規定而導致被退學，消費者不僅不能請求返還第 7 點規定的研修費用，業者如果受有損害，是可以向消費者請求損害賠償的！

(4) 因不可歸責於業者之事由致契約無法履行 (遊學契約應記載事項第 31 點)

對應第 21 點，若不可抗力的情形在行程開始後才發生，導致無法履行契約約定的遊學行程，業者得依實際需要加以變更，並負擔超過原定費用的金額。如果消費者不同意變更，可以行使任意終止契約權利，業者也應該依第 24 點規

定，按日數比例返還費用。

(七)什麼是「責任保險」及「履約保證保險」？

遊學契約應記載事項第 37 點規範的責任保險，是為了讓旅遊學習期間，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，能透過責任保險讓受損害的消費者獲得應有的保障。

而履約保證保險，則是為了預防業者因財務問題無法完成遊學活動，填補消費者的損害之用。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，也可以請業者出示投保責任保險及履約保證保險的證明。

二、不得記載事項說明

如同「海外留學定型化契約應記載及不得記載事項」，「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」也針對契約內容中不得記載的事項有所規定；如果業者真的在契約中訂了不可記載的條款，依照民法的規定，這樣的條款不具有效力，會被視為沒有記載，消費者也可以據以向業者主張這樣的條款無效。

(一)學習課程部分必須於簽約前完成明確規劃，不得載明非確定性文字

對應遊學契約應記載事項第 5 點，關於遊學活動中學習行程的課程內容、各科時數、教學進度、師資資格等，業者應該要在簽約前就完成明確規劃，不得以「僅供參考」、「以國外研修機構提供之內容為準」、「尚在接洽中」、「持續接洽中」或「再行通知」等非確定性文字嗣後更改規劃，如果契

約上有這樣的記載，消費者可以主張該部分記載不生效力。

另外，雖然遊學契約不得記載事項第 1 點是規範「學習課程」，但根據遊學契約應記載事項第 6 點，旅遊行程的書面文件如果記載類似的非確定性文字，消費者一樣可以主張該部分之記載不生效力喔！

(二)不得有因旅遊學習行程中突發或未能預防等原因，致消費者受有損害時免責之約定

即使旅遊學習行程中發生突發性事件，也應該回歸遊學契約應記載事項的規定，如第 31 點處理，而不能讓業者為了規避責任，而在契約中偷渡免責之約定。

(三)不得約定業者的廣告及消費者、業者間的口頭約定不構成契約的內容，亦不得約定廣告僅供參考

此點與應記載事項第 2 點、第 17 點為相輔相成的規定，契約內容、附件、廣告及當事人間口頭約定都是契約之一部分，業者負有提供具備通常價值及約定品質的服務；如果業者提供的服務未達應有的品質，消費者可依應記載事項第 17 點的步驟向業者主張應有的權利。

(四)不得約定排除消費者的任意解除契約或終止契約的權利

依據遊學契約應記載事項第 20 點及第 24 點，消費者有在出發前隨時終止契約、在行程開始後隨時解除契約的權利，業者所提供的定型化契約中不能夠另外約定排除消費者這些解除契約或終止契約的權利，或者是在契約條款中對消費者行使權利的方式有不當的限制。

(五)不得約定業者得為片面變更契約的內容，使消費者蒙受不利

定型化契約是業者準備好給消費者簽署的契約，消費者居於弱勢，本來就很難調整契約的內容，若業者又在契約中約定業者可以自己片面修改或變更契約的內容，則對於消費者極無保障，且業者可能本來提供消費者簽約的契約為符合規定，但在有片面變更條款的情況下，或許會於嗣後將契約條款變更為不利於消費者，因此不能夠在契約中約定業者得片面變更契約或保留片面變更的權利。

(六)不得約定業者除收取約定的費用外，以其他方式變相或額外加價

依據遊學契約應記載事項第 7 點及第 8 點，業者所得收取的費用均應該具體明確約定於契約中，若未另行約定，則不得再向消費者收取。但有時候業者可能會在契約的附加條款中另行列出其他費用，例如行政作業費、申請費等，消費者於簽約時針對業者另外約定的費用，應該主動詢問用途及數額，並要求業者以具體明確的方式事先約定於契約中，業者不能夠僅在契約中約定類似「在特定情況下，為保留申請的資格，將酌收行政作業費」此種賦予額外加價空間的條款。

(七)不得約定免除或減輕業者依消費者保護法及海外旅遊學習契約所載或其他相關法律規定應履行的義務

由前述的說明可知，業者依據遊學契約應記載事項需負擔許多責任，另外民法、消費者保護法及公平交易法等其他法律也有對業者責任的規範，定型化契約是由業者單方面事先擬好供消費者簽署的，為了保護弱勢消費者的權利，業者不可以在契約中記載免除或減輕依照相關法律及契約所應該負的責任。

(八)不得約定其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利消費者的約定

除了約定排除業者責任或變相加價的條款外，較常見不利消費者的情形是約定一些不平等的條款，例如業者可能在契約中約定「所有申請文件資料均由業者製作及保管，消費者不得請求閱覽或更正」，或「業者僅負責轉送申請資料，所有申請結果及消費者出國後就學問題，均應自行負責」，甚至實務上曾出現過業者在契約中載明「消費者不得於網路敘述不實代辦心得，如有致業者商譽受損，同意放棄言論免責權」等；若有此類明顯違反誠信原則的條款，消費者務必要向業者提出抗議，並且主張條款無效。

(九)不得約定排除對業者履行輔助人所生責任

遊學契約應記載事項第 5 點、第 6 點規範的國外研修機構及協辦旅遊行程的旅行社，皆是業者的履行輔助人，業者對於該等履行輔助人的行為也應該負相同的責任，若業者委託的人員因疏忽而造成消費者損害，業者必須負起全責，因此業者也不能夠在契約中約定就其他協助履約人員所造成的責任均不予負責。

肆、 消費者如何為自己的權益把關？

不論是寒暑假海外旅遊學習，或是出國深造攻讀學位，海外留遊學都是認識世界、拓展眼界的絕佳途徑。然而，如何從令人眼花撩亂的廣告文宣，以及五花八門的課程與旅遊行程中，選擇適合的代辦業者呢？在此提醒有志出國學習的青年朋友們，在與代辦業者接洽、簽約、付款前，要特別注意以下事項：

一、 出國留遊學一定要委由留遊學業者辦理？

不一定。消費者可以透過參閱各國政府認可的海外各大專院校簡章及聯絡方式，並查看相關課程之歷年經驗分享，於備齊相關申請資料後，自行向擬就讀之國外學校申請留遊學，並非一定要委託留遊學業者辦理。

二、 哪些留遊學服務業者才是合格業者？

(一) 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>)

(二) 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：

1. 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。

2. 補習班

根據短期補習班設立及管理準則第 38 條規定，補習班不得經營非屬短期補習教育之機構或業務。若補習班之設立人或代表人欲經營留遊學業務，其設立、人員及設施，除應依公司法合法登記，其辦理之場地，應與補習班場地明確區隔。

3. 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。

4. 公私立學校

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。只有在校內學生有實習需要時，公私立學校得以非營利之目的，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）。

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規定，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，而屆期不改善者，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。

5. 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。

因外國政府在我國設立之辦事處並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，故不得辦理留遊學業務。

三、 留遊學契約應符合留遊學應記載及不得記載事項

留遊學服務業者提供給消費者簽訂之定型化契約，須符合教育部公告之「海外留學定型化契約應記載及不得記載之事項」及「海外旅遊學習契約應記載及不得記載之事項」，定型化契約條款如違反應記載事項規定，該定型化契約條款無效；如有未記載應記載事項者，該事項仍構成契約之內容。

四、 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」

(<http://studyabroadinfo.moe.gov.tw/contract/default.aspx>) 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。點選業者名稱連結，即可以看到該業者契約的逐條查核結果。

五、 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>)。

六、 留遊學選校應注意事項

外國大學參考名冊所列院校，係我國駐外館處查證當地國政府學校權責機關或其認定之教育專業評鑑團體所認可者，作為國人留遊學選校之參考資料，並不作為「認可名冊」之用，國內各用人或考試機構採認國外學歷者，得由各該主管機關參照「大學辦理國外學歷採認辦法」規定辦理。

然而許多留學業者為吸引消費者，在宣傳廣告、DM 或甚至是口頭說明時會宣稱該學校已獲教育部認可，實屬錯誤資訊，請消費者仍應多加查證，避免上當受騙。

七、 詳細閱讀契約文件內容

許多留學業者為吸引消費者，在宣傳廣告、DM 或甚至是口頭說明時會有誇大不實的情形，例如保證入學、免 GRE、免 GMAT 等，加上業者可能會希望消費者現場簽約，使消費者無法仔細審閱契約內容。這時消費者該怎麼辦呢？

消費者至少應該有五日以上的契約審閱期限，請將契約帶回仔細閱讀後再決定是否簽約，且記得，在簽約之前不要輕易支付任何費用（包含訂金）或接受服務。閱讀契約時應該詳細閱讀留遊學之服務項目、期間、費用等資訊，也要多方蒐集資訊，像是前面提到的教育部海外留遊學電子報、留遊學契約查核結果就是很好的資訊管道。

另外，廣告也構成契約內容，如果消費者因**信賴廣告而受有損害**，可以依據民法、消費者保護法等向留遊學業者請求損害賠償外，廣告如有使消費者**陷於錯誤認知**，公平交易委員會可以限期命業者採取必要之更正措施，並對留遊學服務業者及播送不實廣告之廣播電視業裁罰。

八、 應向業者詳細瞭解住宿條件

遊學團可能安排學生住在寄宿家庭感受當地生活，也有可能安排學校宿舍、飯店旅館等住宿地點。消費者應於簽約前把握「5 日契約審閱期」，詳細閱讀契約內容，如有不明瞭的地方應詢問業者請其說明，並瞭解消費者得主張的權益，才能根本減少糾紛發生。

但如果到了當地才發現住宿條件與出發前約定的落差極大，該如何處理？依據遊學契約應記載事項之規定，消費者可以要求業者依約定提供相等的住宿條件，如果業者無法改善或不願意改善，消費者可以請求減少費用、終止契約，若受有損害，還可以向業者請求賠償。

九、 選擇有投保「責任保險」及「履約責任保險」之業者

若消費者在旅遊學習期間發生意外死亡、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等，「責任保險」可以使受有損害的消費者得到應有的保障；此外，如消費者與遊學服務業者簽訂契約後，業者如因財務問題而無法對消費者提供完整遊學團行程時，「履約責任保險」可以使受有損害的消費者獲得應有賠償。

十、 如果發生消費糾紛時，應如何申訴？

消費者應該在簽訂契約後，妥善保留契約、繳費收據、文宣廣告及課程等相關文件，若留遊學服務業者將來有不依契約履行應盡的義務時，消費者才能提出相關文件循以下途徑處理：

(一) 與業者協商

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。

(二) 向各「消費者服務中心」或消保團體反應

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。

(三) 提起民事訴訟向業者請求賠償

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、 留遊學相關連結資訊

1. 海外留遊學資訊萬花筒

<https://studyabroadinfo.moe.gov.tw/>

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

<https://findbiz.nat.gov.tw/fts/query/QueryBar/queryInit.do>

4. 教育部外國大學參考名冊查詢系統

<https://www.fsedu.moe.gov.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」→於上列點選「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](tel: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](tel: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 <https://www.boca.gov.tw/mp-1.html> 後，於上列點選「**旅外安全**」→「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。

伍、 附錄

一、海外留學定型化契約應記載及不得記載事項

93 年 1 月 6 日臺文(三)字第 0930197672 號公告

95 年 6 月 5 日臺文字第 09500069854C 號令修訂

103 年 8 月 18 日臺教文(三)字第 1030113897B 號公告修訂

壹、應記載事項

本契約於中華民國____年____月____日交付消費者攜回審閱 (契約審閱期間至少為五日)。

消費者 (學員) 姓名：

國民身分證統一編號：

電話：

住居所：

消費者之法定代理人：

國民身分證統一編號：

電話：

住居所：

業者 (留學服務業者) 名稱：

負責人姓名：

設立登記日期：

統一編號：

電話：

傳真：

電子郵件：

營業所：

網址：

二十四小時海外急難聯絡人姓名：

二十四小時海外急難緊急連絡電話：

二十四小時海外急難聯絡人電子郵件：

業者未記載或記載不實之設立登記日期及統一編號，或未提供或提供不實之海外急難聯絡人

姓名、電話及電子郵件者，消費者得解除契約。

第一點 定義

本契約所稱海外留學，係指到境外（不含大陸地區）合法設立之教育機構就讀或研習課程，以取得學歷、文憑、資格或證照。

第二點 適用範圍及順序

消費者、業者雙方關於本件委辦留學申請事宜之權利義務，依本契約條款之約定定之；本契約中未約定者，依我國有關法令或習慣定之。

附件、廣告及當事人間之口頭約定，亦為本契約之一部。

業者辦理本契約約定事項時向消費者為承諾或保證者，消費者得據此而為主張。

第三點 委任項目

除本契約另有約定外，業者受委任辦理之業務如下：

- 一、申請入學許可(包括向海外教育機構申請入學許可及協助填寫所必需之申請表、介紹信、攻讀計畫等文件)：

學校類型：語言學校大學附設之語文中心高級中等學校
社區大學大學其他_____

課程類型：副學士學士碩士博士其他_____

二、申請獎學金。

三、住宿申請：

住宿條件為學校宿舍寄宿家庭其他（應擇一載明）。

四、取得入學許可後之文件解讀、填寫。

五、申請護照及簽證。

六、提供通關訓練。

七、代訂機票、安排前往留學地之食宿及接機事宜。

八、代辦保險(須含醫療、住院及跨國醫療項目)。

九、有關留學事項之諮詢及協助。

十、其他_____。

第四點 委任期限

本件委任期限至民國__年__月__日止。期限屆滿時，業者仍未將有關事項處理妥當者，除經雙方協議延期者外，其代理權歸於消滅，業者並應將授權書及其他文件返還消費者。

第五點 業者之告知義務

業者應告知消費者申請之必要文件內容及其他消費者應盡之協力義務內容。

第六點 消費者之協力行爲

業者因辦理本契約約定事項，消費者應依業者之通知辦妥並如期交付

必要文件。若有需消費者補正或親自會同辦理之事項，消費者非有正當理由不得拖延或拒絕。

因可歸責於消費者之事由，違反前項協力行為，致無法完成本契約委任事項者，業者不負賠償責任。

消費者提供之文件，應確保真實，不得有偽造或變造情事。

第七點 業者之保密義務及賠償責任

業者所持有消費者提供之前點文件，僅得供辦理本契約約定事項之用，不得移作他途使用，並應於辦理完畢後，交還消費者。

業者所持有消費者提供之各項證件，應妥善保管，如有遺失或毀損，應即主動或通知消費者補辦。如致消費者受損害時，應賠償其損失。

業者對消費者個人資料之蒐集、處理及利用，應依個人資料保護法規定，負有保密義務，非經消費者書面同意，不得對外揭露或為契約目的範圍外之利用。契約關係消滅後，亦同。

業者違反個人資料保護法之情形，應依該法負損害賠償責任。消費者若受有其他損害，得另行請求賠償。

第八點 業者之如期辦理及報告義務

業者應於消費者備齊申請所必須之文件後，配合海外教育機構所訂時程，如期為消費者辦理第三點所列各項委任事務。

業者於為消費者辦理第三點各項申請手續後，應於____日內（不得多於五日）將該項手續之辦理情形主動告知消費者。

業者若有延遲為消費者提出申請之情形，且可預見已有任一項委任事務無法完成者，消費者可於知悉後隨時終止契約之一部或全部，業者並應依第十八點規定賠償消費者所受損害。

第九點 業者之服務品質擔保責任

業者應確保廣告內容之真實，消費者得據廣告中就服務內容、品質等所為之保證或說明而為主張。

業者應擔保所提供之服務，具備約定之價值與品質。

違反前二項之規定，消費者得請求業者改善之。業者不為改善或不能改善時，消費者得請求減少費用或終止契約，並得請求損害賠償。

第十點 特殊保證條款

業者保證完成事項如下：

- 取得入學許可。
- 取得住宿同意：住宿條件（應載明）。
- 入學許可文件解讀、填寫。
- 其他特殊保證事項：_____。

業者違反前項特殊保證約定者，消費者得終止契約，並請求損害賠償。

第十一點 著作權利歸屬

依本契約所完成之著作，著作人於著作完成時享有所有權。但著作權屬業者所有時，消費者於本契約委託辦理事項之範圍內，得利用其著作。

如有第三人主張業者依本契約所完成之著作侵害其權利，致消費者負賠償責任時，應由業者負最終賠償責任。

第十二點 業者應向消費者說明之義務

業者對於外國正式學校之附條件入學許可之性質、內容及相關風險，於申請前及收受入學許可後，應對消費者盡說明之義務及提供書面資料。

業者對於社區大學、語言學校或大學附設之語言中心等為非正式學校

及其相關問題、內容與風險，亦應對消費者盡說明之義務。

業者對於消費者申請就讀前兩項學校有關退學、退費等相關規定，亦應盡說明之義務。

業者應於消費者預定留學出發日__日前，將其依本契約第三點約定為消費者辦理之所有委任事項辦理情形，向消費者報告，並以書面行程表確認之。

業者應於消費者預定留學出發日前，將消費者前往留學之國家、地區或城市之風俗人情、地理位置及其他相關應注意之事項，儘量提供消費者參考。

第十三點 報酬之數額及支付方式

業者於本契約期限內完成委任事項，消費者應給付報酬新臺幣(下同)____元。

除前項金額外，若無另行約定，業者不得再向消費者收取其他報酬。

消費者應依下列約定之方式及期限支付報酬：

一、本契約簽訂時，支付約定報酬總額百分之____，共計____元整。

二、完成入學申請表格及其相關文件，並經消費者審核同意後，支付約定報酬總額百分之__，共計_____元整。

三、獲得入學申請結果之回函後，支付約定報酬總額百分之____，共計_____元整。若業者曾於第十點第一項就入學結果有特殊保證之約定，則業者於消費者獲得保證之入學結果後，方得請求前段所述之金額。

四、其餘款項，應於業者將相關文件交付後繳清。

第十四點 代收轉付費用項目及負擔

消費者應負擔業者代辦留學申請事項之下列各勾選項目費用：行政

規費，計新臺幣（下同）___元、保險費用，計__元、保證金，計__元、其他_____，計__元。代收轉付費用項目未經約定者，不得再向消費者收取。

業者為辦理各項受任業務所應繳交之前項行政規費、保險費、保證金或其他費用等，應將其名稱及數額於繳納日_____日前（至少三日）通知消費者，並於下列方式中選擇其一繳納：

由消費者如數備妥，送交業者代繳。

由業者代墊，事後再向消費者收取。

若有特殊急件之情形，業者應立即通知消費者，不受前項所定通知期間之限制。

業者未如期繳納者，除依第十七點規定負損害賠償責任外，其因此發生之滯納金或遲延利息，由業者負擔。但消費者未依約定備妥款項送交業者致延誤繳納者，由消費者負擔。

業者收取費用時，應開立暫收款收據交由消費者收執；代繳後，並應將代繳之繳款憑證交消費者保存。

第十五點 複委任之效力

業者未經消費者書面同意，委由第三人代為處理事務者，消費者得解除或終止契約。

前項情形，消費者解除或終止契約者，業者不得要求任何報酬，其已收取者，應如數返還消費者；業者已收取之代收轉付費用，除有正式繳款收據得予扣除外，其餘應返還消費者。

消費者因第一項之情形解除或終止契約而受有損害者，並得請求賠償。

第十六點 因可歸責於消費者之事由致事務不能完成

因可歸責於消費者個人之事由，以致不能取得入學許可或核准簽證者，業者不負責任。但曾

獲業者表示消費者無不能取得入學許可或核准簽證之情事者，業者仍應負責。

除前項但書情形外，消費者應於業者通知日起七日內，將業者因代辦事項所墊付之費用依繳款憑證所載金額返還業者。業者仍得請求約定報酬，但其數額以已處理之事務為限。

第十七點 業者之善良管理人注意義務

業者對於受任事項及其保管物，應盡善良管理人之注意義務，倘因過失或逾越消費者委任權限之行為，致消費者發生損害者，應按報酬額___倍（至少一倍）計算之金額賠償消費者。

但消費者證明受有較高數額之損害者，得依實際損害額，請求賠償。

報酬為零元或顯不相當者，以消費者已向海外教育機構繳交費用未能退還部分之___倍（至少二倍）計算之金額賠償消費者。消費者如能證明損害超過者，業者應足額賠償之。

第一項之賠償金額，業者應於消費者請求次日起十五日內全部支付消費者。第二項之賠償金額，業者應於收到海外教育機構退費確認函十五日內全部支付消費者。

第十八點 因可歸責於業者之事由致未能完成事務

業者辦理委任事務之期間，應配合雙方約定之期限及海外教育機構學期之進行。因未即時申請學校、辦理簽證、訂機票或其他可歸責於業者之事由，致未能於第四點約定之期限內完成事務者，業者應按報酬之___倍（至少二倍）計算之金額賠償消費者。但消費者證明受有較高數額之損害者，得依實際損害額，請求賠償。

報酬為零元或顯不相當者，以消費者已向海外教育機構繳交費用未能

退還部分之___倍（至少三倍）計算之金額賠償消費者。消費者如能證明損害超過者，業者應足額賠償之。

第一項之賠償金額，業者應於消費者請求次日起十五日內全部支付消費者。第二項之賠償金額，業者應於收到海外教育機構退費確認函十五日內全部支付消費者。

第十九點 因不可歸責於雙方當事人之事由致事務不能完成

因天災、戰亂、罷工、交通阻絕、政府命令或其他不可歸責於雙方當事人之事由致事務不能完成，消費者免為支付報酬之義務，業者應即時為必要告知，免為代辦受託業務之義務。

第二十點 任意終止與報酬

消費者得於業者完成委任事項前，隨時終止本件委任與授權，除已發生之代辦費用應依契約給付外，業者得收取之報酬，依第二十一點之比例定之。

第二十一點 退費基準

消費者依前點終止委任，業者如已收取報酬，業者應就未處理之委任事項，依下列原則退還報酬：

- 一、完成留學諮詢及選校指導之服務項目，退還全部報酬百分之七十五。
- 二、完成入學文件整理、分項、收集之服務項目，退還全部報酬百分之六十。
- 三、完成入學申請正式送件之服務項目，退還全部報酬百分之四十。
- 四、完成入學申請並取得入學許可通知書之服務項目並無其他後續服務者，不退費；仍有其他後續服務者，退還全部報酬百分之二十五。

五、完成留學簽證輔導、送件之服務項目，退還全部報酬百分之十。

六、完成行前說明會或其他約定後續服務項目，不予退費。

第二十二點 法院管轄

因本契約約定事項涉訟時，雙方同意以_____地方法院為第一審管轄法院，但不排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九小額訴訟管轄法院之適用。

第二十三點 契約書分執保管

本契約書壹式貳份，由雙方各執乙份，業者不得藉故收回。

第二十四點 從優原則

當事人之約定，較本應記載及不得記載事項對消費者更有利者，從其約定。

消費者簽章：

業者簽章：

簽約地點及日期

簽約地點：

簽約日期：

如未記載簽約地點，則以消費者住所地為簽約地點。

貳、不得記載事項

第一點 不得約定業者之廣告及消費者、業者間之口頭約定不構成契約之內容，亦不得約定廣告僅供參考。

第二點 不得約定排除消費者之任意解除契約或終止契約之權利。

第三點 不得約定業者得為片面變更契約之內容，使消費者蒙受不利。

第四點 不得約定業者除收取約定之費用外，以其他方式變相或額外加價。

第五點 不得約定免除或減輕業者依消費者保護法及海外留學契約所載或其他相關法律規定應履行之義務。

第六點 不得約定其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利消費者之約定。

第七點 不得約定排除對業者履行輔助人所生責任。

二、海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項

93 年 1 月 6 日臺文(三)字第 0930197672 號公告

95 年 6 月 5 日臺文字第 09500069854D 號令修訂

100 年 9 月 19 日臺參字第 1000160182C 號令修訂

應記載事項

第一點 審閱期與當事人資料

本契約於中華民國____年____月____日交付消費者審閱 (契約審閱期間至少為五日)。

消費者 (旅客、學員)

姓名：

國民身分證：

電話：

住居所：

消費者之法定代理人：

國民身分證：

電話：

住居所：

業者 (遊學服務業者)

名稱：

負責人姓名：

立案日期及字號：

電話：

傳真：

電子郵件信箱：

營業所：

網址：

如未記載業者立案日期及字號者，消費者得主張契約無效。

消費者簽章：

業者簽章：

簽約地點及日期：

簽約地點：

簽約日期：

如未記載簽約地點，則以消費者住所地為簽約地點。

如未記載簽約日期，則以交付定金日為簽約日期。

第二點 適用範圍及順序

消費者、業者雙方關於本次海外旅遊學習活動之權利義務，依雙方當事人簽訂之海外旅遊學習契約條款之約定定之；契約中未約定者，依我國有關法令或習慣定之。

附件、廣告及當事人間之口頭約定，亦為契約之一部，不得約定其不構成契約之內容或僅供參考。

第三點 未成年人之訂約

消費者為限制行為能力人者，須得其法定代理人之允許或承認，契約始為有效。

消費者為無行為能力人者，應由其法定代理人代為及代受意思表示。

第四點 海外旅遊學習活動之項目及其期間

本海外旅遊學習活動，包括研修及旅遊，其中研修活動自____年____月____日至____年____月____日；旅遊活動自____年____月____日至____年____月____日，全程共計____天。

前項研修內容依第五點之規定；旅遊活動依第六點之規定。

第五點 國外研修機構及相關之課程、食宿、交通

海外旅遊學習活動之國外研修機構為____國(地區)____學校，研修之課程為____，期間自____年____月____日起至____年____月____日止，計每週____小時，其課程內容、各科時數、教學進度、師資、得使用之設備及結業之資格等，業者應於簽訂契約前完成明確規劃，並作成書面文件交付予消費者，詳如附件一。

業者所規劃者需為旅遊學習國認可之研修機構，並於前項書面文件中，載明其課程內容、教學進度、師資。上開研修機構所聘師資須為合格教學人員，並具有大學以上之學歷。

消費者於前項研修機構研修期間之住宿、膳食、交通等，由業者安排，業者應作成書面文件交付予消費者，詳如附件二。

第一項及前項之書面文件為契約之一部分，業者如載明「僅供參考」、「以國外研修機構提供之內容為準」、「尚在接洽中」、「持續接洽中」、「再行通知」或其他非確定性之文字，消費者得主張該部分之記載或本契約不生效力。

第六點 預定旅遊地區及協辦單位

海外旅遊學習活動之旅遊，除消費者自費旅遊之部分外，共_天_宿，亦由業者協辦之旅行社安排，其協辦單位為國內：____旅行社，(註冊編號：____，品保會員編號：____，地址：____，電話：____)；國外：____旅行社，(地址：____，電話：____)，其旅遊地點、行程、

住宿、餐飲、交通等，業者應作成書面文件交付予消費者，詳如附件三。

前項書面文件為契約之一部分，業者如載明「僅供參考」、「以國外旅遊業者提供之內容為準」或其他非確定性之文字，消費者得主張該部分之記載或本契約不生效力。

第七點 海外旅遊學習費用及給付方式

海外旅遊學習活動之費用共計新臺幣____元，包含研修費用____元，旅遊費用____元。除契約另有約定外，雙方不得要求增減費用。

消費者應依下列約定繳付費用，但雙方當事人另有書面約定者，不在此限：

一、收費方式：

簽訂契約時全部繳清。

分__期繳付，每期繳付____元。

簽訂契約時繳付第一期款項 ____元，餘款於出發前__日繳清。

簽訂契約時繳付第一期款項 ____元，餘款於說明會時繳清。

簽訂契約時繳付第一期款項 ____元，餘款分__期繳付。

其他： 。

二、付款方式：

現金。

信用卡。

支票。

其他： 。

業者收取費用，應開立正式發票或收據，交由消費者收執。

第八點 海外旅遊學習費用所包含及未包含之項目

消費者依第七點約定繳納之費用，除當事人另有書面特別約定外，其包含、不包含之項目如下：

一、包含項目：

- 代辦出國證照費及其他行政規費：護照費、簽證費及其他規費。
- 學習課程相關費用：研修課程學費、必修課程教科書籍費、講義費。
- 交通運輸費：旅遊學習行程中依約應由業者安排之各種交通運輸費用。
- 住宿費：旅遊學習行程中依約應由業者安排之住宿費用，如宿舍、寄宿家庭費用，及旅遊中之旅館或飯店費用。
- 餐膳費：旅遊學習行程中依約應由業者安排之餐膳費用。
- 遊覽費：旅遊學習行程中依約應由業者安排之一切遊覽費用。
- 接送費：業者接送消費者往返機場、港口、車站等與住宿地點間之一切接送費用。
- 稅捐：各地機場服務稅捐及餐宿稅捐。
- 保險費：指消費者個人之傷害保險、醫療保險之費用。
- 服務費及報酬：業者為消費者安排之服務人員之差旅費、報酬及辦理旅遊學習事項之報酬。
- 其他_____。

二、不包含項目：

- 消費者個人費用：如私人交通費、洗衣、電話、電報、個人傷病醫療費，以及宜自行給與提供個人服務者之小費及報酬等。

- 未列入行程之簽證、機票及其他有關費用。
- 宜給與導遊、司機、領隊或隨團服務人員之小費。
- 個人另行投保之保險費：消費者另行加保人身或財產保險之費用。
- 行李超重費。
- 其他 _ _ 。

前項宜給與之小費，業者應於說明會時，說明各地區小費收取狀況及約略金額。

除當事人約定收取之項目外，業者不得以其他方式變相或額外收取費用。

第九點 學習課程相關費用（學費）退費原則及基準

業者應於規劃接洽國外研修機構時，議定學習課程相關費用（學費）退費原則及基準，載明於海外旅遊學習定型化契約，並明確告知消費者。

第十點 怠於給付費用之效力

消費者因可歸責於自己之事由，未依第七點規定給付費用者，業者得解除契約，並應將所收取之費用退還消費者。

業者因前項規定解除契約時，得請求消費者支付契約約定海外旅遊學習費用之百分之__（最高不得超過海外旅遊學習費用百分之十五）作為損害賠償總額，並得自前項退還費用中扣除。

第十一點 業者之代辦事項及說明義務

業者應負責為消費者辦妥護照及旅程所需簽證，並代為訂妥機位、申請學校及安排食宿。但有關代辦護照、簽證、機票機位等事項，雙方另有約定者，從其約定。

業者應於預定出發日至少三日前，將契約所列旅遊學習之國家、地區、城市或觀光點之風俗人情、地理位置及其他相關應注意之事項，儘量提供消費者參考，並於舉行出國說明會時，消費者之護照、簽證、機票機位、食宿安排、起程與回程終止之地點及其他必要事項，向消費者報告，並以書面行程表確認之。

第十二點 證照之保管及返還

業者為消費者辦理護照、簽證或旅遊手續時，應妥慎保管消費者之各項證照及為申請該等證照而持有之消費者印章、身分證等，如有遺失或毀損者，應行補辦；其致消費者受有損害者，並應賠償。

業者因辦理旅遊學習事項所持有之消費者證照、印章等，僅得供旅遊學習申請之用，不得移做他途使用，違反者，消費者得請求業者支付違約金新臺幣__元，其因而致消費者受有損害者，並應另負賠償責任。

消費者於旅遊學習期間內，應自行保管其自有證照，但消費者未滿二十歲經法定代理人書面同意或基於辦理通關過境等手續之必要，得交由業者保管。

前項證照，業者及其代理人或使用人應以善良管理人之注意保管之，消費者得隨時取回，業者及其代理人或使用人不得拒絕。

消費者自行保管之證照遺失或毀損者，業者應協助補辦。

第十三點 業者之保密義務

業者因辦理契約約定事項而知悉或持有消費者之學歷證明、財產證明及其他相關之資料，除經消費者書面同意外，不得洩漏或提供給其他個人或團體，以及為契約目的範圍以外使用之約定。

業者違反前項規定者，消費者得請求業者支付違約金新臺幣__元(不得低於總收費用三倍)，其因而致消費者受有損害者並應另負賠償

責任。

第十四點 服務人員及領隊之派遣

業者應指派具有旅遊學習地語文能力之人員全程隨同前往服務及協助。

於旅遊行程，業者之協辦單位，應指派具有領隊執業證照之領隊全程隨團服務。

消費者因業者違反前二項規定而遭受損害者，得請求業者賠償。

業者依第一項規定指派之人員及其協辦單位依第二項規定所指派之領隊，應為消費者辦理出入國境、交通、食宿、遊覽等相關事項之手續，並提供其他完成旅遊學習活動所須之服務。

第十五點 組團旅遊學習最低人數

本旅遊學習團最低出團人數為_____人（不得高於十五人）。

未達前項最低出團人數，業者得解除契約，但應於預定出發之七日前通知消費者解除契約。

怠於通知致消費者受損害者，業者應賠償消費者依旅遊學習所定費用百分之_____計算之違約金（不得低於百分之十）。

業者依前項規定解除契約後，得依下列方式之一處理：

- 一、返還消費者已交付之全部費用。
- 二、徵得消費者同意，訂定另一海外旅遊學習契約，將依第二項解除契約應返還消費者之全部費用，移作該另訂之海外旅遊學習契約之費用全部或一部。

第十六點 旅遊學習無法成行時，業者之通知義務及賠償責任

因業者未辦妥簽證、未訂機票或其他可歸責於業者之事由，致消費者

無法依契約內預定之日期開始其旅遊學習行程者，業者應於知悉旅遊學習行程無法依契約預定之日期開始時，即通知消費者，並說明其事由。未為通知者，應賠償消費者依第七點第一項所定費用全部計算之違約金，其已通知者，則按通知到達消費者時，依下列標準，計算其應賠償消費者之違約金：

- 一、旅遊學習行程開始前第三十一日前通知者，賠償海外旅遊學習費用總額百分之十。
- 二、旅遊學習行程開始前第二十一日至第三十日以內通知者，賠償海外旅遊學習費用總額百分之二十。
- 三、旅遊學習行程開始前第二日至第二十日以內通知者，賠償海外旅遊學習費用總額百分之三十。
- 四、旅遊學習行程開始前一日通知者，賠償海外旅遊學習費用總額百分之五十。
- 五、旅遊學習行程當日以後通知者，賠償海外旅遊學習費用總額百分之一百。

前項情形，消費者並得解除契約。消費者解除契約時，除依前項規定請求違約金外，並得請求業者返還其已繳交之各項費用。

因不可抗力或不可歸責於業者之事由，致旅遊學習活動無法成行者，業者於知悉旅遊學習活動無法成行時，應即通知消費者，並說明其事由；其怠於通知，致消費者因此遭致損害時，應負損害賠償責任。

第十七點 業者之瑕疵擔保責任

業者所安排之課程、食宿、旅程及提供之服務，應使之具備通常之價值及約定之品質。業者於廣告中就服務內容、事項、品質等所為保證或說明，消費者得依據廣告而為主張。

業者所安排之課程、食宿、旅程及提供之服務，不具備前項之價值或

品質者，消費者得請求業者改善之。業者不為改善或不能改善時，消費者得請求減少費用。其情節重大者，並得依第二十五點之規定，終止契約。

因可歸責於業者之事由，致其所安排之課程、食宿、旅程及提供之服務，不具備第一項之價值或品質者，消費者除得請求減少費用或終止契約外，如致消費者受有損害者，並得請求賠償。

第十八點 住宿地點之變更

消費者應於行前將住宿地點、餐飲及生活習慣等相關資訊充分告知業者。對於消費者要求變更住宿地點，業者非有正當理由，不得拒絕。

業者對於住宿地點之變更，應給予必要之協助。

消費者應自行支付因變更住宿地點所需支出之費用，但業者因住宿地點變更減省費用之支出者，應將減省之部分退還消費者。

第十九點 消費者未參與已排定之行程

消費者應依業者行前說明會書面提供之集合時間、地點，準時集合出發。消費者未準時到達約定集合地點致未能出發，亦未能中途加入旅遊學習行程者，視為消費者解除契約，業者得向消費者請求損害賠償。

旅遊學習行程開始後，消費者中途退出已排定之研修課程或旅遊行程者，不得請求業者退還該項課程或行程之費用，或要求任何補償。但業者因消費者退出旅遊學習行程後，應可節省或無須支出之費用，應退還消費者。消費者並得請求業者墊付費用將其送回原出發地，於到達後，由消費者附加利息償還之。

業者應為消費者退出已排定之研修課程或旅遊行程後，安排返回出發地之住宿及交通，其費用由消費者負擔。

消費者於旅遊學習行程開始後，未能即時參加預定之行程項目或未能即時搭乘飛機、車、船等交通工具時，視為自動放棄其權利，不得向

業者要求退費或任何補償。但消費者即時告知業者，並於適當時點趕往會合者，不在此限。

第二十點 行程開始前消費者任意解除契約

消費者於旅遊學習行程開始前得解除契約，除應繳交行政規費外，並依下列標準賠償業者之損害，業者並應返還餘款：

- 一、旅遊學習行程開始前三十一日前解除契約者，賠償海外遊學習費用百分之十。
- 二、旅遊學習行程開始前第二十一日至第三十日以內解除契約者，賠償海外旅遊學習費用百分之二十。
- 三、旅遊學習行程開始前第二日至第二十日以內解除契約者，賠償海外旅遊學習費用百分之三十。
- 四、旅遊學習行程開始前一日解除契約者，賠償海外旅遊學習費用百分之五十。
- 五、旅遊學習行程開始日或開始後始解除契約或未通知不參加者，賠償海外旅遊學習費用百分之百。

前項各款作為賠償計算基準之海外旅遊學習費用，應以海外旅遊學習費用總額扣除業者所收取之報酬及支出之行政規費後計算之。

第二十一點 出發前特別事由解除契約

於旅遊學習行程開始前，有下列事由之一者，雙方均得解除契約，並請求業者返還海外旅遊學習費用扣除其必要費用後之餘款：

- 一、天災、戰亂、罷工、交通阻絕或政府命令。
- 二、其他不可抗力或不可歸責於雙方之事由。
- 三、出發前，本旅遊學習團所前往旅遊學習地區之一，有事實足認危害消費者生命、身體、健康、財產安全之虞。

有前項所列各款事由者，業者應即以適當之方式通知消費者，其怠於通知致消費者受有損害者，應負損害賠償責任。

出發前，消費者或其配偶、三親等內之親屬有重大傷病或死亡者，消費者得解除契約。解除契約後，比照第一項規定辦理返還海外旅遊學習費用。

因第一項及前項所列事由解除契約者，業者所扣除之必要費用以下列兩者為限，且最高不得逾總費用百分之十：

- 一、已代繳之行政規費。
- 二、其他確有支付憑證之費用。

第二十二點 出發前因可歸責於消費者之事由解除契約

於旅遊學習行程開始前，因其他可歸責於消費者之事由，致難以完成旅遊學習行程者，雙方得比照前點規定解除契約並辦理費用返還。

第二十三點 行程開始前因可歸責於業者之事由解除契約

因可歸責於業者之事由致未能履行契約所約定之事項者，消費者得解除契約，業者應將其所收取之海外旅遊學習費用總額，返還於消費者，消費者並得請求海外旅遊學習費用總額一倍之損害賠償。

第二十四點 行程開始後消費者任意終止契約

消費者於旅遊學習行程開始後，得終止契約。

前項情形，消費者不得請求業者返還其所收取之報酬及其他已實施部分之費用。業者應依下列標準，將費用之餘額，返還於消費者：

- 一、旅遊學習行程開始後，其日數尚未超過全部行程四分之一者，應返還海外旅遊學習費用之百分之__。
- 二、旅遊學習行程開始後，其日數尚未超過全部行程三分之一者，應返還海外旅遊學習費用之百分之__。

三、旅遊學習行程開始後，其日數尚未超過全部行程二分之一者，應返還海外旅遊學習費用之百分之__。

四、旅遊學習行程開始後，其日數已超過全部行程二分之一者，無庸返還海外旅遊學習費用，但因消費者退出旅遊學習行程後，業者可減省或無須支出之費用，仍應返還於消費者。

前項各款作為退費基準之海外旅遊學習費用，應以海外旅遊學習費用總額，扣除業者所收取之報酬及其他已實施部分之費用後計算之。

第二十五點 行程開始後消費者因法定事由終止契約

消費者於旅遊學習行程開始後，因死亡、疾病、親人身故或其他不可歸責於自己之事由，致不能或拒絕繼續契約約定之課程或旅程時，消費者或其繼承人得終止契約，請求業者返還扣除其所收取之報酬及已實施部分之費用後之全部金額。

第二十六點 行程開始後消費者因可歸責業者事由終止契約

因可歸責於業者之事由致未能履行契約所約定之事項者，消費者得終止契約，業者除不得保留其所收取之報酬外，並應賠償消費者因此所受之損害。

第二十七點 出發後無法完成契約所定旅遊學習行程之責任

旅遊學習行程出發後，因可歸責於業者之事由，致消費者因簽證、機票或其他原因無法完成其中部份旅遊學習活動者，業者應負擔費用安排消費者至次一旅遊學習地。業者無法完成預定旅遊學習活動之情形，存在於所有消費者時，應依相當之條件安排其他旅遊學習活動代之；如無法安排時，應安排消費者返國。

前項情形，業者未安排代替旅遊學習活動時，業者應退回消費者未能從事旅遊學習活動部份之費用，並賠償同額之違約金。

第二十八點 過失延誤行程

因可歸責於業者之事由，致延誤行程時，業者應即徵得消費者之書面同意，繼續安排未完成之旅遊學習活動或安排消費者返國。業者怠於安排時，消費者並得以業者之費用，搭乘相當等級之交通工具，自行返回出發地。

前項延誤行程期間，消費者所支出之食宿或其他必要之費用，應由業者負擔；消費者並得請求違約金。違約金之計算係依海外旅遊學習費用中食宿及交通費用之總額除以旅遊學習行程全部日數。但延誤行程總日數之計算，以不超過全部旅遊學習日數為限。

第二十九點 行程開始後業者因法定事由終止契約

旅遊學習行程開始後，有下列情事之一者，業者得終止契約：

- 一、消費者因疾病或其他健康事故，無法繼續旅遊學習行程者。
- 二、消費者不遵守旅遊學習地區之法規或就讀學校之管理規則，而被就讀學校退學者。

前項第一款情形，業者應將海外旅遊學習費用之總額，扣除其所收取之報酬及已實施部分費用後之餘額，返還於消費者。

第一項第二款之情形，除依第二項規定辦理外，消費者不得請求業者返還第七點所列之研修課程費用。業者如有損害，並得請求賠償。

第三十點 終止契約後回程之安排

契約終止後，業者應為消費者安排返回出發地之住宿及交通。但消費者拒絕者，不在此限。

前項但書情形，如消費者為未成年人者，業者應徵詢消費者法定代理人之意見。

依第二十四點、二十五點及第二十九點規定終止契約時，業者依第一項規定為消費者安排返回出發地所生之住宿費用、交通費用及其他安

排費用，歸由消費者負擔。

依第十七點第二項、第三項及第二十六點規定終止契約時，業者依第一項規定為消費者安排返回出發地所生之住宿費用、交通費用及其他安排費用，歸由業者負擔。

第三十一點 因不可歸責於業者之事由致契約無法履行

旅遊學習行程中，因不可抗力或不可歸責於業者之事由，致無法履行預定之課程、食宿或遊覽行程等項目時，為維護旅遊學習團之安全及利益，業者得依實際需要，變更旅遊學習行程、交通、食宿或遊覽項目等；如因此超過原定費用時，應由業者負擔。但因變更而減省之費用，應將節省部分退還消費者。

業者依前項規定變更行程時，消費者不同意者，得終止契約，業者應依第二十四點規定辦理費用返還。

除第一項情形外，業者不得以任何名義或理由變更旅遊學習內容，業者未依旅遊學習契約所定等級辦理旅遊學習行程、交通、食宿或遊覽項目等事宜時，消費者得請求業者支付其差額二倍之違約金。

第三十二點 因業者之過失致消費者留滯國外

因可歸責於業者之事由，致消費者留滯國外者，業者應以自己之費用，為消費者安排適當之食宿及交通，並賠償消費者按日計算之違約金。消費者如因此而受有其它損害者，並得請求賠償。

前項違約金，依海外旅遊學習費用中食宿及交通費用之總額除以旅遊學習行程全部日數計算之。

第一項情形，業者未為消費者安排適當之食宿及交通者，消費者因留滯國外所支出之全部費用，由業者負擔。

消費者留滯國外，係因業者之故意或重大過失所致者，應負擔消費者被棄置或留滯期間支出之食宿及其他必要費用，及按實計算退還消費

者未完成行程之費用，及由出發地至第一行程地至最後行程地往返之交通費用外，並應支付依全部海外旅遊學習費用除以全部旅遊學習行程日數乘以棄置或留滯日數後相同金額五倍之違約金。但棄置或留滯總日數之計算，以不超過全部旅遊學習日數為限。

第三十三點 消費者之變更

消費者得於出發日__日前，經業者之同意，將其在契約上之權利義務讓與第三人。

前項情形，消費者應於接到業者同意之通知後__日內，至業者營業處所辦理權利義務之移轉承擔手續，並補償業者為辦理權利義務之移轉承擔手續所支出之必要費用。

依第一項之規定受讓契約權利義務之第三人，自移轉承擔之手續完成時起，承受消費者因契約所生之一切權利義務。

第三十四點 業者之變更

業者未經消費者之書面同意，不得將契約所生之權利義務轉讓其他旅遊學習代辦業者。

業者違反前項規定時，消費者得解除或終止契約，並請求業者返還其所收取之全部費用。如有損害，消費者並得請求賠償。

業者違反第一項規定，消費者未解除或終止契約時，業者仍應賠償消費者第七點第一項所定全部費用百分之___之違約金（不得低於百分之五）。消費者如有損害，仍得請求賠償。

業者依第一項規定得消費者書面同意，與其他旅遊學習代辦業者簽約轉讓契約所生之權利義務，於移轉承擔之手續完成時起，業者始得免除因契約所生之一切權利義務。

第三十五點 業者履行輔助人之故意過失

業者對於因履行契約所安排或委託辦理旅遊、研修、住宿及其他協助執行之單位、機構或人員之故意過失，應與自己之故意過失負同一之責任。

業者就契約內未約定之事項對消費者為推薦安排者，準用前項之規定。

第三十六點 業者之協助義務

消費者於旅遊學習行程中發生生命、身體、健康或財產上之意外事故時，業者應為必要之協助及處理，其因此所生之費用，由消費者負擔。但業者對於消費者意外事故之發生有故意過失者，其費用由業者負擔。

旅遊學習期間內，消費者因自行參與契約所未約定之其他活動而受有損害者，業者不負賠償責任。但業者應對消費者為必要之協助及處理。

第三十七點 責任保險與履約保證保險

業者於旅遊學習行程出發前應自行就消費者依契約所為之行程投保責任保險，其投保最低金額及範圍如下：

- 一、每一旅遊學習者意外死亡新臺幣二百萬元。
- 二、每一旅遊學習者因意外事故所致體傷之醫療費用新臺幣三萬元。
- 三、旅遊學習者家屬前往海外處理善後所必需支出之費用新臺幣十萬元。
- 四、每一旅遊學習者旅行證件遺失之損害賠償費用新臺幣二千元。

業者辦理旅遊學習業務時，應投保履約保證保險，其投保最低金額為新臺幣一千萬元。經中央目的事業主管機關核准者，得以同金額之銀行保證代之。

前項履約保證保險之投保範圍，為業者因財務問題，致其安排之旅遊

學習活動一部或全部無法完成時，於保險金額範圍內所給付消費者之費用。

業者應於旅遊學習行程出發前向消費者出示證明其已投保責任保險及履約保險或銀行保證。

如未依約定投保者，於發生旅遊事故或不能履約之情形時，依約定最低投保金額計算其應理賠金額至少三倍作為賠償金額。

第三十八點 旅遊學習團行前填報資料

各旅遊學習團業者於出發離開國境前填報如附件資料送中央目的事業主管機關，並副知所在地直轄市、縣（市）政府：

- 一、凡組團旅遊學習者人數達十五人之旅遊學習團。
- 二、參與外國政府計畫之旅遊學習團。

第三十九點 契約書分執保管

契約書壹式貳份，由消費者、業者雙方各執乙份，業者不得藉故收回。

第四十點 其他約定事項

契約之約定，較中央主管機關公告之應記載事項對消費者更有利者，從其約定。

不得記載事項

- 第一點** 旅遊學習行程中之學習課程部份，必須於簽訂契約前完成明確規劃，不得載明「僅供參考」、「以國外研修機構提供之內容為準」、「尚在接洽中」、「持續接洽中」、「再行通知」或其他非確定性之文字。
- 第二點** 不得有因旅遊學習行程中突發或未能預防等原因，致消費者受有損害時免責之約定。
- 第三點** 不得約定業者之廣告及消費者、業者間之口頭約定不構成契約之內容，亦不得約定廣告僅供參考。
- 第四點** 不得約定排除消費者之任意解除契約及終止契約之權利。
- 第五點** 不得約定當事人業者得為片面變更之約定。
- 第六點** 不得約定業者除收取約定之費用外，以其他方式變相或額外加價。
- 第七點** 不得約定免除或減輕業者及旅遊學習契約所載應履行之義務者。
- 第八點** 不得約定記載其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利消費者之約定。
- 第九點** 不得約定記載排除對業者履行輔助人所生責任。

