



海外留學契約 應用小秘笈



教育部編印
恆業法律事務所謹製
中華民國103年8月

目錄

壹、	前言	3
貳、	留學應記載事項應用說明	5
參、	留學定型化契約中不可以記載的事項	22
肆、	留學小劇場	26
	《情境一》合法業者有保障，重要資訊不可少	26
	《情境二》簽約前，看仔細，廣告也是契約一部分喔～	30
	《情境三》留學申請資訊很重要，請你告訴我！	33
	《情境四》留學費用看清楚，變相加價不可以	38
	《情境五》申請文件著作權屬於誰？	43
	《情境六》事情沒辦好，該怎麼要求業者賠償？	46
	《情境七》業者害我出不了國啦！！！！	50
	《情境八》天災人禍沒辦法，委託關係可消滅	55
	《情境九》反悔不想出國留學了怎麼辦？	58
伍、	課後小測驗	62
陸、	留學代辦有用資訊	68
柒、	海外留學定型化契約應記載及不得記載事項	72

壹、前言

隨著全球環境之關係越趨緊密以及我國經濟發展成熟，出國留學早已是我國國民生涯規劃中常見的選項，根據教育部統計，每年我國均有上萬名留學生至世界各國進修，以民國 102 年為例，我國至世界各主要國家留學之人數即有 6 萬餘人。

因各國風土民情、教育制度及語言文化均不相同，對於不熟悉國外生活及語言的留學生，留學代辦業者即扮演居間協助的重要角色，幫助留學生處理申請文件、挑選適合學校、申請獎學金及住宿等事宜。因為留學代辦業者的服務對許多申請出國的留學生而言非常重要，且出國留學所需費用高昂，因此每位留學生自然都希望留學代辦業者能夠提供完善的規劃。

在我國出國留學風氣逐漸普遍之情況下，目前坊間已經有上百家留學代辦公司，也有許多私人諮詢顧問在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，教育部依照消費者保護法第 17 條規定，制定並公告「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」），作為消費者與業者簽定留學代辦定型化契約時之參考依據，同時並於每一年度辦理海外留學及

遊學定型化契約查核，稽查各家業者目前所使用的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。

由於原有的留學契約應記載事項是在民國 93 年 1 月 6 日制定及公告的，復經 95 年 6 月 5 日以臺文字第 09500069854C 號令修正發布，迄今已歷時近 10 年未修正，為了因應日新月異的留學環境，並更為貼近業者及消費者之需求，教育部於今年（103）年正式修正公布新版的留學契約應記載事項，希望能讓消費者在委託留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，以條文說明、案例參考及小測驗的方式，向消費者們介紹新修正的留學契約應記載事項，期能透過活潑、多元的內容，幫助消費者瞭解規範的意義，更重要的是在未來簽訂留學定型化契約時能夠更瞭解自己的權益，減少留學代辦爭端的發生。

貳、 留學應記載事項應用說明

新版的留學契約應記載事項比起舊版，將業者與消費者之間的權利義務規範的更加仔細，且相關法律責任也更清楚囉～以下就針對新版留學契約應記載事項之重要修正及如何解釋應用契約條款，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，在過程中曾經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之疏失，造成申請結果與預期有落差，以電子郵件或跨國電話聯繫臺灣的代辦業者，卻也求助無門。

為了避免上述情況發生造成消費者在國外孤立無援，新版的留學契約應記載事項特別在業者資訊的欄位增列了「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，要求業者應於簽訂契約時確實提供。雖留學代辦業者主要負責消費者出國前之學校申請安排，但消費者信賴業者對於國外學校、語言、制度之瞭解，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，因此新版留學契約應記載事項增加海外急難聯絡資訊，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之習慣，本次修正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之關鍵，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，前述所提及之 24 小時海外急難聯絡人資訊也被列為必要提供之資訊。

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？過去的留學契約應記載事項直接規範契約為無效，也就是整個留學契約自始不生效力，且消費者並無任何決定機會，但新版的應記載事項前言部分則修正為「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之狀況及嚴重性，決定是否解除契約，而不會像過去一樣契約直接無

效。但需提醒消費者，解除契約同樣也是回到如同雙方沒有簽約的狀態喔！

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

本次新版的留學契約應記載事項將所適用之海外留學類型定義在第 1 點，是指到境外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，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，越來越多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，但目前教育部尚未訂定許可辦法，意即目前留學代辦業者是不能夠在臺灣替大陸地區的學校或教育機構招攬學生的。坊間目前已出現一些主打代辦大陸地區學校申請的留學業者，請消費者們要瞭解主管機關並不鼓勵透過這樣的業者代辦至大陸留學，且與這類業者所簽的定型化契約也無法受留學契約應記載事項的拘

束，保障較少。

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」

依據新版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，除仔細閱讀契約條款（新版應記載事項已要求業者需提供消費者至少 5 日的審閱期）外，並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，另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，消費者都是可以向業者主張權利的，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，本次修正在第 3 點的部分也因應市場現況就委任項目部分多提供了數個選項，包括申請護照及簽證、提供通關訓練、代辦保險等。另就第 4 點委任期限部分，則增加訂明當期限屆滿時，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、消費者提供的文件，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，是需要業者與消費者雙方一同努力的，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，如此才能夠確

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需要哪些文件資料，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，新版的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，消費者當然可以依照個人資料保護法的規定向業者請求賠償，民事上的責任最高可以請求到 2 萬元，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）：業者在

消費者提供齊全的申請文件後，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之事項，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 點將業者應說明之內容列出，包含：

- (1) 外國正式學校之附條件入學許可之性質、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之相關資訊：近來有許多消費者選擇單純出國學習語言，不一定會到學校念正式的大學或研究所學位，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，有時學校與業者之退費規定不

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清楚說明學校退學、退費的規定，避免不必要的爭端。

(4) 所有委任事項之辦理狀況：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) 留學地之風俗人情、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喔！

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。但是當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，破例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需要多少錢，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 點修正後，將報酬數額、給付方式、給付期限等資訊約定得更為明確。

就報酬部分，應明確記載總金額，若未另行約定，業者不能夠再向消費者收取。收取的方式基本上以階段式給付方式，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。

關於代收轉付費用之支付方式，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。

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）：

沒有經過消費者的同意，業者是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）：

所謂的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而造成遺失，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的至少 2 倍來賠償消費者。若有如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表示消費者不會拿不到入學許可或拿不到簽證。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之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之事由」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之事務。

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了呢？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及授權，那麼費用的部分又要如何計算即返還給消費者呢？

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之服務項目，退還全部報酬百分之七十五。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
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，消費者就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。

參、 留學定型化契約中不可以記載的事項

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，另外教育部公告之「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偷渡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

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，未來不構成契約的一部分。

二、 不得約定排除消費者之任意解除契約或終止契約之權利

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之權利，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之權利，業者所提供之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之內容，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之費用外，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，為保留申請之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之義務

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之約定

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」，或約定「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」，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、 留學小劇場

看過上述的分析後，各位同學應該都已經知道 103 年新修正的留學契約應記載事項有哪些修正重點了吧？為了讓有心出國留學的人更瞭解在與業者簽定型化契約時，應該注意哪些條款，以及在應記載事項與不得記載事項規範下，發生各種留學代辦狀況時應如何處理，就讓我們來看看以下的情境小劇場吧！！

《情境一》合法業者有保障，重要資訊不可少

小明的爸媽為了加強小明的英文能力，並且提升小明的國際競爭力，因此打算在小明高中畢業後，馬上將他送到美國就讀大學。因為小明與爸媽均對美國的學制不甚瞭解，且相關資料、資訊都是英文的，為了順利辦理申請學校的手續，小明爸媽索性花了一大筆代辦費請留學業者以「全包」的方式幫小明申請上美國的大學，業者並向小明保證除了申請上大學，還會幫忙申請學校宿舍、買機票等等，小明和爸爸媽媽就很放心地把一切都交給代辦業者了……

小明申請上學校後，開開心心地準備搭機前往美國紐約就學，沒想到人到了紐約，學校竟然說根本沒有他的錄取資料，當然連宿舍也沒的住！遇到這種情況小明實在嚇壞了，獨自一人在人生地不熟的美國，英文又不好，文件看

不懂，也不敢問人，翻遍跟業者簽的契約、行程表等文件，都找不到海外急難聯絡人的資料及電話，只好想辦法打國際電話回家請爸媽幫忙。

小明的爸媽得知消息後非常焦急，除了幫小明連絡外交部索取駐外使館的緊急電話外，也急著打電話給當初的代辦業者，沒想到電話竟變成了空號，小明爸媽趕緊上經濟部的網站查詢業者當初提供的統一編號，竟然是假的，這下該怎麼辦才好呢？

【解析】

重點一：

留學契約應記載事項的業者與消費者資訊欄，已將業者應提供的相關資訊臚列出來，其中關於設立登記日期、統一編號及 24 小時海外急難聯絡人之資訊，均是必要提供之欄位，若未提供或提供不實資訊，消費者是可以向業者主張解除契約的。

雖然留學代辦業者主要是提供消費者出國前申請學校、文件之代辦服務，出國後不一定會繼續協助，但是因為消費者對於業者語言及專業能力有一定的信任，且相關申請程序業者均最瞭解，因此出國後遇到

任何問題，仍可能需仰賴業者提供協助，因此留學契約應記載事項才要求需提供海外急難聯絡人之資訊。

在本案小明跟業者簽訂的契約中，業者並未提供 24 小時海外急難聯絡人之資訊，讓小明在出國後遭遇問題求助無門，何況未申請到學校本為業者之責任，小明在海外無從聯絡業者，可請求解除契約。

重點二：

如重點一所述，業者之設立登記日期及統一編號也是必要記載在留學定型化契約中的事項，主要是為了讓消費者能夠在簽約前或簽約時確認業者是否確實有合法登記立案。在本案中業者提供給小明簽的定型化契約中，所記載的業者統一編號是假的，依據留學契約應記載事項規定，如果提供不實統一編號，消費者也是可以解除契約的。

重點三：

消費者遇到本案的情形，如果還能夠找到業者，則可主張業者提供不實的統一編號，請求解除契約，此外也可以依據留學契約應記載事項第 18 點，針對業者未依契約完成申請學校之程序，請求業者賠償。但是若業者已經人去樓空找不到人了，那麼消費者也只能



想辦法告刑事詐欺，讓業者被通緝，由國家公權力來制裁業者了。

因此在簽約前就應該先確認好業者提供的立案資料是否真實，並且盡量選擇合法有信譽的業者，才能避免發生像小明一樣不幸的狀況。

《情境二》簽約前，看仔細，廣告也是契約一部分喔～

小美大學剛畢業，一直嚮往著在國外生活及讀書，爸爸媽媽也贊成讓她先到美國留學兩年，回臺灣工作會更有競爭力。因為對於國外留學應該注意的事項與申請方式一無所知，所以小美抱著熱切的心情挑選了一家廣告寫著「保證上哈佛」的留學代辦業者。

來到留學業者的辦公室，櫃臺小姐開始滔滔不絕介紹公司代辦的經驗，小美告訴櫃臺小姐自己的成績不好，英文也很菜，沒想到櫃臺小姐拍胸脯保證一定可以幫小美申請到哈佛、耶魯一類的名校，隨即就拿出厚厚一本契約表示今天是優惠方案最後一天，要小美趕快簽名，小美想著竟然可以申請上哈佛，於是看也不看就興高采烈的簽下契約……

經過了漫長的申請過程，沒想到業者最後只幫小美申請上美國一所州立的社區大學，小美氣急敗壞的跑去找業者理論，業者竟拿出小美當初簽下的契約表示，契約裡面寫的清清楚楚：「代為申請美國大學」、「廣告僅供參考」、「業者僅負責轉送申請資料，所有申請結果視消費者程度而定，業者不負責任」，並且告訴小美，當初櫃臺小姐說的只是口頭宣傳，沒有任何拘束力，業者沒有保證可以申請上哈佛，小美是否只能摸摸鼻子自認倒楣呢？

【解析】

重點一：

留學契約應記載事項開宗明義即要求業者要給予消費者至少 5 日的審閱期間，小美跟業者簽的契約中並沒有將這個條款列上，而且業者又以「優惠方案最後一天」這樣的說詞促使小美馬上簽約，根本沒有給予小美足夠的契約審閱期間。提醒消費者在簽約前應該要仔細審閱契約條款，才能避免業者在契約中暗藏不利於自己的條件，影響自己的權益。

重點二：

依照留學契約應記載事項第 2 點，業者於簽約前或簽約時所提供之附件、廣告甚至是口頭約定，都屬於留學契約的一部分，如果有做了任何承諾或保證，消費者也可以據以主張，第 9 點也規範業者必須確保廣告內容的真實性，消費者可以依廣告中所說的服務內容、品質而向業者要求，因此消費者務必要記得保留業者的廣告單、宣傳單，並且盡量請業者將相關承諾寫下，以利日後舉證。

在本案中，業者用來招攬生意的廣告上寫著「保證上哈佛」，櫃臺小姐也告訴小美不管成績如何、英文多

菜，都可以幫忙申請上哈佛大學，這些廣告及口頭保證都屬於契約的一部分，業者必須要依照廣告內容及口頭約定的內容來履行。而且依照留學契約的不得記載事項第 1 點，明確規範契約中不可以有「廣告僅供參考」的排除條款，因此業者在契約中列出這樣的文字是無效的，小美可以主張因業者沒有幫忙申請上哈佛大學，要求業者減少費用或終止契約，並且請求賠償。

重點三：

業者在契約中約定「廣告僅供參考」、「業者僅負責轉送申請資料，所有申請結果視消費者程度而定，業者不負責任」，對於弱勢的消費者來說極為不公平，更何況小美可能還付了一大筆代辦費用給業者，依照留學契約不得記載事項第 6 點，業者不可以在定型化契約中寫上如此違反誠信原則的條款，小美可以主張此類條款無效，業者仍應為申請結果負責。

《情境三》留學申請資訊很重要，請你告訴我！

詩詩及好友采采即將於明年自研究所畢業，對於未來是否要直接就業或要繼續當學生感到有些徬徨，兩人討論後決定一起準備出國留學，一方面可以取得國外學歷，一方面也不需要馬上面對找工作的辛苦。詩詩自己上網找了一家便宜的代辦業者 A 公司協助代辦申請相關事宜，而采采則是聽哥哥的介紹，選擇了另一家比較有口碑的留學代辦業者 B 公司。

在申請的過程中，A 公司的客服小姐只連絡過詩詩一兩次，一直到詩詩出國前都沒有向詩詩詳細說明辦理申請事務的狀況，也沒有提供學校的相關說明及當地資訊給她，一些重要的申請狀況也是詩詩主動詢問，業者才提供，雖然最後有順利申請上學校，但詩詩仍覺得業者的服務不夠周到。而且詩詩在申請上學校後，竟陸續接到許多各式各樣的廣告電話及簡訊，一問之下才知原來 A 公司竟在沒有經過詩詩同意的情況下把她繳交的個人證件資料轉售給其他公司行銷使用，詩詩氣得在臉書上呼籲大家千萬不要找 A 業者代辦！

反觀采采所委託的 B 業者，在簽約後就積極與她聯繫，向采采分析各種不同入學制度的差異，挑選適合她的申請方案；對於申請所需要的資料都會提供文件清單，並且說明

使用的目的；辦理完每一項手續後，客服人員也會主動通知采采，讓采采非常安心。出發前，B 業者更貼心舉辦歡送會，並且提供詳細的「美國生活手冊」給采采參考，采采的留學生涯非常愉快的展開了～

【解析】

重點一：

消費者通常是因為個人對於國外語言、學制不熟悉，為了順利完成申請手續，而委託留學代辦業者協助，因此業者與消費者間具有高度的信賴關係。雖然留學申請的主要程序多半是由業者為消費者辦理，但業者對於消費者仍有一定的告知及說明義務。

留學契約應記載事項第 5 點要求業者應主動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，因業者對於申請國外學校所需的文件、資料較為熟悉，故應記載事項課予業者一定的義務，必須讓消費者知悉為了申請需要齊備的文件及其他需要辦理的程序，如此消費者才能夠準備好相關資料供業者順利辦理申請手續。

重點二：

一般而言，消費者委託業者代辦留學申請後，即會由業者處理大部分程序，消費者不會親自與學校聯繫。為了讓消費者能夠掌握業者辦理申請程序的進度，留學契約應記載事項第 8 點要求業者應在消費者準備好所有申請必須之文件後，需如期幫消費者辦理，並且於辦理完後最多 5 日內將各項手續的辦理情形向消費者報告，因此 A 公司依據契約應該要主動將辦理申請的狀況告知詩詩才對。

補充說明，如果業者都沒有向消費者報告辦理的情況，結果因為忘記申請或記錯申請時間，造成某一項委任事務已經不能在約定的委託期限內完成（例如今年沒申請上學校，只能等明年），消費者在知道狀況後，可以隨時終止一部分或全部的契約，而且業者必須要賠償消費者所受的損害。

重點三：

業者除了需要告知消費者申請應該準備的文件外，留學契約應記載事項第 12 點規範要求業者也應該要協助消費者瞭解學校的相關資訊、申請的風險，以及退學、退費的規定，以利消費者評估申請的目標。此外在消費者預訂出發留學前，業者應該將所有辦理完成

的事項向消費者報告，並盡量提供消費者留學地的相關資訊。

在本案中，采采委託的留學代辦業者 B 公司，在申請初期即提供許多學校資訊的說明，協助采采評估申請的學校，在過程中也會主動讓采采瞭解申請進度，在采采準備出國前更舉行歡送會，提供許多留學地的資訊讓采采做好準備，這樣的留學代辦業者提供的資訊才充足喔！

重點四：

業者在幫消費者辦理留學申請事項時，必須取得許多消費者個人的資訊，包括個人身分證件資料、學經歷等，業者對於所取得的消費者資料必須盡到保密義務，否則依照個人資料保護法的規定，消費者有權向業者主張權利。

如本案中描述，詩詩為了申請學校而提供許多個人資料給 A 公司，A 公司卻在申請完後未經詩詩的同意，把她的資料賣給其他公司作為行銷之用，讓詩詩不斷接到廣告電話、簡訊，依個人資料保護法第 29 條規定，A 公司已經是將蒐集到的詩詩的個人資料做了留學申請目的以外的利用，詩詩可以向 A 公司請求損害

賠償，還可以告 A 公司裡面轉賣資料的人員刑事責任。

《情境四》留學費用看清楚，變相加價不可以

小雨從小就很喜歡英文，看了福爾摩斯的小說後，對於英國更是嚮往不已，畢業後決定努力申請到英國留學，雖然自己對英國做了很多的研究，但小雨還是希望可以透過專業的代辦業者協助，讓申請學校的過程更加順利，因此就找了一家專辦英國留學的業者代辦申請事項。

業者向小雨簡單說明英國的學制及代辦的事項後，便拿出厚厚一疊契約讓小雨簽名，小雨因為認為代辦業者只是幫忙把自己準備好的申請文件交給學校，不會發生什麼問題，因此簡單確認了一下代辦報酬的金額及代辦事項後，就在契約上簽名了，在契約中也並未提到小雨需要繳交任何費用給業者代轉給國外機構。

然而，在申請的過程中，業者卻陸續跟小雨說代辦申請需要給學校申請費、寄件到國外要國際物流處理費等等，小雨心中想著：「為什麼當初都沒有事先在契約裡告訴我有這些費用呢？」，一方面仍是乖乖的繳錢了。沒想到申請進行到一半，業者突然告訴小雨因為想申請的英國學校已經額滿了，今年已無法申請，小雨必須排到明年申請，因為小雨已經送件，所以可以保留申請資格，但必須另外繳交一筆龐大的行政作業費給業者。

小雨聽了以後非常生氣，質問業者當初為何沒有說明，而且根據他收集的資料，保留申請資格根本不需要什麼行政作業，業者完全是變相加價，但業者卻拿出當初小雨簽名的契約，其中約定了一條「消費者同意若因英國學校額滿，願意保留申請資格，並另繳交新臺幣 XX 元之行政作業費，供業者辦理需要程序」，小雨看了之後什麼話都說不出來了……

【解析】

重點一：

出國留學一向是民眾人生中相當重要的決策，不僅要到人生地不熟的異國生活，通常也需要花上一大筆錢，為了順利申請上學校，許多民眾願意再多花一些錢透過留學服務業者代辦申請事宜。

坊間業者依照代辦的方式不同，收取費用的方式也大不相同，有些業者是受消費者委託處理所有申請文件事項，並由消費者決定想要申請的學校，因此向消費者收取的費用就會較高；有些業者則是與海外學校合作，幫忙在臺灣招攬學生，這種情形下業者向學生收取的費用較少，因此市面上留學代辦業者的報酬行情可能從數千元到數萬元不等。然而，無論業者向消費

者收取的報酬費用多少，都應該在契約中依照留學契約應記載事項第 13 點，將數額及支付方式明確約定，若沒有約定，則業者不能再隨意收取其他費用。

另外要特別提醒民眾注意，教育部在進行每年年度契約查核的過程中，發現有部分業者是與海外學校合作，若完成學生申請入學，則業者可以從海外學校取得佣金，因此這類型的留學服務業者可能不向消費者收取任何報酬。這種情形消費者荷包支出可能較少，但如果發生了留學契約應記載事項第 17 點及第 18 點所規範業者應該要負責的狀況，消費者就無從用報酬額的倍數來計算損害賠償金額了，這點要請民眾留意。

重點二：

業者在幫消費者處理申請事項時，可能需要辦理一些申請手續、保險購買等，辦理這些手續時，通常需要給國外機構或保險公司一筆費用，因此留學契約應記載事項第 14 點針對由業者代收轉付的費用也有所規定。

一般而言，依據業者長年的經驗，應可事先預期這類代收轉付費用之項目及數額，因此應記載事項要求業者應於契約中與消費者約定代收轉付之項目及數額，

若未經約定則不得再向消費者收取。此外，關於代收轉付費用的繳交方式，可由消費者先準備好金額後交由業者代繳，或是由業者先墊付，事後再憑繳款憑證向消費者收取。

在本案中，小雨與業者簽的契約中，除了代辦的報酬外，關於其他代收轉付費用都沒有約定，事後才陸續告知有給學校的申請費、寄件的國際物流費，無論這些費用的真實性，業者在簽約時至少應告訴小雨可能有這些費用，像給學校的申請費應屬事先可預期且確認金額的費用，業者不應在申請過程中才告知小雨要付這些費用給其他機構。

重點三：

在本案中最讓小雨生氣的部分，是在業者幫忙把資料送出後，因為英國學校額滿，而必須用保留名額的方式等到明年再申請，業者卻告訴小雨為了幫他辦理保留資格，需支付給業者一筆行政作業費。實際上，依照留學契約不得記載事項第 4 點規範，業者是不能在約定收取費用外，以其他方式變相或額外加價的，業者事先從未告知小雨可能有這樣的費用，且從小雨蒐集的資料看來，這可能是業者另立名義收取的費用。業者在定型化契約中多列了這樣的條款，小雨因未能

詳細審閱契約條款內容，而簽署同意業者加價的項目，對於小雨的權益極為不利，依據留學契約不得記載事項小雨可以主張此一行政作業費條款無效，而不需支付。

為了避免雙方對於應繳交及已繳交之費用有所爭執，消費者於繳費後也應該保留所有繳費單及業者開立之收據，以利日後發生爭議時舉證之用。

《情境五》申請文件著作權屬於誰？

大華請留學業者代辦申請到日本的學校就讀，因為學校要求需繳交一篇詳盡的自傳，大華深恐自己日文不夠好，寫不出漂亮又能打動評選老師的自傳，所以將自傳部分也交由業者代擬，大華只提供一些個人資料給業者參考。

業者依據多年代辦的經驗，幫大華寫了一篇文情並茂、足以打動評選委員的自傳，大華看了非常高興，心想申請獎學金也需要提出自我介紹，且申請獎學金部分也是業者受託代辦的範圍，於是就告訴業者希望能夠自己修改一下業者寫的自傳，再交給業者代為申請獎學金，如此是否可以呢？

另外大華的朋友小花也想申請日本的學校，但不想花錢請留學代辦業者，於是就請大華把業者寫的自傳提供給她參考，打算修改一下後就繳交給學校，請問大華可以在未經業者的同意下把業者代擬的自傳提供給小花使用嗎？

又大華覺得業者寫的自傳很好，就在日本留學申請的論壇上與其他也有申請需求的同學分享，沒想到竟然有人看到後寫信告訴大華，大華的自傳是抄襲他的自傳，侵害他的著作權，要求大華賠償，大華該怎麼辦呢？

【解析】

重點一：

留學契約應記載事項第 11 點是針對留學文件著作權歸屬的相關規範，依據著作權法，基本上著作權是屬於文件製作人的，所以在本案中，大華的整份自傳都是業者撰寫的，大華只有提供一些個人資料，因此業者對於這分自傳內容是有著作權的。

但是為了方便消費者在申請學校時可能需要在不同情況下利用業者所製作的文件，因此留學契約應記載事項第 11 點但書放寬容許消費者在「本契約委託辦理事項之範圍內」，可以利用業者所完成的著作。所以大華如果需要用業者製作的自傳再去申請獎學金，且申請獎學金也是雙方約定好的委託事項，那麼大華用這分自傳去申請獎學金是沒有問題的。

可是如果大華想要把這份資料借給小花，供小花自己去申請學校使用的話，因為小花跟業者間沒有契約關係，也不是在業者跟大華約定好的委託範圍內，大華是不可以隨便把這分自傳提供給小花去做修改及使用的，否則業者可以主張小花侵害著作權。

重點二：

在申請出國留學時，不論相關文件是由業者製作或是由消費者製作，都不應該有抄襲、變造等侵害他人著作權的情形，此外因為業者通常是代消費者製作文件，內容、署名也都是使用消費者的姓名及資料，因此著作權遭侵害的第三人可能會直接找消費者求償。為了使真正的行為人負責，留學契約應記載事項第 11 點第 2 項規範，若第三人主張業者所製作的著作侵害其著作權，導致消費者被要求賠償，則業者應該負最終的賠償責任。

所以在本案中，業者幫大華製作的自傳，如果真的有侵害他人的著作權，造成他人向大華請求賠償的情形，業者還是應該要負最終賠償責任的，若大華已經先付錢息事寧人，則可以回頭再向業者求償。

《情境六》事情沒辦好，該怎麼要求業者賠償？

圓圓跟委託的留學代辦 A 業者約定好，由業者代為申請美國常春藤聯盟的大學、獎學金，申請上學校後，應該由業者幫忙申請住宿學校宿舍，並幫圓圓購買到美國的機票。業者表示為了申請學校有很多文件要填，需要常常用到圓圓的身分證，因為怕麻煩，所以圓圓就先把自己的身分證交給業者保管。

開始進行申請手續後，沒想到原來簽約的 A 業者，居然跟圓圓說因為公司政策考量，所以已經把圓圓的申請案交給另一家合作公司 B 公司處理，圓圓聽了非常生氣，馬上要求跟 A 公司解除契約，並且要求 A 公司返還所有已經收取的費用。A 公司為了安撫圓圓，便跟圓圓說那麼還是由 A 公司破例處理圓圓的案子，所有相關文件及資料也都會轉回來給 A 公司辦理及保管，圓圓這才同意不解除契約。

然而，A 公司在幫圓圓辦理申請的過程中，一不小心竟將圓圓的身分證遺失了，而且還被詐騙集團盜用。而且 A 公司雖然順利幫圓圓申請到學校，但卻沒有依圓圓的要求申請校內宿舍，反而申請了離學校好幾哩外、交通不方便的校外宿舍，還把圓圓去美國的機票買錯，害她必須重新購買機票，多花了好大一筆錢。以上種種狀況，真是讓圓圓感嘆說不定當初讓 B 公司來辦申請還比較好一些……

【解析】

重點一：

消費者請留學服務業者代辦申請手續，消費者與業者間便建立一種委任關係，且消費者之所以選擇某一家業者，就是基於對業者的信任，因此業者當然不能夠隨便將消費者委託辦理的事項交給第三人來處理。留學應記載事項第 15 點便針對業者複委任第三人之效力有所規範，若業者未經過消費者以書面同意，即委由第三人代為處理消費者委託之事務，消費者可以視情況解除或終止契約。

在消費者解除或終止契約後，業者是不能夠向消費者要求任何報酬的，已經收取報酬的，也要全數還給消費者，所以業者如果已經給付第三人複委任的費用，就得要自行吸收了～如果消費者因為業者把事情轉給第三人處理，造成解除或終止契約而受有損害，也可以向業者求償。

在本案中，A 公司在沒有經過圓圓同意下，就把圓圓委託的事項轉給 B 公司處理，圓圓因此向業者主張要解除契約，並請業者返還報酬，是正確的做法，還好 A 公司為了不讓圓圓解除契約，最後仍將事務轉回來自己處理，否則如果因為交由 B 公司處理而造成圓圓

的損害，A 公司必須要負損害賠償責任的（雖然 A 公司最後還是處理的零零落落……）。

重點二：

請業者代辦留學申請，最怕的就是花了錢業者卻沒有盡到善良管理人的注意義務，沒有依照一般交易習慣上應有的態度及方式來處理民眾申請學校的案子，業者對於受消費者委任辦理的事項及保管的證件、文件，如果因為過失而沒有盡到應有的義務，雖然消費者不至於不能夠出國留學或出國後沒有地方住，但對於消費者已經造成損害，消費者就有權利請求賠償。

本案中，A 公司幫圓圓申請學校時，卻因過失將圓圓交由業者保管的身分證弄丟，造成圓圓的身分證被詐騙集團盜用，此外在申請宿舍及代購機票時也沒有盡到善良管理人的注意義務，申請了不符合圓圓需求的宿舍，還買錯了機票，造成圓圓必須額外支出交通費或是換宿舍之費用，以及重新購買機票之費用。雖然圓圓仍然可以順利出國留學，但是業者的行為已經造成圓圓的損害，因此圓圓與業者間的契約若有照留學契約應記載事項第 17 點的規範約定報酬額至少一倍以上的賠償金，則圓圓可以向業者請求損害賠償，如

果實際發生的損害比所約定的賠償額更高，圓圓還可以依照實際損害數額來請求賠償。

《情境七》業者害我出不了國啦！！！！

小宜是家跨國企業的上班族，平常處理工作常需要用英文跟客戶溝通，深感語言能力的不足，因此努力存了一筆錢準備出國進修，希望學成歸國後能夠更專業，與客戶溝通也更容易。因為到美國留學的學費及生活費已經相當高，所以小宜只能盡量物色一間比較便宜的留學公司來幫忙處理申請的事宜。

小宜為了專心準備申請事宜，便辭去工作，在補習街尋尋覓覓，看到一家 A 留學公司的招牌寫著「美國留學免費辦到好」，便被吸引進去。櫃臺小姐熱情地招呼，並且告訴小宜因為 A 公司是跟美國 OO 大學合作在臺灣招生，所以小宜只需要申請上後繳交學費給學校即可，A 公司不會收取任何的代辦費。小宜正愁沒有辦法再支付太多代辦費，且 A 公司所合作的學校也不算太差，於是便興高采烈地簽約了。

豈料，雖然小宜已經依照 A 公司業務人員的通知準備好了所有文件，也已經依招生簡章繳交申請費一千元美金給學校，但 A 公司業務人員竟然記錯了遞送申請文件的時間，沒有幫小宜及時申請學校，這下子小宜沒了工作又沒辦法出國，非常憤怒地到 A 公司找業者理論，業者跟小宜道歉並且建議延長雙方的契約，到明年再幫小宜申請一次，學

校也會退回一半的申請費。但小宜不願意再信任 A 公司，要求業者應該要賠償她的損失。

業者眼見小宜不願延長契約，態度便轉為強硬，拿出當初簽的契約跟小宜說：「定型化契約上面雖然有約定如果因為可歸責於業者之事由，致未能即時申請學校，業者願賠償報酬額的二倍，但因為妳是申請美國 OO 大學，我們本來就沒收妳代辦費了，所以照契約不需要賠償妳。」，並且又指出契約中有一項附註條款：「因本件為特別優惠方案，未收代辦費，消費者同意業者若未能依期限辦妥事項，可延長一年，則不得向業者請求任何賠償。」，因此不願意付小宜任何賠償金。

小宜遭到 A 公司冷淡的拒絕後，氣急敗壞地向朋友抱怨，朋友建議她打電話給市政府的消保官申訴，於是小宜便趕緊提出消保申訴，希望消保官可以幫她主持公道……

【解析】

重點一：

依照教育部歷年來查核及管理留學業之經驗，業者幫消費者代辦留學申請事項時，因為業者的疏忽可能發生各式各樣的問題，其中較為嚴重的狀況，不外乎是

業者未能依照海外學校的期程幫消費者提出申請、來不及辦理簽證、訂機票等等，均造成未能在消費者委託辦理的期限內完成委任事務，消費者可能因此就無法出國留學，對於消費者的影響不可謂不大。

所以留學契約應記載事項針對這種業者嚴重違背義務的情形，特別規範業者應該與消費者約定，按報酬額的至少二倍來賠償消費者，如果消費者可以證明受損害的金額更高的話，也可以依照實際損害額來請求賠償。

重點二：

如同本案的情況，市面上也有部分的業者是與國外學校合作招生的，這類型業者通常不會向消費者收取代辦費，消費者只須直接支付學費，當業者順利幫消費者申請上學校後，學校會再給予業者一筆相當於佣金的金額。在這種情況下，縱使消費者跟業者有約定依報酬額計算的賠償金，也會因為業者所收取的報酬為零元，而使消費者實際上無法取得任何賠償。

為了避免這種情況造成消費者的權益受損，新修正的留學應記載事項第 18 點特別增加對於報酬零元或顯不相當情形的賠償計算方式。因為消費者是直接將費用交給海外的教育機構，因此計算賠償金額時就以消

費者所繳交費用中「未能退還部分」的至少 3 倍來算。然而，如果消費者也都還沒繳交任何的費用，或者是學校以全額退費，那麼消費者也只能想辦法證明有受到其他的損害，才能夠向業者主張。

在本案中，因為小宜與 A 公司所約定的報酬數額為零元，小宜是直接將申請費、學費等費用繳交給美國的學校，而學校僅會退回一半的申請費，所以在請求賠償時，就必須依照 1,000 元美金中學校未退還部分（即 500 元美金）的 3 倍來計算，小宜應可請求業者賠償 1,500 元美金。但如果學校已經把所有費用都退回給小宜，那麼小宜只能自己證明業者遲延申請造成她失去工作或其他損害的數額了。

重點三：

依留學契約不得記載事項第 5 點，業者不能夠在定型化契約中約定任何條款來免除或減輕業者所應履行的義務及責任，在本案中，業者於自行擬定之定型化契約中約定一條附註條款：「因本件為特別優惠方案，未收代辦費，消費者同意業者若未能依期限辦妥事項，可延長一年，則不得向業者請求任何賠償。」，此條款已經不當地排除業者在未能幫消費者即時完成委託事項時應該要負的賠償責任，屬於不得記載之條

款，其約定應為無效，因此 A 公司仍應該要對小宜負賠償責任。

《情境八》天災人禍沒辦法，委託關係可消滅

大偉向來是極有想法的學生，不喜歡傳統的社會體制，所以一直想要到不同的國家闖闖看看，當然一般人留學愛去的英美日韓對大偉來說都太平凡了一些，大偉上網研究了一番，發現去以色列留學的人不多，但以色列的教育水準相當高，又充滿了異國風情，於是便興起至以色列留學的念頭。大學時期靠著課後進修及自學累積了一點希伯來文的基礎，便準備申請到以色列的大學就讀。

因為以色列一直以來對國人而言都是蒙著一層神秘面紗的，因此大偉還是希望盡量能透過業者協助代辦申請，可以得到多一點的資訊，大偉好不容易找到一家留學業者有代辦以色列留學的經驗，便委託業者處理申請學校相關的事宜。

可惜業者還在幫大偉處理申請文件時，就驚傳因為加薩走廊發生戰亂，國際間呼籲盡量避免到以色列及巴勒斯坦地區旅遊及留學，業者聽聞後隨即轉告大偉，大偉雖然覺得很可惜，但也只好暫時停下申請學校的腳步，業者則把已經向大偉收取的費用都退還給了他。

只不過，在申請期間，留學公司為了依約幫大偉寫好自傳，曾將大偉的個人資料交給公司簽約的一名翻譯人員，

沒想到該名翻譯人員竟然竊用大偉的資料，致使大偉受到損害，大偉想要向業者求償，但業者卻拿出契約，表示條款中已訂明：「因業者之履行輔助人之過失造成損害，消費者應直接向該履行輔助人請求，業者恕不負責」……

【解析】

重點一：

世界情勢瞬息萬變，出國留學不一定每一個留學地都像臺灣一樣安全，可能發生戰亂、罷工、暴動等等狀況，也有可能遭遇不可預測的天然災害，例如地震、洪水等，雖然消費者委任業者代辦留學申請，但當發生天災人禍或其他阻礙留學之情形時，自然沒有辦法強迫消費者仍須冒著生命危險前去留學，業者可能也會受限於學校的政策或當地政府的限制而無法幫消費者繼續申請。

因此當發生天災、戰亂、罷工、交通阻絕等不可歸責於雙方當事人而造成無法順利完成申請事項時，依據留學契約應記載事項第 19 點，業者應該即時告知消費者，方可免除繼續代辦事務的義務，而相對的，消費者就不需要再支付報酬。如果消費者已經預付了報

酬，除了業者已經處理而現實發生的費用外，應該將剩餘的費用都返還給消費者。

重點二：

業者在幫消費者辦理申請事項的過程中，受限於專業能力或經驗之差異，不一定所有事情都能夠親力親為，有時可能需要由其中的員工或是第三人來協助履行契約約定的事項，業者對於這些「履行輔助人」的行為，依照民法規定也是必須要負責的。

因此當業者的履行輔助人因為過失而造成消費者的損害時，業者不能夠撇清關係，要求消費者只能自己跟業者的員工或業者委託的第三人求償，更何況業者一般來說都是公司行號，本來就比小小員工有資力，為了保障消費者求償的權利，業者也應該要負起責任。因此如果業者在定型化契約裡面約定關於履行輔助人的行為，業者一概不負責，消費者必須自己跟履行輔助人求償，則依照留學契約不得記載事項第 7 點，這樣的約定就是無效的，業者還是必須要連帶負責才行，所以大偉還是可以向業者請求個人資料遭到竊用的損害賠償。

《情境九》反悔不想出國留學了怎麼辦？

小新因為要申請到韓國留學，所以委託了 K 留學公司代辦申請，雙方約定小新應先將所有的委任報酬一次付清，小新就事先繳了新臺幣 1 萬元的代辦費，請業者開始進行留學的規畫及入學申請文件的備製。

怎料準備申請過程中，小新去考了好幾次韓國語能力測驗(TOPIK)，分數都差強人意，距離學校要求的門檻十分遙遠，小新也對自己的韓語能力信心全失，因此打了退堂鼓，想先暫緩申請留學，先把語言好好加強再說。於是小新就告訴 K 公司自己不想申請了，希望能跟 K 公司終止契約並且辦理退費。

但 K 公司卻要小新再看看自己簽的契約，裡面明明有一個條款說：「因業者代辦申請事項將投注大量人力心力，且為其他消費者權益考量，於正式簽約委任後，除天災人禍等不可歸責於雙方的事由外，恕不接受任意終止契約。」，但小新無論如何還是希望可以不要繼續申請，於是就跟業者交涉了很久。客服小姐被小新纏得不耐煩，就告訴他要終止契約可以，但是因為已經開始幫小新著手整理入學文件，而且如果大家都像他這樣臨時改變心意，那公司就不用做了，所以堅持只能退給小新百分之十的費用，其他部分要當作業者的「補償費」。

小新覺得自己都還沒有開始遞交申請文件，業者也還沒有把資料準備好，卻收了他 9 千塊，實在是不太合理，於是就找了當律師的阿姨詢問自己是否可以向業者請求退還更多的費用……

【解析】

重點一：

出國留學對於民眾來說通常是極為重要的決策，消費者總是會反覆思量是否真的要花這麼多的費用離開現在居住及生活的地方，到很遙遠的國家待上一段不短的時間，因此就算消費者已下定決心申請，並且與留學服務業者簽下代辦合約，甚至連代辦費用都繳了，仍然有可能在多方評估之下，突然反悔而不想再申請或是不想由目前的代辦業者辦理。

因為業者與消費者之間是成立民法上的委任關係，因此參考民法規定，消費者是可以「隨時」「任意」終止契約的，不需要有任何理由，而留學契約應記載事項第 20 點也要求業者應該要在定型化契約裡面載明，讓消費者知道自己有可以隨時終止契約的權利。

然而，在本案中，小新跟業者簽下的契約中，非但沒有消費者可隨時任意終止契約的條款，業者還另外加

入了「於正式簽約委任後，除天災人禍等不可歸責於雙方的事由外，恕不接受任意終止契約。」的條款，依照留學契約不得記載事項第 2 點，業者已經用契約條款來排除消費者任意終止契約的權利了，這樣的條款是無效的。

此外，有時候業者不一定會直接載明消費者不得終止契約，但可能會約定高額的賠償金或載明不退還任何費用，造成消費者因為不想賠錢而不敢隨意終止契約的情形，如此也可能被認定業者有約定排除消費者任意終止契約的權利，都是不可以的。

重點二：

消費者一旦與業者終止契約後，最重要的就是錢該怎麼付、該怎麼返還的問題，留學契約應記載事項對於終止契約後的費用處理問題也有明確的標準喔！

依據留學契約應記載事項第 21 點，在消費者終止契約後，如果業者是採事先跟消費者收取報酬的作法，那麼就需要依照第 21 點所列的退費基準來進行退費，為了避免消費者在處於弱勢的情況下無法爭取合理的退費比例，應記載事項已經把各階段的退費比例都約定清楚了，就算雙方要協商修改，也不能夠有對消費者不利的情形。

所以在本案中，小新終止契約時，K 公司還沒有幫小新完成入學文件之整理，依照留學契約應記載事項第 21 點，業者應該要退還全部報酬的百分之 75，也就是 7,500 元，而不能像業者所說的只退百分之 10。但因為定型化契約為業者事先擬定的，有時候業者可能會偷偷調整退費的標準，所以消費者在簽約時應該要特別注意業者的退費標準是否有符合留學契約應記載事項的比例，除非業者確實有向消費者說明，並經過消費者的同意，才能夠調整退費的方法。

又如果消費者還沒有將代辦費用交給業者，那麼依據留學契約應記載事項第 20 點，已經發生的費用消費者就應依照契約給付，而業者的報酬則是照第 21 點所列的比例給付，例如本案中業者已經完成留學諮詢及選校指導，那麼小新就應該要給業者百分之 25 的報酬。

伍、 課後小測驗

沒想到留學契約應記載事項只有短短的 24 條，其中也蘊含了這麼多的眉眉角角，未來消費者在簽約時可要把握業者提供的審閱期，好好研讀契約條款，這樣遇到問題時，才能夠依照契約主張權利而不會吃虧喔！看完了應記載事項的條款說明及應用情境，就讓我們來做做簡單的小測驗，看看自己是否已經確實瞭解怎麼應用留學契約了～

- () 1. 留學服務業者提供給消費者定型化契約時，需要給消費者至少幾天的審閱期？
 - (A) 不用給，反正消費者也看不懂
 - (B) 至少 1 天
 - (C) 至少 3 天
 - (D) 至少 5 天
- () 2. 在留學契約中如果業者沒有提供哪種資訊，消費者就可以主張解約？
 - (A) 業者名稱
 - (B) 業者的統編
 - (C) 消費者的電話號碼
 - (D) 業者的 email
- () 3. 業者在契約中可以約定以下哪一個條款？

- (A) 如果留學地發生天災人禍，業者不需繼續辦理申請事項，消費者也不需要付費
- (B) 除本契約以外的任何口頭約定、文件均不屬於契約範圍
- (C) 廣告僅供參考
- (D) 消費者申請學校的退學、退費方式悉依學校規定辦理

() 4. 下列哪種情況消費者不可以請求業者賠償？

- (A) 業者幫消費者保管身分證，卻不小心弄丟了
- (B) 業者沒有依照向消費者保證的內容提供服務，而且消費者要求改善也不改善
- (C) 業者告訴消費者應先辦護照，消費者卻遲遲未辦，結果業者沒辦法代辦簽證
- (D) 業者未經消費者同意把事務轉委託給第三人處理，消費者憤而解除契約

() 5. 有關留學申請文件的著作權歸屬問題，以下敘述何者錯誤？

- (A) 業者幫消費者代筆的自傳，著作權屬於業者

- (B) 消費者自己寫的小論文，可以跟業者說保留著作權，禁止業者隨意流出
- (C) 業者幫消費者寫的履歷表，消費者一律不可以自己使用
- (D) 如果業者幫消費者製作申請文件，結果被第三人主張侵權，消費者賠償後可以再轉向業者求償

() 6. 錢的事情最重要，在簽約的時候看到什麼樣的內容消費者應該要警覺不對並向業者反映呢？

- (A) 申請代辦報酬為 3 萬元，其他費用未經約定，不得再向消費者收取
- (B) 業者收取代收轉付費用時，會開立暫收款收據給消費者收執
- (C) 所有可能發生的行政規費，業者會在繳納日 5 日前通知消費者備妥款項
- (D) 如果發生學校名額不足的情形，消費者同意延期一年辦理，業者將收取保留資格之行政作業費一萬元

() 7. 以下關於業者賠償義務的敘述何者錯誤？

- (A) 業者把消費者委託保管的成績單搞丟了，但因為業者本來就沒有收代辦費，所以也不需要賠償了
- (B) 業者如果有因為違反善良管理人注意義務之情形，在消費者請求賠償次日起 15 日內就要全部支付給消費者
- (C) 業者如果因為自己不注意忘記期程，而未能即時幫消費者申請學校，業者應該要依約定報酬額的至少 2 倍金額賠償消費者
- (D) 如果因為可歸責於業者的情形而造成消費者損害，就算已經約定了賠償額，消費者只要可以證明損害數額，就可以全額求償

() 8. 關於消費者與業者間的契約關係，如何約定才是符合規範的呢？

- (A) 消費者簽了約就不可以隨便反悔，不能任意終止契約
- (B) 為了保障業者及其他消費者的權利，簽約後如果任意終止契約，恕不返還任何費用，請考慮清楚後再簽約

- (C) 如因不可歸責於雙方當事人之事由致委任事務不能完成，消費者免為支付報酬之義務，業者也免為代辦受託業務的義務
 - (D) 消費者僅於業者有可歸責事由的情況下，才可以終止或解除契約
- () 9. 以下什麼情形不屬於消費者可以解除或終止契約的情形？
- (A) 業者未在契約中提供 24 小時海外緊急連絡人資訊
 - (B) 業者未給予 5 天契約審閱期
 - (C) 業者在契約中保證可以取得哈佛大學的入學許可，卻沒有辦到
 - (D) 消費者因為家中因素臨時反悔不想出國了
- () 10. 下列哪一種契約約定屬於不得記載的事項，約定在契約中會無效？
- (A) 因海外學校規定時有變遷，故業者保留片面變更契約內容之權利
 - (B) 消費者可隨時任意終止契約，相關退費標準參照教育部公布的海外留學定型化契約應記載及不得記載事項規定

- (C) 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，業者不負責任
- (D) 如果因消費者未依約定準備行政規費供業者代繳，造成延誤繳納者，因此發生的滯納金及遲延利息，由消費者負擔¹

¹小問題解答：1. (D) 2. (B) 3. (A) 4. (C) 5. (C) 6. (D) 7. (A) 8. (C) 9. (B)
10. (A)

陸、 留學代辦有用資訊

這本小手冊主要是協助消費者們瞭解教育部公告的「海外留學定型化契約應記載及不得記載事項」在 103 年所作的重要修正，並且以小劇場的方式讓大家更瞭解如何在實務上應用應記載事項的規範來保障自己的權益。最後再提供有意申請出國留學同學們一些委託留學代辦業者的重點，希望能夠幫助大家在選擇留學代辦以及辦理申請時都可以順順利利！

一、 確認業者是否為合法立案公司

留學市場內越來越多提供服務的業者，消費者在選擇留學代辦業者時，應找合法設立之留學公司，應記載事項的資訊欄就已經要求業者必須提供設立登記日期及統編，有了這些資訊，消費者就可上經濟部商業司的網站(<http://gcis.nat.gov.tw/main/indexC.jsp>)點選「公司及分公司基本資料查詢」查詢業者名稱，即可確認業者是否有合法立案。

二、 挑選信譽佳、口碑好的業者

教育部每年都會辦理海外留遊學契約查核計畫，審閱各家業者提供給消費者簽約的定型化契約是否符合應記載及不

得記載事項的規範。查核結果事後都會公布在教育部的海外留遊學業者查核計畫服務網（<https://poosp.studyabroad.moe.gov.tw/SearchCheckResult.aspx>），消費者可以從中篩選較遵守法規之業者，並且再多多比較各家業者的評價，以避免業者的低價促銷誤導了。

三、盡量蒐集相關資訊

現今社會網路資訊發達，在委託業者代辦留學前，可以透過網路方式多蒐集相關資訊，讓自己也對留學地相關情形有一些基本的瞭解，可以避免被業者牽著鼻子走。另外在規劃行程及簽訂契約時，也可以透過教育部的「海外留遊學資訊萬花筒」網站（<https://www.studyabroad.moe.gov.tw/studyabroadinfo/>）參考相關議題，熟悉留學契約應記載事項及定型化契約範本的條款，並瞭解遇到消費糾紛或海外急難時的處理途徑。

四、仔細審閱業者提供的定型化契約

一般留學業者多會使用制式的定型化契約與消費者簽約，既然現在大家已經瞭解教育部所公布的留學契約應記載事項的重點，消費者在拿到契約時務必要把握審閱期間，好好確認契約條款是否符合規範，有無不得記載的事項，才能夠避免事後發生問題時，契約條款對自己不利喔！

五、注意個人資料的保護

業者在為消費者辦理留學申請的相關事項時，常會取得許多消費者的個人資料，消費者應請業者告知蒐集個人資料的目的、使用範圍，並注意契約中有無關於個人資料保管的條款，這些都是個人資料保護法的要求。此外，消費者依據個人資料保護法，有請業者更正、刪除、補充個人資料的權利。為避免發生個資濫用或外洩的問題，消費者務必要多注意業者要蒐集的個人資料是否有所必要，並要求業者要做好適當的個資保管措施。

六、出國時可先上外交部網站登錄個人出國記錄

若消費者希望在國外遇到問題時可以及時獲得協助，除了可以先準備好留學代辦業者、留學地的外交部駐外館處、教育部駐外單位以及臺灣同學會或同鄉會的聯絡方式，此外出國前亦可自行上外交部網站（<http://www.boca.gov.tw/np.asp?ctNode=847&mp=1>）辦理「出國登錄」，登錄資料將有助於駐外館處瞭解消費者個人的動態，這樣當國外發生天災、動亂、急難事件或有協尋請求時，外交部駐外館處人員便能立刻聯繫消費者、消費者家屬或代辦業者，盡快提供必要的協助。

七、記住消費糾紛申訴管道

若真的不幸在委託代辦時與留學服務業者發生消費糾紛，可撥打消費者服務專線「1950」，向各地縣（市）政府消費者服務中心諮詢，或利用行政院消費者保護會網站（<http://www.cpc.ey.gov.tw/>）進行線上申訴，由消保官協助處理與協調。

柒、 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 消費者之協力行為

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

本契約書壹式貳分，由雙方各執乙分，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。



LIN & PARTNERS
恆業法律事務所