

多元化語言學習有保障 教育部為「語言複合式教材」的中央主管機關！

- 資料來源：消費者保護處

行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)為因應未來新型態語言學習之經營模式與學習方式，並保障消費者權益；本(108)年 11 月 11 日行政院消費者保護會第 64 次會議通過，指定教育部擔任「語言複合式教材」之中央目的事業主管機關。

由於語言能力將影響未來的升學及求職機會，許多家長為了避免小孩輸在起跑點，往往投注不小費用在語言學習上。因此，相關業者無不積極開發並包裝各類語言學習產品，以拓展市場；尤其結合多媒體互動教學及數位化學習功能的語言教材搭配活動服務的「語言複合式教材」正夯，但消費爭議亦與日俱增。

本年 4 月上旬，寰宇家庭股份有限公司於臺北婦幼展銷售迪士尼兒童美語教材，並宣稱該教材可供 0 歲至 12 歲幼童學習，而其套組教材最高要價近新台幣 20 萬元。惟於同月 17 日無預警宣布美語教材套裝系列改版(如附件 1)，因而引發多起消費爭議；主要爭點包括隱匿教材改版資訊、會員服務嚴重縮水、新舊教材無法相容與銜接，以及換購價格不合理等(如附件 2)。

雖然臺北市政府消保官針對受理的 400 餘件申訴案件，已於本年 6 月 12 日召開 3 場協商會議，並續就 202 件不接受前開協商結論者，於本年 8 月召開消費爭議調解委員會議，但調解結果仍有部分未獲共識。

經查類此「複合式語言教材」尚無主管機關，因此，行政院消保處於本年 7 月 12 日邀請學者專家、經濟部、教育部及文化部等機關開會討論，後續亦請政務委員於本年 9 月 16 日開會協調，並於本年 11 月提報消費者保護會報告，案經主席裁示：

一、指定教育部為「語言複合式教材」之中央目的事業主管機關。

二、指定理由重點，係因時代趨勢已非僅以出版品為教材之方式販售，語言學習型態日趨多元；且行政院已核定「推動雙語國家計畫」，其中重點措施「善用科技普及個別化學習」即由教育部主責。

三、為因應未來新型態語言學習之經營模式與學習方式，請教育部依消費者保護法研訂定型化契約範本、應記載及不得記載事項等相關規範。

行政院消保處再次提醒，由於語言學習的效益無法馬上具體量化呈現，且學習過程充滿不確定性，包括學習者、教授者、教材用具及學習活動等是否適合學習者。

所以，建議在教育部訂定相關定型化契約範本，與應記載及不得記載事項前，消費者如有為孩子們購買語言學習的教材，不要一次簽訂購買過長期間或過高金額的產品，以免購買使用後不符合所需，或業者之產品服務不實，造成消費者高額的退費損失及權益主張之困擾。

寰宇教材改版前後之產品內容及爭議事項摘要

	改版前	改版後爭議
實體教材內容	紙本書籍、練習本、CD 光碟、光碟播放器、卡片、語言學習機、點讀筆(在教材上畫即有語音朗讀)、遊戲道具材料、指導手冊	<ul style="list-style-type: none"> ● 未事先告知消費者教材內容將改版 ● 新舊教材無法相容或銜接 ● 換購價格不合理
會員服務內容	免費會員服務： <ul style="list-style-type: none"> ◆ 2 位家長及 1 位小孩參加家庭活動 ◆ 產品損壞更換維修 ◆ 定期間可同時有 facecall 與電話美語教學 ◆ 生日及節日禮物 ◆ 實體雜誌 	會員服務縮減： <ul style="list-style-type: none"> ● 僅能 1 位家長參加活動 ● 更換維修年限疑義 ● 定期間僅能 facecall 與電話美語教學，2 擇 1，且僅有 1 次切換選擇

附件 2

案例 1

小玲會選上一套要價 20 萬元的寰宇迪士尼美語教材，不外乎看上它的會員制度；也就是會員按月繳交會費(600 元)，才享有美語活動、電話美語、產品損壞可以換新、雙月刊等等。

在 108 年 3 月 14 日簽約，3 月 22 日收到商品，4 月 17 日卻收到教材改版簡訊，但沒說明細節；而所謂的改版，竟不是全套更新。

簽約時，業者沒有條列各項服務內容，只是由所謂的顧問手上，看到會員 APP 俱樂部的服務及活動。因為廣告標榜是 0-12 歲最佳的美語學習教材，許多家長甚至從懷孕就購買教材開始胎教。另也發現孩子還小，不會玩遊戲或看影片，而喪失該有的權益。

案例 2

小程 108 年 2 月 12 日簽約訂購寰宇迪士尼最新版超級米奇組合教材，原價新台幣(下同)138,888 元。同年 4 月 17 日會員轉知顧問群組資訊說教材要更新，新版教材內容影像、光碟畫質、美語發音、歌曲編曲、點讀效果皆有重大進步，價值遠超過舊版。

但新版內容將會使新舊教材無法通用，影響原購買產品價值及會員權益。業者隱瞞改版訊息，導致剛買 2 個月的產品，多數未拆封即已成為舊版產品了。

而換購並非全套換新，且價錢超過新舊版間的價差。因需以 14,888 元更換有改版的局部教材，換購價高出新舊版價差(新版 147,888-舊版 13,888=9,000 元)5,888 元，消費者認其權益受損。