

中小學學生課業學習輔助教材的消費亂象百出

行政院指定教育部納管

資料來源:消費者保護處

近幾年家長為了補強子女的課業，除參加補習班或聘請家教外，隨著數位科技的發展，坊間複合型輔助教材(含紙本及數位)已成為熱門的替代商品，但消費爭議亦日漸增生。為導正交易秩序，維護消費者權益，行政院指定教育部擔任「中小學學生課業學習輔助教材(含紙本及數位等模式)」的中央目的事業主管機關，儘速研訂相關管理機制，並擬訂定型化契約應記載及不得記載事項。

行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)統計全國地方政府受理該類教材的消費申訴案件，自 105 年起每年均逾百件，甚至將近 200 件；且其消費金額常動輒數萬元至十多萬元，甚至高達數十萬元，對於一般受薪家庭而言，費用實屬可觀，一旦發生消費爭議，影響權益甚鉅。

行政院消保處表示，據地方政府消費保護官反映，教材業者常以偏遠地區或弱勢家庭為行銷對象，勸誘家長購買長達數年之高價教材。因其行銷手法有所爭議，且契約內容未盡公平合理，以致衍生不少消費糾紛，相關態樣如下：

一、自稱服務公職(市府政策宣導人員)、假藉公益(某兒童協會)或專業人士(學校課輔老師)等名義，使家長誤以為是相關機關(團體)所合作、推薦或補助經費之教材。

二、強調比補習班便宜，還有課程諮詢服務(網路或實體)，強化家長對教材的期待，使其衝動而購買。

三、宣稱教材均配合 12 年國教的最新課綱，實際為特定年份版本(可能已過時)，且未能隨課綱及時更新或補充相關教材內容。

四、對於應揭露之消費資訊隱匿或避重就輕，如強調可以優惠價購得全年級(國小 6 年或國、高中 3 年)教材及課程輔導，卻未告知通訊或訪問交易之解約權規定；標榜可分期付款，卻隱瞞實為向資融公司辦理貸款。

行政院已請主管機關教育部儘速研訂相關業者之應注意事項，及定型化契約應記載及不得記載事項，以建立一個健全安心的消費環境，讓消費者購得真正需要之教材商品及服務。