檔　　號：
保存年限：

經濟部工業局 函

受文者：財團法人中華民國消費者文教基金會

發文日期：中華民國110年5月31日
發文字號：工電字第11000526680號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

裝

主旨：有關貴會來函針對線上課程平台業者是否為「網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項」企業經營者之疑義，復如說明，請查照。

說明：

訂

一、依行政院消費者保護處110年5月17日院臺消保字第1100015467號函轉財團法人中華民國消費者文教基金會110年5月13日消總申字第1100000748號函辦理。

二、本局依消費者保護法第十七條第一項規定所授權訂定之「網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項」(下稱網路教學應記載事項)，其中關於「網際網路教學服務業者」之定義，係指業者利用網際網路連線方式，於其指定之網站系統提供教學及其他相關服務予消費者之營業型態，且此教學服務須在業者自行架設並指定之網站平台上進行，始足當之。

線

三、以下就貴會函詢內容分述如下：

(一)教學平台營運者是否符合網際網路教學服務提供者之定義，應視該平台營運者是否對於教學服務及消費過程具有實質掌控力而定。若平台營運者設有會員使用規則及課程消費資訊，對於師資及課程內容具有規劃、篩選或

申訴部　110/05/31

上架決定權等，且消費者於平台訂購課程後，有關授課系統故障之排除、課程反映、會員服務及終止契約、退款處理等與消費者息息相關之事項均由平台負責受理者，則應認平台營運者對於消費服務具實質掌控力，平台營運者不得任意免責，以避免消費權益保障產生嚴重失衡。

(二)依上述第二點說明，本局業管產業為「網路教學軟體」之資訊技術端研發，其核心價值在於扶植並管理創新技術之研發與應用，故排除使用現成之影音或通訊軟體所進行的教學行為，從而要求業者須在自行架設並指定之網站平台上進行，始有網路教學應記載事項之適用。故如平台業者係利用其他現成之影音或通訊軟體系統進行教學或評量服務時，自與上開網路教學應記載事項之定義不符，非屬本局權管之網際網路教學業者。

(三)另因網路教學應記載事項之規範意旨係為確保「企業經營者」與「消費者」(B2C)間締約公平性及合理性，以及企業經營者應有效落實重要資訊揭露、提供履約保證及教學品質擔保，不得片面修改契約條款、禁止債權轉讓及約定自動續約扣款等與消費者權益相關之重要事項，故如屬「企業經營者」與「開課者」(B2B)間之費用分攤、分潤抽成以及課程推廣等活動，均無網路教學應記載事項之適用，應回歸一般契約及相關法令規範。

四、上開說明請貴會參酌，感謝貴會所提出之各項寶貴意見，本局將於後續修法程序審酌參考。

正本：財團法人中華民國消費者文教基金會

副本：行政院消費者保護處、財團法人資訊工業策進會、台北市電腦商業同業公會

電子公文交換章 2021/05/31 11:05:36

申訴部 110/05/31

1100000823