

行政院消保處針對健身中心「健身教練課程」要求業者採取具體改善措施

鑒於國人健身風氣日盛，自 103 年起健身中心消費糾紛不斷攀升，其中又以香港商世界健身事業有限公司（下稱世界健身公司）消費爭議案件數較多。行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）考量該公司會所數及會員人數逐年成長之情形，認有進一步了解爭議所在及如何解決之必要，遂持續邀集相關機關及業者召開會議。迄 105 年止世界健身公司之消費申訴案件已大幅下降（如附表，連結網址：

<http://www.cpc.ey.gov.tw/DL.ashx?u=%2fUpload%2fReIFile%2f2022%2f750163%2f99c59b73-8c36-436d-b351-6b9063a0d7c9.pdf>）。

經深入了解世界健身公司日增之消費爭議案件，其中「健身教練課程過度推銷」、「消費者購買多筆教練課程所衍生之使用期限」最具爭議，因此行政院消保處乃邀集主管機關教育部體育署（下稱體育署）、地方政府消保官及業者召開會議要求該公司應做好內部控管機制，包括：

- 一、有效管理健身教練課程，不應過度推銷。
- 二、為消費者量身設計課程堂數及使用期限，避免消費者無

法在規定期限內使用完畢。

三、銷售健身課程時，應明確告知逾期不得解約。

四、多份教練課程重疊時，則第二份教練課程之起算期間會自前一份教練課程使用期限結束後才接續起算。

五、對於會籍期間內課程使用期限即將到期之會員，研議主動發送到期通知提醒消費者。

本案經行政院消保處不定期邀請該公司報告改善執行情形。歷經2年多，該公司雖會所數增加及業務成長迅速，但其105年消費申訴案件已呈現明顯下降趨勢。

行政院消保處表示，由於世界健身公司申訴預防及解決機制之成效顯著，已請體育署督促其他健身中心比照該公司採取之具體措施落實執行，以預防消費糾紛之發生。

此外，行政院消保處提醒消費者參加健身中心時應注意下列事項：

一、詳細審閱契約，善用契約審閱期

購買健身中心課程前，除了聽取健身中心服務人員解釋與說明外，應詳細審閱契約，契約審閱期至少三日，務必看清楚再簽名避免糾紛，又契約中未明定而係業務員口頭承諾事項應於契約中寫清楚。

二、購買課程應衡量自身時間及體力

購買教練課程時也要衡量時間及體力，切勿因人情壓力而購買過多教練課程，致逾期使用不完衍生爭議，同時注意場所的公共安全。

最後，倘遇有相關之消費糾紛時，可撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站(www.cpc.ey.gov.tw)進行線上申訴，以保障自身權益。

(資料來源：消費者保護處)