

第一部分

消費者保護法概念

掌握架構，正確適用

「保護消費者權益，促進消費安全，提升消費品質，特制定本法。」（消§1）

（一）保障消費者權益：保障消費者在交易中的安全、健康與財產權益，防止企業不當行為。

（二）促進企業發展：在保護消費者的同時，促進企業合法經營與市場健全發展。

消保法概念

了解消費者保護法架構與原則

適用範圍：消費者與企業間的商品或服務交易關係，均受消保法保護。

核心精神：保護消費者權益、促進消費安全、提升消費品質（消§1）。

主管機關：在中央為目的事業主管機關；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。

☐ 消保法為消費者提供最低保護標準，企業不得以契約排除或限制。

消費者保護法：核心主體定義（消§2）

掌握三角色，正確適用消保法

消費者（§2①）

以消費為目的交易、使用商品或服務者。

非以營業為目的，始受消保法保護。

個人購買美容服務即屬之。

企業經營者（§2②）

設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務者。

營業不以營利為限，美容業者均屬之。

消費關係（§2③）

消費者與企業間，就商品或服務所生之法律關係。

三者缺一，消保法即無從適用。

☐ 三者缺一不可--須同時具備消費者、企業經營者與消費關係，方能適用消保法。

定型化契約效力總覽（消§11~§17）

掌握條款成立、無效判斷

「條款有效成立」要件

- 平等互惠（§11 I）
- 明示條款（§13 I）
- 交付契約書（§13 II）
- 可預見（§14）

「條款無效／不構成內容」情形

- 違誠信、顯失公平（§12 I）→ 無效
- 推定顯失公平（§12 II）→ 無效
- 未給審閱期（§11-1 I）→ 不構成
- 未記載且不可預見（§14）→ 不構成
- 抵觸個別磋商（§15）→ 抵觸部分無效
- 違公告事項（§17 IV）→ 無效

☐ §17 V：應記載事項未載入，仍屬契約內容。

違反定型化契約的法律效果

違反「不得記載事項」的三大效果（§17）

條款無效（§17IV）

違反不得記載事項，該條款無效。其餘效力依§16。

應記載事項列入內容（§17V）

未記載仍屬契約內容，業者不得免責。

舉證責任倒置（§17-1）

主張符合本節者，負舉證責任。

📌 實務提醒：條款無效不影響整份契約效力，其餘條款仍有效。

主管機關查核權與罰鍰

主管機關得隨時查核，違規將罰鍰

1

消保法§17⑥
主管機關得隨時查核

2

行政程序法§40
得要求提供文書、資料或物品

3

消保法§57
規避調查，罰3萬~30萬，得按次處罰

3萬~30萬

第一次違規

§56-1

5萬~50萬

再次違規

§56-1

2,500萬

最高裁罰案例

公平會

⚠️ 實例：愛妮雅連3季拒協商，已命限改。公平會曾對美容業裁罰最高2,500萬元。

訪問交易特別規定（消§18~§19-2）

未經邀約上門，消費者受更強保護



❑ 違反本條約定無效（§19V）。不得預先排除猶豫期解除權。

第二部分

美容定型契約

應記載與不得記載實務

依「美容定型化契約應記載及不得記載事項」（112年7月1日施行）

施行背景

美容業消費糾紛頻繁，主管機關依消§17公告強制規範，保障消費者。

適用對象

所有提供美容服務（非瘦身美容）之業者，消費總額達1萬元以上須簽書面契約。

本部分重點

逐一說明應記載事項、不得記載事項、退費機制及違反效果。

△ 本規範為強制規定，業者不得以契約排除或減輕其責任。

為何需要美容定型化契約？

法源依據

依消保法第17條訂定，預防糾紛，保障雙方權益。

規範對象

明定美容業契約的應記載與不得記載事項。

核心目標

促進契約公平，降低爭議，提升消費者信賴。

美容定型化契約重點

消費糾紛、應記載與不得記載事項

常見消費糾紛類型

- 退費爭議：業者拒絕退款或扣除過高費用
- 服務品質：實際服務與廣告宣傳不符
- 強迫推銷：施術中或簽約前施壓消費
- 契約條款：不公平條款限制消費者權益

法規核心架構

應記載事項：業者必須載明的契約內容，未載入仍屬契約內容。

不得記載事項：一經記載即無效的條款，共12項禁止規定。

違反效果：違反者條款無效，主管機關得查核並裁罰。

何謂「定型化契約」？審閱期間規定

定型化契約定義

定義（消\$2⑨）

企業預先擬定，作為全部或部分契約內容。

契約內容

由企業單方面擬定，常偏向企業、弱化消費者權益。

締約目的

降低成本、提升效率、加速交易，實務上有其必要。

審閱期間規定（消\$11之1）

- 訂立定型化契約前，應給30日內合理期間，供審閱全部條款。

7日

瘦身美容、裝修、保全

5日

預售屋、護理之家、補習班、訂席

3日

個人人壽、汽車買賣、健身中心

3小時

汽車駕訓

- 企業以條款使消費者拋棄審閱權，無效。（消\$11之1II）違反審閱期間者，不納入契約。

美容常見消費糾紛

五大類型，業者應注意



資訊不透明

未揭露項目、費用、副作用



假分期真貸款

以分期名義導入貸款，未告知利息與總額



贈課退費爭議

贈送服務未載明，解約易生退費爭議



解約不退費

拒退費或收取高額手續費



預約未履約

未依約服務，或突然歇業

契約區分適用

美容、瘦身美容、禮券，三類契約各不同

美容定型化契約（重點）：

除瘦身美容外之美容行為。含化粧、臉部美容、保養、身體油壓、脫毛、美甲、諮詢、商品販售等。112年7月1日施行。

瘦身美容定型化契約：

以控制體型、重量為目的，透過手藝、機器、用具、食品等，維持或改善健美。審閱期7日。

商品（服務）禮券定型化契約：

發行一定金額憑證，持有人可向發行人或指定人兌換等值商品或服務。

- △** 同時提供瘦身美容服務者，優先適用「瘦身美容定型化契約」。

業者說明及詢問義務

訂約前充分告知，實施前確認健康狀況

應說明事項（§5）：

美容項目、對價、次數期間

效果、副作用、危險性

必要商品內容、效用、數量、價格

- 應製作紀錄，消費者簽名，保留至少2年。

應詢問事項（§6）：

是否患疾治療中

是否為過敏體質

是否服用藥物

肌膚敏感性

其他不利美容事項

- 詢問應書面為之，簽名後保留至少2年。

- △** 發現身體異樣，應立即告知並採取處置；診療期間，契約期間應延長。

費用明確性與贈品限制 (§7)

價格透明，降低爭議

總費用應明定：

契約須載明總費用；未列項目不收。

贈品上限20%：

贈品價值不得逾總費用20%；退費不得扣其價額。

買商品送服務 (§11)：

應載明時間、次數、費用；未載明者，視為50%。

禁止協助拆封 (§14V)：

未用罄前，不得協助拆封；寄放商品亦同。

實務注意事項

費用爭議處理

消費者主張未列項目不得收費，業者應保留費用明細供查核。

贈品退費計算

退費時不得扣除贈品價額，超過20%上限部分視為無效。

商品寄放管理

業者應建立寄放商品清冊，未用罄前不得擅自拆封或處分。

⚠️ ⚠️ 費用不透明是美容業最常見糾紛來源，建議逐項書面確認。

解除或終止契約退費機制 (§13~§16)

依事由不同，退費計算不同

條文	事由	退費計算	手續費上限
§13	實施前任意解約	15日內退費，扣手續費後全額退還。	最高5%
§14	實施後任意終止	30日內退費。扣服務、拆封及手續費。	最高10%
§15	業者可歸責事由	依§13、§14退費，不扣手續費，並加賠同額。	不得扣除
§16	不可歸責雙方事由	依§13、§14退費，不扣手續費。	不得扣除

⚠️ 健康因素解約，須附佐證。

1

2

3

不得記載事項警示（12點）

以下條款一經記載即無效，業者應注意

禁止違約金、拋棄費用：

不得約定違約金或拋棄已付費用。

禁止會員費不退：

不得約定會員費一律不退。

禁止概括免責：

不得約定「概不退換」或免責條款。

禁止收回契約書：

不得約定業者收回契約書。

禁止片面變更契約：

不得片面變更；廣告口頭皆為契約。

禁止「終身」「永久」：

廣告不得用「終身」「永久」等詞。

假分期真貸款：消費者保障

推介貸款時，應告知七項事項（§10）

契約性質：消費借貸

業者推介之分期付款，若實為貸款，應明確告知屬消費借貸契約。

契約全部內容與利息計算

應提供完整契約書，並說明年利率、總利息金額及計算方式。

貸款機構資訊與聯絡方式

應告知貸款銀行或金融機構名稱、地址及客服電話。

7日猶豫期可解除契約

消費者於收受契約後7日內，得無條件解除貸款契約。

無法履約可申請止付

業者無法履約時，消費者得向貸款機構申請停止付款。

主契約終止，貸款同時終止

美容服務契約終止時，相關貸款契約亦應同步終止。

退費不得另收額外費用

退還款項時，不得以任何名義額外扣除手續費或違約金。

◻ ▲ 未告知者，消費者得主張貸款契約無效。非銀行貸款時，業者應擔保權利。

違反定型化契約的查核與處罰

主管機關得隨時查核，違規將罰鍰

消保法§17⑥

主管機關得隨時查核

行政程序法§40

得要求文書、資料或物品

消保法§57

規避調查，罰3萬~30萬，得按次處罰

3萬~30萬

第一次違規

§56-1

5萬~50萬

再次違規

§56-1

2,500萬

最高裁罰案例

公平會

▣ ▲ 實例：愛妮雅連3季拒協商，已命限改。公平會曾對美容業裁罰最高2,500萬元。

消費爭議申訴管道

遇到糾紛，善用以下管道維權

先向業者申訴：
先行申訴，並保留契約、收據、紀錄。

再向消保中心申訴：
撥打1950，或至各地消保中心、線上系統申訴。

申請調解：
向調解委員會申請，由消保官協助。

提起訴訟：
調解未成，可向法院求償。

申訴時應備文件

契約書正本或影本
確認服務項目、金額、期限等約定內容。

付款憑證
收據、信用卡帳單、轉帳紀錄等付款證明

溝通紀錄
LINE訊息、電子郵件、錄音等紀錄。

☐ ☎ 詐騙請撥165


☐ ☎ 消費問題請撥1950

美容定型化契約適用範圍與基本規定

適用範圍（涵蓋肌膚保養到身體油壓）

凡**非醫療性質**、以手藝、化粧品或食品改善體態健美者，均適用本規範，包括：

- 化粧、臉部美容、肌膚保養
- 身體油壓、脫毛、美容諮詢

 **△** 瘦身美容服務優先適用「瘦身美容定型化契約」。消費總額達**新臺幣1萬元**以上，應簽書面契約。

基本規定

審閱期至少三天

業者應提供消費者**三天**審閱期，充分了解契約後再簽署。

廣告即契約內容

廣告、文宣與口頭約定均屬契約內容，**不得約定僅供參考**。

應記載事項重點

1

贈品價值上限

贈品價值**不得超過總費用20%**；解約時，**不得返還或扣抵**。

2

信用貸款告知

分期付款須告知：業者歇業，可向貸款機構申請**止付餘額**。

3

履約保證

預付或未使用金額**逾5萬元**，應提供銀行保證或信託專戶。

不得記載事項警示

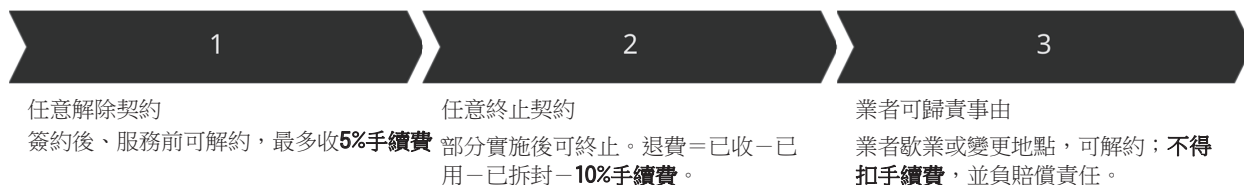
避免爭議，保障退費權益

以下條款無效，業者應避免：

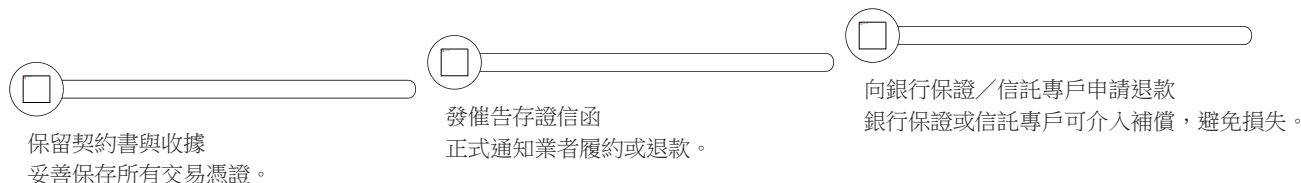
- 不得約定會員費不退
- 不得約定商品不退換
- 不得協助拆封影響退費
- 贈送服務須載明費用、時間、次數

解約、退費與歇業處理

消費者解約與退費機制



企業歇業時消費者應對步驟



銀行保證或信託專戶可介入補償，避免損失。

實務判決案例解析

掌握裁判趨勢

案例一、二 | 定性與退費

新法溯及效力、終止退費標準認定。

案例三、四 | 歇業與單價

業者歇業給付不能、退費單價計算方式。

案例五 | 芸妮案

強迫推銷131萬，法院認定繼續性勞務契約，業者應付NT\$281,561。

案例六、七 | 公平會裁罰

交友軟體誘客，雅庄案與玫洛詩案各裁罰200萬元確定。

本章案例均為近年實際判決，業者應引以為戒，依法訂約。

案例一、二：定性與退費

簽約時間決定適用；退費依契約計算

案例一 | 新法溯及效力

- **事實：**購10.8萬，分24期。
- **爭點：**新法可否溯及。
- **理由：**簽約前未生效。
- **結果：**應付NT\$81,600。

案例二 | 終止退費標準

- **事實：**購12萬，繳14期終止。
- **爭點：**退費與拆封扣除。
- **理由：**已受服務，依法計算。
- **結果：**應返還NT\$34,000。

! 退費扣除依契約，不得全扣商品費。

案例三、四：歇業給付與退費單價

業者歇業可終止；退費依契約優惠價

案例三 | 歇業給付不能

- **事實**：美容室歇業
- **爭點**：可否終止
- **理由**：屬可歸責不能
- **結果**：NT\$132,733

案例四 | 退費單價認定

- **事實**：請求退費
- **爭點**：原價或優惠價
- **理由**：依契約優惠價
- **結果**：採優惠價

! 關鍵原則：歇業可終止；退費依契約價

案例五 | 芸妮案（一）：背景

強迫推銷131萬美容消費，消費者主張退款

消費者主張

- 2021年6月起入店
- 多人輪番推銷、刷卡
- 累計消費NT\$1,310,000
- 2023/11/22終止契約

業者抗辯

- 否認強迫推銷
- 主張逾除斥期間
- 主張屬商品買賣
- 稱商品過期不退

爭點：商品買賣，或可終止的預付契約？

案例五 | 芸妮案（二）：核心爭點與法院見解

契約性質認定—三大理由確認繼續性勞務契約

三大核心爭點

契約性質
商品買賣或預付勞務？

任意終止權
能否類推適用終止規定？

退費金額
應返還多少？過期是否影響？

法院見解——三大認定理由

商品未帶走
商品留置業者處。

服務為主
重點在不限次數服務。

應賦終止權
長期拘束，應護消費者。

案例五 | 芸妮案（三）：裁判結果與實務啟示

上訴駁回，業者應付 NT\$281,561

裁判結果

- 上訴駁回
- 應付 NT\$281,561
- 自2024/2/23起息
- 訴訟費由業者負擔

退費計算

預付總額
1310000

扣除已用
177209

應返餘額
1132791

實務啟示

存放決定性質
業者處存放，易認定勞務。

可隨時終止
預付契約不得排除終止權。

過期仍退費
未證明特定，不得拒絕。

▲ 預付持續服務，常屬繼續性勞務契約。

案例六 | 雅庄案（一）：案件背景

交友軟體引客入店，公平會裁罰200萬元

案件事實

- 交友軟體接觸顧客
- 邀約到店推銷
- 協助分期付款
- 認知落差引爭議
- 違反公平交易法第25條

原告主張（雅庄有限公司）

- 未命停改即裁罰
- 裁罰計算有誤
- 請求撤銷處分

被告認定之違法行為

隱匿商品資訊
未揭露內容、價格、分期。

隱匿本票效果
未告知簽署效力。

煩擾迫使交易
以壓力促成成交。

拒絕退貨
以拆封為由拒退。

□ 本案依公平交易法第25、42條裁罰。

案例六 | 雅庄案（二）：爭點與法院見解

欺罔成立，裁罰200萬元合比例

兩大核心爭點

是否違反公平交易法第25條
是否構成欺罔或顯失公平？

裁罰是否違反比例原則
未先命改正即裁罰，是否過重？

法院見解

欺罔成立（公平交易法第25條）
隱匿資訊、煩擾促成交易。

裁罰合比例原則（公平交易法第42條）
已斟酌情節，未逾比例。

案例六 | 雅庄案（三）：結果與啟示

訴訟駁回，裁罰確定

裁判結果

- 原告之訴駁回
- 訴訟費用由原告負擔
- 200萬元罰鍰確定
- 停止違法確定

本案與消保法比較

消費者保護法
民事求償，法院退款。

公平交易法
公平會裁罰並命停止。

▲ 欺罔行為可由公平會調查裁罰。

實務啟示

交友軟體引客風險高
隱匿資訊，易涉雙法。

分期本票須告知
未說明效力，風險高。

雙軌法律風險
民事與行政並行。

案例七 | 玫洛詩案（一）：背景與主張

交友軟體誘客，公平會裁罰200萬元

案件資訊

- 臺北高等行政法院 113 年度訴字第 95 號
- 民國 114 年 4 月 9 日
- 公平會裁罰案

事實摘要

- 交友軟體誘客到店
- 隱匿買產品送服務
- 要求分期簽名

原告主張

- 單純消費糾紛
- 招攬行為合法
- 罰鍰過高

被告主張

- 屬系統性行為
- 隱匿資訊妨害交易
- 裁罰符比例原則

本案認定為系統性引客，列五大違法理由。

案例七 | 玫洛詩案（二）：法院五大核心理由（上）

理由一至二：公共利益、欺罔招攬

理由一 | 影響交易秩序

- 受害眾多，跨三縣市
- 採計畫性 SOP 模式
- 排擠誠實業者
- 符合裁罰要件

理由二 | 資訊不對稱招攬

- 以交友誘導男性到店
- 到店前難查店家資訊
- 隱藏推銷目的
- 構成不當招攬

案例七 | 玫洛詩案（二之二）：法院五大核心理由（中）

理由三：隱匿交易重要資訊

理由三 | 隱匿重要資訊

話術誤導
稱「每月小額」可「長期做臉」，實為高價保養品。

未核對內容
未讓消費者確認品項、單價與總額。

認知錯誤
資訊不對稱，致交易失真。

！本理由呼應消保法第5條，業者應充分告知。

本理由之實務意義

業者說明義務
簽約前應揭露商品、單價、總額，不得話術模糊標的。

消費者保護
可主張意思表示有瑕疵，請求撤銷或終止契約。

案例七 | 玫洛詩案（三）：五大理由（下）

理由四至五：干擾意志、強制拆封阻退費

理由四

施術中推銷
施作中強迫推銷。

威脅手段
以黑道威脅就範。

違背意志
急迫簽約，違反公平。

▲ 強制拆封，意在阻退費。

理由五

立即拆封
要求全數拆封簽名。

排除退費
刻意阻斷法定退費權。

顯失公平
法院認定違法。

案例七 | 玫洛詩案（四）：裁判結果與實務啟示

原告敗訴，200萬元裁罰確定，模式違背倫理

裁判結果

- 原告敗訴
- 訴訟費用由原告負擔
- 200萬元罰鍰確定
- 停違法行為確定

裁罰依據

營業額
逾 NT\$2,400萬

申訴規模
25人／300人

罰鍰
NT\$200萬

實務啟示（四大警示）

SOP行銷風險高
固定步驟易違法。

施術中推銷屬欺罔
受限時推銷，難稱自願。

拆封仍可退費
拆封不阻卻退費。

和解不影響裁罰
民事與行政各自獨立。

▲ 交友引客、隱匿資訊、強迫推銷，均違反公平交易法第25條。

實務案例與問答集

釐清疑義，強化應對



案例一：業者歇業

購課後業者停業，履約保證可申請退款，切勿放棄權益。



案例二：贈品超標

贈品逾20%上限，超額部分無效，退費按原費計算。



Q&A 常見問題

審閱期未提供、廣告未履行、退費爭議，皆有法規可循。

 遇到糾紛，請撥 1950 消費者服務專線。

結論：守規範，共創永續美業

誠信立約，是核心競爭力



落實契約規範

依法訂定定型化契約，保障消費者與業者雙方。



強化教育訓練

定期訓練員工，降低糾紛發生率。



建立消費信任

透明誠信的服務，是最好的品牌形象。



永續經營發展

合規經營，避免裁罰，創造長期競爭優勢。

結論（二）：依法修訂契約

逐條對照範本，確保條款合規



取得主管機關公告範本



逐條對照，修正不合規條款



請法律顧問審閱確認



定期自查，配合主管機關查核



⚡ 主管機關可隨時查核，違規將受罰。定期自查，是基本義務。

結論（三）：警惕公平交易法行政裁罰風險

消費爭議不只退費，亦可能遭重罰

民事求償

消費者可向法院請求退費及損害賠償

行政裁罰

違反公平交易法§25，得限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新臺幣五萬元以上二千五百萬元以下罰鍰；屆期仍不停止、改正其行為或未採取必要更正措施者，得繼續限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並按次處新臺幣十萬元以上五千萬元以下罰鍰，至停止、改正其行為或採取必要更正措施為止。



⚠ 民事求償與行政裁罰並行，誠信經營，才是永續之道。

NOTE



NOTE



NOTE

