

出國報告（出國類別：考察）

日本短期補習班人員管理及消費者權益保護之制度

服務機關：教育部（終身教育司）

姓名職稱：顏副司長寶月、陳科長慶德、蔡專員忠武

派赴國家：日本

出國期間：108 年 08 月 27 日至 108 年 09 月 01 日

報告日期：中華民國 108 年 10 月 28 日

摘要

日本短期補習文化盛行久矣，具有考察之價值，以作為我國短期補習教育政策規劃方向及管理作為朝優質化發展之參考，因此藉由考察瞭解日本短期補習班之相關法令與管理作法，如補習班人員管理、外籍人員管理、消費者權益維護、學校辦理課後照顧服務管理等，並規劃參訪相關單位，包含政府單位(經濟產業省、文部科學省、消費者廳)、補習班協會(公益社團法人全國學習塾協會、全國外國語教育振興協會)及各類補習班(株式會社理究、AEON 外國語教室、王立學院及新宿御苑學院)等單位。

目次

壹、	前言	1
一、	緣起	1
二、	參訪目的	1
三、	選擇考察單位理由	2
四、	日本對於補習班之定義	2
貳、	考察人員及行程	2
一、	人員	2
二、	日期及行程	2
參、	考察單位及訪談題目	6
肆、	考察過程	8
一、	經濟產業省	8
二、	文部科學省	13
三、	橫濱市立みなとみらい本町小學校和株式會理究	14
四、	公益社團法人全國學習塾協會	17
五、	消費者廳	19
六、	全國外國語教育振興協會、AEON 英語會話補習班總公司	20
七、	王立學院	23
八、	新宿御苑學院	25
伍、	綜合心得及建議	27
一、	綜合心得	27
二、	建議	29
陸、	附錄	29

日本短期補習班人員管理及消費者權益保護之制度

壹、前言

一、緣起

短期補習教育是社會教育之一環，也是許多國人充實生活知能之重要管道，諸如語文學習、藝術才能等文理與技藝補習班，服務各學習階段，提供許多有學習意願之國人，各種多元學習之機會，因此，提供學生優質之學習環境，以及維護學生學習權益，係短期補習教育一貫致力推動之目標。

為回應社會各界對短期補習教育應適度規範之關切，「補習及進修教育法」第 9 條修正條文於 106 年 6 月 14 日修正公布，明定補習班於申請立案及人員異動時，均應檢附教職員工名冊及警察刑事紀錄等證明文件陳報地方政府主管教育行政機關核准(含補習班僱用外國人於第一次申請聘僱許可時，應檢附原護照國開具之行為良好證明文件)，並明定主管機關應主動查證及得派員檢查；補習班相關人員知悉有發生性侵害、性騷擾等情形時，應依法向地方政府主管教育行政機關及有關機關通報，相關部會並應建置及提供全國性資料庫協助查詢，並新增罰鍰部分，藉此提高政府對於短期補習班的管理強度。

又，為因應 105 年發生短期補習班重大消費事件，影響眾多學員權益，本部督導各地方政府協調各地補教協會協助學習安置，並配合行政院消費者保護處，協調台灣消費者保護協會辦理團體訴訟，以協助學員爭取權益，後續並於 107 年 3 月 9 日修正發布「短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項」，於 107 年 7 月起實施補習班履約保證制度，以強化短期補習班學員權益之保障。

考量日本與我國國情相近，且為亞洲發展相對成熟之國家，為使我國短期補習教育政策規劃方向及管理作為朝優質化發展，進而精進短期補習教育品質，爰擬藉由本次考察瞭解日本短期補習班人員管理(含外籍教師及不適任人員管理)、消費者權益維護及補習班兼辦課後照顧服務之管理等，以作為我國後續補習班管理政策規劃之參考。

二、參訪目的

- (一) 瞭解並蒐集日本相關政府機關(構)，對補習班教學人員及外籍人員之管理，以及補習班招收學前幼兒(3 歲以上)與 12 歲以下兒童或學校辦理課後照顧服務班之情形、相關安全管理規範與作為，以及對於重大消費

事件之因應機制及後續處理等學員權益維護事宜。

- (二) 參訪全國外國語教育振興協會與補習班業者：實地瞭解補習班人員管理及學生權益維護措施等。

三、考察單位之選定

我國「補習及進修教育法」明定短期補習班人員之管理機制(含外籍教師及不適任人員管理)，且近年發生短期補習班重大消費事件，後續於「短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項」強化對消費者權益之維護，考量他山之石可供借鏡學習，因此藉由本次考察瞭解日本相關單位的作法，作為未來政策規劃之參考。另外也想瞭解補習班兼辦課後照顧服務之管理情形，本次考察單位包含政府機關、民間團體及補習班業者，政府機關包含經濟產業省、文部科學省及消費者廳，民間團體及補習班業者則包含公益社團法人全國學習塾協會、株式會社理究、全國外國語教育振興協會、AEON 外國語教室、王立學院及新宿御苑學院，以求整體瞭解日本對短期補習班之管理概況。

四、日本對於補習班及課後照顧服務班之定義

日本對補習班有不同類型的定義，如：單就升學稱為「學習塾」、外語稱為「外國語教室」、才藝稱為「才藝教室」、電腦或電子計算機稱為「電腦教室」等。「學習塾」主要是因應學生升學之需所設立，以補足學校教育的不足之處。其他才藝類型則以「教室」稱之，不盡然統稱為補習班名稱。另外，日本對於學校辦理學童放學後課後照顧之服務稱為「放學後兒童俱樂部」。

貳、考察人員及行程

一、考察人員

姓名	業務單位及職稱	英文名稱
顏寶月	教育部終身教育司副司長	Ms. Yen, Pao-yueh
陳慶德	教育部終身教育司科長	Mr. Chen, Ching-Te
蔡忠武	教育部終身教育司專員	Mr. Tsai, Chung-Wu

二、行程

107 年 8 月 27 日(星期二)至 9 月 1 日(星期日)，共 6 天。

第 1 天 8/27(二)	活動內容	地點
9:00	臺北松山機場 (TSA) 直飛航班中華航空 (CI220)	考察人員於上午 7：00 抵達松山機場第 1 航站國際線中華航空櫃臺
13:10	日本-羽田國際機場	
13:10 - 14:30	搭機場線京急電鐵電車至ホテル新橋三番館 (Hotel Shinbashi Sanbankan)	✓ 飯店地址：〒105-0004 東京都港区新橋 3-10-9 ✓ 飯店電話：+81 3-3434-1113 ✓ 網址：http://www.shinbashi-sanbankan.com
14:30 -	準備參訪資料及聯繫駐日教育組人員	
第 2 天 8/28(三)	活動內容	地點
09:30 - 09:50	與駐日教育組陪同搭車前往日本臺灣交流協會	
10:00 - 11:50	拜會經濟產業省(於交流協會) Ministry of Economy, Trade and Industry (METI) 以瞭解日本中央主管機關對補習班教學人員及外籍人員之管理，以及日本補習班對不同年齡對象之相關安全管理規範。	✓ 地址：日本臺灣交流協會(東京都港区六本木 3-16-33 青葉六本木ビル 7 階) ✓ 網址：http://www.koryu.or.jp ✓ 電話：03-5573-2600
11:50 - 13:20	用餐及準備參訪資料	
13:30 - 14:30	拜會文部科學省(於交流協會) Ministry of Economy, Trade and Industry 瞭解日本消費教育在學校的實施概況，以及中央補助地方實施放學後課後照顧計畫之情形。	✓ 地址：日本臺灣交流協會(東京都港区六本木 3-16-33 青葉六本木ビル 7 階) ✓ 網址：http://www.koryu.or.jp ✓ 電話：03-5573-2600
14:40 - 15:00	15:00 於品川車站與傳譯人員吳鎮宏集合	
15:00 - 15:50	搭電車前往橫濱，由公益社團法人全國學習塾協會陪同	

	參訪株式會社理究與「みなとみらい本町小学校」合作辦理之課後照顧班	
16:00 - 17:30	公益社團法人全國學習塾協會 陪同參訪株式會社理究 因學習塾於日本屬服務業一環，受其主管機關由文部科學省改隸經濟產業省，為日本補教業民間團體，協助政府推動行業自律及服務品質改善。 透過該協會推薦，參訪株式會社理究，目前該公司與橫濱市合作辦理58所課後照顧班(放課後キッズクラブ)，另經營幼兒保育、幼兒教育、升學補習班等事業。	✓ 地址：小学校横浜市西区高島 1-2-3 ✓ 電話：080-5409-5957 ✓ 網址： (學校) https://www.edu.city.yokohama.lg.jp/school/es/minatomiraihoncho/ (理究) https://www.riq.co.jp/
18:00 -	晚餐及返回住宿地點	
第3天 8/29(四)	活動內容	地點
09:30 - 09:50	駐日教育組陪同搭車前往日本臺灣交流協會	
10:00 - 11:30	拜會消費者廳 (於交流協會) 位於東京。2009年成立，為負責保護與增進消費者利益、確保消費者可自主且合理選擇商品及服務，並確保品質等事務。	✓ 地址：日本臺灣交流協會(東京都港区六本木 3-16-33 青葉六本木ビル 7 階) ✓ 網址：http://www.koryu.or.jp ✓ 電話：03-5573-2600
11:30 - 12:30	駐日教育組陪同搭車前往臺北駐日經濟文化代表處	
12:30 - 14:30	用餐與準備參訪資料	
14:30 - 15:30	傳譯人員吳鎮宏先生陪同搭車前往新宿	
15:30 - 18:00	全國外國語教育振興協會陪訪 AEON 英語會話補習班總公司	✓ 地址：新宿区西新宿 6-10-1 日土地西新宿ビル 16F ✓ 電話：0800-111-1111 ✓ 網址：http://www.aeonet.co.jp/
18:30 -	晚餐及返回住宿地點	

第 4 天 8/30(五)	活動內容	地點
09:00 - 10:00	黃聖明秘書陪同搭電車前往王立學院。	
10:00 - 11:30	參訪王立學院	✓ 地址：東京都中野区鷺宮 4-31-4 ✓ 電話：080-3416-1889 ✓ 網站： http://www.wangli.jp
12:00 - 13:00	午餐	
13:00 - 17:00	整理參訪資料	
17:00 -	晚餐及返回住宿地點	
第 5 天 8/31(六)	活動內容	地點
09:30 - 10:00	黃冠超組長陪同搭車前往新宿御苑學苑	
10:00 - 12:00	參訪新宿御苑學苑	✓ 地址：東京都新宿區新宿 2-3-13 ✓ 電話：080-5066-1161 ✓ 網址： https://gyoen.co.jp
12:00 - 13:00	午餐	
13:00 - 17:00	整理參訪資料	
17:00 -	晚餐及返回住宿地點	
第 6 天 9/1(五)	活動內容	地點
09:00 - 11:00	整理參訪資料	
11:00 - 11:30	駐日教育組陪同搭車前往羽田國際機場	黃冠超組長陪同
14:30	羽田國際機場 直飛航班（華航 CI221）	
16:55	臺灣松山機場 (TSA)	

參、考察單位及訪談題目

日期	考察單位	訪談題目
8/28 (星期三)	經濟產業省	1、 經產省是否有訂定相關法規作為輔導和管理學習塾之依據？或是有那些政策的指導方針？ 2、 經產省認為學習塾的角色和定位為何？是否有訂定參加學習塾的期限？ 3、 經產省覺得學習塾對正規教育有那些影響？ 4、 學習塾教師的管理制度？是否建立不適任人員的系統及查核機制？ 5、 學習塾與消費者發生爭議時的處理？性騷擾處理機制？
	文部科學省	1、 文部省如何推動消費者教育？其宣導管道為何？ 2、 文部省如何推動放學後課後照顧？
	みなとみらい本町小學及株式會社理究	1、 學校為何要推動放學後課後照顧？ 2、 學校與株式會理究的合作關係為何？ 3、 株式會理究實施放學後課後照顧的方針和實施方式？ 4、 株式會理究對於教師的聘用和管理？
	公益社團法人全國學習塾協會	1、 民間單位的角色和定位為何？如何與行政單位進行合作？ 2、 學習塾講師的認證制度？ 3、 協會對學習塾的評鑑機制？ 4、 協會是否有設立而申訴和諮詢的管道？
8/29 (星期四)	消費者廳	1、 消費者廳是否有訂定相關法規作為消費者權益和產生消費糾紛時之依據？ 2、 消費者廳是否有對學習塾及外國語教室訂定相關退費機制？ 3、 產生消費糾紛時是否有訂定相關罰則？
	全國外國語教育	1、 外國語教室的主管機關為何？立案程序是如

日期	考察單位	訪談題目
	振興協會、 AEON 英語會話 補習班總公司	何?與消費者發生爭議時的處理? 2、協會對外國語教室的人會機制及評鑑機制? 3、協會如何與行政單位進行合作? 4、外國語教室之教師的管理制度?是否建立 不適任人員的系統及查核機制? 5、外國語教室如何與正規教育之學校進行合 作?
8/30 (星期五)	王立學院	1、學習塾之主要服務內容?適用何法規? 2、學習塾是否與消費者簽訂書面契約?有否約 定修業期限及其他重要權利義務事項? 3、學習塾與消費者發生退費爭議時的處理? 4、學習塾教學人員之進用與管理制度?是否有 不適任人員的查核機制?
8/31 (星期六)	新宿御苑學苑	1、語言學校的主管機關為何?辦理該業務之審查 機制及效期?審查通過後,後續主管機關有 何管理機制? 2、語言學校之消費者權益保護,與消費者發生 退費爭議時的處理? 3、語言學校之進用與管理制度?是否有不適任 人員的查核機制?

肆、考察過程

一、經濟產業省

(一) 考察時間：8 月 28 日（星期三）上午：10:00-11:30

(二) 與談人員：

1. 柴田寬文 室長（經濟產業省 商務・情報政策局 商務服務組 服務業政策課 教育產業室 總括輔佐）
2. 大木一利 理事長（公益社團法人 全國學習塾協會）
3. 水越友香 副長（公益財團法人日本臺灣交流協會 貿易經濟部）

(三) 陪同兼口譯人員：黃冠超組長（台北駐日經濟文化代表處）

(四) 討論重點：

1. 未訂定相關法規

經濟產業省（以下簡稱經產省）並未針對學習塾的管理訂定相關法規，學習塾是以公司性質且不需要經過政府同意即可設立。申請登記後的營運和管理，則完全由學習塾自主性管理。所謂政府同意的概念，例如：成立醫院，必須向政府申請許可，政府會依據登記許可等相關法律來規範。但如果聘用外國人的公司，即為外國語教室，而不是學習塾概念。學習塾的定義就是為了學校課程不足所辦理的升學，學習塾的範圍比較窄，像學習英語地方就是指外國語教室，即用教室概念的名稱。不同領域的學習塾就有不同領域協會在負責處理。如：英語會話協會、音樂教室協會等。這些都是列入學校教育以外之民間產業。像鋼琴和游泳完全不是學校教育的一環，家長為了培育孩子的才能所發展出來補習系統，它跟學習塾是不一樣的性質。但目前所運用 AI 和高科技是學習塾裡面所引用的教學方法和設備，以及對課程內容的改善，這是屬學習塾的一環。

2. 經濟產業省認為學習塾的定位

經產省認為學習塾一種中小企業公司，如何加強中小企業經營者是經產省重要的工作。在簡報 P13(附錄 1)中間的主務大臣任務重要工作是對不同領域中小企業之指出政策方針，各不同領域中小企業就可以依循經產省的政策方針去執行，並配合相關措施。各中小企業可以針對經產省所提各領域事業別所提政策方針提出申請補助，這是政府引導中小企業共同推動政策的誘因，而中小企業提出申請補助後，經產省就會進行審查工作。如果中小企業所提出申請計畫或經營改善計畫是符合經產省的政策方針，即可以免除稅金或在購置設備減免都有

優惠的措施。經產省最主要就是提出的政策方針來誘導中小企業如何提升自己的經營品質和改善方向相關規定。

3. 政策指導方針及重大目標

目前經濟產省對於學習塾的政策指導方針，是結合現在所發生新的教育領域而制定新的措施，以符合社會的需求。經產省對於新教育的規劃，是認為由民間所提出建議計畫和內容，可能會勝於學校，因為民間教育具多元性和彈性，對學校教育來說會有補充的功能。因經產業和文部科學省(以下簡稱文部省)都是中央部會，經產省是以民間發展產業角度來看，以競爭角度來看待學習塾裡面的教學設施和教學方法，可以誘導學校教育往更好的方向是發展。經產省針對學習塾有指出六種指導方針(P.14)：在第 1 圖學習塾是為學習支援產業的一個對象，第 2 圖學習塾要提出 3-5 年經營提升計畫，第 3 圖是在經營提升計畫內勞動力在 3 年內至少要提升 1%，以符合政策的達成值。第 4 圖對於學習塾發展，經產省會提出相關學習內容，如：21 世紀國民，如何養成高科技才能，或是誘導發展理科和社會人文的教育，研發培養學生自動探索和設計程式的精神。第 5 圖是學習塾的設備和高科技教學設施的改善，如：減少紙張化的作業，提升教育品質。因學習塾是需要人力的勞動產業，需要老師來教學生。所以，改善勞動環境和採用高科技化技術，可以減輕人力勞務的支出。第 6 圖是經產省與學校教育的合作模式，目前的合作是針對學校和老師之間，將來發展方向改為以學習者中心的學習，來加強與學校教育和學生所學習的成果。所以，經產省對學習塾有二個重大目標，第一，加強與學校教育的合作，第二，提升學習塾的經營品質，避免面臨倒閉或破產的危機。依經濟產業省的 P.13(附錄 1)顯示和說明，目前有學校教育(文部省)和民間教育(經產省)為這二個領域。在學校教育部分，當文部省在推動程式教育和新課程時，可能要借重和引入民間資源，如果學校教育和民間教育之間產生一些新教育領域，就變成這二個的共同交集點，例如：學校教育、產業界、大學和民間教育雙方合作和連繫之間會增加它的範圍。

4. 學習塾對正規教育的影響

經產省認為學習塾對義務教育有二個重要的影響：

- (1) 在學校教育裡，尤其是中小學教育階段，因新的教育措施，會借用民間的資源，無形中對義務教育有某種程度的影響。例如：民間教育的學習塾，現在領域很多，不只是升學項目，還有電腦教室等其他新的課程加入，以電腦教室來說，它會引用電腦新的設

備和資源，其實對學校來講是有很大的助益和補充功能。

- (2) 因為義務教育的師資不足，學習塾的重要性就愈加增強，因為學習塾會針對教學研究方法進行研究。例如：在 P.10(附錄 1)有一個成功案例，學習塾會自行開發 AI 技術導入他們的教學，像照片裡面是小學 6 年級-國中 3 年級混齡學習，雖然不同年級在同一教室學習，但他們研讀東西都是針對個人所設計的教材，而這些教材基本上都是不錯的，有些學校正在考慮是否放在學校裡實施。對於學習塾所自行研發教學系統，無形中可以提供學校改善教學方式，對經濟產業省來說，這是學習塾對學校教育是輔助教育的角色。這只是其中的案例。
- (3) 學習塾提出很多新的教學方式，目前文部省也在一些公立學校做試辦，剛開始都是以試辦方式來辦理。在 P.8(附錄 1)也是一個案例，學習塾開發出來的一套教學系統，這個 COMPASS 公司就是學習塾，針對教學方式做研發，這個系統最有名就是針對國中教材進行開發和研究，像照片中的老師，他不做教學，因為每位學生面前有部電腦，學生在電腦上學習，為什麼老師不上課呢？因為這位學生學習情形不一樣，所以要針對學生的需求和程度提供不同教材，這都是透過 AI 來上課，所以對學生的學習成果是有幫助。這套系統另一個好處是學生如果不懂可以重複學習，以提升學生的理解度，他們也有統計透過這套系統學習，學生的學習成果是成效，例如：以一般教學後學生的學習成果需要 16 個小時，但經 Qubena 這套系統只要 10 小時，上面是三種顏色，Qubena 除了跟上面的三個顏色的學習時數之外，還有 9 小時的主題單元，以及 6 小時 STEAM（可以自己學習），這套系統是補強一般學校教育學生的學習成果，也就是學校可以結合民間所開發的系統，教導學生自主學習。

5. 學習塾與消費者訂的消費期限

對於學習塾的學習期限是放在「特定商取引法」，學習塾與消費者行為的關係，消費期限至少要 2 個月以上，尤於 2 個月以內會發生不清楚的地方，所以一般規定是 2 個月以上。至於 2 個月以上到底是多少，這就看學習塾的規定，也要看學生對象而有所不同，學習塾會依據課程和學生的需求而有所不同規定。目前常看到是以一年為主，因為每年會更換課程內容，所更新契約時是以學生需求或未來要達成目標而訂定不同契約，但原則是以一年為主。另針對不同領域也有不同期限的規定。

6. 消費爭議處理機制

因學習塾是完全商業的概念，它與消費者之間契約關係的行為，其奠基於學習塾與消費者之契約關係。學習塾若發生將消費者的個人資料洩露，或違反法律層面等，經產省才會介入。目前暫無需經產省訂定專法來管理。學習塾成立之後的消費行為或糾紛就依“特定商取引法”來規範。對於學習塾從事人員管理和保護消費者的權益，則不屬於經產省的範圍，完全由民間協會協助推動學習塾自主發展和經營。中央政策完全不介入學習塾的經營。如何維護學習塾的品質和消費者的權益，就要學習塾自主性管理，以滿足消費者的需求。

7. 學習塾僱用教師的管理機制

學習塾協會對於教師的僱用除了從履歷表了解，會再增加面試來了解老師的人格，以預為防範。對學習塾來說，僱用老師就是一種商業行為，如：為了幫助學生考上理想的大學，學習塾會聘請可以幫助學生達成目標的老師，至於本身是否有教師職證照等，完全不在學習塾考慮的範圍。學習塾通常會聘請一些學員來擔任講師，但他們就不用教師的名義來稱呼他。針對學生所追求目標來聘用講師，這些講師不需要教師證照，但如何讓這些講師的能力，可以讓消費者知道而選擇學習塾，學習塾協會有辦理學習塾講師的檢定。學習塾於 2009 年向經產省申請補助辦理“學習塾講師檢定計畫”可視化。在申請專案計畫裡面設計一套檢定學習塾講師時，如何規劃上課內容，研究結果分三個階段，第一階段上課過程就是導入，第二階段是如何在課程裡面說明教育事項，就是展開，第三階段是總結。就是把一位講師上課階段過程將它文字化。讓所有講師有一個標準的程序化。有一些年輕學習塾老師會來應徵，通常是一些沒有教學經驗，比較不容易塑立一個商品的權威性。利用這套系統聘請學習塾以外的專家做審查委員，年輕老師會依據這套系統來設計示範課程來進行講授，在這示範課程中要設計影像，讓審查委員來評定講師是否合格，合格後會發給認定書。這套課程適用在一般大學畢業後想當學習塾講師，在進入學習塾五年內，且沒有教學經驗，如何提升年輕老師的教學經驗，讓老師知道那些應該要加強以達到他們可以拿到認定書的標準。協會設計這套審查過程，也遇到一些困難，例如：拿到這個認證的老師是不是可以增加薪水，或是減輕他們必須上課的內容，協會都想推動這些措施，但涉及學習塾的老闆，不見得拿到認證會加薪，或其他研修活動，在協會內的學習塾就無法達到共識。在人員查核方面學習塾會進行面試，以確認教師本身是否有問題，但不會找徵信社做調查。不管之前

犯過什麼罪，只要已償還了，在法律上是沒有辦法去限制人民工作，但學習塾內部在用人時，還是會考量這個部分。僱用外國人部分則比照國內的老師面試會詢問，但學習塾不會直接僱用外國人，而是透過派遣人力公司間接僱用。

8. 學習塾不適任人員系統和名單

經產省表示沒有不適任人員系統或公開名單，學習塾是以公司的型式成立，不是許可，所以沒有公開資訊的義務。但如經政府許可成立的醫院或是特殊營業公司(如：對治安有影響的舞廳或遊樂設施等)就會公開資訊。全國性協會會把會員的資料放在網路上，但沒有一套系統把全國學習塾放在一起。目前經產省的所謂管理都是全國性學習塾協會在處理，但全國性學習塾協會也不要求全國所有學習塾都要加入，所以協會裡面資料也不一定很完整。若學習塾發生重大違反法律的事情，經產省也會公開，例如學習塾發生與消費者有糾紛問題，而違害到消費者重大的權益受損時，經產省就會公開業者名單，以喚醒民眾的注意，但這都是特殊且重大的案件，不是任何發生的案件都會公開。再者，如果發生重大消費糾紛時，通常當事人會自己召開記者會，來提醒大眾不要再有這樣的情事發生。

9. 學習塾查核人員機制

至於學習塾在僱用老師時是否要確認他們的身分及查核是否有犯罪事實，在日本是沒有，因為它完全就像公司在進用職員一樣，它不會要求提供這些犯罪證明的文件。在二十幾年前發生某個學習塾一位年輕大學生去打工，對小女生有不好的行為，被媒體報導出來，日本整個社會媒體都很嘩然。是否提供犯罪證明他們開會結果表示這是有困難度。因為你有前科不一定會做這件事，既使沒有前科也不代表，以後他不會做。有沒有前科不盡然會怎樣，另一個是涉及到人民的工作權益，除非制定一套專法，否則會牽涉到人民的權益，沒辦法只用行政指導或行政規則去規範人民不能參加工作。學習塾為防範這種事情的發生會用另一方式來解決，像有些學習塾會跟退休警察團隊合作，他們會請退休警察團隊去蒐集這些資訊，例如：在社群網站上公開色情照片或是其他不雅照片。透過這種蒐集管道提供給學習塾經營者參考。但如果老師有犯罪事情，學習塾通常是不會僱用。但不是每個學習塾會這麼做，政府沒有辦法要求這些學習塾，因為這涉及到人民工作權問題。

10. 性騷擾處理機制

因日本視學習塾為中小企業的公司，由公司自己自理，協會也沒有訂定一套程序，完全是比照公司程序。經產省不會處理和訂定原則。如果公司負責人有性騷擾問題就回歸到法律層面，例如，當事人可以親自提告和行諸於法律，他們不會主動介入公司經營。對於學習塾講師，他們有訂定一套學習塾講師教育內容的參考手冊。學習塾教師除了上課之外，要注意那些事情，也都有撰寫在裡面，讓補習班講師不會發生這樣的事情，這是一種心靈層面的精神指導。

二、 文部科學省

(一) 考察時間：8 月 28 日（星期三）下午：02:00-02:40

(二) 與談人員：

1. 北山浩士 課長(文部科學省綜合教育政策局教育改革・國際課長)
2. 海老洋太 股長(文部科學省綜合教育局地域學習推進課 法規股長)
3. 越田真奈美 股長(文部科學省綜合教育局生涯學習推進課 企劃調查股長)

(三) 陪同人員：

1. 黃冠超組長(口譯)、李冠穎主事（台北駐日經濟文化代表處）
2. 佐佐木徹副長(公益財團法人日本臺灣交流協會 貿易經濟部)

(四) 討論重點：

1. 消費教育學習指導要領

文部省有訂定消費者教育相關法令，交給各部門會去推動，也包括文部省要做的事情。文部省有針對從小學到高中階段要做什麼教育內容都有訂在學習指導要領（等同於我國的課程綱要）規範。有關消費教育分在三個領域：社會學科領域、公民科和家庭（事）科，都有涉及消費相關事項。大學階段未訂定與小學高中一樣的課綱，所以併同於民間團體及社會終身學習事項去推動。消費教育就在學校裡面進行推動，但涉及社會教育層面，會有相關派遣與消費者的顧問和指導員進行宣導。

2. 消費教育宣導管道和分工

小學到高中是依據學習指導要領，教導消費者，例如：在小學指導要領的社會領域提到消費者有那些行為可以去做，到國中階段，對於消費者的契約如何擬定，到高中階段則為消費契約的重要性和如何

保護消費者自身的權益。到大學階段就完全自主性教育開設有關於消費者相關的課程。在社會教育的終身學習裡提到他們會派遣相關顧問和諮詢團到各種社會教育機構做說明。有關消費者教育除有法律之外，牽涉到中央部會包括文部省共有 4 個部門。目前所實施的消費者教育相關具體措施，包括高中階段，派遣具有消費教育的專家學者到學校做解釋，培養教師具有相關消費者教育觀念，以前對消費者教育沒有這麼重的工作，未來如何讓消費者具有這些觀念，是文部省日後的推動重點。

3. 補助地方政府辦理放學後兒童俱樂部計畫

放學後兒童俱樂部計畫是文部省跟各地方政府一起合作來推動。這是各地方政府跟文部省申請相關經費補助。有關放學後兒童俱樂部計畫是文部省支援學校的一部份，內容不僅是課程的補充，也包含體驗的課程。以前放學後兒童俱樂部照顧是邀請地方人士做義工，有些地方政府則是用原有教師來支援，各個地方政府的作法不一樣，主要是請學校附近或地區人士來做義工幫助學校做放學後的課程。

三、橫濱市立みなとみらい本町小學校和株式會理究

(一) 考察時間：8 月 28 日（星期三）下午：16:00-16:30

(二) 與談人員：

1. 小正和彥 校長(橫濱市立みなとみらい本町小學校)
2. 荒屋剛志 取締役(株式會社理究)
3. 仲山雄一郎 部長(株式會社理究)

(三) 陪同兼口譯人員：吳鎮宏先生

(四) 討論重點：

1. みなとみらい本町小學的現況

みなとみらい本町小學是 2018 年 4 月成立，從母校分立出來，是一個非常新的開發地區，15 年前開始開發，因為這邊人口逐漸增加，舊有學校無法空納那麼多學生，他們才決定新建學校，現在橫濱市有 339 所小學，橫濱市學校思考建構放學後照顧班的機制，以往是透過地區人士或熱心的家長來看顧和守護這些小孩子，但橫濱市在數年前申請一個計畫就是「放學後兒童俱樂部」，這個計畫是橫濱市來策劃，並委由外部單位來執行，今年正式讓 339 所學校透過委外單餒來進行課後輔導的措施。

2. 辦理「放學後兒童俱樂部」緣由

みなとみらい本町小學一開始有導入放學後的計畫和措施，並由學校做招標的工作，評審員包括區公所職員、校長、家長代表和所在地區的代表，大約 4-6 人代表擔任評審，最後審查結果，由株式會社理究公司所承擔這份工作。各校在執行這項計畫時會因地制宜，執行方式會不同，當初會選擇理究是因為他們是承攬放學後兒童俱樂部計畫最多的公司，也是具有教育理念和經驗最豐碩的。依各地法人營運的狀況會有所不同。みなとみらい本町小學的校長認為課後照顧有二個概念，孩童留下來是渡時間或是利用這段時間再學習。而理究提出來的計畫都有包含這二個概念，且有很豐富實務經驗，這也是我們選擇他們最重要的原因。理究和學校之間交流密切，合作關係也非常融洽，所以學校很信任理究。同時可以讓學生，在學校期間由學校來照顧，在正式課程結束以後，可以繼續留在同一空間持續被照顧，讓學童可以有一貫被照顧的體系，就校方而言是很滿足這樣的現況。

3. 株式會理究的現況

株式會社理究是目前橫濱市小學所委託合作最多的公司。其承攬橫濱市有 58 所學校，約有 600-700 名相關的教職員。理究與學校簽約 5 年。目前放學後兒童俱樂部僅限於國小，沒有國高中。

4. 理究的「放學後兒童俱樂部」方針

市政府對於放學後兒童俱樂部的學習是有限制，最多的是幫學生看作業和功課，且礙於正規教育（公立學校的教育方針）規定，不能違反教育的方針，所以是沒有辦法強化學習內容。但實際上，最近校方和家長會直接要求希望他們能夠做課業上的輔導。雖然違反規定但目前是沒有罰則，然而橫濱市政府會實際進行糾正和指導。然而太多家長要求，他們也在挑戰嘗試做一點點改變。放學後兒童俱樂部不能做課業輔導是市政府教育局規定的。

5. 放學後兒童俱樂部的實施方式

放學後兒童俱樂部是為了讓學生可以休息或由自己安排時間讀書或做想做的事。會留下來做課後照顧的學生，有二種情況，一種是學校課程結束以後，讓學生繼續延長待在學校，另一種是因為雙薪家庭，因家裡沒有大人，希望能寄託在學校，來銜接家長下班的時間。生活場域的延長，主要是銜接家長回來之前的這段時間的安全問題。另外，依各法人委託性質，有些會讓學生做功課或課後指導，但有些會積極安排英文課程。其實放學後兒童俱樂部計畫的用意不是讓他學東西，而是讓學生有個地方可以渡過家長下班的時間，類似安親班的

概念。課後照顧是週一到週六，週六雖然不用上課但還是有這樣服務，他們休假時間是週日和國定假日，因為有些家長週六要上班，週六的小朋友比較不多，這些都是由家長自己做調配。

6. 理究對於教師的僱用和管理

對於教職員工大都是以自己申報或是面試時直接口頭詢問是否有相關性害性騷擾等違反規定的情事，在面試時會特別問是否有與兒童相關的犯罪經歷等。放學後兒童俱樂部的教師全部是株式會社理究的教師，他們在公司進行研修，也有像學徒制，如學姐帶學妹一樣。對於不適合的教師，如果處理？理究有一個就業基本原則，裡面有罰責的規章，會依這個規章去處理，例如：體罰、言語上暴力和呵嚇等，就直接開除，但如果是沒有這麼嚴重的行為就會採用輔導訪視的方式，若還是沒有改善，就會啟動開除。

	
為維護學童安全，進出木町小學均需專人引導	運用學校部分教室辦理放學後兒童俱樂部服務
	
主要放學後兒童俱樂部服務活動區域為學校教室	部分時段使用校方活動中心空間辦理各項體能活動

四、公益社團法人全國學習塾協會

(一) 考察時間：8 月 28 日（星期三）下午：16:30-18:00

(二) 與談人員：

1. 稻葉英雄 副會長(公益社團法人 全國學習塾協會)
2. 田中伸明 先生(公益社團法人 全國學習塾協會)

(三) 陪同兼口譯人員：吳鎮宏先生

(四) 討論重點：

1. 公益社團法人全國學習塾協會的現況

目前學習塾的會員共有 388 位，統計數據是依據 2009 年經濟產業省有特定的調查報告書，目前全國學習塾有 4 萬 7570 家，由公司經營是 1 萬 6008 多家，個人經營是 3 萬 1562 家，目前沒有接受任何行政補助。但有時候也會接受政府補助，如果接受政府的補助，就要配合調查寫報告。

2. 民間單位的角色與定位及與行政單位合作

實際上有些國中會拜託民間單位在非正規授課時間協助做教育輔導，特別是週六時間較多，他們會依據地區找尋適合會員承辦，學校不會直接找學習塾而是先找協會幫忙。像這樣的服務對象以低所得家庭的小朋友比較多也比較有需求。

公益財團法人學習塾協會有訂定「兒童保護安全的指導手冊」，主要之前學習塾發生小女生被殺事件，公安部分要求協會提出改良的對策和方式，他們集合專家學者和學校老師研訂出「安全保護指針」，提供給警察機關做改善成果，協會把指導手冊分給會員學校，請他們依照指導手冊來做。各個學習塾如何保護孩子的必要相關措施，而在學校裡面也在指導手冊上詳細列出來，讓學習塾的經營者和老師們參考，以避免再發生類似的現象。另外學習塾的職員和家長們如何連繫、接送等，藉由雙方合作，來保護學童的安全，這也是重要的措施。所以學習塾有負責規劃家長接送的場所和路線。讓家長安全接送孩子，這也是學習塾的工作事項。再者，針對意外災害和事故的發生，也有列入指導手冊裡面，指導學習塾和家長要如何保護孩子。

3. 學習塾講師認證制度

這是業者對講師認證機制，是對講師進行檢定考試。這原本是經產省的理念，他們從服務業的角度思考，其設計是以服務業精神去看待消費者。但這個業務已移給厚生勞動省管理，厚生勞動省在方針有

做修改，學習塾教師必須以職業為導向的技術，因為勞動省重視老師並強調個人專業技術能力，此與一般學校教師是有差異。厚生勞動省未來會以民間立場推動資格考試方式作為當學習塾老師的認證證書，目前協會正在處理中，方法已經出來但還沒有公布，因為辦考試花時間，還要做調整，例如：考區的安排，地方的需求和配置等都還在調整中，至於何時實施最少還要三年。但沒有考到證照還是可以當學習塾老師。未來也會設計一級、二級、三級的制度。協會期待如果學習塾能用愈多有認證的老師，代表學習塾師資素質比較好。

4. 協會對學習塾的評鑑機制

協會是依「特定商取引法」的規範來做評價，協會也會參考業者是否有違反法律做為基準，但協會本身是沒有訂定相關規定。對於評鑑機制因內容很多，須參考學習塾認證基準的資料，根據管理會員機制或是就不適任會員或人員要進行管理，依會員管理第9條規定，如果講師違反這些事項時，就會被直接開除。這個部分協會沒有接受政府補助，協會對於學習塾的評鑑內容就是參考法律訂定的，學習塾必須符合規定且不能有違反現行法律的規定。這沒有強制性規定，所以沒有遵守學習塾的評鑑規定的還是可以經營。

5. 設立會員的申訴和諮詢的窗口

協會設有一個窗口，提供給消費者或學習塾老師可以申訴或諮商的管道。被開除的老師也可以透過這個窗口做連絡和處理。會員除名是協會的事情，但是能不能繼續做是法律的事情，這是要看他們違反法律的規定決定他們是不是能夠繼續，這不是協會的管轄範圍。

	
會後致贈紀念品予公益社團法人全國學習塾協會代表	與公益社團法人全國學習塾協會及株式會社理究出席人員留影

五、消費者廳

(一) 考察時間：8 月 29 日（星期四）上午：10:00-11:30

(二) 與談人員：

1. 飯島和夫（いいじま かずお）消費者庁取引対策課 課長補佐
2. 吉野徹（よしの とおる）統括消費者取引対策官
3. 関口 岳史（せきぐち たけふみ）課長補佐

(三) 陪同人員：

1. 黃冠超 組長(兼口譯)（台北駐日經濟文化代表處）
2. 水越香取 副長（公益財團法人 日本臺灣交流協會貿易經濟部）

(四) 討論重點：

1. 消費法規及特定繼續役務定義

消費者廳有訂定「特定商取引法」，其適用全部產業別，非只針對學習塾與外國語教室業，其中該法第 41 條係屬特定繼續的役務，其定義為具有特地持續性提供服務事項，該條文歸類特色為服務某個消費者，在一定期間後，消費者必須提供某種金額來做為企業上的商業行為。所謂特定繼續的役務之定義具有 7 大類行業別，其中包含學習塾、外國語教室及家庭教師，服務期限需超過 2 個月為主，服務提供內容超過 5 萬日幣以上，上述規定都明定於「特定商取引法」中。至於訂定服務期限需超過 2 個月為主，服務提供內容超過 5 萬日幣以上之相關基準，係為區別服務的行業別，並訂定相關的規範。

2. 消費者權益與消費糾紛

P.6(附錄 2)說明，消費者廳係屬行政機關，具有相關行政處分，另有關民法相關規定，係屬法律層面，契約上有相關糾紛時就依照民法的規定向法院提起訴訟。至於行政處分可分為行政指示、業務停止命令及業務禁止命令等三種。發生消費糾紛發生在地方政府時，可由地方政府直接處理，但若跨縣市時，還是由消費者廳進行處理，在「特定商取引法」第 68 條有訂定授權規定。另有關個人資料保護之規定，非屬「特定商取引法」範疇，應屬於個人資訊相關法律，但就目前觀察學習塾現況，已很少公布學員照片等個資。

3. 消費者退費機制

P.13(附錄 2)說明，在「特定商取引法」中有訂定中途解約之規

定，在政令第 16 條有規定，其中有關學習塾部分，在提供服務前進行中途解約時，消費者則必須給學習塾一萬一千元日幣。若在提供服務後進行中途解約時，消費者則必須給學習塾相關費用，如服務期間所需費用與 2 萬元(或 1 個月所需費用)之加總金額。有關中途解約之相關規定，屬全國一致性規範，地方政府並無其他退費規定。至於外國語教室或家庭教師的部分則另有其他退費金額之規定，主要係因為行業別所需成本的不同。

4. 違反規定之處罰

P.6(附錄 2)說明，行為規定中有債務拒絕履行、迷惑勸誘等違反行為，若違反則可依行政處分進行，另罰金具有相關處分之規定，但是由法院來認定判別，行政機關並無相關罰金之處理。有關 NOVA 事件之案例，該公司係屬倒閉事件，非屬服務進行中，因此有其他相關法律進行處理，如破產法、民事再生法等，不屬於「特定商取引法」之範疇。



與消費者廳代表於日本台灣交流協會合影留念

六、 全國外國語教育振興協會及 AEON 英語會話補習班總公司

(一) 考察時間：8 月 29 日(星期四)下午：15:30-18:30

(二) 與談人員：

1. 藤本美穗子 事務局長(一般財團法人 全國外國語教育振興協

會)

2. 三宅義和 社長(AEON 英會話)
3. 木村和章 課長(AEON 英會話事業管理部)
4. 濱井篤 担当部長(AEON 英會話總務人事部)

(三) 部同兼口譯人員：吳鎮宏先生

(四) 討論重點：

1. 全國外國語教育振興協會現況

1989 年為配合文部省實際掌握外國語教室的況狀，才開始籌備成立協會組織，一開始由 7 間業者來舉辦座談會，才發現各自無交流機制，經過 3 年的籌備期間，最後由 24 間業者組成協會，當時無任何制度之規範，才由協會來訂定相關規定。目前協會共有 100 間法人業者加入，全國約有 1,000 間教室，並具有特定標示來認定屬協會之會員及相關入會規定。

協會主要有 3 項事業內容，分別為增進學習者學習外國語言之意願、提升教學品質及整體學習環境改善，其中協會定期辦理講座來提升教學品質，且每年會舉辦一次參訪會員教室，了解實際執行與教學現場，另也舉辦經營者的相關座談，來進行彼此交換經營之分享，同時也邀請經產省、文部省等相關政府單位參與。

2. 主管機關、消費糾紛、入會及評鑑機制

外國語教室一開始由文部省為主管機關，後續日本進行法人改革，因此演變為一般社團法人，且無許可之機制，只要有老師及學生就可以進行，若發生消費糾紛時，就依照「特定商取引法」規定辦理。入會方式是透過會員自我申報方式進行，最多每次收取一年入會費用，且會員名冊具公開至網路上。另該協會並無再評鑑會員之作法。

3. 協會與政府單位合作機制

為配合 2020 年東京都舉辦奧運盛事，透過協會的會員共同來培訓相關人員之英語能力，因此官方與民間之間合作是目前的推動政策，主要是因為擁有專業能力的人大多在民間部門，藉由民間單位來協助公部門來推廣多元學習，各協會(如游泳、珠算、鋼琴)因此組織一個「民間教育團體聯絡協議會」來向公部門提案，看如何來協助公部門推廣，目前共有 11 個團體加入，與公部門合作如何導入公共教育資源，另該協議每 3 個月召開一次會議，邀請文部科學省及經產省的官員一同參與討論。實際具體案例，如游泳協會因具有場地及專業

人員，能與學校進行合作，並可同時減輕學校的行政壓力；外語協會協助學校老師進行英語教學能力的養成，不過因學校經費通常很少，因此各協會如何向學校爭取一個合理的報酬，是一個需要面對的難題。

4. AEON 外國語教室現況

主要針對英語會話課程，目前全國有 250 間分校，職員數約 2,500 人，學生人數約 7 萬 4 千人，學員年齡層分布很廣，20 年前主要學生族群以女性上班族為主，現在則男性上班族有逐漸增加之趨勢，另明年開始日本國小五年級開始學習英語之政策，目前國中以下學員數約 2 萬 7 千人，教室主要分為 3 種，分別為 1 對 1、1 對 5 及 1 對 8 模式。

5. 僱用人員及不適任師資處理

AEON 外國語教室目前具有 850 名本國籍與 600 名外國籍教師，外國籍教師須進行 10 天受訓，並透過指導員方式進行實際指導，基本上到目前為止並無發生不適任師資之情形，且開業 46 年來皆無發生性騷擾之情形。其外籍師資僱用方式主要是透過 2 階段進行面試，以及直接進行海外選才，嚴謹選才機制篩選優良教師。

6. 外國語教室對正規教育的影響

2020 年日本開啟教育改革，學習指導要領有針對高中、國中及國小進行英語教育改革，且國小正式將英語列為正式課程，也會產生教師教學上的問題，比如國小老師以往未有教授英語的經驗及能力，以及國高中為因應大學入學考試的變革，也缺乏新考試變革的英語教學能力。AEON 外國語教室對於英語師資培育具有相當經驗，因此透過文部省的協助，來進行培養學校老師的英語教學能力，透過舉辦研修講座方式，讓高中、國中及國小老師進行研修，另外也獲得部分縣市的教育局之合作，輔導當地老師之英語教學能力。



於 AEON 英會話新宿總公司與三宅義和社長合影留念

七、王立學院

(一) 考察時間：8 月 30 日（星期五）上午：10:00-11:30

(二) 與談人員：

1. 高坂明仁 學院長
2. 高坂明賢 副學院長

(三) 陪同人員：黃聖明 秘書（台北駐日經濟文化代表處）

(四) 討論重點：

1. 王立學院現況

為實際瞭解學習塾在消費者保護相關法規及教職員人員管理的執行情形。參訪位於東京都郊區西武新宿線沿線鷺之宮的王立學院，離市區約一個小時車程，王立學院是由來自臺灣高雄的王明仁於 1984 年所成立，與其弟王明賢共同創業，其後取得日本國籍，另取日文名為高坂明仁。其主要提供之服務為輔導升學考試，以及包含各大學獨立招考所需具備的英日語檢定。王立學院屬家庭式學習塾，其補習服務所主要適用的法規為日本消費者廳所定的特定商取引法。

2. 學習塾消費者權益事宜

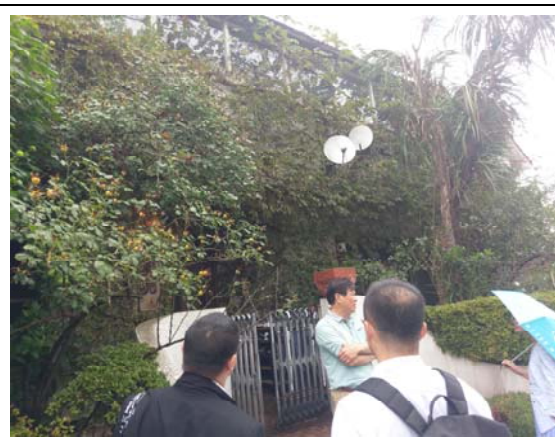
王立學院與學員簽訂的書面契約係為期 2 年的學習塾服務契約，惟只要學員於期間內通過所設定的語文檢定等級(一般為日文檢定 N1 級，為日本日文檢定最高等級)或考取獨立招生的日本大學或研究所，即完成履約，結束學習塾服務，據學習塾院長表示，多數學生均在一年內達成預設目標，所以有許多學生是一邊念語文學校，一邊在其學習塾學習，以求即早通過檢定或考取理想學校，為利日文程度不佳的華人學生，於簽訂書面契約時，能明確瞭解自身權益，因此書面契約的內容係以中文表示，如有學生因個人因素於學習塾開課後離班，如教學進度未能適應，則退費依日本消費者廳主管之特定商取引法對學習塾的規範辦理，因為這是全國統一之規定，全國一致遵循其規定辦理，無有差別。在這三十多年來，退費案件僅發生不到五件之零星個案，都依據特定商取引法規定處理，亦無家長或學生投訴至地方政府消費者保護單位。

3. 學習塾教學人員僱用及管理

至於有關學習塾教學人員僱用及管理部分，據學習塾院長表示，學習塾係屬家庭式之小班經營，目前計 10 名教學人員，日本國籍占 6 位，外國籍占 4 位(均為中國籍)，師資均為東京大學、早稻田大學、慶應義塾大學、上智大學及明治大學等名校，並於自身學習塾網站實名登錄，師資進用除家族成員外，多透過大學學長引薦學弟方式，並經學院長面試及實際試教合格後進用。教學過程亦透過小組教學或小班制教學，以避免教學人員與學生單獨相處，以維護學生安全與保護學習塾長久經營之良好名聲。



與王立學院學院長及副學院長於學院前合影



位於東京都市郊的王立學院，屬家庭式學習塾，隱身於一般民宅之中

八、新宿御苑學苑

(一) 考察時間：8 月 31 日（星期六）上午：10:00-11:30

(二) 與談人員：

1. 長谷川嘉 學院長
2. 長谷川雄一 理事長

(三) 陪同兼口譯人員：黃冠超 組長（台北駐日經濟文化代表處）

(四) 討論重點：

1. 新宿御苑學院現況

實地參訪位於東京都地鐵丸之內線新宿御苑前站的日本語言學校—新宿御苑學苑，日本的語言學校，在日本係歸類為其他各種學校，視為學校的一類，卻非日本文部省主管，因其涉及境外學生申請學生簽證事宜，所以由法務省所主管(其業務涉及我國法務部、內政部移民署及外交部領事事務局，我國並無單一機關與之對應)，法務省並會每年公告日本語學校名單，惟如係大學附設或學校法人所設之各種學校，則另外再受文部科學省管轄，私人設立之語言學校，其機構屬性於我國並無此種機構，惟較近似於我國核准境外招收外國人來臺學習華語之短期補習班。

2. 主管機關管理機制

日本的語言學校須定期接受主管單位審查，以持續辦理境外招收外國人之業務，據理事長表示，日本方面是採每 3 年 1 次審查，審查標準除師資需具大學學歷外，亦重視是否具日本語之教師資格，有關日本語之教師資格，如非相關科系畢業者，可由民間協會舉辦之檢定考試取得，如日本語振興協會所辦之師資檢定考試。至於學生核發簽證的審核部分，據院長表示，除審核申請者學歷外，為了避免假學習真打工的流弊，後續日本亦對境外招收外國人之到課率極為重視，雖然目前目標是達成 34 萬 5000 位留學生，但並不為了衝高人數而輕忽避前開流弊，由法務省於全國 8 個分支機構進行檢核，且所報考的學校亦會要求到課率，甚至要求需達 90%，所以語言學校都必須很注意學生的到課率，以免被法務省減招或停招，以及學生錄取率不佳，影響未來招生。

3. 日本境外學生之概況

目前申請就讀該語言學校之外國學生，大多來自東南亞國家，以越南及斯里蘭卡為大宗，隨著少子化與高齡化的影響，日本政府為因

應勞動力不足的情況，逐步朝開放的方向，引進外國人來彌補勞動力的缺口，2019 年 4 月起，進一步開放專門性技術性人才留日，顯見未來日本政府將更歡迎各國白領及藍領人才赴日發展。

4. 語言學校消費權益事項及教學人員管理

有關語言學校學生消費權益的保護部分，因為在日本，語言學校係歸類為其他各種學校，視為學校的一類，所以收退費均比照正規學校之制度，於招生簡章明列，並規定一定期間以後，將不退還學費，至於語言學校教學人員管理的部分，為避免逾越師生間之分際，造成語言學校聲譽受損，學校傾向聘請退休教師來擔任教學人員，一來年長者對物質欲望已較為淡薄，看重人情義理而較不在乎金錢利益，不易被其他語言學校挖角，二來年長者亦不易與學生發生不當之男女關係，取而代之的是，祖父母輩對孫兒輩的照顧，也讓退休人士能持續接觸青年學子，常保活力。最後，讓退休教師一身經驗學識得以繼續發揮，使其獲得自我實現之成就感。



感謝新宿御苑學院接受參訪，與長谷川學院長於學院內合影留念

伍、綜合心得及建議

一、綜合心得

（一）日本各類補習班均屬登記制管理，且分工細膩，各司其職

日本學習塾、外國語教室、電腦教室等係屬經濟產業省之業務，採登記制，係屬公司產業類型，惟經濟產業省並沒有建立公開資料以供社會查詢學習塾或外國語教室的系統和名單。但學習塾協會或是外國語協會有建立會員的名單和相關連絡資料，提供民眾查詢；無論是經濟產業省或消費者廳對於學習塾或外國語教室均採低密度的規範，並以「特定商取引法」做為確實執行的法律依據，嚴格落實。上述單位若與消費者產生消費糾紛，適用「特定商取引法」的規定，爰相關調查和申訴處理等，均係屬消費者廳主政業務。至於如遇公司倒閉，無法提供服務之情形，則由法院依破產法相關法規辦理後續事宜，透過民事訴訟協助受害民眾爭取權益，各自各司其職，專業分工。

（二）各類補習班人員管理，回歸公司治理方式處理

經濟產業省並未針對學習塾或外國語教室的教職員工訂定任何管理法規或不適任人員等相關措施，一切均回歸公司治理。另透過財團法人性質的協會來協助政府推動政策，如公益社團法人全國學習塾協會、公益財團法人協會，公益財團法人外語協會等。至於學習塾或外國語教室在僱用講師時，會進行面試，錄取後也會進行培訓工作，以讓講師了解並遵守公司所訂之相關規定，及專業研習。對於有違反公司規定或與消費者產生不合適行為，則依公司規定予以解僱。基本上，採用信賴原則來僱用講師。

（三）消費教育由教育主管機關統一規劃，於各教育階段實施

消費教育於 2008 年列入學習指導要領，由文部科學省統一規劃，並由各部會分工共同推動。在學習指導要領中明確指明，在國小階段著重在消費者的行為；國中階段著重在消費者瞭解契約內容；高中階段著重在消費契約的重要性和如何保護消費者自身的權益；大學階段自主開設有關消費者相關的課程。在社會教育的終身學習方面則會派遣相關顧問和諮詢團到各種社會教育機構做說明。

（四）法治素養之養成，攸關後續法規之落實

無論是與學生訂定書面契約，或是依法規辦理退費事宜，民眾與業者均相當遵守法律規範，視守法為理所當然之事，值得我國效法學

習，也與目前我國教育政策方向一致，著重素養之養成，惟素養除從學校教育著手養成外，亦須整個社會共同信守規範，才能讓教育效果扎根持續。另此次考察，從經濟產業省及消費者廳提供的簡報得知，許多法規前一次修正，距今已將近十年，如特定商取引法，惟其全國一致遵行，無有差別，經實際參訪學習塾、外國語教室瞭解，其退費均依規定辦理，落實之程度，令人欽佩。

（五）重視書面契約之簽訂，以維學習權益

學習塾或外國語教室等必須與消費者簽訂契約，簽約時業者會逐條與消費者確認及認同後並進行的簽名程序。倘事後發生任何消費糾紛時，則循「特定商取引法」處理，全由消費者廳主政處理，以利事權統一，分工明確。再者，若學習塾等發生重大違反法律事件且違害到消費者重大的權益受損時，經濟產業省會公開業者名單，以喚醒民眾的注意。

（六）近期民間開始規劃推動講師分級，但成效仍待後續瞭解

學習塾協會協助厚生勞動省（原為經產省業務）進行“學習塾講師檢定計畫”可視化，將講師分為三級，未來作為取得證照之依據，最快三年內實施，目前仍在規畫相關配套措施。

（七）我國境外招收外國人來臺學習華語補習班之招生利基

我國高等教育相對於歐美日等國家，學費相對平價，且都會區生活機能完整，治安亦有一定之水準，如僅以推廣華語角度進行華語推廣，傳播力道較為不足，但如搭配輔考國內大學，也許可吸引更多外國學生，來臺學習華語後修讀學位。

（八）運用退休人力資源，因應未來勞動力缺口

據 2018 年國家發展委員會人口推估報告，我國即將於 110 年以後邁入人口負成長之轉折點，未來各領域勞動力將出現短缺之情形，許多退休人士退休後，保有的經驗及學識，甚至是人際網絡，將是重要之資源，如退休教師退休後，仍保有服務之熱忱，則可媒合其擔任合適之工作，以借重其經驗及學識，以補未來教育領域人力之不足。

（九）日本與我國制度之差異

此次考察瞭解，日本與我國於補習班管理制度、修業期限、學校課後照顧班委外辦理等，均有所差異，說明如次：

1、補習班管理制度：日本各類補習班均採登記制，屬公司產業類

型，其人員管理亦回歸公司治理方式處理，至於各事項則依專業分工，各單位各司其職，此與我國補習班必須跟地方政府申請立案之許可制，以及多數補習班管理事項有專法管理相比，實有所差異。

- 2、補習班修業期限：日本各類補習班依特殊商取引法之規範，其修業期限至少為 2 個月始納入規範，與我國修業期限定為 1 個月以上即納入補習班規範，有所不同。
- 3、課後照顧班委外服務：日本中央政府補助地方政府協助學校委外方式辦理「放學後兒童課後俱樂部計畫」，以減輕學校教師辦理課後照顧之工作壓力，此類似我國當前小學所辦理之課後照顧班；我國則是以學校自辦為主，委辦為輔，且不補助學校委外費用。

二、 建議

- （一）建議短期補習班回歸公司產業型態，其人員管理回歸公司治理方式處理，若發生與消費者爭議事項，仍由行政院消費者保護處和地方的消保官依消費者保護法規定辦理及執行，以利事權統一，分工明確。
- （二）落實消費者之消費教育，強化消費者的權益意識，並於各教育階段進行和實施。行政院消費者保護處應積極辦理各種消費者的宣導或影片，除了讓民眾了解消費者的權益，並且可運用在各教育階段作為教案教材之運用。
- （三）強化宣導消費者與短期補習班簽訂定型化契約時，必須建立在雙方共識基礎上簽訂，以避免產生後續不必要的糾紛，可參考日本作法，簽約時業者逐條與消費者確認及認同後並進行的簽名程序。
- （四）日本厚生勞動省未來規劃以民間立場推動資格考試方式作為當學習塾老師的認證，建議可待該計畫成熟後再度考察其成效，可作為我國未來推動短期補習班相關教師認證或檢定之參考。

陸、附錄

- 1、 經濟產業省教育產業政策之簡報
- 2、 消費者廳特定商取引法概要說明之簡報
- 3、 文部科學省消費者教育的推動之簡報

- 4、教職員管理與學生安全(全國學習塾協會提供)
- 5、厚生勞動省課後兒童俱樂部(全國學習塾協會提供)
- 6、學習塾講師檢定(全國學習塾協會提供)
- 7、全國學習塾協會說明資料
- 8、學習塾講師檢定制度簡要說明(全國學習塾協會提供)
- 9、消費者廳行政裁罰案例說明
- 10、全國外國語教育振興協會主要辦理事項
- 11、全國外國語教育振興協會入會手續及入會資格細則
- 12、AEON 提供學校教育改變資料
- 13、AEON 外國人教師的管理與育成
- 14、AEON 有關支援學校教育資料
- 15、AEON 有關教員研修實績
- 16、王立學院提供教學人員資料
- 17、新宿御苑學院簡章