

## 心靈成長代價高?高額學費退款難!

在瞬息萬變、高度競爭的社會環境下，每天必須面對各式各樣不同的挑戰，因此有業者將西方盛行的個人成長課程導入台灣社會，提供人們紓壓及不斷自我提升及突破的管道。然而坊間的心靈成長課程百百款，無論是宗教占星、瑜珈催眠、音樂治療、或是體驗探索等，藉由各種方式幫助人們達到心靈成長、潛能開發、放鬆紓壓的目的。但因這類心靈成長機構多為商業登記，課程昂貴動輒要價上萬元不等，對親朋好友的行銷模式也難被一般大眾接受。

因此消基會利用網路抽查坊間 8 家開設心靈成長、潛能開發等相關課程的機構，藉此讓消費者選擇時多一份保障。

抽查樣本

(1)亞洲行 AsiaWork、(2)心動力 ASK、(3)傳誠 Legacy、(4)菁華心世界、(5)願景村國際有限公司、(6)豐盛生命國際有限公司、(7)卡內基訓練、(8)圓桌教育基金會。

### ◎心靈成長商業登記，課程問題無法可管

一般廣義的補習班，分為「文理補習班」及「技藝補習班」二類業種型態，前者指以升學為目的或語言教育及高普考的補習班，後者則是在培養社會人士的就業能力和專業實力，以傳授實用的知識技能為主，例如電腦認證及金融證照。這兩類補習班需依法向主管教育行政機關申請核准立案後，始能招生開課。抽樣中的 8 所心靈成長機構，皆向經濟部商業司登記為「管理顧問」公司，因此所開設的課程並不需向教育局登記立案，亦不受「補習及進修教育法」規範。所以這類心靈成長機構的設備與管理、師資、費用之收繳方式、班級人數及學生權益之保障等，皆無明確的法律依據，因此當學員對於課程有所爭議時，常面臨求助無門的情景。

### ◎誰來教課?教什麼課?

心靈成長課程在西方國家早已行之有年，不少已深具規模且組織遍及世界各地的企業。其中(1)亞洲行 AsiaWork、(2)心動力 ASK 不少聘用外籍講師授課，無法了解講師的學歷背景或專業，縱使官網上有講師的介紹，也因無統一的資訊公開標準而難以印證查詢，外籍講師也會因語言關係，而使學員不易進入課程狀況。還有(3)傳誠 Legacy、(4)菁華心世界、(5)願景村國際有限公司、(6)豐盛生命國際有限公司、(7)卡內基訓練、(8)圓桌教育基金會共 6 家，則是未公開講師資料。

另外如(1)亞洲行 AsiaWork、(3)傳誠 Legacy、(6)豐盛生命國際有限公司等三家這類標榜學員需親身體驗的課程，對於課程內容進行方式保密到家，不僅事前簽訂保密協定，課程進行中嚴禁學員筆記錄影錄音及與外界聯繫。網路上的課程介紹說明，也是以「激發個人潛能、達到自我實現目標」等模稜兩可的字眼。

### ◎親朋好友通通拉進來，模糊 7 日鑑賞期

心靈成長課程，多數不透過一般廣告宣傳的方式或業務人員來招攬學員，而

是藉由學員口耳相傳帶著親朋好友加入，通常迫於人情壓力或是受當時氛圍影響一時衝動報名繳款，待冷靜驚覺不妥欲退款，卻因業者指出招募方式純粹為學員個人行為，而非公司員工之行銷行為，企圖規避適用《消保法》第十九條特種買賣範圍七天鑑賞期退費。

且心靈成長機構各家對於退費的期限及界定標準不一，編號(6)豐盛生命國際有限公司、(8)圓桌教育基金會兩家雖有明定退費辦法，但應愈早通知解約，扣除的違約金比例應愈低有利消費者的機制。

其中(3)傳誠 Legacy、(4)菁華心世界、(5)願景村國際有限公司三家，不僅未詳細註明開課前退費規定及標準，開課前若想退費需扣除 3,000 至 5,000 元不等的行政費，開課後則無法退費，未詳列資料有違反消保法第 4 條「企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施」之情形。

### ◎心靈成長？心理諮商？傻傻分不清楚

根據《心理師法》規範心理師資格的取得，有相關學經歷限制且須經國家考試認證，且執業前 2 年需於指定機構進行實務訓練，每 6 年依提出之繼續教育證明申請職業執照更新。合格的心理諮商師才能從事心理諮商工作，但坊間這類的心靈成長類機構，譬如同樣以「自我探索」為主題所開設的課程，雖無違反心理師法從事專業諮商或治療之行為，但與專業的心理諮商中心名稱及內容說明相近易使消費者混淆。

#### ※消基會呼籲

##### 一、對主管機關：

建議將此類心靈成長課程，納入《補習法》適用範圍或制定訂型化契約，以保障消費者權益。

##### 二、對業者

課程表、講師公開透明化，除了課程內容要詳細列舉外，也必須清楚描述上課方式等。此外對於高額的收費標準應提出解釋，業者也應主動告知消費者退費規定及其他細項，以保護消費者權利。

##### 三、對消費者

消費者要把握消保法賦予之 7 天「猶豫期間」，行使法定解約退款之權利。在選擇心靈成長機構前，可先了解該組織是否合法立案，或打聽該機構評價及上課心得，心靈成長課程對於一般自我探索或舒壓或許有幫助，但若民眾有心理上的疾病或困擾，應尋求擁有專業心理諮商資格證照的機構。

(文摘自財團法人中華民國消費者文教基金會)

嘉義區監理所關心您