

犬、貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項應記載事項第 13 點修正（草案）研商會議 會議逐字紀錄

時間：115 年 5 月 12 日 上午 10 時

地點：農業部 10 樓 1012 會議室

主席：陳副司長中興

紀錄：呂岳錚

主席致詞：

主席（陳副司長中興）：

10 點到了，那我們開始。正式進入今天的會議，今天的會議是有一個討論事項，那不知道各位對我們會議議程需不需要再多說明？如果沒有的話，我們開始今天的會議。

那「寵物美容定型化契約應記載及不得記載事項」，農業部這邊是從 111 年開始就在進行業界的溝通跟資料蒐集，那我們也在 112 年進行了預告，那預告完 60 天之後，我們也在院裡面（行政院）……在我的印象，我來之前就開過會，因為我是 112 年 8 月 1 號才過來的，那我的印象我到任開始，這個定型化契約的印象就開了三次，那加上之前，我相信在院裡開了三、四次。那在 112 年 5 月 12 號我們公告，那今天剛好是公告滿一年。在整個定型化契約施行的過程當中，的的確確對於整個「履約保證」的部分出現了一些狀況，因為這是事實，這是事實。那我們也希望說要針對業者的履保能夠有一些機會擴大他的履保條件，讓真正的履保這件事情能夠落地，所以召開今天這個會議。

那在會議正式進入討論之前，也跟各位說明一下，因為畢竟這個會議，我們今天邀請院裡面的消保處，也邀請了消基會，邀請了縣市政府還有業者代表。那我們今天的整個會議我們會全程的錄影跟錄音，那麻煩請各位提問發言的時候說明一下您是哪一個單位和代表，我們希望整體的會議留下一個紀錄，後續我們也會把整個紀錄的部分再做詳細的一個撰寫。那我們開始今天的會議，那會請岳錚先針對今天的討論案來做說明。

討論事項：

業務承辦（呂岳錚）：

好，那有關犬貓美容服務定型化契約應記載及不得記載事項（以下簡稱契約事項）應記載事項第 13 點修正案提請討論。

說明：隨著國人飼養寵物比例持續增加，有越來越多飼主將犬貓視同自己的小孩，業者亦因應飼主需求提供各式寵物美容、寄養及商品等服務，然寵物美容消費爭議亦隨之而起。為加強對寵物美容業者管理及保護消費者的權益，爰依消費者保護法第17條規定訂定契約事項，於112年5月12日公告實施。本契約事項實施已近一年，近期各界反應，因國內承做微型業者預收款信託履約保障的「陽信銀行」，因處理其他糾紛而停止受理此類案件，遂無銀行能承接預收款信託履約保障，故有修正的建議。為使業者有所遵循，擬提出修正草案如下：新增履約保障方式三種，包括：提供金融機構履約保證、金融機構或電子支付機構提供之價金保管，及同業相互簽署互相連帶保證。然後還有契約條文修正前後對照表如後附，就請大家一同參閱這樣子。

主席（陳副司長中興）：

在進入那個修正對照表之前，我先跟大家說明一下。原本在我們的112年5月12號公告的定型化契約第13點，針對業者如果他預收款項在一個月內超過一萬塊的話，那必須要提供履約保證，那履約保證是50%。在現行的版本，我們提供兩個方式可以去保證：第一個部分就是由銀行開立信託專戶；第二個部分就是協會（公協會）去進行履約的一個保證。在這邊跟大家說明一下，履約保證對於消費者的保護那是非常重要的，所以各位如果去看一下在院裡面所公告的各個部會所訂定的一個定型化契約，履約保證這件事情都會有規範，那它的差別只是在多少金額達到履約條件，第二個是它的履約保證有哪些方式。

那我們原本所提供的只有兩樣，當初在訂定整個履保的時候我們有確認過，國內是有人（銀行）去做這個履約保證的。但是後來從今年開始，因故他就沒有再做這個履約保證了。那我還是要重申一下，其實銀行辦理這一類的專戶履約保證，幾乎每個銀行都能辦，但是面對客戶值不值得去辦履約保證，他可能對客戶會有所選擇。所以本來是只有一家銀行在辦，目前的確目前也沒有再辦了，所以我們也必須要讓業者在做履保的時候有一些可行的方式，所以我們新增了三個可以做履約保證的方式，那也麻煩請岳錚針對這三個部分來做一下說明，可以直接把畫面放大一點。

業務承辦（呂岳錚）：

好，請大家參閱旁邊的說明欄。現參考美容定型化契約應記載及不得記載事項的應記載事項，我們新增履約保證三種，分別是：金融機構的履約保證、金融機構或電子支付機構提供的價金保管，或者是同業相互簽署互相連帶保證。

這邊第二項是所謂「金融機構履約保證」，條文大家參閱，基本上就是由金融機構向消費者做保證。當企業經營者發生解散、歇業、破產宣告、遭撤銷或廢止營業登記、假扣押或其他原因而導致無法履行服務契約義務時，由金融機構代為履行，依比例

返還消費者相當於尚未使用之本服務金額。保證期限至少一年，如果契約超過一年的話要與契約期限一致……

主席（陳副司長中興）：

（打斷）岳錚，不能這樣子說，我跟大家說明一下。這次總共修正條文的草案總共有五個方式。第一個方式不變，就是由銀行開立信託專戶管理，這跟舊條文不變。那第二個部分跟第一個部分差別在哪邊？你跟大家說明一下。

業務承辦（呂岳錚）：

好，第二個部分基本上就是說，因為第一個方式是每一段時間（一個月或一週）固定週期，要把預收的款項存入信託專戶，然後把之前已經完成的服務相關憑證給銀行，把結清的錢拿回來。當然這個方式銀行所收取的行政費用是比較高的，因為等於要做核銷的動作。

那第二個方式等於是提供相關的信用證明或者是擔保品（不管是定存單或者是動產不動產），質押在銀行這邊。銀行當然就是就質押金額來做履約保證。如果說業者因故無法履行契約的話，消費者就可以拿著那個預付費用的憑證去跟金融機構要求退款，那退款呢，當然銀行也不是做慈善，退款的上限就是以擔保品的上限為準，先到先拿這樣子。以上第二點。

主席（陳副司長中興）：

所以簡單的說，第一個是開一個信託專戶，專門為這一個業者的信託專戶；第二個就是用美容業者的動產跟不動產去銀行那邊做質押，去開立一個信用的額度，由這個信用額度，當真的履約有狀況的時候，拿這個地方來去支付消費者的一個金額。但是他會有一個狀況，因為質押的設定會有一個上限，是這個意思吧？

業務承辦（呂岳錚）：

對，像例如說你質押了 50 萬定存單，那最多就是賠消費者賠到 50 萬。

主席（陳副司長中興）：

好，再把第三個部分來做說明。

業務承辦（呂岳錚）：

第三個部分是金融機構或電子支付機構提供價金保管服務。他們會開立一個價金保管的專戶，專款專用。這部分說明一下，等於是說你用電子支付（不管是現在常見的 Line Pay 或者是銀行的信用卡）去跟業者付款，那銀行或電子支付機構會先把款項保存住，等到例如說包季的情況你的第一個月結束之後，他就把第一個月的款

項撥付，或者是有些系統是消費者在系統上面點擊確認已經完成服務而且沒有爭議的話，那金融機構或電子支付機構這時候就會把價金撥付給業者。這部分等於是把錢保管在信用卡或者是電子支付業者這邊。以上。

不明與會者：

所以現在就是，預付會有電子支付業者，這個地方等於說儲值在那個地方，然後再由電子支付業者去針對個人的方向來去付款，意思是這樣子嘛？

業務承辦（呂岳錚）：

對。

主席（陳副司長中興）：

好，那再把新增第四的部分做一下說明。

業務承辦（呂岳錚）：

第四個部分，就是業者之間兩兩互保。如果有一家因故無法履行服務義務的話，那消費者可以找跟他作保的那一家來進行服務這樣子。那第四個跟第五個最大差別，第五個的話就是說業者之間組成一個連帶保證協定，不管是當地公會或者是業者之間自己組成公協會都可以。通常是集體去收一筆連帶保證金，存放到銀行的信託帳戶裡面。如果說有業者無法履約的話，他其實就是找連帶保證的其他很多家（可能不止一家，以二或三家來做服務），那產生相關的費用，就是由信託帳戶來支付他們提供的勞務。這當然規模會比較大，也很重視公協會運作。

主席（陳副司長中興）：

你說的不是完全正確的。第四跟第五的部分分兩個部分來說，第四個部分就是「兩兩業者個人就可以互保」，不需要籌組公會。譬如說我今天陳中興，我跟宋小姐，我們兩個對這個服務互相擔保。未來如果有糾紛，或者我一段時間沒有營業，你在我這邊預付的費用，就可以找這家店服務，這叫兩兩互保。

那第五的部分就是屬於「協會」或者是「公會集團」。可能我這個集團裡面有十幾個會員，當有一個會員發生狀況的時候，消費者可以去找這些會員去做服務。這是一種純粹服務的。那當然另外一種就像岳錚所說的，會員之間要去承擔這種服務覺得壓力很大，那有沒有可能會員彼此之間集合起來去跟銀行談履保開專戶？因為金額小銀行原本不接受，但集合之後銀行可能願意。等於說由專戶撥錢給提供服務的業者。

所以簡單的說，這次新增的三個部分：第一個是銀行設定質押的方式去做履保；第

二個是第三方支付或電子支付系統的儲值價金保管方式；放得最寬的一個方式就是「業者兩兩互保」，或者是三個互保、五個互保，不再限制說你一定要組成一個協會或者公會才能夠做互保。這一次是我們大概在業者互保做一個比較大的開放。

那不曉得各位對於我們新增的這些部分有沒有建議？因為後續這個條文我們還是會循法程序去做預告，預告時間是 60 天。60 天之後還是要到行政院那邊可能至少會再做一次討論，然後院裡面通過之後，才會去做公告的動作。

還要在這邊也跟各個縣市政府、業者做一個說明。依照消費者保護法第 56 條之 1，的確業者如果沒有去履行定型化契約應記載及不得記載事項，要處罰對不對？可是請各位特別注意一件事情，當第一次發生的時候，他是要「限期改善」。但是如果這個限期改善是業者沒有辦法改善的（例如銀行沒辦法信託），我也實話實說啦，你真的給他罰下去，業者去訴願你也一定會輸啦！因為他沒辦法改善。

所以針對履約的這個部分，現在銀行沒辦法幫他做信託保證，等於業者要改善他是沒有辦法改善的。地方政府接到民眾檢舉，在行政上面必須去勸導他、限期改善，但是請地方政府在整個行政處理的部分還是「以限期改善為手段」，因為你處罰的話，他沒辦法改善時，這個去訴願一定會輸的。在這個會議一併跟縣市政府跟業者做一下說明。那不曉得各位針對這個討論案還有什麼需要我們再多說明的？有意見嗎？

台灣寵物美容師協會籌備處代表：

呃，台灣寵物美容師協會(籌備處)第一次發言。第一次呢，終於有第一線業者加入了！我們相信到場有些前輩其實他們也是第一次加入這裡，甚至台灣省公會他也沒有在名單裡面。當初在制定這個部分的時候，農業部在設定時，有沒有一些公會邀請的部分？造成這個問題非常的嚴重。

其實業界不只是這個履約保證的部分有問題，很多其他應記載不得記載的項目也發生很大的問題。我們業者也不是不願意簽約，但這份合約根據消保處的資料，在 2024 年 7700 件糾紛中，只有 17 件是屬於寵物消費糾紛，只占了 0.02%！為這個 0.02% 的部分要浪費大家這麼多的社會成本來做這些事情，我覺得這部分我們真的要再評估一下。

還有說到協會的部分，基本上當初有來參加農業部契約討論的公會，有沒有做利益迴避？像剛剛提到品保協會，今天是 5 月 12 號，他們 5 月 14 號才要成立大會，那在這段時間他們提供了一些備忘內容，都沒有給我們業者知道這樣子，在時間上面是不是太倉促，沒給討論空間？

主席（陳副司長中興）：

這個部分我分幾個部分說明。第一個，當初在 111 年、112 年在討論定型化契約時（那時候我還沒來），邀請的協會應該是有包括全國寵物商業同業公會全聯會，還有 KCT 協會，這兩個職業代表，他們分別也有請他們地方上面的業者一起參加。另外，當初所設立的協會之間互保，應該是以寵商公會來做主體去做的。

第二個，關於消費糾紛的確是 0.02%，可是對於消費者的保護，當有糾紛出來時還是必須要去適度處理。我可以預期未來寵物產業還會繼續發展，所以對於消費者的保護方面，其實各位有興趣可以看所有定型化契約（包含人的美容、美甲、瘦身），其實它都長得差不多，唯一比較大的差別是因為業態不一樣，會有一些不同的規範出來。

台灣寵物美容師協會籌備處代表：

我是想說，您剛剛說法案公佈要 60 天預告對不對？但這 60 天法案依然在那裡，這樣等於同時在為難地方動保處也同時在為難業者！因為會有業者互相檢舉，或者是民眾檢舉說你沒有履約保障。那你能確保各地方動保處只開勸導單嗎？

再來，全聯會不代表業者，KCT 也不代表業者！當時邀請的業者都是老師，真正第一線工作的那叫做實務，而不是教學，這是很大的差距！我們才是第一線業者！

再來就是銀行決定的問題，我那時候在桃園，他們說只要有一條通過履保就會通過，但業者沒有做就會受罰。另外關於同業互保，我才 24 歲，我的父母從小就告訴我說「不要幫別人作保人」！何況是保店家的理賠？不知道如果我跟他互保，然後我跑路，我這樣不算詐騙嗎？所以這個契約從 0.02% 的糾紛，你要鬧到 20%、30% 的同業糾紛這樣子會比較好嗎？

然後，我們業者對的都是第一線承辦人員，每次打電話問承辦，承辦回答的一半對一半不對，然後農業部就會說我們業者誤解，可是我們所有跟他們錄音的話都有錄下來，這就是缺失的部分。然後第三個就是電子支付這幾項，全部都需要跟銀行媒合，我們根本就不知道誰願意做。我們做幾百塊生意要把我的房子押下去？要把我的車子押下去？剛剛很多業者都在抱怨這件事情。

消基會代表：

好，因為我是消基會，我這邊稍微表示一下意見。剛才雖然有提到這個犬貓美容的糾紛比例在統計上數字並不是非常的大，但是我要強調一點，即使是只有一兩件，它都是涉及到犬貓跟飼主相當大的權益。不是說它比例少我們就可以不處理，臺灣

是一個除了對人權有保障之外，已經提升到對動物的權利也有保障的一個法治國家，制度的建立需要大家一起努力，發現問題我們就去解決它。

這個定型化契約在人類社會各行各業都有，我這邊舉個例子好了：不動產的預售屋。為什麼講這個？因為不動產的預收條款也有我們今天討論的履約保證制度，這個條文很像我們剛剛提到的「同業兩兩互保」。在預售屋裡面，我今天要蓋房子賣消費者，我找誰當我的連帶保證？當然是找我認為有長期信賴關係的同業一起去作保證。如果業者對這個部分不是非常熟悉的話，我建議可以去把不動產預售屋的定型化契約條款拿出來看一下，就會知道為什麼今天規劃這個相關條文。

消保處代表：

關於法制草案的部分，我這邊有幾個修正意見提供參考：

第一，表格的名稱，建議符合法制體例。

第二，欄位的名稱，目前寫「修正後規定」跟「原規定」，建議調整為標準的「修正規定」與「現行規定」。

第三，履約保證期限的部分，主要是要確保在整份契約期限內消費者的保障。一般的包月合約通常不會長達一年，所以建議將「至少一年」的規定，統一改成「不得少於契約期限」，這樣很簡單清楚。

第四，體例一致性的問題，在「價金保管」與「同業連帶保證」中，也建議同步增加「不得少於契約期限」的規定。

第五，金融機構保證中，草案把「解散、歇業、破產宣告、撤銷廢止登記」等寫得太詳細了，這會造成解釋上的灰地帶，限縮了啟動履保的可能性。建議參考其他定型化契約，只要寫「企業經營者無能力或無法履行契約義務時」這樣就好了。

第六，說明欄的文字，包含標點符號的修正，以及引述的項次層級（建議明確標明第二項第二款、第三款、第四款等）建議一併修正。以上意見謝謝。

討論事項主席總結：

主席（陳副司長中興）：

好謝謝消保處的建議，我們會採納進去做修正。我還是必須補充說明一下，我們前面在做這一塊也都是邀請業者代表，當然我承認你說的他不能代表你，但是請不要否認別人的業者代表性。

另外針對消費爭議，剛才消基會特別提過，這不是多跟少的事情，是當消費者權益受損時，會希望針對整個行業有保護的規範，所以才會定這定型化契約。我們先處理這個討論案的部分，後續如果有其他意見，可以在臨時動議跟我們再說。我們後續會依據今天的決議修正草案進行 60 天的預告，預告期間業界如果有意見也可以

提出。那我們先針對臨時動議有什麼意見可以提出來？

臨時動議：

台灣寵物美容師協會籌備處代表：

我們常提到的動物法醫，台灣沒有動物法醫制度！那發生爭議到底是用刑法來看還是行政法來判？民事還是刑事？地方動保處跟我說，只要死亡他就可以不理，地檢署就會扣屍體做判定。如果像有些發生在狗隻身上的意外，判定機制沒有第三方公正單位介入。再來就是，各地方動保處沒有人懂，但你們卻把責任放在業者這邊。

剛剛消基會提到預售屋，不動產預售屋一件是幾百萬，我洗一隻狗是幾百塊啊！我的業者就在討論說，那我沒有身家，我就不能開店嗎？然後剛剛講這些互保機制，也沒有金管會的代表告訴我們到底可不可行？電子支付的部分有哪些可以做？蝦皮、Line pay 他們有承諾做這件事情嗎？不要到時候又跟陽信一樣，說不做就沒了。

再來，當初品保協會沒參加會議，KCT 有參加，我們才會覺得說這裡面是不是有利益迴避的問題？

主席（陳副司長中興）：

我還是重申一下，品保協會基本上它是後來才成立的。當初我們在討論互保時，並沒有想說要針對哪一個特定協會。事實上未來只要開放了，任何相關的協會願意去做履約承保，他都可以做。

那針對動物傷害的部分，我想在這個契約裡面精神很清楚，業者最主要的就是一個「告知的責任」。很多時候發生爭議（例如指甲流血），是因為業者沒有在消費者來領狗的時候，事先把動物的狀況跟消費者溝通。在這次的契約裡面，有一個很重要的事情就是「基本資料的建置」，這個建置是保護消費者的，同時也是保護業者的。在服務之前，先把寵物的狀況先互相溝通好，如果發生緊急事件要送到哪一家指定醫院，這也是一開始簽約就必須約定好的。

至於你說的法醫判定制度，如果發生死亡案件，一定會從縣市政府動保處啟動他們既有的 SOP。如果是消費者惡意留置，我們也設計了違約金跟逾時費的費用。

台灣畜犬協會（KCT）代表：

各位好，我代表台灣畜犬協會發言。第一點，剛剛有提到成立的品保協會是我們 KCT 的老師出來成立的，我想這是個人行為，跟我們協會沒有關係，這點必須澄清。第二點，KCT 裡面的幹部雖然是老師，但他們早先也是第一線從事美容服務的工作，

所以我們非常了解第一線遇到的困難，我們也是站在美容師角度看這件事。

第三點，關於履約保證。一開始只有信託不可行，因為陽信不承接。第二個，業者質押動產，九成的寵物店是小企業，資本額 20 萬到 40 萬，沒有東西可以質押，這條路也不可行。第三個，電子支付價金保管可以，但這增加了營運成本（服務手續費），我們希望長官協助提供哪一些電子支付品牌願意提供這種服務？

第四點，兩兩業者互保這條路是可行的，而且成本最低。你幫我寫保證，我幫你寫保證。可是我們需要長官給我們一份文件、一份標準的契約範本！告訴我們怎麼樣互相作保，因為從事技術業的人文字敘述方面不是那麼厲害。第五點，公協會集體的履保，這也等於提高了營運成本。

最後一點大家都忽略了：其實一萬塊以下就不需要提供履約保證了！今天小小的工作室，預收的費用在一萬塊以下的話，就不需要做這個履保了，請大家不要忽略。以上謝謝。

主席（陳副司長中興）：

第一個，開放的這幾點是每一點你只要有做其中一項就可以。另外，後續當規定通過之後，我們會把這些互保的範本文檔準備好，公告在網站上面讓業者可以下載使用。不曉得寵商公會有沒有意見？

中華民國寵物產業品質保障協會代表：

那個您好，我是代表中華民國寵物產業品質保障協會第一次發言。我自己本身其實我也是第一線的美容師，昨天晚上我還在剪毛，今天過來開會。我相信我也可以代表我的店去說一些履約保障的事情，因為我的店也會收超過一萬塊的預收款。我為了去解決我自己的問題，才去成立這個所謂的品保協會。我們 5 月 14 號才會正式成立，相關的部分我們會希望協助到有關係的業者做到合法合規。以上是代表品保協會發言，謝謝。

主席（陳副司長中興）：

剛才你們提到動保法的部分，我還是說一下。動保法的規定是不可以虐待傷害，當這些虐待傷害被判定是實質傷害時，我們地方政府會到現場去查處。為什麼很多沒辦法判定虐待？因為虐待跟傷害的構成是不一樣的。同樣的，造成器官損失或死亡，是故意還是過失，會有不同的規定。如果是一個意外傷害，大概就是賠錢民事，不會進到刑法；但如果是故意造成的，就會進到刑法。

台灣寵物美容師協會籌備處代表：

我這邊補充一下，既然每次都要講到指甲剪到流血，剛好我就是苦主！台北市動保處沒有看到狗的診斷證明，只聽飼主講的話就開了我罰單！但飼主在民事判決上敗訴了，刑事上也不起訴了。我想問，台北市動保處怎麼可以沒有看到實體、沒問診所證明就開罰單？我們要如何相信動保處的 SOP？

主席（陳副司長中興）：

第一個部分，如果行政機關處分您覺得有問題，本來就有法律救濟（訴願）的手續啊。地方政府在調查時都有法定的 SOP，是依據行政程序法在執行的。

台灣寵物美容師協會籌備處代表：

很多業者遇到這種狀況選擇吞下來，因為沒時間應付行政訴訟！這成本對業者太大，要承受網路霸凌、飼主勒索還有訴訟糾紛。我今天想問的是，假設今天飼主他說謊了，隱瞞狗有攻擊性或心臟病，然後我們業者受傷了，我們要找誰求償？

消基會代表：

我簡單說一下，其實飼主本身就有法律上的責任。民法其實就有規定，飼主有管理動物的義務，如果有攻擊性要事先提醒。在定型化契約裡面會問「請問你的寵物個性怎麼樣、有沒有攻擊性」，這其實是保護你們自己的一個機制！如果是飼主故意不告知導致你們受傷，你們是可以針對法律上去主張甚至要求損害賠償的。這不用特別寫在定型化契約裡面，因為民法本來就有。

台灣寵物美容師協會籌備處代表：

那我們被動保法規範，我們算是暫時管理這隻動物，所以我們只能等著被告？

主席（陳副司長中興）：

每個行業都有他的一個風險性。當我選擇這個行業的時候，某些風險我自己就必須去承擔。定型化契約特別記載要明確告知個性與健康，這在未來動保機關查處時，會比較有所依循。拜託業者比較正面去看待這個定型化契約。

主席（陳副司長中興）：

大家還有什麼意見嗎？如果沒有的話，感謝大家參加這個會議。我們會依據法規規定去進行預告。今天會議其實是我們想要去把業者可以做履保的工具做一個擴充。後續法規通過之後，包括「價金保管」哪一些機構願意做，我們會盡量收集比較明確的金融機構名單，發布之後通知縣市政府跟業界。另外「同業連帶保證」的範本也會準備。今天會議到這裡結束，謝謝大家！

（散會）