



# 支援自閉症譜系障礙消費者 提升自我保護能力

社會 / 教育工作者資源手冊



消費者委員會  
CONSUMER COUNCIL

# 支援自閉症譜系障礙消費者 提升自我保護能力

社會 / 教育工作者資源手冊



# 目錄

背景	05
資源手冊介紹	05
使用指南	06

## 第一章【知識篇】

1.1 消費者的權利與責任	07
1.2 商品說明條例——不良營商手法	09
1.3 不合情理合約條例	11
1.4 健身中心合約所訂立的冷靜期條款	12

## 第二章【個案剖析篇】

2.1 投訴個案剖析	13
個案撮要	14
個案跟進	16

## 第三章 【實戰篇】

3.1 工作坊介紹	17
3.2 第一部分：工作坊目標及流程	18
3.3 第二部分：投訴個案大解構	
熱身活動：「悲慘苦主」	18
活動一：「銷售四部曲之陷阱你要知」	20
活動二：「保護自己，堅決Say NO！」	28
3.4 第三部分：正確消費態度	
回顧第一節工作坊內容	31
活動三：「擊退銷售陷阱」	31
活動四：「消費者的自保之道」	36
3.5 第四部分：總結	39

## 第四章 【資源篇】

4.1 導師備忘錄	41
4.2 申請導師培訓講座	42
4.3 索取工作坊簡報及紀念品	42
4.4 實用網站	43
4.5 投訴渠道	43
4.6 附錄	44
一. 工作坊成效評估問卷	
二. 工作坊活動二：短片文字稿	
三. 工作坊活動三：擊退銷售陷阱角色扮演小劇本	
四. 工作坊活動四：消費者自保之道工作紙	



保護自己  
堅決 **Say NO!**

## 背景

近年消費者委員會（下稱「消委會」）所接獲的投訴個案中，不少涉及健身中心透過不良營商手法威迫消費者購買健身會籍及私人教練課程，當中包括自閉症譜系障礙消費者（下稱「目標對象」）被誘騙簽下預繳式服務合約。在部分個案中，有關消費者因商戶拒絕退款而蒙受重大金錢損失及精神壓力，最終向相關商戶提出訴訟。

## 資源手冊介紹

有見及此，消委會遂製作此資源手冊，協助社會／教育工作者（下稱「導師」）了解部分健身中心的不良營商手法，並鼓勵他們運用此手冊為目標對象舉辦「提升消費者自我保護能力」工作坊；從而教導目標對象提高警覺及擊退常見銷售陷阱，果斷說不。



# 使用指南

**第一章：「知識篇」**闡釋消費者應有的權利與責任，以及消費者保障法例，藉此讓導師了解部分健身中心的銷售陷阱是如何觸犯法例和損害消費者的權益。此外，了解消費者保障法例亦有助導師初步辨別商戶有否向目標對象作出不良營商手法，能為目標對象提供協助或尋求進一步的指引，如協助家長／照顧者向消委會求助。

**第二章：「個案剖析篇」**詳述工作坊使用的真實投訴個案，並分享消委會如何處理健身中心的投訴案件，供導師作參考之用。

**第三章：「實戰篇」**向導師提供工作坊的建議教材，當中糅合「體驗式」活動環節，包括觀看個案短片、反思活動、角色扮演及線上遊戲，讓目標對象認識部分健身中心的不良營商手法，協助他們擊退有關銷售陷阱，並養成正確消費態度。

**第四章：「資源篇」**提供相關活動教材及參考資料，以便導師為目標對象舉辦工作坊。

而家長／照顧者作為目標對象的重要支援者，亦可參考此資源手冊，並出席其後舉辦的相關工作坊，攜手支援目標對象提升其自我保護能力。

此資源手冊的所有內容和工作坊所需教材已上載於消委會相關專頁：

[www.consumer.org.hk/snp](http://www.consumer.org.hk/snp)，歡迎瀏覽。



## 溫馨提示

導師可於線上版資源手冊內標示的位置  
點擊圖案，包括：短片（ 圖示）、資  
料、表格及附件（ 圖示），以瀏覽相  
關內容。