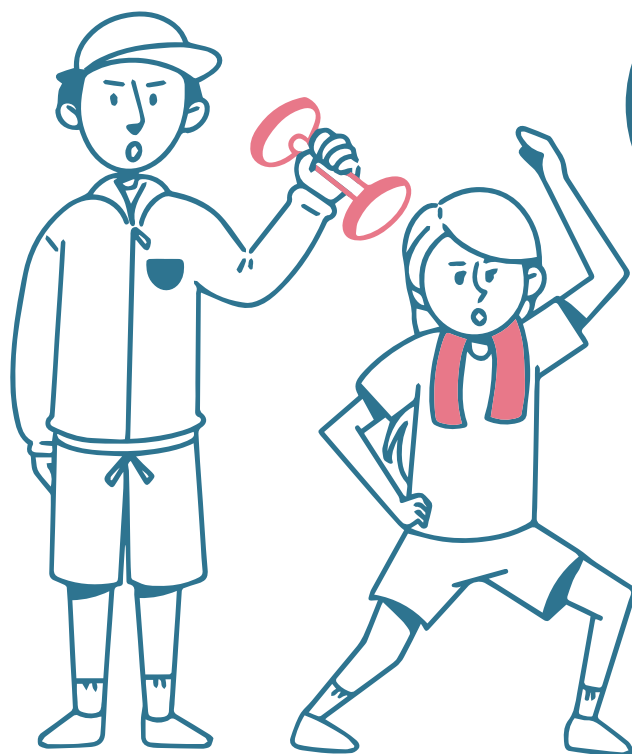




支援自閉症譜系障礙消費者 提升自我保護能力

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，歡迎瀏覽。

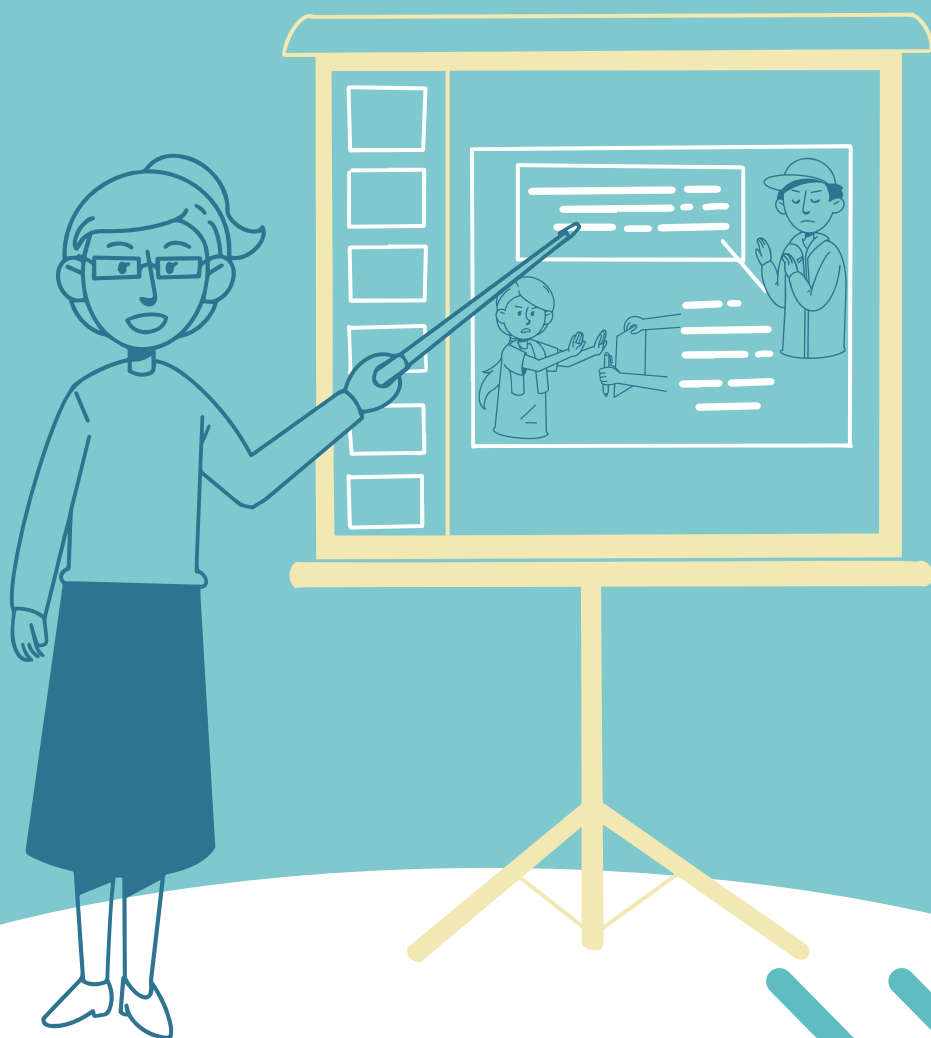


溫馨提示

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。

第一章

【知識篇】

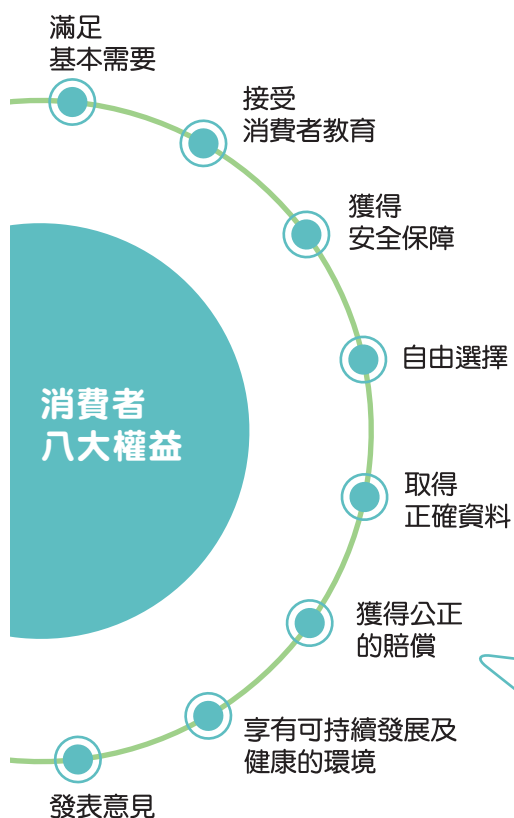


第一章 【知識篇】

1.1 消費者的權利與責任

消費者的權利

消委會制訂的《消費者權利和責任指引》，指出消費者擁有八項基本權利：



消費者購買預繳式服務合約擁有**獲得安全保障的權利**：確保消費者購得的服務對健康或生命不會構成危害，個人資料及私隱應備受尊重及保障。

消費者擁有**自由選擇的權利**：消費者能夠有多類服務供選擇，而它們的價格水平具競爭力，服務質素亦有保證。

消費者有取得**正確資料的權利**：消費者要有充足及可信賴的資訊，從而讓他們作出明智的選擇，以免他們受到不誠實或誤導廣告和標籤的欺騙。

消費者也有獲得**公正賠償的權利**：就誤導、劣質產品或不滿意的服務，獲得公正的賠償。本港的《商品說明條例》將五項不良營商手法及虛假商品說明納入規管，加強對消費者的保障，消費者**若遇到不良營商手法**時，應該**向海關舉報**，同時亦可**向消委會作出投訴，追討損失**，消委會會以調停人的身份，協助商戶及投訴人調解糾紛。（詳情可參閱本章1.2段）



知多一點點

導師可參閱由消委會制訂的《消費者權利和責任指引》原文。



消費者的責任

消費者在享有上述權利的同時，也應在履行其選擇及消費過程中採取理性的行為，負起合理的責任，此部分重點列出購買合約前和後消費者的責任。

購買前

- 確定購買「需要」，避免作出**草率或衝動的交易決定**。
- 搜集服務資料，參考**用家經驗**及比較**不同商店的價格**。
- 衡量自己的**負擔能力**。
- 如**對價格有疑問**或認為價格有**異於正常的水平**，消費者應即向經營者查詢。若仍有**懷疑，便不宜購買**。
- 簽署合約前，消費者應**仔細閱讀合約內容**。若不明白合約的條款，應向**家人尋求協助**。
- 留意合約是否有「**冷靜期**」（需要時可行使這權利）。

購買後

- 分期付款購買產品，須**依時供款**直至清付為止。
- 消費者發現所**購買的產品和服務有問題**可作出投訴：
 - ◎ 消費者若**遇到不公平的交易**，例如貨不對辦、逾期收貨、對服務不滿等，經與店方交涉不果，便**可考慮向消委會投訴**。若部分投訴個案屬於其他政府部門或專業團體之處理範圍，可**親自向有關部門投訴**。
 - ◎ 要保留有關**收據、合約、各宣傳資料的正副本**，作為支持投訴或未來行動之用。
 - ◎ 消費者要**如實陳述有關投訴**，避免誇大或隱瞞相關事實。

不能衝動
購買



延伸活動

如有需要，導師可聯絡消委會消費者教育部，為目標對象舉辦有關「消費者權利與責任」的講座，以提醒他們避免簽下沒有需要的預繳式服務合約。

1.2 商品說明條例——不良營商手法

《商品說明條例》(第362章)列明禁止商戶對消費者作出某些不良營商手法。部分健身中心採用的不良營商手法層出不窮，以下是較常見的手法及例子：

不良營商手法

誤導性遺漏

若商戶向消費者作出的營業行為**遺漏或隱藏重要資料，或以不明確、難以理解、含糊或不適時的方式提供重要資料**，或未能表露其商業用意(除非在相關情況下，其商業用意已經明顯)，因而導致或相當可能導致一般消費者作出假如該消費者沒有接觸該營業行為，便不會作出的交易決定，則該營業行為即屬誤導性遺漏。



例子一

某健身中心職員要求受害人先簽署一份健身會籍合約，才可試玩。受害人簽署後，職員才在合約上填上銀碼。職員刻意隱藏重要資料，沒有在受害人簽署合約前告知合約款額，此行為已涉嫌誤導性遺漏。

其他相關個案例子：



短片



第二宗罪：
誤導性遺漏



漫畫



延伸活動

如有需要，導師可聯絡消委會消費者教育部，為目標對象舉辦有關《商品說明條例》的講座，以加深他們對不良營商手法的認識。

不良營商手法

具威嚇性的營業行為

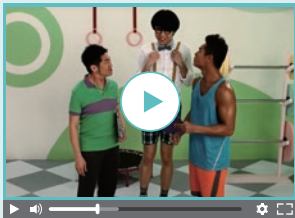
若商戶對消費者作出的營業行為通過使用騷擾、威迫手段或施加不當影響，在相當程度上損害或相當可能在相當程度上損害一般消費者就有關產品在選擇及行為方面的自由，並因而導致或相當可能導致該消費者作出假如該消費者沒有接觸該營業行為，便不會作出的交易決定，則該營業行為即屬具威嚇性的營業行為。



例子二

當受害人拒絕簽下健身會籍合約欲離開之際，體型壯健的健身中心職員阻擋門口，另一職員隨即大力拍桌，大聲要求受害人立即簽署合約，否則報警。職員通過使用威迫手段，向受害人施加不當影響，損害受害人選擇及行為方面自由，職員已涉嫌向受害人作出具威嚇性的營業行為。

其他相關個案例子：



短片



第三宗罪： 具威嚇性的營業行為



漫畫



知多一點點

其他被禁止的不良營商手法還包括「餌誘式廣告宣傳」、「先誘後轉銷售行為」，以及「不當地接受付款」。導師可瀏覽消委會網頁，全面認識所有不良營商手法的定義、例子短片及漫畫。



1.3 不合情理合約條例

本條例旨在授權法庭就某些經裁定屬不合情理的合約給予濟助。法庭在決定某合約或其中部分在立約時的情況下是否屬不合情理時，可考慮但不限於以下事項：

- 一. 消費者與另一方之間**議價地位的相對實力**；
- 二. 是否由於另一方所作出的行為，以致消費者須遵守一些條件，而那些條件對於保障另一方的合法權益而言，按理並非必要；
- 三. 消費者是否**能夠明白與提供貨品或服務或可能提供貨品或服務有關的任何文件**；
- 四. 有關提供貨品或服務或可能提供貨品或服務方面，另一方或代表另一方行事的人，**有否對消費者或代表消費者行事的人施加不當的影響或壓力**，或運用任何不公平的手法；及
- 五. 消費者**可向另一方以外的人獲得相同或同等貨品或服務**的情況及所需付的款額。



知多一點點

導師可閱覽《不合情理合約條例》原文，以加深對相關法例的認識。



1.4 健身中心合約所訂立的冷靜期條款

冷靜期法例雖尚待審議及通過，惟不少健身中心已在合約加入七日冷靜期條款。本部分旨在讓導師初步認識冷靜期的概念，並透過工作坊提醒目標對象簽約時必須仔細閱讀服務合約條款。

冷靜期是一種保障消費者的工具，在買賣雙方簽訂合約後，讓消費者在一段合理時間內不需要證明商戶曾作出不當銷售行為而有權取消合約及獲得退款。冷靜期不但能保障消費者權益，也能間接減低商戶或相關從業員採用不良和高壓推銷手法的誘因。消委會鼓勵導師提醒目標對象，**若合約設有冷靜期條款，簽約後別立即使用相關服務、設施及/或設備，因此舉會導致一般合約中冷靜期條款失效，因而失去取消合約的權利。**



知多一點點

1. 一般於合約中描述冷靜期條款的範文參考

「會員有權於本合約簽署後的七天購買冷靜期內以書面形式要求本公司終止本合約下的會籍，而本公司須於收到有關上述書面終止通知的七天內把所有已減去行政費的款項退還會員。倘會員於七天購買冷靜期前或內曾經參加任何於本合約下所涵蓋的課程及/或訓練課堂或使用任何於本公司及/或任何該等集團公司營運的中心所提供的服務、設施及/或設備，則會員不可終止本合約下的會籍，亦不會作任何退款安排。」

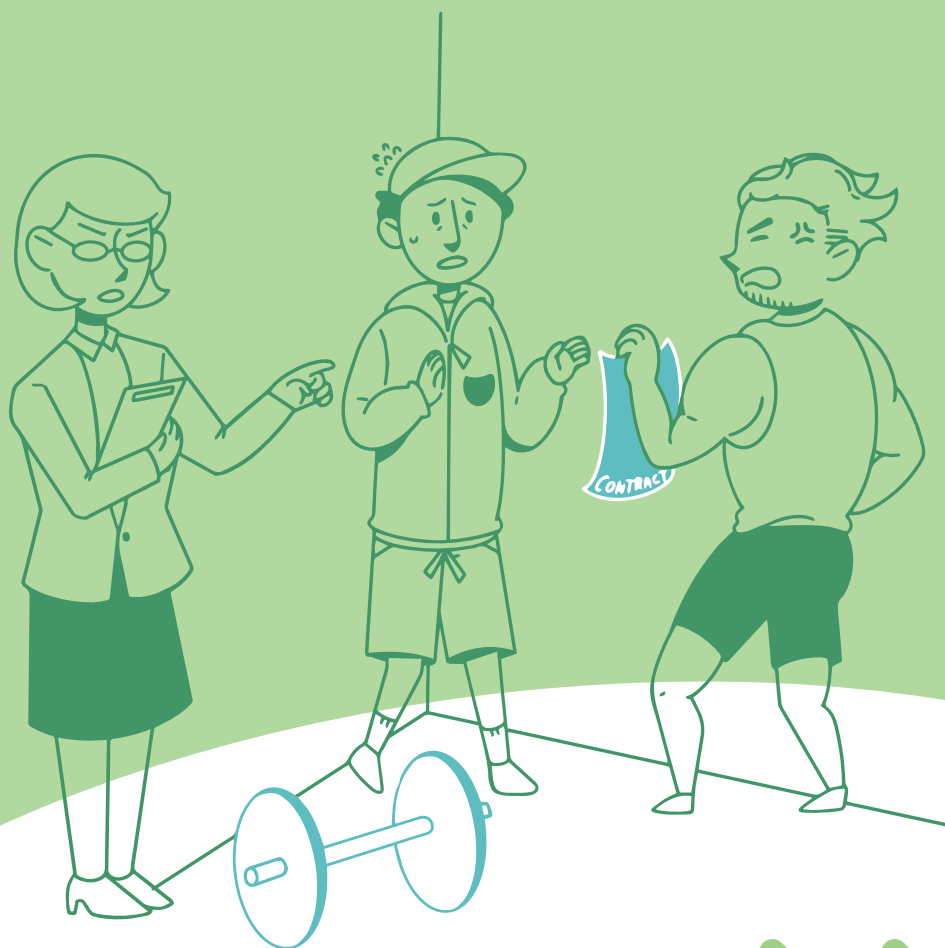
2. 冷靜期研究報告

消委會就冷靜期進行了深入研究和討論，導師可參閱《倡議設立強制性冷靜期的研究報告》，認識冷靜期的重要性。



第二章

【個案剖析篇】



第二章 【個案剖析篇】

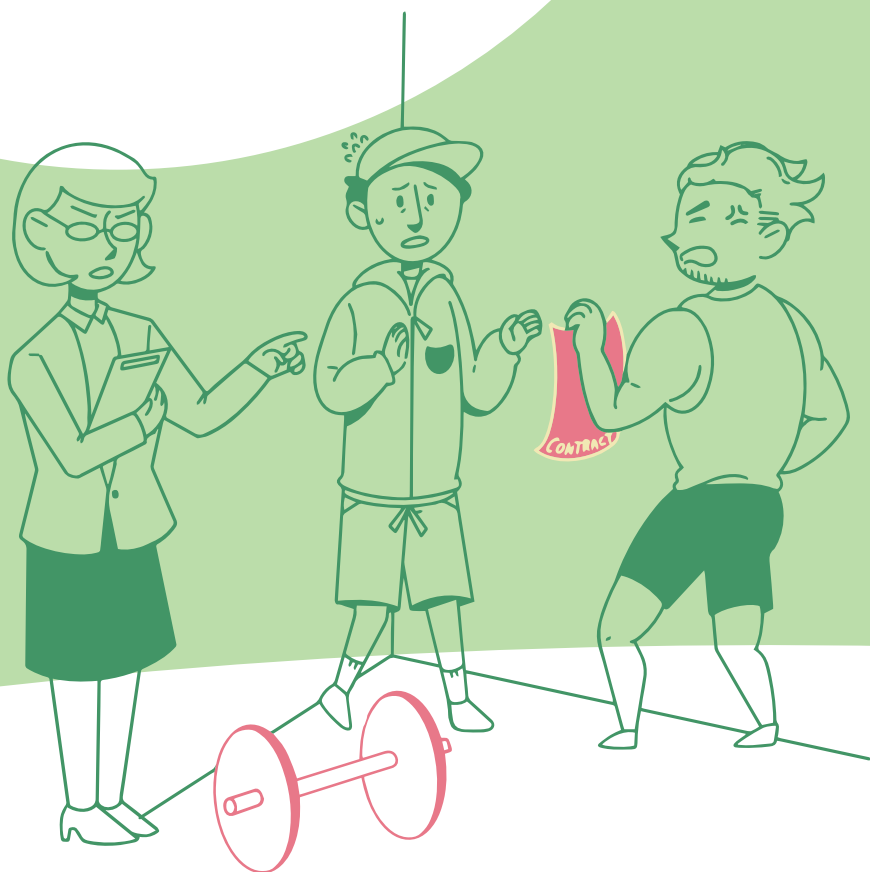
2.1 投訴個案剖析

本章闡述消委會如何跟進涉及自閉症譜系障礙人士健身合約的投訴個案，以及肇事健身中心如何違反消費者保障法例。為保障個案中相關人士的私隱，部分個案資料已被修改。導師可先閱讀個案撮要，了解投訴個案的詳情，然後翻到第28頁：工作坊活動二「保護自己，堅決Say NO!」，配合此投訴個案與參加者進行反思活動。



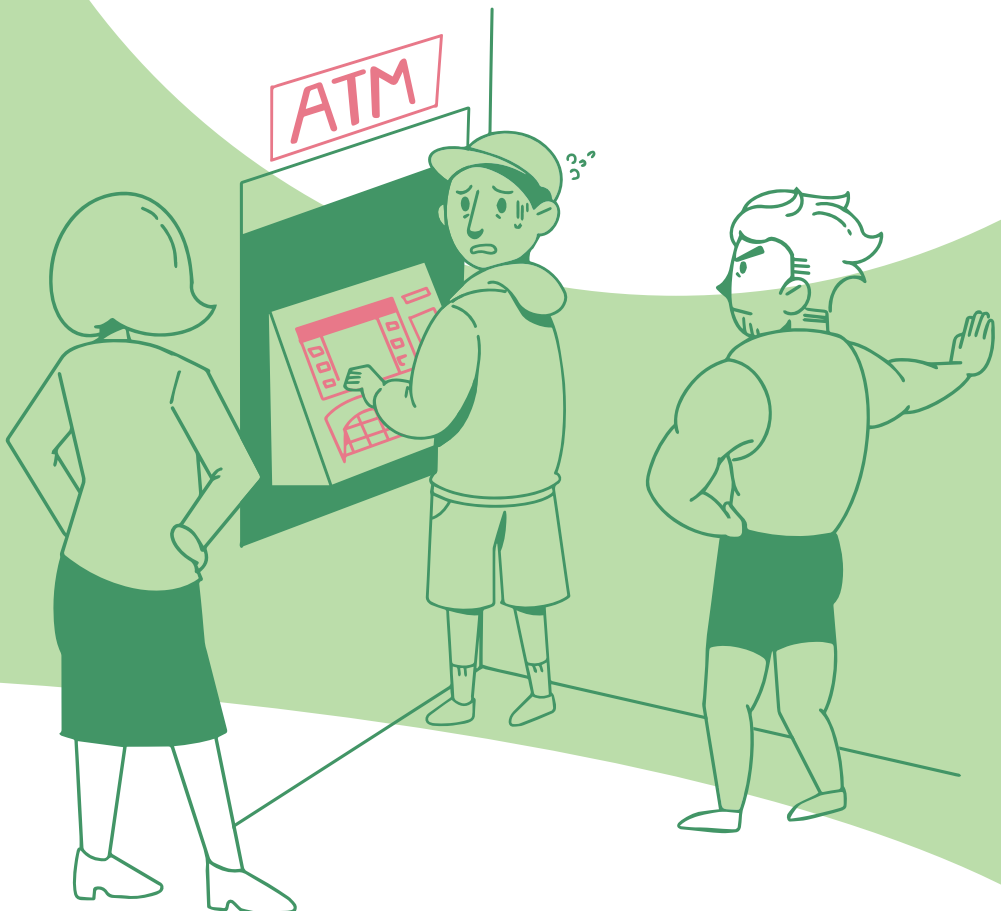
個案撮要

投訴人的19歲兒子於街頭被健身教練以參觀及免費試玩吸引前往健身中心。教練指出當事人有嚴重寒背及體脂過高的問題，亟需改善。一名健身中心的經理其後吩咐健身教練和當事人一起進入房間，要求當事人先簽署一份合約，然後才可試玩。當事人拒絕簽名欲離開，惟被教練阻擋，不能離開，經理便大聲說：「想走？想走也得簽約才准走！」當事人感到被威脅，為了盡快離開而簽了名。簽名後，經理才在該合約上填上銀碼，並說簽了名便要付錢，否則報警。當事人表示沒有足夠金錢，經理態度惡劣地指罵：「那麼用信用卡，要不然去櫃員機提取錢。」當事人感到害怕，無奈地選擇用信用卡付款。經理隨即帶同當事人到大型連鎖店購買價值港幣9,000元的禮券，並表示支付後便可離開。付款後，經理表示回到中心才發收據給當事人。



回到中心時，經理要求當事人再簽署另一份合約。當事人以為是收據，便簽了名，但其實他所簽的是第二份合約。簽名後，經理隨即撕毀第一份合約，並指出當事人只是付了訂金，仍要繳交港幣25,000元的費用。當事人表示希望遲些才付款，但經理表示要立即繳付。

經理着當事人立刻到自動櫃員機提款，當事人表示沒有足夠金錢，經理便大聲說：「是否在玩弄我！浪費時間，我要報警！」惟當事人嘗試提款不果，經理便要求當事人想辦法付清餘額。當事人感到十分徬徨，遂聯絡父親將港幣30,000元存入當事人的戶口。當事人的父親隨即致電兒子並於30分鐘後趕到健身中心，要求該職員取消合約及退還款項，惟經理拒絕並報警。警方建議當事人的父親向海關和消委會尋求協助。



個案跟進

當事人的父親向消委會作出投訴，亦向消費者訴訟基金¹（下稱「基金」）申請協助。基金認為肇事健身中心於整個銷售過程都以具威嚇性營業行為的手法銷售，嚴重損害消費者權益，因而批准給予當事人法律協助。基金也認為健身中心行為違反《商品說明條例》（下稱《條例》）及《不合情理合約條例》。

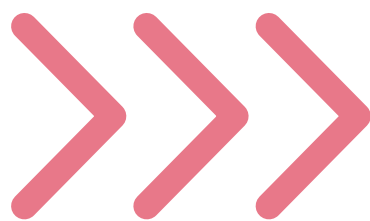
以此個案為例，健身中心經理要求當事人先簽署合約，才可試玩，當事人簽署後，經理才在該合約上填上銀碼。經理刻意隱藏重要資料，沒有在受害人簽署合約前告知合約所涉金額，違反《條例》中的「誤導性遺漏」。當事人拒絕簽名想離開，但被教練阻擋。當事人感到受威脅，為了盡快離開而簽了名，經理亦多次向當事人施壓若不付款便報警，反映經理和教練的行為損害了消費者的選擇自由，影響當事人的交易決定，令他不情願地簽下健身會籍。由此可見，健身中心向消費者作出「具威嚇性的營業行為」，對當事人施加不當的影響或壓力，違反《條例》和《不合情理合約條例》。最後，基金律師建議父親考慮為兒子作出民事訴訟追討已繳費用及向法院尋求聲明所訂立的合約並無法律效力。



¹ 消費者訴訟基金是信託基金，目的是向消費者提供經濟支援及法律協助，令消費者有途徑尋求法律上的補償。

第三章

【實戰篇】



第三章

【實戰篇】



溫馨提示

請導師謹記參閱第41頁的「導師備忘錄」，為工作坊作好準備。

3.1 互作坊介紹

資源手冊「實戰篇」提供活動方案，協助導師向目標對象舉辦「提升消費者自我保護能力」工作坊，工作坊包括以下四部分：

- ▶ 第一部分（資源手冊3.2）：工作坊目標及流程
- ▶ 第二部分（資源手冊3.3）：「投訴個案大解構」
- ▶ 第三部分（資源手冊3.4）：「正確消費態度」
- ▶ 第四部分（資源手冊3.5）：總結

整個工作坊約需2小時30分鐘完成。鑒於每位目標對象的專注度及能力或有差異，導師可按需要將工作坊分拆為兩節，每節約需1小時15分鐘：

提升消費者自我保護能力工作坊		
教材部分	第一節流程	時間
第一、二部分	工作坊目標及流程	2 分鐘
	熱身活動：「悲慘苦主」	8 分鐘
	活動一：「銷售四部曲之陷阱你要知」	30 分鐘
	活動二：「保護自己，堅決 Say NO！」	35 分鐘
	合共時數	1 小時 15 分鐘
教材部分	第二節流程	時間
第三、四部分	回顧第一節工作坊內容	5 分鐘
	活動三：「擊退銷售陷阱」	30 分鐘
	活動四：「消費者的自保之道」	25 分鐘
	總結	15 分鐘
	合共時數	1 小時 15 分鐘

導師可因應情況，調整工作坊的時間及內容。

3.2 第一部分：工作坊目標及流程



導師首先向參加者講解工作坊目標：

- 透過展示真實投訴個案和常見的健身中心銷售陷阱，讓參加者認識有關不良營商手法，並學習如何擊退銷售陷阱，堅決不要獨自進入健身中心，並在安全情況下果斷拒絕簽約。
- 提醒參加者若遇到健身中心的不良營商手法時，謹記要告知父母、社工或老師，並尋求協助。

3.3 第二部分：投訴個案大解構

熱身活動：「悲慘苦主」




活動物資：PowerPoint（簡報）及短片

活動所需時間：約8分鐘

活動目的：此活動讓參加者明白被迫購買健身服務合約後所承受的後果。

活動流程：

1. 導師以問答形式調查參加者購買健身中心服務合約的經驗：
 - ▶ 曾否到訪私人健身中心？
 - ▶ 曾否簽署健身中心服務合約？
 - ▶ 有否聽過部分健身中心的「不良營商手法」及「合約冷靜期」？
2. 導師指出部分健身中心利用不同銷售手法迫使消費者購買合約，令消費者後悔不已，接著播放短片 ，然後邀請參加者分享對以下問題的看法：
 - ▶ 若參加者是當事人，不情願地購買了港幣48,000元的健身會籍，須承受甚麼後果？

短片簡介

短片中，健身中心以虛假商品說明及具威嚇性的營業行為迫使消費者不情願下購買港幣48,000元的健身會籍。



3. 參加者初步回應後，導師可透過PowerPoint（簡報）指出後果。



4. 導師總結時可指出，消費者簽下沒有需要的健身服務合約或須承受以上嚴重後果。因此，參加者要認識部分健身中心的銷售陷阱，並懂得將之擊退，避免因簽下沒有需要的健身服務合約而蒙受損失。



溫馨提示

請導師翻到附錄一（第44頁）「工作坊成效評估問卷」，並記錄參加者對部分健身中心的不良營商手法及冷靜期的現有認知，以便將來就參加者完成工作坊的學習成效作前後對比分析。詳情請參閱「導師備忘錄」（第41頁）。

活動一：「銷售四部曲之陷阱你要知」

活動物資：PowerPoint（簡報）、短片及「銷售陷阱卡」



活動所需時間：約30分鐘

活動目的：此活動讓參加者透過觀看不同短片，認識健身中心銷售步驟四部曲，以及消費者最常遇到的十個銷售陷阱。

活動流程：

1. 導師先按參加者人數多寡決定以分組或個人形式進行此活動，將十張「銷售陷阱卡」盡量平均分配予每組/位參加者。每張「銷售陷阱卡」上載有銷售步驟四部曲其中一項常見銷售陷阱。
2. 導師透過PowerPoint（簡報）播放及適時暫停短片，逐一介紹銷售步驟四部曲及相關陷阱。導師每當談及其中一項陷阱時，邀請持有相應「銷售陷阱卡」的參加者舉起該卡並讀出卡上內容，加深參加者對各個銷售陷阱的印象。
3. 導師提醒參加者四部曲中的十個銷售陷阱僅為最常見的例子，由於健身中心銷售手法層出不窮，故此參加者要提高警覺，於工作坊第二節時，留心學習如何擊退所有銷售陷阱。此外，導師可按參加者反應與之分享「導師備註」的部分，並作進一步闡釋。

角色介紹：

為讓參加者更易代入各銷售陷阱的處境，第21-27頁中所載內容的相關活動簡報加入動物插圖，導師可先向參加者介紹有關角色。



健身中心男職員



目標對象



健身中心女職員

第一部曲



保護自己
堅決 Say NO!

職員在街道上招攬

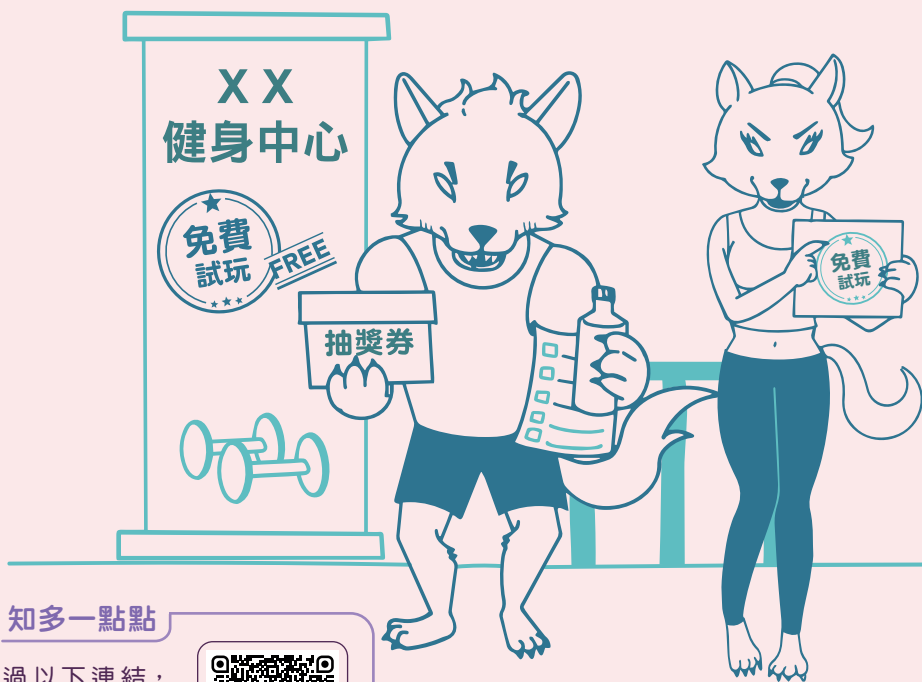
陷阱一：

職員在街上以抽獎、免費试玩、免費飲品、做問卷等方法招徠，哄目標對象上健身中心。

導師備註：

職員以不同方法作招徠，並以苦肉計博取目標對象的同情心，邀請他們去健身中心，目的是得以游說他們簽約。

短片一：1:14至1:54



知多一點點

歡迎透過以下連結，
觀看由香港電台製作的
《警訊》相關片段。



版權屬香港電台所有

第二部曲



職員在健身中心游說

陷阱二：

一旦邀請目標對象上健身中心，職員會邀請他們試玩，也會誇大他們的體格缺點，不停游說。

導師備註：

職員會邀請目標對象試玩，並要求他們付錢；亦會誇大他們的體格缺點，讓他們難以拒絕或應對，令其覺得必須購買合約或購買多節一對一健身課堂。

短片一：3:44至4:58



職員在健身中心游說

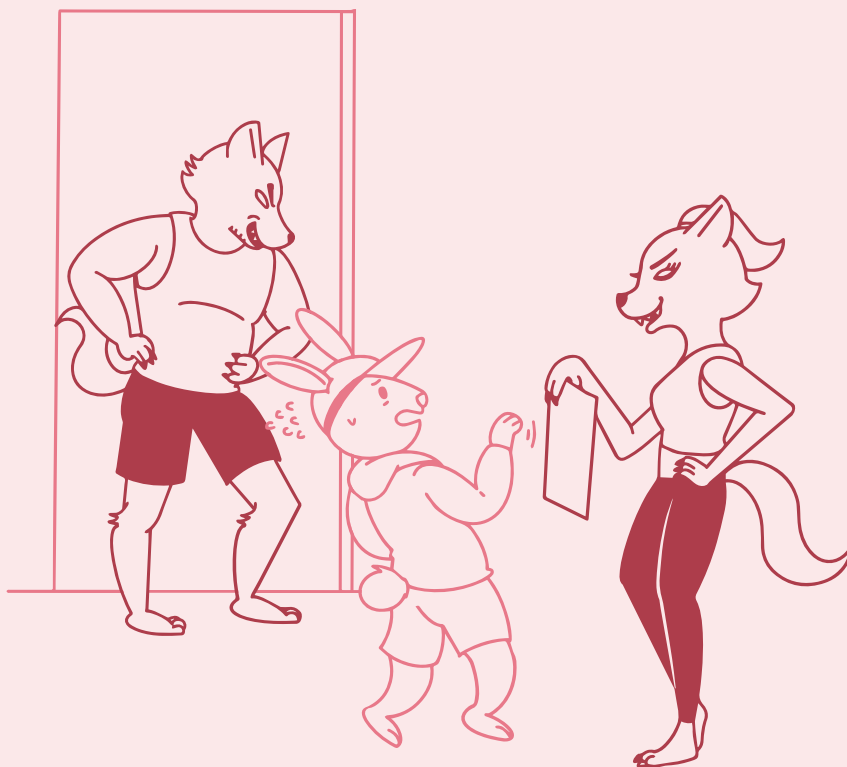
陷阱三：

職員輪流一善一惡「疲勞轟炸式」推銷，甚至阻擋門口不讓目標對象離開。

導師備註：

職員先以善良態度解釋服務計劃。當目標對象拒絕時，態度強硬的經理出現要求他們簽約，另一職員便作出安慰，令他們放下戒心簽約。若他們拒絕簽約並欲離開，職員便阻擋門口，要求他們簽約。在職員疲勞轟炸下，令目標對象無奈簽約。

短片一：6:38至8:00



職員在健身中心游說

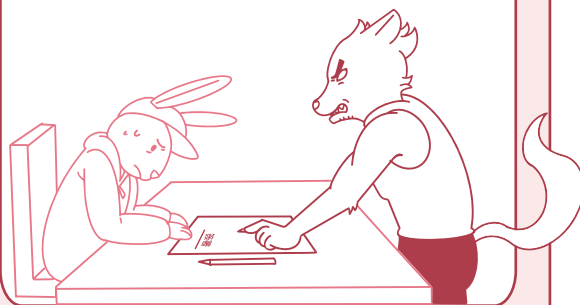
陷阱四：

職員誘使目標對象簽署問卷及要求他們填寫表格。

導師備註：

問卷實質是健身中心合約，職員在目標對象簽署合約後，才填寫銀碼，要求他們付款。職員也會要求他們填寫表格，以套取家人資料，若他們拒絕簽約，職員便聲稱會致電他們的家人作出恐嚇。

短片一：5:25至6:05



職員在健身中心游說

陷阱五：

職員要求查看目標對象手機，甚至聲稱要控告他們。

導師備註：

職員要求目標對象解鎖手機，以套取家人／聯絡人資料或偷看銀行資料。若他們拒絕簽約，職員便聲稱會致電他們的家人作出恐嚇或不斷聲稱要控告他們，最終令他們害怕而妥協簽約。

短片一：8:06至8:29



第三部曲



付款時

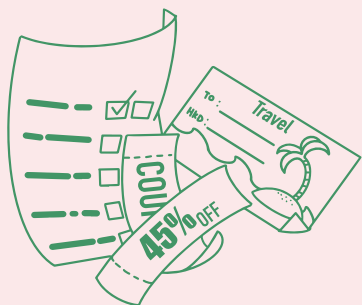
陷阱六：

職員以核實問卷、送優惠、送旅遊禮券等理由，要求目標對象出示身份證、提款卡和信用卡，同時套取戶口存款的資料。

導師備註：

職員套取身份證、提款卡和信用卡用作制訂合約或過數付款。若職員知道目標對象的財政狀況，便可度身制訂合約。

短片一：2:30至2:49及6:11至6:27



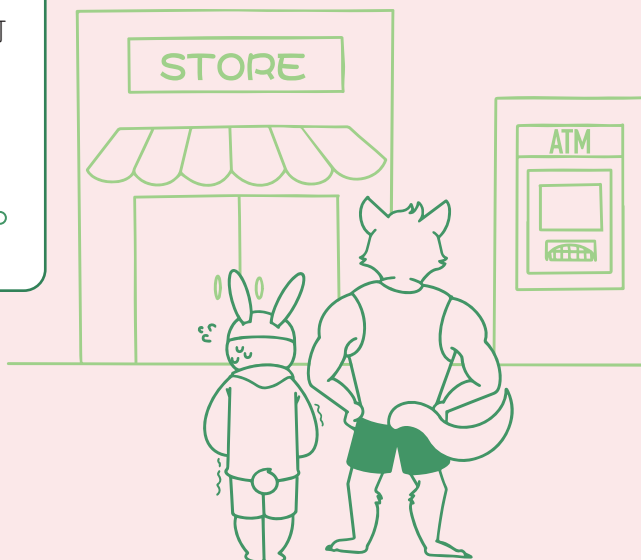
付款時

陷阱七：

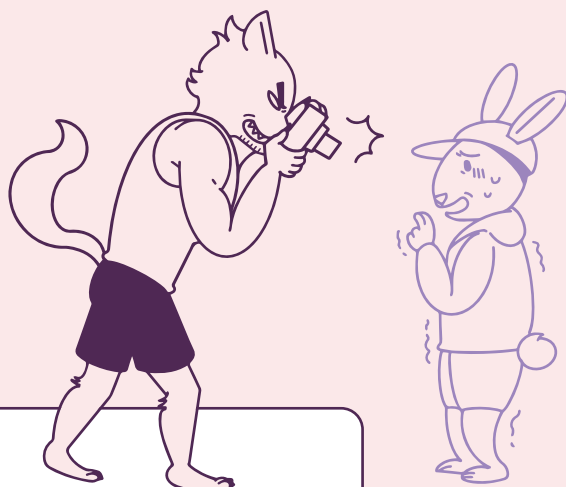
職員會帶目標對象到大型連鎖店購買禮券，也會陪同提款或去銀行借貸。

導師備註：

職員帶目標對象到大型連鎖店購買禮券，用作支付健身會籍。職員也會陪同提款，若發現存款太少，趁機轉介他們到財務公司借錢。



第四部曲



簽約後

陷阱八：

職員要求目標對象簽署聲明、拍攝開心自願相片或影片。

導師備註：

職員會威迫目標對象拍照或拍片，甚至被迫簽下聲明，證明他們是在自願的情況下簽訂合約。



簽約後

陷阱九：

職員在目標對象簽約後，隨即哄他們使用相關服務或向目標對象贈送禮物。

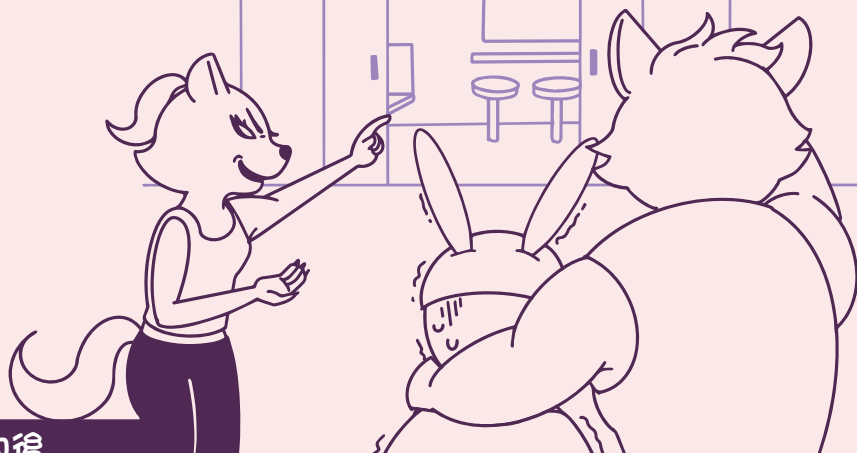
導師備註：

若合約設有冷靜期條款，接收禮物、簽約後隨即使用相關服務或觸碰器械，會令有關條款失效，因而失去取消合約的權利。

短片二：0:15至1:21



財務公司



簽約後

陷阱十：

職員會在目標對象第二次去健身中心時繼續推銷，甚至游說他們去財務公司借貸。

導師備註：

職員會在目標對象第二次去健身中心時繼續推銷，當職員了解他們的經濟狀況，或會帶他們去財務公司借錢，簽下更多合約，令他們欠債累累。

短片三：2:00至2:27



知多一點點

導師可觀看完整短片二及三，認識更多關於冷靜期條款的資訊及健身中心不良銷售手法。



短片二



短片三

活動二：「保護自己，堅決Say NO!」




活動物資：PowerPoint（簡報）及投訴實錄－健身中心銷售陷阱短片

活動所需時間：約35分鐘

活動目的：此活動旨在讓參加者透過觀看個案短片進行反思活動，進一步加深對健身中心銷售陷阱的印象。

活動流程：

1. 播放「投訴實錄－健身中心銷售陷阱」短片 ，當中展示四個銷售陷阱。

四個銷售陷阱片段：

- 一. 免費參觀試玩 利誘上門硬銷
 - 二. 強迫簽約 合約魔鬼細節要看真
 - 三. 買禮券支付會費 付款形式要留神
 - 四. 強迫櫃員機提款 財政狀況被看清
2. 導師與參加者觀看短片之陷阱一片段：「免費參觀試玩 利誘上門硬銷」，當出現「保護自己，堅決Say NO!」畫面時，導師暫停短片。



短片簡介

短片中，健身中心以各種不良營商手法迫使自閉症譜系障礙人士購買了港幣9,000元的健身會籍及簽下港幣25,000元的合約。詳細個案描述可參閱資源手冊第13-15頁。



3. 導師用5分鐘與參加者一起思考以下問題：

▶ 遇到哪些情況要「堅決Say NO!」？



思考問題建議答案：

陷阱一：遇到職員要求你獨自上健身中心。

陷阱二：遇到職員強迫簽名及付錢。

陷阱三：遇到職員陪同購買連鎖店禮券。

陷阱四：遇到職員陪同提款。

4. 導師可鼓勵參加者舉手回應或分成小組進行討論。

5. 討論完畢後，導師透過PowerPoint（簡報）讓參加者認識健身中心職員在該陷阱片段中使用的常用對白，以幫助參加者應對健身中心的常見銷售陷阱，導師可參考附錄二（第45頁）「工作坊活動二：短片文字稿」。

6. 導師繼續播放短片，讓參加者知道遇到哪些情況要「堅決Say NO!」。

7. 導師完成陷阱一活動後，重覆步驟2至6，繼續進行陷阱二至四的反思活動。

8. 導師與參加者完成以上反思活動後，觀看「專家話你知」片段。專家會提供專業意見，讓參加者明白自己的消費弱點，亦會講解目標對象被迫簽下合約後的後果，並提醒參加者若被健身中心職員哄上健身中心並要求簽約，謹記在安全情況下要堅決拒絕。

9. 看畢片段後，導師可綜合「專家話你知」的內容（參考第30頁），再次提醒參加者不要獨自進入健身中心，亦切勿隨便簽約。

「專家話你知」片段內容

自閉症譜系障礙人士的消費弱點

自閉症譜系障礙人士一般不擅長换位思考，他們難以察覺健身中心職員的不良意圖。當部分健身中心職員在街上運用不同方法哄他們前往健身中心，他們都不知道別人欺騙他們。加上有部分自閉症譜系障礙人士應對與解決問題的能力較弱，當職員誇大他們體型上的缺點、要求他們簽約時，他們都不懂拒絕，或不懂表達沒有簽約需要。如果職員使用威迫的手段，迫使他们緊張，那就更難應對，最終導致他們簽署了不願購買的健身合約。

被迫簽下合約的後果

自閉症譜系障礙人士被迫簽下健身服務合約後，有些仍然不知道自己已經受騙，直至合約越簽越多，金錢散盡，才被家人發現；有部分人士情緒控制能力比較弱，有機會出現異常的行為，例如抑鬱、焦慮、暴躁和改變自己的生活習慣等。

作為這類人士的家人或照顧者，平日要多關心他們，多些留意他們的情緒及消費模式有否出現變化，如突然急需要錢、突然節衣縮食等，一旦出現異常行為，謹記尋求醫生或社工的協助。

要懂得堅決拒絕

消委會提醒自閉症譜系障礙人士，如果在街上被人哄你上健身中心，要毫不猶豫及堅定地說：「沒有需要，謝謝！」然後立即離開，千萬不要讓他人帶你去健身中心；萬一被人帶到去健身中心，迫使你簽約和付款，仍要懂得說：「我真的沒有需要，謝謝！」或「我不會簽任何文件！」，千萬不要為求脫身而隨便簽約。謹記在安全情況下，盡快離開店舖，如有需要，要即時通知家人、朋友或報警求助。此外，若不幸地被迫簽署第一份合約，應立即告知家人、照顧者、社工或老師，如有需要，可向消委會求助。

若自閉症譜系障礙人士想去健身中心健身，可以與家人一起決定，若有懷疑，就不要急於簽約，避免招致損失。

3.4 第三部分：正確消費態度

回顧第一節工作坊內容

導師若把工作坊分拆兩節進行，可於進行活動三前與參加者重溫上一節工作坊內容，邀請參加者說出消費者最常遇到的十個銷售陷阱，考考他們的記憶。



活動三：「擊退銷售陷阱」

活動物資：PowerPoint（簡報）、擊退銷售陷阱角色扮演小劇本（見資源手冊附錄三（第48頁），導師可將之列印方便參加者練習）、「銷售陷阱卡」及「擊退陷阱卡」。



活動所需時間：約30分鐘

活動目的：透過模擬情景，參加者可以設身處地扮演一個成功擊退健身中心銷售陷阱的角色，從而掌握箇中技巧，堅決不要獨自進入健身中心，在安全情況下要果斷拒絕簽約。

活動流程：

1. 導師先將附錄三小劇本分發予每一位參加者，將參加者分為兩至三人一組。
2. 導師安排每組採排其中一個小劇本，並從旁協助。
3. 導師邀請感興趣的組別演出四個劇本。若時間許可，可邀請參加者輪流扮演不同角色。
4. 導師可留意參加者的反應，參加者抗拒分組或表演活動，可安排義工協助或自行調節活動流程。
5. 角色扮演活動完成後，導師先按參加者人數多寡決定以分組或個人形式將十張「擊退陷阱卡」盡量平均分配予每組/位參加者（或按人數自行複製更多卡）。
 - 導師扮演健身中心職員，唸出小劇本及/或「銷售陷阱卡」上關於銷售陷阱的對白或處境，考考參加者能否果斷拒絕職員的游說。
 - 每張「擊退陷阱卡」上載有一句拆解銷售陷阱的「Say NO金句」。接著導師提問參加者哪一句「Say NO金句」適用於拒絕職員的游說；持有相應金句的參加者鬥快站起來，由導師指出是否正確及解釋原因。



溫馨提示

導師可鼓勵參加者多重溫「擊退銷售陷阱角色扮演」的四個小劇本，以加深印象。

小劇本一

在街上遇上職員游說時



職員

先生/小姐，幫手填份問卷呀，要追數呀，唔該你，爭呢份就可以收工啦！(陷阱一)

冇需要，唔該！



消費者



職員

求下你呀！填一填，幾分鐘時間。

都話冇需要，唔該！



消費者



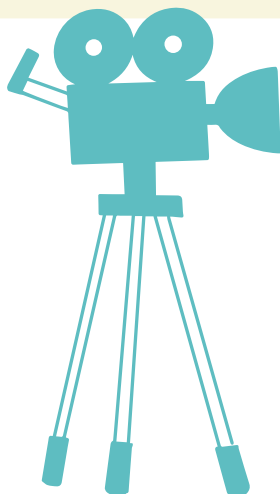
職員

填一填，上去健身中心俾個免費試玩你，你當幫下我。

趕時間，下次啦(果斷拒絕，然後堅決離開)！



消費者



小劇本二

被職員游說，並帶往鄰近健身中心繼續向你推銷時



職員

免費試玩完！見你上氣唔接下氣，平時係咪好少做運動呢？

唔係呀！



消費者



職員

你體格真係好一般啲（陷阱二），你做緊野（工作）定係仲讀緊書？

做野。



消費者



職員

咁收入幾多呀？你要多健身呀，操下會靚仔/女啲，你俾張信用卡同埋身份證我先，我幫你check下有咩優惠？（陷阱六）

我真係冇需要，唔該！



消費者



職員

不如咁啦，你幫我係份問卷簽個名先？（陷阱四）

我唔會簽任何名！我都有需要做gym。



消費者



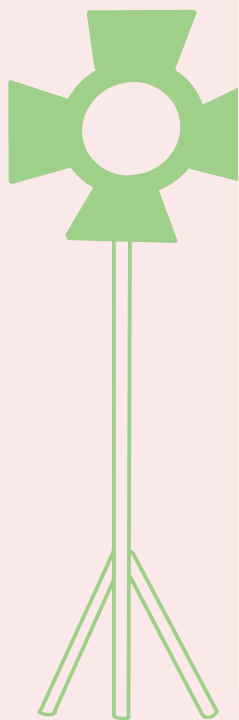
職員

你已經試玩咗，要俾錢。（陷阱二）

免費試玩做乜都要俾錢，我真係冇需要，唔該（果斷拒絕，然後堅決離開）！



消費者



小劇本三 (三人一組)

被職員在健身中心繼續以「疲勞轟炸式」高壓游說時



職員

其實個健身會籍好平，兩年一萬五千蚊，又可以分期，仲考慮啲乜野？真係好平啫！

我真係冇需要。



消費者



經理

你知唔知你填咗form，有你屋企人資料，我哋可以call你屋企人。(陷阱四)

我真係冇需要，我想走先，唔該！



消費者



經理

唔走得，簽咗約，俾咗錢，先走得。(陷阱三)

冇需要，我唔會簽任何野。



消費者



經理

係咪玩野，浪費時間，我報警！(陷阱五)

我真係冇需要，我唔會簽任何野，我會報警，等警察決定。



消費者



職員

咁啦，乖啦，簽一年先啦！(陷阱三)

我真係冇需要，你唔俾我走，我真係會報警。



消費者

小劇本四

已簽下第一份合約，第二次去健身中心使用服務時



職員

第二次做gym，見你唔係好識選擇適合你的健身器械。其實你需要教練幫你強化肌肉，有個特別plan超平，兩萬蚊30堂私人健身課程，我親自幫你，你一定會勁fit。(陷阱十)

唔使啦！我想自己一個做gym。



消費者



職員

你試下15堂先，一萬蚊好抵，見同你friend，又幫我填問卷，出面唔止一萬蚊架。

冇需要，唔該！



消費者



職員

其實真係好平，我真心想幫你，只要有我幫你，好快就會fit啲。信用卡可以分期，唔使擔心，每個月俾好少錢。係咪唔夠錢呀？隔離財務公司超低息可以幫你，每個月大概一千二百蚊，好低息。(陷阱十)

我真係冇需要，唔該，我要返屋企啦（果斷拒絕，然後堅決離開）。



消費者



活動四：「消費者的自保之道」




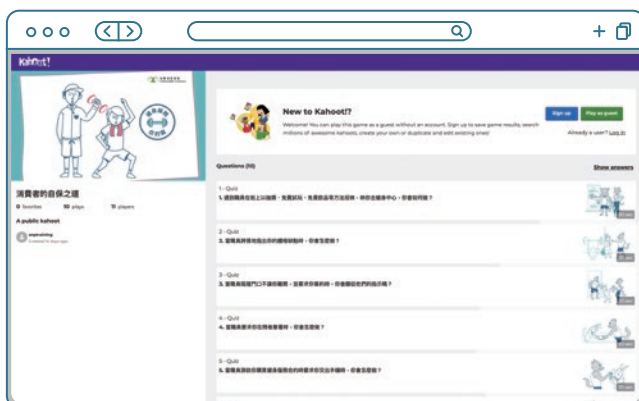
活動物資：PowerPoint（簡報）、**Kahoot!** 自保之道線上遊戲、
投影機及投影幕

活動所需時間：約25分鐘

活動目的：此活動考考參加者能否掌握工作坊中所學習的內容，從而鞏固針對健身中心銷售陷阱的自保方法。活動透過線上遊戲「**Kahoot!**」進行比賽，邀請參加者鬥快選出正確答案。

活動流程：

1. 導師點擊圖案、輸入網址或掃描二維碼以進入遊戲，進入網頁後，導師點擊"Play as guest"按鈕。若個別參加者沒有電子設備，可選擇以小組形式進行遊戲。導師亦可按需要，選擇以工作紙完成此部分的活動（見附錄四第50頁）。



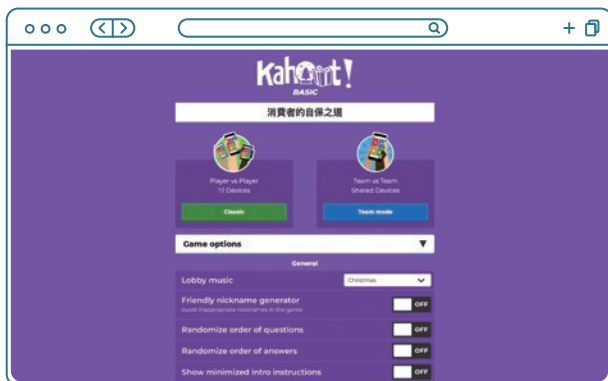
導師專用



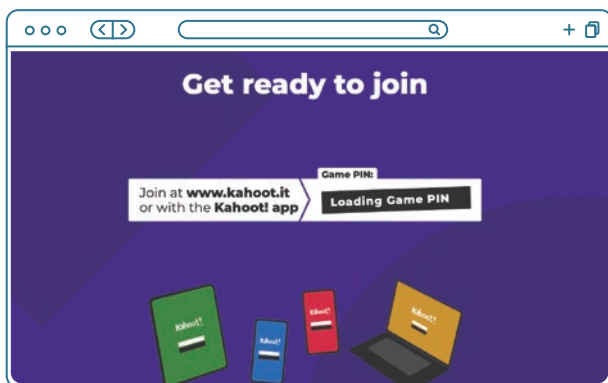
溫馨提示

導師如想預覽及試玩，可先準備兩部電子設備（如智能手機、平板電腦等），於平板電腦掃描上面二維碼進入網頁，點擊"Play as guest"按鈕，選擇以個人或小組形式以進入遊戲及獲取PIN碼；並於智能手機輸入www.kahoot.it，輸入平板電腦顯示的PIN碼及名字以進入遊戲試玩。

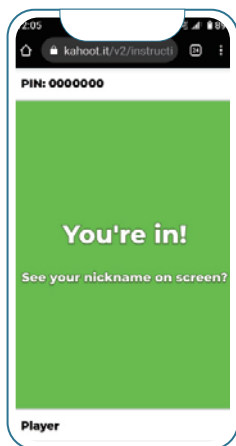
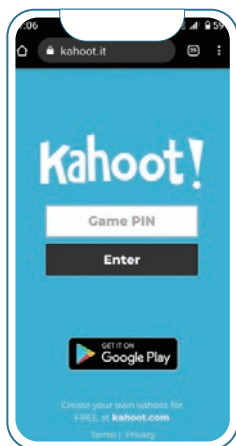
2. 導師選擇遊戲形式是以個人或小組進行，將此遊戲投射到投影幕上。



3. 導師選擇遊戲形式後，PIN碼隨即出現。PIN碼每次更新，請導師留意，以每次進入遊戲所提供的PIN碼為準。

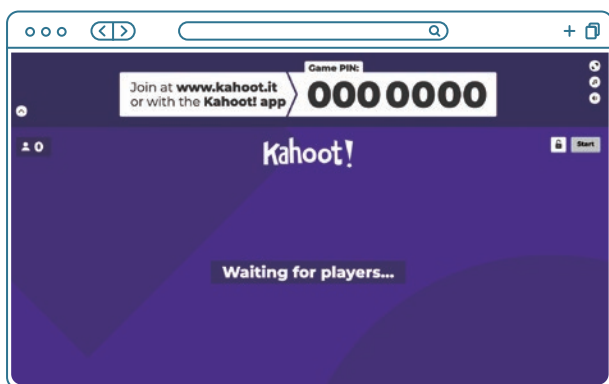


4. 邀請參加者以自己的電子設備（智能手機、平板電腦等）輸入網址 www.kahoot.it 或掃描二維碼，並輸入遊戲PIN碼及名字以進入遊戲。



參加者專用

5. 已進入遊戲的參加者名字會在投影幕上出現，待所有參加者進入後，導師便可以點擊"Start"按鈕開始遊戲。



6. 參加者須觀看投影幕上的題目和答案選項，然後利用自己的電子設備選擇正確的圖案和顏色。



7. 導師亦可於完成線上遊戲「Kahoot!」後派發附錄四（第50頁）的工作紙，並作簡單總結。

線上遊戲 / 工作紙答案

1. A 2. A 3. A 4. A 5. A
 6. B 7. B 8. B 9. B 10. B

3.5 第四部分：總結



活動物資：PowerPoint（簡報）、健身陷阱及擊退陷阱海報、「銷售陷阱卡」、「擊退陷阱卡」及紀念品

活動所需時間：約15分鐘

活動目的：向參加者總結工作坊內容，並向其派發載有忠告字句的紀念品（第42頁）。

活動流程：

1. 導師將十張「擊退陷阱卡」平均分配予每組/位參加者，並透過PowerPoint（簡報）向參加者介紹擊退部分健身中心的銷售陷阱的「擊退口號」。當導師隨機說出其中某項陷阱時，邀請持有相應「擊退陷阱卡」的參加者舉起該卡並讀出「擊退口號」，進一步幫助參加者應對部分健身中心常見的銷售陷阱。

陷阱	擊退口號
一.	堅定拒絕 —切勿獨自進入健身中心。
二.	不玩不聽 —切勿隨便試玩及盡信健身中心職員的說話。
三.	冷靜思考 —切勿隨便簽約，請保持冷靜及果斷離開。
四.	不簽不填 —切勿隨便簽名及填寫任何表格。
五.	保護手機 —切勿隨便將手機給予職員。
六.	保護私隱 —切勿出示身份證，提款卡和信用卡，以及讓職員知道你的財政狀況。
七.	小心付款 —切勿以不尋常付款途徑支付費用，及讓職員陪同提款及去銀行借貸。
八.	拒絕拍照拍片 —切勿讓職員拍照或拍片，請拒絕不合理要求。
九.	善用冷靜期 —若合約設有冷靜期條款，切勿收取禮物及簽約後別立即使用相關服務或觸碰器械。
十.	適時求助 —在不情願下簽署第一份合約後，要立即求助，切勿再去健身中心。

2. 導師其後將參加者分成兩組，導師將五張「銷售陷阱卡」和相應的五張「擊退陷阱卡」次序調亂（洗牌）並給予第一組；再將餘下五張「銷售陷阱卡」和相應的五張「擊退陷阱卡」次序調亂，給予另一組。兩組在指定時間鬥快比賽，看看哪一組能最快將五張「銷售陷阱卡」和相應的五張「擊退陷阱卡」配對，最先完成的組別勝出。導師可將兩組持有的卡交換，讓第一組和第二組都可以就全部卡進行配對。
3. 如想提升難度，導師可自行複製更多「銷售陷阱卡」及「擊退陷阱卡」。安排參加者分成二人一組，每組所持各款卡的次序被打亂後，各組在指定時間鬥快比賽，看看哪一組能最快將十張「銷售陷阱卡」和相應的十張「擊退陷阱卡」配對，最先完成的組別勝出。
4. 導師派發紀念品，紀念品上載有忠告字句、消委會的熱線電話及相關專頁二維碼。
5. 導師可邀請參加者掃描二維碼，下載健身陷阱及擊退陷阱之海報，並提醒參加者對相關健身中心的銷售陷阱提高警惕。
6. 導師可在總結或其他活動時，靈活運用「銷售陷阱卡」及「擊退陷阱卡」進行不同遊戲，以增加參加者的學習動機。

家長／照顧者小貼士

- ▶ 讓子女盡早認識正確的理財概念。
- ▶ 時刻留意子女財政狀況，特別是信用卡申請，如有需要，為子女申請有消費限額的附屬卡。
- ▶ 叮囑子女作任何預繳式消費前，一定要先告知。
- ▶ 要多關心子女、多留意他們的情緒和消費模式有否出現變化，如出現異常行為，謹記尋求醫生或社工協助。

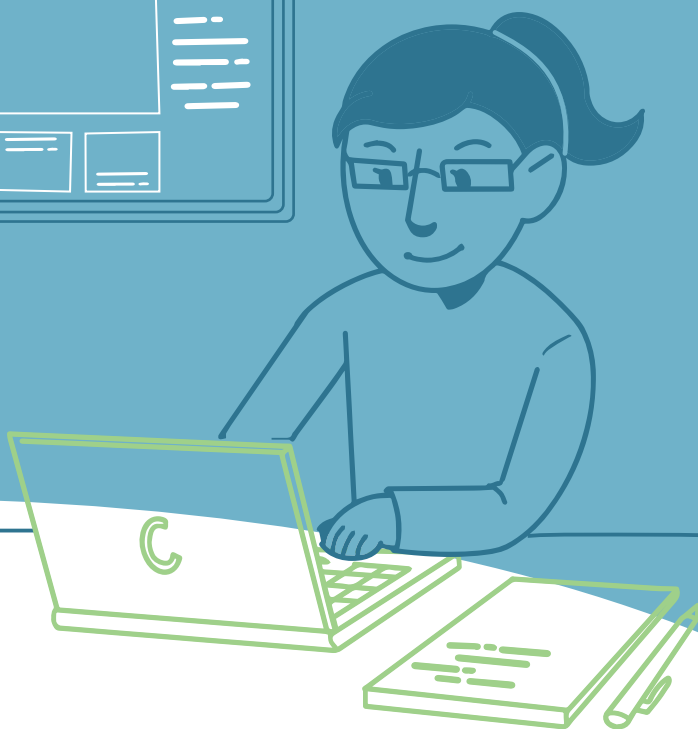
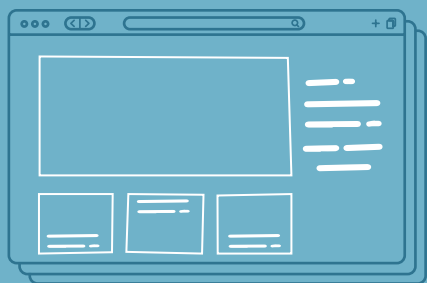


溫馨提示

請導師於「工作坊成效評估問卷」（第44頁）記錄參加者能否掌握工作坊內容，以便將來就參與工作坊的學習成效作前後對比分析。詳情請參閱「導師備忘錄」（第41頁）。

第四章

【資源篇】



第四章【資源篇】

4.1 導師備忘錄

「導師備忘錄」提供指引及資訊，協助導師為工作坊作好準備，並透過問卷回饋，作日後檢討及改善活動之用。

工作坊舉行前

- 導師為目標對象舉辦「提升消費者自我保護能力」工作坊，謹記向消委會索取有關紀念品及物資，詳情請參閱資源手冊第42頁。
- 導師於相關專頁：www.consumer.org.hk/snp 下載工作坊所需教材。
- 導師可預先參閱附錄一（第44頁）「工作坊成效評估問卷」，以便對評估內容有初步認識。

工作坊舉行期間

- 導師進行熱身活動：「悲慘苦主」期間，聆聽參加者分享購買健身服務合約的經驗。
- 工作坊舉行期間，請記錄參加者有關購買健身服務合約的經驗及觀察其於工作坊的表現，以便填寫相關問卷。
- 每位目標對象的專注度不同，導師可按需要調整工作坊的時間及內容。

工作坊舉行後

- 消委會將於活動後透過電郵向導師派發線上「工作坊成效評估問卷」，導師只需點擊問卷網址，在線上填報及遞交問卷。導師請於工作坊舉行後一星期或之前交回填妥之問卷，以便將來作活動檢討及分析之用。

導師小貼士

- ▶ 若時間許可，導師可延伸至更多活動，並建立支援小組。亦可在舉行工作坊期間加入小組分享環節，讓參加者分享相關經驗，並一起重溫工作坊上學到的知識和正確的消費態度，互相支持。
- ▶ 導師可以帶領目標對象到健身中心參觀，透過親身觀察健身中心提供的服務和設施，讓對象可以在工作坊更容易瞭解健身中心部署的銷售陷阱。
- ▶ 歡迎與消委會消費者教育部聯絡，一起商討如何加強對象的自我保護能力，為他們提供更適切的消費者教育。

4.2 申請導師培訓講座

消委會樂意為社福機構／學校導師舉辦導師培訓講座。如欲申請，請登入連結：www.consumer.org.hk/snp，於網上填妥及遞交申請表格，亦可列印已填妥的申請表，然後以電郵、傳真或郵寄方式遞交。

4.3 索取工作坊簡報及紀念品

社福機構／學校為目標對象舉辦「提升消費者自我保護能力」工作坊，可於工作坊舉行最少兩星期前，登入連結：www.consumer.org.hk/snp，於網上填妥及遞交申請表格，亦可列印已填妥的申請表，然後以電郵、傳真或郵寄方式遞交。

如有任何查詢，歡迎以下列方式聯絡消費者教育部：

電話：2368 9044

電郵：snp@consumer.org.hk

傳真：3721 2885

地址：香港北角渣華道191號嘉華國際中心22樓

導師小貼士

教導參加者尋求協助之途徑：

- ▶ 如遇到高壓促銷或感到人身安全受到威脅，應在安全情況下報警求助。
- ▶ 如須舉報有關貨品或服務有虛假商品說明或涉及不良營商手法的罪案，可向海關提出。
- ▶ 如遇到銷售陷阱或在不情願下簽下健身服務合約，可隨父母或社工與健身中心協商，以便盡快解決。如交涉不果，可向消委會尋求援助（消費者投訴及諮詢熱線：2929 2222）。
- ▶ 如不情願地簽下合約，或會感低落，甚至出現焦慮或抑鬱等狀況，謹記一定要告知父母、社工或老師。

4.4 實用網站

消費者委員會

<http://www.consumer.org.hk>

香港海關

<https://www.customs.gov.hk/>

康樂及文化事務署（康文署）健身室

<https://www.lcsd.gov.hk/tc/fitness/index.html>

4.5 投訴渠道

消費者若遇到銷售陷阱或在不情願下簽下健身服務合約，經與店方交涉不果，可向消委會作出投訴。

電話：2929 2222

辦公時間：星期一至星期五 09:00 - 17:30（公眾假期除外）

4.6 附錄

- 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

(附錄一)

「提升消費者自我保護能力」工作坊 工作坊成效評估問卷

謝謝 貴機構/學校為自閉症譜系障礙人士舉辦「提升消費者自我保護能力」工作坊。
現誠邀 閣下填寫以下問卷，以便將來作活動檢討之用。

機構/學校名稱： _____ 導師姓名： _____

工作坊舉行日期： _____ 工作坊參與人數： _____

1. 工作坊中有多少位參加者曾到訪私人健身中心？ _____
2. 工作坊中有多少位參加者曾簽署健身中心服務合約？ _____

請圈出你認為最適合代表參加者的數字

3. 參加者認識健身中心不良營商手法/銷售陷阱嗎？

參與工作坊前 非常不認識 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 非常認識

參與工作坊後 非常不認識 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 非常認識

4. 參加者認識「合約冷靜期」嗎？

參與工作坊前 非常不認識 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 非常認識

參與工作坊後 非常不認識 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 非常認識

5. 若遇到不良營商手法 (如具威嚇性的營業行為)，參加者認識各種舉報或投訴途徑嗎？

參與工作坊前 非常不認識 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 非常認識

參與工作坊後 非常不認識 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 非常認識

6. 工作坊能幫助參加者應對健身中心的常見銷售陷阱嗎？

沒有幫助 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 十分有幫助

7. 其他意見： _____

— 謝謝你的寶貴意見 —

在此問卷上提供的個人資料/資料會被用作安排及處理消費者教育相關活動。本會承諾遵守《個人資料(私隱)條例》下有關管理個人資料的規定，保障本會所持有的個人資料的私隱、保密性及安全。消委會同樣承諾確保本會所有僱員及第三方服務供應商堅守這些責任。申請人有權查閱及更正所提供的個人資料/資料。查閱或更正要求，應以書面向本會教育項目支援主任提出，查詢請致電2368 9044。消委會可能酌情就複印資料收取行政費用。

工作坊活動二 短片文字稿

備註：有關健身中心職員在本陷阱片段中使用的常用對白以底線標示。

一些健身中心的不良銷售手法，通常是首先哄你前往健身中心，再閉門以威逼利誘的方法，迫使你利用信用卡付款和簽約。我們現在一起拆解以下的銷售陷阱，個案的主角是患有自閉症譜系障礙，他被誘騙到一間健身中心，簽署了一份根本沒有需要的健身合約。大家謹記，在安全情況下「保護自己，堅決說不！」，不要隨使用信用卡付款和簽約。

健身中心銷售陷阱一：「免費參觀試玩 利誘上門硬銷」

畫面顯示： 男健身教練在街頭和當事人打招呼。

男健身教練： 喂！朋友，有沒有興趣健身和聽聽音樂？

現在到我們的健身中心，可以免費參觀和試玩，還可以替你免費檢查！

當事人： (表情含蓄並喜出望外，略帶笑容) 好啊！

畫面顯示： 男健身教練把當事人帶到健身中心，量度高度、重量和進行檢查身體脂肪的測試。

男健身教練：你是否很少做運動？你有嚴重寒背問題和體脂過高，一定要盡快健身改善，否則很麻煩的！這個一年健身會籍就最適合你了。

旁白： 如果遇到剛才的陷阱，你會怎樣做呢？

熒幕蓋字： 保護自己，堅決Say NO！

旁白： 健身中心典型的銷售陷阱就是職員在街上以免費試玩、填寫問卷、抽獎、送禮物等手法，哄你前往健身中心，所以第一步堅定拒絕，千萬不要聽到免費二字，就單獨跟隨職員前往健身中心，要保護自己，堅決Say NO！



保護自己
堅決 Say NO!

健身中心銷售陷阱二：「強迫簽約 合約魔鬼細節要看真」

畫面顯示： 一名健身中心的經理、男健身教練和當事人在房間。健身中心經理向當事人遞上合約。

女經理： 請坐，試玩之前，幫我把這份合約簽好。

當事人： 合約？不是說免費試玩？我不會簽，我想離開！

畫面顯示： 當事人想離開，但被教練阻擋。

女經理： (態度兇惡和聲量大) 走？想走也得簽約才准走！

當事人 (感到被威脅) 好，我簽。

畫面顯示： 當事人不情願下簽名後，男健身教練向經理遞上合約，經理在合約上填寫金額。

女經理： 簽了便好，拿9,000元出來，不要想著不付錢，我會報警。

當事人： 但是現在我沒有9,000元那麼多。

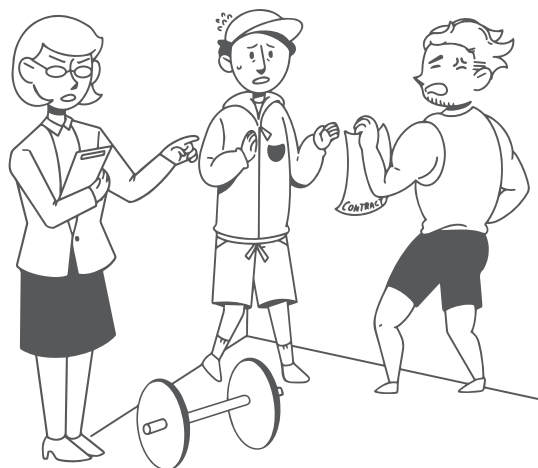
女經理： (態度惡劣和聲量大) 那麼用信用卡，要不然去櫃員機提取錢。

畫面顯示： 當事人看著對方不知如何是好。

旁白： 等一等！遇到這種情況，大家應該怎樣做？

熒幕蓋字： 保護自己，堅決Say NO！

旁白： 遇到以上職員威迫你簽約、要求付款時，謹記冷靜，一定要看清楚合約條款和價錢，不要隨便簽名，並在安全情況下，堅決Say NO！需要時通知家人或朋友，並盡快離開店舖或報警求助。



健身中心銷售陷阱三：「買禮券支付會費 付款形式要留神」

女經理：一會帶你到連鎖店購買禮券，你聽我吩咐便可。

畫面顯示：當事人點頭表示答允，經理帶當事人到一間大型連鎖店。

女經理：你一會進去購買9,000元禮券。

當事人：是否付款後便可離開？

女經理：當然！

畫面顯示：當事人已經買完禮券，並將之遞給女經理。

女經理：完成了？

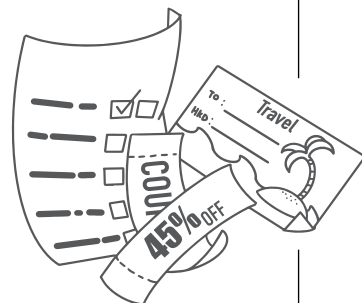
當事人：收據呢？

女經理：返回健身中心便給你。

旁白：明明是參加健身中心的會籍，為何要藉到連鎖店購買禮券來付款？有問題！

熒幕蓋字：保護自己，堅決Say NO！

旁白：健身中心職員帶你到大型連鎖店購買禮券，其實是用來繳付健身會籍的費用，所以要堅決Say NO！另外如果已經付款，謹記要求職員提供合約副本及收據作為紀錄，以作日後追討時的憑證，同時立即找家人商討。



健身中心銷售陷阱四：「強迫櫃員機提款 財政狀況被看清」

畫面顯示：健身中心經理指示當事人在合約上簽名。

女經理：你在這裡簽名。

畫面顯示：當事人在合約上簽名及健身中心經理撕毀當事人簽署的第一份合約。

女經理：先解釋一下，剛才繳付的9,000元是訂金，還需付25,000元，之前你已簽名作實。

當事人：但我現在沒有那麼多錢，可否遲一點才付款。

女經理：不可以，沒有錢的話，我一會和你去櫃員機提取錢。

畫面顯示：經理和當事人走到自動櫃員機附近。

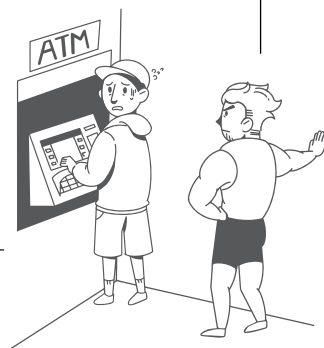
當事人：我不夠錢，可遲點付款嗎？

女經理：(態度兇惡和聲量大) 是否在玩弄我？浪費時間，我要報警。

旁白：職員如此猖狂，如何是好？

熒幕蓋字：保護自己，堅決Say NO！

旁白：職員看見你能付錢，會隨即多加一份合約，又或者會陪伴你去櫃員機，看看你銀行戶口有多少存款，再為你度身訂做新的合約，所以堅決Say NO！拒絕跟職員去提款。



工作坊活動三： 擊退銷售陷阱角色扮演小劇本

小劇本一

在街上遇上職員游說時



職員：先生/小姐，幫手填份問卷呀，要追數呀，唔該你，爭呢份就可以收工啦！（陷阱一）



消費者：冇需要，唔該！



職員：求下你呀！填一填，幾分鐘時間。



消費者：都話冇需要，唔該！



職員：填一填，上去健身中心俾個免費試玩你，你當幫下我。



消費者：趕時間，下次啦（果斷拒絕，然後堅決離開）！

小劇本二

被職員游說，並帶往鄰近健身中心繼續向你推銷時



職員：免費試玩完！見你上氣唔接下氣，平時係咪好少做運動呢？



消費者：唔係呀！



職員：你體格真係好一般啲（陷阱二），你做緊野（工作）定係仲讀緊書？



消費者：做野。



職員：咁收入幾多呀？你要多健身呀，操下會靚仔/女啲，你俾張信用卡同埋身份證我先，我幫你check下有咩優惠？（陷阱六）



消費者：我真係冇需要，唔該！



職員：不如咁啦，你幫我係份問卷簽個名先？（陷阱四）



消費者：我唔會簽任何名！我都有需要做gym。



職員：你已經試玩咗，要俾錢。（陷阱二）



消費者：免費試玩做乜要俾錢，我真係冇需要，唔該（果斷拒絕，然後堅決離開）！

小劇本三(三人一組)

被職員在健身中心繼續以「疲勞轟炸式」高壓游說時



職員：其實個健身會籍好平，兩年一萬五千蚊，又可以分期，仲考慮啲乜野？真係好平啫！



消費者：我真係冇需要。



經理：你知唔知你填咗form，有你屋企人資料，我哋可以call你屋企人。(陷阱四)



消費者：我真係冇需要，我想走先，唔該！



經理：唔走得，簽咗約，俾咗錢，先走得。(陷阱三)



消費者：冇需要，我唔會簽任何野。



經理：係咪玩野，浪費時間，我報警！(陷阱五)



消費者：我真係冇需要，我唔會簽任何野，我會報警，等警察決定。



職員：咁啦，乖啦，簽一年先啦！(陷阱三)



消費者：我真係冇需要，你唔俾我走，我真係會報警。

小劇本四

已簽下第一份合約，第二次去健身中心使用服務時



職員：第二次做gym，見你唔係好識選擇適合你的健身器械。其實你需要教練幫你強化肌肉，有個特別plan超平，兩萬蚊30堂私人健身課程，我親自幫你，你一定會勁fit。(陷阱十)



消費者：唔使啦！我想自己一個做gym。



職員：你試下15堂先，一萬蚊好抵，見同你friend，又幫我填問卷，出面唔止一萬蚊架。



消費者：冇需要，唔該！



職員：其實真係好平，我真心想幫你，只要有我幫你，好快就會fit啲。信用卡可以分期，唔使擔心，每個月俾好少錢。係咪唔夠錢呀？隔離財務公司超低息可以幫你，每個月大概一千二百蚊，好低息。(陷阱十)



消費者：我真係冇需要，唔該，我要返屋企啦(果斷拒絕，然後堅決離開)。

工作坊活動四

消費者自保之道工作紙

請在下列各題中選出正確答案，並把答案圈起來。

1. 遇到職員在街上以抽獎、免費試玩、免費飲品等方法招徠，哄你去健身中心，你會如何做？
 - A. 堅決拒絕，不會獨自進入健身中心。
 - B. 既然「免費」，可以一試。
2. 當職員誇張地指出你的體格缺點時，你會怎麼做？
 - A. 職員想令我感到自卑，所以我會選擇離開，不會購買任何健身服務合約。
 - B. 職員真心為我的健康著想，所以會繼續聆聽。
3. 當職員阻擋門口不讓你離開，並要求你簽約時，你會聽從他們的指示嗎？
 - A. 拒絕隨便簽約，保持冷靜，並在安全情況下，果斷離開。
 - B. 會聽從指示，為了離開，唯有簽約。
4. 當職員要求你在問卷簽署時，你會怎麼做？
 - A. 拒絕在問卷上簽署，並在安全情況下，馬上離開。
 - B. 為能儘快試玩，會馬上照著做。
5. 當職員游說你購買健身服務合約時要求你交出手機時，你會怎麼做？
 - A. 拒絕交出手機，並在安全情況下，馬上離開。
 - B. 會交出手機，因為職員想知道我的電話號碼，方便和我聯繫。
6. 當職員要求你出示身份證，提款卡和信用卡時，你會怎麼做？
 - A. 會聽從指示，因為職員想用作過數，完成付款程序。
 - B. 拒絕出示上述證件，好好保障自己的私隱。
7. 當職員要求你到大型連鎖店購買禮券以作付款時，你會怎麼做？
 - A. 會聽從指示，完成付款程序。
 - B. 拒絕聽從指示，並在安全情況下，馬上離開。
8. 當職員要求陪同你去提款時，你會怎麼做？
 - A. 會聽從指示，完成付款程序。
 - B. 拒絕聽從指示，並在安全情況下，馬上離開。
9. 如合約設有冷靜期，簽約後，你會立即使用健身服務嗎？
 - A. 會，急不及待想鍛鍊體魄。
 - B. 不會，以免失去行使冷靜期的權利。
10. 若在不情願下簽了第一份合約，會繼續上健身中心嗎？
 - A. 會，付了錢便要享用服務。
 - B. 不會，未來停止再簽第二份合約。

--完--

鳴謝

- ▶ 匡智會
 - ▶ 扶康會
 - ▶ 協康會
 - ▶ 東華三院
 - ▶ 香港明愛
 - ▶ 香港電台
 - ▶ 香港耀能協會
 - ▶ 康復諮詢委員會非官方委員及創業軒執行委員
林伊利女士，榮譽勳章
 - ▶ 新生精神康復會
- (依機構名稱筆劃序)

消費者委員會出版

地 址：香港北角渣華道 191 號
嘉華國際中心 22 樓

電 話：2368 9044

傳 真：3721 2885

電 郵：snp@consumer.org.hk

計劃專頁：www.consumer.org.hk/snp

消費者委員會出版
© 版權所有，不得翻印。

