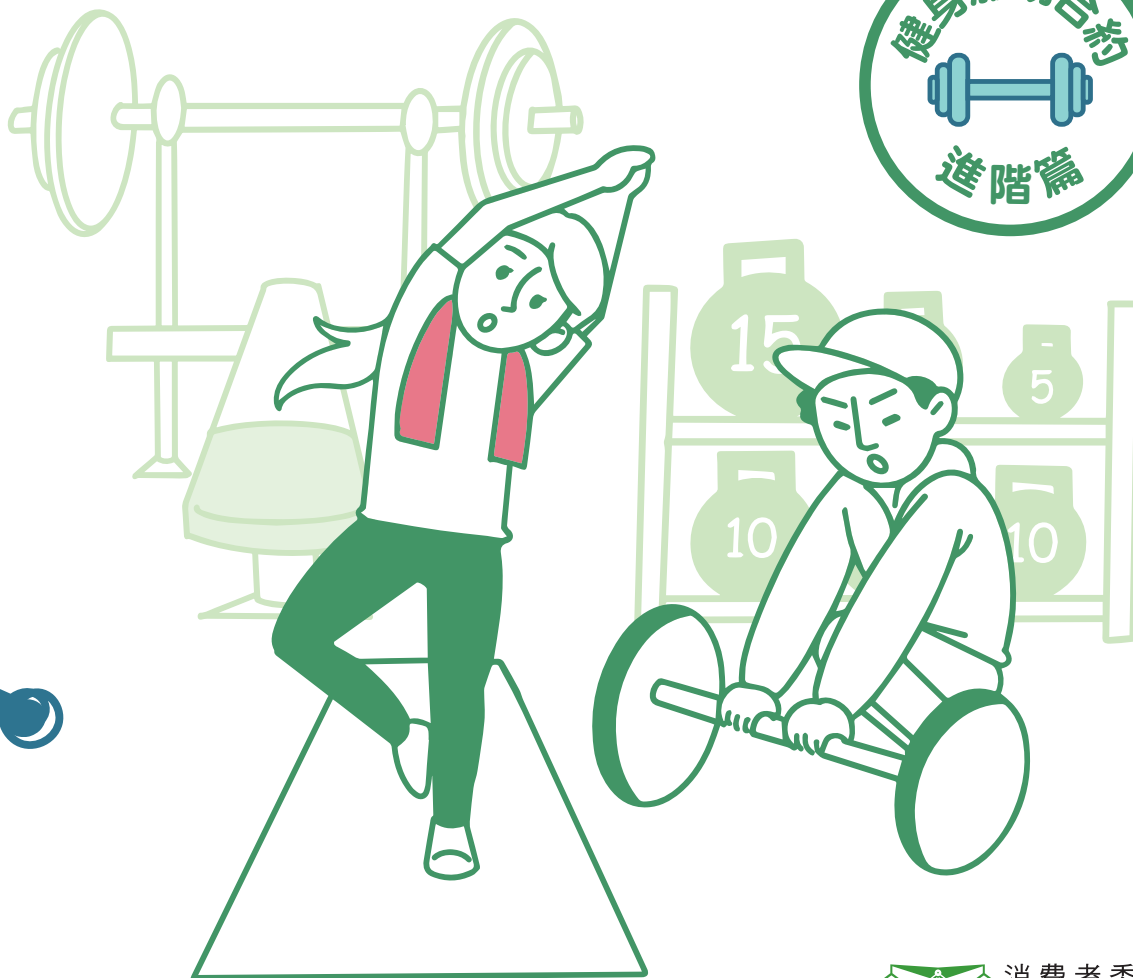


# 支援一般精神障礙消費者 提升自我保護能力

社會 / 教育工作者資源手冊



# 支援一般精神障礙消費者 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 認識健身服務計劃	09
1.3 商品說明條例——不良營商手法	11
1.4 不合情理合約條例	13
1.5 健身中心合約所訂立的冷靜期條款	14

## 第二章【個案剖析篇】

2.1 投訴個案剖析	15
個案撮要	16
個案跟進	18

## 第三章 【實戰篇】

3.1 工作坊介紹	19
3.2 第一部分：工作坊目標及流程	20
3.3 第二部分：認識健身陷阱	
熱身活動：「小心中伏」	20
活動一：「銷售四部曲之陷阱你要知」	22
活動二：「保護自己，堅決Say NO！」	30
3.4 第三部分：擊退健身陷阱	
回顧第一節工作坊內容	34
活動三：「擊退銷售陷阱」	34
3.5 第四部分：總結	38

## 第四章 【資源篇】

4.1 導師備忘錄	41
4.2 輕鬆生活知多D	42
4.3 申請導師培訓講座	45
4.4 索取工作坊簡報及紀念品	45
4.5 投訴渠道	45
4.6 實用網站	46
4.7 附錄	47
一. 工作坊成效評估問卷	
二. 工作坊活動二：短片文字稿	
鳴謝	52



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，不少涉及健身中心以抽獎、免費試玩、做問卷作招徠，利誘消費者前往健身中心，然後「疲勞轟炸式」游說消費者購買健身會籍及私人教練課堂，當中包括一般精神障礙消費者<sup>1</sup>（下稱「目標對象」）被誘騙簽下多個預繳式服務合約，令其蒙受重大金錢損失及精神壓力。

## 資源手冊介紹

有見及此，消委會遂製作此資源手冊，協助服務一般精神障礙消費者的社會<sup>2</sup> / 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。此資源手冊亦是「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（健身服務合約篇）」的進階篇，加入目標對象購買健身服務計劃的注意事項及健康生活錦囊，提醒他們小心選購健身服務，及鼓勵他們計劃和實踐健康生活方式。



<sup>1</sup> 根據《香港精神健康調查2010-2013》，年齡介乎16至75歲的華裔成人當中，一般精神病的患病率為13.3%。最常見的精神病是混合焦慮抑鬱症(6.9%)，其次是廣泛性焦慮症(4.2%)、抑鬱症(2.9%)及其他類型的焦慮症，包括驚恐症、各類恐懼症和強迫症(1.5%)。

<sup>2</sup> 除專業社工外，亦歡迎康復服務從業員參閱本資源手冊。

# 使用指南

**第一章：「知識篇」**簡介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不當銷售行為，如何涉嫌觸犯法例和損害消費者的權益。一旦目標對象遇上類似銷售陷阱時，導師亦能迅速為其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。此章同時簡單介紹健身服務計劃，讓導師對相關行業服務有初步認識。倘若目標對象想選購健身服務計劃時，導師也能給予初步建議。

**第二章：「個案剖析篇」**闡述個案短片及工作坊中使用的真實投訴個案，並分享消委會如何處理相關投訴，供導師參考。

**第三章：「實戰篇」**提供工作坊的建議活動，當中加入「體驗式」學習元素，包括觀看個案重演短片、反思活動、遊戲及角色扮演，讓目標對象循序漸進地認識部分健身中心的不良銷售手法，協助他們擊退有關銷售陷阱。工作坊舉行期間，導師亦可與目標對象分享有關選購健身服務計劃時要注意的地方，以及介紹健康生活錦囊，全方位協助他們身心皆健康地生活。

**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。



至於家長／照顧者作為目標對象的重要支援者，亦不妨參考此資源手冊，並出席由消委會或機構舉辦的培訓講座或工作坊，攜手支援目標對象提升其自我保護能力。

此資源手冊的全部內容（包括工作坊所需教材）已上載於消委會專頁：

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



## 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）、資料及附件（圖示），以瀏覽相關內容。

