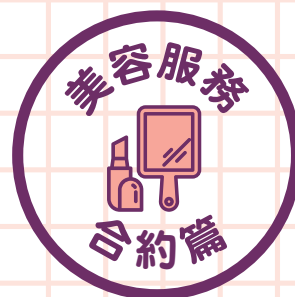


# 支援輕度智障消費者 提升自我保護能力

社會 / 教育工作者資源手冊



# 支援輕度智障消費者 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 認識美容療程	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 美容服務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：認識美容陷阱	
熱身活動：「欣賞自己」	20
活動一：「認識美容陷阱」（上）	21
活動二：「認識美容陷阱」（下）	22
活動三：「保護自己，堅決Say NO！」	27
3.4 第三部分：擊退美容陷阱	
回顧第一節工作坊內容	30
活動四：「擊退美容陷阱角色扮演」	30
活動五：「美麗很簡單」	35
3.5 第四部分：總結	37

## 第四章 【資源篇】

4.1 導師備忘錄	39
4.2 申請導師培訓講座	40
4.3 索取工作坊簡報及紀念品	40
4.4 實用網站	41
4.5 投訴渠道	41
4.6 附錄	42
一. 工作坊成效評估問卷	
二. 工作坊活動三：短片文字稿	
三. 工作坊活動四：擊退美容陷阱角色扮演小劇本	
四. 工作坊活動五：「簡單變美卡」範本	



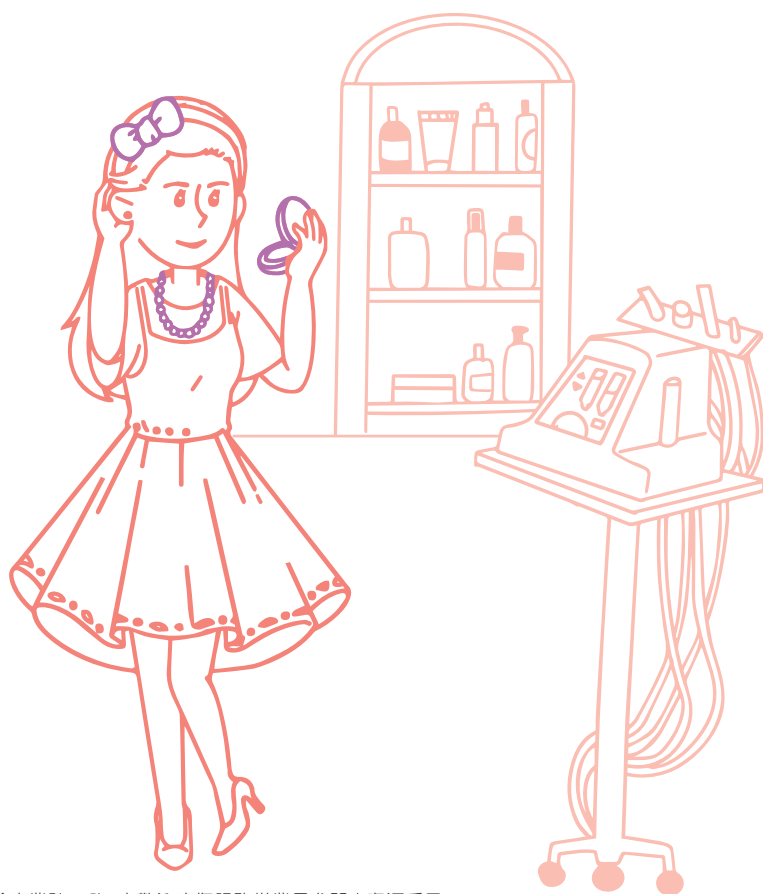
保護自己  
堅決 **Say NO!**

## 背景

消費者委員會（下稱「消委會」）近年接獲有關美容服務的投訴個案中，部分涉及美容院透過電話推銷或網上廣告，以低價、免費試做作招徠，利誘消費者前往試做接受療程，然後「疲勞轟炸式」游說消費者購買大額美容療程，當中包括輕度智障消費者（下稱「目標對象」）被要求購買多個療程，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，協助服務輕度智障消費者的社會<sup>(註)</sup> / 教育工作者（下稱「導師」）了解部分美容院的不良營商手法，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。



註：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，藉此闡明部分美容院的不當銷售行為，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。此章同時介紹常見的美容療程（包括醫療美容），讓導師對相關行業服務有初步認識。

**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、進行互動遊戲及角色扮演，讓目標對象循序漸進地認識部分美容院的不良銷售手法，協助他們擊退有關銷售陷阱，並培養正確消費態度。



**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。

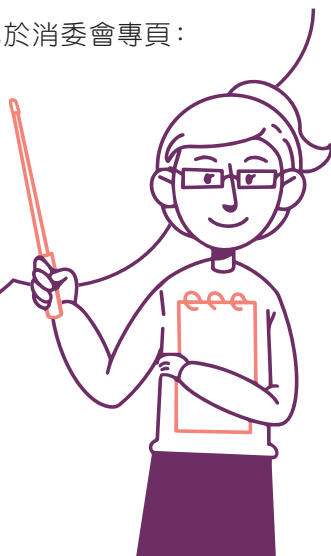
至於家長／照顧者作為目標對象的重要支援者，亦不妨參考此資源手冊，並出席由消委會或機構舉辦的培訓講座或工作坊，攜手支援目標對象提升其自我保護能力。

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。



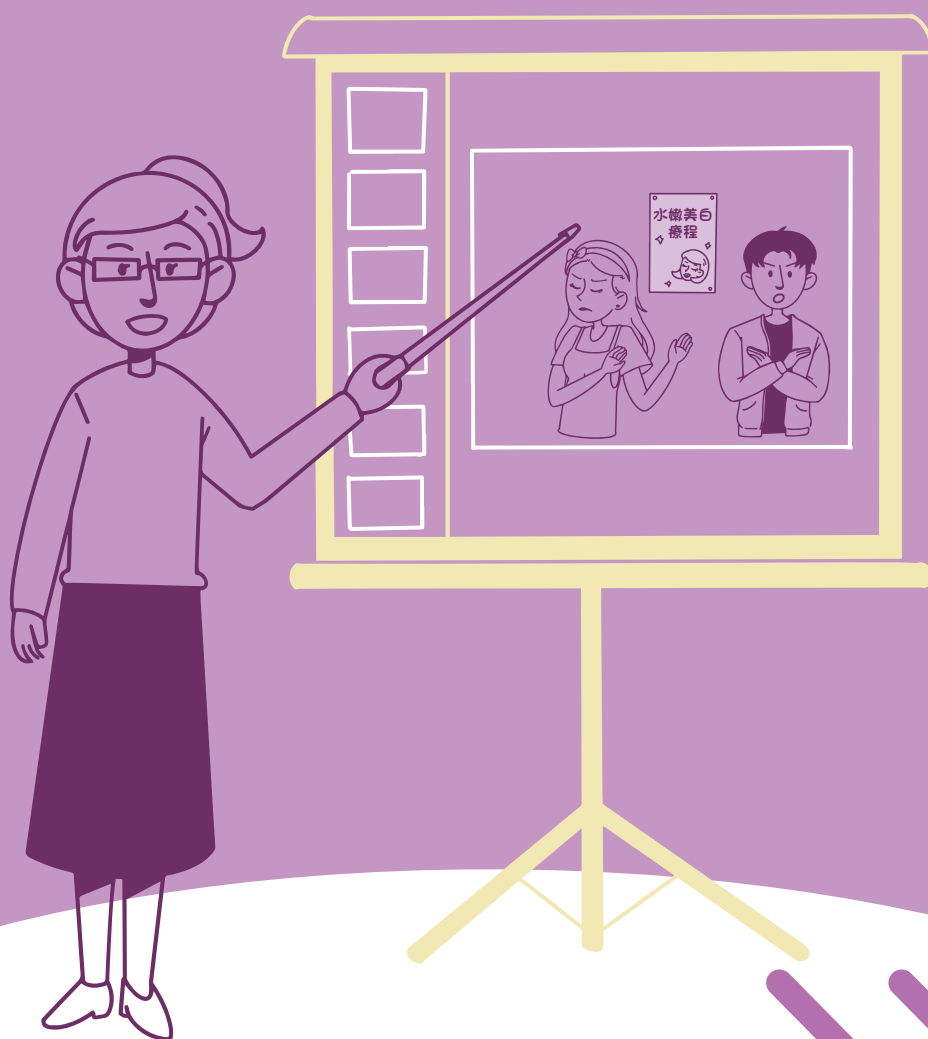
## 溫馨提示

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。



# 第一章

## 【知識篇】



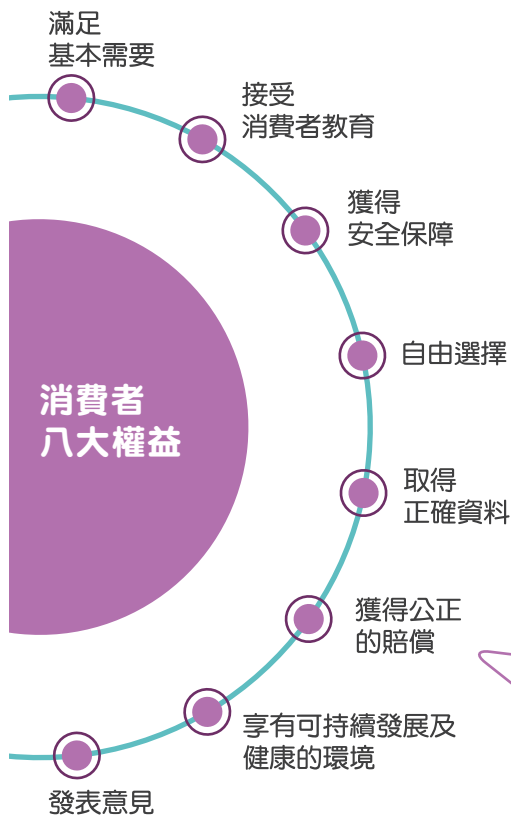


# 第一章 【知識篇】

## 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1.3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，此部分重點列出消費者在購買合約前和後的責任。

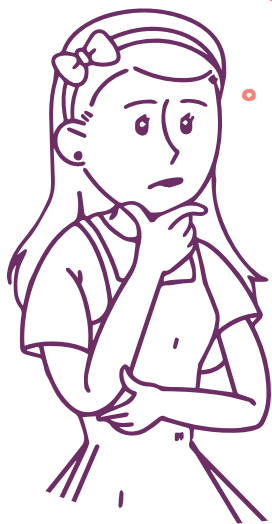
### 購買前

- 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/照顧者/導師**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 認識美容療程

坊間美容院一般提供美容護膚、纖體修身，甚至醫療美容等服務，療程五花八門，效果各有不同。以醫療美容為例，「醫療美容」在香港並沒有任何官方的定義，美容界和醫療界一般都視醫療美容服務為透過醫療方式、知識和技術，為消費者提供的美容服務。政府成立的「區分醫療程序和美容服務工作小組」，研究醫療美容服務行業的規管，把醫療美容服務分類為涉及皮膚穿刺、體外能量源、以機械或化學方法在皮膚表皮層以下進行皮膚剝脫、及其他可能引起安全關注的美容程序（例如洗腸及高壓氧氣治療等）。

近年涉及醫療美容服務的重大事故，對消費者健康有嚴重影響及有永久性損害。消委會建議導師提醒目標對象，在決定接受醫療美容療程前、前往美容院試做或購買療程，須先與家人／照顧者／導師商量，切勿獨自或跟隨銷售人員進入美容院；若有疑問，應先找有認可資格的醫生作詳細檢查及諮詢，了解清楚有關風險。



### 知多一點點

消委會曾就醫療美容服務進行深入研究，導師可參閱《醫療美容服務的消費保障 — 引入新規管制度》報告摘要。



面部 / 身體療程	宣稱效用
深層清潔	運用不同方法如敷面膜、美容儀器等，去清除臉上污垢、收細毛孔及保濕臉部。
推淋巴	把身體多餘的水分及毒素排走。
豐胸	宣稱以「微電流」、「射頻」、「遠紅外線」、「脂肪轉移」、「真空負壓」等技術達致豐胸美容效果，實際功效成疑。醫學上亦沒有足夠證據證明非手術療程具有顯著的豐胸效果，有美容公司亦聲稱療程利用不同儀器「疏通淋巴/乳腺」、「重組胸部細胞」、「刺激膠原增生」、令胸部「膨脹」、「提升」或「收緊」等。
射頻	射頻能量是電滋能的一種，聲稱可以刺激皮膚膠原蛋白增生和減退皺紋，從而緊緻皮膚，坊間俗稱為「電波拉皮」。
微針	微針美容是使用一些備有很多微細刺針的滾輪或印章，在皮膚特定位置滾動或輕力按壓。過程中，微針刺入皮膚，於皮膚表面造成許多微細的管道/傷口，聲稱可刺激真皮層製造膠原蛋白及幫助護膚精華滲透。
去斑	去除臉上黑色素及各種色斑。
脫疣	美容院多以激光方法將疣連根燒掉。
光學脫毛	指以激光或彩光機，將光束照射在毛髮生長位置的皮膚上，正值生長周期毛髮內的毛囊黑色素，吸收光束後會產生熱能，從而令毛囊組織受損，達到脫毛效果。
高能量聚焦超聲波 (HIFU)	利用高能量聚焦超聲波美容儀器，技術可直達皮膚底層，宣稱可刺激膠原蛋白重組，從而提升面部輪廓及緊緻肌膚。
肉毒桿菌毒素注射	以微針把小量肉毒桿菌毒素注入所針對範圍的肌肉，以減少前額、兩眉之間、眼部四周、面部下方和頸部的皺紋。



### 溫馨提示

以上介紹常見的美容療程（包括醫療美容），旨在讓導師對相關行業服務有初步認識而已。

## 1.3 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。部分美容院採用的不良營商手法層出不窮,以下是較常見的手法及相關個案例子:

### 不良營商手法

#### 誤導性遺漏

#### 例子

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。

受害人進行療程期間,美容師游說受害人購買另一新療程。受害人即時拒絕並提議用現有療程剩餘的節數交換新療程節數,美容師拒絕該建議並離開房間。一名經理隨即進入房間,詢問受害人每月可支付多少,好讓為其度身制訂合約。受害人表明每月只能負擔500元後,美容師隨後進入房間進行新療程,並沒有通知相關款額。惟受害人認為經理已根據之前提出的金額制訂合約,故沒有查詢價錢。

療程完畢後,經理才通知受害人新療程的總價為萬多元,並可選擇以信用卡作兩年分期付款,即每月600元。受害人每月已經花費500元用作繳付早前已購買療程的分期款項,加上新療程,即每月1,100元,受害人大感憤怒,要求取消交易不果。受害人隨即建議只繳付剛完成的療程費用,經理拒絕並試圖從受害人手袋中拿取信用卡,但遭受受害人阻止。受害人相信已別無選擇,唯有不情願地簽署及購買了新療程的合約。由於職員刻意隱藏重要資料,沒有在受害人進行新療程前告知合約款額,職員此舉可被視為誤導性遺漏。

#### 其他相關個案例子:



短片



第二宗罪：  
誤導性遺漏



漫畫



## 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

年輕的受害人預約了某美容院的免費豐胸療程體驗。療程期間，受害人赤裸上身，遭多名職員評頭品足和用手檢視胸部；被他們以強硬的口吻及「疲勞轟炸式」游說購買豐胸療程。受害人赤身在床，最終不堪壓力買下療程。職員通過使用威迫手段，損害受害人選擇及行為方面的自由，職員此舉可被視為向受害人作出具威嚇性的營業行為。

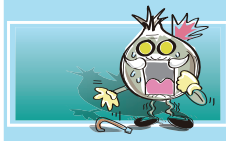
### 其他相關個案例子：



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。



### 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。

## 1.4 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。



## 1.5 美容服務合約所訂立的冷靜期條款

本部分旨在讓導師初步認識冷靜期的概念。

冷靜期法例尚待審議及通過，有個別美容院已在合約加入不少於七天的冷靜期條款。

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任何理由或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。



### 溫馨提示

消委會鼓勵導師提醒目標對象，若美容服務合約設有冷靜期條款，須注意以下事項：

- 切勿收取禮物，簽約後亦切勿立即使用相關療程，以免失去行使冷靜期的權利。
- 簽約後可於指定時間內申請退款，相關美容院一般會在條款內訂明如要求行使冷靜期，就須收取行政費，部分美容院的行政費用有機會高達總合約價值的百分之三十或以上。
- 留意冷靜期時限，部分美容院只提供一至兩日的冷靜期，或以不同藉口/手法，聲稱冷靜期已過期或失效。
- 由於目標對象未必能理解合約條款，建議他們先請家人/照顧者/導師陪同閱讀及了解合約內容及權益，才考慮簽約與否。



### 知多一點點

#### 1. 美容服務合約範本

導師可掃描二維碼，參閱由消委會制訂的「美容服務合約範本」。



#### 2. 冷靜期研究報告

消委會曾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】

XX  
美容院



水嫩美白療程

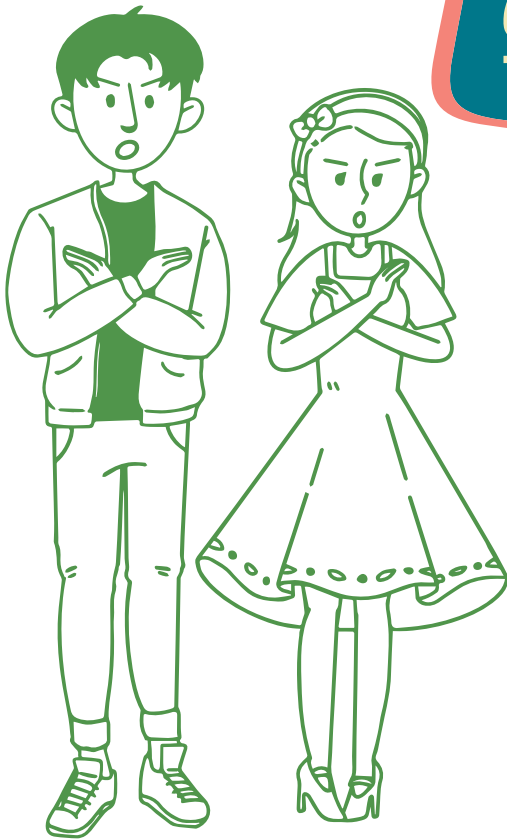


## 第二章

## 【個案剖析篇】

### 2.1 投訴個案剖析

本章闡述消委會如何處理一宗涉及美容院銷售人員，懷疑向輕度智障人士作出不當影響，以令他們購買大額療程的投訴個案。儘管投訴人家屬其後向商戶提供無行為能力的醫生證明，但肇事美容院堅持個案的當事人自願購買，拒絕退款。為保障相關人士的私隱，個案部分內容已被改編。導師可先閱讀個案撮要，了解投訴個案的詳情，然後翻到第27頁的工作坊活動三「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。



保護自己

堅決 Say NO!

## 個案撮要

25歲的女當事人接聽了推銷電話，被利誘到一間美容院試做價值99元的臉部清潔療程。療程期間，美容師指出當事人臉上有很多黑頭粉刺，需要進行深層清潔。一名銷售顧問隨後進入房間，游說當事人購買價值1萬元的深層清潔療程。當事人認為價錢昂貴，欲致電與家人商量，然而銷售顧問與美容師繼續游說，要求她拿出信用卡付款。當事人無奈簽下合約。

當事人之後到美容院進行療程。完成後，銷售顧問讚美當事人變得漂亮，但效果未夠滿意，便游說她購買價值17,000元的美容儀器射頻機療程及微針療程。銷售顧問聲稱兩個療程可分別讓皮膚變得緊緻和平滑，更可處理臉上凹凸洞的問題。當事人表示價錢昂貴，然而銷售顧問游說可以分期付款。當事人再次簽下合約。



## XX 美容院



其後，當事人再到美容院進行療程。美容師指出當事人臉上有黑斑，於是游說她購買價值1萬元的去斑療程。當事人認為沒有需要，拒絕購買療程。美容師軟硬兼施，游說當事人以信用卡分期付款，甚至脅迫她需簽約，才替她清潔臉上的美容液。在美容師的高壓推銷下，當事人被迫簽下合約。

當事人的哥哥（即投訴人）發現當事人自行申請了信用卡，追問下始知她被美容院要求購買多個美容療程。投訴人曾陪同當事人去美容院，要求取消合約及退款，但不得要領。投訴人與美容院交涉不果，遂向消委會尋求協助及作出投訴。

## 個案跟進

投訴人指出當事人每月收入僅9千多元，根本無力負擔約4萬元的銷售產品；即使是分期付款，每月亦要節衣縮食才可維持。

消委會獲投訴人同意將當事人的殘疾人士登記證副本，傳送給肇事美容院，著其妥善處理投訴人的訴求；並指出智障人士在法律上可能被定為精神上無行為能力人士，若在這情況下所簽的合約可能無效，故勸喻美容院酌情處理這宗投訴。惟美容院堅持當事人從沒作出投訴或表示不滿，所以拒絕取消合約。投訴人大感無奈，也沒有要求再作跟進。

鑒於肇事美容集團以多種不良銷售手法，包括利誘消費者光顧、再高壓硬銷大額療程、誤導合約條款及收費、涉嫌未經消費者同意下刷卡過數、誇大美容效果，甚至拒絕向一些無行為能力的顧客退款，致令消費者蒙受重大金錢損失和精神壓力，消委會多次與該商戶交涉，對方均採取不合作態度，亦無改善服務的跡象。消委會其後持續接獲類似投訴個案，行為愈趨猖獗。為免更多消費者受不良營商手法傷害，消委會其後公開點名譴責肇事美容集團。



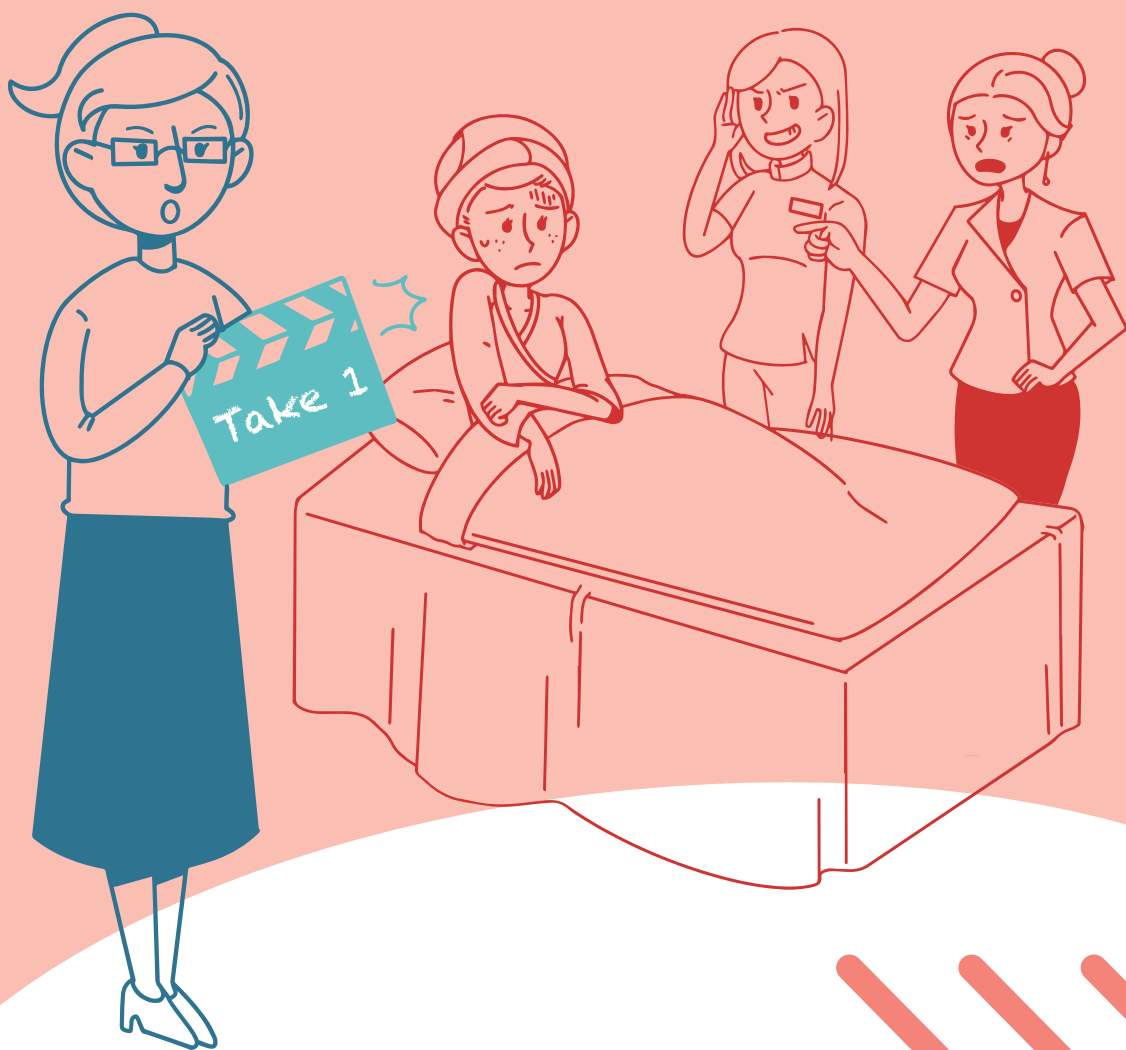
### 知多一點點

根據香港法例第136章《精神健康條例》，精神上無行為能力是指精神紊亂、或弱智；而精神上無行為能力的人是指因精神上無行為能力而無能力處理和管理其財產及事務的人。導師可掃描二維碼，加深對相關法例的認識。



# 第三章

## 【實戰篇】



## 第三章 【實戰篇】



### 溫馨提示

請導師謹記參閱第39頁的「導師備忘錄」，為工作坊作好準備。

### 3.1 工作坊介紹

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，工作坊包括以下四個部分：

- ▶ 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）：「認識美容陷阱」
- ▶ 第三部分（資源手冊3.4）：「擊退美容陷阱」
- ▶ 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：

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：「欣賞自己」	20 分鐘
	活動一：「認識美容陷阱」（上）	15 分鐘
	活動二：「認識美容陷阱」（下）	25 分鐘
	活動三：「保護自己，堅決 Say NO！」	20 分鐘
	合共時數	1 小時 22 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
	活動四：「擊退美容陷阱角色扮演」	30 分鐘
	活動五：「美麗很簡單」	15 分鐘
	總結	10 分鐘
	合共時數	1 小時

導師可因應情況，調整工作坊的時間及內容。導師亦可在每一個活動、環節中，當參加者做「對」時，給予適當的讚賞或贈送小禮物，以示鼓勵及強化他們正確的行為。

## 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：

- 透過不同活動讓參加者認識及學習如何擊退美容院的銷售陷阱，堅決不要獨自或跟隨銷售人員進入美容院，並果斷拒絕簽約。
- 提醒參加者若遇到美容院的銷售陷阱時，謹記要告知家人／照顧者／導師，並尋求協助。

## 3.3 第二部分：認識美容陷阱

### 熱身活動：「欣賞自己」



活動物資：PowerPoint（簡報）、YouTube廣告片段及預先請參加者自備一面鏡子

活動所需時間：約20分鐘

活動目的：旨在讓參加者學習接納自己及欣賞自己獨特的地方。

活動流程：

1. 導師播放不同性別或國籍的偶像 YouTube廣告片段。  
（備註：導師亦可邀請參加者透過手機搜尋並截圖偶像的照片。）
  - ▶ 每個人的外貌都與眾不同，世界上沒有一個人是最漂亮或是最難看的，大家都是獨一無二，鼓勵參加者學習接納自己及欣賞自己獨特的地方。
2. 請參加者分成小組，請每位組員自選漂亮或英俊的偶像及向組員分享原因。
  - ▶ 指出一個人的內在美同樣重要，鼓勵參加者要養成良好的品德，如懂得互相欣賞、幫助別人、做義工等。
3. 導師邀請有興趣發言的參加者分享其看法。
4. 導師總結時可請參加者照照鏡子或開啟手機自拍模式欣賞自己並指出：
  - ▶ 愛美是人的天性，但市面上美容服務五花八門，價格不一。若參加者想購買美容療程，謹記應先跟家人／照顧者／導師商量，並邀請他們陪同前往美容院；而作任何預繳式消費時亦應先衡量自己的負擔能力。



## 活動一：「認識美容陷阱」(上)

活動物資：「銷售陷阱卡」

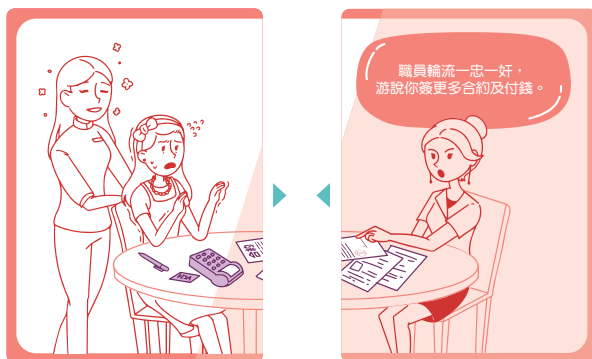


活動所需時間：約15分鐘

活動目的：旨在讓參加者初步認識美容院常用的銷售陷阱，透過趣味陷阱拼圖遊戲，引起學習動機。

活動流程：

1. 導師按參加者人數多寡決定以分組或個人形式進行活動，將12張不完整的「銷售陷阱卡」次序調亂（洗牌），盡量平均分配予每組/位參加者。（提示：當中包含六組完整的「銷售陷阱卡」，如下圖所示。）



2. 在指定時間比賽，每組/位參加者鬥快找出手持相應陷阱卡的組員/參加者，將兩張「銷售陷阱卡」拼好，正確完成並最快舉手之組別/參加者獲勝。
3. 導師邀請持有完整「銷售陷阱卡」的組別/參加者，舉起該卡並讀出卡上內容，進一步加深參加者對各個銷售陷阱的印象。

## 活動二：「認識美容陷阱」(下)



活動物資：PowerPoint (簡報) 及短片

活動所需時間：約25分鐘

活動目的：旨在讓參加者認識美容院常用銷售步驟三部曲，以及消費者最常遇到的六大銷售陷阱。

活動流程：

1. 導師播放PowerPoint (簡報)，展示美容院的鋪面圖片及療程宣傳單張，亦可邀請參加者預先搜集有關資料。  
[如答曾，可邀請參加者回憶及講述購買經過。如答否，可邀請參加者展示所搜集的資料，並分享自己渴望體驗的療程。導師亦可播放簡報展示美容院的鋪面圖片、療程宣傳單張或美容服務合約範本(本手冊第14頁)。]
2. 導師以問答形式了解參加者光顧美容院的經驗：
  - ▶ 有否聽過美容院？
  - ▶ 是否知道美容院提供哪些服務？
  - ▶ 曾否到訪美容院？
  - ▶ 最近或以前曾否購買美容療程？
3. 導師播放PowerPoint (簡報) 及適時暫停短片，逐一介紹部分美容院最常使用的銷售陷阱：
  - ▶ 有否聽過部分美容院採用的「不良銷售/營商手法」及「冷靜期」？

角色介紹：

為讓參加者更易代入各銷售陷阱的處境，第23-26頁中所載內容的相關活動簡報及銷售陷阱卡加入插圖，導師可先向參加者介紹有關角色。



美容師



目標對象



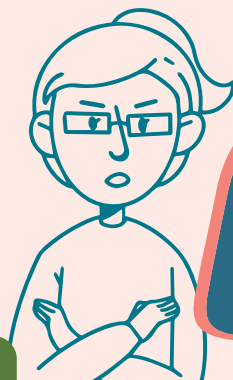
銷售顧問



### 溫馨提示

導師記錄參加者對部分美容院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39頁)。

## 第一部曲



保護自己  
堅決 Say NO!

### 電話推銷 / 網上廣告 / 交友程式招徠

#### 陷阱1:

職員以免費美容療程、低價體驗、短時間 / 快閃優惠等不同方法作招徠，哄目標對象去美容院。

#### 導師備註:

職員透過電話推銷 / 網上廣告 / 交友程式，用不同方法作招徠，邀請目標對象去美容院。社交媒體如Facebook、Instagram上有關美容療程的廣告繁多，目標對象容易被廣告中標榜的價錢、優惠所吸引而前往美容院。此外，部分美容院透過中介人以網上交友程式，誘騙目標對象到美容院參加免費體驗療程，再游說他們簽約及購買大額療程，甚至陪同去銀行提款。導師務必叮囑他們慎防受騙。

短片一：0:06至0:26



#### 知多一點點

有關更多不良銷售陷阱（如胡亂舉辦比賽等），導師可觀看完整短片一及二，認識更多美容院不良銷售手法。



短片一



短片二

## 第二部曲

### 療程中不斷游說

#### 陷阱2：

職員輪流一忠一奸，不斷游說目標對象簽署及購買多份合約。

#### 導師備註：

療程期間，職員以高壓或軟硬兼施的手法，迫使目標對象購買大額療程。待他們再上美容院時，職員繼續游說，讓他們簽下更多合約。其間美容師或先友善地解釋服務計劃，當目標對象拒絕時，態度強硬的銷售顧問出現要求他們簽約，在旁的美容師便作出安慰，令他們放下戒心簽約，並不斷游說以信用卡分期付款，最終令他們欠債累累。

短片一：0:27至1:12

短片二：1:21至1:50



### 療程中不斷游說

#### 陷阱3：

職員要求目標對象簽約才繼續療程。

#### 導師備註：

職員在療程中不斷游說，並要求目標對象簽約才繼續療程。若他們拒絕簽約，職員便暫停療程，如拒絕為他們清潔臉上的美容液。

你簽約俾錢先幫你抹！





### 療程中不斷游說

#### 陷阱4：

職員會誇大目標對象臉部或其他身體部位的缺點，或欺騙他們有機會患上重病。

#### 導師備註：

職員會誇大缺點，或欺騙目標對象有機會患上重病，讓他們感到自卑、難以拒絕或應對，令其覺得必須購買療程。

短片一：1:57至2:28



### 療程中不斷游說

#### 陷阱5：

職員趁目標對象未及穿上衣服時，不斷游說他們簽署及購買更多合約。

#### 導師備註：

療程中，職員在目標對象赤身露體時，不斷游說他們簽約，使他們感到尷尬。他們最終不堪壓力下就範簽約。

短片一：2:29至3:26



## 第三部曲



### 付款混亂

#### 陷阱6：

職員胡亂使用信用卡過數。

#### 導師備註：

療程中，職員趁目標對象不清醒的時候與之交談，游說簽約。職員掌握目標對象心理情況，適當時伺機套取家庭背景、工作狀況、收入等資料，度身制訂合約。

職員亦以「超級優惠、不能錯失」及贈送額外不同療程，吸引目標對象預繳大筆款項，再胡亂使用他們的信用卡過數，交易金額與實際不符。此外，職員亦沒有向目標對象清楚解釋各療程的名稱、功效及療程步驟，他們提供的收據及合約內容混亂不清，不單沒有清楚列明各項收費、療程節數，期限也欠奉。

短片二：3:48至4:20



#### 溫馨提示

導師提醒參加者三部曲中的六個銷售陷阱僅為最常見的例子，由於美容院銷售手法層出不窮，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，導師也可因應按參加者的理解及記憶能力，向其循序漸進地分享不同部曲的銷售陷阱及「導師備註」的部分。除使用簡報外，亦可利用夾附本手冊的大型海報，透過圖像輔助解說，提升其注意力及理解力。

### 活動三：「保護自己，堅決Say NO！」


活動物資：PowerPoint（簡報）及個案重演短片



活動所需時間：約20分鐘

活動目的：旨在讓參加者透過個案短片及反思活動，進一步加深對美容院銷售陷阱的印象；並提醒他們遇到有關陷阱時，要懂得「保護自己，堅決Say NO！」。

活動流程：

1. 導師播放「投訴實錄—美容院銷售陷阱」短片 ，當中展示三個美容陷阱。

三個銷售陷阱片段：

- 一. 電話推銷／網上廣告 超低價體驗變昂貴療程
  - 二. 游說簽更多合約
  - 三. 強迫簽約才繼續療程
2. 導師與參加者觀看短片陷阱一片段：「電話推銷／網上廣告 超低價體驗變昂貴療程」，當出現「保護自己，堅決Say NO！」畫面時，導師暫停短片，並邀請參加者鬥快舉手回答以下問題：



#### 思考問題

陷阱一：當遇到電話推銷或網上廣告吸引你去美容院時，該怎樣做？

答案：要「堅決Say NO！」（提示：導師每次可邀請參加者雙手交叉放到兩肩，作「Say NO！」動作，加深印象。）



#### 短片簡介

短片中，美容院以不同銷售手法，游說輕度智障人士購買了數張合共37,000元的美容合約。個案詳情可參閱資源手冊第15-18頁。



3. 導師也可視乎參加者的能力，鼓勵他們分成小組進行討論或以其他形式，思考遇到哪些情況下要「堅決Say NO!」。
4. 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!」。
5. 導師完成陷阱一活動後，重覆步驟2至4，繼續邀請參加者鬥快舉手回答以下問題：



### 思考問題

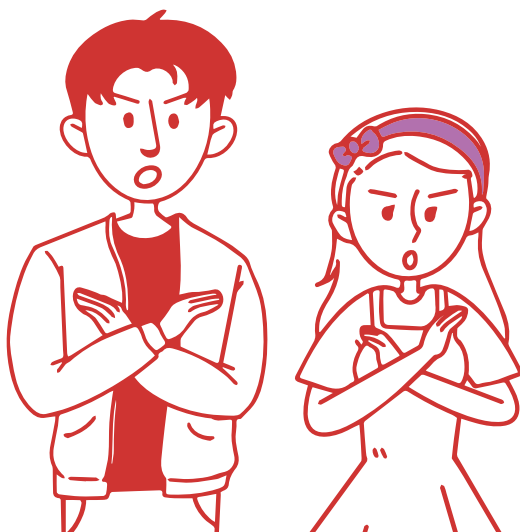
陷阱二：當簽完第一份合約後，職員繼續游說你簽約，該怎樣做？

答案：要「堅決Say NO!」（提示：導師每次可邀請參加者雙手交叉放到兩肩，作「Say NO!」動作，加深印象。）

陷阱三：當職員要求你簽約才繼續美容療程，該怎樣做？

答案：要「堅決Say NO!」（提示：導師每次可邀請參加者雙手交叉放到兩肩，作「Say NO!」動作，加深印象。）

6. 導師與參加者完成以上活動後，觀看「專家話你知」片段。專家會提供不同康復/教育機構的專業意見，讓參加者明白自己的消費弱點，以及如何擊退美容銷售陷阱，避免購買沒有需要的療程。
7. 看畢片段後，導師可綜合「專家話你知」的內容（參考第29頁），再次提醒參加者不要獨自或跟隨銷售人員進入美容院，亦切勿隨便簽約。



保護自己  
堅決 Say NO!



## 「專家話你知」片段內容

### 輕度智障人士的消費弱點

輕度智障人士一般思想比較單純，容易相信別人。當部分美容院職員以免費療程、低價體驗等手法，誘使他們到訪美容院；並且軟硬兼施游說他們購買大額療程時，他們會以為別人真心想幫他們裝扮得更美，因而不懂提防。亦由於他們一般缺乏自信，當職員誇大他們臉部或身體其他部位的缺點時，便容易感到自卑，尤其當職員取得他們的信任後，便很容易哄騙他們購買許多昂貴而沒有需要的療程。

此外，輕度智障人士在語文表達、分析及解決問題的能力亦較弱。當職員不斷向他們推銷五花八門的療程時，他們未必聽得或看得明白相關合約的內容，亦不懂釐清不明白的地方；加上部分人士的金錢概念和運算能力較弱，以致難於理解所推銷的服務條件是否最優惠，他們也會誤以為信用卡分期付款能幫助他們減低財政壓力。當遇上職員的高壓銷售時，例如脅迫他們簽約才肯替他們完成療程時，他們或會不堪壓力而簽下一張又一張的大額分期合約，連一張清楚的帳單紀錄也欠奉。

### 應對不良銷售陷阱的建議

作為輕度智障人士的家人或照顧者，平日要多關心他們的財政狀況，教導他們妥善管理金錢，叮囑他們作任何預繳式消費前，一定要告知家人或照顧者。此外，我們留意到部分美容院採用「美男計/美女計」，透過中介人以網上交友程式，誘騙目標對象到美容院參加免費體驗療程，再游說他們簽約及購買大額療程，甚至陪同去銀行提款。因此請輕度智障人士的家人或照顧者，要叮囑他們慎防受騙。

### 提升自我保護能力

消委會提醒輕度智障人士，要對來歷不明的電話號碼提高警覺，如果收到美容院的推銷電話，要堅定地說：「沒有需要，謝謝！」，千萬不要被免費、低價療程等吸引前往美容院；萬一被哄騙前往美容院，職員迫使你簽約和付款，仍要懂得說：「我真的沒有需要，謝謝！」或「我不會簽任何文件和付錢！」，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，記得要保留合約副本及收據，以便追討；亦要立即告知家人、照顧者或導師，如有需要，可向消委會求助。

若輕度智障人士想去美容院試做或購買療程，應先跟家人、照顧者或導師商量，一起決定。若有懷疑，就不要急於前往美容院，避免招致損失。

## 3.4 第三部分：擊退美容陷阱

### 回顧第一節工作坊內容

導師若把工作坊分拆兩節進行，可於進行活動四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六個銷售陷阱，考考他們的記憶，或再一次與參加者進行陷阱拼圖遊戲，加深參加者對各個銷售陷阱的印象。



### 活動四：「擊退美容陷阱角色扮演」

活動物資：PowerPoint（簡報）及擊退美容陷阱角色扮演小劇本（見資源手冊附錄三（第46頁），導師可將之列印方便參加者練習）



活動所需時間：約30分鐘

活動目的：旨在透過簡單模擬情境，參加者可設身處地扮演一個成功擊退美容陷阱的角色，學懂說簡單「擊退金句」，如「沒有需要，謝謝！」，懂得在日常生活應對美容陷阱，如堅決不要獨自或跟隨銷售人員進入美容院，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，將參加者分為兩人一組，並安排及協助每組綵排其中一個小劇本。
2. 導師邀請感興趣的組別演出六個小劇本。視乎參加者的能力，可邀請參加者輪流扮演不同角色。
3. 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，如導師扮演職員，唸出小劇本上職員的對白，邀請參加者唸出消費者的對白。
4. 如有需要，導師可將劇本中使用的療程，改換成療程A，B，C……。



#### 溫馨提示

由於智障人士記憶力較弱，導師不妨指導參加者由淺入深背誦以下簡單「擊退金句」；亦可使用手勢、面部表情、動作或圖片協助，使參加者容易理解及加深記憶 [下面以括號( )表示]：

1. 冇需要，唔該！（耍手擰頭）
2. 我真係冇需要，唔該！（耍手擰頭及加重語氣）
3. 我真係冇需要，我想走先，唔該！（耍手擰頭、加重語氣、表情堅決，再轉身離開）

## 擊退陷阱1小劇本



職員

先生/小姐，你好，我哋係ABC美容院，宜家做緊超低價體驗，只要99蚊，就可以幫你做一個面部清潔療程。

喂！



消費者

冇需要，唔該（果斷拒絕，然後掛斷電話）！



消費者

## 擊退陷阱2小劇本



職員

見你上次join咗面部清潔療程，靚咗好多，但唔夠，你要join埋呢個療程先得。

我真係冇需要，唔該！



消費者



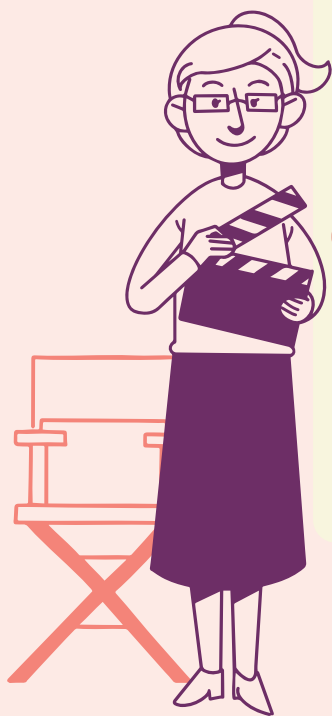
職員

你join咗就會靚仔/靚女啲，好似韓星咁靚仔/靚女㗎。

我真係冇需要，我想走先，唔該（果斷拒絕，然後堅決離開）！



消費者





## 擊退陷阱3小劇本

見你塊面仲有黑斑，呢個去斑療程幫到你，1萬蚊十次，好平。



職員



消費者

我真係冇需要，唔該！

你俾張信用卡我，幫你分期。



職員



消費者

我真係冇需要，唔該！

唔得，你簽約俾錢先幫你抹返塊面。

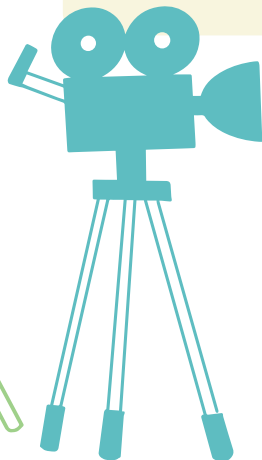
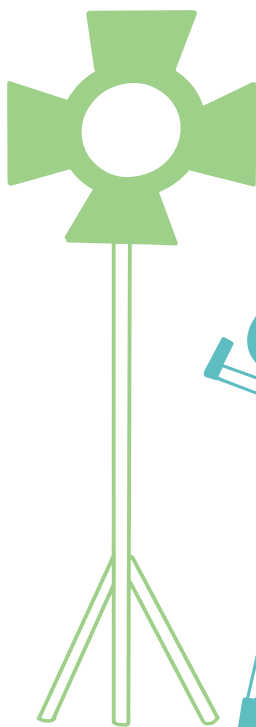


職員



消費者

我真係冇需要，唔該（果斷拒絕，然後堅決離開）！



## 擊退陷阱4小劇本

頭先幫你按摩嘅時候，好似摸到有硬塊，呢個療程最適合你。



職員



消費者

冇需要，唔該！

淋巴閉塞分分鐘變成腫瘤，有機會生癌，呢個療程幫到你。



職員



消費者

我真係冇需要，唔該！我會自己睇醫生（果斷拒絕，然後堅決離開）！

## 擊退陷阱5小劇本

老實講，真係好嚴重，一定要買呢個療程先幫到你。



職員



消費者

冇需要，唔該！我要著返件衫。

等陣先，你聽我講啦！



職員



消費者

我真係冇需要，唔該！  
你唔俾返件衫我著，我會報警（果斷拒絕，然後堅決離開）！

## 擊退陷阱6小劇本

見你塊面都幾多粒粒，唔整會愈生愈多，5千蚊搞掂，包你靚晒。



消費者

冇需要，唔該！

你俾張信用卡我幫你過數，好快搞掂。



消費者

我真係冇需要，唔該（果斷拒絕，然後堅決離開）！



## 活動五：「美麗很簡單」



**活動物資：**PowerPoint（簡報）、袋子、小球、音樂、12張「銷售陷阱卡」、16張「簡單變美卡」及「讚讚及Say NO卡」（此兩張卡存放於資源手冊遊戲卡信封內）

**活動所需時間：**約15分鐘

**活動目的：**旨在讓參加者認識擁有美麗外表的方法有很多，且不用大花金錢。除了外表美麗外，讓自己擁有健康身體及愉快的心情也很重要。

### 活動流程：

1. 導師預先在專頁：[www.consumer.org.hk/snp](http://www.consumer.org.hk/snp) 下載「簡單變美卡」，或將本手冊附錄四原稿放大。
2. 將「讚讚卡」及「Say NO卡」貼在白板上。
3. 導師再將「銷售陷阱卡」和「簡單變美卡」調亂放入神秘袋子。
4. 導師進行「音樂椅」活動，預備一個小球，然後播放音樂。當音樂開始時，由第一位參加者開始將小球傳給下一位。音樂停頓時，手持小球的參加者，在神秘袋中抽出一張卡，卡會是「銷售陷阱卡」或「簡單變美卡」。
5. 參加者抽出卡後，導師詢問手上的卡，應該貼在白板上哪一位置？是「讚讚卡」還是「Say NO卡」下面？如果參加者抽到的是「銷售陷阱卡」，應該貼在「Say NO卡」下面。相反，如果參加者抽到的是「簡單變美卡」，應該貼在「讚讚卡」下面。



「讚讚卡」



「Say NO卡」

6. 導師總結時可分享指出：

- ▶ 每人也喜歡美，也愛打扮，擁有美麗的外表使人心情愉快。
- ▶ 擁有美麗的外表、有美好形象的方法有很多，且不用大花金錢，參加者不妨多注意個人衛生、均衡飲食等。此外，擁有健康的身體也很重要。
- ▶ 參加者需要謹記，如欲到美容院試做或購買療程，應先跟家人／照顧者／導師商量，一起決定，因為參加者須為自己的每一個決定負責。千萬不要為了變美而墮入美容院的銷售陷阱，招致損失。

「簡單變美卡」有16張，包括：



知多一點點

消委會網頁提供有關健康及美容的消費指南，歡迎導師與參加者分享《選擇》月刊相關文章摘要。





### 3.5 第四部分：總結



活動物資：PowerPoint（簡報）、美容陷阱及擊退陷阱海報、「擊退陷阱卡」及紀念品

活動所需時間：約10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40頁）。

活動流程：

1. 導師將六張「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美容院銷售陷阱的「擊退口號」。
2. 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」（粗體字），進一步幫助參加者應對部分美容院常見的銷售陷阱。

陷阱	擊退口號
1.	<b>堅拒試做</b> —切勿獨自或跟隨銷售人員進入美容院。 (導師備註：請指出這口號至為關鍵，提醒參加者時刻謹記，切勿獨自或跟隨銷售人員上美容院，以能避過許多其他銷售陷阱。)
2.	<b>拒絕再試</b> —簽下第一份合約後，向職員索取合約副本及收據，並切勿再去美容院。
3.	<b>即時離開</b> —被人脅迫簽約時，要求即時離開，並尋求協助，切勿隨便簽約。
4.	<b>不買不聽</b> —切勿相信美容院職員誇張的說話。
5.	<b>報警求助</b> —如感到人身安全受到威脅，應及時報警求助。
6.	<b>保護銀行卡</b> —切勿隨便交出銀行卡付款。



#### 溫馨提示

請導師於「工作坊成效評估問卷」（第42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39頁）。

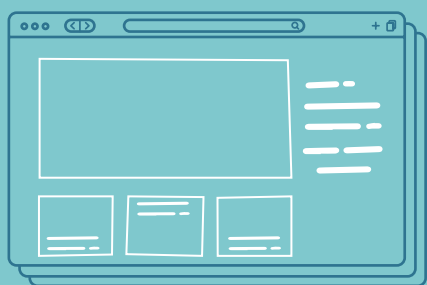
3. 導師提醒參加者，若合約設有冷靜期條款，切勿收取禮物，簽約後亦切勿立即使用相關療程，以免失去行使冷靜期的權利。
4. 導師教導參加者尋求協助之途徑：
  - ▶ 如遇到高壓促銷或感到人身安全受到威脅，應在安全情況下報警求助。
  - ▶ 如須舉報有關貨品或服務有虛假商品說明或涉及不良營商手法的罪案，可向海關提出。
  - ▶ 如遇到銷售陷阱或在不情願下簽下美容服務合約，可隨家人／照顧者／導師與美容院協商，以便盡快解決。如交涉不果，可向消委會尋求援助（消費者投訴及諮詢熱線：2929 2222）。
  - ▶ 如不情願地簽下合約，或會感低落，甚至出現焦慮或抑鬱等狀況，謹記一定要告知家人／照顧者／導師。
5. 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。
6. 導師可邀請參加者掃描二維碼，下載美容陷阱及擊退陷阱之海報，並提醒參加者對相關美容院的銷售陷阱提高警惕。
7. 導師可在工作坊期間，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；
- ▶ 叮囑子女作任何預繳式消費前，應衡量實際需要及財政狀況，不要為求脫身而隨便簽約；提醒他們須為自己的每一個決定負責；
- ▶ 叮囑子女前往試做療程前應先跟家人或朋友商量，並通知他們行程的細節，例如前往的日期、時間及地點，一旦有需要時可向他們求助；
- ▶ 叮囑子女切勿隨便將身份證、信用卡及銀行戶口等資料交予他人；及
- ▶ 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，或沉迷網上交友程式，謹記尋求醫生或社工協助。

# 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40頁。
- 導師於相關專頁：[www.consumer.org.hk/snp](http://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42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

- 工作坊舉行期間，請記錄參加者有關購買美容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。
- ▶ 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](http://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](http://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](mailto: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

## 4.4 實用網站

消費者委員會

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

香港海關

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

衛生署資料：區分醫療程序和美容服務

[https://www.dh.gov.hk/tc\\_chi/useful/useful\\_medical\\_beauty/useful\\_medical\\_beauty.html](https://www.dh.gov.hk/tc_chi/useful/useful_medical_beauty/useful_medical_beauty.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美容服務合約，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. 工作坊活動三：短片文字稿
- 三. 工作坊活動四：擊退美容陷阱角色扮演小劇本
- 四. 工作坊活動五：「簡單變美卡」範本

(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/學校為輕度智障人士舉辦「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美容院？ \_\_\_\_\_
2. 工作坊中有多少位參加者曾簽署美容院服務合約？ \_\_\_\_\_

請圈出您認為最適合代表參加者的數字

3. 參加者認識美容院不良營商手法/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)/銷售陷阱，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美容院的常見銷售陷阱嗎？

沒有幫助 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 十分有幫助

7. 參加者有意繼續參加消費者委員會教育部舉辦之教育活動嗎？

會  否(如答否，請填寫原因：\_\_\_\_\_)

8. 其他意見： \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

— 謝謝您的寶貴意見 —

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部項目支援主任提出，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。

## 工作坊活動三 短片文字稿

### 短片一「投訴實錄—美容院銷售陷阱」文字稿

美容院不良營商手法層出不窮，作為消費者，要提高警覺。以下一個投訴實錄，個案的主角是輕度智障消費者。我們一起看看美容院的銷售陷阱，讓大家知道，在安全的情況下，「保護自己，堅決說不！」

#### 美容院銷售陷阱一：「電話推銷/網上廣告 超低價體驗變昂貴療程」

畫面顯示： 一名銷售顧問致電女當事人。

熒幕蓋字： 當事人每月收入：9千元

女當事人： 喂！

銷售顧問： 小姐，你好，我們是ABC美容院，現正進行一個超低價體驗，只需要99元，便可以幫你做一個臉部清潔療程。

女當事人： 啊！99元？

銷售顧問： 是的，這是一個快閃的超低價格，只限兩天，千萬不要錯失良機！

女當事人： (心想對白)我也希望變漂亮些。好，約時間吧！

女當事人： 嗯，明天吧！

畫面顯示： 女當事人正在做美容。

美容師： 噢！陳小姐，你臉上有很多黑頭粉刺，讓我幫你的臉部做深層清潔，保證你立刻變漂亮。

女當事人： 是啊！

畫面顯示： 銷售顧問進入房間。

銷售顧問： 陳小姐，若想加強效果，變得更漂亮，這個深層清潔療程是需要持續去做。現在有一個非常優惠的計劃，1萬元，做15次深層清潔療程，平均每一次600元左右，這個價錢已非常優惠，以往是1千元一次。

熒幕蓋字： 疲勞轟炸兩小時後

女當事人： 1萬元？讓我考慮一下。

美容師： 六折做美容療程，真是非常超值。

銷售顧問： 這個價錢很優惠，(熒幕蓋字：我不想買！)你臉上的確有很多粉刺痘痘，你也想變得更漂亮，對嗎？

美容師： 我也有客人做這個深層清潔療程，真的非常有效。

女當事人： 我想先打電話詢問家人。

銷售顧問： 不用致電！一於這樣決定吧！你也想變漂亮些，你把信用卡給我用作付款過數。



(續下頁)



熒幕蓋字： 不好了，不買走不了！

旁白： 低價體驗變1萬元美容療程，這樣也算是非常超值嗎？也不准許打電話，遇到這些情況，大家應該怎樣做？讓大家想一想。

熒幕蓋字： 「保護自己，堅決Say NO！」

旁白： 便宜莫貪，電話推銷或網上廣告以免費美容療程、低價體驗吸引你前往美容院，大家要提高警覺，防範在店舖裡職員的硬銷攻勢，同時千萬不要獨自進入美容院，未經深思熟慮便輕易簽下合約，在安全情況下，堅決Say NO！

## 美容院銷售陷阱二：「游說簽更多合約」

畫面顯示： 女當事人再次上美容院。

銷售顧問： 第二次上來，陳小姐。

女當事人： 是呀。

銷售顧問： 不如我先找同事幫你做美容療程。

女當事人： 好的。

熒幕蓋字： 完成再讓你簽更多合約！

畫面顯示： 女當事人正在做療程。

畫面顯示： 女當事人與銷售顧問在會客室。

銷售顧問： 陳小姐，做完療程了。（熒幕蓋字：要叫你簽更多合約！）看你做了深層清潔療程，已經變漂亮了很多，但還不夠，你還需要做射頻機，可以幫你緊緻皮膚。另外，看你臉上有點凹凸洞問題，建議你參加微針療程，這樣便可以幫你變得更漂亮，（熒幕蓋字：再來多一份，看你怎樣！）兩個計劃，大約17,000元。

女當事人： 我不知道啊！有點貴。（熒幕蓋字：我沒有那麼多錢！）

銷售顧問： 不用擔心，可以分期付款的，幫你準備合約。

旁白： 低價體驗變17,000元的美容療程，遇到這樣的情況，大家想一想，怎樣才可以保護自己？

熒幕蓋字： 「保護自己，堅決Say NO！」

旁白： 職員會藉著你每一次去美容院都不斷向你推銷，合約簽了一份又一份，又會為你做信用卡分期，令你欠債累累。謹記如果簽完第一份合約，要停止再簽，堅決Say NO！千萬不要再前往那間美容院。



### 美容院銷售陷阱三：「強迫簽約才繼續療程」

畫面顯示： 女當事人正在做美容療程。

美容師： 陳小姐，幫你敷一塊保濕面膜就可以了。

女當事人： 好，謝謝！

美容師： 你的臉上仍有很多黑色素，真的需要一個去斑療程，（螢幕蓋字：再要你簽約！）  
1萬元做十次，很便宜。

女當事人： 那麼貴，不要啊！（螢幕蓋字：我已經沒有錢了！）

美容師： 不貴，真的很有效用。

女當事人： 我真的不需要，我做這個就可以。

美容師： 不可以，你現在把信用卡給我先，替你做分期付款。（螢幕蓋字：你沒有錢也要買！）

女當事人： 真的沒有需要。

美容師： 你不簽約！我是不會清潔你的臉。（螢幕蓋字：讓我出絕招，令你非簽不可！）

旁白： 職員看見你不肯簽約，就不會幫你繼續做美容療程，遇到這樣情況，大家可以怎樣？

螢幕蓋字： 「保護自己，堅決Say NO！」

旁白： 若被職員困在美容院房間，受到高壓推銷時，要求簽下合約才繼續療程，大家要在安全情況下，堅決Say NO，要求即時離開，報警求助，千萬不要因為想離開，就輕率簽約。



## 工作坊活動四

### 擊退美容陷阱角色扮演小劇本

#### 擊退陷阱1小劇本



消費者：喂！



職員：先生/小姐，你好，我哋係ABC美容院，宜家做緊超低價體驗，只要99蚊，就可以幫你做一個面部清潔療程。



消費者：冇需要，唔該（果斷拒絕，然後掛斷電話）！

#### 擊退陷阱2小劇本



職員：見你上次join咗面部清潔療程，靚咗好多，但唔夠，你要join埋呢個療程先得。



消費者：我真係冇需要，唔該！



職員：你join咗就會靚仔/靚女啲，好似韓星咁靚仔/靚女㗎。



消費者：我真係冇需要，我想走先，唔該（果斷拒絕，然後堅決離開）！

#### 擊退陷阱3小劇本



職員：見你塊面仲有黑斑，呢個去斑療程幫到你，1萬蚊十次，好平。



消費者：我真係冇需要，唔該！



職員：你俾張信用卡我，幫你分期。



消費者：我真係冇需要，唔該！



職員：唔得，你簽約俾錢先幫你抹返塊面。



消費者：我真係冇需要，唔該（果斷拒絕，然後堅決離開）！

#### 擊退陷阱4小劇本



職員：頭先幫你按摩嘅時候，好似摸到有硬塊，呢個療程最適合你。



消費者：冇需要，唔該！



職員：淋巴閉塞分鐘變成腫瘤，有機會生癌，呢個療程幫到你。



消費者：我真係冇需要，唔該！我會自己睇醫生（果斷拒絕，然後堅決離開）！

#### 擊退陷阱5小劇本



職員：老實講，真係好嚴重，一定要買呢個療程先幫到你。



消費者：冇需要，唔該！我要著返件衫。



職員：等陣先，你聽我講啦！



消費者：我真係冇需要，唔該！你唔俾返件衫我著，我會報警（果斷拒絕，然後堅決離開）！

#### 擊退陷阱6小劇本



職員：見你塊面都幾多粒粒，唔整會愈生愈多，5千蚊搞掂，包你靚晒。



消費者：冇需要，唔該！

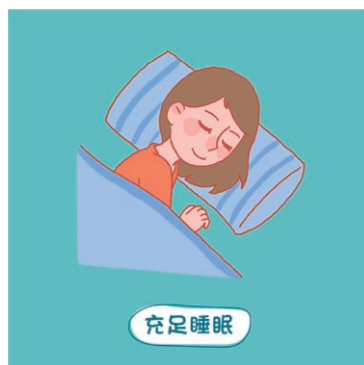
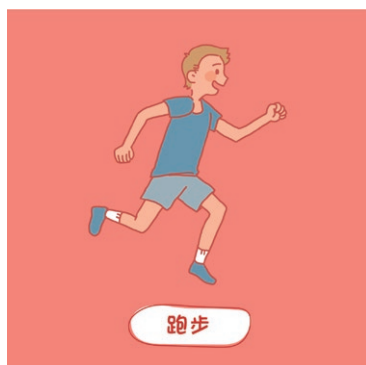
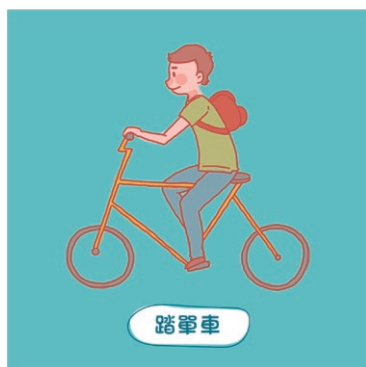


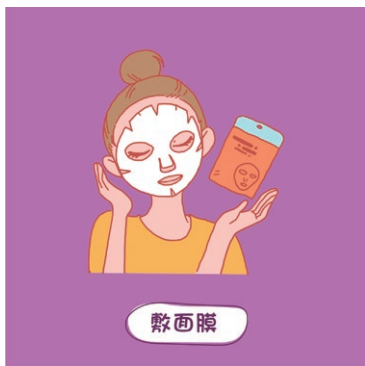
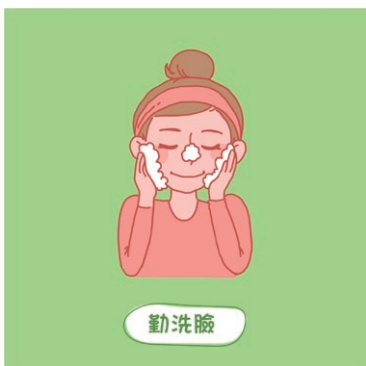
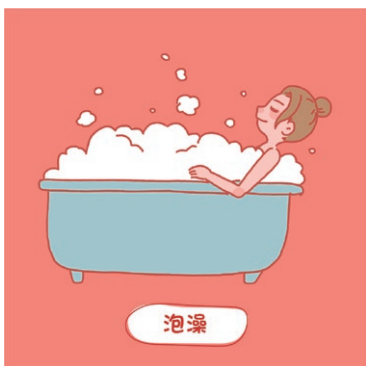
職員：你俾張信用卡我幫你過數，好快搞掂。



消費者：我真係冇需要，唔該（果斷拒絕，然後堅決離開）！

## 工作坊活動五 「簡單變美卡」範本





## 鳴謝

- ▶ 匡智會
- ▶ 扶康會
- ▶ 協康會
- ▶ 東華三院
- ▶ 香港社會服務聯會
- ▶ 香港明愛
- ▶ 香港耀能協會
- ▶ 新生精神康復會
- ▶ 資深康復工作者

林伊利女士，榮譽勳章

(依組織名稱筆劃序)

## 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](mailto:snp@consumer.org.hk)

計劃專頁：[www.consumer.org.hk/snp](http://www.consumer.org.hk/snp)

消費者委員會出版  
© 版權所有，不得翻印。

