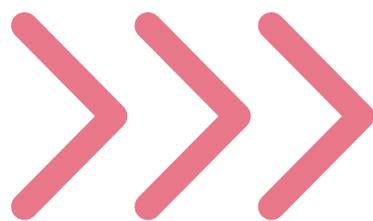


第三章

【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

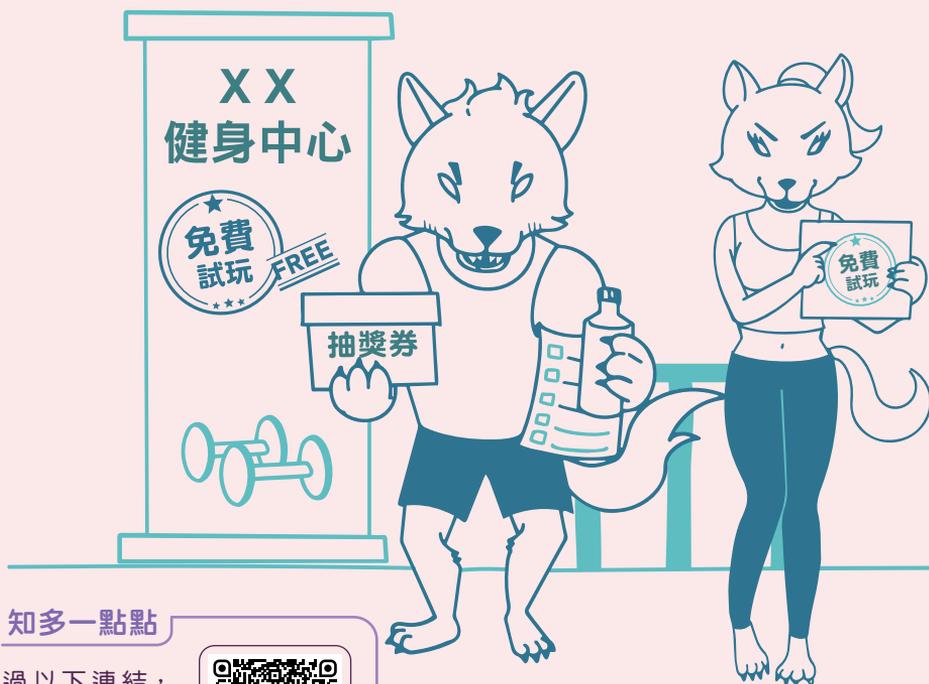
陷阱一：

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

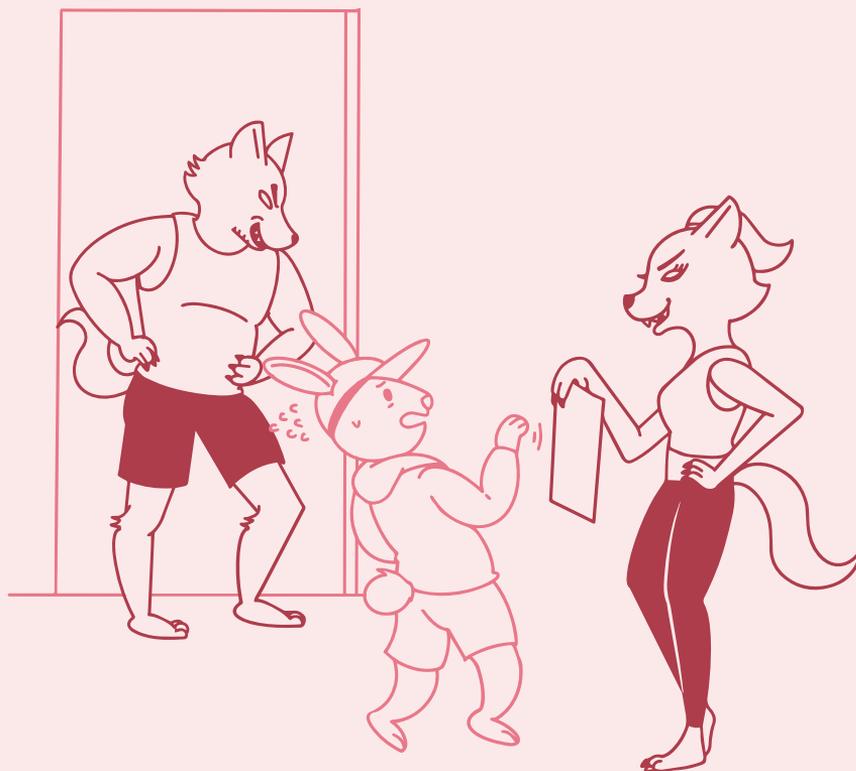
陷阱三：

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



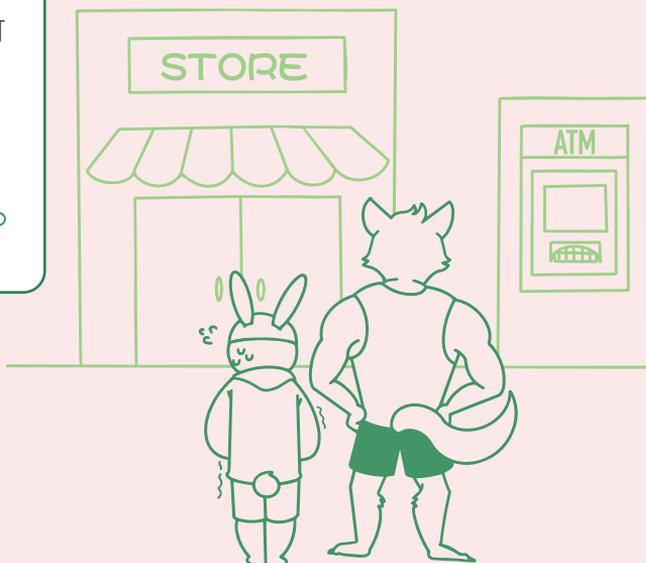
付款時

陷阱七：

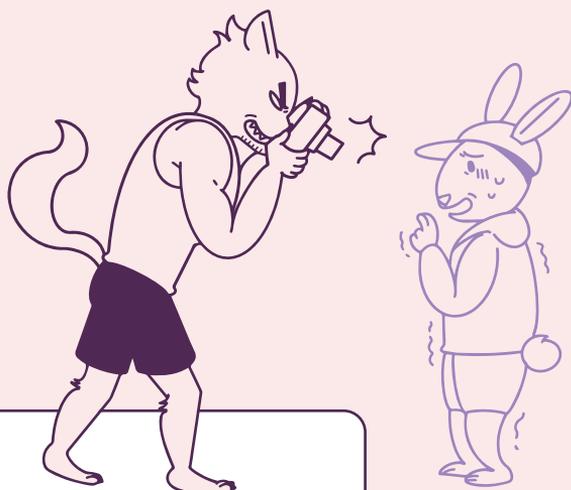
職員會帶目標對象到大型連鎖店購買禮券，也會陪同提款或去銀行借貸。

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

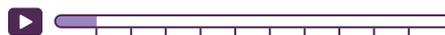
陷阱九：

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

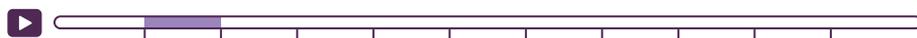
陷阱十：

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，迫使他們緊張，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



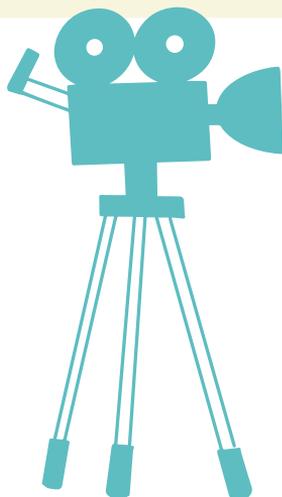
職員

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



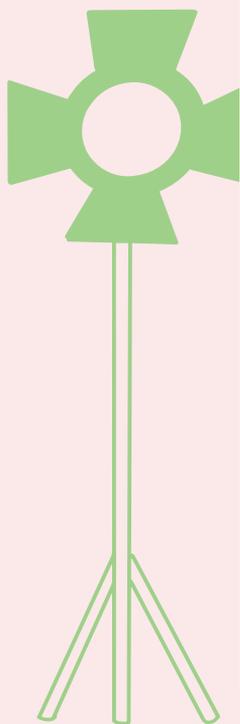
職員

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，冇你屋企人資料，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」



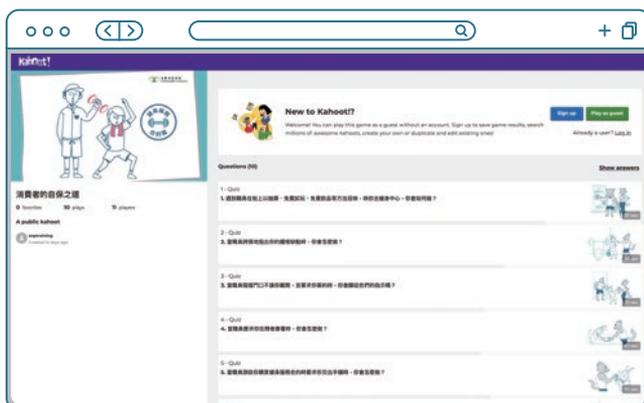
活動物資：PowerPoint（簡報）、**Kahoot!** 自保之道線上遊戲、
投影機及投影幕

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）。



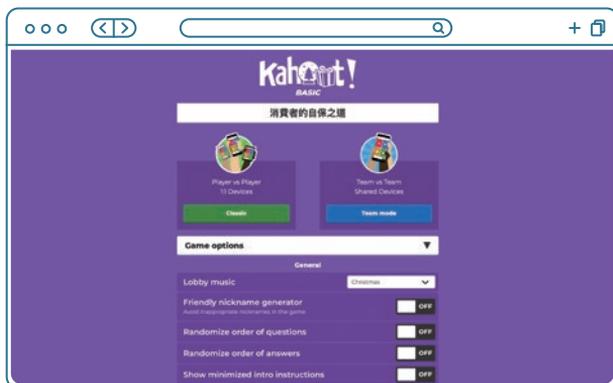
導師專用



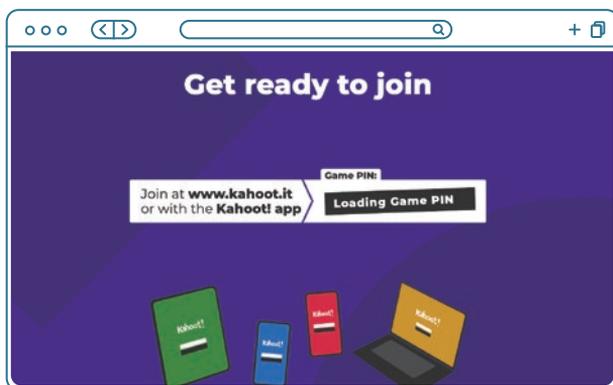
溫馨提示

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。

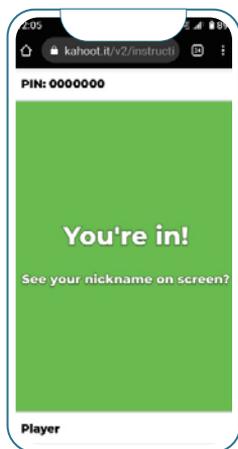
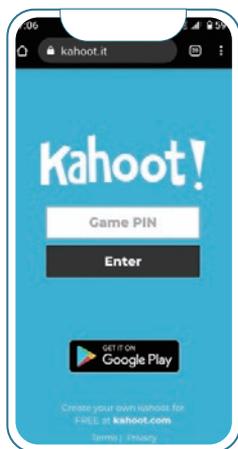
2. 導師選擇遊戲形式是以個人或小組進行，將此遊戲投射到投影幕上。



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。

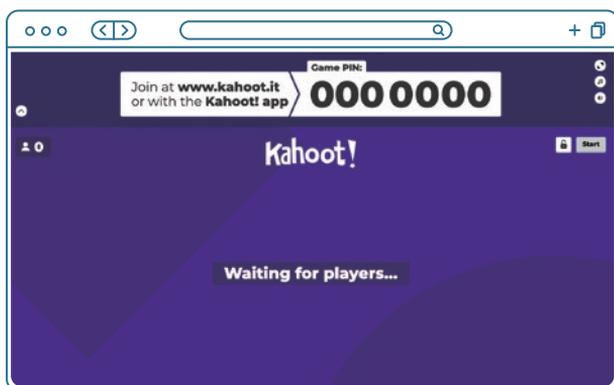


4. 邀請參加者以自己的電子設備（智能手機、平板電腦等）輸入網址 www.kahoot.it 或掃描二維碼，並輸入遊戲PIN碼及名字以進入遊戲。



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）。