

新青年論壇 鄧家彪議員辦事處
市民對立法規管美容及健身服務預繳式消費合約的意見調查
新聞稿
2024年10月02日（三）

引言

近日有大型連鎖健身美容中心暫時全線結業，消費者委員會收到多宗涉及預繳式消費合約的投訴及求助個案，事件再次引發社會各界就美容和健身服務消費合約設法定冷靜期的討論，就此**新青年論壇聯同鄧家彪議員辦事處**於2024年9月17日至30日以音頻電話隨機抽樣進行意見調查，成功訪問了702名18歲或以上香港市民，了解他們對預繳式消費合約設法定冷靜期和合約期限的取態。調查數據按政府統計處的2024年第1季性別、年齡人口、最高教育程度分佈作“多變項反覆加權”（Raking）方式處理。

主要調查結果

逾六成半受訪預繳式合約消費者關注大型連鎖式健身中心結業

近年有大型連鎖式健身美容中心結業，在一般情況下，消費者難以取回預繳式消費合約預付款項；另外，個別服務提供者涉嫌透過不良銷售手法，誘逼消費者簽訂長期服務合約，情況備受關注。是次調查結果顯示50.5%受訪市民對有關大型連鎖健身美容中心暫時全線結業表示關注，表示不關注的則有44.1%（見表1）。若根據受訪者使用預繳式消費服務的情況劃分，有65.9%預繳式消費者表示關注事件，較非消費者的關注度（37.7%）高出28.2個百分點（見表3）。

近八成受訪市民認為現行法例對消費者權益保障不足

香港現時主要透過《商品說明條例》保障消費者權益，就住預繳式消費合約的保障，僅有11.8%受訪市民認為有足夠保障，另外高達78.4%則認為保障不足夠（見表4），結果反映香港市民認為現行法例未能有效打擊不良營商手法，期待特區政府推出更多保障消費者的法例。按受訪者年齡組別劃分，分別有84.1%和81.4%主要預繳式服務消費群體（30-39歲及40-49歲）表示有關保障不足夠，反映有關群體較關注自身的權益（見表5）。

八成六受訪市民支持就預繳式消費設法定冷靜期

消費者委員會早於2018年發表《倡議設立強制性冷靜期的研究報告》，倡議針對健身中心和美容業界設立強制性冷靜期，在買賣雙方簽訂合約後，讓消費者在一段合理時間內有權取消合約及獲得退款，藉此打擊不良營商銷售手法，同時保障消費者權益。2019年，特區政府曾就此展開為其三個月公眾諮詢，惟後來因社會事件、疫情、經濟情況等原因而沒有下文。調查結果顯示，有85.2%受訪市民表示支持針對美容和健身行業的預繳式消費合約設法定冷靜期，對此表示保留的則有不足一成（9.9%）（見表6）。調查同時發現分別有78.5%和

93.5%受訪 18-29 歲和 30-39 歲青年群體支持設立法定冷靜期（見表 7）。

根據 2019 年設立法定冷靜期的公眾諮詢文件，政府就有關冷靜期時限提出兩個方案，分別是 3 個工作日的冷靜期和 7 個工作日的退款期，或 7 個曆日的冷靜期和 14 個曆日的退款期。是次調查問及受訪市民對冷靜期時長的意見，較多受訪市民選擇 14 個工作天（33.3%）和 21 個工作天至 1 個月（32.2%），其次則為 7 個工作天，有 26.6%（見表 8）。值得關注的是逾半（52.3%）受訪 30-39 歲青年群體支持較長的冷靜期期限，反映青年群體認同冷靜期或有助理性消費（見表 9）。

逾半受訪市民反對由業界自願提供冷靜期

圍繞法定冷靜期，有業界代表提議以自願規管包括自願提供冷靜期的形式取代立法。2018 年公佈的消委會研究報告指出依靠行業和商戶自發設立自願冷靜期並不可行。是次調查結果顯示有 56.3%受訪市民不認同行業自我規範的做法，當中近七成（68.2%）受訪 30-39 歲青年反對有關做法，反映設立法定冷靜期具備民意基礎（見表 10 及表 11）。

七成半受訪市民支持設立預繳式消費合約年期上限

除了法定冷靜期，個別健身中心出現不合理時長的預繳式會籍合約，有些個案合約期超過 10 年，情況值得關注。不少海外國家或地區在法定冷靜期外施加合約時期限制，例如台灣地區規定每次簽約的合約期間不可以超過三年，而按月收取會費形式，合約期間最長則不可以超過十年。美國紐約州、加州則限制服務合約為期不可超過 3 年¹。針對合約年期限限制，有 75.9%受訪市民支持立法，另外有 13.8 表示傾向不支持。最長時限方面，調查結果顯示較多受訪市民認同限期為“1 年”（52.2%）或“3 年”（21%）（見表 12 及表 14）。

較多受訪市民認同立法有助行業正面發展

社會上有意見認為推行法定冷靜期需要顧及美容及健身中心業界承受能力，確保在保障消費者權益和維持良好營商環境之間取得平衡。針對有關爭議，調查結果發現較多受訪市民認同立法對行業整體營商環境有正面影響，認同者佔 32.5%，而表示好壞參半的則有 42.8%（見表 16）。若根據受訪者使用預繳式消費的習慣進行交叉分析，近四成（36.2%）曾使用過服務者表示正面影響多於負面影響，反映消費者認同冷靜期有助良性競爭，改善業界經營環境（見表 17）。整體而言，調查結果反映大眾市民傾向認法定冷靜期可提高消費者的信心，對業界或會有所裨益。

總結及建議

現行法例不足以保障消費者權益 建議盡快設立法定冷靜期

¹ California's Health Studio Services Contract Law、New York's Health Club Services Act

新青年論壇和鄧家彪議員辦事處高度關注近日大型連鎖健身美容中心全線結業事件，指出特區政府應正視美容、健身行業存在預繳式消費問題。新青年論壇指出調查結果顯示市民認為目前《商品說明條例》不足以保障消費者權益，期望政府盡快立法，加強規管預繳式消費合約，包括設立法定冷靜期，讓消費者可在該期限內無條件退款及取消合約，以挽回個市民對本地服務消費業的信心。

鄧家彪議員指出特區政府早於 2019 年已經完成設立法定冷靜期公眾諮詢，建議善用諮詢結果，盡快展開立法工作。針對冷靜期，建議時限應相對較長，容許消費者有更多時間重新檢視消費決定，以平衡消費者權益，所以應不少於七天。

至於業界關注實施冷靜期需要考慮的一些實際運作問題，包括冷靜期間消費者可否使用有關服務；若使用了部分服務，提出取消交易後如何處理及計算退款等，鄧家彪議員建議商戶可以在冷靜期內提供服務，一旦消費者啟動解除合約的權利，商戶有權就在冷靜期期間已提供的服務根據合約總額按比例扣除費用，並退回其餘的預繳款項。

優先設立法定冷靜期 合約年期上限應繼續諮詢

雖然是次調查結果顯示逾七成受訪市民支持就預繳式合約期設立上限，但支持比率較法定冷靜期低。鄧家彪議員認為有關做法或影響商戶投資決定，需要平衡業界的利益，而特區政府並未就合約年期上限進行諮詢，所以應優先設立法定冷靜期，同時密切留意社會各界對此做法的意見。

由業界提供自願性冷靜期缺乏民意基礎

針對業界提倡的自願性冷靜期建議，調查結果顯示有關做法缺乏民意基礎。由於缺乏行業準則，個別商戶提供的自願性冷靜期過短，也有不良商戶擅自設置門檻限制消費者履行取消合約權利等，削弱冷靜期的作用。所以，有關做法可行性不高。

立法有助行業良性競爭 保障從業員權益

就住有關行業的營商環境和經濟發展，是次調查發現香港市民並不擔心設立法定冷靜期對相關行業發展有負面影響，反映市民認同有關立法只是針對少數涉及具威嚇性或“疲勞高壓式”推銷等不良營商手法。鄧家彪議員相信立法既促進行業良性競爭，也保護了相關從業員，從而推動行業整體發展。

附表

表 1 受訪市民對大型連鎖健身美容中心暫時全線結業的關注

	頻次	有效百分比	整合
非常關注	149	21.2	50.5
幾關注	205	29.3	
唔係幾關注	252	35.9	44.1
完全唔關注	57	8.2	
唔知道、無意見	38	5.5	5.5
總計	702	100	100

問題：近日有大型連鎖健身美容中心暫時全線結業，請問你關唔關注有關事件呢？

表 2 按年齡組別劃分受訪市民對大型連鎖健身中心全線結業的關注

	非常關注	幾關注	唔係幾關注	完全唔關注	唔知道、無意見	總計
18-29 歲	14.10%	20.70%	46.70%	13.00%	5.40%	100.00%
30-39 歲	32.70%	39.30%	16.80%	8.40%	2.80%	100.00%
40-49 歲	31.60%	29.10%	35.90%	0.90%	2.60%	100.00%
50-59 歲	16.50%	36.20%	34.60%	7.90%	4.70%	100.00%
60-69 歲	18.10%	29.70%	40.60%	5.80%	5.80%	100.00%
70 歲或以上	14.20%	20.80%	40.00%	13.30%	11.70%	100.00%
整體	21.10%	29.50%	35.80%	8.00%	5.60%	100.00%

N=701；df=20； $X^2=73.010$ ***

***：p<0.001；**：p<0.01；*：p<0.05，顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。
註：經卡方檢驗，發現受訪者年齡組別與其對大型連鎖健身美容中心暫時全線結業的關注有顯著關係(p<0.001)。

表 3 按受訪市民是否使用過預繳式消費服務對大型連鎖健身美容中心暫時全線結業的關注

	非常關注	幾關注	唔係幾關注	完全唔關注	唔知道、無意見	總計
有使用過	31.20%	34.70%	25.20%	5.00%	3.80%	100.00%
沒有使用	12.10%	25.60%	44.50%	10.70%	7.00%	100.00%
整體	21.10%	29.90%	35.40%	8.00%	5.50%	100.00%

N=672；df=4； $X^2=61.020$ ***

***：p<0.001；**：p<0.01；*：p<0.05，顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。
註：經卡方檢驗，發現受訪者是否使用過預繳式消費服務與其對大型連鎖健身美容中心暫時全線結業的關注有顯著關係(p<0.001)。

表 4 受訪市民對現時預繳式合約消費者權益保障的取態

	頻次	有效百分比	整合
非常足夠	14	2	11.8
幾足夠	69	9.8	
唔係幾足夠	351	50	78.4
完全唔足夠	199	28.4	
唔知道、無意見	69	9.8	9.8
總計	702	100	100

問題：請問你認為現時法例對保障預繳式消費合約嘅消費者權益足唔足夠？

表 5 按年齡組別劃分受訪者對現時預繳式合約消費者權益保障的取態

	非常足夠	幾足夠	唔係幾足夠	完全唔足夠	唔知道、無意見	總計
18-29 歲	2.20%	4.30%	42.40%	34.80%	16.30%	100.00%
30-39 歲	0.90%	8.40%	51.40%	32.70%	6.50%	100.00%
40-49 歲	1.70%	12.70%	50.00%	31.40%	4.20%	100.00%
50-59 歲	1.60%	11.80%	51.20%	23.60%	11.80%	100.00%
60-69 歲	2.20%	9.40%	55.80%	26.80%	5.80%	100.00%
70 歲或以上	3.30%	10.70%	47.10%	23.10%	15.70%	100.00%
整體	2.00%	9.80%	50.10%	28.30%	9.80%	100.00%

N=703 ; df=20 ; $X^2=29.421$ p=0.08

*** :p<0.001 ; ** :p<0.01 ; * :p<0.05 ,顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。

註：經卡方檢驗，發現受訪者年齡組別與其對現時預繳式合約消費者權益保障的取態有顯著關係(p<0.001)。

表 6 受訪市民對針對預繳式消費設立法定冷靜期的取態

	頻次	有效百分比	整合
非常認同	425	60.5	85.2
幾認同	173	24.7	
唔係幾認同	50	7.1	9.9
完全唔認同	20	2.8	
唔知道、無意見	35	4.9	4.9
總計	702	100	100

問題：有意見認為應該立法規管美容和健身服務預繳式消費，為消費合約設立法定冷靜期，在買賣雙方簽訂合約後，讓消費者在一段合理時間內有權取消合約及獲得退款。請問你認唔認同呢個做法呢？

表 7 按年齡組別劃分受訪市民對預繳式消費設立法定冷靜期的取態

	非常認同	幾認同	唔係幾認同	完全唔認同	唔知道、無意見	總計
18-29 歲	54.80%	23.70%	10.80%	5.40%	5.40%	100.00%
30-39 歲	72.00%	21.50%	4.70%	0.90%	0.90%	100.00%
40-49 歲	59.50%	26.70%	6.90%	2.60%	4.30%	100.00%
50-59 歲	62.20%	31.50%	2.40%	0.80%	3.10%	100.00%
60-69 歲	62.80%	24.10%	8.80%	0.70%	3.60%	100.00%
70 歲或以上	52.10%	19.80%	9.90%	6.60%	11.60%	100.00%

整體 60.60% 24.70% 7.10% 2.70% 4.90% 100.00%
 N=701 ; df=20 ; $X^2=47.299$ ***
 *** : p<0.001 ; ** : p<0.01 ; * : p<0.05 , 顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。
 註：經卡方檢驗，發現受訪者年齡組別與其對預繳式消費設法定冷靜期的取態有顯著關係(p<0.001)。

表 8 受訪市民對法定冷靜期時限的取態

	頻次	有效百分比
少於 7 個工作天	43	6.1
7 個工作天	144	20.5
14 個工作天	234	33.3
21 個工作天至一個月	226	32.2
唔知道、無意見	56	8
總計	702	100

問題：如果為預繳式消費合約設法定冷靜期，你認為冷靜期時限應該幾長先係最合適呢？

表 9 按年齡組別劃分受訪市民對法定冷靜期時限的取態

	<7 天	7 天	14 天	21 天-1 個月	唔知道、無意見	總計
18-29 歲	5.40%	22.80%	30.40%	28.30%	13.00%	100.00%
30-39 歲		12.10%	32.70%	52.30%	2.80%	100.00%
40-49 歲	12.00%	25.60%	24.80%	33.30%	4.30%	100.00%
50-59 歲	4.70%	24.40%	35.40%	29.10%	6.30%	100.00%
60-69 歲	3.60%	19.60%	41.30%	31.20%	4.30%	100.00%
70 歲或以上	10.80%	18.30%	32.50%	20.00%	18.30%	100.00%
整體	6.10%	20.50%	33.20%	32.10%	8.00%	100.00%

N=701 ; df=20 ; $X^2=78.949$ ***
 *** : p<0.001 ; ** : p<0.01 ; * : p<0.05 , 顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。
 註：經卡方檢驗，發現受訪者年齡組別與其對法定冷靜期時限的取態有顯著關係(p<0.001)。

表 10 受訪市民對業界自我規管取代立法的取態

	頻次	有效百分比	整合
非常認同	111	15.8	33.8
幾認同	126	18	
唔係幾認同	211	30	56.3
完全唔認同	184	26.3	
唔知道、無意見	70	10	10
總計	702	100	100

問題：有意見認為可以透過鼓勵業界自我規管以取代立法，請問你認唔認同呢個做法呢？

注：由於數據經過加權及點數進位的處理，次數分配表內個別項目加總可能與總計略有出入。

表 11 按年齡組別劃分受訪市民對業界自我規管取代立法的取態

	非常認同	幾認同	唔係幾認同	完全唔認同	唔知道、無意見	總計
18-29 歲	12.90%	23.70%	22.60%	24.70%	16.10%	100.00%
30-39 歲	12.10%	14.00%	33.60%	34.60%	5.60%	100.00%
40-49 歲	10.30%	14.50%	33.30%	32.50%	9.40%	100.00%
50-59 歲	10.90%	21.10%	35.20%	27.30%	5.50%	100.00%
60-69 歲	18.80%	17.40%	32.60%	24.60%	6.50%	100.00%
70 歲或以上	27.30%	18.20%	20.70%	14.90%	19.00%	100.00%
整體	15.60%	18.00%	30.00%	26.30%	10.10%	100.00%

N=701 ; df=20 ; $X^2=58.641$ ***

*** : p<0.001 ; ** : p<0.01 ; * : p<0.05 , 顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。

註：經卡方檢驗，發現受訪者年齡組別與其對業界自我規管取代立法的取態有顯著關係 (p<0.001)。

表 12 受訪市民對針對預繳式消費設立合約年期上限的取態

	頻次	有效百分比	整合
非常認同	311	44.3%	75.9%
幾認同	222	31.6%	
唔係幾認同	61	8.8%	13.8%
完全唔認同	35	5%	
唔知道、無意見	73	10.3%	10.3%
總計	702	100%	100%

問題：有意見認為應該為預繳式消費設立合約年期限制，請問你認唔認同呢個做法呢？

表 13 按年齡組別劃分受訪市民對預繳式消費設立合約年期上限的取態

	非常認同	幾認同	唔係幾認同	完全唔認同	唔知道、無意見	總計
18-29 歲	32.60%	33.70%	8.70%	5.40%	19.60%	100.00%
30-39 歲	59.40%	24.50%	6.60%	2.80%	6.60%	100.00%
40-49 歲	41.50%	38.10%	11.00%	2.50%	6.80%	100.00%
50-59 歲	43.30%	36.20%	9.40%	4.70%	6.30%	100.00%
60-69 歲	50.00%	31.20%	6.50%	5.10%	7.20%	100.00%
70 歲或以上	37.50%	25.80%	10.80%	8.30%	17.50%	100.00%
整體	44.40%	31.70%	8.80%	4.90%	10.30%	100.00%

N=701 ; df=20 ; $X^2=44.065$ ***

*** : p<0.001 ; ** : p<0.01 ; * : p<0.05 , 顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。

註：經卡方檢驗，發現受訪者年齡組別與其對預繳式消費設立合約年期上限的取態有顯著關係 (p<0.001)。

表 14 受訪市民對法定合約年期上限的取態

	頻次	有效百分比
1 年	366	52.2%
3 年	147	21%
5 年	69	9.8%
10 年	17	2.4%
唔知道、無意見	103	14.6%
總計	702	100%

問題：如果為預繳式消費合約設法定冷靜期，你認為冷靜期時限應該幾長先係最合適呢？

表 15 按年齡組別劃分受訪市民對法定合約年期上限的取態

	1 年	3 年	5 年	10 年	唔知道、 無意見	總計
18-29 歲	48.40%	29.00%	3.20%	6.50%	12.90%	100.00%
30-39 歲	48.60%	29.90%	14.00%	0.90%	6.50%	100.00%
40-49 歲	50.90%	19.00%	14.70%	2.60%	12.90%	100.00%
50-59 歲	52.30%	23.40%	10.90%	1.60%	11.70%	100.00%
60-69 歲	63.50%	15.30%	8.80%	0.70%	11.70%	100.00%
70 歲或以上	47.10%	13.20%	5.80%	3.30%	30.60%	100.00%
整體	52.30%	21.10%	9.70%	2.40%	14.50%	100.00%

N=702；df=20； $X^2=66.409$ ***

***：p<0.001；**：p<0.01；*：p<0.05，顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。
註：經卡方檢驗，發現受訪者年齡組別與其對法定合約年期上限的取態有顯著關係(p<0.001)。

表 16 受訪市民對設立冷靜期對行業發展的影響的取態

	頻次	有效百分比
正面影響多啲	228	32.5%
負面影響多啲	71	10.1%
好壞參半	300	42.8%
唔知道、無意見	102	14.6%
總計	702	100%

問題：請問你認為就美容和健身服務消費合約設法定冷靜期對有關行業的經營環境有什麼影響呢？

表 17 按受訪市民是否使用過預繳式消費服務劃分對設立冷靜期對行業發展的影響的取態

	正面影響多啲	負面影響多啲	好壞參半	唔知道、 無意見	總計
有使用過	36.20%	8.60%	45.40%	9.80%	100.00%
沒有使用過	29.70%	11.30%	41.50%	17.50%	100.00%
整體	32.70%	10.00%	43.30%	13.90%	100.00%

N=669；df=3； $X^2=66.409$ *

***：p<0.001；**：p<0.01；*：p<0.05，顯著水準採雙尾檢定(level of significance for two-tailed test)。
註：經卡方檢驗，發現受訪者是否使用過預繳式消費服務與其對設立冷靜期對行業發展的影響的取態有顯著關係(p=0.011<0.05)。

受訪者背景資料

表 18 受訪市民是否使用過預繳式消費合約服務

	頻次	有效百分比
有	316	45%
無	354	50.5%
唔知道、好難講	32	4.5%
總計	702	100%

問題 請問你有無購買過美容或健身中心的預繳式服務包括服務套票、會籍等？

表 19 不同年齡組別受訪市民使用預繳式消費合約服務的情況

	有	無	唔知道、好難講	總計
18-29 歲	54.30%	43.50%	2.20%	100.00%
30-39 歲	63.90%	33.30%	2.80%	100.00%
40-49 歲	58.50%	35.60%	5.90%	100.00%
50-59 歲	45.30%	50.80%	3.90%	100.00%
60-69 歲	34.80%	63.00%	2.20%	100.00%
70 歲或以上	19.20%	70.00%	10.80%	100.00%
整體	45.00%	50.30%	4.70%	100.00%

表 20 不同性別受訪市民使用預繳式消費合約服務的情況

	有	無	唔知道、好難講	總計
男	34.30%	61.10%	4.60%	100.00%
女	54.30%	41.10%	4.60%	100.00%
整體	44.90%	50.50%	4.60%	100.00%

表 21 不同教育程度受訪市民使用預繳式消費合約服務的情況

	有	無	唔知道、好難講	總計
小學或以下	25.80%	67.70%	6.50%	100.00%
中學或預科	41.50%	53.70%	4.80%	100.00%
大專非學位	52.30%	43.10%	4.60%	100.00%
大學學位或以上	59.90%	37.60%	2.50%	100.00%
整體	45.00%	50.60%	4.40%	100.00%

表 22 受訪者年齡分佈

	加權前		加權後	
	頻數	百分比	頻數	百分比
18-29 歲	70	10	92	13.1
30-39 歲	73	10.4	107	15.3
40-49 歲	78	11.1	117	16.7
50-59 歲	146	20.8	127	18.1
60-69 歲	154	21.9	138	19.6
70 歲或以上	181	25.8	120	17.1
總計	702	100	702	100

*按政府統計處2024年第1季性別、年齡人口、最高教育程度作多變項反覆加權處理

表 23 受訪者最高教育程度

	加權前		加權後	
	頻數	百分比	頻數	百分比
小學或以下	95	13.5	124	17.6
中學或預科	298	42.5	311	44.4
大專非學位	95	13.5	65	9.2
大學學位或以上	214	30.5	202	28.8
總計	702	100	702	100

*按政府統計處2024年第1季性別、年齡人口、最高教育程度作多變項反覆加權處理

表 24 受訪者性別

	加權前		加權後	
	頻數	百分比	頻數	百分比
男	273	38.9	330	47
女	429	61.1	372	53
總計	702	100	702	100

*按政府統計處2024年第1季性別、年齡人口、最高教育程度作多變項反覆加權處理