

从业门槛低,消费者维权难,疗愈服务边界模糊引发各类乱象——

“3999元打开天眼”成疗愈噱头、上课3个月竟能从业

■《工人日报》记者 魏思琪

“3999元的课程,号称可打开天眼,上完后没有任何实际效果。”今年38岁的瑶光接触疗愈已有10年多。她告诉记者,自己去年遭遇了一次疗愈骗局。线上组织者饥饿营销,在统一“点化”了群里十几位学员后,宣称大家已获得“能量”,随意作画即可实现愿望。疗愈过程中,瑶光才慢慢醒悟——整套课程不仅没有技术含量,所谓“点化”更是无稽之谈。

近年来,疗愈服务兴起吸引了大量消费者。以心灵疗愈为名的各类疗愈服务涌入线上线下市场,冥想体验、一对一咨询、系列课程等服务形式五花八门,这其中虚假宣传、无证从业、涉嫌欺诈等问题频发。

非专业服务存多种风险

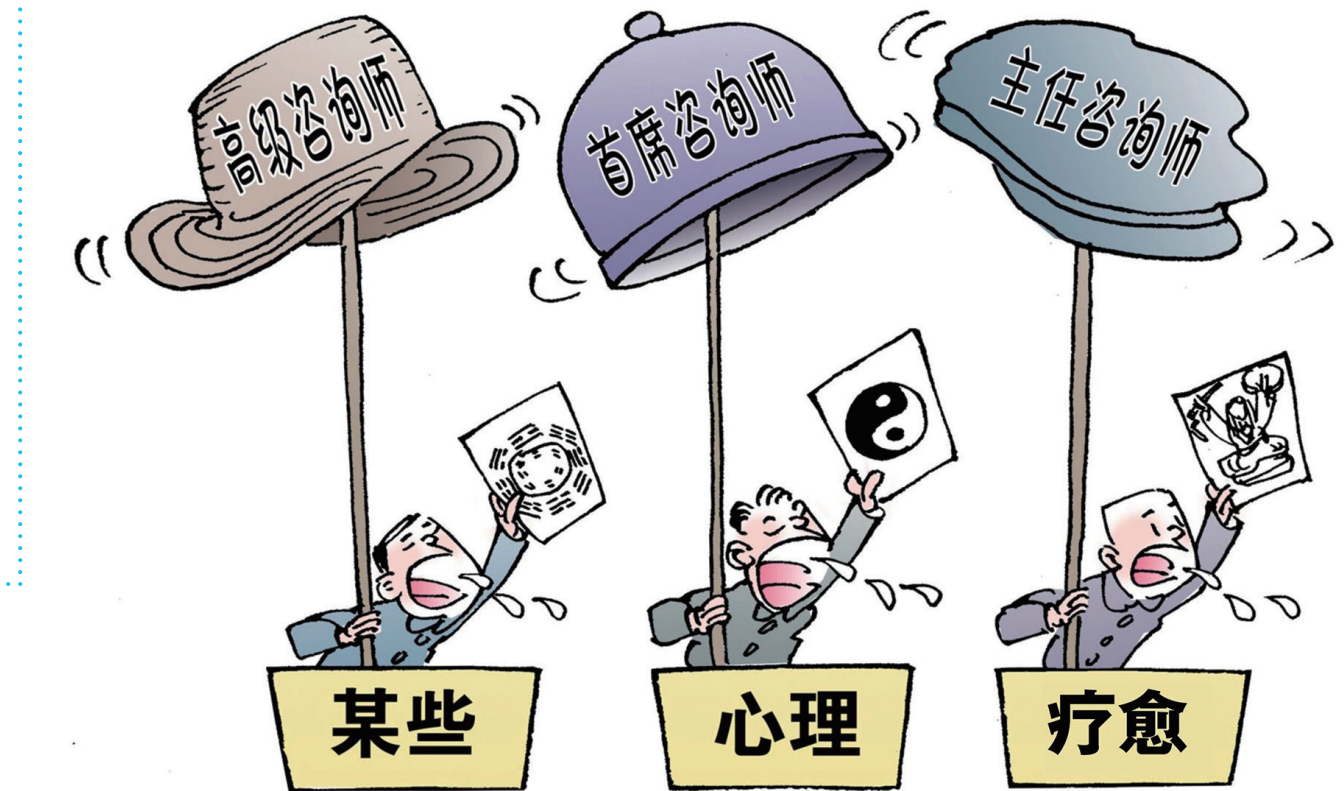
瑶光的遭遇并非孤例。部分消费者还承受了不专业的疗愈带来的心理上的二次创伤。

珂珂长期情绪焦虑,她通过某网络平台联系到一名“疗愈师”,向其转账2000元购买疗愈服务。珂珂没料到,在1小时的对谈中,对方不仅态度冷漠,更是对自己进行无端指责和贬损。珂珂表示,花了钱不仅焦虑症状没有得到缓解,遭受语言侮辱后情况反而更严重了。这次疗愈体验,让她很受伤。

北京大学心理与认知科学学院研究员、中国心理学会正念心理学专业委员会主任委员刘兴华在接受《工人日报》记者采访时表示,专业心理疗愈师应受过心理学相关的学历教育并接受专业督导,不具备专业能力的从业者,不仅会让咨询者遭遇经济损失,还容易对其造成二次创伤。

记者在多个投诉平台搜索发现,涉及疗愈课程及相关服务的投诉不在少数,相当比例的消费者称自己上当受骗,遭受财产损失。此类疗愈服务交易,大多发生在微信群等私域,具有一定隐蔽性。背后的套路也相似:疗愈从业者经“玄学”术语包装,先用短视频引流,后在微信群成交,消费者发现问题想退款时却遭遇维权难。

山东省消费者协会曾发出提示,虚假宣传是疗愈消费中最常见的风险。此外,由于不少疗愈服务采取预付费模式,存在



漫画/蒋跃新

部分商家充值后跑路、拒绝退费、霸王条款等风险。

服务质量良莠不齐

尽管疗愈服务领域需求扩大,然而从业者的服务能力却良莠不齐。

记者调查了解到,当前,从业者普遍缺少资质是造成行业乱象的原因之一。瑶光发现,她接触的一位疗愈师,3个月前还是个学习疗愈课程的学员。让她疑惑的是:“刚入行的学员,哪里来的底气去疗愈他人?”

疗愈从业者的速成培训是行业的常态。记者调查发现,某些机构开设特定“疗愈师”在线考证服务,声称无须本人考试,仅需1500元、20天就能出证。一些无实际疗愈能力的人,在这样的情况下“持证”上岗,以“高端疗愈”收割那些迫切需要心理疏导的消费者。

从业者即使取得一些教育机构颁发的所谓资格证书,其实际“含金量”也值得怀疑。截至目前,人社部《国家职业资格目录》并未收录“疗愈师”这一职业。

此外,行业管理标准尚不完善,监管存在一定的模糊地带。当前,疗愈服务横跨心理咨询、教育培训、健康养生等多个领域,存在监管盲区。

华东理工大学商学院副教授陈亮在接受本报记者采访时指出,当前评估心理健康的主要工具是问卷,具有一定主观性。疗愈服务难以有效解决心理问题,是因为缺乏有效的测量工具,无法判断服务效果,监管也自然缺少抓手。

部分疗愈服务定价随意,也容易引发纠纷。北京市盈科(深圳)律师事务所律师刘思瑶分析称:“疗愈服务定价过高的行为容易引发纠纷,甚至涉嫌诈骗罪。”当前,行业监管相关的法律框架仍在不断探索中。这些都增加了消费者维权与索赔的难度。

加快厘清服务边界

疗愈经济方兴未艾,如何规范、健康发展,是个不容回避的问题。

健全行业标准体系、推动规范落地,是治理乱象的重要抓手。当前,这一行业

尚缺乏统一标准。

中国消费者协会发布的2025年度消费者权益保护工作年度报告建议,加快厘清疗愈经济服务边界,推动建立基本的管理制度、行业标准和负面清单等,规范经营者的宣传推广、疗愈服务等经营行为,防止不具备资质或能力的机构和个人进入市场,避免因门槛过低,造成服务质量良莠不齐。此外,严厉打击虚假宣传和误导性营销行为,切实防范精神操控和“精神传销”等风险。

刘思瑶指出,疗愈行业的乱象亟待监管部门的有效整治。

面对五花八门的疗愈服务,消费者如何辨别?专家提醒,疗愈服务无法代替正规心理疾病的治疗,需要心理治疗还是应该去正规的医疗机构。

“公众心理健康服务需求越来越大,但专业队伍供应跟不上。”刘兴华表示,要让有需求的人更方便地接触到心理治疗“正规军”。他建议,消费者有心理治疗需求时,应该通过医院心理科或向中国心理学会注册系统备案的正规机构和人员寻求帮助。

盖人群广泛。这种情况下,当务之急是立规矩,尽快厘清服务边界,推动建立基本管理制度、行业标准和负面清单,让疗愈服务有章可循、有据可依。

比如,首先应明确哪些服务属于心理治疗范畴,只有具备专业资质的人员才能提供;哪些属于一般性放松减压服务,可以适当放宽准入但也要有基本规范。同时,建立投诉举报和效果评估机制,让消费者有处说理,让劣质服务无处藏身。

此外,打击虚假宣传和误导性营销行为绝不能手软。那些用玄学术语包装、夸大效果的推广话术,本质上是在利用消费者的焦虑和痛点牟利。监管部门应对此类行为保持高压态势。

总之,疗愈服务市场要走上健康发展轨道,立规矩是第一步。消费者擦亮眼睛固然重要,但比这更重要的是让规矩跑在前面。让疗愈回归服务本质,而非沦为收割焦虑的灰色生意,这才是疗愈经济该有的样子。

案例

“哭到动情就交费” 起底疗愈课程的洗脑式营销

在短视频平台搜索“疗愈”“冥想”等关键词,会出现五花八门的音疗师、引导师账号,净化骨骼、灵气激活、高维传讯……各类玄虚说辞轮番登场。

消费者平平正是被类似内容吸引,进入了一家机构设置的营销链条。平平说,自己最初在短视频平台看到该机构的直播宣传,可以免费进行“性格色彩测试”,随后进入群聊、添加微信。

平平表示,对方所说的免费测试实际是有偿的,19.9元一次,测完只给一个数字,还得再找个人电话沟通解释。电话里,对方反复强调情感认知偏低,并称自己是正规公司,有对应的课程可以提升。

在销售人员反复强调“认知偏低”“性格有漏洞”,及“可以退款”的承诺下,她支付了2000元。付款后,所谓课程却变成了一对一指导“情感挽回”。平平明确表示没有情感挽回的需求,只是想要通过催眠、潜意识挖掘内心创伤来提升个人认知。对方说没有这类课程,既然交了钱,那就每天聊聊天。

平平说,找他们退款,对方一直搪塞,一开始说不退,后来协商最多退40%,也就是800元,不满意的话就想其他办法起诉。查了一下公司营业执照,里面没有心理沟通的许可,主要是教育类的。

在黑猫投诉平台,围绕着“心理疗愈”等消费领域的投诉比比皆是。

王北(化名)从事脑力劳动,希望通过此类课程缓解工作压力,他在互联网平台看到了一款应用的广告后,下载并支付了138元会员费。随后却发现会员基本功能无法使用,页面提示需再开超级VIP,每周88元,王北到这一步才发现上当了。

与数百元、数千元的金钱损失相比,有消费者反映,“心灵疗愈”还可能给当事人带来更为严重的心理伤害。江苏的董先生说,妻子经熟人介绍参加了外地一家机构的疗愈课程。

董先生讲述,上课时,讲师会让人哭、叫,调动情绪,同时指出家庭情感上的漏洞,并抓住这些漏洞来讲。一旦有人哭、流泪或动情,就立刻要求交费,并不停洗脑。

董先生称,课程从基础班、成长班、导师班一路升级到督学班,不仅收费越来越高,还鼓励学员介绍新人,从中获得提成。几年间,董先生妻子累计交费近20万元。

为追回费用,董先生先后向公安、市场监管、税务等多个部门反映问题,过程十分艰难,在他看来,“心灵疗愈”课程给妻子造成难以愈合的创伤。

(来源:中国之声微信公众号)

时评

“3999元开天眼”,收割焦虑的心灵忽悠术

■陈广江

“3999元的课程,号称可打开天眼,上完后没有任何实际效果。”

据《工人日报》报道,近年来,疗愈服务兴起吸引了大量消费者。以心灵疗愈为名的各类疗愈服务涌入线上线下市场,冥想体验、一对一咨询、系列课程等服务形式五花八门,这其中虚假宣传、无证从业、涉嫌欺诈等问题频发。

以往案例已然表明,但凡扯到“开天眼”“点化”等玄学用语,就基本可以断定,这种疗愈课程根本没有技术含量,是收割焦虑的忽悠术。

“3999元打开天眼”,就是疗愈服务行业野蛮生长的一个缩影。从短视频引流到微信群成交,从速成考证到高价收费,一条灰色产业链悄然成型。消费者花出

去的是真金白银,换回来的可能是二次心理创伤。这一行业若继续在灰色地带游走,受损的恐怕是公众对心理健康服务的基本信任。

疗愈服务之乱,乱在边界不清。心理咨询、教育培训、健康养生,几个领域彼此交叉,却各自缺乏针对性监管。从业者自称“疗愈师”,但人社部的职业资格目录里压根儿没有这个名目。一些机构推出所谓考证服务,其实就是花钱买证。一个刚完成课程学习的学员,转天就能以疗愈师身份上岗从业,如何保证服务质量?没有清晰的职业门槛,没有统一的执业标准,服务质量自然良莠不齐。

定价随意已成行业另一顽疾。同一类疗愈课程,价格从几百元到数万元不等,全

凭从业者一张嘴。消费者很难判断合理价位,更无从评估效果。法律界人士指出,过高定价容易引发纠纷,甚至涉嫌诈骗。可现实是,大量交易发生在微信群等私域空间,隐蔽性强,消费者发现上当后维权对象都难找到。预付费模式更是雪上加霜,商家跑路、拒绝退费、霸王条款,这些问题在投诉平台上比比皆是。

更深层的问题在于效果难以量化。心理健康评估目前主要依赖主观问卷,缺少客观有效的测量工具,无法判断疗愈服务究竟有没有用。监管缺少实实在在的抓手,行业自律也缺乏依据,消费者只能碰运气。

此前,据中新网引述相关研究数据,中国疗愈经济市场规模已突破10万亿元,覆

网友评论

@读书日记:

警惕此类骗局,有些咨询师完全不专业,到处忽悠人。

@若愚:

一定要严厉打击,谨防上当受骗。

@余生安康:

打着心理健康科普的名义,违规带货卖课等行为涉嫌违反相关法律法规。

@当下:

相关部门要加强监管,健全投诉举报渠道。

(本报综合整理)

责编张会 版式李昂 校对吴玲

公益广告

防范溺水 珍爱生命 保护未成年人

水深危险

贵州省水利厅 贵州日报报刊社 贵州日报当代融媒体集团