

消費者委員會就規管醫學美容治療或程序向衛生事務委員會提交的意見（2013年12月）

投訴數字顯示部分美容程序的規管有殷切需要

1. 2012年11月至今年10月期間，消費者委員會（消委會）接獲與美容服務有關的投訴約有1060宗，而在接近200宗涉及整容、注射及使用高能量光學儀器等入侵性程序的美容服務中，高能量光學美容服務佔了168宗。與前一年同期相比，儘管美容服務整體的投訴數字升幅輕微，但涉及使用高能量光學儀器的投訴個案卻增加了51%。
2. 消委會與衛生署自2012年10月起建立信息互通機制，由消委會提供與安全有關的美容中心服務投訴個案資料予衛生署分析及歸類；截至今年12月16日，機制共收錄71宗消費者在美容中心接受美容程序後出現不良反應的投訴個案，個案中部分涉及醫生，亦有部分涉及非醫生或施行人士資料不詳。
3. 該71宗投訴個案中，59宗涉及使用高能量儀器（如激光、射頻和彩光機器，以及冷凍療法等）又或涉及穿刺皮膚或造成切口等入侵性程序（如肉毒桿菌毒素注射、真皮填充劑注射、整容等）。
4. 本會處理的投訴數字以及與衛生署建立的信息互通機制收錄的投訴個案，都反映出涉及整容、注射及使用高能量光學儀器等美容程序有加強規管的需要。

工作小組現階段建議仍有待擴展

5. 區分醫療程序和美容服務工作小組提出的建議，可對某些風險較高的美容程序（包括涉及注射的程序）的施行起即時性的規範作用，對有機會接受該些美容程序的消費者提供較大的保障。在維護消費者的安全及健康的大前提下，消委會支持有關建議。
6. 然而工作小組對於個別涉及皮膚穿刺（例如微針療程）和使用體外能量源的程序（激光、射頻、冷凍溶脂治療等）的規管目前未有定案，仍有待日後研究規管醫療儀器時才對與美容相關的醫療儀器設定規管框架。
7. 消委會認為，部分在美容程序使用的儀器或器具（例如微針工具、激光、彩光、紫外光等高能量儀器），以及進程序的場所及設施等方面若欠缺適當規範，有機會對接受程序的消費者之健康和 safety 構成一定的潛在風險。因此，有需要繼續研究相關規管的可行性和方法。

未來路向

8. 消委會對美容程序中使用的儀器及器具應否列作醫療儀器予以規管持開放態度。消委會期望政府加快檢視規管醫療儀器的步伐，如個別美容程序所涉及

的儀器及器具被認定屬於醫療儀器，便應按儀器及器具本身及其使用或操作等各方面評定其風險程度，繼而按風險評級為個別程序、儀器及器具訂明由適當的特定人員負責操作或進行。

9. 消委會建議，為提升美容業界所提供服務的水平及安全性，政府宜透過資歷架構系統為從業員提供相關的培訓以提升技能，及訂出對不同美容程序的認證要求和監管，確保施程序人士曾受適當的相關訓練及有足夠技術和經驗去安全地做好程序，除保障消費者的安全外，亦可促進業界的健康發展。
10. 此外，由於市場和科技不斷轉變，消委會認為有需要成立風險評估機制，就日新月異的美容程序、所用的物料、儀器及器具等進行持續性的風險評估，及在需要時予以適當的監管。

建議落實執行處理消費者意見及投訴的機制

11. 本會在 2006 年與美容業界制訂了《美容業營商實務守則》，《守則》希望透過美容業的經營者自我規管，提高行業服務質素和加強消費者信心，並建議美容業設立機制處理消費者的投訴。
12. 另一方面，香港化粧品同業協會的「良好美容服務計劃」提出須特別關注風險預告，呼籲業界若療程可能有風險發生，應先通知客戶有關風險。而旨在提高美容中心的服務水平及加強客戶信心的「優質美容服務承諾計劃」，亦建議參與的業界積極回應顧客的投訴，對過失盡力改善及作出補救。
13. 儘管上述《守則》和計劃已推出多年，但業界對這些自願性計劃的遵從情況不明；消費者若能清楚知悉不滿意服務時有何投訴機制、追索渠道、處分機制等，對考慮購買和接受服務時能增添信心。消委會建議業界積極推行處理消費者投訴的機制，並訂明對違反《守則》或服務承諾的美容中心的罰則，以維護消費者的權益。

結語

14. 消委會希望政府早日落實執行區分醫療程序和美容服務工作小組的建議，使消費者的安全和健康得到保障。
15. 消委會認為，無論美容程序由醫生抑或是美容業從業員負責，負責人都有責任在進程序前向有意接受程序的消費者作出全面披露，包括程序的步驟、涉及的風險、對身體的短期及長遠影響、程序後可能出現的後遺症、程序會由甚麼人施行、施行人士的資歷、有否其他人士或程序可供選擇，讓消費者瞭解風險後才決定是否進行有關的程序。消委會支持加強教育公眾有關接受不同美容程序可能涉及的風險，並由有關當局定時發放有關美容事故的訊息，讓消費者保持警覺。