

消費者委員會就“美容服務的規管和發展”向衛生事務委員會與工商事務委員會提交的意見（2015年6月）

1. 消費者委員會（消委會）歡迎衛生事務委員會與工商事務委員會檢討美容服務的規管和發展，消委會相信，適當的規管框架將有利服務的健康發展，亦令消費者的健康及安全得到更大保障。

投訴數字顯示部分美容程序的規管有殷切需要

2. 過去5年，消委會接獲與美容服務有關的投訴數字，由2010年的接近800宗，升至2012至2014年期間的每年平均過千宗。除了整體投訴數字有持續上升之勢外，有關安全問題的投訴亦有明顯上升，可能與美容科技日新月異和消費者對美容服務存在風險的警覺性提高有關。而在2014年接獲的1140宗投訴中，有170多宗涉及整容、注射及使用高能量光學儀器等入侵性程序的美容服務。
3. 此外，消委會與衛生署在2012年10月建立了信息互通機制，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5月31日，機制共收錄104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，以涉及使用釋放能量的儀器佔最大比例（62宗），其中絕大部分由非醫生操作；其次比例較高的是涉及入侵性程序（如肉毒杆菌毒素注射、真皮填充劑注射及整容手術等）的個案共26宗，當中約一半由醫生施行。
4. 無論是消委會所處理的投訴抑或消委會與衛生署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絕對有加強規管的需要。

建議規管路向

建議醫生也須經適當培訓才施行部分特定美容程序

5. 收納在消委會與衛生署的信息互通機制下的26宗涉及入侵性程序的個案中，12宗由醫生施行，包括注射肉毒桿菌、透明質酸，或其他針劑及植入物（例如消脂針、保濕針、幹細胞和羊腸線），以及雙眼皮手術等。有關投訴人報稱的不良反應包括皮膚脫皮、紅腫、發炎、瘀黑、出現粒狀異物、膿腫、左右臉不對稱，甚至有稱影響視力、牙齒受感染、引致身體不適如頭暈、嘔吐、發燒等情況。儘管本會從投訴人處取得的資料未必列明有關個案中負責施程序醫生的身份、資格及針對有關程序的資歷等詳細資料，但程序後出

現問題已足以反映部分美容程序即使由醫生施行，消費者接受相關程序仍面對一定程度的風險。

6. 本港近年發生數宗與美容程序有關的嚴重事故都涉及入侵性和高風險的程序，並且是由醫生施行。而在現行制度下，普通科醫生已可為消費者提供入侵性美容程序服務，並不設專科知識的要求，不排除本港部分美容中心會聘請經驗較淺的普通科醫生施行風險較高的美容程序。雖然私營醫療機構規管檢討督導委員會轄下的工作小組將部分高風險的美容程序（包括涉及注射的程序）界定為醫療行為，規定只可由註冊醫生施行，但基於上述的觀察，消委會認為，該規定無論是就程序的安全程度以至程序的效果，都未能為消費者提供足夠的保障。
7. 反觀美國佛羅里達州、南韓和新加坡等地，即使是註冊/持牌醫生，仍須曾接受相關技術培訓或具專業資格才可以施行某些以美容為目的的程序。為加強消費者的保障，消委會建議本港亦效法有關做法，視乎程序的風險而定，規定某些特定美容程序須由相關專科醫生（如皮膚專科或整形外科專科醫生）施行，或最起碼訂明負責程序（例如操作某些醫療儀器）的醫護人員須經過適當的培訓。另建議設立平台，羅列各註冊醫生的專業資格、可以施行的特定美容程序以及相關資歷，讓公眾隨時查閱。

建議強制性要求提供美容程序服務的美容業從業員接受培訓及考核

8. 即使工作小組已規定部分風險較高的美容程序（包括涉及注射的程序）只容許註冊醫生施行，不過個別涉及皮膚穿刺（例如微針療程、消脂氣壓針）和使用體外能量源的程序（激光、射頻、冷凍溶脂治療等）的規管目前仍未有定案。
9. 在信息互通機制下收錄的 62 宗涉及使用釋放能量儀器的個案中，61 宗由非醫生操作或施行人士資料不詳，而所使用的儀器或技術包括使用激光、彩光、射頻、冷凍溶脂等，亦有部分個案程序所涉及的儀器或技術資料不詳。投訴人報稱的不良反應中，最普遍的是皮膚燒傷/灼傷、長出水泡、傷口發炎、持續滲血等，部分投訴人更懷疑會留有永久性疤痕。
10. 至於 26 宗涉及入侵性程序的個案中，除在第 5 段所述由醫生施行的 12 宗外，餘下的 14 宗由非醫生操作或施行人士資料不詳，有關程序包括使用微針、電動微針、消脂氣壓針、注射肉毒桿菌等，亦有造成嚴重發炎、流膿、留有永久性疤痕等情況。

11. 個案反映部分涉及使用某些器具或儀器（例如微針工具、激光、彩光等高能量儀器）的美容程序，確實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。
12. 為提升美容業界所提供服務的水平及安全性，消委會認為政府宜因應不同美容程序的風險，透過資歷架構系統為從業員提供相關的培訓，以便提升他們的技能，並訂出對不同美容程序的認證要求和監管，以確保施行程序的人士曾受適當的相關訓練、通過考核具備足夠技術和經驗去安全地施行程序。
13. 目前美容業的資歷架構只屬自願參與性質，另彩光操作員的技能測驗亦是業界自願性參加。如改為強制性的技能培訓，加上適當及定期的考核，或要求從業員向有關當局定期呈交接受培訓的證明，可讓部分美容從業員在施行某些美容程序的能力得到肯定之餘，亦有助美容界的作業更有規範，除可保障消費者的安全外，亦可促進業界的健康發展。據知現時部分美容業從業員已有定期性接受不同類型的培訓及/或考核，相信強制性執行有關的資歷架構制度是促進業界邁向專業化的重要一步。
14. 為提高資訊透明度，業界應提供平台讓公眾可以查閱相關從業員已考獲的資格、曾接受培訓的項目、進行相關美容程序的經驗等，增強消費者考慮和接受服務的信心。

建議實施強制性的美容程序儀器行政規範

15. 在本會收到的投訴個案中，很多消費者在接受美容程序前，甚至出了事故後，都不清楚美容程序所用儀器的資料，包括儀器名稱、型號等。而部分美容中心的服務宣傳單張、網頁資料、口頭服務介紹都未必有清楚說明相關資料。
16. 由於欠缺現時用於不同美容程序的醫療儀器的資料庫，難以掌握業界提供各美容程序所用儀器的種類、型號、數量、規格說明（包括釋出能量的強度、釋出光束的波長）等，以致不能就使用有關儀器提供程序時的安全程度作出適當的評估。
17. 另一方面，上月香港海關曾呼籲消費者小心有美容中心以偽冒的美容儀器提供美容服務，並警告偽冒美容儀器若使用不當可能會灼傷顧客皮膚。在目前欠缺美容中心所用儀器資料的情況下，除非收到舉報，否則難以知悉所用儀器或進一步查證其真偽。
18. 消委會期望政府加快檢討規管醫療儀器的步伐，如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人員負責操作或進行。

19. 至於現時業界（包括醫療和美容界）用於提供美容服務的儀器但不屬醫療儀器的，消委會認為政府可考慮設立強制性行政管理制，就各美容程序所用的儀器按其規格說明（包括釋出能量的強度、釋出光束的波長等）、使用或操作等各方面的風險程度登記，並訂定保存記錄、遇事通報等要求。至於新購入用於提供美容程序服務的新式儀器，亦建議以入口前登記方法要求向有關當局呈交儀器的資料。

建議加強消費者投訴機制

20. 儘管美容業界的《美容業營商實務守則》和「良好美容服務計劃」已推出多年，但業界對這些自願性措施的遵從情況不明；消費者若能清楚知悉一旦不滿意服務時有何投訴機制、追索渠道、處分機制等，在購買和接受服務時能增添信心。消委會建議業界積極加強消費者投訴的機制，並對違反《守則》或服務承諾的美容中心處以罰則，以建立美容業正面積極的形象及維護消費者的權益。
21. 此外，消委會強調，美容服務合約加入冷靜期條款，可讓消費者有充裕時間考慮美容程序是否符合其真正需要，及評估自己接受較長期服務的財務能力，免卻日後不必要的爭議。與此同時，美容中心有責任給予消費者清晰和足夠的資訊，好讓他們在冷靜期內考慮有關服務是否可行（包括考慮程序有否足夠的科學證據支持所聲稱的效能）。

結語

22. 總括而言，無論是由醫生抑或是美容從業員施行美容程序，具備適當的培訓並通過相關考核，是提供安全美容服務的首要條件，所以在提高消費者保障的前題下，應對操作人員的資格和資歷設有強制性的要求。
23. 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。
24. 為協助消費者作出理性的消費決定，應明確要求美容業界或醫療人員在進行任何美容程序前向消費者作全面披露，令施行人士就程序的步驟、涉及的風險、對身體的短期及長遠影響，以及程序後可能出現的後遺症向消費者詳細講解，讓消費者在瞭解風險後才決定是否購買有關服務。