

立法會

Legislative Council

立法會 CB(4)1139/18-19 號文件
(此份會議紀要業經政府當局審閱)

檔 號：CB4/PL/EDEV

經濟發展事務委員會 特別會議紀要

日 期：2019 年 3 月 1 日(星期五)
時 間：上午 9 時
地 點：立法會綜合大樓會議室 1

出席委員：鍾國斌議員(主席)
胡志偉議員, MH(副主席)
涂謹申議員
黃定光議員, GBS, JP
李慧琼議員, SBS, JP
黃國健議員, SBS, JP
謝偉俊議員, JP
毛孟靜議員
何俊賢議員, BBS
易志明議員, SBS, JP
姚思榮議員, BBS
莫乃光議員, JP
梁繼昌議員
麥美娟議員, BBS, JP
葛珮帆議員, BBS, JP
盧偉國議員, SBS, MH, JP
楊岳橋議員
尹兆堅議員
朱凱迪議員
吳永嘉議員, JP
周浩鼎議員
邵家輝議員
陳振英議員, JP
陸頌雄議員, JP
譚文豪議員

列席議員： 陳志全議員
容海恩議員
鄭泳舜議員, MH

缺席委員： 林健鋒議員, GBS, JP
田北辰議員, BBS, JP
郭榮鏗議員
何君堯議員, JP

出席公職人員： 議程第 I 項

商務及經濟發展局副局長
陳百里博士, JP

商務及經濟發展局副秘書長(工商)3
吳麗敏女士, JP

商務及經濟發展局
首席助理秘書長(工商)特別職務
曾舜雯女士

應邀出席者： 第一節

香港美學有限公司
董事
何麗珠小姐

香港美容從業聯會
香港美容從業聯會 — 創會主席及發起人
曾裕女士

蔡莉莉女士

陳靜婷女士

冼嘉敏女士

馬詠襄女士

陳玉鳳女士

纖體瘦身苦主聯盟

纖體瘦身苦主聯盟發言人

陳仲翔先生

溫詠賢女士

國際斯佳美容協會

會長

陸惠芳女士

獅子山學會

項目主任

吳健華先生

民主黨

民主黨發言人

袁海文先生

香港美容業總會

主席

陳秀儀女士

香港化粧品同業協會

香港化粧品同業協會監事長

何紹忠先生

香港美容業標準評級機構

主席

葉世雄先生

新民黨

青年黨員代表

劉文傑先生

自由黨

黨員

李梓敬先生

盧蒂恩小姐

專業美容管理發展協會
會長
馬英琴女士

郭媚媚女士

黃雅麗女士

陳瑜女士

劉詠心女士

楊靜儀女士

吳志仟先生

林佩婷女士

蕭麗如女士

鄧偉民先生

陳啟紅女士

消費者委員會
法律事務部首席主任
歐陽嘉慧女士

第二節

黃彩淋女士

林可茵女士

鄧家彪先生

民主建港協進聯盟
民建聯社區幹事
葉俊遠先生

香港健體專業人員總會
香港健體專業人員總會會長
王曉山先生

亞洲運動及體適能專業學院
市場及業務發展經理
邱益忠先生

星研國際有限公司
執行董事
梁美英女士

Mr Francis TSO

陳趣兒小姐

香港國際專業美容師協會
執行顧問
曾玉玲女士

黃惠芝小姐

HKJunkCall.com

創辦人
胡文翰先生

陳惠芬小姐

胡美玲小姐

張凱瑜小姐

黃翠環女士

羅穎移小姐

郭鈞瑞小姐

謝裕美小姐

曾佩文小姐

王建順小姐

黃靜明女士

陳寶瑩小姐

Miris Spa
Managing Director
羅國文先生

梁配嘉女士

消費者權益會
項目主任
易承聰先生

陳韻琪女士

郭敏霞小姐

國際美業評審總會
執行會長
羅小華女士

香港美髮美容業商會
秘書長
李春芳女士

醫學美容專業技術協會
行政經理
嚴惠玲女士

Melody Beauty
Director
林美霞女士

MR Beauty & Slimming
Operation Director
王國明先生

黃佩妍女士

列席秘書：總議會秘書(4)5
陳向紅女士

列席職員：高級議會秘書(4)5
譚瑞萍女士

議會秘書(4)5
李佩君女士

議會事務助理(4)5
湯諺恆女士

文書事務助理(4)5
呂麗敏小姐

經辦人/部門

I. 美容和健身服務消費合約設立法定冷靜期

(立法會 CB(4)416/ 18-19(01)號文件 —— 政府當局就美容和健身服務消費合約設立法定冷靜期進行公眾諮詢所提交的文件

立法會 CB(4)442/ 18-19(03)號文件 —— 立法會秘書處就實施冷靜期的建議框架擬備的文件(背景資料簡介))

申報利益

葛珮帆議員申報，其部分家庭成員涉及美容業務，當中她並無金錢利益。她亦是多個與美容業相關商會的名譽主席。

團體代表/個別人士陳述意見

2. 主席歡迎政府當局的代表及團體代表/個別人士出席會議。他提醒團體代表/個別人士，他

們向經濟發展事務委員會("事務委員會")提交的意見書及在會議席上陳述的意見並不享有《立法會(權力及特權)條例》(第 382 章)所提供的保障及豁免。

3. 主席邀請團體代表/個別人士陳述意見。陳述意見的團體代表/個別人士共有 64 名，他們的意見摘要載於**附錄**。事務委員會亦察悉沒有出席會議的團體/個別人士提交的 7 份意見書[立法會 CB(4)575/18-19(04) 、 CB(4)575/18-19(10) 、 CB(4)575/18-19(11) 、 CB(4)575/18-19(12) 、 CB(4)575/18-19(13) 、 CB(4)605/18-19(06) 及 CB(4)605/18-19(07)號文件]。

政府當局的回應

4. 應主席邀請，商務及經濟發展局副局長在第一節會議上，就團體代表/個別人士表達的意見作出綜合回應如下：

- (a) 就美容和健身服務消費合約設立法定冷靜期的建議("該建議")主要旨在處理公眾對美容和健身服務業採用具威嚇性營業行為的關注，同時亦可增強消費者對該等行業的信心。在制訂該建議的細節時，政府當局已力求平衡兩方面，即既須保障消費者的權益，亦要把規管對有關商戶的影響減至最低；
- (b) 銀行和收單機構並沒有因為當局提出該建議而對美容服務商戶施加更嚴苛的收單服務條件。在 2019 年 2 月 22 日與政府當局和香港金融管理局("金管局")會晤的銀行代表，認同該建議會減低商戶採用威嚇銷售手法的誘因，長遠而言，亦可減低美容和健身業的總體業務風險；
- (c) 部分美容和健身業的商戶以自願方式按不同的條款及條件為客戶提供冷靜期，因而引起混亂和紛爭。該建議會

劃一該兩個行業的冷靜期安排，為消費者提供額外保障；及

- (d) 關於有意見認為，應擴大該建議的適用範圍，以涵蓋時光共享合約，政府當局認為，現時並無法例強制規定商戶須向消費者提供冷靜期。更為恰當的做法，應是審慎行事，首先聚焦於接獲了大量具威嚇性營業行為投訴的業界。在有關法例實施後，政府當局可就該法例的規管範圍進行檢討，當中會考慮實施經驗和顧及不斷轉變的情況。

5. 應副主席邀請，商務及經濟發展局副秘書長在第二節會議上，就團體代表/個別人士表達的意見作出回應如下：

- (a) 政府當局基於所得的客觀投訴數字提出該建議，以使冷靜期規定適用於美容和健身服務消費合約。根據香港海關("海關")的數字，海關於 2012 至 2018 年間接獲的所有關於具威嚇性營業行為的投訴中，77%與美容和健身服務有關。此外，在消費者委員會接獲的關於具威嚇性營業行為的投訴個案中，約 60%與該兩個行業有關。政府當局的目標，是加強保障消費者的權益，以及減低商戶採用具威嚇性營業行為的誘因；
- (b) 儘管海關致力進行《商品說明條例》(第 362 章)("《條例》")的執法工作，但由於具威嚇性的營業行為通常在封閉的營業場所進行，往往缺乏可作證人的第三者，因此控方較難履行刑事檢控的舉證責任，遂更難根據《條例》就具威嚇性的營業行為成功提出檢控；

- (c) 回應團體代表/個別人士對以非現金方式退款所表達的關注時，政府當局建議把商戶向相關付款服務機構給予退款指示的時間，視為商戶作出退款的時間；及
- (d) 關於當就以非現金方式一筆過付款或使用信用卡分期付款的合約安排退款時，容許商戶扣除上限分別為有關交易金額的 3%或 5%作行政費的建議，旨在讓消費者承擔取消合約所引致的部分成本，從而阻遏消費者濫用冷靜期，以及抵銷商戶的部分成本。政府當局會繼續聽取和研究在諮詢期間接獲的意見。當局亦歡迎各方就冷靜期的時限提出意見。

討論

該建議的運作安排及《條例》的執法工作

6. 邵家輝議員表示，逾九成在席的團體代表/個別人士反對該建議，因為它會嚴重影響有關業界的業務運作。由於大多數美容服務商戶均奉公守法，他認為政府當局因為未能有效執行《條例》來遏止不良商戶採用具威嚇性的營業行為，而設立一刀切的法定冷靜期，並不公平。他察悉，政府當局認為，大部分不良商戶不公開地採用具威嚇性的營業行為，令海關難以執法。他建議，政府當局可修訂《條例》，規定美容服務商戶以錄像方式記錄銷售過程，證明他們沒有採用具威嚇性的營業行為。

7. 黃定光議員表示，民主建港協進聯盟一直支持保障消費者的權益。他擔心該建議可能會威脅合法商戶(特別中小型企業("中小企"))的生存。他促請政府當局在保障消費者權益與維持香港的有利營商環境兩者間求取平衡。他同意政府當局應更有效執行《條例》，以打擊不良營商手法。周浩鼎議員指出，負責執行《條例》的海關人手在過去 3 年維持不變。他認為，人手不足是政府當局無法有效執行《條例》打擊不良營商手法的原因之一。

8. 容海恩議員對美容服務業的從業員在其專業上精益求精，致力為客戶提供更佳服務表示讚賞。她認同政府當局應加強《條例》的執法工作，以打擊不良營商手法。她亦要求政府當局詳細說明，儘管部分其他商戶亦有採用不良營商手法，當局根據甚麼理據就美容和健身服務消費合約實施法定冷靜期。

9. 邵家輝議員察悉，該建議容許商戶就以非現金方式付款的合約處理退款事宜時扣除行政費；如消費者以非現金方式一筆過付款，可扣除的行政費上限為該交易金額的 3%；如使用信用卡分期付款，該上限則為 5%。他指出，由於部分銀行會向商戶收取上限為有關交易金額的 10%作銀行的行政費，因此商戶需要承擔在退款過程中所招致的損失。他認為，消費者未必能受惠於該建議，因為它會增加商戶的營運成本，而增加的成本最終會轉嫁予消費者及引起通貨膨脹。該建議亦會引發相關企業倒閉潮，以致曾向該等受影響企業購買服務計劃的消費者亦會蒙受損失。

10. 麥美娟議員支持以立法方式設立法定冷靜期，以保障消費者的權益，並表示此倡議獲社會支持。不過，她促請政府當局處理美容服務業所遇到的眾多困難。她認同好幾項與實施法定冷靜期相關的事宜須予審慎考慮，以免影響誠實的商戶。舉例而言，涵蓋多次服務的美容服務計劃通常會以較高的折扣率出售；如獨立購買單次服務，其售價則會高昂得多。消費者在冷靜期內可享用透過服務計劃所購買的部分服務，而當消費者取消合約時，曾享用的服務的收費會參照合約的總金額按比例計算，但此做法對商戶並不公平。至於該建議的適用範圍，她促請政府當局考慮採納消費者委員會的建議，涵蓋時光共享合約及旅遊會藉，以緩解該建議對美容服務業帶來的負面標籤效應。此外，對於有意見認為女性較易被不良商戶欺壓，她不表贊同。她強調，不論男性或女性，消費者的權益均應受到保障。

11. 易志明議員表示，透過向客戶出售服務計劃，商戶可改善現金流和更妥善進行業務規劃。因此，容許消費者單方面取消合約會對商戶(特別是中小企)構成壓力。他認為，政府當局與其引入法定冷靜期，倒不如着力遏止商戶採用不良營商手法，因為冷靜期會影響整個行業。為協助委員考慮該建議，他要求政府當局提供資料，說明在過去 3 年，與香港美容業有關的交易總數，以及在這類交易中，被發現與不良營商手法有關的宗數的百分比。

(會後補註：政府當局的回應已於 2019 年 4 月 1 日隨立法會 CB(4)705/18-19(01)號文件送交委員。)

12. 周浩鼎議員認為，雖然政府當局透過實施法定冷靜期保障消費者的權益原則上是正確的做法，但政府當局應緊記誠實商戶的正常商業運作不應受影響。他籲請政府當局進一步蒐集公眾對該建議下合約預繳金額的最低款額的意見。他認為，若把該金額訂於較低水平(例如 500 元)，有關行業的運作會受到莫大影響，因為價值較低的合約易被客戶濫用。

13. 副主席察悉，某些美容服務商戶現以自願方式向客戶提供 24 小時冷靜期。他認為，若更多商戶願意向客戶提供自願性冷靜期，這會有助提升業界的公信力和保障消費者的權益。就此，他詢問，上述的自願性冷靜期安排應用於美容服務業界的情況有多廣泛，以及當上述安排實施時，有關商戶有否對客戶施加任何條件。香港美髮美容業商會李春芳女士表示，該商會旗下約五成成員公司在沒有施加任何條件下，向客戶提供為期 24 小時的自願性冷靜期。

銀行向美容服務商戶施加的服務條件

14. 邵家輝議員指出，部分銀行對美容服務商戶施加更嚴苛的收單服務條件，例如自有關該建議的公眾諮詢展開後，該等銀行已延遲付款予商戶。有關情況會嚴重影響商戶的商業運作。鑒於政府當

局曾表示，銀行不會在該建議下向美容服務商戶施加更嚴苛的條件，他促請政府當局研究此事。

15. 商務及經濟發展局副局長回應時表示，在政府當局、金管局、銀行及收單機構於 2019 年 2 月 22 日舉行的會議上，銀行及收單機構確認，他們沒有對美容服務商戶施加更嚴苛的條件。所有在席的銀行及收單機構代表均認同，該建議會更妥善規管有關業界，從而促進銀行及收單機構的信貸風險管理，長遠而言，更可提升有關業界的聲譽。由相關銀行及一家收單機構簽發的多封函件已在是次會議席上提交，供委員參考。邵家輝議員不贊同政府當局的解釋。他表示，在政府公布該建議後，有美容服務商戶接獲銀行/收單機構有關延長付款期的通知書。

16. 陳振英議員表示，政府當局應在不影響美容服務業的運作的情況下，着力保障消費者的權益；而為落實該建議，以非現金方式付款的相關事宜是尚待討論的重要事宜之一。他告知與會各人，他曾與部分美容服務商戶會面，向他們解釋銀行處理非現金付款的方式有很大的差別，而商戶可自由選擇最能符合其需要的銀行。他澄清，香港的收單機構不僅包括 11 家銀行，同時亦包括部分其他收單機構。在他與金管局和 11 家銀行及若干收單機構的代表於 2019 年 2 月 22 日舉行的會議上，他們確認，在政府公布該建議後，為美容服務商戶提供收單服務的條件並沒有改變。若干個別商戶的收單條件的改變與該等個別商戶的信貸狀況有關。上述代表亦認同，冷靜期對商戶的信貸狀況評估會有正面影響。

17. 陳振英議員建議，若政府當局就美容和健身服務消費合約設立為期 3 日或 7 日的法定冷靜期，商戶可考慮押後執行信用卡交易，直至冷靜期結束，這樣即使客戶在冷靜期內欲取消其合約，銀行/收單機構亦不會收取額外費用。他表示，他在上述 2019 年 2 月 22 日的會議上曾提出此建議，所有在席的代表均同意此安排不會導致進一步延誤向商戶付款。由於某些付款服務機構(例如 Visa 和 Mastercard)不容許押後執行信用卡交易，銀行代表

在會議上承諾，他們會與該等公司進行磋商，尋求他們同意容許商戶押後執行信用卡交易。他相信，一旦此安排成為銀行及支付服務公司普遍接納的做法，收單機構可能會因感到受壓力而容許商戶押後執行信用卡交易。

18. 葛珮帆議員表示，她在 7 至 8 年前已提出引入法定冷靜期的建議，而其建議聚焦於旅遊會籍。她認為，政府目前提出的建議無法解決不同類型的騙案問題，而是可能會對美容和健身服務業造成負面的標籤效應。政府當局應在保障消費者的權益與維持美容服務業的可持續增長兩者間求取平衡，以及關注美容服務業正面對的實際困難。她不信服美容服務商戶與銀行/收單機構之間出現的問題只屬個別個案，因為她曾看見收單機構就增加服務收費和延長還款期函告美容服務商戶。她亦質疑，押後執行信用卡交易直至冷靜期結束，能否有效解決商戶在處理退款時所引致的開支問題。她會繼續跟進此事。周浩鼎議員和麥美娟議員亦表達類似關注，並促請政府當局與金管局及相關銀行/收單機構進行磋商，解決以非現金方式付款所引起的問題。

II. 其他事項

19. 議事完畢，會議於下午 1 時 15 分結束。

立法會秘書處
議會事務部 4
2019 年 7 月 29 日

經濟發展事務委員會
於2019年3月1日(星期五)上午9時舉行的特別會議

**聽取各界就議程第I項"美容和健身服務消費合約
 設立法定冷靜期"表達意見**

團體代表/個別人士提出的意見及關注事項摘要

編號	團體名稱/個別人士的姓名	意見書/主要意見及關注事項
第一節		
1.	香港美學有限公司	該團體反對該建議。由於銀行對美容服務商戶施加苛刻的條款(例如延長還款期及增加行政收費等)，商戶的生存因而受到威脅。
2.	香港美容從業聯會	(a) 該團體反對該建議，因為它可輕易被客戶所濫用； (b) 消費者委員會和香港海關現時的工作已足以保障消費者的權益；及 (c) 美容服務業的中小型企業("中小企")的生計將受威脅，因為銀行已對該等企業施加更苛刻的條款。
3.	蔡莉莉女士	蔡女士反對該建議，因為它可能會輕易被客戶濫用。由於單次服務的價格通常高於透過服務計劃購買的多次服務的平均價格，部分客戶或會在享用服務計劃的部分服務後要求退款。這會增加商戶的經營成本，威脅他們的生存。
4.	陳靜婷女士	該建議可能會輕易被客戶濫用，因為他們在享用服務計劃的部分服務後，或會要求退款。這會增加商戶的營運成本。此外，《商品說明條例》(第362章)("《條例》")已足以保障消費者的權益。

編號	團體名稱/個別人士的姓名	意見書/主要意見及關注事項
5.	冼嘉敏女士	冼女士反對該建議，因為消費者可不提供理由而取消合約，對美容服務商戶並不公平，商戶亦須承擔因為客戶取消合約而引致的開支。即使法定冷靜期須落實推行，亦應涵蓋所有服務及零售業，以免造成標籤效應。
6.	馬詠襄女士	馬女士反對該建議，因為它會加重美容服務商戶的財政負擔，原因是銀行在處理退款時向他們收取額外行政費。她認為，即使法定冷靜期須落實推行，亦應涵蓋所有其他行業，以免造成標籤效應。政府當局亦應協助受影響的行業應對銀行施加更嚴苛的收單服務條件的問題。
7.	陳玉鳳女士	該建議不但不能有效打擊具威嚇性的營業行為，還會減少美容服務業從業員的就業機會。打擊具威嚇性的營業行為的更有效方法，是透過公眾教育、香港海關的相關執法行動及消費者委員會打擊該類行為。
8.	纖體瘦身苦主聯盟	設立法定冷靜期是遏止不良商戶採用不良營商手法的唯一有效方法。在制定相關法例方面，政府當局行事緩慢。
9.	溫詠賢女士	溫女士反對該建議，因為它不但可能會把美容服務業標籤為一個充斥不良手法的行業，亦可能會引致消費者濫用有關安排的情況，以及令相關商戶的營運成本上升。
10.	國際斯佳美容協會	立法會 CB(4)608/18-19(01)號文件(只備中文本)

編號	團體名稱/個別人士的姓名	意見書/主要意見及關注事項
11.	獅子山學會	美容和健身服務的顧客大多為女性。該建議是對女性的一種侮辱，因為這意味女性未能保護其財產，以致須立法為她們提供安全網。
12.	民主黨	立法會 CB(4)605/18-19(01)號文件(只備中文本)
13.	香港美容業總會	(a) 該團體同意應打擊不良營商手法，但認為該建議要達到這方面的目標不會奏效，且會對美容服務業的誠實商戶帶來負面影響。法定冷靜期會影響商戶(特別是中小企)的現金流，因為銀行已就向商戶提供的收單服務施加更嚴苛的條件； (b) 政府當局應考慮為美容服務業的從業員引入考試和發牌制度，以及鼓勵業界以自願方式向客戶提供冷靜期，而非提出該建議；及 (c) 即使該建議須落實推行，當局亦應考慮微調有關安排，包括規定消費者在要求退款時須提供理由；在冷靜期內享用服務的費用將會根據單次服務的價格計算；與銀行就收單服務的條件進行磋商；以及只向弱勢人士提供冷靜期。
14.	香港化粧品同業協會	該團體認為，政府當局和消費者委員會在打擊具威嚇性的營業行為方面做得太少。
15.	香港美容業標準評級機構	立法會 CB(4)631/18-19(01)號文件(只備中文本)

編號	團體名稱/個別人士的姓名	意見書/主要意見及關注事項
16.	新民黨	(a) 該政黨歡迎該建議。倘若政府當局能在推行該建議時，一併落實"會員計劃"，消費者和誠實商戶的利益便能獲得最佳的保障。政府當局只會把沒有採用不良營商手法紀錄的誠實商戶納入"會員計劃"內；及 (b) 政府當局應考慮把其他行業納入該建議的涵蓋範圍。
17.	自由黨	(a) 銀行向中小企商戶收取的行政費遠高於政府當局建議的收費水平。此點加上客戶可能濫用有關安排，以較低的平均價格享用服務計劃的部分服務，均會加重商戶的財政負擔；及 (b) 政府當局應加大力度執行《條例》，以期有效打擊不良營商手法。
18.	盧蒂恩小姐	立法會CB(4)575/18-19(01)號文件
19.	專業美容管理發展協會	立法會CB(4)605/18-19(02)號文件(只備中文本)
20.	郭媚媚女士	郭女士反對該建議。退款要求所帶來的額外工作會對中小企造成巨大壓力，迫使他們結業。針對美容服務業而設立的法定冷靜期亦會影響在業界努力工作謀生的女從業員。
21.	黃雅麗女士	自政府當局公布該建議後，銀行已對美容服務業的中小企施加不合理的條款。政府當局應支持業界的可持續發展，並確保可提供相關的就業機會。
22.	陳瑜女士	立法會CB(4)597/18-19(01)號文件(只備中文本)

編號	團體名稱/個別人士的姓名	意見書/主要意見及關注事項
23.	劉詠心女士	劉女士反對該建議。銀行一直對美容服務商戶施加更嚴苛的條件，包括延長還款期；若商戶向銀行作出退款要求，銀行停止向商戶提供信用卡銷售終端機。由於大部分交易均以信用卡付款，上述條件會對美容服務商戶帶來負面影響。她亦認為《條例》能足以遏止商戶採用不良營商手法。
24.	楊靜儀女士	楊女士反對該建議。美容服務業有許多學歷較低的女從業員。當美容服務公司因該建議的推行而倒閉時，該等從業員的生計便會受到威脅。
25.	吳志怍先生	就美容服務消費合約引入法定冷靜期會威脅商戶的生存。由於政府當局已實施《條例》，打擊不良營商手法，因此沒有必要引入冷靜期。
26.	林佩婷女士	美容服務商戶大多對還款期延長及客戶可無需說明理由而作出退款要求感到憂慮。林女士亦促請政府當局制訂適當機制，以處理消費者針對美容服務商戶所提出而缺乏理據的投訴。
27.	蕭麗如女士	(a) 蕭女士反對該建議，因為與退款要求有關的行政工作將會增加，而銀行已延長美容服務業商戶的還款期。上述情況可能會影響商戶的現金流，並會導致結業及從業員失業；及 (b) 長遠而言，政府當局應制訂措施，以挽回美容服務業的形象。

編號	團體名稱/個別人士的姓名	意見書/主要意見及關注事項
28.	鄧偉民先生	(a) 鄧先生反對該建議。消費者委員會的投訴數字顯示，有關美容服務業的投訴僅排名第八位，而就業界在一年內處理的龐大交易數量而言，上述投訴數字實屬微不足道，因此政府當局不應對業界實施法定冷靜期。此外，《條例》已對不良商戶起到阻嚇作用；及 (b) 銀行實施的延長還款期，加上擬議的法例，會導致美容服務公司的結業潮。
29.	陳啟紅女士	該建議對美容服務業及從業員不公平，因為它會導致這個行業出現企業倒閉的問題。消費者亦會受到影響，因為如美容服務公司倒閉，消費者便無法以他們所購買的服務計劃來兌換服務。
30.	消費者委員會	立法會 CB(4)575/18-19(02)號文件(只備中文本)

第二節

31.	黃彩淋女士	(a) 該建議不但會誤導公眾相信美容服務業充斥不良營商手法，且對商戶並不公平，因為客戶無需就取消合約提供理由；及 (b) 法定冷靜期會阻礙商戶與客戶之間的溝通，而自願性冷靜期是讓商戶與消費者保持溝通的較佳選項。
32.	林可茵女士	立法會 CB(4)605/18-19(03)號文件(只備中文本)
33.	鄧家彪先生	鄧先生支持該建議，因為法定冷靜期可讓商戶在有關各方訴諸法律行動前，與客戶進行調解。政府當局亦可循在美容服務業引入自願性冷靜期安排的方向進行探討。

編號	團體名稱/個別人士的姓名	意見書/主要意見及關注事項
34.	民主建港協進聯盟	該團體支持該建議，以保障客戶免受具威嚇性的營業行為所傷害。然而，有關法例可能會被部分客戶濫用，因而對商戶(特別是中小企)構成財政壓力。政府當局在推行冷靜期安排時，應研究如何保障消費者和商戶兩者的權益。
35.	香港健體專業人員總會	(a) 法定冷靜期安排可加強消費者對健身服務業的信心，並可對從業員發揮正面的提醒作用；及 (b) 退款時限須予進一步討論，而當局應向有關業界提供有關退款安排的指引。
36.	亞洲運動及體適能專業學院	立法會 CB(4)575/18-19(03)號文件(只備中文本)
37.	星研國際有限公司	立法會 CB(4)605/18-19(04)號文件(只備中文本)
38.	Mr Francis TSO	立法會 CB(4)575/18-19(05)號文件(只備中文本)
39.	陳趣兒小姐	(a) 陳小姐強烈反對該建議。政府當局可透過提高從業員的專業水平，協助打擊美容服務業界內出現的不良營商手法，例如在業界引入發牌制度；及 (b) 銀行對商戶施加更嚴苛的條件或會導致企業倒閉潮，最終受苦的會是消費者。
40.	香港國際專業美容師協會	立法會 CB(4)597/18-19(02)號文件(只備中文本)

編號	團體名稱/個別人士的姓名	意見書/主要意見及關注事項
41.	黃惠芝小姐	(a) 由於價值較高的交易(例如關乎房地產及車輛的交易)不受任何法定冷靜期規定規管，因此對美容服務業施加此項規定是對業界的一種打壓；及 (b) 《條例》的實施已能保障商戶和消費者兩者的權益。
42.	HKJunkCall.com	立法會 CB(4)575/18-19(06)號文件(只備中文本)
43.	陳惠芬小姐	(a) 陳小姐反對該建議。一旦中小企因法定冷靜期的引入而結業，消費者亦會受影響。此外，自願性冷靜期安排是打擊不良營商手法的有效方法；及 (b) 當局可透過在美容服務業引入考試制度，提高該行業的專業水平。
44.	胡美玲小姐	胡小姐反對該建議，因為顧客所提出的部分投訴並不合理。即使當局推出冷靜期，24小時(而非擬議的3日或7日)期限將會足夠讓消費者徹底檢視其購買決定。
45.	張凱瑜小姐	該建議不單對合法商戶不公平，還可能對美容服務業帶來負面的標籤效應。此外，倘若消費者在取消合時無須提供理由，部分消費者或會濫用冷靜期安排。
46.	黃翠環女士	(a) 就美容服務消費合約設立法定冷靜期可有助提升業界的形象。不過，該建議可能會被消費者濫用，因為他們可不給予理由而取消合約；及 (b) 由於銀行或會基於當局推行該建議的緣故而延長還款期，美容服務業的中小企會有現金流的問題。這或會導致結業，令從業員和顧客均受影響。

編號	團體名稱/個別人士的姓名	意見書/主要意見及關注事項
47.	羅穎移小姐	羅小姐反對該建議，因為它可能導致消費者濫用冷靜期的情況，而有關美容服務業的投訴數字甚低。此外，因退款而引致的行政費會對商戶構成巨大的財政壓力。
48.	郭鈞瑞小姐	郭小姐反對該建議，因為若消費者不提供理由而要求退款，會對美容服務業造成負面影響。另一個做法，是政府當局應考慮透過其他方法(例如透過發牌制度)規管業界。
49.	謝裕美小姐	謝小姐反對該建議，因為它會導致美容服務業出現倒閉情況，這樣從業員會失業，顧客亦不能兌換他們透過服務計劃購買的服務。透過引入發牌制度等途徑提升業界的專業水平，將會是遏止不良商戶採用不良營商手法的更佳方法。
50.	曾佩文小姐	曾小姐反對該建議，因為擬議安排對美容服務業並不公平，且會鼓勵消費者作出不負責任的購買決定。即使法定冷靜期安排予以落實推行，亦應涵蓋所有涉及銷售過程的行業。
51.	王建順小姐	該建議會導致還款期延長及銀行所收取的行政費增加。這對美容服務業並不公平。
52.	黃靜明女士	立法會 CB(4)575/18-19(07)號文件(只備中文本)
53.	陳寶瑩小姐	陳小姐支持該建議，以保障弱勢社群免受不良商戶的不良營商手法所傷害。此外，冷靜期安排應涵蓋其他行業(例如消費者委員會所建議的行業)，以減少對美容和健身服務業所造成的標籤效應。

編號	團體名稱/個別人士的姓名	意見書/主要意見及關注事項
54.	Miris Spa	立法會 CB(4)575/18-19(08)號文件(只備中文本)
55.	梁配嘉女士	立法會 CB(4)575/18-19(09)號文件
56.	消費者權益會	政府當局應考慮：(i)在立法設立法定冷靜期時，涵蓋時光共享合約及網上購物；(ii)涵蓋涉及500元或以上(而非擬議的3,000元)預繳款額的合約；及(iii)對重犯者判處監禁。
57.	陳韻琪女士	立法會 CB(4)627/18-19(01)號文件(只備中文本)
58.	郭敏霞小姐	(a) 消費者委員會提供的數字顯示，有關美容服務業的投訴數字並非所有行業之冠，而且已連續 3 年下降。當局根據《條例》對使用具威嚇性營業行為的美容服務商戶提出檢控的數字亦相當低； (b) 政府當局可要求美容服務商戶以錄像/錄音的方式記錄銷售過程，證明他們沒有採用具威嚇性的營業行為；及 (c) 即使推行法定冷靜期，其時限亦應只為 24 小時。
59.	國際美業評審總會	該團體強烈反對該建議，因為《條例》已對不良營商手法作出所需的規管。此外，政府當局必須教育消費者作出明智的購買決定。
60.	香港美髮美容業商會	立法會 CB(4)608/18-19(02)號文件(只備中文本)
61.	醫學美容專業技術協會	立法會 CB(4)605/18-19(05)號文件(只備中文本)

編號	團體名稱/個別人士的姓名	意見書/主要意見及關注事項
62.	Melody beauty	該團體反對該建議，因為在該建議下，銀行已延長還款期，因而會對商戶構成巨大的財政負擔。該團體亦不同意下述的擬議安排，即消費者可不提供理由而取消合約，以及消費者可在冷靜期內享用按比例計算費用的服務。
63.	MR Beauty & Slimming	該團體反對該建議，因為法定冷靜期對處理不良營商手法不會奏效。冷靜期的推行會導致美容服務商戶的結業潮，亦對誠實的商戶不公平。
64.	黃佩妍女士	(a) 法定冷靜期並非有效的方法提高美容服務業的服務質素及專業水平，亦不能有效打擊不良營商手法；及 (b) 黃女士提出打擊具威嚇性的營業行為的建議如下：在美容服務業引入發牌制度；設立為期 24 小時的自願性冷靜期；要求美容院以錄像/錄音方式記錄銷售過程；就相關事宜教育消費者；以及為從業員提供相關培訓。

立法會秘書處
議會事務部 4
2019 年 7 月 29 日