

# 醫療美容服務的消費保障

## 引入新規管制度

2016年12月12日



# 涉及醫療美容服務的重大事故

- 2012年
  - DR事件：四名女子在接受靜脈輸液治療後，一名女子死亡，其餘三人病重
- 2014年
  - 一名女子在接受抽脂程序後死亡
- 2016年
  - 十宗注射肉毒桿菌毒素後疑似肉毒中毒個案，病人手腳乏力；站立、走路、甚至吞嚥、說話和呼吸均有困難



拉丁舞導師抽脂命喪 涉事女醫涉違例存麻藥



於去年6月接  
一項沒有備存  
，案件定於明年

**→對消費者健康有嚴重影響及有永久性損害**





# 投訴個案

醫療美容服務的投訴數字*	2015年	2016年 1月至10月
總計	143	202
服務質素	64	82
銷售手法	37	64
安全問題	27	30
價格爭議	7	6
其他	8	20

## 例子:

- 醫生進行的激光療程引致傷害
- 非醫生施行的注射療程 ( 已轉交衛生署 )
- 超聲波療程引致皮膚傷害
- 以團購優惠誘使消費者購買其他療程
- 誤導性的價格 ( 提升原來價格再予以折扣 )

## → 差劣的服務質素及有問題的銷售手法

\*來源：消委會收到與醫療美容服務有關 ( 例如採用高能量儀器及侵入性醫療美容 ) 的投訴





# 研究目的

1. 探討消費者對醫療美容服務的認知水平

2. 分析消費者主要關注的問題

3. 檢視其他司法管轄區的規管架構

4. 評估香港可採用的規管模式

5. 提出相關建議加強消費者保障





# 研究方法

## 業界諮詢

- 諮詢業界9個不同組織，包括政府部門（衛生署及海關）、美容業（香港化粧品同業協會及香港美容業總會）、醫療專業團體（香港醫學會、香港整容外科及醫學美容醫學會、香港皮膚科醫學院及香港皮膚及性病學會）及專家學者（香港心理學會臨床心理學組）

## 其他司法管轄區的規管

- 搜集7個選定的司法管轄區的資料（韓國、中國大陸、新加坡、台灣、英國、美國的加利福尼亞州（加州）及佛羅里達州）

## 消費者意見調查（三個階段）

- 向1,004位消費者進行電話訪問（2016年2至3月）
- 向602位「用家」進行街頭訪問（2016年6至7月）
- 向72位消費者進行聚焦小組討論（2016年8至9月）

## 市場考察

- 消委會職員以消費者身份到訪合共30間提供醫療美容服務的處所進行資料查詢
- 涵蓋9間美容院、13間醫療美容中心、4間醫療美容診所，以及4間私家醫院（2016年6至8月）



## 現時情況

### 缺乏規管醫療美容服務的特定法例及能力要求

#### 相關法例及規管?

- 只有一般消費者保障條例
- 沒有規管行業的特定法例
  - 沒有規管相關醫療儀器的進口、銷售及使用

#### 資歷要求?

- 只有行政指示**15項**高風險的醫療美容程序
  - 必須由醫生或牙醫進行
  - 對能力/經驗沒有特定要求
- 其他醫療美容程序
  - 可由任何人士進行





# 本地業界意見

## 對規管範圍有不同看法，但同意需要一個清晰的定義

### 甚麼是醫療美容？

- 「醫療美容服務」被視為透過醫療的方法、知識或技術達到改善外貌的效果
- 香港醫學會：需要在法例上定義何謂「Medical treatment」（醫療療程）

### 對現時的分類\*有甚麼意見？

- 醫學團體：支持
- 美容業界：反對；應以性質而非風險（受施行人員的資格及經驗影響）作分類

### 誰可施行服務？

- 美容業界：美容師及醫生皆可
- 香港醫學會及香港皮膚科醫學院：只有醫生才可施行，但無需專科資格

\* 即政府的區分醫療程序和美容服務工作小組為有潛在安全關注的美容程序所作的分類







# 主要調查結果

## 1. 消費者選擇

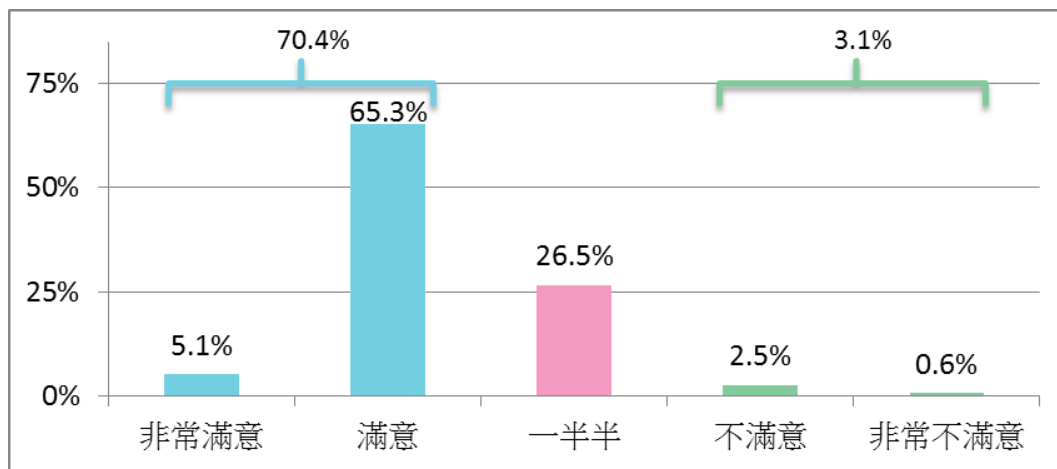






# 對醫療美容服務的滿意度

## 消費者滿意度高



基數：過往曾經使用醫療美容服務的受訪者 (n = 602; N = 1,015,301)

### 為什麼滿意？

- ✓ 服務效果能符合期望 97.2%
- ✓ 顧客服務良好 1.6%
- ✓ 服務提供機構講解全面 1.1%
- ✓ 其他（如價錢合理、療程由醫生進行） 0.9%

基數：對醫療美容服務滿意的受訪者 (n = 435; N = 714,833)

### 為什麼不滿意？

- ✗ 服務效果未能符合期望 75.3%
- ✗ 感覺不專業 / 受騙 34.3%
- ✗ 其他（如未能在限期前用完療程、沒禮貌、服務提供者療程手法不佳） 32.0%

基數：對醫療美容服務不滿意的受訪者 (n = 14; N = 30,914)





## 流行情度及使用情況

- 20.1% 年齡介乎15-64歲的人士曾經使用醫療美容服務\*，當中，女性與男性的比例為82.6%：17.4%，用家年齡主要為25-44歲（52.0%）
- 消費者最常用的醫療美容服務是激光療程，繼而是水磨嫩膚及射頻

涉及體外能量源的程序 (79.0%)	涉及以機械或化學方法進行皮膚剝脫的程序 (33.1%)	涉及皮膚穿刺的程序 (15.8%)	其他有機會引起安全關注的美容程序 (10.1%)
激光療程 (61.8%)	水磨嫩膚 (23.8%)	微針療程 (7.5%)	洗腸 (4.3%)
射頻 (21.9%)	化學剝脫 (17.3%)	美白針注射 (6.7%)	整形手術 (2.2%)
強烈脈衝光 (18.9%)	水鑽嫩膚加真空療程 (4.1%)	肉毒桿菌毒素注射 (3.2%)	植髮 (2.2%)

\* 指根據政府的區分醫療程序和美容服務工作小組建議為有潛在安全關注的醫療美容程序





## 使用模式

絕大部份用家選擇在香港的美容院接受醫療美容服務，  
當中至少每個月一次接受醫療美容服務

### 原因

- 74.9% 希望保持年輕 / 美顏
- 11.5% 覺得有需要處理身體上一些「問題」 / 可以增加自信心

### 使用頻次及付款方式

- 52.5%表示至少每個月會使用一次
- 購買療程平均花費約 \$6,600，當中大部份 (65.6%) 為一次過付款

### 地區及處所

- 98.8%在香港接受醫療美容服務，當中主要為美容院 (89.3%)
- 只有少數用家選擇在中國大陸(1.1%)或海外(0.4%)接受服務；  
處所方面，部分選擇診所(7.6%)或醫院(2.8%)





# 使用行為

服務質素為用家主要考慮因素，他們依靠親戚朋友的口碑搜集資料；  
三分二用家認為了解合約條款內容及潛在風險，  
但較少了解使用的物料或儀器，以及負責進行服務療程的人員的資格及經驗

## 考慮因素

- 79.5 % 「服務品質 / 安全有保證」
- 59.0% 「服務提供者有專業資格」
- 55.9% 「設備 / 儀器齊全」

## 資訊途徑

- 73.4% 依靠親戚朋友的口碑
- 18.7% 從網上討論區 / 搜尋網站及網上社交媒體
- 只有 1.7%向醫生諮詢意見

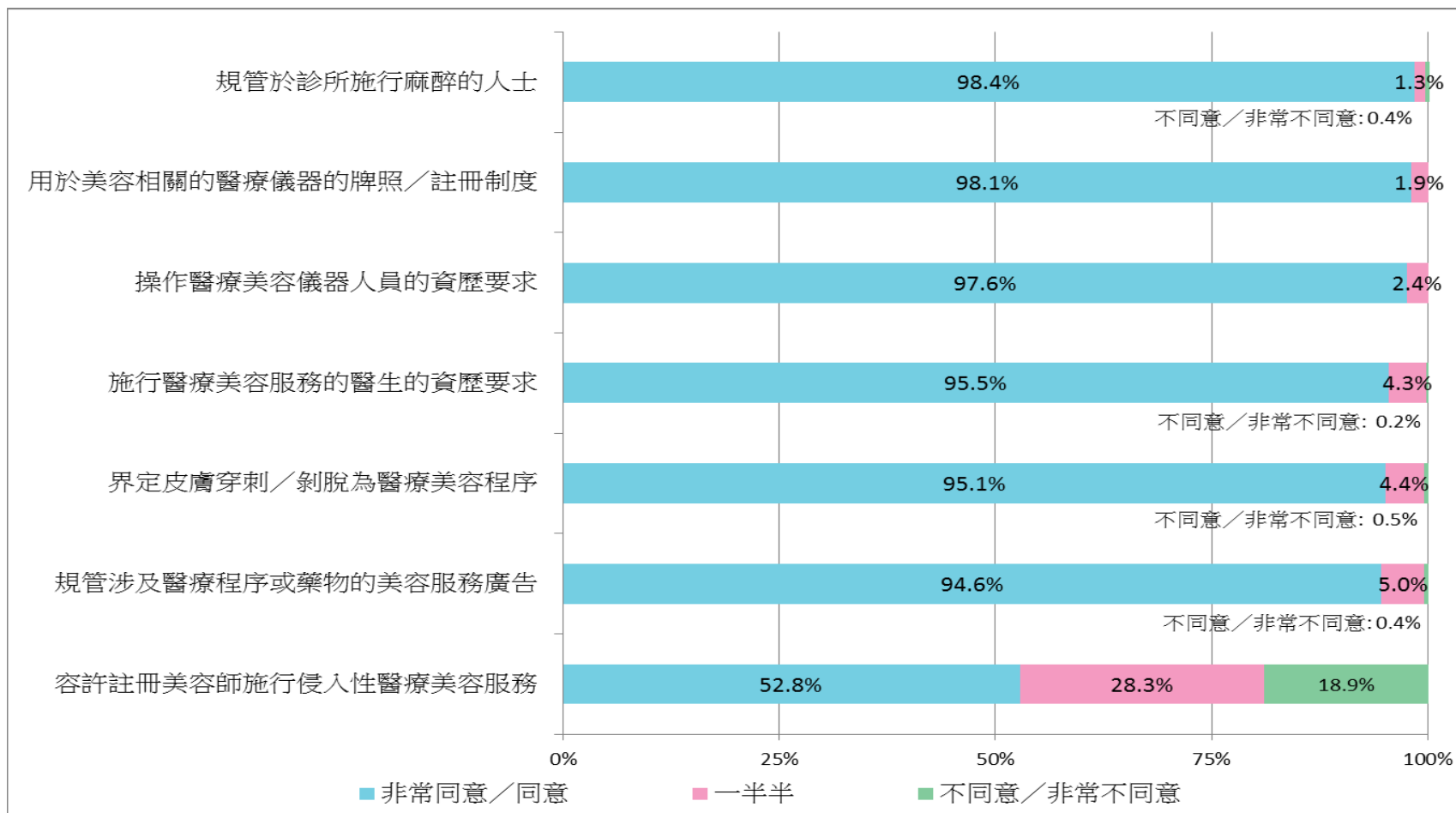
## 了解程度

- 66.5%認為他們了解合約條款內容及62.8%認為他們了解潛在風險
- 47.6%認為他們了解使用的藥物、物料或儀器，及46.4%認為他們了解負責進行服務療程的人員的資格及經驗





## 消費者意見 – 高度同意立法規管不同範疇

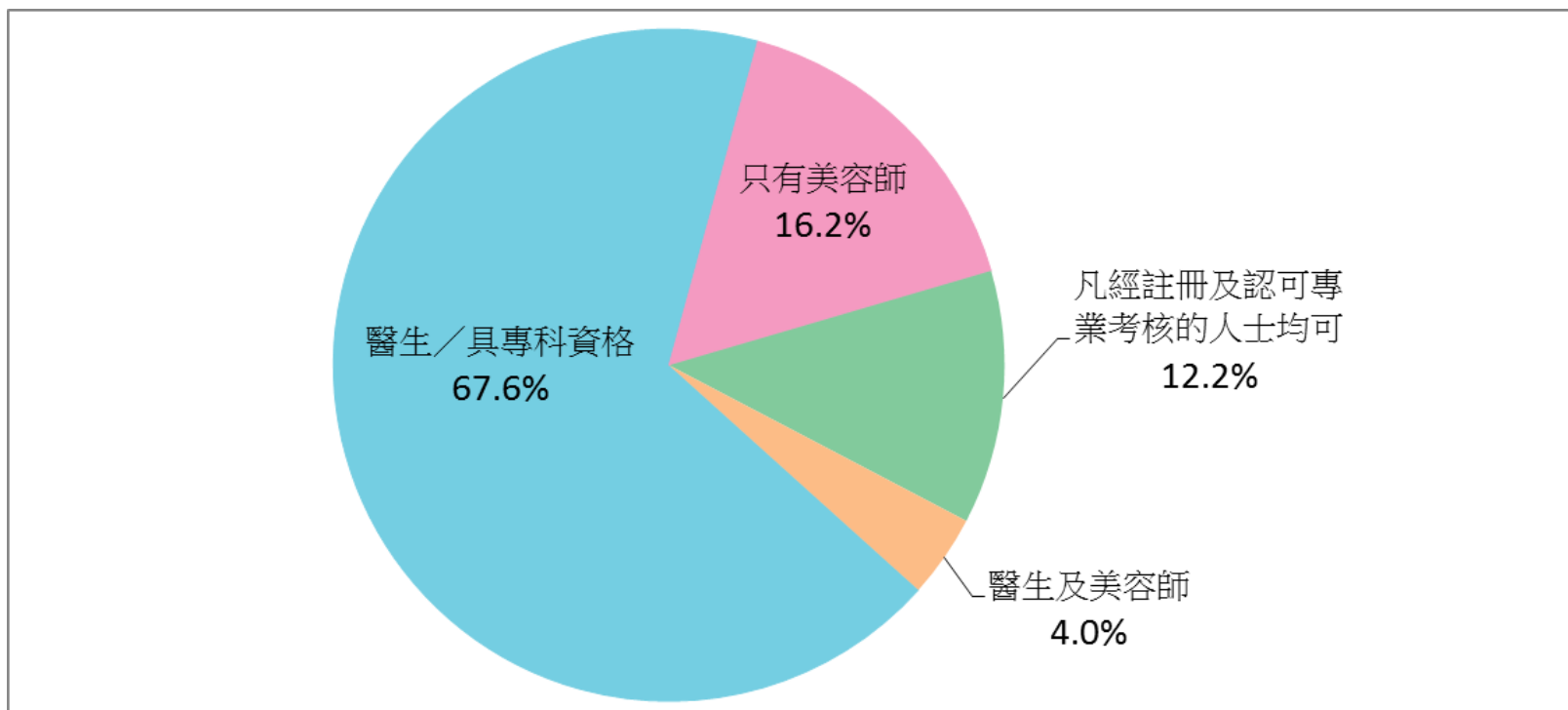


基數： 過往曾經使用醫療美容服務的受訪者 (n = 602; N = 1,015,301)





## 在施行高風險的醫療美容服務當中， 最多受訪者支持由醫生或具專科資格醫生施行

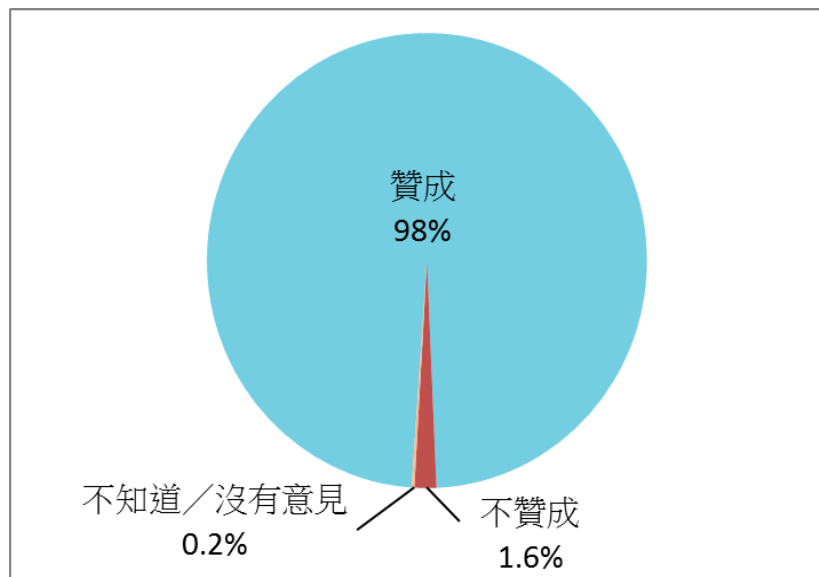


基數：過往曾經使用醫療美容服務的受訪者 (n = 602; N = 1,015,301)



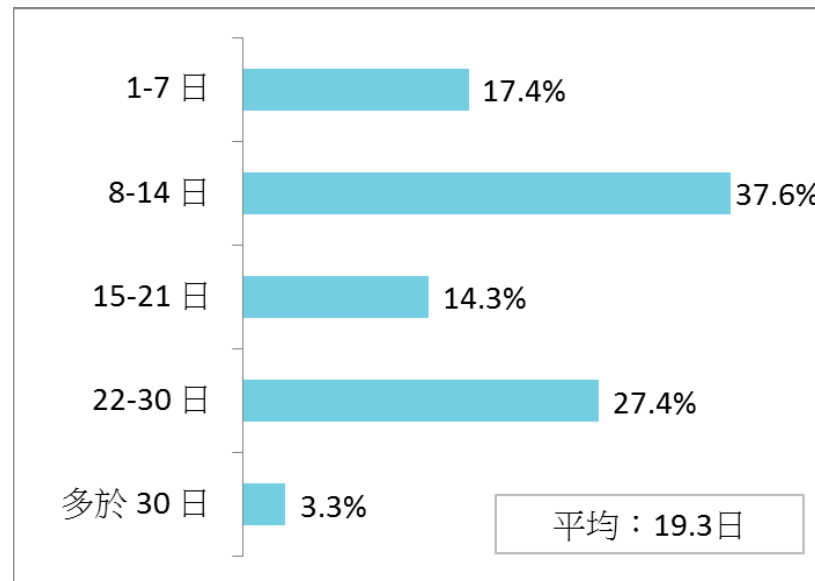
## 絕大部份受訪者支持設立冷靜期，當中傾向支持8-14日

### 是否贊成設立冷靜期？



基數：過往曾經使用醫療美容服務的受訪者  
(n = 602; N = 1,015,301)

### 冷靜期的日數



基數：贊成設立冷靜期的受訪者  
(n = 592; N = 996,360)





# 主要調查結果

1. 消費者選擇
2. 市場銷售手法



# 用家經驗

## 資料提供

- 41.3%表示服務提供機構曾向他們提供文字或者圖像資料去輔助講解
- 79.5%表示相信服務提供機構的講解和所提供的資料

## 銷售手法

- 被推銷：
  - 「試做價」或其他優惠價格：57.7%
  - 「額外或升級的服務」：29.3%
- 被批評「外觀」：28.4%

## 不良遭遇

- 在接受服務過程中：
  - 被要求加錢把原來的服務療程升級：29.8%
  - 被推銷購買其他服務療程：29.8%



## 消委會的觀察 – 比較美容院及診所/醫院 (1)

	美容院 / 醫療美容中心	醫療美容診所 / 私家醫院
處所	<ul style="list-style-type: none"><li>• 某些醫療美容中心設計成「診所」的格局，職員會穿起白色實驗室袍工作</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 「診所」，「私家醫院」佈置</li></ul>
服務提供者	<ul style="list-style-type: none"><li>• 通常會自稱「美容師」 / 「顧問」 / 「治療師」，但沒有相關資格詳細資料</li><li>• 醫生並不常駐，有些服務提供者拒絕提供醫生資料</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 醫生，包括普通科及專科</li></ul>
收集個人資料	<ul style="list-style-type: none"><li>• 有些會收集身分證號碼（但非醫生病人關係）及個人健康資料</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 身分證號碼</li><li>• 個人病歷記錄</li></ul>



## 消委會的觀察 – 比較美容院及診所/醫院 (2)

	美容院 / 醫療美容中心	醫療美容診所 / 私家醫院
資訊提供	<ul style="list-style-type: none"><li>較著重推廣產品 / 服務 / 療程的效果及價格</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>較著重產品 / 服務 / 療程的性質、潛在風險及副作用</li></ul>
推銷手法	<ul style="list-style-type: none"><li>針對顧客外觀</li><li>推廣服務能「解決」問題</li><li>模特兒效果</li><li>登門檻效應</li><li>一些誘使、高壓銷售手段</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>醫療意見諮詢 ( 需要諮詢費 )</li></ul>



## 消委會的觀察 – 比較美容院及診所/醫院 (3)

	美容院 / 醫療美容中心	醫療美容診所 / 私家醫院
價格	<ul style="list-style-type: none"><li>• 相對便宜</li><li>• 口頭資訊及承諾 ( 例如延長服務有限期、預繳金額可轉移到其他服務及療程 )</li><li>• 游說及提供優惠價格 ( 「今日特惠」、「試做價」 ) ，爭取速銷</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 相對昂貴</li><li>• 口頭資訊</li><li>• 一些診所會游說及提供優惠價格</li></ul>



## 消委會的觀察 – 比較美容院及診所/醫院 (4)

### • 其他觀察

- 使用醫療儀器的情況普遍；然而其效用、安全標準、使用條件等，消費者難以確定有關資訊
- 不同服務提供者向同一訪查人員推銷不同療程（例如強烈脈衝光及激光），可見消費者一般依賴服務提供者的判斷去選擇服務或儀器
- 大部份美容院職員（除個別例子外）能區分哪些程序受到管制只能由醫生或牙醫施行



# 主要調查結果

1. 消費者選擇
2. 市場銷售手法
3. 觀感及身份確認

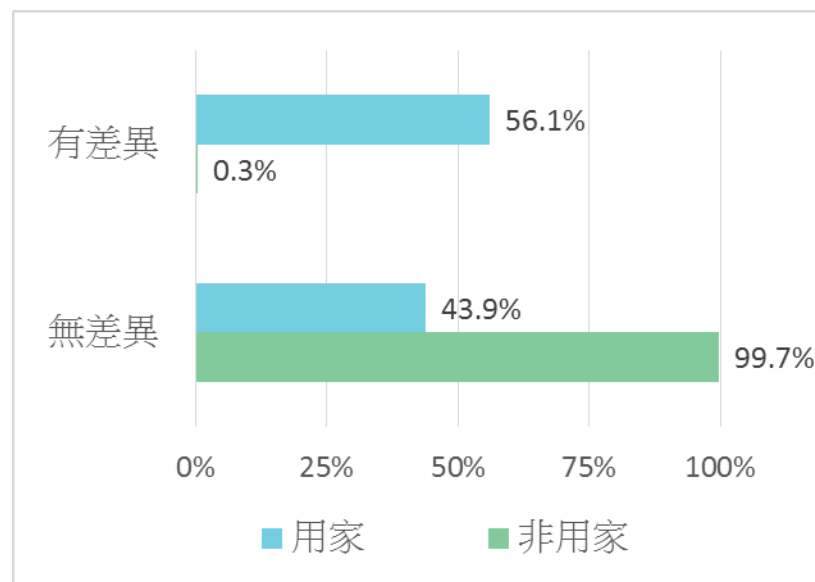




## 用家和非用家對醫療美容服務的概念差異

20.1% 年齡介乎15-64歲的人士曾經使用醫療美容服務（根據政府工作小組的分類），當中：

- 56.1%用家聲稱沒有接受任何醫療美容服務，但比對後發現他們曾經接受過至少一種在政府的工作小組分類為有潛在安全關注的美容程序下的療程



基數：年齡介乎15-64歲的人士 (n = 1,004; N = 5,046,700)

→ 在概念上與政府的分類有差異



## 用家對醫療美容服務的觀感 認為所做服務是一般美容而非醫療美容

### • 45.3%的用家態度 **正面**

- 「有效」、「潮流所趨」、「普通」
- 81.3%的用家認為所做醫療美容服務屬於 **普通美容療程**
  - 「非侵入性」(32.3%)
  - 「普遍 / 普通」(27.6%)
  - 「可以由美容師進行」(15.5%)

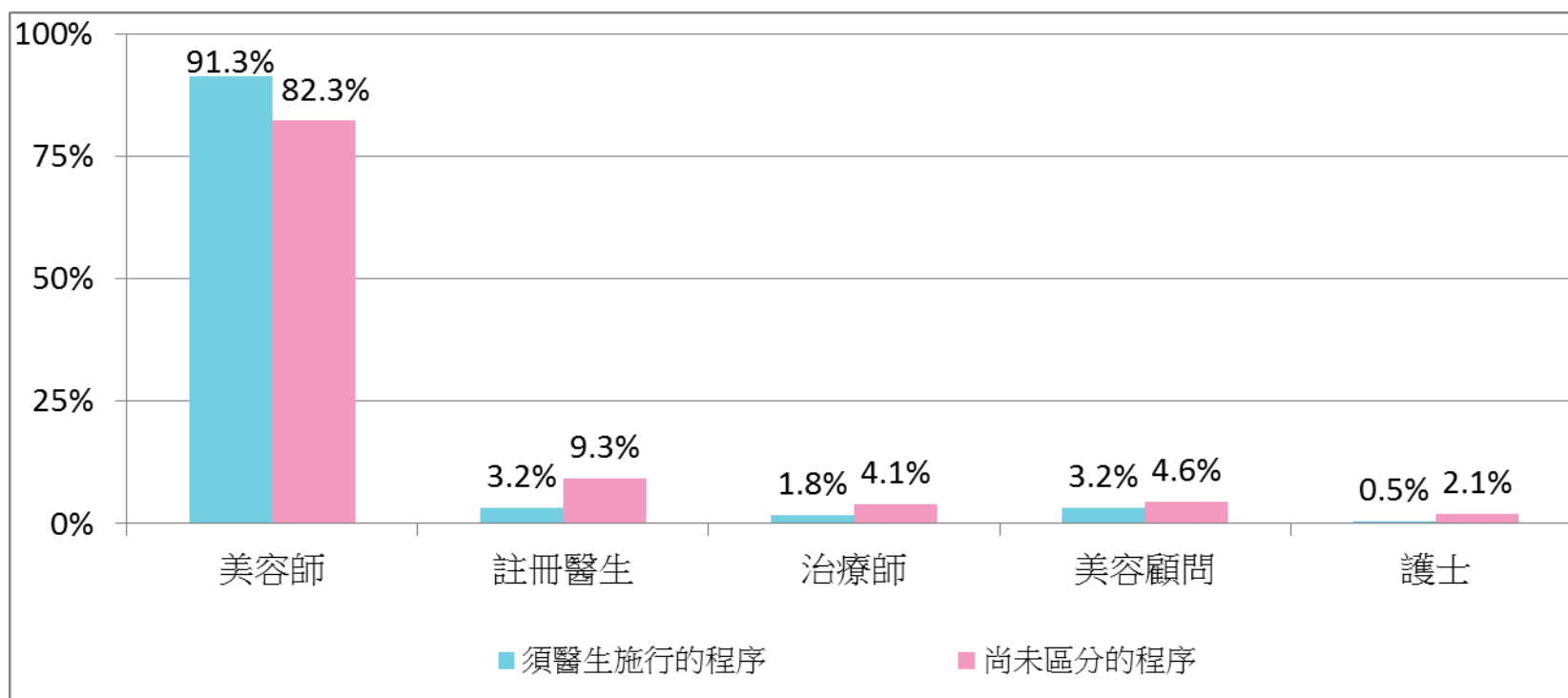
### • 17.1%的用家態度 **保留**

- 「有風險」及「昂貴」
- 其他用家(17.8%)認為 **醫療美容療程**
  - 「需要由醫生進行」(32.5%)
  - 「需要在診所 / 醫院進行，使用高科技 / 先進儀器」(30.7%)



## 用家經驗

絕大部份受訪者表示為他們施行醫療美容服務的為美容師，  
包括現時政府規定由醫生施行的服務\*



\*在政府的區分醫療程序和美容服務工作小組為有潛在安全關注的常見美容程序所作的分類

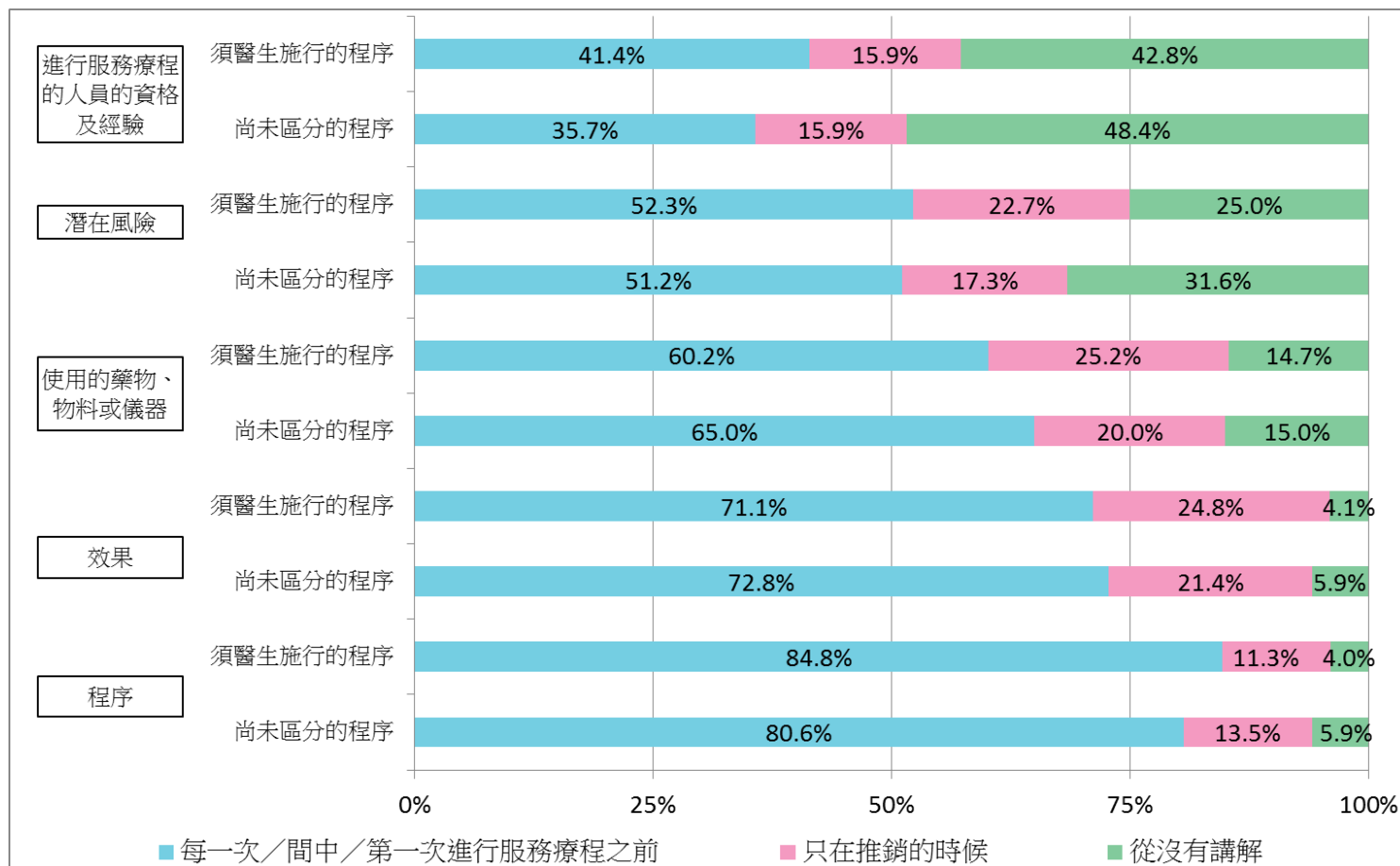
基數：過往曾經使用醫療美容服務的受訪者 (n = 602; N = 1,015,301)





# 用家經驗

無論是受管制或非管制的程序，負責進行服務的人員的資格及經驗往往很少被提及



基數：過往曾經使用醫療美容服務的受訪者 (n = 602; N = 1,015,301)





# 主要調查結果

1. 消費者行為
2. 市場銷售手法
3. 觀感及身份確認
4. 其他司法管轄區的規管



## 主要觀察

### 提供「安全」的醫療美容服務

- 在研究範圍的各司法管轄區都非常關注

### 一般共識

- 醫療美容服務是以醫療方法例如手術、藥物、醫療儀器或侵入性技術達到改善外貌的效果

### 共通的發展趨勢

- 特定的規管架構、註冊及牌照制度、資歷標準及其他保障消費者的措施



# 比較其他司法管轄區規管模式



	香港	韓國	中國大陸	新加坡	台灣	英國	美國 (加州)	美國 (佛羅里達州)
醫療美容服務的定義	X	X	✓	X	✓	X	X	X
規管架構								
- 根據程序的種類區分醫療程序	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
- 醫生施行醫療美容服務的資歷要求	X	X	✓	✓	✓	✓ [4]	X	✓
- 排除非醫護人員 (美容師) 施行非侵入性、非外科手術的醫療美容程序	X	✓	✓	X	X	X	X	X
- 美容相關醫療儀器的使用管制	X [1]	✓	✓	✓	✓	✓ [4]	✓	✓
- 處所就醫療美容服務提供急救設施的管制	X [1]	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
美容業界的規管								
- 法定的資歷 / 牌照要求	X	✓	✓	✓ <sup>[3]</sup>	✓	✓ [4]	✓	✓
消費者保障								
- 特定的廣告限制	X [2]	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
- 資訊的披露	X	--	✓	✓	✓	--	--	--
- 冷靜期	X	X	X	✓ [3]	X	X [1]	X	X
- 申訴機制	X	✓	--	--	--	✓	--	--

[1] 檢討 / 諮詢中； [2] 商品說明條例； [3] 只涵蓋一些範疇； [4] 進行中  
-- 未有相關資料





## 香港現時情況

### 缺乏規管框架

- 缺乏醫療美容服務的定義
- 缺乏定立醫生施行醫療美容服務的資歷要求
- 非醫護人員可施行非侵入性、非外科手術的醫療美容程序
- 缺乏與美容相關醫療儀器的使用管制
- 缺乏處所就醫療美容服務提供急救設施的管制

### 缺乏消費者保障

- 沒有特定的廣告規定
- 沒有強制的資料披露
- 沒有強制的冷靜期
- 沒有特定的申訴機制



# - 建議 -



# 9項就醫療美容服務的建議

## 規管制度

1. 醫療美容服務的定義
2. 牌照規定
3. 資歷要求
4. 註冊及呈報機制

## 其他牌照制度下的範疇

5. 獨立、據實證的建議
6. 同意過程
7. 廣告守則
8. 冷靜期
9. 排解糾紛及申訴機制



# 1. 醫療美容服務的定義

- 制定相關法例以更清晰界定有關定義
  - 清晰界定不同程序，如手術的類型、常用的藥物及儀器
  - 規範相關服務提供者在提供醫療美容服務時的行為
  - 有助教育消費者相關的定義及涉及的風險



## 2. 牌照規定

- 一個明確的「牌照」制度較為可取
  - 以「零碎」的規管方式管制醫療美容相關的「儀器」、「藥物」及「程序」有機會引起混淆
  - 附以其他特定的守則，以保障消費者健康和促進香港的經濟效益



### 3. 資歷要求

- 訂明醫療美容服務提供者所須的技能及專業，並為施行服務制定認可安全水平
  - 通過對常用於醫療美容服務的手術、藥物及儀器進行分類，為不同服務定立相關的資歷標準
  - 提供有關從業員的資歷、經驗等對外公開資料的渠道，並設立系統恆常更新



## 4. 註冊及呈報機制

- 為醫療美容儀器註冊，並設立全面和有效的事故呈報機制
  - 加強進入市場前的管制(醫療美容儀器被使用前)，保障公眾健康的安全
  - 此外，制定適當的發牌條件和懲罰措施讓呈報機制能有效運作





## 5. 獨立、據實證的建議

- 設立一個據實證為據的資訊服務平台，就市場上的醫療美容服務、藥物及儀器等提供標準的資訊
  - 為確保資訊的不偏不倚及方便使用，較理想是由政府或建議設立的牌照監管機構，透過方便渠道去提供資訊



## 6. 同意過程

- 必須在提供某些醫療美容服務前，先得到消費者的書面同意
  - 書面同意可確認消費者已經瞭解出現併發症的可能性、副作用和補償措施
  - 禁止任何在消費者仍在進行療程時，推銷後續療程的行為



## 7. 廣告守則

- 加入措施，限制在醫療美容服務市場廣告中可使用聲稱的範圍
  - 制訂守則規管推廣醫療美容服務廣告的手法

## 8. 冷靜期

- 為醫療美容服務立法制定冷靜期安排
  - 讓因被誘使而購買醫療美容服務或已預繳費用的消費者可有權在合理時間內取消交易



## 9. 排解糾紛及申訴機制

- 醫療美容服務行業共同建立專屬的調解機構
  - 為消費者提供切實可行的另一選擇去解決與服務提供者之間的糾紛



## 未來路向

- 醫療美容服務的安全問題及銷售手法引起公眾關注
- 消委會希望政府、美容界、醫療界、及其他相關持份者，仔細考慮本報告中的9項建議，以加強消費者保障





# 補充資料



**Table 1 Categorisation and recommendation of the 35 medical beauty procedures with potential safety concerns by the Working Group on Differentiation between Medical Procedures and Beauty Services in Hong Kong\***

Item	Procedure		Perform by medical practitioners /dentists	Deliberate within the regulatory framework for medical devices
<b>Procedures Involving skin puncture 涉及皮膚穿刺的程序</b>				
1.	Dermal filler injection	皮下填充劑注射	✓	
2.	Botulinum toxin A injection	A型肉毒桿菌毒素注射	✓	
3.	Autologous platelet-rich plasma	自體高濃度血小板血清	✓	
4.	Autologous cellular therapy	自體細胞療程	✓	
5.	Cryo-crystallised Growth Factor	冰釋細胞複製再生療程	✓	
6.	Skin whitening injection	美白針注射	✓	
7.	Injection lipolysis	減肥針注射	✓	
8.	Mesotherapy	中胚層療法	✓	
9.	Microneedle therapy	微針療程		✓
10.	Tattooing	紋身	Exempted	
11.	Body piercing	穿環	Exempted	
<b>Procedures Involving external application of energy 涉及體外能量源的程序</b>				
12.	Laser (Class 3B and 4)	激光(第3B類/4類)		✓
13.	Radiofrequency	射頻		✓
14.	Intense pulsed light (IPL)	強烈脈衝光		✓
15.	Extracorporeal shock wave	體外衝擊波		✓
16.	Ultrasound for lipolysis (high intensity focused ultrasound and non-thermal ultrasound)	消脂用途的超聲波 (高強度聚焦超聲波和 非熱能性超聲波能量)		✓
17.	Cryolipolysis	冷凍溶脂術		✓
18.	High voltage pulsed current	高壓脈衝電流		✓
19.	Plasma	等離子		✓
20.	Lighting emitting diode phototherapy	發光二極管光線療法		✓
21.	Infrared light	紅外線		✓
22.	Micro-current therapy	微電流		✓
23.	Cryoelectrophoresis	低溫電泳導入術		✓
24.	Electroporation / Iontophoresis	電穿孔導入術/離子導入術		✓
25.	Pulsed magnetic field therapy	脈衝磁療		✓
26.	Microwave application	微波應用		✓
<b>Procedures involving mechanical / chemical exfoliation of the skin 涉及以機械或化學方法進行皮膚剝脫的程序</b>				
27.	Microdermabrasion	微晶磨皮	✓	
28.	Chemical peel	化學剝脫	✓	
29.	JETPEEL	水磨嫩膚	✓	
30.	Water microjet plus vacuum	水鑽嫩膚加真空療程	✓	
<b>Other procedures that may pose safety concerns 其他有機會引起安全關注的美容程序</b>				
31.	Colon hydrotherapy	洗腸		✓
32.	Hyperbaric oxygen therapy	高壓氧氣治療	✓	
33.	Jet injector	氣壓槍	✓	
34.	Dental bleaching	漂牙	✓	
35.	Suction massage	吸力按摩	Not required	



## 本地業界諮詢

**醫療美容服務的看法：**政府部門、美容業界、醫療專業團體及學者

- 衛生署 (DH)
- 香港海關 (CED)
- 香港化粧品同業協會 (CPAHK)
- 香港美容業總會 (FBIHK)
- 香港醫學會 (HKMA)
- 香港整容外科及醫學美容醫學會 (HKACS)
- 香港皮膚科醫學院 (HKCD)
- 香港皮膚及性病學會 (HKSDV)
- 香港心理學會臨床心理學組 (DCP-HKPS)

**就政策交換意見：**食物及衛生局 (FHB)，衛生署 (DH)

**提供意見：**

- 香港海關 (執法事項)
- 個人資料私隱專員公署 (消費者私隱)
- 商務及經濟發展局 (冷靜期)





# 其他司法管轄區規管模式





# 消費者意見調查（三個階段）

## 第一階段：

### 電話訪問

#### 目的

- 醫療美容服務在本地／外地的流行程度
- 作為街頭訪問配額抽樣用家的基礎

#### 訪問日期

- 2016年2月22日至3月23日

#### 受訪者

- 1,004位年齡介乎15歲至64歲的人士

## 第二階段：

### 街頭訪問

#### 目的

- 消費者看法及使用情況
- 選擇服務及服務提供的原因主要的關注
- 對規管的意見

#### 訪問日期及地點

- 2016年6月16日至7月7日
- 15個地區（香港、九龍及新界）

#### 受訪者

- 602位年齡介乎15歲至64歲的人士，過往曾經接受醫療美容服務

## 第三階段：

### 聚焦小組

#### 目的

- 用家個人經驗
- 非用家的看法

#### 訪問日期

- 2016年8月23日至9月8日

#### 受訪者

- 6場聚焦小組，共72位受訪者



# 市場考察 – 市場銷售手法

## 目的

- \* 資料提供
- \* 銷售手法
- \* 醫療美容服務及服務提供者之間的差別

## 涵蓋

### 30 個處所查詢

- \* 9間美容院
- \* 13間醫療美容中心
- \* 4間醫療美容診所
- \* 4間私家醫院

## 訪查日期

2016年6月  
20日至8月  
18日

## 個案類別

- \* 激光療程
- \* 肉毒桿菌注射
- \* 團購
- \* 廣告聲稱