

112年11月國際消保資訊

編號	來源/主題	內容摘要
1	美國聯邦貿易委員會 (FTC) 將舉辦「語音複製挑戰賽」(2023/11/16)	隨著文字轉語音的人工智慧技術不斷改進，語音複製技術也日益成熟。這項技術為消費者帶來希望，例如為因事故或疾病而失去聲音的人提供醫療協助。同時，FTC 也對語音複製技術可能被用來傷害消費者感到憂心。例如，語音複製技術可能使詐騙者更容易冒充家人、朋友或企業領袖；語音複製技術還可能使詐騙者透過盜用專業人士的聲音來欺騙消費者。FTC 曾於今年警告消費者留意與語音複製技術的詐騙案例，並於2020 年初舉辦研討會探討與語音複製技術有關的各種問題。 美國聯邦貿易委員會(FTC)於2023年11月16日宣布舉辦「語音複製挑戰賽」(Voice Cloning Challenge)，以鼓勵各界對消費者保護工作發想並提出創意，盼藉由集思廣益，防止人工智慧語音複製技術被濫用於詐騙及其他傷害。 FTC 表示將利用一切手段防止語音複製技術濫用對公眾造成傷害，盼能在語音複製技術濫用的危害進入市場前就加以解決，並在危害出現時執行法律。 FTC 發起的挑戰賽旨在促進各界提供突破性想法，以預防及監控語音複製技術被惡意使用。 報名挑戰者提交的計畫必須至少與下列工作重點之一有關： 1. 預防或認證：必須提供限制未經授權者使用語音複製軟體的方法； 2. 即時偵測或監控：必須提供偵測或監控是否使用語音複製技術的方法； 3. 使用後評估：必須提供檢查音訊片段是否包含複製語音的方法。

		FTC 將於 2024 年 1 月 2 日至 1 月 12 日接受報名者透過 FTC 網站提交計畫書。有關如何提交挑戰計畫的資訊以及完整的挑戰規則，請參考挑戰賽網站 (https://www.ftc.gov/news-events/contests/ftc-voice-cloning-challenge)。優勝者將獲得 25,000 美元的獎金。
2	美國聯邦貿易委員會 (FTC) 增加多元語言資源讓消費者能以多種語言申訴詐欺及身分盜用案件(2023/11/8)	為持續打擊詐騙者及保護每個族裔及社區的消費者，FTC 現在提供除英語及西班牙語之外的多種語言，讓消費者能用熟悉語言申訴欺詐、詐騙和欺騙行為，增強其保護自身權益能力。 這些新增的語言資源將允許人們在致電 FTC 時以其首選語言向 FTC 提交申訴。新增的語言包括華語、菲律賓語、越南語、法語、阿拉伯語、俄語、韓語、葡萄牙語和波蘭語。講英語和西班牙語的消費者也可以繼續直接在線上提交申訴。FTC 也以其他語言向消費者和企業提供網路和紙本防詐騙指引等免費文宣品資源。
3	美國消費品安全委員會 (CPSC)/HSN 公司將為未及時通報手持式蒸汽熨斗存在燒燙傷風險的瑕疵支付1,600萬美元罰款(2023/11/8)	美國消費品安全委員會(CPSC)宣布，總部位在佛羅里達州聖彼得堡的 HSN 公司同意支付1,600萬美元罰款，就該公司未能立即向 CPSC 通報540 萬台 Joy Mangano 品牌的「My Little Steamer」和「My Little Steamer Go Mini」手持式蒸汽熨斗存在瑕疵並構成「嚴重傷害的不合理風險」的指控達成和解。 CPSC 前指控前身為家庭購物網(Home Shopping Network)的 HSN 公司在收到數十人受傷的報告和大量投訴後，仍等待數年才揭露數百萬台手持式蒸汽熨斗存在導致消費者燒燙傷風險的瑕疵。CPSC 說明，HSN 公司從 2012 年底至2019 年已收到足夠訊息，知道這些產品不安全，但拖延至2021 年 5 月才宣布召回這些蒸汽熨斗，這些產品在 HSN 電視網、網路和全國商店銷售。

		CPSC 調查發現，HSN 公司對 CPSC 提交初次產品瑕疵報告時，公司其實已收到約 400 件關於蒸汽熨斗噴出熱水的投訴，另有 700 件關於蒸汽熨斗漏出熱水的投訴，其中至少 91 件投訴蒸汽熨斗造成消費者受傷，及 29 件蒸汽熨斗造成嚴重傷害的保險理賠申請，包括造成消費者二級及三級燙傷、留下疤痕和部分聽力損失。 除 1,600 萬美元的罰款外，CPSC 與 HSN 達成的和解協議還要求 HSN 確實遵守「消費品安全法」的內部控制和程序，包括加強其合規計畫。HSN 並同意在未來 3 年每年對 CPSC 提交有關其合規計畫、內部控制以及合規政策、程序、系統及效率等的內部檢核年度報告。
4	澳洲競爭與消費者保護局 (ACCC) 成立「太平洋島嶼競爭、消費者和經濟監管機構網絡」(2023/11/6)	澳洲競爭與消費者保護局(ACCC)及其太平洋地區的競爭、消費者保護和經濟監管機構將在新成立的「太平洋島嶼競爭、消費者和經濟監管機構網絡」(Pacific Island Network of Competition Consumer and Economic Regulators, PINCCER)中分享資訊、調查及監管機構的最佳實務工作經驗。 包含澳洲、庫克群島、斐濟、法屬玻里尼西亞、吉里巴斯、新喀里多尼亞、紐西蘭、巴布亞紐幾內亞、薩摩亞、所羅門群島、東加及萬那杜等經濟體的 PINCCER 創始國已著手制定合作協定和重點工作領域。 ACCC 主席 Gina Cass-Gottlieb 表示歡迎 PINCCER 為 ACCC 提供與太平洋鄰國合作的機會，使太平洋市場對消費者和貿易商更公平，並藉由此契機分享知識及經驗以支持公平競爭及消費者保護的政策及法制發展。 太平洋地區有幾個島嶼經濟體，在促進公平競爭及消費者保護領域面臨共同挑戰。其中許多經濟體皆為新興的小型經濟體，其主管機構在這些領域的專業知識

		和資源仍在成長。ACCC 特別希望協助這些太平洋經濟體的機構監督其市場及監管機構發展。
5	歐盟委員會提案簡化訴訟外紛爭解決機制(ADR)以鼓勵歐洲消費者使用該機制提出消費申訴(2023/10/16)	2023 年3月歐盟發布的消費者概況調查報告指出，四分之一的歐洲消費者遇到想要申訴的問題，但其中三分之一的人由於申訴程序時間長、涉及金額小或對問題的解決方案信心不足，而沒有採取行動申訴，導致歐盟每年只有 30 萬起消費申訴。 歐盟委員會提議對訴訟外紛爭解決機制(ADR)進行現代化和簡化改良程序，以適應數位市場帶來的變化。該提案將擴大可以透過 ADR 解決的爭議範圍，包括與不實廣告、地理範圍封鎖及轉換供應商(例如能源/電信商)或漫遊費用相關問題，及要求業者必須在 20日內做出答覆是否接受參與 ADR。為了讓消費者更容易選擇 ADR 處理消費爭議，歐洲消費者網絡中心等指定機構將協助消費者了解與使用 ADR。根據歐盟委員會進行的影響評估，若上述提案獲得歐洲議會及理事會通過，歐盟每年會新增10萬起消費爭議申訴。新提案還要求企業做出回應，這可能會帶來另外 10 萬件消費爭議。
6	加拿大消保團體「消費者選擇」(Option Consommateur，簡稱 OC)發表「先買後付」風險評估及	「先買後付」(或 BNPL)的新型融資方式正在加拿大的消費市場上嶄露頭角。與傳統融資公司提供的模式不同，BNPL 容許小額消費獲得融資。由 Sezzle、Affirm、Afterpay 和 Klarna 等金融科技公司提供新融資模式，引發了許多問題，尤其在消費者保護領域方面。 OC 檢視了 BNPL 與信貸和負債相關的風險、發生爭議時的救濟以及消費者對此現象的認識，以及現行相關法規、這些業者的契約以及公布資訊。OC 在魁北克省和

	解 決 方 法 報 告 (2023/7)	安大略省各舉行了一次焦點會議，發現現行相關法規與契約內容之間存有重大差異，消費者的認知，與現行法規和契約內容，差距甚大。 例如，在信貸和負債方面，研究顯示，由於先買後付合約內容普遍含糊不清，特別是費用及這些公司是否有放貸執照方面，因此很難將其解釋為信貸契約。契約中欠缺保護消費者防止過度負債的信貸條款，也令人擔憂。 關於救濟方式和爭端解決，研究顯示需要提供有效措施，協助消費者解決爭議，因某些契約條款可能限制了消費者循法律途徑尋求救濟的機會。研究結果亦指出，有必要提高消費者對這些新型融資產品的相關知識。
--	---------------------------------	---