

112 年 9 月國際消保資訊

編號	來源/主題	內容摘要
1	歐洲消費者聯盟 (BEUC): 發布網路消費環境公平性調查結果 (20/09/2023)	根據 BEUC 在 8 個歐盟國家調查之結果，消費者感覺無法充分掌控自己在網路上所見內容並做出決定，且普遍對線上被監控和追蹤感到不安，希望進行更多監管，並期望為兒童提供更多保護。調查主要發現包括： 1. 儘管上網時間越來越長，只有 43% 消費者認為自己可以自主掌控所見內容與做成決定，僅 22% 滿意政府部門對於維護線上公平環境的舉措。 2. 受訪者不贊同對用戶的線上監控和追蹤，僅 19% 消費者認為根據他們的行為或弱點投放廣告是公平的。 3. 61% 消費者表示線上購物時遭受到壓力，54% 消費者說為了購物被強迫申請會員帳號，27% 消費者取消訂閱時遇到困難。 4. 消費者希望對網路影響者(例如網紅)進行更嚴格監管，44% 消費者認為社群內的推銷可能是騙局或問題產品，74% 消費者認為平臺應該對此負責。 5. 76% 消費者希望能全權操控行動裝置被蒐集的資料，77% 消費者希望在非必要時關閉裝置的連網。 6. 75% 消費者認為兒童需要更多保護，免受線上追蹤和數位服務影響。 7. 消費者希望為線上遊戲玩家提供更多保護。69% 消費者希望能妥善監管現實世界貨幣交換遊戲中虛擬物品的問題。 BEUC 提出的建議則是：

		1. 為讓用戶自由選擇並免受不公平行為的影響，應從廠商開發階段就要注重消費者自由選擇權利。 2. 消費者應有免於被線上追蹤之權利。 3. 對所有數位服務，須全面明確禁止暗黑模式之應用。 4. 電玩遊戲中的賭博元素(例如抽獎寶箱)須受嚴格監管。 5. 影響力(網紅)行銷在歐盟境內應受更嚴格監管。。 6. 歐盟當局必須讓資料保護和消費者法執法變得更簡單快速，並充實資源與專業。
2	國際消費者聯盟(CI)：全球大會訂2023年12月於肯亞首都奈洛比舉行，主題是「打造有韌性的未來消費環境」(05/09/2023)	2023年12月6日至8日，CI全球大會將邀集消費者運動與企業界、民間及學術界主要影響者(限受邀者參加)，全球大會每4年舉行一次，所有市場參與者將齊聚一堂，為人類創造具有韌性的未來。本次大會獲得肯亞競爭局及東部和南部非洲共同市場(COMESA)的支持協助，研討議題預計包括： 1. 有益地球的糧食系統：糧食供應不足、價格高漲，讓數億人面臨嚴重飢餓，糧食生產佔溫室氣體排放三分之一，因此糧食系統轉型的呼聲越來越高。 2. 促進公平的數位金融：創新的金融服務提供更多選擇，但監管落後卻使消費者更容易面臨風險。諸如隱私外洩、詐欺和其他風險比比皆是。 3. 消費者賦權與保護-轉型潔淨能源的解決方案：專家和民間團體如何驅使政策制定者推動清潔能源轉型。 4. 讓永續生活方式成為常態：將深入研究不同地區的弱勢族群如何獲得企業和政府的支持，實現更永續的生活。 5. 數位經濟的契約公平：呼籲高層做出承諾，優先考慮消費者關切議題，如隱私、資

		訊、信賴等。 6. 信任在數位市場中至關重要：全球 19%的國家沒有電子交易法，41%國家欠缺線上消費者保護框架。 7. 消費者權利如何使 G20 受益：G20 國家佔全球 GDP 的 85%並擁有全球三分之二人口。然而，自 2019 年以來，消費者政策尚未有效納入 G20 決策中。 8. 呼籲市場變革以賦予性別權力：關注為什麼女性多付費或受剝削？為什麼產品設計仍沒納入性別觀點？ 9. 漂綠的對策：探討如何推動可信賴的綠色聲明，著眼於如何在當前基礎上再接再厲。 10.永續金融： 2015 年以來，全球 35%主要銀行向化石燃料公司提供了 2.7 兆美元資金，將蒐集永續金融的意見。 11.產品安全承諾：將與提供承諾的關鍵人物討論，並制定全球產品安全承諾的具體內容。 12.提倡安全、經濟且永續的運輸。 13.ChatGPT 對消費者的影響。 14.監管科技的創新。 15.行動貨幣。 16.另類貸款(如先買後付)。
3	澳洲競爭與消費者委員會：針對澳航涉及販賣取	澳洲競爭與消費者委員會(ACCC)向澳洲聯邦法院提起訴訟，指控澳洲航空公司(Qantas Airways)涉嫌繼續販售已取消的 8,000 多個航班的機票，涉及不實、誤導或欺騙行為，違反澳洲消費者法。

	消航班機票向聯邦法院提告 (31/08/2023)	ACCC 表示，澳航在其網站上販售原訂於 2022 年 5 至 7 月間起飛、但已被取消的 8,000 個航班機票，販售取消航班機票的平均時間超過 2 週，有時甚至長達 47 天。ACCC 對澳航取消航班進行詳細調查，指控澳航繼續販售已取消的航班機票，且未向消費者通報已取消航班的最新情況。這種行為使消費者沒有更多時間做出替代安排，並導致他們在不知道航班已經取消的情況下，可能為必須在特定時間(如假日或節日)搭飛機而支付更高票價。 ACCC 並表示，澳洲各大城市之間距離遙遠，可靠的航空服務對消費者來說不可或缺，航班取消會對消費者帶來龐大的經濟及情感層面影響。
4	韓國消費者院(KCA)：尿布檯有嬰兒跌落風險而發出安全警告 (23/08/2023)	尿布檯讓使用者可以在舒適高度換尿布，可以保護產婦產後脆弱的脊椎和手腕，並有空間存放嬰兒用品。2020 年 1 月至 2023 年 6 月間，KCA 的消費者傷害監測系統 (CISS) 共收到 171 起涉及尿布檯的傷害報告，件數大幅增加，今年上半年通報數已達到去年總量的 86%。分析發現案例均與跌落有關，91.8% (157 例) 發生於 1 歲以下嬰兒。最常受傷的部位是「頭部」(166 例，佔總數的 97.1%)。最常見的傷害症狀是「瘀傷」(83 例，48.5%)，其次是「腦震盪」(40 例，40%)。 KCA 檢查了 5 款網路上販售的尿布檯。在商品標示方面，透過代購業購買的 1 種產品沒有 KC 標誌 (韓國認證標誌)，在其餘 4 個樣品中，有 2 種產品欠缺必要資訊，包括經營者地址和生產日期，不符合兒童產品通用安全標準。尿布檯屬於未受安全標準管制的商品，根據「兒童產品安全特別法」，歸類為其他兒童產品。考慮到嬰兒的潛在風險，儘管法律沒有要求，但 KCA 仍對警語進行檢查。產品上的警語包括繫緊安全帶、避免將產品用於換尿布以外的用途以及勿讓嬰兒處於無人看管狀態。被檢查的產品，

		有些未充分揭露使用資訊。5 個樣本中只有 3 個具備防止嬰兒跌落的束帶，目前並未要求尿布檯須裝束帶。與歐美不同，韓國並沒有尿布檯的安全標準，對產品規格、安全要求、標示的監督不夠。因此，KCA 計劃向相關部門提供調查結果，要求制定該產品的安全標準，並加強對兒童產品的監管。 KCA 敦促消費者，使用尿布檯時要特別注意嬰兒是否開始能翻身，若有束帶應確實束緊，勿將產品使用於非預期目的例如睡眠，切勿讓嬰兒放在尿布檯上無人看管。
5	以色列消費者保護與公平貿易局：要求 Booking.com 明確標示在以色列訂房的增值稅金額(03/08/2023)	在以色列消費者保護與公平貿易局(FTA)對 Booking.com 提告後，Booking.com 網站將為訂購以色列住宿服務的消費者顯示含有增值稅(Value-added tax，我國縮寫 VAT，又稱加值型營業稅)在內的最終總價。 Booking.com BV 是一家經營網路平台的荷蘭公司(Booking Global)，透過其擁有和經營的網站與 App 在全球經營和販售住宿服務。該平台標示在以色列訂購住宿服務的價格並未包含增值稅，因此顯示的價格不是總價，違反以國消費者法。從顯示的價格中扣除增值稅會在住宿服務價格方面誤導消費者，讓消費者只在實際進住旅館房間時才會得知交易的全部價格。 以色列 FTA 要求 Booking Global 在網站顯示訂房總價，包括為訂購住宿服務的以色列消費者明顯標出 17% 的增值稅金額。自 2023 年 7 月 1 日起，Booking.com 將為從以色列境內 IP 地址使用網站的任何瀏覽器顯示在以色列訂購住宿服務的總價，包括增值稅部分。
6	法國競爭消費及打詐總署：法國	法國每年印出 300 億張紙本收據、銀行卡單據及購物券，包含 120 億張收銀台收據，相當於 15 萬噸紙張。這些收據大部分為小額消費，許多人一拿到就隨手扔掉。收據

	商店自 2023 年 8 月 1 日起不再主動提供顧客紙張收據 (24/07/2023)	通常又輕又薄，很難回收。 根據法國政府於 2020 年 2 月 10 日頒布的「反浪費和循環經濟法」，從 2023 年 8 月 1 日起，除非消費者提出要求，商店將不再主動列印發票或收據，亦不提供簽帳刷卡單。商家需在公眾開放的銷售區域和場所，消費者付款地點等，清楚標示告知消費者上述新規定。除例外情況，印刷收據和銀行簽單等僅在顧客要求下提供。例外情形包含如信用卡支付交易被取消或刷卡不成功等，基於交易安全原因，必須提供相關收據以保障消費者權益、透過自動結帳機器所產生之收據(如停車費、機票或火車票等)、商品須依據收據享有售後、維修及退換貨服務、秤重商品、旅宿餐飲業或服務金額等於或大於 25 歐元時，商家仍應向顧客提供紙張收據。
--	---	--