

## 113年3月國際消保資訊

編號	來源/主題	內容摘要
1	歐洲議會官網/歐洲議會通過人工智慧法 (2024/3/13)	<p>歐洲議會於2024年3月13日批准了《人工智慧法》，該法於 2023 年 12 月與成員國談判達成一致，獲得歐洲議會議員以523票贊成、46票反對、49票棄權的支持。其立法宗旨是確保基本權利、民主、法治和環境永續性免受高風險的人工智慧(簡稱 AI)影響，同時也維繫創新價值，讓歐洲成為該領域的領導者。該法根據 AI 的潛在風險與影響程度，確立 AI 應承擔的義務。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、禁止的應用程式：法規禁止某些威脅公民權利的 AI 應用，包括基於敏感特徵的生物辨識系統，以及從網路或閉路電視錄影中無差別地擷取臉部影像以建立臉部辨識資料庫。工作場所和學校內的情緒識別、社會評分、預測性警務以及操縱人類行為、利用人們弱點的 AI 應用，都將被禁止。</li> <li>2、執法豁免：原則禁止執法部門使用生物識別系統 (Remote Biometric Identification, RBI)，除非是明確列出之許可項目和嚴謹狹隘之特定用途。即時 RBI 只能在滿足嚴謹保障措施的情況下，才能部署，例如在有限時間和地域範圍內，且事先獲得司法或行政授權，諸如搜尋失蹤人員或防止恐怖攻擊等。</li> <li>3、高風險系統的義務：其他高風險 AI 系統（指對健康、安全、基本權利、環境、民主和法治有重大潛在危害者），也將承擔明確義務。高風險的用途，包括關鍵基礎設施、教育和職訓、就業、基礎的民間或公共服務（例如醫療保健、銀行業）、執法、移民和邊境管理、司法和選舉。此類系統必須謹慎評估和降低風險、經常維護使用日誌、確保透明且準確，且確保有人工監督。公民有權提交對 AI 系統的投訴，並有權獲得該 AI 系統</li> </ol>

編號	來源/主題	內容摘要
		<p>決策者的解釋。</p> <p>4、透明度要求：通用人工智慧 (General-purpose AI, GPAI) 系統，必須滿足某些透明度要求，包括遵守歐盟版權法和公布培訓 AI 的摘要。若是可能導致系統性風險的強大 GPAI 模型，更將面臨額外要求，包括對該模型的評估、減輕系統性風險以及事故通報。此外，人為操縱的圖像、音訊或視訊內容（深偽），必須明確標註。</p> <p>5、支持創新和中小企業的措施：須在國家層級建立監管沙盒和真實世界測試，並開放中小企業和新創公司使用。</p> <p>6、後續流程：該法案尚需接受律師和語言學家的最終審查（通過立法機關的勘誤程序），且還須由歐盟理事會正式批准。</p>
2	<p>日本國民生活中心研析難溝通人士的來電諮商狀況 (2024/3/13)</p>	<p>日本國民生活中心(National Consumer Affairs Center of Japan, NCAC)在每個上班日須回應各種諮詢及消費問題，以便在業者和商談員之間，提供意見和調解建議。所謂難溝通人士，會在來電諮詢時咄咄逼人，或者持續片面說話而不聽商談員(日文「相談員」)講話，因此導致難以溝通，讓商談員難以對問題做出回應。與這些特殊人士打交道，被認為是消費諮詢服務的障礙，因此 NCAC 調查瞭解了目前情況。</p> <p>2023年 NCAC 透過電子郵件對全國國民生活中心人員654份回收問卷調查的結果，83.9%受訪者回應，接獲這類特殊諮詢的次數，每月少於5件；接到5-10件者占8.7%。特殊人士常會提出過分要求，或強迫不合理反應，還會長時間堅持在電話線上，雖有多種型態，但很少遇到暴力類型。9%的受訪者會分享這類情況的當事人資訊。令商談員感到困擾的是，不僅工作人員的時間都被佔用，還增加了許多額外的工作要求，例如不能做什麼、需要注意</p>

編號	來源/主題	內容摘要
		<p>什麼等等，以避免衝突升高。問卷蒐集的意見，讓人對商談員心理上承受的傷害感到擔憂。約不到30%受訪者會考慮離職或請假，因與難溝通人士打交道會令人精神不適。</p> <p>受訪者表示，這類特殊人士經常堅持片面主張，長時間無法溝通，並任意打斷回應，甚至言語攻擊，例如辱罵和大喊大叫，讓人很不舒服。特殊人士還會上網抱怨、向民代或其他組織投訴，或反覆找商談員談論與消費無關的事務。商談員表示，並不認為這是商談員本份的工作，但卻是工作的一部分。商談員通常會儘量保持安靜的態度，小心發言，這是與難溝通人士打交道的好方法。不到50%的受訪者曾受過類似狀況的培訓，其中20%的人是使用消費者廳的手冊，20%使用當地生活中心自行製作的手冊。</p> <p>70%受訪者表示，他們希望國家和地方政府採取對應措施，制定明確的準則，可以拒絕回應那些難溝通的人士，並為不瞭解消費諮詢系統的民眾提供教育宣導，以便讓大家都正確理解和使用這項服務。有很多人盼望改善諮詢工作環境，例如電話紀錄功能和監控設備等，同時也希望從國家和地方政府那裡獲得更多對工作人員的理解和支持。</p>
3	<p>歐盟2023年不安全產品通報，以化粧品最多 (2024/3/14)</p>	<p>歐盟委員會根據歐洲不安全產品快速警報系統(European Rapid Alert System)2023年通報的資料，發布了安全門網絡(Safety Gate)的年度報告。2023年，化粧品是最常見的被通報產品類型，去年警報總數是該系統自2003年啟動以來的最高紀錄，安全門網絡的30個參與國家監管機構共發出了3,412起警報和4,287次追蹤處理。每個成員國的市場監督機構，會定期對警報採取行動並交換訊息。例如，立陶宛當局發現一種含違禁化學品的乳霜，隨即在安全門網絡上通報。根據此一通報，波蘭當局可將產品從其市場下架，斯洛維尼亞能夠從消費者那裡召回產品。</p>

編號	來源/主題	內容摘要
		<p>2023年，與化學品傷害和環境風險相關的危險通報最多，化粧品是最常見的通報產品類別，其次是玩具、汽車、電器和服裝。這可以解釋為監督機關對化粧品的監測水準提高，對禁用的危險成分加強檢查。多數被通報的化粧品都含有丁基苯基甲基丙酸(羧基)BMHCA，這是一種被禁用的合成香料，會損害生育能力並引起皮膚過敏。在電器中也發現了對健康和環境造成風險的物質，如焊料中的鉛。而尼古丁含量過高的電子菸和含有鄰苯二甲酸鹽的玩具，也占了警報的一大部分。</p>
4	<p>美國聯邦交易委員會 (FTC) 和司法部 (DOJ) 向美國版權局提交意見書提議制定相關法規促進消費者及企業維修產品權利 (2024/3/14)</p>	<p>美國聯邦交易委員會及司法部在向美國版權局提出意見書表示，延長和擴大與維修相關的豁免將促進更換零件、維修和維護服務市場的競爭，並促進可維修產品市場的競爭。促進維修市場的競爭可以使消費者和企業更容易、更便宜地修理自己擁有的物品，從而使消費者和企業受益。擴大維修豁免還可以消除限制獨立服務提供者(包括小型企業和創業者)提供維修服務的障礙。</p> <p>根據上述意見書，製造商使用技術保護措施來保護版權作品免遭盜竊和侵權使用，但這些軟體技術保護措施也可以用來阻止非侵權的第三方維修。例如，這些措施限制外人登錄電腦維護的硬體和軟體程式，導致只有原始設備製造商才能進行維護和修理工作。美國聯邦交易委員會和司法部並在意見書中說，透過限制獲取獨立維修和維護所需的資料及軟體，這些技術保護措施可被用來壓制更換零件、維修和維護方面的競爭，最終限制消費者及企業的選擇並提高成本。</p> <p>美國聯邦交易委員會表示，數十年來，該會一直積極反對維修限制，這可以追溯到其早期支持《馬格努森-莫斯保固法》(Magnuson Moss Warranty Act)之時，該法禁止製造商在</p>

編號	來源/主題	內容摘要
		消費者使用第三方替換零件或獨立維修店的情況下取消保固。
5	法國競爭、消費及反詐欺總局 (DGCCRF) 公布2020年及2021年雞肉及火雞肉含水量查核結果 (2024/3/5)	<p>法國競爭、消費及反詐欺總局(DGCCRF)定期進行檢查，以確保肉類含水量不超過一定標準，並向消費者提供適當資訊。DGCCRF 在此公布該局於2020年及2021年對雞肉及火雞肉含水量的查核結果。</p> <p>在製作家禽肉塊和屠體的過程中，必須除去水份。在家禽燙洗、拔毛、開膛和清洗後，必須降低溫度以限制細菌繁殖。降溫的方法有空氣降溫、通風噴淋降溫、浸泡降溫或運用以上兩種方法結合降溫。除肉中自然存在的水分外，其他水分的存在不得超過一定數值。如果冷凍雞肉以及新鮮雞肉與火雞肉的含水量超過監管數值，則不得在歐盟境內銷售。</p> <p>屠宰場和切割廠必須定期自我檢查，以核實上述肉品的水分含量。每個歐盟成員國也對冷凍、新鮮的雞肉或火雞肉肉排及肉塊進行檢查。在法國，DGCCRF 負責採集樣品，並由其聯合實驗室服務部門 (SCL) 進行分析。</p> <p>2020年和2021年的調查涉及114種產品的抽樣，包括屠宰場和切割廠(28種產品)以及分銷階段(批發和零售 - 86種產品)的產品。抽樣產品有法國產品、歐盟其他成員國產品或進口產品(一種產品來自泰國)。</p> <p>實驗室分析顯示，雞肉及火雞肉含水量的不合格率超過三分之一，新鮮產品的含水量不合格率(10分之6)高於冷凍產品(10分之3.6)，且雞排的含水量不合格率高於其他產品。立陶宛的一家違規雞排供應商已將這些產品撤出法國市場並全部銷毀。原產於法國的產品的不合格率低於其他產品。</p>

編號	來源/主題	內容摘要
6	法國競爭、消費及反詐欺總局(DGCCRF) 查核塑膠托盤、披薩盒：仍有太多食品容器和包裝不符合規定 (2024/2/19)	<p>法國競爭、消費及反詐欺總局(DGCCRF) 2021 年共檢查了 1,332 家企業，分析了 375 個與食品接觸的產品樣本。這些檢查貫穿整個生產鏈，從製造商或進口商到分銷商，如食品零售商和農業食品行業。</p> <p>查核結果顯示，每5件食品容器及包裝產品中就有1件不合規定，尤其是使用塑膠、紙板或陶瓷的產品。</p> <p>調查特別針對塑膠、矽樹脂彈性體(如軟質模具)、紙張、紙板、玻璃、陶瓷及金屬。檢查的重點是材料與食品接觸的適宜性，如材料的惰性和是否符合化學遷移限制(例如，若染料被塗於杯唇上，接觸到口腔的染料是否會遷移)。</p> <p>塑膠是最常用的食品包裝材料。DGCCRF 此次查核重點放在裱花袋或冷凍袋、尼龍廚房用具、玻璃瓶蓋/瓶塞等物品，以及由三聚氰胺與植物纖維混合製成的容器和托盤、餐具和餐具等歐盟未授權的產品上，發現不符合規定的產品通常來自中國等第三國，由塑膠(三聚氰胺)與竹子提取的植物纖維混合製成。除了含有植物纖維外，還有7種產品在檢測過程中出現了材料穩定性不足的問題。總之，在分析的 120 個塑膠樣本中，發現了 25 個不合格樣品，18 個添加了竹子的塑膠製品被查出不合格。</p> <p>查核結果亦顯示，不同業者對法規的了解程度參差不齊。規模較小的製造商(中小型企業)在理解法規和進行分析方面存在較大困難。對法規的掌握對非法制專業人員(如銷售員)更為困難，因為這並非其主要業務。有些經營者雖然知道法規，但並未考慮到其中的實際要求及義務。</p>