

108 年 4-6 月國際消費者保護資訊摘要

編號	發布機關與標題	資訊重點摘要	頁碼
1	<p>韓國消費者院： 行動通訊服務相關權益受害案例，在高齡消費者中持續發生 (23/4/2019)</p>	<p>韓國消費者院對 3 個主要電信服務商就購機方案和提供老年人折扣的資訊進行調查發現，行動通訊的申訴人中，老人佔 1 成。廠商提供的老人電信專案與一般低價方案幾無不同。3 家行動服務提供商都在其網頁上提供了退休族手機折扣方案有關的訊息。根據分析結果，KCA 建議廠商將老年人方案與一般方案區分開來，推廣老年人手機折扣方案，並增加保護高齡消費者的條款。KCA 建議相關組織為老人制定指南，提供老人專案的資訊。</p>	7
2	<p>韓國消費者院： 「捏捏樂」玩具釋放出有害物質 (12/4/2019)</p>	<p>捏捏樂(squishy)是種質地柔軟的塑型玩具，質地與海綿相似。它們的形狀有麵包、甜筒、水果或動物等。丹麥去年要求廠商回收下架，因為經過測試發現，它們排放的有害化學物質會導致健康問題。為此，KCA 也測試了 12 種產品，發現部分產品經過測試發出二甲基甲酰胺 (DMF)，對肝臟有毒。風險評估的結果顯示，6 種產品的 DMF 排放率可能對 3 歲以下兒童產生負面健康影響。對 12 件樣品的測試，所有樣品都排放了 DMF。KCA 建議對風險產品採取糾正措施，並要求改進安全標準。根據測試和檢查的結果，KCA 建議銷售產品的經營者自願採取糾正措施，包括停售和召回，並且有經營者接受了該建議，決定召回他們的產品。</p>	8
3	<p>加拿大消費者辦公室：為保護和</p>	<p>創新科技與經濟部在兩年內撥款超過 300 萬美元，支持 16 個消費者權益研究</p>	10

編號	發布機關與標題	資訊重點摘要	頁碼
	<p>賦能加拿大消費者，政府為消費者研究提供超過300萬美元的資金(10/6/2019)</p>	<p>發展計畫，這些計畫有助於加拿大消費者保護和賦權。資助的研究計畫，包括未曾研究過的知識領域，研究結果將在網路提供。加拿大政府對非營利消費者團體或機構補助計畫的年度預算為169萬美元。對於2019至2021年的徵求建議書，共收到了30份提案，其中16份建議書根據其績效提供資金。消費者辦公室代表加拿大政府管理該計畫。</p>	
4	<p>美國聯邦交易委員會FTC對兩家廠商違反消費者評論公平法採取行動(3/6/2019)</p>	<p>Shore to Please 度假屋公司在網路度假屋租賃契約中附加了一段“免責聲明”。消費者簽名後即表同意不會誹謗或留下負面評論。如有違反該條款，而難以確定實際的損害金額時，將立即導致消費者須支付至少25,000美元的違約金。</p> <p>斯塔福德郡物業公司使用的定型化契約，其中“授權協議同意書”禁止評論的話語，例如“申請人...同意不以任何方式貶低[斯塔福德郡]及員工、經理或代理人。租房者同意“違反此類保密措施將構成訴訟理由，並使[斯塔福德郡]有權收回此類違約的財產且要求損害賠償。”</p>	11
5	<p>美國聯邦交易委員會FTC：線上經銷者被禁止提供未經授權的欺騙性免費試用法院要求被告為消費者提供超過900萬美元退款</p>	<p>一家遍及全球的營運商，已同意解決美國聯邦交易委員會FTC的指控。他們的廣告宣稱“無風險”試用，只收運費和手續費，但隨後又在消費者不知情的情況下，將他們註冊為昂貴的、持續性用戶。法院下令業者解決，禁止被告從事這種非法行為，並要求他們交出900多萬美元。FTC消費者保護局局長說：被誇大的“無</p>	12

編號	發布機關與標題	資訊重點摘要	頁碼
	(31/3/2019)	風險" 的產品不應該充滿隱性成本和義務，將持續對這種欺騙和不公平的行銷行為採取行動，並尋求途徑將錢返還給受害消費者。	
6	香港消費者委員會—擁抱科技發展的裨益 不忘及早預防消費風險	<p>香港生產力促進局調查行動支付應用已漸普及，2018年下半年有48%受訪者曾使用行動支付，較上半年之29%增加近七成。而未曾使用行動支付原因，不瞭解相關操作及擔心個人隱私外洩均超過六成。</p> <p>本(2019)年國際消費者協會於葡萄牙「數位匯集-擁抱消費權益為核心」全球峰會，以隱私為題發表意見調查，關注智能裝置收集個人資料及數據的方法、不相信所用智能裝置能妥善保障隱私、不信任智能裝置會尊重及審慎處理所收集到個資均超過半數。調查結果更顯示，77%受訪者選購智能裝置時將隱私保障納入考慮因素之一。</p>	14
7	香港消費者委員會—USB充電拖板安全度要全面改善 逾八成半樣本不達標	<p>香港消委會測試15款USB充電拖板，13款樣本未能通過全部安全測試，其中1款更有多項規格不符法例要求，已呼籲消費者停用。</p> <p>消委會促請製造商立即改善有問題產品之設計及品質；並提醒消費者使用充電拖板應注意避免電路負荷、發現異常發熱時應立即停止使用等安全事項。</p>	16
8	香港消費者委員會—5款廚房紙含菌量超標最高達4倍 吸水量及拉力表現參差	<p>香港消委會測試15款廚房紙巾，樣本在吸水量、吸水速度和紙張拉力的表現參差；在標示淨重、張數、層數和尺碼等產品資料時亦欠清晰完整。</p> <p>消委會促請廠商應嚴謹監控製程以確保品質，提供完整準確資料予消費者參</p>	18

編號	發布機關與標題	資訊重點摘要	頁碼
		考。同時提醒消費者廚房紙不應循環使用、若以廚房紙直接接觸食材，宜選用通過食品安全認證產品等選購及使用應注意事項。	
9	日本國民生活中 心 NCAC 發布「酸性足部護理產品可能導致化學性灼傷或嚴重疼痛」消費警訊 (3/2019)	NCAC 於 2018 年接獲醫師通報有關消費者使用酸性足部護理產品而遭受化學性灼傷的報告。此外，其統計 PIO-NET 資料庫發現，最近 5 年有 26 件類似的消費申訴案。因此，NCAC 發動市售含酸性足部護理產品的檢測，並依據檢測結果發布消費警訊。	20
10	日本國民生活中 心 NCAC 發布「膠囊海綿玩具」消費警訊 (2/2019)	2018 年 12 月，日本地方消費者中心通報一件有關「膠囊海綿玩具」的嚴重意外傷害事故。NCAC 提醒消費者，當兒童在玩膠囊海綿玩具時，大人應在旁看護，並將玩具存放在兒童接觸不到的地方，防止兒童將玩具放入口中、鼻子或耳朵，如果玩具進入身體，應儘快就醫。	21
11	日本國民生活中 心 NCAC 發布有關植牙的消費資訊 (3/2019)	依據 PIO-NET 資料庫，日本每年有 60 至 80 件有關植牙傷害的諮詢與申訴案。NCAC 建請加強宣導「植牙治療指導原則」並建立機制，讓消費者得以選擇適當的牙醫及具備植牙專業技術的牙醫診所。	22
12	英國競爭和市場 管理局 (CMA) 發布 PlayStation 和 Xbox 的自動	CMA 啟動了對 Nintendo Switch，PlayStation 和 Xbox 的消費者法律調查，以確定他們的自動續訂條款、解約及退款政策是否不公平。	23

編號	發布機關與標題	資訊重點摘要	頁碼
	續訂條款是否不公平的消費訊息 (5/4/2019)		
13	英國競爭和市場管理局 (CMA) 發布 Apple 承諾提供有關 iPhone 性能更清晰的訊息(22/5/2019)	蘋果公司承諾，如果發布 iPhone 軟體更新會實質地改變手機性能時，會通知消費者，並將提供消費者易於知悉有關電池運行狀況和意外關機之訊息，及有關如何最大限度地提高手機電池健康狀況的指示，以幫助消費者在軟體更新後，透過例如改變設定、採用低功率模式或更換電池來改善他們自己的手機性能。	24
14	澳大利亞競爭與消費者委員會 (ACCC) 發布 Sony 被指控 PlayStation 遊戲違反了消費者的訊息 (29/5/2019)	ACCC 向法院指控索尼互動娛樂網路歐洲有限公司 (Sony Europe) 從 2017 年 9 月左右開始，向尋求退款的消費者表示，對於已經下載的遊戲，或者購買遊戲 14 天之後，該公司不需要退款，除非遊戲開發商存在不可彌補的瑕疵，且縱使退款也可使用虛擬 PlayStation 貨幣而不是貨幣來退款。	25
15	澳大利亞競爭與消費者委員會 (ACCC) 發布的消費訊息 (30/5/2019)	捷星航空因在其網站上做出虛假或誤導性聲明，表示某些票價不予退款，消費者只有在購買較高的票價時才能獲得退款，違反澳大利亞消費者法，經法院裁處 195 萬美元之罰款。	27
16	挪威消費者委員	在訂房網站訂房，且取一些預防措施是必	29

編號	發布機關與標題	資訊重點摘要	頁碼
	<p>會 發 布 檢 查 Airbnb 上的度假 屋是否合法的消 費 訊 息 (15/5/2019)</p>	<p>要的，因為在最壞的情況下，可能會流落街頭。因此，網路訂房時應注意：一、檢查房東是否合法出租。二、透過信用卡付款。三、抵達時與房東一起檢查房屋，記錄並拍下任何錯誤和損壞的照片，以便之後不會被求償。</p>	

1. 韓國消費者院：行動通訊服務相關權益受害案例，在高齡消費者中持續發生（23/4/2019）

65 歲(含)以上的老年人不斷發生與行動通訊服務有關的投訴和損害賠償案件。因此，韓國消費者院對 3 個主要服務商就其購機方案和提供老年人折扣的資訊進行調查。

- (1)行動通訊的申訴案，老人佔 1 成：KCA 分析了 2017-2018 收到的 2, 255 件消費損害賠償申請，發現 65 歲或以上的老年消費者提出申請件數為 231 件（佔 10.2%）。
- (2)3 大行動服務廠商提供的老人電信專案與一般低價方案幾無不同：為了防止老年消費者受害，在簽約之前，必須使其充分了解與契約有關的訊息，如綁約購機方案等。KCA 比較 3 家廠商提供給老人的手機方案，分析結果顯示，3 家廠商在語音，簡訊，行動上網等老人方案和一般低價方案間幾乎沒有差異。一些老人方案提供的上網流量少於一般的低價方案。
- (3)根據 KCA 就 2018 年 7 月實施的基本年金領取者（65 歲或以上）手機折扣方案提供訊息的調查，3 家移動服務提供商都在其網頁上提供了有關的信息。儘管如此，移動服務提供商有必要努力制定手機方案折扣計畫和指南，並在簽訂契約前提出充分解釋等。因為有資格享受折扣的老年人可能無法從網頁上的資料知道該方案正實施中。同時，KCA 還一併調查了另外 3 家行動虛擬網絡運營商（MVNO）的使用條款，發現其中 5 家有兒童保護條款，但所有 6 家業者都沒有任何單獨的條款來保護高齡消費者。
- (4)根據分析結果，KCA 建議有關的行動通訊廠商將老年人方案與一般方案區分開來，推廣老年人手機折扣方案，並增加保護高齡消費者的條款。此外，KCA 還準備要求相關組織為老人制定指南，提供老人方案的資訊。

資料來源

http://english.kca.go.kr/brd/m_11/view.do?seq=447&srchFr=&srchTo=&srchWord=&srchTp=&itm_seq_1=0&itm_seq_2=0&multi_itm_seq=0&company_cd=&company_nm=&page=1

1

2. 韓國消費者院：「捏捏樂」玩具釋放出有害物質(12/4/2019)

捏捏樂(squishy)是種質地柔軟的塑型玩具，質地與海綿相似。它們的形狀有麵包、甜筒、水果或動物等。這種玩具因為形狀可愛生動，手感舒服好捏，捏完不變形馬上又恢復原狀，眾所周知的解壓小玩具。不僅小孩，大人家中也會買來作為擺設，可以時不時拿來把玩，因為它們實在是太Q彈了！讓人欲罷不能。丹麥去年要求廠商回收下架，因為經過測試發現，它們排放的有害化學物質會導致健康問題。



據此，韓國消費者院測試了 12 種在國內市場流通和銷售的產品，並對其標籤進行了調查，發現部分產品經過測試發出二甲基甲酰胺 (DMF)，對肝臟有毒，引起粘膜刺激，頭暈等，引起消費者關注。風險評估的結果顯示，6 種 (50.0%) 產品的 DMF 排放率可能對 3 歲以下兒童產生負面健康影響，其中兩種甚至可能對 6 至 12 歲兒童構成健康風險。對 12 件樣品的測試顯示，所有樣品都排放了 DMF，DMF 的濃度達到 $54 \mu\text{g}/\text{m}^3$ ，達到每小時 16,137 $\mu\text{g}/$ 。

DMF 是一種揮發性有機化合物 (VOCs)，已發現 DMF 暴露會導致肝臟損害，症狀包括鼻子，喉嚨，眼睛和皮膚刺激，頭暈，睡眠障礙，視力模糊，面部潮紅，嘔吐等。然而，目前兒童玩具的 VOC 排放限制沒有標準，因此，需要製定玩具材料的安全標準，使用目的，使用年限等。

KCA 建議對風險產品採取糾正措施，並要求改進安全標準。根據測試和檢查的結果，KCA 建議銷售產品的經營者自願採取糾正措施，包括停售和召回，並且有經營者接受了該建議，決定召回他們的產品。此外，KCA 計劃要求韓國技術和標準局製定 VOCs 排放限值標準，根據玩具的材料，使用目的和使用年限。此外，KCA 建議消費者避免購買聞到香味的濕巾，並將捏捏樂等玩具放在 3 歲以下兒童接觸不到的地方。

資料來源

http://english.kca.go.kr/brd/m_11/view.do?seq=446&srchFr=&srchTo=&srchWord=&srchTp=&itm_seq_1=0&itm_seq_2=0&multi_itm_seq=0&company_cd=&company_nm=&page=1

3. **加拿大消費者辦公室：為保護和賦能加拿大消費者，政府為消費者研究提供超過 300 萬美元的資金(10/6/2019)**

所有加拿大人都想要一個他們可以信賴的公平安全市場，這就是為何創新科技與經濟部長 Navdeep Bains 在兩年內撥款超過 300 萬美元，用於支持 16 個消費者權益研究和發展計畫，這些計畫有助於加拿大消費者保護和賦權。無論是檢查在線市場的隱私保護還是加拿大身障者的電信無障礙服務，確保加拿大人了解這對促進經濟也至關重要，並給予加拿大人應得的安心環境。

資助的研究計畫，將包括未曾研究過的知識領域，研究結果將在網路提供。資助的計畫將幫助消費者團體展開研究，以保護和增強加拿大消費者的能力。

加拿大政府對非營利消費者團體或機構補助計畫的年度預算為 169 萬美元。對於 2019 至 2021 年 2 年的徵求建議書，該計畫收到了 30 份提案，其中 16 份建議書根據其績效提供資金。消費者辦公室代表加拿大政府管理該計畫。

以下案例顯示了該計畫的成果：

加拿大消費者協會提出了-曼尼托巴省“解決能源短缺問題”的報告，這份報告被提出作為該省公用事業委員會提議增加電費之前的資訊來源。該報告幫助參與各方更深入地了解許多人在應對能源帳單增加時所面臨的挑戰。

另一個計畫，研究了網路電商如何使用科技分析，根據消費者的網路行為來調整商品或服務的廣告價格。該報告標題為：“網路廣告價格的變化：加拿大商業慣例和法律框架的分析”提供了有關加拿大個人化定價策略的有用見解，以及加拿大消費者在快速做出購買選擇時，應如何做好資料保護之相關建議。

資訊來源：

<https://www.canada.ca/en/innovation-science-economic-development/news/2019/06/funding-of-over-3-million-awarded-for-consumer-research-to-protect-and-empower-canadian-consumers.html>

4. 美國聯邦交易委員會 FTC 對兩家廠商違反消費者評論公平法採取行動 (3/6/2019)

美國聯邦交易委員會 FTC 執行了兩項違反“消費者評論公平法”(CRFA)的行政處分，該法案禁止企業使用契約條款禁止消費者線上撰寫或發布負面評論，或者為此對消費者進行違約的處罰。

FTC 在委員會中處理兩家公司被投訴的案子，一家在佛羅里達州出租度假屋，一家在馬里蘭州管理租賃房屋，兩家業者已同意將來不再使用這些類似規定。業者還必須通知受到影響的消費者，相關不公平條款無效。CRFA 禁止業者在契約中限制消費者給出負評的規定。這些規定適用於銷售(或租賃)商品或服務的定型化契約，該法規已於2017年3月14日實施。

從2017年6月至2017年8月，Shore to Please 度假屋公司在網路度假屋租賃契約中附加了一段“免責聲明”。根據投訴，免責聲明包含禁止使用的語言，包括在下面簽名後，您同意不會誹謗或留下負面評論(包括任何由 Shore to Please 人員認為是否定的評論或評論，以及任何低於“五星級”或“絕對最佳”評級的評論。此外，契約規定，如有違反該條款，而難以確定實際的損害賠償金額時，將立即導致您向 Shore to Please 公司支付至少 25,000 美元的違約金。

2016年2月至2018年10月期間，斯塔福德郡物業公司在處理數百名消費者的租賃申請過程中使用了定型化契約。每份契約都包含“授權協議同意書”，其中包括禁止使用的話語，例如“申請人.....明確同意不以任何方式貶低[斯塔福德郡]及員工、經理或代理人，並同意不以任何方式進行傳播，出版，描述、宣傳申請程序相關的任何條款、條件或意見。它進一步表明，預期租房者同意“違反此類保密措施將構成訴訟理由，並使[斯塔福德郡]有權收回此類違約的財產且要求損害賠償。”

FTC 針對 Shore to Please 的行政命令，要求其撤下指稱租客違反其協議的訴訟權利，還要求公司提出合規報告。當委員會“有理由相信”法律已經或正受到侵犯時，會發出行政通知。當委員會最終通過時，它就未來的處分即賦有法律效力。每次違反此類命令都可能導致高達 42,530 美元的罰款。

資料來源

5. 美國聯邦交易委員會 FTC：線上經銷者被禁止提供未經授權的欺騙性免費試用 法院要求被告為消費者提供超過 900 萬美元退款(31/3/2019)

一家遍及全球採用欺騙性試用的營運商，已同意解決美國聯邦交易委員會 FTC 的指控。他們的廣告宣稱 "無風險" 試用，只收運費和手續費，但隨後又向消費者收取全價在且他們不知情或未經其同意的情況下，將他們註冊為昂貴的、持續性用戶。

法院下令解決 FTC 的指控，禁止被告從事這種非法行為，並要求他們交出 900 多萬美元的財產。

FTC 消費者保護局局長史密斯說：被誇大的 "無風險" 的產品不應該充滿隱性成本和義務，將持續對這種欺騙和不公平的行銷行為採取行動，並尋求途徑將錢返還給受害消費者。

根據 FTC 在 2018 年 6 月統計資料，近五年來，被告在網上銷售各種產品包括護膚霜、電子煙和膳食補充劑。通過協力廠商網站、博客和調查進行廣告，被告向消費者提供 "無風險" 的產品試用。點擊這些廣告的消費者被帶到被告網站，網站聲稱提供這些產品的試用費用，費用一般為 4.95 美元。然而，在未經本人同意情況下，指控審判最高達 98.71 美元，FTC 還指控被告使用欺騙訂單確認頁面，欺騙消費者訂購更多產品，消費者為此被迫收取全價。

根據這一行為，FTC 指控被告違反了《公平貿易委員會法》、《恢復網上購物者信任法》和《電子資金轉移法》。2018 年 12 月，公平貿易委員會提出了經修訂的申訴，為案件增加了兩名被告。

FTC 宣佈的第一個命令解決了對總部位於聖地牙哥的被告三角傳媒公司、賈斯珀行銷有限責任公司和布賴恩·菲利浦斯的指控，其中包括行為和貨幣救濟。首先，它禁止被告扭曲或協助他人捏造有關負面

交易的任何重要事實，包括商品或服務的成本、商品或服務是免費的，或收取象徵性費用以及任何退款的條件、取消或兌換政策。

該命令還要求被告遵守相關規定，向消費者提供明確和顯著的訊息，在向他們收取產品或服務費用時獲得他們的明確知情且同意，並提供一種簡單的取消任何運輸訂單，以避免未來的費用。它還要求被告在進行任何電子資金轉帳之前，必須取得消費者的明確知情同意，並向消費者提供書面授權的副本。

該命令對三角被告作出 4810 萬美元的判決，在他們向委員會支付近 400 萬美元並放棄他們目前由法院指定的接管人持有的財產的任何權利後，將部分中止該判決。

第二項命令解決了 FTC 對被告 Hardwire 和北方貿易有限公司和 Devin Keer 的指控，後者從美國境外說明實施了該計畫。它禁止與第一命令相同的行為。它還對被告作出了 1.331 億美元的判決，在 Hardwire 被告向委員會支付近 3 百萬美元後，將部分中止判決。法院指定的接管人還將交出被告超過 5 百萬美元的資產。

委員會投票贊成擬議的規定最後命令 5-0。FTC 向美國加州南區地區法院提交了擬議的命令，這些命令已由法院提交。

資訊來源：

<https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2019/05/online-marketers-barred-deceptive-free-trial-offers-unauthorized>

6. 香港消費者委員會-擁抱科技發展的裨益 不忘及早預防消費風險 (15/05/2019)

隨着行動支付、電子錢包、網上銀行的急促發展，無現金的購物、交易方式逐步為各地消費者接受，相信無現金社會(cashless society)已離我們不遠。國際間，走得最前的要數歐洲的瑞典，雖然當地目前仍使用現金作支付交易，但只佔整體經濟的 1%。當地政府預期，最快 1 年後瑞典就會成為全球首個無現金社會，屆時絕大部分的商戶都不會收取現金。

無現金社會帶來的好處不一而足，最明顯是可減省處理錢幣的成本，包括印刷、押運、點算等。而且資金流向都經由網上平台，令所有交易均有據可依，故能有效杜絕洗黑錢、瞞稅等以現金為本的犯罪行為。

不過，一些未能掌握科技的長者或沒有電子戶口的弱勢社群，在社會邁向無現金化時，會否無法正常生活，備受孤立？也有意見指，當交易都經行動支付處理，等同將交易方的一舉一動鉅細無遺地記錄下來，若系統不幸遭黑客入侵，對政府、金融體系以及消費者造成的禍害將無法預計。

以香港為例，行動支付之應用及發展，一直較其他亞洲主要地區慢。然而，生產力促進局的調查顯示，在行動支付之應用日漸普及後，去年下半年已有 48% 的受訪者確認曾使用行動支付，較去年上半年的數字(29%) 增加接近七成，發展速度不容小覷。至於不曾使用行動支付的原因，除了有 69% 人士表示不瞭解相關操作外，亦有 62% 受訪者指擔心個人隱私外洩。

其實，將科技應用到生活上的例子不勝枚舉，除行動支付外，政府最近發出數個虛擬銀行牌照，今期《選擇》月刊介紹的電子跨行轉帳服務，亦是科技應用的另一例子，將本來繁複、耗時、收費的跨銀行轉帳服務，變成全天候 7x24、免費、即時的服務項目。用戶可以透過電子錢包、網上銀行等各種帳戶輕鬆過數，確實為消費者帶來方便。

在擁抱科技帶來便利的同時，消費者需要思考的是，會否不自覺地付出了甚麼代價和面對潛在風險，才換取了這些便捷？本(5)月初，國際消費者協會於葡萄牙舉行四年一度的全球峰會，逾 90 個國家的消費者組織派代表參與，峰會以「數位匯集 —— 擁抱消費權益為核心」(The Digital Hive – Putting Consumers at the Heart of Digital Innovation)為主題，全面探討最新科技領域如人工智能、大數據、物聯網等不同市場改革對消費者的影響。會上亦以隱私為題，發表了一項全球性意見調查，超過 6,000 名受

訪者當中，高達 65%表示關注智能裝置收集個人資料及數據的方法；而逾半受訪者(55%)表示不相信所用的智能裝置能妥善保障其隱私；亦有數目相若的受訪者(53%)不信任智能裝置會尊重及審慎處理所收集到的個人資料。

調查結果顯示，消費者對於保障個人隱私的意識並不薄弱，更有 77%受訪者稱選購智能裝置時，會以產品的隱私保障作為考慮因素之一。但亦有不少消費者在自我保障隱私的能力上表示力有不逮，例如有半數受訪者表示不懂得如何關掉智能裝置上收集個人數據的功能。

科技發展的巨輪不容逆轉，社會各界必須充份準備，以應對未來的挑戰：政府從法例、基建、教育着手，提高市民應用科技的能力，讓更多市民受惠於科技發展；商界亦應從多角度包括產品設計、產品種類、品質監控以至銷售手法，全面照顧不同消費者的需要；而消費者亦應主動學習，擁抱科技發展帶來的好處，同時也應透徹瞭解科技發展背後暗藏的危機。各界做好本份，才能以消費者的權益和信心為核心，讓各行各業在科技巨輪下，得以可持續發展。

研處意見：（督導協調科）

- 一、據金管會統計截至去(2018)年底國內行動支付總交易金額 355.9 億元，使用人數破 400 萬，使用普及率約 38.83%；另依金管會 2016 年推動「電子化支付比率五年倍增計畫」，希望 2020 年將支付比率提升至 52%，行政院更設定在 2025 年能達到九成普及率之目標。
- 二、許多媒體報導亦有評論國內行動支付普及率偏低原因，除消費者使用習慣改變不易(偏愛使用現金及信用卡)及消費環境未能配合(電子票證、信用卡等支付末端設備未統一)外，極重要關鍵因素仍在對於行動支付的資訊安全存有相當疑慮；本則資訊建議留供本處業務參考。

資訊來源：

https://www.consumer.org.hk/ws_chi/choice/511/mobile-payment.html

7.香港消費者委員會-USB 充電拖板安全度要全面改善 逾 8 成半樣本不達標(15/05/2019)

隨著智能手機及不同流動產品的廣泛使用，不少新型拖板都附設 USB 充電功能，方便消費者同時為多種電子產品充電。香港消費者委員會(下稱消委會)測試了 15 款 USB 充電拖板，安全程度令人憂慮，有 13 款未能通過全部安全測試，1 款樣本更有多項規格不符法例要求，機電工程署早前已呼籲消費者馬上停用。消委會促請製造商立即改善有問題產品的設計及質量，並須確保產品安全才推出市場。

是次測試的 15 個拖板樣本，售價介乎\$128 至\$299，各樣本分別有 2 至 6 個 USB 插座，再加配 3 至 6 個 13A(安培)英式方腳插座，全部樣本的 USB 插座都不設獨立開關掣，6 款由總開關掣控制全部插座，其餘 9 款的英式插座備有獨立開關掣。測試以英國標準 BS 1363-2 及國際標準 IEC 60950-1，檢視樣本的安全程度、效能及使用方便程度，總評分介乎 2 至 5 分，表現參差。

在安全測試中，13 款(87%)樣本存在不同程度的安全問題。其中 1 款多方面不符合《電氣產品安全規例》的要求，包括英式插頭沒有任何保險絲(fuse)，而其額定電流只有 10A，未符法例要求的 13A，其電源線的絕緣外皮及電源線標示的銅線導體橫切面面積，亦未有按法例要求須匹配 13A 插頭的標準。機電工程署在接獲消委會測試樣本名單及作出調查後，已呼籲消費者馬上停用該型號及同一品牌的另外 2 款設計相似的 USB 拖板。

此外，有 7 款樣本的結構也欠妥善，當中 5 款的插座未能夾緊插腳超過 30 秒，亦有 2 款樣本的導電插座未能有效連接測試插頭，顯示這些樣本內的金屬片與插腳接觸不良，或不能正常使用。

有 7 款樣本的絕緣距離不足，防觸電保護未如理想，主要是 USB 火牛帶電線圈與用戶可接觸的 USB 輸出插座的距離不足，增加跳掣及短路的風險；當中 3 款 USB 電路的絕緣電氣強度不足，即以 3,000V 高壓電流通過絕緣體時的強度測試，若絕緣電氣強度不足，用戶使用 USB 充電時觸電機會較高。有 1 款樣本的接地插孔與帶電導體之間沒有有效屏蔽，消費者有機會直接觸碰到帶電金屬，增加觸電風險。

耐用程度測試中，有 9 款未能符合標準要求，分別出現不能正常開關、裝置因過熱而未能繼續測試、開關掣支架膠料因過熱而開始溶解、接

觸電壓超出標準規定而導致開關掣升溫或失效等各種問題。當中售價最貴的樣本(\$299)，其金屬片於插入和拔出 12,000 次後更出現損毀，未能完成測試，於耐用程度測試中得分最低，只獲 2.5 分。

除了安全和耐用程度外，消費者在選擇拖板時亦應考慮產品的能源效益。測試發現，樣本在待機能耗方面有很大差異，插座設獨立開關掣的樣本，當開啟所有開關掣時，量得的待機能耗由 0.134W 至 3.28W，相差達 23 倍；耗電最高的樣本，即使沒有開啟，全年的耗電量亦可達 28.7kWh，以每度電\$1.2 計算，單是待機每年的電費開支便達\$34.5；而關上所有開關掣時，每年的電費只需\$4 左右。樣本中，只有 1 個設有單一總開關掣的樣本，在關上開關掣時完全不耗電。雖然拖板不是耗電的產品，為體現節省能源，消費者在使用拖板後，應順手關掣，盡力減少能源消耗。

在能源效率方面，各樣本的差異由 60%至 82%不等。而價格亦跟樣本的能源效率沒有必然關係，售價最平的樣本(\$128)錄得能源效率為 79%，稍勝售價貴愈 1 倍的樣本(\$298)，其能源效率只有 70%。

消費者使用拖板時應留意以下事項：

- 每個固定的供電插座只可使用 1 個拖板或 1 個萬能插蘇，而拖板亦不應插上任何萬能插蘇，避免電路超出負荷；
- 冷氣機及電暖爐，不應使用拖板接電，而其他家庭電器中以發熱電器例如電水煲、電煮食爐及大型電風筒的耗電較高，電子產品例如電腦、電視機或音響組合等一般耗電較低，拖板上不應同時使用超過 1 款高耗電量的電器；
- 避免於潮濕或近水的地方(例如浴室)使用拖板；
- 不規則形狀插座雖然方便用戶插入配有非英式插頭的電器，但若因插腳不匹配而導致接觸不良，可能令電器損壞，用戶應避免使用；
- 毋須使用電器時，應關掉拖板上的開關掣，若拖板上沒有獨立開關掣，應把插頭拔出，以策安全；
- 如發現拖板異常發熱，應立即停止使用。

資訊來源：

https://www.consumer.org.hk/ws_chi/news/press/511/USB-extension-socket.html

8.香港消費者委員會-5款廚房紙含菌量超標最高達4倍 吸水量及拉力表現參差(15/04/2019)

廚房紙一般較普通抹手紙巾的吸水力強，不單可用來抹手及清潔，也可用來處理食材，用途甚為廣泛。香港消費者委員會(下稱消委會)測試市面 15 款廚房紙樣本，發現 5 款檢出的細菌菌落總數超出中國大陸之規定標準上限，最高達 4 倍，如直接接觸熟食，或有機會引致食物安全風險。樣本間在吸水量、吸水速度和紙張拉力的表現參差；在標示淨重、張數、層數和尺碼等產品資料時亦欠清晰完整。消委會促請生產商及供應商提供完整和準確資料予消費者作出比較；更應嚴謹監控制造過程，並確保產品質量。運輸及儲存產品的環境亦須嚴加檢視，以防包裝破損，令廚房紙因接觸空氣而潮濕及沾染細菌，影響紙張質素例如拉力強度和氣味等。

是次測試的 15 款廚房紙中，13 款屬卷裝，2 款為抽取式，均屬 2 層紙，平均每卷或每包的張數由 50 張至 182 張。大部分樣本的紙張呈正方形，而 3 款每張紙面積較細的樣本可沿間距較密的虛線，按需要的紙張大小撕下。測試項目涵蓋衛生程度、食物安全及紙張特性等 3 方面。

紙巾(包括廚房紙)是沒有經過無菌處理的日用品，其衛生程度或為消費者關注。依據中國大陸規定標準 GB15979 及 GB/T26174，共有 5 款樣本，超出標準 2 成至 4 倍不等，每克檢出的細菌菌落由 240 個至 1,000 個。消委會敦促生產商加強品質監控工作，確保廚房紙符合產品安全要求，並已將有關結果交予海關跟進。

縱使所有樣本均沒有檢出金黃葡萄球菌、溶血性鏈球菌及銅綠假單胞菌等可致病的細菌，畢竟細菌菌落總數是產品製造過程的清潔監察指標之一，若使用含菌量較高的廚房紙接觸已煮熟的食物，有機會令食物沾到細菌，抵抗力較弱人士應格外留神。

至於效能測試，各樣本在不同項目的表現參差。在吸水量方面，其中表現最差的 1 款樣本，每克紙只能吸水 6 克，僅獲 2 分；而 2 款樣本表現較佳，每克紙的吸水量分別達 11.4 克和 10.7 克，獲 4.5 分。至於吸水速度，最慢的樣本需 6.5 秒才能完全濕透，只獲 1.5 分，而最快的則只需 3 秒，獲 4.5 分。

測試亦檢視廚房紙在乾濕情況下的拉力強度，發現樣本的表現一般。在乾紙拉力測試中，獲 4.5 分的只有 2 款，有 6 款樣本更在 2.5 分或以下；

至於濕紙拉力測試中，逾半(8款)獲 2.5 分或以下，當中 2 款更只獲 1 分，顯示濕水後逾半樣本均較容易被扯破，耐用表現強差人意。

檢視各樣本的標示時發現，全部都沒有標明每卷／每包的淨重量；2 款僅列出張數，另有 5 款有列出層數、每張尺寸或每卷／每包張數；有 2 款完全沒有列出相關規格，只有少於半數(6 款)樣本同時標示層數、尺碼大小及每卷／每包張數 3 項資料。由於消費者能掌握的產品資訊有限，難以比較，消委會敦促供應商在產品包裝上詳細標示每卷／每包的規格資料，提升產品資訊透明度。

各樣本的零售價以每卷／每包計算，由\$4.23 至\$7.97，相差近 1 倍；若以每張紙計算，則由\$0.04 至\$0.12，相差達 2 倍。由於廚房紙每卷／每包的張數、紙張面積、厚度和鬆實度不一，消費者難以根據每袋紙的零售價來衡量哪款樣本最抵用。

消費者選購及使用廚房紙時，可留意以下事項：

- 廚房紙不應循環使用，並必須小心棄置，例如用作吸走食材水分的紙張，便不要用來擦拭其他地方，以免殘留細菌污染食物或廚房用具；
- 若要以廚房紙直接接觸食材，宜選用通過食品安全認證的產品；
- 未拆封的廚房紙應儲存於乾爽、通風和潔淨的地方，而拆封後應避免擺近水龍頭或廚房枱面附近，以免被生肉或新鮮食物染污；
- 為環保，避免頻密使用廚房紙，可考慮選用有 FSC(Forest Stewardship Council)標誌的產品，顯示產品來自可持續管理認證的樹木製造，不屬非法砍伐或來自高保護價值的森林；
- 若用廚房抹布進行清潔，應保持抹布清潔乾爽，不時清洗及晾乾，避免一布多用，並需注意清水無法徹底清潔抹布，使用後宜將抹布放入熱水中煮 5 分鐘將細菌消滅，如要使用清潔劑則須小心化學物品殘留；
- 若無法天天以熱水消毒廚房抹布，建議每星期更換 1 次，或在有需要時用廚房紙或可清洗幾次的廚紙暫代清潔，但如要接觸食材，用完即棄的廚房紙是較衛生的選擇；
- 日常生活用紙每種的特性和用途都不一樣，抹手紙一般較薄，吸水能力亦較弱，細菌菌落總數規限則較廚房紙寬鬆，亦毋須檢視是否符合食物安全衛生，故未必能互相替代。

資訊來源：

https://www.consumer.org.hk/ws_chi/news/press/510/kitchen-paper-towels.html

9. 日本國民生活中心 (National consumer affairs center of Japan, NCAC) - 酸性足部護理產品可能導致化學性灼傷或嚴重疼痛 (3/2019)

市場上的含酸足部護理產品廣告，其標榜可使腳部皮膚變得光滑，而這些產品中通常含有有助於去角質的羥酸(hydroxy acid)。NCAC於2018年接獲醫師通報有關消費者使用酸性足部護理產品而遭受化學性灼傷的報告。此外，其統計PIO-NET資料庫發現，最近5年有26件類似的消費申訴案。因此，NCAC發動市售含酸性足部護理產品的檢測，並依據檢測結果發布消費警訊。

經檢測5種品牌結果顯示，羥酸的百分比介於5.2%和12.1%之間，參考美國食品和藥物管理局(FDA)訂定化妝品的最大安全限量為10%，受測產品中有1個品牌含有超過10%的果酸(alpha hydroxy acid)。此外，在pH值部分，5種品牌的pH值介於2.4和4.0之間，參考FDA訂定的化妝品安全pH值下限為3.5，受測產品中有3個品牌的pH值皆低於3.5。

NCAC提醒消費者，當使用含酸性足部護理產品時，首次浸泡時間不宜太久，要遠低於說明書指示的時間。同時，呼籲企業經營者改善成分及標示，以利消費者更安全的使用產品；主管機關應調查相關產品並採取消費者保護措施。

資訊來源：http://www.kokusen.go.jp/e-hello/news/data/n-20190307_2.html

10. 日本國民生活中心 (National consumer affairs center of Japan, NCAC) -發布「膠囊海綿玩具」消費警訊 (2/2019)

膠囊海綿玩具係由明膠製成的外膠囊和內部的壓縮海綿玩具組成。當浸泡在溫水時，明膠膠囊開始溶化而海綿玩具則膨脹至其原始形狀（例如恐龍、水果或動物等）。

2018年12月，日本地方消費者中心通報一件嚴重的意外傷害事故。1個4歲兒童在洗澡時，膠囊海綿玩具進入其體內，而其父母並未注意到這起事故。該名兒童因身體不適一段時間，4個月後經醫生檢查發現體內有異物，方以手術取出。除了前述事故外，此種玩具亦有可能因兒童意外吞食而導致窒息。

NCAC 調查市售膠囊海綿玩具結果顯示，各品牌的膠囊大小都類似於藥用膠囊，當浸泡在與人體溫度相似的攝氏37度水中時，明膠膠囊溶化且海綿玩具膨脹到其原始形狀，約需6到10分鐘，而膨脹後的海綿玩具長度都超過原始尺寸的5倍。

NCAC 提醒消費者，當兒童在玩膠囊海綿玩具時，大人應在旁看護，並將玩具存放在兒童接觸不到的地方，防止兒童將玩具放入口中、鼻子或耳朵，如果玩具進入身體，應儘快就醫。

資訊來源：http://www.kokusen.go.jp/e-hello/news/data/n-20190215_1.htm

11. 日本國民生活中心 (National consumer affairs center of Japan, NCAC) - 有關植牙的申訴案件仍持續不斷 (3/2019)

NCAC 於 2011 年發布了有關「植牙與健康問題」的新聞稿後，日本牙科學會和相關行政機關研訂了「植牙治療指導原則」，以促進適當的植牙治療。惟依據 PIO-NET 資料庫，每年仍有 60 至 80 件有關植牙傷害的諮詢與申訴案，這些案件中有部分為醫師未依照上開指導原則進行植牙治療，例如，有病患指出：「我的牙醫未檢查我的健康狀況下即開始動手術」，另外，有些案例為牙醫中途放棄治療，導致病患不知所措。

NCAC 為防止類似問題一再發生，就最近 5 年 (2013-2018) PIO-NET 有關植牙的 409 件諮詢案件進一步採行線上問卷調查，統計分析如下：

- 一、 諮詢案件中有 240 名詢問者告知其治療費用，超過 50 萬日元的人占 70.4% (169 人)，超過 1 百萬日元的人占 46.3% (111 人)。
- 二、 常見的症狀包括疼痛、植體晃動、植體掉落、植體需移除、腫脹及化膿等。
- 三、 211 名詢問者告知其症狀持續期間，其中超過一年的人佔 48.3% (102 人)，症狀超過三年的人佔 20.9% (44 人)。

NCAC 建請牙科學會等加強宣導「植牙治療指導原則」並建立機制，讓消費者得以選擇適當的牙醫及具備植牙專業技術的牙醫診所。

資訊來源：http://www.kokusen.go.jp/e-hello/news/data/n-20190314_1.html

12. 英國競爭和市場管理局（CMA）調查線上遊戲公司的展期契約（roll-over contracts）（05/04/2019）

英國競爭和市場管理局（CMA）今天啟動了對 Nintendo Switch，PlayStation 和 Xbox 的消費者法律調查，以確定他們的自動續訂條款是否不公平。

CMA 擔心這些公司的一些商業行為是否合法，例如他們使用線上遊戲契約的自動續訂、取消和退款政策以及他們的條款和條件。

除了購買遊戲機和遊戲外，消費者還可因線上服務支付款項，例如與其他遊戲玩家對戰、與其他玩家交流以及額外的遊戲。

這些服務可能涉及通常在自動續訂的基礎上進入的成員資格。這意味著當會員資格延續時，資金將自動從個人帳戶中扣除。

CMA 已經以書面通知 Nintendo Switch、PlayStation 和 Xbox，要求其提供有關線上遊戲契約之訊息，以幫助 CMA 更清楚地了解他們的做法。另呼籲使用這些服務的客戶與 CMA 取得聯繫並分享他們的經驗，以協助調查，這將審查幾個問題，包括：

1. 契約條款不公平嗎？公司的條款是否賦予他們廣泛的自由裁量權來改變交易的質量，例如，減少遊戲數量或提高價格？

2. 取消或獲得退款是否容易？是否有任何因素導致消費者難以解約或退款？

3. 自動續訂流程是否公平？消費者是否清楚地被告知其會員資格將被展期，是否會在進一步付款之前被定期提醒正在簽訂契約，並將自動續訂設為默認選項？

在這個早期階段，CMA 尚未就公司是否違反消費者保護法達成確信。但是，如果 CMA 認為這些公司的做法具有誤導性或其條款不公平，以致他們違反了消費者保護法，則可能採取強制措施。

CMA 首席執行官 Andrea Coscelli 說：

1. 展期契約變得越來越普遍，它們對客戶來說非常有用。

2. 我們將調查最大的線上遊戲公司在自動續訂契約時是否對客戶公平，以及消費者是否可以輕鬆解約或獲得退款。

1. 如果我們發現這些公司沒有根據消費者保護法公平對待消費者，我們已做好充分準備採取行動。

資訊來源：

<https://www.gov.uk/government/news/cma-to-investigate-online-gaming-companies-roll-over-contracts>

13. Apple 承諾提供有關 iPhone 性能更清晰的訊息(22/05/2019)

隨著英國競爭和市場管理局（CMA）採取行動，Apple 已經承諾讓 iPhone 用戶更加清晰及更加關注手機電池的健康狀況和性能。

CMA 去年發現了消費者遇到的法律問題，因為他們發現消費者沒有被明確告知他們的手機性能在 2017 年軟體更新後可能會減慢速度，因為該軟體更新之目的在管理對電池的需求。

CMA 開始擔心，消費者可能會試圖修復自己的手機或更換，因為他們不知道軟件更新造成了手機變慢。此外，消費者無法輕易找到有關手機電池健康狀況之訊息，這些訊息會隨著時間的推移而消失。

由於 CMA 引起了消費者的關注，蘋果公司已經開始更加關注 iPhone 用戶，蘋果公司正式承諾，如果預計發布軟體更新會實質地改變手機性能時，會通知民眾管理他們的手機。

Apple 還將提供消費者可以很容易知悉有關電池運行狀況和意外關機之訊息，以及有關 iPhone 用戶如何最大限度地提高手機電池健康狀況的指示。這可以幫助消費者在軟體更新後，透過例如改變設定、採用低功率模式或更換電池來改善他們自己的手機性能，而不是訴諸於修理或更換他們的手機。該公司同意為現有和未來的 iPhone 做這件事。

透過與 CMA 簽訂承諾，Apple 同意將受其約束。如果繼續違反任何承諾，CMA 可以透過法院採取行動。

資訊來源：

<https://www.gov.uk/government/news/apple-pledges-clearer-information-on-i-phone-performance>

14. Sony 被指控 PlayStation 遊戲違反了消費者法律 (29/05/2019)

澳大利亞競爭和消費者委員會 (ACCC) 已向聯邦法院提起訴訟，控告索尼互動娛樂網路歐洲有限公司 (Sony Europe) 在其網站上向澳大利亞消費者作出虛假或誤導性陳述，以及在與 PlayStation 線上商店的澳大利亞用戶交易時作出虛假或誤導性陳述。

ACCC 稱，從 2017 年 9 月左右開始，索尼歐洲公司向尋求退款的消費者表示，對於已經下載的遊戲，或者購買遊戲 14 天之後，該公司不需要退款。

索尼歐洲公司還告訴消費者，除非遊戲開發商告訴消費者遊戲存在不可彌補的瑕疵，或者授權退款，否則索尼歐洲公司不需要退款。該公司還告訴消費者，它可以使用虛擬 PlayStation 貨幣而不是貨幣來退款。

ACCC 的理由是，這些陳述是虛假的或具有誤導性的，無法反應澳大利亞消費者法賦予消費者的保障權。

ACCC 主席 Rod Sims 表示：「我們指控索尼歐洲公司就其 PlayStation Store 銷售的遊戲向客戶提供虛假和誤導性資訊。」、「我們主張索尼歐洲公司必須告訴消費者，數位產品下載後，消費者的擔保不會過期，退款必須以原始付款的形式進行，除非消費者選擇在商店儲值。」

Rod Sims 表示：「在網上購買數位產品的消費者，擁有與實體店完全相同的權利。」

根據保障澳大利亞消費者法律，消費者有權利退款、修理或更換有瑕疵的產品。

Rod Sims 表示：「索尼歐洲公司涉嫌的行為，可能導致澳大利亞消費者在澳大利亞消費者法賦予其權利之情況下，無法對有瑕疵的遊戲尋求退款、更換或維修。」

ACCC 還聲稱，至少從 2017 年 10 月起，索尼歐洲公司在其服務條款中告訴消費者，該公司為瑕疵產品提供賠償的責任是有限的。澳大利亞消費者法適用於所有與澳大利亞消費者進行交易和商業往來的企業，包括遊戲等數位產品的供應。

Rod Sims 表示：「無論一家公司的總部位於世界何處，如果它向澳大利亞消費者銷售產品，就必須遵守澳大利亞消費者法。」

ACCC 正在尋求金錢上的懲罰、禁令、聲明、糾正和費用。

ACCC 還就這些指控對索尼歐洲公司的母公司 SIEE 提起訴訟。SIEE 負責 PlayStation Australia 網站 www.playstation.com/en-au 上的內容。

資訊來源：

<https://www.accc.gov.au/media-release/allegations-sony-breached-consumer-law-for-playstation-games>

15. 捷星航空支付 195 萬美元虛假或誤導性之罰款 (30/05/2019)

根據澳大利亞消費者法 (ACL)，聯邦法院已命令捷星航空有限公司 (下稱捷星航空) 對於其作出有關消費者擔保權的虛假或誤導性陳述，支付 195 萬美元的罰款。

法院裁定，在 2017 年 4 月至 2018 年 3 月期間，捷星航空在其網站上就 ACL 下消費者可享有的權利和補救措施作出虛假或誤導性陳述。

捷星航空在其網站上做出虛假或誤導性聲明，表示某些票價不予退還，消費者只有在購買更貴的票價時才能獲得退款。

法院還發現捷星航空的條款和條件違反了 ACL，聲稱 ACL 下的消費者擔保權不適用於捷星航空的航班服務，捷星航空提供退款或更換航班的義務有限。

ACCC 主席 Rod Sims 表示：「捷星航空的陳述是虛假或誤導的，因為無論票價多麼便宜，所有航班都自動有消費者保護，不能排除、限制或修改。」

「如果航班被取消或嚴重延誤，乘客可能有權根據消費者保護獲得退款。如果在合理的時間內沒有提供服務，所有消費者都有權獲得補救，例如退款。」

「企業不得作出『不退款』的聲明，因為他們可能會誤導消費者認為他們在任何情況下都無法獲得退款」。

「這一決定警告所有誤導消費者權利的企業違反了澳大利亞消費者法，這樣做可能會導致數百萬美元的罰款。」

ACCC 於 2018 年 12 月因捷星航空違反 ACL 而對其提起訴訟。捷星航空承認疏忽，ACCC 和捷星航空向聯邦法院提交聯合申請，要求捷星航空支付 195 萬美元的罰款。

捷星航空還向 ACCC 提供了法院強制執行的承諾，承諾修改其政策和做法，以確保它們與 ACL 一致。

在其承諾中，捷星航空還承諾審查其計劃、網站和預訂系統，以解決 ACCC 的顧慮，並已對其網站和政策進行了一些改進。

捷星航空還承諾在 2017 年 4 月 10 日至 2018 年 3 月 13 日期間審查有關航班延誤或取消的消費者投訴，並將向有權獲得這些補救措施的消費者提供退款或其他補救措施。

背景

ACCC 對捷星航空的執法行動是 ACCC 努力解決航空業消費問題的一部分。

2018 年 12 月，作為其在航空業的更廣泛工作的一部分，ACCC 還接受了來自 Qantas、Virgin Australia 和 Tigerair 的各項法院強制執行的承諾。這些承諾是航空公司的承諾，以確保其政策和做法符合 ACL 下的消費者擔保義務。

ACCC 發布了新指南，以幫助消費者了解他們在航班延誤和取消方面的權利，相關資訊之連結如下：

<https://www.accc.gov.au/consumers/health-home-transport/flight-delays-cancellations>

資訊來源：

<https://www.accc.gov.au/media-release/jetstar-to-pay-195-million-for-false-or-misleading-claims-on-refunds>

16. 檢查 Airbnb 上的度假屋是否合法 (15/05/2019)

在 Airbnb, Homeaway, Finn 和 Novasol, 只需點擊幾下即可享受假期夢想。但是採取預防措施是值得的, 因為在最壞的情況下, 你最終可能會流落街頭。

俯瞰地中海的陽台或荒涼的山間小屋是許多人的夢想, 在網路上很容易找到各式各樣的地方。消費者委員會進行的一項調查顯示, 十分之二的挪威人使用 Airbnb 住宿, 特別是 40 歲以下的人。十分之三的人表示他們希望將來使用 Airbnb 作為住宿選擇。如果您屬於這些人, 可能會很高興知道: 很少有人抱怨但在訂購之前仍然建議檢查的一些事情。

在許多最受歡迎的旅遊目的地, 當地人抗議住房成本增加, 因為許多房屋出租給遊客。這導致當局對市場進行監管。

在一些城市, 現在禁止對遊客短期租賃。在其他地方, 每年允許一定天數。消費者委員會消費者歐洲負責人 Ragnar Wiik 表示, 通常要求房屋已經註冊或批准由地方主管機關出租。

在最糟糕的情況下, 如果主管機關採取行動打擊非法租賃, 你就有可能被迫流落街頭, 而在旺季, 很難找到另一個居住的地方。

事實上, 不同城市 and 市政府之間的規則各不相同, 這使得在訂購時找出適用的規則變得更加困難, 而且在各式各樣的網站上很少說明這一點。

因此, 建議在預訂前詢問房東是否已被批准出租。

用卡支付

Ragnar Wiik 表示, 當您找到想要度假的地方並確認該地點已經批准出租時, 您需要用卡支付, 而不是透過發票或銀行轉帳付款。

如果出現問題, 信用卡可以提供更好的消費者保護。如果您被欺騙或被拋棄, 您實際上可以從銀行或信用卡公司索回款項。

檢查住宿

抵達後, 建議檢查房屋是否實際存在, 那裡的一切都到位了嗎? 有無損壞或滅失?

Ragnar Wiik 表示：如果有問題，拍照並聯繫房東。如果房東不在現場定居，通常是因為房屋是通過仲介出租的，拍照是特別的重要，因為保存相關證據可在之後要求賠償。

關於在網路上租賃度假屋的建議：

- 1.檢查房東是否合法出租。
- 2.透過信用卡付款。
- 3.抵達時與房東一起檢查房屋，記錄並拍下任何錯誤和損壞的照片，以便您之後不會被求償。

資訊來源：

[https://www.forbrukerradet.no/siste-nytt/sjekk-om-ferieboligen-pa-airbnb-er-l
ovlig](https://www.forbrukerradet.no/siste-nytt/sjekk-om-ferieboligen-pa-airbnb-er-lovlig)
