

111 年 10-12 月國際消保資訊

111.12.16

編號	來源/主題	內容摘要
1	美商蘋果公司： 釋出最新聲明願 對 App Store 爭 議 讓 步 (28/8/2022)	蘋果 App Store 平台對應用程式開發商抽成 30% 的制度，是蘋果重要的收入管道。然而強制要求開發商僅能使用蘋果 App 內購系統的限制，引發不少爭議。因為 App Store 抽成及演算法等爭議，蘋果公司在美國遭到 App 開發者集體告上法院。蘋果日前釋出聲明，公開 7 點讓步，包含開發者可以提供 iOS 以外的付費管道、承諾有客觀的演算法以及下修抽成等。蘋果承諾，若開發者維持參加至少 3 年「App Store 小型企業計畫」，年收低於 100 萬美元，將能減少抽成。蘋果將根據下載量、星級評分、文字關聯及用戶行為讓 App Store 的「搜尋」結果更客觀。最受爭議的是蘋果不允許開發者提供 iOS 系統以外的付費管道，對此，蘋果將允許開發者在 iOS 平台以外，使用電子郵件告知消費者其他付費管道，那麼就不必支付蘋果公司 30% 的抽成。此外，還將提供開發者申訴管道。提出「年度透明度報告」，揭露 App 審核相關的統計，包括被拒絕的 App 數目、遭停用的客戶等資料。還將設立基金給美國的小型開發商。
2	德國消費者組織 聯合會 (Verbraucherze ntrale Bundesverband -	德國消費者組織聯合會調查顯示，昂貴的維修費用是阻礙消費者維修智慧型手機的主要原因，對於較便宜的機型來說尤其如此。為減輕消費者的經濟負擔，vzbv 呼籲設立智慧型手機的維修福利金及降低維修服務的加值稅(VAT)。 根據 vzbv 訪問的智慧型手機用戶，47% 的人在過去 24 個月中曾遭逢手機故障事故，但因維修費用太高，選擇不進行維修。若能訂定維修指數，就能讓消費者將設備的維修效

	vzbv) /呼籲政府採取行動保障消費者維修智慧型手機的權益 (29/8/2022)	果和價格進行比較。維修指數也可鼓勵製造商間競爭，在市場上推出易於維修且價格低廉的手機。 Vzbv 亦將智能手機維修價格與購買新手機的費用進行比較研究。研究顯示，維修往往只對更昂貴的手機有經濟意義，維修 300 至 600 歐元的中階智慧型手機不見得划算。在最壞的情況下，消費者不得不支付比購買新設備更多的費用維修中階智慧型手機。例如，維修破損螢幕的最貴報價達到了原手機價格的 107%。換句話說，在手機原價 345 歐元的情況下，修理螢幕費為 369 歐元。消費者通常需要比較眾多的價格和服務提供商，才會選擇維修手機，而非直接購買新手機。
3	國際消費者聯盟 (CI)/ 國際消保團體呼籲各國政府及金管機構有效監管「先買後付」產品 (9/2022)	美國、澳洲、丹麥、瑞典、英國、紐西蘭、韓國、保加利亞以及巴拿馬九國的消保團體呼籲政府和金融服務監管機構採取有效行動，保護消費者免受「先現買後付」(Buy Now Pay Later, BNPL) 產品的風險。 先買後付產品向消費者提供信貸，以便在一段時間內支付商品和服務。BNPL 業者通常替消費者預先支付商品或服務的費用，而後要求消費者以分期付款的方式償還。BNPL 業者通常透過向允許消費者使用 BNPL 支付的企業收費及向消費者收費通過兩種方式獲利。消費者逾期繳款衍生的費用亦是一些 BNPL 業者的重要收入來源。 越來越多人因 BNPL 產品而陷入財務困境，其中關鍵原因在於 BNPL 產品不受監管其他信貸產品的法律約束。BNPL 業者在法律上不需對消費者的還款能力進行查核。如果一個人不能按時支付分期付款，他們被收取的滯納金可能會比本應支付的款項多出很多。我們呼籲各國政府確保法律提供足夠保護，以防止 BNPL 產品對消費者造成的風險。

4	紐西蘭商業委員會：網上零售商因“僅限今天(低價出清)”涉及誤導 遭 罰 款 (7/9/2022)	The Warehouse Group 旗下一家零售商 1-Day 因其線上促銷可能誤導消費者對其交易檔期和庫存數量的認知，被罰 840,000 紐幣。他們打出“僅限今天”的訴求，線上商店還用程式設定逐漸減少每天的庫存數量，這意味消費者看不到庫存或優惠可以維持多久的準確資訊。2016 年至 2020 年間，每日促銷活動和倒數計時 1 天給人的印象便是商品在有限時間內可以用指定價格購買，而庫存量指標給人的印象是促銷商品即將售完。事實上，這些都不是真的，很多情況下，第二天還是可以用相同價格買到。在實體商店中，我們不能接受零售商在貨架上或儲藏室還有很多庫存時，竟告知只剩一件。所以線上商店也應當如此，任何關於庫存的陳述都必須真實。1-Day 購買了 1,500 個 Apple Earpods，且還有 494 個庫存，所以共有 1,994 個可供出售。而該產品在 2017 年 11 月 27 日至 12 月 6 日期間的每日特賣中銷售。此期間共售出了 501 個，這意味著始終至少有 75% 的庫存。但庫存水平指示器在每天上午 9 點至上午 11 點 59 分之間會顯示 10%至 19%左右，然後在下午 12 點自動重置顯示 100%。
5	美國消費品安全委員會 (CPSC) / 消費者應選擇無繩窗簾以保護家中嬰幼兒 (3/10/2022)	在全國窗簾安全月，CPSC 呼籲消費者選購無繩窗簾。 CPSC 主席 Alex Hoehn-Saric 表示：「年幼的孩子可能會被窗簾上的拉繩、內繩或任何其他可觸及的繩索迅速而無聲地勒死。」美國每年約有 9 名 5 歲以下的兒童死於窗簾、遮陽板、及其他附帶繩索家具所造成的意外事故。從 2009 年 1 月到 2021 年 12 月的 13 年間，美國共發生 200 多起 8 歲以下兒童遭窗簾繩索勒傷的意外事件。即使未造成死亡，窗簾繩索造成的傷害可能造成兒童四肢癱瘓及永久性腦損傷。 經濟實惠的無繩百葉窗、簾子、窗簾和其他類型的窗簾在大多數賣場和網路上都買得到。為了兒童的安全，消費者應該在所有可能有兒童的房間安裝無繩窗簾。

		如果消費者一時之間無法用無繩窗簾替換現有窗簾，CPSC 建議採取以下安全步驟： 儘可能縮短拉繩，消除任何懸空的線。 將所有窗簾拉繩安放在兒童接觸不到的地方。 確保正確安裝和調整繩索擋板，以限制內部升降繩索移動。 將窗簾及百葉窗的連續環形繩索固定在地板或牆上。 將所有嬰兒床、床、家具和玩具搬離窗戶和窗簾拉繩。
6	加拿大消費者辦公室：物聯網消費安全檢查清單 (4/10/2022)	根據研究，73%的消費者認為使用物聯網設備的人會擔心被竊聽。連網或智慧型設備可能蒐集超出用戶預期的資料。此外，如有安全性漏洞，物聯網設備存儲的資訊可能帶來風險。為確保家中的物聯網設備滿足隱私和安全期望，若消費者不知從哪裡著手，這份檢查清單有助於評估消費者購買、使用或購買物聯網設備的問題。然後消費者可以向製造商提出這些問題，或者進行上網查詢。 1. IOT 設備如何收集、使用和共享您的數據 (1) 設備會蒐集我的資料嗎？如何蒐集？ (2) 設備會使用我的資料？如何使用？ (3) 設備會共享我的資料？如何共享？與誰共享？ (4) 設備會蒐集我不想共享的資料嗎，例如位置？ (5) 我可以拒絕設備蒐集、共享或使用我的資料嗎？ (6) 我可以透過安全性更新拒絕蒐集資料的功能嗎？ 2. 設備在使用年限內是否可以離線運作？是否提供產品支援服務？ (1) 您打算使用幾年？

		(2) 該產品提供幾年的安全更新和升級？ (3) 如果使用時遇到問題或懷疑被盜用，可以獲得哪些支援？ (4) 設備可以在沒有連網下工作嗎？如果網路中斷還可使用嗎？哪些功能可離線使用？ (5) 若將來製造商不復存在，設備能維持運作嗎？ 3. 您購買的設備是否來自知名製造商？ (1) 該公司在保護客戶隱私和安全方面是否紀錄良好？ (2) 上網查看該公司過去是否發生安全漏洞的媒體報導。如果有，對消費者造成何種影響？公司採取了哪些措施來防範？ (3) 是否有客觀的用戶使用評論可參考？
7	NHK/ 日本麥當勞將停止向顧客提供塑膠吸管和餐具(4/10/2022)	麥當勞日本分公司從今年 10 月初起將改向顧客提供紙質或木質餐具，以減少塑膠垃圾。麥當勞在日本全國大約擁有 2,900 家餐廳，改為提供紙質吸管和木質湯匙和叉子後，預計每年能減少約 900 噸的塑膠用量。 日本麥當勞的最大競爭對手 Mos Food Services 亦表示，從今年 10 月起，將向顧客提供由植物材質製成的餐具。 今年 4 月在日本生效的法令要求免費提供大量塑膠產品的日本企業致力減少使用塑膠產品。
8	消費者國際聯盟 (CI)：支持消費者度過生存危機	我們正面臨這一代最嚴重的生活成本上漲，會員們努力支持消費者度過危機。我們請會員分享消費者受到的影響。在 65 名受訪者中，81% 的人報告說，消費者正調高預算支付能源帳單，53% 表示，價格上漲可能讓消費者吃不飽。我們將根據這些意見規劃糧食、能

	(4/10/2022)	源和金融領域的工作，並在聯合國全球危機因應小組發出消費者的聲音。 1. 為了因應氣候與能源危機，歐洲消費者聯盟(BEUC)推出了 CLEAR X 計畫。CLEAR X 是一項集體購買的倡議，旨在幫助歐洲消費者獲得可再生能源解決方案，例如讓熱泵價格更實惠。 2. 隨著量販店食品價格上漲，西班牙消保團體 FACUA 警告稱，食品價格上漲導致許多家庭已無法忍受，他們呼籲對基本食品價格實施管制。 我們舉辦了關於清潔和公平的能源轉型消費者保護與賦權研討會。與會者包括來自消費者保護機構、政府間組織、能源專家以及我們的會員，透過如此多元參與，我們展示了聯合的力量。
9	荷蘭消費者與市場局(ACM)： Greenchoice 和 Vattenfall 已同意提供更妥適的永續性資訊 (10/10/2022)	ACM 公佈了對能源部門永續性聲明的調查結果。為回應調查，2 家能源供應商 Greenchoice 和 Vattenfall 承諾將修正或不再使用諸如「荷蘭最環保的能源行動」及「最大的太陽能買家」之類的聲明，承諾會更明確地告知消費者，以減少涉及永續性宣稱的誤導風險。此外，他們將分別捐出 45 萬歐元和 95 萬歐元協助荷蘭的永續工作項目，作為補償。 2020 年 1 月，ACM 發佈了關於可持續性聲明的指導原則，透過經驗法則解釋企業該如何適切表達永續聲明方符合法規。ACM 隨後致函所有荷蘭的能源供應商，要求他們檢視永續聲明。信中包含了 ACM 檢查發現誤導性聲明的案例。ACM 隨後查看了 10 家能源供應商的網站，對系案兩家能源供應商展開後續調查，指出其可能有誤導。Greenchoice 和 Vattenfall 於調查過程中，已提出申請，承諾做出改善，ACM 同意接受。
10	美國聯邦貿易委員會(FTC)考慮	FTC 正徵求公眾意見，就是否應更新其能源標示規則以擴大其適用範圍，以降低消費者能源成本，並且要求製造商提供維修說明。FTC 消費者保護局局長 Samuel Levine 說：

	要求廠商向消費者提供維修說明和其他能源效率資訊的新要求 (17/10/2022)	我們期待就降低能源成本、促進競爭和加強可修復性的措施聽取公眾意見。隨著物價上漲，FTC 將繼續採取積極行動來保護消費者的錢包，並強化他們修理產品的權利。 FTC 的能源標示規則，要求製造商在主要家電和其他消費產品貼上標籤，幫助消費者比較各型號的能源使用成本。該規則禁止零售商移除或更改這些標籤。FTC 還有權要求製造商向消費者提供有關維護、使用或維修範圍的說明。FTC 發現“製造商限制維修的理由缺乏證據支持”，導致消費者獲取維修資訊受到限制，只能依賴製造商的維修通絡，或在產品壽命結束前便須更換。因此，FTC 就是否應要求製造商提供消費者如何維修其產品的資訊徵求意見，獲取這些資訊將增強消費者修復產品的權利，而無需送回原製造商，提供潛在的低成本修復選項。這有助於確保獨立維修商有機會與製造商和特許經銷商競爭。最終也可以通過修理而不是更換電器來保護環境。
11	香港消委會/「先買後付」是信貸產品？免息分期用得多多易變過度消費 (10/2022)	隨著科技發展，多種數碼支付工具應運而生，「先買後付」(Buy Now, Pay Later 又稱 BNPL) 就是其中一種新興的金融產品。「先買後付」在海外深受年輕一輩歡迎，香港近年亦開始流行，陸續有虛擬銀行及企業推出「先買後付」分期付款產品。「先買後付」的市場營銷手法及導致過度消費的風險在不少海外地方已引起關注。 「先買後付」是一種分期付款產品，常用於網上及小額交易。消費者需預先在「先買後付」平台開戶。一般而言，在非銀行提供的「先買後付」平台開戶只需要輸入個人資料，上載身份證明通過認證，再綁定香港發行的信用卡或扣帳卡，不需要再另行提供任何入息證明或查詢信貸紀錄，這對於一些自由工作者、學生、家庭主婦、失業人士等沒有固定收入的消費者來說，有一定的吸引力。消費者開戶後可於指定合作的網店或實體店購物，在取貨後的指定時間內，以分期付款方式繳付購物金額。「先買後付」的付款期通常

		較短，大多為三個月。雖然部分「先買後付」平台聲稱提供免息分期服務，但消費者宜留意當中亦涉及不同名目的費用（例如：延期付款行政費、戶口解凍手續費）及使用條款（例如：退款、終止或暫停帳戶、責任限制、爭議解決安排）。
12	美國聯邦貿易委員會(FTC)：60歲以下成年人的網購詐騙申訴案件比老年人多(12/12/2022)	美國聯邦貿易委員會(FTC)指出，60歲以下的美國消費者比老年人更有可能遭遇網購詐騙。根據 FTC 最新的消保資料統計顯示，2021 年，60 歲以下的美國消費者遭遇網購詐騙的申訴案例數較 60 歲以上的老年人多出 86%。根據統計，60 歲以下的美國消費者最常被社交媒體的貼文詐騙。 不幸的是，網購詐騙並非是 60 歲以下的美國消費者可能遇到的唯一共通陷阱。上述統計資料亦顯示，60 歲以下的美國成年人在投資騙局中損失金錢的申訴案例是老年人的 4 倍多，而這些損失大多發生在涉及某種形式的加密貨幣投資騙局中。