

出國報告（出國類別：其他-視訊會議）

出席聯合國經貿會議「消費者保護  
跨境執法：展望未來」研討會  
會議報告

服務機關：行政院（消費者保護處）

姓名職稱：陳加昇參議、席世民參議、郭怡宏科員

派赴國家/地區：中華民國/臺灣

會議期間：2022年3月17日

報告日期：2022年6月16日



## 報告摘要

報告名稱：出席聯合國經貿會議「消費者保護跨境執法：展望未來」研討會

頁數：20 頁 含附件：是 否

出國計畫主辦機關／聯絡人：行政院／席世民

電話：02-33567722

出國人員姓名：陳加昇、席世民、郭怡宏

服務機關／職稱：行政院消費者保護處／參議、科員

出國類別：其他(視訊)

出國期間：2022 年 3 月 17 日

出國地區：中華民國/臺灣

報告日期：2022 年 6 月 16 日

關鍵詞：跨境執法

內容摘要：

本處常年參與國際消費者保護執行網絡(簡稱 ICPEN)事務之故，近年亦獲邀參加聯合國經貿會議(UNCTAD)電商小組線上會議，其討論議題，多屬電子商務與消費者保護實務。「消費者保護跨境執法：展望未來」視訊研討會為 UNCTAD 電商小組與英國雷丁大學合作計畫，旨在交流跨境執法之最佳做法並提出建議。研討會講座來自 UNCTAD、OECD、歐盟、英、美、加、澳等多國消保官員及學者，研討主題包括：(一)消費者面臨的全球化問題；(二)跨境執法的困難點；(三)思索國際執法合作的價值；(四)研究國際網絡和合作架構；(五)借鏡相關規範，探索先進的系統設計；(六)消費者保護執法技術。本次研討會係 UNCTAD 電商小組近期較重要活動，本院消保處乃派員參與，從會中諸多專家發表之報告得悉，跨境執法合作不僅受限於法制框架與管轄權，尚有諸多障礙待克服；而 OECD 持續檢討研修電子商務消費者保護指引，對跨境執法合作做法將陸續提出更多建議，可作為消保政策措施研修與業務執行之參考，除此之外，並建議相關機構，可持續蒐集國際數位監理科技之運用案例，以利於國內推廣。



## 目 錄

壹、會議目的.....	3
貳、會議過程.....	4
一、議程.....	4
二、會議資訊概要.....	6
參、心得與建議.....	- 20

-



## 壹、會議目的

聯合國經貿會議(下稱UNCTAD)為聯合國常設機構，主司國際貿易與經濟發展事務。本處因常年參與國際消費者保護執行網絡(簡稱ICPEN)事務之故，近年亦獲邀參加UNCTAD電商小組之線上會議，研討主題多為電子商務相關消費者保護實務。「消費者保護跨境執法：展望未來」視訊研討會為UNCTAD電商小組與英國雷丁大學合作計畫，旨在交流跨境執法之最佳做法並提出建議，促進消費者保護執行面之國際合作。研討會於本(111)年3月17日舉行，報告人包括UNCTAD、經濟合作暨發展組織(下稱OECD)、歐盟、英、美、加、澳等多國消保官員及學者，研討主題包括：消費者面臨的全球化問題；跨境執法的困難點；思索國際執法合作的價值；研究國際網絡和合作架構；借鏡相關規範，探索先進的系統設計；消費者保護執法技術。本研討會係UNCTAD電商小組近期較重要活動，本處乃派員參與，蒐集國際消保資訊，以供施政參考。

## 貳、會議過程

### 一、議程

(一)時間：本年3月17日。

(二)地點：英國伯克郡雷丁大學(視訊會議)。

(三)議程(以下為臺灣時間)：

時間	主題	報告人
18:00-18:30	開幕致詞 UNCTAD 在跨境執法合作方面的工作	1. 雷丁大學 Christine Riefa 教授致歡迎詞 2. Andrew Hadley, 英國競爭及市場管理局 (CMA)政策與國際助理主任 3. Teresa Moreira, 聯合國經貿會議 (UNCTAD)競爭及消保政策組長
18:30-19:30	全球消費者面臨的問題和跨境執法的難處	1. 麥克吉爾大學 Genevieve Saumier 教授 2. Hans-W Micklitz 教授, 歐洲大學學院 (European University Institute, EUI) 3. Jason Freeman, CMA, 消費者法制主任
19:35-20:50	國際網絡與合作的價值與設計	4. Brigitte Acoca, OECD 數位消費和產品安全組長 5. Hugh Stevenson, 美國聯邦貿易委員會 (FTC)國際事務辦公室副主任 6. Boniface Kamiti, CAK 消費者保護經理 7. Angelo Grieco, 歐盟委員會副主任
12:50-13:15	休息	
21:15-22:15	設計有效的系統：向其他學門學習	1. Neville Matthew, OECD 產品安全工作部主席 2. Kati Cseres, 阿姆斯特丹大學教授 /Or Brooks, 利茲大學講師 3. Patricia Vance, 娛樂軟體分級委員會, IARC 創始人兼主席

時間	主題	報告人
22:20-23:20	數據與其他運 用於消保之科 技	1. Liz Coll，消費者互聯組織 2. Catalina Goanta，烏得勒支大學副教授 3. David Dorrell，CMA 資訊主任
23:20-23:30	結語	Andrew Hadley, CMA 政策與國際助理主任

## 二、會議資訊概要：

### (一)開幕致詞(Christine Riefa 教授, 英國雷丁大學)：

本研討會由英國競爭和市場管理局(CMA)和 UNCTAD 秘書處贊助舉行，亦為雷丁大學學術領域特長，研究小組網站將定期在 [www.crossborderenforcement.com](http://www.crossborderenforcement.com) 網站發布最新資訊，盼各位與會者在會後能多加利用。研討會旨在處理跨境執法問題，將探討消費者所面臨的全球性挑戰，聚焦全球範圍內的執法難度，及如何解決這些問題。另將思考國際合作執法及如何設計國際網絡，盼能從其他學科中吸取經驗，最後將探討科技在執法中的應用，感謝所有人的參與。

### (二)消保跨境執法(Teresa Moreira, UNCTAD 消保與競爭政策組組長)

- 1、聯合國於 1985 年通過消費者保護綱領，並於 1999 年及 2015 年修訂。消費者保護領域的法律及政策專家於 2016 年 10 月舉行首次會議討論消保議題，引起成員國代表和利益關係方對此議題的關注，促使 UNCTAD 建議創建非正式的工作小組，以便日後能就消保議題有更頻繁的交流及舉辦會議。
- 2、UNCTAD 製作世界消費者保護地圖，以回應聯合國成員國的要求，接下來盼能撰擬消費者保護法律及體制框架草案。目前進行中的工作涵蓋許多領域，包括跨境執法合作。現已收集 104 個成員國的資訊，其中只有 35 個國家回報曾有跨境合作執法經驗，主要集中在已開發國家，顯示跨境合作執法仍有相當大的改進空間。如下 UNCTAD 的世界消費者保護地圖所示(圖 1)，60%的受訪者表示未有消保執法跨境合作經驗。
- 3、UNCTAD 於 2020 年 12 月進行關於消費者保護國際合作的研究，亦關注現有的消費者保護區域及國際組織網絡，及審查消費者保護的跨境合作，在執法方面，發現障礙仍然存在，如法律的適用性、語言障礙、缺乏解決跨國界不公平商業行為的執法權力，及司法救助及補救措施有限等。最近 UNCTAD 其他的研究成果包括競爭和消費者保護政策研究、數位時代的競爭及消費者保護政策研究，及關於數位經濟中消費者信任度的論文。

圖 1 UNCTAD 的世界消費者保護地圖



4、新冠肺炎爆發讓電子商務更蓬勃發展，各國需推動更有效的跨境執法及區域合作，以增進消費者對進行電子商務的信任度。

### (三) 主持人意見(Andrew Hadley, CMA)

- 1、跨境執法合作工作小組今年的工作重點在針對不同的消費者保護法律體系進行調查，係由英國競爭和市場管理局領導，也與美國和聯邦貿易委員會及瑞典合作。目前小組就各國現有的電子商務規則進行調查，感謝所有回應的成員國。調查報告綱要將在本月底前完成，時間迫近，6月底前預計完成報告，並在7月份提到國際會議報告討論。
- 2、調查內容主題：各國由何機構執法，包含執法權及調查權；及其能對消費者施行的補救措施及挑戰、及資訊分享與其他執法者進行實際合作的難度等。

(四) 全球消費者面對的挑戰及執法的困難點(Geneviève Saumier 教授, McGill 大學)

1、針對 37 國家進行研究，調查各國消保法制度及執法運作機制、消費爭議數量及特點、消保團體在消費者保護執法中扮演的角色及如何執行消保法(圖 2)。

圖 2 跨國之消保法制度及執法機制研究範圍



2、研究發現：

- (1)各國立法者優先制定消費者保護法律。
- (2)注重消費者教育。
- (3)法律訴訟費用高昂且耗時。
- (4)獨立行政機關的挑戰。
- (5)團體訴訟的挑戰。
- (6)需要蒐集更多相關資料供研究人員和政策制定者參考，若缺乏相關領域的資料，很難提出好的解決方案。

- 3、面臨之挑戰：跨境執法面臨的問題是否與在境內執法相同、解決方法的差異以及其他替代方案。

(五)消費者團體在執法合作中的角色-以 BUEC 為例(Hans-W. Micklitz 教授, 歐洲大學學院)

- 1、歐洲消費者組織(European Consumer's Organisation ; Bureau Européen des Unions de Consommateurs , 簡稱 BEUC)是成立於 1962 年的傘型消費者組織，根據比利時法律 ( Association internationale sans but lucratif , 簡稱 AISBL )註冊為非營利組織。總部設於比利時的布魯塞爾，BEUC 是由 32 個國家與地區之 45 個歐洲消費者組織所組成。
- 2、BEUC 在歐洲發展已有 20 年歷史，嘗試以其做為案例，探討歐洲法律體系的發展和經驗能否促進其他國家的執法合作。歐盟的總體方針為使用協調統一的法律，在歐盟會員國創建共同的法律背景，及訂定管轄權及適用法律的共同規則，然而一旦歐盟的法院在一個會員國做出了決定，在什麼條件下可以在另一國執行？實際上因各會員國法律並未整合，執法仍有實踐上的困難。
- 3、BEUC 形同催化劑，扮演在國際場域中如同 OECD 的工作。惟並非由該組織採取行動，而是經由組織把人們聚集在一起，建立一個論壇，讓來自不同成員國的消費者組織藉此進行交流，並針對跨境消費爭議案例訂定聯合策略，被視為是未來其他國家推動跨境執法可以參考的範例。

(六) 執法機關如何保護數位市場的消費者(Jason Freeman, CMA 消費者法制主任)

- 1、數位市場涵蓋了整個經濟面，跨國企業在許多市場經營，產生許多類似的問題。執法者需要增進自己的專業能力，如網路資訊能力、解讀消費者行為的能力及國際影響力等，以利為消費者找到解決方案或取得證據。
2. 執法者的工作主要在試圖找到解決方案，並且督促網購平台增進其整體系統的運作效能。以平台責任為例，CMA 試圖幫助網購平台進一步了解他們如何能夠使市場運作良好，如要求賣家提供更多資訊，確認其資訊真

偽，賣家是否與在平台上登記的身分相符，研究賣家開出的價格是否與市價相符等項目。

3. 英國已有法律框架規定的消費者補救措施，例如根據消費者信貸法，經營信用卡的支付中介機構有法律義務採取以下措施：如果消費者沒有得到他們所期望的產品，在某些情況下，信用卡的支付中介機構就有法律義務介入。創造有利於消費者的法律框架，可以是找到一個解決方案的重要部分。
4. 網購平台有時會認為政府不需要做任何事情，因其自認已依法行事。執法者對此需保持警惕，了解不同的法規，並檢視擔任中介者的平台是否真的合乎法規，或另有對法規之詮釋。重要的是，在消費市場上，企業必須公平競爭，不能因為某國的法規可能對其不利，就規避此國法規到別國開設公司，再把商品或服務販售給此國的消費者，藉此牟利。
5. 跨境出現的主要挑戰，包括各國執法機關的內部聯繫，如適用的法律和管轄權、缺乏處理跨境不公平商業行為的調查權力、資源不足以及難以在各國之間分享機密證據。要為這些挑戰制定具體的解決方案，需要更深入了解國家層面的法律框架和既有執法機制。

#### (七) OECD 強化跨境執法準則(Brigitte Acoca，OECD 消保政策組組長)

- 1、OECD 於 2003 年訂定跨境詐騙處理準則，呼籲各國強化國內執法機制、提供警示、資訊共享及調查協助、保護外國消費者、強化外國公司對消費者的保護、提供有效的補償措施及加強與私部門的合作。OECD 於 2006 年發布準則執行報告，發現各國國內跨境執法整體情況有進步，但仍面臨挑戰。
2. OECD 於 2016 年修訂 1999 年訂定的電子商務消費者保護指引，旨在因應數位科技及交易帶來的消保問題，強調各國應進一步加強跨境執法合作，尤其在強化溝通合作及聯合執法、增進消保機構對外國企業的調查及執法權、推動國際消保網絡發展及國與國間簽署雙邊或多邊消保協定及建立司法相互承認機制。

3. OECD 於 2017 年對各國消保機關進行調查，獲得 31 國回應，調查結果發現 2003 年的跨境詐騙處理準則仍舊適用，但準則的核心價值仍需落實，並於 2019 年發布跨境執法合作工作手冊。OECD 刻正就 2016 年修訂的電子商務消費者保護指引對各國進行調查，檢視指引是否仍能適用於當前情勢，並預計於 2022 年發布調查報告。

(八) 消保合作的法律工具(Huge Stevenson, OECD 消費者政策委員會主席)

1. 跨境消費者保護和執法合作面臨法律限制的問題，OECD 消保委員會為此在 2021 年國際消費者保護大會發布工作手冊，總體目標在支持跨國界執法原則，將透過相關立法行動實現。這些行動在各國已陸續推動，以提升各國參與執法的能力。
2. 工作手冊強調各國消保機關的調查權、執法結果及合作。各國消保機關首先需要擁有足夠的調查和執法權力，因執法人員不能在國際上做甚至不能在國內做的事情。工具手冊建議當局可能需要什麼樣的權力以在跨國界的情況下，與外國當局進行加強調查的活動，並推動資訊共享。
3. 工作手冊並介紹各國合作方式的基本原理，並提供特定案例參考，不僅限於消費者政策，還有其他政策領域的例子，如競爭資料保護等。OECD 未來將開設工作手冊網站，以供各國查詢及分享資訊。

(九) 消保國際網絡的樣貌及價值(Boniface Kamiti, 肯亞競爭管理局消費者保護經理)

1. 很多國家過去 50 年在消費者保護方面取得了很大的進展。在數位經濟出現之前，很多消費者保護問題被限制在國家內部的跨境貿易範疇中。跨國界公司和國際網絡，不是發展緩慢，就是不存在。但數位經濟的出現，讓全球變成了一個地球村。很多合作或交易現在是通過網路在全球範圍內進行的，因此現今的消費者保護領域更需要國際網絡和合作。
2. 國際網絡和合作主要存在區域經濟組織中，比如說非洲聯盟和歐洲，由各國間建立雙邊協定。各種區域性的網絡也存在，如非洲的消費者對話，美洲的中美洲消費者保護委員會，歐洲的消費者保護合作網絡及亞洲的東

協消費者保護委員會。國際性的網絡 ICPEN 扮演一個非常重要的角色，讓所有的國家一起合作分享資訊及經驗，但最大的挑戰仍然是在如何落實執法。

3.從 2020 年 UNCTAD 調查可知(圖 3)，超過半數的受訪國家並未有跨境執法合作的經驗，因此在消保跨境執法仍有很大的進步空間。

圖 3 UNCTAD 於 2020 年 12 月就消保跨境合作情形的統計



### State of Cross- Border Cooperation- UNCTAD Dec 2020

- **39.51% have a cross border/out-of-court/alternative consumer dispute resolution initiatives;**
- **60.49% do not have a cross border/out-of-court/alternative consumer dispute resolution initiative;**
- **40.54% Have experience in cross border cooperation on enforcement;**
- **59.46% Do not have experience in cross border cooperation on enforcement**

當前需要國際合作處理的消保議題為：疫情引發的消費爭議、旅遊業、產品安全及國際產品召回、資料外洩、新興科技金融服務、市場監測、聯合執法、發展線上爭端解決機制(ODR)等議題。

(十)歐盟消保網絡執法合作經驗分享(Angelo Grieco, 歐盟委員會司法和消費者保護處副主任)

1. 歐盟有重要的眾多的指令和法規保護消費者，有人甚至認為歐盟訂定太多的指令和法規去保護消費者。在歐盟體系內，同樣的法律和規則適用於所有的成員國家和歐洲共同體國家。規則雖相同，但是執法並不統一，因

成員國家可以自由選擇適當的執法系統執法，並根據他們的喜好和法律判斷，只要他們認為採取的手段有效。

2. 歐洲的消費者保護執法是國家的權限，歐盟並未有任何直接的執法權，但與各會員國密切合作。在這種情況下，如何確保執法有效及適用的法律一致，成為挑戰。
3. 歐盟有多達 30 個不同的司法管轄區，需要有效的跨境合作。歐盟 2004 年通過跨國界事務領域上第一個有約束力的法律框架，規範成員國執法的義務，並透過聯合掃蕩等行動對不同產業執法，協調各成員國參加，成果豐碩，可以做為日後其他國家在發展消保國際網絡時的借鏡。

(十一)設計有效的系統：向其他學門學習 (Neville Matthew，OECD 產品安全部主席)

1. 從消保政策發展的歷程來看，跨境執法合作的歷程可追溯到 OECD 消費者政策委員會(CCP)的首次會議於 1970 年舉行，聯合國消保綱領在 1985 年揭櫫了國際性的消保法規原則，1992 年國際消費者保護執行網絡(ICPEN)正式成立，UNCTAD 在 2004 年公布了消費者保護準則，OECD 在 2010 年發布了消費者政策工具包，可作為規劃消保政策的參考。
2. 從產品安全發展歷程來看，19 世紀的觀念是透過一般法規對消費受害做損害填補以及相應的管制，20 世紀開始，重金屬的安全風險開始受到重視，CCP 在 2010 年 4 月成立了消費品安全部門，其後則有歐盟制定出第一個的產品安全指令 2001/95EC，並在 2021 年 6 月 30 日修正發布了新的一般產品安全規範。
3. 國際刑警組織 INTERPOL 成立於 1923 年，現有 194 個會員國參與，是跨國執法的重要範例，其角色是促進國際間警察採取聯合行動，其合作業務包括通報、引渡罪犯以及其他共同利益事務如檢察系統的聯繫等。
4. 跨國合作無法快速地進行的原因，包括法律適用的限制、證據蒐集的障礙、主管部門資源不足以及欠缺足夠高層的政治人物參與。目前我們可以看到的是主管局處之間的雙邊合作和資訊分享，特別是安全警訊和產

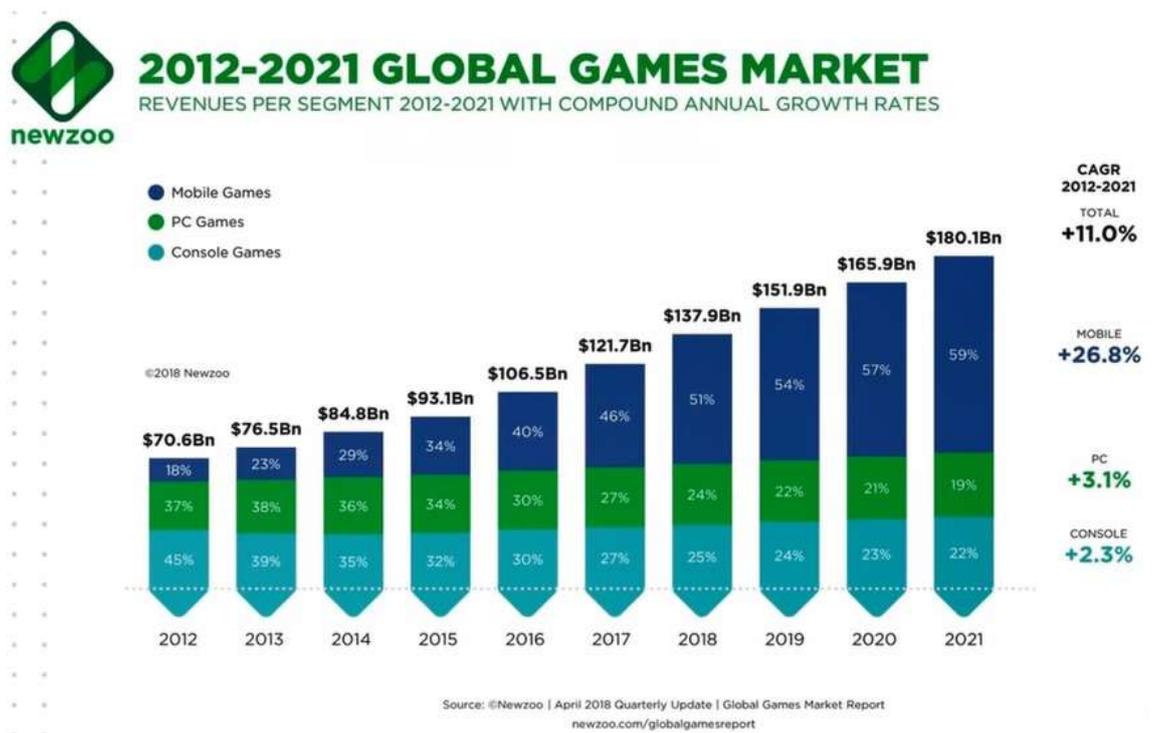
品召回資訊等。OECD 設立了一個全球產品召回入口網，且在 2021 年提出政策建議，呼籲各國合作發展跨境的監督與執法工作計畫。

5. 有些國家甚至對輸出他國的產品安全，並未訂出法規規範，UNCTAD 為此訂出相應防止跨境流通不安全消費產品的政策指導，並期盼更多國家確實以行動支持跨政府的國際影響力組織如 OECD 和 UNCTAD。

(十二)具有跨國文化敏感度的全球遊戲與軟體分級制度 (Patricia Vance, 娛樂軟體分級委員會, IARC 創始人兼主席)

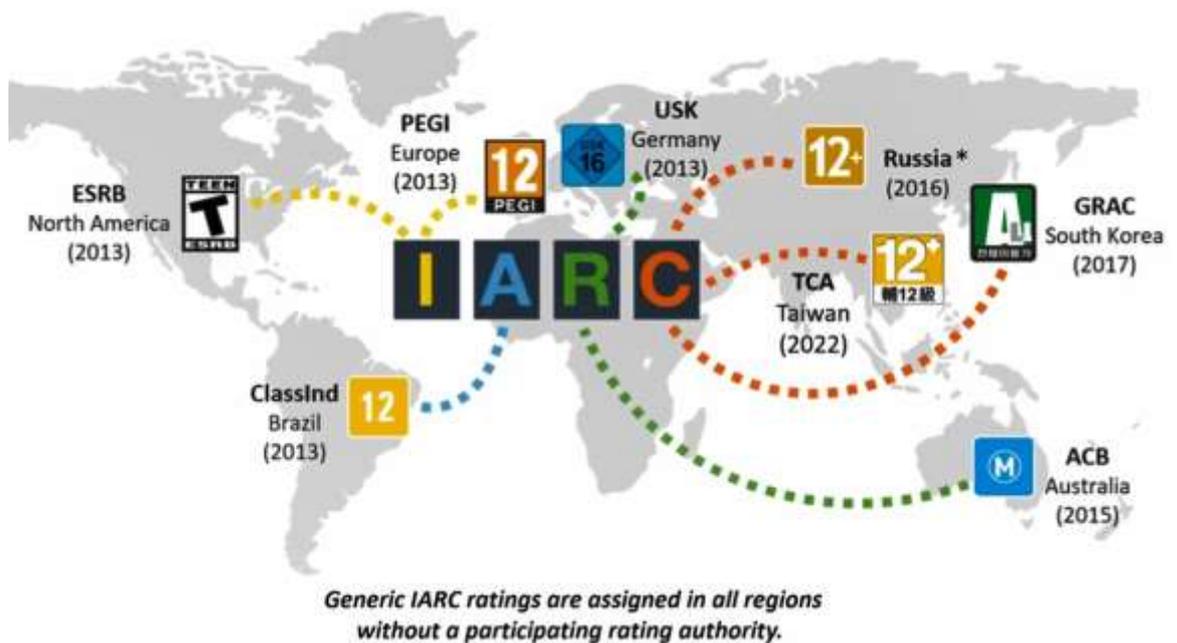
1. 軟體分級機構面臨的關鍵挑戰，在於手機程式與遊戲數量可觀且高速成長(圖 4)，因此分級工作需要規模化的程序。遊戲開發產業之進入障礙較低，需要低成本且容易使用的分級申報機制，以便利遊戲開發者遵循。且行動與數位商店均能在全球同步發佈遊戲，需要一個全球優化的分級解決方案。

圖 4 近 10 年全球遊戲產業成長概況



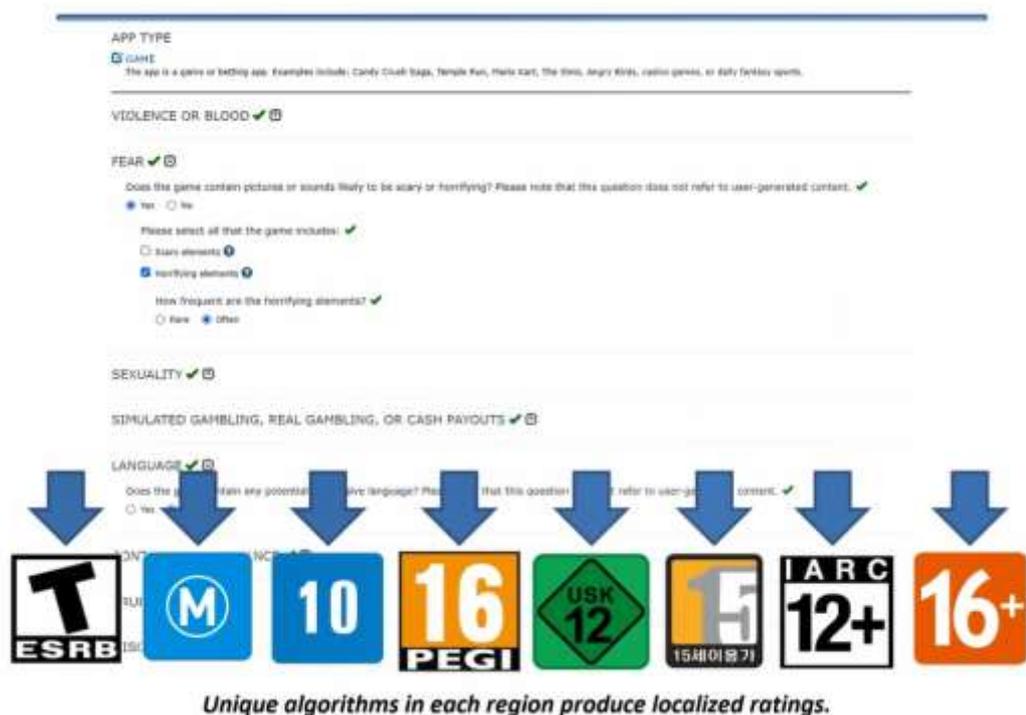
2. 娛樂軟體分級委員會(IARC)是 2013 年創設的非營利組織，受分級制度主管機關所監督，採用雲端技術的軟體，對數位產業提供分級認證的服務。

圖 5 IARC 與全球各區域軟體分級制度之合作概況



3. 廠商只需要針對遊戲軟體屬性，上網填寫 IARC 一份通用的問卷，便可運用演算法產出結果，認證賦予該軟體在各不同國家(地區)的分級級別(即便各國分級方式不同)。

圖 6 IARC 由網路問卷至分級示意

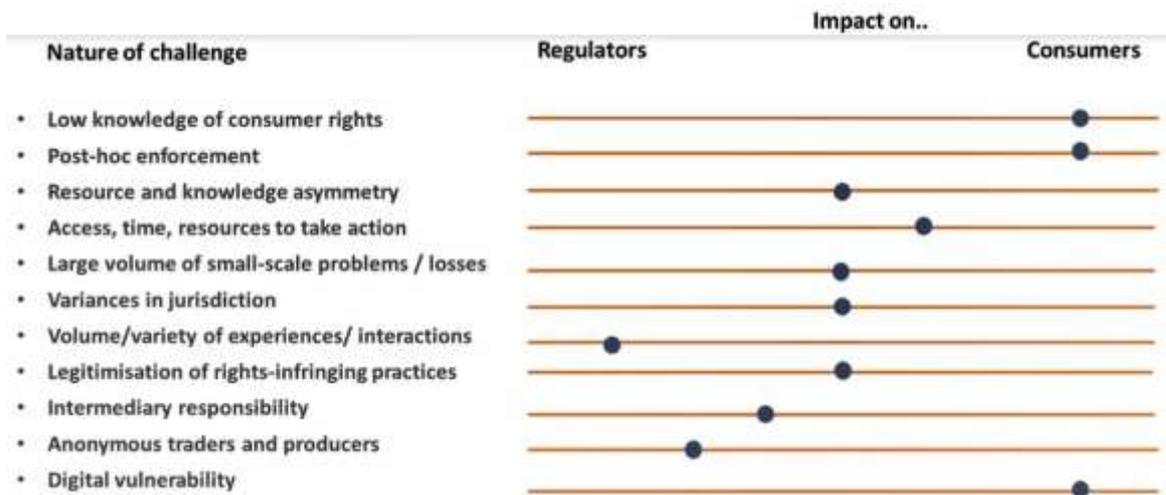


- 當個區域分級制度主管機關對分級結果的精確性提出疑慮時，IARC 便會對個案檢討調整，如有修正分級認證結果，將通知所有相關廠商。

(十三)消費者保護執法技術(Liz Coll，消費者互聯組織)

- 根據國際電信聯盟(ITU)統計，全球三分之二的人口可以上網；UNCTAD 的資料顯示，在 2020 年有全球 27%的人口曾上網消費。而市場的主流聲音，是要求快速便捷的線上或跨境交易服務。若問題沒處理好，會成為消費者和主管部門擺脫不了的執法困境。各類執法上的挑戰因素，其衝擊面究竟是偏向於政府或消費者，可參考下圖(圖 7)：

圖 7 執法挑戰帶來的衝擊影響



- 區塊鏈專家 Thibault Schrepel 教授曾說，人們對數位經濟的實務進行了無數熱烈討論，但要如何使用科技工具來解決這些問題，相關討論卻不多。所謂的數位監理科技，是使用工具支援政府的監管的決策、執行與成效監測，而這些都需要用到大數據和人工智慧、演算法、機器學習等技術。例如 RegTech、SupTech、EnfTech 和 LawTech/LegTech 等。
- 目前實際應用的執法科技包括：數位內容平台之智財權、金融業務之不當行為、線上爭端解決機制(ODR)、線上市場之偽冒與隱私權及兒童保護(照片與數位足跡等)。相關使用執法科技機構的例子包括：監測不公平契約條款(uTerms-軟體廠商)、反壟斷評估與後市場執法(史丹福大學法律中

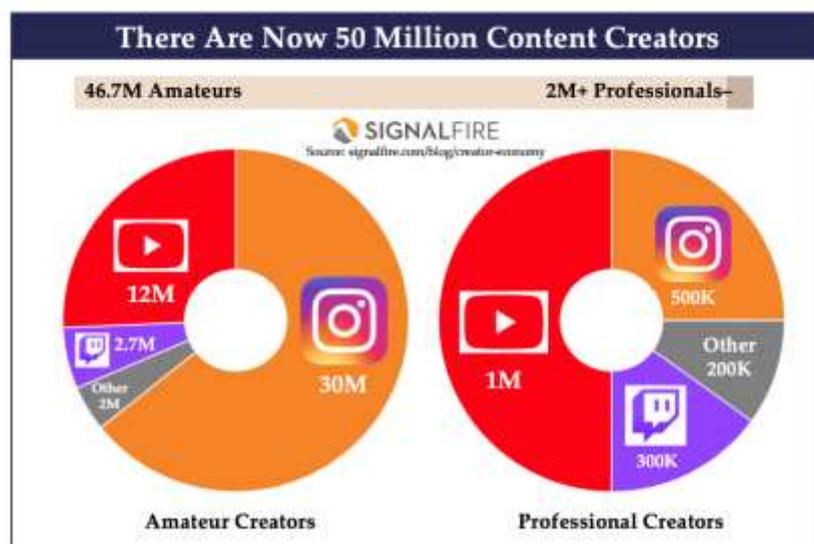
心)、產品安全模擬(美國 FDA)、自動執行賠償(Smart Contracts-智慧型契約)及契約的可理解性(法律科技沙盒)。

4. 跨境之執法科技應用，要面對文化、資源與夥伴關係等問題，除了各機構發展的工具需要跨部門整合外，不同國家之技術能力也存在差異，人員專業背景未必能符合，且創新科技發展並不一定都集中在中央或單一機構。此外，過度依賴現有結構產生的數據，是人工智慧系統被公認的風險；而 EnfTech 常需要跨境資訊交流才能正常運行，企業和政府可能希望保護其本土產業免受國際執法審查；企業可能調整行為以避免引起注意，公司可能會自動銷毀加密數據，使調查證據變得困難。
5. 慎防將一個損壞的系統數位化，例如試圖將技術應用在精簡現有系統；最好的科技應當應用在解決科技問題，藉以作為落實監管和執法的方式。執法科技真正重要的價值，在於解決維護消費者權利執法系統性失效的困境。

#### (十五)社群執法案例(Catalina Goanta，烏得勒支大學副教授)

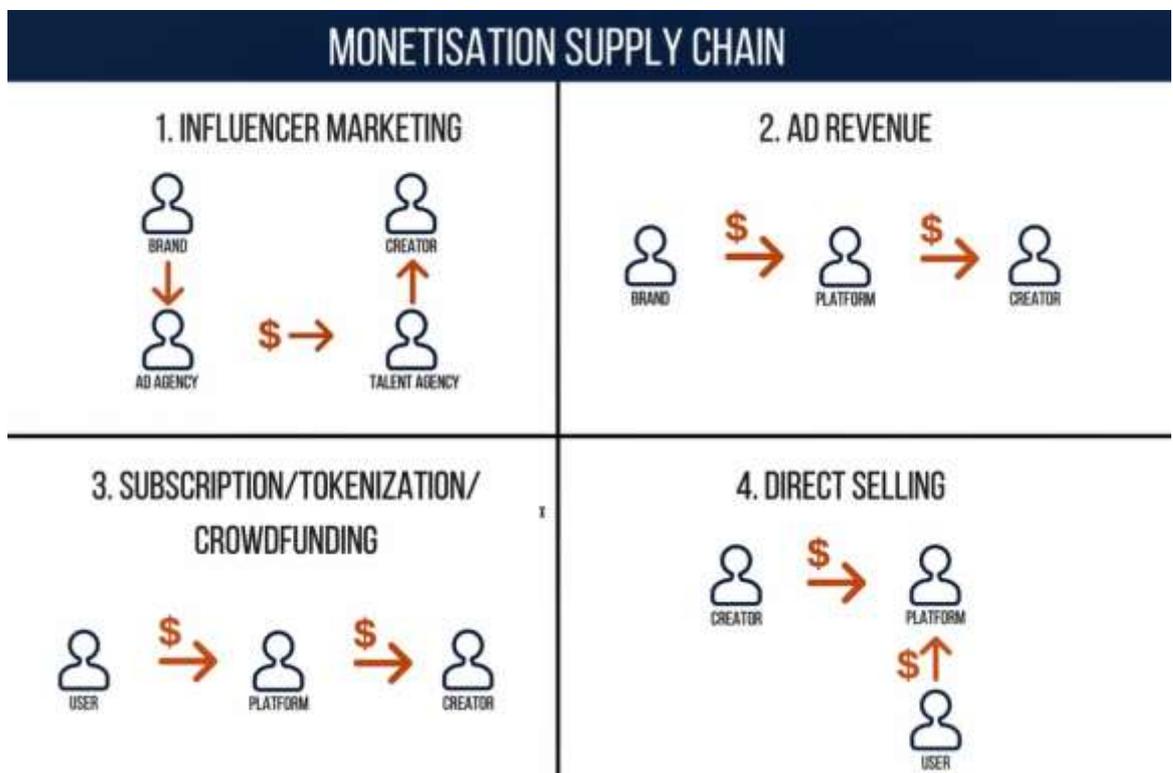
1. SIGNALFIRE 這家加州的創投公司統計，美國約有 5,000 萬數位內容創作者，其中 4,670 萬是業餘者，2 百多萬是專業網紅。發布平台以 YouTube、Instagram 和 Twitch 為主流。

圖 8 全美數位內容市場參與者統計



2. 為何創作者會快速成長呢？因社會意識發生了轉變，更多人關注生活中的滿足感、自己當老闆的感覺，或讓粉絲們看到創作者們做著他們熱愛的事情。與此同時，更好的手機螢幕、更快速的行動網路和以創作者為中心的社交網絡，大大刺激了該行業的轉變。 任何人只需一支手機，一個想法，並願意被陌生人評判，便可加入數位創作者之列。數位內容創作獲利來源(方式)，包括品牌代言廣告、串流播放平台之流量、平台觀眾訂閱數以及直播銷售(圖 9)。

圖 9 數位內容創作之資金來源



3. 數位內容創作之消費者保護規範有美國 FTC 的廣告法、不公平商業行為指引等，法律上的問題包括規範的不確定性，例如數位內容產業內供應鏈上相關金主的責任，且執法實務面臨的疑義遠比法律的抽象概念複雜，例如法律該如何把創作者定義為業餘或專業人士等。
4. 我們建議：透過使用平臺基礎設施和開發者資料結構，採用循規的應用程式介面(API)，可以簡化國家當局的審核作業，此種解決方案的發想來

自監管機關競相開發市場監控科技的趨勢。目前應用於兒童的廣告上，法律框架配合資訊演算框架，便是法律合規 API 所需的數據參數。

(十六) 資料、數據與分析在消費者保護的應用(David Dorrell, CMA 資訊主任)

1. 強大的數位產業讓消費者、企業、市場和經濟體獲益，但該產業變化快速且幅度極大，不乏處於競爭劣勢的新創公司，資料保護、演算法和資訊不對稱問題，是消費者保護面臨的主要議題。
2. 許多外國執法機關和我們一樣，正在建立相關執法技術，我們目前需要做一些整合工作，採取跨部門資源分享措施，後續才是法規與執法工具的交流。

## 參、心得與建議

### 一、跨境執法合作不僅受限於法制框架與管轄權，尚有諸多障礙待克服：

跨境執法不得不面對文化、資源與夥伴關係等問題，不同國家技術能力存在差異，人力專業背景恐亦未能契合。而國與國之間如欲建立連結，常需仰賴單一聯繫窗口，惟各項監理科技開發與執法等工作，並不一定集中在中央或單一機構。另如 EnfTech 等執法科技，勢需跨境資訊交流才能執行，各國企業和政府倘有意保護本土產業免受國際執法審查，將會影響執法之公正性與成效。

### 二、OECD 電子商務消費者保護指引可作為研修政策措施之參考：

OECD 於 2016 年修訂電子商務消費者保護指引，以因應數位科技與交易的問題，強調各國應進一步加強跨境執法合作，尤其在強化溝通合作及聯合執法、增進消保機構對外國企業的調查及執法權、推動國際消保網絡發展及國與國間簽署雙邊或多邊消保協定及建立司法相互承認機制。OECD 又在 2021 年國際消費者保護大會發布工作手冊，提出支援跨國界執法的原則，建議透過立法行動實現。OECD 現正就 2016 年修訂的電子商務消費者保護指引對各國實施調查，其預計 2022 年發布調查報告，宜密切追蹤其具體進展。

### 三、持續蒐集國際間數位監理科技之運用案例以利推廣：

數位監理科技，使用工具支援政府的監管的決策、執行與成效監測，例如 RegTech、SupTech、EnfTech 和 LawTech/LegTech 等，需要使用大數據和人工智慧、演算法、機器學習等技術。外國監管機構-尤其是財務金融稅務部門，對於監理科技似有較多成功案例，ICPEN 歷次大會中，亦常見英國、澳洲及歐盟國家對科技執法發表成果，主管部門實施科技監理之前提，似須先具備專業之資訊人力與資源，而不僅止於統計分析工作。因國際會議時間有限，相關資訊之分享多屬點到為止，各機關似可透過國際研究或政府資訊之蒐集，深入研析各國做法，以利於國內推動相關措施，讓執法工具有效在電子商務消費市場運行。