

2024年世界消費者日主題

日期：112/12/20 資料來源：消費者保護處

2024年世界消費者日主題：為消費者提供公平且負責的人工智慧

國際消費者聯盟

每年3月15日，消費者運動界都會歡慶世界消費者日，藉此提高全球對消費者權益保護的認識。國際消費者聯盟(Consumer International, 簡稱CI)與一百多國的兩百個消費者保護團體成員，將為這個日子一起合作。2023年，CI邀請能源領導廠商一起保護轉型潔淨能源的消費者；而2022年，全球數百萬消費者都聽見了CI對公平數位金融的呼籲。

今年CI擇定「為消費者提供公平且負責的人工智慧(Fair and responsible AI for consumers)」為2024年世界消費者日的主題。生成式人工智慧(以下簡稱AI)為數位環境帶來衝擊，對生活帶來明顯改變，包括人們的工作、溝通、資訊蒐集等方面。AI將對消費安全和交易公平產生嚴重影響，由AI所驅動的平臺，可能傳播假資訊和偏見，而這些錯誤資訊、侵犯隱私和歧視性做法令人憂心，因此必須迅速採取行動解決問題，將人工智慧引導至公平且負責任的未來。

CI將宣導公平的價值，要求適度課責，為人工智慧的未來鋪路，幫助人們聰明消費，首先聚焦於採用AI技術的聊天機器人(chatbots)。長久以來，聊天機器人被用在客戶服務與支援。這些聊天機器人越來越能整合人工智慧系統，以特殊而複雜的方式模仿人類對話，網際網路搜尋服務的技術領先廠商，已開始採用生成式人工智慧技術。

網際網路搜尋是消費者每天常用的網路互動技術，這會運用到複雜的演算法，產生對個人量身訂做的搜尋結果。當不透明的技術被加入AI，便可能會為消費者帶來新的傷害。CI的行動，旨在探索消費者可以信賴AI聊天機器人到何等程度，行動將包括：

透過社群媒體活動促進對AI聊天機器人的討論，瞭解消費者的經驗。

調查AI平臺的風險並發表看法，為消費者對AI的信賴奠定基礎。CI將確認有哪些方面需要政策的介入，以減少受害。

邀集數位領導廠商和消費者運動之倡議者，進行系列對話與辯論，討論消費者賦能、偏見、透明度和AI之未來等主題。

2024年世界消費者日，消費者團體、國際組織、民間團體、企業和政府將團結起來大聲呼籲，為消費者提供公平與負責任的人工智慧。

資訊來源：<https://www.consumersinternational.org>