|  |  |
| --- | --- |
|  | A close up of a sign  Description automatically generated**世界电信发展大会（WTDC-22）****2022年6月6-16日，卢旺达基加利** |
|  |  |
| 全体会议 | **文件 WTDC-22/33 (Add.2)-C** |
|  | **2022年5月16日** |
|  | **原文：英文** |
| 美利坚合众国 |
| 修改世界电信发展大会第6/1号课题 – 消费者信息、保护和权利：法律、监管、经济基础、消费者网络 |
|  |
|  |
| **重点领域：** – 主题重点、行动计划、区域性举措和研究组课题**概要：**为研究新问题，拟修订第6/1号课题，这些新问题涉及利益攸关多方协作、信息共享和各种行业实践，消费者意识以及获取做出明智决策所需的信息。本提案亦建议针对与消费者保护相关的主题和新兴电信/信息通信技术背景下的消费者保护政策框架的最佳做法导则，举办研讨会和讲习班。**预期结果：**美国请WTDC审议此提案并批准对第6/1号课题做出的修改。**参考文件：**– 2022年世界电信发展大会5号文件附件1 – 第6/1号课题 – 消费者信息、保护和权利：法律、监管、经济基础、消费者网络 |

提案

美国建议按以下修改方案对WTDC第6/1号课题做出修改。

第1研究组

**MOD** USA/33A2/1

第6/1号课题

消费者信息、保护和权利：法律、监管、
经济基础、消费者网络

# 1 情况或问题说明

1.1 在日益融合和先进通信技术涌现的背景下，消费者保护仍然是一个高度相关的主题和一个不断发展变化的目标。电信/ICT行业充满活力，技术和商业模式不断变化，带来了新的消费者保护问题。此外，成员国正处于电信/ICT普及、采用新技术和政策/监管演进的不同阶段，因此面临不同的挑战，从而凸显了开展信息和最佳做法交流的重要性。

1.2 新冠肺炎疫情大流行和电信/ICT的广泛使用，既凸显了数字连接的重要性，也突出了分享最佳做法的必要性，以便在保护消费者利益的同时充分利用电信/ICT的好处。

1.3 有必要促进负责任地使用电信/ICT，以及在保护竞争和创新的同时培养消费者对新技术的信任的手段。

1.4 成员国必须为完善协作监管做好准备。消费者保护是电信/ICT的一项重要政策问题。需要探索各种政策和监管模式，包括服务提供商更好的自我监管以及共同监管。

1.5 消费者保护对于促进消费者信任是必要的，这反过来将鼓励以安全、可靠和尊重消费者权利的方式继续采用新技术。必须特别关注对弱势用户的保护，如新用户，特别是经济弱势群体、妇女、儿童、老年人和残疾人。

# 2 研究课题或问题

2.1 此课题将继续涵盖可能修订的ITU-D第6/1号课题2018-2022年研究期最后报告范围内的议题，以及酌情涵盖针对ITU-D 2022-2025年研究期新交付成果的新议题。

2.2 此课题将着重研究以下问题：

2.2.1 国家监管机构和其他国家、区域和国际组织正在采取的旨在实现数字化转型、同时平衡包括消费者和服务提供商在内的所有利益攸关方利益的电信/ICT政策和监管（用于消费都保护）。这包括促进跨部门和跨境合作的体制和监管机制，以及重新审视共同监管和自我监管等政策和监管方式。具体而言，这包括：

i) 保护消费者免遭未经请求的商业通信、在线欺诈和个人身份信息滥用的方法和工具应成为电信/ICT政策的有机组成部分。

ii) 分享有关消费者保护、促进竞争和创新、加强客户关怀的政策框架信息，迎接物联网（IoT）等新型和新兴电信/ICT技术的出现，并确保该框架有助于线上通信和交易。

2.2.2 公共消费者保护机构就体制/法律和监管机制正在制定的组织方法和战略，以应对因快速采用电信/ICT新业务而产生的新挑战，包括建立消费者教育中心、专门的消费者投诉处理中心或委员会等机构，以及专门的消费者投诉解决机制，以有效保护消费者。

2.2.3 确保政策和监管在电信/ICT领域为消费者提供可持续保护工具的最佳做法包括：

i) 以协商和协作为基础，平衡所有市场利益攸关方和参与者的期望、想法和专业知识，包括学术界、行业、民间团体、消费者协会、数据科学家、最终用户和不同行业的相关政府机构。

ii) 以证据为基础，因为证据对于正确理解所涉问题、确定未来的方案以及评估其影响至关重要。

iii) 以结果为基础，以便解决最紧迫的问题，例如，市场壁垒、实现协同作用。对新电信/ICT做出政策和监管响应，应基于对消费者、社会、市场参与者的影响。

iv) 以激励为基础，对维护消费者保护的参与者予以奖励。

2.2.4 成员国和监管机构在电信/ICT业建立体制和政策/监管机制/手段，以便运营商/服务提供商针对价格、资费、费用和服务条件（包括个人信息保护以及合同终止、接入和更新电信/ICT服务）发布透明、可比较、充分、及时的信息，使消费者了解情况，还需制定清楚简单的报价以及消费者教育方面的最佳做法。这包括：

i) 提供工具，以测试用户的实际连接速度，以及与电信/ICT运营商/服务提供商宣称的预期速率有关的消费者保护措施最佳做法。

ii) 关于电信/ICT运营商/服务提供商的流量管理和零费率做法的任何透明度要求。

iii) 第三方主要计费形式的透明度，包括运营商直接计费、用户付费特种服务、移动支付等，以及针对电信账单中第三方收费的消费者保护措施。

2.2.5 政策制定机构和监管机构自身实施的机制/手段，以使消费者和用户了解运营商所提供各种服务的基本特性、质量、安全性、个人信息保护措施和费用，使他们能够了解并行使自己的权利，正确使用运营商的服务，并在与之签订合同时做出知情的决定。

2.2.6 国家管理机构从保护具体类别的电信/ICT用户（新用户，特别是那些经济弱势群体、老年人、残疾人、妇女和儿童）的利益出发而采取的法律、经济和财务特别措施。这应当包括促进创建有用信息和实用工具的机制，用于通过提升消费者意识更好地实现消费者保护，特别是围绕新技术的使用。

2.2.7 政策制定机构和监管机构及运营商/服务提供商实施的机制/手段，以激励自我监管或共同监管，提高所有相关参与者，特别是消费者的信心。

2.2.8 为促进有效的消费者保护、合作及在政策制定机构与监管机构之间交换信息可采取的手段。

# 3 预期输出成果

a) 向成员国和部门成员、消费者保护机构、运营商和业务提供商提供一份可用于确定指导原则和最佳做法的报告，从而在所有电信/ICT服务提供过程中注重消费者保护问题，其内容包括：

i) 提高消费者意识的指导原则。

ii) 促进利益攸关多方就消费者保护政策和法规提供输入意见开展协作和磋商的最佳实践。

iii) 随着新兴电信/ICT技术（如物联网）的出现，为保护消费者、促进竞争与创新以及加强客户服务，提供有关政策框架的指导原则并进行信息共享。

b) 就上述与消费者保护有关的主题组织研讨会和讲习班。

# 4 时间安排

预期在每次研究组会议上均将形成一份年度进展报告。其他可交付成果，包括年度可交付成果、讲习班和前一研究期报告修订版，编制就绪后可酌情提交研究组批准。

# 5 建议方/发起方

待定。

# 6 输入来源

1) 从成员国、ITU-D部门成员以及下列组织和团体收集相关文稿和数据。

2) ITU-R和ITU-T研究组课题的最新情况和输出成果，以及与消费者保护有关的建议书和报告。

3) 收集关于新技术、商业模式和正在进行的数字化转型对发展中国家的影响的信息。

4) WTDC第9号决议（2017年，布宜诺斯艾利斯，修订版）的输出成果，包括相关建议书、导则和报告。

# 7 目标受众

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 目标受众 | 发达国家 | 发展中国家 |
| 电信政策制定机构 | 是 | 是 |
| 电信监管机构 | 是 | 是 |
| 电信/ICT消费者保护机构 | 是 | 是 |
| 服务提供商/运营商 | 是 | 是 |
| 广播运营商 | 是 | 是 |
| ITU-D项目 | 是 | 是 |

a) 目标受众 – 使用该输出成果的具体受众

预计输出成果的受益人为全球的消费者、电信/ICT运营商和决策机构/监管机构。

b) 建议的成果落实方法

活动包括开展、遵守并分享最佳做法，起草符合目标受众利益的综合报告。

# 8 建议的课题或问题处理方法

a) 如何进行？

1) 在研究组内： ☑

– 课题（贯穿一个多年研究期） □

2) 在电信发展局的正常活动范围内（注明哪个项目、活动、具体项目等将涉及到研究课题的工作）：

– 部门目标2 ☑

– 项目 □

– 具体项目 □

– 专家咨询 □

– 区域代表处 

3) 其它方式 – 说明（如，在区域、在其它具有专业知识的机构内部、
与其它机构合作等） □

b) 为什么？

有待在工作计划中确定。

# 9 协调与协作

负责此课题的ITU-D研究组应与下列机构密切协调：

– 研究类似问题的ITU-R和ITU-T其它研究组，尤其是包括ITU-D性别问题和保护上网儿童工作组在内的其它ITU-D相关组。

– 相关的国际和区域性组织（酌情）。

– 电信发展局（BDT）主任须通过该局相关人员（如区域代表处主任、联系人）向研究组报告人提供有关各区域所有国际电联相关项目的信息。应在项目及区域代表处工作的计划阶段和完成时向报告人组会议提供这一信息。

值得一提的是，在调查其他可与广播结合以实现内容提供新体验的网络和服务平台时，鼓励与其他课题和部门开展协作，这对成员是有益的，例如，与ITU-D的第1/1、3/1和4/1号课题，与ITU-R第1研究组、第5研究组和第6研究组，以及ITU-T第9研究组和第16研究组，在各自的职责和工作范围内开展协作。

# 10 BDT项目链接

与旨在促进电信/ICT网络以及相关应用和服务的发展的BDT项目的联系，包括缩小标准化差距。

# 11 其它相关信息

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_