

【별첨 8】

2000년 국정감사 결과 및 조치사항

2001. 2

한국소비자보호원

국정감사 시정 및 처리요구사항에 대한 조치결과 및 향후추진 계획

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
(1) 전자상거래 관련 소비자보호방안 마련 전자상거래의 확대에 따라 이와 관련한 소비자피해가 급증하고 있는 바, 관련 법·제도의 개선 및 피해 예방책 마련 등 다각적인 방안을 강구할 것	□ 전자상거래 전담 조직의 설치·운영 ○ 전자상거래 관련 법령 및 제도정비, 시장감시 및 부당거래 조사, 교육 및 정보제공, 국제기구 협력 업무 수행 □ 정부 전자상거래 소비자보호법령 정비 지원 ○ 「전자거래소비자보호지침 연구」를 수행하고 지침 시안 정책 건의(2000.1 지침 제정) ○ 「방문판매등에관한법률 개정방안연구」에 따른 법률 개정 시안을 정책 건의 → ‘전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률’ 제정 추진 (공정위) ○ 「전자화폐 이용실태 및 개선방안」연구 결과에 따라 관련법 제정을 정책건의 → ‘전자지급결제 서비스업에 관한 법률’ 제정 추진(정보통신부) ○ 「전자상거래 소비자 피해보상규정」개정 시안을 정책 건의 → ‘인터넷 쇼핑몰업 및 디지털 콘텐츠 서비스 피해보상규정’ 신설 (재경부) □ 전자상거래 피해 다발 분야 소비자보호 대책 마련 ○ 전자금융거래, 사이버주식거래, 디지털 콘텐츠, 어린이 온라인 개인정보보호, 사이버 교육, 국제전자상거래 등 조사사업 수행 및 제도개선 방안 강구

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	□ 전자상거래 사업자의 부당 거래 감시 ○ 「사이버 상시감시 시스템」을 구축하여 사업자의 허위·과장 광고, 부당 약관, 사기·기만 거래 등을 감시 및 수집(62건)하여 사업자 자율시정 권고(52건), 건의(1건), 소비자정보 발령(2건) □ 전자상거래 소비자정보 제공 및 교육의 강화 ○ 「eConsumer 사이트」를 개설하여 전자상거래 소비자보호 관련 종합적인 정보제공 및 전자상거래 지원센터(ECRC) 운영으로 전자상거래 교육 강화 - 2001. 8말 현재 총 5,300여건 전자상거래 관련 정보 수록 및 8회(280명) 교육 ○ ‘인터넷 쇼핑물 이용시 주의사항’ 등 소비자 홍보 리플렛 제작·배포 ○ 전자상거래 소비자 상담(3,220건), 피해구제(370건) 처리(2001.1~8말 기준) □ 전자상거래 소비자보호 국제협력 강화 ○ 전자상거래 국제 규범 제정에 협력 - OECD, APEC, IMSN(국제거래감시네트워크) 등 국제기구 회의에 참여하여 국제협력 강화 ○ 전자상거래 소비자보호 관련 국제 공동사업 참여
(2) 지방소비자에 대한 보호 강화 농어촌 등 지방소비자에 대한 보호를 강화하기 위하여, 지방자치단체와의 협력체계 구축 및 분쟁조정위원회의 지방개최를 확대하는 방안 등을 강구할 것	□ 지방소비자보호 강화를 위한 사업 수행 ○ 통합소비자민원정보시스템 운영(2000. 1) - 지방자치단체, 소비자단체, 농협 등 소비자보호 유관기관이 소비자상담 및 피해구제 업무를 전산시스템으로 효율적으로 수행할 수 있도록 통합소비자민원정보 시스템 지원 ○ 소비자상담·교육 - 농업인 소비자교육 및 현지 이동상담 실시 : 8회 실시 (장수,순창,고창 등) · 소비자 교육참석 인원 : 974명

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	· 이동상담 건수 : 181건 - 농협주관 농업인 교육시 강사지원 : 2001년도 4회 지원 (고성,김포,고산 등) - 금융, 의료 등 전문서비스 분야에 대한 지방현 지 출장 상담 및 피해구제 실시(2회/ 345건) : 부산, 대구, 광주, 대전, 울산 5대 광역시 - 지방 소비자교육(지방공무원, 농협, 단체 등)실시 ○ 각종 조사 사업 실시 - ‘농촌 주민의 정보통신 서비스 이용실태 조 사’, ‘농촌의 특수판매 피해 실태조사’ 실시 후 제도개선 방안 건의 - 지방소비자 행정관련 법규, 행정체계, 모범 소비자행정 사례조사 등을 주요내용으로 하는 “지방소비자 행정의 정착방안에 관한 연구” 수행 ○ 농협과 연계를 통한 농업인 소비자 보호 활동 - 소비자상담 및 피해구제 처리실적 : 2001. 7말 현재 2,069건 □ 지방자치단체와의 협력체계 구축 ○ 지방자치단체의 소비자보호 행정 지원체계 마련 및 정부부처와 계속 협의중 - 지방자치단체와의 협력을 통해 지방소비자보 호 전담조직 설치를 지원하며, 우리 원의 정 보, 지식 및 노하우를 지방자치단체에 제공 □ 소비자분쟁조정위원회 지방개최 확대 ○ 지방 개최 횟수를 확대(6회→8회)하여 지방 소비자 보호 강화
(3) 전문서비스 분야에 대한 피해구제 강화 전문서비스 분야(금융, 의 료 등)에 대한 피해구제	□ 분야별 전문위원 확충 및 관리 강화 ○ 전문성 제고와 신속한 피해구제 업무를 수 행하기 위해 2001년 3회에 걸쳐 의료, 법률, 보험분야 등 전문위원회를 재구성 - 79명 → 98명으로 확대

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
요구가 증가하고 있는 바, 업무처리의 소요 일수를 보다 단축시키고 전문인력을 확충하는 등 동 분야에 대한 소비자의 만족이 제고될 수 있도록 할 것	- 치과·방사선과 신설 및 피부병리, 마취 등 새로운 분야의 위원 신규 위촉 - o 전문위원과의 수시 접촉 및 체계적 관리를 통해 자문의 신속성·공정성을 제고하여 신속한 피해구제가 이루어지도록 할 것임. - o 전문성 제고를 위해 분쟁조정위원 Pool제 도입(2001. 7 위원수 확대 : 9명→29명) □ 사업자의 적극적인 협력 유도 - o 업무처리 소요 일수의 단축을 위하여 피해구제 접수통보서의 FAX 발송, 수시 전화·방문·간담회 등을 통해 사업자와 유기적인 협조관계를 구축하고 있음. □ 전문서비스 분야 조사 전담팀 신설 - o 전문서비스 분야 소비자피해 사전예방을 위해 동 분야의 조사를 수행하는 ‘서비스거래팀’ 신설(2001. 1) - ‘할부금융 이용실태 조사’, ‘병원 선택진료 이용실태 조사’ 등 각종 조사 수행
(4) 소비자보호 관련 규제의 완화에 따른 대책 마련 규제개혁의 과정에서 소비자보호 관련 제도가 폐지·악화되는 등 문제점이 있는 바, 그 부작용을 최소화시킬 수 있도록 규제완화 관련 상품 및 서비스에 대한 모니터링 강화 대책을 마련할 것	□ 규제완화 상품·서비스에 대한 모니터링 및 각종 정보제공 업무 강화 - o 권장소비자가격 폐지 등에 따른 가격정보 제공 업무 강화 - 판매자가격표시(open price)제 대상품목 확대건의(10개 품목), 단위가격표시제 추가품목건의(9개 품목) → 2000. 7 가격표시제 실시요령 개정되어 품목 추가 - o 가격유통 사이트 운영 - '99. 6부터 인터넷을 통한 각종 상품 가격정보제공 - 2001. 6 가격비교 검색엔진 프로그램 개발로 가격검색 기능 도입·확대하여 주요 생필품의 최저가 정보제공

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	○ 피해다발 분야에 대한 ‘소비자경보’ 발령 - “공짜 컴퓨터 제공 상술 극성” 등 28건 (2000. 1~2001. 8말 기준) □ 규제완화 상품에 대한 모니터링 실시 ○ 소비자보호관련 규제완화로 인한 품질·안전 취약우려가 있는 품목에 대하여 지속적으로 점검 및 의류의 품질표시 규정에 대한 건의(공정거래위원회) 결과 중요한 표시·광고사항 확대 개정 반영(2000. 12) □ 판매자가격표시제도 이행실태 조사 및 홍보 실시 ○ 산업자원부 등과 합동 점검 실시(2001.6) 및 공산품 판매가격표시 실태 조사, 판매자 가격표시제 리플릿 제작·배포(10만부)
(5) 풀무원 관련 소송에 대한 대응책 마련 풀무원 관련하여 진행중인 소송은 그 결과에 따라 소비자보호원의 시험검사결과에 대한 신뢰성에 지대한 영향을 미칠 수 있으므로, 적극적이고 신중하게 대응해 나가도록 할 것	□ 풀무원 소송에 대한 적극적 대응 ○ 2001. 9. 18 현재 제 17차 변론을 마쳤으며, 1심 최종선고를 앞두고 본원이 보관중인 시료를 제 3기관에서 다시 한 번 시험을 하기로 하여 현재 시험절차 및 방법을 재판부와 협의 중에 있음 ○ 또한 소비자의 알권리, 선택할 권리를 보장하기 위한 정당한 시험검사 발표업무와 그 동안에 쌓아 올린 본원의 발표결과에 대한 신뢰성이 본 소송에 의해 훼손되지 않도록 하기 위해 반드시 승소하도록 최선을 다할 것임
(6) 민간소비자단체와의 협력체계 구축 민간소비자단체와 소비자보호 관련 자료 등을 공유하는 등 상호협력·연계시스템을 구축·심화시키는 방안을 강구하도록 할 것	□ 온라인 시스템 공동활용을 통한 협력관계 유지 ○ 통합소비자민원정보시스템을 활용할 수 있도록 제공(2000. 1) - 소비자상담 업무를 전산으로 수행할 수 있고, 소비생활과 관련된 제도 및 사례 등 유용한 정보 제공

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	○ 홈페이지를 통한 각종 소비자정보 제공 - 우리원에서 자체 생산된 각종 자료와 외국 의 자료를 홈페이지를 통해 제공 □ 우리원 내부 자원 지원을 통한 협력관계 유지 ○ 우리원 이사회 및 소비자분쟁조정위원회에 민간소비자단체의 대표가 참석하여 의견을 개진함으로써 효율적인 소비자보호 사업 공 동 수행 ○ 소비자정보요청협의회 운영을 통해 소비자 단체의 소비자보호 사업 간접 지원 ○ 각종 시험검사 의뢰시 신속하고 저렴한 비 용으로 시험실시 및 결과 통보 ○ ‘소비자의 날’ 행사 공동 주최 □ 향후 지속적인 협력체계 유지 ○ 다양한 소비자정보를 활용할 수 있도록 우 리원 홈페이지의 정보자료 검색 방법 등을 개선 ○ 소비자단체장과의 간담회 등을 통해 상호 관심사 등에 대한 의견 교환 등
(7) 인터넷을 통한 소비자 보호 강화 인터넷을 통한 소비자상담 이 증가하는 추세에 있는 바, 인터넷 홈페이지를 개 선·강화하여 대국민 홍보 를 강화하고 소비자 편의 성을 제고하도록 할 것	□ 인터넷 홈페이지 개선 및 홍보 강화 ○ 소비자들이 소비생활과 관련된 정보를 보다 쉽게 활용할 수 있도록 홈페이지 재개편 (2001. 3) ○ 우리 원에서 생산된 모든 정보를 손쉽게 찾 아볼 수 있도록 검색기능 강화 및 소비자가 보다 쉽게 정보를 찾아볼 수 있도록 웹 디 자인 개선 ○ 인터넷 접속 속도 개선 및 동영상 등 제공 정보 형태 다양화 ○ 인터넷을 통한 소비자 상담 및 피해구제실시 - 인터넷 상담 당직제 도입 - 인터넷 상담 월평균 상담실적 : 5,433건

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
(8) 유전자조작 농산물에 대한 대책 마련 아직까지 유전자조작 농산물에 대한 무해성이 입증되지 않고 있는 상황이므로, 이에 대한 조사 및 검사를 강화하고 농산물·식품에 대한 표시제를 실시하는 등의 방안을 강구할 것	□ “GMO 표시제도”의 조속한 시행 촉구 건의 ○ 소비자의 알권리, 선택할 권리를 보장해줄 수 있도록 “GMO 표시제도”의 조속한 시행을 촉구 (1999. 11) ○ 2001년 3월(농산물), 7월(가공식품) 표시제도 실시 (농림부, 식의약청) □ 유전자 분석 시험검사 전담팀 신설·운영 ○ 유전자재조합식품에 대한 모니터링, 각종 농산물과 식품의 유전자재조합 혼입여부 검사 등을 전담하는 ‘유전자분석팀’ 신설 운영 □ “GMO 표시제도”의 건전한 정착 유도 ○ “GMO 표시제도”의 건전한 정착을 위하여 시중에 유통중인 원료농산물 및 가공식품의 모니터링을 현재 추진중에 있음 ○ GMO 농산물 전품목에 대한 분석기법의 지속적 개발 및 기술 축적 □ GMO 시험기법 전수 ○ 제조업체가 자발적으로 원료에 대한 품질관리를 할 수 있는 기술적 여건을 조성하기 위해 업체 품질관리 및 연구담당자를 대상으로 기술세미나 실시
(9) 리콜제도 관련 지원업무 강화 소비자보호법의 개정을 통해 리콜제도와 관련한 “긴급리콜명령제” 등을 도입하려고 하는 바, 리콜제도의 정착 및 객관성·공정성 확보를 위하여 제품결함정보의 수집 및 조사·평가 활동 강화 등 대책을 강구	□ 위해정보 수집 활성화를 통한 리콜실시 강화 ○ 리콜제도와 관련하여 종합적인 업무 수행을 위한 ‘리콜제도운영팀’ 신설 ○ 인터넷 위해정보 수집 시스템인 ‘소비자안전넷(CSN)’ 구축 및 운영(2001. 2) - 병원, 소방서 등 위해정보보고기관으로부터 위해정보 수집 효율성 도모 - 제품의 결함관련 정보 등을 상시 모니터링 함으로써 사업자의 결함정보 보고의무 이행여부 감시

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	○ 소비자상담, 피해구제 접수건 중에서 소비자위해정보를 평가·분석하여 리콜과 연계 ○ 정부, 의료계, 학계 등 각 분야 전문가로 구성된 위해정보평가위원회의 운영을 활성화하여 품목별 위해정보 평가의 공정성 및 객관성 확보 □ 리콜제도에 대한 소비자 및 사업자 정보 제공 강화 ○ ‘결함정보 보고제도’, ‘자발적 리콜 및 리콜 권고제’, ‘긴급리콜명령제’의 조기정착을 위해 개정되는 제도 내용을 소개하는 리플렛(10만부)을 제작하여 지방자치단체, 사업자, 소비자단체, 소비자 등에게 제공 ○ ‘결함정보 보고제도’ 등 개정된 리콜제도의 세부 운영절차에 관한 지침서를 제작하여, 리콜운영주체인 지방자치단체와 사업자를 대상으로 교육을 실시함으로써, 리콜제도 조기 정착 및 운영 활성화 도모
(10) 정보통신서비스에 대한 소비자피해구제 강화 인터넷·이동전화 등 정보통신서비스에 대한 가계부담은 늘어나고 있으나 이에 대한 소비자불만 및 피해는 오히려 증가하고 있는 바, 이에 대한 대책을 마련할 것	□ 정보통신분야에 대한 연구·조사 실시 ○ 「정보통신서비스의 소비자보호에 관한 연구」를 이동전화 중심으로 수행하여 정책건의(정보통신부) - 이동전화서비스의 원가를 소비자에게 공개하는 “원가 공개제도” 도입 - 사업자의 부당·기만적인 상행위를 예방하기 위하여 「진실한 요금청구에 관한 규제」를 마련하고, 미성년자 가입, 명의도용 등 각종 “부당·기만적인 상행위에 대한 세부 규제 기준”을 마련

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	- “최소품질기준”마련 및 최소품질 기준 이하의 통신품질 발생시 소비자 배상 제도 도입 - o 어린이 온라인 개인정보 보호방안 강구(2001. 6) - ‘정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률’의 시행령에 ‘법정대리인의 동의방법’ 등에 대하여 구체적 대안 제시 □ 지속적인 홍보 실시 및 연구 조사사업 수행 - o 인터넷 및 이동전화서비스 관련 피해구제 사례 분석 후 피해사전 예방을 위한 지속적인 홍보 실시 - o ‘이동통신 서비스 요금 및 소비자 이용실태 조사’ 등을 통해 각종 문제점 및 개선방안 건의(2001. 6)