

【별첨 9】

2001년 국정감사 결과 및 조치사항

2002. 2

한국소비자보호원

국정감사 시정 및 처리요구사항에 대한 조치결과 및 향후추진 계획

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>(1) 소비자보호대상의 광범성으로 인한 피해구제 대처방안</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자보호원의 소비자를 보호하는 범위가 광범위함 ○ 국민들의 생명과 안전 및 신종민원이 다발적으로 발생하고 있음 ○ 확실한 피해구제를 위한 선택 및 집중적 보호방안 필요 	<ul style="list-style-type: none"> □ 소비자 피해구제 범위 <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자보호법 제2조(정의)에서 소비자를 ‘사업자가 제공하는 물품·용역을 소비생활을 위하여 사용·이용하는 자’로 규정하고 있으며 ○ 동법 제28조(업무)에서 소비자의 불만처리 및 피해구제를 본원이 수행해야 할 업무로 규정하고 있음. ○ 따라서 소비자가 물품·용역을 사용·이용하는 과정에서 발생하는 모든 경제적·신체적 피해가 보호의 대상이므로 광범위함. □ 피해구제 대상의 선택·집중적 보호 방안 <ul style="list-style-type: none"> ○ 사업자의 자율적 구제로 소비자 피해의 보상이 가능한 분야에 대해서는 사업자 또는 그 단체로 하여금 자율적 구제를 활성화하도록 적극 유도하고, ○ 소비자안전과 관련된 품목과 피해다발 품목에 대해서는 피해구제와 별도로 집중적으로 재발방지를 위한 조사·연구를 병행 수행해 나갈 계획임.
<p>(2) 인터넷 쇼핑물 등을 통한 전자상거래 소비자 피해대책 마련 시급</p>	<ul style="list-style-type: none"> □ 전자상거래 소비자피해 사전예방 대책 마련 <ul style="list-style-type: none"> ○ 정책추진 방향 및 소비자보호 방안 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 텔레마케팅, 인터넷 경매, 국제 전자상거래 등과 관련한 소비자보호 방안 마련

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<ul style="list-style-type: none"> ○ 최근 인터넷 보급의 확산으로 인해 사이버 상거래규모의 급증 ○ 일방적 계약변경, 물건의 하자, 신용정보 누출, 허위·과장 표시, 사기거래 등 악덕 상흔이 만연 ○ 이와 같은 소비자들의 피해에 대한 사전예방과 사후구제를 위한 정부의 적극적 대처방안 	<p>및 정책건의</p> <ul style="list-style-type: none"> - 인터넷 쇼핑몰업 및 인터넷 콘텐츠업 소비자피해보상규정 신설(2001.12.4) ○ 전자상거래 소비자정보 제공 및 교육 강화 <ul style="list-style-type: none"> - ‘어린이를 위한 인터넷 안전이용 가이드라인’ 등 리플릿 제작·배포 - 전자상거래 소비자보호 관련 종합적 정보제공을 위한 eConsumer 사이트 운영 - 전자상거래 지원센터(ECRC) 운영으로 전자상거래 교육 강화 - 심각한 소비자피해 발생이 우려되는 문제에 대한 소비자경보 발령 - 건전한 인터넷 이용문화 및 안전한 인터넷 환경 조성을 위한 사기·사행성 사이트 등 인터넷 불건전 사이트를 검색·추방하는 인터넷 대청소 행사 실시 □ 전자상거래 소비자피해 사전예방 향후 추진계획 <ul style="list-style-type: none"> ○ 새로운 소비환경 변화에 부응하는 선진제도의 입법화 추진방안 마련 및 전자상거래 소비자보호 관련 법령간의 수평적, 수직적 정합성 확보를 위한 전자상거래 소비자보호 법제 개선방안 마련·건의 ○ 모바일커머스, 온라인 신용카드 결제, 미성년자 전자상거래, 명절 인터넷 쇼핑몰 소비자피해 등 조사 수행 ○ 전자상거래 사업자 자율규약 마련·제공 ○ 전자상거래 사업자 교육 및 원격교육교재 개발

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전자상거래 소비자피해 백서 발간 등 추진 □ 전자상거래 소비자피해 사후구제 대책 <ul style="list-style-type: none"> ○ 전자상거래 사업자 지원 및 소비자보호를 위한 사업자단체와의 업무협의회 구성·운영 ○ IMSN(국제거래감시네트워크)의 국제 전자상거래 피해구제 네트워크 참여 및 활동 ○ 전자상거래 자율피해구제 시스템 구축·운영 ○ 전자상거래 관련 기관·단체·사업자간 업무협의회 운영 등
<p>(3) 불공정 약관에 대한 소비자보호원 차원의 대처방안</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 최근 불공정약관판정이 잇따르고 있음 ○ 그러나 시정여부의 확인이 불가함 ○ 소비자보호원에의 불공정약관에 대한 소송제기 권한부여 등을 내용으로 하는 법률개정 용의 	<ul style="list-style-type: none"> □ 부당약관에 의한 소비자 피해를 예방하기 위해 공정거래위원회와 협의 <ul style="list-style-type: none"> ○ 업종별 표준약관의 확대 유도 ○ 약관법의 일부내용 개정 촉구 <ul style="list-style-type: none"> - 업계 단체만 표준약관의 제정신청을 하도록 되어 있는 규정을 공정거래위원회나 소비자단체도 제정신청할 수 있도록 함. - 표준약관이 아닌 불공정 개별약관의 통용이 억제되도록 표준약관의 표시(마크)제 도입 등 □ 단체소송제 도입 추진 검토 <ul style="list-style-type: none"> ○ 약관 등 다수의 소비자 피해에 효율적인 대처를 위해 단체소송제 도입 추진 검토중
<p>(4) 소비자보호원의 역할과 기능제고방안</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사회 및 경제가 복잡 다각화됨에 따라 소비 	<ul style="list-style-type: none"> □ 첨단장비 도입 및 전문인력 확보 <ul style="list-style-type: none"> ○ 다양화되고 있는 소비자 안전문제의 신속, 정확한 결과 도출을 위해 2002년 장비 도입계획에 의거 70여개 원소를 동시

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>자 문제는 급증</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 공공서비스 및 전문성 등 소비자보호원의 기능과 역할이 매우 제한적이고 소극적임 ○ 사업비의 확충으로 첨단장비 및 전문인력 확보, 소비원의 정책전문기관화, 해당부처에 대한 건의사항의 이행 촉구, 공공서비스로 발생한 피해구제 확대 및 민간소비자보호단체와의 업무적 연계성 유지 등에 대한 종합적 검토 필요 	<p>에 분석 가능한 최첨단 원소분석 장비 도입할 예정</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 향후 첨단 검사시설 확보를 위해 노력하겠으며, 확보가 곤란한 설비에 대해서는 아웃소싱(업무협약기관 : 기술표준원, 화학시험연구원, 석유품질검사소 등 9개)을 통해 소비자보호에 철저를 기하도록 하겠음. ○ 전문인력 확보를 위한 노력 경주 및 2002년 중 전기전자분야 등에 대한 인력 보강 예정임. <p>□ 정책건의 실효성 확보</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자보호법에 따라 본원은 소비자피해구제 과정에서 사업자의 위법사실이 발견된 경우 해당 기관에 위법사실을 통보하고, 연구·조사·시험검사를 통하여 조사결과 나타난 문제점에 대한 제도 및 법령의 정비, 시험검사 기준 개정 등을 관련부처에 건의하고 있음. ○ 본원의 정책 건의 후 제도개선이 이루어지기까지는 관련부처 준비사항 등 일정 기일이 필요하다고 판단되나, 본원 건의사항이 타당한 이유 없이 반영이 안될 경우에는 계속적으로 해당 부처에 건의하고 있음. ○ 향후에도 소비자보호 제도의 발전을 위해서 정책 개발 및 대정부 건의 업무를 적극적으로 수행해 나가겠음. <p>□ 공공서비스 부문 피해구제 확대 건의</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자보호법 제28조 제2항에 의거 공공서비스(우편·철도·상수도 등)부문에 대

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	<p>해서는 소비자불만처리 및 피해구제업무를 처리할 수 없도록 규정하고 있음.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 본원에서는 우편·철도·상수도·국공립병원 서비스도 소비자보호법의 피해구제 적용대상에 포함할 것을 재정경제부에 건의하고 입법 추진 노력을 하고 있음 (소보법 개정사항). <p>□ 민간소비자단체와의 협력체계 구축</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 온라인 시스템 공동활용을 통한 협력관계 유지 <ul style="list-style-type: none"> - 통합소비자민원정보시스템을 활용할 수 있도록 제공(2000. 1.부터 시행) - 홈페이지를 통한 각종 소비자정보 제공 - 소비생활에 유용한 각종정보를 e-mail를 통해 제공(소비자정보 e-mailing서비스) ○ 소비자 정책추진과정에 민간 소비자단체 참여 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 본원 이사회 및 소비자분쟁조정위원회에 민간소비자단체의 대표가 참석하여 의견을 개진함으로써 효율적인 소비자보호 업무수행 ○ 소비자정보요청협의회 운영을 통해 소비자단체의 소비자보호 사업 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 각종 시험검사 의뢰 및 분쟁조정 요청시 적극 지원 ○ ‘소비자의 날’ 행사 공동 수행 ○ 소비자단체장과의 간담회 등을 통해 상호 관심사 등에 대한 의견 교환 등 지속적 협력관계 유지

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>(5) 소비자 역마진 보험 해약유도에 대한 소비자보호책 강구방안</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2000년말 현재 생보사 보험계약액은 1인당 평균 1,760만원에 달하는데 최근 저금리 현상이 지속되면서 역마진으로 인한 심각한 경영난에 봉착하였으며, 이에 따른 역마진 해소방안으로 특정상품의 판매중단 및 보험계약 해지 유도로 사회적 문제가 되고 있음 ○ 고금리시대에 확정금리로 보험가입을 통해 고수익을 누렸던 보험사들이 저금리가 됨에 따라 신규 상품의 판매중단은 경영상 부득이하다고 보나 이미 판매된 상품에 대한 소비자의 권익을 박탈하는 행위는 문제가 있음 ○ 기 판매된 확정고금리상품의 해약유도의 피해현황을 설명하고 피해를 입은 소비자에 대한 피해구제 방안으로서 소비자보호원의 대책 	<ul style="list-style-type: none"> □ 생명보험 상위 5개사의 고금리상품 판매 및 해약실태 조사 실시(2001. 8) <ul style="list-style-type: none"> ○ 2001. 7.까지의 해약율이 2000년에 비해 14.7%(단순평균) 증가됐는데 그중 상당수는 부당한 해약유도로 인한 해약이었을 것으로 예상 ○ 생명보험사의 부당한 해약유형으로는 <ul style="list-style-type: none"> - 모집인에게 수당을 부여하면서 해약독려 및 개인별로 할당분을 주어 집중공략 - 상법 상 보장되어 있는 보험계약의 부활에 까다로운 조건을 달아서 원활한 부활이 어렵도록 함 - 그럴듯한 종신보험상품 등을 만들어 기존상품을 해약하면서 동시에 가입토록 유도하는 전환계약(리모델링) 유도 ○ 본원에서 조사결과를 바탕으로 금융감독원 및 생명보험협회에 개선 방안 건의 <ul style="list-style-type: none"> - 확정고금리상품 중도해지 및 기존계약의 전환증가에 대한 기본적인 보완대책 마련 - 보험사 역마진 해소책으로서의 일방적인 보험료 인상을 자제 - 보험사들의 다양한 보험상품 개발로 수익구조 다변화를 유도해 줄 것 및 선진 보험 리스크 관리기법 도입 건의

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>(6) 주5일 근무제가 소비생활에 미치는 영향</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정부는 내년 7월부터 공공기관을 대상으로 주5일 근무제를 시범적으로 도입하기 위해 관련법률을 검토하고 있음. ○ 이에 따른 사회적 영향으로 여가활동의 다양화 및 레저산업의 부상이 예상되는데 아직 건전한 여가문화가 제대로 정착되어있지 못한 상황에서 오히려 여가 문화를 왜곡시킬 수 있음 ○ 우리 여가문화나 인프라는 아직 낮은 수준으로 소비자 피해도 갈수록 증가할 것이 예상되는데 이에 대한 소비자보호원의 대책 	<p>□ 여가소비문화의식 및 실태조사(2001.9)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 여가생활의 환경적 변화(주5일근무제, 경기불황)에 따른 국민 삶의 질의 척도로서의 여가활동 이용 및 의식 실태를 파악하기 위해, ○ 전국 7대 도시 성인 500명 대상으로 여가의식 및 이용실태 설문조사 실시 ○ 조사결과 성인 1인당 연간 여가지출비용은 137만원으로 나타났으며, 이중 여행지출비용이 54.1%로 가장 높고 문화지출비용이 6.5%로 가장 낮음. ○ 또한, 주5일 근무제 시행시 주말연휴 이용은 국내여행이 28.6%로 가장 많았으며, 2박 3일의 단기 해외여행 의사는 66.8%, 가족중심의 여가활동 시설확대가 51.8%로 나타남. ○ 조사결과를 바탕으로 관계기관과 협의를 통해 가족중심의 여가활동 시설 확보방안 및 일반국민의 여가관련 과소비, 모방소비 개선을 위한 실천방안을 마련하여, 확산시킬 수 있는 방안을 지속적 검토(캠페인, 강연회, 세미나 개최 등)할 것임.
<p>(7) 분쟁조정위원회의 지방 개최 확대방안</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 소보원이 제출한 자료에 의하면 1999년부터 2001년 8월말까지 분쟁조정위원회 개최는 총 161회 	<p>□ 분쟁조정위원회 지방개최 활성화를 위한 분쟁조정위원 위촉</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 조정위원회 지방 개최의 효율적인 추진을 위해 지방 거주 전문가 11명을 소비자분쟁조정위원회의 위원으로 위촉(2001. 7) - 소비자분쟁조정위원회의 지방 위원 위촉

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>였으나 서울이 143회로 88.8%를 차지하고 있음.</p> <p>○ 지역주민들은 정치, 경제, 행정, 문화 등 모든 분야가 서울과 수도권에 집중되어 상대적 박탈감을 느끼고 있는데 이에 대한 소비자보호원의 대책</p>	<p>내역 : 영남권(3명), 호남권(3명), 중부권(3명), 제주권(2명)</p> <p>□ 소비자분쟁조정위원회 지방 개최 확대</p> <p>○ 지방위원회 개최 횟수를 확대하여 지방거주 소비자의 권익보호와 편익증진</p> <ul style="list-style-type: none"> - 8회(2001년) → 12회(2002년) - 권역별로 지방자치단체, 민간소비자단체 등과 협의를 통해 지방개최가 정례화 되도록 하고, 지방 고유 현안문제를 위원회에서 조정결정하여 지방거주 소비자보호 노력
<p>(8) 실비용품에 대한 소비자 보호기능 강화 방안</p> <p>○ 우리나라는 2000년 현재 65세 이상의 노인 인구가 전체 인구의 7.3%로 매우 빠른 속도로 고령화사회로 접어들고 있음.</p> <p>○ 이에 따라 신체적 기능이 저하된 노인들이 생활을 정상적으로 유지하거나 장애를 가진 노인이 재활을 하기 위한 다양한 실비용품의 연구개발과 보급에 대한 욕구가 날로 증가</p>	<p>□ 노인용품 정책지원</p> <p>○ 노인용품에 대한 수요는 고령화사회의 도래로 꾸준히 늘어날 것으로 보여, 노인용품 업체의 체계적인 육성과 노인용품 이용 노인소비자 보호를 위해서는 국가적 차원에서 정책지원 필요</p> <p>□ 분야별 정책적 지원책</p> <p>○ 노인용품에 대한 인식 제고 및 이용 확대 측면</p> <ul style="list-style-type: none"> - 노인용품에 대한 개념을 정립하고, 노인용품의 연구개발 및 보급을 촉진하는 법률(가칭 ‘복지용구의 연구개발 및 보급 촉진에 관한 법률’) 제정 필요 - 노인용품의 보급은 장애인 위주의 품목 적용에서 벗어나 노인들의 생활에 필요한 치료용구 및 일상생활용구로 지급 확대 필요

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>하고 있음. 그러나 노인들의 경우 대부분이 용품에 대한 하자가 있어도 자신이 손해를 감수하는 등으로 구체적으로 사례를 밝히기가 어렵고 대응방안 마련도 쉽지 않음</p> <p>○ 노인문제가 더 이상 방치되지 않도록 소보원에서 노인용품 이용 소비자를 보호하기 위하여 노인용품에 대한 인식제고 및 이용확대, 유통구조개선, 가격체계 개선, 품질 향상을 위한 정책적인 지원책을 수립해야 한다고 보는데 이에 대한 견해</p>	<p>○ 유통구조 개선</p> <ul style="list-style-type: none"> - 노인용품에 대한 정보획득과 적절한 선택을 돕기 위해 국가나 지방자치단체에서 노인용품 상설전시장 설치 필요 - 노인용품 점포 판매를 확대하기 위해 노인용품 판매 전문점화 시도 필요 - 노인용품 판매점의 서비스 질을 높이기 위해 판매점에 대한 품질인증마크제 실시 필요 <p>○ 가격체계 측면</p> <ul style="list-style-type: none"> - 노인용품 생산업체에 대한 금융·세제 지원 실시 필요 - 노인용품 생산업체에 대한 수입관세 감면제도 확대 실시 필요 <p>○ 품질향상 측면</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련부처(보건복지부, 산업자원부, 과기처, 노동부)간의 품질향상을 위한 협조 필요 - 노인용품에 대한 품목별 평가와 표준화 필요 <p>○ 위의 정책지원 필요성을 인식하고, 관련 부처와 지속적 협의 예정</p>
<p>(9) 자동차 안전성 확보 방안</p> <p>○ 매년 자동차와 관련한 소비자상담 실적이 상당한 수준인데 소보원의 피해구제 실적은 매우 저조하게 나타남</p> <p>○ 소비자 상담을 통해</p>	<p>□ 자동차 리콜제도의 문제점 및 개선방안</p> <p>○ 현행 자동차관리법상 리콜범위에 외부에서 개인이 별도로 부착(에어백, ABS 등)하는 자동차 부속장치가 리콜 대상에서 제외되어 있고, 또한 결함요건이 다수의 자동차에서 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우로 리콜범위가 제한되어 있어 리콜범위 적정화를 위한 제도개선 필요</p>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>제기된 자동차와 관련한 하자내용들은 핸들이나 변속기의 작동불량, 제동불량, 화재 등 운전자와 탑승객의 생명을 위협하는 치명적인 하자내용들이 상당수에 달하고 있으나 상담건수에 비해 피해구제 실적은 9.5%로 매우 저조함</p> <p>○ 영업에 악영향을 우려한 자동차제조업체의 소극적 구제에 대하여 현행 자동차 리콜제도의 문제점과 개선방안은 무엇이며, 소비원의 결함여부의 적극적 규명을 통한 리콜제의 활성화 방안</p>	<p>○ 자동차의 제작결함을 판정하기 위한 범정부차원의 안전결함 판정위원회의 구성 필요</p> <p>○ 제작결함의 시정을 안전결함에 국한하고 있는 문제점과는 별개로 품질문제도 리콜에 포함시켜 사업자의 자발적인 리콜 유도</p> <p>○ 현행 안전기준이 안전과 직접 관련이 없는 차의 길이, 높이 등 형식적인 기준들이 있으므로 이에 대한 개선 필요</p> <p>□ 결함여부의 적극적인 규명을 통한 리콜제도의 활성화 방안</p> <p>○ 리콜활성화를 위한 자동차결함 정보수집을 위하여 소비자상담, 피해구제 및 위해정보 관리시스템으로 접수되는 위해정보의 분석·평가 기능 마련</p> <p>○ 또한, 자동차 결함정보 원인규명을 위해 부족한 본원의 자동차 관련 시험검사시설을 보완하고 기술검토 및 자문을 받기 위하여 자동차성능시험연구소 등 유관기관과의 긴밀한 협조체계 구축을 통한 자동차 리콜업무 활성화 도모</p>
<p>(10) 인체유해물질의 안전성 검사실적 저조</p> <p>○ 최근 수입개방이후 납꽃게, 다이옥신 함유 및 광우병 감염 축산물 등이 반입되어 국민들을 불안에 떨게</p>	<p>□ 본원에서는 수입식품을 포함한 국민 다소비식품을 중심으로 인체에 유해한 성분의 안전성 실태조사를 지속적으로 추진</p> <p>○ 1997년부터 2000년까지 쇠고기, 아이스크림 등 50개 품목에 대하여 안전성 실태조사를 실시, 14개 품목은 식의약청 및 농림부에 시정조치 건의하여 조치 반영</p>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>하는 등 소비자들의 불안심리가 지속되고 있으며, 특히 축산물 기피등으로 인한 국내 축산농가의 피해가 막대할 것으로 우려됨</p> <p>○ 소비원의 인체유해물질에 대한 안전성 조사 사실적이 저조한 사유를 밝히고, 광우병의 국내유입을 억제하고 소비자들의 불안심리를 조속히 해소해 축산농가의 피해를 최소화하기 위한 대책으로 관련부처 정보교류와 축산물에 대한 소비원의 안전성 검사 확대방안이 마련되어야 하는데 이에 대한 소비원장의 견해와 향후 계획</p>	<p>○ 특히, 2001년에는 먹는 샘물 등 9개 국민다소비 식품에 대하여 집중적으로 안전성 실태조사를 실시하여 소비자에게 정보를 제공하고 관계기관에 시정 건의</p> <p>□ 본원에서 소비자의 인체에 직접적으로 영향을 주는 식중독균을 포함한 위생성 시험 및 중금속 함유시험 등을 중점 실시 계획</p> <p>○ 향후에도 소비자의 인체에 유해한 물질이 포함된 식품 등 사회적 현안과제에 대한 안전성 실태조사를 적극 실시하여 사업자 시정, 소비자홍보 및 제도개선을 통해 소비자 안전 확보에 노력 예정</p> <p>○ 한편, 본원에서는 광우병에 대한 정보수집 및 모니터 기능을 강화하고 소비자에게 관련정보를 제공하고, 또한 범정부 차원의 대책위원회 참여, 관련기관과의 정보교환 등을 통하여 광우병으로 인한 소비자 불안 해소 노력</p> <p>○ 앞으로도 국내 시판중인 수입 축산물의 안전성 및 해외 소비자안전 정보에 대한 모니터링을 강화하고 소비자정보 제공을 통하여 소비자의 불안을 해소하도록 노력 경주</p>
<p>(11) 정보에 어두운 지방주민과 농민들에 대한 피해구제 방안</p>	<p>□ 지방소비자 및 농어민의 피해구제 저조 사유</p> <p>○ 본원이 서울에 있기 때문에 소비자정보 제공 및 피해구제에 있어 지방소비자들이</p>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>○ 소비원의 소비자 상담 및 피해구제 실적을 보면 상당부분이 수도권 등 대도시 거주 소비자들만 혜택을 보고 있는 것으로 나타남</p> <p>○ 이에 대한 사유와 각종 소비자정보 및 피해구제 절차를 제대로 알지 못하는 지방소재 소비자와 농민들이 소비자피해구제 혜택을 적극적으로 받을 수 있는 방안</p>	<p>수도권 소비자들에 비해 상대적으로 혜택을 보지 못하고 있는 실정이므로 본원에서 이러한 점을 감안 지방소비자보호 방안을 강구 중</p> <p>□ 지방소비자보호 강화를 위한 사업수행</p> <p>○ 농업인 소비자보호</p> <ul style="list-style-type: none"> - 농협의뢰 소비자 피해구제 처리 : 81건 - 농업인 소비자 교육 및 상담실시(3회, 12개 지역), 교육연수·강사지원(33회) - 전문분야 지방순회 업무설명회 및 홍보자료 배포(부산, 광주 등 13개 광역시·도청, 자료 2만부) <p>○ 각종 조사사업 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지방소비자 행정의 정착방안 연구('01) - 농업용품에 대한 품질정보 제공('02) · 농업용 필름, 종자·종균, 농업용 온풍난방기의 품질 및 관리실태 조사 등 <p>□ 지방소비자 및 농어민 피해구제 확대 방안</p> <p>○ 지방 소비자행정 활성화 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지자체의 소비자보호기구 설치 확대(현재 광주소비생활센터 1개소에서 부산 등 9개소까지 확대 추진) - 광역 자치단체(시·도)를 중심으로 지방 소비자행정 체계화 - 지방소비생활센터 모델개발 및 자치법규 개발·보급 - 본원 직원의 파견 등을 통한 피해구제 및 예방지원, 교육강사 및 교재지원

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> - 통합민원정보시스템(소비넷) 확대를 통한 소비자정보제공 강화 ○ 농협과 연계한 피해구제 확대 - 농협과 농어민 소비자교육 및 피해구제 업무의 공동 수행 등을 지속적으로 수행 ('96. 12. 농협과 본원의 업무협약 체결) □ 소비자분쟁조정위원회 지방개최 확대 <ul style="list-style-type: none"> ○ 지방 개최 횟수 확대(8회→ 12회) 및 지방자치단체의 분쟁조정 시스템 구축지원과 업무연계방안을 통한 지방소비자 보호 강화 □ 전문서비스분야에 대한 지방소비자 피해구제 홍보활동 강화(2002년) 예정 <ul style="list-style-type: none"> ○ 지자체, 민간소비자단체, 농협 등 소비자보호담당자에 대한 전문서비스 분야 피해구제 처리절차, 주요사례 등 업무설명회(2회) ○ 전문서비스분야 피해발생시 보상받는 요령 및 피해 예방법 등에 대한 홍보자료 배포(4만부) - 부산, 광주 등 13개 시·도 산하 행정기관, 소비자단체, 농협 등
<p>(12) 소비자보호법 개정 이후 급증하고 있는 금융, 법무 등 소비자피해 구제방안</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '99. 4월이후 소비자보호법 개정이후 금융, 보험, 법무, 의료 	<ul style="list-style-type: none"> □ 전문서비스분야별 피해구제 전문인력 확보 및 전문성 강화 <ul style="list-style-type: none"> ○ 전문서비스분야 피해구제업무의 전문성 확보를 위해 관련 분야 전문가를 채용하여 피해구제 업무를 수행 중 ○ 이외에 대학원, 금융연수원 등 관련전문교육기관에 담당직원을 파견, 해당교육을

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>분야에 대한 소비자들의 피해상담 실적이 크게 늘어나고 있음</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 이들 분야에 대한 소비자들의 피해상담 실적이 크게 증가하고 있으나 피해구제 실적은 매우 저조해 소비자보호의 사각지대로 남아있음 ○ 소비자보호원은 전문인력확보는 물론 금융감독원, 법무부, 보건복지부, 공정거래위원회 등 관련부처와 적극적 협력이 필요하고 나아가 이들과의 상설협의체를 구성할 필요가 있다고 보는데 이에 대한 소비원의 견해와 대책 	<p>이수토록 하는 등 전문성 강화에 노력 경주(2001년 : 5명 교육)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 또한, 전문성 제고와 신속한 피해구제 업무를 수행하기 위해 2001년 3회에 걸쳐 의료, 법률, 보험분야 등에 대한 전문위원회를 확대 재구성하여(79명 → 98명), ○ 전문위원 자문을 통해 피해구제 전문성 및 신속성을 제고 ○ 동 분야 전문성 제고를 위해 분쟁조정위원 Pool제를 2001. 7. 도입 운영(9명 → 30명) <p>□ 금융감독원 등 관련기관과의 협력 강화 및 상설협의체 구성 검토</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 본원의 피해구제는 사실조사, 관련법규 및 유사판례 검토와 전문가 자문결과 자료 등을 근거로 합의권고 ○ 이러한 피해구제업무는 성격상 개별성을 띠고 있기 때문에 당장 관련 기관과의 상설협의체 구성을 통해 문제점을 해결하기보다는 소비자피해가 다발하거나 긴급한 현안 소비자문제가 발생하는 등의 경우 유관기관과의 긴밀한 협조아래 수시 간담회 개최 등을 통해 협조방안 강구토록 할 계획 ○ 한편, 전문서비스관련 불공정약관 등 제도개선이 필요한 사항에 대해서는 금융감독원, 공정거래위원회 등 관련기관에 건의

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>(13) 제조물책임법의 시행연기와 관련 급발진, 의료사고 등에 대한 소비자보호 대책</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 급발진 및 의료사고 등의 피해구제를 위해서는 고도의 전문지식이 필요하나 사고의 책임은 원고가 입증해야한다는 민사소송법의 원칙에 따라 피해구제가 어려운 실정이었음. 특히 급발진사건과 관련 소비원은 '99년 이후 건교부가 주관하는 조사위원회만 참여하고 피해구제접수를 중단하여 소비자보상이 전혀 이루어지지 않았던 것으로 나타남 ○ 그러나 급발진에 대하여 입증책임은 제조회사에 있다는 지난 9월의 법원 판결은 제조물책임법의 입법취지를 살린 매우 고무적인 것으로 제조물책임법의 시행시까지 기타 의료사고나 다기능 침 	<ul style="list-style-type: none"> □ 급발진 사고로 인한 소비자피해 <ul style="list-style-type: none"> ○ 자동차 급발진 사고는 1998년 이후 급증하여 정부(건설교통부)가 그 피해원인 규명을 위하여 1999~2000년에 걸쳐 차량의 기계적 요인 및 운전자의 행동·심리적 분석 등을 통하여 원인규명 작업을 수행한 바 있음. ○ 그러나 자동차 급발진의 특성상 동일 현상의 재현이 불가능하고, 기계적 결함이 확인되지 않고 있어 앞으로 동일사고가 반복된다고 해도 소비자가 보상받기에는 어려움이 많을 것으로 판단됨. □ 제조물책임법 도입으로 인한 변화 가능성 <ul style="list-style-type: none"> ○ 다만 2002. 7.부터 시행되는 제조물 책임법에 의하면 하자발생 원인에 대한 입증책임이 소비자에서 사업자로 전환되므로, 급발진에 대한 반증책임 또한 사업자인 자동차회사에 있으므로 소비자피해구제에 있어서도 새로운 전환점이 될 것으로 보임. ○ 이와 관련하여 2001. 9. 급발진 사고에 대하여 그 입증책임을 자동차 회사에게 지우는 판례가 있음. ○ 피해구제 업무의 전문성 제고를 위해 수송기계, 섬유, 의료, 법률전문위원회 등 19개 전문위원회를 구성하여 운영하고 있음(각 분야 전문가 98명) ○ 또한 본원에서는 제조물책임법 시행에 따른 대책방안 마련을 위해 준비반을 구

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>단제품과 같이 피해구제에 고도의 전문적 지식을 요하는 분야에 대한 소비원의 피해구제 대책</p>	<p>성하여 향후 예상되는 문제점에 대해 대비하고 있음.</p>
<p>(14) 어린이 안전사고 사전예방 대책</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 어린이는 신체 및 지적능력 미발달로 사고 발생시 스스로 안전을 확보하기 위한 조치를 취하기 어려움 ○ 어린이 안전사고는 제품 및 시설이 안전기준에 미달되거나 보호자의 부주의 등으로 인해 주로 발생되는데 OECD나 WHO 등 주요 국제기구에서는 각종 위해 제품, 시설물 및 서비스로부터의 어린이 보호, 즉 어린이 안전문제에 많은 관심을 갖고 대책을 세우고 있는데 이에 대한 우리의 대책 	<p>□ 가정 및 학교 주변의 어린이 관련 식품, 공산품, 시설물 전반에 대한 안전실태를 조사·분석하여 종합적인 어린이 안전사고 예방대책 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 위험요소에 대한 대처능력 미흡, 사고 발생시 사망 및 중상 등 피해의 심각성, 인격발달 및 정서에 미치는 악영향 등 어린이 안전이 사회적인 문제로 부각 ○ 어린이 안전에 대한 사회적 관심 환기 및 안전기준의 제·개정, 안전교육 프로그램 마련 등 안전한 생활환경 조성을 위한 종합적인 어린이 안전사고 예방대책 필요 ○ 이에 본원에서는 어린이 안전 실태 조사 및 분석을 통해 제도개선 추진(2002년) <ul style="list-style-type: none"> - 초등학교 주변 어린이 위해요소 집중 감시 · 초등학교 주변 식품 (예: 사탕, 젤리, 과자류 및 조리식품 등) · 교내 시설물(예: 계단, 배란다, 체육시설 등) 등 안전성 실태 조사 - 어린이 대상 식품·공산품 안전 강화 · 식·의약품 (예:어린이 영양소 강화식품, 해열진통제 등), 완구류, 학습 교재, 공원·유원지 내 놀이시설 등 안전성 실태

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	<p>조사 및 개선방안 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> - 어린이 안전교육 및 어린이 안전을 위한 제도 개선 방안 마련(공청회 개최)
<p>(15) 소보원의 과제당 연구비 급증으로 인한 예산 낭비</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 소보원의 금년 연구과제당 연구비 규모가 지난해의 2.5배에 이르고 있음 ○ 이와 같은 예산의 증가에 불구하고 전년도에 비해 참여인원이나 과제내용은 크게 달라지지 않아 예산의 낭비로 비춰지고 있음 ○ 정책연구는 그 결과가 실제 정책으로 반영될 때 그 의미가 있는 바 현재의 반영현황과 관리내역 및 정책연구결과의 반영시스템 마련 방안 	<ul style="list-style-type: none"> □ 과제당 연구비 증가 여부 <ul style="list-style-type: none"> ○ 당해연도 사업의 경우에는 정규 연구사업 이외에 수시 연구사업이 부정기적으로 수행되고 있어 과제수 산정이 전년도에 비해 적게 계상되므로 과제당 연구비 산정치가 전년도보다 높게 나타난 것임. - 실질적으로 금년도 실제 연구비 총액은 전년도에 비해 급증하지 않았음. □ 정책연구결과에 대한 조치 <ul style="list-style-type: none"> ○ 정책연구결과는 관련 부처에 공문으로 정책건의하며, 해당 부처에서는 정책건의내용에 대한 향후 조치계획을 당원에 회신함. 정책건의 내용이 단기간내에 수용될 수 없는 경우에는 지속적인 연구 수행 및 공청회 개최를 통하여 제도 도입이 되도록 노력하고 있음. ○ 예컨대 “제조물책임법” 제정 건의의 경우, 1989년 연구수행 이후 2000.1 동법이 제정되기까지 5회에 걸친 반복된 연구와 공청회를 개최하여 정책에 반영하였음. ○ 또 다른 예로 “소비자생활협동조합법” 제정의 경우도, 1990년 연구수행 이후 동법이 제정된 1998년까지 6회에 걸친 연구와 공청회를 개최하여 정책에 반영한 바 있음. ○ 이와 같이 정책건의 후 해당부처 진행사

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	<p>항을 수시로 확인하고 있으며, 반복연구 및 공청회 개최 등을 통해 정책이 반영되도록 노력하고 있음.</p>
<p>(16) 불건전한 소비문화에 대한 대책</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 최근 소비수준의 향상은 생활의 질을 높여주는 긍정적인 측면이 있는 반면 일부 계층들의 권위나 신분과시 및 심리적 만족을 추구하려는 경향으로 인해 과소비, 과시소비, 체면소비, 동조소비와 같은 불건전한 소비행태의 부정적인 측면도 발생하고 있음 ○ 그러나 이러한 불건전한 소비행태는 고소득 계층 등 일부 계층에 국한된 것이 아니라 대중매체의 발달로 전 국민에게 확산되어 보편적 사회현상이 되고 있음. ○ 소비자보호원은 이와 같은 불건전한 소비문화를 바로 잡아나갈 책무도 있다고 보는데건전한 소비풍토 	<ul style="list-style-type: none"> □ 건전 소비문화 정착 유도 <ul style="list-style-type: none"> ○ 불건전한 소비문화를 바로 잡는 것은 사업자의 부당행위 시정 못지 않게 소비자 문제의 해결에 있어 중요한 부분임. ○ 이런 문제의식에 따라 본원은 1996년 이래 지속적으로 소비문화 관련 조사연구·교육·홍보 등의 업무를 수행하고 있음. ○ 2001년에 ‘예약문화 실태’, ‘혼례소비문화’ 등 4개 조사연구 과제를 수행하여 개선방안을 마련해 관련부처에 정책건의와 대국민홍보를 통하여 건전 소비문화 정착을 유도해 오고 있음. □ 바람직한 소비문화 조성 <ul style="list-style-type: none"> ○ 바람직한 소비문화를 조성키 위해서는 실태·의식에 대한 조사연구와 함께 시민의 의식개혁운동, 소비자교육 등이 결합된 지속적 업무수행과 이를 지원하는 추진조직이 필요함. ○ 이에 본원은 2002. 1. 불건전한 소비문화를 바로잡고 소비자 의식 및 관행을 선진화시키기 위하여 ‘소비생활합리화추진단’을 설치하였음. ○ 추진단은 성숙한 시장경제를 위한 소비자의 의식과 사고방식의 대 전환을 유도하고, 소비생활의 건전화를 통하여 21세기 주체적이고 역동적인 선진소비자상 확립에 주력할 방침

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>를 조성하기 위한 대책</p>	<p>□ ‘국민 소비문화 경쟁력조사’를 통한 소비행태 개선</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국민소비생활 전반의 현상과 과제를 파악하기 위하여 ‘국민 소비문화 경쟁력조사’를 시행(2002. 1~3월) ○ 이를 토대로 의식주 및 여가생활 의식, 관혼상제 관행, 자원 낭비적 소비행태 등을 개선해 나아갈 계획임. ○ 또한 바람직한 소비문화 정착을 위한 장기적 마스터플랜도 수립할 계획임.
<p>(17) 통신서비스분야 소비자보호 확대방안</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 이동전화와 초고속 인터넷 통신서비스에 대한 이용자 불만이 심각한 수준에 이르고 있음 ○ 통신서비스 관련업체들이 공급자 편의위주의 관행에서 벗어나지 못하고 개별이용약관을 공급자 위주로 정하여 손해 배상책임 규정을 약화시키는데서 비롯된 것으로 보이는 바, 이에 대한 원장의 견해와 대책 	<p>□ 통신서비스 소비자 피해 현황</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 통신서비스 중 특히 이동전화는 이용자가 이미 약 3천만명으로 추가 수용의 한계에 이르렀으며, 이로 인한 소비자 피해도 다양하게 나타나고 있음. ○ 이동전화와 관련한 소비자피해는 미성년자와의 계약, 명의도용 등 사업자의 부당한 계약행위와 부당한 요금청구, 부가서비스 임의가입, 해지지연 등이 다수를 차지함. ○ 초고속 인터넷 서비스로 인한 소비자 피해는 가입 당시 광고와 다른 실제 피해속도, 통신서비스 불량, 계약 불이행 등임. <p>□ 소비자보호 확대방안</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 이동통신사의 거래와 관련한 부당거래에 대하여 공정거래위원회, 통신위원회 등이 부당 약관 및 부당거래 행위를 적발, 과징금 부과를 여러차례 시행하였으며, 최근에는 업체의 통화품질 개선노력 등으로 소비자 피해가 감소하는 추세에 있음.

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 향후 소비자피해의 적극 대응을 통하여 소비자피해 발생 전에 예방할 수 있는 방안을 검토하고, ○ 사업자에 대한 지속적인 감시를 통하여 이동전화 거래의 투명성 확보 및 품질개선에 집중할 수 있도록 할 계획임.
<p>(18) 불합리한 할부금융으로 인한 소비자 피해구제 방안</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 할부금융회사들의 불합리한 대출로 인한 소비자의 피해가 증가하고 있음 ○ 근본적인 문제를 차단하기 위해 영업판매점과 할부금융사간 책임 소재를 명백히 할 필요가 있는데 이에 대한 약관의 제정 등 소비자피해 극소화 방안 	<p><input type="checkbox"/> 할부금융거래상 문제점 조사 실시 (2001. 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전국 7대 도시 할부금융 경험자 323명에 대한 설문조사 및 본원 접수사례 조사 결과, 이자율 및 연체료, 상환방법과 약정서 표시실태 부실, 취급수수료 및 중도상환 수수료 불만, 할부금리, 명의도용에 의한 피해 등이 문제점으로 나타났음. ○ 조사·검토 결과 공정거래위원회·금융감독원 등에 개선방안을 건의하였음. <ul style="list-style-type: none"> - 주요 거래조건에 대한 약정서 표시 개선 · 소비자 이해가 용이하도록 개선 · 소유권 유보사실 및 철회권 행사를 위한 서식 기재 - 수수료 적정성 환급기준 및 표시방법 개선 - 약관내용 설명 및 약관교부 철저 이행
<p>(19) 민간소비자단체와의 협력관계 강화 방안</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 민간소비자단체는 YWCA를 비롯한 12개 단체가 활동중으로 민간소비자단체를 이용하는 추세도 꾸준히 	<p><input type="checkbox"/> 민간소비자단체와의 협력체계 구축</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 온라인 시스템 공동활용을 통한 협력관계 유지 <ul style="list-style-type: none"> - 통합소비자민원정보시스템을 활용할 수 있도록 제공(2000. 1.부터 시행) - 홈페이지를 통한 각종 소비자정보 제공 - 소비생활에 유용한 각종정보를 e-mail를 통해 제공(소비자정보 e-mailing서비스)

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>증가하고 있음</p> <p>○ 지역별·직능별로 세분화되어 있는 민간 소비자단체에 대한 지원을 강화하고 이들과 상호협력관계를 구축하여 효과적인 소비자보호사업을 펼쳐야 한다고 보는데 이에 대한 견해</p>	<p>○ 소비자 정책추진과정에 민간 소비자단체 참여 확대</p> <p>- 본원 이사회 및 소비자분쟁조정위원회에 민간소비자단체의 대표가 참석하여 의견을 개진함으로써 효율적인 소비자보호 업무수행</p> <p>○ 소비자정보요청협의회 운영을 통해 소비자단체의 소비자보호 사업 지원</p> <p>- 각종 시험검사 의뢰 및 분쟁조정 요청시 적극 지원</p> <p>○ ‘소비자의 날’ 행사 공동 수행</p> <p>○ 소비자단체장과의 간담회 등을 통해 상호 관심사 등에 대한 의견 교환 등 지속적 협력관계 유지</p>
<p>(20) 분쟁조정위원회의 전문화방안과 소송 지원 대책</p> <p>○ 대부분의 피해자가 경제적 능력과 전문지식이 없어 피해구제를 포기하는 경우가 많음</p> <p>○ 소송지원보다는 분쟁조정위원회에서 조정을 통해 피해구제하는 것이 소비자에게는 절실하나 조정은 당사자가 수락하지 않으면 실효성이 없기 때문에 전문가의 역할이 매우</p>	<p>□ 분쟁조정위원회의 효율적인 운영</p> <p>○ 지역별 전문성을 고려 분쟁조정위원수 확대 (2001. 7월 9인 → 30인)</p> <p>- 조정요청 사건을 품목별, 내용별로 분류 해당분야 전문지식을 보유한 위원을 활용하여 위원회의 효율성 제고</p> <p>○ 전문위원회의 적극적인 활용</p> <p>- 자동차, 의료 등 22개 분야 전문위원회 구성</p> <p>- 사실조사 과정에서 전문위원의 자문 등 조사의 객관성 및 전문성 제고</p> <p>□ 조정결정 이행의 실효성 방안 강구</p> <p>○ 조정결정내용을 사업자가 수락하지 않은 사건에 대한 피해구제 실효성 확보</p> <p>○ 소송지원변호인단의 확대 구성(10인→20인 확대 예정)</p>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
<p>중요함</p> <p>○ 분쟁조정위원회는 각 분야의 전문가가 참여하는 직능대표실을 갖추고 조정안건에 따라 전문분야별로 분담하여 운영되어야 된다고 보는 바, 분쟁조정위원회의 구성과 운영의 효율성을 제고하기 위한 원장의 수립방안</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 확대 구성시 변호인단의 상당수를 지방 변호사로 위촉하여 지방거주 소비자의 원활한 소송지원을 도모 ○ 소액심판제도의 적극 활용 <ul style="list-style-type: none"> - 정식 소송제기가 곤란한 소액사건의 경우 소액심판 청구절차 등을 안내하여 조정결정 이행의 실효성 확보
<p>(21) 위해광고 대책</p> <p>○ 날로 증가하고 있는 허위·과장광고로 인해 소비자 피해가 심각하며 특히 생명과 신체 및 재산상의 위해를 야기할 우려가 있는 위해광고는 그 폐해가 더욱 심각함</p> <p>○ 소비자보호원은 위해광고와 관련된 대책을 체계적으로 마련해야 한다고 보는데 이에 대한 원장의 강구책</p>	<ul style="list-style-type: none"> □ 위해광고 기준 제정 건의(2000. 6) <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자의 생명·신체 및 재산상의 위해를 방지하기 위하여 광고내용·방법에 관한 위해광고 기준 마련, 고시 건의(재경부) ○ 현재 재경부와 제정 여부 협의중 □ 위해광고 실태조사 실시 <ul style="list-style-type: none"> ○ 안전을 저해 또는 경시하는 광고, 안전관련 법규를 위반하는 광고, 잘못된 소비를 유도하는 광고에 대한 조사를 실시하여 문제광고의 개선(2002년 하반기 실시 예정) ○ 소비자 신체에 위해를 주는 광고에 대한 광고감시 강화(연중)