

2004년 국정감사 결과 시정·처리요구사항에 대한 처리결과 및 향후 추진계획

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
(1) 소비자보호원의 위상 강화 실효성 있는 소비자보호 업무를 수행할 수 있는 법적·제도적 장치를 구비하고, 관련 행정처분권한을 보유할 수 있는 보완책을 마련할 것.	☐ 소비자보호원 위상 강화를 내용으로 하는 소비자보호법 개정 추진 ○ ‘소비자안전센터’의 법정기구화 등 소비자안전 확보를 위한 법적 근거 마련 - 위해물품 제공 사업자에 대한 시정권고권 부여 - 위해정보 수집·처리근거 마련 - 위해정보보고기관 지정 운영 등 ○ 소비자보호원 업무영역 확대 - 소비자권익 증진을 위한 방송사업 추진 - 소비자문제 국제화에 따른 국제협력 - 일괄적 분쟁조정제도 도입 등 ○ 현재 국회 재정경제위원회에 동 개정안 계류(05.1.7) ☐ 조사권 적극 활용 ○ 소비자 정보제공을 위해 필요한 경우, 소비자불만 및 피해구제처리를 위한 경우, 소비법의 위반사실 확인을 위한 경우 등에 있어 우리 원에 부여되어 있는 조사권을 적극 활용

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
(2) 「에스크로」 제도 정착 방안 강구 전자상거래에서 소비자 보호를 위해 도입하고 있는 제도에 비추어 사업자 설립요건의 기준 설정과 수수료 문제 등에 대해 종합적으로 검토하여 제도정착을 위한 방안을 마련할 것.	□ 위법사실 통보 강화 ○ 소비자보호법 제41조에 의거, 피해구제 청구 사건을 처리함에 있어 사업자의 법 위반 사실을 적극 통보하여 관련 행정기관의 조사·후 처분을 받을 수 있도록 함. - 간접적 행정·사법 처분 권한 행사 - '03년 24건에서 '04년 87건으로 증가 □ 에스크로 제도 도입의 필요성과 제도 도입방식에 대한 연구·분석 실시 ○ 전자상거래 에스크로제도 도입방안에 관한 연구·발표 - “전자상거래에서의 에스크로서비스와 소비자보호 연구” 및 “인터넷쇼핑몰에서의 거래 안전 확보 방안”에 관한 연구” 수행 - 03. 3. 18 ‘인터넷쇼핑몰 거래안전 확보방안’에 관한 공청회를 개최, 매매보호장치 도입을 통한 거래안전 확보방안 제도화를 건의 - 이후 관련 공청회(국회, 공정위 등) 및 세미나(한국소비자학회 등) 참석을 통해 에스크로 제도 도입에 대해 적극적으로 의견을 개진

시정 · 처리요구사항	시정 · 처리결과 및 향후추진계획
	☐ 정부의 거래 안전성 확보를 위한 제도 도입 지원 ○ 정부(공정거래위원회)에서 전자상거래의 안전성 및 신뢰성 제고를 위해 결제대금 예치(에스크로)제도, 소비자피해보상보험, 공제조합계약 중 하나에 가입토록 하는 전자상거래소비자보호법의 개정 추진 ☐ 금년 상반기중 에스크로 제도의 도입을 포함하는 동 법의 개정 추진 ○ 소비자가 원하는 경우 결제대금예치(에스크로)의 이용 또는 소비자피해보상보험 등의 체결 의무화 ○ 소비자에게 결제대금예치제도의 이용을 선택할 수 있다는 사실을 고지토록 함. 다만, 업계의 부담경감을 위해 신용카드 거래, 소액거래(10만원 이하의 범위 내 시행령이 정하는 금액), 서비스 등 배송이 필요하지 않는 거래, 구매안전시스템이 갖추어져 있다고 공정위에서 인정하는 거래 등에 대해서는 미적용 ○ 금년 2월 국회 통과 예상

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
(3) 수입식품 등 안전사고 방지대책 수립 수입식품 및 농산물관련 사고가 많아 식약청·보건복지부 등과 협조가 필요하며, 소비자보호원의 적극적인 활동이 요구되므로 향후 대책을 강구할 것.	□ 2004년도 수입식품에 대한 품질, 안전성 시험 조사 실시 현황 ○ 어린이 기호식품의 안전성 조사 : 5종의 수입캔디류에 대한 타르색소 시험 ○ 영아의 벌꿀섭취 안전성 실태 조사 : 수입벌꿀 13종에 대한 보툴리눔균 검출 시험 ○ 미니킵 젤리 안전정보 발령 : 어린이 질식사고를 유발하는 수입 미니킵젤리 제품 5종의 수입금지를 건의 ○ 육류의 잔류물질 안전실태 조사 : 수입산 소고기, 돼지고기 각 40점에 대하여 항생제, 농약 등 잔류물질 시험 □ 관련기관간 협력 네트워크 구축 ○ 수입식품, 농산물 관련 소비자안전 확보를 위하여 관련기관과 업무협약 체결, 협력체계 구축 - 국립농산물수의과학검역원('04.3.15) - 국립농산물품질관리원('04.5.21) - 향후 협약기관 확대 추진 ○ 앞으로 수입식품의 품질, 안전성 관련 시장감시를 통하여 소비자의 안전사고 방지에 최선의 노력을 기울일 계획이며, 필요시 식의약청 등 관련 기관과의 업무공조를 통하여 수입식품으로부터 소비자안전을 확보해 나갈 계획임.

시정 · 처리요구사항	시정 · 처리결과 및 향후추진계획
(4) 어린이·노약자 등 취약계층의 안전을 보장하는 방안강구 어린이 안전사고 방지를 위한 구체적인 기준 설정을 위한 법령제정과, 노인·장애인 등 취약계층의 안전과 위생을 위한 제품생산과 관련하여 연구기관의 모니터링 등을 통하여 개선하는 방안을 마련할 것.	□ 어린이 안전 취약분야 안전실태 조사 실시 및 제도개선 건의 ○ 어린이 일몰 후 활동 안전실태 조사 : 자전거 안전검사 항목 중 반사경 부착기준 강화 및 인라인, 킥보드 등의 안전검사 항목에 형광 반사표시(reflector) 항목 신설 등 건의(산자부) ○ 영아의 벌꿀 섭취 안전성 실태조사 : 식품 등의 표시기준에 1세 미만 영아의 벌꿀 섭취에 대한 주의사항 표시 의무화 방안 마련 건의(식약청) □ 어린이 안전 종합대책의 지속적 추진 (2005년) ○ 어린이 안전 정책포럼 개최 ○ 어린이 안전 취약분야 실태 조사 - 어린이용품 안전실태, 다중이용시설 내 놀이시설 안전실태 등 ○ 어린이 안전 캠페인 추진(야간 어린이 안전사고 예방) ○ 어린이 안전사고 예방 위한 사이버 체험관 개설 □ 고령자의 안전 확보 방안 연구 ○ 고령자의 안전에 대한 인식제고 및 안전체제 구축 등을 위한 고령자의 안전 확보 방안 강구

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
(5) 지방소비자 등 피해를 구제하는 방안 마련 지방소비자 피해구제, 국제 피해구제 제도 보완, 분쟁조정위원회의 제도개선 방안을 모색하고, 특히 사각지대에 놓여있는 지방소비자의 피해구제를 위해 소송까지 적극적으로 지원할 수 있도록 개선책을 강구할 것.	□ 지방소비자 피해구제 지원 ○ 현지 순회상담 강화 - 지역 순회 소비자상담 및 피해구제 활동을 활성화하여 지방 소비자보호를 강화 - 지자체(지방소비생활센터)와의 협력을 통하여 지방소재 악덕사업자에 대한 신속한 대응 - 필요 시 현지 출장소 설치 운영 검토 ○ 소송지원 변호사 위촉 등 - 특히 사각지대에 놓여 있는 농어촌 노인소비자보호를 위한 지방 거주 소송지원 변호사 위촉 및 지방 출장소 설치시 이를 거점으로 한 상시 지원체계 확립 ○ 인터넷 소비자상담 확대 - 지방소비자의 소비자상담 수요에 부응하고 소비자상담의 수도권 편중을 해소하기 위해 지역적 한계에 구속되지 않는 인터넷상담을 보다 활성화

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	○ 지방소비생활센터 지원 강화 - 직원 파견, 소비자교육 지원, 정보제공 등을 통해 센터의 활동을 적극 지원 - 지방소비자행정 지원을 통해 중앙정부와 지방정부간의 유기적인 협력체계를 강화하고 지방소비자 보호행정의 지역적 균형 및 활성화를 도모 □ 국제 피해구제 제도 보완 ○ 국제 거래에서의 소비자피해 해결에 대한 논의는 ICPEN(International Consumer Protection and Enforcement Network), OECD 등에서 활발히 추진되고 있음. - 우리원에서는 2005~2006 ICPEN 의장직을 유치하였으며 본 기회를 통해 국제소비자피해구제와 국제 소비자보호에 기여할 계획 ○ 특히 ICPEN에서는 미국 FTC를 중심으로 회원국간 DB(eConsumer.gov 사이트)를 구축·운영하여 글로벌 환경에서 발생하는 소비자불만 피해사례 추적 등 정보화를 추진 ○ 회원국가의 사업자와 외국 소비자와의 분쟁 건에 대한 소비자피해 신고가 접수될 경우 해당 분쟁조정기관에서 분쟁조정(ADR)을 실시

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	○ 2003. 11 ~ 2004. 7까지 한국, 미국, 캐나다, 일본 4개국이 참여하는 ADR pilot 프로젝트가 기 운영된 바 있으며, 이의 성과를 근거로 2005. 2부터는 상시 국제소비자분쟁조정시스템(permanent ADR system)이 운영될 예정이며, 우리나라에서는 우리원, 전자거래분쟁조정위원회, 개인정보분쟁조정위원회 등 3개 기관이 참여 □ 분쟁조정위원회의 제도 개선 방안 ○ 지방 소비자분쟁조정위원회 개최 - 각 지방 분쟁조정 요청건을 해당 지역에서 심의·결정 - 지방 소비자보호 강화 및 지방 소비자의 편익 증진 도모 - 2004년 6회 개최(대전, 대구, 광주 등) ○ 지속적인 지방 소비자분쟁조정위원회 개최 추진 - 지방소비자보호 전담조직인 ‘소비생활센터’ 및 지역 소비자단체와 연계한 위원회 개최 * 각 지역의 소비자문제 전문가와 함께 해당 지역의 분쟁조정 요청건을 심의·결정함으로써 분쟁조정의 공정성 및 해당 지역소비자의 편익증진 도모 - 2005년 6회 계획(예정)

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
(6) 소비자교육 활성화 방안 강구 바람직한 소비가 이루어질 수 있도록 소비가 GDP에서 차지하는 비중을 고려한 바람직한 소비교육을 실시할 것.	□ 합리적인 소비생활을 위한 ‘소비자능력 향상 프로그램’(5종)개발 및 확산 ○ 프로그램 개발 - 초등학생대상 프로그램(초등학교 4~6학년 대상) - 청소년대상 프로그램(중학교, 실업계 고등학교 대상) - 주부대상 프로그램(도시, 농촌 주부 대상) ○ 프로그램 확산을 위한 교육실시 - 우리 원이 실시하는 각종 연수 강좌에 ‘소비자능력 향상 프로그램’ 편성 - 유관기관의 교육 요청 시 관련 과목 전문 강사 파견 - 동 프로그램 매뉴얼 배포 및 우리 원 홈페이지 등재 □ 소비자경제교육 시범학교 운영을 통하여 학생, 교사, 학부모들의 합리적인 소비생활 확산 ○ 합리적인 소비생활 능력을 향상시킬 수 있는 교육자료, 체험활동, 교육방법의 지속적 개발 및 교육실시 ○ 운영 결과를 타 학교에 보급하고, 가정과 지역사회와도 연계하여 합리적인 소비생활을 확산

시정 및 처리요구사항	조치결과 및 향후 추진계획
	□ 2005년 추진과제 ○ 소비자교육자 네트워크 구축·운영 - 민관협동, 산학협력 방식의 소비자교육자 네트워크 구축·운영을 통한 효과적이고 체계적인 소비자교육 인력풀 양성 ○ 소비자경제교육용 인정 교과서 개발 - 학교소비자교육 시 활용될 수 있는 소비자교육 교재 개발 ○ 다양한 소비자교육 콘텐츠 및 프로그램 개발·보급 - 초등학교 소비자교육 교과과정 개선방안 - 대학 교양과정에서의 소비자관련 강좌 도입방안 등 ○ 소비자방송(인터넷)을 통한 교육 콘텐츠 제공 - 소비자정보 및 교육 관련 내용을 동영상물(VOD)로 기획·제작하고, 인터넷 방송을 통해 방송

시정 · 처리요구사항	시정 · 처리결과 및 향후추진계획
(7) 신용카드피해 사례 급증에 따른 대책 수립 신용카드 관련 피해가 급증하는 현실에서 소비자 교육을 확대하는 등 보다 적극적인 역할을 수행하도록 할 것	□ 신용카드관련 소비자교육 ○ 2004년도에 소비자단체, 학교, 교사, 공무원, 대학생 등을 대상으로 34회에 걸쳐 신용카드 피해예방 방법을 교육 ○ 2005년도에도 지방소비생활센터와 소비자 등을 대상으로 수시로 피해 예방 교육을 실시할 계획임. □ 신용카드 피해실태조사 ○ 2004, 12월에 신용카드의 명의도용 관련한 피해 및 개선방안 조사 - 동 조사결과를 2005. 1월 중 여신전문 금융업법 개정예 반영토록 관계기관에 개선 건의하고 언론에 홍보할 계획임 ○ 2005년도에도 신용카드사의 청약철회 및 항변권거절 실태 및 소비자의 비밀번호 유출에 따른 실태 조사를 하여 관계기관에 제도개선 건의 및 홍보할 계획임 □ 사업자 간담회 ○ 2004. 7 불량가맹점 및 부당채권추심행위로 인해 발생하는 소비자피해의 문제점 해결방안에 대해 카드사와 의견을 교환함으로써 카드사의 자율적인 해결노력을 유도

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
(8) 상품권관련 제도적 보완방법 강구 인지세 탈세와 위·변조 급증, 표준약관의 임의규정, 10,000원 이하에 대한 적용배제 등 「상품권법」 폐지에 따른 문제가 급증하고 하고 있으므로 이에 대한 대책을 강구할 것	○ 금년에도 소비자 피해가 다발하거나 지속적으로 발생하는 부분에 대해 카드사와의 간담회를 통해 카드사의 소비자피해 예방노력 및 자율적인 해결방안을 요청할 계획 □ 상품권 실태조사 ○ 2004년 8월에 상품권 이용시의 잔액환급 거절, 사용거부, 발행자의 부도 및 변경으로 인한 소비자피해 실태 및 개선방안을 조사함 - 동 조사결과를 토대로 2004. 9 중요 표시사항의 보완 및 상품권의 잔액환급기준 등을 상품권표준약관에 반영토록 공정위에 개선 건의함 □ 소비자피해보상규정 개정 건의 ○ 2005년 1월 상품권발행업자의 영업양도시 영업인수자의 사용거부 및 훼손된 상품권의 재발행 거부 등에 대한 소비자피해보상규정의 개정안 건의

시정 · 처리요구사항	시정 · 처리결과 및 향후추진계획
(9) 제조물책임(PL) 제도 개선 생산단계의 품질이 높아지고 외국상품의 유입이 많아지며 IT환경 변화로 생산자와 소비자의 관계가 변화되는 상황에 맞도록 법령을 개선하고, 실제 소송건수는 미미하게 나타남에 따라 홍보 및 교육을 강화하여 효율적인 제도 운영을 할 수 있도록 할 것.	□ 제조물책임법이 시행된 이후 제도 운영에서 아직까지는 큰 문제 없이 운영 □ 앞으로 시장환경의 변화에 맞추어 제도를 지속적으로 보완하기 위해 법제 운영 현황에 대한 점검을 지속적으로 추진할 계획 ○ 제조물책임제도 운영현황 연구 기수행 (2004) ○ 제조물책임 관련 소비자피해사례 분석 (2005) 수행 예정 □ 제조물책임 제도의 정착을 위해 소비자와 사업자 그리고 관련 업무담당자를 위한 국내외 제조물책임관련 정보의 수집 · 제공 및 교육을 확대 ○ 소비자교육 및 사업자 교육 지원 프로그램에 제조물책임제도 관련 내용 교육을 반영 강화할 계획 ○ 상담원의 전문화를 위한 교육도 지속적으로 시행 추진 ○ 아울러 제조물책임상담센터의 운영과 피해구제시스템도 제조물책임 정신에 맞게 개선토록 유도

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
(10) 하프플라자 사건 등 인터넷쇼핑몰에 대한 대책 소비자보호원의 역할이 중요하고 크므로 인터넷쇼핑몰에서의 피해재발 방지를 위한 제도적 장치를 마련할 것.	□ 인터넷쇼핑과 같은 온라인거래는 비대면, 무점포, 선결제 후배송, 시장진퇴의 신속성 등의 특성으로 오프라인 거래에 비해 소비자보호 취약요소가 많은 분야로서 하프플라자사건, 다다포인트사건, 휴대폰사기사건, 노트북 사기사건 등 소비자피해 및 관련 범죄가 종종 발생하고 있음. □ 인터넷쇼핑몰에서의 소비자피해 재발 방지를 위해 소비자피해보상보험이나 사법적 구제와 같은 현행 소비자피해 보상시스템과 상호 보완적으로 기능할 수 있는 사전적 거래안전장치(Ex Ante Safeguard)인 에스스로 서비스의 제도화가 필요 ○ 소비자보호원에서는 에스스로 서비스의 제도화를 위해 지난 2003년 초 공청회 개최, 관련 법 개정을 위한 기초연구 수행, 법 개정 지원 등 노력을 기울여 왔음. - 공정위 정책건의를 거쳐 현재 전자상거래 소비자보호법 개정 추진중 ○ 민간 차원에서는 이미 에스스로 서비스가 제공되고 있는 실정 ○ 소비자보호원에서는 공정위에서 추진 중에 있는 에스스로 제도 도입을 포함한 온라인 거래의 안전성과 신뢰성 제고를 위한 정책 마련에 최선을 다할 것임.

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
	□ 우리원은 인터넷쇼핑몰에서의 소비자피해 예방을 위해 다음의 대책을 지속적으로 추진해 나갈 예정 ○ 전자상거래 시장 상시감시 - 효율적인 “시장감시 체계”를 운영하여 소비자 불만·피해를 시의성 있게 감지하고 적절한 대응방안 마련 ○ eConsumer site 운영 - 전자상거래 소비자보호 관련 종합적 정보 제공을 통해 사이버 공간의 소비자피해 예방 및 구제 ○ 전자상거래 상담·피해 동향 분석을 통한 제도개선방안 마련 등