

정 무 위 원 회

2015년

국정감사 시정처리 요구사항 및 향후 조치 계획

2016. 1.

2015년 국정감사 시정 처리 요구사항 및 향후 조치 계획

(2016.1.15. 기준)

시정·처리요구사항	향후 조치 계획
<p>한국소비자원의 소비자소송지원 제도를 활성화시키기 위한 방안을 검토할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 소송지원제도 활성화를 위한 「소비자소송 지원제도 운영지침」 개정 완료('15.8.) <ul style="list-style-type: none"> - (소송지원 관리감독 강화) 소송지원 변호사의 소송 진행 보고의무를 강화하여 소비자 만족도 제고 - (예산지원 확대) 예산지원 대상을 집단 사건에 한정하지 않고 일반사건까지 확대, 소송의 승패여부를 불문하고 지원 <input type="checkbox"/> 소비자소송지원제도 홍보 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 조정 불성립 사건 신청인에게 발송되는 문서에 제도 안내문구 신설('15.12.) - 기관 대표 SNS 등을 통해 소송지원제도 및 소송지원 사례 언론 홍보 <input type="checkbox"/> 소송지원변호인단과의 협력 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 정기 간담회 등을 통해 소송지원 현황 및 문제점을 공유, 소송지원 활성화 방안 모색
<p>조사·연구 과제와 관련한 대정부 제도 개선 건의의 회신률을 높이기 위한 노력을 강화할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 소비자정책위원회를 통한 정책건의 회신률 제고를 위해 유관기관과 협의 강화 <input type="checkbox"/> 정책건의 과정에서 관계부처와의 협의 강화, 정책건의 후 지속적인 모니터링 실시 <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>※ 소비자기본법 개정안 계류중(이운룡 의원 대표발의, 2015.4.1)</p> <p>과제발굴→과제검토 및 개선방안 마련→관계부처와의 협의→소비자정책위원회를 통한 개선권고</p> </div>

시정·처리요구사항	향후 조치 계획
<p>조정성립률을 높일 수 있는 방안을 검토하고, 조정인의 전문성을 높이기 위한 교육을 강화 할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 불성립 사건에 대하여 사업자의 조정결정 거부사실 공개하여 수락률 제고 유도 <input type="checkbox"/> 분쟁조정 담당자 전문성 향상을 위한 교육 및 자문 확대 <ul style="list-style-type: none"> - (교육) 관련 법률 및 제도 교육, 조정기법·조정심리·조정갈등 관련 업무 전문화 교육 추진 - (자문강화) 필요시 분야별 전문위원회 자문위원 위촉 등 자문 활성화
<p>중고차에 대한 소비자 불만에 비해 피해구제 처리 건수가 미흡한 상황과 관련하여 피해 구제 절차를 간소화하기 위한 방안을 검토 할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 중고차 관련 소비자불만은 피해구제 전 단계인 상담에서 대부분 해소되므로 피해구제 접수건수가 상대적으로 적음 <input type="checkbox"/> 중고차 관련 피해구제가 신속하고 효율적으로 처리될 수 있는 방안 마련 <ul style="list-style-type: none"> - (처리기간 단축) 피해구제 신청시 성능·상태 점검기록부 등 입증자료 안내 - (사법기관 공조) 관계기관(경찰) 협업을 통한 범위반 사업자에 대한 수사 등 피해발생의 근원 차단 - (신속한 정보제공) 중고차 관련 소비자 피해 예방주의보 발령
<p>백수오 사건과 관련하여 소비자 환급 처리를 위해 노력할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 홈쇼핑 및 오픈마켓 사업자와 간담회를 통해 적극적 피해보상을 유도, 657건('15.4.22~12.31.) 처리 <ul style="list-style-type: none"> - 657건 중 172건(26.2%) 환급 <ul style="list-style-type: none"> * 조정신청 414건(63.0%) 등 <input type="checkbox"/> 소비자분쟁조정위원회에서 개별사건 조정 결정 <ul style="list-style-type: none"> - 414건 중 149건은 조정 전 합의 - 414건 중 247건은 조정결정('15.11.4.) <ul style="list-style-type: none"> * '13년에 구입한 경우 구입가의 20% 지급 * '14년에 구입한 경우 구입가의 50% 지급 * '15년에 구입한 경우 구입가의 100% 지급 - 414건 중 18건은 상정 예정