1867e986-dce9-4fba-9499-1b5b4c04e7bf

정 무 위 원 회

2017년

국정감사 시정처리 요구사항 및 향후 조치 계획

2018. 3.

한국소비자원

1867e986-dce9-4fba-9499-1b5b4c04e7bf

- 목 차 -

(한국소비자원 : 9건)

1. 노인, 미취학아동, 다문화가정 등 사회적 배려계층을 대상으로 한 소비자교육을 확대하고 대상별 특화된 소비자교육을 실시하는 방안을 강구할 것 ····· 1

2. 법정 처리기간을 준수하지 못하는 분쟁조정사건의 적체 해소를 위한 대책을 마련할 것 ····· 1

3. 항공기 연착 등 항공서비스 소비자피해에 대한 개선방안을 마련할 것 ····· 2

4. 리콜 권고의 이행률 제고방안을 마련할 것 ····· 2

5. 아파트 등 공동주택 하자보수 관련 소비자피해를 줄이기 위한 연구나 제도개선방안을 마련할 것 ····· 2

6. 해외직구로 인해 발생하는 소비자피해 감소 방안을 마련할 것 ····· 3

7. 사회적 물의를 일으킨 기업의 소비자중심경영(CCM) 인증을 재검토하고, 독성 생리대 관련 안전성 조사 강화 방안 등을 마련할 것 ····· 3

8. 집단분쟁조정 접수 후 개시일까지의 소요기간을 단축하고 개시의무를 법령에 명시하는 방안을 마련할 것 ····· 4

9. 대정부 건의 회신율 및 정책반영률이 미흡한 실정이므로, 이를 제고하기 위한 실효성 강화방안을 마련할 것 ····· 4

2017년 국정감사 시정·처리 요구사항 및 향후 조치 계획

구분	시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 조치 계획
한국소비자원	1. 노인, 미취학아동, 다문화 가정 등 사회적 배려계층을 대상으로 한 소비자교육을 확대하고 대상별 특화된 소비자교육을 실시하는 방안을 강구할 것	○ 법무부 등 유관기관과 연계한 맞춤형 소비자 교육 실시 - 법무부 사회통합프로그램과 연계하여 이민자 등 국적취득예정자에 대한 소비자교육 정례화('17년 총 45회 894명 대상 교육 실시) ○ 어린이들에게 인기있는 캐릭터를 이용한 소비자교육 애니메이션(3종) 제작 - (사)한국유치원총연합회, (사)한국어린이집 총연합회 등에 배포하여 교육에 활용 ○ 사회적 배려계층 교육성과를 '18년 경영평가 주요사업 지표로 설정 * (목표) 24,026명, (대상) 고령자, 농축산어업인, 이민자, 북이탈주민, 저소득층, 장애인 ○ 향후 유관기관과 연계하여 사회적 배려계층 교육을 지속적으로 실시하고 소비자교육용 콘텐츠 개발 및 보급 확대 예정
	2. 법정 처리기간을 준수하지 못하는 분쟁조정사건의 적체 해소를 위한 대책을 마련할 것	○ 분쟁조정위원회 증원 위원을 활용한 전문 분야별·지역별 위원회 운영으로 조정 결정의 신속성·전문성 제고 * 상임위원(2명→5명) 및 비상임위원(48명→145명) 증원 (소비자기본법 개정('17.10)) - (전문분야) 소비자피해 다발 분야인 ① 의료 ② 금융, 보험, 자동차 ③ 정보통신, 교육 ④ 항공, 여행 ⑤ 공산품 조정부 신설·운영 - (지역별) 5개 권역, 9개 조정부로 편성 운영 (서울·경기, 영남, 강원·인천, 충청, 호남) ○ 위원회 개최 확대 - 연간 120회 이상 개최('17년 92회 대비 30.4% 증가)로 법정 처리기간 준수 노력

구분	시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 조치 계획
	3. 항공기 연착 등 항공서비스 소비자피해에 대한 개선방안을 마련할 것	○「항공서비스 문제점 및 개선방안」조사 수행('17.9. ~ '17.12.) - 항공사(국내)의 책임있는 사유로 운송 지연시 보상 책임 강화 ○ 항공운송 지연 관련 '소비자분쟁해결기준' 개정('18.2.) - 운송지연으로 인한 피해보상 인정 기준을 2시간 이상에서 1시간 이상으로 개선(국내여객)
	4. 리콜 권고의 이행률 제고 방안을 마련할 것	○ 시정권고의 이행여부 점검 관련 소비자기본법 개정('18.3.) - 원장은 시정권고를 받은 사업자에게 수락여부 및 이행결과의 제출을 요청할 수 있으며(제52조 제3항), 사업자가 시정권고를 이행하지 않는 경우 공정위를 통해 소관부처에 이를 통보하고(제52조 제4항) 소관부처는 조치결과를 공정위에 회신하여야 함.(제46조 제4항) ○「소비자기본법」 개정에 따른 내부 규정 및 지침* 정비('18.3.) * 위해정보 및 결함정보 업무처리규정, 위해정보 업무지침 ○ 사업자의 자율적 시정조치 유도로 리콜 실효성 강화 도모 - 품목별 · 유통채널별 '사업자 정례협의체' 운영을 통해 업계 차원의 자율적 일괄 시정조치 추진
	5. 아파트 등 공동주택 하자보수 관련 소비자피해를 줄이기 위한 연구나 제도개선방안을 마련할 것	○「주택수리 및 인테리어 시장의 소비자문제 개선 방안 연구」수행('18.1. ~ '18.6.) - 연구 범위의 하나로 '공동주택 하자보수' 관련 소비자피해 분석 ○ 연구 결과 도출된 문제점 및 개선방안을 관련 부처에 제도개선 건의 예정

구분	시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 조치 계획
	6. 해외직구로 인해 발생하는 소비자피해 감소 방안을 마련할 것	○ 국제거래 소비자포털을 통한 국제거래 피해 예방 정보제공 강화 - 사기의심사이트 적극 발굴·공표(231건), 해외 주요 온라인 쇼핑몰 분쟁해결 절차 안내(12건) 및 해외직구 피해예방 가이드 개발·제공(2건) ○ 해외 유관기관 업무 협력 확대 등 국제거래 피해 해결 실효성 확보 추진 - 업무협약(MoU) 체결 현황 ('15년) 일본, 베트남 → ('16년) 미국, 캐나다, 멕시코, 태국 → ('17년) 홍콩, 싱가포르 → ('18년 예정) 영국, 말레이시아 등 * (피해해결 지원 건수) '16년 361건 → '17년 1,463건 → '18년 2월 596건
	7. 사회적 물의를 일으킨 기업의 소비자중심경영(CCM) 인증을 재검토하고, 독성 생리대 관련 안전성 조사 강화 방안 등을 마련할 것	○ CCM 인증제도의 법정화('18.5.)를 계기로 향후 심각한 사회적 물의를 야기한 기업에 대해 적극적으로 대응하는 등 인증기업을 철저히 관리할 예정 -「CCM 인증제도 운영규정」에 의하면, CCM 인증기업이 소비자 관련 문제로 사회적 문제를 야기한 경우 사실확인 후 시정조치 요구 및 인증심의위원회의 의결을 거쳐 공정위에 인증취소를 요청할 수 있음. ○ 사업자의 자율적 품질 향상 및 유해물질 관리 방안 마련 유도 - 의약외품·위생용품 정례협의체*('17.12.)를 구성하고 '위생용품 사업자 자율안전규약' 의 제정 및 제품의 안전성과 품질 제고를 위한 사업자의 자발적 노력 지원 * 소비자원, 식약처, 위생용품 5개 사업자 참여 ○ 지속적인 모니터링을 통해 필요 시 실태조사 등 소비자 안전정보 제공 강화

구분	시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 조치 계획
	8. 집단분쟁조정 접수 후 개시일까지의 소요기간을 단축하고 개시의무를 법령에 명시하는 방안을 마련할 것	○ 집단분쟁조정사건을 접수일로부터 60일 이내 개시 여부를 심의하도록 소비자분쟁조정규칙 개정 완료('17.12) ○ 집단분쟁조정사건 전담자 지정·운영을 통해 사건처리 기간 단축 노력 ○ 집단분쟁조정 절차 개시 기간(60일 이내) 명시를 위한 소비자기본법 개정안 정무위 의결('18.3.)
	9. 대정부 건의 회신율 및 정책반영률이 미흡한 실정이므로, 이를 제고하기 위한 실효성 강화방안을 마련할 것	○ 소비자기본법 일부개정(2016.9.30.시행)으로 소비자정책위원회가 법령·고시·예규·조례 등에 대해 소비자지향성 평가를 통해 개선을 권고할 수 있게 됨에 따라 이를 활용한 정책건의 수용도 제고 노력 - 법 개정 이후 총 12건('16년 7건, '17년 5건)의 소비자지향성 개선과제 권고 ○ 소비자정책위원회가 국무총리 소속으로 변경(2017.10.31.시행)되어 위상이 강화되면서 권고 기능을 통한 제도개선 활성화 추진 - 관련 부처와 협업을 통해 분야별 제도개선에 대한 공동대응 및 집중처리, 개선권고 등 적극 추진 ○ 정책 건의 과정에서도 관계 부처와의 사전 협의를 강화하고 건의 후에도 지속적인 정책반영 모니터링 실시