

2009

소비자 피해구제 연보 및 사례집

최근 우리의 소비환경은 정보통신의 기술발달, 최첨단 신기술의 보급과 새로운 거래 방식 출현 등으로 빠르게 변화하고 있습니다. 지역간·양자간 자유무역협정 체결로 국가 간 경제 통합 및 교류가 증가하여 새롭고 다양한 상품 및 서비스가 제공되면서 소비자의 편의성은 증가하고 있는 반면, 전자상거래 등 비대면 거래 증가, 안전성이 검증되지 않은 식품·공산품 및 정보통신 관련 새로운 소비자 문제가 발생하고 있습니다.

정부에서는 이러한 소비환경 변화에 따른 소비자피해를 예방하기 위해 소비자의 선택능력 제고를 통한 기업 경쟁력 강화 및 국가발전을 동시에 추진하는 소비자정책으로 전환하여 소비자 정보제공을 활성화하고, 다문화 등 취약계층보호 강화와 기후변화에 따른 저탄소 녹색성장을 추진하는 등 소비자권익 증진 및 자주적 역량강화를 위해 노력을 기울이고 있습니다.

그럼에도 불구하고 지난해 한국소비자원에 접수된 상담은 총 324,230건으로 2008년 278,183건 대비 46,047건 증가하였고, 분쟁이 발생하여 피해구제로 접수된 사건도 23,455건에 달하고 있습니다.

지난해 발생한 소비자피해의 큰 특징은 정보화 추세에 따라 이와 관련된 품목의 소비자 피해가 꾸준히 늘어나고 있다는 것입니다. 소비자상담 상위 10대 품목 중 인터넷서비스가 13,913건, 다음으로 이동전화서비스 10,790건, 휴대폰 8,516건으로 정보통신 관련 품목의 상담 건수가 큰 폭으로 증가하였으며 여전히 소비자불만 1~3위를 차지하였습니다.

2008년과 비교하여 인터넷정보이용서비스와 차량내비게이션 상담이 상위 10대 품목에 새롭게 진입한 반면, 정수기와 국외여행 품목은 10위권 밖으로 밀려났습니다.

금년 발간되는 2009 연보에는 최근 3년간의 소비자상담과 분쟁해결을 위한 합의권고 및 조정결정 관련 각종 통계자료와 소비자별·품목별·거래방법별·처리결과별 추이 뿐 만 아니라 품목별 소비자 주의사항 등을 수록함으로써 소비자불만 및 피해의 원인과 현황을 파악하는데 유용하게 활용될 것으로 기대합니다.

아무쪼록, 이 책이 우리나라 소비자권익 증진에 기여할 수 있는 유용한 자료가 되기를 기대하며 그동안 바쁜 일과에도 불구하고 이 책 발간을 위해 애써준 분쟁조정국, 조정행정실 관계자 여러분께 감사드립니다.

2010. 4.

한 국 소 비 자 원

원 장 

목 차

제1편 소비자 피해구제 제도

I . 소비자피해와 구제제도의 도입	3
1. 소비자피해의 개념	3
2. 소비자 피해구제 제도의 도입 배경	3
3. 소비자 피해구제 가이드라인	4
II . 소비자의 범위와 구제절차	17
1. 소비자의 범위	17
2. 피해구제 처리대상	17
3. 피해구제 절차	18
4. 피해구제 절차의 종료	23

제2편 소비자상담

I . 상담 접수	27
1. 접수내역	27
2. 접수방법	28
3. 인터넷상담 자율 처리	29
4. 신청인	31
II . 상담 신청요소	34
1. 신청품목	34

2. 신청이유	41
3. 판매방법	42
4. 판매과정	46
 Ⅲ. 상담 처리결과	51
1. 상담 처리결과 현황	51
2. 유형별 내역	52
 Ⅳ. 상담신청 다발품목의 현황	54
1. 다발품목 접수 순위	54
2. 변화 추이	54
3. 품목별 현황	55

제3편 피해구제

I. 합의권고	71
 I-1. 접수 및 처리결과	71
1. 접수내역	71
2. 신청인	72
3. 신청요소	75
4. 처리결과	90
 I-2. 주요 품목별 처리현황 및 사례	93
1. 가구	93
2. 건강식품	101
3. 결혼정보업	106
4. 금융	109
5. 농·축산·어업용품	119

6. 방문·통신교육	126
7. 법률서비스	131
8. 보건·위생용품	137
9. 보일러 및 온수기설비	143
10. 보험	148
11. 사설강습	158
12. 상조회	163
13. 세탁서비스	168
14. 스포츠·레저·취미용품	174
15. 식품(건강식품 제외)	180
16. 신용카드	185
17. 애완동물(애완견)	192
18. 여행	198
19. 의료서비스	203
20. 의류 및 신변용품	217
21. 이동전화서비스	223
22. 이사화물	228
23. 자동차	232
24. 자동차용품	238
25. 자동차 정비·점검	243
26. 자동차 중개서비스	247
27. 주택	253
28. 초고속인터넷서비스	259
29. 컴퓨터 및 주변기기	263
30. 택배화물	267
31. 학습교재	271
32. 회원권	276

II. 분쟁조정 283

1. 분쟁조정위원회 개최현황	283
-----------------------	-----

2. 분쟁조정 신청현황	283
3. 분쟁조정 처리결과	288

부 록

I. 2009년 국제 소비자분쟁 동향 분석	293
II. 소비자상담 및 피해구제 통계표 (2007~2009년)	298

표 목 차

표 1-1	품목별 소비자분쟁해결기준의 개정경과	16
표 2-1	소비자상담 건수 변화추이	27
표 2-2	상담 접수방법	28
표 2-3	상담 접수방법 추이	29
표 2-4	인터넷상담 자율처리 현황	30
표 2-5	상담 신청인 거주지역별 추이	32
표 2-6	상담 신청인 성별 변화추이	33
표 2-7	대분류 품목별 현황	34
표 2-8	대분류 품목 변화추이	34
표 2-9	중분류 품목별 현황	35
표 2-10	물품 품목 변화추이	37
표 2-11	물품 관련 서비스 품목 변화추이	38
표 2-12	서비스 품목 변화추이	38
표 2-13	소비자상담 상위 10대 품목(소분류) 현황	39
표 2-14	신청이유 유형별 현황	41
표 2-15	신청이유 유형별 변화추이	42
표 2-16	판매방법별 현황	43
표 2-17	대분류 품목별 특수판매 현황	44
표 2-18	중분류 품목별 특수판매 현황	45
표 2-19	특수판매 유형별·연도별 추이	46
표 2-20	악덕상술 유형별 상담현황	46
표 2-21	중분류 품목별 악덕상술 현황	47
표 2-22	악덕상술 유형별 변화추이	48
표 2-23	연도별 상담 처리결과 현황	51
표 2-24	상담신청 다발품목 접수현황	54
표 2-25	신청이유별 현황(인터넷서비스)	67
표 2-26	신청이유별 현황(이동전화서비스)	69
표 2-27	신청이유별 현황(휴대폰)	58
표 2-28	신청이유별 현황(콘도회원권)	59
표 2-29	신청이유별 현황(인터넷게임서비스)	60

표 2-30	신청이유별 현황(헬스장·휘트니스센터)	62
표 2-31	신청이유별 현황(인터넷이용정보서비스)	63
표 2-32	신청이유별 현황(기타건강식품)	64
표 2-33	신청이유별 현황(양복세탁서비스)	66
표 2-34	신청이유별 현황(내비게이션)	67
표 3-1	2009 소비자상담 및 피해구제 현황	71
표 3-2	피해구제 처리실적 변화추이	72
표 3-3	신청인 성별 현황	73
표 3-4	신청인 지역별 현황	73
표 3-5	신청인 연령별 현황	74
표 3-6	신청의뢰 기관별 현황	74
표 3-7	대분류 품목별 피해구제 현황	75
표 3-8	대분류 품목 피해구제 신청 변화추이	75
표 3-9	중분류 품목별 피해구제 현황	76
표 3-10	중분류 물품 품목 피해구제 변화추이	77
표 3-11	중분류 용역 관련 품목 피해구제 변화추이	78
표 3-12	피해구제 상위 10대 품목(중분류) 접수현황	80
표 3-13	신청이유별 현황	83
표 3-14	판매방법별 현황	84
표 3-15	특수판매 품목별 변화추이	85
표 3-16	특수판매 신청이유별 변화추이	86
표 3-17	대금 지급방법 변화추이	87
표 3-18	품목별 할부 비율 현황	88
표 3-19	악덕상술 현황 및 변화추이	89
표 3-20	악덕상술 유형별 변화추이	90
표 3-21	처리결과 유형별 변화추이	92
표 3-22	피해구제 신청현황(가구)	93
표 3-23	품목별 현황(가구)	93
표 3-24	피해유형별 현황(가구)	94
표 3-25	처리결과별 현황(가구)	95
표 3-26	피해유형별 현황(건강식품)	101
표 3-27	처리결과별 현황(건강식품)	102
표 3-28	피해구제 신청현황(결혼정보업)	106

표 3-29	피해유형별 현황(결혼정보업)	106
표 3-30	처리결과별 현황(결혼정보업)	107
표 3-31	기관별 현황(금융)	110
표 3-32	피해유형별 현황(금융)	111
표 3-33	처리결과별 현황(금융)	112
표 3-34	품목별 접수현황(농·축산·어업용품)	119
표 3-35	품목별 피해유형(농·축산·어업용품)	120
표 3-36	품목별 처리결과(농·축산·어업용품)	121
표 3-37	분야별 접수현황(방문·통신교육)	126
표 3-38	피해유형별 현황(방문·통신교육)	126
표 3-39	처리결과별 현황(방문·통신교육)	127
표 3-40	분야별 현황(법률서비스)	131
표 3-41	변호서비스 피해유형별 현황(법률서비스)	131
표 3-42	법무서비스 피해유형별 현황(법률서비스)	132
표 3-43	처리결과별 현황(법률서비스)	132
표 3-44	피해구제 신청현황(보건·위생용품)	137
표 3-45	품목별 현황(보건·위생용품)	137
표 3-46	피해유형별 현황(보건·위생용품)	138
표 3-47	처리결과별 현황(보건·위생용품)	138
표 3-48	피해구제 신청현황(보일러 및 온수기설비)	143
표 3-49	월별 접수현황(보일러 및 온수기설비)	143
표 3-50	품목별 현황(보일러 및 온수기설비)	144
표 3-51	피해유형별 현황(보일러 및 온수기설비)	144
표 3-52	처리결과별 현황(보일러 및 온수기설비)	145
표 3-53	피해구제 신청현황(보험)	148
표 3-54	처리결과별 현황(보험)	149
표 3-55	품목별 현황(손해보험)	149
표 3-56	처리결과별 현황(손해보험)	150
표 3-57	품목별 현황(생명보험)	151
표 3-58	처리결과별 현황(생명보험)	151
표 3-59	품목별 현황(공제·기타보험)	152
표 3-60	처리결과별 현황(공제·기타보험)	153
표 3-61	분야별 접수 현황(사설강습)	158

표 3-62	피해유형별 현황(사설강습)	158
표 3-63	처리결과별 현황(사설강습)	159
표 3-64	연도별 피해구제 접수현황(상조회)	163
표 3-65	피해유형별 접수현황(상조회)	163
표 3-66	처리결과별 현황(상조회)	164
표 3-67	품목별 현황(세탁서비스)	168
표 3-68	피해유형별 현황(세탁서비스)	169
표 3-69	처리결과별 현황(세탁서비스)	169
표 3-70	피해구제 신청현황(스포츠·레저·취미용품)	174
표 3-71	품목별 현황(스포츠·레저·취미용품)	174
표 3-72	피해유형별 현황(스포츠·레저·취미용품)	175
표 3-73	처리결과별 현황(스포츠·레저·취미용품)	176
표 3-74	피해유형별 현황(식품)	180
표 3-75	처리결과별 현황(식품)	181
표 3-76	종류별 현황(신용카드)	185
표 3-77	피해유형별 현황(신용카드)	187
표 3-78	처리결과별 현황(신용카드)	188
표 3-79	피해구제 신청현황(애완동물)	192
표 3-80	피해유형별 현황(애완동물)	192
표 3-81	처리결과별 현황(애완동물)	193
표 3-82	월별 접수 현황(여행)	198
표 3-83	피해유형별 현황(여행)	198
표 3-84	처리결과별 현황(여행)	199
표 3-85	진료과목별 피해구제 현황(의료서비스)	204
표 3-86	진료단계별 피해구제 현황(의료서비스)	205
표 3-87	사고유형별 피해구제 현황 (의료서비스)	205
표 3-88	처리결과별 피해구제 현황(의료서비스)	206
표 3-89	진료과목별 고령자 피해구제 현황(의료서비스)	208
표 3-90	품목별 현황(의류 및 신변용품)	217
표 3-91	피해유형별 현황(의류 및 신변용품)	218
표 3-92	처리결과별 현황(의류 및 신변용품)	218
표 3-93	연도별 접수현황(이동전화서비스)	223
표 3-94	피해유형별 현황(이동전화서비스)	224

표 3-95	처리결과별 현황(이동전화서비스)	225
표 3-96	피해유형별 현황(이사화물)	228
표 3-97	이사종류별 접수 현황(이사화물)	228
표 3-98	처리결과별 현황(이사화물)	229
표 3-99	신청이유별 현황(자동차)	232
표 3-100	하자유형별 현황(자동차)	233
표 3-101	자동차 장치별 현황(자동차)	234
표 3-102	처리결과별 현황(자동차)	235
표 3-103	신청이유별 현황(자동차용품)	238
표 3-104	처리결과별 현황(자동차용품)	239
표 3-105	신청이유별 현황(자동차 정비·점검)	243
표 3-106	처리결과별 현황(자동차 정비·점검)	244
표 3-107	피해유형별 현황(자동차 중개서비스)	248
표 3-108	처리결과별 현황(자동차 중개서비스)	249
표 3-109	피해구제 신청현황(주택)	253
표 3-110	품목별 현황(주택)	253
표 3-111	피해유형별 현황(주택)	254
표 3-112	처리결과별 현황(주택)	254
표 3-113	연도별 접수현황(초고속인터넷서비스)	259
표 3-114	피해유형별 현황(초고속인터넷서비스)	259
표 3-115	처리결과별 현황(초고속인터넷서비스)	260
표 3-116	피해구제 신청현황(컴퓨터 및 주변기기)	263
표 3-117	품목별 현황(컴퓨터 및 주변기기)	263
표 3-118	피해유형별 현황(컴퓨터 및 주변기기)	264
표 3-119	처리결과별 현황(컴퓨터 및 주변기기)	265
표 3-120	피해유형별 현황(택배화물)	267
표 3-121	처리결과별 현황(택배화물)	268
표 3-122	피해구제 신청현황(학습교재)	271
표 3-123	품목별 현황(학습교재)	271
표 3-124	피해유형별 현황(학습교재)	272
표 3-125	처리결과별 현황(학습교재)	272
표 3-126	월별 접수 현황(회원권)	276
표 3-127	피해유형별 현황(회원권)	276

표 3-128	종류별 접수 현황(회원권)	277
표 3-129	처리결과별 현황(회원권)	277
표 3-130	분쟁조정 신청건수 추이(분쟁조정)	283
표 3-131	신청인 거주지별 조정신청 현황(분쟁조정)	284
표 3-132	조정신청 기관별 현황(분쟁조정)	285
표 3-133	집단분쟁 조정신청 기관별 현황(분쟁조정)	286
표 3-134	개별분쟁 품목별 조정신청 건수 현황(분쟁조정)	287
표 3-135	집단분쟁 품목별 조정신청 건수 현황(분쟁조정)	288
표 3-136	처리 현황(분쟁조정)	288
표 3-137	품목별 배상결정 현황(분쟁조정)	289
표 3-138	개별분쟁조정 처리결과 현황(분쟁조정)	290

그 립 목 차

그림 1-1	한국소비자원 피해구제 절차도	20
그림 2-1	상담접수 방법	28
그림 2-2	상담 신청인 거주지역	31
그림 2-3	상담 신청인 성별	32
그림 3-1	신청인 성별·거주지역별 현황	72
그림 3-2	피해구제 신청이유	82
그림 3-3	계약 및 품질관련 연도별 신청비중	82
그림 3-4	품목별 할부비율	87
그림 3-5	피해구제 처리결과	91

제1편 소비자 피해구제 제도

I . 소비자피해와 구제제도의 도입

1. 소비자피해의 개념

소비자피해(consumer damages)란 『소비자¹⁾가 사업자²⁾로부터 구입한 물품 또는 용역을 이용(사용)하는 과정에서 물품의 하자 또는 결함³⁾이나 사업자의 채무불이행⁴⁾ 또는 불법행위⁵⁾ 등으로 인하여 입은 생명·신체·재산·정신상의 손해』를 총칭한다고 할 수 있음.

이러한 소비자피해는 사업자로부터 구입한 물품 또는 용역을 이용(사용)하는 과정에서 생명·신체·재산·정신상의 손해를 입지는 않았지만 물품 또는 용역의 효용이나 사업자의 사후조치 및 거래행태와 관련하여 소비자가 가졌던 합리적인 기대에 미치지 못해 발생하는 소비자불만(consumer complaints)과 구별됨.

2. 소비자 피해구제 제도의 도입 배경

모든 소비자가 사업자로부터 물품과 용역을 구입 사용(이용)하지 않고 생활하는 것이 불가능하듯이 물품과 용역 구입 후 소비자피해를 전혀 입지 않고 평생을 생활하기란 여간 어렵지 않음. 특히, 자본주의 자유 시장 경제 체제 아래에서 보편화된 대량생산(수입)·대량판매 및 대량소비 시스템이 심화되면서 소비자피해 발생은 보편화, 광역화되는 양상을 보였고, 피해내용도 소규모의 재산 피해로부터 심각한 신체 위해까지 다양하고 광범위하게 나타났음. 최근에는 신지식 첨단제품을 빙자한 허위과장 상술과 유비쿼터스 소비환경을 이용한 공격적 상술, 국제전자상거래 피해 등 신종 소비자피해가 지속적으로 발생되고 있음.

1) 소비자기본법 제2조에서 정의한 소비자(사업자가 제공하는 물품 및 용역을 소비생활을 위해 사용하거나 이용하는 자) 및 동법 시행령 제2조에서 정한 자

2) 소비자기본법 제2조에서 정의한 사업자(물품을 제조, 수입, 판매하거나 용역을 제공하는 자)

3) 유모차의 접힘 장치 결함, 휴대폰의 메인보드 결함, 놀이기구의 위해 결함 등

4) A/S 불이행, 배송약속 불이행, 부대서비스 불이행 등

5) 이사화물 파손사고, 스키장에서의 안전사고, 병원에서의 의료사고 등

이와 같이 평생을 살아가는 과정에서 불가피하게 직면하게 되는 소비자 피해와 관련하여 사업자로부터의 적절한 보상조치를 신속하게 받을 수 없는 경우에는 헌법에 보장된 소비자 기본권에 대한 침해가 문제됨. 그동안 소비자 피해구제의 문제가 소비자문제로서 중요한 정책적 과제로 등장한 것도 이러한 이유라고 할 수 있음. 특히, 소비자피해의 원인 규명이 대체적으로 쉽지 않은 특성과 사업자와 소비자 개인 간의 역량이 대등하지 않은 점을 감안하여 헌법에서도 제124조에 소비자보호를 위한 국가의 역할규정을 두고 있음.

시민운동차원에서도 1960년대 이후 소비자보호운동이 활발히 전개되면서 소비자보호에 관한 국가의 역할을 요구하게 되었고, 이러한 소비자보호운동에 힘입어 1980년 소비자보호법이 제정되기에 이름. 결국 동법의 제정을 통해 소비자의 보상받을 권리(Right to obtain proper compensation for damages) 보장은 국가의 중요한 정책적 과제로 자리매김을 하게 됨.

이러한 정책적 과제에 대한 국가의 의무를 보다 명확히 하기 위해 1987년 개정 소비자보호법 제3조에서는 ‘소비자의 보상받을 권리’를 소비자의 기본적 권리의 하나로 명시하였고, 이러한 국가의 피해구제 의무를 이행하기 위하여 한국소비자보호원(현, 한국소비자원)을 설립하여 소비자보호제도의 하나인 피해구제 업무를 담당하게 하고 있음.

3. 소비자 피해구제 가이드라인

소비자피해를 야기한 사업자에게 합리적인 보상을 권고하기 위해서는 물품의 사용 또는 용역의 이용과정에서 발생한 손해액 보전을 원칙으로 하되, 손익상계와 과실상계 절차를 거쳐 최종 손해액을 정하게 됨.

또한 합리적 보상권고를 위해 당사자 간의 법적 권리와 책임을 분석하기 위해서는 방문판매 등에 관한 법률 등 특수거래관련 소비자기본법령과 의료법, 자동차관리법 등 품목관련 소비자기본법령이 우선적으로 활용되고 있음.

그 밖에 피해구제 업무를 담당하는 실무자들의 피해보상 권고 가이드라

인으로는 공정거래위원장이 소비자기본법 제16조 제2항 및 시행령 제8조 내지 제9조의 규정에 의하여 고시하는 『품목별 소비자분쟁해결기준』이 활용되고 있으며 동 기준에 없는 피해의 경우에는 위에서 소개한 소비자기본법령, 민법 또는 민사특별법과 판례 등에 따라 처리됨.

『품목별 소비자분쟁해결기준』은 소비자기본법 시행령 제9조의 규정에 의해 분쟁 당사자 간에 보상방법에 대한 별도의 의사표시가 없고 피해 소비자가 품목별 보상기준에 따른 피해보상만을 신청하는 경우에 한하여 피해 보상의 기준이 됨.

소비자피해의 발생원인 및 책임규명은 피해와 관련된 현물의 확인 또는 과학적 시험검사와 사실조사 결과 등 객관적 증거자료에 의해 처리되고 있음.

가. 품목별 소비자분쟁해결기준의 제정

정부에서는 소비자와 사업자간의 분쟁인 소비자피해를 원활하게 해결하기 위하여 1985년 12월 31일 『소비자보호법』에 의거, 40개 업종 149개 품목에 대하여 『품목별 소비자피해보상기준』을 제정·고시하였음. 2007년 3월 28일 시행된 소비자기본법에 『소비자분쟁해결기준』으로 변경됨.

나. 품목별 소비자분쟁해결기준 개정 경과

그러나 제정 당시의 『품목별 소비자피해보상규정』은 적용대상 업종과 품목이 상당히 한정되어 있었고, 경제와 사회발달에 따른 소비생활의 여건 변화에 따라 품목별 소비자피해보상규정도 적합한 내용으로 변화될 필요성이 있게 됨에 따라 정부에서는 1989년 7월 동 규정을 1차 개정한 이래 2010년까지 총 18차에 걸쳐 개정하였음.

그 동안의 주요 개정내용을 살펴보면, 1989년 1차 개정에서는 보상책임자의 범위 확대, 품질보증기간의 기산점 신설, 교환 및 환불 기준의 신설 등이 있었으며,

1993년 2차 개정 시에는 방문판매 및 할부판매에 있어 청약철회권 조항 신설, 물품 교환 시 차액이 발생할 경우의 정산방법을 추가하였으며, 자동차, 주방용품, 자동차대여업, 학원운영업 등 5개 업종, 48개 품목에 대

한 보상기준을 신설하였고,

1994년 3차 개정 시에는 구입가의 환불범위를 확대하고, 할부구입 물품에 대한 보상기준 개정, 보상지(補償地) 신설, 세탁업자의 세탁물 하자 확인의무 신설 등이 주요 내용이었음.

1996년 4차 개정 시에는 가전제품의 부품보유기간 명시 및 품질보증기간을 연장하고, 사무용기기, 전기통신기자재, 광학기기 등의 품질보증기간 및 부품보유기간을 규정하였으며, 의류에 대한 환불기준을 신설하고, 부동산중개업, 자동차전인업, 휴양콘도미니엄업 등 6개 업종에 대한 보상기준을 추가하였고,

1999년 3월 5차 개정에서는 공연업을 신규 적용대상 업종으로 추가하고, 유효기간이 경과한 상품권의 상환의무 비율을 명시했으며, 자동차의 제품교환 또는 구입가 환급기준의 적용대상 하자 발생부위를 확대하고 중고자동차매매업의 사업자 귀책사유로 인한 피해보상기준을 강화하였음.

1999년 7월 6차 개정에서는 『품목별 소비자피해보상기준』 일반원칙의 내용 중 제1조(목적), 제2조(피해보상신청) 및 제3조(품목 및 보상기준)만 동 규정에 남기고, 그 이외의 조항은 『소비자보호법 시행령』 제10조와 제12조로 옮겨 규정함으로써 일반적 소비자피해보상기준의 법적 효력을 강화하였으며, 애완견판매업을 새로이 추가하고 국외여행의 보상기준 보완, 자동차정비업의 무상수리 범위 확대 등이 주요 개정 내용이었음.

2000년 12월 제7차 개정 시에는 택배 및 퀵서비스업, 이동통신서비스업, 초고속 인터넷통신망서비스업, 피부미용서비스업, 할인회원권업 등 5개 업종을 추가하였음. 또한, 자동차 부품보유기간을 7년에서 8년으로 연장하고 일반공산품의 성능·기능상 하자에 대한 피해보상기준을 강화하였으며, 세트로 구성된 제품의 환급가격 기준을 명확히 하였음. 공연업의 경우 사업자의 귀책사유로 공연 취소 시 입장료의 10%를 추가 배상하도록 하는 등이 주요 개정 내용이었음.

2001년 12월 제8차 개정 시에는 최근 이용이 증가하고 있는 전자상거래

분야의 인터넷쇼핑몰업, 인터넷콘텐츠업, 전자화폐업 등 3개 업종과 신용카드업 및 창호공사업 등 2개 업종의 소비자피해 보상기준을 신설하였고, 2개 품목의 보상기준을 강화하였음.

2002년 12월 제9차 개정 시에는 중고가전제품(TV, 냉장고, 세탁기), 결혼정보업, 경비용역업, 산후조리원 등 4개 업종의 피해보상규정을 신설하였음. 중고 가전제품의 경우 판매업자가 보증한 기간 이내에 정상적인 사용 상태에서 성능·기능상의 하자가 발생한 경우와 판매업자가 품질보증에 관한 사항을 명시적으로 소비자에게 고지하지 않은 경우에 따라 보상기준을 마련하였고, 중고자동차의 경우 판매업자가 보증한 기간 이내에 보증을 약정한 부품의 하자 발생 시 무상수리 또는 수리비 보상하도록 규정하였으며, 신중서비스업으로 결혼정보업, 경비용역업, 산후조리원에 대해 다양한 피해보상 기준을 마련함.

기타 스포츠·레저용품의 적용대상 품목에 열거된 ‘등산용 버너, 코펠, 텐트, 스키용품’에 골프용품을 추가하였고, 신용카드업의 경우 분실·도난 신고를 통지한 날로부터 60일전 이후(종전에는 25일전 이후)에 제3자가 부정 사용한 경우 전액 보상하도록 개정하였음.

2003년 8월 제10차 개정에서는 학원운영업 외에 평생교육시설운영업 1개 업종이 추가되었으며, 온수세정기(비데기), 연수기 2개 품목이 공산품에 추가되었음. 또한 공산품중 가구·자동차·모터사이클, 사진현상 및 촬영업, 이사화물취급사업, 예식업, 체육시설업 및 레저용역업, 애완견판매업, 초고속인터넷통신망서비스업, 피부미용서비스업, 인터넷콘텐츠업, 인터넷쇼핑몰업 등 10개 업종의 내용이 부분적으로 개정되었음.

특히, 사진현상 및 촬영업의 경우 기존에 원판 인도 의무가 규정된 증명사진 외에 백일, 돌, 결혼, 입학, 졸업, 회갑 등의 기념사진의 경우에도 소비자에게 원판을 인도하도록 개정하였으며, 예식업의 경우 계약위반으로 인한 피해유형을 사업자의 귀책사유와 소비자의 귀책사유로 나누어 보상기준을 마련하였음.

또한, 애완견판매업의 경우 구입 후 15일을 기준으로 하여 사인이 불분명하더라도 소비자의 중대과실이 아니라면 동종의 애완견으로 교환 또는 환급받을 수 있도록 개정하였으며, 판매업자는 애완견을 판매할 때 분양

업자의 성명과 주소, 애완견의 출생일·혈통·성별·색상·면역 및 예방접종기록·치료기록 및 약품투여 기록, 판매당시의 건강상태, 구입금액과 구입날짜 등을 기록한 서면자료의 교부의무를 신설하였음.

초고속 인터넷통신망 서비스업의 경우 서비스중지·장애와 관련한 소비자 피해 보상기준을 강화하였으며, 인터넷콘텐츠업의 경우에는 인터넷교육서비스의 사은품 반환에 관련하여 보상기준을 마련하였음.

2004년 11월 제11차 개정에서는 유학수속대행업, 어학연수 수속대행업, 숙박업, 고시원운영업, 정수기임대업 등 5개 업종에 관한 보상기준을 추가로 신설하여 소비자 권리를 강화하였음.

또한, 주요 개정 사항으로 도서·음반·정기간행물 등의 경우 계약의 중도해지 시 제공받은 사은품에 대해 반환기준을 마련하였고, 청약철회할 수 있는 범위에 판매자가 소비자의 동의 없이 임의로 포장을 훼손한 경우도 포함되도록 하여 소비자 피해보상기준을 강화하였음.

학원 및 평생교육시설 이용 계약 시 수강료와 교재비 등을 따로 분류하지 않아 분쟁이 다수 발생하고 있으므로 수강 계약 시 사업자가 수강료와 교재비 등을 따로 기재하여 고지하도록 하였고, 파마·염색으로 인한 부작용이나 모발손상 등 소비자피해를 보상하기 위한 기준으로 기존 피부미용서비스업을 미용업으로 변경하여 모발미용업까지 포괄하여 보상기준을 적용하도록 하였음.

전화서비스의 경우 6시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해발생 시 손해배상이 가능하도록 규정을 신설하였으며, 가전제품·사무용기기, 전기통신기자재 등의 경우 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때 제품교환 외에 무상수리도 가능하도록 하였음.

의복류·신발의 경우 디자인, 색상 불만으로 교환하는 경우 구입가의 90% 이상인 제품으로 교환하고 발생한 차액을 현금으로 정산토록 되어 있는 기존 규정을 구입가의 80% 이상인 제품으로 교환하도록 하향조정하였음.

여행업의 경우 여행개시, 여행출발일, 여행요금, 여행경비로 혼용되어 있는 용어를 여행개시와 여행요금으로 통일하고, 기간 계산 시 이해하기 쉽도록 괄호 안에 병기하여 명확하게 표기하였음.

이사화물취급사업의 경우 고의·과실로 인한 피해만을 보상요건으로 규정하고 있는 기존 규정을 사업자의 고의·과실에 관계없이 보상할 수 있도록 하고, 사업자의 귀책사유로 인한 운송지연의 경우 약정된 운임의 범위 내에서만 보상토록 되어 있는 기존 규정을 지연으로 인한 직접적인 손해배상을 부담하도록 강화하였음.

또한, 품질보증기간 및 부품보유기간에 대한 별도의 기간을 정하지 않은 경우 적용할 일반적 규정(품질보증기간 1년, 부품보유기간 5년)을 신설하였으며, 계절상품인 보일러의 품질보증기간을 1년에서 2년으로 연장하고 전자제품·사무용기기 등의 부품보유기간을 합리적으로 조정하였음.

2005년 10월 제12차 개정에서는 주차장업, 위성방송 및 유선방송, 독서실 운영업, 비만관리업의 4개 업종을 신설하여 전체 123개 업종 559개 품목에 이르는 피해보상규정이 마련되었음.

또한, 공산품 중 자동차·가구·의복류·신발·가죽제품, 세탁업, 철도(여객), 자동차대여업, 정수기 등 임대업, 중고전자제품매매업, 중고자동차매매업 등에 대한 피해보상규정을 일부 개정 보완하였음.

주요 개정내용으로 자동차의 경우 주행 및 안전도 등에 관련한 중대한 결함과 관련하여 현행 보상기준의 열거조항을 삭제함으로써 중대한 결함의 범위를 확대함.

가구는 제조 및 신제품 인도 시 생긴 흠집에 대한 제품교환 가능기간을 합리적으로 조정하고, 의복류·신발·가죽제품은 치수가 맞지 않거나 디자인·색상에 불만이 있을 경우 교환 외에 환불도 가능하도록 규정을 강화함.

도서·음반은 계약서 미교부로 인한 계약해제 조항을 법령상 계약서 교부의무가 있는 경우로 제한하는 등 청약철회 관련 규정을 보완하였고, 세탁업의 경우 세탁물 인수증 미교부 시 세탁물 분실에 대한 사업자 책

임을 규정하고 신발류·모자에 대한 내용연수를 신설함.

운수업 중 철도(여객)의 경우 「철도운송규정 및 국유철도여객운송규칙」이 폐지됨에 따라 「철도공사 여객운송약관」에 따라 새로운 규정을 마련하였고, 국내선 항공기의 운항시간이 대부분 1시간 이내인 점을 감안하여 운송 불이행·지연에 대한 보상기준을 현행 4시간 기준에서 3시간 기준으로 강화함.

정수기 등 임대업의 경우 사업자의 귀책사유로 인한 장애발생시 계약해지 이외에 계약 지속시의 보상규정을 추가하고, 계약 해지 후 사업자의 원상회복 불이행의 경우 및 허위·과장 권유에 의한 이용계약에 대한 보상기준을 마련하였고, 중고전자제품매매업은 현행 텔레비전, 냉장고, 세탁기로 한정되어 있는 대상품목에 컴퓨터 및 주변기기를 추가하였음.

자동차대여업은 피해유형 및 보상기준을 보다 세분화하였고, 중고자동차매매업은 중고자동차에 대한 품질보증규정으로 30일 또는 주행거리 2,000km 이내에 하자가 발생하였을 경우에는 무상수리 및 수리비 보상이 가능하도록 개정하였음.

애완견 판매업은 애완견 구입 후 15일 이내 질병 발생 시 판매업소 책임하의 회복기간(30일)을 명시하였고, 초고속인터넷통신망서비스업은 계약기간 이내에 서비스가 되지 않는 지역으로 이사할 경우 위약금 없이 계약해제가 가능토록 규정을 보완하였음.

2006년 10월 제13차 개정에서는 가스서비스업, 영화관람업의 2개 업종을 신설하여 전체 125개 업종 561개 품목에 이르는 피해보상규정이 마련되었음.

또한, 초고속인터넷통신망서비스, 애완견판매업, 공연업, LCD 제품, 결혼정보업, 독서실운영업, 가구, 세탁업, 신용카드업, 철도(여객), 의약품 및 화학제품, 인터넷콘텐츠업 등에 관한 대한 피해보상규정을 일부 개정 보완하였음.

신설내용으로는 가스서비스업의 경우 전기서비스, 전화서비스 보상규정을 참조하여 ‘가스요금 이중신청 또는 소비자의 잘못으로 인한 이중

남부 시에는 환급 또는 차액차감정산' 등의 보상규정 신설하고, 영화관람업의 경우 '사업자의 귀책사유로 상영이 30분 이상 지연된 경우 입장료 전액환급' 등의 보상규정을 신설하였음.

주요 개정내용으로는 초고속인터넷통신망서비스의 경우 계약기간이 자동 연장될 시 고객이 동 계약기간 만료 전 해지요구 시 위약금 없이 계약해지가 가능토록 하였고, 해외이주, 장기유학의 경우 관련자료 제출 시에는 위약금 없이 계약해지(단, 할인 혜택금액은 반납)가 가능토록 규정을 보완하였음.

애완견판매업의 경우 애완견의 건강 등이 기재된 계약서발급을 의무화하고 계약서 미교부 시 계약해제(단, 구입 후 24시간 이내)가 가능토록 규정을 보완하였음.

공연업(영화 및 비디오물 상영업 제외)의 경우 연극, 뮤지컬, 콘서트 등 관객의 환급요구 시 소비자가 부담하는 위약금을 축소하고, 공연일 3일전까지는 예매당일 취소 시 위약금 없이 전액환급이 가능토록 개정하였음. 한편, 사업자가 계약을 불이행하는 경우에는 입장료 환급 및 입장료의 20%를 배상토록 하는 보상규정 신설하였음.

LCD제품의 소비가 일상화되고 제품의 기술수준이 안정화됨에 따라 품질보증기간의 확대적용을 통한 소비자피해구제를 강화하기 위하여 LCD TV, LCD 모니터(단, LCD 노트북 모니터는 제외) 핵심부품인 LCD 패널의 품질보증기간을 1년에서 2년으로 연장하였음. 단, 소비자가 확인 가능한 타이머가 부착된 제품으로 5,000시간을 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 하였음.

2007년 10월 제14차 개정에서는 소비자피해보상규정을 소비자분쟁해결기준으로 명칭이 변경되면서 결혼준비대행업, 상조업 등 2개 서비스업종을 신설하여 전체 127개 업종 561개 품목에 이르는 소비자분쟁해결기준이 마련되었음.

신설된 2개 업종은 최근 피해가 급증하고 있는 상조업과 결혼준비대행업으로 피해유형별 보상기준이 신설되었는데, 상조업의 경우 증권 및 약관 미교부 시 계약해제 가능하도록 하였고 상조상품의 해약환급금 및

회차 별 상조적립금, 모집수당 및 관리비 등을 세부적으로 산정할 수 있도록 명확한 기준이 마련되었음.

결혼준비대행업의 경우 사업자의 귀책사유 및 소비자귀책 사유를 구분하여 계약해제 및 손해배상, 기간별 환급 기준을 마련하였음.

또한 소비자분쟁이 증가하고 있는 분야인 PDP TV패널은 보증기간을 2년으로 신설하고, 공산품 가방류의 보상기준 및 세탁업 가방류의 내용년수를 신설하였으며, 이용형태가 다양화되고 이에 따른 분쟁소지도 증가하고 있는 분야를 중심으로 피해유형과 보상기준을 명확하게 규정하였음.

정보통신관련 서비스 분야의 초고속인터넷 통신망 서비스업은 이전지역 상품 품질과 초기 계약 상품 품질 차이에 대한 피해유형 및 보상기준을 추가하였으며, 위성방송 및 유선방송업은 소비자 동의 없이 계약기간이 자동 연장된 경우에 대한 보상기준을 추가하였음.

택배 및 퀵서비스의 경우 운송 중 분실·파손에 대해 피해유형과 보상기준을 세분화하고 배달 지연에 따른 피해유형과 보상기준을 명확히 하였으며, 중고자동차매매업의 경우 주행거리 조작에 대한 보상기준을 추가하였고 애완동물 판매업은 기존 애완견에 한정된 규정에 고양이를 추가하여 애완동물판매업으로 개정하고 구입 후 15일 이내 질병 발생 시 보상기준을 변경하였음.

신용카드업의 경우 비밀번호 유출에 대한 보상기준을 추가하고 피해유형 중 항변권행사가 거절된 경우를 세분화하여 규정하였으며, 의약품 및 화학제품의 경우 함량미달과 단순 수량 부족을 구분하여 단순 수량 부족 시에는 부족 수량을 지급하도록 하였음.

운수업 철도(여객) 보상기준과 공연업, 세탁업, 고시원 운영업·학원운영업 및 평생교육시설운영업을 개정하였으며, 자동차정비업의 경우 정비잘못으로 하자 재발 시 피해유형을 세분화하였고 농업용기기는 부품보유기간을 기존 7년에서 9~14년으로 확대하였음.

2008년 2월 제15차 개정에서는 온라인게임, 내비게이션 등 소비가 급증하는 품목에 대한 기준을 신설하여 전체 127개 업종 563개 품목에 이르는 피해보상규정이 마련되었음.

가전제품설치업, 외식서비스업, 청소대행서비스업, 온라인게임서비스업, 민간자격증관련업, 수리 및 수선업(6개 업종)에 대한 새로운 분쟁해결 기준을 신설하였음. 온라인게임서비스업의 경우, 보호자동의 없는 계약의 경우 계약해제가 가능하며 불법프로그램사용 시 계약해지절차에 관한 기준을 신설함.

공연업, 상품권관련업, 세탁업, 숙박업, 어학연수수속대행업, 예식업, 운수업, 공산품, 유학수속대행업, 위성방송 및 유선방송업, 이사화물취급사업, 전자화폐업, 임대업(정수기 등), 주차장업, 중고전자제품매매업, 중고자동차매매업(16개 업종)에 대한 품목별 분쟁해결기준을 개정하였음. 특히 공연업의 경우, 공연일 10일 이전까지 계약해지 시 계약금 전액환불조항이 추가되었음. 위성방송 및 유선방송업은 소비자동의 없는 채널변경, 요금인상에 대한 보상기준을 마련함.

전자제품 및 가구류 등 39개 제품의 품질보증기간 및 부품보유기간을 개정하였음. 품질보증기간의 경우, 전기장판은 기존 1년에서 2년으로 개정하였고 내비게이션과 비데는 1년으로 신설하였음. 그리고 부품보유기간의 경우, 세탁기는 기존 5년에서 7년으로, 가스레인은 기존 5년에서 6년으로 개정하였음.

2009년 1월 제16차 개정에서는 19개 업종(신설 4건, 개정 15건)의 품목별보상기준과 39개 제품의 품질보증기간 및 부품보유기간을 제·개정하였으며, 67개 제품의 내용연수표를 신설하였음.

온라인게임 등 4개 업종에 대한 분쟁해결기준과 19개 제품에 대한 품질보증 및 부품보유기간을 신설하였음. 온라인게임서비스업의 경우, 아이템구입 후 7일 이내에는 청약철회가 가능토록 하였으며, 일명 “불법프로그램”사용을 이유로 계정압류 등을 하기 위해서는 그 사용여부를 사업자가 입증하는 경우로 한정함.

청소대행서비스업관련 소비자불만이 07년도 하반기에만 215건이 접수될 정도로 소비자 피해가 증가추세에 있음. 그리하여 사업자가 청소대행서비스를 3회 이상 상습적으로 지연하는 경우에는 계약해지 및 전체 이용요금의 10%를 배상토록 규정함.

공산품, 정수기임대업 등 총 15개 업종에 대한 분쟁해결기준과 20개 품목의 품질보증기간을 개정하였음. 공산품의 경우 현행은 동일하자가 4회 이상 발생할 경우 교환 또는 환불토록 하고 있으나 3회 이상 동일하자 발생 시로 개정함. 정수기임대업은 필터교체 및 A/S지연 시 렌탈 서비스요금을 감액키로 함. 단, 재발 시에는 위약금 없이 계약해지 가능토록 규정함.

창호공사업은 소비자귀책사유로 인한 계약해지 시 공사착수 이전에는 위약금 10%, 착수 이후에는 실 손해배상토록 규정함. 어학연수수속대행업의 경우, 서류번역, 입학신청서 작성 후 소비자귀책사유로 인한 계약해지 시에는 전체 수수료의 30%를 위약금으로 지급하도록 규정함.

숙박업의 경우 위약금 조항을 성수기/비수기로 구분함. 성수기/비수기에 사용예정일로부터 10일/2일전까지 소비자사정에 의한 예약취소 시에는 계약금 전액을 환급하도록 함.

전자지급수단발행업의 경우 소비자가 잔액에 대한 환불을 요청할 경우 선불전자지급수단과 전자화폐의 잔액환불기준을 마련함. 선불전자지급수단은 기준금액의 80% 이상 사용 시에는 잔액환불, 전자화폐는 잔액 전체 환급하여야 함.

2010년 1월 제17차 개정에서는 14개 업종(신설 2개, 개정 12개)의 품목별 보상기준과 2개 제품의 품질보증기간 및 부품보유기간을 신설하였음.

가발 등 2개 업종에 대한 분쟁해결기준과 2개 제품에 대한 품질보증 및 부품보유기간을 신설하였음. 가발의 경우, 소비자 사유로 인한 계약해제 시 제작이전 제품가격의 10% 공제 후 환급, 제작이 진행된 이후는 제작에 소요된 실 손해 액 배상하고 제작 완료 후는 계약해제 불가토록 규정함.

자동차중개관련 소비자불만이 09년도 3,202건이 접수될 정도로 소비자 피해가 증가 추세에 있음. 이에 성능·상태점검 자격이 없는 자 또는 성능·상태점검장 이외의 장소에서 점검을 받아 성능·상태점검기록부를 교부한 상태에서 하자가 발생한 경우 무상수리 또는 수리비를 보상하도록 정하고 있음.

어학연수관련업의 경우 국내어학연수(어학연수수속 대행업 포함)를 신설하여 소비자 사유로 개시 10일 전까지 해제 통보 시 계약금을 위약금으로 하고 개시 1일 전까지 해제 통보 시 총 비용의 20% 공제 후 환급, 개시당일 통보 시 총 비용의 30% 공제 후 환급토록 하였으며 개시 후에는 총 캠프기간을 기준으로 1/3 경과 전에는 총 비용의 2/3에 해당하는 금액 환급, 1/2 경과 전에는 총 비용의 1/2에 해당하는 금액 환급, 총 캠프기간의 1/2 경과 후에는 미환급 토록 함.

인터넷콘텐츠업의 경우 사은품 사용 시 해당 사은품과 동종의 상품으로 반환하거나 동종 상품의 시중가격 또는 계약서상에 기재된 해당 사은품의 가격에서 손울 등에 따른 금액을 지급하고 반환(단, 단순포장개봉은 사은품 사용으로 보지 아니한다)하도록 정함.

신설된 제품으로는 시스템에어컨의 경우 품질보증기간 1년, 부품보유기간을 7년으로 신설하고, LED 제품의 소비가 일상화되고 제품의 기술수준이 안정화됨에 따라 품질보증기간의 확대적용을 통한 소비자 피해구제를 강화하기 위하여 LED TV패널 품질보증기간을 2년으로 신설 함.

표 1-1 : 품목별 소비자분쟁해결기준 개정경과

구 분	제·개정 연월일	개정 주요 내용	비 고
제 정	1985. 12. 31	-	총 40개 업종 194개 품목
1차 개정	1989. 7. 14	43개 업종 312개 품목추가 - 11개 업종 내용 개정	총 83개 품목 506개 품목
2차 개정	1993. 3. 25	5개 업종 48개 품목 추가 - 11개 업종 내용 개정	총 88개 품목 554개 품목
3차 개정	1994. 7. 16	1개 업종 추가 - 일반원칙 및 20개 업종 내용 개정	총 89개 업종 556개 품목
4차 개정	1996. 4. 1	6개 업종 추가 - 일반원칙 내용 개정	총 95개 업종 523개 품목
5차 개정	1999. 3. 13	1개 업종 추가 - 일반원칙 및 15개 업종 내용 개정	총 96개 업종 530개 품목
6차 개정	1999. 7. 19	1개 업종 추가	총 97개 업종 526개 품목
7차 개정	2000. 12. 4	5개 업종 7개 품목 추가	총 102개 업종 533개 품목
8차 개정	2001. 12. 4	5개 업종 추가 - 2개 업종 내용 개정	총 107개 업종 540개 품목
9차 개정	2002. 12. 31	4개 업종 7개 품목 추가 - 2개 업종 내용 개정	총 111개 업종 547개 품목
10차 개정	2003. 8. 1	1개 업종 2개 품목 추가 - 10개 업종 내용 개정	총 112개 업종 549개 품목
11차 개정	2004. 11. 1	7개 업종 10개 품목 추가 - 10개 업종 내용 개정	총 119개 업종 559개 품목
12차 개정	2005. 10. 1	4개 업종 추가 - 14개 업종 내용 개정	총 123개 업종 559개 품목
13차 개정	2006. 10. 16	2개 업종 추가 - 12개 업종 내용 개정	총 125개 업종 561개 품목
14차 개정	2007. 10. 17	2개 업종 추가 - 18개 업종 내용 개정	총 127개 업종 561개 품목
15차 개정	2008. 2. 29	- 16개 업종 내용 개정	총 127개 업종 563개 품목
16차 개정	2009. 1. 16	- 19개 업종 내용 개정	총 127개 업종 563개 품목
17차 개정	2010. 1. 29	2개 업종추가	총 133개 업종 541개 품목

II. 소비자의 범위와 구제절차

1. 소비자의 범위

소비자는 사업자가 제공하는 물품이나 용역을 사용(이용)하는 과정에서 피해를 입은 경우, 소비자기본법에 의해 신속하고 공정한 절차에 따라 그 피해를 구제받을 권리를 보장받고 있음(소비자기본법 제55조).

그러나 소비자기본법에 의해 피해구제를 신청할 수 있는 소비자의 범위는 소비자기본법 제2조 제1호 및 시행령 제2조 규정에 의해 다음과 같이 한정되어 있음.

- 사업자가 제공하는 물품 및 용역을 소비생활을 위하여 사용하거나 이용하는 자
- 사업자가 제공하는 물품이나 용역을 생산 활동을 위하여 사용하거나 이용하는 자로서 다음에 해당하는 자
 - 제공된 물품이나 용역을 최종적으로 사용하거나 이용하는 자(단, 제공된 물품을 원재료 및 자본재로 사용하는 자는 제외)
 - 제공된 물품을 농·축산업 및 어업활동을 위하여 사용하는 자(다만, 축산법 제21조 제1항의 규정에 의하여 농림부령이 정하는 사육규모 이상의 축산업을 영위하는 자 및 원양산업발전법 제6조 제1항의 따라 농림수산식품부장관의 허가를 받은 원양어업자는 제외)

2. 피해구제 처리대상

한국소비자원은 소비자피해를 구제함에 있어 소비자기본법 제35조 제2항 및 동법 시행령 제28조에 의거하여 다음과 같은 경우에는 피해구제 처리대상에서 제외하고 있음.

- 국가 또는 지방자치단체의 물품 또는 용역의 제공으로 인하여 발생한 피해구제
- 다른 법률에 따라 소비자기본법 제60조에 의한 소비자분쟁조정위원회에 준하는 분쟁조정기구가 설치되어 있는 경우 그 분쟁조정기구에 피해구제가 신청되어 있거나 이미 그 피해구제 절차를 거친 사항과 동일한 내용의 피해구제
- 소비자가 한국소비자원에 피해구제를 신청한 후 이와 동일한 내용으로 소비자분쟁조정기구에 준하는 분쟁조정기구에 피해구제를 신청한 경우의 그 피해구제

3. 피해구제 절차

한국소비자원에서 소비자피해를 구제받기 위해서는 먼저 2010. 1. 정부에서 주관하는 소비자상담센터(1372번)에 상담을 신청하면 됨. 상담직원은 소비자 피해에 대한 적절한 처리방법 등을 안내하고 당사자와의 원만한 처리가 어렵다고 판단되는 건에 대해서는 한국소비자원에 피해구제를 신청하도록 안내함. 한국소비자원에 접수된 피해구제 신청 건은 피해구제 부서로 이관되어 사건처리 담당직원의 사실 조사가 시작됨. 사실조사는 우선 사업자에게 접수사실을 통보하고 지정된 양식에 의해 해명을 요구하게 됨.

이러한 사실조사와 법률조사를 통해 사업자에게 피해보상을 권고하며, 양 당사자가 이를 수용하면 종결 처리됨. 만일 당사자 일방이라도 보상안을 수용하지 않는 경우에는 소비자분쟁조정위원회에 조정을 신청하여 조정결정으로 처리하게 됨(피해구제절차도 그림 1-1 참고).

가. 소비자상담

소비자피해를 입은 소비자는 전화, 서신, 팩스, 인터넷 등의 다양한 방법을 통해 소비자상담센터에 상담을 신청할 수 있음. 국가(지방자치단체),

소비자단체 또는 사업자도 소비자로부터 피해구제 신청을 받은 때에는 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있음.

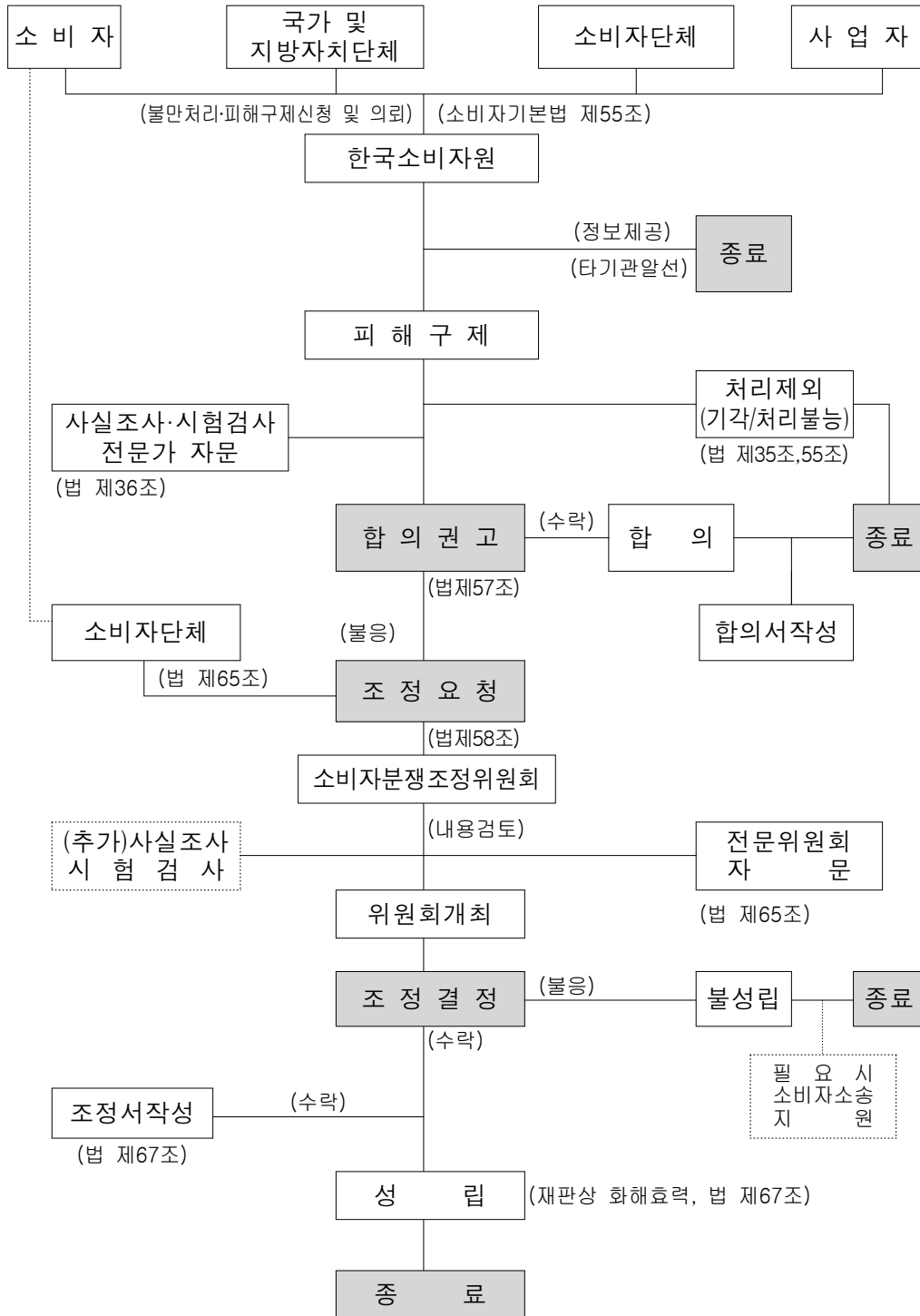
소비자상담센터는 소비자상담 신청 건에 대해 피해구제 접수가 가능한 사건인지 여부를 상담하게 되며, 접수 요건이 충족되지 않는 사건의 경우에는 적절한 정보를 제공함으로써 소비자불만을 처리하거나 타 기관 알선 또는 기타상담 등으로 처리하고, 피해구제 접수 요건이 충족되는 사건에 대해서는 신청인(소비자)과 피신청인(사업자)의 인적사항과 피해 사실 등을 확인한 후, 피해구제 신청 사건으로 접수하여 피해구제담당 부서로 이관함.

나. 합의권고

한국소비자원에 대한 피해구제의 신청 또는 의뢰는 서면 또는 전자문서(긴급을 요하거나 부득이한 경우에는 구술 또는 전화도 가능)로 하도록 되어 있으며, 한국소비자원은 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 때에는 지체 없이 사업자에게 서면 또는 전자문서로 그 사실을 통보하여 해명을 요구함.

한국소비자원은 사실조사 및 법률조사를 통해 확인된 내용, 전문위원회의 자문 및 시험검사 결과 등을 종합적으로 검토한 후, 이를 근거로 사업자에게 피해보상을 권고하게 되며, 이러한 합의권고에 대해 분쟁당사자 일방이라도 수용하지 않아 피해구제 신청일로부터 30일 이내(단, 사실조사 과정에서 원인규명을 위한 전문가 감정 및 자문, 시험검사 등의 사유 발생시 90일까지 기간연장 가능)에 권고가 성립되지 아니할 때에는 지체 없이 소비자분쟁조정위원회에 조정을 신청함.

그림 1-1 : 한국소비자원 피해구제 절차도



다. 분쟁조정

1) 소비자분쟁조정위원회의 구성과 운영

소비자분쟁조정위원회(이하 '조정위원회')는 위원장 1인을 포함한 50인 이내의 위원(상임 2인, 비상임 48인)으로 구성되며, 위원장은 매 회의마다 위원장 및 상임위원을 포함하여 5~9인의 위원을 지명하여 회의를 소집함. 위원장은 회의를 소집하고자 하는 때에는 소비자 및 사업자를 대표하는 조정위원을 각 1인 이상 균등하게 포함하여 소집하여야 하고, 조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우에는 분야별 전문위원회를 두고 있음.

위원장은 회의개시 3일전까지 회의일시, 장소 및 부의사항을 정하여 각 위원에게 서면 통지하여야 하며, 조정위원회의 회의는 출석위원 과반수이상의 찬성으로 의결됨.

2) 조정절차

위원장은 분쟁조정요청을 받은 날로부터 10일 이내에 당사자에게 합의를 권고할 수 있으며, 부득이한 사유가 없는 한 분쟁조정 요청일로부터 30일 이내에 조정결정을 하게 됨. 다만, 원인규명을 위한 시험·검사 등 부득이한 사정으로 조정결정기간이 연장되어야 하는 경우에는 그 사유와 기한을 명시하여 당사자에게 통보하도록 되어 있음.

조정위원회는 분쟁조정을 위해 필요한 경우 전문위원회 자문 및 이해관계인, 소비자단체 또는 주무관청의 의견을 청취할 수 있으며, 현재 수송기계, 섬유제품, 보험, 의료 등 33개 분야의 전문위원회가 구성되어 있음.

조정위원회는 비공개를 원칙으로 하되 필요한 경우에는 양 당사자가 참석하여 의견을 진술할 수 있으며, 조정위원회는 최종적으로 내린 조정결정 내용에 대하여 양 당사자에게 서면 통보 후 15일 이내에 수락거부 의사가 없는지 여부를 확인하게 됨.

조정결정이 양 당사자에 의해 수락되면 조정이 성립되며, 이 경우 조정위원회는 조정서를 작성하여 원본은 위원회가 보관하고 정본은 양 당사자에게 송달함. 성립된 조정결정 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖게 됨.

또한, 조정결정 내용을 당사자가 수령한 후 15일 이내에 양 당사자가 수락거부 의사를 서면에 의해 표시하지 않는 경우에도 조정은 성립되며, 이 경우에도 조정위원회는 조정서를 작성하여 원본은 보관하고 당사자에게 정본을 송달함.

조정위원회의 조정결정에 대해 양 당사자 중 일방이라도 수락거부 의사를 15일 이내에 서면으로 표시한 경우에는 조정위원회의 조정결정은 성립되지 않으며, 이 경우에는 법원에 의한 사법적 구제절차인 민사소송절차에 따라 해결하게 됨.

만약, 조정위원회의 조정결정이 사업자의 수락거부로 조정이 불성립된 건에 대하여 소비자가 민사소송을 원하는 경우에는 한국소비자원은 일정 범위 내에서 한국소비자원이 운영하고 있는 ‘소송지원번호인단’에 소속된 변호사로 하여금 해당 사건의 소송업무를 지원토록 하고 있음.

또한, 조정위원회가 내린 조정결정이 성립은 되었으나 당사자 일방이 결정내용대로 이행하지 않을 경우에는 대법원 규칙 제1,768호(2002. 6. 28)에 의거 관할법원으로부터 집행문을 부여받아 강제집행을 실시할 수 있음.

3) 집단분쟁조정제도

‘집단분쟁조정제도’란 다수의 소비자에게 같거나 비슷한 유형의 피해가 발생한 경우 한국소비자원 내에 있는 소비자분쟁조정위원회에서 일괄적으로 분쟁조정을 할 수 있는 제도를 말함. 집단분쟁조정은 국가, 지방자치단체, 한국소비자원 또는 소비자단체, 사업자가 의뢰하거나 신청할 수 있음. 소비자는 신청자가 될 수 없고 이미 신청된 사건에 당사자로 추가로 참여할 수 있음.

집단분쟁조정 대상은 피해를 입은 소비자의 수가 50인 이상이고 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통되어야 함. 원인행위가 법 시행 이전에 발생하였더라도 집단분쟁조정의 요건을 구비한 경우에는 신청이 가능함.

조정위원회는 한국소비자원 홈페이지 및 전국을 보급지역으로 하는 일간신문에 14일 이상 그 절차의 개시를 공고하여야 함. 이는 동일한 피해를 입은 소비자가 분쟁조정의 당사자로 추가로 참여할 수 있는 기회를 제공함. 그 절차에 참가하려는 소비자는 개시공고기간 내에 서면으로 참가신청을 하면 됨.

조정위원회는 집단분쟁조정 절차 개시 공고가 종료한 날로부터 30일 이내에 분쟁조정을 마쳐야 하며, 조정 결정된 내용은 즉시 당사자에게 통보되고 당사자가 통보를 받은 날로부터 15일 이내에 분쟁조정의 내용에 대한 수락 여부를 조정위원회에 통보하여야 함.

조정이 성립된 경우 그 조정내용은 “재판상 화해”와 동일한 효력이 있음. 즉 민사소송법상의 확정판결과 동일한 효력이 발생하므로 성립 후 당사자 일방이 이를 이행하지 않는 경우에는 법원(서울중앙지방법원)으로부터 집행문을 부여받아 강제집행을 할 수 있음.

4. 피해구제 절차의 종료

한국소비자원에서는 피해구제 절차를 진행하는 과정에서 소비자가 피해구제 신청을 취하한 경우, 소비자를 통해 피해구제의 이행을 확인한 경우 등 다음과 같은 경우에는 해당 소비자 피해구제 신청 건에 대한 구제 절차를 종료할 수 있음.

- 피해구제 내용의 이행사실을 신청인을 통해 확인한 경우
- 양 당사자가 합의서를 작성하거나 합의내용이 전화 또는 서면으로 확인된 경우
- 신청인이 신청을 취하한 경우
- 신청인으로부터 법원에 소를 제기한 사실을 전화 등으로 확인하거나 피신청인으로부터 서면으로 확인한 경우
- 피해구제 신청이 이유 없음으로 판명된 경우
- 처리도중 당사자의 연락불능 등으로 그 처리가 불가능한 것으로 판명된 경우
- 행정관청의 행위가 선행되지 않으면 피해구제절차를 진행시킬 수 없는 경우
- 신청인의 행위가 전제되어야 피해구제가 가능하나 신청인이 그러한 행위를 하지 않아 피해구제처리가 불가능한 경우
- 시험검사 또는 전문가의 자문 등에도 불구하고 원인규명이 불가능한 경우
- 신청인이 정당한 이유 없이 조사를 거부하거나 허위자료를 제출하거나 신청건의 정확한 처리를 위해 필수적인 자료를 일정기한 내에 제출하지 않는 경우
- 다른 법률의 규정에 의하여 소비자분쟁조정위원회에 준하는 분쟁조정기구가 설치되어 있는 경우 당해 분쟁조정기구에 피해구제가 신청되어 있거나 이미 그 피해구제 절차를 거친 사항과 동일한 내용의 피해구제인 경우
- 신청인이 한국소비자원에 피해구제를 신청한 후 이와 동일한 내용으로 소비자분쟁조정기구에 준하는 분쟁조정기구에 피해구제를 신청한 경우의 당해 피해구제
- 해당 피해구제 신청사건에 대해 수사기관에서 수사가 진행 중인 경우

제2편 소 비 자 상 담

I. 상담 접수

1. 접수내역

가. 연간 현황

소비자들이 2009년 한 해 동안 물품 및 용역을 사용하거나 이용하는 과정에서 발생한 소비자피해 또는 불만과 관련하여 한국소비자원에 상담을 신청한 건수는 총 324,230건임.

한편 소비자상담 총 324,230건은 ‘전화, 인터넷, 팩스, 서신, 방문’ 등의 방법으로 접수되어 상담원이 직접 상담한 것이며 ARS 멘트 자동응답으로 상담 처리된 ‘ARS 자동상담’은 218,312건임.

나. 변화 추이

2009년 중 우리 원에 접수된 소비자상담은 총 324,230으로 2008년의 278,183건과 비교하여 16.6%(46,047건) 증가함.

접수방법별 접수건수의 증감내역을 2008년과 비교해 보면, 전화상담 41,012건(29.8%), 인터넷상담 2,081(1.8%), FAX상담 1,673건(13.5%) 서신상담 2,333건(24.8%) 증가하였으며, 방문·기타상담은 △1,052건(19.4%)감소함.

최근 3년간 접수된 상담건수를 살펴보면 2007년에는 감소하였으나 2008년과 2009년은 다시 증가함.

표 2-1 : 소비자상담 건수 변화추이

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년
상담 건수	263,815	278,183	324,230
전년 대비 증감율	△14.8	5.5	16.6

2. 접수방법

가. 연간 현황

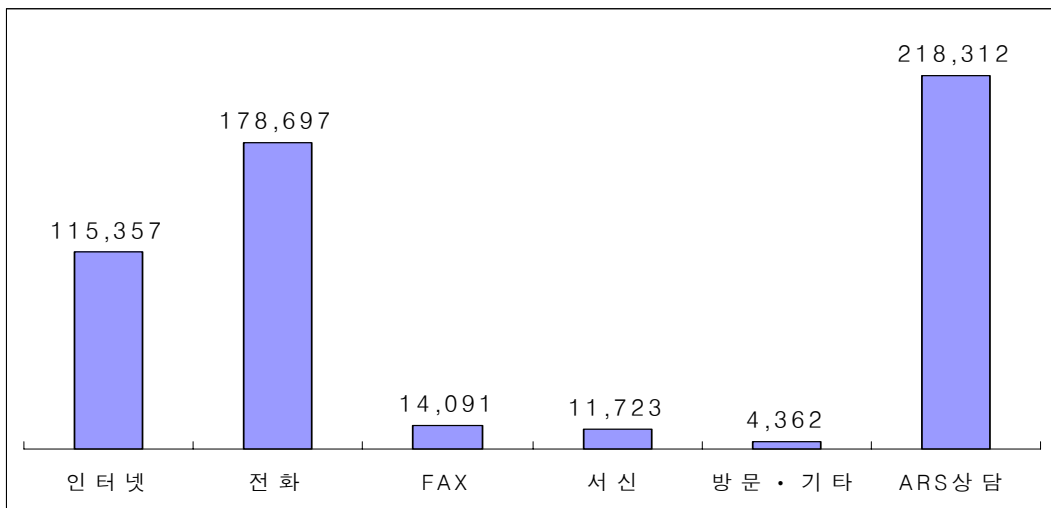
2009년 한 해 동안 접수된 소비자상담 총 324,230건을 접수방법별로 살펴보면, 전화 접수가 178,697건(55.1%)으로서 가장 많았으며, 그 다음은 인터넷 접수 115,357건(35.6%), FAX 접수 14,091건(4.4%), 서신 접수 11,723건(3.6%), 방문·기타 접수 4,362건(1.3)%의 순으로 나타남. 한편, 2001. 5. 16.부터 운영하고 있는 ARS를 이용한 자동 상담은 2009년 중 218,312건에 이름.

표 2-2 : 상담 접수방법

단위 : 건, (%)

구 분	인터넷	전화	FAX	서신	방문기타	소계	ARS상담
건 수	115,357	178,697	14,091	11,723	4,362	324,230	218,312
점유율	35.6	55.1	4.4	3.6	1.3	100.0	-

그림 2-1 : 상담 접수방법



나. 변화 추이

최근 3년간 접수된 소비자상담 접수방법별 변화추이를 살펴보면, 전화 상담의 점유율은 지속적인 증가 추세를 보였으나 인터넷 상담 점유율은 감소한 것으로 나타남.

표 2-3 : 상담 접수방법 추이

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년
전 화	113,251(42.9)	137,685(49.5)	178,697(55.1)
인 터 넷	121,707(46.1)	113,276(40.7)	115,357(35.6)
F A X	13,664(5.2)	12,418(4.5)	14,091(4.4)
서 신	8,828(3.4)	9,390(3.4)	11,723(3.6)
방문·기타	6,365(2.4)	5,414(1.9)	4,362(1.3)
소계	263,815(100.0)	278,183(100.0)	324,230(100.0)
ARS 자동상담 *	194,126	229,416	218,312
계	457,941	507,599	542,542

3. 인터넷상담 자율 처리

소비자를 통해 접수되는 인터넷 상담의 소비자 불만 해소 및 사업자의 능동적인 소비자문제 해결을 위해 상담건수가 많이 접수되는 사업체를 주 대상으로 인터넷상담 자율처리사업자를 선정하여 우리 원에 접수되는 상담 건을 직접 처리하고 그 결과를 다시 우리 원에 회신하는 인터넷상담 자율처리시스템을 2002년 4월 15일부터 도입 시행하고 있으며, 계속 참여 업체를 추가하여 2009년에도 8개 분야(정보통신, 공산품, 보험 등) 28개 업체를 추가하여 2009년말 현재 총 125개 업체로 확대 운영 중임.

피해구제 접수건의 처리기간은 30일 이내인데 반해 인터넷 상담 자율처리시스템은 7일 이내 처리를 원칙으로 하므로 신속한 처리로 소비자 만족도가 제고 됨.

한편, 2009년 중 사업자에게 인터넷상담 자율처리를 요청한 건은 총 12,121건(월평균 1,010건)으로, 이 중 11,942건(98.5%)이 사업자에 의해 자율처리 됨.

표 2-4 : 인터넷상담 자율처리 현황

단위 : 건, (%)

구 분	처리건수 (처리율)	피해구제 이관 (이관율)	합 계
식 료 품 · 기 호 품	213(98.2)	4(1.8)	217(100.0)
식 생 활 기 기	527(99.1)	5(0.9)	532(100.0)
주 방 용 품 · 설 비	377(98.7)	5(1.3)	382(100.0)
가 구	84(98.8)	1(1.2)	85(100.0)
가 사 용 품	441(98.4)	7(1.6)	448(100.0)
광 열 · 수 도	2(66.7)	1(33.3)	3(100.0)
의 류, 섬 유 신 변 용 품	455(87.5)	65(12.5)	520(100.0)
보 건, 위 생 용 품	126(97.7)	3(2.3)	129(100.0)
차 량 및 승 용 물	1728(98.4)	28(1.6)	1756(100.0)
문 화 용 품	684(98.6)	10(1.4)	694(100.0)
정 보 통 신 기 기	2439(99.4)	14(0.6)	2453(100.0)
도 서 · 음 반	40(100.0)	-	40(100.0)
스포츠·레저·취미용품	62(98.4)	1(1.6)	63(100.0)
토 지·건물 및 설비	66(97.1)	2(2.9)	68(100.0)
기 계 류 기 타 물 품	220(100.0)	-	220(100.0)
세 탁 업 서 비 스	6(100.0)	-	6(100.0)
렌 탈·리 스·임 대 차	25(100.0)	-	25(100.0)
수 리·보 수·가 공 서 비 스	31(100.0)	-	31(100.0)
금 융 · 보 험	820(100.0)	-	820(100.0)
운 수·보 관·관 리 서 비 스	88(92.6)	7(7.4)	95(100.0)
정 보 통 신 서 비 스	3368(99.6)	14(0.4)	3382(100.0)
문 화·오 락 서 비 스	78(95.1)	4(4.9)	82(100.0)
의 료 서 비 스	15(93.8)	1(6.2)	16(100.0)
보 건·위 생 서 비 스	2(100.0)	-	2(100.0)
법 률·행 정 서 비 스	2(100.0)	-	2(100.0)
교 육 서 비 스	7(87.5)	1(12.5)	8(100.0)
기 타 서 비 스	36(85.7)	6(14.3)	42(100.0)
계	11,942(98.5)	179(1.5)	12,121(100.0)

4. 신청인

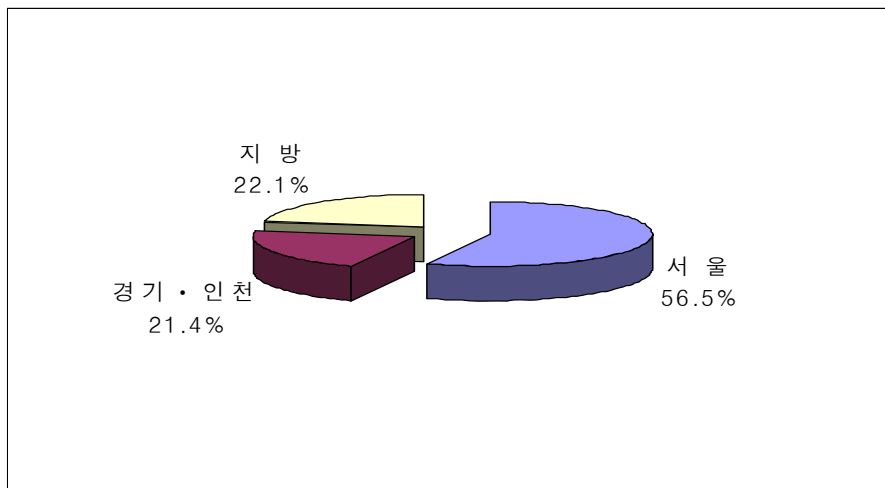
가. 거주 지역별

1) 연간 현황

2009년 중 상담 접수된 324,230건을 신청인의 거주 지역별로 보면, 서울 183,133건(56.5%), 지방 71,598건(22.1%), 경기·인천지역 69,499건(21.4%) 등의 순으로 나타남.

2008년 중 서울 및 수도권 76.9%에 비해 2009년도 서울 및 수도권의 상담접수 비율이 1.0% 증가한 반면, 지방의 상담접수 비율은 1.0% 감소한 22.1%를 차지하여 지방거주자의 상담비율이 소폭 감소한 것으로 나타남.

그림 2-2 : 상담 신청인 거주지역



2) 변화 추이

최근 3년간 상담 신청인의 거주 지역에 대한 변화추이를 살펴보면, 서울 및 경기·인천은 증가 추세를 기타 지역은 감소 추세를 나타냄.

표 2-5 : 상담 신청인의 거주 지역별 추이

단위 : 건, (%)

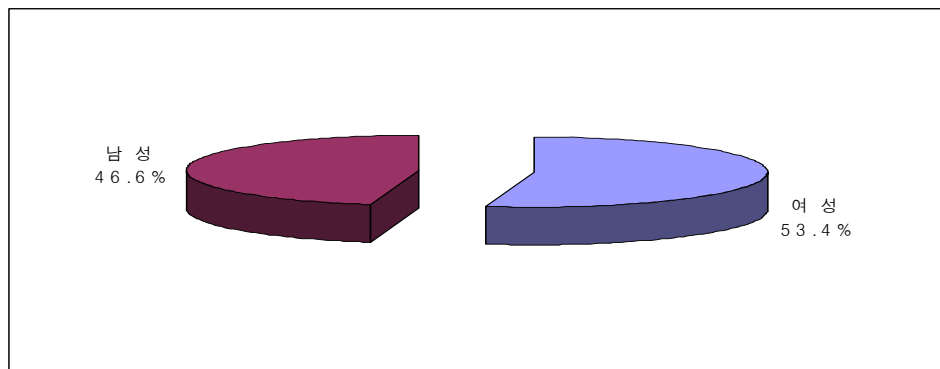
구 분	2007년	2008년	2009년
서울	147,345 (55.9)	151,171 (54.3)	183,133 (56.5)
경기·인천	57,546 (21.8)	62,800 (22.6)	69,499 (21.4)
지방	58,924 (22.3)	64,212 (23.1)	71,598 (22.1)
계	263,815 (100.0)	278,183 (100.0)	324,230(100.0)

나. 성별

1) 연간 현황

2009년 중 상담 접수된 324,230건 중 신청인의 성별은 여성이 173,042명으로 전체 소비자상담 신청건의 53.4%를 차지하였으며, 남성은 151,176명으로서 46.6%를 차지함.

그림 2-3 : 상담 신청인 성별



2) 변화 추이

최근 3년간 상담한 신청인의 성별 변화추이를 살펴보면, 여성의 상담 이용률이 남성에 비해 다소 높게 나타나고 있음.

표 2-6 : 상담 신청인의 성별 변화추이

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년
여 성	137,415(52.1)	147,502(53.1)	173,042(53.4)
남 성	126,292(47.9)	130,311(46.9)	151,176(46.6)
불 명	108	370	12
계	263,815(100.0)	278,183(100.0)	324,230(100.0)

* 불명은 신청인이 인터넷 상담을 하면서 선택을 안 한 경우임.

Ⅱ. 상담 신청요소

1. 신청품목

가. 대분류 품목

1) 연간 현황

2009년 중 상담 접수된 324,230건을 대분류 품목 기준으로 살펴보면, 물품 품목이 154,639건(47.7%), 서비스 품목이 147,564건(45.5%), 물품 관련 서비스 품목이 22,027건(6.8%)으로 나타남.

표 2-7 : 대분류 품목별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	물 품	물품관련서비스	서 비 스	계
건 수	154,639	22,027	147,564	324,230
구성비	47.7	6.8	45.5	100.0

2) 변화 추이

품목별 접수 추이를 살펴보면 2008년도에 비해 ‘물품’ 상담 건은 12.3%(16,958건) 증가하고, ‘물품관련 서비스’ 상담 건은 2.9%(622건) 증가하였으며, ‘서비스’ 상담 건은 23.9%(28,467건) 증가한 것으로 나타남.

표 2-8 : 대분류 품목 변화추이

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년
물 품	124,351(47.1)	137,681(49.5)	154,639(47.7)
물품관련서비스	20,594(7.8)	21,405(7.7)	22,027(6.8)
서 비 스	118,870(45.1)	119,097(42.8)	147,564(45.5)
계	263,815(100.0)	273,183(100.0)	324,230(100.0)

나. 중분류 품목

1) 연간 현황

2009년 중 상담 접수된 총 324,230건을 중분류 품목 기준으로 살펴 보면, 물품 품목의 경우는 의류·섬유신변용품이 40,740건(12.6%)으로 가장 많았고, 다음으로는 정보통신기기 19,276건(5.9%), 차량 및 승용물 15,475건(4.8%), 식료품 및 기호품 12,827건(4.0%), 문화용품 9,957건(3.1%) 등의 순임.

물품 관련 서비스 품목의 경우는 운수·보관·관리서비스가 10,049건(3.1%)으로 가장 많았고, 다음으로는 세탁서비스 6,750건(2.1%), 렌탈·리스·임대차 3,237건(1.0%)의 순임.

서비스 품목의 경우는 정보통신서비스가 44,527건(13.7%)로 가장 많았고, 다음으로는 문화·오락서비스 28,756건(8.9%), 금융·보험 22,354건(6.9%), 의료서비스 17,632건(5.4%) 등의 순임.

표 2-9 : 중분류 품목별 현황

단위 : 건, (%)

물 품		물품 관련 서비스		서 비 스	
품목명	건 수	품목명	건 수	품목명	건 수
의류·섬유·신변용품	40,740 (12.6)	운수·보관·관리서비스	10,049 (3.1)	정보통신 서비스	44,527 (13.7)
정보통신기기	19,276 (5.9)	세탁업서비스	6,750 (2.1)	문화·오락 서비스	28,756 (8.9)
차량 및 승용물	15,475 (4.8)	렌탈·리스·임대차	3,237 (1.0)	금융·보험 서비스	22,354 (6.9)
식료품 및 기호품	12,827 (4.0)	수리·보수·가공서비스	1,991 (0.6)	의료서비스	17,632 (5.4)
문화용품	9,957 (3.1)	-	-	교육서비스	13,564 (4.2)
보건·위생용품	8,169 (2.5)	-	-	보건·위생 서비스	4,075 (1.2)
도서·음반	7,996 (2.5)	-	-	법률·행정 서비스	1,868 (0.6)

물 품		물품 관련 서비스		서 비 스	
품목명	건 수	품목명	건 수	품목명	건 수
토지·건물 및 설비	7,813 (2.4)	-	-	기타서비스	14,788 (4.6)
가구	7,261 (2.2)	-	-	-	-
가사용품	6,848 (2.1)	-	-	-	-
식생활기기	5,510 (1.7)	-	-	-	-
주방용품	5,106 (1.6)	-	-	-	-
스포츠·레저·취미용품	4,137 (1.3)	-	-	-	-
광열·수도	703 (0.2)	-	-	-	-
농·수·축산용품	379 (0.1)	-	-	-	-
기타상품	2,442 (0.7)	-	-	-	-
계	154,639 (47.7)	계	22,027 (6.8)	계	147,564 (45.5)

2) 변화추이

가) 물품 품목

2009년의 물품 관련 상담은 전체적으로 2008년 대비 16,958건 (12.3%)이 증가, 의류·섬유신변용품은 7,395건 증가하여 여전히 2008년에 이어 1위를 차지함. 다음으로 정보통신기기가 3,984건 증가하여 2위를 차지하였으며, 차량 및 승용물은 941건 증가하여 3위를 차지하였고, 식료품 및 기호품은 547건 증가하여 4위를 유지함.

표 2-10 : 물품 품목 변화추이

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년
의류·섬유신변용품	28,608(23.1)	33,345(24.2)	40,740(26.3)
정보통신기기	13,534(10.9)	15,292(11.1)	19,276(12.4)
차량 및 승용물	15,416(12.4)	14,534(10.6)	15,475(10.0)
식료품 및 기호품	10,126(8.1)	12,280(8.9)	12,827(8.3)
문화용품	8,716(7.0)	8,911(6.5)	9,957(6.4)
토지·건물 및 설비	8,726(7.1)	8,770(6.4)	7,813(5.1)
도서·음반	9,883(7.9)	7,917(5.8)	7,996(5.2)
보건·위생용품	8,075(6.5)	6,658(4.8)	8,169(5.3)
주방용품	2,662(2.1)	6,311(4.6)	5,106(3.3)
가구	4,864(3.9)	6,030(4.4)	7,261(4.7)
가사용품	4,894(3.9)	5,889(4.3)	6,848(4.4)
식생활기기	3,417(2.7)	4,308(3.1)	5,510(3.6)
스포츠·레저	2,967(2.4)	3,835(2.8)	4,137(2.7)
광열·수도	607(0.5)	713(0.5)	703(0.5)
농·수·축산용품	473(0.4)	510(0.4)	379(0.2)
기타상품	1,383(1.1)	2,378(1.6)	2,442(1.6)
계	124,351(100.0)	137,681(100.0)	154,639(100.0)

나) 물품 관련 서비스 품목

2009년 물품관련 서비스 상담은 전체적으로 2008년 대비 622건 (2.9%)이 증가함. 품목별로는 2008년과 동일하게 운수·보관·관리 서비스, 세탁업서비스, 렌탈·리스·임대차서비스, 수리·보수·가공 서비스의 순으로 나타남.

표 2-11 : 물품 관련 서비스 품목 변화추이

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년
운수·관리·보관	8,272(40.2)	9,526(44.5)	10,049(45.6)
세 탁 업	7,171(34.8)	6,992(32.7)	6,750(30.6)
렌탈리스임대차	2,808(13.6)	3,201(14.9)	3,237(14.8)
수리·보수가공	2,343(11.4)	1,686(7.9)	1,991(9.0)
계	20,594(100.0)	21,405(100.0)	22,027(100.0)

다) 서비스 품목

2009년의 서비스 관련 상담은 전체적으로 2008년 대비 28,467건 (23.9%)이 증가함. 품목별로 2008년과 비교하여 순위변동은 없으며 정보통신서비스가 10,107건, 문화·오락서비스는 5,805건, 금융·보험서비스는 4,358건, 의료서비스 2,916건 증가하였음.

표 2-12 : 서비스 품목 변화추이

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년
정보통신	42,260(35.6)	34,420(28.9)	44,527(30.2)
문화·오락	18,730(15.8)	22,951(19.3)	28,756(19.5)
금융·보험	16,355(13.8)	17,996(15.1)	22,354(15.1)
의 료	14,127(11.9)	14,716(12.4)	17,632(11.9)
교 육	9,730(8.2)	10,895(9.1)	13,564(9.2)
보건·위생	3,138(2.6)	3,708(3.1)	4,075(2.8)
법률·행정	1,544(1.2)	1,672(1.4)	1,868(1.3)
기 타	12,986(10.9)	12,739(10.7)	14,788(10.0)
계	118,870(100.0)	119,097(100.0)	147,564(100.0)

다. 품 목

1) 연간 현황

2009년 중 전체 소분류 품목 중 가장 소비자 상담이 많았던 품목은 2008년과 동일한 인터넷서비스, 이동전화서비스, 휴대폰 등의 순으로 나타남.

물품 품목은 휴대폰이 8,516건으로 가장 많았고, 다음으로는 기타건강식품 4,602건, 차량내비게이션 3,913건, 점퍼·자켓·사파리 3,840건 등의 순임.

물품 관련 서비스 품목은 양복세탁이 4,398건으로 가장 많았고, 다음으로는 택배화물운송서비스 3,210건, 포장이사운송서비스 2,758건, 항공권 1,750건 등의 순임.

서비스 품목은 인터넷서비스 13,913건, 이동전화서비스 10,790건, 콘도회원권 7,491건, 인터넷게임서비스 6,272건 등의 순임.

표 2-13 : 소비자상담 상위 10대 품목 현황

단위 : 건

구분		2007년		2008년		2009년	
		품목	건수	품목	건수	품목	건수
전	1	인터넷서비스	15,013	인터넷서비스	10,597	인터넷서비스	13,913
	2	이동전화서비스	12,428	이동전화서비스	8,491	이동전화서비스	10,790
	3	휴대폰	5,152	휴대폰	6,041	휴대폰	8,516
	4	양복세탁	4,776	콘도회원권	5,725	콘도회원권	7,491
	5	자동차중개	4,754	정수기	4,797	인터넷게임서비스	6,272
체	6	차량내비게이션	4,706	헬스장휘트니스센터	4,114	헬스장휘트니스센터	5,594
	7	기타건강식품	3,902	기타건강식품	4,050	인터넷정보이용서비스	4,944
	8	콘도회원권	3,834	양복세탁	4,049	기타건강식품	4,602
	9	헬스장 휘트니스센터	3,759	인터넷게임서비스	4,048	양복세탁	4,398
	10	인터넷정보이용서비스	3,731	국외여행	3,935	차량내비게이션	3,913

구분		2007년		2008년		2009년	
		품목	건수	품목	건수	품목	건수
물 품	1	휴대폰	5,152	휴대폰	6,041	휴대폰	8,516
	2	차량내비게이션	4,706	정수기	4,797	기타건강식품	4,602
	3	기타건강식품	3,902	기타건강식품	4,050	차량내비게이션	3,913
	4	아파트	3,523	아파트	3,477	점파자켓사파리	3,840
	5	어학교재	3,001	차량내비게이션	3,369	정수기	3,737
	6	점파자켓사파리	2,736	점파자켓사파리	3,094	노트북컴퓨터	3,260
	7	화장품세트	2,688	중형승용자동차	2,661	셔츠	3,068
	8	셔츠	2,418	노트북컴퓨터	2,475	중형승용자동차	2,869
	9	TV	2,333	셔츠	2,460	기타신발&용품	2,844
	10	노트북컴퓨터	2,267	기타신발&용품	2,315	TV	2,773
물 품 관 련 서 비 스	1	양복세탁	4,776	양복세탁	4,049	양복세탁	4,398
	2	택배화물운송서비스	3,387	택배화물운송서비스	3,370	택배화물운송서비스	3,210
	3	차량점검정비	2,133	포장이사운송서비스	2,437	포장이사운송서비스	2,758
	4	포장이사운송서비스	2,033	기타세탁서비스	1,833	항공권	1,750
	5	기타세탁서비스	1,160	항공권	1,438	차량점검정비	1,524
	6	가옥임대차	969	차량점검정비	1,284	기타세탁서비스	1,274
	7	항공권	848	가옥임대차	860	가옥임대차	920
	8	부동산 중개	621	도사테이프CD대여	655	부동산중개	604
	9	의류수선	548	의류수선	501	도사테이프CD대여	545
	10	주유서비스	502	렌트카	494	렌트카	504
서 비 스	1	인터넷서비스	15,013	인터넷서비스	10,597	인터넷서비스	13,913
	2	이동전화서비스	12,428	이동전화서비스	8,491	이동전화서비스	10,790
	3	자동차중개	4,754	콘도회원권	5,725	콘도회원권	7,491
	4	콘도회원권	3,834	헬스장휘트니스센터	4,114	인터넷게임서비스	6,272
	5	헬스장휘트니스센터	3,759	인터넷게임서비스	4,048	헬스장휘트니스센터	5,594
	6	인터넷정보이용서비스	3,731	국외여행	3,935	인터넷정보이용서비스	4,944
	7	국외여행	3,027	인터넷정보이용서비스	2,945	보장성보험	3,746
	8	보장성보험	2,820	자동차중개	2,871	일반강습(입시학원등)	3,343
	9	인터넷게임서비스	2,779	치과	2,865	자동차중개	3,202
	10	치과	2,728	보장성보험	2,777	치과	3,130

2) 변화 추이

2009년의 대분류 분야별 변화를 살펴보면 물품, 물품관련 서비스 및 서비스 분야 모두 비슷한 추세로 상담 건이 증가한 것으로 나타남.

물품 분야는 아파트가 10위권에서 벗어난 반면 새로이 TV가 10위권 내에 진입함.

물품 관련 서비스 분야는 의류수선이 10위권에서 벗어난 반면 새로이 부동산중개가 10위권 내에 진입함.

서비스 분야는 국외여행이 10위권에서 벗어난 반면 새로이 일반강습(입시학원 등)이 10위권 내에 진입함.

2. 신청이유

가. 개황

1) 연간 현황

2009년 중 상담 접수된 총 324,230건을 신청이유 유형별로 살펴보면, 계약해제·해지에 관한 문의가 110,704건(34.2%)으로 가장 많았으며, 다음으로는 사업자의 부당행위에 관한 상담요청 67,244건(20.8%), 품질에 관한 상담요청 66,843건(20.6%) 등의 순으로 나타남.

표 2-14 : 신청이유 유형별 현황

단위 : 건, (%)

구분	계약 해제· 해지	품질	부당 행위	A/S	가격 · 요금	계약 이행	제품 시설 안전	제도	거래 관행	표사 광고 약관	기타	합 계
건수	110,704	66,843	67,244	27,663	11,819	11,127	4,321	6,901	2,263	4,023	11,322	324,230
구성비	34.2	20.6	20.8	8.5	3.7	3.4	1.3	2.1	0.7	1.3	3.4	100.0

표 2-15 : 신청이유 유형별 변화 추이

단위 : 건, (%)

구분	2007년	2008년	2009년
계약 해제·해지	85,212(32.3)	89,515(32.2)	110,704(34.2)
품 질	60,678(23.0)	58,991(21.2)	66,843(20.6)
부당 행위	54,333(20.6)	60,975(21.9)	67,244(20.8)
A / S	18,396(7.0)	19,911(7.1)	27,663(8.5)
가격·요금	12,848(4.9)	11,066(4.0)	11,819(3.7)
계약이행	11,241(4.3)	12,161(4.4)	11,127(3.4)
제품·시설안전	4,698(1.8)	5,293(1.9)	4,321(1.3)
제 도	3,960(1.5)	5,290(1.9)	6,901(2.1)
거래관행	2,489(0.9)	2,673(1.0)	2,263(0.7)
약 관	1,436(0.5)	1,701(0.6)	2,254(0.7)
광 고	771(0.3)	1,006(0.3)	1,066(0.3)
기 타	7,753(2.9)	9,601(3.5)	12,025(3.7)
계	263,815(100.0)	278,183(100.0)	324,230(100.0)

3. 판매방법

가. 연간 현황

1) 개황

판매방법은 상품을 매장에 전시하고 소비자에게 판매하는 형태인 ‘일반판매’와 그 밖의 판매 형태인 ‘특수판매’로 구분하고 있음.

2009년 중 접수된 소비자상담 324,230건을 판매방법별로 살펴보면, 일반판매는 197,382건(60.9%)이며, 특수판매는 126,848건(39.1%)인 것으로 나타남.

표 2-16 : 판매방법별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	일반 판매	특 수 판 매					계
		통신 판매	방문 판매	전자 상거래	기타 특수판매	소계	
건 수	197,382	32,275	42,129	44,755	7,689	126,848	324,230
구성비 (특수판매)	60.9	9.9 (25.4)	13.0 (33.2)	13.8 (35.3)	2.4 (6.1)	39.1 (100.0)	100.0

*()안은 특수판매별 점유율임.

가) 통신판매

‘통신판매’란 사업자가 광고물·우편·전기통신·신문·잡지·TV 등의 매체를 이용하여 상품에 관하여 광고를 하고 우편, 전기통신, 기타 방법에 의하여 소비자의 청약을 받아 상품 판매를 하는 특수판매 유형으로, 2009년의 통신판매는 32,275건으로서 특수판매방법에 의한 상담 건 중 25.4%를 차지한 것으로 나타남.

나) 방문판매

‘방문판매’란 사업자가 방문 등의 방법으로 사업장 이외의 장소에서 소비자에게 권유하여 계약의 청약을 받거나 계약을 체결(사업장 외의 장소에서 권유 등에 의하여 소비자를 유인하여 사업장에서 계약의 청약을 받거나 계약을 체결하는 경우 포함)하여 상품을 판매하는 특수판매 유형으로, 2009년 중 방문판매는 42,129건으로서 특수판매방법에 의한 상담 건 중에서 33.2%를 차지한 것으로 나타남.

다) 전자상거래

‘전자상거래’란 인터넷, 무선통신 등 전자적 네트워크를 이용하여 주문, 대금지급, 배송(콘텐츠의 경우)이 이루어지는 특수판매 유형으로, 2009년도의 전자상거래는 44,755건의 소비자상담이 이루어져 특수판매방법에 의한 상담 건 중 35.3%를 차지한 것으로 나타남.

라) 기타특수판매

‘기타 특수판매’는 다단계판매, 노상판매 등에 의한 특수판매 유형으로, 2009년 중 기타 특수판매는 7,689건의 소비자상담이 이루어져 특수판매방법에 의한 상담 건 중 6.1%를 차지한 것으로 나타남.

2) 품목별 현황

2009년의 특수판매 관련 상담 건을 대분류 품목별로 살펴보면, 물품 품목 70,874건(55.9%), 서비스 품목 50,828건(40.0%), 물품 관련 서비스 품목 5,146건(4.1%) 등의 순으로, 물품 품목이 특수판매 유형의 가장 많은 부분을 차지하였음.

표 2-17 : 대분류 품목별 특수판매 현황

단위 : 건, (%)

구 분		방문 판매	통신 판매	전자 상거래	다단계 판매	노상 판매	기 타 특수판매	계
물 품		19,445 (46.1)	14,800 (45.9)	32,501 (72.6)	631 (76.3)	1,718 (74.1)	1,779 (39.2)	70,874 (55.9)
용역	물품관련 서비스	2,904 (6.9)	576 (1.8)	1,120 (2.5)	5 (0.6)	24 (1.0)	517 (11.4)	5,146 (4.1)
	서비스	19,780 (47.0)	16,899 (52.3)	11,134 (24.9)	191 (23.1)	578 (24.9)	2,246 (49.4)	50,828 (40.0)
계		42,129 (100.0)	32,275 (100.0)	44,755 (100.0)	827 (100.0)	2,320 (100.0)	4,542 (100.0)	126,848 (100.0)

또한, 2009년 특수판매 상담 건을 중분류 품목 기준으로 살펴보면, 물품 품목은 의류·섬유·신변용품 21,184건(29.9%), 정보통신기기 7,939건(11.2%), 식료품 및 기호품 6,650(9.4%) 등의 순이었고, 물품 관련 서비스 품목은 운수·보관·관리서비스 3,154건(61.3%), 렌탈·리스·임대차서비스 948건(18.4%), 세탁업서비스 737건(14.3%) 등의 순이었으며, 서비스 품목은 정보통신서비스 21,569건(42.4%), 문화·오락서비스 14,007건(27.6%), 금융·보험서비스 6,068건(11.9%) 등의 순으로 나타남.

표 2-18 : 중분류 품목별 특수판매 현황

단위 : 건, (%)

물 품		물품 관련 서비스		서비스	
품목명	건수(%)	품목명	건수(%)	품목명	건수(%)
의류·섬유·신변용품	21,184(29.9)	운수보관·관리	3,154(61.3)	정보통신	21,569(42.4)
정보통신기기	7,939(11.2)	렌탈리스·임대차	948(18.4)	문화오락	14,007(27.6)
식료품·기호품	6,650(9.4)	세탁업	737(14.3)	금융·보험	6,068(11.9)
도사음반	5,775(8.1)	수리·보수·가공	307(6.0)	교육	3,596(7.1)
차량 및 승용물	5,172(7.3)	-		기타	2,719(5.4)
문화용품	4,433(6.3)	-		의료	2,026(4.0)
보건위생용품	4,861(6.9)	-		보건위생	669(1.3)
주방용품	1,925(2.7)	-		법률·행정	174(0.3)
가사용품	3,369(4.7)	-		-	
토지·건물 및 설비	1,760(2.5)	-		-	
스포츠·레저·취미용품	1,963(2.8)	-		-	
식생활기기	2,027(2.9)	-		-	
가구	2,084(2.9)	-		-	
기타상품	1,382(1.9)	-		-	
광열수도	204(0.3)	-		-	
농·수·축산용품	146(0.2)	-		-	
계	70,874 (100.0)	계	5,146 (100.0)	계	50,828 (100.0)

나. 변화 추이

최근 3년간 특수판매 유형별 추이를 살펴보면 방문판매는 소폭 감소하고 있으나, 통신판매는 다시 증가 추세를 보이고 있음.

표 2-19 : 특수판매 유형별 · 연도별 추이

단위 : 건, (%)

구 분	방문판매	통신판매	전자상거래	기타특수판매	계
2007년	29,632(31.1)	30,025(31.6)	25,083(26.4)	10,418(10.9)	95,158(100.0)
2008년	46,157(24.2)	28,116(39.8)	32,977(28.4)	8,774(7.6)	116,024(100.0)
2009년	42,129(33.2)	32,275(25.4)	44,755(35.3)	7,689(6.1)	126,848(100.0)

4. 판매과정

가. 개황

1) 연간 현황

가) 전체 현황

2009년 총 상담 324,230건 중 판매과정상의 문제(이하 ‘악덕상술’이라 함)와 관련된 건은 2,086건(총 상담건수 중 0.6%)으로 나타났다. 악덕상술을 유형별로 살펴보면, 2008년과 마찬가지로 추첨·전화당첨상술이 가장 많았으며, 그 다음으로는 회원권상술, 설문조사상술 등의 순으로 나타남.

표 2-20 : 악덕상술 유형별 상담현황

단위 : 건, (%)

구분	추첨전 화당첨	설문 조사	신분 사칭	자격증 방자	Catch Sales	회원권	취면	강습회 홈파티	부업	파라밋	기타	계
건 수	669	111	54	11	100	577	52	33	20	23	436	2,086
구성비	32.1	5.3	2.6	0.5	4.8	27.7	2.5	1.6	0.9	1.1	20.9	100.0

나) 품목별 현황

2009년 악덕상술 유형과 관련된 소비자상담 건을 품목별로 살펴 보면, 대분류 품목기준으로 서비스 품목이 1,433건(68.7%)으로 가장 많았으며, 중분류 품목기준으로는 물품의 경우 보건·위생용품, 서비스의 경우는 문화·오락서비스가 가장 많은 것으로 나타남.

표 2-21 : 중분류 품목별 악덕상술 현황

단위 : 건, (%)

물 품		물품관련서비스		서 비 스	
품목명	건수(%)	품목명	건수(%)	품목명	건수(%)
보건위생용품	202(32.4)	운수보관관리	22(75.9)	문화·오락	1,184(82.6)
식료품 및 기호품	165(26.4)	렌탈리스·임대차	3(10.3)	정보통신	105(7.3)
도사음반	84(13.5)	수라보수가공	3(10.3)	기타	64(4.6)
정보통신기기	44(7.1)	세탁업	1(3.5)	금융·보험	53(3.7)
차량 및 승용물	37(5.9)	-	-	보건·위생	14(0.9)
의류섬유신변용품	22(3.5)	-	-	교육	12(0.8)
가사용품	15(2.4)	-	-	의료	1(0.1)
토자건물 및 설비	14(2.2)	-	-	법률·행정	0(0)
식생활기기	13(2.1)	-	-	-	-
주방용품설비	12(1.9)	-	-	-	-
문화용품	6(1.0)	-	-	-	-
스포츠레저취미용품	3(0.5)	-	-	-	-
광열수도	3(0.5)	-	-	-	-
가구	2(0.3)	-	-	-	-
기타	2(0.3)	-	-	-	-
농수축산용품	0(0)	-	-	-	-
계	624 (100.0)	계	29 (100.0)	계	1,433 (100.0)

2) 변화추이

최근 3년간 악덕상술은 전체적으로 2007년 이후 증가 추세를 보이고 있음.

악덕상술의 유형별 변화추이를 살펴보면 캐치세일상술은 2008년 대비 81건(426.3%) 증가하여 가장 큰 폭으로 증가함.

표 2-22 : 악덕상술 유형별 변화추이

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년
추첨·전화당첨상술	454(24.3)	671(34.8)	669(32.1)
설문조사상술	102(5.5)	94(4.9)	111(5.3)
신분사칭	38(2.0)	83(1.3)	54(2.6)
자격증빙자상술	33(1.8)	29(1.5)	11(0.5)
캐치세일상술	31(1.7)	19(1.0)	100(4.8)
회원권상술	26(1.4)	313(16.2)	577(27.7)
최면상술	20(1.1)	72(3.7)	52(2.5)
강습회·홈파티상술	17(0.9)	37(1.9)	33(1.6)
부업상술	10(0.5)	52(2.7)	20(0.9)
피라미드상술	1(0)	18(0.9)	23(1.1)
기타상술	1,135(60.8)	543(28.1)	436(20.9)
계	1,867(100.0)	1,931(100.0)	2,086(100.)

나. 유형별 내역

1) 추첨·전화당첨 상술

추첨·전화당첨 상술이란 사람이 많이 모이는 변화가 노상, 학교 앞,

터미널 앞 등이나 또는 전화로 회사 창립기념, 신제품 개발 등을 빙자하여 추첨(당첨)된 사람에게 물건이나 경품을 무료로 증정한다고 하면서 인적사항을 확인한 후 추첨된 사람의 주소로 도서나 테이프 등을 보내 마치 구입계약을 체결한 것처럼 판매하는 상술로서, 2009년 중 669건(악덕상술 관련 상담 중 32.1%)이 접수됨.

2) 설문조사 상술

설문조사 상술이란 지하철역 또는 버스터미널 등 번잡한 장소에서 판매원이 설문조사를 빙자하여 사람을 유인하거나 대학 강의실 또는 가정을 방문하여 설문조사를 빙자하여 소비자의 관심을 끈 다음 아동도서·학습교재 및 기타 가정용품 등을 판매하는 상술로서, 2009년 중 111건(악덕상술 관련 상담 중 5.3%)이 접수됨.

3) 신분사칭상술(허위상술)

허위상술은 국세청, 국민연금관리공단 등의 공공기관을 사칭하여 개인정보를 유출하거나 정부기관의 지원 하에 면세가격으로 판매한다며 책이나 테이프 등을 판매하거나, 유명회사 판매원을 가장하여 판매하는 상술을 말하는데, 2009년 중 54건(악덕상술 관련 상담 중 2.6%)이 접수됨.

4) 자격증빙자 상술

자격증빙자 상술이란 경영이나 건축, 부동산 관계의 ‘○○사’로 불리는 자격에 대해 ‘곧 국가가 자격시험을 실시한다.’고 선전하면서 자격취득강좌의 수강이나 교재 등을 판매하는 상술로서, 2009년 중 11건(악덕상술 관련 상담 중 0.5%)이 접수됨.

5) 캐치세일(Catch Sales) 상술

캐치세일 상술이란 변화가의 노상이나 터미널 앞 등에서 캠페인을 벌이는 것처럼 하여(예 : ‘독서캠페인에 협력을’) 행인들을 유인하여, 도서·건강식품·화장품 및 가정용품 등을 판매하는 상술로서, 2009년 중 100건(악덕상술 관련 상담 중 4.8%) 접수됨.

6) 회원권 상술

회원권 상술이란 ‘장래에 반드시 값이 오른다.’고 개장 예정도 알지 못하는 골프장, 콘도미니엄 회원권이나 이윤도 없는 리조트 클럽 회원권 등을 판매하는 상술로서, 2009년 중 577건(악덕상술 관련 상담 중 27.7%)이 접수됨.

7) 최면상술

최면상술이란 신제품 설명회를 개최한다면서 사람들을 모아 놓고 처음에는 일용잡화 등을 무료로 배포해서 일종의 흥분상태에 빠지게 한 후 고액의 물건을 판매하거나, 설명회가 끝난 후 공장을 견학시키고 견학기념선물을 줌으로써 소비자의 구매 욕구를 자극하여 제품을 판매하는 상술을 말하며, 2009년 중 52건(악덕상술 관련 상담 중 2.5%)이 접수됨.

8) 강습회·홈파티(Home Party) 상술

강습회 상술이란 일반소비자들의 관심을 끌 수 있는 각종 건강, 학술세미나 또는 강습회 등을 개최하여 소비자를 모은 다음 적당한 강연이나 시연 또는 특정주제의 토론회를 개최하면서 건강식품이나 신상품 등을 판매하는 상술이며, 홈파티 상술이란, 사전에 ‘요리시식회를 열려고 하는데 장소를 빌려주십시오.’, ‘홈파티를 열지 않으시겠습니까?’ 등의 선전을 하고 안면이 있는 주부를 모집해서 고가의 주방기구, 홈세트 및 건강식품 등을 판매하는 상술로서, 2009년 중 33건(악덕상술 관련 상담 중 1.6%)이 접수됨.

9) 부업 상술

부업상술이란 ‘취미와 실익을 겸한 고수입 부업’이라는 선전 하에 선전회·강습회비 명목으로 돈을 받거나 고액인 기계를 판매하는 상술로서, 2009년 중 20건(악덕상술 관련 상담 중 0.9%)이 접수됨.

Ⅲ. 상담 처리결과

1. 상담 처리결과 현황

2009년 중 상담 접수된 총 324,230에 대한 처리 결과를 살펴보면, 피해구제절차 안내 71,186건, 보상기준 설명 69,682건, 법·제도 설명 29,791건, 내용증명발송 안내 29,669건, 타 기관 알선·이관 25,745건으로 나타남.

표 2-23 : 연도별 상담 처리결과 현황

단위 : 건, (%)

구 분	2007년		2008년		2009년	
	건 수	비 율	건 수	비 율	건 수	비 율
피해구제절차 안내	69,527	26.4	62,125	22.3	71,186	22.0
보상기준 설명	44,592	16.9	50,887	18.3	69,682	21.5
내용증명발송 안내	25,221	9.6	28,257	10.2	29,669	9.2
법·제도 설명	19,209	7.3	23,813	8.6	29,791	9.2
타 기관 알선·이관	18,615	7.1	20,999	7.5	25,745	7.9
상담자율처리	9,343	3.5	11,268	4.1	11,942	3.6
업체상담실 안내	2,219	0.8	3,381	1.2	2,475	0.8
해약요건 설명	1,809	0.7	1,784	0.7	1,642	0.5
소멸시효 설명	756	0.3	966	0.3	1,233	0.4
사업부서 안내	865	0.3	904	0.3	1,909	0.6
시장정보 제공	844	0.3	539	0.2	984	0.3
상품정보 제공	378	0.1	554	0.2	606	0.1
기타 정보제공	46,181	17.8	51,523	18.5	53,363	16.5
기타(신문고반려 등)	775	0	739	0.3	194	0.1
피해구제	23,004	8.7	19,327	6.9	23,455	7.2
조정신청	477	0.2	1,117	0.4	354	0.1
계	263,815	100.0	278,183	100.0	324,230	100.0

2. 유형별 내역

1) 피해구제절차 안내

소비자피해에 대한 피해구제 절차 등을 설명하고 관련 증빙서류 등을 구비하여 한국소비자원에 피해구제를 신청하도록 하는 피해구제 안내는 2008년 62,125건에서 2009년 71,186건으로 9,061건(14.6%) 증가하였으며, 점유율은 22.3%에서 22.0%로 △0.3%p 감소함.

2) 보상기준 설명

피해발생시 보상의 기준이 되는 “소비자분쟁해결기준”의 내용을 설명하는 보상기준 설명은 2008년 50,887건에서 2009년 69,682건으로 18,795건(36.9%) 증가하였으며, 점유율은 18.3%에서 21.5%로 3.2%p 증가함.

3) 법·제도 설명

소비자들이 계약관련 약관이나 법규 또는 제도 등의 문의에 대한 설명이 2008년 23,813건에서 2009년 29,791건으로 5,978건(25.1%) 증가하였으며, 점유율은 8.6%에서 9.2%로 0.6%p 증가함.

4) 내용증명발송 안내

소비자가 사업자에게 자신의 의사를 통보하는 방법 중 가장 일반적으로 이루어지고 있는 방법이 내용증명 우편제도인 바, 계약의 해제 또는 해지 및 소비자의 요구사항을 내용증명우편으로 통보하도록 안내한 건이 2008년 28,257건에서 2009년 29,669건으로 1,412건(5.0%) 증가하였으며, 점유율은 10.2%에서 9.2%로 △1.0%p 감소함.

5) 타 기관 알선·이관

소비자기본법에 의거 소비자문제로 처리할 수 없는 상담에 대해 행정부처 또는 대한법률구조공단 등 기관 안내는 2008년 20,999건(7.5%)에서 2009년 25,745건(7.9%)이며, 점유율은 0.4%p 증가함.

6) 상담자율처리

인터넷 상담자율처리 업체를 통하여 자율 처리된 건은 2008년 11,268건(4.1%)에서 2009년 11,942건(3.6%)이며, 점유율은 $\Delta 0.5\%p$ 감소함.

7) 업체상담실 안내

물품 또는 용역의 제조나 판매업체에 피해구제 처리를 안내하는 업체 상담실 안내는 2008년 3,381건에서 2009년 2,475건으로 $\Delta 906$ 건($\Delta 26.8\%$) 감소하였으며, 점유율은 1.2%에서 0.8%로 $\Delta 0.4\%p$ 감소함.

8) 해약요건 설명

물품이나 용역을 구입한 소비자가 해약을 원하는 경우 해약요건을 설명한 건은 2008년 1,784건에서 2009년 1,642건으로 $\Delta 142$ 건($\Delta 7.9\%$) 감소하였으며, 점유율은 0.7%에서 0.5%로 $\Delta 0.2\%p$ 감소함.

VI. 상담신청 다발품목 현황 및 문제점

1. 다발품목 접수 순위

표 2-24 : 상담신청 다발품목 접수현황

단위 : 건, (%)

구 분	2007년		2008년		2009년	
	접수건수	순위	접수건수	순위	접수건수	순위
인터넷서비스	15,013	1	10,597	1	13,913	1
이동전화서비스	12,428	2	8,491	2	10,790	2
휴대폰	5,152	3	6,041	3	8,516	3
콘도회원권	3,834	8	5,725	4	7,491	4
인터넷게임서비스	2,779	16	4,048	9	6,272	5
헬스장·휘트니스센터	3,759	9	4,114	6	5,594	6
인터넷정보이용서비스	3,731	10	2,945	15	4,944	7
기타 건강식품	3,902	7	4,050	7	4,602	8
양복세탁	4,776	4	4,049	8	4,398	9
차량내비게이션	4,706	6	3,369	14	3,913	10

2. 변화 추이

2009년 중 소비자상담 다발접수 10대 품목은 인터넷서비스, 이동전화서비스, 휴대폰, 콘도회원권, 인터넷게임서비스, 헬스장·휘트니스센터, 인터넷정보이용서비스, 기타 건강식품, 양복세탁, 차량내비게이션의 순으로 나타남.

인터넷서비스는 3년 연속 상담 다발 품목 중 1위를 차지하였고 이동전화서비스는 2008년 8,491건에서 2009년 10,790건으로 2,299건 증가하여 2위를, 휴대폰은 2008년 6,041건에서 2009년 8,516건으로 2,475건이 증가하여 계속 3위를 유지함.

2009년의 10위 이내 품목은 2008년과 비교하여 인터넷정보이용서비스, 차량내비게이션 관련 상담이 새로이 상위 10위권 내로 진입한 반면, 정수기, 국외여행은 10위권에서 벗어남.

3. 품목별 현황

가. 인터넷서비스

1) 신청이유별 분류

2009년의 인터넷서비스 관련 상담은 13,913건이 접수되어 2008년 10,597건 대비 31.3%(3,316건) 증가함.

주요 상담 내용은, 접속장애 또는 속도불량 등으로 ‘계약해제’를 요구하는 상담이 6,302(45.3%), 가입자의 동의 없이 약정기간을 변경·설정하는 등 사업자의 ‘부당행위’와 관련한 상담이 4,282건(30.8%)으로 가장 많았고, 품질과 관련된 상담이 839건(6.0%) 등의 순으로 나타남.

표 2-25 : 신청이유별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	계약해제	부당행위	품 질	가격요금	계약이행	기타	계
2007년	4,611 (30.7)	6,002 (40.0)	677 (4.5)	1,765 (11.7)	1,153 (7.7)	805 (5.4)	15,013 (100.0)
2008년	3,765 (35.5)	4,413 (41.6)	449 (4.2)	713 (6.7)	517 (4.9)	740 (7.0)	10,597 (100.0)
2009년	6,302 (45.3)	4,282 (30.8)	839 (6.0)	666 (4.8)	359 (2.6)	1,465 (10.5)	13,913 (100.0)
증감	2,537 (67.4)	△131 (△3.0)	390 (86.9)	△47 (△6.6)	△158 (△30.6)	725 (98.0)	3,316 (31.3)

2) 피해유형

① 계약해제

- 인터넷 접속 장애 빈발 및 속도 저하로 해약 요구하니 위약금 요구
- 서비스 가입 당시의 일정기간 이용요금 면제 약속 불이행
- 명의도용에 의한 인터넷서비스 가입
- 서비스 사업자 변경 시 약속한 위약금 부담 조건 불이행
- 서비스 제공이 안 되는 곳으로 이사를 하였는데도 위약금 요구

② 부당행위

- 명의도용 피해 등 부당 가입된 인터넷 서비스 요금 신청
- 인터넷서비스 중도 해지 요구 거절 및 고의적인 처리 지연
- 가입자의 사전 동의 없이 계약기간을 임의적으로 설정·변경

③ 품질

- 인터넷 끊김 현상으로 상위 서비스 제공 요구
- 인터넷 속도 저하 및 품질 불량 문의
- 가입당시 설명과 너무 다른 품질

나. 이동전화서비스

1) 신청이유별 분류

2009년 중 이동전화서비스 관련 상담은 10,790건이 접수되어 2008년 8,491건 대비 27.1%(2,299건) 증가함.

주요 상담 내용은 휴대폰 발급과 관련한 명의도용 피해 및 가입 시 완납 금액의 할부 신청 등 사업자의 '부당 행위'가 4,074건(37.8%)으로 가장 많았으며, '계약해제'가 2,249건(20.8%), '가격·요금'이 1,576건(14.6%), '품질'이 614건(5.7%)의 순으로 나타남.

표 2-26 : 신청이유별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	부당행위	계약해제	가격요금	계약이행	품 질	기 타	계
2007년	5,289 (42.6)	2,323 (18.7)	1,887 (15.2)	1,503 (12.1)	785 (6.3)	641 (5.1)	12,428 (100.0)
2008년	4,027 (47.4)	1,906 (22.5)	1,006 (11.9)	548 (6.5)	438 (5.2)	566 (6.7)	8,491 (100.0)
2009년	4,074 (37.8)	2,249 (20.8)	1,576 (14.6)	332 (3.1)	614 (5.7)	1,945 (18.0)	10,790 (100.0)
증 감	47 (1.2)	343 (18.0)	570 (56.7)	△216 (△39.4)	176 (40.2)	1,379 (243.6)	2,299 (27.1)

2) 피해유형

① 부당행위

- 본인 여부 확인의무 소홀로 인한 명의도용 피해 등 부당 가입된 이동전화의 요금 신청 취소 거절
- 단말기 변경 시 이중가입으로 인한 부당요금 신청의 취소 거절
- 단말기 신청 후 약속기일에 미배달
- 단말기 무료제공 약속 후 단말기 요금신청 또는 가입 시 완납 금액 할부신청

② 계약해제

- 미성년자가 부모 등 법정대리인의 동의 없이 가입
- 신분증 분실이나 명의도용 등 본인의사와 무관하게 가입
- 가입 당시 사업자가 약속한 내용에 대한 미이행

③ 품질

- 통화 품질 개선 요구

다. 휴대폰

1) 신청이유별 분류

2009년 중 휴대폰 관련 상담은 8,516건이 접수되어 2008년의 6,041건 대비 41.0%(2,475건) 증가함.

주요 상담 내용은 A/S 지연 및 불만족이 3,298건(38.7%)으로 가장 많았고, 단말기 통화품질, 내장카메라, 메인보드 등 불량으로 인한 품질 관련이 2,604건(30.6%), 잦은 하자 발생에 따른 계약해제 관련 1,025건(12.0%) 순임.

표 2-27 : 신청이유별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	A/S	품질	계약해제	부당행위	계약이행	기타	합계
2007년	1,105 (21.4)	2,059 (40.0)	543 (10.5)	736 (14.3)	250 (4.9)	459 (8.9)	5,152 (100.0)
2008년	1,073 (17.8)	2,080 (34.4)	911 (15.1)	955 (15.8)	322 (5.3)	700 (11.6)	6,041 (100.0)
2009년	3,298 (38.7)	2,604 (30.6)	1,025 (12.0)	797 (9.4)	120 (1.4)	672 (7.9)	8,516 (100.0)
증 감	2,225 (207.4)	524 (25.2)	114 (12.5)	△158 (△16.5)	△202 (△62.7)	△28 (△4.0)	2,475 (41.0)

2) 피해유형

① A/S

- 수리 지연, 수리결과 불만족
- 보증기간 내 파손된 액정 무상 수리 요구

② 품질

- 보증기간내의 기능상 하자로 인한 보상 요구
 - 통화품질 불량, 충전기 하자, 메인보드 불량 등

- 화면이상, 카메라 화질 불량 등

③ 계약해제

- 잦은 하자 발생에 따른 해제 요구
- 통화중 끊김 현상 개선되지 않는 휴대폰 해제 요구

라. 콘도회원권

1) 신청이유별 분류

2009년 중 콘도회원권 관련 상담은 7,491건이 접수되어 2008년 5,725건 대비 30.8%(1,766건) 증가함.

신청이유별 상담 내역을 살펴보면, 특수판매로 구입 후 청약철회를 요구하는 계약해제가 6,200건(82.8%)로 가장 많았고, 부당행위 888건(11.9%), 계약이행 요구 관련 246건(3.3%)순으로 나타남.

표 2-28 : 신청이유별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	계약해제	부당행위	계약이행	가격·요금	기타	계
2007년	3,213 (83.8)	338 (8.8)	194 (5.1)	12 (0.3)	77 (2.0)	3,834 (100.0)
2008년	4,882 (85.3)	538 (9.4)	150 (2.6)	18 (0.3)	137 (2.4)	5,725 (100.0)
2009년	6,200 (82.8)	888 (11.9)	246 (3.3)	10 (0.1)	147 (1.9)	7,491 (100.0)
증 감	1,318 (27.0)	350 (65.1)	96 (64.0)	△8 (△44.4)	10 (7.3)	1,766 (30.8)

2) 피해유형

① 계약해제

- 방문판매, 전화권유, 당첨상술 등으로 체결한 계약해제
- 계약 불이행에 따른 계약해제

② 부당행위

- 회원권 계약철회 시 위약금 청구
- 계약기간 만기 시 해약 거부
- 무료이용 약속 후 대금청구

③ 계약이행

- 계약사항 또는 당초 약속 불이행

마. 인터넷게임서비스

1) 신청이유별 분류

2009년 중 인터넷게임서비스 관련 상담은 6,272건이 접수되어 2008년 4,048건 대비 54.9%(2,224건) 증가함.

신청이유별 상담 내역을 살펴보면, 부당행위 4,854건(77.4%)로 가장 많았고, 계약 이행 598건(9.5%), 계약 해제 418건(6.7%)순임.

표 2-29 : 신청이유별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	부당행위	계약이행	계약해제	사이버 장애	기 타	계
2007년	2,003 (72.1)	67 (2.4)	236 (8.5)	34 (1.2)	439 (15.8)	2,779 (100.0)
2008년	3,041 (75.1)	295 (7.3)	357 (8.8)	28 (0.7)	327 (8.1)	4,048 (100.0)
2009년	4,854 (77.4)	598 (9.5)	418 (6.7)	155 (2.5)	247 (3.9)	6,272 (100.0)
증 감	1,813 (59.6)	303 (102.7)	61 (17.1)	127 (453.6)	△80 (△24.5)	2,224 (54.9)

2) 피해유형

① 부당행위

- 주민등록번호 도용
- 해킹으로 인한 게임 아이템 소실
- 사용하지 않은 불법프로그램을 이유로 한 게임 계정 영구 압류

② 계약이행

- 게임 이벤트 상품 변경
- 인터넷게임서비스 장애로 인한 피해보상

③ 계약해제

- 미성년자가 결제한 인터넷게임서비스 해지
- 인터넷게임 아이템 중개 사이트를 통해 거래된 물품대금 환급
- 인터넷게임서비스 자동결제 시스템으로 인한 환급 문의

바. 헬스장·휘트니스센터

1) 신청이유별 분류

2009년 중 헬스장·휘트니스센터 관련 상담은 총 5,594건이 접수되어 2008년 4,114건 대비 36.0%(1,480건) 증가함.

신청이유별 상담 내역을 살펴보면, ‘회원기간 중 해지거절’, ‘회원기간 만료 후 보증금 반환 지연’으로 인한 계약해제가 85.7%로 가장 많았고, ‘부당행위’ 9.7%, ‘계약이행’ 및 ‘제도’ 관련 문의가 각각 0.8% 등의 순으로 나타남.

표 2-30 : 신청이유별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	계약해제	부당행위	계약이행	제도	A/S	기타	합계
2007년	3,272 (87.0)	303 (8.1)	42 (1.1)	16 (0.4)	3 (0.1)	123 (3.3)	3,759 (100.0)
2008년	3,458 (84.1)	423 (10.3)	61 (1.5)	24 (0.6)	10 (0.2)	138 (3.3)	4,114 (100.0)
2009년	4,795 (85.7)	541 (9.7)	47 (0.8)	47 (0.8)	25 (0.5)	139 (2.5)	5,594 (100.0)
증 감	1,337 (38.7)	118 (27.9)	△14 (△23.0)	23 (95.8)	15 (150.0)	1 (0.7)	1,480 (36.0)

2) 피해유형

① 계약해제

- 중도해지 거절
- 회원기간 만료 후 계약보증금 반환 거절
- 사업자 변경 또는 회원권 양도에 따른 보상 범위

② 부당행위

- 폐강 또는 폐업으로 시설 이용 불가능
- 라커에 보관한 물품 분실 후 보상 거절

③ 계약이행

- 당초 약정과 달리 시설이용이 제한
- 약정한 강습일정을 일방적으로 조정

사. 인터넷정보이용서비스

1) 신청이유별 분류

2009년 중 인터넷정보이용서비스 관련 상담은 총 4,944건이 접수되어 2008년 2,945건 대비 67.9%(1,999건) 증가함.

신청이유별 상담 내역을 살펴보면, ‘부당행위’ 43.3%, ‘계약해제’ 34.0%로 가장 많았고, ‘가격·요금’ 13.3%, ‘계약이행’ 관련 문의가

1.2% 등의 순으로 나타남.

표 2-31 : 신청이유별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	부당행위	계약해제	가격·요금	계약이행	약관	기 타	계
2007년	1,807 (48.4)	1,257 (33.7)	400 (10.7)	55 (1.5)	18 (0.5)	194 (5.2)	3,731 (100.0)
2008년	1,682 (57.1)	860 (29.2)	181 (6.1)	58 (2.0)	15 (0.5)	149 (5.1)	2,945 (100.0)
2009년	2,142 (43.3)	1,681 (34.0)	657 (13.3)	57 (1.2)	23 (0.5)	384 (7.7)	4,944 (100.0)
증 감	460 (27.3)	821 (95.5)	476 (263.0)	△1 (△1.7)	8 (53.3)	235 (157.7)	1,999 (67.9)

2) 피해유형

① 부당행위

- 무료이벤트 참가 후 휴대폰 소액결제
- 눈에 띄지 않는 자동결제 고지
- 실제 사용하지 않았으나 자동 연장으로 이용료 청구
- 본인도 모르는 휴대폰 소액 결제
- 바이러스 유도로 소액 결제 유도

② 계약해제

- 무료기간 종료 후 유료로 전환되어 청구된 이용료 해제
- 결제내용과 다르게 제공되는 서비스
- 환급 요청 했는데 의도적으로 전화 통화 회피
- 인지 못한 유료 전환 해제 요구

③ 가격·요금

- 한번 결제했는데 매달 자동 결제

아. 기타 건강식품

1) 신청이유별 분류

2009년 중 기타건강식품(다이어트식품 포함) 상담은 총 4,602건이 접수되어 2008년도 4,050건 대비 13.6%(552건) 증가함.

주요 상담 내용은 판매원의 허위·과대 설명이나 충동구매로 인한 계약해제가 3,037건(66.1%)으로 가장 많았고, 사업자의 부당행위 관련 상담이 591건(12.8%), 복용 후 부작용 발생이나 제품의 효능·효과 미흡으로 인한 품질 관련이 314건(6.8%) 순으로 나타남.

표 2-32 : 신청이유별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	계약해제	부당행위	품 질	제품안전	가격·요금	기 타	계
2007년	2,954 (75.7)	338 (8.7)	268 (6.8)	101 (2.6)	112 (2.9)	129 (3.3)	3,902 (100.0)
2008년	2,728 (67.4)	529 (13.1)	242 (6.0)	158 (3.9)	90 (2.2)	303 (7.5)	4,050 (100.0)
2009년	3,037 (66.1)	591 (12.8)	314 (6.8)	108 (2.3)	109 (2.4)	443 (9.6)	4,602 (100.0)
증 감	309 (11.3)	62 (11.7)	72 (29.8)	△50 (△31.6)	19 (21.1)	140 (46.2)	552 (13.6)

2) 피해유형

① 계약해제

- 충동구매로 구입한 건강식품의 해제
 - 가족의 반대, 능력부족, 생활형편 등의 사유
 - 농협 등 관련기관 사칭
- 미성년자가 부모 동의 없이 구입 후 취소
 - “여드름과 다이어트에 좋다”고 현혹하는 상술로 인한 계약 취소

- 설문조사나 화장품 샘플을 준다고 유인 후 강매
- 판단능력이 부족한 노인을 상대로 공짜라고 속여서 판매

② 부당행위

- 강매로 구입하게 된 건강식품 해지 거절
- 노상에서 무료인 것처럼 나누어 준 후 대금을 청구
- 3~5년 전에 구입한 건강식품 환불 후 대금 재청구
- 타인이 명의 도용하여 구입한 건강식품 대금 청구
- 허위·과장광고로 현혹시켜 판매
- 효과를 극대화 또는 만병통치약처럼 광고를 하여 판매

③ 품질

- 복용 후 부작용 발생 또는 효능·효과 없음

자. 양복세탁서비스

1) 신청이유별 분류

2009년 중 양복세탁 관련 상담은 4,398건이 접수되어 2008년 4,049건 대비 8.6%(349건) 증가함.

신청이유별 상담 내역을 살펴보면, 세탁 후 의류의 색상이 변하거나, 세탁물에 손상이 발생하는 등의 ‘품질’이 3,238건(73.6%)으로 가장 많아 지속적으로 세탁업자에 대한 교육이 필요한 것으로 나타났으며, 다음으로는 세탁 과정에서 의류 손상, 세탁물 분실 후 인수 사실 부인, 타제품 인도 등 ‘A/S’에 대한 상담 469건(10.7%), 보상 기준 등 ‘제도’ 관련 문의 199건(4.5%) 순임.

표 2-33 : 신청이유별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	품 질	A/S	제도	부당행위	기 타	계
2007년	3,656 (76.6)	312 (6.5)	226 (4.7)	150 (3.1)	432 (9.0)	4,776 (100.0)
2008년	3,005 (74.2)	373 (9.2)	216 (5.3)	197 (4.9)	258 (6.4)	4,049 (100.0)
2009년	3,238 (73.6)	469 (10.7)	199 (4.5)	271 (6.2)	221 (5.0)	4,398 (100.0)
증 감	233 (7.8)	96 (25.7)	△17 (△7.9)	74 (37.6)	△37 (14.3)	349 (8.6)

2) 피해유형

① 품질

- 세탁 후 수축되어 착용 및 사용 불가(세탁표시 미준수)
- 세탁 후 얼룩 발생 또는 찢김이나 흠집 등 훼손
- 세탁 후 원색탈색 및 가죽제품의 후처리 미흡으로 하자 발생
- 세탁 후 뻣뻣해지고 코팅이 벗겨져서 원상회복 불가

② A/S

- 세탁 과정에서 의류 손상
- 세탁물 분실 후 인수 사실을 부인
- 타제품 인도

③ 제도

- 보상기준 등 문의

차. 내비게이션

1) 신청이유별 분류

2009년 중 내비게이션 관련 상담은 3,913건이 접수되어 2008년 3,369건 대비 16.1%(544건) 증가함.

신청이유별 상담 내역을 살펴보면, A/S 1,709건(43.7%)로 가장 많았고, 계약해제 926건(23.7%), 품질 704건(18.0%)순임.

표 2-34 : 신청이유별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	A/S	계약해제	품질	부당행위	계약이행	기 타	계
2007년	761 (16.2)	1,816 (38.6)	1,227 (26.1)	434 (9.2)	241 (5.1)	227 (4.8)	4,706 (100.)
2008년	1,054 (31.3)	1,006 (29.9)	743 (22.1)	242 (7.1)	167 (5.0)	157 (4.6)	3,369 (100.0)
2009년	1,709 (43.7)	926 (23.7)	704 (18.0)	233 (5.9)	142 (3.6)	199 (5.1)	3,913 (100.0)
증 감	655 (62.1)	△80 (△8.0)	△39 (△5.2)	△9 (△3.7)	△25 (△15.0)	42 (26.8)	544 (16.1)

2) 피해유형

① A/S

- 거치대 불량으로 액정 파손
- 부품 단종, 제조업체 폐업으로 수리 불가능
- 수리 의뢰 시 기간 지연

② 계약해제

- 충동구매로 구입한 내비게이션 해제 요구
- 잦은 하자 발생으로 환불 요구
- 무료통화권 제공 상술로 반품 요구
- 구두로 약속한 계약조건 이행하지 않아 해제 요구

③ 품질

- 배터리가 부풀어 오르는 현상

제3편 피 해 구 제

I . 합의권고

I -1. 접수 및 처리결과

1. 접수내역

가. 연간 현황

2009년도 한국소비자원에 접수된 소비자상담은 총542,542건으로 ARS 자동상담 218,312건을 제외한 상담원의 직접 상담 건은 324,230건임. 한편, 상담원 상담 324,230건 중 23,455건(7.2%)건이 피해구제 신청되어 소비자기본법에 의한 피해구제 절차에 따라 처리되었는데, 피해구제 신청 건 중 19,753건(84.2%)가 합의권고 단계에서 종결 처리되었으며 합의권고 단계에서 합의가 성립되지 않은 3,702건(15.8%)은 소비자분쟁조정위원회에 조정 신청됨.

표 3-1 : 2009년 소비자상담 및 피해구제 현황

단위 : 건

구 분	소비자상담 ^{주1)}	피해구제		
		합의권고	조정신청	소계
건 수	324,230	19,753	3,702	23,455

주1) ARS 자동상담 제외

나. 변화추이

상담 건 가운데 피해구제로 접수된 건수는 2007년의 경우 전년 대비 5.5%(1,298건) 감소하였고, 2008년의 경우는 전년 대비 12.9%(2,857건) 감소하였으나, 2009년의 경우는 전년 대비 21.4%(4,128)건 증가하였음.

표 3-2 : 피해구제 처리실적 변화추이

단위 : 건, (%)

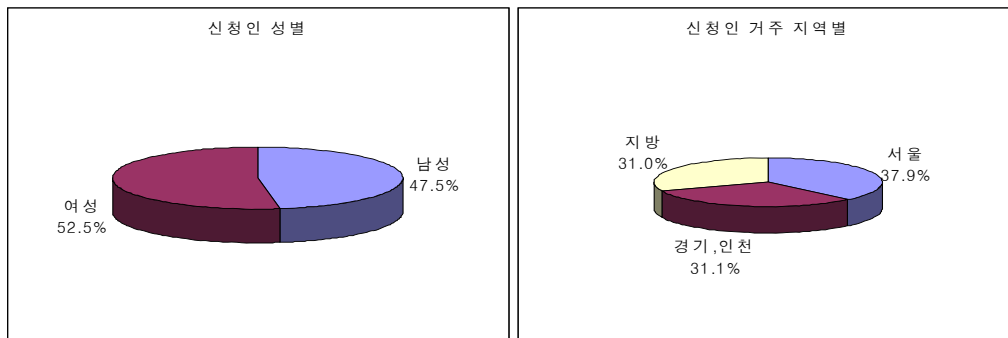
구 분	2007년	2008년	2009년
상 담(A) (전년대비 증감율)	263,815 (△14.8)	278,183 (5.5)	324,230 (16.6)
피해구제(B) (전년대비 증감율)	22,184 (△5.5)	19,327 (△12.9)	23,455 (21.4)
조정신청(C) (전년대비 증감율)	955 (8.3)	1,370 (43.5)	3,702 (170.2)
피해구제 접수비율 (B/A)	8.4	6.9	7.2
조정신청 비율 (C/B)	4.3	7.1	15.8

2. 신청인

가. 연간 현황

2009년 한 해 동안 한국소비자원에 소비자 피해구제를 신청한 소비자(이하 ‘신청인’이라 함)는 여성이 전체의 52.5%로 남성 47.5%에 비해 다소 상회하였으며, 거주 지역별로는 서울·인천·경기 등 수도권이 69.0%, 수도권 외 지방이 31.0%로 나타났다.

그림 3-1 : 신청인 성별·거주 지역별 현황



나. 변화 추이

신청인 성별 구성을 살펴보면 2007년에는 큰 차이가 없었으나 2008년과 2009년에는 여성이 남정보다 다소 높게 나타났음.

표 3-3 : 신청인 성별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년
남 성	11,062 (49.9)	9,357 (48.4)	11,139 (47.5)
여 성	11,122 (50.1)	9,970 (51.6)	12,316 (52.5)
계	22,184 (100.0)	19,327 (100.0)	23,455 (100.0)

신청인 거주 지역별로는 서울·경기·인천 등 수도권 지역이 매년 70%대를 차지하고 있으며, 2009년 전체 접수건 중 지방 거주 소비자가 차지하는 비중은 전년 대비 1.7%p 증가함.

표 3-4 : 신청인 지역별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년
서 울	9,726 (43.8)	7,680 (39.7)	8,898 (37.9)
경기·인천	6,395 (28.8)	5,987 (31.0)	7,285 (31.1)
지 방	6,063 (27.4)	5,660 (29.3)	7,272 (31.0)
계	22,184 (100.0)	19,327 (100.0)	23,455 (100.0)

신청인을 연령대별로 구분하면 ‘30대’가 32.4%로 가장 많고, 그 다음으로는 ‘20대’ 23.4%, ‘40대’ 19.1%, ‘50대’ 10.8%의 순으로서 경제활동의 주요 계층인 20~50대가 85.7%를 차지하고 있는 것으로 나타남. 전년도와 비교할 때 10대 이하 미성년자 비중과 60대 이상 노령층의 비중은 다소 증가하였음.

표 3-5 : 신청인 연령별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	10대 이하	20대	30대	40대	50대	60대 이상	불명*	합 계
2007년	333 (1.5)	5,791 (26.1)	7,494 (33.8)	4,225 (19.0)	2,082 (9.4)	956 (4.3)	1,303 (5.9)	22,184 (100.0)
2008년	230 (1.2)	4,665 (24.1)	6,489 (33.6)	3,866 (20.0)	2,049 (10.6)	1,035 (5.4)	993 (5.1)	19,327 (100.0)
2009년	403 (1.7)	5,482 (23.4)	7,601 (32.4)	4,486 (19.1)	2,540 (10.8)	1,511 (6.5)	1,432 (6.1)	23,455 (100.0)

* 불명 건수가 많은 것은 신청인이 연령을 알려주지 않은 경우임.

신청 의뢰기관별로 살펴보면, ‘소비자’가 직접 신청한 건이 21,867건 (93.2%)으로 최근 3년간 90.0% 이상을 넘고 있으며, 다음으로 ‘사업자’ 4.3%, ‘중앙행정기관’ 1.6%, ‘지방자치단체’ 0.7%, ‘민간소비자단체’ 0.1% 등의 순으로 나타났음.

표 3-6 : 신청의뢰 기관별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	소비자	중앙행정 기관	사업자	지방자치 단체	민간소비 자단체	기타*	계
2007년	20,686 (93.2)	539 (2.4)	520 (2.4)	266 (1.2)	79 (0.4)	94 (0.4)	22,184 (100.0)
2008년	17,794 (92.1)	458 (2.4)	598 (3.1)	255 (1.3)	73 (0.4)	149 (0.7)	19,327 (100.0)
2009년	21,867 (93.2)	366 (1.6)	1,011 (4.3)	170 (0.7)	14 (0.1)	27 (0.1)	23,455 (100.0)

* 기타기관은 농협, 법률상담 등임.

3. 신청요소

가. 신청품목

1) 대분류 품목

가) 연간 현황

2009년 한 해 동안 한국소비자원에 피해구제 접수된 23,455건을 대분류 품목 기준으로 살펴보면, 물품이 13,033건(55.6%)으로 용역 10,422건(44.4%)보다 2611건(11.2%p) 많았으며, 용역 부문에서는 서비스 품목이 8,641건(36.8%), 물품관련 서비스가 1,781건(7.6%)을 차지하였음.

표 3-7 : 대분류 품목별 피해구제 현황

단위 : 건, (%)

구 분	물 품	용 역		계
		물품관련서비스	서 비 스	
건 수	13,033(55.6)	1,781(7.6)	8,641(36.8)	23,455(100.0)

* 물품 관련 서비스 : 물품의 이용과정에서 당해 물품의 정비 또는 세탁 등의 서비스를 말함.

나) 변화 추이

2009년 피해구제 접수 품목을 2008년과 비교해 보면 물품의 비중은 5.0%p 증가한 반면, 서비스가 0.8%p 감소하였고 물품관련서비스도 4.2%p 감소하였음.

표 3-8 : 대분류 품목 피해구제 신청 변화추이

단위 : 건, (%)

구 분		2007년	2008년	2009년
물 품		10,362(46.7)	9,785(50.6)	13,033(55.6)
용역	물품관련서비스	2,675(12.1)	2,277(11.8)	1,781(7.6)
	서 비 스	9,147(41.2)	7,265(37.6)	8,641(36.8)
계		22,184(100.0)	19,327(100.0)	23,455(100.0)

2) 중분류 품목

가) 연간 현황

2009년 피해구제 접수 건을 중분류 품목으로 살펴보면, 물품 품목 중에서는 의류·섬유신변용품이 6,074건(46.6%)으로 가장 많고, 그 다음으로 차량 및 승용물 1,902건(14.6%), 정보통신기기 945건(7.3%), 토지·건물·설비 554건(4.3%) 등의 순임. 물품 관련 서비스 품목 중에서는 세탁업 785건(44.1%), 운수·보관·관리 739건(41.5%) 등의 순이며, 서비스 품목 중에서는 문화·오락 2,425건(28.1%), 금융·보험 1,556(18.0%), 정보통신서비스 1,406건(16.3%), 의료서비스 1,356건(15.7%) 등의 순으로 나타났음.

표 3-9 : 중분류 품목별 피해구제 현황

단위 : 건, (%)

물 품		용 역			
		물품 관련 서비스		서비스	
품목명	건수(비율)	품목명	건수(비율)	품목명	건수(비율)
의류·섬유신변용품	6,074(46.6)	세탁업	785(44.1)	문화·오락	2,425(28.1)
차량 및 승용물	1,902(14.6)	운수·보관·관리	739(41.5)	금융·보험	1,556(18.0)
정보통신기기	945(7.3)	수리·보수·가공	184(10.3)	정보통신	1,406(16.3)
토지·건물·설비	554(4.3)	렌탈·리스·임대차	73(4.1)	의료	1,356(15.7)
문화용품	507(3.9)	-	-	기타서비스	854(9.9)
가구	445(3.4)	-	-	교육	762(8.8)
식료품 및 기호품	353(2.7)	-	-	보건·위생	203(2.3)
도서·음반	339(2.6)	-	-	법률·행정	79(0.9)
스포츠·레저·취미용품	338(2.6)	-	-	-	-
가사용품	423(3.2)	-	-	-	-
보건·위생용품	642(4.9)	-	-	-	-
농·수·축산용품	45(0.3)	-	-	-	-
주방용품	208(1.7)	-	-	-	-
식생활기기	205(1.6)	-	-	-	-
광열·수도	19(0.1)	-	-	-	-
기타상품	34(0.2)	-	-	-	-
계	13,033(100.0)	계	1,781(100.0)	계	8,641(100.0)

나) 변화 추이

(1) 물품 품목

2009년 피해구제 접수된 물품의 중분류 품목 중 1위를 차지하는 의류·섬유신변용품은 6,074건으로 2008년에 비해 2,127건(53.9%) 증가하였으며, 5위내에 있는 차량 및 승용물, 정보통신기기, 보건·위생용품은 증가하였으나 토지·건물·설비는 감소하였음.

표 3-10 : 중분류 물품 품목 피해구제 변화추이

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년
의류·섬유신변용품	3,762 (36.3)	3,947 (40.3)	6,074 (46.6)
도서·음반	729 (7.0)	488 (5.0)	339 (2.6)
차량 및 승용물	1,553 (15.0)	1,195 (12.2)	1,902 (14.6)
정보통신기기	847 (8.2)	753 (7.7)	945 (7.3)
토지·건물·설비	722 (7.0)	628 (6.4)	554 (4.3)
문화용품	545 (5.3)	514 (5.3)	507 (3.9)
가사용품	264 (2.5)	314 (3.2)	423 (3.2)
보건·위생용품	560 (5.4)	306 (3.1)	642 (4.9)
식료품 및 기호품	354 (3.4)	398 (4.1)	353 (2.7)
스포츠·레저·취미용품	235 (2.3)	334 (3.4)	338 (2.6)
가구	367 (3.5)	383 (3.9)	445 (3.4)
식생활기기	127 (1.2)	132 (1.4)	205 (1.6)
농·수·축산용품	129 (1.2)	187 (1.9)	45 (0.3)
주방용품	125 (1.2)	146 (1.5)	208 (1.7)
광열·수도	23 (0.2)	30 (0.3)	19 (0.1)
기타상품	20 (0.2)	30 (0.3)	34 (0.2)
계	10,362(100.0)	9,785 (100.0)	13,033(100.0)

(2) 용역 관련 품목

2009년 용역의 물품관련서비스 품목을 중분류로 살펴보면, 세탁업 접수 건수는 2008년보다 547건 감소하였고 다른 품목은 비슷한 수준이었음.

서비스 품목에서는 문화·오락 서비스가 2,425건으로 1위를 차지하였으며, 정보통신서비스는 2008년 1,598건에 비해 2009년에는 1,406건으로 192건 감소한 것으로 나타남.

표 3-11 : 중분류 용역 관련 품목 피해구제 변화추이

단위 : 건, (%)

구 분			2007년	2008년	2009년
용 역	물품 관련 서비스	세탁업	1,662 (62.1)	1,332(58.5)	785(44.1)
		운수·보관·관리	758 (28.3)	735(32.3)	739(41.5)
		수리·보수·가공	205 (7.7)	155(6.8)	184(10.3)
		렌탈·리스·임대차	50 (1.9)	55(2.4)	73(4.1)
		계	2,675(100.0)	2,277(100.0)	1,781(100.0)
	서 비 스	정보통신	2,619 (28.6)	1,598(22.0)	1,406(16.3)
		금융·보험	1,860 (20.3)	1,294(17.8)	1,556(18.0)
		문화·오락	1,726 (18.9)	1,889(26.0)	2,425(28.1)
		의료	940 (10.3)	599(8.2)	1,356(15.7)
		기타서비스	1,077 (11.8)	881(12.1)	854(9.9)
		교육	577 (6.3)	692(9.5)	762(8.8)
		보건·위생	229 (2.5)	210(2.9)	203(2.3)
		법률·행정	119 (1.3)	102(1.5)	79(0.9)
		계	9,147(100.0)	7,265(100.0)	8,641(100.0)

3) 소분류 피해구제 상위 10대 품목

가) 연간 현황

2009년 한 해 동안 접수된 피해구제 상위 10대 품목을 소분류 품목 전체 기준으로 살펴보면, 1위는 간편복으로 2,413건 접수되었으며, 2008년 1,526건에 비해 887건(58.1%) 증가하였음. 다음으로 회원권 1,764건, 신발 1,391건, 양복이 1,118건 등의 순으로 나타났다.

물품 분야의 중분류 상위 10대 품목을 살펴보면, 간편복이 2,413건으로 2008년에 이어 1위를, 다음으로 신발이 1,391건으로 물품분야에서 처음 2위로 올라왔으며, 일반화장품(413건)과 통신기기(355건)가 10위권 내에 진입하였음.

용역 분야의 소분류 상위 10대 품목은 물품관련서비스의 경우 세탁서비스 접수 건이 2008년에 비해 감소하였으나 여전히 1위를 유지하고 있으며, 다음으로는 화물·운송서비스, 여객운송서비스 등의 순으로 높게 나타났다.

또한 서비스의 경우 병원서비스가 2008년에 비해 542건 증가한 1,107건이 접수되어 2위가 되었음. 콘도회원권은 2008년에 비해 581건 증가한 1,764건이 접수되어 여전히 1위를 차지함.

다음으로는 정보이용서비스, 알선·중개·번역서비스 순으로 높게 나타남.

표 3-12 : 피해구제 상위 10대 품목(소분류) 접수현황

단위 : 건

구 분		순 위	2007년		2008년		2009년	
			품목	건수	품목	건수	품목	건수
전 체	1	정보이용	1,650	간편복	1,526	간편복	2,413	
	2	세탁	1,605	세탁	1,277	회원권	1,764	
	3	간편복	1,425	회원권	1,183	신발	1,391	
	4	회원권	1,006	정보이용	1,050	양복	1,118	
	5	병의원서비스	894	양복	859	병·의원	1,107	
	6	양복	838	신발	732	정보이용	1,006	
	7	알선·중개·번역	768	승용자동차	568	세탁	747	
	8	자동차	728	병의원서비스	565	알선·중개·번역	577	
	9	이동통신	725	알선·중개·번역	514	승용자동차	571	
	10	신발	722	컴퓨터및주변기기	513	컴퓨터및주변기기	556	
물 품	1	간편복	1,478	간편복	1,526	간편복	2,413	
	2	주택·건물	886	양복	859	신발	1,391	
	3	양복	838	신발	732	자동차용품	1,146	
	4	승용자동차	728	승용자동차	568	양복	1,118	
	5	신발	722	컴퓨터 및 주변기기	513	승용자동차	571	
	6	학습교재	620	자동차용품	398	컴퓨터및주변기기	556	
	7	자동차용품	617	학습교재	364	일반화장품	413	
	8	컴퓨터및주변기기	550	주택&건물	284	가방	391	
	9	인테리어설비	431	가방	277	통신기기	355	
	10	일반화장품	320	건강식품	226	건강식품	242	
용 역	물품 관련 서비스	1	세탁	1,605	세탁	1,277	세탁	747
		2	화물운송	548	화물운송	474	화물운송	391
		3	수리·정비	201	여객운송	239	여객운송	328
		4	여객운송	179	수리·정비	153	수리·정비	175
		5	수선·염색	57	수선·염색	55	렌탈·리스	61
		6	렌탈·리스	36	렌탈·리스	40	수선·염색	38
		7	보관	29	보관	18	보관	15
		8	부동산임대차	14	부동산임대차	15	부동산임대차	12
	서 비 스	1	정보이용	1,649	회원권	1,183	회원권	1,764
		2	회원권	1,006	정보이용	1,050	병·의원	1,107
	3	병·의원	892	병·의원	565	정보이용	1,006	
	4	알선·중개·번역	768	알선·중개·번역	514	알선·중개·번역	577	
	5	이동통신	725	여행	470	기타보험	453	
	6	생명보험	668	사설강습	391	생명보험	442	
	7	손해보험	509	이동통신	386	사설강습	405	
	8	여행	432	생명보험	362	방문통신교육	335	
	9	사설강습	318	기타보험	316	이동통신	241	
	10	신용카드	253	방문통신교육	281	여행	240	

나) 변화 추이

2009년 1위를 차지한 '간편복'은 2,413건으로 2008년 대비 887건 (58.1%) 증가하여 2년 연속 1위를 차지하였음.

간편복의 경우 전자상거래가 활성화되면서 오·배송, 색상 차이 등의 불만이 많으며, 해당 사업자가 대금을 받고도 제품을 보내주지 않는 등 계약불이행 관련 피해가 많았음.

신발의 경우 2009년 1,391건으로 2008년 대비 659건(90.0%)으로 가장 많이 증가하면서 3위를 차지하였고 양복은 2009년 1,118건으로 2008년 대비 259건(30.1%) 증가하면서 4위를 차지하였다.

2년 연속 2위를 차지하였던 세탁은 2009년 747건으로 전년 대비 530건(41.5%) 감소하여 7위를 차지하면서 순위가 가장 많이 하락하였음.

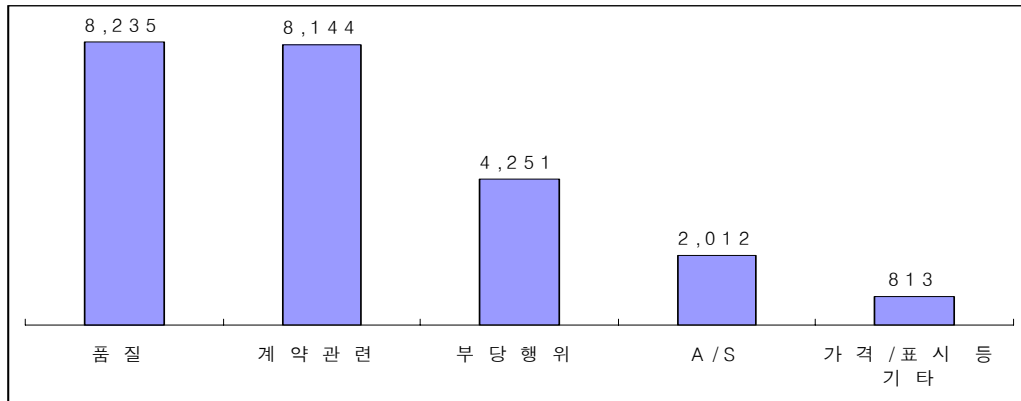
나. 신청이유

1) 연간 현황

2009년 한 해 동안 한국소비자원에서 처리한 피해구제 건의 신청이유를 보면, 계약 관련 34.7%, 품질 관련 35.2%, 부당행위 관련 18.1%, A/S 관련 8.6%, 가격·요금 관련 0.8% 등의 순으로 나타났음.

그림 3-2 : 피해구제 신청이유

단위 : 건



나) 변화추이

최근 3년 간 접수된 피해구제 건을 신청이유별로 살펴보면, 전체 신청이유의 대부분을 차지하는 계약 및 품질 관련 건의 비중은 2007년 72.0%에서 2008년 71.4%, 2009년에는 69.9%로 다소 감소한 것으로 나타남.

부당·행위는 최근 2년간 비슷한 수준을 차지했으나 2009년에는 비중이 0.4%p 감소하였음. 또한, 가격·요금도 11건 감소하여 전년 대비 0.2%p 감소하였음.

그림 3-3 : 계약 및 품질관련 연도별 신청비중

단위 : (%)

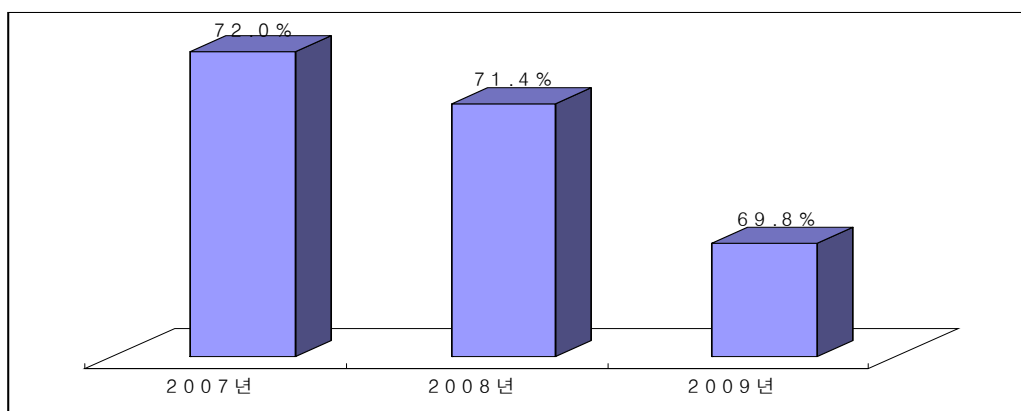


표 3-13 : 신청이유별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년
계약 관련	8,040(36.2)	6,513(33.7)	8,144(34.7)
품질	7,934(35.8)	7,294(37.7)	8,235(35.2)
부당행위	3,429(15.5)	3,567(18.5)	4,251(18.1)
A/S	1,384(6.2)	1,233(6.4)	2,012(8.6)
가격·요금	537(2.4)	189(1.0)	178(0.8)
안전 관련	200(0.9)	129(0.7)	218(0.9)
표시·광고	256(1.2)	125(0.6)	159(0.7)
약관	36(0.2)	38(0.2)	55(0.2)
제도	24(0.1)	10(-)	5(-)
거래관행	44(0.2)	9(-)	17(0.1)
계량·규격·포장	16(0.1)	11(0.1)	21(0.1)
사이버장애	4(-)	1(-)	3(-)
법규위반	26(0.1)	11(0.1)	6(-)
기타	254(1.1)	197(1.0)	151(0.6)
계	22,184(100.0)	19,327(100.0)	23,455(100.0)

다. 판매방법

1) 개황

2009년에 접수된 피해구제 신청 건을 판매방법별로 구분하면, 일반 판매 15,661건(66.8%), 특수판매 7,794건(33.2%)임. 이 특수판매를 다시 세분하면 전자상거래 3,872건(16.5%), 방문판매 2,005건(8.5%), 통신판매 737건(3.1%), 텔레마케팅 717건(3.1%), TV홈쇼핑 188건(0.8%), 노상판매 163건(0.7%) 등의 순으로 나타났음. 일반판매의 비중이 다소 증가하고 상대적으로 특수판매의 비중은 감소하는 경향을 보임.

표 3-14 : 판매방법별 현황

단위 : 건, (%)

구분	일반 판매	특 수 판 매								계
		전자 상거 래	방문 판매	텔레 마케 팅	통신 판매	노상 판매	T V 홈 쇼핑	기타 특수 판매	소 계	
2007년	15,080 (68.0)	2,639 (11.9)	2,037 (9.2)	942 (4.3)	764 (3.4)	186 (0.8)	237 (1.1)	299 (1.3)	7,104 (32.0)	22,184 (100.0)
2008년	12,539 (64.9)	3,116 (16.1)	1,999 (10.3)	596 (3.1)	648 (3.3)	73 (0.4)	166 (0.9)	190 (1.0)	6,788 (35.1)	19,327 (100.0)
2009년	15,661 (66.8)	3,872 (16.5)	2,005 (8.5)	717 (3.1)	737 (3.1)	163 (0.7)	188 (0.8)	112 (0.5)	7,794 (33.2)	23,455 (100.0)

* 전자상거래의 경우, 국내(3,799건)·국제(73건)전자상거래 건수임.

2) 특수판매 품목별 현황

2009년에 접수된 피해구제 건 중에서 특수판매로 분류된 7,794건을 품목별로 살펴보면, 대분류 품목 기준으로는 물품 품목이 4,656건(59.7%)으로 가장 많았고 물품 관련 서비스 품목은 275건(3.6%), 서비스 품목은 2,863건(36.7%)으로 나타났다.

중분류 품목별로는 의류·섬유신변용품 1,753건(22.5%)이 가장 많고, 그 다음은 문화·오락이 1,274건(16.3%), 정보통신서비스 628건(8.1%) 등의 순으로 나타났다.

표 3-15 : 특수판매 품목별 변화추이

단위 : 건, (%)

구 분		2007년	2008년	2009년
물 품	식료품 및 기호품	245 (3.4)	229 (3.4)	256 (3.3)
	식생활기기	62 (0.9)	61 (0.9)	96 (1.2)
	주방용품	35 (0.5)	65 (1.0)	101 (1.3)
	가구	85 (1.2)	112 (1.6)	134 (1.7)
	가사용품	150 (2.1)	173 (2.5)	241 (3.1)
	광열·수도	4 (-)	10 (0.1)	3 (-)
	의류·섬유신변용품	1,263 (17.8)	1,217 (17.9)	1,753 (22.5)
	보건·위생용품	408 (5.7)	189 (2.8)	410 (5.3)
	차량 및 승용물	511 (7.2)	369 (5.4)	382 (4.9)
	문화용품	280 (3.9)	283 (4.2)	272 (3.5)
	정보통신기기	380 (5.3)	405 (6.0)	468 (6.0)
	도서·음반	565 (8.0)	427 (6.3)	298 (3.8)
	스포츠·레저·취미용품	96 (1.4)	145 (2.1)	151 (1.9)
	토지·건물·설비	87 (1.2)	100 (1.5)	53 (0.7)
	농·수·축산용품	25 (0.3)	13 (0.2)	9 (0.1)
	기타상품	13 (0.2)	25 (0.4)	29 (0.4)
	소계	4,209 (59.2)	3,823 (56.3)	4,656 (59.7)
용 역	물품관련서비스			
	세탁업	71 (1.0)	73 (1.1)	54 (0.7)
	렌탈·리스·임대차	6 (-)	15 (0.2)	30 (0.4)
	수리·보수·가공	11 (0.1)	18 (0.3)	14 (0.2)
	운수·보관·관리	148 (2.1)	175 (2.6)	177 (2.3)
	소계	236 (3.3)	281 (4.2)	275 (3.6)
	서비스			
	금융·보험	542 (7.6)	284 (4.2)	427 (5.5)
	정보통신	1,018 (14.3)	925 (13.6)	628 (8.1)
	교육	221 (3.1)	291 (4.3)	318 (4.1)
	문화·오락	645 (9.1)	862 (12.7)	1,274 (16.3)
	보건·위생	37 (0.5)	47 (0.7)	24 (0.3)
	의료	37 (0.5)	54 (0.8)	71 (0.9)
	법률·행정	23 (0.3)	10 (0.1)	6 (-)
	기타서비스	136 (1.9)	211 (3.1)	115 (1.5)
	소계	2,659 (37.4)	2,684 (39.5)	2,863 (36.7)
총 계		7,104 (100.0)	6,788 (100.0)	7,794 (100.0)

3) 특수판매 신청이유별 현황

특수판매로 분류된 7,794건의 신청이유를 살펴보면 계약 관련이 4,632건(59.4%)으로 가장 많고, 그 다음은 품질 1,334건(17.1%), 부당행위 1,229건(15.8%) 등의 순으로 나타났음.

최근 3년간 특수판매의 신청이유별 가장 큰 변화 추이를 살펴보면, 계약 관련 건은 2009년의 경우 2008년에 비해 1,034건(28.7%) 증가하였으며, 부당행위 관련 건은 101건(7.6%) 감소한 것으로 나타났음.

표 3-16 : 특수판매 신청이유별 변화추이

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년
계약 관련	4,046 (57.0)	3,598 (53.0)	4,632 (59.4)
품질	1,285 (18.1)	1,263 (18.6)	1,334 (17.1)
부당행위	1,091 (15.4)	1,330 (19.5)	1,229 (15.8)
가격·요금	128 (1.8)	68 (1.0)	63 (0.8)
A/S	293 (4.1)	344 (5.1)	335 (4.3)
표시·광고	114 (1.6)	68 (1.0)	81 (1.0)
안전 관련	42 (0.6)	25 (0.4)	32 (0.4)
약관·제도	11 (0.1)	19 (0.3)	22 (0.3)
거래관행·사이버장애	11 (0.1)	5 (0.1)	9 (0.1)
포장·규격·계량	4 (0.1)	7 (0.1)	8 (0.1)
법규위반	7 (0.1)	7 (0.1)	2 (-)
기 타	72 (1.0)	54 (0.8)	47 (0.6)
계	7,104(100.0)	6,788(100.0)	7,794(100.0)

라. 대금지급 방법

1) 개황

대금지급방법에는 ‘일시불’과 ‘할부’ 그리고 ‘기타’의 유형으로 분류할 수 있는데, 2009년 피해구제 건 중 ‘할부’는 12,348건으로 전체의 52.7%를 차지하는 것으로 나타남. 지난 3년 동안 전체에서 ‘할부’ 관련 건이 차지하는 비율을 살펴보면 2008년에는 2007년에 비해 36.5%p 증가한 반면, 2009년에는 1.7%p 감소하였음.

표 3-17 : 대금 지급방법 변화추이

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년
일시불·기타	18,224(82.1)	8,811(45.6)	11,107(47.3)
할부	3,960(17.9)	10,516(54.4)	12,348(52.7)
계	22,184(100.0)	19,327(100.0)	23,455(100.0)

2) 품목별 할부 비율

2009년 중분류 품목별 ‘할부’ 비율을 보면, 의료가 전체 1,356건 중 1,029건(75.9%)로 가장 높게 나타났으며, 다음은 차량 및 승용물 72.1%, 주방용품 64.4%, 금융·보험 62.7%, 도서·음반 61.3% 등의 순으로 나타났음.

그림 3-4 : 품목별 할부비율

단위: (%)

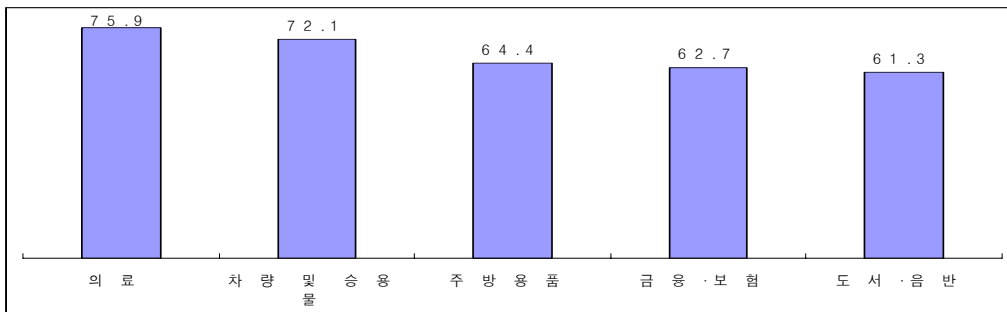


표 3-18 : 품목별 할부 비율 현황

단위 : 건, (%)

구 분		품 목	전 체(A)	할 부(B)	할부비율 (B/A)
물 품		식료품 및 기호품	353	211	59.8
		식생활기기	205	103	50.2
		주방용품	208	134	64.4
		가구	445	124	27.9
		가사용품	423	166	39.2
		광열·수도	19	9	47.3
		의류·섬유신변용품	6,074	2,881	47.4
		보건·위생용품	642	357	55.6
		차량 및 승용물	1,902	1,372	72.1
		문화용품	507	207	40.8
		정보통신기기	945	492	52.1
		도서·음반	339	208	61.3
		스포츠·레저·취미용품	338	112	33.1
		토지·건물·설비	554	270	48.7
		농·수·축산용품	45	23	51.1
		기타상품	34	6	17.6
		소계	13,033	6,675	51.2
	용 역	물 품 관 련 서 비 스	세탁업	785	460
렌탈·리스·임대차			73	32	43.8
수리·보수·가공			184	79	42.9
운수·관리·보관			739	248	33.5
소계			1,781	819	46.0
서 비 스		금융·보험	1,556	976	62.7
		정보통신	1,406	747	53.1
		문화·오락	2,425	1,266	52.2
		의료	1,356	1,029	75.9
		보건·위생	203	108	53.2
		법률·행정	79	33	41.8
		교육	762	408	53.5
		기타서비스	854	287	33.6
		소계	8,641	4,854	56.2
총 계			23,455	12,348	52.6

마. 판매과정

1) 개황

2009년 피해구제 신청 건 중 판매과정 상에 문제가 있는 악덕상술 건은 총 485건으로 전체 피해구제 23,455건의 2.1%를 차지하였으며, 2008년에 비해 224건(0.7%) 증가한 것으로 나타남.

표 3-19 : 악덕상술 현황 및 변화추이

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년
악덕상술(A)	225	261	485
총 건수(B)	22,184	19,327	23,455
악덕상술 비율 (A/B)	1.0	1.4	2.1

2) 악덕상술 유형별 현황

2009년 한 해 동안 한국소비자원에 피해구제로 처리된 악덕상술 485건을 유형별로 나누어 보면, 회원권 상술이 136건으로 가장 많았으며 전화당첨 상술이 120건, 캐치세일상술 50건, 설문조사 상술 35건, 최면 상술 18건 등의 순으로 나타났음.

최근 3년간 악덕상술 추이를 살펴보면, 2008년에는 2007년에 비해 36건(16.0%) 증가하였으며, 2009년에는 전년 대비 224건(85.8%) 증가한 것으로 나타남.

표 3-20 : 악덕상술 유형별 변화추이

단위 : 건

구 분	2007년	2008년	2009년
최면상술	3	10	18
설문조사상술	20	16	35
전화당첨상술	32	62	120
자격증빙자상술	10	7	1
캐치세일상술	6	2	50
추첨상술	1	9	6
신분사칭상술	2	8	6
회원권상술	1	34	136
부업상술	-	3	5
네가티브옵션상술	3	7	3
강습회상술	4	7	8
홈파티상술	1	2	1
기 타 상 술	142	94	96
계	225	261	485

4. 처리결과

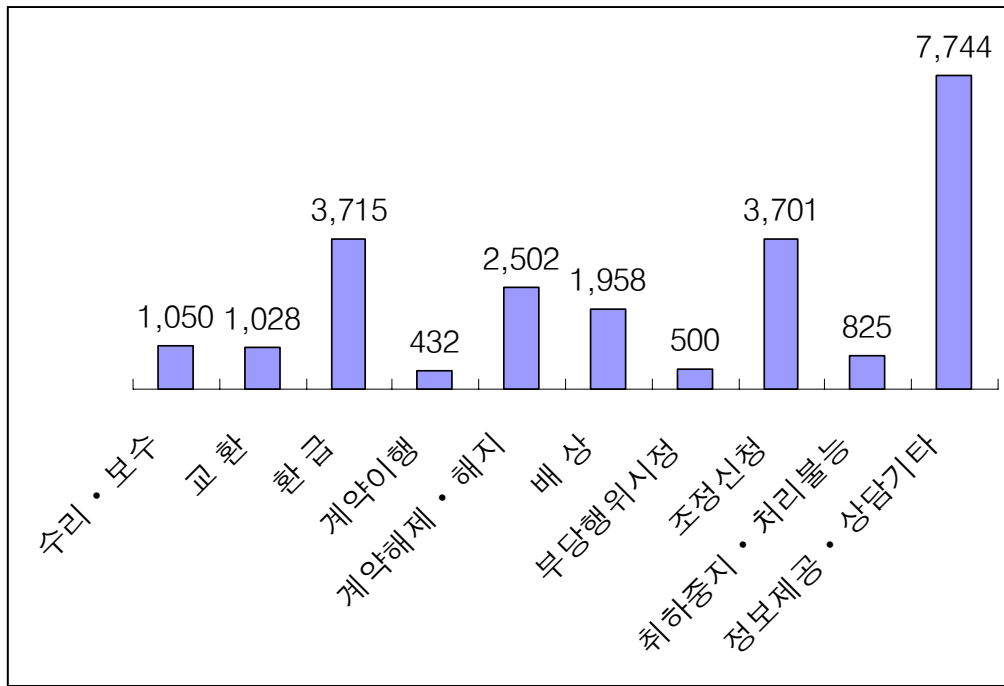
가. 개황

1) 연간 현황

2009년 중 한국소비자원의 합의권고 단계에서 양 당사자 간에 합의 성립되어 종결된 피해구제 건의 처리결과를 유형별로 살펴보면, ‘환급’이 3,715건(15.8%), ‘계약해제·해지’가 2,502건(10.7%), ‘배상’ 1,958건(8.3%), ‘수리·보수’ 1,050(4.5%)등의 순으로 나타났음.

그림 3-5 : 피해구제 처리결과

단위 : 건



주) '상담기타' 유형에는 '정보제공' 건이 포함됨.

2) 변화 추이

최근 3년 동안 한국소비자원의 합의권고 단계에서 처리된 피해구제 처리결과의 변화추세를 살펴보면, '교환'과 '환급', '계약해제·해지' 관련 종결 건수를 제외하고는 모두 지속적으로 감소하고 있음.

2009년도 수리, 교환, 환급, 배상, 계약해제·이행, 부당행위시정 등 실질적인 피해구제 합의 건수는 11,189건으로 합의 성립율은 총 피해구제 신청 23,455건 중 47.7%로 2008년 55.8%에 비해 8.1%p 감소한 것으로 나타남. 이는 2009년 조정신청이 전년 대비 2,332건(170.2%) 증가한 것에 기인함.

표 3-21 : 처리결과 유형별 변화추이

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	합의 성립	2008년	합의 성립	2009년	합의 성립
수리·보수	1,303 (5.9)	13,316 (60.0)	1,129 (5.8)	10,786 (55.8)	1,050 (4.5)	11,189 (47.7)
교 환	936 (4.2)		751 (3.9)		1,028 (4.4)	
환 급	3,197 (14.4)		2,987 (15.5)		3,715 (15.8)	
계약이행	984 (4.4)		451 (2.3)		432 (1.8)	
계약해제·해지	3,241 (14.6)		2,377 (12.3)		2,502 (10.7)	
배 상	2,740 (12.4)		2,381 (12.3)		1,962 (8.4)	
부당행위시정	915 (4.1)		710 (3.7)		500 (2.1)	
조정신청	952(4.3)		1,370(7.1)		3,702(15.8)	
취하중지·처리불능	1,029(4.6)		753(3.9)		829(3.5)	
정보제공·상담기타	6,887(31.1)		6,418(33.2)		7,735(33.0)	
계	22,184(100.0)		19,327(100.0)		23,455(100.0)	

※ 불명 3건은 정보제공·상담기타에 포함

나. 유형별 내역

2009년 한 해 동안 접수된 피해구제 건의 처리결과 유형을 품목별로 살펴보면, ‘수리·보수’로 종결 처리된 건의 비중이 높은 품목은 차량 및 승용물 이었으며, ‘교환’ 및 ‘환급’은 의류·섬유신변용품, ‘계약해제·해지’ 및 ‘계약이행’은 문화·오락서비스, ‘배상’은 의류·섬유신변용품, ‘부당행위 시정’은 금융·보험에서 차지하는 비중이 높았음.

합의가 이루어지지 않아 ‘조정신청’한 경우는 차량 및 승용물이 가장 높았음.

I - 2. 주요 품목별 처리현황 및 사례

1. 가구

가. 신청현황

2009년 가구와 관련된 피해구제 접수 건은 총 445건으로, 2008년의 383건 대비 16.2%(62건)가 증가된 것으로 나타남.

표 3-22 : 피해구제 신청현황

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년	증 감
건 수	367	383	445	62(16.2)

1) 품목별 현황

가구류 피해구제 접수 현황을 세부품목 유형별로 보면, 소파 등 의자류가 134건(30.1%)으로 가장 많았고, 다음으로 세트가구류 107건(24.0%), 책상·테이블류 66건(14.8%), 침대류 59건(13.3%)의 순으로 나타남.

표 3-23 : 품목별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	의자류	세트 가구류	침대류	장농류	책상· 테이블 류	기타	계
건 수	134 (30.1)	107 (24.0)	59 (13.3)	58 (13.1)	66 (14.8)	21 (4.7)	445 (100.0)

2) 피해유형별 현황

구체적인 피해내용을 유형별로 살펴보면, 가구의 품질문제와 관련된 피해가 207건(46.5%)으로 가장 많았고, 다음으로 계약해제 관련 피해가 150건(33.7%), 해약 시 과도한 위약금을 요구하는 등 부당 행위 관련 피해가 31건(7.0%)순으로 나타남.

표 3-24 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	계약 해제	품질	A/S	부당 행위	기타	계
의 자 류	33	70	14	9	8	134
세트가구류	48	36	2	10	11	107
침 대 류	21	29	2	5	2	59
책 상 · 테이블류	19	35	2	3	7	66
장 농 류	23	25	1	3	6	58
기 타	6	12	1	1	1	21
계	150 (33.7)	207 (46.5)	22 (4.9)	31 (7.0)	35 (7.9)	445 (100.0)

나. 처리현황

가구류 관련 피해구제 건의 주요 처리결과를 살펴보면, 환급이 88건(19.8%)으로 가장 많았으며, 다음으로 하자 및 품질불량에 대한 수리·보수가 46건(10.3%), 교환 43건(9.7%), 계약해제 41건(9.2%) 등의 순으로 나타났음.

표 3-25 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	환급	수리 보수	교환	계약 해제	배상	조정 요청	기타	계
의 자 류	21	14	12	10	2	6	69	134
세트가구류	26	9	9	10	3	6	44	107
침 대 류	11	7	9	6	-	1	25	59
책 상· 테이블류	14	7	7	4	-	1	33	66
장 농 류	11	5	5	10	1	1	25	58
기 타	5	4	1	1	-	-	10	21
계	88 (19.8)	46 (10.3)	43 (9.7)	41 (9.2)	6 (1.3)	15 (3.4)	206 (46.3)	445 (100.0)

다. 소비자 주의사항

가구 관련 소비자 피해유형을 보면 제품 구입 단계에서 발생하는 계약관련 피해와 제품 사용 중 발생하는 가구 품질하자 피해가 가장 많음.

계약관련 피해는 제품 주문 후 소비자의 단순 변심에 의해 해약을 요구하거나 주문 제품과 다른 제품이 배송 되어 반품을 요구할 경우 사업자가 선금에 대한 환급과 반품을 거부하는 사례가 대부분이며, 품질관련 피해로는 흠집, 균열, 변형, 도장불량, 냄새발생 등이 있음.

이와 같은 피해를 사전에 방지하기 위해서는 가구 구입 시 반드시 제품 판매 매장별로 가격비교를 하여야 하고 품질에 대해 꼼꼼히 살펴본 후 구입여부를 결정하여야 함.

■ 가구 구입 시 소비자 주의 사항

▶ 계약서를 상세하게 작성하여야 하고 내용을 반드시 확인

가구를 할인하여 구입할 경우 매장에 전시되었던 제품이 배달될 수 있으므로 계약서상에 반드시 이를 기재토록 함. 또한 소비자가 주문한 제품과 다른 제품이 배달되거나 일부가 누락될 수도 있으므로 상품명, 디자인, 색상, 규격 등을 계약서에 상세하게 기재하여야 하며 여러 종류의 가구를 구입 하는 경우에는 하자 발생 시 가격으로 인한 다툼이 발생할 수 있는 바, 계약서에 반드시 품목별로 가격을 기재하여야 함.

▶ 해약 시 선금의 환급 및 위약금에 대한 약정

가구 계약 후 소비자의 사정으로 인하여 해약을 하는 경우가 많이 발생하고 있으나 제품 판매 매장에서는 선금에 대한 환급 불가 사실을 사전에 고지(계약서에 기재)하였다는 이유로 환급을 거부하는 사례가 있음. 따라서 반드시 이에 대한 내용을 확인한 후 계약서에 서명을 하여야 하며 계약 관련 피해를 예방하기 위해 선금은 물품대금의 5~10% 이내에서 지급하는 것이 적정함. 또한 가구를 맞춤으로 주문 제작하였을 때에는 반품이 불가하므로 주의가 필요함.

▶ 가구의 제조업체와 품질보증서 확인 후 제품 선택

중국산 제품을 국내산으로 속이거나 사제품을 유명 브랜드 제품으로 속여 판매하는 경우가 있으므로 반드시 가구 제조업체와 품질보증서를 확인하도록 함. 또한 임시 매장(가구 박람회장, 할인 매장)에서 제품을 구입할 경우 판매 매장의 철수로 제조업체가 불분명하여 A/S가 불가능 할 수 있음. 따라서 인지도가 높고 A/S체계가 잘 갖추어진 제조업체의 제품을 선택하여야 하고, 수입품인 경우에는 수리용 부품이 없어 A/S가 지연될 수 있으므로 주의가 요구됨.

▶ 제품 배달 즉시 하자 유무 확인

가구는 배달 즉시 하자 유무를 즉시 확인하지 않을 시에는 사용자 취급부주의에 의하여 흠집이 발생하였다고 주장할 수 도 있으므로

제품 수령 시 확인하여 교환이나 반품을 요구하도록 함. 가구를 옮기는 과정에 바닥재나 출입문 등이 훼손된 경우에는 반드시 현장에서 보상을 받거나 확인서를 교부받아야 함.

라. 주요 합의권고 사례

▣ 사용 중 벌레 발생한 가구 보상 요구

【사건개요】 신청인은 2008. 6. 18. ○○○가구점에서 4인용 소파를 구입(1,000,000원)하였으나 소파에서 벌레가 발생하고 자재가 재생품으로 추정됨.

피신청인이 제품 확인 후 보상(교환·환급)을 하겠다고 하였으나 이를 이행하지 않고 소파 제조업자로 부터 보상을 받으라고 함.

신청인은 품질 불량인 소파 대금 환급을 요구함.

【쟁점사항】

벌레의 발생원인(자재 불량 여부)

【판단경위】

소파 구입 후 2년이 경과되지 않은 상태에서 가구의 품질하자로 벌레가 발생하는 경우에 무상수리 또는 부품 교환에 해당함.

가구를 구입·설치한 이후 설치 장소의 환경적 요인에 의해서도 벌레가 발생할 수 있으나 소파 제작 시 사용된 자재의 품질(가공 상 하자 등) 불량에 의해 벌레가 발생할 수 있음.

소비자분쟁해결기준에 의하면 가구의 품질보증기간은 1년으로 되어 있으나 가구에 벌레가 발생한 경우에 대해서는 구입일로 부터 2년 이내에는 보상이 가능함.

【처리결과】

양 당사자 합의에 따라 벌레로 인하여 흠집이 발생한 부분을 수리한 후 벌레가 다시 발생할 경우에는 제품을 교환하기로 함(성립).

▣ 가족표면이 탈·퇴색되는 소파 보상 요구

【사건개요】 2009. 9. 21. 신청인은 피신청인으로 부터 천연가죽 소파를 구입(3,200,000원)하여 3개월 정도 사용하던 중 가죽 표면 염료가 마찰에 의해 부분적으로 탈색되는 것을 확인함.
피신청인은 소파 사용자 취급부주의로 외부 물체 접촉에 의해 가죽이 손상되어 교환이 불가하다고 하면서 고객관리 차원에서 무상으로 수리를 하여 주겠다고 함. 신청인은 품질 불량인 소파의 반품을 요구함.

【쟁점사항】

소파의 염색성(마찰 견뢰도) 불량 또는 사용자 취급부주의 여부

【판단경위】

천연가죽의 염색성(마찰 견뢰도 등) 불량에 의한 염료 탈락인 경우 제품 교환 또는 제품대금 환급이 가능함.

천연가죽 소파의 염료가 탈락되고 코팅이 벗겨지는 원인은 사용자 취급부주의(외부 물체 접촉 또는 화학용품, 표백성분 접촉 시)에 의해 발생할 수도 있으나 가죽 염색성(마찰 견뢰도) 불량에 의해 발생할 수 있음.

따라서 가죽의 품질에 하자가 있을 시에는 제품 구입일로 부터 1년 이내에는 하자 발생시기에 따라 보상(교환, 구입가 환급, 수리 등)이 가능함.

【처리결과】

양 당사자 합의에 의하여 동종의 소파로 교환함(성립).

■ 구매자 단순변심에 의한 맞춤 가구 해약 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 7. 20. 결혼 박람회에서 피신청인에게 혼수용 가구세트를 구입하기로 계약하고, 제품대금 4,550,000원 중 선금으로 400,000원을 신용카드로 결제함.

당시 가구를 10월말이나 11월초 배달하기로 한 바 있으나 정확한 날짜는 정하지 않았으며 가구의 규격에 대해서는 별도 주문을 하여 맞춤으로 제작하기로 함.

2009. 10. 31. 신청인의 개인사정으로 해약을 요구하고 위약금 공제 후 선금 환급을 피신청인에게 요구한 바 피신청인은 가구가 제작 중이므로 해약이 불가능 하다고 함.

【쟁점사항】

가구 제작을 위한 작업 착수 여부 및 소요 경비

【판단경위】

이 건 가구의 계약해지는 가능하지만 맞춤으로 주문 제작한 제품으로 해약시점까지 소요된 가구 제작 경비를 신청인이 배상하여야 함.

즉 가구 제작이 진행되고 있는 상태에서 신청인의 귀책사유로 해약을 요구하였으므로 해약 시점까지 소요된 가구제작 경비를 신청인이 배상한 후 기 지급한 선금을 환급 받아야 함. 따라서 맞춤형 가구가 제작이 진행 중인 경우에는 사실상 해약이 불가능 한 것임.

【처리결과】

이 건 가구 구입계약을 해지 하지 아니 하기로 양 당사자가 합의함(성립).

■ 냄새가 심하게 발생하는 가구 보상 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 10. 대형마트에서 피신청인이 제조·판매하는 천연가죽 소파를 3,000,000원에 구입하여 사용하여 왔으나 제품에서 악취가 발생함.

피신청인은 천연가죽 소재 특성에 의한 가죽 냄새이며 어느 정도 시일이 경과될 경우 냄새가 제거된다고 주장함.

신청인은 품질 불량인 소파대금 환급 및 냄새로 인한 병원치료비, 정신적 피해보상 등 8,695,000원 보상을 요구함.

【쟁점사항】

가구의 품질하자 및 제품 소재(천연가죽) 특성에 의한 냄새발생 여부

【판단경위】

소파 제작 불량에 의해 냄새가 심하게 발생하고 제거가 되지 않을 시에는 보상(교환·환급)이 가능함. 단 가구는 제품의 특성상 제작 과정에 사용된 접착제와 도료성분 등에 의해 자극성 냄새가 발생할 수 있음.

가구에서 발생하는 대표적인 유해물질은 새집증후군과 마찬가지로 포름알데히드(HCHO)와 휘발성 유기화합물(VOCs)임. 따라서 집안에 가구가 놓여진 곳을 중심으로 실내의 모든 문을 열어서 전체적으로 환기를 자주 시켜 가구에서 나는 냄새와 유해가스는 바람을 통해 밖으로 배출 시켜야 하며 만약 냄새가 제거되지 않을 시에는 소파 구입일로부터 6개월 이내에는 보상이 가능함.

【처리결과】

이 건 가구가 1개월경과 이후에도 냄새가 제거되지 않을시 교환하기로 양 당사자가 합의함(성립).

2. 건강식품

가. 신청현황

2009년 식품관련 소비자 피해구제 요청은 총 353건이며 이 중 건강식품 관련은 242건(68.6%)으로 2008년에 비해 16건(6.6%)이 증가한 것으로 나타남.

건강식품 관련 주요 신청이유로는 충동구매, 허위과장광고 구매, 미성년자 계약 등으로 인한 계약해제가 189건(78.1%)으로 3년째 대다수를 차지하고 있고, 다음으로는 효과 등 품질 불만, 부당행위, 계약 이행, 제품안전 관련 건 등이 뒤를 이었음.

표 3-26 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	계약 해제	품 질	부당 행위	가격 요금	제품 안전	계약 이행	기타	계
2007년	192 (80.3)	16 (6.7)	13 (5.4)	5 (2.1)	4 (1.7)	3 (1.3)	6 (2.5)	239 (100.0)
2008년	158 (69.9)	31 (13.7)	23 (10.1)	3 (1.4)	2 (0.9)	5 (2.2)	4 (1.8)	226 (100.0)
2009년	189 (78.1)	20 (8.3)	11 (4.6)	1 (0.4)	9 (3.7)	10 (4.1)	2 (0.8)	242 (100.0)

나. 처리현황

건강식품의 처리현황을 보면 계약의 해제 및 해지가 89건(36.8%)으로 가장 많았고, 다음으로 관련법이나 규정 등에 대한 정보 제공 83건(34.3%), 계약금 등의 환급 43건(17.8%) 순으로 나타남.

표 3-27 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	계약 해제	환급	계약 이행	배상	부당 행위 시정	처리 불능	조정 요청	교환	정보 제공	취하, 상담 기타	계
2007년	165 (69.0)	20 (8.4)	8 (3.3)	7 (2.9)	5 (2.1)	4 (1.7)	2 (0.8)	2 (0.8)	21 (8.8)	5 (2.1)	239 (100.0)
2008년	107 (47.4)	26 (11.5)	8 (3.5)	5 (2.2)	12 (5.3)	2 (0.9)	3 (1.3)	2 (0.9)	47 (20.8)	14 (6.2)	226 (100.0)
2009년	89 (36.8)	43 (17.8)	6 (2.5)	8 (3.3)	3 (1.2)	0 (0.0)	1 (0.4)	5 (2.1)	83 (34.3)	4 (1.6)	242 (100.0)

다. 소비자 주의사항

건강식품 관련 소비자상담은 매년 그 피해가 지속적으로 발생하고 있으며, ‘계약해제 요구 거절’과 ‘부작용으로 인한 반품요구’ 이외에도 ‘부당한 대금신청 중지요구’, ‘효과 없는 제품 반품요구’, ‘무료라고 한 후 대금 청구된 제품의 반품요구’ 등의 유형이 많이 접수됨.

건강에 대한 관심 증가로 다중시설을 빌려 공연, 사은품 등을 제공하고 노인층에게 고가의 건강식품을 판매하는 행위가 늘고 있어 노인 등 사회적으로 취약한 계층을 위한 소비자피해 예방 교육 및 홍보강화가 필요함.

- ▶ 건강식품 구입 시 허가사항에 대해서는 관련 기관을 통해 확인해야 하며 건강식품은 의약품이 아니므로 질병 치료 중에는 반드시 의사와의 협의가 필요함.
- ▶ ‘특정 효과를 보증한다.’ 등 판매원의 허위·과장 설명에 현혹되지 말고, 판매원이 약속한 내용은 계약서상에 특약으로 명시하고 계약서 및 관련 증빙자료(팜플렛, 명함, 광고내용 등)는 잘 보관해야 함.

- ▶ 무료로 제품을 준다고 하는 경우 사기성 판매일 가능성이 높으므로 개인정보(이름, 주소, 전화번호, 주민등록번호, 신용카드번호 등)를 알려주지 않도록 함.
- ▶ 개봉한 제품은 반품이 되지 않거나 위약금의 지급을 요구하므로, 신중하게 생각한 후 개봉해야 하며 복용 중 부작용이 발생하면 즉시 중단해야 함.
- ▶ 구입 의사가 없을 경우 제품을 임의로 반송하지 말고, 계약 해제(청약철회)를 요청하는 서면을 작성해 판매업체에 내용증명 우편으로 발송해야 함.

* 방문판매법상 청약철회기간 - 14일 이내

라. 주요 합의권고 사례

▣ 방문판매로 구입 후 일부 개봉한 건강식품 계약해제 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 10. 방문판매원의 권유로 체중감량을 목적으로 다이어트 식품 5종류를 2,000,000원에 구입하기로 약정하고 카드 할부로 결제함. 이후 가족들의 반대로 다음 날 유선으로 계약 해제를 요구하였으나 거절하여 내용증명을 발송함. 제품은 판매원이 계약당시 복용방법 등을 설명한다며 일부는 포장을 개봉하였으나 섭취는 하지 않았음. 신청인은 동 제품의 계약해제를 요구함.

【쟁점사항】

일부 제품 개봉에 따른 청약철회 가능 여부

【판단경위】

제품의 일부를 개봉하였으나 이는 판매원이 복용방법을 설명하기 위해 개봉한 것이며, 미섭취 상태이고 청약철회 기간(14일)이내에 서면으로 청약철회 의사를 밝혔으므로 「방문판매 등에 관한 법률」에 의한 계약 해제가 가능함.

【처리결과】

피신청인이 계약해제 하기로 함(성립).

▣ 건강식품 섭취 후 부작용 발생된 경우 손해배상 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 7. 당뇨에 효과가 있다는 신문광고를 보고 건강식품을 90만원에 구입함. 이후 피신청인이 표시한대로 복용방법을 지키며 수주일 복용하였으나 혈당 수치만 높아져 주치의와 상의한 결과 의약품외의 식품 복용은 자제하라고 하여 동 내용에 근거하여 내용증명을 발송했으나 피신청인이 거절함. 의사로부터 소견서도 받았고 효과가 없으므로 반품조치 및 구입가 환급조치 요구함.

【쟁점사항】

신청인이 섭취한 제품과 부작용의 인과관계 여부

【판단경위】

신청인이 동 제품 섭취 후 혈당 수치가 계속 상승되었고 의사로부터 건강식품의 섭취를 제한하라는 소견서를 발급 받은만큼 소비자분쟁해결기준에 따르면 치료비, 경비 및 일실소득 배상이 가능하도록 규정되어 있으므로 동 규정에 의한 처리가 가능함.

【처리결과】

신청인이 동 사실로 치료를 받은 사실은 없으므로 복용 후 남은 잔여 식품은 반품하고 구입가 전액 환급받고 계약해제 하기로 합의함(성립).

■ 미성년자가 노상에서 유인되어 체결한 다이어트식품 구입계약 취소 요구

【사건개요】 미성년자인 신청인은 2009. 11. 길거리에서 설문조사를 해달라는 판매원의 권유로 피부샅에 따라가서 65만원짜리 다이어트 식품을 할부 구입하고 3만원을 지급함. 판매원이 제품을 개봉해서 복용방법 등을 설명하여 일부 섭취하였으나 이후 부모님이 동 계약 사실을 인지하고 내용증명을 며칠 만에 발송하였으나 피신청인은 계약해제를 거절함. 내용증명 우편을 발송하였으나 아무런 조치가 없음.

【쟁점사항】

법정대리인의 동의 없는 미성년자(행위무능력자)의 법률행위 취소 여부 및 반환 범위

【판단경위】

「민법」상 미성년자가 법정대리인의 동의 없이 행한 법률행위는 미성년자 본인이나 법정대리인이 취소할 수 있으며 현존 이익의 한도 내에서 반환할 수 있으므로, 이 건 제품의 반품이 가능하다고 할 것임.

【처리결과】

신청인이 이미 지급한 계약금은 포기하겠다고 하자 피신청인이 이 건 계약을 취소하고 현존 하는 상태의 식품은 반품하기로 합의됨(성립).

3. 결혼정보업

가. 피해구제 접수 현황

2009년 결혼정보업 피해구제 접수 건은 총 190건으로 2008년의 169건에 비해 21건(12.4%) 증가함.

표 3-28 : 피해구제 신청현황

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년	증 감
건 수	225	169	190	21(12.4%)

나. 피해유형별

소비자의 계약해지 요구를 사업자가 거절하여 소비자피해구제를 신청한 경우가 68.5%(130건)를 차지하여 가장 많았고, 사업자가 소개시 소개횟수나 소개조건을 미충족한 경우가 10.0%(19건)로 그 뒤를 잇고 있음.

표 3-29 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구분	계약해지 거부	소개 미이행	소개횟수· 조건 미충족	회원관리 소홀	기타	계
2007년	172 (76.4)	20 (8.9)	13 (5.8)	12 (5.4)	8 (3.5)	225 (100.0)
2008년	115 (68.0)	19 (11.2)	13 (7.7)	16 (9.5)	6 (3.6)	169 (100.0)
2009년	130 (68.5)	13 (6.8)	19 (10.0)	16 (8.4)	12 (6.3)	190 (100.0)

다. 처리결과별

처리결과는 역시 계약해지 및 환급이 45.8%(87건)를 차지함. 총 190건의 50.0%인 90건이 우리 원의 합의권고로 소비자 피해가 구제됨. 합의가 성립되지 않아 분쟁조정위원회에 조정신청된 건은 66건(34.7%)임.

표 3-30 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구분	합의 성립					조정 신청	상담 기타	정보 제공	처리 불능	취하 중지	계
	계약 해지	환급	계약 이행	배상	소계						
건수	21 (11.1)	66 (34.7)	7 (3.7)	1 (0.5)	95 (50.0)	66 (34.7)	8 (4.2)	10 (5.3)	4 (2.1)	7 (3.7)	190 (100.0)

라. 소비자 주의사항

우선 결혼정보업체 선택 시 객관적으로 검증되지 않은 최고, 최대, 100% 성혼 등의 문구를 사용하거나 정확하지 않은 통계치를 인용한 광고에 현혹되지 않아야 하며 결혼상담업체는 결혼을 전제로 한 만남을 주선하는 서비스 제공이 주업무로, 개개인의 조건에 적합한 상대방을 소개시킬 수 있는 전문적인 상담원과 시스템이 중요하므로, 상담원과의 상담이나 이용해 본 경험이 있는 주변 사람들의 조언을 듣고 선택하는 것이 좋음.

회원 탈퇴 시 과도한 위약금 요구 등 소비자에게 불리한 약관을 사용하는 경우가 많으므로 해당 업체가 공정거래위원회에서 승인한 표준약관을 사용하는지 확인하도록 하며 회원 탈퇴 시 회원가입비 환급기준은 업체마다 다르므로 가입하려는 업체의 환급기준을 확인하고, 그 기준이 약관이나 계약서와 다를 경우 반드시 계약서에 특약으로 적어 두어야 나중에 권리를 주장할 수 있음.

충동적으로 회원 가입한 것으로 생각이 들면 신속하게 청약철회를 요청하도록 해야 함. 『방문판매등에관한법률』에 의해 방문판매나 전화권유판매로 계약한 경우 계약일로부터 14일 이내 청약철회를 할 수 있고, 인터넷으로 가입한 경우나 신용카드를 이용하여 회원가입비로 20만원 이상을 3회 이상 분할하여 할부로 결제한 경우 계약일로부터 7일 이내 청약철회를 할 수 있으며 청약철회를 하려면 청약을 철회하겠다는 내용을 서면으로 작성하여 우체국을 통해 내용증명우편으로 결혼정보업체에 발송해야함.

마. 주요 피해구제 사례

▣ 서비스 개시 전 결혼정보회원 가입 계약 해지 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 1. 결혼정보회사에 3회 만남을 진행하여 주는 조건으로 결혼정보회원에 가입하면서 220만원을 지급하였고 가입 후 결혼정보회사로부터 상대방의 프로필을 2~3주에 한번 정도 제공받았으나 상대방의 맞선 거부를 이유로 5개월이 경과될 때까지 한 번의 만남도 주선 받지 못하여 2009. 6. 계약해지하고 대금환급을 요구하였으나 결혼정보회사에서는 가입비의 64%만 환급해 준다고 함.

【쟁점사항】

사업자 귀책여부 및 가입비의 64% 환급의 적정성

【판단경위】

현행 ‘소비자분쟁해결기준’상 귀책사유란 일방 당사자의 고의·과실로 명백히 객관적으로 판별할 수 있는 사항(예: 결혼여부, 직업, 학력 등)에 관한 정보를 상대방에게 허위로 제공한 경우를 말한다고 규정되어 있어 이 사건에서 계약해지 사유를 사업자의 귀책으로 단정하기 어려움.

따라서 이 건 결혼정보 회원 계약해지는 서비스 개시 전 소비자 사정에 의한 해지로서 『소비자분쟁해결기준』의 보상기준에 따라 가입비의 80%를 환급함이 적절하다고 판단됨.

【처리결과】

피신청인이 220만원의 80%를 환급함.

■ 결혼정보회원 가입 계약 중도 해지 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 8. ○○정보회사와 1년에 5회의 만남주선을 받기로 약정하고 가입비로 300,000원을 지급함. 2009. 8. 까지 2회 만남 주선 후 계약해지하고 대금환급을 요구하였으나 사업자는 원래 가입비가 600,000원인데 할인하여 주었으므로 환급할 수 없다고 함.

【쟁점사항】

결혼정보회원 중도해지 시 사업자의 해지금액 산정방식의 적정성 여부

【판단경위】

일반적 소비자분쟁해결기준(소비자기본법 시행령 제8조 제2항) 1호 바항에 ‘환급금액은 거래 시 교부된 영수증 등을 기준으로 한다’고 규정되어 있으므로 이 사건에서 환급의 기준이 되는 금액은 거래 시 지급한 금액인 300,000원임.

따라서 이 건 결혼정보회원 계약해지는 소비자 사정에 의한 중도해지로서 소비자분쟁해결기준의 보상기준에 의한 환급액($300,000\text{원} \times 0.8 \times (\text{잔여횟수 } 3 / \text{총 횟수 } 5) = 144,000\text{원}$)을 신청인에게 환급해 주어야 함.

【처리결과】

피신청인이 144,000원을 신청인에게 환급함.

4. 금융

가. 신청현황

2009년 금융 관련 피해구제 신청 건수는 총 65건으로 2008년의 76건에 비해 11건(14.5%)이 감소함.

1) 기관별 현황

금융 관련 피해구제 신청건의 금융기관별 내역을 살펴보면, 시중은행 및 농·수협에 대한 피해구제 신청 건이 35건(53.8%)으로 가장 많았으며, 할부금융사가 12건(18.5%), 새마을금고 및 리스회사가 각 6건(9.2%), 저축은행이 2건(3.1%) 순으로 접수되었음.

표 3-31 : 기관별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년	증감
시중은행 및 농·수협	80(58.4)	42(55.3)	35(53.8)	△7
할부금융사	37(27.0)	17(22.4)	12(18.5)	△5
새마을금고	2(1.4)	3(3.9)	6(9.2)	3
리스회사	-	3(3.9)	6(9.2)	3
저축은행	9(6.6)	6(7.9)	2(3.1)	△4
기타	9(6.6)	5(6.6)	4(6.2)	△1
계	137(100.0)	76(100.0)	65(100.0)	△11 (△14.5)

2) 피해유형별 현황

피해유형별로 살펴보면, 대출 관련 피해가 50.7%(33건)를 차지했으며, 예금 관련 피해는 43.1%(28건), 기타 피해가 6.2%(4건)임.

대출 관련 피해구제는 33건이 접수되어 전년 45건에 비해 26.7%(12

건) 감소함. 그중 대출원리금·수수료 관련 분쟁이 15건(23.1%)으로 가장 많았으며, 다음으로 부당 기한 이익 상실 관련 피해가 2건(3.1%)으로 나타났으며 기타 다양한 형태의 대출관련 피해가 16건(24.5%)로 나타남.

예금 관련 피해구제 접수 건수는 28건으로 전년도(23건)에 비해 21.7%(5건) 증가하였음. 피해유형은 펀드 등 상품 불완전 판매관련 피해가 17건(26.1%), 현금지급기 장애 관련 피해 4건(6.2%), 자금이체 관련 피해 3건(4.6%) 등임.

표 3-32 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구분	피해 내용	2007년	2008년	2009년
대출	대출원리금, 수수료	28(20.4)	15(19.7)	15(23.1)
	명의 도용	25(18.3)	7(9.2)	1(1.5)
	부당 기한이익 상실	10(7.3)	3(3.9)	2(3.1)
	할부항변	4(2.9)	-	-
	대출감면약정 미이행	3(2.2)	5(6.6)	-
	보증범위, 기간	2(1.5)	4(5.3)	1(1.5)
	기타 대출관련	21(15.3)	11(14.5)	14(21.5)
	소 계	93(67.9)	45(59.2)	33(50.7)
예금	예금 금리	10(7.3)	4(5.3)	2(3.1)
	자금이체	7(5.1)	2(2.6)	3(4.6)
	현금지급기 장애	5(3.7)	-	4(6.2)
	불완전판매	-	8(10.5)	17(26.1)
	기타 예금관련	11(8.0)	9(11.9)	2(3.1)
	소 계	33(24.1)	23(30.3)	28(43.1)
기타	기타 금융관련	11(8.0)	8(10.5)	4(6.2)
계		137(100.0)	76(100.0)	65(100.0)

나. 처리현황

금융기관의 비정상적인 업무처리, 즉 부당행위에 따른 피해를 시정한 건이 26.1%(17건)로 가장 많았으며, 소비자피해에 대한 배상이 6.2%(4건), 당초 계약 사항이 이행된 건이 3.1%(2건), 계약을 해제한 건이 3.1%(2건), 환급이 1.5%(1건)로서 우리 원의 중재로 합의가 성립되어 피해가 구제된 경우가 전체의 40.0%(26건)를 차지함.

반면에 양 당사자간에 합의가 이루어지지 않아 소비자분쟁조정위원회에 조정 신청된 건은 6.2%(4건)이었으며, 금융감독원에 중복 접수되거나 신청인 또는 피신청인의 소송제기로 취하·중지된 건은 21.5%(14건)이었음.

한편, 신청인의 피해구제 신청 건 중 신청인의 주장이 사실과 다르거나 신청인의 주장이 수용될 수 없어 단순 정보제공 또는 상담기타로 처리된 건은 32.3%(21건)임.

표 3-33 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구분	합의 성립						조정 신청	취하 중지	기타	계
	부당 행위 시정	배상	계약 이행	계약 해제	환불	소계				
건수	17 (26.1)	4 (6.2)	2 (3.1)	2 (3.1)	1 (1.5)	26 (40.0)	4 (6.2)	14 (21.5)	21 (32.3)	65 (100.0)

다. 소비자 주의사항

▶ 대출 약정 시 금리 적용 방식에 대해 사업자와 충분히 협의한 후 명확한 의사를 표시하고 가급적 합의 사항을 서면으로 작성 필요

부동산 경기 활성화에 힘입어 일반 소비자의 금융기관을 통한 부동산 담보대출 수요가 증가하였고 금융기관도 비교적 안정적으로 자금

을 운용할 수 있다고 인식된 개인 부동산 담보대출을 적극 활용한 결과 부동산 담보대출 건수가 폭발적으로 증가하였음.

부동산 담보대출의 조건 중 소비자의 가장 큰 관심은 금리라고 할 수 있음. 시장 금리의 변동성이 불확실하기 때문에 소비자는 고정금리를 선택할 지 변동금리를 선택할지 어려운 선택에 직면함. 이 과정에서 변동금리를 선택하는 경우 금리 변동 구조를 이해하고 신중하게 선택해야 하며 특히 변동금리의 기준금리 및 가산금리에 대해 금융기관 직원에게 자세한 설명을 요구하여 금리 변동 구조에 대해 명확히 이해하고 본인의 판단에 의해 금리 구조를 선택하는 것이 중요함. 그럼에도 일부 소비자는 본인이 선택한 금리 형태와 다르게 금리가 적용된다며 피해구제를 신청하는 소비자가 증가하고 있음.

피해사례를 보면, 대출 약정 시 금융기관 직원이 설명한 금리 구조는 3개월 변동으로 CD+1.2%였으나 실제로는 3개월 변동이 아닌 단기간 내에 변동되는 금리였거나, 가산 금리가 1.2%보다 높아 추가로 이자를 부담하는 피해 사례가 있었음. 또한 소비자는 변동금리로 알고 약정하였으나 실제 고정금리로 적용되어 확인해 보니 약정서에 고정금리로 표시되어 있었고 금융기관에서는 변동금리로 변경하려면 대출을 중도에 상환해야 하는데 중도 상환하는 경우 중도상환 수수료를 부담하라고 하여 피해구제를 신청한 사례도 있었음.

따라서, 소비자는 고가의 주택을 구입하기 위한 거액의 부동산 담보대출 과정에서 금리 적용 방법에 대해 금융기관 직원에게 자세한 설명을 요구하여 금리 적용 방식에 대한 의사표시를 명확히하고 관련 약정서에 정확하게 표시해 줄 것을 요구하는 것이 필요하며, 금리 적용 방식이 표시된 약정서 부분의 교부를 요구하여 보관할 필요가 있음. 또한, 대출 후에도 금리 적용 방식에 따라 적정하게 대출금리가 적용되고 있는가를 수시로 확인하여 약정한 이자보다 많은 이자를 납부하고 있는지 확인해 볼 필요가 있음.

- ▶ 금융기관의 펀드 권유에 대해 본인에게 적합한 상품인지 확인하여 안정적인 상품으로 분산 투자하고, 관련 자료를 꼼꼼히 살펴볼 필요

‘자본시장과 금융투자업에 관한 법률’ 제46조(적합성의 원칙 등)는 금융 투자업자인 금융기관은 투자권유를 하는 경우 투자자의 투자목적·재산 상황 및 투자경험 등에 비추어 투자자에게 적합하지 아니하다고 인정되는 투자권유를 해서는 아니됨을 규정하고 있고, 같은 법률 제46조의2(적정성의 원칙 등)는 금융투자업자인 금융기관은 투자자의 투자목적·재산상황 및 투자경험 등에 비추어 해당 파생상품 등이 그 투자자에게 적정하지 아니하다고 판단되는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 사실을 알리고, 투자자로부터 서명, 기명날인, 녹취, 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아야 한다고 규정하여 투자자를 보호하고 있음.

금융투자 환경이 변함에 따라 기존의 원금 보장 상품만 취급하던 은행 같은 금융기관에서 수익 창출을 목표로 펀드 등의 위험성이 높은 상품을 취급하는 경향이 높아졌음. 또한, 금융기관은 예금·대출 마진에 따른 수입이 줄어들자 수수료 수입 증대를 목적으로 펀드 등 투자상품 권유에 전사적으로 매진하였으며, 그 결과 최근 몇 년 동안 괄목할 만한 펀드 판매고 증가를 달성함. 반면, 금융기관의 수수료 수입 증대를 위한 무차별적인 권유로 인해 ‘자본시장과 금융투자업에 관한 법률’을 위반하여 부적합한 투자자에게 적정하지 않은 방법으로 투자를 권유하여 발생한 펀드 손실에 따른 피해구제 신청이 늘어남.

펀드 상품은 과거 전통적인 금융기관의 예금과 달리 대부분의 상품이 원금이 보장되지 않고 자산운용사가 운영하는 실적에 따라 수익률에 차이가 나고 심지어는 원금 손실이 발생하는 경우도 있음. 그러나 소비자들은 펀드 자산의 운용을 은행이 아닌 자산운용사가 운용하는 것을 모르는 경우가 대부분이며, 자금을 투자하는 방법과 자산별 투자 비중에 대해 금융기관 직원들로부터 자세한 설명을 듣지 못한 상태에서 금융기관 권유자의 설명에 전적으로 의존하게 됨.

따라서, 소비자들은 수익 구조 및 투자 내용을 알기 어려운 펀드 상품은 투자하지 않는 것이 손해를 줄이는 길이고 펀드 상품에 투자하더라도 우연성에 의해 수익 창출 여부가 결정되는 상품은 피하고 안정적인 상품 위주로 분산하여 투자하는 전략이 필요하며 펀드 관련

자료를 꼼꼼히 살펴서 상품에 대한 이해도를 높임과 동시에 신중한 투자가 필요함. 또한 금융기관은 모든 펀드 상품에 대한 약관·상품 설명서 등을 소비자에게 의무적으로 교부하고, 해당 상품의 주요(원본, 이자, 수수료, 기타 특징 등) 사항마다 소비자에게 설명한 후 서명을 받도록 하며, 상품 내용을 이해하기 어려운 소비자에게는 상품 권유를 하지 않는 것이 필요함. 소비자가 상품에 대한 이해도가 높고 공격적인 투자성향이기 때문에 적극적으로 가입을 원하는 경우에도 금리변동·원금손실 등 거래 도중 주요 변수가 발생한 경우 반드시 소비자에게 그 내용을 통지하도록 하며, 합리적인 수수료 부과 기준을 마련하여 소비자가 이해하기 쉽도록 표시하고 설명하도록 하는 것이 필요함.

라. 주요 합의권고 사례

▣ 부당하게 인상한 대출 금리 인하 요구

【사건개요】 신청인은 2006. 9. 12. 피신청인 A새마을금고로부터 아파트 담보대출을 4억4천만원 받으면서 고정금리 연 6.7%, 3년 만기로 약정한 후 2009. 9. 12. 변동금리로 1년 연장함. 그런데 2009. 12. 금리가 연 7%로 인상되었다는 통보를 받았고 이후 2010. 1. 4.부터 연 7.3%로 인상될 것이라는 통보를 받았는데 한 달 간격으로 연 7.3%까지 인상하는 것은 부당하다며 대출금리 인하를 요구하였으나 피신청인 A새마을금고는 조달금리 상승으로 대출 금리를 인상하여 적용한 것으로 계약 내용을 위반한 것이 아니라며 거부함.

【쟁점사항】

변동금리 대출 조건의 금리 인상이 정당하였는지 여부

【판단경위】

대출 금리 적용 조건은 대출 시 금융기관과 소비자가 합의하여 정하는

것으로 소비자는 대출 금리 적용 방식(고정금리 또는 변동금리), 적용 기간, 변동 기간, 변동의 기준이 되는 금리 등에 대한 정확한 정보를 요청하여 본인의 판단과 선택에 의해 금리를 정해야 하며, 금융기관은 소비자에게 금리 적용 방식, 변동 주기, 변동 기준 등에 대해 정확한 정보를 제공하여 소비자의 정확한 판단을 돕도록 하는 업무 처리가 필요함. 양 당사자가 합의한 금리 적용 방식을 약정서에 정확하게 표시한 후 약정서 부분을 소비자에게 교부하여 분쟁의 소지를 없애야 함에도 피신청인은 약정서를 신청인에게 교부하지 않아 금리의 변동 주기 및 변동 기준 금리에 대해 신청인이 알지 못한 상태에서 금리 변경 주기가 짧아 금리의 부당 인상 피해를 호소하는 사례임.

본 건은 피신청인이 신청인에게 금리 변동 주기 및 변동 기준 금리에 대해 설명하지 않았고 약정서 부분을 교부하지도 않은 채 임의적으로 금리를 인상하였고, 이러한 빈번한 금리 변동은 통상적인 변동금리 대출의 금리 적용 방법과 차이가 나므로 A새마을금고의 금리 인상은 부당한 업무처리라고 추정됨.

따라서 A새마을금고는 매월 금리를 인상한 것은 부당한 금리 인상임으로 금리 인상을 유보하는 것이 타당함.

【처리결과】

피신청인에게 2010. 1. 인상 예정인 대출 금리에 대해 명확한 근거 없는 빈번한 금리 인상임으로 유보할 것을 권고하였고 이에 피신청인이 신청인에 대해 연 7%의 고정금리 조건을 제시하여 신청인에게 금리 조건의 변경을 권고하였으며 신청인이 고정금리로 변경에 동의함(성립).

■ 펀드 상품명이 다를 이유 펀드 계약 해제 요구

【사건개요】 신청인은 2007. 3. 30. 피신청인 B은행 반월당지점을 방문하여 ‘TOPS 아시아 2STAR 파생상품 투자신탁’에 1천만 원을 가입하고 피신청인 직원으로부터 확인증을 받아서 귀가함. 이후 통장 내역이 없어서 2008. 5. 6. 피신청인 B은행 반월당지점을 방문하여 통장 발행을 요구하여 통장을 받아보니 확인증에 기재된 상품명과 다른 ‘TOPS 일본대표기업 주식1호 CLASS A1’으로 가입된 것을 알게 되어 가입 당시 피신청인 직원에게 거래신청서 확인을 요구하였으나 자료가 없다며 만기 상환일까지 기다려 보자고 함. 신청인은 가입 당시 상품과 다른 상품에 가입되어 있다며 계약 취소 및 1천만 원 환급을 요구함.

【쟁점사항】

펀드 가입 권유 시 피신청인 직원이 해당 상품에 대해 정확하게 설명하고 가입 시킨 후 확인증을 발급했는지 여부

【판단경위】

피신청인은 계약 당시 신청인이 가입을 원하여 1천만 원을 받고 가입시킨 상품은 ‘TOPS 일본대표기업 주식1호 CLASS A1’이나 가입 당시 피신청인 직원이 확인증 발급 시 착오로 상품명을 ‘TOPS 아시아 2STAR 파생상품 투자신탁’로 표시해준 것이므로 신청인의 주장을 수용할 수 없다고 주장함.

피신청인 B은행은 신청인에게 ‘TOPS 아시아 2STAR 파생상품 투자신탁’에 대한 가입을 권유하였고 신청인이 가입하겠다고 하자 가입시킨 후 확인증을 교부하였으나, 실제 가입된 상품은 ‘TOPS 일본대표기업 주식1호 CLASS A1’로 신청인의 가입 의도와 전혀 다른 상품으로 가입된 것이므로 비록 신청인이 가입 시 통장을 발급받지 않아 이를 소지하고 있지는 않으나 피신청인 직원이 교부한 확인증에 ‘TOPS 아시아 2STAR 파생상품 투자신탁’라고 표시되었으므로 피신청인이 신청인

은 ‘TOPS 일본대표기업 주식1호 CLASS A1’에 가입되었으며 확인증은 착오로 발급된 것이라고 주장하기 위해서는 신청인이 상품의 내용을 이해하고 투자설명서를 교부받았음을 인정하는 자필서명이 있는 거래신청서를 제시하여 실제 가입된 상품과 다르게 확인증이 발급되었음을 입증해야 할 것임.

그러나, 피신청인은 해당 상품 가입 시 작성되었고 상품명을 정확하게 확인할 수 있는 거래신청서를 제시하지 못하였고, 가입 후 신청인의 요구에 의해 발급된 통장에 가입 당시 신청인이 교부받은 확인증과 다른 상품명에 기재된 경위에 대해서도 명확한 사유를 제시하지 못하였으므로 확인증에만 잘못된 상품명에 표시되었다는 피신청인의 주장은 타당성이 결여된 것으로 판단됨.

따라서, 피신청인에게 확인증에 기재된 상품과 다른 상품이 가입되었다면 신청인이 가입을 원했던 상품이 아닌 다른 상품에 가입된 것이므로 신청인과 피신청인이 체결한 펀드 상품 가입 계약에 대해서는 착오로 가입된 것이므로 신청인의 계약 취소 의사 표시를 수용하여 펀드 상품의 손실여부에 관계없이 원금 전액을 환급할 것을 권고함.

【처리결과】

피신청인이 우리 원의 권고를 받아들여 계약을 취소하고 원금 전액을 환급함(성립).

5. 농·축산·어업용품

가. 신청현황

2009년 농·축·어업관련 피해구제 접수는 총 45건으로 2008년의 187건에 비하여 상당히 감소한 것으로 나타남.

이는 전반적으로 피해구제 청구가 감소하여 나타난 것이며 특히 2008년도에는 종묘·종자와 관련하여 동일 피해 농가가 많은 집단분쟁이 있었지만 2009년도에는 단일 사건 위주로 피해구제가 접수된 것에 기인함.

1) 품목별

품목별 피해구제 접수 현황은 농기계와 관련이 20건으로 가장 많이 접수되었고 그 다음으로는 종묘·종자 14건, 농약 7건이었음.

피해구제가 가장 많이 접수된 농기계의 경우 트랙터, 콤바인 등과 함께 건조기, 제초기 등의 부속 농기계 관련 피해도 접수가 많은 것으로 나타남.

표 3-34 : 품목별 접수현황

단위 : 건, (%)

연도 \ 품목	농기계	농자재	농약	비료	종묘 종자	축산 용품	어업 용품	계
2008년	15 (8.0)	18 (9.6)	15 (8.0)	1 (0.5)	124 (66.3)	10 (5.4)	4 (2.2)	187 (100.0)
2009년	20 (44.4)	2 (4.4)	7 (15.6)	1 (2.2)	14 (31.1)	-	1 (2.2)	45 (100.0)

2) 피해유형별

피해유형을 피해구제 신청이유별로 살펴보면, 품질과 관련한 불만·피해가 39건(86.7%)으로 대부분을 차지하는 바, 이는 종자나 농약 등을 사용하여 작물의 발아불량, 고사, 감수, 상품성 저하 등의 피해가 발생한 경우 해당 제품의 품질 문제와 연관된 분쟁이 대부분을 차지하기 때문임.

표 3-35 : 품목별 피해유형

단위 : 건, (%)

<div> <div>피해 유형</div> <div>품목</div> </div>	광고	품질	A/S	부당행위	계약이행	합계
농기계	-	10	3	2	-	20
농자재	-	2	-	-	-	2
농약	-	7	-	-	-	7
비료	-	1	-	-	-	1
종묘·종자	1	13	-	-	-	14
축산용품	-	-	-	-	-	0
어업용품	-	1	-	-	-	1
합계	1 (2.2)	39 (86.7)	3 (6.7)	2 (4.4)	-	45 (100.0)

나. 처리현황

처리결과는 수리·보수, 교환, 환급, 배상 등 합의가 성립되어 종료된 건이 18건으로 다른 품목에 비해 보상 비율이 낮다고 하겠음. 이와 같이 보상 비율이 낮은 것은 농작물의 피해가 실제 투입된 종묘·종자, 농약, 비료, 농자재 등으로 인한 피해 발생으로 구분되지 않고

기후나 토양에 따른 환경적인 요인에 의한 것과 농가별 영농방법 등의 차이에 의한 기술적인 요인 등 여러 가지 복합적인 원인이 결합되어 있는 관계로 책임소재 규명이 어려운 문제가 이유임.

특히 대부분의 피해가 현장이 소멸되어 입증근거의 확보가 용이하지 않아 피해원인 규명에 어려움이 따르고 또한 피해 규모와 피해금액도 방대하여 실제 거래된 물품 대금과 엄청난 차이를 보이면서 이는 당사자 간의 현격한 입장 차이로 연결되면서 합의를 도출하는 데는 많은 한계를 노출하고 있기 때문임.

표 3-36 : 품목별 처리결과

단위 : 건, (%)

처리 결과 품목	합 의 성 립				조정 신청	상담 취하 기타	계
	수리·보수	교환	환급	배상			
농기계	3	1	4	1	2	9	20
농자재	-	1	-	-	1	-	2
농약	-	-	-	-	5	2	7
비료	-	-	-	1	-	-	1
종묘·종자	-	1	1	4	4	4	14
축산용품	-	-	-	-	-	-	-
어업용품	1	-	-	-	-	-	1
합계	4	3	5	6	12	15	45

다. 소비자 유의사항

▶ 피해현장에 대한 객관적인 근거의 사전 확보 필요

농업 피해는 작물이 생물로서 일정 기간이 경과하면 현장이 소멸되는 관계로 해당 시기를 놓쳐 버려 피해발생 원인 규명에 대한 객관적인 근거 확보를 실기하는 경우가 많이 발생함.

따라서 이런 피해를 예방하기 위해서는 작물 피해가 나타나는 즉시 전문기관(농업기술원)에 원인규명과 함께 영농지도를 요청하는 유기적인 체계를 구축할 필요가 있으며 해당 사업자측의 신속한 통보와 지역 농협 등을 통한 피해구제 관련 정보를 확보해 두어야 하겠으며 이와는 별도로 농업인도 평소 모든 영농 과정을 기록한 영농일지 작성을 생활화하고 피해 현장에 대한 객관적인 채증(사진, 비디오 촬영 등) 근거를 사전에 확보해 두어야 할 것임.

▶ 농기계, 영농자재 등 구입 제품 사용설명서(주의사항)의 숙지 필요

대부분 농업인들이 구입 영농 제품에 대해 제품 특성이나 주의사항 등을 판매업자의 구두 설명이나 본인 경험, 주위의 조언에 의존하여 제품을 사용하는 경향이 많은데 이 경우 문제가 발생하면 사용자의 과실이라는 피해와 연결될 소지가 많은 바, 제품에 첨부되어 있는 제품 사용 설명서를 숙지하는 습관이 필요하다고 하겠음. 또한 일부 영농제품의 경우 방문판매를 통해 구입하는 경우가 많은데 이때에는 반드시 계약서 내용이나 특약 사항을 충분히 확인한 후 신중하게 계약을 해야 할 것으로 보임.

라. 주요 처리사례

▣ 벼 수확 작업 중 화재로 전소한 콤바인의 피해보상 요구

【사건개요】 신청인은 2008. 10. 콤바인으로 벼 수확 작업을 하던 중 머플러 부분에서 발생한 화재가 기름 탱크에 옮겨 붙어 콤바인이 전소하는 사고가 발생하여 피신청인에게 기계결함에 의한 화재발생임을 통보하고 콤바인의 잔존가와 작업손실에 따른 보상을 요구하는 피해구제를 신청함.

【처리경위】

콤바인의 화재가 제품 결함으로 인해 발생했는지 여부는 객관적으로 확인된 사실은 없지만 신청인이 농기계 경험과 평소 콤바인의 관리 상태, 해당 제품에 대한 수리이력 등을 종합적으로 확인한 결과, 정상적인 관리를 해 왔던 것으로 추정되었고 피신청인도 사용자의 과실을 적극적으로 입증하지 못한 점을 들어 적정 손해배상을 권고함.

【처리결과】

피신청인이 콤바인의 잔존가 1,400만원을 신청인에게 배상함(성립).

▣ 보관 중 부패한 생강용 종자에 대한 피해배상 요구

【사건개요】 신청인외 2인은 2009. 4. OO종묘에서 수입한 생강용 종자 1,000상자를 구입하여 동년 4월부터 5월초에 걸쳐 파종을 하고 일부 종자는 보관을 하였음. 그러나 종자의 발아율이 저조하여 정상적인 재배가 되지 않았고 파종을 위해 보관중인 종자도 부패하는 피해가 발생하여 이로 인해 발생한 영농비용 등에 대한 보상을 요구하는 피해구제를 신청함.

【처리경위】

피신청인은 생강 종자는 외국에서 수입한 종자로서 현지에서 최상품만을 엄선하여 작년에 이어 두 번째로 수입한 것이며 종자 수입과 관련된 모든 정상적인 절차를 거쳐 농가에 보급된 것으로서 당시 동일 종자를 공급한 다른 지역에는 전혀 문제가 발생하지 않았다는 이유를 들어 종자 하자는 아니라고 주장함. 한편 현장 생강 밭을 확인한 결과, 농촌진흥청이나 농업기술원에서 사전에 조사된 것과 마찬가지로 일부 상자의 발아율이 낮은 것으로 확인되었으며 부패 종자의 경우도 씨가 없어 미발아된 종자의 경우는 부패가 진행이 안 된 반면에 부패가 진행된 종자는 껍질만 포장 속에 있는 상태로 확인되었지만 다른 파종 농가와 발아에 대한 상당한 차이를 보이는 문제 등을 종합적으로 검토해 볼 때 종자 하자라고 단정하기도 어려운 상태임.

다만 일부 공급 종자의 균일성이나 다른 회사의 종자 발아상태 등을 감안하여 피신청인측에서 농가 피해에 대한 지원에 권고하였고 피신청인도 이에 동의함.

【처리결과】

피신청인은 신청인들의 종자 구입대금에서 1,500만원을 차감함(성립).

▣ 생장촉진제 살포 후 결실 불량인 생김 포도 피해 배상 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 5. 지역에 있는 OO종묘를 방문하여 피신청인이 제조하여 공급한 생장촉진제를 추천받아 본인 소유의 포도밭에 경운기를 통한 기계 살포를 하였으나 다음날부터 포도가 낙과되고 줄기가 꼬이는 피해가 발생하여 보상을 요구하는 피해구제를 신청함.

【처리경위】

포도 낙과 사고에 대해 피신청인은 해당 조정제는 특정품종(캠벨)에는 사용할 수 없으며 살포방법도 기계 살포가 아닌 분무기를 통한 수동 살포를 해야 되는데 이를 지키지 않았다고 하고 있고 전문기관(농촌진흥청)의 의견도 생장촉진제에 의한 직접적인 원인으로 보기 어렵다는 의견 등을 감안하면 재현시험이 필요한 것으로 보임.

양당사자에게 제품의 불량 여부 확인을 위해 동일한 지역에서 같은 시기에 재현시험을 실시하고 그 결과에 따라 책임 여부를 판단하는 것으로 제안하였으나 신청인이 거부하였고 피신청인도 신청인 과실로 발생한 문제라며 거부함.

【처리결과】

소비자분쟁조정위원회에 조정신청함.

6. 방문·통신교육서비스

가. 피해구제 분야별 접수현황

2009년 방문·통신교육서비스 피해구제 접수 건은 총 335건으로 2008년의 281건에 비해 19.2% 증가하였고, 특히 방문·전화교육 분야는 61.1%가 증가함. 분야별로는 인터넷교육서비스가 68.4%로 가장 많이 접수되었음.

표 3-37 : 분야별 접수현황

단위 : 건, (%)

구분	인터넷교육 서비스	연수 (어학·캠프)	방문·전화 교육	기타	계
2007년	198 (81.5)	15 (6.2)	20 (8.2)	10 (4.1)	243 (100.0)
2008년	221 (78.5)	27 (9.6)	18 (6.4)	15 (5.3)	281 (100.0)
2009년	229 (68.4)	32 (9.6)	29 (8.6)	45 (13.4)	335 (100.0)

나. 피해유형별

사업자의 계약 해제·해지 거부에 따른 피해가 91.0%로 대부분을 차지하고 있음.

표 3-38 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구분	계약 해제	계약 이행	부당 행위	품질	가격 요금	기타	계
2007년	234 (96.4)	1 (0.4)	2 (0.8)	2 (0.8)	2 (0.8)	2 (0.8)	243 (100.0)
2008년	251 (89.3)	2 (0.7)	17 (6.1)	6 (2.1)	3 (1.1)	2 (0.7)	281 (100.0)
2009년	305 (91.0)	3 (0.9)	26 (7.8)	- (-)	1 (0.3)	- (-)	335 (100.0)

다. 처리결과별

처리결과는 해약 및 그에 따른 환급이 68.9%로 가장 많음. 총 335건 중 71.0%인 238건이 우리 원의 합의권고로 소비자피해가 구제되었고, 합의가 성립되지 않아 분쟁조정위원회에 조정 신청된 건은 51건 (15.2%)으로 나타남.

표 3-39 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구분	합의 성립						조정 신청	상당 기타	정보 제공	취하* · 중지	계
	계약 해제	환급	계약 이행	배상	부당 행위 시정	소계					
건수	109 (32.5)	122 (36.4)	5 (1.5)	1 (0.3)	1 (0.3)	238 (71.0)	51 (15.2)	8 (2.4)	27 (8.1)	11 (3.3)	335 (100.0)

* 취하·중지에 처리불능 3건이 포함.

라. 소비자 주의사항

▶ 계약은 신중히, 계약서 작성은 꼼꼼히

사업자는 이벤트 기간임을 내세워 특별 할인가격으로 인터넷교육서비스를 제공한다거나 사은품 또는 무료 서비스 제공, 담당 교사의 방문지도 또는 전화관리를 해준다고 장기계약을 유도한 후 소비자의 청약철회나 중도해지 요구에 대해 거부하거나 처리를 지연하여 과도한 해지금을 요구하는데 따른 소비자피해가 빈번함.

사업자는 소비자의 계약해지 요구 시 계약 당시에는 설명하지 않았던 할인 전 정상가격으로 이용료를 물리거나 무료라면서 제공한 가입비, 사은품 등 서비스 품목 대금 등 과도한 해지금을 요구하는 경우가 많으며, 담당교사의 방문지도나 전화관리는 고객관리를 위한 부가서비스임을 주장하며 책임을 회피함.

소비자들은 계약 시 관리 약정이나 사은품에 현혹되어 장기 학습교육 계약을 체결하는 것을 자제하고, 특히 계약 시 계약서 특약란에

사은품의 가격과 서비스 내용, 중도 해지 시의 해약 조건 등을 확인하고 이를 구체적으로 명시해 두어야 추후 피해를 예방할 수 있음.

▶ 중도해지 요청은 서면(내용증명 우편) 발송이 바람직

방문·통신교육서비스는 대부분 계속거래의 장기계약으로 『방문판매 등에 관한 법률』에 따라 언제든지 중도해지가 가능하므로 중도해지를 요청할 경우에는 추후 해지를 요청한 사실이 확인될 수 있도록 서면(내용증명 우편)으로 하는 것이 바람직함. 전화로 철회를 요청한 경우 사업자 측에서 기간을 지연시킬 수 있으며, 중도해지 사실이 확인되지 않아 불이익을 받을 수 있기 때문임.

마. 주요 피해구제 사례

▣ 인터넷교육서비스 중도해지 시 과다 해지금 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 6. 4. ×××업체의 방문판매사원을 통해 자녀의 인터넷교육서비스를 12개월 이용하는 계약을 체결하고 1,152,000원을 신용카드 할부 결제함. 피신청인이 제공하는 인터넷교육서비스를 이용하였으나 효과가 없을 뿐만 아니라 흥미를 느끼지 못하여 같은 해 7. 21. 내용증명 우편을 통해 계약해지 의사를 통지하자 피신청인이 이용료를 할인된 연회원 금액이 아닌 할인 전 월 회원 가격을 기준으로 정산한 이용료와 10%의 위약금, 교재비를 요구하여 피해구제를 신청함.

【쟁점사항】

인터넷교육서비스의 중도해지 시 사업자의 해지금액 산정방식의 적정성 여부

【판단경위】

일반적 소비자분쟁해결기준(소비자기본법시행령 제8조 제2항) 1호 바

항에 환급 금액은 거래 시에 교부된 영수증 등에 기재된 물품 및 용역의 가격을 기준으로 한다고 명시하고 있고,
인터넷콘텐츠업의 소비자분쟁해결기준에 소비자 귀책사유로 인한 계약해지 시 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 총 이용금액의 10% 공제 후 환급하도록 되어 있음.

사업자에게 소비자분쟁해결기준에 의거한 잔여분 환급을 권고하여, 해지비용으로 인터넷교육서비스를 이용한 47일간의 이용료 150,000원, 위약금 115,200원(총 이용 금액의 10%), 교재비 35,000원을 합산한 300,200원으로 정산함.

【처리결과】

사업자는 소비자에게 300,200원을 입금 받고 신용카드 매출취소함.

■ 방문판매로 계약한 방문교육 계약 해지 요구

【사건개요】 신청인은 고3 자녀의 수능 등급 향상을 위하여 2009. 5. 8. ××업체 직원의 방문 상담 후 "매주 영 수 6시간, 월 총 24시간 3개월간 방문수업을 받는 계약을 체결하고 대금 1,960,000원을 신용카드로 결제함. 수업 개시 이후 2주, 10시간 수업을 받아본 결과 기대에 미치지 못하여 같은 해 5월말 유선으로 계약해지를 요구하였으나 전화를 준다면 답변을 회피하여 같은 해 6. 16. 내용증명 우편으로 계약해지를 통지하였음에도 피신청인은 처리를 해주지 않고 있어 피해구제를 신청함.

【쟁점사항】

소비자의 중도 해지권 및 환급금 정산 방법

【판단경위】

이 사건 계약은 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조 제8호의 '계속거래'로써 같은 법 제29조에 의거 언제든지 계약기간 중 계약을 해지할 수 있으며, 신청인이 2009. 6. 16. 내용증명 우편으로 계약 해지 의사를 통

지하였으므로 계약은 적법하게 해지되었다 할 것임.

소비자분쟁해결기준에 방문교육은 별도 규정은 마련되어 있지 않으므로 『소비자기본법시행령』 제9조(소비자분쟁해결기준의 적용) 제2항에 해당 품목에 대한 분쟁해결기준을 정하고 있지 아니한 경우에는 같은 기준에서 정한 유사 품목에 대한 분쟁해결기준을 준용할 수 있다고 규정하고 있으므로 인터넷컨텐츠업 소비자분쟁해결기준을 준용함.

본 사례의 경우 전체 수업시간에 대한 실제 수업시간의 비용인 272,000원(10시간 / 72시간 * 1,960,000원)과 위약금 196,000원(통상 전체 계약금액의 10%)을 합한 금액 468,000원을 해지금으로 공제한 후 환급토록 피신청인에게 권고한바 이를 받아들임.

【처리결과】

사업자가 소비자로 부터 468,000원을 입금 받고 신용카드 매출취소함.

7. 법률서비스

가. 피해구제

1) 분야별 피해구제 접수현황

법률서비스 피해구제 접수건 중 변호서비스 47건(66.2%), 법무서비스 24건(33.8%)으로 전년대비 변호사건은 7.8%, 법무사건 25.0% 각각 감소하였음.

표 3-40 : 분야별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	변호사	법무사	계
2007년	43(42.2)	59(57.8)	102(100.0)
2008년	51(61.4)	32(38.6)	83(100.0)
2009년	47(66.2)	24(33.8)	71(100.0)

2) 피해유형별

변호서비스의 경우는 『변호사 보수』 관련 피해가 28건(59.6%)으로 나타나고, 『위임사무처리 불성실』 관련 피해가 19건(40.4%)임.

표 3-41 : 변호서비스 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

피 해 유 형		2007년	2008년	2009년
보수	착수금 일부 환급요구	28(65.1)	31(60.8)	20(42.6)
	성공보수 환급요구	3(7.0)	6(11.8)	4(8.5)
	기타 비용관련	1(2.3)	-	4(8.5)
	소 계	32(74.4)	37(72.6)	28(59.6)
불성실	불출석, 소송 취하	1(2.3)	-	2(4.2)
	소장 미접수 등	1(2.3)	1(2.0)	1(2.1)
	기타 변호사 불성실	9(20.9)	13(25.4)	16(34.1)
	소 계	11(25.6)	14(27.4)	19(40.4)
계		43(100.0)	51(100.0)	47(100.0)

법무서비스의 경우에는 『보수』 관련 피해가 21건(87.5%), 『위임사무 처리 불성실』 관련 피해가 3건(12.5%)임.

표 3-42 : 법무서비스 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

피 해 유 형		2007년	2008년	2009년
보 수	과다보수 환급요구	50(84.8)	19(59.4)	17(70.8)
	기타 법무사 보수 등	1(1.7)	2(6.3)	4(16.7)
	소 계	51(86.4)	21(65.6)	21(87.5)
불성실	업무처리 지연	3(5.1)	2(6.3)	2(8.3)
	사무직원의 과실	5(8.5)	8(25.0)	-
	기타 불성실	-	1(3.1)	1(4.2)
	소 계	8(13.6)	11(34.4)	3(12.5)
계		59(100.0)	32(100.0)	24(100.0)

나. 처리결과별

환급, 계약이행, 부당행위시정 등 우리 원 합의권고가 성립되어 피해 구제 처리된 건은 17건(23.9%)이며, 합의권고가 안되어 소비자분쟁 조정위원회에 조정신청된 건은 23건(32.4%)임.

표 3-43 : 처리결과별 현황

단위: 건, (%)

구분	합의 성립				처리 불능	조정 신청	정보 제공	상담 기타	취하 중지	계
	환급	계약 이행 해제	부당 행위 시정	소계						
변호 서비스	6 (12.7)	2 (4.3)	-	8 (17.0)	-	19 (40.4)	11 (23.4)	5 (10.7)	4 (8.5)	47 (100.0)
법무 서비스	6 (25.0)	1 (4.2)	2 (8.3)	9 (37.5)	1 (4.2)	4 (16.6)	7 (29.2)	1 (4.2)	2 (8.3)	24 (100.0)
계	12 (16.9)	3 (4.2)	2 (2.8)	17 (23.9)	1 (1.5)	23 (32.4)	18 (25.4)	6 (8.4)	6 (8.4)	71 (100.0)

다. 소비자주의사항

변호사 사건위임계약은 계약 상대방인 변호사에 대한 신뢰를 바탕으로 이뤄지는 것임. 또한 전문분야에 대한 계약이므로 소비자는 계약 내용을 잘 살펴보지 않고 계약을 체결하는 경향이 있음. 그러나 피해 및 분쟁을 예방하기 위해서는 계약내용을 정확히 알고 계약을 체결해야 함.

▶ 위임의 범위를 정확히 한다.

소비자는 법률이나 소송에 대한 지식이 없으므로 위임의 범위를 정확하게 확인하지 않는 경향이 있음. 이 때문에 가압류·가처분 등의 보전소송, 보안소송(민사소송), 형사소송 등 변호사가 사건과 관련해 필요한 모든 소송의 대리를 해 주는 것으로 막연히 기대하고 계약을 체결할 수 있음.

그러나 실제 계약 내용은 보전소송의 대리에만 국한돼 있는 등 기대와는 다를 수 있으므로 위임의 범위를 정확하게 확인하고 계약을 해야 예상 밖의 손해를 피할 수 있음.

▶ 중도에 소송 취하해도 경우에 따라서는 성공보수금을 지급한다.

변호사가 사건 위임계약을 체결한 후 소장 등의 서면 작성, 재판 출석 등의 노력을 다하여 승소 직전에 또는 사실상 승소한 것과 같은 결론이 도출된 때에 소비자가 일방적으로 소를 취하해 위임사무를 종료시켰다면 변호사의 보수청구권을 침해하는 경우이므로 약정한 성공보수금을 지급해야 함.

▶ 약관을 반드시 교부받도록 한다.

자신의 계약내용이 무엇인지 잘 알 수 있도록 계약 상대방에게 계약의 중요 내용에 대한 설명을 요구하고 계약 체결시 해당 약관(계약서)을 반드시 교부받아야 함.

계약서를 작성하고 서명하기 전에 계약 내용 중에 앞에서 언급한 불공정 약관 조항이 있다면 시정을 요구하거나 별도의 특약 사항을 정할 수 있음.

라. 주요 피해구제 사례

▣ 위임계약 해지에 따른 변호사 선임료의 환급 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 5. 협의 이혼 예정인 남편을 상대로 재산 분할 소송을 제기하기 위해 피신청인(담당 변호사: 권○○)과 상담하고, 같은 해 6. 13. 재산분할 청구 사건에 대한 1심 선고 시까지 소송사무 처리를 위임하는 계약을 체결한 후 같은 해 6. 16. 오전 10:00경 선임료 3,300,000원, 소송비용 700,000원 등 총 4,000,000원을 송금하였으나, 같은 날 오후 5:20경 피신청인에게 소송 보류를 요청하고 같은 달 18. 소송을 진행하지 않기로 결심하고 피신청인에게 계약해지 및 선임료(소송비용 포함) 환급을 요구하였으나 피신청인이 소송비용 700,000원만 환급하여 피해구제를 신청함.

【쟁점사항】

선임료 일부 환급의 적정성 여부

【판단경위】

피신청인은 신청인과 위임약정을 체결한 후 선임료를 송금받은 즉시 소장을 작성하였으며 신청인의 사정에 따라 위임사무를 중단한 것이고 위임사무를 해태한 적이 없으므로 선임료 환급을 거부하나, 피신청인이 신청인과 상담하고 위임 계약을 체결한 후 소장을 작성하였더라도 소장을 법원에 제출하지도 않았고 소송을 수행하지도 않았으므로 소장을 작성한 피신청인의 사건 처리 경과, 노력의 정도 등을 고려하고 관련 판례(대법원 1982. 9. 14. 선고 82다125판결) 및 공정거래위원회 심결례(2005약제0011호)에 비추어 선임료 일부를 환급하는 것이 상당할 것으

로 판단됨.

【처리결과】

피신청인은 신청인에게 1,650,000원을 환급함(조정결정).

▣ 법무사 기본보수 및 국민주택채권할인 비용 차액 환급 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 2. 20. 충남 천안시 동남구 소재 000아파트를 매수하면서 같은 해 3. 11. 피신청인에게 아파트 소유권이전등기 대행을 의뢰하고 법무사 수수료 605,000원(부가세 포함)을 지급하였는데 영수증상에 청구된 기본보수료(205,000원) 및 국민주택채권 할인 비용이 과다하게 책정되어 이에 대한 환급을 요구하였으나 피신청인이 거절하여 피해구제를 신청함.

【쟁점사항】

법무사 보수료 및 국민주택채권 할인 비용 적정성 여부

【판단경위】

법무사 보수료는 「법무사법」 제19조 제3항에 근거하여 2006. 4. 1. 시행한 대한법무사협회 회칙 제76조의 별표 ‘법무사 보수표’에 의하면 과세표준액 304,500,000원을 기준으로 기본보수 70,000원이고, 누진보수 248,150원[245,000원+4,500,000원(3억원 초과액)×7/10,000]임. 피신청인은 신청인으로부터 수령한 수수료 605,000원 중 기본 보수 및 누진 보수에 교통비, 일당을 추가한 378,150원에 부가세 10%(37,810원)를 더한 415,960원을 공제한 189,040원을 신청인에게 환급하는 것이 상당할 것으로 판단됨.

또한, 신청인은 국민주택채권 할인 비용으로 583,520원을 지급하였으나 피신청인이 실제 납부한 금액은 430,425원(피신청인은 채권 매입 대행사를 통해 매입하였기 때문에 차액은 대행사에 지급한 수수료라고 주장하나 채권을 대행사를 통해 매입한다는 사실을 신청인에게 알리지 않았고 영수증 등에도 표시되지 않았음)으로 확인되었으므로 차액 153,095원을

신청인에게 환급하는 것이 상당할 것으로 판단됨.

【처리결과】

피신청인이 신청인에게 금342,135원을 환급함(조정결정).

8. 보건·위생용품

가. 신청현황

2009년 보건·위생용품과 관련하여 접수된 피해구제 접수 건은 총 642건으로 2008년의 306건에 비해 336건(109.8%)이 증가하였음.

표 3-44 : 피해구제 신청현황

단위 : 건, (%)

구 분	2008년	2009년	증 감
건 수	306	642	336(109.8)

1) 품목별 현황

보건·위생용품 관련 피해구제 접수 사항을 세부 품목 유형별로 보면, 2009년도 화장품류 관련 피해구제 사건은 449건으로 석면 파우더 사건 등으로 인하여 전년도 161건에 비해 무려 288건이 증가하면서 전체의 69.9%를 차지하여 가장 많았으며, 안경 및 의료용구가 142건(22.1%), 기타보건위생용품이 32건(5.0%)순으로 나타남.

표 3-45 : 품목별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	화장품류	안경 및 의료용구	기타보건 위생용품	이·미용 기구	계
건 수	449 (69.9)	142 (22.1)	32 (5.0)	19 (3.0)	642 (100.0)

2) 피해유형별 현황

화장품 등 보건·위생용품의 구체적인 피해내용을 유형별로 살펴보면, 계약과 관련한 피해구제 건이 316건(49.2%)으로 가장 많았으며, 다음으로 제품의 품질에 대한 피해가 143건(22.3%)이었으며 부작용 등 제품안전 관련 피해는 109건(17.0%)으로 나타남.

표 3-46 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	계약 관련	품 질	제품 안전	부당 행위	A/S	표시 광고	가격 요금	기타	계
화 장 품 류	247	62	107	28	1	3	0	1	449
안경 및 의료용구	49	62	0	11	13	3	2	2	142
이·미용기구	8	6	0	1	2	1	0	1	19
기 타 보 건 위 생 용 품	12	13	2	3	0	2	0	0	32
계	316 (49.2)	143 (22.3)	109 (17.0)	43 (6.7)	16 (2.5)	9 (1.4)	2 (0.3)	4 (0.6)	642 (100.0)

나. 처리현황

보건·위생용품과 관련한 피해구제 건의 주요 처리결과 현황은, 계약해제·해지 및 계약이행 등 계약관련이 210건(32.7%)으로 가장 많았으며, 다음으로 환급이 162건(25.2%), 집단분쟁조정 등 조정신청이 93건(14.5%)임.

표 3-47 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	계약 관련	교 환	환급	배상	수리 · 보수	부당 행위 시정	취하 ·처리 불능	조 정 신 청	정 보 제 공	상 담 기 타	계
화 장 품 류	167	3	117	28	0	6	3	85	33	7	449
안 경 및 의 료 용 구	28	11	35	9	8	2	4	8	29	8	142
이·미용기구	6	1	3	2	1	0	0	0	4	2	19
기 타 보 건 위 생 용 품	9	4	7	6	0	0	0	0	6	0	32
계	210 (32.7)	19 (3.0)	162 (25.2)	45 (7.0)	9 (1.4)	8 (1.2)	7 (1.1)	93 (14.5)	72 (11.2)	17 (2.6)	642 (100.0)

다. 소비자 유의사항

▶ 화장품

노상에서 무료 마사지, 할인혜택 등을 미끼로 화장품 계약을 유도하면서 화장품 판매 계약을 유도하는 경우가 많으며 특히 미성년자를 상대로 계약을 하고 법적처리, 신용불량 등을 운운하며 보호자로부터 계약을 주인하게 하는 피해가 많이 발생하고 있음

따라서 소비자들은 이런 피해를 예방하기 위하여 불필요한 사은품이나 무료 행사 등에 현혹되지 않도록 주의해야 하며 특히 미성년자와의 계약은 『방문판매 등에 관한 법률』 및 『민법』에 근거하여 청약철회 또는 계약취소를 요구해야 할 것이며 이때에는 비록化妆품을 개봉하여 사용을 하였더라도 남은 제품만 반환하면 다른 책임은 없다고 하겠음. 또한 화장품을 사용하면서 피부트러블 등의 부작용이 발생하는 경우가 많은데 이를 예방하기 위해서는 사용 전 첩포 검사(피부반응테스트) 등을 통하여 본인의 피부에 적합한지 여부를 판단해야 하겠음. 만일 화장품 성분에 의한 부작용이 발생했다면 즉시 사업자에게 통보하고 전문 의료기관의 진단을 받아 소견서, 관련 영수증 등 근거를 확보하는 것이 효율적인 보상을 받을 수 있으므로 유의해야 할 것임.

▶ 의료용구(안경, 보청기)

안경(렌즈 포함)의 경우 개인 맞춤 제품으로 정확한 하자가 입증되지 않는다면 교환이나 환불이 어려운 품목으로 안경점에서 시력 측정 후 안경 제작을 하여 문제가 되는 경우가 많은데 피해를 예방하기 위해서는 안경점에서 안경을 맞추기 전에 안과 전문의의 진료 및 처방을 먼저 받아 두는 것이 도움이 되겠음.

보청기의 경우 청력보정 효과가 없다는 품질상의 불만이 대부분이지만 하자 여부를 확인하기에는 제품 특성과 이용자가 대부분 고령인 점에 비추어 많은 어려움이 있어 원활한 보상이 안 되고 있음.

따라서 보청기 제작 전 충분한 검사 및 시용 제품을 사용 등을 거친

이후에 제품 구입여부를 판단하는 것이 불필요한 피해를 예방할 수 있을 것임.

라. 주요 합의권고 사례

■ 화장품 사용 후 부작용 발생에 따른 화장품 반품 및 치료비 보상 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 6. ○○화장품의 무료마사지 상술로 화장품 세트를 1,200,000원에 구입함. 마사지 받던 중 VIP회원으로 승격해준다는 제안을 받고 1,200,000원의 화장품을 추가로 구입하였는데 사용 및 마사지 후 피부 트러블이 발생하여 환급을 요구함. ○○화장품은 화장품 사용과의 인과관계가 명확치 않으므로 첩포검사 결과 양성 판정이 나오지 않으면 인정할 수 없다는 입장임. 신청인은 사실 확인 후 구입가 환급 및 경비 배상을 요구함.

【쟁점사항】

피부 트러블 발생에 대한 화장품과 인과관계 여부.

【판단경위】

신청인이 사용 화장품에 대해 전문병원에서 첩포검사를 실시한 결과, 사용한 화장품(4종) 모두 양성 반응을 나타내었고, 알레르기성 접촉 피부염 진단 및 해당 제품의 사용 제한을 권고 받은 사실이 확인됨.

이는 해당 화장품 사용과 신청인에게 발생한 피부 트러블 간에 유의한 상관관계가 있음을 판단할 수 있음.

【처리결과】

피신청인은 화장품 카드 결제 대금 2,400,000원의 매출취소를 하기로 하고 추가소요 비용(치료비 등)은 증빙이 확인되면 보상하기로 합의함(성립).

■ 미성년자가 노상에서 법정대리인 동의 없이 구매한 화장품 반품 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 1. 시내 노상에서 피신청인의 영업사원 권유로 화장품테스트를 받기로 함, 판매 당시 영업사원은 화장품을 싸게 판매한다면서 9년 동안 제품가격의 10%만 내면 계속 구매할 수 있다며 구매를 권유하여 500,000원의 화장품을 10개월 할부로 계약함. 그러나 부모님이 반대하여 피신청인에게 계약 취소를 요구하였으나 사용한 제품에 대해 제품 대금을 요구함. 이에 2009. 2. 계약취소를 위한 내용증명을 발송하였으나 대금 독촉을 하여 피해구제를 신청함.

【쟁점사항】

사용제품에 대한 손해배상 부담 여부

【판단경위】

『민법』 제5조에 의하면 미성년자가 법정대리인의 동의 없이 행한 법률행위는 취소할 수 있으며, 동법 제141조에는 미성년자가 계약을 취소한 경우 그 계약으로 인하여 받은 이익이 현존하는 한도에서 반환할 책임이 있다고 규정하고 있음.

또한 『방문판매 등에 관한 법률』 제7조 제3항에 의하면 미성년자와 계약을 체결하고자 하는 경우에는 법정대리인의 동의를 얻어야 한다는 사실과 미성년자 본인 또는 법정대리인이 계약을 취소할 수 있다는 내용을 고지하여야 하는 것으로 되어 있음.

따라서 피신청인은 계약당시 미성년자인 신청인과 이 건 화장품 계약을 체결하면서 신청인의 법정대리인으로부터 동의를 얻은 사실이 없고, 신청인은 피신청인에게 서면으로 계약 취소의 의사를 통보하였으므로 신청인의 계약취소 요구는 타당하다고 하겠음.

【처리결과】

피신청인은 신청인이 미성년자임을 인정하고 사용 화장품에 대한 대금 청구를 포기하며 신청인이 기 지급한 50,000원을 환급함(성립).

■ 시력 측정과 다르게 제작된 안경의 환급 요구

【사건개요】 신청인은 2008. 5. 피신청인에게 안경을 320,000원에 구입하였으나 눈에 잘 맞지 않아 다른 렌즈로 1회 교환함. 며칠 착용해보니 먼 곳을 볼 때는 문제 없으나 가까운 물체를 보는데 있어서의 불편함을 발견. 그러나 개인적인 사정으로 이사를 가게 되면서 당시 문제제기를 못하고 있다가 2009. 6. 현재의 시력보다 2단계 높게 안경이 제작되어 있음을 발견했다며 피해구제를 신청함.

【쟁점사항】

시력 측정상의 과실 및 착용 불편함에 대한 객관적 근거 확인

【판단경위】

신청인의 안경제작 당시의 시력 측정 자료는 있지만 시력은 시간이 지날수록 변할 수 있으므로 시력과 다르게 안경이 제작되었음을 확인하기가 불가능한 것으로 보임. 다만 1차, 2차 제작한 안경의 도수 및 현재 착용 중인 안경의 도수, 최근 안과에서 측정한 검안서를 검토한 결과 신청인이 도수 차이에 의한 착용 중 불편함을 느낄 수 있을 정도의 개연성은 있는 것으로 추정됨.

【처리결과】

피신청인은 안경 테 가격을 공제한 렌즈 가격을 기준으로 신청인에게 50,000원을 배상함(성립).

9. 보일러 및 온수기 설비

가. 신청현황

2009년 보일러 및 온수기 설비와 관련한 피해구제 접수 건은 총 101건으로, 2008년의 110건에 비해 다소 감소한 것으로 나타났으며, 월별 접수 현황을 살펴보면 특성상 동절기(12월~2월)가 상대적으로 많았음.

표 3-48 : 피해구제 신청현황

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년	증 감
건 수	136	110	101	△10(△9.1)

표 3-49 : 월별 접수현황

단위 : 건, (%)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
건수	17 (16.8)	15 (14.8)	10 (10.0)	9 (8.9)	6 (5.9)	6 (5.9)	4 (4.0)	4 (4.0)	8 (7.9)	8 (7.9)	5 (5.0)	9 (8.9)	101 (100.0)

1) 품목별 현황

보일러 및 온수기 설비 관련 피해구제 접수 건을 세부품목별로 보면, 가스보일러가 53건(52.4%)으로 가장 많았고 다음으로 전기보일러가 31건(30.7%), 연탄보일러 7건(6.9%), 기름보일러와 전기온수기가 각 5건(5.0%)의 순으로 나타남.

표 3-50 : 품목별 현황

단위 : 건, (%)

구분	가스 보일러	전기 보일러	연탄 보일러	기름 보일러	전기 온수기	계
건수	53 (52.4)	31 (30.7)	7 (6.9)	5 (5.0)	5 (5.0)	101 (100.0)

2) 피해유형별 현황

구체적인 피해내용을 유형별로 살펴보면, A/S 불만이 43건(42.6%)으로 가장 많았고, 다음으로 품질관련이 36건(35.6%)이었으며, 계약해제·해지관련 및 부당행위이 각 9건(8.9%)으로 나타나, 이상 4개 피해유형이 전체 피해의 대부분(96.0%)을 차지하고 있는 것으로 분석됨.

표 3-51 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구분	A/S	품질	계약해제 · 해지	계약 이행	부당 행위	표시	계
가 스 보 일 러	30	14	3	-	5	1	53
전 기 보 일 러	9	14	4	1	3	-	31
연 탄 보 일 러	1	4	2	-	-	-	7
기 름 보 일 러	2	-	-	2	1	-	5
전 기 온 수 기	1	4	-	-	-	-	5
계	43 (42.6)	36 (35.6)	9 (8.9)	3 (3.0)	9 (8.9)	1 (1.0)	101

나. 처리현황

보일러 및 온수기 설비 관련 피해구제 건의 주요 처리결과를 살펴보면, 제품 자체의 하자원인 규명이 어렵거나 사용자의 설치환경(배관) 또는 사용방법상의 문제로 조사되어 이에 대한 정보를 제공하게 되

는 등의 사례(기타)가 60건(59.4%) 이고, 하자 등에 대한 수리·보수가 20건(19.8%), 다음으로 품질 불량 등을 이유로 한 환급이나 배상이 각 6건(5.9%)으로 나타남.

표 3-52 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	수리 보수	환급	계약 이행	배상	교환	조정 요청	기타	계
가 스 보 일 러	14	4	1	4	1	-	29	53
전 기 보 일 러	5	1	-	-	1	2	22	31
연 탄 보 일 러	1	1	1	-	-	-	4	7
기 름 보 일 러	-	-	-	-	-	1	4	5
전 기 온 수 기	-	-	-	2	1	1	1	5
계	20 (19.8)	6 (5.9)	2 (2.0)	6 (5.9)	3 (3.0)	4 (4.0)	60 (59.4)	101 (100.0)

다. 소비자 주의사항

2009년의 경우 겨울철 한파로 인한 보일러 A/S 관련 소비자불만이 주로 제기되었으나, 보일러의 경우 설치제품이기 때문에 고장 등의 원인이 설치상의 문제인지 제품의 문제인지에 대한 확인이 선행되어야 할 것임.

그렇기 때문에 보일러를 구입, 설치 시에는 보일러 용량, 에너지효율 등과 함께 믿을 수 있는 보일러 설치업체 및 제조사인지를 확인하는 것이 필요함.

또한 보일러에 하자가 발생하는 시기가 대부분 자주 사용을 하게 되는 동절기에 발생되기에 하자가 발생하게 되면 즉시 보일러에 대한 하자보수요구 등 적절한 조치를 취해야 할 것임.

제때에 수리를 받을 수 있는지 여부 등 보일러 설치, 제조사에 대한

신고, 제품 자체의 하자 여부 뿐 아니라 시공업자의 설치 상 과실 여부에 대한 분쟁이 있는 경우도 발생하는 바, 이에 대한 제조사측의 확인 등을 통해 분쟁 해결에 도움을 받을 수 있음.

라. 주요 합의권고 사례

■ 작동 불량인 가스보일러 대금 환급 요구

【사건개요】 신청인은 2008. 11. 17. 피신청인이 생산한 보일러를 설치한 후, 동 년 12월 보일러의 작동불량으로 현재까지 6회 피신청인의 방문 수리 등을 받았으나, 하자가 개선되지 않아 새제품으로 교환받기로 함.

2009. 2. 7. 교환하기 위해 가져온 제품은 박스가 훼손되고, 녹이 슬어 있는 등 새제품으로 보기 어려워 교환을 거부하였는바, 하자가 개선되지 않는 보일러 대금의 환급을 요구함.

【쟁점사항】

제품 하자에 따른 수리불가 여부 판단 및 이에 따른 소비자분쟁해결기준 적용 가능 여부

【판단경위】

「소비자분쟁해결기준」에 따르면, 보일러의 경우 ‘품질보증기간 이내에 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리불가능한 것으로 본다’고 정하고 있어, 신청인의 경우에는 수리불가능한 하자로 판단할 수 있고, 이 경우 보상기준은 제품교환 또는 구입가 환급임.

당초 양 당사자가 교환에 동의하였으나, 피신청인이 새제품을 준비하지 아니한 바, 제품대금 환급을 권고함.

【처리결과】

피신청인이 신청인에게 제품 구입 대금을 환급함(성립).

▣ 동일하자 재발하는 전기보일러 보상 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 2. 피신청인이 제조 및 판매한 전기보일러 2대를 15,000,000원에 구입하여 설치하였으나 방에 부착된 조절기 작동 불량으로 '점검' 상태가 되고, 온수가 나오지 않아 피신청인이 보일러를 점검하고 부품일체를 교체하여 수리하였음에도 하자가 개선되지 아니한 바, 3회 방문 수리 이후에도 동일현상이 재발되는 보일러 보상을 요구함.

【쟁점사항】

신청인의 보일러가 소비자분쟁해결기준상의 보상 대상인지 여부

【판단경위】

동 제품은 온수불량 상태라는 동일하자에 대하여 2회 수리 후 3회째 재발된 경우로써, 「소비자분쟁해결기준」에 따라 '품질보증기간 이내에 동일하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우에는 수리불가능한 것으로 보고, 제품교환 또는 구입가 환급으로 보상하도록 하고 있는 경우에 해당함.

【처리결과】

피신청인이 신청인에게 제품 교환해주도록 권고함(성립).

10. 보험

가. 총괄

1) 신청현황

보험 분야 피해구제 접수 건은 전체 상담 건(23,455건)의 3.6%(844건)로, 전년(688건) 대비 22.7%(156건) 증가함.

보험 종류별로 살펴보면, 생명보험이 442건(52.4%)으로 가장 많고, 손해보험 325건(38.5%), 공제 등 기타보험 77건(9.1%)의 순임. 전년과 대비할 때 손해보험(33.2%)과 생명보험(22.1%)은 증가한 반면, 공제·기타보험(△5%)은 약간 감소함.

표 3-53 : 피해구제 신청현황

단위 : 건, (%)

구 분	손해보험	생명보험	공제·기타보험	계
2008년	244 (35.5)	362 (52.6)	82 (11.9)	688 (100.0)
2009년	325 (38.5)	442 (52.4)	77 (9.1)	844 (100.0)
증 감	81 (33.2)	80 (22.1)	△5 (△6.1)	156 (22.7)

2) 처리결과별 현황

피해구제 신청 건 중 우리 원의 합의권고 절차를 통해 피해구제된 건은 261건(30.9%)으로, 합의성립 내용별로 살펴보면 배상이 108건(12.8%)으로 가장 많고, 그 다음이 부당행위시정(52건, 6.2%), 환급(43건, 5.1%) 등의 순임.

표 3-54 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구분	합 의 성 립						조정 신청	정보 제공	상담 기타	취하 중지	계
	환급	계약 이행	계약 해제	배상	부당 행위 시정	소계					
2008년	52 (7.6)	6 (0.8)	31 (4.5)	111 (16.1)	89 (12.9)	289 (42.0)	5 (0.7)	55 (8.0)	215 (31.3)	124 (18.0)	688 (100.0)
2009년	43 (5.1)	41 (4.8)	17 (2.0)	108 (12.8)	52 (6.2)	261 (30.9)	22 (2.6)	303 (35.9)	37 (4.4)	221 (26.2)	844 (100.0)

나. 세부 품목별 현황

1) 손해보험

가) 신청현황

총 325건을 피해구제 접수·처리하여 전년(244건) 대비 33.2%(81건) 증가함. 품목별로는 장기손해보험이 피해구제 접수건의 58.5%(190건)로 가장 많았으며, 자동차보험이 30.5%(99건)로 나타남.

전년 대비 장기손해보험이 53.2%(66건) 증가하였으며, 자동차보험은 약간 증가(6.5%)한 것으로 나타남.

표 3-55 : 품목별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	자동차 보험	화재 보험	특종 보험	장기손 해보험	연금 보험	보증 보험	기타 보험	계
2008년	93 (38.1)	7 (2.9)	9 (3.7)	124 (50.8)	5 (2.0)	- (0.0)	6 (2.5)	244 (100.0)
2009년	99 (30.5)	3 (0.9)	17 (5.2)	190 (58.5)	7 (2.2)	2 (0.6)	7 (2.2)	325 (100.1)
증 감	6 (6.5)	△4 (△57.1)	8 (88.9)	66 (53.2)	2 (40.0)	2 (200.0)	1 (16.7)	81 (33.2)

나) 처리현황

총 325건의 손해보험 피해구제 신청 건 중 우리 원의 합의권고에 의해 합의가 성립된 건은 124건(38.2%)으로, 전년(119건, 48.8%)보다 감소(△10.6%)하였음.

합의성립 내용별로 살펴보면, 배상(보험금 지급)이 50건(15.4%)으로 가장 많고, 그 다음이 부당행위 시정(28건, 8.6%), 계약이행(22건, 6.8%) 등의 순임.

표 3-56 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	합의 성립						조정 신청	정보 제공	상당 기타	취하 중지	계
	환급	계약 이행	계약 해제	배상	부당 행위 시정	소계					
2008년	22 (9.0)	1 (0.4)	4 (1.6)	53 (21.7)	39 (16)	119 (48.8)	1 (0.4)	11 (4.5)	47 (19.3)	66 (27.1)	244 (100.0)
2009년	18 (5.5)	22 (6.8)	6 (1.9)	50 (15.4)	28 (8.6)	124 (38.2)	3 (0.9)	80 (24.6)	6 (1.8)	112 (34.5)	325 (100.0)

2) 생명보험

가) 신청현황

생명보험 관련 피해구제 접수·처리 건은 총 442건으로 전년 대비 22.1%(80건) 증가함.

품목별로는 보장성보험이 76.5%(338건)로 대다수를 차지하고, 저축성보험(11.3%, 50건), 연금보험(7.9%, 35건) 등의 순임. 전년과 비교할 경우 보장성보험(24.7%, 67건)과 저축성보험(54.7%, 41건) 등이 대폭적으로 감소함.

표 3-57 : 품목별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	교육 보험	연금 보험	보장성 보험	저축성 보험	기타 보험	단체 보험	계
2008년	1 (0.2)	27 (7.5)	271 (74.9)	34 (9.4)	26 (7.2)	3 (0.8)	362 (100.0)
2009년	3 (0.7)	35 (7.9)	338 (76.5)	50 (11.3)	14 (3.2)	2 (0.4)	442 (100.0)
증 감	2 (200.0)	8 (29.6)	67 (24.7)	16 (38.9)	△12 (△46.2)	△1 (△33.3)	80 (22.1)

나) 처리현황

피해구제 접수 처리된 442건 중 우리 원의 합의권고로 피해구제 처리된 건은 106건(24.0%)임.

합의 성립 내용별로 보면, 배상이 39건(8.8%)으로 가장 많고, 부당행위 시정이 20건(4.5%), 환급은 24건(5.4%) 등의 순임.

표 3-58 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	합의 성립						조정 신청	정보 제공	상담 기타	취하 중지	계
	환급	계약 이행	계약 해제	배상	부당 행위 시정	소계					
2008년	27 (7.5)	5 (1.4)	27 (7.5)	44 (12.5)	39 (10.8)	142 (39.2)	3 (0.8)	30 (8.3)	135 (37.3)	51 (14.1)	362 (100.0)
2009년	24 (5.4)	12 (2.7)	11 (2.5)	39 (8.8)	20 (4.5)	106 (24.0)	15 (3.4)	191 (43.2)	30 (6.8)	100 (22.6)	442 (100.0)

3) 공제·기타보험

가) 신청현황

손해공제, 생명공제 등 공제·기타보험 관련 피해구제 접수 건은 총 77건이며, 전년 대비 △6.1%(5건) 감소함. 품목별로는 ‘손해공제’가 43건으로 55.8%를 차지함.

표 3-59 : 품목별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	공 제			계
	손해공제	생명공제	기타	
2008년	52 (63.4)	15 (18.3)	15 (18.3)	82 (100.0)
2009년	43 (55.8)	29 (37.7)	5 (6.5)	77 (100.0)
증 감	△9 (△17.3)	14 (93.3)	△10 (△66.7)	△5 (△6.1)

나) 처리현황

공제 관련 피해구제 접수된 77건 중 배상, 부당행위 시정, 계약이행 등 우리 원 합의권고로 피해구제 된 건은 31건(40.3%)임.

피해구제 처리된 건의 처리결과를 보면, 배상(공제금 지급)이 19건(24.7%), 계약이행(7건, 9.1%)의 순으로 나타남.

표 3-60 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구 분		합의 성립						조정 신청	정보 제공	상담 기타	취하 중지	계
		환급	계약 이행	계약 해제	배상	무당 행위 시정	소계					
공 제	손해 공제	-	4	-	12	4	20	-	15	1	7	43
	생명 공제	1	3	-	5	-	9	4	15	-	1	29
	기타	-	-	-	2	-	2	-	2	-	1	5
계		1 (1.3)	7 (9.1)	- (-)	19 (24.7)	4 (5.2)	31 (40.3)	4 (5.2)	32 (41.5)	1 (1.3)	9 (11.7)	77 (100.0)

다. 문제점 및 개선방안

1) 생명보험

생명보험 피해구제 접수 건수는 442건으로 2008년의 362건에 비해 22.1%(80건) 증가하였음. 항목별로는 저축성보험이 38.9%(16건) 및 보장성보험이 24.7%(67건) 증가하여 다른 항목보다 증가폭이 컸음.

이는 일부 보험설계사들이 저축성보험을 펀드 등 투자상품처럼 판매하는 과정에서 상품설명이 불충분하거나 약속한 이율을 보장하지 못하는 내용에 대한 민원이 꾸준히 증가한 것으로 판단됨. 생보업계에서 저축성보험을 판매하면서 마치 보험이 아닌 투자상품인 것처럼 설명하거나 현혹하는 행위가 근절될 수 있게 상품에 대한 충분한 설명 및 과대·과장문구 등을 사용하지 못하도록 철저한 교육이 필요할 것으로 판단됨.

또한 2008년 대비 합의성립율이 감소한 것으로 나타났는데, 이는 피해구제 처리과정에서 금융감독원에 중복 접수되거나 당사자 일방이 소송을 제기한 사실이 밝혀져 취하·중지로 처리된 건수가 증가한 것이 상당한 영향을 끼친 것으로 판단됨. 인터넷, 서류 등 다양

한 형태로 피해구제가 접수되기 때문에 접수단계에서는 금융감독원 중복 접수 여부 및 당사자의 소송 제기 여부를 확인하기 어려우나 처리과정에서 금융감독원 중복 접수 및 소송여부 등이 확인되어 처리결과에 영향을 끼친 것으로 풀이됨.

2) 손해보험

손해보험 피해구제 접수 건수는 전년보다 81건 증가한 325건으로 전년도(244건)에 비해 33.2% 증가하였는데, 특종보험 88.9%, 장기 손해보험이 53.2%,로 대폭 증가하였음.

특종보험의 증가는 병원, 음식점, 제조물, 학원 등이 배상책임보험에 가입하면서 개별 사업자의 과실에 대해 보험회사가 손해를 배상하는 과정에서 소비자와의 분쟁이 증가하였기 때문인 것으로 판단됨. 장기손해보험은 손해보험업계가 카드사 등과 제휴한 텔레마케팅, 홈쇼핑 채널 등을 통해 민영의료보험, 상해보험 등의 마케팅을 통해 판매가 폭발적으로 늘어나면서 이와 관련한 분쟁도 급격히 증가한 것으로 판단됨.

특히 신판매채널(TV홈쇼핑, GA대리점, TM조직, 교차판매조직 등)에서 판매되는 상품의 경우 판매채널의 특성상 소비자에게 중요한 약관설명이 제대로 이행되지 않거나 장점만을 부각하는 등의 방법으로 판매되고 있어 향후 분쟁예방을 위해 약관의 교부 및 설명의무(중요한 내용에 대해서 구체적이고 상세하게 소비자에게 설명해야 하는 제도)를 보다 강화하는 방안이 필요하고, TV홈쇼핑 등 영상매체를 통한 보험 상품 판매과정에서의 과장광고 등에 대해서는 관련 감독당국의 보다 철저한 대책 마련이 요구됨.

끝으로, 보험과 관련하여 소비자는 불충분한 상품설명에 대한 증빙자료(녹취록, 확인서 등)를 충분히 확보하고 관련 소비자불만이 발생할 경우 전문기관에 증빙자료를 제시하여 충분한 구제를 받을 수 있도록 스스로 노력하는 것이 중요하다 할 것임.

라. 주요 합의권고 사례

■ 고지의무 위반으로 보험계약 부당해지된 건

【사건개요】 신청인은 어깨 인대가 끊어지는 사고로 수술을 받고 보험금 청구하였으나, 보험 가입 전 일반적인 오십견으로 물리치료 받은 사실을 고지하지 않았다고 계약해지 통보를 받음.

【쟁점사항】

고지의무 위반사실이 보험사고의 발생과 인과관계가 있는지 여부

【판단경위】

보험회사가 보험계약자 및 피보험자의 고지의무 위반을 이유로 보험계약을 해지하기 위해서는 계약의 중요한 내용을 계약자 등의 고의 또는 중대한 과실로 미고지 또는 부실 고지하였음을 입증하여야 할 것이나, 이 사례의 경우 고지의무 위반사실과 보험사고의 발생 사이에 인과관계가 존재하지 않으므로 해지권이 제한될 것으로 판단됨.

【처리결과】

계약해지를 철회하고 보험금 지급할 것을 권고함(성립).

■ 보험료 납입최고 없이 보험계약 부당 실효된 건

【사건개요】 신청인은 보험 가입 유지 중 보험료 납입최고에 대한 통지를 받은 적 없음에도 불구하고 통장 잔고 부족으로 보험이 이미 실효되었음을 알게 됨.

【쟁점사항】

보험계약의 실효 절차가 타당한지 여부

【판단경위】

보험료가 약정된 시기에 지급되지 않으면 보험회사는 상당한 기간을 정해 계약자에게 최고하고 그 기간 안에 지급되지 않을 경우 계약을 해지할 수 있으나, 이 경우 적절한 최고 절차가 없었으므로 해지는 부당함.

【처리결과】

계약해지를 철회할 것을 권고함(성립).

▣ 불완전 판매된 변액보험 환급 요구 건

【사건개요】 신청인은 매월 30만원씩 3년을 납입하면 원금과 이자가 보장된다는 모집인의 설명을 듣고, 상기 내용의 확인서를 받아 변액보험을 가입하였으나 만기가 되어 보험금 수령하고자 하니 원금이 손실되었다며 원금 전액 환급을 거부함.

【쟁점사항】

보험자의 약관 설명 의무 이행 여부

【판단경위】

보험자는 계약 시 보험약관을 교부하고 약관의 중요내용을 설명해야 하나, 이 경우 의무를 이행하지 않고 불완전 판매한 것이 확인서를 통해 입증되는 바 보험자에게 배상 책임이 있는 것으로 판단됨.

【처리결과】

계약 시 확인서의 내용대로 원금과 이자를 환급할 것으로 권고함(성립).

▣ 피보험자의 동의 없이 체결된 사망보험

【사건개요】 신청인은 수년 전 신청인의 부모가 자신을 피보험자로 하여 사망보험을 계약하였음을 알게 되어 계약해지 및 환급을 요구하였으나, 계약서상 신청인의 도장이 날인되었다며 거부됨.

【쟁점사항】

피보험자의 동의 없는 타인의 사망보험 계약의 효력 발생 여부

【판단경위】

타인의 사망보험에서는 피보험자의 서면에 의한 동의가 필요(상법 731조 1항)하나, 이 경우 신청인의 부모가 계약 시 신청인과 동거하지 않는 등 피보험자란에 대신 서명·날인하였음이 추정되어 계약은 무효가 될 것으로 판단됨.

【처리결과】

계약을 무효로 하고 기납입금액의 환급을 권고함(성립).

11. 사설강습

가. 피해구제 분야별 접수현황

2009년 피해구제 접수 건은 총 405건으로 2008년의 391건에 비해 3.6%가 증가함. 특히 일반강습은 104.1% 증가하였고, 분야별로는 일반강습과 각종자격취득강습이 높은 비중을 차지함.

표 3-61 : 분야별 접수현황

단위 : 건, (%)

구분	일반 강습	외국어 강습	고시원 이용	전산 강습	각종자격 취득강습	운전 강습	기타	계
2007년	75 (23.6)	44 (13.8)	40 (12.6)	19 (6.0)	18 (5.6)	5 (1.6)	117 (36.8)	318 (100.0)
2008년	73 (18.7)	72 (18.4)	46 (11.8)	25 (6.4)	45 (11.5)	3 (0.8)	127 (32.5)	391 (100.0)
2009년	149 (36.8)	47 (11.6)	48 (11.9)	21 (5.2)	53 (13.1)	7 (1.7)	80 (19.7)	405 (100.0)

나. 피해유형별

사업자의 학원수강 해약·해지 거부에 따른 피해(88.4%)가 가장 많음.

표 3-62 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구분	계약해제	계약이행	부당행위	품질	기타	계
2007년	300 (94.3)	5 (1.6)	10 (3.1)	-	3 (1.0)	318 (100.0)
2008년	342 (87.5)	6 (1.5)	34 (8.7)	4 (1.0)	5 (1.4)	391 (100.0)
2009년	358 (88.4)	4 (0.9)	32 (7.9)	1 (0.3)	10 (2.5)	405 (100.0)

다. 처리결과별

처리결과 역시 해약 및 그에 따른 환급 건이 56.6%(229건)를 차지함. 총 405건의 59.6%인 241건이 우리 원의 합의권고로 소비자 피해가 구제됨. 합의가 성립되지 않아 분쟁조정위원회에 조정 신청된 건은 52건(12.8%)임.

표 3-63 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구분	합의 성립						조정 신청	상담 기타	정보 제공	처리 불능	취하 중지	계
	환급	계약 해제	계약 이행	배상	부당 행위 시정	소계						
건수	172 (42.5)	57 (14.1)	5 (1.2)	6 (1.5)	1 (0.3)	241 (59.6)	52 (12.8)	32 (7.9)	64 (15.8)	7 (1.7)	9 (2.2)	405 (100.0)

라. 소비자 주의사항

- ▶ 등록 시 계약서(수강내용, 수강료 및 수강기간을 반드시 기재)를 작성하고 수강 연기 신청 등의 경우 확인서 징구 필요

학원의 장기 수강 계약인 경우 계약서가 없으면 학원측이 계약을 이행하지 않아도 위반 사실을 입증하기 어려움. 따라서 계약 시 수강내용, 수강료 및 수강기간 등의 계약조건과 학원의 책임 등에 대해 기재된 수강증 또는 계약서를 확보해 두어야 피해발생 시 배상 받기가 용이함.

- ▶ 상식을 넘어선 ‘취업·부업 보장’이나 ‘혜택’ 등의 광고주의

‘확실한 취업·부업 보장’ ‘월 ○○만원, 보너스 ○○% 취업’ 등을 내세우는 광고는 허위·과장인 경우가 많아 일단 의심 하는 것이 좋음. 취업·부업을 목적으로 수강할 때는 등록 전에 해당 내용과 미이행 시 수강료 환불 여부를 확인하고 계약서에 명시하는 것이 바람직함.

▶ 수강료 지급은 가급적 신용카드로 결제

학원계약은 소비자가 일부 단기과정을 제외하고 장기간 계약하여 수강료 또한 고액인 경우가 대부분이며 일괄 선불방식으로 지급하고 있어 학원의 폐업(도산) 및 중도해지 시 수강료 환불거부 및 지연 등으로 인해 많은 소비자피해가 야기되고 있음. 따라서 대금 결제는 현금보다는 가급적 신용카드를 이용하는 것이 바람직함. 피해가 발생할 경우 현금보다는 신용카드가 사후조치가 용이하기 때문임.

마. 주요 피해구제 사례

■ 질병으로 교습기간 연기한 외국어강습 수강료 반환 요구

【사건개요】 신청인은 2008. 5. 21. 기초영어회화를 3개월간 수강하기로 계약하고 390,000원을 신용카드로 결제함. 같은 해 6. 1. 1회 수강 후 갑작스런 질병 발생으로 6. 24. 유선 상 환급을 요구하자 피신청인 담당자가 1년 동안 수강 연기 후 환급해도 된다고 권유하여 구두로 연기 신청함. 2009. 4. 현재 병세가 호전되지 않아 수강료 환급을 요청했으나 유효기간이 경과했다며 환급을 거절함. 수강 연기 신청 당시 환급 신청 유효기간에 대한 설명을 들은 바 없으므로 수강 잔여기간에 대한 환급을 요구함.

【쟁점사항】

사전고지 없었던 교습기간 연기 신청 유효기간 인정여부

【판단경위】

신청인이 교습기간 연기 신청 당시 연기 가능한 유효기간 등의 내용을 사전 설명하지 않았다면 유효기간 경과를 이유로 수강 잔여기간의 수강료 환급을 거절하는 것은 적절치 못하다고 판단됨.

이 건의 경우 신청인이 연기 신청한 일자를 기준으로 잔여 수강기간 2개월에 대한 수강료를 환급하는 것이 적절한 것으로 판단됨.

【처리결과】

사업자가 잔여수강기간 2개월 수강료 260,000원에서 교재비 20,000원을 공제한 잔액 240,000원의 신용카드 매출을 취소함.

■ 20회 강의 중 10회 수강한 외국어강습 계약의 수강료 환급 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 8. 21. 같은 해 9. 3.부터 9. 30.까지 총 20회 진행되는 토익 기본과정에 수강신청하고 120,000원을 지급함. 10회까지 강의를 듣고 2009. 9. 16. 수강계약을 해지했는데 피신청인이 10회 수강 후에 계약을 해지한 것은 관련 법규상 총 교습시간의 1/2 경과한 후에 해약한 경우에 해당하므로 수강료는 환급해줄 수 없다고 함.

【쟁점사항】

1개월 총 교습시간이 20회인 경우 10회 교습 후 수강해지한 경우 수강료 반환기준 적용

【판단경위】

소비자분쟁해결기준상의 ‘학원운영업 및 평생교육시설운영업’에 소비자의 사정으로 인해 수강을 지속할 수 없는 경우, 수강료 징수 기간이 1월 이내일 때에는 ① 계약기간의 1/3 경과 전 - 수강료의 2/3 해당액 환급, ② 계약기간의 1/2 경과 전 - 수강료의 1/2 해당액 환급, ③ 계약기간의 1/2 이후 - 미환급, 수강료 징수 기간이 1월 초과하는 경우일 때에는 반환사유가 발생한 당해 월의 반환 대상 수강료(수강료 징수기간이 1월 이내인 경우에 따라 산출된 수강료를 말한다)와 나머지 월의 수강료 전액을 합산한 금액 환급으로 규정되어 있음.

이건의 경우 피신청인은 신청인이 10회 수강 후에 계약을 해지 한 것은 관련 법규상 총 교습시간의 1/2 경과 후에 해약한 경우에 해당하므로 수강료는 반환할 수 없다고 주장하나, 신청인이 10회 까지만 수강하였기 때문에 실질적으로 미수강 횟수가 10회이고 교육과학기술부의 유권해석에 따르면 ‘총 20회중 10회 수강 후 11회 수강 전에 계약해지 한 것은 총 교습시간의 1/2 경과 전에 해당’하므로 ‘학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 시행령’에 의하여 미 수강분 10회에 해당하는 수강료 60,000원을 환급하는 것이 상당함.

【처리결과】

사업자가 잔여수강료 60,000원을 소비자에게 환급함(조정결정).

12. 상조회

가. 피해구제 접수 현황

2009년 상조서비스 관련 소비자 피해구제 접수 건은 374건으로 2008년 234건에 비해 59.8%(140건) 증가함.

표 3-64 : 연도별 피해구제 접수현황

단위 : 건, (%)

구 분	2007	2008	2009
건 수	136	234	374
증 감	-	72.1	59.8

1) 피해유형별 현황

가) 주요 피해유형

상조서비스 관련 소비자 피해구제 건은 해약거부(환급거절), 해약환급금 과소 지급, 약속과 실제 서비스의 차이, 회원모집 후 폐업, 잠적 등이 대부분임.

자녀들에게 장례부담을 주고 싶지 않아 가입하게 되는 상조서비스에서 가입자들은 여러 가지 형태로 피해를 보고 있는 것으로 나타남.

표 3-65 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구분	중도해지 거부	해약환급금 과소지급	영업중단 폐업·잠적	서비스 차이 불만	계
2009년	184 (49.2)	119 (31.8)	48 (12.8)	23 (6.2)	374 (100.0)

나. 처리현황

위의 상조서비스 피해구제 건의 처리결과를 보면 환급, 계약이행, 계약해제 등 소비자 피해가 실질적으로 구제된 것은 43.8%이며, 폐업 등으로 인한 처리불능 및 합의권고를 수용하지 않아 분쟁조정 신청한 경우도 31.02%에 달함.

이는 상조서비스가 소비자피해는 많은 반면 피해자에 대한 보호조치는 매우 미흡한 사각지대라는 사실을 반증함.

표 3-66 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구분	합 의 권 고						취하 중지	처리 불능	조정 신청	정보 제공	상담 기타	계
	환급	계약 이행	계약 해제	배상	부당 행위 시정	소계						
건수	109	5	46	1	3	164	5	23	93	46	43	374
비율	29.1	1.3	12.3	0.3	0.8	43.8	1.3	6.2	24.9	12.3	11.5	100.0

다. 소비자 주의사항

- ▶ 해당 업체가 지속적인 회원관리와 서비스 제공이 가능한 건실한 업체인지 신중하게 판단해야 함.

영세한 업체에는 지속적인 회원 관리와 질 좋은 서비스를 기대하기 어려움. 특히, 상조업체가 도산·폐업할 경우 약정된 서비스를 받지 못하는 것은 물론 납입한 대금도 돌려받지 못함. 상조업의 경우 ‘중요한 표시·광고사항 고시(공정거래위원회 고시 제 2009-8호)’에 의거 총 고객 환급의무액, 상조 관련 자산 등을 중요한 정보사항으로 표시·광고하도록 되어 있기 때문에, 상조서비스 가입 전에 해당 업체의 사업장 게시물(홈페이지), 상품설명서, 계약서, 광고 등을 통해 해당 내용을 꼼꼼히 확인해야 함.

- ▶ 중도 해약 시에는 납입금을 제대로 돌려받기 어려우므로 해당 약관에 명시된 해약환급 비율을 반드시 확인하고, 가급적 표준약관을 사용하는 업체를 선택함.

보험과 마찬가지로 상조서비스는 회원들의 납입금으로 관리비와 모집수당 등 운영비를 충당하기 때문에 중도 해약 시 자신이 불입한 금액을 제대로 돌려받지 못하는 구조로 설계되어 있음.

※ 해약환급률 예시 : 월 3만원, 만기 6년의 상조 상품인 경우
(상조서비스 표준약관 및 상조업 관련 소비자분쟁해결기준)

- 1년 납입 후 해약 시 : 해약환급률 13.3%
- 2년 납입 후 해약 시 : 해약환급률 55.4%
- 3년 납입 후 해약 시 : 해약환급률 69.4%

특히, 많은 업체가 공정거래위원회의 표준약관보다 불리하게 만들어진 자체 약관을 사용하고 있어서 해약환급금으로 인한 소비자 불만·피해가 많으므로 가급적 표준약관을 사용하는 업체를 선택하도록 함.

- ▶ 장례서비스 제공 범위, 장례용품의 품질 등 계약서에 명시된 주요 거래조건을 꼼꼼하게 확인하고 계약서·약관도 보관해야 함.

회원 가입 시에는 일체의 장례비용과 장례서비스를 제공하는 것으로 설명하지만, 실제 서비스 제공시에는 추가비용을 내라거나 품질이 다른 장례용품을 지급하거나, 계약에 없는 서비스라며 서비스를 제공을 거부하는 등 계약 당시 약속과 실제 서비스 간에 큰 차이가 있음. 따라서 계약서와 약관에 명시되어 있는 서비스 내용을 꼼꼼히 살펴보고 계약하도록 함.

또한 향후 분쟁이 발생할 경우를 대비하여 계약서 등 일체의 관련 자료를 잘 보관해야 하며, 간혹 해약을 조건으로 계약서 등 일체의 서류를 보내달라고 요구하는 상조업체가 있는데 이런 경우에도 반드시 본인이 사본을 가지고 있도록 함.

▶ 행사장이나 방문판매 등의 권유로 충동 가입한 경우에는 14일 이내에 서면(내용증명)으로 청약철회 함

상조업의 특성상 장년이나 노인들을 행사장에 초청하거나 방문판매원을 통해 상조서비스의 좋은 점만을 설명하여 가입을 권유하는 경우가 많음.

따라서 방문판매로 회원 가입 계약 후 해약을 원할 때는 반드시 14일 이내에 서면(내용증명)으로 청약을 철회하도록 함.

라. 주요 합의권고 사례

▣ 2년 6개월간 납입 후 중도해지 요구

【사건개요】 신청인은 07. 5. 28. S상조서비스에 가입하고 2년 6개월 동안 총 148만원을 납입함. 이후 서비스 이용이 불필요하여 중도해지를 요청하니, 회원 가입 5개월이 경과하여 중도해지를 해줄 수 없으며, 만약 해지를 하더라도 그간 납입한 금액의 30%외에는 환급해줄 수 없다고 하여 분쟁이 발생함.

【쟁점사항】

회원 약관상 5개월이상 경과 후 해지 불가하며 가입금의 반환도 할 수 없다는 회원약관의 유효성 여부

【판단경위】

‘약관의 규제에 관한 법률’상 고객의 해제·해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항 및 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 신의성실의 원칙에 반하여 공정을 잃은 약관은 무효로 규정함.

따라서 공정거래위원회 표준약관에 따라 가입기간별 해약환급금 지급비율에 따라 환급할 것을 권고함.

【처리결과】

납입금의 65% 상당액을 환급하라는 우리 원의 권고에 따라 신청인과 피신청인이 동의하여 동 금액을 환급하고 종결함.

▣ 일시불로 지불한 상조회비가 수의대금이라며 환급 거부

【사건개요】 신청인은 2007. 6. 26. 부터 상조서비스에 가입하여 1,480,000원을 일시불로 결제하였으나, 2009. 12. 개인사정으로 계약해지를 요구하니 피신청인이 가입 시 받은 금액은 상조회비가 아닌 수의 대금이라며 환급을 거부하여 피해구제를 신청함.

【쟁점사항】

신청인이 지불한 금액이 계약서에 명시된 내역 및 계약서의 교부 등

【판단경위】

피신청인이 당시 계약서를 제시하지 못하며 수의대금이라 주장할 근거도 명확하게 해명하지 못하는 바, 신청인이 계약 시 지불한 금액을 회원 납입금으로 하고 가입기간별 해약환급금 지급비율에 따라 환급할 것을 권고함.

【처리결과】

납입금의 80% 상당액을 환급하라는 우리 원의 권고에 따라 동 금액을 지급하고 종결함.

13. 세탁서비스

가. 신청현황

2009년 세탁 및 수선·염색서비스에 대한 피해구제 신청건수는 총 785건으로 전년에 비해 41.1%(547건) 감소하였고, 이중 세탁서비스는 747건(95.2%)이고 나머지 38건(4.8%)은 수선·염색서비스 관련 건임.

1) 품목별 현황

2009년 세탁서비스에 대한 소비자 피해 건을 품목별로 살펴보면, 양복이 518건(69.3%)으로 가장 많았고, 다음으로 한복 39건(5.2%), 피혁제품 26건(3.5%), 기타 이에 포함되지 않는 품목이 164건(22.0%)으로 나타남.

전체 건은 2008년 1,277건에 비해 41.5%(530건)가 감소하였는데 이중 피혁제품이 60.6%(40건)로 많이 감소하였고, 양복과 한복이 각각 37.7%(314건)와 29.1%(16건) 감소하였으며 운동화 등 기타 품목 세탁건도 49.4%(160건)으로 크게 감소하였음.

표 3-67 : 품목별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	양복	피혁	한복	기타	계
2007년	1,233 (76.8)	77 (4.8)	65 (4.1)	230 (14.3)	1,605 (100.0)
2008년	832 (65.1)	66 (5.2)	55 (4.3)	324 (25.4)	1,277 (100.0)
2009년	518 (69.3)	26 (3.5)	39 (5.2)	164 (22.0)	747 (100.0)
증 감	△314 (△37.7)	△40 (△60.6)	△16 (△29.1)	△160 (49.4)	△530 (△41.5)

2) 피해유형별 현황

피해유형별로는 세탁 후 나타난 의류 등의 외관손상·훼손, 변·퇴색,

얼룩발생, 형태변화에 대한 원인규명 및 배상을 요구하는 세탁 품질 관련 건이 617건(82.6%)으로 가장 많았고, 다음으로 처리과정상 부당행위 관련 78건(10.5%)이었으며 세탁업자의 기술부족으로 인한 후손질 미흡등 A/S 관련 27건(3.6%) 등의 순으로 나타남.

표 3-68 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	품질	A/S	부당행위시정	계약이행	기타	계
건 수	617 (82.6)	27 (3.6)	78 (10.5)	13 (1.7)	12 (1.6)	747 (100.0)

나. 처리현황

처리결과별로는 세탁물에 대한 전문가 자문 및 시험검사를 거쳤으나 세탁 과실이 확인되지 않아 사업자가 보상할 책임이 없어 자문 및 시험검사결과에 대해 정보를 제공해 준 건이 424건(56.8%)으로 가장 많았고, 그 다음으로 세탁 과실에 대한 배상 178건(23.8%), 교환 36건(4.8%), 하자 제품에 대한 환불 20건(2.7%), 수선·보수 15건(2.0%) 등의 순으로 나타남.

표 3-69 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	배상	교환	수선·보수	환급	정보 제공	기타	계
건 수	178 (23.8)	36 (4.8)	15 (2.0)	20 (2.7)	424 (56.8)	74 (9.9)	747 (100.0)

다. 소비자 주의사항

세탁서비스 관련 소비자 피해유형을 보면, 세탁 후 나타난 의류 등의 외관손상·훼손, 변·퇴, 얼룩발생, 형태변화에 대한 원인규명 및

배상을 요구하는 세탁 품질 관련 건이 대부분을 차지하고 있으며, 처리과정 상의 부당행위 및 후손질 등 A/S와 관련된 피해도 꾸준히 접수되고 있음. 따라서 이와 같은 피해를 사전에 예방하기 위해서는 아래의 주의사항을 준수하는 것이 바람직할 것으로 사료됨.

■ 세탁 의뢰 시 소비자 주의 사항

- ▶ 세탁물 의뢰 시에 그 자리에서 이상 유무를 확인하고, 인수증을 반드시 교부받을 것

세탁물 관련 분쟁에 있어서 다툼이 발생하는 원인의 대부분은 세탁 전과 후의 제품 상태가 다르다는 점을 소비자와 사업자가 서로 다른 내용을 주장함으로써 발생함. 따라서 제품의 세탁 전과 후를 비교할 수 있는 자료가 존재할 경우, 세탁 과실에 대한 입증 및 배상 처리에 있어서 큰 도움을 얻을 수 있음. 세탁업표준약관 (공정거래위원회 표준약관 제10039호) 제2조에 의하면 세탁업자는 세탁물을 인수할 당시에 세탁물의 품명, 수량 및 세탁 요금, 세탁물의 하자 유무 등이 작성된 인수증을 교부하여야 하는 바, 소비자는 위 인수증을 교부받아 혹시 발생할 지도 모르는 세탁 관련 피해에 대비하는 것이 중요함.

또한 세탁업자는 고객으로부터 세탁물을 인수할 때, 세탁물의 탈색·손상·수축·오점 등의 하자여부를 확인할 책임이 있으므로, 인수증을 교부받을 시에 세탁업자와 함께 의뢰할 세탁물의 하자 여부를 확인하는 것도 좋은 방법임.

- ▶ 세탁 의뢰 전에 제품의 취급주의 표시를 확인할 것

세탁 후에 탈색, 수축, 표면 경화 등 하자가 발생하는 원인 중 상당수는 해당 의류와 맞지 않는 방법으로 세탁을 진행하였기 때문임. 현재 「품질경영 및 공산품안전관리법」에 의거하여 의류를 포함한 가정용 섬유제품은 조성 또는 혼용율, 취급상 주의사항 등을 표기하도록 되어 있는 바, 취급상 주의사항에 표기된 세탁 방법을 먼저 확인한 후, 세탁을 의뢰하는 것이 바람직할 것으로 판단됨. 참고로 의뢰받은 세탁물을 손세탁하는 세탁업자는 드물기 때문에, 반드시 손

세탁을 하도록 되어있는 의류를 세탁업자에게 의뢰할 경우에 하자가 발생할 가능성이 매우 높음.

▶ 세탁물 수령 시에 하자 유무를 즉시 확인할 것

소비자가 완성된 세탁물을 회수할 시 하자 유무를 즉시 확인하지 않고 보관하던 중, 훗날 세탁물의 하자가 확인된 경우에 세탁업자는 소비자 취급부주의에 의하여 하자가 발생했다고 주장할 가능성이 높음. 또한 세탁업 표준약관에 의하면 세탁물을 인도받은 날로부터 6개월이 경과한 경우에는 세탁업자는 세탁물의 하자 또는 세탁의 지체로 인한 손해배상 책임이 면제됨. 일반적으로 환절기에 다량의 계절의류를 세탁한 후, 옷의 상태를 제대로 확인하지 않고 보관하는 예가 많은데, 이 경우에는 해당 의류를 다시 착용할 시점에 하자를 발견하는 경우에 설령 세탁업자의 과실로 인하여 하자가 발생하였다고 할지라도 손해배상을 청구하는 것이 불가능할 수도 있음. 따라서 소비자는 세탁물을 수령할 당시에 하자가 발생하지 않았는지를 꼼꼼하게 확인하는 것이 중요함.

라. 주요 합의권고 사례

▣ 취급주의 표시사항을 준수하지 않고 세탁한 청바지 보상 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 6. 20. 178,000원에 구입한 청바지를 착용하다가 동년 9. 14. ○○○ 세탁소에 세탁비 3,000원을 지급하고 드라이클리닝을 의뢰한 다음, 5일 후 제품을 찾아보니 전체적으로 탈색이 되어 있는 것이 확인되는 바, 하자의 원인 규명 및 보상을 요구함.

【쟁점사항】

제품의 탈색 원인 및 세탁한 자의 취급주의 표시 준수 여부

【판단경위】

해당 의류를 자외선 투과기에 비춰보았을 때 형광증백제가 확인되는 바, 알칼리성 세제를 사용하여 세탁한 것임. 동 의류는 손세탁 및 드라이클리닝 세탁이 가능한 제품이긴 하나, 손세탁을 할 시에는 중성세제를 사용해야 하는 바, 알칼리성 세제를 사용하는 과정에서 탈색 현상이 나타난 것으로, 세탁 과실로 판단됨.

【처리결과】

피신청인이 잔존가 142,400원을 배상함(성립).

▣ 세탁 후에 탈색 및 광택이 소실된 한복 보상 요구

【사건개요】 신청인은 2008. 12. 13. 300,000에 구입한 여성용 한복을 동년 12. 25. ○○○ 세탁소에 세탁을 맡긴 후, 전체적으로 탈색 현상이 나타나고 광택도 소실되었을 뿐만 아니라 치마부분에서는 보풀도 심하게 일어나서 이의를 제기하였던 바, ○○○ 세탁소에서는 세탁 과정 중에서 이상이 없었다면서 배상을 거부하였기에 하자의 원인 규명 및 배상을 요구함.

【쟁점사항】

한복의 탈색 및 광택 소실 원인(세탁 과실 여부)

【판단경위】

해당 한복의 탈색 및 광택 소실에 대해 전문가 심의를 거친 결과, 드라이클리닝 용제에 수분이 과다하여 원단을 손상시킨 것으로 확인되는 바, 세탁한 자의 과실로 판단됨.

소비자분쟁해결기준 세탁업 배상비율표에 의거하여, 해당 제품의 내용

연수(5년) 및 사용기간에 따른 잔존 가치는 구입대금의 95%인 285,000원임.

【처리결과】

피신청인은 신청인에게 285,000원을 보상함(성립).

■ 세탁을 의뢰한 지 1년 4개월이 지난 가죽 자켓에 대한 심의 및 배상 요구

【사건개요】 신청인은 2007. 2. 380,000원에 구입하여 착용하던 가죽 자켓 1점을 2008. 7. ○○○ 세탁소에 드라이클리닝 의뢰함. 제품을 회수한 후 보관하다가 2009. 11 착용하기 위해 꺼내보니 가죽이 벗겨져 있어 세탁소에 이의를 제기하였으나, 세탁한 지 오래되어 보상할 수 없다고 함.

【쟁점사항】

제품의 훼손 원인(세탁과실 여부) 및 손해배상 면책기간의 경과 여부

【판단경위】

해당 제품은 취급주의 표시 상 드라이클리닝이 금지된 제품이나, 세탁업자가 이를 준수하지 않고 드라이클리닝 가죽이 훼손된 것임. 이에 세탁과실은 인정되나, 세탁업 표준약관에 따라, 세탁을 의뢰하고 1년 4개월이 경과한 상황에서는 비록 세탁과실이 인정되더라도 세탁업자에게 손해배상책임을 묻기는 어려움.

【처리결과】

신청인이 해당 약관에 대한 정보를 듣고 이해함.

14. 스포츠·레저·취미용품

가. 신청현황

스포츠·레저·취미용품 분야의 2009년도 피해구제 접수 건은 총 206건으로, 2008년의 196건보다 5.1% 증가함.

표 3-70 : 피해구제 신청현황

단위 : 건, (%)

구 분	2008년	2009년	증 감
건 수	196	206	10(5.1)

※ 스포츠·레저·취미용품 접수 건 중 애완동물(식)물 132건은 별도 분석하여 제외함.

1) 품목별 현황

스포츠·레저·취미용품 관련 피해구제 접수 사항을 세부 품목별로 보면 스포츠·레저기구·용품 등의 관련 피해가 112건(54.4%)으로 가장 많았고, 다음으로 놀이·게임기구 29건(14.1%), 완구·인형이 27건(13.1%)순으로 나타나, 전년과 비슷한 분포를 보임.

표 3-71 : 품목별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	스포츠· 레저기구· 용품 등	취미용품	완구·인형	유아용 승용물	놀이· 게임기구	계
건 수	112 (54.4)	12 (5.8)	27 (13.1)	26 (12.6)	29 (14.1)	206 (100.0)

2) 피해유형별 현황

구체적인 피해내용을 유형별로 살펴보면, 스포츠·레저·취미용품의 기능상의 하자로 인한 품질 관련 피해가 86건(41.7%)으로 가장 많았고, 다음으로 제품 계약해제·해지 및 계약이행 요구 등 계약관련 피해가 62건(29.1%)이었으며 제조사의 A/S 관련 피해가 31건(15.1%) 순임.

표 3-72 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	품 질	계약 해제	계약 이행	A/S	부당 행위	표시 광고 약관	제품 안전	가격 거래 기타	계
스포츠· 레저기구· 용품 등	52	35	3	10	6	2	1	3	112
취미용품	3	6	1	1	0	1	0	0	12
완구·인형	9	9	1	2	3	1	2	0	27
유아용 승용물	16	6	0	2	0	1	1	0	26
놀이·게임기구	6	1	0	16	1	1	1	3	29
계	86 (41.7)	57 (27.7)	5 (2.4)	31 (15.1)	10 (4.9)	6 (2.9)	5 (2.4)	6 (2.9)	206 (100.0)

나. 처리현황

스포츠·레저·취미용품 관련 피해구제 건의 주요 처리결과를 살펴보면, 제품하자 등으로 인한 환급 조치가 45건(21.8%)으로 가장 많았으며, 다음으로 정보제공이 41건(19.9%), 계약이행·해제가 29건(14.1%)등의 순으로 나타났다.

표 3-73 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	계약 관련	교환	환급	배상	수리 보수	부당 행위 시정	취하 ·처리 불능	조정 요청	정보 제공	상담 기타	계
스포츠·레저 기구·용품 등	14	12	28	8	15	1	1	3	21	9	112
취미용품	4	1	3	1	0	0	0	0	1	2	12
완구·인형	5	2	6	4	2	0	0	0	6	2	27
유아용승용물	6	0	5	2	3	0	0	2	6	2	26
놀이·게임기구	0	7	3	0	7	0	1	0	7	4	29
계	29 (14.1)	22 (10.7)	45 (21.8)	15 (7.3)	27 (13.1)	1 (0.5)	2 (1.0)	5 (2.4)	41 (19.9)	19 (9.2)	206 (100.0)

다. 소비자 주의사항

▶ 매장을 방문하여 사전에 제품 확인과 시용을 한 후 구입 필요

스포츠·레저·취미용품은 개인의 취향과 관련된 고가의 제품인 경우가 대부분으로 직접 매장을 방문하여 시용품 등을 사용해 보거나 제품 상태를 꼼꼼히 확인하고 구매하는 것이 피해를 예방하는 방법임.

특히 스포츠·레저·취미용품은 사용 중 파손, 보관상 손상 등 하자가 발생되고 하자원인을 두고 소비자 과실여부에 대해서 사업자 소비자간 분쟁이 많이 발생하므로 구입 시 제품설명서 등을 요청하고 정상적인 사용방법을 숙지하여 사용하여야 하며 장기간 사용할 제품의 경우에는 보관방법에 대해서도 별도로 문의하는 것이 바람직하며, 하자원인의 상당부분이 외부 충격, 보관 소홀 등 사용자 과실로 나타나는 경우가 많으므로 사용 및 보관 시 세심한 주의가 필요함.

▶ 제품과 관련된 정보와 청약철회 등 반품 조건의 면밀한 검토

스포츠·레저·취미용품은 대부분 인터넷쇼핑몰이나 오픈마켓을 통해 소규모 영세사업자가 판매하는 경우가 많으므로 구입 전에 쇼핑몰의 약관이나 제품 정보 상세내용 및 교환, 반품, 환불 조건 등을 반드시 확인하여야 하고, 법정 청약철회기간 7일 이내에 제품을 원래 상태대로 반품하고 청약철회를 요구하여도 사업자가 제품 사용이나 훼손을 이유로 거절하는 사례가 빈번하므로 주의하여야 함.

라. 주요 합의권고 사례

▣ 공기 중에서 팽창하는 낚시용 구멍조끼 무상수리 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 6. 오픈마켓에서 피신청인 제조의 낚시용 구멍조끼를 155,000원에 주문함. 구멍조끼를 5회 정도 착용하고 보관하던 중 물속이 아닌 공기 중에서도 조끼가 팽창하는 하자가 발생하므로 피신청인에게 제품 하자로 인한 교환을 요청하였으나 소비자 착용 과실이라며 실린더와 밸브를 유상으로 수리해야 한다고 함. 신청인은 정상적인 보관 상태에서 발생한 제품 하자이므로 무상수리를 요구하는 피해구제를 신청함.

【쟁점사항】

구멍조끼의 공기 중 팽창에 대한 제품 하자 여부

【판단경위】

스포츠·레저용품 소비자분쟁해결기준에는 제품구입 후 1개월 이내에 자연 발생한 성능·기능상의 하자로 인하여 중요한 수리를 요할 때에는 제품교환 또는 구입가 환불이며, 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자는 무상수리를 하도록 규정하고 있음.

신청인이 주문한 자동팽창식 구멍조끼는 물속에서 자동으로 팽창하여 인명을 구조하는 기능을 지닌 제품으로 물속이 아닌 공기 중에서는 팽창되지 않는 것이 일반적인 상태임에 비추어 공기 중에서 팽창했다면 제품하자일 개연성이 높다고 하겠음.

【처리결과】

피신청인은 구멍조끼를 무상으로 수리해 주기로 함(성립).

▣ 물안경 사용 과정에서 발생한 상처 치료비 배상 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 7. 스포츠시설 내 일반매장에서 피신청인이 제조한 물안경 1개를 36,000원에 구입함. 수영 중 물안경에 발생한 습기를 제거하기 위해 물안경을 앞으로 당기는 순간 코걸이 연결부위가 탈락되면서 얼굴을 가격하여 상처가 발생하였고 병원에서 상처봉합 수술을 받음. 신청인은 결함 있는 물안경 반품 및 치료비 전액에 대한 손해배상을 요구하는 피해구제를 신청함.

【쟁점사항】

물안경 제품 결함 여부로 인한 상처발생과의 인과관계 여부

【판단경위】

해당 제품에 대한 확인 결과, 물안경은 연결부위가 탈락되어 제품의 결함으로는 보이나 물안경 각 부분이 상처를 입힐 우려가 있는 날카로움이나 요철 등은 없어 이견 사고와의 직접적인 연관성은 판단하기 어려움.

또한 물안경의 정상적인 사용 상태에서 연결부위가 탈락되었다면 봉합수술을 할 만큼의 중대한 위해가 발생했다고 단정하기 어렵다고 보이며 실제 사고 원인은 신청인이 연결부위를 무리하게 당기면서 연결부위가 탈락되어 그 충격으로 외상이 발생했을 개연성이 크다고 본다면 치료비의 전액 보상 요구는 무리가 있다고 보임.

다만 신청인의 상처 발생이 제품결함과 사용상 과실이 복합적으로 연결되어 발생했다고 볼 수 있으므로 과실 상계에 의한 손해 배상을 정하는 것이 타당한 것으로 판단됨

【처리결과】

피신청인이 물안경의 구입가를 환급하고 치료비 일부를 배상함(성립).

15. 식품(건강식품 제외)

가. 신청현황

2009년 식품 관련 소비자 피해구제 신청 건은 총 111건으로 2008년 172건에 비해 61건(35.5%)이 감소한 것으로 나타남.

식품 관련 피해를 유형별로 살펴보면, 변질 혹은 부패, 이물질 혼입 등 품질 및 식품안전 관련 건이 70건(63.1%)으로 대다수를 차지했고, 배송이나 환급 지연 등 계약해지 관련 건이 25건(22.5%) 등의 순으로 나타남.

표 3-74 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	계약 해지	계약 이행	부당 행위	제품 안전	품질	기타	합계
2007년	21 (18.3)	11 (9.6)	6 (5.2)	12 (10.4)	52 (45.2)	13 (11.3)	115 (100.0)
2008년	25 (14.5)	6 (3.5)	5 (2.9)	28 (16.3)	101 (58.7)	7 (4.1)	172 (100.0)
2009년	25 (22.5)	6 (5.4)	7 (6.3)	24 (21.6)	46 (41.5)	3 (2.7)	111 (100.0)

나. 처리현황

식품 관련 처리현황을 보면 관련 법규나 대응방법 등을 안내한 정보 제공이 51건(46.0%)으로 가장 많았고, 다음으로 환급 20건(18.0%), 배상 13건(11.7%) 등의 순으로 나타남.

표 3-75 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	계약 해제	환급	계약 이행	배상	부당 행위 시정	조정 요청	취하 중지	교환	정보 제공	상담 기타	합계
2007년	9 (7.8)	19 (16.5)	7 (6.1)	37 (32.2)	1 (0.9)	2 (1.7)	1 (0.9)	4 (3.5)	25 (21.7)	10 (8.7)	115 (100.0)
2008년	12 (7.0)	19 (11.0)	5 (2.9)	37 (21.5)	3 (1.8)	4 (2.3)	5 (2.9)	10 (5.8)	73 (42.5)	4 (2.3)	172 (100.0)
2009년	8 (7.2)	20 (18.0)	2 (1.8)	13 (11.7)	2 (1.8)	5 (4.5)	- (0.0)	6 (5.4)	51 (46.0)	4 (3.6)	111 (100.0)

다. 소비자 주의사항

▶ 제품 섭취 전 상태 확인

식품 관련 소비자 피해구제 신청이유는 변질 혹은 부패, 이물질 혼입 등 품질 및 식품안전 관련 내용이나, 소비자가 식품을 섭취하기 위해 개봉한 경우 변질 및 부패, 이물질 혼입이 제작 유통과정 중 발생한 것인지, 보관 중 발생한 것인지가 명확하지 않아 보상을 받기 어려움. 따라서 식품을 구입할 때 내용물을 확인할 수 있는 포장의 경우 포장을 뜯기 전에 꼼꼼히 살펴볼 필요가 있으며 품질이 의심될 경우 섭취하지 말아야 함.

▶ 이물질 발견 시 상태 보존

식품을 섭취하는 과정에서 이물질이 발견된 경우, 즉시 판매업체 또는 제조업체에 이를 알리는 동시에 해당 이물질을 보존하여 향후 분쟁발생이 입증자료로 활용할 수 있도록 해야 함.

▶ 불량 제품에 대한 철저한 신고

이물질 혼입 등 식품의 위생이나 안전과 관련하여 사업자의 책임이 의심되는 경우, 사업자에게 이의제기함과 동시에 관련기관(식품의약품안전청, 해당구청 위생과 등)에 신고하여 조사 및 관리될 수 있도록 해야 함.

식품사고는 제조업체, 유통업자, 외식업체 등의 철저한 품질 및 위생 관리 등을 통해 예방이 가능하므로, 소비자의 철저한 신고를 통해 관련기관의 지속적인 관리와 단속이 이루어지도록 하는 등 소비자의 적극적인 행동과 의식제고가 필요함.

라. 주요 합의권고 사례

▣ 과메기 섭취 후 발생한 질병에 대한 보상 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 2. 전자상거래를 통해 피신청인으로부터 과메기를 구입(22,300원)하여 동년 2. 11 섭취한 바 감기몸살 증세가 나타나 약을 복용함. 2. 20. 약 복용 이후에도 감기 증세가 호전되지 아니하고 설사, 복토, 황달 증세가 있어 인근 병원에서 진료한 결과, A형 간염으로 나타나 5일간 입원치료함.
신청인은 오염된 과메기로 인하여 간염이 발병한 것으로 판단되는 바, 치료비 488,000원 보상을 요구함.

【쟁점사항】

해당 과메기의 오염 여부 및 간염 발병 사이의 인과관계 성립 여부

【판단경위】

해당 과메기가 바이러스 균에 오염되었다는 것과 신청인의 A형 간염이 과메기에 의해 전염되었다는 것은 오로지 신청인의 주장내용으로써 사실인지 여부가 전혀 입증되지 않음.

또한 A형간염 바이러스는 오염된 물이나 음식을 통해 전염되는 경구감염 질환으로, 전염 후 잠복기 15~50일(평균 28일)을 거쳐 증세가 나타나므로 그 사이 신청인이 섭취한 음식물이 다양한 바, 발병 당시 전염원이 과메기로 인한 것인지 단정할 수 없음.

과메기의 오염 사실 및 이로 인해 발병되었다는 인과관계가 모두 확인되지 않으므로 피신청인에게 보상을 요구하기 어렵다고 판단됨.

【처리결과】

신청인이 보상처리가 불가하다는 사실을 이해함.

▣ 광고와 상이한 미니 밤호박 구입 대금 환급 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 9. 25. 전자상거래를 통해 피신청인이 판매하는 미니 밤호박을 4박스 구입하고 대금 52,000원을 지급함. 4일 후 제품이 배송되었는데, 광고와 포장이 상이하고 호박도 선물할 수 없을 정도로 누렇게 되어 있는 등 상태가 좋지 않아 청약철회를 요청한 후 반송함. 제품을 수령한 피신청인이 신청인이 왕복배송비를 부담하여야 대금을 환급한다고 주장하는 바, 신청인은 배송비를 피신청인이 부담하여야 한다고 주장함.

【쟁점사항】

전자상거래로 구입한 호박 청약철회 시 배송비 부담 문제

【판단경위】

‘전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률’에 의하면, 재화 등의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회를 할 수 있도록 되어 있고(제17조 제3항), 이 경우 재화 등의 반환에 필요한 비용은 통신판매업자가 부담하도록 정하고 있음(제18조 제10항).

동 사례의 경우, 광고의 내용과 제품이 달라 신청인이 청약철회를 요구한 것으로, 해당 법률에 따라 배송비를 피신청인이 부담하여야 함.

【처리결과】

피신청인이 배송비를 부담하고, 구입 대금은 신청인에게 환급함(성립).

■ 과자류에 혼입된 원료로 인해 파절된 치아 보상 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 9. 10. 피신청인이 제조한 과자류 1봉을 구입하여 먹던 중 가공되지 않은 원료에 의하여 치아가 파절됨. 이에 피신청인에게 보상을 요구하였으나, 피신청인은 해당 원료에 의하여 치아가 손상된 것은 사실이지만 신청인이 치료를 받지 않아 치료비가 발생하지 않았으므로 보상할 수 없다고 함.

【쟁점사항】

불량 원료로 인해 치아가 손상되었으나 치료받지 않은 경우 보상비 청구 가능 여부

【판단경위】

신청인이 손상된 치아에 대해 치료를 받지 않았으나 치아가 손상된 것은 사실이며 과자류에 혼입되어 있던 튀김불량 원료로 인하여 발생하였다는 인과관계가 입증됨.

현재 치아가 손상되어 있고, 이로 인하여 음식물 섭취 시 통증이 발생하고 있다는 사실, 향후 신청인이 치료를 원할 경우 치료비가 발생한 것이 확실한 바, 피신청인이 그에 해당하는 손해배상 금액을 지급하여야 할 것임.

【처리결과】

신청인이 피신청인에게 배상금 300,000원을 지급함(성립).

16. 신용카드

가. 신청현황

2009년의 신용카드 관련 피해구제 신청 건수는 128건으로 전년도인 172건에 비해 25.6%p(44건) 감소함.

단위 : 건, (%)

구 분	2007	2008	2009
건 수	253	172	128
증 감	-	△32.0	△25.6

1) 카드종류별 현황

신용카드 분야 피해구제 접수 현황을 카드 종류에 따라 살펴보면, 국민·신한카드 등 은행계 카드가 75건(58.6%), 삼성·현대카드 등 전문회사계 카드가 42건(32.8%), 백화점 카드가 2건(1.6%)으로 나타남.

표 3-76 : 종류별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	은행계	전문회사계	백화점카드	기타카드	계
건 수	75	42	2	9	128
구성비	58.6	32.8	1.6	7.0	100

2) 피해유형별 현황

가) 주요 피해유형

신용카드 관련 피해구제 사건은 분실·도난으로 인한 제3자의 부정사용

대금에 대해 카드 비밀번호 유출 및 관리 소홀 등의 이유로 보상처리가 이루어지지 않아 발생한 피해가 27건(21.1%)으로 가장 많았고, 가맹점과 물품 또는 서비스이용 계약 후 7일 이내 철회권을 행사하거나 가맹점의 계약 불이행 등으로 카드사를 상대로 항변권을 행사하는 데 있어서 발생하는 카드사와의 분쟁이 18건(17.3%), 카드사용을 촉진시키고 회원이탈을 방지하기 위한 마케팅 수단으로 제공되는 ‘포인트 및 마일리지’ 이용과 관련해 포인트 적립이 누락되거나 사용이 제한되는 등의 피해가 22건(17.2%) 등의 순이었음.

표 3-77 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

피 해 유 형		2007년	2008년	2009년
철회·항변		32(12.7)	30(17.3)	18(14.1)
미사용 대금 청구		26(10.3)	15(8.7)	14(10.9)
분실·도난에 의한 부정사용 피해	관 리 소 홀	3(1.2)	10(5.8)	5(3.9)
	현 금 인 출	25(9.9)	23(13.4)	18(14.1)
	지 연 신 고	1(0.4)	2(1.2)	1(0.8)
	미 서 명	3(1.2)	1(0.6)	-
	양 도 · 대 여	-	2(1.2)	2(1.6)
	기 타	6(2.3)	2(1.2)	1(0.8)
	소 계	38(15.0)	40(23.4)	27(21.1)
수수료·연체료·연회비문제		34(13.4)	12(7.0)	10(7.8)
포인트·마일리지 적립 및 이용		20(7.9)	27(15.6)	22(17.2)
부정발급·명의로용		22(8.7)	7(4.1)	2(1.6)
약정한 부가·할인서비스 불이행		17(6.7)	3(1.7)	4(3.1)
부당한 채권추심 행위		13(5.1)	11(6.4)	2(1.6)
채무감면 약속 후 미이행		-	2(1.2)	-
대환대출 관련		1(0.4)	0(0.0)	1(0.8)
일방적인 이용한도 축소·카드정지		1(0.4)	2(1.2)	3(2.3)
카드대금 청구 오류		19(7.5)	10(5.8)	4(3.1)
신용불량자 부당 등재		-	2(1.2)	1(0.8)
우송중 망실		1(0.4)	0	-
카드 위·변조		1(0.4)	1(0.6)	-
미성년자 계약		1(0.4)	0	-
기 타		27(10.7)	10(5.8)	20(15.6)
합 계		253(100)	172(100)	128(100)

나. 처리현황

금융기관의 잘못된 업무처리, 즉 부당행위에 따른 피해를 시정한 건이 37.5%(48건)로 가장 많았으며, 신용카드 부정사용대금에 대한 보상처리 등 소비자피해에 대한 배상이 이루어진 건이 14.1%(18건), 잘못 청구된 연회비·각종 수수료 등에 대한 환급 처리 건이 9.4%(12건), 당초 계약 사항이 이행되거나 계약을 해제한 건이 각각 2.3%(3건)였음.

총 128건 중 65.6%(84건)의 사건이 우리 원의 합의권고로 피해가 구제된 것으로 나타남.

반면, 양 당사자 간 합의가 이루어지지 않아 소비자분쟁조정위원회에 조정 신청된 건은 0.8%(1건)였으며, 금융감독원에 중복 접수되거나 신청인 또는 피신청인의 소송제기로 취하·중지된 건은 7.8%(10건)였음.

신청인의 주장이 사실과 다르거나 신청인의 주장이 수용될 수 없어 단순 정보제공 또는 상담기타로 처리된 건은 22.6%(29건)로 나타남.

표 3-78 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	합의권고						상담 기타	취하 중지	정보 제공	조정 신청	기타	계
	환급	부당 행위 시정	계약 해제	배상	계약 이행	소계						
건 수	12	48	3	18	3	84	3	10	26	1	4	128
구성비	9.4	37.5	2.3	14.1	2.3	65.6	2.3	7.8	20.3	0.8	3.1	100

다. 소비자 주의사항

▶ 신용카드 이용 시 주의 사항

- 신용카드를 수령하는 즉시 뒷면에 서명해야 함. 미서명한 상태에

서 분실 도난당한 경우 카드사로부터 보상받을 수 없음.

- 신용카드의 회원의 신용을 전제로 발급되는 것으로 회원 본인만 사용할 수 있음. 신용카드는 양도, 대여, 담보제공 등이 금지되어 있으므로 가족 간에도 신용카드를 빌려주었다가 분실한 경우에는 카드사로부터 보상을 받지 못함. 따라서 반드시 본인 관리 하에 본인만 카드를 사용하도록 해야 함.

- 비밀번호는 타인이 알 수 없는 번호로 지정해 사용하고 비밀번호가 유출되지 않도록 주의를 기울여야 함.

- 신용카드를 분실하거나 도난당한 경우 즉시 카드사에 신고해야 함. 신고를 지연하여 카드부정사용이 발생한 경우에는 보상이 거절될 수 있으므로 분실사실을 인지한 즉시 카드사에 신고하고, 부정사용 내역이 있을 경우 카드사에 서면으로 보상신청 하도록 함.

▶ 카드 이용 거래와 관련한 분쟁 시 카드사를 상대로 한 철회권, 항변권 등의 권리행사를 효과적으로 해야 함

계약의 취소, 계약 불이행 등 물품 및 서비스 이용과 관련해 가맹점과 분쟁이 발생하게 되면 즉시 카드사에 철회권 또는 항변권 행사를 하는 것이 효과적임. 20만원을 초과하고, 3개월 이상의 기간으로 할부 결제한 경우에는 할부거래법의 적용을 받으므로, 7일 이내 카드를 상대로 철회권을 행사하거나, 할부잔액이 남아 있는 경우 항변권을 행사할 수 있음.

가맹점이 계약을 이행하지 않거나 계약을 해제하고도 환급처리를 지연하는 경우에는 남아 있는 할부잔액에 대해 카드사에 대금청구를 취소할 수 있는 항변권을 행사할 수 있으므로, 가맹점과의 분쟁으로 처리를 지연하지 말고 관련 계약서를 첨부해 즉시 카드사에 서면으로 항변권을 신청하는 것이 좋음.

본인이 결제한 사실이 없는 카드대금이 청구된 경우에도, 해당 가맹점과 해결할 것이 아니라 즉시 카드사에 신고하고 사실조사를 요청해 대금 청구 취소를 요구하는 것이 필요함.

- ▶ 포인트 제도 및 각종 부가서비스는 그 세부내용을 꼼꼼히 확인하고 관련 내용을 서면으로 남겨두는 것이 좋음

신용카드의 포인트 적립 및 이용, 각종 할인혜택 등의 부가서비스는 카드사가 자율적으로 정하도록 되어 있음. 다만 부속약관이나 홈페이지 등을 통해 그 세부내용을 반드시 고지하도록 되어 있으므로 이용 방법 등을 반드시 사전에 확인하는 것이 좋음.

일반적으로 포인트 적립은 카드이용대금을 결제일에 정상적으로 완납한 경우 전액 적립되며, 결제대금 중 일부만 결제하고 나머지가 연체된 경우에는 적립이 누락될 수 있으므로 주의해야 함.

선포인트 결제는 신용카드 회원의 물품구입시 카드사가 물품금액으로 일부를 대납해 주고 신용카드 회원은 카드사가 대납해 준 금액을 일정기간 동안 포인트로 갚아 나가는 제도임. 즉 할인이나 무상구매가 아니며, 신용카드를 사용하면서 적립되는 포인트로 갚아야 하는 일종의 채무이므로 자신의 신용카드 이용규모를 적절히 판단해 신중히 이용해야 함.

라. 주요 합의권고 사례

▣ 당초 설명과 달리 수수료 청구된 선포인트 결제서비스 취소 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 1. 카드발급 시 내비게이션을 사은품으로 제공한다는 카드사 영업사원의 권유로 모 신용카드를 발급받고 내비게이션을 제공받았음. 그러나, 발급 후 카드 이용대금명세서에 내비게이션 대금 50만 원이 ‘선포인트 결제’ 이용대금으로 표시돼 청구된 것을 알게 됨. 카드사에 문의한 결과, ‘내비게이션을 포인트로 구매한 것’이라며 50만 포인트를 신청인이 3년 내 갚아야 하며 3년 내 카드 이용실적에 따른 포인트로 이를 소멸시키지 못할 경우 남은 포인트 잔액은 신청인이 현금으로 지불해야 하고 이자 또한 발생하는 것을 알게 됨.

【쟁점사항】

선포인트 할인 이용 계약이 정상적으로 체결되었는지, 계약 시 주요 거래조건에 대한 고지가 있었는지 여부

【판단경위】

‘선포인트 결제’ 제도는 상품 구입 시 포인트로 대금을 결제해 결제대금을 현금으로 갚아나가는 것이 아니라, 약정기간 동안 카드사용 실적에 따라 적립되는 포인트로 매월 포인트 잔액을 차감시켜 나가는 제도임. 카드사들이 카드사용을 촉진시킬 목적으로 도입한 제도로, 카드이용실적이 많지 않을 경우 약정 기간 내 포인트 잔액을 모두 소멸시키지 못하는 경우가 발생할 수 있으며 이 경우 남은 포인트 잔액은 현금으로 갚아야 하며 이자가 발생할 수도 있음.

‘선포인트 결제’ 이용계약이 세부 거래조건에 대한 고지와 함께 정상적으로 이루어졌는지에 대한 입증책임은 피신청인에게 있음. 내비게이션제공이 ‘선포인트 결제’ 서비스 이용에 의한 것임을 카드사가 입증하지 못함에 따라 50만 포인트의 선포인트 결제 서비스 이용 계약은 취소처리 해 줄 것을 피신청인에게 권고함.

【처리결과】

피신청인이 포인트 이용 계약을 취소 처리하고, 이미 제공된 내비게이션은 신청인이 계속적으로 소유하는 것으로 양 당사자 합의함.

17. 애완동물(애완견)

가. 신청현황

2009년 한 해 동안 접수된 애완동물과 관련한 소비자 피해구제 건은 총 132건으로서 전년도의 148건보다 16건(10.0%)이 감소한 것으로 나타남.

표 3-79 : 피해구제 신청현황

단위 : 건, (%)

구 분	2008년	2009년	증 감
건 수	148	132	16(△10.0)

애완동물 피해구제 접수 건에서 애완견 피해가 대부분을 차지하고 있는데 피해 유형별로는 구입 직후 애완견의 질병(파보장염, 코로나장염, 홍역 등)으로 치료비와 폐사로 인한 피해를 주장하며 계약해제와 품질 문제를 거론한 것이 110건(83.8%)으로 가장 많음.

이와 같이 질병발생으로 인한 피해가 가장 많이 발생하는 이유로는 비위생적인 시설에서의 사육과 후진적인 유통구조로 애완견이 거래되면서 면역기능이 약한 어린 강아지들이 전염성이 강한 각종 질병(파보장염 등)에 쉽게 감염되는 데 원인이 있는 것으로 보임.

표 3-80 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

계약 해제	부당 행위	품질	계약 이행	기타	계
77 (58.8)	18 (13.6)	33 (25.0)	2 (1.5)	2 (1.5)	132 (100.0)

나. 처리현황

처리결과별로 보면 환급이 42건(31.8%)으로 가장 많았고, 정보제공 28건(21.2%), 교환 22건(16.7%)순으로 나타남.

특히 정보제공의 비율이 높은 이유로는 판매업자의 비협조적인 대응으로 인해 신청인이 피해구제 대신 소송을 통한 문제 해결로 진행되는 경우가 많은 것에 기인한 것으로 보임.

표 3-81 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

정보 제공	교환	환급	배상	조정 요청	기타	계
28 (21.2)	22 (16.7)	42 (31.8)	3 (2.3)	3 (2.3)	34 (25.8)	132 (100.0)

다. 주의사항

- ▶ 애완견 구입 시 분쟁의 소지가 있는 내용에 대한 철저한 확인과 관련규정들의 사전 숙지가 필요

21세기 정보화 사회에 들어와 핵가족화, 독신자의 증가, 고령화 사회로의 진입 및 삶의 질 향상 등으로 애완동물을 기르는 인구가 크게 증가하면서 관련 산업이 크게 성장하였으나 사육과 유통구조의 후진성으로 인해 건강하지 못한 애완동물이 거래됨으로써 폐사 시 소비자는 적절한 보상을 받지 못하여 분쟁이 지속적으로 발생하고 있음.

또한 구입 시에 판매업자가 제시하는 책임범위를 충분히 검토하여 불리한 조건들이 있는지 확인이 필요하며 특히 구입금액, 책임범위 등을 기재한 관련 서류(계약서 등)를 확보하지 않아 분쟁이 발생했을 경우 이를 입증하는데 많은 어려움이 발생하고 있음.

따라서 소비자는 애완견을 구입하기 전에 피해 발생과 관련된 규정들을 사전에 충분히 숙지하여 문제발생에 효율적으로 대처해야 할

것이며 계약서 작성에 있어서는 사업자의 책임범위를 명확히 하고 만일 불리한 조항이 있을 경우 이에 대한 시정을 한 후 구입을 결정해야 하며 구입 즉시 검진을 해 보는 것이 피해 예방에 필요함.

▶ 애완건의 종류, 특성, 가격 등 관련정보에 대한 사전조사를 철저히 하고 가급적이면 출생이력이 확인되는 강아지 구입

대부분의 소비자들은 애완건 구입 기준이 외모에 의한 기준을 최우선적으로 고려하는 경향이 많아 가장 중요하다고 할 수 있는 강아지의 건강상태나 문제 발생 시 책임범위에 대해서는 간과하는 경우가 많음. 또한 구입 가격에 있어서도 거래경험이 없는 관계로 사업자가 제시하는 조건에 따라 가격이 결정되기 때문에 과다 비용을 지출하는 경우도 빈번히 일어나고 있음.

따라서 소비자들은 구입하고자 하는 애완건의 특성, 가격 등 관련정보에 대한 사전조사를 철저히 하고 가급적이면 출생이력이 확인되는 강아지를 구입하는 것이 적절하다고 하겠음.

라. 주요 합의권고 사례

■ 구입 후 5일 만에 질병으로 폐사한 애완견 피해 보상 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 4. 18. 피신청인에게 말티즈 애완견을 500,000원에 구매한 후 집에 돌아오니 갑자기 혈변과 구토 증상을 보여 4. 20. 집 근처의 동물병원에 가서 진료 받은 결과, 파보바이러스 감염 진단을 받고 즉시 피신청인에게 애완견을 인도한 뒤 원상회복을 요청하였으나 4. 23. 동 애완견이 폐사함.

【쟁점사항】

구입 이전부터 질병에 감염되어 있었는지 여부

【처리경위】

애완견 폐사의 주원인인 파보바이러스는 감염 경로가 애완견의 변 등을 통해 접촉 및 경구 등으로 전염되는 것으로 알려져 있으며, 일반적으로 감염 후 약 7일 정도의 잠복기가 경과한 후 증세가 나타나고, 감염되는 경우에 따라 수 시간 이내 급사할 수 있다는 수의학적 소견이 보고됨.

상기 내용에 비추어 신청인이 구입한 애완견이 구입 직후부터 증상이 나타나 파보바이러스 감염 진단을 받은 바, 파보바이러스의 잠복기를 감안하면 판매 당시부터 감염되어 있었다고 볼 수 있음.

소비자분쟁해결기준에 따르면, 구입 후 15일 이내 폐사한 애완견의 경우 판매자가 동종의 애완견으로 교환 또는 구입가 환급 보상해주도록 되어 있어 피신청인은 애완견 구입대금과 추가적인 소요비용(진단비 등)을 신청인에게 보상해야 할 것으로 보임.

【처리결과】

피신청인이 제의한 구입가의 50%인 25만원을 신청인이 수용하여 합의함(성립).

■ 구입 15일 이내 건강상태가 좋지 않아 교환받은 애완견의 폐사로 인한 보상 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 12. 15. 피신청인으로부터 치와와 암컷을 450,000원에 분양받은 후 질병이 있어서 12. 17. 구입가 환급을 요구하였으나 환급을 거부하였고, 이후 추가로 200,000원을 지급하고 요크셔테리어 암컷으로 교환받았으나 요크셔테리어 암컷 역시 교환받은 후 3일 만에 폐사하여 12. 27. 반환하고 구입가 환급을 요구하자, 이에 대해 피신청인은 동종의 애완견으로 교환만 가능하고 환급은 불가하다고 함.

【쟁점사항】

애완견 폐사 시 교환만 가능하다는 판매자 주장의 타당성 여부

【판단경위】

피신청인이 신청인에게 교부한 계약서에는 ‘구입 후 1일에서 3일 이내 폐사 시 동종 애완견으로 교환’ 및 ‘14일 이내 폐사 시 소비자가 시가의 50%를 부담하여 동종의 애완견으로 교환’이라고 규정되어 있으므로 이는 동물보호법 제16조 및 동법 시행규칙 제21조(동물판매업자의 준수사항)에서 규정하고 있는 소비자분쟁해결기준보다 소비자에게 불리한 규정이고, 「약관의 규제에 관한 법률」 제7조 (면책조항의 금지)에 따라 부당 약관으로 피신청인이 교부한 계약서에 기재된 약관 조항은 불공정약관에 해당된다고 하겠음.

한편 신청인이 최초 구입한 애완견(치와와 암컷)은 구입한지 1일 만에 구토, 설사 등이 발생하였고 이후 피신청인이 교환해 준 애완견(요크셔테리어 암컷) 역시 교환받은 날로부터 3일 만에 폐사한 점, 소비자분쟁해결기준에 따르면 판매업자는 애완동물을 판매할 때 혈통, 성, 색상과 판매당시의 특징사항, 면역 및 기생충 접종기록, 수의사의 치료기록 및

약물 투여기록 등 판매당시의 건강상태 등이 기재된 계약서를 교부하여야 함에도 교부된 계약서에는 이러한 사항이 기재되어 있지 않은 점, 신청인이 피신청인에게 질병이 발생한 애완견(요크셔테리어 암컷)을 인도한 후 폐사하였음에도 불구하고 피신청인이 현재까지 신청인의 요구를 수용하지 않고 있는 점은 부당하므로 신청인의 구입대금 환급 요구를 수용함이 타당하다고 하겠음.

【처리결과】

피신청인은 애완견 2회에 걸쳐 지급한 65만원을 신청인에게 환급함(성립).

18. 여행

가. 피해구제 접수 현황

2009년 여행 피해구제 접수 건은 총 240건으로 2008년의 470건에 비해 48.9% 감소함. 월 평균 20건이 접수되고, 여행수요가 많은 연말·연초와 휴가철에 상대적으로 많이 접수됨.

표 3-82 : 월별 접수 현황

단위 : 건, (%)

월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
건수	30	20	19	18	14	18	17	27	48	13	10	6	240 (100.0)
비고	69(28.8)			50(20.8)			92(38.3)			29(12.1)			

나. 피해유형별

2008년에 비해 계약취소 거부로 인한 피해는 크게 증가하였으나 일정·숙박지 임의변경 및 상해·질병, 항공권 미확보로 인한 피해는 감소한 것으로 나타남.

표 3-83 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구분	일정·숙박지 임의변경	계약취소 거부	상해· 질병	항공권 미확보	여권· 비자	가이드 불성실	부당 요금	기타	계
2009년	48 (20.0)	128 (53.3)	5 (2.1)	7 (2.9)	10 (4.2)	7 (2.9)	13 (5.4)	22 (9.2)	240 (100.0)
2008년	155 (33.0)	171 (36.4)	17 (3.6)	27 (5.7)	19 (4.0)	16 (3.4)	42 (8.9)	23 (5.0)	470 (100.0)
2007년	152 (35.2)	141 (32.6)	27 (6.3)	20 (4.6)	10 (2.3)	17 (3.9)	30 (6.9)	35 (8.1)	432 (100.0)

다. 처리결과별

처리결과는 여행서비스 부실 및 계약취소에 따른 환급·배상·해약 건이 각각 11.6%(28건), 14.1%(34건), 18.8%(45건) 등임.

총 240건의 47.9%인 115건이 우리 원의 합의권고로 소비자 피해가 구제됨. 합의가 성립되지 않아 분쟁조정위원회에 조정 신청된 건은 44건(18.3%)으로 다소 높게 나타남.

표 3-84 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구분	합의 성립						조정 신청	정보 제공	상당 기타	취하 중지	처리 불능	계
	환급	배상	해약	부당 행위 시정	계약 이행	소계						
건수	28 (11.6)	34 (14.1)	45 (18.8)	4 (1.7)	4 (1.7)	115 (47.9)	44 (18.3)	62 (25.8)	11 (4.6)	4 (1.7)	4 (1.7)	240 (100.0)

라. 소비자 주의사항

▶ 계약 시 계약내용이나 일정표 확인

여행 상품은 항공좌석, 숙박시설 등의 다양한 요소들로 구성되므로 현지에서 당초 계약과는 달리 계약내용이 이행되지 않거나 변경될 가능성이 있음. 계약 시 전화나 구두상으로만 계약을 했다면 사업자의 계약위반에 대한 사실을 입증하기 어려워 적절한 보상을 받기 어려우므로 여행일정이나 호텔, 항공편, 선택관광 관련 중요사항 등 계약 관련 구체적인 조건을 계약서에 기재하고 교부받아 보관함.

계약금을 지불하기 전에 ‘계약금 환급 불가’ 등 소비자에게 불리한 특약조항이 있는지 신중히 검토하며, 일정표에 여행 일정이 모호하게 표시되어 있을 경우 명확히 할 것을 요구하고 신문 및 인터넷 광고 내용과 계약서의 내용이 같은지도 비교하여 다른 점이 있으면 그

이유를 확인함.

또한 상품가격 외의 유류할증료, 항공세, 전쟁보험료 등 추가비용과 선택관광 비용을 확인함.

▶ 저가 여행상품 구매 고려 시 선택관광 요금 및 쇼핑관광 일정 확인

저가 여행상품의 경우 저가 요금을 만회하기 위해 현지보다 비싸게 선택관광을 주선하거나 여러군데 쇼핑센터를 다니면서 의약품, 건강식품, 보석류 등을 구입하도록 현혹하는 경우가 많으므로 추가경비, 쇼핑센터 방문 횟수, 선택관광 비용 등을 꼼꼼히 따져보고 합리적으로 구입함.

▶ 일정 및 숙박지 임의변경 피해 등을 대비한 근거자료 확보

여행 중 발생한 추가지출 비용, 일정변경, 질병 발생 시 영수증이나 확인서 등의 관련 자료를 확보해 여행 후 적절한 보상을 청구할 때 증빙자료로 활용함.

마. 주요 피해구제 사례

■ 일정 임의변경된 국외여행 보상 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 9. 20. ~ 9. 25. 일정의 태국 푸켓 허니문패키지 상품을 계약 후 2,551,000원을 지불하였음. 여행 마지막 일정 중 4가지 일정을 현지 가이드가 일방적으로 쇼핑 등의 일정으로 변경함. 피신청인에게 일방적인 일정 임의변경에 대한 보상을 청구한 바 100,000원 보상을 제의하였으나 신청인은 적절한 보상을 요구함.

【쟁점사항】

계약조건 위반에 따른 소비자의 피해비용 산정

【판단경위】

피신청인은 신청인을 제외한 부부들이 마지막 날 일정의 오전에는 리조트에서 휴식을 취할 수 있기를 요구하여 당초 예정된 일정을 취소하였고 이에 대해 신청인에게 동의를 구하였다고 하나 신청인은 동의 사실을 부인함.

국외여행 표준약관 제13조(여행조건의 변경요건 및 요금 등의 정산)에 따르면, 여행조건은 ▲여행자의 안전과 보호를 위하여 여행자의 요청 또는 현지사정에 의하여 부득이하다고 쌍방이 합의한 경우, ▲천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송, 숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 경우에 한하여 변경될 수 있다고 규정되어 있는바 동 건의 경우 표준약관에서 정한 일정변경 조건에 해당하지 않음.

【처리결과】

피신청인이 신청인에게 일정변경 및 가이드팁 비용으로 220,000원을 보상함.

▣ 국외여행 계약금 환급 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 2. 24. 피신청인과 2009. 4. 13.에 출발하는 3박 5일 태국 푸켓 여행상품을 구입하며 계약금 400,000원을 지급하였음. 신청인의 개인사정으로 2009. 3. 4. 피신청인에게 계약해제통보 및 계약금 환급을 요구하였으나 피신청인은 항공기블록예약 등을 이유로 환급을 거절하나 신청인은 계약서를 FAX로 보낸 후 계약금을 입금하였으며 당시 전화로 그러한 설명을 들은 바 없으므로 계약금 환급을 요구함.

【쟁점사항】

사업자의 특약 내용 설명 여부 및 소비자분쟁해결기준 적용 여부

【판단경위】

피신청인 인터넷사이트 허니문상품 메뉴에 계약금을 반환하지 않는다는 설명이 없고 신청인이 서명 날인한 계약서는 인쇄된 내용으로 약관법 제2조에 따라 약관이라고 볼 수 있음. 계약금 환급 불가 조항은 소비자분쟁해결기준에 따른 소비자보상기준보다 불리한 조항이고 소비자분쟁해결기준과 동일한 약관 내용을 적용하는 보통의 여행상품을 통해 신용여행을 갈 수도 있어 어떠한 경우라도 계약금을 반환하지 않는다는 조항은 약관법 제3조에 의한 중요한 내용에 해당된다 할 수 있으며, 그러한 내용이 있는 계약서에 신청인이 날인하였다는 이유만으로 약관법 제3조에 의한 설명의무를 피신청인이 이행하였다고 보기 어려워 계약금불반환 조항을 피신청인이 주장할 수 없을 것으로 판단됨.

다만 신청인도 신혼여행상품을 구매하여 계약금을 입금하였음에도 계약서 조항을 자세히 살펴보지 않았고 신청인의 계약해지로 피신청인에게 손해가 전혀 없다고 보기 어려운 점, 소비자분쟁해결기준상 손해배상액을 여행대금의 일정비율로 보상하도록 규정하고 있어 이건 여행대금의 10%만 적용하더라도 약 300,000원에 달하는 점 등에 비추어 볼 때 피신청인이 기 수령한 계약금액 중 50%를 반환함이 타당함.

【처리결과】

피신청인과 신청인이 계약금의 50% 환급에 합의함.

19. 의료서비스

가. 신청 현황

2009년 의료서비스 피해구제 접수 건수는 총 711건⁶⁾으로 2008년(603건)과 비교하여 17.9% 증가한 것으로 나타남. 이는 보건의료에 대한 수요 증가 및 의료분쟁조정법 제정 움직임 등 의료서비스에 대한 사회적 관심이 높아진 데 기인한 것으로 보임.

의료서비스 피해구제 신청인의 특성을 보면, 성별로는 여성이 52.6%(374명), 남성이 47.4%(337명)으로 나타났으며, 거주 지역별로는 수도권(서울·인천·경기)이 64.8%(461명), 지방이 35.2%(250명)이었고, 접수방법으로는 서신이 59.9%(426명), 방문 32.1%(228명), 전화 5.1%(36명), 팩스 2.4%(17명) 등의 순으로 나타남.

신청인의 성별에 있어서는 통계적으로 의미 있는 특성을 찾아볼 수 없으나 거주 지역과 접수방법은 2008년과 동일한 특성을 보이고 있음. 의료서비스 피해구제의 특성상 의무기록·진단서 등 증거자료 구비가 필수적임에 따라 접수방법에 있어서는 서신과 방문 접수가 92.0%로 대부분을 차지한 것으로 나타났고, 지역별로 서울·인천·경기에 거주하는 의료소비자가 64.8%를 차지하여 의료서비스 피해구제 신청이 여전히 수도권에 편중된 것으로 나타남.

6) 2009. 9 공정거래위원회가 병원의 선택진료비 부당징수와 관련하여 시정명령 및 과징금을 부과하고 우리 원과 연계한 집단분쟁 절차 진행계획을 발표함에 따라 선택진료비 부당징수 관련 피해구제 신청사건이 다수 접수(총 645명, 183건)되었으나 연도별 통계의 일관성 유지를 위해 분석 대상에서 이를 제외함. 선택진료비 관련 사건을 포함할 경우 2009년 피해구제 접수 건은 총 894건에 달함.

(단위 : 건)

구분	조정신청			정보 제공	취하 중지	상담 기타	계
	집단*	개별	계				
건수	4	152	156	5	21	1	183

* 서울대학교병원(75명) 연세대학교세브란스병원(122명), 삼성서울병원(65명), 서울아산병원(204명)

1) 진료과목별

2009년 전체 접수 건을 진료과목별로 분석해 보면, ‘내과’가 100건(14.1%)로 가장 많았으며 ‘정형외과’ 94건(13.2%), ‘치과’ 91건(12.8%), ‘성형외과’ 71건(10.0%), ‘외과’ 68건(9.6%) 등의 순으로 나타남.

진료과목별 접수 건을 2008년과 비교해 보면, ‘성형외과’가 순위에 있어 7위에서 4위로 3계단 상승했으며, 접수비율에 있어서는 6.9%에서 10.0%로 3.1% 증가한 것으로 나타났는데 이는 남녀노소를 불문하고 외모를 중시하는 사회적 분위기를 반영한 결과로 보임.

표 3-85 : 진료과목별 피해구제 현황

단위 : 건, (%)

진료과목	내과	정형외과	치과	성형외과	외과	신경외과	산부인과	안과	피부과	기타*	계
건수 (비율)	100 (14.1)	94 (13.2)	91 (12.8)	71 (10.0)	68 (9.6)	67 (9.4)	48 (6.8)	25 (3.5)	23 (3.2)	124 (17.4)	711 (100)

* 비뇨기과 22건, 한의원 16건, 흉부외과 15건, 소아청소년과 14건, 이비인후과 10건, 신경과 7건, 정신과 4건, 기타의료서비스 11건 등임.

2) 진료단계별

진료단계별로 살펴보면, ‘수술’ 관련 피해구제 신청이 277건(39.0%)로 가장 많았고, ‘치료·처치’ 관련 228건(32.0%), ‘진단’ 관련 116건(16.3%) 등의 순으로 나타나 수술 및 치료·처치와 같은 직접적인 치료행위와 관련한 사건이 대부분(71%)을 차지함.

2008년과 비교해 볼 때 저출산의 사회적 추세를 반영하여 ‘분만’ 관련 피해구제 신청이 순위권 밖(11건 1.8% → 8건 1.1%)으로 밀려남.

표 3-86 : 진료단계별 피해구제 현황

단위 : 건, (%)

진료 단계	일반 수술	치료 처치	진단	투약	진찰 검사	주사	진료비	기타	계
건수 (비율)	277 (39.0)	228 (32.0)	116 (16.3)	21 (3.0)	17 (2.4)	16 (2.3)	13 (1.8)	23 (3.2)	711 (100)

나. 처리 현황

1) 사고유형별

2009년 피해구제 신청 건을 사고유형별로 분석해 보면, ‘부작용·악화’가 359건(50.5%)로 가장 많았고, ‘사망’이 89건(12.5%), ‘장애’ 81건(11.4%), ‘효과미흡’ 28건(3.9%), ‘감염’ 13건(1.8%), ‘장기손상’ 4건(0.6%), ‘약해’ 3건(0.4%) 등의 순으로 2008년과 비교하여 큰 변화는 없는 것으로 나타남.

표 3-87: 사고유형별 피해구제 현황

단위 : 건, (%)

구분	부작용 악화	사망	장애	효과 미흡	감염	장기 손상	약해	기타	계
건수 (비율)	359 (50.5)	89 (12.5)	81 (11.4)	28 (3.9)	13 (1.8)	4 (0.6)	3 (0.4)	134 (18.9)	711 (100)

2) 처리결과

2009년 접수된 의료서비스 피해구제 사건의 처리결과를 분석해 보면, ‘배상’ 등 양당사자간에 합의가 이루어진 사건이 268건(37.7%), ‘조정신청’ 161건(22.6%), ‘정보제공’ 152건(21.4%), ‘취하·중지’ 97건(13.6%) 등으로 나타남.

피해구제 처리가 곤란한 ‘조정신청’, ‘정보제공’(증거자료 미비, 우리원에서 처리하는 것이 부적합한 사건 등), ‘취하·중지’(소제기, 소비자가 중지 요청 등), ‘처리불능’(부도·폐업 등) 등의 사건 419건을 제외할 경우 실제 피해구제 처리율은 91.8%에 이릅니다.

표 3-88 : 처리결과별 피해구제 현황

단위 : 건, (%)

구분	합의 성립				조정 신청	정보 제공	취하 중지	처리 불능	상담 기타	계
	배상	환급	계약 이행	소계						
건수 (비율)	258 (36.3)	8 (1.1)	2 (0.3)	268 (37.7)	161 (22.6)	152 (21.4)	97 (13.6)	9 (1.3)	24 (3.4)	711 (100.0)

다. 문제점 및 개선의견

1) 전자 진료기록부의 정확한 기재 및 위·변조 예방 노력 필요

진료기록부는 의료분쟁 발생 시 환자에게는 의사의 의료과실을, 의사에게는 자신의 진료행위가 정당하였음을 입증하는데 가장 중요한 증거자료로서 의료법 제22조에서는 의료행위에 관한 사항과 소견을 상세히 기록하고 서명하도록 규정하고 있으며 허위로 작성하거나 진료기록부 등을 기록·서명하지 않을 경우 300만원 이하의 벌금에 처하도록 되어 있음.

진료기록부는 대개 외국어 등의 전문용어로 작성될 뿐 아니라, 병원마다 약품명 등을 독특한 약자로 쓰기도 하고, 작성자의 독특한 필체로 작성하는 경우가 많아 의료분쟁 발생 시 이를 이해하는데 많은 어려움을 겪고 있는 바, 이러한 문제를 해결하기 위해 전자 진료기록부를 인정하고 있으며, 의료법 시행규칙 제14조는 진료기록부 기재사항에 대해 질환명, 검사명, 약제명 등을 제외하고는 원칙적으로 한글과 한자로 기재하도록 하고 있으나 제대로 지켜지지 않고 있는 것이 현실임.

또한, 전자 진료기록부의 경우 병원 자체적으로 전자 수정이 가능하나 그 수정 유·무를 일반 소비자들이 알 수가 없고 우리 원에 접수된 의료서비스 피해구제 신청 사건을 처리하는 과정에서도 신청인들이 의료인들의 진료기록부 위·변조 문제를 제기하는 경우도 있으나 이를 입증하기가 쉽지 않음.

따라서 의료 소비자들은 진료과정에서 검사 및 수술동의서 사본을 요구하여 보관하거나, 의료분쟁 발생 즉시 진료기록부 사본을 요구하는 것이 추후 의료인의 진료기록부 위·변조 방지에 도움이 될 것임. 진료기록부의 한글 사용은 의료 소비자에 대한 편의 제공이라는 데 근본적 취지가 있지만, 의료행위의 전문성으로 인해 한글을 사용하더라도 이해할 수 없는 내용이 많다는데 현실적인 문제점이 있으므로 일상 진료에서 통일화된 기준이 마련될 필요가 있음.

2) 고령 환자에 적합한 수술 및 치료과정 등 설명 필요

2009년 의료서비스 관련 피해구제 신청사건을 분석한 결과, 고령 환자와 관련한 사건이 228건(32.1%)로 상당부분을 차지하고 있으며 이를 진료과목별로 살펴보면 내과가 44건(19.3%), 신경외과와 정형외과가 동일한 37건(16.2%), 치과 27건(11.8%), 외과 22건(9.7%) 순으로 많이 접수되었는바, 평균수명의 연장과 의학기술의 발달에 따라 고령 환자에 대한 침습적인 수술과 치료처치 과정 중에서 많은 의료분쟁이 발생하고 있음을 알 수 있음.

고령 환자는 만성적인 질병이 복합적으로 내재된 상태에서 수술을 받기 때문에 상대적으로 예후(진료 결과)가 불량할 가능성이 높다는 점을 고려하여 의사는 환자의 상태에 따른 상세하고 적합한 설명과 환자가 치료방법을 선택할 수 있도록 유효한 정보를 제공하는 것이 분쟁을 예방하는데 중요한 요소임. 한편, 고령 환자나 보호자가 수술에 대한 지나친 기대심리를 갖는 경우 불가항력적으로 발생하는 불량한 결과임에도 의사의 과실로 생각하여 분쟁화 될 가능성이 높다는 점도 고려할 필요가 있음.

표 3-89 : 진료과목별 고령자 피해구제 현황

단위 : 건, (%)

내과	신경 외과	정형 외과	치과	외과	비뇨 기과	안과	기타	계
44 (19.3)	37 (16.2)	37 (16.2)	27 (11.8)	22 (9.7)	12 (5.3)	10 (4.4)	39 (17.1)	228 (100)

* 고령자기준 : 만 60세 이상

라. 주요 피해구제 사례

▣ 뇌경색 진단 지연에 대한 손해배상 요구(신경외과)

【사건개요】 신청인은 반신욕을 하면서 찬물을 머리에 끼얹은 후 오한, 두통, 호흡곤란 등의 증상으로 2008. 12. 23. 피신청인 병원 응급실에 내원하여 검진 후 증상이 호전되어 귀가하였고 2008. 12. 26. 벽에 이마를 부딪힌 후 두통, 구역, 구토 등의 증상이 있어 피신청인 병원 응급실에 재차 내원하여 검진 후 2008. 12. 27. 00:20 귀가한 바 있음. 2008. 12. 29. 발열과 전신쇠약으로 또 다시 피신청인 병원 응급실에 내원하여 검진 후 노년내과로 입원하였으며, 2008. 12. 30. 전날 응급실에서 시행한 검사결과 뇌경색이 의심되어 신경과 진료 후 뇌경색에 대한 치료 및 재활치료를 받았으나, 2009. 8. 14. 뇌병변 1급 장애 판정을 받았으며, 현재는 의식상태 저하 및 거동 불가 등으로 인해 개호가 필요한 상태임.

【쟁점사항】

2008. 12. 23. 같은 해 12. 26. 응급실에 내원하였을 당시 뇌경색 증상이 있었는데도 불구하고 피신청인이 검사자료를 잘못 판독하였는지 및 처치가 미흡하여 뇌경색 진단이 지연되었는지 여부

【판단경위】

2008. 12. 26. 환자가 피신청인 병원 응급실에 재차 내원하였을 당시 우측 소뇌의 뇌경색이 의심되는 점과, 두통과 구토 등의 임상증상, 혈압 상승(17:56 197/109mmHg, 21:39 173/113mmHg 측정) 등을 고려할 때 적극적인 관찰 및 치료계획이 필요하였다고 보여지는데 피신청인의 귀가 조치는 적절했다고 보기 어려움.

또한 2008. 12. 29. 환자가 응급실에 내원하였을 당시 시행한 MR diffusion 검사에서 우측 소뇌경색과 경미한 뇌교경색이 관찰되나 피신청인은 다음날에 가서야 검사결과를 확인하여 뇌경색의 진단이 지연되었고, 일반적으로 뇌경색의 초기에는 뇌압저하를 위한 처치와 수액 및 항혈소판제제를 투약하며, 환자와 같이 재발한 상황에서는 항혈소판제제를 기전이 다른 약제로 교체하여 투약함으로써 호전을 기대할 수 있으나 피신청인이 검사결과를 뒤늦게 확인하여 뇌경색의 진단이 지연되었고, 이로 인해 치료기회가 상실되었음.

결국 환자에 대한 피신청인의 부적절한 처치 및 뇌경색의 진단지연, 환자의 상태악화와의 연관성이 인정되어 피신청인은 환자에 대한 손해배상 책임을 면하기는 어렵다고 판단되며, 다만, 환자가 현재 장애상태에 이르게 된 원인이 전적으로 뇌병변에 의한 것으로 보기 어렵고, 기존의 전신상태 저하, 흡인성 폐렴 등이 영향을 주었을 가능성이 있는 점, 피신청인의 처치 및 진단이 적절한 시점에 이루어졌다 하더라도 예후가 크게 달라졌을 것으로 보기 어려운 점 등을 감안하여 피신청인의 책임을 제한함.

【처리결과】

치료비, 간호비 및 위자료로 금 2,200만원을 피신청인에게 배상하도록 권고하여 합의함.

■ 간경화 환자에게 근육주사 후 혈액응고 장애로 인한 장기부전으로 사망한데 대한 배상 요구(내과)

【사건개요】 신청인의 亡夫(43세)는 알코올성 간경화 증상이 있던 자로 2007. 3. 2.부터 피신청인 병원에서 입원 치료를 받던 중, 2008. 8. 28. 열이 있어 알타질(해열제) 근육 주사를 맞았는데 같은 해 8. 31. 둔부 통증 및 자반증 소견을 보여 신청 외 병원으로 전원하여 검사를 받은 결과 우측 둔부에 20*20cm의 혈종이 확인되었고, 범발성 혈액응고장애에 의한 다발성 장기부전으로 같은 해 9. 1. 사망에 이르게 됨.

【쟁점사항】

알타질 근육주사가 혈종 발생 등 혈액응고장애를 초래하였는지 여부

【판단경위】

망자는 피신청인 병원에 입원하기 전 진행성 간경화증, 자발성·다발성 혈종 등으로 다른 병원에서 치료를 받았으며 혈액검사상 혈소판 수치가 낮고 PT가 증가되어 있는 등 출혈경향이 있는 상태였음. 이 경우 일반적으로 의료진은 출혈을 예방하기 위하여 근육주사를 금해야 하고 혈소판 기능을 억제시키는 약제인 아스피린의 사용 시 주의가 요구되나, 피신청인은 출혈성 경향이 있는 망자에게 근육주사 및 아스피린 제제를 투여하여 혈종이 발생하였고, 이후 증상이 급격하게 악화되어 환자가 사망에 이르게 되었으므로 피신청인의 일부 책임이 인정된다고 판단됨. 다만 기왕 질환이 간경화 말기였던 점, 이 경우 질환의 완치는 어렵다는 점 등을 감안함.

【처리결과】

치료비, 장례비 및 위자료 등으로 금 1,400만원을 피신청인에게 배상하도록 권고하여 합의함.

■ 유방암 수술 후 거즈 잔존으로 재수술을 받는데 대한 배상 요구 (산부인과)

【사건개요】 신청인(여, 56세)은 1993년 피신청인 병원에서 유방암(우측) 진단 하에 유방절제술을 받은 기왕력이 있는 환자로서, 2008. 11.경 우측 옆구리 통증과 전신발열 등 이상증상이 있어 같은 달 18. 피신청인 응급실에 내원하였으나 원인에 대한 뚜렷한 설명을 듣지 못함. 같은 날 극심한 통증으로 신청 외 병원에 내원하여 우측 유방 주변 농양 진단 하에 수술을 받은 결과, 고름 주머니(abscess sac)내에 거즈가 있다는 소견을 받음.

【쟁점사항】

1993년 피신청인의 유방절제술 과정에서 제거되지 못한 거즈(이물질)가 유방 주변 농양 발생에 영향을 미쳤는지 여부 및 배상액 수준

【판단경위】

피신청인은 봉합수술을 하는 경우 거즈 등이 남지 않도록 이를 확인하고 거즈 등이 남는 경우에 대비하여 거즈의 숫자 등을 확인하는 등 위험을 방지하기 위한 최선의 조치를 행하여야 할 주의의무가 있으나 이를 게을리함으로써 유방절제술 과정에서 거즈를 제거하지 못하고 그대로 봉합함으로 인해 신청인이 불필요한 수술을 받아 신체적 고통을 받게 한 점이 인정되므로 민사상 책임을 물을 수 있으나, 거즈제거술 후 완치가 되어 별다른 후유증을 남기지 않았다는 점에서 피신청인이 부담해야 할 배상액은 수술비와 위자료 수준이 타당할 것으로 판단됨.

【처리결과】

수술비(200만원)와 위자료(600만원)을 합한 금 800만원을 피신청인에게 배상하도록 권고하여 합의함.

■ 하악교정 수술 후 부정교합과 지각마비가 발생한데 대한 배상 요구
(성형외과)

【사건개요】 신청인(여, 40세)은 2005. 4. 피신청인 병원(성형외과)에 내원하여 골격성 양악 전돌증 진단 하에 돌출입 수술을 받고 2006. 7.까지 교정장치를 장착하고 있었으나 부정교합과 좌측 하악부위에 지각마비가 발생함. 이에 2007. 4.경 안모 변화에 대하여 귀족수술과 추가로 치아교정 치료를 받았음에도 2008. 10. 신청 외 대학병원에서 부정교합(골격성 III 부정교합)과 지각이상(좌측 하순 및 이부)으로 진단받은 상태로서, 부정교합에 대해서는 향후 2년간 고정식 교정장치에 의한 교정치료가 필요하다는 소견을 받았고 지각 이상에 대해서는 투약처치를 받고 있음.

【쟁점사항】

부정교합과 지각이상이 피신청인의 부적절한 수술로 인해 발생하였는지, 통상적으로 인정되는 손상인지 여부

【판단경위】

수술 후 전반적으로 입이 함축해졌다는 점은 상악골 전방부를 과도하게 후방으로 이동시켰기 때문이며, 수술 후 장기간 교정을 받고도 현재 부정교합 상태에 이르게 된 것은 교정이 적절하게 이루어진 것으로 보기 어려운 바 피신청인은 적어도 향후 부정교합 및 감각이상 치료에 소요되는 비용을 배상하는 것이 합당함.

【처리결과】

피신청인에게 기왕 치료비 금 830만원을 배상하도록 권고하여 합의함.

■ 척수 수술 후 후유장애 발생에 대한 배상 요구(신경외과)

【사건개요】 신청인의 母(63세)는 좌측 하지 근력 약화증상(G2)으로 2008. 5. 26. 피신청인 병원에 내원하여 제8흉추부 척수종양 진단 하에 같은 해 5. 27. 1차 수술(추궁 절제술 및 척수종양 제거술)을 받았으나 이후 양 하지 완전마비(G1)와 배뇨 및 배변기능 장애가 발생되었고 같은 해 7. 8. 2차 수술(추궁 절제 및 잔여 종양제거술)을 받았는데도 상기 신경학적 장애의 호전이 없어 지체 장애 1급을 진단받은 상태임.

【쟁점사항】

환자의 양 하지 마비와 배뇨 및 배변 기능장애가 수술 잘못에 기인한 것인지 여부

【판단경위】

수술 전 의학적 검사 상 좌측 하지는 근력약화(G2)를 보이고 우측 하지는 정상에 가까운 소견(G4~5)을 보였고 배뇨 및 배변기능 장애는 수술 전에 인지되지 않은 증상으로 위 수술과 상기 후유장애 발현 사이에 다른 원인이 개재되었을 가능성이 적고, 수술 중 직접적인 신경절단 손상이 있었다고 보기는 어려울지라도 견인 등에 의한 기계적 손상이나 국소적 허혈에 의한 손상일 가능성이 높은 것으로 추정되는 바, 피신청인 병원의 수술과 최종적인 양하지 완전마비(G1), 배뇨 및 배변 기능장애 발생은 상당인과관계가 성립한다고 판단되므로 환자의 손해 발생에 대한 책임이 없다고 단정하기 어려움.

또한 수술의 목적이 좌측 하지의 근력약화가 더욱 진행되는 것을 막고 약해진 힘을 회복시키기 위한 수술이었으나 결과적으로 수술 직후부터 양하지 마비와 배뇨 및 배변기능 장애가 발생한 점을 고려할 때 피신청인 병원은 환자의 피해에 대해 공평 타당한 분담 차원에서 일부 손

해배상 책임이 인정됨.

다만, 신경학적 악화 예방 및 종양양상(악성여부 등) 확인을 위해 수술이 필요하였던 점, 수술 전 촬영한 척추 MRI 검사 상 제6흉추부~10흉추부의 척수는 signal change가 심하였고 수술 당시 종양과 척수 사이에 유착이 심함에 따라 일반적인 경우보다 수술시 손상 가능성이 높았던 점, 수술 전 좌측 하지의 근력약화(G2)가 일부 있었던 점, 수술 전부터 자가배뇨가 어려워 간헐적 카테터삽입술을 시행하였던 점, 수술 전 하지마비 가능성에 대해 설명이 이루어진 점 등을 감안하여 피신청인 병원의 책임이 제한되어야 할 것으로 판단됨.

【처리결과】

금 15,000,000원 상당의 진료비를 감면하고 이와 별도로 금 50,000,000원을 배상하도록 권고하여 합의함.

▣ 입원 중 환자 관리소홀로 사망한데 따른 배상 요구(정형외과)

【사건개요】 신청인의 부친(亡, 66세)은 허혈성 심질환으로 약물치료를 받던 중 제4-5요추간 척추관 협착증 및 분절 불안정성으로 수술을 위해 2009. 4. 21. 피신청인 병원에 입원하였는바 수술 전 날인 2009. 4. 26. 14:00경 샤워장에서 쓰러진 상태로 발견되어 응급 심폐소생술을 받았으나 같은 날 15:05 사망에 이르게 됨.

【쟁점사항】

수술 예정상황에 있는 환자에 대한 관리, 관찰 소홀에 대한 책임 유무

【판단경위】

망인이 허혈성 심질환으로 약물치료를 받아오고 있었고, 같은 이유로 수

술에 앞서 순환기내과의 진료를 받았으며, 그 결과 비교적 고위험군으로 분류되어 수술 후 뇌혈관 질환사고 등의 합병증이 발생할 가능성이 있는 점, 수술 전 순환기내과 검사결과 심방 전떨림으로 인해 헤파린(항혈소판제제)를 정맥으로 주입하고 있던 점, 정맥주사로 인해 간호사가 보호자의 입회하에 간단한 샤워만 할 것을 지시한 사실 등을 종합해 살펴보면, 피신청인은 망인에 대하여 단순히 기왕증과 관련된 샤워의 위험성을 경고함에 그치지 아니하고 나아가 망인의 동태를 살펴면서 망인이 장시간 샤워를 하지 않도록 상시 감독하거나 또는 보호자로 하여금 이를 감독하도록 할 주의의무가 있음에도 불구하고 이를 소홀히 하여 망인이 사망에 이르게 되었으므로 피신청인에게 환자에 대한 관찰의무 내지 요양지도 의무를 게을리한 과실이 있다고 판단됨.

다만, 수술 전 허혈성 심질환이 있었고, 좌심실 구축력이 27%로 저하되어 있던 점, 망인에 대한 부검이 이루어지지 않아 명확한 사인규명이 되지 않음으로 인해 샤워와 망인의 사인간의 인과관계가 확인되지 않는 점, 망인이 실제 장시간 샤워를 하였는지 여부가 확인되지 않고, 평소 집에서 단독으로 샤워를 하였으며, 수영장도 다녔다는 신청인의 진술을 감안하여 피신청인의 손해배상 책임을 제한함.

【처리결과】

연금 상실에 대한 손해배상액, 장례비 및 위자료를 합한 금 990만원을 배상하도록 권고하여 합의함.

■ 임플란트 시술 후 골수염 발생에 대한 배상 요구(치과)

【사건개요】 신청인(남, 34세)은 2007. 3. 10. #46으로 인한 하악 우측 농양 진단하에 신청 외 병원에서 절개배농술을 받은 바 있으며, 같은 해 3. 22. 피신청인 병원에서 #46의 기존 보철물 제거 후 같은 해 6. 8. 임플란트를 식립하고 2008. 4. 보철물을 장착하였으나 임플란트 보철을 1개월 정도 사용한 후부터 통증 및 염증이 있어 치료를 받았고 증상이 호전되지 않아 #46의 임플란트를 제거하였는바 2008. 11. 신청 외 병원에서 검사한 결과 하악골 우측의 골수염으로 소파술, 절개배농술, #44, #45의 발치를 하였고 추후 하악 우측부의 치조골 이식술 및 보철치료가 필요한 상태임.

【쟁점사항】

골수염이 임플란트 시술 잘못으로 인해 발생하였는지 여부

【판단경위】

임플란트 식립 시 주위의 골밀도가 낮아 보여 골이식을 통한 골유도 재생술이 필요하나 시행되지 않았고, 이후 경과과정상 임플란트 주위의 골밀도가 별로 증가되지 않은 것으로 볼 때 임플란트 주위의 염증은 치조골의 부족으로 임플란트 주위에 깊은 열구를 형성한 것이 원인으로 추정되며, 이로 인해 우측 하악부의 염증이 확산된 것으로 볼 수 있으므로 피신청인의 일부 책임이 인정됨. 그러나, 피신청인이 임플란트 염증에 대해 적절한 치료를 시행하였으나 염증의 진행을 막지 못하였는바, 염증에 대한 치료의 반응은 신청인의 건강상태, 저항력에 따라 차이가 날 수 있고, 임플란트 시술 전 우측 하악부의 염증으로 치료를 받은 적이 있는 점 등을 고려하여 피신청인의 책임을 제한함.

【처리결과】

향후 진료비 및 기왕 임플란트 치료비의 일부인 금 360만원을 배상하도록 권고하여 합의함.

20. 의류 및 신변용품

가. 신청현황

2009년 의류 및 신변용품의 피해구제 접수 건은 총 6,074건으로 전년 대비 2,127건(53.9%)으로 크게 증가함.

1) 품목별 현황

주요 품목을 보면, 일상 간편복이 2,413건(39.7%)으로 가장 많았고, 그 다음으로 신발 1,391건(22.9%), 양복 1,118건(18.4%), 가방 391건(6.4%) 등의 순이고, 신발이 전년 대비 659건(90.0%)이 증가하여 큰 오름세를 보임.

표 3-90 : 품목별 현황

단위: 건, (%)

구 분	간편복	양복	신발	가방	피혁 제품	악세사리 신변용품	한복	기타	계
2007년	1,425 (37.9)	838 (22.3)	722 (19.2)	218 (5.8)	86 (2.3)	156 (4.1)	18 (0.5)	299 (7.9)	3,762 (100.0)
2008년	1,526 (38.7)	859 (21.8)	732 (18.5)	277 (7.0)	91 (2.3)	121 (3.0)	30 (0.8)	311 (7.9)	3,947 (100.0)
2009년	2,413 (39.7)	1,118 (18.4)	1,391 (22.9)	391 (6.4)	162 (2.7)	181 (3.0)	62 (1.0)	356 (5.9)	6,074 (100.0)
증 감	887 (58.1)	259 (30.2)	659 (90.0)	114 (41.2)	71 (78.0)	60 (49.6)	32 (66.7)	45 (106.7)	2,127 (53.9)

2) 피해유형별 현황

주요 피해유형을 보면 소재, 변퇴색, 봉제 불량 등 제품 품질 관련 피해가 4,126건(67.9%)으로 상당수를 차지하고 있고, 다음으로 계약해지·해제 관련 1,390건(22.9%), 반품 시 위약금을 요구하는 등의 부당행위 관련 280건(4.6%) 등의 순으로 나타남.

표 3-91 : 피해유형별 현황

단위: 건,(%)

구분	품질 기능	계약 해제	부당 행위	계약 이행	A/S 불만	가격	표시 규격	기타	계
건수	4,126 (67.9)	1,390 (22.9)	280 (4.6)	129 (2.1)	104 (1.7)	7 (0.1)	9 (0.2)	29 (0.5)	6,074 (100.0)

나. 처리현황

의류 및 신변용품에 대한 섬유제품심의위원회 심의 또는 시험검사 결과 품질 상 하자가 인정되지 않아 그 결과에 대하여 소비자에게 정보를 제공한 건이 2,942건(48.4%)으로 가장 많고, 다음으로 품질불량 및 전자상거래 청약철회에 따른 환급이 1,095건(18.0%), 제품 교환 582건(9.6%), 제품 하자에 대한 배상 558건(9.2%), 계약해제 355건(5.8%) 등의 순으로 나타남.

표 3-92 : 처리결과별 현황

단위: 건,(%)

구분	환급	교환	배상	계약 해제	수리 보수	계약 이행	시정	정보 제공	기타	계
건수	1,095 (18.0)	582 (9.6)	558 (9.2)	355 (5.8)	145 (2.4)	59 (1.0)	18 (0.3)	2,942 (48.4)	320 (5.3)	6,074 (100.0)

다. 소비자 주의사항

의류 및 신변용품 관련 소비자 피해유형을 보면 제품 구입과 관련된 계약관련 피해와 제품을 사용하던 도중 발생하는 의류 및 신변용품의 품질 하자에 대한 피해가 다수를 차지하고 있음.

계약관련 피해는 제품을 구입한 이후 소비자의 단순변심에 의해 교환이나 환급을 요구하는 경우 사업자가 이를 거부하는 경우가 대부분이며, 특히 전자상거래로 구입을 하는 경우 주문을 한 제품과 다

른 색상 혹은 사이즈의 제품이 배송되는 피해유형도 발생하고 있음.

이에 비해 사용도중 발생하는 의류 및 신변용품의 품질하자에 대해서는 변색, 보풀 발생, 내구성 불량 등의 하자가 주로 발생하고 있음.

이와 같은 피해를 사전에 방지하기 위해서는 의류 및 신변용품 구입 시 반드시 제품에 대한 정보를 확인해야 할 것이며 구입 이후 교환이나 환급에 대한 정보도 반드시 확인해야 할 것임.

품질 하자 관련된 피해에서는 단순히 제품이 불량이기 보다는 소비자들의 사용 및 취급 과정 중 부주의에 의해 발생을 하는 경우도 많은 만큼 소비자들의 꼼꼼한 주의도 필요할 것임.

■ 의류 및 신변용품 구입 시 소비자 주의 사항

▶ 직접 매장을 방문하여 구입 하는 경우

직접 매장을 방문하여 의류 및 신변용품을 구입하는 경우 우선은 색상, 사이즈 등에 대해 꼼꼼하게 살펴봐야 하며, 구입 이후 교환이나 환급 가능 여부에 대해서도 확인을 해야 할 것임.

특히 소비자의 단순변심에 의해 교환이나 환급을 요구하는 경우, 사전에 교환은 가능하나 환급은 불가하다는 공지를 했다는 이유로 거부하는 경우가 많음.

이러한 분쟁을 사전에 방지하기 위해서는 교환 및 환급에 대한 정보를 살펴봐야 할 것이며, 소비자에게 불리한 계약 내용을 고지하는 경우 가급적 구입을 피하는 것이 타당할 것임.

▶ 전자상거래로 구입 하는 경우

직접 매장을 방문하여 구입 하는 것과 비교해서 전자상거래로 구입 하는 경우 직접 눈으로 확인을 하기 어려운 경우가 많기 때문에 사이즈 및 색상, 디자인 등에 대한 분쟁이 많으며, 따라서 소비자가 구매 전 꼼꼼히 사이즈를 확인하고 사는 등의 주의가 필요함.

구매 후 소비자가 반품을 원하는 경우 판매자가 사전에 반품이 불가함을 사이트 내에 고지했다는 이유로 거부하는 경우가 많은데, 일방적으로 사이트에 고지하는 것은 관련 법령에 위반되므로 정당한 청약철회를 요구할 수 있음.

다만, 청약 철회의 기간이 법률로 정해져 있는 만큼, 청약 철회를 원하는 경우에는 정해진 기간을 준수하여야 하며, 반송하는 의류 등에 훼손이 없도록 유의하여 반송하여야 할 것임.

▶ 적절한 세탁 및 보관 방법

의류 및 신변용품의 경우 직접적으로 착용을 하거나 착화를 하는 만큼, 사용에 따른 마모 및 변색 등이 일어나는 것이 당연하며, 적절한 세탁 및 보관 방법을 취하는 경우 이러한 현상을 지연시킬 수 있을 것임.

특히 의류의 경우 일광에 의한 변색 및 세탁 방법의 부적절한 세탁으로 인해 의류의 품질이 저하되는 경우가 많으며, 모피나 가죽 제품 등의 착용 시 오염 물질 등이 제때 처리되지 않아 변색 등이 발생하는 경우도 많음.

▶ 착용 및 착화 시 외부 충격 유의

의류 제품 착용 중 물리적 충격에 의해 봉제선 등을 중심으로 찢어지는 하자가 발생하는 경우가 많음.

또한 착용 중 특정 부위에 따라 집중적인 마찰이 발생하여 보풀 등이 발생하는 경우도 많음.

위와 같은 하자의 경우 해당 의류가 인장 및 인열강도, 보풀 등 의류 품질 기준에 미흡한 이유로 발생할 수도 있으나 소비자의 취급부주의에 의한 경우도 상당하므로 착용 시 유의가 필요함.

라. 주요 합의권고 사례

▣ 오리털이 빠지는 점퍼 보상 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 12. 1. 피신청인 매장에서 오리털 패딩 점퍼(223,210원)을 구입하여 착용을 하던 중 봉제선 솔기 부위에 하얗게 오리털이 빠져나오는 하자가 있어 피신청인에게 이의를 제기함. 피신청인이 제품상의 하자가 아니라고 하며 보상 거절하여 신청인은 제품의 하자 여부 확인 및 보상을 요구함.

【쟁점사항】

오리털 패딩 점퍼의 불량 여부

【판단경위】

오리털 패딩 점퍼는 오리털이 겉으로 빠져나오는 것을 예방하기 위해 다운프루프(Down Proof) 가공이라는 특수한 원단을 사용하여 제작하는 제품이며, 오리털 패딩 점퍼 착용 중 다운프루프(DP) 불량 또는 봉제선 불량으로 오리털이 원단 바깥으로 심하게 빠져 나와 착용이 불편한 경우가 있음.

이러한 경우 제품 불량으로 확인이 되면 소비자분쟁해결기준에 따라 제조사 또는 구입처를 통하여 제품 교환이나 환불을 받을 수 있음.

해당 물품의 경우 오리털이 봉제선 부위를 중심으로 심하게 빠지는 현상이 확인되는 바, 제품불량으로 판단되어 제조판매업체에 보상 책임이 있음.

【처리결과】

피신청인이 신청인에게 제품 대금을 환불함(성립).

■ 사이즈가 맞지 않는 코트 반품 및 환불 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 12. 11. 전자상거래를 통해 피신청인으로부터 85,000원 상당의 코트를 구입함. 배송된 제품을 착용하여 보니 사이즈가 맞지 않아 반품을 요구하였으나 피신청인은 소재의 특성상 반품이 불가함을 미리 고지하였다고 거절함.
신청인은 관련 법령에 따라 반품 처리해줄 것을 요구함.

【쟁점사항】

전자상거래시 반품 및 환불 불가를 미리 고지한 경우 청약철회 가능 여부

【판단경위】

‘전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 및 동법 시행령’에서는 소비자의 주문에 의하여 개별적으로 생산되는 재화 등 청약철회 등을 인정하는 경우 통신판매업자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우로서 사전에 당해 거래에 대하여 별도로 그 사실을 고지하고 소비자의 서면(전자문서를 포함한다)에 의한 동의를 받을 경우에만 청약철회를 제한할 수 있도록 정하고 있음.(시행령 21조) 또한 그 외의 경우에도 소비자의 책임 있는 사유로 재화가 훼손된 경우, 소비자의 사용으로 재화의 가치가 현저히 감소한 경우, 시간의 경과에 의하여 재판매가 곤란할 정도로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우, 복제가 가능한 재화 등의 포장을 훼손한 경우에는 소비자가 청약철회를 요구할 수 없도록 정하고 있음. 동 사례는 위 청약철회 제한 사유에 해당하지 않고, 단지 피신청인이 자신의 쇼핑몰 사이트에 이를 일방적으로 고지했다는 사실만으로 청약철회를 거절하고 있는 것으로 위법사항임.

【처리결과】

피신청인이 관계 법령에 의거 대금 환불 조치함(성립).

21. 이동전화서비스

가. 신청현황

2009년 이동전화서비스 분야의 피해구제 접수 건은 총 237건으로 2008년에 전년 대비 47.1% 감소한 데 이어 또 다시 전년 대비 38.0% 감소하는 등 대폭 줄어들고 있음.

번호이동제도 시행 초기에 나타났던 이동통신사의 과도한 보조금 지급 및 가입자 유치 경쟁이 진정되고 그에 따른 가입자 이동도 줄면서 소비자피해도 전반적으로 감소추세를 나타내고 있는 것으로 보임.

표 3-93 : 연도별 접수현황

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년
건 수	722	382	237
증 감 율	△50.0	△47.1	△38.0

주요 피해유형으로는 정보이용료나 데이터통화료 등이 과다하게 청구되거나 본인이 인지하지 못한 휴대폰 소액결제가 이루어져 이의를 제기하는 ‘부당 요금(기타)’이 41건(17.3%)으로 가장 많았으며, 다음으로는 대리점의 업무 착오 및 주요사항 미고지, 청구서 기재사항이나 요금산정 기준 등 이동통신 사업자의 과실이나 업무 방식 개선 등을 요구하는 ‘업무처리 불만’이 27건(11.4%)으로 나타남.

이 외에 가입 시에는 단말기를 무료 지급키로 약정하였으나 이후 할부금이 청구되는 ‘약정불이행(폰 대금 관련)’이 23건(9.7%), 주거지 또는 직장에서의 통화품질 불만으로 인한 계약해지 또는 그에 따른 손해배상을 요구하는 ‘통화품질 불만’이 21건(8.9%), 부가서비스 및 요금제, 할인제 적용 등 가입 시 대리점과 체결한 약정이 실제와 달라 신청된 ‘부당요금(약정상이)’가 20건(8.4%)으로 나타남.

표 3-94 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

피 해 유 형	2007년	2008년	2009년
단말기관련	13 (1.8)	18 (4.7)	12 (5.1)
부당가입(명의도용)	36 (5.0)	14 (3.7)	15 (6.3)
부당가입(미성년자)	12 (1.7)	2 (0.5)	6 (2.5)
부당요금(과다청구)	49 (6.8)	28 (7.3)	15 (6.3)
부당요금(기타)	39 (5.4)	43 (11.3)	41 (17.3)
부당요금(약정상이)	49 (6.8)	28 (7.3)	20 (8.4)
부당요금(임의가입)	44 (6.1)	8 (2.1)	6 (2.5)
약정불이행(사은품 관련)	41 (5.7)	8 (2.1)	1 (0.42)
약정불이행(폰대금 관련)	119 (16.5)	79 (20.7)	23 (9.7)
업무처리불만	19 (2.6)	17 (4.5)	27 (11.4)
통화품질 불량	23 (3.2)	17 (4.5)	21 (8.9)
해지(거부,누락,위약금)	31 (4.3)	20 (5.2)	16 (6.8)
의무사용기간 연장	1 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
기타	246 (34.1)	100 (26.2)	34 (14.6)
계	722 (100.0)	382 (100.0)	237 (100.0)

나. 처리현황

처리결과별 현황을 살펴보면, 대리점 임의로 가입 처리한 부가서비스 이용료, 무료로 제공키로 하였으나 실제로는 소비자 계좌에서 인출된 단말기 할부금 등 사업자 과실로 잘못 청구된 요금을 환급 처리한 경우가 45건(19.0%)으로 가장 많았으며, 명의도용으로 가입된 휴대전화

또는 단말기 무료 제공키로 하였으나 이후 할부금이 청구된 경우와 관련한 계약해제가 32건(13.5%), 사업자의 업무상 과실 또는 통화품질 불량, 통신 장애 등으로 인한 배상이 23건(9.7%), 무료 제공키로 약정한 단말기의 대금 청구 취소, 요금제 또는 명의 변경 처리를 요구하는 계약이행이 20건(8.4%) 등이었음.

따라서 접수된 총 237건 가운데 59.9%인 142건이 우리 원의 합의권고로 소비자 피해보상이 이루어진 것으로 나타남.

표 3-95 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구분	합의 성립								취하 중지	조정 신청	정보제공 상당타 차불능	계
	환급	계약 이행	계약 해제	배상	부당 행위 시정	교환	수리 보수	소계				
건수	45 (19.0)	20 (8.4)	32 (13.5)	23 (9.7)	15 (6.3)	6 (2.5)	1 (0.4)	142 (59.9)	3 (1.27)	27 (11.4)	65 (27.4)	237 (100.0)

다. 소비자 주의사항

이동전화서비스는 그 특성상 요금 체계 및 약정 방식이 복잡 다양하여 가입 시 단말기와 요금제, 부가서비스를 선택하는 과정에서 대리점 직원의 설명에 의존하는 경향이 있음. 소비자는 소비자피해 방지를 위해서 가입 시 통신사 및 약정 기간, 단말기 대금 납부방식, 부가서비스 등 계약서 기재사항을 주의 깊게 확인해야 함.

가입 시에는 대리점 직원의 안내에 전적으로 의존하지 말고 인터넷 검색 등을 통한 사전조사를 하는 것이 좋으며, 특히 단말기를 무료로 지급한다는 소위 ‘공짜폰’ 광고를 내세우는 경우에는 구체적인 약정기간 및 단말기 가격(할부금) 및 보조금 등을 확인하고 계약서에 해당 내용을 모두 명시하도록 하여 관련 피해를 예방하도록 해야 함.

또한 개통 직후 이동통신사 고객센터에 문의해 본인의 계약사항이 정확히 등록되었는지 확인하도록 하며, 첫 번째 요금청구서도 청구내역을 꼼꼼히 확인하는 것이 필요함.

간혹 별정통신사를 기존의 기간통신사로 오인하고 가입한 경우에는

무료나 임대형식으로 단말기를 제공받는 대신 다소 비싼 요금제를 약정기간 동안 유지해야 하거나, 기간통신사에 비해 요금제가 제한적인 등 예기치 못한 피해가 발생할 수 있으므로 소비자의 주의가 필요함.

명의도용 방지를 위해서는 이동통신 사업자에게 ‘가입제한’ 등록을 신청하고, 피해 발생 시 이동통신 사업자에게 신고하여 가입 당시 본인 확인 여부에 대한 소명과 함께 요금청구 취소를 요청해야 함. 특히 급전이 필요해 명의를 대여할 경우 개통된 휴대폰이 ‘대포폰’으로 악용되어 추후 거액의 요금이 청구될 수도 있으므로 주의해야 함.

라. 주요 피해구제 사례

▣ 광고와 달리 추가 비용 요구하는 대리점

【사건개요】 신청인은 2009. 6. 24. 매달 9,000원의 할부금 외에는 추가 비용이 없다는 피신청인 인터넷 광고를 보고 휴대폰 단말기 구입 및 가입신청하고 당일 피신청인 직원으로부터 계약이 성립되었다는 안내도 받았으나 같은 달 25. 휴대폰 단가가 변경되었다며 50,000원을 추가 지급할 것을 요구받음. 신청인은 계약대로 휴대폰을 인도해줄 것을 요청하였으나 피신청인은 인터넷 광고에 가격이 누락되었다며 거부함.

【쟁점사항】

광고 및 계약서상 명시된 단말기 가격

【처리경위】

신청인은 광고를 계약조건으로 알고 가입 신청한 것이며, 피신청인은 이를 확인하고 신청인에게 가입 완료 안내를 한 것이므로 계약이후 휴대폰 단가의 근소한 가격 변경으로 인한 일방적인 계약조건 변경은 인정되기 어려울 것임.

【처리결과】

당초 계약 조건대로 50,000원 추가 지불 없이 휴대폰 개통됨.

▣ 명의자 확인 없는 기기 변경 및 미납금 발생

【사건개요】 신청인의 모친은 지인의 휴대폰 개통 시 명의를 대여해 준 사실이 있었는데 2008. 11. 19. 휴대폰 기기 변경 및 미납요금 발생에 따른 청구서를 받게 됨. 신청인의 모친은 개통 시에만 명의를 대여해준 것이지 기기 변경과 관련해서는 동의하지도 않았고 확인 결과 관련 서류도 미비한 상태에서 기기 변경이 이루어져 2009. 1. 19. 이동통신사로 명의도용 신고하고 기기 변경 시점을 기준으로 계약해지 및 미납요금 청구 취소를 요구함.

【쟁점사항】

명의자의 동의 없는 기기 변경의 유효성

【처리경위】

피신청인이 업무상 과실이 없으므로 미납금을 받아야 한다고 주장한다면 기기 변경 당시의 구비 서류를 통해 과실이 없음을 입증해야 할 것임. 그러나 명의자의 동의도 없이 관련 서류도 미비한 상태에서 기기 변경이 이루어진 것이므로 이 사건 미납금 청구는 부당하고 따라서 신청인의 요구사항을 수용하여 처리되어야 할 것임.

【처리결과】

피신청인은 이 사건 미납금 전액인 949,350원에 대한 청구를 취소함.

22. 이사화물

가. 피해구제 접수 현황

이사화물 관련 피해구제는 월 평균 약 20건, 2009년도 총 접수 건은 234건으로서 2008년 266건 대비 11.3% 감소한 추세임.

나. 피해유형별

이사화물은 포장, 적재, 하적 등에서 발생한 파손 및 훼손 피해가 대부분으로 66.5%(157건)를 차지하고 있으며, 분실 등으로 인한 피해도 16.1%(38건)로 나타나고 있음.

표 3-96 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	파손·훼손	분실	계약위반	부당요금	기타	계
2007년	183 (73.0)	31 (12.3)	16 (6.4)	12 (4.7)	9 (3.6)	251 (100.0)
2008년	178 (66.9)	37 (13.9)	26 (9.8)	14 (5.3)	11 (4.1)	266 (100.0)
2009년	157 (66.5)	38 (16.1)	20 (8.5)	15 (6.4)	6 (2.5)	236 (100.0)

다. 이사 종류별

이사 종류별로 구분한 결과, 포장이사서비스가 91.5%(216건)로 대부분을 차지하고 있는데, 이는 이사업자간 운임 경쟁에 따라 일반이사의 비용으로도 포장이사가 가능한 것이 주원인으로 추정됨.

표 3-97 : 이사종류별 접수 현황

단위 : 건, (%)

포장이사서비스	일반이사서비스	계
216 (91.5)	20 (8.5)	236 (100.0)

라. 처리결과별

이사화물은 피해사례 236건 중 약 절반인 41.5%(98건)가 파손 및 훼손에 따른 배상이나 수리·보수로 합의권고가 이루어졌고, 조정신청(당사자 합의 결렬 시), 정보제공(타기관 알선등), 상담기타(소송 등), 처리불능(사업자 폐업 등), 취하중지(소비자 중지 요청 등) 등의 순으로 나타남.

표 3-98 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구분	합의 성립								조정 신청	정보 제공	상담 기타	처리 불능	취하 중지	계
	배 상	수리 보수	환 급	계약 이행	교환	계약 해제	부당 행위	소 계						
건수	85 (36.0)	13 (5.5)	12 (5.1)	-	2 (0.8)	-	-	100 (42.3)	60 (25.4)	30 (12.7)	20 (8.5)	7 (3.0)	7 (3.0)	236 (100.0)

마. 소비자 주의사항

▶ 이사업체 선정 및 계약서 작성 시 주의사항

이사업체는 규모의 공신력, 서비스의 종류 및 추가요금 유무 등을 꼼꼼히 살펴 반드시 관허업체(사업장 소재지 구청에서 확인 가능)를 선정하고, 계약서는 가급적 세부내역까지 작성하여 서면으로 교부를 받아, 운송 중 발생될 수 있는 분실, 계약불이행 등에 따른 피해 보상 근거를 마련해 두어야 하며, 귀금속, 현금, 유가증권 등은 사전 미신고시 보상 요구가 어려울 수 있으니, 직접적인 관리가 요구되고, 정리, 정돈, 에어컨의 설치 여부 등에 대한 사항은 특약으로 계약서 내 반영함이 필요함.

▶ 피해 발생 시 대응 요령 및 주의사항

이사짐 파손, 분실 등의 피해가 발생한 경우, 현장에서 피해 내용에 대한 확인서를 받아두고, 양 당사자 간 원만한 합의가 이루어지지 않을 경우 피해보상이 완료될 때까지 사고품의 보관이 요구되며, 만약 보관이 어려우면, 사진촬영을 해둔 후 즉시 입증이 가능한 방법으로 이의를 제기한 상태에서, 소비자단체 등에 도움을 요청하는 것이 바람직함.

바. 주요 피해구제 사례

▣ 이사 후 분실 및 훼손으로 인한 손해배상 요구

【사건개요】 소비자는 2009. 9. 10. 지인을 통해 알게 된 이사업자에게 방문 견적을 요청하여, 서울 송파구에서 같은 구역으로 포장 이사 후, 익일 짐정리 중 돌침대 배선 분실, 스탠드 파손, TV 장식장 손잡이 파손, 액자(10호) 파손, 김치냉장고 도어 연결캡 분실, 에어컨 배선 15m 분실사실을 확인함.

【쟁점사항】

화물업자의 책임 범위

【판단경위】

이사업자는 작업자의 부주의로 인해 파손이 되었다며 작업자에게 피해 보상 책임을 전가하였으나 상법 제135조(손해배상책임)에서는 ‘운송인은 자기 또는 운송주선인이나 사용인 기타 운송을 위하여 사용한 자가 운송물의 수령, 인도, 보관과 운송에 관하여 주의를 해태하지 아니하였음을 증명하지 아니하면 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상할 책임을 면하지 못한다.’라고 규정하고 있음. 이 사건의 경우

분실물은 계약서, 구입여부 확인서 및 영수증 등의 미비로 인해 보상의 근거를 확보하기 불가하였음.

【처리결과】

이사업자가 파손품의 수리비 150,000원을 소비자에게 배상함.

▣ 분실된 주방도구 배상 요구

【사건개요】 소비자는 2009. 1. 19. 운임 700,000원으로 수도권내로 포장이사 후 주방용칼, 드릴, 은수저가 분실됨.

【쟁점사항】

분실물의 보상요구 방법 등

【판단경위】

이사업자는 운임 잔금 지급 시 이의를 제기하지 아니하여 우리 원 접수가 이루어졌으나, 분실물에 대한 영수증 또는 구입 확인서의 제시가 가능하였고, 이사 직후 이의를 제기하였으며, 주목할 사항으로 계약서를 통해 운송물의 확인이 가능하였음.

【처리결과】

이사업자가 소비자에게 분실물의 잔존가치 290,000원을 배상함.

23. 자동차

가. 신청현황

1) 신청이유별 현황

2009년 자동차 품목의 피해구제 619건 중 품질·기능과 관련한 소비자 불만은 자동차 전체 건수의 72.9%인 451건으로, 2008년 478건에 비해 5.6% 감소함.

A/S에 대한 불만은 2008년 64건에서 2009년도 106건이 접수되어 전년도에 비해 65.6%로 증가된 것으로 나타났으며, 자동차 판매(계약 등)와 관련한 불만은 2009년도 27건으로 2008년의 25건에 비해 8%가 증가된 것으로 나타남.

피해구제 619건 중 품질·기능 및 A/S 불만이 557건(90.0%)으로 이는 품질보증기간 이내 잦은 고장으로 인한 수리를 받아보니 이에 대한 불만이 많고, 특히 수리를 의뢰한 차량에 대한 정확한 원인을 규명 후 근본적 수리를 해줘야 함에도 이를 소극적으로 수리해주다 보니 동일현상이 재발한 경우와 소비자가 제기한 주행 중 시동 꺼짐 현상 등에 대해 현상확인이 되지 않을 경우 예측정비 및 소극적으로 대응을 함으로써 소비자 불만이 많이 발생하는 것으로 볼 수 있음.

표 3-99 : 신청이유별 현황

단위 : 건, (%)

	품질·기능	A/S불만	계약해제 계약이행	기타	계
2008년	478 (75.4)	64 (10.1)	25 (3.9)	67 (10.6)	634 (100.0)
2009년	451 (72.9)	106 (17.1)	27 (4.4)	35 (5.6)	619 (100.0)
증감	27 (△5.6)	42 (65.6)	2 (8.0)	32 (47.8)	△15 (△2.4)

2) 하자유형별 현황

품질·기능에 대한 하자유형별 현황을 살펴보면 ‘소음·진동’과 ‘시동 꺼짐’ 관련된 청구가 각각 95건(15.3%)으로 가장 많은 것으로 나타남.

소음·진동 현상은 소비자가 동종차량과 비교했을 때 차량의 실내 소음·진동이 심하다고 불만을 토로하는 경우가 있었고,

주행 중 시동 꺼짐 현상은 운전자의 생명이나 재산상의 피해를 낼 수 있는 주행 중 안전도와 관련 중대한 품질 상 하자로 볼 수 있고, 소비자분쟁해결기준에 의거한 차량교환 또는 구입가 환급 사유에 해당되는 사항임에도 제조사에서는 하자유형이 확인되지 않았다는 이유를 들어 예방정비 차원 부품교환 등 수리만 해주는 등 미온적 처리를 해주다 보니 소비자 불만에 대한 근본적 해소를 시켜주지 못한 경우임.

그 다음으로는 흠집파손과 관련된 청구는 85건(13.7%)으로 이는 품질보증기간 경과 후 일정 기간이 지난 시점부터 제조공정상 문제로 인판넬 들뜸 현상과 출고된 차량의 외관에 흠집이 있음에도 소비자 관리 부주의로 취급당해 무상수리를 거부당한 경우임.

표 3-100 : 하자유형별 현황

단위 : 건, (%)

소음 진동	흠집 파손	시동 꺼짐	도장 불량	출력 부족	누수 누유	쫄림 현상
95 (15.3)	85 (13.7)	95 (15.3)	40 (6.5)	18 (2.9)	38 (6.1)	14 (2.3)
편의 장치	시동 불량	제동 불량	매연	에어백	기타	계
21 (3.4)	14 (2.3)	10 (1.6)	6 (1.0)	9 (1.5)	174 (28.1)	619 (100.0)

3) 장치별 현황

자동차 주요 기능을 발휘하는 핵심장치인 엔진, 변속기, 조향장치, 제동장치가 291건으로 47.0%를 차지하고 있음.

상기 4대 기능 장치는 소비자분쟁해결기준에서 정하고 있는 주행 중 안전도와 관련 중대한 결함사유에 해당될 경우 차량교환이나 구입가 환급조건에 해당되는 장치로 제조사의 보다 철저한 품질관리가 요망된다고 할 수 있음.

표 3-101 : 자동차 장치별 현황

단위 : 건, (%)

엔진	차체	변속기	편의장치	전기전자	제동장치	조향장치	공조장치	현가장치	기타	계
173 (28.0)	144 (23.3)	70 (11.3)	47 (7.6)	28 (4.5)	26 (4.2)	22 (3.5)	15 (2.4)	5 (0.8)	89 (14.4)	619 (100.0)

나. 처리현황

처리결과 현황을 보면 수리를 받는 경우가 전체의 65건(10.5%)으로 가장 많음.

차량의 품질·기능상의 문제는 제작사에서 발행된 품질보증서에 의거 적극적 서비스 진행으로 수리가 원활하게 진행된다고 볼 수는 있으나, 품질에 하자가 발생 시 품질보증서에 의거 제작사의 직영 또는 지정 정비업소에 정비를 의뢰하면 기술력 부족으로 여러 번 수리가 진행되고 정확한 하자원인을 규명하지 못해 소비자는 이에 대한 불만으로 대부분 차량교환이나 구입가 환급을 요구하고 있으나 이들 피해구제 건은 소비자분쟁해결기준의 차량교환이나 구입가환급 조건에 미흡하여 대부분 수리로 처리됨.

양 당사자 간의 합의가 이루어지지 않아 소비자분쟁조정위원회에 조정신청된 사건은 30건(4.8%)을 차지함.

표 3-102 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구분	수리 보수	배상	교환 환급	조정신청	계약이행 계약해제	기타	계
건수	65 (10.5)	58 (9.4)	34 (5.5)	30 (4.8)	7 (1.1)	425 (68.7)	619 (100.0)

다. 주의사항

2009년 자동차관련 피해구제 신청은 619건으로 전년 동기대비 15건인 2.4% 감소로 특별한 차이는 없으나 품질 상 하자 발생 시 하자 원인에 대한 정확한 분석 및 수리를 해주지 못해 동일증상으로 여러 번 반복적인 수리를 하는 A/S 불만이 많이 발생되고 있음.

따라서 질적 A/S와 자동차 생산 시 철저한 품질관리를 함으로서 소비자보호 및 기업의 신뢰도 제고를 도모할 필요성이 있음.

라. 주요 합의권고 사례

▣ 주행 중 차체소음이 심한 승용차 교환요구

【사건개요】 신청인은 2009. 8. ○○○ 승용차를 구입하였고 구입 후 주행 중 제동 시 ‘끼익’하는 제동소음으로 5회 수리를 받았는데 개선되지 않아 제조사 상대로 차량교환을 요구하였지만 거부당함.

【쟁점사항】

제동장치 부분의 소음현상과 관련 소비자분쟁해결기준에 의거 차량교환 사유에 해당되는지 여부

【판단경위】

소비자분쟁해결기준에 의하면 차량 12개월 이내 주행 및 안전도와 관련 중대한 결함으로 3회 수리 후 하자가 재발(4회째)할 경우 차량교환 또는 구입가 환급사유에 해당된다고 볼 수 있으나 소음현상에 대한 보상기준은 수리 사항임.

【처리결과】

제동장치 A'SSY 교환

▣ 주행 중 시동 꺼짐 현상이 있는 다목적 승용차 교환 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 4. ○○○ 승용차를 구입한지 20일 정도 되었고 주행 중 시동이 꺼져 제조사에서 수리를 받고 난 후 동일증상으로 제조사 정비업소에 입고가 된 상태로 차량교환을 요구하였지만 거부함.

【쟁점사항】

주행 중 시동 꺼짐 현상이 소비자분쟁해결기준에 의거 차량교환 범위에 해당되는지 여부

【판단경위】

소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제2009-1호)에 의하면 품질보증기간 이내의 경우로 재질이나 제조상의 결함으로 고장발생시 차량 인도일로부터 1개월 이내에 주행 및 안전도 등과 관련한 중대한 결함이 2회 이상 발생하였을 경우 차량교환 사유에 해당됨.

【처리결과】

차량교환

24. 자동차용품

가. 신청현황

2009년 자동차용품 관련 피해구제 접수 건수는 총 1,146으로, 2008년 398건에 비하여 748건(187.9%)이 증가하였음. 품목별로는 차량내비게이션이 1,078건(94.1%)으로 대부분을 차지하며, 차량 블랙박스 28건 등을 포함한 기타자동차용품이 58건(5.1%) 접수됨.

피해구제 신청이유는, A/S 관련 건이 77.2%인 885건으로 가장 많은데, 이는 품질보증기간이 경과한 차량용 내비게이션의 맵업데이트에 대한 소비자들의 요구가 많은 것이 주요 원인임. 다음은 계약해제 관련 건이 12.7%인 145건으로 방문판매원들의 기만적인 상술에 속아 차량내비게이션이나 블랙박스 등을 구입한 소비자들의 계약해제 요구가 많은 것이 주요 원인임. 그 외에는 품질 관련 건이 6.8%인 78건이며, 부당 행위 관련 건 1.6%인 18건 등의 순으로 나타남.

표 3-103 : 신청이유별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	A/S	계약 해제	계약 이행	광고	기타	부당 행위	거래 관행	표시	품질	계
유아용안전의자	-	2	-	-	-	-	-	1	1	4 (0.3)
카오디오, 스테레오	-	1	-	-	-	-	-	-	5	6 (0.5)
차량내비게이션	882	110	6	1	1	15	1	-	62	1,078 (94.1)
기타자동차용품	3	32	4	3	2	3	-	1	10	58 (5.1)
계	885 (77.2)	145 (12.7)	10 (0.9)	4 (0.3)	3 (0.3)	18 (1.6)	1 (0.1)	2 (0.2)	78 (6.8)	1,146 (100.0)

나. 처리현황

자동차용품 관련 피해구제의 처리결과는 조정신청이 803건(70.1%)으로 가장 많고, 다음으로 환급이 74건(6.5%), 정보제공이 63건(5.5%), 수리보수가 58건(5.1%), 교환이 44건(3.8%), 상담기타가 42건(3.7%), 계약해제가 34건(3.0%) 등으로 나타남. 피해보상에 대해 당사자 사이에 합의가 이루어지지 않아서 소비자분쟁조정위원회에 조정신청한 건이 가장 많은 비중을 차지하고 있음.

표 3-104 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	수리, 보수	환급	교환	계약 해제	계약 이행	배상	부당 행위	상담 기타	정보 제공	조정 신청	처리 불능	취하 중지	계
유아용 안전의자	1	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	4 (0.3)
카오디오, 스테레오	1	-	3	-	-	-	-	-	1	1	-	-	6 (0.5)
차량 내비게이션	55	59	33	27	6	10	5	36	49	797	-	1	1,078 (94.1)
기타 자동차용품	1	15	8	7	2	1	1	6	10	5	2	-	58 (5.1)
계	58 (5.1)	74 (6.5)	44 (3.8)	34 (3.0)	8 (0.7)	11 (1.0)	6 (0.5)	42 (3.7)	63 (5.5)	803 (70.1)	2 (0.2)	1 (0.1)	1,146 (100.0)

다. 소비자 유의사항

2009년 자동차용품과 관련한 피해구제 접수건 중에서 차량내비게이션이 대부분을 차지하고 있는 것으로 나타났는데 이는 지난 수년간 새로운 차량내비게이션이 시장에 출시되면서 소비자들의 사용이 보편화 되었으나 맵 업데이트가 중단된 후 업체들의 대응체계 부실로 인하여 피해구제가 많이 접수되었음.

또한, 일부 방문판매업체들의 기만적인 상술로 주로 신용카드 카드로 현금대출을 유도하여 현금 결제 후 청약 철회가 어렵게 되는 문제가 많이 접수되었으며, 내비게이션 방문판매에 대한 소비자 피해 예방을 위해서는 무료통화권, 주유권 등의 무상 제공, 기기 무상제공 등의 판매조건을 내세우거나 현금결제 유도 하는 방문판매원과는 가급적 거래를 하지 않는 등 각별한 주의를 하여야 할 것임.

라. 주요 합의권고 사례

▣ 내비게이션 사용 중 하자 발생한 시거잭의 피해보상 요구

【사건개요】 2009. 4. 1. 직장을 방문한 피신청인 영업사원으로부터 내비게이션, 연료절감기 등을 400만원에 구입하면서 대금은 신용카드로 결제함. 이후 자동차의 시거잭에 연결하여 사용중 퓨즈가 타는 하자가 발생하여 피신청인에게 수차례 수리를 의뢰하였으나, 수리가 계속 지연되어 피해구제를 신청함.

【쟁점사항】

판매자의 신속한 A/S 이행 여부

【판단경위】

소비자기본법 제8조 2항에 근거한 일반적 소비자분쟁해결기준에는 수리는 지체 없이 하되 신청인이 A/S를 의뢰한지 1개월이 경과하도록 수리가 안 될 경우 교환내지 환불토록 하고 있는 바, 피신청인에게 신속한 수리를 권고함.

【처리결과】

피신청인은 신청인에게 제품을 수리해 줌.

▣ 맵 업데이트가 안 되고 있는 내비게이션의 피해보상 요구

【사건개요】 2008년에 노상에서 80만원에 구입한 차량용 내비게이션이 2009. 1.부터 맵 업데이트가 중단되면서 정상적인 정보를 제공받지 못하는 피해가 발생함. 이에 피신청인에게 판매 당시 약속한 매년 맵의 업데이트 약속을 이행해 주도록 요구하였으나, 피신청인은 맵 제공업체의 부도로 업데이트 불가하다는 답변만 하면서 책임을 회피하여 피해구제를 신청함.

【쟁점사항】

계약 불이행에 대한 보상 범위

【판단경위】

내비게이션은 주요 기능 중에서 목적지 등을 안내해 주는 지도에 대한 정보는 가장 중요한 제품 기능이므로 맵 업데이트가 주기적으로 이루어지지 않거나 중단이 된다면 내비게이션으로서의 정상적인 기능을 수행하지 못한다고 할 수 있음. 이에 따라 피신청인은 제품을 판매하면서 당초 약정한 기간 동안 정상적인 맵 업데이트를 이행하거나 아니면 제품 구입가에 대한 적정 손해배상을 해야 할 것임.

【처리결과】

피신청인이 계약이행 내지 손해배상을 모두 거부하여 소비자분쟁조정위원회에 조정 신청함.

▣ 방문판매로 설치한 차량 내비게이션의 청약 철회 요구

【사건개요】 2009. 8. 6. 위성방송을 겸하여 사용할 수 있다는 피신청인 영업사원의 권유로 내비게이션을 구입함. 구입 대금은 매달 11,000원을 12개월 동안 지급하는 조건에 설치했지만 이후 98만원이 신용카드 대금 청구서로 청구되어 청약철회를 요구하였으나, 제품가격 135만원의 30%를 위약금으로 요구하여 피해구제를 신청함.

【쟁점사항】

청약철회 해당 및 위약금의 청구 타당성 여부

【판단경위】

방문판매로 구입하여 청약철회기간이내에 철회권을 요청하였다 하더라도 신청인의 동의하에 차량에 제품을 설치했다면 피신청인의 청약 철회권 방해 근거를 제시하기 전에는 철회권의 인정에는 무리가 있다고 하겠음.

다만 구입 금액을 다르게 청구했다면 이의 조정은 가능하며 위약금은 계약서에 기재된 약정에 근거하여 위약금을 산정하는 것이 타당한 것으로 보임.

【처리결과】

신청인이 196,000원을 위약금으로 지급하고 피신청인은 내비게이션을 차량에서 회수함.

25. 자동차 정비·점검

가. 신청현황

2009년도 자동차 정비·점검관련 소비자 피해구제 접수 건은 140건으로 2008년도 148건에 비해 5.4% 감소하였으며, 이를 신청 유형별로 구분해보면 A/S관련 건이 86건(61.4%)으로 가장 많았고, 그 다음으로 품질관련 34건(24.3%), 부당행위 18건(12.9%)등의 순으로 나타남.

표 3-105 : 신청이유별 현황

단위 : 건, (%)

A/S	품질	부당 행위	기타	계
86 (61.4)	34 (24.3)	18 (12.9)	2 (1.4)	140 (100.0)

피해구제를 신청한 이유 중 품질 및 A/S 관련 사항으로 접수된 건이 120건(85.7%)으로 전체건의 86%에 이르고 있는 것은 정비사업자로부터 정비·점검을 받고 난 후 품질보증기간 이내 정비소홀로 인한 재고장이 발생한 경우와 정비사업자의 기술력 부족, 진단 오류 등으로 인해 고장이 개선되지 않은 경우 등으로 가장 많이 접수되었고, 부당행위와 관련하여 접수된 18건(7.7%)은 A/S후 하자발생과 관련하여 접수된 사항도 많으며 정비업자가 견인된 사고차량을 소비자와 사전 수리승낙을 받지 않은 상태에서 임의로 분해·정비 등을 하고난 후 과다하게 수리비를 신청한 경우도 있는 것으로 나타남.

나. 처리현황

자동차 정비·점검과 관련하여 피해구제 처리결과는 배상이 25건(17.9%), 수리·보수가 24건(17.2%), 환급이 8건(5.7%), 부당행위 시정이 7건(5.0%), 조정신청 7건(5.0%), 취하·중지 3건(2.1%) 등의 순

으로 나타남.

그 다음 수리·보수는 정비를 받은 이후 자동차정비업 관련 소비자 분쟁해결기준에 의거 품질보증기간 이내 동일한 고장이 발생되었거나 오진단으로 수리가 제대로 되지 않아 수리·보수를 해준 경우이고, 수리비 배상이나 환급은 정비 후 동일한 고장이 발생되었으나 정비사업자가 이를 고쳐주지 않아 먼저 소비자가 다른 정비업소에서 수리를 받은 후 수리비를 배상해준 경우와 사고차량 견인 후 소비자의 승낙 없이 임의 분해·정비 등 행위로 인해 수리비의 다툼이 있는 경우 및 과도한 수리비를 전가시키는 등 문제로 정비사업자가 지급받은 수리비를 환급해준 경우임.

표 3-106 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

배상	수리 보수	환급	부당행위 시정	조정 신청	취하 중지	정보제공 상담기타	계
25 (17.9)	24 (17.2)	8 (5.7)	7 (5.0)	7 (5.0)	3 (2.1)	66 (47.1)	140 (100.0)

다. 소비자 주의 사항

정비업자가 사고차량 견인 후 소비자 승낙 없이 분해하고 정비를 하거나, 수리비에 대한 정확한 견적서 발급이 없거나 정비견적 이외의 부위에 대해 소비자의 사전 동의나 통보 없이 수리를 하고 수리비를 신청하는 등 수리비 관련 분쟁이 많이 발생하고 있고,

부품정비업을 운영하는 사업자가 정비범위를 초과한다든지 정비에 대한 전문적 기술력이 부족한 정비업자의 진단오류 등으로 인해 근본적 수리를 하지 못하는 정비 불량에 대한 문제가 발생하고 있음.

따라서 수리 전·후 진행상황을 명확하게 하기 위해 소비자는 사업자에게 견적서 선 발급 및 수리 동의하에 수리를 진행하도록 하고, 가급적이면 이용하던 정비업체를 이용하는 것이 과다 수리나 진단오류 등으로 인한 확대피해를 예방할 수 있음.

라. 주요 합의권고 사례

▣ 정비 소홀로 재하자가 발생한 차량 수리비 보상 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 9. 17. 2002년식 ○○○ 차량의 엔진과열로 근처 정비업체로 견인 입고하여 수리를 요청함.
수리비는 엔진헤드 교체와 실린더블록 보링, 라디에이터 교체 비용으로 229만원을 지급하였으나 차량 인수 다음날 운행 시 에어컨이 작동되지 않고, 엔진 과열 문제가 발생하여 확인결과 냉각수 호스가 찢어져 냉각수 부족이 원인으로 확인됨. 이에 신청인은 정비과실 및 오류로 지급한 수리비용 환급을 요구함.

【쟁점 사항】

정비과실에 대한 규명

【판단 경위】

해당 차량의 엔진과열 1차 원인은 냉각수 호스 훼손으로 인한 냉각수 부족으로 판단되나 정비업체가 명확한 원인규명 없이 엔진헤드와 실린더블록 문제로 잘못 판단하고 수리를 한 것으로, 이는 피신청인의 잘못된 판단 및 정비 과실로 정비능력에 문제가 있다고 추정할 수 있음.

정비 과실로 수리부위 및 관련부위에 하자가 재발한 경우 차령에 따라 30일에서 90일까지 무상 수리 보증 책임을 자동차관리법에 규정되어 있어 엔진헤드 및 실린더블록 수리비용 환급을 요구할 수 있으나 차령이 7년 정도 경과되었고, 피신청인이 엔진부분을 수리한 점이 인정된 점을 감안하여 수리비 50% 환급을 권고함.

【처리 결과】

이미 지급한 수리비의 50% 정도인 100만원 환급(성립).

■ 사고차량 사전 동의 없이 수리한 차량 수리비 청구취소 요구

【사건개요】 신청인은 2006년식 ○○○차량을 운행하던 중 2009. 2. 9. 교통사고 발생 시 견인차량이 도착하여 견인만 부탁하고 다음날 다른 정비업체로 차량을 옮기기 위해 견인차를 보냈으나 이미 일부 수리가 진행됐다고 수리비 30만원을 요구함.

【쟁점사항】

신청인과 수리비에 대한 협의가 있었는지 여부

【판단경위】

정비업체가 사고차량을 수리하기 위해서는 사고 차량에 대한 명확한 수리 견적서를 작성한 후 차량 소유주와 협의 후 수리를 진행하여야 하나 정비업체는 신청인과 아무런 사전 협의 없이 일방적으로 수리를 진행한 것으로 수리비 청구는 부당하다 할 수 있음.

다만, 접촉 사고 부분에 일부 판금·도색이 진행되었고, 이 부분은 수리가 불가피한 점, 신청인의 동의 없이 수리가 진행된 점 등을 종합적으로 고려해 30만원의 50%인 15만원만 지급하도록 권고함.

【처리결과】

15만원을 지급하고 차량 출고(성립).

26. 자동차중개서비스

가. 신청현황

1) 피해유형별 현황

2009년에 중고자동차 거래와 관련한 피해구제 신청 건은 총 256건(월 평균 21.3건)으로 2008년 258건에 비해 0.8% 감소함.

피해유형으로는 차량 구입 시 성능점검기록부만을 확인한 상태에서 구입 직후 성능이 불량하다는 사례가 109건(42.6%)으로 소비자 피해가 가장 많은 것으로 나타났으며, 자동차 성능점검기록부 및 중고자동차 매매업자와의 고지 내용과 달리 사고차량이거나 허위로 고지한 피해가 46건(18.0%)으로 그 다음을 차지해 여전히 자동차관리법에 따른 성능·상태점검에 대한 불만이 높은 것으로 나타남.

또한, 자동차관리법 위반행위인 자동차의 주행거리 조작은 39건(15.2%)으로 나타났으나 차량의 전 소유자가 계기판 고장 등으로 인한 교환 수리와 조작 주체를 확인할 수 없는 경우로 실제 피해보상을 받기는 어려운 실정임.

자동차관리법에 따른 중고자동차성능점검기록부에 기재된 내용과 달리 차량 계약 후 1개월 또는 2,000km이내에 하자가 발생한 경우 약정한 부품에 대한 품질보증수리를 해주어야 하나 보증수리를 미이행하는 사례가 23건(9.0%)으로 나타남.

중고자동차의 등록대행을 이유로 제세공과금을 수령 후 잔금을 정산해주지 않는 사례가 12건(4.7%)으로 나타났으며, 차량 매도 후 이전등록을 지연하여 자동차세가 부과되는 등 명의이전 지연 사례가 6건(2.3%), 자동차관리법 위반 행위인 중고자동차 성능점검기록부 미교부 4건(1.6%) 등의 순으로 나타남.

피해유형 중 중고 자동차의 상태·성능에 대한 불만은 성능불량 109건, 사고차량 관련 46건, 주행거리 조작 39건으로 2009년도 중고자동차 관련 피해구제 신청 건의 75.8%(194건)에 달하는 것으로 나타나, 여전히 중고자동차의 품질에 대한 소비자의 신뢰도가 낮은 것으로 나타남.

표 3-107 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

피 해 유 형	2008년	2009년
성능 불량	112(43.4)	109(42.6)
사고차량 미고지 또는 허위고지	51(19.8)	46(18.0)
주행거리 조작	33(12.8)	39(15.2)
보증수리 미이행	22(8.5)	23(9.0)
제세공과금 미정산	13(5.0)	12(4.7)
명의이전 지연	10(3.9)	6(2.3)
성능·상태점검기록부 허위 또는 미교부	9(3.5)	4(1.6)
침수차량 미고지	4(1.6)	5(1.9)
계약금 환급지연	2(0.8)	11(4.3)
근저당 설정 해지지연	1(0.4)	-
중개수수료 과다	1(0.4)	1(0.4)
계	258(100.0)	256(100.0)

2) 처리현황

2009년 중고자동차와 관련 피해구제 256건의 처리결과, 배상이 50건(19.5%)으로 가장 많았고, 매매계약의 착오 및 차량의 품질 불량 등으로 계약을 해제하거나 차량을 교환·구입가를 환급한 경우가 34건(13.3%), 하자있는 차량에 대한 수리·보수가 15건(5.9%), 계약이행 6건(2.3%) 등의 순임.

소비자원의 피해구제 처리 절차를 통해 양 당사자가 합의된 사례는 110건으로 차량의 품질이나 성능 불량, 사고차량 여부, 주행거리 조작 등의 소비자 피해에 대해 성능점검기관과 판매업자의 공동 배상 책임이 있음에도 불구하고 사실관계의 입증 곤란, 보증수리 범위의

모호함 등으로 소비자들이 손해배상을 받기는 어려운 실정임.

매매업자와 소비자 간의 합의가 성립되지 않아 소비자분쟁조정위원회에 조정 신청된 사건은 6건(2.3%)이고, 현행 자동차관리법이나 소비자분쟁 해결기준상 피해구제 요건에 해당되지 않아 피해구제 절차 없이 관련 법이나 기준 또는 제도 등에 대한 정보제공으로 처리된 사건이 115건(44.9%)이고 상담기타로 처리된 사건이 17건(6.7%)임. 중고자동차 관련 피해구제가 다른 품목에 비해 정보제공이나 상담기타로 처리되는 비율(정보제공 44.9%, 상담기타 6.7%)이 높게 나타나는 이유는 앞서 말한 바와 같이 피해 원인에 대한 명확한 규명이 어려워 합의권고에 이르지 못하는 것임.

그 외에 소비자 피해가 객관적으로 확인 불가하여 처리불능으로 처리되거나 소비자가 피해구제 신청을 철회하여 취하·중지로 처리된 건이 8건(3.1%)임.

표 3-108 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구분	배상	계약 해제, 환급	수리 보수	부당 행위 시정	교환	계약 이행	조정 요청	정보 제공	상담 기타	처리 불능 등	계
2008년	55 (21.3)	29 (11.2)	27 (10.5)	13 (5.0)	4 (1.6)	1 (0.4)	1 (0.4)	72 (27.9)	31 (12.0)	25 (9.7)	258 (100.0)
2009년	50 (19.5)	34 (13.3)	15 (5.9)	4 (1.6)	1 (0.4)	6 (2.3)	6 (2.3)	115 (44.9)	17 (6.7)	8 (3.1)	256 (100.0)

※ 처리불능 등 : 처리불능 및 취하중지

나. 소비자 주의사항

▶ 관인 계약서 작성

중고자동차의 거래에 있어 계약서의 작성은 명의이전, 제세공과금 부과, 분쟁발생시 손해배상 책임 주체의 판단 등 아주 중요한 과정으로 허가된 중고자동차 매매업소를 방문하여 차량확인 등을 거친 후 계약서를 작성할 때에는 반드시 관인 계약서를 사용하여야 하며, 매매업자의 대표자 직인 등을 포함하여야 함. 피해사례 중 관인계약

서가 아닌 원고(간이계약서)만을 작성하고 매매업자의 상호 등이 기재되지 않아 손해배상 책임 주체의 확인이 되지 않아 피해를 보는 사례가 있으므로 주의를 요함.

▶ 자동차 성능·상태 점검 철저

중고자동차의 경우 전 소유자의 차량 운행 및 관리 상태를 확인하지 못하는 상태에서 자동차 성능점검기록부에 기재된 내용만을 믿고 차량을 구입하는 실정이나, 향후 분쟁 발생 시 손해배상을 받기 어려운 점 등을 감안할 때 구매 시 반드시 자동차를 잘 아는 사람과 동행하여 자동차 성능점검기록부에 기재된 내용과 차량을 비교하여 구매이후 발생할 수 있는 피해를 사전에 예방하는 것이 필요함.

▶ 품질보증기간 및 보증대상 부품 등의 확인

자동차관리법에 따르면 중고자동차 매매업자는 자동차를 중개할 경우 자동차의 양도증명서와 함께 자동차성능·상태 점검기록부를 매수인에게 제공토록 규정하고 있으며, 만약 점검기록부가 허위로 기재되어 있거나 1개월 또는 2,000km이내에 보증한 부품에 하자가 발생한 경우 매매업자와 성능점검업자는 무상으로 수리토록 규정하고 있음. 하지만, 성능점검업자의 점검기록부 허위 기재 또는 보증 부품에 대한 분쟁이 계속 발생되고 있으므로 차량 구매 시 차량의 상태 및 성능 등에 대한 꼼꼼한 확인과 보증부품에 대한 명확한 확인이 필요함.

다. 주요 합의권고 사례

▣ 사고사실을 미고지한 중고자동차의 보상 요구권(사고미고지)

【사건개요】 신청인은 2009. 8. 22. 피신청인의 중고차 매매센터를 통해 그랜저TG(2009년식, A/T) 차량을 계약하면서 무사고 차량이며, 사고 유무가 성능점검기록부와 상이할 경우 전액 환급한다는 특약을 기재한 후 34,137,000원에 구입 함. 하지만 며칠 후 자동차 제작사를 방문하여 차량 상태를 확인하던 중 사고로 인해 차량의 크로스멤버를 포함한 왼쪽 뒷바퀴 부분에 사고수리가 이루어진 것을 확인하여 보상을 요구하였으나 거부하고 있는 상태임.

【쟁점사항】

사고차량의 성능점검 오류 및 미고지에 대한 보상범위

【판단경위】

각종 차체 부품이 교환된 사실이 있음에도 불구하고 성능점검자 및 매매업자의 오류로 인하여 발생한 피해이므로 신청인의 보상요구는 정당함.

【처리결과】

차량 성능점검 기관과 판매에 관련한 매매업자가 공동으로 150만원을 배상함.

■ 주행거리 조작된 중고 자동차에 대한 피해 보상 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 9. 23. 피신청인을 통해 제네시스(2008년식) 중고 차량을 구입하며 37,000,000원을 현금 결제함. 구입 계약 시 피신청인은 주행거리는 16,700km이며 단순히 앞부분 접촉사고가 있었다는 설명을 하였으나, 2009. 10. 14. 제작사의 서비스센터를 방문하여 차량의 운전석 유리 작동 버튼의 교체 작업을 하면서 실 주행거리가 37,850km임을 알게 되었고 계기판의 교체 및 전면부에 상당한 부품이 교체된 것을 알게 됨. 이에, 주행거리 변경에 따른 보상을 요구함.

【쟁점사항】

중고자동차 성능점검기록부와 제조사의 주행거리 이력과의 차이 발생 원인

【판단경위】

중고자동차의 성능점검기록부에 기재된 내용과 달리 제조사의 주행거리 이력과는 현저한 차이가 발생하고 있고, 사고유무에도 사고경력 란에는 ‘無’로 표기되어 있어 사고 등으로 인한 계기판 교체 사실 등이 없는 것으로 확인됨에 따라 신청인의 요구는 정당한 것으로 판단함.

【처리결과】

전 차주의 차량 하자 등으로 계기판이 교체되면서 주행거리가 변경된 것으로 확인되었으나, 피신청인이 신청인의 차량에 대한 별도서비스 제공과 함께 매매업자가 50만원을 배상함.

27. 주택

가. 신청현황

주택 관련 분야의 2009년도 피해구제 접수 건은 총 220건으로, 2008년의 284건보다 64건(△22.5%)이 감소한 것으로 나타남.

표 3-109 : 피해구제 신청현황

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년	증 감
건 수	300	284	220	64(△22.5)

1) 품목별 현황

주택 관련 분야의 피해구제 접수 현황을 세부품목 유형별로 보면, 아파트 관련 피해가 207건(94.1%)으로 주택 관련 피해의 대부분을 차지하고 있는 것으로 나타났고, 다음으로 단독주택, 다세대주택 관련 건이 접수됨.

표 3-110 : 품목별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	아파트	다세대 주택	단독주택	오피스텔	기타	계
건 수	207 (94.1)	3 (1.4)	4 (1.8)	2 (0.9)	4 (1.8)	220 (100.0)

2) 피해유형별 현황

구체적인 피해내용을 유형별로 살펴보면, 시공 하자 등 품질 관련 피해가 61건(27.7%)으로 가장 많았고, 하자보수 지연 등 A/S 관련 피해 44건(20.0%), 분양광고와 다르게 설치되는 등 광고와 관련한 피해 29건(13.2%), 계약이행 관련 26건(11.8%)의 순으로 나타남.

표 3-111 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	A/S	품질	계약 이행	광고	기타	계
아 파 트	40	60	26	29	52	207
다세대주택	2	-	-	-	1	3
단독주택	1	-	-	-	3	4
오피스텔	-	-	-	-	2	2
기 타	1	1	-	-	2	4
계	44 (20.0)	61 (27.7)	26 (11.8)	29 (13.2)	60 (27.3)	220 (100.0)

나. 처리현황

주택 분야 관련 피해구제 건의 주요 처리결과를 살펴보면, 소비자피해에 대한 입증에 되지 않거나, 하자담보 책임기간이 경과되는 등의 경우인 정보제공 90건(40.9%), 주택은 특성상 다른 품목에 비해 피해구제 과정에서 당사자 간의 합의가 이루어지지 않아 소비자분쟁조정위원회에 조정을 신청한 경우 54건(24.5%), 하자 등에 대한 수리·보수 36건(16.4%) 등의 순으로 나타났음.

표 3-112 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	수리 보수	환급 배상	조정 신청	취하 중지	정보 제공	기타	계
아 파 트	32	6	54	5	85	25	207
다세대주택	2	-	-	-	1	-	3
단독주택	1	-	-	-	3	-	4
오피스텔	-	-	-	2	-	-	2
기 타	1	-	-	-	1	2	4
계	36 (16.4)	6 (2.7)	54 (24.5)	7 (3.2)	90 (40.9)	27 (12.3)	220 (100.0)

다. 소비자 주의 사항

주택과 관련된 2009년도 피해유형을 보았을 때 2008년도의 피해유형과 유사하게 시공 하자 등 품질 불량과 하자보수 지연 등 A/S와 관련된 부분이 대부분을 차지하고 있음.

즉, 주택과 관련된 소비자 피해의 많은 부분이 시공과 관련된 품질 문제이고, 발생한 하자에 대한 보수가 지연되는 등의 피해가 다수 발생하고 있어 공동주택 품질 향상을 위한 제도 보완이 필요할 것으로 판단됨.

또한 견본주택, 분양카탈로그 등과 다르게 시공되어 분쟁이 발생하는 사례 역시 다수 발생되고 있기 때문에 분양계약 체결 당시의 약정내용 및 견본주택 내 설치된 품목 등에 대하여 명확하게 확인해두어야 할 필요가 있음.

추가적으로 처리결과별 현황 중 정보제공으로 분류된 90건의 경우 주택관련 법률에 근거한 하자담보 책임기간이 경과되었거나, 소비자의 피해에 대한 주장은 있으나 시간경과에 따라 입증이 되지 않는 등의 경우가 다수 있는 점 등을 보았을 때 하자발생 등 피해가 발생할 경우 소비자가 피해에 대한 대처를 신속하게 하여야 피해를 줄일 수 있을 것임.

라. 주요 합의권고 사례

■ 아파트 배관누수로 인한 배상요구

【사건개요】 신청인은 2006. 2. 피신청인이 시공한 아파트에 입주하여 거주하던 중 입주 직후부터 현재까지 수차례 누수가 재발되어 하자보수를 받은 바 있음.
마지막 보수시점에서 몇 개월 지나지 않은 현재 다시 누수가 재발되고 있어, 조속한 하자보수를 요구함.

【쟁점사항】

아파트 하자담보 책임기간의 해석에 따른 피신청인의 책임여부

【판단경위】

공동주택의 하자담보 책임기간은 공종별로 기간이 각각 구분되어 있으며 기간의 적용은 입주 시점을 기준으로 판단하는 것임.

배관설비공사의 경우 주택법상 하자담보 책임기간이 2년이나, 보수시점이 얼마 경과하지 않은 상태에서 재발한 것으로 보아 이전 보수 시 누수 원인에 대하여 명확하게 확인이 되지 않은 상태에서 마무리 된 것으로 보여 무상수리를 하여야 할 것으로 판단됨.

【처리결과】

피신청인에게 누수부위에 대한 보수공사를 권고함(성립).

■ 아파트 입주 후 불박이장 보수 요구

【사건개요】 신청인은 2008. 3. 아파트에 입주하여 거주중임.
입주 전 사전점검 시부터 불박이장이 심하게 훼손되어 있어 하자보수를 요구하였으나 현재까지 하자보수가 되지 않고 있어 조속한 하자보수를 요구함.

【쟁점사항】

하자보수 신청 시 보수 소요기간의 적정성 여부

【판단경위】

주택법에 의하면 하자담보 책임기간 내에 공동주택의 하자가 발생한 경우에는 사업주체에 대하여 그 하자의 보수를 요구할 수 있으며, 이 경우 사업주체는 하자보수 요구를 받은 날부터 3일 이내에 그 하자를 보수하거나 보수일정을 명시한 하자보수 계획을 입주자대표회의 등에 통보하도록 되어 있음.

입주 초기에 다수 하자에 대한 보수를 처리하는 과정에서 시일이 소요될 수 있으나, 소비자의 하자보수 요구 시 보수 일정 등에 대하여 명시하여 적정기간이내에 보수가 되어야 할 것임.

【처리결과】

피신청인에게 하자보수 일정에 대한 확인 및 보수를 권고함(성립).

▣ 아파트 분양계약 내용 이행요구

【사건개요】 신청인은 2007. 3. 피신청인에게 아파트를 분양받음. 피신청인은 분양계약 시 카탈로그 등에 공동현관 1층 외부 출입문에 CCTV를 설치한다고 광고한 바 있으나 최근 공사현장을 확인한 결과 1층은 별도의 출입문으로 시공이 되어 공동현관을 사용할 수 없으며, CCTV도 설치를 하지 않는 것으로 보여, 피신청인에게 설치를 요구하였으나 이를 거부함. 신청인은 CCTV의 설치를 요구함.

【쟁점사항】

계약금을 포기하고 분양 계약을 해지할 수 있는 지 여부

【판단경위】

1층의 별도 출입구 설치 및 공동현관 사용불가, CCTV를 설치하지 않는 등은 계약내용에 있어서 중요한 사안으로 보이기에 이를 카탈로그 등에 고지하지 않았다면 소비자가 이를 계약 당시 인지하였다고 보기 어려움.

또한 카탈로그 역시 견본주택에서 확인이 어려운 부분에 대한 중요한 계약내용으로 볼 수 있기에 계약을 이행하여야 할 것으로 판단됨.

【처리결과】

피신청인에게 CCTV의 설치를 권고함(불성립).

28. 초고속인터넷서비스

가. 신청현황

2009년 초고속인터넷서비스 품목의 피해구제 접수 건은 총 350건으로 2008년 401건에 비해 12.7% 감소한 것으로 나타남.

표 3-113 : 연도별 신청현황

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년
건 수	1,009	401	350
증 감 율	-	△60.3	△12.7

피해유형별 현황을 살펴보면, 해지 거절 또는 지연 등 해지관련 피해가 172건(49.1%)을 차지했고, 그 다음으로 의무사용기간 이내 중도해지 시 서비스 불가지역인 경우에도 위약금을 청구하거나, 해지 후에도 임의로 이용료를 인출하는 등의 위약금·요금 부당 청구 관련 피해가 137건(39.1%), 가입 시 약정한 사은품 제공·이용료 면제 약속을 이행하지 않는 등의 계약 불이행 피해가 15건(4.3%), 서비스 품질 및 A/S 관련 피해가 14건(4.0%)을 차지함.

표 3-114 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

피 해 유 형	2007년	2008년	2009년
계 약 불 이 행 관 련	347 (34.4)	22 (5.5)	15 (4.3)
해 지 관 련	323 (32.0)	109 (27.2)	172 (49.1)
위 약 금 · 요 금 부 당 청 구	173 (17.1)	176 (43.9)	137 (39.1)
품 질 및 A/S 관 련 피 해	65 (6.5)	11 (2.7)	14 (4.0)
기 타	101 (10.0)	83 (20.7)	12 (3.4)
계	1,009 (100.0)	401 (100.0)	350 (100.0)

나. 처리결과

처리결과별 순위를 살펴보면, 약정기간 내 계약해지를 신청했다가 부당한 위약금 신청 등으로 해지가 지연되었던 소비자들의 피해구제 신청이 계약해지로 처리된 경우가 147건(42.0%)으로 가장 많았고, 부당 행위를 시정토록 권고하여 처리된 경우가 69건(19.7%), 부당 인출된 요금 등을 환급받은 경우가 51건(14.6%), 손해를 배상받은 경우가 15건(4.3%), 사은품 지급 등 약정내용이 이행되어 불만이 해소된 경우가 12건(3.4%) 등으로 나타남.

접수된 총 350건 가운데 297(84.9%)건이 우리 원의 합의권고로 피해를 구제받았음.

표 3-115 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구분	합의 성립							조정 신청	처리 불능	정보 제공	상담 기타	계
	계약 해지	계약 이행	환급	부당 행위 시정	배상	수리 보수	소계					
건수	147 (42.0)	12 (3.4)	51 (14.6)	69 (19.7)	15 (4.3)	3 (0.9)	297 (84.9)	11 (3.1)	2 (0.6)	34 (9.7)	6 (1.7)	350 (100.0)

다. 소비자 주의사항

초고속 인터넷 서비스 피해유형으로는 소비자의 해지신청을 거절하거나 지연 또는 누락시키는 계약해지 관련 피해가 가장 많았고, 서비스가 제공되지 않는 지역으로 이사함에 따라 부득이 해지를 해야 하는 경우에도 위약금을 청구하는 등의 부당 행위가 많았던 것으로 나타남.

따라서 이러한 피해를 예방하려면 우선 인터넷 가입 시 계약내용(의무사용기간, 중도해지 위약금, 할인율, 사은품 등)을 확인하고 계약서를 받아두어 약정기간 분쟁에 따른 해지 거절이나 위약금 부과에 대비하는 것이 좋고, 해지신청 시에는 신청서류를 제출한 후 해지가 완료되었는지 확인하고 요금을 자동이체한 경우라면 자동이체를 해지해야 부당한 요금 인출을 막을 수 있음.

가입한 통신사의 인터넷 서비스가 제공되지 않는 지역으로 이사를 가는 경우 위약금 없는 해지가 가능하고, 증빙서류로는 주민등록등본 외에도 거주사실 확인서, 이웃으로부터의 거주사실 확인 및 공과금 고지서 등도 인정될 수 있으므로, 증빙서류 미비를 이유로 위약금을 청구하는 경우 한국소비자원이나 방송통신위원회에 도움을 요청하도록 함.

라. 주요 피해구제 사례

▣ 서비스 비제공지역 이사에 따른 중도해지 시 위약금 청구

【사건개요】 신청인은 2007. 6. 15. ○○구 ○○동 오피스텔에 주소를 둔 채 △△동 소재 부모님택에 거주하며 2009. 2. 16. 인터넷서비스에 3년 약정으로 가입하였으나, 같은 해 12. 4. 다시 주소지 오피스텔에 거주하게 되어 이전설치를 요청하자 10층 이상의 주상복합건물 이어서 설치가 불가하다고 하고 주소이전을 확인할 수 있는 주민등록등본을 제출하지 않음을 이유로 해지위약금을 부과하겠다고 함.

【쟁점사항】

서비스 해지 사유가 피신청인에게 있는 경우 위약금 부과의 정당성

【판단경위】

피신청인은 서비스 이용약관상 서비스 불가지역 이전에 따른 해지 시 위약금을 면제한다고 규정하고 이전여부를 증빙서류(주민등록등본)를 제출

받아 확인하고 있으나, 신청인의 경우 주소이전 사실이 없어 제출이 어려운 바, 가입 당시 설치지역이 주소지가 아닌 다른 곳임을 주민등록등본을 통해 확인할 수 있고, 현재 주소지는 설치불가지역임이 명백하므로 가입해지 위약금을 부과함은 부당함.

【처리결과】

피신청인이 위약금을 면제함.

■ 해지누락으로 자동이체된 인터넷 요금 환급 요구

【사건개요】 신청인은 2006. 6.경 초고속 인터넷 이용계약을 체결하였으나 설치된 케이블이 현관문과 콘크리트벽 틈새를 지나도록 설치되어 인터넷 연결이 원활치 않았고, 수차례 A/S를 받았으나 개선되지 않아 같은 해 8.경 가입을 해지함. 2009. 9. 요금이 계속 자동이체된 사실을 인지하고 부당 인출요금의 환급을 요구하였으나 피신청인은 해지신청 이력이 없다며 환급을 거절함.

【쟁점사항】

해지신청 사실 인정 여부

【판단경위】

신청인의 서비스 불만 및 해지상담 이력이 있고, 통신품질 불량에 따른 해지신청에도 불구하고 위약금을 요구하여 신청인이 해지신청이 받아들여지지 않는 것으로 이해하고 정식 해지절차를 밟지 않은 것으로 보이며, 신청인이 2006. 8. 23.부터 다른 회사의 인터넷 서비스를 이용해왔음이 확인되는 점을 들어 기 납입 요금의 50% 환급을 권고함.

【처리결과】

피신청인이 36개월간의 자동이체 요금의 50%금액을 환급함.

29. 컴퓨터 및 주변기기

가. 신청현황

컴퓨터 및 주변기기 분야의 2009년도 피해구제 접수 건은 총 556건으로, 2008년의 513건보다 약 8% 증가함.

표 3-116 : 피해구제 신청현황

단위 : 건, (%)

구 분	2007년	2008년	2009년	증 감
건 수	550	513	556	43(8.0)

1) 품목별 현황

컴퓨터 및 주변기기 관련 피해구제 접수 사항을 세부 품목 유형별로 보면 노트북 컴퓨터 관련피해가 269건(48.4%)으로 가장 많았고, 데스크탑 퍼스널컴퓨터 118건(21.2%), 컴퓨터 주변기기 54건(9.7%), 컴퓨터 모니터 40건(7.2%) 순으로 나타남.

표 3-117 : 품목별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	노트북 컴퓨터	퍼스널 컴퓨터	컴퓨터 주변기기	컴퓨터 모니터	프린터	기타	계
건 수	269 (48.4)	118 (21.2)	54 (9.7)	40 (7.2)	28 (5.0)	47 (8.5)	556 (100.0)

2) 피해유형별 현황

구체적인 피해내용을 유형별로 살펴보면, 컴퓨터 및 주변기기의 기능상의 하자로 인한 품질 관련 피해가 195건(35.1%)으로 가장 많았고, 제품 구매 후 계약해제와 관련한 피해가 161건(29.0%), 판매 및 제조사의 A/S 관련 피해가 121건(21.8%) 등으로 나타나 이상 3개 피해유형이 전체 피해의 다수(85.9%)를 차지하고 있는 것으로 분석됨.

표 3-118 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	A/S	품질	계약 해제	계약 이행	부당 행위	가격 요급	표시	기타	계
노트북 컴퓨터	55	92	87	11	13	1	4	6	269
퍼스널 컴퓨터	30	48	29	-	10	-	-	1	118
컴퓨터 모니터	11	13	7	3	4	-	1	1	40
컴퓨터 주변기기	7	16	22	5	2	-	-	2	54
프린터	3	10	7	-	5	-	1	2	28
기 타	15	16	9	2	4	-	-	1	47
계	121 (21.8)	195 (35.1)	161 (29.0)	21 (3.8)	38 (6.8)	1 (0.2)	6 (1.0)	13 (2.3)	556 (100.0)

나. 처리현황

컴퓨터 및 주변기기 관련 피해구제 건의 주요 처리결과를 살펴보면, 합의결렬에 따른 조정신청 120건(21.6%), 제품하자 등으로 인한 환급 119건(21.4%), 하자 등 품질불량에 대한 수리·보수 104건(18.7%), 제품 교환 37건(6.7%) 등의 순으로 나타남.

표 3-119 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	환급	수리 보수	교환	계약 해제	조정 신청	상당 기타	기타	계
노트북 컴퓨터	47	57	10	9	86	3	57	269
퍼스널 컴퓨터	24	25	8	5	13	8	35	118
컴퓨터 모니터	8	11	5	1	1	1	13	40
컴퓨터 주변기기	23	4	5	2	6	2	12	54
프린터	9	3	-	-	6	-	10	28
기 타	8	4	9	3	8	1	14	47
계	119 (21.4)	104 (18.7)	37 (6.7)	20 (3.6)	120 (21.6)	15 (2.7)	141 (25.3)	556 (100.0)

다. 소비자 주의사항

컴퓨터 및 주변기기와 관련된 분쟁의 특성상 소비자의 무과실을 입증하는 것이 쉽지 않은 점을 감안하여 소비자는 일반 판매점에서 제품 구입 시 제품의 주요기능에 대한 이상 유무를 면밀히 확인해야 하고, 인터넷 쇼핑몰에서 구입하는 경우 배송일로부터 7일간(배송일은 불산입)의 청약철회 기간이 경과하기 전에 제품의 주요기능(ex. LCD모니터의 파손 여부, 컴퓨터 오작동 여부 등)에 대한 이상 유무를 확인할 필요가 있음.

라. 주요 피해구제 사례

▣ 소프트웨어 작동오류 다발에 따른 컴퓨터 구입가 환급 요구

【사건개요】 신청인은 피신청인이 생산한 노트북컴퓨터를 2009. 2. 구입하여 사용 중, 2009. 4.까지 총 7회의 소프트웨어 작동오류가 발생하여 피신청인에게 컴퓨터 구입가 환급을 요구함.

【쟁점사항】

소프트웨어의 작동불량이 ‘중요한 수리’를 요하는 하자인지 여부의 판단

【판단경위】

소비자분쟁해결기준에 의하면 ‘중요한 수리’를 요하는 하자에 대하여는 따로 정의된 바 없으나, 통상적으로 메인보드 등의 중요부품에 하자가 발생하여 수리를 요할 때 ‘중요한 수리’를 요하는 하자로 볼 수 있음. 이 사건에서처럼 소프트웨어의 작동 오류가 약 2개월간 총 7회 발생하였다는 점은 하드웨어의 결함 가능성을 추정할 수 있는 바, 추가 A/S를 진행한 후에도 오류가 재발할 경우에는 제품교환 또는 구입가 환급이 적절할 것임.

【처리결과】

컴퓨터의 추가 A/S 진행 후, 같은 오류가 재발할 경우 피신청인에게 제품교환을 권고함.

■ 하자에 대한 수리가 불가능한 노트북컴퓨터 구입가 환급 요구

【사건개요】 신청인은 피신청인이 생산한 노트북컴퓨터를 2009. 3. 구입하여 사용 중, 구입 첫 주부터 하드웨어의 하자 발생에 따라 제품을 1회 교환 받음. 교환된 제품에서도 하드웨어 및 소프트웨어 하자가 발생하여 수차례 메인보드 교체 및 O/S 재설치 작업을 진행하였음에도 불구하고 동일현상이 재발함에 따라 피신청인에게 수리를 의뢰하였지만 약 2개월간 수리가 완료되지 않아 노트북컴퓨터의 구입가 환급을 요구함.

【쟁점사항】

소비자분쟁해결기준에서 정하고 있는 ‘수리불가능’ 여부의 판단

【판단경위】

이 사건 노트북컴퓨터는 구입일로부터 1주내 하드웨어의 하자로 인하여 새 제품으로 교환된 후에도 유사한 하자가 재발하여 하드웨어 및 소프트웨어에 대한 A/S가 진행되었음에도 불구하고 하자가 치유되지 않은 상태에서 약 2개월간 수리가 진행되고 있다는 사실을 감안하면 사실상 제품에 대한 수리가 불가능한 것으로 간주됨에 따라 구입가 환급이 적절할 것임.

【처리결과】

피신청인이 제품 구입가를 환급함.

30. 택배화물

가. 피해구제 접수 현황

2009년 택배화물 피해구제 접수 건은 총 130건으로 2008년의 168건에 비해 22.6% 감소한 추세임.

나. 피해 유형별

택배화물은 차량운반의 특성상 파손·훼손 또는 분실 피해가 93.8%로 절대적으로 높게 나타남.

표 3-120 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구분	파손·훼손	분실	계약위반	부당요금	기타	계
2007년	120 (47.1)	87 (34.1)	32 (12.6)	8 (3.1)	8 (3.1)	255 (100.0)
2008년	86 (51.2)	69 (41.1)	3 (1.8)	6 (3.6)	4 (2.3)	168 (100.0)
2009년	80 (61.5)	42 (32.3)	5 (3.9)	2 (1.5)	1 (0.8)	130 (100.0)

다. 처리결과별

처리결과별로는 배상이 62.3%(81건), 정보제공 13.8%(18건), 상담기타 7.7%(10건), 계약이행 3.9%(5건) 등임. 양 당사자간 책임유무 및 보상범위 등의 이견으로 인해 조정을 신청한 사례도 6.2%인 8건이 상정됨.

표 3-121 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구분	합의 성립							조정 신청	정보 제공	상담 기타	처리 불능	취하 중지	계
	배상	계약 이행	환급	수리 보수	계약 해제	부당 행위 시정	소계						
건수	81 (62.3)	5 (3.9)	3 (2.3)	3 (2.3)	-	-	92 (70.8)	8 (6.2)	18 (13.8)	10 (7.7)	-	2 (1.5)	130 (100.0)

라. 소비자 주의사항

▶ 운송장 기재 요령

운송장은 물품명 및 물품가액 등으로 구성되어 있고, 양 당사자간 계약서로서, 운송 중 발생될 수 있는 사고 시 피해보상의 근거자료로 활용되고 있으므로, 고유번호, 중량, 개별품목 등을 기재하여 수하인에게 완전하게 배송될 때까지 보관하여야 함.

▶ 포장재 선택 및 포장 요령

택배는 항공기, 철도, 선박, 차량, 오토바이 등의 운송수단을 통해 배송하므로, 외부포장은 운송물의 형태 및 사이즈를 고려하고 재질은 일시적 충격을 흡수할 수 있는 골판지 활용이 필요하며, 포장내부는 내용물의 물림이 방지될 수 있도록 에어캡을 통해 빈 공간을 매우는 것이 필요함.

▶ 운송물 수취 요령 및 피해 발생 시 대응방법

운송물은 택배직원의 입회하에서 개봉하여 부패, 변질, 파손 등 이상 여부를 확인하고, 피해가 발생되면, 즉시 배송자에게 확인서를 요구하며 이를 거부하면 한국소비자원을 통해 상담을 받고, 사고품은 적정한 배상이 완료될 때 까지 보관하여야 함.

마. 주요 피해구제 사례

▣ 운송 중 파손된 전기밥솥 배상 요구

【사건개요】 소비자는 2009. 12. 8. 택배서비스를 이용해 서울에서 부산으로 전기밥솥의 배송을 요청하였으나, 운송 중 취급부주의로 인해 완파되어 수리가 불가능한 상태로 도착됨.

【쟁점사항】

포장 책임유무

【판단경위】

택배약관 제7조에 의하면 ‘고객은 운송물을 그 성질, 중량, 용적 등에 따라 운송에 적합하도록 포장하여야 합니다.’라고 명시되어 있고, 이는 고객의 의무사항이며, 또한 ‘사업자는 운송물의 포장이 적합하지 아니한 때에는 고객에게 필요한 포장을 하도록 청구하거나, 고객의 승낙을 얻어 고객의 부담으로 필요한 포장을 할 수 있습니다.’라는 조항으로, 포장은 사업자의 재량 의무임을 확인할 수 있으나, 사고물품 포장은 외부포장이 심하게 훼손된 상태임을 확인하여 운송 중 취급부주의도 상당부분 인정됨.

【처리결과】

택배사업자에게 훼손된 외부의 포장상태를 근거로 하여 사고품의 잔존가액 200,000원 중 50%인 100,000원으로 보상을 제안한바, 해당 금원을 소비자에게 배상함.

■ 택배운송 중 부패된 어패류 보상 요구

【사건개요】 소비자는 2009. 1. 7. 택배서비스를 이용하여, 서울 관악구에서 경기 수원시 권선구로 냉동이 요구되는 어패류의 배송을 요청하였으나, 수취인 부재로 인해 동 식품을 이틀 후 인수해 본 바, 부패로 인해 섭취가 곤란한 사고임.

【쟁점사항】

택배화물의 후속조치 관련

【판단경위】

택배사업자는 이틀간의 상온 보관이 소비자가 수하인으로 지정한 지인이 이틀간 연락이 이루어지지 않아 운송물의 부패가 이루어졌다면 보상을 거부하였으나, 부재 중 방문표를 투입하고 송하인에게 연락하는 등 충분한 후속조치가 이루어지지 않았고, 또한 운송물 냉동보관이라는 보관방법까지 이행하지 않아 부패 변질된 것으로 확인됨.

【처리결과】

택배사업자에게 후속조치 미흡이 운송물의 부패를 예방하지 못하였음을 지적하고, 택배업편 ‘소비자분쟁해결기준’에 따라 운임 환급 및 손해배상으로 170,000원을 권고한 바, 해당 금액을 소비자에게 배상함.

31. 학습교재

가. 신청현황

학습교재 분야의 2009년 피해구제 접수 건은 총 204건으로, 2008년의 364건보다는 44.0%, 2007년의 620건보다는 무려 67.1% 감소하였으며 이는 오프라인 교재보다는 온라인 강의 이용 보편화에 따른 추이 변화로 볼 수 있을 것임.

표 3-122 : 피해구제 신청현황

단위 : 건, (%)

구분	2007년	2008년	2009년	증 감
건수	620	364	204	△160(△44.0)

1) 품목별 현황

유아용 교재 관련 피해가 56건(27.4%)으로 가장 많았고 다음으로 취업과 관련된 자격증교재 관련 피해가 52건(25.5%), 학습지 및 어학교재가 각각 50건(24.5%), 31건(15.2%)을 차지하고 있는 것으로 나타남.

표 3-123 : 품목별 현황

단위 : 건, (%)

구분	유아용 교재	자격증 교재	학습지	어학교재	학위취득 용 교재	기타	계
건수	56 (27.4)	52 (25.5)	50 (24.5)	31 (15.2)	3 (1.5)	12 (5.9)	204 (100.0)

2) 피해유형별 현황

학습교재는 대부분 방문 또는 전화권유를 통해 판매되고 있어 계약해제와 관련한 피해가 대부분(86.3%)을 차지하며, 이 외에 부당행위 관련 피해가 20건(9.8%), 품질 관련 5건(2.4%)순으로 나타남.

표 3-124 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	계약 해제	부당 행위	품 질	계약 이행	기타	계
유아용교재	53	1	1		1	56
자격증교재	45	5	2		-	52
학 습 지	39	10	1		-	50
어 학 교 재	25	4	-	2	-	31
학위취득용 교 재	3	-	-		-	3
기 타	11	-	1		-	12
계	176 (86.3)	20 (9.8)	5 (2.4)	2 (1.0)	1 (0.5)	204 (100.0)

나. 처리현황

청약철회 등 계약해제로 처리된 경우가 86건(42.2%)으로 가장 많으며, 다음으로 제품 교환이나 환급이 이루어진 경우가 42건(21.1%), 상담기타 및 정보제공이 각각 20건(9.8%), 19건(9.3%)의 순으로 나타남.

표 3-125 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구 분	계약 해제	환급·교환 배상	상담 기타	정보 제공	조정 신청	계약 이행	기타	계
유아용교재	23	13	6	5	4	3	2	56
자격증교재	19	13	7	5	4	2	2	52
학 습 지	25	8	3	6	5	2	1	50
어 학 교 재	14	6	3	2	-	3	3	31
학위취득용 교 재	2	-	-	-	1	-	-	3
기 타	3	3	1	1	1	2	1	12
계	86 (42.2)	42 (21.1)	20 (9.8)	19 (9.3)	15 (7.3)	12 (5.9)	9 (4.4)	204 (100.0)

다. 소비자 주의사항

학습교재는 주로 방문판매 또는 전화권유판매를 통해 이루어지는 경우가 많아 사업자의 권유에 의해 충동적으로 구매한 후 계약해제를 요구하는 과정에서 다수의 분쟁이 발생함. 따라서 계약 시 본인에게 필요한 교재인지 여부를 신중하게 판단해야 하며, 사업자 정보 및 계약금액 등이 명시된 계약서를 교부받고 사업자가 설명하는 특약 등도 계약서에 함께 기재해 서면으로 남기도록 해야 함.

구입 후 반품을 결심했지만 사업자와 원만한 협의가 이루어지지 않는다면 방문판매 또는 전화권유판매로 구입한 경우에는 14일, 통신판매로 구입한 경우에는 7일의 청약철회 기간 이내에 내용증명을 발송해 의사표시를 분명히 하고, 이 때 교재나 사은품을 사용하거나 손상시키면 추가적인 손료가 발생하거나 반품을 거부당할 수 있으므로 주의해야 함.

라. 주요 합의권고 사례

■ 사업자가 개봉한 유아용교재의 청약철회 요구

【사건개요】 신청인은 2009. 9. 7. 피신청인 방문판매원의 권유로 120만원 상당의 유아용교재를 구입하였으며, 방문판매원이 진열을 도와주겠다고 직접 박스를 개봉해 비디오테이프 개별 포장을 뜯고 책과 함께 책장에 꽂아줌. 이후 충동구매임을 인지하고 같은 달 21. 청약철회를 요구하자 피신청인은 손료 30만원을 내야 반품이 가능하다고 답변함.

【쟁점사항】

복제가 가능해 반품이 불가한 비디오테이프 포함 교재의 취소 여부

【판단경위】

「방문판매등에관한법률」에 의하면 소비자의 책임 있는 사유로 재화가

훼손되거나 비디오테이프 등 복제가 가능한 재화의 포장에 훼손된 경우에는 사업자가 청약철회를 거부할 수 있음. 동 건은 신청인이 계약서 상에 ‘구매자 본인이 제품을 개봉하였음을 확인합니다.’ 라는 내용을 기재하고 직접 서명을 하고 제품을 일부 사용한 사실이 있어, 청약철회기간 이내에 반품 요구를 하였더라도 손료 발생은 불가피한 상황임. 다만 피신청인이 요구하는 액수가 과다하다면 실제 훼손된 제품 가액에 대한 사실조사를 통해 조정이 이루어져야 할 것임.

【처리결과】

신청인과 피신청인이 손료 17만원으로 조정기로 합의하여 반품 처리됨.

■ 추가구독 상술로 계약한 어학교재 구독계약의 중도해지 요구

【사건개요】 신청인은 피신청인의 전화권유로 2002년에 826,000원을 결제하고 어학교재를 구독함. 이후 2009. 5.경 당초 초-중-고급 과정을 모두 계약하였으며 다음 단계를 구독해야 한다는 피신청인의 요구를 받고 1,100,000원을 결제하였으며, 이후 같은 해 9월 및 12월에 각각 1,740,000원과 1,592,000원을 결제함. 2010. 1. 2. 교재 한권이 신청인에게 배송되었고 1. 5. 피신청인이 다음 단계 교재 대금 결제를 요구해 와, 신청인은 계약서 교부도 없이 유선상으로 계속 추가 구독을 종용하는 피신청인에게 내용증명을 발송해 계약무효에 따른 전액 환급을 요구함.

【쟁점사항】

계약 사실 입증되지 않는 추가구독 상술의 유효성

【판단경위】

「방문판매등에관한법률」 제11조(금지행위)에서 소비자의 청약이 없는데도 일방적으로 재화 등을 공급하고 재화 등의 대금을 청구하는 행위와 소비자가 재화를 구매할 의사가 없음을 밝혔는데도 전화 등을 통해 재화를 구매하도록 강요하는 행위를 해서는 안 된다고 규정하고 있음. 또한 제8조(청약철회등)에 의하면 계약이 체결된 사실 및 그 시기, 계약서의 교부사실 및 그 시기에 대해서는 사업자에게 입증책임이 있으나 이 사건의 경우에는 피신청인이 근거 없이 지속적으로 신청인에게 대금 결제를 요구한 사례로써 신청인의 주장과 같이 유효하지 않은 계약으로 보아야 할 것임.

【처리결과】

2002년에 결제한 대금은 본인의 신용카드를 사용했는지 여부도 확인되지 않아 처리가 불가하였으나 이후 3회에 걸쳐 결제된 대금 1,100,000원, 1,740,000원, 1,592,000원에 대해서는 피신청인이 계약 성립 사실을 입증하지 못해 총 4,432,000원의 카드매출을 취소함으로써 처리 완료됨.

32. 회원권

가. 피해구제 접수 현황

2009년 회원권 피해구제 접수 건은 총 1,764건으로 2008년의 1,183건에 비해 49.1% 증가함. 월평균 147건이 접수되고, 3,4분기에 상대적으로 많이 접수됨.

표 3-126 : 월별 접수 현황

단위 : 건, (%)

월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
건수	96	115	130	133	127	138	161	134	193	254	151	132	1,764 (100.0)
비고	341(19.3)			398(22.6)			488(27.7)			537(30.4)			

나. 피해유형별

사업자의 계약의 해제·해지 거부에 따른 피해가 88.8%(1,567건)으로 가장 많으며, 2008년에 비해 46.7% 정도 증가함.

표 3-127 : 피해유형별 현황

단위 : 건, (%)

구분	계약해제	부당행위	계약이행	기타	계
2009년	1,567 (88.8)	146 (8.3)	40 (2.3)	11 (0.6)	1,764 (100.0)
2008년	1,068 (90.3)	70 (5.9)	33 (2.8)	12 (1.0)	1,183 (100.0)

다. 회원권 종류별

회원권 종류별로 콘도회원권이 가장 많으며, 스포츠시설 회원권이 그 다음 순서로 많이 접수되고 있음.

표 3-128 : 종류별 접수 현황

단위 : 건, (%)

구 분	콘도 회원권	스포츠시설 회원권	할인 회원권	골프 회원권	기타	계
2009년	869 (49.3)	598 (33.9)	73 (4.1)	129 (7.3)	95 (5.4)	1,764 (100.0)
2008년	501 (42.3)	438 (37.0)	57 (4.8)	72 (6.1)	115 (9.7)	1,183 (100.0)
증감	368	160	16	57	△ 20	581(49.1)

라. 처리결과별

회원권은 계약분쟁(88.8%)이 많아 처리결과도 계약해제 및 그에 따른 환급이 53.1%를 차지함. 총 1,764건의 57.8%인 1,020건이 우리 원의 합의권고로 소비자 피해가 구제됨. 합의가 성립되지 않아 분쟁조정위원회에 조정 신청된 건은 380건(21.5%)임.

표 3-129 : 처리결과별 현황

단위 : 건, (%)

구분	합 의 성 립						조정 신청	정보 제공	상담 기타	처리 불능	취하 중지	계
	환급	계약 해제	계약 이행	부당 행위 시정	배상	소계						
건수	295 (16.7)	643 (36.4)	54 (3.1)	21 (1.2)	7 (0.4)	1,020 (57.8)	380 (21.5)	192 (10.9)	86 (4.9)	45 (2.6)	41 (2.3)	1,764 (100.0)

마. 문제점 및 개선방안

1) 콘도 회원권

구분소유물인 콘도는 호텔과 별장의 장점을 갖춘 관광숙박시설로 가족단위의 숙박과 취사가 가능한 종합휴양시설을 의미함.

콘도회원권은 일반적으로 재산권을 행사할 수 있는 공유제(오너쉽, 등기제)가 있고 이용의 권리만을 보장받게 되는 회원제가 있음. 공유제는 등기가 가능해 개인 간 거래가 가능하나, 회원제는 소유권이 없고 소멸성이기 때문에 회원권 거래소에서 거래가 불가능함.

대부분의 접수 건은 회원제로 나타나고 있으며, 회원권 계약 시 영업사원의 허위·과장 설명으로 소비자를 속여 계약을 유도하고 있음. 계약을 체결하였다가 소비자가 철회기간이내에 청약철회를 요구할 경우 콘도업체는 이를 수용할 것처럼 시간을 지연시켜 청약철회 기간을 넘기게 하여 나중에 기간이 지났음을 이유로 청약철회를 거부함. 또한 소비자가 방문판매 등에 관한 법률에 따라 계약의 해지를 요구할 경우에도, 콘도업체는 부도나 재정악화 등 경영상의 어려움을 이유로 보증금의 환급을 지연하고 있는 실정임.

⇒ 방문판매방식으로 회원권 계약이 이루어지는 경우 계약일로부터 14일이내에 청약을 철회할 수 있고, 14일이 지났다하더라도 회원제 방식의 거래인 경우에는 약정기간이내에는 계약해지를 요구할 수 있으므로, 사업자가 소비자의 청약철회 및 해지를 거부할 경우에는 소비자원 등에 피해구제를 신청하거나 법원에 소액재판을 신청하여 해결할 수 있음.

2) 스포츠 시설 이용권

스포츠시설 이용과 관련한 피해구제 접수 건은 대부분 소비자가 중도에 해지하는 사례가 많으며, 이에 대한 중도해지 시 환급기준에 대해 다툼이 많이 발생하고 있음.

소비자는 소비자분쟁해결기준상의 ‘체육시설업’의 환급기준 적용을 요구하는 반면, 사업자는 자신의 약관에 기재한 환급기준을 적용해야 한다고 주장하거나 해지 시에는 할인가가 아닌 정상가를 적용해야 한다고 주장하고 있음.

또한 약정 시 사은품으로 운동복, 운동화, 라켓 등을 사업자 자원의 사로 제공한 후 중도해지 요구 시에는 해당 물품비를 과다하게 요구하여 사실상 중도해지의 거부수단으로 작용되고 있음.

스포츠시설이용은 방문판매 등에 관한 법률상의 계속거래로 이루어지므로 소비자는 언제든지 해지의 의사를 내용증명으로 표시하고 중도해지를 요구할 수 있음

⇒ 이용기간의 약정은 가급적 1개월로 등록하고 장기약정 시에는 중도해지 시 환급기준을 명확히 하거나 특약으로 기재하여야 하며, 사은품 제공시에는 사은품 가격을 사전에 확인 하는 것이 필요함.

또한 해지 시에는 신속히 계약해지의 의사표시를 사업자에게 내용증명으로 통보하고 해당 신용카드사에도 통보하여 해지시기를 앞당겨야 보호받기 쉬움.

3) 할인회원권

현행 할인회원권은 업종이 다양하게 변화되고, 회원모집도 지능적인 방법으로 변화되고 있으나 직접적인 규제법이 없어 사업자의 부당한 영업이나 계약 불이행 등의 소비자피해가 근절되지 않고 있음.

계약수단이 주로 ‘전화권유판매’로 이루어지므로 신용카드 ‘수기매출전표특약’이나 ‘결제대행계약’ 제도를 악용할 수 있는 소지가 다분하며 대부분의 피해구제 사례도 이와 맞물려 나타나고 있음.

피해구제 사례 중 거의 대부분이 경품제공, 무료가입, 무료통화 제공 등을 빙자로 소비자에게 접근한 후 허위·과장광고 등을 통해 약정을 유도하면서 신용조사라는 명목으로 소비자의 카드번호를 알아낸 후 입회비를 일방적으로 청구하고 청약철회를 요청하게 되면 갖가지 이유로 이를 지연하다가 동 기간 이후에는 위약금을 과다하게 요구하고 있음.

방문판매 등에 관한 법률(제8호 청약철회 등)에는 방문판매 또는 전화권유 판매로 계약을 체결했을 경우 계약서를 교부받은 날, 상품인도일, 주소인지일로부터 14일 이내에 청약철회를 할 수 있으며, 재화 등의 내용이 표시광고의 내용과 다르게 이행된 경우에는 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다고 명시되어 있음.

할인회원권 판매업자는 소비자가 부담할 사항은 누락하고, 할인혜택만 과장되게 설명하는 경우가 많기 때문에 소비자는 가입하기 전 계약서와 내용을 꼼꼼히 살펴보는 것이 피해예방을 위해 필요함.

⇒ 허위·과장된 기만적 가입유도 및 신용카드 불법 결제 등의 피해구제가 다수 접수되는 업체를 관계기관에 수사통보.

⇒ 향후 부당한 신용카드 결제 피해구제 사례를 매회 해당 카드사에 통보하여 철회 또는 해지 유도.

⇒ 업체의 허위·과장 광고, 부당한 약정체결·대금결제, 소비자의 충동구매 자제 및 신용카드번호 관리 철저 등을 홍보.

바. 주요 피해구제 사례

■ 전화권유판매로 구입한 콘도회원권 계약해제 요구

【사건개요】 신청인은 수년전에 ××리조트 10년 회원에 가입하여 회원계약을 유지하고 있던 중, ○○리조트 영업사원이 ××리조트가 ○○리조트로 인수되었다며, 회원권을 업그레이드하여야 사용이 가능하다고 하여 2009. 7. 31. 업그레이드 대금 1,500,000원을 신용카드로 할부결제함. 이후 2주가 지나기 전에 영업사원에게 속았음을 알게 되어 2009. 8. 14. 물품을 반송처리하고 피신청인으로부터 계약해지를 약속받았으나, 피신청인 영업사원이 여러 가지 핑계를 대며 이행하지 않고 있어 분쟁이 발생한 건임.

【쟁점사항】

청약철회권 행사의 정당성

【판단경위】

이 건의 경우 『방문판매 등에 관한 법률』 제8조 및 제9조에 의거 ‘전화권유판매의 방법으로 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자

는 계약서를 교부받은 날로부터 14일(계약서를 교부받지 아니한 경우 재화 등을 공급받은 날로부터 14일 이내) 이내에 서면으로 청약철회의사를 표명하면 위약금 없이 청약을 철회할 수 있도록' 규정되어 있음.

【처리결과】

소비자는 회원권을 반송하고 사업자는 신용카드 매출을 취소 조치함.

▣ 중도 해지 시 과도한 위약금을 요구하는 휘트니스센터

【사건개요】 신청인은 2009. 10. 1. ××휘트니스를 6개월 이용하는 계약을 체결하고 이용요금 450,000원을 신용카드로 3개월 할부결제함. 이후 처음 5회정도 이용하다가 이직으로 인해 휘트니스를 더 이상 이용하기 어려워 2009. 11. 15. 해지를 신청하자, 처음에는 환급이 안 된다는 자체약관을 거론하며 환급을 거부하다가, 신청인의 수차례 중도해지 요구에 이용료와 위약금 등을 과도하게 요구함. 이에 신청인이 2009. 11. 20. 중도해지 및 환급을 요구하는 내용증명을 발송하였으나 역시 해결이 되지 않은 건임.

【쟁점사항】

사업자의 중도해지 위약금 적용기준과 소비자분쟁해결기준의 배치 여부

【판단경위】

스포츠시설업체는 자체적으로 마련한 회원계약서에 '회비는 절대 환급 불가'라는 표시를 하여 소비자로 하여금 가입 시 서명토록 하는 경우가 있으나 소비자는 중도해지 등을 할 때서야 비로소 해당 서명 내용을 인지하는 경우가 많음.

이 사건의 경우 소비자가 개인적인 사정으로 중도해지를 하는 것이므로 소비자분쟁해결기준에 의거 총 계약금액의 10%와 이용일수에 해당하는 금액을 지급하고 계약을 해지할 수 있음.

【처리결과】

이용요금과 위약금등 160,000원을 신청인이 부담하고 기결제한 450,000원을 매출 취소함.

Ⅱ. 분쟁조정

1. 분쟁조정위원회 개최현황

2009년에는 지방위원회 16회를 포함하여 총 72회 위원회를 개최하였음. 지방위원회는 부산(3회), 대전(2회), 대구(2회), 광주(2회), 전북(이하 각 1회), 전남, 충북, 충남, 경북, 경남, 울산에서 개최

2. 분쟁조정 신청 현황

가. 분쟁조정 신청건수

2009년에는 개별분쟁사건 총 2,540건과 집단분쟁사건 34건(6,010명)이 신청되었음. 최근 3년간 분쟁조정 신청 건수를 보면 개별분쟁은 2007년 1,003건, 2008년 1,373건으로 2009년의 경우 전년대비 1,167건(85.0%)증가하였고 집단분쟁은 2007년 11건, 2008년 31건으로 2009년의 경우 전년대비 3건(9.7%) 증가함.

표 3-130 : 분쟁조정 신청건수 추이

단위 : 건, (%)

구 분	2004	2005	2006	2007		2008		2009	
				개별	집단	개별	집단	개별	집단
접수건수	1,125	987	1,026	1,003 ^{주)}	11	1,373 ^{주)}	31	2,540 ^{주)}	34
전년대비 증감률	26.0	△12.3	4.0	△2.2	-	36.9	181.8	85.0	9.7

주) 소비자단체, 지방자치단체에서 직접 접수한 조정신청 건 포함

나. 신청인 성별(개별분쟁)

『남성』은 53.0%(1,345명), 『여성』은 47.0%(1,195명)로 나타남.

다. 신청인 거주지(개별분쟁)

권역별로는 『서울』이 35.5%(902건)로 가장 많았고, 『인천·경기·강원』지역이 31.8%(809건), 『부산·울산·경남』 13.9%(352건), 『대전·충북·충남』 7.4%(189건), 『광주·전남·전북』 5.9%(149건), 『대구·경북』 4.9%(125건), 『제주』 0.6%(14건)의 순으로 나타남.

- 지역별로는 『서울』 35.5%(902건), 『경기』 24.1%(613건), 『부산』 6.5%(164건), 『경남』 5.8%(148건), 『인천』 5.7%(146건), 『대구』 2.9%(74건) 순임.

수도권(서울·인천·경기)과 지방의 비율을 보면 수도권 65.4%(1,661건), 지방 34.6%(879건)로 나타남. 전년(수도권 64.7%(889건), 지방 35.3%(484건)) 대비 수도권의 비율이 0.7%p 증가함.

표 3-131 : 신청인 거주지별 조정신청 현황

단위 : 건, (%)

지 역	2007년	2008년	2009년	증감건수 (증감률)
서 울	362(36.1)	498(36.3)	902(35.5)	404(81.1)
부 산	39(3.9)	74(5.4)	164(6.5)	90(121.6)
대 구	34(3.4)	51(3.7)	74(2.9)	23(45.1)
인 천	34(3.4)	63(4.6)	146(5.7)	83(131.7)
광 주	37(3.7)	27(2.0)	50(2.0)	23(85.2)
대 전	29(2.9)	32(2.3)	61(2.4)	29(90.6)
울 산	7(0.7)	16(1.2)	40(1.6)	24(150.0)
경 기	201(20.0)	328(23.9)	613(24.1)	285(86.9)
강 원	12(1.2)	19(1.4)	50(1.9)	31(163.2)
충 북	67(6.7)	50(3.6)	63(2.5)	13(26.0)
충 남	34(3.4)	44(3.2)	65(2.6)	21(47.7)
전 북	49(4.9)	42(3.1)	54(2.1)	12(28.6)
전 남	30(3.0)	40(2.9)	45(1.8)	5(12.5)
경 북	20(2.0)	31(2.3)	51(2.0)	20(64.5)
경 남	32(3.2)	47(3.4)	148(5.8)	101(214.9)
제 주	16(1.6)	11(0.8)	14(0.6)	3(27.2)
계	1,003(100.0)	1,373(100.0)	2,540(100.0)	1,167(100.0)

라. 조정신청 기관별 현황

개별분쟁조정사건의 조정신청 기관별 현황을 살펴보면 『한국소비자원』 2,268건(89.3%), 『소비자단체』 201건(7.9%), 『지방자치단체』 68건(2.7%), 『중앙정부』 3건(0.1%)으로 나타남.

한국소비자원의 조정신청 2,268건은 2008년의 1,133건과 비교하여 1,135건(100.2%)이 증가하였으며 팀별 조정신청건수는 『서비스2팀』 925건, 『서비스1팀』 595건, 『의료팀』 380건, 『상품1팀』 192건, 『상품2팀』 176건의 순으로 나타남.

소비자단체의 조정신청 201건은 2008년 187건 대비 14건(7.5%)이 증가하였고, 단체별로는 『YMCA』에서 45건, 『한국소비자연맹』이 44건, 『대한주부클럽연합회』에서 42건을 신청한 것으로 나타남.

중앙정부의 조정신청은 2008년에는 접수되지 않았으나 2009년에는 『공정거래위원회』 3건이 접수되었음.

각 지방자치단체의 조정신청 68건은 2008년 53건과 비교하여 15건(28.3%)이 증가하였고, 지자체별로는 대구광역시청 30건, 전라북도청 11건, 전라남도청 6건, 울산광역시청 5건의 순으로 나타남.

표 3-132 : 조정신청 기관별 현황

단위 : 건, (%)

구분		건수	비율
한국소비자원 [2,268건(89.3%)]	상품1팀	192	7.6
	상품2팀	176	6.9
	서비스1팀	595	23.4
	서비스2팀	925	36.4
	의료팀	380	15.0
소비자단체 [201건(7.9%)]	YMCA	45	1.8
	한국소비자연맹	44	1.7
	대한주부클럽연합회	42	1.7
	YWCA	40	1.6
	전국주부교실중앙회	14	0.6
	녹색소비자연대	10	0.4
	한국부인회	4	0.2
	소비자시민의모임	2	0.1

중앙정부 [3건(0.1%)]	공정거래위원회	3	0.1
지방자치단체 [68건(2.7%)]	대구광역시청	30	1.2
	전라북도청	11	0.4
	전라남도청	6	0.2
	울산광역시청	5	0.2
	강원도청	4	0.2
	충청남도청	2	0.1
	서울시청	2	0.1
	경상남도청	1	0.1
	경기도청	1	0.1
	충청북도청	1	0.1
	광주광역시청	1	0.1
	부산광역시청	1	0.1
	창원시청	1	0.1
	옥천군청	1	0.1
	안양시청	1	0.1
계		2,540	100.0

집단분쟁조정사건은 『한국소비자원』에서 31건(91.2%), 『소비자단체』에서 2건(5.9%), 『중앙정부』에서 1건(2.9%)이 접수되었음.

- 2008년 『한국소비자원』 24건(77.4%), 『소비자단체』 5건(16.1%), 『지방자치단체』 2건(6.5%)과 비교해 볼 때 『한국소비자원』 신청건은 7건(29.2%) 증가하였고, 『중앙정부』는 올해 처음 1건이 접수되었으며, 『소비자단체』는 3건(△150%) 감소함.

표 3-133 : 집단분쟁 조정신청 기관별 현황

단위 : 건, (%)

구분		건수
한국소비자원 [31건(91.2%)]	상품1팀	4
	상품2팀	15
	서비스1팀	3
	서비스2팀	5
	의료팀	4
소비자단체 [2건(5.9%)]	대한주부클럽연합회	2
중앙정부 [1건(2.9%)]	공정거래위원회	1
계		34

마. 품목별 현황

개별분쟁조정 사건의 품목별 조정신청 건수는 운송, 여행, 회원권, 정보통신 이용 등의 『일반서비스』 관련 건이 전체 2,540건의 46.2%인 1,173건으로 가장 많았고, 『의료·보건위생 서비스』가 429(16.9%), 가구, 휴대폰 등의 『생활문화용품』이 252건(9.9%), 『금융·보험』이 156건(6.2%), 도서나 학원수강 등의 『교육·도서』가 154건(6.1%) 등의 순으로 나타남.

2008년과 비교해 보면 『금융·보험』이 239.1%, 『의료·보건위생 서비스』가 148.0%, 『의류·세탁』와 『식품·의약』이 각각 122.2% 증가한 반면, 『농업』이 44.8% 감소한 것으로 나타남.

표 3-134 : 개별분쟁 품목별 조정신청 건수 현황

단위 : 건, (%)

구분	일반 서비스	의료 보건위생	생활문화 용품	금융 보험	교육 도서	차량 및 용품
2007년	403 (40.2)	156 (15.6)	89 (8.9)	60 (6.0)	60 (6.0)	111 (11.1)
2008년	610 (44.4)	173 (12.6)	206 (15.0)	46 (3.4)	111 (8.1)	61 (4.4)
2009년	1,173 (46.2)	429 (16.9)	252 (9.9)	156 (6.2)	154 (6.1)	110 (4.3)
증감률	92.3	148.0	22.3	239.1	38.7	80.3
구분	토지 건물	의류 세탁	식품 의약	농업	법률 행정	계
2007년	31 (3.1)	17 (1.7)	39 (3.9)	33 (3.3)	4 (0.4)	1,003 (100.0)
2008년	55 (4.0)	36 (2.6)	27 (2.0)	29 (2.1)	19 (1.4)	1,373 (100.0)
2009년	84 (3.3)	80 (3.1)	60 (2.4)	16 (0.6)	26 (1.0)	2,540 (100.0)
증감률	52.7	122.2	122.2	△44.8	36.8	85.0

집단분쟁조정 사건의 품목별 조정신청 건수는 아파트 마감재 불량, 부대시설 하자, 분양 시 약정 미이행, 건본주택과 상이한 주택 설비, 주민공동시설 설치 등 『토지·건물』과 관련된 사건 등 14건으로 가

장 많았고, 온라인게임 계정 영구이용 제한, 넷북 및 정보통신 대금의 포인트 미지급 등 『정보·통신』 관련 사건 5건, 선택진료비 부담 청구 등 『의료』 및 차량 부식, 내비게이션의 업데이트 관련 각 4건의 순으로 나타남.

표 3-135 : 집단분쟁 품목별 조정신청 건수 현황

단위 : 건

구분	토지·건물	정보통신	의료	차량 및 용품	생활문화용품	상조	회원권	공연	항공운송	농업	법률	계
2007년	6	-	-	1	3	-		-	-	1	-	11
2008년	20	9	-	-	1		-	-	-	-	1	31
2009년	14	5	4	4	1	2	2	1	1	-	-	34

3. 분쟁조정 처리결과

가. 처리현황

2009년에 조정신청 된 2,540건 중 1,429건(56.2%)이 위원회에서 조정되었는데 배상이 1,194(47.0%), 기각이 235건(9.3%)으로 결정되었고, 신청인이 조정신청을 취하한 건이 202건(8.0%), 당사자에게 연락이 되지 않아 처리 불능으로 종결된 건이 45건(1.8%), 당사자의 소송제기 등으로 처리 중지된 건이 23건(0.9%)이며, 841건(33.0%)은 2010. 3. 10. 현재 조정결정 대기 중임.

표 3-136 : 처리 현황 (2010. 3. 10. 기준)

단위 : 건, (%)

구분	조정결정 (1,429건, 56.2%)		신청취하	처리불능	처리중지	조정결정대기중	계
	배상결정	기각					
건수	1,194	235	202	45	23	841	2,540
비율	47.0	9.3	8.0	1.8	0.9	33.0	100.0

나. 배상결정 현황

위원회에서 배상 결정한 1,194건의 내역을 보면 환급 611건(51.2%), 손해배상 372건(31.1%), 계약해제 92건(7.7%), 계약이행 61건(5.1%) 등의 순으로 나타남.

표 3-137 : 품목별 배상결정 현황(2010. 3. 10. 기준)

단위 : 건, (%)

배상결정 내역 물품·용역	환급	손해 배상	계약 해제	계약 이행	수리 보수	교환	계
일반서비스	379	182	41	39	8	-	649
생활문화용품	41	67	4	3	15	17	147
의료·보건위생	29	72	2	-	-	-	103
교육·도서	76	3	16	3	-	-	98
금융·보험	40	3	12	9	-	-	64
차량 및 용품	12	6	6	3	4	2	33
의류·세탁	15	9	3	1	-	5	33
토지·건물	-	17	1	3	5	-	26
식품·의약	5	11	5	-	1	1	23
법률·행정	14	1	1	-	-	-	16
농업	-	1	1	-	-	-	2
계	611	372	92	61	33	25	1,194
비율	51.2	31.1	7.7	5.1	2.8	2.1	100.0

다. 조정 성립률

위원회에서 조정 결정한 개별분쟁조정 1,429건 중 기각 결정된 235건과 성립기간 중인 44건을 제외하고 성립/불성립 여부가 결정된 1,150건의 성립률을 살펴보면, 84.0%인 966건이 양당사자가 조정결정을 수락하여 성립되었고, 16.0%인 184건은 신청인 또는 피신청인의 수락거부로 불성립됨.

- 성립률은 2008년의 80.7%에 비해 3.3%p 증가한 것으로 나타남.

표 3-138 : 개별분쟁조정 처리결과 현황(2010. 3. 10. 기준)

단위 : 건, (%)

구 분		2007년 ¹⁾		2008년		2009년	
조정신청건수		1,003		1,373		2,540	
조정 결정	성 립	495	656	653	809	966	1,150
	불성립	161		156		184	
	기 각	180		298		235	
	성립기간중 ²⁾	-		-		44	
	소계	836		1,107		1,429	
조정결정 대기중		-		-		794	
기 타 ³⁾		167		266		317	
성 립 륜 ⁴⁾		75.5		80.7		84.0	

※ 주1) 2010. 3. 10. 현재 소비넷 검색 기준

주2) 2010. 3. 10. 현재 건수이며 성립기간 중 및 조정결정 대기 중인 사건을 종합하면 성립률의 수치가 달라질 수 있음.

주3) 기타 : 처리중지, 처리불능, 신청취하 등

주4) 조정성립률 : {성립건수÷(성립건수+ 불성립건수)}×100

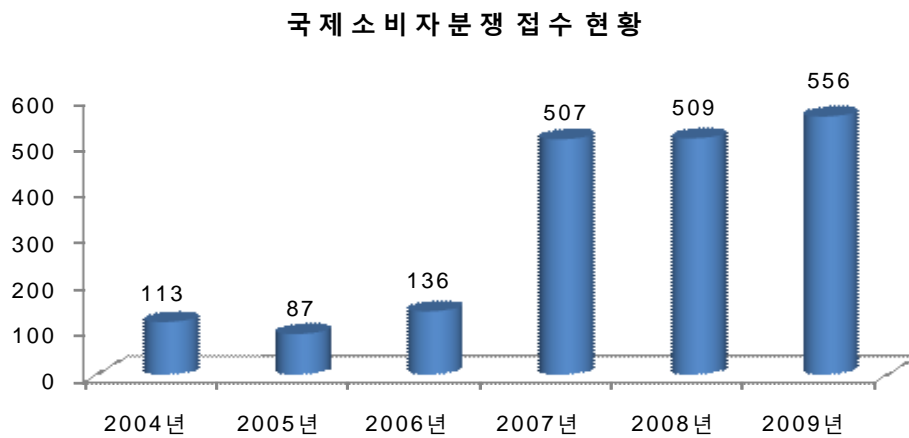
부 록 [I]

□ 2009년 국제 소비자분쟁 동향 분석

I . 2009년 국제 소비자분쟁 동향

1. 연도별 접수 현황

2009년 우리 원에 접수된 국제 소비자분쟁 건수는 총 556건으로 전년 동기(509건) 대비 9.2% 증가함.



2. 당사자 유형 및 거래 유형별 현황

□ 국제 소비자분쟁 556건 중 소비자 유형을 살펴보면 국내 체류 외국인 이 61명, 한국인 소비자가 495명으로 나타남.

○ 성별로는 여성 259명 46.6%, 남성 148명 26.6%, 불명 149명 26.8%로 나타나 남성보다 여성이 거의 2배가량 많은 것으로 나타남.

- 거래유형으로는 해외 구매대행 거래 269건, 한국인의 해외현지 직접 구매 130건, 전자상거래 92건으로 나타남.

국제 소비자분쟁 거래 유형

단위 : 건

판 매 유 형	건 수
구매대행 거래 ¹⁾	269
해외 현지 직접거래	130
인터넷 전자상거래	92
기타	65
계	556

1) 구매대행 거래도 인터넷 전자상거래에 해당되나 인터넷을 통한 국제거래 활성화에 따른 우리나라 특유의 소비자거래로써 별도 분류함

3. 사업자 소재국 현황

- 상담접수 된 556건 중 사업자 소재국이 확인된 국제 소비자분쟁 227건(국내 사업자 제외)에 대하여 국가별로 살펴보면 미국이 63건 27.8%로 가장 많았고, 다음으로 중국 32건 14.1%, 필리핀 24건 10.6%, 호주 20건 8.8% 등의 순으로 나타남.

- 지역별로 보면 중국 및 필리핀 등 아시아 국가가 114건 50.2%로 절반 이상을 차지하고 있어 효율적 분쟁해결을 위해서는 아시아 국가와의 긴밀한 협력이 필요할 것으로 판단됨.

- 단일 국가로 가장 많은 미국은 전자상거래를 통한 소비자불만이 많은 반면 아시아 및 호주는 해외여행 중 구입한 물품 관련 분쟁이 대부분인 것으로 분석됨.

국제 소비자분쟁 국가별 현황

단위 : 건

국 가 명		건 수
아메리카 (64건, 28.2%)	미국	69
	캐나다	1
아시아 (114건, 50.2%)	중국	32
	필리핀	24
	태국	19
	일본	12
	홍콩	10
	캄보디아	7
	베트남	3
	싱가폴	3
	인도네시아, 말레이시아, 터키, 이스라엘	4
오세아니아 (28건, 12.3%)	호주	20
	뉴질랜드	8
유럽 (21건, 9.3%)	영국	9
	독일	3
	프랑스	3
	이태리	2
	오스트리아, 스웨덴 등	4
기타	모로코	1
계		227

4. 거래 품목별 현황

- 국제 소비자분쟁 556건을 품목별로 살펴보면, 의류가 113건 20.3%로 가장 많았고 다음으로 신발류 69건 12.4%, 건강보조식품 57건 10.3%, 가방류 57건 10.3% 등의 순으로 나타남.

국제 소비자분쟁 품목별 현황

단위 : 건

품 목	건 수	비 율
의류	113	20.3
신발류	69	12.4
건강보조식품	57	10.3
가방류	57	10.3
신변용품	32	5.8
가사용품	30	5.4
항공권	16	2.9
가전제품	14	2.5
완구류	14	2.5
한약	13	2.3
취미용품	13	2.3
학원	9	1.6
숙박	9	1.6
화장품	8	1.4
도서/음반	8	1.4
운송서비스	6	1.2
기타	88	15.8
계	556	100

5. 거래 금액별 현황

□ 국제 소비자분쟁 사건 중에서 거래금액이 확인된 350건을 대상으로 분석한 결과,

○ 50만원 이하가 249건으로 전체의 71.2%를 차지하였고 100만원 이상 고액 거래도 57건 16.2%나 되었음.

○ 한편 결제방법이 확인된 333건 중에서 신용카드 결제가 183건 55%였고 현금지급이 150건 45%로 나타남.

국제 소비자분쟁 금액별 현황

단위 : 건

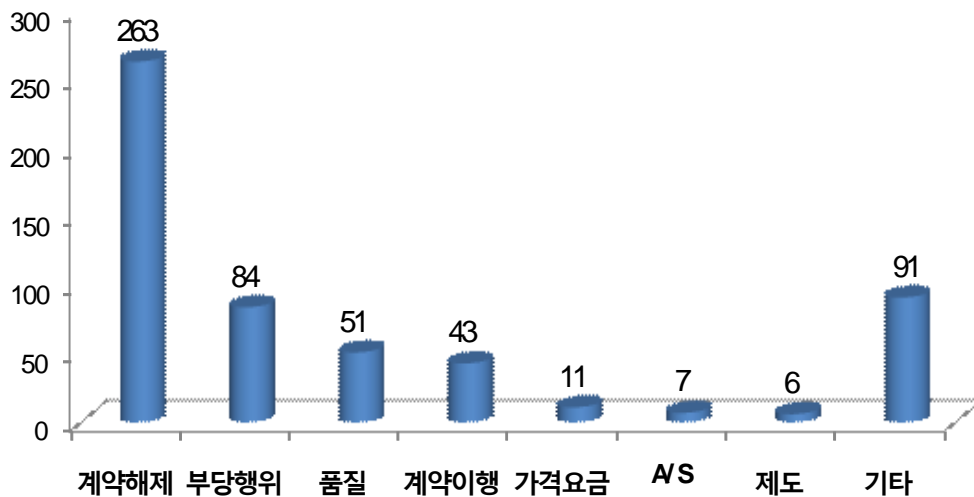
건 수	결 제 금 액	건 수
50만원 미만 (249건, 71.2%)	10만원 미만	72(20.6%)
	10만원 이상 50만원 미만	177(50.6%)
50만원 이상 100만원 미만 (44건, 12.6%)	50만원 이상 100만원 미만	44(12.6%)
100만원 이상 (57건, 16.2%)	100만원 이상 300만원 미만	40(11.4%)
	300만원 이상 500만원 미만	10(2.9%)
	500만원 이상	7(1.9%)
계		350(100%)

Ⅱ. 국제 소비자분쟁 피해유형 및 처리결과

1. 피해유형별 현황

- 국제 소비자분쟁으로 접수된 사건 중 소비자 피해유형을 살펴보면,
- 제품배송지연 또는 품질불만에 따른 ‘계약해제’를 요구하는 경우가 263건 47.3%으로 가장 많았고,
 - 다음으로 거래형태가 부당하다고 주장하는 ‘부당행위’가 84건 15.1%, 품질 51건 9.2%, 계약내용의 신속한 이행을 요구하는 ‘계약이행’이 43건 7.7%, 가격·요금이 11건 2.0% 등의 순으로 나타남.

피해유형별 국제소비자분쟁 현황



2. 처리결과 현황

□ 국제 소비자분쟁 사건(556건 기준)의 처리결과로는 피해구제 절차안내가 144건 25.9%로 가장 많았고 다음으로 기타 정보제공 91건 16.4%, 법제도 설명이 83건 14.9%, 보상기준 설명 74건 13.3%, 피해구제 39건 7.0%, 타 기관 알선 28건 5.0% 등의 순으로 나타남.

○ 피해구제절차안내가 가장 많은 것은 신용카드로 결제할 경우 신용카드사의 ‘소비자보호제도(Charge back)’ 활용을 안내하거나 해외여행 중 구입한 고가의 물품 관련 분쟁의 경우 현지 여행가이드의 부담한 개입 등으로 국내 여행업자의 손해배상책임이 있을 수 있음을 설명하는 등의 피해구제 절차를 안내한 것으로 판단됨.

국제 소비자분쟁 사건 처리결과 현황

단위 : 건

구 분	건 수	구 분	건 수
피해구제 절차안내	144	타 기관 알선	28
기타 정보제공	91	업체상담실 안내	20
법제도설명	83	내용증명 안내	17
보상기준설명	74	기타	60
피해구제	39		
계		556	

□ 피해구제로 접수된 39건의 처리내용을 살펴보면, 정보제공이 12건으로 가장 많았고 다음으로 환급 11건, 상담기타 2건, 배상 3건, 계약해제가 2건, 기타 9건이었음.

III. 주요 사례

【사례 1】 해외에서 구입한 명품 핸드백 하자에 대한 손해배상 요구

소비자 박모씨는 2009. 1. 25. 홍콩 면세점에서 구찌 핸드백(1,900,000 원)을 구입함. 한국에 귀국하여 자세히 살펴보니 제품 하단에 스크래치가 있음을 발견하고 전시품으로 추정함. 따라서 교환 또는 환불을 요구하였으나 현지 판매자 및 국내 지점이 거절함.

⇒ 다국적 회사의 제품이라 하더라도 국내 지점이 물품의 판매자가 아니기 때문에 계약책임이 없음. 즉 다국적 기업이 ‘전세계 지역 품질보증(World Wide Warranty)’정책을 운용하지 않는 이상 국내 지점을 상대로 손해배상책임을 요구할 수 없음.

다만 일부 다국적 회사에서 ‘전세계 지역 품질보증서’를 발급하고 있는 사례를 설명하며 무상수리 또는 교환을 권고하자 구찌코리아 주식회사에서 동종 제품으로 교환함.

【사례 2】 국제전자상거래를 통한 장난감 구매계약의 이행 요구

소비자 하모씨는 미국에 소재한 인터넷 사이트를 통해 레고 장난감을 구입하고 대금으로 189,000원을 입금함. 하지만 판매자가 제품을 제공하지 않으면서 대금반환도 지연함.

⇒ 소비자를 대신하여 해외 판매자에게 소비자불만 접수 및 해명을 요청하는 E-mail을 발송하였으나 답변이 없어 미국의 분쟁조정기구인 경영개선협의회(CBBB)에 소비자불만을 대행 접수함.

【사례 3】 해외에서 학원등록 후 취소 요구

소비자 황모씨의 자녀는 프랑스에 소재하는 학원에 3개월 과정 프랑스 어학원에 등록(한화 약 480만원)하였음. 그러나 몇 일 수강 후 개인적 사정으로 계약을 해지하고 잔여기간 수강료 반환을 요구하였으나 학원 측이 거절함.

⇒ 소비자를 대신하여 프랑스 소재 학원 측에 원활한 해결을 촉구하는 E-mail 을 발송하자 프랑스 법제도가 개강 후 수강료를 반환하지 않고 있음을 이유로 거절함.

이에 EU권 대학의 등록금 약관을 검토한 결과 학원 측의 주장과 크게 다르지 않는 사실을 확인하였고 원활한 분쟁해결을 위해 수강료의 일정 비율을 학원측이 반환하였기 때문에 학원의 행위가 부당하다고 보기 어려울 것으로 판단하고 이를 소비자에게 설명함.

부 록 [Ⅱ]

- 소비자 상담 및 피해구제 통계표(2007~2009년)

I . 소비자상담 및 피해구제 통계표(2007~2009년)

품 목				건 수						품 목				건 수						
대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년		대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년		
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담
전 체				263,815	22,184	278,183	19,327	324,230	23,455					배 추	16	1	38	2	34	0
물품	식품및 기호품	곡 류 및 곡류가공식품		148,183	9,717	137,681	9,785	154,639	13,033					상 치	0	0	5	0	0	0
				10,130	354	12,280	398	12,827	353					시 금 치	1	0	0	0	0	0
				368	11	729	16	678	14					무 우	1	0	4	0	5	0
			쌀	96	3	175	2	137	2					당 근	0	0	0	0	1	0
			보 리	3	0	4	0	2	0					양 파	5	0	2	0	2	0
			밀	0	0	1	0	1	0					오 이	0	0	2	0	1	0
			조	1	0	1	0	0	0					호 박	2	0	6	0	5	1
			수 수	1	0	0	0	0	0					토 마 토	6	0	11	0	5	0
			옥 수 수	2	0	17	1	7	0					가 지	0	0	1	0	0	0
			밀 가 루	9	0	20	0	13	0					딸 기	13	0	4	0	8	0
			보릿가루	0	0	0	0	1	0					참 외	3	1	4	0	4	0
			미숫가루	2	0	8	0	0	0					수 박	12	1	8	0	14	0
			콩 류	8	0	9	0	11	1					단 무 지	1	0	8	1	5	0
			팥	0	0	0	0	0	0					콩 나 물	3	0	3	0	6	0
			땅 콩	4	0	16	0	12	0					숙주나물	0	0	0	0	1	0
			두 부	11	1	23	0	23	0					고 사 리	1	0	1	0	2	0
			콩 가 루	2	0	0	0	0	0					도 라 지	0	0	0	0	0	0
			국 수	4	0	6	0	11	0					김 치	54	2	59	0	60	1
			모밀국수	0	0	2	0	2	0					기타채소및 채소가공식품	41	1	86	2	63	1
			냉 면	7	0	15	1	11	0				서비스 및 서비스가공식품		263	11	446	11	451	11
			마카로니	0	0	0	0	0	0					선 어	14	1	19	0	32	1
			스파게티	4	0	6	0	4	0					계	17	3	23	0	16	1
			당 면	2	0	3	0	7	0					새 우	6	0	7	0	12	0
			만 두 피	14	2	7	0	15	0					오 정 어	14	0	17	1	16	0
			봉 지 면	64	1	173	7	157	2					문 어	0	0	3	0	2	0
			용 기 면	23	0	36	0	45	2					낙 지	2	0	2	0	4	1
			기타곡류 및 곡류가공식품	111	4	207	5	219	7					성 계	0	0	0	0	0	0
			채소및채소 가공식품	186	6	288	6	267	4					해 삼	0	0	1	0	1	0
			감 자	3	0	7	0	6	0					멍 계	1	0	0	0	2	0
			고 구 마	24	0	39	1	45	1											

품 목				건 수						품 목				건 수					
대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년		대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
			굴	6	0	5	0	7	0				달 갈	20	0	29	0	33	0
			조 개	8	0	2	0	6	0				베추리알	1	0	1	0	3	0
			마른오징어	10	0	20	0	16	1				오 리 알	0	0	1	0	1	0
			마른멸치	5	0	20	0	21	0				기타육류 및 육류가공식품	8	0	23	0	19	0
			북 어	1	1	3	0	1	0			해조류 및 해조류 가 공 식 품		46	1	80	3	91	1
			굴 비	10	1	28	0	21	0				미 역	1	0	6	1	13	0
			어란염장품	0	0	0	0	0	0				다 시 마	4	0	7	0	4	0
			조림 식품	10	0	19	1	15	0				김 치	0	0	0	0	0	0
			어 포	1	0	1	0	0	0				우 목	0	0	0	0	0	0
			어패류혼제품	4	0	3	1	2	0				한 천	0	0	0	0	0	0
			어패류젓갈	9	0	18	1	21	0				해 초 조 립	0	0	0	0	0	0
			어 목	11	0	26	0	21	0				기타해조류 및 해조류 가공식품	41	1	67	2	74	1
			어육소시지	3	0	1	0	4	0			과실 및 과일 가 공 식 품		212	6	284	8	281	6
			기타 어패류 및 어패류가공식품	131	5	228	7	231	7				사 과	32	1	37	3	29	1
		육류 및 육류 가 공 식 품		320	4	532	14	632	2				배	14	0	24	0	21	0
			쇠 고 기	36	0	77	3	106	0				감 굴	21	0	14	1	32	1
			돼 지 고 기	32	2	40	1	66	0				감	5	0	10	0	7	1
			닭 고 기	29	1	32	1	43	0				복 승 아	1	0	11	0	13	0
			쇠고기포장육	16	1	41	0	46	2				포 도	7	1	11	1	11	0
			돼지고기포장육	5	0	11	0	25	0				바 나 나	1	0	4	0	6	0
			닭고기포장육	12	1	21	1	29	0				파 인 애 폴	4	0	2	0	0	0
			햄	53	2	83	3	76	0				밤	5	0	9	0	3	0
			소 시 지	15	0	31	1	30	0				호 도	1	0	1	0	3	0
			베 이 컨	0	0	1	0	0	0				잣	1	0	2	0	3	0
			기타육류 및 육류가공식품	122	1	195	4	211	0				꽃 감	23	3	12	0	15	0
		유 란 류 및 육류가공식품		877	18	1,472	28	1,280	16				마른대추	3	0	0	0	1	0
			우 유	506	11	1,015	18	865	8				건 포 도	0	0	1	1	1	0
			분 유	319	5	363	10	320	4				기타과일 및 과일가공식품	94	1	146	2	136	3
			버 터	0	0	0	0	4	0			식용종자 및 식용버섯류		19	0	23	0	20	0
			치 즈	23	2	40	0	35	4				참 깨	12	0	7	0	3	0

품 목				건 수						품 목				건 수					
대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년		대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피 해 구 제	상 담	피 해 구 제	상 담	피 해 구 제					상 담	피 해 구 제	상 담	피 해 구 제	상 담	피 해 구 제
			들 깨	1	0	1	0	1	0				농 축 과즙	8	0	14	0	12	0
			유 채	0	0	0	0	0	0				요 쿠 르 트	26	1	29	0	48	0
			송 이 버섯	0	0	4	0	4	0				칼 피 스	1	0	4	0	8	0
			표 고 버섯	1	0	3	0	4	0				먹 는 샘 물	51	1	72	0	96	3
			양 송 이	0	0	0	0	0	0				기 타 음 료	260	6	366	9	333	9
			기타식용종자 및식용버섯류	5	0	6	0	8	0			주 류		168	7	230	4	294	2
		빵 및 과자류		823	20	1,321	42	1,178	18				타 주	2	0	9	0	13	1
			한 과 류	35	4	37	1	11	0				약 주	0	0	3	0	1	0
			떡 류	29	0	69	3	100	5				청 주	0	0	0	0	3	0
			화 채 류	0	0	0	0	0	0				백 주	88	2	84	1	109	0
			빵	192	3	299	11	250	5				포 도 주	5	0	7	0	15	0
			케 익	49	0	63	2	83	3				사 과 주	0	0	0	0	0	0
			파 이	2	0	13	0	7	0				삼 페 인	1	0	0	0	1	0
			비 스 켓	7	0	25	0	22	0				소 주	23	2	41	2	64	1
			캔 디	28	0	49	3	57	1				위 스 키	4	0	9	0	7	0
			초 코 랫	94	6	124	3	92	0				브 랜 디	1	0	1	0	1	0
			껌	8	0	13	0	10	0				진	2	1	1	0	5	0
			스넥 과자	158	5	266	7	219	2				보 드 카	1	0	0	0	1	0
			아이스크림	71	2	116	4	91	0				기 타 주 류	40	2	75	1	74	0
			빙 과	11	0	16	1	7	0			조미식품		120	5	273	6	307	4
			기타빵및과자류	139	0	231	7	229	2				참 기 림	5	0	19	0	14	1
		음 료		556	15	770	18	777	14				콩 기 림	2	0	3	0	5	0
			홍 차	7	0	7	0	3	0				옥수수기름	1	0	4	0	3	0
			녹 차	44	0	21	0	23	0				들 기 림	3	0	2	0	1	0
			커피	69	4	121	0	139	0				마아가린	0	0	0	0	2	0
			코 코 아	2	0	10	1	3	0				쇼 트 닝	0	0	0	0	0	0
			사 이 다	9	0	4	0	9	0				간 장	2	0	6	0	11	1
			콜 라	30	1	37	1	27	0				된 장	5	0	13	0	14	0
			스포츠음료	11	0	18	2	24	1				고 추 장	5	0	8	0	10	0
			쥬 스	39	2	67	5	52	1				식 초	3	0	4	0	4	0

품 목				건 수						품 목				건 수					
대 분류	중 분류	소 분류	세 분류	2007년		2008년		2009년		대 분류	중 분류	소 분류	세 분류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
			소 스	5	0	10	0	8	0				동물성유지 건 강 식 품	0	0	0	0	0	0
			마요네즈	0	0	4	0	2	0				어 유	0	0	0	0	0	0
			케 찹	1	0	3	0	2	0				간 유	0	0	0	0	0	0
			잼	3	0	3	0	7	0				클로렐라	0	0	2	0	2	0
			카 레	3	0	18	1	11	0				다 시 마	0	0	0	0	0	0
			고춧가루	4	1	10	0	9	0				영 지	0	0	2	0	0	0
			후춧가루	0	0	0	0	1	0				송 이	0	0	0	0	0	0
			고 추	11	0	23	1	27	0				야채효소	0	0	0	0	0	0
			마 늘	4	0	32	3	23	1				현미효소	0	0	0	0	0	0
			생 강	0	0	0	0	2	0				파충류가공품	0	0	0	0	0	0
			후 추	0	0	0	0	0	0				벌 꿀	10	0	0	0	32	0
			소 금	12	1	29	0	14	1				로알제리	0	0	0	0	3	0
			깨 소 금	1	0	0	0	1	0				비타민씨	0	0	0	0	0	0
			설 탕	3	1	5	0	6	0				구 연 산	0	0	0	0	0	0
			물 엿	0	0	4	0	5	0				죽 염	0	0	0	0	0	0
			포 도 당	1	0	0	0	1	0				꽃 가 루	0	0	0	0	0	0
			인공감미료	1	0	0	0	1	0				인삼제품	479	20	184	6	289	5
			베이킹파우더	0	0	0	0	1	0				뱀장어유제품	2	0	1	0	5	0
			죽 염	0	0	1	0	1	0				배아유제품	2	0	0	0	0	0
			벌 꿀	10	0	12	0	32	0				스쿠알렌제품	79	2	65	1	59	1
			향 신 료	1	0	4	0	4	0				EPA·DHA제품	0	0	0	0	0	0
			기타조미식품	34	2	56	1	85	0				효소함유제품	1	0	5	1	4	0
		건강식품		5,627	239	5,208	226	6,066	242				자라제품	10	0	8	0	6	1
			수 삼	0	0	0	0	0	0				영양보충용제품	10	0	14	0	6	1
			건 삼	0	0	0	0	0	0				화분제품	20	0	36	1	37	2
			인삼엑기스	0	0	0	0	0	0				홍삼제품	781	22	602	19	833	20
			인 삼 차	0	0	0	0	0	0				효모제품	2	0	1	0	0	0
			소맥배아유	0	0	0	0	0	0				유산균함유제품	18	1	24	0	21	1
			홍 화 유	0	0	0	0	0	0				스파류라제품	10	1	5	1	6	1
			알 로 에	61	1	29	1	64	1				감마리놀렌산함유	5	0	1	0	1	0
			종 자 유	0	0	0	0	0	0										

품 목				건 수						품 목				건 수					
대 분류	중 분류	소 분류	세 분류	2007년		2008년		2009년		대 분류	중 분류	소 분류	세 분류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
			배 아 제 품	1	0	1	1	0	0										
			포도씨유제품	5	0	2	0	2	0										
			식물추출물제품	17	3	1	0	2	2										
			버섯 제 품	12	0	10	1	9	0										
			매실추출물제품	8	0	5	0	2	0										
			키토산함유제품	158	9	123	1	67	1										
			키토올리고당함유	4	0	2	0	5	1										
			글루코사민함유	19	0	18	0	24	3										
			프로폴리스추출제품	11	0	19	5	17	0										
			기타건강식품	3,902	180	4,050	188	4,602	202										
		기타식품 및 기호품		545	7	624	16	505	19										
			이 유 식	28	0	15	0	21	1										
			병 원 식	10	0	7	0	6	0										
			환 자 식	0	0	0	0	1	0										
			찬 류	0	0	2	0	0	0										
			묵 류	2	0	2	0	1	0										
			귤 런	64	1	46	1	91	6										
			파이프담배	45	0	27	0	31	0										
			기타식품류	396	6	525	15	354	12										

품 목				건 수						품 목				건 수							
대 분류	중 분류	소 분류	세 분류	2007년		2008년		2009년		대 분류	중 분류	소 분류	세 분류	2007년		2008년		2009년			
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
생활 기	생활 기	생활 기	냉장냉동기	3,417	127	4,308	132	5,510	205	생활 기	생활 기	생활 기	녹즙기	16	2	13	0	15	1		
			냉장냉동기	1,701	56	2,125	55	2,852	94				냄비	130	9	159	4	248	22		
			냉장고	1,107	33	1,295	35	1,598	64				압력솥	30	4	44	4	47	2		
			김치냉장고	558	23	753	20	1,154	28				찜통	1	0	1	0	8	2		
			냉동고	15	0	28	0	40	1				밥솥	17	2	24	1	38	2		
			가정냉동기	21	0	49	0	60	1				프라이팬	63	3	57	5	77	4		
			조리기및기구	1,087	64	1,283	63	1,835	97				튀김기	5	0	15	1	10	0		
			전기밥솥	47	1	72	7	122	4				기름제조기	0	0	0	0	4	1		
			전기압력밥솥	243	15	240	8	340	12				가정냉동기	144	8	156	9	227	14		
			전기보온밥솥	9	0	9	0	12	1				가정냉동기	629	7	900	14	823	14		
			가스손로	0	0	0	0	2	0				식기세척기	74	4	65	2	97	4		
			전기곤로	0	0	5	1	4	0				식기건조기	18	2	10	1	21	2		
			석유곤로	0	0	1	0	4	0				전기칼,칼칼이	2	0	2	0	3	0		
			가스오븐	28	1	28	0	36	2				기타	535	1	823	11	702	8		
			전기오븐	20	2	40	2	59	1				주방용품		2,662	125	6,311	146	5,106	208	
			전자레인지	59	2	53	2	81	4					식탁용품		259	12	359	19	455	20
			전기오븐레인지	16	1	20	1	55	4						사기그릇	24	1	45	1	60	3
			가스레인지	87	2	114	4	118	2						유리그릇	28	0	33	2	43	4
			전기레인지	4	0	6	0	9	0						플라스틱그릇	3	0	22	1	14	2
			전기냄비	3	0	1	0	5	0						금속그릇	3	0	8	1	12	3
			전기프라이팬	12	0	18	1	11	0						그릇세트	79	0	87	7	108	2
			토스터기	13	1	8	0	6	1						상	12	1	7	0	12	0
			핫플레이트	9	0	4	0	11	0						커피세트	1	0	4	0	4	0
			믹서기	87	9	118	8	159	6						컵	33	6	50	1	73	1
			쥬서기	2	0	9	1	4	0						수저,젓가락	4	0	7	1	11	0
			그라인더	0	0	1	0	1	0						나이프,포크	6	0	8	0	15	1
			커피밀	0	0	2	0	0	0						주전자	41	1	43	3	52	2
			커피메이커	23	0	39	3	78	8						밥통	2	0	12	0	10	0
			전기포트	18	2	21	1	43	4												
			카터기	1	0	1	0	0	0												
			훈제기	0	0	4	0	1	0												

품 목				건 수						품 목				건 수					
대 분 류	중 분 류	소 분 류	세 분 류	2007년		2008년		2009년		대 분 류	중 분 류	소 분 류	세 분 류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피 해 구 제	상 담	피 해 구 제	상 담	피 해 구 제					상 담	피 해 구 제	상 담	피 해 구 제	상 담	피 해 구 제
			쟁 반	2	0	1	0	1	0		가사 용품	제봉·세탁· 청소용품		4,894	263	5,889	314	6,848	423
			기타식탁용품	21	3	32	2	40	2					1,335	69	1,342	65	1,814	73
		보온·보냉기기		37	2	60	3	75	4				제 봉 틀	41	0	27	0	41	1
			온 장 고	1	0	5	0	4	0				가 위	8	1	10	0	7	0
			보 온 병	13	0	19	0	34	1				바 늘	0	0	0	0	1	0
			아이스박스	5	1	3	0	8	2				전기세탁기	595	30	664	34	883	31
			냉 수 통	2	0	2	1	7	0				탈 수 기	2	0	2	0	0	0
			보온도시락	3	0	10	1	8	0				전기의류건조기	7	0	4	0	4	0
			기타보온· 보냉기기	13	1	21	1	14	1				세탁물건조용품	14	0	15	1	15	0
		부엌소모품		24	1	24	2	21	2				전기다리미	13	0	13	0	15	0
			내 프 킨	0	0	0	0	0	0				스팀다리미	33	1	59	3	52	2
			호 일	2	0	1	00	1	0				다 림 질 대	1	0	0	0	2	0
			랩	0	0	1	0	3	0				전기진공청소기	560	33	466	23	553	26
			기타부엌소모품	22	1	22	2	17	2				카페트청소기	6	0	3	0	2	0
		유 아 용 식생활용품		94	0	125	4	141	4				전기마루담이	1	0	1	0	1	1
			우 유 병	3	0	4	1	14	1				수동 청소기	18	0	16	2	132	10
			소 독 기	3	0	7	0	24	0				기타제봉·세 탁·청소용품	36	4	62	2	106	2
			기타유아용 식생활용품	88	0	114	3	103	3			세 정 제 및 탈 취 제 류		152	8	187	19	245	16
		기타주방용품		2,248	110	5,743	118	4,414	178				세탁용합성세제	37	0	73	7	100	9
			쌀 통	6	0	9	3	16	1				세탁용고형비누	0	0	4	0	2	0
			김 치 통	3	0	0	0	2	0				부엌용합성세제	76	5	70	7	77	2
			김 치 독	0	0	2	0	2	1				부엌용비누	0	0	0	0	0	0
			쓰레기통	8	0	2	0	7	0				화장실용세정제	1	0	5	0	1	0
			정 수 기	1,905	97	4,797	94	3,787	147				욕실용세정제	1	0	4	1	6	0
			쓰레기압축기	23	1	147	12	136	16				탈 취 제	1	0	1	0	2	0
			오존살균기	5	0	3	0	14	0				표 백 제	0	0	0	0	5	0
			연 수 기	199	11	621	7	325	12				방 습 제	0	0	1	0	5	0
			기 타	99	1	162	2	125	1				기타세정제 및 탈 취 제	36	3	29	4	47	5

품 목				건 수						품 목				건 수					
대 분 류	중 분 류	소 분 류	세 분 류	2007년		2008년		2009년		대 분 류	중 분 류	소 분 류	세 분 류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피 해 구 제	상 담	피 해 구 제	상 담	피 해 구 제					상 담	피 해 구 제	상 담	피 해 구 제	상 담	피 해 구 제
		공조냉난방기기		2,692	133	3,487	163	3,661	239				할로겐램프	5	1	6	1	1	0
			룸에어컨	879	39	1,207	50	809	43				기타조명기기	48	1	55	3	67	2
			선풍기	68	3	88	3	89	7			가정용공구		44	6	45	4	53	1
			환풍기	4	0	8	0	13	0				톱	2	1	3	1	3	0
			가습기	75	3	62	2	126	6				망치	0	0	0	0	0	0
			제습기	7	0	12	0	19	0				펜치	0	0	0	0	0	0
			공기청정기	717	28	787	22	529	16				스페너	0	0	0	0	1	1
			전기스토브	18	2	59	5	72	3				드라이버	2	0	1	0	5	0
			오븐류	6	0	1	0	13	1				전기납땜인두	1	0	0	0	1	0
			전기팬히터	66	5	224	34	224	16				사다리	9	1	4	0	10	0
			전기카페트	5	0	5	0	12	1				공구세트	13	1	11	0	11	0
			전기담요	5	0	5	0	22	2				기타가정용공구	17	3	26	3	22	0
			전기요	37	3	35	0	80	3			가사장비품		411	37	499	49	727	80
			레인지후드	34	0	29	1	36	1				카페트	36	3	59	16	82	17
			온풍기	57	1	52	3	84	4				돛자리	4	0	3	0	6	0
			전기장판	461	39	488	34	1,026	103				발	1	0	0	0	0	0
			팬코일 (이동식에어컨)	23	2	59	2	67	10				커텐	141	13	179	16	294	39
			가스스토브	4	0	6	0	12	1				칸막이용커텐	0	0	4	1	5	0
			가스팬히터	8	1	11	0	17	1				블라인드	29	5	28	2	50	4
			가스에어컨	15	0	32	0	102	5				테이블카바	2	1	1	0	0	0
			석유스토브	2	0	2	0	2	0				소파카바	10	1	22	5	32	4
			석유팬히터	3	0	11	1	10	1				거울	21	2	14	1	20	1
			라디에타	3	1	2	0	5	0				자물쇠	9	0	16	0	8	0
			기타공조· 냉난방기기	195	6	302	6	292	15				도어클로우저	1	0	1	0	0	0
		조명기기		140	7	161	8	191	8				테스터	0	0	0	0	0	0
			전등전구	34	3	52	3	74	3				저울	7	0	14	1	9	0
			형광등	26	1	20	1	13	1				온도계	3	0	4	0	3	0
			전기스탠드	25	2	23	0	35	2				습도계	1	0	1	0	0	0
			상들리에	1	0	2	0	1	0				체중계	6	2	9	0	24	2
			삼과장램프	1	0	3	0	0	0				소화기	16	1	19	0	17	1

품 목				건 수						품 목				건 수					
대 분류	중 분류	소 분류	세 분류	2007년		2008년		2009년		대 분류	중 분류	소 분류	세 분류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
			소화바케츠	0	0	0	0	0	0		가구			4,864	0	6,030	383	7,261	445
			가스누설경보기	0	0	3	0	4	0		장 농 류			583	0	651	44	944	58
			휴대용방범부처	0	0	2	0	2	1			옷 장		228	0	243	24	259	14
			피 난 용 구	0	0	0	0	0	0			이 불 장		11	0	18	2	44	4
			충 전 제	5	0	7	1	7	0			장 식 장		105	0	99	5	164	9
			의류방충제	0	0	0	0	1	0			찬 장		1	0	1	0	2	0
			세면용구유니트	0	0	2	0	2	0			책장, 서가		92	0	93	4	134	5
			휴 지 걸 이	1	0	1	0	0	0			신 발 장		18	0	13	0	23	0
			전 원 코드	0	0	6	0	7	0			찾 장		0	0	1	0	1	0
			전기어댑터	13	1	14	0	18	1			서 랑 장		117	0	133	7	238	17
			전원타이머	2	0	2	0	0	0			기타장류		11	0	50	2	79	9
			전기충전기	38	3	30	1	50	2		책상·테이블류			528	0	684	38	961	66
			변 압 기	6	1	2	0	13	0			책 상		129	0	172	8	194	13
			기타가사장제품	59	4	56	5	73	8			탁 자		36	0	47	4	45	6
		기타가사용품		120	3	168	6	157	6			식 탁		263	0	363	20	570	37
			주거용접착제	2	0	2	0	11	0			응접테이블		30	0	30	1	41	1
			비닐테이프	3	0	5	1	6	1			기타책상·테이블류		70	0	72	5	111	9
			비 누 통	0	0	2	0	0	0		의 자 류			1,254	0	1,695	125	2,079	134
			양 복 술	0	0	2	0	0	0			의 자		186	0	251	20	311	19
			옷 걸 이	13	3	23	2	32	1			소 파		1,014	0	1,402	102	1,699	105
			문 패	2	0	0	0	0	0			벤 치		1	0	2	0	1	0
			가스호스	3	0	1	0	0	0			기타의자류		53	0	40	3	68	10
			물 호 스	3	0	0	0	10	1		침 대 류			753	0	978	55	1,229	59
			분 무 기	3	0	5	0	2	0			침 대		618	0	838	44	1,099	53
			성 냥	0	0	0	0	0	0			선반침대		7	0	10	0	11	0
			라 이 터	12	0	21	1	13	1			소파베드		7	0	22	3	13	3
			재 떨 이	0	0	1	0	0	0			기타침대류		121	0	108	8	106	3
			손 톱 깎 기	0	0	1	0	1	0		세트가구류			1,459	0	1,677	99	1,689	107
			기 타	79	0	105	2	82	2			가구 세트		1,159	0	1,279	74	1,384	86
												식당세트		6	0	6	0	2	0

품 목				건 수						품 목				건 수					
대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년		대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
			응접세트	2	0	2	0	3	2		광열·수도			607	22	713	30	703	19
			주방세트	30	0	36	2	25	0		전 기			111	5	132	9	155	4
			침실세트	6	0	2	0	3	1			전 기		90	4	106	6	98	2
			기타세트가구류	256	0	352	23	272	18			기타전기		21	1	26	3	57	2
		기타가구		287	0	345	22	359	21		가 스			387	14	387	17	430	14
			싱크대	95	0	108	9	126	9			도시가스		337	12	298	15	347	11
			문갑	3	0	1	1	1	1			프로판가스 용기		26	0	48	2	35	2
			화장대	67	0	78	8	90	7			부탄가스 용기		10	1	8	0	23	0
			서안	0	0	0	0	0	0			기타가스류		14	2	33	0	25	1
			경대	0	0	1	0	2	0		석유류			49	1	127	0	65	0
			TV대	48	0	62	1	57	1			휘발유		22	1	59	0	26	0
			전화대	5	0	4	0	5	0			등유		1	0	7	0	5	0
			기타	69	0	91	3	78	3			경유		19	0	141	0	22	0
											수도			7	0	20	0	12	0
												수도물		25	0	26	0	21	0
												기타수도물		22	0	19	0	17	0
											기타에너지			3	0	7	0	4	0
												전지		35	2	41	4	32	1
												연탄		21	1	24	2	13	0
												알콜		2	1	4	1	9	0
												장작		7	0	6	0	0	0
												기타연료		1	0	0	0	1	0
														4	0	7	1	9	1

품 목				건 수						품 목				건 수					
대 분류	중 분류	소 분류	세 분류	2007년		2008년		2009년		대 분류	중 분류	소 분류	세 분류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
의류·섬유 신변용품			한 복	58,608	3,762	33,345	3,947	40,740	6,074			내 의류		2,292	157	3,159	161	2,699	126
			남성용한복	190	18	199	30	255	62				남성용내의류	505	27	659	22	617	21
			여성용한복	34	3	38	5	28	4				여성용내의류	1,476	112	2,073	126	1,444	76
			어린이용한복	120	13	135	23	186	53				아동용내의류	73	3	143	4	157	7
			기타한복관련용품	29	2	17	2	27	4				가운, 잠옷류	46	5	81	3	62	3
			양 복	7	0	9	0	14	1				기타내의류	192	10	203	6	419	19
			신사복세트	5,267	838	5,314	859	5,834	1,118			모과·가족의류		636	86	698	91	970	162
			신사복상의	492	98	459	75	491	114				모과,모과피의류	219	36	242	28	328	54
			신사복하의	92	18	136	27	130	37				무 스 탕	10	1	9	3	13	7
			숙녀복세트	212	82	278	102	315	134				천연파혁의류	103	15	122	36	180	45
			숙녀복상의	554	50	393	43	327	34				합성파혁의류	126	6	156	4	187	8
			숙녀복하의	909	147	953	122	771	75				기타모과·가족의류	178	28	169	20	262	48
			코 트	203	35	232	49	181	41			옷 감 · 실		201	10	166	3	167	6
			원 피 스	1,592	231	1,384	232	1,599	352				한 복 지	2	0	2	0	0	0
			교 복	998	153	1,302	195	1,686	296				양 복 지	14	0	23	1	14	0
			기타신사복세트	200	24	157	13	315	33				양 장 지	0	0	2	0	3	0
			간 편 복	15	0	20	1	19	2				실	2	1	8	0	8	1
			점퍼,자켓사파리	9,540	1,425	10,366	1,526	13,118	2,413				복식재료 (단추,지퍼등)	1	0	7	0	2	0
			스 웨 터	2,736	410	3,094	490	3,840	826			침 구 류	기타옷감·실	182	9	124	2	140	5
			셔 츠	503	95	494	93	591	134					588	44	849	62	908	72
			캐주얼마지	2,418	400	2,406	409	3,068	647				이 불, 요	213	13	262	19	295	29
			스 커 트	1,784	222	1,824	238	2,364	409				이불,침대카바	171	15	139	14	193	15
			스포츠웨어	351	53	329	49	378	56				매 트	56	2	273	23	177	7
			기타간편복	896	157	1,077	158	1,144	204				베 개	17	3	31	0	43	5
			아 동 복	852	88	1,088	89	1,733	137				방 석	9	0	10	0	26	2
			유 아 복	332	40	465	47	613	70			신 발	보 료	2	0	1	0	1	0
			유아용파복품	187	27	232	26	308	50				기타침구류	120	11	133	6	173	14
			기타아동복	111	12	170	17	230	16					5,458	722	6,660	732	9,761	1,391
				17	0	40	1	60	3				신 사 화	287	48	448	76	626	97
				17	1	23	3	15	1				숙 녀 화	1,296	202	1,641	198	2,314	377

품 목				건 수						품 목				건 수					
대 분류	중 분류	소 분류	세 분류	2007년		2008년		2009년		대 분류	중 분류	소 분류	세 분류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
			아 동 화	48	8	73	13	92	14		보 건 · 위생용품			8,075	560	6,658	306	8,169	642
			운 동 화	1,741	262	1,812	256	3,360	641			의 약 품		326	10	511	4	463	0
			등 산 화	87	20	102	10	140	27			감 기 약		9	1	11	0	2	0
			장화·고무신	3	0	8	0	13	2			진 통 제		3	0	0	0	1	0
			샌달·슬리퍼	197	44	261	39	372	66			소 화 제		2	1	1	0	3	0
			기타신발및용품	1,799	138	2,315	140	2,844	167			외 피 용 약		19	0	15	0	39	0
		가 방		1,915	218	2,698	277	3,252	391			피부병약		4	0	4	0	3	0
			학생용가방	242	11	191	10	189	11			안 약		0	0	6	0	1	0
			색 · 배낭	5	0	11	0	27	3			위 장 약		1	0	4	0	1	0
			핸 드 백	354	73	768	142	1,229	229			해 열 제		0	0	2	0	0	0
			사무용가방	138	15	83	11	132	13			간 장 약		1	0	0	0	0	0
			여행용가방	79	14	123	12	109	10			영양강장제		4	0	4	0	3	0
			운동용가방	21	4	28	2	27	2			비 타 민 제		26	1	22	0	38	0
			기 타 가 방	1,076	101	1,494	100	1,539	123			소독살균제		2	0	3	0	7	0
		액세서리· 신변용품		1,824	156	2,376	121	2,743	181			한 약		81	0	120	1	96	0
			보석,귀금속	930	41	1,172	24	1,377	43			동 물 약 품		7	1	5	1	3	0
			넥 타이 핀, 커프 버튼	5	2	7	0	6	0			피 임 약		5	0	3	0	4	0
			벨 트	123	24	114	14	157	20			기 타 약 품		162	6	311	2	262	0
			지 갑	252	33	370	34	485	50			안경 및 의료용구		1,431	150	1,532	105	1,843	142
			모 자	230	35	305	25	206	26			전기맞사지기		156	51	42	4	74	7
			우 산	41	1	29	2	53	3			저주파치료기		9	0	8	0	8	0
			기타신변용품	243	20	379	22	459	39			사 우 나 북		1	0	1	0	2	0
		기타의류· 섬유		365	48	395	38	419	82			차기메트리스		13	0	41	1	44	2
			타 올	8	1	33	2	40	2			차기목걸이		84	8	60	4	41	2
			손 수 건	10	2	19	1	9	1			차기반창고		1	0	0	0	2	0
			앞 치 마	12	0	10	2	7	1			안경·안경테		293	22	378	25	423	25
			넥 타 이	42	10	52	13	39	8			콘택트렌즈·용품		122	10	131	3	118	2
			머 풀 러	37	4	68	11	104	11			선 글 라 스		133	14	157	9	235	19
			기 타	256	31	213	9	220	59			시력회복기		0	0	0	0	0	0

품 목				건 수						품 목				건 수					
대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년		대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년	
				상 답	피해 구제	상 답	피해 구제	상 답	피해 구제					상 답	피해 구제	상 답	피해 구제	상 답	피해 구제
			이온수기	57	0	50	2	102	13				헤어크림	18	4	28	0	26	0
			혈 압 계	10	2	7	1	11	1				헤어스프레이	8	1	4	0	10	0
			체 온 계	11	1	17	0	70	1				염 색 제	72	9	103	11	129	12
			보 청 기	56	8	62	6	71	12				비듬제거제	1	0	0	0	0	0
			피임용품	2	0	0	0	2	0				파 마 약	17	2	5	0	7	2
			생 리 용 품	13	0	23	0	23	0				목욕용오일	3	0	5	0	11	0
			비 데	0	0	0	0	0	0				바블바스	0	0	0	0	0	0
			이온치료기	0	0	0	0	3	0				바디클렌저	4	0	9	0	17	2
			기타의료용구	470	34	555	50	614	58				면도용로션	0	0	0	0	2	0
		일반화장품		5,072	320	3,174	135	4,209	413				면도용크림	1	0	2	0	1	0
			세 안 류	7	0	5	0	12	0				면도용비누	0	0	0	0	0	0
			맛사지류	13	0	28	1	14	0				보건위생용품세트	6	0	14	0	15	0
			화장수류	6	0	15	1	30	1				어린이용화장품	18	1	22	1	46	0
			영양크림류	68	2	37	3	66	6				화장비누	49	4	46	2	55	1
			영양오일류	6	2	6	0	8	0				치 약	21	0	33	0	31	1
			팩 류	536	102	56	3	40	1				선택·선스 크린화장품	33	2	33	1	50	4
			파 우 더	19	3	11	0	276	110				탈 모 제	10	1	8	0	11	1
			파운데이션	21	0	10	2	14	1				발 모 제	3	0	10	1	6	1
			메이크업베이스	5	0	3	1	7	0				방 취 제	0	0	0	0	1	0
			립 스 틱	15	0	21	0	23	2				향 수	164	8	140	6	128	8
			불 연 지	0	0	0	0	0	0				보건위생용기타	45	4	71	2	64	1
			메 니 큐 어	11	1	7	0	14	1			아미용기구		437	30	443	23	505	19
			아이라이너	5	0	7	0	12	1				인조속눈썹	3	0	1	0	3	1
			아이새도	7	0	3	1	4	0				쌍꺼풀용기구	1	0	0	0	0	0
			마스카라	12	1	6	0	11	2				헤어드라이어	42	3	44	1	69	2
			아이메이크 업 리 무 버	1	0	1	0	3	0				전 기 고 테	8	1	14	0	17	0
			화장품세트	2,688	129	1,642	72	2,198	206				가 발	94	7	78	2	105	4
		기타화장품	기타일반화장품	1,652	80	1,316	51	1,477	82				헤어브러시	4	0	1	0	4	1
				546	38	623	26	715	36				가정용이발기구	1	0	2	0	5	1
			삼 푸	70	2	87	2	95	2				면 도 기	8	0	28	3	27	2
			헤어 린스	3	0	3	0	10	1										

품 목				건 수						품 목				건 수						
대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년		대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년		
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	
			전기면도기	48	4	59	8	66	5		차량및 승용물			15,416	1,553	14,534	1,195	15,475	1,902	
			치 술	19	1	28	2	24	0			승용자동차			6,736	728	6,831	568	7,300	571
			전기구강세정기	6	1	10	2	6	0			경 승 용 차			185	14	194	18	159	13
		기타보건 ·위생용품	기타아·미용기구	203	13	178	5	179	3			소형승용자동차			1,523	187	1,673	138	1,972	153
				263	12	375	13	434	32			중형승용자동차			2,051	198	2,661	173	2,869	209
			모 기 향	9	3	9	0	11	0			대형승용자동차			1,064	85	1,080	90	1,213	110
			에어조일충제	1	0	3	1	2	0			승용화물자동차			38	4	74	1	87	0
			초음파방충기	4	0	2	0	6	0			다목적승용차			1,820	240	1,081	148	942	86
			의 치 용 품	1	0	1	0	0	0			기타승용차			55	0	68	0	58	0
			미용화장지	1	0	8	1	6	0			승합자동차			655	46	718	43	666	31
			화 장 지	13	0	17	0	20	1			소형승합자동차			440	30	345	29	279	11
			입 욱 제	0	0	1	0	1	0			중형승합자동차			172	15	300	14	319	20
			물 수 건	4	0	8	0	6	0			대형승합자동차			31	0	52	0	48	0
			체력측정기	1	0	0	0	0	0			특수승합자동차			2	0	3	0	6	0
			방 향 제	14	1	11	2	13	0			기타승합자동차			10	1	18	0	14	0
			기타보건· 위생용품	215	8	315	9	369	31			화물자동차			521	25	534	23	498	17
											소형화물자동차			349	23	333	21	307	17	
											중형화물자동차			63	2	76	0	63	0	
											대형화물자동차			61	0	86	0	94	0	
										특수화물자동차			35	0	28	1	24	0		
										기타화물자동차			13	0	11	1	10	0		
										특수자동차·중장비			122	0	119	1	97	1		
										특수자동차			16	0	26	1	17	0		
										중 장 비			55	0	44	0	29	0		
										기 타 특 수 자동차·중장비			51	0	49	0	51	1		
										이륜자동차			858	59	972	74	743	47		
										오 토 바 이			797	52	906	69	719	45		
										원동기부착자전거			4	1	18	0	14	2		
										기타이륜자동차			57	6	48	5	10	0		

품 목				건 수						품 목				건 수					
대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년		대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
		자동차부품및 소모품		637	49	726	48	805	44				일반자전거	163	14	255	19	304	26
			타 이 어	195	20	199	16	192	11				어린이자전거	16	1	32	3	42	6
			휠	35	5	53	4	31	2				기타자전거	36	3	26	0	48	5
			후 사 경	1	0	2	0	13	3				자전거타이어	3	0	2	0	7	0
			라 이 트	6	1	7	1	17	0				기타자전거용품	14	1	41	4	39	5
			와 이 퍼	1	0	4	0	8	0			기타승용물		98	10	80	14	56	3
			브레이크	1	0	3	0	8	0				보 우 트	2	2	2	1	5	1
			에 어 백	6	1	3	1	11	0				항 공 기	15	0	9	0	7	0
			축 전 지	11	1	11	0	18	2				기타승용물	81	8	69	13	44	2
			연료절감기	97	7	106	6	157	3										
			션 루 프	1	0	1	0	10	2										
			클 러 치	0	0	2	0	0	0										
			오 일 류	17	2	16	2	26	2										
			필 터 류	40	0	51	1	55	2										
			기타자동차부품	226	12	268	17	259	17										
		자동차용품		5,557	617	4,198	398	4,870	1,146										
			유아용안전의자	13	0	33	1	24	4										
			카에어컨	151	0	1	0	6	0										
			카오디오·스테레오	0	11	118	6	102	6										
			자동차용소화기	2	0	0	0	0	0										
			스노우체인	10	0	9	0	15	1										
			원격시동경보기	59	7	44	4	21	1										
			카 T V	14	2	7	2	9	1										
			스키캐리어	0	0	2	0	1	0										
			보 수 제	0	0	1	0	3	1										
			세 정 제	24	2	25	0	25	1										
			수 리 공 구	7	0	17	0	25	1										
			차량비게이션 (자동차정비장치)	4,706	547	3,369	343	3,913	1,078										
			기타자동차용품	571	48	572	42	726	52										
		자 전 거		232	19	356	26	440	42										

품 목				건 수						품 목				건 수					
대 분 류	중 분 류	소 분 류	세 분 류	2007년		2008년		2009년		대 분 류	중 분 류	소 분 류	세 분 류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
	문화용품			8,716	545	8,912	514	9,957	507				휴대용미니카세트	26	1	14	1	17	1
		카메라및사진용품		1,765	99	1,860	104	1,882	92				오디오세트	99	4	93	3	114	6
			카 메 라	1,385	74	1,362	73	1,440	66				레코드를레이어(채팅)	4	1	3	0	13	1
			비디오카메라	129	8	214	12	170	6				CD플레이어	30	1	19	0	35	1
			카메라부품·용품	212	17	234	19	238	20				테이프레코더(녹음)	22	1	46	2	48	3
			공필름·비디오테이프	20	0	21	0	9	0				튜너	0	0	0	0	0	0
			기타사진용품	19	0	29	0	25	0				앰프	9	0	24	2	9	0
		시 계 류		821	53	1,124	76	1,226	89				스 피 커	46	1	67	6	96	4
			시 계	782	50	1,060	70	1,171	86				헤 드 폰	132	9	153	7	232	15
			시계부품·용품	23	1	51	6	44	2				마 이 크	6	0	19	1	16	1
			기타시계류	16	2	13	0	11	1				가요반주기	3	0	4	1	6	1
		광학제품		19	3	28	2	20	2				MP3플레이어	1,058	70	962	59	1,072	57
			망 원 경	11	2	16	2	9	1				MD플레이어	2	0	1	0	3	1
			현 미 경	0	0	2	0	5	1				기타음향기기	188	10	268	12	142	8
			기타광학제품	8	1	10	0	6	0			영상기기		3,863	249	3,389	182	4,119	171
		악 기		209	13	311	25	321	22				T V	2,333	97	2,180	84	2,773	97
			피 아 노	107	4	122	10	137	7				CCTV	44	4	44	1	51	2
			바이올린	7	0	13	1	11	0				VCR	13	1	9	1	3	0
			첼 로	1	0	9	1	2	0				VCR겸용TV	1	0	4	0	5	0
			플루이트	3	0	5	1	1	0				모 니 터	91	7	88	3	103	6
			기 타	12	3	9	0	25	1				위성방송수신세트	32	2	19	1	34	0
			피 리	0	0	2	0	0	0				DVD플레이어	126	8	104	10	118	3
			악기용품	44	4	70	4	62	2				홈씨어터시스템	93	7	86	2	129	7
			기타악기및용품	35	2	81	8	83	12				기타영상기기	1,130	123	854	80	903	56
		사무용품		166	15	223	15	232	12			가터문화용품		204	11	232	10	264	16
			노트·수첩·앨범등	57	4	63	1	43	3				그 림	14	0	13	3	15	0
			필기용구	23	2	38	5	51	4				액 자	22	1	26	1	66	7
			기타사무용품	86	9	122	9	138	5				병 품	1	0	3	0	2	0
		음향기기		1,669	102	1,745	100	1,893	103				어 향	14	0	24	1	49	2
			라 디 오	16	1	19	2	18	2				공 예 품	28	3	15	1	13	2
			카세트라디오	28	3	53	4	72	2				기타문화용품	125	7	151	4	119	5

품 목				건 수						품 목				건 수					
대 분류	중 분류	소 분류	세 분류	2007년		2008년		2009년		대 분류	중 분류	소 분류	세 분류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
정보통신 기	사 반	학습교재		9,883	711	7,917	488	7,996	339	컴퓨터 및 주변기기		기타통신기기		126	4	430	4	170	5
				7,124	620	4,691	364	4,533	204					7,002	550	7,231	513	8,642	556
			학습교재	0	0	0	0	0	0				퍼스널컴퓨터	2,028	145	1,912	112	2,317	118
			유아용교재	764	58	635	41	801	56				노트북컴퓨터	2,267	196	2,475	213	3,260	269
			어 학교 재	3,001	287	1,174	133	997	31				컴퓨터모니터	738	55	765	47	796	40
			학위취득용교재	33	2	28	0	60	3				프 린 터	368	30	375	35	511	28
			자격증교재	1,479	161	905	78	760	52				키 보 드	34	2	37	2	38	2
			학 습 지	1,354	91	1,488	85	1,547	50				마 우 스	77	7	82	6	64	3
			기 타 교 재	493	21	461	27	368	12				보 안 기	9	0	21	0	13	0
		서적·인쇄물및음반		2,759	91	3,226	124	3,462	135				프린터카트리지	106	12	105	10	163	7
			사 전	58	0	66	3	30	0				CD롬드라이버	1	0	3	0	3	0
			전 집 물	326	21	369	18	567	25				하드디스크드라이버	155	10	121	5	199	8
			단 행 본	206	10	179	9	301	14				모 템	26	0	23	1	11	0
			잡 지	1,231	50	1,266	65	1,345	67				마더보드	59	9	41	4	75	11
			신 문	531	6	976	22	843	14				C P U	21	5	14	1	18	1
			녹화음반·테잎	57	3	47	1	42	0				메 모 리	174	16	193	12	150	12
			C D , L D	287	1	263	6	305	15				스 캐 너	14	2	19	1	12	0
			기 타	63	0	60	0	29	0				비디오카드	12	0	24	2	34	3
		통신기기		13,444	841	15,292	753	19,276	945		사무용기기		사운드카드	4	0	1	0	8	0
				5,753	278	7,325	217	9,513	355				기타컴퓨터및 주변기기	909	61	1,020	62	970	54
			유선전화기	54	2	111	2	63	1					689	13	736	23	1,120	34
			무선전화기	107	9	169	4	115	0				복 사 기	40	0	38	0	45	0
			유무선겸용전화기	74	3	70	2	52	0				팩 시 밀 리	14	0	14	1	26	1
			휴대폰(셀룰러폰)	5,152	243	6,041	183	8,516	318				복사기겸용 팩 시 밀 리	14	0	32	1	42	1
			P C S 폰	0	0	0	0	1	0				타 자 기	0	0	2	0	1	0
			시 티 폰	0	0	0	0	0	0				워드프로세서	1	0	5	1	7	0
			키 폰	2	0	1	0	5	0				신용카드조회기	334	0	291	0	360	0
			무선호출기	2		54	1	22	1				금전등록기	4	0	6	0	6	0
			소형무전기	25	3	27	0	27	1				전 자 수 첩	118	6	132	7	195	12
			통신기기주변장치	59	3	114	12	158	10				여학용전자수첩	112	6	162	13	357	18
			PDA단말기	152	11	110	4	120	6										
			인 터 넷 폰			198	5	264	13										

품 목				건 수						품 목				건 수					
대 분류	중 분류	소 분류	세 분류	2007년		2008년		2009년		대 분류	중 분류	소 분류	세 분류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
	스포츠·레저·취미 용품	스포츠·레저 기구·용품등	소형전자계산기	10	1	18	0	15	0			완구·인형		331	21	373	21	487	27
			기타사무용기기	42	0	36	0	66	2				작동 완구	98	7	81	6	103	8
				2,967	235	3,835	334	4,137	338				조립 완구	39	3	51	3	69	3
				858	54	991	92	1,177	112				장난감꽃볼	1	0	4	0	5	1
			야구 용 품	10	3	5	0	23	2				장 난 감 충	12	1	29	2	29	0
			테니스용품	5	0	5	0	8	1				모 형 완 구	58	2	42	2	81	6
			물 안 경	11	1	11	2	14	5				기타완구·인형	123	8	166	8	200	9
			비치파라솔	7	0	15	1	11	0			유아용승용물		128	11	237	22	264	26
			서 평 보 드	2	1	5	0	12	4				유 모 차	106	10	194	19	229	19
			스 키 용 품	51	0	34	3	69	4				유아용삼륜차	0	0	2	0	2	0
			수 상 스 키	0	0	1	0	1	0			놀이·게임기구	보 행 기	2	0	6	1	14	4
			행글라이더	0	0	0	0	0	0				기타유아용승용물	20	1	35	2	19	3
			패러글라이더	0	0	2	1	0	0					386	31	507	47	446	29
			텐 트	26	2	66	10	82	7			완구·인형	그 네	5	1	1	0	1	0
			버 너	2	0	9	1	11	0				시 이 소 오	0	0	0	0	0	0
			코 펠	2	0	3	1	4	0				미끄럼틀	5	1	1	0	10	0
			남 시 용 품	38	4	71	5	157	24				전자게임기구	305	22	386	38	351	25
			볼 링 용 품	2	0	2	0	2	0				기타놀이·게임기구	71	7	119	9	84	4
			골 프 용 품	126	14	156	17	160	14			완구·인형				8,770	628	7,813	554
			트레이닝기구	156	9	143	12	154	14				토지설비	86	11	109	3	160	9
			총 기	8	0	4	0	10	2			완구·인형	택 지 설 비	8	0	3	0	3	2
			기타스포츠·레저 기구 및 용 품	412	20	459	39	459	35				묘 지 설 비	48	9	45	2	106	7
		취미용품		107	8	146	14	209	12			완구·인형	농지·산림설비	2	0	3	0	0	0
			서 예 용 품	2	0	1	0	0	0				기타토지설비	28	2	58	1	51	0
			회화·공예용품	11	4	12	1	12	0			완구·인형		4,032	300	4,027	284	3,230	220
		애완동물·식품	애 완 동 물	0	0	0	0	0	0				단 독 주 택	68	3	69	6	63	4
			애완동물식품용품	48	0	87	10	139	12			완구·인형	아 파 트	3,523	292	3,477	260	2,745	207
			기타취미용품	46	4	46	3	58	0				연 립 주 택	36	0	62	0	43	0
				1,157	110	1,581	138	1,554	132			완구·인형	다세대주택	106	3	102	4	131	3
			애 완 견	1,036	101	1,399	129	1,380	122				오 피 스 텔	116	1	127	7	99	2
			애완동물기타	100	7	166	8	156	9			완구·인형	기타주택및건물	183	1	190	7	149	4
			애 완 곤 충	1	0	0	0	2	1			건축자재		351	22	412	24	444	24
			애 완 식 물	20	2	16	1	16	0				커 텐 레 일	1	0	0	0	1	0

품 목				건 수						품 목				건 수					
대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년		대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
			도 어	3	2	17	2	11	0			위생설비		436	28	878	39	585	28
			도어체크	0	0	0	0	2	0			위생설비	위생설비	0	0	0	0	0	0
			도어록	124	8	146	8	160	8			욕실설비	욕실설비	60	6	49	8	88	9
			후로아휠지	0	0	0	0	0	0			세면설비	세면설비	6	0	10	2	6	1
			창호유리	36	0	59	4	62	3			화장실설비	화장실설비	26	2	35	4	29	5
			셔터	0	0	1	0	3	0			기타위생설비	기타위생설비	10	1	4	0	16	0
			합관	1	0	1	0	5	0			비데	비데	334	19	780	25	446	13
			바닥널관	0	0	2	0	1	0			욕외장비품설비	욕외장비품설비	27	4	32	1	19	1
			쪽매마루관	5	1	3	2	2	1			차고	차고	1	0	1	0	0	0
			페인트	27	2	33	1	28	4			대문	대문	8	0	16	0	7	0
			블록	1	0	1	0	6	0			담장	담장	1	0	1	1	0	0
			벽돌	8	1	3	0	4	1			정원수	정원수	3	2	1	0	0	0
			타일	13	0	22	1	22	1			기타	기타	14	2	13	0	12	1
			석고보드	0	0	3	0	0	0			방제·방범설비	방제·방범설비	185	5	135	2	197	6
			벽지·바닥재	61	6	52	3	44	3			집중방범·방제설비	집중방범·방제설비	12	1	13	0	32	2
			배관재료	5	0	4	0	12	0			화재경보장치	화재경보장치	0	0	2	0	0	0
			기타자재	66	2	65	3	81	3			방범경보장치	방범경보장치	126	3	79	0	126	3
		공조·냉난방 시스템설비		51	2	68	3	63	3			기타방제·방범설비	기타방제·방범설비	47	1	41	2	39	1
			공조시스템	0	0	2	0	4	1			가스및급·배수설비	가스및급·배수설비	113	9	125	6	129	13
			냉난방시스템	39	2	52	3	55	2			저수조	저수조	0	0	0	0	1	0
			기타	12	0	14	0	4	0			수도꼭지	수도꼭지	17	2	28	2	18	0
		보일러및온수기설비		977	136	1,050	110	1,272	101			우물펌프	우물펌프	7	1	0	0	10	0
			기름보일러	97	10	96	11	78	5			가스관	가스관	1	0	1	0	2	0
			가스보일러	566	82	599	62	778	53			가스전	가스전	0	0	0	0	1	0
			전기보일러	218	29	217	20	251	31			기타가스및 급·배수설비	기타가스및 급·배수설비	88	6	85	4	97	13
			연탄보일러	35	6	38	8	42	7			전기및승강설비	전기및승강설비	72	6	62	4	100	2
			가스온수기	3	0	16	0	20	0			전기스위치	전기스위치	6	1	0	0	7	0
			전기온수기	28	4	65	6	76	5			콘센트	콘센트	8	1	4	0	10	0
			태양열온수기	27	4	16	2	23	0			전기배선	전기배선	10	0	14	1	10	0
			기타급탕시스템	3	1	3	1	4	0			승강설비	승강설비	30	3	29	3	23	2
												기타전기·승강설비	기타전기·승강설비	18	1	15	0	50	0

품 목				건 수						품 목				건 수					
대 분 류	중 분 류	소 분 류	세 분 류	2007년		2008년		2009년		대 분 류	중 분 류	소 분 류	세 분 류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
농·수 축·산 품	농·수 축·산 품	주거관리설비	주거관리설비	49	2	71	2	90	5	농·수 축·산 품	농·수 축·산 품	농 약	하우스용PVC	0	0	0	0	0	0
			인 터 폰	10	0	12	0	15	0				하우스용철골	0	0	1	0	4	0
			비 디 오 폰	6	0	12	0	5	0				플라스틱묘판	0	0	0	0	0	0
			홈오토메이션기기	5	0	7	0	10	0				농업용호스	0	0	0	0	0	0
			기타주거관리설비	28	2	40	2	60	5				예 초 기	31	4	22	3	14	1
		인테리어설비	인테리어설비	2,347	197	1,801	150	1,524	142				기타농업용자재	24	8	18	8	10	1
			샤 시 설 비	834	63	460	38	256	28			비 료		50	20	48	15	28	7
			도 배 공 사	101	11	65	3	104	5				제 초 제	5	3	7	2	1	0
			도 색 공 사	6	0	11	0	11	1				살 충 제	15	9	7	0	5	0
			바닥재·마루공사	119	15	154	9	136	17				살 균 제	2	0	2	1	0	0
			기타인테리어설비	1,287	108	1,111	100	1,017	91				기타농약	28	8	32	12	22	7
		농업용기계		472	129	510	187	379	45					13	5	9	1	7	1
			농업용기계	171	43	118	15	143	20				비 료	5	2	6	1	2	0
			동력경운기	0	0	1	0	1	0				성장축진제	0	0	0	0	0	0
			농업용트랙터	39	7	25	4	31	2				퇴 비	1	1	0	0	0	0
			콤 바 인	7	3	8	1	14	4			종묘·종자	기타비료	7	2	3	0	5	1
			이 앙 기	0	0	0	0	2	0					111	40	207	124	81	14
			육묘과중기	1	1	1	0	0	0				종 묘	46	24	92	71	27	4
			동력예취기	0	0	0	0	0	0				종 자	41	11	70	46	14	2
			동력살분무기	2	0	0	0	2	1				종 균	0	0	2	0	0	0
		농업용자재	탈 곡 기	0	0	0	0	0	0				기타종묘·종자	24	5	43	7	40	8
			양 수 기	1	0	8	0	0	0			축산용품		37	4	46	10	50	0
			절 단 기	2	0	3	1	1	0				착 유 기	2	1	0	0	1	0
			도 정 기	6	0	1	0	2	0				포 유 기	0	0	0	0	0	0
			제 초 기	1	0	2	0	11	3				사료배합기	1	1	1	0	3	0
			농업용난방기	3	0	3	2	2	0				급 수 기	0	0	1	0	2	0
			기타농업용기계	109	32	66	7	77	10				가축사료	31	2	31	0	41	0
		농업용비닐		70	14	62	18	36	2				기타축산용품	3	0	13	10	3	0
			농업용비닐	11	2	20	6	6	0			어업용품		20	3	8	4	34	1
			비닐포트(pot)	4	0	1	1	2	0				어 선	1	0	3	0	4	0
													어선용기계·장치	2	1	8	3	6	1

품 목				건 수						품 목				건 수					
대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년		대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
			어업용기구	1	0	1	0	3	0	물품관련 서비스	세탁업 서비스	세탁서비스		20,584	2,676	21,405	2,277	22,027	1,781
	기타 상품	공업용기계	구명장비·소방설비	13	1	8	1	21	0					7,171	1,662	6,992	1,332	6,750	785
			기타어업용품	3	1	0	0	0	0					6,450	1,605	6,358	1,277	6,120	747
				1,381	20	2,378	30	2,442	34										
			공업용기계	91	2	116	1	141	1				한복세탁	242	65	227	55	239	39
			공작기계	15	0	14	0	23	1				양복세탁	4,776	1,233	4,049	832	4,398	518
			정비기계	12	0	12	0	14	0				피혁세탁	272	77	249	66	209	26
			기타공업용기계	64	2	90	1	104	0				기타세탁서비스	1,160	230	1,833	324	1,274	164
		영업기계									수원·염색서비스			721	57	634	55	630	38
			영업용기계	276	0	285	0	338	0				의류수선	548	45	501	49	457	31
		기타상품	영업용기계	276	0	285	0	338	0				의류염색	79	0	45	3	77	1
				1,014	18	1,975	29	1,963	33		렌탈·임대차		가타수선·염색서비스	94	12	88	3	96	6
			가 측	3	0	13	0	3	0					2,808	51	3,201	55	3,237	73
			자동차판매	155	0	130	0	113	0				렌탈·리스	1,059	36	1,515	40	1,507	61
			원 석	0	0	2	0	1	0				사무용기기대여	4	0	14	1	14	0
			박스(포장용)	14	0	21	2	41	1				장비대여	5	1	21	0	30	2
			기타상품	842	18	1,809	27	1,805	32				렌트카	477	28	494	29	564	35
													의상대여	53	3	71	2	123	7
													레포츠장비대여	11	0	16	1	9	0
													완구대여	17	3	4	1	10	0
													도서·테이프·CD대여	438	1	655	2	545	14
													기타렌탈·리스	54	0	240	4	212	3
											부동산임대차			1,749	15	1,686	15	1,730	12
													가옥임대차	969	1	860	0	920	0
													토지임대차	47	0	28	1	26	0
													임대아파트	220	11	276	10	258	11
													상가·오피스텔임대차	421	2	342	1	412	1
													기타부동산임대차	92	0	180	3	114	0

품 목				건 수						품 목				건 수					
대 분 류	중 분 류	소 분 류	세 분 류	2007년		2008년		2009년		대 분 류	중 분 류	소 분 류	세 분 류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
수리·보 수·가공 서 비 스	수리·정비	서비스	차량점검·정비	2,343	205	1,686	155	1,991	184	수리·보 수·가공 서 비 스	수리·정비	서비스	보관서비스	413	29	340	18	351	15
			조유서비스	2,269	201	1,648	153	1,921	175				보관함보관서비스	5	0	11	1	18	2
			기타 수리정비서비스	2,133	196	1,284	135	1,524	140				창고보관서비스	42	6	30	2	24	1
			자동차견인 서비스	1	0	2	0	3	0				주차서비스	338	22	282	14	276	9
			자동차견인	135	5	362	18	394	35				기타보관서비스	28	1	17	1	33	3
			기타견인서비스	74	4	38	2	70	9				관리서비스	153	2	220	4	200	5
			자동차견인	60	3	35	2	66	9				공동주택관리서비스	84	1	119	1	122	3
			기타견인서비스	14	1	3	0	4	0				건물관리서비스	19	0	15	0	15	0
			여객운송 서비스	8,272	758	9,526	735	10,049	739				안전관리서비스	15	0	28	1	24	0
			철도여객운송서비스	1,735	179	2,454	239	2,792	328				기타관리서비스	35	1	58	2	39	2
			버스여객운송서비스	147	8	113	5	91	3										
			택시여객운송서비스	184	11	202	5	189	5										
			항공여객운송서비스	53	0	89	1	82	0										
			선박여객운송서비스	353	56	448	95	468	164										
			전세자동차운송서비스	15	2	23	0	33	2										
			항공권	8	0	8	1	7	0										
			대리운전	848	92	1,438	130	1,750	145										
			기타여객운송서비스	112	9	117	2	164	8										
			화물운송 서비스	15	1	16	0	8	1										
			일반이사운송서비스	5,971	548	6,511	474	6,706	391										
			포장이사운송서비스	120	10	166	15	181	18										
			반포장이사운송서비스	2,033	241	2,437	251	2,758	216										
			용달화물서비스	25	0	18	1	37	2										
			노선화물운송서비스	1	0	8	0	17	0										
			택배화물운송서비스	12	0	10	0	3	0										
			항공화물운송서비스	3,387	255	3,370	168	3,210	130										
			철도화물운송서비스	118	23	135	16	166	6										
			선박화물운송서비스	1	0	0	0	5	0										
			꽃배달서비스	77	8	140	13	133	9										
			퀵서비스	66	2	84	3	62	5										
			기타화물운송서비스	71	5	75	4	91	3										
			기타화물운송서비스	60	4	68	3	43	2										

품 목				건 수						품 목				건 수					
대 분 류	중 분 류	소 분 류	세 분 류	2007년		2008년		2009년		대 분 류	중 분 류	소 분 류	세 분 류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
서비스	금융·보험	은행		138,687	8,933	119,097	7,265	147,564	8,641				가타자동차보험	118	8	334	8	336	7
				15,335	1,652	17,996	1,294	22,354	1,556				화재보험	124	6	249	6	303	3
				917	80	1,071	42	954	34				해상보험	30	3	43	1	46	2
			시중은행	706	54	840	35	730	27				보증보험	46	4	35	0	47	2
			지방은행	11	2	15	0	16	0				장기손해보험	1,367	189	1,539	121	2,809	190
			외국계은행	19	1	22	2	11	2				특종보험	159	33	94	9	213	17
			농·수·축협	165	22	157	5	167	3				장기생명보험(손해)	45	8	61	3	55	2
			특수은행	5	1	4	0	6	0				연금보험(손해)	38	6	48	5	74	7
			기타은행	11	0	33	0	24	2				단체손해보험	14	1	14	0	26	2
		비은행		739	57	827	34	778	31				기타손해보험	88	14	137	6	217	1
			상호신용금고	85	9	115	6	74	2			생명보험		4,285	617	4,338	362	5,470	442
			신용협동조합	19	0	27	1	35	1				교육보험	26	6	20	1	28	3
			새마을금고	51	2	45	3	68	6				연금보험(생명)	400	48	377	27	456	35
			할부금융	456	37	426	17	403	12				생사혼합보험	73	19	35	0	50	2
			종합금융	34	1	117	2	77	1				보장성보험	2,820	429	2,777	271	3,746	338
			리스회사	32	3	67	3	85	6				저축성보험	717	75	613	34	639	50
			파이낸스	2	0	7	0	0	0				단체생명보험	24	5	36	3	26	2
			기타비은행	60	5	23	2	36	3				기타생명보험	225	35	480	26	525	12
			기타금융	0	0	0	0	0	0			기타보험		1,661	23	2,426	316	3,564	453
		신용카드		3,106	253	2,904	172	2,729	128				생명공제	169	20	151	15	224	29
			은행계카드	1,147	104	1,312	96	1,392	75				손해공제	298	59	313	52	313	43
			전문회사카드	1,415	128	999	62	931	42				기타공제	17	2	21	6	10	0
			자사카드	50	1	51	2	38	0				국민연금	42	0	33	0	25	0
			백화점카드	57	2	81	3	69	2				산재보험	22	2	16	0	18	0
			선불카드	37	4	74	4	54	5				의료보험	138	0	197	0	196	2
			직불카드	17	1	19	1	9	0				고용보험	10	0	14	0	14	0
			기타카드	383	13	368	4	236	4				기타사회보험	1	1	3	0	3	0
		손해보험		3,714	509	4,174	244	6,018	325				관혼상제 상조회	833	136	1,374	234	2,446	374
			자동차책임보험	159	32	170	3	154	7				기타보험	131	10	304	9	315	5
			자동차임의보험	1,526	205	1,450	82	1,738	85										

품 목				건 수						품 목				건 수					
대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년		대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
		상 품 권		705	48	537	35	569	28			이 동 통 신		12,638	725	9,078	387	11,096	241
			금액상품권	469	31	310	21	282	13				무선호출서비스	4	0	211	3	95	0
			물품상품권	63	11	70	7	82	7				이동전화서비스	12,428	722	8,491	382	10,790	237
			용역상품권	24	1	37	4	43	3				기타이동통신 (무선인터넷등)	205	3	376	2	211	4
			기타상품권	149	5	120	3	162	5				선불전화카드	1	0	0	0	0	0
		가타금융보험		1,000	42	1,459	65	1,997	83			정 보 이 용 서 비 스		24,502	1,650	19,494	1,050	26,242	1,006
			신용보증	31	2	27	0	27	1				PC통신서비스	74	3	86	1	44	1
			신용평가	59	3	66	6	94	8				인터넷서비스	15,013	1,009	10,597	401	13,913	350
			전당포	23	1	14	3	11	0				전화이용서비스	1,295	75	797	21	598	7
			복권	35	15	10	0	20	0				인터넷정보이용 서비스	3,731	249	2,945	120	4,944	177
			계	5	0	8	0	2	0				인터넷게임서비스	2,779	233	4,048	360	6,272	456
			대부	414	11	448	15	461	15				가정정보이용서비스	1,058	39	829	141	404	12
			부당채권추심	170	10	523	29	1,246	57				선불전화카드	552	42	191	6	67	3
			고리대금	2	0	4	0	2	0			방송서비스		3,407	206	3,732	120	4,831	138
			유사금융	238	0	239	10	66	1				공중파방송	79	0	72	1	73	0
		증 권	미분류금융보험	23	0	120	2	68	1				위성방송	1,337	108	1,471	65	2,435	90
				208	23	260	24	275	32				케이블TV	1,056	57	994	31	1,229	26
			증권사	103	10	141	8	129	9				유선방송	866	35	925	23	1,010	21
			투신사	2	0	4	0	0	0				기타방송서비스	69	6	270	0	84	1
			선물·옵션사	1	0	6	1	1	0			광고서비스		988	0	1,119	0	1,348	0
			투자자문사	37	7	55	12	61	14				방송광고	12	0	9	0	14	0
			투자운용사	21	3	26	0	50	9				신문광고	42	0	43	0	35	0
			기타증권	44	3	28	3	34	0				기타매체광고	934	0	1,067	0	1,299	0
		정통신 서비스		42,260	2,619	34,420	1,598	44,527	1,406			교 육 서 비 스		9,699	576	10,895	692	13,564	762
			전신·우편	61	0	53	0	33	0				학교교육 서비스	755	14	830	13	1,033	16
			전보·전신환	0	0	1	0	0	0				유치원	204	1	190	0	297	1
			우편	26	0	35	0	21	0				초·중·고등학교	8	0	23	0	53	1
			기타	35	0	17	0	12	0				대학·대학원	169	4	215	6	329	10
		유선전화		664	38	945	41	974	21				어린이집(놀이방)	138	0	157	2	215	2
			국내전화	497	24	790	34	849	17				기타교육서비스	236	9	245	5	139	2
			국제전화	167	14	155	7	125	4			사 설 강 습 서 비 스		6,719	318	7,465	391	8,634	405
													일반강습 (임시학원등)	2,231	75	1,977	73	3,343	149
													외국어강습	1,058	44	1,228	72	1,410	47
													메이크업강습	81	50	220	12	340	19

품 목				건 수						품 목				건 수					
대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년		대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년	
				상담	피해구제	상담	피해구제	상담	피해구제					상담	피해구제	상담	피해구제	상담	피해구제
문화·오락 서비스	여행	방문·통신 교육서비스	전산강습	323	19	371	25	426	21	의료 서비스 ⁷⁾	사진촬영· 기타문화· 오락 시설이용	테니스장· 스쿼시회원권 레저·이벤트회원권 할인회원권 헬스장· 휘트니스센터 기타회원권 사진촬영· 현상·인화 스포츠시설이용 레저시설이용 유통시설이용 공공시설이용 기타문화· 오락시설이용 산부인과 정형외과 일반외과 내과 신경외과 안과 성형외과 이비인후과 피부과 비뇨기과 소아과 방사선과 신경정신과 흉부외과 재활의학과 마취과 영상의학과 진단검사와	49	10	68	12	79	10	
			운전강습	338	5	311	3	493	7				371	19	576	27	734	43	
			각종자격증취득강습	326	18	626	45	862	53				1,276	58	1,534	57	2,450	73	
			고시원이용	374	40	524	46	614	48				3,759	404	4,114	391	5,594	545	
			독서실이용	108	2	148	6	143	2				1,329	74	1,478	88	1,394	52	
			공부방이용	1	0	6	0	19	1				782	46	846	24	932	25	
			기타시설강습서비스	1,879	110	2,054	109	984	58				745	42	803	22	895	25	
				2,122	243	2,433	281	3,690	335				37	4	43	2	37	0	
			방문·전화교육	294	20	231	18	459	29				1,592	133	1,466	116	2,319	209	
			컴퓨터통신교육	1,473	198	1,753	221	2,731	229				806	64	692	52	1,291	144	
			연수(어학캠프 기타방문·통신 교육서비스)	196	15	333	27	368	32				86	11	129	9	137	14	
				159	10	116	15	132	45				491	49	410	42	620	39	
			자격시험	134	2	167	7	207	6				68	7	66	4	53	3	
			국가자격능력시험	14	1	25	0	22	2				141	2	169	9	218	9	
			민간자격능력시험	17	0	24	1	32	1				14,127	940	14,716	599	17,632	1,356	
		영어자격능력시험	35	1	47	2	42	1	12,040				894	12,632	565	15,063	1,107		
		안어자격능력시험	15	0	14	1	12	0	919				69	824	49	841	52		
		자격시험기타	53	0	57	3	99	2	1,624				153	1,711	89	1,705	101		
			52,562	1,726	22,951	1,889	28,756	2,425	667				81	761	56	826	95		
			3,465	432	4,457	470	3,549	240	1,213				137	1,471	88	1,671	161		
		국내여행	372	35	453	28	504	34	670				102	658	55	760	79		
		국외여행	3,027	391	3,935	437	3,007	203	399				30	385	20	410	29		
		기타여행	66	3	69	5	38	3	1,719				63	1,698	42	2,016	74		
		숙박시설	866	76	1,157	69	1,488	76	269				26	296	19	232	13		
		호텔·여관	162	14	172	5	204	8	862				31	998	16	1,112	24		
		기타숙박시설	704	62	985	64	1,284	68	299				20	247	15	306	28		
		관람·감상	451	33	506	27	1,199	111	259				22	246	9	310	25		
		예술	5	0	23	0	23	2	9				0	23	4	8	1		
		스포츠	8	0	13	1	19	0	97				9	113	4	132	8		
		기타관람·감상	438	33	470	26	1,157	109	162				25	182	20	186	16		
		회원권	45,406	1,006	14,519	1,183	19,269	1,764	20				1	44	3	35	5		
		콘도회원권	3,834	333	5,725	501	7,491	869	9				1	35	3	36	4		
		골프회원권	400	55	437	72	839	129	0				0	0	0	11	1		
		종합체육시설회원권	281	32	310	25	260	27	0				0	0	0	5	0		
		수영장회원권	275	21	277	10	428	16											

7) 2009년 선택진료비 관련 사건 건수 포함

품 목				건 수						품 목				건 수					
대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년		대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
			해의학과	0	0	0	0	1	0				건물청소서비스	200	6	187	7	77	2
			가정의학과	42	3	29	1	21	4				하수도위생서비스	6	0	13	0	11	0
			치 과	2,728	109	2,865	69	3,130	91				기타위생서비스	6	0	14	0	16	0
			신 경 내 과	24	8	14	3	46	12				복지서비스	23	3	22	2	28	1
			응급의학과	0	0	0	0	14	2				아 동 복 지	2	0	1	0	2	0
			가정·의원서비스	49	4	32	0	1,249	282				노 인 복 지	13	3	15	2	12	1
			한방서비스	753	27	756	21	820	16				기타복지서비스	8	0	6	0	14	0
			한 방 진 료	21	1	24	0	15	0			법률· 행정 서비스	행정서비스	1,567	119	1,672	102	1,868	79
			한 의 원	731	26	726	21	799	16				주 거 환 경	701	4	782	7	731	3
			기타한방서비스	1	0	6	0	6	0				세 거 환 경	14	0	7	0	10	0
			약국서비스	233	1	243	0	282	0				세 무	10	0	25	0	13	0
			약 국	233	1	243	0	282	0				교 통	62	3	93	6	148	3
			수의서비스	120	3	142	3	193	8				형 사	42	0	79	0	40	0
			동물병원	120	3	142	3	193	8				병 무	0	0	0	0	0	0
			유사의료서비스	14	0	10	0	6	0				법 률	351	0	308	0	182	0
			유 사 의 료	14	0	10	0	6	0				노 동	152	0	224	0	274	0
			기타의료서비스	967	15	93	10	1,268	225				기타행정서비스	70	1	46	1	64	0
			기 타 의 료	967	15	933	10	1,268	225			법률서비스	법률서비스	782	112	782	88	1,025	72
			이·미용서비스	3,137	229	3,708	210	4,075	203				변호서비스	242	43	376	51	376	47
			이용서비스	2,660	199	3,212	190	3,654	189				법무서비스	410	59	220	32	229	24
			미용서비스	25	0	59	1	40	0				대서서비스	0	0	1	0	1	0
			피부·체형관리서비스	494	28	571	20	693	33				행정서비스	79	3	92	3	73	0
			기타미용서비스	2,020	165	2,408	158	2,720	149				기타법률서비스	51	7	93	2	346	1
			에완동물이·미용서비스	100	5	12	10	183	7			기타전문서비스	기타법률서비스	84	3	108	7	112	4
			목욕서비스	21	1	162	1	18	0				공인회계서비스	3	0	3	1	5	0
			공중목욕탕	242	21	253	11	286	11				세무서비스	32	0	43	4	41	3
			온 천 탕	165	15	156	8	171	6				변리서비스	5	1	8	0	0	0
			기타목욕서비스	9	0	5	0	12	2				감정평가서비스	5	0	4	0	1	0
			위생서비스	68	6	92	3	103	3				손해사정서비스	5	0	4	0	1	0
			쓰레기수거	212	6	221	7	107	2				관세서비스	6	1	1	0	7	0
				0	0	7	0	3	0				관세서비스	0	0	1	0	0	0
				0	0	7	0	3	0				기타전문서비스	33	1	48	2	58	1

품 목				건 수						품 목				건 수					
대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년		대분류	중분류	소분류	세분류	2007년		2008년		2009년	
				상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제					상 담	피해 구제	상 담	피해 구제	상 담	피해 구제
기타 서비스	기타 서비스	기타 서비스	관혼상제	12,987	1,072	12,739	881	14,788	854	기타 서비스	기타 서비스	기타 서비스	대리점계약	1,783	18	2,372	18	2,354	13
			예약관련서비스	1,139	79	1,741	91	2,733	116				컴퓨터소프트웨어개발	309	0	291	0	381	0
			장의관련서비스	882	63	1,427	76	2,040	95				운명감정서비스	520	2	504	6	761	5
			관혼상제상조회	119	11	46	2	40	4				홍신소	11	1	19	2	23	0
			가타관혼상제	0	0	0	0	0	0				감정서비스	4	0	6	0	6	0
			가사서비스	138	5	268	13	653	17				물품가격·자품질표	1	0	3	0	2	0
			가정부·파출부	367	133	474	100	355	14				공병	2	0	20	0	20	0
			산후조리원	17	1	22	0	21	0				자료문의	6	0	15	1	7	0
			가타가사서비스	181	37	201	9	239	13				인쇄서비스	28	0	34	0	15	0
			음식서비스	169	96	251	91	95	1				복사서비스	117	8	110	3	117	2
			외식	1,381	13	1,855	107	2,067	99				컨설팅	8	2	8	0	12	1
			식사배달	922	4	1,157	100	1,535	92				어린이집(놀이방)	18	0	22	0	12	2
			출장요리	78	4	93	1	158	4				기타	1	0	0	0	0	0
			가타음식관련서비스	1	0	3	0	6	0					758	5	1,340	6	998	3
			알선·중개·번역서비스	380	5	602	6	368	3										
			직업안내	7,651	763	5,696	514	6,664	577										
			결혼상담소	69	225	59	3	94	2										
			부업알선	1,318	225	1,466	169	1,790	190										
			유학·이민알선	155	98	52	1	94	4										
			번역·통역서비스	561	98	482	67	597	98										
			부동산중개	34	2	25	1	18	0										
			자동차중개	621	5	579	5	604	8										
			가타알선·중개·번역서비스	4,754	419	2,871	258	3,202	256										
			주유·세차서비스	139	9	162	10	265	19										
			주유서비스	666	66	599	51	614	35										
			세차서비스	502	44	449	38	455	25										
			주유경품	85	13	84	8	93	8										
			페차서비스	13	0	4	0	12	0										
			기타주유·세차서비스	9	1	9	0	14	1										
				57	8	53	5	40	1										

2009 소비자 피해구제 연보 및 사례집

인 쇄 / 2010년 4월 9일
발 행 / 2010년 4월 9일
발행인 / 한국소비자원 원장 김 영 신
인쇄인 / 흥문기획

발 행 / 한국소비자원
주 소 / 137-700 서울시 서초구 양재대로 108번지
인터넷 / www.kca.go.kr
전 화 / 분쟁조정국(Tel. 3460-3131~7)
등 록 / 제3-348호(1991년 5월 17일)

값 20,000원