

2020년

# 국정감사 시정처리 요구사항 및 향후추진계획

2021. 4.



한국소비자원

## - 목 차 -

(한국소비자원 : 13건)

1. 코로나19로 인한 소비자피해 증가로 지방지원의 피해구제 합의를 이 하락함에 따라 지방지원 확대 등 대책을 마련할 것 -----1
2. 지방 소비자권의 증진을 위해 제주지원 설립 등 지방지원 확대 방안을 검토할 것 -----1
3. 소비자소송지원제도 및 피해구제·분쟁조정제도 활성화 방안을 마련할 것 -----1
4. 코로나19로 인해 헬스장 관련 소비자피해가 급증함에 따라 이에 대한 대책을 마련할 것 -----2
5. 코로나19 관련 소비자피해 해결을 위한 분쟁해결기준의 실효성 확보 방안을 마련할 것 -----2
6. 마스크 등 코로나19 관련 방역물품의 피해구제 과정에서 소비자 요구인 '계약이행'으로의 처리가 미흡한 바, 소비자 요구를 수용하는 방향으로 분쟁이 해결되도록 노력할 것 -----3
7. 상담 단계에서 입력한 내용을 피해구제 단계로 자동 이관하는 등 상담·피해구제 접수 관련 소비자 편의 개선 방안을 검토할 것 -----3
8. 현대자동차 전기차 화재 및 엔진오일 감소 관련 소비자불만을 해소하기 위한 방안을 마련할 것 -----3
9. 국제거래 소비자피해 해결을 위한 선제적 대책을 마련할 것 -----4
10. 오픈마켓을 통한 해외 구매대행 관련, 플랫폼 사업자의 제한적 책임으로 소비자피해 해결이 어려운 바 이에 대한 개선 방안을 검토할 것 -----4
11. 소비자원 정보의 검색 편의성 증진 방안을 마련할 것 -----4
12. 코로나19 관련 제품의 허위·과장광고에 대한 소비자피해 예방·해결방안을 마련할 필요 -----5
13. 대정부 제도개선 건의에 대한 후속조치를 주기적으로 모니터링·공개하는 등 제도개선 건의의 실효성 제고 방안을 마련할 것 -----5

## 2020년 국정감사 시정 처리 요구사항 및 향후추진계획

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
1. 코로나19로 인한 소비자피해 증가로 지방지원의 피해구제 합의율이 하락함에 따라 지방지원 확대 등 대책을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지역별 소비자피해 건수 및 인구분포 등을 분석하여 지방지원 추가 설치를 검토하겠음</li> <li>- 전북, 충남 등에서 지역밀착형 소비자 권익 보호를 위해 지방지원의 설치를 요청함에 따라 이를 관계 부처(기재부, 공정위)와 협의하겠음</li> </ul>
2. 지방 소비자권익 증진을 위해 제주 지원 설립 등 지방지원 확대 방안을 검토할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 현재 ‘제주여행소비자권익센터’의 기능*을 확대하여 제주지원을 설치할 계획임 ('21.5.3. 예정)</li> <li>* 소비자 피해구제, 지역밀착형 실태조사, 소비자교육 및 유관기관 협력, 본원과 연계된 사업 지원 등</li> </ul>
3. 소비자소송지원제도 및 피해구제·분쟁조정제도 활성화 방안을 마련할 것	<p>[ 소비자소송지원제도 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 경인지역 소송지원 수요 증가를 반영하여 해당지역 소송지원 변호인단을 '19년 8명에서 '20년 16명으로 확대*</li> <li>* 전체 소송지원 변호인단은 '19년 45명 → '20년 51명으로 증원</li> <li>○ 분쟁조정 불성립 사건 소비자를 대상으로 소송지원 제도를 적극 안내하겠음</li> </ul> <p>[ 피해구제 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 피해구제 접수 절차를 개선*('21.1월)하여 피해구제 처리를 확대하기 위해 노력 중임</li> <li>* 기관 홈페이지를 통한 피해구제 신청 시 상담절차를 다시 거치지 않고 피해구제로 바로 접수되도록 개선</li> </ul>

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ‘유사투자자문서서비스’, ‘체육시설’ 등 소비자피해 다발분야의 근원적 해결을 위해 관련 법령 개정 지원</li> <li>[ 분쟁조정 ]</li> <li>○ 분쟁 다발 사업자와의 간담회를 활성화하여 분쟁조정에 대한 사업자 협력을 유도</li> <li>○ 분쟁조정위원회 운영을 비대면·디지털화 하여* 소비자의 이용편의성을 제고</li> <li>* 화상회의 시스템 고도화 추진, 모바일 전자고지 서비스 운영 활성화</li> </ul>
4. 코로나19로 인해 헬스장 관련 소비자 피해가 급증함에 따라 이에 대한 대책을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 헬스장 관련 소비자피해의 사전예방을 위해 소비자 정보제공을 강화*하고, 피해의 근원적 해결을 위해 관련 법률 개정을 지원함**</li> <li>* 헬스장 관련 피해예방주의보 발령('20.10.22.)</li> <li>** 체육시설법 개정안(이용주의원안, '20.12.1.) : 계약해지 시 소비자에게 유리한 내용의 이용료 반환규정을 따르도록 명시</li> <li>○ 지자체에 법 위반 사업자의 위법사실 통보를 강화하여 소비자피해 재발 방지를 위해 노력하겠음</li> </ul>
5. 코로나19 관련 소비자피해 해결을 위한 분쟁해결기준의 실효성 확보 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 감염병 발생으로 인한 계약해지 시 위약금* 감면 기준을 소비자분쟁해결 기준에 반영함('20.9월, 11월)</li> <li>* 예식, 여행, 항공, 숙박 및 외식서비스 관련 위약금 기준</li> <li>○ 사업자의 거부로 분쟁조정 사건 불성립 시에는 소비자의 피해 회복을 위해 소비자 소송지원을 강화하겠음</li> </ul>

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>6. 마스크 등 코로나19 관련 방역물품의 피해구제 과정에서 소비자 요구인 ‘계약이행’으로의 처리가 미흡한 바, 소비자 요구를 수용하는 방향으로 분쟁이 해결되도록 노력할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 피해구제 처리 시 방역용품이 품질되지 않은 경우 사업자에게 신속한 계약이행을 권고하고,</li> <li>- 불가피하게 계약이행이 어려운 경우 전자상거래법에 근거하여 환급을 권고함</li> <li>○ 피해구제 처리 과정 중 확인된 법 위반 사업자에 대해서는 지자체에 위법사실을 통보함</li> </ul>
<p>7. 상담 단계에서 입력한 내용을 피해구제 단계로 자동 이관하는 등 상담·피해구제 접수 관련 소비자 편의 개선 방안을 검토할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관 홈페이지를 통해서 피해구제 신청 시 상담절차를 다시 거치지 않고 피해구제로 이관되도록 업무 절차를 개선하여 소비자 편의성을 제고함('21.1월)</li> </ul>
<p>8. 현대자동차 전기차 화재 및 엔진오일 감소 관련 소비자불만을 해소하기 위한 방안을 마련할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (전기차 화재) 우리 원의 해명 요청에 제작사는 배터리 교환 조치*를 실시하겠다고 답변함('21.2.25.)</li> <li>* '18.5.11. ~ '20.3.13. 생산된 25,083대 차량 대상</li> <li>- 우리 원에서는 관련 위해정보를 지속 모니터링 하겠음</li> <li>○ (엔진오일 감소) 우리 원의 권고에 따라 제작사는 기존의 엔진오일 감소 검증 조치*에 대해 소비자가 불만 제기 시 검증 조건 내라도 봉인해제 후 검증하기로 함('20.12.7.)</li> <li>* 봉인 후 15,000km 주행하여 엔진오일 소모량 모니터링</li> <li>- 국토부에도 관련 조사를 요청함('20.12.7.)</li> </ul>

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
9. 국제거래 소비자피해 해결을 위한 선제적 대책을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 해외 유관기관과의 MOU 체결 확대*를 통해 국제거래 소비자불만해결 지원의 실효성을 확보하겠음</li> <li style="margin-left: 20px;">* 미국, 일본 등 12개 기관과 MOU 체결, '21년 인도네시아 등과 MOU 체결 추진(예정)</li> <li>○ 국제거래 소비자포털 및 언론을 통해 소비자불만이 다수 접수된 사업자·거래유형 관련 소비자 피해예방 정보 제공을 확대*하였음</li> <li style="margin-left: 20px;">* '19년 266건 → '20년 297건</li> </ul>
10. 오픈마켓을 통한 해외 구매대행 관련, 플랫폼 사업자의 제한적 책임으로 소비자피해 해결이 어려운 바 이에 대한 개선 방안을 검토할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 오픈마켓 사업자 간담회를 통해 입점 해외사업자들이 상품 판매 시 주요 정보를 표시하도록 관리를 강화할 것을 권고함('20.10월)</li> <li>○ '오픈마켓을 통한 해외직구 실태조사'를 추진할 예정('21.4월~) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 거래 주요정보 표기 의무 등 플랫폼 사업자의 책임을 강화하는 제도 개선 방안을 마련할 예정임</li> </ul> </li> </ul>
11. 소비자원 정보의 검색 편의성 증진 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관 대표 누리집 개편을 완료함('20.11월) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 우리 원에서 운영하는 모든 웹사이트에서 소비자정보를 한 번에 검색할 수 있는 통합검색시스템 구축</li> <li>- 이민자 등 정보소외계층의 편의성 제고를 위해 기존 한국어로만 제공했던 정보를 9개 언어로 검색할 수 있도록 개선</li> </ul> </li> <li>○ 콘텐츠 현행화 등 정기적으로 웹사이트 품질관리를 실시할 계획임</li> </ul>

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>12. 코로나19 관련 제품의 허위·과장 광고에 대한 소비자피해 예방·해결 방안을 마련할 필요</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 방역서비스, 살균·소독제 등 코로나19 관련 제품의 부당광고에 대해 집중 모니터링을 실시*('20.1~12월)</li> <li style="margin-left: 20px;">* 코로나19 관련 부당광고 165건에 대해 자율시정을 권고</li> <li>○ 마스크의 허위·과장 광고 모니터링을 강화하여 사업자 자율시정을 확대함*('20.1~12월)</li> <li style="margin-left: 20px;">* 공산품 마스크를 '의약외품(KF 마스크)'으로 허위광고한 214개 제품에 대해 자율시정을 권고</li> <li>○ '온라인 쇼핑몰 표시·광고 실태조사'를 실시하여 개선방안 마련 예정('21년 상반기)</li> </ul>
<p>13. 대정부 제도개선 건의에 대한 후속 조치를 주기적으로 모니터링·공개하는 등 제도개선 건의의 실효성 제고 방안을 마련할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대정부 제도개선 건의에 대한 반영 여부 모니터링을 강화하고(연2회→연3회), 제도개선 사항을 기관 대표 누리집에 공개함('21.2월)</li> <li>○ 실효성 있는 제도개선 건의를 위하여 정책건의 사전 자문 프로세스*를 마련함</li> <li style="margin-left: 20px;">* 사업부서에서 제도개선 건의 전 정책연구실에 제도개선 건의 내용의 현실성·적합성 등을 자문</li> </ul>