

## 2021년 국정감사 시정처리 요구사항에 따른 조치 결과

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
1. 해외 구매대행 관련, 거래정보 표시가 미흡하고 과도한 반품비용을 부과하는 문제에 대한 개선 방안을 검토할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 오픈마켓사업자에 대해 입점사업자들의 정보제공 관리·감독 강화 권고</li> <li>- 취소·환불 등 거래조건 표시 강화, 배송단계(현지/국내)에 따른 취소·환불비용 구분 등 → ‘전자상거래법이 개별 판매자 거래조건보다 우선 적용됨을 상품페이지에 표시하도록 오픈마켓 청약철회권 표시 강화 조치(11번가, 쿠팡)</li> <li>○ 해외구매대행 관련 실태조사 추진 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 오픈마켓 해외구매대행 반품 실태조사(‘22.3.~6.)</li> <li>- 해외구매대행 사업자의 국내외 제도 인지실태 조사(‘22.4.~7.)</li> </ul> </li> <li>○ 소비자가 국제거래 전 청약철회 조건, 반품비 등 주요 구매 정보를 꼼꼼히 확인하도록 역량 강화 지원</li> <li>- 시니어 소비자를 위한 해외작구 가이드 제작 및 배포(‘22.8.~9.)</li> </ul>
2. 개인 간 거래(C2C)로 인한 소비자 피해가 증가하고 있으므로 이에 대한 대응 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 중고거래플랫폼(C2C) 거래 실태조사 추진(‘22.2.~6.)</li> <li>- 중고거래 이용자 피해 분석 및 보호 방안 등 검토</li> <li>○ 다만, 현행법률상 소비자원인 개인 간 거래로 구매한 물품의 품질·하자 및 계약 등과 관련된 소비자분쟁을 조정하기에는 한계</li> <li>- ‘전자상거래소비자분쟁조정위원회’(가칭)를 설치해 C2C 관련 분쟁도 처리할 수 있도록 국회 및 정부 차원의 입법추진 필요</li> </ul>
3. 지자체 운영 헬스장 등 소비자에게 불리하게 제정되어 있는 지자체 조례에 대한 개선을 지원할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 소비자에게 불리한 내용*으로 구성된 서울·인천·경기 기초지자체 「체육시설의 설치 및 운영 조례」 개선</li> <li>* 이용료 반환 규정이 없거나, 관련 규정(체육시설법, 방문판매법, 소비자분쟁해결기준, 표준약관 등)에 비해 불리</li> <li>- 21개 기초지자체에서 조례 개선 권고를 수용했으며 이 중 11개 지자체의 조례 개정 완료(‘22.5월 기준)</li> </ul>

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지자체 자치법규 개선 연구를 통해 지자체 합동 평가지표 사업(소비자권익제한 조례개선) 및 소비자지향성 개선사업과 연계해 시설이용 및 안전 등 소비자에게 불합리한 지자체 조례·규칙의 발굴·개선 추진</li> </ul>
4. 신유형 상품권 시장이 성장함에 따라 소비자 권익증진을 위한 연구 수행을 검토할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신유형 상품권의 일종인 ‘커피전문점 신유형 상품권’ 관련 거래 실태조사 결과, 일부 사업자의 소비자피해 보상보험계약 미체결등이 확인되어 개선 권고(‘22.4.)</li> <li>- 신유형 상품권 발행 사업자의 소비자피해보상보험 체결로 소비자피해예방(미체결 9개 사업자 중 공차, 투썸플레이스, 커피빈, 할리스 체결)</li> <li>- 모바일앱 주문취소 도입으로 소비자편익 증진(메가커피, 탐앤탐스 도입 예정)</li> </ul>
5. 코로나19로 인한 소비자상담이 증가하고 있으므로 상담 품질 제고를 위한 교육을 강화할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주관부처인 공정위에서 상담 품질 제고를 위한 정보화 사업 추진</li> <li>- 상담원 보호를 위한 악성민원 차단 시스템 구축 완료(21.12.)</li> <li>- 상담 데이터 품질 제고 및 업무 효율성 제고를 위한 상담원 성과관리 시스템 구축 중(∼ 22.12.)</li> <li>○ 소비자들은 참여기관·단체 상담원 교육 등을 통해 상담 전문성 확보 추진</li> <li>- 머지포인트 등 신유형의 소비자피해에 대한 상담 가이드 제공(상시)</li> <li>- 1372소비자상담센터 실무협의체를 구성하여 상담 품질 제고 방안 논의 등(‘22. 4.~, 분기별)</li> </ul>
6. 아파트 화재보험 관련 임차인 보호를 강화하기 위한 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 금융감독원이 아파트 임차인 보호를 위한 화재보험 약관을 개선*(‘20.7월)해 추가적인 피해사례는 감소할 것으로 예상</li> <li>* 보험료를 납부한 임차인에게 구상권 행사 제한</li> <li>○ 다만, 향후 보험사가 개선된 약관과 달리 임차인을 상대로 부당하게 구상권을 행사하는 피해사례가 접수되는 경우 적극적인 피해구제 진행</li> <li>※ 필요 시 유관기관(금감원 등)과 공동 대응</li> </ul>

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '20.7월(약관 개선) 이후 동일·유사 피해사례가 확인되지 않는 등 임차인 보호 조치가 상당 수준 개선됨</li> <li>※ '20.7월 이후 피해구제 신청사례 없음</li> </ul>
7. 코로나19 관련 환경변화에 대응한 소비자 분쟁해결 기준을 마련하고 소비자분쟁의 원만한 해결을 위해 노력할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 코로나19에 대응해 공정위가 개정('20.4분기)한 주요 5개 품목(예약·여행·항공·숙박·외식서비스)의 감염병 관련 소비자분쟁해결기준에 따라 소비자피해 적극 구제 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 추가적인 기준개정 필요 시 공정위 건의 및 정부·지자체 등 유관기관과의 협업 강화 예정</li> </ul> </li> <li>○ 또한, 분쟁해결 전문성 확보를 위해 담당직원 교육 강화 및 의료·금융·자동차 등 분야 전문가 자문 확대 추진</li> </ul>
8. 골프장 관련 소비자피해가 발생하고 있으므로 이에 대한 실효성 있는 대책을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 골프장 이용실태 조사('21.9.~'21.12.) 결과, 일부 골프장의 과도한 위약금 청구 사실 등이 확인되어 해당 사업자들에 대한 자율 개선 권고('22.1.25.) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 골프장 이용료의 합리적 조정, 예약 취소 시 위약 기간 및 위약금 과다 개선 등</li> <li>- 골프장 운영 개선 권고 이행실태 조사('22.2.~4.) 이후 개선 권고 이행이 저조한 사항에 대해 재차 자율 개선 권고('22.5.2.)</li> </ul> </li> <li>○ 또한, 「골프장이용 표준약관」의 예약취소 위약금 기준 세분화 및 부가 서비스 이용 강제 금지 조항 신설 등 건의('22.2.18., 공정위) <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 공정위는 '22년 상반기 중 주요 골프장에 대한 불공정 약관을 직권 조사할 계획</li> </ul> </li> </ul>
9. 소비자 분쟁조정의 신속한 처리를 위해 노력할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 분쟁조정 업무 단계별 프로세스 개선을 통해 사건 처리의 신속성을 제고 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 동일·유사 품목을 한번에 심의하는 일괄처리 및 조정 전 합의권고 기능을 강화한 사전조정 제도 운영</li> <li>- 조정결정서 간소화 규정 마련을 통한 통지 신속화 등</li> </ul> </li> </ul>

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
<p>10. 머지포인트 관련 집단분쟁조정을 조속히 진행하고 분쟁조정의 실효성 제고 방안을 마련할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사실조사 및 법리검토 등을 거쳐 집단분쟁조정절차 개시('22.3.)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 분쟁이 원만히 해결될 수 있도록 조속히 조정결정을 내릴 예정(~'22.6.)</li> </ul> </li> <li>○ 향후 머지포인트 등 사회적 과급력이 큰 집단사건 처리 시 사업자가 조정을 거부해 불성립될 경우 적극적인 소송지원 등을 통해 분쟁조정의 실효성을 확보 추진</li> </ul>