

## 2022년 국정감사 시정 처리 요구사항에 따른 조치 결과

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 추진계획
1. 중고거래 등 개인 간 거래에서의 분쟁이 증가하고 있으므로, 이에 대한 대응 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 중고거래 플랫폼 실태조사('22.8.) 및 리셀 플랫폼 실태조사('23.8.)를 실시해 개인간 거래에서 소비자 피해 예방을 위한 사업자 자율개선을 유도 <ul style="list-style-type: none"> <li>* (중고거래 플랫폼) 개인 간 거래가 금지된 품목의 유통 차단 및 개인사업자로 위장한 판매자를 양성화하는 등의 개선을 유도</li> <li>** (재판매(리셀) 플랫폼) 미성년자 거래에 대한 정보제공 및 분쟁해결 절차 강화 등의 개선을 유도</li> </ul> </li> <li>○ 중고거래 플랫폼 운영 사업자(4개사)와는 공정위와 공동으로 '자율적 분쟁해결 강화'를 위한 협약을 체결('23.6.) <ul style="list-style-type: none"> <li>* 중고거래 플랫폼에서의 '표준적 분쟁해결절차'와 '중고거래 분쟁해결기준'을 마련해 이용자인 분쟁을 해결하기 위한 체계 구축</li> </ul> </li> <li>○ 향후 민·관 정례협의체를 개최하여 협약의 운영에 필요한 사항을 지속 지원할 계획</li> </ul>
2. 내구제 대출로 인한 소비자 피해 실태를 파악하고, 취약계층을 대상으로 피해 예방 교육을 실시할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 내구제 대출 관련 피해예방을 위해 콘텐츠 제작·확산('22.3.) <ul style="list-style-type: none"> <li>* 기관대표 SNS(인스타그램·페이스북·블로그 등) 및 기관 홈페이지를 통해 확산('23.3.~)</li> </ul> </li> <li>○ 유관기관과 협업을 통해 취약계층에 대한 피해 예방 교육 실시(지역 전문강사, 꽃동네 학교 등) <ul style="list-style-type: none"> <li>* 또한 내구제 대출 콘텐츠를 17개 시·도에 전달하여 취약계층 교육 시 활용 유도('23.9.)</li> </ul> </li> <li>○ 향후, 피해예방을 위해 관련 콘텐츠를 활용한 소비자교육 지속 예정 <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 내구제대출은 불법사금융의 일종으로 소비자분쟁을 통해 조정하기에는 한계가 있으므로 최근 5년간(2017년~2022년) 한국소비자원에 피해구제로 접수된 내역은 없음</li> </ul> </li> </ul>

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 추진계획
3. 온라인 쇼핑몰에서의 위조상품 유통 관련 피해구제 접수창구 확대를 검토할 것	○ 위조상품(가품) 소비자피해 구제 절차 마련 및 시행(23.4) - 사용 중 품질 문제가 발생한 위조 의심 상품 관련 피해구제 사건 접수 시 전문기관에 가품 여부 감정을 의뢰하고 그 결과를 바탕으로 합의권고 진행
4. 비대칭형 인터넷 회선 제공으로 인해 발생하는 소비자피해 방지 방안을 마련할 것	○ 주요 유선 통신 사업자(9개)에 대한 초고속 인터넷 서비스 실태조사를 실시(23.6.) - 기술방식(비대칭 인터넷)에 대한 정보제공, 통신서비스 중단 시 손해배상 범위 확대, 약정조건 등의 중요내용 표시 등 사업자의 개선을 유도
5. 배달앱 및 프랜차이즈앱을 통한 사업자의 이중가격 책정 행위 실태를 조사하고 개선방안을 강구할 것	○ 주요 배달앱에 입점한 서울 시내 음식점의 매장가격과 배달앱 가격에 대한 조사 수행(22.12) - 조사 결과를 바탕으로 국내 주요 배달앱 사업자에게 이중가격에 대한 표시 강화 등을 권고하여 사업자의 앱 내 시스템을 보완하는 등의 개선을 유도(23.3.) - 또한 한국프랜차이즈산업협회 등의 유관단체와 협업하여 이중가격 책정행위와 관련한 교육과 홍보를 강화(23.3.)
6. 해외 위해제품의 국내 유통 감시 기능을 강화할 것	○ 위해정보 모니터링, 해외위해제품 안전관리 체계 구축, 민관 협력체계 운영을 통한 해외 위해제품의 국내 유통 차단을 강화 - 해외 리콜 정보를 수집·분석해 국내 유통 확인 시 즉시 판매를 차단하고 재유통 실태를 지속 점검 * (해외리콜 제품 국내 유통 시정조치) '22.6. 255건→'23.6. 330건 (전년동기 대비 29.4%↑) ** (해외리콜 제품 국내 재유통 시정조치) '22.6. 36건→'23.6. 122건 (전년동기 대비 233.9%↑) - 정부 부처 및 유관기관과 협의체를 운영하여 공동조치 등 방안을 논의 - 주요 오픈마켓 및 해외 구매대행 플랫폼 사업자와 자율제품안전 협약에 따라 위해제품 유통을 신속 차단 * 자율협약 업체 기존 5개 업체 → 7개 업체

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 추진계획
7. 신기술·신유형 제품에 대한 위해성 관리를 강화할 것	<p>○ 신기술·신유형 제품 등 안전성 미검증 제품에 대해 위해정보 모니터링, 안전조사 시험검사 등을 실시하고 시정권고 제도개선 건의를 통해 제품 안전성 확보 노력을 강화</p> <p>- (신기술 제품) 화재사고 다발하는 전동킥보드, 폭발 위험 있는 휴대용 수소 흡입기 등 신기술 적용 제품에 대한 선제적 안전성 검증 실시</p> <p>- (신유형 제품) 안전취약계층·시설물·식품·공산품 등 신유형 제품 등의 안전조사 확대</p> <p>* '22년 7건→'23년 11건(57.1%↑)</p>
8. 분쟁조정 결정을 상습적으로 거부하는 사업자에 대한 실효성 있는 대책을 마련할 것	<p>○ 분쟁조정 결정을 거부하는 사업자와의 간담회를 통해 자율적인 개선을 유도</p> <p>○ 피해구제 합의권고 및 분쟁조정 결정의 실효성을 제고하기 위해 소비자 피해가 다발하고 피해구제 합의율이 저조한 분야에 대한 「사업자 정보공개 방안」을 마련('23.7.)</p> <p>○ 사업자의 거부로 불성립된 분쟁조정사건에 대한 소비자 소송지원을 활성화</p>
9. 머지포인트 집단 분쟁조정 결정 불성립에 따른 소비자 소송지원을 적극적으로 수행 할 것	<p>○ 머지포인트 집단 분쟁조정 사건 소비자 2,401명을 지원하여 소송을 진행중</p> <p>- 집단사건의 복잡성을 고려하여 소송대리 변호사 5명을 선정하여 소제기 완료('23.1.~3.)</p> <p>- 5건 중 3건의 소송에 대한 1차 변론이 진행중('23.8.~)</p>
10. 분쟁조정 사건을 신속하게 처리하고, 법률에 규정된 처리 기간을 현실화할 방안을 마련할 것	<p>○ 신속조정TF팀을 신설하고, 업무 효율성을 향상시킬 수 있는 혁신과제를 지속 발굴해 분쟁조정 사건 처리의 신속성을 확보할 계획</p> <p>- 사건보고서와 조정결정서의 표준화 시행</p> <p>- 다발품목·반복유형 사건의 처리절차 간소화</p> <p>○ 분쟁해결제도 개선방안 연구 수행 중('23년말 완료예정)으로 처리기간 현실화 방안을 마련</p>

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 추진계획
11. 소비자중심경영(CCM) 인증 활성화 방안을 마련할 것	<p>○ CCM 인증제도의 소비자 인지도 제고를 위한 홍보 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인증제도 홍보활동(3회, 10~12월) 및 홍보영상 TV, 라디오 광고 송출(9~10월)</li> </ul> <p>○ 인증기업 확대를 위한 인증 준비기업 대상 교육, 심화교육(소규모 그룹 코칭), 기업 맞춤형 코칭 등 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 온라인 교육 확대(4회→5회, 2~10월), 기업 맞춤형 코칭(25개 사→32개 사, 5~6월)</li> <li>- 심화교육 신설(20개 사*, 4~10월)</li> </ul> <p>* 이 중 8개 사는 '23년 하반기 신규평가 신청 완료</p>
12. 소비자 피해구제 업무의 실효성 확보를 위해 노력할 것	<p>○ 소비자 피해구제 업무의 실효성 확보 방안을 마련을 위해 분쟁해결제도 개선방안 연구를 수행하고 소비자피해 사전 예방사업을 지속 수행</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 분쟁해결제도 개선방안 연구 수행 중('23년말 완료예정)</li> </ul>
13. 모바일 앱에서의 고객센터 센터 전화번호 안내 현황을 점검할 것	<p>○ 온라인 쇼핑몰 사업자(44개)를 대상으로 모바일 등을 통한 고객센터센터 접근 용이성 여부에 대한 실태를 점검</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조사 결과를 바탕으로 고객센터센터 전화번호 안내가 미흡한 사업자에 대해서는 개선을 유도할 계획(~'23.10.)</li> </ul>
14. 분쟁조정률 제고 및 분쟁조정 처리기간을 단축할 방안을 마련할 것	<p>○ 분쟁조정 결정을 거부하는 사업자와의 간담회를 통해 자율적인 개선을 유도하고, 상습 거부 사업자에 대해서는 명단 공표 기준을 마련</p> <p>○ 신속조정TF팀을 신설하고, 업무 효율성을 향상시킬 수 있는 혁신과제를 지속 발굴해 처리기간 단축 추진</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사건보고서와 조정결정서의 표준화 시행</li> <li>- 다발품목·반복유형 사건의 처리절차 간소화</li> </ul>

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 추진계획
<p>15. 소송지원변호인단 중 4회 연임기간동안 한건도 담당하지 않은 변호사도 있어 '경력쌓기용'으로 불필요한 제도로 평가받고 있는 상황이므로, 소송지원변호인단의 조정건수 및 조정성립률 제고를 위해 방안을 마련할 것</p>	<p>○ 소송지원변호인단의 활동 강화를 위한 방안을 마련하여 시행중</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소송지원변호인단 재위촉시 임기 중 소송지원 수행실적을 평가요소로 반영하도록 규정 개정("23.1.)</li> <li>- 소송지원변호인단이 소송대리뿐만 아니라 소장작성도 수행하도록 소송지원 방식을 개선("23.2)</li> </ul>