

2023년 국정감사 시정 처리 요구사항 및 향후 조치 결과

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 추진계획
1. 소비자의 별점 테러로 인한 자영업자의 피해에 대한 구제 및 보호 방안 에 대해 연구할 것	○ '배달플랫폼 리뷰' 관련 실태조사 수행(24.상반기) - 주요 배달플랫폼의 리뷰 운영·평가방식에 대한 개선방안 마련 추진
2. 통신사의 핸드폰 보조금 시장에 대한 조사를 실시 하고 문제점을 개선하기 위한 대책을 검토할 것	○ 이동통신 서비스 비교조사 수행(24.하반기) - 통신사의 핸드폰 보조금 관련 소비자 인식 등을 바탕으로 개선방안 마련 추진
3. 숙박업자의 일방적인 성수기 계약 취소로 인한 소비자 피해에 대한 대책방안을 강구할 것	○ '휴가철·지역축제 숙박시설 가격 변동' 실태 조사 수행(24.3분기) - 실태조사 결과 과다한 판매가격 인상, 소비자 에게 불리한 판매조건 등 부당한 거래행위가 확인되는 경우, 지자체에 관리·감독 강화를 요청하고 사업자 개선 유도 추진
4. 할부 구매 광고를 규제하고 할부거래 해지 조건 관련 부분에 대해 소비자 피해가 발생하지 않도록 점검할 것	○ 「할부거래법」상 청약철회권, 할부항변권 행사 요건이 인정되는 피해구제 사건의 처리 절차 강화 (24.상반기) * 신용카드사 및 결제대행사(PG사)에 협조 요청 등 ○ 할부거래 다이용 업종의 소비자 피해현황을 분석하여 피해예방주의보 발령(24.하반기)

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 추진계획
5. 계약 환급금 산정 기준을 소비자 구 제 차 원 에서 재 점 검 할 것	<p>○ 소비자분쟁해결기준 개정안 마련시 품목별 계약해지 환급금 산정 기준 정비를 위한 공정거래위원회 협력 지속 강화</p> <p>* '23.12. '유사투자자문업' 소비자분쟁해결 기준 신설 시 소비자 피해 기초자료 제공, 신설(안)에 대한 의견제출 등 긴밀한 협업 수행</p>
6. 병원이 소비자위해감시시스템에 정보를 적극적으로 제공할 수 있도록 유인책을 마련할 것	<p>○ 최근 5년간 의무기록실 기반 병원의 위해정보 제출실적이 저조한 경향에 대응해 응급실 기반으로 전환 노력 지속</p> <p>* ('23.12.) 세종충남대병원 전환 완료</p> <p>○ 데이터 공유를 통한 응급실 기반 병원 정보 확대를 위해 질병관리청과 업무협약의 진행중</p> <p>○ 상세한 위해정보* 입력에 따른 인센티브 확대 완료('24.1.)</p> <p>* 사업자명, 제품명, 모델명 등</p>
7. 소비자분쟁조정 의 조정 기간을 단축하고 전문품목에서의 조정 성립률을 높일 수 있도록 노력할 것	<p>○ 분쟁조정 신속성 제고를 위한 업무 효율화 방안*을 수립·추진</p> <p>* 온라인 분쟁조정회의 도입, 신속조정부 운영 확대, 신속조정트랙 구축 등 조정업무 절차 개선</p> <p>○ 전문품목 분야의 전문위원*과 비상임위원**을 확대하여 전문성 제고를 통한 조정결정의 수용도 제고 노력</p> <p>* 전문품목(의료 2명, 건축 1명) 전문위원 신규 위촉('24.4.) 등 총 전문위원 확대(198→201명)</p> <p>** 전문품목 분야 비상임위원 확대 예정('24.9.)</p> <p>- 아울러 전문위원의 '방문 자문' 실시 등 자문 활성화 방안 추진</p> <p>* 자동차 분야 방문 자문 2회 기 실시('24.3.)</p>

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 추진계획
8. ‘안전인증’ 없는 제품 수입 대행 등이 지속 증가하는 등 미인증어린이용품의 소비자 피해가 우려되므로 오픈마켓의 ‘미인증어린이용품’ 유통실태 조사를 실시하고 오픈마켓에 대한 관리 방안을 마련할 것	○ ‘해외 구매대행 어린이 제품 안전실태조사’ 추진(‘24.2.~6.) - 어린이 제품 안전성(화학적, 물리적) 검증 등 ○ 해외직접구매를 통해 국내로 유입되는 미인증 불법제품의 판매차단 등 신속한 대응을 위해 해외 온라인 플랫폼 자율 제품안전 협약* 활용 * (‘24.5.)알리익스프레스 코리아, 웨일코 코리아(테무)
9. 공공 수영장 수질 환경 개선을 위해 소독 부산물 인 결 합 잔류염소 저감 및 관리 시스템 구축 유무와 관리 실태에 대한 조사를 실시할 것	○ ‘공공 수영장 안전실태조사’ 추진 예정(‘24.하절기) - 국내에서 관리하지 않는 수영장 수질, 실내 공기질 항목 등 발굴 및 관리실태 등 검증
10. 자동차부품이 부품안전기준에 적합함을 스스로 인증하는 부품자기인증을 거치지 않은 미인증 제품들이 판매되고 있으므로 할로겐 램프 등 해당 품목에 대한 조사 및 실태파악을 실시할 것	○ ‘자동차 자가정비 부품 안전실태조사’ 추진(‘24.상반기) - 자동차 전조등(할로겐 램프, LED 램프 광도 및 색도), 에어컨 필터(분진제거 효율, 유해물질 등) 등 주요 자가정비 부품에 대한 안전성 검증
11. 모바일 상품권 피해사례와 유의사항을 지속적으로 홍보하고, 사업자들의 부당환급거부로 인한 소비자피해가 없도록 관리감독할 것	○ 소비자피해 발생 추이에 대해 지속적으로 모니터링 하고, 피해예방주의보 발령 등 적절한 조치 시행 * 설 명절 상품권 피해예방주의보 발령(‘24.2.)

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 추진계획
<p>12. 전동킥보드 위해제품으로 인한 소비자피해구제와 사고 피해예방을 위한 소비자홍보 강화에 노력할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국토원과 협업해 소비자안전주의보 발령('23.8.) - 또한, '전동킥보드 화재사고 예방 홍보만화'를 제작·배포하고, 리콜 제품 정보를 소비자 24·제품안전정보센터 등에 공개 ○ 향후에도 전동킥보드 안전사고 예방을 위한 효과적인 소비자 홍보 노력 예정 ○ 아울러 전동킥보드 관련 소비자피해 발생 추이에 대한 모니터링을 지속하여 사후 피해구제도 강화
<p>13. 소비자 피해 확산 방지를 위해 중고차매매 관련 표시·광고 위반 또는 A/S 불만 감소 위한 관리·감독을 강화할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중고차 매매 관련 소비자 피해예방을 위해 대외협력 및 정보제공 강화 추진 - 경찰청의 중고차 매매 관련 사기, 허위·미끼매물 피해 단속 및 수사 지원을 위해 지속 협업(피해구제 데이터 제공 등) * ('23.11.) 부산광역시경찰청, ('24.3.) 경기도남부경찰청 - 피해구제 사건 중 성능상태 미고지·허위고지 등 사업자의 위법사실 확인건의 지자체 통보, 소비자 피해예방정보 제공 확대(연중 수시)
<p>14. 신종 유해물질, 신기술제품 출현 등 안전성 검증 수요증가에 대응하여 위해성 관리 강화를 위한 안전조사를 확대 실시할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회적 현안 및 소비트렌드 변화, ESG정책 등을 반영한 신기술·신유형 제품 관련 안전조사를 '24년 사업계획에 반영('23.11.) - 더불어 연중 소관부처와 실무자 회의 활성화 등 유기적 소통을 통해 협업과제 등 안전조사 확대 추진

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 추진계획
15. 소비자 피해구제율을 높이기 위해 소비자의 피해구제 유형을 다시 상세히 분류하여 피해구제신청 분류 코드를 세분화할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비환경 변화를 반영해 소비자상담 및 피해구제 품목 코드 개편(안) 검토 추진(~24.12) - 품목 코드 개편 관련 내·외부 의견 수렴 완료 ('24.4.~5.)
16. 소비자원 지방지원의 조직 독립 또는 조직 개편을 통한 소비자보호 기능 확대 방안을 검토할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 현재 한정된 인력·예산으로 지방소비자 권익 증진을 위해 피해구제 업무 효율화 방안을 수립하여 추진중 ○ 향후 기획재정부 및 공정거래위원회와의 협의를 통해 지방지원 조직 확대 및 개편을 위해 지속적으로 노력