

< 안건 1. 2020년 소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가 >

□ 소비자정책위원회는 「2020년도 소비자정책 종합시행계획 추진 실적에 대한 평가*결과」를 의결했습니다.

* 소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가는 우수 집행 사례를 발굴·확산하고, 소비자정책의 질적 수준 및 집행 기관의 책임성을 높이기 위해 2019년부터 시행되고 있음

○ 올해 평가는 2020년 18개 중앙행정기관과 16개 광역지방자치단체가 추진한 **169개 정책**(중앙 137, 지방 32)을 대상으로 시행되었습니다.

○ 평가 결과, **평균점수가 상향**되거나(중앙: '19년 78.8점 → '20년 79.6점) 예년과 유사(지방: '19년 78.6점 → '20년 78.2점)하여 대부분의 과제가 당초 수립한 **계획에 따라 차질 없이 집행**된 것으로 평가되었으며,

- 169개 과제 중 **‘매우우수’**와 **‘우수’**를 획득한 과제는 **총 73개**(43.2%)로, 작년(66개, 36.3%) 대비 **우수이상** 과제 비중이 약 **7%p** 증가했습니다.

	매우우수	우수	보통	미흡	매우미흡	합계
2020년	12개(7.1%)	61개(36.1%)	83개(49.1%)	13개(7.7%)	없음	총 169개
2019년	17개(9.3%)	49개(27.0%)	102개(56.3%)	13개(7.1%)	없음	총 171개

□ ‘매우우수’ 과제들의 내용을 살펴보면, ①**비대면 환경**에서 소비자 안전과 편의성을 높이거나 ②**상품정보제공**을 통해 **스마트한 소비**를 지원하는 정책들이 많았습니다.

○ 이는 **코로나19**에 따른 **소비환경 변화**를 반영하여 **온라인매체**를 **활용**하거나, 온라인 거래에서의 **위해요소를 제거**하는 정책들과,

* 예: 문제부의 ‘집콕 문화생활’(온라인문화예술 통합안내 사이트) 개설, 국가기술표준원의 온·오프라인 불법·불량 어린이제품 안전관리 강화

○ **직접적인 규제**보다 **정보 비대칭**을 해소하고 **시장의 투명성**을 제고하는 **정책**이 높은 점수를 받았기 때문인 것으로 보입니다.

* 예: 상품비교정보 ‘소비자 종합정보제공 플랫폼 **소비자24**(공정위)’, 농식품·식생활정보 ‘**농식품정보누리**(농식품부)’ 등 정보제공사업

□ 향후 평가 결과를 **중앙 부처·지방자치단체**에 **통보**하여 다음 소비자정책 **시행 계획 수립**에 반영토록 하는 한편, 우수한 성적을 거둔 **광역지방자치단체**에 대하여 **포상**할 계획입니다.

< 안건 2. 소비자 지향적 제도개선 과제 >

□ 국민공모, 소비자단체 건의, 자체 연구 등을 통해 발굴한 「**소비자 지향적 제도개선 과제**」를 심의해, **각 소관 부처에 과제 이행을 권고***했으며, 구체적인 내용은 다음과 같습니다.

* 소비자정책위원회는 각종 법령·고시·예규·조례 등의 소비자권익 제한 요소를 발굴·평가하여 개선을 권고하고 있음.(소비자기본법 제25조 제2항)

○ 최근 **1인 가구***, **청년세대**를 중심으로 주거시설 이용이 증가하는 **오피스텔****의 **거주 여건을 개선**하도록 관계부처에 **권고**했습니다.

* '20.12월 기준 전체 가구의 39.5% '16년 775만 가구 → '20년 906만 가구(21.7% 증가)

** '16년 367,150가구 → '17년 427,773가구 → '18년 436,744가구 → '19년 534,311가구

- (오피스텔 시공자 하자담보책임 이행 확보) 하자보수보증금 예치 등으로 시공자의 하자보수 지연·거부 시에도 신속한 보수가 가능하도록 **관련 제도의 도입**을 권고하였습니다.(법무부)

* 아파트(「공동주택관리법」)는 하자보수보증금 예치의무, 하자심사분쟁조정위원회 심사·조정 등을 통해 신속한 하자보수가 가능하나, 오피스텔 등 집합건물(「집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률」)은 관련 제도가 없어 분쟁 시 소송을 제기해야 함

- (오피스텔 세대 간 쾌적한 주거환경 보장) 오피스텔 세대 간 악취, 담배연기*로 인한 불편이 해소될 수 있도록 **배기설비**(냄새, 연기 차단시설) 설치를 위한 **권장 기준**을 마련하도록 권고하였습니다.(국토교통부)

* '18년 1,881건→ '19년 2,386건→'20년 2,844건→'21.6월 2,349건(권익위 흡연민원)

○ **의료, 먹거리** 등 일상생활에서 **국민의 건강과 안전**을 **확보**하고, **금융 분야**의 **소비자 권익 제고**를 위해 관련 규정의 개선을 권고하였습니다.

- (거짓·기만적인 온라인 의료광고 차단) 의료기관의 허위·과장 광고로 인한 소비자피해*를 예방하기 위해 **온라인 의료광고 사전심의 대상**을 확대하여 **사각지대****를 해소하도록 권고하였습니다.(보건복지부)

* '19년~'20년 기간 중 한국소비자원에 피해구제 접수된 190개 의료기관 중 71개 (37.4%)에서 의료법 위반소지 광고(92건)를 게재(치료효과 오인유발, 허위 자격·명칭 표방)

** 신문·잡지 등 오프라인 광고는 대부분 사전심의 대상이나, **온라인 광고**는 일평균 이용자수 10만 명 이상인 인터넷매체에 광고하는 경우 등에만 **제한적으로 심의**

- (부적합 생수 유통방지 및 신속한 리콜 조치) 수질기준 위반 등 음용이 부적합한 생수가 유통·소비되지 않도록 **신속한 회수방안**을 마련하고, 소비자에게 **관련 정보를 적시에 제공할 수 있도록 공표 방법**을 개선할 것을 권고하였습니다.(환경부)

- (수산물의 음식점 원산지 표시 확대·정비) 수입비중이 크고, 식품 안전·원산지*에 관한 소비자 관심**이 높은 주요 수산물에 대해 음식점 원산지표시를 확대·정비하도록 권고하였습니다.(해양수산부)

* 소비자는 수산물 구입 시 원산지를 가격보다 중요한 요소로 고려(①신선도(35.3%) > ②원산지(15.5%) > ③가격(11.7%) 순으로 확인하는 것으로 조사, 한국농촌경제연구원)

** 가리비, 멍게, 방어, 대게, 홍어, 먹장어, 향어 등으로 국민 보건 또는 유통질서를 해칠 우려가 있거나 소비자 민감도가 높아 해수부가 중점 관리하고 있으나, 현재 수족관 등에 보관·진열하는 살아있는 수산물 외에는 **음식점 원산지 표시대상(15종)**에서 제외

<참고> 주요 수산물 수입현황('20년, 식약처 수입식품검사통계 기준)

- 가리비: 활 8,987톤(일본 95%, 중국 4%) / 냉동 719톤(중국 77%, 일본 21%)
- 멍게: 활 3,529톤(일본 99%, 중국 1%)
- 방어: 활 2,565톤(일본 100%) / 냉동 72톤(일본 100%)
- 대게: 활·냉장 8,408톤(러시아 100%) / 냉동 1,144톤(러시아 84%, 캐나다 5%)
- 홍어: 냉장 1,310톤(일본 63%, 중국 37%) / 냉동 6,250톤(아르헨티나 59%, 미국 18%)
- 먹장어: 활 936톤(미국 79%, 일본 12%) / 냉동 733톤(캐나다 44%, 미국 39%)
- 향어: 활 1,353톤(중국 100%)

- (자동차리스 표준약관 개선) 청약철회, 위법한 계약해지 요구* 등 자동차리스 이용자에게 보장되는 중요한 권리들을 **표준약관에 명확하게 규정**하도록 권고하였습니다.(금융위원회)

* 「금융소비자보호에 관한 법률」 시행('21.3.25.)으로 소비자의 청약철회, 위법한 계약해지 요구가 가능해짐에 따라, 소비자가 해당권리를 인지하고 행사함으로써 분쟁을 예방할 수 있도록 약관에 명확하게 명시

< 안건 3. 안전인증정보 통합제공 등 '소비자24' 개편 >

□ 공정위는 소비자종합플랫폼(www.consumer.go.kr)의 브랜드 변경(舊 행복드림)을 계기로 **'소비자24'의 소비자 안전 기능을 대폭 강화**하여 보다 많은 소비자들이 찾는 플랫폼으로 거듭나도록 할 계획입니다.

① (인증정보 통합제공) 식약처, 국가기술표준원 등 부처별로 개별 관리되는 총 **211개의 인증정보**를 **'소비자24'에서 통합·제공**함으로써 구매하려는 제품이 인증대상인지, 어떤 인증을 받았는지를 소비자들이 손쉽게 확인할 수 있도록 할 예정입니다.

② (OECD 연계) 세계 각 국의 리콜정보가 등록되는 **'OECD 글로벌 리콜 포털'**을 **'소비자24'**와 연계하여 **全世界 리콜정보를 실시간으로 제공**함으로써 **해외에서는 이미 리콜된 제품이 국내 소비자들에게 유통**되는 일이 없도록 **신속히 차단**할 계획입니다.

③ (맞춤형 정보제공) 신학기·가정의달·휴가철·명절 등 시기별 소비 특성을 고려하여 **소비자 맞춤형 피해·안전주의보**를 발령하여 소비자피해를 **사전에 방지**하겠습니다.

④ (지능형 종합지원체계 구축) **'소비자24'**에 연계된 각종 안전정보 및 분쟁해결기준, 피해구제 서비스 등을 바탕으로 **위해발생 시** 소비자들이 언제, 어디서든 실시간으로 맞춤형 상담을 제공받을 수 있도록 지능형(AI) 종합지원 시스템을 구축할 계획입니다.

< 안건 4. 반려동물 수요증가에 따른 소비자권의 제고방안 >

□ 농림축산식품부는 지난 '21년 6월, 생산·판매·미용 등 **반려동물 영업***의 건전한 발전과 소비자 권익제고를 위해 **관련 영업기준**(동물보호법 시행규칙)을 **강화**하였고, 주요 내용은 다음과 같습니다.

* (총 8종) 장묘업, 판매업, 수입업, 생산업, 전시업, 위탁관리업, 미용업, 운송업

- **판매업**의 경우 반려동물을 구매자에게 실물로 보여주지 않고 판매하는 행위를 금지했고, 경매장에서 경매되는 동물에 대해 건강상태·진료사항 확인과 수의사 검진을 의무화하였습니다.
- **미용업**은 미용 중인 반려동물의 상태를 확인할 수 있도록 CCTV 설치와 녹화기록 30일 간 보관을 의무화하였습니다.

□ 농식품부는 소비자 권익 제고를 위해 **반려동물 영업 제도를 지속 개선**하는 한편, **현장 점검**과 홍보를 강화해 나갈 계획입니다.

① **반려동물 판매업 표준계약서**를 보급하여 반려동물 건강 이상에 대한 증명책임, 교환·환불 조건 등을 명확화하겠습니다.

② **농식품부·지자체 합동 점검**(’21년 하반기)을 통해 **반려동물 관련 영업 실태 점검***과 **무허가·무등록 업체 특별단속**에 만전을 기하겠습니다.

* (동물판매업) 반려동물 판매 전 건강상태, 진료·예방접종 기록, 생산자 정보 등 계약서상 중요정보 제공 여부, (동물장묘업·위탁관리업) CCTV 설치실태 등

③ **무허가·무등록 영업 근절**을 위해 **처벌기준을 상향**하고 불법영업에 대한 **영업장 폐쇄조치** 등 법 실행력을 제고하겠습니다.(동물보호법 개정)

④ 반려동물 매매 계약서 작성 시 확인사항, 소비자 피해 발생 시 신고방법과 같은 **소비자 유의사항**을 **지속 안내**하겠습니다.

* 정식 허가·등록업체인지 확인, 반려동물 매매 계약서상 필수 기재사항(생산업자 정보, 진료기록 등) 및 건강이상 시 처리절차(배상 제외 질병 등) 확인 등

< 민간위원 위촉 >

□ 한편, 회의에 앞서 **신규 및 재위촉된 민간위원*들에 대한 위촉장 수여식**이 있었습니다.

* 소비자정책위원회는 '17.10월 소비자기본법 개정('18.5.1. 시행)에 따라 기존 공정거래위원회 소속에서 국무총리 소속으로 격상되면서, 각 분야 전문가인 민간위원들을 위촉('18.6월)

○ 위촉된 위원들은 **제품안전, 식·의약, 보건의료, 금융보험, 자동차·교통, 방송·통신 등 분야의 전문가들과 소비자단체 및 경제단체 추천의 소비자 대표와 경제계 대표**입니다.

○ 김부겸 국무총리는 위촉장을 수여한 직후, **신규 민간위원들에게 축하인사**를 하고, 금융, 식·의약품, 방송·통신, 청년 등 각 분야를 대표하는 위원들에게 관련 분야 **소비자의 생생한 목소리**를 가감 없이 전해줄 것을 당부했습니다.

－ 한편, 이날 청년소비를 대표하여 위촉된 **최다혜** 위원(여, 23세)은 건국대학교 경영학과 2학년에 재학 중으로, 2018년~ 2019년에 (주)우아한 형제들(배달의 민족)과 (주)현대홈쇼핑에서 소비자상담 및 불만처리업무를 담당하 바 있습니다. 2020년에는 한국소비자연맹에서 주최한 **청년소비자 이슈공모전**에서 **배달앱**의 문제점을 지적하여 **공정거래위원장상을 수상**하였으며, 2021.3월에는 공정거래위원장과 함께 **배달의 민족**을 방문하여 소비자의 의견을 직접 전달한 바 있습니다.

- ※ (붙임) 1. 상정안건별 주요 내용
2. 소비자정책위원회 개요
3. 소비자정책위원회 위원 명단
4. '20년도 소비자정책 종합시행계획 추진실적 우수 사례

붙임 1 상정안건별 주요 내용

[제1호] '20년도 소비자정책종합시행계획 추진실적 평가(의결)

(담당자: 공정위 소비자정책과 서기관 김동명, 044-200-4406)

1 개요

- 정부의 소비자정책 집행실적을 평가함으로써 우수사례를 발굴·확산하고, 소비자정책의 질적 수준 및 집행기관의 책임성 제고
 - 중앙행정기관(137개) 및 광역자치단체(32개)의 과제를 전문평가단이 5대 정책 분야*의 과제별 자체평가보고서를 바탕으로 평가
 - * 소비자 안전, 역량강화, 거래적정화, 분쟁해결, 정책협력 등
 - * 3개 평가항목·10개 세부평가지표 → 5등급(매우우수, 우수, 보통, 미흡, 매우미흡)

2 평가 결과

- 중앙행정기관의 경우 평균 79.6점('19년 78.8점), 광역지방자치단체의 경우 78.2점으로('19년 78.6점)으로 차질 없이 추진된 것으로 평가
- 비대면 환경에서의 ①소비자의 편의성과 안전성 강화, ②상품정보제공을 통한 소비자의 합리적 선택 지원 관련 과제들이 우수한 평가 결과
 - (소비자 안전) 식품안전관리를 강화*하여 안전한 먹거리를 공급하고 리콜제도 활성화를 통해 불법·불량제품을 신속하게 퇴출**
 - * 다소비·부적합 이력 품종 집중 관리, 해외직구식품 구매검사 강화, HACCP 의무 적용 확대 등
 - ** 리콜회수율 제고(45.5% → 54.2%), 온라인 재유통 실시간 차단('20.7.~12., 3,533건)
 - (소비자 역량) 디지털 배움터 운영 등으로 디지털 정보격차를 완화*하고 식품 등 국민생활 밀접 분야에 대한 소비자 정보제공을 강화**
 - * 일반국민대비 디지털취약계층의 디지털정보화 수준이 전년 대비 28%p 개선(69.9%→72.7%)
 - ** '농식품 소비정보망' 이용자 수 확대(약 20만명→약 40만명), 28개 가격·품질 비교 정보제공

- (거래 환경) '집콕 문화생활' 등 방역 상황에 맞는 문화생활 콘텐츠 제공 등 여가 소비환경 개선* 및 특수거래분야**에 대한 감시강화

* 온라인 문화예술콘텐츠 제작 및 서비스 총 120만부 달성

** 상조업체 시정 34건, 방문판매법 위반 18개 업체 제재 및 426개 주요 정보 공개

- (분쟁 해결) 기관 접근성·편의성 개선으로 피해구제 지원 강화
 - * 소비자종합지원시스템 참여 기관 확대(95개 부처·기관: 정보제공 26개, 피해구제 69개), 적극적인 ODR시스템 가입 사업자 수 확대('20년 141개, 전년 대비 31.8%↑)
- (정책 협력) 소비자권익을 저해하는 법령·제도 개선 추진* 및 중소기업·소상공인과의 상생협력 지원을 위한 소비자중심경영 지원센터 신설
 - * 소비자정책위원회를 통해 산후조리도우미 자격요건 강화 등 7개 과제 개선권고
- 총 169개 과제 중 '매우 우수'와 '우수'를 획득한 정책은 총 73개로,
 - 이 중에서 '매우 우수' 등급(90점 이상)을 받은 과제는 총 12개

<'매우우수' 등급을 받은 주요 과제 목록>

	과제명	추진기관
1	문화정보 서비스의 여가산업 소비자지향성 개선	문화부
2	비교 및 가격 정보제공 확대, 품질 제고	공정위
3	리콜 이행률 제고, 불법·불량 어린이제품 신속 퇴출	국표원
4	농업·농촌, 농식품 소비·식생활 정보 제공	농식품부
5	통신비절감 등 통신분야 소비자지향성 개선	과기부
6	정보격차해소 및 디지털 시대 사회문제 완화	과기부
7	CCM 인증제도 확산	소비자원
8	상조분야 부당행위 감시 및 시정, 피해예방	공정위
9	결함 제품 등의 활발한 수거·파기 등의 리콜조치	소비자원

* 음영처리 : 2019년도 평가결과 "매우우수" 사례

- ☞ 참고: 20년도 소비자정책 종합시행계획 과제별 평가결과
붙임: 20년도 소비자정책 추진실적 우수사례(그림)

참고

소비자정책 종합시행계획 과제별 평가 결과

분과	과제명	추진기관	평가 등급
1분과: 선제적 소비자 안전 확보	위해정보 모니터링 체계 고도화	한국소비자원	보통
	위해정보 수집 확대 및 위해정보 품질 개선	한국소비자원	우수
	위해정보 분석 역량 및 인프라 강화	한국소비자원	우수
	위해정보의 관리 및 활용 확대	한국소비자원	보통
	제품안전사고 정보 기반 안전관리 체계 개선	국가기술표준원산업부	보통
	위해성 화학물질 정보 실시간 모니터링 및 활용	환경부	우수
	식품·의약품 안전정보 수집 및 분석, 활용 강화	식품의약품안전처	보통
	다소비·취약분야 식품·의약품·화장품 안전감시 및 개선	한국소비자원	보통
	농·축산물 안전관리 강화	농림축산식품부	보통
	수산물 안전관리 강화	해양수산부	우수
	수산물 안전관리 강화	식품의약품안전처	보통
	식품 및 의료제품 안전관리 강화	식품의약품안전처	우수
	다중이용시설·서비스 안전감시 및 개선	한국소비자원	우수
	문화·체육 분야 시설 및 서비스 소비자안전 확보	문화체육관광부	우수
	소비자 안전 취약 시설 안전 확보(노인복지시설)	보건복지부	보통
	도로·철도·지하철·항공·선박 등 교통 이용자안전 확보	국토교통부	보통
	국민 다소비 생활제품에 대한 안전감시 및 개선	한국소비자원	우수
	어린이제품 안전관리제도 정착	국가기술표준원산업부	미흡
	어린이 제품안전 교육프로그램 추진	국가기술표준원산업부	보통
	관리체계 개선으로 생활화학제품 소비자안전 확보	환경부	우수
	의약품, 위생용품 등의 생활제품 안전 관리 강화	식품의약품안전처	보통
	신유형 제품·서비스·식품·안전 감시	한국소비자원	보통
	3D 프린팅의 안전한 이용을 위한 안전교육 확대	과학기술정보통신부	보통
	소비자 친화적 리콜제도 운영으로 리콜 활성화	국토교통부	보통
	소비자 친화적 리콜제도 시행	식품의약품안전처	미흡
	결함 제품 등의 활발한 수거·파기 등의 리콜조치	한국소비자원	매우 우수
	리콜 이행률 제고, 불법·불량 어린이제품 신속 퇴출	국가기술표준원산업부	매우 우수
	리콜제품 유통차단 강화	국가기술표준원산업부	우수
	소비자안전 정보의 공유 및 접근성 강화	한국소비자원	보통
	정보 및 교육 등을 통한 안전문화 확산	한국소비자원	보통
	어린이제품 안전정보 통합제공 및 통계기반 확충	국가기술표준원산업부	보통
	생활화학제품 정보 제공 체계 개선	환경부	우수
	실시간 신호정보 제공으로 교통소통 증진	국토교통부	보통
	식품 및 의료기기 정보제공 기반 개선	식품의약품안전처	우수
2분과:	수요 기반 콘텐츠개발 및 교육	공정거래위원회	보통
	수요 기반 콘텐츠개발 및 교육	한국소비자원	보통
	생애주기별 맞춤형 식생활 교육	농림축산식품부	보통

분과	과제명	추진기관	평가 등급
소비가치 주도 소비자 역량 강화	금융소비자 대상별 맞춤형 금융교육	금융위원회	미흡
	학교교육과 소비자교육의 연계 강화	한국소비자원	우수
	소비자교육과 평생교육 연계 기반 마련	한국소비자원	보통
	학교교육에서 소비자교육 활성화	교육부	우수
	'소비자종합지원시스템' 운영 고도화	공정거래위원회	우수
	소비자정보 제작확산	한국소비자원	우수
	정보제공 프로세스 고도화	한국소비자원	보통
	비교 및 가격 정보제공 확대, 품질 제고	공정거래위원회	매우 우수
	비교 및 가격 정보제공 확대, 품질 제고	한국소비자원	우수
	농업·농촌, 농식품 소비·식생활 정보 제공	농림축산식품부	매우 우수
	공공의료 등의 정보 공개 확대로 소비자 편익 제고	보건복지부	우수
	금융상품 설명의무 및 비교공시제도 강화	금융위원회	미흡
	의료기기 가격정보 등의 정보 제공 강화	식품의약품안전처	보통
	신물질·신기술, 융합서비스 관련 콘텐츠 제작 및 교육	한국소비자원	우수
	신물질·신기술, 융합서비스 등에 대한 정보 제공 강화	한국소비자원	보통
	소비자정보의 빅데이터 분석 및 활용 개선	한국소비자원	우수
	ICT를 활용한 소비자교육 및 정보제공 강화	한국소비자원	우수
	미디어 및 관련 서비스, 정보취약계층 소비자권리 강화	한국소비자원	우수
	정보격차해소 및 디지털 시대 사회 문제 완화	과학기술정보통신부	매우 우수
	미디어복지의 확보 및 소비자 참여 확대	방송통신위원회	우수
	친환경 윤리적 소비 등의 가치지향 소비자 행동문화 확산	한국소비자원	보통
	친환경 농산물 소비자 신뢰 제고 및 소비 확대	농림축산식품부	우수
	친환경 제품 소비 제고를 위한 여건 마련 및 친환경 협력체계 강화	환경부	우수
	취약소비자의 소비생활 기반 및 소비여건 지원	한국소비자원	보통
	취약소비자의 법률서비스 지원 확대(마을변호사)	법무부	우수
	장애인용 제품 등의 접근성 표준화	국가기술표준원산업부	보통
	취약소비자 기본소비 역량 지원(장애인연금)	보건복지부	우수
	취약소비자 기본소비 역량지원 강화(아동수당지급)	보건복지부	보통
	취약소비자 기본소비 역량 지원(기초연금)	보건복지부	보통
	소비주체로서 결함이민자의 자립지원	여성가족부	보통
	고령소비자 등 교통약자 이동 편의성 개선	국토교통부	보통
	취약 소비자의 금융부담 완화	금융위원회	미흡
3분과: 신뢰할 수 있는 거래환경	취약시장의 소비자지향성 개선	한국소비자원	우수
	국민생활 밀접분야 부당 표시·광고 감시 및 시정	공정거래위원회	우수
	국민생활 밀접분야 부당 표시·광고 감시 및 시정	한국소비자원	우수
	표준약관 제·개정 및 교육·홍보, 불공정약관시정	공정거래위원회	보통
	불공정약관 시정 및 표준약관 제·개정	한국소비자원	우수

분과	과제명	추진기관	평가 등급
조성	부당한 환경성 표시·광고 관리로 소비자 신뢰 제고	환경부	보통
	방송통신 분야 허위·과장 광고 감시 및 시정	방송통신위원회	보통
	모바일 거래 등 전자상거래 분야 시정 및 피해 예방	공정거래위원회	보통
	모바일 거래 등 전자상거래 분야 시정 및 피해 예방	한국소비자원	우수
	방문판매 등 특수거래 시정 및 피해 예방	공정거래위원회	우수
	방문판매 등 특수거래 시정 및 피해 예방	한국소비자원	보통
	상조 등 할부거래 분야 공정화	공정거래위원회	매우 우수
	상조분야 부당행위 감시 및 시정, 피해예방	한국소비자원	미흡
	국민생활 밀접분야의 소비자거래 환경 개선	한국소비자원	보통
	문화 및 레저, 관광서비스, 반려동물 거래환경 개선	한국소비자원	보통
	반려동물 시장 건전한 관리 육성 및 유통체계 개선	농림축산식품부	보통
	서민물가의 안정적 관리	기획재정부	우수
	통신비절감 등 통신분야 소비자지향성 개선	과학기술정보통신부	매우 우수
	문화정보 서비스의 여가산업 소비자지향성 개선	문화체육관광부	매우 우수
	생활밀착형 표준 확대	국가기술표준원(산업부)	미흡
	교통 및 부동산 서비스, 자동차 시장의 소비자 지향성 개선	국토교통부	보통
	국민소비생활 밀접 분야 소비자 편의 제고	국토교통부	우수
	금융시장 소비자지향성 개선	금융위원회	보통
	방송통신 시장 소비자지향성 개선	방송통신위원회	우수
	국제거래, 국내 다국적기업 감시강화	한국소비자원	우수
	통상정책의 소비자후생 개선 기여 촉진	한국소비자원	보통
	신기술, 신유형 시장 소비자문제 연구조사 및 대응	한국소비자원	보통
	ICT 등 신기술 분야 소비자정보 관리 강화	과학기술정보통신부	미흡
	개인정보보호 거버넌스 등 개인정보보호 강화	개인정보보호위원회	보통
	신기술 표준화 및 미래형 신산업 제품 시장 지원	과학기술정보통신부	우수
	신유형 시장의 소비자 편의 제고	문화체육관광부	우수
	실감콘텐츠 관련 신기술 표준화 및 콘텐츠 육성	과학기술정보통신부	보통
신속·공정한 소비자분쟁 해결	온라인시스템 활용으로 분쟁해결제도 접근성 강화	공정거래위원회	보통
	온라인시스템 활용으로 분쟁해결제도 접근성 강화	한국소비자원	우수
	지역소비자의 분쟁해결 제도 접근성 개선	한국소비자원	보통
	취약소비자의 분쟁해결 제도 이용 편의 개선	한국소비자원	우수
	신속한 분쟁해결을 위한 분쟁처리 프로세스 개선	한국소비자원	우수
	신속한 분쟁해결을 위한 적정 인프라 확보	한국소비자원	우수
	전문성 강화로 소비자분쟁 당사자 수용도 개선	한국소비자원	우수
	분쟁해결 서비스의 표준화 및 품질 개선	한국소비자원	우수
	'소비자종합지원시스템' 참여 기관 간 협력 강화	공정거래위원회	보통

분과	과제명	추진기관	평가 등급
5분과: 소비자정책 협력 강화	소비자분쟁해결 관련 유관기관 협력 강화	한국소비자원	보통
	분쟁해결 중 수집된 소비자문제 정보 활용 활성화	한국소비자원	보통
	소비자피해 다발 분야 및 유발 사업자 대응 강화	한국소비자원	우수
	소비자분쟁해결기준 제·개정 추진	공정거래위원회	보통
	소비자권익 증진사업의 안정적 수행	공정거래위원회	보통
	소비자 소송지원 등 확대	한국소비자원	보통
	소비자정책위원회 기능 및 역할 강화	공정거래위원회	보통
	소비자정책 추진 프로세스 고도화	공정거래위원회	우수
	선도적인 지역소비자행정 모델의 개발 및 확산	한국소비자원	미흡
	지역소비자정책 관련 유관기관 협력 강화	공정거래위원회	미흡
	지역 소비자정책 인프라 및 유관 기관 간 협력 강화	한국소비자원	보통
	소비자지향성 과제 발굴 및 개선	공정거래위원회	우수
	소비자지향성 과제 발굴 및 개선	한국소비자원	우수
	소비자지향성 평가 사업 활성화 및 추진 방식 다각화	한국소비자원	우수
	소비자중심경영(CCM) 인증제도 신뢰성 제고	공정거래위원회	보통
	소비자중심경영(CCM) 인증제도 신뢰성 제고	한국소비자원	보통
	소비자중심경영(CCM) 인증제도 확산 및 홍보 강화	한국소비자원	매우 우수
	중소기업의 소비자중심경영 지원 및 확산	중소벤처기업부	보통
	중소기업의 소비자중심경영 지원 및 확산	한국소비자원	보통
	'소비자중심경영지원센터' 신설 추진	한국소비자원	우수
	소비자정책 국제협력 강화 및 역량 제고	공정거래위원회	보통
	소비자정책 국제협력 확대 및 강화	한국소비자원	보통
	소비자정책 국제협력 역량 강화	한국소비자원	보통
	국제거래에서의 소비자피해 예방 및 구제 강화	한국소비자원	보통
	국제거래 소비자피해 예방 및 구제 인프라 개선	한국소비자원	우수
	개도국 소비자 법제 및 행정 개선 지원	한국소비자원	미흡
	외국인 소비자 국내 소비생활 및 소비자문제해결 지원	한국소비자원	보통

[제2호] 소비자 지향적 제도개선 권고 (의결)

1 오피스텔 등 집합건물의 하자담보책임 이행 확보

(담당자: 법무부 법무심의관실 서기관 임성택, 02-2110-3503)

가. 현황

- 1인 가구 증가* 및 주거 트렌드 변화** 등으로 건축물의 종류 및 주거 이용 형태가 다양화

* '20.12월 기준 전체 가구의 39.5%를 차지, '16년 775만 가구에서 '20년 906만 가구로 21.7% 증가(행안부 주민등록 인구통계)

** 중대형보다 소형·원룸형·공유주택 선호, 올인빌·직주근접 주거환경 선호

- 코로나19로 촉발된 재택근무 일상화로 주거-업무 공간의 경계가 허물어지고 다양한 용도가 융·복합된 대안 주거* 증가

* 기존 주택이 수용하지 못하는 다양한 유형의 주거수요를 포괄하기 위한 거처로 오피스텔, 생활숙박시설, 지식산업센터 기숙사, 도시형생활주택 등이 있음

- 특히, 주거-업무시설로 동시 사용이 가능한 오피스텔의 경우, 준주택*으로 지정되는 등 실질적인 주거 기능 강화 추세

* 주택 외에 건축물과 그 부속토지로서 주거시설로 이용 가능한 시설을 의미하며, 오피스텔은 '10.4월 「주택법」 상 준주택으로 지정

나. 문제점

- 오피스텔 등 집합건물*은 아파트 등 공동주택**과 적용 법령이 달라 건축물 관리 및 주거환경 보장을 위한 하자보수 이행 장치가 미흡

* 집합건물: 「집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률(이하 '집합건물법')」 적용대상으로 담보책임만을 규정, 하자보수보증금 관련 규정은 없음

** 공동주택: 「공동주택관리법」 적용대상으로 사업자의 하자담보책임 외에 하자보수보증금 예치의무, 하자심사분쟁조정위원회 심사·조정 등을 규정

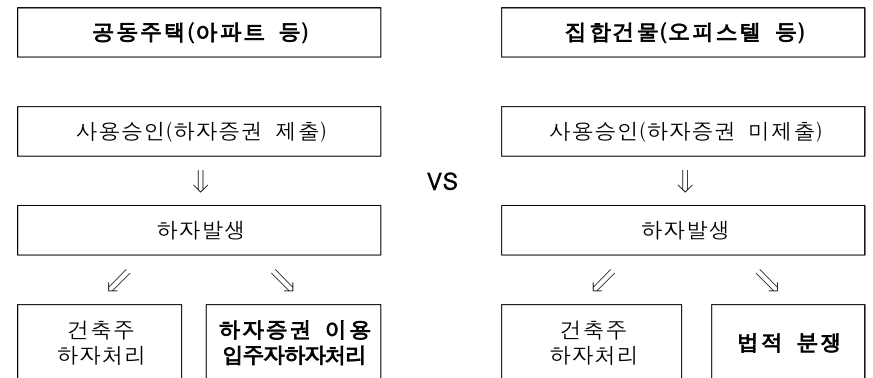
- 공동주택은 하자발생시 하자심사분쟁조정위원회* 심사 및 시공자가 예치한 하자담보금 등을 통해 신속한 하자보수가 가능

* 공동주택에 발생하는 하자로 인한 입주자의 피해를 하자심사 및 분쟁조정을 통해 신속·공정하게 해결하기 위해 공동주택관리법에 따라 설치

- 오피스텔 등은 하자가 발생하더라도 적기에 신속한 하자보수가 어렵고, 시공자 도산 시 실질적인 권리구제에 한계

* ①사업자의 하자보수 지연·거부 시 적기 하자보수 어려움, ②하자보수를 위해 소송제기 시 많은 시간과 비용 소요, ③승소를 통해 손해배상금을 받더라도 실질적인 하자 보수로 이어지기 어려움(변호사 보수, 하자진단 및 감정비용, 인지세 등 경비로 지출)

< 공동주택과 집합건물 하자보수 관련 비교 >



다. 개선방안

- 하자보수보증금 예치 등 집합건물 시공자의 하자담보책임 이행 확보를 위한 관련 제도 도입

⇒ 「집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률」 등 개정(법무부)

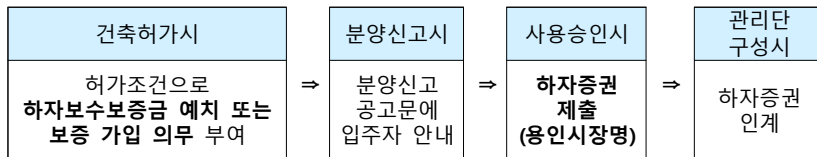
- (경기도 용인시) '19년 3월부터 30호 이상의 오피스텔 건설 사업자가 건축물 사용승인을 신청할 경우 **하자보수보증증권** (이하 '하자증권')*을 **의무적으로 제출**하도록 권고

* 하자보수보증금을 은행에 예치한 경우 현금예치증서, 하자보수보증금 지급을 보장하는 보증에 가입한 경우 보증서를 의미

- 단일규모 30호 또는 공동주택과 복합건물로 건축된 30호 이상의 오피스텔에 적용, 건축비의 3%를 예치*하도록 함

* 공동주택관리법 규정 준용

< 용인시 오피스텔 하자보수보증 이행 절차 >



- 제도이행을 위한 **법적 근거가 없어 보증금 예치를 권고**하는 형태로 추진되었음에도, 사업자가 **전부 이행**하는 등 성공사례로 남음

－ 동 제도 시행으로 **소비자의 생활불편 해소** 및 **권리보호 강화**에 기여하고, 적극행정 사례*로도 선정

* 성공 사례가 전파되어 현재 경기도 22개 시·군으로 확대

2 오피스텔 배기설비 설치 권고 기준 마련

(담당자: 국토교통부 건축정책과 사무관 이채훈, 044-201-3757)

가. 현황

- 1인 가구 증가 및 소규모 주거 시설의 대안으로 **오피스텔**을 주거 목적으로 사용하는 **소비자**(소유자·입주자로 이하 '이용자') 증가

* '16년 367,150가구→'17년 427,773가구→'18년 463,744가구→'19년 534,311가구

- 바닥 난방 허용, 욕실 규모 제한 삭제, 「주택법」상 **준주택**으로 지정 등 **오피스텔의 주거 기능** 관련 제도도 정비

* 주거기능 최소화('88)→난방허용('95)→업무 전용면적 삭제 및 준주택 지정('10)

나. 문제점

- 오피스텔 세대 간 악취, 담배연기로 인한 민원*이 지속적으로 발생하고 있으나 이를 차단할 수 있는 **제도적 장치 미비**

* '18년 1,881건 → '19년 2,386건 → '20년 2,844건 → '21.6월 2,349건(권익위)

- 아파트 등 공동주택은 세대 간 냄새, 연기 등을 차단할 수 있는 **배기설비 설치**를 의무화('15년)

* 자동역류방지댐퍼(자동개폐구조) 또는 세대 별 전용 배기덕트(세대 간 배기구 연결 없이 직접 외기에 개방) 설치를 규정(주택건설기준 등에 관한 규칙)

- 반면 **오피스텔**은 **관련규정이 없어** 차단시설을 **입주자 개인** 또는 관리비를 모아 **공동으로 설치**하거나 **방치**하는 실정

* 특히 임차인 거주 시 임대인에게 설치를 요구하거나, 미설치 시 불편을 감수해야 하는 등 임대인에 비해 권리보호가 더욱 미흡

다. 개선방안

- 오피스텔 이용자의 **쾌적한 주거환경 보장**을 위해 관련 규정 마련

- 건축허가 시 허가권자가 배기설비(냄새, 연기 차단시설) 등의 설치를 권장할 수 있도록 오피스텔 건축기준 개정 추진

⇒ 「오피스텔 건축기준」 고시 개정(국토교통부)

참고

오피스텔 건축기준 개정연혁

구분	오피스텔 개정내용	비고
1988년 오피스텔 도입	법률상 업무용으로 규정, 주거기능을 최소한으로 제한(바닥 난방, 발코니, 욕실(샤워기 포함) 설치 금지), 화장실 규모 제한(1.5㎡이하)	주거 기능 최소로 제한
1995.7월	바닥 난방 금지 및 화장실 규모 제한 규정 삭제	주거용 오피스텔 공급 확산 계기
1998.6월	업무 전용 면적 비중 축소(70%→50%)	-
2004.6월	업무 전용 면적 비중 확대(50%→70%), 바닥 난방 전면 금지 규정 부활	부동산시장 과열로 규제 강화
2006.12월	바닥 난방 다시 허용(전용면적 50㎡ 이하)	-
2009.1월	바닥 난방 허용 면적 확대(전용면적 50㎡ →85㎡이하) 욕실 허용 면적 확대(3㎡→5㎡)	소형주택 활성화를 위한 규제 완화
2010.6월	(내용 개정) 업무 전용면적·욕실 규모 제한·욕조 금지 규정 삭제 및 전용출입구 설치기준 개선 (체계 개정) 5개 문장으로만 구성되었던 고시를 전부 개정하여, 건축 기준 외에 목적, 피난 및 설비기준 등을 추가하여 총 4개 조항으로 구성되도록 규정 내용 대폭 확대 ※ 오피스텔 건축기준 전부개정 관련(#붙임3 참조)	'10.4월 주택법상 준주택으로 지정된 사항 반영
2013.12월	단독/공동주택과 복합 건축 시 건축주가 주거기능 등을 고려해 전용 출입구 미설치 허용	-
2015.4월	모든 분양 오피스텔 전용면적 산정기준을 공동주택과 동일한 기준으로 산정하도록 개선	-

3 온라인 의료광고 사전심의 대상 확대

(담당자: 보건복지부 보건의료정책과 서기관 박재우, 044-202-2402)

가. 현황

□ 디지털·비대면 문화의 확산으로 신문, 잡지 등 전통적인 오프라인 광고매체 외에 **온라인 매체**를 통한 **의료광고 급증** 및 **활성화**

○ 의료광고는 소비자의 **생명**과 **건강**에 **많은 영향***을 주며, 의학지식의 **전문성**과 **난해성**으로 인해 **정보 비대칭성**이 큰 분야

* 소비자가 입을 수 있는 신체·건강상의 피해가 크고 회복이 곤란하거나 불가능

□ 현행 의료법은 **불법 의료광고로부터 소비자**를 **보호**하기 위해 의료 광고에 대한 **사전심의 의무** 등을 규정

* 법령이 정한 매체를 이용한 의료광고 시 자율심의기구(現 대한의사협회, 대한 치과의사협회, 대한한 의사협회)의 사전심의의를 받아야함(의료법 제57조)

나. 문제점

□ **오프라인 의료광고***는 대부분 사전심의 대상인 반면, **온라인 의료광고**는 상당수가 **사전심의에서 제외**

* 신문, 잡지, 옥외 현수막, 전광판, 전단지, 교통수단 내 광고 등

○ 온라인의 경우, 인터넷뉴스, 일평균 이용자수 10만명 이상인 인터넷 매체·SNS에 광고하는 등의 경우에만 사전심의 의무 부과

* ①인터넷뉴스, ②방송사업자가 운영하는 홈페이지, ③방송·TV·라디오 등의 명칭을 사용하는 인터넷 매체, ④전년도 말 기준 직전 3개월 간 일일평균 이용자수 10만 명 이상인 인터넷매체 및 SNS(의료법 시행령 제24조)

○ 인터넷 매체의 다양성과 파급력, 신체·건강에 미치는 영향력을 감안할 때, 사전심의 대상 온라인 의료광고가 지나치게 제한적

- 정확한 이용자수 집계 어렵고 10만 이하 이용자라도 광고의 파급력이 크며, 신설 매체는 적용하기 곤란하다는 비판도 제기

다. 개선방안

□ 온라인 의료광고 사전심의 사각지대 해소 및 소비자 피해예방을 위해 **온라인 의료광고 사전심의 대상 확대**

⇒ 「의료법」 시행령 개정(보건복지부)

참고 의료기관 홈페이지상 의료광고 모니터링 관련 자료

◆ 최근 2년간 병·의원 서비스 관련 피해구제 접수된 의료기관 중 총 226개 성형외과·피부과를 대상으로 온라인 의료광고 조사(한국소비자원, '21.2.24.~3.31.)

- 190개(84.1%) 의료기관이 홈페이지·모바일 앱 등을 통해 온라인 의료광고를 하였고, 이중 71개 의료 기관(37.4%)에서 의료법 위반소지가 있는 의료광고(92건*)를 확인

* 1개 의료기관에서 여러 종류의 불법 의료광고 시 건수를 별도로 산정

① 환자의 치료경험담을 통한 치료효과 오인광고(32건, 34.8%로 가장 많아)

- '환자의 치료경험담 등 치료효과 오인 광고'는 32건(34.8%)로 가장 많았으며, 홈페이지 광고 중 영상형태의 치료후기는 출연자가 치료효과를 강조하며 홈페이지 전면에 무분별하게 광고하고 있어 의료법 위반소지가 큰 경우에 해당

② 상장·감사장 등을 이용하거나 인증·보증·추천 광고(20건, 21.7%)

③ 미등록기관의 외국인 환자 유치 광고(19건, 20.7%)

④ 객관적인 사실을 과장하는 광고(13건, 14.1%)

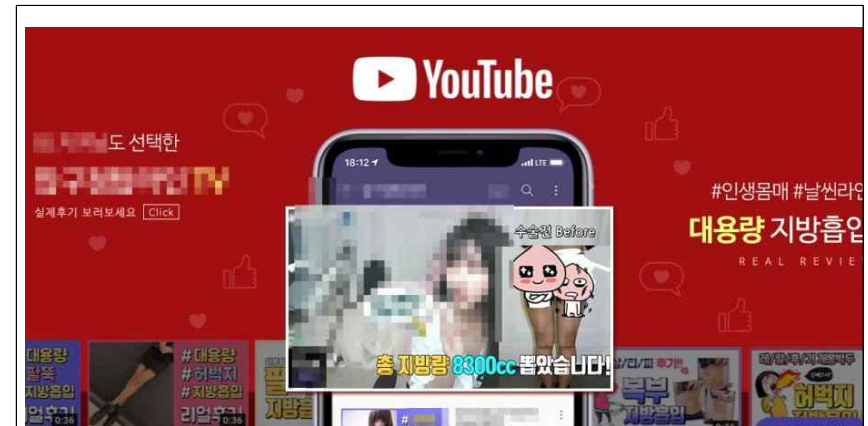
⑤ 법적 근거가 없는 자격·명칭 표방 광고(8건, 8.7%)

<홈페이지·모바일앱 상 의료법 위반 의심 광고 유형>

유형	홈페이지·모바일	관련 법령
치료경험담 등 치료효과 오인광고	32(34.8%)	의료법 제56조 제2항 제2호
상장·감사장 등 이용 또는 인증·보증·추천을 받았다는 광고	20(21.7%)	의료법 제56조 제2항 제14호
미등록기관 외국인환자 유치 광고	19(20.7%)	의료법 제56조 제2항 제12호
객관적인 사실 과장광고	13(14.1%)	의료법 제56조 제2항 제8호
법적 근거 없는 자격 명칭 표방 등	8(8.7%)	의료법 제56조 제2항 제9호
합계	92(100%)	

◆ 주요 사례

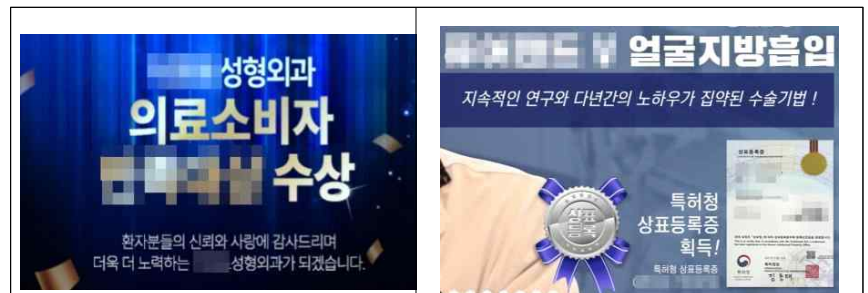
① 치료경험담 등 치료효과 오인 광고



- (광고내용) 일반인 또는 의료기관 모델의 치료경험담(유튜브 영상)을 의료기관 홈페이지 메인에 노출

- (문제점) 부작용, 개인차가 있음에도 불구하고 자세한 후기를 통해 소비자가 치료 효과를 오인할 우려가 있음

② 상장·감사장, 인증·보증·추천 광고 / 객관적인 사실을 과장한 광고



- (광고내용) 민간 주관 소비자만족도 수상 내역 광고
- (광고내용) 특허청 상표등록증을 활용한 광고
- (문제점) 주관사를 밝히지 않음으로써 수상 가치를 객관적인 사실보다 높은 것처럼 광고함
- (문제점) 상표등록은 서비스 식별과 관련된 등록에 불과하나 고도의 기술이 있는 것처럼 표현함

③ 미등록기관 외국인 환자 유치 광고

○ (광고내용) 한국어 홈페이지 이외에 외국인 환자 유치를 위한 외국어 홈페이지를 별도 개설하여 운영

○ (문제점) 외국인환자 유치의료기관이 아님에도 홈페이지를 통해 외국인 환자 유치 행위를 함

④ 법적근거가 없는 자격·명칭 표방

○ (광고내용) '코성형부문 대한민국 10대 명의'라는 표현을 의료기관 홈페이지 전면에서 게시	○ (광고내용) 성형외과 의원에서 '전문', '센터'라는 표현을 통해 특정 분야에 대한 전문성을 강조
○ (문제점) 정부, 공공기관이 아닌 민간기관이 선정한 것으로 주관기관을 밝히지 않음으로써 공신력있는 자격인 것처럼 광고함	○ (문제점) 보건복지부에서 '전문병원'으로 지정 받은 바가 없음에도 '전문'이라는 단어를 사용함으로써 소비자가 오인할 우려가 있음

4 부적합 먹는 샘물 회수 및 공표제도 개선

(담당자: 환경부 물이용기획과 서기관 박성돈, 044-201-7118)

가. 현황

- 먹는 샘물('생수') 소비가 늘면서 관련 시장은 급성장*하고 있으나 각종 유해성분** 검출 등 수질 기준 부적합 사례가 지속 발생

* 먹는 샘물 시장규모: '09년(34백억원) → '15년(6천억원) → '19년(1조원)

** 브론산염, 비소, 불소, 대장균 등 검출 사례 꾸준히 적발

- 최근 5년간 61개 생수 제조업체 중 75%에 달하는 46개 업체가 관련 법 위반으로 행정처분을 받은 경험
- 위반건수 119건 중 소비자의 건강과 안전에 직결되는 수질기준 위반 사례(52건(원수 39건/제품수 13건), 43.7%)가 가장 많은 비중

- 부적합 제품이 유통된 경우, 시·도지사는 사업자에게 회수·폐기할 것을 명령하고 이러한 사실을 대외적으로 공표하도록 규정

* 시도지사는 먹는 샘물이 수질기준 위반 등으로 국민건강상의 위해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에는 먹는물 관련 영업자에게 회수·폐기 등을 명하여야 함(먹는물 관리법 제47조)

- 신속한 회수 및 위해제품 정보제공을 통해 유통·소비 차단 목적

나. 문제점

- 제품 특성* 상 회수율이 낮고 회수기간도 길어** 부적합 제품이 그대로 유통되는 등 회수·공표 제도의 실효성이 크지 않은 실정

* 유통된 생수는 통상 3개월 내 소비되는 것으로 추정(환경부)

** '15년~'19년 기간 동안 회수율은 0.5%~81.1%(미회수 1건, 전부회수 1건 외), 회수기간은 5일~120일

- 위해제품이 소비되지 않도록 신속하게 널리 알릴 필요가 있으나 공표 수단이 다양하지 않고 절차가 지연되어 효과가 제한

* ①위반사실을 일반일간신문, 처분청의 인터넷 홈페이지에만 게재, ②공표를 위한 행정절차(위반내용·정도 등 검토, 사업자 의견진출 기회 부여 등)에 상당시간이 지체되는 등 공표 이전에 위해제품이 소비될 가능성이 큼

다. 개선방안

□ 부적합 생수의 유통 및 소비를 신속하게 차단할 수 있도록 회수 및 공표제도의 실효성 제고 방안 마련

○ 수질기준 위반 등 음용이 부적합한 생수가 유통되지 않도록 사업자의 적극적인 회수 유도 방안* 마련

* (예) 회수명령을 성실히 이행한 사업자에 대한 행정처분 감면 규정 등

○ 부적합 제품이 소비되는 것을 방지하기 위하여 소비자들이 회수대상 제품, 위반사실 등을 빠르고 쉽게 알 수 있도록 공표방법 개선*

* (예) 리콜대상에 대한 신속한 정보제공, 공표방법 다양화 등

⇒ 「먹는물 관리법」 및 동법 시행령 등 개정(환경부)

5 수산물의 음식점 원산지 표시 확대·정비

(담당자: 해양수산부 유통정책과 사무관 한지용, 044-200-5449)

가. 현황

□ 안전한 먹거리에 대한 수요가 증가하면서 식재료 원산지에 대한 소비자 관심도 증가

○ 특히 수산물의 경우, 신선도 다음으로 원산지를 확인하는 등 수산물 원산지에 대해 높은 관심

* 수산물 구입 시 ①신선도(35.3%) > ②원산지(15.5%) > ③가격(11.7%)을 확인하는 것으로 조사(한국농촌경제연구원)

□ 유통판매업자*들은 모든 수산물의 원산지를 표시해야 하는 반면, 음식점(배달 포함)**의 경우 15개에 대해서만 원산지 표시의무 부과

* 대형마트, 시장, 온라인 쇼핑몰 등 수산물 유통업체

** '17.1.1.부터 배달앱 등 통신판매를 통해 조리음식을 제공하는 경우도 원산지 표시대상에 포함

< 음식점 원산지 표시 대상 수산물 15종 >

표시 의무자	표시대상 품목	비고
음식점	고등어, 갈치, 오징어, 낙지, 주꾸미, 넙치, 뽕장어, 참돔, 조피볼락, 미꾸라지, 명태, 꽃게, 참조기, 다랑어, 아귀 등 15종 * 단, 조리하여 판매·제공하기 위해 수족관 등에 보관·진열하는 살아있는 수산물의 원산지는 모두 표시해야 함	식당(휴게, 일반), 배달앱, 홈페이지 등

나. 문제점

□ 최근 외식, 배달음식 수요가 증가하는 가운데 음식점 표시대상 15종 이외에도 원산지에 대한 소비자 민감도가 높은 수산물*이 존재

* 가리비, 멍게, 방어, 대게, 홍어, 먹장어, 향어 등

< 중점관리 대상 수산물 종류 >

구분	지정 수산물 종류	비고
중점품목 관리대상 (10종)	가리비, 멍게, 방어, 대게, 주꾸미, 명태, 뱀장어, 미꾸라지, 참돔, 참조기 * 현재 음식점 원산지 표시대상이 아닌 품목	원산지 적발 실적이 많거나 소비자 민감도가 높은 수산물로 해수부가 지정·관리
유통이력 의무 신고대상 (17종)	가리비, 멍게(활), 방어(활), 홍어(냉장), 먹장어(활), 향어, 꽁치(냉동), 염장젓새우*, 뱀장어(활), 조기(냉동), 낙지(활), 미꾸라지(활), 명태(냉장), 돔(활), 꽃게(냉동), 천일염, 갈치(냉장) * 현재 음식점 원산지 표시대상이 아닌 품목	국민보건 또는 유통질서를 해칠 우려가 있는 수산물로 해수부가 지정·고시

- 소비자의 알권리와 선택권을 보장하기 위해 음식물 조리에 사용되는 식재료의 원산지 표시대상 확대 필요

다. 개선방안

- 식품안전, 원산지 등에 대한 소비자 민감도가 높은 수산물을 중심으로 음식점의 원산지 표시 확대·정비*

* 다만, 원산지 표시대상의 무분별한 확대는 사업자의 부담과 소비자의 혼란을 가중시킬 수 있으므로 수입량, 소비량, 규제·비용대비 효과 등 다양한 요소를 종합적으로 고려하여 정할 필요

⇒ 「농수산물의 원산지 표시에 관한 법률」 시행령 개정(해수부)

참고

주요 수산물 국내 생산량 및 수입 현황

< 품목별 국내 생산량 및 수입현황('20년 기준) >

품목별	국내 생산량 (톤)	수입현황		
		수입 유형별	수입량(톤)	국가별 비중
가리비	5,722	활	8,987	일본 95%, 중국 4%
		냉동	719	중국 77%, 일본 21%
대게	1,740	활	7,854	러시아 100%
		냉동	1,144	러시아 84%, 캐나다 5%
멍게	31,516	활	3,529	일본 99%, 중국 1%
방어	13,763	활	2,565	일본 100%
		냉동	72	일본 100%
홍어	4,362	냉장	1,310	일본 63%, 중국 37%
		냉동	6,250	아르헨티나 59%, 미국 18%
먹장어	118	활	936	미국 79%, 일본 12%
		냉동	733	캐나다 44%, 미국 39%
향어	1,678	활	1,353	중국 100%

※ 국내 어업생산통계(통계청)와 수입식품검사 통계(식약처) 기준이 상호 일치하지 않아 단순 비교 불가

6 「자동차 리스 표준약관」 개선

(담당자: 금융위원회 중소금융과 사무관 서병윤, 02-2110-2991)

가. 현황

- 금융소비자보호법 시행('21.3.25.)으로 **자동차 리스** 계약체결 후 자동차를 인도받기 전이라면 소비자는 청약철회 등이 가능
 - 계약 체결일로부터 14일 이내에 청약철회가 가능하며, 위법한 계약일 경우에는 5년 이내에 계약해지 요구 가능

나. 문제점

- 현재 여신전문금융협회가 마련하여 운영하고 있는 「**자동차리스 표준약관***」에 청약철회, 계약해지 **관련 내용이 누락**

* 표준약관 제·개정시 금융위에 사전 신고해야 하며, 금융위는 관련 법령 등에 위반되거나 소비자의 이익을 해칠 우려가 있다고 인정될 경우 여신전문 금융협회에 변경명령을 할 수 있음

- 법에 규정된 사항이라도 **약관에 이에 대한 명확한 규정이 없을 경우 소비자가 잘 몰라 권리행사를 못하거나, 분쟁이 발생할 우려**

다. 개선방안

- 소비자가 철회·해지권을 인지하고 행사함으로써 향후 분쟁을 예방할 수 있도록 표준약관에 해당 내용을 명확하게 규정
 - 청약 철회, 위법한 계약 해지 등은 소비자의 **권리에 직접적인 영향을 미치는 중요한 계약내용**으로 계약서에 명시될 필요
 - 자동차리스는 다른 시설 대여와 달리 계약 후 소비자가 곧바로 자동차를 인도받기 어려운 특성이 있어 청약철회가 더욱 유용

⇒ 「자동차리스 표준약관」 개정(금융위)

(제3호) 안전인증정보 통합제공 등 '소비자24' 개편(보고)

(담당자: 공정위 소비자안전정보과 사무관 이태령, 044-200-4420)

1. 안전인증 정보 통합제공

- 제품에 대한 안전인증 정보 등을 각 부처별*로 개별 관리함에 따라 소비자 및 판매자들의 인증정보 등에 대한 접근성이 저조

* 25개의 정부기관에서 총 211개의 인증제도(법정의무 85, 임의 126)를 운영 중이며, 이 중 소비자 안전 등과 관련된 인증이 상당수 ☞ [참고1]

- 이에 소비자 및 판매자 입장에서는 해당 제품이 어떤 인증을 받아야 하는 제품인지, 인증 관련 세부정보는 어떠한지 파악 곤란
- 소비자 및 판매자들이 인증정보를 쉽게 파악할 수 있도록 각 부처 소관 인증정보를 소비자 정보제공 플랫폼인 '소비자24'로 일원화
 - **판매자** 제품의 인증정보를 확인할 수 있는 '소비자24'의 링크를 제품 판매사이트 내에 표시하도록 의무화
 - **소비자** 제품 판매사이트 링크 및 '소비자24' 앱의 바코드 인식을 통해 해당 제품의 인증정보 확인 가능

판매자(예시)	소비자(예시)
	

2. OECD 글로벌 리콜 포털 연계

- 해외 리콜제품이 국내 유입되지 않도록 사전 차단하고, 이미 유통된 제품은 신속히 퇴출될 수 있도록 체계적인 해외 리콜정보 제공 필요
- 그간 소비자²⁴에서는 식약처·산업부 등으로부터 관련 안전기준에 부적합한 경우에 한하여 선별적으로 해외 리콜정보 취합·제공

※ 해외리콜정보 제공 실적 : 976건('17) → 3,386건('18) → 1,901건('19)

- ☐ 세계 각국의 리콜정보가 등록되는 'OECD 글로벌 리콜 포털'을 '소비자24'와 연계하여 모든 해외 리콜정보를 실시간으로 제공

※ '21.6월 현재 OECD 글로벌 리콜 포털의 2만여 건의 해외 리콜정보 수집 완료

- '소비자24'의 해외 리콜정보를 바탕으로 온라인상의 위해제품 유통을 신속하게 차단하도록 주요 5개 온라인플랫폼사업자들과 협업

※ 네이버, 11번가, 이베이코리아(G마켓, G9, 옥션), 인터파크, 쿠팡 등 5개 주요 온라인 플랫폼사업자들과 리콜제품 등 유통 차단에 관한 자율협약 체결('21.4.22.)  [참고4]

- 민간에서 ‘소비자24’의 해외 리콜정보를 활용해 소비자 안전 관련 다양한 서비스를 개발할 수 있도록 Open API* 형태로 데이터 제공

* 해당 데이터를 바탕으로 다양하고 재미있는 서비스 및 애플리케이션이 개발될 수 있도록 데이터를 외부개발자나 사용자 등에게 공개·공유하는 것을 의미

【 OECD 글로벌 리콜 포털의 각 국 리콜내역 】

[illegible]

3. 소비자 친화적 안전정보 제공

- ☐ 피해예방정보, 소비자안전주의보 및 피해주의보 등을 별도의 메뉴로
제공하여 소비자들이 피해에 대비할 수 있도록 기능 개선

[피해예방정보 제공]

[illegible]

- 신학기·가정의 달·바캉스·명절 등 시기적 특성을 고려하여 소비자 맞춤형 피해주의보·안전주의보 발령 및 적시성 있는 비교정보 제공

[피해 · 안전주의보 연간일정(예시)]

시기	테마	아이템
3월	신학기	○ 구독형 학습지, 인터넷 강의·교재 해지·환불 관련 피해주의 ※ 아동용 가구(아동용 책상, 기능성 책상 등) 및 아동용 책가방
5월	가정의 달	○ 아동용 완구(수입품 포함) 안전주의 ※ 선물용품(아동용 완구, 건강기능식품 등)
7·8월	바캉스	○ 휴양지(숙박시설, 해변, 캠핑장, 계곡) 안전주의 ○ 태닝업체 관련 피해(안전)주의 ※ 바캉스 용품(유아용 튜브, 스노쿨링 장비, 아쿠아슈즈 등), 아동 선글라스
9월	추석	○ 명절 상품권, 택배 관련 피해주의 ※ 명절 선물(홍삼, 견과류 등)
10월	등산	○ 등산 관련 안전주의(스틱 휘어짐, 등산화 고리 걸림 등) ※ 산악용품(등산화, 아웃도어 등), 캠핑장비
11월	수능 끝 행복시작	○ (수능종료)고3수험생 대상으로 한 성형외과, 피부과 등의 수능이벤트(수험합인) 관련 피해(시술부작용 등) 주의 ○ 고3수험생, 사 hoch 초·고·중·고 대상 직접판매(방문, 다단계) 피해주의

<별첨> 주요 인증제도

로고	인증명	소관부처	인증 개요
	KC	산업부	안전·보건·환경·품질 등의 법정 의무 인증제도를 단일화한 통합인증
	어린이제품 안전인증	산업부	구조·재질·사용방법 등으로 인해 어린이의 생명·신체에 대한 위해 등의 우려가 큰 어린이제품에 대한 안전 인증
	방송통신기자재 적합성 평가	과기부	방송통신기자재 등이 각종 기술기준 및 전자파 인체보호기준 등을 충족 하였는지에 대한 인증
	HACCP (식품)	식약처	식품의 제조, 가공, 보존, 유통, 조리 등 각 단계별 위해요인 발생여건들을 사전 차단하여 식품의 안전성을 확보 하기 위한 인증
	어린이기호식품 품질인증	식약처	어린이 기호식품의 안전 및 영양, 식품 첨가물 사용에 관한 인증
	의료기관인증	복지부	환자 안전, 의료서비스 품질, 환자 만족도 등을 평가하는 병원급 이상 의료기관에 대한 인증
	환경표지인증	환경부	같은 용도의 다른 제품에 비해 환경 성을 개선한 제품에 대한 인증
	소비자중심 경영인증	공정위	소비자 친화적인 경영활동을 하는 기업에 대한 인증

참고2

소비자24 통합 정보·자료제공 현황

분류	연계정보	기관명(26개)
리콜 정보 (12)	제품 안전관리정보	국가기술표준원
	해외 제품 안전관리정보	국가기술표준원, 한국소비자원
	생활화학제품 안전관리정보	환경부
	먹는물 안전관리정보	
	식품 안전관리정보	
	해외 식품 안전관리정보	
	의약품 안전관리정보	식품의약품안전처
	의료기기 안전관리정보	
	화장품 및 의약품 안전관리정보	
	위생용품 안전관리정보	
	자동차 결함정보	자동차안전연구원(국토교통부·환경부)
	생활방사선 안전기준 결함 가공제품 안전관리정보	원자력안전위원회
이력 정보 (4)	농산물 이력정보	국립농산물품질관리원
	수산물 이력정보	국립수산물품질관리원
	수입쇠고기 이력정보	농림축산검역본부
	축산물 이력정보	농림축산식품부
인증 정보 (8)	KC인증정보	국가기술표준원
	환경표지인증정보	환경부(환경산업기술원)
	환경성적표지인증	식품의약품안전처
	어린이기호식품 품질인증정보	식품의약품안전처
	의료기관 인증정보	의료기관평가인증원
	방송통신기자재 적합성평가등록정보	국립전파연구원
	소비자중심경영(CCM) 인증기업정보	공정거래위원회(한국소비자원)
	행복드림표지제	
일반 정보 (15)	상품표준바코드정보	대한상공회의소
	브이월드지도	국토교통부
	금융상품정보	금융감독원
	여행업자 공제회 가입여부 정보	한국관광협회중앙회
	여행업자 영업보증보험 가입여부 정보	SGI서울보증보험
	국내외 여행업자 정보	행정안전부(지역정보개발원)
	의약품 표준코드정보	건강보험심사평가원
	의료기관 정보	
	도서 서지정보	국립중앙도서관
	생활·주방기기·자동차 효율정보	한국에너지공단
	상품·용역 가격정보	한국소비자원 등
	소비자 교육정보	한국소비자원 등
	산후조리원 정보	행정안전부, 보건복지부
	어린이집 정보	보건복지부
	유치원 정보	교육부
가공 정보 (2)	상품 비교정보	한국소비자원 등
	상품·용역 소비자 평가정보	한국소비자원

참고3

소비자24 연계 피해구제 창구 현황

연번	피해구제창구	소관기관
1	한국소비자원	한국소비자원
2	자율분쟁조정위원회	한국소비자단체협의회
3	의약품부작용심의위원회	한국의약품안전관리원
4	공제보상재심사위원회	학교안전공제중앙회
5	가짜석유신고센터	한국석유관리원
6	공제분쟁조정심의위원회	새마을금고중앙회
7	법률상담센터	대한법률구조공단
8	예방접종피해보상전문위원회	질병관리본부
9	위조상품제보센터	특허청
10~26	학교안전공제회	17개 시도교육청
27	하자심사분쟁조정위원회	국토교통부
28	중앙공동주택분쟁조정위원회	국토교통부
29	중앙환경분쟁조정위원회	환경부
30	전자문서·전자거래분쟁조정위원회	한국인터넷진흥원
31	콘텐츠분쟁조정위원회	한국콘텐츠진흥원
32	의료분쟁조정위원회	의료분쟁조정중재원
33	금융분쟁조정위원회	금융감독원
34	방송통신위원회	방송통신위원회
35	우체국보험분쟁조정위원회	우정사업본부
36~42	환경분쟁조정위원회	17개 광역지자체
43~69	소비생활센터	17개 광역지자체

참고4

「자율 제품안전 협약」 전문

1. 공정거래위원회와 한국소비자원 등(이하 '정부 등')으로부터 제공되는 위해 제품 정보를 모니터링하여 위해제품의 유통·판매를 차단 또는 제한하고, 차단된 제품의 재유통을 방지하는 등의 적절한 조치를 취하도록 노력한다.
2. 정부 등 및 입점업체와 협력하여 소비자에게 위해제품의 리콜이나 시정조치 관련 정보를 제공한다.
3. 정부 등에서 운영하는 소비자종합시스템(행복드림 열린소비자포털)과 제품 안전 웹사이트 등에서 제공하는 제품 안전 관련 정보 및 링크, 법령 등을 게시하거나 공지하여 입점업체들의 제품 안전 관련 법령의 준수를 촉진시키기 위해 노력한다.
4. 위해제품을 반복적으로 판매하는 상습 위반 입점업체에 대한 합리적인 조치 방안을 마련한다.
5. 정부 등이 위해제품을 통보하거나 유통·판매 차단을 요청할 수 있는 연락망을 제공한다.
6. 정부 등으로부터 구체적, 개별적인 위해제품 등에 대한 유통·판매 차단 요청을 받을 경우, URL 등으로 확인된 위해제품 목록을 가능한 신속히 삭제한다.
7. 위해제품을 구매한 소비자의 안전 확보를 위해 정부 등과 협력 범위를 사전 협의하여 협력할 수 있다.
8. 정부 등이 위해제품에 관하여 요청한 사항을 성실하게 이행하며, 또한 안전 기준 미준수, 리콜 등으로 인해 판매가 금지된 제품의 판매를 차단하거나 제한하는 등 제품안전 확보를 위한 조치를 성실하게 이행하기 위해 노력한다.

[제4호] 반려동물 수요증가에 따른 소비자권익제고 방안(보고)

(담당자: 농식품부 동물복지정책과 사무관 한 민, 044-201-2377)

1 추진 배경

□ 반려동물 양육가구 증가와 함께 생산·판매·미용·장묘 등 관련 영업 확대

* 반려동물 판매·수입·생산업 : ('18) 5,312개소 → ('19) 5,944 → ('20) 6,231
장묘·전시·위탁관리·미용·운송업 : ('18) 8,179개소 → ('19) 11,211 → ('20) 13,054

□ 소비자와 반려동물 영업자 간 분쟁도 지속 발생하고 있으며, 반려동물 구입 및 미용·장묘 서비스 등에서 피해 신고

* (한국소비자원) 반려동물 관련 피해구제 접수건수 : ('18) 142, ('19) 200, ('20) 196,
반려동물 구매 후 폐사·질병 발생이 생산·판매업 소비자 피해유형 중 다수(약 72%)

2 주요 내용

□ 반려동물 판매·미용 등 소비자 신뢰 제고를 위한 영업기준 강화(기추진)

- * 영업별 시설·인력 기준, 준수사항 등 「동물보호법」 시행규칙 개정('21년 6월)
- (판매업) 동물을 실물로 보여주지 않는 비대면 판매 행위를 금지하고, 경매장은 경매되는 동물에 대해 진료사항 확인, 수의사 검진 등 의무화
- (미용업) 미용 중인 동물의 상태를 확인할 수 있도록 CCTV 설치 의무화
- (생산업) 건강한 사육환경 조성을 위한 시설·인력 기준 강화
 - * 권장 사육설비 크기 : 의무사항으로 변경 (가로/세로가 동물 몸길이의 2.5배/2배 ↑)
 - * 관리인력 확보기준 : 개·고양이 75마리당 1명에서 50마리당 1명으로 강화

□ 반려동물 판매질서 개선을 위한 표준계약서 마련·보급

- 반려동물 건강 이상에 대한 증명책임, 교환·환불 조건 등을 명확화

□ '21년 하반기 반려동물 영업자 대상 농식품부·지자체 합동 점검

- 반려동물 영업실태 점검(반려동물 판매 전 건강상태, 진료기록 등 중요정보 제공 여부 확인, 동물미용업 CCTV 의무화 홍보 등) 및 무허가·무등록 업체 특별단속

□ 무허가·무등록 영업 근절을 위한 처벌 강화

* 처벌기준 상향(500만원 이하 벌금 → (무허가) 2년 이하 징역 / 2천만원 이하 벌금, (무등록) 1년 이하 징역 / 1천만원 이하 벌금), 영업장 폐쇄 근거 마련 등

붙임 2

소비자정책위원회 개요

□ (목적) 소비자의 권익증진 및 소비생활의 향상에 관한 기본적인 정책을 종합·조정하고 심의·의결하기 위해 설치*(소비자기본법 제23조)

* 소비자보호위원회('82년) → 소비자정책심의위원회('86년) → 소비자정책위원회('06년)

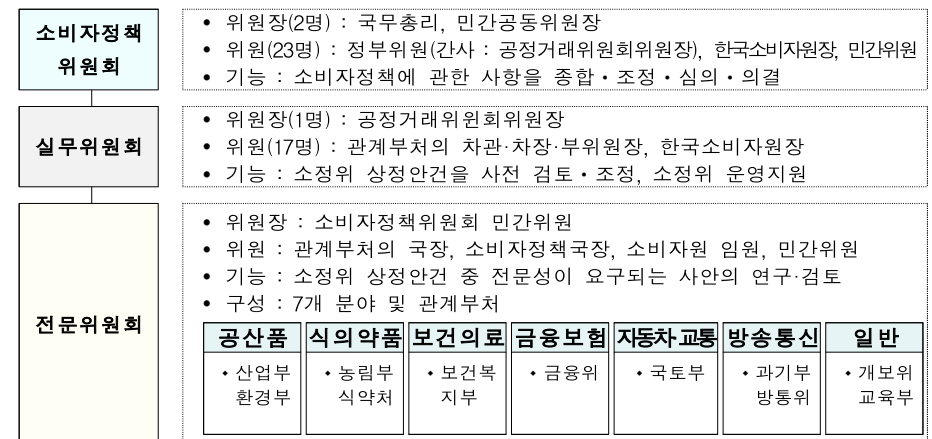
□ (기능) 소비자정책에 관한 사항을 심의·의결(법 제25조①), 소비자의 권리를 제한하는 법령·고시 등의 개선을 위해 필요한 조치를 권고(법 제25조②)

- 기본계획(3년 단위) 및 정책종합시행계획(매년)의 수립·평가와 그 결과공표
- 소비자정책의 종합적 추진 및 조정에 관한 사항
- 소비자보호 및 안전 확보를 위하여 필요한 조치에 관한 사항
- 소비자정책의 평가 및 제도개선에 관한 사항

□ (구성) 위원장 2인(국무총리, 민간위원장) 포함, 총 25인 이내

- (당연직) 관계 중앙행정기관장, 소비자원장 등
- (위촉직) 민간공동위원장, 소비자대표, 경제계대표 등

□ (산하 위원회) 실무위원회 및 분야별 전문위원회(7개)



붙임 3 소비자정책위원회 위원 명단

① 위촉직·민간위원 (15명)

	성명	주요 경력	비고
1	여정성 (62세)	○(現)서울대 소비자학 교수 ○(現)서울대 생활과학대학 학장 ○(前)한국소비자정책교육학회 회장	공동위원장
2	원영희 (67세)	○(現)한국소비자단체협의회 회장 ○(現)한국 YWCA 연합회장 ○(現)한국청소년단체협의회 이사	소비자대표 신규위촉
3	강정화 (64세)	○(現)한국소비자연맹 회장 ○(現)항공정책위원회 위원 ○(前)한국소비자단체협의회 회장	소비자대표
4	변웅재 (52세)	○(現)소단협 자율분쟁조정위 위원장 ○(現)법무법인(유) 올촌 변호사 ○(現)정보통신산업진흥원 디지털콘텐츠 공정거래 법률자문위원	소비자대표 재위촉
5	최다혜 (23세)	○(現)건국대 경영학과 재학 ○(前)대학생소비자운동 홍보단 서포터즈 ○한국소비자연맹 주최 청년소비자공모전 공정위원장상	소비자대표 (청년소비자) 신규위촉
6	허창수 (72세)	○(現)전국경제인연합회 회장 ○(現)GS그룹 회장 ○(現)남촌재단 이사장	경제계대표
7	최태원 (61세)	○(現)대한상공회의소 회장 ○(現)에스케이(주) 대표이사 회장 ○(現)한국고등교육재단 이사장	경제계대표 신규위촉
8	김기문 (66세)	○(現)중소기업중앙회 회장 ○(現)제이에스티나 회장 ○(現)부금금속(주) 대표이사	경제계대표
9	문은숙 (57세)	○(現)소비자정책연구소 대표 ○(前)국무총리실 시민사회비서관 ○(前)식품안전정보원장	전문가 (공산품) 신규위촉
10	이주영 (46세)	○(現)소비자컨텐츠연구소 소장 ○(現)연구공간DOP 대표 ○(前)녹색소비자연대 녹색건강본부장	전문가 (식약) 재위촉

	성명	주요 경력	비고
11	김 윤 (55세)	○(現)서울대 의과대학 교수 ○(現)보건의료정책심의위원회 위원 ○(前)보험심사평가원 심사평가연구소장	전문가 (보건의료) 신규위촉
12	주소현 (51세)	○(現)이화여대 소비자학과 교수 ○(現)금융발전심의위원회 위원 ○(現)한국금융소비자학회 회장	전문가 (금융보험) 신규위촉
13	박은미 (59세)	○(現)목원대 도시공학부 교수 ○(現)대한교통학회 부회장 ○(前)국토부 국가교통위 위원	전문가 (자동차교통) 재위촉
14	주정민 (57세)	○(現)전남대 신문방송학과 교수 ○(現)코마코 비상임이사 ○(前)광주전남언론학회 회장	전문가 (방송통신) 재위촉
15	김성숙 (57세)	○(現)계명대학교 소비자정보학과 교수 ○(前)소비자정책교육학회 회장 ○(前)방통위 갈등관리심의위원회	전문가 (일반) 신규위촉

② 당연직·정부위원 (10명)

구분	소속·직위	비고
1	국무총리	당연직 위원장
2	부총리 겸 기획재정부장관	당연직
3	행정안전부장관	당연직
4	농림축산식품부장관	당연직
5	산업통상자원부장관	당연직
6	보건복지부장관	당연직
7	환경부장관	당연직
8	국토교통부장관	당연직
9	공정거래위원회위원장	간사위원
10	한국소비자원장	당연직

※ 그림 파일 별첨