

# 소비자의 주권시대를 열어가는 소비자 정보(한국소비자보호원)

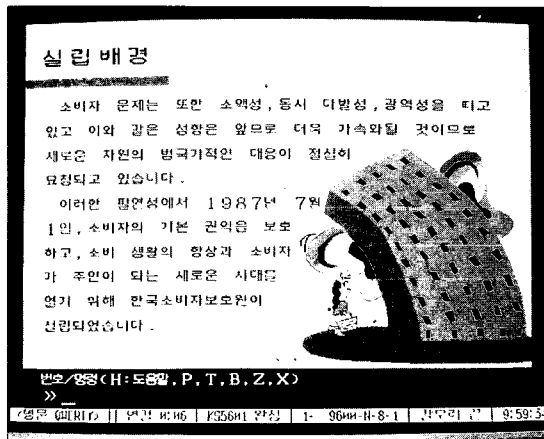
**흔** 히 '소비자는 왕이다' 라고 말을 한다. 경제의 주체인 소비자들이 왕과 같은 대접을 받아야 한다는 의미에서 이 말은 지극히 당연하고 또 마땅히 지켜져야 할 명제이다. 하지만 현실을 돌아 봤을 때 이것이 말잔치에 불과하다는 비판도 없지 않다. 혹자는 이 같은 현실을 빗대어 소비자를 이름뿐인 왕, 종이 호랑이, 이빨 빠진 사자에 비유하기도 한다. 지난 60년대 이후 우리 경제가 급속한 성장과 발전을 거듭해 오는 과정에서 소비자의 불만이나 피해는 크게 늘어났다.

현대 소비자들은 수많은 상품의 홍수와 악덕 상술 등의 위협속에서 올바른 소비자 정보의 필

요성을 더욱 느끼고 있다. 그리고 피해를 당했을 때 어떻게 상담해야 하는지 알려주는 정보가 있다면 더욱 반가울것이다. 대량생산, 대량 소비체제의 경제 구조하에서 소비자들은 경제적

으로 손실을 입거나 신체적 위해를 입는 경우가 많다. 정보의 부족으로 인한 선택의 제약, 허위과장 광고, 부당한 계약, 공급자 중심의 시장구조등이 소비자들이 겪고 있는 문제의 원인이라고 볼 수 있다. 한국소비자보호원은 이러한 소비자 문제의 근본적 해결을

위해 정부에는 제도마련을 건의하고 기업에는 품질개선을 촉구하며 소비자에게는 조직화와 자구 활동을 하도록 하고 있다. 소비자문제는



소액성, 동시 다발성, 광역성을 띠고 있고 이와 같은 성향은 앞으로 더욱 가속화될 것이므로 새로운 차원의 범국가적인 대응이 절실히 요청되고 있다. 이러한 필연성에서 1987년 7월 1일, 소비자의 기본 권익을 보호하고 소비 생활의 향상과 소비자가 주인이 되는 새로운 시대를 열기 위해 한국소비자보호원이 설립되었다. 또한 87년 개원이래 소비자보호에 대한 인식제고와 기반정착에 주력해 왔으며 이제 국제화·개방화 추세에 능동적으로 대응키 위하여 소극적 개념인 소비자 보호차원을 탈피하여 소비자 문제 해결을 통한 소비자 후생의 증대 및 기업의 경쟁력강화와 각종

위해 요소로부터의 소비자 안전확보에 주안점을 두고 있다. 아울러 경제사회의 구조적 문제를 심층분석하고 대안을 제시하여 소비자 문제와 경제정책과의 연계를 적극적으로 강화해 나감으로써 소비자가 주인이 되

는 시대를 열어가고 있다. 한국소비자보호원에서 제공하는 소비자보호정보에는 5,000여 화면의 3,200여 소비자피해보상 요령 및 소비생활에 관련한 정보가 그림설명을 곁들여 이용자가 사용하기에 쉽고 흥미롭도록 제공되고 있다.

한국소비자보호원에서 제공하고 있는 소비자 정보를 이용하려면 하이텔을 접속한뒤 탐메뉴 4번 생활/문화 2번 소비자정보를 선택하면 얼마든지 소비자정보에 대하여 이용을 할 수 있다. 하이텔 소비자정보에는 어느 회사 제품이 좋은지를 안내하는 품질테스트 정보, 좋은 상품 고

르는 안목을 키우는 상품구입요령, 우리네 어머니로부터 배우던 생활의 지혜, 생활 구석구석에서 발생하는 소비자문제 기획특집, 소비자가 피해를 당했을 때 유용한 피해보상 요령/사례 등 건강정보와 소비생활에 걸친 전반적인 정보들을 체계적으로 정리하여 담고 있다.

## 1. 주요기능

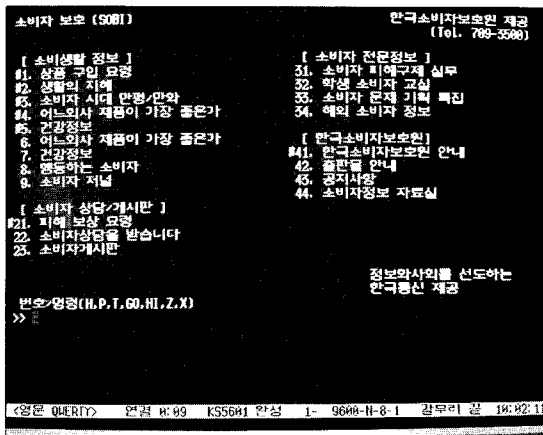
### 신속한 소비자상담 및 피해구제

소비자는 구입한 제품에 하자가 있거나 피해를 입었을 때 피해보상 방법과 절차를 몰라 당황하는 경우가 많다. 소비자의 불만이나 피해 또는 소비생활과 관련된 문의를 성심껏 상담 처리 하고 있다. 방문이나 서신, 전화, PC통신(천리안, HITEL)을 통해 전문상담요원들이 적절한 보상을 받을 수 있도록 안내하고 있으며, 소비자가 접수한 피해사례는 피해원인에

대한 사실확인과 과학적인 시험결과 등 객관적인 자료에 의거해 30일 이내에 처리한다. 30일 이내에 합의가 이루어 지지 않을 때에는 소비자분쟁조정위원회를 통해 조정 결정하게 된다.

### 소비자분쟁조정위원회

소비자 피해는 금액이 적고 그 피해의 책임 소재를 따지기가 어려운 경우가 많아 일일이 비용과 시간 부담이 큰 민사소송으로 해결하기 곤란하다. 소비자분쟁조정위원회는 이러한 소비자 피해를 신속하고 공정하게 처리하는 기구로



서 한국소비자보호원의 합의 권고를 사업자나 소비자가 받아들이지 않을 경우 조정결정을 내려 재판을 받은것과 같은 효과를 부여하는 준사법적 권한을 지니고 있다. 소비자분쟁조정위원회의 위원은 소비자대표를 비롯해 법조계, 학계, 사업자 대표 등 각계 전문가로 구성되고 조정기능의 전문성을 보강키위해 전문위원회를 두고 있다. 전문위원회는 건축, 식품, 기계, 의약품 등 7개 분야에 걸쳐 구성되어 있다.

### 객관적이고 공정한 시험검사

오늘날과 같은 대량소비 사회에서는 날이 복잡하고 다양한 새로운 상품이 나오고 있지만 소비자들은 이 가운데 어느 제품이 가장 좋은지 몰라 구입을 망설일 때가 많다. 또한 기업의 과다경쟁으로 각종 상품에 대한 허위 과장광고가 빈발하여 소비자 스스로 상품을 선택할 때 혼란을 겪기도 한다.

소비자의 알권리와 선택할 권리를 충족시키기 위해 각종 상품에 대한 시험검사를 실시하고 그 결과를 자체 간행물과 통신망 그리고 각종 언론매체를 통해 소비자들에게 신속하게 제공하고 있다. 최신정밀 시험기기와 전문지식과 경험을 겸비한 기술진에 의해 상품의 품질, 성능, 사용성 등을 비교 분석하는 품질비교 시험, 주로 위해성과 안전성을 분석하는 안전성 시험, 소비자분쟁의 원인을 밝히는 분쟁조정 시험검사등을 객관적이고 공정한 기준에 의해 실시하고 있으며 이 결과는 소비자들이 상품을 선택하는데 유익한

정보가 되고 있다.

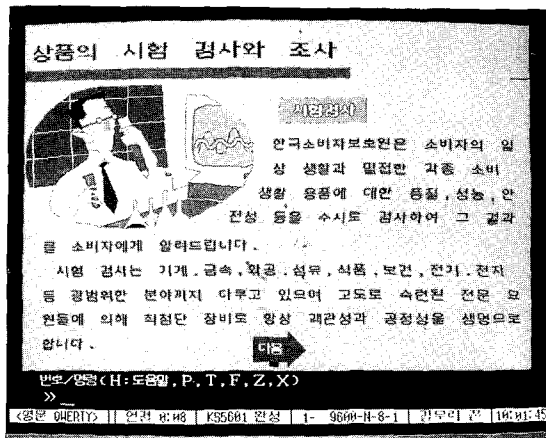
### 위해예방을 위한 소비자 안전확보

산업구조의 발달로 다양한 기능의 상품이나 서비스등이 늘어나고 있으며 외국상품의 수입이 급증하면서 소비자 안전문제가 중요한 과제로 대두되고 있다. 소비자 위해정보제도운영을 통해 상품 및 서비스로 인한 상해·사망 사고등의 정보를 수집하여, 사실확인·안전성 검사와 취약 분야에 대한 안전실태조사등을 실시하고 있다. 아울러 학계, 의료계, 법조계 등 각 분야의 전문가로 구성된 위해정보평가위원회의 평가 및

안전제도 개선등의 대책구구를 통해 소비자 피해의 사전예방과 피해의 확산을 방지하고자 노력하고 있다.

### 거래개선을 위한 활동

사업자의 불공정한 거래조건이나 방법으로 인하여 소비자가 부당한 피해를 입지 않게하고 소비자의 합



리적인 선택을 방해하거나 소비자에게 손해를 끼칠 우려가 있다고 인정되는 사업자의 부당한 행위를 방지하기 위하여 거래의 적정화를 도모하고 있다. 이를 위해 상품 및 용역의 표시, 규격, 가격, 거래관행, 유통구조등에 대한 실태조사를 통하여 잘못된 거래관행의 개선등을 모색하고 있다. 또한 신문, 잡지 중 인쇄매체의 광고에 나타난 허위·과장성 광고와 소비생활과 관련된 거래약관중 소비자 피해가 우려되는 부당약관에 대하여 공정거래위원회 등 관련 기관에 시정 건의하고 업계의 자율적 개선을 유도하고 있다.

### 소비자 보호 정책과 개발 및 제도연구

한국소비자보호원은 소비자 보호 관계법령을 보완하고 기존제도를 개선키위해 법령연구, 정책개발업무를 심도있게 추진해오고 있다. 예를 들어 한때 심각한 사회문제로까지 확대되었던 피라미드 판매방식을 규제키 위해 방문판매 등에 관한 법률안을 마련하여 정부에 건의, 입법케 하였으며 또한 신용카드업법의 소비자 취약조항을 개정토록 하는 결실을 보았다. 이밖에도 수입식품의 안전관리대책, 각종 보험료의 적정성 연구등 소비생활전반에 걸쳐 긴요한 연구과제를 정부에 정책대안으로 제시하였다.

### 소비자문제 교육연수

오늘날 우리사회는 고도산업 사회로 나아가는 과정에서 국제화·개방화 등 사회환경이 급 변함에 따라 소비자 문제 역시 그 양상이 복잡 다기능화되고 있다. 소비자문제의 해결을 위해서는 우리경제의 기본 구조가 소비자가 선택하는 경제 또는 소비자 중심의 경제 구조로 바뀌어야 하고 이를 위해 정부는 소비자 지향적 행정의 전개를 꾀하고 기업은 고객중심의 경영을 실천하며 소비자는 합리적인 소비생활을 위한 선택 능력을 갖추어야 할 것이다. 한국소비자보호원은 교사, 대학생을 비롯한 소비자와 사업자, 공무원을 대상으로 교육 연수사업을 지속적으로 수행하고 있다. 또한 기업내 소비자보호 업무 담당자의 자질향상 및 전문화를 위한 소비자문제 전문요원양성 강좌와 지방화 시대의 본격화에 즈음하여 지역 소

비자보호 활성화를 위한 토론회 등 다양한 교육 프로그램을 개발·시행하고 있으며 각종 시청각 교재와 계몽용 홍보자료를 제작하여 소비자 교육 관련 기관과 단체에 배포하고 있다.

### 소비자정보 제공

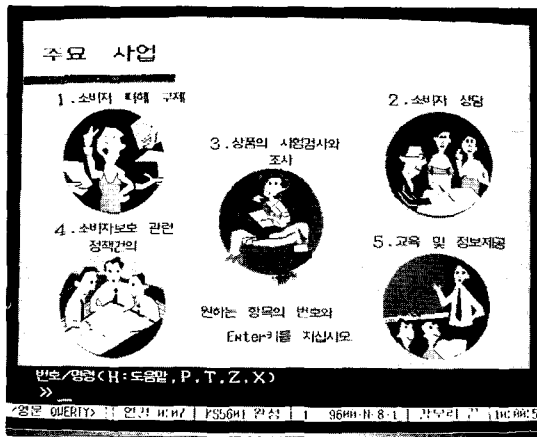
최근 국제화와 개방화의 진전과 함께 국내외의 소비환경도 급변하고 있다. 따라서 소비자들이 합리적인 소비생활을 영위하기 위해서는 정확한 정보가 필요할 뿐만 아니라 정책을 입안하는 정부, 기업등 사회 각 분야에서 소비자 문제와 관련된 정보는 더욱 중요하게 되었

다. 한국 소비자보호원에서는 정보화 시대의 전개와 더불어 컴퓨터 통신망인 하이텔과 천리안을 통해 소비 생활정보와 소비자 상담을, 해외소비자정보를 제공하고 있다. 또한 컴퓨터를 이용한 소비자정보의 체계적인 분석·관리를 위해 데이터베이스를 구축중에

있으며 이를 종합소비자정보시스템으로 발전시켜 공중통신망과 연결하여 누구나 필요한 소비자정보를 가정이나 사무실에서 항상 이용할 수 있도록 할 계획이다.

### 소비생활 관련 정보지 발간

각종 상품의 홍수속에서 정보의 부재로 곤혹감을 경험할 때가 있다. 따라서 정보를 체계적으로 정리해 꼭 필요한 정보만을 공정하게 선별해주며 합리적인 소비생활을 계도해 줄 길잡이가 필요하다. 1988년 창간된 월간 소비자시대



는 상품선택에 도움을 주는 상품테스트, 생활에 도움을 주는 다양한 정보와 보상안내 등 소비 생활에 유익한 정보를 소비자들에게 제공하고 있다. 또한 매년 1회 발간되는 어느 회사제품이 가장 좋은가는 한국소비자보호원에서 상품의 품질, 성능, 안전성등에 관해 시험검사한 결과를 소비자들에게 상품구입, 보관, 사용등에 관한 정보를 알려주고 있다. 이밖에 1년에 2회 발간되는 소비자생활연구는 국내외 소비자문제에 관한 각종 연구결과를 실어 소비자보호 업무에 활용토록 하고 있다.

## 소비자에게는 7가지 권리가 있다.

### 1) 안전할 권리

소비자에게는 모든 물품이나 서비스로 인한 생명 및 신체·재산상의 위해로부터 보호받을 권리가 있다. 소비자의 건강과 생명, 안전을 위협하게하는 상품이나 서비스가 소비자에게 판매되거나 제공되어서는 안된다.

### 1) 정보를 제공받을 권리

상품이나 서비스를 선택할때 소비자는 상품이나 서비스의 품질, 성능, 내용, 성분, 가격, 거래조건 등 필요한 사항에 대해 충분한 지식이나 정보를 제공받을 권리가 있다. 사업자는 기만적이거나 소비자를 오도하는 정보나 광고, 표시, 이와 유사한 내용을 소비자에게 제공해서는 안된다.

### 3) 선택할 권리

소비자는 상품을 구입하거나 서비스를 이용할 때 거래의 상대방, 구입장소, 가격, 거래 조건 등을 자유로이 선택할 권리가 있다. 소비자는 가능한 많은 사업자로부터 다양한 상품이나

서비스를 자유롭게 경쟁가격으로 구입 또는 이용할 수 있어야 하며 그러자면 자유롭고 공정한 시장경쟁이 보장되어야 한다.

### 4) 의사를 반영시킬 권리

소비자는 소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책과 사업자의 사업활동등에 대하여 의견을 반영시킬 권리가 있다. 국가나 지방단체는 소비자보호와 관련되는 제반 시책을 수립·시행함에 있어서 소비자의 의견을 충분히 호의적으로 반영하여야 한다.

### 5) 보상받을 권리

소비자가 상품이나 서비스로 부터 입은 피해는 신속·정확한 절차에 의하여 적절한 보상을 받을 권리가 있다. 소비자는 이 권리의 보장을 위해 기업의 피해 보상기구나 한국소비자보호원, 각종 소비자단체, 정부해당기관등에 신속한 피해보상을 요청할 수 있다.

### 6) 교육받을 권리

기술혁신으로 인해 새로운 제품이 끊임없이 시판되고 각종 매스미디어를 통한 광고가 범람하는 속에서 소비자가 상품이나 서비스를 바르게 선택하려면 적절한 교육을 받아야 한다. 따라서 정부는 소비자 교육에 필요한 시책을 펴고, 소비자단체들이 소비자 교육을 실시하는데 필요한 지원을 해야 한다.

### 7) 단체를 조직할 권리

소비자들은 전체로서는 기업의 활동을 조절하는 힘의 원천이지만, 개별적으로 무력한 주체이다. 소비자들의 권익을 제대로 실현하기 위해서는 단체를 조직하고 이를 통하여 소비자의 모든 권리를 실현하기 위한 활동을 전개할 수 있

다. 소비자문제를 궁극적으로 해결하는 길은 소비자들 스스로가 필요한 지식을 습득하고 자주적이고 성실한 행동을 하는 것이 최선의 길이다.

## 2 주요정보 내용

한국소비자보호원에서 제공하고 있는 소비자 정보에는 각기 다양한 정보제공으로 소비자들의 문제점들을 시원히 해결하여 주고 있다. 그러나 피해를 당했을 때 어떻게 대처할지 몰라 찢찢매는 사례가 허다하다. 다음 한국소비자보호원이 제공하는 주요 정보내용을 살펴봄으로써 소비자들의 궁금증을 풀어줄 수 있을 것이다.

### ■ 상품구입요령

시장이나 슈퍼등지에 쌓여있는 수많은 상품중에서 좋은 상품을 가려내 고르는 안목을 가진 소비자의 눈은 보배라고 할 수 있겠다. 그 요령에 대한 정보가 상품에 따라 7개품목으로 구분 제공된다.

### ■ 생활의 지혜

살림을 가르치던 어머니의 역할을 대신하여 주는 생활의 지혜코너·의·식·주 기타 여가 및 건강/미용에 이르기까지 자잘한 생활정보들이 체계적으로 정리되어 소비생활을 현명하게

1. 소비자의 7대 권리
2. 소비자상담 문의절차
3. 소비자 피해보상 규정
4. 소비자 피해 구제 사례

안내한다.

1. 식생활
2. 의생활
3. 주생활
4. 기 타

### ■ 소비자 피해보상 요령/사례

소비자가 피해를 당했을 때 어떻게, 어떤기관에서 상담해 주고 있는지 소비자 상담 문의 절차 및 기관·전화번호가 전국적, 지역별로 수록되어 있다. 재정경제원 고시(제93-2호)인 소비자 피해보상규정이 품목별로 정리되어 있다.

## 3. 향후계획

소비자 보호정보는 일반소비자들이 부담 없이 재미있게 이용할 수 있도록 그림정보로 제작되어 있으나 당장은 칼리모니터의 필요

등 약간의 제약을 가지고 있지만 칼리모니터가 급속히 보급되고 있는 실정에서 친숙한 정보가 되리라 생각한다. 또한 향후 증설된 정보는 소비자의 직접 참여를 위한 게시판형 정보코너, 전문적인 소비자보호 정보의 제공을 더욱더 강화해 나갈 것이다. 아울러 소비자들에게 유용한 정보를 제공함으로써 사전에 소비자피해발생을 줄이도록 하는 목적의 본 소비자보호·정보서비스는 소비자 정보제공의 충실한 견인차 역할을 수행하기 위해 서비스의 기능과 내용을 계속 강화시켜 나갈 예정이다. **DBC**

