

## 표준화와 소비자 보호

“

‘소비자’란 개인 또는 가계 소비를 목적으로 물건을 구입하거나 제품, 부동산, 서비스 등을 구입·이용하는 개인을 말한다. 표준화에 있어서 소비자의 이익보호는 매우 중요한 요소 중 하나이다.

”



한국소비자보호원 원장 이 승 신  
(02)3460-3211 lchung@cpb.or.kr

### 1. 표준화에 있어서 소비자참여의 필요성

‘소비자’란 개인 또는 가계 소비를 목적으로 물건을 구입하거나 제품, 부동산, 서비스 등을 구입·이용하는 개인을 말한다. 표준화에 있어서 소비자의 이익보호는 매우 중요한 요소 중 하나이다.

표준화 조직은 전통적으로 생산자의 이익을 대표하는 기업이 주를 이루어 왔고 소비자의 요구 및 이익은 기업의 이익에 비해 뒷전으로 밀렸던 것이 사실이다. 한 소비자 관련 기구의 조사에 의하면<sup>1)</sup> 지금까지 소비자 참여의 긍정적인 결과에도 불가

하고 기업들은 소비자 참여를 조금은 부정적인 시선으로 보는 것으로 나타났다. 그 대표적인 이유로는 기업은 소비자가 비실용적이고 현실 불가능한 것만을 원하고 있다고 간주하여 제품이나 서비스의 제작과정에 대한 소비자의 직접적인 참여를 주저하기 때문이다. 또한 소비자는 전문가가 아니기에 정교한 전문적인 지식을 요하는 분야에서는 그 지식의 한계로 제품이나 서비스의 출시에 지연을 가져오기도 한다는 의견이다. 이에 대한 반론으로, 소비자 대표는 비록 깊이 있고 실용적인 지식은 모자라지만 그들은 상당한 수준의 기술, 교육 배경, 그리고 소비자가 필요로 하는 것들에 대한 경험 등을 가지고 있어 기업이나 정부가 할 수

1)CTN(2003). Consumer Interests in Global Standards: CSC 8 User Working Group Session<sup>1)</sup>.

없는 잠재적인 정보 제공이 용이하다는 점을 들고 있다.

소비자가 모든 제품에 대해서 전문적인 지식을 갖기는 현실적으로 기대하기는 어렵지만, 제품 제작에 있어서 소비자의 적극적인 참여는 대중의 이익이 고려된다는 점에서 그 의의가 크다. 실제 사용자이자 이용자인 소비자의 needs가 고려된 표준화된 제품이나 서비스에 의해 확보된 넓은 시장층은 생산자인 기업에게 제1차적으로 이익이 돌아가지만 표준화를 통해 소비자들의 일반적인 관심사항(예: 건강, 안전성, 편리성, 보편성, 환경 문제)이 제품이나 서비스의 개발 과정에 반영되기 때문에 그것을 사용하는 소비자의 삶의 질을 높이는 등 소비자측면의 이익도 고려된다. 표준화에 있어서 소비자 참여는 생산자로서 기업 및 정부와 생활자로서 소비자뿐만 아니라 사회 전반에 걸친 제3차적인 이익을 가져온다. 소비자의 관심은 일반 제품 및 서비스뿐만 아니라 환경문제와 취약소비자에 대한 배려 및 특수한 보호대상으로 선정된 어린이 보호, 건강과 안전에 대한 고려, 사생활보호대책 및 질 좋은 서비스 등 그 분야가 다양해지고 있다. 이와 같은 관심은 전체적으로 제품 또는 서비스의 질 향상과 다양화를 가져와 우리 사회를 윤택하게 만든다.

그러므로 표준화 작업에 소비자 대표의 원활한 참여를 위해 국제 기구를 비롯한 각국의 기구들은 자료 수집 및 보급 등 전문적 인계 육성을 위하여 여러모로 노력하고 있다.

## 2. 우리나라의 표준화와 소비자보호

우리나라의 소비자정책은 1980년 소비자보호법 제정 이후 소비자피해구제정책에 주력하였고,

1991년 할부거래에 관한 법률과 방문판매 등에 관한 법률의 제정 이후 소비자거래의 적정화정책이 정비되었으며, 2000년 제조물책임법의 제정과 2001년 소비자보호법 개정 이후에는 종합적인 소비자안전정책을 추진하고 있다. 특히 정보화, 세계화, 노령화의 추세에 따라 표준화가 중요한 소비자 문제로 인식되면서 소비자정책의 과제로 등장하게 되었다.

표준화는 물품 및 서비스의 품질고도화, 생산효율의 향상, 생산기술혁신을 위한 제도로서 소비자보호법과 산업표준화법에 근거하고 있다.

소비자보호법은 소비자의 권리 중 하나로 정보를 제공받을 권리를 규정하여 표준화의 근거를 제시하고 있다. 즉 소비자는 스스로의 안전과 권익을 위하여 물품 및 용역을 선택함에 있어서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리를 향유한다(동법 제3조 제2호). 이에 근거하여 국가 및 지방자치단체는 물품의 품질개선 및 소비생활의 합리화를 기하기 위하여 물품 및 용역의 규격을 정하고 이를 보급하기 위한 시책을 강구하여야 한다(동법 제7조). 이에 근거하여 제정된 법률이 산업표준화법이라 할 수 있다.

표준화란 물품과 용역에 관한 품질, 성능, 시험방법 등을 단순화, 통일화하는 것으로 품질의 개선, 생산능력의 증대 기타 생산의 합리화, 거래의 단순화 및 사용·소비의 합리화를 꾀하고 아울러 공공복지 증진에 기여한다. 그런데 지금까지 표준화는 제품의 품질·성능의 개선에 초점을 두었고 이 또한 소비자의 요구에 합치되어 왔으나, 기술의 발전과 함께 제품의 품질·성능은 현격히 향상되고 시장에 수많은 상품이 투입되면서 표준화도 새로운 단계에 접어들게 되었다.

이러한 소비자의 가치관의 다양화와 소비, 거래형태의 변화에 대응하기 위해 표준화에도 변화가 요구되고 있다. 이미 국제표준화기구(ISO)의 소비자정책위원회(COPOLCO)는 소비자정책의 일환으로 표준화활동을 전개하고 있다.

그러나 정보화, 고령화에 따라 급변하는 소비생활 환경에 대응하기 위해서는 표준화에 있어서 현재의 규격의 적정화 정책으로는 부족하다. 소비자의 중대 관심사항인 안전성 확보, 품질, 성능의 명확화, 호환성 확보에 따른 편리성 향상 등을 주목적으로 한 물품 및 용역의 규격을 정하는 것이 되어야 할 것이다.

### 3. 표준화의 소비자보호 기능

표준화는 다음과 같은 소비자보호의 기능이 있다.

#### 1) 소비생활의 합리화 촉진

표준화의 결과물인 표준은 일정 종류의 생산물의 용량과 오차 등을 통일적으로 확립함으로써 생산에서의 통일을 기하는 합리화의 기능이 있다. 표준은 자원에서 제품이나 서비스로 변환시키는 모든 과정에 적용되어 생산의 효율을 증가시키고 생산과정 단계에서 비용감소를 줄 수 있다. 또한 소비자에게도 소비생활의 합리화를 촉진한다. 특히 제품 위주에서 유통, 물류, 소프트웨어, 서비스 등 전 산업분야로 확대되어지고 있다.

#### 2) 품질보증 및 안전 확보 기능

표준화는 제품에 관한 정보의 공개를 촉진시키는 결과를 가져와 품질을 보증하는 기능을 할 뿐 아니

라 소비자의 안전을 확보하는 효과를 가져온다. 즉, 표준은 물리적, 화학적, 기술적 성상에 관한 기준을 정하거나 상품의 품질과 안전성을 보장하는데 기여한다. 그리고 위험방지를 목적으로 하는 안전기능과 관련하여 안전표준, 물질표준, 시험표준 등이 있다.

#### 3) 소비자분쟁해결의 객관적 근거

표준화의 결과물인 표준은 소비자분쟁해결을 위한 객관적 준거가 될 수 있다. 표준화가 원활히 이루어지고 표준의 신뢰성이 확보되는 경우 소비자 불만과 피해의 원인인 정보의 비대칭성은 감소되어 사전적으로 분쟁을 예방하는 효과를 줄 수 있다.

#### 4) 자율성 보장

표준화는 정부규제가 일정한 한계를 갖고 있다는 인식에서 사업자와 소비자 사이의 자율성을 보장하는 데 있다. 사업자는 소비자에게 필요한 상품정보에 대한 접근가능성을 보장하여 정부규제의 한계를 보충하고 보완하는 자율성보장효과를 발휘한다.

### 4. 표준화에 있어서의 소비자 참여 확대 방안

정보화, 세계화, 고령화 등 21세기 소비환경변화에 따라 표준화는 더 이상 산업정책이 아니라 소비자정책의 일환으로 접근하여야 한다.

소비자는 표준화에 대해 수동적인 존재이고, 소비자가 깊이 관여하지 않은 상태에서 만들어진 표준에 따라 호환성, 안전성, 품질보증 등의 혜택을 받

는다는 것은 한계가 있다. 그러므로 표준화의 실효성을 확보하기 위해서는 이해관계자로서 소비자의 참여를 확대해야 한다. 즉, 소비자의 관점이 표준에 반영될 수 있도록 하는 것이 효율적이다.

또한 아직 국제적인 표준화에서의 소비자참여의 중요성을 충분히 인식하고 국내에서 반영하여야 한다. 표준화에 관한 국제적인 소비자정책위원회인 ISO/COPOLCO에 소비자나 소비자단체가 적극적으로 참여하고 그 동향을 파악하는 것이 중요하다. COPOLCO에서는 보다 많은 국가의 소비자나 소비자단체의 참여를 요청하고 있다. 이를 위해서

는 산업자원부나 표준화관련기관이 국내표준화활동에 소비자나 소비자단체의 참여를 유도하고 전문가 육성에 필요한 지원을 강화해야 한다.

무엇보다 중요한 것은 소비자가 표준화제도와 표준의 역할에 대해 충분히 이해하고 관심을 갖고 참여할 수 있도록 해야 한다. 소비생활 가운데 표준화를 의식하고 행동해야만 표준화과정에 적극 참여하고 제안하기를 기대할 수 있다. 이를 위하여 관련 기관에서는 소비자들의 참여와 제안을 받을 수 있는 시스템마련이 필요하다. **표준**

