

소비자 만족도 5점 만점에 3.95점, 소비자의 에너지소비량 인지도는 10% 이하

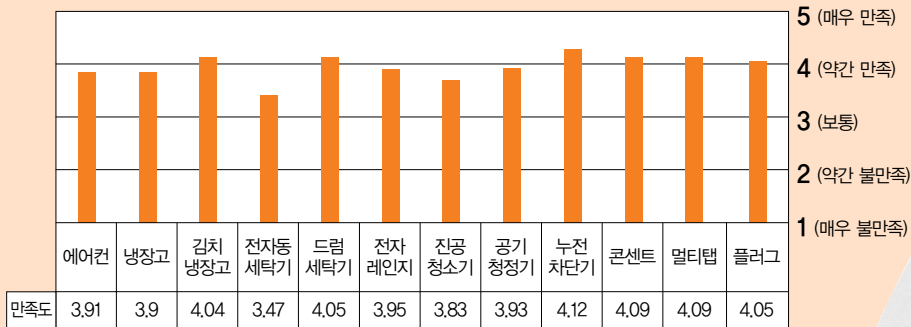
국내 전기전자제품 성능엔 만족, 에너지소비량 인지도는 낮아

문의 | 산업자원부 전기전자표준팀 (02-509-7294~7)

산업자원부 기술표준원과 소비자시민모임은 국민 생활과 밀접한 12개 전기전자제품의 품질 및 성능 등에 대한 소비자 만족도와 개선사항을 조사하고 그 결과를 발표하였다.

- 드럼세탁기, 김치냉장고, 누전차단기, 콘센트, 멀티탭, 플러그는 대체로 만족한 수준이나
- 전자레인지, 공기청정기, 에어컨, 냉장고, 진공청소기, 전자동 세탁기는 보통 수준으로 나타나

전기전자제품 소비자 만족도



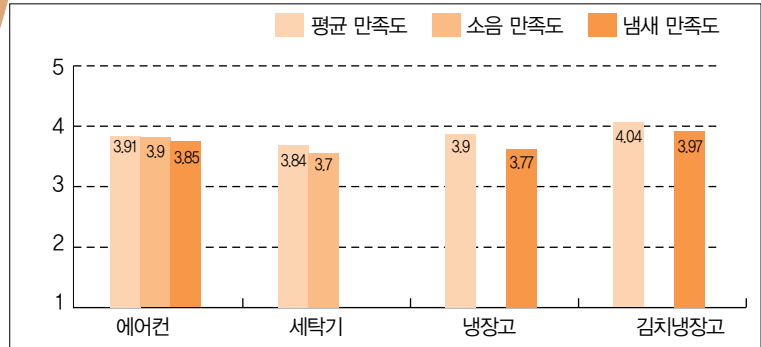
전기전자제품의 품질·성능, 소음·악취 등에서 소비자들이 느끼는 만족도는 다음과 같이 분석되었다.

첫째, 전체적으로 성능에 대한 소비자 만족도는 12개 제품 중 6개 제품이 만족한 수준으로 나타났다. 사용 만족도가 가장 높은 제품은 누전차단기였고, 가장 낮은 제품은 전자동 세탁기였다.

각 제품별 만족도(5점 만점 척도)를 순서대로 살펴보면, 누전차단기(4.12), 멀티탭과 콘센트(각 4.09씩), 드럼세탁기(4.05), 플러그(4.05), 김치냉장고(4.04), 전자레인지(3.95), 공기청정기(3.93), 에어컨(3.91), 냉장고(3.90), 진공청소기(3.83), 전자동 세탁기(3.47) 순으로 나타났다.

둘째, 전기전자제품의 소음이나 악취에 대해 소비자의 불만이 비교적 높게 나타났다. 에어컨과 세탁기는 소음으로 인하여, 냉장고, 김치냉장고 및 에어컨은 냄새로 인하여 소비자에게 불만을 초래하고 있는 것으로 조사되었다.

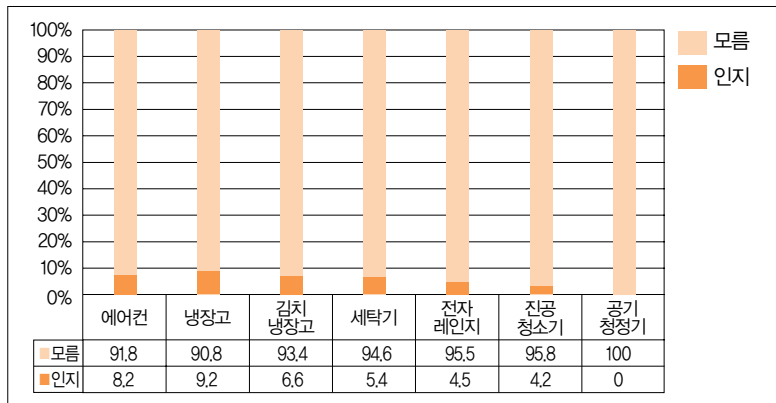
소음과 악취는 감성적인 측면으로 사람마다 느끼는 정도가 다를 수 있기 때문에 성능규제를 위한 기준을 마련하기가 어려운 실정이다. 현재 악취를 감소시키기 위한 탈취기술이 제품에 적용되고 있으나 시험법은 제정되지 않은 상태이며, 소음 기준은 규정되어 있으나 현재의 기준치에 대해서 소비자가 불만을 느끼고 있어 기준치를 강화시킬 필요성이 있는 것으로 조사되었다.



셋째, 사용하고 있는 대상 전기전자제품의 에너지소비량(소비전력량)을 알고 있느냐는 질문에 대부분의 소비자들이 모른다고 답하여 에너지절약에 대한 의식이 크게 부족한 것으로 나타났다.

조사대상 제품들의 특징은 보급률이 높고, 비교적 사용빈도가 높은 제품으로서, 에너지를 많이 소비함에도 불구하고 제품의 에너지 소비정도에 대한 소비자 인지도는 매우 낮았다. 소비자들에게 고유가시대에 걸맞은 에너지 절약 및 온실가스저감 필요성에 관한 맞춤형 홍보가 필요한 대목이다.

에너지 소비량 인지 여부



넷째, 제품에 대한 올바른 제품 정보의 부족으로 소비자들이 심적인 불편함을 겪고 있는 것도 조사되었다. 이는 제품 자체의 품질이나 성능상에는 아무런 문제가 없음에도 불구하고, 정보 제공의 부족으로 인하여 소비자들이 우려를 하는 경우이다.

전자레인지의 경우, 현재 전자파에 대한 기준이 있고 제조업체마다 철저한 품질관리를 하는 부분이지만 전자파 검사 여부

에 대한 표시 등의 미비로 소비자들이 전자파 발생에 대한 불안을 가지고 있어 만족도가 낮게 나타났다. 에어컨의 냉방성능에 대한 불만은 제품 자체의 불량 가능성이 매우 적은 항목으로, 제품 자체의 문제라기보다는 냉매누설이나 배관연결 불량 등 불완전한 작업에 기인한 불만사항이 있는 것으로 나타났다.

소비자시민모임은 전기전자제품 사용시 소비자 불만을 최소화할 수 있도록 해당 정부기관에 시험방법이나 기준의 개선을 위한 규격 검토를 요청하였다. 한편, 전기전자제품 제조업체에는 이번 조사 결과에서 나타난 소비자 불만 사항에 대하여 제품의 성능 개선을 위한 기술 개발을 통해 소비자의 불만족을 해소하고 소비자 만족도 향상을 위해 노력해 줄 것과, 소비자들의 올바른 제품 사용을 위해 필요한 정보를 제공해 줄 것을 지속적으로 촉구할 방침이다.

아울러, 고효율 전기전자제품 사용을 위한 소비자 정보 제공과 에너지 절약에 대하여 소비자 인식 제고를 위한 교육, 홍보를 강화할 계획이다.

기술표준원칙도 이번 조사결과에서 나타난 소비자의 요구사항이 제품에 반영되도록 국가규격의 정비를 검토할 계획이라고 밝혔다.

또한 소비자 불만사항으로 나타난 전기전자제품에 대한 소음기준을 강화하고 악취에 대한 시험방법과 기준을 조속히 마련함으로써 소비자들의 요구 수준을 만족시키고 세계시장에서의 제품 경쟁력이 제고되도록 할 계획이다.

※ 본 조사는 소비자 입장에서 해당 전기전자제품의 품질 및 성능의 만족도와 개선 사항을 파악한 것으로, 기존에 가전회사들의 제품생산 및 홍보를 위한 자체 조사와는 차별적이며, 다음의 조사 방법 및 그 제한점에 근거하였다.

- 1) 조사 표본 대상 선정은 전기전자제품의 사용자인 주부 또는 배우자로,
- 2) 서울, 경기 지역의 500가구로 한정하였으며,
- 3) 제품의 성능과 관련하여 개선사항을 파악하기 위한 조사였다.

지식서비스산업 등 일반용 요금 인하, 심야전력 및 산업용 인상 전체 요금수준 동결하면서 심야전력 등 불합리한 전기요금 체계 개선

문의 | 산업자원부 전기소비자보호팀 (02-2110-5544)

- 산업자원부는 전체 전기요금수준은 동결하되, 그간 문제가 되어온 심야전력제도의 개선과 산업용과 일반용간 전기요금 격차를 완화하기 위해 전기요금체계를 조정하여 내년 1월부터 적용기로 함
 - 적정요금의 60%에도 못 미치는 심야전력요금은 17.5%를 인상하여 수요를 현행 수준으로 동결하고,
 - 적정요금보다 낮은 산업용은 1% 인상하고, 적정요금보다 비싼 일반용을 3.2% (지식서비스산업 13.8%) 인하함
- 금번 조치는 과도한 심야전력 수요를 억제하여 국가적인 에너지사용의 효율성을 제고하고, 에너지 다소비형 산업 구조 개선 및 서비스산업 경쟁력 강화에 기여할 것으로 기대
- 한편, 최근 유가 등 국제 원자재 가격상승으로 가시화되고 있는 전기요금 인상요인에 대해서는 내년초 한전의 2007년 도 결산실적이 나오면 이를 토대로 종합적으로 검토할 예정임

〈 심야전력제도 개선대책 〉

- 심야전력제도는 심야시간대(23:00-09:00) 원자력·석탄 발전소의 이용률을 높이기 위해 '85년 도입하였으나, 최근 고유가로 수 요가 급증하여 발전원가가 비싼 LNG 발전기까지 가동
 - * '06년 심야전력 수요는 8,960MW로 적정규모인 4,720MW의 2배 수준
 - 특히, 겨울철에는 심야전력을 이용한 난방수요의 증가로 고가의 LNG가 현물시장에서 도입되는 등 LNG 수급에도 부정적 영향을 초래할 뿐만 아니라,
 - 1차 에너지를 전기로 전환하는 과정에서 발생하는 손실을 감안하면 LNG 또는 등유로 직접 난방하는 방식보다 효율이 낮아 국가적 으로 에너지 사용의 낭비요인이 되고 있음
 - 고가의 LNG가 투입됨에 따라 발전원가는 상승하고 있으나, 심야전력요금은 적정수준의 60%에 그치고 있어 연간 5천억원의 손실을 일반 전기소비자가 부담하고 있음
 - 심야전력과 대체관계에 있는 등유가격이 연초대비 약 21% 인상(873원/ℓ → 1,056원/ℓ)되어 심야전력 수요가 급증할 우려도 있음
- 이와 같은 문제점을 해소하기 위해 심야전력요금을 '08.1월부터 17.5% 인상하여 적정요금의 약 70% 수준으로 조정기로 함
 - 연간 5천억원에 달하는 손실도 약 3,700억원 수준으로 감소할 전망

- 한편, 심야전력 요금인상에 따른 저소득층의 부담을 경감하기 위해 심야전력을 사용하는 기초생활수급자와 사회복지시설에 대해서는 20% 요금할인제도를 신설함
 - 기초생활수급자와 사회복지시설에는 요금인상에도 불구하고 5.6%의 요금인하 효과가 발생하고, 연간 약 4만원에서 16만원의 전기요금 부담을 경감받게 됨
 - * 20% 요금할인제도는 주택용 요금에 이미 적용되고 있는 제도임
 - 그리고 심야전력을 신규로 계약하는 경우, 가구당 최대 공급용량을 현행 50kW에서 단계적으로 축소하여 심야전력을 저소득층의 난방수단으로 유도키로 함
 - * '08.3월부터는 30kW, '08.9월부터는 20kW로 제한

〈 용도간 전기요금 격차 완화 〉

- “전기요금 체계개편 기본계획(2002)” 및 “서비스산업 경쟁력강화 종합대책 (2006)”에 따라 추진되고 있는 용도간 요금격차 완화를 위해 적정요금보다 싼 산업용은 소폭 인상하고, 적정요금 보다 비싼 일반용은 인하키로 함
 - 제조업에 적용되는 산업용은 요금이 싸서 에너지다소비형 산업구조를 유발하는 반면, 새로운 성장동력으로 부상하고 있는 서비스산업에는 높은 가격의 일반용 요금이 적용되고 있음
 - 이에 산업용 요금은 1% 인상하는 대신, 일반용 요금은 산업용과 심야전력 인상분을 활용하여 3.2% 인하키로 함
 - 특히, 성장잠재력과 파급효과가 큰 지식서비스 산업에 대해서는 적정요금 수준까지 13.8% 인하함
 - * 적정요금이란 원가에 적정이윤을 합한 것으로 용도간 요금격차가 해소될 경우의 수준
 - * 적용 대상 시설 : R&D분야 254개 시설, IT분야 3,475개 시설, 물류분야 203개 시설 등 총 3,932개 시설
- 산업자원부는 최근 국제유가 상승에 따른 전기요금 인상요인과 열, 도시가스, 유류 등 여타 에너지원 가격인상을 연계하여, 에너지원간의 합리적 소비를 유도할 수 있도록
 - 국제유가와 국내 발전연료 가격간의 시차와 내년초에 나오는 한전의 2007년도 결산실적을 토대로 필요한 전기요금 인상 수준에 대해 종합적으로 검토하고,
 - 중장기적으로는 열 및 도시가스 요금 등과 같이 연료비 변동을 적기에 요금에 반영하는 “연료비 연동제”를 전기요금에도 도입하는 방안을 검토할 계획임

한계용량 폐지, 초대형 발전소 건설 억제 등 제도 개선 추진계획 태양광 100MW이후엔 ‘발전차액’ 기준가 대폭 낮춰

문의 | 산업자원부 신재생에너지팀 (02-2110-5401~4)

- 산업자원부(장관 金築柱)는 태양광 발전차액 한계용량(100MW) 도달 이후에도 지원제도를 유지하되, 기준가격 인하를 통해 대외경쟁력을 갖춘 태양광 산업 육성과 보급 확대를 동시에 추진할 계획을 밝힘
- ◎ 초기 태양광시장 창출을 위해 설정한 100MW(누적설비용량 기준)까지는 기존 방식('06. 10월개정)대로 지원하되, 100MW 도달 이후는 국내 태양광 산업의 경쟁력 강화를 위해 제도를 개선할 예정임
 - 개선내용으로는 한계용량 폐지와 함께, 기준가격의 대폭 인하* 등으로 이를 통해 고효율제품 설치 및 기술개발을 유도할 것임
- * 구체적인 내용은 전문가관의 연구를 거쳐, 기획예산처 등 관련부처와의 협의를 통해 '08년 상반기 중 고시개정을 통해 확정

- ◎ 또한, 태양광 발전사업부지 관련 토지투기 문제제기와 설치되는 모듈수명의 장기화 추세를 감안, 발전차액 지원기간을 20년(현행 15년)으로 늘리되, 늘어난 지원기간에 대해서는 기준가격 인하에 반영할 계획임
- 발전용량별 차별화된 기준가격을 마련하여, 초대형 태양광발전소 건설 지양을 위해 발전소당 최대 지원용량을 설정할 계획임
- * 현행 태양광 기준가격 : 677.38원/kWh(≥30kw), 711.25원/kWh(<30kw)