

집단분쟁조정제도의 운영 현황과 개선방향

1. 집단분쟁조정이란?

집단분쟁조정이란, 2007년 3월 28일 시행된 소비자기본법에 따라 도입된 것으로, 다수의 소비자에게 같거나 비슷한 유형의 피해가 발생한 경우 한국소비자원 내에 설치된 소비자분쟁조정위원회(이하 '조정위원회'라 함)에서 일괄적으로 분쟁조정을 할 수 있는 제도이다.

이 제도는 소액·다수 피해 발생이라는 특성을 지닌 소비자문제를 일괄적으로 해결하기 위하여 도입되었으며, 소비자기본법(이하 '법'이라 함) 제68조, 소비자기본법시행령(이하 '시행령'이라 함) 제56조~제62조, 소비자분쟁조정규칙(이하 '규칙'이라 함) 제35조~제43조에서 규정하고 있다.

집단분쟁조정제도에 관해 간단히 설명하면 다음과 같다.

(1) 신청 요건

- 소비자의 피해가 다수의 소비자에게 같거나 유사한 유형으로 발생하는 경우로서 대통령령이 정하는 사건
- 피해가 같거나 비슷한 유형으로 발생한 소비자 중 다음에 해당하는 자를 제외한 소비자의 수가 50인 이상일 것
 - i) 소비자기본법 제31조에 따른 자율적 분쟁조정, 소비자기본법 제57조에 따른 한국소비자원 원장의 권고, 그 밖의 방법으로 사업자와 분쟁해결이나 피해보상에 관한 합의가 이루어진 소비자
 - ii) 소비자기본법 시행령 제25조의 분쟁조정기구에서 분쟁조정이 진행 중인 소비자
 - iii) 해당 물품 등으로 인한 피해에 관하여 법원에 소를 제기한 소비자
- 사건의 중요한 재정이 사실상 또는 법률상 공통될 것



김희원
기획소장
(사)기업소비자전문가협회
02-34463-5378

(2) 집단분쟁조정 의 절차

신청	<ul style="list-style-type: none"> • 국가, 지방자치단체, 한국소비자원, 소비자단체, 사업자 • 피해구제절차 없이 바로 분쟁조정 신청
개시 결정 및 공고	<ul style="list-style-type: none"> • 조정위원회 의결로 결정 • 공고 기간 및 방법 : 14일 이상, 한국소비자원의 홈페이지 및 전국을 보급지역으로 하는 일간신문에 게재 • 분쟁조정에 당사자로 참여할 피해자 및 사업자 추가 신청접수
분쟁조정 실시	<ul style="list-style-type: none"> • 분쟁조정 의결 절차 : 일반 분쟁조정사건과 동일 • 특징 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 집단분쟁조정 당사자인 소비자 중 일부 소비자가 법원에 소를 제기하더라도 분쟁조정절차를 중지하지 아니하고, 소를 제기한 소비자만 절차에서 제외 ◆ 집단분쟁조정기한은 원칙적으로 절차 개시 공고를 종료한 날로부터 30일 이내
효력 및 사후절차	<ul style="list-style-type: none"> • 효력 : 민법상 화해의 효과 • 사후절차 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 사업자가 조정 결과를 수락한 경우 당사자 아닌 피해를 입은 소비자에 대한 15일 이내에 보상계획서를 작성하여 조정위원회에 제출하도록 권고

2. 운영현황 (2007년 6월 기준)

집단분쟁조정제도의 2007년 3월 28일부터 시행되어 약 1년 정도 운영하였는데, 그 운영현황은 다음과 같다.

(1) 품목별 접수 현황

구분 (접수일자 구분)	집단분쟁 관련 1)	생필품종류 2)	정보통신 3)	총합	계
2007	6	3	1	1	11
2008.6 현재	11	5	5	1	16
계(%)	17(62.9)	3(11.1)	6(22.2)	1(3.7)	27(100)

1) 아파트 관리권, 하수구수, 단정화장 공사, 명품내화장공사, 다단계 보험, 새마을 반값 요리, 분당 등
2) 필수기반서비스 부도에 따른 조식, 약품, 일주용품, 상품보험, 상품판매 문제
3) 내비게이션, 인신보험, 문제, IT(의료)보, 보정, 자영업, 유선 보정

(2) 처리 현황

구분 (접수일자 구분)	위험회 회정 배상 결정	기각 결정	선정중	계
2007	10	3	1	11
2008.6 현재	9	6	3	7
계(%)	19(100)	14(73.6)	3(26.3)	8

(3) 배상결정 후 진행 상황

구분	수(건)	9 #(명)	배상결정금액(원)	비고
조정 성립	7,501	1,857	약 6백억 손해배상	집단 제5호, 519호 사건 제외
조정 불성립	535.7	4,361		소송지연 3건
성립 7 간중	2(14.2)	301		
계(%)	14,100	6,519		

3. 문제점 및 개선방향

집단분쟁조정제도의 가장 큰 특징이라고 하면, 동일한 사안에 대한 여러 분쟁을 한번에 조정한다는 것과 사후 보상계획서를 통해 동일한 피해를 입은 소비자가 보다 손쉽게 피해구제를 받을 수 있도록 한 것이다. 효율적인 집단분쟁조정제도를 통해 사회적 비용을 줄이고, 소비자피해 예방의 효과를 가져올 수 있으며, 기업의 입장에서는 소비자 의견 전달 창구로써 기능하고, 기업들이 국내 소비자들의 피드백에 더욱 민감해져서 경쟁력을 향상시키는 계기로 삼을 수 있다. 또한 소송을 통하지 않으므로 비용이 적게 든다는 장점을 가지고 있다. 그러나 1년 정도 운영한

결과, 아직까지 보완되어야 할 부분도 있다.

첫째, 소비자기본법은 집단분쟁조정을 분쟁조정외의 특례로서 규정하면서 이와 관련한 법조문은 1개, 시행령은 5개로 간략하게 규정하고 구체적인 절차는 위원회 규칙에 위임하고 있어, 조정을 신청하는 기관이나 소비자 및 사업자 입장에서 조정 절차가 어떻게 진행되는지 예견하기 어려운 문제점이 있으므로, 절차상 투명성·공정성을 확보하기 위해서라도 소비자기본법에 상세하게 규정할 필요가 있다.

둘째, 개시광고 등으로 기업에 미치는 영향력이 막대한 반면, 조정개시 요건 및 절차상으로 선의의 사업자를 고려하는 부분이 미비하다. 현행 법상 집단분쟁조정을 신청 받으면 조정위원회의 의견반대로 집단분쟁조정이 개시되어 신문 등에 광고되므로, 조정의 결과와 상관없이 사업자로서는 신용과 명예의 심각한 손상을 입는다는 점을 감안하면 위원회의 절차개시결정 전에 반드시 사업자의 의견진술의 기회, 사전 협의의 절차를 보장하는 것이 필요하다.

셋째, 집단분쟁조정제도는 대표당사자 선정을 인정하고 있는데, 집단을 대표하는 대표당사자의 역할이 매우 중요하다. 그런데 현행법상 대표당사자의 선정에 있어 전적으로 분쟁조정위원회의 의결에 따르게 되어 있어, 그 자격이나 결격사유에 대한 규정은 없는데, 이는 증권관련 집단소송법에서 대표당사자의 자격을 엄격히 규정하고 있는 것과 비교된다. 따라서 대표당사자는 진정 당사자들을 위하여 객관적이고 공정한 위치에서 업무를 수행할 수 있도록 하는 법적 규정이 필요하다.

현재 소비자단체 및 학계에서는 집단소송법의 도입에 대해 꾸준히 주장해오고 있다. 그러나 이제 시행한지 1년 정도밖에 되지 않은 집단분쟁조정을 두고 집단소송법을 도입하는 것은 사업자의 영업 위축 및 사회적 비용 증가 등 부작용이 예상된다. 또한 집단소송법을 대체하는 수단으로 소비자단체소송을 금년부터 시행하였으므로, 동 제도를 지속적으로 보완해 나가는 것이 보다 신속한 피해구제를 하고, 소송으로 지출되는 사회적 비용을 줄이며, 소비자와 사업자가 모두 win-win할 수 있는 방법일 것이다.

