공정거래위원회	보도참고자료	다시 대한민국! 새로운 국민의 나라

보도시점 2023. 8. 18.(금) 11:30 / 배포 2023. 8. 18.(금) 08:00

소비자정책위원회, 디지털·그린시대 소비자정책 청사진 발표

- 한덕수 국무총리, 민생 물가 안정을 위한 소비자단체·정부 역할 확대 당부
- 디지털·그린경제 등 소비환경변화를 반영한 「제6차 소비자정책 기본계획(`24~`26)」 확정
- 2022년 소비자정책 실적평가 결과, 농식품부·과기정통부·개보위 우수

소비자정책위원회(공동위원장: 국무총리, 여정성 서울대 교수)는 8. 18.(금) **「제6차 소비자정책 기본계획(`24~`26)」 등 5개 안건*을 심의·의결**하였다.

* (의결안건) ① 제6차 소비자정책 기본계획('24~'26)
② '22년 소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가
③ '23년 상반기 소비자 지향적 제도개선 권고

(보고안건) ④ 소비자권익 증진을 위한 물가감시 및 정보제공 강화
⑤ 농식품 가격안정화 방안

소비자정책위원회는 **국무총리와 민간위원장이 공동으로 위원장**을 맡고 8개 관계부처 장관과 민간위원(15명) 및 한국소비자원장으로 구성되며, **범정부 소비자정책을 수립·조정하고 심의· 의결**하는 국무총리 소속 위원회이다.

이날 회의에서는 향후 3년간 정부의 소비자정책 방향을 담은 **'제6차 소비자정책 기본계획'** 및 18개 중앙부처와 17개 광역지방자치단체가 제출한 269개 **'22년 소비자정책 과제에 대한 추진실적 평가 결과**를 의결하였다.

아울러, ① 단기 물품대여서비스에 대한 소비자분쟁해결기준 마련, ② 온라인에서 활동하는 동물장묘업자의 서비스 정보 제공 강화, ③ 신발 취급 정보 제공방법 개선 등 국민생활 밀접분야의 **소비자지향적 제도개선 사항에 대한 권고안도 채택**하였다.

특히, 한덕수 국무총리는 이날 회의에서 우리 경제의 한 축인 소비자가 중심이 되는 **안전하고 공정한 시장경제 조성**을 위해 **민관 공동의 노력이 필요**하며, 한국소비자단체협의회·한국소비자원 등 **민간 부문에서 물가감시 및 정보제공 활동을 활성화**하여 **소비자 선택권 확대 및 합리적 소비 지원 노력이 중요**함을 강조하였다.

이번 제11차 소비자정책위원회 안건의 상세 내용은 다음과 같다.

< 안건 1. 제6차 소비자정책 기본계획(`24~`26) >

□ 이번 「**제6차 소비자정책 기본계획**(`24~`26)」은 최근 소비환경 변화를 반영하여 '**소비자와 함께하는 안전하고 공정한 디지털·그린경제 전환**'이라는 비전 아래 ①**안전**, ②**거래**, ③**역량**, ④**피해구제·정책협력** 등 4대 정책분야에서 10개 **핵심과제**, 20개 **세부 과제를 마련**하였다.

○ 우선, **디지털 기술 발전에 따라 급증하는 신기술·신유형 소비자 피해 대응**을 위해 「소비자안전기본법」 및 「제조물책임법」 제·개정을 통해 소프트웨어· 알고리즘 등 분야의 소비자 안전 확보 방안을 추진할 계획이다.

○ 또한, 플랫폼 기반 거래가 확산되는 환경에서 앱마켓· 메타버스 등 분야의 이용자 보호 원칙, 다크패턴 등 소비자권익 침해 행위 규율 체계 등을 마련하여 **소비자가 신뢰할 수 있는 온라인플랫폼 거래기반을 구축**할 예정이다.

○ 아울러, 지속가능한 소비 환경 조성을 위해 전기·수소차 충전 및 배터리 이용 여건 개선, 다회용기 사용 기반 조성 등 자원순환 소비를 촉진하고, 개인정보·전자상거래 분야에서의 분쟁조정제도 운영을 활성화하는 등 **디지털· 그린 경제 전환을 준비**해 나갈 계획이다.

< 안건 2. 2022년 소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가 >

□ 올해 평가는 2022년 **18개 중앙행정기관**과 **17개 광역지방자치단체**가 추진한 **269개 정책**(중앙 119, 지방 150)을 대상으로 시행되었으며, 대부분의 과제가 **당초 계획에 따라 차질 없이 집행**된 것으로 평가되었다.

○ **중앙행정기관**의 경우 우수한 과제의 비율 및 평균점수가 **전년보다 상향** 되었다. ('21년 80.3점 → '22년 80.5점)

○ **광역자치단체**의 경우, 1372소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질개선을 한 **경기도**와 고령소비자 권익 증진을 위한 프로그램 활성화 사업을 한 **경상북도** 등이 우수한 평가를 받았다.

□ 주로 **디지털 정보격차를 해소 및 정보 제공 확대**등으로 **소비역량을 제고**한 정책*들이 **우수 사례**로 평가되었으며, **취약계층의 소비자권익을 제고**하는 정책**들도 좋은 평가를 받았다.

* 예: 디지털 격차 해소 및 소비자 친화적 디지털 활용 역량 프로그램 강화(과기정통부), 빅데이터 기반의 농식품 소비정보 분석·제공으로 시장 참여자의 합리적 의사결정 지원(농식품부)

** 예: 장애인, 고령소비자 디지털 정보격차 해소를 위한 기술표준 제정 및 교육(과기정통부), 고령소비자 친화식품 표준 마련 및 적용 확대 지원(농식품부) 등

□ 소비자정책위원회는 금번 **평가 결과**를 중앙부처 및 지방자치단체에 **통보**하여 **차년도 소비자정책 시행계획 수립에 반영**토록 하는 한편, 우수한 성적을 거둔 광역지방자치단체를 **포상**할 계획이다.

< 안건 3. 소비자 지향적 제도개선 과제 >

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

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

① **(단기 물품대여서비스에 대한 소비자분쟁해결기준 마련)** 의상·액세서리 등 **단기 대여서비스 이용** 관련, 사업자와 소비자 간 원활한 분쟁해결을 위한 **분쟁해결기준을 마련***하도록 권고하였다. (공정위)

* 정수기·안마의자 등 장기간 대여서비스에 대한 분쟁해결기준은 마련되어 있으나, 단기 대여서비스는 장기 대여서비스와 성격이 달라 직접적인 적용이 어려움

② **(동물장묘업자의 서비스 정보 제공 강화)** 통신판매방식으로 영업하는 동물장묘업자들이 통신판매업 신고를 하고, 이들을 대상으로 통신판매업자 준수사항에 대한 교육을 실시하여 소비자에게 거래조건 등 정보제공이 충분하게 이루어질 수 있도록 개선을 권고하였다. (농림축산식품부)

③ (신발 취급정보 제공방법 개선) 신발류의 경우 취급정보가 꼬리표·스티커 등 분리 가능한 방식으로 제공됨으로써, 이를 제거 후에는 제품정보를 알 수 없어 부적절한 세탁 등으로 다툼이 빈번히 발생하고 있어 중요정보는 신발 개별제품에 인쇄·박음질 등 고정표시를 권장하도록 개선을 권고하였다. (산업통상자원부)

* EU는 신발 관리방법 관련 정보인 제품 재질(섬유, 가죽 등) 표기는 인쇄, 부착, 각인 등으로 부착하도록 규정

< 안건 4. 소비자권익 증진을 위한 물가감시 및 정보제공 강화 >

□ 한국소비자단체협의회(회장 남인숙)는 **고물가 상황**에서 소비자 부담 완화 등을 위해 소비자단체의 **물가감시 및 정보제공 역할을 강화**하기로 하였다.

○ ①**생필품 가격조사**와 함께 일반의약품·교육비·주거관리비 등 생활 밀접 품목으로 **조사대상 확대**, ②**구독서비스·지역축제물가** 등에 대한 **특별물가 조사** 실시, ③원재료·가공식품 등 **기업의 불합리한 가격인상 감시· 성명서 발표** 등을 통해 소비자가격 인하를 유도할 예정이라고 밝혔다.

○ 또한 **소비자 참여형 물가감시활동** 실시, SNS·유튜브 동영상·카드뉴스 등 다양한 **온라인 매체를 활용하는** 등 **물가정보 제공 채널을 확대**하기로 하였다.

□ 아울러, 한국소비자원(부원장 정동영)은 **물가 관련 정보 확대 및 소비자 의견 반영 창구 활성화 등 합리적인 소비환경을 조성**하기로 하였다.

○ 주요 생필품 가격정보를 수집·공개(격주) 및 국민 다소비 품목 등에 대한 가격 비교 조사를 강화 등을 통해 **합리적인 소비를 지원**하는 한편, 소비자들의 정책 제안 창구를 확대하여 **소비자 의견을 정책에 적극 반영**하기 위한 노력을 지속하기로 하였다.

< 안건 5. 농식품 가격 안정화 방안 >

□ 농식품부는 농식품 물가안정을 위해, **농축산물의 안정적 공급**과 함께 **소비자 가계부담 완화 및 식품·외식업계 경영안정 지원을 추진**하기로 하였다.

○ 우선, 생산 감소 및 성수기 수요 대비 **정부비축·계약재배 등을 통한 국내공급** 확대 및 저율관세할당·할당관세 등을 활용한 **해외공급**을 통해 농축산물을 안정적으로 공급할 예정이다.

○ 또한, 소비자의 **장바구니 물가 부담 완화**를 위해 농축산물 **할인행사***를 **지속 추진**('23년 1,060억 원, 7월말~8월 100억 원)하고, **식재료 직거래 및 공동구매 활성화 지원, 온라인 조달 정보 제공****, **외국인력 고용규제 완화** 등을 통한 **식품·외식업계 원가부담 완화 노력을 지속**할 계획이다.

* 매주 가격상승 품목 선정, 1주일 1인 1만원 한도 20%(전통시장은 2만원, 30%) 할인
** aT 온라인 식재료 구매 플랫폼(eaT) 등 홍보 확대

※ (붙임) 1. 상정안건별 주요 내용
2. 소비자정책위원회 개요
3. 소비자정책위원회 위원 명단

담당 부서	경제조정실 재정금융정책관실	책임자	과 장	성보경 (044-200-2190)
<총괄>		담당자	서기관	김태우 (044-200-2191)
<공동>	공정거래위원회 소비자정책총괄과	책임자	과 장	김성근 (044-200-4405)
		담당자	사무관	권혜지 (044-200-4406)
<공동>	농림축산식품부 원예산업과	책임자	과 장	유원상 (044-201-2231)
		담당자	사무관	남기헌 (044-201-2234)

대한민국 정책브리핑
OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

붙임 1 **상정안건별 주요 내용**

제1호-의결 제6차 소비자정책 기본계획('24~'26년)

◇ 소정위는 소비자정책기본계획(3년단위)을 수립 · 의결(소비자기본법 §21)
- '06년 제도 도입 이후 '09년부터 현재까지 5차의 기본계획 수립 및 추진
- 범정부 소비자정책의 중기 청사진 [19개 중앙행정기관 및 17개 광역지자체 참여]

1 정책환경 및 정책수요 전망

□ **(저성장 · 인플레)** 전세계적 고물가 · 저성장에 대응하는 소비생활 안정

□ **(기후위기 · 脫탄소)** 지속가능 소비환경 개선 및 소비자 참여 활성화

□ **(디지털경제)** 디지털 · 신기술 소비자 이슈 대응 및 디지털 취약소비자 지원 및 역량 제고 필요

□ **(초고령사회)** 고령자, 어린이 등 소비자 특성을 고려한 맞춤형 안전 및 피해 예방 정책 강화

⇨ **우리 정부 국정과제**를 통해 소비자정책의 고유가치인 **안전**과 **공정**을 핵심목표로 설정하고, **디지털·그린 경제 전환**에 따른 **新소비자 이슈** 대응

※ OECD등 국제기구와 EU 등 주요국도 디지털·그린 경제 전환에 따른 소비자 정책적 대응 중점

2 제6차 기본계획의 비전 및 전략

□ (**비전**) **소비자와 함께**하는 **안전**하고 **공정**한 디지털·그린경제 **전환**

□ (**기본방향**) 안심, 신뢰, 협력 등 주요 가치를 포함한 기본방향 제시

① 소비자가 **안심**할 수 있는 시장환경 조성

② 소비자가 **신뢰**할 수 있는 온라인 플랫폼 거래 기반 구축

③ 소비자와 정부가 **함께** 준비하는 디지털·그린 경제 전환

3 4대 정책목표 및 10대 핵심과제

▸ 국정기조 및 현안관련 과제를 중심으로 안전, 거래, 역량, 피해구제 및 정책 협력 4개 영역의 정책목표를 설정하고, **20개 세부과제[10대 핵심과제]** 선정

1. [안전] 국민이 체감하는 소비자 안전 확보

1 신기술·신유형 소비자 안전관리 체계 구축

○ 「(가칭) **소비자안전기본법**」 **제정**을 통한 범정부 안전종합정책 수립 기반 마련[국정과제]

○ 전기차, IoT, 디지털 치료기기 안전기준 마련 등 **안전관리 강화**[국정과제]

○ 신기술·신유형 제품 등에 대한 안전 감시 등 **안전사각지대 감시** 강화

2 소비자 안전 우려 분야 집중 관리 강화

○ **농축수산물** 안전 검사 및 원산지 관리 강화[국정과제]

○ **고령자·어린이 보호** 의무 확대 등 교통시설 · 서비스 안전관리 강화

3 온라인상 위해 식품 · 제품의 신속한 유통 차단

○ **유관기관 협력**을 통한 해외 위해식품 · 제품의 **검사** 및 **차단** 강화[국정과제]

○ 자동식별 프로그램을 활용한 온라인 쇼핑몰 **리콜제품 모니터링** 강화

2. [거래] 합리적 선택권이 보장되는 거래 환경 조성

4 온라인상 소비자 기만행위 제재

○ **온라인 다크패턴** 관련 행위 조사 · 제재 및 법제도 개선[국정과제]

○ 뒷광고, 이용후기 조작 등 **온라인 부당광고** 감시·시정[국정과제]

5 플랫폼 등 분야별 소비자권익 증진 및 합리적 소비 지원

○ **디지털 금융, 가상자산, 앱마켓** 등 시장에서의 소비자 편익 제고[국정과제]

○ **물가**의 안정적 관리 및 물가 투명성 강화[국정과제]

6 소비자의 데이터 주권 보장 강화

○ 개인정보 삭제권, 잊힐 권리 등 **정보주체 권리 행사 기반** 마련 및 지원[국정과제]

○ 데이터 거래 · 유통질서 확립 및 마이데이터 서비스 기반 마련[국정과제]

3. [역량] 취약 소비자 역량 강화 및 바람직한 소비문화 선도

7 디지털 취약계층, 고령 소비자 역량 제고 및 지원

○ **디지털 배움터**를 통한 디지털 거래 역량 제고 및 쉬운 키오스크 · 점자 표시 등 **고령자, 장애인**의 디지털 이용여건 개선

○ **고령자 맞춤형 금융교육** 제공 및 **고령친화 산업** 지원

8 소비자친화적 지속가능 소비환경 조성

○ **전기 · 수소차** 충전 및 배터리 이용 여건 개선[국정과제]

○ 수리권 · 다회용기 선택권 보장 등을 통한 **자원순환소비** 촉진

4. [피해구제/정책협력] 소비자 피해구제 및 정책추진 기반 강화

9 분야별 분쟁조정제도 운영 활성화

○ **개인정보, 전자상거래, C2C거래, 미디어** 등 소비자 유관 분야 분쟁조정 제도의 운영 활성화

10 글로컬 소비자정책 협력 강화

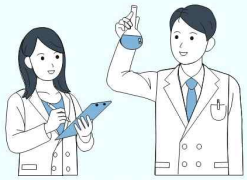
○ 지역 소비자정책 입안 · 실행 · 점검 과정에서의 민관협업 강화 및 국제기구 · 주요국 교류 확대 등을 통한 글로벌 소비자정책 협력 강화

참고1 제6차 기본계획의 추진과제 (10대 핵심과제 포함 20개 세부과제)

1. 안전	1.1. 품목별 소비자안전 관리 강화		
	[핵심]	1.1.1. 신기술·신유형 소비자 안전관리체계 구축	공정위, 과기정통부, 국토부, 산업부, 식약처, 공정위(소비자원)
	[핵심]	1.1.2. 소비자안전 우려 분야 집중 관리 강화	국토부, 농식품부, 식약처, 해수부
		1.1.3. 소비생활 밀접분야의 지속적 안전 관리	문체부, 산업부, 식약처, 환경부
	1.2. 위해감시 및 확산방지 기능 강화		
	[핵심]	1.2.1. 온라인상 위해 식품·제품의 신속한 유통 차단	공정위, 산업부, 식약처, 공정위(소비자원)
		1.2.2. 위해 감시 및 확산 방지 체계 고도화	공정위, 공정위(소비자원)
	1.3. 안전정보제공, 교육 및 취약계층 보호 강화		
		1.3.1. 안전정보제공 및 교육 강화	산업부, 공정위(소비자원)
		1.3.2. 안전취약계층 보호 강화	복지부, 산업부, 환경부, 행안부, 공정위(소비자원)
2. 거래	2.1. 부당한 소비자 거래 행위 규제		
	[핵심]	2.1.1. 온라인상 소비자 기만행위 제재	개보위, 공정위, 방통위, 복지부, 공정위(소비자원)
		2.1.2. 불공정 거래 행위 및 부당 표시·광고 감시 강화	공정위, 방통위, 공정위(소비자원)
	2.2. 주요 시장에서의 소비자권익 증진		
	[핵심]	2.2.1. 플랫폼 등 분야별 소비자권익 증진 및 합리적 소비 지원	공정위, 국토부, 금융위, 기재부, 문체부, 방통위, 공정위(소비자원)
	[핵심]	2.2.2. 소비자의 데이터 주권 보장 강화	개보위, 과기정통부, 복지부
	2.3. 소비자 정보의 양적·질적 제고		
		2.3.1. 소비자정보제공 및 활용 활성화	공정위, 농식품부, 공정위(소비자원)
3. 역량	3.1. 취약소비자 지원 및 역량 강화		
	[핵심]	3.1.1. 디지털 취약계층, 고령소비자 역량 제고 및 지원	개보위, 과기정통부, 금융위, 농식품부, 식약처
		3.1.2. 수요 맞춤형 소비자 교육 추진	공정위, 교육부, 공정위(소비자원)
	3.2. 건전한 소비문화 선도		
	[핵심]	3.2.1. 소비자친화적 지속가능 소비환경 조성	국토부, 식약처, 중기부, 환경부
		3.2.2. 그린소비 참여 활성화	농식품부, 산업부
4. 피해구제·정책협력	4.1. 소비자피해의 실질적 구제		
	[핵심]	4.1.1. 분야별 조정제도 운영 활성화	개보위, 과기정통부, 방통위, 공정위(소비자원)
		4.1.2. 소비자 피해구제의 접근성 및 실효성 개선	공정위, 공정위(소비자원)
	4.2. 소비자정책 추진·협력 강화		
	[핵심]	4.2.1. 글로컬 소비자정책 협력 강화	공정위, 공정위(소비자원)
		4.2.2. 소비자정책 추진기반 강화	공정위, 공정위(소비자원)

참고2 제6차 기본계획으로 달라지는 국민소비생활

소비자 안전



1 소비자안전, 사각지대가 줄어듭니다.

- 소비자안전기본법 제정으로 소비자안전 종합관리체계 구축
- 신기술 · 신유형 제품 등에 대한 안전 감시 · 대응 강화

2 소비자 안전사고, 정부가 더 신속하게 대응합니다.

- AI, ICT 기반 위해정보 수집 · 활용 시스템 구축
- 유관기관 협력 통한 위해 식품·제품의 신속한 유통 차단

3 국민이 안심하는 시장환경이 조성됩니다.

- 식품 등 소비자 우려 분야에 대한 안전 감시 강화
- 어린이, 고령자 등 안전취약계층 위해요소 감시 강화

소비자 거래

1 눈속임 없는 소비자 거래환경이 실현됩니다.

- 다크패턴, 뒷광고, 이용후기 조작 등 온라인상 소비자 기만행위 제재
- 생활밀접분야 및 온라인 유통채널에서의 불공정행위 감시 강화

2 온라인플랫폼 등에서 소비자 권익이 더욱 보장됩니다.

- 금융, 미디어, 콘텐츠 등 플랫폼 기반 거래에서의 소비자 권익 향상
- 개인정보의 공정한 거래 · 유통 질서 확립 및 데이터 주권 강화
- 거래조건 등에 대한 충분한 정보제공으로 소비자의 합리적 선택 보장

3 소비생활에 필요한 정보의 이용이 쉬워집니다.

- 소비자 공공데이터의 민간 개방 및 활용 활성화
- 소비자 수요에 기반한 맞춤형 정보 생산 및 확산

- 제6차 -

소비자정책 기본계획으로 달라지는 국민소비생활

소비자 역량

1 디지털 경제 시대, 두려움 없는 소비생활이 가능합니다.

- 디지털 취약계층 대상 거래 역량 및 이해력 교육 강화
- 쉬운 키오스크, 디지털 · 점자 표시 도입 등 취약소비자 이용 실태 개선

2 지구온도 상승 1.5℃ 제한, 소비자가 선도합니다.

- 수리할 권리, 다회용기 선택권 보장 등 자원순환 소비 실천 여건 개선
- 인센티브 지급, 교육 · 캠페인 활성화 통한 탄소중립 실천 문화 확산

소비자 피해구제·정책협력

1 소비자피해, 국가가 빈틈없이 챙깁니다.

- 전자상거래, 미디어, 개인정보 등 조정제도 운영 활성화
- 소비자분쟁해결제도의 접근성 및 실효성 개선

2 소비자정책 추진기반 강화로 국정을 지원합니다.

- 지역 소비자권익 향상 및 지역 맞춤형 소비자정책 강화
- 국제기구 등과 교류 통한 글로벌 소비자정책 선도

제2호-의결 22년도 소비자정책종합시행계획 추진실적 평가

1 평가 개요

□ 「제5차 소비자정책 기본계획(’21~’23)」에 따른 ’22년도 ‘소비자정책 종합시행계획 **추진실적 평가 결과**’를 **심의·의결***

* 평가위원회가 평가 절차를 총괄하고, 전문평가단(6개 분과)에서 분과별 과제 평가
** 5단계 등급(매우우수, 우수, 보통, 미흡, 매우미흡)으로 평가

○ (**대상기관**) 18개 중앙행정기관(13부·1처·4위원회) 및 17개 광역지자체

○ (**대상과제**) 총 269개 과제(중앙: 119개, 광역지자체: 150개)

구분	분과	중앙행정기관						광역	합계
		소비자 거래 (①)	소비자 역량 (②)	소비자 안전 (③)	소비자 분쟁해결 (④)	소비자 정책협력 (⑤)	계	지자체 (⑥)	
합계		**35개**	**26개**	**26개**	**14개**	**18개**	**119개**	**150개**	**269개**
예산과제		22개	21개	24개	9개	12개	76개	108개	88개
비예산과제		13개	5개	2개	5개	6개	25개	42개	31개

2 평가 결과

1. 중앙행정기관

□ **중앙행정기관**(119개 과제)에 대한 **전체 평균은 80.5점**(우수 수준)으로, 최근 3년간 평균 점수*, ‘우수’ 등급 이상의 과제 비율**이 꾸준히 상승

* (평균점수) ’20년 79.6점 → ’21년 80.3점 → ’22년 80.5점
** (과제비율) ’20년 44.6% → ’21년 48.4% → ’22년 58.0%

연도	평균 점수	평가등급					
		합계	매우 우수	우수	보통	미흡	매우 미흡
’20년	**79.6점**	137개	**9개(6.6%)**	**52개(38.0%)**	65개(47.4%)	11개(8.0%)	0개(0%)
’21년	**80.3점**	128개	**10개(7.8%)**	**52개(40.6%)**	52개(40.6%)	14개(10.9%)	0개(0%)
’22년	**80.4점**	119개	**10개(8.4%)**	**59개(49.6%)**	42개(35.3%)	7개(5.9%)	1개(0.8%)*

2. 광역지방자치단체

□ **광역지방자치단체**의 추진실적 결과는 **'보통' 이상 수준**으로, 전년 대비 **평균 점수*** 및 **'우수' 등급 이상**의 비율**이 **비교적 크게 상승** 했으며, 특히 **경기, 경북** 등이 **우수**한 실적을 거둔 것으로 나타남

* (평균점수) 대표: '21년 74.0점→'22년 77.6점 / 기본: '21년 70.6점→22년 80.1점
** (등급비율) 대표: '21년 35.3%→'22년 47.1% / 기본: '21년 23.5%→22년 53.0%

3. 우수 소비자정책 사례

□ **총 12개 과제**가 **"매우 우수"** 등급으로 선정 (☞ 참고 1 : 우수사례)

○ **(기관별)** 과기정통부(2), 농식품부(2), 공정위(2), 개보위(1), 경기도(1), 경상북도(1), 한국소비자원(3)

○ **(영역별)** 거래(4), 역량(3), 안전(0), 분쟁해결(1), 정책협력(2)

□ "**매우 우수**"를 획득한 과제들의 **특징**은 다음과 같음

▸ **교육·정보제공**을 통해 **디지털 격차 해소** 및 **합리적 소비역량 제고** (과기정통부·공정위)

▸ 고령소비자·장애인 등 **취약계층의 소비자권익 보호 및 역량 강화** (농식품부·과기정통부·경상북도)

▸ **데이터 기반의 정보 제공을 확대**함으로써 합리적 의사결정 지원 (농식품부·소비자원)

3 향후 조치계획

□ **각 중앙행정기관 및 시·도에 평가 결과 통보** : '23.8월말

□ 추진실적 평가결과 **환류 내실화 추진** : '23.9월~11월

□ **소비자정책 우수사례 홍보 확산** : '23.9월~12월

□ **소비자정책 추진실적 평가제도 개선** : '23.12월

참고1 소비자정책 추진 우수사례 ("매우우수" 평가)

1 소비자 개인정보 보호를 위한 사업자 자율규제 활성화 (개인정보보호위)

- 교육·복지·금융 분야 등 신규 자율규제단체 추가 지정으로 자율규제 저변을 확대하였고, 영세·중소사업자에 대한 맞춤형 교육·컨설팅을 적극 지원(54건)하여 소비자의 개인정보 보호에 기여

2 고령소비자 친화 식품 표준 마련 및 적용 확대 (농식품부)

- 고령친화우수제품 지정제도 확대 운영을 통해 기업 지원을 확대하였고, 지정된 우수식품의 신뢰성을 확보하기 위해 사후관리 강화

3 할부거래 분야 부당행위 감시 및 제재 강화 (공정위)

- 상조업체 전수조사(73개사)를 실시하여 선수금 미보전, 해약환급금 미지급 등 위법행위를 제재(28건)하였고, 소비자에게 상조업체 주요 정보 등을 제공(18건)하여 합리적 소비 문화 확산에 기여

4 분야별 부당 표시·광고 감시 및 시정 등 피해 예방 (소비자원)

- 국민 참여 확대, 민·관 협업 강화 등을 통해 소비생활 밀접분야 부당광고에 대한 사업자 자율시정 조치를 하여 소비자피해 사전 예방 기여

5 장애인, 고령소비자 디지털 정보격차 해소를 위한 기술표준 제정 및 교육 (과기정통부)

- 장애인·고령자 등 정보 취약계층의 디지털 기기·서비스에 대한 접근 및 이용 편의성 제고를 위한 제도 개선 및 정보화 교육 추진

6 디지털격차 해소 및 소비자 친화적 디지털 활용 역량 프로그램 강화 (과기정통부)

- 주민센터, 경로당 등 생활 공간을 활용한 '디지털배움터'(911개) 및 찾아가는 '디지털배움터 버스' 운영을 통해 디지털 역량 교육을 실시하여 소비자의 디지털 역량 강화에 기여

7 합리적 소비지원을 위한 정보제공 확대 및 이용 편의성 제고 (공정위)

- 소비자종합지원시스템(소비자24)의 정보와 기능과 홍보를 강화하여 소비자의 합리적인 구매선택에 기여

8 소비자피해 예방 및 제도개선을 위한 협력 강화 (소비자원)

- 유관기관과의 협력을 통해 금융·자동차 등 피해 다발 분야에 대한 신속한 피해 예방 정보 제공 및 불합리한 거래 관행·제도 개선 추진

* [금융] 금감원과 공조로 부적격 유사투자자문 사업자 126개 직권 말소 및 지자체·검찰청과의 합동점검 등을 통해 119건 시정권고, 462백만원 환급, [자동차] 신차 보증연장서비스 해지권 신설, 카셰어링 부당약관 개선, [상품권] 기프티콘 유효기간 표시 개선 등

9 고령소비자 권익 증진을 위한 프로그램 활성화 (경상북도)

- 고령 소비자보호 네크워크(단체, 대학, 경찰청 등) 운영 등을 통해 고령자 대상 소비자교육 및 정보를 제공하여 고령소비자 권익 보호에 기여

10 빅데이터 기반의 농식품 소비정보 분석·제공으로 시장 참여자의 합리적 의사결정 지원 (농식품부)

- 주요 농식품 품목에 대한 객관적 데이터 기반의 농식품 소비 동향과 이슈정보 제공을 통해 농식품 수급 안정 및 소비자 수요에 대응한 정책 수립을 지원

* 이슈 특별분석(11회), 가구 소비동향(6회), 산업 소비동향(3회) 등 국내 농식품 관련 다양한 이슈를 조사·분석하여 웹진으로 공개

11 소비자정책지표 개방 및 활용 확대 (소비자원)

- 국민이 체감하는 소비생활 여건, 경험 등을 조사한 소비자정책지표 조사데이터를 지자체 등에 제공하여 증거 기반 소비자정책 수립 지원

12 1372 소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질개선 (경기도)

- '소비자분쟁조정 전문자문단' 운영으로 효율적이고 신속한 소비자분쟁 해결*을 함으로써 소비자 권익 보호에 기여

* (신속한 분쟁해결) 평균 처리기간 21일, (효율적인 조정합의율) 64.9%(664건 중 431건 해결), (경제적 구제 효과) 7억 6백만원 환급

제3호-의결 소비자지향적 제도개선 권고(안)

◇ 소정위는 소비자의 권리를 제한하거나 제한할 우려가 있는 법령·고시 등에 대해 개선 권고(소비자기본법 §25②)

- 제1차 소비자정책기본계획('08.10월)에서 논의되어 '09년부터 추진하고 있음
- 공정위, 소비자원·소비자단체 건의, 대국민공모 등을 통하여 예비과제 발굴(~4월) → 소비자정책 전문위원회 및 관계부처 협의·검토(~7월) 등을 거쳐 안건 상정

1 단기 물품대여서비스에 대한 소비자분쟁해결기준 마련 (공정위)

□ (현행) 1인가구 증가, 공유경제 확산 등으로 대여서비스(렌탈) 관련 품목이 점차 다양화되고 소비자피해도 꾸준히 발생

○ 현행 **소비자분쟁해결기준**은 **물품대여서비스업(렌탈서비스업)** 관련 분쟁유형 및 해결기준을 정하고 있으나, 정수기·안마의자 등과 같은 **장기간 대여서비스**가 이루어지는 **품목**을 **대상**으로 하고 있음

○ **의상·액세서리 등 단기 대여 서비스** 품목 및 이용이 증가하고 있으나, 장기대여서비스와는 성격이 달라 **현행 분쟁해결기준 적용**하기 **어려움**

□ (권고) 의상·액세서리 등 **단기간 대여를 하는 서비스**와 관련하여 사업자와 소비자간 분쟁을 원활히 해결하기 위한 **"분쟁해결기준" 마련**

※ 품목별 분쟁해결기준 중 '물품대여서비스업(렌탈서비스업)'에 단기 물품대여서비스 업종을 추가하여, 사용일 전 계약 해제 시 환급기준 등 마련

2 동물장묘업자의 서비스 정보 제공 강화 (농림축산식품부)

□ (현행) **동물장묘업자의 통신판매업 신고 및 통신판매업자 준수사항에 대한 인지가 미흡** → 소비자에게 동물장묘서비스 정보제공 불충분 요인으로 작용

□ (권고) 통신판매방식으로 영업하는 동물장묘업의 경우 **통신판매업 신고**하도록 **「동물보호법시행규칙 [별표12] 영업자준수사항」 개선**

○ 또한, 동물보호법 제82조에 따른 동물장묘업자 교육 시, 통신판매업자 신고 및 통신판매업자 준수사항에 대한 정보 제공 강화

* 전상법상 통신판매업 신고 시, 서비스제공 사업자, 이용조건(이용가능 기간·장소·추가비용 등), 취소·중도해약·해지 조건 및 환불기준, 취소·환불 방법 등을 정보를 제공받을 수 있게 됨

3 신발 취급정보 제공방법 개선 [산업통상자원부]

□ (현행) **신발류**의 경우 분리가 가능한 방식(꼬리표, 스티커 등)으로 **취급정보 제공**이 가능 → 구입 후 제거된 경우 제품 정보를 알 수 없어 **부적절한 세탁 등**으로 인한 **다툼 빈번**

신발 세탁서비스 하자 유형별 현황

세탁서비스 하자유형	건수(비율)
세탁방법 부적합	119(71%)
내세탁성 불량	5(3%)
내구성 불량	28(16%)
봉제, 접착 불량	6(4%)
염색성 불량	6(4%)
설계(가공 불량)	3(2%)
계	167(100%)

□ (권고) 취급 주의사항, 재질 등 **중요정보**는 **신발 개별제품에 인쇄, 박음질 등 고정표시를 권장**하도록 개선

○ 「안전기준준수대상생활용품의 안전기준」 개정

※ EU는 신발 관리방법 관련 정보인 제품 재질(섬유, 가죽 등) 표기는 인쇄, 부착, 각인 등으로 부착하도록 규정(EU Labelling and Packaging Guideline)

◇ 향후에도 **소비자의 기본적 권리**가 보다 충실히 보장될 수 있도록 소비자 관점에서 **제도개선 과제를 적극 발굴·제안**해 나갈 계획

○ 그간 개선 요청이 많았던 **소비자 피해구제, 소비자 안전 등 분야**에서의 제도개선 노력을 지속하는 한편,

○ 거래상대방·가격 및 거래조건 등에 대한 **소비자의 합리적 선택이 보장**되고, **공정한 거래가 이루어지는 시장환경이 조성**되도록 유도

제4호-보고 소비자권익증진을 위한 물가감시 및 정보제공 강화

1 배경

□ 최근 소비자물가 등 **민생지표**는 **양호한 흐름**을 이어가고 있으나, 국제원자재 가격 불안, 장마와 폭우 등에 따른 **민생경제 어려움 상존**

□ 물가 등 경제 불확실성 시기에 **소비자 권익 보장** 및 **합리적 선택 지원**을 위한 **비합리적 가격책정 등**에 대한 **감시** 및 **정보제공 강화** 필요

2 추진방안

1. 시장물가 감시활동 강화 <한국소비자단체협의회>

1 물가감시센터 운영

○ **(정기가격조사 실시)** 장바구니 물가에 큰 영향을 주는 **생활필수품** (39개 품목, 매월) 가격 및 **배달 플랫폼별 배달비*** 등을 조사·분석, 소비자 선택권 제고

* 서울 25개區 각 1개洞 선정, 특정 주소지에서 4km 이내 중식, 한식, 분식, 치킨 등 음식점별 최소주문액 주문 시 소비자가 지불하는 배달비 조사·발표(격월)

○ **(물가조사대상 확대)** 일반의약품·교육비·이미용서비스·문화서비스·주거관리비 등 **국민생활 밀접품목**으로 가격조사 대상 확대('24년)

2 특별물가조사

○ 국민생활과 밀접한 품목을 선정하여 해당 분야의 가격 및 이용실태 집중 분석 → 소비자의 합리적 선택과 물가안정 유도

- ('23. 상반기) **가계통신비**, **치킨·햄버거** 프랜차이즈, **전기요금** 등 실시
- ('23. 하반기) **구독서비스**, **지역축제물가**, **PB상품**, **유제품 유통현황** 등

3 가격안정화 촉구

○ **원재료·가공식품** 등 기업의 불합리한 가격 인상을 감시하고, 특이동향 포착시 성명서 발표 등을 통해 **소비자가격 인하 유도**

- **(라면, 빵)** 국제 밀 가격 및 가공식품 업체 재무현황 등을 분석 → 국제 곡물 가격 인하분만큼 소비자가격 인하 반영을 요구(성명서, '23.6월)
- **(설탕·우유)** 원재료 가격 추이 분석 → 물가상승 압력이 감지되는 경우 언론 공표, 물가안정을 위한 정부의 선제적 대처 촉구('23.5~6월)

2. 물가정보제공 기능 및 효과 강화 <한국소비자단체협의회>

1 소비자 체감형 물가정보 제공 확대

○ **(소비자참여형 물가감시)** 대학생 등의 물가감시 활동*, SNS 챌린지** 등을 통해 소비자가 직접 참여·대응하는 물가정보 공유 활동 지원

* 대학생이 직접 캠퍼스 주변 월세·학생식당 등 대학가 물가조사
** 일반 소비자가 용량 감소 등 꼼수 가격변동을 감시, 관련 정보를 공유하는 SNS 챌린지 진행

○ **(지역밀착형 물가감시)** 지역별로 소비자단체 지부와 지자체가 협업, 지역축제 · 관광지의 바가지요금 등에 대한 감시 및 가격정상화 촉구

○ **(물가 관련 이슈 정보)** 가격상승률이 높은 품목·제품 심층 분석 및 **에너지·식료품 등 실생활 밀접한 물가 이슈를 발굴**하여 연재 기사 게재

- 원재료 가격상승에도 가격 안정을 도모한 품목·제품(Best 품목 및 제품) 선정 및 발표 등을 통해 소비자 등 관심 환기

2 물가감시운동의 전문성 제고

○ **(분야별 전문성 제고)** 소비자단체 간 **물가감시 분야를 분담**하여 **집중 분석**

* (예) 한국소비자연맹(통신비, 동물병원진료비 등 서비스물가), 소비자시민모임(농·수·축산물 유통구조), 소비자공익네트워크(외식물가), 녹색소비자연대(공공요금) 등

○ **(물가감시 운동 강화)** 업계 및 전문가 그룹과 **간담회·토론회 등을 개최**하여 **물가 이슈 공론화**

3 물가정보의 효과적 전달 체계 구축

○ **(홍보채널 확대)** **물가감시센터 활동단**을 구성, 블로그 포스팅을 통해 물가정보를 제공하는 등 **온라인(홈페이지, SNS, 유튜브, 인스타그램 등) 매체 활용을 확대**하여 일반 소비자들의 **물가정보 접근성 제고**

○ **(홍보방식 다양화)** 홍보영상 · 카드뉴스 등 소비자가 알기 쉽게 접근할 수 있는 방식을 활용하여, 관련 정보의 소비자 접근성 제고

3. 소비환경 개선 기반 조성 <한국소비자원>

1 가격동향·정보제공 관련 기관 간 협력 강화

○ '소비자원-소비자단체협의회'간 **정례 협의체(분기별 1회)를 신설**하여 **주요품목 가격 모니터링 정보 공유** 및 **이슈 발굴** 강화

○ '**참가격**'(소비자원)의 가격정보 서비스의 최신 정보 유지 및 소비자 정보제공 활성화를 위해 **유관기관*과의 협력 강화**

* (예) 농수산물(농수산식품유통공사), 축산물(축산물품질평가원) 등

⇒ **물가불안품목** 또는 **가격거품 논란**이 큰 제품 등 특이동향 발견시, "**관련제도 연구 및 실태조사·정보제공 강화**"

2 물가감시 및 소비자 알권리 제고

○ 주요 생필품 120여개 품목*(330여개 상품) 대상 가격 정보를 수집, 「**소비자24**」를 통해 **격주 공개**

* 곡물가공품 19개, 과자·빙과류 12개, 가사용품 14개, 차·음료·주류 15개, 채소류 18개 등 전국 500여개 판매점의 가격정보 데이터 격주 조사·공개

⇒ 소비자의 알권리 제고 및 **무분별한 가격 인상 억제 효과**

3 소비자의 선택권 확대 및 합리적 소비 유도

○ **국민 다소비 품목** 및 **해외직구 급증 품목** 등의 가격 비교 조사 강화

* 86개 인앱구매 상품 가격 비교 조사('23.3분기), 온라인 쇼핑몰 판매(예: 와인·위스키) 해외직구 가격과 국내 가격 비교 조사('23.4분기) 등 **비교정보제공 서비스 범위 확대**

○ 보도자료·카드뉴스 이외에 유튜브 동영상 등 시각적 콘텐츠 제작을 확대하여 **제품 비교정보**에 대한 **접근성·확산성 제고**

⇒ **소비자의 제품 선택권 확대** 및 **경제적인 소비생활** 지원

제5호-보고 농식품 가격 안정화 방안

1. 농축산물 안정적 공급

□ (국내 공급) **비축·방출, 계약재배** 등을 통해 수급불안시 공급 확대

○ (비축·방출) 폭염 등에 따른 **생산 감소**(배추·무) 및 명절·김장철 등 **성수기 수요**(양파) 대비 **비축물량 확보**, 수급불안시 **적기 방출**

* 비축물량(8.16일 기준) : 배추 5.8천톤+8(150ha 포전 확보), 무 2.5, 양파 4.8(8월말까지 6), 감자 1.3

○ (계약재배) 추석 성수품 수요 증가에 대비하여 **충분한 규모**의 사과·배 **계약물량**(사과 55천톤, 배 48) **확보**

□ (해외 공급) 국내 생산 부족 품목 **TRQ 도입 추진**

* TRQ : 양파 90천톤(7~12월), 건고추 3(7~8월), 생강 1.5(6~9월)

2. 식품·외식업계 부담 완화 및 협업 강화

□ (원재료 공급 지원) **수입 촉진, 식재료 구입 다변화, 정보제공 강화** 등을 통해 식품·외식 **원재료 공급 확대 및 구매부담 완화**

* 32개 주요 식품 원재료에 대해 **할당관세** 적용('22.6.22~'23.12), 커피생두 수입 **부가가치세**(10%) 면세('22.6.28~'23.12), 식재료 **직거래 및 공동구매** 활성화 지원, 온라인 조달 **정보제공** 강화('24~)

** **신속한 검역협상** 진행 : 감자 5개국, 당근 3, 쇠고기 23, 돼지고기 10, 가금육 18 등

*** 면세농산물 의제매입세액 **공제한도 상향**(10%p, '22.7.1~'23.12), 영세 개인음식점(연매출 4억원 이하) **공제율 확대**(8/108→9/109) 적용기한 **3년 연장**('23.12→'26.12)

□ (인력비 부담 완화) 외국인력 고용규제 완화 통해 **만성적 인력난 해소**

* 중소·비수도권 식품제조업체 외국인력 **고용한도 20% 상향**, 신규 고용허가 **한도 폐지**('23.1.1~)

** **방문취업 외국인(H-2)** 취업 허용업종 확대('23.1.1~), **재외동포(F-4)** 취업 전면 허용('23.5.1~)
외국인 유학생(D-2) 음식점업 시간제 취업허용시간 연장('23.7.3~)

*** **비전문취업(E-9)** 음식점업 신규 허용 관계부처(고용부) 협의('23.8~)

□ (소통 강화) 식품·외식업체와 **분기별 정례 간담회**(9.6. 차관 주재 개최 예정)를 통해 업계 애로사항 해소 및 **물가안정 협조 요청**

3. 소비자 가계부담 완화

□ (할인지원) 정부와 생산자단체·유통업계가 협력하여 **농축산물 할인행사 추진**

○ (정부) 매주 **가격이 상승한 품목** 선정, **할인 지원**('23년 1,060억원, 7월말~8월 100)

* 1주일 1인 1만원 한도 20%(전통시장은 2만원, 30%) 할인

○ (생산자단체) **한우·한돈 자조금** 활용, 하나로마트 및 대형마트 연계 할인행사 추진

* '23년 할인규모 : (한우) 185억원(1~7월 84, 8~12월 101), (돼지) 38억원(1~7월 24, 8~12월 14)

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)

소비자정책 위원회	• 위원장(2명) : 국무총리, 민간공동위원장 • 위원(23명) : 정부위원(간사 : 공정거래위원회위원장), 한국소비자원장, 민간위원 • 기능 : 소비자정책에 관한 사항을 종합·조정·심의·의결
실무위원회	• 위원장 : 공정거래위원회위원장 • 위원 : 관계부처의 차관·차장·부위원장, 한국소비자원장 • 기능 : 소정위 상정 안건을 사전 검토·조정, 소정위 운영지원
전문위원회	• 위원장 : 소비자정책위원회 민간위원 • 위원 : 관계부처 국장, 소비자정책국장, 소비자원 임원, 민간위원 • 기능 : 소정위 상정 안건 중 전문성이 요구되는 사안의 연구·검토 • 구성 : 7개 분야 및 관계부처 * 공산품, 식의약품, 보건의료, 금융보험, 자동차·교통, 방송통신, 일반

붙임 3 소비자정책위원회 위원 명단

① 당연직·정부위원 (10명)

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

② 위촉직·민간위원 (15명)

연번	성 명	소속 · 직위	비고
1	**여정성**	서울대학교 교육부총장	공동위원장
2	**남인숙**	소비자단체협의회 회장, 한국부인회총본부 회장	
3	**김연화**	소비자공익네트워크 회장	
4	**변웅재**	소비자분쟁조정위원회 위원장	
5	**최다혜**	건국대 경영학과 재학	
6	**허창수**	전국경제인연합회 회장	
7	**최태원**	대한상공회의소 회장	
8	**김기문**	중소기업중앙회 회장	
9	**문은숙**	소비자정책연구소 대표	
10	**이주영**	소비자컨텐츠연구소 소장	
11	**김 윤**	서울대 의과대학 교수	
12	**주소현**	이화여대 소비자학과 교수	
13	**박은미**	목원대 도시공학부 교수	
14	**주정민**	전남대학교 정책대학원 원장	
15	**김성숙**	계명대학교 소비자정보학과 교수	