

조선·항공거래위원회 법 제113조 제1항 주신:정 제 부 장

報道資料

이 자료는 2월 11일(수요일) 석간
부터 보도되는 자료입니다.



공정거래위원회

작성과	소비자보호국 특수거래보호과
작성자	서기관 홍대원
전화번호	(직통) 503-9012, (구내) 4848

특수거래 분야 소비자피해 분쟁조정기구 운영 개시

- 방문판매, 다단계판매 등 특수거래 분야에서 발생하는 소비자피해가 더욱 효과적으로 구제될 수 있는 분쟁조정기구의 운영이 개시되었음
- 공정위는 공정위에 접수된 특수거래 분야 법위반 사건중 소비자 피해 구제 성격이 강한 사건은 2003년말 (사)한국소비자단체협의회(소단협, 회장 이윤자)가 설치한 「자율분쟁조정위원회」에 광범하게 이첩하여 처리하기로 하였음
- 이러한 분쟁조정기구를 통해 해결된 소비자피해 구제건에 대해서는 사업자에 대한 별도의 시정조치를 면제할 방침임
- 특수거래 분야는 다른 거래 분야에 비하여 소비자피해와 관련된 분쟁 발생 빈도가 매우 높은 실정
 - *2003년도중 공정위에 접수된 특수거래 민원 : 서면 민원 362건 타기관 이첩 민원 67건 인터넷 신고 600여건 등 1,000건을 상회
- 이 같은 분쟁의 대부분이 상품의 반품 및 대금 환불 등의 사안으로서 공정위가 이를 사건화하여 정식 절차에 따라 처리할 경우 많은 시간이 소요되었음
- 관련 분쟁 당사자인 소비자나 판매원들 입장에서조차 사업자를 상대로 하는 시정조치보다는 개별 피해보상 등의 신속한 해결을 원함
- 그러나 다단계·방문판매원, 사업권유거래의 상대방(자판기 구매자 등) 등 '소비자'가 아닌 경우에는 마땅히 분쟁조정을 실시하는 기구가 없었음
- 이에 따라 공정위는 2003.7월 개정된 소비자보호법에 따라 소단협과 협의하여 특수거래 분야 분쟁조정을 처리할 수 있는 기구를 설치하였으며 앞으로 동 기구에서 특수거래 관련 분쟁을 조정 처리할 계획임

- 특수거래 분야 분쟁 사안에 대하여 조정이 실시되면 소비자피해를 효과적으로 구제해 줄 수 있을 것으로 기대
 - 예컨대, 다단계판매 업체의 불법 행위로 피해를 입은 소비자가 구제를 받기 위해서는, 공정위 등 행정청에 신고를 하고 시정조치 등 행정처분이 되기까지 수개월을 기다려야 했으며 직접적인 금전적 보상이 어려운 경우도 있었으나, 분쟁조정기구에 의한 분쟁조정을 거치면 조정 신청 후 1~2주안에 처리가 되고 금전적 보상도 효과적으로 받을 수 있게 됨
- 또한 일반적인 분쟁조정과는 달리 특수거래 분야에서 분쟁조정이 성립되면 해당 사업자는 공정위 등 행정청으로부터의 시정조치가 면제(방문판매법 43조3항)되므로, 사업자 입장에서든 행정청에 의한 확실적인 시정조치보다 융통성 있는 협의·조정을 통해 분쟁 해결이 가능한 이점이 있음
- 분쟁조정이 실시되더라도 다음과 같은 경우에는 분쟁조정 절차 없이 공정위가 바로 조치할 계획
 - 공정위 등에 접수된 민원 내용이 개별 피해 보상을 구하는 것이 아닌 경우
 - 미등록·미신고 불법 업체와 관련된 사안
 - 반복·다중 민원 사안으로서 계속적인 소비자피해가 예상되는 사안 등

〈분쟁조정기구 소개〉

- 명칭 : 「자율분쟁조정위원회」 (위원장 민홍기)
- 위치 : 서울시 용산구 한강로 3가 40-427, 소비자단체협의회 내
☎ 02)793-8081, 790-4050~2
- 구성 : 소비자대표, 사업자대표, 전문가대표 35명
- 분쟁조정 절차
 - 소비자 등이 공정위, 시·도에 피해 구제를 신청하면 공정위, 시·도는 사안을 검토하여 분쟁조정 의뢰
 - *분쟁당사자가 직접 조정위원회에 분쟁조정 신청도 가능
 - 공정위, 시·도는 피해 구제 신청자 및 해당 사업자에게 분쟁조정 실시를 안내하고 시정조치 면제 등의 내용을 통지
 - 분쟁당사자들이 조정결정을 수락하고 이행하면 사건이 종료되며 행정청에 의한 시정조치가 면제되나 조정결정을 거부하면 공정위 등으로 이첩되어 처리됨

*최초 분쟁조정 회의 : 2004.2.16. 예정