

수신: 공정거래위원회 출입기자 추신: 경 제 부 장

정례브리핑 자료
(2004.3.23. 화요일)



작성과	소비자기획과
작성자	과장 이성구, 사무관 박주영
전화번호	(직통) 504-4161~2, (구내) 4830

2004년도 계층별 소비자보호시책 추진방안

- ☐ 공정거래위원회(위원장 강철규)는 청소년계층(상품비교사이트, 인터넷 교육 등 인터넷거래), 구직자계층(민간자격증시험, 사설유학원), 노인계층(건강기능식품), 여가활용계층(여행업)을 대상으로 하는 2004년도 계층별 소비자보호시책을 강력하게 추진할 예정임
- ☐ 계층별 소비자시책은 소비자피해를 보다 효율적으로 예방·시정하기 위해서는 특정계층별 종합적 접근이 필요하다는 인식하에 시작되었으며
 - 그 동안 9개 계층 16개 업종을 대상으로 공정위 6개국에서 분담하여 추진해 오면서
 - 2003년 말까지 95개 범위반 사업자에 시정조치하였으며 18건의 제도개선 과제를 발굴·추진해 왔음

- ☐ 2004년도 추진대상으로 선정된 4개 계층 및 계층별 중점감시 대상업종은 한국소비자보호원 및 소비자단체의 피해상담내용, 공정위 종합상담실 상담내용 기타 경제·사회환경의 변화 등을 종합적으로 고려하여 선정하였음(계층별 중점감시업종 및 선정사유: 별첨 자료 참조)
- ☐ 특히, 금년부터는 계층별 소비자시책의 추진방식을 변경하였음
- 우선 그 동안 공정위 각 국에서 분담해 오던 것을 시책추진의 지속성 등을 고려하여 앞으로는 소비자보호국에서 전담토록 하였음
 - * 계층별 팀장: 청소년(전자거래보호과장), 구직자(표시광고과장), 노인(특수거래보호과장), 여가활용계층(약관제도과장)
 - * 계층별 소비자시책의 전담부서는 소비자보호국이 되나 각 팀의 구성원에는 공정위내 다른 부서에서도 참여
 - 또한, 각 계층별 소비자문제에 대한 실태 등을 지속적으로 파악하기 위한 수요조사 전담조직(소비자기획과)을 운영하여
 - 새로운 유형의 소비자 문제가 발생하는 등 소비자시책에 대한 수요가 변화하는 경우, 계층별 시책의 대상이나 감시업종을 추가조정할 계획임
- ☐ 공정거래위원회는 중점감시대상 업종에 대해서는 금년 2/4분기부터 실태조사를 실시하여 위반행위를 시정하고 관련제도를 개선하는 한편,
- 관련업계와 함께 소비자에 대한 정보제공 및 교육을 강화하는 방안을 마련토록 함으로써, 소비자 스스로 합리적 선택을 통해 피해를 예방하고 문제를 해결할 수 있는 능력을 향상시키기 위한 노력을 계속해 나갈 것임

<첨부1> 계층별 중점감시업종 및 선정사유

추진 계층	업종	선정사유	주요 피해유형
청소년 계층	인터넷 거래	○ 상품비교사이트, 인터넷 교육, 휴대폰을 이용한 디지털 콘텐츠 이용 등 청소년의 인터넷 거래가 급속히 확산 ○ 청소년의 미숙한 구매결정 행태가 결합될 경우 광범위한 피해양산 위험성 존재	제공받은 컴퓨터 고장으로 교육프로그램 이용이 중단되었음에도 불구하고 계약해지 거절 및 대금청구
구직자 계층	민간 자격 시험 사설 유학원	○ 구직자의 불안한 심리를 악용한 허위정보 유포행위가 증가하는 추세 - 사설 유학원 및 어학원의 해외유학관련 소비자피해사해도 증가(소보원 상담건수: '00년 200건 ⇒ '03년 426건)	민간자격종에 대해 허위·과장광고 하면서 고가의 수험서적 판매 단순연수프로그램을 학위 취득 과정인 것처럼 허위 광고
노인 계층	건강 기능 식품	○ 인터넷, 텔레마케팅 등 새로운 유형의 거래가 종대함에 따라 이에 익숙치 못한 노인계층에 대한 보호필요성 증대 - '03년도 소보원의 건강보조식품관련 피해 상담건수는 11,591건으로 전체 품목중 2위 ○ 최근 사회적 이슈가 되고 있는 급속한 '고령화 사회'로의 이동현상은 노인계층에 대한 지속적인 국가적 관심을 요구	충동구매 유도 또는 강매후 정당한 청약철회 및 반품 거부 효능미달 또는 부작용 발생
여가 활용 계층	여행업	○ 본격적인 주5일 근무시대가 도래함에 따라 여행, 레저 등에 대한 수요 증가 ○ 소보원 피해상담결과 국외여행상품 관련 상담건수가 '02년도 1,861건 ⇒ '03년도 2,712건으로 45.7% 증가	선택관광 강요 또는 부당 추가요금 징수 여행일정 일방적 변경

<첨부2> 2002~2003년 계층별 소비자시책 사건처리 내용

□ 2002년

(단위 : 건, 백만원)

업종	법위반사항	사업자수(과징금)
유학 (정책국)	유학협회의 경쟁제한행위	1
극장 (독점국)	외부음식물 반입금지 관행(자율개선)	-
화장품· 다이어트식품 (경쟁국)	다이어트 식품업체의 부당광고	12
	다이어트 식품업체의 거래상지위남용	3
	화장품제조사의 재판매가격유지행위 등	9
	화장품 제조사의 담합	8 (730)
노인용품 (소보국)	건강메트 제조·판매사의 부당광고	11
농산물 (하도급국)	농수산물 도매법인의 담합	6 (236)
유아복· 유아학원 (조사국)	유아복 제조사의 불공정거래행위(경품 제공행위)	6
	유아영어학원의 부당광고	4
	유아영어학원의 가맹사업상 불공정거래약관	6

□ 2003년

(단위: 건)

업종	법위반사항	사업자수
프린터 소모품 (정책국)	삼점예정	
미일리지카드 (독점국)	신용카드사의 거래상지위남용행위	2
	신용카드사의 불공정약관	5
여성의류· 먹는샘물 (경쟁국)	샘물업체의 재판매가격유지 및 구속조건부 거래행위	7
	먹는샘물협회의 경쟁제한행위	1
자판기 (소보국)	삼점예정	
자사브랜드제품 (하도급국)	대형종합소매업체의 불공정하도급거래행위	9
자동차 수리·대여 (조사국)	렌터카 업체의 입찰담합	4
	르노삼성자동차의 재판매가격유지행위	1