



재정경제부

# 보도 자료

- 풍요로운 나라  
함께하는 선진경제
- 고품질 정책으로  
신뢰받는 재정부

**보도일시** 2007.07.13(금) **조간부터**

생 산 일	2007년 7월 12일(목)	생산부서	경제정책국 소비자정책과
담당과장	민현선 (T:2150-2160)	담당자	장인주 사무관 (T:2150-2163)

## 제목: OECD 「소비자 분쟁해결 및 피해구제 권고안」 제정

OECD 소비자정책위원회(CCP)에서 「소비자 분쟁해결 및 피해구제에 대한 권고안」을 제정, 회원국들이 향후 소비자분쟁해결 및 피해구제의 효율성을 확보할 것을 권고

\* '07.7.12(프랑스 현지시간) OECD 이사회에 상정

○ 회원국들로 하여금 불필요한 비용이나 시간을 요하지 않는 소비자분쟁 해결 메커니즘을 갖추도록 촉구하기 위함

○ 동 권고안은 법적 구속력은 없으나 일반적으로 Global Standard로 받아들여져 회원국들의 중장기 소비자정책 수립에 영향

\* 우리나라는 제70차 회의('05.10)부터 제73차 회의('07.4)에 걸쳐 이루어진 논의 전 과정에 적극 참여하여 의견 개진

동 권고안의 주요 내용으로는,

※ 세부내용은 첨부 참조

### ① 분쟁해결 및 피해구제를 위한 국내법체계

- 대안적 분쟁해결절차(ADR)\*나 간이소액재판절차를 통해서 신속히 분쟁해결이나 피해구제를 받을 수 있어야 함

\* Alternative Dispute Resolution : 재판외 절차로서 중립적인 제 3자의 조정·중재에 의한 분쟁 해결절차. (현재 우리나라는 한국소비자원 분쟁조정 위원회에서 실시 중)

- 회원국은 다수의 소비자가 유사한 피해를 입은 경우 집단적으로 분쟁을 해결할 수 있는 장치를 마련해야 함

### ② 국제소비자분쟁 해결방안

- 회원국은 국경간 법률적 장벽을 최소화하고 사법적 협력을 강화하기 위한 다자간/양자간 협정을 확대해 나가야 함

③ 소비자분쟁해결을 위한 민간부문의 협력 강화

- 회원국은 사업자나 업계 등이 소비자와의 분쟁 발생 초기에 자발적으로 분쟁해결 및 피해구제를 하도록 장려\*해야 함

\* 기업내 소비자 불만처리 기구, 사적옴브즈만 제도 등 활용

④ 기타

- 소비자 불만 수집 및 시장동향 분석을 위한 시스템 마련
- 분쟁 예방법, 분쟁해결 및 피해구제 장치 등에 대한 소비자 교육 강화

□ 우리나라는 동 권고안에 부합하는 소비자분쟁해결 및 피해구제방안 마련에 노력

① 개정 소비자기본법('07.3.28 시행)에서 소비자단체소송 및 집단 분쟁조정제도를 도입하여 집단분쟁해결을 위한 사법적·준사법적 절차 마련

- ▶ 단체소송('08.1.1 시행)의 경우 사업자·소비자단체 및 비영리 민간단체가 소비자를 대표하여 법원에 다수에게 피해를 입힌 기업의 위법행위의 중지 또는 금지를 청구
- ▶ 집단분쟁조정제도의 경우 한국소비자원의 분쟁조정위원회에서 동일 피해를 입은 다수 소비자에 대해 금전적 보상을 포함한 신속한 분쟁해결 및 피해보상

② 국가간 네트워크를 강화하고 국경간 소비자문제 발생시에도 대안적 분쟁해결절차를 이용할 수 있도록 하는 논의 진행중

- ▶ OECD 국가와의 협력뿐만 아니라 한·중·일 소비자정책협의회\* 및 아시아소비자정책포럼\*\*을 통해 아시아권 국가와의 협력도 강화

\* 소비자정책 관련 3국간의 정보공유 및 협력에 대해 MOU 체결 ('06.11.28)

\*\* 인도, 인도네시아, 태국, 베트남, 캄보디아, 라오스의 대표가 참석하여 협력방안 모색('07.6.19~20)

**재정경제부 정책홍보관리실장**

## 〈별 첨〉 소비자분쟁해결 및 피해구제 권고안 주요내용

### 1

#### 분쟁해결 및 피해구제를 위한 국내법체계

- ▶ 개별 소비자를 위한 분쟁해결 및 피해구제 장치
  - 소송비용을 낮추고 소비자가 쉽게 접근할 수 있는 절차와 양식, 정확한 정보를 제공함으로써 분쟁해결 절차에 대한 소비자의 이용가능성을 제고시켜야 함
  - 중립적인 제 3자의 적극적 개입을 통해 분쟁을 해결하는 재판외 절차인 대안적 분쟁해결절차(ADR),
  - 전통적인 소송보다 간편하고 덜 공식적인 절차를 통해 사법적 결정을 구할 수 있는 간이소액재판 절차 등
- ▶ 집단적 소비자문제의 해결을 위한 제도
  - 동일 사업자에 의해 유사한 경제적 피해를 입은 다수 소비자가 집단적으로 분쟁을 해결할 수 있는 장치를 마련해야 함
  - 특정 소비자나 소비자단체, 혹은 소비자보호당국이 피해를 입은 다수 당사자를 대신하여 분쟁해결절차 개시
- ▶ 소비자를 대신하여 소비자정책 당국의 피해구제방안 확보
  - 소비자정책 당국이 소비자를 대신하여 금전적 보상을 포함한 피해보상을 받도록 하거나 보상을 용이하게 하도록 노력해야 함

## 2

## 국경간(cross - border) 소비자분쟁

- ▶ 국경간 소비자분쟁 발생시 사법적·사법외적 분쟁해결 및 피해 구제 절차 정보를 국내 소비자 및 소비자단체에 제공해야 함
- ▶ 국내 사업자의 위법행위로 인해 피해를 입은 해외소비자들에 대한 피해 구제 강화가 필요함
- ▶ 해외소비자가 국내 절차를 통해 피해구제를 요청할 경우 법률적 장벽이 최소화되도록 노력해야 함
- ▶ 국가간 사법적 협력 강화를 위해 양자/다자간 협정을 확대하는데 노력해야 함

## 3

## 민간부문과의 협력

- ▶ 사업자와 업계가 자발적인 분쟁해결 절차를 제공토록 장려해야 함
- ▶ 소비자불만처리를 위한 내부절차, 사업자와 소비자간의 분쟁해결을 위한 소송외 대안적 해결장치 마련
- ▶ 사업자로 하여금 소비자불만처리, 카드이용자 보호 장치 및 고객만족 서비스규약 제정 등과 관련한 국내외 기준을 준수하도록 권장해야함

## 4

## 소비자 불만 취합 및 시장동향 분석을 위한 장치

- ▶ 소비자 불만을 취합하고 시장동향을 분석하는 시스템을 갖추도록 노력해야 함
- ▶ 해외소비자들과 수시로 정보를 교환하면서 현행 정책의 적합성을 평가해야 함

- ▶ 회원국은 사업자, 업계 및 소비자단체들과 협력하여 분쟁 예방법, 분쟁해결 및 피해구제 절차, 소비자가 불만을 제기할 수 있는 곳에 대한 충분한 정보를 제공해야 함
- ▶ 소비자교육 및 소비자의식 향상 과정에서 특히 취약 소비자 계층에 대한 고려가 있어야 함

