

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·의결하였다.

- * (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 위원장을 맡고 8개 관계부처 장관과 민간위원(15명) 및 한국소비자원장으로 구성되며, 범정부 소비자정책을 수립·조정하고 심의·의결하는 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 결과를 의결하였다.

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

- 특히, 한덕수 국무총리는 이날 회의에서 우리 경제의 한 축인 소비자가 중심이 되는 안전하고 공정한 시장경제 조성을 위해 민관 공동의 노력이 필요하며, 한국소비자단체협의회·한국소비자원 등 민간 부문에서 물가감시 및 정보제공 활동을 활성화하여 소비자 선택권 확대 및 합리적 소비 지원 노력이 중요함을 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 ①안전, ②거래, ③역량, ④피해구제·정책협력 등 4대 정책분야에서 10개 핵심과제, 20개 세부 과제를 마련하였다.
 - 우선, 디지털 기술 발전에 따라 급증하는 신기술·신유형 소비자 피해 대응을 위해 「소비자안전기본법」 및 「제조물책임법」 제개정을 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 소비자권의 침해 행위 규율 체계 등을 마련하여 소비자가 신뢰할 수 있는 온라인플랫폼 거래기반을 구축할 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 준비해 나갈 계획이다.

< 안건 2. 2022년 소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가 >

- 올해 평가는 2022년 18개 중앙행정기관과 17개 광역지방자치단체가 추진한 269개 정책(중앙 119, 지방 150)을 대상으로 시행되었으며, 대부분의 과제가 당초 계획에 따라 차질 없이 집행된 것으로 평가되었다.
 - 중앙행정기관의 경우 우수한 과제의 비율 및 평균점수가 전년보다 상향되었다. (’21년 80.3점 → ’22년 80.5점)

- 광역자치단체의 경우, 1372소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질개선을 한 경기도와 고령소비자 권익 증진을 위한 프로그램 활성화 사업을 한 경상북도 등이 우수한 평가를 받았다.
- 주로 디지털 정보격차를 해소 및 정보 제공 확대등으로 소비역량을 제고한 정책*들이 우수 사례로 평가되었으며, 취약계층의 소비자권익을 제고하는 정책**들도 좋은 평가를 받았다.
 - * 예: 디지털 격차 해소 및 소비자 친화적 디지털 활용 역량 프로그램 강화(과기정통부), 빅데이터 기반의 농식품 소비정보 분석제공으로 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 결과를 중앙부처 및 지방자치단체에 통보 하여 차년도 소비자정책 시행계획 수립에 반영토록 하는 한편, 우수한 성적을 거둔 광역지방자치단체를 포상할 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 다풀이 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. 소비자권의 증진을 위한 물가감시 및 정보제공 강화 >

- 한국소비자단체협의회(회장 남인숙)는 고물가 상황에서 소비자 부담 완화 등을 위해 소비자단체의 물가감시 및 정보제공 역할을 강화하기로 하였다.
 - ①생필품 가격조사와 함께 일반의약품·교육비·주거관리비 등 생활 밀접 품목으로 조사대상 확대, ②구독서비스·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 확대하기로 하였다.
- 아울러, 한국소비자원(부원장 정동영)은 물가 관련 정보 확대 및 소비자 의견 반영 창구 활성화 등 합리적인 소비환경을 조성하기로 하였다.
 - 주요 생필품 가격정보를 수집·공개(격주) 및 국민 다소비 품목 등에 대한 가격 비교 조사를 강화 등을 통해 합리적인 소비를 지원하는 한편, 소비자들의 정책 제안 창구를 확대하여 소비자 의견을 정책에 적극 반영하기 위한 노력을 지속하기로 하였다.

< 안건 5. 농식품 가격 안정화 방안 >

- 농식품부는 농식품 물가안정을 위해, 농축산물의 안정적 공급과 함께 소비자 가계부담 완화 및 식품·외식업계 경영안정 지원을 추진하기로 하였다.

- 우선, 생산 감소 및 성수기 수요 대비 정부비축·계약재배 등을 통한 국내공급 확대 및 저율관세할당·할당관세 등을 활용한 해외공급을 통해 농축산물을 안정적으로 공급할 예정이다.
- 또한, 소비자의 장바구니 물가 부담 완화를 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 지속할 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 <총괄>	경제조정실 재정금융정책관실	책임자	과 장	성보경 (044-200-2190)
		담당자	서기관	김태우 (044-200-2191)
<공동>	공정거래위원회 소비자정책과	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	남기현 (044-201-2234)



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·인플레이) 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 국정과제를 통해 소비자정책의 고유가치인 안전과 공정을 핵심목표로 설정하고, 디지털·그린 경제 전환에 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 함께하는 안전하고 공정한 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」 제정을 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 협력을 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 소비자권의 증진 및 합리적 소비 지원

- 디지털 금융, 가상자산, 앱마켓 등 시장에서의 소비자 편의 제고[국정과제]
- 물가의 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 배움터를 통한 디지털 거래 역량 제고 및 쉬운 키오스크·점자 표시 등 고령자, 장애인의 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 글로벌 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]	221 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. 글로벌 소비자정책 협력 강화	공정위, 공정위(소비자원)
		4.2.2. 소비자정책 추진기반 강화	공정위, 공정위(소비자원)

소비자 안전



1 소비자안전, 사각지대가 줄어듭니다.

- 소비자안전기본법 제정으로 소비자안전 종합관리체계 구축
- 신기술·신유형 제품 등에 대한 안전 감시·대응 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 소비자 안전사고, 정부가 더 신속하게 대응합니다.

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

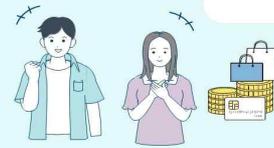


3 국민이 안심하는 시장환경이 조성됩니다.

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

- 제6차 -

소비자정책
기본계획으로
달라지는
국민소비생활



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

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°C 제한, 소비자가 선도합니다.

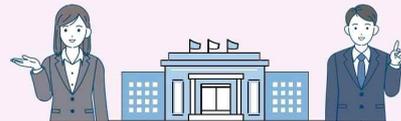
- 수리할 권리, 다회용기 선택권 보장 등 자원순환 소비 실천 여건 개선
- 인센티브 지급, 교육·캠페인 활성화 통한 탄소중립 실천 문화 확산

소비자 피해구제·정책협력



1 소비자피해, 국가가 빈틈없이 챙깁니다.

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



2 소비자정책추진기반 강화로 국정을 지원합니다.

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

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					계	광역	합계
		소비자 거래 (①)	소비자 역량 (②)	소비자 안전 (③)	소비자 분쟁해결 (④)	소비자 정책협력 (⑤)		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

- 광역지방자치단체의 추진실적 결과는 ‘보통’ 이상 수준으로, 전년 대비 평균 점수* 및 ‘우수’ 등급 이상의 비율**이 비교적 크게 상승 했으며, 특히 경기, 경북 등이 우수한 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 과제가 “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 특징은 다음과 같음
 - ▶ 교육·정보제공을 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 확대함으로써 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

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 네트워크(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

◇ 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 소비자분쟁해결기준은 물품대여서비스업(렌탈서비스업) 관련 분쟁유형 및 해결기준을 정하고 있으나, 정수기·안마의자 등과 같은 장기간 대여서비스가 이루어지는 품목을 대상으로 하고 있음
 - 의상·액세서리 등 단기 대여 서비스 품목 및 이용이 증가하고 있으나, 장기대여서비스와는 성격이 달라 현행 분쟁해결기준 적용하기 어려움
- **(권고)** 의상·액세서리 등 단기간 대여를 하는 서비스와 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 신고하도록 「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) 신발류의 경우 분리가 가능한 방식(꼬리표, 스티커 등)으로 취급정보 제공이 가능 → 구입 후 제거된 경우 제품 정보를 알 수 없어 부적절한 세탁 등으로 인한 닳음 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 중요정보는 신발 개별제품에 인쇄, 박음질 등 고정표시를 권장하도록 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 권리가 보다 충실히 보장될 수 있도록 소비자 관점에서 제도개선 과제를 적극 발굴·제안해 나갈 계획

- 그간 개선 요청이 많았던 소비자 피해구제, 소비자 안전 등 분야에서의 제도개선 노력을 지속하는 한편,
- 거래상대방·가격 및 거래조건 등에 대한 소비자의 합리적 선택이 보장되고, 공정한 거래가 이루어지는 시장환경이 조성되도록 유도

1 배경

- 최근 소비자물가 등 민생지표는 양호한 흐름을 이어가고 있으나, 국제원자재 가격 불안, 장마와 폭우 등에 따른 민생경제 어려움 상존
- 물가 등 경제 불확실성 시기에 소비자 권익 보장 및 합리적 선택 지원을 위한 비합리적 가격책정 등에 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 밀접품목으로 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 발굴하여 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 분담하여 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 개최하여 물가 이슈 공론화

3 물가정보의 효과적 전달 체계 구축

- **(홍보채널 확대)** 물가감시센터 활동단을 구성, 블로그 포스팅을 통해 물가정보를 제공하는 등 온라인(홈페이지, SNS, 유튜브, 인스타그램 등) 매체 활용을 확대하여 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 신설하여 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 논란이 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 쇼핑물 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 비교정보에 대한 접근성·확산성 제고

⇒ 소비자의 제품 선택권 확대 및 경제적인 소비생활 지원

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 규모의 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 공제 한도 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	<ul style="list-style-type: none">• 위원장(2명) : 국무총리, 민간공동위원장• 위원(23명) : 정부위원(간사 : 공정거래위원회위원장), 한국소비자원장, 민간위원• 기능 : 소비자정책에 관한 사항을 종합·조정·심의·의결
실무위원회	<ul style="list-style-type: none">• 위원장 : 공정거래위원회위원장• 위원 : 관계부처의 차관·차장·부위원장, 한국소비자원장• 기능 : 소정위 상정 안건을 사전 검토·조정, 소정위 운영지원
전문위원회	<ul style="list-style-type: none">• 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	성명	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	