

울산광역시 소비자상담 실무자의 소비자상담에 대한 문제인식과 요구

서정희 · 백재화
아동가정복지학과

<요 약>

이 논문의 목적은 울산광역시에서 소비자상담을 담당하고 있는 실무자들이 울산광역시의 소비자상담에 대하여 어떠한 문제를 인식하고 있으며, 소비자상담을 발전시키기 위하여 어떠한 것을 요구하고 있는지를 분석하는 것이다. 자료는 울산광역시에서 소비자상담 실무를 담당하고 있는 17명을 심층면접하여 수집하였다. 문제인식에서는 소비자상담 기관 이용의 편리성, 정책의 통일성과 일관성 부족, 관련시설, 피해구제의 신속성, 피해구제기관의 신뢰성, 피해구제 정보 제공의 용이성, 전문인력과 소비자교육, 관련법과 처리결과 및 활동평가로 구분하여 정리하였다. 소비자상담 실무자들의 요구는 정책 및 절차, 시설측면, 인력측면, 소비자 복지의 참여 측면, 소비자 교육측면, 관련법제 측면, 소비자 지원행정측면 등의 영역별로 나누어 정리하였다.

Consumer Counselors' Problem Recognition and Needs about Consumer Counseling in Ulsan Metropolitan city

Seo, Jeonghee · Back, Jaehwa
Dept. of Child & Family Welfare

<Abstract>

The purpose of this paper is to analyze the consumer counselors' problem recognition and needs on consumer counseling in Ulsan metropolitan City. In-depth interviews

were used for qualitative data collection. The interviewee were 17 consumer counselors in Ulsan metropolitan city. In Problem recognition, convenience of consumer counseling organization, policy unification and consistency, related organization, quickness of the remedy for consumers' damage, easiness of information provision on the remedy for consumers' damage, professionals and consumer education, related laws and outcome, action evaluation were included. Consumer counselors' needs were classified into 7 subcategories: policy and procedure, organization, professionals, participation in consumer welfare, consumer education, related law and support of consumer administration.

I. 서론

현대 산업사회에서 다양하고 기술적으로 복잡한 상품과 서비스들이 시장에서 거래가 이루어짐에 따라 다양한 소비자문제가 발생하고 있다. 이러한 소비자문제는 자본주의 시장경제체제가 가지고 있는 구조적인 특성 때문에 발생한다는 점에서 구조적인 소비자문제라 불리고 있다. 이러한 시장환경에서 소비자상담의 중요성이 점점 증가하고 있다.

소비자상담은 소비피해보상 뿐만 아니라 기업과 소비자 사이의 의사소통, 기업에 소비자 욕구 반영, 소비자생활과 관련된 다양한 정보제공, 소비자교육, 소비자행정의 문제점에 관한 정보수집과 정책의 반영 등을 포함한 광범위한 영역이 포함된다(송인숙과 이은희, 2000). 현재 우리나라에서 소비자상담은 기업, 민간 소비자단체, 각급 행정기관, 한국소비자보호원 등에서 이루어지고 있다.

현재 기업, 행정기관, 민간소비자단체 등의 각 기관에서 소비자상담업무가 확대되고 중요성에 대한 인식이 증대됨에 따라 전문적인 자격을 갖춘 소비자상담사의 요구가 증가하고 있다. 소비자학분야에서는 소비자상담분야가 소비자학전공자들이 취업할 수 있는 중요한 분야의 하나로 인식하여 소비자상담업무에 적합한 일정한 자격을 갖춘 대학졸업자에게 관련학회에서 인증하는 인증서를 부여하고 있다. 또한 2002년에는 국가산업안전관리공단에서 소비자상담전문가 자격시험을 시행하기로 결정하였고 2003년 8월에 첫 번째 시험이 시행되기로 결정되었다.

울산광역시는 경상남도에서 광역시로 승격한지 얼마 되지 않았기 때문에 다른 광역자치단체에 비하여 소비자상담 인프라가 매우 부족한 실정이다. 기업의 경우 고객만족팀을 중심으로 소비자상담자에 대한 교육이 이루어지고는 있으나, 전담인력이 매우 부족할 뿐 아니라 상담업무 외에 부가적인 업무가 과다하여 소비자상담을 하는데 필요한 전문교육을 받지 못하여 전문능력이 부족한 실정이다(서정희 · 백재화 · 염수경, 2000). 이러한 문제는 현재 기업에서 소비자상담을 하고 있는 사람들의 대부분이 비전공자여서 소비자상담이라는 전문성이 부족하다는 점을 감안한다면 더욱 큰 문제라고 할 수 있다.

민간소비자단체의 경우 울산 YMCA, 울산 YWCA, 주부클럽 울산광역시지회 등 3곳에서 소비자상담을 하고 있다. 인구 100만이 넘는 광역시에서 민간소비자단체가 3개에 불과하다는 점은 큰 문제라고 할 수 있다. 이렇게 열악한 사정임에도 불구하고 울산 YMCA는 1998년의 경우 울산광역시 전체 소비자상담의 60.6%를 차지할 정도로 활발한 활동을 벌이고 있다. 울산광역시의 경우 소비자업무만을 전담하는 인력이 고정적으로 배치되어 있다는

점에서 바람직하기는 하나 실무자 4명이 연간 7,000건 정도의 업무를 처리하기 때문에 매우 어려운 실정이다. 시청의 경우 1명, 각 구청의 경우도 1명의 직원이 소비자상담을 담당하고 있다. 그러나 이들의 다른 업무가 매우 과중하여 실제 상담실적은 1998년의 경우 전체 4.8%를 밖에 안될 정도로 매우 적은 실정이다.

이렇게 열악한 실정이다 보니 울산광역시의 경우 소비자상담에서 중요한 부분인 소비자 정보제공과 소비자교육이 거의 이루어지지 못하고 있는 실정이다. 소비자정보제공과 소비자교육은 소비자문제를 예방하는 중요한 수단이 된다는 점에서 미국, 유럽연합을 비롯한 선진국에서 매우 강조하고 있는데, 울산의 경우 거의 모든 소비자상담이 소비자피해구제로 이루어지고 있는 실정이다. 이러한 실정을 감안하여 면접조사의 내용은 소비자피해구제로 한정하였다.

이 논문에서는 울산광역시에서 소비자상담을 담당하고 있는 실무자 17명을 심층면접한 결과를 가지고 울산광역시 소비자상담의 문제인식과 요구를 구체적으로 밝힘으로써 2003년 5월에 개소 예정인 울산광역시 소비자보호센터가 현재 우리나라에서 가장 발전적인 지방자치단체의 소비자상담센터의 모델로 지적되고 있는 서울특별시와 경기도와 같이 발전하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 선행연구의 고찰

소비자피해구제정책의 필요성과 상호조정에 의한 피해구제가 가장 합리적인 방법임을 역설한 연구들이 이루어졌다(옥경영, 1991; 김용규, 1985; 한국소비자보호원, 1998). 박명희·김경자(2000)는 많은 기업이 21세기에 받아들여야 할 중요한 과제로 고객 상담실의 운영을 제안하였다.

송인숙(1998)은 부천시 지역 소비자 지원행정 현황을 파악하기 위한 소비자 요구를 조사하였고, 배순영(2000)은 소비자 행정개선에 대한 요구를 조사하여 분석하였다. 송인숙·이승신·제미경·김경자(1998)는 행정기관, 민간소비자 단체, 기업의 실무자를 대상으로 조직과 업무실태 그리고 담당인력에 대한 현황을 파악하고 발전방안을 제시하였다.

김경의(1997)는 사후 피해구제를 중심으로 소비자 피해 원인과 유형에 대한 소비자 태도, 소비자 의식 조사를 토대로 정부, 민간소비자 단체, 소비자측면의 문제점을 구체적으로 지적하며 피해구제 정책의 미흡함을 강조하였다. 김석철·최병록(1999)은 우리나라 피해구제의 중추적인 역할을 하고 있는 소비자보호원의 실태를 분석하여 문제점과 개선방안을 제시하였다.

소비자 상담분야의 연구와 활동성과 평가 및 앞으로의 방향을 모색한 송인숙·이은희(2000)의 연구에서는 소비자 상담분야에서 소비자학 전공자의 사회 진출 분야를 모색하면서 이를 위한 연구와 함께 실제적인 활동으로 주로 소비자 상담사 정책화를 위한 활동들이 이루어졌다. 따라서 앞으로 공공부분에서의 의무고용을 정책화시키기 위한 노력과 지속적인 업무 담당자와의 교류로 산학협동을 추구하며 소비자 상담사 자격인증 소지자를 중심으로 한 협회를 구성하여 운영하여야 함을 촉구하고 있다.

이승신과 고명애(1999)는 '소비자 상담업무의 현황과 발전방향'에 관한 연구에서 민간소비자단체의 경우 조직이 단순하고 업무 책임이 세분화되지 않았고, 소비자 상담 담당자들

이 소비자 불만처리, 소비자 정보 수집 및 분석, 소비자 기관과의 업무 연락, 소비자 이용 자료의 개발을 실제의 업무로 인식하고 있는 것으로 나타났다.

정영금(1998)은 소비자 정보 프로그램 개발을 위한 소비자 정보요구 연구에서 우리의 현실에서는 공공기관이나 소비자 단체에서 '상담'을 주로 하고 있어 소비자들이 관련 정보를 얻기 어려우며 신문이나 잡지를 통해서도 마케터 중심의 광고밖에 얻을 수 없으므로 보다 객관적인 정보가 주어져야 함을 강조한다. 따라서, 행정기관과 민간소비자 단체는 대학교 소비자 정보 센터와 지역 공동체와 연계하여 지역적 상황을 고려하여 시장환경 개선을 위한 정보 제공에 중점을 두는 등 기존의 기관들의 역할과 차별화를 시도하여 소비자 상담 보다는 소비자 선택에 관련된 정보 제공에 우선 순위를 두어야 한다고 주장하였다.

허경옥(1998)은 일본의 소비자 보호 활동을 주체별로 그리고 시기별로 구분하여 살펴봄으로서 일본소비자행정의 특징을 정의하였다. 여정성(1998)은 우리나라 지방자치단체의 소비자행정 관련정책과 관련 기구를 중심으로 현황을 분석하고 미국과 일본의 예를 중심으로 하여 그 개선방안을 제시하였다. 김홍열(1996)은 우리나라와 미국, 일본의 소비자보호 정책을 비교하여 소비자주의를 강화하기 위한 정부의 역할로 소비자에 대한 지원의 확대와 소비자 보호 규제의 강화, 그리고 소비자 피해의 구제 강화를 강조하고 있다. 특히, 정부의 역할이 개별 소비자 피해의 구제보다도 소비자 피해구제가 원활하게 이루어 질 수 있도록 정책적 장치를 구축하는 것을 우선으로 제조물책임법과 집단소송정책의 도입을 주장하고 있다.

III. 연구방법

1. 심층면접 대상자의 선정

이 연구는 행정기관 및 민간소비자단체에서 실무를 담당했던 전·현직 실무자를 대상으로 하였다. 전직 실무자는 현직을 사퇴한지 1년 이내인 사람을 대상으로 하였으며, 민간소비자 단체의 경우 자원상담을 10년 이상 한사람 중 현재까지 1주일 3회 이상 실무를 보는 것을 기준으로 선정하였다.

행정기관 실무자 2명, 울산 YMCA 시민 중계실 실무자 9명, 울산 YWCA 사회 문제부 실무자 4명, 주부교실 울산지회 2명, 총 17명을 대상으로 선정하였다.

2. 심층면접 대상의 일반적 특성

울산광역시 소비자 피해구제 정착 및 상담에 대한 실무자들의 문제인식과 요구도를 알아보기 위해 관련법인지도 및 정보원천의 영향력을 알아보기 위하여 심층 면접법을 실시하였다. 심층면접은 2000년 7월 21일부터 7월 30일까지 실시하였으며, 시간의 제약을 두지 않고 자유롭게 실시하였다. 조사대상자가 속하고 있는 단체와 부서, 직위 및 소비자상담 경력은 <표 1>과 같다.

<표 1> 심층면접 대상자의 일반적인 특성

인터뷰대상자	부서	직위(근무경력)	인원	
울산 YMCA	L씨	시민중계실	실장(5년)	9명
	K씨	"	계약직 간사(3년)	
	W씨	"	계약직 간사(2년)	
	L씨	"	상담원(10년)	
	Y씨	"	상담원(11년)	
	J씨	"	상담원(10년)	
	K씨	"	상담원(10년)	
	K씨	"	상담원(5년)	
	J씨	"	전직 간사(13년)	
울산 YWCA	K씨	사무국	사무총장(3년)	4명
	U씨	소비자문제부	계약직 간사(8년)	
	S씨	"	정식 간사(1년)	
	L씨	"	상담원(7년)	
주부클럽울 산지회	P씨	사무국	회장(2년)	2명
	K씨	사무국	간사(1년)	
울산광역시 청	S씨	소비자보호계	현 담당자(1년)	2명
	S씨	소비자보호계	전 담당자(2년)	

3. 심층면접 내용

<표 2> 면접내용

1. 각 기관 및 단체에서 현재 귀하가 하고 있는 업무의 현황
2. 귀하가 인지하는 소비자 피해구제 업무의 기본 취지.
3. 귀하가 소비자 피해구제 업무를 할 때 가장 만족한 부분과 불만족한 부분.
4. 귀하가 생각하는 소비자피해구제 업무의 중요도
5. 현행 소비자 피해구제 정책 중 가장 만족스러운 부분과 불만족 한 부분
6. 귀하가 현재하고 있는 소비자 피해구제 업무의 문제점 및 개선방안.
7. 귀하가 생각하는 소비자 피해구제 업무 담당자의 전문성
8. 귀하가 소비자 피해구제 업무를 할 때 가지는 한계점 및 개선방안
9. 귀하의 근무환경(직급, 직책, 연봉 및 물리적 환경)
10. 귀하가 인식하는 근무환경의 문제점
11. 귀하의 업무처리 및 정책 발굴에 관한 재량권
12. 귀하가 알고 있는 울산광역시 소비자 피해구제 정책
13. 소비자 부문에 대한 예산, 지원금은 얼마인지, 민간소비자 단체의 적절한 지원금은?
14. 민간소비자단체의 재원확충 방안
15. 울산광역시 소비자 피해구제 정책 중 가장 시급히 보완되어야 할 부분과 개인적 평가
16. 실무자 교육의 정도 및 실무자 교육중 가장 시급히 보완되어야 할 부분
17. 소비자 시책의 마련되는 경로와 홍보 루트의 실태 및 보완책
18. 새로운 소비자 피해구제 전담 부서 및 별정 조직의 필요성
19. 소비자 피해구제 업무에 대한 정보공개 실태 및 요구도
20. 기타 소비자 피해구제 정책에 대한 귀하의 의견.

심층면접 내용은 소비자의 행정서비스 개선에 대한 요구 분석(배순영, 2000) 문헌을 근거로 하여 작성하였다. 구체적인 면접 내용은 <표 2>에 제시하였다. 실무자들의 응답정도에 따라 관련 사항에 대한 논의가 필요할 때마다 질문의 깊이를 더하는 방식으로 면접을 진행하였다.

IV. 분석결과 및 논의

1. 소비자상담자의 문제인식

1) 소비자상담기관 이용의 편리성

(1) 위치

현재 울산광역시시는 민간소비자 단체 중심으로 소비자상담이 이루어지고 있는데, 울산광역시에서 소비자상담 업무를 하고 있는 민간소비자 단체는 총 3곳이다. 이들의 위치는 '울산 YWCA'를 제외하고는 대중교통이용이 불편한 곳이다.

YWCA 또한 몇 개의 버스노선만이 운행되고 있는 지역에 있고, 나머지 2곳은 직접적인 대중교통 노선이 없어 실무자들조차 개인차량이 없는 경우 출·퇴근이 용이하지 않다. 따라서, 일반 소비자들이 이용하기는 더욱 어렵고, 실무자들 스스로도 소비자들이 직접 방문하는 비율이 낮은 원인으로 들고 있다.

위치를 워낙 자주 옮기니까 실무자인 우리들도 익숙하지 않은데 소비자들은 얼마나 헷갈리겠어요. 위치를 알기가 많이 힘들 거예요.

방문을 한다고 하면 위치를 알려주기가 너무 힘들고 보통 3-4번 정도 통화를 해야 제때로 찾아오는 경우가 많아요.

저도 막상 차가 없다면 자원상담을 하러 일주일에 3-4회 오기가 힘들죠. 각 단체마다 사정이 있겠지만 대중 교통이 편리한곳 1층에 위치했으면 해요..... 하지만 그런 곳은 세가 너무 비싸고 관리비가 많이 들어서 민간단체가 상주하기는 힘들죠.

좋은 위치와 좋은 시설을 구비하기 위한 재정이 여의치 못하다. 그래서 더 이상의 편의를 제공하기가 어렵다

**위치를 찾기 어려워 방문상담이 용이하지 않다. 기관에 대한 안내정보가 부족하다.
좋은 시설구비와 편리를 제공하기 위한 재정적 어려움**

위치에 관한 문제는 일부지역과 기관을 제외하고는 재정적 어려움으로 인해 위치가 용이한 곳으로 옮기지 못하고 있다. 최근에 울산 YMCA가 남구 무거동으로 이전을 했으나, YWCA와 지리적으로 아주 가까운 위치이기 때문에 다른 지역에 거주하고 있는 소비자의 입장에서 본다면 오히려 접근성이 더욱 어려워졌다고 볼 수 있다. 민간소비자 단체마다 가지는 큰 난점이 바로 회관문제이다. 좋은 위치에 있어도 그 운영비가 부담스러워 다른 곳으로 이동할 정도이다. 또한 피해구제에 대한 정보를 얻기 위해 공공기관이나 타 기관을 이용할 때에도 비용과 시간이 많이 소요된다.

(2) 이용 가능 시간

울산광역시청, 각 구청의 경우 소비자피해구제를 위한 창구 이용시간이 오전 9시~오후 6시(동절기5시)까지 운영을 하고 있지만, 행정기관의 이용률이 워낙 낮아('99년 실적을 민

간소비자 단체와 대비, 전체의 3.2%) 별 실효성이 없이 운영되고 있다.

그리고 울산광역시청 민원실의 경우 일 2시간(오후 2시-4시) 운영되고 있는데 시청 생활 민원상담실이 웬만큼 홍보가 되었다고 인지되어지나 실제 이용율이 낮은 원인으로 운영시간을 지적하고 있다. 이런 상황에서 순환 근무를 하고 있는 민간소비자 단체 실무자들은 이용율이 저조하기 때문에 근무가 건성으로, 시간 때우기 식으로 이루어진다고 한다.

민간소비자 단체의 경우 3곳 모두 10시-5시(점심시간제외)까지 상담을 할 수 있어 근로자의 비중이 많은 울산의 특성을 감안할 때 이런 부분이 전혀 고려되지 않고 있으며, 시청과 각 행정기관, 민간소비자단체 역시 24시간 시스템으로 운용되지 않고 있음을 알 수 있다. 물론 타 광역자치단체처럼 사이버 상담을 하고 있지만, 상담 과정과 결과에 대한 정보가 원활하게 공급되지 않아서 처리과정을 알 수 없고, 이용이 효율적이지 못하다. 또한 울산광역시에 관한 생활정보도 서울시와 경기도청에 비해 거의 없는 실정이다.

민간소비자 단체는 실무자들이 기본생활을 영위할 수 없을 정도로 과도한 전화가 걸려온다. 그 만큼 많은 수요가 있음에도 시설(전화회선)과 인력과 운영비용(전화비용, 피해구제 처리를 위해 시외전화가 빈번함)이 구비되지 못해 원하는 시간에 신속하게 피해구제 요청을 할 수 없다. 타 도시의 경우 '한국통신'의 지원으로 '수신자 부담 전화'가 설치되어 소비자들 손쉽게 이용하고 있다. 각 담당자들은 이용시간에 대한 소비자들의 불편을 알고 있지만, 별다른 대책이 없어서 상담 시간외는 전화를 받지 않는 것으로 나타났다.

시청근무는 가면 별로 할 일이 없어요. 실무자로서 잠시 쉬는 시간이라고 해도 되죠. 시간 때우기 식이죠, 오는 소비자도 별로 없고 2시간 동안 많아야 1-2건 정도 접수가 되거든요...

전화를 계속 풀어놓고 있을 땐, 아침 출근과 함께 점심시간, 퇴근시간 구분 없이 늦게 까지 오는 전화상담을 하면 저녁 7-8시가 되요, 그리고 점심도 먹을 수 없을 뿐만 아니라 전화 통화량이 많아서 잠수도 쉴 틈이 없어요. 그래서 시간에 따라 자동응답 전화기를 사용해서 상담을 제한하죠...

이렇게 하는 것이 소비자들에게 불편을 준다는 것은 알지만 저희로서는 인력도 부족하고 해서 다른 방법이 없어요...

행정기관 소비자 피해구제가 효율적이지 못하다. 피해구제를 위한 이용시간의 제약이 강하다. 소비자를 위한 배려 시스템이 전연 없다. 전화 피해구제 상담 수요가 매우 많다.

2) 정책의 통일성과 일관성 부족

시청 민원실에서 소비자 관련 사항을 물으면 그냥 소비자 정책과로 연락을 하라고 해요. 그리고 소비자 관련 정보를 소비자가 물어서 알아 보려고 하면 민원실의 담당자는 전연 그 사실을 모르고 있어서 이중으로 알아 봐야 하거든요.

소비자가 묻고 제가 모르는 사항이면 직접 그냥 행정실로 연락해서 직접 관련 부서로 연결을 해 버리는 경우가 많아요.

관련 부서가 다르다는 것도 몰랐어요.

생활민원 상담실은 저희 소관이 아니 예요, 예산도 따로 책정하고 기획도 다르게 이루어지고, 민원실에서 상담한 자료는 상담 받은 민간소비자 단체로의 접수가 되어서 전연 알 수 없고 소비자 정책과는 이곳에서 소비자고발을 따로 받아요(소비자담당과)

생활민원상담실에서 접수받는 내용을 알고 싶으시면 소비자 정책과로 연락하시면 됩니다. 저희는 관리만 할 뿐이지, 실제 업무는 소비자 정책과에서 합니다(민원실).

연말 실적통계가 나오면 여러 부서에서 요청하는 경우가 많아요, 그리고 업무 지침이 가끔씩 전달 되는데 해당과로 직접 물으면 모르는 경우도 있어요...답답하죠...

소비자 피해구제 업무 창구의 일원화, 업무의 연계성과 지속성 보장

울산광역시청의 경우 소비자 고발센터를 운영하는 소비자보호과에서 소비자 행정에 대한 전반을 담당한다고 할 수 있다. 현재 울산시청의 소비자창구는 소비자고발센터와 생활민원상담실로 이원화 되어있다. 소비자보호과의 담당자와 소비자 관련업무를 논의하고, 생활민원상담실로 지원업무를 나간다. 하지만 생활민원상담실의 운영주체는 울산광역시 민원실이다. 민원실 담당자는 소비자 상담의 업무와 전연 관계없이 상담 인력과 장소만 관리할 뿐이다. 따라서 업무의 연관성은 전연 없다고 하고, 업무 처리에 있어서 일관성이 부족하다. 이러한 현상은 소비자 관련 업무를 보는 관련과도 마찬가지다. 식품을 담당하는 위생과, 건축과 등에서는 소비자 보호관련 지침에 대해서는 전혀 문의한이다.

시청민원실에서 파견근무를 하는 경우는 업무일지 및 상담기록카드 등 행정 업무까지 수반해야 한다. 소비자 지원 행정에 관한 부분인데, 업무가 각 부서로 너무 세분화되어 있어서 담당자들도 겹치기 업무 등으로 때로는 서로 미루는 경향과 책임을 회피하려는 경향 때문에 피해구제가 신속히 처리되지 않는 경우도 있다. 업무 실적과 특정 항목에 대한 보고서를 관련과에서 채차 요청하는 경우도 있었다.

3) 관련 시설

행정기관 소비자 상담실이나 민간소비자 단체의 경우 아직까지 컴퓨터나 관련 통신 기기가 제대로 구비되지 않은 곳이 많다. 이런 현상은 대부분의 민간 소비자 단체에서 겪고 있는 현실이다. 부분적으로 인터넷을 통해 정보를 보고 있지만, 제반시설이 열악하여 민간 소비자 단체 중 1곳은 아직 486급 PC를 이용하고, 팩스를 임대해서 사용하는 곳도 있다. 가끔 이런 이유로 소비자들의 업무처리가 신속하게 되지 않아 부끄러울 때도 있다.

이렇게 제반 통신시설이 용이하지 못해 '사이버 상담'이나 다른 소비자 상담의 창구를 확대할 계획조차 가지고 있지 못하다. 따라서, 컴퓨터 및 인터넷에서 발생하는 소비자 문제에 대해서는 즉각적으로 대처하기가 어려운 실정이고, 인터넷에서 신속한 정보를 공유하지 못함으로 소비자들에게 정보제공이 용이하지 않다. 다른 어떤 자료 보다 실태자료가 현 상황을 이해하는데 무척 좋을 텐데도 불구하고 실태자료를 쉽게 공유할 수 없는 점이 가장 큰 문제로 지적되고 있다. 시청, 각 구청의 경우는 이러한 시설을 이용함에 별반 어려움이 없다. 따라서 소비자 지원 행정은 행정기관 중심으로 이루어짐이 효율적이라 하겠다.

민간소비자 단체의 경우 재정과 직결되는 정부보조금(상담 사례비)을 위해 CS 프로그램을 반드시 사용해야 함에도 아직까지 486급 컴퓨터 1대, 또는 586급 컴퓨터 1대를 전용으로 사용하거나 단체의 관련 업무와 같이 병행해서 사용한다. 일본의 경우 PIO.NET으로 전국 397개 '소비생활센터'와 국민생활센터가 긴밀히 연결되어 유기적인 관계로 년 40만 건의 피해구제 실적을 공유하고, 지역을 중심으로 피해구제 지원 업무까지 이루어지는 현실을 볼 때 우리의 상황이 무척 열악함을 알 수 있다(國民生活, 2000(6)).

남들은 다 인터넷.. 뭐라 하는데, 할 수 없이 486컴퓨터를 겨우 구해서 CS 프로그램을 입력하고 전송하고 있어요. 그래야 정부 보조금을 받을 수 있거든요. 그리고 팩스를 하나 사용하려고 해도 운영비가 너무 많고, 결국 개인비용으로 구입해야 하기 때문에 솔직히 너무 힘들어요.

팩스도 임대해서 사용하고 있다. 컴퓨터는 거의 인터넷이 되어도 속도가 너무 느려서 실제 정보를 얻는다는 것은 어렵다. 전용으로 사용하는 컴퓨터가 없으므로 업무를 신속하게 하기가 힘들다.

아직까지 울산에서는 인터넷 상담은 너무 거리가 먼 이야기 같다. 당장 우리도 인터넷 사용이 이 정도인데 일반인들은 어땠겠어요. 울산은 인터넷 상담을 열어도 이용자가 별로 없을 것 같아요.

피해구제를 위한 시설과 설비가 열악. 정부의 지원방식이 차별화 되어야 한다.

4) 피해구제의 신속성

피해구제 절차를 비교해 보면 행정기관에서는 다른 민간소비자 단체로 이첩이 되거나 정보를 제공받고, 민간소비자 단체는 다른 원인을 파악하기 위해서 타 기관에 이첩 또는 실험을 의뢰해야 하는 경우가 빈번하다. 한번의 이용으로 만족을 얻기란 참으로 힘든 상황이다. 이러한 처리 방식으로는 신속하고 정확한 피해구제가 어려워 소비자들에게 직접 문의하라고 떠넘겨 버리는 경우도 있다. 또한 전문 실험 기관이 없어서 문제가 발생했을 때 많게는 1개월 가량을 기다려야 하거나 실험비용, 우편비용을 소비자가 직접 부담해서 보통 정도기간에 겨우 결과를 회신 받을 수 있다. 일본의 경우 전국 397개 소비생활센터에서 소비자 피해구제 상담과 제품 시험검사 업무를 병행하고 있어, 효율적으로 피해구제가 이루어지고 있다.

울산 사람들은 아프면 안되요, 아프면 손해니깐...울산에는 전문의료기관도 부족하고 혹시 다른 문제가 발생해도 상담할 곳도 없고, 그런 일을 처리할 수 있는 전문기관이 전혀 없잖아.....

전문상담은 민간단체가 문의를 하는 것과 일반소비자들이 하는 것과 차이가 없어요, 그래서 여건이 된다면 소비자들이 직접 하는게 나아요...

의류의 경우 최첨단 의류가 많이 생산되고 문제 발생도 많은데 정보를 구할 수 있는 곳도 없고, 실험기관도 없고 해서 소비자가 원하면 소비자들한테 비용을 받아서 부산이나 서울의 원사직물 검사소를 이용하지요. 아니면 서울 소비자 보호원에 의뢰를 하는데, 소보원도 재정이 많이 들어서 세탁물 심의를 1개월에 못한다 하더라고요.....그러니 소비자들한테 기다리고 밖에는 할 말이 별로 없어요....

저희 행정기관에서 중재가 거의 되는 편이긴 하지만, 간혹 중재가 안 될 때는 저희도 어떻게 할 수가 없어요. 행정기관이지만 사법권이 있는 것도 아니고 다른 심의 기관이 있는 것도 아니고 그럴 때 한계를 많이 느껴요, 그렇지 않으면 다른 관할 부서로 연락해서 다른 방법으로 처리를 하기도 하지요...

전문상담기관구성, 실험 시설 구비, 민간소비자 단체에 준 사법적 중재 권한 부여

또한 피해구제 기관의 강제성이 약해서 사업자 측에서 중재에 응하지 않을 경우에는 소송을 해야 하므로 중도에 포기하는 소비자가 많다. 이런 소비자들을 구제 할 수 있는 피해구제 기관의 강제성 부여가 가장 큰 과제라 하겠다.

시청 및 각 구청의 경우 사업자들의 영업 이익과 직결되기 때문에 중재가 잘 되는 편이지만 민간소비자단체의 경우 중재가 원만히 되지 않아 행정기관으로 이첩하는 경우도 간혹 있다. 소비자 보호법의 규제완화로 이러한 현상이 더욱 심화되고 있음을 알 수 있다. 결국 행정기관에서 중재가 되지 않으면 준 사법권이 있는 한국소비자 보호원이나 법원의 신세를 져야 한다.

5) 피해구제 기관의 신뢰성

울산광역시 소재의 지방자치단체라는 점과 지방에 상주하는 민간소비자단체라는 특성으로 인하여 지연과 혈연에 관계된 업무는 공정한 처리가 어렵다. 특히 민간소비자 단체가 재정 마련을 위해 해마다 ‘회원확장운동’이나 이벤트 행사를 많이 하기 때문에 지역의 기업과 행정, 언론 기관의 도움을 받을 수밖에 없다는 점을 감안하면 이 문제는 매우 심각하다고 할 수 있다.

또한 행정기관의 경우 소비자 담당 직원이 일반 행정 순환 보직을 받기 때문에 담당자의 전문성 결여로 관할 부서또는 민간단체 및 각 기관으로 이첩하는 경우가 많아 행정기

관에 대한 신뢰가 민간단체 보다 약하다. 실무자들 뿐 만 아니라 담당 부서의 책임자 역시 2년 주기로 교체되어서 계획하고 있거나 진행하고 있던 업무가 없어지거나 3-4개월 정도 지연되는 경우도 많다.

언론기관의 문제점을 소비자들이 지적하여도 민간단체가 언론과 관계가 깊으니깐 직접적인 처리를 못하더라구.. 소비자보고 이해하라고만 하고...

시청으로 상담을 하면 계속 전화를 다른 부서로 돌려서 결국은 전화가 끊어지고, 이런 경우가 너무 빈번한 것 같아서 행정기관으로 전화를 할 때는 그냥 관할 부서로 직접 전화해서 물어봐요..

현재 발생하는 소비자 문제와 개선책들이 벌써 몇 년째 동일한 사안으로 거론되는 이야기 인줄 모르겠다. 해마다 개선방안을 건의하지만 몇 년째 동일하게 개선이 안되서 이제 아예 건의하지도 않아요.

소보원에 전화를 해보면 상담내용이 무엇이든 간에 '접수 먼저 하세요, 전화번호는요? 저희가 전화를 드릴테니 기다리세요'라고 하고는 끊어버려요. 전화가 와서 상담을 해도 다시 전화한다고 하고 끊고, 결국 걸려오는 전화를 보면 '이렇게 이런 방법으로 하세요'라고 하고는 구체적인 피해구제는 안 해줘요. 그렇게 하면 우리 실무자들도 화가 나는데 일반 소비자들은 시외전화까지 해서 얼마나 화가 나겠어요. 국가 기관이란 곳은 다 그런 것 같아, 그리고 실무자들만 따로 이용할 수 있는 창구가 있었으면 좋겠어요.

울산의 소비자정책수준은 보통 이하죠, 많이 떨어지죠, 민간단체에서 하는 것 말고 다른 정책이 있나요? 그리고 행정기관은 사람이 자주 바뀌어서 본인이 특별히 노력하지 않으면 잘 몰라요. 그런데 그런 태도를 가진 사람이 별로 없는 것 같아요.

직접적인 피해구제 기능의 결여, 피해정보를 반영할 수 있는 기구 설치, 전문인력 배치 및 양성

이러한 인력에 관한 문제점은 선행연구에서도 구체적으로 제시되었고 그 현황은 울산광역시와 타 도시가 별반 차이가 없게 나타났다(송인숙, 1997; 여정성, 1998, 이기춘 외, 1997). 실무자들 스스로 울산광역시의 소비자 정책이 전국에 비해 많이 낮은 편이라고 평가하고, 동일한 사안에 대한 시정요구가 몇 년째 반복되면서 개선되지 않고 있으며, 한국 소비자보호원이나 타 민간단체의 경우도 형식적인 해결 방안의 설명 외에 직접적인 구제가 아닌, 협의를 하라는 형식적인 피해구제가 되고 있다. 게다가 직접적인 피해구제를 위해선 몇 번이고 전화를 돌리고 기다려야 하는 등 경유성 행정업무에 대한 불만을 실무자들도 가지고 있다(한국 소비자보호원, 1999).

6) 피해구제 정보 제공의 용이성

소비자 정책에 관해서 시청이나 다른 기관에서 정보를 받아본 적이 없어요. 우리도 이런데 일반 소비자들은 더하겠죠?

이번에 소비자 보호조례에 관한 사항도 그냥 서면으로 내용이 전달되고 별다른 의의가 없으면 서명해서 동의서를 보내라고 하더라구....대부분 정부 시책이나 변경내용들이 그냥 지시사항으로 전달이 되지...그러니깐 우리는 관례상 그냥 사인해서 보내게 되구...

소비자 정책, 글썽 거의 들어본 적이 없는 것 같아요.

소비자정보를 하나 구하려면 개인적인 시간과 비용을 들여서 구해야지...금방 금방 얻을수 있는게 아니더라구요.

울산지역 특성을 살린 정책과 규정의 제정, 다양한 소비자 정보의 장 마련, 피해구제 정보를 정책에 반영할수 있는 정책의 마련

행정기관 및 민간소비자 단체의 경우 실무자들의 재량권이 완전히 주어진다고 하지만 다른 업무가 많아서 정책발굴이나 소비자 운동측면의 업무를 할 시간적 여유가 없다. 그리

고 소비자 부문에 관한 예산이나 정책이 실무자들에게 공개되지 않아 소비자 문제 예방프로그램을 적극 활용 할 수 없는 실정이다. 즉, 소비자 업무전반에 대한 관련 정보를 시청이나 전문기관에서 실무자들에게 공급하는 경우가 거의 없는 것도 큰 문제점이다.

따라서, 울산광역시의 특성을 살린 소비자 문제 예방 프로그램에 대한 아이템 공고가 있어야 하며, 소비자 정보 필요시 손쉽게 구할 수 있어야 하지만 정보의 원천이 부족한 실정이다. 예를 들면, 중·소 제조업체가 많은데, 울산에서 생산되는 제품을 전시하고 제품에 대한 정보를 다른 곳 보다 많이, 빨리 공유 할 수 있는 시스템이 마련되면 좋을 것이다. 이는 울산 지역 소비자들에게 정보획득의 기회를 확대할 수 있고, 울산지역의 사업자들을 격려 할 수 있는 좋은 방안이라고 제안한다.

따라서 자료 수집 시간이 많이 걸리고 행정기관이나 민간소비자 단체의 실무자들에게서 조차 정보 구비가 제대로 갖추어 지지 않아 소비자 피해구제의 질적 향상을 꾀하기가 힘들다고 볼 수 있다.

7) 전문인력과 소비자 교육

소비자 업무는 상담자가 가진 능력이 소비자의 이익에 직결하기 때문에 담당자의 전문성은 필수라고 생각합니다. 소비자 업무자체가 굉장히 중요한 일이기 때문에 담당자의 의식이 중요하다.

시에서 1년에 1번 소비자 교육이 있지만, 별로 도움이 안되고 시에서 참석하라고 하니깐 형식적으로 참석하는 거예요. 그리고 다 아는 내용과 강사도 매번 똑 같고 하니깐 지겨워서 중간에 나오는 경우가 많아요.

실무자 대상의 소비자 교육이라고 하지만 너무 수준이 낮아서 차라리 일반인들을 대상으로 교육을 체계적으로 시행하는 편이 훨씬 낫겠어요

아마 울산에 있는 각 단체마다 실무자가 1-2명 선일텐데, 1주일씩 자리를 비우면 그 공백을 누가 메워요? 그리고 직원 임금이 50만원 지급되는데 교육비가 20-30만원, 교통비, 식비 등 출찰비도 만만찮은데 단체에서 지원할 수가 없어요..그래서 부득이 교육은 참석을 못하게 되죠.

실무자의 전문성이라는 건 결국 많은 경험을 통해서 만들어 질 수 있는 것 같아요. 그리고 그 능력이라는 것이 개인이 가진 기본적인 인성으로 더 많이 움직일 수 있는 것이구요, 그래서 개인의 인성이 무척 중요하지요.

현재 주 피해대상은 힘없고 알지 못하는 노인층과 주 소비층은 주부층이라고 생각해요. 그리고 노인층의 그릇된 소비는 가족구조에도 영향을 미치기 때문에 무척 중요하죠.. 그래서 주부와 노인을 대상으로 한 소비자 교육이 집중적으로 시행되어야 해요

체계적이고 실질적인 소비자 교육 실천, 소비자정보센터의 실효성 있는 정책의 추진

소비자 피해구제 기관이 가지는 공통적인 문제는 전문 인력의 부족과 소비자 교육에 대한 욕구 불만이다. 특히 전문적이고 체계적으로 양성된 인력이 거의 없고, 울산지역의 교육기관과 사회단체에서도 이러한 활동이 제대로 시행되지 못하고 있는 실정이다.

특히, 소비자 문제만을 담당하는 전문기관이 없다는 점을 지적한다. 민간 소비자 단체가 있지만, 이들은 민간 환경단체, 민간 문화 단체, 민간 시민단체로서의 역할을 같이 수행하고 있으므로 업무가 전문적이고 집중적으로 이루어 질 수 없다. 각 단체가 재정의 곤란으로 고급 인력을 쓸 수 없고, 그런 이유로 이직율이 심하여 체계적인 교육을 받을 수 없고, 손쉽게 이용할 수 있는 교육 프로그램이 없다는 것이 근본적인 이유가 될 것이다.

민간소비자 단체측에서는 관에서 '소비자대학'을 주관하여 인력 양성과 관리를 함께 해주었으면 하고, 행정기관에서는 민간단체 고유의 업무라고 서로 미루고 있다. 근본적인 원인은 재정의 결핍이다. 그 실상을 보면 년1회 울산광역시 주관의 소비자 교육이 있지만 그 수준이 너무 낮아 실무자들에게는 아무런 도움이 되지 못하고 관례상 이루어지는 교육이

라고 인식되어 있다. 따라서 참석률도 매우 저조하다.

각 민간단체나 소비자보호원에서 하는 교육은 내용측면에서는 만족하지만, 시간과 비용이 너무 부담스러워 제대로 이용할 수 없다. 보통 1주일간의 교육시간과 30만원 정도의 교육비가 부담되는데, 각 민간단체마다 교통비와 교육비 그리고 시간적 공백을 매울 수가 없어 교육을 보내지 못하고 있는 실정이다. 민간소비자 단체가 공통적으로 가지고 있는 한계점은 모니터 요원을 모집하고 교육을 시행하여도 몇 개월이 지나면 소비자 전문인력 현황이 '0'가 된다는 것이다.

이는 각 단체가 가지는 물리적 환경과 소비자 교육의 질과 인력 관리 방법이 소비자들이 가지고 있는 기대치와 맞물리지 못하기 때문이다. 소비자 업무가 가지는 다양성과 소액 다수성, 피해의 대량성 때문에, 소비자 업무 실무자의 전문성이 많이 요구되기 때문에 일반 행정직에서 감당하기 어렵다고 판단되며, 전문인을 채용하여 소비자 피해구제 정책이 행정기관의 정책을 중심으로 체계적으로 실천되기를 바란다.

8) 관련법 및 처리결과

1997년 소위 IMF 경제위기를 맞으면서 소비자 보호법이 더 완화되어 사업자들의 소비자 보호법에 대한 인식이 더 많이 낮아졌다. 이에 대한 실무자들이 불만의 소리가 아주 높다. 일부 기업에서는 명목상의 소비자 상담실만 있고 운영을 하지 않는 경우도 있다. 아직 소비자 피해구제를 위해서 실무자들이 직접 해결해야 하는 경우가 많은데, 많은 제약 요인들이 있어 질적으로 높은 수준의 피해구제가 어렵다.

또한, 정부기관에서 마련되는 정책이 있어도 지방이라 그 직접적인 수혜를 받기가 힘들다. 다른 전문기관의 설립을 필요로 하는 실무자들도 있지만, 단체 장의 책임을 지고 있는 실무자들은 전문 단체의 설립 등도 중요하지만 기존 단체의 활성화가 더욱 중요하다는 입장을 보이고 있다.

이는 재정 지원금이 단체에 비례해서 늘어나지 않고 기존의 예산에서 더 나뉘어야 하기 때문이다. 그러므로 소비자보호예산을 확충함으로써 소비자보호행정과 함께 민간소비자단체를 활성화시킬 수 있어야 한다. 외국의 많은 지방 소비자 보호법들은 우리가 알고 있고, 한 국가 보다 더 유명한 소비자 보호법을 가진 지역을 문헌연구들을 통해서 알고 있다. 따라서, 울산도 울산만의 소비자 보호를 위한 정책을 가졌으면 좋겠고, '울산' 하면 떠오르는 이미지가 '소비자 보호'가 가장 잘된 도시라는 인상을 줄 수 있어야 한다.

'예전에도 사업자들이 소비자 보호법을 잘 모르거나 무시해 버려서 중재가 어려웠는데, 최근에는 소비자 보호법이 축소되면서 사업자들의 인식이 더 소비자 보호법을 무시해 버리는 경향이 있어서 중재가 어려워요.

소비자 보호법이 아주 강력했으면 좋겠어요, 그럼 실무를 보는 우리들이 훨씬 적극적으로 처리를 할 수 있을 것 같은데...중재가 안되어도 사업자는 그냥 악덕 사업자라는 욕을 한 마디만 들을 뿐이지 다른 강제 이행 규정이 없으니깐 더 관가 해 버리는 것 같아....

보험업의 경우 20-30년 전의 계약에 관한 상담이 많은데 약관 규정이 강화되어도 소급 효과가 없고, 보험감독원도 유명 무실 한 곳이라 처리 방법이 없고, 고스란히 당하는 수밖에 없어....

언론을 이용하거나 다른 행정기관의 도움이 없이는 해결이 어렵죠...기존 단체의 수가 적은 것도 아니고, 활동을 안 하는 것도 아닌데도 다른 단체가 생긴다는 건 또 더 갈라먹기불(지원금) 해야 하는데 그건 서로서로 해가 되는 일인 것 같다. 지원금이 단체가 생겨나는 것에 비례해서 늘어나는 것도 아니고.....

울산지역만의 소비자 보호 강화 정책이 입안, 행정, 재원의 지원 시급

9) 활동평가

정부에서 소비자 피해기구로의 지원은 CS프로그램을 통한 상담실적에 따라 지급되는 보조금 외에는 없다. 울산의 경우 99년에 600만원, 2000년 새해에는 추경 예산을 추가해서 900만원이 지급되었다. 3개 단체 평균 300만원이 지급되었는데, 이 지원금은 단체별, 지방 지부별 비례로 지급이 된다.

국고 또한 초기 시행할 때와는 달리 건수 기준이 모호해 지면서 예산을 지부별로 비례하여 나누어 임의대로 삭감되어 지급된다. 월 평균 50만원 정도 지급이 되지만 이는 피해구제 기구를 운영하기에 크게 못 미치는 금액이다. 이는 국고와 지방자치단체의 예산을 지급하는 기준이 모두 '접수 건수' 위주로 되어 있는데, 이 기준은 실질적인 평가를 하기에는 부적합하다는 지적이 많다.

울산광역시 소재 피해구제 기구의 활동을 보면 대부분 '소비자 상담' 업무만을 하고 있고 소비자 상담 또한 질적으로 깊이 있게 처리되지 못하고 임시 방편인 경우가 많으며, 홍보나 운동성을 가지지 못한 상태이다. 따라서 중도에 포기해버리는 경우가 많고 구체적인 구제책이 강구되지 못하고 있다.

울산지역 기관간의 연대가 없어서 그 힘은 더욱 작아 보인다. 이러한 이유는 실무인원이 부족하고 실무자에 대한 기본적인 급여 및 신분이 보장(임시직 3명) 되지 않은데서 기인한다. 울산지역의 소비자 활동에 대한 평가는 전반적으로 낮고 개선도 느리다는 것을 관계자 모두가 지적하고 있다.

접수 실적에 따른 평가를 하고 있어서 처리결과에 신경을 덜 쓰고 있고 질적으로 수준 높은 피해구제 서비스가 이루어지지 못하고 있고 나아가 실질적이고 지속성이 강한 소비자 운동이 실천되지 못하고 있다고 실무자들은 느끼고 있다.

급여가 너무 약하죠 기본적인 생활이 안되니깐 더 열심히 일에 정진할 수 없는 것 같아요. 그러니깐 업무처리가 안 되는 것 같아요.
정식직원이 아닌 상황에서 급여도 그렇고 하니깐 계속 불만이 쌓이는 것 같아요, 그렇다고 마음껏 교육을 가서 거기에 대한 충족감이 있는 것도 아니고....

재정지원이 약하다는 것은 아는데..예산 삭감을 시의회에서 하죠. 솔직히 남자 의원들이 소비자 문제에 대해서 얼마나 알겠어요, 그러니깐 계속 작년대비 몇 %, 다른 지방 얼마? 뭐 이런 식으로 그냥 삭감이 되는 거죠...
그리고 조금 더 상세히 본다면 타 도시 비교해서 건수 실적을 보고. 그렇죠 뭐...
저희는 지원을 더 해주고 싶지만 예산이 없으니 방법이 없어요. 시민단체에서 개인적으로 시의원들을 만나 보는 것도 방법인 것 같아요..

요즘 작은 음악회를 한다고 해도 시에서 1000만원 보조가 되었다는 말이 들리는데, 이렇게 중요한 일을 하고 있음에도 예산이 그 정도라는 건 정말 너무 한 일이다..그리고 이런 소비자 문제에 전혀 생각이 없다고 밖에 판단이 안 되요..

소비자문제에 운동성을 부여하려고 해도 소비자 상담만으로 시간이 모자라 역력이 없어서 더 이상을 할 시간이 없다.

울산지역의 문제가 소비자 문제에 대한 운동성과 홍보가 많이 부족하죠.

민간단체 보조금을 지원할 때 왜 '접수 건수'만 보는 지 모르겠어요, 다른 소비자 교육이라든가 다른 이벤트도 업적으로 평가되어서 더 공정하게 비율적으로 지급이 되었으면 좋겠어요.

민간소비자단체 연대모임 필요함, 재정적 지원과 평가기준 변경

2. 소비자상담 실무자의 요구

1) 정책 및 절차

소비자 피해는 즉각적이고 직접적이기 때문에 피해 발생 전의 예방이 매우 중요하지만 발생 후의 대처도 특히 시급하다고 할 수 있다. 그런 점에서 방송이나 홍보 매체의 적극적인 지원과 유기적인 연결로 즉각 그 실태가 홍보됨으로써 소비자교육효과도 볼 수 있어야 한다.

시청 민원실은 이제 조금 홍보가 되어 사람들이 오긴 하지만 시간 제약상 많이 이용하지 못하는 것 같아요. 전임자 있어서 동일 근무가 되면 이용자가 더 많을 것 같고, 교대 근무하는 근로자가 많은데 인력이 더 된다면 야간상담도 수요가 많을 것 같아요.

타 시도에 보면 종합 소비자 정보 센터가 있어서 '소비자 문제'하면 금방 인지 할 수 있는데 울산은 그렇지 못한 것 같아요. 사람들이 알아야 전화를 하죠, 시청에서 하는지, 각 구청에서도 하는지도 대체 홍보를 왜 안 하는지 모르겠어요.

몇 해 전부터 자원 재활용차원에서 중고 제품의 구매가 굉장히 활발해 졌는데, 중고 제품에 관한 규정이 없으니깐 문제가 발생하면 그대로 소비자들이 수용해야 하는 게 너무 불합리한 것 같다. 자원재활용시책이 마련되면 당연히 거기에 파생되는 제반 사항까지 예측을 해야 하는데 너무 시책들이 급하게 나와서 이러한 문제가 발생하는 것 같아.

불량 사업자들을 홍보하고 제재를 가해야 하는데 관련 규정이 없다. 지방 자치법으로 제정이 되어야 한다. 울산 지역에 고유의 정책을 지방 자치법으로 시행할 수 있을 텐데 전혀 그런 것이 보이지 않는다. 그리고 울산에서 발생한 일은 울산에서 처리하고 서울에서 발생한 일은 서울에서 구제해 줄 수 있는 연결망이 있으면 좋을 것 같아요.

실무자들간에 교류가 없어서 정보 공유가 더 어려운 것 같고, 개선책이라는 것이 최전방에 있는 실무자들에서 가장 실제적으로 나올 수 있는데 실무자를 위한 창구가 전혀 없다

종합소비자정보센터설치, 피해구제 24시간 상담

최근 국가에서 정책적으로 카드사용을 권유하면서 가맹점 수수료는 높이 책정이 되어 있어서 가맹점들이 그 수수료를 소비자들에게 환원해 버리는 사례가 종종 있었다, 가맹점들이 내어놓고 실상을 소비자에게 호소하며 수수료를 부담해 줄 것을 요청하였고, 소비자측에서 억지로 수궁을 할 수밖에 없는 상황이 연출되었다. 이렇게 하나의 정책이 시행될 때에는 제반 조건까지 수반되어 시행될 수 있는 정책의 일관성과 통일성 있게 준비기간을 두고 시행되어야 한다.

그리고, 각 정책에 대한 감시단이 조직되어 소비자 업무 전문화가 추진되어야 하며, 민간소비자 단체와 행정기관이 함께 한 준 사법권이 부여된 소비자 심의 위원회가 구성되어 자체적인 분쟁조정 위원회를 마련해야 한다. 경기도청의 경우 이미 '소비자 분쟁조정 위원회'의 구성을 준비하고 있다. 이렇게 유기적인 연결을 이루는 장이 마련되어야 한다. 5월에 발족할 소비자보호센터에서는 일본의 경우와 경기도청의 경우처럼 종합적이고 구체적으로 피해구제가 될 수 있어야 한다. 또한 소비자 피해구제 기관, 및 관련 조례, 업무 등에 대한 실태조사와 보고와 실무자들이 제때에 요청할 수 있는 창구가 마련되어야 한다.

소비자 피해구제 창구를 일원화하면 피해구제와 정보제공, 현황을 파악하는 면에서 일괄적인 대안 정책을 제시하는데 훨씬 효율적일 것이다. 소비자 보호, 피해구제 등의 궁극적인 목적은 소비자 복지의 증진이다. 따라서 행정기관에서의 소비자 보호는 대민 서비스정책이라는 개념이 훨씬 더 적절하다. 민원 봉사실 운영과 소비자 문제가 별개의 것처럼 인식되면 정책이 균형 있게 진행되지 못하며, 제반시설과 피해구제를 위한 절차의 간소화, 확대, 편의 제공, 서비스 측면에서의 지원이 즉각적으로 이루어지지 않게 된다.

2) 시설

일반소비자들이 쉽고 간편하게 이용하게 하기 위해서는 시청과 같이 대중교통이 원만한 곳에 소비자 피해구제 기구가 위치해 있어야 한다. 그리고 사후 피해구제가 상담과정을 거쳐서 이루어지기 때문에 소비자의 비밀이 보장되어야 하고 상담자가 믿음을 가지고 편안하게 이야기 할 수 있는 공간이 마련되어야 한다.

즉, 개인의 피해를 구제 받기 위해서 시설을 방문할 때 또는 연락을 할 때 소비자 측면에서의 편의시설이 많이 고려되어야 한다. 그리고 소비자 피해구제 기관이라면 소비자 만족을 위한 기본 장비 및 시설이 갖추어 져야 한다고 생각한다. 즉, 고속 인터넷으로 원하는 라인과의 접속으로 정보를 구하고 소리를 외칠 수 있어야 하고 수신자 부담전화, 제반 시설이 겸비된 정보센터 등의 제설치가 있어야 한다.

소비 생활 상담을 한다고 하는데 제반 시설(팩스, 컴퓨터 등) 너무 열악해서 신속하게 처리를 해 줄수 없는 경우가 있는데 참 창피한 일인 것 같다.

빠른 정보 전달을 위한 시설(컴퓨터, 인터넷 등)은 정부에서 지원이 되어야 한다

고속도로 휴게실을 가보면 정보센터가 있던데 그런 시설들을 각 지방 자치 단체에서도 구비했으면 한다

소비자 피해구제 기구의 설치 의무화가 되었다면 이러한 기구가 행정공공기관에 위치해 있어도 좋을 것이다.

민간소비자단체의 공공기관 에 입주, 수신자 부담 전화의 설치 의무화와 지원.

3) 인력

민간소비자 단체의 중요한 역할은 시민들이 원하는 것을 잘 전달하고 정책을 유도하는 부분인데 현재 그 역할을 다하고 있는 곳은 없다는 평가가 지배적이다. 전문인력양성은 민간소비자 단체에서보다 지역의 학교에서 감당해야 할 부분이 강하기 때문에 학교교육과 사회와의 유기적인 연계로 서로의 역할을 감당해 내어야 한다.

그리고 현재 실무자들이 전문성을 다 갖추기란 어렵다. 그래서 전문상담은 전문 상담 기관을 마련하여 이용하는 편이 더 효율적일 것이라는 판단이 되기도 한다. 현재 한국 소비자보호원에서 전문상담(보험, 금융, 의료부분)을 전문인을 초청하여 상시 운영하고 있는 것처럼 각 지방 자치단체에서도 충분히 감당할 수 있는 조직체계라고 생각한다(김석철 · 최병록, 1999).

다른 방편으로 자원봉사센터가 운영되면서 유휴 인력을 관리하고 있는데, 자원봉사라는 육체적 노력봉사뿐만 아니라 상담, 모니터 등의 다양한 방법으로 사용 될 수 있도록 인력을 관리하는 것도 방법이라고 생각한다

일본은 '소비생활상담소'가 설치되어서 소비자 피해구제 전반에 관한 전문인력을 양성하여 적재적소에 배치 이용하는 제도를 도입하는 방안도 검토해야 한다(이승신 · 고명애, 2000).

자원 상담원 인력의 양성 공급이 민간 소비자 단체의 고유의 업무 같지만 계속 활성화가 되지 않는 이유는 뒷받침이 부족한 탓이라고 생각한다. 그래서 자원봉사단 관리처럼 행정기관의 관할 부서에서 관리하는 것이 훨씬 효율적일 것이다.

민간소비자 단체에서 계속 실패하는 부분이 자원상담원과 자원인력의 개발인 것 같다. 그렇다면 행정기관에서 더 체계적인 뒷받침을 해서 인력양성을 해야 할 것이고 조건상 행정기관이 훨씬 유리한 점이 많다.

소비자 상담 전문인력 양성 센터 설치, 기업에서 소비자 상담사 자격인 수용의 의무화 규정,

4) 소비자 참여

소비자 피해구제 실태를 보면, 의류, 식품 등에 대한 이의제기가 많다. 실험시설이 지방 예산으로 지원이 되고, 그 운영을 유료화 하면 소비자들은 빠른 시일 내에 피해구제를 받을 수 있는 혜택이 있을 것이다. 그리고 민간 기업의 지원을 증대시키면 피해구제를 위한 무상지원이 가능하리라 본다.

울산광역시외의 경우 사업자에 대한 정보를 구하기가 어려운데, 파출소, 구청, 동사무소 등의 기관협력으로 사업자에 대한 자료의 공개가 자연스럽게 이루어져야 한다. 소비자 문제만을 전담하는 민간단체나 행정조직이 구비되어 실제적인 소비자 참여가 있어야 한다. 일본의 '소비생활센터'가 전국 397개소에 설치되어있고, 이들의 기능이 소비자 피해구제와 상품 실험, 테스트 기능을 하는 것을 모델로 하여 울산지역에도 실험, 테스트 기능을 가진 상담 센터가 마련되어야 한다(國民生活, 2000(6)).

소비자 보호원이 지부를 설립한다고 하던데 아직 아무런 계획이 없는 모양이죠, 실무를 보는 입장에서는 한국소비자 보호원 같은 기관이 울산에 세워져서, 소비자 보호원의 기능을 다했으면 해요.

대전의 경우 구청에서 민간소비자 단체를 운영하는 것으로 알고있어요. 대민 봉사라는게 정말 그런거 아닐까요. 의무적으로 '청소년 상담실'성폭력 상담실'사회 복지 센터'등이 만들어지고 있는데 '소비자 상담실' 의무 적인 설립은 되고 있지 않네요.

소비자 보호원 같은 곳의 지부가 있었으면 좋겠어요, 얼마나 편리하게 소비자 문제를 처리할 수 있겠어요. 그게 안되면 다른 도시처럼 울산시청안에 기구를 만들면 좋겠구요..

사업자 자료 공개의 의무화

5) 소비자 교육

소비자 교육이 가장 실효를 보기 위해서는 유아교육부터 선행되어야 한다, 유아들의 소비자 의식이 곧 부모에게 전이될 것이고, 세대를 넘어가면서 많은 변화를 기대할 수 있기 때문이다.

피해가 많은 층이 청소년층과 즉 미성년자들과 노인층이다. 이들은 사회적인 약자들이기 때문에 그 권리와 책임에 관한 사항들이 더 강조되어야 한다.

울산에서 제대로 된 소비자 교육을 실시하는 것 보지 못했다. 전체적으로 많이 미흡한 것 같다
전문기관에 의뢰해서 소비자교육 프로그램 개발, 실태조사 보고서의 효율적인 배포

민간소비자 단체가 가진 가장 큰 장점은 소비자보호 활동을 통해 소비자들의 현실적인 문제를 가장 잘 파악하고 있어 실질적인 내용을 교육할 수 있으며 소비자의 입장에서 좀 더 체계적이고 조직적인 소비자 교육을 수행할 수 있다(정영금, 1998).

지금까지 유아와 청소년을 대상으로 한 소비자 교육이 울산에서는 거의 전무한 상태이고, 게다가 전문 실무자를 양성할 수 있는 능력을 개발하기 위한 프로그램은 아직까지 시도된바 없다. 그러므로 어린이집과 유치원에서 사용할 수 있는 유아소비자교육 프로그램을 개발하고 교사를 대상으로 한 재교육 프로그램에 소비자교육이 포함되어야 한다.

또한 노인소비자문제가 증가하고 있으므로 노인소비자교육도 시행되어야 한다.

6) 관련법제

지방 자치법의 개정으로 지방자치단체에 맞는 조례를 제정하고 시행할 수 있는 기반이 형성되어있다. 관련 연구고찰에서 지적되었듯이 지방 자치단체 고유의 관련법제로 지방민의 소비자 보호가 더욱 강화되어야 한다.

이러한 법제 정비에 앞서 ‘국민고충처리위원회’나 ‘소비자 정책심의위원회’, ‘소비자 분쟁조정위원회’, ‘의료분쟁조정위원회’등과 같은 전문 피해구제 기구를 지방자치법으로 입법화하여 전문적이고 구체적인 소비자 피해구제를 실시하여야 한다.

그렇지 않아도 울산시 자체의 분쟁조정위원회를 조직을 건의하려고 합니다. 광역시인데 아직까지 모든 걸 서울에 목을 걸고 기다릴 수 없을 것 같아요. 더군다나 의료, 금융에 관한 피해가 접수될 때면 결과를 아니깐 담당할 따름 이에요, 중앙의 지침을 무실 할 수는 없지만, 울산시민은 우리가 보호해야 되지 않겠어요?

다른 도시에서 잘 하고있다고는 하는데 구체적으로 어떻게 되고 있는지에 대한 정보가 없어서 잘 모른다.

일부문헌을 보니 구청별로 조직을 결성하는 것 같더군요. 울산도 그럴 수 있을지 모르겠어요.

전반적으로 소비자 복지, 정보, 그리고 다른 부분도 마찬가지로 울산은 항상 뒷북을 치는 것 같아요. 울산보다 작은 도시도 시행하고 있는 정책을 울산은 아직 망설이고 있는 것 같고, 용기가 별로 없는 것 같아요.

소비자 정책심의위원회가 이번 조례에서 빠졌어요. 실효성도 없어 한번도 개척되지 않아서, 그러한 유명무실한 기구를 가급적 없애고 있는 실정이지요.

여러 가지 위원회가 있긴 한데 참석하는 사람들이 겹치기 출연이죠 뭐,...교통위원회, 그리고 소비자 정책위원회 등 ...

여러 세분화된 기구가 있는 걸로 알고 있는데 무슨 기능을 하는지도 모르겠고, 한번도 모이라고 연락이 오지 않았어요.

울산시 제조업체를 대상으로 제조물책임법의 선 시행, 단체소송, 집단소송제의 우선적인 조례 제정, 전문분야의 위원회 실효성 있는 운영

7) 소비자 지원행정

행정조직과 인력의 확대방안으로는 소비자 행정부서 조직을 독립시키고 전문인력을 확보해야한다. 전문인력의 채용은 현재와 같은 잦은 인사 이동을 피할 수 있다는 점에서 유리하다(송인숙, 1998). 따라서, 울산광역시에도 소비자 전문인력이 채용되어 소비자의 권익 보호에 일조가 되어야 한다. 타 도시의 구청에서 활발히 진행되고 있는 것으로 알고 있는데, 구청이나 광역자치 단체에서 그 지역에 연고를 두고 있는 민간소비자 단체를 구성하여 지원하면, 그 지역의 소비생활전반의 향상을 가져 올 수 있을 것이라 기대된다.

그리고 현 정책에 대한 실효성을 정책수혜자인 소비자의 입장에서 파악하기 위한 소비자를 대상으로 한 실태조사가 지속적으로 시행되어야 하며, 이러한 조사결과를 현 정책에 반영할 수 있는 시스템이 구축되어야 할 것이다. 이러한 일련의 일은 지방 자치법을 근거로 행해 질 수 있다.

종합적인 센터에 전문인력이 소비자 피해구제를 하고 이러한 일련의 일들이 인터넷으로 정보 공개가 되면 얼마나 좋겠어요? 그러한 일들이 수행되고 있는 곳이 많이 있는 것으로 알고 있는데, 울산에서도 그러한 일들이 좀 쉬웠으면 좋겠어요.

우리가 이용할 수 있는 것들, 가령 예를 들면 공동 모금회에서 공개적으로 사업계획안을 공모해서 분배위원회를 열어서 사업을 시행하는 것과 같이, 소비자 피해구제에 관한 이벤트를 공개적으로 모집하여 사업을 지원, 확대 되도록 했으면 한다.

공청회 등 여하튼 소리를 지를 수 있는 창구가 별로 없고, 그러한 의견들이 어떻게 진행되는지 서울에서 시행하는 공개 시스템이 울산에도 있었으면 한다.

독립적인 부서, 전문인력 소비자들의 만족도와 요구도에 대한 실태조사 시스템과 정책 개선 정책 구축, 소비자 보호를 위한 공개 아이템 공모, 실무자 연합회 구축

V. 결론 및 제언

울산광역시에서 소비자피해구제를 중심으로 한 소비자상담을 하고 있는 실무자 17명을 대상으로 하여 심층면접을 하여 그들이 느끼고 있는 울산광역시 소비자상담의 문제와 문제를 해결하기 위하여 요구하고 있는 방안을 조사하여 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 울산광역시에서 이루어지고 있는 거의 모든 소비자상담을 맡고 있는 민간소비자단체가 재정이 열악하여 소비자들이 쉽게 접근하기가 어려운 실정이다. 또 두 단체가 근접한 지역에 있기 때문에 다른 지역에 있는 소비자들이 이용하기가 용이하지 않았다. 그러므로 5월에 발족될 울산광역시 소비자보호센터는 울산의 소비자들이 쉽게 접근할 수 있는 위치에 자리잡아야 할 것이다.

둘째, 이용시간이 매우 제한되어 있어서 소비자들에게 불편을 주고 있다. 그러므로 다른 지역처럼 24시간 피해구제 시스템을 구비해야 한다.

셋째, 행정기관의 소비자업무를 관장하는 부서가 세분화되어 있어 업무의 중복과 부서간 회피현상이 발생하고 이에 따라 책임감도 많이 결여되어 있는 것으로 나타났다. 민간소비자단체의 경우는 상담을 효율적으로 하는데 필요한 인프라가 취약하여, 차원 높은 피해구제와 예방활동을 하는데 큰 제약이 되고 있다. 따라서, 정부차원의 지원과 협력으로 개선이 가능한 부분, 즉, 소비자 기관에 대한 안내정보를 제공하고, 통신시설을 지원하여 행정기관과 유기적 관계를 형성하도록 하며, 행정기관의 피해구제 시스템을 24시간 체제로 전환하여 폭 넓은 대민 서비스 체제가 갖추어져야 한다.

넷째, 소비자피해구제를 신속하게 하기 위하여 준 사법권이 보장된 소비자분쟁조정위원회를 소비자 보호 조례로 지정·설치하고, 지자체 예산으로 실험 설비(상품 테스트 및 시험분석)를 구비·운영하여야 한다. 각 구청에서 실시하고 있는 정보제공시스템을 민간소비자단체에도 지원하여 지역관계망을 형성함으로써 적은 자원으로 효율적인 서비스가 지원되도록 해야 한다. 그리고 피해구제를 신속하게 하기 위한 중요한 방안의 하나로 사업자의 소비자상담 데이터를 자료화하는 것이다. 사업자의 정보를 알지 못해 피해구제가 어려운 경우가 빈번히 발생하고 최근에 많이 발생하고 있는 피라미드 판매로부터 소비자피해를 예방할 수 있기 때문이다.

다섯째, 전문인력을 양성하여 배치하는 것이 소비자상담기관의 신뢰성을 높일 수 있는 최선의 방법이다. 그러므로 새롭게 발족될 소비자보호센터에는 반드시 소비자학을 전공하

여 소비자상담사 자격이 있는 사람을 채용해야 할 것이다. 현재 울산에서는 울산대학 생활과학대학의 아동가정복지학과에서 소비자상담전문가를 배출하고 있으며, 이들 전공자들은 관련학회에서 인증하여 부여하는 소비자상담사 자격증을 소지하고 있다.

여섯째, 지방자치단체에서는 피해구제 실태분석과 정보를 행정전반에 반영할 수 있는 창구를 시의회에 설치하여 시의 적절하게 시책에 반영되도록 해야 한다. 정책반영이 사후 문제라면 소비자 피해구제 정보, 즉 실태분석 자료가 사전에 문제를 예방할 수 있는 자료가 된다. 따라서, 지속적인 지역시장 정보를 공개하고, 피해발생 시 즉각적인 홍보가 이루어져 제2, 제3의 피해를 막을 수 있어야 한다. 중앙시책을 일방적으로 따르는 지방정책이 아니라 울산지역의 특성을 반영할 수 있는 정책을 시행하며, 다양한 정보의 장을 마련하여 소비자 정보 교류를 활성화 시켜야 한다.

마지막으로, 소비자상담사 연합회를 구성하여 전문정보를 공유하여 효율적으로 소비자상담을 진행하도록 하여야 한다. 또한 소비자문제는 시장상황이 변화하면서 항상 새로운 문제가 발생할 수 있기 때문에 소비자상담사를 대상으로 한 재교육을 의무화해야 한다. 실제적·효율적인 소비자 교육을 위해 지역의 교육기관과 연계 프로그램을 개발하여 체계적인 소비자교육이 이루어져야 한다.

참고문헌

1. 국민생활, 2000년 6월호.
2. 김경의(1997), 우리 나라 소비자피해구제 정책에 관한 연구, 경희대학교 사업정보대학원 석사학위 논문.
3. 김석철·최병록(1999), 소비자 피해구제 정책 개선방안, 한국소비자 보호원, 정책연구자료, 99-01.
4. 김용규(1985), 소비자 피해구제론, 영남대학교 대학원 석사학위 논문.
5. 김홍열(1996), 소비자보호규제 정책의 비교연구, 인하대학교 대학원 석사학위 논문.
6. 박명희·김경자(2000), 21세기를 위한 고객상담실 운영과제 연구, 한국소비자학회 학술집, 255-269.
7. 배순영(2000), 지역사회공공서비스에 대한 소비자 참여, 서울대학교 대학원 박사학위 논문.
8. 서정희·백재화·염수경(2000), 울산광역시 소비자상담 현황 및 과제, 울산대학교 생활과학논문집 1권 2호, 73-86.
8. 송인숙·이승신·제미경·김경자(1998), 기관별 소비자상담 업무 현황 및 발전방향, 소비자학연구, 9(3), 21-40.
9. 송인숙(1998), 부천지역 소비지지원행정 현황파악과 소비자 요구 조사를 통한 활성화 방안 연구, 한국가정관리학회지, 16(2), 53-70.
10. 송인숙·이은희(2000), 소비자 상담분야의 연구와 활동평가 및 앞으로의 방향모색, 한국소비자학회 학술집, 277-287.
11. 옥경영(1991), 우리 나라 소비자 피해구제 정책에 관한 연구, 숙명여자대학교 석사학위 논문.
12. 여정성(1998), 지방자치단체의 소비자 보호 현황과 발전방안, 소비자학 연구, 9(3), 59-73.

13. 이기춘 외(1997), 한국소비자 정책의 현황과 발전방안, 소비자학연구, 8(2), 103-115.
14. 이승신 · 고명애(1999), 소비자 상담업무의 현황과 발전방안, 한국소비자학회 학술집, 292-304.
15. 정영금(1998), 소비자 정보 프로그램 개발을 위한 소비자 정보 요구, 대한가정학회지, 36(6), 71-84.
16. 한국소비자 보호원(1998), 소비자 핸드북.
17. 허경옥(1998), 일본의 소비자 운동, 소비자정책, 소비자 지향적 경영에 관한 소고, 대한가정학회지, 36(3), 173-190.