

울산광역시 소비자피해구제정책의 실태와 발전방안

서정희 · 백재화
아동가정복지전공

<요 약>

이 논문에서는 울산광역시 소비자피해구제정책의 실태를 분석한 결과 다음과 같은 발전 방안을 제시하였다. 첫째, 전문상담기구를 소비자보호조례로 지정·설치하여, 지자체 예산으로 상품테스트 및 시험분석을 함으로써 피해구제의 효율성을 높이도록 하여야 한다. 둘째, 소비자피해구제기관의 신뢰성을 높일 수 있는 최선의 방법은 전문인력을 양성하고 배치하는 것이다. 지방자치단체에서는 피해구제 실태분석과 정보를 행정예 반영할 수 있는 기구를 설치하여 시책에 반영되도록 해야 한다. 셋째, 중앙시책이 하달되는 방식이 아니라 울산지역의 특성을 반영할 수 있는 정책과 규정을 제정하고 시행할 수 있도록 한다. 넷째, 전문인력을 양성할 수 있는 인력창구와 이러한 인력 연합회를 구성하여 전문정보의 공유와 고도의 피해구제 능력을 완비·배치하도록 하고, 다섯째, 효율적인 소비자 교육을 위해 지역교육기관과 연계 프로그램을 개발하여 소비생활의 질을 향상시켜야 한다. 여섯째, 공공기관 직속의 민간단체를 설립하여 울산시민을 위한 정책이 입안·시행되게 하고, 소비자 부문을 전담하는 기관과 단체를 육성할 수 있도록 조례로 규정하여야 한다. 마지막으로 현재 울산광역시의 소비자피해구제정책이 부족한 상황이므로 민간소비자단체 협의회를 조직하여 자체역량을 강화하고, 재정적 지원을 확대할 수 있는 방안을 마련하고, 민간소비자단체의 평가기준을 변경해야 한다.

Development of the Remedy for Consumers' Damages in Ulsan Metropolitan city

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

<Abstract>

This paper analyzed Ulsan metropolitan city's consumer protection policy and provided suggestions for development of remedy for consumer's damages. (1)It is necessary to designate and install the professional consulting center, and to equip with test equipment using the budget of self-governing organization, improving the efficiency of remedy for consumer damage. (2)The best way to improve the reliability of damage relief organization is to cultivate and place the professional staff. Local self-governing organization should install the system that can analyze the present status of damage relief and reflect the information to the administration, and further to policy. (3)It is necessary to enact and enforce the policy and regulations that can reflect the features of Ulsan city, instead of top-to-down policy from the government. (4)It is also necessary to organize the personnel team and association to cultivate the professional staff for education of consumer and professional staff, allowing them to share the professional information and to equip with high level of damage relief capability. For effective consumer education, it is necessary to develop program in connection with local education organization in order to improve the quality of consumption life. (5)In order to enact and enforce the policy for the benefit of Ulsan citizens, The cultivation of organization and group that takes exclusive charge of consumer parts need. (6)The private consumer group association should be organized and reinforced its own capacity, since the damage relief policy at Ulsan is not sufficient. At the same time, it is also required to prepare the ways of expanding financial resources, and to change the evaluation standard of private consumer group's evaluation.

I. 서론

1995년에 본격적으로 지방자치시대가 되면서 지방자치단체의 소비자보호정책도 과거의 중앙집권적인 체제에 비하여 강화되었는데, 가장 가시적인 면은 법과 제도의 강화라고 할 수 있다. 지방자치법과 소비자보호법에서는 지방자치단체의 소비자관련정책을 고유 사무로 규정하고 있고, 그 밖의 개별법에서도 각 자치단체의 장에게 여러 가지 상품과 관련된 규제업무를 위임하고 있다.

1995년에 개정된 소비자보호법에서는 지방자치단체가 각 지역의 실정에 적합한 소비자보호시책을 수립할 수 있도록 소비자보호조례를 제정할 수 있고, 국가의 피해보상기구 설치사업자 선정 권한을 광역자치단체장에게 위임할 수 있도록 규정하고 있다. 이에 따라 지방자치단체는 소비자보호조례를 제정하고 소비자피해구제 전담기구를 설치하는 등 행정조직을 정비하게 되었다.

그러나 조례를 제정하기 전에도 각 시·도에는 소비자 보호법과 그 시행령에 의거하여 소비자고발센터라는 피해구제 기구가 설치되어 있었다. 하지만 명칭만 있었을 뿐 실상 사

무실이나 전담직원이 없는 경우가 대부분이었으며, 또한 민원이 들어올 경우 지역 내 민간 소비자 단체를 소개 시켜주는 정도의 업무처리만을 하고 있는 실정이었다(김석철·최병록, 1999).

소비자보호조례가 제정된 후에는 모든 지방 자치단체 및 산하 행정구역(시, 군, 읍, 면 등)에 소비자보호센터의 수는 증가하였지만, 이 역시 과거와 마찬가지로, 대부분 형식적으로 운영되고 있다. 이렇듯 제한적으로 운영될 수밖에 없는 것은 인력이 부족하고 전문성이 확보되지 않았다는 두 가지 큰 문제점 때문이다.

현재 시행되는 대부분의 소비자피해구제정책은 조직구성 및 인력상의 한계, 국제화로 인한 거래망의 확대, 정보·통신사회의 도래, 전문서비스 산업의 확대, 중산층 및 노인층 소비자 비중의 증대 등으로 소비자 피해의 발생유형이 새롭게 변화하는데 효과적으로 대처하지 못하고 있는 실정이다. 즉, 피해규모의 집단화, 피해 유형의 복잡화, 국제화, 새로운 거래 형태에 따른 신종피해발생, 전문 공공서비스 분야의 소비자 불만증대, 노인 소비자 피해증가 등 종전과는 다른 형태의 소비자 피해에 효율적인 대처방안을 제시하지 못하고 있어 체계적이고 효율적인 피해구제 정책 모형이 필요하다.

지방자치시대에서 소비자피해구제정책의 바람직한 방향은 주민인 소비자의 입장에서 소비자문제를 해결하도록 해야 하며, 지역사회가 요구하는 소비자행정을 시행함으로써 지역 소비자들의 복지를 강화시킬 수 있어야 한다. 이러한 전제하에 이 논문에서는 우리나라 지방자치단체의 소비자피해구제정책 관련제도와 관련기구를 중심으로 하여 현황을 분석하고, 울산광역시의 실태를 파악함으로써 울산광역시 소비자피해구제정책의 개선방안을 구체적으로 제시하였다.

II. 지방자치단체의 소비자 피해구제 정책

1. 소비자 피해구제 관련법

1) 지방자치법

지방자치법 제9조 2항에서는 여섯 항목의 지방 자치 단체의 사무 범위를 예시하고 있으며, 그중 '농림·상공업 등 산업진흥에 관한 사무'에 '소비자 보호 및 저축의 장려' 라는 항목이 포함되어 있다. 더불어 지방자치법 시행령 제9조(자치구 사무의 특례)에는 광역단체와 기초 단체의 업무 처리 영역이 나열되어 있다. 시행령에 제시된 사항들은 대부분 해당 지역의 소비자 보호 조례에 반영되어 있다. 광역단체와 기초단체의 업무는 거의 유사한데 광역자치단체에는 시험 검사 시설을 지정·설치하여야 한다는 항목이 있는 반면, 기초 단체에는 가격표시정책 감독 업무가 위임되어 있는 것이 유일한 차이이다.

2) 소비자보호법

<표 1> 소비자 보호를 위한 국가 및 지방자치 단체의 책무

| 정책주체 | 정책영역 | 정책목표 | 정책수단 | 소비자보호법 |
|-----------------|----------------|---------------------------------|---|-------------------------------|
| 중앙행정 기관 의장 | 위해방지 | 소비자의 생명·신체 및 재산상의 위해방지 | ◦기준 제정·고시 ◦기준 준수여부 시험·검사·조사 | 제6조 1·2항 제6조 3항 |
| | 표시기준 | 표시·포장으로 인한 잘못된 선택방지 | ◦표시기준의 제정·고시 | 제8조 2항 |
| | 광고기준 | | ◦광고기준의 제정·고시가능 | 제9조 2항 |
| 국가 및 지방자치 | 계량·규격의 적정화 | 계량으로 인한 손해방지 및 물품의 품질개선 | ◦계량에 필요한 시책강구 ◦규격제정, 보급을 위한 시책강구 | 제7조 1항 제7조 2항 |
| | 표시기준 | | ◦표시기준의 제정·고시 | 제8조 1항 |
| | 거래의 적정화 | 불공정한 거래 조건이나 방법으로 인한 피해방지 | ◦관련 시책의 수립·실시 ◦부당 행위의 지정고시 ◦특수형태거래 관련 시책강구 | 제10조 1항 제10조 2항 제10조 3항 |
| | 소비자의 계몽 | 건전한 소비생활 영위 | ◦계몽과 교육의 실시 | 제11조 |
| | 소비자 피해구제 | 소비자불만 및 피해의 신속·공정한처리 | ◦필요한 조치의 강구 ◦소비자피해보상기준제정 가능 | 제12조 1항 제12조 2항 |
| | 시험·검사· 시설설치 | 규격·품질·안전성에 관한 시험·검사·조사 | ◦기구와 시설의 설치 ◦시험·조사·검사 결과공표,조치 | 제13조 1항 제13조 1항 |
| | 소비자단체의 등록 | 소비자업무를 하고자 하는 소비자 단체의 등록 | ◦소비자단체의 활동에 적합한 설비와 인력 | 제19조 |
| | 보조금지급 | 등록된 소비자 단체에 보조금 지급 | ◦소비자단체의 육성·발전을 위하여 보조금 지급 | 제20조 |

*자료: 강성진·손수진·김인숙(1994), 소비자지향적행정체계연구, '99년 법개정으로 일부수정.

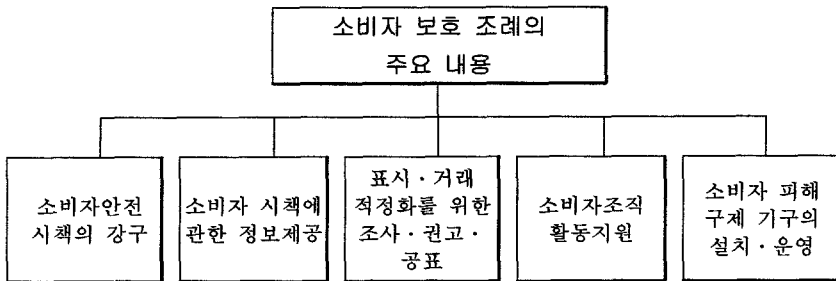
1995년 개정된 소비자보호법에서는 지방자치단체의 의무와 권한을 확대하였다. 위해의 방지, 표시기준 및 광고기준규정, 거래의 적정화에 필요한 시책은 과거와 같이 중앙행정기관의 임무로 언급했지만, 지방자치단체로 하여금 소비자보호조례를 제정하도록 하였다. 또한 '제7조 계량 및 규격의 적정화'는 국가에서 '국가 및 지방자치단체'로 그 권한이 확대되었으며, 그 동안 재정부에서 만 취급하던 소비자단체 등록업무를 지방자치단체에서도 수행할 수 있도록 하였다. 하지만, 소비자단체 등록 업무를 지방 자치 단체에서 수행함으로써 인해 소비자 보호 담당자의 업무의 양적인 증가만을 가져왔다.

3) 소비자보호조례

지방자치단체의 소비자보호조례가 제정되기 전에는 지방소비자보호의 목적이나 소비자의 권리, 사업자의 책무 그리고 지방자치단체의 의무 등이 소비자보호법에서만 명시되어 있었을 뿐이다.

2000년 10월 현재 16개의 광역자치단체에 소비자 보호조례가 제정되어 있다. 각 시도의 소비자보호조례는 소비자보호법 시행령 제5조에 명시된 여섯 가지 내용을 주로 담고 있는데, 기본적으로 1996년 9월에 구(舊) 내무부가 작성한 ‘소비자보호조례 표준안’을 근간으로 하고 있으며, 차별화 된 내용이 삽입된 경우¹⁾도 있다.

<그림 1> 소비자보호조례의 구성



*출처: 강성진·김인숙(1996), ‘지방소비자행정의 활성화방안’

소비자보호법에 강조된 소비자에의 정보제공, 소비자 피해구제, 시험·검사시설의 설치, 심의회의 설치 등 소비자지원행정이 소비자보호조례에서 가장 명시적으로 부각되는 부분이다. 소비자보호법의 총칙과 유사한 부분이 제일 앞에 있으며, 소비자의 권리를 보장하기 위해 소비관련 정보제공, 위해 방지, 계량의 적정화 등의 업무를 수행해야 함을 명시하고 있고, 그밖에 소비자보호단체의 등록과 소비자보호센터나 소비자정책 심의 위원회의 운영 등에 대해 규정하고 있다.

4) 소비자보호시책

지방자치단체는 각 지역의 실정에 맞는 소비자보호시책을 수립하여 실시해야 될 책무가 있으며, 이에 따라 각 시·도에서는 중앙정부처럼 매년 규제행정분야와 지원행정분야에 대한 「소비자보호시책」을 작성하고 있다. 전체적인 체계는 거의 모든 지방자치단체에서 유사하지만, 구체적인 사업에서는 많은 차이가 있다. 이것은 지방자치단체 차원에서 추진해야 할 소비자 행정의 업무 내용과 범위가 아직도 체계화되어 있지 못하다는 증거이다.

특히, 소비자 행정부문중 규제행정 분야에서는 어느 부문이 소비자규제행정인지에 대해 각 지방자치단체마다 다른 인식을 가지고 있어 그 내용이 매우 상이한 반면, 지원행정분야

1) 예를 들어, 충남은 건전 소비운동실천 권장을 도지사의 임무로 지정하고 있고, 대전시는 ‘시민생활의 안정대책’으로 물가관리나 협동조합과의 공동구매 등을 언급하고 있고, 서울시는 소비자교육을 소비자단체에 위탁, 시행할 수 있도록 정한 반면, 대전시는 소비자권익보호를 위해 소비자단체와 협조하며, ‘소비자정보센터’ 경기도청은 ‘소비자보호정보센터’를 설치 운영할 수 있도록 하였다.

는 소비자 정보제공과 교육에 관한 시책으로 「소비자 피해구제 사례집」과 간행물 발간, 「소비자 시대」의 구입·배포, 반상회보·유선방송 등에 소비자 보호 관련 정보 게재 등의 활동을 하고 있다(강성진·김인숙, 1996). 하지만 소비자정보 제공과 교육을 자체적으로 시행하기 어렵다는 것이 현 실정이다. 그리고 소비자 피해구제와 소비자단체를 지원, 소비자 고발센터를 운영하는 내용이 중점적으로 다루어지고 있다.

5) 지방소비행정 관련기구와 운영현황

소비자행정조직은 소비자보호법에서 규정한 지방자치단체의 책무를 수행하기 위해서 기본적으로 소비자행정 전담 부서, 관련상품별 규제행정 집행부서, 지방 소비자 정책 심의 위원회, 그리고 소비자피해구제기구 등으로 이루어져 있다. 직접적인 사업자규제는 해당 상품군별로 나누어져 있고, ‘소비자보호계’에서는 주로 지원업무를 수행한다.

소비자 안전을 위한 규제 업무중 의약품은 ‘보건과’, 식품 및 공중 위생업소는 ‘위생과’ 공산품은 ‘공업과’, 농축산물은 ‘농정과’, 계량 업무나 방문판매 등에 대해서는 ‘유통 관리계’, 거래·계량 및 규격의 적정화, 관련규제 의무는 ‘상정과’에서 수행한다. 그중 ‘유통 관리계’는 소비자 지원행정부분도 함께 담당하는 경우가 대부분이다. 자치구에서는 6개 과정 해당 업무를 보는데 식품은 ‘위생과’, 의약품은 ‘의약과’, 부동산은 ‘지역경제과’, 이삿짐센터나 여행은 ‘교통행정과’, 승강기 안전관리는 ‘건축과’ 등이고, 할부거래, 표시광고, 위조상품 등의 문제를 ‘지역경제과’에서 맡고 있다(여정성, 1998).

6) 소비자지원행정 전담 부서

소비자지원행정이란 주체적이고 자주적인 소비자로 행동할 수 있도록 소비자교육을 통해 도와주고, 소비자들에게 유용한 정보를 제공하며, 소비자의 불만과 피해를 적절하고 신속하게 해결하기 위한 조직을 정비하는 행정체계를 말한다. 2000년 10월 현재 모든 광역자치단체에는 소비자행정 전담 부서가 있으며 16곳 중 10개 지역의 부서명이 “소비자 보호 OO”로 통일되어 있다. 대부분 조직 개편 시 명칭을 변경해서 만들어진 경우가 많은데, 일반적으로 지역경제과가 경제정책과로, 물가 관리계가 소비자 보호계로 바뀌었다. 과거 “물가 관리계”라고 불리면서 주로 물가관리만을 담당해 온 것에 비하면 괄목할만한 변화라 할 수 있으나, 그 업무내용에 있어서는 사실상 큰 변화가 없다.

7) 관련상품별 규제행정 집행부서

규제행정이란 기업이 지켜야 할 사항을 정해 놓고 이를 준수하도록 지도하며 위반하는 행위를 적발하여 「공표」나 「처벌」의 방법을 통해서 규제해 나가는 것을 말한다. 법률에 의한 규제가 중심이 되므로 국가가 통일된 기준을 규정하게 되며, 지방자치단체에서는 이 기준에 따라 직접규제를 담당하고 있다.

우리나라 규제 행정에서는 해당 분야에 따라 중앙부서와 지방자치 단체의 역할 분담이 다르다. 우선 위해 의 방지, 거래의 적정화, 표시 및 광고의 기준 제정 등에 대해서는 소비자 보호법과 지방자치단체의 책무 또는 지방 자치 단체에 위임할 사항을 명확하게 명시하지 않고 있다.

반면 개별법에서는 실태조사· 제품검사· 수거· 조사· 시설기준· 영업의 허가 판매 금

지 및 제한 그리고 행정절차로 시정명령·허가 취소 등의 사항을 대체로 각 지방 자치 단체의 장에게 위임하는 기관 위임 형태를 띄고 있다. 반면 ‘계량 및 규격의 적정화’에 있어서는 과거에는 기관 위임의 형태만 띄고 있었으나, 1996년 소비자 보호법 개정을 통하여 지방 자치 단체가 자주적으로 기준을 제정할 수 있게 되었다. 각 지방자치단체는 국가에서 위임한 규제적 성격의 사무를 수행하기 위해 품목별 또는 업종별에 따라 소관 사무별로 관련 부서에서 처리하고 있다. 구청단위에서는 사실상 자치적으로 할 수 있는 일은 없다.

8) 지방소비자정책심의위원회

지방소비자정책심의위원회는 소비자보호를 위해 지방 자치 단체에서 추진하는 소비자정책의 최고 의사 결정기구라고 할 수 있음에도 불구하고, 그 영향력이나 성과는 지금까지 매우 미비하다. 조례를 제정하기 전에도 광역자치 단체에 소비자 정책심의 위원회가 구성되어 있었으나 보통 연초에 1회 정도 개최하는 것으로 형식화되어 있었으며, 개최가 힘들 경우 서면으로 찬·반 의견을 묻는 것으로 대신하거나 물가 대책 위원회와 동시에 진행시키기도 하였다(신원득, 두성규, 1994).

그 내용이 매우 제한적인데, 서울시 소비자 보호 조례만을 제외하고는 대부분의 광역자치 단체 조례에서 심의위원회의 역할로 ‘물가안정’에 대해 매우 강조하고 있다. 예를 들면, 경기도의 소비자정책심의위원회의 1998년 1월 마지막 회의에서 결정한 사항이 바로 ‘ 시내 버스요금인상안’을 통과시킨 것(조선일보, 1998년 1월12일자, 재인용)이다. 이러한 경향은 소비자 보호 조례를 제정한 후에도 마찬가지로 지속되고 있다.

또한, 최근에는 광역자치 단체별로 시행이 잘 되지 않는 점을 들어 조례에서 소비자 정책심의 위원회에 관한 의무 조항이 삭제되는 추세이다. 울산광역시의 경우 2000년 8월 소비자보호조례가 개정되면서 소비자정책심의위원회가 폐지되었다. 사실 울산광역시에서는 최근 2년 동안 단 1회도 개최되지 못했다(울산광역시 소비자 보호조례, 2000).

9) 소비자 피해 구제 기구

소비자보호법 시행령 제9조에 따라 광역자치단체의 장은 소비자보호센터를 설치하여야 한다. 「소비자 보호 업무 처리규정」을 만들어 운영하게 되어 있다. 이 센터를 소비자행정 전담 부서가 주로 관장하고 있다.

1993년부터 1995년까지 3년 동안 우리나라에서 처리된 소비자피해구제 현황을 살펴보면 전국적으로 연평균 38만 건의 피해구제가 이루어졌는데, 그 중 시·도 행정기관에 설치된 ‘소비자고발센터’에서 처리된 건수는 전체의 3.2%에 불과하고, 전국의 161개 민간소비자단체에서 61.3%, 한국소비자보호원에서 35.5%를 수행하였다(강성진·김인숙, 1996).

반면, 소비자보호조례가 제정된 후에는 모든 지방자치단체 및 산하행정구역(시, 군, 읍, 면, 동)에도 소비자보호센터의 설치가 의무화되었다. 이에 따라 과거에 비해 센터의 수는 증가하였지만, 이 역시 소비자정책심의위원회와 마찬가지로 대부분 형식적으로 운영되고 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해 민간소비자단체에 의뢰하여 소비자상담원을 파견, 상주하도록 조치하거나(예: 부산), 또는 소비자상담원을 일용직으로 채용하는(예: 대전) 지방자치단체들도 있다.

한편, 소비자보호법의 적용을 받지 않는 상품군의 경우, 각각 다른 기관이 담당하고 있

다. 의료분쟁인 경우 광역지방자치단체의 ‘지방의료심사조정위원회’가, 공공서비스의 경우에는 해당 행정관청이 설치·운영하는 ‘민원창구’에서, 건축공사와 관련한 소비자피해에 대해서는 각 지방자체의 ‘건축분쟁조정위원회’, ‘부동산중개업분쟁조정위원회’, 법률서비스의 경우에는 해당 지방변호사내에 설치된 분쟁조정위원회에서 각각 피해구제를 담당하고 있다. 하지만, 대부분의 광역자치단체에서는 이러한 전문기관이 제대로 운용되지 못하고 있어 지역에서의 전문영역 상담이 거의 이루어지지 않고 있다.

Ⅲ. 주요 지방자치단체의 소비자피해구제정책 실태

지방자치단체의 경우 2000년 10월 16개 광역자치단체에 대한 실태 조사결과 1개 단위 조직이 설치된 곳은 서울시와 경기도청이고, 나머지 14개 시·도는 경제 정책과 또는 지역 경제과 내에 소비자 보호계(팀) 또는 상정계 등에서 소비자 피해구제 업무를 담당하고 있으며, 배치인력은 전담직원 1명을 두고 있는 곳이 서울시 등 10개 시·도, 기타 시·도는 유통 업무, 물가업무 등 타 업무를 겸직하고 있는 실정이다.

1998년 4월의 실태조사 결과를 보면 모든 담당자에게 전화로 문의한 결과, 업무 내용 중 가장 먼저 언급하는 것이 “물가관리”였으며, 그밖에 특정한 1개로 분장되지 못한 나머지 규제 업무를 모두 소비자 보호 업무를 관장하는 1개에서 담당하고 있었다(여정성, 1998).

<표 2>에 의하면 1999년 기준 피해구제 관련 집행예산은 지역마다 격차가 심한 것으로 나타났고 대부분의 예산이 소비자단체에 대한 보조금으로 집행되고 있다. 지방자치단체의 정착으로 소비자들의 불만 및 피해구제 요청은 지속적으로 증가하고 있으나 전문인력 및 예산의 절대부족으로 지방행정 기관의 소비자 피해구제를 포함한 소비자 보호 기능은 매우 취약한 실정으로 이에 대한 대책이 시급히 요구된다.

이러한 문제점에 대한 대안으로 서울시의 『소비자정보센터』와 경기도청의 『소비자보호정보센터』가 좋은 예로 제시되고 있다. 그러므로 두 자치단체를 분석하여, 각 지방 자치단체의 소비자 상담 관련 기구 설치를 위한 구체적 방안 및 운영형태와 방법에 대해 연구하고 이를 토대로 전국 각 지역의 소비자 복지 서비스 확대를 도모하도록 해야 한다(송인숙·이은희, 2000). <표 3>에는 서울시 소비자정보센터와 경기도 소비자보호정보센터의 현황이 제시되어 있다.

<표 2> 각 시·도 기관의 소비자 피해구제 현황

| 각시도 | 담당조직 | 담당인원 | 상담및 피해구제 관련 예산집행 (1999년:백만원) | 피해구제 실적(건) (1999년) | 상담및피 해구제 예산(2000 년:백만원) | 예산집 행내역 |
|-----------|--------------------|----------------|------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|------------|
| 강원도 | 경제진흥과 유통지원계 | 1명(겸직) | 15 | - | - | - |
| 경기도 | 경제정책과 유통소비담당 | 1명(겸직) | 8 | 3,005 | - | - |
| 경상 남도 | 지역경제과 소비자보호팀 | 3명(전담:1, 겸직:2) | - | 3,974 | - | - |
| 경상 북도 | 지역노동과 소비자보호담당 | 3명(전담:1, 겸직:2) | 22 | 40 | - | - |
| 광주 광역시 | 경제정책과 소비자보호팀 | 1명(전담) | 25 | 828 | - | - |
| 대구 광역시 | 경제정책과 물가관리계 | 3명(전담:1, 겸직:2) | 4.5 | 233 | - | - |
| 대전 광역시 | 경제정책과 소비자보호계 | 2명(전담:1, 겸직:1) | 44 | 1,624 | - | - |
| 부산 광역시 | 경제정책과 소비자보호계 | 2명(전담:1, 겸직:1) | 16 | 25,912 | 20 | - |
| 서울 특별시 | 소비자 보호과 소비자 보호팀 | 5명(전담:1, 겸직:4) | 244 | 2,521 | - | - |
| 울산 광역시 | 경제정책과 소비자보호계 | 3명(겸직) | 6 | 10,003 | 9 | 단체 보조 |
| 인천 광역시 | 경제정책과 상정계 | 1명(겸직) | 37 | 15,553 | 20 | 단체 보조 |
| 전라 남도 | 경제정책과 상정계 | 1명(겸직) | 12 | 130 | - | - |
| 전라 북도 | 경제행정과 소비자보호담당 | 5명(전담:1, 겸직:4) | 25 | 11 | - | - |
| 제주도 | 지역경제과 경제정책계 | 1명(겸직) | 5 | 148 | - | - |
| 충청 남도 | 경제정책과 소비자보호계 | 4명(전담:1, 겸직:3) | 20 | 11 | - | - |
| 충청 북도 | 경제과 소비자보호담당 | 3명(전담:1, 겸직:2) | 6 | 6 | - | - |

* 출처 : 광역자치단체별 실태조사 결과(2000.10), '99 상담·피해구제 실적은 광역자치 단체에서 자체적으로 접수·처리한 수치이나 처리 및 집계 방식상의 차이로 사실과 다를 수 있다.

<표 3>서울시 소비자정보센터, 경기도청 소비자보호 정보센터의 현황

| 기관 | 서울시 【소비자 정보센터】 | 경기도청 【소비자보호 정보센터】 |
|------|---|--|
| 설치 | 1998년 10월 1일(서울시 소비자 보호 조례) | 1999년 10월(경기도청의 소비자 보호 조례) |
| 전담인력 | 전담: 1인, 전담상담원: 1인(9개단체순환근무) (전문상담원에 대한 급여는 각 단체별 보조금으로 지급함). | 전담: 7인 (1인의 실장) (1인의 행정출신의 실장과 전문상담인력 6인으로 구성, 별정직 6급 수준의 계약직임) |
| 주요업무 | 생활주변의 소비생활과 관련된 다양한 분야의 분쟁, 불만, 피해를 구제할 수 있는 구체책을 제시하고 소비생활에 유용한 정보를 제공한다. | 소비자 상담 및 피해구제, 상품, 가격, 위해, 안전, 알뜰소비 정보제공, 합리적인 소비생활과 소비자 피해예방을 위한 교육 실시. |
| 환경 | 민원봉사실내 10평 정도의 별도의 공간, 소비자 전용 PC 2대 운영. | 경기도청사 외곽에 20평 정도의 사무실 소비자 정보 제공 시설(PC)은 없음. |
| 상담시간 | 24시간 운영체제임. (근무와 상담과 전화상담: ARS 시스템으로 '통화중' 신호음없이 녹음이 되어 상담자에게 연결됨, '서울시 종합정보망'의 사이버 공간 이용) | 24시간 운영체제임 (근무 외 시간은 FAX 시스템과 '경기넷'의 사이버 공간이용) |
| 이용현황 | 일 10-15건 정도 | 개원초기 일 20건 정도에서 현재 주당 300-400건 정도임. |
| 한계점 | 행정기관이 가지는 강제성이 약하다. 대부분 서울시 정보센터의 중재로 해결 | 강제성이 없어서 소비자 보호원으로 이첩하는 경우도 있다. 민간소비자 단체의 성격이 강하다. 소비자 교육과 정보제공에 주력한다. |
| 기타 | 서울시 자체의 소비자 보호 조례사항은 없다 | 준사법권이 부여된 자체 분쟁조정위원회 준비중 |
| 주소 | http://econo.metro.seoul.kr/ci/ | http://kg21.net >>열린광장>>경기도에바란다 |

*서울시 전문상담원은 9개소비자보호단체에서 순번제로 상담실장·국장급을 지원하고 있다.

1. 서울특별시 소비자정보센터

서울시의 경우 소비자들이 소비 생활을 하는 과정에서 겪는 여러 불편사항, 피해구제 등을 편리하고 신속하게 해결해 주기 위하여 '98.10.1부터 시청 새서울 민원봉사실내에 소비자정보센터를 설치하여 소비자 보호단체에서 다년간 상담활동을 해온 전문상담원 1명과 행정직원 1명이 상근하여 운영하고 있다. 민간소비자 단체²⁾에서는 순번제로 돌아가면서 상담실장·국장급을 지원하고 있다(서울특별시, 2000).

이밖에 이 정보 센터의 주요 장점은 시청 행정직원이 순환보직이 아니라 전임직원이며 소비자 정보센터의 운영 외에 타 업무와 겸임하지 않아 소비자 정보제공 및 관리가 비교적 잘 되고 있다. 전화서비스를 예를들면 통화중이거나 담당자가 전화를 받지 못할 때 ARS시스템에서 녹음기능이 작동하고 있어 담당자가 소비자에게 연락할 수 있게 되어 있어서 서비스의 질이 한층 확대되었음을 보여준다.

이는 대부분의 소비자 상담이 전화 상담에 의존하는 관계로 전화적체에 따른 소비자 불

2) 참여소비자단체 : 한국소비자연맹, 한국소비자교육원, 녹색소비자연대, 소비자문제를연구하는 시민의 모임, 주부클럽연합회, 서울 YMCA, 주부교실 중앙회, 서울YWCA

만과 ARS의 단순 응답기능으로 효율성이 떨어지고(김석철·최병록, 1999), 피해구제에 어려움을 겪는 타 도시 및 기관의 현황에 비추어 보았을 때 소비자 피해구제를 확충할 수 있는 좋은 방안이 될 것이다.

공간구성을 보면 새 서울 민원봉사실내 상담공간이 분리되어 편리하고 쾌적한 환경 속에서 소비자들이 이용할 수 있으며, PC 2대가 설치되어 있어서 소비자 정보를 매우 신속하게 이용할 수 있다.

이러한 소비자 정보센터의 주요업무는 먼저 임대차, 이삿짐센터, 이동전화기, 해약, 다단계판매 피해 등 생활주변의 소비생활과 관련된 다양한 분야의 분쟁, 불만, 피해를 구제할 수 있는 구제책을 제시하고, 다음으로 소비 생활에 중요한 정보를 제공한다.

인터넷 『소비자 종합정보망』을 통하여 주요 생필품가격(라면, 밀가루, 쌀 등) 사이버 물물교환장의 대규모 점포현황, 유관기관 안내 등 유용한 정보를 한국 소비자보호원, 소비자단체 협의회와 같은 전문 소비자 단체와 연결하여 제공하고 있다(서울특별시, 2000).

2. 경기도청 소비자보호정보센터

경기도청의 경우 이례적으로 소비자 관련 전문인을 최초로 공개 채용하였다. 소비자 보호 정보센터는 경기도청의 소비자 보호 조례가 제정되면서 조례에 근거하여 1999년 10월 소비자 관련 전문인 6명을 선발하여 『소비자 보호 정보센터』를 설치·운영하고 있다.

경기도청의 경우 ‘소비자보호센터’가 경기도청에 위치했으나 교통이 불편하여 시민들의 이용 효율이 떨어진다는 이유로 대중교통이 편리한 경기도청 근처에 아늑한 별도의 공간을 마련하여 소비자상담과 피해구제 등 소비자 업무만을 수행하고 있다.

특히, 소비자교육, 홍보측면에 주력하고 있는데, 소비자 행장과 실무자로 분리된 소비행정의 형태를 취하고 있어서 일본의 행정형태와 유사하여 행정과 실무가 분리되어 업무의 추진력이 약하다는 단점을 가지고 있다(강성진·김인숙, 1996).

그리고 행정업무를 지원 받고 실무자들은 소비자 업무만을 전담한다. 개원한지 채 1년이 되지 않았지만, 개원 초기 일 평균 10-15건 정도에서 현재 주 평균 300~400여건의 피해구제가 이루어지고 있다.

따라서, 앞으로 계속 늘어날 것으로 전망된다. 또한 사이버 공간에서의 정보제공이 타 지방자치단체에 비해 활발하게 이루어지며, 정보제공의 보다 효율적이고 신속한 공급을 위해 모니터 요원을 선발할 계획에 있다. 하지만, 6급 행정 공무원 수준의 처우에 2년 계약직으로 채용이 되어있다. 이러한 요소는 업무활동에 있어 약간의 제약사항이자 좀더 긴장할 수 있는 추진요소로 작용한다. 결원직원의 보강도 계속해서 전문인으로 선발할 계획이다(경기도청, 2000).

두 기관 모두 행정기관에 부속되어 있지만 소비자 조례에 근거하여 설치·운영되므로 지방자치단체의 예산을 소요하고 있고, 지자체의 별도의 조직으로 운영되므로 민간소비자단체의 성격과 기능을 하고 있다. 상담 창구와 피해구제 창구가 동일하여 피해구제 시 그 강제성에 대한 한계는 기존 피해구제기구와 별반 차이가 없어 매우 아쉽다. 따라서 사법정책에 의한 소비자 피해구제를 강화하는 것이 필요하다(허경옥, 1998).

하지만, 경기도청의 경우 준 사법권이 부여된 『소비자 분쟁조정 위원회』를 설치 계획 중에 있다. 현재 대부분의 광역자치 단체에서는 홈페이지를 이용한 인터넷 사이버 상담을 운

영하고 있는데, 그 정도가 미비하고 이용율이 높지 않지만, 소비자들의 시간적·공간적 한계를 조금이나마 해소하는데 도움을 주고 있다.

3. 울산광역시 소비자피해구제정책 실태

1) 소비자피해구제기관 현황

울산광역시 피해구제 기관 소비자 담당자의 업무 분장의 내용을 살펴보면, 소비자 상담 및 피해구제, 소비자 교육, 민간소비자 단체 업무보조(98년 보조금 600만원-실적 비례로 지급함), 부정경쟁방지(위조상품 단속), 담배 업무 총괄, 법령 질의 및 해석, 가격표시제 단속, 매월 소비자 상담실적 취합 후 보고, 소식지 발간, 통신, 다단계 판매 등록 업무, 행정규제 발굴 및 조리규제 등의 업무를 동시에 시행하고 있다.

각 구청에 담당자 1명이 상근하고 있고 같은 업무에 불가업무를 총괄하여 보고 있다. 전화1대로 여타 업무와 소비자 업무를 병행하고 있으며, 대리 업무자도 없기 때문에 피해구제 실적이 상대적으로 매우 빈약하다. 최근에 이를 보완하기 위해 특수 판매 관련사항을 전담하는 실무자 외 1인을 더 두고 있다.

업무에 대한 담당자의 인식은 중요성은 높으나 관련 법률 등 전문성이 필요한데 반해 실제 업무 부담이 과중하고, 전문업무인데도 업무를 보면서 습득하는 지식으로 운영이 되고 있다고 한다. 생활경제과의 다른 담당자들의 과다한 업무를 보면서 인원충원의 필요성을 절감하지만, 타 업무에 먼저 충원이 되어야 할 현장을 보면 인원충원에 대한 욕심을 저버리게 된다고 한다.

교육경험은 1년에 1회 1주일간의 한국 소비자보호원 제공 교육이 유일하다. 그리고 민원실에서 운영하고 있는 생활민원상담실은 울산YMCA, YWCA 의 상담 인력이 파견근무를 하며 일3만원(2시간 근무)의 수당을 받으며, 소비자 상담을 업무를 대신하고 있다. 하지만 민원실과 소비자 업무담당자가 달라서 일괄적인 업무 지침을 가지고 있지 않고, 일의 연계성이 부족한 것을 단점으로 지적하고 있다.

<표 4>울산광역시 소비자 피해구제 기관 현황

| 기관명 | 명칭 | 인원 | 직급 | 연봉 |
|----------|----------------------|-----|------------|-------|
| 행정 기관 | 울산광역시 생활경제과 | 1명 | 8급 행정 공무원 | |
| | 유통소비담당 소비자고발센터 | | | |
| | 울산광역시 생활민원 상담실 | 1명 | 순환 상담원 | 일 3만원 |
| | 울산광역시 각 구청 생활 경제계 | 각1명 | 7,8급 행정공무원 | |

또한, 행정기관의 소비자 상담의 열린 공간이 제공되는 장점을 가지고 있지만 상담시간이 일 2시간으로 제약되어 있어서 일반시민들의 이용이 어렵고, 두 기관이 교대로 근무하기 때문에 업무의 연속성에 문제를 제기한다. 각 단체별로도 여러 명의 담당자가 있어서 업무의 승계에 큰 어려움을 보이고 있다.

2) 소비자피해구제 실적

<표 5>에서 울산광역시 행정기관의 소비자피해구제 현황을 보면 1년간 310건만이 이루어져서 매우 저조하다는 것을 알 수 있었다. 같은 해에 전체 10,003건 중에서 민간소비자 단체가 97%를 차지하였다. 이는 울산광역시의 피해구제가 전적으로 민간소비자 단체에 의해 이루어지고 있음을 알 수 있다. 그 중에서도 본청이 223건으로 전체 행정기관의 72%를 차지하고 있다. 나머지 중구, 남구, 동구, 북구, 울주군의 경우 년 10건 내외로 실적이 극히 저조한 편이다. 이는 각 구청에서 소비자 피해구제가 극도로 미비하게 행해지고 있음을 보여준다. 여기에 대한 대책이 시급한 실정이다.

<표 5>울산광역시 행정기관별 소비자피해구제 청구이유별 현황

| | 행정기관 | | | | | | |
|-----|------|-----|----|----|----|----|-----|
| | 합계 | 본청 | 중구 | 남구 | 동구 | 북구 | 울주군 |
| 합계 | 310 | 223 | 10 | 8 | 13 | 8 | 48 |
| 품질 | 83 | 55 | 4 | 2 | 9 | 3 | 10 |
| 가격 | 39 | 24 | 2 | 0 | 1 | 0 | 12 |
| 계량 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 계약 | 110 | 100 | 1 | 1 | 0 | 2 | 6 |
| 서비스 | 27 | 21 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 광고 | 7 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 기타 | 42 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 19 |

3) 울산광역시 소비자피해구제 정책의 특징

울산광역시 소비자 피해구제 정책의 특징을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 울산광역시 소비자 피해구제의 현황을 살펴보면 피해구제 건수가 전체(민간소비자 단체와 합산)건수의 3%정도를 차지하고 있는 것으로 보아 적극적으로 소비자피해구제행정을 수행하겠다는 의지가 부족하다고 판단되며 지방자치 조례등에서 기부여된 재량권을 충분히 활용하지 않고 있다. 지방자치법에 근거하여 울산의 특성을 고려한 정책이 우선시 되어 울산시가 이를 적극적으로 보완할 수 있음에도 불구하고 재정경제부에서 내려오는 소비자시책만을 관내 소비자 단체에 알리는 것으로서 상부의 지시 사항만을 시행하고 있다. 이러한 실정이다 보니 울산광역시 소비자피해구제의 대부분이 울산 YMCA, 울산 YWCA를 통해 이루어지고 있다는 것이다. 1999년 소비자피해구제 실적이 울산광역시 전체의 울산 YMCA는 62%, 울산 YWCA가 26%를 차지하고 있는 실정이다.

둘째, 소비자 규제 행정이 너무나 많은 부서로 나누어져 분산적으로 추진되고 있다. 예를들면 식품관련 업무를 위생과 소비자 보호과, 민원실등 여러부서에서 중복업무를 하고 있다. 즉, 소비자 관련 업무의 관련 부서가 너무나 다양하다. 소비자 규제 행정에 있어 유관 부서와 소비자 행정 담당 부서와의 업무 협조가 미비한 실정이다. 유일한 업무 협조는 주요 업무인 물가 지도에 있어서 위생과 등의 위생검사 등을 협조 받는 것 정도만을 언급할 수 있다.

소비자피해구제정책의 시행기관도 이원화 되어있다. 소비자보호계에 '소비자 고발센터'가

있으나 거의 형식적으로 운영되고 있는 실정이다. 민원실에서 ‘생활민원상담실’을 운영하고 있다. 두 기관의 인력(행정전임인력과 민간소비자 단체에서 순환근무)과 운영시간(종일과 일 2시간), 급여(정식급여와 일 2만원)의 차이는 있지만 피해구제정책 측면에서 별다른 차이를 볼 수 없다.

셋째, 중앙에서부터 하위 지방 자치 단체에 이르기까지 종적인 관계 설정으로 인해 경유성 업무 처리가 많으며, 하위단체의 권한이 매우 제한적이고, 횡적으로의 연계가 부족하다(김석철·최병록, 1999). 즉, 중앙 행정부처에서 연간 소비자 보호 시책을 마련하여 하달하면, 광역자치 단체는 이와 비슷한 소비자 보호 시책을 다시 만들어 기초 자치 단체에 하달하게 되고, 기초 자치 단체는 다시 이를 아래 기관에 하달한다. 즉 일반 구청이나 시청의 역할은 상위 기관의 지시를 받고 보고하고, 하위 기관에 지시사항을 내리는 경유성 업무를 대부분 수행하고 있다(여정성, 1998). 이런 구조적인 한계로 인해 이해 당사자가 개입되어 사안이 복잡해지고 소비자 담당자가 부가적으로 책임을 져야 하는 경우, 오히려 손대지 못한 채 그대로 방치해 버리는 경우도 많이 있다. 울산광역시의 각 구청에서도 소비자피해구제행정을 본 청과 같이 시행하고 있으나, 피해구제 실적 면에서 현격한 차이가 나므로, 거의 유명무실하다 할 수 있다.

네째, 공무원 순환 보직정책로 인해 해당 부서의 전문성이 부족하며, 한국 소비자보호원이 제공하는 공무원들의 전문성 배양을 위한 교육의 효과도 매우 제한적이다. 일선 담당자들이 업무 과중으로 그 정도의 교육 과정에 참가하는 것도 매우 부담스러워 하는 경향이 있으며, 전문적인 지식을 획득하기 보다는 의무 사항으로 인식하여 경우에 따라 담당자가 아닌 공무원이 참가하기도 한다.

이 정도의 교육을 받은 담당자들도 1년 내지 2년 후에는 다른 부서로 이동하게 되며, 다시 전문적인 지식이 없는 사람이 부서를 담당하게 되는 악순환이 계속되고 있다. 이러한 문제는 거의 모든 지방자치단체의 소비자행정에서 공통적으로 나타나고 있다(여정성, 1998; 이기춘외, 1997; 김경의, 1997; 김홍열, 1996).

행정기관 내에 설치된 소비자 보호센터를 운영하기 위해서는 피해구제에 대한 전문적인 지식을 축적 해야 하지만, 잦은 인사이동과 교육부재 등의 이유로 인해 이를 갖춘다는 것은 거의 불가능한 상황이다. 이런 근본적인 한계 때문에 피해 사례들을 관내 민간소비자 단체에 의뢰하거나 아니면 피해자에게 전문 상담기관이나 한국 소비자보호원으로 직접 문의하라고 책임을 회피하거나 그것으로 책임을 다 할 수밖에 없게 된다(김석철·최병록, 1999).

마지막으로 소비자 정보제공과 소비자교육과 관련된 활동이 매우 미흡한 실정이다. 2000년 한해 관 주관으로 실시된 소비자 교육은 단 1회만 시행되었을 뿐이다. 민간 소비자 단체에 보조금을 지원하는 것을 통해 이러한 업무를 간접적으로 수행해 줄 것을 요청하고 있으나, 민간 소비자 단체에 대한 지방 자치 단체의 재정지원은 그 수준이 매우 낮기 때문에 체계적인 소비자 정보제공과 교육이 거의 이루어지지 못하고 있는 실정이다.

IV. 울산광역시 소비자피해구제정책의 발전방안

울산광역시 소비자피해구제정책의 실태를 분석한 결과 다음과 같은 울산시 소비자피해구제정책 발전방안을 제시하고자 한다.

첫째, 지방 자치법, 소비자 보호법에 명시된 지방자치 단체의 권리와 의무를 이용한 지역의 특성에 맞는 소비자피해구제 정책이 정립되어야 한다. 예를 들면, 울산광역시 소재의 유통업체는 '소비자 상담사' 자격이 있는 사람의 배치를 의무화한다는 규정을 제정하여 소비 중심 도시인 울산의 소비자 보호를 확대할 수 있는 방안과 전문인력의 양성·배치 측면에서 실효를 가져올 수 있을 것이다. 이를 위해서는 전문상담기구를 소비자보호조례로 지정·설치하여, 지자체 예산으로 상품테스트 및 시험분석을 함으로써 피해구제의 효율성을 높이도록 하여야 한다.

둘째, 소비자피해구제기관의 신뢰성을 높일 수 있는 최선의 방법은 전문인력을 양성하고 배치하는 것이다. 지방자치단체에서는 피해구제 실태분석과 정보를 행정에 반영할 수 있는 기구를 설치하여 시책에 반영되도록 해야 한다.

셋째, 소비자 보호와 직결되는 문제가 바로 중재의 강제력이다. 따라서, 준 사법권이 부여된 '소비자 정책심의 위원회'가 자체 정비·조직되어야 한다. 민간소비자 단체의 다양성으로 인해 강제권을 부여하기가 어렵다면, 소비자 전문가와 법률전문가, 소비자 피해구제를 행하는 실무자들로 구성하여 월1회 '분쟁조정위원회'를 운영하여 적체된 피해구제 해소에 주력해야 한다. 이는 민간단체에서 행정기관, 결국 한국소비자 보호원 분쟁조정위원회로 연결되는 이첩 경로의 소요 시간을 최소화하여 울산 지역의 소비자 피해구제의 실효성을 증대시킬 것이다. 또한 산하에 전문위원회(의료, 금융, 법률, 보험 등)를 설치하여 울산 지역에서 발생하는 전문영역의 피해구제 기능을 확대해야하며, 이는 울산시민의 후생복지 생활의 질적인 향상을 창출할 수 있다. 중앙시책이 하달되는 방식이 아니라 울산지역의 특성을 반영할 수 있는 정책과 규정을 제정하고 시행할 수 있도록 한다.

넷째, 소비자 업무를 체계적으로 수행할 전문인력의 확보를 위해서는 먼저 의사 결정이 있는 고위 공무원의 이 분야에 대한 관심과 이해의 증진이 필요하다. 아래에 제시할 활성화 지역 사례 연구에서 볼 수 있듯이 활성화의 기본 요건은 자치 행정 최고 책임자의 높은 관심이다.

지역대학에서는 이에 대한 세미나와 실태조사를 개최하여 관련 공무원을 초청하거나, 연구를 수행하여 자료를 제공하는 등의 지방행정 담당자와의 밀접한 교류 등이 도움이 될 것이다. 아래 대전광역시의 경우처럼 울산광역시도 울산대학교가 소재 해 있는 남구청에서 구청산하로 등록을 하고 본부를 두는 민간소비자 단체 설립을 지원하여 행정기관의 밀접한 연계를 가지면서 지역 나름의 독자적인 활동이 가능하도록 한다. 소비자 상담과 시험검사, 소비자 교육들을 실시하는 것이 효율적일 듯하다.

다섯째, 소비생활정보는 지역내의 이용가능한 상품에 대한 정보를 기초로 해야 하므로 전국적인 자료보다 지역정보가 유용하다. 소비자 상담기관간의 컴퓨터 온라인망 설치를 통한 정보화 추진이 필요하다. 일본의 PIO.NET과 같은 온라인 정보망을 전국의 민간소비자 단체와 지방자치단체의 소비자 업무 담당 부서, 한국소비자 보호원간에 설치하여 정보를 공유할 수 있어야 한다(강성진·김인숙, 1996). 이러한 연계활동과 함께 지역 시장정보의 체계적이고 지속적인 제공이 이루어져야 할 필요성이 크므로 이 부문에 대한 노력이 시급하다.

지역시장 정보 데이터 베이스의 개발에는 지역학교와의 연계도 가능하고 아니면 양방향 통신망으로 지역 판매점이나 유통점에서 직접 일정기간마다 정보를 입력하여 갱신하도록 하는 것도 고려해 볼 수 있다. 특히, 질적 판단이 어려운 서비스 분야에 대한 소비자 만족도 조사를 통신망을 이용하여 실시할 수 있는 시스템을 도입하여 지역주민의 분야별 만족도 조사결과를 계속 올릴 수 있으며, 이렇게 컴퓨터를 이용한 정보제공을 확대할 수 있다.

여섯째, 시민들이 삶의 질과 주민복지 증진에 직결되는 소비자행정분야를 뒷받침 할 수 있는 행정체계가 필요하다. 매스컴을 통해서 보도된 것처럼 곧 설립될 울산광역시 소비자보호센터는 앞에서 제시한 서울시와 경기도청의 경우처럼 독립적이고 전문적인 소비자피해구제기능을 수행할 수 있도록 예산과 인력이 보강되어야 한다. 이렇게 함으로써 실무와 행정의 분리로 일관성 있는 정책의 실천이 어려웠던 현장의 한계를 극복할 수 있고, 조직의 세분화로 인해 발생하는 불합리성을 줄일 수 있을 것이다.

마지막으로 소비자보호센터의 산하조직으로 소비자 전문인 연합회를 구성하여 전문인력의 힘을 모으고, 소비자 전문인력을 교육·양성하여 각 구청과 행정조직에 점차적으로 배치하도록 한다. 소비자 실무자 교육이 지속적으로 시행되어야 하고, 이러한 정보가 각 기관에 보고되어 시책으로서 현장에 반영할 수 있도록 해야한다.

참고문헌

1. 강성진 · 손수진 · 김인숙(1994), 소비자 지향적 행정체계 연구, 한국소비자보호원.
2. 강성진 · 김인숙(1996), 지방소비자 행정의 활성화 방안, 한국소비자보호원.
3. 경기도청(2000), 자료집
4. 김경의(1997), 우리나라 소비자피해구제 정책에 관한 연구, 경희대학교 사업정보대학원 석사학위 논문.
5. 김석철 · 최병록(1999), 소비자 피해구제 정책 개선방안, 한국소비자 보호원, 정책연구자료, 99-01.
6. 김홍열(1996), 소비자보호규제 정책의 비교연구, 인하대학교 대학원 석사학위 논문.
7. 서울특별시(2000), 소비자 생활정보 나눈터, 서울특별시 소비자정보센터.
8. 송인숙 · 이은희(2000), 소비자 상담분야의 연구와 활동평가 및 앞으로의 방향모색, 한국 소비자학회 학술집, 277-287.
9. 신원득 · 두성규(1994), 소비자 정책결정에 관한 연구, 한국소비자보호원.
10. 여정성(1998), 지방자치단체의 소비자 보호 현황과 발전방안, 소비자학 연구, 9(3), 59-73.
11. 울산광역시(2000), 소비자보호조례.
12. 이기춘 외(1997), 한국소비자 정책의 현황과 발전방안, 소비자학연구, 8(2), 103-115.
13. 허경옥(1998), 일본의 소비자 운동, 소비자정책, 소비자 지향적 경영에 관한 소고, 대한 가정학회지, 36(3), 173-190.
14. 조선일보(1998) 1월12일자,