

소비자분쟁조정 업무의 강화를 위한 개선방안에 관한 연구

-민간 소비자단체 종사자를 대상으로-

김 유 진* (건국대학교 소비자주거학과 강사)

김 시 월 (건국대학교 소비자주거학과 교수)

본 연구의 목적은 기존의 정부나 사법부에 의한 소비자분쟁처리는 처리시간 소요나 예산 등에 있어 과다하게 소요되어, 그 대안으로 민간 소비자단체가 자발적으로 구성한 분쟁조정기구를 통해서 분쟁을 신속하게 처리하고자 하여 2004년부터 민간 소비자단체가 소비자분쟁조정을 실시하게 된 바, 소비자분쟁조정에 대한 인식 및 요구도를 조사·분석하여 민간 소비자단체에서의 새로운 업무인 소비자분쟁조정 활동을 원활하게 수행할 수 있도록 하는 강화방안을 모색하고자 한다.

이를 통한 연구결과는 다음과 같다. 먼저, 문헌고찰과 한국소비자단체협의회와 자율분쟁조정위원회의 현황을 통해 살펴본 결과, 민간 소비자단체의 소비자분쟁조정은 한국소비자보호원에 비해 분쟁조정구성이 열악하였으며, 소비자단체가 소비자분쟁조정을 실시한 후에도 한국소비자보호원에 의뢰한 요청건수가 감소하지 않았고 한국소비자보호원에 비해 개최실적은 적으나 1회당 처리건수는 많은 것으로 나타났다. 민간 소비자단체 종사자를 대상으로 한 설문조사 분석결과를 첫째, 소비자분쟁조정관련 업무평가는 전반적으로 중간이하로 낮은 평가수준을 보였으며, 모든 항목도 중간이하의 수준으로 낮은 평균을 보였고 그 중에서도 가장 낮은 평가수준을 보인 항목은 소송지원이나 재정적인 지원, 홍보활동 등이었다. 둘째, 소비자분쟁조정 업무관련 요구도는 전반적으로 중간이상의 높은 요구수준을 보였으며, 모든 항목도 중간이상의 수준으로 높은 평균을 보였고 그 중에서 정부지원 및 법적강화에 대한 요구도가 가장 높은 것으로 나타났다. 셋째, 민간 소비자단체 종사자들이 원활한 소비자분쟁조정 업무수행을 위한 선행조건으로 인식하고 있는 것은 전문인력 보강, 재정적 지원, 홍보와 의식개혁 등의 순으로 높게 나타났다.

이처럼 소비자분쟁조정의 실시 전에는 우선적으로 전문인력이나 홍보와 소비자 의식개혁 등이 기초적으로 갖추어져 있어야만 원활하게 업무를 수행할 수 있으며, 소비자분쟁조정의 실시 후에는 민간 소비자단체 업무활동으로서 확고한 입지를 자리잡기 위해서 정부지원이나 법적강화 등이 필요하다고 인식하였다.

이와 같은 민간 소비자단체의 소비자분쟁조정에 대한 인식 및 요구도를 통하여 새로운 소비자분쟁조정 업무 강화를 위한 운영방안이나 문제점들을 도출할 수 있을 뿐만 아니라, 이를 통해 민간 소비자단체의 전문성 및 운영, 관리에 대한 재정립의 시점으로 삼아, 보다 체계적이고 효율적인 업무활동이 이루어질 수 있도록 하는 개선방안을 모색할 수 있을 것이다.