

## 자동차정비 · 통신판매 · 퀵서비스업에도 KS 적용

건설서비스과 공업연구원 육근성  
02) 509-7401~2

□ 차량수리, 통신판매, 퀵서비스에도 국가표준(KS)이 처음으로 적용된다.

□ 기술표준원은 자동차대수의 급속한 증가, 인터넷 확산, 신속 편리성으로 수요가 크게 증가하고 있는 차량수리, 통신판매, 퀵 서비스에 대해 4종의 KS 규격을 제정하였다.

□ 제정된 규격은 사업자가 소비자(이용자)에게 제공하는 서비스를 중심으로 서비스 프로세스와 서비스 기반구조(인프라)로 구성되어 있는데,

- 서비스 프로세스에서는 관련 법, 약관 등에서 규정하고 있지 않은 소비자에 대한 서비스 절차와 내용에 관한 기준을 설정하고
- 서비스 기반구조에서는 서비스 향상을 위한 인력, 시설 및 장비, 교육훈련, 불만처리 등 사업자의 인프라 요건에 대한 기준을 제시하고 있다.

□ 그동안, 차량수리는 불투명성으로, 통신판매와 퀵 서비스는 사업자의 영세성과 종사자의 비전문성으로 인해 소비자 불만과 피해가 증가하고 있는데, 이번 규격 제정으로 소비자 위주의 서비스 제

공과 투명한 거래로 소비자의 불만과 피해가 감소할 것으로 기대된다.

□ 또한, 사업자의 인프라 요건을 명시함으로써 서비스 질의 향상과 함께 관련 업계의 경쟁력 강화에도 기여할 것으로 전망된다.

- 붙임 1. 제정 경위와 제정의 효과
- 2. 서비스 규격 구성도

<붙임 1>

### 제정 경위와 제정의 효과

□ 차량 수리 서비스

- 차량 수리 서비스는 사업자와 이용자간에 계약에 의해 사고 및 고장 차량을 수리하는 서비스 활동으로, 차량 수리는 자동차관리법에서 규정된 차량 정비를 의미함
- 현재, 자동차 등록 대수는 1,400만대 이상, 등록된 자동차 정비업체는 2001년도 기준 27,304



업체(종합정비 2,043업체, 소형정비 967업체, 부분정비 24,171업체, 원동기정비 123업체), 견인자동차 총 보유대수는 1,868대임.

- 차량 수리 서비스 관련 시장규모는 정확히 알 수 없으나, 보험개발원의 자동차 관련 수리비 지급현황에 의하면 2000년에 1조 3천억원에 달해, 현재 수 조원의 시장규모로 추정됨
- 현재, 차량 수리 서비스는 부당요금, 부품 교환 시 정품 대신 재생품 사용, 수리 불량 등의 소비자 피해와 불만이 많음.
- 규격제정의 주요 효과는
  - 차량 수리 서비스에 대한 KS 인증을 받은 업체로부터 소비자는 표준화되고 신뢰할 수 있는 서비스를 받게 되고
  - 사전, 사후의 충분한 설명, 확인과 함께 계약서, 계산서 교부를 통하여 부당요금, 재생품 사용 등을 시정할 수 있음.

#### □ 통신판매 서비스

- 정보통신기기의 발달, 소비자의 생활양식 변화, 저가격, 신속 편리성으로 인하여 TV 홈쇼핑, 인터넷 쇼핑을 이용한 새로운 통신판매(무점포 판매)가 급증하고 있으며, 전통적인 카탈로그 판매도 꾸준한 증가세임.
- 시장규모는 2002년도 TV 홈쇼핑이 4조 8천억원, 인터넷 쇼핑이 5조 1천억원, 2001년도 카탈로그 판매는 1조 1천억원으로 총 10조원을 상회함
- 그러나 위와 같은 급성장과 함께 영세업체 난립, 전문인력 부족, 과장광고등으로 인한 개인정보유출, 배달지연, 제품하자, 안전위해와 같

은 소비자피해 및 불만도 급증하고 있음.

- 2000년 11월 기준, 한국소비자보호원에 통신판매 관련 피해상담 건수는 15,304건으로 전년 대비 151% 증가하였고, 이중 피해구제 건수는 2,501건으로 전년 대비 403%가 증가함.

- 따라서 통신판매 서비스에 대한 고객의 신뢰성과 만족도를 높이고 성장잠재력이 무한한 관련 업계의 경쟁력 강화를 위해 영국, 프랑스, 호주, 일본의 실행준칙(Code of practice)이나 가이드라인을 참고로 KS 규격을 개발함.
- 규격제정의 주요 효과는
  - 상품의 원산지, 품질 안전 등에 관한 표시를 상품사진이나 상품명과 같은 광고화면 또는 페이지에 표시하도록 하여 소비자를 보호하고
  - KS 인증을 통해 신뢰성 있는 업체를 차별화하고 글로벌화를 앞둔 관련 업계의 경쟁력 강화에 기여

#### □ 렌즈 서비스

- 1990년대 이후 복잡한 교통환경과 신속성, 편리성을 추구하는 소비자의 요구에 부응하여 영업용 이륜자동차(오토바이)를 이용한 렌즈 서비스는 긴급배출 서비스가 본격적으로 등장함.
- 렌즈 서비스는 최초로 이 사업을 시작한 업체명으로, 이륜자동차 운송서비스가 적합한 명칭임. 렌즈 서비스는 업체는 존재하고 있으나 제도권에서 인정하고 있는 고유한 업종이 아니기 때문에 명확한 법적인 정의가 없고, 이륜자동차의 화물 취급, 운송, 관리 등의 서비스 수준에 대

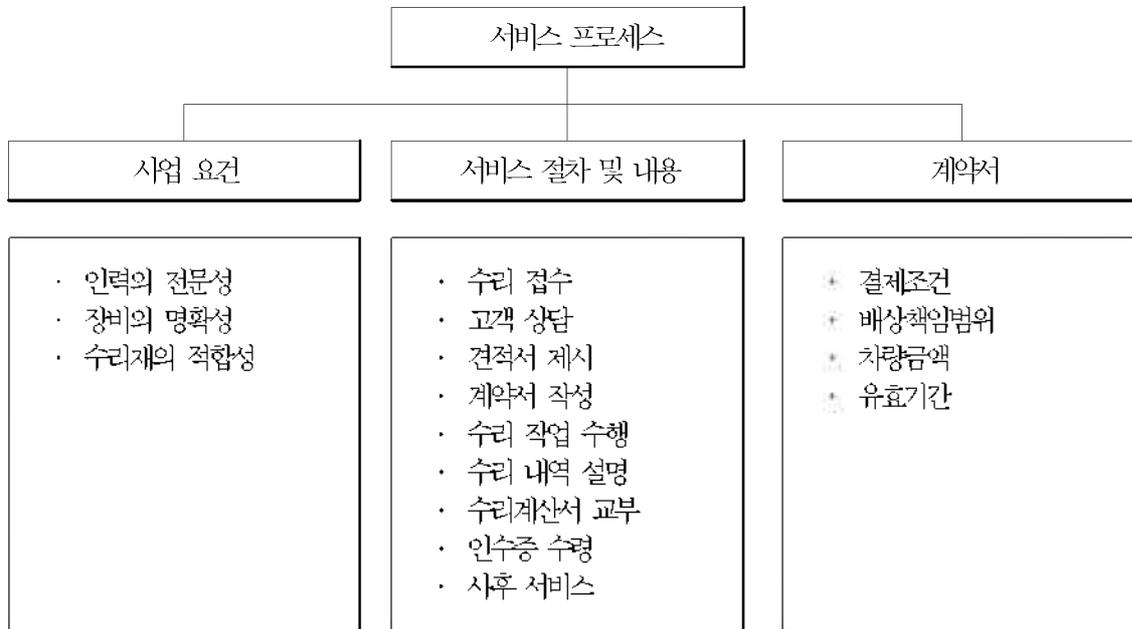
- 한 제도적인 정비체제도 없음.
- 킷 서비스는 정보화시대를 맞이하여 무점포 거래 확산과 시간개념 중시에 따른 단거리 소형 화물의 이동수요 증가로,
  - 2001년 말 기준 킷 서비스 업체는 1,000~2,000개, 배송건수는 연간 6,000~8,000만건, 시장규모는 6,000~8,000억원으로 추정되며 택배시장 규모(1조 2천억원)와 비교할 때 그 중요성이 점차 증대되고 있음.
- 그러나, 위와 같은 수요증가에도 불구하고 킷 서비스 업체는 현황 및 통계자료조차 없을 정도로 관리가 미흡하며, 업체의 영세성, 전문인력 부족, 과당경쟁, 높은 운송사고 위험도 등으로 운송 중 분실 및 파손, 오배송, 배달지연과 같은 이용자 불만이 많았음.
- 이번 규격제정의 주요 효과는

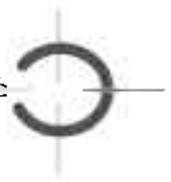
- 비제도권에 있는 킷 서비스업을 KS 인증을 통해 제도권으로 진입시켜 이용자를 보호하고 업계의 경쟁력을 강화하며
- 적재함 잠금장치, 공인된 안전장구 착용, 화물 운송장 작성, 운송장비 관리, 적합한 포장재 사용, 인력교육을 통해 운송 중 분실 및 파손, 배달지연, 오배송, 운송인의 사고위험 등을 줄일 수 있음.

<붙임 2>

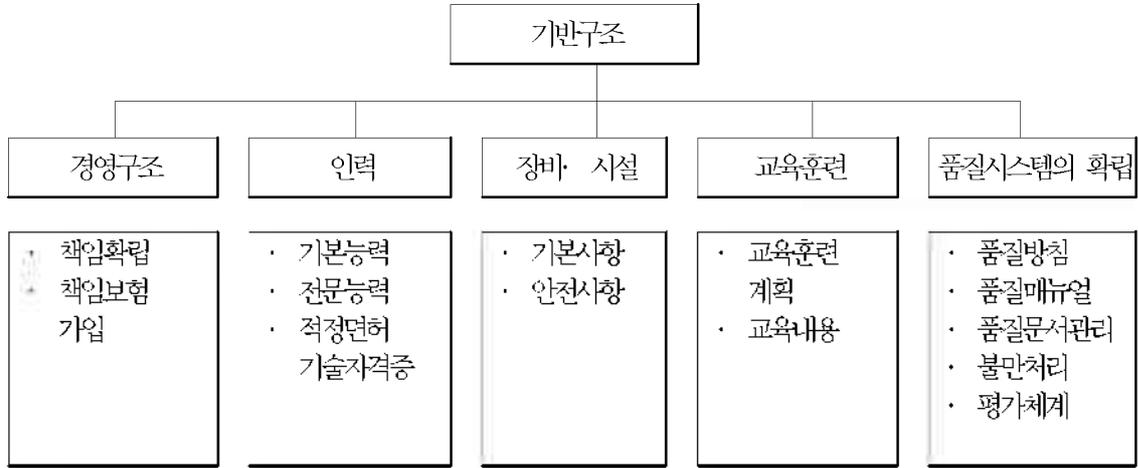
### 서비스 규격 구성도

□ 차량 수리 서비스 - 프로세스 부문

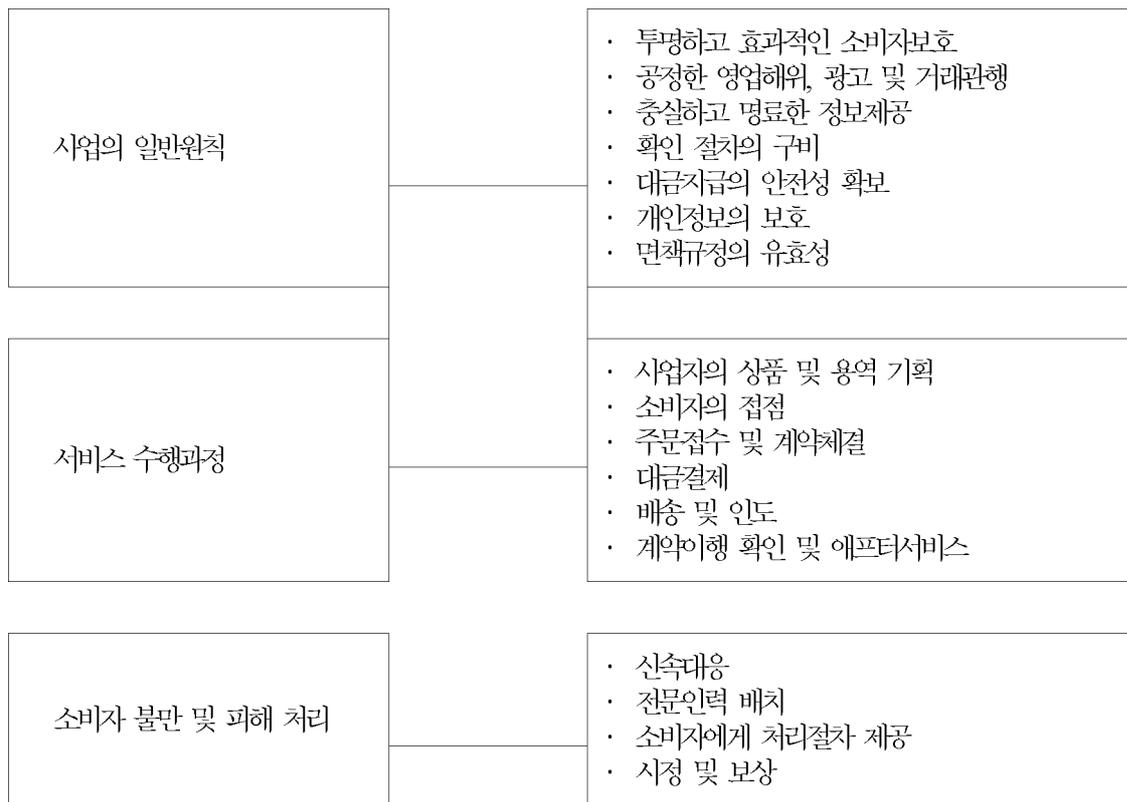




□ 차량 수리 서비스 - 기반구조 부문



□ 통신판매 서비스



개인정보 보호 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 정보수집 목적</li> <li>· 정보수집 방법</li> <li>· 정보수집 항목</li> <li>· 개인정보 이용</li> <li>· 개인정보에 관한 소비자 권리</li> <li>· 정보관리 및 유지</li> </ul>
기본 사업체제	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 경영구조</li> <li>· 인력확보 및 교육훈련</li> <li>· 시설과 장비</li> </ul>
품질기준의 정립 및 시행	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 품질기준</li> <li>· 품질매뉴얼</li> <li>· 품질문서 관리</li> </ul>
물류기능의 외주	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 책임과 의무의 명시</li> <li>· 물류사업자 선정과 관리</li> <li>· 평가와 감독</li> </ul>

□ 퀵 서비스

