



2004년도 상호출자제한기업집단 등 지정

공정거래위원회는 2004. 4. 1. 2004년도 『출자총액제한기업집단』 18개 및 『상호출자·채무보증제한기업집단』 51개를 지정하였다.

출자총액제한기업집단은 2003. 4. 1. 대비 2개가 지정제외되고 3개가 신규지정되어 1개 증가하고, 연도중 지정제외된 「한전」과 「도로공사」를 고려시 3개가 증가하였다.

상호출자·채무보증제한기업집단은 2003. 4. 1. 대비 3개가 지정제외되고 5개가 신규지정되어 2개 증가, 연도중 지정제외된 「수자원공사」를 고려시 3개가 증가하였다.

주요특징 중 신규지정 내역을 보면, 출자총액제한 기업집단 중에서 「대우건설」은 대우건설(주)의 워크아웃 졸업, 「신세계」는 할인점 확장 등을 통한 자산증가, 「엘지전선」은 「엘지」로부터의 분리로 신규지정되었고, 상호출자·채무보증제한기업집단 중에서는 「지엠대우」(기업집단형성), 「세아」(회사 인수), 「삼양」(자산증가)이 신규지정되었다.

자산순위변동은 「현대자동차」와 「에스케이」(4위↔5위), 「한국도로공사」와 「케이티」(6위↔7위)의 순위가 바뀌고, 「현대」의 순위가 하락하였고, 자산규모를 보면 자산규모가 큰 「한국전력공사」와 「한국도로공사」가 부채비율 감소로 지정제외되었기 때문에 2004년도 출자총액제한기

업집단의 자산총액은 426.5조원으로 2003년도에 비해 16.0% 감소하였고, 2004년도 상호출자제한기업집단의 자산총액은 696.4조원으로 2003년도에 비해 6.8% 증가하였다.

부채비율을 살펴보면, 부채비율이 낮은 「한국전력공사」와 「한국도로공사」가 부채비율 100% 미만으로 지정제외되어 2004년도 출자총액제한기업집단의 부채비율은 134.9%로서 2003년도 122.8%에 비해 12.1%p 증가하였고, 2004년도 상호출자제한기업집단의 부채비율은 107.7%로서 2003년도 116.4%에 비해 8.7%p 감소하였다.

출자총액제한기업집단의 매출액 및 당기순이익은 각각 363.8조원 및 22.0조원으로 2003년도 출자총액제한기업집단의 매출액 436.4조원 및 당기순이익 24.0조원에 비해 각각 72.6조원 및 2.0조원 감소하였는데, 이는 매출액과 당기순이익 규모가 큰 「한국전력공사」가 지정제외된 것이 중요한 요인으로 보이고, 상호출자제한기업집단의 매출액 및 당기순이익은 각각 519.9조원 및 32.7조원으로 2003년도 상호출자제한기업집단의 매출액 557.8조원 및 당기순이익 28.0조원에 비해 각각 37.9조원이 감소하고 4.7조원 증가하였고, 51개 상호출자제한기업집단의 총 당기순이익 32.7조원 중 자산규모 상위 5개 기업집단의 당기순이익이 70.0%



를 차지하는바 상하위 집단간 경영성과의 차이가 큰 것으로 나타났다.

한편, 계열회사 수 변동을 보면, 2004년도 18개 출자총액제한기업집단의 계열회사 수는 378개로 2003년도 17개 출자총액제한기업집단에 비해 14개 증가하였고, 2004년도 51개 상호출자제한기업집단의 계열회사 수는 884개로 2003년도 49개 상호출자제한기업집단에 비해 43개 증가하였다.

상호출자제한기업집단 등 소속회사에 대한 주요 규제내용을 살펴보면 ▶출자총액제한기업집단 소속회사(금융 보험회사 및 지주회사 제외)의 순자산액의 25%를 초과하는 다른 국내회사의 주식 취득·소유를 금지하고, 신규로 출자총액제한기업집단으로 지정된 기업집단 소속회사의 지

정일 당시 출자총액이 출자한도액을 초과하는 경우에는 지정일부터 1년 이내에 해소 ▶신규로 상호출자제한기업집단으로 지정된 기업집단 소속회사가 지정일 당시 상호출자는 지정일부터 1년 이내에 해소 ▶신규로 상호출자제한기업집단으로 지정된 기업집단 소속 중소기업창업투자회사가 지정일 당시 소유하는 계열회사 주식에 대해서는 지정일부터 1년 이내에 해소 ▶신규로 채무보증제한기업집단으로 지정된 기업집단 소속회사는 지정일 당시 채무보증을 2년내 모두 해소 ▶상호출자제한기업집단 소속 금융 보험회사의 계열회사 주식에 대한 의결권 제한 ▶상호출자제한기업집단 소속회사의 대규모내부거래에 대한 이사회 의결 및 공시 등을 그 내용으로 하고 있다.

「다단계판매업자의정보공개에관한고시」 제정

공정거래위원회는 다단계판매업자에 관한 정보를 공개함으로써 다단계판매관련 소비자피해를 예방하기 위해 「다단계판매업자의정보공개에관한고시」를 제정, 2004. 3. 23.자로 시행하였다.

공정위는 다단계판매업체와의 거래에서 나타나는 소비자피해가 주로 판매원 모집 시 매출액·후원수당 등에 관해 허위·과장된 정보를 제공하기 때문인 것으로 보고, 2002. 7. 1. 시행된 새로운 방문판매법에 다단계판매업자의 매출액, 후원수당

등과 관련한 정보를 공개할 수 있는 근거를 설정하였다.

한편 다단계판매업자의 정보공개에 있어서는, 공개대상 정보의 진실성과 업체간 비교가능성이 관건이 되므로 공정위는 동고시를 통해 업체마다 상이한 매출액·후원수당의 산정범위 등을 일원화시키고자 하였다.

공개대상이 되는 정보를 자세히 살펴보면, 첫째, 매출액은 재무제표 또는 세무조정계산서상의 매출액과 여러 개의 사업부



문이 있는 경우 다단계판매활동을 통해 발생한 총매출액(부가가치세 포함)을 기준으로 산정하고, 둘째, 후원수당은 판매행위 전에 판매원에게 지급되는 선급금은 제외하고 판매원에게 지급되는 모든 경품을 포함하여 그것이 지급되는 시점에 산정토록 하였고, 후원수당 지급분포도를 공개토록 하였다.

셋째, 후원수당을 실제 지급받고 있는 판매원수를 총판매원수와 구분하여 공개함으로써 다단계판매원이 되고자 하는 소비자의 회사선택이 용이하도록 하였고, 넷째, 소비자 및 판매원의 환불요청에 대비한 환불실적을 공개함으로써 환불이 용이하게 이루어지는지를 판단할 수 있도록 하였으며, 다섯째, 다단계판매업자가 상호나 소재지, 대표이사 등을 변경하는 방식으로 소비자피해를 유발시키는 문제를 예방하기 위해 최근 3년간 대표이사·상호·본사소재지 변경내역과 영업양수·도 및 합

병 내역 등 회사연혁과 관련된 정보를 공개토록 하였다.

마지막으로, 신용평가등급은 다단계판매업자가 공개를 요청하는 경우에 공개되는 임의적 공개대상이며, 객관적 외부기관이 평가한 신용평가등급을 공개하도록 하였다.

정보공개는 연1회를 원칙으로 하고, 다만 기존 공개된 정보의 유용성이 저하될 우려가 있을 정도로 변동사항이 크게 발생하는 경우에는 연2회 이상 공개가 가능하도록 하였으며, 공개된 정보가 사실과 다를 경우 해당 다단계판매업자에게 그 내용을 정정할 수 있는 기회를 부여하였다.

공정위는 각 회사의 주주총회가 끝나는 4월 이후 각 다단계판매업체로부터 공개대상 자료를 제출 받아 그 허위여부를 검토한 후 2004년 상반기중 「고시」에 의한 최초의 정보공개를 할 예정이다.

※ 「다단계판매업자의정보공개에관한고시」 전문은 본지의 부록(85면 이하)을 참고 바람.

2004년도 하도급거래 서면실태조사 실시

공정거래위원회는 하도급거래실태에 대한 전반적인 점검과 함께 자율적인 법준수의식을 확산하기 위하여 2004년도 하도급거래 서면실태조사를 실시할 계획이다.

금년도에는 조사대상을 전년도 35,000개 업체에서 40,000개(원사업자 10,000개, 수급사업자 30,000개) 업체로 확대하고, 또한 조사대상 업체들이 조사의 취

지를 이해하고 정확하게 답변할 수 있도록 3. 24~4. 2. 기간 18개 지역에서 조사실시 배경, 조사표작성 요령 및 하도급법 주요 내용 등에 대한 설명회를 개최할 계획이며, 조사의 실효성을 제고하기 위하여 동 조사결과를 토대로 현장확인조사를 실시하여 허위응답업체 및 조사불응업체에 대하여는 과태료 부과 등 제재를 강화할



방침이다.

공정위는 하도급거래 속성상 거래중단, 보복 등 불이익을 우려하여 수급사업자가 억울한 경우를 당하더라도 신고를 기피하는 경향이 있고, 단편적인 현장조사로는 공정한 하도급거래질서를 확립하는데 한계가 있어, 이러한 신고사건 처리 및 단편적인 현장조사의 한계를 극복하고, 원사업자의 법위반 행위 자진시정 유도 및 법준수 의식 확산을 위해 '99년부터 매년 확대 실시하고 있다.

이번 서면실태조사에서는 하도급대금 결

정실태, 하도급대금 지급실태, 대금지급보증 이행실태 등 하도급법 준수 여부와 표준하도급계약서 사용실태, 자율준수프로그램 도입·운영 여부, 전자입찰 실태, 제조물책임 관련 하도급계약 실태 및 책임분담 실태, 그리고 생산시설의 해외이전 실태 및 요인 등을 조사할 계획이다.

공정거래위원회는 동 조사를 통해 법위반 혐의 업체에 대하여는 자진시정을 유도하고, 100% 현금성결제 등 하도급거래 우수업체에 대하여는 조사면제, 포상 등 인센티브를 부여할 방침이다.

2004년도 계층별 소비자보호시책 추진방안

공정거래위원회는 청소년계층(상품비교 사이트 인터넷 교육 등 인터넷거래), 구직자계층(민간자격증시험, 사설 유학원), 노인계층(건강기능식품), 여가활용계층(여행업)을 대상으로 하는 2004년도 계층별 소비자보호시책을 강력하게 추진할 예정이다.

계층별 소비자시책은 소비자피해를 보다 효율적으로 예방·시정하기 위해서는 특정 계층별 종합적 접근이 필요하다는 인식하에 시작되었으며, 그 동안 9개 계층 16개 업종을 대상으로 공정위 6개국에서 분담하여 추진해 오면서 2003년 말까지 95개 법위반 사업자에 시정조치 하였고, 18건의 제도개선 과제를 발굴·추진해 왔다.

2004년도 추진대상으로 선정된 4개 계

층 및 계층별 중점감시대상업종은 한국소비자보호원 및 소비자단체의 피해상담내용, 공정위 종합상담실 상담내용, 기타 경제·사회환경의 변화 등을 종합적으로 고려하여 선정하였다.

특히, 금년부터는 계층별 소비자시책의 추진방식을 변경하였는데, 우선 그 동안 공정위 각 국에서 분담해 오던 것을 시책 추진의 지속성 등을 고려하여 앞으로는 소비자보호국에서 전담토록 하였고, 또한 각 계층별 소비자문제에 대한 실태 등을 지속적으로 파악하기 위한 수요조사 전담조직을 운영하여 새로운 유형의 소비자문제가 발생하는 등 소비자시책에 대한 수요가 변화하는 경우, 계층별 시책의 대상이나 감시업종을 추가 조정할 계획이다.



공정거래위원회는 중점감시대상 업종에 대해서는 금년 2/4분기부터 실태조사를 실시하여 위반행위를 시정하고 관련제도

를 개선하는 한편, 관련업계와 함께 소비자에 대한 정보제공 및 교육을 강화하는 방안을 마련토록 할 방침이다.

TV홈쇼핑업 관련, 대규모소매점업고시 및 경품고시 개정·시행

공정거래위원회는 「대규모소매점업에 있어서의특정불공정거래행위의유형및기준지정고시」(약칭 대규모소매점업고시) 및 「경품류제공에관한불공정거래행위의유형및기준 지정고시」(약칭 경품고시)를 개정하여 2004. 4. 1.부터 시행한다.

대규모소매점업고시 및 경품고시의 개정을 통해 TV홈쇼핑업자의 사업활동에 있어서 예측가능성을 높이고, TV홈쇼핑업자와 거래하는 중소납품업체에게도 도움이 되는 한편, 업태간 형평을 유지하고, 더 나아가 대규모소매점업자간의 가격, 품질 등에 의한 능률경쟁이 촉진되며, 소비자의 합리적인 선택이 가능할 것으로 기대된다.

동 고시 각각의 주요 개정내용은 다음과 같다.

TV홈쇼핑업은 소비자에게 판매하는 방식에 있어 백화점·할인점 등의 시설유통업과 다르나, 납품업체와의 거래관계에서는 구매력을 바탕으로 한 거래상지위를 배경으로 불공정거래행위를 할 개연성은 차이가 없다. 그러나, 대형유통업체의 거래상지위 남용행위를 규제하는 세부기준인 종전 대규모소매점업고시는 시설유통업에

만 한정하고 있어 TV홈쇼핑업에 대해서는 세부기준 없이 일반 불공정거래행위 조항을 직접 적용해 옴으로써, 현행 대규모소매점업고시 적용대상에 시설유통업과 동일하게 TV홈쇼핑업을 추가하여 공정거래법에 위반되는 거래상지위 남용행위의 유형 및 세부기준을 구체적으로 규제하되, TV홈쇼핑업에 특유한 불공정거래행위를 규정하는 내용으로 고시를 개정하였는데, 그 내용으로는 ▶대규모소매점업자에 백화점·할인점 등의 시설유통업자 외에 TV홈쇼핑업자를 추가(제2조) ▶판촉비용 부담강요 유형에 TV홈쇼핑업에 특유한 유형인 모델 등의 방송출연료 부담강요를 추가하고, TV홈쇼핑사업자에게 출연료 부담액 등에 대한 사전 서면계약체결을 의무화(제8조) ▶TV홈쇼핑업자의 경우 서면계약서 교부시기를 명시하고, 계약서에는 판매방 송일정·방송제작, 모델 등 출연, 주문·반품상품 배송, 구매취소·반품상품의 처리조건 등을 명시토록 하며, 계약기간 중 방송일정 등 계약사항의 부당한 변경을 금지(제11조) ▶대규모소매점업자의 서면계약서에 포함되어야 할 내용에 거래가격(위



탁판매수수료 포함) 및 납품조건(방법, 장소, 일시 등)을 추가(제11조) ▶“하도급거래”를 “주문제조거래”로 용어를 변경하고, “주문제조거래”가 하도급거래공정화에 관한 법령의 규정에 의한 “하도급거래”에 해당되는 경우에는 고시적용을 배제하여 법적 적용 충돌 방지(제2조, 제12조) 등이다.

한편, 현행 경품고시(제8조)상 소비자 현상경품류제공총액한도는 일반사업자의 경우 경품부상품 또는 용역의 예상매출액의 1%이나, 예외적으로 정기간행물출판업, 방송업 등의 경우는 5%를 적용하였는

데, TV홈쇼핑업의 경우 종전에는 방송업으로 간주하여 소비자현상경품류 제공총액한도를 5%로 적용하였으나, TV홈쇼핑업자의 경우 방송채널사용사업자의 지위 외에 상품판매사업자의 지위를 가지고 있는 점을 감안하여 백화점·할인점 등 시설 유통업자와 동일하게 1%를 적용하였다(제8조제2항).

※ 「대규모소매점업에있어서의특정불공정거래행위의유형및기준」 및 「경품류제공에관한불공정거래행위의유형및기준」은 본지의 부록(76면 이하)을 참고 바람.

2003년도 기업결합동향 및 처리실적

공정거래위원회가 발표한 2003년도 기업결합동향 및 처리실적을 살펴본 결과, 결합건수가 전년 대비 2.2% 감소한 589건으로 '00년 이후 감소세가 지속되고 있고, 결합금액은 전년 대비 114% 증가한 32.8조원으로 '03. 7부터 신고의무가 부과된 외국기업간 결합의 대부분이 Mega-merger이기 때문인 것으로 나타났다.

주요 특징으로는 '00년을 정점으로 '02년에 이어 '03년에도 전체 기업결합처리건수는 감소추세가 지속되었고, 제조업분야가 전년에 비해 49건이나 감소하였다. 특히 전기·전자분야, 비금속광물분야 및 음식료분야에서의 감소폭이 컸다.

또한 신규업종진출 보다는 기존자원의 효율적 활용을 통해 내수침체를 극복하려는 기업들의 노력이 활발했는데, 거액의

자금이 소요되지 않으면서 경영의 효율화를 도모할 수 있는 임원겸임이 다소 증가하였고, '02년에 이어 '03년에도 이종업체간 혼합결합이 감소되어 새로운 업종에의 진출이 감소된 반면, 안정적인 수급처 확보를 위한 수직결합이 증가하였다.

한편, '03. 7. 외국기업간 기업결합에 대한 신고제도 도입 이후 '03. 12.까지 총 13건이 신고·처리되는 등 외국기업간 기업결합에 대한 역외적용이 성공적으로 정착하였다.

2003년도 기업결합동향을 자세히 살펴보면, 우선 '02년에 비해 혼합결합은 감소한 반면 수직결합은 크게 증가하였다. 혼합결합의 감소는 국내경기침체로 기업들의 새로운 분야진출이 다소 감소한 것으로 볼 수 있고, 수직결합의 증가는 원료 및 유통 부분과의 수직계열화를 통한 안정적인 수

급처 확보 등 경영혁신 노력에 기인한다.

또한 '02년에 비해 임원겸임은 증가하였으나 영업양수 및 회사설립은 감소하였는데, 임원겸임의 증가는 인적결합으로 경영권을 강화하거나 인력의 재배치를 통해 효율적인 기업경영을 추진한데 따른 것이고, 경기침체기에 상대적으로 많은 자금이 소요되는 영업양수는 감소한 것으로 보인다.

업종별로 살펴보면, 제조업분야는 기업결합건수가 감소한 반면, 서비스분야는 기업결합건수가 증가하는 등 업종별 명암이 뚜렷하게 나타났다.

제조업의 경우, 비금속광물, 음식료 및 전기전자 등 대부분의 업종에서 기업결합건수가 감소하여 전체적으로 23.0% 감소하였고, 서비스업의 경우, 특히 건설(68.0%), 운수(36.1%) 및 도소매·유통분야(36.7%)의 증가폭이 컸으며, 정보통신·방송분야(11.1%) 증가 등으로 전체적으로 9.3% 증가하였다.

금융업의 경우 처리건수는 감소했으나, 외국계회사의 국내대형금융기관 인수가 수건 발생하였다.

계열사간 기업결합은 전년 대비 17.0% 증가하고, 비계열사와의 기업결합은 전년 대비 9.4% 감소하였는데, 계열사간 기업결합의 증가는 임원겸임 및 합병의 증가에, 비계열사와의 기업결합 감소는 주로 영업양수 및 회사신설의 감소에 기인한다. 이는 경기침체기에 새로운 기업인수를 통해 외양을 확대하는 것보다 계열사내 기존 사업의 효율성을 증대시키는데 기업들이 더 많은 노력을 한 것으로 판단된다.

외국기업에 의한 국내기업결합 건은 국내 기업인수권 시장의 활성화로 '02년과 비교해 건수 및 규모가 크게 증가하였는데, 외국기업의 국적별로 보면 일본이 현저히 증가하였고, EU와 미국도 각각 46.2%, 22.2% 증가하였으며, 외국기업의 국내기업 인수 형태는 주식취득 및 임원겸임이 대부분이며, 유형별로는 혼합결합의 비중이 64.1%에 달한다.

외국기업간 기업결합을 살펴보면 '03. 7. 1. 외국기업간 기업결합신고제도를 시행한 후 외국기업간 기업결합건수는 13건으로 전체 기업결합건수의 2.2%를 차지하였고, '03년 상호출자제한 기업집단의 기업결합건수는 198건으로 '02년에 비해 13.8% 증가하였으며 전체 기업결합건수의 33.6%를 차지하였는데, 유형별로 보면, 수직결합이 56.0% 대폭 증가하였으나, 혼합결합은 8.5% 감소하였고, 수단별로 보면, 임원겸임이 20.6%, 영업양수가 23.5%, 주식취득이 9.3% 증가한 반면, 합병은 5.9% 감소하였다. 한편, 계열사간 기업결합건수는 대폭증가(29.7%)하였고, 비계열사와의 기업결합도 소폭증가(4.5%)하였다.

한편, 공정위는 경쟁제한적인 기업결합 7건에 대해 주식매각, 자산분할 명령 등 구조적 교정조치를 부과하는 등 기업결합 심사를 강화하였고, 기업결합 신고의무를 위반한 36건에 대해 과태료를 부과하였으며, 외국기업간 기업결합에 대해서도 제도 시행후 처음으로 Globespan(미)과 Intersil(미)간 영업양수 건에 대해('03. 12) 과태료를 부과하였다.



공정거래위원회, 노동부와 합동으로 조선업종 임금 등 근로조건 및 하도급거래실태 특별점검 실시

공정거래위원회는 노동부와 함께 매년 증가추세를 보이고 있는 조선업의 하도급 근로자에 대한 법적인 보호를 강화하고 불법파견 및 불공정하도급거래행위 등을 점검·적극 시정함으로써 영세 하도급업체 경영여건 개선을 도모하기 위해 합동으로 '04. 3. 8~4. 3. 대형 조선업체와 사내 하도급업체를 대상으로 임금 등 근로조건 및 불법파견실태와 하도급거래실태 전반에 대해 특별 점검을 실시할 계획이다.

노동부는 ▶대형 조선업체의 불법파견, 위장도급여부 ▶임금 등 근로조건을 명시한 근로계약의 체결여부와 내용의 적법여부 ▶임금, 퇴직금, 법정수당 등이 법령, 단체협약, 취업규칙 등이 정하는 바에 따라 지급되는지 여부 ▶근로시간, 연장·야간·휴일근로, 휴게시간 위반여부 ▶기타

법정휴일, 휴가 부여 등 ▶원·하도급업체 근로자의 임금 등 근로조건과 복지후생 실태를 점검할 계획이고, 공정거래위원회는 ▶원도급업체를 대상으로 계약체결 및 단가결정 절차와 방법, 대금지급시기, 결제 방식 등 하도급거래 단계별 실태와 부당하도급대금 결정, 하도급대금 부당감액, 서면 미교부, 대금·지연이자·어음할인료 미지급 등 법위반 여부를 조사할 계획이다.

동 점검 실시후 근로기준법 위반은 근로감독관집무규정의 위반사항 조치기준에 따라 조치하고, 불법파견은 시정기한을 부여하고 시정불응시 고발을 원칙으로 하되 위반 정도, 시정가능성을 고려하여 조치하며, 하도급거래공정화에관한법을 위반은 시정명령 등 시정조치 할 방침이다.

『소비자신문고』 2003년도 운영실적 분석 결과

공정거래위원회는 소비자불만의 효율적 처리를 위해 운영중인 『소비자신문고』의 2003년도 운영실적을 분석한 결과, 롯데백화점, LG전자 등 12개 업체가 소비자 불만 해결을 위해 성실히 응답하고 적극적인 노력을 기울인 것으로 나타났다.

지난 2003년도 『소비자신문고』에는 총 2,899건의 소비자 불만 또는 질문이 게재

되었으며, 이 중 상당수가 소비자신문고를 통해 해결되거나 기업의 답변을 들음으로써 불만이 해소되었다.

소비자신문고에 게재된 불만사항을 업종별로 보면 통신업, 금융·보험업, 쇼핑물이 전체의 47%를 차지하여 이들 업종에서 소비자 불만 등이 많은 것으로 나타났다.



소비자의 주요 불만사항을 보면 ▶통신업은 주로 부당한 요금 징구, 계약해지 곤란, 부당고객유인행위(기만광고로 신규회원 모집) 등 ▶금융·보험업의 경우 카드 대금 연체시 불친절한 언행, 개인정보 유출, 반품관련 승인취소 거부, 일방적인 대출한도조정, 카드 현금수수료 또는 보험계약 해지시 중도수수료 관련 불만 등 ▶쇼핑몰의 경우 배송지연, 환불 지연·거부, 개인정보 오·남용, 사업자와의 연락 곤란·불가능 등 ▶전기·전자제품의 경우 하자 있는 제품의 교환·환불 곤란, 잦은 고장 등 제품 품질 자체에 대한 불만족, A/S 비용 과다 청구 등 ▶출판·인쇄업의

경우 무단 투입후 대금 청구 및 해지곤란, 학습지 구독 관련 부당행위 ▶스포츠·레저업, 여행알선업의 경우 계약과 다른 서비스 제공, 계약해지 곤란 등이 해당된다.

공정위는 향후 지속적으로 사업자의 관심을 환기시키고 신속·성실한 처리를 독려함으로써 소비자신문고 운영의 내실을 도모하고, 소비자신문고 등록·답변실적이 우수한 업체에 대해 소비자신문고 마크를 사용할 수 있도록 하는 등 다양한 인센티브를 부여함으로써 기업의 자발적·적극적인 소비자불만 해결 노력을 유도하기로 하였다.

공정위, 전자상거래 분쟁조정기구 활용으로 소비자피해 구제 신속화

공정거래위원회는 앞으로 전자상거래 및 통신판매 관련 신고사건 중 배송지연, 반품이나 환불거부 등 그 내용이 개별적인 피해보상을 구하는 것과 관련된 사안은 한국소비자보호원, 전자거래분쟁조정위원회, 소비자단체협의회 등 관련 소비자피해 분쟁조정기구에 분쟁조정을 의뢰하기로 하였다.

공정위의 이러한 조치는 급증하는 전자상거래 관련 민원을 위반사업자에 대한 시정조치 등 제재만으로는 효율적으로 해결하는데 한계가 있다고 보고, 소비자피해를 보다 효과적으로 구제하는 한편 분쟁을 적

시에 해결하기 위해 마련된 것으로서 관련 법령에 따른 것이다.

분쟁조정결과 당사자들이 이를 수락·이행할 경우 위반사업자라도 시정조치가 면제되나, 불수락할 경우 공정위가 정식 조사 처리할 방침이다.

이달부터 본격 시행될 예정인 이번 조치를 통해 소비자가 요구하는 개별피해의 직접적인 구제는 물론 그 처리기간도 종전에 비해 대폭 단축될 것(2~6개월 약 1.5개월 정도)으로 보이며, 이에 따라 소비자의 민원만족도 향상 및 전자상거래 관련 불만 해소에도 상당히 기여할 것으로 보인다.