

# 지역소비자행정의 새로운 패러다임

## <소비자주권 지방화시대의 지자체 역할 모색>

김학홍(경상북도 일자리경제본부장, 지방부이사관)  
강수현(경북 소비생활센터 상담실장)

### I. 서론

최근 수년간 지역에서는 어르신 대상 기만상술이 악질적으로 성행하고, 허위·과장광고에 무분별한 노출, 노상판매로 인한 상품의 사후관리 배제 등 소비자문제가 연이어 발생하고 있다. 지자체에서는 지역소비자의 권익을 증진하고 소비자의 기본적 권리를 보장하기 위해서는 사전예방이 최우선임을 인식하고 이에 대한 대처에 집중하고 있음이 현실이다.

소비자문제를 해결해나가고 올바른 소비문화를 이끌어내기까지 '소비자정책강화로의 변화'는 분명한 시대적 요구이다.

효율적인 소비자정책 추진을 위해 민간소비자단체, 지방자치단체 및 공정거래위원회의 역할분담 방안에 대한 논의는 벌써부터 있어왔지만, 소비자업무 주체 간 각자의 인식범위 내에서 자체적으로 그 길을 걸어왔음이다.

하지만 한국소비자원 지부 설치를 계기로 한국소비자원 지부와 함께 각 소비자보호 업무 주체간 역할을 논의하는 이 자리가 매우 시의적절하다고 판단된다. 각계각층의 목소리를 모아 서로의 역할 찾기를 통해 진정 지역 소비자가 행복해지는 계기로 삼아야겠다.

공정거래위원회도 2008년 초 당시 재정경제부로부터 소비자업무를 이관해오면서 본부 소비자정책국의 업무와 지방사무소의 업무 정체성을 찾기 위해 시간을 써 왔다. 한국소비자원을 산하기관으로 가져온 공정거래위원회는 한국소비자원 지부설치에 즈음하여 원 지부의 역할 찾기와 동시에 공정위 지방사무소의 역할 찾기를 병행해야 할 시점이다.

무엇보다 지역의 살림을 살고 있는 지방자치단체가 그간의 운영방식에서 탈피하는 새롭고 용기있는 도전이 필요하고, 현실을 딛고 시대적 요구에 과감히 부응하는 변화가 있어야 할 것이다. 이를 위해 소비자주권을 위한 지방화시대의 지방자치단체 및 소비생활센터의 역할을 모색해보고자 한다.

### II. 지역소비자행정

#### 1. 개요

1980년에 개정된 헌법에 소비자운동에 관한 조항이 처음으로 포함되었고, 그 해 들어서면서 우리나라도 소비자를 보호하기 위해 소비자보호법을 비롯한 각종 법률들이 추가로 제정되었다. 소비자 보호 행정기구가 제정비되고 강화됨으로써 소비자 보호 문제가 본격적으로

제도화되기 시작하였으며, 1980년 소비자보호법이 제정된 후 1986년 개정되면서 국가와 지방자치단체의 의무를 규정하였다.

1995년 지방자치단체장 선거 이후 각 지방자치단체가 소비자보호조례를 제정하고 소비자보호업무를 전담하는 부서를 설치하여 운영하면서 지방 소비자행정은 본격적으로 시작되었다. 정부가 2001년부터 전국 16개 시도에 소비생활센터라는 이름으로 설치를 추진하기 시작하여 2003년에 총 17개(경기도 2개)의 소비생활센터 설치를 완료하였다(강성진, 2008).

또 2005년부터는 지방소비자행정 평가제도를 운용하고, 2007년에는 지방소비자행정협의회 및 권역별 소비자정책 전문가 협의체 등을 구성·운영하기도 했다. 한편 국가 소비자정책기본계획이라고 할 수 있는 중·장기 소비자정책 추진계획('06~'10)에서도 '지방소비자행정의 활성화'를 3대 중점 추진과제의 하나로 포함하여 추진하였다.

이현진(2006)의 문헌에 따르면 지방소비자행정에 있어서는 우리보다 30여년 가량 앞선 역사를 가진 일본의 소비자정책 현황이 그동안 우리에게 많은 참고가 되어왔다. 일본은 1961년 동경도 소비경제과가 신설된 이래, 1972년까지 전국의 도도부현<sup>1)</sup>에 소비자행정전담과가 설치되었다. 이와 함께 지방소비자행정에 있어 소비자보호시책을 담당하는 기관으로서 지방자치 소비생활센터가 1965년 효고현에 전국 최초로 설치된 후, 전국의 도도부현 및 정령지정도시, 시정촌을 포함하여 2005년 현재 524개소에 이르고 있다. 소비생활센터는 지방자치단체의 조례에 의해 독립적으로 설치·운영되고 있으며, 중앙정부의 소비자전담기구인 국민생활센터 및 지자체의 소비생활심의회(정책자문기구) 및 소비자피해구제위원회(분쟁조정기구) 등과 연계를 도모하고 있다(내각부 국민생활국, 2005)<sup>2)</sup>.

이에 더해, 일본은 2009년 5월 29일 국회를 통과한 소비자청 설치 관련법에 따라 소비자청을 9월 1일 발족했다. 소비자청은 내각부의 외청으로 설립하고, 기능은 정책기획 및 법집행의 두 부분으로 구분한다. 조직은 202명으로 구성하고, 소비자청과는 별도로 내각부내에 소비자위원회를 두어 소비자청을 견제하는 기능을 수행하도록 하고 있다.

#### \* 지방자치법

지방자치법에 따르면 지방자치 단체는 관할 구역의 자치사무와 법령에 따라 지방자치 단체에 속하는 사무를 처리한다(법 제9조제1항). 지방자치법에서는 지방자치 단체가 처리하는 자치사무들을 예시하고 있는데, 소비자보호 관련 업무는 아래와 같다.

#### <표-1> 지방자치법상 지방자치 단체의 소비자보호 관련 업무

- 1) 일본의 행정구역은 일반적으로 도도부현(都道府縣), 정령지정도시(政令指定都市), 시정촌(市町村)으로 구분된다. 도도부현은 최상위행정조직으로 동경도, 홋카이도, 오사카부, 가나가와현 등을 포함하여 현재 47개가 존재한다. 정령지정도시는 인구 50만이상으로 보다 자치권이 부여된 도시로 우리나라의 광역시에 해당한다. 시정촌은 하위행정조직에 해당한다(이현진, 2006).
- 2) 이현진, 일본 소비자정책의 전환과 지방소비자행정의 동향, 한국가정관리학회지 제24권 4호, 2006, p.104.

지방자치법	시도 사무	시군구 사무
제9조 제2항 제3호 지방자치단체의 사무범위 : 예시  카 소비자보호 및 저축의 장려	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자보호정책의 수립</li> <li>• 물가지도를 위한 시책수립 추진</li> <li>• 소비자계몽과 교육</li> <li>• 소비자보호전담기구 설치·운영</li> <li>• 소비자보호를 위한 시험·검사시설의 지정 또는 설치</li> <li>• 지방소비자보호위원회의 설치</li> <li>• 민간소비자보호단체 육성</li> <li>• 국민저축운동의 전개</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자보호정책 수립 시행</li> <li>• 가격표시제 실시업소 지정·관리</li> <li>• 물가지도 단속</li> <li>• 소비자계몽과 교육</li> <li>• 소비자고발센터 등 소비자보호 전담 기구의 운영·관리</li> <li>• 민간소비자보호단체의 육성</li> <li>• 저축장려 및 주민 홍보</li> </ul>

(출처 : 지방자치법시행령 별표1(제8조 관련))

## 2. 소비자행정의 영역

### (1) 소비자문제와 소비자행정의 영역

소비자문제는 시장의 거래과정에서 발생하는 소비자피해를 주된 대상으로 하며, 이를 해결하는 방법으로는 선후에 따라 두 가지를 생각할 수 있다. 하나는 문제가 발생하기 전에 미리 예방하는 방법과 다른 하나는 문제가 발생한 후에 치유하는 방법이다. 첫째, 소비자문제가 발생하지 않도록 시장기능을 보완하고 소비자 스스로 합리적인 소비행위를 하도록 유도하는 방법으로 사전에 예방하는 대중적인 방법이다. 둘째, 소비자가 이미 피해를 입었을 때 소비자와 사업자간의 합의권고 또는 소비자피해보상, 분쟁의 조정이나 재판을 통해 해결하는 방법으로 사후에 피해의 보상을 위한 개별적인 처리방식이다(백병성, 2009).

결국 소비자문제를 해결하려는 제도적인 접근방법으로는 원인을 찾아내 이를 해결하고자 하는 법적·정치적·행정적인 제도를 들 수 있다. 그 중 행정적 해결방법으로는 크게 세 가지로 나눌 수 있는데, 그것은 정부가 소비자와 사업자 간의 힘의 불균형을 보완하는 방법을 취한다. 구체적인 방법으로 소비자를 지원하고, 사업자를 규제하며, 소비자와 사업자 간에 분쟁이 발생했을 때 이를 조정하는 것으로 다음의 예를 들 수 있다.

첫째, 소비자와 소비자단체를 돕는 방법이다. 소비자에게 소비자가 선택하는 데 필요한 정보를 제공하고 소비자교육을 통해 소비자의 능력을 향상시키는 방법과 소비자단체에게 보조금 등의 지원이나 활동의 활성화를 위한 각종 지원정책을 들 수 있다. 둘째, 사업자의 부당한 거래 행위나 소비자의 안전을 위협하는 행위를 제재하는 방법이다. 이에는 정부의 시장모니터링, 기준제시, 과태료부과 등과 같은 규제적 방법을 들 수 있다. 마지막으로 조정행정은 소비자와 사업자 간에 피해나 분쟁이 발생하여 다툼이 있을 때 협상과 이해를 통해 손쉽게 해결하도록 돕는 것이다<sup>9)</sup>.

### (2) 지방소비자행정 영역

9) 백병성(2001)은 대부분의 학자들이 소비자정책을 크게 규제정책과 지원정책으로 분류하고 있지만, 소비자문제의 특성을 고려하게 되면 조정행정을 추가적으로 분류해야 한다고 주장하고 있다.

## 1) 지방자치단체의 소비자업무

소비자기본법 제6조4)에서는 소비자의 기본적 권리가 실현되도록 하기 위해 국가 및 지방자치단체의 책무를 규정하고 있다. 이 법에 따르면 지방자치단체는 기본적으로 1. 관계 법령 및 조례의 제정 및 개정·폐지, 2. 필요한 행정조직의 정비 및 운영 개선, 3. 필요한 시책의 수립 및 실시, 4. 소비자의 건전하고 자주적인 조직활동의 지원·육성의 책무를 진다.

<표-2> 소비자기본법 상 지방자치단체의 책무

1. 관계 법령 및 조례의 제정 및 개정·폐지
2. 필요한 행정조직의 정비 및 <b>운영 개선</b>
3. 필요한 시책의 수립 및 실시
4. 소비자의 건전하고 자주적인 조직활동의 지원·육성

특히, ‘필요한 행정조직의 정비 및 운영 개선’ 부분과 관련하여 구, 소비자보호법 제3조에서는 ‘조직 정비’만을 규정하고 있다가 ‘운영 개선’을 추가하게 되었다. 하지만 소비자기본법으로의 전면개정과 공정거래위원회로의 소비자업무 일원화가 되었지만 이렇다 할 운영개선 은 보이지 않고 있다.

소비자가 스스로의 안전과 권익을 위하여 가지는 동법 제4조의 기본적 권리를 실질적으로 보장하기 위한 제도적 장치가 필요한데 이를 위해 지방자치단체는 동법 시행령 제3조의 내용을 포함하는 조례를 제정할 수 있다.

동법시행령 제3조에서 규정하는 조례의 내용은 다음과 같다. 1. 소비자안전에 관한 시책, 2. 소비자와 관련된 주요 시책이나 정책결정사항에 관한 정보의 제공, 3. 사업자의 표시 및 거래 등의 적정화를 유도하기 위한 조사·권고·공표 등, 4. 소비자단체·소비자생활협동조합(「소비자생활협동조합법」 제2조에 따른 소비자생활협동조합을 말한다. 이하 같다) 등 소비자의 조직활동 지원, 5. 소비자피해구제기구의 설치·운영 등, 6. 소비자의 능력 향상을 위한 교육 및 프로그램, 7. 그 밖에 지역 소비자의 권익 증진에 필요한 사항이다.

4) 2010.9.22. 일부개정.

<표-3> 조례의 내용(동법 시행령 제3조)

1. 소비자안전에 관한 시책
2. 소비자와 관련된 주요 시책이나 정책결정사항에 관한 정보의 제공
3. 사업자의 표시 및 거래 등의 적정화를 유도하기 위한 조사·권고·공표 등
4. 소비자단체·소비자생활협동조합 등 소비자의 조직활동 지원
5. 소비자피해구제기구의 설치·운영 등
6. 소비자의 능력 향상을 위한 교육 및 프로그램
7. 그 밖에 지역 소비자의 권익 증진에 필요한 사항

소비자조례는 지난 1996년에 우리나라에 처음 도입된 이래 지방자치단체의 소비자시책 추진의 근거 법규로서 역할을 수행해 왔으며, 현재 전국의 모든 시·도가 소비자조례를 제정하여 운용하고 있다. 지난 2006년에 소비자보호법이 소비자기본법으로 전면 개정된 이래 시·도에서도 환경 변화에 맞추어 소비자조례의 개정작업을 추진해오고 있다. 2009년 5월말 현재 16개 시·도 가운데 13개 시·도가 소비자기본법 개정에 맞추어 조례 개정을 완료하였다. 그러나 소비자기본법 개정과 때를 같이하여 급하게 추진된 것도 한 원인인 듯 법령과 조례간의 연계성과 적합성이 떨어지고, 조례의 내용 또한 대폭 축소되어 지방자치단체의 소비자시책 추진의 근거 법규로서의 의의가 퇴색되어 버렸다(강성진, 2009).

참고로 소비자조례 정비와 관련하여 「제1차 소비자정책 기본계획(09~11)」에 들어 있는 ‘표준소비자조례(안) 작성·보급’에 대한 실천으로 지자체 소비자행정이 활성화되는 데 도움이 되고자하는 목적으로 공정거래위원회 소비자정책과에서 2010년 6월에 광역지방자치단체에 송부하였던 바 있다.

“표준 소비자조례(안)”에는 총 7장 30조로 구성되어 있으며, 각 장의 내용으로는 총칙, 소비자안전, 계량·거래의 적정화, 정보제공 및 교육, 피해구제, 소비자정책시행계획의 추진체계, 보칙 등이다. 제1조를 목적조항으로 두어 ‘이 조례는 소비자기본법 제6조 제1호, 법 시행령 제3조 및 법 각 조항에서 위임한 사항과 시·도의 소비자권익증진시책의 추진에 관한 기본적인 사항 등을 규정함으로써 소비자의 권익을 증진하고 소비생활의 향상을 도모함을 목적으로 한다’고 규정하고 있다.

## 2) 지방자치단체로의 권한 위임

정부는 행정권한의 지방위임 추세에 따라 1998년 12월 구, 소비자보호법은 소비자보호 관련 중앙행정기관장의 권한을 위임할 수 있도록 하는 근거조항(을 두고(구법 제49조의 2) 동법

5) 공정거래위원회 소비자정책과-908(2010.6.7)호.

6) 현행 소비자기본법 제83조(권한의 위임·위탁 등) ①중앙행정기관의 장은 이 법에 따른 권한의 일부를 대통령령이 정하는 바에 따라 시·도지사에게 위임할 수 있다.

② 중앙행정기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제77조제1항에 따른 권한을 한국소비자원에 위탁할 수 있다.<개정 2008.3.21>

1. 제17조제2항의 규정에 따라 한국소비자원에 시험·검사 또는 조사를 의뢰하는 경우

2. 제55조제1항 내지 제9항의 규정에 따라 한국소비자원에 신청 또는 의뢰된 피해구제사건을 처리함에 있어서

시행령에서 규제권한을 광역자치단체장에게 대폭 위임하였고, 2001년 3월 개정된 소비자보호법에서는 신설된 소비자안전분야 규제행정이 대부분 특별시장, 광역시장 또는 도지사에게 위임되었다(백병성, 2004).

현행 소비자기본법에서는 지방자치단체의 책무 및 권한에 대해 과도하게 규정하고 있는 측면이 없지 않다. 소비자기본법의 총 86개 조항 가운데 24.4%에 해당하는 21개 조항에서 지방자치단체의 책무 및 권한에 대해 언급하고 있다. 소비자권익 증진업무가 주민의 복리와 직결되는 사무이기 때문에 지방자치단체의 고유사무적 성격이 강하다고 볼 때, 그 사무의 법적 근거는 지방의회에서 제정하는 자치법규에 두는 것이 적절할 것이다(강성진, 2008).

기본법은 말 그대로 특정 정책영역에 있어서 국가 및 지방자치단체가 추진해야 할, 또는 추진하고자 하는 정책의 방향, 목표, 수단 등에 관해 근간을 이루는 사항들을 규정한 법률이다. 따라서 기본적인 사항을 위주로 규정하고 자세한 사항은 개별법 혹은 하위 법령에서 규정함이 바람직하다 할 것이다. 또 기본법은 국가적 차원에서 추진할 정책사항에 중점을 두고 지방자치단체가 추진할 사항에 대해서는 가급적 필수적인 사항만을 규정하는 것이 바람직하다(강성진, 2008).

<표-4> 소비자기본법상 국가-지방자치단체 간 책무 배분

국가의 책무	국가와 지방자치단체의 공통책무
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 위해방지기준의 제정</li> <li>• 표시기준의 제정</li> <li>• 광고기준의 제정</li> <li>• 거래적정화 시책의 수립</li> <li>• 소비자 개인정보보호기준의 제정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계량에 관한 시책 강구</li> <li>• 규격에 관한 시책 강구</li> <li>• 특수거래에 관한 시책 강구</li> <li>• 소비자정책에 관한 정보제공</li> <li>• 소비자정보제공 시책 강구</li> <li>• 소비자교육 실시</li> <li>• 소비자 능력향상 프로그램 개발</li> <li>• 소비자교육과 학교교육·평생교육 연계</li> <li>• 소비자 개인정보보호시책 강구</li> <li>• 소비자불만·피해처리 조치 강구</li> <li>• 시험·검사, 조사기구와 시설 구비</li> <li>• 시험결과의 공표 및 조치실행</li> </ul>

(정리, 강성진(2008) 참조)

참고로, 일본의 경우 소비자기본법에서 우리나라처럼 국가와 지방자치단체의 책무를 규정하고 있기는 하나 내용은 상이하다. 곧 대부분의 정책을 국가의 책무로 규정하고, (a) 소비자

사실확인을 위하여 필요하다고 인정되는 경우  
 9. 원장이 제52조제2항제1호부터 제9호까지의 조치를 하기 위하여 필요하다고 요청하는 경우  
 ⑤ 제77조제9항 및 제4항은 제2항에 따라 중앙행정기관의 장으로부터 제77조제1항에 따른 검사 등의 권한을 위탁받은 한국소비자원의 직원으로서 그 검사 등의 권한을 행하는 직원에 대하여 준용한다.<개정 2008.9.21>

교육, (b) 고정처리 및 분쟁해결 등 두 가지 정책영역에서만 국가와 지방자치단체가 공통으로 시책을 추진해야 한다고 규정하고 있다. 특히 고정처리 및 분쟁해결 분야에 있어서는 일차적인 책무의 주체가 지방자치단체임을 의도적으로 밝히고 있다. 국가는 고정처리를 위한 인재확보 및 자질향상 시책, 분쟁해결을 위한 시책의 장구에 중점을 두고 실제 '처리'업무 자체는 지자체의 몫으로 돌리고 있다(<아래 표>참조).

<표-5> 일본 소비자기본법상 국가-지방자치단체 간 책무 배분

국가의 책무	국가와 지방자치단체의 책무
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안전의 확보</li> <li>• 소비자계약의 적정화</li> <li>• 계량의 적정화</li> <li>• 규격의 적정화</li> <li>• 광고 기타 표시의 적정화</li> <li>• 공정하고 자유로운 경쟁의 촉진</li> <li>• 의견반영 및 투명성의 확보</li> <li>• 고도정보통신사회의 진전에의 적절한 대응</li> <li>• 국제적 협력의 확보</li> <li>• 환경보전에의 배려</li> <li>• 시험·검사시설의 정비 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계발활동 및 교육의 추진</li> <li>• 고정처리 및 분쟁해결의 촉진</li> </ul>

(정리, 강성진(2008) 참조)

### 3) 지방소비자행정의 특성

지방자치단체의 소비자행정은 위임사무와 고유사무로 나눌 수 있는데, 소비자행정업무 중 위임사무에서 단체위임사무인가 아니면 기관위임사무인가 하는 점이다. 소비자보호업무를 한마디로 어느 사무에 속한다고 단정하기는 어렵다. 소비자보호업무 중에서 자치단체에서 상담하고 교육 또는 시험·검사하는 업무는 고유사무로, 피해구제와 소송지원, 분쟁조정신청 및 위해의 방지를 위한 활동 등은 국가가 해야 할 것이나 기능상 자치단체의 역량권 하에 시행할 수 있으므로 단체위임사무라고 할 수 있다. 그리고 규제를 위한 기준의 제정과 지침 또는 피해의 보상규정의 마련과 같은 것은 전국적 이해관계가 있는 사무이기 때문에 국가사무라고 하여야 할 것이다(백병성, 2004).

## Ⅲ. 소비자주권을 위한 지방화시대 : 지방자치단체 및 소비생활센터의 역할

### 1. 개요 및 현황

우리나라에서도 소비자보호정책의 강화가 규제완화에 역행한다는 인식과 기업의 성장에 장애가 될 수 있다는 분위기와 함께 지방정부 재정의 궁핍이 지방소비자행정의 축소화를 가속시키게 되는 주된 배경이 되어왔다. 이에 더해 지역경제정책에도 상반되는 인상으로 소비자정책의 위축을 더욱 가중시키고 있다.

우리보다 30여년 가량 앞선 역사를 가지고 우리에게 그동안 많은 참고가 되어오고 있는 일본의 지방소비자행정 및 소비생활센터의 운영현황을 보면, 일본의 지방소비자행정체계가 정비된 것은 대략 1960년대 초부터 1970년대 초반까지 약 10년간의 기간인데, 이 시기에는 경제정책 전반이 소비자보다는 생산자 지향적이었으며, 소비자보호는 그러한 기초를 저해하지 않는 범위 내에서 추진된 것이었다(강성진, 2006).

하지만, 현재 일본의 소비자행정은 2009년 9월 소비자청을 신설하여 각 부처에 산재하던 소비자정책 업무 및 법령을 집중시켜 정책 추진의 효율성을 제고하고 있다. 그리고 2010년 현재 1,424개 도도부현과 시정촌에서 상담서비스를 제공하고 413개의 소비생활센터를 통한 소비자상담이 진행 중이다(담당공무원 5,190명, 소비자상담사 2,800명)기. 특히나 지방소비자행정에 있어서 일본 기초자치단체(시정촌 등)의 재정적 어려움을 타개하고자 223억엔의 펀드를 조성하여 각 기초자치체 특성에 맞춰 지원하고 있다.

우리나라의 경우 현재 16개 광역지방자치단체에 17개 소비생활센터(경기도 2개소 포함)가 설치 운영 중에 있을 뿐이다. 센터 설치당시, 2001년 3월 리콜명령 등 중앙정부의 규제업무가 지방자치단체에 위임되면서 늘어난 지방소비자행정 수요를 감당하기에는 한계가 있었고, 서울에 편중된 소비자행정서비스의 개선을 위하여 소비자보호법 제5조의2 및 동법 시행령 제7조의2에 근거하여 소비생활센터를 설치·운영하게 되었다. 구성원은 원칙적으로 지방자치단체 공무원, 한국소비자보호원 직원, 소비자단체 직원으로 구성하도록 하였다. 동 규정이 신설되기 전에 자체적으로 소비자상담기구를 운영해 온 서울시와 경기도의 경험과 노하우는 여타 시도의 소비생활센터 설립에 기초가 되었다(백병성, 2004).

## 2. 소비생활센터의 위상 강화(광역 단위 소비생활센터의 안정화)

우리나라가 많이 참고한 일본의 지방소비자행정의 특징 중에 하나가 소비자지원서비스를 산출 제공하기 위해서 각 지방자치단체들이 설립한 소비생활센터이다. 소비생활센터는 1965년에 효고현에서 고베생활과학센터를 설치한 것이 효시이다. 고베의 소비생활센터가 소비자가 접근하기 쉬운 장소로서 소비자운동의 거점이 될 수 있고, 행정의 종적 구조를 떠나서 소비자지원행정을 종합적으로 추진할 수 있는 기관으로서 높이 평가 받으면서 소비생활센터의 개설 움직임이 확산되었다. 1969년에 경제기획청이 3개년 계획으로 센터의 건축비 등을 보조한 것이 설립을 더욱 촉진시키는 계기가 되었다(강성진, 1996).

2002년부터 광역자치단체에 민관운영방식으로 운영하고 있는 소비생활센터에 한국소비자원의 전문인력이 파견복귀하면서 많은 수의 '소비생활센터'가 유명무실화될 우려를 나타냈었

7) 공정거래위원회 보도자료(2010.9.9.배포) 참조.



다. 그 후 시도에서 전임계약직을 채용하기 시작하여 대부분의 시도에서 이미 완료된 상태이다. 여러 해를 거듭해가면서 전임계약직을 중심으로 소비생활센터 운영 및 지방소비자행정이 안정적으로 정착·추진되고 있지만 광역단위 소비생활센터 운영의 경제성과 활성화 과제는 반드시 짚어야 할 문제가 되고 있다(강수현, 2011).

소비생활센터 운영체계화 방안 연구(백병성, 2004)에서 운영방안으로 제시되었던 내용 중 지방자치단체 부기관장 또는 담당국장 직속의 소비생활센터 업무분장으로 상담·구제·분쟁조정(2명), 교육·정보제공(1명), 안전·조사·건의(1명)으로 4명의 전문직 공무원을 둘 것을 제시한 바 있다. 아울러 소비생활센터의 사무실은 가능하면 소비자의 접근성과 주민의 인식을 고려하여 청사 내 1층(민원실과 별도 공간) 또는 청사 외 1층으로 제시하였다.

2004년 이후 소비패턴과 시장상황은 많은 부분에서 변화하였음에도 2011년인 현재 전문직 공무원은 시도당 1~2명 정도에 불과하다. 소비자기본법 시대가 개막하면서 소비자주권이 강조되는 시점에서 지방정부가 소비자문제에 대한 인식 및 대응능력을 제고할 기회는 반드시 필요하다. 일례로 취약계층을 대상으로 한 소비자교육의 중요성이 큰 만큼 지원서비스를 담당할 지방소비자행정의 취약성 개선 또한 시급하다.

일본에 비해 상당히 저조한 지방소비생활센터의 위상 강화에 대한 제안은 여정성(1998), 백병성(2001, 2004), 이현진(2006), 전정환(2007), 강성진(2008), 유두련(2010) 등에서 공통적으로 제시한 바 있다.

소비자업무가 광범위하고 전문성을 필요로 하는 분야임에도 불구하고, 지자체 내에서 소비자담당부서는 위상이 낮고, 부서장의 업무에 대한 관심도 및 이해도가 미흡하여 업무의 효율적인 추진이 매우 어렵다는 것이다(유두련, 2010). 이는 전국 지방소비자행정 실무자를 대상으로 업무상 문제점을 조사한 결과에서도 제기되고 있다(허경옥 외, 2008).

우리나라의 소비생활센터의 많은 문제점이 있지만 그 중 전문 인력 부족이 큰 문제점으로 지적되고 있다. 전국 17개 센터의 평균 근무자수가 약 4명인 우리의 현실은 일본의 경우(동경도 82명, 오사카부 21명, 나고야시 22명, 교토부 15명, 나라현 16명 등)와 상당히 대조적이며, 이에 대한 개선이 절실하다(이현진, 2006).

---

8) 유두련(2010)을 보면, 소비생활센터와 소비자행정부서의 업무가 사실상 모두 계약직 공무원을 중심으로 이루어지고 있어서 과도한 업무에 시달리고 있다. 점점 타 부서의 업무도 넘겨져서 수행해야 하며, 소비자업무는 차선으로 밀려나고 있는 실정이다. 현실적으로 소비자 업무 전문계약직 공무원은 과도한 업무로 어려움에 처한 것뿐만 아니라, 계약직으로서 신분이 불안정한 것에 대하여 더 큰 심리적 부담을 안고 있다고 밝히고 있다. 또한 소비자업무를 개발하고 추진해 나가고자 할 경우에 예산확정을 받지 못하여 사업계획이 무산되는 경우가 수시로 발생되고 있는 현실이라고 한다.

<표-6, 대한민국 소비생활센터 전담직원 현황(2011.3.1. 현재)><sup>9)</sup>

시도	공 무 원			소비자단체	기 타		계		비 고
	상근인력		비상근인력	상근인력	상근인력	비상근인력	상근	비상근	
	전임계 약직	일반직							
서울특별시	-	1	1(5급)	2	-	-	3	1	전자상거래 센터7명 별도
부산광역시	1	-	1(5급)	2	-	-	3	1	-
대구광역시	1	1	1(5급)	1	-	-	3	1	-
인천광역시	1	2	1(5급)	2	-	8	5	9	-
광주광역시	-	1	1(5급)	1	-	-	2	1	-
대전광역시	-	1	1(5급)	1	-	-	2	1	-
울산광역시	2	-	1(5급)	1	-	-	3	1	-
경기도1	2	-	1(5급)	1	-	7	3	8	비상근7명은 '3명/1일' 순환근무
경기도2	1	-	1(5급)	1	-	-	2	1	-
강원도	1	1	1(5급)	1	1(인턴)	-	4	1	-
충청북도	1	-	1(5급)	1	-	-	2	1	-
충청남도	1	1	1(5급)	1	-	-	3	1	-
전라북도	1	-	1(5급)	1	-	-	2	1	-
전라남도	1	-	1(5급)	1	-	-	2	1	-
경상북도	1	-	1(5급)	1	1(무기계약)	-	3	1	-
경상남도	1	-	1(5급)	1	1(무기계약)	-	3	1	-
제주도	-	1	1(5급)	1	1(무기계약)	-	3	1	-
계	15	9	17	20	4	15	48	32	-

광역단위에서 1개의 센터로 각 시도 지역소비자를 위한 지원행정서비스를 현재의 형태로 감당하기엔 역부족이다. 광역지자체 소비생활센터의 위상 강화를 통한 운영체계의 변화모색, 기초지자체에 소비생활센터를 확대·설치하는 방안 등 시스템의 총체적 개선안 마련이 필요한 시점이다.

소비생활센터의 위상강화를 위해 지방소비자행정 조직의 재설정이 필요한 바, 이는 현 조직 상태에서 지역소비생활센터의 기능을 강화하는 방안과 지방행정조직내에서 지위를 격상시키는 방안, 그리고 별도로 지방행정조직에서 독립시키는 방안이 있을 수 있다<sup>10)</sup>.

지자체 직접 운영방식이 아닌 경우라면 건설한 지역소비자단체에 위탁하는 방식이나 별도 독립법인 방식 등 다양한 운영방식이 있을 수 있으나, 지역실정에 밝은 전문가와 함께 충분한 논의의 장이 마련되어야 하겠다.

이를 위해서는 지역소비자행정 발전기금 마련이나 국비·지방비 매칭펀드 조성 등 예산을 확보하고, 전문 인력을 대거 확충하여 배치하는 등의 현안을 풀어나가기 위해 일본에서와 같이 소위 '지방소비자행정 발전플랜'을 우리나라 지역실정에 맞게 수립·시행하여야 할 것이다.

9) 강수현, 지역소비생활센터 운영활성화를 통한 소비자주권의 실질화 도모, 공정거래위원회 30주년기념 심포지엄 토론자료, 2011. 참조.

10) 백병성(2004)에서는 소비생활센터를 지방행정조직의 하나로 설치·운영하는 방안으로 기존의 소비자행정조직과는 별개로 소비생활센터를 독립된 조직(부기관장 또는 경제관련 국장 직속)으로 설치하여 운영하는 방안으로 소속원도 모두 공무원으로 하고 센터장을 비롯한 소속 직원은 소비자문제의 전문가(소비자상담사 자격소지자 및 소비자단체 등에서의 경력자 등)로 채용한다고 제시하고 있다.

인력 확충 시 일본과 같이 자격증 소지자, 즉 국가공인 자격증인 ‘소비자전문상담사’를 적극 활용하는 방안도 검토해 볼 만하다.

### 3. (동반과제)소비생활센터와 소비자행정부서의 역할 분리

소비생활센터와 소비자행정본과의 역할 분리를 통해 지방소비자행정조직을 충실히 운영하는 것이다. 소비자행정본과가 소비생활센터의 기능을 지원하고 사업자를 감독 규제하는 체계적인 시스템 구축이 우선되어야 할 것이다(이현진, 2006). 우리나라는 지방자치단체의 소비생활센터의 정비에 앞서 소비자행정조직을 보다 확립해야 할 것인데, 현재 우리의 지방행정 소비자담당(계)에서는 본연의 소비자보호업무 뿐만 아니라 소비자행정과 직접 관련이 없거나 소비자보호의 성격과 상반되는 사업을 동시에 수행함으로써 소비자담당부서의 정체성의 혼란을 가져오고 있다(백병성, 2004).

<표-7, 소비생활센터 설치 당시 행정자치부 지침(2002년)>

소비자보호담당 (기획 및 권력적 업무)	소비생활센터 <sup>11)</sup> (지원 및 비권력적 업무)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 지방소비자보호시책 수립·시행</li> <li>▪ 지방소비자정책심의위원회 운영</li> <li>▪ 소비자관련 비영리법인 설립인가 및 감독</li> <li>▪ 소비자법령 관련 행정처분(단속, 과태료부과, 리콜권고 및 명령)</li> <li>▪ 민간소비자단체 육성지원 및 등록관리</li> <li>▪ 지방물가 감시기능               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가격표시제 위반사업자 단속</li> <li>- 정기적인 가격조사 및 담합·부당인상 감시</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 소비자상담 및 피해구제</li> <li>▪ 소비자 정보수집 및 제공</li> <li>▪ 소비자·소비자단체·사업자에 대한 소비자교육 및 홍보</li> <li>▪ 소비자분쟁조정 관련 업무</li> <li>▪ 소비자 종합정보망 관리               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소비생활센터 인터넷사이트 운영</li> </ul> </li> <li>▪ 위해방지를 위한 물품의 시험·검사</li> <li>▪ 결함제품에 대한 리콜 필요성 조사</li> <li>▪ 소비자보호 관련 제도와 정책의 연구와 건의</li> </ul>

\*주) 행정자치부 ‘시도 지방소비생활센터 설치보강 지침(2002.10.15)’ 중 내용

위 표에서 보는 바와 같이 소비생활센터의 업무는 규제행정, 지원행정, 조정행정 중에서 주로 지원행정과 조정행정을 담당한다. 즉 ① 결함제품에 관한 리콜을 위한 지방소비자행정 업무 지원, ② 지방소비자단체(조직)의 지원, ③ 소비자 정보 수집 및 제공, ④ 소비자·소비자단체·사업자에 대한 소비자교육, 소비자상담 및 홍보 등의 지원업무와 ⑤ 피해구제·분쟁조정·소송지원 관련 업무 등과 같은 조정업무를 수행한다(백병성, 2004).

사실상 지방소비자행정의 중심적인 추진조직이 되고 있는 소비생활센터에서 이루어지고 있는 업무내용을 보면 소비자상담과 정보제공, 교육, 조사업무, 피해구제, 소비자단체 지원, 대외협력업무와 함께 소비자시책의 수립까지 센터에서 하고 있는 실정이다(유두련, 2010).

참고로 일본의 소비생활센터는 기본적으로 ① 소비자불만처리, ② 소비자정보제공, ③ 소

11) 현재까지 소비생활센터의 장은 지방소비자행정조직인 소비자보호담당(5급)이 센터장을 겸임하고 있다. 설치 당시 소비생활센터는 표와 같이 기능적 업무분담을 기본으로 하되, 소비자행정 중 주로 소비자대상 지원행정과 소비자와 사업자간의 분쟁 발생시 피해를 구제하는 조정행정을 주로 담당하고, 대신에 사업자를 대상으로 하는 규제행정은 순수한 공무원 조직인 처리과에서 리콜관련 행정 및 과태료 등 규제행정을 시행하고 있다. 하지만 현재는 이런 구분이 모호한 현실이다.

비자교육, ④ 상품테스트 등 네 가지 업무를 수행하며, 지방자치단체의 소비자보호조례에 의해서 설립되는 행정기관으로서 공공도서관과 같이 ‘공공시설’이라 할 수 있다. 공공시설이기 때문에 서비스만 제공하고 행정권한에 관련된 문제는 취급할 수 없다. 행정권한에 관계되는 문제는 소비생활과에서 수행한다(강성진, 1996).

향후 역할분담을 위해 소비자행정부서에서는 소비생활센터를 지원하는 체계를 구축하고, 분쟁조정업무 지원에 중점을 둘 필요가 있다. 지역소비자분쟁조정위원회를 설치·운영하는 부분에서는 한국소비자원지부와 역할 논의를 할 수 있을 것이다. 다음으로는 사업자의 규제 감독이다. 이는 공정위 지방사무소와의 협력을 통해 규제의 실효성을 확보해 나가야 할 것이다. 특수거래분야 범위반 사업자와 표시·광고법 위반 사업자규제, 소비자기본법 위반 사업자 규제 등 범집행의 실효성을 염두에 둔 체계적 역할 인식 및 분담이 필요하다<sup>12)</sup>.

그리고 지역소비자단체에 대한 육성 및 지원이다. 여기에는 활동에 대한 자금 지원, 정보의 제공, 연수 및 교육기회 제공, 단체의견을 행정으로 반영, 자주적인 단체와 행정과의 연계를 포함한다.

소비생활센터에서는 기존의 소비자불만처리 전담부서의 성격에서 벗어나 소비자 생활환경의 질적 개선을 위한 복지공간으로서의 역할을 정립해 나가야 할 것이다. 이는 일본에서처럼 소비생활정보를 포함한 지역정보를 언제든지 검색할 수 있는 시스템을 확보해 지역민이 손쉽게 이용할 수 있도록 공간 및 시스템 확보를 포함하는 것을 의미한다. 그리고 시험검사를 수행하는 것으로 지역의 현안문제를 중심으로 상품테스트 기능을 갖추는 것도 소비자주권을 위해 지역주민의 필요를 채워가는 일이 될 것이다.

현재 지방자치단체에서는 직속기관으로 보건환경연구원 등 일정한 시험·검사시설이 있으나 여기에서는 공전에 따른 법정항목만을 시험검사하고 있어, 소비자불만처리를 위한 다양한 시험·검사 및 상품테스트는 현재로서는 사실상 불가능한 실정이다. 최근 특별지방행정기관 정비계획에 의거 지방식약청의 업무가 상당량 지자체로 이관되어 있고, 매년 정기적으로 처리되는 수거검사만 수천 건에 달하고 있다. 이에 상품테스트 등을 위한 장비보유와 표준품의 원활한 공급, 인력확보가 반드시 전제가 되어야 할 것이다.

#### 4. (동반과제)기초지자체 소비생활센터 확대 설치

우리나라의 경우 현재까지도 수도권을 중심으로 편중된 소비자행정서비스를 전국적으로 확대해야 함에 따라 광역지방자치단체에 설치되어 운영 중인 소비생활센터가 기초지자체에도 확대 설치되어야 한다. 2010년 1월부터 실시하고 있는 전국 단일망 소비자상담센터 ‘1372’에 공정거래위원회, 한국소비자원, 광역지방자치단체, 민간소비자단체가 참여하고 있는데, 여기에 기초지방자치단체도 함께 참여하여 지역민에게 밀착형 행정이 이루어지도록 여건을 조성해나가야 할 것이다.

통합된 상담 1372의 경우, 전문적 피해구제 및 분쟁조정은 한국소비자원에서 전문화하고,

12) 유두련(2010)에서는 공정위에서 소비자업무들 한다면 지방자치단체 업무와 중복되지 않으면서, 지자체에서 행하기 힘든 업무, 즉 규제업무 중심으로 차별화시키는 것이 바람직하다고 밝히고 있다.

그 외 단순상담과 피해구제는 소비자단체, 소비생활센터 등에서 접수·처리하는 것이 바람직한 것으로 생각하고 있다(유두련, 2010).

소비자단체의 업무가 미흡한 지역에 우선적으로 센터를 정비하고, 여건이 열악하다면 파견의 방식으로라도 인력을 채워 나갈 필요가 있겠다. 향후 지역소비생활센터가 확대 운영됨에 있어, 과거부터 지역에서 소비자단체가 상담접수를 꾸준히 해오고 있음을 감안하여 소비자단체 업무가 활성화된 지역에 한해서는 적격한 소비자단체에 업무를 부분 또는 전면 위탁하는 체계로의 전환을 검토해 볼 수 있겠다는 이현진(2006)의 제안은 고려대상이 될 수 있다.

구축 단계부터 광역과 기초의 역할 분담은 신중히 고려해 봐야 한다. 광역단위에서는 전문적·광역적인 불만을 처리하는데 비해 기초단위에서는 지역민의 소소한 불만을 처리해야 할 것이다. 그리고 광역단위에서는 기초단위에서 이러한 역할을 수행할 수 있도록 제반여건을 지원해 나가야 할 것이다.

## 5. 지역거버넌스 협력사업 활성화 및 협력기반 조성

우리나라는 소비자상담과 불만처리가 저조했던 일본의 소비자단체와 달리 지역의 민간소비자단체가 일찍이 피해구제와 교육을 주된 활동으로 전개해왔다. 이는 사실상 지방소비자행정을 이들에게 위탁해 온, 우리나라에서만 찾아볼 수 있는 제도화된 특성이라 할 수 있다(강성진·김인숙, 1996).

우리가 일본의 경우를 참고하고 있지만 일본의 여건은 우리나라와 분명 다르다. 각 소비자업무 주체간 역할을 찾는 문제에서도 역시나 중요한 전제가 아닐 수 없다.

우리나라에 비해 일본의 소비자단체들은 소비자상담 면에서 그 활동이 저조했던 탓에 상담관련정보를 행정기관에 요청할 수밖에 없었다. 실제 일본의 지역소비자단체의 경우 계발 및 학습활동이 주된 활동이 되고 있으며, 소비자상담과 불만처리를 행하는 곳은 10% 정도 수준에 머물고 있다(이현진, 2006). 하지만 우리의 경우 피해구제와 교육 등을 중점적으로 추진해오고 있다.

지역소비자단체의 소비자문제해결 역량이 행정과 접목될 수 있는 다양한 협력사업 발굴이 병행되어야 하겠다. 그리고 이를 위한 협력체 구성 등 협력을 위한 기반과 여건을 조성하는 일은 지방자치단체의 몫일 것이다.

## 6. 지역소비자 지향적인 정보제공체계 및 소비자교육 협력 네트워크 구축

전국의 지역소비자행정에 있어서의 업무 관련 데이터베이스를 종합적으로 구축하고, 소비생활센터가 주축이 된 지역소비자 지향적인 정보제공체계가 요구된다.

소비자정보제공 분야와 관련하여서는 전문기관인 한국소비자원에서 정보를 생산하고, 지방자치단체에서 이와 관련한 리플릿 등을 제작, 행정력을 활용한 배포 및 홍보를 강화하고 지역 소비자단체로의 정보제공을 할 수 있을 것이다.

소비자보호와 관련한 여러 지침과 표준약관 등 관련 규정을 사업자단체 및 협회 등을 통

해 적극적 홍보하고 활용을 유도함으로써 정보를 공유하여 사업자 스스로 소비자권의 보장에 참여할 수 있도록 돕는 역할을 하는 것이다. 이는 공정위가 만든 지침과 승인한 표준약관을 공정위에서 사업자를 대상으로 중점적으로 정보제공사업으로 실시하는 것이 더욱 실효성 있을 것으로 판단된다.

소비자교육을 실시함에 있어서는 각 소비자업무 주체 간 협력 네트워크를 구축하여 운영할 필요가 있다. 특히 소비생활센터에서는 지역실정을 잘 알 수 있기 때문에 이에 맞는 교육 프로그램 및 시스템을 지속적으로 개발하여 보급하고, 교육을 위한 전문강사 양성 및 인증관리, 각 계층별·이슈별·업무별 교육지원 등을 추진해 나갈 수 있다. 이를 통해 교육이 원활히 이루어지는 여건을 조성하는 역할을 할 수 있다.

지자체와 공정위의 교육분야 역할분담에 관하여 지자체에서는 소비자대상 피해예방을 위한 교육과 홍보를 하고, 공정위는 사업자를 대상으로 하여 필요시 과태료를 징수하고, 공정한 거래질서 유지를 위한 사업자 대상 교육을 실시하는 등 역할분담이 이루어지도록 하는 것이 바람직하다(유두련, 2010).

지자체는 교육주체들의 역량을 강화시킬 수 있도록 지역민에 적합한 교육교안 개발·보급과 함께 교육 강사의 전문적인 스킬 등 역량을 높이는 연수 프로그램, 전문 강사 POOL 구성에 따른 강사추천 프로그램도 추진할 수 있을 것이다.

일본의 경우와 같이, 지방자치단체와 지역소비자단체가 공동으로 소비자교육을 추진하는 것은 좋은 모델이 될 수 있다.

## 7. 중앙에서의 지자체와의 협력을 기반으로 하는 페러다임 모색

소비자정책당국인 공정거래위원회에서는 지역실정에 대한 이해를 기반으로 지역소비자행정업무와 소비생활센터 업무 담당자의 직무를 분석해 볼 필요가 있고, 현 정원으로 센터 운영도 버거운 실정인데도 불구하고 공정거래위원회 소비자정책국 업무 중 규제행정을 요구하는 소비자정책과, 특수거래과, 전자거래팀, 소비자안전정보과 업무를 함께 수행하고 있다. 더구나 2005년부터 실시해 온 지방소비자행정 평가는 사라지고 2011년부터는 오히려 특수거래분야 범집행 조치실적을 정부합동평가의 평가지표로 실시하는 등 소비자업무를 규제행정으로 방향을 정해 몰아가고 있는 실정이다. 소비자행정평가는 지방행정활성화를 위한 도구로 개선·유지하는 것이 바람직할 것이다(유두련, 2010). 소비자주권을 위한 지원행정과 규제행정의 효율적 분리추진을 위해 대책을 마련해 나가야 할 것이다.

앞서 언급한 소비자행정부서와 소비생활센터의 분리운영은 곧 규제행정과 지원행정으로 분리추진을 의미하기도 한다. 행정조직 내에서의 전담인력을 구분하여 운영하는 행정여건과 이를 바탕으로 지역의 실정이 고스란히 반영되도록 정책여건을 중앙이 지원·협력해 주어야 할 것이다.

소비자정책기본계획, 연도별 시행계획 등을 구성하는 수행과제 선정과 추진에서 중앙과 지방이 협의하여 결정하는 등 소비자정책의 원활한 추진을 위해서 중앙과 지방정부가 상생과 협력의 파트너십으로 추진해나가야 할 것이다.

## V. 결론

최근 들어 지방소비자행정에 대한 관심이 부각되는 것에 대하여는 고무적이다. 2010년 8월에 서울에서 열린 「한중일 소비자정책포럼」의 2가지 의제 중 첫 번째가 ‘한중일 지방소비자행정 현황과 활성화 방안’이었고, 이 날 논의된 주요한 내용으로 일본 기초자치단체(시정촌 등)의 재정적 어려움을 타개하고자 지원한 223억엔의 ‘지방소비자행정 발전펀드’는 우리나라에 참고 그 이상이 되어야 할 것이다.

“지방소비자행정 강화를 위한 장기플랜”을 수립하여 지방소비자행정의 집중을 강화시킬 수 있는 본격적 실행 로드맵을 추진해나가야 할 때이다.

중앙정부는 각 지방자치단체에 소비자업무가 맡겨져 있다는 이유로 방치해서 될 문제가 아니다. 2002년 당시 행정자치부 자치제도과에서 광역단위 지자체에 시달한 ‘시도 지방소비생활센터 설치보장 지침(자제12200-606(2002.10.15)호)’과 그 해 재정경제부가 시도 지방소비생활센터 설치관련 회의에서 마련한 ‘지방소비생활센터의 설치·운영에 관한 지침’ 이후 10여년이 지난 지금까지 소비자기본법 전면개정(2006.9), 공정위로의 업무이관(2008.2)이 되었음에도 불구하고 보장된 지침 하나 없다. 강력한 정부의 결단이 필요할 때이다.

소비자문제가 시장실패를 보정하고, 소비자의 비합리적인 소비행태 등에서 도출되어 이를 개선할 필요성이 있다면, 소비자정책은 소비자의 권익 실현을 통해 국민복지증진과 직결되고 현실화될 수 있는 방향으로 설정되어야 하며, 이를 통해 기업의 경쟁력과 국민의 삶의 질 향상을 도모해야 할 것이다.

이는 결과적으로 수도권에 국한된 소비자권익 보호와 증진의 문제에 그치는 것으로는 그 목적달성이 곤란함은 명백한 일이다. 지리적 접근성이 용이한 곳에서의 소비자문제 해결과 소비자제동이 이루어져야 할 것이다. 소비자문제에 있어 지역실정에 맞게끔 특수성을 반영해 낼 수 있을 때 소비자문제에 대한 정부의 정책시도는 국민의 피부에 닿게 될 것이다(강수현, 2011).

일본에서는 2010년부터 2014년까지 5년의 새로운 소비자기본계획에서 제시하는 소비자정책 기본방향의 3가지 큰 이슈 중 하나가 “지방공공단체, 소비자단체 등과의 연계·합동과 소비자정책의 실효성 확보·향상”이다. 지방소비자행정의 충실·강화를 위한 플랜에 근거한 시책의 추진, 집중 육성·강화기간(2009년~2011년)후를 향한 대처 실시에 중점을 두고 있다(송순영, 2010).

우리나라의 지방소비자행정 및 소비생활센터 운영에 대한 활성화 및 육성·강화방안에 대한 적극적인 검토가 필요하다. 2001년부터 16개 시도에 설치·추진하여 2003년에 17(경기도 2개)를 설치 완료하였으나, 법상 사후 피해구제기구이다. 하지만, 현재 운영은 사전예방의 기능도 상당한 비중을 두고 있으며, 업무 영역은 서민이 겪는 소비생활 전반<sup>19)</sup>이다.

소비자기본법에서 소비생활센터를 직접 언급하고 있지는 않지만, 동법 시행령 제7조에서

19) '1372' 소비자상담센터의 피해구제품목만 170개이다(물품 117, 물품관련서비스 7, 서비스 46).

‘시도지사는 법 제16조제1항에 따라 소비자불만이나 피해를 신속·공정하게 처리하기 위하여 전담기구의 설치 등 필요한 행정조직을 정비하여야 한다’고 규정하고 있음에 비추어 볼 때 소비자불만 및 피해처리 전담기구로 이해하고 있음을 볼 수 있다. 실제로 소비생활센터는 소비자불만 및 피해처리 뿐 아니라 소비자정보제공, 교육 등 소비자에 대한 지원서비스를 종합적으로 제공하는 소비자업무 전담기구로 운영되고 있다(강성진, 2008).

소비자기본법 시행령 제7조(소비자피해구제기구의 설치)가 소비생활센터를 의미하나, 실제 업무와의 현실화문제를 극복하고 피해구제기구의 역할에 그칠 것이 아니라 소비자분야에 대한 종합지원서비스가 가능하도록 조직정비와 인력보강을 적극적으로 검토하여야 할 것이다. 지방을 블루오션으로 여기는 마인드가 절실하다.

한국소비자원 지부 설치와 함께 지방자치단체, 소비생활센터, 지역소비자단체, 공정거래위원회 지방사무소 등 각 소비자업무주체가 스스로의 역할 찾기를 하고 이를 조정하여 정책의 실효성과 실질적인 대국민서비스를 이행하기 위해 고민하는 자리가 있어 반가운 자리임에는 틀림없다. 이를 계기로 앞으로의 소비자주권의 지방화시대에 통합된 형태의 소비자정책이 구현될 수 있길 기대해본다.

#### 참고 문헌(연도순)

- 강성진·김인숙(1996), 지방소비자행정의 활성화방안, 한국소비자보호원.  
강성진(1996), 일본의 지방소비자행정체계에 관한 소고, 한국소비자원.  
여정성(1998), 지방자치단체의 소비자보호 현황과 활성화 방안, 소비자학연구.  
백병성(2001), 지방소비자행정의 정착방안에 관한 연구, 한국소비자보호원.  
백병성(2004), 지방소비생활센터 운영체계화 방안 연구, 한국소비자보호원.  
이현진(2006), 일본 소비자정책의 전환과 지방 소비자행정의 동향, 한국가정관리학회지 제24권 4호.  
전정환(2007), 지방정부의 소비자행정체계에 대한 평가, 한국거버넌스학회보.  
강성진·이득연(2007), 소비자정책 기본계획 수립전략, 한국소비자원.  
이진숙(2008), 최근 일본의 소비자행정체계 변화, 한국소비자원.  
강성진(2008), 지방소비자행정 시책 활성화 방안 연구, 한국소비자원.  
문태현·이진숙(2008), 일본의 소비자정책추진체계 개편 동향 및 시사점, 한국소비자원.  
허경옥·이현진·지영애(2008), 지방자치단체 소비생활센터의 운영현황 및 발전방안연구, 소비자정책연구 4(4).  
송순영·백병성·송민수·이득연(2010), 소비자정책 기본계획 수립방안 연구, 한국소비자원.  
송순영(2010), 일본 소비자기본계획의 주요 내용과 특징, 한국소비자원.  
유두련(2010), 지방소비자행정 현황과 활성화방안, 소비자정책 기본계획 수립방안 연구(전문가포럼자료 4), 한국소비자원.  
강수현(2011), 지역소비생활센터 운영활성화를 통한 소비자주권의 실질화 도모, 공정거래위원회 창립 30주년 공동학술심포지엄 자료집.



그 외 소비자정책동향(공정거래위원회) 참고.

공정거래위원회 [www.ftc.go.kr](http://www.ftc.go.kr)

한국소비자원 [www.keca.go.kr](http://www.keca.go.kr)