

# 고령소비자의 안전 관련 실태와 개선방안

김 정 희 (안동대학교 생활환경복지학과 교수)

## I. 서 론

일반적으로 노인 또는 고령자, 노년층, 성숙인 등 여러 가지 용어로 표현되는 대상은 실제로는 동일한 집단이라고 볼 수 있다. 지금까지는 주로 노인이라는 표현을 많이 사용해왔으나 전 세계적으로 고령화 현상이 나타나고 고령사회가 도래하면서 노인보다는 고령자라는 표현이 사회현상과 부합된다는 의견이 대두되고 있다. 이에 본 연구에서도 노인소비자 대신에 고령소비자라는 용어를 사용하고자 한다.

세계 노령화총회 조직위원회는 출산을 저하와 건강관리 증진으로 오는 2050년까지 60세 이상 노령화 인구가 15세 이하의 인구 총을 초과하게 되는 「조용한 혁명」이 일어나고 있다고 보고했다(장성록 등, 2002).

우리나라는 2000년에 65세 이상 인구가 총인구의 6.8%에 이르러 이미 고령화 사회에 들어섰고 2005년에는 9.3%에 이르고 있으며 향후 2020년 이후에는 총인구의 13% 이상을 차지하게 되어 이른바 '고령사회'에 진입할 것으로 예상되고 있다. 본격적인 고령사회로 접어드는 전 단계인 고령화 사회에서는 고령자의 신체적 취약성으로 인한 안전문제가 사회문제로 대두하게 되었다. 특히 일하는 고령자도 증가하게 되어 직장이나 가정에서 고령자들의 사고에 대하여 충분한 안전 조치를 취하여야 한다.

안전사고를 예방하기 위해서는 사고의 발생 가능한 위험요인을 파악하고 이를 예방하는 것이 무엇보다 중요하다. 노인의 안전사고 위험요인은 내재 요인과 외적 요인으로 나누어 볼 수 있다. 내재 요인은 노화와 관련된 신체적 기능 수준 감소와 정신적인 변화이며 외적 요인으로는 사회적 지지, 안전하지 않은 환경, 위험요인이 되는 행동 등을 들 수 있다. 즉, 일반적 환경을 개선함으로써 30~50 % 까지 줄일 수 있음을 의미한다 (신경림 외, 2004).

이처럼 안전사고는 예방이 가능한 경우가 대부분으로서 고령자 인구의 증가 추세와 고령자 사고의 지속적인 증가를 고려할 때 건강한 고령화 사회 건설의 일환으로 고령자 안전사고에 대한 예방적 차원의 방안을 모색해야 할 것이다.

본 연구에서는 늘어나는 고령소비자들의 안전에 관련된 전반적인 실태를 살펴보고 그 개선방안을 모색해 보고자 한다.

## II. 고령소비자의 안전 관련 실태

### 1. 고령소비자의 특성

노화는 생물학적 노화, 심리적 노화, 사회적 노화의 과정을 포괄하여 넓은 의미로 이해해야 하는 개념이지만 안전과 관련해서는 생물학적 노화를 중심으로 살펴보아야 할 것이다. 고령자는 노

화에 따른 근골격계의 변화로 근 질량과 근력 및 관절 가동 범위가 감소하고 보행 시 보장이 좁아지며 보행 속도는 느려진다. 또한 신경계의 변화는 자극 반응 시간을 지연시키고 신경전도 속도를 감소시키며 신경계의 기능을 저하시켜 균형 능력을 감소시키게 된다(전미양, 2001).

연령의 증가에 따른 체력의 변화를 순발력, 민첩성, 근력, 지구력, 치밀성 차원에서 살펴보면 고령소비자들의 연령이 증가함에 따라 근력은 크게 떨어지지 않지만 순발력, 민첩성, 치밀성은 크게 떨어지는 것으로 나타났다. 또한 젊은 층에 비해 피로감을 느끼는 정도가 크고 자각적 증상이 고정되기 쉬우며 피로회복이 느리다는 특성이 있다. 뿐만 아니라 시각 기능의 전체적인 기능도 저하되고 청각 기능 또한 대개 50세 이후부터 점진적으로 약화되어 50대부터 고음 영역의 급격한 감퇴가 일어나기 시작하여 점차 저음 영역으로 진행된다.

이와 같은 생물학적 변화는 고령자의 안전사고 위험을 증가시키게 되며 사고는 이들의 건강상태와 삶의 질에 크게 영향을 미친다. 사고로 인한 교통, 재원기간의 연장, 의료비용 증가 그리고 삶의 질 저하는 심각한 사회적 문제로 인식되어 지고 있다. 더욱이 현대 사회에서는 고령자들의 활동반경이 점차 넓어지고 활동량이 많아졌으며 핵가족화에 따른 가족 부양의 형태가 약화되면서 독거고령자의 수가 증가함에 따라 고령자의 사고 발생 위험은 피할 수 없는 문제로 대두되고 있다. 특히 저소득층 고령자의 경우 상대적으로 열악한 생활환경으로 인해 안전사고의 위험에 더욱 더 많이 노출되어 있다고 볼 수 있다. 대부분의 사고는 작업장이나 부엌, 욕실 등에서 발생하는데 사고를 예방하려면 위험한 환경을 안전하게 바꾸어야한다(정낙수·최규환, 2001).

## 2 안전의 개념

일반적으로 안전이란 사고를 야기시킬 수 있는 위험 가능성을 감소시키기 위하여 인간의 행동을 수정하거나, 물리적으로 환경을 조성하는 조건이나 상태로 그 개념을 정의할 수 있다. 안전은 좀 더 나은 삶을 추구하는 인간의 가장 기본적인 가치로서 사고를 미연에 방지하여 생명에 대한 위험과 경제적 손실을 예방할 수 있게 한다.

소비자안전은 제품이나 시설물, 용역(서비스)의 결함 및 하자로 인해 발생한 신체적 위해 및 재산상의 손해를 모두 포괄하는 개념이다. 즉, 소비자안전이란 물품 및 용역의 이용과 관련하여 발생할 수 있는 제반 위해(제품의 사용으로 소비자의 생명·신체 또는 재산상의 손실이 발생한 상황을 지칭함)로부터 소비자의 생명·신체 및 재산상의 손실을 최소화할 수 있는 유·무형의 제반시스템 및 조치를 의미한다(재정경제부·한국소비자원, 2001). 우리나라 헌법 제 10조에서의 인간의 존엄성과 소비자기본법에서의 안전할 권리, 미국의 케네디 대통령의 소비자의 이익보호에 관한 대통령 특별 교서, 또 일본의 소비자보호기본법에서도 위해방지를 소비자시책으로 가장 먼저 들고 있다.

## 3 고령자의 안전관련 주요 법과 제도

### 1) 노인복지법

노인의 질환을 사전에 예방 또는 조기에 발견하고 질환 상태에 따른 적절한 치료와 요양으로 심신의 건강을 유지하고 노후의 생활 안정을 위하여 필요한 조치를 강구함으로써 노인의 보건복

지증진에 기여함을 목적으로 1997. 8. 22에 전문 개정되었다.

동 법에는 국가 및 지방자치단체의 보건복지의 증진 책임과 노인의 날, 노인전용 주거시설, 경로연금, 노인복지시설의 설치·운영 등에 대해 규정하고 있다.

#### 2) 장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률

장애인·노인·임산부 등이 생활을 영위함에 있어 안전하고 편리하게 시설 및 설비를 이용하고 정보에 접근하도록 보장함으로써 이들의 사회활동참여와 복지 증진에 이바지함을 목적으로 1997. 4. 10 제정되었다.

#### 3) 저출산·고령사회 기본법

저출산 및 인구의 고령화에 따른 변화에 대응하는 저출산·고령사회 정책의 기본방향과 그 수립 및 추진 체계에 관한 사항을 규정함으로써 국가의 경쟁력을 높이고 국민의 삶의 질 향상과 국가의 지속적인 발전에 이바지함을 목적으로 2005. 5. 18 제정되었다. 동 법에는 저출산·고령사회 정책의 기본 방향, 고령사회 정책, 추진체계 등이 규정되어 있다.

#### 4) 고령친화산업 진흥법

고령친화사업을 지원·육성하고 그 발전 기반을 조성함으로써 고령자의 삶의 질 향상과 국민 경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 2006. 12. 28 제정되었다. 동 법에는 고령친화산업 발전계획, 소비자의 권익 보호 등 고령친화산업 표준화 등에 대해 규정하고 있다.

#### 5) 노인보호구역의 지정 및 관리에 관한 규칙

「도로교통법」 제12조의 2항에 따라 노인보호구역을 지정·관리하는 절차 및 기준 등에 관하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 2007. 5. 2 제정되었으며 보호구역 지정·관리계획, 노인에 대한 교통안전교육, 보호구역에 대한 사후관리 등을 규정하고 있다.

### 4.고령소비자의 상담 추이

#### 1) 전반적인 상담 추이

최근 5년간 한국소비자원에 접수된 소비자상담의 연도별 접수 추이를 보면 아래 <표 1>과 같다.

**<표 1> 고령소비자 상담 접수 추이                      단위:건(%)**

구분	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년	합계
60세 미만	273,989 (98.1)	272,195 (97.7)	210,990 (97.7)	220,308 (97.9)	229,791 (98.0)	1,207,273 (97.9)
60세 이상	5,245 (1.9)	6,397 (2.3)	4,995 (2.3)	4,736 (2.1)	4,629 (2.0)	26,002 (2.1)
합계	279,234 (100.0)	278,592 (100.0)	215,985 (100.0)	225,044 (100.0)	234,420 (100.0)	1,233,275 (100.0)

주:1) 한국소비자원 2002~2006년의 상담통계 자료임.  
 2) 한국소비자원에 접수된 상담 중 연령 '불명' 제외.

위 표에서 알 수 있듯이 2002년부터 2006년까지 최근 5년간의 고령소비자상담은 전체 소비자 상담의 2.1%를 차지함으로써 우리나라 고령인구 비율(2005년 기준 9.1%)과 비교할 때 매우 낮은 것으로 나타났다. 그러나 고령소비자가 직접 상담 신청을 하지 않고 자녀나 친지가 대리 신청을 하는 경우도 있으므로 실제 상담 접수 건수는 이보다 높을 것으로 예상된다.

다음으로 실제 피해구제 접수 추이를 살펴보면 최근 5년간 한국소비자원에 접수된 비율은 전체의 4.3%로 나타났으며 특히 2005년에 비해 2006년에는 21.9%가 증가하여 처음으로 5%대로 진입하였다. 주목할 사실은 상담 접수 비율이 2.1%인데 비해 피해구제 접수 비율은 4.3%로 2배 이상 높게 나타났는데 이는 고령소비자 상담이 상담 단계로 종료되지 않고 피해구제 처리 대상으로 이관되는 특징으로 볼 수 있다.

일반 소비자의 피해에 비하여 고령소비자의 피해의 내용이 더 복잡하거나 적법한 기간에 적절하게 대응을 하지 못한다거나 여러 가지 복합적인 원인으로 인하여 이러한 현상이 나타났을 것으로 짐작해 볼 수 있겠다.

구체적인 피해구제 접수 추이는 아래 <표 2>와 같다.

**<표 2> 고령소비자 피해구제 접수 추이                      단위:건(%)**

구분	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년	합계
60세 미만	22,014 (96.5)	21,439 (96.0)	18,514 (95.5)	20,305 (95.5)	21,761 (95.0)	104,033 (95.7)
60세 이상	795 (3.5)	883 (4.0)	869 (4.5)	961 (4.5)	1,171 (5.0)	4,679 (4.3)
합계	22,809 (100.0)	22,322 (100.0)	19,383 (100.0)	21,266 (100.0)	22,932 (100.0)	108,712 (100.0)

주:1) 한국소비자원 2002~2006년의 상담통계 자료임.  
 2) 한국소비자원에 접수된 상담 중 연령 '불명' 제외.

상담 내용과 피해구제 내용을 상세하게 살펴보면 아래 <표 3>과 <표 4>와 같다.

<표 3> 연도별 상담 다발품목 현황

구분	순위	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년
전체 소비자	1	회원권	학습교재	회원권	정보이용 서비스	정보이용 서비스
	2	학습교재	회원권	학습교재	이동통신	이동통신
	3	신용카드	신용카드	정보이용 서비스	학습교재	병·의원 서비스
	4	건강식품	건강식품	병·의원 서비스	병·의원 서비스	학습교재
	5	세탁서비스	정보이용 서비스	신용카드	간편복	간편복
60세 이상 소비자	1	건강식품	건강식품	건강식품	병·의원 서비스	병·의원 서비스
	2	의료서비스	병·의원 서비스	병·의원 서비스	이동통신	정보이용 서비스
	3	회원권	기타 주방용품	회원권	정보이용 서비스	이동통신
	4	신용카드	회원권	안경 및 의료기구	건강식품	생명보험
	5	세탁서비스	세탁서비스	이동통신	회원권	손해보험

주:1) 한국소비자원 2002~2006년의 상담통계 자료임.

② 전체소비자에는 10대~70대 이상의 소비자가 포함됨.

〈표 4〉 연도별 피해구제 다발품목 추이

구분	순위	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년
전체 소비자	1	회원권	세탁서비스	세탁서비스	세탁서비스	정보통신 서비스
	2	세탁서비스	학습교재	회원권	정보이용 서비스	의류·섬유 신변용품
	3	학습교재	회원권	학습교재	신용카드	금융·보험
	4	건강식품	신용카드	간편복	이동통신	문화·오락 서비스
	5	화물운송 서비스	정보이용 서비스	병·의원 서비스	병·의원 서비스	차량 및 승용물
60세 이상 소비자	1	병·의원 서비스	건강식품	병·의원 서비스	병·의원 서비스	병·의원 서비스
	2	건강식품	병·의원 서비스	건강식품	이동통신	이동통신
	3	회원권	기타 주방용품	회원권	정보이용 서비스	정보이용 서비스
	4	세탁서비스	보일러 및 온수기설비	세탁서비스	세탁서비스	인테리어 설비
	5	보일러 및 온수기설비	세탁서비스	여행	회원권	보일러 및 온수기설비

주:1) 한국소비자원 2002~2006년의 상담통계 자료임.

2) 전체소비자에는 10대~70대 이상의 소비자가 포함됨.

## 2) 소비자거래부문

한국소비자원에 2001년부터 2005년까지 접수된 상담 건수를 중심으로 하여 60세 이상 고령소비자 소비자피해 중 소비자거래부문이 차지하는 비율을 살펴 본 결과 전체 상담 건수 중 소비자거래와 관련된 문제가 차지하는 비율은 전체의 99.11%로 거의 대부분을 차지하고 있으나 60세 미만 일반 소비자와 비교해 볼 때는 소비자거래 부문이 차지하는 비율이 0.12% 정도 낮은 것으로 나타나고 있다. 즉 전체적으로 소비자거래 부문이 차지하는 비율이 대부분이긴 하나 고령 소비자의 경우 소비자안전 부문과 비교할 때 그 피해 정도가 오히려 덜하다고 할 수 있다.

구체적인 피해 내용을 살펴보면 우선 판매유형별로는 특수판매에 의한 소비자상담비율이 일반 소비자에 비해 높았으며 방문판매, 다단계판매, 노상판매, TV 홈쇼핑 등의 순이었다(송순영, 2006).

상품유형별로는 비정상판매에 의한 소비자상담 비율이 일반소비자에 비해 높았으며 주로 신분 사칭(허위상술), 최면상술, 강습회상술 등에서 상담 요청이 많았다.

### 3) 소비자안전 부문

앞의 자료와 동일한 자료에서 살펴볼 때 소비자피해 중 소비자안전 부문이 차지하는 비율은 전체의 0.89%로 그 비율은 거래부문에 비해서 작으나 60세 미만 일반 소비자와 비교해 볼 때는 소비자안전 부문이 차지하는 비율이 0.12% 정도 높은 것으로 나타나 상대적으로 일반소비자에 비해서는 안전 관련 소비자피해가 더 심각하다고 할 수 있다.

구체적인 피해내용을 살펴보면 먼저 제품 안전 분야에서 60세 미만 일반소비자에 비해 고령소비자의 상담 비율이 높은 것으로 나타났으면 특히 식의약·화장품, 여행·레저용품에 의한 소비자 위해 비율이 가장 높았다.

다음으로 시설안전 분야에서는 60세미만 일반소비자에 비해 오히려 그 비율이 낮은 것으로 나타났다. 가정 내 시설물에 의한 사고비율이 전체의 47.1%였으나 가정 내 시설물에 의한 사고로 소비자상담 접수를 하는 경우가 흔하지 않다는 점을 감안해 볼 때 일반소비자에 비해 훨씬 더 높을 것으로 추측된다.

## 5. 안전사고 실태

교통사고로 숨진 고령자(만 65세 이상) 비율이 경제협력개발기구(OECD) 평균보다 3배 이상 많은 것으로 나타났다. 또 이들 중 절반 이상이 길을 걷다가 사고를 당한 것으로 조사되었다.

삼성화재 부설 삼성교통안전문화연구소가 발표한 '고령자 보행 중 교통사고 특성' 보고서를 보면, 2005년 우리나라에서 교통사고로 사망한 고령자 수는 인구 10만명당 39.9명으로 경제협력개발기구 평균인 12.3명과 견줘 3.2배나 되었다. 또 2005~2006년 교통사고로 숨진 고령자 3,431명 가운데 55.6%인 1,909명이 걷다가 사고를 당해 숨졌다. 고령자의 보행 중 사망 교통사고를 유형별로 보면 도로 횡단 때 사망한 경우가 61.7%로 가장 많았다. 다음으로 △차도통행 11.6% △길 가장자리 통행 7.7% △보도통행 3.6% 등의 차례였다.

한국소비자원의 노인생활안전 사고 실태조사(2007)에 의하면 그 실태는 다음과 같다.

### 1) 노인(만 65세 이상) 안전사고 현황 개요

2003~2006년(4년간) 소비자원 CISS로 수집된 만 65세 이상 노인 안전사고 분석결과, '03년 253건, '04년 304건, '05년 500건, '06년 787건으로 매년 증가한 것으로 나타났다.

<표 5> 만 65세 이상 노인 안전사고 현황

합 계	2003년	2004년	2005년	2006년
1,844건	253건	304건	500건	787건
증가율	-	20.2%	64.5%	57.4%

### 2) 성별에 따른 현황

성별로는 "남자" 717건(38.9%), "여자" 1,127건(61.1%)으로 "여자"가 "남자"보다 월등히 높은 것으로 나타났다.

**<표 6> 성별 안전사고 현황****(단위 : 건, %)**

구 분	남	여	계
계	717(38.9%)	1,127(61.1%)	1,844(100.0%)
2006년	302	485	787
2005년	213	287	500
2004년	119	185	304
2003년	83	170	253

**3) 계절별 현황**

계절별로는 "봄" 455건(24.7%), "여름" 483건(26.2%), "가을" 449건(24.3%), "겨울" 457건(24.8%)으로 "여름"에 사고비율이 가장 높은 것으로 나타났다.

**<표 7> 계절별 안전사고 현황****(단위 : 건, %)**

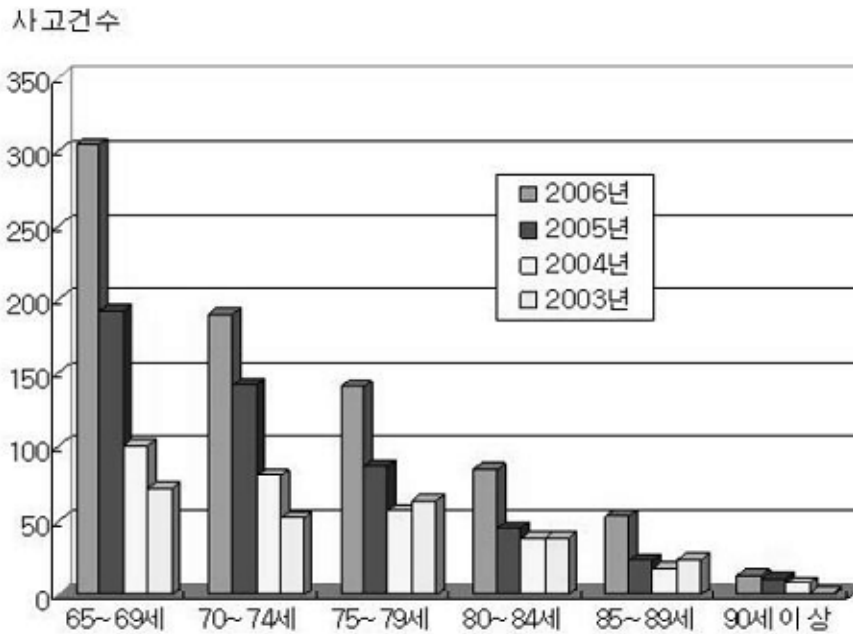
구 분	봄	여름	가을	겨울	계
계	455	483	449	457	1,844
	24.7	26.2	24.3	24.8	100.0
2006년	168	200	247	172	787
	21.3	25.4	31.4	21.9	100.0
2005년	135	146	104	115	500
	27.0	29.2	20.8	23.0	100.0
2004년	86	89	52	77	304
	28.3	29.3	17.1	25.3	100.0
2003년	66	48	46	93	253
	26.1	19.0	18.2	36.7	100.0

**4) 연령별 현황**

연령별로는 "65~69세" 670건(36.3%), "70~74세" 465건(25.2%), "75~79세" 349건(18.9%), "80~84세" 208건(11.3%), "85~89세" 118건(6.4%), "90세 이상" 34건(1.8%)의 순으로 "65~69세" 노인이 안전사고 비율이 가장 높은 것으로 나타났다.



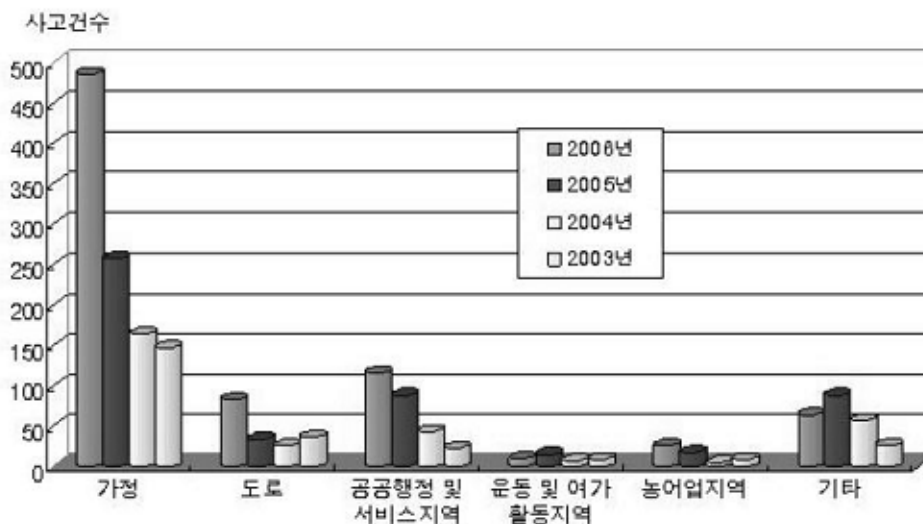
<그림 1> 연령별 안전사고 현황



5) 사고발생 장소별 현황

사고발생 장소별로는 가정 1,055건(57.2%), 공공행정 및 서비스 지역 271건(14.7%), 도로 181건 (9.8%) 등의 순으로 가정에서의 안전사고가 가장 많이 발생하고 있으며, 매년 증가하고 있는 것으로 나타났다.

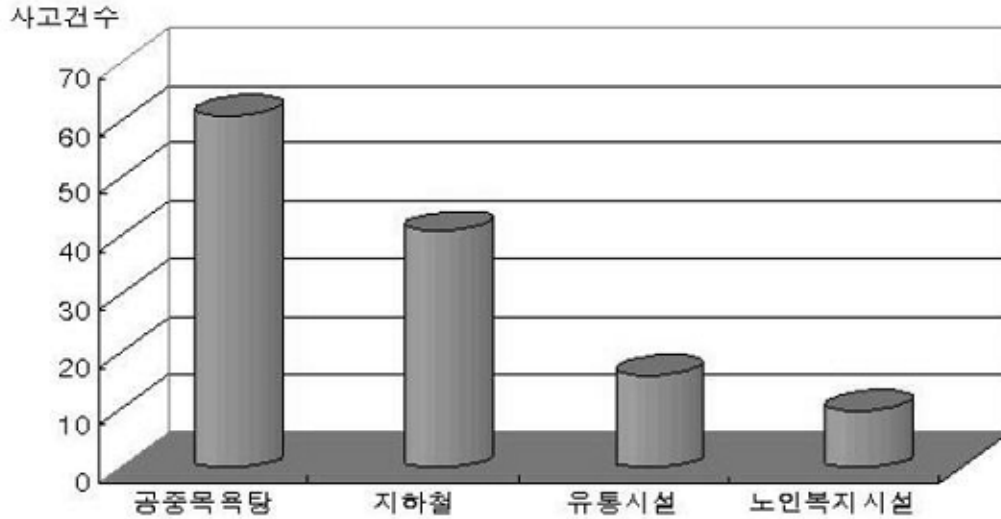
<그림 2> 장소별 안전사고 현황



사고발생 장소 중 공공 행정 및 서비스 지역 271건(14.7%)을 세부적으로 분석한 결과, 공중목욕탕 61건(22.5%), 지하철역 41건(12.1%), 유통시설 16건(5.9%), 교량자복지시설 10건(3.7%) 등의

순으로 나타났다.

<그림 3> 공공행정서비스 지역 내의 사고 다발 장소



연령별 장소별 분석 결과, 모든 연령마다 가정에서의 사고발생 비율이 가장 높게 나타나고 있으며, 연령이 높아질수록 가정에서의 사고비율이 증가하고 있음을 알 수 있음. 즉 65~69세 노인의 가정 내 사고 비율이 49.9%이나 90세 이상 노인의 가정 내 사고 비율은 85.3%였다.

<표 8> 연령별 위해 장소 현황 (단위 : 건, %)

구분	사고장소									
	가정	공공행정 및 서비스 지역	도로	농어업 지역	운동 및 여가 활동 지역	공원 및 놀이 시설	산업 및 건설 지역	교육 및 교육 시설	기타	계
계	1,055	271	181	58	42	23	18	6	190	1,844
	57.2	14.7	9.8	3.1	2.3	1.2	1.0	0.3	10.3	100.0
65세 ~	334	104	71	31	24	11	13	1	81	670
69세	49.9	15.5	10.6	4.6	3.6	1.6	1.9	0.1	12.1	100.0
70세 ~	239	78	47	17	11	6	3	3	61	465
74세	51.4	16.8	10.1	3.7	2.4	1.3	0.6	0.6	13.1	100.0
75세 ~	234	44	32	5	2	2	1	1	28	349
79세	67.0	12.6	9.2	1.4	0.6	0.6	0.3	0.3	8.0	100.0
80세 ~	132	29	27	3	3	3	0	0	11	208
84세	63.5	13.9	13.0	1.4	1.4	1.4	0.0	0.0	5.3	100.0
85세 ~	87	15	3	2	1	1	0	1	8	118
89세	73.7	12.7	2.5	1.7	0.8	0.8	0.0	0.8	6.8	100.0
90세	29	1	1	0	1	0	1	0	1	34
이상	85.3	2.9	2.9	0.0	2.9	0.0	2.9	0.0	2.9	100.0

사고 유형별 장소별로 분석한 결과, 사고 유형별로 약간의 차이를 나타내고 있다. 사고유형 중

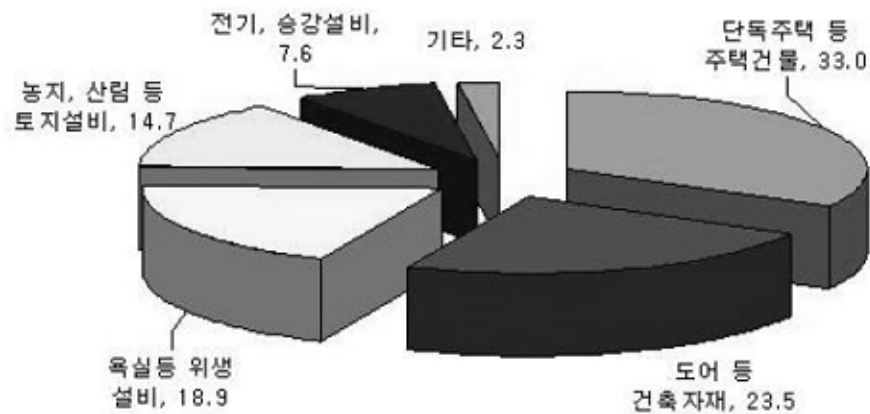
가장 많은 “추락/넘어짐/미끄러짐” 사고는 가정(63.3%), 공공행정 및 서비스지역(14.9%), 도로(12.4%), 등의 순이며, “충돌/충격” 사고는 가정(43.2%), 공공행정 및 서비스지역(15.1%), 도로(12.2%) 등의 순으로 나타났다. 특히, 사고유형의 전부가 가정내에서 가장 많이 발생하는 것으로 조사되었으며, “고온영향”, “전기/방사능 영향”, “오용/남용” 사고의 경우 75% 이상이 가정에서 발생하고 있는 것으로 나타나 가정내에서의 노인안전사고 예방대책이 필요한 것으로 나타났다. 또한, 노인 안전사고 유형의 경우 어린이등 기타 연령층의 안전사고 유형과 달리 55.3%가 “추락/넘어짐/미끄러짐” 사고로 나타났다.

#### 6) 사고원인 품목별 현황

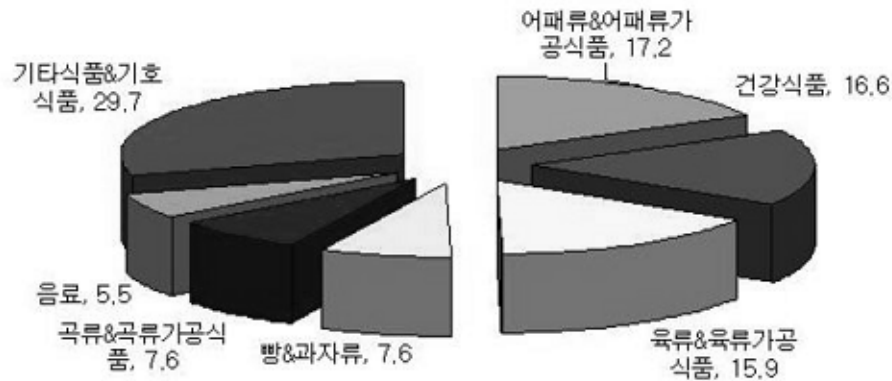
사고원인 품목별로는 토지·건물 및 설비 790건(42.8%)으로 가장 많았으며, 다음으로 식료품·기호품 145건(7.9%), 가구 141건(7.6%), 스포츠·레저·취미용품, 농·수·축산용품이 각각 91건(4.9%) 등의 순으로 나타났다.

#### 7) 사고원인 상위 3품목 세부 분석결과

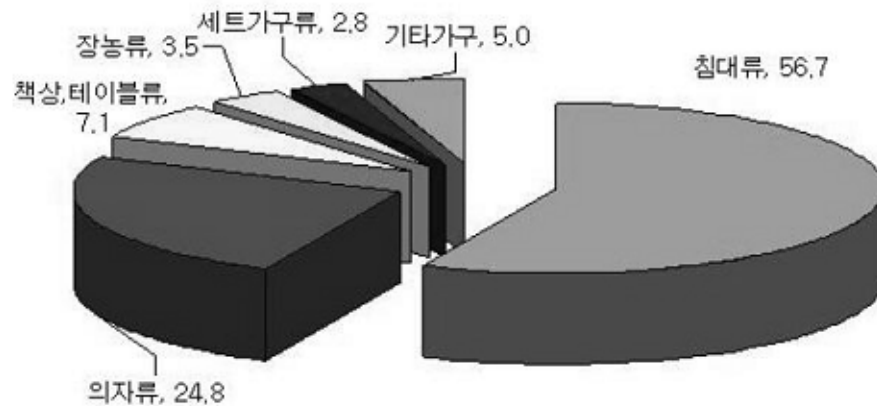
<그림 4> 건물, 설비 사고의 세부 품목 분석



<그림 5> 식료품&기호품 사고의 세부 품목 분석



<그림 6> 가구 사고 중 세부 품목 분석



㉑ 사고유형별 연령별 분석 현황

사고유형별 연령별 분석결과, 사고유형 대부분에서 "65~69세"가 가장 많이 발생하는 것으로 나타났으며, 추락/넘어짐/미끄러짐 사고는 전 연령층에서 가장 많이 발생하는 것으로 조사되어 사고 예방을 위한 대책 마련이 필요하다.

Ⅲ. 개선방안

1. 고령소비자 안전교육프로그램개발 및 시행

저소득 여성 노인의 안전사고 예방 프로그램에 관한 연구(신경림 외, 2004) 결과에 의하면 프로그램 실시 후 안전사고에 대한 지식, 태도, 예방행위의 변화에서 상당한 차이를 보였으며 따라

서 프로그램의 효과가 있음을 알 수 있었다고 한다.

고령소비자교육 프로그램의 내용은 다양하지만 고령소비자를 대상으로 한 안전교육이나 캠페인 등을 통하여 행정기관이나 소비자단체 등이 주축이 되어 소비자 교육을 실시함으로써 사전에 예방할 수 있는 효과를 기대할 수 있을 것이다. 이를테면 고령소비자의 안전 및 위해사고 현황을 설명하고 구체적인 사례를 제시함으로써 사고의 현황을 좀 더 현실화할 수 있을 것이다. 또한 안전·위해사고에 대한 대처요령을 설명하고 위해정보 수집제도나 리콜 등 정부의 소비자안전 정책을 알려줄 뿐만 아니라 피해가 발생했을 때의 구제방법이나 신고요령 등도 중요한 교육내용이 될 수 있다. 특히 고령자 안전사고의 60% 정도가 가정에서 발생하고 있고 고령자 거주주택의 구조개선 미비 및 무관심·부주의 등으로 인한 사고가 대부분인 점을 감안한다면 가정 내 다발 사고에 대한 예방 수칙을 마련하고 사고예방 프로그램 개발 등을 통한 지속적인 교육과 홍보를 실시하여 안전사고를 예방할 수 있는 방안을 마련하여야 할 것이다. 또한 안전사고가 반복되거나 충분히 예방할 수 있는 안전취약 분야에 대하여는 관련 기관 및 단체, 학회, 사업자단체 등과 협력하여 안전프로그램 개발 및 교육, 안전의식 고양을 위한 캠페인 등을 통해 고령자 안전을 위한 사회적 공감대 형성이 필요하다.

## 2 정부 차원의 정책 수립 및 시행

정부에서는 지난 2005년 5월 18일 “저출산·고령화기본법”을 공포하여 동년 9월 1일부터 “저출산·고령화사회위원회”가 출범하였고 그 기본 계획에는 고령자 안전사고가 가장 많은 주거공간과 사망사고가 가장 많은 교통 분야에 대한 내용을 포함하고 있어서 안전사고 및 사망사고 감축을 위한 좋은 계기가 될 것이라고 판단된다. 그렇지만 한국소비자원의 소비자위해감시시스템(CISS)이나 통계청의 사망사고 자료의 분석 결과 등에 따르면 고령자의 신체적 취약성으로 인해 주거, 교통 환경에서는 물론 일상적인 소비용 제품이나 서비스 등의 사용 또는 이용 과정에서도 안전 문제가 다발하는 것으로 나타났다.

따라서 ‘저출산·고령사회기본계획(06~10)’에 소비자 부분의 참여도 요구된다. 즉, 산하운영위원회나 전문위원회에 ‘고령소비자안전(보호)위원회’가 추가되도록 요청할 필요가 있다. 아울러 고령소비자의 보호나 안전에 대해 정책의 종합적인 조사와 더불어 체계적인 추진방안이 확보되어야 할 것이다. 또한 고령소비자의 안전 문제는 넓게는 고령자복지와 무관하지 않으므로 고령화의 진전이 일찍이 이루어진 스웨덴, 영국, 독일, 미국, 일본 등 선진국의 고령자복지정책과 실태를 살펴보고 우리나라 고령자복지정책과의 연관성을 찾아내어 정책수립에 반영해야 할 것이다.

정부의 소비자 안전과 관련된 정책이 매년 강화되고 있음에도 불구하고 소비자의 안전 수준은 괄목할 만큼은 개선되지 않고 있다.

현대 소비자사회를 위험사회 혹은 안전중요사회라고 할 때 경제원리 이전에 안전원칙 고려, 사회전반의 안전인프라 구축 등의 노력이 지속적으로 이루어져야할 것이다. 소비자 권익 증진의 시대에 걸맞게 고령소비자의 소비자주권을 보호하는 차원에서 고령 소비자의 안전에 대한 사회·국가적 관심과 대책이 시급하다고 보여 진다.

#### IV 결론 및 제언

소비자안전은 그 대상을 가리지 않고 모든 소비자에게 매우 중요한 과제이다. 또한 안전의 대상도 제품, 용품, 서비스, 시설물 등 거의 모든 영역에 이르는 중대한 것으로 특히 취약소비자인 아동소비자와 고령소비자의 안전에 대한 관심과 대책이 더 요구된다.

앞에서 살펴본 바와 같이 고령소비자의 안전 관련 실태는 결코 간과할 수 없음을 알 수 있다. 현재 지자체나 소비자단체에서 실시하고 있는 고령소비자 교육의 내용은 주로 구매관련, 피해예방 및 구제, 노후대책 재무 관리 등이 위주가 되고 있으므로 안전에 관한 내용을 추가하거나 안전 문제만을 다루는 프로그램이 필요할 것이다.

본 연구에서는 고령소비자의 안전에 관련된 전반적인 실태를 개괄적으로 살펴보았지만 보다 구체적인 영역, 이를테면 제품 종류 별, 각종 용품, 서비스, 시설물 등으로 분류하여 보다 많은 고령소비자를 대상으로 깊이 있는 실태조사와 분석을 해볼 필요가 있겠다. 또한 고령소비자라 하더라도 그들의 소비자지식과 정보 수준이 동일하지 않으므로 지역별, 집단별로 그 대상을 선정하여 안전관련 실태를 조사하고 요구도를 파악하여 이른바 맞춤형 소비자교육을 시행하는 것이 바람직하다고 판단된다.

그리하여 매우 실효성이 있는 소비자교육 프로그램을 만들고 관련기관과 소비자단체에서 적극적으로 활용함으로써 사전예방의 효과를 기대해볼 수 있을 것이다.

또한 정부에서는 복지차원에서 고령소비자의 안전과 소비자권익 문제에 관심을 갖고 정책 수립과 실행에 반영해야 할 것이다.

#### <참고 문헌>

- 박수천(2007), 고령친화산업에 의한 고령자의 소비주권 확보방안, 소비자문제연구31호
- 백병성(2005), 고령소비자의 안전 확보 방안 연구, 한국소비자원
- 송순영(1999), 노인소비자 보호 방안에 관한 연구, 한국소비자원
- 송순영(2000), 노인용품과 소비자보호, 한국소비자원
- 신경림·김정선·신수진(2004), 안전사고 예방프로그램이 저소득 여성노인의 안전사고에 대한 지식, 태도 및 예방행위에 미치는 효과, 한국노년학 24(4), 53-67
- 장성록·김은아(2002), 고령화시대를 대비한 안전관리대책-부산지역을 대상으로-, 산업안전학회지 17(4), 184-188
- 최승희·최은진(2002), 노인 안전사고예방 대책, 보건복지포럼
- 한국소비자원(2007), 노인 생활안전 사고 실태조사
- 한국소비자원(2006), 소비자위해정보 백서