

지방소비자행정 운영 현황 및 개선 과제

– 경상북도 사례를 중심으로 –

목 차

1. 경상북도 소비자행정 운영 현황	/ 02
2. 경상북도 소비자행정 주요 성과 및 한계	/ 11
3. 경상북도 소비자행정 발전 계획	/ 20
4. 지방소비자행정 발전 방안 제언	/ 22

1. 경상북도 소비자행정 운영 현황

1.1 경상북도 일반 현황

- 경상북도는 대한민국의 광역 지방자치단체로서, 인구는 2,546천명 (24.3.31.기준), 면적은 전 국토의 18.3%(전국 1위), 행정구역은 22개 시군, 332개 읍면동으로 구성. 예산규모는 12조 6,087억(특별회계 포함)임
- 고령인구 비율이 24.7%(24.12.31.기준)로 초고령사회에 진입(전국 2위), 평균연령 47세로 전국 대비 3세가 높음. 인구밀도가 낮은 지역으로 행정 서비스의 접근성이 취약함. 재정자립도가 상대적으로 낮은 수준이나, 1인당 지역 총생산 및 총소득은 상대적으로 양호한 수준임

1.2 법적 기반

1.2.1 지방자치법

- 지방자치단체 행정사무의 근간이 되는 지방자치법에 따르면 “지방자치단체는 관할 구역의 자치사무와 법령에 따라 지방자치단체에 속하는 사무를 처리 한다”고 규정(제13조)
- “소비자보호”와 관련한 사무는 지방자치법 제13조, 같은 법 시행령 제10조 [별표 1]을 통해, 시 · 도 사무와 시 · 군 · 자치구 사무로 구분하여 규정하고 있음

〈표 1-1〉 지방자치법상 지방자치단체의 소비자보호 관련 사무¹⁾

지방자치법	시 · 도 사무	시 · 군 · 자치구 사무
제13조 제2항 (지방자치단체의 사무범위) 3. 농림수산상공업 등 산업 진흥 카. 소비자보호 및 저축 장려	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자보호시책 수립 • 물가 지도를 위한 시책수립·추진 • 소비자 계몽과 교육 • 소비자보호 전담기구 설치·운영 • 소비자보호를 위한 시험·검사 시설의 지정 또는 설치 • 지방소비자보호위원회 설치 • 민간소비자보호단체 육성 • 국민저축운동의 전개 	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자보호시책 수립·시행 • 가격표시제 실시업소 지정·관리 • 물가지도 단속 • 소비자 계몽과 교육 • 소비자고발센터 등 소비자보호 전담 기구의 운영·관리 • 민간소비자보호단체의 육성 • 저축장려 및 주민 홍보

○ 경북도는 위에 제시된 시 · 도 사무에 해당하는 업무를 기본으로 ‘소비자보호’ 사무를 수행하고 있으며, 이 외에도 소비자권익증진 특수시책 등을 추진하고 있음. 다만 ‘물가 지도 관련 업무’는 소비자행정과 달리 수행하고 있으며, ‘국민저축운동의 전개’는 시대적으로 국민 정서와 맞지 않아 개정이 필요한 부분으로 판단하고 있음

1.2.2 소비자기본법

□ 소비자기본법은 소비자의 기본적 권리가 실현되도록 하기 위해 국가 및 지방자치단체의 책무²⁾를 규정하고 있음(제6조³⁾)

1) 지방자치법시행령 제10조 별표1. (지방자치법 : 2024.5.17.시행 [법률제19951호], 동법 시행령 : 2024.7.10. 시행 [대통령령 제34657])
 2) 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 책무
 3) 소비자기본법 2024.8.14. 시행, 법률 제20301호.

- 소비자기본법 제16조, 같은 법 시행령 제7조에 따라 소비자의 불만이나 피해가 신속·공정하게 처리될 수 있도록, 소비자분쟁의 해결을 위한 전담 기구인 '경상북도 소비자행복센터'를 설치하여 운영하고 있음
- 현재 소비자행복센터의 기능과 역할은 소비자기본법에서 규정하고 있는 '소비자분쟁의 해결'에 국한되지 않고, '소비자종합지원서비스'의 형태로 이루어지고 있음
- 그 외에도 소비자에의 정보제공, 소비자의 능력 향상, 개인정보의 보호, 소비자정책 시·도별 시행계획 수립 및 추진실적 평가 등 소비자기본법에서 정하고 있는, 지방자치단체가 주체가 되는 사무를 집행하고 있음

1.2.3 경상북도 소비자권익증진조례

- 소비자기본법 제6조 제1항, 같은 법 시행령 제3조⁴⁾에서 지방자치단체 조례 제정의 근거를 두고 있으며, 대부분의 광역지자체와 마찬가지로 「경상북도 소비자권익증진 조례」를 제정하여 운영하고 있음
- 경북도는 「경상북도 소비자보호조례」를 1997.2.27. 제정한 이래, 2014.9.22. 「경상북도 소비자권익증진조례」로 전부 개정함. 이 때 조례 제명, 센터 명칭, 소비자정책심의위원회 위원장 격상 등의 변화가 있었음

4) 조례 제정사항 : 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 조직 활동 지원, 5. 소비자피해구제기구의 설치·운영 등, 6. 소비자의 능력 향상을 위한 교육 및 프로그램, 7. 그 밖에 지역 소비자의 권익 증진에 필요한 사항.

- 현 조례는 ‘총칙, 소비자교육 및 취약계층의 보호 등 소비자의 권리증진에 관한 사항, 소비자정책의 수립 및 추진, 소비자행복센터의 설치 및 분쟁의 해결, 소비자단체의 등록 및 지원, 소비자정책위원회, 과태료 처분을 위한 조사절차 등’을 포함하여 총 7개의 장과 32개의 조항으로 구성
 - 전부 개정시, 조례 제명이 ‘소비자보호조례’에서 → ‘소비자권익증진조례’로, 소비자문제 전담기구 명칭이 ‘소비자보호센터’에서 → ‘소비자행복센터’로, 소비자정책심의위원회 위원장이 ‘소비자보호담당본부 · 국장’에서 → ‘소비자담당부지사’로 변경

1.2.4 경상북도 소비자행복센터 설치 및 운영 등에 관한 규칙

- 「경상북도 소비자보호센터 설치 및 운영 등에 관한 규칙」을 제정(2003.7.28.)한 이후, 「경상북도 소비자행복센터 설치 및 운영 등에 관한 규칙」으로 전부 개정함(2016.4.14.)
- 「경상북도 소비자권익증진 조례」의 전부 개정과 함께 함께 전부 개정하였으며, 본 규칙의 내용으로는 ‘센터의 인적 구성 운영, 도지사 책무, 센터 업무 등’을 포함하여 총 3개의 장과 18개의 조항으로 구성되어 있음

1.3 행정 영역

- 지방소비자행정의 영역은 현재로서는 광역 단위 지방자치단체에서 지역주민을 위한 소비자 관련 행정을 의미하는 것으로 해석할 수밖에 없는 상황. 지방자치법과 소비자기본법상 기초 단위 지방자치단체에 소비자행정 사무가 있지만 매우 미미한 수준임
- 아래 분류는 소비생활센터 설치 당시 지침(당시 재경부, 행자부), 표준 소비자조례의 내용, 공정위의 소비생활센터 운영관련 정책권고 등을 참고하여, 실제 지자체의 행정영역을 감안하여 경북도에 맞게 재설정함

〈표 1-2〉 경상북도 소비자행정 영역 구분

구 분	관련 법규	주요 내용
기획행정	지방자치법, 소비자기본법 등	경상북도 소비자정책 시행계획 수립 및 자체평가, 지방소비자정책위원회 운영, 소비자정책 관련 조사·연구 등
규제행정*	소비자기본법, 특수거래 관련 법률, 소비자안전 관련 법률 등	특수거래법 위반 사업자 시정권고 및 과태료 등 행정처분, 소비자안전 관련 리콜 및 과태료 등 행정처분 등
조정행정	지방자치법, 소비자기본법(소비자분쟁해결기준 포함), 민원처리에관한법률 등	소비자민원처리(상담, 합의권고 등), 소비자분쟁해결 등
지원행정	지방자치법, 소비자기본법, 특수거래 관련 법률 등	소비자경제교육, 소비생활정보제공, 민간소비자단체 활동지원 등 (특수거래 분야 교육 및 정보제공 포함)
기타사무	소비자생활협동조합법, 부정경쟁방지및영업비밀보호에관한법률, 전기통신금융사기피해금환급에관한특별법 등	소비자생활협동조합 관리, 위조상품단속 지원, 전기통신금융사기 예방홍보활동 등

1.4 조직 현황

1.4.1 소비자행정부서 ‘경제통상국 내 민생경제과’(24년 11월 현재)

- 앞서 법적 기반에서 언급했듯이 지방자치법상 “3. 농림·수산·상공업 등 산업 진흥, 카. 소비자보호 및 저축 장려”로 지방자치단체의 사무 범위를 설정하고 있어, 대부분 광역 시·도와 마찬가지로 경제 관련 부서⁵⁾에서 소비자권익증진 업무를 수행하고 있음

1.4.2 소비자문제 전담기구 ‘소비자행복센터’

- 경상북도 소비자행복센터는 소비자기본법 시행령 제7조에 따라, 지역의 소비자문제를 해결하기 위한 전담기구로서의 미션을 수행하기 위해 2003.9.1. 개소하여 20년을 지나고 있음
- 소비자행복센터의 기능 및 역할
 - 「경상북도 소비자권익증진 조례」와 공정거래위원회 예규 「광역지방자치 단체 소비생활센터 운영지침⁶⁾」을 통해 소비생활센터의 기능 및 역할을 살펴볼 수 있음

5) 정책 환경과 정책 방향이 변화될 때마다 소속 부서 명칭은 바뀌어지고 있음.

6) 공정거래위원회예규 제290호, 2017. 12. 29., 제정, (2018. 1. 2. 시행)

〈표 1-3〉 경상북도 소비자행복센터 기능(지침과의 비교)

경상북도 소비자권익증진 조례 (제15조)	광역지방자치단체 소비생활센터 운영지침 (제9조)
<p>1. 소비자상담 및 당사자 사이의 합의권고</p> <p>2. 소비자의 능력향상을 위한 교육 및 교육 프로그램 개발</p> <p>3. 소비자의 합리적 선택을 위한 정보제공 및 조사·연구</p> <p>4. 소비자의 분쟁조정에 대한 지원</p> <p>5. 소비자 종합정보망 운영·관리</p> <p>6. 소비자 관련 제도·정책의 연구 및 건의</p> <p>7. 그 밖에 소비자의 권익증진에 필요한 사항</p> <p>※ 시책 수립, 소비자단체 지원, 조사 및 과태료 등은 별도로 규정하고, 센터에 관한 조직·전담인력·운영 등은 규칙으로 정함.</p>	<p>1. 소비자시책 수립 및 실시</p> <p>2. 소비자 상담 및 피해구제</p> <p>3. 소비자에게 필요한 정보의 수집 및 제공</p> <p>4. 위해방지를 위하여 필요하다고 판단되는 물품의 시험 및 검사 의뢰</p> <p>5. 소비자, 사업자 및 공무원 등에 대한 교육</p> <p>6. 소비자정책위원회 운영</p> <p>7. 센터의 홈페이지 관리</p> <p>8. 소비자단체 활동의 지원</p> <p>9. 소비자 보호 및 권익증진 관련 제도의 정책의 연구와 건의</p> <p>10. 기타 소비자의 권익증진에 필요한 사항</p>

1.5 예산 현황⁷⁾

1.5.1 정책 사업예산 : 소비자경제활성화

- 경상북도 소비자행정을 추진하기 위해 편성한 예산은 '소비자경제활성화'라는 이름으로 정책 사업화되어 있음. 2024년을 기준으로 163,680천원을 편성함. 경북도 전체 예산⁸⁾ 대비 0.0015%에 해당

7) 경상북도청 홈페이지(2024년 세입세출예산서) 참조.

8) 2024년 본예산 일반회계 전체(11,119,326,000천원) 대비.

1.5.2 단위 사업예산 : 소비자경제활성화지원

- 정책 사업의 하부인 단위 사업으로는, ‘지역소비자권익증진사업’, ‘소비자행복센터운영’, ‘소비생활센터운영지원’, ‘사회배려계층소비자교육’, ‘고령자소비안전망구축’ 등으로 구성되어 있음

1.5.3 세부 사업예산

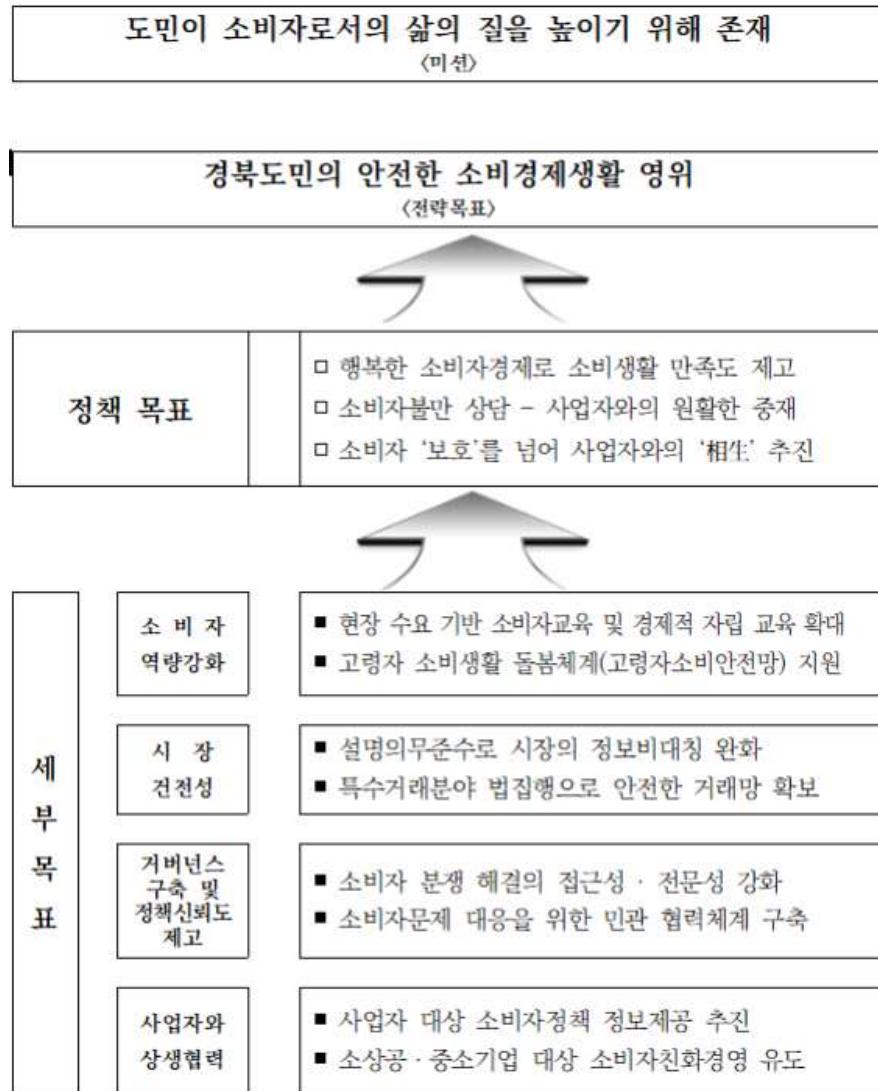
- 세부 사업예산으로는 ‘소비자분야전문인력양성사업’, ‘소비자상담센터 운영지원사업’, ‘경상북도소비자의날주간행사’, ‘소비자권익증진교재및 콘텐츠제작’, ‘소비자정책위원회참석수당’, ‘소비자학회비’, ‘소비취약계층 경제역량강화교육’, ‘고령소비자상담지원체계개선사업’ 등이 편성되어 있음

1.5.4 비예산사업

- 현재 추진하고 있는 소비자행정 사무에는 소비자상담, 특수거래분야 법집행 등 비예산사업이 차지하는 비중이 높음
 - 비예산사업으로는 1372 소비자상담(연1,200건), 사업자상담(연800건), 특수거래업체(52,437개) 법해석 및 집행(행정처분 등 220건), 소비자생활 협동조합 직권등록취소(26개 조합), 불법방판 · 보이스피싱 예방활동 등

1.6 중점 추진 방향

〈그림 1-1〉 경상북도 소비자정책 중점 추진 방향



2. 경상북도 소비자행정 주요 성과 및 한계

2.1 주요 성과

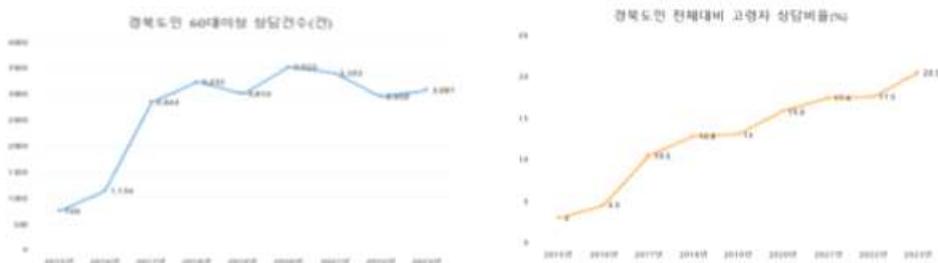
2.1.1 전담기구인 소비자행복센터 전문화(2018년)

- 경북도는 소비자행복센터를 2003년 설치한 이래 ‘소비자행정부서’와 ‘소비자행복센터’를 구분하여 소비자보호 사무를 집행하여 왔으나, 2018년 소비자행정부서의 사무를 소비자행복센터와 통합하는 형태로, 소비자행복센터를 전문화하고 있음
- ‘소비자업무 전문화 집중기간(2018~2020년)’ 동안 당시 소비자행복센터를 본관 1층에서 별관 4층으로 이전하여 별도의 ‘소비자전담파트’의 체제로 운영함
 - 이는 「광역지방자치단체 소비생활센터 운영 지침(공정거래위원회)」을 계기로 이루어지게 되었으며, 센터를 청사 내 독립된 공간에서 소비자행정 업무를 재정비하게 되었음
 - 전문화의 주요 내용으로는 ① 전국 광역 소비생활센터 표준화 작업(제3차 소비자 정책기본계획)의 일환이란 측면에서, ② 청내 별도의 사무실에서 본청의 사무로부터 공간적 독립을 이루고(지침 제3조 2항), ③ 공무원 1명 이상 센터 근무하기 위해 소비자행정부서의 사무와 소비자행복센터 사무를 통합하며(지침 제4조 2항), ④ 당장 소비자 전담팀을 꾸리진 못하더라도 소비자행정 업무 전담팀의 유사 형태(파트)로 팀 단위 사무적 위상을 꾀하게 됨(지침 제4조 3항)

2.1.2 고령소비자 안전망 구축(전국 특화사업)

- 경북의 지역적 특성 및 인구학적 특성을 반영한 특화사업으로, 지역 내 고령자가 안전하게 소비생활을 할 수 있는 환경을 조성하기 위해 2018년부터 중장기적인 관점으로 추진하는 사업임
- 경북도 고령인구비율이 전국 2위. 최근 10년간 고령자 상담을 분석하여 모니터링한 결과, 전연령 대비 고령자 상담비율이 지속적으로 증가하고 있어, 이에 대한 특단의 조치가 필요한 상황
 - 고령인구비율 : 경북 24.7%, 전국 19%(2023.12월 기준)
 - 전 연령 대비 고령자 상담비율 : 3%(2015년) → 20.5%(2023년)

〈그림 2-1〉 경북도민 60대이상 상담건수 및 전연령 대비 고령자상담비율



- 경북도 주도 일본 소비자정책 연수 실시(2017년)
 - (정책 연수단 구성) 경북도청, 대구가톨릭대학교, 경주YMCA, 영천시청, 영주시청 등 (연수단장 : 경북도청 경제과장)
 - (방문기관) 일본 국민생활센터, 일본 변호사협회, 일본 소비자교육지원센터 등
 - (주요 시사점) 일본의 고령소비자보호 시책인 “견수(見守)”에 대한 심도 깊은 통찰을 얻었으며, 소비취약계층인 고령자 대상인 기관상술 피해를 예방하기 위해 마을 공동체가 관심 있게 ‘보고 지켜주는’ 예방 방식을 도입하기로 함

- 소비자정책 연수를 통해 그 이듬 해에 10개 기관 단체가 참여하여 ‘고령소비자보호네트워크’를 발족(2018.12.19), 지역 내 고령소비자 보호에 대한 사회공감대를 형성하는 계기가 되었음.

○ 고령소비자보호네트워크의 기능 및 역할

- 고령자 거래 안전(소비자안전)으로부터 보호
- 고령자 대상 민생침해 사건에 대한 보호
- 고령자 접점 기관 및 단체가 지속적으로 모니터링
- 고령자 대상 피해 다발에 따른 기관별 역할 수행으로 신속 구제 등

〈표 2-1〉 고령소비자보호 네트워크 기관별 협력사항

기 관 명	역 할	추진절차
경북도청	구심점, 정책정보 수집 및 추진	
경상북도경찰청	사건 첨보수집, 수사	
대구공정거래사무소	관련 사업자 시정조치	
금감원대구경북지원	고령자 금융사고 대응	
한국소비자원대구지원	고령소비자 상담분석	①유관기관별 이슈, 협의체 공유 ↓
대한노인회경북도지부	인프라 활용 정보전달	②협의체 안건 ↓
경로당광역지원센터	관련 교육 및 정보제공	③지역 소비자현안 공동 대응
경북사회복지사협회	고령접점자 교육 및 정보제공	
국립안동대학교	교육 프로그램 개발 지원	
변호사	관련 사건 법률해석	

- 협의체 운영과 함께 참여 기관 및 지역 전문가들을 활용하여 ‘고령소비자보호 연구단’을 매년 운영(21.11.24부터)하여, 고령소비자 동향을 공유하고, 해법을 찾기 위해 노력하고 있음

2.1.3 소비자경제교육 프로그램 다양화

- 소비자경제교육 수혜자 수 道 단위 1위.⁹⁾ 타 광역지자체와 유사하게 여러 계층을 대상으로 소비자교육을 실시하여 왔음. 기존 소비자교육 프로그램 운영하면서, 특히 경로당 순회교육에서 많은 효과를 거두었음
- 생애주기별 교육, 대상별 교육을 중심으로 교육 전개
 - 어린이, 청소년, 성인, 고령자 등을 기본으로 하여, 다문화가족, 농민(경북도 1/4 농촌임을 감안) 등을 대상으로 실시하여 옴. 특히 고령소비자에 대해서는 특정 사고를 계기¹⁰⁾로 전면적으로 예방 교육을 실시하여 고령자들의 소비자 권리에 대한 인식을 개선하고 있음
 - 지역 내 소비자단체 및 시민단체와 더불어, '실버서포터즈(Silver-supporters)'라는 어르신 교육강사 POOL을 구성하여, 12년간 경북 도내 경로당 약 8,500개를 순회하며 7,554회 138,294명 교육을 실시함(당시 고령자 전체 인구 중 23.4% 교육 완료)
- 최근에는 자립준비청년 경제교육, 발달장애인 소비역량강화교육, 소비자행복센터 부설 자녀경제교육연구소 운영(특화) 등으로 확장함
- 2023년부터 자립준비청년에 대한 국가보조금 지급시 경제교육을 의무화함에 따라, 경제교육에 참여하고 있음. 그리고 발달장애인 대상 소비자경제교육 교안¹¹⁾을 전국 최초로 제작하기에 이르렀음

9) 한국소비자원 자료.

10) 2009년 12월 경북 경주 '어르신 관광버스 추락사고'를 계기로, 2010년 경북 영천에서 '어르신 기만상술 없는 원년의 해'로 선포하고, 당시 경북 내 23개 시군을 대상으로 릴레이 현수막 캠페인(올릉까지)을 전개하는 등 불법 방문판매, 맷다방 피해예방을 위해 각별한 예방 활동을 기울여 옴.

11) 이를 위해 경북도청, 한국소비자원(본원), 경북 발달장애인지원센터, 경북경찰청이 공동 제작하였으며, 이를 계기로, 전국적으로 확대하기 위해 한국소비자원과 장애인개발원이 전국 단위 협약(2023.12.5.)으로 이어지게 됨.

- 2022년부터 운영을 개시한 ‘자녀경제교육연구소(부설)’는 기존 어린이 소비자교육에서 전문적이고 발전된 콘텐츠로 확대 운영하고 있음
 - 3인3색 경제콘서트(2021년), 모차르트 선율로 듣는 어린이경제음악극, <민우의 자전거(2022,23년)>, 어린이경제뮤지컬, <부자가 머니(money)~?(2024년)>
 - 부모교육의 일환으로, 도서관 강연, <자녀경제교육 10계명>, 어머니 교육 <신,사임당 경제브런치> 운영

2.1.4 소비자정보제공 채널 다각화

- ‘소비자에의 정보제공(소비자기본법 제13조)’ 차원으로 지역민들에게 소비자권의 관련 시책을 알리거나, 소비자가 물품 등을 합리적으로 선택할 수 있도록 관련 정보를 제공해 옴
- 기존의 방식대로 도 홈페이지, 소비생활 관련 책자, 리플렛, 포스터 제작, 정보를 적어 둔 홍보물 등을 중심으로 정보제공함
- 소비자정보제공 채널 다각화를 위해 ‘소비자 인포그래픽스¹²⁾(2021.9.3.)’ 시작. YouTube, Instagram, 네이버블로그 적극 활용
- 대부분의 정보를 카드뉴스화하거나 특정 콘텐츠에 대하여는 본영상 및 속초영상으로 제작하고 있으며, 도청 메인 유튜브 채널(보이소TV:37만명), 소비자행복센터 공식 인스타그램(6,124명), 네이버블로그 등 활용

12) 인포메이션 그래픽(Information graphics) 또는 인포그래픽(Infographics)은 정보를 빠르고 분명하게 표현하기 위해 정보, 자료, 지식을 그래픽 시각적으로 표현한 것을 말한다(위키백과).

2.1.5 협력적 거버넌스 강화

□ 주요 공공 - 민간 파트너십

- 지자체 최초, 민간소비자단체 협동 ‘소비자피해 실시간 공동대응단(CAN : Consumer Alert Network)¹³⁾’ 발족(2008.11.21.))
- 고령소비자보호 네트워크 발족(10개 기관 : 대학, 공정위, 소비자원, 금감원, 경찰청, 노인회, 경로당광역지원센터 등(2018.12.19.))
- 경상북도 안전 홍보 네트워크 발족(경북도청, 경북경찰청, 경북교육청, 경북자치경찰위원회(2024.6.8.))
- 코로나 · 비대면 시대, 경북소비자안전망 강화 협약(경북도 - 국립안동대학교 - 기업소비자전문가협회(2020.9.18.))
- 소비자분야 전문인력 양성 위한 협약(경북도 - 대구가톨릭대학교 (2012.6.5.), 경북도 - 계명대학교(2020.11.30.))
- 전기통신금융사기 피해예방을 위한 공동노력(경북도 - 대구시 - 경북경찰청 - 대구경찰청 - 금융감독원(2019.6.5.)) 등

13) (공습, 폭풍우에 대한) 경보, 경계태세를 의미하는 것으로, 넓은 경북 지역에서 소비자피해를 공동 대응해야 할 필요에 따라, 어느 한 지역이라도 동일 소비자피해가 5건 이상 발생하면 모든 기관에 공유하여 공동 대응하는 체계를 구축하게 됨. 당시 경북도가 구심점이 되고, 23개 시군, 8개 소비자단체, 2개 대학, 유관기관 등이 참여함.

2.1.6 대내외 수상 및 정책 평가

□ 대내·외 수상

- 전국 행정기관 최초 제12회 대한민국 소비문화대상 수상(2013), 행정안전부
지방공무원정책연구발표대회 전국 1등(2010)
- 한국소비자원 조사 대한민국 소비생활 만족도 조사, 전국 1위(2017) 대한민국
소비생활 만족도 조사, 道 단위 1위(2021)
- 재정경제부 소비자행정 개별평가 최우수 지자체 표창(2007)을 비롯,
공정거래위원회 이관 이후 여러 차례 지역소비자행정 워크숍에서 우수
사례 발표하고, 공정거래위원회 우수지자체 표창 수상함
- ‘소비생활시범학교 지정 운영사업’ 청와대 관심사업 선정(2009),
'2PM&30AM¹⁴⁾ 멘토링 프로그램' ASEAN Seminar 'Best Practice' 소개(2012) 등

□ 정책 평가

- 소비자정책 평가 결과 **최상위권 지자체**로, 전 영역 고르게 과제를 추진하고
있으며, 소비자 역량 및 분쟁해결 분야를 보다 중점적으로 추진하고 있음.
정책 수립 및 추진 역량을 입증하고 있고, 다양하고 특색있는 시책의 개발
및 추진으로, 소비자정책 선도 지자체의 역할 및 벤치마킹 사례 개발을
기대함(한국소비자원(2023년))

14) '2PM&30AM'은 '2 Professional Mentors & 30 Amateur Mentors'로 2명의 전문가가 30명의 대학생 경제
멘토를 양성하는 프로그램이다.

2.2 한계

2.2.1 드러나지 않는 조직 위치

- 소비자행정을 주로 담당하고 있는 소비자행복센터의 조직 내 위치가 소비자업무 담당 과가 아니고 ‘담당 팀 내 소속’으로 배치되어 있어, 조직도 상에도 나타나지 않는 형태로 20년을 지내옴
- 조직 최소 단위인 팀급이 아닌 ‘팀 내 조직’이라는 한계로 인해 도청 내 조직 위상이 낮고, 센터의 미션 및 사업 추진에 있어서 의사결정이 결재 과정에서 왜곡되거나, 예산 확보도 어려운 상황임
 - 팀 내 조직으로, 조직 개편이 있을 때마다 부서 이동이 잦음(14년간 12번 이동)

2.2.2 정체되어 있는 인적 구성

- 소비자행복센터의 인적 구성은 3명으로, 2003년 설립 이래 변함이 없음. 센터 운영을 총괄하고 있는 임기제 공무원을 비롯하여 실무관, 파견근무자(민간소비자단체 소속)로 구성되어 있음
- 임기제 공무원의 경우, 5년 단위로 임기가 설정되어 기간이 종료하면 다시 처음으로 채용절차를 다시 시작해야 하는 환경임. 지속가능한 업무 환경을 마련함에 있어 장애요인으로 작용하고 있음. 소비자권익증진 사무가 기간을 정해 둔 일시적인 사무가 아님을 고려할 때 조치가 필요한 부분으로 판단됨
- 실무관의 경우, 계약기간이 무기한으로 정년이 보장되는 형태이지만, 승진이

없고 사무에 대한 책임이 거의 없음. 경북의 경우에는 실무관이 소비자상담 인력으로 특화되어 있고, 소비자행정 업무를 지원하고 있음

- 파견근무자의 경우, 2008년부터 국비로 지원받아 운영되어 오고 있다가, 2023년 국비가 중단된 것을 계기로 파견근무 방식을 종료하고, 도 자체 인력으로 전환할 계획을 가지고 있음

2.2.3 소비자행정부서와 센터 업무간 구분 불명확

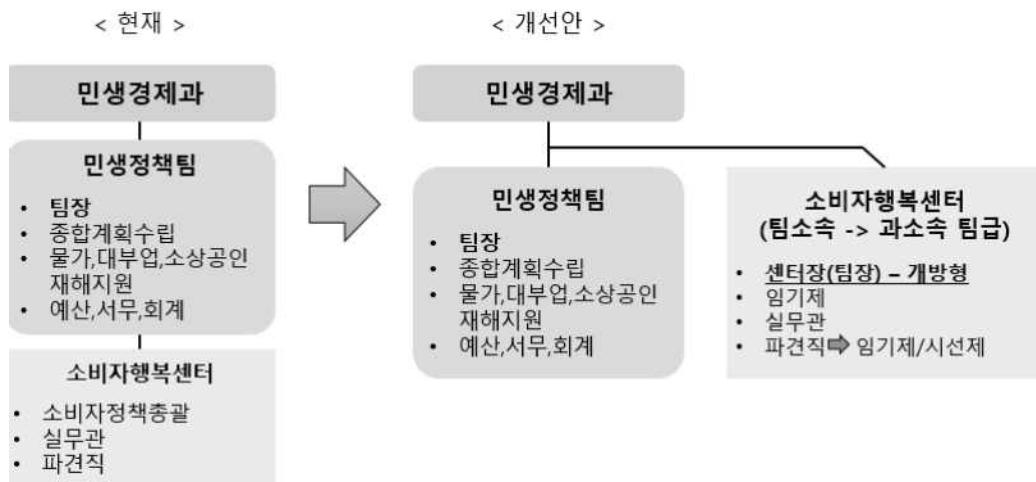
- 소비자행정을 추진함에 있어, 현행 소비자기본법이나 소비생활센터 설치 당시 지침으로는 소비자행정 부서와 소비생활센터 업무를 명확히 구분하여 운영하는 것을 전제로 하고 있었으나, 현재는 그 구분이 불명확한 상황임
- 경북도는 소비자행정부서의 업무가 소비자행복센터의 업무로 통합되어 운영되고 있음. 이는 경북 도정을 추진함에 있어 소비자행복센터가 조직적으로 드러나게 기능하기 위해서 불가피한 선택으로 작용하였음
 - 조직 내에서 소비자보호 업무의 중요도 인식이 매우 낮아, 소비자행복센터의 지속 운영 및 소비자행정의 존재감 부각을 위해 통합 운영하게 됨

3. 경상북도 소비자행정 발전 계획

3.1 팀 내 조직에서 과 내 조직으로 위상 강화(조직 재정비)

- 조직 재정비와 관련하여, 지방행정조직을 정비하는 일은 전국 공통 현상으로 중앙정부 차원에서 대부분 해결해야 할 것으로 판단함. 하지만 광역 지자체 차원에서 할 수 있는 것으로 서술함
- 센터 조직을 팀 내부 조직에서 ‘과 내부 팀 단위 조직’으로 지위 격상해야 함. 이로써 팀 단위 예산 확보, 인적 구성 변화 및 조직적으로 소비자 업무 의사결정에 발전적인 영향이 있을 것으로 판단함

〈그림 3-1〉 경상북도 소비자행복센터 조직 재정비 개선안



3.2 센터 업무 재조정을 통한 인적 구성 강화

- 현재 소비자기본법과 광역지방자치단체 소비생활센터 운영 지침, 경상북도 소비자권익증진조례에서 규정하고 있는 소비자권익증진 관련 사무 외에 추가적으로 센터 업무로 편입시킬 사무 발굴할 필요
 - 주변 사무의 확장과 더불어 인력을 증원할 수 있는 여건을 마련해야 함
- 또한 현재 파견근무자를 ‘임기제 또는 시간선택제임기제 공무원’ 자리로 전환하여 별도 채용함으로써 안정적인 인적 자원으로 구성

3.3 예산 확충

- 현재 ‘지역소비자권익증진사업 등’을 추진하기 위한 현재 예산 1억 7천 만원 규모에서 대대적인 예산 확충을 통해 도정에서 기능적인 존재감을 나타낼 수 있는 정도로 업무 크기를 키워나가야 함

4. 지방소비자행정 발전 방안 제언

4.1 법제 현행화 및 법적 기반 강화

4.1.1 지방자치법 개정

- 지방자치법상 자치단체의 사무범위에서 ‘소비자보호’ 사무가 산업 진흥 사무에 속하여지다보니, 지방정부에서는 ‘기업 프렌들리’에 역행한다는 인식이 아직 남아 있어 현재 소비생활 여건 및 정책 환경을 고려할 때 개정이 필요함.¹⁵⁾
- ‘소비자보호’ 사무 분류 개정안(지방자치법 제13조 제2항)

〈표 4-1〉 소비자보호 사무 분류 개정안¹⁶⁾

구 분	현 행	개 정 안
지방자치법 제13조 제2항	3. 농림 · 수산 · 상공업 등 산업 진흥 카. 소비자 보호 및 저축 장려	2. 주민의 복지증진 마. 소비자의 보호와 복리증진
동법 시행령 제10조 제1항 [별표1]	3. 농림 · 수산 · 상공업 등 산업 진흥 에 관한 사무 차. 소비자 보호와 저축의 장려	2. 주민의 복지증진에 관한 사무 마. 소비자의 보호와 복리증진

- 현재 광역 단위 지자체에서 추진하고 있는 소비자권익증진 사무의 성격이 ‘소비자종합지원서비스’인 점을 감안하여 현행 사무 분류를 재조정함으로써, 지역주민이 소비자로서의 복리가 증진될 수 있도록 사무를 재편성할 필요 있음

15) 강수현, 소비자로서의 삶을 향상시키는 미래 행정서비스, 소비자법연구, 10-3(2024) 참고.

16) 지방자치법시행령 제10조 별표1. (지방자치법 : 2024.5.17.시행 [법률제19951호], 동법 시행령 : 2024.7.10. 시행 [대통령령 제34657])

4.1.2 소비자기본법 개정

- 현재 소비생활센터의 기능을 현행화하기 위해, 소비자기본법상 소비생활센터에 대한 기능으로 규정하고 있는 ‘소비자불만 상담 및 피해처리’를 소비자 경제교육활동, 소비자정보제공, 소비자정책연구, 지역 기관(단체)과의 협력적 거버넌스 활동 등 소비자를 대상으로 하는 소비자복지 종합지원 서비스를 수행하고 있음을 반영할 필요가 있음¹⁷⁾

〈표 4-2〉 소비자기본법상 소비생활센터 근거 규정 개정안¹⁸⁾

구 분	현 행	개 정 안
법 제16조 제1항 (소비자분쟁의 해결) → <u>(소비자권익의 증진)</u>	(법조문 제목) '소비자분쟁의 해결' ①국가 및 지방자치단체는 소비자의 불만이나 피해가 신속·공정하게 처리될 수 있도록 관련기구의 설치 등 필요한 조치를 강구하여야 한다.	(법조문 제목) <u>'소비자권익의 증진'</u> ①.... <u>소비생활의 만족이나 소비자의 권리가 증진될 수 있도록</u>
동법 시행령 제7조 (소비자피해구 제기구의 설치) → <u>(소비자권익증 진기구의 설치)</u>	(법조문 제목) '소비자피해구제기구의 설치' 특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치도지사(이하 ‘시·도지사’라 한다)는 법 제16조제1항에 따라 소비자의 불만이나 피해를 신속·공정하게 처리하기 위하여 전담기구의 설치 등 필요한 행정조직을 정비하여야 한다.	(법조문 제목) <u>'소비자권익증진기구의 설치'</u> <u>소비생활의 만족이나 소비자의 권리가 증진될 수 있도록</u> <u>소비생활센터(유사명칭 포함)를</u> <u>설치 및 운영하여야 한다.</u>

17) 강수현, 앞의 논문 참고.

18) 지역 소비자행정 강화를 위한 소비생활센터 활성화 방안고찰(구혜경/강수현)을 보완

4.2 인프라 확충

4.2.1 기초지방자치단체로 전담기구 설치 확대

□ 중앙정부의 소비자정책 전략이 지방정부와 일원화되어 지역주민에게 공백 없이 소비자행정 서비스가 이행될 필요가 있음

○ 일본 소비자청의 「2023년 지방소비자행정의 현황 보고서」에 따르면 전국 소비생활센터의 설치현황은 전국 지자체에 857개(도도부현 86개, 정령시 26개, 시구정촌 등 745개)가 운영 중에 있으며, 소비생활 상담창구(소비생활센터 포함)는 기초자치단체(정령시 제외)에 1,721개가 운영하고 있음(설치율 100%)

〈표 4-3〉 한·일 전국 소비생활센터 수 비교(2023년 11월 현재)¹⁹⁾

구 분	대한민국	일 본
광역지자체	16개	112개 (도도부현, 정령시)
기초지자체	0개	745개 (시구정촌 등)

○ 중앙행정기구에서는 하나의 단위업무를 중심으로 소비자 관련 업무를 추진하고 있지만, 기초지자체에서는 식품, 농산물, 공산품의 유통, 소비자 대상 서비스산업의 등록업무 등 여러 부처에 해당하는 업무를 함께 다루고 있어 오히려 복합 업무들을 하나의 총괄적인 시스템 체제로 개편을 도모할 수 있다는 장점 제시(김시월 외 4인(2018)²⁰⁾)

19) 일본 소비자청, 地方消費者行政の現状(2023.11)

20) 김시월/허경옥/조유현/구혜경/강수현, 「소비생활센터의 기초지자체 확대 설치 및 운영방안 연구」, 한국소비자정책 교육학회 · 공정거래위원회 연구용역보고서, 2018. 참조.

〈표 4-4〉 기초지방자치단체로의 전담기구 설치 확대 관련 개정안²¹⁾

구 분	현 행	개 정 안
소비자기본법 시행령 제7조	특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치도지사(이하 '사도지사'라 한다)는 법 제16조제1항에 따라 소비자의 불만이나 피해를 신속공정하게 처리하기 위하여 전담기구의 설치 등 필요한 행정조직을 정비하여야 한다.	특별시장·광역시장·도지사·특별자치도지사 및 시장·군수·구청장(이하 '행정장'이라 한다)은 ...

- 또한 이 부분은 지방자치법과 소비자기본법이 법적 정합성 면에서 상충됨. 지방자치법에서는 '광역지자체'와 '기초지자체' 모두에게 '소비자보호 전담기구'를 운영하도록 하고 있으나, 소비자기본법상에서는 '광역 단위 지자체에 한정'하고 있어 개정이 시급함

〈표 4-5〉 지방자치법과 소비자기본법과의 상충

구분	지방자치법 (제13조 제2항, 시행령 제10조 제1항)	소비자기본법 (법 제16조, 시행령 제7조)
시도 사무	소비자보호 전담기구 설치·운영	특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치도지사(이하 '사 도지사' 라 한다)는 법 제16조제1항에 따라 소비자의 불만이나 피해를 신속·공정하게 처리하기 위하여 전담기구의 설치 등 필요한 행정조직을 정비하여야 한다.
시군 자치구 사무	소비자고발센터 등 소비자보호 전담 기구의 운영·관리	없 음

21) 지방자치법시행령 제10조 별표1. (지방자치법 : 2024.5.17.시행 [법률제19951호], 동법 시행령 : 2024.7.10. 시행 [대통령령 제34657])

4.2.2 소비자분쟁조정위원회 설치 확대

- 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위하여 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회를 둠(소비자기본법 제60조). 조정부의 원활한 운영을 위해 지역별·분야별로 조정부를 설치(소비자분쟁조정규칙 제4조).
- 지방조정부 회의는 소비자행정이 상대적으로 취약한 지방소비자의 분쟁 조정 기회를 보장함. 즉, 해당 지역 소비자 및 사업자의 회의 참석 기회를 보장하고 접근성을 제고함으로써 분쟁조정서비스의 적극 행정을 실현하는 것을 목적으로 하고 있음
- 하지만, 대구·경북의 지방조정부 회의 개최 수가 2021년 2회, 2022년 2회, 2023년 3회 정도로 나타남. 이는 지방소비자가 분쟁조정서비스 혜택을 누리는데 매우 미흡함. 따라서 현재 광역 단위 지방자치단체 정도로 소비자분쟁조정위원회를 확대 설치하여 지방소비자가 충분히 분쟁조정위원회의 혜택을 누릴 수 있도록 적극 검토할 필요 있음

4.3 중앙정부와 지방정부 간 협력 강화

4.3.1 소비자정책 기본계획과 시행계획 간 일관성 유지

- 국가 소비자정책 기본계획과 지방자치단체의 시행계획 간 일관성을 유지하는 것이 중요함. 이를 위해서는 국가의 소비자전략이 지역 곳곳으로 효과를 미치기 위해서 중앙정부와 지방정부간 협력 플랫폼은 필수적임
- 일본 소비자청의 ‘지방협력과’와 같이 우리나라 소비자정책당국인 공정거래위원회에 ‘지방협력담당관’ 및 ‘지방협력팀’ 설치 제안

4.3.2 지방소비자행정 활성화 관련 예산 확보 및 지원

- 일본의 지방소비자행정 활성화 기금 및 지방소비자행정 추진 교부금 운영 사례를 적극적으로 검토할 필요

〈표 4-6〉 지방소비자행정 활성화 기금 용도(일본 소비자청 홈페이지)

구 분	내용
1. 중요 소비자정책에 대응하는 지방 소비자 행정의 충실·강화	① 정보화 대응 추진(SNS 등을 활용한 소비생활 상담의 디지털 대응, 새로운 상담 지원 시스템으로의 이행과 관련된 경비 등) ② 배려가 필요한 소비자(고령자, 장애인, 외국인 등)에 대한 상담·지킴이 체제의 정비·운용 ③ 소비자교육 및 개발에 대한 대처 ④ SDGs에 대한 대응(에시컬 소비, 소비자지향경영, 식품 손실 삭감 등) ⑤ 법 집행 체계의 강화, 사업자의 캠플리언스 확보에 대한 대처
2. 국가의 중요 정책에 관한 소비생활 상담원 등 레벨업 사업	① 사회의 디지털화 진전, 전자상거래 확대에 대한 대응 ② 배려가 필요한 소비자(고령자, 장애인, 외국인 등)에 대한 상담 대응 ③ 소비자교육, 소비자정책의 보급 계발 ④ 소비자 정책에 관련된 법 개정 등에 대한 대응
3. 영감 상법을 포함한 악질 상법 대책 사업	① 소비자피해 방지, 조기 발견(소비자교육의 추진, 주지계발, 소비자안전확보 지역협의회의 구축운영) ② 소비생활 상담 등의 기능 강화(소비생활 상담의 기능 강화, 악질 사업자 등에 대한 대응강화)

- 지방소비자행정추진 교부금은 1. 소비생활 상담 기능 정비·강화 사업, 2. 소비생활 상담원 양성사업, 3. 소비생활 상담원 레벨업 사업 4. 소비생활 상담체계 정비사업 5. 시정촌의 기초적인 대처에 대한 지원사업(도도부현에 의한 시정촌 지원), 6. 지역사회의 소비자문제 해결력 강화에 관한 사업, 7. 소비자안전법 제42조 2항에 따른 법정수탁사무 등에 쓰임

〈표 4-7〉 일본 지방소비자행정 활성화를 위한 지원금(누계 약540억엔)²²⁾

지방소비자행정활성화기금		지방소비자행정추진교부금	
2020년도	2차보정 150억엔	2026년도	20억엔
2021년도	보정 80억엔	2027년도	당초 30억엔/4.8억엔(부흥특회)
2024년도	당초 5억엔/3.6억엔(부흥특회)	2027년도	보정 20억엔
2024년도	보정 60.2억엔	2028년도	당초 30억엔/4.8억엔(부흥특회)
2025년도	당초 5억엔/7.3억엔(부흥특회)	2028년도	보정 20억엔
2025년도	보정 15억엔	2029년도	당초 30억엔/4.8억엔(부흥특회)
2026년도		30억엔/7.0억엔(부흥특회)	

- 소비자기본법상 중앙정부의 지방행정조직에 대한 지원 근거 규정을 적극적으로 개정하여, 지방소비자행정 활성화를 위한 지원기간 설정 및 전략과제 발굴 등과 관련하여 예산 확보 필요함²³⁾

22) 일본 소비자청 홈페이지.

23) 강수현, 위의 논문 참조

〈표 4-8〉 지방행정조직에 대한 중앙정부의 지원 근거조항 개정안

구 분	현 행	개 정 안
지방행정조직에 대한 지원	소비자기본법 제7조 [시행 2023. 12. 21.] [법률 제19511호]	
	국가는 지방자치단체의 ... 행정조직의 설치 · 운영 등에 관하여 ... 대통령령이 정하는 바에 따라 필요한 지원을 할 수 있다.	현행 유지
	동법 시행령 제5조 [시행 2023. 12. 21.] [대통령령 제33960호]	
	국가는 지방자치단체가 소비자의 권익증진에 관한 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 다음 각 호의 단체나 법인의 장에게 그 단체나 법인에 소속된 직원의 파견을 요청하는 경우에는 법 제7조에 따라 파견에 드는 경비 등을 지원할 수 있다.	국가는 지방자치단체가 소비자의 권익증진에 관한 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 전국 소비생활센터의 정비, 주요 국가 소비자정책에 대응하는 지역소비자행정에 필요한 비용 등을 지원할 수 있다.

4.4 지역 특성을 반영한 발전적인 민관 파트너십 구축

- 각 지방자치단체는 지역의 특성을 반영하고 지역 소비자의 니즈를 충족하기 위해 지역 데이터 활용을 강화하여 세밀하게 맞춤형 정책을 수립하기 위해 발전적인 민관 파트너십 구축 필요
- 기존의 지방정부, 학계, 지역기관, 소비자단체, 시민사회단체 등의 파트너십 뿐만 아니라 삶의 현장 속에서 해법을 찾아내는 ‘리빙랩(Living Lab)²⁴⁾’의 방식도 도입할 필요가 있음

24) 생활환경디자인연구소에 따르면, 리빙랩(Living Lab)은 단어 그대로 살아있는 생활실험실을 의미한다. 즉 삶의 현장에서 사회문제를 발견하고 해결해 나가는 과정이다.

- 스탠퍼드 경영대학원 사회혁신센터(SSIR), 사회적 문제에 대한 참신한 해법을 찾기 위해 공공-민간-비영리 세터 사이의 경계를 없애고, 대화를 중재하는 것으로 정의함. 주민 주도로 지역의 소비자문제를 발굴하고 해결책을 모색하는 과정을 정부 차원에서 지원할 수 있음

4.5 스페셜 액션 오피스(Special Action Office) 구축 제안

- 이상의 발전적인 구상을 실현시킬 스페셜 액션 오피스를 제안. 지방 소비자행정 활성화 관련 전문가들로 구성한 T/F형태로 시작하여 이행될 때까지 지속적인 모니터링 역할을 제안함

[참고 문헌]

- 강수현, 광역지방자치단체의 소비자행정활성화 장애요인분석을 통한 발전방안 모색, 법학논고 (2020)
- 강수현, 소비자로서의 삶을 향상시키는 미래 행정서비스, 소비자법연구 (2024)
- 구혜경/강수현, “지역 소비자행정 강화를 위한 소비생활센터 활성화 방안 고찰 – 유사 지역 센터 현황과 비교를 중심으로”, 소비자정책교육연구 제14권 제1호, 한국소비자정책교육학회, 2018.
- 김시월/이현진, “일본 지방소비자행정의 현황과 시사점”, 소비자정책교육연구, 한국소비자정책교육학회, 2017.
- 김시월/허경옥/조유현/구혜경/강수현, 소비생활센터의 기초지자체 확대 설치 및 운영방안 연구, 한국소비자정책교육학회 · 공정거래위원회 연구용역보고서, 2018.
- 김정희, “지방자치단체의 소비자행정 실태와 개선방안”, 한국지방자치연구, 대한지방자치학회 제20권 제4호, 2019.
- 여정성, “지방자치단체의 소비자보호 현황과 활성화 방안”, 소비자학연구, 한국소비자학회, 1998.
- 유두련, 「지방소비자행정 현황과 활성화방안, 소비자정책 기본계획 수립방안 연구 (전문가포럼자료 4)」, 한국소비자원, 2010.
- 이현진, “일본 소비자정책의 전환과 지방 소비자행정의 동향”, 한국가정관리학회지, 한국가정관리학회 제24권 4호, 2006.
- 지광석/곽윤영, 지역소비자보호와 거버넌스 활성화 방안 연구(정책연구14-07), 한국소비자원, 2014.
- 지광석/하현상, “소비자행정에서 지방자치단체의 역할에 관한 연구:지방소비자행정의 법제와 현실의 괴리”, 지방정부연구 제19권 제1호, 2015.

- 허경옥/이현진/지영애, “지방자치단체 소비생활센터의 운영현황 및 발전방안연구”, 소비자정책교육연구 제4권 제4호, 한국소비자정책교육학회, 2008.
- 각 광역지방자치단체 홈페이지 (서울특별시~제주특별자치도)
- 공정거래위원회 보도자료, 소비자정책동향, 제1차~6차 소비자정책 기본계획 참고.
- 공정거래위원회 홈페이지 www.ftc.go.kr
- 한국소비자원 홈페이지 www.kca.go.kr
- 시·도 지방소비생활센터 설치 보강 지침 시달, 행정자치부 자치제도과 (2002.10.15.).
- 시·도 지방소비생활센터 설치 관련 회의 개최(첨부자료), 재정경제부 소비자정책과 (2002.11.5.).
- 消費者庁, <https://www.caa.go.jp> 참고
- 消費者庁. 地方消費者行政の現況 「地方消費者行政の現況調査」.(2023年11月)
- 消費者庁, 「地方消費者行政の支援に関する業務」(2024.7.30.검색)
- 消費者庁, 「地方消費者行政強化作戦」の推進状況 (2024.7.30.검색)
- 消費者庁, 「地方消費者行政強化交付金等」(2024.7.30.검색)

*본 연구의 내용은 연구자 개인의 견해이며 공식 견해가 아닙니다.