



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

허 경 옥 교수 지도
박사학위 청구논문

소비자 분야의 국제표준화 활동 현황
및 표준화 방향 모색

2022

성신여자대학교 대학원
생활문화소비자학과
전 진 수

소비자 분야의 국제표준화 활동 현황
및 표준화 방향 모색

허 경 옥 교수 지도

이 논문을 박사학위논문으로 제출함

2022년 4월

성신여자대학교 대학원

생활문화소비자학과

전 진 수

인준서

전진수의 박사학위 논문으로 인준함

2022년 4월

심사위원 유수현 (서명 또는 인)

심사위원 양수진 (서명 또는 인)

심사위원 허재욱 (서명 또는 인)

심사위원 이신애 (서명 또는 인)

심사위원 강미영 (서명 또는 인)

성신여자대학교 대학원

논문개요

본 연구에서는 소비자 및 생활 분야 국제표준에 대해 조사·분석하였다. 특히 소비생활과 밀접한 분야의 표준을 가장 많이 담당하는 국제표준화기구(ISO), ISO 내의 소비자정책위원회(COPOLCO)에서 소비자 분야 표준을 제정하는 절차에 대해 먼저 살펴보고 최근 소비자와 관련하여 어떤 표준들을 제정하였는지 또 제정하고 있는지를 면밀하게 조사하였다. 구체적으로 본 연구는 첫째, 실생활, 소비자 안전, 소비생활, 제품과 서비스 관련 소비자 이슈 등에 직접적 영향을 미치는 국제적 기준을 제정하는 ISO 조직 현황과 거버넌스, 그리고 그에 따른 활동 및 성과를 파악하였다.

둘째, ISO/COPOLCO 활동을 중심으로 최근 소비자 및 생활 분야 표준화 활동을 구체적으로 파악하였다. 최근 ISO에서 소비자 분야 표준을 제정한 것, 현재 표준화 작업 진행 중인 것, 향후 표준 제정을 검토하고 있는 것을 면밀하게 살펴본 후 소비자 분야 국제표준화 활동을 면밀하게 파악하였다.

셋째, 현재까지 진행된 국내 소비자 분야 관련 표준 관련 선행연구들을 살펴보고 향후 표준 관련 연구조사의 방향을 제시하였다.

넷째, 본 연구가 면밀하게 조사 파악한 ISO, COPOLCO의 소비자 분야 표준화 활동을 토대로 향후 국내 소비자 분야 표준화 활동 방향을 제언하였다.

본 연구가 사용한 조사 방법은 문헌 고찰, 보고서, ISO 사이트 및 관련 자료, COPOLCO 활동 등을 광범위하게 조사하였다. 본 연구에서 조사·분석한 내용 및 본 연구의 결과를 종합하면 다음과 같다.

첫째, 과거에 비해 최근 산업 분야 또는 공급자 측면보다는 소비자, 실생활 등과 관련한 국제표준화 활동이 매우 적극적이었음을 확인할 수 있었다. COPOLCO 중심의 많은 표준화 활동 내용은 주로 제품안전 분야, 소비생활 분

야, 품질경영 분야, 금융 재무 분야, 서비스 분야 등으로 구분할 수 있었다. 특히, 최근 4차 산업혁명 관련 떠오르는 이슈 및 주제들(예: 인공지능, 전자담배, 나노기술, 로봇 공학 등)의 표준화 제정 추진 활동이 많았음을 알 수 있었다. 한편, 윤리적 표시와 환경 라벨, 식품 안전과 라벨링 등 표시 관련 표준화 활동도 적극적이었음을 알 수 있었다. 이외에도 건강관리 기구 관리, 건강정보 등 건강 관련 표준화 활동도 주목할 만하였다.

둘째, 국내 소비자 분야 관련 선행연구들을 검토 한 결과 무엇보다 소비자 또는 소비생활 전반에 걸친 표준, 표준화 연구, 국제표준화 활동 관련 연구가 매우 부족하였음을 알 수 있었다. 따라서 본 연구는 소비자 분야 표준화와 관련한 정보축적, 표준화 정보시스템 구축, 표준 정보교류의 활성화를 제안하였다. 또한 제품 및 서비스의 편리한 구매·사용·처분, 안전 및 건강 등 일상생활 분야를 넘어 가정과 기업 및 사회와 정부의 표준정책 등으로 표준 관련 연구 범위를 확대할 필요가 있음을 제안하였다. 예를 들면, 제품 및 서비스, 안전, 사회, 복지, 행복한 삶 관련 표준화 수요조사, 관련 분석 및 연구, 표준정책 분야로 연구를 확대하기 위해 표준정책의 연구기반 마련을 위한 연구회, 동호회 등의 설립을 대안으로 제시하였다.

끝으로 본 연구는 향후 소비자 표준 및 표준화 관련 몇 가지 제언을 하였다. 제언 내용을 구체적으로 살펴보면, 첫째, 소비자 표준에 대한 소비자들의 인식 제고, 표준 홍보 및 교육, 학계, 관련 업계, 정부의 소비자 표준에 관한 관심을 높이는 것이 중요하다. 소비자 분야 표준이 소비자 나아가 국민의 편리성, 권익증진, 행복한 삶에 중요하며 기업 경쟁력에도 도움이 된다는 사실을 적극적으로 홍보하고 교육해야 한다.

둘째, 표준의 민간 참여를 확대하기 위해 소비자 분야, 생활 서비스 및 생활 전반에서 표준이 필요한 분야를 찾아내고, 관련 표준을 제정하는 여러 단계에서 소비자 또는 민간의 의견수렴 및 참여를 원활하게 하기 위한 다양한 제도

적 노력이 시급하다. 표준화에 국민 참여 촉진을 위해 온라인 표준 제안 시스템 구축 및 홍보, 민간 표준개발위원회 발족 및 운영 그리고 지원, 표준화 성과분석 및 결과공개 등이 필요하다.

셋째, 표준 패러다임을 정부 중심, 공급자 중심에서 수요자 또는 소비자 중심으로 전환해야 한다. 소비자 지향적 표준, 즉 국민 일상생활의 질을 높이고 국가의 격을 향상하게 시켜 미래 사회를 대비하는 소비자 친화적인 표준정책을 펼쳐야 한다. 소비자, 국민, 기업 모두가 접근 가능한 열린 표준정책, 소외된 계층이 행복하고 편안한 삶을 살 수 있도록 따뜻한 사회를 만들기 위한 표준 개발이 활성화되어야 한다.

넷째, 소비자 가치관의 다양화, 소비·거래 행태의 변화에 대응하는 표준정책 즉 소비자의 주요 관심 사항인 편리성, 품질·성능의 명확화, 안전성 확보, 개인정보보호 등을 주요 목적으로 규격이나 표준을 먼저 제정해야 한다. 다양한 신제품 및 융복합 제품의 개발, 제품수명주기의 단축 등 급변하는 소비환경에서 소비자가 급히 필요로 하는 구매, 사용 등의 분야 표준제정 및 관련 연구 및 관심이 중요하다.

다섯째, 정부가 민간인 대상 표준교육 확대, 표준 전문 인력 양성, 국제표준 전문 인력 양성 프로그램 확대, 국제표준화 포럼 신설 등의 정책을 확대하여야 한다. 이때, 민간공조 형태의 표준정책, 표준 가치 향상과 리에종 강화, 표준 수요자 요구 충족, 표준 이해관계자들과 소통 및 참여가 중요하다.

일반 소비자들에게는 표준이라는 개념조차도 생소한 상황에서 본 연구는 소비자 분야 표준을 소비자 표준으로 정의를 내리고 최근 ISO의 소비자 표준 활동 현황을 파악하였다. 본 연구에서 다룬 최근 ISO의 소비자 분야 표준 현황에 대한 방대한 조사는 소비자 표준에 대한 기초 정보를 제공할 수 있다. 특히, 최근 ISO/COPOLCO 중심의 소비자 분야, 일상 삶 관련 표준 개발 전반에 걸친 최신 현황을 광범위하게 조사·분석하여 소비자들의 표준에 대한 인식을

높이고 표준에 대한 이해와 지식을 높이는 계기가 될 것이다. 본 연구가 정부의 향후 표준정책의 전환, 새로운 표준정책 수립, 표준화 작업 시스템 개발 등에 도움이 되기를 기대한다.

목 차

논문개요

| | |
|---------------------------------|----|
| I. 서론 | 1 |
| II. 국제표준과 표준화 현황 및 주요 이슈..... | 8 |
| 1. 표준의 이해 | 8 |
| 2. 소비자 및 소비자 표준 | 11 |
| 3. ISO와 주요 거버넌스..... | 13 |
| 4. ISO/COPOLCO 표준화 활동..... | 21 |
| 1) COPOLCO 개요..... | 21 |
| 2) COPOLCO 작업반 현황..... | 26 |
| 5. 세계 주요국 소비자 분야 표준화 활동..... | 36 |
| 1) 독일..... | 36 |
| 2) 프랑스..... | 37 |
| 3) 일본..... | 37 |
| 4) 호주..... | 38 |
| 5) 미국..... | 39 |
| 6) 한국..... | 41 |
| III. 소비자 표준 현황..... | 43 |
| 1. 소비자를 위한 주요 표준화 활동..... | 43 |
| 2. 세부 영역별 소비자 분야 표준개발 현황..... | 45 |
| 3. 최근 추진 중인 소비자 관련 표준화 동향..... | 55 |
| 4. 최근 신기술 및 제품 안전 표준 추진 현황..... | 56 |

| | |
|-----------------------------|----|
| IV. 소비자 표준화 연구 및 방향..... | 73 |
| 1. 소비자 표준 관련 선행 연구 고찰 | 73 |
| 2. 소비자 표준화 방향 및 제언 | 77 |
| V. 결론 및 제언 | 82 |

참고문헌

ABSTRACT(영문초록)

〈표 차례〉

| | |
|---|----|
| 〈표2-1〉 소비자 분야 표준의 소비자 권리실현 사례 | 12 |
| 〈표2-2〉 COPOLCO 작업반 현황 | 23 |
| 〈표2-3〉 COPOLCO 관리지침 | 26 |
| 〈표2-4〉 WG 4 주요 국제표준화 의제 | 31 |
| 〈표2-5〉 WG 5 주요 국제표준화 의제 | 32 |
| 〈표2-6〉 소비자 표준 국가표준 제정 절차 | 42 |
| 〈표3-1〉 COPOLCO가 주도한 대표적 소비자 표준 | 44 |
| 〈표3-2〉 COPOLCO가 주도한 대표적 ISO/IEC 가이드 | 45 |
| 〈표3-3〉 최근 신기술 및 제품 안전 표준 추진 현황 | 72 |

〈그림 차례〉

| | |
|-----------------------------|----|
| 〈그림2-1〉 ISO 조직도 | 15 |
| 〈그림2-2〉 COPOLCO 조직 구조 | 24 |
| 〈그림2-3〉 미국 ANSI 조직 | 40 |

I. 서론

표준이란 쉽게 말해, 제품이나 서비스에 관한 품질, 성능, 시험방법 등을 단순화·통일화하는 문서라고 할 수 있다. 표준화는 품질의 향상, 생산력의 증대 및 기타 생산성의 합리화, 거래의 단순화와 사용·소비의 합리화를 꾀하고 아울러 공공복지 증진에 기여한다. 20세기 후반에 인터넷이 보급된 이후 현대인들은 인터넷이 없으면 매우 불편함을 느끼고 심지어는 많은 일상생활뿐만 아니라 경제 활동에 많은 제약을 받는다. 즉 공기와 같아서 평상시에는 못 느끼지만 없으면 매우 불편함을 느끼게 된다. 인터넷과 같이 많은 사람이 표준은 공기와 같다고 한다. 표준이 있음으로써 생활의 불편함을 못 느끼지만, 표준이 없어서 생활의 불편함은 물론 어마어마한 재산상 손실이나 사회적 비용을 지불해야 하는 경우를 흔히 볼 수 있다.

표준의 중요성은 표준이 없어 소비자 또는 우리의 삶에서 문제가 된 사례들을 통해 쉽게 이해할 수 있다. 먼저 미국에서 1900년대 중반에 발생했던 사례로서 소방 장비가 표준화되어 있지 않아 비극을 초래한 볼티모어 화재 참사의 경우이다. 1942년 2월 7일, 오전 10시 40분, 조용하고 평화롭던 볼티모어시는 비극의 화재 현장으로 바뀌기 시작하였다. 허스트(Hurst) 빌딩 지하에서 시작된 불길은 순식간에 창문과 지붕을 날려버리는 폭발로 이어졌고 화재 발생 1시간도 안 되어 주변 블록으로 번져 나갔다. 볼티모어시가 보유한 24대의 소방차와 8개의 사다리가 신속하게 화재 현장에 도착하여 화재진압을 시작하였다. 그러나 불길이 급속도로 번져 나가 불길을 잡을 수 없던 시는 인근 지역에 지원을 요청하지 않을 수 없었다. 오후 1시 30분경, 화재진압을 위해 워싱턴 D.C.의 소방차와 장비들이 도착하였다. 또한 뉴욕시, 필라델피아 등으로부터 소방차와 소방 장비가 속속 도착하였다. 허스트 빌딩에서 시작된 화재는 12블록 이상 번져 건잡을 수 없는 상태가 되어 신속하게 화재진압에 나서

야 하는 상황이었다. 그러나 다른 지역에서 도착한 소방차와 화재 장비는 화재진압에 참여하지 못하고 있었다. 워싱턴 D.C.뿐만 아니라 뉴욕시 등에서 도착한 소방차 호스의 연결부분이 볼티모어의 소화전과 규격이 맞지 않았기 때문이었다. 이 화재로 35,000명의 시민이 혹독한 겨울에 일자리를 잃었으며 1,526개 빌딩과 2,500개 점포는 잿더미로 변하였다. 이후 미국에서는 1년 만에 소방안전 장비에 대한 국가표준이 만들어졌다.

1995년 국제무역기구(이하 ‘WTO’ 라 한다) 출범 이후 글로벌 경제하에서 국가 간 무역이 확대되고 상품 및 서비스의 이동이 많아짐에 따라 국제표준의 중요성이 더욱 강조되고 있다. 1995년에 발표된 경제개발협력기구(이하 ‘OECD’ 라 한다) 보고서에 따르면 전 세계 무역의 80% 정도가 표준의 영향을 받고 있다고 한다. WTO에서 발행한 무역기술장벽(이하 ‘TBT’ 라 한다) 부속서에는 국가 간 상품 및 서비스의 이동을 자유롭게 하려고 국제표준이 존재하는 경우 각국은 국제표준을 국가표준으로 받아들여 불필요한 무역장벽을 만들지 않을 것을 권고하고 있다. 아울러 각국은 전 세계 회원국의 합의에 따라 만들어진 국제표준을 소비자 안전, 소비자 편의 및 환경보호 등을 위한 각종 규제와 기술기준으로 받아들일 것을 권고받고 있다. 따라서 최근에는 상품과 서비스가 국가 간에 자유롭게 이동됨으로써 소비자는 더욱 다양하고 풍요로운 삶을 누리고 있다.

지금까지 표준의 중요성과 표준화의 전개에 대해 간단하게 논의하였는데, 우리나라의 표준정책은 그동안 산업표준 중심이었다. 그러나 최근 소비자 만족, 소비생활, 삶의 질을 높일 수 있는 소비자 분야 표준이 필요하다는 목소리가 나오고 있다.

소비자 표준은 소비자들의 제품이나 서비스의 선택, 사용, 처분 등 소비생활 전반과 연관된 분야의 표준이라고 할 수 있다. 넓게 소비자 표준은 국민이 일상생활에서 접하고 있는 모든 분야의 표준을 의미한다. 일부 학자들은 소비자

표준, 생활 표준, 서비스표준이라는 용어를 다양하게 사용해 왔으나, 사실상 앞의 3가지 유형 표준은 모두 넓은 의미에서 소비자 표준이라고 할 수 있다. 다시 말해, 소비자표준은 소비제품과 서비스의 구매, 사용, 처분 등과 관련한 표준의 범위를 넘어 서비스 분야, 그리고 일상생활과 관련된 모든 분야의 표준을 포함한다. 서비스의 경우, 교육, 문화, 관광 서비스는 물론 행정서비스, 공공서비스, 자연환경 서비스를 모두 포함한다.

소비자의 행복하고 편리하며 궁극적으로 삶의 만족도를 높이기 위한 소비자 표준의 중요성이 대두되면서 국가기술표준원에서는 10여 년 전에 생활표준화 추진협의회를 발족하여 소비자가 생활 속에서 표준화되어 있지 않아 불편한 사례를 찾아 의견을 더 쉽게 제안하여 이를 표준화하기 위한 작업을 시행한 적이 있다. 따라서 고령화 사회, 소비자들의 높아지는 보편적 삶의 질(standard of living), 취약 계층의 삶의 복지, 다문화 또는 탈북자 등 다양한 계층 등의 사회·경제적 요구뿐만 아니라 나아가 삶의 질과 관련된 생활 또는 삶과 관련한 표준에 관한 관심과 지원이 요구되고 있다.

소비자 또는 생활 분야와 관련하여서는 세계 3대 표준화 기구 중의 하나인 ISO의 활동을 가장 주목할 만하다. 비영리단체로서 국제표준화의 대표적 기구인 ISO는 그동안 산업 분야의 표준업무를 주로 담당해 왔으나 1978년 소비자 문제를 담당하는 소비자정책위원회(이하 COPOLCO'라 한다)를 설립하여 소비자 문제에 관심을 기울여 오다가 최근에는 표준화 활동을 소비제품에서 서비스뿐만 아니라 생활 분야로 확대하고 있어 소비자권익에 긍정적인 영향을 끼치고 있다. 최근에 ISO는 소비자 표준이라는 단어가 새로 만들어져야 할 만큼 소비생활 및 소비자용품과 관련된 표준화 활동을 적극적으로 수행하고 있다. 얼마 전까지 자전거, 유모차, 은행카드 표준에서부터 전기 등의 사용요금 고지서, 중고품 거래, 제품 리콜과 같은 소비자 안전 부문에까지 표준을 개발해 오고 있다. 더 나아가 최근에는 기업 윤리, 환경적 영향, 제조 관행, 기술변

화 영향, 소비자 불만 해결시스템 등 제품과 서비스 생산뿐만 아니라 유통, 사용 등 소비 전 분야를 표준업무 영역으로 확대하고 있다.

이 같은 일련의 ISO 활동은 그야말로 소비자 표준을 정의하고 방향을 설정하며 의사결정 과정에서 모범이라 할 수 있다. 소비자의 적극적인 참여를 기초로 하여 전통적인 제품 표준에서 사회적 책임, 환경, 서비스표준에 이르기까지 활동범위를 크게 확대한 ISO의 최근 활동은 바로 소비자 표준의 모범이라 할 수 있다.

ISO/COPOLCO는 매년 새롭게 부상하는 소비자 관련 표준 이슈들을 중점적으로 다루는 국제워크숍을 개최하며 이 워크숍에서 채택되는 주요 사항을 신규 표준화 활동 과제로 채택하고 있다. 워크숍을 통해 그동안 추진된 주요 표준화 분야로는 서비스(관광표준 등), 소비자 서비스표준(소비자 행동강령, 소비자 불만처리와 고객분쟁해결 시스템), 사회적 책임(윤리적 관행에 관한 지침), 취약계층 요구 조건에 관한 정책, 전자상거래, 소비자 문제, 표준개발자를 위한 지침(안전, 제품정보 및 사용법, 포장, 픽토그램, 서비스 조항) 등이다.

근래에 ISO/COPOLCO는 다양한 분야를 미래의 표준화 과제로 선정하였는데 이는 인공지능, 로봇공학, 나노기술, 안전과 회복탄력성, 가전제품의 안전과 성능, 장난감 안전, 식품 안전, 소방 안전, 물놀이 안전, 화장품, 콘택트렌즈 제품, 피임기구, 재활용제품, 노령자와 장애인, 환경 이슈(환경관리, 기후변화, 에너지 사용, 상수도 및 폐수 처리), 서비스 이슈(일반 지침, 관광업, 금융서비스), 세계 시장 문제(개인정보, 실행코드, 불만처리, 분쟁해결시스템, 전자상거래), 픽토그램 및 공공정보 시스템, 건강정보, 사회 안보 등이다.

최근 AI 및 블록체인 등 4차 산업혁명 기술의 등장과 첨단 과학기술이 발전함에 따라 다양한 제품 및 서비스가 넘쳐나고 있다. 이렇게 다양하고 편리한 제품과 서비스의 범람 속에 소비자 선택의 폭은 무한히 확대되고 있다. 그러나 소비자는 일방적으로 제공되는 제품과 서비스 다양성 속에서 안전, 환경,

편의 등의 측면에서 여전히 소비자 문제를 겪고 있다. 제품 및 서비스 사용의 안전성 확보, 사용자 편의성 제공 및 환경 보호 등 생활 속의 편리함과 안전 환경을 증진하기 위하여 소비자 측면에서 소비자 눈높이의 국제표준 중요성이 확대되고 있다. 이렇게 소비자 안전뿐만 아니라 소비자 일반 편의 측면에서도 표준의 중요성이 증가하고 있음에도 전 세계 190여 국가에서 널리 사용되고 있는 ISO 등 소비자 분야 국제표준에 대한 최근 동향과 그 내용에 대한 연구 조사가 전무하다. 그럴 뿐만 아니라 소비자 관련 국제표준에 관한 국내 선행 연구가 거의 진행된 바 없다고 할 만큼 미미한 상황이다.

따라서 본 연구에서는 첫째, 국제표준을 제정하는 3대 국제표준 제정 단체 이면서 소비생활과 밀접한 분야의 표준을 가장 많이 담당하는 ISO 그리고 ISO 내의 COPOLCO의 기능과 역할을 살펴보고자 한다. ISO의 내부 조직, 주요 거버넌스와 역할 등에 대해 자세하게 살펴보고자 한다. 또한 COPOLCO의 거버넌스 구조, 조직과 역할, 작업반 현황, 소비자 세부 영역별 역할 및 작업 그룹 등에 대해 살펴보고자 한다. 또한, 세계 주요국의 소비자 분야 표준화 활동에 대해 간략하게 논의하고자 한다. 결론적으로 첫 번째 연구목적은 우리 실생활과 소비자 안전 및 소비생활에 직접적 영향을 미치는 국제적 기준을 제정하는 ISO/COPOLCO 조직 현황과 거버넌스, 그리고 그에 따른 활동 및 성과를 파악한다.

둘째, ISO/COPOLCO 활동을 살펴보고자 한다. 과거 COPOLCO가 주도한 대표적인 소비자 분야 표준이 어떤 것이 있는지, ISO/IEC 가이드는 어떤 것이 있는지 살펴보고자 한다. 또한 최근 COPOLCO 중심의 소비자 및 생활 분야 표준화 활동을 세밀하게 조사한다. COPOLCO 중심의 많은 표준화 활동을 본 연구는 제품안전 분야, 소비생활 분야, 품질경영 분야, 금융 재무 분야, 서비스 분야 등으로 구분하여 살펴보아 국제표준에 대한 이해를 높이고자 한다. 다시 말해, 두 번째 연구목적은 최근 ISO에서 소비자 분야 표준을 제정한 것, 현재

표준화 작업 진행 중인 것, 향후 표준제정을 검토하고 있는 것을 면밀하게 살펴보고 소비자 분야 국제표준화 활동을 면밀하게 파악하는 것이다. 특히, 최근 4차 산업혁명 관련 떠오르는 이슈 및 주제들의 표준화 추진 현황에 대해 구체적으로 살펴보고자 한다.

셋째, 지금까지 진행된 국내 소비자 분야 관련 표준 관련 선행연구들을 살펴보고 향후 표준 관련 연구조사의 방향을 제시하고자 한다. 소비자 관점에서 표준을 조사·분석하고 논의한 국내 선행연구가 부족한 상황이나 몇몇 선행연구들을 고찰하고 유사 분야의 선행연구들도 살펴보고자 한다. 또한, 표준 분야 선행연구 고찰을 토대로 향후 표준화 활성화를 위한 연구의 방향을 제안하고자 한다.

넷째, 본 연구가 면밀하게 조사 파악한 ISO, COPOLCO의 소비자 분야 표준화 활동을 토대로 향후 국내 소비자 분야 표준화 활성화를 방향을 제안하고자 한다. 소비자, 관련 전문가, 정부 측면에서 향후 소비자 분야 표준화 활성화는 물론 효율적인 표준 활동을 위한 거시적 측면의 방향을 몇 가지 제안하고자 한다.

표준이라는 개념이 일반인들에게는 무척 생소하고 소비자 및 생활 분야 표준에 관한 연구가 부족한 상황에서 본 연구는 소비자 및 생활 분야 표준을 소비자 표준으로 정의를 내리고 최근 ISO/COPOLCO 중심의 소비자 표준 최신 현황을 파악하여 이 분야에 기초 정보를 제공할 수 있다. 본 연구에서 다룬 최근 ISO의 소비자 분야 표준 현황에 대한 방대한 조사는 소비자 표준에 대해 많은 연구조사와 관심을 불러일으키는 기초 정보를 제공할 수 있다. 다시 말해, 본 연구는 소비자, 기업, 소비자단체, 정부, 관련 기관의 소비자 표준활동 및 소비자표준정책에 기초 정보를 제공하는 효과가 있다. 본 연구가 소비자들의 표준에 대한 인식을 높이고 표준 활동에 적극 참여할 수 있는 계기가 될 것으로 기대한다. 본 연구가 COPOLCO를 중심으로 하는 ISO의 소비자 분야

최신 표준 현황에 대해 면밀하게 조사 함으로써 향후 표준정책 수립 및 이행에 기초 정보를 제공할 수 있을 것으로 본다. 게다가 본 연구를 계기로 소비자 분야의 표준과 관련한 다양한 주제의 연구·분석이 활성화되는 계기가 될 것이다.

II. 국제표준과 표준화 현황 및 주요 이슈

1. 표준의 이해

1) 표준의 정의

표준의 정의는 활용되는 분야 또는 정의하는 주체마다 다소 다르게 정의하고 있다. 우리나라 산업표준(이하 ‘KS’라 한다)의 기본 표준인 KS A 0001:2015(표준의 서식과 작성방법)에 따르면 표준은 ‘주어진 상황에서 최적의 질서를 달성하기 위해 일반적이고 반복적인 사용을 위한 규칙, 지침 또는 행위와 그 결과에 대한 특성을 제공하고, 합의에 따라 개발되고 공인된 기관에 의해 승인된 문서’라고 정의하고 있다. ISO의 ISO/IEC 가이드 2(표준화 및 관련 활동-일반 어휘)에 따르면 표준은 ‘합의에 의해 개발되어 권위가 있는 기관에 의해 승인되었으며, 주어진 환경 내에서 최적 수준의 목표 달성을 목적으로 공통적이고 반복적인 사용을 위한 규칙, 지침 또는 특성을 제공하는 문서’라고 정의하고 있다. 또한, WTO TBT의 부속서에 따르면 표준이란 ‘규칙, 지침, 상품의 특성 또는 관련 공정 및 생산방법을 공통적이고 반복적인 사용을 위하여 규정한 문서로서, 공인된 기구에 의해 승인된 문서’이다 라고 명시되어 있다. 이처럼 ‘표준’의 정의는 표현에 따라 약간 차이는 있지만 ‘공통적이고 반복적 사용을 위한 정해진 기준 또는 특성을 제공하는 문서’라는 개념에는 차이가 없다.

2) 표준의 유형

우리나라 국가표준체계의 골격을 다루고 있는 국가표준준기본법 제3조는 표준의 유형을 사용되는 분야에 따라 3가지로 분류한다. 성문표준, 측정표준 및 참조표준이 그것이다.

첫째, 성문표준이란 ‘국가 사회의 모든 분야에서 총체적인 이해성, 효율성 및 경제성 등을 높이기 위하여 자율적으로 적용하는 문서화된 과학기술적 기준, 규격 및 지침’을 일컫는다. 성문표준에는 대표적으로 KS, 일본산업표준(JIS), ISO 표준 등이 있다.

둘째, 측정표준이란 ‘산업 및 과학기술 분야에서 물상상태(物象狀態)의 양의 측정 단위 또는 특정량의 값을 정의하고, 현시(顯示)하며, 보존 및 재현하기 위한 기준으로 사용되는 물적 척도, 측정기기, 표준물질, 측정방법 또는 측정체계’를 말한다. 측정표준의 대표적인 것으로 국제단위계(SI)라고 하는 초, 미터, 킬로그램, 암페어, 켈빈, 몰, 칸델라와 같은 7개의 기본 단위 등이 있다.

셋째, 참조표준이란 ‘측정데이터 및 정보의 정확도와 신뢰도를 과학적으로 분석·평가하여 공인된 것으로서 국가 사회의 모든 분야에서 널리 지속적으로 사용되거나 반복 사용할 수 있도록 마련된 물리 화학적 상수, 물성값, 과학기술적 통계 등’이라고 정의하고 있다. 참조표준의 예로서는 한국인의 인체치수, 플라즈마 물성 등이 있다.

이외에도 표준의 종류에는 분류 방법에 따라 여러 가지로 분류할 수 있다. 제정 주체에 따라, 기업에서 제정하여 사용하는 기업표준, 생산자 단체가 제정하여 단체 내 생산자가 사용하는 단체표준, 국가에서 권위를 가지고 제정하는 국가표준 그리고 권위가 있는 국제기구가 제정하여 국제적으로 사용하는 국제표준 등으로 분류할 수 있다. 본 연구에서는 표준을 문서의 형태를 띠고 있는, 권위 있는 기관에 의해 승인되어 공통적이고 반복적으로 사용되는 지침, 기준 등을 의미하는 표준 또는 성문표준에 초점을 두고자 한다.

3) 표준의 기능

표준은 공통적이고 반복적인 사용을 위하여 공인된 기관이 문서의 형태로 만들어진 지침 또는 기준으로써 그 기능은 다음과 같다.

첫째, 표준은 사회적인 효율 및 경제적인 효율을 향상시키기 위한 중요한 수단이다. 표준은 원료나 자원에서부터 제품 또는 서비스를 생산하는 전 과정에서 생산효율을 향상시키고 품질을 개선하며 소비자를 보호하는 효과를 가져온다. 최근에는 그동안의 제품 중심의 표준제정에서 벗어나 물류·유통·소프트웨어·서비스 등 전 산업 분야로 확대되어 21세기 노령화 사회, 정보화 사회에 있어서 필수적인 경제사회의 혁신 수단이다.

둘째, 표준은 산업발전의 기초가 된다. 완성도가 높은 기술의 표준화는 기술적용 제품의 시장 적합성과 경쟁력을 향상시킨다. 특히, 정보기술·멀티미디어·스마트공장·스마트시티 등에 적용되는 새로운 기술에 대한 선행 표준화는 첨단 산업기술 발전의 기초가 되며, 기술에 대한 투자 중복을 방지하고 기술 이전에 있어서 필수적인 산업발전 기반이 된다.

셋째, 표준은 무역 자유화 및 교역 증대의 기반이 된다. 국제표준과 국가표준의 부합화는 국가 간 상호 인정을 촉진하고 무역을 증대시키며 경제를 통합하는 중요한 역할을 담당한다. WTO/TBT 협정은 각 국가의 표준과 기술기준이 국제 무역의 걸림돌이 되지 않도록 국가표준(기술기준 포함)을 제정하거나 개정할 때 국제표준이 이미 있는 경우에는 이를 우선적으로 채택 적용하도록 규정하고 있다.

4) 표준화의 목적

ISO/IEC 가이드 2(표준화 및 관련 활동-일반 어휘)는 ‘표준화(Standardization)

란 일상적이고 반복적으로 발생하거나 발생할 수 있는 문제를 제시된 상황에서 최적의 상태로 해결하기 위한 일련의 활동'으로 정의하고 있다. 표준화의 목적은 생산, 유통, 소비 등 다양한 분야에서 효율을 증진하고, 경제성을 높이는 데 있다. 제품의 품질개선과 생산효율을 향상하고 상거래의 단순화와 공정화를 추구하는 것이 궁극적인 목적이다. 자동차를 예로 들면, 각각의 부품이 규격화 및 통일화되어 있지 않고 제조사마다 개별적인 표준으로 부품을 생산한다면, 고장이나 문제가 발생하였을 때 이용자가 부품을 쉽게 교체할 수 없는 불편을 초래하며, 또한 자동차 회사에서 자동차를 조립할 때도 대단한 불편을 유발할 것이다.

흔히 우리는 표준을 산업 분야의 전유물로 생각하는데, 그것은 그동안 우리나라에서 제품을 설계하고 생산할 때 표준을 이용해 왔으며, 객관성과 상호이해를 위하여 도면 및 수식, 수치 등 산업 분야에서 익숙한 방법으로 표현되었기 때문일 것이다. 그러나, 표준은 우리의 소비생활과 매우 밀접한 관계가 있다. 우리가 매일 사용하는 책과 복사지의 사이즈에서부터 전자제품, 인터넷, 도로 표지판, 공산품 등 표준이 적용되지 않는 곳이 없다. 최근에는 일상생활에서의 표준, 소비자의 소비생활과 밀접한 표준, 서비스 산업이나 영역에서의 서비스 표준 등 그 범위가 넓고 그 영역도 광범위하게 확대되었다.

2. 소비자 및 소비자 표준

소비자 표준은 소비제품 및 서비스의 구매, 사용, 처분 등 국민이 일상생활에서 사용하고 접할 수 있는 모든 분야의 표준을 포함한다. 서비스의 경우 문화, 관광, 교육 서비스는 물론 공공서비스, 행정서비스, 자연환경 서비스 모두를 포함한다.

소비자 분야 표준의 중요성은 국민, 즉 소비자에게 생활에서 사용하는 소비

용품의 소비 및 사용과 관련한 표준을 제공함으로써 소비자 권리실현, 소비 만족도 향상, 소비자복지 증진 나아가 행복한 삶을 영위하도록 해 준다. 표준은 소비자가 원하는 제품, 서비스 또는 생산방법에 대한 정보를 통일된 방식으로 소비자에게 제공한다. 이를 통해 표준은 거래비용을 감소시키고 소비자에게 알기 쉬운 정보를 명확하게 제공함으로써 소비자의 이익을 증가시킬 수 있다. 즉 소비자는 이러한 표준의 정보 제공기능을 이용하여 시장의 상거래 행위에서 부수적으로 발생하는 탐색비용과 측정비용을 줄일 수 있게 되며 나아가 표준은 기업의 기술혁신을 가속하는 기능을 제공한다.

<표 2-1> 소비자 분야 표준의 소비자 권리실현 사례

| 소비자 권리 | ISO 표준 |
|--------------------|-------------------------------------|
| ① 소비자의 안전할 권리 | ISO 지침 50, 51: 어린이 안전 등 안전표준 지침 |
| | ISO 지침 71: 노약자, 장애인을 위한 표준 지침 |
| | ISO 지침 41: 소비자가 원하는 포장 (안전, 친환경) |
| | ISO 지침 64: 사용, 폐기 등 환경지침 |
| ② 소비자의 정보를 알 권리 | ISO 지침 14: 소비자를 위한 상품, 서비스에 대한 구매정보 |
| | ISO 지침 37: 소비자를 위한 제품 사용정보(사용설명서 등) |
| ③ 소비자의 선택할 권리 | ISO 지침 46: 소비자의 선택을 돕는 비교 테스트 원칙 |
| | ISO 지침 76: 소비자가 원하는 서비스 표준 개발지침 |
| ④ 소비자의 피해보상을 받을 권리 | ISO 10001 고객만족을 위한 품질관리 표준 |
| | ISO 10002 고객만족을 위한 소비자불만처리 표준 |
| | ISO 10003 고객만족을 위한 소비자분쟁처리 표준 |

둘째, 소비자 건강, 제품 품질, 안전, 환경 등의 분야에서 표준은 생활의 편의성을 향상시키고 생활의 질을 윤택하게 하기 위한 가이드라인을 제시한다. 이는 표준을 공공재로 보는 관점에서 유래하며 건강한 삶, 국민의 안전, 깨끗한 환경 등과 같이 국가와 사회 전체 목표를 달성하는데 표준이 명확한 길과 방향을 제시해 준다. 예를 들어 우리가 마시는 물의 화학적 산소요구량(COD)이나 생화학적 산소요구량(BOD)의 측정 방법이 다양하게 소개되어 있는데, 표준은 하나의 공인되고 통일된 시험방법을 제공함으로써 국민 건강과 안전을 보호하며 다른 시험방법으로 인한 혼란을 방지함으로써 소비자, 기업 등 이해당사자의 이익과 효율을 보장한다.

셋째, 소비자 분야의 표준은 기업뿐만 아니라 국가의 경쟁력 강화에 기여한다. 예를 들어 컴퓨터를 생활에 편리하도록 표준화시키는 경우 이는 관련된 제품과 부품을 생산하는 기업에 긍정적 또는 부정적 영향을 미치게 된다. 시장에서 경쟁을 통해 정해지는 표준으로 인하여 기업경영의 방향을 결정하도록 하며 기업의 경쟁력뿐만 아니라 국가경쟁력 강화에 영향을 미치게 된다. 예를 들어 표준의 중요한 목적인 호환성(Compatibility)의 경우 국민에게 긍정적 영향을 미침은 물론 기업의 신기술개발 촉진, 생산공정 혁신 등을 유발한다. 표준화는 생산비용(Production cost)을 감소시키고 생산자와 사용자의 학습비용(Learning cost)을 줄일 수 있다.

물론 표준의 부정적인 효과로서 과학기술 발전 저해, 과도한 표준화로 인한 제품의 다양성 감소, 표준개발 비용초래, 기술적 우위기업(국가)과 하위기업(국가) 간의 양분화 현상의 고착, 고용의 감소 등이 초래될 수 있다.

3. ISO와 주요 거버넌스

1) ISO 개요

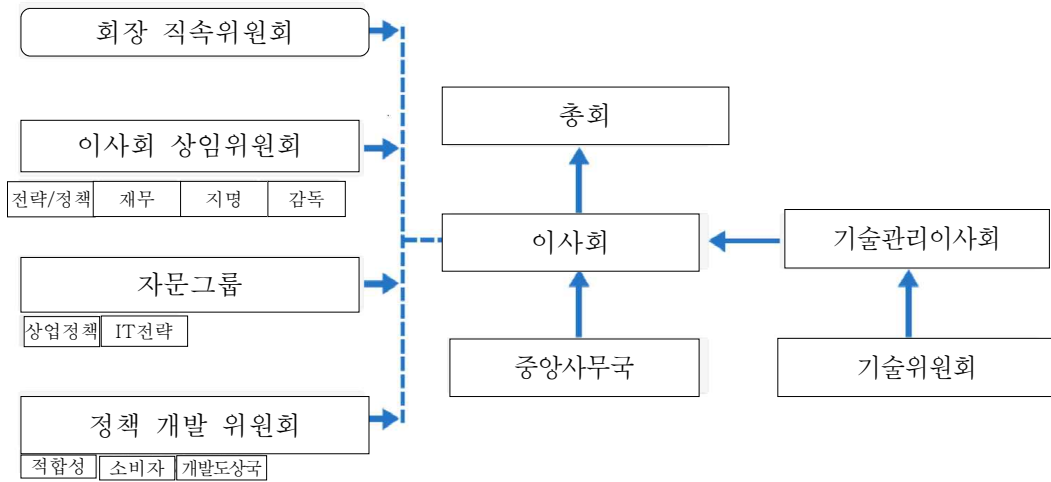
3대 공적 국제표준화 단체는 ISO, 국제전기기술위원회(이하 ‘IEC’ 라 한다)와 국제전기통신연합(ITU) 이다. ISO는 국제표준화 단체 중에서 규모가 가장 크며 산업 전반과 서비스에 관한 국제표준을 제정한다. IEC는 전기기술 분야에 관한 국제표준을 제정한다. ITU는 방송, 위성통신, 전파통신, 전기통신 등의 국제 정보통신 분야를 총괄하는 국제연합 산하의 표준화 전문기구로 전파 및 방송 관련 국제표준을 제정한다.

ISO는 1947년에 25개 국가가 주도하여 설립된 비영리조직의 표준화 단체이다. 본사는 스위스 제네바에 있다. ISO는 현재 164개국의 국가별 국가표준 대표기관이 회원으로 활동하고 있으며 WTO를 포함한 700여 개가 넘는 국제, 지역 및 국가 내 표준화 관련 단체들과 긴밀한 협력을 하고 있다. ISO는 공식 언어로 영어, 불어 및 러시아어를 사용한다.

ISO의 설립 목적은 국가 간 상품 및 서비스가 국제적으로 원활하게 교환될 수 있도록 지원하고, 지식, 과학, 기술 및 경제 활동 분야에서의 협력을 증진하며 세계의 표준화 및 관련 활동의 발전을 도모한다. ISO는 국제표준을 개발 및 발간하고, 이들 표준이 세계적으로 효율적으로 활용될 수 있도록 다양한 활동을 한다. 또한 회원기관 간 그리고 기술위원회 간의 작업에 관한 정보의 교환을 주선한다. ISO 거버넌스는 크게 총회, 이사회, 기술관리이사회, 기술위원회와 중앙사무국으로 구성된다.

<그림 2-1> ISO 조직도

ISO 거버넌스 구조



(출처) ISO 홈페이지 (<https://www.iso.org/structure.htm>)

2) 주요 거버넌스

ISO의 목표는 전 세계적으로 표준 개발과 재화와 용역의 국제 교환을 장려하는 차원에서 비즈니스 프로세스 관리를 개선하며, 사회적 및 환경적 모범 사례 배포를 지원하고, 지식, 과학, 기술, 경제 활동 분야의 협력을 촉진하는 것이다. 이러한 목표를 달성하기 위하여 정관에 따라 총회, 이사회, TMB, TC 및 중앙사무국이 핵심 조직으로서 업무분장에 따른 목표를 달성하기 위하여 역할을 수행한다.

(1) 총회(General Assembly)

총회는 회원국으로 구성된다. 총회는 매년 1회 개최되며, 총회에서는 전년도 ISO 활동상황 보고, 차년도 외부 감사기관 선임, 차기 부회장 후보자 투

표 및 이사회 멤버 투표 등 주요 결정 사항들에 대해 회원국이 직접 참여하여 투표한다. 그리고 차년도 회원국이 부담하여야 하는 회원국 회비를 승인한다. 또한 전임 사무총장이었던 L. D. Eicher의 업적을 기리기 위해 전년도에 우수한 성과를 낸 TC 및 SC 간사 중에서 1명을 선발하여 ‘L. D. Eicher 어워드’를 시상한다. 2021년부터는 차세대 표준전문가의 참여를 고취하고 중요성을 알리기 위하여 ‘넥스트 제너레이션 어워드’ 제도를 도입하여 시행하였다.

회원국은 ISO에 납부하는 부담금 수준에 따라 정회원, 통신회원 그리고 구독회원으로 나뉜다.

(2) 이사회(Council)

이사회는 ISO의 중요사항을 실질적으로 검토하고 결정하는 핵심 조직이다. 이사회는 총회의 승인을 얻기 위하여 ISO 전략 및 조직 구조를 검토하여 총회에 보고한다. 또한 총회가 승인한 전략의 이행상황을 검토하고 감독하며 ISO의 리스크 관리 정책을 수립하고 그 이행을 감독한다. ISO 회원국과 중앙사무국 직원의 법률 준수 및 윤리행동강령 준수에 대한 정책, 절차를 수립하고 감독한다. 이외에도 중앙사무국의 연간 예산, 신규 회원국의 가입신청 및 회원 탈퇴를 승인한다. 아울러 사무총장 권한, 업무, 성과 목표 및 보상 등을 결정하고 TMB 회원 기준을 승인한다. 또한 사무총장, 재무관, TMB 회원, 정책개발위원회 의장 그리고 이사회 상임위원회 회원을 선출하거나 임명한다. 그리고 정관에 부합하는 ISO 절차 규정을 개발하고 유지한다.

이사회는 회원국을 대표하는 20개 회원국, 정책개발위원회 의장 그리고 회장단으로 구성된다. 이사회 회원국은 정관에 따른 절차 규정이 정하는 기준에 따라 1그룹은 6개 회원국, 2그룹은 5개 회원국, 3그룹은 5개 회원국 및 4그룹은 4개 회원국으로 구성된다. 회의는 통상적으로 연간 3회로 대면 또는 비대

면으로 개최되며, 회의 공고, 의제 및 관련 문서는 4주 전에 사무총장이 배포한다.

이사회는 주요 사항 및 주요 전략에 대한 검토 및 의사결정을 위하여 이사회를 지원 및 자문하는 조직을 둘 수 있다. 이들 조직에는 회장직속위원회, 정책개발위원회, 상업정책자문그룹, 정보기술전략자문그룹 및 이사회 상임위원회가 있다.

① 회장직속위원회(President' s committee)

회장직속위원회는 회장, 차기 회장, 정책 및 전략 부회장, 기술관리 부회장, 재정 부회장 그리고 사무총장으로 구성된다. 주로 이사회에서 요청한 사안에 대하여 자문과 조언을 제공한다. 또한 이사회가 정한 절차에 따라 이사회에 보고한다. ISO 전략, 재정, 기술 및 지배구조 관점에서 중요사항을 검토하고 이사회 논의사항을 준비한다. 또한 사무총장 임명 시 고용 조건의 승인사항에 대하여 이사회에 권고하며, 사무총장의 성과 목표 및 결과를 관리하고 1년에 1회 이상 이사회에 보고한다.

② 정책개발위원회(Policy Development Committee)

정책개발위원회는 ISO 회원 간의 대화를 촉진하고 개발도상국 등의 특별회원, 소비자 등의 특정 이해관계자, 적합성 평가 등의 특정 주제 분야에 대한 요구와 기대에 대해 이사회에 자문을 제공할 목적으로 이사회에 의하여 설립된다. 정책개발위원회에는 특정 주제 분야에 따라 적합성평가위원회(CASCO), COPOLCO 그리고 개발도상국위원회(DEVCO)가 있다.

적합성평가위원회(이하 'CASCO' 라 한다)는 적절한 표준 또는 기타 기술 사양에 대한 제품, 절차, 서비스 및 경영시스템의 적합성 평가 방법을 연구한다. 또한 제품, 절차 및 서비스의 시험, 검사, 인증, 경영시스템 평가, 시험기

관, 검사기관, 인증기관 및 인정기관 평가와 각 기관의 운영 및 승인과 관련된 국제표준 및 기타 발간물을 개발한다. 또한 국가적, 지역적 적합성평가시스템의 상호 인정과 수용을 촉진하고 장려한다. 적합성평가위원회는 작업 프로그램의 기술적 부분 승인을 위해 이사회에 제출하기 전에 TMB에 제출하여 승인을 받아야 한다.

COPOLCO는 소비자가 표준화의 혜택을 누릴 수 있도록 보조하는 방법과 국가 및 국제표준화에 대한 소비자의 참여를 높이는 방법을 연구한다. 소비자 분야에서 표준개발과 이행에 대한 소비자의 참여 경험과 정보를 교환할 수 있는 포럼을 제공한다. 또한 ISO 현재 및 잠재적 표준화와 적합성평가 작업과 관련된 문제에 대한 소비자의 통합된 견해 그리고 소비자 요구와 관련하여 ISO 신규 정책, 정책 수정 및 조치 필요성에 대해 이사회에 자문을 제공한다. 이사회 승인을 위하여 작업 프로그램을 제출하여야 한다.

개발도상국위원회(이하 ‘DEVCO’ 라 한다)는 표준화의 모든 분야와 국가품질인프라(NQI)와 관련한 사안에서 개발도상국 회원국의 필요와 요구사항을 파악하고 이 분야의 기술지원과 역량구축이 우선순위로 정의되도록 보조한다. 개발도상국의 표준화 및 관련 사안을 논의하고 개발도상국 간, 선진국과 개발도상국 간 정보, 경험 및 모범 사례를 교환할 수 있는 포럼을 제공한다. 개발도상국에 대한 ISO 조치 계획의 승인을 위하여 이사회에 권고하고 이행을 모니터링 한다. ISO 지배구조 및 정책 결정과 관련하여 개발도상국 회원국에 영향을 미치는 사안에 대해 이사회에 자문을 제공하고 지침을 제공한다. 개발도상국위원회는 이사회 승인을 위하여 작업 프로그램을 제출해야 한다.

③ 자문그룹(Advisory Group)

자문그룹은 특별 사안에 대하여 이사회에 자문을 제공하기 위하여 이사회에 의하여 설립되며 이사회는 절차 규정에 따라 자문그룹의 회원자격 및 위

임사항을 결정한다. 이사회가 정한 절차에 따라 이사회에 보고한다. 이사회에 자문을 제공하는 자문그룹에는 ISO 상업정책 및 저작권 개발 및 이용에 관한 분야를 다루는 상업정책자문그룹(이하 ‘CPAG’ 라 한다)과 ISO 시스템 내 IT 전략 및 기술에 관해 자문을 제공하는 정보기술전략자문그룹(이하 ‘ITSAG’ 라 한다)이 있다.

CPAG는 ISO의 상업정책(POCOSA)의 이행과 ISO 저작권 개발 및 보호와 관련된 사안에 대해 이사회에 권고한다. CPAG는 이사회에 보고하고, 이사회 재정상임위원회와 이사회 전략 및 정책상임위원회에 정기적인 보고를 한다.

ITSAG은 이사회에 정보기술 관련 사안에 대해 회원에 중점을 둔 관리자 수준의 자문과 지침을 제공한다. ITSAG은 이사회에 보고하고, 이사회 재정상임위원회, 이사회 전략 및 정책상임위원회와 TMB에 정기적인 보고를 한다.

④ 이사회 상임위원회(Council Standing Committee)

이사회 상임위원회는 전략 및 정책(SP), 재정(FIN), 후보자 지명(NOM) 및 지배구조 감독(OVE) 같은 특정 사안을 다루기 위해 이사회에 의해 설립된다. 이사회 상임위원회는 의장과 이사회 회원으로 구성된다. 이사회 상임위원회는 이사회가 정한 절차에 따라 이사회에 보고한다.

이사회 전략 및 정책 상임위원회(CSC/SP)는 국제표준 개발 및 이행에 영향을 미치는 최신 동향 및 신규 이슈를 추적하여 새로운 표준화 분야에 관한 조치를 이사회에 권고한다. ISO 전략 개발 절차를 조율하고 ISO 전략 계획 초안을 개발하여 이사회에 제출한다. 또한 ISO 전략 실행 계획 개발을 조정하고 진행 상황을 모니터링하며 달성된 결과를 평가하여 정기적으로 이사회에 보고한다.

이사회 재정 상임위원회(CSC/FIN)는 ISO의 재무성과를 감독하며, 재정 부회장, 사무총장 그리고 이사회에 자문을 제공한다. 이사회 승인을 요하는 재

정적 투자가 필요한 활동에 주의하며 ISO 프로그램 및 프로젝트의 재정적 영향에 대해 검토하고 이사회에 자문을 제공한다. 또한 ISO가 직면한 상업적, 법적 및 기타 위험에 대해 이사회 정책을 평가하고 권고한다. ISO의 사업 모델과 상업정책을 검토하고 이사회에 자문을 제공한다.

이사회 후보자 지명 상임위원회(CSC/NOM)는 회장 후보자, 부회장 후보자, 재무관 후보자 그리고 사무총장 후보자, 이사회 회원 후보자, TMB 회원 후보자, 정책개발위원회 의장 후보자, 이사회 상임위원회 회원 후보자 및 필요한 경우 자문그룹 회원 그리고 의장 후보자를 심의한다.

이사회 지배구조 감독 상임위원회(CSC/OVE)는 ISO의 지배구조 체계, 정책, 절차 및 과정을 정기적으로 검토하며 법률적, 윤리적 및 조직적 관점에서 모범사례를 반영하는지 확인한다. ISO 정책, 절차 및 프로세스 이행 적합성을 주기적으로 검토한다. ISO 임원, 이사회 회원국 대표, 사무총장, 중앙사무국 고위 관리자 그리고 일반 직원이 준수해야 할 행동규범을 개발하고 유지한다. ISO 행동규범에 따라 사무총장, 중앙사무국 고위 관리자 그리고 직원 행동을 정기적으로 검토한다. 중앙사무국 직원의 부정행위와 관련하여 보고 사안을 수용하고 내사한다.

(3) 기술관리이사회(Technical Management Board)

TMB는 TC 체계의 전반적인 관리 즉, TC 설립, 조정 및 해산을 결정하며, 이에 따른 활동 감독, ISO TC 업무 지침 개발 및 유지 등에 대한 의사결정 권한을 위임받아 수행한다. TMB는 이사회에 의하여 선임되거나 선출된 15개 회원국과 의장으로 구성된다. 회원국은 절차 규정에 따라 1그룹 6개 회원국, 2그룹 5개 회원국 그리고 3그룹 4개 회원국으로 구성된다. 회원의 임기는 3년이며 추가로 3년 더 연임할 수 있다. 기술관리 부회장이 TMB 의장을 수행한다.

TMB는 TC 및 프로젝트위원회 업무와 프로젝트 관리에 대한 요구사항을 감

독한다. TC와 프로젝트위원회에 사무국을 배정하고 TC 의장을 임명한다. ISO/IEC 기술작업지침서를 개발 및 유지한다. ISO 지침 및 기타 발간물 개발을 감독한다. TC의 전략적사업계획(SBP)을 승인한다. ISO TC 간 갈등 조정, ISO와 기타 국제기구와 기술적 문제를 조정하고 해결한다.

(4) 기술위원회(Technical Committee)

TC는 국제표준과 기타 발간물 개발에 책임이 있는 조직이다. TC는 TMB에 의하여 설립되며 그 권한에 따라 업무를 수행한다. 표준개발 작업은 하나 이상의 회원국, TC, 정책개발위원회 및 외부 조직의 요청으로 착수할 수 있다. TC가 승인한 주제에 관심이 있는 회원국은 해당 위원회를 대표할 권리를 갖는다. 통신회원은 ISO TC 업무 규정에 명시된 바와 같이 참관인으로 참여할 권리를 갖는다.

(5) 중앙사무국(Central Secretariat)

중앙사무국은 사무총장의 권한에 따라 ISO의 운영을 책임지고 조직의 사명을 수행하는 데 필요한 지원기능을 제공한다. 중앙사무국은 ISO가 필요로 하는 사무총장과 직원으로 구성되며 이사회에서 별도로 정하지 않는 한 ISO 소재지와 동일한 장소에 위치한다.

4. ISO/COPOLCO 표준화 활동

1) COPOLCO 개요

(1) COPOLCO 설립 목적

COPOLCO는 국제 표준화에서 소비자권익 증진을 위한 정책 자문과 정책 개발을 위해 1978년에 이사회 직속 정책(개발)위원회로 설립되었다. COPOLCO는 DEVCO, CASCO와 함께 ISO 3대 정책개발위원회이다. COPOLCO는 국제표준화에 소비자 참여를 통해 소비자의 요구를 해결하고, ISO와 회원들이 표준화 활동에 있어 소비자 이해관계자를 중요한 파트너로 인식하고 지원하도록 장려한다. 소비자권익을 위한 표준의제 개발과 표준정책 자문 활동을 위해 매년 5월 총회와 워크숍을 개최하고, 매년 11월 소비자정책위원회 의장단 회의를 개최하고 있다. 협력기관으로는 국제소비자기구(CI), 경제협력개발기구(OECD), 국제법정계량기구(OIML), 유럽표준화기구(ANEC) 등이 있다.

(2) COPOLCO 임무

COPOLCO는 표준화와 관련하여 소비자들이 참여하고 소비자의 시각을 반영하며 소비자의 필요를 충족하는 데 초점을 맞춰 ISO 내부와 국제적 차원 및 국가 차원에서 활동하고 있다. COPOLCO가 담당하고 있는 분야를 크게 보면 첫 번째, 소비자가 표준화의 혜택을 누릴 수 있도록 지원하며 두 번째, 정보교환을 위한 소비자의 네트워크를 제공하며 세 번째, 소비자의 요구에 대응하기 위한 정책과 행동에 대해 ISO에 조언하며 마지막으로, 현재와 미래의 잠재적 표준화에 대한 권고안을 제시한다.

좀 더 구체적으로 살펴보면, 소비자들이 표준화의 혜택을 받을 수 있도록 지원하는 방안 연구와, 국가표준화 및 국제표준화 활동에 소비자 참여를 개선하는 방안을 연구하며, 소비자 분야 표준 개발과 이행에 있어서 소비자 참여 경험에 대한 정보교환을 위한 포럼을 제공한다. 또한, 국가표준화와 국제표준화에서 소비자와 이해관계가 있는 기타 문제들에 관한 포럼도 제공한다.

ISO의 현재와 미래의 잠재적 표준화, 적합성 평가작업에 관련된 사안에 대해 소비자의 통합적 견해를 ISO 이사회에 조언한다. 또한 ISO 정책이나 실행

계획이 소비자 니즈와 관련이 있는 경우 ISO 내에서 새로운 또는 개정된 정책이나 실행계획이 필요하다는 점을 ISO 이사회에 조언한다.

(3) COPOLCO 조직 구조

① COPOLCO 의장자문단 (Chair’s advisory group, CAG)

의장자문단(CAG)은 의장이 COPOLCO 업무 추진을 지원하고 임무를 완수하는 것이다. 전략과 운영 사안에 대해 의장에게 자문을 제공한다. 의장단은 지리적 균형과 회원 대표성을 반영하여 최대 10명의 회원 그리고 의장이 지명하는 최대 4명의 P-멤버, 협력기관 회원으로 구성된다. 임기는 2년으로 연임이 가능하다. 회의는 의장의 재량으로 개최하나 통상 연간 3회 정도 개최된다.

② COPOLCO 작업반(Working Groups)

COPOLCO의 업무는 P-멤버와 협력기관이 지명한 전문가들로 구성된 작업반에 의해 수행된다. 작업반 전문가들은 국가적 입장보다는 전문 분야에서 개인적으로 대표한다. COPOLCO는 3개 프로젝트 작업반(TGs), 의장자문단(CAG)과 6개 정책 개발 상설 작업반(WGs), 2개 기술작업반 등으로 구성되어 있다. 6개 상설 작업반은 제품 안전, 서비스 분야 소비자 쟁점, 소비자를 위한 주요 영역, 소비자 참여와 교육훈련, 글로벌 시장에서 소비자 보호, 소통과 대외 작업반이다.

<표 2-2> COPOLCO 작업반 현황

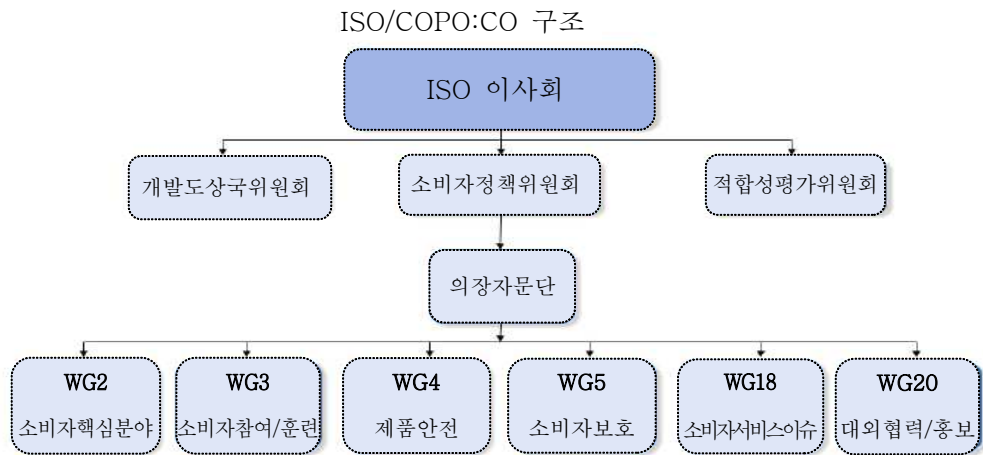
| 명칭 | 담당 분야 | 비고 |
|------|-----------------|----------|
| TG 6 | COPOLCO 거버넌스 구조 | 프로젝트 작업반 |
| TG 7 | COPOLCO 작업반 검토 | |

| | | |
|-------|------------------|-----------------|
| TG 8 | COPOLCO 운영 절차 | |
| WG 1 | 의장자문단 | |
| WG 2 | 소비자를 위한 주요 영역 | |
| WG 3 | 소비자 참여와 교육 훈련 | |
| WG 4 | 제품안전 | 정책 개발 상설 작업반 |
| WG 5 | 글로벌 시장에서 소비자 보호 | |
| WG 18 | 서비스 분야 소비자 쟁점 | |
| WG 20 | 소통과 대외 작업반 | |
| WG 11 | ISO/IEC 지침 74 개정 | |
| WG 16 | ISO/IEC 지침 41 개정 | 기술작업반 |

③ COPOLCO 멤버십

COPOLCO 회원 자격은 모든 ISO 회원에게 P-멤버 또는 O-멤버로 참여할 수 있도록 개방되어 있다. 정회원은 P-멤버 또는 O-멤버로 참여할 수 있으며 통신회원은 O-멤버로만 참여할 수 있다. ISO/IEC 기술작업지침서 제1부 규정 중 P-멤버가 투표에 일정 회수 불참하는 경우 회원 자격이 P-멤버에서 O-멤버로 하향되는 조항은 적용되지 않는다.

<그림 2-2> COPOLCO 조직 구조



(출처) COPOLCO 회원 교육자료(2021)

육자료Handbook(2019)

(4) COPOLCO 거버넌스

① 의장과 부의장

COPOLCO 의장은 ISO 이사회에서 임명한다. 임기는 2년이며 1회 연임이 가능하다. COPOLCO 의장을 포함한 다른 정책개발위원회 의장의 임명과 임명 절차는 ISO 정관 및 절차 규정에 따른다.

의장은 이사회가 정한 의장 임기와 일치하도록 부의장을 지명할 수 있다. 만일 의장이 회의를 주재할 수 없거나 의장의 직무 중 어떤 직무이든 수행할 수 없다면 부의장은 이사회에서 선임 의장이 임명될 때까지 의장의 직무를 대행한다. 부의장의 임기는 2년으로 의장의 임기와 일치한다.

② COPOLCO 사무국

COPOLCO 사무국은 ISO 중앙사무국에서 담당한다. COPOLCO 담당 팀 리더가 사무국 간사 업무를 맡는다. 사무국 간사는 적합성 평가 및 소비자 업무 담당 부서장에게 보고한다.

2) COPOLCO 작업반 현황

앞에서 살펴본 바와 같이 COPOLCO 작업반은 3가지 유형으로 나뉜다. ISO 또는 ISO/IEC 지침을 개발하는 2개의 기술작업반, 소비자 관련 정책을 개발하는 CAG를 포함한 7개 정책 개발 상설 작업반 그리고 3개의 프로젝트 작업반이 통상 운영된다. 현재 의장자문단(CAG) 외에 6개의 상설 정책 작업반이 운영되고 있으며, 2개의 기술적 작업반은 개정을 완료하여 해체되었다. 또한 COPOLCO 거버넌스 구조, 운영 절차 등의 개정을 위해 3개 프로젝트 작업반이 운영되고 있다.

(1) COPOLCO 기술작업반

COPOLCO 기술작업반은 ISO와 ISO/IEC 지침을 개발하며, 이들 핵심 지침을 개정하기 위해 기술작업반(TGs)을 운영한다. 기술작업반은 ISO/IEC 지침 개발 또는 개정이 완료되면 해체된다. 각 기술작업반은 하나의 지침을 담당한다. 기술작업반의 회원자격과 구성에는 ISO/IEC 기술작업지침서 제1부에 포함된 규칙이 적용된다. 현재 COPOLCO의 책임하에 있는 ISO/IEC 지침은 아래와 같다.

<표 2-3> COPOLCO 관리 지침

| 번호 | 지침명 | 비고 |
|----|-------------------------------------|----|
| 1 | ISO/IEC Guide 14 소비자 제품 및 관련 서비스 정보 | |
| 2 | ISO/IEC Guide 37 소비자 제품 사용 지침서 | |
| 3 | ISO/IEC Guide 41:2018 패키징 | |
| 4 | ISO/IEC Guide 50 어린이 안전 | |
| 5 | ISO/IEC Guide 51 표준개발 시 안전 고려사항 | |

| | | |
|---|---|--|
| 6 | ISO/IEC Guide 74 그래픽 심볼 | |
| 7 | ISO/IEC Guide 76 서비스표준 개발 시 소비자 쟁점 고려사항 | |

① ISO/IEC 지침 74 개정 작업반 (WG 11)

WG 11은 ISO/IEC Guide 74 그래픽 심볼 - 소비자의 요구를 반영하기 위한 기술지침 개정을 위해 2011년 결성되었다. ISO/IEC Guide 74:2004는 2019년 검토되고 승인되었다.

ISO/IEC Guide 74:2004는 공공정보를 위한 그래픽 심볼 개발을 위한 절차를 제시하고 안전 표지와 제품 안전 표시에서 사용, 장비와 제품에 사용을 위한 절차를 제시하고 있다. ISO/IEC Guide 74:2004는 기술적 문서화에 사용되기 위한 도로 교통 표지와 그래픽 심볼은 대상으로 하지 않는다.

② ISO/IEC 지침 41 개정 작업반 (WG 16)

WG 16은 ISO/IEC Guide 41:2003 패키징 - 소비자 니즈를 처리하기 위한 권고 사항개정을 위하여 결성되었다. 이 표준은 ISO/IEC 가이드 41:2018로 개정되었다.

ISO/IEC Guide 41:2018은 소비자 제품이 의도된 목적을 위해 가장 적합한 포장을 할 때 고려해야 할 일반적인 권고사항을 제시하고 있다. 포장의 기능에는 제품 투입/고정, 보호, 취급, 수송, 보관, 편의, 정보와 표시가 포함될 수 있고 이외에 추가의 기능이 있을 수 있다. 이 지침은 또한 포장의 최적화, 재사용과 복구를 포함하는 자원의 지속 가능한 사용을 고려하고 있다.

(2) COPOLCO 정책 개발 상설 작업반

정책 또는 소비자 문제를 다루는 상설 작업반 회원은 3년마다 자격을 재확인하며, 일정 기간 사전 양해 없이 참여하지 않는 회원은 의장 재량에 따라

제외할 수 있다.

① 의장자문단 (WG 1)

WG 1, 의장자문단은 2012년에 설립되었다. WG 1(의장자문단)의 목적은 의장이 COPOLCO 업무를 발전시키고 의무를 수행하도록 의장을 지원하는 것이다. 그러나 2020년 의장자문단 목적은 앞서 목적 외에 ‘의장에게 전략적 이슈/정책에 대한 조언을 제공하는 것’ 이 추가되었다.

WG 1(의장자문단) 역할은 소비자 관점에서 ISO 전략을 이행하는 것에 있어서 의장을 지원하며 COPOLCO 연간 업무 프로그램에 동의하고 이를 모니터링 하며, COPOLCO에서 토론을 위한 이슈를 제안하고, 소비자 문제에 대한 정책 권고안을 개발한다. 또한, 작업반의 업무와 활동에 대하여 의장에게 조언하고, 정책 그룹이 제시한 업무 프로그램의 진행 상황, 내용과 수준을 검토하고 야기되는 문제를 해결하면서 협력하는 것이다. ISO의 다른 정책개발위원회와 협력하고, 우선순위 정립을 위해 방향을 제시하며, 차기 개최국과의 협력으로 차기 COPOLCO 워크숍과 총회를 계획하는 것이다. 프로젝트 작업반과 외부 전문가를 통하여 훈련 자료를 개발하는 것도 의장자문단의 역할이다.

2020년 개정된 TOR에 따르면, 의장자문단은 COPOLCO 임무를 효율적이고 효과적인 방식으로 성취하기 위하여 정책과 전략적 사안에 관하여 의장에게 조언한다. 의장자문단은 회원 의도와 우선순위에 맞는 결과를 제시하기 위한 의사결정을 하는 데 필요한 적절한 행동을 취한다. 의장에게 소비자 관점에서 ISO 전략 계획의 이행, ISO 이사회와 COPOLCO에 대한 보고와 권고안, ISO 전략 계획의 개발, COPOLCO 업무 프로그램의 이행 등에 대하여 감독과 자문을 제공한다:

그 밖에 의장자문단은 COPOLCO 전략적 방향, COPOLCO가 고려할 수 있는 정책권고와 업무 의제, 작업반 업무 계획과 활동에 대한 모니터링과 진행,

COPOLCO의 협력 기관 및 파트너와 소통, 의장 요청에 의한 특별 사안 등에 대해 의장에게 조언을 제공한다. 의장자문단 결정에 따라 특정 임무를 위해 의장자문단에 보고하도록 하는 특별 작업반(TF)을 구성할 수 있다. 특별 작업반(TF)은 특정 임무가 완료되면 해체된다.

② 소비자를 위한 주요 영역 작업반(WG 2)

WG 2, 소비자 주요 영역 작업반은 COPOLCO 전략 목표에 맞춰 소비자 관점을 국제표준에 적절히 포함시키기 위하여 의장과 간사를 지원한다.

WG 2(소비자 주요 영역 작업반) 역할은 새롭게 떠오르는 지역, 수평적 이슈, 성숙한 기술위원회 작업을 포함하여 소비자 이해와 부합하는 ISO, IEC의 표준 주요 영역을 찾아내어, 우선순위를 정하고 모니터링을 하는 것이다. 또한 소비자 주요 영역에 대한 인식을 제고하고, ISO 회원, COPOLCO 회원, 소비자 단체와 소비자대표, 표준개발기구, 기술위원회와 분과위원회 회원들에게 정보를 제공하는 것이다. 소비자이해관계 영역에 관심 있는 개인들을 중심으로 네트워킹을 활성화하는 역할을 한다.

또한 소비자 “주요 영역”에 대한 정의를 명확히 하기 위한 문서 초안을 만들어 WG 2 작업반 내 의견과 주요 관련자 자문을 통해 문서를 정리하는 작업도 산출물 활용성 개선방안의 일부로 추진된다.

WG 2(소비자 주요 영역 작업반)과 WG 3(소비자 참여와 교육훈련 작업반), WG 20(소통과 대외 작업반) 간의 관계를 명확히 하는 방안도 추진한다.

③ 소비자 참여와 교육훈련 작업반(WG 3)

WG 3, 소비자 참여와 교육훈련 작업반의 목적은 특히 개도국의 필요를 고려하여 소비자 관련 표준화에 소비자의 참여를 증진하는 것이다. WG 3(소비자 참여와 교육훈련 작업반) 활동 목적은 역량 강화와 훈련, 기금조성 모델과

각국 소비자 이해관계자 활동의 공유를 통해 표준화에서 소비자 참여를 증진하고 COPOLCO 회원들의 이익을 도모하는 데 있다. ISO 중장기 전략과 개도국을 위한 실행계획을 토대로 행동계획을 수립한다.

WG 3(소비자 참여와 교육훈련 작업반)의 역할은 교육훈련 자료와 참여 방안을 개발하는 것이다. 표준기구들과 표준 이해관계자들이 표준화에서 소비자 쟁점과 소비자 참여의 가치에 대하여 잘 이해하도록 지원하는 것이다. 표준정책, 기술업무와 관련된 절차에 소비자 참여를 저해하는 장애물을 찾아내고 이에 대응하며, 소비자들의 적극적 참여를 장려하는 것이다.

또한 국제소비자기구의 온라인 원격 교육자료를 개정하는 작업을 추진하고 있다. ‘소비자와 표준’, ‘더 나은 세계를 위한 파트너십’ 등의 교육자료를 개정하는 것이 목적이다. 교육자료 개정은 2019년에 이행할 예정이었지만 코비드 19 상황에서 ISO의 활동과 우선순위 재조정이 이뤄짐에 따라 연기되었다.

④ 제품 안전 작업반 (WG 4)

WG 4, 제품 안전 작업반은 2002년에 의해 결성되었다. WG 4(제품 안전 작업반) 설립 목적은 ISO 국제표준화에 소비자 안전 쟁점을 충분하고 적절하게 반영하는 것이었다. WG 4는 제품 안전에 대한 정보를 제공하고 현재의 우려, 관심과 장래의 우려 영역, 특히 개도국과 신흥경제국을 위한 우려 영역을 강조함으로써 의장과 간사를 지원한다.

WG 4(제품 안전 작업반)주요 역할은 COPOLCO와 ISO를 통해서 보다 안전한 소비자 제품의 공급망 관리(설계, 제조, 조립, 판매, 폐기) 이행, 소비자 제품의 잠재적 위해와 실제 위해를 식별하고 소비자 위험을 최소화하는 방안 제시, 표준 안전 요건의 일관성과 통일성 제고, COPOLCO와 ISO 회원 간의 네트워크와 의사소통 촉진을 위한 플랫폼 제공, 안전 문제에 대한 IEC와 조정, 회원국의 제품 안전 문제에 관한 정보와 조언 제공 등이다.

WG 4(제품 안전 작업반)는 제품 안전 국제표준화를 주도한다. 경제개발협력기구(OECD) 제품 안전반, 국제제품보건안전기구(ICPHSO), 유럽소비자표준화기구(ANEC), 유럽소비자연합(BEUC), 국제소비자기구(CI) 등과 협력하여 글로벌 제품 안전 쟁점을 파악하고, 제품 안전 국제표준 의제를 발굴하며 회원국의 제품 안전 표준개발을 지지, 지원하면서 국제 제품 안전 정책을 선도한다. 제품 안전 작업반(WG 4)에서 현재 추진 중인 주요 표준화 의제는 아래의 표와 같다.

<표 2-4> WG 4 주요 국제표준화 의제

| 번호 | 표준명 | 표준 내용 |
|----|---------------------|---------------------------------------|
| 1 | 봉제 제품의 안전성 | 소비자 제품에 사용되는 충전재의 생물학적, 화학적 안전성 검증 지침 |
| 2 | 청소년과 학교 여행 위험 관리 | 단체 또는 학교 주관 여행 시 청소년 또는 어린이 안전을 위한 지침 |
| 3 | 사고조사 | 원인분석과 안전 조건 개선을 통한 사고조사 원칙과 절차 표준화 |
| 4 | 소형부품 질식 위해 | 질식사고 위험을 예방하기 위한 소형부품의 안전성 준수 지침 |
| 5 | 세탁용 세제 캡슐 | 어린이에게 위해가 되는 고농도 세제 캡슐 사용 지침 |
| 6 | 전자 승용 완구 | 어린이용 전자장치 완구차의 안전성 기준 지침 |
| 7 | 유지관리와 조립 설명서 불충분 정보 | 자가 조립제품의 안전성 확보를 위한 설명서 정보 기재 지침 |
| 8 | 트램펄린 안전 요건 표준화 | 트램펄린의 안전요건과 시험방법 표준화 |

⑤ 글로벌 시장에서 소비자 보호 작업반(WG 5)

WG 5, 글로벌 시장에서 소비자 보호 작업반은 글로벌 시장에서 온라인 거

래와 전통적인 거래의 소비자를 중심으로 소비자 보호를 위한 표준 의제 제안을 개발하기 위해 결성되었다.

소비자 보호를 위한 주요 표준화 의제로 다음과 같은 의제들이 검토되었다.

<표 2-5> WG 5 주요 국제표준화 의제

| 번호 | 표준명 | 표준 내용 |
|----|---------------|---|
| 1 | 어린이 대상 마케팅 광고 | 어린이에게 영향을 주는 광고와 마케팅을 위한 지침 |
| 2 | 디지털 유산 | 고인의 온라인 계정 관리 |
| 3 | 인공지능 | 다양한 윤리적 문제 예방을 위한 인공지능 개발 지침 |
| 4 | 취약 소비자 | 포괄적 서비스 설계와 전달 위한 요구사항 및 지침 |
| 5 | 소비자 하자보수 및 보증 | 소비자 합리적 기대를 충족시키기 위해 제조자 또는 공급자가 다루어야 하는 보증 형태 및 내용 |

⑥ 주요 영역 전문가 작업반 (WG 9)

WG 9, 주요 영역 전문가 작업반은 WG 2(소비자 주요 영역 작업반)와 연계되어 있는 작업반으로 주요 영역 전문가를 관리하는 역할을 하고 있다. WG 2 의장이 공동의장을 담당하고 있다. 주요 영역 전문가의 역할은 주제 영역에 관심 있는 다른 소비자대표들과 정보를 교환하는 것이다. 소비자 이익 문제, 주요 영역에서 국제표준화와 관련된 활동과 진척 상황에 대하여 매년 COPOLCO와 주요 영역 작업반에 보고한다. 전문가는 보고 기간 중 새로이 부상하는 소비자 문제들을 파악해야 한다.

⑦ 서비스 분야 소비자 쟁점 작업반(WG 18)

WG 18, 서비스 분야 소비자 쟁점 작업반은 서비스 분야 표준화에서 소비자 쟁점과 필요를 파악하고, 서비스 분야 표준화에 대한 소비자 참여 문제를 다

루고 해결하기 위해 결성되었다. 이 작업반의 목적은 또한 이해관계자 간, ISO 내 서비스 분야 표준화에 있어 중요한 소비자 쟁점에 대한 이해를 높이는 것이다.

글로벌 소비자 서비스 쟁점의 동향을 파악하고 있다. 글로벌 소비자 서비스 문제 동향 파악 보고서를 제출하기 위해 소비자가 우려하는 서비스 문제와 시급히 서비스표준이 필요한 새로운 기술적 분야를 조사하는 작업을 추진하고 있다. 서비스 사업장에서 서비스 정보 공개에 대한 국제표준 개발 필요성과 가능성을 논의하고 국제표준 개발의 필요성을 탐색하고 국가들 상황을 조사하고 있다. 또 서비스 국제표준화 홍보를 위한 조사와 연구를 하고, 여러 국가의 서비스표준화 방안을 조사, 분석하여 제안사항을 도출하고 있다.

⑧ 소통과 대외 작업반 (WG 20)

WG 20, 소통과 대외 작업반은 2018년에 결성되었다. WG 20(소통과 대외 작업반) 역할은 ISO 중앙사무국과 협력하여 유엔(UN), 세계보건기구(WHO)와 같은 국제기구, 파트너 기관과의 관계를 증진하고 보고하는 것이다. 또한, COPOLCO의 다른 작업반과 협력하여 소통과 대외 활동 기회를 파악하고, COPOLCO에 필요한 전반적인 소통전략을 개발한다. 이 작업반은 홍보자료를 개발하기 위하여 COPOLCO 사무국과 함께 작업하고 의장단에 권고안을 제출하는 역할을 맡고 있다.

WG 20(소통과 대외 작업반)은 작업반 1차 회의록을 회람하고 회원들에게 약력 소개를 요청하였고 보고서 등 출판물을 검토하고 있다. 업무 계획 초안을 회람하고 이해관계자 맵 초안을 개발하였다. 회의 관련 문서를 회람하여 의견을 수렴하여 문서화 하여 내부 소통을 활성화하고 있다. COPOLCO 소통 전략을 수립하였고 이후 의견을 수렴하여 소통전략을 수정 중이다.

(3) COPOLCO 프로젝트 작업반

COPOLCO는 정책개발 상설 작업반과 기술작업반이 다루지 못하는 COPOLCO 운영과 관련한 사항, 전체 전략 및 의제 영역 등을 다루기 위하여 프로젝트 작업반을 3개 운영한다. COPOLCO의 조직 구조를 담당하는 거버넌스 구조 작업반(TG 6), COPOLCO 작업반의 역할과 규모 등을 검토하여 대안을 의장자문단에 제안하는 작업반 검토 작업반(TG 7)과 COPOLCO 운영 규정과 절차 등을 검토하여 개선하는 운영절차 작업반(TG 8)이 있다.

① 거버넌스 구조 작업반(TG 6)

TG 6, 거버넌스 구조 작업반은 2018년 국제표준화에 회원 참여와 대외 활동을 증진하는 것을 목적으로 결성되었다. 주요활동 목표는 COPOLCO의 구조에 중복이 없도록 하여 회원 참여를 높이고, 회원들이 COPOLCO 작업반에 참가하도록 기회를 확대하는 것이다.

TG 6(거버넌스 구조 작업반)은 의장자문단(CAG) 구성원 약 10명에 의해 운영되며 COPOLCO의 기술적이면서 정책 관련 업무를 점검하는 일을 담당했으며, 2018년 이사회 요청에 따라 ‘의장단(Chair’s group)에서 ‘의장자문단(Chair’s advisory group)’으로 재 구조화하였다.

② 작업반 검토 작업반(TG 7)

TG 7, 작업반 검토 작업반은 현재의 작업반들이 COPOLCO 회원들의 필요를 충족시키고 의장단에 적절하게 권고하는지를 검토하기 위해 2019년에 결성되었다. 2020년에 TG 7(작업반 검토 작업반)은 가상회의를 통해 작업반의 최적 구조를 만들기 위해 효과적인 참여를 위한 COPOLCO 회원들의 요구를 조사하고 분석하였다. TG 7(작업반 검토 작업반)은 정책개발 상설 작업반 수를 6개에서 4개로 감소시키는 것을 제안하였다. 작업반 수 감소를 제안하는 이유

는 회의를 개최할 더 많은 시간을 확보하고 더 많은 의제에 자원을 집중하기 위해서이다.

먼저 소비자 보호 정책 그룹 신설이다. WG 4(제품 안전 작업반), WG 5(글로벌 시장에서 소비자 보호 작업반), WG 18(서비스 분야 소비자 쟁점 작업반)의 일부를 결합한 작업반으로 제품과 서비스의 안전성과 기능, 글로벌 시장 측면을 담당한다. 이 작업반은 표준화 의제 제안서와 표준화 영역을 개발한다.

둘째, 소비자 주요 영역과 참여 정책 그룹 신설이다. WG 2(소비자를 위한 주요 영역 작업반)와 WG 3(소비자 참여와 교육훈련 작업반)을 결합한 작업반으로 소비자 참여에 대한 우선순위를 결정하고 소비자대표 참여를 격려하고 그들의 활동과 보고를 조정하고 기존 표준에 대한 개선사항을 제안한다.

셋째, 소통과 대외 활동 정책 작업반 신설이다. COPOLCO의 위상과 소비자를 위한 표준의 편익을 지원하고 높이기 위하여 안내서, 프레젠테이션, 기타 자료들을 개발한다. 커뮤니케이션과 홍보 작업반은 COPOLCO 책임하에 있는 ISO/IEC 가이드 유지에 필요한 설명 자료를 개발한다.

③ 운영 절차 작업반 (TG 8)

TG 8, 운영 절차 업무반은 COPOLCO 구조, 프로세스 및 운영규칙을 검토하고 권고사항을 제안하기 위해 설립되었다. 특히, COPOLCO 부의장 선출 절차를 확립하고, 부의장 선출을 둘러싼 이해충돌에 대비하고 업무 범위와 영역 등 COPOLCO 목적에 부합하는 방식으로 부의장을 선출하기 위한 것이다.

TG 8(운영 절차 작업반)은 COPOLCO 부의장 선출 프로세스를 새로이 도입함으로써 의장자문단(CAG) 회원과 함께 의장 역할 명확화 및 부의장 선출 절차를 정립하였다. 잠재적 이해충돌이 있는 경우, 의장자문단(CAG) 회원들은 부의장 자문 절차에 불참/기권할 수 있도록 하였다. 만일 의장자문단 회원 다

수가 COPOLCO 의장이 추천한 부의장 후보를 반대하거나, 우려를 제기한다면, 이러한 우려에 대응하기 위해 의장자문단 회의를 소집하여야 한다. 의장자문단 회의 후 계속하여 COPOLCO 의장이 추천한 부의장 후보 선출에 동의하지 않는다면 의장은 부의장직에 다른 후보를 지명해야 한다.

5. 세계 주요국 소비자 분야 표준화 활동

주요 선진국은 소비자의 다양한 니즈와 소비자 안전 및 소비자권익 보호를 위한 도구로 표준을 활용하고 있다. 주요국들의 소비자 안전과 보호를 위한 다양한 소비자 활동은 유럽에서 1970년대에 시작되었다. ISO에서는 점점 더 커지는 각국의 소비자 이슈를 ISO 커뮤니티 안에서 논의하려고 1978년에 COPOLCO를 설립하였다. ISO/COPOLCO 사무국에 따르면 ISO 회원국 중에서 49개 회원국이 상설 소비자 참여 구조와 ISO/COPOLCO 대응체계를 구축하고 ISO/COPOLCO에 참여하여 소비자 문제를 해결하려는 노력을 기울였다. 따라서 소비자 표준화 활동을 하는 회원국 중에서 ISO 커뮤니티에서 활발하게 활동하고 있는 주요국의 소비자 표준화 활동 현황을 ISO/COPOLCO 참여 활동을 기준으로 살펴볼 필요가 있다. 또한 한국의 소비자 보호 및 소비자의 권익을 위한 장치로 시행하고 있는 표준정책 및 표준화 활동의 현황을 살펴볼 필요가 있다.

1) 독일

독일표준기구(DIN)는 상설조직으로 사무국과 자문위원회로 구성된 소비자위원회(DIN Consumer Council)를 설립하였다. 소비자위원회는 ISO/COPOLCO에 대응하기 위한 국가위원회 역할을 하고 있으며, 소비자위원회는 국가표준화기구, 유럽표준화기구 및 ISO에서 소비자 이익을 대표하며, DIN의 집행 및 실무

조직에 대해 자문과 지원 임무를 하고 있다. 소비자위원회는 정기적으로 ISO/COPOLCO 활동에 관하여 자문위원회에 보고하고 ISO/COPOLCO에서 논의된 주제에 대한 위원들의 의견을 청취한다. ISO/COPOLCO 활동 중 관련 주제에 대하여 DIN 내 부서와 기술위원회 또는 전문위원회에 참가하는 전문가들에게도 정보를 제공하고 있다.

소비자위원회의 재정은 독일 연방 법률 소비자보호부가 지원한다. 자문위원회(advisory body)는 5명의 위원으로 구성되며 DIN의 이해관계와 관계없이 독립적으로 활동하며 소비자위원회의 전략적 정치적 지침을 정한다. 위원 임기는 3년이며 DIN 회장이 독일 연방 법률 소비자보호부, 식품농업부, 독일 소비자단체 연합회의 자문을 거쳐 지명한다. 소비자위원회 사무국은 8명의 상근 직원이 근무하고 있으며 소비자 관련 전문위원회(TC)를 담당하고 있다.

2) 프랑스

프랑스표준협회(AFNOR)는 표준화 과정에서 소비자 활동을 강화하고 표준화와 소비자 단체 간의 인터페이스 역할을 하기 위해 소비자위원회를 비상설 조직으로 운영하고 있다. 소비자위원회는 소비자단체협의회, 정부 행정부처, 국립소비자연구소, 소비자 안전분야 전문가, 국가시험기관에서 선정된 대표 등 7명으로 구성된다. 매년 2회 회의를 개최하며, 위원장은 위원 중 소비자단체 대표가 맡고 있다. 소비자위원회 위원은 모든 작업반에 참석할 수 있으며, 소비자 관점에서 우선순위를 선정하는 역할을 하고 있다. 위원 3명이 AFNOR 이사회에 참가하고 있으며 AFNOR 표준화 조정 및 집행위원회에 2명이 참여하고 있다. 소비자위원회가 ISO/COPOLCO를 대응하는 국가위원회 역할을 담당하고 있다.

3) 일본

국가표준기구(NSB)인 일본공업표준조사회(JISC)에 소비자위원회를 두고 있으며 사무국은 일본표준협회(JSA)가 맡는다. 소비자위원회는 매년 2회 개최되며 ISO/COPOLCO 총회 전(대체로 5월/6월 중)과 의장단 회의 후(주로 1월 중)에 위원회를 개최하여 ISO/COPOLCO 활동에 대응하는 역할을 하고 있다. 소비자 쟁점들이 제품, 서비스, 사회적 문제 이상의 영역으로 확대되고 있어 소비자위원회 위원들의 전문분야 영역을 넘어서는 경우에 새로운 소비자 문제 영역에 따라 필요한 위원이 소비자위원회에 참여한다. 소비자위원회는 소비자단체 대표 8명, 시험/검사/연구기관 대표 2명, 소비자 관련 대학교수 1명, 소비재 제품 관련 산업계 1명, 일본 소비자생활센터 1명 등 모두 13명의 위원으로 구성된다. 위원회에는 소비자대표뿐 아니라 산업계 대표를 포함함으로써 균형 있게 의견을 수렴하고 있으며 소비자 관점을 우선순위로 고려하고 있지만, 적정성을 위해 다른 관점도 점검하고 있다. 정부에서는 경제산업성, 소비자청(Consumer affairs Agency) 등 3명이 참여하고 있다. 관련 부처가 추가로 참여하기도 한다. 일본공업표준조사회(JISC) 소비자위원회는 ISO/COPOLCO를 대응하는 국가소비자위원회 역할을 하고 있다. 위원회의 재정은 일본 경제산업성이 지원하는데, 일본 전문가들이 ISO/COPOLCO 관련 회의에 참석하는 경비도 포함된다.

4) 호주

호주 소비자위원회는 소비자대표 중심으로 구성이 되어있으며, 다양한 이해관계자가 참여하여 소비자 문제를 논의하고 의견을 제시한다. 소비자위원회는 소비자대표 또는 규제기관 출신의 의장 1명, 호주표준협회 직원인 간사 1명, 호주표준협회 표준개발인정위원회 대표단에서 1명, 소비자단체 대표 1명, 산업 및 기술단체 대표 1명, 정부 규제기관 대표 1명, 공정거래위원회 대표 1명, 연구소 또는 학계 대표 1명, 생산자 또는 무역업체 대표 1명, 시험기관 대표 1명

으로 구성된다. 특히 호주표준협회(SA)가 소비자위원회에 검토를 요청한 사안에 대해 의견을 제시한다. 소비자위원회는 ISO/COPOLCO의 연간 업무 계획에 관련된 쟁점들에 대해 호주표준협회의 전문위원회(TCs)와 소통한다. ISO/COPOLCO 정책 자료를 토대로 이와 관련한 국내 소비자권의 표준화의 우선 순위과제를 개발하고 ISO/COPOLCO에서 제기된 사안에 대한 호주의 의견을 구축하고 발전시킨다. ISO/COPOLCO에 새로운 의제를 제안하고 있다. 글로벌 소비자문제와 국가 차원의 소비자 문제에 관한 정보를 얻기 위하여 외부 인사를 위원회에 초청하기도 한다. 소비자위원회가 ISO/COPOLCO 국가위원회 역할을 하고 있으며, 대체로 ISO/COPOLCO 총회와 의장단 회의를 앞두고 연 2회 개최된다. ISO/COPOLCO 총회와 의장단 회의에 참석할 대표단을 선임하는데 대표단 단장은 소비자위원회 위원 중에서 호주표준협회가 임명하며 주로 소비자위원회 의장이 임명된다.

5) 미국

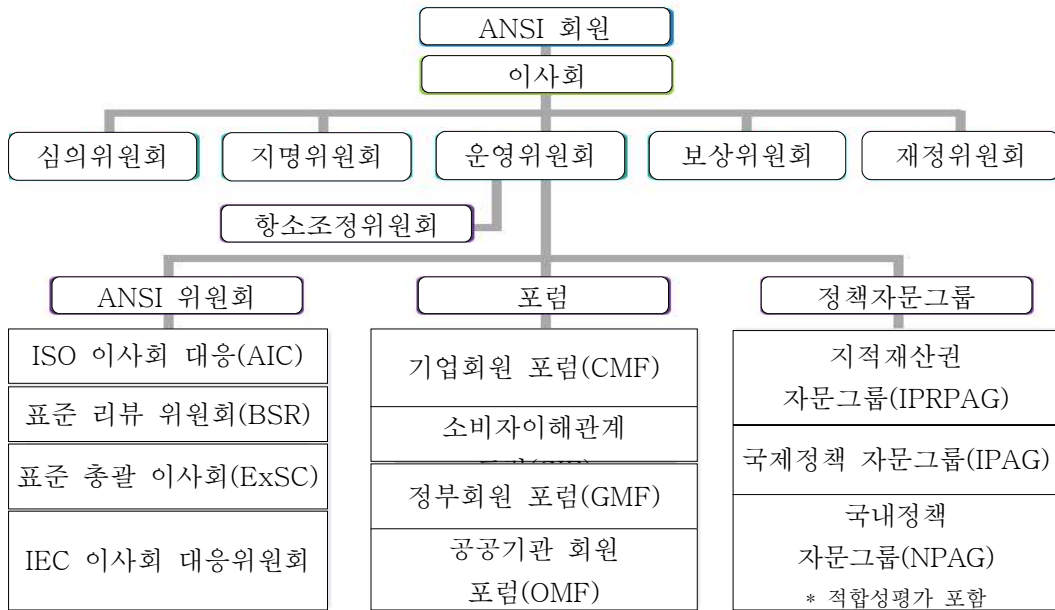
미국표준협회(ANSI)는 1918년 설립된 민간 비영리기관으로 미국 임의표준과 적합성 평가체계를 지원하고 그 영향을 국내, 국제적으로 강화하도록 지원하기 위해 결성되었다. ANSI는 ISO와 IEC의 미국 대표로 참여하고 있다. ANSI는 목표 달성을 위해 4개의 회원포럼을 구성하여 이사회에 보고하도록 한다. 소비자 이해관계자포럼(CIF), 기업 회원포럼(Company Member Forum), 정부 회원포럼(Government Member Forum), 기관 회원포럼(Organizational Member Forum)으로 구성된다.

적극적인 활동을 하는 모든 소비자대표는 소비자 이해관계자포럼(CIF)에 회원으로 참여 가능하며, 회원 투표권은 소비자 이해관계자포럼(CIF) 회의나 행사에 연중 50%를 참석하거나 연 2회 이상 참석한 회원에게 주어진다. CIF 운영 절차는 필요에 따라 이사회에 의해 개정된다. 소비자 이해관계자포럼(CIF)

은 의장, 부의장, 간사를 두고 있으며. 의장은 ANSI 이사회에서 소비자 이해관계자포럼(CIF)을 대표하며 이사회가 제정한 선임 기준에 따라 ANSI 회원 중에서 선임된다. 의장 임기는 1년이며 매년 1월 1일 임기가 시작되고 연임 기간은 연속 3년을 초과하지 못한다. 소비자 이해관계자포럼(CIF) 의장은 지명되는 동시에 부의장을 지명하고 선임한다. 부의장 임기 또한 의장과 같이 1년이며 매년 1월 1일 임기가 시작되고 연임 기간은 연속 3년을 초과하지 못한다.

소비자 이해관계자포럼(CIF)은 ANSI 활동과 관련한 소비자교육을 증진하고 표준화 활동과 표준개발 활동에 소비자 참여를 증진하기 위한 활동을 한다. 자발적 합의 표준 절차에 소비자 입장을 제시하며, 회원의 이해관계 이슈에 대응하고 이슈를 식별하고 이사회가 대응하도록 한다. 또한, 회원과 이해관계자들의 의견교환과 네트워킹을 위한 포럼을 제공하고, 관련 이슈에 대한 “조기 경고” 메커니즘을 제공한다. ANSI의 효율과 신뢰성을 향상하게 시키고 ANSI 회원 가입과 유지를 위한 활동에도 참여한다.

<그림 2-3> 미국 ANSI 조직



(출처) ANSI 홈페이지(<https://www.ansi.org/about/organizational-chart>)

소비자 이해관계자포럼(CIF) 회의는 의장이 소집하거나 소비자 이해관계자 포럼(CIF) 회원 2분의 1 이상의 제청으로 간사에 의해 소집될 수 있다. 연 3회 회의를 개최하며 이 중 1회는 ISO/COPOLCO 총회에 참석하는 ANSI 대표단의 회의 준비를 위하여 ISO/COPOLCO 총회 약 1개월 전에 개최된다. 주로 ISO/COPOLCO 총회 전 봄과 가을에 회의가 개최된다. 의장이나 회원 제청으로 필요할 때 추가 회의를 개최할 수 있다. ANSI 콘퍼런스와 연계하는 등 ANSI 회원포럼과 함께 개최하는 공동회의도 최소 연 1회 개최한다. 회의 절차는 회의 3주 전 간사가 소비자 이해관계자포럼(CIF) 전 회원에게 전자문서 등 전자수단으로 회의 일시와 장소, 의제 초안을 보내 통지한다.

6) 한국

한국에서 소비자 활동의 일환으로 공식적인 소비자 표준화 활동은 2000년대

초반일 것으로 판단된다. 김재욱 전) 소비자시민모임 회장이 ISO/COPOLCO에서 한국의 소비자를 대표하여 국제표준화 활동에 참여하기 시작하였다. 이후 김재욱 회장은 2006~2009년에 ISO/COPOLCO 의장으로 당선되어 전 세계 소비자의 의견을 발굴하여 소비자권익을 위한 ISO 표준화 활동을 이끌었다. 또한 2008년에는 우리나라에서 ISO/COPOLCO 총회를 개최하여 한국의 소비자 표준화 활동을 지속적으로 확대하는 계기가 되었다. 이후 한국표준협회에서는 2008년, 2009년 소비자들에게 표준 중요성을 인식시키기 위하여 소비자 표준화 세미나를 개최하기도 하였다, 이후 2010년에 소비자대표, 산업계, 학계 및 정부 대표가 참여하는 생활표준화추진협의회를 설립하여 소비자 관련 표준 발굴, 소비자 표준화 교육 등 소비자의 권익과 소비자 안전을 위한 표준화 활동을 본격적으로 시작하였다. 여기에서 발굴된 생활표준 아이디어를 국가표준(KS)으로 제정하기 위한 국가표준 제정 절차도 2014년에 마련하였다.

<표 2-6> 소비자 표준 국가표준 제정 절차

| 1단계 | 2단계 | 3단계 | 4단계 |
|--------------|---------------------------|--|----------------------|
| 국민제안 | 다양성 검토 | 표준과제 선정 | 표준제정 |
| 표준아이디어 접수 | 과제평가 (전문가, 이해관계자 의견수렴) | 국민행복표준협의회 (소비자·사회복지단체, 표준개발기관 등) | 전문위원회 기술심의회 고시 |

그러나 현재 국가기술표준원 제품안전정책과에서 ISO/COPOLCO 대응을 위한 국가위원회를 담당하고 있으나 앞에서 살펴본 주요국과 같이 COPOLCO 대응을 위한 표준화 활동이 어떻게 이루어지는지는 명확하지 않다.

Ⅲ. 소비자 표준 현황

1. 소비자를 위한 주요 표준화 활동

ISO에서는 다양한 표준들을 제정한다. 제품에 대한 표준, 시험방법에 관한 표준, 조직의 사회적 의무 활동에 대한 표준 그리고 소비자와 관련된 표준 등 많은 종류의 표준들이 존재한다. 여기서는 소비자 관련 표준 중에서 COPOLCO에서 제정하고 관리하는 가이드 표준과 COPOLCO에서 표준개발에 참여하여 제정된 소비자 표준들로 나누어 살펴보겠다.

COPOLCO의 프로젝트 진행은 작업반을 통해 이루어진다. 통상 작업반이 COPOLCO 총회에 프로젝트 승인을 요청하면 총회에서는 통상적으로 결의안의 형식으로 작업 프로그램을 승인한다. 작업반은 의장의 요청에 따라 의장자문단(CAG)에 진행 상황을 보고한다.

COPOLCO는 가이드(Guide) 표준이나 정보 간행물 이외에 국제표준(IS)이나 발간물(Deliverable)을 생산하지 않으나 ISO가 개발할 수 있는 작업 항목이나 기술업무의 새로운 영역을 제안할 수 있다. COPOLCO 회원이나 작업반 전문가는 COPOLCO 템플릿을 사용하여 데이터와 국가 경험 사례 및 국제적인 이해관계에 대한 증거를 포함시켜 COPOLCO 작업반에서 개발할 기술개발 항목이나 분야 주제를 제안한다. COPOLCO 간사는 제안에 대해 제안자 및 의장과 함께 검토하고 제안서 진행을 위해 관련된 작업반 의장(컨비너)에게 보낸다. 의장이 요청하는 경우 의장자문단(CAG)은 제안에 대해 의장에게 자문을 할 수 있다.

COPOLCO는 작업반 활동을 통해 국제표준화 의제를 발굴한다. ISO/IEC Guide 50 안전 측면 - 표준 및 기타 규격의 어린이 안전을 위한 가이드와 ISO/IEC Guide 51 안전 측면 - 표준에 포함시킬 가이드에 대한 체계적 검토

(Systematic Review)도 이행하였다. 서비스표준과 관련해서는 ISO/IEC Guide 76 서비스표준 개발 - 소비자 이슈 조치 시 권고사항(WG 18)을 개정하였다. COPOLCO 거버넌스 구조와 운영의 전략적 검토(TG 6)와 ISO/TS 17033 윤리 표시와 지원 정보 - 원칙과 필요요건에 대한 공동작업도 진행하였다. 지금까지 COPOLCO가 주도하여 제정한 대표적인 소비자권익 관련 국제표준은 아래의 <표 3-1> 및 <표 3-2>와 같다.

<표 3-1> COPOLCO가 주도한 대표적 소비자 표준

| 년도 | 분야 | 표준명 |
|------|---------------|---|
| 2002 | 기업의 사회적 책임 | ISO 26000 사회적 책임 지침 |
| 2005 | 소비자 안전 | ISO 10393 소비자 제품리콜, 10377 소비자 제품안전 |
| 2008 | 지속가능한 에너지 | ISO 50007 에너지서비스 평가와 개선 |
| 2010 | 금융서비스 소비자 신뢰 | ISO 12812 코어뱅킹-모바일 banking |
| 2012 | 제품 위조 및 사기 방지 | ISO 12931 위조방지 |
| 2014 | 관광 | ISO 21101 모험 관광 -안전관리시스템 - 필요요건 |
| 2015 | 온라인 소비자 보호 | ISO 20488(온라인 소비자리뷰 |
| 2017 | 환경 | ISO 14026 환경표시와 선언-탄소발자국 정보 커뮤니케이션을 위한 원칙, 필요요건과 지침 |
| 2018 | 고객만족 | ISO 10001 품질관리 - 고객만족 - 기업의 행동강령 지침 |

〈표 3-2〉 COPOLCO가 주도한 대표적 ISO/IEC 가이드

| 번호 | 국제표준 | 국가표준 |
|----|---|-----------------------|
| 1 | ISO/IEC Guide 14:2018 소비자를 위한 상품 및 서비스의 구매 정보에 대한 지침 | KS A ISO/IEC GUIDE 14 |
| 2 | ISO/IEC Guide 37:2012 소비자제품의 사용설명서에 대한 지침 | KS A ISO/IEC GUIDE 37 |
| 3 | ISO/IEC Guide 41:2018 포장 - 소비자 요구 처리에 대한 권고안 | KS A ISO/IEC GUIDE 46 |
| 4 | ISO/IEC Guide 46:2017 소비재 및 관련 서비스의 비교 테스트 - 일반 원칙 | |
| 5 | ISO/IEC Guide 50:2014 안전 측면 - 표준 및 기타 규격의 어린이 안전을 위한 지침 | KS A ISO/IEC GUIDE 50 |
| 6 | ISO/IEC Guide 51:2014 안전 측면 - 표준에 포함시킬 지침 | KS A ISO/IEC GUIDE 51 |
| 7 | ISO/IEC Guide 74:2004 그래픽 심볼 - 소비자의 요구를 반영하기 위한 기술지침 | |
| 8 | ISO/IEC Guide 76:2020 서비스 표준 개발 - 소비자 이슈 조치 시 권고사항 | KS A ISO/IEC GUIDE 76 |

2. 세부 영역별 소비자 분야 표준 현황

1) 제품안전 분야

① ISO 10393:2013 소비자 제품리콜 - 공급자 지침

소비자 제품 리콜 및 제품이 제조 시설을 떠난 후에 취해지는 기타 시정 조치와 관련하여 공급자에게 실용적인 지침을 제공한다. 기타 시정 조치에는 환불, 보완용 부품, 수리, 교환, 폐기 및 공시 등이 포함되나 이에 국한되지는 않는다. 이 표준은 소비자 제품을 대상으로 적용되나, 기타 부문에도 적용될 수 있다.

② ISO 10377:2013 소비자 제품안전 - 공급자 지침

소비자 제품 안전 평가와 관리에 대해 공급자들에게 실질적인 지침을 제공한다. 여기에는 해당 요건을 충족시키기 위해 리스크 수준 검토와 리스크 관리를 효과적으로 문서화시키는 방법이 포함된다. 이 표준은 위험 요소를 식별, 평가, 감소 또는 제거하는 법, 리스크를 용인 가능 수준으로 감소시켜 관리하는 법 및 소비자 제품의 안전한 사용 또는 폐기에 필수적인 위험요소 경고문 또는 설명서를 제공하는 법을 기술한다. 이 표준은 소비자 제품을 대상으로 적용되나, 다른 제품 부문의 안전과 관련된 결정에도 적용될 수 있다.

③ ISO 20245:2017 중고품 국가 간 이동 기준

국가 간의 거래, 판매, 판매 제안, 기부 또는 교환되는 중고 제품에 대한 최소 심사 기준을 제공한다. 소비자가 사용할 때 중고 제품이 상호 작용하는 건강, 안전 및 환경을 보호하기 위한 것이다. 최소한 하나의 국경을 넘어 배송되는 중고 제품에 적용되며, 최종 사용자는 소비자이다. 이 표준은 재제조, 재조립 또는 수선된 상품에는 적용되지 않는다.

2) 소비생활 분야

① ISO 18295-1:2017 고객소통창구-제1부 고객연락센터 요구사항

이 표준은 고객 소통 창구(CCC)에 대한 서비스 요구 사항을 규정한다. 클라이언트와 고객의 요구를 지속적으로 사전에 충족하거나 초과하는 서비스 제공을 목표로 하는 모든 고객 소통 창구(CCC)에 대한 프레임워크를 제공한다. 인-바운드 및 아웃-바운드를 포함하여 모든 부문과 모든 상호 작용 채널에 걸쳐 모든 규모의 사내(캡티브) 및 아웃소싱(제3자 사업자) 고객 소통 창구(CCC)에

모두 적용된다.

② ISO 18295-2:2017 고객소통창구-제2부 고객연락센터를 이용하는 소비자 요구사항

이 표준은 고객 소통 창구(CCC) 서비스를 이용하는 조직에 대한 요구사항을 규정한다. 요구사항을 충족하는 고객 소통 창구(CCC)의 적절한 서비스 방식을 제공하고 관리함으로써 고객의 기대가 일관되게 충족되도록 한다. 음성 및 비음성 미디어를 포함한 여러 연락 채널에서 사내(캡티브) 및 아웃소싱(제3자 사업자) 포함한 모든 부문에 걸쳐 모든 규모의 고객 소통 창구(CCC)를 이용하는 고객에게 적용된다.

③ ISO 14026:2017 환경성 표시 및 선언-발자국 정보전달을 위한 원칙, 요구사항 및 지침

이 표준은 제품을 위한 환경성 표시 및 선언을 다루는 표준에 속한다. 특정 영역과 관련된 제품의 환경적 측면 및 잠재적 환경 영향이 전달되는 방법에 대한 요구사항 및 지침을 제공한다. 발자국 정보전달은 생산, 사용 및 폐기 단계를 포함하여 잠재적 환경영향이 발생할 수 있는 구역과 관련된 국지적 또는 지역적 상황을 고려한다. 이 표준은 정량화 방법론과 관계없이 모든 발자국 정보전달이 동일한 원칙 및 절차를 따르는 것을 목적으로 한다.

④ ISO 19809:2017 포장-접근가능한 디자인-정보 및 표시

정보 및 표시와 관련하여 소비자 포장의 접근 가능한 디자인에 관한 요구사항 및 권고사항을 제공한다. 이 문서는 감각 또는 인지 능력을 고려하여 가장 광범위한 능력이 있는 사람들이 소비자 패키지에 접근할 수 있도록 정보와 표시를 디자인하고 제시하기 위한 고려사항과 방법을 규정한다. 이 문서는 소비

자 포장에 표시된 모든 유형의 정보 및 표시에 적용된다. 이 문서에서 특히 제외되는 것은 변조 확인을 포함하여 의약품 및 의료 기기에 대한 정보 및 표시입니다. 이 문서에 명시된 설계 고려 사항 및 방법은 주로 포장 설계자, 개발자 그리고 평가자를 대상으로 한다.

⑤ ISO 17480:2015 포장-접근가능한 디자인-개봉 용이성

개봉 용이성에 중점을 둔 포장을 위한 접근 가능한 디자인에 대한 요구사항 및 권고사항을 지정한다. 다른 기계적 수단을 이용하지 않고 다시 닫을 수 있는 소비자 포장 및 다시 닫을 수 없는 소비자 포장에 적용된다. 이 표준은 개봉 위치, 개봉 방법, 평가 기술, 계측 및 사용자 기반을 포함하여 개봉과 관련된 설계 측면을 다룬다. 이 표준은 주로 포장 디자이너, 개발자와 평가자를 위한 것이며 다른 분야에도 유용할 수 있다. 안전 또는 기타 이유로 규제되는 제품, 예를 들면 독성 또는 위험물 및 물질, 의약품 및 의료 기기의 경우 해당 규정이 우선한다.

⑥ ISO 20488:2018 온라인 소비자 리뷰 - 수집, 검토 및 게시에 대한 원칙 및 요구사항

리뷰 관리자가 온라인 소비자 리뷰를 수집, 검토 및 게시할 때 적용할 원칙과 방법에 대한 요구사항과 권고사항을 제공한다. 고객 리뷰를 수집하는 제품 및 서비스 공급업체, 공급업체와 계약한 제3자 또는 독립적인 제3자를 포함하여 소비자 리뷰를 온라인으로 게시하는 모든 조직에 적용된다. 수집, 검토 및 게시와 관련된 다양한 프로세스가 다양한 시간에 다른 조직에서 수행될 수 있음을 인지하고 있다. 이 문서는 모든 방법론으로 수집된 온라인에 게시된 리뷰에 적용된다.

⑦ IWA 27:2017 공유경제를 위한 기본원칙 및 프레임워크

이 문서는 공유경제의 주요 사회적, 환경적, 경제적 영향과 기회를 다루는 의사결정 및 행동을 위한 기본 원칙과 프레임워크를 제공한다.

⑧ ISO/TS 17033:2019 윤리적 표시와 지원 정보 - 원칙 및 요구사항

이 문서는 제품, 프로세스, 서비스 또는 조직의 윤리적 측면에 대한 정확하고 신뢰할 수 있으며 검증 가능한 정보의 전달을 용이하게 하기 위한 것이다. 새로운 표시의 생성, 기존 표시의 개선 및 사용자가 이미 시장에 있는 표시를 이해하는 데 도움이 된다. 이 문서는 특정 표준이 개발되지 않았거나 기존 표준을 보완하기 위해 윤리적 표시를 개발 및 선언하고 지원 정보를 제공하기 위한 원칙과 요구사항을 제공한다. 이 문서는 모든 유형의 조직에서 사용할 수 있으며 제품, 프로세스, 서비스 또는 조직과 관련된 모든 유형의 윤리적 표시에 적용할 수 있다. 이 문서는 윤리적 표시와 그 사용에 대해 더 알고 싶어 하는 사람들도 사용할 수 있다. 이 문서는 특정 측면 및 부문별 윤리적 표시를 위한 프로그램 개발을 지원할 수 있다.

⑨ ISO 21041:2018 단위 가격에 대한 지침

이 문서는 수기, 인쇄 또는 전자수단으로 표시되는 단가에 대한 원칙과 모범사례 지침을 제공한다. 슈퍼마켓, 철물점, 약국, 편의점, 자동차 부품 공급업체 그리고 애완동물 제품 공급업체를 포함한 모든 소매업체에 적용된다. 매장 및 온라인을 포함한 판매 시점, 그리고 전자매체와 인쇄물에 의한 광고를 포함하여 제품 홍보를 할 때 가격이 표시되는 포장 및 비포장 식품 및 소비재에 적용된다.

⑩ ISO 22059:2020 소비자 품질보증 지침

제조업체 및/또는 공급업체가 소비자가 제품에 대해 합리적으로 기대하는

것을 처리하는 데 사용할 수 있는 품질보증의 형식과 내용을 제공한다. 이 문서는 온라인 거래를 포함하여 신제품 및 중고 제품에 대해 기업과 소비자 간의 거래에 적용된다.

3) 품질경영 분야

① ISO 10001:2021 품질경영-고객만족-조직의 실행규범에 대한 지침

고객만족 실행규범을 기획, 설계, 개발, 실행, 유지 및 개선하기 위한 지침을 제공한다. 이 표준은 조직의 활동과 관련하여 조직이 고객에게 한 약속이 포함된 제품 관련 규범에 적용한다. 그러한 약속 및 관련 규정은 강화된 고객만족을 목표로 한다.

② ISO 10002:2019 품질경영-고객만족-조직의 불만처리에 대한 지침

기획, 설계, 운영, 유지 및 개선을 포함한 조직 내 제품 관련 불만 처리 프로세스에 대한 지침을 제공한다. 기술된 불만처리 절차를 전체 품질경영시스템 중 하나의 절차로 활용하는 것이 적절하다.

③ ISO 10003:2021 품질경영-고객만족-조직의 외부 분쟁 해결 지침

조직에 의해 해결되지 않은 불만에 대한 효과적이고, 효율적인 분쟁해결 프로세스를 기획, 설계, 개발, 운영, 유지 및 개선을 위한 조직에 지침을 제공한다.

④ ISO 10004:2021 품질경영-고객만족-고객만족도 모니터링 및 측정 지침

고객 만족도를 모니터링하고 측정하기 위한 프로세스 정의 및 구현에 대한 지침을 제공한다. 이 표준은 제공되는 유형, 크기 또는 제품과 관계없이 조직에서 사용하기 위한 것이다. 모니터링 및 측정 초점은 조직 외부의 고객이다.

⑤ ISO 10008:2013 품질 관리 - 고객 만족 - B2C 전자 상거래에 대한 지침

조직 내에서 효과적이고 효율적인 B2C 전자 상거래(ECT) 시스템을 계획, 설계, 개발, 구현, 유지 관리 및 개선하기 위한 지침을 제공한다. 규모, 유형 및 활동과 관계없이 B2C 전자 상거래에 참여하거나 참여할 계획인 모든 조직에 적용된다. 소비자 계약의 일부를 구성하거나 적용 가능한 법적 및 규제 요구 사항에서 제공하는 권리 또는 의무를 변경하기 위한 것이 아니다. B2C ECT에 대한 소비자의 신뢰를 높이고 소비자 만족도를 높이기 위해 조직이 공정하고 효과적이고 효율적이며 투명하고 안전한 B2C ECT 시스템을 설정할 수 있도록 하는 것을 목표로 한다. 또한 고객의 하위 집합인 소비자와 관련된 B2C ECT를 목표로 한다. 이 표준이 제공한 지침은 조직의 품질 관리 시스템을 보완할 수 있다.

⑥ ISO 26000:2021 사회적 책임에 대한 지침

조직의 규모 또는 위치와 관계없이 모든 형태의 조직에게 a) 사회적 책임 개념, 용어와 정의 b) 사회적 책임 배경, 동향 및 특성 c) 사회적 책임 원칙 및 관행 d) 사회적 책임 핵심 주제 및 이슈 e) 사회적 책임있는 행동을 조직 전반에 그리고 조직의 영향권 내에 있는 정책 및 관행을 통해 통합, 실행 및 촉진 f) 이해관계자 식별 및 참여 g) 사회적 책임 실행 의지, 성과 및 기타 정보에 대한 의사소통 지침을 제공한다. 이 표준은 조직이 지속가능발전에 기여할 수 있도록 지원하는 것을 목적으로 한다. 법 준수가 조직의 기본 의무이고 사회적 책임의 핵심 요소라는 것을 인식하면서, 법 준수 이상의 활동을 하도록 조직을 장려하기 위한 것이다. 또한 사회적 책임 분야에 대한 공통의 이해를 촉진하고, 사회적 책임을 위한 여타의 문서와 이니셔티브를 대체하지 않고 보완한다. 이 표준은 경영시스템 표준이 아니다. 이 표준은 인증 목적, 규제

또는 계약상 이용을 위한 것이 아니며 적합하지도 않다. 이 표준은 조직에 사회적 책임에 대한 지침을 제공하기 위한 것으로, 공공 정책 활동의 일부로 사용될 수 있다.

4) 금융재무 분야

① ISO 12812-1:2017 모바일 금융서비스-제1부 일반 프레임워크

모바일 기기와 관련된 결제 및 बैं킹 서비스인 모바일 금융서비스 일반 프레임워크를 정의를 제공한다. 이 표준이 주로 a) 국제 금융 산업에서 일반적으로 동의하는 일련의 정의, b) 그러한 서비스의 개발을 위해 모바일 장치가 제공하는 기회, c) 개인 및 기업의 다양한 고객에게 지속가능하고 안정적인 서비스를 제공하고자 하는 모바일 금융 서비스 제공자를 위해 장애를 줄이거나 최소화하는 환경을 조성하는 동시에 고객의 이익 보호, d) 모바일 근접 결제, 모바일 원격 결제 및 모바일 बैं킹을 포함하여 모바일 장치를 통해 액세스되는 다양한 유형의 모바일 금융 서비스, e) 모바일 금융서비스 지원 기술 그리고 f) 모바일 결제 생태계와 관련한 이해관계자 등을 다룬다.

② ISO/TS 12812-2:2017 모바일 금융서비스-제2부 보안 및 데이터 보호

모바일 금융서비스의 보안 관리를 위한 프레임워크를 설명하고 규정한다. 여기에는 a) 보안 정책 설계를 위한 일반 모델, b) 최소한의 보안 요구 사항 세트, c) 모바일 금융서비스에 대해 고려해야 할 지점 간 측면, 종단 간 측면, 보안 인증 측면 및 모바일 디지털 서명 생성을 포함하여 모바일 장치 인증, 금융 메시지 보안 교환 및 외부 인증을 위한 권장 암호화 프로토콜 및 메커니즘, d) 모바일 금융서비스의 안전 인증을 위한 상호 운용성 문제, e) 민감 데이터 보호를 위한 권장 사항, f) 자금 세탁 방지 및 테러 자금 지원 방지 등

국가 법률 및 규정의 시행 지침 및 g) 보안 관리 고려사항.

③ ISO/TS 12812-3:2017 모바일 금융서비스-제3부 금융 애플리케이션 수명 주기 관리

모바일 금융서비스에 사용되는 애플리케이션의 상호 운용 가능한 수명 주기 관리를 규정한다. ISO 12812-1에 정의된 대로 애플리케이션은 모바일 금융서비스에 대한 기능을 제공하는 데 필요한 소프트웨어 모듈 및/또는 데이터 세트이다. 이 문서는 인증, बैंकिंग 및 지불 애플리케이션, 자격 증명을 다루는 데 사용되는 다양한 유형의 애플리케이션을 다룬다.

④ ISO/TS 12814-4:2017 모바일 금융서비스-제4부 개인 간 모바일 결제

ISO/TS 12814-4:2017은 포괄적 요구사항 및 권고사항은 물론 상호 운용 가능한 개인 대 모바일 결제 구현을 위한 특정 사용 사례를 제공한다. 기존 지불 수단의 레거시 인프라를 활용하여 근본적인 기술, 조직, 비즈니스, 법률 및 정책 문제를 제시할 뿐만 아니라 개인 대 모바일 지불 시스템 및 프로세스의 운영 기능을 제어하는 원칙에 중점을 둔다.

⑤ ISO/TS 12812-5:2017 모바일 금융서비스-제5부 기업 간 모바일 결제

개인(“소비자“, “지불인“ 또는 “기업“)이 모바일 장치를 사용하여 사업체(“판매자“ 또는 “수취인“)에 지급하는 메커니즘에 중점을 둔다. 이 문서는 “푸시” 및 “풀” 결제(즉, 모바일 장치에서 POI로 푸시 또는 전송되거나 모바일 장치 또는 POI로 가져오거나 수신되는 트랜잭션을 모두 지원한다. 모바일 금융서비스 환경의 가장 중요한 측면 중 하나는 기업에 대한 모바일 결제이다. 소비자 또는 소비자로서의 기업이 판매자에게 지급하는 방법은 여러 가지가 있다. 이 표준은 프로세스에 관련된 사람과 상관없이 자금 이체를 동원하

는 데 관련된 메커니즘을 사용하기 위한 포괄적인 표준을 제공한다.

⑥ ISO 22222:2018 개인 재무 설계 - 개인 재무설계사의 요건

개인 재무 설계 프로세스를 정의하고 개인 재무 설계사의 윤리적 행위, 전문능력 및 경험에 대한 요건을 규정한다. 이 표준은 고용 형태와 관계없이 모든 개인 재무 설계사에게 적용된다. 이 표준은 다양한 적합성 평가방법에 대하여 기술하고 각 방법에 적용되는 요건을 규정한다.

5) 서비스 분야

① ISO 24510:2019 상·하수도 서비스와 관련된 활동-사용자 서비스에 대한 평가와 개선을 위한 지침

이 표준은 사용자에게 관련되고 또한 사용자가 관심을 두는 상하수도 서비스 요소들을 기술한다. 또한 어떻게 사용자의 요구와 기대를 확인하는지, 또 그 기대와 요구가 충족되고 있는지에 대한 평가 지침을 제공한다.

② ISO 50007:2017 에너지 서비스-사용자를 위한 에너지 서비스의 평가 및 개선 지침

이 표준은 에너지 서비스 공급자가 사용자에게 제공하는 에너지 서비스 관련 구성요소를 설명한다.

③ ISO 21101:2014 어드벤처 관광- 안전관리시스템-요구사항

이 표준은 어드벤처 관광 활동 제공자를 위한 안전관리시스템의 요구사항을 제공한다. 공급자는 안전 성능을 향상시키고, 참가자와 직원 안전에 대한 기대치를 충족하기 위해 안전한 관행을 보여주고, 적용 가능한 법적 요구사항 준

수를 지원할 때 이 표준을 사용할 수 있다. 다양한 사회적, 문화적, 지리적 환경에서 운영되는 모든 형태와 규모의 제공업체에서 사용할 수 있다.

④ ISO 14452 요금 청구서 서비스 -요구사항

이 표준은 모든 소비 기반 유틸리티 네트워크 서비스를 국내 고객에게 청구하기 위한 최소 요구사항을 제공한다. 청구서를 생성하고 청구서가 발송된 후 발생하는 문제를 처리하는 데 필요한 프로세스와 청구 문서 또는 명세서의 내용을 다룬다. 이 국제표준은 계량되지 않거나 배달 지점에서 계량되거나 원격으로 계량되는 유틸리티 네트워크 서비스에 적용되며(예: 공급자 자체 구내에서) 계량 또는 측정된 요금과 동일한 청구서에 나타나는 계량되지 않거나 측정되지 않은 요금뿐만 아니라 고정 요금을 다룬다.

3. 최근 추진 중인 소비자 관련 표준화 동향

최근에 COPOLCO가 주도하여 조직한 프로젝트위원회(PC)와 이미 제정되었거나 제정 중인 국제표준(IS)은 다음과 같다.

- ISO/PC 303, ISO 22059 소비자 품질보증 지침
- ISO/PC 311, ISO 22458 포괄적 서비스 지침: 취약 계층 소비자 파악 및 대응
- ISO/PC 317, ISO 31700 소비자 보호: 소비자 제품과 서비스 설계에 의한 개인 정보보호
- ISO/PC 329 소비자사고 조사 지침

한편 COPOLCO가 국제표준화를 추진 중인 소비자권익 관련 신규 작업항목은 다음과 같다.

- 청소년과 학교 여행을 위한 위험 관리 (WG 4)

- 사용설명서에 대한 규범적 문서의 차이 분석 (WG 4)
- 충전재의 생물학적, 화학적 안전성 작업 (WG 4)
- 어린이에게 영향을 주는 광고와 마케팅을 위한 지침 (WG 5)
- 온라인 거래약관 관련 기관을 위한 지침 (WG 5)
- 디지털 유산: 고인의 온라인계정 관리 (WG 5)

4. 최근 신기술 및 제품 안전 표준 추진 현황

최근 제품 안전 표준과 관련한 표준화 활동이 활발하다. 예를 들면 소형제품이나 부품으로 인한 질식위험(WG 4)에 대한 신규 작업항목, 소비자사고 조사에 대한 신규 작업항목을 신규표준안(WG 4)으로 제안하였다. 최근 제품 안전 표준 추진 프로젝트는 다음과 같다.

① 인공지능 (Artificial Intelligence)

인공지능과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO/JTC 1/SC 42/WG 1 인공지능/사회적, 윤리적 기초
- ISO/JTC 1/SC 42/WG 2 인공지능/특정 윤리적 필요요건
- ISO/IEC AWI TR 24027 인공지능 시스템과 인공지능 보조 의사결정에서의 편차
- ISO/IEC PRF TR 24028 인공지능의 신뢰성 검토
- ISO/IEC CD TR 24030 사용 사례
- ISO/IEC AWI TR 24368, 윤리적, 사회적 우려 검토
- IEC SEG 10, 자치/인공지능 적용에서의 윤리 작업반(WG)1, 사회적, 윤리적

기초

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 사회 모든 측면에 영향을 주는 만연된 기술의 경우 소비자 의견과 사회적 의견이 전반적으로 수렴되어야 한다.
- 의사결정의 ‘블랙박스’ 로써 비의도적 영향을 명확히 하는 윤리적 인공지능을 검토하여야 한다.
- 건강과 안전성, 많은 측면(인종적, 재정적, 고용, 제품 접근)을 포함하는 포용성, 안전(보안), 프라이버시와 신분(정체성), 정부 서비스 접근, 행동 영향/통제(광고), 군사 작전, 지속가능성, 웰빙(건강과 안전)을 고려하여야 한다.

② 소비자 품질보증(Consumer warranties and guarantees)

소비자 품질보증과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG)]

- ISO/PC 303, ISO 22059 소비자 품질보증 지침

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 품질보증 제도의 결여, 불분명하거나 불공정한 품질보증 제도
- 품질보증제도 관련 소비자 권리에 관한 불충분한 정보

③ 화장품-대기오염 보호 요인 (Cosmetics- Air Pollution Protection Factor)

화장품과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO/TC 217, 화장품 - 대기오염 보호 요인 (APPF)
- ISO/TC 217/WG 7 화장품/자외선 보호 테스트 방법

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 제품 표시는 종종 모호하고 일관성이 없고 시장에서 혼란을 야기한다.
- 신뢰성 있고 믿을만한 결과를 제공하고, 표준화된 테스트를 개발한다.

④ 고령자와 장애인-제품, 서비스와 환경(Elderly & persons with disabilities - Products, services and environments)

고령자와 장애인과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- 접근성에 관한 ISO 전략자문단(TMB SAG on Accessibility)
- ISO/TC 173/SC 7, 장애인을 위한 보조제품, 접근가능한 설계(디자인)
- ISO/TC 59/SC 16, 건물 및 토목공사/건조 환경 접근성과 사용가능성
- ISO/TC 59/SC 17, 건물 및 토목공사/건물 및 토목공사 지속가능성
- ISO/TC 159/WG 2, 인체공학/특수 조건의 사람들을 위한 인체공학
- ISO/TC 159/SC 4/WG 10, 인체공학/인간 시스템 상호작용의 인체공학/소비자 제품을 위한 접근가능한 설계(디자인)
- ISO/TC 159/SC 5/WG 5, 인체공학/물리적 환경의 인체공학/특수 필요요건을 가진 사람들을 위한 물리적 환경
- ISO/TC 122, 포장 - 접근가능한 설계
- ISO/IEC JTC 1/SC 35/WG 6, 사용자 인터페이스 접근가능성
- ISO/IEC JTC 1/SC 35/ WG 6, 사용자 인터페이스 접근가능성
- ISO/TC 314, 고령화 사회

- ISO/TC 314/WG 3, 돌봄종사자 포용,
- IEC/TC 59/WG 11, 가정용과 이와 유사한 전자기기의 수행
- IEC SyC AAL, 보조에 의한 활동적인 생활

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 고령자와 장애인은 소비자 제품을 사용하는 데 어려움을 겪으므로 이를 해결할 수 있는 표준이 필요하다.
- 궁극적으로 좋은 설계를 통해 추가적인 사고를 예방할 수 있고 모든 사회적 이익을 가능케 한다고 할 수 있다.

⑤ 전자담배, 전자담배 액상과 제품들(Electronic Cigarettes, vape and vapour products)

전자담배, 전자담배 액상과 제품들과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO/TC 126, 담배와 담배 제품
 - SC 3/WG 3, 액상제품의 배출 테스트를 위한 분석 방법
- ISO/TC 126/SC 3, 전자담배 액상과 액상 제품
 - WG 4, 전자담배 기기에 대한 요구사항 및 테스트 방법
- CEN/TC 437, 전자담배와 전자

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 안전성과 건강, 성능, 목적과 사용을 위한 적합성을 고려해야 한다. 고 독성 화학물질, 예를 들면 니코틴과 같은 물질 접근과 관련하여 아동을 위한 요구는 특히 중요하다. 전자담배 액상에 존재하거나 방출되는 화학물질에 연

관련 우려가 제기되어 왔다. 또한 정보(담배와 비교하여 전자담배가 갖는 이점이나 단점)에 대한 문제와 환경보호 문제가 있다. 그리고 배터리와 충전기 등 하드웨어에 연관된 문제들로 인해 화재와 폭발을 회피해야 하는 것과 관련된 문제들이 있다.

- 활동 회원과 전문성 결여로 인해 표준화 진척 없다. 따라서 국제표준화 작업이 낮은 속도로 진행되고 시험 절차에 더 초점을 두고 있다.
- 규제당국 관계자들이 위원회에 참여하고 있기는 하지만 산업계 이해에 의한 독점이 심하다. 모든 작업반은 대형 글로벌 담배회사를 포함한 산업계 이해에 의해 심각하게 비중이 치우쳐 있다.

⑥ 윤리적 표시와 환경 라벨(Ethical claims and environmental labels)

윤리적 표시와 환경 라벨과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO/CASCO/WG 53, 윤리적 표시-라벨과 지원 정보
- ISO/TC 207/SC 3, 환경 라벨링

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 시장에서는 윤리 표시의 요구가 급증하고 있다.
- 투명성을 확실히 해야 한다.
- 이들 표시에 대한 더 엄격한 필요요건을 저해하지 않으면서 현존하는 표준, 예를 들면 환경 라벨, 표시, 선언에 관한 ISO 14020 시리즈와 같은 표준과 함께 사용될 수 있도록 확실히 해야 한다.

⑦ 화재 안전(Fire safety)

화재 안전과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO/TC 21/SC 3, 화재 보호와 소방 장비 / 화재감지와 경보(알람) 시스템
- ISO/TC 61/SC 4, 플라스틱 / 연소 방식
- ISO/TC 61/SC 14, 환경 측면
- ISO/TC 92/SC 3, 화재 안전 / 사람들과 환경에 대한 화재의 위협
- ISO/TC 92/SC 4, 화재 안전 공학
- ISO/TC 136, 가구

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 화재는 항상 위험한 것이고 새로운 물질은 다른 신제품과의 결합을 통해 소비자의 화재 안전에 영향을 미칠 수 있다.
- 소비자들은 이러한 문제들로부터 야기될 수 있는 위험성과, 화재에 대비하여 보호하기 위한 장비와 제품 설계가 어떻게 이러한 위험성을 완화시킬 수 있는지를 이해해야 하고 이를 말할 필요가 있다.

⑧ 식품 안전과 라벨링(Food safety and labelling)

식품 안전과 라벨링과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO/TC 34, 식품 제품
- ISO/TC 34/SC 12, 감각분석
- ISO/TC 292/WG 4, 제품과 문서의 정품성, 진실성과 신뢰
- ISO/TC 34/SC 18, 코코아 - 지속가능하고 추적가능한 코코아에 대한 표준

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 식품 내의 항생제는 또 다른 우려 사안이다. 국제식품규격(Codex Alimentarius) 과 WTO/SPS 협정과 활동을 모니터링 한다.
- 영양, 유전자 변형(조작), 살충제(농약) 첨가제 사용, 알려진 알러지를 식별하는 것, 제품 원산지 공개에 대한 우려들이 있다. 리콜(제품 회수)을 위해, 글로벌 거래를 지원하고, 포용적, 공정한 경제 성장을 촉진하고 기술혁신을 증진하고 건강과 안전을 보호하고 지속가능 미래를 창출하기 위하여 제품을 추적하는 것에 대한 우려들이 있다.
- 소비자 단체, 건강 산업, 식품으로 인한 질병 변호/지지 관련 협회, 틈새 농업단체들은 정부 기구와 산업계에 더 명확하고 혼란을 줄인 라벨(표시) 체계를 공공에 제공하도록 더 큰 압력을 가하고 있다.

⑨ 가구(Furniture)

가구와 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO/TC 136/WG 1, 의자 - 시험방법
- ISO/TC 136/WG 2, 테이블 - 시험방법
- ISO/TC 136/WG 3, 수납(보관) 장치
- ISO/TC 136/WG 6, 아동 가구와 유아실 가구
- IEC/TC 61, 가정용 전자기기와 유사 전자기기의 안전성

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 넘어지는 가구 사고로 인해 사망하는 아동들-전 세계적인 스캔들로 회수(리콜)를 초래했지만 각기 다른 표준의 조합으로 인해 모든 국가에서 발생하지는 않는다. 이는 표준이 기능과 목적 적합성뿐만 아니라 소비자 안전에 어

떻게 직접 영향을 미치는가 하는 하나의 사례이다. 다른 부상하는 문제 중에는 가구 속의 화학물질이 건강에 미치는 영향과 지속가능한 소싱 문제도 있다.

- 미국에서 수행한 연구들에서는 소비자의 80%가 사용상 주의사항에 제시된 대로 수납(보관) 가구를 벽에 고정시키지 않는다는 결과를 보여준다.

⑩ 그래픽 심볼(Graphical symbols)

그래픽 심볼과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO/TC 145, 그래픽 심볼
- ISO/TC 145/SC 1, 공공정보 심볼
- ISO/TC 145/SC 2, 그래픽 심볼 - 안전성 식별표시, 표지(사인), 형태, 심볼과 색상
- ISO/TC 145 SC 3, 장비에 사용하기 위한 그래픽 심볼

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 그래픽 심볼은 정보, 경고, 행동을 대중에게 반응하는 시간이 신속하게 하는 일관성 있는 방식으로 의사소통하기 위하여 사용된다.
- 제안된 심볼에 대한 의사결정, 검토(리뷰), 토론, 평가 방법과 새로운 작업 영역에 활동적으로 참여하기 위하여 회원 기구로서 소속되는 것을 통해, 또는 연락자를 통해 소비자 투입 참여를 할 필요성이 있다.

⑪ 건강관련 기관 경영(Healthcare organization mgmt.)

건강관련 기관 경영과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- TC 304/WG 1, 어휘
- TC 304/WG 2, 인력배정

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 개인 환자 소비자들은 건강관리 서비스의 직접적인 최종 소비자이다.

⑫ 건강 정보(Health informatics)

건강 정보와 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO/TC 215, 건강 정보학

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 프라이버시는 주요 우려 사항이다.
- E-건강의 사용 증가는 환자 관리, 회전 시간에서 큰 가치를 갖는다. 행동을 위한 더 많은 시간, 정보 공유를 위해 시간이 덜 드는 것이 필요하다. 어떻게 하면 이를 안전성과 정보의 안전성, 환자 프라이버시를 손상시키지 않고 성취할 수 있고 개선된 관리를 제공할 수 있는지가 소비자의 우려이다.
- 신기술로 인해 안전성, 보안, 진단과 프라이버시에 대한 우려와 위협성의 소지가 있다.

⑬ 가전기기(성능)(Household appliances (performance))

가전기기(성능)와 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- IEC/TC 59, 가전기기의 성능
- IEC/TC 59 CAG, AG 14 의장자문단 (CAG)

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 소비자 시각에서는 시험방법이 소비자 행동을 토대로 하는 것과 이들 시험 방법이 재생가능한 것이 되는 것이 중요하며 이를 통해 소비자가 발표된 결과치 (예를 들면 에너지 소비나 물 사용에 관한 결과치)를 신뢰하고 가전기기의 성능을 비교할 수 있어야 한다.

⑭ 가전제품(안전성)(Household appliances(safety)-전자 부속기기와 정원 기기 Electrical accessories and gardening appliances)

가전제품(안전성)과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- IEC/TC 61, 가전기기와 유사한 전자기기
- IEC/TC 23, 전자부속기기
- IEC/TC 34, 램프와 관련 장비
- IEC/TC 35, 1차 전지와 배터리
- ISO/TC 86, 냉장고와 에어컨

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 주요 목적은 화재, 전기충격, 화상, 의학적 유해와 같은 위해로부터 소비자 보호
- 빈번한 개정, 수정을 통해 그 분야에서 안전성 관련 우려에 대응하는 것이

필요하다.

- 예를 들면 고온 표면으로부터의 아동 보호와 같은 취약한 사용자 보호 필요

⑮ 나노 기술(Nano-technologies)

나노 기술과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO TC 229/WG4, 재료 사양
- ISO TC 229/JWG1, 용어
- ISO/TC 229/WG 3, 나노테크의 건강, 안전성과 환경적 측면
- ISO/TC 229/TG 2, 나노테크의 소비자와 사회적 차원
- ISO/TC 229/TG 3, 나노기술과 지속가능성 (라벨링 포함)
- ISO/TC 229/JWG 1, 용어
- ISO/TC 229/JWG 5, 제품 적용
- ISO/TC 276, 바이오기술
- ISO TC 281, 미세 기포 기술

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 라벨링, 사회적 문제와 공통 문제
- 안전성, 지속가능성과 소비자 선택
- 바이오기술, 미세기포 기술은 부상하는 분야

⑯ 포장/아동 사용방지 포장(Packaging / Child resistant packaging)

포장/아동 사용방지 포장과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO/TC122/SC3/WG 3, 아동 사용방지 포장

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 매년 아동들이 의약품 삼킴이나 일상의 가정 제품 삼킴으로 인해 사망하고 있다.
- 안전하고 접근가능한 포장을 확실히 하고 내용물에 위해 물질이 전이되는 것을 피해야 하며, 다른 문제 중에서도 환경적으로 일회용품을 피하는 것이 필요하다.

⑰ 개인 정보 보호(Protection of personal data)

개인 정보 보호와 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO PC 317
- CEN/CENELEC JTC 8, 설계에 의한 프라이버시
- CEN/CENELEC JTC 13, 사이버 보안
- CEN/TC 225 AIDC (자동식별 및 데이터 수집) 기술
- CEN/TC 224 개인 식별, 전자 서명과 카드, 관련 시스템과 운영 (표준들은 EN ISO- 표준으로 발표되었다.)
- ISO/IEC/JTC 1/SC 27, IT 보안 Security

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 디지털화가 만연한 이 21세기 여타 소비자 권리의 침해뿐 아니라 디지털 침투와 위협로부터 소비자 사생활 보호는 디지털 세계에서 소비자 신뢰를

위해 기본적인 것이다. 만일 소비자 신뢰가 저해된다면 디지털 기술의 많은 이점이 지연될 수 있고, 충분히 성취될 수 없을 것이다.

⑱ 로봇공학(Robotics)

로봇공학과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO/TC 299, 로봇공학
 - WG 1, 용어와 특징
 - WG 2, 개인 돌봄 로봇 안전성
 - WG 3, 산업 로봇
 - WG 4, 서비스 로봇
 - WG 5, 의료 로봇 안전성
 - WG 6, 서비스 로봇을 위한 모듈방식
- ISO/TC 199, 기계의 안전성
- ISO TC 199 WG 12, 인간-기계-상호작용
- IEC SEG 10, 자율 지능과 인공지능의 적용의 윤리
- BSI/AMT/-/2, 로봇

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 소비자 정보와 교육
- 취약 소비자의 접근과 공정성, 차별 회피
- 서비스의 일부나 전부를 사용하지 않기 위한 선택, 또는 과도한 제한이나 손상 없이 대안적 서비스를 선택할 수 있는 선택
- 안전성과 보안; 물리적 / 감정적 안전성과 보안

- 품질 - 인공지능에서의 의도된 대로 작동, 사용 용이성, 윤리 원칙
- 만일 무엇인가 잘못될 경우의 책임과 구제
- 환경적 지속가능성

⑲ 장난감의 안전성(Safety of toys)

장난감의 안전성과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO/TC 181/WG 1, 장난감의 안전성
- ISO/TC 181/WG 6, 프탈레이트
- ISO/TC 181/WG 8, 전이
- ISO/TC 181/WG 10, 미생물학:
- CEN/TC 52, 장난감의 안전성
- IEC 61/WG, 장난감

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 감정을 자극하는 문제에서의 아동 안전성, 특히 사고가 발생하거나 인명 피해가 있을 때의 안전성 그리고 더 나은 표준이 이러한 사고를 예방할 수 있었을 때와 관련된 안전성. 안전성은 물리적, 신체적 특성과 적절한 경고를 넘어서는 문제로, 장난감 구성물질이 직접적/알려지지 않은 장기적인 건강 영향을 가진 유해 유기물이나 성분을 함유하지 않도록 확실히 하는 포괄적인 문제이고, 이에는 특히 신체적 미성숙으로 인해 아동들이 특별히 취약하다.
- 위조품의 위험

⑳ 보안과 회복탄력성(Security and resilience)

보안과 회복탄력성과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO/TC 292/WG 1 용어 작업반
- ISO/TC 292/WG 3 비상 경영
- ISO/TC 292/WG 4 제품 및 문서에 대한 진정성, 무결성 및 신뢰
- ISO/TC 292/WG 5 지역사회 회복탄력성
- ISO/TC 292/WG 6 보호 보안
- ISO/TC 292/WG 7 행사 가이드라인

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 소비자의 안전과 보안이 새로운 도전, 위험성과 위협에 의해 위협 받음에 따라, 기관들은 예방하고 완화하고 비상 상황에 대응하기 위한 그들의 능력과 그들 기관과 사회의 회복탄력성 능력을 향상시키도록 요청받고 있다.
- 소비자들은 또한 제품과 문서의 정품성을 확실히 하는 시스템에 의해 영향들이 최소화될 때 이익을 얻는다.

㉔ 서비스 - 에너지 서비스 (Services - Energy services)

인공지능과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO/TC 301/WG 5 에너지 관리
- ISO/TC 301/WG 16 제로 에너지

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 에너지 소비 저감과 에너지 효율 개선은 글로벌 기후 변화 아젠다의 선두에

있는 과제이다.

㉔ 공유경제(Sharing Economy)

공유경제와 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO/TC 324 공유경제
- ISO/TC 324/TG 1 전략적 사업 계획

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 선택, 품질, 지속가능성, 정보 투명성과 구제 제시
- 혁신을 저해하지 않으면서 모든 권리를 지키고 모든 이해관계자에게 이익을 주어야 한다
- 표준화와 인증과 같이 블록체인 기술이 중요하다.
- 공유경제에서의 신뢰를 창출해야 한다.

㉕ 소비자 취약성(Consumer Vulnerability)

소비자 취약성과 관련한 표준화 개발 추진 현황은 다음과 같다.

i) 관련 ISO/IEC TC 작업반(WG) 현황은 다음과 같다.

- ISO/PC 311/WG 1 포괄적 서비스-취약한 상황의 소비자 식별 및 대응

ii) 해결할 소비자 우려는 다음과 같다.

- 서비스 설계에 의한 취약성, 포용성에 대응하는 것이 필요하다.
- 위험 요인과 잠재적 영향을 이해하는 것이 필요하다.
- 프라이버시와 개인정보 안전이 필요하다.

<표 3-3> 최근 신기술 및 제품안전 표준 추진 현황

| 번호 | 분야 | 대표적 TC/SC |
|----|----------------|--------------------------------|
| 1 | 인공지능 | ISO/JTC 1/SC 42/WG 1 등 |
| 2 | 소비자 품질보증 | ISO/PC 303 |
| 3 | 화장품 | ISO/TC 217 |
| 4 | 고령자와 장애인 | ISO/TC 173, ISO/TC 59 등 |
| 5 | 전자담배와 액상 제품 | ISO/TC 126/SC 3/WG 1 |
| 6 | 윤리적 표시와 환경 라벨 | ISO/TC 207/SC 3 |
| 7 | 화재 안전 | ISO/TC 21/SC 3, ISO/TC 92/SC 3 |
| 8 | 식품 안전과 라벨링 | ISO/TC 34, ISO/TC 292/WG 4 |
| 9 | 가구 | ISO/TC 136/WG 1, 2, 3 |
| 10 | 그래픽 심볼 | ISO/TC 145/SC 1, 2 |
| 11 | 건강 관련 기관 경영 | ISO/TC 304/WG 1 |
| 12 | 건강 정보 | ISO/TC 215 |
| 13 | 가전기기(성능) | IEC/TC 59 |
| 14 | 가전기기(안전성) | ISO/TC 86, IEC/TC 61 등 |
| 15 | 나노기술 | ISO/TC 229/WG 4 |
| 16 | 포장/아동 사용 방지 포장 | ISO/TC 122/SC 3/WG 3 |
| 17 | 개인 정보 보호 | ISO/PC 317 |
| 18 | 로봇 공학 | ISO/TC 299, ISO/TC 199 등 |
| 19 | 장난감 안전성 | ISO/TC 181/WG 1, 6 |
| 20 | 보안과 회복탄력성 | ISO/TC 292/WG 1, 3, |
| 21 | 서비스-에너지 서비스 | ISO/TC 301/WG 5, 16 |
| 22 | 공유경제 | ISO/TC 324 |
| 23 | 소비자 취약성 | ISO/PC 311/WG 1 |

Ⅳ. 소비자 표준화 연구 및 방향

1. 소비자 표준 관련 선행연구 고찰

소비자 분야 표준 관련 선행연구는 매우 부족한 상황이다. 소비자학 분야의 몇몇 표준 선행 연구를 살펴보면 다음과 같다. 허경옥(2015)은 소비자표준이라는 용어를 처음 사용하면서 소비자의 일상생활, 제품 및 서비스 등 넓은 범위에서의 표준 현황을 논의하고 소비자표준 정책의 활성화 방안을 제시하였다. 또한 허경옥(2015)은 소비자표준에 대한 소비자 인식 정도와 요구 사항을 조사하여 소비자표준이 필요한 분야를 조사하였는데 그의 연구 결과를 종합하면 다음과 같다. 첫째, 비교적 소비자들의 표준에 관한 관심과 중요성 인식은 적정하나 소비자 분야 표준에 대한 요구도는 낮은 것으로 드러났다. 둘째, 기업 근로자들이 표준에 관한 관심과 중요성 인식은 높으나 여전히 일반 소비자와 마찬가지로 소비자표준에의 관심과 인식 부족이 상태라고 주장하였다. 그는 또한 향후 소비자표준 정책의 방향으로서 생활, 서비스, 소비제품 분야의 표준 정책의 활성화, 표준화에의 소비자 참여 확대, 소비자 지향적인 표준의 필요성, 표준 홍보 및 인력양성, 국제표준에서의 적극적이고 선도적인 활동이 시급하다고 밝혔다.

김성천(2004)은 표준화와 소비자 정책 발전 방향에 대한 논의에서 지금까지 우리의 표준화 작업은 제품 품질·성능 개선에 더욱더 초점을 두어 왔다고 밝혔다. 이 같은 현상은 소비자의 요구에 대응하는 현상이라고 밝히면서 최근 기술 발전과 제품의 품질·성능의 향상 속에서 그리고 신제품 범람 속에서 표준화가 새로운 국면에 접어들고 있다고 밝혔다. 김성천(2004)은 논의의 결말에서 소비자 관점에서 표준화의 원칙 및 시책, 표준화 대상 확대, 소비자의 표준화 활동에의 적극적 참여, 표준에 대한 소비자 인식 강화, 표준화의 실효성 확

보 등의 노력이 시급하다고 주장하였다.

홍지현, 허경옥, 김상훈, 이현빈(2019)은 소비자들의 표준에 대한 인식과 태도, 그리고 표준에 대한 지식수준을 조사하였다. 또한 연구자들은 표준정보탐색 조사 및 표준이 필요한 분야를 조사하였다. 연구자들의 주요 결과를 정리하면 첫째, 소비자들의 표준 중요성에 대한 인식 및 표준성과에 대한 태도는 대체로 긍정적이거나 표준에 대한 이해와 표준 정보탐색 수준은 낮은 것으로 밝혀졌다. 둘째, 남성, 기혼자, 비수도권 지역 거주자, 표준업무 담당 경험이 표준의 긍정적 인식에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편, 표준업무 담당자, 20대와 50대가 표준성과에 대해 긍정적으로 평가하고 있었다. 셋째, 전문직 종사자, 표준업무 담당자, 50대가 표준에 대한 지식수준이 높은 것으로 나타났다. 다섯째, 남성, 표준업무 담당자의 표준에 대한 정보탐색 수준이 높은 것으로 나타났다. 이 결과들을 토대로 연구자들은 표준정책의 방향 제언하였다. 구체적으로 제언 내용은 표준 인식 제고, 생활, 서비스, 소비제품 분야의 표준화 확대, 일반 소비자의 표준화 참여 확대, 소비자 관점 표준 환경 구축, 표준 관련 분야의 연구 및 조사 확대, 표준화 전문인력양성 등이 필요하다고 밝혔다.

이황주(2018)는 소비자 제품 안전을 확보하기 위한 기업의 과제를 ISO/COPOLCO의 활동을 중심으로 파악하였다. 그는 기업 경영자가 제품안전을 품질경쟁력, 사회적 책임, 지속가능 경영으로 연계하여 경영의 핵심과제로 삼아야 한다고 주장하였다. 제품안전을 기업의 가치관이나 철학과 직결시켜 최고경영자가 종합적으로 관리해야 한다고 주장하였다. 또한 그는 소비자 제품안전을 위한 기업의 역할 수행을 위해 국제표준인 ISO 10377 제품안전을 위한 가이드, ISO 10393 소비자 제품 리콜을 위한 가이드를 제시하면서 ISO가 추구하는 소비자 제품안전 경영의 발전 방향을 제안하였다.

김사길, 변승남(2005)은 위해성 기반 제품안전표준 정립 방안 연구에서 소비

자 제품과 관련한 소비자의 위해 현황을 먼저 분석하고 그 결과를 제품안전경영 및 표준에 반영하여야 한다고 주장하면서 이를 위해성 기반 제품안전 표준 체계라는 용어로 논의하였다.

설승현(2010)은 SR 국제표준 제정의 동향 분석과 논의에서 ISO의 역사, 표준 제정 절차, 예시로서 ISO 26000(사회적 책임)에 대한 제정 경과, 사회적 책임 7대 핵심주제 중 소비자 이슈의 7개 세부 과제를 논의하였다. 또한, 소비자정책 수립시 SRI(Social Responsibility Investment)가 충분히 고려되어 자본투자 시장에서 기업정보 공개, 평가모델 개발 등의 과정이 충분히 반영되는 즉 사회적 이슈가 제대로 평가되어야 함을 제언하였다.

한편, 다양한 연구 주제의 표준 관련 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다. 허경옥, 홍지현, 이신애, 이재학(2018)은 정부와 공공기관을 대상으로 일반인들의 악성 민원 대응 개선을 위한 표준화 방안을 제시하였다. 연구자들은 정부와 공공기관의 대국민 서비스 및 민원 처리를 위한 표준개발이 시급하다고 밝히면서 기존 KS S 3009(민원서비스) 표준을 적극 검토·평가 한 후 개정 또는 폐지 해야 한다고 주장하였다. 연구자들은 공공서비스 관련 3개의 표준화 과제를 제안하였는데 첫째, 정부 기관의 민원 통합관리 온라인 시스템 구축 및 공통 표준이 시급하다고 밝혔다. 이를 위해 정부 기관의 서비스 현황, 일반인의 정부 기관 대상 민원 파악, 국민 대상 서비스 업무 매뉴얼 조사와 문제점 파악, 국민 서비스 업무의 애로사항 및 개선 방향, 업무 공통 표준 개발 및 통합 온라인 시스템 구축이 필요하다고 밝혔다. 둘째, 정부 공무원 및 민원 담당 공무원의 감정노동 지원 및 악성민원 예방 표준이 시급하다고 주장하였다. 또한 악성 민원 대응 표준화, 감정노동 지원 관련 표준화 등이 시급한데 필요시 국제표준 제안 등이 향후 과제라고 밝혔다.

이용규(2016)는 관광 서비스의 국제표준화에 대한 연구에서 국내 관광 서비스 산업의 육성 등을 위해 국가표준화 제정의 필요성을 논의하였다, 그러나

보다 구체적인 내용이 부족하고 소비자 입장에서 중요한 내용 및 관련 표준화 논의는 보이지 않고 있다.

이재학, 허경옥(2019)은 단체표준 활성화 및 운영체계 개선방안 연구에서 단체표준의 활성화, 민간표준 발전, 효율적인 단체표준 운영체계 구축에 대해 논의하고 제언하였다. 연구자들은 국가 인증, 민간 인증 등 너무 많은 인증 속에서 소비자들의 혼란을 막고 소비자복지 증진을 위해 소비자 이익과 소비자복지 중심의 단체표준과 관련 인증제도가 필요함을 강조하였다. 단체표준 기관 및 단체표준 관련 인증의 관리 강화, 단체표준 및 관련 인증의 선진국형 정착, 소비자 지향적 단체표준 체계 구축의 중요성을 강조하였다.

허경옥, 이신애, 이재학, 이상봉, 한승수(2018)는 전기차 보급이 급증하면서 전기차이용 소비자의 불만이 증가하고 있다고 밝히면서 전기차 표준화 방향에 대해 분석하였다. 허경옥 외 연구자들(2018)의 연구결과를 정리·종합하면 다음과 같다. 첫째, 제주도의 전기차 보급 현황을 분석하여 향후 전기자동차 관련 표준화가 시급하다. 둘째, 전기차 관련 주요 소비자불만을 파악하여 표준 제정에 활용할 필요가 있다. 예를 들면, 주요 불만은 전기차 구매 보조금 액수 및 보조금 정책 불만, 충전소 부족, 충전 서비스 불만, 전기차 AS 문제, 배터리 및 전기차 품질 불만 등이라고 밝혔다. 셋째, 전기차 표준에서 소비자 관점의 표준, 즉 표준에서의 소비자지향성이 중요하다고 주장하였다. 복잡한 충전요금, 일관성 없는 정부의 전기차 관련 정책, 소비자불만 반영 서비스 표준화, IT와 전기차 그리고 서비스 표준, 전기렌터카, 충전소 및 충전 서비스 분야에서의 표준화 작업이 시급하다고 밝혔다.

지금까지 소비자 분야 표준 및 표준화 관련 선행연구들을 살펴보았다. 앞서 지적한 바와 같이 소비자 및 생활 전반에 걸친 표준, 표준화 개발, 국제표준화 활동 관련 연구기반 마련 및 연구 활성화가 시급하다. 소비자 분야 표준의 경제적 효과 분석 등 표준 관련 분야의 연구 및 조사를 활성화시켜야 한다. 표

준 관련 분야 연구 및 조사 확대 및 활성화를 통해 소비자 분야 표준화와 관련한 정보축적, 표준화 정보시스템 구축, 표준 정보교류의 활성화에 기여 해야 한다.

한편, 표준 관련 연구 및 조사의 범위가 소비제품 그리고 편리한 서비스 구매·사용·처분, 안전 및 건강 등 일상생활 분야, 사회·기업·가정 및 정부의 표준정책 등으로 확대할 필요가 있다. 소비자 분야, 예를 들면, 제품 및 서비스, 안전, 사회, 복지, 행복한 삶 관련 표준화 수요 조사, 관련 분석 및 연구, 표준 정책연구를 활성화하여 향후 한국이 국제표준화 무대에서 리더로서의 선도적 역할을 수행할 수 있어야 한다. 또한, 표준개발과 확산, 표준화 경제적 효과 분석 및 국제 표준화 활동 전략 등 표준정책에 대한 연구기반 마련을 위해 연구회, 동호회 등의 설립을 지원하는 것도 좋은 방법이라고 생각한다.

2. 소비자 표준화 방향 및 제언

ISO, COPOLCO 등의 최근 소비자 분야 표준화 활동, 선행연구들의 논의, 현재 우리나라의 소비자표준 관련 현황을 토대로 소비자 분야 표준 활성화를 위한 다양한 측면에서 제언하면 다음과 같다.

첫째, 소비자표준에 대한 일반 소비자의 인식 제고가 시급하고 이를 위해 표준에 대한 홍보 및 교육 등이 필요하다. 표준이라는 단어조차 일반 소비자들에게 생소하다 보니 ISO, 세계 각국, 한국의 국가표준이 상당히 많이 개발되고 있고 활용되고 있음에도 이에 대한 소비자들의 인식 수준은 너무 낮다고 할 수 있다. 더구나 소비자 및 일상생활 관련 표준이 ISO/COPOLCO를 중심으로 수십 년 전부터 활발하게 개발되어 오고 있음에도 학계, 관련 업계, 정부에서도 소비자 분야 표준에 관한 관심이 매우 부족하다. 정부 공무원, 표준 관련 기업 근로자, 소비자단체 관련자 등을 대상으로 소비자 분야 또는 생활 분야

표준의 중요성에 대한 인식을 높일 수 있는 소비자 표준정책이 시급하다. 소비자 분야 표준이 소비자 나아가 국민의 편리성, 권익증진, 행복한 삶에 중요하며 기업 경쟁력에도 도움이 된다는 사실에 무관심한 상황이다. 따라서, 소비자 분야 표준 전반에 대한 대국민, 소비자 대상 홍보 및 교육 등에 더 큰 노력이 필요한 상황이다. 소비자 분야 표준에 대한 민간인의 인식 제고 및 홍보 활성화를 위한 웹 사이트 등 다양한 수단을 활용하여 많은 소비자가 표준을 쉽게 이해하고 활용할 수 있는 시스템 도입을 적극적으로 검토할 필요가 있다. 허경옥(2014)의 주장에 따르면 우리나라 소비자들은 표준 또는 소비자표준에 대한 필요성을 인식하거나 막연히 공감하고 있으나 표준탐색에 대한 정보 부족, 표준지식이 낮다고 밝히고 있으며 향후 정부를 비롯한 관련 협회, 학회, 단체 등에서 시급히 표준 관련 교육 및 홍보를 하여야 한다고 밝혔다.

둘째, 표준의 민간참여를 확대하기 위해 다양한 정책적 노력이 시급하다. 특히, 소비자 분야, 생활 서비스 및 생활 전반에서 표준이 필요한 분야를 찾아내고, 관련 표준을 제정하는 여러 단계에서 소비자 또는 민간의 의견수렴 및 참여를 원활하게 하기 위한 다양한 제도적 노력이 필요하다. 최근 통신과 네트워크 기술이 일상화되고 있으므로 필요하다면 표준 관련 통합·종합 인터넷 사이트, 모바일 애플리케이션을 이용하여 민간의 표준참여를 활성화하고 일반인의 자유로운 의견수렴 절차를 마련할 필요가 있다. 표준은 사회적 합의의 특성을 가지고 있다. 사회 전반에 공통된 규범을 제공하고 공정한 사회를 만들기 위해서는 표준은 개발자, 생산자, 서비스 이용자 등 모든 이해당사자가 소통하고 합의에 의해 만들어져야 하며 표준화 과정에 소비자 나아가 국민이 참여하는 소비자를 위한 수단으로 활용되어야 한다. 표준제정에 민간의 참여를 확대시키기 위해서는 정부의 다양한 노력이 진행되어 왔으나 무엇보다 표준 관련 정부 기관 및 협회 등이 일반 국민의 참여방법에 대한 홍보 확대, 일반 민간의 표준 참여에 대한 인센티브 제공, 표준인식 고취 등 다양한 전략이

필요하다. 표준에의 국민참여 촉진을 위해 국민제안 발굴 시스템 구축 및 홍보, 민간 표준개발위원회 등 조직체 운영, 대국민 홍보, 표준화 관련 행사나 이벤트에의 대국민 관심 유발, 온라인 표준제안 시스템 홍보 및 적극 활용, 표준화 성과분석 및 투명한 결과공개 등이 필요하다.

셋째, 표준의 패러다임이 정부 중심, 공급자 중심에서 수요자 또는 소비자 중심으로 전환되어야 한다. 즉 소비자 지향적 표준이 중요하다. 그동안 정부는 생산성 향상, 산업경쟁력 확보를 위해 공급자 위주의 표준개발 정책을 추진해 왔으나, 앞으로는 수요자인 소비자 또는 국민이 필요로 하는 표준을 만들어 국민의 삶의 질 향상, 국가의 품격을 높이고 미래 사회에 대비하는 소비자 친화적인 표준정책을 펼쳐야 한다. 즉 표준화가 소비자 지향성을 갖추는 소비자 관점의 표준으로 자리매김해야 할 것이다. 소비자 관점의 표준 책이란 일상생활의 편리함과 삶의 질을 높이기 위하여 국민이나 기업 모두가 접근할 수 있고 열린 표준정책을 추진해 나가는 것을 의미한다. 특히, 상대적으로 취약하고, 소외된 계층이 편리하고 행복한 삶을 누리고 나아가 따뜻한 사회를 만들 수 있는 생활표준이 활성화되어야 한다.

넷째, 소비자 가치관의 다양화, 소비·거래 행태의 변화에 대응하기 위해 표준화에도 변화가 필요하다. 지금까지 소비자 관련 법 및 산업표준화법에서 표준화 규정의 내용이나 범위가 주로 제품의 품질·성능 개선에 치중하고 있으나 향후 실생활에서 꼭 필요한 표준이 제정되는 방향으로 전환되어야 한다. 소비자의 주요 관심 사항인 안전성 확보, 품질·성능의 명확화, 호환성, 편리성 향상 등을 주요 목적으로 규격이나 표준을 정하는 것이 필요하다.

다양한 신제품 및 융복합 제품의 개발, 제품수명주기의 짧아짐 등으로 소비자의 구매 선택 등에서의 의사결정이 어렵고 계획적 진부화 등으로 소비자 비용 증가 등 비효율성이 높아지고 있다. 기업의 경쟁적 융복합 신기술 신제품 개발, 모델이나 디자인의 잦은 변경, 새로운 융합적 서비스업 출시 등 복잡한

소비시장 속에서 소비자의 구매, 사용 등의 분야에 표준 제정 및 관련 연구 및 관심이 필요하다.

다섯째, 정부의 표준 관련 정책이 더 활성화되어야 한다. 표준 인식 제고, 민간의 표준화에의 적극 참여 확대 등 다양한 과제를 효과적으로 수행하기 위해서는 정부가 민간인 대상 표준 교육 확대, 표준 전문인력양성, 국제 표준전문가 교육 강화, 국제 표준화 포럼 및 컨소시엄 확대 등의 정책이 필요하다. 구체적으로 소비자 지향적 표준 환경 정비, 국제 소비자표준 분야로의 진출을 위한 전문인력양성, 국제사회 소비자 분야 표준에서의 한국의 적극적 활동 독려 정책 등이 필요하다고 하겠다.

여섯째, 표준화 생태계에 있는 표준협회, 표준학회, 소비자단체 등 민간과 국가기술표준원 또는 관련 정부 기관들과 공조하는 표준정책이 필요하다. 민간의 협력적인 표준 컨소시엄 활성화, 국제적 필요성에 부합하는 표준개발 등에 정부와 민간이 공조할 필요가 있다. 이를 위해 표준의 가치증진을 위한 파트너십 강화, 표준의 이용자 요구에 부합, 표준과제에 대한 해결책 제시, 표준 과정에서 민간의 역량과 참여를 강화, 표준 관련 이해관계자들과 소통 및 참여 유도 등이 중요하다.

미국의 경우 공공부문은 상무부(DoC) 산하 미국표준기술연구원(NIST)이 수행하며 민간 부분은 미국표준협회(ANSI)가 주도하고 있다. 미국은 표준개발을 가속화하고 공공부문과 민간부문의 공동협력을 위해 정부(NIST)와 민간기구(ANSI) 간 MOU를 체결(1998)한 바 있다. EU 역시 표준화 업무를 유럽 지역표준화기구인 CEN, CENELEC 및 ETSI에 위임하였으며 표준화 업무는 EC의 산업정책을 총괄하는 DG Enterprise가 맡고 있다. 민간조직인 유럽표준화기구는 EU의 위임명령을 통해 특정 분야와 주제의 표준화 활동을 수립하여 표준개발을 수행하고 있다. 일본의 일본공업표준조사회는 미국의 ASD(Accredited Standards Developer) 제도를 벤치마킹하여 특정표준화기관 제도(CSB, 2003)를

도입하였다. 우리나라는 2000년대에 들어와 표준개발협력기관(COSD) 제도를 도입하여 민간-정부 수평적 네트워크를 구축하고 민간-정부가 함께하는 신 국가표준체계를 구축하였으나, 해외 표준화 포럼/컨소시엄에 민간이 적극적으로 참여할 수 있는 기반을 구축하여 민간 표준화 역량을 제고 할 필요가 있다. 더불어, 부처 간 표준개발 중복방지 등 부처 간 협력체계를 구축하여 표준행정의 효율성을 제고할 필요성이 있다.

우리나라도 그동안 국가기술표준원 중심으로 표준정책을 펼쳐 왔으며 정부에서는 민간 주도의 표준개발 시스템 추진, 민간과 정부의 수평적 네트워크 표준체계 운영, 민간과 정부가 함께하는 선진형 표준체계로 전환시키고자 노력하고 있다. 또한 정부에서는 표준화 활동에 민간의 참여 확대 방안으로 표준 특성화 대학원에 의한 전문인력 양성, 측정표준 전문인력 육성, 표준화 강좌 확대, 국제표준화 전문가 교육 강화, 국제표준화 포럼 및 컨소시엄 지원 확대 등을 목표로 삼고 있다.

V. 결론 및 제언

본 연구에서는 소비자 표준에 대한 개념 정의를 시작으로 국제 소비자 표준에 대해 논의하였다. 본 연구에서 소비자 표준의 개념은 좁은 의미의 제품이나 서비스의 선택, 사용, 처분 등 소비생활 전반과 연관된 분야의 표준 외에도 넓은 의미의 소비자 표준, 즉 국민 일상생활과 삶 분야에서의 표준을 포함하였다. 다시 말해, 소비자 표준의 범위를 소비제품은 물론 서비스 구매, 사용, 처분 등과 관련한 표준의 범위를 넘어 서비스 분야, 그리고 일상의 삶과 관련된 모든 분야의 표준으로 정의 내렸다.

본 연구에서는 넓은 범위를 소비자 분야 표준을 주요 논의 대상으로 하되, 소비자 및 생활 분야 국제표준에 대해 조사·분석하였다. 본 연구의 주요 목적을 살펴 보면, 첫째, 소비생활 분야 표준을 가장 많이 담당하는 ISO, 또한 ISO 조직 내의 COPOLCO에서 소비자 분야 표준을 어떻게 제정하는 그 절차에 대해 먼저 살펴보았다. 구체적으로 ISO/COPOLCO 조직 현황과 거버넌스, 그리고 표준을 제정하는 절차와 그에 따른 활동 및 성과를 파악하였다.

둘째, 최근 소비자 관련 어떤 표준들을 제정하였는지 또 제정 중에 있는지를 면밀하게 조사하였다. 주로 소비자들의 실생활, 소비자안전, 소비생활, 제품과 서비스 관련 ISO의 표준화 작업, 현재 진행 중인 표준화, 향후 표준화 과제 또는 진행 예정 표준화 등에 대해 최신 동향을 조사 분석하였다. 다시 말해, 최근 몇 년간 ISO에서 소비자 분야 표준화를 제정한 것, 현재 표준화 작업 진행 중인 것, 향후 표준화 제정을 검토하고 있는 것을 면밀하게 살펴본다 소비자 분야 국제표준화 활동을 면밀하게 파악하였다.

조사 분석 결과 과거에 비해 최근 5년, 10년 동안 산업 분야 또는 공급자 측면보다는 소비자, 실생활 등과 관련한 국제 표준화 활동이 매우 적극적이었음을 알 수 있었다. COPOLCO 중심의 많은 표준화 활동 내용은

주로 제품안전 분야, 소비생활 분야, 품질경영 분야, 금융 재무 분야, 서비스 분야 등으로 구분할 수 있었다. 특히, 최근 4차 산업혁명 관련 떠오르는 이슈 및 주체들의 표준화 제정 추진 활동이 많았음을 알 수 있었다. 예를 들면, 인공지능, 전자담배, 나노기술, 로봇 공학 등이 그것이다. 한편, 표시 관련 표준화 활동도 적극적으로 시작되었는데, 윤리적 표시와 환경 라벨, 식품안전과 라벨링이 대표적이다. 또한 건강 관련 표준화 활동도 주목할 만 하였는데, 건강관리 기구 관리, 건강정보 등의 표준화 작업이 진행 중이었다.

셋째, 지금까지 진행된 국내 소비자 분야 관련 표준 관련 선행연구들을 살펴보고 향후 표준 관련 연구조사의 방향을 제시하였다. 본 연구가 제안한 내용을 구체적으로 살펴보면 무엇보다 소비자 또는 소비생활 전반에 걸친 표준, 표준화 개발, 국제표준화 활동 관련 연구가 매우 부족함을 다시 한 번 확인하였으므로 표준연구기반 마련 및 연구 활성화가 시급하다. 소비자 분야 표준의 경제적 효과 분석 등 표준 관련 분야의 연구 및 조사를 활성화시키기 위해 소비자 분야 표준화와 관련한 정보축적, 표준화 정보시스템 구축, 표준 정보교류의 활성화가 필요하다. 또한 표준 관련 연구 및 조사의 범위를 확대해야 한다. 소비제품 및 서비스의 편리한 구매·사용·처분, 안전 및 건강 등 일상 생활 분야를 넘어서서 기업·사회·가정 및 정부의 표준정책 등으로 연구 범위를 확대해야 한다. 예를 들면, 제품 및 서비스, 안전, 사회, 복지, 행복한 삶 관련 표준화 수요 조사, 관련 분석 및 연구, 표준정책 분야 연구로 확대할 필요가 있다. 표준개발·확산, 표준화 경제적 효과 분석, 국제 표준화 활동 전략 등 표준정책의 연구기반 마련을 위한 연구회, 동호회 등의 설립을 대안으로 제시하였다.

끝으로, 본 연구가 면밀하게 조사 파악한 ISO, COPOLCO 의 소비자 분야 표준화 활동을 토대로 향후 국내 소비자 분야 표준화 활동 방향을 제안하였다. 본 연구가 제안한 내용을 간략하게 정리·종합하면 첫째, 소비자 표준에 대한

소비자들의 인식 제고, 표준 홍보 및 교육, 학계, 관련 업계, 정부의 소비자 표준에 대한 관심을 높이는 것이 중요하다. 소비자 분야 표준이 소비자 나아가 국민의 편리성, 권익증진, 행복한 삶에 중요하며 기업 경쟁력에도 도움이 된다는 사실을 적극 홍보하고 교육해야 한다. 소비자 표준에 대한 민간 소비자의 인식제고 및 홍보 활성화를 위해 웹 사이트, 앱, 기타 표준을 쉽게 이해하고 활용할 수 있는 매스미디어 구축을 검토해야 한다.

둘째, 표준의 민간 참여를 확대하기 위해 소비자 분야, 생활 서비스 및 생활 전반에서 표준이 필요한 분야를 찾아내고, 관련 표준을 제정하는 여러 단계에서 소비자 또는 민간의 의견수렴 및 참여를 원활하게 하기 위한 다양한 제도적 노력이 시급하다. 모바일 애플리케이션, 기타 다양한 수단을 이용하여 민간의 표준참여를 활성화하고 표준 관련 의견수렴 절차를 마련해야 한다. 표준 관련 정부 기관 및 협회 등이 일반 국민의 참여 방법에 대한 홍보 확대, 일반 민간의 표준 참여에 대한 인센티브 제공, 표준인식 고취 등 다양한 전략이 필요하다. 표준에의 국민참여 촉진을 위해 온라인 표준제안 시스템 구축 및 홍보, 민간 표준개발위원회 발족 및 운영 그리고 지원, 표준화 성과분석 및 결과 공개 등이 필요하다.

셋째, 표준 패러다임을 정부 중심, 공급자 중심에서 수요자 또는 소비자 중심으로 전환시켜야 한다. 소비자 지향적 표준, 즉 국민의 삶의 질 향상, 국가의 품격을 높이고 미래 사회에 대비하는 소비자 친화적인 표준정책을 펼쳐야 한다. 소비자, 국민, 기업 모두가 접근 가능한 열린 표준정책, 소외된 계층이 편리하고 행복한 삶을 누리기 위한 나아가 따뜻한 사회를 만들 수 있는 표준이 활성화되어야 한다.

넷째, 소비자 가치관의 다양화, 소비·거래 행태의 변화에 대응하는 즉 소비자의 주요 관심 사항인 안전성 확보, 품질·성능의 명확화, 호환성, 편리성 향상 등을 주요 목적으로 규격이나 표준을 정해야 한다. 다양한 신제품 및 융복

합 제품의 개발, 제품수명주기의 짧아짐 등 급변하고 소비환경에 주목해야 한다. 경쟁적 융복합 신기술 신제품 개발, 모델이나 디자인의 잦은 변경, 새로운 융합적 서비스업 출시 등 복잡한 소비시장 속에서 소비자의 구매, 사용 등의 분야에 표준 제정 및 관련 연구 및 관심이 필요하다.

다섯째, 정부의 표준 관련 정책이 더 활성화되어야 한다. 정부가 민간인 대상 표준 교육 확대, 표준 전문인력양성, 국제 표준전문가 교육 강화, 국제 표준화 포럼 및 컨소시엄 확대 등의 정책을 펼쳐야 한다.

끝으로 민간공조 형태의 표준정책, 표준 가치증진과 파트너 십 강화, 표준의 이용자 요구 부합, 표준 이해관계자들과 소통 및 참여가 중요하다. 그동안 국가기술표준원 중심의 표준활동을 민간 주도의 표준개발 시스템 정착, 민간과 정부의 수평적 네트워크 표준체계 운영, 민간과 정부가 함께하는 선진형 표준체계로 전환시켜야 한다.

표준이라는 개념 조차도 생소한 상황에서 본 연구는 소비자 분야 표준을 소비자표준으로 정의를 내리고 최근 국제기구에서의 소비자표준 최신 현황을 파악하고 관련 정보를 제공하였다. 본 연구에서 다룬 최근 ISO의 소비자 분야 표준 현황에 대한 방대한 조사는 소비자표준에 대해 더 많은 관심과 연구조사를 시작하는데 기초 정보를 제공할 수 있다. 다시 말해, 본 연구는 소비자, 기업, 소비자단체, 정부, 관련 기관의 소비자표준활동 및 소비자표준정책에 기초 정보를 제공하는 효과가 있다. 특히, 최근 ISO/COPOLCO를 중심으로 활성화되고 있는 소비자 분야, 일상 삶 관련 표준 개발 전반에 걸친 최신 현황을 모두 조사·분석하고 있어 이 분야에 중요한 최신 정보를 제공할 수 있다. 본 연구가 소비자들의 표준에 대한 인식을 높이고 표준 활동에 적극 참여할 수 있는 계기가 될 것으로 기대한다. 또한, 정부의 향후 표준정책의 전환, 새로운 표준정책수립, 표준화 작업 시스템 개발 등에 도움이 되기를 기대한다.

많은 소비자들이 표준이라는 개념조차도 생소한 상황에서 본 연구는

COPOLCO를 중심으로 하는 ISO의 소비자 분야 최신 표준 현황에 대해 면밀하게 조사하여 향후 표준정책 수립 및 이행에 기초정보를 제공하였다고 자부한다. 앞으로도 표준의 최종 수요자인 일반 소비자 분야의 표준과 관련한 다양한 주제의 연구 분석이 활성화되기를 기대한다.

<참고문헌>

- ISO(2018). ISO/IEC Directives Part 1. ISO
- ISO COPOLCO(2019). Hnadbook. ISO
- ISO COPOLCO(2020). Master Project Overview. ISO
- ISO COPOLCO(2021) Orientation for New Members. ISO
- 강병구(2011). 국가표준 선진화 전략에 관한 연구. 국가경쟁력강화위원회.
- 강병구(2011, 2012, 2013). 기업의 표준경영 이행확산을 위한 기반조성. 국가기술표준원 용역보고서.
- 강병구, 신명재, 이재학, 허경옥(2012). 표준인력양성사업 발전방안 개발. 한국표준협회 연구보고서.
- 강희조(2009). 재난·안전관리 및 표준화 동향에 관한 연구. 한국항행학회논문지, 13(5), 799-804.
- 국가경쟁력강화위원회(2011). 국가표준 선진화 전략에 관한 연구. 연구보고서.
- 국가기술표준원(2007). 서비스산업 표준화 5개년 계획수립을 위한 방안 연구. 연구보고서.
- 국가기술표준원(2011). 산업표준화 50주년 기념 국제심포지움. 국가기술표준원 세미나 자료집.
- 국가기술표준원(2012). 서비스 KS 인증제도의 효과분석 및 활용방안에 대한 연구. 연구보고서.
- 기술표준원(2005). 서비스업 경쟁력 강화를 위한 표준화방안. 연구보고서.
- 기술표준원(2006). 소비자 관점의 표준개발 연구. 연구보고서.
- 기술표준원(2007). 서비스산업 표준화 5개년 계획수립을 위한 방안 연구. 연구보고서.
- 기술표준원(2008). 재미나는 표준이야기 I.

- 기술표준원(2010). 표준화의 경제적 영향에 대한 연구 -프랑스·호주-. 연구보고서.
- 기술표준원(2011). 산업표준화 50주년 기념 국제심포지움. 기술표준원 세미나 자료집.
- 기술표준원(2012). 서비스 KS 인증제도의 효과분석 및 활용방안에 대한 연구. 연구보고서.
- 김기옥(1997). 우리나라 소비자가 추구하는 생활표준: 질적 접근법을 이용한 소비자연구. 한국가정관리학회지, 15(3), 15-32.
- 김병관(2011). 표준과 소비자운동. 소비자대상 표준 기술세미나 -제1차 세미나. 소비자시민모임 세미나.
- 김병삼(2004). 국외여행 서비스 표준화(KS 규격) 연구. 관광연구저널. 제18권 제1호. 171-185.
- 김사길 외(2005). 소비자위해성 기반 제품안전 표준체계 정립 방안. 한국산업경영시스템학회 2005 춘계학술대회 논문집. 50-55.
- 김사길, 변승남(2005). 소비자위해성 기반 제품안전 표준체계 정립 방안. 한국산업시스템경영학회. 춘계학술대회논문집.
- 김성천(2004). 표준화와 소비자정책의 발전방향. 소비자문제연구, 27, 45-63.
- 김유겸(2011). 표준전문가 인증제도 실시를 위한 표준 콘텐츠 개발. 국가기술 표준원 용역보고서.
- 대한지방행정공제회(2005). 공공안내 그림표지-우리나라 연구 안전표지안 국제 표준안으로 채택, 도시와생활. 78-79.
- 문무경, 천세영, 황현주, 이성은, 이진경(2013). 사립유치원 표준교육비 산출 연구. 유아교육연구, 33(4), 461-481.
- 박상인(2009). 표준화정책. 행정논총, 47(1), 47-62.
- 서창적, 이세영(2007). 서비스 표준화 측정모형의 개발-콜센터 서비스의 프로

- 세스 측면을 중심으로. 서비스경영학회지. 8(3), 135-163.
- 서창적, 이세영(2008). 서비스접점 프로세스의 표준화 평가지표 개발에 관한 연구. 품질경영학회지. 36(4), 47-55.
- 설승현(2010). SR 국제표준 제정의 동향과 함의. 소비자정책동향 16, 1-25.
- 소비자시민모임(2011). 소비자가 신뢰할 수 있는 생활표준을 만들자. 세계표준의 날 기념 소비자 표준기술 세미나.
- 손상희, 박정현, 천경희(1999). 중산층 소비자의 생활표준과 그 환경적 함의. 소비자학연구, 10(1), 99-118.
- 송지성, 최귀희(2011). 소비자 편의성을 고려한 영수증 표준화 디자인에 관한 연구-가계부 항목을 중심으로-. 한국디자인문화학회. 17(1), 267-279.
- 신명재(2007). 신표준화개론. 한국표준협회.
- 심준섭, 김지수, 윤태섭(2014). 국민행복표준의 경향 및 사회적 논의에 대한 분석. 국가정책연구, 28(3), 265-298.
- 윤복자, 지순, 정경자, 김은덕, 김미희, 지은경(1983). 주생활 및 가정관리 분야 : 부엌의 작업대와 수납장의 표준치수 설정을 위한 연구(1). Family and Environment Research, 21(2), 79-93.
- 윤성욱(2013). 자유무역협정(FTA)을 통한 국제표준 경쟁:한-EU FTA 전기전자 분야를 중심으로. 국제지역연구. 16(4), 151-174.
- 이리리(2010). 표준화 현황에 대한 연구 -주요국 표준화 정책 및 전략-. 배재대학교 석사논문.
- 이연숙(1998). 가정관리에서의 생활표준: 진단과 과제. 한국가족자원경영학회지, 2(2), 39-51.
- 이용규(2016). 관광서비스의 국제표준화 정책 추진방향 연구. 호텔경영학연구 25(5). 101-118.
- 이용규(2016). 관광서비스의 국제표준화 정책 추진방향 연구. 호텔경영학연구

25(5), 101-118

- 이재학(2015). 신기술(NET) · 신제품(NEP)인증제도 통합을 위한 현황조사. 국가기술 표준원.
- 이재학, 허경옥(2019). 단체표준 활성화 및 운영체계 개선 방안 연구. 표준인증 안위학회지, 제 9(3), 51-68.
- 이종미, 김진아(1994). 전통적 김치 제조의 표준화를 위한 연구. 한국식생활문화학회지, 9(2), 143-148.
- 이현주, 박서정, 지영숙(2003). 혼례비용 및 혼례 준비과정 표준화. 생활과학, 6, 119-134.
- 이황주(2018), 소비자 제품안전을 위한 기업의 과제. 한국소비자안전학회지, 8(2), 17-23.
- 이희식(1995) 표준화로 시작해야 경쟁에서 이긴다. 한국표준협회
- 이휘영, 윤문길(2012). 항공운송서비스 실무교육에 관한 표준화 연구.
- 이희상(2011). 국가표준화 기본 원칙 정립 및 타당성 도구 개발. 국가기술표준원 용역보고서.
- 임지영(2008). 비만 및 표준체형 여아의 아동복 치수적합성 비교 분석. 한국생활과학회 동계학술 발표논문집, 161-162.
- 임지영(2008). 비만 및 표준체형 여아의 아동복 치수적합성 비교 분석. 한국생활과학회. 동계 학술발표논문집. 161-162.
- 임현교, 고병인(2006). 제품안전분야의 국내표준 개발을 위한 로드맵의 개발.
- 전형주, 손경희(1995). 유과 조리법의 표준화에 관한 연구(2)-첨가물과 건조 방법을 중심으로. 한국식생활문화학회지, 10(2), 83-88.
- 정성욱(2007). 국내 건설표준화 현황 및 국제표준화 활동 강화 방안-건설안전 및 친환경 전자 재 표준화 기반구축 사업 소개-. 한국강구조학회. 19(3), 77-82.

- 정영환(2009). ISO(Societal Security:사회안전)국제표준화현황. 정보처리학회지. 16(1), 10-15.
- 정종수, 김문겸(2009). 국가브랜드 향상을 위한 국제표준 활용방안 연구 - 사회 안전(Societal security)을 중심으로.
- 조선배(2001). 숙박산업 및 외식산업의 서비스 표준화 방향에 관한 연구. 한국 서비스경영학회. 춘계학술발표회. 25-33.
- 조선배(2003). 환대산업에 대한 서비스표준화모델의 확장과 기대효과에 관한 연구. 서비스경영학회지, 4(2), 53-71.
- 최병선(1990). 소비자보호를 위한 행정역할 및 규제의 합리화. 행정논총 28(1), 179-210.
- 최용국(2018). ISO 22000 국제규격 기반으로 한 커피 안전경영시스템 모델에 관한 연구. 한성 대학교 박사학위논문.
- 한국표준협회(2004). KS 인증의 세계화 고품질화 방안. 연구보고서.
- 한국표준협회(2004). 미래사회와 표준. 한국표준협회.
- 한국표준협회(2009). 국제표준화 쉽게 따라잡기.
- 한국표준협회(2010). 제2차 3대 표준기관 정책협의회 워크숍. 워크숍 자료집.
- 한국표준협회(2011). 2011 ~ 2015 민간부문 표준이행확산을 위한 표준인력양성 발전방안. 용역보고서.
- 한국표준협회(2011). 민간의 표준화 진흥을 위한 국가표준운용체계 개편 방안. 연구보고서.
- 한국표준협회(2012). ISO/KATS 개도국 표준교육 공동워크숍 및 ICES/WSC 컨퍼런스 참석 결과보고서.
- 한국표준협회(2014). 국민행복 표준화 개발 및 정책추진 기반조성.
- 한국표준협회(2015). 국내외 서비스산업의 표준화 현황과 발전 방향. KSA Policy Study 015.

- 한국표준협회(2018). ISO · IEC 기술작업지침서 제1부 및 제2부. .
- 한국행정연구소(2007). 효율적 국가표준체계에 관한 연구. 연구보고서.
- 허경옥(2013). 어린이집 친환경서비스 개선 표준화, 표준과 표준화연구, 3(1), 37-46.
- 허경옥(2015). 소비자표준현황 및 수요조사와 소비자표준정책의 활성화방안 모색: 소비자, 기업, 정부의 역할을 중심으로, 소비자학연구, 26(2), 1-20.
- 허경옥, 이신애, 이재학, 이상봉, 한승수(2018). 전기차 보급 및 활성화정책, 전기차이용 소비자의 불만, 전기차 표준화의 방향에 대한 논의. 표준과 표준화연구. 8(1), 11-30.
- 허경옥, 이재학, 전병호(2015). KS인증제도 변경에 따른 사회적 영향 분석 및 대응방안. 한국표준협회.
- 허경옥, 홍지현, 이신애, 이재학(2018). 정부 및 공공기관의 대국민 서비스 및 약성민원 대응 개선을 위한 방안 모색 - 표준화 전략을 중심으로. 표준과표준화 연구. 8(2), 63-74.
- 홍중희, 한태수 역(2000). 표준화와 기업전략. 한국표준협회
- 홍지현, 허경옥, 김상훈, 이현빈(2019). 소비자의 표준에 대한 인식, 태도, 지식, 표준정보탐색 조사 및 표준이 필요한 분야 조사. 표준인증안전학회지. 9(2), 15-28.

e 나라표준인증. 국가기술표준원.

<https://www.standard.go.kr/KSCI/standardIntro/ksForEnglish.do?menuId=518&topMenuId=502&upperMenuId=504>

ISO. CONSUMER PARTICIPATION DIRECTORY.(<https://consumerlink.iso.org/country-case-studies>)

한국표준정보망, 한국표준협회. <https://www.kssn.net/index.do>

ABSTRACT

A study on the current status of international standardization activities and future standardization direction in the consumer field

Chun, Jin Su

Dept. of Living Culture & Consumer Science,

The Graduate School

Sungshin Woman' s University

This research studies and analyzes international standards related to consumer and daily life issues. In particular, the study focuses on the work of ISO' s standards committee on consumer policy (COPOLCO) whose key area is the consumer life. Not only the procedures to establish standards but also current and potential standardization activities are thoroughly investigated. The goal of the study is to evaluate the current status of international standardization activities in the consumer field and propose viable national standardization direction in the future.

To put it concretely, the research is divided into four parts. Firstly, it studies organizational status and governance of COPOLCO whose main responsibility is to legislate and implement international standards in the consumer field such as consumers' daily life, safety, products, and service.

In addition, the committee's procedures to develop international standards, relevant activities, and outcome are studied. Secondly, the recent standardization activities in consumer and daily life are scrutinized focusing on the work of COPOLCO. Especially, the international standards which are recently enacted, in the process of establishment, and planned to be institutionalized are thoroughly studied. Based on these findings, the overall international standardization activities in the consumer field are closely reviewed. Thirdly, the study reviews preceding researches up to date to examine the national standards in the consumer field, and suggests where relevant researches should be headed in the future. Fourthly, on the basis of the findings on COPOLCO's standardization activities related to consumer issues, the future direction of the national standardization activities is presented in this study.

For this research, massive relevant literature, reports, the information from various resources including ISO and other related online sites, and the activities of COPOLCO are extensively reviewed. The substantive results of the work are as followings.

First, the results illustrate that, compared to the past, international standardization activities relevant to consumers and their daily life are more actively done than in the industrial or supplier sectors. COPOLCO's enormous standardization work has been proceeded in diverse areas such as product safety, consumer life, quality management, banking and finance, and service. Especially, the study shows standardization activities relevant to the Fourth Industrial Revolution, for instance, Artificial Intelligence(AI),

e-cigarette, nano-technology, and robot engineering are actively proceeded. On the other hand, standardization activities to establish labelling standards dealing with ethical, environmental, product safety issues are mainly focused on. In addition, the current trend in which health-related standards including health management, sports equipment and facilities, and health information are actively developed and established is noteworthy.

Second, the review of preceding researches to study local consumer issues shows that standardization activities and researches on both national and international standardization activities are left much to be desired. Therefore, the study proposes the establishment of the standardization information system and archives in the consumer field. Also, the information on the consumer issues should be actively exchanged. The scope of researches should be extended to the level of home, companies, society, and ultimately governments beyond the level of daily life such as the convenient purchase, use, and disposition of products or services, safety, security, and health. The study recommends that standards needs surveys should be expanded to cover many daily life themes including consumer products and service, safety, security, social welfare, and life satisfaction. In addition, research and investigation on consumer issues should be encouraged, and standardization policies be widely established. To this end, research associations or circles which are supposed to lay the cornerstone of studying standardization policies are proposed as credible alternatives.

Last but not least, the study makes additional suggestions regarding consumer standards and standardization activities. To explain specifically,

first, it is important to raise awareness of the necessity of consumer standards among not only consumers but also academic circles, industries, and governments. In order to achieve the goal, the study suggests that promotion and education activities should be boosted to help all stakeholders recognize the key role of standards in the consumer field to improve consumer rights, convenience, life satisfaction, further business competitiveness. Second, consumer participation in national and international standardization activities should be improved. In order to achieve the goal, it is effective to find potential areas which need standardization in the consumer field and provide institutional strategies to encourage consumer input and participation. The establishment and promotion of on-line standards suggestion systems and standards development committees in the private sector is expected to be effective to involve consumers in the standardization activities. Also, follow-up measures such as analyzing and disclosing the outcome of their endeavor. Third, the standards paradigm should be shifted from governments or suppliers to consumers or customers. In addition, the establishment of consumer-friendly standards policies to upgrade the standard of living and national dignity is highly recommended to prepare ourselves for a better future. Eventually, open standards policies accessible to all the stakeholders including consumers, citizens, businesses, and governments should be pushed for so as to make a warm society where even the disadvantaged can pursue satisfactory life. Fourth, the enactment of specifications or standards to respond to rapidly changing market conditions such as the diversification of consumer values and behavioral changes of consumption and transaction is needed. Specific labelling of

product performance and quality and the improvement of consumer convenience, safety and compatibility are the part of those efforts. Attention should be paid to the establishment and study of urgent standards on purchase and use in accordance with the changing environment where various products including convergence products are developed and product life cycle is shortened. Fifth, governments should play a vital role in expanding standards education targeting civilians, fostering national and international standards professionals, and creating international standards forums. While pursuing those strategies, it is important to further involve the private sector in setting up standards policies, reinforce liaison, enhance values in standards, meet the needs of standards consumers, and encourage exchanges and participation of the stakeholders.

While, in general, customers are not familiar with the concept of standards, this study defines standards in the consumer field as ‘consumer standards’ and investigates ISO’s recent consumer standards and standardization activities. The massive collection for the study is expected to provide essential information on consumer standards. In particular, standardization activities and national/international standards relevant to consumer issues covering most of ISO/COPOLCO’s work are dealt with in this study. The extensive review and analysis of recent trends in consumer standards lays the groundwork for enhancing the knowledge and understanding of consumer standards. It is meaningful that the study would help the government shift its standards policies in a positive way, create viable standards policies and strategies, and develop effective standardization systems.