

허 경 옥 지도교수

석사학위 청구논문

지방자치단체의 소비자행정 현황  
및 발전 방안 연구

2008

성신여자대학교 대학원

가족문화·소비자학과

지 영 애

지방자치단체의 소비자행정 현황  
및 발전 방안 연구

허 경 옥 지도교수

이 논문을 석사학위 논문으로 제출함.

2007년 11월

성신여자대학교 대학원

가족문화·소비자학과

지 영 애

# 認 准 書

지영애의 석사학위 논문으로 인준함.

심사위원 \_\_\_\_\_인

심사위원 \_\_\_\_\_인

심사위원 \_\_\_\_\_인

성신여자대학교 대학원

## 논문개요

1960년대 첫 발을 내디딘 우리나라 소비자행정은 80년 소비자보호법의 제정과 한국소비자원의 설립으로 구체적인 소비자보호가 시작되었으나 지방소비자행정은 선언적인 의미에 지나지 않았으며, 실질적인 지방소비자 행정의 시작은 2001년 법 개정에 따라 지방자치단체의 소비자보호 관련 행정조직의 운영과 국가지원에 관한 규정을 통해 지난 2003년 전국적으로 설치된 『지방소비생활센터』 출범이후 부터라고 할 수 있다.

그러나 지난 20여 년간 변화와 발전은 비단 소비자행정 뿐만이 아니고 그동안 보호의 대상으로만 인식되었던 소비자들도 스스로의 권리와 책무를 주장하는 능동적인 소비자로 변화하게 되어 보다 적극적이고 실질적인 소비자행정을 요구하고 나섰다. 이러한 소비자들의 의지를 정책에 반영한 것이 『소비자기본법』으로 전면 개정(2006. 3. 38)인 것이다.

특히 지방소비자행정에 있어 지방자치시대가 제자리를 찾아가면서 지방소비자행정에 대한 주민들의 참여가 확대되었고, 앞으로의 경제여건에 있어서도 다자간 경제무역 자유화(FTA), 기업도시, 혁신도시 등 지자체별로 지역별 실정에 맞는 특성화된 경제활동 등을 감안할 때 지방 소비자행정업무의 중요성은 점차 증가하게 될 것이며 지방자치단체별로도 지역내 소비자들의 특성에 맞는 맞춤형 지방소비자행정을 추진해야 하는 시점이 다가온 것이다.

그러나 아직 우리나라의 지방소비자행정은 제도 및 행정환경 등 시스템적인 측면에서 문제 등으로 인해 전반적으로 걸음마 단계에 지나지 않는 것 또한 현실로서 이제부터라도 새로운 소비자들의 변화와 기대에 부응하고 주민들의 소비자권익을 위해 보다 근본적인 개선책 마련이 필요하다고 할 것이다

따라서 본 연구에서는 이러한 지방소비자행정의 환경변화에 대한 대응과 소비자들의 기대에 부응하기 위해 우선적으로 지방소비자행정의 이론적 배경 및 주요 소비자행정 선진국인 미국, 영국, 일본의 지방소비자행정에 대한 분석을 통해 주요 시사점을 살펴보았으며, 현재 일선에서 직접 소비자행정을 담당하고 있는 지방소비생활센터와 광역자치단체와 기초자치단체의 소비자담당자 등에 대한 설문조사를 통해 일선 담당자들이 느끼고 있는 지방소비자행정이 갖고 있는 문제점에 대한 분석 등을 통하여 지방소비자행정과 지방소비생활센터의 문제점과 개선방안을 마련하였고 이러한 연구 등을 통해 결론적으로 우리나라 지방소비자행정의 발전을 위한 개선방안에 대해 제언하였으며 이를 간략하게 소개하면 다음과 같다

먼저 지방소비자행정의 문제점과 개선방안에 있어서는 첫째, 현재 지방 소비자행정 담당자들이 개선해야 지방소비자행정에 대한 정체성 확립 문제와 둘째, 사회적인 문제점이라고 할 수 있는 지방 소비자행정 목표에 대한 인식의 전환 문제이며, 셋째, 중앙정부와 지방자치단체가 제도적으로 개선해야 할 공무원 인사시스템에 대한 개선문제였다.

다음 지방소비생활센터에 대한 문제점과 개선방안으로는 첫째, 지방 소비자행정과 마찬가지로 지방소비생활센터에 대한 지방자치단체의 인식전환 문제였으며, 둘째, 소비생활센터 담당자들의 적극적인 소비자업무를 위한 동기유발 문제였고, 셋째, 지방소비자행정의 위상제고를 위한 지방소비생활센터의 위상제고와 대외적인 독립성 확보 문제와 넷째, 지방소비생활센터의 인력 부족 및 운영에 대한 문제점과 개선방안이었으며, 다섯째는, 중앙정부와 지자체에서 민간단체에 대한 지원과 역량 제고가 전제되는 민간소비자단체와의 업무차별화에 대한 문제점 등이 있었다.

위와 같은 문제점과 개선방안을 통해 결론적으로 지방소비자행정의 발전을 위한 제언과 관련 첫째는, 중앙정부와 지자체가 적극적으로 추진해야 할 지방소비자행정에 대한 제도적인 지원책 마련이었으며 둘째도 제도적인 개선책인 지방소비생활센터의 인력확보 및 처우개선이 필요하다라는 것이었다. 셋째는 앞의 제도적인 개선책 마련을 전제로 지역주민들의 의견수렴을 통한 지방자치단체의 실정에 맞는 특수시책을 발굴하여야 할 것이다. 넷째는 민간소비자단체를 육성하기 위하여 행정기관의 예산과 프로그램 지원 등 제도를 마련하여야 하며, 다섯째, 소비자주권시대에 맞는 건전한 소비자 육성책 마련과 여섯째, 한국소비자원의 전문성 제고 및 지방자치단체와의 역할 분담이며 일곱째, 관학협력을 통한 지방소비자행정의 체계적인 발전방안 노력이 필요할 것이다

본 연구를 수행함에 있어 새로운 소비자기본법의 시행과 새로운 소비자 패러다임 등 소비자주권시대를 맞아 지방소비자행정의 발전방안을 마련하기 위해 나름대로 제도적인 분야와 함께 실제 일선 업무분야까지 전반적인 문제에 대해 살펴보면서 향후 지방소비자행정의 발전을 위한 기대감과 함께 많은 어려움이 있다는 것을 느꼈지만 지방소비자행정의 발전은 시대적인 사명이고 당연히 이루어야 할 과제라는 것 또한 연구하면서 얻은 성과이다. 본 연구가 지방소비자행의 발전에 도움이 되길 바라며 본 연구를 통해 향후 지방소비자행정의 활성화를 위해 전문적이고 광범위한 후속 연구가 확대되기를 감히 기대해 본다.

# 목 차

## 논문개요

I. 서 론 .....	1
II. 이론적 배경 .....	4
1. 지방 소비자행정관련 법 변천 .....	4
1) 소비자기본법에서의 지방소비자 행정관련내용 .....	5
2) 지방자치단체의 업무 .....	6
2. 지방 소비자행정관련 제도:지방자치법과 지방소비자행정 .....	8
3. 지방 소비자행정 .....	10
1) 지방 소비자행정의 업무의 특징 .....	10
2) 지방 소비자행정의 조직현황 .....	11
3) 지방 자치단체 소비자보호 조례 .....	13
4. 지방 소비생활센터 .....	18
1) 지방 소비자생활센터 설치배경 .....	18
2) 지방 소비생활센터 구성 및 업무 .....	20
3) 지방 소비생활센터 업무추진실적 .....	22
4) 경기북부 소비자정보센터 운영현황 .....	23
5. 외국의 지방소비자행정 추진체계 .....	28
1) 미국의 지방 소비자행정 .....	28
2) 영국의 지방 소비자행정 .....	30
3) 일본의 소비자 행정 .....	32
(1)지방 소비자행정 체계 .....	32

(2) 지방소비생활센터 .....	33
<b>III. 선행연구 고찰 .....</b>	<b>35</b>
<b>IV. 연구방법 및 분석 .....</b>	<b>40</b>
1. 자료 수집 .....	40
2. 측정 문항 .....	40
3. 분석 방법 .....	41
<b>V. 조사분석 결과 .....</b>	<b>41</b>
1. 조사대상자의 일반적 특성 .....	41
2. 소비자업무 분야별 처리만족도 .....	43
3. 지방 소비생활센터의 민간단체 관련 업무추진 .....	44
4. 지방 소비자상담 관련 물적·인적 환경구비 .....	45
5. 소비자피해 상담건수 .....	46
6. 소비자관련 예산확보 현황 .....	48
7. 지방 소비자행정 담당공무원들의 건의(의견)현황 .....	49
<b>VI. 지방 소비자행정에 대한 발전 방안 .....</b>	<b>52</b>
1. 지방자치단체에 대한 문제점 및 개선점 .....	52
2. 지방 소비자생활센터에 대한 문제점 및 개선점 .....	56
<b>VII. 결론 및 제언 .....</b>	<b>60</b>
참고문헌 .....	70
Abstract .....	74
설문지 .....	79
감사의 글 .....	85

## 표 목 차

〈표1〉 지방자치단체 소비자 관련업무 .....	7
〈표2〉 서울시와 광역시도 비교 조직도 .....	12
〈표3〉 시도별 소비자원 행정 전담부서 현황 .....	13
〈표4〉 지방소비자 행정업무 범위 .....	14
〈표5〉 전국 광역자치단체 소비자보호조례 제(개정)일자 .....	15
〈표6〉 시별 소비자보호조례 충실도 비교 .....	16
〈표7〉 도별 소비자보호조례 충실도 비교 .....	17
〈표8〉 전국 광역자치단체 소비생활센터 설치현황 .....	19
〈표9〉 소비자보호담당과 소비생활센터의 역할 .....	21
〈표10〉 광역시도 지방소비생활센터 추진실적 현황 .....	22
〈표11〉 경기도 소비자업무 추진실적 및 예산 .....	24
〈표12〉 시정촌의 소비자행정 조직운영실태 .....	33
〈표13〉 조사대상자의 개인적 특성 .....	42
〈표14〉 소비자업무 분야별 처리 만족도 .....	44
〈표15〉 지방소비생활센터의 민간단체 관련 업무추진 .....	45
〈표16〉 지방소비자상담 관련 물적·인적 환경 구비 .....	46
〈표17〉 소비자피해 상담 건수 .....	48
〈표18〉 소비자관련 예산 확보현황 .....	49
〈표19〉 지방소비자행정 담당공무원들의 건의(의견)제시 현황 .....	51

## 그림 목 차

<그림1> 지방 소비자생활센터 설치(안) .....	20
------------------------------	----

# I. 서 론

우리나라의 소비자행정은 소비자보호법의 제정과 함께 시작되었다. 그 후 1986년 소비자보호법이 개정(최근까지 9차례 개정)되면서 국가와 지방자치단체의 의무를 규정하였고, 지방자치단체의 소비자업무수행 의무도 규정되면서 지방소비자행정이 시작되었다. 특히, 1995년 지방자치제 실시에 따른 지방분권시대가 개막되면서 지방소비자문제가 새로운 정책과제로 부각되었고 해당 지역 여건에 맞게 소비자보호시책을 수립하고 이를 시행하고 있다. 소비자권리의 실현을 위한 소비자보호조례의 제정을 지방자치단체의 의무로 부과하였다(백병성, 2004).

최근 2001년 3월 소비자보호법을 개정하여 지방자치단체에 설치된 소비자보호와 관련되는 행정조직의 운영과 국가지원에 관한 근거규정을 마련하였고, 리콜과 관련된 소비자 안전업무의 전반과 과태료부과 및 소비자행정 권한 일부를 대폭 광역자치단체에 위임하였다.

그 결과 2001년부터 전국 광역자치단체에 지방소비생활센터가 소비자 업무를 수행하는 경제 관련 부서의 하부조직으로 설치되어 지방 소비자행정의 중심적인 역할을 수행하고 있다.

그러나 중앙정부로부터 지방자치단체에 위임된 지방 소비자행정 대부분이 기관위임사무<sup>1)</sup>의 성격을 띤 업무이며 그 역할과 기능의 중요성에도 불구하고 중앙정부의 지원(인력·예산)부족, 지방자치단체장의 소비자행정에 대한 낮은 관심도, 일선 지방 소비자행정 담당자들의 전문성

---

1) 기관위임사무란 법령의 규정에 의하여 국가 또는 상급지방자치단체로부터 자치단체의 관계에 있는 지방자치단체의 장에게 위임한 사무를 말하며 지방자치법 제102조에서는 ‘시·도와 시·군 및 자치구에서 시행하는 국가사무는 법령에 다른 규정이 없으면 시·도지사 또는 시장·군수, 자치구의 구청장에게 위임하여 행한다’ 라고 규정하고 있다.

결여 등으로 인하여 지방소비자행정이 적극적으로 추진되지 못하는 어려움을 안고 있다.

이러한 어려움에도 불구하고 지방소비생활센터가 나름대로 지방 소비자행정의 중심으로 제자리를 찾아가고 있는 점 등은 괄목할 만한 성과라 할 수 있다. 서울과 경기도가 2001년 소비자보호법 개정 이전부터 운영 중이던 『소비자생활센터』가 현재 전 시·도별로 모두 『지방소비생활센터』를 설치하고 1~2명의 계약직 공무원이 중심이 되어 지방자치단체별 독자적으로 소비생활센터를 운영하여 지방 소비자행정이 뿌리를 내리는데 기여 하였다. 한편, 2001년 소비자보호법 개정 이후 많은 발전을 가져온 지방 소비자행정의 제도적인 변화와 함께 가장 주목해야 할 부분은 소비자들의 의식변화다. 그동안 보호의 대상으로만 인식하였던 소비자가 스스로의 권리와 책무를 주장하는 능동적인 소비자로 변화하게 된 것이다. 소비자들이 국제화, 정보화 등 소비자를 둘러싼 급격한 소비환경의 변화에 적응하면서 보다 소비자 주권과 권리를 적극적으로 요구하게 되었다.

이와 같은 소비자의 변화로 인해 정부에서도 소비자보호법을 소비자 기본법으로 전면 개정(2007. 3. 28)하였는데 이 개정에서 소비자에 대한 개념 및 인식의 변화를 반영하였다. 예를 들면, ‘소비자보호법’ 명칭에서 ‘보호’를 떼어냄으로서 이제 종래의 ‘소비자보호’ 중심에서 ‘소비자 주권 확립’으로 이동하고 있는 소비자정책의 패러다임을 반영하려는 정책적 의지를 보여주고 있다.

그 결과 지방 소비자행정도 새로운 소비자들의 요구에 부응하고 주민들의 소비자권익을 위해 보다 근본적인 개선책이 필요한 시점을 맞이하고 있다. 특히 현재까지 지방소비생활센터가 지방 소비자행정의 중추적인 역할은 하고 있으나 몇 가지 제도적인 문제점을 안고 있다. 그 외

운영상의 문제점 등 여러 가지 어려움(인력, 예산, 부재)에 부딪치면서 현재 지방소비생활센터도 그 변환기를 맞이하고 있다(최은숙, 김시월, 2005).

이 같은 상황에서 본 연구는 지방 소비자행정의 발전방안에 대해 조사·분석하고자 한다.

첫째, 지방 소비자행정 법제도의 변화 과정에 대해 살펴본다, 둘째, 지방 소비자행정 실태, 조직현황, 지방자치단체의 소비자보호조례, 지방 소비생활센터 설치배경 및 업무추진실적 그리고 지방 소비자행정을 조사한다. 셋째, 전국 지방 소비자행정 담당자들을 대상으로 설문조사를 통해 지방 소비자행정 운영현황을 조사하고 그 분석 결과를 근거로 지방 소비자행정의 문제점 및 개선방안을 강구해 보고자 한다. 지방 소비자행정의 영역과 지방소비생활센터의 설치 배경과 구성 및 업무실적을 분석하고 관련 공무원의 면담(인터뷰)과 설문을 통한 지방소비자 행정에 대한 인식 등에 대한 조사를 실시하였다.

결론적으로 본 연구는 지방 소비자행정 운영에 실제 반영할 수 있는 개선사항을 도출하여 우리나라 지방자치단체 소비자행정 발전과 지방 소비생활센터가 구심점으로 자리 잡을 수 있도록 시사점을 제시하고자 한다.

본 연구 결과는 향후 지방자치단체의 소비자행정 업무수립, 주요 프로그램개발 등에 기초 자료로 활용할 수 있다. 지방자치단체 소비자행정의 정착, 새로운 지방소비자행정 목표 설정, 지방 소비자행정 중장기 계획 수립, 소비자업무 실무자 측면의 방향 제시 등에 가이드라인을 제공할 수 있다.

## II. 이론적 배경

### 1. 지방 소비자행정 관련 법 변천

1960년대 초반부터 「계량법」, 「식품위생법」 등 유통 관계 법규와 위해방지 법규가 제정됨으로써 소비자행정이 태동되었다. 1960년대 후반부터 소비자 행정이 시작되었다고 볼 수 있다. 1970년대에 들어와서는 소비자보호운동을 주도 해 온 여성단체들 중심으로 소비자보호 문제를 뒷받침할 종합적이고 체계적인 소비자보호 법제가 제정되기 시작하였다. 경제 규모가 확대되고 복잡해짐과 동시에 해외 경제 여건이 불안해짐에 따라 인플레이 심리의 만연, 시장기능의 왜곡, 독과점의 심화, 소비자피해와 같은 부작용과 문제점이 나타났다. 그 결과 1980년 소비자보호법이 제정되었다. 1980년대는 소비자보호를 위한 각종 법제들이 추가로 정비됨으로써 우리나라 소비자정책사의 많은 변화를 가져왔음을 볼 수 있다(박희주, 2006).

1990년대 우리나라 소비자정책이 정책과제로 수립되면서 소비자보호 관련 제도 및 행정체계의 정비, 보완이 이루어졌고 지방소비자보호 활성화를 위한 조치가 강화되었다. 2000년대에 있어서는 디지털환경에 어울리는 법제도 정비, 전자상거래의 안전성·신뢰성제고, 소비자 피해구제 강화와 관련된 부분이 강화되었으며 지방 소비자행정 활성화를 위하여 광역자치단체에 지방소비생활센터를 설치하였고 소비자분쟁 조정위원회의 지방자치단체 설치 등을 주요 소비자시책으로 추진하였다(박희주, 2006). 그러나 소비자행정이 실효성 있게 수행되지 못하고 있다는 점과 현행 소비자 관련법의 통일성과 법적 규제가 약하다는 점을 보완하여 정부는 2007년 소비자보호법을 개정하였다. 소비자단체 소송제도 및 일괄적 분쟁조정제도의 도입, 한국소비자원을 공정거래위원회로

이관 등 개정 내용이 많이 포함되었다.

#### 1) 소비자기본법에서의 지방 소비자행정 관련 내용

소비자기본법에도 소비자행정에 관한 업무를 국가 및 지방자치단체의 책무로 정하고 별도의 장으로 구분, 명시하고 있는데 다음과 같다(법 제6조).

- ① 관계법령 및 조례의 제정 및 개정·폐지
- ② 필요한 행정조직의 정비 및 운영개선
- ③ 필요한 시책의 수립 및 실시
- ④ 소비자의 건전하고 자주적인 조직 활동의 지원·육성

또한, 소비자기본법에서는 첫째, 소비자보호를 위한 지방자치단체의 의무를 규정하고 있다. 이 법에 따르면 지방자치단체는 기본적으로 관련 조례의 제정, 필요한 조직의 정비, 필요한 시책의 수립 및 소비자 조직 활동의 지원·육성 의무를 진다. 아울러 소비자는 스스로의 안전과 권익을 위하여 소비자기본법 시행령 제 3조의 기본적 권리를 가진다. 이러한 권리는 선언적 성격이 강하므로 실질적으로 소비자의 권리를 보장하기 위하여 구체적인 법령 등 제도적 장치가 필요하다. 이에 소비자기본법에서 국가 및 지방자치단체에 대하여 소비자의 기본적 권리가 실현되도록 하기 위하여 관계 법령 및 조례를 제정하고 이를 개폐할 것을 의무 지고 있다. 둘째, 지방자치단체는 조례를 개폐하거나 필요한 경우 새로운 조례나 규칙을 제정하여 지역 소비자의 권리가 실현되도록 노력하여야 한다. 이에 따라 동 법 시행령 제 3조에는 다음과 같은 내용이 조례나 규칙에 포함하도록 하고 있다.

- ① 소비자안전에 관한 시책의 강구(안전할 권리보장)
- ② 주요 시책이나 정책결정사항에 관한 정보의 제공(정보를 제공받을 권리보장)
- ③ 사업자의 표시 및 거래 등의 적정화유도를 위한 조사·권고·공표(정보를 제공 받을 권리 및 선택할 권리보장)
- ④ 소비자단체, 소비자생활협동조합 등 소비자의 조직활동 지원
- ⑤ 소비자피해기구의 설치·운영 등(피해를 보상받을 권리보장)
- ⑥ 소비자의 능력 향상을 위한 교육 및 프로그램
- ⑦ 기타 지역 소비자의 권익을 보호하는데 필요한 사항 등

## 2) 지방 자치단체의 업무

지방 자치단체에는 각 지역의 실정에 맞는 소비자보호 시책을 수립하여 실시해야 할 책무가 있으며, 이에 따라 각시·도에서는 중앙정부처럼 매년 규제행정 분야와 지원행정 분야에 대한 「소비자보호시책」을 수립하여야 한다. 전체적인 체계는 거의 모든 지방자치단체에서 유사하지만, 구체적인 사업에서는 많은 차이가 있다. 규제행정 분야는 기업이 지켜야 할 사항을 규정해 놓고 이를 준수하도록 지도 권고하며, 위반하는 행위를 적발하여 공표나 처벌 방법을 통해서 규정해 나가는 것을 말한다. 규제행정의 유형은 크게 경제적 규제와 사회적 규제로 나누는데 경제적 규제는 기업의 본원적 활동에 대한 규제로서 진입규제, 가격규제, 영업활동 규제가 있으며, 사회적 규제는 기업의 사회적 활동에 대한 규제로서 환경규제와 소비자안전 및 정보제공을 위한 규제 등이 있다(허경옥, 2004).

이렇듯 어느 부문이 소비자 규제행정인지에 대해 각 지방자치단체마다 다른 인식을 가지고 있어 그 내용이 매우 상이하다. 지원행정 분야

는 소비자문제가 발생됨으로써 침해되는 소비자주권을 옹호하는 입장에서 정부가 시장에 적극 개입함으로써 소비자피해를 방지하고 또한 피해를 당한 소비자를 구제하는 행정을 말한다. 지원행정의 구체적인 내용으로는 소비자가 자주성을 가지고 건전한 소비생활을 영위할 수 있도록 하기 위한 계몽활동 및 소비자교육의 추진, 소비자시책의 실효성을 거두기 위한 시험·검사·시설의 설치·운영, 소비자불만을 적절하고 신속하게 해결하기 위한 기구의 정비, 건전하고 자주적인 소비자 조직 활동의 지원 등을 들 수 있다(허경옥 외, 2004). 여기서 행정기관의 소비자상담은 지원행정 영역의 활동이라 할 수 있고 대부분 소비자단체를 지원하거나 소비생활센터를 운영하는 내용이 중점적으로 다루어지고 있다. 각 지방자치단체가 수행하는 업무는 <표1>과 같다.

<표1> 지방자치단체 소비자 관련 업무

규제행정 분야		지원행정 분야
소비자 안전대책	거래의 적정화	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-불법공산품유통단속</li> <li>-가스안전지도점검</li> <li>-식품제조·판매업소 단속</li> <li>-의약품 수거검사</li> <li>-의약품 판매업소 단속</li> <li>-불량 농약비료 유통단속</li> <li>-부정축산물 유통단속</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-가격표시제 지도단속</li> <li>-불법상품권 단속</li> <li>-이사화물부당행위 단속</li> <li>-농산물원산지 표시 단속</li> <li>-농산물품질인증제 실시</li> <li>-계량기 검사·단속</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-소비자피해구제사레집 발간</li> <li>-소비자시대 배포</li> <li>-불량상품비교전시회/알뜰시장</li> <li>-소비자행정담당공무원 교육</li> <li>-소비자생활센터 설치운영</li> <li>-민간소비자단체 보조금 지원</li> </ul>

출처 : 강성진·김인숙(1996), 지방 소비자행정의 활성화방안.

## 2. 지방 소비자행정 관련 제도 : 지방자치법과 지방소비자행정

1988년 초 제 6공화국이 탄생되고 국회가 개원되자 동년 4월 6일 지방자치법 제 7차 개정안 논의가 시작되었다. 그 결과 지방자치는 1995년 광역·기초지방의회의원과 광역·기초자치단체장을 동시에 뽑는 6.27지방선거가 실시되면서 본격화 되었다. 그 후 직접선거를 통해 선출된 지방자치단체장과 국회의원들은 중앙정부의 통제·간섭이 너무 많아 지방적 사무조차도 그 책임 하에 스스로 결정·처리할 권한이 제한되어 있다고 불만을 토로 하면서 직접적인 지방자치 실시를 요구하여 왔다(정재화, 2002). 위와 같은 중앙정부와 지방자치단체 간의 업무영역의 갈등과 요구는 지방소비자행정 수행에 있어서도 마찬가지였다. 소비자문제 또한, 전국적으로 증가되고 있는 가운데 중앙정부기관에서 모두 처리하기에는 역부족 현상으로 지방자치법을 통해 각 지방자치단체에 사무를 위임하게 되었다. 지방자치법 제 9조 제 2항에서는 제시하고 있는 여섯 항목의 지방자치단체 사무범위는 다음과 같다.

- ① 지방자치단체의 구역, 조직 및 행정관 등에 관한 사무.
- ② 주민의 복지증진에 관한 사무.
- ③ 농림·상공업 등 산업진흥에 관한 사무.
  - 농업용수시설의 설치·관리,      - 농축수산물의 생산 및 유통지원,
  - 농업자재의 관리,                - 복합영농의 운영·지도,
  - 농업소득사업의 육성·지도,      - 농가부업의 장려,
  - 공유림관리,                        - 소규모축산개발 및 낙농진흥사업,
  - 가축전염병 예방,                 - 지역산업의 육성,
  - 소비자보호 및 저축의 장려,      - 중소기업의 육성,
  - 지역특화산업의 개발과 육성,    - 우수토산품과 관광 민예품 개발,
- ④ 지역개발 및 주민의 생활환경시설의 설치·관리에 관한 사무.

- ⑤ 교육·체육·문화·예술의 진흥에 관한 사무.
- ⑥ 지역민방위 및 소방에 관한 사무 등이 있다.

위 항목 중 소비자보호에 관한 사무가 속한 사무는 산업진흥에 관한 사무들을 규정하고 있는 항목으로서 대부분의 지방자치단체에서 소비자보호업무를 산업경제국 등에 속하도록 하고 있고 소비자보호업무를 분장하는 곳에서 경제 분야 및 중소기업 지원관련 업무까지 겸하도록 하고 있다(여정성, 2002).

경기도의 경우 1청의 소비자보호 담당부서가 경제투자관리실 산하 경제정책과의 하부단위로 속해 있고, 소비자정보센터는 소비자보호담당 산하의 기구로 운영 중에 있다. 경기도 2청의 경우 경제농정국 산하 지역경제과 내에 경제소비자 담당으로 운영 중이며 소비자정보센터 역시 경제소비자 담당 산하로 운영 중에 있다. 또한 지방자치법 시행령 제 9 조에는 광역자치단체와 기초자치단체의 업무처리 영역이 나열되어 있으며 시행령에 제시된 사항들은 대부분 해당 지방자치단체 소비자보호조례에 반영되어 있다.

각 시·도별 조례에서 정하고 있는 소비자 관련 주요 업무는 소비자보호시책 수립, 물가지도를 위한 시책수립·추진 소비자계몽과 교육, 소비자보호 전담기구 설치·운영, 소비자보호를 위한 시험·검사시설의 지정 또는 설치, 지방소비자보호위원회 설치, 민간 소비자보호단체 육성 등이다. 지방자치법상 지방자치단체의 소비자관련 고유업무는 주로 소비자행정의 수행을 위한 기구설치 등 기본적인 소비자업무와 소비자단체의 지원업무를 고유한 업무로 규정하고 있다. 여기에서 시·도 사무와 시·군·사무가 중복되는 것처럼 보이나, 지방 소비자행정의 성격상 소비자권의 증진을 위해 행정비용의 낭비가 없다면 오히려 시·도와 시·군 자치구에서 소비자행정 서비스를 제공하는 것은 바람직하다고 본다.

### 3. 지방 소비자행정

#### 1) 지방 소비자행정 업무의 특징

지방자치단체의 소비자행정은 여러 법령에 근거하여 시행되고 있지만 가장 기본이 되는 법령은 소비자기본법 범위 내에서 지방자치단체가 소비자보호를 위해 수행하여야 할 사무를 적시하고 있다. 또 지방자치법은 소비자업무를 자치단체의 고유사무로 규정하고 있다(백병성, 2003). 소비자 지원행정이란 소비자가 주체적이고 자주적인 소비자로 행동할 수 있도록 소비자교육을 통해 도와주고 소비자들에게 유용한 정보를 제공하기 위한 시험·검사시설의 설치·운영, 소비자의 불만을 적절하고 신속하게 해결하기 위한 기구의 정비, 소비자피해를 미연에 방지하고 피해를 당한 소비자를 구제하는 행정체계를 말한다. 여기에서 지방 소비자행정의 특징은 지방자치단체의 고유사무<sup>2)</sup>인가 단체위임사무<sup>3)</sup>인가 아니면 기관위임사무<sup>4)</sup>인가 하는 점이다.

그러나 지방 소비자업무를 한마디로 어느 사무에 속한다고 단정하기는 어렵다. 지방 소비자행정 업무 중에 지방자치단체에서 상담하고 교육 또는 시험·검사하는 업무는 고유사무로, 피해구제와 소송지원, 분쟁조정신청 및 위해(危害)의 방지를 위한 활동 등은 국가가 해야 할 것이나 기능상 지방자치단체의 재량권 하에 시행할 수 있으므로 지방자치단체 위임사무라고 할 수 있다. 그리고 규제를 위한 기준의 제정과 지침

---

2) 자치사무를 말하는데 당해 지역사회나 지방자치단체가 존립목적을 달성하기 위해 고유하게 가지고 있는 사무를 말한다.

3) 지방자치단체 본래의 사무가 아니고 법령의 개별적 규정에 의해 국가 또는 상급 지방자치단체로부터 위임에 따른 사무로서 위임의 주체는 국가 또는 상급 지방자치단체가 된다.

4) 법령의 규정에 의해 국가 또는 상급지방자치단체로부터 자치단체의 관계에 있는 지방자치단체의 장에게 위임된 사무를 말한다(지방자치법 제102조).

또는 피해 보상규정의 마련과 같은 것은 전국적으로 이해관계가 있는 사무이기 때문에 국가사무라고 볼 수 있다.

## 2) 지방 소비자행정의 조직현황

지방 소비자행정은 각 지방자치단체별로 운영 중인 관련 규율·규범(조례·규칙 등)등에 근거하여 소비자정책심의위원회, 해당조직의 명칭 등, 소비자행정 조직의 체계등을 운영하고 있다(백병성, 2003). 소비자행정 업무는 전통적으로 경제관련 업무를 담당하던 부서에서 담당하고 있고 이들 부서의 소관사무로 지방소비자정책을 총괄하는 지방 소비자정책위원회가 있다. 지방소비자정책위원회를 운영하는 행정부서에서 소비자업무를 담당하고 소비자업무를 담당하는 담당(5급)밑에 지방소비생활센터를 두고 있다. <표2>에 제시한 바와 같이 서울시와 광역 시도 비교 조직도에 나타난 바와 같이 각 자치단체별로 소비자정책위원회의 사항을 소비자정책으로 집행하는 체계는 비슷하지만, 소비자담당부서 밑에 있는 소비자지원 및 조정업무를 수행하고 있는 소비자문제 전담조직의 운영방식이나 그 구성원에는 다소 차이가 있다. 즉, 서울시와 광역자치단체의 경우 소비자정보센터를 정부의 지원 없이 자체적으로 운영하고 있으며 민간소비자단체에서 소비자상담에 참여하고 주로 소비자상담에 치중하여 지원업무를 중심으로 처리하고 있다.

<표2> 서울시와 광역시도 비교 조직도

서울시	광역자치단체 및 시도
소비자정책위원회	소비자정책위원회
소비자정책의 최고 의사결정기구	소비자정책의 최고 의사결정기구
소비자보호과 (소비자보호팀)	경제정책과 (소비자보호담당) 등
소비자관련 규제·행정업무 수행	소비자관련 규제·행정업무 수행
소비자정보센터(자체운영)	소비자정보센터(자체운영)
공무원, 민간단체	공무원

출처 : 최은숙(2004). 지방소비자행정에 관한 연구.

지방자치단체의 소비자행정 관련 하부 조직현황을 구체적으로 살펴보면 지방자치단체의 소비자관련 조직은 각 지방자치단체별로 경제정책과 등에 계단위로 소비자업무를 총괄하나, 그 명칭 역시 다양하다. 담당하는 소비자행정 업무를 비롯하여 물가관리 업무, 유통거래, 재래시장 육성, 대부업관리 등과 같이 상이한 업무들을 동시 수행하고 소비생활센터의 인원은 일반직 1명 또는 계약직 1명(대부분 계약직 라급 상당)정도를 두고 있다. 이들은 각 중앙부처에서 시달되는 소비자관련 행정서비스 전반에 대한 업무를 수행하고 있으나 전문성이나 인원수가 절대적으로 부족한 실정이다.

2007년 7월 현재 <표3>에서 제시한 바와 같이 모든 광역자치단체는 소비자행정 전담부서가 있으며, 17곳(경기 2청 포함)중 11개 지역의 부서명이 “소비자보호담당” 또는 “유통소비담당” 으로 소비의 명칭으로 변경되었다. 일반적으로 지역경제과가 경제정책과로, 물가관리담당이 소비자단어를 포함해서 “유통소비” 또는 “경제소비자담당” 으로 바뀐 것을 소비자업무의 중요성 및 괄목할 만한 큰 변화라 할 수 있으나, 사실상 업무내용에 있어서는 대부분 동일한 업무를 담당하고 있는 것으로 나타났다.

<표3> 시·도별 소비자지원 행정 전담 부서 현황 (2007. 2월 현재)

시·도명	소비자행정담당조직	
서울	생활경제과	소비자팀
부산	경제정책과	유통소비담당
대구	“	생활경제담당
인천	“	소비자경제팀
광주	“	유통소비담당
대전	“	소비자유통담당
울산	경제정책과	유통소비담당
경기	경제정책과	소비자보호담당
경기2청	지역경제과	경제소비자담당
강원	경제정책과	유통소비 담당
충북	경제과	유통소비 담당
충남	경제정책과	생활경제 담당
전북	민생경제과	민생경제 담당
전남	기업통상과	노사상거래 담당
경북	경제과학진흥본부	생활경제교통지원팀
경남	경제정책과	소비자보호 담당
제주	경제정책과	경제정책 담당

출처 : 재정경제부 (소비생활센터 워크숍 교재) ※일시 : 2006. 2.9~10 장소 : 문경새재

### 3) 지방자치단체 소비자보호 조례

#### (1) 소비자보호조례 제정 범위

지방자치단체는 공공사무·단체위임사무·행정사무로 이루어지는 자치사무 처리에 관하여 자주입법권의 행사로서 조례를 제정하게 되는데 헌법 제 117조는 “법령의 범위 안에서 자치에 관한 규정을 제정할 수 있다”고 규정하고 있다.

이런 근거로 지방자치단체가 지방의회의 의결을 거쳐 제정하는 법 형식을 조례라고 하며, 지방의회의 의결 없이 지방자치단체의 장이 제정할 수 있는 규칙과 구별된다. 조례·규정 사항이 내포하는 것은 지방자치단체의 사무에 관한 것이고 그 한계를 이루는 것은 법령의 범위 내 라고 할 수

있다(송인숙, 제미경, 2002). 다시 말해 조례로 규정할 수 있는 사항은 당해 지방자치단체의 고유사무와 단체위임사무 전체에 걸치는 반면에 국가사무와 기관위임사무는 조례의 규정 대상이 되지 아니한다는 것이 기존의 학설과 판례이다.

고유사무란 지방자치단체 존립목적에 관한 사무로서 공공사무를 말하며, 이는 지방자치단체의 본래 사무라는 뜻이며, 지방자치단체의 사무 중 법령상 국가사무에 속하지 아니하는 사무를 말한다(백병성, 2003). 소비자보호업무를 소비자기본법과 동 시행령의 내용을 중심으로 지방소비자 행정업무 범위는 <표4>와 같다.

<표4> 지방소비자 행정업무 범위

업무구분	기준	소비자보호업무	범위 및 대상	
고유사무 (조례외 범위)	자치단체가 자기의 책임하에서 수행하는 주민의 복리증진과 관련된 자치단체 존립목적에 관련된 사무	- 소비자보호시행계획수립 - 소비자정책심의위원회 설치 - 기타 행정조직	총체적사항	
단체위임사무 (조례외범위)	지방적 이해와 전국적 이해관계를 동시에 가진 사무, 국가가 행하여야 할 것이나 기능상 자치단체에 재량권이 위임된 사무	- 소비자교육·정보제공, 시험·검사	지원행정	절차·실체적사항
		- 소비자단체의 지원육성 - 소비자협동조합의 육성	조정행정	
기관위임사무 (조례범위외)	법령 등에 의하여 국가 또는 상급 지방자치단체로부 지방자치단체의 장에게 차리가 위임된 사무	- 소비자상담 및 피해구제 - 소비자소송지원, 분쟁조정	규제행정	
		- 위해의 방지 기준집행 - 거래의 적정화 기준집행	규제행정	
국가사무 (조례범위외)	국가가 행정권의 주체로서 고유의 권한으로 하는 행정사무로 국가의 존립에 필요한 사무, 전국적으로 기준의 통일 및 조정을 요하는 사무 등	- 리콜관련 업무 - 공표, 검사·보고서 - 서류제출 명령 - 과태료의 부과·징수 - 명령·검사	규제행정	실체적사항
		- 위해방지를 위한 기준제정 - 거래의 적정화를 위한 표시·공표 등에 관한 기준 제정 - 피해보상기준 제정	규제행정	실체적사항

출처 : 한국소비자원(2003). 소비자행정평가지표 개발.

(2) 소비자보호조례 제정 상황

소비자보호조례의 제정은 1980년 제정된 소비자보호법이 1995년 12월 29일 제3차 개정을 통하여 소비자분쟁조정위원회 설치와 아울러 지방자치단체의 소비자보호조례제정의 법률적 근거를 마련함에 따라 행정자치부에서는 소비자보호 표준 조례 안을 1996년 지방자치단체에 시달 하였는데 대부분의 시·도는 이 표준안에 의거 <표5>에 제시한 바와 같이 해당 시·도의 소비자보호조례를 제정하였다(송인숙, 재미경, 2002). 반면 대구, 제주는 제정 이후에 한번도 개정을 하지 않은 것을 볼 수 있었고, 서울시는(99. 7. 31), 경기도(01. 3. 5) 등 3개 시·도는 개정은 1회 하였으나 여러 차례의 관련규정이 바뀌었음에도 아직 개정을 하지 않은 것으로 나타났다.

<표5> 전국 광역자치단체 소비자보호조례 제(개정)일자

(2007. 10현재)

구분	서울	부산	울산	인천	대구	대전	광주	경기
최초제정일(년/월)	99. 1/15	97.2/21	97.7.15	03.10/27	03.5/30	96.4/15	97.6	97.1/13
최근개정일(년/월)	99.7/31	06.2/1	03.5/29	05/7/25	-	07.10/5	03.1/1	01.3/5

구 분	강원	충북	충남	경북	경남	전북	전남	제주
최종개정일(년/월)	98.1/10	98.1/14	97.11/10	97.3/17	96.12/31	97.1/20	97.5/15	06.10/11
최근개정일(년/월)	06.9/29	<b>07.8/10</b>	07.1/10	06.12/28	05.6/9	07.8/3	05.6/17	-

출처 : 자치법규정보시스템(ELIS) <http://www.elis.go.kr>.

(3) 지방자치단체별 소비자보호조례 주요 내용

지역적 특성에 따른 행정의 차이점 등을 감안, 전국 16개 광역자치단체를 市 지역과 道 지역으로 구분하여 소비자보호조례의 충실도를 살펴보면 市 지역에서는 <표6>에 나타난 바와 같이 전국 7개 광역자치단체 중 대전광역시가 가장 우수한 것으로 나타났다.

그 다음으로 광주광역시, 서울특별시, 인천광역시 순으로 나타나고 있으며, 울산광역시, 부산광역시, 인천광역시가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

<표6> 市 별 소비자보호조례 충실도 비교

조례의분야(장)및 조항 수		서울	부산	대구	인천	대전	광주	울산	평균
분야(장)	조항 수								
총칙	5	5	5	5	5	5	5	1	4.43(88.6)
소비자권익보호	8	3	2	3	2	5	3	1	2.7(33.9)
소비자단체	7	4	5	4	5	6	4	5	4.71(67.3)
사업자의 의무	8	6	3	5	3	5	4	3	4.14(51.8)
소비자피해구제	11	5	4	6	4	8	6	7	5.71(51.9)
조사·권고	5	5	3	4	3	4	4	4	3.86(77.2)
소비자정책심의회 위원회	8	2	2	3	2	7	7	2	3.57(44.6)
총계	52	30 (57.)	24 (46.2)	30 (57.7)	24 (46.2)	40 (76.9)	33 (63.5)	23 (44.2)	29.14(56.0)

출처 : 해당 시·군 홈페이지

구체적으로 소비자보호조례를 분야별로 살펴보면 <표6>에서 제시한 바와 같이 총칙에 있어서는 전체적으로 소비자의 권리와 역할 및 지방자치단체장의 의무에 대해 규정하고 있었으나 울산광역시만 소비자보호조례의 목적만 규정하고 있었다. 다음으로 道지역에서는 <표7>에 제시한 바와 같이 전국 9개 광역자치단체 중 경기도가 가장 우수한 것으로 나타났으며, 그 다음으로 강원도, 경상남도, 전라북도 등의 순이었다. 반면에 전라남도, 제주도, 충청북도, 충청남도, 경상북도 등은 조례에 대한 충실도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

<표7> 道 별 소비자보호조례 충실도 비교

조례의 분야(장)및 조항 수		경기	강원	충남	충북	경남	경북	전남	전북	제주	평균
분야(장)	조항수										
총칙	8	5	3	4	2	6	3	4	4	6	4.11(51.4)
소비자권익 보호	8	5	2	0	3	1	2	1	1	0	1.67(20.9)
소비자단체	7	5	4	5	3	5	4	3	3	4	4.0(57.1)
사업자의 의무	12	5	5	3	5	6	3	4	6	0	4.11(34.3)
피해구제	13	7	10	4	7	5	5	4	7	2	5.67(43.6)
조사·권고	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2.56(64.0)
소비자정책 심의위원회	15	8	9	7	0	8	7	4	7	9	6.56(43.7)
총계	67	39 (58.2)	36 (53.7)	25 (37.3)	23 (34.3)	33 (49.3)	27 (40.3)	22 (32.8)	30 (44.8)	23 (34.3)	28.67 (42.8)

출처 : 해당 시·군 홈페이지 참조

## 4. 지방 소비생활센터

### 1) 지방 소비생활센터 설치배경

‘90년대 이후 지방자치단체의 소비자업무에 대한 수요와 중요성이 대두되었으나 예산, 인력 및 전문성 부족으로 중앙에 비해 소비자보호가 상대적으로 미흡한 실정이었다. 이에 따라 중앙정부(재정경제부)에서는 지방 소비자행정 활성화를 위해 2001년 5월 「지방소비생활센터 설치 지원방안」을 마련하여 광역자치단체별로 지방소비자보호를 위한 전담기구를 설치토록 권장하게 되었다. 이에 2003년 11월에 지방소비생활센터 근무자에 대한 별도정원(광역시 2명, 광역도 1명)을 행정자치부와 협의하여 확보함으로써 전담기구 설치가 가속화 되어 현재 16개 광역지자체에 17개 센터(경기도2곳)가 설치·운영 중이며 지방 소비자행정 활성화를 위한 새로운 전기가 마련되었다.

이와 같은 소비생활센터의 설립 근거는 소비자기본법 제 7조 2항(지방행정조직에 대한 지원)에 의거 한 것으로 국가는 지방자치단체에 설치된 소비자보호와 관련되는 행정조직의 운영 등에 관하여 대통령령이 정하는 바에 따라 필요한 지원을 할 수 있도록 규정하고 있다. 소비생활센터는 지방소비자보호 업무를 원활하게 수행하기 위하여 지방자치단체가 주관하여 설치 및 운영토록 하였으나, 다만 지방소비자행정이 정착될 때까지 민·관협력체계 구축을 통해 지방 소비자행정업무 활성화를 모색토록 하였다. 이와 관련 <표8>에 제시한 바와 같이 지방소비생활센터는 서울시(1998년 10월)가 최초로 개소하여 소비자상담 접수 및 피해구제업무를 담당하게 되었다. 그 다음으로 서울시를 모델로 경기도(1999. 8. 10)가 개소하여 적극적이고 활발한 소비자업무가 전개되기 시작하였다.

그 이후 재정경제부 지침에 의거 지방 소비자행정을 보다 활성화하기 위하여 광역자치단체에 「지방소비생활센터」를 설치하였다. 예를 들면 2001년 광주광역시에 처음으로 재정경제부, 광주광역시, 한국소비자원, 민간소비자단체가 협력하여 지방소비생활센터를 개소하였고, 그 후 2002년 부산광역시가 지방소비생활센터를 설치하였다,

끝으로 경남도청과 제주도가 2003년 9월에 개소하여 전국 16개 광역자치단체에 경기도제2청을 포함한 17개 지방소비생활센터가 설치되어 본격적인 소비자업무가 전개 되었다. 이렇듯 지방 소비자행정을 위한 소비자보호 전담기구가 광역지방자치단체별로 설치 완료되어 운영 중에 있으나 지방자치단체별로 전문 인력·예산 및 전문성 등이 확보 되지 못해 활성화에 많은 어려움이 있는 실정이다.

<표8> 전국 광역자치단체 소비생활센터 설치현황

구 분	서울	부산	울산	인천	대구	대전	광주	경기1청 /2청
개 소 일 자	98.10.1	02.7.30	03.5.30	03.4.21	03.9.5	03.3.19	01.11.19	99.8.10 /03.2.28
구 성 인 원	4	5	4	5	3	4	3	11(3) <sup>5)</sup>

구 분	강원	충북	충남	경북	경남	전북	전남	제주
개 소 일 자	03.7.24	03.8.20	03.5.13	03.9.1	03.1.20	03.8.1	03.7.1	03.9.1
구 성 인 원	4	4	3	3	4	5	4	5

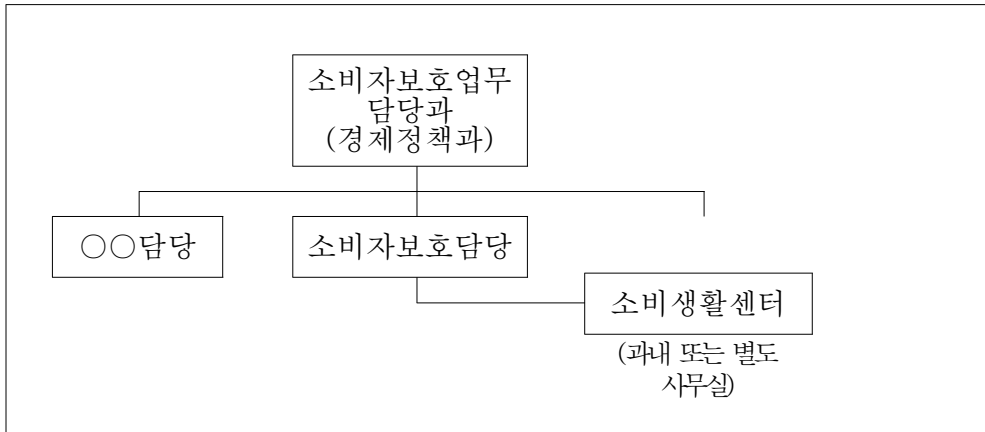
출처 : 재정경제부 소비자정책과 2007년 6월 전국 소비생활센터 워크숍 교재.

5) 경기도는 2청사 포함인원이며( )2청사 소비자정보센터인원임.

## 2) 지방 소비생활센터 구성 및 업무

급격히 변화하는 소비환경에 따라 다양한 소비자피해가 증가하고 이에 따라 지방 소비자행정 업무가 확대되고 있는 가운데 지방자치단체에서 개개인의 소비자문제를 해결하는데 한계점과 매우 어려운 실정을 감안하여 전국 16개 지방자치단체에 소비생활센터 설치의 필요성을 강구하였다. 세부적인 조직구성 및 설치안은 <그림1>에서 제시한 바와 같이 소비자보호업무를 수행하는 경제관련 과의 하부조직으로 전담센터를 설치하고 센터 장은 소비자보호담당(5급)이 겸임 할 수 있도록 지침으로 정하고 있다.

<그림1> 지방 소비생활센터 설치(안)



출 처 : 행정자치부(2002).

인력보장 기준은 광역시는 2명, 도는 1명을 배치하는 것이다. (다만, 경기도는 인구규모 업무량 등을 감안하여 광역자치단체 기준으로 하되 제2청 1명 추가 배치하도록 하였다(행정자치부, 2002). 단, 지방자치단체 기구·인력을 갖춘 '서울특별시'는 제외하였다. 직급별 보장은 대부분 시·도가 소비자업무를 담당수준(5급)이하에서 수행하고 있는 점을

감안하여 6급 이하로 배치하고, 다만, 광역자치단체 1명은 전임계약직(나급 또는 다급 : 6급상당 이하)로 인정하고 있다. 이밖에 기타 소비생활(정보)센터 운영 등에 관한 사항은 재정경제부(소비자정책과)의 지침에 따르도록 되어있다.

지방소비생활센터 설치보강 지침에는 소비자보호담당과 소비생활센터의 역할 및 주요업무는 <표9>에서 제시한 바와 같이 소비자보호 담당부서에는 행정기관의 특성 등을 감안, 기획 및 권력업무를 주로 담당하도록 하고 있다. 소비생활센터에서는 주로 소비자들과 직접적으로 연관되어 있는 소비자상담 및 피해구제 관련 업무들과 위해방지를 위한 물품의 시험·검사, 결함제품의 리콜 등 비권력적 업무인데도 전문성이 요구되는 업무를 담당하도록 규정되어 있다.

<표9> 소비자보호담당과 소비생활센터의 역할

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

출처 : 행정자치부, (2002).

### 3) 지방 소비생활센터 업무추진 실적

각 시·도별 업무분야별 추진실적은 <표10>에 제시한 바와 같이 대부분 업무가 거의 비슷한 업무를 다루고 있음을 알 수 있었다. 구체적으로 피해구제, 소비자정보제공, 소비자교육 분야 업무는 지방자치단체에서 대체로 활성화되고 있으나 분쟁조정, 소비자 제도조사 연구 및 건의 등 전문분야 업무는 경기도 4회, 경북 4회, 경남 3회로서 전체적으로 광역시도의 소비자업무가 미흡한 것으로 나타났다.

이런 결과는 2003년의 시점으로 전국 소비생활센터가 활동하고 있음에도 아직 지방 자치단체의 소비자업무에 대한 인식 부족 때문으로 보인다. 다시 말해 개발연대의 공급과 생산위주의 틀에서 벗어나지 못하고 지역 경제개발과 부흥에만 치중하는 경향이 있어 소비자로부터 시끄러운 소리만 나지 않으면 된다는 시각에서 소비자행정 및 관련 업무가 소극적으로 접근하기 때문에 소비자상담이나 피해구제 등으로 인식하는 경향이 강하다는 것을 알 수 있다.

<표10> 광역시·도 소비생활센터 추진실적 현황

(‘06년 12월 현재)

구 분		서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기
피해구제	소비자상담	11,282	2,856	1,515	6,464	3,240	1,458	5,062	17,741
	피해구제	5,045	581	248	622	411	374	656	4,930
소비자교육	횟수	1	23	49	15	2	3	26	102
	인원수	15	4,004	20,951	775	28	65	4,470	18,671
제도및정책 조사연구	조사건수	-	2	1	2	1	-	-	4
	건의건수	-	1	1	2	-	1	-	4

계속

구 분		강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
피해구제	소비자상담	352	2,093	685	2,245	352	528	1,767	1,237
	피해구제	45	571	75	783	55	132	363	392
소비자교육	횟수	20	14	1	8	3	13	54	39
	인원수	927	1,837	450	1,020	648	2,122	11,429	2,960
제도및정책 조사연구	조사건수	-	-	-	-	-	3	4	-
	건의건수	1	-	-	-	-	3	1	1

출처 : 재정경제부 '07년 소비생활센터워크숍 (2007. 2. 22 ~ 23 제주도 콘도).

#### 4) 경기북부 소비자정보센터 운영 현황

경기도는 타 자치단체와 달리 지방자치법<sup>6)</sup>에 근거하여 경기북부 소비자정보센터를 별도설치 하였으며 소비자기본법 제6조(국가 및 지방자치단체의 책무), 경기도소비자보호조례 제13조(소비자'2002. 10)에 의거 2003. 2. 28일 개소하여 운영하고 있다. 현재 센터 책임자는 재정부 및 행자부 설치지침에 의거 지역경제과 경제소비자담당(행정5급)이 겸임하고 있으며 계약직 1명, 일용직 2명이 근무하고 있으나 개소 초기 계약직 1명과 경기북부지역내 민간소비자단체 상담원 2명이 파견하여 순환근무로 운영하였다. 그러나 지방소비생활센터 개소 초기 민간단체가 본인들의 업무영역에 대한 행정의 참여라는 인식으로 인해 지방소비생활센터 설치에 상당히 거부감을 가지고 있었고 민간단체 파견근무자들도 자원봉사자로서 소속감 및 책임감 결여 등으로 인해 근무에 많은 문제점이 있었다. 이와 관련 경기북부 소비자정보센터에서 지난 2004년부터

6) 지방자치법 제110조 및 시행령 제73조에 의거 인구 800만명 이상의 광역시와 도의 부시장, 부지사는 3인으로 규정하였고, 시행령 별표7에 의거 경기도 행정2부지사의 담당사무분장으로 경기도 한수이북 10개시군 사무를 총괄하도록하여 경기도는 소비생활센터를 2개설치 하였음

민간단체 파견근무를 폐지 하고 자체적으로 일시사역인부(일용직) 인건비를 예산에 확보하여 운영 중에 있다. 그러나 일시사역 인부의 경우도 상근 일용인부가 아닌 일시사역 일용직으로 1년간 근무일수가 200일 미만으로 한정되어 있음에 따른 업무의 연속성문제 및 고용불안정 등으로 인한 근무자의 잦은 이직문제 등으로 업무추진에 많은 애로를 겪고 있는 실정이다 . 그러나 최근 비정규직 보호관련 법령 등<sup>7)</sup>에 의해 공공기관 비정규직에 대한 무기한 계약직 전환과 관련 경기도에서는 소비자권익을 위한 업무의 특성을 고려하고, 날로 증대되는 소비자행정의 전문성 제고를 위한 전문 소비자상담인력 확보를 위해 무기한 계약직 정원을 확보

하여 운영할 예정이다. 이밖에 소비자업무 관련 추진실적 및 예산현황을 <표11>에서 제시한 바와 같이 활발한 활동을 전개하고 있다.

<표11> 경기도 소비자업무 추진실적 및 예산

(천원)

구 분	상담건수	이동상담	교육실적	홍보물	홍보회수	워크숍	예산	
계	28,113건	4,841건	60,107명	90,440(24종)	3,244회	3회	304,695	
1청	2007.10	10,057건	-	11,713명	16,000부(6종)	1,307회	간담회 1회	97,500
	2006	14,474건	-	10,580명	28,800부(8종)	1,298회	-	“
2청	2007.10	1,657건	1,890건	11,293명	23,390부(5종)	287회	1회	57,847
	2006	1,925건	2,951건	26,521명	22,250부(5종)	352회	1회	51,848

특히 경기북부 소비자정보센터에서는 새롭게 시행되는 『소비자기본법』의 취지에 맞는 소비자 권익증진을 통한 소비자 주권강화의 소비자

7) 비정규직보호법('07. 7.1 시행) 및 공공기관 비정규직 근로자 관리 등에 관한 규정(국무총리훈령 제486호, 제정 2006.10.4) <한시법:2009.8.31>

보호시책 추진을 위해서 첫째, 건전한 소비자 육성을 위한 교육의 내실화, 둘째, 행정의 효율성 제고를 위한 민간단체 역량제고, 셋째, 소비자 주권강화를 위한 홍보대책 추진, 넷째, 소비자 권익 보호의 중심에 서는 소비자보호정보센터 운영 등을 4대 중점전략으로 추진하고 있다.

경기도에서는 비록 경기남부와 경기북부지역에 2개의 소비생활센터가 설치되어 있지만 상호 업무추진 관련 정보제공 및 협조 등을 통해 업무를 추진하고 있다. 특히 경기도는 지난 2005년부터 재정경제부와 한국소비자원에서 지방자치단체의 소비자행정업무 개선과 관심제고를 위하여 「정부업무평가기본법」 제21조에 의거, 16개 광역지방자치단체에 대한 “지방소비자행정 평가” 실시와 관련 지난해에 이어 2007년에도 최우수기관으로 선정된바 있다. 경기북부 소비정보센터에서 중점으로 추진하고 있는 4대시책별 세부추진시책을 소개하면 첫째, 건전한 소비자 육성을 위한 교육의 내실화와 관련하여 지역내 소비자 및 기업체 등에 새롭게 시행되는 『소비자기본법』에 대한 교육 및 홍보 등을 통하여 기업의 경제활동 지원 및 소비자 주권강화에 기여하기 위해 도시서민, 주부 및 노인, 청소년(학생)등(전 계층)에 대한 소비자교육을 중점실시하고 있으며, 노인 및 주부, 청소년 등 취약계층별 주민 순회교육을 통해 소비자피해 예방 및 정보제공으로 소비자의 자주적인 문제해결 능력향상을 위해 주부 및 노인계층은 상반기, 청소년(중·고등학생) 등은 하반기 학교별 실정에 맞게 특별활동시간 등을 활용하여 사전 희망교육 등에 대한 신청을 받아 전문가 등이 참여하는 계층별 순회소비자 교육을 실시하고 있다.

둘째, 행정의 효율성 제고를 위한 민간단체 역량제고 시책과 관련하여 빠르게 변화하는 소비자행정에 대한 새로운 지식 및 정보제공과 민간 소비자단체와 유대 강화를 통한 업무협조 등 지역 내 소비자관련 기

관·단체간 네트워크 구축을 위해 경기북부지역 18개 민간소비자단체와 시·군 소비자행정 담당자와의 워크숍을 지난 2002년부터 년 1회 지속적으로 실시 중에 있으며, 소비자 보호에 공적이 있거나 행정에 적극 협조한 민간 기관 및 단체, 개인(민간인·공무원)에 대한 도지사 표창 수여로 소비자행정 협조에 대한 노고치하와 함께 소비자보호 행정 참여분위기 확산 및 자긍심 고취 등을 통해 소비자보호업무 활성화를 도모하고 있다.

셋째, 소비자 주권강화를 위한 홍보대책 추진분야로서 지역 주민들에게 건전한 경제생활 및 소비자 피해정보의 지속적이고 정기적인 제공 등 행정홍보대책 추진을 위해 경기북부 10개 시·군·교육청, 18개 민간 소비자단체에 매월 정기적으로 소비자관련 정보를 제공하고 있다. 시·군 등 자치단체에는 반상회보 등 행정소식지와 유선방송을 활용하고, 피해확산 방지 등 신속을 요하는 경우 즉시 공문을 발송하고 있으며, 교육청에는 매월 소비자정보를 발행하여 교육청과 연계, 산하 각급 학교에 전달하고 관내학교에서는 학생들에 대한 가정통신문 발송 시 소비자정보를 함께 게재하도록 하고 있으며, 민간단체에는 주요 소비자피해사례, 상담기법 등 소비자 관련 전문 지식을 정기적으로 제공하고 있다. 또한, 지방 및 지역신문, 케이블 TV, 라디오방송, 시군 유선방송 등 지방 및 지역 언론 등을 이용하여 전 지역에 대하여 신속한 소비자 피해사례 전파와 새로운 정보제공을 통하여 피해확산 방지를 도모하고 있으며, 파급효과가 큰 언론매체를 이용한 소비자 정보제공으로 건전한 소비생활, 소비자 보호에 대한 관심과 참여분위기 확산에 주력하고 있다.

아울러 모든 지역 및 계층에서 광범위하게 사용 중인 인터넷을 이용한 홍보대책 추진을 통한 홍보효과 제고와 함께 피해확산이 우려되는

피해발생에 대한 『소비자피해 경보제』를 운영하여 소비자 피해 확산 방지 도모 중에 있다. 이를 위해 경기도 제2청사 홈페이지내에 『경기 북부 소비자보호정보센터』 전용 사이트 구축하였고, 홈페이지를 이용한 『팝업(Pop-up)창』 운영, 한국소비자원 및 관련 기관·단체에 대한 링크를 이용한 소비자정보 제공과 상시 홍보체제를 구축하였다. 또한 다양한 소비자들의 기호에 맞는 홍보물 제작·배부를 통한 건전한 소비 생활 유도 및 참여분위기 확산을 위하여 년 2회(상·하반기) 주요 소비자 피해사례 및 피해 예방법, 소비자 피해관련 예방 상식 및 위해정보, 기타 소비자관련 법령 및 소비생활정보 등의 내용을 담은 홍보책자(리후렛, 소비자정보 핸드북), 교육용 CD 등을 제작하여 경기도청 민원실 및 각 실과 소, 소비자보호정보센터와 도내 31개 시·군 및 도내 민간 소비자단체, 유관기관, 노인 및 주부단체, 경제관련단체와 전국 지방자치단체(소비생활센터) 등에 배포하고 있다.

넷째, 소비자 권익 보호의 중심에 서는 소비자보호정보센터 운영을 위해 공정거래위원회 등 관련기관과 한국소비자원 등 정부투자 기관, 한국소비자연맹, 녹색소비자연대 등 소비자 관련 민간단체와 연계 협력을 통해 새로운 소비자정책 및 제도와 각종 정보에 대한 빠른 대응을 통해 시의성 있는 소비자보호시책을 추진하고 있으며 경기북부 소비자정보센터에서 접수 처리한 각종 소비자 피해구제 실태 및 상담사례를 『소비넷』과 연계운영하고 있으며 소비자관련 민간단체와 연계한 소비자보호시책의 공동추진으로 소비자 권익보호 및 경기북부 민간 소비자단체 역량강화에도 주력하고 있다.

또한, 현재 추진 중인 각종 소비자관련 행정에 대한 설문조사 등을 통해 문제점 발굴 및 개선대책 마련 등 자체평가 및 업무개선 시스템구축을 위해 년 2회(상·하반기) 이동소비자 상담실, 기업체교육, 워크숍

등 추진 중인 각종 시책과 전자상거래·정보통신서비스 등 소비생활과 관련한 각종 정보 및 소비자관련 제도·법령 등에 대한 문제점 및 개선 사항과 기타 소비자보호 행정 전반에 관한 사항 등에 대해 이동소비자 상담실 운영과 병행하여 시·군 소비자단체 모니터요원을 활용하여 직접 대면 설문조사를 실시 중에 있으며 설문조사결과 도출된 문제점과 소비자가 요구하는 사항 중 즉시 실천이 가능한 사항은 즉시 반영추진하고 있고, 예산이 필요한 사항은 행정절차 등을 통해 확보하고, 법령 및 제도 개선사항은 중앙에 건의하여 이를 반영하고 있다.

특히 지난 2002년부터 전국최초로 농촌마을 및 서민층아파트 등 취약지역에 대하여 년 2회(상·하반기) 경기북부 10개시·군에 대해 주민이동 상담실을 시군 민간 소비자단체와 공동운영을 통하여 민간 소비자단체 역량제고와 취약지역을 직접 찾아가는 적극적인 행정서비스 실천으로 행정의 신뢰도 제고와 소비자 권익보호 및 피해예방에 기여하고 있다. 아울러 보다 다양화되고 전문화되는 소비자관련 정보 및 지식에 대한 공유와 일선 소비자행정의 접목을 위한 관·학 협력을 위해 소비자관련학과 설치 대학교와 “향후 소비자 행정발전(官) 및 소비자 전문지식의 실제 활용(學)과 발전”을 위한 협약을 체결하고 소비자 관련 워크숍, 각종 행사시 협조(강사, 행사진행 등) 대학교 소비자학과 학생 현장실습 지원 협조 및 기타 소비자 관련 관·학 협력 관련사업 상호 지원 등을 추진할 계획이다.

## 5. 외국의 지방 소비자행정 추진체계

### 1) 미국의 지방 소비자행정

미국의 소비자정책은 관련 법제 및 행정제도가 각 행정주체 간의 적절히

정비되어 연방정부, 주정부, 민간단체 등 3자의 적절한 역할분담과 조화를 특징으로 하고 있다. 연방정부는 소비자 안전분야 및 부당거래, 표시 광고, 기만행위 등 공정거래 분야의 정책개발 관리를 담당하고, 한국소비자원 처럼 준 정부기관은 설치하지 않고 있다. 미국의 각 개별 주는 소비자정책의 시행 및 상담·피해구제를 담당하고, 민간단체는 소비자운동을 통한 소비자 계몽, 교육, 기업의 불공정한 행위에 대한 캠페인 등 전개하고 있다. 한편, 사업자 단체인 사업개선소(BBB)는 미국, 캐나다, 등 북미지역의 150여개의 지역사무소를 통해 분쟁조정, 사업자 정보제공 등을 수행하고 있다. 미국의 소비자연맹(CU), 전미소비자동맹(NCL) 등 소비자단체에서는 소비자 교육, 정보제공, 등 소비자보호 활동을 활발히 전개하고 있으며, 정부, 사업자, 소비자단체의 연계와 각 소비자보호기관들은 주법무부연합(NAAG), 소비자 행정담당자 연합(NACAA) 등을 통하여 소비자정책 수립 및 법률 집행에 있어 유기적으로 협력하고 있다(한국소비자원, 2005).

미국의 소비자보호정책은 연방, 주(州), 지역 등 각 정부기관, 사업자단체, 소비자단체에 의해 활발하게 이루어지고 있으며, 연방거래위원회(FTC), 소비자제품안전위원회(CPSC), 상무부(DOC) 등 연방정부 각 부처는 제품의 안전, 불공정 행위 등에 대해 전 국민에게 영향력을 줄 수 있는 정책 수립 및 집행을 담당하고, 주 정부는 소비자정책, 법률 제정 및 집행 등 독자적인 소비자행정을 운영하고 있으며 시(市)와 같은 지역정부는 사업체의 등록과 취소, 허위·과장광고, 환불규정 고시여부 감시 등 소비자의 실생활과 밀접한 소비자보호 업무를 담당하고 있다(채정숙, 1985).

미국의 지방 소비자행정에 있어 우리나라와 다른 특징은 소송을 통한 소비자문제 대응이 활발하다는 점이며, 소액심판 등을 통한 개인소송, 분쟁조정이 실패할 경우 소비자피해 유발 사업자에 대하여 지역 또는 주정부, 연방거래위원회(FTC)등 연방정부가 소비자를 대신하여 소송을 통해

손해배상을 청구하는 활동이 활발하다. 이런 사법의 집행에 있어서도 대개 주정부의 법무부에서 담당하는데, 법무부 조직 내에 소비자보호 부문도 포함하고 있으며 어떤 주에서는 독립된 부서로 운영되기도 하고 연방거래위원회(FTC)지역사무소는 주로 여러 개 주에 걸친 사건의 사법집행을 담당하고 있다(한국소비자원, 2005).

따라서 미국의 주요 소비자행정은 행정, 사법, 자율적인 피해구제제도로 구분되어 있고 매우 활성화 되고 있다는 특성이 있다. 정부가 중심이 되어 운영되고 있는 행정구제는 사전 예방위주의 각종 기준을 설정하고, 사업자가 소비자를 위하여 지켜야 할 의무사항 등과 위반 시 정부가 사업자에 대한 제재와 역할 등을 규정하고 있는 것이다(최숙희, 2002).

이러한 연방법과 연방기구 이외에도 각주의 소비자보호법 등에 의해서 관리하고 있는데 소비자피해구제는 사법적인 절차보다 간단하고 비용이 적게 들며 신속하고 실정에 맞게 해결할 수 있는 자율적인 구제절차가 활성화 되어 있는 것이 특징으로서 앞으로 우리나라도 로스쿨 제도<sup>8)</sup>가 정착되어 많은 변호사가 배출될 장래에는 미국의 소비자피해구제 제도를 벤치마킹할 필요성이 있다.

## 2) 영국의 지방 소비자행정

영국의 소비자정책은 지난 1960년대부터 중앙·지방 소비자행정·민간단체간의 유기적인 협조 속에 조화로운 소비자보호라는 정책목표를 가지고 소비자행정을 추진하기 시작하여, 1973년 공정거래법 및 공정거래청(OFT)

8) 로스쿨(Law School)이란 법조계 인재를 양성하는 프로그램을 가르치는 전문대학원을 말하며 2005년 5월 사법개혁추진위원회에서 2008년부터 로스쿨 첫 입학생을 받는다는 목표로 설치인가 기준 및 절차, 교과목, 교원기준, 평가방법 등 구체적인 항목에 대한 기준을 마련했고, 현재 모집정원과 관련하여 정부와 대학간 활발한 논의가 진행 중이다.

이 설립되면서부터 본격화 되었다. 기본적인 소비자정책과 관계법의 제·개정은 중앙정부에서 담당하지만, 소비자들의 실제 소비생활에 필요한 소비자정보제공, 시장감시, 사업자단속, 위험제품의 리콜, 소비자 불만처리 등 소비자보호업무<sup>9)</sup>는 지방자치단체 단위로 수행되고 있으며, 이에 따라 지방소비자보호 업무는 점점 강화되고 있는 추세이다(한국소비자원, 2005).

소비자업무 담당기관은 각 지방자치단체에 설치되어 있는 거래표준국(TSD)이 있으며, 각 군 단위 거래표준국은 자치단체의 규모에 따라서 적게는 5명, 많게는 70명 정도의 전문계약직 공무원이 근무하고 있으며, 주요 담당업무는 크게 소비자보호 및 공정거래 관련 법령의 집행, 개별 소비자 및 사업자를 대상으로 한 정보제공, 조언 및 교육 등이며, 예산은 지방자치단체가 지원하고 있다(한국소비자원, 2005).

영국의 소비자상담·피해구제분야로는 지방단위 기구로 260여 지방자치구(local council)에 설치되어 있는 거래기준부에서 소비자 상담업무를 비롯한 소비자보호업무 전반을 담당하고 있으며, 21세기 정보화시대를 맞이하여 거래기준부(TSD)는 온라인으로 소비자가 전국 어디에서나 불만을 제기하고 필요한 정보를 요청할 수 있는 소비자고발센터의 운영을 지원하고, 담당별로는 각 시·군의 규모에 따라 4~50명 정도의 직원으로 구성되며, 담당별로 거래기준 담당관(TSO), 집행담당관(EO)이 조사·감시업무와 고발업무 등 관계 법률의 집행업무 등을 수행하고 있다. 이는 영국 전역의 지방자치단체의 거래기준부에 종사하는 전문가들의 전국적인 모임으로서 협회 형식으로 운영되는 조직(TSI)이며, 즉 지방 소비자행정 전문가 조직이라 할 수 있다(한국소비자원, 2007). 아울러 전문소비자상담사(Consumer Advisor)는 소비자에 대하여 상담하고 조사가 필요한 경우에는 거래기준 집행담당관(TSOEO)에게 문제를 이첩하고 있다.

---

9) 소비자정보제공, 시장감시, 사업자단속, 위험제품의 리콜, 소비자 불만처리 등

### 3) 일본의 지방소비자행정

#### (1) 지방 소비자행정 체계

일본 중앙의 소비자정책은 국민생활센터를 중심으로 이루어지고 있으며, 1970년 국민 생활센터 법에 의해 설립되었다. 이후 1984년부터 전국소비생활정보 네트워크 시스템(PIO-NET)을 운영하면서 전국의 도·도·부·현<sup>10)</sup>(都·道·府·縣), 정령 지정시<sup>11)</sup>의 소비생활센터와 연결되어 소비자로부터 불만상담 사례를 수집하고 분석, 평가하여 각종 정보를 제공하고 있다. 일본의 소비자행정은 일본 경제의 고도 성장기에 대량생산·대량판매의 일반화와 과학기술 발달에 따라 신상품 등장이라는 배경에서 출발하여 소비자가 사업자보다 약자라는 인식하에 소비자 이익 증진을 위한 종합적인 소비자 정책대응의 중요성이 대두되면서 비롯되었다. 1968년에 소비자정책을 체계화한 소비자보호 기본법을 제정하였고, 소비자정책을 종합적으로 기획하고 추진하는 기관으로서 내각총리대신 회장으로 하는 소비자보호회의를 설치하였다. 이를 바탕으로 소비자안전설치 및 소비자거래 적정화 등 각 분야에 소비자보호를 위한 각종시책을 결정하기 위해 지방자치단체의 조례 등으로 소비자보호시책이 광범위하게 전개되고 있다. 일본의 지방 소비자행정은 우리나라와 매우 유사하다. 그 이유는 우리나라 소비자행정체계는 일본의 소비자행정 체계를 모델로 발전되기 때문이다. 일본의 경우 중앙정부, 지방자치단체가 나누어 소비자 행정업무를 수행하고 있다.

10) 일본의 행정조직, 1都(동경도), 1道(홋카이도), 2府(교토부, 오사카부), 43縣를 말함.

11) 정령 지정시라는 것은 일본 지방자치법 제259조 19(대도시에 관한 특례)에서 정령부에서 지정한 50만 이상의 도시를 지정하는 것으로, 대도시에 대해 행정운동을 효율적으로 하기 위한 제도로 현재 14개 도시가 있다(우리나라도 50만이상 대도시가 지정시 제도를 도입하려 했으나 무산되었고 현재 지방자치법에 50만이상 대도시에 대한 특례가 인정되고 있다 - 수원시 등 11개시).

중앙정부 차원의 소비자보호회의에서 소비자행정에 대한 기본방침을 결정하고 소비자시책종합 추진기능을 수행한다. 내각 총리대신과 19개 관계행정기관의 장으로 구성되어 년 1회씩 개최하고 있다. 지방자치단체는 중앙정부의 정책에 의거하여 소비자행정 전담부서를 설치·운영하고, 소비자보호조례를 제정하여 지역실정에 맞는 소비자시책을 추진하고 있다. 지방자치단체인 도도부현은 1972년까지 소비자행정전담(과·계)부서의 설치를 완료하였고, 우리나라의 기초자치단체에 해당하는 시정촌의 소비자행정 조직운영 실태는 <표12>에 제시한 바와 같이 2002년 현재 전체 3,249개 시정촌 중 82.7%인 2,688개 지역이 소비자행정의 사무를 분장하고 있고, 427개소(13.1%)는 전담부서(과·계)를 두고 있다.

<표12> 시정촌의 소비자행정 조직운영실태

구분	사무분장화 지역(%)	전담(과·계) 설치지역(%)
시·특별구(전국695개소)	680(97.8)	257(37(37.0))
정촌(전국 2,554개소)	2,008(78.6)	137(6.6)
계(전국 3,249개소)	2,688(82.7)	427(13.1)

출처 : 내각부 국민생활국 「소비자핸드북」, 2002년

## 2) 지방 소비생활센터<sup>12)</sup>

소비생활센터는 일본 지방자치단체의 소비자보호조례에 의해 설립된 행정기관으로서 마치 공공 도서관과 같은 공공시설이다(강성진, 김인숙, 1996). 소비생활센터는 실질적인 소비자지원 서비스를 제공하는 공공기관이며, 소비자행정과 관련한 업무는 소비생활센터에서 담당한다. 소비생활센터는 1965년 효고현(고오베)이 생활과학센터라는 명칭으로 제일 먼저

12) ① 도도부현이 주체가 되어 설립한 지역, ②시가 주체가 되어 설립한 지역, ③ 시와 도도부현이 각 각의 설치하고 있는 지역 등이 존재한다.

설치하였다. 소비생활센터<sup>13)</sup>는 지방공공단체가 조례 등에 의해 독자적으로 설치하는 것으로 그 명칭도 소비자센터·생활과학센터·현민생활센터 등 다양하고 그 규모도 지역실정에 따라 다양하다(최은숙, 2005). 일본 전역에 설치된 소비생활센터의 수는 약 450 여개에 달하는 것으로 집계되고 있다. 예산현황을 보면 오사카 부의 경우 총 예산세입은 17954만엔(약 179억)으로 이중 94%는 일반재원, 5%는 국고 지원금, 1% 기타로 나타났다. 나고야 소비생활센터의 경우 1999년의 경우 인건비를 제외한 예산이 약 8000만엔(약 800억)으로 조사되었다(이현진, 2002). 반면, 민간 소비자단체에 의한 소비자상담은 소비생활센터에 비해 상대적으로 활발하게 진행되지 못하고 있는 실정이다. 일본의 소비자업무가 중앙 정보 또는 지방자치단체 의해 주로 시행되고 있고, 일본소비자단체의 활동은 다른 국가에 비해 상대적으로 그 역할, 성과 측면에서 미비하다고 하겠다(허경옥, 2004).

업무내용을 살펴보면, 크게 소비자 피해구제와 상품테스트 두 가지로 구분할 수 있으며, 이외에도 소비자계발을 위한 정보제공, 교육업무를 병행하고 있다. 또한, 소비생활센터의 업무로는 지방공무원인 사무직원과 민간인인 소비생활 상담원 간의 협력에 의해 수행되는데 도도부현, 정령지정시의 경우 소비생활센터에 근무하는 소비생활상담원이 소비자상담, 상품테스트 등 소비자업무를 주로 수행하고 지방공무원은 소비자정책 업무를 수행하는 등 업무 분담이 명확하게 구분되고 있다.

---

13) 일본의 소비생활센터는 도도부현에 167개, 도도부현과 동급의 행정기관인 정령지정 시에서 설립한 것이 18개, 그 밖의 시·특별구·정에서 설치한 것이 313개로 총 498개이다(국민생활센터, 2004. 11. 20)

### Ⅲ. 선행연구 고찰

최근 소비환경의 변화에 따른 소비자문제로 급증하면서 소비생활의 여러 측면에서 소비자들에게 도움을 주는 소비자상담의 중요성이 점점 증가하고 있다. 앞으로 더욱 복잡해져 가는 시장상황 속에서 소비자주권을 현실적으로 확보하기 위한 전제 조건으로 중요성을 더해 갈 것으로 보인다. 따라서 기존의 소비자 피해구제의 협력 역할 외에 소비자 정보제공이나 소비자교육 등 광범위한 서비스를 지원하는 역할로 확대되어야 할 것이다. 다양한 소비자의 욕구와 소비자 주권의식 제고 등으로 인한 소비자업무가 증가되고 중요성도 부각되고 있음에도 소비자관련 분야에 대한 연구가 미흡하고 연구 주제도 한정적이며, ①지방소비자행정에서 필요로 하는 분야의 연구는 더욱 미흡하여 신속한 정보를 제공하지 못하고 있다고 선행연구에서도 지적한 바 있다(송인숙, 이은희, 2000).

이와 같이 사회적 요구에 부응하는 동시에 한국의 소비자상담업무는 주로 소비자단체, 정부기관을 중심으로 수행되어 왔고 모든 경제주체들에게 중요한 관심사로 대두되었다. ②소비자상담이 보편화되고 활성화되면서 상담내용 등 관련자료의 D/B 구축 등을 통한 체계적인 상담으로 소비자 정보제공 및 소비자편익 제공, 소비자운동 촉진 등 활동이 다양한 변모로 발전하고 있다. 이처럼, 소비자상담이 활성화되고 있는 상황에도 지방소비자 행정업무에 대한 연구 및 조사가 충분히 수행되지 않고 있는 문제점을 지적하고 있다(허경옥, 2003). 특히 인터넷의 보급 및 사용은 급팽창하고 정보통신부와 한국인터넷정보센터가 2002년 12월 제주도를 포함한 전국 3,568가구(10,162명)를 대상으로 실시한 국내 인터넷 이용자수 및 이용행태 조사결과, 국내 인터넷 이용률이 2002년 12월 현재 59.4%(2,627만명: 국내 만 6세 이상 월 평균 1회 이상 인터넷 이용자)인 것으로 나타났다.

점점 인터넷 사용이 활성화되면서, 인터넷상에서 상품 및 서비스에 대한 소비자들의 소비자정보의 탐색, 평가, 구매 및 사용 등이 보다 용이해지고 신속한 접근 가능, 정보탐색 비용절감, 양방향의 소비자정보 수집 및 활용 가능 등 인터넷은 소비자정보에 있어 혁명적인 장소라고 했다. 따라서 소비자의 욕구나 선호가 제대로 반영되지 못하여 소비자 복지 증대 어느 편에도 큰 기여를 하지 못했던 것이 사실이다(허경옥, 2003). ③소비자 관련 기관의 현황 및 비교 분석 연구에서 소비자단체 그리고 정부 기관의 소비자상담에 대한 비교 및 실증적인 연구도 충분하지 않다고 주장하고 있다(송인숙, 이승신, 제미경, 김경자, (1998). 그럼에도 불구하고, 소비자단체들의 소비자상담 건수는 매년 증가하고 있는 것이 현실이다. 소비자단체협의회에서 발표한 바에 따르면 소비자상담 건수가 매년 7-8% 정도 증가 하는 것으로 조사되었다(월간 소비자, 2003). 이처럼 소비자상담 건수가 증가하고 있는 이유로 소비자문제 및 소비자피해가 점차 많이 발생하여 보편화되고 있는 점을 지적하고(허경옥, 2003)이다.

④ 소비자교육의 중요성도 더욱 증가되고 있다. 특히, 현대사회는 고도의 경제성장 속에서 대량생산, 대량판매가 일반화된 것과 과학기술의 진보와 더불어 새로운 상품도 많이 등장하고 있다. 이런 소비환경으로 인해 아동소비자로부터 노인소비자에게 이르기까지 모든 시기의 소비자들이 늘 소비자문제를 겪게 되어 소비자 능력을 향상할 수 있는 청소년기 소비자를 대상으로 한 기본적인 장기적인 관점의 학교 소비자교육도 중요하지만 새롭게 변화하는 소비환경에 대처하기 위해 평생 교육으로서의 소비자교육의 필요성을 강조하고 있다(홍연금, 송인숙, 1999). 앞으로 지방소비자업무의 중요성을 인식하여 적극적인 업무 활동이 더욱 필요하다는 지적을 계속 제기되어 왔다. 미국 및 서구 국가에서 소비자주권 확보 및 권익향상을 추구함에 있어 소비자정보 제공 형태의 활동이 중요한 기능을 수행

했으며 실질적으로 그 효과가 매우 컸다는 사실에 주목해야 한다. 하지만 소비자정보가 충분히 주어진다 해도 소비자는 이를 적절하게 활용하지 못할 수 있어 소비자교육은 소비자에게 필수적이라고 논한 바 있다(허경옥, 2004). 이렇듯 소비생활은 큰 변화가 있는 반면, 소비자는 사업자에 비하여 상대적으로 나약한 입장에서 소비자 자신의 지식이나 경험만으로 위험한 상품으로부터 자신을 지키기 위해 합리적으로 선택한다는 것은 지극히 힘든 일이다. 이 때문에 사업자의 활동을 적정화하는 것과 더불어 소비자를 지원하여 소비자 이익을 보호하고 증진하기 위한 종합적인 대응이 중요하게 되었다.

한편 소비자문제에 대한 대응은 정부의 ⑤ 소비자정책만이 아니라 보다 중요한 것은 소비자 자신들이 단결하여 사업자와의 사이에서 지위회복을 도모하고, 소비자의 권익보호 유지, 조직적인 행동, 생활유지를 위해 일본의 소비자단체가 기본적인 운동에서 출발하였다. 우리나라의 경우 소비생활과 관련된 다양한 연구, 교육, 소비자문제의 상담 및 해결 등에 기여하여 소비자 삶의 질을 추구하고 오늘날 소비자 인식 향상 및 적극적인 행동의 집결점인 소비자단체가 중요한 몫을 하였다(김시월, 2004). 그리고 1970년대 이후 지속적인 경제성장으로 인한 물질 풍요시대를 맞게 되면서 소비지향적인 분위기가 조성되고 소비자들의 욕구가 다양하고 무한하게 되었다. 이에 소비자들의 과소비, 경쟁적 소비, 고급사치성 소비, 모방소비 등 비합리적 소비가 사회적 문제가 확산되면서 소비자의식 그리고 소비자 행동 전반에 걸친 문제점이 제기되었다(허경옥, 2001). 따라서 소비자의 욕구나 선호가 제대로 반영되지 못하여 소비자 복지 증대 어느 편에도 큰 기여를 하지 못했던 것이 사실이다(허경옥, 2003).

이와 관련 소비자상담 업무 담당자의 자격을 제도화할 필요성과 업무분야에 대한 담당인력을 전문화하고 소비자학 전공자의 해당분야 진출모색

과 소비자상담실 활성화를 위한 방안으로 정부나 한국소비자원 등의 관련 기관에서도 그 필요성이 인식되었다. 그러나 이 분야에 대한 관심이 대두된 90년 초 조사에 따르면 소비자상담 업무를 담당할 전문 인력이 부족하며 부서 역할에 대한 기업 내 인식도 부족하고, 업무 담당자들의 교육수준이나 근무 의욕도 낮은 것으로 나타났다.

따라서 ⑥소비자상담실 활성화하고 소비자업무에 대한 전문성제고를 위해 소비자 상담사 자격 제도화가 필요하다고 생각되었다. 또한 구매력확대, 기업의 성장에도 기여한다는 점을 고려할 때 소비자 상담사 제도화는 잃는 것보다 얻는 것이 많은 제도이기 때문에 소비자 상담사 제도의 도입은 소비자복지의 향상을 위해 중요한 역할을 수행할 수 있을 뿐 아니라 직업 다양화를 통한 새로운 고용창출의 효과도 가져올 수 있다고 발표한 바 있다(이기춘, 송인숙, 김경자, 이은희, 1995). 한국정부는 1970년대 중반부터 소비자정책을 시행하기 시작하여, 1980년대에 기본적인 행정체계 정비 및 법제도 정비를 이룬 바 있다. 최근 소비자문제 및 피해증가, 소비자 정보 수요증가 등 변화하는 현대 소비환경 속에서 소비자정책은 경제, 외교, 사회 등 다른 정책영역 못지 않은 중요한 업무로 인식되고 있다. 우리나라 소비자정책의 일환으로 국가 및 지방자치단체, 사업자, 사업자단체 등에게 소비생활에 필요한 표준을 제정하고 준수하도록 의무규정을 두고 소비생활의 합리화를 사업자의 표준화의무에 관한 법적 근거로 소비자의 알권리와 관련한 규정을 직·간접적으로 두고 있다. 따라서 기존의 소비자 피해구제의 협력 역할 외에 소비자정보제공이나 소비자교육 등 광범위한 소비자서비스를 지원하는 역할로 확대되어야 할 것이다(김성천, 2004).

한편 홍연금, 송인숙(1999)은 소비자단체 발전 방향으로 ⑦지방자치단체의 지원 강화, 소비자보호조례 제정, 피해구제 기능의 강화, 한국소비자원의 협조 강화를 제언하였다. 개선방안으로 재정기반확충, 전문화, 연대활

동을 통한 단체의 특화사업을 강화할 필요가 있다고 주장하였다. 한국정부는 1970년대 중반부터 소비자정책을 시행하기 시작하여, 1980년대에 기본적인 행정체계 정비 및 법제도 정비를 이룬 바 있다. 이렇게 소비자업무는 한국소비자원을 중심으로 매우 활발하게 수행되고 있는데, 2002년 한국소비자원에서는 444,993 건의 상담을 받은 바 있으며, 전자상거래로 인한 소비자상담, 전문 서비스와 관련한 소비자상담 등이 급증하고 있고, 인터넷 소비자상담이 급증하였다(한국소비자원, 2002). 소비자분쟁조정 활성화 방안 연구에서 파악되고 있다. 소비자분쟁조정 서비스를 이용한 경험이 있는 소비자, 사업자, 그리고 상담 업무자들을 대상으로 만족도를 조사하였는데, 이용 소비자와 사업자 모두 상담업무 평가 기준 모두에서 만족하는 것으로 나타났다(백병성, 2002). 지금까지 소비자단체와 한국소비자원의 소비자업무 현황에 대해 살펴본 바와 같이, 이들 기관에서 소비자권의 향상을 위한 많은 업무를 수행하고 있으나, 이들 기관에서 수행한 업무나 활동과 관련한 조사·연구는 미흡한 실정이다.

앞에서도 언급 했듯이 많은 선행연구들이 소비자상담에 대한 연구에 치중한 반면 ⑧소비자정보 제공, 다양한 소비자 교육프로그램 개발 등 업무수행에 대한 포괄적인 연구가 수행되지 않아 체계적인 시각을 갖기 어려운 상황이며 지방소비자행정 현황 및 발전방안 연구가 대표적이다(백병성, 2003). 이들은 기업, 행정기관, 민간단체를 조사대상으로 소비자상담업무 현황 및 발전방향을 제시한 바, 소비자단체의 경우 예산과 부서의 위상 및 권한 부족 문제를 소비자 업무의 제약 요인을 꼽고 있는 것으로 나타났다. 또한 이들은 조직 변화, 특히 지방자치단체 행정기관의 경우 상담부서의 위상, 전문인력 확보 및 소비자들의 의식 향상과 소비자단체의 경우는 예산 및 인력 문제 해소가 필요하다고 주장하였다.

## IV. 연구방법 및 분석

### 1. 자료수집

본 연구의 목적인 지방소비자 행정의 문제점과 개선방안을 연구하기 위하여 설문조사대상으로 일선에서 업무를 담당하고 있는 전국 광역자치단체(소비생활센터 포함)기초자치단체의 지방 소비자행정담당 공무원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사의 주요 내용은 지방자치단체 소비자행정 업무수행, 지방 소비자행정 발전방안을 모색하기 위한 소비자 관련 업무분야 처리만족도, 지방소비생활센터 관련 업무성과 소비자관련 예산확보 실제 지방자치단체의 소비자행정업무 전반에 관한 질문을 포함하고 있다.

2006년 11월초 예비조사를 실시한 후 불명확한 표현이나 이해하기 어려운 문항을 여러 차례 수정한 후 설문지를 재구성 하였다. 본 조사는 2007년 2월부터 3월까지 유선 및 전자메일, 팩스 등을 통해 설문지를 배포, 수집하는 방법을 택하였다. 질문의 응답이 불성실한 경우 응답내용이 불충분한 경우 연구자가 직접 전화로 자세하게 재질문하였다. 최종적으로 지역별 소비생활센터 등 소비자업무 직원 24명의 조사 자료를 최종분석 자료로 활용하였다.

### 2. 측정문항

이번 연구의 조사내용은 조사대상자의 개인적 특성, 소비자업무 분야별 처리만족도, 지방소비생활센터의 민간단체 관련 업무 추진, 소비자상담 관련 물적·인적 환경 구비정도, 소비자피해상담 건수, 소비자관련 예산 확보현황 등 총 32개 문항으로 구성되었다.

### 3. 분석방법

본 연구의 자료처리는 기초통계 면접 및 개방형 설문조사를 이용하여 조사대상자의 인구통계학적 특성으로 측정문항을 심도 있게 분석하기 위해 빈도분석, 백분율, 평균분석 등 기술 통계 분석(descriptive statistics)을 사용하였다. 이밖에 지방 소비자행정 담당자들의 문제점 및 건의(의견) 등 주관적 응답형태인 질적 조사 방법을 통해 지방소비자 행정의 문제점과 개선방안의 방향제시를 하고자 한다.

## V. 조사분석 결과

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자 일반적 특성은 <표13>에서 제시한 바와 같다. 첫째, 소비자 업무 수행자의 성별 구성비를 비교한 결과 총24명중 남성(33.3%)이, 여성이(66.7%)를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 결국 지방소비생활센터 근무자로 여성이 2/3 정도임을 알려준다. 둘째, 지방소비생활센터 종사자의 취업유형은 정규직 (37.5%)보다 비정규직(62.5%)이 훨씬 많았는데, 이는 지방소비생활센터 설치지침에 따라 센터별로 계약직 1~2명을 제외한 대부분의 근무자가 비정규직이나 민간소비자단체의 파견자로 구성되어 있기 때문이다. 셋째, 지방 소비자행정 공무원 및 소비생활센터 근무자의 월평균 보수는 200만원~299만원(57.1%)로 가장 많았고, 다음으로 100만원~199만원(23.8%), 300만원~399만원(19.0)순으로 나타났다. 이처럼 소득수준이 낮은 것은 비정규직 종사자가 많은 현상과 연관 된다. 넷째, 조사대상자의 연령별 살펴보면 전체 응답자중 30~49세가(52.0%)로 가장 많았으며, 40세~49세(33.3%), 20세~29세(16.7%), 50세 이상(8.3%)로 조사되었다.

다섯째, 업무담당 기간을 보면 12개월~35개월 52.0%, 12개월 미만

24.0%, 36개월~59개월 16.0%, 60개월 이상 8.0%로 조사되었다. 여섯째, 주당 근무시간을 보면 비정규직이 상대적으로 많음에 따라 30~49시간이 52.0%로 가장 많았고, 다음으로 50시간 이상 24.0%, 10시간미만 16.0%, 10~29시간 8.0% 순이었다. 한편 10시간미만(16%)의 경우는 민간단체 파견자들이 지방자치단체 내에서 교대로 근무함에 따른 것으로 풀이된다.

이런 설문결과에 나타난 설문대상자 응답현황을 살펴볼 때 결국 지방 소비자행정의 담당자가 일반직(정규직)보다는 임시직 또는 민간소비자단체의 파견 근무인력이 많은 한계점이 그대로 나타나고 있으며, 근무환경 여건도 매우 열악한 것을 볼 수 있으며 특히, 지방 소비자행정의 가장 큰 문제점인 운영상의 어려운 점은 인원 및 전문부족으로 인해 나타나는 전문성 결여의 문제가 설문조사 결과에서 확연하게 나타나고 있다.

<표13> 조사대상자의 개인적 특성 (n=24)

변 수	구 분	빈 도 (%)	변 수	구 분	빈 도 (%)
성 별	남 자	8 (33.3)	신분형태	정 규 직	9 (37.5)
	여 자	16 (66.7)		비정규직	15 (62.5)
보수 (한달 평균,만원) (M=212.31) (S.D.=74.06)	100-199만원	5 (23.8)	연령 (M=37.20) (S.D.=7.85)	20-29세	4 (16.7)
	200-299만원	12 (57.1)		30-39세	10 (41.7)
	300-399만원	4 (19.0)		40-49세	8 (33.3)
				50세 이상	2 ( 8.3)
업무담당기간 (개월) (M=23.04) (S.D.=22.63)	12개월 미만	6 (24.0)	주당근무시간 (M=37.08) (S.D.=17.32)	10시간 미만	4 (16.0)
	12-35개월	13 (52.0)		10-29시간	2 ( 8.0)
	36-59개월	4 (16.0)		30-49시간	13 (52.0)
	60개월 이상	2 ( 8.0)		50시간 이상	6 (24.0)
학력	고졸 이하	1 ( 4.2)			
	전문대졸 이상	23 (95.8)			

참조: 무응답으로 인한 변수에 따라 표본수가 차이가 있음.

## 2. 소비자업무 분야별 처리 만족도

본 연구에서 실시한 설문조사에서는 지방소비생활센터 대상으로 소비자업무 분야별 처리 만족도는 7개 문항, 5점 리커트 척도로 측정하였다. 이에 대한 분석결과는 <표 14>에 제시한 바와 같다. 소비자상담 및 피해구제업무 처리만족도가 가장 높게 나타났다. 다음으로 소비자 정보제공 업무, 소비자교육 및 연수 활동, 타 기관과의 연대활동으로 나타났다. 반면, 상품테스트, 각종 품질 가격 조사, 모니터링, 그리고 불매운동, 계몽운동 등의 캠페인 활동에서의 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

이와 같은 설문분석 결과를 볼 때 지방 소비자행정 종사자의 만족도가 민간소비자단체의 지원 및 육성과 위해방지를 위한 상품의 테스트 및 품질, 가격조사 등 민간소비자단체에서 할 수 없는 지방 소비자행정의 본래 목적인 기획과 제도적인 분야에서 낮은 점에 주의를 기울일 필요가 있다. 지방소비자업무 종사자가 전문적인 업무보다는 단순 민원처리를 위한 소비자상담 및 피해구제업무에 만족하고 있는 것으로 분석결과 나타났다.

앞에서도 기술한 바와 같이 지난 2003년 지방소비생활센터 출범 당시 소비자보호를 수행 중이던 민간소비자단체 들이 자신들의 업무영역에 대한 소비자피해 등을 우려하여 지방 소비생활센터 설치에 대해 부정적으로 생각하고 우려했던 상황이 이해가 가는 부분이라고 하겠다. 이런 결과 등을 종합할 때, 지방 소비자행정에 있어 전문 인력의 확충과 예산확보보다 근본적이고 구조적인 소비자문제, 민간단체가 수행하기에는 어려운 소비자문제에 대한 접근이 필요할 것으로 판단된다.

<표14> 소비자업무 분야별 처리 만족도

기관의 업무 분야	평균 (S.D)	순위
· 소비자상담 및 피해구제업무	4.40 (.64)	1
· 소비자 정보제공 업무	3.96 (.84)	2
· 소비자 교육 및 연수활동	3.88 (1.01)	3
· 소비자정책 및 법 제정에의 참여활동	2.96 (.97)	5
· 상품테스트, 각종 품질 가격 조사, 모니터링	2.56 (1.15)	6
· 불매운동, 계몽운동 등의 캠페인 활동	2.12 (.83)	7
· 타 기관과의 연대활동	3.28 (1.06)	4
총 처리 만족도(35점 만점)	23.16 (3.96)	

참조: 각 문항은 5점 리커트 척도

### 3. 지방 소비생활센터의 민간단체 관련 업무 추진

지방 소비생활센터의 민간단체 관련 업무추진(%)을 조사한 결과는 <표 15>에 제시된 바와 같다. 분석결과 소비자 단체를 위한 예산지원(88%)이 가장 많았고 다음으로 소비자 전문교육을 지원(56%)하는 것으로 나타났다. 워크숍 및 간담회 개최(52%), 우수단체 표창(36%), 합동행사(28%), 연수활동(12%)순을 볼 때 아직 지방 소비자행정에 있어서 민간 소비자단체를 위한 업무추진이 저조한 것으로 나타났다. 위와 같은 분석결과를 볼 때 중앙정부에서 보다 체계적으로 소비자단체에 대한 지원이 필요할 것이며 지방자치단체에서는 이를 통한 구체적인 시책추진으로 지역 내 민간소비자단체들의 역량을 제고하고 이를 전제로 유기적인 체제구축과 역할분담이 이루어져야 지방 소비자행정의 발전도 이루어질 것이다.

현행 소비자기본법상 국가 및 지방자치단체의 의무로 민간소비자단체에 대한 지원과 육성이 명시되어 있음에도 아직 이와 관련한 체계적인 지원

이 너무나 미흡함으로 새롭게 변화하고 있는 소비자보호를 위해서는 중앙 및 지방자치단체와 함께 민간 소비자단체가 제 역할을 수행하여야 보다 엄격하고 체계적인 제도마련과 국비지원을 통해 지방자치단체의 예산지원을 이끌어 내야 할 것이다.

<표15> 지방소비생활센터의 민간단체 관련 업무추진 (n=24)

수행 업무 분야	빈도(%)	순위
· 예산지원	22 (88.0)	1
· 소비자 전문교육	14 (56.0)	2
· 워크숍 및 간담회 개최	13 (52.0)	3
· 우수단체 표창	9 (36.0)	4
· 연수활동	3 (12.0)	6
· 합동 행사	7 (28.0)	5

#### 4. 지방소비자상담 관련 물적·인적 환경 구비

지방소비자상담 관련 물적·인적 환경 구비를 조사한 결과 <표16>에 제시한 바와 같다. 인터넷 사용이 급증하면서 소비자문제 및 피해발생시 소비자상담 사이트를 활용하는 소비자가 늘고 있다. 그동안 방문이나 전화상담이 소비자상담의 주요 방법이었으나 인터넷 소비자상담이 보편화되면서 소비자들은 시간과 공간의 제약 없이 신속하고 편리하게 소비자상담을 받을 수 있게 되었다(허경옥, 2003). 본 연구에서 실시한 설문조사를 통해 전국소비생활센터 운영에 대한 물적 환경 요인에 대한 설문조사 결과 물적환경으로 전용전화(92%)가 가장 높게 나타났다. 그 이유는 아직 인터넷민원상담 보다 전화민원이용을 하면서 간편하면서 신속한 것을 선호하는 것으로 분석되었다. 전용팩스(88%), 상담전용 공간(84%) 인터넷

상담 사이트(76%), 상담 매뉴얼 또는 가이드라인 책자(68%), 상담을 위한 자동분배시스템(24%)순으로 나타났다.

분석결과 소비자상담을 위한 기관의 물적 요인은 전반적으로 잘 구비되어 있다. 인적 환경에 있어서는 지방자치단체 소비생활센터 인력이 현재 2~5명 내외로 운영되고 있기 때문에 단편적인 소비자상담과 피해구제 업무에만 치중하고 있어 전문적인 역할을 기대하기 어렵다(백병성, 2004). 인적환경 요인에 대한 설문 조사결과, 소비자행정업무 담당인원은 평균 3.7명으로 지방 소비자행정업무 담당인력이 부족한 것으로 나타났다. 상담가능 직원 수는 2.37명, 소비자 상담전문 자격증 소지 직원 수는 1.22명으로 나타났다. 즉, 물적 요인에 비해 인적 환경요인은 전체적으로 아직 미흡하여 업무담당 인력 및 전문 인력 부족현상으로 지방소비생활센터의 인식부족 및 위상 저조를 초래하는 원인으로 분석된다.

<표16> 지방소비자상담 관련 물적·인적 환경 구비 (n=24)

물적 환경	빈도(%)	인적 환경	평균(S.D.)
· 상담 전용 공간	21 (84.0)	· 소비자 업무 담당 인원 수 · 상담 가능 직원 수 · 소비자 상담 전문 자격증 소지 직원 수	3.70 (1.54) 2.37 (1.61) 1.22 ( .44)
· 전용 전화	23 (92.0)		
· 전용 Fax	22 (88.0)		
· 인터넷 상담 사이트	19 (76.0)		
· 상담을 위한 자동분배시스템	6 (24.0)		
· 상담매뉴얼 또는 가이드라인 책자	17 (68.0)		

## 5. 소비자피해 상담건수

현대 산업사회의 특징처럼 복잡하고 다양한 제품들이 무수히 쏟아져 나오고 있고, 구조적이고 광범위한 소비자 피해가 만연된 현재의 소비자환

경에서 소비자들게 적절한 정보를 제공하는 것에서부터 소비자피해구제에 이르기까지 소비생활의 여러 측면에서 소비자들에게 도움을 주는 소비자상담의 중요성이 점점 증가하고 있다(송인숙외 1998). 본 연구에서 지방소비생활센터 대상으로 소비자피해 상담건수를 조사한 결과 <표17>에 제시한 바와 같다.

분석결과 상담내용 접수 처리결과 정보제공수가 평균(70.0%)건으로 가장 높게 나타났다. 다음으로 피해구제(27.28%)건, 처리불가(2.29%)건을 차지하였다. 이외 소비자피해보상규정 외 및 전문상담을 요하는 다양한 소비자상담에 대해서는 타 기관 알선이(13.41%), 이밖에 포기건수(3.0%)가 분석결과 나타났다. 세부적으로 살펴보면 소비자피해 관련 민원이 접수되면 처리과정에서 1회로 간단하게 처리가 되는 경우보다 1회 이상(중복상담건수 79.62%)로 가장 많았다. 소비자피해 불만 유형이 다양한 이유는 소비자들이 무리한 요구를 하여 소비자와 사업자간의 중재 및 원만한 해결이 어려운 것에 따른 것으로 분석되었다. 이런 요인은 소비자들은 상담요청 후 답변을 기다리는 것에 대한 불만이 높은 것으로(허경옥외, 2003) 연구결과에 나타났다.

따라서 소비자들의 불만처리가 단순한 상담보다는 복잡 다양한 유형의 민원접수가 많을 뿐만 아니라 지방소비생활센터의 운영 실태는 많은 문제점을 내포하고 있다. 우선 전문 인력 부족에 따른 소비자업무 담당자들의 전문성 결여로 소극적으로 피해구제 및 상담업무만을 수행하고 있을 뿐 소비자에게 관련 정보를 제공하는 것과 같은 적극적인 업무를 수행하지 못하고 있었다(송인숙외, 1998). 처리과정에서 중복상담으로 해결되는 부분, 소비자관련규정에 의거 중재 및 해결이 어려운 부분은 타 기관알선 등 이밖에 사업자의 도산(부도), 전자상거래에 있어서 사이트가 폐쇄되어 연락두절로 포기하는 경우도 있었다.

<표17> 소비자피해 상담 건수

구 분	내 용	평 균 (S.D.)
상담내용	피해구제건수	27.28 (55.97)
	정보제공건수	70.00 (102.59)
	처리불가건수	2.29 (2.27)
1회 이상 처리 상담	중복상담건수	79.62 (143.60)
	타기관알선건수	13.41 (12.27)
	포기건수	3.0 (2.82)

## 6. 소비자관련 예산 확보 현황

소비자관련 예산 확보 현황을 조사한 결과는 <표18>에 제시한 바와 같다. 분석결과 소비자피해 조사 및 분석이 가장 많은 것으로 나타났고, 다음으로 교육 및 홍보, 상담업무 그리고 캠페인활동 등의 순으로 나타났다. 예산액 중 조사관련 예산의 비중이 큰 이유는 지방 소비자행정을 수행함에 있어서 지역주민들의 소비자피해예방 및 제도개선 방안에 대한 연구를 통한 소비자들의 주권 강화에 큰 주안점을 둔 것으로 분석된다. 하지만 예산부족으로 인한 사업시행 범위의 한계와도 관련이 있는 것으로 생각된다.

결과적으로 지방 소비자행정 업무수행을 위한 예산확보가 전반적으로 열악하다는 것이 확인 되었고 특히, 사업지원 확대 및 다양화를 위한 예산 지원이 필요하다고 판단된다.

<표18> 소비자관련 예산확보 현황 (단위: 천원)

구 분	평 균 (S.D.)	순 위
소비자 상담업무	16940 (14073)	3
교육 및 홍보	17175 (18063)	2
조사 및 분석	20961 (30249)	1
캠페인	9472 (911)	4
총예산	58111 (33414)	

## 7. 지방 소비자행정 담당공무원들의 건의(의견) 현황

본 연구를 위한 설문(기초통계)조사를 분석한 결과 일선에서 업무를 담당하고 있는 지방 소비자행정담당 공무원들의 지방 소비자행정을 수행하면서 생각하는 공통적인 문제점과 건의(의견)내용을 제시해 보았다.

첫째, 일반직 공무원들의 경우 기관장이나 결재권자(계장, 과장)들의 소비자업무에 대한 낮은 관심도와 소비자업무의 범위가 광범위하고 전문성을 요하는 업무임에도 현재 소비자업무를 담당하는 부서가 국(局)이나 과(課) 등의 주무부서로 인해 상대적으로 소비자업무에 대한 비중이 낮다. 대부분 낮은 직급의 직원 1명 정도가 서무 및 예산업무 등을 수행하면서 점임하는 경우가 많다는 문제점과 잦은 인사이동 등으로 전문지식의 습득이 어렵다는 점 등을 들었다.

둘째, 소비생활센터 근무자들의 어려움은 소비자들의 피해구제 상담과정에서 일부 소비자들이 규정을 넘어서는 무리한 요구를 하는 민원이 증가하고 있고 피해구제 처리 시에도 사업자가 처리를 거부할 경우 강제적 규제 조항이 없어 업무처리에 많은 어려움이 있다. 일반직 공무원들과 마찬가지로 조직내 낮은 업무비중에 비해 과중한 업무와 소비자업무에 대한 기존 공무원들의 이해 부족, 예산부족에 따른 사업추진의 어려움 등을 들고 있었다.

이런 문제점에 대한 개선사항(요구사항)으로 지방자치단체와 관련 날로 늘어가는 소비자업무에 대한 비중을 감안, 기관장 및 관련 공무원들의 관심도 제고와 함께 소비자전담부서의 설치나 전담인력 증원, 예산지원 확대 등이 필요하다. 소비자 피해구제 및 상담만이 아닌 예방 차원의 교육과 홍보 및 특수시책 추진으로 소비자와 직접 호흡할 수 있는 프로그램의 개발이 필요하다는 의견도 있었다. 또한, 소비자업무 담당자들에 대하여 인센티브(가점제, 해외연수 등) 제공으로 자긍심 고취 및 전문교육을 통한 전문지식 제고로 방문판매업, 전자상거래업체 등 소비자 피해 발생에 대한 행정처분 강화가 필요하다는 의견이 많았다.

셋째, 중앙기관은 선진국 수준의 소비자정책 추진과 이를 뒷받침 할 수 있는 예산(국비)과 인력지원으로 지방자치단체(단체장) 및 국민들의 관심과 인식전환이 절대적으로 필요하다.

지방 소비자행정의 업무·제도가 정착되기 위해 한국소비자원 및 공정거래위원회의 인력과 예산지원, 전문 소비자상담사 인력충원 소비자 업무의 전문성 강화를 위한 담당프로그램 개발, 지방자치단체 담당자들에 대한 교육 실시를 요구하는 의견도 있었다. 또한 소비자권익신장을 위한 워크숍·세미나 등 개최로 지방자치단체간의 교류 활성화가 필요하다.

현재 지방 소비생활센터의 민간소비자단체 파견자들에 대한 정규직 또는 계약직으로 전환(교체)이나 직급상승(급여인상) 등이 필요하다는 다양한 의견들을 종합하여 <표19>에 요약 정리하였다.

<표19> 지방 소비자행정 담당공무원들의 건의(의견) 현황

<p>소비자업무 관련 애로사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전문상담원 인력 확보 및 조직 증원 필요</li> <li>· 공무원의 잦은 순환보직으로 인한 전문성결여</li> <li>· 정형화된 업무프로세스 정착 미비</li> <li>· 자치단체장의 관심부족, 예산</li> <li>· 지자체의 업무과중으로 공무원들의 인식부족</li> <li>· 소비자 전문교육 부족</li> <li>· 무리하게 요구하는 소비자들의 증가</li> </ul>
<p>소비자업무에 관한 개선사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 소비자상담을 전담할 수 있는 직원배치</li> <li>· 소비자업무시책 수립</li> <li>· 상담능력을 위한 교육수준 의식향상 도모</li> <li>· 민간단체를 육성하여 범국민운동으로 발전 필요</li> <li>· 적극적인 중앙정부의 정책추진</li> <li>· 전문적인 소비자교육을 위한 타기관의 연대가 필요</li> </ul>
<p>소비자업무 관련 자체평가 방법</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 소비자피해관련 실태조사 및 소비자모니터 제도운영</li> <li>· 도서지역(섬)지역특성에 맞는 이동소비자상담실 운영</li> <li>· 소비자상담 실천 프로그램 운영</li> <li>· 소비자보호 모범업소 인센티브제공</li> <li>· 취약계층에 대한 소비자교육 확대, 맞춤형 교육실시</li> <li>· 해피콜, 만족도 제도 시행</li> </ul>

계속

지방자치단체의 문제점	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 경제살리기에 중점을 두고 있어 업무비중이 저조</li> <li>· 전문인력 및 전문성 부족</li> <li>· 예산부족, 인식부족, 단체장의 관심부족</li> </ul>
지방자치단체에 건의사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 예산지원 및 인력보강, 전문지식, 관심도 필요</li> <li>· 부당행위업체에 대한 행정처분 적극강화</li> <li>· 소비생활센터의 구심점 부각</li> <li>· 소비자업무의 전문성 및 프로그램개발</li> <li>· 전문상담원 배치 및 지역에 맞는 홍보 및 특수시책 개발</li> </ul>
중앙정부(기관)에 건의사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 소비자의 권익을 위한 제도 정착되도록 적극지원</li> <li>· 국비 50%지원제도 및 선진국수준의 소비자전담기구 지원필요</li> <li>· 워크숍, 세미나 등 관련행사 지방 자치단체간의 교류</li> <li>· 소비자보호법(규정) 강화</li> </ul>
소비자업무 활성화방안 제시	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전문인력 채용·양성, 소비자단체와의 유기적인 협력체계 구축</li> <li>· 시험검사기능, 분쟁조정, 단체소송, 소비자 교육프로그램 개발</li> <li>· 전문교육 예산지원 및 전문교육으로 전문 인력 양성</li> </ul>

## IV. 지방 소비자행정에 대한 발전 방안

### 1. 지방자치단체에 대한 문제점 및 개선점

첫째, 지방 소비자행정업무의 정체성(Identity) 문제이다. 대부분의 지방 소비자행정업무 담당자들은 2001년 소비자보호법의 개정에 의해 민간 소비자단체에서 하던 업무를 중앙정부로부터 위임받은 업무라는 인식을 가지고

있다(백병성, 2004) 다시 말해 민간 소비자단체에서 하고 있는 일(소비자 피해구제 및 상담)을 한다는 인식하에 지방행정 고유사무라는 인식이 부족한 것이다. 그동안 소비자보호법은 물론이고 새롭게 시행되고 있는 소비자기본법에도 소비자행정에 관한 업무를 국가 및 지방자치단체의 책무로 정하고 별도의 장으로 구분, 명시하고 있는데도 불구하고 일부 공무원들(특히 일선 단체장 및 간부공무원 등)은 소비자상담, 민간 소비자단체 지원, 정보제공, 소비자 및 전문가 교육과 같은 사무가 민간 소비자단체가 해야 할 일로서 어쩔 수 없이 해야 한다는 인식이 깔려있다.

이러한 소비자업무에 대한 인식은 담당 공무원으로 하여금 소비자 업무를 적극적으로 수행할 수 있는 계기를 마련하는데 방해가 되고 있는 것이다. 또한 지방 소비자행정과 민간단체의 업무 한계에 대한 문제는 지방행정조직에만 있는 것이 아니었고 지방소비생활센터가 출범한 2003년 초 민간 소비자단체에서도 지방소비생활센터가 자신들의 역할을 침범하는 것으로 인식하고 부정적인 시각으로 접근한 경우도 있었다. 따라서 지방 소비자행정을 담당하고 있는 일반직 공무원들은 소비자보호업무가 법정사무이자 지방자치단체의 고유사무라는 재인식이 필요하며 이러한 인식의 바탕으로 업무를 수행해야 지방 소비자행정의 발전이 있을 것이다

특히 국가에서도 지방소비자 행정의 발전을 위해서 지방자치단체장과 간부 공무원들에 파급될 수 있도록 국가차원의 대책이 필요할 것이다. 아무리 일선담당 공무원들이 열심히 하려고 해도 현재와 같은 일선 단체장들과 간부공무원(실무자시절 소비자업무를 경험하지 못했던 상위계층)의 소비자행정에 대한 인식을 바꿔 놓지 않고는 그 성과를 기대하기가 어려울 것이다. 아울러 중앙정부와 한국소비자원에서도 제도적으로 민간 소비자단체들에게 국가 및 지방자치단체의 소비자행정이 민간소비자단체의 영역에 대한 간섭과 침해가 아니라 돌아가는 수레바퀴와 같은 절대적으로 함께 발전하여야 하는 영역으로서 서로 협조해야 한다는 인식으로 전환되도록 노력해야 한다.

둘째, 지방 소비자행정 목표에 대한 인식의 전환문제다. 지방 소비자행정의 목표는 건전한 소비자 육성을 통해 주민들의 삶의 질을 높이고 소비자피해예방 및 보상 등을 할 수 있다. 이에 따라 지방 소비자행정의 주요 활동으로는 소비자상담과 교육을 통해 소비자피해 예방과 소비자정보를 제공하여 합리적인 소비생활을 유도하며, 소비자의 불만과 분쟁이 발생했을 때 이를 원만하게 해결을 유도하고 위해한 상품의 거래나 시장 질서를 문란하게 하는 사업자를 규제하는 일 등이 있다. 그러나 지방소비자행정에 있어 아직도 경제우선 위주에 대한 생각이 남아 있다. 다시 말해 지난 70~80년대 성장우선주의 사고방식이 아직도 보편화되고 있어 지방 소비자행정의 발전을 저해하는 요인이 되고 있는 것이 현실이다.

지방 소비자행정은 우선적으로 소비자의 피해구제와 권익보호 등 소비자를 지원하고 보호하는 기능을 하지만 결과적으로 기업에서도 소비자의 소리에 귀 기울이게 되고 그것은 곧 소비자만족, 수요자 중심의 기업경영, 소비자 중심의 경제로 발전하게 되는 것이다. 따라서, 소비자들의 불만의 목소리가 높아지게 되는 것이 기업경영을 위축시키기보다 오히려 사업자가 시장에서 자생력과 경쟁력의 향상을 가져와 결국, 지역경제 활성화에도 중요한 기능을 하게 되는 것이다. 따라서 지방 소비자행정을 바라보는 인식의 전환을 발전시키는 출발점이 되는 아주 중요한 문제라 할 것이다.

셋째, 공무원 인사시스템에 대한 문제점과 개선방안이다. 본 연구에 따른 지방 소비자행정을 담당하는 일반직 공무원들에 대한 설문조사 결과 절대 다수가 인사시스템에 대한 문제를 지적하고 있다. 현재 전 광역자치단체에 설치된 지방소비생활센터의 장은 경제부서 담당사무관이 겸임을 하고 있으며 일반직 공무원이 지방소비자분야 일반 행정업무를 담당하고 있다(행정자치부, 2002). 지방소비생활센터 설치 지침에는 지방 소비자행정은 일반 소비자행정과 소비생활센터 업무로 구분하여 운영하도록 규정되어 있다. 위와 같이 업무가 구분되어 있음에도 불구하고 지방 소비자행정

에 대한 인식부족 등으로 업무가 명확하게 구분되지 않고 있다. 일반 소비자행정에서 소비자업무담당자들이 업무를 수행하면서 대부분 관련 부서 내 많은 업무를 겸임하고 있어 업무에 대한 관심도와 집중이 매우 부족한 실정이다.

물론 소비자들의 민원이나 피해구제는 지방소비생활센터의 전문직(계약직) 공무원들이 담당하고 있지만 소비자행정을 담당하는 일반직 공무원들도 이러한 소비자관련 전반적인 행정을 담당하기 위해서는 관련 법규들에 대한 숙지와 이해가 없이 일반적인 행정지식 만으로는 소비자행정을 담당하기는 불가능하다고 할 것이다. 심지어 일반직 공무원 중에서도 가장 하위직 공무원이나 신규직원, 서무 등을 담당하는 공무원들이 소비자업무를 겸임하고 있다. 일부 지방자치단체의 경우 소비생활센터 전문직 공무원이 일반적인 소비자행정까지도 담당하고 있는 것이 현실이다. 이는 소비자관련 상담업무가 민법(거래관계), 상법, 소비자기본법, 방문판매 등에 관한 법률, 광고관련 법규 등에 대한 지식이 요구될 뿐만 아니라 거래관련 법규는 수시로 개정되고 있어 한번 숙지한 법규라도 수시로 확인해야 하는 상황에서 상품이나 서비스에 대한 소비자상담, 제조물책임(P/L)법, 민사분쟁처리 등 많은 정보를 습득할 수 있는 전문 인력 배치가 요구된다.

다시 말해 일반직 공무원의 경우 일정 기간 근무 후 전보 및 승진 등을 이유로 타부서로 옮기게 됨에 따라 소비자업무 익힐 여력도 없이 일정 기간 지나면 다른 부서로 전보하게 되어 적극적인 업무를 기대하기는 어렵고 또한 전문 인력 부족으로 전문성 결여로 지방소비자행정 발전과 정착하는데 매우 어려운 실정이다. 이런 지방소비자 행정의 특수성을 감안하여 앞으로 일반 소비자행정을 담당하는 공무원에 대한 업무능력 향상을 위해 공무원 인사규정상 전보제한 기간(1년)은 필히 지키도록 하며 소비자행정 업무만 담당 하도록 하여 전문성을 향상시켜야 할 것이다.

## 2. 지방소비생활센터의 문제점 및 개선점

첫째, 지방소비생활센터에 대한 지방자치단체 인식의 전환 문제다. 전국 지방자치단체 모두 지방소비생활센터가 지역경제를 담당하는 부서의 하부부서 단위로 설치되어 있다. 지방자치단체 경제관련 부서는 생산의 증대, 유통의 활성화에 치중을 두고 있어 소비자업무에 대한 조직을 설치하고 업무는 담당하되 법에 규정되어 있는 부분에만 한정하여 형식적으로 운영하고 있는 실정이다. 단지 소비자행정은 소비자로부터 시끄러운 소리만 나지 않으면 된다는 시각에서 소극적으로 소비자상담이나 피해구제 등으로만 인식하려는 경향이 강하다.

그러나 인터넷의 영향으로 소비자관련 문제가 한 지역, 한 분야에만 국한 되는 것이 아니라 일반적인 경제생활 주체뿐만 아니라 오히려 경제생활의 약자이자 소비자 피해에 취약계층인 초·중·고등학생과 노인·주부들에 대한 소비자피해가 증가하고 있다. 또한 소비자들의 의식제고에 따라 소비자문제가 경제활동에 미치는 파급효과가 이제는 어떤 부문에서는 오히려 생산 분야를 능가하는 현실을 볼 때 소비자의 힘이 생산을 변화시키는 현상을 우리주위에서 흔히 볼 수 있다. 따라서 지방자치단체에서는 지방소비생활센터가 지방 소비자행정의 구심점으로 자리 잡을 수 있도록 지방소비자 행정과 지방소비생활센터에 대한 인식전환을 통해 예산 및 기구(인력)의 확대 등을 강화하여 소비자 권익을 위한 역량을 제고할 수 있는 활동을 적극적으로 전개해야 한다.

둘째, 적극적인 소비자업무를 위한 동기유발 부족문제다. 지방소비생활센터 담당자들도 일반 소비자행정 담당자와 마찬가지로 적극적인 소비자업무를 수행할 수 있도록 하는 동기유발 요인이 크지 않다는 문제점이다. 지방소비생활센터는 소비자 피해상담 및 조사업무 수행의 어려움에 비해 조직 내에서 안정감이나 업무량에 대한 보상을 받게 되는 경우가 드물어

적극적인 업무수행을 기피하게 된다.

특히, 일반직 공무원들이 가장 기피하는 부서가 민원이 많은 부서인데 오히려 지방소비생활센터의 주 업무 중 하나가 소비자피해 상담 및 피해 구제에 대한 소비자와 사업자의 다툼과 갈등에 시달리는 등 많은 어려움이 따르는 업무수행이다. 그러나 이에 대한 승진이나 만족감 등 기대이익은 크지 않은 편이다. 뿐만 아니라 소비자관련 업무는 지방자치단체의 다른 부서의 업무와 대립가능성도 있기 때문이다. 소비자업무는 부당한 사업자를 고발하고 소비자정보를 생산하여 소비자에게 알려주어야 하는 특성을 지니고 있는 가운데 지역경제 및 산업 활성화를 우선적으로 추진하는 소속부서의 목표와 지방소비생활센터에서 담당하고 있는 소비자문제에 대한 기본적인 시각차이 때문에 업무추진에 어려움이 있다. 따라서 국가 및 지방자치단체에서는 지방소비생활센터의 특수성을 이해하고 업무에 대한 배려와 전문성 향상을 위해 지방소비생활센터 근무자들을 위한 인센티브 제도를 도입하고 또는 일반직 공무원에게 민원수당을 지불하는 방안을 고려해 볼만하다.

셋째, 지방소비생활센터의 위상이 낮고 대외적인 독립성이 없다는 문제이다. 앞에서 언급한 바와 같이 지방 소비자행정의 정체성과 함께 요구되는 전문성, 공무원 인사시스템의 한계 등으로 일반직 공무원들은 지방 소비자행정은 말할 것도 없고 지방소비생활센터의 지원 및 운영에 소극적으로 참여할 수 밖에 없다는 문제점이 있다. 현재 지방소비생활센터는 소비자관련 업무부서의 담당(5급)의 하위 부속기구로 존재하고 있으며 대외적으로 독립성이나 존재여부도 인정받을 수 없는 실정이다. 따라서 소비생활센터를 과, 또는 적어도 담당수준의 전담조직으로 독립하여 운영하여야 할 것이다. 독립된 조직으로 운영하는 것은 구성원의 업무 몰입도와 소속감 등 그리고 대외적인 위상을 높이는 계기가 될 것이다(백병성, 2004).

현재 지방소비자행정은 실로 그 범위가 너무나 크고 지역경제 전반에 걸쳐 차지하는 비중이 확대된 것은 이제 누구도 부인할 수 없는 현실인 것이다. 특히 인터넷의 발달은 소비자문제에 있어 지방자치단체의 즉각적이고도 근본적인 대책을 요구하는 수준에 이르렀다. 여기에 시행중인 소비자기본법에서도 이를 감안하여 제도적인 사항을 규정하고 있지만 아직 근본적인 치유책을 마련하였다고 보기는 무리가 있다. 소비자기본법에서 소비자분쟁의 해결을 위해 관련기구의 설치 등을 규정 하고는 있지만 현재 지방 소비자행정을 위한 기구라고는 지방소비생활센터가 유일한 기구인데 위상도 낮고 권한도 없으며 대외적인 독립성이 없는 형편이다.

따라서 개선방안으로 지방자치단체에서 실시하고 있는 『총액인건비제』의 시행과 연계하여 지방소비생활센터를 경제관련 부서의 하위부서가 아닌 독립적인 별도 기구로 설치하고 운영도 별도로 할 수 있도록 국가에서 대책을 마련해야 할 것이다.

넷째, 지방소비생활센터의 인력 부족 및 운영에 대한 문제점과 개선방안이다. 현재 지방소비생활센터의 주요업무는 소비자상담 및 피해구제, 소비자교육, 정보제공, 해당지역의 소비자 현안문제 등에 대한 조사 등의 업무를 종합적으로 수행하는 것임에도 불구하고 현재 대부분의 소비생활센터 근무인력은 2~5명 내외로 구성되어 있으며 이 또한 1~2명의 계약직공무원을 제외하고는 일용직 공무원과 민간 소비자단체의 파견 인력에 불과한 실정이다. 이에 따라 소비자 위해방지를 위한 물품의 시험 및 검사 등 장기적이고 전문적인 사항은 감히 엄두조차 내지 못하고 있는 상황이다. 오히려 지방 소비자행정의 일반직 공무원들이 수행해야 할 소비자관련 제도 개선 문제까지도 담당하고 있는 실정이다. 그렇기 때문에 복잡하고 다양해진 소비자환경의 변화에 능동적으로 대처하기 위해 전문적인 연구와 전문교육을 받기란 행정운영상 더욱 어려운 문제다. 따라서, 단순한 소비자

상담과 피해구제 업무에만 치중하고 있기 때문에 해당지역의 특색에 맞는 특수시책 및 소비자보호 전담기구로서의 역할을 기대하기 어렵다.

특히 이런 실정은 지방자치단체의 소비자문제에 대한 인식변화가 없이는 더욱 힘든 상황이다. 그러나 최근 들어 지방 소비자행정조직 운영과 관련 총액인건비제 시행으로 어느 정도 자율적인 인원증가가 가능해진 현실 등을 고려하여 국가에서 지방소비생활센터를 독립적인 기구로 운영하도록 제도를 마련하여야 할 것이며, 이런 제도 마련이 어렵다면 최소한 운영인력의 직급 조정이나 인력증원 등을 개선이 필요하다.

다섯째, 민간소비단체와의 업무차별화에 대한 문제다. 기본적으로 소비자행정과 소비자운동은 차이가 있으며 그 업무도 다를 수 밖에 없다. 특히, 지방 소비자행정은 사업자 규제, 당사자 간의 분쟁 조정, 소비자 교육과 민간소비자단체 지원 및 육성 등 소비자보호를 위한 종합적인 행정을 수행하는 것이다. 그러나 민간소비자운동은 정부와 기업을 감시하고 소비자의 계몽을 목적으로 하고 있다. 그럼에도 불구하고 일부 소비자단체에서는 소비자상담과 소비자교육 문제 등에서 지방소비생활센터와 서로 업무가 중복됨으로 인한 문제점을 제기하고 있다.

그러나 소비자상담 및 피해구제 문제는 원칙적으로 소비자와 사업자간에 해결하여야 할 문제이다. 더욱 약자인 소비자는 시장경제 체제하에서의 불평등한 관계로 인해 발생하는 불만과 피해를 조정하는 책무를 가지고 있는 국가 및 지방자치단체에서 소비자 피해구제와 권익보호 측면에서도 담당하고 있는 것이 당연한 것이라 할 수 있다. 그동안 지방소비생활센터가 설치되기 전 행정기관이 담당해야 할 부분까지 민간에서 역할을 해 온 것을 인정 하지만 지금과 같이 복잡·다양해진 소비자환경에서 지방소비생활센터와 민간소비자단체와의 역할에 대한 재정립이 필요할 것이다.

특히 민간소비자단체가 문제를 제기하는 소비자 상담분야를 지방소비생

활센터 등 행정기관에서 담당해야 할 중요한 이유다. 선진국 진입을 목전에 두고 OECD에 가입한 이래 한·미간 FTA 체결 및 EU, 아세안 중국 등과의 FTA 체결추진 등 경제 질서를 세계적인 수준으로 개편해야 하는 시점에 와 있기 때문에 정부가 이제는 국내 뿐만 아니라 전 세계 소비자들의 수준에 맞는 경제 질서를 구축해야 한다. 그렇기 때문에 앞으로 소비자영역은 전국적인 범위를 넘어 세계적인 소비자가 문제까지도 담당해야 하고 국가의 주도로 적극적인 대응과 제도적인 부분을 보완해야 할 것이다. 따라서, 지방 소비자행정과 민간 소비자단체와의 역할에 대한 문제 제기 보다는 오히려 행정에서는 민간소비자단체에 대한 지원과 역량제고 등을 통해 민간단체의 특성을 살리고, 행정이 담당할 수 없는 부분에 대한 과감한 업무이양 등도 고려해 보아야 할 것이다. 또한, 민간소비자단체에서도 지방 소비자행정에 대한 적극적인 협조를 통해 소비자권익의 신장을 위해 노력해야 한다.

## VI. 결론 및 제언

본 연구의 목적인 지방소비자행정의 발전방안을 마련하기 위하여 소비자기본법과 지방자치법, 각 자치단체별로 운영 중인 소비자관련 조례 등을 통해 지방소비자행정의 이론적인 분야에 대해 살펴보았고, 광역자치단체 소비자행정 및 지방소비생활센터의 조직 및 인력 운용실태, 업무 추진실적 등에 대한 비교·분석 등으로 지방소비자행정이 가지고 있는 문제점 등을 알아보았다. 또한, 지방소비자행정 관련 여러 선행연구에서 분석하고 제기된 문제점 등과 지방 소비자행정을 우리나라보다 먼저 체계적으로 실시하고 있는 외국의 지방소비자행정 등과 비교를 통해 나타난 문제점에 대한 분석을 실시하였다.

특히 지방소비자행정에 대한 보다 심층적인 분석과 문제점을 살펴보기

위해 일선에서 지방소비자행정을 담당하고 있는 지방소비생활센터를 포함한 광역 및 기초자치단체의 일선 실무담당자들에 대한 설문조사를 통해 지방소비자행정 현황 및 소비자업무수행 및 만족도, 예산현황, 인력부족 등 구조적인 문제와 함께 소비자업무 담당자들이 업무를 수행하면서 느끼고 있는 문제점과 지방소비자행정 발전을 위한 건의(의견) 사항 등의 중점분석을 통하여 지방자치단체 소비자행정의 발전을 위한 본 연구의 결론(개선방안)을 도출하였다.

아울러 앞으로 지방소비자행정이 소비자기본법의 목적과 같이 주민들의 소비생활의 향상과 국민경제의 발전에 이바지 할 수 있기 위해 지향해야 할 부분에 대해 본 연구의 제언을 제시하였다.

**첫째, 지방소비자행정에 대한 인식전환 및 위상제고다.** 본 연구를 위한 설문조사에서 일선 지방소비자행정을 담당하고 있는 공무원들이 업무를 수행하면서 지방소비자행정의 발전을 위하여 인식하고 있는 문제점 중 가장 공통적으로 나타나는 것이 기관장 등 행정조직원들의 지방소비자행정에 대한 관심도 제고이다. 앞서 지방소비자행정의 발전방안에서도 언급한 바와 같이 현재 지방행정 조직내 소비자행정에 대한 인식은 아직까지도 민간단체가 해야 할 일을 지방행정이 담당하고 있다는 인식이 팽배해 있어 인력확충과 예산확보는 거의 불가능한 실정이다. 이는 아직까지도 지방소비생활센터가 독자적인 행정조직이 아닌 지방소비자행정 경제관련 조직의 하부조직으로 운영 중이며 행정관련 담당자도 가장 하위직 직원이 타 업무와 겸임하고 있거나 지방소비생활센터에서 같이 담당하고 있는 것을 통해서도 알 수 있을 것이다. 또한, 예산편성에 있어서도 대부분의 광역자치단체가 특수시책을 위한 신규 예산편성은 조직내 우선 순위에서도 밀려 확보가 어려운 실정이다. 따라서 날로 더해가는 지방소비자행정의 중요성을 감안할 때 가장 시급하고 중요한 것이 지방소비자행정에

대한 인식전환과 위상제고가 필요하다고 생각된다. 따라서 이를 위해서는 국가에서부터 이에 대한 중요성을 인식하고 지방소비생활센터를 별도의 독립기구로 운영하기 위한 제도적인 뒷받침이 필요할 것이다.

### **둘째, 지방소비자행정 담당인력의 신분보장을 통한 전문성 제고다.**

앞서 지방소비자행정의 조직현황에서 살펴본 바와 같이 현재 광역지자체 소비자담당 공무원들의 신분형태를 살펴보면 정규직으로는 타 업무와 겸임하고 있는 소비자보호업무 담당자인 일반직공무원 1명과 지방소비생활센터의 계약직 공무원 1~2명만이 전부이며, 이 외에는 소비생활센터에 근무하는 임시직 등 비정규직과 민간단체의 파견근무자 등 비정규직 인원이 정규직보다 절대 다수를 차지하고 있다. 이와 관련 본 연구를 위해 실시한 설문조사에서도 응답자의 업무담당 기간이 12개월~35개월이 52.0%로 가장 많았고, 주당 근무시간도 비정규직이 상대적으로 많음에 따라 30~49시간이 52.0%로 가장 많았으며, 10시간미만 근무자도 16%나 차지하고 있는데 이는 민간단체 파견근무자의 교대근무로 인한 것으로 풀이된다. 그러나 소비자관련 민원업무의 특성상 소비자기본법과 민법, 상법 등 관련 법규에 대한 전문지식이 요구될 뿐만 아니라 피해당사자간 분쟁을 조정하는 등 보다 전문화된 지식을 요하는 업무다. 당초 재정경제부가 2003.11월 지방소비생활센터의 정원규정 시 계약직으로 책정한 것도 소비자행정의 특성상 전문성과 업무의 연속성이 필요하다는 판단에서다. 그러나 현재 이러한 계약직도 지자체에서 민선이후 매 계약기간마다 공개채용을 원칙으로 하여 신분보장이 어려운 실정이며 일반직도 소비자행정에 대한 낮은 관심도로 인해 업무담당자가 자주 바뀌고 있고, 이외 비정규직의 경우도 업무에 비하여 낮은 보수와 신분보장 문제 등으로 이직이 잦은 실정이다. 따라서 소비자행정업무를 담당하는 일반직의 경우, 별도 정원을 책정하되 반드시 최소근무기간(전보제한)을 지키도록 하고, 소비생활센터

의 계약직도 일반적으로 전환하여 신분보장을 통한 전문성과 연속성을 보장하여야 할 것이며, 민간단체 파견 인력과 일용직에 대하여는 무기한계 약직으로 전환하여 신분보장을 통한 업무의 안정성을 기해야 할 것이다.

**셋째, 별도 예산지원을 통한 근본적인 소비자문제에 대한 접근이 필요하다.** 소비자행정 담당자들에 대한 설문조사 시 담당자들의 소비자 업무분야별 처리 만족도조사에서 소비자상담 및 피해구제업무에 대한 만족도가 가장 높게 나타났다. 다음으로 소비자 정보제공 업무, 소비자교육 및 연수 활동, 타 기관과의 연대활동, 소비자정책 및 법 제정에의 참여활동, 상품테스트, 각종 품질 가격 조사, 모니터링, 그리고 불매운동, 계몽운동 등의 캠페인 활동이 가장 낮은 것으로 나타났다. 이와 같은 설문분석결과를 볼 때 역설적으로 지방소비자행정의 비중이 민간소비자단체의 지원 및 육성과 위해방지를 위한 상품의 테스트 및 품질, 가격조사 등 민간단체에서 하기 어려운 지방소비자행정의 본래 도입 목적인 기획과 제도적인 분야, 전문적인 업무보다는 단순 민원처리를 위한 소비자상담 및 피해구제 업무에 치중하는 것을 알 수 있다. 다시 말해 지방소비자행정에 있어 보다 전문적인 인력확충과 예산확보를 통한 근본적인 소비자문제를 해결하기 위한 접근이 필요할 것으로 판단된다. 따라서 지방소비자행정의 제자리를 찾기 위해서 민간소비자 역량제고를 위한 각종 전문교육과 워크숍 개최, 소비자 위해 상품에 대한 품질검사 등 리콜관련 예산, 지역별 특수 시책 추진을 위한 별도 지원예산 등의 확보가 필요하며 이를 위해서는 국가에서 지방소비자행정과 관련 별도 국비지원을 통하여 지방비도 함께 확보하도록 제도적인 접근이 필요할 것이다.

**넷째, 민간 소비자단체의 역량제고를 통한 역할 분담이 필요하다.** 소비생활센터의 민간단체 관련 업무 추진을 조사한 결과 소비자 단체를 위한 예산지원 분야는 소비자 전문교육을 가장 많이 지원하는 것으로 나타

났다. 이런 분석결과 소비자단체의 역량제고를 위한 지원이 매우 열악한 것을 알 수 있다. 현행 소비자기본법상 국가 및 지방자치단체의 의무로 민간단체에 대한 지원과 육성이 명시되어 있음에도 아직 선언적인 의미에 불과하며 이와 관련한 체계적인 지원이 너무 미흡한 것을 볼 수 있다. 소비자보호를 위해서는 중앙 및 지방자치단체와 함께 민간 소비자단체가 제 역할을 수행하여야 하므로 정부에서도 소비자보호업무가 국가위임사무라는 점을 인식하고 보다 체계적인 제도마련과 민간소비자단체에 대한 국비 지원을 예산편성 지침상 명문화하여 이를 통해 지방자치단체의 예산지원을 이끌어 내야 할 것이며 지방자치단체에서도 지속적으로 민간 소비자단체와 소비자정보에 대한 공유 및 역할 분담을 통하여 지역 내 소비자행정에 대한 유기적인 체제를 구축하여 지방소비자행정을 활성화 시켜야 할 것이다. 특히 민간 소비자단체별로 특성화를 유도하여 이에 대한 예산 및 행정지원을 통하여 민간소비자에 대한 역할분담과 역량제고를 이끌어 내야 할 것이다

위에서 살펴본 바와 같이 현재의 지방자치단체 소비자행정 조직의 노력만으로는 너무나도 많은 힘과 시간이 필요하다고 생각되며 국가의 근본적이고 제도적인 지원책 마련 없이는 지방자치단체의 노력만으로 소비자들의 기대에 부응하기란 불가능하다고 할 것이다. 아울러 위와 같은 지방소비자행정 발전을 위한 결론과 일선 지방소비자행정을 담당하고 있는 공무원들이 업무를 수행하면서 지방소비자행정의 발전을 위하여 공통적으로 인식하고 있는 의견 등을 참고하여 향후 지방소비자행정이 앞으로 나아가기 위한 몇 가지를 다음과 같이 제언하고자 한다.

**첫째, 지방소비자행정에 대한 제도적인 지원책 마련이 필요하다.**

지금까지 지방소비자행정은 제도적인 취약점과 업무특성에 따른 단체장 등의 관심과 지원부족 등으로 인해 아직 지방행정의 한 분야로 자리 잡지

못하였다고 판단되나 본 연구에서도 살펴본 바와 같이 급변하는 소비자환경의 변화와 소비자들의 의식제고에 따른 행정서비스제공 문제, FTA 등으로 인한 소비자문제의 국제화 등으로 이제부터는 선진국 수준의 소비자정책 추진과 이를 뒷받침 할 수 있는 예산(국비)과 인력지원을 통한 지방소비자행정의 확립이 절대적으로 필요한 시점으로 판단된다. 따라서 지방소비자행정이 정착되도록 재정경제부와 공정거래위원회, 한국소비자원 등에서 지방소비생활센터의 별도기구 설치, 민간소비자단체 육성 및 역량제고를 위한 예산지원, 지역별 특수시책 추진을 위한 사업비지원 등 지방소비자행정에 대한 인력 및 예산지원 확충과 소비자관련 업무의 전문성제고 및 강화를 위한 연구용역과 프로그램 개발 등 국가의 지방소비자행정의 발전을 위한 제도적인 지원책 마련이 필요하다.

**둘째, 지방소비생활센터의 인력확보 및 처우 개선이 필요하다.** 지방소비생활센터를 지방소비자행정의 별도 독립된 조직으로 설치하고 운영하는 방안이 필요하다. 현재 대부분의 지방소비생활센터의 경우 계약직 1~2명 외에 민간단체 과견자와 일용직 공무원들이 근무하고 있음에도 나름대로 지방소비자행정의 구심체적 역할을 수행하고 있으나 향후 보다 다양하고 전문적인 활동이 요구된다. 따라서 중앙정부 차원에서 현재 운영 중인 인력에 대한 일반직 전환과 아울러 소속 직원 모두를 전문소비자상담사 자격소지자 및 민간소비자단체의 경력자 등의 채용을 통하여 지방소비생활센터가 소비자 권익보호를 위한 다양한 활동을 할 수 있도록 지원하여야 할 것이다. 예를 들어 현재 지방소비생활센터 공무원들의 경우, 주민들의 소비자관련 피해구제 및 상담업무도 민원업무임으로 민원수당을 지급해야 함에도 이에 대한 반영이 되지 않고 있는 등 우선적으로 개선이 가능한 부분부터 개선토록 하고 향후 보다 근본적인 제도마련 등을 통한 개선책 마련이 필요하다.

셋째, 지방자치단체의 실정에 맞는 특수시책을 발굴하여야 한다. 지금까지 나타난 본 연구결과를 살펴보면 전국 지방자치단체(소비생활센터)에서 추진하고 있는 소비자행정 업무가 전반적으로 비슷한 유형의 업무를 수행하고 있는 것을 볼 때 아직도 소비생활센터가 소비자행정업무의 중심적인 역할을 하기에는 역부족인 것으로 판단된다. 물론, 이러한 문제들이 제도적인 문제점에 기인한다고 할 것이나 자치단체에서도 지역특색에 맞는 소비자시책을 추진하려는 노력이 부족한 것 또한 사실이다. (설문조사 결과 소비행정 담당자 의견 참조). 그러나 달라진 소비자들의 기대와 요구에 부응하기 위해서는 소비자피해구제 및 상담만이 아닌 예방차원의 교육과 홍보 및 특수시책 추진 등 소비자와 직접 호흡할 수 있는 다양한 프로그램의 개발이 필요하다. 물론 이와 같이 소비자보호를 위해 지역별 특성에 맞는 다양한 특수시책을 발굴하고 추진하기 위해서는 예산 및 인력 확충이 필요하지만 현 시점에서라도 지방자치단체별로 지역내 민간소비자단체와 지역주민들의 의견 수렴을 통하여 지역실정에 맞는 다양한 시책을 마련하여 추진해야 할 것이다.

넷째, 민간소비자단체 육성을 위한 제도를 마련하여야 한다. 지난 2003년 지방에 소비생활센터가 설치되기 이전까지 우리나라의 지방소비자보호활동은 사실적으로 민간단체가 커다란 역할을 해왔다는 것은 그 누구도 부인할 수 없을 것이다. 또한 현재에도 지방소비자행정에 있어서 민간단체의 역할이 필요함에 따라 각 자치단체별로 민간소비자단체 육성방안을 강구하여 시행중에 있으나 지방소비자행정의 구조적인 문제 등으로 인해 민간단체에 대한 근본적인 지원책이 너무도 미흡한 실정이다. 그러나 민간소비자단체는 일본 지방소비자해정의 예를 보더라도 소비자 권익 보호를 위해서 절대적으로 필요한 부분임으로 국가와 지방자치단체 모두 민간 소비자단체 보호를 위한 제도적인 육성책 마련이 필요하다고 본다.

따라서, 중앙정부에서는 민간 소비자단체와 지방소비자행정에 대한 제도적인 역할분담 방안을 강구하고 이를 뒷받침 할 수 있는 예산지원과 프로그램을 개발하여 민간소비자단체가 지방소비자보호를 위한 한축으로서의 역할을 다할 수 있도록 지원해야 할 것이며, 지방자치단체에서도 지역특성에 맞도록 민간단체별로 특성화를 유도하고 역할을 분담하여 민간단체가 지역주민들의 호응을 받을 수 있도록 하여야 할 것이다.

**다섯째, 소비자 주권시대에 맞는 건전한 소비자 육성책 마련이다.** 본 연구에서도 나타난 바와 같이 급변하는 소비자환경 변화에 따른 소비자들의 주권의식 제고에 부응하고, 21세기 국제 소비자 주권시대에 능동적으로 대응하기 위해서는 FTA 등 새로운 경제 환경에 슬기롭게 대처하는 새로운 패러다임의 소비자상 정립이 필요한 때라고 판단된다. 따라서 중앙정부 차원에서 지방자치단체와 연계하여 제도적으로 새로운 경제 질서에 따른 국제적인 감각에 맞는 소비자를 육성하기 위한 제도적인 시책을 마련해야 할 것이며 지방에서도 이를 바탕으로 지방소비자행정에 대한 주민참여 방안을 마련하고 각종 소비자교육과 홍보 등을 통하여 소비자 스스로가 소비생활의 주체가 될 수 있도록 육성해야 할 것이다.

**여섯째, 한국 소비자원의 전문성 제고 및 지방자치단체와의 역할분담이다.** 한국소비자원은 소비자기본법에 의하여 소비자의 권익을 증진하고 소비생활의 향상을 도모하며 국민경제의 발전에 이바지하기 위하여 국가에서 설립한 전문기관으로서 지금까지 소비자보호를 위한 모든 것을 이끌어 왔다고 해도 과언이 아닐 것이다. 그러나 앞으로 날로 다양해지고 있는 소비자들의 요구와 복잡한 경제 환경 변화에 따른 소비자 피해유형에 대해 한국소비자원에서 모든 문제를 전담하기란 어려운 문제이다. 따라서 한국소비자원은 급변하는 소비자환경에 능동적으로 대처하기 위해 소비자보호관련 제도와 정책의 연구를 위한 전문기관으로 특성화·전문화

하고 현재 한국소비자원에서 시행중인 물품, 용역의 규격·품질·안전성 등에 관한 시험검사 및 조사·분석, 소비자 불만처리 및 피해구제 등에 대한 업무를 지방으로 이양토록 하고 이와 관련한 예산과 인력도 이양하여 지방소비자행정이 활성화되고 정착되도록 하시 위한 방안을 강구하는 것도 필요할 것으로 판단된다.

**일곱째, 관학협력을 통한 지방소비자행정의 체계적인 발전방안 노력이 필요하다.** 2001년 3월 소비자보호법 개정으로 전국 광역자치단체에 지방소비생활센터가 소비자업무를 수행하게 되었지만 아직 소비자 피해구제 및 상담을 위주로 운영되고 있는 형편으로서 각 지방자치단체별로 체계적인 소비자보호 제도가 미흡한 실정이다. 물론 아직 학문적으로도 소비자보호관련 연구가 활발히 진행되고 있는 것은 아니지만 현재 다수의 대학교에서 소비자 관련 학과를 신설하며 소비자행정에 대한 학문적 연구를 수행하고 있다. 이와 관련 각 지방자치단체별로 대학교 등의 소비자관련 학과와 관학협력을 통한 지역별 특성에 맞는 소비자정책을 연구하여 체계적으로 소비자행정이 발전하기 위한 노력이 필요하다. 중앙정부에서도 지방소비자행정 평가항목에 관학협력에 대한 부분을 신설하여 이를 적극 권장하여야 하며, 소비자평가 관련 시상금을 관련 사업비로 사용할 수 있도록 예산을 확보하는 방안도 필요할 것이다.

위와 같이 본 연구는 지방소비자행정 업무의 중요성이 더욱 높아지고 있는 상황에서 소비자행정 담당자들을 대상으로 지방소비자행정 전반에 걸쳐 이론적인 부분과 실제 운영 중인 분야까지도 조사를 실시하였다는 점에서 선행연구와 다른 점이 있다고 할 것이다. 특히 본 연구를 통하여 나타난 문제점과 개선방안을 살펴볼 때 지방소비자행정을 위해 가장 시급한 부분은 우선적으로 제도적인 뒷받침이 필요하다는 점이다. 중앙정부가 소비자보호법을 기본법으로 확대하는 등 제도개선 의지를 보였다는 점에

서 향후 많은 제도적인 뒷받침이 있을 것으로 기대하면서 지방자치단체에서도 나름대로 많은 노력이 더욱 필요하다고 생각한다. 앞으로 본 연구를 토대로 지방소비자행정과 관련하여 보다 다양한 주제에 대해 심층적 분석 등을 통해 지방소비자행정의 전문적인 연구로 이어져 지방소비자행정이 더욱더 발전되기를 기대한다.

## ○ 참고문헌

- 강성진(1998). 지방 소비자행정의 현황과 과제. 소비자학연구, 9(3), 36-39.
- 강성진(1994). 소비지향적 행정조직 개편의 방향. 소비자문제연구, 14, 66-83.
- 강성진, 김인숙(1996). 지방 소비자행정의 활성화 방안 연구보고서, 96(7).
- 김성천(2004). 표준화와 소비자정책의 발전방향. 소비자문제연구, (27), 45-62.
- 김미경(2006). 소비자행정 평가지표 개발연구, 12(9).
- 김시월(2004). 일본 민간소비자단체의 활동에 관한 연구: 한국 민간 소비자단체의 발전 방안 제시를 중심으로, 소비자학 연구, 15(2),39-64.
- 강성진(1996). 일본의 지방 소비자행정체계에 관한 소고. 소비자문제연구, 17(15), 1-3.
- 김민재(2005). 소비자보호행정실태 및 개선방안 연구.
- 백병성(2004). 지방분권에 따른 지방 소비자행정의 정착. 18(2), 141-164.
- 백병성(2004). 지방 소비자행정의 정착방안에 관한 연구.
- 백병성(2004). 소비자행정론. 시그마프레스.
- 박희주(2006). 우리나라 소비자정책의 발전과 패러다임의 변화. 한국소비자원, 15-35.
- 백병성(2000). 소비자보호조례에 관한 연구. 지방행정연구, 14(1), 134-153.
- 백병성(2004). 지방소비생활센터 운영체계화 방안연구, 한국소비자원 연구보고서.
- 배순영(2002). 주요국 소비자관련기관 웹사이트의 소비자교육현황 및 시사점 분석. 소비자문제연구, 25, 165-190.
- 송인숙, 제미경(2002). 지방 소비자행정 발전을 위한 광역자치단체의 소비

- 자보호조례와 소비자정책심의위원회 운영 현황 비교분석. 대한가정학회, 40(9), 79-95.
- 송인숙, 이승신, 제미경, 김경자(1998). 기관별 소비자상담업무 현황 및 발전방향: 기업, 행정기관, 민간단체를 중심으로. 소비자학연구, 9(3), 21-40.
- 송인숙, 이은희(2000). 소비자상담분야의 연구와 활동성과 평가 및 앞으로의 방향 모색. 소비자학연구, 11(2), 167-179.
- 이현진(2006). 일본 소비자정책의 전환과 지방 소비자행정의 동향. 한국가정관리학회 24(4), 103-115.
- 여정성(1998). 21세기 소비자정책의 방향과 그 수행에 관한 연구, 공정거래위원회.
- 여정성(1998). 지방자치단체의 소비자보호 현황과 활성화 방안, 소비자학연구, 9(3), 59-74.
- 여정성(1998). 21세기 소비자정책의 방향과 과제, 한국소비자학회, 주제강연: 소비자 정책분야.
- 이기춘, 송인숙, 김경자, 이은희(1995). 소비자상담사 제도화를 위한 연구: 제도의 필요성과 타당성분석에 따른 방안 제시. 대한가정학회지, 33(6), 149-159.
- 이기춘, 여정성, 송인숙(1997). 한국소비자정책의 현황과 발전방안. 9(2), 103-107.
- 정재화(2002). 한국지방자치론 59-60 대진대학교 출판부.
- 재정경제부(2004). 소비자행정 담당공무원 해외연수 결과보고서.
- 재정경제부(2007). 07년도 소비자종합추진시책.
- 자치법규정보시스템(ELIS) : <http://www.elis.go.kr>.
- 최은숙(2004). 지방 소비자행정에 관한 연구: 소비생활센터의 활성화를 중심

으로.

- 최은숙, 김시월(2005). 소비생활센터의 현황과 활성화방안. 한국: 소비생활센터 담당자를 통해 본 센터의 업무현황 및 개선사항. 한국소비자학회 춘계 학술대회 논문집, 601(613).
- 최은숙(2005). 한국과 일본의 소비생활센터 현황비교.
- 최숙희(2002). 미국의 소비자보호와 그 시사점. 소비자문제연구, (25).
- 채정숙(1985). 소비자행정의 효율화를 위한 방안 연구.
- 허경옥(2003). 인터넷 소비자상담에 대한 소비자평가 및 재이용의사. 소비자학연구, 14(3), 23-41.
- 허경옥(2003). 소비자상담사의 업무수행, 만족도 및 업무지속의사에 대한 연구. 한국생활과학학회지, 12(5), 669-670.
- 허경옥(2003). 기업 소비자 부서의 업무현황, 평가, 효율성에 대한 연구. 대한가정학회지, 42(6), 138-149.
- 허경옥, 김혜선, 정순희, 김정훈 (2002). 소비자상담의 실제, 시그마프레스.
- 허경옥(2003). 인터넷 상의 소비자상담, 소비자정보, 안티 사이트에 대한 소비자만족도 및 사이트 운영 활성화 방안에 관한 연구. 14(1), 187-210.
- 허경옥(2001). 연령에 따른 소비자 집단별 소비자의식 및 정보탐색·활용과 소비행동분석. 소비자학연구, 12(4), 39-60.
- 허경옥(2003). 소비자정보 사이트에서의 정보탐색, 만족도 및 사이트 개선방안에 관한 연구. 마케팅관리연구, 8(3), 107-131.
- 허경옥(2004). 한국과 일본의 소비자 업무 현황과약 및 비교: 업무평가를 중심으로. 대한가정학회지, 42(2), 173-190.
- 홍연금, 송인숙(1999). 민간소비자단체의 소비자교육 현황과 발전 방안.

대한가정학회지, 37(12), 43-56.

한국소비자원(2005). 소비자행정 법령 및 실무교재.

한국소비자원(2005). 주요국 소비자 정책기구 현황 조사보고서, 126-253.

한국소비자원(2007). 소비자행정 법령 및 실무교재.

행정자치부(2002). 시도 지방소비생활센터 설치보강 지침.

한국소비자원 (2004). 지방소비생활센터 운영체계화 방안 연구 연구결과보고서.

## Abstract

The research about consumer administration status  
of local government and its development

Ji, Young-Ae

Dept. of Family Culture & Consumer  
Science,

The Graduate School

Sungshin Women's University

Since 1960s, Korea's consumer administration started its concrete consumer protection by enacting the consumer protection law and Korea Consumer Agency in 1980. However, the local consumer administration had nothing but declaratory meaning, and the actual administration was said to start since the launch of the nationwide 'Local Consumption Life Center' in 2003, through the local governments' operation of consumer protection-related administrative organizations and the nationally supported rules according to the amended law in 2001.

However, the changes and improvements for the past 20 years have changed the consumers who was regarded only as the subjects of

protection, to claim their own rights and duties and to require more active and substantial consumer administration, whose intention was reflected in the wholly amended 'consumer basic law'(March 28, 2007).

Especially, as the age of local autonomy is settled down, more residents are participating in the local administration, and it seems that the importance of local consumer administration affairs will increase considering the future economic circumstances such as FTA or locally characterized economic activities like the corporate cities and innovative cities. It is time to implement the customized local consumer administration that meets the local consumers as well by the local governments.

However, in reality, Korea's local consumer administration is still in the initial stage in the aspect of the system and administrative environment, which will need to set more fundamental improvement actions in order to meet the new consumers' changes and expectations and to ensure their rights and benefits.

Accordingly, this study examines the main implications by analyzing the theoretical background of the local consumer administration and that of US, UK and Japan, the advanced countries, to meet the changes in the environment and consumers' expectations as far as the issue concerned. The questionnaire was surveyed with persons-in-charge of the consumer administration in the local consumer administration centers, local autonomy organizations and basic autonomy organizations, to analyze the problems as they felt

about the local consumer administration and further to set up the problems and improvements raised related with local consumer administration and local consumption life center. In brief, this study presents the plans to improve Korea's local consumer administration as follows:

As for the problems and improvements raised from the local consumer administration, First, the issue of identity confirmation with respect to the local consumer administration that the current local consumer administration persons-in-charge Second, the issue of transition of perception toward the objectives of local consumer administration that is the social problem; Third, the issue of the public servants HR system that needs to be improved within the system by the central government and local government.

Next, as for the problems and improvements with respect to the local consumption life center, First, similarly to the local consumer administration, the issue of perception transition of the local autonomy organizations toward the local consumption life center Second, the issue of motivation of the persons-in-charge working at the consumption life centers to do active consumer affairs; Third, the issue to enhance the local consumption life center and independent identity to ensure the local consumer administration Fourth, the problems and improvements about the operation and lack in personnel in local consumption life centers; Fifth, the issue associated the differentiation with the private consumer organizations under the premise that the

central government and local government support and ensure the capabilities.

From the problems and improvements as above, in conclusion associated with our proposals to improve the local consumer administration, First, the central government and local government need to prepare for and actively proceed the supportive actions within the system for the local consumer administration. Second, it is necessary to acquire the personnel and improve their working conditions at the local consumption life centers. Third, it is necessary to develop the special policies that will meet the reality of the local autonomy organizations by accepting the opinions from the local residents to set up the improvements within the system as mentioned above. Fourth, to grow the consumer organizations in the private sector, it is necessary to support the budgets and programs of the administrative organization. Fifth, it needs to set up the healthy consumer incubation policies that suit the age of consumer. Sixth, it is necessary to enhance the specialization of Korea Consumer Agency and to allocate the roles between the local autonomy organizations. Seventh, the cooperation between the government-academic field should make systemic efforts to improve the local consumer administration.

In performing this study, while examining the entire issues from the system to the field affairs to come up with the ideas to develop the local consumer administration in the age of consumers' rights within

the new consumer paradigm and the effective new consumer basic law, I felt there are much difficulties to overcome along with the expectations in the future. However, it seems that the development of the local consumer administration is the demands of the times. In hope that this study will helpful to the development of local consumer administration, I expect there will be further studies in the more professional broader range to stimulate the local consumer administration in the future.

--	--	--

## 지방자치단체의 소비자업무에 관한 설문지

안녕하십니까?

지방자치단체에서 소비자보호업무를 담당하고 계신 여러분들의 노고에 감사드립니다. 본 설문지는 지방자치단체의 소비자정책실현을 위한 현황 조사를 하기 위해 작성된 것입니다. 여러분께서 응답해 주시는 내용은 본 연구에 귀중한 자료가 되오니 해당 사항에 대해 빠짐없이 솔직하게 응답해 주시면 감사하겠습니다.

본 내용은 연구를 위한 목적으로만 사용될 것을 약속드립니다. 바쁘신 중에도 설문에 응해주신 분께 진심으로 감사드립니다.

본 조사와 관련하여 의문사항이 있으시면 아래로 연락하여 주시기 바랍니다.

설문대상 : 자치단체 소비자업무담당 및 소비자정보센터 근무자  
 ·전 화 : 031)850-2318 (경기도제2청사 소비자정보센터)  
 ·FAX ; 031)850-2319  
 ·E-mail : young39@gg.go.kr

2006년 10월

경기도(제2청) 소비자보호정보센터, 성신여자대학교  
 가족문화소비자학과 석사과정 지영애 드림

1. 귀하는 다음의 소비자업무 중 중요하다고 생각하시는 분야는 무엇입니까?

1순위 (        )번, 2순위(        )번, 3순위(        )번

- ① 소비자 정보제공 ② 소비자상담 및 피해구제 ③ 소비자분쟁조정관련  
 ④ 상품 테스트 및 조사활동 ⑤ 소비자교육 및 연수활동  
 ⑥ 소비자 법, 정책연구 ⑦ 민간 소비자단체 육성 ⑧ 불매운동 등 캠페인  
 활동 ⑨ 타 기관과의 연대 ⑩ 기타 ( )

2. 귀하가 소속한 기관의 업무 분야별 처리 만족도입니다. 해당부분에  
 √ 표해 주십시오.

질문사항	매우 미흡	미흡	보통	충실	매우 충실
1. 소비자상담 및 피해구제업무					
2. 소비자 정보제공 업무					
3. 소비자 교육 및 연수활동					
4. 소비자정책 및 법 제정에의 참여활동					
5. 상품테스트, 각종 품질 가격 조사, 모니터 링					
6. 불매운동, 계몽운동 등의 캠페인 활동					
7. 타 기관과의 연대 활동					

3. 귀 기관의 업무처리에 대한 내용입니다. 해당부분에 √표해 주십시오.





것이었나요? 적어주세요.( )

13. 귀 기관에서 한 해 동안 수행한 업무에 해당하는 경우 그 내용에 답해  
주세요.

- 1) 상품테스트 (년간 약 회)      2) 조사활동 (년간 약 회)  
3) 홍보지발간 (년간 약 회)      4) 캠페인 등 (년간 약 회)  
5) 기타 (년간 약 회)

14. 귀 기관의 소비자업무에 관련 1년 예산과 업무별 할당예산은?  
총 예산 원(인건비 제외)

- 1) 상담업무 \_\_\_\_\_ 원      2) 교육 및 홍보 \_\_\_\_\_ 원  
3) 조사 및 분석 \_\_\_\_\_ 원      4) 캠페인 \_\_\_\_\_ 원

15. 귀 기관에서 소비자상담 전문자격증을 소지한 직원의 수는( )명

16. 귀 기관에서 소비자상담원을 채용할 경우 중요한 자격조건은 ?

- ① 소비자상담사자격증 소지자    ② 소비자 관련학과 졸업생  
③ 민간단체 추천자    ④ 관련 업무 경력자    ⑤ 기타 \_\_\_\_\_

17. 귀하가 소속한 기관의 지역은 (      시·도,      시·군·구)

18. 귀하의 성별 및 연령은?    ① 남성 (    )세    ② 여성 (    )세

19. 귀하의 최종 학력은?

- ① 중졸이하    ② 고졸    ③ 전문대졸    ④ 대졸    ⑤ 대학원졸업 이상

20. 현재 귀하가 소속기관에서 소비자업무를 담당하신 기간은?  
약( )년 ( )개월

21. 현재 소속 기관에서 귀하의 신분형태는?

- ① 일반직(    )    ② 계약직(    )    ③ 임시직(풀 타임)(    )  
④ 임시직(파트타임)

22. 귀하의 한 달 평균 보수는? (      )만원

23. 현재 소속기관에서 귀하의 주당 업무시간은? 약 (            ) 시간

24. 귀하가 소비자업무를 담당하신 이후 최근 1년간, 관련 업무에 대한 전문 교육을 어느 정도 받으셨습니까? (해외연수 포함)

교육 내용	교육 주체	교육횟수(년간)	교육시간(년간)
1.			
2.			
3.			

25. 귀하는 소비자업무를 수행하면서 가장 어렵거나 애로사항을 서술해 주 세 요

26. 앞으로 지방자치단체의 소비자보호업무에 관한 개선(문제점)사항 또는 의견이 있으시면 자유롭게 기술해 주십시오. (구체적으로...)

27. 귀 기관에서 귀 기관 지역의 실정에 맞게 수행한 소비자업무는 어떤 것이 있습니까?

28. 귀 기관에서는 소비자업무를 위한 자체 평가는 어떻게 하고 있습니까? (1년간 횟수, 평가방법, 평가결과 활용 등)

29. 지방자치단체의 문제점(소비자업무 관련)은 어떤 것이 있나요?

30. 지방자치단체에의 건의사항(소비자업무 관련)을 적어 주세요.

31. 중앙기관에의 건의사항(소비자업무 관련)을 적어 주세요.

32. 지방자치단체의 소비자업무를 활성화시키기 위한 방안으로는 어떤 것이 있나요?

## 감사의 글...

주경야독(晝耕夜讀).....늦각이 학생이라 했던가?

배움의 욕망을 버리지 못하고 늦게 시작한 나에게 어느덧 졸업이라는 영광이 눈앞에 막상 다가오게 된 지금, 그동안의 힘들고 즐거웠던 수많은 시간과 과정들이 주마등처럼 떠올라 나를 한번 뒤돌아보게 한다. 참으로 감개무량하고 벌써부터 가슴이 벅차오른다. 이제 나는 대학생, 대학원생으로서 배움의 울타리였던 정겨운 캠퍼스를 떠나면서 아니 나에겐 더 이상 학생이라는 이름이 마지막이 될지 모른다는 생각에 내 마음은 어딘지 모르게 허전해진다.

그러나 지난과정을 돌이켜보면 힘들고 허전한 것만은 아니었다. 보람과 뿌듯함 등, 만감이 교차하면서 많은 추억들이 생각난다. 나이 어린 동생들과 함께 공부하며 지지 않으려 밤 세워 공부했던 수많은 날들, 그런 나를 보며 주위에서는 죽기 살기로 공부한다며 놀리던 그 시절, 인터넷과 영어 사전을 찾아가며 몇 날을 고생한 레포트가 한순간 날아가 버려 엉엉대며 울던 그때가 생각나 나도 모르게 웃음이 난다. 아니 새삼 졸업을 앞둔 지금에 생각하니 어쩌면 그 동안의 학창시절이 내게는 가장 행복했던 시간들이었다는 생각이 들기도 한다.

이처럼 수많은 시간을 통해 노력한 내 땀과 눈물이 졸업이라는 값진 결실로 맺기까지에는 가장 많이 믿고 용기를 주셨던 부모님과 사랑하는 우리 가족들의 이해와 격려가 내게 가장 큰 힘이 되었다. 항상 따뜻한 보호와 믿음으로 지켜봐 주시고 베풀어 주신 시부모님(박한용·김연화), 친정 부모님(지재철·정규남) 그리고 가장 소중한 우리가족(남편, 그리고

딸, 아들)에게 이 영광을 돌리려 한다.

그동안 딸의 입시 문제로 분주하고 힘든 상황에서도 나에게 힘과 용기를 주고 위로와 격려를 아끼지 않았던 가장 존경하고 사랑하는 남편 박봉식과 우리집안의 장녀로 역할을 다하고 있는 이쁜 딸 박혜인, 그리고 고3 수험생으로서 올해가 가장 힘들었겠지만 최선을 다하여 서울대학교 합격!!!이라는 영광의 선물을 안겨준 장한 우리 아들 박광훈에게 그저 미안하고 고마운 마음, 사랑한다는 말과 함께 전하고 싶다.

그동안 지내온 과정이 결코 순탄치만은 않았기에 포기라는 망설임과 좌절의 위기가 여러번 있었지만 것처럼 힘든 고난을 헤치고 지나온 모든 세월들이 있기에 지금의 결실이 무척이나 기쁘고 새롭게 느껴진다. 당시 한 가정의 주부이자 남편의 아내, 아이의 엄마, 며느리, 그리고 직장인으로서 가정과 직장, 학교를 병행하면서 겪었던 수많은 장벽과 어려운 역경이 너무도 힘들어 내 자신이 원망스럽기도 했었다.

하지만 사람은 누구나 평생 동안 배워야 한다는 생각을 해왔기에, 늦은 나이에 공부한다는 것이 훨씬 어렵고 힘들 거란 것을 알지만 ‘한번 해보자’ 라는 생각을 하면서 굳은 다짐도 했었다. ‘늦었다고 생각 할 때가 이른 거라는’ 옛말을 새기면서... 40대가 훌쩍 넘은 나이에 다시 공부라는 외롭고 힘든 길을 택하여 나이 어린 학생들과 동고동락하면서 대학원생활을 시작했던 때가 생각난다. 하지만 생각보다 더 몹시 힘들었고 잠시 같등도 했었다. 그러나 이제와 생각하니 지난 모든 순간들이 결코 힘든 것만은 아니었다는 생각과 오히려 그런 어려움 속에서 맺은 결실이기에 더욱 자랑스럽고 뿌듯한 마음이다.

또한, 막상 졸업을 앞두고 생각해 보니 가정과 직장을 병행하는 어려움

과 함께 젊은 학생들에 비해 머리가 굳어져 두 세배의 노력을 해야 겨우 따라갈 수 있는 상황이라 만학에 대한 후회와 포기하고 싶은 마음으로 힘들어 할 때마다 늘 가까이서 어렵고 힘든 과정을 무사히 마칠 수 있도록 도와주셨고 항상 웃는 얼굴로 격려와 배려 속에 졸업의 영광을 맞이하게 도와주신 허경옥 지도교수님께 우선 진심으로 감사의 말씀을 드린다. 그리고 조금이라도 더 가르치시려고 노력하셨던 차경옥 교수님을 비롯한 생활과학대학원 교수님들께도 존경과 노고에 깊은 감사의 마음을 전한다. 아울러 함께 동고동락을 함께 했던 동료학생 김민정, 서지수 그 외 선·후배 학생들에게도 무척 고맙다는 말을 전하고 싶다.

그리고 바쁜 업무 속에서도 배움을 병행할 수 있도록 많은 격려와 애뜻한 마음으로 도움을 주셨던 주위의 고마운 직장 동료 여러분, 특히 만학의 길을 갈 수 있도록 격려해 주시고 도와주신 당시 경제농정국장님이셨던 이규웅 고양부시장님과, 양주부시장님을 역임하고 퇴임하신 이상남 전 경제총괄과장님과 당시 우리계 차석이셨던 황영성사무관님께 특별히 감사한 마음을 전하며, 그동안 힘들게 공부한 학문이 공무원인 내가 담당하고 있는 업무에 접목되어 실제 주민들의 권익 향상에 도움이 되는 것이 나를 도와주신 직장 내 동료분들에 대한 보답이라고 생각하며 열심히 일하겠다는 다짐을 해 본다.

끝으로 그동안 정들었던 캠퍼스를 떠나지만 배움에 대한 열정과 아쉬움을 가슴깊이 새기면서 앞으로 남은 인생설계에 있어서 힘든 만학의 길을 기쁜 마음으로 뛰어들었던 초심을 잊지 않을 것이며, 앞으로 내 앞에 닥쳐올 모든 일들 또한 또 다른 삶의 시작이라 생각하고 보다 긍정적으로 생각하며 진취적인 자세를 가지고 오늘도 쉬지 않으려 노력할 것이다.