

모든 유권자는 소비자다

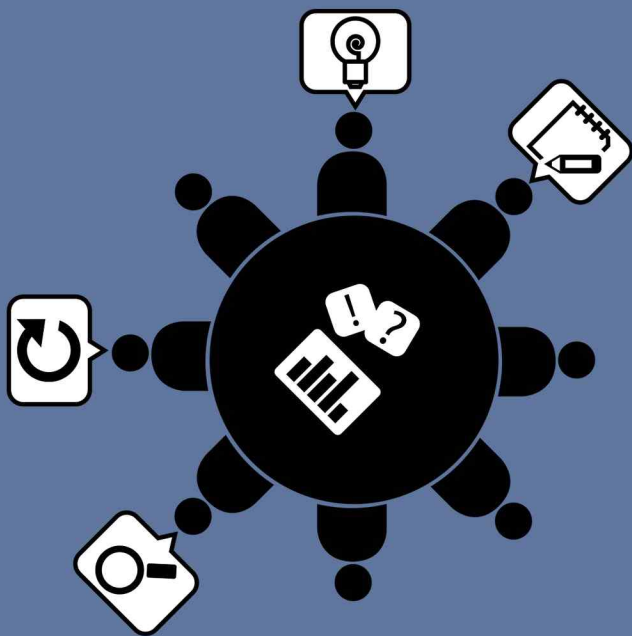
차기정부의 소비자정책 비전과 과제를 이야기하다

# 제19대 대통령선거 소비자정책 토론회

일시 | 2017년 4월 14일(금) 오전 10시

장소 | 국회 헌정기념관 대강당

주최 | 19대 대선 소비자정책 연대



## 인사말

▪ 강정화 한국소비자단체협의회 회장

## 좌 장

▪ 박명희 소비자와함께 대표

## 정책제안

▪ 김연화 소비자공익네트워크 회장

## 정책발표

- 문재인 더불어민주당 대선후보
- 심상정 정의당 대선후보
- 안철수 국민의당 대선후보
- 유승민 바른정당 대선후보
- 홍준표 자유한국당 대선후보

## 패널토론

- 각 당 정책담당
- 김동찬 언론개혁시민연대 사무처장
- 김자혜 소비자시민모임 회장
- 서희석 한국소비자법학회 회장
- 안진걸 참여연대 공동 사무처장
- 오병일 진보네트워크 활동가

※ 각 당 소비자 정책 발표는 후보자가 불참 시 배제함.

## 19대 대선 소비자정책 연대 (19개 단체)

경제정의실천시민연합, 금융소비자연맹, 녹색소비자연대, 대한어머니회중앙연합회, 서울YMCA,  
소비자공익네트워크, 소비자교육중앙회, 소비자시민모임, 소비자와 함께, 언론개혁시민연대,  
진보네트워크센터, 참여연대, 한국부인회총본부, 한국소비자교육원, 한국소비자연맹, 한국여성소비자연맹,  
한국YMCA전국연맹, 한국YWCA연합회, 함께하는 시민행동



# 모든 유권자는 소비자다

차기정부의 소비자정책 비전과 과제를 이야기하다

## 토론회 안내

**일 시** • 2017.4.14.(금) 10:00 ~ 12:00

**장 소** • 국회 헌정기념관 대강당

**인 사 말** • 강정화 한국소비자단체협의회 회장

**좌 장** • 박명희 소비자와함께 대표

**정책제안** • 김연화 소비자공익네트워크 회장

**정책발표** • 문재인 더불어민주당 대선후보 측

• 심상정 정의당 대선후보 측

• 안철수 국민의당 대선후보 측

• 유승민 바른정당 대선후보 측

• 홍준표 자유한국당 대선후보 측

**패널토론** • 김동찬 언론개혁시민연대 사무처장

• 김자혜 소비자시민모임 회장

• 서희석 한국소비자법학회 회장

• 안진걸 참여연대 공동사무처장

• 오병일 진보네트워크 활동가



## 4대 분야 20개 소비자정책 과제

### 1

#### 소비자 주권 강화

- 소비자정책 거버넌스 강화 ■
- 집단소송제와 징벌배상제 도입 ■
  - 소비자 입증책임 전환 ■
- 소비자권의 증진기반 조성 ■
  - 소비자 시민교육 강화 ■

### 2

#### 서민경제 안정과 안전 확보

- 물가안정을 위한 정책정비 ■
  - 가계통신비 부담완화 ■
  - 식품안전과 안정적 공급 ■
- 생활 속 소비자안전과 편익 확보 ■
- 의료 소비자편익 및 안정성 증대 ■

### 3

#### 방송·통신 소비자권리 보장

- 공영방송 정상화 ■
- 시청자권리 강화 ■
- 통신 이용자권익 보호 ■
- 개인정보 독립기구 설치 ■
- 빅데이터 시대의 개인정보보호 ■

### 4

#### 금융소비자 보호

- 금융소비자 보호조직 독립 ■
- 가계부채 해소 및 건전성 강화 ■
- 금융서비스 영업 감시 강화 ■
- 약탈적 금융서비스 광고 금지 ■
  - 법정 최고이자율 인하 ■



# 목 차

## 1. 소비자 주권 강화 / 1

---

소비자정책 거버넌스 강화	3
집단소송제 및 징벌배상제 도입	5
소비자 입증책임 전환	7
소비자권익 증진기반 조성	8
소비자 시민교육 강화	9

## 2. 서민경제 안정과 안전 확보 / 13

---

물가안정을 위한 정책정비	15
가계통신비 부담완화	18
식품안전과 안정적 공급	21
생활 속 소비자안전과 편익 확보	23
의료 소비자편익 및 안정성 증대	26

## 3. 방송·통신 소비자권리 보장 / 29

---

공영방송 정상화	31
시청자권리 강화	32
통신 이용자권익 보호	34
개인정보 독립기구 설치	38
빅데이터 시대의 개인정보보호	39

## 4. 금융소비자 보호 / 43

---

금융소비자 보호조직 독립	45
가계부채 해소 및 건전성 강화	46
금융서비스 영업 감시 활동	47
약탈적 금융서비스 광고 금지	48
법적 최고이자율 인하	49





# 1

---

## 소비자 주권 강화

- 소비자정책 거버넌스 강화 ■
- 집단소송제와 징벌배상제 도입 ■
  - 소비자 입증책임 전환 ■
- 소비자권익 증진기반 조성 ■
  - 소비자 시민교육 강화 ■



# 1. 소비자 주권강화

## 1

## 소비자정책 거버넌스 강화

### 1. 현황과 문제점

- 가습기 살균제 피해는 우리사회에 큰 충격을 줬음. 가습기 살균제 등 생활화학 제품 피해, 세월호·지하철 통풍구 등 시설 안전 피해 등 소비자 안전문제, 과도한 신용소비 및 가계부채 문제, 반복된 담합으로 인한 피해, 대규모 개인정보 유출 문제 등 국민생활에 막대한 피해를 끼친 사건들은 소비자와 밀접하게 연관된 이슈임. 소비자 이슈는 경제·사회정책 수행을 위한 부수적 과제가 아닌 핵심 과제로 대두되고 있음
- 공정거래위원회는 현재 우리나라 유일의 소비자 정책 수립기관으로서 소비자주권 확립을 위해 각 부처별 소비자관련 업무 협의는 물론, 정책 수립의 중추적인 역할을 수행해야 함. 소비자정책은 국민의 안전과 기본권 보장을 위해 매우 중요하고, 소비자문제는 어느 한 부처가 아닌 각 부처와 연관이 되어 있어 부처 간의 조율과 통합이 매우 중요함. 가습기 살균제 사태에서 보듯, 소비자정책총괄부처인 공정거래위원회가 문제 해결을 위해 환경부, 산업부, 복지부 등 관련 부처 간의 조율 및 정책 통합을 제대로 하지 못한 것이 현실임
- 이러한 일련의 대규모 피해가 발생한 소비자 피해 사건들의 처리과정을 통해 볼 때, 현재의 행정조직체계로는 소비자문제의 사전적 예방기능이나 사후 피해 구제 등이 구조적으로 수행되기 어려운 점 등을 그대로 보여주고 있는 것임

## 2. 개선방향

### ○ 소비자정책 독립기구 설치

- 지난 2016년 우리 사회를 뜨겁게 달구었던 가습기살균제 피해사건의 재조명에서도 보았듯이, 공정거래위원회 및 소관기관인 한국소비자원은 소비자피해문제에 대한 발생 전 사전 감지부터 발생 후 피해처리까지 거의 역할을 수행한 바가 없음. 피해자 신고 접수 처리 및 피해자 기금 특별법 마련 등의 일련의 과정에서도 현재의 소비자행정 중추기관에서의 역할이 부재하였음. 2014년 세월호 사건 역시, 안전 불감증이 초래한 대형 재난 사고였음에도 관련 소비자 피해 예방이나 피해 처리 등에 소비자 중심적 접근은 부재하였음. 그밖에도 대규모 개인정보 유출사건, 자동차 연비조작사건, 신종 전염병 출몰 등 소비자문제는 안전, 경제, 산업, 교육, 문화, 금융, 환경, 통신 등, 삶의 문제를 둘러싼 모든 분야에서 지속적으로 발생 가능하기 때문에 이를 총괄하여 지휘할 행정기관이 절실함
- 급변하는 국제사회 속에서 소비자보호는 매우 중요함. 국민이 안전하고 안정적으로 생활을 영위할 수 있는 소비자정책이 필요함. 소비자정책 부처에서는 관계 부처와의 상시적인 조율을 통해 소비자정책을 수립하고 소비자피해 보상, 제품안전, 물가안정 등 전반적인 사회·경제적 국내 정책이 소비자 중심의 정책이 될 수 있도록 역할을 강화해야 함. 이를 위해서는 공정거래위원회의 소비자업무를 별도 기구로 독립하여 소비자 업무 총괄 부처로 격상하고, 부처 간 정책 조정 및 조율이 가능하도록 정부 내 위상을 높일 필요가 있음. 또한 소비자정책위원회의 위상을 높여 소비자 중심 거버넌스 역할을 제대로 하도록 견제하고, 소비자 정책 자문기구로서의 역할을 강화해야 함
- 4차 산업혁명 등 급변하는 경제·사회 환경 변화 속에서 새로이 발생하는 소비자문제에 효율적으로 대처하기 위하여, 정부 소비자정책기관과 민간 소비자보호기구, 그리고 국제소비자기구들간의 유기적인 협조체계를 구축하여야 함

### 1. 현황과 문제점

- 기존의 민사소송이나 행정소송으로는 소액다수의 피해를 주요한 특징으로 하는 소비자피해를 구제하는데 한계가 있음. 가습기살균제 피해, 흠플러스 개인정보 유출, 자동차 배기가스 조작 사건 등 현대사회에서 소비자 피해는 대규모 집단적으로 나타나고 있음. 그러나 기업의 위법행위와 중과실로 인해 소비자피해가 발생하였음에도 불구하고 소비자피해에 대한 보상을 받기 위해서는 개별 피해자가 각각 소송을 제기하여야 함. 따라서 기존의 민사소송 등으로는 소송비용 문제, 입증 책임의 부담, 소송절차의 문제로 다수의 피해자가 피해를 구제받기 어려움
- 개인적인 측면에서 소송비용 대비 구제금액 측면 등으로 인하여 피해를 입은 소비자가 모두 구제신청을 하지 않음. 이로 인하여 사업자는 불법행위에 의한 이익보다 훨씬 낮은 금액의 불법행위 책임을 부담하게 되어, 불법행위의 억지효과와 사회정의 차원에서 문제가 있음. 사회적 비용측면에서도 동일 또는 유사한 소송을 피해자가 모두 개별적으로 제기하여야 한다는 측면에서 바람직하지 않음. 이러한 현상은 소비자분야 이외에도 환경 분야, 노동 분야, 행정서비스분야 등에서 많이 발생하고 있음
- 인체에 유해한 가습기살균제 판매, 비용절감을 위해 자동차 배기가스 배출장치 조작 등 기업의 고의 또는 중대한 과실에 의한 불법행위에 대한 국민적 분노가 커지고 있음. 그러나 현행 민법상 손해배상제도는 현실적으로 발생한 구체적 손해를 금전배상에 한정하다보니 고의적 불법행위에 대한 사회적 통제나 처벌이 미흡한 게 현실임
- 현재 「하도급거래 공정화에 관한 법률」, 「개인정보보호법」, 「제조물책임법」 등에서 일부 불법행위에 대해서 발생한 손해의 3배까지 책임을 물을 수 있는 배수배상제가 도입되어 있지만, 적용범위나 절차가 까다로울 뿐 아니라 3배의 배상책임으로는 징벌배상제의 실질을 달성하기에는 한계를 갖고 있음

## 2. 개선방향

### ○ 집단소송법 제정

- 피해자 구성원이 다수이고 구성원의 각 청구가 법률상 또는 사실상 주요한 쟁점을 공통으로 하는 사건에 대하여 집단소송을 허용하는 집단소송법의 제정이 필요함
- 다수의 피해자가 발생한 경우 현행 민사소송제도로는 절차가 복잡하고 피해구제가 불충분하여 피해자들이 정당한 피해구제를 받기 어려움. 개별 피해자 각각 소송을 통해 피해구제를 받기 보다는, 신속하고 적절한 사법적 해결의 방안인 집단소송제도를 도입하는 것이 필요함. 불특정 다수의 피해자가 발생하는 소비자, 환경, 노동, 정보통신 분야 등 다양한 영역에서 신속하고 공정한 피해구제와 사회적 비용 절감, 동일한 행위의 재발 방지 및 억지 효과, 국제 경쟁력 제고 등을 위해 집단소송제 도입의 요구가 높음
- 집단소송법의 제정은 동일 또는 유사한 피해가 발생하는 소비자분야 등 각 분야에서 에서 다수 소비자피해의 신속한 구제는 물론이고, 사업자의 불법행위 방지 및 억지효과, 사회적 비용 절감효과는 물론이고, 우리 기업의 국제경쟁력 제고에도 긍정적인 영향을 미칠 것임

### ○ 징벌배상법 제정

- 고의 또는 중대한 과실에 의한 기업의 불법행위에 대해 사회적 책임을 엄중히 묻고, 더 이상 불법행위가 반복되지 않도록 징벌배상의 책임을 지도록 해야 함. 이를 통해 피해당사자들에 대한 적절한 배상과 불법행위의 억지 및 가해자의 도덕적 해이를 방지해야 함
- 그 중 타인의 생명 또는 신체에 대한 손해를 가한 자에 대하여 법적 상한을 두지 않는 징벌배상의 책임을 인정하여 불법행위 전반에 걸쳐 동종 또는 유사한 불법행위의 재발을 방지하고 가해자의 도덕적 해이를 막아야 함

## 1. 현황과 문제점

- 사업자의 위법행위로 인해 소비자피해가 발생하였다고 하더라도 현행 제도에서는 소비자 자신이 사업자의 위법행위로 인해 손해가 발생하였음을 증명해야 함
- 현대 사회는 고도의 기술집약적 제품이 계속 증가하고 있고, 이들 제품에 대해 소비자가 과학적·기술적으로 문제점을 증명하기는 매우 힘들고, 관련 전문 지식 및 정보의 부재로 인해 사실관계와 인과관계 등을 입증하기는 불가능한 것이 현실임. 이로 인해 소비자는 피해를 입어도 실질적인 피해구제 및 적절한 보상을 받기 어려움
- 최근 제조물책임법에 입증책임 완화 규정이 신설되었음. 소비자 피해 전반에 이와 같은 입증책임 전환 내지 완화 규정을 두어서 소비자와 사업자간의 힘의 불균형을 보완할 수 있어야 함

## 2. 개선방향

### ○ 소비자입증 책임전환

- 소비자분쟁에 대한 중재 및 피해 구제 제도가 실효성을 확보하기 위해서는 입증 책임에 대한 전환이 필요함
- 현행 「제조물책임법」외에 「소비자기본법」을 포함해 소비자피해가 많이 발생하는 분야에서 손해배상책임을 지는 제조업자(사업자)에게 소비자의 과실을 증명하거나 제조물의 결함이 없음을 증명하도록 입증책임을 전환하여, 소비자분쟁에 대한 중재 및 조정제도가 실효성을 확보해야 함

## 1. 현황과 문제점

- 고도정보화 사회, 고도네트워크 사회를 거치는 과정에서 국민의 인식은 날로 발전하여 글로벌 사회를 견인하는 수준으로 앞서 나가고 있으나, 정치·행정권의 대응 수준은 산업화 시대에 머물러 있어 국민적 요구에 부응하지 못하고 시장 성숙의 기회를 잃고 있음
- 최근 문제가 되고 있는 국가적 이슈는 대부분 소비자 관련 이슈로서 소비자의 안전(가습기 살균제 등 생활화학 제품 안전, 세월호·지하철 통풍구 등 시설안전 사건 등), 가계부채 및 신용소비 과다 문제, 적자가구 문제 등 실질적으로 국민생활에 막대한 피해를 끼치는 사건들이 발생해왔음
- 소비자이슈는 경제·사회 정책 수행의 부수적 과제가 아닌 핵심과제로 접근해야함. 경제민주화의 민은 중소기업이 아니라 소비자이며, 수요자 중심이란 선언적 의미에서가 아니라 실효적 관점에서 수요자, 즉 소비자후생을 정책 운용의 주된 목적으로 삼아야함. 소비자의 현실인식과 행동역량 강화를 통해 견실한 시장을 형성할 때 비로소 경제사회의 성숙을 도모할 수 있고, 나아가 소비자주권을 실현하게 될 것임

## 2. 개선방향

### ○ 소비자권익 증진기금 설치

- 최근 문제가 되고 있는 국가적 이슈는 대부분 소비자 관련 이슈로서 실질적으로 국민생활에 막대한 피해를 끼치는 사건들이 발생해왔음. 그러나 국가는 소비자의 중요성을 제대로 인식하지 못하고 있는 것이 현실임



- 고도정보화 사회, 고도네트워크 사회를 거치는 과정에서 국민의 인식은 날로 발전하여 글로벌 사회를 견인하는 수준으로 앞서 나가고 있으나, 정치·행정권의 대응 수준은 산업화 시대에 머물러 있어 국민적 요구에 부응하지 못하고 시장 성숙의 기회를 잃고 있음
- 이러한 상황 속에서 소비자 정보제공, 피해구제, 교육 등 소비자 주권 실현을 위한 다양한 소비자운동을 전개되고 있으나, 소비자권익증진을 위한 국가차원의 지원과 협력체계는 매우 부족한 상황임. 선진국의 경우 국가가 소비자권익증진을 위한 다양한 지원과 협력 거버넌스 체계를 구축하고 있음
- 지난 2012년 대선에서 여야 후보 모두 소비자 권익증진을 위한 인적·물적 기반 마련을 위한 소비자권익증진기금에 동의하였고 공약으로까지 제시하였으나, 현재까지도 추진되지 않고 있음. 이에 조속한 소비자권익증진 기금의 설치가 필요함

## 5

## 소비자 시민교육 강화

### 1. 현황과 문제점

#### 〈 소비자교육의 필요성 〉

- 소비자기본법에서는 소비자기본권의 하나로 교육을 받을 권리를 명시하고 있으며, 국가 및 지방자치단체의 책무로 소비자교육실시를 규정하고 있음
- 글로벌 시장체제로의 변화, 새로운 거래방식의 등장 및 고도 기술집약적 상품의 등장 등에 따라 소비자가 자신의 권익을 스스로 보호하고, 경제의 일주체로서의 역할을 수행하기 위해서는 소비자교육이 필수적으로 이루어져야 함. 소비자교육은 일시적 또는 특정 계층에게만 필요한 것이 아닌 생애 전 주기에서 모든 소비자에게 지속적으로 이루어져야 함

### 〈 소비자교육의 현황 〉

- 현재 소비자교육은 학교에서 극히 일시적으로 이루어지고 있으며, 일반소비자를 대상으로 실시하는 소비자교육은 극히 제한적으로 이루어지고 있음
- 소비자교육을 국가 및 지방자치단체의 책무로 규정하고 있지만, 소비자교육에 대한 공정위 등의 인식이 낮을 뿐만 아니라 이에 대한 예산 및 전담인력이 거의 없음. 한국소비자원에서 일부 소비자교육을 실시하고 있지만, 그 대상이 제한적이며, 내용에 있어서도 초단기 프로그램 및 형식적으로 운영되고 있어 소비자의 올바른 권리행사를 이끌고, 물품등과 관련된 판단능력을 높이며, 소비자가 자신의 선택에 책임을 지는 소비생활을 영위할 수 있는 역량 배양에는 매우 부족함

### 〈 소비자교육의 문제점 〉

- 충실한 소비자교육의 실시를 통해 합리적인 소비생활과 국민경제를 견인할 수 있는 소비자양성을 위한 제도 등에 대한 기반이 미흡함. 소비자교육을 실시하기 위해 필요한 예산이 거의 확보되어 있지 않고, 체계적이고 종합적인 소비자교육을 실시하기 위한 가칭 ‘소비자교육법’이 존재하지 않음
- 소비자교육을 담당할 수 있는 전문교사·강사가 매우 부족하며, 이를 육성할 수 있는 기관이 존재하지 않음. 공정위의 소비자교육에 대한 인식 미흡 및 공정위 내 소비자교육을 실시할 수 있는 조직 및 인력이 거의 없음

## 2. 개선방향

### ○ 소비자교육법의 제정 및 소비자교육 예산 확보

- 소비자교육이 종합적이고 체계적으로 이루어져 합리적인 소비자 육성과 국민경제의 건전한 발전을 도모하기 위해 소비자교육법 제정

- 소비자교육에 필요한 예산을 확보하여 효과적인 소비자교육 실시

○ 부처 내 소비자교육전담부서 신설

- 소비자교육을 실시 및 제반 지원을 전담하는 부서를 신설하여 소비자교육에 관한 사항 총괄

○ 소비자교육을 담당할 수 있는 교사강사 양성을 위한 전문교육기관 신설

- 소비자교육을 실시할 수 있는 교사강사 양성



# 2

---

## 서민경제 안정과 안전 확보

- 물가안정을 위한 정책정비 ■
  - 가계통신비 부담완화 ■
  - 식품안전과 안정적 공급 ■
- 생활 속 소비자안전과 편익 확보 ■
- 의료 소비자편익 및 안정성 증대 ■



## 2. 서민경제 안정과 안전 확보

### 1

### 물가안정을 위한 정책정비

#### 1. 현황과 문제점

- 최근 AI·구제역 발생, 기후환경변화 등으로 인해 농·축산물 가격과 국제원자재 가격의 변동 폭이 커지면서 생산자물가는 7개월째 오름세로 나타났고, 소비자물가 또한 상승 추세임
- 한국은행의 발표에 따르면, 작년 12월 이후 3개월 연속 상승했으며 작년 동월과 비교하면 7.1% 높아졌고, 육류와 해산물 가격의 상승폭이 가장 컸다고 밝힘. 특히 고병원성 조류인플루엔자(AI) 피해를 입은 닭고기와 오리고기가 30% 이상, 달걀 값은 90% 이상 급등하였고 돼지고기와 소고기 값도 상승하여 가계의 밥상 물가에 비상이 걸림. 또한 저성장 기조가 장기화 되면서 소비가 위축·둔화되고 경제 성장에 악영향을 주고 있으며, 업계 뿐만 아니라 소비자 또한 한숨이 깊어지고 있음
- FTA 확대 분위기 및 소비자의 소비트렌드 변화로 인해 유통 및 소비시장 환경이 온라인과 유통업체로 중심축이 바뀌고 있어, 대기업 위주의 독과점 구조의 고착화와 생산자 층 붕괴 우려의 목소리가 커지고 있음
- 핵발전소 의존정책은 전기에너지 사용 중심의 산업구조를 만들었으며 주택용, 일반용 소비자가 산업용, 심야전력 이용자를 보조하고 있는 불합리한 구조로 운영되고 있음. 전반적인 에너지 관련 세금의 세율조정과 전면적인 전기요금 체계 개편이 필요함

## 2. 개선방향

### ○ 저성장시대의 서민물가 대책 마련

- 라면·빵·맥주 등 식료품과 계란·무·당근 등 농축산물 가격이 치솟고 쓰레기 봉투료·하수도료·영화관람료·외식가격 등 서비스 물가까지 인상되어 서민들의 물가 고통이 심화되는 등 가계가 느끼는 지표상 물가와 체감 물가의 괴리가 커지고 있음
- 최근 국제유가상승으로 농축수산물 등 주요 생필품 가격이 들쭉날쭉하여 소비자들의 물가 불안과 소비 위축이 우려됨. 최근에는 생리대 등 독과점 형태의 필수품들의 가격 횡포 또한 소비자 문제로 대두된 바 있음
- 그간 소비자 물가안정을 위해 유통마진을 낮춰 저렴하면서 질은 높은 제품을 통해 소비자 선택의 폭을 넓힌다는 정책적 노력을 하고는 있으나 이보다 더 근본적인 대책방안이 필요함

### ○ 투명한 가격결정 구조 마련, 불합리한 유통구조 개선

- 가격은 수요공급에 따라 시장에서 결정되어야 하지만 최근 몇 년간 품질보다는 가격으로 접근하는 기업들의 프리미엄 전략으로 인해 고물가 현상이 지속되면서 가계에 많은 부담이 가중되고 있음. 가격을 결정하는 요소에서 수요는 무시되고 공급자의 일방적인 결정에 끌려가는 구조임
- 가격결정구조는 소비자가 상품·서비스의 가치를 인정하는 수준의 투명한 구조로 개선되어야 함. 소비자가 가격결정구조를 쉽게 인지할 수 있도록 기업의 정보공개 의무를 강화하고, 가격비교정보 제공을 확대해야 함
- 최근 대형유통업체들이 대규모 구매력과 강한 교섭력을 바탕으로 농식품 납품업체에 대한 저가납품 및 할인행사 강요 등의 불공정한 거래 관행을 지속하고 있음. 이러한 불공정한 거래 관행은 단기적으로는 가격인하를 유도하여 소비자의 후생에 도움을 주는 착시



현상을 유발하지만, 거시적으로는 대기업 위주의 독과점 구조를 고착화시킴. 이런 고착화는 결국 생산자 층을 붕괴시켜, 시장을 교란하고 소비자의 선택권과 후생에 악영향을 미침. 따라서 소비자의 권익과 생산자의 노력을 함께 보호할 수 있는 장기적인 유통정책의 수립이 필요함

#### ○ 담합행위에 대한 철저한 감독과 제재

- 최근 정유, 가전, 보험 등 다양한 분야에서 가격담합이 이루어져 시장을 왜곡시키고 가계에 큰 부담을 주고 있음. 소비자들이 가격담합으로 인한 피해를 입지 않도록 관리·감독을 강화하는 한편, 현행 관련 매출액의 10%, 최대 10억 원으로 규정하여 솜방망이 처벌로 지적을 받고 있는 담합에 대한 과징금을 강화해야 함. 담합으로 얻는 이득보다 적발되었을 때의 손실이 크다는 점을 기업에게 명확히 인식시켜야 함

#### ○ 에너지 관련 세금의 세율 조정 및 불합리한 전기요금 체계 개편

- 우리나라는 에너지의 97%를 수입에 의존하고 있으며, 산업진흥을 위한 공급위주의 에너지 정책으로 세계에서 9번째로 에너지를 많이 쓰는 나라임. 최근 국제유가의 급등과 함께 고유가·고물가로 인한 가계 부담이 가중되고 있음. 세계 최고 수준인 유류세를 인하하여 가계 부담을 경감시키고, 서민들의 주요 난방·취사 연료로 사용되는 등유와 프로판가스에 대한 특별소비세도 인하 또는 폐지할 것을 제안함. 또한 최근 가구당 전기사용량이 증가하고 있는 추세임에도 불구하고, 현재의 전기요금 체계는 주택·일반용 소비자가 산업용과 심야전력 이용자를 보조하고 있는 불합리한 구조로 이루어져 있음. 주택·일반용 전기요금을 인하하여 불합리한 전기요금 체계를 개편할 것을 제안함

## 1. 현황과 문제점

### 〈 이동통신 가입자 수 기준 고착화된 시장점유율 〉

- 이동통신 가입자 수는 2016년 기준 총 5,485만 명이며 SK텔레콤 약 2,440만 명(44.5%), KT 약 1,370만 명(25.1%), LG유플러스 약 1,050만 명(19.2%), MVNO 약 620만 명(11.3%)으로 요금 경쟁이 거의 이루어지지 않는 과점적 시장구조가 고착화됨

### 〈 이동통신사들의 시장구조 고착화의 요인 〉

- 스마트폰의 도입으로 모바일 생태계가 개방적인 환경으로 변화되지 못함. 국내 이동통신사들은 과점적 시장구조를 악용하여 요금제를 복잡하게 하고, USIM 및 단말기 이용제한, 의무약정/위약금 등 기존 이동통신시장에서 소비자의 선택권을 제한하는 모델로 영업을 하고 있어 시장구조 고착화의 가장 큰 원인이 되고 있음
- 규제기관은 시장구조가 고착화되어 있으나, 시장경쟁질서 강화를 위한 조치(실질적인 인가요금제, 알뜰폰에 대한 지원, 분리공시제 등 통신요금의 투명성강화)를 취하지 아니하고 방치함

### 〈 한국정보통신진흥협회를 통한 과점적 시장구조의 강화 〉

- 정보통신사업자들 간의 친목사업 활동목적으로 설립된 통신업계의 전경련 같은 한국정보통신진흥협회가 최근 중요한 규제업무들(통신소비자 신용정보 집중관리기관, 단통법규제 등 파파라치 조직 운영, 명의도용방지서비스 및 부정가입방지서비스 운영, 판매점 사전승낙제 운영 등)을 미래부, 방통위로부터 직·간접적으로 위탁받거나, 자율규제라는 형식으로 운영하여 이동통신 3사의 과점적 시장구조의 강화에 이바지함

- 규제기관들(미래부와 방통위)과 한국정보통신진흥협회 간 업무 위임 또는 협조는 법적 근거가 없거나, 관리감독 없이 부실하게 시행되고 있음

### 〈 이동통신시장의 공공성과 통신비의 문제 〉

- 이동통신서비스는 우리 국민 모두가 사용할 뿐만 아니라 주파수라는 공공재를 기반으로 하는 공공성이 강화되어야 하는 생활필수품임.
- 가계통신비는 가계 전체 지출의 5.5%<sup>1)</sup> 정도 차지하고 있으며 이동통신서비스 사용자 중 75.3%가 가계통신비에 부담을 느낀다고 답하여<sup>2)</sup> 고착화된 시장구조 안에서 경쟁이 불가능하며 월 지출에서 통신비의 부담이 커지고 있음
- 정보통신정책연구원이 2016년 발행한 「통신시장경쟁상황」에 따르면 이동통신사업자들의 행위를 “사업자간 요금 격차가 크지 않으며, 2, 3위 사업자의 선제적 요금인하 등 자발적인 요금경쟁이 제한적”이라고 요금경쟁이 거의 일어날 수 없는 비경쟁적 시장으로 평가함

## 2. 개선방향

### ○ 투명한 요금결정체계 개선

- 미래부는 2005년 이후 단 한 번도 요금인가를 반려하거나 거부하지 않는 등 요금인가 과정이 요식행위로 운영되고 있음. 이에 통신요금의 적정성을 객관적으로 평가하는 절차를 마련하고, 적정성평가 시 제출된 자료를 공개해 요금인가 절차의 투명성을 높여야 함. 나아가 요금결정과정에서 소비자참여와 의견을 반영할 수 있도록 요금결정체계를 개선해야 함

1) 통계청 2016년 가계소비지출 중 3분기 기준

2) 녹색소비자연대 보도자료 ‘경쟁활성화를 통해 실질적 가계통신비 인하 이뤄야’ 17.03.07

## ○ 알뜰폰 시장 활성화 정책

- 알뜰폰 시장은 현재 고착화되어 있는 과점적 시장구조 문제를 해결하고 사업자간 경쟁을 제고하는 요인이며, 통신비 절감에 효과적이나 여전히 활성화되지 못하고 있음. 이에 알뜰 통신의 전파사용료를 면제하거나 도매대가를 인하하는 등 활성화 정책을 추진해야 함

## ○ 이동통신 기본요금 폐지

- 이동통신 기본요금은 서비스제공을 위해 투자한 통신망 비용을 회수하기 위한 것이 목적임. 투자비용이 모두 회수된 통신망에서 여전히 기본료를 유지하는 것은 부당이득임. 이에 통신망 설치 및 유지비용이 회수된 2G와 3G부터 기본료를 폐지하거나 인하하여 가계통신비 부담을 완화하는 동시에 소비자 선택권을 늘려야 함

## ○ 신규 서비스 출시 시 기존 서비스 가격인하

- 2G, 3G, 4G 등 새로운 세대의 서비스가 출시될 때마다 차별화 된 서비스를 내세워 이용요금을 상향한 전용요금제를 출시하고 있으나, 이전 세대 서비스들에 대한 가격 조정은 하지 않고 있음. 이에 신규 서비스 출시 시 기존 서비스 요금을 인하하도록 유도해야 함. 단통법에서 15개월이 지난 단말기의 지원금 상한제한을 제외한 것이 좋은 예임. 향후 5G 서비스 요금제 출시 시 4G 등 기존 요금제 가격 인하가 필요함

## ○ 분리공시 제도를 통한 통신요금 투명화

- 「단말기유통법」의 지원금상한제 일몰기한이 얼마 남지 않은 상황에서, 단말기유통법이 긍정적인 면보다는 부정적인 측면의 인식이 많았던 것이 사실이기에 현재의 제도를 포함하여 가계통신비 부담 완화를 포함한 소비자 차별을 해소하는 방향을 재설정할 필요성이 커지고 있음

- 「단말기유통법」 시행 시 통신사가 지급하는 약정지원금과 단말기 제조사가 지급하는 판매 장려금을 구분하여 공시지원금을 표시하는 ‘분리공시’를 시행하기로 되어 있었으나, 국무회의를 통과한 시행령이 규제개혁위원회에서 부결되어 도입되지 못하여 폭리수준의 단말기 가격의 인하에 영향을 주지 못하고 있음. 이에 단말기 보조금과 통신 보조금을 분리 공시하도록 제도를 개선해야 함

### 3

## 식품 안전과 안정적 공급

### 1. 현황과 문제점

- 우리 국민들의 식품안전에 대한 체감도가 2013년 72.2%, 2016년 84.6%로 상승되고 있는 것은 식품안전관리에 고무적임. 그럼에도 불구하고 2015년 송학식품 대장균 떡볶이 사건 등 식품안전관리인증제도(HACCP) 인증을 받은 기업의 식품사고로 HACCP 인증제도 운영관리의 문제점이 지속적으로 제기되고 있음. 특히 식품제조업체가 소규모로 영세한 곳이 많아 가공식품의 안전한 생산과 관리는 위협받고 있음
- 지난해 말 사상 최악의 AI(고병원성 조류인플루엔자) 여파와 구제역발생, 최근에는 브라질산 부패 닭고기 논란으로 축산물 안전과 수입식품에 대한 소비자들의 불안감은 높아지고 있음. 최근에는 인터넷이나 소셜미디어 등의 보편화에 따라 식품위해정보에 대한 확산 속도가 빨라지고, 사이버 식품거래가 증가하는 등 식품의 유통·소비패턴도 다양해져 관리해야 할 식품의 범위도 넓어지고 있음
- 세계 각국이 식량의 자급률을 높이고 식량위기 상황에 대비하는 것에 반해, 현재 우리나라 식량안보는 불안한 상황임. 농촌경제연구원의 2014년 자료에 의하면 G20 회원국의 식량안보 종합지수(100점 만점)에서 우리나라는 32.3점으로 16위에 머물렀으며 이는 78.7점으로 1위인 호주의 절반에도 미치지 못함. 농림축산식품부에 따르면, 2015년 기준 우리나라의 ‘식량자급률’은 50.2%, ‘곡물자급률’은 23.8%로 집계되며, 특히 주요 곡물자급률은 ‘보리’ 21.9%, ‘밀’ 0.7%, ‘옥수수’ 0.8%, ‘콩’ 9.4%로 매우 불안한 수준을 보이는 것으로 나타남

- 자급률이 이처럼 낮은 상황에서 대부분의 식량을 해외 수입에 의존하는 구조 때문에, 주요 곡물 수출국의 자연재해나 정치적 관계 악화에 따른 경제적 보복조치 및 보호무역주의 등에 따라 우리나라의 밥상물가는 요동칠 수밖에 없음. 또한 기후변화로 인해 매년 농산물 수급불안정이 발생하고 있으며, 2016년도에도 양파, 마늘, 배추 등의 파동이 연이어 발생함

## 2. 개선방향

### ○ 식품 안전 관리를 위한 시스템 강화

- 식품안전관리인증(HACCP) 제도의 양적 확대뿐만 아니라 철저한 사후관리로 형식적인 관리가 되지 않도록 HACCP 인증의 신뢰도를 높여 나가야 함. 또한 주로 영세한 작업환경에서 식품문제가 많이 발생하기 때문에 사업자들이 식품안전관리 지침 등을 명확히 숙지할 수 있도록 철저한 관리가 이루어져야 함. 새로운 유통환경의 등장 및 비대면거래 활성화로 인해 판매 식품의 허위·과대광고 및 불량식품 판매가 확산되지 않도록 꾸준한 모니터링이 필요하며, 식품안전의 사각지대를 찾아 취약지대관리를 강화해야 함

### ○ 축산물 사육환경 개선 지원과 방역관리 시스템 및 가금류 유통구조개선

- AI 및 구제역 등 축산물 안전은 다양한 예방정책을 통해 대응을 하고 있지만 문제해결 정책 미흡으로 해마다 반복될 가능성이 높으며 소비자의 축산식품 안전성에 대한 불신 확대, 소비위축으로 이어질 수 있음. 이러한 점에서 사육환경 개선을 위한 정부의 지원과 방역관리 시스템 개선 및 가금류의 유통구조개선 등의 면밀한 검토가 이루어져야 함

### ○ 식품안전관리 정책 수립 시 근거중심의 소통 체계 구축

- 소비자들이 과학에 근거한 안전뿐만 아니라 신뢰와 이해, 납득할 수 있는 심리적 안심에 이를 수 있도록 식품안전관리 정책 수립 시 근거중심의 소통이 이루어지는 방향도 함께 고려해 함

## ○ 기후 변화 시대의 안정적인 식량 자급률 확보

- 식량 자급률이 50.2%에 그치며 매년 기후변화에 따른 농산물 수급불안정이 계속되면서 의식주의 기본인 먹을거리의 안정적 공급이 이루어지지 못하고 있음. 이를 통해 식량 해외 수입 의존 구조와 국제정세의 변화에 따른 가계지출 및 식품안전의 큰 변동이 예상되고 있어 식량자급률과 기후변화에 대한 중장기 계획을 수립하고, 이를 각종 정책 집행에 있어 지침으로 활용할 수 있는 제도가 필요함

## 4

## 생활 속 소비자안전과 편익 확보

### 1. 현황과 문제점

- 최근 문제가 되고 있는 이슈의 대부분은 소비자의 안전생활과 관련한 것들임. 옥시 가습기살균제 사건, 코웨이 정수기 중금속 검출, 파라핀 함유 치약 등 생활 속 제품들이 소비자의 안전을 위협하고 있음. 이에 소비자의 안전에 대한 불안과 피해도 증가됨에 따라, 제품안전의 제도 강화가 필요함
- 마구잡이식 개발과 노후 된 하수관의 영향으로 지반침하로 땅이 꺼지는 썩크홀 현상도 2015년 전국적으로 1,000여건 이상 발생하여 소비자를 불안하게 하고 있음. 나아가 한 반도가 더 이상 지진의 안전지대가 아니라는 사실이 2016년 경주에서의 강도 5.8의 강진으로 현실화 되었으며, 이후로도 인근지역에서는 여진이 지속적으로 발생하고 있어 시설물 안전은 무엇보다 중요함
- 자연재난이 아닌 안전관리 소홀로 발생한 대형 건축물 재난 사고로 지난 2014년 2월, 마우나오션리조트에서의 체육관 붕괴사건으로 인한 대학생 사망 및 부상사건 등 2014년 국토교통부에서 발표한 연도별 붕괴사건은 2009년도 220건, 2010년 261건, 2011년 369건, 2012년 402건으로 해마다 증가하고 있음. 안전한 시설과 주거공간에서 살 수 있는 소비자권리 확보를 위한 관리감독 및 체계마련이 시급함

- 우리나라는 에너지의 97% 이상을 수입에 의존하고 있으며, 산업진흥을 위한 공급위주의 에너지 정책으로 세계에서 9번째로 에너지를 많이 쓰는 사회임. 날로 심각해지는 기후변화, 에너지위기에 대한 대응 마련이 필요한 상황에서 정부는 핵발전소 확대정책을 핵심대안으로 내놓고 있음. 수입 에너지원을 사용하는 핵 발전과 기후변화보다 더 큰 재앙이 될 수 있는 핵사고와 핵폐기물을 고려할 때, 핵발전소 확대정책은 핵심 대안이 될 수 없음. 핵발전소를 점차 줄여나가려면 재생에너지 중심의 에너지 전환과 에너지 자립이 필요하며 이를 위한 지원과 법제도 마련이 정책적으로 필요함
- 에너지 전환과 자립은 현재와 같은 중앙 집중적인 에너지 공급 시스템이 아니라 지역 분산형 생산 시스템으로 이루어져야 함. 이미 서울시, 경기도, 충청남도, 제주도 4개 광역시는 ‘지역에너지 전환’ 공동선언문을 발표했고, 2020년부터 시작되는 ‘신기후체제’에 대비하고 신재생에너지 확대를 위해 협력을 시작하기도 했음

## 2. 개선방향

### ○ 제품안전 관리 강화

- 코웨이 정수기의 중금속 검출, 파라벤 함유 치약, 이케아 가구 사고, 폭스바겐 연비조작, 갤럭시 노트7 폭발사고, 전기매트 화재 등 생활에서의 소비자안전을 위협하는 사건들이 발생하고 있음. 또한 어린이 장난감에서 유해물질 검출. 불량 수입완구, 노인 보행기 불량 등은 영·유아나 노인과 같은 취약계층의 안전을 위협함. 제조 설계 표시상의 결함으로 소비자의 안전할 권리를 위협하는 사고가 끊이지 않고 있음. 이러한 위해한 제품으로부터 소비자의 안전을 도모하고 강화할 수 있도록 제품안전의 관리 감독을 강화해야 함

### ○ 시설안전 관리 강화

- 초고층 건물과 대규모 공동주택단지 등은 계속 지어지지만, 내장재로 쓰이는 건설자재에 대한 원산지 표시도 없어 어떤 자재를 사용하는 지도 모름. 내진 설계는 제대로 되어 있는지도 알 수 없으며, 우리지역 하수관의 노후 상태를 알 수 없기 때문에 언제 땅 꺼짐



이 발생할 지도 모르는 상황임

- 문제가 발생하면 수습하는 미봉책으로는 더 이상의 안전을 담보할 수 없음. 대규모 재난이 발생하기 전에 주거공간을 포함한 건축시설물에 사용되는 건설자재의 원산지를 표시하도록 하고, 시설물과 건축과정의 안전을 담보할 수 있는 법과 제도를 정비해야 함

#### ○ 화학물질로부터 소비자안전 제고를 위한 통합건강감시체계 구축

- 최근 가슴기살균제 사례에서와 같이 새로운 물질에 의한 소비자 생명과 건강 피해에 대한 우려가 큼. 가슴기살균제의 경우 2006년에 학회 등에서 관련 사례가 보고되었음에도 역학조사가 실시되지 않는 등 위해사례에 대한 모니터링 부재로 많은 소비자들이 유해화학물질에 노출되고 사망에 이름
- 화학물질은 전 세계적으로 약 10만종이 유통되고 있으며, 국내에서는 40,000종이 사용되고 있음. 매년 400여종 이상이 새롭게 국내시장에 진입되는 등 화학물질 사용이 지속적으로 증가하고 있음. 그러나 화학제품으로 인한 중독사고가 발생해도 정확한 물질과 상품명 파악이 어려워 치료가 지연되는 등 화학제품의 체계적인 관리방안이 취약한 실정임. 또한 개별물질 혹은 요인의 특성을 기준으로 감시할 경우 새로운 형태의 건강상 피해를 발견하기 어려움
- 더구나 새로운 물질에 의한 건강 피해는 기존에 밝혀진 틀에 맞지 않는 경우가 많고, 상당기간 후에야 발현되는 경우도 많아 소비자들은 새로운 건강문제가 대두될 위험이 높음
- 현재 안전 관련법들은 대상별, 발생분야별로 각 부처에서 관리되고 있어 원인규명이 어렵고 건강상 피해를 입어도 보상이 어려워, 결국 소비자 피해로 돌아오고 있음. 때문에 화학물질 등에 대한 안전관리 못지않게 건강상의 피해를 모니터링하고 예방대책 마련을 위한 통합건강감시체계가 필요함

## ○ 재생에너지 전환과 확대를 위한 에너지 정책 지원

- 날로 심각해지는 기후변화와 지진 등의 자연재해 위험, 에너지 위기에 대한 대응 마련으로 인해 핵발전소 확대정책은 이제 핵심대안이 아니므로 재생에너지 중심의 에너지 전환과 에너지 자립이 필요함. 이를 위한 지원과 법 제도 마련이 정책적으로 필요함.
- 에너지 전환과 자립은 현재와 같은 중앙 집중적인 에너지 공급 시스템이 아니라, 지역 분산형 생산 시스템으로 이루어져야 함. 이미 서울시, 경기도, 충청남도, 제주도 4개 광역시는 ‘지역에너지 전환’ 공동선언문을 발표했고 2020년부터 시작되는 ‘신기후체제’에 대비하며 신재생에너지 확대를 위해 협력을 시작했음. 이에 에너지 효율화 촉진사업(법) 제정과 재생에너지 생산지원법(발전차액제도 복원 등) 제정 등의 정책을 시행해야 함

## 5

## 의료서비스 소비자편익 및 안정성 증대

### 1. 현황과 문제점

- 고령화로 인해 의료비 지출이 크게 증가하고 있고, 이로 인한 의료비 부담이 심각한 수준임. 특히 중증의료비에 대한 건강보험 보장성을 확대하고, 가계의 경제적 부담을 최소화할 수 있는 다양한 제도개선이 절실함
- 소득상실 보증을 민간보험으로 해결하고 있는 미국과 스위스를 제외하면 모든 OECD 국가에서 상병수당제도를 운영하고 있음. 우리나라의 경우 2000년도에 국민 건강보험법에 부가급여로 규정하였지만 아직 해당법이 시행이 되고 있지 않음
- 의약품 등은 현재 의사의 처방이 필요한 전문의약품, 약국에서 구매가 가능한 일반의약품, 24시간 편의점에서 판매하는 안전상비약, 다양한 위생용품을 포함한 의약외품, 한의원의 한약까지 소비자가 접하는 약의 범위는 넓고, 그 종류도 매우 다양함. 이에 따라 의약품의 안전관리를 위해 한국의약품안전관리원에서 의약품 부작용을 감시하고 있으나, 관

런 정보가 소비자가 원하는 형태로 공개되어 활용되고 있지 못하며, 의약품에만 국한됨

## 2. 개선방향

### ○ 건강보험 보장을 강화를 통한 가계의료비 경감

- 미용 목적, 신의료기술 등 최소한의 항목을 제외한 모든 진료 항목의 급여화 및 비급여 표준화 등 모든 의료 요구는 기본적으로 급여화하도록 해야 함. 또한 소비자가 민간의료보험에 지불하는 금액을 건강보험으로 전환하여 보장성을 강화하고, 재난적 의료비 구제제도 등을 통해 건강보험에 대한 신뢰도를 높이는 방안이 마련되어야 함

### ○ 상병수당제도의 조속한 시행

- 상병수당은 질병이나 부상의 요양으로 노동 불능이 되어 수입을 상실, 생계가 어렵거나 생계비용이 현격히 감소되어, 생계가 어려운 경우에 수입의 일정비율에 따라 지급하는 것임. 상병수당제도 도입을 위한 사회적 논의기구 설치를 통해 적용대상, 자격기준, 지급기간, 지급수준, 재원조달 방법 등 구체적인 논의가 필요함

### ○ 의약품 등 안전 관리 강화

- 한약과 의약 외품을 망라한 부작용 감시 강화가 필요하며 의약품 등에 대한 통합적이고, 예측 가능하며, 소비자 관점에서의 관리 시스템 구축을 장기적으로 준비해야 함



# 3

---

## 방송·통신 소비자권리 보장

- 공영방송 정상화 ■
- 시청자권리 강화 ■
- 통신 이용자권익 보호 ■
- 개인정보 독립기구 설치 ■
- 빅데이터 시대의 개인정보보호 ■



### 3. 방송·통신 소비자권리 보장

#### 1

#### 공영방송 정상화

##### 1. 현황과 문제점

- 현재 공영방송의 이사 및 경영진 선임방식은 대통령과 여당에게 과도하게 권한을 부여하고 있음. MBC 방송문화진흥회 6대3, KBS 7대4, EBS 7대2 구성으로, 구조적으로 '기울어진 운동장'이 형성됨
- 공영방송의 기울어진 지배구조는 공영방송의 중립성을 훼손하고 정치적 편향을 드러냄. 편향적인 공영방송의 지배구조는 내부적으로 정부 비판 프로그램을 통제하고, 이에 저항하는 언론인들을 탄압하여왔음. 그 결과 방송의 공정성이 훼손되고, 국민의 알 권리가 침해되었음

##### 2. 개선방향

- 공영방송 지배구조 개혁
  - 정치권력의 공영방송 장악을 방지하고, 독립성을 확보할 수 있는 방안을 마련하여야 함. 공영방송의 이사 및 사장 선임절차의 공정성과 객관성을 확보할 수 있는 구체적인 개선책이 필요함
- 방송 자율성 제도적 보장
  - 공정방송 투쟁을 벌이다 해고된 언론해직자 문제를 해결하고, 내외부의 부당한 압력이나 간섭으로부터 취재 및 제작의 자율성을 보장하기 위한 법적 장치를 마련하여야 함

## 1. 현황과 문제점

### ○ 시청자위원회 강화와 유료방송 권리 보장

- 방송법은 시청자의 권익보호를 최우선 가치로 제시하고 있음. 시청자위원회는 이를 실현하기 위한 법적 기구로, 방송의 편성 및 프로그램 내용, 방송사의 자체심의기준에 관하여 의견을 제시하고, 시정을 요구할 수 있는 권한을 지님 . 또한 시청자 권익침해에 관한 업무를 수행함. 그러나 현행 방송법은 시청자위원회의 구성 권한을 방송사업자에게 부여함으로써 독립성을 저해하고 있음. 대다수 방송사에서 감독의 대상인 사장 또는 경영진이 마음대로 시청자위원을 위촉하고 있으며, 시청자위원회가 제 기능을 제대로 수행하지 못하고 있음
- 유료방송(케이블방송, IPTV)의 경우 시청자인 가입자의 권리가 제대로 보장받지 못하고 있음. 현재 90%이상의 시청자가 유료방송에 가입하여 TV를 시청하고 있음. 가입자들은 결합상품 할인 / 약정기간 / 채널구성 / 무분별한 상품판매 / 비실시간(VOD) 콘텐츠 가격 / 과다광고 / 신규서비스 강요 / AS품질 등 상품·서비스 조건에 관하여 다양한 불만을 제기하고 있지만 이런 요구를 수렴하여 반영할 수 있는 제도장치가 미비함

### ○ 지상파 직접 수신율 제고 및 다채널 서비스 전면실시

- 2012년 디지털 전환 완료에도 불구하고 지상파 방송 직접 수신율은 10% 이하에 머물고 있음. 시청자의 다수가 유료방송에 가입해서 지상파 TV를 시청함에 따라 무료서비스란 말이 무색한 상황이며, 다수가 직접수신에서 배제되고 있다는 의미에서 보편적 서비스라 부르기도 어려움. 이런 상황은 수신료에 기반을 둔 공영방송 제도의 운영에 심각한 위기로인으로 작용하고 있음.



- 무료 보편적 서비스를 강화할 수 있는 지상파 다채널 방송은 유료방송 사업자의 반발과 정부의 미온적 태도로 인하여 전면적인 도입이 지연되고 있음. 이에 따라 무료로 다양한 고품질의 콘텐츠에 접근할 수 있는 시청권과 유·무료 방송서비스에 대한 소비자의 선택권이 침해되고 있음. 또한 유료플랫폼 중심의 정책은 시청자의 요금 부담을 가중시키며, 디지털 환경에서 정보소외 계층의 정보격차 확대를 초래하고 있음.

## 2. 개선방향

### ○ 시청자위원회 독립성 확보 및 권한 강화

- 시청자위원회 구성과 운영의 독립성을 확보하고, 그 역할과 권한을 실질적으로 구현할 수 있도록 관련법을 개정하여야 함. 특히 독립성 제고를 위하여 위촉의 권한을 경영진이 일방적으로 행사할 수 없도록 제한하여야 함.

### ○ 유료방송 시청자위원회 설치 의무화

- 유료방송에도 시청자를 대표하는 법적기구로 시청자위원회의 설치를 의무화하도록 함. 유료방송 시청자위원회는 SO 등이 운영하는 지역채널의 프로그램 편성 및 내용에 관하여 의견을 제시하고 시정을 요구할 수 있어야 하며, 매체 특성(플랫폼)에 따라 공익 공공 채널을 포함한 채널의 편성, 콘텐츠 가격, 약정, 가입자 정보관리 등 유료방송 상품서비스 구성 및 품질에 관하여 실질적인 권한을 행사할 수 있어야 함

### ○ 지상파 직접 수신율 제고

- 지상파 직접 수신율 제고를 위한 구체적인 정책목표를 제시하고, 대국민 홍보 및 수신환경 개선을 위한 지원을 대폭 확대하여야 함. 이를 통해 시청자가 원하면 언제든지 무료로 지상파 TV를 시청할 수 있는 수신환경을 마련하여야 함.

## ○ 지상파 다채널 방송 전면실시

- 지상파 다채널 방송을 전면 허용하는 것을 원칙으로 수립하고, 공영방송부터 조속히 서비스가 실시되도록 하여야 함. 이를 통해 지상파 방송의 보편적 서비스를 구현하고, 국민 누구나 최소한의 미디어이용권, 정보접근권, 문화향유권을 누릴 수 있도록 국가가 보장하여야 함

## 3

## 통신 이용자권익 보호

### 1. 현황과 문제점

#### ○ 인터넷 행정심의 폐지

- 방송통신심의위원회는 불법정보 뿐만 아니라, 유해 및 건전성의 기준으로 인터넷 상의 콘텐츠를 폭넓게 심의하고 있으며, 방심위의 권고에 대한 민간 사업자의 이행률은 99% 이상임. 방심위의 시정권고를 수용하지 않는 경우, 방송통신위원회가 법원의 판단도 없이 삭제 명령을 할 수 있음.
- 2016년 사드 배치를 비판하는 게시물이 삭제된 것과 같이, 정부 정책이나 권력자에 대한 비판 등 정치적 표현의 자유를 침해하는 결정을 내리거나, 트위터 계정에 대한 차단과 같이 인터넷의 특성에 부합하지 않는 자의적 심의로 계속 논란을 빚어 옴
- 방심위는 스스로 민간 자율기구라 주장하고 있으나 법원과 헌법재판소 재판에서 이 기구가 행정기관이며 인터넷 행정심의 역시 행정조치라는 점이 확인됨. 사법부의 판단도 없이 행정기구가 자의적으로 인터넷 상의 게시물을 삭제, 차단하는 것은 국가의 검열로서 이용자의 표현의 자유와 정보접근권을 침해함

## ○ 통신자료

- 전기통신사업법 제83조 제3항에 의해 연간 1천만 명 이상의 통신가입자 정보(2015년 기준)가 정보·수사기관에 제공되고 있음. 현재 이 제도는 성명, 아이디, 주소, 주민등록번호 등 통신가입자 정보를 정보·수사기관에 제공하는 요건이나 절차와 관련하여, 법원 등 외부의 통제와 감독 장치를 전혀 두고 있지 않으며, 정부에 비판적인 인터넷 이용자의 신원을 파악하고 사찰하는 데 악용되고 있다는 비판도 받아 왔음. 2016년 그 피해 대상이 특별히 수사대상으로 소환된 적 없는 국회의원, 기자, 평범한 직장인을 광범하게 아우른다는 사실이 드러나 큰 사회적 논란이 일었고, 2016년 5월 500명의 청구인이 통신자료 제공에 대하여 헌법소원을 청구하여 현재 심사 중임. 이 문제에 대하여 국가인권위원회 및 유엔이 개선을 권고하였고 국회에 다수의 개선입법안이 발의되어 있으나 관련 제도 개선이 이루어지고 있지 않음

## ○ 통신사실 확인자료

- ‘수사상 필요한 경우’ 광범위하게 허용되는 통신사실 확인 자료의 경우, 통화내역은 물론 특히 위치정보의 제공에 남용되고 있어 문제가 심각함. 우선 경찰은 집회 참가자의 신원을 파악하기 위하여 대상자를 특정하지 않고 집회 장소 주변의 무선 기지국에서 신호가 잡히는 모든 휴대전화 내역을 제공받는 일명 ‘기지국수사’를 실시하여 왔음. 2012년 민주통합당 등 정당 집회 현장에서 기지국수사의 대상이 된 인터넷언론 기자가 헌법소원을 청구하여 현재 심사 중임. 또한 몇 달간에 걸쳐 대상자의 장래 위치를 실시간으로 추적하는 수사기법이 (요건이 엄격하지 않은) 통신사실 확인자료 제공 절차와 요건에 의해 남용되어 왔음. 2012년 희망버스 활동가들과 그 가족을 대상으로 이루어진 실시간 위치추적에 대한 헌법소원이 제기된 데 이어 2014년에는 철도노조 조합원 및 초등학생을 포함한 그 가족을 대상으로 광범위하게 이루어진 실시간 위치추적에 대하여 헌법소원이 제기되어 현재 심사 중임

## ○ 압수수색

- 이메일 및 카카오톡 등 송수신이 완료된 통신 내용의 경우 압수수색영장에 의해 정보·수사기관에 제공되어 왔으며 스마트폰 모바일 환경의 확산에 따라 많은 국민들에게 민감한 문제로 부상하였음. 그러나 당사자 및 그 통신 상대방에 대한 통지권과 당사자 참여권 보장이 부족함. 특히 모바일 메신저 등 디지털 매체에 대한 압수수색은 한 번에 다수인에 대한 광범위한 대중 감시(mass surveillance)가 가능하여 위헌 논란이 있음. 2014년 12월 카카오톡에 대한 대규모 압수수색에 대한 헌법소원이 청구되어 현재 심사 중임

## 2. 개선방향

- 시민들이 일상생활을 영위하는 사이버 공간에서 국가 감시를 견제하고 정보인권을 보장할 수 있도록 관련 법제를 개선할 필요가 있음. 감청, 압수수색, 위치정보, 통신자료 등 정보·수사기관의 정보취득은 예외적으로 제한된 범위에서만 허용되도록 통제해야 하며, 특히 이메일과 메신저 등 전기통신은 시민들의 프라이버시와 통신비밀의 자유가 강하게 보장되어야 하는 영역으로서 그 압수·수색·검증에 대해서 엄격한 요건과 절차가 보장되어야 함

## ○ 방송통신심의위원회의 통신심의 폐지

- 2010년 국가인권위원회, 2011년 유엔 표현의 자유 특별보고관, 2013년 유엔의 보편적 정례 인권검토(UPR) 등에서 방심위의 통신심의 권한을 민간자율심의기구로 이양할 것을 권고함
- 명예훼손 등 개인의 권리 침해 게시물의 경우에는 임시조치 및 분쟁조정 제도를 활용할 수 있음
- 권리침해 게시물에 대한 심의 및 유해성 심의는 중단되어야 하며, 방심위의 인터넷 행정 심의를 폐지하고 민간자율심의기구로 심의 권한을 이양해야 함
- 방송통신위원회의 시정 명령 권한은 폐지되어야 함

## ○ 가입자 정보 제공시 영장주의 적용

- 정보수사기관이 통신사 및 인터넷서비스제공자에게 가입자 정보(통신자료)를 요청할 때 법원의 허가를 받도록 전기통신사업법(혹은 통신비밀보호법)을 개정해야 함

## ○ 범죄수사 목적의 통신 정보 제공의 엄격한 통제

- 범죄수사를 목적으로 통신정보의 제공이 필요하다고 할지라도, 이는 필요성(necessary)과 비례성(proportionality) 요건을 갖추어야 함. 감청(통신제한조치), 통신내역(통신사실 확인자료), 위치정보 등의 제공 요건을 현재보다 엄격하게 강화하고, 법원과 국회의 감독 권한을 강화함으로써 범죄수사 목적으로 제공되는 통신 정보가 정보수사기관에 의해 오남용 되지 않고 이용자의 기본권을 보호할 수 있도록 통신비밀보호법을 개정해야 함. 특히, 개인에 대한 과도한 사찰과 감시를 가능하게 하는 인터넷 패킷감청, 실시간 위치추적, 기지국 수사는 금지되어야 함

## ○ 통신비밀보호법 개정

- 메신저, 이메일 등 송수신이 완료된 통신내용의 경우에도 감청 수준으로 엄격하게 통제하여, 일반적인 압수수색보다 더욱 엄격한 요건 하에 이루어질 수 있도록 하며, 정보주체가 압수수색에 참여할 수 있도록 집행참여권과 이의제기권을 보장하는 방향으로 통신비밀보호법이 개정되어야 함
- 사이버 수사 집행 종료 후 모든 정보주체에게 일정기간(예를 들어 30일) 이내에 그 사실을 통지함으로써, 정보주체의 최소한의 권리를 보장하는 방향으로 통신비밀보호법이 개정되어야 함.

## 1. 현황과 문제점

- 국제적인 개인정보보호 규범은 각 국에 ‘독립적인 개인정보 감독기구’를 둘 것과, 개인정보 침해사건의 조정, 시정명령, 자료제출요구, 조사권 등 실질적인 권한을 보장하고 있음
- 2011년 개인정보보호법 제정에 따라 설립된 개인정보보호위원회는 개인정보 권한이 제한적이며, 독립적인 활동에도 한계가 있음. 개인정보보호법의 실질적인 감독 기능은 행정자치부에 주어지며, 인터넷, 금융 등 분야별로 개인정보보호 감독기관이 별도로 존재하여 전반적으로 감독체계의 독립성이 약화되어 있음.
- 행정자치부는 오히려 국민의 개인정보를 생성, 수집하고 집적, 이용하는 부처로서 개인정보의 이용과 보호라는 상충된 이해관계를 가지고 있어 개인정보보호 업무에 부적합함. 실제로 행정자치부는 빅데이터 활성화를 명분으로 개인정보 보호를 완화하는 '비식별조치 가이드라인'을 발표하는가 하면, 사회적 요구가 높은 주민등록번호 제도 개편에는 소극적임
- 지난 2014년 카드3사에서 1억 5백만 건 개인정보 유출사고 이후 개인정보 분쟁조정, 기본계획 수립 기능이 행정자치부에서 보호위원회로 이관되었으나, 여전히 인사와 예산 및 조직의 독립성 부재로 인하여 정책의 독립성과 전문성이 확보되지 못함. 국제적으로 개인정보 감독기구에 경찰 및 국가정보기관 등 행정부의 감시에 대한 견제 기능이 기대되는 것과 달리 우리 개인정보 감독기구의 존재감이 미미한 이유도 이에 있음

## 2. 개선방향

- 개인정보보호위원회 독립성 부여 및 역할·권한 강화
  - 개인정보보호에 관한 체계적인 기준과 틀에 따라 기능과 역할을 담도록 개인정보보호위원회의 독립성 부여와 개인정보보호기구의 위상과 기능을 재정비해야 함

- 행정자치부의 개인정보 감독권한을 개인정보보호위원회로 이관하여 민간과 공공부문의 통합적인 감독권과 행정입법권을 부여해야 함. 특히 독자적인 인사권과 예산의 독립성 보장, 위원장의 상임화와 상임위원 확대를 통해 독립성과 전문성을 강화해 명실상부한 개인정보의 컨트롤타워가 되도록 해야 함
- 개인정보 보호위원회 개선을 위해 △현재 대통령 소속으로 있는 개인정보 보호위원회를 중앙행정기관으로 격상하여 인사와 예산 및 조직의 독립성을 부여하고, △개인정보 침해에 대한 효율적인 권리구제를 위해 직권조사권, 시정조치명령권, 고발 및 징계권고권과 개인정보처리 개선권고권 등의 권한을 개인정보 보호위원회에 부여하는 등의 방안을 제시한 바 있음

## 5

## 빅데이터 시대의 개인정보보호

### 1. 현황과 문제점

#### 〈 빅데이터 시대의 개인정보 〉

- 빅데이터 시대 개인정보의 상업적 이용이 크게 증가함에 따라 이로부터 이용자와 소비자의 개인정보를 보호하기 위한 조치들이 요구되고 있음. 대규모 개인정보 유출 증가에도 불구하고, 여전히 공공과 민간영역의 마케팅 활용을 위한 개인정보 수집과 집적, 공유가 크게 증가하고 있음. 개인을 특정 하는 주민등록번호와 인터넷 · 휴대폰 · 게임실명제 등 제도적 · 사회적 환경으로 인해 소비자피해 가능성은 더욱 높아지고 있음
- 최근에는 흠플러스 및 IMS코리아 사건처럼 정보주체 모르게 개인정보가 유상판매 되면서 소비자들에게 큰 충격과 분노를 안겼음. 대규모 개인정보 유출 사건을 반복적으로 겪어온 국민 입장에서는 자신도 모르는 새 개인정보가 유상 판매되는 일이 증가함에 따라 다가오는 빅데이터 시대 개인정보 이용에 대해 불신감이 증가하고 있음. 법원은 ‘백지 동의’나 다른없는 현행 법률상 동의 조항에 따라 모두 무죄를 선고함

- 더욱 정부는 통신·금융·의료 등 빅데이터 산업의 활성화를 위해 「빅데이터 활용을 위한 개인정보 비식별 조치」 가이드라인을 시행해, 개인동의 없이 개인정보 수집·이용·제3자 제공을 허용해 정보주체인 소비자와 이용자의 개인정보 자기결정권을 침해해 「헌법」과 「개인정보 보호법」, 「정보통신망법」을 무력화하고 있음. 이는 빅데이터 업계가 개인정보를 정보주체 동의 없이 용이하게 상업적으로 처리할 수 있도록 보장하는 정책에 불과함
- 국제적인 개인정보보호 규범은 각 국에 ‘독립적인 개인정보 감독기구’를 둘 것과, 개인정보 침해사건의 조정, 시정명령, 자료제출요구, 조사권 등 실질적인 권한을 보장하고 있음
- 2011년 개인정보보호법 제정에 따라 설립된 개인정보보호위원회는 개인정보 권한이 제한적이며, 독립적인 활동에도 한계가 있음. 개인정보보호법의 실질적인 감독 기능은 행정자치부에 주어지며, 인터넷, 금융 등 분야별로 개인정보보호 감독기관이 별도로 존재하여 전반적으로 감독체계의 독립성이 약화되어 있음
- 행정자치부는 오히려 국민의 개인정보를 생성, 수집하고 집적, 이용하는 부처로서 개인정보의 이용과 보호라는 상충된 이해관계를 가지고 있어 개인정보보호 업무에 부적합함. 실제로 행정자치부는 빅데이터 활성화를 명분으로 개인정보 보호를 완화하는 '비식별조치 가이드라인'을 발표하는가 하면, 사회적 요구가 높은 주민등록번호 제도 개편에는 소극적임
- 지난 2014년 카드3사에서 1억 5백만 건 개인정보 유출사고 이후 개인정보 분쟁조정, 기본계획 수립 기능이 행정자치부에서 보호위원회로 이관되었으나, 여전히 인사와 예산 및 조직의 독립성 부재로 인하여 정책의 독립성과 전문성이 확보되지 못함. 국제적으로 개인정보 감독기구에 경찰 및 국가정보기관 등 행정부의 감시에 대한 견제 기능이 기대되는 것과 달리 우리 개인정보 감독기구의 존재감이 미미한 이유도 이에 있음

#### 〈 주민등록번호제도 개선 〉

- 주민등록번호는 개인을 고유하게 식별하고 서로 다른 개인정보 데이터베이스를 연결하는 열쇠로서 유출되거나 도용될 경우 그 피해가 막대함에도 불구하고, 지금까지 공공 및 민간 영역에서 무분별하게 수집되어 왔음. 2014년 8월부터 주민등록번호 수집 법정주의가



시행되었으나, 통신, 금융 등 민간영역을 포함하여 여전히 주민등록번호 수집을 허용하는 법령이 1,000여 개에 달함

- 거의 전 국민의 주민등록번호가 유출된 상황임에도 그 변경이 불가능하여 지속적인 피해에 노출될 수밖에 없었음. 2015년 12월 23일 헌법재판소의 헌법불합치 결정(주민등록번호 변경을 허용하지 않는 것은 그 자체로 개인정보 자기결정권 침해라고 판시)과 2016년 5월 주민등록법 개정안의 국회 통과로 번호 변경이 가능해졌지만, 변경 요건이 제한적이고 새로운 번호 역시 생년월일과 성별정보를 포함하고 있어 전체 번호의 유추가 가능함
- 주민등록번호에 생년월일, 성별, 출생지 정보를 포함하여 의도하지 않게 개인정보가 노출되고 연령, 성별, 지역에 따른 차별이 조장될 수 있음. 또한, 개인정보로 주민등록번호를 추정할 수 있음. (2014년 서울과학기술대학교 연구, 페이스북에 공개된 개인정보를 이용하여 11만 5615명 중 45%의 주민번호 조합성공)
- 사물인터넷(IoT), 인공지능(AI), 빅데이터 등 신기술이 보편화되어 갈수록 개인정보 침해 우려가 높아지고 있는데, 한국의 경우 주민등록번호로 인해 그 피해가 더욱 심각할 것임. 주민등록번호 제도의 개혁 없이 개인정보 보호에 대한 사회적 신뢰가 형성될 수 없으며, 이에 따라 신기술과 서비스의 발전도 저해될 수밖에 없음

## 2. 개선방향

### ○ 개인정보 패러다임 재검토

- 4차 산업혁명 논의 속에 소비자와 이용자의 개인정보를 보호하기 위한 제도를 도입하고 있는 유럽연합 등 다른 나라의 논의를 참고하여, 매매 등 개인정보의 목적 외 이용 규제, 개인정보 처리 로직에 대해 설명을 요구할 수 있는 권리, 프로파일링을 거부할 수 있는 권리, 생체정보를 민감 정보로 특별히 보호하는 내용 등을 법률에 포함하여 권리를 보장해야 함

## ○ 개인정보 유상판매 제도보완 및 개인정보 비식별조치 가이드라인 중단

- 개인정보 유상판매에 대한 정보주체의 알 권리와 동의권을 보장하도록 하는 제도개선과 더불어 정부의 비식별조치 가이드라인의 운영 중단 및 재검토를 통해 실질적인 개인정보의 자기결정권을 보장해야 함

## ○ 주민등록번호 개편

- 2014년 8월 8일, 국가인권위원회는 국회의장 및 국무총리에 주민등록번호 제도의 근본적 개편을 권고 함
- 주민등록번호 제도를 개편해 ▲주민등록번호 수집 제한, 조세번호 등 목적별 번호 사용, ▲주민등록번호를 개인정보가 포함되지 않은 임의의 일련번호로 변경 ▲주민등록번호 변경을 폭넓게 허용해야 함
- 20대 국회에서 주민등록번호 체계를 임의번호로 변경하는 내용의 「주민등록법」 개정안이 발의된 바 있음

# 4

---

## 금융소비자 보호

- 금융소비자 보호조직 독립 ■
- 가계부채 해소 및 건전성 강화 ■
- 금융서비스 영업 감시 강화 ■
- 약탈적 금융서비스 광고 금지 ■
- 법정 최고이자율 인하 ■



## 4. 금융소비자 보호

### 1

### 금융소비자 보호조직

#### 1. 현황과 문제점

- 현재 정부의 금융소비자 보호는 금융감독원의 하부 조직인 금융소비자보호처(처장 ; 금융감독원 부원장)이 담당하고 있음. 금융감독원은 금융업권(은행업, 증권업, 보험업, 여신전문업 등)의 건전성 및 거시 감독을 목적으로 설립된 특수법인임. 금융감독원은 금융서비스 공급자 친화적 업무 해결 방식에서 벗어나기 어려운 구조적 문제를 안고 있어 정보비대칭, 약탈적 광고, 불법 모객, 불완전 판매, 부당한 약관 변경, 일방적 서비스 축소 등 금융소비자의 금융서비스 이용 과정에서 나타나는 다양한 문제에 합리적으로 대응하지 못하고 있음
- 금융과 정보통신이 결합하는 핀테크의 진전 등 고도 네트워크 사회로의 진입과정에서 나타나는 환경적 변화에 금융소비자가 순조롭게 적응하여 합리적인 의사결정 역량을 함양해야 함. 구조적으로 복잡한 금융상품의 피해로부터 적절히 보호받고, 소비자 불만을 줄일 수 있는 여건을 조성하기 위해서는 건전성 감독과는 분리된 독립적 전담 보호기구의 설치가 필요함

#### 2. 개선방향

##### ○ 금융소비자보호 독립기구 설치

- 현재의 금융소비자 보호조직은 건전성 감독을 주목적으로 하는 금융감독원의 하부조직으로서 금융업권의 이해와 상충되는 금융이용자의 권익증진 업무를 적극적으로 추진하기 어려운 구조적 문제를 안고 있음. 이에 금융감독원과는 별개의 독립기구로서 금융소비자 보호 전담조직을 설치하거나 정부의 소비자 전담조직과 통합 운영해야 함

### 1. 현황과 문제점

- 정부의 부동산경기 부양 정책으로 가계부채가 급증하여 현재의 소득으로 원리금 상환이 어려운 한계가구가 200만가구로 추산되는 등 서민 생활이 압박을 받고 있음. 특히 금리 인상이 이루어질 경우 원리금 상환 부담이 가중되어 서민 가계의 소비 여력이 큰 타격을 입을 가능성이 농후함
- 부동산 버블을 안정시킨다는 미명하에 일괄적인 대출 규제나 부채 상환 조건을 강화할 경우 채무불이행자가 양산될 우려가 큼. 주택 담보 대출 이용자의 후생 악화는 물론 금융 업계와 나아가 국가 경제에 부정적 영향을 미칠 가능성이 크므로, 가계부채의 건전성을 높이는 한편, 서민 가계 부담을 감소시킬 수 있는 방안 마련이 시급함

### 2. 개선방향

#### ○ 가계대출의 탄력적 관리

- 부동산을 더 이상 경기 부양의 수단으로 활용할 것이 아니라 서민 주거안정의 대상으로 인식하여 소득과 부동산 담보에 근거하여 적정한 대출 원리금 상환이 이루어질 수 있도록 담보인정비율(LTV) 및 총부채원리금상환비율(DSR) 기준을 관리하는 등 가계부채의 건전성을 강화할 수 있는 방안을 모색해야 함

#### ○ 맞춤형 가계부채 감소방안 마련

- 가계부채의 부정적 영향을 줄이고, 가계부채로 인한 원리금 상환 부담을 실질적으로 감소시켜 가계 운용에 도움을 줄 수 있도록 금융소비자 개개인의 특성에 맞춘 부채 관리 방안을 제공함으로써 서민 경제 발전을 도모하는 동시에 가계 부채의 위험을 최소화해야 함

- 영세 자영업자의 금융 지원을 원활하게 하고, 신용보증기금과 기술신용보증기금을 통합하  
함. 직접 금융을 통한 중소기업자 자금 조달 방안을 강구하는 동시에 벤처 캐피탈을 확  
대하는 등 금융이용자의 특성에 따라 서민 및 중소기업 대상 금융지원 정책을 실효화해  
야 함. KB국민은행, 기업은행 등 국책은행의 운용을 설립 취지대로 서민 또는 영세 중소  
기업 지원 목적으로 전환시켜야 함

### 3

## 업권별 금융서비스 감시 강화

### 1. 현황과 문제점

- 금융거래와 관련한 불공정한 약관, 불완전 판매, 불합리한 금융비용 전가 등 금융정보의  
비대칭으로 인한 금융상품 이용자의 피해가 늘고 있음(특히 보험 불완전판매에 대한 민원  
이 매년 6천 건 정도 발생). 경제발전 정도나 금융시장이 양적 규모에 비해 상대적으로  
낙후되어 있는 금융서비스의 질적 수준을 강화하기 위하여 업권의 발전에 초점이 맞추어  
져 있는 관리·감독 시스템을 소비자 친화적으로 개편함으로써 소비자 선택권을 강화할 필  
요가 있음

### 2. 개선방향

#### ○ 금융업권별 관리·감독 강화

- 금융회사의 일방적 영업활동에 의한 소비자피해가 발생하지 않도록 금융 업권별 관리·감  
독을 강화해야 함

#### ○ 금융소비자의 선택권 강화

- 금융상품 판매 수수료, 보험 사업비 등 금융서비스의 내역과 비용 체계를 소비자가 알기  
쉽게 공시하고, 비교 공시를 강화하여 소비자의 선택권을 보장해야 함

- 중대한 영업 비밀을 제외하고 금융회사의 영업 정보를 소비자에게 투명하게 공개하여 부당한 금융비용 전가로 인한 소비자의 피해가 발생하지 않도록 조치해야 함

## 4

## 약탈적 금융서비스 광고 금지

### 1. 현황과 문제점

- 경기가 불안하고, 경제 환경이 급변하는 상황에서 케이블 TV 특히 홈쇼핑 채널의 증가로 TV 매체를 통한 광고 기회가 늘어나면서 무분별한 금융 이용을 조장하는 약탈적 금융서비스 광고가 급증하고 있음
- 무분별한 사채 이용을 부추기는 대부업체의 광고(「2015년 대부업체 매체별 광고비」중 'TV광고'가 467억으로 전체 광고비의 63.1%를 차지)나 실손형 건강 보험 또는 저축성 보험 관련 광고, 상조서비스 관련 광고에 경제관념이 형성되어 있지 않은 청소년이나 경제적 취약 계층이 다수를 차지하는 노년층이 무방비상태로 노출되어 있어 금융생활의 안정을 저해하고 있음

### 2. 개선방향

- 케이블 방송과 IPTV를 통해 경제관념 형성이 미숙하거나 금융 이용 역량이 취약한 금융 소비자가 무방비 상태로 약탈적 광고의 피해에서 보호받을 수 있도록 TV 광고시간을 규제(오후 10시 이후 청소년들이 즐겨보는 예능프로그램 시간대의 광고 금지 등)하고 광고 내용을 검증해야 함



### 1. 현황과 문제점

- 우리나라 등록 대부업체의 평균 이자율은 27.9%로 일본 20%, ‘싱가포르의 무담보 대출’ 20%, ‘말레이시아의 무담보 대출’ 18% 등에 비해 상대적으로 높아 대부업자를 이용하는 서민 가게 운용에 부담이 되고 있음. 특히 무등록 대부업자 등을 통한 불법 사채의 평균 이자율은 2016년 현재 2279%에 달하는 등 가게 불안정의 단초를 제공함. 사채 추심과정에서 채무자에게 가해지는 불법 행위도 사회적 문제가 되고 있음

### 2. 개선방향

- 이자율의 최고 한도가 시장이자율에 근접할 경우 무분별한 사채 이용이 늘어나는 부작용을 방지하기 어려우며, 지나치게 높을 경우에는 불가피하게 사채에 의존할 수밖에 없는 서민의 상환부담이 가중되어 가게 운용에 장애가 발생함. 따라서 이자율은 금융시장을 교란하지 않고, 고리대금 이용 충동을 억제하는 기준으로 기능할 수 있도록 책정되는 것이 합리적임
- 독일의 경우 평균 이자율의 2배를 넘는 금리 계약을 무효화하고 형법으로 처벌하며, 프랑스의 경우 평균 이자율의 1.3배를 넘지 못하게 법으로 강제하고 있음
- 저금리시대에 걸맞게 대부업체 최고이자율을 인하할 필요가 있으며, 대부업체의 불법 영업에 대한 관리 감독을 엄격하게 하고, 특히 대부업자가 법정이자율의 2배를 초과해서 영업하는 경우 원리금 무효화, 상습 위반 시의 실형 선고 등 채무자 보호를 실효화 하는 방향으로 처벌을 강화해야 함