

광역지방자치단체의 소비자행정활성화 장애요인분석을 통한 발전방안 모색 - 지방자치법, 소비자기본법 개정을 중심으로 -

강 수 현*

〈국문초록〉

소비자기본법으로 전면 개정된 이후 지방분권시대가 열리고 있는 즈음에 소비자주권 또한 지방화시대를 준비하며 지역주민의 삶의 질을 높이고, 지방정부의 소비자문제 대응력을 강화하기 위해 소비자행정 체계의 전면적인 검토가 필요한 시점이다.

그간 많은 연구자들을 통해 지방소비자행정의 활성화를 위한 개선안을 내놓았음에도 불구하고 실제 개선된 부분이 거의 없다고 해도 과언이 아니다. 소비생활센터가 설치된 지 15년이 지난 시점에서 발전적인 변화 없이 인프라, 조직 등 많은 부분이 미흡한 채 운영되고 있다. 이는 결국 지역 주민들의 소비생활에 필요한 행정서비스 공백을 해소하지 못한 채 방치되고 있는 것이다.

이에 소비자 전담기구가 설치된 광역지방자치단체의 소비자행정 활성화 장애요인을 현장경험을 통해 분석함으로써 지방소비자행정의 발전방안을 모색하고자 한다. 여러 요인들이 있지만 우선적으로 해결되어야 할 부분들에 무게를 두고, 지방자치단체 스스로의 인식문제, 법적인 문제(지방자치법 및 소비자기본법), 제도적인 문제(조직, 인력, 예산) 등을 중심으로 서술하였다. 특히 지방소비자행정의 법적 기반으로서 역할 해 온 지방자치법과 소비자기본법을 현실에 맞게 개정하는 것이 필요하다. 이를 통해 지역 곳곳에서 수요자 관점으로 양질의 공공서비스가 실현될 수 있기를 기대한다.

주제어 : 지방소비자행정, 지방자치단체소비자행정, 소비생활센터, 지방자치법, 소비자기본법

• 투고일 : 2019.12.31. / 심사일 : 2020.01.22. / 게재확정일 : 2020.01.22.

* 경상북도청 소비자행복센터 실장, 법학박사, 안동대학교 겸임교수(consumers@korea.kr)

I. 서론

1995년 지방자치제도의 실시와 함께 시작된 지방소비자행정은 지방자치법을 근간으로 지방자치단체가 고유한 사무로 인식하고, 소비자기본법상 지방자치단체의 책무를 이행해나가기 위해 별도 조례를 제정하면서 지역민을 위한 다양한 정책들을 추진해나가고 있다.

지방소비자행정은 지역에 거주하는 주민의 소비생활과 관련하여 소비자로서의 주민의 복리를 증진시키기 위한 행정서비스이다. 지역소비자의 권익증진을 위한 행정서비스의 공백을 해소하여 지역 곳곳에서 소비생활의 불편함 없이 기업과 소비자가 상생할 수 있도록 배려해야 하는 것이 지방자치단체의 역할이기도 하다.

현재 지방자치단체의 소비자행정은 소비자기본법상 광역단위 지방자치단체를 중심으로 추진되고 있다. 이는 설치가 의무화된 전담기구인 소비생활센터를 중심으로 전 광역지자체가 2003년까지 설치·완료하면서 본격화되었다. 기초단위 지방자치단체는 전담기구는 없으나 지방자치법상 소비자 관련 업무를 명백히 유지한 채로 추진되고 있는 정도이다. 비록 광역단위 지자체가 지방소비자행정을 본격적으로 시작하였으나 15년이 지난 시점에 일본을 모델로 시작한 소비생활센터는 일본은 그 수가 도도부현과 시정촌에 800여개로 점진적으로 확대된 데 비해 우리나라는 15년 전 그대로의 모습으로 인프라 부실을 드러내고 있다.

소비자정책은 취약한 소비자를 보호함과 동시에 일반적으로 소비자의 역할을 키워 새로운 소비문화를 창출해 나갈 뿐만 아니라 기존의 공급자 관점의 정책들을 수요자 관점으로 전환시키는 이른바 수요자 정책으로서 기능해야 한다. 또한 소비자정책은 ‘소비자’의 후생뿐만 아니라 ‘기업(사업자)’의 생산방향과도 연관되어 있으며, 기업의 매출증대를 위해서도 소비자의 요구분석이 꼭 필요한 시대가 되었다.

지방소비자에 대한 관심이 국가적으로 지속적으로 있어 오긴 했다. 소비자보호법 시대에서 중장기 소비자정책추진계획(06~10년)에 ‘지방소비자행정의 활성화’를 3대 중점추진과제의 하나로, 소비자기본법 시대에서는 3년마다 수립하는 소비자정책 기본계획 중 제2차 기본계획(12~14년)부터 ‘지방소비자행정 활성화’를 정책과제에 포함하여, 제3차 기본계획(15~17년)에는 ‘지역 소비자행정 활성화 및 거버넌스 구축’, 제4차 기본계획(18~20년)에는 ‘지역 소비자 권

익증진 강화'가 중점과제에 포함시켜 이어오고 있다.¹⁾ 하지만 그간 수많은 연구자들이 제시한 문제점들은 개선과제로 반영되지 못하고 있어 아쉬움이 크다.

이에 비해, 일본은 2009년 5월 29일 국회를 통과한 소비자청 설치 관련법에 따라 소비자청을 9월 1일 발족했다. 소비자청은 내각부의 외청으로 설립하고, 기능은 정책기획 및 법집행의 두 부분으로 구분한다. 조직은 202명으로 구성하고, 소비자청과는 별도로 내각부내에 소비자위원회를 두어 소비자청을 견제하는 기능을 수행하도록 하고 있다.

일본에서는 2010년부터 2014년까지 5년의 새로운 소비자기본계획에서 제시하는 소비자정책 기본방향의 3가지 큰 이슈 중 하나가 '지방공공단체, 소비자단체 등과의 연계·합동과 소비자정책의 실효성 확보·향상'이다. 지방소비자행정의 충실·강화를 위한 플랜에 근거한 시책의 추진, 집중 육성·강화기간(2009년~2011년) 후를 향한 대처 실시에 중점을 두고 있다.²⁾

그 후 2015년 각의에서 결정한 소비자기본계획을 근거로 어디에 살고 있어도 질 높은 상담·구제를 받을 수 있으며, 안전·안심이 확보되는 지역 체제를 전국적으로 정비하는 것을 목표로 '지방소비자행정 강화전략'을 정하도록 하고 있다.³⁾

본 연구는 수년간 제시되어 온 지방소비자행정 활성화에 대한 문제점들은 기본으로 하여 행정현장에서 체득한 실질적인 문제점을 우선순위로 제시하고자 한다. 그간 지방자치단체의 소비자행정이 활성화되는 정책 결단의 계기를 마련하지 못하고, 위기라는 지적에도 활성화로 가는 길에 발목이 잡히는 이유는 무엇인지, 현장의 원인을 밝혀보고자 한다. 지방소비자행정의 활성화의 장애요인을 제시함으로써 오히려 발전가능성을 모색하여 지엽적인 본 주제에 대하여 돌파구의 역할로 지역 주민의 삶의 질과 직결된 실질적인 정책 수립을 위한 동기부여로 활용되기를 기대한다.

1) 2010년 8월에 서울에서 열린 「한중일 소비자정책포럼」의 2가지 의제 중 첫 번째가 '한중일 지방소비자행정 현황과 활성화 방안'이었고, 이 날 논의된 주요한 내용으로 일본 기초자치단체(시정촌 등)의 재정적 어려움을 타개하고자 지원한 223억엔의 '지방소비자행정 발전펀드'는 우리나라 지역소비자행정 발전을 위한 실행모델로 참고해야 할 것이다.

2) 송순영/백병성/송민수/이득연, 「소비자정책 기본계획 수립방안 연구」, 한국소비자원, 2010, 140면.

3) 지광석, 「일본 지방소비자정책의 추진 현황과 시사점」(소비자정책동향 제97호), 한국소비자원, 2019, 3면.

II. 지방소비자행정

1. 개요 및 정책여건

지방(지역)소비자행정은 지방자치단체가 지역주민이 소비자로서 겪는 일상의 편의를 고려하여 법에 부여된 사무를 집행하고, 주민의 복리를 증진시키고자 소비자정책을 실현하는 공공의 행정서비스를 말한다. 소비자행정 중에서 지역소비자의 권익을 보장하기 위해 지방자치단체가 주체가 되는 행정영역을 말하는데, 비교개념으로서의 ‘소비자행정’은 국가차원에서 소비자권익을 보장하기 위해 수행하는 행정을 말하며, 이는 소비자정책당국(현재 공정거래위원회)이 중심이 되어 각 부처가 추진하는 소비자권익 관련 업무를 총괄함으로써 소비자정책당국이 소비자정책분야에서 컨트롤타워 역할을 할 수 있는 행정영역을 의미한다.

1980년에 개정된 헌법에 소비자운동에 관한 조항이 처음으로 포함되었고, 그 해 소비자를 보호하기 위해 소비자보호법을 비롯한 각종 법률들이 추가로 제정되었다. 소비자 보호 행정기구가 재정비되고 강화됨으로써 소비자 보호 문제가 본격적으로 제도화되기 시작하였으며, 1980년 소비자보호법이 제정된 후 1986년 개정되면서 국가와 지방자치단체의 의무를 규정하였다.

1995년 지방자치단체장 선거 이후 각 지방자치단체가 소비자보호조례를 제정하고 소비자보호업무를 전담하는 부서를 설치하여 운영하면서 지방소비자행정은 본격적으로 시작되었다. 정부가 2001년부터 전국 16개 시도에 소비생활센터라는 이름으로 설치를 추진하기 시작하여 2003년에 총 17개(경기도 2개)의 소비생활센터 설치를 완료하였다.⁴⁾

2005년부터는 지방소비자행정 평가제도를 운용하고, 2007년에는 지방소비자행정협의체 및 권역별 소비자정책 전문가 협의체 등을 구성·운영하기도 했다. 한편 국가 소비자정책기본계획이라고 할 수 있는 중·장기 소비자정책 추진계획(‘06~’10)에서도 ‘지방소비자행정의 활성화’를 3대 중점 추진과제의 하나로 포함하여 추진하였다.

우리나라의 소비자행정분야는 일본의 행정여건과 달리 행정기관의 주도가 아닌 민간주도형 정책체계로 추진하게 되어, 행정청의 위상이 낮고 주도력이 상대적으로 약한 특징을 보이고 있다. 이는 우리나라의 소비자단체가 지역단위

4) 강성진, 「지방소비자행정 시책 활성화 방안 연구」, 한국소비자원, 2008, 13면.

로 교육과 상담을 일찍이 전개해 온 결과라 할 수 있다. 그로 인해 소비자분야에서 민관 협력적 거버넌스가 필요한 주요한 이유이기도 하다.

우리나라가 일본을 정책모델로 참고하고 있지만 일본의 여건은 우리나라와 분명 다르다. 각 소비자업무 주체간 역할을 찾는 문제에서도 역시나 중요한 전제가 아닐 수 없다. 우리나라에 비해 일본의 소비자단체들은 소비자상담 면에서 그 활동이 저조했던 탓에 상담관련정보를 행정기관에 요청할 수밖에 없었다. 실제 일본의 지역소비자단체의 경우 계발 및 학습활동이 주된 활동이 되고 있으며, 소비자상담과 불만처리를 행하는 곳은 10%정도 수준에 머물고 있다.⁵⁾ 하지만 우리나라의 경우 민간소비자단체를 중심으로 피해구제와 교육 등을 중점적으로 추진해오고 있다.

이현진(2006)의 문헌에 따르면 지방소비자행정에 있어서는 우리보다 30여년 가량 앞선 역사를 가진 일본의 소비자정책 현황이 그동안 우리에게 많은 참고가 되어왔다. 일본은 1961년 동경도 소비경제과가 신설된 이래, 1972년까지 전국의 도도부현⁶⁾에 소비자행정전담과가 설치되었다. 이와 함께 지방소비자행정에 있어 소비자보호시책을 담당하는 지방자치 소비생활센터가 1965년 효고현에 최초로 설치된 후, 전국의 도도부현 및 정령지정도시, 시정촌을 포함하여 2004년을 전후로 축소 및 통폐합의 추이를 보였다. 2009년 소비자청 발족 이후 다시 큰 증가세를 보이며, 2016년 현재 전국 799개 센터를 운영 중에 있다.⁷⁾

이렇듯 일본은 소비생활에서의 상담 및 피해구제 인프라의 확충(소비생활센터, 상담창구 등)을 통해 공백지역을 해소하였고, 2018년 기준 전국 기초자치단체(시정촌) 상담창구 100%, 인구 5만 이상 기초자치단체(시정)의 소비생활센터 설치 94.%, 관내 지자체 50% 이상에 소비생활상담원 배치 83.4%를 달성하였다.⁸⁾

문재인 정부는 소비자 피해에 대한 획기적 대응전략 마련을 국정과제(25번)⁹⁾로 채택하고 있으며, 공정위와 지자체간 협업시스템과 소비자권익증진 재

5) 이현진, “일본 소비자정책의 전환과 지방 소비자행정의 동향”, 『한국가정관리학회지』, 한국가정관리학회 제24권 4호, 2006, 103~116면 참조.

6) 일본의 행정구역은 일반적으로 도도부현(都道府縣), 정령지정도시(政令指定都市), 시정촌(市町村)으로 구분된다. 도도부현은 최상위행정조직으로 동경도, 홋카이도, 오사카부, 가나가와현 등을 포함하여 현재 47개가 존재한다. 정령지정都市는 인구 50만 이상으로 보다 자치권이 부여된 도시로 우리나라의 광역시에 해당한다. 시정촌은 하위행정조직에 해당한다(이현진, 2006).

7) 김시월/이현진, “일본 지방소비자행정의 현황과 시사점”, 『소비자정책교육연구』, 한국소비자정책교육학회, 2017, 175~195면 참조.

8) 지광석, 위의 저서, 24면.

원 조성이 지역 소비자에게까지 미칠 수 있는 세부 추진과제들이 설정되어야 하겠다.

지방자치제도 도입 이후 지역주민의 복리증진을 위한 지방정부인 지자체는 시민들이 가장 밀접하게, 친근하게 접근할 수 있는 행정기관으로서, 주요 역할은 일반 행정관리, 복지시설 건립·운영, 문화·체육진흥, 보건의료, 청소·환경보전, 주택공급, 도로·상하수도 등 기간시설 건설, 공원관리 등 시민 생활에 불편함이 없도록 수행하는 기관이다. 특히 지방자치제 도입 이후 지방 소비자행정에 대한 주민들의 참여가 확대되고 지역별 실정에 맞는 특성화된 경제활동 등을 감안할 때 지방소비자행정의 중요성은 더욱 증가할 것이며 지역 내 소비자 특성에 적합한 맞춤형 소비자행정을 추진해야 한다.

2. 법적 기반과 행정 영역

지방소비자행정의 영역을 정함에 있어서는 법적 기반을 먼저 살펴보아야 있다. 지방자치법과 소비자기본법을 중심으로, 소비자정책당국인 공정거래위원회의 소관 소비자관련 법률과 타 부처 소관 법률 중 소비자권의 관련 법령을 포함한다고 볼 수 있다. 다시 말해 소비자권의 관련 법령 중 ‘소비자거래’분야와 ‘소비자안전’분야(특히 식품안전과 제품안전)와 직접적으로 연관되어 정책화할 수 있고, 이를 집행할 수 있는 행정영역이라고 할 수 있다. 이와 함께 지방자치단체는 그 지역의 특성을 살려 조례 제정을 통해 관련 내용들을 입법화하는 것이다.

이는 지방자치법, 소비자기본법, 방문판매 등에 관한 법률, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 할부거래에 관한 법률, 식품위생법, 전기용품 및 생활용품 안전관리법, 소비자생활협동조합법 등으로 볼 수 있다. 위 법률들에서는 지방자치단체의 책무를 직접적으로 규정하고 있거나 중앙부처의 권한의 일부를 시·도지사에게 위임하는 사무를 규정하고 있기도 하다⁹⁾. 지방소비자행정은 관련 법령에 따라 이를 집행하는 행정영역으로 지역주민이 소비자로서의 편익을 증진하기 위해 추진되고 있다. 본 논문에서는 가장 기본적인 법적 기반으로서의 지방자치법과 소비자기본법을 중심으로 다루고자 한다.

9) 청와대 홈페이지(www1.president.go.kr) 참고

10) 이 외에도 소비자 거래 적정화, 제품 안전 등 소비자 안전 관련 모든 법률을 망라한다면 그 수는 여러 중앙부처 소관의 법률을 포함하여 매우 많을 것이지만, 통상 소비자 행정영역에서 빈번히 활용하는 법률들만 제시하였다.

(1) 지방자치법

지방자치법에 따르면 지방자치단체는 관할 구역의 자치사무와 법령에 따라 지방자치단체에 속하는 사무를 처리한다(법 제9조제1항). 지방자치법에서는 지방자치단체가 처리하는 자치사무들을 예시하고 있는데, 소비자보호 관련 업무는 아래와 같다.

<표-1> 지방자치법상 지방자치단체의 소비자보호 관련 업무

지방자치법	시·도 사무	시·군·자치구 사무
제9조 제2항 제3호 (지방자치단체의 사무 범위)	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자보호시책 수립 • 물가 지도를 위한 시책수립·추진 • 소비자 계몽과 교육 • 소비자보호 전담기구 설치·운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자보호시책 수립·시행 • 가격표시제 실시업소 지정·관리 • 물가지도 단속 • 소비자 계몽과 교육
3. 농림·상공업 등 산업진흥에 관한 사무	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자보호를 위한 시험·검사 시설의 지정 또는 설치 	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자고발센터 등 소비자보호 전담 기구의 운영·관리
카. 소비자 보호 및 저축 장려	<ul style="list-style-type: none"> • 지방소비자보호위원회 설치 • 민간소비자보호단체 육성 • 국민저축운동의 전개 	<ul style="list-style-type: none"> • 민간소비자보호단체의 육성 • 저축장려 및 주민 홍보

(출처 : 지방자치법시행령 제8조 별표1)

시·도 사무 중 ‘소비자보호 전담기구 설치·운영’에서 전담기구가 소비생활센터를 의미하는데, 시·군·자치구 사무 중 ‘소비자고발센터’라는 용어 속에서 볼 수 있듯이 시도 사무에서 소비자보호 전담기구인 소비생활센터가 ‘소비자상담’에 국한되어 존치되는데 많은 영향을 주고 있다. 시도사무와 시·군·자치구 사무의 구분의 명확한 기준을 찾기가 용이하지 않을 만큼 구분이 모호하게 설정되어 있다.

(2) 소비자기본법

소비자기본법 제6조¹¹⁾에서는 소비자의 기본적 권리가 실현되도록 하기 위해 국가 및 지방자치단체의 책무를 규정하고 있다. 이 법에 따르면 지방자치단체는 기본적으로 1. 관계 법령 및 조례의 제정 및 개정·폐지, 2. 필요한 행정조직의 정비 및 운영 개선, 3. 필요한 시책의 수립 및 실시, 4. 소비자의 건전하고 자주적인 조직활동의 지원·육성의 책무를 진다.

11) 2010.3.22. 일부개정.

<표-2> 소비자기본법 상 지방자치단체의 기본적 책무

1. 관계 법령 및 조례의 제정 및 개정·폐지
2. 필요한 행정조직의 정비 및 운영 개선
3. 필요한 시책의 수립 및 실시
4. 소비자의 건전하고 자주적인 조직활동의 지원·육성

지역소비자를 위한 기본적인 책무 외에도 위해방지, 계량·규격, 거래적정화, 소비자정보제공, 소비자능력향상, 개인정보보호, 소비자분쟁해결, 시험·검사 등 구체적으로 지방자치단체에게 책무를 부여하고 있다. 또한 소비자기본법¹²⁾은 거래적정화, 소비자안전, 소비자정보제공, 소비자분쟁해결 등 다수의 영역에서 중앙행정기관의 장의 권한을 시·도지사에게 위임할 수 있도록 하고 있다.

‘필요한 행정조직의 정비’와 관련하여 필요한 행정조직의 의미는 소비자권익 보호 행정업무를 수행하기 위해 필요한 행정조직을 의미한다고 볼 수 있다. ‘무엇을 위해, 무엇을 수행하기 위해’를 확정하기 위해서는 필요한 직무선정이 선행되어야 한다. 필요한 직무를 수행하기 위한 조직의 규모, 구성인력, 예산이 세워질 수 있기 때문이다.

특히, 필요한 행정조직의 정비 및 운영 개선 부분과 관련하여 구, 소비자보호법 제3조에서는 ‘조직 정비’만을 규정하고 있다가 ‘운영 개선’을 추가하게 되었다. 하지만 소비자기본법으로의 전면개정과 공정거래위원회로의 소비자업무 일원화가 되었지만 이렇다 할 운영개선은 보이지 않고 있다.

(3) 지방자치단체 소비자조례(자치법규)¹³⁾

소비자가 스스로의 안전과 권익을 위하여 가지는 소비자기본법 제4조의 기본적 권리를 실질적으로 보장하기 위한 제도적 장치가 필요한데 이를 위해 지방자치단체는 동법 시행령 제3조의 내용을 포함하는 조례를 제정할 수 있다.

동법 시행령 제3조에서 규정하는 조례의 내용은 다음과 같다. 1. 소비자안전에 관한 시책, 2. 소비자와 관련된 주요 시책이나 정책결정사항에 관한 정보의 제공, 3. 사업자의 표시 및 거래 등의 적정화를 유도하기 위한 조사·권고·공표 등, 4. 소비자단체·소비자생활협동조합(「소비자생활협동조합법」 제2조에 따른 소비자생활협동조합을 말한다. 이하 같다) 등 소비자의 조직활동 지원, 5.

12) 소비자기본법 제83조 제1항 참고.

13) 현재 모든 광역단위 지방자치단체와 일부 기초단위 지방자치단체에 소비자 관련 조례가 마련되어 있다(자치법규정보시스템 www.elis.go.kr) 참고)

소비자피해구제기구의 설치·운영 등, 6. 소비자의 능력 향상을 위한 교육 및 프로그램, 7. 그 밖에 지역 소비자의 권익 증진에 필요한 사항이다.

소비자조례는 지난 1996년에 우리나라에 처음 도입된 이래 지방자치단체의 소비자시책 추진의 근거 법규로서 역할을 수행해 왔으며, 현재 전국의 모든 시·도가 소비자조례를 제정하여 운용하고 있다. 지난 2006년에 소비자보호법이 소비자기본법으로 전면 개정된 이래 시·도에서도 환경 변화에 맞추어 소비자조례의 개정작업을 추진해오고 있다. 2009년 5월말 현재 16개 시·도 가운데 13개 시·도가 소비자기본법 개정에 맞추어 조례 개정을 완료하였다. 그러나 소비자기본법 개정과 때를 같이하여 급하게 추진된 것도 한 원인인 듯 법령과 조례간의 연계성과 적합성이 떨어지고, 조례의 내용 또한 대폭 축소되어 지방자치단체의 소비자 시책 추진의 근거 법규로서의 의의가 퇴색되어 버렸다.¹⁴⁾

참고로 소비자조례 정비와 관련하여 「제1차 소비자정책 기본계획(09~'11)」에 들어 있는 「표준소비자조례(안) 작성·보급」에 대한 실천으로 자자체 소비자행정이 활성화되는 데 도움이 되고자 공정거래위원회 소비자정책과에서 2010년 6월에 광역지방자치단체에 송부¹⁵⁾한 바 있다.

“표준 소비자조례(안)”에는 총 7장 30조로 구성되어 있으며, 각 장의 내용으로는 총칙, 소비자안전, 거래·거래의 적정화, 정보제공 및 교육, 피해구제, 소비자정책시행계획의 추진체계, 보칙 등이다. 제1조를 목적조항으로 두어 ‘이 조례는 소비자기본법 제6조 제1호, 법 시행령 제3조 및 법 각 조항에서 위임한 사항과 시·도의 소비자권익증진시책의 추진에 관한 기본적 사항 등을 규정함으로써 소비자의 권익을 증진하고 소비생활의 향상을 도모함을 목적으로 한다’고 규정하고 있다.

(4) 지방소비자행정 영역

현재 지방소비자행정 영역을 논하는 것은 광역단위 지방자치단체에서 지역주민을 위한 소비자 관련 행정을 의미하는 것으로, 현재 모습대로의 소비자행정 영역과 장차 추진해야 할 영역은 다소 차이가 있다는 것을 먼저 밝혀둔다.

지광석/하현상(2015)¹⁶⁾은 지방자치단체의 소비자행정영역에 대하여 지방자치법, 소비자기본법, 방문판매법, 전자상거래소비자보호법, 할부거래법, 식품위생

14) 강성진, 「지방자치단체의 소비자조례 정비방안 연구」, 한국소비자원, 2009, 13면.

15) 공정거래위원회 소비자정책과-906(2010.6.7)호.

16) 지광석/하현상, “소비자행정에서 지방자치단체의 역할에 관한 연구:지방소비자행정의 법제와 현실의 괴리”, 「지방정부연구」 제19권 제1호. 2015, 50면.

법, 공산품안전관리법 등 7개 법률과 표준소비자조례(안) 등 8개 법규로 정하고 분석하고 있다.

지방소비자행정의 주요 행정영역은 아래 표와 같이 구분할 수 있다. 이 분류는 소비생활센터 설치 당시 지침, 표준소비자조례의 내용, 공정위의 소비생활센터 운영관련 정책권고 등을 참고하여 실제 지자체의 행정영역을 감안하여 재설정하였다.

<표-3> 지방소비자행정 영역 구분

구 분	관련 법규	주요 내용
기획행정	지방자치법, 소비자기본법 등	지자체 소비자정책시행계획 수립 및 자체 평가, 지방소비자정책위원회 운영, 소비자정책 관련 조사·연구 등
규제행정*	소비자기본법, 특수거래 관련 법률, 소비자안전 관련 법률 등	특수거래법 위반 사업자 시정권고 및 과태료 등 행정처분, 소비자안전 관련 리콜 및 과태료 등 행정처분 등
조정행정	지방자치법, 소비자기본법(소비자분쟁해결기준 포함), 민원처리에관한법률 등	소비자민원처리(상당, 합의권고 등), 소비자분쟁해결 등
지원행정	지방자치법, 소비자기본법, 특수거래 관련 법률 등	소비자경제교육, 소비생활정보제공, 민간 소비자단체 활동지원 등 (특수거래 분야 교육 및 정보제공 포함)

* 법위반 사업자에 대한 직접적인 규제사무 뿐만 아니라 중앙부처의 위임사무 집행 포함

지방소비자행정은 위 행정영역에서 제시한 범주 외에도 소비자 권익과 관련된 법령들과 관련 중앙부처에서 시행하는 대부분의 업무와 연관되어 있다고 해도 과언이 아니다. 예를 들어 최근의 상수도 관련 붉은 수돗물 사건이나 방사능 검출이 우려된 라돈침대사건 등은 광의의 지방소비자행정의 영역에 포함되어야 마땅하다. 하지만 지방행정 조직의 운영상 관련되는 모든 업무를 소비자행정의 영역으로 분류해 처리하기엔 현실적인 한계가 있음은 분명하다. 그럼에도 불구하고 소비자 권익과 관련되는 업무에 있어 여러 분야 업무의 컨트롤 타워(Control tower)가 필요하기에 소비자행정은 여타 업무에 대하여 총괄자의 견지를 유지하고 관여할 수 있는 행정적 시스템을 구축하고 그 방향으로 준비되어야 한다. 장차 폭넓은 지방소비자행정으로 가야할 이유는 지방자치단체의 소비자문제 대응력을 강화하기 위함으로 결국 지역주민의 복리증진에 직결되기 때문이다.

3. 문제점 관련 선행연구 고찰

지방자치제도 실시 이후 지방소비자행정의 활성화를 희망하며 여러 가지 문제점을 지적한 여러 연구자들이 있다. 이들의 논문에서 제시한 문제점에 대해 아직까지 개선되지 않아 본 논문에서 다시금 강조하고자 한다. 여러 연구자들의 논문은 큰 틀에서 유사한 공통점을 보이고 있으며, 제시한 문제점 위주로 정리하면 다음과 같다. 여정성(1998)¹⁷⁾은 지방자치단체 소비자행정의 정착 및 강화를 위해 지방자치단체의 수행의지, 횡적 연계성 부족, 소비자규제행정의 분산, 공무원 순환보직으로 인한 전문성 부족 등을 문제점으로 제시하고 있고, 백병성(2001,2004)¹⁸⁾은 지방소비자행정의 정착과 운영체계화를 위해 지방자치단체의 인식문제, 전문성 부족, 소비생활센터의 낮은 위상, 중앙부처의 관심부족 등을 제시하였다. 이현진(2006)¹⁹⁾은 일본의 지역주민을 위한 소비자행정 동향을 소개하며 지역주민을 위한 소비자행정의 관심을 촉구하였고, 전정환(2007)²⁰⁾은 지방소비자행정 평가를 통해 지역민의 인식개선, 중앙정부의 지원과 긴밀한 협력체계, 소비생활센터의 위상강화, 지방행정조직을 검토해 줄 것 등을 강조하였다. 민현선(2008)²¹⁾ 역시 평가와 관련하여 그 내용과 효과를 분석하여 지방자치단체의 소비자행정 보완을 요청하였으며, 허경옥 외(2008)²²⁾는 지방자치단체의 인식전환과 담당공무원의 동기유발과 인력 확대를, 강성진(2008,2012)²³⁾은 소비자조례 및 위원회 운영 미흡, 전담부서 부재, 조직/예산/인력부족 등 전반적인 문제제기를, 유두련(2010)²⁴⁾은 지방자치단체 내 시스템 문제점, 공무원과 조직의 소비자마인드 및 전문성 부족 등을 제시하였다. 지광

17) 여정성, “지방자치단체의 소비자보호 현황과 활성화 방안”, 『소비자학연구』, 한국소비자학회, 1998. 참조.

18) 백병성, 「지방소비자행정의 정착방안에 관한 연구」, 한국소비자보호원, 2001. 「지방소비생활센터 운영체계화 방안 연구」, 한국소비자보호원, 2004, 참조.

19) 이현진, 앞의 논문 참조.

20) 전정환, “지방정부의 소비자행정체계에 대한 평가”, 『한국거버넌스학회보』, 한국거버넌스학회, 2007, 참조.

21) 민현선, “지자체 소비자행정 평가의 의미와 지방소비자행정 활성화를 위한 향후과제”, 『소비자정책교육연구』, 한국소비자정책교육학회, 2008, 참조.

22) 허경옥/이현진/지영애, “지방자치단체 소비생활센터의 운영현황 및 발전방안연구”, 『소비자정책교육연구』 제4권 제4호, 한국소비자정책교육학회, 2008, 참조.

23) 강성진, 「지방소비자행정 시책 활성화 방안 연구」, 한국소비자원, 2008. 「지방자치단체의 소비자조례 정비방안 연구」, 한국소비자원, 2009, 참조.

24) 유두련, 「지방소비자행정 현황과 활성화방안, 소비자정책 기본계획 수립방안 연구(전문가포럼자료 4)」, 한국소비자원, 2010, 참조.

석/곽윤영(2014)²⁵⁾은 지방소비자행정 기반 취약, 기관 간 역할관계 모호로 협력관계 필요 등을 지적하였고, 지광석/하현상(2015)²⁶⁾은 법률과 실제와의 괴리를 설명하면서 특수거래 담당인력 부족, 관련기관 협조 미흡, 피해구제 신속시스템 및 정보공유 시스템 미흡 등을 언급하였다. 김성숙/조유현(2017)²⁷⁾은 행정기구의 혼재로 지방소비자정책의 주체 불분명, 중앙과 지방의 역할분담 미흡 등을 지적하였고, 구혜경/강수현(2018)²⁸⁾은 전담조직 구성, 소비생활센터와 유관기관의 유기적 협력, 지방행정조직에 대한 예산 등 지원확충 등을 개선방안으로 제시하였다.

Ⅲ. 지방자치단체 소비자행정활성화 장애요인을 통해 본 발전방안

1. 개 요

지방에서 기업투자유치, 일자리창출 등 기업 프렌들리 기조 속에 소비자보호정책의 강화가 사업자에 대한 규제개혁을 통한 영업활동의 활력과 기업의 성장에 오히려 장애가 될 수 있다는 분위기가 있고, 지방정부의 낮은 재정자립도가 중앙정부의 국비지원이 이루어지지 않는 이상 소관 행정의 관심을 이끌어내지 못하는 배경이 있어왔다. 이에 더해 지역경제 활성화정책에도 상반되는 인상으로 소비자정책의 위축을 더욱 가중시키고 있다.

그럼에도 지방소비자행정이 활성화된다는 것은 소비자로서의 국민 즉 지역주민이 소비생활을 영위함에 있어 소비자행정 서비스를 통해 거래 안전 및 제품(서비스) 안전을 보장받고 나아가 소비생활 전반의 만족을 통해 삶의 질을 높인다는 의미가 크다. 그리고 지역에서 소비자행정을 활성화하기 위한 가장 기본적인 원칙은 지역에서 발생하는 소비자문제는 지역에서 우선적으로 처리

25) 지광석/곽윤영, 「지역소비자보호와 거버넌스 활성화 방안 연구」(정책연구14-07), 한국소비자원, 2014, 참조.

26) 지광석/하현상, 앞의 논문 참조.

27) 김성숙/조유현, “유럽의 지방소비자정책 추진체계 고찰 : 독일과 영국을 중심으로”, 「소비자정책교육연구」, 한국소비자정책교육학회, 2017.

28) 구혜경/강수현, “지역 소비자행정 강화를 위한 소비생활센터 활성화 방안 고찰 - 유사 지역 센터 현황과 비교를 중심으로”, 「소비자정책교육연구」제14권 제1호, 한국소비자정책교육학회, 2018.

할 수 있어야 한다는 것이다. 이로 인해 지방자치단체의 소비자행정 서비스는 단순히 지역주민의 소비생활의 불만에 대한 신속한 처리에 한정되는 것이 아니라 소비생활 전반에 걸쳐 소비자의 복리를 증진시키는 관련 업무를 포함하여야 한다.

그간 지방소비자행정활성화에 대한 발전을 저해하고 있는 핵심요인을 분석해보고자 한다. 여러 요인이 있겠지만 본 논문에서는 가장 중요한 요인 순서로 짚어보고자 한다. 지방자치단체 스스로의 인식 문제, 법적인 문제(지방자치법, 소비자기본법), 제도적인 문제(조직, 인력, 예산) 등을 중심으로 살펴보고자 한다. 이러한 장애요인을 분석하면서 지방자치단체의 소비자행정 활성화를 위한 해법을 찾아보기로 한다.

이 외에도 지역 내에서 소비자를 대상으로 하는 여러 업무주체인 지방자치단체, 소비생활센터, 한국소비자원 지방지원, 민간소비자단체, 공정거래위원회 지방사무소 등과의 역할을 재정립하는 부분, 지방소비자정책위원회의 활성화 등 해결해야 할 과제들이 많이 있으나 이는 별도의 후속 연구가 있을 것으로 본다.

2. 지방자치단체의 소비자행정 중요도 인식 부족

먼저 지방자치단체의 소비자행정의 활성화를 가로막는 가장 기본적인 문제는 지방자치단체장의 관심도가 낮다는 데에 있다. 이 부분과 관련하여 김시월 외4(2018)의 용역보고서²⁹⁾의 기초 설문자료 중 광역 지방자치단체 및 일부 관찰 기초 지방자치단체 담당자의 설문자료를 분석하면 아래와 같다.

<그림-1> 소비자행정에 대한 관심도(광역 및 기초지자체)



29) 2018년 (사)한국소비자정책교육학회가 수행한 공정거래위원회의 용역보고서의 주제로, 이에 수록되지는 않았지만, 지방자치단체의 소비자행정 담당자 중 광역 시·도 단위 16명과 기초 시·군·구 단위 19명이 설문에 참여한 설문결과이다.

소비자행정에 대한 지방자치단체장, 청내 간부진, 지방의회의원의 관심도를 묻는 질문에 대한 결과를 도표화한 것이다. 광역지자체 중 경기도가 현재 단체장 및 청내 간부진의 관심이 높은 것으로 나타났으며, 이를 제외한 대부분의 지자체는 단체장, 청내 간부진, 지방의회의원의 소비자행정에 대한 관심도는 대부분 보통 이하로 나타났다. 보통 정도의 관심을 보인 것은 그나마 지방자치제도가 시행된 이후 2003년까지 광역단위 지방자치단체에는 소비자전담기구로 소비생활센터를 설치하여 운영하고 있는 것을 인지하고 있는 것으로 보인다.

지방자치단체장이 일정한 행정영역에 관심을 가진다는 것은 제일 먼저 조직개편을 통해 드러난다. 예를 들어 경기도의 경우, 이재명 도지사 취임 이후 전국에서 유일하게 소비자행정 영역에서 ‘공정소비자과’를 만들게 되었다. 전국지자체에 과 하부단위인 팀 단위조차 없는 현실에서, 과 단위 조직은 획기적인 것으로 평가된다. 그 후 2019년 하반기에 충청남도가 수도권을 제외하고 지방에서는 최초로 실제 소비자권익업무로만 구성하여 소비자전담부서인 ‘소비자보호팀’을 신설하기에 이르렀다.

두 번째로 지방소비자행정의 기능을 축소하여 인식하고 있다는 것인데, 이는 소비자 전담기구인 소비생활센터의 가장 기본적인 기능이 소비자의 불만상담 및 피해처리 기능에서 연유한다. 이런 기능을 지방자치단체에서는 행정 민원으로 여기기 때문에 이를 처리하는 사무정도로 인식하고 있다. 민원사무는 지자체 사무 중에서도 기피하는 업무로 인식되어 있다.

소비자가 소비생활에서 겪는 각종 불만에 대한 해결에서 그치지 않고, 이를 개선하기 위해 필요한 각종 정책의 개발 및 보급 등 다양한 지역 소비자의 복지증진에 기여하고 있음에도 불구하고, 소비자기본법상 기능을 한정하여 규정하고 있음이 이와 연관이 깊다.

3. 오래된 지방자치법 및 동법 시행령 상 소비자행정 사무 분류

앞서 서술한 바와 같이 지역 소비자의 권익증진에 관한 행정서비스가 사업자의 영업활동의 자유를 제약한다는 인식이 있고, 이를 통해 소비자의 보호가 지역 산업경제의 걸림돌이 되는 인식을 제공한 배경은 관련 사무를 규정하고 있는 지방자치법을 들여다보면 알 수 있다. 현행 지방자치법상 ‘소비자 보호 및 저축 장려’사무가 ‘산업 진흥’에 관한 사무에 편제되어 있기 때문이다. 이는 현재 지자체의 소비자보호 업무가 지역경제 관련 과(課)에 배치되도록 하는 배경이 되었고, 이 업무가 지역경제 업무와 연관되어 처리되는 현실의 근간이

되고 있다.

따라서 지역주민에게 혜택을 제공하기 위해서는 지방자치단체를 적극 활용하여야 한다는 관점에서 지역주민을 위한 소비자행정 활성화를 위해 현재 소비자 보호 및 권익증진을 바라보는 시각 또는 인식의 개선이 현장을 반영한 법 개정으로 나타나야 한다. 이를 위해 지방자치단체를 통해 제공되는 소비자행정 서비스가 지역주민에게 인식되기 위해서는 지방자치단체 사무구분 재획정을 위한 지방자치법 및 동법 시행령 개정이 필요하다.

<표-4> 현행 지방자치법 및 동법 시행령 상 지방자치단체의 소비자보호 사무구분 구조

지방자치법		동법 시행령
제9조 제2항 (지방자치단체의 사무범위)	제10조 제2항 (지방자치단체의 종류별 사무배분기준)	제8조 (지방자치단체의 종류별 사무)
3. 농림·상공업 등 산업 진흥에 관한 사무	대통령령 위임	3. 농림·상공업 등 산업진흥에 관한 사무
차. 소비자 보호 및 저축 장려		차. 소비자 보호 및 저축의 장려 [별표1] 시도 사무와 시군구 사무 의 배분

주민의 편의와 복리증진을 위해 노력하여야 할 지방자치법 제8조의 사무처리의 기본원칙에 따라 지방자치법 제9조 제2항(지방자치단체의 사무범위)에서 지자체 사무를 예시하고, 제10조 제2항을 통해 대통령령으로 위임하면서, 동법 시행령 제8조(지방자치단체의 종류별 사무)³⁰⁾는 지방자치단체의 종류별 사무를 [별표 1]을 통해 나타내고 있다. 1~6호의 항목으로 구분하고 있고, 현행법상 ‘소비자 보호’에 관한 사무는 ‘3. 농림·상공업 등 산업진흥에 관한 사무’중 ‘차. 소비자 보호 및 저축의 장려’에 규정되어 있다. 이와 함께 동법 시행령 제8조를 통해 시·도 사무와 시·군·자치구 사무를 구분하여 기술하고 있다.

법과 시행령에 동일하게 사무를 예시하고 있는 것에 대하여는 법체계상 개선이 필요함은 별론으로 하더라도, 소비자 보호 사무가 산업 진흥 사무에 속하여져서 기업프렌들리에 역행하는 정책으로 더 이상 해석되어져서는 시기적으로 맞지 않다. 따라서 현재 소비생활 여건 및 정책환경을 고려하여 지방자치법

30) 지방자치법 시행령 제8조(지방자치단체의 종류별 사무) 법 제10조제2항에 따른 지방자치단체의 종류별 사무의 예시는 별표 1과 같다. 다만, 다른 법령에 이와 다른 규정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

제9조 및 동법 시행령 제8조에 지방자치단체 사무범위에 ‘농림·상공업 등 산업진흥에 관한 사무 - 소비자보호 및 저축의 장려’로 분류되어 있는 것을 ‘주민의 복지증진에 관한 사무 - 소비자의 보호 및 복지증진’로 재확정함이 타당하며, 소비자 업무는 주민의 삶의 질이 제고될 수 있는 사무로 편성하는 것이 바람직하다.

<표-5> 소비자보호 사무 분류 개정안

구 분	현 행*	개 정 안(신설)
지방자치법* 제9조 제2항	3. 농림·상공업 등 산업 진흥에 관한 사무 가. 소비자보호 및 저축 장려	2. 주민의 복지증진에 관한 사무 가. 소비자의 보호 및 복지증진
동법 시행령 제8조 [별표1]	3. 농림·상공업 등 산업진흥에 관한 사무 차. 소비자보호 및 저축의 장려	2. 주민의 복지증진에 관한 사무 파. 소비자의 보호 및 복지증진

<※ 지방자치법 : 2018.12.24. 개정/19.12.25.시행 법률, 동법 시행령 2019.3.12.시행>

소비자보호는 소비자의 일상적인 생활의 편익을 증진시키는 내용이어야 한다. 따라서 지자체 사무구분을 재확정하여 ‘2. 주민의 복지증진에 관한 사무’, ‘과. 소비자보호 및 복리증진’으로 재편되도록 지방자치법을 개정함이 타당하다. 둘째는 소비자기본법이 ‘소비자 보호’에서 ‘소비자의 권익증진’으로 적극적이고 능동적으로 패러다임을 전환한 법 개정의 정신이 지방자치법에 반영되지 못하고 있는 것도 개선되어야 한다.

앞서 살펴본 바와 같이 지방자치법 시행령 제8조에서는 시·도 사무와 시·군·자치구 사무를 구분하고 있는데, 전반적으로 ‘보호’라는 단어를 현재 사용하지 않는 소비자기본법의 기조를 반영하지 못하고 있는 점과 시·군·자치구 사무 중 ‘소비자고발센터 등 소비자보호 전담기구의 운영·관리’는 현재 고발이란 용어는 오래된 단어로 시기적으로 적절하지 않은 점도 개정의 이유를 더하고 있다. 이에 더해 후술하는 바와 같이 소비자기본법 상 소비자보호 전담기구의 설치에 광역지방자치단체장에게만 의무로 규정하고 있는 것보다 법체계적으로도 상충된다.

4. 소비자기본법이 설정한 한계

(1) 소비생활센터의 설치 목적 및 기능 개정 필요

2001년 소비자보호법의 개정으로 광역단위 지방자치단체의 소비자보호 기능

이 대폭 강화되었다. 그 때까지 지자체의 소비자보호 기구 및 인력은 상대적으로 취약하여 당시 조직체계로는 기획 및 규제행정업무에 치중할 수밖에 없다고 정부가 판단하고, 소비자상담·피해구제, 소비자교육 및 제도 등 비권력적 및 주민편의적 기능을 보완하고자 ‘소비생활센터’를 설치하게 되었다. 이로써 지방소비자보호의 공적 기능을 강화하고, 민·관의 소비자보호 조직간 소비자보호 활동의 유기적 연계를 꾀하게 된 것이다.

하지만 현행 소비자기본법에서는 소비자행정의 중추적 역할을 수행하고 있는 ‘소비생활센터’를 정확한 명칭을 정함이 없이 ‘소비자불만이나 피해를 신속·공정하게 처리하기 위한 전담기구’로 규정하여 소비생활센터의 설치 목적 및 기능을 소비자불만 및 피해처리에 국한하고 있어 지방자치단체 내에서도 소비생활 민원상담 기구 정도로 보고 있는 실정이다.

실제로 소비생활센터는 ‘소비자불만 상담 및 피해처리’의 기본적인 업무 외에 소비자 피해예방과 역량 강화를 위한 소비자경제교육 활동, 특수거래분야 피해대응 정보 등 다양한 소비생활 정보제공, 지역의 소비트렌드 실태조사, 지방소비자정책연구, 지역 기관·단체와의 협력적 거버넌스 활동 등 지역 소비자를 대상으로 종합지원서비스를 수행하고 있어, 이에 합당한 기능으로 확대 규정하여야 함이 타당하며 앞으로도 이런 기능들을 더욱 강화해나가야 한다.

<표-6> 소비자기본법상 소비생활센터 근거규정 개정안

소비자기본법	현 행	개정안
법 제16조 제1항 (소비자분쟁의 해결) → (소비자권익의 증진)	(법조문 제목) ‘소비자분쟁의 해결’ ①국가 및 지방자치단체는 소비자의 불만이나 피해가 신속·공정하게 처리될 수 있도록 관련기구의 설치 등 필요한 조치를 강구하여야 한다.	(법조문 제목) ‘소비자권익의 증진’ ①.... 소비생활의 만족이나 소비자의 권익이 증진될 수 있도록
동법 시행령 제7조 (소비자피해구제기구의 설치) → (소비자권익증진기구의 설치)	(법조문 제목) ‘소비자피해구제기구의 설치’ 특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치도지사(이하 ‘시·도지사’라 한다)는 법 제16조제1항에 따라 소비자의 불만이나 피해를 신속·공정하게 처리하기 위하여 전담기구의 설치 등 필요한 행정조직을 정비하여야 한다.	(법조문 제목) ‘소비자권익증진기구의 설치’ 소비생활의 만족이나 소비자의 권익이 증진될 수 있도록 소비생활센터(유사명칭 포함)를 설치 및 운영하여야 한다.

출처 : 지역 소비자행정 강화를 위한 소비생활센터 활성화방안고찰(구혜경/강수현)을 보완

이에 ‘소비자권익 증진기구’, 혹은 ‘소비생활 증진기구’ 등 소비생활센터의 역할을 피해처리에 국한하지 않고 다양한 정보 제공, 교육 활동 강화, 피해 구제 및 예방 등으로 역할을 확장할 수 있도록 개정하는 것이 필요하다.³¹⁾ 또한 각 지자체마다 상이한 소비생활센터의 명칭에 대해서도 소비생활센터 혹은 그에 상응하는 새로운 명칭을 만들어 전국적으로 통일된 센터명을 부과하는 것이 바람직하다.

(2) 지방자치단체에 대한 중앙정부의 지원근거조항 개정 필요

국가는 소비자기본법 제7조를 통해 지방자치단체의 동법 제6조 책무수행을 위한 소비자권익과 관련된 행정조직의 설치·운영 등에 관하여 지원을 할 수 있도록 일반 규정의 성격으로 폭넓게 규정하면서도 정작 시행령에서는 지자체로 파견근무하는 소비자단체나 한국소비자원 직원에 대한 파견에 드는 경비 등을 지원하는 것에 국한하여 한정적 지원으로 규정하고 있다.

<표-7> 소비자기본법 상 지방행정조직에 대한 중앙정부의 지원근거조항 구조

구 분	소비자기본법 제7조	동법 시행령 제5조
지방행정조직에 대한 지원	국가는 지방자치단체의 ... 행정조직의 설치·운영 등에 관하여 ... 대통령령이 정하는 바에 따라 필요한 지원을 할 수 있다.	국가는 지방자치단체가 ... 파견에 드는 경비 등을 지원할 수 있다.

결국 광역소비생활센터 인건비 지원이 중심이 되고 있으며, 그 외에 우수지자체 평가 포상금, 특수거래분야 지방순회교육 정도에 그치고 있다.

소비자기본법 시행령 규정에 대하여 지방행정조직에 대한 ‘실질적인 지원’으로 개정하고, 지방자치단체에 대한 국가의 ‘지방행정조직에 대한 체계적인 지원’ 방안을 다양하게 검토하여 시행령 개정에 반영하여야 할 것이다. 일본의 교부금을 통한 지방자치단체에 대한 예산지원의 내용을 동법 시행령에 반영하는 것도 필요하다고 할 것이다.

또한 이 규정은 후술하는 바와 같이 광역지자체의 소비자분쟁해결을 위한 전담기구인 ‘소비생활센터’의 설치 당시(2003년까지 설치완료) 규정으로 합동근무했던 한국소비자원의 직원파견은 당시 재정경제부 지침³²⁾에 따라 2년 이내

31) 구혜경/강수현, 앞의 논문, 68면.

32) 재정경제부 소비자정책과 41640-153(2003.5.16.)호.

로 정하여 추진되었다. 지자체로부터 철수한 지 15년이 되어가고, 한국소비자원 직원 외에 민간소비자단체의 파견직원 인건비 지원도 안정화된 현재에도 시기적으로 적절한 지 검토할 필요가 있다.

(3) 소비자 전담기구 설치를 광역 단위에서 기초 단위로 확대 필요

소비자기본법은 지자체에 소비자의 불만이나 피해가 신속·공정하게 처리될 수 있도록 관련기구의 설치 등 필요한 조치를 강구할 의무를 지우고 있다. 하지만 동법 시행령 제7조를 통해 ‘광역지자체 한정하여’ 전담기구의 설치 등 필요한 행정조직을 정비하도록 의무를 부담시키고 있는 실정이다. 지역주민편익을 위한 소비자행정을 실현하기 위해서는 기초지자체에 이를 확대 시행하여야 함이 바람직하다.

<표-8> 소비자기본법 상 광역 - 기초 자치단체간 역할 배분 관련 주요 규정

구 분	내 용	광역 지자체	기초 지자체
소비자기본법 제6조 (국가 및 지방자치단체의 책무)	지자체 책무 규정	○	○
동법 제7조 (지방행정조직에 대한 지원)	국가 → 지자체 지원근거	○	○
동법 시행령 제5조 (지방행정조직에 대한 지원)	파견에 드는 경비 지원	○	○
동법 제16조 (소비자분쟁의 해결)	소비자분쟁의 관련 기구 설치 등	○	○
동법 시행령 제7조 (소비자피해구제기구의 설치)	전담기구 설치 등	○ (광역단위 한정)	×

일본의 경우, 소비생활 상담 체제의 공백을 해소하기 위해 상담 창구가 설치되지 않은 자치단체(시정촌)에 지속적으로 지원하여 왔으며, 2018년 4월 기준으로 1,721개 시구정촌에 상담창구가 100% 설치된 것으로 나타났다.³³⁾

따라서 우리나라의 경우, 소비생활 상담의 지역적 공백을 해소하기 위해 기초지자체에도 소비자 전담기구인 소비생활센터를 확대 설치하여야 한다. 한국소비자원의 9개 지원이 대도시에 설치되어있는 점을 감안하면 속히 정책적 결단을 해야 할 때이다. 김시월 외 4인(2018)³⁴⁾은 중앙행정기구에서는 하나의 단위업무

33) 일본 소비자청 홈페이지(<https://www.caa.go.jp>), 「地方消費者行政強化作戦」の推進状況 참고.

34) 김시월/허경욱/조유현/구혜경/강수현, 「소비생활센터의 기초지자체 확대 설치 및 운영방안

를 중심으로 소비자 관련 업무를 추진하고 있지만, 기초지자체에서는 식품, 농산물, 공산품의 유통, 소비자 대상 서비스산업의 등록업무 등 여러 부처에 해당하는 업무를 함께 다루고 있어 오히려 복합 업무들을 하나의 총괄적인 시스템 체제로 개편을 도모할 수 있다는 장점을 제시하고 있으며, 기초지자체 소비생활센터의 확산을 위한 2가지 모델을 자세하게 제시하고 도식화하고 있다.

<표-9> 기초지방자치단체로의 소비자 전담기구 설치 확대 관련 개정안

구 분	현 행*	개 정 안
소비자기본법 시행령 제7조 (2019.10.8. 타법개정법률)	특별시장·광역시장·도지사 또는 특별자치도지사(이하 '시·도지사'라 한다)는 법 제16조제1항에 따라 소비자의 불만이나 피해를 신속·공정하게 처리하기 위하여 전담기구의 설치 등 필요한 행정조직을 정비하여야 한다.	특별시장·광역시장·도지사·특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장(이하 '행정청'이라 한다)은 ...

기초지방자치단체로의 소비자 전담기구의 확대와 함께 광역단위와 기초단위의 역할 구분은 명확히 설정되어야 한다. 광역단위에서는 소비자정책당국(공정거래위원회) 및 유관기관(한국소비자원 등)과 지역센터 연계, 관내 소비자분야 총괄 기획, 프로그램 개발 및 보급, 기초단위 지원, 소비자정책위원회 운영, 사업자 대상 행정처분 등을 중심으로 역할이 정하여지고, 기초단위에서는 지역주민 직접 소비자상담, 소비자교육 및 소비생활 거래 및 안전 정보제공, 건학 운영 등 생활밀착형으로 운영되어야 바람직할 것이다.

5. 소비자행정 현재 조직 및 인력 구성 미흡

소비자행정부서와 소비생활센터는 업무가 구분되어야 한다. 소비생활센터의 설치 당시 지침에는 이를 구분하고자 하였으나 지금은 이 구분이 사실상 모호하다. 소비생활센터가 소속된 팀 단위 조직에서는 담당 팀장(사무관), 일반행정직, 일반임기제 등이 함께 구성이 되어 있으며, 일반임기제를 중심으로 소비생활센터가 운영되고 있다(담당 팀장이 센터장을 겸임).

연구」, 한국소비자정책교육학회 · 공정거래위원회 연구용역보고서, 2018. 참조.

<표-10> 소비생활센터 설치 당시 소비자행정부서와의 역할 구분(지침 내용)

소비자행정부서(소비자보호담당) - 기획 및 권력적 업무 -	소비생활센터 - 비권력적 업무 전담 수행 -
<ul style="list-style-type: none"> •지방소비자보호시책 수립·시행 •지방소비자정책심의위원회 운영 •소비자관련 비영리법인 설립인가 및 감독 •소비자법령 관련 행정처분 (단속, 과태료부과, 리콜권고 및 명령) •인간소비자단체 육성지원 및 등록관리 •지방물가 감시기능 <ul style="list-style-type: none"> - 가격표시제 위반사업자 단속 - 정기적인 가격조사 및 담합·부당인상 감시 	<ul style="list-style-type: none"> •소비자상담 및 피해구제 •소비자 정보수집 및 제공 •소비자·소비자단체·사업자에 대한 소비자 교육 및 홍보 •소비자 분쟁조정 관련 업무 •소비자 종합정보망 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 소비생활센터 인터넷사이트 운영 •위해방지를 위한 물품의 시험·검사 •결함제품에 대한 리콜 필요성 조사 •소비자보호 관련 제도와 정책의 연구와 건의

<출처 : 시도 지방소비생활센터 설치 보장 지침 시달(행정자치부 자치제도와 12200-606 (2002. 10.15.)호)>

일반행정직과 일반임기제의 업무 분장에 있어서는 대체로 일반행정직의 경우 규제행정과 일반행정 영역을 담당하고 일반임기제의 경우 지원행정과 조정행정 영역을 담당하고 있는 것으로 나타났다. 하지만, 일부 시·도의 경우 일반임기제가 규제행정, 일반행정 사무 등을 담당하는 경우가 있어 사실상 역할구분이 모호한 실정이다.³⁵⁾

현재 소비생활센터가 비권력적 업무인 지원행정 중심으로 운영하고는 있지만 시도마다 상이하고 일부 시도에서는 소비생활센터에서 지원행정 외에 기획 및 권력적 업무까지를 수행하고 있어서, 본 논문에서는 소비생활센터를 중심으로 하는 지방소비자행정조직에 대하여 서술하고자 한다.

법제를 개정함과 아울러 소비자행정을 활성화하기 위해 가장 시급하게 해결해야 할 과제가 지방소비자행정의 조직 정비 및 인력의 보강이다. 현재 소비자행정은 소비자기본법에 근거한 전담기구로 설치 운영하고 있는 소비생활센터를 중심으로 발현되고 있다. 광역단위 지자체는 소비생활센터를 중심으로 지역에 맞는 특수한 시책들을 마련하는 등 소비자행정을 실효성 있게 추진하기 위해 나름대로 노력하고 있다. 하지만 소비생활센터 개소 당시 주어진 조직 및 인력구조에 별다른 변화 없이 현재에 이르고 있다.³⁶⁾

35) 지광석/곽윤영, 「지역소비자보호와 거버넌스 활성화 방안 연구」(정책연구14-07), 한국소비자원, 2014, 52면.

36) 2008년 2월 당시 제경부로부터 소비자업무를 공정위로 이관 받은 후 오랜 공백 끝에 지방소비자행정 활성화를 위해 2015년 9월 '정책권고'라는 방식으로 광역 지자체에 공문으로 시달한 바가 있다. 당시 정책권고 내용은 크게 두 가지인데, 첫째는 소비자 행정 관련 물적·인적 기반 확충이고, 둘째는 소비자행정의 특성을 고려한 소비자행정 추진체계 마

우선 조직형태를 살펴보면 소비생활센터는 경제부서인 과(課) 단위 산하 통상 팀 또는 계(係) 단위에 소속되어 있다. 그러다보니 광역지방자치단체의 산하기관이거나 직속기관의 형태가 아니라 소비자기본법상 광역자치단체장에게 설치 의무로 부과된 단순한 행정기구 정도에 불과하다. 심지어는 조직도에도 나타나지 않는 조직으로 내부에서도 존재를 모르는 경우가 아직도 있다. 조직도에 나타나는 형태로 반드시 개선이 선행되어야 한다.

<표-11> 광역 17개 지방자치단체 소속 소비생활센터 운영현황(2019.11.20.현재)

(단위 : 명)

시·도 구분		센 터 소 속 부 서 명		센 터 명	지자체 직접 운영	공무원수*		파견자 **
						겸임 센터장	전임 임기제	
특 별 시 · 광 역 시	서울	공정경제담당관	소비자보호팀	소비생활센터 전자상거래센터	○	1	2	1
	부산	소상공인지원담당관	소비자공정 거래팀	소비생활센터	○	1	1	1
	대구	민생경제과	공정경제팀	소비생활센터	○	1	1	0
	인천	일자리경제과	소비자물가담당	소비생활센터	○	1	1	0
	광주	민생경제과	소비자보호담당	소비생활센터	○	1	0	1
	대전	일자리 노동경제과	소상공인팀	소비생활센터	○	1	0	1
	울산	중소벤처기업과	유통소비담당	소비자보호센터	○	1	1	1
	세종	경제정책과	경제정책담당	-	-	-	-	-
광 역 도 · 특 별 자 치 도	경기	공정소비자과	소비자권익팀	소비자정보센터	○	1	3	1
	강원	경제진흥과	유통소비담당	소비생활센터	○	1	1	1
	충북	경제기업과	생활경제팀	소비생활센터	○	1	1	1
	충남	경제정책과	소비자보호팀	소비생활센터	○	1	1	1
	전북	일자리정책관	소상공인팀	소비생활센터	○	1	1	1
	전남	혁신경제과	혁신성장팀	소비생활센터	○	1	1	1
	경북	사회적경제과	사회적경제정책 팀	소비자행복센터	○	1	1	1
	경남	경제기업정책과	경제정책담당	소비생활센터	○	1	1	1
	제주	경제정책과	경제정책팀	소비생활센터	○	1	1	1

* 파견근무자를 제외한 소비생활센터를 담당하고 있는 공무원만을 의미, 특수거래 담당자 또는 공무원 제외

** 국비로 인건비를 지원받는 민간단체 소속 파견자를 의미(각 지자체 홈페이지 참조).

런이다. 관련 공문에서도 소비자행정 관련 예산 및 인력부족은 지자체 소비자행정 활성화
를 제약하는 근본적인 원인으로 지적하고 있다.

소비생활센터를 구성하고 있는 인력구성을 보면 센터장(겸임사무관), 센터 담당자인 임기제 공무원, 상담지원인력으로는 민간단체 파견근무자, 시도에 따라 무기계약자(공무직근로자) 등으로 이루어진다. 인력 구조가 일반적이 없는 임시기구적인 인력구성으로 되어 있음을 확인할 수 있다. 정규직 공무원이 아닌 것은 아니나, 소비자 업무 추진에 있어 집중적으로 추진될 수 있는 구조 또한 아니다.

특히 소비생활센터의 센터장은 일반행정직 팀장이 겸임하고 있는 방식이다. 지자체에서 가장 기본적인 단위가 과(科)이지만 팀 또는 계(係) 단위조차도 마련되지 않아 소비자 독립적인 업무를 수행하기 어려운 구조이다. 더구나 겸임 센터장은 자주 바뀌다보니 소비자 업무의 독립성과 정책의 지속가능성이 보장되지 않기 때문에 센터장은 독립성을 보장하기 위해 전문적으로 일을 추진할 수 있는 사람으로 운영되어야 한다.

<표-12> 소비생활센터 인력 구성 개선안

기 존	개선안
센터장 (일반행정직 겸임)	센터장 (전문직 외부인력 개방)
임기제공무원 (센터 담당자)	임기제공무원 → 임기제, 별정직, 일반직 확대 인원 보강
민간단체 파견근무자	지자체 소속 직원 전환
(필요시) 공무직 근로자 등	(필요시) 공무직 근로자 등

현재 센터를 담당하고 있는 임기제 공무원의 경우 총괄담당자의 역할을 수행하고 있다. 통상 임기제공무원은 전문지식이나 전문기술 등이 요구되는 업무를 담당하도록 일정기간 동안 임기를 정하여 일반직으로 임용하는 공무원의 신분을 갖고 있는데, 소비자권익증진이란 업무가 일정기간 동안 한시적으로 운영되는 업무가 아닌 만큼 안정적으로 지속가능하게 소비자업무가 추진될 수 있도록, 담당인력의 신분을 개선할 필요가 있다. 이는 내부적으로 임기제공무원을 보는 시각에서 기존 일반직의 승진 방해요인이라는 부정적인 인식도 일부 존재하고 있고, 소비생활센터의 행정 업무가 일반행정직의 업무와는 성격이 많이 달라 향후에는 소비자행정부서와 소비생활센터를 분리 독립시켜 전문화된 조직으로 운영하는 것도 좋은 방안이 될 수 있다. 이와 함께 광역 지자체가 직접 운영하는 방식 외에 민간에 위탁 운영도 고려해볼 만하다.

그리고 앞서 서술한 바와 같이 민간단체에서 광역 지자체로 파견되어 온 근

무자(민간단체 파견근무자)와 같은 합동근무방식은 개선되어야 한다. 광역 지자체에서 소비생활센터를 설치할 당시 한국소비자원 직원 및 민간소비자단체 직원을 파견 받아 합동근무하게 한 것이 지금까지 이어져 오고 있는 것인데, 이는 설치 당시 전문가의 지원을 받아 운영하도록 하고자 한 것으로 15년 정도가 지난 지금으로서는 개선되어야 바람직하다.

개선하여야 할 이유로는 먼저 초기 모델로서 현재에는 적합하지 않다. 그리고 지금의 국비로 인건비를 지원하는 파견근무 방식은 파견자의 원래 소속 단체의 근무자와의 임금 격차³⁷⁾로 인한 위화감을 그대로 남기고 있어, 특히 지방의 소비자단체에서는 임금 격차가 더욱 커서 기존 단체 근무자의 사기를 떨어뜨릴 뿐만 아니라 지역적 차원의 민관협력 거버넌스를 방해하는 요인으로 작용하기도 한다. 파견근무자의 역할을 존중하여 이를 광역 지자체 고유인력으로 전환하여 행정자립을 도모할 필요가 있다.

6. 소비자행정 예산 미흡

광역 지방자치단체의 소비자행정 예산 평균(2017년 기준)은 약 2억 2천 9백 만원이며 지역간 편차가 큰 것으로 나타났다. 인구 만 명당 소비자행정 예산액은 서울 113만원, 인천 115만원인데 비해 충남 29만원, 전남 33만원 등 큰 격차를 보이고 있다.³⁸⁾

이를 다시 광역 지방자치단체 총 예산 대비 규모로 보면 아래 표와 같다. 2017년에 비해 다소 증액되긴 하였으나, 광역 단위 지방자치단체 소비자행정 예산은 평균적으로 세출예산 대비 0.004% 수준으로 지역주민을 위한 양질의 공공서비스를 제공하기에는 턱없이 부족한 실정이다.

<표-13> 지방자치단체 소비자행정 예산현황

(단위: 백만원)

지역	소비자행정 부서명		세출예산(본예산)	소비자관련예산
구분	평균값		8,267,506.75	329.19
서울	공정경제과	소비자보호팀	31,814,065	1,242

37) 국비로 지원하는 민간단체 파견근무자의 인건비는 연간 27,812,000원(2019년)이며, 시도별로 근무수당을 별도로 지급하고 있는 경우가 많다.

38) 손지연/강하영, 「지역 소비자행정 현황 분석 및 과제 연구」, 한국소비자원, 2018, 77면이하 참조.

부산	사회적경제과	소비자경제팀	10,792,663	1,017
대구	경제정책과	경제산업분석팀	5,697,200	145
인천	일자리경제과	소비자물가담당	6,509,348	626
광주	민생경제과	소비자보호담당	4,513,800	193
대전	경제정책과	생활경제담당	3,488,734	201
울산	기업육성과	유통소비담당	3,917,129	103
경기	공정소비자과	공정경제기획팀	21,682,331	654
강원	경제진흥과	유통소비담당	4,727,826	115
충북	경제기업과	생활경제팀	3,868,482	140
충남	경제정책과	소비자보호팀	5,173,500	75
전북	일자리경제정책관	소상공인팀	5,130,144	175
전남	혁신경제과	혁신성장팀	6,750,824	100
경북	사회적경제과	사회적경제정책팀	6,751,100	285
경남	경제정책과	경제정책담당	7,279,761	110
제주	경제정책과	경제정책팀	4,183,201	86

주) 2018년 본예산 세출예산서 기준, 각 지자체 홈페이지 공개정보 참조, 김시월 외(2018)자료에 평균값 추가

일본의 경우, 지방소비자행정 활성화 기금에서 지방소비자행정 강화 교부금³⁹⁾에 이르기까지 도도부현 및 시정촌 등의 소비자행정 강화 및 추진을 위해 필요한 경비를 교부하고, 국가로서 대응해야 할 중요한 소비자정책에 대한 대처를 시작으로 소비생활 상담체제의 정비·충실과 소비자문제 해결능력이 높은 지역사회 만들기 등의 활동을 지원하고 있다.⁴⁰⁾

지방자치단체의 인식 전환을 통해 스스로 예산을 확보함과 동시에 국가에서도 지방정부를 위한 기금 및 교부금 등의 예산 지원이 반드시 동반되어야 한다. 지방자치단체는 지역주민의 소비자권리가 보장될 수 있도록, 기업(사업자)과의 상생이 실현될 수 있도록 필요한 자치법규와 행정조직을 갖추고 여러 업무를 수행하고 있으며, 지원기관이면서 규제기관이기도 하다. 소비자의 역량이 강화되고 새로운 소비문화를 형성해 감에 있어 필요한 지원과 직접적인 규제 업무뿐만 아니라 중앙정부의 위임 업무까지 집행함에 있어 필요한 적절한 예

39) ‘지방소비자행정 활성화 기금’ : 2008년 150억엔을 시작으로 2014년 당초 예산까지 총 363.1억엔 조성(지자체 소비자행정 예산의 2분의 1 이내), ‘지방소비자행정 추진 교부금’ : 2014년 추경 예산부터 당해 연도 교부금으로 전환하여 2017년까지 총 176.4억엔 조성, ‘지방소비자행정 강화 교부금’ : 지자체의 국가소비자정책 추진 및 국가정책 추진 대응 강화를 위해 2018년 24억엔(지광석, 2019).

40) 지광석, 위의 논문, 3면.

산은 확보됨이 마땅하다.

IV. 결론

지역 주민이 어디에 살더라도 소비생활과 관련하여 질 높은 행정서비스를 제공받을 수 있도록 하는 것은 지방자치단체의 시대적 책무라고 할 것이다. 현재 소비자기본법 상 광역단위 지자체에만 소비자 전담기구를 설치하도록 규정하고 있고, 한국소비자원도 지역 소비자의 피해구제 등을 위해 9개 대도시에 소재하여 지방지원을 두고 있어 대도시형태로 편중되어 있다. 국민 모두가 양질의 소비자행정 서비스를 이용함에 있어서는 지역적으로 공백을 해소하여야 한다.

현재 광역단위 지방자치단체에만 설치되어 있는 소비자 전담기구인 소비생활센터가 있지만, 15년 전 설치 당시 인프라와 구성 등이 거의 변화 없이 현재에 이르고 있어, 현대사회를 살아가는 국민 소비자의 필요를 채워주는 양질의 공공서비스가 지속적으로 개발되지 못하고 있는 실정이다. 지역주민의 소비생활 불만에 대한 신속한 처리뿐만 아니라 소비생활 전반에 걸쳐 지역 소비자의 복리를 증진시키는 모든 영역에서 정책화할 수 있다.

광역지방자치단체의 소비자행정 활성화의 장애요인은 많이 있겠지만, 그 중 주요한 첫 번째는 지방자치단체의 소비자행정 중요도 인식 부족이다. 지방자치단체장, 청내 간부진, 지방의회의원 모두 관심도가 높지 않은 것은 기업프렌들리 기조의 영향도 매우 크지만 소비자 업무를 단순한 민원 정도로 인식하는 것이 작용하고 있다. 단순히 소비자를 ‘보호’하는 것에 그치고 있고, 그러다보니 지역 내 기업활동에 방해가 될 수 있다는 인식 또한 자리잡고 있는 것이다. 따라서 소비자행정의 기능을 제대로 인식함으로써 조직개편 등을 통해 지자체 내에서 활성화할 동기를 찾는 것이 필요하다.

두 번째는 그간 지방소비자행정의 법적 기반이 되어 왔던 지방자치법에 관한 내용이다. 앞서 서술한 지자체 내부의 인식을 만든 배경이기도 한 지방자치법은 오랜 시간동안 개정이 없었던 사무구분에서 소비자보호 사무는 기존 농림·상공업 등 산업진흥에 관한 사무에서 주민의 복지증진에 관한 사무로 재확정하여야 하며, 지방자치법의 사무 내용 및 소비자기본법과 상충되는 부분에 대해서도 현행화하여 개정하여야 한다.

세 번째 역시 지방소비자행정의 주요한 법적 기반인 소비자기본법이 설정한 한계들이다. 소비생활센터의 설치 목적 및 기능을 현실에 맞게 개정하여야 하고, 지방자치단체 스스로 활성화를 위한 노력이 중요하지만 지방소비자를 위한 중앙정부의 다양한 지원이 가능하도록 개정하여야 할 것이다. 또한 광역단위에 한정하여 설치하도록 규정한 소비자 전담기구도 기초단위 지방자치단체로 확대 운영하여 지역 주민에 대한 양질의 공공서비스를 촘촘히 만들어 가야 할 것이다.

마지막으로 법제를 개정함과 아울러 시급하게 해결해야 할 과제가 지방소비자행정의 조직정비와 인력의 보강이다. 광역단위 소비생활센터가 지자체 조직도에도 나타나지 않고, 인적 구성도 지속가능성이 보장되지 않아, 행정영역별로 전문적으로 추진하기 어려운 환경을 가지고 있다. 지자체별로 추진하는 조직진단이 아니라 소비자분야에서 전국적으로 제대로 된 조직진단이 이루어져야 할 것이다. 또한 이 모든 것들을 실효성 있게 뒷받침해 주는 것이 바로 재정의 지원이다. 지방분권시대에 소비자주권이 지역 곳곳에서 실현될 수 있도록 일본의 지방소비자행정 활성화 기금(교부금)과 같은 예산확보방안 검토 등을 논의할 수 있는 T/F를 설치·운영을 제안한다. 또한 일본 소비자청의 경우처럼 지역주민을 위한 양질의 소비자행정서비스를 제공하기 위해 지방의 자주성과 독자성을 확보하면서 지속적인 재정확보를 통해 지역의 안정적인 활동을 국가가 적극적으로 지원해야 할 것이다.

부가적으로 지방소비자행정은 소비자의 선택권 보장, 지역 현장의 소비패턴 변화의 지속적인 관찰, 이와 함께 시기적절한 소비자의 역량 강화에 포커스를 맞춰가야 할 필요가 있다. 이렇듯 소비자권익증진이라는 지역주민이 소비자로서의 삶의 질을 높이는 주요한 가치실현과 더불어 ‘지역’이라는 공동체 인식 속에서 지역민과의 조화, 특히 사업자의 경영활동에 기여하는 등 사업자(기업)와의 동반성장도 주요한 정책방향이 되어야 한다.

[참고문헌]

- 강성진, 「일본의 지방소비자행정체계에 관한 소고」, 한국소비자원, 1996.
- 강성진/이득연, 「소비자정책 기본계획 수립전략」, 한국소비자원, 2007.
- 강성진, 「지방소비자행정 시책 활성화 방안 연구」(정책연구08-05), 한국소비자원, 2008.
- 강성진, 「지방자치단체의 소비자조례 정비방안 연구」, 한국소비자원, 2009.
- 강성진, 「2012년 지방소비자행정 현황 조사」(정책연구12-06), 한국소비자원, 2012.
- 강수현, 「지역소비생활센터 운영활성화를 통한 소비자주권의 실질화 도모」, 공정거래위원회 창립 30주년 공동학술심포지엄 자료집, 2011.
- 구혜경/강수현, “지역 소비자행정 강화를 위한 소비생활센터 활성화 방안 고찰 - 유사 지역 센터 현황과 비교를 중심으로”, 「소비자정책교육연구」제14권 제1호, 한국소비자정책교육학회, 2018.
- 김성숙/조유현, “유럽의 지방소비자정책 추진체계 고찰 : 독일과 영국을 중심으로”, 「소비자정책교육연구」, 한국소비자정책교육학회, 2017.
- 김시월/이현진, “일본 지방소비자행정의 현황과 시사점”, 「소비자정책교육연구」, 한국소비자정책교육학회, 2017.
- 김시월/허경옥/조유현/구혜경/강수현, 「소비생활센터의 기초지자체 확대 설치 및 운영방안 연구」, 한국소비자정책교육학회 · 공정거래위원회 연구용역보고서, 2018.
- 김정희, “지방자치단체의 소비자행정 실태와 개선방안”, 「한국지방자치연구」, 대한지방자치학회 제20권 제4호, 2019.
- 문태현/이진숙, 「일본의 소비자정책추진체계 개편 동향 및 시사점」, 한국소비자원, 2008.
- 민현선, “지자체 소비자행정 평가의 의미와 지방소비자행정 활성화를 위한 향후과제”, 「소비자정책교육연구」, 한국소비자정책교육학회, 2008.
- 백병성, 「지방소비자행정의 정착방안에 관한 연구」, 한국소비자보호원, 2001.
- 백병성, 「지방소비생활센터 운영체계화 방안 연구」, 한국소비자보호원, 2004.
- 손지연/강하영, 「지역 소비자행정 현황 분석 및 과제 연구」, 한국소비자원, 2018.
- 송순영/백병성/송민수/이득연, 「소비자정책 기본계획 수립방안 연구」, 한국소비자원, 2010.
- 여정성, “지방자치단체의 소비자보호 현황과 활성화 방안”, 「소비자학연구」, 한국소비자학회, 1998.

- 유두련, 「지방소비자행정 현황과 활성화방안, 소비자정책 기본계획 수립방안 연구 (전문가포럼자료 4)」, 한국소비자원, 2010.
- 이진숙, 「최근 일본의 소비자행정체계 변화」, 한국소비자원, 2008.
- 이현진, “일본 소비자정책의 전환과 지방 소비자행정의 동향”, 「한국가정관리학회 지」, 한국가정관리학회 제24권 4호, 2006.
- 전정환, “지방정부의 소비자행정체계에 대한 평가”, 「한국거버넌스학회보」, 한국거버넌스학회, 2007.
- 지광석/곽윤영, 「지역소비자보호와 거버넌스 활성화 방안 연구」(정책연구14-07), 한국소비자원, 2014.
- 지광석/장호석, 「지역소비자행정 성과측정 방안 연구」(정책연구15-11), 한국소비자원, 2015.
- 지광석/하현상, “소비자행정에서 지방자치단체의 역할에 관한 연구:지방소비자행정의 법제와 현실의 괴리”, 「지방정부연구」 제19권 제1호. 2015.
- 지광석, 「일본 지방소비자정책의 추진 현황과 시사점」(소비자정책동향 제97호), 한국소비자원, 2019.
- 허경옥/이현진/지영애, “지방자치단체 소비생활센터의 운영현황 및 발전방안연구”, 「소비자정책교육연구」제4권 제4호, 한국소비자정책교육학회, 2008.

日本 消費者廳 홈페이지 www.caa.go.jp

공정거래위원회 홈페이지 www.ftc.go.kr

공정거래위원회 보도자료 : 2008.10.6., 2012.1.3. 2015.1.6. 2018.1.10.

소비자정책동향(공정거래위원회) 참고.

한국소비자원 홈페이지 www.kca.go.kr

온나라정책연구 <http://prism.go.kr>

각 광역지방자치단체 홈페이지

[Abstract]

An Analysis of the Major Obstacle Factors to Promote
the Consumer Administration of Regional Local Governments

- Focus on the Revision of the Local Autonomy Act and
the Framework Act on Consumers -

Kang, Su-Hyeon*

It is time for a full review of the consumer administration system to prepare for the era of decentralization of consumer sovereignty, improve the quality of life of local residents, and strengthen the local government's ability to respond to consumer problems.

Through on-site experience, I'm trying to find out explore ways to develop local consumer administration by analyzing major obstacle factors to vitalizing consumer administration of local governments.

There are many factors, but I focus on areas that need to be resolved first, local governments' own recognition problems, legal issues (Local Autonomy Act and Framework Act on Consumers), and system issues (organizations, manpower, budgets). In particular, it is necessary to revise the Local Autonomy Act and the Framework Act on Consumers, which have served as the legal basis for local consumer administration, to suit reality. I hope that high-quality public services can be realized from the perspective of demand all over the region.

Keywords : Local Consumer Administration, Local Government Consumer
Administration, Consumer Life Center, Local Autonomy Act,
Framework Act on Consumers

* Province of Gyeongsangbuk-Do, Ph.D in Consumer Law, Andong National Univ. adjunct Professor.