

현대사회와 소비자

7강. 소비자 문제의 특성과 해결

2017. 06. 07

Made by Stephanie, Jeon

잼의 종류에 따른 판매비율 조사

컬럼비아대 시나 이엔나,
 스탠포드대 마크 래퍼 교수팀 공동연구
 Journal of Personality and Social Psychology(2000)



출처: 세리씨이오(SERI C.E.O.)

위의 사례와 같이 소비자에게 많은 정보와 대안이 존재하게 되면 소비자는 선택에 있어서 어려움을 겪게 된다. 이처럼 가용 정보의 양이 인간의 처리 능력을 초과할 때, 즉 너무 많은 정보가 주입 될 때 발생하는 현상을 일컫는 말로, 사업자가 제공하는 너무 많은 정보로 인해 유용한 정보를 걸러내는데 어려움을 겪게 되어 소비자가 선택에 어려움을 가지게 될 수 있다. 이를 무엇이라 하는가?

1

2

생각해보기

3

4

5



“한국 떠나라” 옥시 불매 운동
반응 왔다



사진=온라인커뮤니티

1. 소비자 문제의 이해

소비자문제란?

- 소비자가 소비생활을 위해 재화나 서비스를 구입, 사용, 처분하는 과정에서 불만족을 야기하는 것으로 소비자의 피해, 소비자의 불이익

소비자 문제의 특성

보편적 발생

피해의 광범위한 파급

피해원인 규범의 곤란성

당사자 간 지위 불평등성에 기인

피해의 심각성

경제적 효율로 인한 문제회피의 심각성

1

2

3

지금은 수업 중...

4

5

1. 소비자 문제의 이해

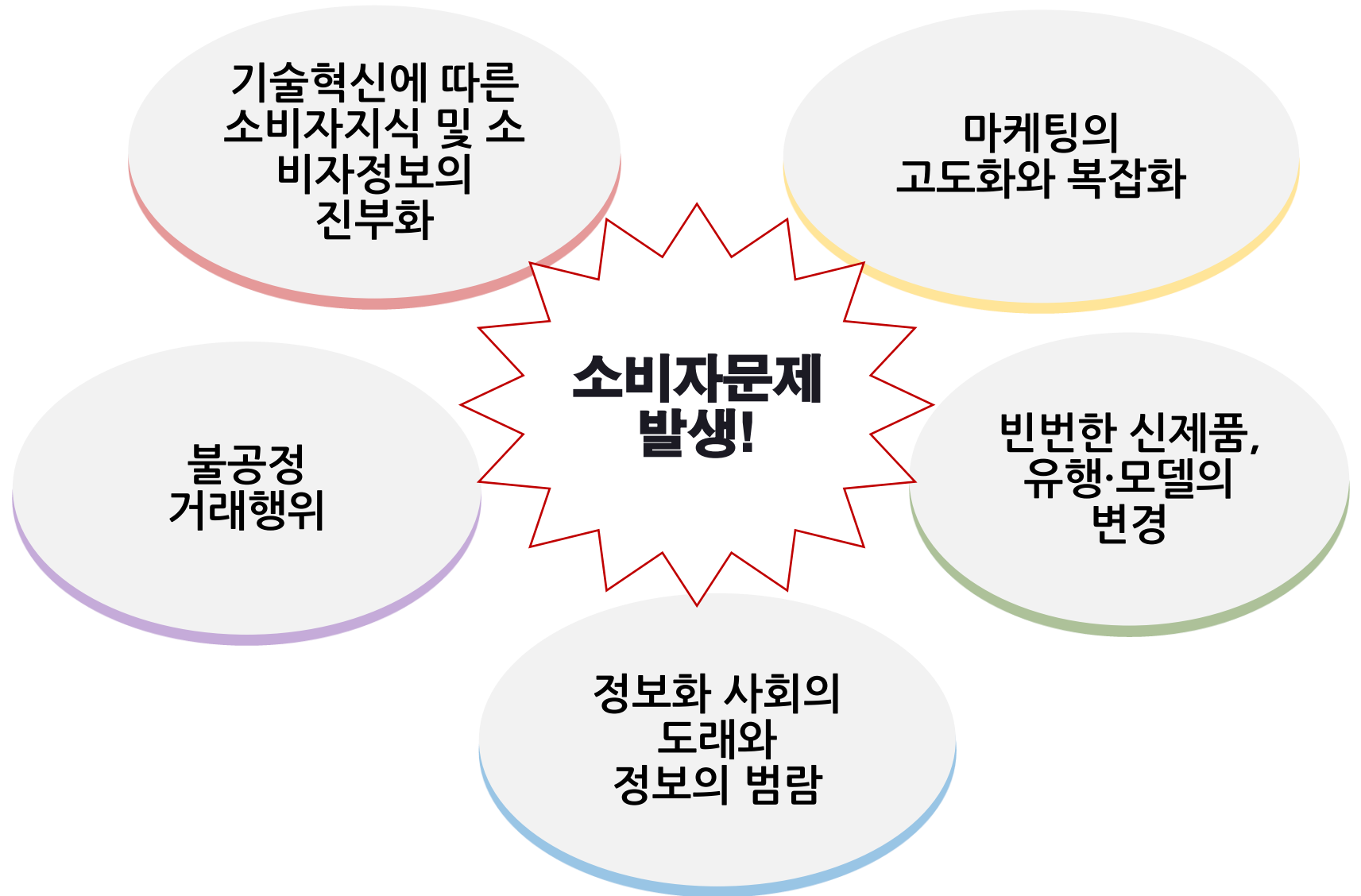
1

2

3 지금은 수업 중...

4

5



2. 소비자 문제의 유형

1

2

3 지금은 수업 중...

4

5

광고문제

유형	내용
허위·과장 표시 및 광고	<ul style="list-style-type: none"> 사실과 다르게 표시·광고하거나 사실을 지나치게 부풀려 표시·광고
기만적인 표시·광고	<ul style="list-style-type: none"> 사실을 은폐하거나 기만적인 방법으로 소비자를 속이거나 속일 우려가 있는 표시·광고
부당한 비교 표시·광고	<ul style="list-style-type: none"> 비교대상을 명시하지 않거나 객관적으로 인정된 근거 없이 자기의 것이 경쟁사업자의 것에 비하여 우량 또는 유리하다고 하거나, 자기의 것을 경쟁 사업자의 것과 비교함에 있어서 자기 것의 유리한 부분만을 비교한 표시·광고
비방 표시·광고	<ul style="list-style-type: none"> 경쟁사업자의 것에 비하여 객관적으로 인정된 근거 없는 내용으로 비방하거나 불리한 사실만을 들어 비방하는 표시·광고



2. 소비자 문제의 유형

1

2

3 지금은 수업 중...

4

5

정보문제

- 정보가 충분하지 않거나 정확하지 않고, 구매 시 즉시 이용할 수 있는 자료가 없음
- 소비자들은 시간제약으로 인한 필요한 모든 정보의 탐색이 불가능하며, 탐색한 정보의 정확성에 대한 판단능력이 부족함

2013~15년 1·2차 피해조사 신고자가 사용한 가습기 살균제

	성분	단일제품 사용 사망	사망	사상
RB코리아 '옥시싹싹'	PHMG	59	78	236
롯데마트 '와이즐렉'	PHMG	5	15	46
애경 '가습기메이트'	CMIT/ MIT	5	13	43
버터플라이이펙스 '세퓨'	PGH	14	14	30
홈플러스 '홈플러스'	PHMG	3	6	29
뉴트리아 '앤워드'		-	-	10
이마트PB '이플러스'	CMIT/ MIT	-	-	9
코스트코 '가습기클린업'	PHMG	-	-	9
아토세이프 '아토오가닉'		-	-	4
GS리테일PB '함박웃음'	CMIT/ MIT	-	-	3
다이소PB '산도깨비'	CMIT/ MIT	-	-	3
에이엔씨아이 '하이지어'		-	-	1

※2013년 4월 현재 332건 피해 사례 연구 결과. 이후 피해 사례 추가 발견됨

※서울대 보건대학원 직업환경건강연구실 조사

(자료: 환경보건시민센터)

2. 소비자 문제의 유형

1

2

3 지금은 수업 중...

4

5

가격문제

- 제품이나 서비스의 가격이 과연 합리적인가?
- 제품이나 서비스가 복잡해질수록, 자주 구매하지 않는 제품일 때, 품질에 비해 가격이 부당하게 높은 경우, 한 시점에서 똑같은 제품의 가격을 비교하지 않은 경우 발생

품질문제

- 제품이나 서비스가 구매하려는 의도를 충분히 만족시켜 주고 있는가?
- 비전문가인 소비자로서 품질에 대해 모두 알기 어려우며, 구매후 경험하거나 상품연한이 긴 제품의 경우 거래 이후에 생기는 품질문제를 대체하기 어려움

2. 소비자 문제의 유형

1

2

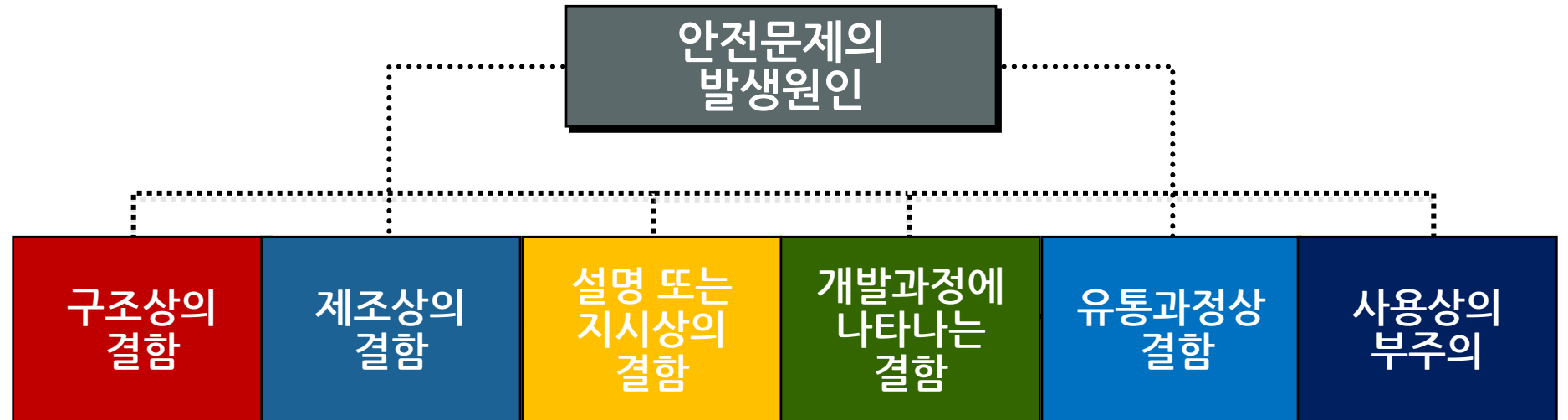
3 지금은 수업 중...

4

5

안전문제

- **소비자안전** : 위해가 전혀 없는 상태가 아니라, 위해는 존재하더라도 소비자가 노력함으로써 위해의 발생을 피할 수 있거나 또는 위해 보다는 이득이 더 많기 때문에 받아들여질 수 있는 수준의 위험을 의미
- 식품, 의약품뿐만 아니라 공산품에서도 심각하며, 무역개방화에 따라 수입품의 안전문제도 계속해서 증가하고 있음



2. 소비자 문제의 유형

1

2

3 지금은 수업 중...

4

5

제조물책임법(Product Liability)

- 통상 갖추어야 할 안정성이 결여된, 결함 있는 제조물로 인해 소비자에게 손해를 입혔을 경우 그 피해를 구제해 주는 제도

(2002. 7. 1. 시행)

- 제품의 결함으로 인하여 소비자 또는 사용자에게 손해를 입혔을 경우 소비자나 사용자가 제품의 결함과 손해의 인과관계만을 입증할 수 있다면 손해배상을 요구할 수 있음

제조물책임법의 성립요건

- ▶ 설계결함(Design Defect)
- ▶ 제조결함(Manufacturing Defect)
- ▶ 경고결함(Failure to Warn or instruct)

- ▶ 결함의 존재와 피해자의 피해발생 간의 필연적인 관계가 증명되어야 함
- ▶ 육체적인 피해(Physical injury)
- ▶ 재산상의 손해(Property Loss)

보상의 책임의무

제조사, 판매자 등 그 제품의 제조, 유통 판매과정에 참여한 자가 부담하며 민사법적 손해배상 책임

2. 소비자 문제의 유형

거래상의 문제

- 어떤 행위가 부당거래 행위라고 단정하는 것은 쉽지 않지만 특히 할부거래, 방문판매, 전자상거래, 모바일상거래 등 거래에서 이러한 문제가 많이 발생하고 있음
- 전자상거래상의 소비자 피해, 부당한 계약체결, 대금의 미환불, 해약거절, 일방적 계약조건의 변경 등이 있음

국제거래 소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr/>)

The screenshot shows the homepage of the International Consumer Portal. The browser address bar displays <http://crossborder.kca.go.kr/main.do>. The website header includes language options for KOREAN, ENGLISH, and CHINESE, along with navigation links for HOME and SITEMAP. The main content area features the portal's logo, a search bar with the text "인기검색어: 직구, 해외구매, 통관, 관세, 병행수입", and buttons for "1372 소비자상담센터" and "한국소비자원". A horizontal menu lists categories: "불만제기 절차 안내", "국제거래 피해사례", "국제거래 정보", and "관세·통관 정보". The footer contains a teal icon of a bell, a blue banner with the text "Provides useful information for cross border", and a "통계 자료" section with a "국가별" dropdown menu.

1

2

3 지금은 수업 중...

4

5

1

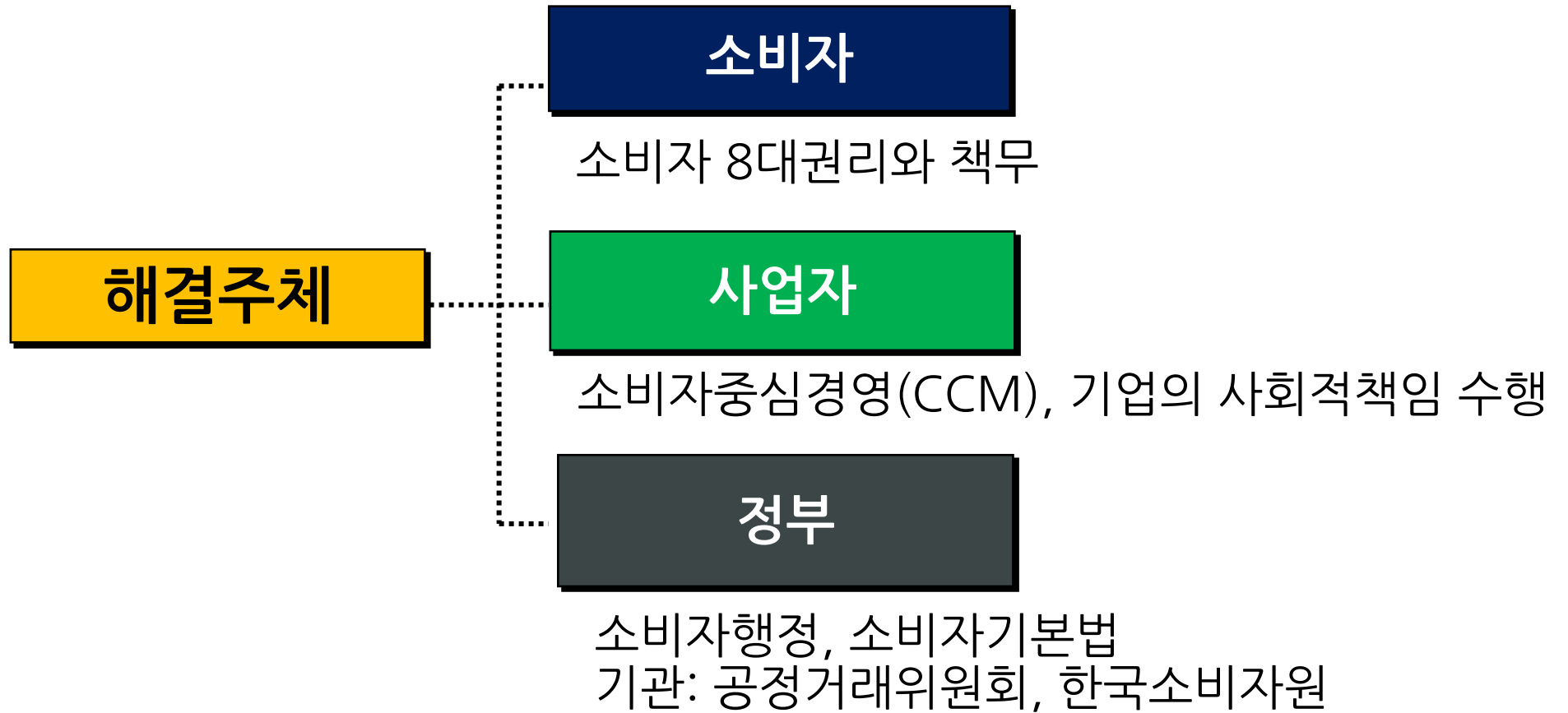
2

3 지금은 수업 중...

4

5

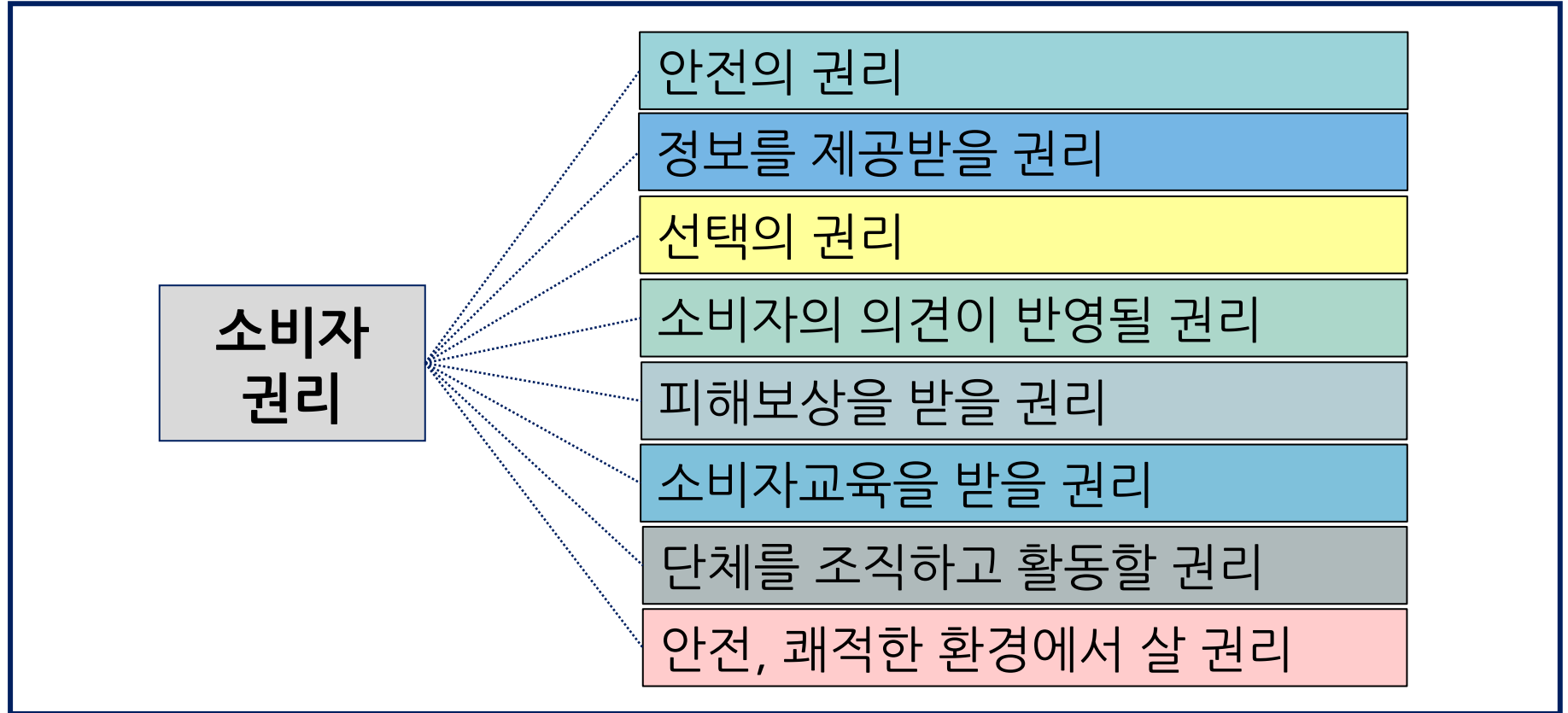
3. 소비자문제의 해결주체



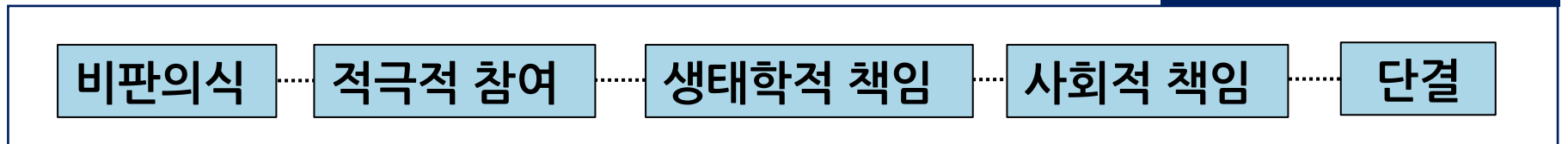
3. 소비자문제의 해결주체: 소비자

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

지금은 수업 중...



소비자책임



3. 소비자문제의 해결주체: 사업자

1

2

3 지금은 수업 중...

4

5

소비자문제에 대한 기업의 자세

촉진요인으로 생각하는 기업

- 소비자문제가 기업에 있어서 마이너스 요인이라는 것을 적극적 부정
- 기업의 자세 및 마케팅 전략을 소비자의 욕구와 만족에 합치시키려 노력

자극요인으로 생각하는 기업

- 소비자불만은 기업활동에 자극을 주어 활성화에 도움이 된다는 사고
- 소비자불만이나 문의를 귀중한 정보라고 인식

저해요인으로 생각하는 기업

- 소비자불만호소를 기업활동의 저해요인으로 생각하는 사고
- 소비자의 불만이나 문의를 대충 처리

3. 소비자문제의 해결주체: 사업자

1
2
3
4
5

지금은 수업 중...

소비자중심경영(Consumer-centered Management, CCM)

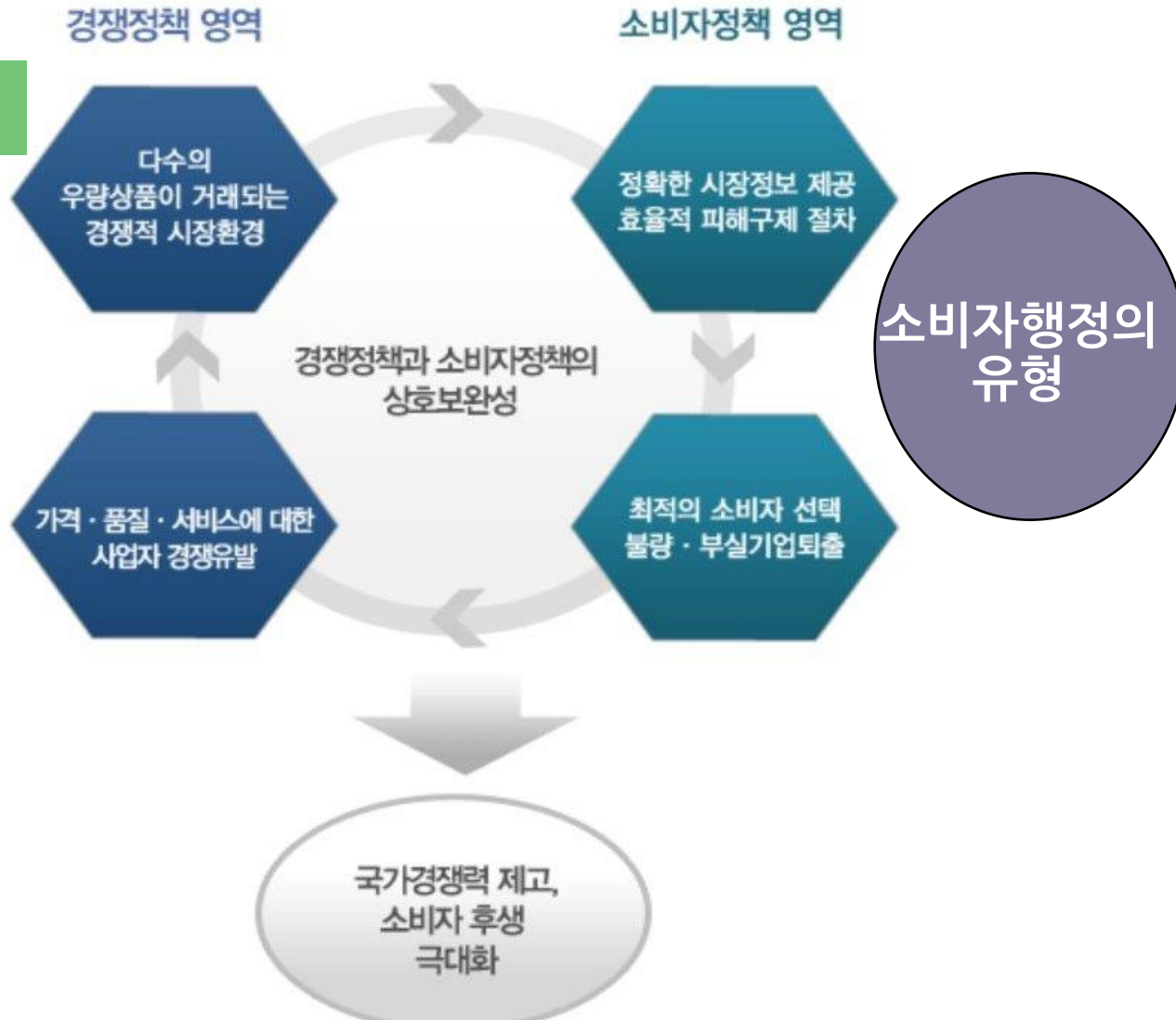
- 기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 관점에서, 소비자중심으로 재구성하고 관련 경영활동을 지속적으로 개선하고 있는지 (리더십, 소비자중심경영체계, 소비자정보시스템, 소비자불만관리프로세스, 성과관리) 를 평가하여 인증하는 제도



3. 소비자문제의 해결주체: 정부

1
2
3
4
5

지금은 수업 중...



규제행정

- 기업에 대하여 지켜야 할 사항을 규정해 놓고 이를 준수하도록 지도, 권고하며 위반하는 행위를 적발하여 공표나 처벌의 방법을 통해서 규제해 나가는 것

지원행정

- 소비자피해를 미연에 방지하고 또한 피해로부터 소비자의 구제를 촉구하는 행정체제
- 계몽활동 및 교육의 추진, 시험·검사시설의 설치·운영, 소비자불만 처리를 위한 기구의 정비, 소비자단체 활동지원

출처: 공정거래위원회 홈페이지(2016.03. 현재)

1

2

3 지금은 수업 중...

4

5

3. 소비자문제의 해결주체: 정부

소비자기본법

- 형식적 의의에 있어서 우리나라 최초의 법으로, 1980년 ‘소비자보호법’으로 제정되었으며, 1982년 시행령이 제정되어 이때부터 시행되기 시작함
- 소비자욕구에 보다 능동적으로 대처, 소비자보호업무를 보다 효율적으로 추진하기 위해 여러 차례의 개정 후, 2006년 9월 소비자기본법으로 재탄생
- 2011년 5월 일부 개정된 법은 11개 장 86개 조문으로 이루어짐

소비자기본법의 내용

1. 소비자의 8대 권리 등
2. 국가 및 지방자치단체, 사업자, 소비자의 의무와 역할
3. 소비자정책의 추진체계
4. 행정적 최고 의사결정기관인 소비자정책위원회와 추천기관인 한국소비자원의 설립 등

3. 소비자문제의 해결주체: 정부

1

2

3

지금은 수업 중...

4

5

공정거래위원회 (http://www.ftc.go.kr/)

The screenshot shows the homepage of the Korea Fair Trade Commission (FTC). The browser address bar displays 'http://www.ftc.go.kr/'. The website header includes navigation links for '본문 바로가기', '어린이', and '해외경쟁', along with a search bar and a language selector. The main navigation menu features categories such as '공정위 뉴스', '정책/제도', '정보공개', '규제정비', '심결/법령', '민원참여', and '공정위 소개'. Below the navigation menu, there are several service icons: '기업집단공개시스템 (OPNI)', 'e-Book', '가맹사업홈페이지', '전자도서관', '사건진행현황', '사건증빙자료등록', '의결서조회', and '사전심사청구제도'. The main content area is divided into several sections. On the left, there is a large banner for the '공정거래위원회 페이스북' (FTC Facebook) page, encouraging users to search for and like the page on Facebook. On the right, there is a 'Quick Menu' section with links to '스마트컨슈머', '두넛골', '한국소비자원', '한국공정거래조정원', '불공정거래신고', and '청렴마당'. Below the main content, there are sections for '민원참여' (Public Participation) with links to '나의민원조회', '민원상담', '공정위에바란다', and '신고센터', and a '팝업존' (Pop-up Zone) with a '1/3' indicator and navigation arrows. At the bottom, there is a '정책뉴스' (Policy News) section with a '보도' (News) tab and a '학원분야 불공정해의' (Unfair Practices in the Education Sector) banner.

3. 소비자문제의 해결주체: 정부

한국소비자원 (http://www.kca.go.kr/)

한국소비자원 Korea Consumer Agency

HOME | ENGLISH | 고객센터 | CCM | 사이트맵

분쟁해결... - 0

정부 3.0 정보공개 | 피해구제 | 소비자뉴스 | 정보자료 | 소비자교육 | KCA소개

한국소비자원은 소비자와 함께 **행복한 세상**을 만들어갑니다.

피해구제사례
품목별 소비자의 피해구제사례를 조회할 수 있습니다.
[자세히보기 >](#)

소비자 방문상담 안내
2014년 1월 2일부터 "한국소비자원 서울지원"에서 방문상담 및 섬유세탁 제품 심의 업무를 담당합니다.
[자세히보기 >](#)

1332

공지사항 | 보도자료 | 소비자원동향 [더보기](#)

- [채용] 한국소비자원 전문분... 2015-11-05
- 소비자교육 콘텐츠 클릭 이... 2015-11-04
- 2015년 2차 내자 시험설비(... 2015-10-30

HOT ISSUE



[보도자료] LED전구, 광효율·수명성능 등 품질 ...

LED전구는 백열등, 형광등에 비해 수명이 길고 전력 소비량이 적어 차세대 조명으로 주목받아 왔다. 최근 제품가격이 ...



분쟁조정
결정사례



위해정보
처리속보

1

2

3

4

5 오늘의 퀴즈 답

정답: 정보과부하(information overload)