

2020년도
국정감사결과 시정 및 처리
요구사항에 대한 처리결과보고서
(공정거래위원회 소관)

2021. 4.

대한민국정부

- 목 차 -

(공정거래위원회 : 49건)

1. 카카오모빌리티 사례와 같이 자회사를 만들어서 서비스 수수료를 받고 있는 상황에 대해 조사할 것-----1
2. 이동통신사의 5G 불완전 판매 관련해서 소비자 피해가 없도록 조치할 것-----1
3. 배달의 민족 기업결합 건을 원칙적으로 처리할 것-----1
4. 신고포상금 제도의 홍보 강화, 포상금액 상향 등을 통해 제도를 활성화하는 방안을 강구할 것-----1
5. 금융상품의 비대면 채널 이용 판매가 증가하고 있는데, 금융상품의 비대면 판매에 대한 방문판매법 적용 제외에 대해 검토할 것-----2
6. 공정위의 사건처리 기간을 단축할 수 있는 방안을 강구할 것-----2
7. 구글 인앱결제 수수료 인상 등 해외 플랫폼 기업의 행위가 공정거래법의 시장지배 적지위 남용 금지행위에 해당하는지 검토할 것-----2
8. 공정거래법 시행령 제38조 별표 1의4에 따른 특수관계인에 대한 부당한 이익제공 등 금지의 예외 범위를 축소하는 방안을 검토할 것-----3
9. 건설기계노동조합의 자기 노조 소속 근로자 채용 강요행위 등에 대해 공정거래법 적용을 검토할 것-----3
10. 동반성장지수 우수기업에 대한 직권조사 면제 혜택이 실제 공정위 내부 기준을 통해 축소해서 적용되고 있으므로 개선 방안을 마련할 것-----3
11. 갑질 논란, 하도급법 위반 기업이 동반성장 최우수 등급을 받는 것은 문제인 바, 이에 대한 개선책을 마련할 것-----4
12. 담합을 강요하거나 리니언시를 받은 날로부터 5년 이내에 리니언시를 신청한 사업자에 대해서는 감면을 배제하는 규정이 제대로 운용되도록 노력할 것-----4
13. 하도급법 위반 업체에 대한 공정위의 솜방망이 처벌이 문제인 바, 처벌을 강화하는 방안에 대해 검토할 것-----4

14. 가맹본부가 기존 가맹점사업자들의 가맹점에 공급하던 물건을 그대로 온라인 채널에 공급하는 것은 가맹사업법을 위반하는 행위로 보이는데, 이에 대해 검토할 것-----4
15. 무인편의점 프랜차이즈가 편의점이 아니라 아이스크림으로 업종이 분류되어 있는데, 공정위가 가맹 사업 업종 분류를 보다 실질적으로 해서 2018년도 편의점 근거리 출점 자제를 골자로 하는 자율규약안이 잘 준수되고 유지될 수 있도록 할 것-----5
16. 전자상거래법 고시개정안을 보면 소비자제공정보 축소위험, 게임의 다양성 등의 사유로 확률정보 표시 신설을 제외하고 있는데, 게임 산업 확률형 아이템에 대한 게임사와 이용자 간 정보 비대칭성이 존재하는 상황에서 이를 제고할 필요가 있다고 생각하는데, 한번 더 고려해 볼 것-----5
17. 하나의 회사에서 일반검색과 쇼핑검색을 동시에 운영하는 경우 이해충돌을 해소하기 위한 방안으로 자본시장법 제45조와 같은 차이나이즈월 도입 방안을 검토할 것-----6
18. 요기요에서 운영하는 요마트, 배달의 민족이 운영하는 B마트 등의 성장에 따라 편의점 업체는 평균 주문액이 빠르게 감소하는 등 네이버 알고리즘 사건과 유사한 사례가 많으므로 공정위가 점검할 것-----6
19. 하도급분야 분쟁 조정시에 공정거래법 제50조를 준용하여 제3자를 통한 감정을 통해 적정 가격이 나오면 당사자간에 기준을 가지고 협상을 할 수 있을 것으로 보이는 바, 이에 대한 해결 방안을 강구할 것-----6
20. 기업결합 심사 기준에서 상호집합펀드(PEF)가 펀드를 설정하고 구체적으로 자본만 집적을 한 상태라도 기업결합 심사대상이 되는 것은 과잉규제라고 보는데, 이에 대한 개선방안을 마련할 것-----6
21. 금산법에 대기업집단 금융사는 계열 금융사와 합산하여 다른 회사의 의결권 있는 발행주식 총수의 5%이상 보유를 금지하고 있는데, 공정거래법 안에는 15%로 되어 있는 것은 적절치 않아 보이는데, 이에 대해 검토할 것-----7
22. 현행 리니언시 제도가 조사 개시 전의 자진신고자와 조사 개시 후의 조사협조자에 대한 시정조치 등의 감면 정도가 동일하다는 점에서, 자발적인 신고 유도라는 제도 취지와 맞지 않는 부분이 있는데, 이에 대한 개선 방안을 검토할 것-----8
23. 입찰담합징후분석시스템의 활용도가 떨어지는 것으로 보이는데, 이에 대한 시스템 개선 등 필요한 조치를 할 것-----8

24. 2018년 7월 13일 동남아정기선사협의회가 긴급 부대비용을 부과한 것과 관련하여 한국목재합판유통협회가 신고한 사건에 대해 신속하게 조사 마무리할 것-----9
25. 쿠팡의 아이템위너 정책 관련하여 약관 상 불공한 부분이 있는지 검토할 것-----9
26. BHC에서 공급가격 인하, 보복성 가맹 계약 해지 철회를 이전 국감에서 약속하였으나 지켜지지 않고 있는데, 이에 대해 확인할 필요-----9
27. 직영점 없는 가맹본부가 가맹점 사업을 해서 3년 내에 사업을 정리하는 비율이 53.7%에 달하는 문제가 있는데, 이에 대한 대책을 강구할 것-----9
28. 공정위로부터 하도급법 위반으로 제재를 받은 현대중공업과 대우조선해양의 기업 결합 심사에 불공정거래에 대한 제도개선 문제 등을 반영하여 심사할 것-----10
29. 2018년에 공정위가 조직쇄신 방안까지 마련하였지만 여전히 전관예우 등에 문제가 있으니 이에 대한 개선 방안을 마련할 것-----10
30. 2019년 현대중공업의 하도급법 위반 관련하여 제출한 대면조사 자료가 허위로 제출된 부분에 대해 확인할 것-----11
31. 압력밥솥 관련 기업의 대리점에 대한 불공정행위 신고에 대해 조속히 조사를 완료할 것--11
32. 2018년 8월부터 조사 중인 최태원이 에스케이실트론의 주식 29.4%를 TRS방식으로 취득한 건에 대해 조속하게 처리할 것-----12
33. 삼성생명공익재단 소속 삼성서울병원이 삼성웰스토리 등 삼성계열사에 상당히 유리한 조건으로 거래하였는지 여부에 대해 검토해서 합당한 조치를 취할 것-----12
34. 하도급법을 위반한 기업이 산업은행 등 정책금융기관으로부터 정책금융 자금을 지원 받는 것은 공정과는 거리가 있으므로 이에 대한 해결 방안을 마련할 것-----12
35. 국내 의료기기 업체 제노스가 임상시험을 위한 연구비 지원의 명목으로 리베이트를 지급함으로써 제품 점유율을 늘리고 있다는 의혹에 대한 면밀한 조사를 진행할 것--12
36. 온라인 유통시장 확대에 따른 전자상거래법 전면 개정이 필요하며, 온라인플랫폼법 추진과 함께 모범거래기준 등 연성규범을 도입하는 방안을 적극 검토할 것-----13
37. 일부 온라인쇼핑 사업자의 시장지배력 남용 및 인접시장으로의 지배력 전이가 발생하고 있는 것으로 보이는데, 이에 대해 검토할 것-----13

38. 가맹본부가 벤더를 통한 인접지역 영업 진출 시 위법행위에 대한 책임소재가 불분명한 문제와 가맹점주의 판촉활동의 결과를 가맹본부가 무차별적으로 활용하는 사례가 있는데, 이에 대해 검토할 것-----13
39. 지에스건설의 윈테크에 대한 하도급법 위반행위에 대한 법적용 여부를 검토할 것----14
40. 한국아트라스비엑스의 불공정하도급거래 행위에 대하여 심도 있고 책임 있는 자세로 사건 처리할 것-----14
41. 국내에 본사를 둔 프랜차이즈뿐만 아니라 해외에 본사를 둔 프랜차이즈도 가맹점과 대리점 사이에 공정한 거래질서가 이루어 질 수 있도록 할 것-----14
42. OBS컨텐츠를 재송신하는 거대 케이블방송사들이 방송컨텐츠를 무료로 이용하고 있는 것은 우월적 지위를 이용한 불공정거래행위에 해당하는 것으로 보이는 바, 이에 대해 살펴볼 것-----14
43. 공정위는 기업조사 시 법률대리인이 어느 소속인지 확인도 하지 않는 등 문제가 있으므로 사건처리시스템 개선 등 제도적으로 정비 보완할 것-----15
44. 엔진오일, ECU 시스템 등 문제가 있는 자동차에 대한 리콜 계획에 따른 적정성을 검증하여 국토교통부 측에 리콜 권고, 기관 경고 등 가능한 조치를 취할 것-----15
45. 통신 3사의 5G 등 광고를 면밀히 살펴 표시·광고법 위반이 없는지 다시 한 번 공정 거래법 차원에서 검토할 것 -----15
46. 시민단체에서 휴대폰 출고가 부풀리기 의혹 등에 대해 공정위에 신고한 사건에 대해 조속히 처리할 것 -----15
47. 조선 3사의 하청업체들이 조선 3사의 갑질로 막대한 피해를 보고 있는데, 정산 기준 마련 등 대책을 마련할 것 -----16
48. 클라우드 펀딩 플랫폼이 리워드(reward)형으로 받는 클라우드 펀딩이 법에 규정이 안되어 있어 소비자 피해가 계속 발생하고 있는데, 이에 대한 대책을 마련할 것 -----16
49. 2017년 보험업과 관련하여 자기 손해사정을 하도록 하는 것은 공정하지 못하다는 의견을 공정위에서 금융위로 전달했는데 아직 시정이 안되고 있는 것으로 보이는데, 이에 대해 검토할 것 -----16

(한 국 소 비 자 원 : 13건)

1. 코로나19로 인한 소비자피해 증가로 지방지원의 피해구제 합의율이 하락함에 따라 지방지원 확대 등 대책을 마련할 것 -----18
2. 지방 소비자권익 증진을 위해 제주지원 설립 등 지방지원 확대 방안을 검토할 것 -----18
3. 소비자소송지원제도 및 피해구제·분쟁조정제도 활성화 방안을 마련할 것 -----18
4. 코로나19로 인해 헬스장 관련 소비자피해가 급증함에 따라 이에 대한 대책을 마련할 것 -----19
5. 코로나19 관련 소비자피해 해결을 위한 분쟁해결기준의 실효성 확보 방안을 마련할 것 -----19
6. 마스크 등 코로나19 관련 방역물품의 피해구제 과정에서 소비자 요구인 '계약이행'으로의 처리가 미흡한 바, 소비자 요구를 수용하는 방향으로 분쟁이 해결되도록 노력할 것 -----20
7. 상담 단계에서 입력한 내용을 피해구제 단계로 자동 이관하는 등 상담·피해구제 접수 관련 소비자 편의 개선 방안을 검토할 것 -----20
8. 현대자동차 전기차 화재 및 엔진오일 감소 관련 소비자불만을 해소하기 위한 방안을 마련할 것 -----20
9. 국제거래 소비자피해 해결을 위한 선제적 대책을 마련할 것 -----21
10. 오픈마켓을 통한 해외 구매대행 관련, 플랫폼 사업자의 제한적 책임으로 소비자피해 해결이 어려운 바 이에 대한 개선 방안을 검토할 것 -----21
11. 소비자원 정보의 검색 편의성 증진 방안을 마련할 것 -----21
12. 코로나19 관련 제품의 허위·과장광고에 대한 소비자피해 예방·해결방안을 마련할 필요---22
13. 대정부 제도개선 건의에 대한 후속조치를 주기적으로 모니터링·공개하는 등 제도개선 건의의 실효성 제고 방안을 마련할 것 -----22

(한 국 공 정 거 래 조 정 원 : 3건)

1. 신속한 분쟁조정을 위한 업무 효율화 방안을 검토할 것-----23
2. 착한프랜차이즈 인증 제도 운영과 관련하여 발생하는 문제들을 해결하기 위한 사후 관리 방안을 검토할 것 -----23

《공정거래위원회 소관》

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획									
1. 카카오모빌리티 사례와 같이 자회사를 만들어서 서비스 수수료를 받고 있는 상황에 대해 조사할 것	○ 카카오모빌리티의 거래조건차별 등 신고 내용에 대한 조사를 진행하고 있음 - 사실관계를 면밀히 파악하여 범위반여부를 검토하겠음									
2. 이동통신사의 5G 불완전 판매 관련해서 소비자 피해가 없도록 조치할 것	○ 이통3사와 논의하여 5G 서비스 이용계약 시 가용지역 관련 동의 절차 강화 - 가입신청서에 주 생활지역 및 가용지역 확인 조항을 소비자가 직접 기재하도록 함 ('21. 3월부터 시행) * 예시 <table><tr><th>주 생활지역</th><th>시/도</th><th>구/시/군</th><th>동/읍/면</th></tr><tr><td>5G 서비스 및 주생활지역의 가용지역에 관하여</td><td>표() 안의 내용을 정확히 기재해 주세요.</td><td>(안내받았음.)</td><td>신청고객(대리인)</td><td>서명/인</td></tr></table>	주 생활지역	시/도	구/시/군	동/읍/면	5G 서비스 및 주생활지역의 가용지역에 관하여	표() 안의 내용을 정확히 기재해 주세요.	(안내받았음.)	신청고객(대리인)	서명/인
주 생활지역	시/도	구/시/군	동/읍/면							
5G 서비스 및 주생활지역의 가용지역에 관하여	표() 안의 내용을 정확히 기재해 주세요.	(안내받았음.)	신청고객(대리인)	서명/인						
3. 배달의 민족 기업결합 건을 원칙적으로 처리할 것	○ 요기요 지분 매각 조건부 승인('21. 2 2) - 배달앱 시장의 경쟁유지 및 소비자·음식점·라이더 등에 미치는 폐해 해소									
4. 신고포상금 제도의 홍보 강화, 포상금액 상향 등을 통해 제도를 활성화하는 방안을 강구할 것	○ 신고포상금 홍보 내용과 방식을 보다 다각화하는 등 제도를 활성화하도록 노력하겠음 - 참고로, 제도 활성화 방안으로서 위장계열사 신고포상금 제도 도입을 추진 중임('21년)									

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>5. 금융상품의 비대면 채널 이용판매가 증가하고 있는데, 금융상품의 비대면 판매에 대한 방문판매법 적용 제외에 대해 검토할 것</p>	<p>○ 관련된 내용의 방문판매법 개정안 발의 및 금융소비자보호법 시행을 계기로 해당 분야에 대한 적용 제외 여부 검토함</p> <p>- 금융소비자보호법에 엄격한 소비자 보호 장치가 마련된 것으로 판단되어 동 법령에 규정된 분야*의 적용제외는 가능하다고 판단됨</p> <p>* 금융소비자보호법 미적용 분야는 여전히 방문판매법으로 규율</p> <p>○ 방문판매법 개정 절차 협조 예정</p>
<p>6. 공정위의 사건처리 기간을 단축할 수 있는 방안을 강구할 것</p>	<p>○ 사건별 쟁점 정리 및 관리 강화, 사건 자료 DB 구축 등을 통해 사건처리 역량을 강화함으로써 사건처리 기간을 단축할 수 있도록 다각도로 노력하고 있음</p> <p>○ 향후에도 사건을 효율적으로 처리하기 위한 다양한 방안을 모색하겠음</p>
<p>7. 구글 인앱결제 수수료 인상 등 해외 플랫폼 기업의 행위가 공정거래법의 시장지배적지위 남용 금지행위에 해당하는지 검토할 것</p>	<p>○ ICT 특별전담팀에 최근 신설된 앱마켓 분과에서 인앱결제 건을 포함한 구글 사건 전반에 대해 면밀하게 검토하고 있음</p> <p>- 앱마켓 시장에 대한 연구용역 및 해외 경쟁당국 동향에 대한 모니터링 등을 통해 다각적으로 검토할 예정임</p>

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
8. 공정거래법 시행령 제38조 별표 1의4에 따른 특수관계인에 대한 부당한 이익제공 등 금지의 예외 범위를 축소하는 방안을 검토할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 특수관계인에 대한 부당한 이익제공 등 금지의 예외를 인정함에 있어서 비용절감, 판매량 증가, 품질개선 또는 기술개발 등 효율성 증대 효과가 명백히 인정되는지, 보안성 및 긴급성이 요구되는 불가피한 거래인지 여부를 엄정히 판단하겠음
9. 건설기계노동조합의 자기 노조 소속 근로자 채용 강요행위 등에 대해 공정거래법 적용을 검토할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 건설기계노동조합이 개별사업자들로 구성되었다면 공정거래법상 사업자단체에 해당하여 공정거래법 제26조 사업자단체 금지행위 규정이 적용될 수 있음 - 노조의 행위가 법 위반에 해당하는지 여부는 구체적 사실관계에 따라 개별적인 검토가 필요함 ○ 신고·제보 등을 통해 법 위반 혐의가 구체적으로 확인되는 경우 면밀히 검토·대응하겠음
10. 동반성장지수 우수기업에 대한 직권조사 면제 혜택이 실제 공정위 내부 기준을 통해 축소해서 적용되고 있으므로 개선 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해당 기준이 공정위 홈페이지 등을 통해 공개되어 있으며, 매년 ‘협약평가 설명회’를 개최하여 기업들에게 자세히 설명하고 있음 - 향후 해당 기준에 맞게 집행될 수 있도록 하겠음

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>11. 갑질 논란, 하도급법 위반 기업이 동반성장 최우수 등급을 받는 것은 문제인 바, 이에 대한 개선책을 마련할 것</p>	<p>○ 법위반 감점 범위를 확대하겠음 (현행) 하도급법 및 공정거래법 제23조 ①항 4호(거래상지위 남용) → (개선) 하도급법 및 공정거래법 전체로 확대</p> <p>*다만, 공정거래법 위반에 대해서는 사안별로 수급사업자에게 불이익을 끼친 것으로 확인된 경우 감점</p>
<p>12. 담합을 강요하거나 리니언시를 받은 날로부터 5년 이내에 리니언시를 신청한 사업자에 대해서는 감면을 배제하는 규정이 제대로 운용되도록 노력할 것</p>	<p>○ 감면 신청 사업자의 과거 법 위반 전력, 담합 강요 여부를 철저하게 확인하여 부당하게 감면혜택을 받는 경우가 없도록 만전을 기하겠음</p>
<p>13. 하도급법 위반 업체에 대한 공정위의 솜방망이 처벌이 문제인 바, 처벌을 강화하는 방안에 대해 검토할 것</p>	<p>○ 과징금 상한 등에 대한 연구용역을 통해 실효성 있는 과징금 부과기준 정립 예정</p>
<p>14. 가맹본부가 기존 가맹점사업자들의 가맹점에 공급하던 물건을 그대로 온라인 채널에 공급하는 것은 가맹사업법을 위반하는 행위로 보이는데, 이에 대해 검토할 것</p>	<p>○ 가맹본부가 온라인에서 물품을 판매하는 행위 자체를 가맹사업법 위반*으로 보기는 어려움</p> <p>* 가맹본부가 점주의 영업지역 내에 동일업종의 점포를 설치하는 행위는 금지하고 있으나, 온라인을 통해 판매하는 행위까지 금지하고 있지 않음</p> <p>- 또한, 온라인 판매 자체를 금지할 경우 온라인에서 경쟁이 저하되고 소비자 선택권이 제한되는 문제가 발생할 수 있음</p>

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 다만, 가맹본부가 온라인을 통해 제품을 판매함에 따라 애로를 겪고 있는 점주를 보호할 필요 존재 - 본부의 온라인 판매 확대에 따른 점주의 권익을 보호하고, 본부·점주 간 상생을 유도하기 위한 대책을 마련하여 실시할 예정
<p>15. 무인편의점 프랜차이즈가 편의점이 아니라 아이스크림으로 업종이 분류되어 있는데, 공정위가 가맹사업 업종 분류를 보다 실질적으로 해서 2018년도 편의점 근거리 출점 자제를 골자로 하는 자율규약안이 잘 준수되고 유지될 수 있도록 할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 편의점 자율규약은 업계가 자율적으로 참여·운영하는 것이어서 정부가 특정업체의 자율규약 가입 여부에 강제적으로 개입하는 것은 곤란한 측면 - 다만, 관련 업계에 자율규약이 취지대로 원활히 운영될 수 있도록 협조 요청 예정('21.상반기)
<p>16. 전자상거래법 고시개정안을 보면 소비자제공정보 축소위험, 게임의 다양성 등의 사유로 확률정보 표시 신설을 제외하고 있는데, 게임 산업 확률형 아이템에 대한 게임사와 이용자 간 정보 비대칭성이 존재하는 상황에서 이를 재고할 필요가 있다고 생각하는데, 한 번 더 고려해 볼 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 게임 분야에 있어 소비자의 알권리를 강화하고 합리적 구매 선택 보장을 위해 확률 정보가 공개되어야 한다고 봄 - 그러나 확률형아이템의 확률 정보 표시 의무부과는 게임산업 주무부처인 문체부가 소관하기로 부처 간 합의한 사항임 - 다만, 공정위는 게임사의 확률 표시 관련 허위·과장·기만 표시행위가 있을 경우 현행법으로 조치가능 <p>* 현재 게임사에 대한 국회 제보사항에 대하여 검토중</p>

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
17. 하나의 회사에서 일반검색과 쇼핑검색을 동시에 운영하는 경우 이해충돌을 해소하기 위한 방안으로 자본시장법 제45조와 같은 차이니즈윌 도입 방안을 검토할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 온라인 플랫폼 사업자가 복수의 서비스를 동시에 운영하면서 자사 서비스를 우대하는 행위에 대해 감시를 강화하는 한편, ○ 자본시장법 등 국내외 입법례를 참고하여 이를 예방할 수 있는 제도 개선 방안을 검토하겠음
18. 요기요에서 운영하는 요마트, 배달의 민족이 운영하는 B마트 등의 성장에 따라 편의점 업체는 평균 주문액이 빠르게 감소하는 등 네이버 알고리즘 사건과 유사한 사례가 많으므로 공정위가 점검할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기존과 다른 새로운 거래행태 등이 출현하는 과정에서 불공정거래행위 발생 여부를 지속적으로 모니터링 하겠음
19. 하도급분야 분쟁 조정시에 공정거래법 제50조를 준용하여 제3자 감정을 통해 적정 가격이 나오면 당사자간에 기준을 가지고 협상을 할 수 있을 것으로 보이는 바, 이에 대한 해결 방안을 강구할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 분쟁조정 단계에서 당사자의 합의 하에 감정평가를 실시할 수 있도록 하는 법 개정 추진 중 - 법안 발의 추진(4~5월) → 법안 통과 노력 지속
20. 기업결합 심사 기준에서 상호집합펀드(PEF)가 펀드를 설정하고 구체적으로 자본만 집적을 한 상태라도 기업결합 심사대상이 되는 것은 과잉규제라고 보는데, 이에 대한 개선방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 단순투자행위에 불과한 PEF 설립에 대해 기업결합 신고 면제를 추진 중임 * 공정거래법 개정안 정무위 전체회의 상정 (홍성국 의원 '20.8.6.발의)

시정 · 처리요구사항 (건의사항 포함)	시정 · 처리결과 및 향후추진계획												
<p>21. 금산법에 대기업집단 금융사는 계열 금융사와 합산하여 다른 회사의 의결권 있는 발행주식 총수의 5%이상 보유를 금지하고 있는데, 공정거래법에는 15%로 되어 있는 것은 적절치 않아 보이는데, 이에 대해 검토할 것</p>	<p>○ 금산법 제24조와 공정거래법 제11조는 규제 목적과 방식·대상 등이 서로 상이</p> <table border="1"> <tr> <th></th> <th>금산법 제24조</th> <th>공정거래법 제11조</th> </tr> <tr> <td>목적</td> <td>금융자본의 산업 자본 지배 방지</td> <td>상호출자제한기업 집단의 금융보험사를 통한 지배력 확장방지</td> </tr> <tr> <td>방식</td> <td>주식소유 제한</td> <td>의결권 행사 제한</td> </tr> <tr> <td>대상</td> <td>모든 기업집단 소속 금융기관에게 적용</td> <td>상호출자제한기업집단 소속 금융보험사에게 적용</td> </tr> </table> <p>○ 또한, 두 제도는 지분을 합산 방식도 달라 지분율과 합산 방식을 일치시킬 경우, 공정거래법 제11조의 본래 목적 달성이 곤란해질 수 있어 신중한 필요</p> <p>- 금산법 제24조는 동일계열 금융기관의 지분율만을 합산하는 반면, 공정거래법 제11조는 그 외 기타 특수관계인*의 지분율까지 모두 합산하여 규제</p> <p>* 동일인, 동일인의 친족, 비금융보험 계열회사, 계열회사의 임원, 비영리법인, 비영리법인의 임원 보유 지분 등</p> <p>- 현재 대기업집단 소속 비금융보험사는 비금융 특수관계인의 지분율이 높아 공정거래법 제11조를 금산법 제24조와 동일하게 개정할 경우, 금융·보험사를 통한 지배력이 확대될 우려</p>		금산법 제24조	공정거래법 제11조	목적	금융자본의 산업 자본 지배 방지	상호출자제한기업 집단의 금융보험사를 통한 지배력 확장방지	방식	주식소유 제한	의결권 행사 제한	대상	모든 기업집단 소속 금융기관에게 적용	상호출자제한기업집단 소속 금융보험사에게 적용
	금산법 제24조	공정거래법 제11조											
목적	금융자본의 산업 자본 지배 방지	상호출자제한기업 집단의 금융보험사를 통한 지배력 확장방지											
방식	주식소유 제한	의결권 행사 제한											
대상	모든 기업집단 소속 금융기관에게 적용	상호출자제한기업집단 소속 금융보험사에게 적용											

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>22. 현행 리니언시 제도가 조사 개시 전의 자진신고자와 조사 개시 후의 조사협조자에 대한 시정조치 등의 감면 정도가 동일하다는 점에서, 자발적인 신고 유도라는 제도 취지와 맞지 않는 부분이 있는데, 이에 대한 개선 방안을 검토할 것</p>	<p>○ 의원실을 방문하여 지적사항에 대한 검토결과 설명 예정</p>
<p>23. 입찰담합징후분석시스템의 활용도가 떨어지는 것으로 보이는데, 이에 대한 시스템 개선 등 필요한 조치를 할 것</p>	<p>○ 현재 공정위는 조달청 등 14개 공공기관으로부터 입찰정보를 제공받고 있으며, 이러한 정보를 반기별로 분석하여 담합징후가 높은 입찰 품목에 대해 직권조사를 실시하고 있음</p> <p>- '18년 시스템 고도화 사업 완료 이후 적발실적이 상당부분 개선되었고, 다수 담합징후 품목을 선별하여 직권조사를 실시한 결과 모든 품목에 대해 담합을 적발함</p> <p>- 최근 과징금을 부과한 유리섬유강화 하수도관 및 맨홀 관련 담합사건*도 시스템을 통해 담합징후를 파악하여 사건을 처리함</p> <p>* '21.3.12. / 4개 사업자, 29억 원 과징금 부과</p> <p>○ 앞으로도 사회적 이슈가 되는 품목을 중심으로 입찰담합징후분석시스템을 적극 활용하여 담합 징후 포착 시 신속히 조사·적발토록 하겠음</p>

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
24. 2018년 7월 13일 동남아정기선사 협의회가 긴급 부대비용을 부과한 것과 관련하여 한국목재합판유통 협회가 신고한 사건에 대해 신속하게 조사 마무리할 것	○ 현재 법 위반 여부를 면밀히 검토 중이며, 가급적 상반기 중 조사를 마무리할 계획임
25. 쿠광의 아이템위너 정책 관련하여 약관 상 불공정한 부분이 있는지 검토할 것	○ 현재 자진시정 방안 등을 포함한 불공정성 여부 심사 중으로 신속히 심사를 마무리하도록 하겠음
26. BHC에서 공급가격 인하, 보복성 가맹 계약 해지 철회를 이전 국감에서 약속하였으나 지켜지지 않고 있는데, 이에 대해 확인할 필요	○ BHC의 보복성 가맹 계약 해지 등에 대해 법위반 여부를 조사하여 안전상정 완료 - ‘21년 상반기 내 안전심의 예정
27. 직영점 없는 가맹본부가 가맹점 사업을 해서 3년 내에 사업을 정리하는 비율이 53.7%에 달하는 문제가 있는데, 이에 대한 대책을 강구할 것	○ 가맹사업법 개정안 국회 정무위 통과 (3.24) - 정보공개서에 가맹본부의 직영점 운영 경험 정보를 기재하고, 1개 이상의 직영점을 1년 이상 운영하지 않은 가맹본부의 정보공개서 등록을 거부 ○ 국회 본회의 통과시 예외의 범위 등 관련 시행령 개정 예정

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>28. 공정위로부터 하도급법 위반으로 제재를 받은 현대중공업과 대우조선해양의 기업결합 심사에 불공정거래에 대한 제도개선 문제 등을 반영하여 심사할 것</p>	<p>○ 본건 기업결합이 국내 경쟁상황 및 협력업체에 미치는 영향 등을 종합 고려하여 심사하고 있음</p> <p>* 현재 한국·EU·일본 심사 중 (중국·싱가폴·카자흐스탄 기승인)</p>
<p>29. 2018년에 공정위가 조직채신 방안 까지 마련하였지만 여전히 전관예우 등에 문제가 있으니 이에 대한 개선 방안을 마련할 것</p>	<p>○ 취업심사, 외부인 접촉 보고 등 현행 제도를 내실 있게 운영하여 로펌 소속 퇴직자의 부당한 영향력 행사 차단</p> <p>○ (취업 심사) 엄격한 기준으로 취업심사를 수행하고, 퇴직 후 10년 간 재취업 내역을 홈페이지에 공개</p> <p>- '20.7월부터 취업심사 대상자를 대폭 확대(4급 이상→7급 이상)하여 이해 상충 소지를 사전에 제거</p> <p>* 취업심사 대상자: 109명('19년말) → 606명('20년말)</p> <p>○ (사후 관리) 퇴직자와 접촉 시 소속 로펌, 접촉일시·장소, 대화 내용과 같은 상세한 정보를 보고하도록 하고 모니터링 실시</p> <p>* 외부인 접촉보고 현황: 2,344건('18년)→4,140건('19년)→2,144건('20년)</p> <p>- 또한, 재취업한 퇴직자는 퇴직 후 1년 간 청사 출입이 금지되고, 퇴직자와의 사건관련 사적접촉도 금지됨</p>

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>30. 2019년 현대중공업의 하도급법 위반 관련하여 제출한 대면조사 자료가 허위로 제출된 부분에 대해 확인할 것</p>	<p>○ 지적하신 바와 같은 대면조사 및 면담 현황 자료가 허위로 제출된 적은 없음</p> <p>○ 신고인은 위법행위를 한 직접적인 피조사인이 아니기 때문에, 신고인에 대한 대면조사는 통상 신고인 면담 및 의견 청취, 진술조서 작성 등의 방식으로 이루어짐</p> <p>- 위원회는 대면 방식 외에도 신고서, 제출자료, 유선 통화 등을 통해 신고 내용을 상세히 파악하고 조사를 진행하였음</p> <p>- 다만, 진술조서를 제외하고는 별도의 기록을 남기지 않음</p> <p>* ('18. 11. 21.) 집회에 앞서 조선3사 협력사 대표와 면담, 신고 내용 관련 의견 청취 [담당 과장, 담당자 / 조선3사 협력사 대표]</p> <p>** ('19. 5. 8.) 조선업 공사 대가 방식 관련 논의 [담당 과장, 담당자 / 신고대리인 변호사 2인]</p>
<p>31. 압력밥솥 관련 기업의 대리점에 대한 불공정행위 신고에 대해 조속히 조사를 완료할 것</p>	<p>○ 신고인의 의사에 따라, 한국공정거래조정원의 분쟁조정 절차를 진행하였음</p> <p>- 현재 조정원에서 양 당사자 간 최종 합의가 이루어진 상태이며, '21.4월중 조정 성립 완료 예정</p>

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
32. 2018년 8월부터 조사 중인 최태원이 에스케이실트론의 주식 29.4%를 TRS방식으로 취득한 건에 대해 조속하게 처리할 것	○ 법위반 여부를 면밀히 검토하여 조속히 처리하겠음
33. 삼성생명공익재단 소속 삼성서울 병원이 삼성웰스토리 등 삼성계 열사에 상당히 유리한 조건으로 거래하였는지 여부에 대해 검토 해서 합당한 조치를 취할 것	○ 삼성웰스토리 부당 내부거래 사건 처리중('21.1. 안건 상정) - '17.9월 단체급식 분야 실태조사 실시, 사건처리 진행과 함께 대기업집단의 자발적 단체급식 일감개방* 유도 * 8개 대기업집단 단체급식 일감개방 선포식 개최('21.4.5.) - 다른 계열사에 대해서도 법 위반 여부를 지속 모니터링 할 계획
34. 하도급법을 위반한 기업이 산업 은행 등 정책금융기관으로부터 정책금융 자금을 지원받는 것은 공정과는 거리가 있으므로 이에 대한 해결 방안을 마련할 것	○ (既처리) 하도급법상 상습법위반사업자 명단의 경우 산업은행 등 정책금융 기관에 통보하여 조치토록 하고 있음 - 아울러, 공정위 홈페이지에서 하도급 법 위반 기업에 대한 공정위의 조치 결과를 외부에 공개하고 있음 ○ 향후 정책금융기관 담당자에게 홈페이지를 통해 심결 및 의결 조치를 확인하도록 안내할 계획임
35. 국내 의료기기 업체 제노스가 임상 시험을 위한 연구비 지원의 명목 으로 리베이트를 지급함으로써 제품 점유율을 늘리고 있다는 의혹에 대한 면밀한 조사를 진행할 것	○ 해당 사안에 대한 조사를 진행하고 있음 - 사실관계를 면밀히 파악하여 법위반 여부를 검토하겠음

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>36. 온라인 유통시장 확대에 따른 전자상거래법 전면 개정이 필요하며, 온라인플랫폼법 추진과 함께 모범거래기준 등 연성규범을 도입하는 방안을 적극 검토할 것</p>	<p>○ (전자상거래법 관련) 온라인 유통시장 상황 변화를 반영한 전자상거래법 전부 개정안을 마련, 입법예고 (3.5~4.14.)</p> <p>- 관계 부처, 이해관계자 등 각계 의견을 충분히 수렴하여 법안을 국회에 제출할 계획임</p> <p>○ (온라인플랫폼법 관련) 향후 국회 논의 과정에서 연성규범 근거를 온라인 플랫폼 법에 규정하는 방안 등 다양한 대안이 논의될 수 있도록 하겠음</p>
<p>37. 일부 온라인쇼핑 사업자의 시장 지배력 남용 및 인접시장으로의 지배력 전이가 발생하고 있는 것으로 보이는데, 이에 대해 검토할 것</p>	<p>○ 네이버의 쇼핑 부문 시장지배적 지위 남용에 대해 조치한 바 있음('21.1월)</p> <p>- 현재 관련 신고 내용 등을 검토 중임</p>
<p>38. 가맹본부가 벤더를 통한 인접지역 영업 진출 시 위법행위에 대한 책임 소재가 불분명한 문제와 가맹점주의 판촉활동의 결과를 가맹본부가 무차별적으로 활용하는 사례가 있는데, 이에 대해 검토할 것</p>	<p>○ 가맹본부가 타 유통업체에 납품하는 행위를 영업지역 침해로 보기 어려움</p> <p>- 가맹사업법상 영업지역 침해는 가맹본부가 해당 가맹점의 영업지역에 가맹점이나 직영점 설치 시 발생</p> <p>- 미사의 회원가입은 온라인 및 가맹점을 통해 이루어지며(통합 멤버십), 각종 홍보문자를 회원가입을 통해 확보한 연락처를 대상으로 발송한 것으로 파악됨</p> <p>○ 가맹본부와 점주 간 상생협력을 유도</p> <p>- 가맹본부의 온라인판매로 애로를 겪고 있는 가맹점에 대한 지원 등을 상생협약 이행평가기준에 반영 등</p>

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>39. 지에스건설의 원테크에 대한 하도급법 위반행위에 대한 법적용 여부를 검토할 것</p>	<p>○ 공동수급방식의 해외건설공사에 대하여 하도급법이 적용가능한지 여부를 외부 기관 자문 등을 통해 검토한 결과,</p> <ul style="list-style-type: none"> - GS건설과 원테크이엔지의 해외 건설 계약은 하도급법을 적용하기 어려운 것으로 판단하였음 <p>*민병덕 의원실에 유선설명 후 설명자료 송부 (‘21.3.2.)</p>
<p>40. 한국아트라스비엑스의 불공정 하도급거래 행위에 대하여 심도 있고 책임 있는 자세로 사건 처리할 것</p>	<p>○ 한국아트라스비엑스의 불공정 하도급행위에 대하여 심도 있는 조사를 통해 제재조치함</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서면발급의무 위반행위, 다른 수급자와 차별 취급하여 하도급대금을 결정한 행위에 대해 시정명령을 부과 하였음 (‘21.2.18.)
<p>41. 국내에 본사를 둔 프랜차이즈 뿐만 아니라 해외에 본사를 둔 프랜차이즈도 가맹점과 대리점 사이에 공정한 거래질서가 이루어 질 수 있도록 할 것</p>	<p>○ 해외에 본사를 둔 가맹본부의 경우에도 국내 가맹본부와 동일하게 가맹본부·점주 간 공정한 거래 질서가 이루어지도록 하겠음</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정보공개서 등록심사 시 철저한 심사를 함과 동시에 법위반행위 발견 시 엄중 대응하겠음
<p>42. OBS컨텐츠를 재송신하는 거대 케이블방송사들이 방송컨텐츠를 무료로 이용하고 있는 것은 우월적 지위를 이용한 불공정거래행위에 해당하는 것으로 보이는 바, 이에 대해 살펴볼 것</p>	<p>○ 해당 건이 우월적 지위를 이용한 불공정거래행위에 해당하는지 여부에 대해 면밀히 검토하겠음</p>

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
43. 공정위는 기업조사 시 법률대리인이 어느 소속인지 확인도 하지 않는 등 문제가 있으므로 사건처리시스템 개선 등 제도적으로 정비 보완할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사건처리시스템 개선(2021.4.2.) 및 조사절차규칙 개정 (2021.3.12) - 조사단계에서부터 법률대리인 정보를 시스템에 필수적으로 등록 - 대리인 선임 여부 등을 확인하기 위해 조사절차규칙 개정
44. 엔진오일, ECU 시스템 등 문제가 있는 자동차에 대한 리콜 계획에 따른 적정성을 검증하여 국토교통부 측에 리콜 권고, 기관 경고 등 가능한 조치를 취할 것	○ 국토부의 조사진행상황을 모니터링 하고, 국토부·소비자원과 리콜조치 등에 관해 협의하겠음
45. 통신 3사의 5G 등 광고를 면밀히 살펴 표시·광고법 위반이 없는지 다시 한번 공정거래법 차원에서 검토할 것	○ 통신 3사의 속도 관련 광고내용 및 소비자에 미치는 영향 등에 대해 현재 조사 진행 중임
46. 시민단체에서 휴대폰 출고가 부풀리기 의혹 등에 대해 공정위에 신고한 사건에 대해 조속히 처리할 것	○ 해당 신고 사건에 대한 검토결과 위법행위에 해당된다고 볼 수 없어 무혐의 등 처리하고 그 결과를 의원실에 설명하였음(‘20.11월)

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>47. 조선 3사의 하청업체들이 조선 3사의 갑질로 막대한 피해를 보고 있는데, 정산 기준 마련 등 대책을 마련할 것</p>	<p>○ 범위반 억제 및 피해구제 활성화를 위해 법집행을 강화하고 제도 개선</p> <p>- 조선3사에 대해 현장조사를 실시하여 시정명령·과징금* 부과 등 엄중 조치</p> <p>* 현대중공업 208억원, 삼성중공업 36억원, 대우조선해양 153억원</p> <p>- 자발적인 피해구제시 하도급법상 벌점을 경감(벌점의 최대 50%)하는 제도를 마련*</p> <p>* 개정 하도급법 시행령 공포·시행('21.1월)</p> <p>○ 부당 하도급대금 결정행위 억제를 위해 추가로 하도급법령 개정 등 제도개선을 추진할 계획</p>
<p>48. 클라우드 펀딩 플랫폼이 리워드(reward)형으로 받는 클라우드 펀딩이 법에 규정이 안되어 있어 소비자 피해가 계속 발생하고 있는데, 이에 대한 대책을 마련할 것</p>	<p>○ 보상형 클라우드 펀딩에 대해 전자상거래법을 적용하기는 어려우나,</p> <p>- 「펀딩 심사정책」 등 개선을 통한 소비자피해* 예방(업계 협의)</p> <p>* 기성품을 펀딩대상으로 하거나 투자위험의 불충분 고지에 따른 피해</p>
<p>49. 2017년 보험업과 관련하여 자기손해사정을 하도록 하는 것은 공정하지 못하다는 의견을 공정위에서 금융위로 전달했는데 아직 시정이 안되고 있는 것으로 보이는데, 이에 대해 검토할 것</p>	<p>○ 보험사가 자신이 고용한 손해사정사나 위탁 손해사정사를 통해 자신에게 유리한 손해사정(자기손해사정)을 할 우려가 있어 이를 금지하는 방안을 금융위와 협의('17년)</p>

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> - 금융위는 '18.12월 “손해사정 관행 개선 방안”을 발표하고, 그에 따라 불합리한 손해액·보험금 감액 산정을 방지하는 모범규준 마련 및 그 이행에 대한 관리·감독 강화를 추진해 왔으며, 추가적인 방안을 마련하여 발표할 계획('21년 상반기) ○ 소비자에 대한 개선효과를 지속적으로 모니터링하고 필요시 금융위와 추가 협의

《한국소비자원 소관》

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
1. 코로나19로 인한 소비자피해 증가로 지방지원의 피해구제 합의율이 하락함에 따라 지방지원 확대 등 대책을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지역별 소비자피해 건수 및 인구분포 등을 분석하여 지방지원 추가 설치를 검토하겠음 - 전북, 충남 등에서 지역밀착형 소비자 권익 보호를 위해 지방지원의 설치를 요청함에 따라 이를 관계 부처(기재부, 공정위)와 협의하겠음
2. 지방 소비자권익 증진을 위해 제주 지원 설립 등 지방지원 확대 방안을 검토할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 현재 ‘제주여행소비자권익센터’의 기능*을 확대하여 제주지원을 설치할 계획임 (* 21.5.3. 예정) * 소비자 피해구제, 지역밀착형 실태조사, 소비자교육 및 유관기관 협력, 본원과 연계된 사업 지원 등
3. 소비자소송지원제도 및 피해구제·분쟁조정제도 활성화 방안을 마련할 것	<p>[소비자소송지원제도]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 경인지역 소송지원 수요 증가를 반영하여 해당지역 소송지원 변호인단을 ‘19년 8명에서 ’ 20년 16명으로 확대* * 전체 소송지원 변호인단은 ’19년 45명 → ’20년 51명으로 증원 ○ 분쟁조정 불성립 사건 소비자를 대상으로 소송지원 제도를 적극 안내하겠음 <p>[피해구제]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 피해구제 접수 절차를 개선*(’ 21.1월)하여 피해구제 처리를 확대하기 위해 노력 중임 * 기관 홈페이지를 통한 피해구제 신청 시 상담절차를 다시 거치지 않고 피해구제로 바로 접수되도록 개선

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> ○ ‘유사투자자문서서비스’, ‘체육시설’ 등 소비자피해 다발분야의 근원적 해결을 위해 관련 법령 개정 지원 <p>[분쟁조정]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분쟁 다발 사업자와의 간담회를 활성화하여 분쟁조정에 대한 사업자 협력을 유도 ○ 분쟁조정위원회 운영을 비대면·디지털화하여* 소비자의 이용편의성을 제고 <p>* 화상회의 시스템 고도화 추진, 모바일 전자고지 서비스 운영 활성화</p>
4. 코로나19로 인해 헬스장 관련 소비자 피해가 급증함에 따라 이에 대한 대책을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 헬스장 관련 소비자피해의 사전예방을 위해 소비자 정보제공을 강화*하고, 피해의 근원적 해결을 위해 관련 법률 개정을 지원함** <p>* 헬스장 관련 피해예방주의보 발령('20.10.22.) ** 체육시설법 개정안(이용우의원안, '20.12.1.) : 계약해지 시 소비자에게 유리한 내용의 이용료 반환규정을 따르도록 명시</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지자체에 법 위반 사업자의 위법사실 통보를 강화하여 소비자피해 재발 방지를 위해 노력하겠음
5. 코로나19 관련 소비자피해 해결을 위한 분쟁해결기준의 실효성 확보 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 감염병 발생으로 인한 계약해지 시 위약금* 감면 기준을 소비자분쟁해결기준에 반영함(' 20.9월, 11월) <p>* 예식, 여행, 항공, 숙박 및 외식서비스 관련 위약금 기준</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사업자의 거부로 분쟁조정 사건 불성립 시에는 소비자의 피해 회복을 위해 소비자 소송지원을 강화하겠음

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
6. 마스크 등 코로나19 관련 방역물품의 피해구제 과정에서 소비자 요구인 ‘계약이행’ 으로의 처리가 미흡한 바, 소비자 요구를 수용하는 방향으로 분쟁이 해결되도록 노력할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 피해구제 처리 시 방역용품이 품절되지 않은 경우 사업자에게 신속한 계약이행을 권고하고, - 불가피하게 계약이행이 어려운 경우 전자상거래법에 근거하여 환급을 권고함 ○ 피해구제 처리 과정 중 확인된 법 위반 사업자에 대해서는 지자체에 위법사실을 통보함
7. 상담 단계에서 입력한 내용을 피해구제 단계로 자동 이관하는 등 상담·피해구제 접수 관련 소비자 편의 개선 방안을 검토할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기관 홈페이지를 통해서 피해구제 신청 상담절차를 다시 거치지 않고 피해구제로 이관되도록 업무 절차를 개선하여 소비자 편의성을 제고함(' 21.1월)
8. 현대자동차 전기차 화재 및 엔진오일 감소 관련 소비자불만을 해소하기 위한 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ (전기차 화재) 우리 원의 해명 요청에 제작사는 배터리 교환 조치*를 실시하겠다고 답변함(' 21.2.25.) * '18.5.11. ~ '20.3.13. 생산된 25,083대 차량 대상 - 우리 원에서는 관련 위해정보를 지속 모니터링 하겠음 ○ (엔진오일 감소) 우리 원의 권고에 따라 제작사는 기존의 엔진오일 감소 검증 조치*에 대해 소비자가 불만 제기 시 검증 조건 내라도 봉인해제 후 검증하기로 함(' 20.12.7.) * 봉인 후 15,000km 주행하여 엔진오일 소모량 모니터링 - 국토부에도 관련 조사를 요청함(' 20.12.7.)

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
9. 국제거래 소비자피해 해결을 위한 선제적 대책을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해외 유관기관과의 MOU 체결 확대*를 통해 국제거래 소비자불만해결 지원의 실효성을 확보하겠음 * 미국, 일본 등 12개 기관과 MOU 체결, '21년 인도네시아 등과 MOU 체결 추진(예정) ○ 국제거래 소비자포털 및 언론을 통해 소비자불만이 다수 접수된 사업자·거래유형 관련 소비자 피해예방 정보 제공을 확대*하였음 * '19년 266건 → '20년 297건
10. 오픈마켓을 통한 해외 구매대행 관련 플랫폼 사업자의 제한적 책임으로 소비자피해 해결이 어려운 바 이에 대한 개선 방안을 검토할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 오픈마켓 사업자 간담회를 통해 입점 해외사업자들이 상품 판매 시 주요 정보를 표시하도록 관리를 강화할 것을 권고함(' 20.10월) ○ '오픈마켓을 통한 해외직구 실태조사'를 추진할 예정(' 21.4월~) - 거래 주요정보 표기 의무 등 플랫폼 사업자의 책임을 강화하는 제도 개선 방안을 마련할 예정임
11. 소비자원 정보의 검색 편의성 증진 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기관 대표 누리집 개편을 완료함(' 20.11월) - 우리 원에서 운영하는 모든 웹사이트에서 소비자정보를 한 번에 검색할 수 있는 통합검색시스템 구축 - 이민자 등 정보소외계층의 편의성 제고를 위해 기존 한국어로만 제공했던 정보를 9개 언어로 검색할 수 있도록 개선 ○ 콘텐츠 현행화 등 정기적으로 웹사이트 품질관리를 실시할 계획임

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
12. 코로나19 관련 제품의 허위·과장 광고에 대한 소비자피해 예방·해결방안을 마련할 필요	<ul style="list-style-type: none"> ○ 방역서비스, 살균·소독제 등 코로나 19 관련 제품의 부당광고에 대해 집중 모니터링을 실시*(' 20.1~12월) <li style="padding-left: 20px;">* 코로나19 관련 부당광고 165건에 대해 자율 시정을 권고 ○ 마스크의 허위·과장 광고 모니터링을 강화 하여 사업자 자율시정을 확대함*(' 20.1~12월) <li style="padding-left: 20px;">* 공산품 마스크를 '의약외품(KF 마스크)'으로 허위광고한 214개 제품에 대해 자율시정을 권고 ○ '온라인 쇼핑몰 표시·광고 실태조사' 를 실시하여 개선방안 마련 예정(' 21년 상반기)
13. 대정부 제도개선 건의에 대한 후속 조치를 주기적으로 모니터링·공개 하는 등 제도개선 건의의 실효성 제고 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대정부 제도개선 건의에 대한 반영 여부 모니터링을 강화하고(연2회→연3회), 제도 개선 사항을 기관 대표 누리집에 공개함 (' 21.2월) ○ 실효성 있는 제도개선 건의를 위하여 정책건의 사전 자문 프로세스*를 마련함 <li style="padding-left: 20px;">* 사업부서에서 제도개선 건의 전 정책연구실에 제도개선 건의 내용의 현실성·적합성 등을 자문

《한국공정거래조정원 소관》

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
1. 신속한 분쟁조정을 위한 업무 효율화 방안을 검토할 것	○ 신속한 조정절차 진행을 위해 ‘분쟁 조정업무 효율성 제고 방안’을 수립(2020. 11.)하였으며, 앞으로도 지속적으로 신속한 조정의 걸림돌이 되는 제도와 관행을 발굴하여 개선하겠음
2. 착한프랜차이즈 인증 제도 운영과 관련하여 발생하는 문제들을 해결하기 위한 사후 관리 방안을 검토할 것	○ 착한 프랜차이즈로 선정된 가맹본부의 가맹점사업자를 대상으로 가맹본부의 비용 전가 등 불공정거래행위 여부 모니터링을 실시(2020. 10. ~ 12.)하였음 ○ 모니터링 결과와 지적된 내용을 반영하여 향후 착한 프랜차이즈 선정 과정에서 범위반업체는 선정에서 제외하는 방안을 마련할 계획임