



제433회국회(임시회)
제1차 정무위원회

소비자기본법 일부개정법률안

검 토 보 고

〈일괄피해구제제도 근거 마련〉

■ 김종민의원 대표발의(의안번호 제2216097호)

2026. 3.

정 무 위 원 회

전문위원 이 선 주

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	2

I. 제안경위

1. 제 안 자 : 김종민의원 등 10인
2. 제 안 일 : 2026. 1. 16.
3. 회 부 일 : 2026. 1. 19.

II. 제안이유 및 주요내용

한국소비자원은 개별 피해구제 사건처리 과정에서 유사·동일한 다수의 소비자피해와 사업자의 귀책이 확인되는 경우 적극행정의 일환으로 일괄 구제 절차를 시행 중임. 이를 통해 피해사실 및 한국소비자원의 피해구제 제도를 인지하지 못해 미신청한 다수의 소비자에게 실질적 피해회복을 지원하고 있음.

이러한 성과에도 불구하고 유사·동일한 소비자피해에 대해서 신청이 없더라도 선제적으로 피해구제 하도록 하는 법적 근거가 미비하여 소비자피해 보상방안 마련에 대한 사업자 설득과 제도 활성화에 애로가 있음.

이에 한국소비자원의 피해구제의 신청에 유사·동일 소비자피해 일괄구제를 명시하고, 피해구제 신청 당사자가 아닌 소비자에 대해서도 사업자에게 피해보상에 관한 합의를 권고할 수 있도록 하고자 함(안 제55조제5항 및 제57조).

Ⅲ. 검토의견

1. 일괄피해구제 제도 신설

- 개정안은 동일·유사한 소비자 피해사례에서 피해구제를 신청하지 아니한 소비자도 일괄구제할 수 있는 근거를 마련함(안 제55조제5항 신설 및 제57조).

현행	개정안
제55조(피해구제의 신청 등) ① ~ ④ (생략) <신설>	제55조(피해구제의 신청 등) ① ~ ④ (현행과 같음) ⑤ 원장은 제1항에 따른 피해구제의 신청을 받은 경우로서 그 피해가 다수의 소비자에게 같거나 비슷한 유형으로 발생한 경우 제1항부터 제3항까지에도 불구하고 직권으로 해당 소비자에 대하여도 피해구제를 할 수 있다.
제57조(합의권고) 원장은 <u>피해구제신청</u> 의 당사자에 대하여 피해보상에 관한 합의를 권고할 수 있다.	제57조(합의권고) ----- ----- <u>당사자(제55조제5항에 따라 직권으로 피해구제를 하는 경우에 그 소비자와 사업자를 포함한다)</u> ----- -----.

□ 현행법¹⁾상 한국소비자원은 소비자가 피해의 구제를 신청할 경우, 사실조사 등을 거쳐 구제안을 마련하고, 양 당사자에게 합의를 권고하고 있음.

- 처리기간은 30일 이내로 하고, 60일 이내의 범위에서 처리기간을 연장할 수 있음
- 피해구제 처리 중에 당사자가 소를 제기한 경우 한국소비자원은 피해구제절차를 중지하고, 이를 당사자에게 통보하도록 함.

1) 제55조(피해구제의 신청 등) ① 소비자는 물품등의 사용으로 인한 피해의 구제를 한국소비자원에 신청할 수 있다.

② 국가·지방자치단체 또는 소비자단체는 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 때에는 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있다.

③ 사업자는 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 때에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 한하여 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있다.

1. 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 날부터 30일이 경과하여도 합의에 이르지 못하는 경우
2. 한국소비자원에 피해구제의 처리를 의뢰하기로 소비자와 합의한 경우
3. 그 밖에 한국소비자원의 피해구제의 처리가 필요한 경우로서 대통령령이 정하는 사유에 해당하는 경우

④ 원장은 제1항의 규정에 따른 피해구제의 신청(제2항 및 제3항의 규정에 따른 피해구제의 의뢰를 포함한다. 이하 이 절에서 같다)을 받은 경우 그 내용이 한국소비자원에서 처리하는 것이 부적합하다고 판단되는 때에는 신청인에게 그 사유를 통보하고 그 사건의 처리를 중지할 수 있다.

제56조(위법사실의 통보 등) 원장은 피해구제신청사건을 처리함에 있어서 당사자 또는 관계인이 법령을 위반한 것으로 판단되는 때에는 관계기관에 이를 통보하고 적절한 조치를 의뢰하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 피해구제신청사건의 당사자가 피해보상에 관한 합의를 하고 법령위반행위를 시정한 경우
2. 관계 기관에서 위법사실을 이미 인지하여 조사하고 있는 경우

제57조(합의권고) 원장은 피해구제신청의 당사자에 대하여 피해보상에 관한 합의를 권고할 수 있다.

제58조(처리기간) 원장은 제55조제1항 내지 제3항의 규정에 따라 피해구제의 신청을 받은 날부터 **30일 이내**에 제57조의 규정에 따른 합의가 이루어지지 아니하는 때에는 지체 없이 제60조의 규정에 따른 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하여야 한다. 다만, 피해의 원인규명 등에 상당한 시일이 요구되는 피해구제신청사건으로서 대통령령이 정하는 사건에 대하여는 **60일 이내의 범위에서 처리기간을 연장할 수 있다.**

제59조(피해구제절차의 중지) ① 한국소비자원의 피해구제 처리절차 중에 법원에 소를 제기한 당사자는 그 사실을 한국소비자원에 통보하여야 한다.

② 한국소비자원은 당사자의 소제기 사실을 알게 된 때에는 지체 없이 피해구제절차를 중지하고, 당사자에게 이를 통지하여야 한다.

<피해구제 사건 처리 현황>

(단위: 건, %, 일)

구분	2021	2022	2023	2024	2025***
접수	42,844	45,507	47,997	57,177	62,996
처리(A)	42,844	45,507	47,997	57,177	60,993
합의*(B)	21,586	22,798	24,904	30,261	34,404
미합의**	21,258	22,709	23,093	26,916	26,589
합의율(B/A)	50.4	50.1	51.9	52.9	56.4
평균 처리기간	15.5	15.2	17.2	19.9	21.4

* 처리결과 계약이행, 계약해제, 교환, 배상, 부당행위시정, 수리·보수, 환급으로 종결된 건

** 처리결과 상담기타, 처리불능, 조정신청, 취하·중지, 정보제공으로 종결된 건

*** 2026.1.23. 현재 2,003건 처리중으로, 합의율 및 평균처리기간, 처리기간 초과 사건은 변동될 수 있음

(자료: 한국소비자원)

☐ 한편, 피해구제 과정에서 유사·동일한 다수의 소비자피해가 확인되는 경우, 별도의 신청 없이도 실무상 일괄구제²⁾를 실시하고 있음.

<일괄구제 현황>

(단위: 건)

구분	2021	2022	2023	2024	2025	합계
건수	9	17	24	26	34	110

* 일괄구제는 소비자원이 개별 소비자의 피해구제 사건을 처리하는 과정에서 직접 신청하지 않은 소비자 피해까지 구제하는 적극행정의 일환이므로 별도의 신청 절차가 없어 접수 건수, 합의율, 처리기간 등은 집계되지 않음.

(자료: 한국소비자원)

☐ 이에 개정안은 소비자원의 일괄피해구제 업무의 근거를 마련하려

2) 예시) 항공편 결항 및 대체편 지연 / 온라인쇼핑몰 배송 지연 / 신축 아파트 유상 옵션 계약 불이행 등
(참고자료 1. 일괄피해구제 사례 참조)

는 것으로 피해구제의 효율성, 일괄피해구제 권고에 대한 사업자의 수용도를 제고할 것으로 기대됨.

- 유사·동일한 피해를 입은 소비자들이 별도의 신청 없이도 구제될 수 있게 됨에 따라 피해구제의 효율성이 높아지고, 소비자원에서 실무적으로 실시하고 있는 일괄구제 권고에 대한 사업자의 수용도를 제고할 것으로 보임.

□ 다만, 개정안 논의 시 다음의 사항을 고려할 필요가 있음.

- 첫째, 개정안은 신청하지 않은 소비자를 포함한 일괄피해구제는 당사자인 소비자가 다수라는 점, 신청하지 않은 소비자에 대한 사업자 보상계획의 필요성 등을 고려하여 일괄피해구제사건의 판단기준, 처리기간, 절차 등 주요사항을 법령에 별도로 정할 필요가 있는 것으로 보임.
- 둘째, 이 법 시행 전 피해구제 신청 후 피해구제절차 중에 있는 사건에 대하여 효율적인 소비자 피해구제라는 입법취지를 고려하여 개정규정이 적용될 수 있도록 부칙에 적용례를 둘 필요가 있음.

□ 참고로, 현행법상 같거나 유사한 피해가 다수의 소비자에게 발생한 경우 소비자분쟁조정위원회에서 실시하는 일괄분쟁조정인 집

단분쟁조정은 그 판단기준을 대통령령에 위임하고, 그 처리 기간을 30일로 하고 2회에 한하여 각각 30일의 범위에서 연장할 수 있도록 하며, 일괄분쟁조정 절차의 일부를 법에 명시하고, 그밖에 필요한 사항은 하위법령에 위임하고 있음.

□ 개정안에 대해 공정거래위원회 및 관련 단체 등의 의견은 다음과 같음.

- **공정거래위원회**는 한국소비자원이 실무상 하고 있는 일괄 피해구제 권고에 대한 사업자들의 수용도 및 피해구제의 효율성을 제고할 것으로 기대되므로 수용하는 의견임.
- **관련 단체 등**³⁾은 소비자별 사용환경, 과실여부, 손해정도, 희망하는 피해구제방식 등이 상이할 수 있음에도 피해구제를 일괄 처리할 경우, 소비자 의사에 반하거나 과도한 보상 또는 형평성 논란이 발생할 우려가 있고, 일괄피해구제의 범위·규모를 사전에 예측하기 어려워 사업운영에 과도한 불확실성을 초래할 가능성이 있다는 의견임.

<집단분쟁조정>

「소비자기본법」

제68조(분쟁조정의 특례) ① 제65조제1항의 규정에 불구하고, 국가·지방자치단체·한국소비자원·소비자단체·소비자 또는 사업자는 소비자의 피해가 다수의 소비자에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우로서 대통령령이 정하는 사건에 대하여는 조

3) 한국경제인협회, 한국인터넷기업협회

정위원회에 일괄적인 분쟁조정(이하 “집단분쟁조정”이라 한다)을 의뢰 또는 신청할 수 있다.

② 제1항의 규정에 따라 집단분쟁조정을 의뢰받거나 신청받은 조정위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사건을 제외하고는 조정위원회의 의결로써 의뢰받거나 신청받은 날부터 60일 이내에 제4항부터 제7항까지의 규정에 따른 집단분쟁조정 절차의 개시를 공고하여야 한다. 이 경우 조정위원회는 대통령령이 정하는 기간동안 그 절차의 개시를 공고하여야 한다.

1. 제1항의 요건을 갖추지 못한 사건
2. 기존의 집단분쟁조정결정이 있는 사건으로서 개시의결을 반복할 필요가 없다고 인정되는 사건
3. 신청인의 신청내용이 이유가 없다고 명백하게 인정되는 사건

③ 제2항에도 불구하고 조정위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사건에 대하여는 제2항에 따른 개시결정기간 내에 조정위원회의 의결로써 집단분쟁조정 절차 개시의 결정을 보류할 수 있다. 이 경우 그 사유와 기한을 명시하여 의뢰 또는 신청한 자에게 통지하여야 하고, 그 보류기간은 제2항에 따른 개시결정기간이 경과한 날부터 60일을 넘을 수 없다.

1. 피해의 원인규명에 시험, 검사 또는 조사가 필요한 사건
2. 피해의 원인규명을 위하여 제68조의2에 따른 대표당사자가 집단분쟁조정 절차 개시 결정의 보류를 신청하는 사건

④ 조정위원회는 집단분쟁조정의 당사자가 아닌 소비자 또는 사업자로부터 그 분쟁 조정의 당사자에 추가로 포함될 수 있도록 하는 신청을 받을 수 있다.

⑤ 조정위원회는 사업자가 조정위원회의 집단분쟁조정 내용을 수락한 경우에는 집단분쟁조정의 당사자가 아닌 자로서 피해를 입은 소비자에 대한 보상계획서를 작성하여 조정위원회에 제출하도록 권고할 수 있다.

⑥ 제65조제5항의 규정에 불구하고 조정위원회는 집단분쟁조정의 당사자인 다수의 소비자 중 일부의 소비자가 법원에 소를 제기한 경우에는 그 절차를 중지하지 아니하고, 소를 제기한 일부의 소비자를 그 절차에서 제외한다.

⑦ 제66조제1항에도 불구하고 집단분쟁조정은 제2항에 따른 공고가 종료된 날의 다음 날부터 30일 이내에 마쳐야 한다. 다만, 정당한 사유가 있는 경우로서 해당 기간 내에 분쟁조정을 마칠 수 없는 때에는 2회에 한하여 각각 30일의 범위에서 그 기간을 연장할 수 있으며, 이 경우 그 사유와 기한을 구체적으로 밝혀 당사자 및 그 대리인에게 통지하여야 한다.

⑧ 집단분쟁조정 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

문 의 처

02)6788-5115

【참고자료】 일괄구제 주요 사례

○ 항공편 결항 및 대체편 지연

- 항공편의 결항 및 대체편 제공 지연에 대해 배상을 요구하는 피해구제 사건 접수
- 담당자 조사 결과, 항공편 결항 사유는 '정비 점검'으로 국토교통부가 지정한 항공사 배상 면책 사유에 해당하나, 대체편 제공 지연 등 항공사의 대처가 미흡했음을 확인
- 이에 동일 항공편 탑승객(128명) 대상으로 대체편 탑승일에 따른 차등 배상과 장시간 현지 체류 등을 고려한 추가 배상 등 일괄구제 추진
- 항공사가 소비자권 권고를 수용하여 대체편 탑승일에 따라 18~35만원을 배상하고, 장시간 현지 체류에 따른 10만원 추가 등 총 4,162만원 일괄 배상

○ 온라인쇼핑몰 배송 지연

- 온라인쇼핑몰에서 제품을 구매하였으나, 사업자가 통관 절차 진행을 사유로 일방적으로 배송을 지연한다는 소비자 피해 다수 접수
- 사업자에게 결제대행서비스를 제공한 PG사 3곳 확인 결과, PG사에 동일 사업자 관련 피해를 접수한 소비자 255명 추가 확인
- 이에 PG사 3곳에 총 271명에 대한 결제 취소 및 환급을 권고하여, 약 5억 8,000만원 환급 진행

○ 신축 아파트 유상 옵션 계약 불이행

- 수원 소재 신축아파트에서 유상옵션으로 설치한 식기세척기의 색상, 빌트인 설치 방식 등이 계약내용과 다르다는 피해구제 사건 접수
- 조사 결과, 해당 단지 내 식기세척기를 유상옵션으로 설치한 세대 모두 계약과 다르게 이행됨을 확인했으나,
- 사업자는 당초 계약한 모델이 제조사 사정으로 단종되어 약관에 따라 동급 이상의 모델로 변경한 것이라고 주장하나, 제품의 색상과 설치 방식은 계약의 중요한 내용에 해당한다고 판단하여 일괄구제 추진
- 사업자에게 소비자가 희망하는 색상으로 식기세척기 도어 교체 및 빌트인 재시공을 권고했고, 사업자가 이를 수용하여 총 268세대에 재시공(약 3,200만원 상당) 실시

(자료: 한국소비자원)