



제428회국회(임시회)  
제2차 정무위원회

## 소비자기본법 일부개정법률안

### 검 토 보 고

〈분쟁조정절차 간소화 제도 도입 등〉

- 김상훈의원 대표발의(의안번호 제2209221호)
- 유동수의의원 대표발의(의안번호 제2210213호)

2025. 8.

정 무 위 원 회

전문위원 이 선 주



# 목 차

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| I . 제안경위 .....                         | 1  |
| II . 제안이유 및 주요내용 .....                 | 1  |
| III . 검토의견 .....                       | 4  |
| 1. 분쟁조정절차 간소화 제도(단독조정/간이조정절차) 도입 ..... | 4  |
| 2. 소비자 소송지원제도의 법적 근거 마련 .....          | 16 |



## I. 제안경위

### 1. 김상훈의원안

가. 제 안 자 : 김상훈의원 등 11인

나. 제 안 일 : 2025. 3. 21.

다. 회 부 일 : 2025. 3. 24.

### 2. 유동수의원안

가. 제 안 자 : 유동수의원 등 10인

나. 제 안 일 : 2025. 4. 29.

다. 회 부 일 : 2025. 4. 30.

## II. 제안이유 및 주요내용

### 1. 김상훈의원안

현행법은 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위하여 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 함)를 설치하고, 분쟁조정에 관하여 심의·의결하도록 관련 규정을 두고 있음.

그러나 소비자의 권리의식 향상과 분쟁조정 신청 건수의 증가 등

으로 인해 분쟁조정사건의 적체(積滯)가 심화되고 있다는 지적이 제기됨. 다른 한편, 소액 분쟁조정사건에서 조정이 불성립되는 경우에는 소비자가 피해구제 자체를 포기하는 사례가 발생하고 있으므로, 이와 관련하여 제도 개선이 필요하다는 의견이 있음.

이에 「가사소송법」 등을 참고하여 단독조정제도를 도입하고, 사업자의 거부로 조정이 불성립된 사건 등에 있어서 한국소비자원이 소비자의 소송을 지원할 수 있도록 근거 규정을 마련하여 분쟁조정 절차의 신속성 및 효율성을 제고하고, 소비자의 권익을 더욱 두텁게 보호하려는 것임(안 제63조의3 및 제69조의2 신설).

## 2. 유동수의원안

현행법에서는 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위하여 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회를 두고, 소비자분쟁조정위원회는 분쟁조정회의 또는 조정부를 구성하여 소비자 분쟁을 조정하도록 하고 있음.

그런데 소비자분쟁조정은 일반적으로 다른 분쟁에 비하여 당사자 간 이견이 발생할 여지가 적은 편임에도 불구하고 길고 복잡한 조정절차로 인하여 소비자가 쉽게 피해구제를 신청하지 못하는 등 분쟁조정 제도의 소비자 권익 증진 취지를 충분히 살리지 못하고 있다는 지적이 있으며, 이에 따라 의료분쟁 조정 등에 도입된 간이조

정 절차를 소비자분쟁조정에도 적용할 필요가 있다는 주장이 제기  
됨.

이에 소비자분쟁의 사실관계 등에 당사자 이견이 크지 아니한 경  
우 등 분쟁조정 절차를 간소화할 수 있는 경우에는 위원장 또는 상  
임위원이 단독으로 조정할 수 있도록 하는 간이조정절차를 신설함  
으로써 소비자 권익을 증진시키고자 하는 것임(안 제63조의3).

### Ⅲ. 검토의견

#### 1. 분쟁조정절차 간소화 제도(단독조정/간이조정절차) 도입

□ 개정안은 분쟁조정절차의 간소화를 통해 분쟁조정의 신속성을 제고하려는 것으로, 김상훈의원안은 단독조정제도를 도입하여 조정부에 갈음하여 위원장이 지명하는 조정위원이 단독으로 분쟁조정을 할 수 있도록 하고,

유동수의원안은 간이조정절차를 도입하여 소비자분쟁의 사실관계 등에 당사자 간에 큰 이견이 없는 경우 등 일정한 요건에 해당하면 위원장이 지명하는 상임위원이 단독으로 조정할 수 있도록 하려는 것임(안 제63조의3 신설).

| 현 행   | 김상훈의원안                                                                                                                | 유동수의원안                                                                                                                                                        |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <신 설> | 제63조의3(단독조정) ① 제60조의 규정에도 불구하고 조정위원회는 상당한 이유가 있는 경우에는 당사자가 반대의 의사를 명백하게 표시하지 아니하면 조정부에 갈음하여 단독조정인에게 분쟁조정을 행하게 할 수 있다. | 제63조의3(간이조정절차) ① 제63조의2에도 불구하고 소비자분쟁이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 위원장 또는 위원장이 지명하는 상임위원이 단독으로 조정하는 절차(이하 “간이조정절차”라 한다)에 따라 결정할 수 있다.<br>1. 소비자분쟁의 사실관계 및 법률관계 등에 |

| 현행 | 김상훈의원안                                                                                                          | 유동수의의원안                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>② 제1항에 따른 단독조정인은 조정위원회의 위원 중에서 그 조정위원회의 위원장이 지명한다.</p> <p>③ 제1항에 따른 단독조정인의 소비자분쟁 조정결정은 조정위원회의 심의·의결로 본다.</p> | <p>대하여 당사자 간에 큰 이견이 없는 경우</p> <p>2. 소비자분쟁의 사실관계 및 쟁점이 간단한 경우</p> <p>3. 당사자 모두가 합의의사를 명백히 밝힌 경우</p> <p>4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지에 준하는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우</p> <p>② 조정위원회는 제1항에 따른 간이조정절차 중에 소비자분쟁이 제1항 각 호에 해당하지 아니하는 것으로 판단되는 경우에는 제63조의2에 따라 분쟁조정회의 또는 조정부의 조정으로 변경할 수 있다.</p> <p>③ 조정위원회는 제1항에 따른 간이조정절차에 따라 조정하는 경우 또는 제2항에 따라 다른 조정절차로 변경하는 경우에는 당사자의 동의를 받아야 하며, 그 결과를 지체</p> |

| 현 행 | 김상훈의원안                                                                                                                                                                              | 유동수의의원안                                                                                                          |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p style="text-align: center;">부 칙</p> <p><u>제1조(시행일) 이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.</u></p> <p><u>제2조(단독조정에 관한 적용례) 제63조의3의 개정규정은 이 법 시행 이후 제65조제1항에 따라 분쟁조정을 신청한 경우부터 적용한다.</u></p> | <p><u>없이 당사자에게 알려야 한다.</u></p> <p style="text-align: center;">부 칙</p> <p><u>이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.</u></p> |

□ 현행법 제60조<sup>1)</sup>에 따르면 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위하여 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 함)를 설치하고, 분쟁조정에 관하여 심의·의결하도록 규정하고 있음.

1) 「소비자기본법」

제60조(소비자분쟁조정위원회의 설치) ① 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위하여 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)를 둔다.

② 조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 소비자분쟁에 대한 조정결정
2. 조정위원회의 의사(議事)에 관한 규칙의 제정 및 개정·폐지
3. 그 밖에 조정위원회의 위원장이 토의에 부치는 사항

③ 조정위원회의 운영 및 조정절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

- 조정위원회는 위원장 1명을 포함한 150명 이내로 구성<sup>2)</sup>하고,  
조정위원회 회의는 분쟁조정회의와 조정부로 구분<sup>3)</sup>함.

- 분쟁조정회의는 위원장, 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 5명 이상 9명 이하의 위원으로 구성하여 위원장이 회의를

2) 제61조(조정위원회의 구성) ① 조정위원회는 위원장 1명을 포함한 150명 이내의 위원으로 구성하며, 위원장을 포함한 5명은 상임으로 하고, 나머지는 비상임으로 한다.

② 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 대통령령이 정하는 바에 따라 원장의 제청에 의하여 공정거래위원회위원장이 임명 또는 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 있거나 있었던 자로서 소비자권의 관련분야를 전공한 자
2. 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 자로서 소비자권익과 관련된 업무에 실무경험이 있는 자
3. 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 자
4. 소비자단체의 임원의 직에 있거나 있었던 자
5. 사업자 또는 사업자단체의 임원의 직에 있거나 있었던 자
6. 그 밖에 소비자권익과 관련된 업무에 관한 학식과 경험이 풍부한 자

③ 위원장은 상임위원 중에서 공정거래위원회위원장이 임명한다.

④ 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 위원장이 아닌 상임위원이 위원장의 직무를 대행하고, 위원장이 아닌 상임위원이 부득이한 사유로 위원장의 직무를 대행할 수 없는 때에는 공정거래위원회 위원장이 지정하는 위원이 그 직무를 대행한다.

⑤ 위원의 임기는 3년으로 하며, 연임할 수 있다.

⑥ ~ ⑦ (생략)

3) 제63조(조정위원회의 회의) ① 조정위원회의 회의는 다음 각 호에 따라 구분한다.

1. 분쟁조정회의: 위원장, 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 5명 이상 9명 이하의 위원으로 구성하는 회의

2. 조정부: 위원장 또는 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 2명 이상 4명 이하의 위원으로 구성하는 회의

② 조정위원회의 회의는 다음 각 호의 구분에 따라 주재한다.

1. 분쟁조정회의: 위원장

2. 조정부: 위원장 또는 상임위원

③ 조정위원회의 회의는 위원 과반수 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. 이 경우 조정위원회의 회의에는 소비자 및 사업자를 대표하는 위원이 각 1명 이상 균등하게 포함되어야 한다.

제63조의2(분쟁조정회의와 조정부의 관장사항) ① 분쟁조정회의는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 제60조제2항제1호에 따른 소비자분쟁 중 대통령령으로 정하는 금액 이상의 소비자분쟁에 대한 조정
2. 제60조제2항제2호에 따른 조정위원회의 의사에 관한 규칙의 제정 및 개정·폐지
3. 제68조제1항에 따라 조정위원회에 의뢰 또는 신청된 분쟁조정
4. 조정부가 분쟁조정회의에서 처리하도록 결정한 사항

② 조정부는 제1항 각 호의 사항 외의 사항을 심의·의결한다.

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 조정위원회에 일괄적인 분쟁조정(이하 "집단분쟁조정"이라 한다)을 의뢰 또는 신청할 수 있다.

「소비자기본법 시행령」

제45조의2(분쟁조정회의의 관장사항) ① 법 제63조의2제1항제1호에서 "대통령령으로 정하는 금액"이란 법 제28조제1항제5호 및 제57조에 따른 합의 권고 금액 200만원을 말한다.

② 법 제28조제1항제5호 및 제57조에 따른 합의 권고의 내용이 물품의 교환인 경우에는 해당 물품에 상당하는 금액을, 권고의 내용이 수리인 경우에는 물품의 수리에 드는 비용에 상당하는 금액을 제1항에 따른 합의 권고 금액으로 본다.

주재하도록 하고, 소비자분쟁 중 200만원 이상의 소비자분쟁에 대한 조정 및 집단분쟁조정 등에 대해 심의·의결함.

- 조정부는 위원장 또는 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 2명 이상 4명 이하의 위원으로 구성하여 위원장 또는 상임위원이 회의를 주재하도록 하고, 분쟁조정회의 심의·의결 사항 이외의 사항에 대해 심의·의결함.

### <조정위원회 회의 구분>

| 회의 구분   | 조정위원회                                                                                                              |                                                                                                              |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | 분쟁조정회의                                                                                                             | 조정부                                                                                                          |
| 주요 관장사항 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 합의권고 금액 200만원 이상 분쟁 사건</li> <li>- 다수의 소비자에게 비슷한 유형으로 발생한 분쟁 사건</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 합의권고 금액 200만원 미만 분쟁 사건</li> <li>- 분쟁조정회의에서 관장하지 않는 분쟁 사건</li> </ul> |
| 회의 구성   | 위원장 + 상임위원 + 5 ~ 9명<br>(총 7 ~ 11명)                                                                                 | 위원장 또는 상임위원 + 2 ~ 4명<br>(총 3 ~ 5명)                                                                           |
| 의결 정족수  | 위원 과반수 출석과 출석위원 과반수 찬성<br>(단, 소비자, 사업자 대표 각 1명 이상)                                                                 |                                                                                                              |

- ☐ 한편, 조정위원회는 분쟁조정을 신청받은 때<sup>4)</sup>에는 그 신청을 받은 날부터 30일 이내에 그 분쟁조정을 마쳐야 하고, 정당한 사유

4) 제65조(분쟁조정) ① 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁에 관하여 제16조제1항의 규정에 따라 설치된 기구에서 소비자분쟁이 해결되지 아니하거나 제28조제1항제5호의 규정에 따른 합의권고에 따른 합의가 이루어지지 아니한 경우 당사자나 그 기구 또는 단체의 장은 조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다.  
 ② 조정위원회는 제58조 또는 제1항의 규정에 따라 분쟁조정을 신청받은 경우에는 대통령령이 정하는 바에 따라 지체 없이 분쟁조정절차를 개시하여야 한다.  
 ③ 조정위원회는 제2항의 규정에 따른 분쟁조정을 위하여 필요한 경우에는 제61조제6항의 규정에 따른 전문위원회에 자문할 수 있다.  
 ④ 조정위원회는 제2항의 규정에 따른 분쟁조정절차에 앞서 이해관계인·소비자단체 또는 관계기관의 의견을 들을 수 있다.  
 ⑤ 제59조의 규정은 분쟁조정절차의 중지에 관하여 이를 준용한다.

가 있는 경우에 그 기간을 연장할 수 있도록 하고 있음<sup>5)</sup>.

□ 그러나 소비자의 권리의식 향상과 분쟁조정 신청 건수의 증가 등으로 분쟁조정사건의 적체가 심화되고 있고, 조정위원회의 회의를 위해 분쟁조정회의는 위원장 포함 총 7인 이상 11인 이하, 조정부는 위원장 또는 상임위원 포함 총 3인 이상 5인 이하로 구성하도록 하고 있어, 불필요한 시간과 비용이 소모되고 있다는 지적이 있음.

- 최근 5년간 한국소지바원의 분쟁조정 신청 및 처리현황을 살펴보면, 분쟁조정 신청건수는 2024년 기준 9,731건으로 2020년 5,265건 대비 약 84.8%(4,466건) 증가하였으며, 평균처리 기간은 91.5일로 법정 처리 기한 30일 보다 61.5일이 더 걸리는 것으로 나타남.

### <분쟁조정 신청 및 처리 현황>

(단위: 건, %, 일)

| 구분                  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  | 2025<br>(~ 4.11.) |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| 신청 건수               | 5,265 | 4,803 | 4,118 | 6,390 | 9,731 | 2,916             |
| 처리 건수 <sup>1)</sup> | 4,407 | 4,229 | 5,065 | 5,180 | 6,969 | 2,061             |
| 성립률 <sup>2)</sup>   | 72.4  | 67.9  | 70.5  | 67.6  | 70.5  | 70.4              |
| 평균처리기간              | 80.0  | 108.7 | 111.9 | 84.4  | 91.5  | 107.4             |

1) 처리일자(안전상정일) 기준(25.4.11. 조회)

2) 산식 : (조정전합의 + 성립) / (조정전합의 + 성립 + 불성립)

자료: 한국소비자원

5) 제66조(분쟁조정의 기간) ① 조정위원회는 제58조 또는 제65조제1항의 규정에 따라 분쟁조정을 신청받은 때에는 그 신청을 받은 날부터 30일 이내에 그 분쟁조정을 마쳐야 한다.

② 조정위원회는 제1항의 규정에 불구하고 정당한 사유가 있는 경우로서 30일 이내에 그 분쟁조정을 마칠 수 없는 때에는 그 기간을 연장할 수 있다. 이 경우 그 사유와 기한을 명시하여 당사자 및 그 대리인에게 통지하여야 한다.

□ 이에 개정안은 전문성을 갖춘 1명의 조정위원만으로도 사건을 신속하게 조정할 수 있도록 함으로써 분쟁조정절차의 신속성 및 효율성을 제고하려는 취지로 필요한 입법 조치로 보임.

- 김상훈의원안은 「가사소송법」 6)상의 단독조정제도를 도입하여 조정위원회의 위원장이 그 위원중에 1인을 단독조정인으로 지명하고 당사자가 반대의 의사를 명백하게 표시하지 아니하면 조정부에 갈음하여 단독조정인에게 분쟁조정을 할 수 있도록 하려는 것임.

- 유동수의원안은 「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」(이하 “「의료분쟁조정법」”이라 함)<sup>7)</sup>상의 간이조정 절차를 도입하여 소비자분쟁의 사실관계 등에 당사자 간에 큰 이

6) 「가사소송법」

제52조(조정기관) ① 가사조정사건은 조정장 1명과 2명 이상의 조정위원으로 구성된 조정위원회가 처리한다.

② 조정담당판사는 상당한 이유가 있는 경우에는 당사자가 반대의 의사를 명백하게 표시하지 아니하면 단독으로 조정할 수 있다.

7) 「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」

제33조의2(간이조정) ① 조정부는 조정신청된 사건이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 의료사고의 감정을 생략하거나 1명의 감정위원이 감정하는 등 대통령령으로 정하는 절차(이하 “간이조정절차”라 한다)에 따라 조정할 수 있다.

1. 사건의 사실관계 및 과실 유무 등에 대하여 신청인과 피신청인 간에 큰 이견이 없는 경우

2. 과실의 유무가 명백하거나 사건의 사실관계 및 쟁점이 간단한 경우

3. 그 밖에 제1호 및 제2호에 준하는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우

② 제1항에 따른 간이조정절차에 따라 조정을 하는 경우에는 제23조제4항에도 불구하고 조정부의 장이 단독으로 조정결정을 할 수 있다.

③ 조정부는 제1항에 따른 간이조정절차 중에 해당 사건이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하지 않는 것으로 판단되는 경우에는 이 법의 다른 규정에 따른 통상의 조정절차로 전환할 수 있다.

④ 조정부는 간이조정절차에 따라 조정하려는 경우에는 해당 의료사고의 내용·성격 및 보건의료인의 과실 여부 등에 대하여 감정부의 의견을 들어야 한다.

⑤ 조정부는 간이조정절차에 따라 조정하려는 경우나 제3항에 따라 간이조정절차를 통상의 조정절차로 전환하려는 경우에는 미리 신청인과 피신청인의 의견을 들어야 하고, 그 결과를 지체 없이 신청인과 피신청인에게 통지하여야 한다.

견이 없는 경우, 소비자분쟁의 사실관계 및 쟁점이 간단한 경우, 또는 당사자 모두가 합의의사를 명백히 밝힌 경우 등에 위원장 또는 상임위원이 단독으로 조정할 수 있도록 하려는 것임.

### <개정안 비교>

| 구분    | 김상훈의원안<br>(의안번호 제2209221호)                                      | 유동수의의원안<br>(의안번호 제2210213호)                                                   |
|-------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 개정조항  | 제63조의3 신설                                                       | 제63조의3 신설                                                                     |
| 명칭    | 단독조정제도                                                          | 간이조정절차                                                                        |
| 조정 위원 | 상임위원(위원장 포함) 또는<br>비상임위원                                        | 상임위원(위원장 포함)                                                                  |
| 조정 대상 | 조정부 사건(200만원 미만)                                                | 제한 없음                                                                         |
| 조정 요건 | 상당한 이유가 있고 명백하게<br>당사자 반대의사 없는 경우                               | - 사실·법률 관계 관련 당사<br>자 큰 이견 없는 경우<br>- 사실관계·쟁점 간단한 경우<br>- 당사자 합의의사 있는 경우<br>등 |
| 시행일   | 공포 후 6개월 경과                                                     | 공포 후 6개월 경과                                                                   |
| 적용례   | 단독조정에 관한 적용례<br>(이 법 시행 이후<br>제65조제1항에 따라 분쟁조정을<br>신청한 경우부터 적용) | -                                                                             |

□ 다만, 개정안 논의 시 다음과 같은 점을 고려할 필요가 있음.

- 첫째, 단독조정제도와 간이조정절차는 조정위원회의 회의를 규정한 현행법 제63조와 분쟁조정회의와 조정부의 관장사항을 규

정한 현행법 제63조의2에 대한 예외라는 점을 고려할 필요가 있음<sup>8)</sup>.

- 둘째, 조정위원과 관련하여 김상훈의원안은 위원장이 지명하는 위원으로 상임위원 또는 비상임위원이 단독조정인이 될 수 있는 반면, 유동수의원안은 위원장이 지명하는 상임위원으로 한정하고 있음.

150명의 조정위원 중 상임위원은 위원장을 포함한 5인<sup>9)</sup>에 불과하다는 점과 분쟁을 신속히 해결하고 사건 적체를 해소하고자 하는 개정안의 취지를 고려하여 입법정책적으로 결정할 필요가 있음.

- 셋째, 조정대상과 관련하여 김상훈의원안은 조정부 사건으로 한정하고 있고, 유동수의원안은 제한을 두고 있지 않음.

현행법에서 사건의 경중에 따라 조정위원회 구성을 달리하여 조정결정의 공정성을 확보하고자 한 점<sup>10)</sup>과 유사입법례인

「의료분쟁조정법」도 조정부 사건으로 한정<sup>11)</sup>하고 있다는 점

---

8) 김상훈의원안 제63조의3(단독조정제도) ① 제60조의 규정에도 불구하고 조정위원회는 상당한 이유가 있는 경우에는 당사자가 반대의 의사를 명백하게 표시하지 아니하면 조정부에 갈음하여 단독조정인에게 분쟁조정을 행하게 할 수 있다.

유동수의원안 제63조의3(간이조정절차) ① 제63조의2에도 불구하고 소비자분쟁이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 위원장 또는 위원장이 지명하는 상임위원이 단독으로 조정하는 절차(이하 “간이조정절차”라 한다)에 따라 결정할 수 있다.

9) 소비자분쟁조정위원회는 150명의 위원으로 구성되어 있으며, 위원장을 포함한 5명은 상임, 나머지 145명은 비상임임

10) 조정위원회를 분쟁조정회의와 조정부로 구분하여 소액 사건을 담당하는 조정부에 대해서는 3~5명의 위원으로, 비교적 큰 사건을 담당하는 분쟁조정회의에 대해서는 7~11명의 위원으로 조정결정을 하도록 함.

11) 「의료분쟁조정법」

을 고려하여 입법정책적으로 결정할 필요가 있음.

- 넷째, 조정요건과 관련하여 김상훈의원안은 이유가 있고 당사자가 반대의사를 명백하게 표시하지 아니한 경우로 하고 있으나, 유동수의원안은 소비자분쟁의 사실관계 등에 당사자 간에 큰 이견이 없는 경우, 소비자분쟁의 사실관계 및 쟁점이 간단한 경우, 또는 당사자 모두가 합의의사를 명백히 밝힌 경우 등으로 명확하게 규정하고 있음.

유동수의원안이 유사입법례인 「노동조합 및 노동관계조정법」<sup>12)</sup> 및 「의료분쟁조정법」<sup>13)</sup>과 같이 조정의 요건을 구체적이고 명확하게 규정하고 있다는 점에서 분쟁 당사자들의 예측가능성 측면에서 더 바람직한 것으로 보임.

- 다섯째, 부칙의 적용례와 관련하여 김상훈의원안은 단독조정제도의 시행 이후 제65조제1항에 따라 분쟁조정을 신청한 경우부터 적용하도록 하고 있으나,

---

제33조의2(간이조정) ① 조정부는 조정신청된 사건이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 의료사고의 감정을 생략하거나 1명의 감정위원이 감정하는 등 대통령령으로 정하는 절차(이하 “간이조정절차”라 한다)에 따라 조정할 수 있다.

12) 「노동조합법」

제57조(단독조정) ① 노동위원회는 관계 당사자 쌍방의 신청이 있거나 관계 당사자 쌍방의 동의를 얻은 경우에는 조정위원회에 갈음하여 단독조정인에게 조정을 행하게 할 수 있다.

② (생략)

13) 「의료분쟁조정법」

제33조의2(간이조정) ① 조정부는 조정신청된 사건이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 의료사고의 감정을 생략하거나 1명의 감정위원이 감정하는 등 대통령령으로 정하는 절차(이하 “간이조정절차”라 한다)에 따라 조정할 수 있다.

1. 사건의 사실관계 및 과실 유무 등에 대하여 신청인과 피신청인 간에 큰 이견이 없는 경우

2. 과실의 유무가 명백하거나 사건의 사실관계 및 쟁점이 간단한 경우

3. 그 밖에 제1호 및 제2호에 준하는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우

② ~ ⑤ (생략)

현행법 제58조 및 제60조제2항<sup>14)</sup>에 따라 한국소비자원이 피해 구제절차에서 정한 기한내에 합의가 이루어지지 않은 경우 분쟁조정을 신청하면 분쟁조정절차를 개시하도록 하고 있으므로, 부칙의 적용례에 현행법 제58조에 따른 분쟁조정 신청도 추가할 필요가 있음.

□ 개정안에 대해 공정거래위원회 및 한국소비자원은 단독조정제도 또는 간이조정절차 신설을 통해 신속한 분쟁조정 및 사건 적체 해소 등이 기대되므로 수용하는 입장이나 일부조항에 대해 수정 의견을 제시함.

- 한국소비자원은 김상훈의원안의 단독조정제도는 법정화되어 있는 회의의 구성원을 변동시키는 것이므로 기존 조항의 배제를 개정안에 명확히 할 필요가 있으며, 부칙의 적용례에 제58조에 의한 한국소비자원의 분쟁조정 신청을 추가하는 등 일부 수정이 필요하다는 의견임.
- 공정거래위원회와 한국소비자원은 유동수의원안의 간이조정절차와 관련하여 개정안의 취지를 고려할 때 상임 또는 비상임위

#### 14) 「소비자기본법」

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

**제65조(분쟁조정)** ① 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁에 관하여 제16조제1항의 규정에 따라 설치된 기구에서 소비자분쟁이 해결되지 아니하거나 제28조제1항제5호의 규정에 따른 합의권고에 따른 합의가 이루어지지 아니한 경우 당사자나 그 기구 또는 단체의 장은 조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다.

② 조정위원회는 제58조 또는 제1항의 규정에 따라 분쟁조정을 신청받은 경우에는 대통령령이 정하는 바에 따라 지체 없이 분쟁조정절차를 개시하여야 한다.

③ ~ ⑤ (생략)

원 모두가 간이조정 위원이 될 수 있도록 확대할 필요가 있으며, 현행법에서 분쟁조정회의 금액 기준을 제정한 취지를 고려할 때 간이조정의 금액기준을 명시하거나, 조정부 사건으로 한정하는 것이 필요하다는 의견임.

## 2. 소비자 소송지원제도의 법적 근거 마련

- 김상훈의원안은 사업자가 통지받은 분쟁조정 내용을 수락하지 아니한 경우 또는 사업자가 법원에 소를 제기하여 피해구제절차 또는 분쟁조정절차가 중지된 경우 대통령령으로 정하는 소비자에 대하여 소송 수행에 필요한 지원을 할 수 있도록 함(안 제69조의2 신설).

| 현행   | 김상훈의원안                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <신설> | <p>제69조의2(소송 지원) ① 원장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 대통령령으로 정하는 소비자에 대하여 소송 수행에 필요한 지원을 할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 사업자가 제67조제1항에 따라 통지받은 분쟁조정 내용을 수락하지 아니한 경우</li> <li>2. 사업자가 법원에 소를 제기하여 제59조제2항에 따른 피해구제절차 또는 제65조제5항에 따른 분쟁조정절차가 중지된 경우</li> </ol> <p>② 제1항에 따른 소송 지원과 관련하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p> |

□ 현재, 한국소비자원은 「소비자소송지원 운영지침」<sup>15)</sup>에 따라 사업자가 조정위원회의 조정결정을 거부하여 조정이 성립되지 아니한 사건, 피해구제절차 또는 조정위원회의 조정절차 진행 중 사업자가 법원에 소송을 제기하여 해당 절차가 종료된 사건에 대하여, 소비자소송지원변호인단을 통한 소송대리의 방법 또는 소장 작성 대행의 방법으로 지원하고 있음.

- 신청대상은 3,000만원 이하의 소액사건 피해자, 소송목적의 값에 상관없이 전문적이고 기술적인 사건의 당사자로서 법적 조력이 필요한 소비자, 또는 사회적 배려계층 피해자 등으로 한

#### 15) 「소비자소송지원제도 운영지침」

**제1조(목적)** 이 지침은 한국소비자원이 소비자기본법 제35조에 따라 소비자의 피해구제 및 권익증진 실현을 위해 수행하는 소비자소송지원제도의 운영에 관하여 필요한 사항을 규정함으로써 효율적인 소송지원을 도모함을 목적으로 한다.

**제2조(소송지원의 범위)** 한국소비자원장(이하 “원장”이라 한다)은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사건에 대하여 소송의 필요성이 인정되는 경우 소비자의 소송을 지원할 수 있다.

1. 사업자가 소비자분쟁조정위원회의 조정결정을 거부하여 조정이 성립되지 아니한 사건
2. 한국소비자원의 피해구제절차 또는 소비자분쟁조정위원회의 조정절차 진행 중 사업자가 법원에 소송을 제기하여 피해구제절차 또는 분쟁조정절차가 종료된 사건

**제3조(지원방법)** 원장은 제2조에 따른 소송지원시 제11조의 소비자소송지원변호인단(이하 “소송지원변호인단”이라 한다)을 통한 소송대리의 방법으로 소비자의 소송을 지원할 수 있다. 다만, 소송목적의 값, 소송의 난이도, 소송지원변호인단의 수임 가능성 등을 고려하여 소송대리가 곤란한 경우에는 소송지원변호인단을 통한 소장 작성 대행의 방법으로 지원할 수 있다.

**제4조(신청 대상 및 방법)** ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 소비자는 제2조에 따른 소송지원을 신청할 수 있다.

1. 「소액사건심판법」 제2조 제1항, 「소액사건심판규칙」 제1조의2에 따라 소송목적의 값이 3천만원을 초과하지 않는 소액사건의 당사자인 소비자
2. 소송목적의 값에 상관없이 전문적이고 기술적인 사건의 당사자로서 법적 조력이 필요한 소비자
3. 제1호 및 제2호에 해당되지 않더라도 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사회적 배려계층으로서 관련 증빙 서류를 제출한 소비자
  - 가. 「국민기초생활보장법」 제2조에 따라 수급권자 및 차상위계층에 해당하는 자
  - 나. 「장애인복지법」 제2조에 따라 장애등급 1급 내지 6급에 해당하는 자
  - 다. 「노인장기요양보험법」 제2조에 따라 만 65세 이상 노인에 해당하는 자
  - 라. 「다문화가족지원법」 제2조에 따라 다문화가족에 해당하는 자

② 제1항에 따라 소송지원을 신청하는 소비자는 별지 제1호 서식의 신청서를 작성하여 원장에게 제출하여야 한다.

정하고 있음.

□ 최근 5년간 한국소비자원의 소송지원 현황을 살펴보면, 일반사건(사회적 배려계층 및 소액사건)은 481건의 신청을 받아 139건의 소송대리 및 303건의 소장작성을 통해 총 442건을 지원하였고,

집단 사건(다수 피해자)은 2022년도에 머지포인트 제휴업체 축소에 따른 대금환급 요구에 대한 분쟁조정결정 불성립에 관련한 소송지원을 하였으며, 2025년 3월에 티몬·위메프의 미정산 사태에 따른 여행·항공·숙박 상품의 결제대금 환급 요구에 대한 분쟁조정 결정 불성립과 관련한 소송지원을 한 바 있음.

#### <일반사건(사회적 배려계층 및 소액사건) 소송지원 현황>

(단위: 건)

| 연도   | 신청 건수 | 지원 건수 | 지원 방식 |      | 부(不)<br>지원 건수* |
|------|-------|-------|-------|------|----------------|
|      |       |       | 소송대리  | 소장작성 |                |
| 2020 | 65    | 43    | 16    | 27   | 22             |
| 2021 | 62    | 56    | 26    | 30   | 6              |
| 2022 | 78    | 76    | 43    | 33   | 2              |
| 2023 | 130   | 127   | 33    | 94   | 3              |
| 2024 | 146   | 140   | 21    | 119  | 6              |
| 합 계  | 481   | 442   | 139   | 303  | 39             |

\* 소송지원 여부는 소송지원의 타당성 및 승소 및 집행 가능성 등을 종합적으로 고려하여 판단하므로 부지원 사유에 대해 세분하여 분류하기 어려움.

자료: 한국소비자원

## <집단사건(다수 피해자) 소송지원 현황>

(단위: 건)

| 연도      | 신청 건수              | 지원 건수 | 비고                                                                  |
|---------|--------------------|-------|---------------------------------------------------------------------|
| 2022    | 1<br>(신청인: 2,907명) | 1     | 머지포인트 제휴업체 축소에 따른 대금환급 요구에 대한 분쟁조정 결정 불성립에 따른 소송지원                  |
| 2025.3. | 1<br>(신청인: 3,954명) | 1     | 티몬·위메프의 미정산 사태에 따른 여행·항공·숙박 상품의 결제대금 환급 요구에 대한 분쟁조정 결정 불성립에 따른 소송지원 |

자료: 한국소비자원

- ☐ 이에 대해, 개정안은 소비자소송지원제도의 법적 근거를 명확히 하여 실효적인 소비자의 피해구제와 권익증진을 도모하려는 취지로 필요한 입법조치로 보임.
- ☐ 다만, 개정안은 소송지원 절차 등 필요한 사항은 대통령령으로 정하도록하고 있으나, 소송지원 업무는 한국소비자원에서 하고 있다는 점 등을 고려하여 논의할 필요가 있음.
- ☐ 개정안에 대해 공정거래위원회와 한국소비자원은 개정안의 취지에 공감하나, 소송지원 업무의 세부사항은 한국소비자원에서 정하도록 하는 것이 효율적이라는 의견으로 수정 수용하는 의견임.

문 의 처

02)6788-5115