

새 정부 정책의 포용성과 소비자정책의 방향

목 차

1. 서론	/ 01
2. 포용적 소비자정책의 개념 및 국제 기준	/ 03
3. 국정 계획 속 소비자정책의 포용성	/ 08
4. 결론 및 정책 제언	/ 27

1. 서론

1.1 배경

- 2025년 6월, 이재명 정부가 “국민이 주인인 나라, 함께 행복한 대한민국”이라는 국가 비전으로 출범, 약 2개월 뒤인 8월 13일 국민보고대회에서 국정운영 5개년 계획을 발표
 - 국가 비전의 “함께”는 **포용성(Inclusiveness)**¹⁾ 개념을 함축하며, **사회적 갈등과 불평등의 완화 및 제도적 고착화 방지에 대한 의지를 반영**
 - 전 세계 공통으로 나타나고 있는 사회경제적 양극화²⁾, 디지털 전환 가속화, 시장구조의 복잡화, 지속가능성과 녹색 전환 등 **새로운 위협**³⁾과 **국가적 도전에 대한 적극적 대응**을 함축적으로 표현
 - 국정운영 계획 내의 국가 비전, 국정 원칙과 국정 목표 부분은 ‘왜 함께 행복한 대한민국인가’에 대한 이해를 돕는 내용을 담고 있음
 - 불평등 구조화, 저출생·고령사회 가속화, 공동체 해체 등으로 인한 불안, AI 시대 개막, 기후 위기 심화, 탈진실 시대 도래 등으로 인한 불확실성 증가에 대응하기 위한 공공정책의 필요성을 설명

1) 포용성은 개인의 사회·경제적 지위, 연령, 지역, 성별 등과 관계없이 모든 개인의 동등한 권리 보장을 지향하는 것을 의미

2) WIR(World Inequality Report, 2022)는 전 세계 상위 10%가 전 세계 부의 76%를 차지하고 있고, 상위 부유층의 부의 성장률은 약6~9%로 평균인 3.2%를 훨씬 능가하고 있음을 보고하고, 부의 집중과 경제적 불평등 심화 현상을 수치로 가시화

3) OECD(2014, 2015)와 WB(World Bank, 2016) 등은 경제적 불평등이 사회적 불평등으로 이어지는 사회구조적 문제를 설명하며 정치적 양극화와 사회적 갈등이 경제성장의 지속가능성을 저해한다고 지적

- 공공정책이란 정부가 사회적으로 중요한 문제를 해결하거나 공공의 이익을 증진하기 위해 선택하고 실행하는 일련의 목표·수단 행동을 의미함
 - Lasswell(1951)은 공공정책을 “누가 무엇을, 언제, 어떻게 얻는가”라는 권력과 자원 분배의 과정으로 설명
 - Easton(1965)은 공공정책을 “사회에서 권위적으로 배분된 가치”로, Anderson(1994)은 “정부가 공적 문제를 해결하기 위해 고안하고 실행하는 행동의 집합”으로 정의
 - Howlett와 Ramesch(1995)는 “정부가 사회문제에 대응하기 위한 제도화된 권위적 결정과 행동”으로 설명
- 공공정책을 공공의 이익을 저해하는 사회문제를 해결하기 위해 설계하는 것이라고 볼 때, 불평등의 사회적 고착화는 제도의 실패로 볼 수 있으며 이를 완화하기 위한 노력이 중요
 - 이에, 본 이슈페이퍼는 새 정부의 국정운영 계획을 포용성 관점에서 살펴보고 시사점을 도출해 보고자 함

2. 포용적 소비자정책의 개념 및 국제기준

- 본 장에서는 국정 계획의 검토 관점인 포용성 관점을 명확히 하여 정책 제언으로 이어질 수 있도록 포용성 개념을 정리

2.1 포용성(Inclusiveness) 개념과 정책

2.1.1 포용성 개념의 이론적 발전

- **포용성(Inclusiveness)**은 사회 모든 구성원이 경제·사회적 제도와 정책의 혜택을 **공평하게 누릴 수 있도록 보장하는 상태**를 의미함
 - North(1990)은 제도를 사회에서의 ‘게임의 규칙’으로 보며, Acemoglu & Robinson(2012)은 제도가 누가 의사결정 권력을 갖는지, 어떤 집단이 경제적 기회를 누리는지를 규정한다고 설명
 - Acemoglu & Robinson(2012)은 “Why Nations Fail”에서 제도를 **포용적 제도(inclusive institutions)**와 **착취적 제도(extractive institutions)**로 구분하고, **국가 발전의 핵심 요인이 제도의 포용성임을 설명**
 - 정치적으로는 권력이 소수에 독점되지 않고, 경제적으로는 **누구나 시장에 참여할 기회를 갖는 공정한 경쟁을 보장하는 것**을 포용적 제도로 정의
 - **포용적 제도가** 사회 구성원의 기회와 성과의 독점을 차단하고, 이를 통해 **국가의 지속 가능한 성장과 안정으로 연결될 수 있음**을 강조
 - 반면에 **착취적 제도는** 정치적으로 권력이 소수에 집중되며, 경제적으로 소수 집단이 자원을 독점하는 제도를 의미하며, **단기적으로는 성장할 수 있지만, 사회 불평등의 심화와 갈등을 유발하여 장기적 발전을 저해한다고 설명**
 - 따라서 **포용성 관점은** 제도나 정책을 단순한 분배의 문제가 아니라 권력과 기회의 구조적 배치 문제로 인식하는 것으로, 결과 중심적 시각에서 벗어나 **원인과 설계 중심적 관점으로 보아야 함**을 시사
 - 또한, **포용성이** 단순히 누구나 보호받아야 한다는 **도덕적 가치의 수준이 아니라** 정치 권력의 분산(더 많은 사람들이 의사 결정에 참여할 수 있는가)과 경제 기회의 개방(누구나 경제 활동에 참여하고, 노력한 만큼 기회를 얻을 수 있는가)

이라는 구조적 조건에 의해 결정된다는 것을 시사

- Amartya Sen(1999)은 “Development as Freedom”에서 개발(development)을 단순한 경제성장이 아니라, 실제로 누릴 수 있는 자유의 확대 과정으로 정의하고, 정책과 제도는 자유의 확대를 실현하는 핵심적 수단이라고 설명
 - 즉, 사회정책의 목표를 자유의 확대로 보며 이를 위해 사회적 약자가 권리를 실질적으로 행사할 수 있는 조건의 마련을 강조, 이러한 측면에서 정책과 제도의 설계는 실질적 민주주의의 실현과도 직결
- Joseph Stiglitz(2012)의 경우 포용성의 개념을 직접적으로 정의한 것은 아니지만, 사회 불평등의 심화가 경제·사회 시스템의 지속가능성을 위협하는 중요 요인이라는 것을 지적
 - 포용성 개념이 정책에 반영되어 설계·집행될 필요가 있다는 사회적 인식에 큰 영향을 미치며 이론이 실제에 적용되어 정책화되는 것에 기여

2.1.2 포용성 개념의 실무적 적용

- 포용성 개념이 학문적으로 정립되면서 국제기구들은 포용성 개념을 정책에 반영할 수 있도록 정책 아젠다로 구체화하고 제도화함
 1. UN(United Nations) 총회와 UNCTAD(UN Conference on Trade and Development) 보고서
- 2015년 UN(United Nations)총회에서 채택된 “지속가능발전목표(SDGs: Sustainable Development Goals)”는 2030년까지 전 세계가 함께 달성해야 할 17개 목표(goals)와 169개의 세부목표(targets)로 구성, 193개 회원국이 만장일치로 채택

- “누구도 소외되지 않도록”을 핵심 원칙으로 다양한 사회·경제 환경 의제가 포함되어 있는데, **불평등 완화**(Reduced Inequalities) 목표는 **포용성 개념과 직접적으로 연결**
 - 소득·성별·연령·장애·지역·이주 여부와 관계없이 모든 사람에게 **동등한 기회**를 보장할 것을 명시
 - SDGs는 전 지구적 규범이자 각국 정책의 기본 방향을 제시하는 역할을 하는 **국제적 합의**로 국가정책과 전략에 반영해야 하는 **글로벌 행동지침**으로 작동
- 포용성 개념을 소비자정책에 명시적으로 반영한 것은 **유엔무역개발회의**(UNCTAD)로 1985년에 “**소비자보호 가이드라인(GCP:Guidelines for Consumer Protection)**”을 채택하고 **국제사회가 공통적으로 준수할 소비자보호 원칙**을 마련, 2016년 이를 개정하여 발표
- (UN GCP의 일반 원칙) 소비자의 **보편적 권리**를 정리하여 제시
 - 국가가 충족해야 할 사회적 요구의 리스트를 제시하고, 각국은 가이드라인과 국제 협정을 고려하여 소비자보호 정책의 개발·강화·유지해야 한다고 명시
 - 국가가 충족해야 할 사회적 요구에는 소비자의 물리적 안전, 불공정거래로부터의 보호, 소비자의 경제적 이익과 증진의 보호, 정보에 접근할 권리, 소비의 환경·사회적 영향에 관한 교육을 받을 권리, 분쟁 해결 및 구제 수단에 대한 접근 보장, 취약 소비자의 권리 보장, 전자상거래 이용 소비자 보호, 소비자 프라이버시의 보호 등을 포함
 - 지속가능한 소비 달성을 위해 빈곤 퇴치, 모든 사회 구성원의 기본적 욕구 충족, 국가 간/국가 내 불평등 감소의 목표를 함께 고려할 것
 - 소비자정책을 개발·시행·모니터링 할 수 있는 인프라를 제공유지하고, 농촌 지역과

빈곤층을 포함하여 차별 없는 소비자보호조치 혜택을 받을 수 있도록 주의를 기울여야 함을 명시

○ (UN GCP의 세부 가이드라인) 2016년 개정된 가이드라인⁴⁾은 좋은 기업 관행의 원칙과 1985년에 비해 전자상거래·금융서비스·환경·특정 분야 등 현대적 이슈를 반영하여 확장되었고, 정책적 실천을 위해 UNCTAD 내 정부 간 전문가그룹을 설치하여 모니터링 체계를 구축

- (Guideline 11) 기업의 책임과 신뢰 확보(자율적 책임 강화)

- 좋은 기업 관행으로 불법적·비윤리적·차별적·기만적 행위를 금지하고, 취약소비자 피해의 경계와 투명한 정보의 제공 및 소비자 불만의 분쟁해결절차 마련 등을 명시
- 소비자의 합리적 결정을 위해 위험(특히 금융 위험)을 이해할 수 있도록 프로그램과 제도를 개발하고 소비자 개인정보 수집·이용 시 프라이버시 보호를 명시

- (Guideline 63~65) 전자상거래 시대 소비자 보호(정보·보안·프라이버시)

- 온라인 거래에서의 소비자에게 제공해야 할 사전 정보, 소비자 개인정보와 프라이버시 보호 강화, 온라인 결제의 안전성 확보, 크로스보더 e-commerce 소비자피해 대응 등을 담음

- (Guideline 66~68) 금융서비스 분야 소비자 보호(투명성·책임성·분쟁해결)

- 금융상품·서비스(대출, 보험, 투자 등)에 대한 이해 가능한 정보의 제공과 금융 소비자 구제 메커니즘의 마련 및 과도한 부채·파산 상황에서의 소비자권의 보호를 위한 안전장치의 마련 등을 명시

○ UN GCP의 세부 가이드라인은 권리 선언에서 나아가 각국 정부가 소비자정책을 설계·집행하는 과정에서 준수해야 할 국제적 표준이자 정책적 기준틀로 기능

4) 기본원칙(general principles) 중 취약소비자(vulnerable consumer)보호를 명시적으로 포함하고 있으며 소비자보호를 사회경제 발전의 필수 요소로서 소비자의 정보접근권, 선택권, 피해구제권을 보장해야 한다는 내용을 포함

- 특히, 2015년 개정 내용은 소비자정책의 포용성을 확대하고 디지털 전환기에 대응하는 글로벌 지침을 제공

2. OECD(Organisation for Economic Co-operation and Development) 보고서

- OECD(2016)는 “포용적 성장(Inclusive Growth)”을 사회 모든 계층의 기회를 창출하고 증가한 성과(금전적·비금전적 형태 모두)는 사회 전체에 공정하게 분배하는 경제성장으로 정의

- GDP 중심 성장 논리 대신 분배·형평·참여를 고려하는 정책 프레임을 제안

- OECD는 “소비자정책 의사결정 권고(2014)”와 “전자상거래 소비자 보호 권고(2016)”를 통해 취약소비자 보호와 포용성을 소비자정책의 핵심 키워드로 반영

- 2014년 권고는 모든 소비자가 교육 수준이나 경험과 관계없이 때로는 취약한 상황에 놓일 수 있음을 지적하고, 불리한 위치에 있는 소비자에 대한 보호를 강조

- 2016년 권고는 전자상거래 확산에 따른 새로운 소비자 위협에 대응하여, 온라인 환경에서의 정보 비대칭성 완화(투명성, 개인정보보호, 공정한 계약조건 등)와 소비자 간 격차 완화(취약소비자의 접근성 보장)를 강조

- 2018년에 발표한 “Opportunities for all: A Framework for Policy Action on Inclusive Growth”은 포용적 성장을 촉진하기 위한 정책틀(policy action framework)의 구성요소와 지표를 구체화

- 포용적 성장(Inclusive Growth) 프레임워크는 사회의 경제적 번영이 사회 전반에 고르게 확산될 수 있도록 아래의 3대 정책 축 중심의 정책 방향을 제안

- (사람·뒤쳐진 지역에 대한 투자) ①생애 전주기 교육을 통한 기회 평등 제공, ②의료·사법·주택·인프라에 대한 접근 보장, ③지속가능한성장을 위한 자원 관리

- **(기업 역동성 및 포용적 노동시장 지원)** ①혁신과 기술확산을 위한 기반 확대, ②경쟁과 기업가정신 육성, ③소외된 그룹을 위한 양질의 일자리 접근성 증진, ④노동시장과 산업의 미래 변화 적응과 회복력 증진
- **(효율적이고 책임 있는 정부)** 정부 간 정책 패키지 정렬 및 협력, 정책 수립 시 분배적 영향 고려, 성장과 포용성 영향평가 도구를 활용한 정책의 설계
 - 국가별 포용성과 성장 성과를 측정할 수 있도록 중위소득 성장, 지역 간 소득 차이, 고용 및 임금 격차 등 24개 지표(Dashboard)를 제시
- **금융분야는 금융포용(Global Financial Inclusion)과 관련하여 모니터링 지표를 2013년부터 세계은행과 개발하여 주기적으로 업데이트 중**
 - 2011년 채택, 2022년 개정된 **금융소비자보호 고위급 원칙(G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection)**은 소비자에게 금융상품 및 서비스의 **투명한 정보제공**과 소비자가 이해할 수 있도록 **적절한 교육을 제공**하고 **금융 리터러시를 제고**할 것과 **효과적 소비자 구제 수단**의 마련을 명시
 - G20 회원국 및 세계은행, OECD, IMF 등의 국제기구가 참여하여 금융포용 확대를 목적으로 설립한 **GPI(Global Partnership for Financial Inclusion)**는 **금융포용지표**를 개발, 금융포용확대를 위한 정책 권고 및 모니터링을 실시
- 요컨대, UN은 **“포용성” 개념**을 사회·개발 정책 전반의 **기본원칙**으로 선언, UNCTAD는 이를 소비자정책의 **실행지침**으로 **구체화**하고, OECD는 포용성을 경제·사회정책 평가 **지표**로 **제도화**하여 **구체적 실행 방향**을 제시
- 또한, 국제기구의 발표는 **포용적 소비자정책**이 단순 권리 선언이 아니라, 정책의 전 과정과 구조에 **포용성을 내재화(Embeddedness)**하여 **설계·집행해야 함**을 시사

3. 국정 계획 속 소비자정책의 포용성

- 본 이슈페이퍼는 새 정부 국정 계획에 포함된 소비자정책 관련 과제를 **포용성 관점에서 검토하여 시사점을 도출하는 것**을 목적으로 함
- (**포용성 개념 정의**) 본 고에서는 앞에서 정리한 이론적·실무적 포용성 개념을 소비자정책과 연결하여 **포용적 소비자정책**을 다음과 같이 정의함
 - ‘누구도 소외되지 않도록’을 기본 방침으로 “모든 소비자가 **경제·사회적 제도와 시장에서 동등한 접근성**을 가지고, **합리적 선택**을 할 수 있도록 법과 제도가 **공정하게 작동**하며, **정보 격차나 취약성을 최소화**하는 정책”으로 정의
 - (**소비자정책의 포용성 검토**) 위의 정의에 기반하여 다음의 세 가지 기준을 적용
 - ① (**접근성**) 제도와 시장에 장벽 없이 **누구나 접근할 수 있는가**의 문제로 ‘누구도 소외되지 않도록’의 방침을 구현할 수 있는 정책 설계가 이루어졌는가에 초점
 - ② (**이해가능성**) 포용적 접근성이 보장된 소비자가 소비자의 개인적 상태(성별, 나이, 장애, 소득 수준 등)와 상관없이 **실제로 합리적 선택을 할 수 있는 구조로 정책 설계가 이루어졌는가**에 초점
 - ③ (**구제가능성**) 시장에서의 활동 결과가 소비자 위협이나 피해로 나타났을 때 신속하고 공정한 **구제 수단**에의 접근과 이용이 보장되어 있는가에 초점
 - 모든 정책은 제한된 합리성과 정보의 불확실성을 전제로 설계되므로 불완전성(한계)을 내재하고 있음. 이러한 이유로 **정책설계 시 보완 장치**의 마련이 중요하고, **사후적 피해의 구제** 가능성을 검토하고 방안을 함께 마련할 필요

3.1 분석 방법 및 범위

- 지난 8월 13일 발표된 국정운영 5개년 계획은 3대 국정원칙(경청·통합, 공정·신뢰, 실용·성과), 5대 국정목표(하나되는 정치, 혁신경제, 균형성장, 기본이 튼튼한 사회, 국익중심 외교·안보)와 이를 뒷받침하는 123대 국정계획으로 구성
 - 특히, “기본이 튼튼한 사회”, “모두가 잘사는 균형성장”, “세계를 이끄는 혁신 경제”는 소비자정책과 긴밀히 연결되며, 소비자정책은 국민주권의 실질적 작동을 지향하는 국정계획과 일맥상통하게 소비자주권의 확보를 지향
 - “함께 행복한 대한민국”, “소비자주권의 확립”은 포용적 소비자정책의 방향성과 미래상을 제시하고 있으나, 그것이 실제로 작동하려면 구체적인 정책 설계와 제도화 과정을 살펴볼 필요
- (분석 방법) 123대 과제 중 소비자정책 연계 과제를 「소비자기본법」의 4대 영역으로 재분류하고, 횡단 의제와 포용성 관점에서 검토
 - 소비자정책에 직접 연계는 되지 않지만, 새 정부 공공정책 수립의 방향에 영향을 미칠 수 있는 횡단과제를 검토하여 정책 수립 기초를 확인
 - 여러 부처·영역에 산재되어 있는 국정계획 과제를 소비자정책의 4대 축 (안전·거래·역량·피해구제)으로 재구성하여 현황과 흐름을 파악
 - 포용성 관점에서 영역별 과제를 검토하고 국제기준을 비교하여 보완점 도출
 - 최종적으로 새 정부 소비자정책의 세부계획 수립과 이행을 위한 보완 및 발전 방향을 포용성 관점에서 제언

- **(보편성)** 특정 부처·산업에 한정되지 않고, 공공정책 마련의 과정과 관련된 정책 생애주기와 AI나 친환경과 같이 거스를 수 없는 시대의 흐름과 관련, 공공정책 수립 전방위에 파급효과가 있는 의제
 - **(시스템성)** 기술·데이터·인프라·환경과 같은 개별 정책의 수행의 기반 조건에 영향을 미치는 의제
 - **(국제 정합성)** OECD의 디지털·그린 전환 관련 각료선언(2024) 등 최근 국제 합의와 직결되는 의제로 외교 통상 리스크 최소화를 위해 적극적 대응이 필요한 의제
- 모든 정책 분야의 정책설계에 공통적으로 고려해야 하는 사항으로 시대적, 국제적 정책설계의 방향성을 반영할 필요성에 따라 위의 세 가지 기준을 적용하여 횡단 의제를 도출
- “보편성”은 정책영역과 상관없이 시대적 요구로 반드시 고려해야 하는 내용으로 ”국정운영 5개년 계획(안)”에 명시된 국가비전과 국정원칙, 국정목표에 녹아든 시대정신과 2장에서 검토한 국제기구에서 지향하는 공공정책의 방향성을 반영
 - “보편성”이 개별 정책의 내용 수립에 영향을 미치는 요소에 대한 검토라면, “시스템성” 기준은 정책 수행 방법에 영향을 미치는 기반 조건의 변화와 관련된 것으로 공공정책은 국정운영의 방식을 정책 수행 절차와 방법에 내재화하여 수행 되므로 횡단 의제의 기준으로 채택
 - 정책에 미치는 내용적, 절차적 변화의 시대적 요구와 더불어 세계공동체의 일원으로 국제적 흐름을 함께하기 위한 국정운영의 변화는 모든 정책 수립에 영향을 미치므로 “국제정합성”을 횡단 의제의 기준으로 채택

3.2 국정계획 속 소비자정책의 재구성

3.2.1 횡단 의제 도출과 검토

- 보편성, 시스템성, 국제 정합성 기준을 적용하여 정책 내용의 구성과 정책 수행 방법에 영향을 미칠 수 있는 횡단 의제 10개를 다음과 같이 도출
- **횡단 의제**는 의사결정 방법 등 국정 운영의 방식과 국가 기본 전략과 관련된 과제로 **국정 기조를 내포함**으로 소비자정책 세부 계획의 수립 시 정책 세부 목표 설정 및 운영 절차 마련 시에 반영할 필요

〈표 3-2〉 새 정부 국정 계획 내 횡단 의제 분석 요약

부처명	국정계획명 및 관련 주요 내용
인권위	8번 [모두의 존엄과 권리가 보장되는 인권선진국] <ul style="list-style-type: none"> 국제인권기준 국내 이행 강화(유엔 인권권고 국내 이행 촉진), 혐오·차별 방지 법제화 검토, 노인·이주민 인권보장 강화 및 권리구제 대응체계 구축
국조실	9번 [통합과 참여의 정치 실현] <ul style="list-style-type: none"> 시민참여, 숙의공론을 통한 지속가능한 사회통합 (국민통합위원회 실질화, 국가시민참여위원회(가칭) 등)과 시민사회 활성화
국조실	15번 [국민이 체감하는 지속가능발전 기반 확립] <ul style="list-style-type: none"> 지속가능발전 국가기본전략 마련, 지방의 지속가능발전 확산, 정책과정에 국민 참여 활성화, 지속가능발전목표 이행과 주요 성과를 국제사회와 공유
국조실	19번 [민생·안전과 공정·상생을 위한 규제 합리화] <ul style="list-style-type: none"> 국민의 생명·안전 보호 규제 강화, 사회적 약자 대상 불합리한 규제 개선, 수요자 중심의 규제 개선(사후규제영향평가), 전 국민 규제정보 서비스 제공
행안부 국토부	49번 ['5극 3특'과 중소도시 균형성장] <ul style="list-style-type: none"> 자치분권 기반 국가 균형성장(수도권 일극 체제 극복, 중소도시 육성 등)

부처명	국정계획명 및 관련 주요 내용
행안부	52번 [주민 삶의 질 향상을 위한 자치분권 역량 제고] • 자치입법권 강화와 주민자치 확대 등 지역 특색에 맞는 자율적 정책 시행으로 주민 삶의 질 향상
행안부	54번 [소멸위기지역 재도약을 위한 지원 강화] • 인구감소지역 등 소멸위기지역에 대한 맞춤형 지원으로 지속가능성 제고
복지부	77번 [기본적 삶을 위한 안전망 강화] • 시가빈 복지사각지대 발굴·지원, 개인별 맞춤형 서비스로 사각지대 최소화, 복지·돌봄·고용·금융 등 복합지원 강화
기재부	81번 [사회연대경제 성장 촉진] • 사회연대경제 통합적 생태계 구축, 포용 성장과 지역경제 순환 촉진을 위한 기본법(사회연대경제기본법)제정
고용부	92번 [인구 변동, 디지털 변화, 기후 위기에 대응하는 노동 대전환] • 법정 정년의 단계적 연장 및 AI 전환·기후 위기에 따른 역량 개발과 정의로운 노동전환

□ (보편성) 전 부처와 전 산업, 정책의 생애주기를 가로질러 영향을 미칠 수 있는 정책 설계의 원리로서 보편성을 기준으로 분석한 결과, 정책 과정에 “참여” 확대와 “책임성” 강화가 강조되고, 이에 따라 정책내용 설계에 “맞춤형”과 사회통합을 위한 “포용성” 강화가 나타남

○ 시민사회 활성화를 통한 지속가능한 사회통합과 정책 과정에의 국민 참여 활성화, 주민자치 확대 등의 내용이 포함되어 있어 정책 수요에 기반한 정책의 설계와 책임성 입증을 위한 데이터 기반의 전주기적 정책 과정 관리가 강조될 것으로 예상

- 상설공론화 기구를 통한 숙의·공론 절차 도입과 국민 정책 참여 플랫폼 등

시민참여 확대를 명시하여 모든 국가 주요 정책의 의사결정 과정 전반에 적용될 거버넌스 원리에 제도화함으로써 국민 수요의 반영이 중요

- 투명성 기반의 책임성과 정보공개 확대 및 AI기반 정보공개 시스템 도입으로 정책의 결정과 집행 과정의 공개 기준도 상향될 것으로 예상
 - 중앙과 지방의 협력체계를 ‘국가자치분권회의’로 격상하여 지역 맞춤형 정책의 개발, 지방의 자율과 책임성을 강조하는 정책의 수립과 수행 거버넌스로서의 변화가 강화될 전망
- 인구정책을 “범정부 종합대책”으로 설계하고 인구 거버넌스 기능 강화가 명시, 부처 간 조정과 집행 기반을 제도화함에 따라 전 부처 사업이 저출생, 고령화, 지역 소멸, 이동/이민 등과 같은 변수의 고려를 강화할 전망
- 인구·디지털·기후 등의 변동을 상시 변수로 전제하고 이에 대응할 수 있는 구조로의 변화가 가능하도록 정책을 설계, 즉 디지털 전환이나 그린 전환 등 ‘전환’을 염두에 둔 정책의 수립이 요구
 - 예를 들면, 소비자정책의 경우, 소비자역량 강화를 위한 교육을 생애 단계 맞춤으로 설계하여 제공하고, 피해구제 제도의 개선을 위해서 사회적 약자(취약지역 거주자, 고령 또는 다문화 등) 인구학적 변수를 고려한 정책 방안 마련이 강조될 것
 - 지역별 균형성장과 포용성장을 위한 정책 설계(사회연대경제기본법, 혐오·차별 방지 법제화 등)와 맞춤형 정책, 사회적 약자에 대한 불합리한 제도 개선 등의 내용을 포함하여 정책분야별 사회경제적 안전망의 포용성 확대 방향성 예상
- 국제기구 기준에 부합하는 지속가능발전을 위한 국가정책 기반 개선이 꾸준히 추진될 것으로 특히, 디지털 기술이 산업과 공공서비스 전반을 바꾸는 디지털 전환과 지속가능한 소비와 생산 구조로의 변화를 가져오는 그린 전환 관련 노력 강화가 정책 영역 전반에 영향을 미칠 것으로 예상

- 국민이 체감하는 지속가능발전 기반 확립을 위한 지속가능발전 국가위원회를 통해 전 부처 정책에 SDGs원칙을 내재화하는 장치를 도입, 정책의 중장기 계획에 지속가능성 검토가 강화될 것
- (시스템성) 한 부처의 사업이 아니라 국가 표준 인프라로서 정책 수행을 위해 필요한 기반 조건의 변화를 기준으로 분석한 결과, “거버넌스·인프라·데이터 기반 강화”가 정책 세부계획 전반을 관통할 것으로 예측
- 국가 균형 체계와 자치분권 강화를 기반 전략으로 강조하고 중앙-광역-기초의 역할과 책임을 구조적으로 분할하는 구조
- 복합적이고 지역마다 다른 사회문제를 특정 부처가 단독으로 해결하는 것이 어려워짐에 따라 자치분권 강화와 중앙의 지역 격차 해소를 위한 지원 강화가 예측
 - 부처 간, 중앙-지방 간 협력 거버넌스와 이를 가능하게 하기 위한 데이터 공유 인프라 구축이 강화될 것으로, 인프라와 데이터가 결합된 운영시스템에 대한 정책운영 요구가 높아질 것으로 전망
 - 데이터·표준·투명성 기반의 정책 집행체계가 전 분야에 관통하는 정책 공통 설계 원리로 자리매김하는 방향성을 예상
- AI와 ICT 기반의 복지행정 인프라 강화로 포용적 안전망이 강화, 행정·복지·분쟁·안전 등 생활 전반의 서비스 전달 수준 상향과 특히 사각 지대에 있는 취약계층 보호 대응체계의 범정책적 강화 전망
- (국제 정합성) 횡단 의제의 국제 정합성을 확인한 결과, 국제기구가 제안하는 원칙과 규범, 실행지침, 지표 등에 명시된 내용이 녹아들어 있음을 확인

- 특히, 15번 과제는 **국제사회가 채택한 SDGs와 정합**하게 국가기본전략의 수립 의지를 명시하고 있고, 세부 정책 영역으로의 구체화는 추후 확인이 필요
- 숙의·참여 거버넌스 제도화, 정부 계획의 중장기 **지속가능성 검토** 및 **국제 사회와의 성과 공유** 등을 **명시적으로 포함**하고 있으며, 지역 주도 균형 성장 및 권한 이양과 지역 경쟁력 강화는 **지역포용 관련 국제 권고와 일맥상통**
- 인구 감소와 인구구조 변화에 대한 정책, AI기반 사각지대 발굴과 위기가구 보장 확대 및 접근성 제고, 사회연대경제기본법 제정 등은 **지속가능한 사회와 포용성장·사회적 금융에 대한 국제적 논의와 정합**
- 특히, 국제사회에서 **구체화되고 있는 특정 분야로 AI 윤리와 정의로운 전환(노동·기후·디지털)**이 국정 계획 안에 **포함**
- **횡단 과제 외**, 관찰된 세부 과제 중 AI 관련 과제들은 AI윤리 내재화, AI영향평가 도입, AI활용 서비스 현황 공개 등이 포함되어 공공 AI의 신뢰와 책임을 강조하는 국제기준에 부합, 디지털 경제사회 관련 국제 사회의 국제 협력과 안전성 강화 방향성을 지향하고 있음을 확인

3.2.2 소비자정책 영역별 검토 결과

- 123개의 국정계획을 소비자정책 4대 영역으로 재분류한 결과, 소비자 정책과 직·간접적으로 연계된 과제로 총 52개의 과제가 도출됨
- 국정계획을 검토하여 소비자정책으로 분류된 과제 52개에 대하여 내용적으로 포용성과 직접적 관련이 있는 부분은 과제 세부 내용에 포함하여 표에 정리

- 안전 영역에 총 14개, 시장거래 영역에 22개, 소비자 정보 및 역량 영역에 11개, 피해구제 영역에 5개의 소비자정책 관련 계획이 포함
- 단, 과제에 따라 소비자정책의 여러 영역에 중첩적으로 포함될 수 있는 과제는 내용에 따라 주 영역을 판별하여 한가지 영역에 포함되도록 표로 목록화하고, 내용의 누락 방지를 위하여 표의 과제명 아래 주요 내용을 포함하였음

<표 3-3> 새 정부 국정계획 내 소비자 안전 관련 정책

과제번호	부처명	국정계획명 및 관련 주요 내용
23	과기정통부	안전과 책임 기반의 'AI 기본사회' 실현 • 딥페이크 탐지·유해콘텐츠 사전차단, AI기반 사이버위협 대응 등 디지털 환경의 안전 확보
25	개인정보위	국민이 안심할 수 있는 개인정보 보호체계 확립 • 유출사고의 신속 엄정한 대응과 사전예방 보호조치 확립, 정보 주체의 권리보장 강화(디지털 잊힐권리, 삭제 요구권 도입 등)
32	복지부	의료AI·제약·바이오헬스 강국 실현 • 고령화·필수 의료 위기 해결 및 의료데이터 상호연계·활용 기반 마련
43	환경부	국가 기후적응 역량 강화 • 국가 인프라에 대한 안전성 진단 및 설계기준 강화·보강
44	환경부	모두가 누리는 쾌적한 환경 구현 • 화학물질 안전관리 강화, 사고 예방 및 대응 강화 (피해 긴급조사와 신속 구제까지 전주기 대응체계 구축) • 식중독 사고예방시스템, 유전자변형식품 완전 표시
57	국토부	교통혁신 인프라 확충 • 교통소외지역 해소, 물류취약지역 지원
70	농식품부	균형성장과 에너지 전환을 선도하는 농산어촌 • 의료, 돌봄, 식품 등 필수서비스 공급을 위한 찾아가는 서비스
72	행안부	국민안전 보장을 위한 재난안전관리체계 확립 • 「생명안전 기본법」 및 「사회재난관리법」 제정 등 재난안전관리

과제번호	부처명	국정계획명 및 관련 주요 내용
73	행안부	재난 피해 최소화를 위한 예방·대응 강화 <ul style="list-style-type: none"> 실시간 상황공유·대피체계 고도화·취약계층 대피지원 등 재난 예방·대응의 안전조치 및 긴급구조 강화
83	복지부	지속가능한 보건의료체계로 전환 <ul style="list-style-type: none"> 지역 내 역량 갖춘 병원 육성, 환자 협력진료 패스트트랙 구축
84	복지부	지역격차 해소, 필수의료 확충, 공공의료 강화 <ul style="list-style-type: none"> 필수·공공의료 확충 등 의료안전망 내실화, 의료사고 국가책임 강화
85	복지부	일차의료 기반의 건강·돌봄으로 국민 건강 증진 <ul style="list-style-type: none"> 생활 밀접 보건 안전 강화, 어르신 한의주치의 시범사업 신설, 거동 불편 환자 등을 위한 방문진료 시범사업 확대 등
88	여가부	아동·청소년의 건강한 성장 및 다양한 가족 지원 <ul style="list-style-type: none"> 미디어 과의존 치유 프로그램, 아이돌봄 지원 확대
108	방통위	미래지향적 디지털·미디어 생태계 구축 <ul style="list-style-type: none"> 불법사이트 차단, 안전한 디지털 환경 조성(정보·콘텐츠 건전성 제고, SI역기능 대응 등 이용자 보호 규제체계 정비와 이용자 피해구제 지원

□ **(안전)** 소비자 안전은 전통적으로 소비자기본법 제4조 제1호(위해로부터 보호받을 권리)와 제8조(위해의 방지)에 따라 ‘물품 또는 용역으로 인한 생명·신체 또는 재산상 위해와 관련’한 정책을 의미

○ 본 고에서는 **물품을 제품안전** 관련, **용역을 서비스안전** 관련으로 파악하고 서비스와 관련 영역으로 **교통·의료·돌봄 서비스** 등을 포함하였고, 이 외 전자상거래가 일상화된 만큼 **온라인상의 소비자 안전** 문제와 밀접한 관련이 있는 과제를 “안전” 영역에 포함

□ **(분석 결과)** 새 정부 국정 계획은 제품·서비스·환경 전반의 **선제적 위험 관리(사전예방)**와 피해 최소화, 아동·청소년·노령계층, 특정 영역(디지털 등)

관련 취약계층 및 서비스에서의 취약지역(지역격차 완화)의 안전망 확충
 관련 과제가 다수 포함

- 「생명안전기본법」 제정과 재난 및 산업 전반의 안전관리 강화
- 소비자 안전과 관련하여 사전에 위해를 감지하여 사전차단(예방)하고 피해의 발생시 신속한 구제(긴급구조, 피해구제)를 명시, 취약소비자의 경우 소비자 문제에 대한 적극적 대응이 어려울 수 있으므로, 사전예방을 강화하는 정책 방향은 정책 포용성에 긍정적 영향을 미칠 것으로 기대
- 딥페이크 차단·사이버위협·유해 콘텐츠 대응 등 디지털 안전과 개인정보 유출의 신속 대응 등 데이터 안전 관련 계획이 포함
- 의료·교통·돌봄·생활 필수서비스 공급의 안전망을 갖추기 위한 계획은 영·유아·노령자·장애인 등의 취약계층 대상이 공공정책의 주된 대상이었으나, 그 범위가 전 국민이 누리는 안전망의 수준 상향으로 확대되었고, 취약계층 뿐 아니라 지역균형(균형성장) 의제와 맞물려 취약지역이 정책 대상으로 포함
- 횡단과제 검토에서 도출된 정책 사각지대(취약계층·취약지역)의 축소 방안 마련을 위한 정책 방향성이 확인

〈표 3-4〉 새 정부 국정계획 내 시장거래 관련 정책

과제 번호	부처명	국정계획명 및 관련 주요 내용
19	국조실	민생·안전과 공정·상생을 위한 규제 합리화 • 수요자 중심의 규제개혁
29	산업부	신성장동력 발굴·육성으로 첨단 산업국가 도약 • 제조업 전반으로 시적용 확산, 100세 시대 바이오제품 개발 및 AI 첨단 의료기기 상용화(범부처) 추진
33	기재부	서비스업 경쟁력 제고로 내수·수출 활성화 • 고부가가치 서비스업 육성 및 국민 체감도 높은 분야 AI 활용

과제 번호	부처명	국정계획명 및 관련 주요 내용
38	산업부	경제성장의 대동맥, 에너지고속도로의 구축 • 지역별 전기요금 차등제 신설(전력수급 실시간 대응 체계도입)
41	산업부	탄소중립을 위한 경제구조 개혁 • 주력산업의 탄소중립 및 순환경제 활성화
42	환경부	순환경제 생태계 조성 • 탈플라스틱 순환경제 로드맵 수립
48	금융위	디지털자산 생태계 구축 • 스테이블코인의 발행과 유통 관련 이용자 보호 및 규율체계 마련
58	금융위	금융안정과 생산적 금융을 위한 가계부채 관리 • 가계부채비율 안정화를 위한 중장기 로드맵 마련(DSR중심의 대출관리 로드맵)
59	금융위	서민·취약계층을 위한 포용금융 강화 • 은행권 가산금리 산정방식 개선을 통한 금융비용 절감, 서민 금융안정기금 신설 등을 통한 금융 문턱 완화(대출갈아타기 서비스 등)
60	기재부	국민 생활비 부담 경감 • 통신키(데이터인심옵션)·주거비(월세 세액지원, 청년 월세지원)경감 등
61	중기부	다시 일어서는 소상공인, 활기 도는 골목상권 • 온누리상품권 및 지역사랑 상품권 발행 확대
62	국토부	주택시장 안정을 위한 주택공급 확대 • 서민 주거안정 위한 공적주택 공급 및 관리비 투명화
63	국토부	두텁고 촘촘한 주거복지 실현 • 신혼부부·고령친화주택·1인가구 맞춤형 주거 공급
64	공정위	공정한 시장질서 확립 • 온라인플랫폼 규율체계 마련, 소상공인 등 경제약자 보호기반 강화
66	금융위	금융투자자 및 소비자 권익보호 강화 • 금융소비자보호 정책평가위원회(민·관 합동 회의체) 신설
67	중기부	기술탈취는 근절하고, 상생의 기업환경 조성 • 플랫폼 공정거래 환경 구축을 위한 온라인 플랫폼 상생협력 제도화 및 소비자와의 상생을 위한 공공배달앱 활성화
69	농식품부	국가 책임을 강화하는 농정 대전환 • 농산물 가격안정제, 기후변화적응 및 동물복지축산 등 신규 선택부활제 도입
71	해수부	어촌·연안 경제 활성화를 위한 수산·해양산업 혁신 • 직거래 온라인 거래 확대, 전국단위 콜드체인 구축으로 수급 가격안정

과제 번호	부처명	국정계획명 및 관련 주요 내용
80	농식품부	사람과 동물이 더불어 행복한 사회 • 동물복지 및 관리체계 마련, 보험활성화를 위한 동물 등록 지원 및 동물의료 정보시스템 구축
86	복지부	국민 의료비 부담 완화 • 간병비 본인부담 경감 및 의료비 비급여 부담 완화, 가격 전환 유도 및 사전 환자 동의서 의무화
89	국조실	청년의 정책 참여 확대와 기본생활 지원으로 함께 만드는 미래 • 청년주거 안정 강화 및 식사·문화·교통 등 청년 생활 밀착 지원

□ (거래) 시장거래는 거래질서(공정거래)와 관련된 과제들로 소비자기본법 제12조(거래의 적정화)와 제10조(표시의 기준), 제11조(광고의 기준), 제19~20조(사업자의 책무·기준 준수)에 따라 거래의 투명성과 공정성, 부당행위 관련, 사업자 규율 등과 관련된 정책내용을 대상으로 함

□ (분석 결과) 시장거래 영역에서는 공정·투명한 거래질서 확립과 정보 비대칭 해소가 핵심으로 나타남

○ 규제합리화, 첨단산업과 더불어 제조업, 서비스업, 농업, 해양산업 등 산업 분야별 시장 안정화 과제와 금융시장에 디지털자산 관련 계획이 포함되었으며, 민생 관련 주택·의료(동물의료 포함)·통신·금융 과제가 계획에 포함

○ 특히, 온라인플랫폼 규율과 소상공인 보호 등이 계획은 전자상거래 분야의 불공정거래를 완화할 것으로 보이며, 금융 분야에선 ‘금융소비자보호 정책평가위원회’를 신설하고 편면적 구속력 도입 등 경제적 약자 보호 기반의 강화가 나타남. 디지털자산·가계부채·포용금융 관련 계획 내용은 소비자안전 영역에서 나타난 바와 같이 소비자피해의 사전예방을 강화와 신속한 구제를 위한 방안 마련까지 정책 전주기적 계획으로 포함

- 특히, 온라인플랫폼 거래에서 정보비대칭으로 인한 소비자피해로부터의 보호를 위해 이용 후기와 알고리즘 투명성을 제고하여 기만행위가 발생하지 않도록 시장기반을 강화하는 계획이 포함
 - 전자상거래법 위반행위에 대한 제재 수준을 상향하고, 판매자와 소비자 간의 분쟁에 대한 **플랫폼의 책임을 강화**(과태료 부과)하여 소비자 권익 침해에 대한 보호가 강화
 - **플랫폼 입점 업체와 플랫폼 간의 불균형**은 입점 업체의 수수료 부담 경감과 단체구성권 확보 및 대금 정산 기한 준수 등의 계획을 포함하여 전반적으로 **플랫폼 시장의 약자 보호 기반 강화**를 통한 시장 불균형의 제도적 개선 노력이 확인
- 한편 민생 관련, 주택과 금융서비스와 관련된 과제가 다수 포함, 취약 계층의 **다변·세분화**와 **생애주기적 정책 설계가 확인**, 예를 들어 주택시장에서 서민주택 공급 확대(국토부), 청년 대상 월세 지원(기재부), 청년주거 안정(국조실), **신혼부부·1인 가구·고령 친화 주택 등 맞춤형 공급**(국토부) 등의 과제가 관찰되어, 특히 **주택과 금융시장에서 취약계층의 세분화** 및 청년 등을 포함한 **포용 범위의 확대가 명확히 나타남**

〈표 3-5〉 새 정부 국정계획 내 소비자정보·역량 관련 정책

과제 번호	부처명	국정계획명 및 관련 주요 내용
7	방통위	미디어 공공성 회복과 미디어 주권 향상 • 온라인 미디어 알고리즘 투명성 제고 및 이용자 선택권 보장, 허위조작 정보 생산 유통 예방을 위한 사업자 자율규제 방안 마련 • SNS 과의존 예방 등 아동 청소년 보호방안 마련 • 미디어교육 인프라 확충 및 맞춤형 교육을 통한 국민 소통·참여 역량 제고
14	행안부	국민과 함께 소통하고 혁신하는 정부 • 국민소통플랫폼을 범정부 국민 정책참여플랫폼으로 확대
20	과기정통부	AI 3대 강국 도약을 위한 시고속도로 구축 • 시가독성 확보를 위한 통계메타데이터 구축, AI 기본법
21	과기정통부	세계에서 AI를 가장 잘 쓰는 나라 구현 • (AI 디지털 배움터 조성) AI·디지털 기술 활용의 국민 역량 강화 교육

과제 번호	부처명	국정계획명 및 관련 주요 내용
40	환경부	지속가능 미래를 위한 탄소중립 실현 • 탈탄소 전환 관련 탄소중립포인트제 인센티브 강화, 전기차 지원금, 국민 공론장 등 국민 참여 확대
55	교육부	지역교육 혁신을 통한 지역인재 양성
82	금융위	생애주기별 금융 자산·소득 형성 • 어린이, 청소년, 청년·군인·중고령층 등 생애 전주기 대상, 수요자 맞춤형 온·오프라인 경제·금융 교육 실시
99	교육부	AI 디지털 시대 미래인재 양성 • 생애주기 맞춤형 AI 교육
100	교육부	시민교육 강화로 전인적 역량 함양 • 민주사회 구성원으로서 전인적 역량 함양 교육(시민, 헌법, 기후환경, 생태 전환교육, 역사, 문화예술, 체육, 경제, 금융, 노동교육 등)
102	교육부	학교 자치와 교육 거버넌스 혁신 • 국가교육위원회의 사회적 합의 기능 강화 (국민 참여, 공론화 기능, 대국민 보고회 실시 등)
104	문체부	전 국민이 누리고 세계인과 소통하는 K-컬처 • 통합문화이용권 확대, 문화 취약지역 특별지원 등

□ (소비자정보·역량) 소비자정보와 역량 분야는 소비자기본법 제4조 제2호 (정보를 제공받을 권리)와 제6호(교육을 받을 권리), 제13조(소비자에의 정보제공), 제14조(소비자의 능력 향상)과 제15조(개인정보의 보호)와 관련된 과제들을 선별하여 포함

○ 특히 제14조는 국가와 지방자치단체가 소비자의 능력 향상을 위한 교육을 개발하고 제공해야 함을 명시하고 있음

□ (분석 결과) 소비자정보와 역량 영역에서는 소비자의 정보 접근성 확대와 AI·디지털 분야 및 금융 분야에서의 문해력 제고가 핵심으로 나타남

- 범정부 국민 **정책참여플랫폼 확대**는 소비자정책 분야에도 영향을 미칠 것이며, **소비자의 정책 참여 활성화**를 통한 **수요 중심의 전주기적 정책 집행**에 영향을 미칠 것
 - **참여 역량 확대**를 위해 교육부는 민주사회 구성원으로서의 전인적 역량 (소비자로서의 역량 강화를 위한 분야 다수 포함) 함양 교육 계획과 국가교육위원회의 사회적 합의 기능을 강화 계획을 포함하고, 방통위는 **미디어 교육 인프라의 확충과 맞춤형 교육** 제공 계획을 포함
- **특정 분야 정보 및 역량**의 경우, AI기본법 제정으로 **범정부적 AI 생태계** 구축과 **거버넌스 기반 마련**이 **국가 중요 의제화**된 것과 관련, AI 가독성 확보, AI·디지털 기술 활용, 생애주기 맞춤형 AI 교육 등 **AI 활용 역량 강화**를 위한 계획이 다수 포함
- 또한, 금융위의 **경제·금융 분야 교육도 생애 전주기**를 대상으로 어린이·청소년·청년·중년층과 고령층으로 맞춤형 교육이 계획되어 있고, **정책 사각을 줄이고 포용성 확대** 국가 방침을 반영하여 경제 활동의 사각에 있는 **군인 대상 교육**이 포함
- AI 대전환과 관련하여 **정부의 공공데이터를 AI 학습과 활용이 용이한 방식으로 개방하여 지원**할 계획을 포함
 - **데이터 개방**은 소비자의 서비스 접근성·편의성을 높이고, 가격과 품질에 대한 데이터는 소비자 합리적 선택을 할 수 있는 소비자역량에 **긍정적 영향**을 미칠 것
 - **공공안전과 위해정보 데이터**는 사전 경보나 리스크 탐지 등 **소비자안전** 관련 소비자의 **정보 역량을 뒷받침**할 수 있을 것으로 기대
 - 소비자안전 영역으로 분류한 **개보위의 25번 과제**(국민이 안심할 수 있는 개인 정보보호 체계 확립)는 아동·청소년·고령층·다문화가정 등 **정책 대상별 맞춤형**

개인정보 교육 계획을 포함, 디지털·AI 시대 소비자의 합리적 거래와 보호 역량 강화 계획을 수립

〈표 3-6〉 새정부 국정과제 내 피해구제 관련 정책

과제 번호	부처명	국정과제명 및 관련 주요 내용
6	법무부	국민주권 실현을 위한 사법체계 개혁 • 사법 AI 도입으로 사법절차의 공정성과 효율성 제고 및 취약 계층 법률 지원 범위 확대
16	권익위	국민권익을 실현하는 반부패 개혁 • 시국민권익플랫폼 구축으로 민원 신청 편의 증진 및 분석 고도화
44	환경부	모두가 누리는 쾌적한 환경 구현 • 초미세먼지·유해화학물질 관련 안전관리·사전예방·사후구제, 불법유통 화학물질 제품에 대한 온라인 감시·조기감지 및 피해 긴급조사·신속 구제
47	금융위	코리아 프리미엄을 향한 자본시장 혁신 • 불공정거래(사채조정, 미공개정보 이용 등)엄단을 위한 원스트라이크 아웃제 도입 등
65	공정위	소비자 주권 실현 및 불공정행위 근절 • 생애주기별 소비자권익 강화(결혼서비스, 헬스장, 상조업체 관련) 및 불공정행위 억제수단 강화, 소비자단체소송 활성화, 피해구제를 신청하지 않은 소비자의 일괄구제를 위한 법적 근거 신설

□ (피해구제) 소비자 피해구제는 소기비자기본법 제4조 제5호(피해 보상의 권리)와 제16조(소비자분쟁의 해결), 제8장의 (소비자분쟁의 해결)과 제60조~61조의 (소비자분쟁조정위원회의 설치 및 구성)과 관련이 있는 과제들을 선별하여 포함

○ 소비자 피해구제 관련 영역은 안전 영역에서 강조된 ‘사전 예방’과 시장거래 영역에서 나타난 ‘거래 투명성 확보 및 정보 비대칭 해소’를 통해 우선적으로 소비자의 권리의 보호를 위해 힘쓰되, 정책과 제도의

미비로 인해 소비자피해가 발생했을 때 신속하고 실효적 구제 체계를 작동시켜 소비자 권리를 보호하는 것과 관련

- (분석 결과) 사법 AI 도입으로 법률 지원의 포용성 확대가 기대됨에 따라 범정책적으로 취약계층의 사법절차 활용 문턱이 낮아질 것과 AI 국민권익플랫폼의 구축으로 권익 침해 민원 해결의 신속화가 기대
 - 공정위는 민사적 불공정행위에 대한 억제 수단을 강화하고 소비자가 직접 불공정행위 금지를 청구할 수 있도록 공정거래법상의 불공정행위 범위를 제도적으로 확대할 계획으로 피해구제를 위한 소비자의 적극적 역할이 강화될 것으로 기대
 - 관련하여 공정거래분쟁조정법 제정으로 간이조정절차와 감정·자문제도 도입, 집단조정 확대 등의 계획은 피해구제를 위한 소송지원 기반을 강화할 것으로 기대되고, 피해구제를 신청하지 않은 소비자들이 일괄 구제될 수 있는 법적 근거를 신설
 - 금융분쟁 분야의 경우, 금융위의 금융소비자보호 정책평가위원회 신설과 소액 분쟁 사건에 대한 편면적 구속력 도입으로 금융분쟁조정위원회의 결정을 소비자가 수락 시 사업자가 거부할 수 없으므로 소비자 권익을 강화하고 사업자와 소비자 간 존재하는 불균형의 완화를 기대
 - 또한 소비자 금융 피해를 예방하기 위한 조치로 금융 보안사고에 대한 징벌적 과징금을 신설할 계획이 포함, 환경부도 유해화학물질 등 소비자안전 관련 피해를 사전적으로 예방하기 위한 감시 강화와 조기감지시스템의 운영 계획을 포함하여 소비자피해의 문제 해결 방안에도 사후구제 뿐 아니라 사전예방을 강화하는 방향성이 확인

4. 결론 및 정책 제언

- 앞서 정리한 정책의 포용성 관점을 반영하여 제시한 3가지 축 (정책에의 접근성, 이해가능성, 구제가능성)을 중심으로 소비자정책의 4대 영역과 관련된 국정계획 검토 시사점을 정리

- (접근성, Accessibility) 소비자정책의 4대 영역에 포함된 대부분 과제는 정책 전주기에 대하여 **취약계층을 다변화하고 정책의 포용 범위를 확대, 지역적·경제적 불균형 완화**의 목표를 반영
 - 접근성의 관점은 ‘제도와 시장에 장벽없이 누구나 접근할 수 있는가’라는 질문을 국정 계획에 포함된 소비자정책에 적용해보는 문제임
 - 이러한 측면에서 취약계층(취약지역 포함)의 세분화와 정책포용 범위의 확대는 **계층에 따른 정책에의 접근성을 세밀하게 구조화하여 사각을 줄이고 정책 포용범위를 확대하기 위한 노력이 반영된 것**
 - 정책의 방향성은 국제사회가 요구하는 공공정책의 방향성과 일맥상통하나, 정책 사각 없는 취약계층의 세밀한 도출은 현실적 어려움이 크고, **정책 대상에의 누락이 필연적으로 발생할 수밖에 없음**
 - 국정계획 내 포함된 소비자정책들의 포용성 확대를 위한 실효성을 담보하기 위하여 **일본의 제5차 소비자정책 기본계획(2025~2029)⁵⁾에 나타난 소비자정책 패러다임의 전환을 참고할 수 있음**
 - 일본의 제5차 소비자정책 기본계획은 방향과 지향점으로 **소비자모델을 ‘평균적·합리적 소비자’ 상정에서 ‘모든 소비자에게 영향을 미치는 다양한 취약성’으로 전환**하고 소비자법제의 재편과 확충을 전면적으로 검토

5) 2025년 9월 11일에 개최된 제10회 아시아 소비자정책포럼에서 일본의 발표 내용 참조

- 즉, 정책대상 중심 정책설계가 아니라 정책내용을 중심으로 정책을 설계
 - 이러한 패러다임의 전환은 **전체 소비자의 보편주의를 상징함**으로써 ‘누구도 소외되지 않도록’이 의미하는 **개인적 특성과 무관한 모든 소비자의 동등한 권리를 내포**하며, 취약계층에 대한 사회적 부담의 시선을 거두고 **전체 사회 구성원에게 보편적으로 적용되는 정책 포용성 확대 방향성**을 갖춤으로 포용성장을 목표로 하는 **정부 정책에 대한 사회적 관점을 바꿀 수 있음**
 - 또한 새 정부의 국정계획에 포함된 소비자정책 관련 계획들은 다부처, 다양한 소비자정책 영역에 걸쳐 나타나고 있는데, 정책의 연계와 부처간 중복으로 인한 비효율에 대한 지적은 항상 존재해 왔음
 - ‘모든 소비자에게 영향을 미치는 다양한 취약성’ 개념은 소비자정책의 영역 아래 다양한 사회문제(취약성)의 해결을 위한 범부처 공동의 노력을 연계하는 것을 용이하게 하고, 취약계층을 세밀화하여 접근성을 확대하는 방안보다 명확한 문제의 해결을 통해 정책 효과성에 대한 체감도 높일 수 있을 것으로 사료됨
- 한편, 인공지능·메타버스·핀테크 등 차세대 기술이 보편화될수록 디지털·AI 전환에 대응하는 정책이 강화되고, 변화의 속도도 매우 빠르게 진행될 것
- 국정 계획에도 디지털·AI 전환과 관련한 소비자정책들이 소비자정책 전 영역에 걸쳐 존재하고 있음
- 정책에의 접근성과 관련하여 **디지털·AI 기술의 활용 역량과 문해력 제고 과제**는 새 정부가 지향하는 참여의 확대를 가능하게 하는 **정책 참여 도구로서의 중요성을 인지하고 수립될 필요**
- 디지털·AI 기술 활용 역량은 전통적 보호의 대상인 노인·아동·장애인만이 아니라 정책 대상의 개인별 경험에 따라 크게 다를 수 있음

- 이에 따라 연령을 기준으로 생애주기별 정책 설계가 국정 계획에 나타나고 있지만, 정책의 생애주기별 설계와 더불어 개인별 경험이 미치는 영향을 고려한 맞춤형 설계 강화를 통해 소외에의 대응이 예상
- 세밀한 맞춤형 정책에 대한 수요가 높아질 것으로 예상되나, 거스를 수 없는 시대의 변화와 관련된 과제(예를 들면 디지털·AI 전환, 그린 전환, 포용성장 등)의 경우 모든 사회 구성원이 누려야 하는 기준점을 상향 조정하여 정책을 수립하는 것이 정책 포용성을 확대하는 효율적 방안이 될 수 있음
- 보편성의 확대와 더불어 고령·저문해·이주민·장애인 등 취약계층을 고려한 오프라인/대면/다언어 등 대체 경로의 정교화를 보완적으로 지원하여 정책 접근성을 보장하고 정책 포용성을 확장할 필요
- AI 전환에 맞춘 공공데이터 개방이 디지털 문해력이 높은 계층을 과대표 하는 데이터 편향으로 이어져 소비자 정보를 왜곡하거나 소외계층의 디지털 배제로 나타나지 않도록 접근성의 불평등을 경계한 데이터 관리 체계의 방안도 세부계획 수립에 구체적으로 포함될 필요
- 디지털 취약계층의 대표성 약화 문제는 소비자 접근성에 대한 기회의 균등 문제와 직결하며 정책 포용성의 약화를 의미함
- (이해가능성, Understandability) 이해가능성은 소비자가 실제로 합리적 선택을 할 수 있는가에 관련된 것으로 정보비대칭의 해소문제와 직결
 - 기업이 불법적, 비윤리적, 차별적, 기만적 행위를 하지 않도록 UNGCP의 “기업의 자율적 책임 강화” 가이드라인이 기업 활동에 내재화될 수 있도록 환경을 조성하고, 변화를 견인하며, 제도적으로 지원할 필요
 - 국가는 투명한 정보·계약 절차의 마련을 위한 UNGCP 가이드라인을 정책 설계 시 검토하여 반영하도록 하고, 약관·고지·안내문 등의 가독성을 높이기 위한

맞춤형 커뮤니케이션 도구의 개발(다국어, 쉬운 글·그림·아이콘, 글씨의 크기 조정 등)과 **경제·금융 관련 교육의 의무화·표준화**를 통한 소비자로서의 주권 침해에 대한 이해도 향상을 위한 노력이 필요

- 소비자의 거래 행위에 수수료 부과, 해지 시 위약금 등 위험이 포함된 경우, 소비자의 경제적 이익에 직결되는 **핵심 정보에 대한 안내 절차와 내용에 대한 작성 수준을 평가하여 국가 의무 교육 수요 국민이 이해할 수 있는 수준에서 표준화하여 제공되도록 노력**
 - 국정계획에 경제·금융 교육이 시민으로서의 기본 교육으로 포함되어 있지만, **교육의 효과를 확인하기 위한 지표를 표준 개발하고, 이를 계획에 포함하여 정책의 성과를 확인할 수 있도록 할 필요**
 - 이를 위해 **이해도 확인의 표준화**와 정책 수행 관리의 하나로 오해율 지표 등을 포함하여 **교육의 효과를 추적 관리할 필요**
- 한편, 소비자의 합리적 소비를 할 수 있는 역량은 **지속가능한 소비와 생산 양식에 대한 이해가 중요한 축을 구성함**
- 디지털·AI 전환과 관련된 세계적 흐름에 대응하는 소비자정책 관련 정책들은 국정 계획에 다수 관찰되었으나, 지속가능한 소비와 친환경, 윤리 소비 관련 과제는 환경부의 탄소중립 실현과제와 교육부의 시민 역량으로서의 기후변화와 환경에 관한 교육 정도가 포함
 - 지속가능한 발전이 규범적 차원에서의 선택이 아니라 사회 유지를 위한 필수 요인으로 인지하고, 단기적 이익에 함몰된 소비가 아닌 **합리적 선택으로서 지속가능한 소비, 친환경 소비를 실행하는 소비자이해도의 강화** 관련 계획이 포함될 필요
- 특정 소비자정책 이슈와 관련해서는 **플랫폼 거래에서의 정보 비대칭성 완화와 금융시장에서의 소비자 이해가능성 증진**을 위한 노력이 다수 포함

- 알고리즘의 투명성 강화와 다크패턴 모니터링과 차단, 소비자리뷰의 선택적 광고 등에 대한 제도 마련과 정비를 통해 **판매자와 소비자 간의 정보 불균형을 시정** 하려는 노력이 진행 중
- 또한 전자상거래가 소비생활에서 차지하는 비중이 커짐에 따라, 소비자 이해가능성과 접근성에 핵심적 요인으로서 UX(User eXperience)와 UI(User Interface)의 구성에 대한 기준의 마련과 점검이 필요
- 다양한 취약계층의 시장참여에의 장애는 없는지, 소비자의 위험에 대한 경고와 안내가 놓칠 수 없도록 명확히 나타나고 있는지 등에 대한 기준을 마련하고 점검, 개선해 나갈 필요

□ **(구제가능성, Redressability)** 소비자가 손쉽게 구제 경로를 찾고, 실질적으로 구제 수단에서의 이용이 보장되어 있는가와 관련된 것으로 소비자권익 침해에 대한 해결 역량을 의미

- 피해구제 수단의 신속하고 실효성 있는 활용에서 나아가 소비자가 직접 불공정거래 금지 청구를 할 수 있는 범위를 확대하고, 소송을 지원하는 등 **소비자의 자주적 역할 강화를 지원하는 제도들이 관찰**
 - 피해구제를 위한 소비자의 **자주적 역할 강화**의 방향성과 소비자의 **자주적 주권 확립을 지원하는 제도 마련** 계획은 **포용적 성장의 개념을 정책적으로 구현한** 좋은 사례로 보이며, 일괄구제 방안의 신설은 소비자 정보나 역량이 취약한 소비자의 피해구제를 제도적으로 보장함에 따라 정책의 포용성 확대를 정책적으로 구현한 좋은 사례로 사료
- 또한 소액 금융분쟁에 대한 편면적 구속력 부여는 소비자의 피해구제 가능성을 신속하고 실효적으로 보장하며, 기업-소비자 간의 불균형을 완화, 포용 성장 개념을 정책으로 구현한 좋은 사례로 사료

- 한편, 국정계획에는 금융, 전자상거래 등 소비자정책 특정 분야의 소비자 보호를 위한 피해구제 강화 계획은 포함되어 있었으나, 피해구제제도 자체의 실효성 강화를 위한 발전 계획은 미포함
- 이런 측면에서 피해구제의 실효성 강화를 위해 **소비자 피해구제 관련 데이터 분석과 활용을 강화**하여 정책 수립에 반영할 것을 제안
 - **피해구제 데이터를 소비자 침해에 대한 구제가능성 점검 등에 활용**하고 소비자 피해구제 결과에 대한 **만족도를 확인**, 피해구제방안 **보완에 활용**할 필요
 - 시정에 소요된 시간이나 피해 재발률, 신청자의 연령·성별·학력수준·지역 등의 데이터를 다차원적으로 분석하여 피해구제 시스템 보완에 활용할 필요
 - 소비자 피해구제 성과를 관리하는 것에 나아가 **피해구제 정보를 소비자정책의 다양한 영역의 계획 수립에 활용할 수 있도록 지원**
 - 예를 들면, 피해구제 수단(온라인/오프라인 등) 이용자 특성 분석을 통해 소비자 피해 관련 소비자 교육 방법을 다르게 설계
 - 연령별 피해구제 신청 내용을 분석하여 연령별 정보·알림을 맞춤형으로 제공
 - 피해의 재발률 분석을 통해 소비자피해의 사전 예방 계획에 활용될 수 있도록 촉진
 - 지역별 피해구제 신청 내용 및 신청자 특성 정보를 분석하여 지역 맞춤형 정책 설계에 이용
 - 그 외에도 피해구제 신청이 적은 소비계층을 변별하여 구제가능성의 정책 대상별 난이도 확인에 활용 등
- 새 정부 국정계획을 포용성의 관점에서 접근성, 이해가능성, 구제가능성을 적용하여 검토한 결과, **정책 대상과 지역 간에 존재하는 접근성의 차이를 줄이고 정책 포용성을 확대**하고자 하는 방향성이

소비자정책 전 영역에 걸쳐 분명히 나타남

- 소비자 이해가능성과 구제가능성의 경우, 디지털·AI 관련 분야와 금융분야에서의 제도적 투명성 증진, 디지털 리터러시와 금융 리터러시 교육을 통한 소비자 이해가능성 제고 및 두 특정 영역에서의 소비자 피해에 대한 구제가능성 확대가 주요 계획으로 나타남
 - 지속가능한 소비 등 국제 사회의 소비자정책 관련한 방향성을 소비자정책의 다양한 목표에 결합하여 소비자정책을 발굴하고 관심을 기울일 필요
- 소비자정책으로 도출된 과제들은 소비자정책 전 영역에 걸쳐 **취약계층 지원** 및 사회적 **‘전환’과 관련된 다양한 소비자역량 강화** 계획을 포함
 - 국정계획이 정책 수요를 기반으로 정책 접근성에 대한 공정한 기회를 확대하고, 정책의 성과를 모두가 함께 누릴 수 있는 포용 성장의 기반 구축 마련의 의지를 반영한 것으로 해석됨
 - 이러한 국정계획의 방향성이 소비자정책 세부 계획 수립의 방향타가 되어, 모든 소비자가 소외되지 않고 우리 사회의 지속가능한 성장을 가능케 하는 포용 성장의 방향으로 새 정부 계획이 구체화 되기를 바램

[참고 문헌]

- 국정기획위원회(2025), 이재명정부 국정운영 5개년 계획(안)
- 일본소비자청(2025), 소비자정책의 새로운 동향과 현안, 제10회 소비자정책포럼, 서울, 2025.09.11.
- Easton, D. (1965). A systems analysis of political life. New York: Wiley.
- Acemoglu, D., & Robinson, J. A. (2012). Why Nations Fail: The Origins of Power, Prosperity, and Poverty. Crown.
- Anderson, J. E. (1994). Public policymaking: An introduction(3rd ed.). Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Dye, T. R. (1972). Understanding public policy. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Howlett, M., & Ramesh, M. (1995). Studying public policy: Policy cycles and policy subsystems. Oxford: Oxford University Press.
- Jones, C. O. (1984). An introduction to the study of public policy(3rd ed.). Monterey, CA: Brooks/Cole Publishing.
- North, D. C. (1990). Institutions, Institutional Change and Economic Performance. Cambridge University Press.
- Lasswell, H. D. (1951). The policy orientation. In D. Lerner & H. D. Lasswell (Eds.), The policy sciences(pp. 3-15). Stanford, CA: Stanford University Press.
- Sen, A. (1999). Development as freedom. Oxford: Oxford University Press.
- Stiglitz, J. E. (2012). The Price of Inequality. W. W. Norton.

- UN General Assembly. (2015). Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. Resolution A/RES/70/1 (2015.9.25. 채택).
- UN General Assembly. (2015). United Nations Guidelines for Consumer Protection (UNGCP). Resolution A/RES/70/186 (2015.12.22. 채택). UN Trade and Development (UNCTAD)
- OECD Council. (2014). Recommendation of the Council on Consumer Policy Decision Making. OECD/LEGAL/0403 (2014.3.12. 채택).
- OECD Council. (2016). Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-commerce. OECD/LEGAL/0422 (2016.5.24. 채택; 2016.7.13. 실행).
- OECD. (2018). Opportunities for All: A Framework for Policy Action on Inclusive Growth. OECD Publishing.
- G20/OECD. (2022). High-Level Principles on Financial Consumer Protection. OECD/LEGAL/0394 (2022.12.12. 수정 및 채택).
- GPF (Global Partnership for Financial Inclusion). Financial Inclusion Indicators.
- World Inequality Lab. (2022). World Inequality Report 2022.

*본 연구의 내용은 연구자 개인의 견해이며 공식 견해가 아닙니다.