

OECD 회원국의 소비자교육 정책 현황과 사례

정 승 희*

1. 개요

방송과 통신의 융합과 다양하고 복잡한 방송·통신서비스의 지속적인 출시로 인하여 오늘날의 소비자¹⁾들은 서비스를 선택하고 이용하는데 어려움을 겪고 있다. 정보를 탐색한다고 하여도 정보원천에 따라 그 신뢰성과 수준, 질 등이 달라 소비자들은 혼란을 겪고 있다. 특히, 인터넷 게시판 등에 의해 잘못 유포된 정보는 소비자들을 오도하여 잘못된 선택과 판단을 하도록 유인할 수 있다. 소비자교육은 이러한 시장 변화에 소비자들이 대응할 수 있는 능력을 갖도록 해주며, 소비자가 올바른 정보를 선택하여 주체적으로 권리를 행사하도록 도와줄 수 있다. 방송·통신서비스 시장의 경쟁 심화, 신규 서비스의 지속적인 도입으로 인한 소비자들의 혼란과 불만을 해결하기 위하여 소비자교육의 필요성이 곳곳에서 대두되고 있으며, 최근 OECD 소비자정책위원회에

* 정보통신정책연구원 공정경쟁정책연구실 연구원, (02)570-4397, diorblue@kisdi.re.kr

1) 본 고에서는 최종 소비자를 대상으로 교육을 제공하는 ‘소비자교육’에 대하여 살펴보는 것이 목적이므로, 전기통신사업법에서 정의한 ‘이용자’ 대신 ‘소비자’라는 용어를 택함

※ 전기통신사업법의 ‘이용자’ 범위에는 최종소비자뿐만 아니라 사업용으로 통신역무를 이용하는 사업자도 이용자 범위에 포함

서는 OECD회원국 12개국²⁾과 일부 비회원국(태국, UNEP-국제연합환경계획)의 소비자교육 동향과 정책, 사례 등을 조사한 보고서³⁾를 발간하였다. 소비자교육에 관한 각국의 정보는 서술형 질문지에 대한 각국의 응답과 2008년 10월 프랑스에서 개최된 “소비자교육” 컨퍼런스에서 수집되었다. 본 고에서는 OECD 소비자정책위원회의 보고서를 바탕으로 방송·통신서비스 소비자교육에 대한 시사점을 도출하기 위하여 OECD 회원국들의 소비자교육 정책 현황을 파악한 뒤, 미국과 호주 규제기관의 방송·통신서비스 소비자교육 현황을 세부적으로 살펴보고자 한다.

2. 소비자교육의 정책 현황

(1) 소비자교육 범위 및 목표

소비자교육의 범위는 각 나라마다 다르지만 소비자보호, 소비자 능력 향상, 소비자 권익 증진에 대한 사항을 교육하고 있다. 특히, 많은 국가에서는 소비자들이 정보를 기반으로 구매할 수 있도록 다양한 정보를 제공하고 있다. 오스트리아와 체코, 덴마크, 멕시코에서는 소비자와 공급자와의 정보 격차를 줄이는 데 목표를 두고 정보를 제공하고 있으며, 프랑스와 뉴질랜드, 영국에서는 피해 예방과 관련된 정보 제공에 초점을 두고 있고, 벨기에와 미국, 태국에서는 기만적인 상거래행위로부터 소비자들이 스스로 보호할 수 있도록 가이드라인을 제공하고 있다.

(2) 소비자교육 접근방법

OECD 회원국의 소비자교육은 크게 5가지 접근방법으로 이루어지고 있다. 첫째, 정식으로 규정된 학제와 교육 강령에 따라 진행⁴⁾하는 정규교육 방법이다. 이것은 초

2) 노르웨이, 멕시코, 미국, 스페인, 슬로바키아, 아일랜드, 영국, 일본, 터키, 포르투갈, 한국, 호주(가나다 순)

3) OECD(2009)

4) 네이버 사전(<http://krdic.naver.com/detail.nhn?docid=33542000>)

등학교, 중·고등학교 등의 교육기관이나 성인 대상의 교육센터, 직장에서 교육이 이루어지는 것이다. 가령, 북유럽에서는 소비자교육 분야를 금융, 권리와 의무, 판매방식, 소비, 환경, 윤리, 식품과 안전 등 6가지로 나누어 경제, 사회, 자연과학, 예술, 수학 등의 각 교과목에서 가르치도록 하고 있다. 호주의 ACMA(호주통신미디어국)에서는 고등학교 교사용 소비자교육 툴킷(toolkit)을 제작하여 통신서비스 사업자 선택 방법에 대해 교육할 수 있도록 했다. 몇몇 국가에서는 소비자교육을 실시하는 자들을 위하여 연수를 제공하거나 전문가자격증을 발급하는 등의 노력을 펼치고 있다.

둘째, 평생교육 방법으로 ‘요람에서 무덤까지’ 생애주기에 따른 교육을 제공하는 것이다. 그러나 평생교육을 제공하는 국가는 적은 편이며 법적으로 이를 시행하고 있는 곳은 스페인뿐이다. 특히, 스페인에서는 성인을 대상으로 이동전화와 인터넷에 대한 교육을 의무적으로 실시하고 있다.

셋째, 목표대상(target)별 교육방법으로 모든 국가들이 실시하고 있는 방법이다. 특정 소비자 집단의 요구(needs)를 파악하여 소비자교육 프로그램을 개발하고 제공하는 것으로서 미취학 아동, 노년층, 장애인, 도서지역 거주자, 저학력층 등이 고려 대상이 되고 있다. 대부분의 목표대상별 교육은 소비자가 금융, 전자상거래, 개인정보와 같은 분야에서 피해를 당하지 않도록 하는 데 노력하고 있다. 대부분의 OECD 회원국에서는 미취학 아동들을 대상으로 소비자교육용 웹사이트를 개설해 부모가 자녀를 교육하는 데 도움이 되는 정보를 제공하고 있다. 또한 이동전화, 인터넷뱅킹과 같은 새로운 기술에 대한 정보가 취약한 노년층을 위한 교육을 제공하고 있다.

넷째, 소비자단체, 기업, 대중매체, 교육기관 등에서 자발적으로 제공하는 소비자교육 방법이다. 미국의 마이크로소프트(Microsoft)사와 베스트바이(Best Buy)사의 경우 학교, 인터넷 관련 박람회, 시민문화회관 등에 전문가를 파견하여 “Get Net Safe Tour”를 실시해 인터넷 보안에 관한 사항을 논의하고 있다.

다섯째, 각 기관간의 협력을 통한 소비자교육 방법이다. 호주의 경우 정부기관에서 은행, 신용카드 사업자, 통신 사업자와 협력하여 신용사기에 대한 TF를 구성해 신용사기에 대한 교육을 제공하기도 했다.

소비자교육을 위한 접근은 다양하지만 공통적으로 실시하는 교육방법은 바로 인터넷과 책자를 활용한 교육이다. 거의 모든 국가의 정부기관이나 사업자, 소비자단체 등 소비자교육을 위하여 인터넷 홈페이지를 개설하거나 책자를 제작해 소비자들이 수시로 관심있는 주제에 대한 교육을 받을 수 있도록 하고 있다. 특히 인터넷 홈페이지는 일방적인 교육 전달만이 아니라 소비자들과 직접 소통하고 어느 곳에서도 소비자들이 교육을 받을 수 있다는 점에서 교육을 위한 웹사이트 개설을 중요시하고 있다.

(3) 소비자교육 정책방향

OECD 회원국들은 소비자교육을 보다 효율적으로 실시하기 위하여 소비자교육 법적 의무화를 위한 법률 제정을 고려하고 있다. 또한 기업의 사회적 책임, 민주주의 가치의 실현을 위한 목표를 소비자교육과 연관시키고자 한다. 학교에서부터 소비자교육이 실시될 수 있도록 노력하고 있으며, 생애 모든 주기에 따라 소비자들이 교육을 받을 수 있도록 시도하고 있다. 특히, 어린이, 노약자 등 정보취약계층에게 소비자교육을 실시할 수 있는 방안을 고려하고 있다.

이러한 정책 목표가 실행될 수 있도록 OECD보고서에서는 다음과 같은 목표 달성 방안을 제시하고 있다. 첫째, 소비자지식 수준을 측정하기 위한 기준을 개발해야 한다. 둘째, 소비자들의 구체적인 교육 니즈를 파악하기 위한 조사가 필요하다. 셋째, 어떠한 소비자교육 방법이 가장 효율적으로 목표를 달성할 수 있는지에 대한 연구가 필요하다. 넷째, 민원과 같은 지표를 활용하여 소비자들이 가장 고려하고 관심있는 사항이 무엇인지를 파악해야 한다. 다섯째, 소비자단체, 사업자와 같은 이해관계자들과 간담회를 개최하여 그들의 의견을 경청해야 한다.

3. 통신서비스 소비자교육 사례

(1) 미국의 소비자교육 현황

미국의 소비자교육은 연방 정부, 주(州) 정부, 지역 당국에서 제공하고 있다. 특수 소비자 이슈에 대해서는 정부기관이 협력하여 교육을 실시하기도 한다. 가령, 개인정보 범죄와 관련된 대통령 TF에서는 17개 정부기관이 합동하여 소비자교육용 교구를 개발하기도 하였다. 이 외에도 소비자단체와 비정부조직, 사업자 단체 등이 독자적으로 교육을 실시하고 있으며 필요에 따라 협력체계를 구성하여 교육을 제공하기도 한다.

FCC(연방통신위원회)는 방송·통신서비스 소비자들을 위하여 다양한 정보 및 교육을 제공하고 있다. 이들은 FCC의 CGB(Consumer & Governmental Affairs Bureau) 사이트에서 제공하는 정보 및 교육 자료 외에도 IVR⁵⁾(지능형자동응답시스템)을 이용하여 정보를 제공하고 있으며, 최근에는 DTV 전환과 관련된 소비자교육 워크숍⁶⁾을 실시하였다. DTV 전환에 대한 소비자 인지를 조사한 CEA(Consumer Electronics Association)에 따르면 2006년 8월에 실시한 조사에서는 응답자의 41%가 인지하고 있다고 했으나, 2008년 1월에는 79%가 알고 있다고 응답했다. 또한 2008년 10월에는 92%의 소비자들이 인지하고 있다고 NAB(National Association of Broadcasters)가 밝혔다. 이는 FCC의 DTV 전환에 대한 소비자교육의 결과라고 FCC의 CGB는 연두발표 자료⁷⁾에서 밝히고 있다.

FTC(연방통상위원회)는 미디어와 비영리단체, 산업단체, 정부기관 등과 협력하여 특정 주제별로 사이트를 구축하여 정보 및 교육을 제공하고 있으며, 개인정보 보호에 관한 내용이 주를 이루고 있다(〈표 1〉).

5) FCC(2001, 2009b)

6) FCC(2007~2008): DTV Consumer Education Workshop 보도자료

7) FCC(2009a)

〈표 1〉 미국의 소비자교육 주요 사례

교육 방법		주요 사례
FCC	교육 워크샵 실시	- 2007~2008년 동안 일반소비자, 노년층, 소수민족, 비영어권 소비자, 도서지역 거주민, 장애인, 저소득층, 부족민 등 소비자 유형별로 DTV 전환에 관한 소비자교육 워크샵 실시
	교육용 사이트 개설 ⁸⁾	- Kids Zone이라는 어린이 사이트를 구축하여 방송·통신용어, 역사, 이용 윤리, 피해 예방 등에 관한 정보 및 교육을 제공 - 최근 이슈가 되고 있는 DTV 전환에 관한 소비자 홈페이지 개설
	IVR	- IVR(지능형자동응답시스템)을 이용하여 DTV전환과 같은 최근 이슈와 더불어, 스팸, 슬래밍(slamming), 크래밍(cramming) 등에 관한 정보 제공
FTC	교육용 사이트 개설	- FTC를 비롯한 정부기관과 산업단체가 공동으로 인터넷 사기, 컴퓨터 보안, 개인정보 보호 방법 등을 교육하기 위하여 OnGuardOnline (http://www.onguardonline.gov) 사이트를 개설 - 소비자들의 개인정보 피해 예방과 피해구제 방법, 사업자들의 개인정보 보호 방법에 대한 정보 및 교육 제공을 목적으로 Deter, Detect, Defend: Avoid ID Theft라는 사이트(www.ftc.gov/bcp/edu/microsites/idtheft)를 개설하여 350만개가 넘는 브로셔와 7만개가 넘는 교육용 자료를 배포함
	교육용 콘텐츠 제작	- 70개의 산업, 학계, 소비자단체, 정부기관과 함께 간담회를 개최하여 피싱(Phishing) 사기 예방을 위한 교육용 동영상 제작
공동	소비자보호 주간 ⁹⁾	- 1999년부터 시작된 NCPW(National Consumer Protection Week)는 FTC, FCC를 비롯한 여러 정부기관에서 주관하여 개최되고 있으며, NCPW 사이트는 매년 변경되는 주제에 맞게 리뉴얼되고 있음 • 각 정부기관에서 제작한 읽기자료와 브로셔, 동영상, 웹사이트 정보가 제공되고 있음 • 기간 동안 전국적으로 소비자교육 워크샵, 전시회 등이 개최

8) FCC Kids Zone(<http://www.fcc.gov/cgb/kidszone/>), FCC DTV(<http://www.dtv.gov/>)

9) NCPW(<http://www.consumer.gov/ncpw/>)

(2) 호주의 소비자교육 현황

호주의 현황은 크게 중앙 정부와 주(州)/지방정부로 나누어 살펴볼 수 있다. 중앙 정부의 경우 소비자교육 대상은 주로 특정 소비자문제에 취약한 소비자들이며, 많은 정부기관들은 소비자단체들과 함께 협력하여 교육을 실시하고 있다. 주/지방정부의 경우 산업, 지역 커뮤니티 기반의 단체와 함께 소비자교육을 실시하고 있으며, 이러한 소비자교육은 지역 소비자들의 요구(needs)를 토대로 교육 프로그램을 융통성 있게 개발할 수 있도록 해주고 있다.

〈표 2〉 호주의 소비자교육 주요 사례

교육 방법		주요 사례
ACMA	교구 제작	- “Cybersmart Detectives(cybersmart.engagelive.net)”는 어린이들이 인터넷의 올바른 사용방법, 통신사업자 선택 방법 등에 관하여 배울 수 있도록 제작된 게임을 배포하는 사이트로서 각 학교에서 등록하여 사용하도록 하고 있음(300개가 넘는 학교가 등록) - “WiseUp to IT(www.wiseuptoit.com.au)”는 고등학교 교사들을 위한 교구 제공
	교육용 사이트 개설	- Cybersmart Kids(www.cybersmartkids.com.au)를 개설하여 어린이와 학부모, 교사들을 위한 인터넷 보안 정보 및 교육을 제공 - CyberQuoll(www.cyberquoll.com.au)는 초등학교 학생, 교사, 학부모들을 위한 교육 및 교육 지도서 사이트 - Cybernetrix(www.cybernetrix.com.au)는 중학교 학생, 교사들을 위한 교육 및 교육 지도서 사이트
	교육 워크샵	- 2007년부터 학생과 학부모, 교사를 대상으로 전국의 학교를 직접 방문하여 사이버 보안에 관한 교육 워크샵을 제공하고 있음
공동	소비자 사기방지를 위한 TF (ACFT) ¹⁰⁾	- 17개의 중앙/주 정부기관이 협력하여 매년 캠페인을 펼치는 행사로서 ACMA도 참가하고 있음 • 통신, 금융, 건강 등 다양한 분야의 사기 행위에 대한 정보를 제공, 캠페인 포스터 제작, 포럼 등 개최

10) ACFT: Australasian Consumer Fraud Taskforce

미국과 같이 호주 역시 여러 정부기관이 협력하여 특정 분야의 소비자교육을 실시하고 있다. 특히, ACCC(호주경쟁소비자위원회)와 ACMA(호주통신미디어국), ASIC(호주증권투자위원회)는 소비자교육 협력 체제를 구성하여 소비자 니즈를 기반으로 소비자교육 프로그램을 개발하고 있다.

호주 정부에서는 기업단체, 소비자 기관으로부터 소비자정책 목표와 방안에 대한 자문을 받고 있다. ACCC의 경우 14개 단체로 이루어진 소비자자문위원회를 2001년에 설립하였고, ACMA는 소비자자문포럼을 조직했다.

ACMA는 소비자교육을 위하여 사이트개설, 교구 제작, 워크샵 실시 등 다양한 노력을 하고 있다. 특히 인터넷 보안과 관련된 교육이 주를 이루고 있다.¹¹⁾ ACCC의 경우 기본적인 방송·통신서비스 정보를 ACCC홈페이지에서 제공하고 있으나, 민원이나 주요 정보는 ACMA를 통하여 해결하도록 제시하고 있어 ACMA 사례 위주로 살펴보았다(〈표 2〉).

4. 결 어

이상에서 살펴본 바와 같이, 해외 정부기관에서는 소비자교육을 위하여 정부부처, 학교, 기업 등 다양한 이해관계자들과 협력 체제를 구축하여 교구를 제작하고 교육용 사이트를 구축하고 있다. 급변하는 방송·통신서비스 시장 환경에서 소비자를 보호하는 방안은 크게 두 가지로 나눌 수 있다. 첫째, 법·제도를 정비하여 타율적으로 소비자를 보호하는 것이고, 둘째는 소비자에게 교육 및 정보를 제공하여 소비자 스스로 보호하도록 하는 것이다. 현재 우리나라의 경우 이동전화 가입자가 4,600만 이상, 초고속인터넷 가입자가 1,500만 이상, 유료방송(케이블TV + 위성TV + 모바일TV) 가입자 수가 1,700만 이상인 상황에 비하여 방송·통신서비스와 관련된 소비자교육 프로그램과 사이트는 미흡한 실정이다. 따라서 법·제도적인 측면에서의 접근과 더불어 방송·통신서비스 소비자 능력강화를 위하여 다양한 협력 체제를 구성하여 교육 프로그

11) ACMA(2006, 2008)

램 개발 및 방송·통신서비스 전문 정보제공용 사이트 구축이 필요하다.

참고자료

- 방송통신위원회(2009a), “초고속인터넷가입자 현황(2009. 3월말)”.
- _____ (2009b), “유·무선 통신서비스 가입자 현황(2009. 4월말)”.
- 정용찬·이종원 외(2008), 『2008년 방송산업 실태조사 보고서』, 정책연구 08-08, 정보통신정책연구원.
- 함창용·조향숙 외(2008), 『통신서비스 소비자 교육 및 참여 활성화 방안』, 정책연구 08-68, 정보통신정책연구원.
- ACMA(2006), “ACMA Annual Report 2005-06”.
- _____ (2008), “ACMA Annual Report 2007-08”.
- FCC(2001), “Callers to FCC Consumer Centers reach improved, more user friendly, system-FCC Redesigns Automated Voice Response System-”, News.
- _____ (2007a), “FCC announces preliminary Agenda for Digital Television Consumer Education Workshop on September 26”, News.
- _____ (2007b), “FCC Releases Agenda for November 8, 2007, Digital Television Consumer Education Workshop focusing on Seniors”, News.
- _____ (2007c), “FCC Releases updated Agenda for December 4, 2007, Digital Television Consumer Education Workshop focusing on minority and Non-English-Speaking communities”, News.
- _____ (2008a), “FCC Releases Agenda for January 31, 2008, Digital Television Consumer Education Workshop focusing on Consumers in Rural Areas and on Tribal Lands”, News.
- _____ (2008b), “FCC Releases Agenda for February 28, 2008, Digital Television Consumer Education Workshop focusing on Consumer with Disabilities”, News.

- FCC(2008c), “FCC Releases Agenda for April 1, 2008, Digital Television Consumer Education Workshop focusing on Low-Income Consumers”, News.
- ____(2008d), “FCC Announces Agenda for Digital Television Consumer Education Workshop focused on DTV Converter Boxes on June 19, 2008”, Public Notice.
- ____(2009a), “Consumer and Governmental Affairs Bureau 2008 Annual Report”.
- ____(2009b), “1-888-CALLFCC DTV Hotline IVR Script”.
- OECD(2009), “Promoting Consumer Education: Trends, Policies and Good Practices”.
- ACFT(<http://www.scamwatch.gov.au/content/index.phtml/itemId/694357>), 2009
- ACMA(<http://www.acma.gov.au/>), 2009
- DTV(<http://www.dtv.gov/>), 2009
- FCC(<http://www.fcc.gov/>), 2009
- FCC Kids Zone(<http://www.fcc.gov/cgb/kidszone/>), 2009
- Naver 사전(<http://krdic.naver.com/detail.nhn?docid=33542000>), 2009
- NCPW(<http://www.consumer.gov/ncpw/>), 2009