



소비자기본법 시행령

[시행 2025. 10. 1.] [대통령령 제35811호, 2025. 10. 1., 타법개정]

공정거래위원회 (소비자정책총괄과) 044-200-4409

제1장 총칙

제1조(목적) 이 영은 「소비자기본법」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(소비자의 범위) 「소비자기본법」(이하 “법”이라 한다) 제2조제1호의 소비자 중 물품 또는 용역(시설물을 포함한다. 이하 같다)을 생산활동을 위하여 사용(이용을 포함한다. 이하 같다)하는 자의 범위는 다음 각 호와 같다. <개정 2007. 10. 31., 2008. 1. 31., 2008. 2. 29., 2013. 3. 23.>

1. 제공된 물품 또는 용역(이하 “물품등”이라 한다)을 최종적으로 사용하는 자. 다만, 제공된 물품등을 원재료(중간재를 포함한다), 자본재 또는 이에 준하는 용도로 생산활동에 사용하는 자는 제외한다.
2. 제공된 물품등을 농업(축산업을 포함한다. 이하 같다) 및 어업활동을 위하여 사용하는 자. 다만, 「원양산업발전법」 제6조제1항에 따라 해양수산부장관의 허가를 받아 원양어업을 하는 자는 제외한다.

제2장 국가 및 지방자치단체의 책무 등

제3조(조례의 제정) 지방자치단체는 법 제6조제1호에 따라 다음 각 호의 사항을 포함하는 조례를 제정할 수 있다.

1. 소비자안전에 관한 시책
2. 소비자와 관련된 주요 시책이나 정책결정사항에 관한 정보의 제공
3. 사업자의 표시 및 거래 등의 적정화를 유도하기 위한 조사·권고·공표 등
4. 소비자단체·소비자생활협동조합(「소비자생활협동조합법」 제2조에 따른 소비자생활협동조합을 말한다. 이하 같다) 등 소비자의 조직활동 지원
5. 소비자피해구제기구의 설치·운영 등
6. 소비자의 능력 향상을 위한 교육 및 프로그램
7. 그 밖에 지역 소비자의 권익 증진에 필요한 사항

제4조(소비자의 조직활동 지원) ① 국가 및 지방자치단체는 법 제6조제4호에 따라 다음 각 호의 활동을 지원·육성하여야 한다.

1. 법 제28조제1항에 따른 소비자단체의 업무
 2. 소비자단체 외의 소비자생활협동조합 등이 행하는 교육·홍보·공동구매·판매사업 및 공동이용시설의 설치·운영
 3. 그 밖에 소비자의 권익 증진을 위하여 필요하다고 인정하는 소비자의 조직활동
- ② 국가 및 지방자치단체는 소비자단체·소비자생활협동조합 등에 대하여 예산의 범위 안에서 필요한 자금을 지원할 수 있다.

제5조(지방행정조직에 대한 지원) 국가는 지방자치단체가 소비자의 권익 증진에 관한 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 다음 각 호의 단체나 법인의 장에게 그 단체나 법인에 소속된 직원의 파견을 요청하는 경우에는 법 제7조에 따라 파견에 드는 경비 등을 지원할 수 있다.

1. 법 제29조에 따라 등록된 소비자단체
2. 법 제33조에 따른 한국소비자원(이하 “한국소비자원”이라 한다)

제6조(소비자교육의 방법) 국가 및 지방자치단체는 법 제14조제1항에 따른 소비자교육을 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 실시할 수 있다. <개정 2015. 8. 11.>

1. 정보통신매체를 이용하는 방법
2. 현장실습 등 체험 위주의 방법
3. 평생교육시설(「평생교육법」 제2조제2호에 따른 평생교육기관으로서 법인·단체가 아닌 것을 말한다)을 활용하는 방법
4. 「방송법」 제73조제4항에 따른 비상업적 공익광고 등 다양한 매체를 활용하는 방법

제7조(소비자피해구제기구의 설치) 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사 또는 특별자치도지사(이하 “시·도지사”라 한다)는 법 제16조제1항에 따라 소비자의 불만이나 피해를 신속·공정하게 처리하기 위하여 전담기구의 설치 등 필요한 행정조직을 정비하여야 한다. <개정 2015. 8. 11., 2024. 7. 30.>

제8조(소비자분쟁해결기준) ① 법 제16조제2항에 따른 소비자분쟁해결기준은 일반적 소비자분쟁해결기준과 품목별 소비자분쟁해결기준으로 구분한다.

- ② 제1항의 일반적 소비자분쟁해결기준은 별표 1과 같다.
- ③ 공정거래위원회는 제2항의 일반적 소비자분쟁해결기준에 따라 품목별 소비자분쟁해결기준을 제정하여 고시할 수 있다. <개정 2008. 2. 29.>
- ④ 공정거래위원회는 품목별 소비자분쟁해결기준을 제정하여 고시하는 경우에는 품목별로 해당 물품등의 소관 중앙행정기관의 장과 협의하여야 하며, 소비자단체·사업자단체 및 해당 분야 전문가의 의견을 들어야 한다. <개정 2008. 2. 29.>

제9조(소비자분쟁해결기준의 적용) ① 다른 법령에 근거한 별도의 분쟁해결기준이 제8조의 소비자분쟁해결기준보다 소비자에게 유리한 경우에는 그 분쟁해결기준을 제8조의 소비자분쟁해결기준에 우선하여 적용한다.

- ② 품목별 소비자분쟁해결기준에서 해당 품목에 대한 분쟁해결기준을 정하고 있지 아니한 경우에는 같은 기준에서 정한 유사품목에 대한 분쟁해결기준을 준용할 수 있다.
- ③ 품목별 소비자분쟁해결기준에서 동일한 피해에 대한 분쟁해결기준을 두 가지 이상 정하고 있는 경우에는 소비자가 선택하는 분쟁해결기준에 따른다.

제9조의2(소비자종합지원시스템의 운영 위탁) ① 법 제16조의2제7항에서 “대통령령으로 정하는 기준에 적합한 법인”이란 다음 각 호의 요건을 모두 갖춘 법인을 말한다.

1. 소비자 피해 예방 및 구제 업무를 수행할 것
2. 다음 각 목에 해당하는 업무에 3년 이상 종사한 경력이 있는 사람을 각각 1명 이상 보유할 것
 - 가. 전문적인 소비자 피해 상담 업무
 - 나. 소비자 피해 예방을 위한 정보의 수집, 분석 및 생산 업무
 - 다. 정보 관리 시스템의 개발, 관리 및 운영 업무
- ② 공정거래위원회는 법 제16조의2제7항에 따라 소비자종합지원시스템 운영의 전부 또는 일부를 위탁한 경우에는 위탁업무의 수행에 필요한 경비를 지원할 수 있다.

[본조신설 2018. 8. 14.]

제10조(시험·검사 등의 요청) ① 국가 또는 지방자치단체는 법 제17조제2항에 따라 소비자로부터 시험·검사 또는 조사를 요청받은 경우에는 지체 없이 법 제17조제1항에 따라 설치된 기구와 시설(이하 “국공립검사기관”이라 한다) 또는 한국소비자원에 시험·검사 또는 조사를 의뢰하여야 하며, 그 결과를 지체 없이 요청인에게 통보하여야 한다.

- ② 국공립검사기관 또는 한국소비자원은 법 제17조제2항에 따라 시험·검사 또는 조사를 의뢰받은 경우에는 의뢰를 받은 날부터 1개월 이내에 시험·검사 또는 조사의 결과를 의뢰인에게 통보하여야 한다. 이 경우 1개월 이내에 그 결과를 통보할 수 없는 부득이한 사유가 있으면 그 사유와 통보기한을 정하여 의뢰인에게 알려야 한다.
- ③ 제2항에 따른 시험·검사 또는 조사에 드는 비용은 시험·검사 또는 조사를 의뢰한 자가 부담한다. 다만, 소비자의 요청에 따른 시험·검사 또는 조사의 경우에는 요청한 소비자가 그 비용을 부담한다.

제11조(조사·연구 의뢰 대상기관) ① 법 제17조제5항에서 “대통령령이 정하는 기관”이란 다음 각 호의 기관을 말한다.

1. 한국소비자원
 2. 국공립검사기관
 3. 「정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」에 따라 설립된 정부출연연구기관
 4. 「과학기술분야 정부출연연구기관 등의 설립·운영 및 육성에 관한 법률」에 따라 설립된 과학기술분야 정부출연연구기관
 5. 「특정연구기관 육성법」에 따른 특정연구기관
 6. 법 제29조에 따라 공정거래위원회에 등록한 소비자단체
- ② 법 제17조제5항에 따른 조사·연구에 드는 비용은 조사·연구를 의뢰한 자가 부담한다.

제11조의2(소비자중심경영인증) ① 법 제20조의2제1항에 따른 소비자중심경영인증(이하 “인증”이라 한다)을 받으려는 사업자는 공정거래위원회가 정하여 고시하는 경영목표, 경영방식 및 성과관리 등의 심사항목과 심사항목별 배점에 따른 인증기준을 갖추어야 한다.

- ② 인증을 받으려는 사업자는 법 제20조의2제2항에 따라 인증신청서에 사업자등록증 및 조직도 등 공정거래위원회가 정하여 고시하는 서류를 첨부하여 공정거래위원회에 신청하여야 한다.
- ③ 공정거래위원회는 제2항에 따른 신청에 대한 심사결과 인증기준에 적합한 경우에는 사업자에게 소비자중심경영인증서를 발급하여야 하며, 부적합한 경우에는 지체 없이 그 사유를 명시하여 알려야 한다.
- ④ 공정거래위원회는 제3항에 따라 인증을 하는 경우 공정거래위원회가 정하여 고시하는 바에 따라 등급을 구분하여 인증을 할 수 있다.

[본조신설 2018. 4. 30.]

제11조의3(인증표시의 사용) ① 인증을 받은 사업자는 법 제20조의2제3항에 따라 제품의 포장·용기, 홍보물, 문서 등에 인증의 표시를 할 수 있다.

- ② 제1항에 따라 인증의 표시를 하는 경우에는 소비자가 알아보기 쉽도록 인쇄하거나 각인하는 등의 방법으로 표시하여야 한다.
- ③ 제1항 및 제2항에서 규정하는 사항 외에 인증의 도안, 규격 등 표시방법에 대한 사항은 공정거래위원회가 정하여 고시한다.

[본조신설 2018. 4. 30.]

제11조의4(포상 또는 지원 등) ① 공정거래위원회는 법 제20조의2제5항에 따라 포상 또는 지원 등을 하는 경우 인증의 등급에 따라 그 내용을 달리 정할 수 있다.

- ② 포상 또는 지원 등의 요건, 절차, 심사방법 등에 대한 사항은 공정거래위원회가 정하여 고시한다.

[본조신설 2018. 4. 30.]

제11조의5(인증심사비용) ① 법 제20조의2제6항에 따른 인증심사비용은 인증을 신청하는 사업자가 부담한다. 다만, 「중소기업기본법」 제2조에 따른 중소기업 등에 대해서는 비용을 감면할 수 있다.

- ② 제1항에 따른 인증심사비용, 감면대상 및 감면비율 등은 공정거래위원회가 정하여 고시한다.

[본조신설 2018. 4. 30.]

제11조의6(소비자중심경영인증기관의 지정) ① 공정거래위원회는 법 제20조의3제1항에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관 중에서 소비자중심경영인증기관(이하 “인증기관”이라 한다)을 지정할 수 있다.

1. 한국소비자원
 2. 다른 법률에 따라 소비자와 관련된 인증·평가업무를 위임·위탁받아 2년 이상 해당 업무를 수행한 법인·단체 또는 기관
- ② 공정거래위원회는 인증기관을 지정한 경우에는 그 사실을 고시하여야 한다.

③ 공정거래위원회는 인증기관에 대하여 인증업무를 수행하는 데 필요한 경비를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.
[본조신설 2018. 4. 30.]

제11조의7(소비자중심경영인증의 취소) ① 법 제20조의4제1항제3호에서 “대통령령으로 정하는 법률을 위반하여 관계 중앙행정기관으로부터 시정명령 등 대통령령으로 정하는 조치를 받은 경우”란 다음 각 호와 같다. <개정 2021. 12. 28.>

1. 「방문판매 등에 관한 법률」을 위반하여 공정거래위원회로부터 같은 법 제49조에 따라 시정조치 등을 받거나 같은 법 제51조에 따른 과징금 부과처분을 받은 경우
2. 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」을 위반하여 공정거래위원회로부터 같은 법 제32조에 따라 시정조치 등을 받거나 같은 법 제34조에 따른 과징금 부과처분을 받은 경우
3. 「할부거래에 관한 법률」을 위반하여 공정거래위원회 등으로부터 같은 법 제39조에 따라 시정조치를 받거나 같은 법 제40조에 따른 영업정지 등 또는 같은 법 제42조에 따른 과징금 부과처분을 받은 경우
4. 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」을 위반하여 공정거래위원회로부터 같은 법 제7조에 따라 시정조치를 받거나 같은 법 제9조에 따른 과징금 부과처분을 받은 경우
5. 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」을 위반하여 공정거래위원회로부터 같은 법 제42조 또는 제49조(같은 법 제46조를 위반한 경우로 한정한다)에 따라 시정조치를 받거나 같은 법 제43조 또는 제50조(같은 법 제46조를 위반한 경우로 한정한다)에 따른 과징금 부과처분을 받은 경우

② 법 제20조의4제2항에서 “대통령령이 정하는 기간”이란 다음 각 호의 구분에 따른 기간을 말한다.

1. 법 제20조의4제1항제1호에 따라 인증이 취소된 사업자: 그 인증이 취소된 날부터 3년
2. 법 제20조의4제1항제3호에 따라 인증이 취소된 사업자: 그 인증이 취소된 날부터 2년

[본조신설 2018. 4. 30.]

제3장 소비자정책의 추진체계

제1절 소비자정책의 수립

제12조(기본계획의 수립과 변경) ① 공정거래위원회는 법 제21조제1항에 따라 소비자정책에 관한 기본계획(이하 “기본계획”이라 한다)을 수립하려는 때에는 관계 중앙행정기관의 장 및 시·도지사에게 기본계획에 반영되어야 할 정책과 사업에 관한 자료의 제출을 요청할 수 있다. 이 경우 관계 중앙행정기관의 장 및 시·도지사는 특별한 사유가 없으면 요청에 따라야 한다. <개정 2008. 2. 29.>

② 공정거래위원회는 제1항에 따라 제출받은 정책과 사업에 관한 자료를 기초로 총괄·조정하여 기본계획안을 작성하며, 제출된 정책과 사업 외에 기본계획에 포함되는 것이 타당하다고 인정되는 사항은 관계 중앙행정기관의 장 및 시·도지사와 협의하여 기본계획안에 반영할 수 있다. <개정 2008. 2. 29.>

③ 제2항에 따라 작성된 기본계획안은 제14조의 소비자정책위원회의 심의·의결을 거쳐 기본계획으로 확정한다.

④ 공정거래위원회는 기본계획이 확정되면 지체 없이 관계 중앙행정기관의 장 및 시·도지사에게 통보하여야 한다. <개정 2008. 2. 29.>

⑤ 확정된 기본계획의 변경에 관하여는 제1항부터 제4항까지의 규정을 준용한다.

제13조(시행계획의 수립 및 추진실적 평가) ① 관계 중앙행정기관의 장 및 시·도지사는 법 제22조제1항에 따른 중앙행정기관별시행계획(이하 “중앙행정기관별시행계획”이라 한다)이나 같은 조 제2항에 따른 시·도별시행계획(이하 “시·도별시행계획”이라 한다)을 수립·시행하기 위하여 필요한 경우에는 관계 행정기관 및 공공기관이나 단체의 장에게 협조를 요청할 수 있다.

② 관계 중앙행정기관의 장 및 시·도지사는 지난해의 중앙행정기관별시행계획이나 시·도별시행계획의 추진실적을 평가한 후 그 결과를 매년 1월 31일까지 공정거래위원회에 제출하여야 한다. <개정 2008. 2. 29.>

③ 공정거래위원회는 제2항에 따라 제출받은 추진실적결과를 종합하여 기본계획의 성과를 정기적으로 평가한 후 그 결과를 기본계획의 수립·변경에 반영하여야 한다. <개정 2008. 2. 29.>

제2절 소비자정책위원회

제14조(정책위원회의 구성) ① 법 제23조에 따른 소비자정책위원회(이하 “정책위원회”라 한다)의 위원이 되는 관계 중앙행정기관의 장은 기획재정부장관·행정안전부장관·농림축산식품부장관·산업통상부장관·보건복지부장관·기후에너지환경부장관·국토교통부장관 및 공정거래위원회위원장으로 한다. <개정 2008. 2. 29., 2010. 3. 15., 2011. 8. 11., 2013. 3. 23., 2014. 11. 19., 2015. 8. 11., 2017. 7. 26., 2018. 4. 30., 2025. 10. 1.>

② 법 제24조제3항제2호에서 “대통령령이 정하는 경제단체”란 다음 각 호의 단체를 말한다. <개정 2008. 2. 29.>

1. 「상공회의소법」에 따른 대한상공회의소
2. 「중소기업협동조합법」에 따른 중소기업중앙회
3. 사업자 등을 회원으로 하여 「민법」에 따라 설립된 사단법인으로서 정관에 따라 기업경영의 합리화 또는 건전한 기업문화 조성에 관한 사업을 수행하는 법인 중 공정거래위원회가 정하여 고시하는 법인

제15조(위원장의 직무) ① 정책위원회의 위원장은 각자 정책위원회를 대표하고, 위원회의 업무를 총괄한다.

② 정책위원회의 위원장 모두가 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우에는 제14조제1항에 규정된 순서에 따라 정책위원회의 위원이 그 직무를 대행한다.

제16조(정책위원회의 회의) ① 정책위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 열고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다. <개정 2018. 4. 30.>

② 정책위원회의 위원장은 필요하다고 인정하는 경우 위원이 아닌 사람을 회의에 참석하게 하여 발언하게 하거나 배석하게 할 수 있다. <신설 2018. 4. 30.>

제17조(실무위원회의 조직과 운영) ① 법 제25조제6항에 따라 정책위원회에 올릴 안건을 미리 검토·조정하고, 정책위원회의 운영을 지원하기 위하여 실무위원회를 둔다. <개정 2018. 4. 30.>

② 제1항에 따른 실무위원회는 위원장 1명을 포함한 20명 이내의 위원으로 구성한다.

③ 실무위원회의 위원장은 공정거래위원회위원장이 되고 실무위원회의 위원은 다음 각 호의 사람이 된다. <개정 2018. 4. 30.>

1. 제14조제1항에 따른 관계 중앙행정기관 및 법 제25조제1항에 따른 정책위원회의 심의·의결 사항과 관계되는 중앙행정기관의 차관·차장(복수차관 또는 차장이 있는 기관은 해당 기관의 장이 지명하는 차관 또는 차장을 말한다) 또는 이에 상당하는 공무원 중 소속 기관의 장이 지명하는 사람 각 1명
2. 한국소비자원의 원장

제18조(전문위원회의 조직과 운영) ① 법 제25조제6항에 따라 정책위원회에 올릴 안건 중 전문성이 요구되는 사안에 대한 연구·검토를 수행하도록 하기 위하여 분야별 전문위원회를 둔다. <개정 2018. 4. 30.>

② 제1항에 따른 각각의 전문위원회는 위원장 1명을 포함한 15명 이내의 전문위원으로 구성한다. <개정 2018. 4. 30.>

③ 전문위원회의 위원장은 법 제24조제3항에 따라 위촉하는 위원 중에서 국무총리인 정책위원회 위원장이 다른 정책위원회 위원장과 협의하여 임명하거나 위촉하고, 전문위원회의 위원은 다음 각 호의 사람이 된다. <개정 2008. 2. 29., 2018. 4. 30.>

1. 제14조제1항에 따른 관계 중앙행정기관 및 법 제25조제1항에 따른 정책위원회의 심의·의결 사항과 관계되는 중앙행정기관에 소속된 고위공무원단에 속하는 일반직 공무원 또는 이에 상당하는 공무원 중 소속 기관의 장이 지명하는 사람 각 1명
2. 한국소비자원의 원장이 지명하는 한국소비자원의 임원 1명
3. 해당 분야에 관하여 학식과 경험이 풍부한 사람 중에서 국무총리인 정책위원회의 위원장이 위촉하는 사람

제18조의2(위해의 범위) 법 제25조의2제1항제1호에서 “대통령령으로 정하는 위해”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 사업자가 제공하는 물품등으로 인한 소비자의 사망
2. 불특정 다수의 소비자에게 발생한 「의료법」 제3조제2항에 따른 의료기관에서 3주 이상의 치료가 필요한 골절·질식·화상·감전 등 신체적 부상이나 질병
3. 그 밖에 중대한 위해로서 복수의 중앙행정기관이 종합대책을 수립하여 대응할 필요가 있다고 정책위원회의 위원장이 판단한 위해

[본조신설 2018. 4. 30.]

제18조의3(긴급회의의 구성 및 운영 등) ① 국무총리인 정책위원회의 위원장은 긴급회의의 의장이 된다.

② 정책위원회의 위원장은 법 제25조의2제1항에 따라 긴급회의를 소집하려는 경우에는 긴급회의 개최일 전에 회의의 일시·장소 및 안건을 종합적인 대책의 수립과 관계된다고 인정하는 중앙행정기관의 장에게 통보하여야 한다. 다만, 긴급한 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 제2항에 따른 긴급회의의 참석 대상인 중앙행정기관의 장은 관련 대책의 수립에 즉시 착수하는 등 종합대책의 수립에 적극 협력하여야 한다.

④ 중앙행정기관의 장은 긴급회의에서 종합대책이 마련된 경우 다음 각 호의 사항을 포함한 세부계획을 즉시 수립한 후 정책위원회에 보고하여야 한다.

1. 해당 물품등의 종류
2. 해당 물품등이 인체에 미치는 위해의 종류 및 정도
3. 법 제50조에 따른 제조·수입·판매 또는 제공의 금지가 필요한 경우 이에 관한 사항
4. 소비자에 대한 긴급대응요령 등의 교육·홍보에 관한 사항
5. 다른 행정기관의 장의 협조가 필요한 경우 이에 관한 사항
6. 그 밖에 물품등의 위해방지 및 확산을 막기 위하여 필요한 사항

⑤ 정책위원회는 중앙행정기관의 장이 보고한 세부계획의 보완을 요구할 수 있다. 이 경우 해당 중앙행정기관의 장은 즉시 보완하여야 한다.

⑥ 중앙행정기관의 장은 수립한 세부계획을 즉시 이행하고 이행상황 및 결과를 정책위원회에 보고하여야 한다.

⑦ 정책위원회는 종합대책 시행에 필요한 세부계획의 이행상황을 점검하고 그 결과를 공표할 수 있다.

⑧ 정책위원회의 위원장은 종합대책의 수립을 위하여 필요한 경우 관련 사업자, 지방자치단체 및 공공기관의 장이나 소속 공무원·임직원, 관련 전문가를 긴급회의에 참석하게 하여 의견을 듣거나 필요한 자료 또는 의견의 제출 등을 요청할 수 있다.

⑨ 긴급회의에 출석한 사람에게 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원이 그 소관업무와 직접 관련되어 출석한 경우에는 그러하지 아니하다.

[본조신설 2018. 4. 30.]

제19조(정책위원회 등의 운영세칙) 이 영에서 규정한 사항 외에 정책위원회·실무위원회·전문위원회 및 긴급회의의 운영 등에 필요한 사항은 정책위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다. <개정 2018. 4. 30.>

제20조(지방소비자정책위원회 설치) ① 시·도지사는 특별시·광역시·도 또는 특별자치도(이하 “시·도”라 한다)의 소비자권익증진시책 수립 및 시행에 필요한 사항을 심의하기 위하여 지방소비자정책위원회를 둘 수 있다. <개정 2015. 8. 11.>

② 제1항에 따른 지방소비자정책위원회의 조직과 운영에 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.

제3절 국제협력

제21조(국제협력) ① 공정거래위원회는 법 제27조제2항에 따라 국제협력창구 또는 협의체를 구성하는 경우에는 정책위원회의 심의·의결을 거쳐야 한다. <개정 2008. 2. 29.>

② 공정거래위원회는 제1항에 따라 구성된 국제협력창구 또는 협의체의 운영비용을 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다. <개정 2008. 2. 29.>

제4장 소비자단체

제22조(시험·검사기관의 지정 등) ① 법 제28조제2항 단서에 따른 전문적인 인력과 설비를 필요로 하는 시험·검사는 다음 각 호의 분야에 관한 시험·검사로서 물품등의 품질·성능·성분 및 안전성에 관하여 비교평가나 종합평가가 필요한 시험·검사를 말한다.

1. 역학시험(力學試驗)
2. 화학시험
3. 전기시험
4. 열 및 온도시험
5. 비파괴시험
6. 음향 및 진동시험
7. 광학 및 광도시험
8. 의학시험
9. 생물학적 시험

② 법 제28조제2항 단서에서 “대통령령이 정하는 시험·검사기관”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 시험·검사기관을 말한다.

1. 국공립검사기관
2. 한국소비자원
3. 「국가표준기본법 시행령」 제16조에 따라 관련 중앙행정기관의 장이 시험·검사를 행할 능력이 있다고 인정하는 시험·검사기관
4. 그 밖에 중앙행정기관의 장이 관계 법령에 따라 지정한 시험·검사기관

③ 소비자단체는 제2항에 따른 시험·검사기관의 시험·검사 결과를 법 제28조제2항에 따라 공표하는 경우에는 공표 예정일 7일 전까지 해당 사업자의 의견을 들어야 한다.

제23조(소비자단체의 등록) ① 법 제29조제1항제3호에서 “대통령령이 정하는 설비와 인력”이란 다음 각 호의 설비와 인력을 말한다.

1. 법 제28조제1항 각 호의 업무를 처리할 수 있는 전산장비와 사무실
2. 법 제28조제1항 각 호의 업무를 수행할 수 있는 상근인력 5명 이상

② 법 제29조제1항에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 소비자단체는 공정거래위원회에 등록할 수 있고, 그 밖의 소비자단체는 주된 사무소가 위치한 시·도에 등록할 수 있다.

1. 전국적 규모의 소비자단체로 구성된 협의체
2. 3개 이상의 시·도에 지부를 설치하고 있는 소비자단체

③ 법 제29조제1항에 따라 등록하려는 소비자단체는 별지 제1호서식의 등록신청서에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 공정거래위원회 또는 시·도지사에게 제출하여야 한다. <개정 2015. 8. 11.>

1. 정관(법인이 아닌 단체의 경우에는 회칙을 말한다)
2. 해당 연도 및 전년도의 총회회의록
3. 해당 연도 및 전년도의 사업계획·수지예산서, 전년도의 결산서
4. 제1항 각 호의 설비 및 인력 현황

5. 지부 현황(지부를 설치하는 경우만 해당한다)

6. 회원명부

7. 최근 1년 이상의 공익활동실적을 증명할 수 있는 서류

④ 공정거래위원회 또는 시·도지사는 제3항에 따라 등록신청서를 제출받은 경우에는 그 내용을 검토하여 그 등록신청서를 접수한 날부터 20일 이내에 소비자단체의 등록 여부를 결정하고, 그 결과와 이유를 지체 없이 등록을 신청한 소비자단체에 알려야 한다.<개정 2015. 8. 11.>

⑤ 공정거래위원회 또는 시·도지사는 제4항에 따라 소비자단체의 등록을 결정한 경우에는 등록을 신청한 소비자단체에 별지 제2호서식의 등록증을 교부하여야 하며, 별지 제3호서식의 등록대장에 이를 기재하여야 한다.<신설 2015. 8. 11.>

⑥ 법 제29조제1항에 따라 등록한 소비자단체는 다음 각 호의 사항이 변경된 경우에는 변경된 날부터 20일 이내에 공정거래위원회 또는 시·도지사에게 통보하여야 한다.<개정 2015. 8. 11.>

1. 명칭

2. 주된 사무소의 소재지

3. 대표자 성명

4. 주된 사업내용

제24조(자율적 분쟁조정) ①소비자와 사업자 간에 발생한 분쟁에 대하여 공정거래위원회 또는 시·도에 등록된 소비자단체가 법 제28조제1항제5호에 따라 합의를 권고하였음에도 불구하고 합의가 이루어지지 아니하면 소비자와 사업자는 법 제31조제1항에 따라 소비자단체의 협의체(제23조제2항제1호에 따라 공정거래위원회에 등록된 협의체를 말하며, 이하 “소비자단체협의체”라 한다)에 자율적 분쟁조정을 신청할 수 있다.

②소비자와 사업자 간에 발생한 분쟁에 대하여 공정거래위원회 또는 시·도에 등록된 소비자단체가 법 제28조제1항제5호에 따라 합의를 권고하였음에도 불구하고 합의가 이루어지지 아니하면 소비자단체는 법 제31조제1항에 따라 소비자를 대리하여 소비자단체협의체에 자율적 분쟁조정을 신청할 수 있다.

③소비자단체협의체는 법 제31조제1항에 따라 자율적 분쟁조정을 하는 경우에는 조정위원회(이하 “자율적 분쟁조정위원회”라 한다)의 구성 및 조정서의 작성 등에서 공공성과 중립성이 유지되도록 하여야 한다.

④자율적 분쟁조정위원회는 위원장 1명을 포함한 40명 이내의 위원으로 구성하되, 자율적 분쟁조정위원회의 위원장·위원의 요건과 회의의 구성 등에 관한 사항은 소비자단체협의체가 정한다.

⑤자율적 분쟁조정위원회는 제1항이나 제2항에 따라 자율적 분쟁조정을 신청받은 경우 그 분쟁조정을 위하여 필요하다고 인정되면 분쟁당사자나 소비자를 대리하여 신청한 소비자단체에 증거서류 등 관련 자료의 제출을 요청할 수 있다.

⑥자율적 분쟁조정위원회는 제1항이나 제2항에 따른 분쟁조정 신청을 받은 날부터 30일 이내에 그 분쟁조정을 마쳐야 한다. 다만, 부득이한 사정으로 그 기간 내에 분쟁조정을 마칠 수 없으면 그 사유와 기한을 구체적으로 밝혀 당사자나 그 대리인에게 알려야 한다.

⑦이 영에서 규정한 사항 외에 자율적 분쟁조정위원회의 운영 및 조정절차에 필요한 사항은 자율적 분쟁조정위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

제25조(다른 법률에 따른 분쟁조정기구) 법 제31조제1항 단서에서 “대통령령이 정하는 기구”란 다음 각 호의 기구를 말한다. <개정 2007. 4. 4., 2008. 2. 29., 2009. 7. 22., 2011. 9. 29., 2015. 8. 11., 2021. 3. 23., 2023. 9. 12., 2024. 12. 24.>

1. 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제33조에 따라 설치된 금융분쟁조정위원회

2. 「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」 제6조에 따라 설립된 한국의료분쟁조정중재원

3. 「환경분쟁 조정 및 환경피해 구제에 관한 법률」 제4조에 따라 설치된 환경분쟁조정피해구제위원회

4. 「저작권법」 제112조에 따른 한국저작권위원회

5. 삭제 <2009. 7. 22.>

6. 삭제 <2015. 8. 11.>

7. 「개인정보 보호법」 제40조에 따라 설치된 개인정보 분쟁조정위원회

8. 「전기사업법」 제53조에 따라 설치된 전기위원회

9. 「우체국예금·보험에 관한 법률」 제51조제1항에 따라 설치된 우체국예금·보험분쟁조정위원회

10. 그 밖에 다른 법령에 따라 설치된 분쟁조정기구로서 공정거래위원회가 필요하다고 인정하여 지정·고시하는 분쟁조정기구

제25조의2(보조금의 범위) 국가 또는 지방자치단체가 법 제32조에 따라 등록소비자단체에 지급할 수 있는 보조금은 등록소비자단체의 사업 및 운영에 필요한 경비로 한다.

[본조신설 2015. 8. 11.]

제5장 한국소비자원

제26조(지부 설치의 승인신청) 한국소비자원은 법 제33조제3항에 따라 지부의 설치에 관한 승인을 받으려면 다음 각 호의 사항을 적은 신청서를 공정거래위원회에 제출하여야 한다.

1. 지부의 명칭
2. 지부의 소재지
3. 설치예정 연월일
4. 설치 이유
5. 지부의 조직
6. 그 밖에 지부의 설치에 필요한 사항

제27조(위원회 등의 설치) ① 한국소비자원의 원장은 법 제35조제1항제7호의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요하면 한국소비자원에 관계 행정기관 및 관련 단체의 전문가 등으로 구성되는 위원회를 둘 수 있다.

② 제1항에 따른 위원회의 구성과 운영에 필요한 사항은 한국소비자원의 원장이 정한다.

제28조(한국소비자원의 불만처리 및 피해구제 제외 대상) 법 제35조제2항제2호에서 “대통령령이 정하는 피해구제”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것을 말한다.

1. 다른 법률에 따라 제45조제1항의 소비자분쟁조정위원회에 준하는 분쟁조정기구가 설치되어 있는 경우 그 분쟁조정기구에 피해구제가 신청되어 있거나 이미 그 피해구제절차를 거친 사항과 동일한 내용의 피해구제를 신청한 경우 그 피해구제
2. 소비자가 한국소비자원에 피해구제를 신청한 후 이와 동일한 내용으로 제1호에 따른 분쟁조정기구에 피해구제를 신청한 경우 그 피해구제

제29조(시험·검사의 의뢰) ① 법 제36조제1항에 따라 시험·검사를 의뢰받은 국공립검사기관은 특별한 사유가 있는 경우가 아니면 의뢰받은 날부터 15일 이내에 시험·검사의 결과를 한국소비자원에 통보하여야 한다. 이 경우 15일 이내에 그 결과를 통보할 수 없는 부득이한 사유가 있으면 그 사유와 통보기한을 정하여 한국소비자원에 알려야 한다.

② 제1항에 따른 시험·검사에 드는 비용은 한국소비자원이 부담한다.

제30조(상임이사) ① 법 제38조제2항에서 “대통령령이 정하는 이사”란 한국소비자원의 원장이 임명한 자를 말한다. <개정 2018. 4. 30.>

② 제1항의 상임이사는 1명으로 한다.

제31조(사업계획서 등의 제출) 한국소비자원은 법 제42조제2항에 따라 매년 12월 10일까지 다음 연도의 업무계획서와 예산서를 공정거래위원회에 제출하여야 한다.

제32조(결산보고) 한국소비자원은 법 제42조제2항에 따라 해당 연도의 결산보고서와 감사의견서에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 다음 해 3월 31일까지 공정거래위원회에 제출해야 한다. <개정 2021. 1. 5.>

1. 해당 연도의 재무상태표 및 수지계산서
2. 해당 연도의 사업계획서와 그 집행실적의 대비표
3. 공인회계사의 의견서
4. 그 밖의 참고서류

제33조(벌칙 적용 시의 공무원 의제) 법 제43조에서 “대통령령이 정하는 직원”이란 법 제35조제1항제2호·제5호 및 법 제52조제1항·제2항의 업무에 종사하는 직원을 말한다.

제6장 소비자안전

제34조(중대한 결함의 범위 등) ① 법 제47조제1항에 따라 사업자가 보고하여야 하는 중대한 결함의 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 물품등의 제조·설계·표시·유통 또는 제공에 있어서 통상적으로 기대할 수 있는 안전성이 결여된 결함으로서 소비자에게 다음 각 목의 위험을 야기하거나 야기할 우려가 있는 결함
 - 가. 사망
 - 나. 「의료법」 제3조제2항에 따른 의료기관에서 3주 이상의 치료가 필요한 골절·질식·화상·감전 등 신체적 부상이나 질병
 - 다. 2명 이상의 식중독
 2. 물품등이 관계 법령이 정하는 안전기준을 위반한 결함
- ② 국공립검사기관 또는 한국소비자원은 법 제47조제2항에 따라 시험·검사의 의뢰를 받으면 의뢰를 받은 날부터 1개월 이내에 시험·검사의 결과를 의뢰인에게 통보하여야 한다. 이 경우 1월 이내에 그 결과를 통보할 수 없는 부득이한 사유가 있으면 그 사유와 통보기한을 정하여 의뢰인에게 알려야 한다.
- ③ 법 제47조제3항제3호에서 “대통령령이 정하는 대규모점포를 설치하여 운영하는 자”란 「유통산업발전법」 제2조제3호에 따른 대규모점포의 종류 중 대형마트·전문점·백화점·쇼핑센터·복합쇼핑몰 또는 그 밖의 대규모점포(이하 “대형마트등”이라 한다)를 설치하여 운영하는 자(이하 “유통사업자”라 한다)를 말한다. <개정 2015. 8. 11.>

제35조(결함정보의 보고기한 및 보고절차 등) ① 사업자는 자신이 제공한 물품등에 중대한 결함이 있다는 사실을 알게 되면 그 날부터 5일 이내에 법 제47조에 따라 다음 각 호의 사항을 적어 서면(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다)으로 소관 중앙행정기관의 장에게 그 결함사실을 보고하여야 한다. 다만, 물품등의 중대한 결함으로 인하여 소비자의 생명·신체 및 재산상의 안전에 긴급한 위해를 끼치거나 끼칠 우려가 있다고 판단되면 지체 없이 구술로 그 결함사실을 보고하여야 한다. <개정 2012. 8. 31.>

1. 사업자의 이름(상호나 그 밖의 명칭을 포함한다. 이하 같다)·주소 및 연락처
 2. 물품등의 명칭과 제조연월일 또는 공급연월일
 3. 중대한 결함 및 위해의 내용
 4. 중대한 결함사실을 알게 된 시점과 경로
 5. 소비자의 피해가 실제로 발생한 경우에는 피해를 입은 소비자의 인적사항
- ② 사업자는 제1항 각 호 외의 부분 단서에 따라 구술보고를 하는 경우에는 제1항제4호 및 제5호의 사항에 관한 보고를 생략할 수 있으며, 구술보고를 한 경우에는 24시간 이내에 제1항 각 호 외의 부분 본문에 따라 서면으로 보고하여야 한다.
- ③ 유통사업자가 물품등의 중대한 결함사실을 알기 전에 법 제47조제3항제1호 또는 제2호의 사업자가 제1항에 따라 그 결함사실을 보고한 경우 그 유통사업자는 제1항에 따른 보고를 하지 아니할 수 있다.
- ④ 제1항에 따라 보고를 받은 중앙행정기관의 장은 그 물품등의 결함 여부가 확인될 때까지는 해당 결함보고사실을 공개하여서는 아니 된다.

제36조(물품등의 자진시정조치 절차) 사업자는 법 제48조에 따라 물품등의 수거·파기·수리·교환·환급 또는 제조·수입·판매·제공의 금지나 그 밖에 필요한 조치(이하 “자진시정조치”라 한다)를 하려는 경우에는 다음 각 호의 사항이 포함된 시정계획서를 소관 중앙행정기관의 장에게 제출하여야 하며, 자진시정조치를 마친 후에는 그 결과를 소관 중앙행정기관의 장에게 보고하여야 한다.

1. 결함이 있는 물품등의 명칭과 제조연월일 또는 공급연월일
2. 결함과 위해의 내용 및 원인
3. 결함이 있는 물품등으로 인하여 발생하는 위험과 주의사항
4. 자진시정조치의 방법과 기간
5. 소비자 또는 판매자 등에게 자진시정조치계획을 알리기 위한 방법

제37조(수거·파기 등의 권고) ① 중앙행정기관의 장은 법 제49조제1항에 따라 물품등의 수거·파기·수리·교환·환급 또는 제조·수입·판매·제공의 금지나 그 밖에 필요한 조치의 권고(이하 “시정권고”라 한다)를 할 때 법 제52조제1항에 따른 위해정보(이하 “위해정보”라 한다)가 필요하다고 인정되면 법 제51조제1항에 따른 소비자안전센터(이하 “소비자안전센터”라 한다)에 위해정보의 제출을 요청할 수 있다. 이 경우 소비자안전센터는 특별한 사유가 없으면 요청에 따라야 한다.

② 중앙행정기관의 장은 시정권고를 하려는 경우에는 다음 각 호의 사항을 적은 서면으로 하여야 한다.

1. 시정권고의 대상이 되는 사업자의 이름
2. 시정권고의 대상이 되는 물품등의 명칭과 제조연월일 또는 공급연월일
3. 결함과 위해의 내용
4. 시정권고의 내용
5. 시정권고 수락 여부의 통지기한
6. 시정권고를 수락하지 아니하는 경우의 조치계획

③ 제2항에 따라 시정권고를 받은 사업자는 7일 이내에 소관 중앙행정기관의 장에게 다음 각 호의 사항을 적어 서면으로 시정권고의 수락 여부를 통지하여야 한다.

1. 사업자의 이름·주소 및 연락처
2. 물품등의 명칭
3. 시정권고의 수락 여부
4. 시정권고를 수락하는 경우에는 조치계획
5. 시정권고의 수락을 거부하는 경우에는 그 사유

④ 중앙행정기관의 장은 제2항에 따라 시정권고를 받은 사업자가 정당한 사유 없이 시정권고를 따르지 아니하면 법 제49조제4항에 따라 다음 각 호의 사항을 신문·방송 등을 통하여 공표할 수 있다. 다만, 사업자가 자신이 제공한 물품등의 안전성에 대하여 객관적 자료를 제시한 경우에는 공표하여서는 아니 된다.

1. 사업자의 이름
2. 시정권고의 대상이 되는 물품등의 명칭
3. 시정권고의 내용과 사업자의 시정권고 수락거부사유
4. 사업자의 시정권고 수락거부사유에 대한 중앙행정기관의 장의 의견
5. 그 밖에 시정권고와 관련된 사항

제38조(위해물품등의 시정명령 등) ① 중앙행정기관의 장은 법 제50조제1항에 따라 사업자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치(이하 “시정조치”라 한다)를 명할 때 위해정보가 필요하다고 인정되면 소비자안전센터에 위해정보의 제출을 요청할 수 있다. 이 경우 소비자안전센터는 특별한 사유가 없으면 요청에 따라야 한다.

1. 물품등의 수거·파기·수리·교환 또는 환급
2. 물품등의 제조·수입·판매 또는 제공의 금지
3. 물품등과 관련된 시설의 개수나 그 밖에 필요한 조치

② 중앙행정기관의 장은 법 제50조제1항에 따라 시정조치를 명할 때에는 그 사유와 의무사항 및 이행에 필요한 상당한 기간을 정하여 서면으로 알려야 한다.

③ 제2항에 따라 시정명령을 받은 사업자는 7일 이내에 다음 각 호의 사항이 포함된 시정계획서를 소관 중앙행정기관의 장에게 제출하고 시정조치를 하여야 한다. 이 경우 소관 중앙행정기관의 장은 소비자의 안전에 긴급하고 현저한 위해를 끼칠 우려가 있는 경우에는 시정계획서의 제출기한을 단축할 수 있다.

1. 결함이 있는 물품등의 명칭과 제조연월일 또는 공급연월일
2. 결함과 위해의 내용 및 원인
3. 결함이 있는 물품등으로 인하여 발생하는 위험과 주의사항
4. 시정조치의 이행방법과 이행기간
5. 소비자 또는 판매자 등에게 시정조치계획을 알리기 위한 다음 각 목의 방법

가. 소비자의 주소를 알고 있는 경우 : 등기우편에 의한 방법

나. 소비자의 주소를 모르거나 다수의 소비자 또는 판매자 등에게 시정조치계획을 신속하게 알릴 필요가 있는 경우 : 방송이나 신문에 광고하는 방법 및 대형마트등이나 물품등의 판매·제공장소에 안내문을 게시하는 방법

④ 중앙행정기관의 장은 제3항에 따라 제출받은 시정계획서가 소비자의 생명·신체 또는 재산에 끼치거나 끼칠 우려가 있는 위해를 제거하는 데 미흡하다고 인정되면 그 시정계획서의 보완을 요구할 수 있다.

⑤ 제3항에 따라 시정계획서를 제출한 사업자가 같은 항 제5호에 따라 소비자에게 시정조치계획을 알리는 경우에는 다음 각 호의 사항이 포함되도록 하여야 한다.

1. 제3항제1호부터 제4호까지에 규정된 사항
2. 사업자의 이름·주소 및 연락처

⑥ 제3항에 따라 시정계획서를 제출한 사업자는 지체 없이 시정조치를 이행하여야 하며, 시정조치를 마치면 다음 각 호의 사항을 적어 서면으로 시정조치의 결과를 소관 중앙행정기관의 장에게 보고하여야 한다.

1. 시정조치의 내용과 실적
2. 시정조치를 이행하지 못한 물품등에 대한 조치계획
3. 위해의 재발 방지를 위한 대책

⑦ 중앙행정기관의 장은 사업자가 시정계획서상의 시정조치기간 이내에 그 물품등을 수거하여 파기하지 아니하면 소속 공무원에게 이를 수거하여 파기하게 할 수 있다. 이 경우 사업자 외의 자가 소유하거나 점유하는 물품등은 수거·파기 대상에서 제외할 수 있다.

⑧ 중앙행정기관 소속 공무원은 제7항에 따라 물품등을 수거하여 파기할 때에는 사업자를 참여시켜야 하며, 사업자가 이에 따르지 아니하거나 상당한 기간 사업자의 소재를 알 수 없는 경우에는 제7항에 따른 공무원 외에 관계 공무원을 1명 이상 참여시켜야 한다.

⑨ 제7항에 따른 수거·파기에 드는 비용은 사업자가 부담한다. 다만, 사업자의 파산 등으로 사업자가 비용을 부담할 수 없으면 그 물품등을 수거·파기하는 중앙행정기관이 그 비용을 부담할 수 있다.

⑩ 중앙행정기관의 장은 법 제50조제3항에 따라 다음 각 호의 사항을 신문·방송 또는 법 제16조의2에 따른 소비자종합지원시스템 등을 통하여 공표할 수 있다. <신설 2018. 4. 30.>

1. 제3항제1호부터 제4호까지에서 규정된 사항
2. 사업자의 이름·주소 및 연락처

제39조(위해정보 제출기관의 지정·운영 등) ① 공정거래위원회는 법 제52조제4항에 따라 다음 각 호의 기관을 위해정보 제출기관으로 지정·운영할 수 있다. <개정 2008. 2. 29., 2015. 8. 11.>

1. 경찰서·소방서·보건소 등 위해정보수집이 가능한 행정관서
2. 법 제29조에 따라 등록한 소비자단체
3. 「의료법」 제3조제2항제3호가목 및 마목에 따른 병원 및 종합병원
4. 「초·중등교육법」 제2조에 따른 초등학교·중학교·고등학교 중 보건실을 운영하고 있는 학교

5. 그 밖에 위해정보의 수집이 가능한 기관이나 단체

②제1항에 따라 위해정보 제출기관으로 지정된 기관은 업무상 위해정보를 취득한 경우에는 다음 각 호의 사항을 적은 서면을 소비자안전센터에 제출하여야 한다.

1. 위해정보 제출기관의 명칭
2. 위해 발생일
3. 위해를 입은 소비자의 인적사항
4. 위해내용과 위해부위
5. 위해 발생 경위
6. 위해 관련 물품등의 명칭과 사업자의 이름 및 연락처
7. 위해의 발생장소
8. 그 밖에 사진·물품 등 위해정보의 분석·평가를 위한 참고자료

③소비자안전센터는 제2항에 따라 제출받은 위해정보의 내용 보완이 필요하다고 인정되면 위해정보 제출기관에 그 보완을 요구할 수 있다.

④위해정보 제출기관은 위해정보를 제출한 후 그 내용을 변경하려는 경우에는 그 내용과 사유를 소비자안전센터에 제출하여야 한다.

⑤소비자안전센터는 위해정보 제출기관으로부터 제출받은 위해정보를 분기별로 해당 물품등의 소관 중앙행정기관의 장에게 보고하여야 한다. 다만, 긴급한 조치가 필요하다고 인정되면 이를 즉시 보고하여야 한다.

⑥이 영에서 규정한 사항 외에 위해정보 제출기관의 지정·운영 및 위해정보의 제출 등에 필요한 세부사항은 공정거래위원회가 정하여 고시한다.<개정 2008. 2. 29.>

제40조(수집된 위해정보의 관리) 소비자안전센터는 위해정보 제출기관이 제출한 위해정보를 유형별로 분류하여 3년 이상 보관하여야 한다.

제41조(경비지원) 소비자안전센터는 위해정보 제출기관에 대하여 한국소비자원 예산의 범위 안에서 경비를 지원할 수 있다.

제42조(소비자안전경보의 발령 등을 위한 평가) ①한국소비자원의 원장은 법 제52조제2항제1호에 따른 소비자안전경보의 발령이나 같은 항 제2호에 따른 물품등의 안전성에 관한 사실을 공표하려면 소비자안전센터의 소장으로 하여금 해당 물품등에 대하여 위해정보의 발생빈도, 소비자의 위해정도, 그 밖에 한국소비자원의 원장이 정하는 평가요소에 대한 평가를 실시하게 할 수 있다.

②제1항에 따른 평가를 효율적으로 수행하기 위하여 소비자안전센터에 위해정보평가위원회를 둔다.

③소비자안전센터의 소장은 제1항에 따른 평가를 하는 경우에는 제2항에 따른 위해정보평가위원회의 심의를 거쳐야 한다.

④제2항에 따른 위해정보평가위원회의 구성과 운영에 필요한 사항은 공정거래위원회의 승인을 받아 한국소비자원의 원장이 정한다.

제7장 소비자분쟁의 해결

제43조(피해구제의 청구 등) ①법 제55조제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 피해구제의 신청이나 의뢰는 서면으로 하여야 한다. 다만, 긴급을 요하거나 부득이한 사유가 있는 경우에는 구술로나 전화 등으로 할 수 있다.

②한국소비자원은 법 제55조제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 피해구제의 신청이나 의뢰를 받은 경우에는 지체없이 그 피해구제의 신청이나 의뢰에 관련된 피해구제신청사건의 당사자와 의뢰인에게 서면으로 그 사실을 통보하여야 한다.

제44조(처리기간의 연장) 법 제58조 단서에서 “대통령령이 정하는 사건”이란 다음 각 호의 사건을 말한다.

1. 의료 관련 사건
2. 보험 관련 사건
3. 농업 및 어업 관련 사건
4. 그 밖에 피해의 원인규명에 시험·검사 또는 조사가 필요한 사건

제45조(조정위원회의 회의) ① 법 제60조제1항에 따른 소비자분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 한다)의 위원장(이하 "조정위원장"이라 한다)은 조정위원회의 회의를 소집한다.

② 조정위원장은 회의를 소집하려면 회의의 일시·장소 및 회의에 부치는 사항을 정하여 부득이한 사유가 있는 경우 외에는 회의 시작 3일 전까지 각 위원에게 서면으로 알려야 한다.<개정 2021. 1. 5.>

③ 조정위원회는 필요하다고 인정하는 경우에는 분쟁당사자나 참고인을 조정위원회에 출석하게 하여 의견을 들을 수 있다.<신설 2024. 7. 30.>

④ 조정위원회의 회의는 위원, 분쟁당사자 또는 참고인(이하 이 항에서 "위원등"이라 한다)이 동영상과 음성이 동시에 송수신되는 장치가 갖추어진 서로 다른 장소에 출석하여 진행하는 원격영상회의방식으로 할 수 있다. 이 경우 해당 위원등은 같은 회의장에 출석한 것으로 본다.<신설 2024. 7. 30.>

[전문개정 2011. 8. 11.]

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.

[본조신설 2011. 8. 11.]

제46조(분쟁조정절차의 분리·병합) ① 조정위원회는 법 제58조 또는 법 제65조제1항에 따라 신청받은 분쟁조정을 효율적으로 하기 위하여 필요하다고 인정하면 분쟁조정절차를 분리하거나 병합할 수 있다.

② 조정위원회는 제1항에 따라 분쟁조정절차를 분리하거나 병합한 때에는 분쟁조정 신청인 및 분쟁당사자에게 지체 없이 서면으로 그 뜻을 알려야 한다.

제47조(위원의 구성) 한국소비자원의 원장은 법 제61조제2항에 따라 조정위원회의 비상임위원을 제청할 때에는 전국적 규모의 소비자단체 및 사업자단체로부터 추천된 자 중에서 각각 2명 이상이 균등하게 포함되도록 하여야 한다.

제48조(조정위원회 사무국) ① 조정위원회의 분쟁조정사건에 대한 사실조사, 그 밖의 사무 등을 처리하기 위하여 조정위원회에 사무국을 둔다. <개정 2011. 8. 11.>

② 사무국에 사무국장 1명을 두며, 사무국장은 한국소비자원의 원장이 한국소비자원의 직원 중에서 임명한다.<개정 2011. 8. 11.>

[제목개정 2011. 8. 11.]

제49조(시험·검사 또는 조사의 요청) ① 조정위원회는 분쟁조정을 위하여 필요하면 한국소비자원의 원장에게 시험·검사 또는 조사를 요청할 수 있다.

② 제1항의 요청을 받은 한국소비자원의 원장은 지체 없이 시험·검사 또는 조사를 실시하여 그 결과를 조정위원회에 통보하여야 한다.

제50조(전문위원회의 구성) ① 법 제61조제6항에 따른 전문위원회(이하 "전문위원회"라 한다)는 분야별로 10명 이내의 위원으로 구성한다.

② 전문위원회의 위원은 해당 분야에 관한 학식과 경험이 풍부한 자 중에서 조정위원장이 위촉한다.

제51조(전문위원회의 소집) ①전문위원회의 회의는 조정위원장이 소집한다.

②조정위원장은 전문위원회의 회의를 소집하려는 경우에는 회의의 일시·장소 및 회의에 부치는 사항을 정하여 부득이한 사유가 있는 경우 외에는 회의 시작 3일 전까지 전문위원에게 서면으로 알려야 한다.<개정 2021. 1. 5.>

제52조(조정위원회 등의 운영세칙) 이 영에서 규정한 사항 외에 조정위원회의 운영, 조정절차 및 전문위원회의 구성과 운영에 필요한 사항은 조정위원회의 의결을 거쳐 조정위원장이 정한다.

제53조(자료 등의 제출 요청) 조정위원회는 법 제58조 또는 법 제65조제1항에 따라 분쟁조정을 신청받은 경우에는 그 분쟁조정을 위하여 필요하다고 인정되면 그 신청인이나 분쟁당사자에게 증거서류 등 관련 자료의 제출을 요청할 수 있다.

제54조(조정위원장의 합의권고) 조정위원장은 법 제58조 또는 법 제65조제1항에 따라 분쟁조정을 신청받은 경우에는 분쟁조정 업무의 효율적 수행을 위하여 10일 이내의 기간을 정하여 분쟁당사자에게 보상방법에 대한 합의를 권고할 수 있다.

제55조(수락 여부의 의사표시 등) ①법 제67조제2항 전단에 따른 수락 여부의 의사표시는 서면으로 하여야 한다.

②조정위원회는 법 제67조제2항에 따라 분쟁조정 내용을 수락하거나 수락한 것으로 보는 경우에는 조정조서를 작성하여 원본을 보관하고, 그 정본(正本)을 분쟁당사자에게 송달하여야 한다. 이 경우 조정조서 원본은 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제5조에 따른 전자문서 또는 전자화문서로 보관할 수 있다.<개정 2024. 11. 12.>

제56조(집단분쟁조정의 신청대상) 법 제68조제1항에서 “대통령령이 정하는 사건”이란 다음 각 호의 요건을 모두 갖춘 사건을 말한다.

1. 물품등으로 인한 피해가 같거나 비슷한 유형으로 발생한 소비자 중 다음 각 목의 자를 제외한 소비자의 수가 50명 이상일 것
 - 가. 법 제31조제1항 본문에 따른 자율적 분쟁조정, 법 제57조에 따른 한국소비자원 원장의 권고, 그 밖의 방법으로 사업자와 분쟁해결이나 피해보상에 관한 합의가 이루어진 소비자
 - 나. 제25조 각 호의 분쟁조정기구에서 분쟁조정이 진행 중인 소비자
 - 다. 해당 물품등으로 인한 피해에 관하여 법원에 소(訴)를 제기한 소비자
2. 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통될 것

제57조(집단분쟁조정의 신청 등) ①법 제68조제1항에 따른 일괄적인 분쟁조정(이하 “집단분쟁조정”이라 한다)의 의뢰나 신청은 서면으로 하여야 한다.

②집단분쟁조정 절차의 분리·병합에 관하여는 제46조를 준용한다.

제58조(집단분쟁조정 절차의 개시) ① 법 제68조제2항 후단에서 “대통령령이 정하는 기간”이란 14일 이상을 말한다.

②법 제68조제2항 후단에 따른 집단분쟁조정 절차의 개시공고는 한국소비자원 인터넷 홈페이지 및 전국을 보급지역으로 하는 일간신문에 게재하는 방법으로 한다.

제59조(집단분쟁조정 절차에 대한 참가신청) ①집단분쟁조정의 당사자가 아닌 소비자나 사업자가 법 제68조제3항에 따라 추가로 집단분쟁조정의 당사자로 참가하려면 제58조제1항의 공고기간 이내에 서면으로 참가신청을 하여야 한다.

②조정위원회는 제1항에 따라 집단분쟁조정의 당사자 참가신청을 받으면 제1항의 참가신청기간이 끝난 후 10일 이내에 참가인정 여부를 서면으로 알려야 한다.

제60조(당사자가 아닌 자에 대한 보상계획) 법 제68조제5항에 따라 보상계획서 제출을 권고받은 사업자는 그 권고를 받은 날부터 15일 이내에 권고의 수락 여부를 조정위원회에 알려야 한다.

제61조(집단분쟁조정 절차의 진행) 조정위원회는 제56조 각 호의 요건을 모두 갖춘 사건에 대하여 집단분쟁조정 절차가 시작된 후 집단분쟁조정의 당사자인 다수의 소비자 중 일부의 소비자가 같은 조 제1호가목 및 나목에 해당하게 된 경우에는 그 절차를 중지하지 아니하고, 같은 조 제1호가목 및 나목에 해당하는 소비자는 그 절차에서 제외한다.

제62조(집단분쟁조정을 위한 운영세칙) 이 영에서 규정한 사항 외에 집단분쟁조정에 필요한 사항은 조정위원회의 의결을 거쳐 조정위원장이 정한다.

제62조의2(분쟁조정 신청 사실 등의 통지) ① 조정위원회는 법 제65조제5항에 따라 준용되는 법 제59조제1항에 따라 분쟁당사자의 소 제기 사실을 알게 된 때에는 분쟁당사자의 동의를 받아 다음 각 호의 사항을 수소법원(受訴法院)에 알려야 한다.

1. 분쟁당사자의 성명 및 주소(분쟁당사자가 법인인 경우에는 법인의 명칭, 주된 사무소의 소재지, 그 대표자의 성명 과 주소를 말한다. 이하 이 조에서 같다)

2. 분쟁조정 신청일

3. 분쟁조정 신청의 취지 및 이유

4. 소송사건의 번호

② 분쟁당사자는 법 제68조의4제1항에 따라 수소법원이 소송절차를 중지한 경우에는 지체 없이 그 사실을 조정위원회에 알려야 한다.

③ 조정위원회는 법 제68조의4제2항에 따라 재개한 분쟁조정사건의 조정절차를 종료한 경우에는 분쟁당사자의 동의를 받아 다음 각 호의 사항을 수소법원에 알려야 한다.

1. 분쟁당사자의 성명 및 주소

2. 조정신청의 각하 사유 또는 조정절차의 종료 사유

3. 조정의 결과(법 제67조제1항에 따라 통지된 분쟁조정의 내용에 대해 분쟁당사자가 수락하거나 수락한 것으로 보는 경우로 한정한다)

4. 소송사건의 번호

④ 조정위원회는 법 제68조의4제3항에 따라 조정절차를 중지한 경우에는 지체 없이 그 사실을 분쟁당사자에게 알려야 한다.

[본조신설 2023. 12. 12.]

제63조(단체소송을 제기할 수 있는 경제단체의 범위) 법 제70조제2호에서 “대통령령이 정하는 단체”란 전국 단위의 경제단체로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 단체를 말한다. <개정 2008. 2. 29.>

1. 사업자 등을 회원으로 하여 「민법」에 따라 설립된 사단법인으로서 정관에 따라 기업경영의 합리화 또는 건전한 기업문화 조성에 관한 사업을 수행하는 법인 중 공정거래위원회가 정하여 고시하는 법인

2. 사업자 등을 회원으로 하여 「민법」에 따라 설립된 사단법인으로서 정관에 따라 무역진흥업무를 수행하는 법인 중 공정거래위원회가 정하여 고시하는 법인

제8장 조사절차 등

제64조(검사·시료수거와 자료제출 등) ① 중앙행정기관의 장은 법 제77조제1항 및 제3항에 따라 소속 공무원에게 검사, 시료수거 또는 출입을 하게 하는 경우에는 미리 서면으로 검사, 시료수거 또는 출입의 일시·대상·목적 및 담당 공무원의 인적사항 등을 사업자에게 알려야 한다. 다만, 긴급한 사유가 있으면 이를 알리지 않을 수 있다. <개정 2019. 6. 25.>

② 중앙행정기관의 장은 법 제77조제1항에 따라 사업자에게 그 업무에 관한 보고 또는 관계 물품·서류 등의 제출을 하게 하는 경우에는 미리 서면으로 보고 또는 제출의 일시·방법·내용 등을 알려야 한다. 이 경우 긴급한 사유가 있으면 구술로 알릴 수 있다.

③ 법 제77조제3항에서 “대통령령이 정하는 사유”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.<개정 2019. 6. 25.>

1. 법 제49조제1항에 따라 시정권고를 하기 위하여 사실확인이 필요한 경우
2. 법 제50조제1항에 따라 시정조치를 명하기 위하여 사실확인이 필요한 경우
3. 제39조제5항에 따라 보고받은 위해정보의 사실확인이 필요한 경우

[제목개정 2019. 6. 25.]

제65조(소비자단체의 자료 및 정보 제공 요청 등) ① 법 제78조제1항에 따라 사업자나 사업자단체에 자료 및 정보의 제공을 요청할 수 있는 소비자단체는 법 제29조에 따라 공정거래위원회나 지방자치단체에 등록된 소비자단체로 한다.

② 제1항의 소비자단체는 법 제78조제1항에 따라 사업자나 사업자단체에 자료 및 정보의 제공을 요청하는 경우에는 그 자료 및 정보의 요청경위·사용목적·내용 및 사용계획 등을 적은 서류를 법 제79조제1항에 따른 소비자정보요청협의회(이하 “협의회”라 한다)에 제출하여야 한다.

③ 소비자단체가 법 제78조제1항에 따라 사업자나 사업자단체에 요청할 수 있는 자료 및 정보는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것으로서 사업자의 영업비밀에 해당하지 아니하는 것이어야 한다.

1. 법 제28조제1항제2호에 따른 시험·검사 및 조사·분석에 필요한 자료 및 정보
2. 제22조제2항 각 호의 시험·검사기관이 중대한 하자 또는 결함이 있다고 판정한 물품등에 대한 처리계획 및 실적

④ 협의회는 법 제78조제3항에 따라 협의·조정을 하는 경우에는 해당 사업자 또는 사업자단체에 의견진술의 기회를 주어야 한다.

제66조(협의회의 협의·조정 사항) 법 제79조제1항제2호에서 “대통령령이 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 법 제78조제1항에 따른 자료 및 정보의 제공 여부
2. 사업자나 사업자단체가 요청받은 자료 및 정보의 제공기한

제67조(협의회의 구성과 운영) ① 협의회는 협의회장 1명을 포함한 7명 이내의 위원으로 구성한다.

- ② 협의회장은 한국소비자원의 상임이사 중에서 한국소비자원 원장의 제청으로 공정거래위원회위원장이 위촉한다.
- ③ 협의회장 외의 위원은 한국소비자원 원장의 제청으로 공정거래위원회위원장이 위촉하되, 위원 중 2명은 소비자단체가 추천하는 자 중에서, 2명은 사업자단체가 추천하는 자 중에서 제청한다.
- ④ 협의회장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 협의회가 미리 정하는 위원이 그 직무를 대행한다.
- ⑤ 협의회장 외의 위원 임기는 3년으로 하되, 연임할 수 있다.
- ⑥ 협의회장의 명을 받아 협의회의 사무를 처리하게 하기 위하여 협의회에 간사 1명을 두되, 간사는 한국소비자원의 원장이 한국소비자원의 직원 중에서 임명한다.
- ⑦ 이 영에서 규정한 사항 외에 협의회의 구성·운영 등에 필요한 사항은 협의회의 의결을 거쳐 협의회장이 정한다.

제9장 보칙

제67조의2(실태조사의 절차 및 방법 등) ① 법 제81조의2제1항에 따른 실태조사(이하 “실태조사”라 한다)의 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 물품등의 거래·가격·표시 및 광고에 관한 사항
2. 물품등의 거래와 관련된 소비자의 피해에 관한 사항
3. 그 밖에 소비자의 권익증진이나 소비자정책의 수립 및 시행에 필요한 사항

② 공정거래위원회는 실태조사를 하려는 경우에는 조사목적, 조사기간 및 조사내용 등에 관한 실태조사계획을 미리 수립해야 한다.

③ 실태조사는 서면조사, 현장조사 등의 방법으로 실시할 수 있다.

[본조신설 2024. 7. 30.]

제68조(권한의 위임) ① 중앙행정기관의 장은 법 제83조제1항에 따라 다음 각 호의 사항에 관한 권한을 시·도지사에게 위임한다. <개정 2019. 6. 25.>

1. 법 제8조제2항에 따른 시험·검사 또는 조사
 2. 법 제47조제1항에 따른 결함내용 보고의 수리 및 같은 조 제2항에 따른 시험·검사의 의뢰와 그 결과에 따른 조치
 3. 법 제49조제1항 및 제2항에 따른 권고 및 통지의 수리와 같은 조 제4항에 따른 공표
 4. 법 제50조제1항 및 제2항에 따른 명령과 조치
 5. 법 제77조제1항 및 제3항에 따른 검사·시료수거·출입·보고 또는 관계 물품·서류 등의 제출에 관한 명령
 6. 법 제80조제1항 및 제2항에 따른 조치명령과 공표명령
 7. 법 제82조에 따른 청문(법 제50조 또는 법 제80조에 따른 명령 등의 조치를 하고자 하는 경우에 한한다)
 8. 법 제86조제2항에 따른 과태료의 부과·징수
 9. 제36조에 따른 시정계획서의 접수 및 자진시정조치 결과보고의 수리
 10. 제38조에 따른 시정계획서의 접수, 시정조치 결과보고의 수리, 그 밖에 시정명령과 관련된 권한
- ② 제1항에 따라 권한을 위임받은 시·도지사는 매년 그 업무의 처리실적을 소관 중앙행정기관의 장에게 제출하여야 한다.
- ③ 제1항에 따라 권한을 위임받은 시·도지사는 다음 각 호의 경우에는 지체 없이 해당 업무의 처리 내용을 소관 중앙행정기관의 장에게 보고하여야 한다.
1. 제1항제2호의 업무와 관련하여 사업자로부터 결함내용을 보고받은 경우
 2. 제1항제4호의 업무와 관련하여 물품등의 수거·파기 또는 제공금지 등의 조치를 한 경우
 3. 제1항제9호 및 제10호의 업무와 관련하여 사업자로부터 시정계획서를 제출받거나 조치결과를 보고받은 경우

제10장 과태료의 부과·징수

제69조(과태료의 부과기준) 법 제86조제1항에 따른 과태료의 부과기준은 별표 2와 같다.

[전문개정 2011. 3. 29.]

부칙 <제35811호, 2025. 10. 1.> (정부조직 개편 반영을 위한 306개 법령의 일부개정에 관한 대통령령)

이 영은 공포한 날부터 시행한다. 다만, 이 영에 따라 개정되는 대통령령 중 이 영 시행 전에 공포되었으나 시행일이 도래하지 아니한 대통령령을 개정된 부분은 각각 해당 대통령령의 시행일부터 시행한다.