



보도시점 2024. 12. 11.(수) 배포 시점 배포시점 2024. 12. 11.(수) 10:00

범부처 「소상공인 생업 피해 정책대응반」 본격 가동

- 부처 합동으로 ① 노쇼 피해, ② 악성 리뷰·댓글 피해, ③ 불법광고 피해, ④ 불합리한 일회용품 과태료 부과 우려 등 소상공인 4대 피해 구제 중심 적극 대응
- 13개 지방중소벤처기업청 및 77개 소상공인시장진흥공단 지역센터와 함께 「소상공인 현장애로 접수센터」 운영

중소벤처기업부(장관 오영주, 이하 중기부)는 12월 11일(수) 10시부터 5개 중앙부처, 13개 지방중소벤처기업청 및 8개 소상공인시장진흥공단 지역 본부와 함께 「소상공인 생업 피해 정책대응반」 1차 회의를 개최했다.

「소상공인 생업 피해 정책대응반」(이하 대응반)은 지난 12월 2일 민생 토론회에서 소상공인들이 호소했던 노쇼, 불법 광고, 악성리뷰·댓글, 불합리한 일회용품 과태료 부과 우려 등 고질적인 4대 생업 피해 등에 대한 대응방안을 논의하기 위해 구성됐다.

중기부 차관을 반장으로 하고, 중기부를 비롯해 과학기술정보통신부, 환경부, 방송통신위원회, 공정거래위원회, 경찰청 등 관계부처 소관 국장(급)이 실무 반원으로 참여하여 운영된다.

이날 첫 회의에서는 대응반 운영계획과 함께, 4대 생업 피해 관련 소상공인 업계 현황 및 각 부처의 대응방안에 대해 논의했다.

과학기술정보통신부는 소상공인의 불법·부당 광고로 인한 피해에 대응하여 온라인광고분쟁조정위원회의 법적 근거*를 마련함으로써 분쟁조정에 대한

법적 구속력 강화하는 한편, 과도한 위약금 등으로 인한 소상공인 피해를 방지하기 위해 유관부처와 협업하여 「광고대행 관련 표준약관」을 제정하고 「온라인광고 계약 안내서」 및 「분쟁조정 사례집」을 발간해 피해를 예방하기로 했다.

* 現민사상 화해(법적 구속력·법적근거 없음) → 改재판상 화해(법적 구속력 있음, 전자 문서법 시행령 개정)

환경부는 테이크아웃 주문을 한 고객이 변심하여 매장 내에서 1회용품을 사용하는 경우에 소상공인이 과태료 처분을 받지 않도록 관련 지침을 개정* 하고 개정사항을 적극 안내하기로 했다.

* 현재 「1회용품 사용규제관련 업무처리지침」(환경부 예규)에 지자체장이 정당한 사유가 있다고 판단하여 인정하는 경우 과태료를 부과하지 않도록 제도 운영 중으로, 이를 보다 명확하게 개정할 계획

방송통신위원회는 악성리뷰로 인한 소상공인의 피해를 예방하고 사업자의 체계적인 소상공인 보호를 유도하기 위해 2025년 이용자 보호업무 평가* 시 ‘악성 후기 처리 관리와 관련한 이용사업자 보호 노력’을 쇼핑, 배달 등 서비스에 확대 적용하기로 했다.

* 「전기통신사업법 시행령」 제37조의2 제1항 각 호 기준(이용자 규모 및 이용자 불만 발생 정도 등)에 따라 선정된 전기통신사업자 대상으로 사업자의 이용자 보호업무 평가를 매년 실시하고 결과를 공개 중이며, 이용자보호 실적이 우수한 경우 과징금 감경 등 인센티브 부여

공정거래위원회는 외식업계가 식당 예약 후 나타나지 않는 노쇼로 인한 피해가 증가하고 있는 상황에 대해 면밀한 실태조사*를 실시하고, 이후 관련한 소비자분쟁해결기준 개선 방안을 마련하기로 했다.

* 외식업종별 사업자 서면조사 및 인터뷰, 현장조사 등 실시

경찰청은 노쇼·악성리뷰·광고대행 불법행위로 인한 업무방해·명예훼손·사기 등 소상공인 대상 불법행위는 엄정 수사하기로 했다.

* 군 간부 등 사칭, 소상공인 운영업체에 대량 주문·발주 후 잠적한 사건 총 12개 시도청·76건 접수 → 강원청(형사기동대 피싱계)을 집중수사관서 지정, 전국 사건 병합(12. 2.)

아울러, 중소벤처기업부는 오늘부터 13개 지방중소벤처기업청 및 77개 소상공인시장진흥공단 지역센터 등과 함께 「소상공인 현장애로 접수센터」를 본격 가동한다. 접수센터를 통해 소상공인들의 생업 피해와 관련한 다양한 현장애로를 수렴하고, 수사가 필요한 사건에 대해서는 치안당국에 적극적으로 이관할 계획이다.

또한, 협단체와 협의체 구성을 통해 「소상공인 권리장전」을 신속히 마련하고, 악성·허위 리뷰 대응 노력을 동반성장평가에 반영하는 등 제도적 기반도 강화할 계획이다.

이날 회의를 주재한 김성섭 차관은 “그동안 어려운 대내외 경제여건과 함께 노쇼, 불법광고 등 생업 피해까지 겹쳐 소상공인의 경영상 어려움이 많았다”라며,

“관계 부처와 지속적으로 협력하여, 소상공인의 고질적 생업 피해를 반드시 근절토록 최선을 다하겠다.”고 밝혔다.

담당 부서	방송통신위원회 디지털이용자기반과	책임자	과 장	고남현 (02-2110-1520)
		담당자	사무관	김상엽 (02-2110-1527)
	중소벤처기업부 소상공인정책과	책임자	과 장	이순배 (044-204-7820)
		담당자	사무관	김기현 (044-204-7823)
			주무관	서주희 (044-204-7836)
	과학기술정보통신부 디지털산업제도과	책임자	과 장	박지현 (044-202-6140)
		담당자	사무관	장영재 (044-202-6141)
	환경부 자원순환정책과	책임자	과 장	김호은 (044-201-7340)
		담당자	사무관	김무연 (044-201-7358)
	공정거래위원회 소비자거래정책과	책임자	과 장	이강수 (044-200-4445)
		담당자	서기관	문미향 (044-200-4447)
	경찰청 경제범죄수사과	책임자	과 장	강태영 (02-3150-2037)
담당자		경 정	김현수 (02-3150-2168)	



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다

가벼운 증상은 동네 병·의원으로



붙임 1

「소상공인 생업 피해 정책대응반」 개요

□ 배 경

- 노쇼·악의적 리뷰 피해 등 소상공인에 대한 고질적 생업 피해 문제에 대해, 범부처 「소상공인 생업 피해 정책대응반」 구성·운영 필요

※ (12.2, 민생 토론회 발표) 「소상공인 생업피해 대응반」을 구성하여 소상공인들의 애로사항을 점검하고 정책 및 제도 개선을 적극적으로 검토

□ 대응반 구성·운영(안)

- (구성) 중기부 차관(주재), 각 부처 국장급*

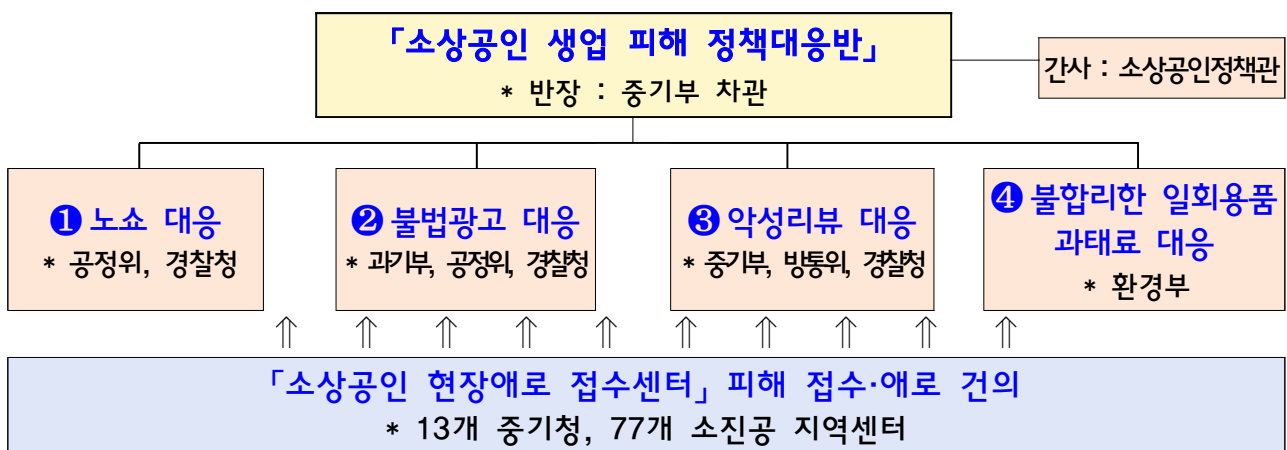
* 과기부, 환경부, 공정위, 경찰청, 방통위 등

- (논의내용) 4대 생업피해 중심으로 우선 논의, 피해유형 상시 추가*

* 「소상공인 현장애로 접수센터」, 협단체 간담회 등을 통해 생업피해 유형 지속 발굴

- (운영방식) 격주 진행상황 점검, 매달 각 부처 협의회 개최

< 대응반 구성(안) >



□ 추진 일정

- 1차 Kick-off 회의 개최 (12.11, 중기부 차관 주재)
- 추가 애로사항 지속 발굴 및 점검협의회 개최 (매월)

붙임 2

「소상공인 현장애로 접수센터」 개요

□ 배 경

- 지방중기청·소진공 지역센터 중심 “소상공인 현장애로 접수센터”를 구성하여 소상공인 생업 피해 유형·현황 파악 및 조치 방안 마련
※ 지방중기청 (13개 지방청(4개 사무소 포함)), 소진공 지역본부 (8개 본부 77개 센터)

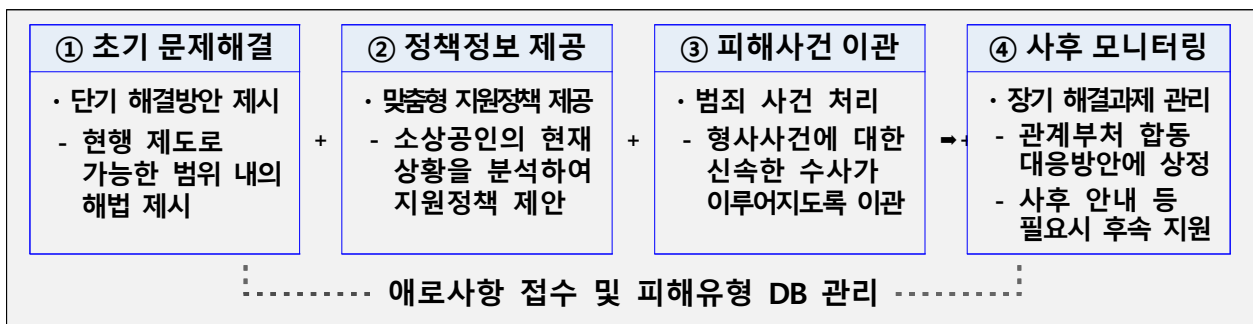
□ 소상공인 현장애로 접수센터 운영(안)

◆ 소상공인 애로사항 (4대피해 + @*)을 범부처 차원으로 접수하고 1:1 정책상담으로 상세피해 파악·분류 → 피해유형 DB로 관리

* 4대 피해(악성 댓글/리뷰, 노쇼 피해, 온라인 광고 피해, 일회용품 사용 애로사항) 외에도 소상공인에게 실시간으로 발생하는 불합리한 상황에 대한 범정부 차원으로 수집

- ① (초기 문제해결) 초기 문제 해결이 가능할 경우 대응 방안 제시
- ② (정책정보 제공) 맞춤형 '25년 소상공인 지원정책 정보 제공
- ③ (피해사건 이관) 피해 중 범죄 사실이 확인된 사례 (사기, 절도 등)는 사건 처리가 되도록 치안당국 (경찰청 등)에 이관
- ④ (사후 모니터링) 장기 분류과제는 관계부처 합동 대응반에 상정하여 해결책이 구체화 되도록 건의하고 필요시 사후 안내 등 후속 지원

< 소상공인 현장애로 접수센터 운영(안) >



□ 추진 일정

- 1차 피해현황 집계 및 대응 가이드라인 배포 (12월중)
* 현장 피해 집계현황을 바탕으로 관계부처 회의시 생업 피해 구제 방안 구체화
- 소상공인 생업 피해구제 개선 사항에 대한 홍보·안내 (25.1월~)

붙임 3**「소상공인 현장애로 접수센터」 담당부서 및 연락처** **중기부 지방청(13)**

기관명	부서명	연락처
서울청	소상공인과	02-2110-6349
부산청	소상공인과	051-601-5133
대구·경북청	소상공인과	053-659-2228
광주·전남청	소상공인과	062-360-9160
경기청	소상공인과	031-201-6977
인천청	지역혁신과	032-450-1141
대전·세종청	지역혁신과	042-865-6131
울산청	지역혁신과	052-210-0049
강원청	지역혁신과	033-260-1622
충북청	지역혁신과	043-230-5340
충남청	지역혁신과	041-415-0634
전북청	지역혁신과	063-210-6446
경남청	지역혁신과	055-268-2562

 소진공 지역본부(8)

기관명	부서명	연락처
서울지역본부	운영지원팀	02-730-9324
부산울산경남지역본부	운영지원팀	051-469-4682
대구경북지역본부	운영지원팀	053-629-4639
광주호남지역본부	운영지원팀	062-369-8757
경기남부지역본부	운영지원팀	031-204-7022
인천경기북부지역본부	운영지원팀	032-822-2612
대전충청지역본부	운영지원팀	042-864-1617
강원지역본부	운영지원팀	033-263-7431

□ 소진공 지역센터(77)

지역본부	지역센터	담당지역	연락처
서울지역본부	(서울)중부센터	중구, 종로구, 서대문구, 은평구	02-720-4711
	(서울)동부센터	광진구, 성동구, 강동구, 동대문구	02-2215-0981
	(서울)서부센터	강서구, 양천구, 영등포구	02-839-8321
	(서울)남부센터	강남구, 서초구, 송파구	02-585-8622
	(서울)북부센터	강북구, 성북구, 노원구, 도봉구, 중랑구	02-990-9101
	(서울)동작센터	동작구, 용산구, 마포구	02-3482-6683
	(서울)관악센터	관악구, 구로구, 금천구	02-889-9262
부산울산경남지역본부	(부산)중부센터	중구, 영도구, 서구, 사하구, 동구	051-469-1644
	(부산)북부센터	북구, 사상구, 강서구	051-341-8052
	(부산)남부센터	부산진구, 연제구, 동래구, 금정구	051-633-6562
	(부산)동부센터	남구, 수영구, 해운대구, 기장군	051-761-2561
	(울산)남부센터	남구, 울주군	052-260-6388
	(울산)북부센터	북구, 중구, 동구	052-243-7489
	(경남)창원센터	창원시, 창원군, 함안군	055-275-3261
	(경남)진주센터	진주시, 사천시, 산청군, 의령군, 남해군, 하동군, 거창군, 함양군, 합천군	055-758-6701
	(경남)김해센터	김해시	055-323-4960
	(경남)통영센터	통영시, 거제시, 고성군	055-648-2107
	(경남)양산센터	양산시, 밀양시	055-367-7112
대구경북지역본부	(대구)남부센터	서구, 중구, 남구, 수성구	053-629-4200
	(대구)북부센터	북구, 동구, 군위군	053-341-1500
	(대구)서부센터	달서구, 달성군	053-639-3404
	(경북)안동센터	안동시, 상주시, 의성군, 청송군, 영양군	054-854-3281
	(경북)구미센터	구미시, 김천시, 성주군, 칠곡군, 고령군	054-475-5682
	(경북)포항센터	포항시, 영덕군, 울진군, 울릉군	054-231-4363
	(경북)경주센터	경주시, 경산시, 영천시, 청도군	054-776-8343
	(경북)영주센터	영주시, 문경시, 봉화군, 예천군	054-634-6975
광주호남지역본부	(광주)남부센터	서구, 남구	062-366-2122
	(광주)북부센터	동구, 북구	062-525-2724
	(광주)서부센터	광산구	062-954-2084
	(전남)목포센터	목포시, 무안군, 해남군, 강진군, 영암군, 장흥군, 신안군, 완도군, 진도군	061-285-6347
	(전남)순천센터	순천시, 광양시, 구례군, 보성군, 고흥군, 곡성군	061-741-4153
	(전남)여수센터	여수시	061-665-3600
	(전남)나주센터	나주시, 화순군, 함평군, 영광군, 장성군, 담양군	061-332-5302
	(제주)제주센터	제주시	064-751-2101
	(제주)서귀포센터	서귀포시	064-739-9216
	(전북)전주센터	전주시, 완주군, 진안군, 무주군	063-231-8110
	(전북)익산센터	익산시	063-853-4411

	(전북)정읍센터	정읍시, 김제시, 고창군, 부안군	063-533-1781
	(전북)남원센터	남원시, 장수군, 임실군, 순창군	063-626-0371
	(전북)군산센터	군산시	063-445-6317
경기남부지역본부	(경기)수원센터	수원시	031-244-5161
	(경기)평택센터	평택시	031-666-0260
	(경기)화성센터	화성시, 오산시	031-8015-5301
	(경기)성남센터	성남시	031-705-7341
	(경기)안양센터	안양시, 군포시, 의왕시, 과천시	031-383-1002
	(경기)안산센터	안산시	031-482-2590
	(경기)하남센터	하남시, 광주시, 양평군	031-794-4383
	(경기)용인센터	용인시	031-337-1830
	(경기)안성센터	안성시	031-677-6192
	(경기)이천센터	이천시, 여주시	031-631-7455
	인천경기북부지역본부	(인천)남부센터	연수구, 미추홀구, 남동구, 중구, 동구, 옹진군
(인천)북부센터		부평구, 계양구, 서구, 강화군	032-514-4010
(경기)광명센터		광명시	02-2066-6348
(경기)의정부센터		의정부시, 동두천시, 포천시, 양주시, 연천군	031-876-4384
(경기)부천센터		부천시	032-655-0381
(경기)고양센터		고양시, 파주시	031-925-4266
(경기)시흥센터		시흥시	031-311-2689
(경기)김포센터		김포시	031-997-4302
대전충청지역본부	(경기)구리센터	구리시, 남양주시, 가평군	031-554-5361
	(대전)북부센터	유성구, 서구, 대덕구	042-864-1602
	(대전)남부센터	중구, 동구	042-223-5301
	(세종)세종센터	세종시	044-868-4524
	(충남)천안센터	천안시	041-567-5302
	(충남)공주센터	공주시, 홍성군, 청양군	041-852-1183
	(충남)논산센터	논산시, 계룡시, 금산군	041-733-5064
	(충남)서산센터	서산시, 당진시, 태안군	041-663-4981
	(충남)아산센터	아산시, 예산군	041-549-5394
	(충북)청주센터	청주시	043-234-1095
	(충북)충주센터	충주시	043-854-3616
	(충북)제천센터	제천시, 단양군	043-652-1781
	(충북)음성센터	음성군, 괴산군, 증평군, 진천군	043-873-1811
	(충북)옥천센터	옥천군, 보은군, 영동군	043-731-0924
	(충남)보령센터	보령시, 서천군, 부여군	041-931-4443
강원지역본부	(강원) 운영지원팀	춘천시, 홍천군, 양구군, 화천군, 철원군 (강원지역본부에서 구 춘천센터 역할 병행)	033-244-9164
	(강원)강릉센터	강릉시, 평창군	033-645-1950
	(강원)원주센터	원주시, 횡성군, 영월군	033-746-1950
	(강원)삼척센터	삼척시, 동해시, 태백시, 정선군	033-575-1950
	(강원)속초센터	속초시, 양양군, 고성군, 인제군	033-638-1950