

“설 명절, 항공권·택배·상품권 유의사항 꼭 확인하세요”

소비자원-공정위 피해주의보 발령 1~2월 소비자원 접수 피해구제 사건 항공권 467건·택배 106건 등 다수 소비자24·1372소비자상담 신청

#A씨는 여행을 통해 인천-도쿄 왕복 항공권을 구매하고 46만3000원을 결제했다가, 5일 뒤 여행 일정이 변경돼 취소를 요청하자, 여행사는 12만원의 수수료를 제외한 34만3000원만 환급 가능하다고 통보했다.

#B씨는 지인에게 썬 대계를 보내기 위해 2회에 걸쳐 택배사에 배송을 의뢰했으나 외부 박스가 파손돼 내용물이 오염됐다. 택배사에 배송을 요구했으나 내부 아이스팩이 터진 거라며 책임질 수 없다고 했다.

한국소비자원과 공정거래위원회는 4일 설 명절을 맞아 소비자피해가 증가할 것으로 예상되는 항공권, 택배, 상품권에 대해 소비자 피해주의보를 발령했다.

항공권, 택배, 상품권 관련 서비스는 특히 명절 연휴를 전후해 소비자 이용이 증가하는 분야로, 이와 관련한 소비자 피해는 매년 지속적으로 발생하고 있어 소비자들의 각별한 주의가 필요하다.

최근 3년간(2021년~2023년) 설 연휴를 전후한 1~2월에 소비자원에 접수된 피해구제 사건은 항공권 467건, 택배 160건, 상품권 260건으로, 전체의 14.1%(항공권), 17.5%(택배), 19.4%(상품권)를 차지했다.

항공권의 경우 전자상거래로 구매한 항공권의 구매 취소 시 과도한 위약금이 부과되는 사례가 많다. 위탁수하물이 파손되거나 항공기 운항이 지연·



인천국제공항의 하루 이용객 수가 코로나19 이후 4년 만에 20만 명을 넘어섰다. 인천공항공사에 따르면 지난 14일 인천공항의 일일 여객이 20만2554명으로 잠정 집계됐다. 이는 코로나19 팬데믹 영향으로 인천공항의 이용객이 20만 명 이하로 떨어진 지난 2020년1월27일(20만948명) 이후 만 4년 만이다. 16일 오후 인천국제공항 제1여객터미널 면세구역이 인파로 북적이고 있다. /뉴시스

결항돼 일정에 차질이 생겨도 항공사가 배상을 거부하는 경우도 있다.

여행지 또는 경유지의 출입국 규정이 변경될 수 있으므로 비자·세관신고와 같은 필요 서류, 사전 허가 등을 모두 갖춘 뒤에 항공권을 구매하는 게 좋다. 또, 여행을 통해 구매한 항공권의 경우 여행사의 영업시간 외에 취소를 요청하더라도 즉시 취소되지 않을 수 있으므로 유의해야 한다.

택배도 명절 전후로 수요가 몰리면 서 물품 파손·분실, 배송 지연 등 사고가 발생할 수 있어 미리 충분한 시간을 두고 이용해야 한다.

식품, 농산물과 같이 부패나 변질 우려가 있는 제품은 ‘특송 서비스’ 등을 이용해 빠른 기간 내 배송하도록 하는 게 좋다. 운송물의 품명과 중량·수량, 물품 가격 등을 운송장에 정확히 기재해야 분실되거나 훼손됐을 때 적절한 배상을 받을 수 있다.

상품권은 대량으로 구매하거나 현금 구매 시 사기 피해에 주의해야 한다. 상사채권 소멸시효(5년) 이내임에도 사업자가 정한 유효기간이 경과했다는 이유로 90% 환급이나 사용을 거부하는 경우가 많다. 특히 기업간 거래(B2B)로 발행된 모바일 상품권은 유효기간이 짧고 환불이 어려우므로 유효기간을 확인해 기간 내 사용하는 것이 좋다.

공정위 관계자는 “구매한 상품권을 유효기간 내 사용하지 못한 경우, 발행일로부터 5년이 지나지 않았다면 구매금액의 90%를 환급받을 수 있으므로 발행일을 확인해 환급을 요구할 수 있다”고 밝혔다.

소비자 피해가 발생하면, 거래내역과 증빙서류 등을 갖춰 소비자24 또는 1372소비자상담센터를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

/세종=한용수 기자 hys@metroseoul.co.kr

설 연휴, 고속도로서 전기차 무료 충전

환경부, 전기·수소차 충전 특별대책 천안호두 등 10개 휴게소서 무료 충전

환경부가 오는 5~12일 설 연휴 기간 전기차와 수소차 운행 증가에 대비해 ‘충전 특별대책’을 추진한다고 밝혔다.

이번 특별대책은 국민 불편 해소를 위해 ‘행동하는 정부’라는 올해 정책 기조에 맞춰 전기차·수소차 충전시설 운영사업자 등 유관기관이 참여한다. 충전 불편 비상대응 및 전화상담 창구 강화 등 지원을 다각도로 강화할 예정이다.

먼저 명절연휴 직전인 5~8일 기간에는 전국 약 30만기의 충전기를 대상으로 충전 및 결제 시스템 작동 상태를 점검한다. 또 충전에 불편함이 없도록 충전소 점검 결과와 수소차 충전소 운영시간 등을 무공해차 통합누리집(www.ev.or.kr)에 공지한다. 카카오티(T)와 티맵(T-map), 하이(hyimg, 수소유통정보시스템) 등 민간사업자의 스마트폰 어플리케이션에서 충전 관련 정보가 원활하게 제공되는지 점검한다.

설 연휴인 9~12일에는 유관기관 간

비상 대응체계를 가동하고, 전화상담 창구 운영 인력을 12인으로 증원(기본 휴일 5인)한다. 또한 현장점검 업체를 지역별로 지정해 충전기 고장, 사용 불편에 대응한다.

전기차 충전 수요가 급증할 것으로 예측되는 고속도로 휴게소 10곳에도 무료 이동 충전 서비스를 제공한다. 망향(부산방면)과, 천안호두(부산, 옥산(부산), 예산(대전), 고창(서울), 군위(부산), 입장거봉포도(서울), 오창(남이), 충주(장원), 음성(하남) 휴게소가 대상이다.

환경부는 올바른 전기차 운전 방법 및 충전 주의사항 등을 소개했다. △완전 충전 후 출발, 급할 때만 고속도로 휴게소에서 충전 △귀성길에 오르기 전 ‘무공해차 통합누리집’에서 충전소 위치 확인 △에코모드 활용, 급가속 지양, 회생제동(브레이크를 밟아 감속할 때 발생하는 에너지를 회수하여 배터리에 저장) 등으로 배터리 효율 늘리기 △기온 급강하 시 평상시보다 여유 있는 충전 주행거리 확보 △급속충전기를 1시간 이상 점거 시 충전방해행위(과태료 10만원 부과) 등이다. /세종=김연세 기자 kys@



가축전염병 대비 집중 방역.

/뉴시스

“악성 민원인 폭언·폭행에 직원들 적극 보호”

노동부, 피소 공무원 18명 불송치 중앙부처 최초 직원보호반 출범 고발대응 등 법률·심리상담 제공

지난해 고용노동부 ‘특별민원 직원 보호반’ 출범 이후, 악의적 민원으로 고소 등 피해를 당한 공무원 전원이 경찰로부터 불송치 결정을 받은 것으로 나타났다.

고용노동부는 지난해 8월 특별민원 직원보호반 출범 이후, 민원인으로부터 악의적 고소·고발을 당한 피해직원 18명 전원이 불송치 결정을 받았다고 4일 밝혔다.

그간 민원인의 악의적인 고발에 대해 직원들은 개별적으로 대응해야 했으나, 지난해부터는 기관 차원에서 법률상담, 의견서 작성 등 법률지원을 제공하고 있다.

또 민원인의 폭언·폭행이 발생한 지방 관서에 특별민원 직원보호반이 즉시 출동해 1대 1 상담과 고발장 작성 등을 지원했고, 피해직원의 심리치유를 위한 힐링 프로그램도 운영 중이다.

구체적인 사례를 보면, 근로감독관



이정식 고용노동부 장관이 29일 인천국제공항공사 대회의실에서 열린 중대재해 감축을 위한 ‘고용노동부-공공기관 안전보건리더회의’에 참석해 발언하고 있다. /뉴시스

등 고용부 직원 15명은 근로자성을 인정받지 못했다는 이유로 진정인으로부터 직무유기로 고소를 당했으나, 무혐의 의견서 작성 등 지원을 받아 수사기관으로부터 불송치 결정을 받았다.

사업 경영 사실이 확인돼 실업급여를 받지 못한 진정인으로부터 직무유기 고소를 당한 담당 공무원도 무혐의 취지 의견서 작성을 지원받아 수사기

관으로부터 불송치 결정을 받을 수 있었다.

본인의 직장 내 괴롭힘 주장이 인정되지 않자, 합리적인 이유 없이 담당 감독관에게 반복적으로 폭언·폭행을 한 진정인에 대해 공무원행방해죄 등으로 기관 고발을 진행, 벌금 20만원의 유죄판결이 확정됐다.

고용부는 아울러 특별민원 사전예방을 위해 권역별 특별민원 간담회와 교육을 지속하고 있고, 체계적인 특별민원 대응을 위해 외부 법률자문 결과를 토대로 특별민원 대응 종합 매뉴얼도 개정했다.

올해는 피해직원과 지방관서에 대한 초기 법률지원 강화와 함께 적은 인원이 근무해 불법행위에 대응이 곤란한 소규모 고용센터 등에 대해서는 고정형 강화유리·CCTV·비상벨 추가설치 등 근무환경 개선에 나설 계획이다.

이정식 고용부 장관은 “체계적인 특별민원 대응체계 구축을 통해 폭언·폭행 등 불법행위로부터 일선 직원들을 적극 보호하겠다”고 강조했다.

/세종=한용수 기자 hys@

고병원성 AI 등 가축전염병 방역대책 추진

중수분, 설 연휴 축산시설 집중 소독

고병원성 조류인플루엔자(AI) 및 아프리카돼지열병(ASF) 중앙사고수습본부 가 설 연휴 민족 대이동으로 인한 가축전염병 발생에 대비해 집중방역대책을 추진한다고 밝혔다. 정부는 귀성객의 축산농가 방문 자제 등을 당부했다.

4일 중수본에 따르면 과거 명절 기간에 사람·차량의 이동 증가로 바이러스가 전파되면서 가축전염병 발생위험이 증가하는 경향을 보인 바 있다.

중수본은 사람·차량으로 인한 바이러스 전파 차단을 위해 설 연휴 전후인 8일과 13일을 ‘전국 일제 소독의 날’로 지정했다. 소독자원을 총동원(방제차량 약 850대)해 가금·돼지농장과 축산관계시설 및 축산차량을 집중 소독할 계획이다.

또 계란 가격에 영향이 큰 산란계 농장에서의 고병원성 AI 발생을 방지하기 위해 오는 8일까지 전국 대규모

산란계(10~20만수) 농장과 고병원성 조류AI 발생지역(5개 시·도) 내 산란계 농장(340호)의 소독·방역실태를 점검한다. 연휴 기간에는 10만수 이상 산란계 농장에 대한 전화 예찰을 실시한다.

아울러 방역수칙 문자(SMS) 발송, 마을 방송, 현수막, 방송 자막 노출 및 누리집 등 다양한 수단을 활용한다. 축산농장 방역수칙뿐만 아니라 귀성객들을 대상으로 축산농장 및 철새도래지 방문 자제 등 방역 홍보를 강화한다는 방침이다.

최정록 농식품부 방역정책국장은 “설 연휴에도 중수본을 중심으로 모든 지자체와 관계기관이 축방역 대응체계를 유지하고 있다”며 “축산농가들은 가축전염병 의심증상 발견 시 즉시 가축방역기관에 즉시 신고해줄길 바란다”고 당부했다. 또 “귀성객분들도 축산농장 방문을 자제하는 등 가축방역에 적극 동참해주시기 바란다”고 말했다.

/세종=김연세 기자