

방콕과 눈을 닮은 경치

양이원영 보도자료



서울시 영등포구 의사당대로 1 국회의원회관 502호 | E: yangyi.assembly@gmail.com | T: 02-784-8834 | F: 02-6788-6740

신수연 비서관 010-6546-3680

공영홈쇼핑 중소기업의 판로확대가 아닌 판로 축소로 이어질까 우려

- 양이원영 “공영홈쇼핑 고객 불만 개선 시킬 생각은 있는지” 지적
- 공영홈쇼핑, 공공기관 고객만족도 조사결과, 최하 단계인 미흡.
- 소비자 민원 지속적으로 제기되고 있어 개선 필요

국회 산업통상중소벤처기업위원회 소속 양이원영 의원(더불어민주당, 비례)은 13일 중소벤처기업부 국정감사에서 중소기업제품 판로 확대를 위한 공영홈쇼핑의 지속적으로 제기되는 고객 불만으로 인해 판로확대가 아닌 오히려 판로축소를 위한 홈쇼핑과 같다고 지적했다.

공영홈쇼핑은 국내 중소·벤처기업 혁신제품 및 농축수산품의 판로 확대를 위해 설립된 중소·벤처·소상공인 상품만을 100% 취급하는 홈쇼핑 채널이다. 올해 상반기까지 224회 방송을 통해 148개의 중소·벤처·소상공인 제품을 소개했다. 2019년부터 국내 중소·벤처기업의 판로 확대를 위한 공영홈쇼핑에 제기된 소비자 민원이 총 345,741건으로 매해 만 건 이상 지속해서 늘어나는 것으로 나타났다.

양이원영 의원이 공영홈쇼핑에서 제출받은 자료에 의하면, 공영홈쇼핑에서는 입사 시 160시간 필수 신입교육과 재직 중 연간 약 70시간의 CS교육을 시행하고 있다. 그리고 자체 연구 보고서를 통해 자사의 전반적인 인식과 불만 사항을 조사하고 있는 것으로 확인되었다. 그러나 구체적인 문제점에 대한 근거가 전혀 없어 개선방안을 도출하고자 하는 의지를 확인할 수 없었다.

양이원영 의원은 “공영홈쇼핑의 소비자 불만 지속으로 인해 고객들이 모든 중소기업제품을 색안경을 끼고 볼까 우려된다.”라고 지적하면서, “공영홈쇼핑은 중소기업제품 판로확대에 있어 중요한 역할을 하고 있다는 책임감을 갖고 소비자의 민원 개선을 위해 노력해야 한다”고 강하게 당부했다. <끝>