

2006년 국정감사 결과 시정·처리요구사항에 대한 처리결과 및 향후 추진계획

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>(1) 제도개선 건의 대비 반영비율의 제고 제도개선사항의 반영비율을 높일 수 있도록 다각적인 조치를 강구하고, 실태조사 결과가 사장되는 일 없이 정책수립의 중요한 근거가 될 수 있도록 관련부처와의 유기적인 협조체계를 구축할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> □ 대정부 정책건의 실적 관리 및 반영률 제고를 위한 관련부처 협의 강화 <ul style="list-style-type: none"> ○ 조사·연구 과제 선정 시 유관기관과 사전 협의를 거치거나 사후 간담회 개최 정례화 추진 □ 정책건의 이후 건의내용에 대한 지속적인 반영 여부 정기점검 강화 <ul style="list-style-type: none"> ○ 정책건의 내용의 사후관리를 강화하기 위하여 전담부서 및 담당자를 지정하여 정기적인 반영여부 점검 □ 정책건의 및 제도개선 사항에 대한 전문가의 정책자문 활용 활성화 <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자정책 분야에서의 전문성 확보 및 의견수렴을 통한 정책적 영향력을 확대하기 위하여 분야별 정책자문위원회 운영 및 자문 실시
<p>(2) 소비자정보 수집·제공 활성화 소비자 관련 정보의 수집·제공 채널과 매체를 확대·다양화하여 소비자가 관련 정보를 손쉽게 접할 수 있도록 하고, 수집된 양질의 정보가 소비자정책 수립</p>	<ul style="list-style-type: none"> □ 위해정보 수집·제공 채널 활성화 <ul style="list-style-type: none"> ○ 위해정보보고기관 재정비 <ul style="list-style-type: none"> - 보고실적이 미미한 28개 병원을 지정 해지하고 31개 병원을 추가 지정(총 83개) (재경부 고시 제2006-46호, 2006.11.13) ○ 전국 16개 지방자치단체 참여 유도 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자상담 및 민원업무를 담당하고 있는 전국의 각 시도에서 양질의 정보 수집

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>에 도움이 되도록 적극 활용할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 향후 통계청의 사망정보, 질병관리본부의 응급실정보 및 민간단체(안실련의 녹색어머니회 등)의 안전정보 등을 수집하기 위해 관계기관 및 민간단체와 유기적인 업무협조를 강화해 나갈 예정임. □ 해외 소비자정보 수집·제공 채널 및 매체 확대 <ul style="list-style-type: none"> ○ 해외소비자정보 수집 확대 및 네트워크 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 2006년 현재 17개국 33명으로 구성된 해외소비자정보위원회의 활동 및 위촉을 확대하여 416건의 정보 수집을 500건 이상 수집 - 해외소비자정보위원과의 네트워크 강화 - 미국 FTC, 호주 ACCC 등 주요 소비자보호 기관 모니터링 및 정보교류 활성화 - 원내 소비자정보번역반 활동 강화 ○ 해외소비자동향을 파악하여 원내 인트라넷을 통해 원내 사업 및 정책건의 활용 적극 지원 □ 홈페이지 개편 등을 통한 소비자정보 제공의 신속성 및 활용성 제고 <ul style="list-style-type: none"> ○ 시의성 있는 국내·외 소비자정보를 소비자들이 신속하게 수집하여 활용할 수 있도록 홈페이지 접근 편의성 향상 □ 이메일링 뉴스레터를 통한 소비자정보 제공 기능 강화 <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자의 니즈에 부합한 콘텐츠 개선 ○ 뉴스레터의 전송속도 개선

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>(3) 소비자 생명·안전 관련 대책 마련</p> <p>수입 쇠고기 등 소비자피해가 우려되는 물품 등에 대해 소비자보호원이 적극적인 역할을 수행하고, 식품유통기한·식품첨가물·원산지표시를 소비자가 쉽게 이해하고 신뢰할 수 있도록 개선방안을 마련하여 시행할 것</p>	<p>□ 수입식품 안전실태 조사 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ FTA 체결 확대로 수입식품의 증가에 따라 국내 소비자 안전 확보를 위한 시장감시 강화 및 농·수·축산물의 안전취약 분야에 대한 조사 예정 <ul style="list-style-type: none"> - 관련 전문기관(국립수의과학검역원, 국립농산물품질관리원 등)과 정보교류 및 공동검사 실시 ○ 식품 및 첨가물 표시 중 소비자가 이해하기 어렵고, 새로이 정보제공이 요구되는 사항 등에 대하여 국내외 실태조사 예정 <ul style="list-style-type: none"> - 국산 및 수입식품과의 비교 - 2006.9월 이후 시행중인 「식품 전성분표시제」 검토 등
<p>(4) 전자상거래 관련 대책 마련</p> <p>에스크로 제도 도입의 성과와 문제점을 파악, 미비점을 지속적으로 개선·보완하고, 사후적 피해구제보다는 사전적 피해예방에 중점을 두고 대책을 마련하는 등 전자상거래 관련 소비자피해 최소화 노력할 것</p>	<p>□ 전자상거래 에스크로 제도에 관한 연구의 지속</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「전자상거래 에스크로 제도 활성화 방안연구」를 2007년도에 연구과제로 수행할 계획임. <ul style="list-style-type: none"> - 2006년에 정책연구실에서 「전자상거래 소비자보호제도의 실효성 확보에 관한 연구」를 진행하였음. - 2006년에 이어 금년에도 전자상거래에서의 소비자보호방안 중 에스크로 제도에 관하여 심도 깊은 연구를 진행하여 동 제도 도입의 성과 및 문제점을 파악하고, 이에 대한 구체적인 개선방안을 제안할 예정임.

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<p>□ 전자상거래 소비자 피해에 대한 실태조사 및 동향분석</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전자상거래에서 소비자의 피해를 예방 및 최소화하기 위하여 이에 관한 실태조사와 동향분석이 필수적임. - 정책연구실에서는 2007년 상반기와 하반기로 구분하여 전자상거래에서의 소비자피해에 대한 조사와 이를 분석하여 연 2회 「전자상거래 피해동향」을 발간할 예정임. - 「전자상거래 피해동향」은 구체적인 소비자피해의 예방책과 구제책을 강구함에 있어 중요한 기초자료로 활용될 것임.
<p>(5) 지속적인 업무혁신 직원불친절, 상담 및 접수불편, 상담처리과정에 대한 불만 등 소비자보호원에 제기되는 민원이 증가하고 있으므로, 지속적인 업무혁신과 직원교육 등을 통해 소비자보호원에 대한 고충민원의 해소에 노력할 것</p>	<p>□ 고객만족 경영체제 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객중심의 경영을 위해 전사적인 역량 집중 ○ 고객만족경영위원회(위원장 : 원장) <ul style="list-style-type: none"> - 고객만족경영위원회 개최('06.3) : '06년 고객만족도 제고 대책 심의 - CS리더그룹 설치·운영 <ul style="list-style-type: none"> · 고객만족도 중점추진과제 및 실행방안 수립 워크숍 개최 · 고객응대핸드북 발간 배포 <p>□ 홈페이지에 고객의 소리함(VOC) 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 이용불편신고, 제안방, 홈페이지 개선의견란 개설('06년 1,015건 접수) ○ 신청 및 그 처리 결과 공개 <ul style="list-style-type: none"> - 전 임직원이 공유토록 하여 고객의 요구에 적극 대응하고 피드백 <ul style="list-style-type: none"> → 유사사례 재발 방지 등 업무개선 활용

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<p>□ 해피콜 서비스 조사 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 피해구제 서비스 이용자를 대상으로 만족도, 친절성, 신속성, 공정성 등 5개 항목에 대하여 해피콜 서비스 조사 실시 - 시행(2회) : '06.4월~6월, '06.8월~12월 - 피해구제 12,232건에 대해 해피콜 실시, 조사 결과를 해당 부서 및 담당자에게 통보하여 고객만족도 제고 노력
<p>(6) 지방소비자 피해구제 확대</p> <p>매년 국정감사에서 지적되었음에도 불구하고 지방소비자 보호가 개선되지 않고 있으므로, 지방소비자 피해구제를 위한 인력·기구·예산상의 구체적 보완대책을 마련하여 시행할 것</p>	<p>□ 지방소비자 피해구제를 위한 지방소비생활센터 지원 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지방소비생활센터 상담·피해구제 지원을 위한 직통전화(HOT-LINE, 02-3460-3100) 운영 - '06년 146건(상담·피해구제 98건, 자료제공 등 48건) ○ 중앙정부와 지자체간 정보교류 및 협력강화를 위한 협의체 구성 및 워크숍 개최(연 2회) - 지역별 우수사례 발표 및 현안과제에 대한 대응방안 강구 ○ 지역별 소비자상담 특성 분석을 통한 지방소비자 정책 기초자료 제공 ○ 지자체에 각종 소비자교육 교재 및 리플릿 발간에 필요한 정보 및 사례 제공 ○ 지자체에서 피해구제절차 진행 중에 사업자가 소송을 제기한 건에 대한 소송 지원 <p>□ 지방 소비자행정 담당 인력 전문성 제고를 위한 교육 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 금융, 보험, 의료 등 전문서비스분야 순회교육 실시 (4개 지역)

시정 · 처리요구사항	시정 · 처리결과 및 향후추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자행정 및 법령 실무 연수 실시('07.상반기) <ul style="list-style-type: none"> - 지자체 소비자행정 담당 공무원 대상 ○ 지방 소비자행정 담당공무원 해외연수 <ul style="list-style-type: none"> - 스페인, 핀란드('07. 3월) □ 취약계층인 농업인 대상 피해구제 지원 및 교육 강화 <ul style="list-style-type: none"> ○ 농협과 긴밀한 상호 협력체계 구축으로 농어민 피해구제 및 소비자피해 예방 교육 실시 <ul style="list-style-type: none"> - '06년 소비자교육 61회 실시(현지 피해구제 93건) ○ 농촌 지역 자매결연을 통한 소비자교육 및 이동 상담실 운영 (강원도 횡성군 청룡리) <ul style="list-style-type: none"> - 교육 및 피해구제 실시 ('06.2, '06.5, '06.10) ○ 농업인 소비자보호 활성화를 위한 간담회 개최 (농협중앙회, '06.3, '06.7, '06.12) □ 인터넷을 통한 소비자상담의 지속적 확대 <ul style="list-style-type: none"> ○ 지방 소비자의 소비자 상담 수요에 부응하고 소비자 상담의 수도권 편중을 해소하기 위해 지역적 한계에 구속되지 않는 인터넷상담을 지속적으로 활성화 <ul style="list-style-type: none"> - '05년 : 91,831건 →'06년 : 119,129건 □ 지방 소비자분쟁조정위원회 설치 확대 <ul style="list-style-type: none"> ○ 지방 소비자 분쟁조정위원 추가 위촉 <ul style="list-style-type: none"> - 소보법 개정에 따른 지방거주 위원 추가 위촉 ○ 지방 소비자 분쟁조정위원회 원활한 진행을 위한 실무조직 확충 <ul style="list-style-type: none"> - 주요 권역별(영남, 호남, 중부 등)로 구분하여 설치 검토

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<p>□ 지방 소비자행정 비교 평가 및 포상 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지자체 소비자행정 평가 및 실사 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 광역지자체 대상 소비자행정 비교평가를 통한 우수기관 발굴 및 포상(인천, 대전, 경북, '06. 11월) ○ 소비자행정 평가지표 개발 및 보완 <ul style="list-style-type: none"> - 공정하고 객관적인 평가를 위한 평가지표 개발('06. 11월 완료)