

**2009년도
소비자원 연간 감사보고서**

2010. 4.

**한국소비자원
(감사팀)**

목 차

- 공정거래위원회 감사결과 및 조치결과 1
- 2009년도 국정감사 결과 및 조치결과 8
- 2009년도 자체감사 결과 및 조치결과13

공정거래위원회 감사결과 및 조치결과

I. 감사개요

1. 감사목적

- 소비자의 권익과 관련된 제도 및 정책연구실태, 소비자불만 및 피해구제 처리실태, 예산집행 등 한국소비자원 업무 전반에 대한 감사를 실시함으로써
 - 부적정한 업무처리 시정 및 투명하고 합리적인 업무처리 관행 정착
 - 비능률적인 예산 낭비요인 제거 및 불합리한 제도·관행 개선
 - 소비자 권익 증진 및 소비자 보호 등을 위한 개선방안 제시

2. 감사대상 업무 및 기간

- 감사대상 업무 : 소비자기본법(제35조)에서 규정하고 있는 ‘소비자의 권익과 관련된 제도 및 정책연구업무’와 ‘소비자의 불만처리 및 피해구제 업무’ 등 소비자 자원 업무 전반
- 감사대상 기간 : 2007. 3. 28 ~ 2009. 3. 28

3. 감사기간 및 인원

- 감사실시 기간 : 2009. 3. 30 ~ 4. 17
- 감사담당관 김윤수(감사반장)외 9명

Ⅱ. 감사결과 및 조치결과

1. 감사결과

- 지적사항 : 주요사업계획 변경 시 관련규정 미준수 등 19건
- 처분내용 : 기관주의 7건, 개인주의 2건(7명), 통보 6건, 개선 4건

<지적사항 및 처분종류>

일련 번호	제 목	처분요구 종류
1	주요 사업계획 변경시 관련규정 미준수	기관 주의
2	정책연구과제 선정절차 부적정	통보
3	피해구제 신청사건 처리 부적정	기관 주의
4	분쟁조정 신청사건 처리 부적정	기관 주의
5	소비자분쟁조정기한 연장제도 불합리	통보
6	교통비 집행 부적정	기관 주의
7	관외 출장시 출장이행여부 미확인	통보
8	자체 교육시 내부 강사료 지급 등 부적정	통보
9	자산구입 관련 예산집행의 부적정	개인 주의
10	청사관리 용역계약체결의 부적정	기관 주의
11	위탁연구용역계약 관리의 부적정	개인 주의
12	대외문서 관리의 부적정	기관 주의
13	시료관리 및 처분업무의 부적정	기관 주의, 통보
14	위해정보 부실 및 평가 미실시	통보
15	주요 내규의 이사회 미심의	통보
16	인사규정상 직원 전보 원칙 및 기준 마련	개선
17	주의, 경고 처분에 대한 근거규정 마련	개선
18	피해구제 합의사항 이행여부 점검체계 도입	개선
19	「인터넷상담 자율처리시스템」 운영방식 개선	개선

2. 조치결과

- 지적항목 19건(조치요구 26건)
 - 기초치 1건, 조치완료 23건, 조치중 2건

<조치결과 현황>

구분	조치요구	조치결과		
		기초치	조치완료	조치중
전수	26	1	23	2

[붙임] 조치요구사항 및 조치결과 요약 1부. 끝.

[붙임]

조치요구사항 및 조치결과 요약

일련 번호	제목	조치요구사항	조치결과
1	주요 사업계획 변경 시 관련규정 미준수	①주요 사업계획 변경시 정관 등 관련 규정 준수 ②공정위 승인절 차 이행 철저 요망	①사업선정심의위원회 운영지침을 사업 계획변경심의위원회 운영지침으로 전 면개정(6.22)→정관과 동일하게 주요사 업계획의 변경전 공정위 승인 등 지침 개정 ②‘사업계획변경심의위원회 운영지침’에 따른 사업계획 변경 내부심의 및 공정 위 승인절차 준수 관리강화
2	정책연구과제 선정절차 부적정	①정책연구과제선 정절차 명확화 를 위한 관련규 정 개정 ②공정위와 협의 토록 정책연구 심의위원회 운 영 활성화 방안 마련	①정책연구심의위원회 운영 활성화 방안 마련 규정 개정(10.27,138회 이사회 의결) - 임의규정을 의무규정으로 강화 ②공정위 소비자정책국장을 당연직으로 정책연구심의위원회 구성, 운영활성화 (원장, 부원장, 상임이사, 학계, 언론 계, 연구기관, 소비자단체 등으로 구 성)
3	피해구제사건 처리 부적정	취하, 합의 등 처 리종결시 관련규 정 준수와 동일사 례 재발방지 업무 철저	①취하 종결시 취하서를 받도록 하고, 받기 곤란한 경우 사건처리보고서에 신청인의 통화내용을 음성파일로 첨부 또는 내용 명기 ②합의 종결시 합의서 작성 후 양 당사 자 및 우리 원 각 1부씩 보관하고, 전 화 확인시 사건처리보고서에 통화내용 의 음성파일 첨부 또는 종료사유와 통 화일시 등 명기하고, 서면확인시에는 동 서면의 스캔 후 사건처리보고서에 첨부
4	분쟁조정신청 사건의 처리 부적정	사건취하, 조정결 정통지, 기간연장 후 처리지연 예방 을 위한 관련규정 준수 철저	①신청인이 유선 취하시 취하서를 제출 토록하고, 상임위원에게 보고 후 종결. 취하서 미제출시 신청인과 피신청인에 게 신청인의 취하로 종결됨을 서면통 보. 향후 서면통지가 어려워 분쟁조정 규칙개정 검토 ②조정결정통지기한 미준수 : 자체워크 숍(6.3)을 통해 통지기한 준수 및 연장 기한 내 처리준수 직원 교육

일련 번호	제목	조치요구사항	조치결과
5	소비자분쟁조정기한 연장제도 운용 불합리	①소비자기본법시 행령과 상충(서 면이외 통보방 법 허용)되는 조정규칙 개정 ②기한연장 사유 인 '부득이한 사 정' 기준 설정, 운영방안 마련	①기한연장 관련 분쟁조정규칙(제28조 제2항 : 전화, 문자전송 등 통보방법) 개정 (삭제)(8.17) ②기한연장 사유와 관련하여 분쟁조정규 칙 별지 제11호 서식에 규정한 기준의 4. 연장사유 [추가사실조사, 당사자(신 청인, 피신청인) 요청, 기타] 철저 준 수토록 직원교육 실시기준운영 철저 및 소비넷 시스템 활용
6	교통비 집행 부적정	이사회 의결사항 의 미의결 및 의 결 내용과 달리 집행 되지 않도록 집행의 적정 요망	(기조치)2009년 1월부터 교통비를 예산 에 반영하여 전직원에게 동일하 게(100천원) 지급 (조치중)재발방지를 위해 관리감독기관 과의 사전협의 및 관련절차 준 수에 만전을 기하도록 엄중 지 시
7	관외 출장시 출장이행 여부 미확인	준정부기관 예산 집행지침에 맞게 출장이행 여부 확 인 근거규정 마련 및 이행 철저	o 예산집행관리지침 개정(6.19) - 해외·시외 출장시 증빙자료(영수증 등) 복무 관리담당자에게 제출토록 관외출장시 출장이행 여부 확인근거 마련 - 관련규정 준수 철저
8	자체교육 시 내부강사요원 강사료 지급 등 부적정	정부예산집행지침 에 맞게 자체 교 육강사료, 위 원 회 참석수당 불지급 으로 예산집행관 리지침 개정 요망 및 동일사례 재발 방지 업무 철저	o 예산집행관리지침 개정(6.19) - 원내 임직원이 교육·강의 등 역무 제 공시 수당지급을 근무시간 이외로 한 정 - 개정 규정 준수 철저
9	자산구입비 관련 예산집행의 부적정	①정부예산집행지 침에 맞게 편성 예산 범위 내 집행, 불가피한 경우 이·전용 후 집행 요망 ②수용비로 자산 취득한 관련자 2인주의장 발부	①편성된 예산 범위 내에서 집행하되, 불가피한 경우 이·전용 조치 후 구매 요청할 계획 ②관련자 2건(1인) 주의장 발부(6.15) : 주의 촉구

일련 번호	제목	조치요구사항	조치결과
10	청사관리용역 계약체결의 부적정	준 정부기관 계약 사무규칙 등을 준 수하여 경쟁입찰 사안을 수의계약 금지함. 청사관리 계약업무 철저	o 향후 경쟁입찰을 통한 업체선정 - 2010년 1월 중 시행예정
11	위탁연구용역 관리의 부적정	①위탁연구 용역 계약 관리감독 철저(재발방지) ②관련자 6인 주 의장 발부	①위탁연구 용역계약시 관리감독 철저히 행을 통한 재발방지 ②관련자 6인 주의장 발부(6.15) : 주의촉구
12	대외문서 관리 부적정	외부문서(해명서 등)접수시 문서규 정 준수 및 동일 사례 재발 방지를 위한 문서관리 철 저	o 피해구제 관련 대외문서의 경우 문서 규정에 따라 접수 또는 전자문서 형 태로 가공하여 접수함으로써 문서관 리업무 철저 - 본부, 팀 단위 교육 및 수시점검 실 시
13	시료관리 및 처분업무의 부적정	①보관시료 조속 처분, 시료 시험 검사 업무규정 준수 관리철저 ②시료및상품처리 지침에 관리전 환 물품 처분기 한 규정 마련 : 장기방치 억제	①관련규정 준수 철저 자체교육 시행 (6.12) ②시료 및 상품처리지침 전문개정(6.20) - 처분기한 조항신설 - 내용중복조항 통합 - 형식, 용어(명칭) 통일
14	위해정보 부실 및 평가 미실시	①병원별 위해정 보 제출실적 중 합평가, 위해정 보의 효율적 수 집 및 활용방안 마련 ②평가 후 지원경 비 차등지급 등 경비 절감방안 검토, 시행 요망	①10개 병원과 위해정보 제공계약에 따 라 2009.12월말 제출실적 평가후 그 결과에 따라 2개 병원 계약해지 및 8 개 병원 2010년 말 차등지급 검토 ②위해정보제출기관 종합적 분석을 통해 2009.12.말까지 위해정보의 효율적 수 집 및 활용 방안 마련 예정

일련 번호	제목	조치요구사항	조치결과
15	주요내규의 이사회 미심의	공기법상 이사회 심의 의결사항에 맞게 원장의시험 검사수수료세칙의 부칙조항을 이사 회 심의의결로 개 정	o 시험검사업무규정 개정(10.27, 제138회 이사회회의결) - 시험검사수수료 규정화 및 이사회 의 결사항으로 합
16	인사규정상 직원전보 원칙 및 기준 미비	인사규정(시행세 칙)에 전보기준(원 칙) 명문화 방안 마련	o 인사규정 개정(6.18, 제132회 이사회회의 결) - 경력개발제도(CDP)시행근거마련 o 경력개발제도 운영지침 마련(11.25) - 전보기준, 개인별 보직관리, 전문분야 선택제 운영 등 세부기준 마련
17	주의, 경고 처분에 대한 근거 규정 미비	직원 신분 처분시 예측가능성 제고 및 비위예방을 위 해 주의.경고 조치 기준 근거마련	o 인사규정 개정(6.18,132회 이사회회의결) - 주의(경고)조치에 대한 근거조항 마련 o 인사규정 시행세칙 개정(9.15) - 징계기준, 효력, 운영 등 세부기준 정 비 o 징계제도 운영지침 마련중
18	피해구제 합의사항 이행여부 점검체계 도입	합의사항 이행여 부 점검 방안 강 구	o 피해구제 종료시 합의사항 미이행 처 리절차 등을 사업자 및 소비자에게 안내활동 강화 - 사업자 미이행시 담당자에게 통보토 록 소비자에게 안내문(SMS) 발송 o 감사실 해피콜서비스를 통한 확인 요 청 - 해피콜 시 합의내용 이행여부 확인
19	「인터넷상담 자율처리시스 템」 운영방식 개선	인터넷상담 자율 처리시스템상 신 청인 자율처리 동 의/부동의 선택방 안 마련	o 인터넷상담 자율처리시스템 전반적인 검토를 통해 소비자에게 자율처리여 부 선택 방안을 포함한 시스템 개선 방안 마련, 시행(10.12)

2009년도 국정감사 결과 및 조치결과

I. 주요 감사실시 내용

- 보건복지부 조사에 따르면 노인의 49.4%가 부당판매, 사기판매 경협이 있다고 하며, 실제로 이와 관련된 소비자원 상담건수는 40% 증가하였으나 피해구제율은 5% 감소한 것으로 나타나는바, 이에 대한 원인분석과 대책 필요
- 한국소비자원의 정보지인 소비자시대를 미국의 컨슈머 리포트 등을 표본으로 발전시켜 나가기 바람
- 순정부품 등과 관련하여 과장·허위광고를 근절하도록 노력할 필요
- T-gate 관련
 - T-gate의 정보들은 민간기업의 상품비교정보에 비하여 질이 떨어진다는 지적이 있으므로 향후 민간영역과 경쟁하여 뒤쳐지지 않도록 노력할 필요
 - T-gate 상품에 대한 비교정보를 제공하는 것은 해당 제품을 정부가 보증하는 것으로 오인될 수 있으므로 제품에 대한 보증은 민간에 맡기는 것이 적절
 - T-gate가 재래시장을 제외하고 대형마트 위주로 조사를 하는 것은 차별적 행위이며 재래시장을 조사대상에 포함시키는 문제에 대한 검토 필요

- 금융상품 관련 민원이 증가하고 있음에도 금융상담인원은 줄고 있는데, 금융소비자보호원 신설에 대한 견해
- 항공마일리지 문제 해결을 위한 노력 촉구
- 영유아 이유식 방사선 조사 등과 관련하여 향후 제조업체 생산자 물품에 대해 철저한 조치와 의지 필요
- 전화응답률 80% 달성하지 못하고 있는 이유
- 주요생필품 29개 품목에 대한 물가조사 시 통계청 등과 협의하여 보편적인 통계 기준 마련 필요
- 소비자시대에 보온물병 등의 원산지가 잘못 표시되어 있음
- 퇴직급여 충당금을 임금으로부터 충당한다고 하는데 다른 부분에서 충당해야 하는 것 아닌지
- 소비자상담센터를 소비자원에 설치하는 것에 대한 견해
- 수출용차량과 내수용차량의 에어백 등 옵션 차이가 심각하므로 조사 필요
- 이터닝서비스 관련 상담은 증가하는데 피해구제는 감소하고 있음
- 용도에 맞지 않거나 사용처가 불명확한 자기계발비 사용 등의 문제점 시정 필요
- 이동전화, 인터넷, 휴대폰 등 최근 5년간 소비자 상담건수 상위 3개 제품에 대한 적절한 관리 필요

- 장례식장, 예식장에서 쇠고기 등의 음식 원산지 표시를 제대로 하지 않고 있어 소비자들의 대응방안이 필요
- 교수출신 원장후보자의 경우 논문 이중게재 여부 등 학자적 능력 및 도덕성 검증방식의 도입 필요

II. 시정·처리 요구사항

- 노인 소비자의 피해 예방을 위한 교육 및 홍보 등 제도적 개선 방안을 마련할 것
- T-gate 관련
 - T-gate의 정보들은 민간기업의 상품비교정보에 비하여 질이 떨어진다는 지적이 있으므로 질적 제고를 위해 노력할 것
 - 재래시장을 조사대상에 포함시키는 방안을 마련할 것
- 상담전화 응답율을 제고할 것
- 용도에 맞지 않거나 사용처가 불분명한 자기계발비 사용을 지양할 것

[붙임] 2009년도 국정감사 시정·처리 요구사항에 대한 조치결과

[붙임]

2009년도 국정감사 시정·처리 요구사항에 대한 처리결과

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
1. 노인 소비자의 피해 예방을 위한 교육 및 홍보 등 제도적 개선 방안을 마련할 것	☐ 노인소비자 대상 교육 확대 및 강화 ○ 노인 소비자 교육을 위한 교재개발 - 노인소비자 피해다발 품목별·유형별 맞춤형 콘텐츠 개발 ○ 전국 6개 권역별 강사 양성 과정에 노인 등 취약계층 대상 교육과정을 포함하여 운영 ○ 지방에 거주하는 노인 소비자를 대상으로 지자체, 노인회 등 관련기관과 연계하여 소비자피해 예방 교육 추진 ☐ 노인소비자 관련 조사·홍보사업 실시 ○ 고령자용 건강용품 (개인용 의료기기 및 건강보조기) 실태조사 및 조사결과 홍보를 통해 노인소비자의 올바른 선택을 지원하고 피해를 예방
2. T-gate 관련 (1) T-gate의 정보들은 민간기업의 상품비교정보에 비하여 질이 떨어진다는 지적이 있으므로 질적 제고를 위해 노력할 것	☐ 신뢰성 높은 정보 콘텐츠를 생산·제공하기 위한 방안 추진 ○ 비교정보 생산 단계에서 해당 사업자 간담회 개최 - 사후 사업자간담회 방식을 사전간담회 방식으로 전환함으로써 관련 상품의 시장상황이 명확히 반영된 비교정보 생산 ○ 교육훈련 등을 통한 직원의 전문성 확보 및 전문기관(대학교, 연구소 등)과의 협업 생산체제로 운영 ○ 전문가 pool을 통해 지문 및 평가를 실시함으로써 정보의 공정성, 객관성, 신뢰성 확보

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
(2) 재래시장을 조사 대상에 포함시키는 방안을 마련할 것	☐ 생필품 가격정보 제공사업에 재래시장을 조사대상에 포함하여 운영중 ○ 시범운영 기간(09.12~10.3)중 재래시장 1곳을 포함, 본격운영되는 4월에는 서울, 부산 등 전국 7대 광역시 소재 재래시장 14곳을 조사 대상에 포함할 계획
3. 상담전화 응답률을 제고할 것	☐ 소비자상담센터는 2009.12월 구축완료하고 현재 전국 시범서비스 운영중에 있으며 2월부터 정식서비스 개시할 예정 ○ 현재 전국 시범서비스 기간중 전화응답률이 80%이상인 것으로 파악
4. 용도에 맞지 않거나 사용처가 불분명한 자기계발비 사용을 지양할 것	☐ 자기계발비 부적정 사용자에 대해서는 환수 조치와 함께 주의처분하고, 관리 담당자에게는 경고 조치 완료(09.12.9) ☐ 자기계발비의 철저한 집행관리를 위한 방안 마련 ○ 자기계발비 집행·관리지침 제정('09.12), 자기계발비 사용내역을 월별로 집중 관리

2009년도 자체감사 결과 및 조치결과

I. 감사개요

1. 감사배경 및 목적

- 피해구제 처리기간은 당초 30일로 제한되어 있었으나, 2007년 3월 소비자기본법 개정으로 의료, 보험, 농업 등 원인규명에 상당한 기간이 소요되는 사건의 경우 60일까지 연장할 수 있게 됨 (법 58조 및 영 제44조).
- 그러나 피해구제업무를 처리하는 과정에서 사건처리 지연의 근거로 동 조항을 악용하는 사례가 있는 등 소비자의 불만과 민원을 야기하는 등의 문제가 제기됨.
- 이에 원장 지시(2009. 2. 17. 결재)에 의거 피해구제 처리기간 연장실태 점검(특정감사)을 통해 피해구제 처리기간의 부당한 연장으로 인한 소비자불만이 발생하지 않도록 하고 합리적인 업무수행과 고객만족도 향상에 기여하고자 함.

2. 감사내용

- 연장실태, 팀별 및 개인별 운영현황
- 연장사유
- 규정준수실태 및 규정 보완사항
- 관련법규 및 관련규정 검토 등

3. 감사대상 업무 및 기간

- 2008년도 피해구제 신청사건 19,327건 대상

4. 감사기간 및 인원

- 감사기간 : 2009. 2. 20. ~ 5. 15.
- 감사인원 : 감사실장, 감사실 직원 등 2명

Ⅱ. 감사결과 및 조치결과

1. 감사결과

- 지적사항 : 관련 규정에서 허용하지 않는 사건의 기한 연장 등 4건
- 처분내용 : 인사조치 3건 3명(징계위 회부 1명, 경고 및 주의 각 1명), 규정개정 2건, 개선 2건

<지적사항 및 처분종류>

일련 번호	제 목	처분요구 종류
1	피해구제 처리기간 연장에 대한 소비자기본법 및 동법 시행령과 우리 원의 정관 및 소비자불만처리및피해구제업무처리규정 등 관련 규정이 일치하지 않고, 규정과 다르게 임의로 기한을 연장하거나 부당한 업무지시 사례 발생.	규정개정 및 인사조치
2	피해구제신청 사건 접수 후 피신청인에 대한 사건접수 통보서 발송기한이 관련 규정에 구체적으로 명시돼 있지 않고 담당자간 접수통보서 발송에 상당한 편차가 발생하여 처리기간 지체 등의 요인으로 작용할 우려.	규정개정

일련 번호	제 목	처분요구 종류
3	처리기간이 장기간 소요되고 있는 의료피해구제신청 사건의 처리기간 단축을 위한 업무개선 노력 미흡.	개선
4	피해구제신청 사건 담당자의 규정 미준수 등에 대한 팀장의 관리감독 노력 미흡.	개선 및 인사조치

2. 조치결과

- 지적항목 4건(조치요구 7건)
 - 조치완료 5건, 조치중 2건

<조치결과 현황>

구분	조치요구	조치결과	
		조치완료	조치중
건수	7	5	2

[붙임] 조치요구사항 및 조치결과 요약 1부. 끝.

[붙임]

조치요구사항 및 조치결과 요약

일련 번호	제목	조치요구사항	조치결과
1	피해구제 처리기간 연장사건의 범위에 대한 관련 규정 불일치	①소비자기본법시행령 또 는 정관 및 피해구제처 리규정 개정으로 관련 규정 일치화 ②미허용사건의 기간연장 등 관련 특정 해당자에 인사조치(징계위원회 회 부) ③부당한 업무지시자에 대한 인사조치(경고)	①규정개정 추진중 ②징계위원회에 회부, 징 계처리(정직3월) 의결 (2009.7.21) ③경고처분(2009.7.28)
2	피해구제신청 접수통보서 발송에 대한 기한이 관련 규정에 구체적으로 명시되지 않음	관련규정에 피해구제신청 접수통보서 발송기한 명 시	규정개정 추진중
3	처리기한이 장기간 소요되고 있는 의료피해구제사건의 처리기한 단축을 위한 업무개선 노력 미흡	의료사건 피해구제업무 처리방식 개선	사건 담당자가 피해구제 와 분쟁조정까지 담당토 록 제도개선(2010.1.1)
4	피해구제신청 사건 담당자의 관련 규정 미준수 등에 대한 팀장의 관리감독 노력 미흡	①팀장의 사건처리 참여 강화 등 팀장 업무방식 개선 ②관리감독 소홀관련 특 정인에 대한 인사조치 (주의)	①자체워크숍, 교육 등을 통해 사건이 법정처리 기간 내에 원만하게 처 리되도록 하고, 각 팀 장의 관리·감독 강화 조치 ②주의처분(2009.7.28)