

**2012년 국정감사  
시정조치 요구사항 추진계획**

| <p>시정·처리요구사항<br/>(건의사항 포함)</p>                                                                                 | <p>시정·처리결과 및 향후추진계획</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. 분쟁조정위원회에 대기업 출신 인사들을 임명할 경우 그 선임요건을 강화할 것</p>                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 소비자기본법 제61조 제2항 제5호에 의거 사업자 또는 사업자단체의 임원의 직에 있거나 있던 자를 위원으로 구성 가능</li> <li>○ 대기업 출신 분쟁조정위원 수를 최소화 하면서 필요한 경우 퇴직 후 일정기간 (공직자윤리법 적용 : 퇴직 후 2년 경과)이 경과한 인사만이 위원으로 선임되도록 하겠음</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>2. 부당거래에 대한 소비자들의 표준약관 개정요청 건수가 저조하므로 이에 대한 대책을 마련하고 산후조리원 소비자의 피해예방을 위한 표준약관 제정을 건의할 것</p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 소비자 피해 다발분야 및 산업종을 중심으로 불공정약관 실태를 조사하여 표준약관 제·개정을 적극 건의할 계획 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 아파트 표준공급계약서('13.2.5), 관광통역 안내 표준약관('13.4.17), 은행여신거래 기본약관('13.7.9) 개정 건의 등</li> </ul> </li> <li>○ 공정위에서 산후조리원 표준약관 제정을 추진하고 있는바, 산후조리원 소비자피해 실태를 조사하여 표준약관 제정에 반영 되도록 건의함. <ul style="list-style-type: none"> <li>- '산후조리원 소비자피해 실태조사 및 개선방안' 과제 수행 및 표준약관 심사 청구(안) 제정 건의(2013.5.22.)</li> </ul> </li> </ul> |
| <p>3. 자동차 급발진 사고에 대한 소비자민원이 증가하고 있으나, 사고에 대한 입증책임을 비 전문가인 소비자에게 지도록 하는 것은 부당하므로, 소비자원에서 급발진 사고에 대한 조사를 할 것</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정부합동 조사에 우리원의 조사결과가 반영될 수 있도록 국토부에 「자동차 급발진 추정사고 사례조사 결과」 건의 ('13.3.6) <ul style="list-style-type: none"> <li>* 국토부는 민·관 급발진 합동조사반을 구성하여 ('12.5.9) 3차례 조사 및 급발진 재현 실험 ('13.6.26~27) 등을 통해 '현재 기술 수준으로는 급발진 현상은 존재하지 않는다고 보는 것이 합리적'이라는 입장 발표(6.28)</li> <li>* 국토해양부 소관 자동차관리법 개정에 따라 소비자 입증책임 완화를 위해 사고기록장치 장착이 의무화됨('15년부터 시행 예정)</li> </ul> </li> </ul>                                                         |

| <p>시정·처리요구사항<br/>(건의사항 포함)</p>                                                     | <p>시정·처리결과 및 향후추진계획</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>4. 결혼중개업체 관련 소비자 피해에 대한 적극적인 구제방안 및 분쟁 발생 시 모호한 책임회피 방지를 위한 대책을 마련할 것</p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 그동안의 1372 상담센터에 접수된 상담 사례 및 피해구제 사례를 분석하여 사업자의 귀책에 따른 소비자들의 피해가 보다 제대로 구제될 수 있도록 소비자 분쟁해결기준 개선방안을 마련하겠음 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 허위정보 제공, 관리소홀 등 사업자의 귀책사유를 명확히 하여 사업자의 책임회피로 인한 소비자피해를 방지할 수 있도록 소비자분쟁해결기준 개정 추진 중 ('13. 10. 2 행정예고)</li> </ul> </li> <li>○ '결혼중개서비스의 문제점 및 개선방안' 조사과제 수행('13. 9) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보증보험 상향 등 결혼중개업법 개정 건의 예정</li> </ul> </li> </ul> |
| <p>5. 우체국 보험은 소비자들의 피해 구제 대상에서 제외되어 있는 데, 이에 대한 소비자들의 검토 진행 상황을 보고하고 대책을 마련할 것</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 우체국보험에 관한 피해구제를 소비자들이 담당할 수 있도록 하기 위해서는 소비자 기본법 시행령 개정이 필요</li> </ul> <p>* 소비자기본법 개정안 발의(김재경의원, 6. 19)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>6. 1372 소비자상담센터 비정규직 상담원의 정규직 전환 합의서 이행에 노력할 것</p>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정규직 체계에 따른 명칭 부여, 근속급 적용 및 직무급 인상('12.12.28.)으로 합의서 이행 완료</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>7. 정규직 직원과 비정규직 직원 간 차별을 금지할 것</p>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정규직 전환을 통한 차별 해소를 위해 정규직 정원 및 관련 예산을 확보하도록 노력하겠음</li> <li>○ 우수 비정규직에 대해서는 2013년 중 정규직(무기계약직)으로 전환 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상여금, 선택적복지 지급 등 근로여건 개선</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                    |

| 시정·처리요구사항<br>(건의사항 포함)                                                           | 시정·처리결과 및 향후추진계획                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8. 여성전용 휴게실을 이용함에 있어 정규직 여직원과 비정규직 여직원 간 차별을 금지할 것                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담원이 여성휴게실을 이용할 수 있도록 여성전용휴게실 출입문 비밀번호를 공유하도록 조치하였음 ('12.10.12.)</li> <li>- 1층(방문상담) 및 13층(전화상담) 사무실에 상담원 휴게공간을 별도 운영 중</li> </ul>                                                                                                                     |
| 9. 민원인의 폭력 및 욕설에 대해 방문 상담실에 CCTV 설치하는 등 상담원 보호를 위한 조치를 취할 것                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 방문상담실 전체를 감시할 수 있는 CCTV 설치('12.11.3.) 및 상담슈퍼바이저와 경비원을 긴급호출 할 수 있는 비상벨 설치('13.9.2)를 완료하였으며 통화녹음 시스템 운영 중</li> <li>- 악성소비자 등에 대해서는 상담원을 대신해 상담슈퍼바이저와 감사실에서 전담하도록 함으로써 상담원 부담을 해소하고 있음</li> </ul>                                                         |
| 10. 거래·안전 등에 관한 조사·연구 사업 수행 후 정부 정책건의 반영률을 제고할 수 있는 방안을 마련할 것                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정부정책 추진에 필요한 과제가 연구과제로 선정될 수 있도록 정부와의 사전협의를 강화하겠음</li> <li>○ 아울러, 정책추진 여건 등을 감안한 구체적인 개선방안을 마련·건의하여 실제적으로 정부정책에 반영되도록 노력하겠음</li> </ul>                                                                                                                 |
| 11. 국내외 가격차 조사 사업 개선 효과에 대한 평가를 실시하고, 조사확대 및 구체적인 분석이 필요하다고 판단되므로 이에 대한 조치를 취할 것 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 동 사업은 주요상품을 대상으로 세계 주요 도시별 판매가격을 비교함으로써 물가안정과 소비자후생 증진을 목표로 수행한 것임</li> <li>- 그러나 민간 소비자단체가 동일 사업을 시행함에 따라 업무 중복을 고려, 소비자 단체가 수행하도록 업무조정을 하였음</li> <li>○ 동 사업의 대체수단으로 FTA 체결 이후 관련 수입상품의 국내가격 인하추이, 가격 인하 장애요인 분석 등 유통구조 개선안 마련 등의 과제를 수행 중</li> </ul> |

| 시정·처리요구사항<br>(건의사항 포함)                                                  | 시정·처리결과 및 향후추진계획                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |        |            |      |           |      |     |     |     |     |     |     |     |   |     |      |     |    |      |      |            |     |        |        |        |      |       |       |       |            |     |      |     |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|------|-----------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|-----|------|-----|----|------|------|------------|-----|--------|--------|--------|------|-------|-------|-------|------------|-----|------|-----|
|                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- '수입 명품의 가격 및 AS 실태 조사' 과제 수행('12.9)</li> <li>- 유아용 전동승용완구 유통실태 조사', '수입 헤드셋 유통실태 조사' 과제수행 중</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |        |            |      |           |      |     |     |     |     |     |     |     |   |     |      |     |    |      |      |            |     |        |        |        |      |       |       |       |            |     |      |     |
| 12. 소비자분쟁조정 처리기간이 지연되는 이유를 점검하고 이에 대한 대책을 마련할 것                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 분쟁조정 처리기간이 지연되는 이유는 최근 아파트, IT제품, 의료분쟁 등과 같이 분쟁사건이 집단화복잡화다양화되고, 물품의 결함·안전성에 대한 시험 검사에 오랜 시간이 소요 되는 등 다양한 원인에 기인함</li> <li>○ 2011년 8월 조정부 도입 및 회의횟수를 늘려 분쟁조정 처리기간을 단축하도록 노력하겠음</li> </ul> <div> <div>&lt;회의 개최 횟수&gt;</div> <table> <tr> <th>기간</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013.9.30</th> </tr> <tr> <td>분쟁조정</td> <td>64회</td> <td>37회</td> <td>25회</td> </tr> <tr> <td>조정부</td> <td>26회</td> <td>69회</td> <td>55회</td> </tr> <tr> <td>계</td> <td>80회</td> <td>106회</td> <td>80회</td> </tr> </table> <div>&lt;접수 및 처리 현황&gt;</div> <table> <tr> <th>기간</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013.9.30.</th> </tr> <tr> <td>접수건</td> <td>1,540건</td> <td>1,841건</td> <td>2,397건</td> </tr> <tr> <td>투입인력</td> <td>11.5명</td> <td>12.5명</td> <td>21.2명</td> </tr> <tr> <td>평균<br/>처리일수</td> <td>97일</td> <td>115일</td> <td>79일</td> </tr> </table> </div> | 기간     | 2011       | 2012 | 2013.9.30 | 분쟁조정 | 64회 | 37회 | 25회 | 조정부 | 26회 | 69회 | 55회 | 계 | 80회 | 106회 | 80회 | 기간 | 2011 | 2012 | 2013.9.30. | 접수건 | 1,540건 | 1,841건 | 2,397건 | 투입인력 | 11.5명 | 12.5명 | 21.2명 | 평균<br>처리일수 | 97일 | 115일 | 79일 |
| 기간                                                                      | 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2012   | 2013.9.30  |      |           |      |     |     |     |     |     |     |     |   |     |      |     |    |      |      |            |     |        |        |        |      |       |       |       |            |     |      |     |
| 분쟁조정                                                                    | 64회                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 37회    | 25회        |      |           |      |     |     |     |     |     |     |     |   |     |      |     |    |      |      |            |     |        |        |        |      |       |       |       |            |     |      |     |
| 조정부                                                                     | 26회                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 69회    | 55회        |      |           |      |     |     |     |     |     |     |     |   |     |      |     |    |      |      |            |     |        |        |        |      |       |       |       |            |     |      |     |
| 계                                                                       | 80회                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 106회   | 80회        |      |           |      |     |     |     |     |     |     |     |   |     |      |     |    |      |      |            |     |        |        |        |      |       |       |       |            |     |      |     |
| 기간                                                                      | 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2012   | 2013.9.30. |      |           |      |     |     |     |     |     |     |     |   |     |      |     |    |      |      |            |     |        |        |        |      |       |       |       |            |     |      |     |
| 접수건                                                                     | 1,540건                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1,841건 | 2,397건     |      |           |      |     |     |     |     |     |     |     |   |     |      |     |    |      |      |            |     |        |        |        |      |       |       |       |            |     |      |     |
| 투입인력                                                                    | 11.5명                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 12.5명  | 21.2명      |      |           |      |     |     |     |     |     |     |     |   |     |      |     |    |      |      |            |     |        |        |        |      |       |       |       |            |     |      |     |
| 평균<br>처리일수                                                              | 97일                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 115일   | 79일        |      |           |      |     |     |     |     |     |     |     |   |     |      |     |    |      |      |            |     |        |        |        |      |       |       |       |            |     |      |     |
| 13. T-price 가격비교 정보 사업과 관련하여 정보제공 지역 확대, 제공대상 품목의 공정성 및 형평성 제고방안을 마련할 것 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정보제공 지역은 예산확보 및 유통업체에 대한 참여 독려 등을 통해 점진적으로 확대할 계획</li> <li>○ 정보제공 품목의 공정성 및 형평성 제고를 위해 상반기에 조사대상 품목에 대한 실태조사를 통해 상품 리뉴얼 실시(7월 완료) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 단종·변경 상품 교체 및 점유율이 높고</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |        |            |      |           |      |     |     |     |     |     |     |     |   |     |      |     |    |      |      |            |     |        |        |        |      |       |       |       |            |     |      |     |

| 시정·처리요구사항<br>(건의사항 포함)                                                                                       | 시정·처리결과 및 향후추진계획                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                              | <p>가격비교가 용이한 상품 등을 기준으로 신규 상품 선정(총 387개 제품 중 94개 대체)</p>                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>14. 소비자 민원건수의 증가에 비해, 피해구제 접수률이 낮은 원인을 점검하고, 전자상거래, 금융, 통신 분야 등 최근 급증하는 민원 분야를 중점 관리 할 수 있는 방안을 마련할 것</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 소비자상담센터에 접수되는 상담 중 단순 문의 이외에 구체적인 피해사실을 적시하여 피해구제를 요청한 건은 대부분 피해구제가 이루어지고 있음</li> <li>○ 통신·의료 등 민원 급증분야에 대해서는 분쟁조정 조기신청절차 도입과 같은 민원처리 방식 개선('13.1.) 및 전자상거래 분쟁해결기관과의 업무협력 체계 구축('12.12.20.), 온라인 전자상거래 피해상담 일원화 사업(공공기관 협업과제, '13.7.2.)을 통해 관리하고 있음.</li> </ul> |
| <p>15. 최근 “T-gate”에 게재된 에너지 음료 보고서와 관련하여, 책임소재 확보방안과 정보제공 방법의 개선방안을 마련할 것</p>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정보를 생산 및 제공시 전문가 자문, 관련 부서 간 회의 등 검증 절차를 강화하였음</li> <li>○ 정보 내용에 대한 심의 및 법률검토를 정례화 하였음</li> </ul> <p>* T-gate 사이트는 3.1.부로 '스마트컨슈머'와 통합</p>                                                                                                                      |
| <p>16. 소비자원의 공공기관 청렴도 점수 제고를 위한 대책을 마련할 것</p>                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 외부청렴도의 경우 피해구제업무의 특성상 소비자기대수준 이하의 합의권고 시 불만 발생으로 고객만족도가 낮게 나타남</li> <li>○ 내부청렴도는 인사·예산 등 취약분야에 대한 원인 분석 및 제고 대책을 마련하여 시행하겠음</li> <li>- 외부청렴도 관련 : 소비자 피해구제 업무의 투명성 확보를 위한 안내 강화 등 추진</li> <li>- 내부청렴도 관련 : '청렴의 날' 운영을 통해 취약 분야에 대한 내부 논의 활성화,</li> </ul>       |

| 시정·처리요구사항<br>(건의사항 포함) | 시정·처리결과 및 향후추진계획                                                                                                                   |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | <p>예산 집행 관련 전직원 교육 실시 등</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 임직원의 자발적 청렴의식 강화 유도</li><li>* 청렴교육 강화, 청렴마일리지제도 운영 등</li></ul> |