

2014년 국정감사(정기회)

참고 자료

2013년

## 국정감사 시정사항 및 후속조치

2014. 10.

## 2013년 국정감사 시정처리 결과 및 향후 추진계획

시정 · 처리요구사항	시정 · 처리결과 및 향후추진계획
1. 자동차 민원에 대한 소비자 피해 구제의 실효성 확보를 위해 전문 인력 충원 및 예산 확보 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자동차 분야 안전 및 피해구제 실효성 확보를 위해서는 리콜활성화가 매우 중요하며, 이를 위한 전담 전문 인력 및 예산을 '15년도에 반영 예정</li> <li>- 또한 '자동차 결함제품 전문위원회' 활용 및 자동차 결함정보 민원 공동 대응체계 구축 (안행부, 교통안전공단, '13.11.)</li> </ul>
2. 일부 현대차에서 실내누수로 소비자 피해 사례가 발생한 것에 대해 실질적인 보상이 이루어질 수 있도록 검토할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 조사결과 후미등 양측면 차체 판넬 이음부 실러 작업과 테일게이터 웨더스트립 조립 불량 을 원인으로 파악하고 이에 대해 무상 수리할 것을 권고하여 제작사가 이를 수용('13.7.)</li> <li>- 103,000대('12. 4.24~'13. 7.16 생산차량)</li> <li>○ 소비자 피해구제 신청시 소비자분쟁해결기준 및 관련 규정에 따라 피해구제 절차를 진행할 계획임</li> </ul>
3. 소비자소송지원제도는 법령의 명시적 위임규정 없이 지침에 근거하여 운용되고 있으므로, 이에 대한 법적근거를 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 소비자소송지원제도는 소비자분쟁조정위원회 조정 결정의 실효성을 확보하기 위한 것으로서 법령의 근거가 필요한 바, 관계부처인 공정위와 수 차례 협의를 거쳐 소비자기본법 개정(안)을 마련하여 공정위에 건의함('14.10.1)</li> <li>- 소비자기본법 제35조 제1항 제5호에 소비자 소송 지원을 명시</li> <li>- 소비자소송지원의 대상, 내용 등 관련 근거 조항을 동법 제59조의2에 별도 신설 등</li> </ul>
4. 외부변호인단의 위촉 및 사건배당 절차와 요건에 관한 내부규정을 마련하고 특정 변호사 사건수임	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 소송지원변호인단의 합리적인 운용을 위해 내부규정인 소비자소송지원제도 운영지침을 개정함('14.6)</li> </ul>

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>편중, 소송 진행과정·결과 및 보수지급여부 등 사건처리전반에 대한 확인 및 관리를 할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소송지원변호사 선정 절차 및 해촉에 관한 규정을 신설하여 특정 변호사의 사건 수입 편중 방지 등 선정절차의 투명성을 제고하고 소송지원변호사에 대한 사후 관리를 강화</li> <li>- 소송지원사건의 처리 경과 및 결과 등에 대한 사후관리 의무를 규정하여 지속적이고 효율적인 소송지원 사건 관리를 도모함</li> </ul>
<p>5.소비자원이 공정위에 건의한 정책 건의 수용률 제고를 위해 대책을 마련할 것</p>	<p>○과제 선정, 착수 및 사업결과 정책건의 시 주무부처인 공정위와 정책협의회를 활성화하여 정책 건의 수용률이 제고될 수 있도록 업무 수행 방식을 개선함</p>
<p>6.결혼준비대행업 관련 소비자상담 및 피해구제 건수가 급증하는 것에 대한 표준약관 제정을 건의할 것</p>	<p>○결혼준비대행업 관련 소비자피해 사례 분석 및 계약 실태 파악 등 결혼준비대행서비스 표준약관(안) 마련을 위한 조사 과제를 완료하여 소관부처에 표준약관제정을 건의함 (‘14.5.)</p>
<p>7.물품·용역구매 시 수의계약을 지양 하고, 계약심의위원회를 활성화할 것</p>	<p>○수의계약 지양</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수의계약 비율 축소를 위해 자동차보험 등 소액 계약 건에 대해서도 경쟁 입찰 진행으로 경쟁입찰 범위 확대</li> </ul> <p>○계약심의위원회 활성화 제고</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수의계약 시 계약업무의 공정성 강화를 위해 ‘계약심의위원회 운영 지침(‘10년 제정)’을 바탕으로 적격여부 엄격 심사를 통한 투명성·공정성 확보 추진</li> </ul> <p>* 심의범위 : 공사 5천만원 이상, 제조·구매·용역 2천만원 이상(국가계약법 상 수의계약 대상 금액: 2억원 이하 공사 및 5천만 이하 물품 등)</p>

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>8.소비자원의 만족도 개선을 위한 방안 및 전문 인력 이탈현상에 대한 방지대책을 마련할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○고객만족위원회('14년 3회), 고객만족 T/F('14년 4회) 및 해피콜 실시(6,161명) 등 전사적 CS관리체계를 구축·운영</li> <li>- 또한 '13년 하반기 및 '14년 상반기 VOC 원인분석 및 국민신문고 민원분석('14.7) 등을 통해 온라인 피해구제 신청제도 도입('14.1), 피해구제 사건조회 방법 개선('14.3), 피해구제신청서 간소화('14.6) 등 대국민 서비스 품질 개선 방안 마련</li> <li>○전문 인력 이탈 등 청사 지방이전에 따른 업무 공백을 최소화하기 위해 노사 공동대책위원회를 구성('14.4)하여 대책을 마련함</li> <li>- 지속적인 지역인재(이전지역 인재) 우대채용 및 유연근무제 확대 시행('14.9) 등 근무환경 개선</li> <li>- 관계당국과 협의하여 독신자 숙소, 학교, 어린이집 등 정주여건 개선</li> </ul>
<p>9.CCM 인증제도에 대한 소비자와 기업들의 인지도 제고와 제도의 실효성 확보를 위해 노력할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○인지도 제고를 위한 지속적인 홍보 강화</li> <li>- CCM 우수 중소기업 상품전시회 개최, 포털 사이트 광고, 고속도로 휴게소 등 다중이용시설 포스터 부착 등 다양한 홍보 활동 전개('13년)</li> <li>- CCM 홍보 동영상 제작 및 지자체, 유관기관, 인증기업 배포('14.7)</li> <li>- 향후 지하철, 버스 광고 등 다양한 매체 홍보를 통해 소비자 및 기업의 인지도 제고</li> <li>○제도의 실효성 확보 추진</li> <li>- CCM 제도의 법적 근거 마련을 위한 소비자 기본법 개정안을 정부입법으로 발의('13.11.)</li> <li>- 법 개정에 따른 시행령 및 고시 마련과 아울러 CCM 인증심의, 인증기업 모니터링 등 사전·사후 관리 강화를 통해 제도운영의 실효성 확보</li> </ul>