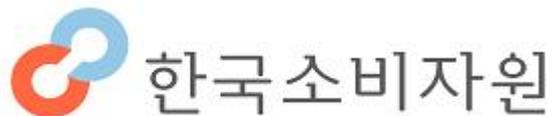


2014년

국정감사 시정처리 결과 및 향후 추진계획

2015. 2.



2014년 국정감사 시정처리 결과 및 향후 추진계획

시정 · 처리요구사항	시정 · 처리결과 및 향후추진계획
<p>1. 해외직구에 대한 담당 조직을 설치하고 필요시 표준약관 등 가이드라인을 제정하며, 상시적인 시스템구축에 대한 검토와 UN 산하 상거래법 위원회에 우리 입장을 적극 개진하는 등 해외직구로 인한 소비자 피해에 대해 적극 대응할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해외직구 관련 소비자불만·피해 해결지원 및 시장감시를 위한 상시 조직으로 “국제거래지원팀” 설치 완료함(“15.1.) ○ 향후 해외직구 표준약관 등 가이드라인을 제정하고, 정보제공 포털사이트 구축 및 UN 산하 상거래법 위원회 등과 공조하여 국제거래 소비자 피해에 대응할 예정임
<p>2. 리콜권고 후 이행여부 확인 등 실효성 확보를 위한 장치를 마련하는 방안을 강구할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 우리원 리콜권고에 따른 사업자의 이행결과 보고의무를 추가하는 내용의 소비자기본법 개정(안)을 작성, 주무부처와 협의 중임 ○ 소비자위해감시시스템(CISS)과 대한상공회의소의 위해상품차단시스템을 연계 하여 리콜권고 대상 제품정보의 시스템 공유를 통해 유통매장에서 판매를 차단함으로써 리콜권고의 실효성을 확보하도록 노력하겠음
<p>3. 유아용 라텍스 베개에 대한 품질 조사를 통해, 표시와 다르게 인공 라텍스를 많이 쓴 기업에 대해 리콜권고 조치 할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 유아용 라텍스 베개 판매 업체에 대해 리콜 권고한 결과, 1개 업체 자진리콜 및 3개 업체 표시사항 수정 및 교환·환불 실시 완료함(“14.8.)
<p>4. 취약계층(고령 소비자, 장애인, 외국인 소비자 등)에 대한 적극적인 소비자 피해구제가 이루어질 수 있도록 노력할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정보 접근에 상대적으로 취약한 취약계층(고령 소비자, 장애인, 외국인 소비자 등)에 대해서 농협 등 유관기관과 협업하여 찾아가는 서비스(교육, 제품 무상점검, 한방 진료 등)를 실시하고 있음 ○ 외국인 상담 및 피해구제 처리 시 의사소통의 불편 해소 및 업무의 효율성 제고를 위해 외국인 소비자 전용 상담전화 운영 및 번역 서비스 제공을 개시함(“14.12.)

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>5. 수입 자동차 부품가격 공개 사이트에서 소비자가 부품가격을 정확히 인지하기 어렵다는 문제가 있으므로, 해당 사이트에 대한 실태조사를 실시하고, 순정품과 대체부품 가격 비교를 할 수 있도록 검토할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공정거래위원회에서는 민간소비자단체에 의뢰해 수입 자동차 부품가격 공개 관련 실태조사를 실시하고 그 결과를 공표함('14.12.) - 국산자동차 4종, 수입자동차 5종 등 총 9종의 차량을 선정, 자동차 부품의 국내외 가격비교, 정비업소별 가격비교, 가격공개제도 등 조사 완료 ○ 앞으로도 지속적으로 수입 자동차 부품 가격과 관련한 시장동향을 모니터링하여 필요시 실태조사 등을 통해 소비자 정보를 제공할 계획임
<p>6. 분쟁조정처리 신청 건수가 증가함에 따라 조정기간이 늘어나는 등 법정 기한을 준수하지 못하고 있으므로 개선방안을 마련할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 분쟁조정신청사건의 신속한 처리를 위해 집중·일괄심의제도, 조정관 수 증원, 조기조정 전담자 운영, 사건보고서 및 결정문 간소화 등을 통해 조정기간 단축을 위해서 노력하고 있음
<p>7. 구글 등 인터넷 포털업체가 제공하는 무상서비스 등에 대한 국내 소비자 보호 관련 규정을 정비하는 것을 검토할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 구글 등 IT분야 글로벌 기업의 국내시장 소비자 권익증진방안을 '15년 연구과제로 선정함 ○ 동 과제 수행을 통해 소비자권익증진을 위한 전자상거래 가이드라인 개정, 사업자 자율규제 및 교육 프로그램을 마련할 계획임
<p>8. 광주 등 지방기업의 경우 소비자 중심경영(CCM) 인증을 받은 기업이 상대적으로 적으므로, 동 제도의 홍보 및 안내를 강화하여 지방기업 까지 확대할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자중심경영(CCM) 인증제도 인지도 제고를 위한 홍보 활동 강화 및 지방기업 인증 확대를 추진할 계획임 - 지하철 승강장 및 차량 내부 모니터를 활용한 지하철 광고 실시 및 CCM 포스터(2종) 등 홍보물 제작·배포(철도역사, 고속도로 휴게소 등) - 지방 우수 기업 발굴 및 지방기업 인증 확대 추진을 위해 지자체, 소비자사업자단체, 인증기업 등 유관기관과의 협업을 통한 인증제도 설명회 등을 개최할 계획임('15년 상반기)

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>9. 인천 소비자의 상담건수 및 피해 구제 접수 건수가 증가하는 것을 감안하여 소비자원 인천지원 설립을 검토할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 한국소비자원은 정부의 국가 균형발전 정책의 일환으로 충북혁신도시로 본원 이전이 완료됨에 따라 수도권 소비자보호를 위해 서울 및 경기지원을 설립함 ○ 인천지역의 경우 수도권 인접 특성 및 내부 인력·예산 등을 고려하여 경기지원 관할로 운영 중에 있으며, 동지역 소비자이슈에 대한 지속적인 모니터링을 통해 해당지역 소비자 불편이 없도록 적극 노력하겠음
<p>10. 가계부담 경감을 위해 스마트폰 요금, 항공화물요금, 카드수수료 등 서민생활과 밀접한 분야에 대한 조사업무를 강화할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2014년 서민생활 밀접 분야에 대해 「스마트폰 장애인요금제 실태조사」, 「신용카드 리볼빙 결제 문제점 및 개선방안」 등 29개 시장조사 과제를 수행한 바 있음 ○ 2015년에는 동 분야에 대한 조사업무를 강화하여 「사교육비 실태 및 소비자인식 조사」, 「개인 신용평가 등급체계 문제점 및 개선방안」 등 시장조사 과제를 지속적으로 수행할 예정임
<p>11. 청소년 성형수술 관련하여 실태 조사 등 소비자 피해예방 방안을 마련할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시중에 안전성이 의심되는 셀프성형기기로 인한 부작용 사례에 대한 모니터링을 강화하고, 2015년에는 청소년들의 셀프성형기기 부작용 관련 실태를 조사하여 안전제도 개선 및 소비자정보를 제공할 계획임
<p>12. 처리결과 불만 등 소비자원 자체에 대한 불편·불만 민원이 증가하고 있으므로, 민원관련 시스템을 구축하고, 민원업무 담당자들에 대해 근무환경을 개선하는 등의 방안을 마련할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 홈페이지, 1372상담센터 및 신문고 등 외부 민원의 접수 및 통합관리(답변)시스템을 구축('15.1.)하여 외부민원(VOC)에 대응하고 있음 ○ 악성 민원 사건에 대해 업무 담당자를 보호하기 위한 악성 민원 전담자 지정, 리스크 관리 위원회를 운영하여 민원처리 업무 담당자에 대한 부담을 경감시키도록 노력하겠음

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>13. 지속적으로 증가하는 소비자 피해 구제 및 조사업무 등을 원활히 수행하기 위하여, 관련 인력 및 예산 확보를 위해 노력할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해외직구 등 새로운 소비자문제 해결을 위한 과제를 중기사업(재정)계획에 포함하여 예산 당국에 제출함(15.1.) ○ 향후 예산 및 인력 증원 협의시 관련 내용이 반영될 수 있도록 관련부처와 긴밀히 협의하여 인력증원과 예산확보에 노력하겠음