

정 무 위 원 회

2016년

국정감사 시정처리 요구사항 및 향후 조치 계획

2017. 4.

2016년 국정감사 시정·처리 요구사항 및 향후 조치 계획

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 조치 계획
1. 소비자안전센터의 인원, 전문성, 설비 등을 보강하여 소비자안전 강화를 위해 노력할 것	○ 소비자안전센터 확대 개편(2국 9팀→3국 11팀) 및 인원 보강(77명→83명) 시행('17. 1.) - 소비자안전국을 위해정보국·안전감시국으로 확대 개편하여 위해정보 분석 및 안전조사 수행 기능 강화 ○ 업무 전문성 강화를 위한 교육 프로그램 운영 (연중) 및 외부 전문가 의견 수렴 절차 강화 - 국토교통부, 환경부 등 유관부처 전문가 교육과 정보 공유로 협력방안 도모 - 위해정보평가위원회, 위해정보평가실무위원회, 분야별 전문가 자문을 통한 의견 수렴 활성화 ○ 국민안전 불안 해소 및 위해·불량제품에 대한 안전성 시험검사 확대를 위해 전문 인력, 시험 설비 등의 보강에 필요한 예산 증액 추진 - 신규설비 도입 및 노후설비 교체·보강을 위한 예산 편성('17년 13억원)
2. 소비자분쟁조정위원회 전문분야별 비상임위원이 제한적이므로 보다 다양한 전문성을 갖춘 전문위원을 확보하고, 전문분야별 전문위원의 적절한 배분 등을 통해 사건처리 일수를 단축할 것	○ 제한된 비상임위원 수(48명)로 인한 한계 보완과 사건처리기간 단축을 위해 전문위원 확대 및 분야별 적정 인원 확보 지속 추진 - ('15년) 42개 분야 114명 → ('16년) 44개 분야 163명 → ('17년 3월) 45개 분야 172명으로 확대 ※ 2017년 의료분야 7명, 광학분야 2명 신규 위촉 ○ 상임위원 및 비상임위원 증원을 통한 전문 조정부 운영 추진 - 상임위원(2명→5명) 및 비상임위원(48명→145명) 증원 내용이 포함된 소비자기본법 개정(안) 국회 정무위원회 계류 중

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 조치 계획
3. 소비자분쟁조정위원회의 평균 사건 처리일수가 117일로, 소비자기본법이 규정하고 있는 분쟁조정기간의 약 4배에 해당하므로, 소비자원은 분쟁조정의 빠른 처리를 위해 내부 역량 강화 등 개선책을 마련할 것	○ 간이사건보고서 및 간이조정결정서 도입 등 지속적인 업무 혁신과 분쟁조정 절차 개선을 통해 사건처리의 신속성 제고 ○ 전문가 자문 확대 및 직무교육을 통한 조정관 역량 강화 - (전문가 자문) 분야별 전문위원 확대를 통해 자문 활성화 - (직무교육) 관련 법률 및 제도 교육, 조정기법 등 관련 업무 전문화 교육 추진 ○ 조정 전 합의권고 처리 기능 강화를 위해 분쟁조정 비상임위원회에 의한 사전조정제도 시범 실시('17. 3. ~ '17. 5.)
4. 국제거래 소비자포털 홍보 강화 및 해외직구 피해구제 업무처리 일원화 등을 통해 국제거래 소비자의 만족도를 높이고, 급증하고 있는 해외직구 피해에 대응하기 위한 전담조직을 확대 운영하는 등 해외직구 소비자 피해구제를 위한 체계적인 대안을 마련할 것	○ 해외직구 수기 공모전 등 홍보 이벤트 개최, 모바일 서비스 도입, 정보제공 체계 개편 등을 통한 '국제거래 소비자 포털' 소비자 인지도 및 활용도 제고 ※ 전년 동기 대비 방문자수 278% 증가 ('16. 1분기 5,670명 → '17. 1분기 15,769명) ○ 국제거래 소비자 피해구제의 효율적 대응 및 처리를 위한 전담조직 확대 추진 - 관련 부처와 예산 확충, 인력 확보를 지속적으로 협의 예정
5. 소비자기본법 개정에 따라 소비자원이 소비자단체소송 주체에 포함되었으므로, 소비자원은 다중 소비자피해에 대해 단체소송제도를 적극 활용할 것	○ 소비자단체소송 협의체 운영('16. 10.), 내부 운영지침 제정('17. 상반기) 등 소비자단체소송 수행을 위한 기반 마련 ○ 상담 및 피해구제 다발 접수 건 분석을 통해 단체소송 적정 건 발굴 노력

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 조치 계획
6. 모바일게임 시장이 폭발적으로 성장하였지만, 표준약관이 마련되지 않아 소비자 피해가 계속되는 상황이므로, 소비자원은 모바일 게임 관련 실태조사를 실시하고, 공정거래위원회에 표준약관 제정을 건의할 것	○ 「모바일 게임서비스 약관의 문제점 및 개선방안」 조사 수행('17. 1. ~ '17. 2.) - 모바일게임과 관련한 시장현황 및 이용실태, 소비자상담 및 피해사례, 모바일 게임서비스 이용약관, 기타 관련법규 등을 분석 ○ 공정거래위원회에 '모바일게임 표준약관' 제정 건의('17. 2.)
7. 인천지역 맞춤형 소비자보호업무 추진을 위해 인천지원 설립을 위해 노력할 것	○ '중고차매매' 소비자피해 등 인천지역에 특화된 소비자문제 해결의 시급성을 고려하여 관련 부처에 인천지원 설립을 위한 인력증원 요구 예정 ○ 인천광역시와 MOU를 체결('16. 1. 22)하여 소비자 피해 실태조사 등 협력 사업 실시 중
8. 한국소비자원과 용역업체 사이에 맺은 용역계약서 과업지시서의 인권침해적 요소를 확인하고 수정할 것	○ 청사종합관리용역 과업지시서 수정 후 변경 계약 체결('16. 10. 18.) - 일반조건(30조, 32조) 및 미화관리 시방서 수정 * 기본권을 침해하거나 불공정 계약의 우려가 있는 일부 조항을 수정·삭제
9. 공정위 고시를 통해 가전제품별 부품 보유기간을 규정하고 있으나, 상당수 기업들이 이를 준수하고 있지 않아 소비자피해가 발생하고 있으므로 소비자 권익보호를 위한 방안을 검토할 것	○ 부품보유기간 등 품질보증제도 법제 개선 추진 - 「소비자분쟁해결기준 상 품질보증 및 부품보유기간에 관한 개선방안 연구」 수행('15. 12.) ○ 가전제품 부품 보유기간 준수 자율개선을 위한 사업자 간담회 개최, 소비자 피해예방 정보 제공 등 추진