

2006년도 국정감사

재정경제위원회

업 무 현 황

2006. 10. 31

◀ 보고 순서 ▶

I. 일반 현황 1

1. 설립 목적 및 기능
2. 조직 및 인원
3. 2006년 예산

II. 2006년 업무추진 현황 4

1. 업무 추진방향
2. 주요 업무추진 현황

III. 주요 현안과제 19

IV. 2005년 국정감사 지적사항 조치결과 21

〈붙임〉 임원 및 주요 간부 명단

I. 일반 현황

1. 설립 목적 및 기능

설립 목적

- 소비자의 기본권익 보호 및 소비생활의 향상과 합리화를 위한 정부 소비자보호 시책의 효과적 추진·지원

주요 기능(소비자보호법 제28조)

- 소비자의 불만처리 및 피해구제
- 물품 등의 규격·품질·안전성 등에 대한 시험검사 및 거래조건·방법에 대한 조사·분석
- 국민생활 향상을 위한 소비자보호관련 제도와 정책의 연구 및 조사, 건의
- 소비생활 합리화 및 안전을 위한 각종 정보수집·제공
- 소비자보호 관련 교육 및 홍보
- 국가 또는 지방자치단체가 의뢰한 조사·심의 업무 등

2. 조직 및 인원

조 직

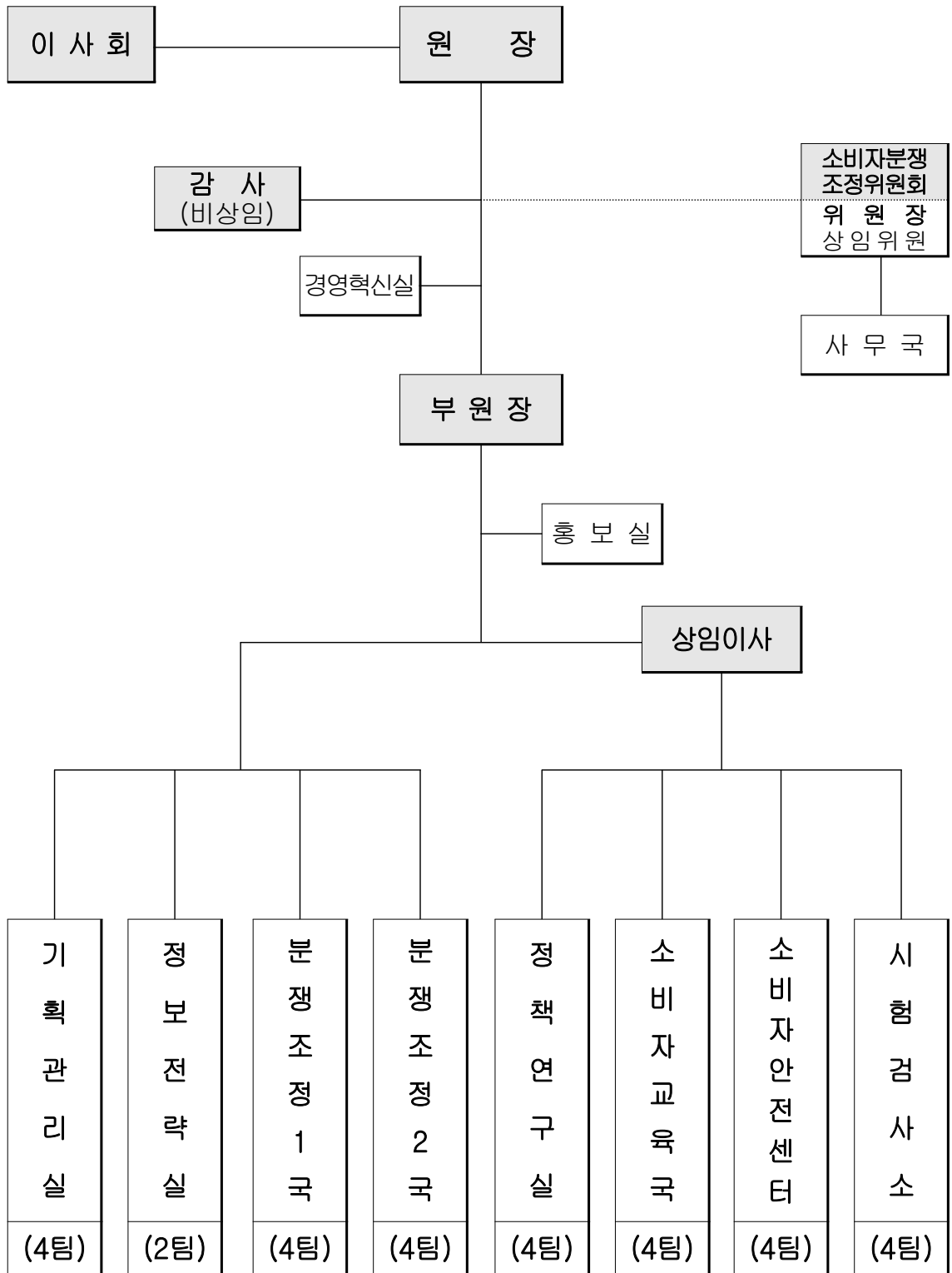
- 12개 부서, 30개 팀

현 원 : 222명('06. 9. 30 현재)

- 임원 : 5명^{주)}, 직원 : 217명

주) 소비자분쟁조정위원회 위원장 및 상임위원 포함

※ 기 구 표



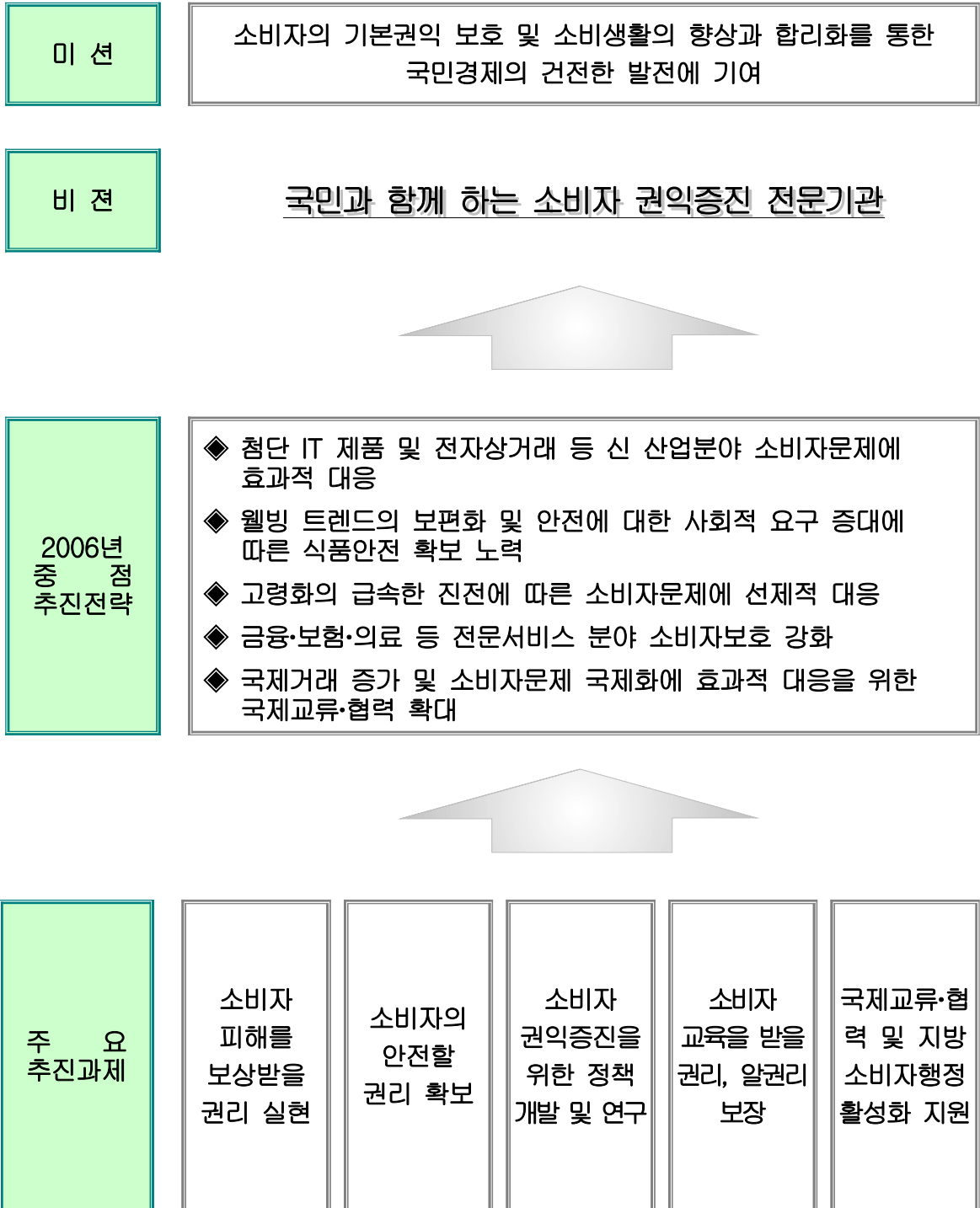
3. 2006년 예산

(단위 : 천원)

구 분		예 산 액
수 입	1. 정부 출연금	18,693,000
	2. 자체 수입	1,470,000
	합 계	20,163,000
지 출	1. 인건비	11,381,498
	2. 사업비	6,885,000
	- 경영개선	253,700
	- 정책연구	325,938
	- 소비자교육	588,410
	- 소비자안전	438,824
	- 소비자정보	2,051,166
	- 분쟁조정	602,754
	- 시험검사	1,027,904
	- 지방소비자	72,765
	- 기획관리	933,975
	- 국제교류	289,564
	- 수탁용역	300,000
	3. 운영비	1,896,502
합 계	20,163,000	

II. 2006년 업무추진 현황

1. 업무 추진방향



2. 주요 업무추진 현황('06. 9. 30 현재)

가. 소비자의 피해를 보상받을 권리 실현

- ▶ 지속적인 업무혁신을 통해 상담·피해구제·분쟁조정서비스의 품질을 향상시킴으로써 소비자 피해구제의 실효성 확보
 - 신속성, 공정성, 전문성, 친절성 제고
- ▶ 소비환경 및 시장 변화에 따른 소비자피해 급증분야에 대한 사전 예방활동 강화

소비자상담

○ 처리 실적 : 234,859건

- 접수방법

(단위 : 건, %)

계	전화	인터넷	방문	기타
234,859 (100)	120,139 (51.2)	90,495 (38.5)	4,835 (2.1)	19,390 (8.2)

- 지역별 현황 : 수도권 79.6%(186,973건), 지방 20.4%(47,886건)

○ 인터넷상담 자율처리시스템 운영 : 10,097건 처리

- 소비자피해 다발 사업자의 신속하고도 책임있는 자율적 피해보상을 유도(60개 업체 참여)

○ 무료 법률상담 : 324건

- 변호사(매주 월요일, 102건), 법무사(매주 화·목요일, 222건)

소비자 피해보상을 위한 합의권고

- 소비자상담으로 해결되지 않은 소비자피해 사건을 사실조사 등을 통해 합의권고(30일 이내)
- 접수 실적 : 18,210건(※금융·보험·의료 등 전문서비스 : 2,338건)
 - 처리결과 : 당사자 합의 61.6%(11,211건), 조정요청 4.0%(725건) 등

<’06년 소비자 피해구제 접수 상위 10대 품목>

(단위 : 건)

순위	품 목	건 수	순위	품 목	건 수
1	정보이용서비스	1,797	6	알선·중개·번역	713
2	세 탁	1,195	7	간편복	639
3	이동통신	1,097	8	승용자동차	631
4	병의원서비스	832	9	화물운송서비스	557
5	회원권	770	10	학습교재	543

- 소비자와 사업자간 분쟁해결의 기준이 되는 소비자피해보상규정(재정 경제부 고시, 123개 업종·559개 품목) 개정 건의(신설·보완 등)
 - 공연업, 애완견판매업, 초고속 인터넷통신망 서비스업 등
 - ⇒ ‘06. 9. 9 소비자정책심의위원회에서 동 규정 개정안 심의·의결

소비자분쟁에 대한 조정결정

- 분쟁 당사자간 합의가 이루어지지 않을 경우 소비자분쟁조정위원회에서 조정결정
 - 위원장을 포함 30인의 위원으로 구성
 - 당사자가 조정을 수락한 경우(15일 이내 거부 의사를 표시하지 않은 경우 포함) 재판상 화해와 동일한 효력을 부여
- 조정요청 접수 : 총 850건

- 우리 원 : 742건(87.3%), 민간 소비자단체 : 108건(12.7%)

○ 조정결정 : 753건

- 소비자분쟁조정위원회 개최 : 41회(서울 : 37회, 지방 : 4회)

- 조정 성립율 : 85.6%

○ 공정하고 객관적인 조정결정을 위한 분야별 전문위원회 운영

- 의료, 섬유, 보험·금융 등 20개 분야 75명의 전문가로 구성·운영

- 의료 809회, 섬유 24회(1,551건), 보험·금융 4회 등

□ 피해 사례분석 및 조사 등을 통한 소비자피해의 근원적 해결 도모

○ 피해다발 품목, 신종 피해사례에 대한 조사 분석을 통해 소비자홍보 및 제도 개선책을 마련하여 관계부처 건의

- 할부금융 관련 소비자피해 실태조사('06. 4), 인터넷 정보이용서비스 관련 피해실태 조사('06. 6), 국외여행 소비자피해 실태조사('06. 6) 등

○ 사업자의 위법사실에 대한 관계기관 통보 : 19회

- “방문판매 등에 관한 법률”, “전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률” 등에 따른 계약서 미교부 또는 사업자 정보 미제공 등

○ 소비자피해 빈발 사업자 및 사업자단체와의 간담회 개최 : 19회

- 인터넷게임서비스업체 및 한의사협회, 용산전자상가협동조합 등

나. 소비자의 안전할 권리 확보

- ▶ 위해정보보고기관 등의 위해정보 수집·분석기능 강화 등 현장 중심의 소비자안전 업무 추진
- ▶ 현안 안전취약 물품 등에 대해 신속한 안전성 조사·시험검사, 정보 제공을 통한 위해확산 방지 및 위해요소의 근원적 제거를 위한 제도개선 건의 활성화

안전업무 수행 기반 강화를 위한 인프라 정비·개선

- 위해정보보고기관의 정비 추진
 - 종합병원, 소방서 등 기존 80개 위해정보보고기관 중 28개 병원 지정 해제 및 31개 병원 신규 지정('06년 10월 중 재경부 고시 예정)
- 위해정보 수집·분석 기능 강화를 위한 위해정보 분석·평가시스템 개선 (추진 중)
- 안전 전문기관과의 협력적 파트너십 구축 및 공동 과제 수행
 - 산업자원부 기술표준원('04년), 식품의약품안전청('05년), 미국 소비자제품안전위원회(CPSC, '06년) 등 8개 국내·외 기관과 업무협약 체결
 - '06년 현재 기술표준원과 “전기용품 위해사례 분석을 통한 인증제도 개선 연구” 등 4개의 과제 공동 수행

위해정보 수집 및 활용

- 소비자위해감시시스템(Consumer Injury Surveillance System, CISS)을 통한 위해정보 수집
 - 총 12,524건(전년 동기 대비 26.1% 증가)

- **위해정보보고기관**, 소비자상담 사례, 소비자안전넷 (<http://safe.cpb.or.kr> /), 어린이안전넷(<http://www.isafe.go.kr/>), Hot-Line(080-900-3500) 등 24시간 상시 소비자위해감시시스템 구축·운영

(단위 : 건, %)

계	위해정보 보고기관 ^{주)}	상담사례	안전넷 등	핫라인	기 타
12,524 (100.0)	7,009 (56.0)	3,045 (24.3)	1,921 (15.3)	58 (0.5)	491 (3.9)

주) “위해정보보고기관 지정·운영 및 관리규정(재정경제부 고시, 제2004-11호)”에 의거 종합병원(62개) 소방서(18개) 등 80개 기관을 지정, 우리 원에서 위탁 운영

○ **위해정보 분석·활용**

- **리콜건의·권고(6건)** : “유아용 구강세정 티슈”, “폐유 혼입 라면” 등
- 안전경보 발령 등 심층조사(53건) : 니코틴 성분 금연보조제, 인라인 스케이트, 저나트륨 소금 등
- 즉시조치(49건) : 사업자 시정(45건), 관계기관 통보(4건) 등

□ **취약계층의 안전 환경 개선**

○ **정부의 어린이 안전 종합대책 선도적 역할 수행**

- “어린이안전 원년 기념 대토론회“를 개최(‘06. 5. 3)하여 어린이 안전정책 점검 및 개선방안 제시
- “어린이 안전사고 유형별 실태조사”(‘06. 3), “어린이용 장난감 안전기준 개정방안”(‘06. 8), “초등학교 급식도구 및 가방 안전실태 조사”(‘06. 9) 등 조사·연구

○ **고령 소비자 안전 확보를 위한 개선방안 마련**

- “고령자 건강기기 사용 안전실태 조사(추진 중), ”숯가마 안전실태 조사“(추진 중)

□ 안전취약 분야에 대한 조사·시험검사 및 제도개선 추진

- 식품의 안전성 확보를 위한 과학적 검증 등 시장감시 활동 강화
 - “올리브 오일 품질시험”(‘06. 7), “야채류의 기생충 및 병원성 세균 모니터링”(‘06. 7), “농산물 색소 사용실태 조사”(‘06. 8) 등 시험·조사
- 공산품·시설물 등에 대한 안전감시 활동
 - “업소용 위생용품 안전성 실태조사”(‘06. 4), “은나노 젓병의 항균 효과”(‘06. 4), “공중 목욕장 안전실태 조사”(‘06. 6) 등 시험·조사
- 사회적 안전이슈에 대한 신속한 대응
 - “음이온 발생식 공기청정기”(‘06. 1), “아토피 화장품 안전성 조사”(‘06. 4), “찜질방 대여의류 위생실태 조사”(‘06. 6) 등 시험·조사

다. 소비자 권익증진을 위한 정책개발 및 연구

- ▶ 재경부 등 정부의 소비자정책 추진을 지원하기 위한 정책개발 기능 강화
- ▶ 소비환경 변화에 따라 새롭게 대두되는 소비자문제에 대응한 소비자정책 의제 발굴

정부 소비자정책 선진화를 위한 정책개발 및 지원 기능 강화

- “소비자 거래법령 개선 방향”(‘06. 5)
 - 약관의 규제에 관한 법률 등 공정거래위원회 소관 5개 소비자보호 법령의 문제점 및 개선방향 검토
- 제조물 책임에서 소비자의 입증책임 완화 방안(‘06. 8)
 - 소비자의 입증부담 완화를 위해 제조물책임법에 추정규정 마련, 시험·검사제도 등 보완
- “소비자 피해구제를 위한 공산품 품목별 사용연한 검토”(‘06. 8), “사업자의 소비자상담기구 운영 활성화 방안”(‘06. 9), “중장기 소비자정책 세부 실행계획 수립”(수행 중) 등의 연구과제 수행

정보화 과정에서의 소비자권익 증대를 위한 제도적 보완책 강구

- 개인정보 소비자문제와 개선방안(‘06. 6)
 - 사업자의 부적절한 개인정보 수집 및 이용 등을 방지하기 위한 효과적인 개인정보보호 방안 도출
- 전자상거래 소비자보호제도 실효성 확보에 관한 연구(‘06. 8)
 - 주요 전자상거래 소비자보호 제도의 운영실태와 문제점 조사·평가를 통한 온라인 거래의 안전성 및 소비자신뢰 제고를 위한 제도개선 방안 제시

- “전자상거래 결제서비스 안전 확보 방안”(수행 중), “이동통신서비스와 소비자보호 방안”(수행 중) 등의 연구과제 수행

□ 식품 등의 안전 사각지대 해소를 위한 정책대안 마련

- 농산물 원산지표시 개선 방안(‘06. 6)
 - 소비자들의 구매 편의와 안전을 도모하고자 수입 농산물과 농산물 가공품의 원산지표시 개선방안 마련
 - ⇒ 농산물 가공품의 혼합비율 표시 강화, 식별력 제고 및 원산지 표시 대상 품목의 확대 등 정책 건의
- 식품안전에 관한 소비자인식 및 개선방안 연구(‘06. 9)
 - 소비자의 식품안전 인식 제고 및 안심도 향상을 위한 식품안전 정보 전달 체계 및 운영에 대한 개선방안 마련
 - ⇒ 식품안전기본법(안)상 식품 위험분석 체계 도입 등 정책 건의
- “생명공학 기술과 소비자안전 확보방안 연구”, “소비자안전 체감지수 개발 및 산출에 관한 연구” 등의 과제 수행 중

□ 고령화의 진전에 따라 예상되는 고령 소비자문제에 선도적 대응

- 고령 소비자 피해구제 활성화 방안(‘06. 6)
 - 고령자의 특성을 충분히 고려, 고령소비자의 피해구제를 활성화 할 수 있는 법적·제도적 개선방안 마련
 - ⇒ 관련기관·단체가 참여하는 고령소비자보호네트워크(가칭)와 같은 협의체 구성·운영, 고령친화산업진흥법(국회 계류 중)의 소비자보호 규정 강화 등 정책 건의
- 고령화 사회에 대비한 상품 선택정보 개선방안(‘06. 11월 완료 예정)

- 의료기기 등 고령 친화용품을 중심으로 고령소비자의 감각·신체·인지 능력에 적합한 상품 표시제도 마련을 위한 법적·제도적 개선방안 제시

국민 소비생활과 밀접한 현안 소비자문제에 대한 대응력 강화

- 부동산 분양·임대 관련 표시·광고실태 조사('06. 6)
 - 정보불균형, 투자위험성의 일방적 소비자 전가 등의 문제점 개선을 위해 부동산광고지침(공정위 고시) 정비, 광고실증제도 강화 및 시행사에 대한 교육 강화 등 제도개선 건의
- “신용카드 약관의 적정화 방안 연구”(‘06. 8), “할부거래에서의 소비자보호 방안”, “유사 부동산중개업 소비자보호 방안” 등의 과제 수행 중

라. 소비자교육을 받을 권리, 알 권리 보장

- ▶ 소비자가 시장경제의 주체로서 자주적·합리적 소비생활을 할 수 있도록 필요한 교육·정보제공 환경 및 여건 조성
- ▶ 수요자 중심의 교육방법·프로그램 개발 및 IT 사회(정보화·디지털화)에 부응하는 정보제공 기능 강화를 통해 소비자능력 향상 도모

교육자원의 효율적 활용을 위한 소비자교육 지원 기반 확충

- 지역·분야별 소비자교육 인력풀(161명) 운영 활성화
 - 소비자교육 유관기관·단체 및 소비자교육자간 정보교류, 자료 공유, 여론형성으로 소비자교육 확산
 - 온라인 커뮤니티 개설('06. 3) 및 4개 권역별 간담회 개최
 - ‘소비자교육 온라인 포럼’ 개최('06. 10.23~11.3)
- 온라인 소비자교육 콘텐츠 개발·보급
 - “초고속 인터넷서비스” 등 온라인 소비자교육 콘텐츠 개발 중(2종)
 - 소비자교육 프로그램/콘텐츠 공모전('05년) 우수작을 활용한 온라인 리플릿 4종 개발·보급(초등학생용·청소년용·일반용·어르신용, 1천개)
 - '06년 우수 소비자교육 프로그램/콘텐츠 공모전 개최('06. 9 ~ 12) 등

학교 소비자교육 내실화 및 지원 강화

- 소비자교육 교사 연수
 - 중등학교 교사의 소비자문제에 대한 인식과 소비자능력 제고를 위한 지식, 정보 및 교육기법 제공

- 서울특별시 교육연수원 특수분야 연수기관 지정 및 교육 : 2회 49명
- 소비자교육 시범학교 운영 : 총 4개교(교육청 지정 : 3, 우리 원 지정 : 1)
 - 학교 소비자교육을 통해 현대사회가 요구하는 자주적이고 책임 있는 ‘신 소비자’ 육성을 위한 기틀 마련
 - 시범학교 워크숍 개최(1회) 및 교과서 배포(400부), 강사 지원(6회) 등
- 초등학교용 인정 교과서(‘올바른 소비생활’) 제작 및 보급(‘06. 2)
 - 각 시·도 교육청 보급 및 일선 학교 재량 활동시간용 도서로 채택토록 유도 및 언론 홍보 등

교육 수요자의 니즈에 부합하는 학교·사회 소비자교육 활성화

- 소비자 관련학과 대학생 대상 소비자교육 연수
 - 대학생 1일 연수(10회, 340명), 대학생 실무연수(9회, 91명)
- 공무원 및 기업체 대상 소비자교육 연수
 - 소비자행정 및 법령 실무연수(중앙·지자체 소비자행정 담당 공무원, 40명), 소비자문제 전문요원 연수(37명), 기업체 임·직원 대상 교육 연수(4회, 326명) 실시 등
- 수탁교육 : 17,795명(180회)
 - 외부 교육기관, 민간단체 및 농어민단체 등에 우리 원의 소비자교육 전문강사 파견, 교육 실시
 - 시립·구립 노인복지관 등을 통해 노인 대상 소비자교육 및 ‘노인 소비자 전문강사 양성 프로그램’ 강사 지원 등

소비자의 접근성 등을 고려한 소비자정보 제공

- 인터넷 소비자방송(CONSUMER TV) 프로그램 제작·보급
 - 뉴스&브리핑 35편, 기획물 5편, 교육물 3편 등 총 43편 제작
 - 우리 원 홈페이지, 방송매체(K-TV 등), 인터넷포털사이트(프라임경제, 동아닷컴), 행정자치부 전광판, CD제작 등을 통해 보급
- 홈페이지(<http://www.cpb.or.kr/>)를 통한 소비자정보 제공
 - 등록 건수 : 930건, 방문자 수 : 3,417,993명
- 소비자정보 뉴스레터 E-Mailing 서비스 확산(회원 수 : 86,749명)
 - 총 37회, 483건의 국내·외 소비자정보 제공
- 신문·방송 등 언론매체를 활용한 사업결과 홍보 및 소비자정보 제공
 - TV 466회, CATV 296회, 라디오 483회, 신문 817회 등
- ‘소비자시대’(월간지) 발간 및 보급 : 월 12,000부
 - 상품 및 서비스 비교정보, 구매가이드, 안전정보, 피해예방·리콜정보 등 종합 소비생활정보 제공
- 소비자피해 사전예방 및 선택능력 제고를 위한 소비자정보 확산
 - 소비자의 사용빈도가 높거나 새로이 출시된 상품의 품질·성능 등에 대한 과학적 비교시험을 통하여 선택정보 제공
 - 스팀청소기(‘06. 2), 일반 자전거(‘06. 5), 런닝머신(‘06. 7), 청소로봇(‘06. 9), 오픈마켓 의류(추진 중) 등
 - 피해 다발, 신종 피해사례 등에 대한 소비자상담 속보 제공 : 24회
 - “신학기 어학교재·화장품 상술”(‘06. 2), “실속없는 무료영화 회원권”(‘06. 5), “상품권 피해예방”(‘06. 8), “건강식품 텔레마케팅”(‘06. 9) 등

마. 국제교류·협력 및 지방 소비자행정 활성화 지원

- ▶ 시장개방 확대, 소비자문제의 국제화에 효과적 대응을 위해 국제적 논의에 적극적 참여 및 해외소비자기관과의 교류·협력 확대
- ▶ 지자체 소비생활센터 정착 및 소비자행정 활성화를 위한 지원체계 구축

국제 소비자문제 논의에 주도적 참여

○ '06년 ICPEN 춘계 총회(제주, '06. 3.26~3.28) 개최

- 참가 인원 : 20개국 52명
- 논의 의제 : 인터넷 청소의 날, 사기조심의 달, 사기경보시스템 구축 등에 관한 각 국의 활동현황 논의

※ ICPEN(International Consumer Protection and Enforcement Network)은 '92년 결성된 소비자보호 정부기관들의 네트워크로서 우리 원이 '05.8.1 ~ '06.7.31(1년)까지 의장직 수행

○ 제71차 OECD 소비자정책위원회(CCP) 개최 및 참가(제주, '06. 3.29~3.30)

- ICPEN-OECD CCP 합동회의 개최(32개국 100명)
- 소비자문제 이슈에 대한 국제적 동향 파악 및 소비자보호 관련 의제들에 대한 적극적인 의견 제시

○ 제2회 한·중·일 소비자정책협의회 참가(중국, '06. 9.6~9.9)

- 동북아 3국(한·중·일)의 유관기관간 소비자정책 관련 정보공유 및 상호 협력방안 모색

※ '04년 제1회 한·중·일 소비자정책협의회 우리나라에서 개최(2년에 1회 상호 순차 개최)

○ 국제 소비자분쟁 해결을 위한 논의 주도

- '06년 ICPEN 춘계 총회시 국제소비자분쟁해결시스템 구축 및 운영 제안

- '06년 ICPEN 추계 총회(폴란드, 10.22~24)시 작업그룹을 구성, 참여국간 지속적 논의와 상호협력을 통해 시행 방안 마련 예정

□ 지방자치단체 소비자행정 활성화를 위한 지원·협력 강화

○ 지방 소비생활센터 업무 지원 강화

- 지자체 소비자상담 및 피해구제 지원을 위한 Hot-Line(02-3460-3100) 구축 및 운영('06. 1)
- 소비자보호 담당 공무원의 전문성 제고를 위한 교육 지원(10회) 및 지역별 소비자상담 동향·사례분석 자료집 작성·배포('06. 7)

○ 지자체 소비자행정 기구와의 네트워크 구축 및 교류·협력 강화를 위한 Workshop 개최(2회, 경북 문경·대전광역시)

- 지방 소비생활센터 운영 수범사례 발표(1차) 및 '07년 지방 소비자행정 평가지표(안) 의견 수렴(2차) 등

○ 지방 소비자행정 평가지표 개발 및 평가 실사 참여

- 지자체의 소비자행정 업무개선 및 관심도를 제고하고, 모범사례를 적극 발굴 및 전파하기 위해 평가 실시
 - 소비자행정 평가지표 개발 및 보완('06. 10월 중 완료 예정)
 - '06년 지방 소비자행정 평가단 구성 및 평가 실사('06. 9. ~ 10) 참여 및 지원

※ '05년 첫 평가 실시 및 소비자의 날('05. 12.3) 우수 지자체 포상(경남, 경북, 울산)

Ⅲ. 주요 현안과제

1. 소비자기본법 시행 준비

소비자보호법 전부개정법률 개정절차 완료

- '06. 8. 29 : 의결(제261회 국회)
- '06. 9. 27 : 공포(법률 제7988호)
- '07. 3. 27 : 시행(소비자단체소송 관련 규정은 '08. 1. 1.부터 시행)

<우리 원 관련 주요 개정내용>

- ☞ 법 제명을 소비자보호법에서 소비자기본법으로 변경하고, 한국소비자보호원의 명칭을 한국소비자원으로 변경
- ☞ 한국소비자원 관할권 및 소비자단체 등록심사·취소권한의 공정거래위원회 이관
- ☞ 한국소비자원에 설치된 소비자안전센터를 명문화하는 등 소비자안전 강화
- ☞ 소비자분쟁조정위원회의 일괄적 분쟁조정 실시 등

우리 원 준비상황

- 법 개정에 따른 업무혼란 방지 및 철저한 사전 준비작업을 통해 국회·정부가 의도한 정책효과를 조기 가시화하기 위하여 작업 준비단 구성·운영
 - 우리 원의 업무 우선순위 변경, 신규 업무(방송사업·국제협력 등)의 효율적 수행을 위한 업무추진 및 조직 정비 방안 검토
 - 소비자안전 및 교육을 강화하는 개정법 취지에 따라 재정경제부, 공정거래위원회 등과의 협의를 통해 우리 원 업무 추진방향 재정립 등

2. 청사 지방이전 추진

우리 원 이전지역

- 충북 진천군 덕산면, 음성군 맹동면 일원(209만평)

추진경과

- '06년 02월 : 충북 혁신도시 사업시행사 선정(대한주택공사)
- '06년 03월 : 충북 혁신도시 기본구상 용역계약(대한국토·도시계획학회)

향후 추진일정 등

- '07년 04월 : 충북 혁신도시 개발계획(기본계획) 승인
- '07년 10월 : 충북 혁신도시 개발 실시계획(세부계획) 승인
- '07년 11월 : 공사발주 및 착공 (토지보상)
- '12년 12월 : 혁신도시 건설 및 이전 완료

우리 원 이전추진 계획 및 애로사항

- 정부 일정에 맞춰 2012년 말까지 청사 신축, 이전 완료
- 청사이전 고려사항
 - 소비자상담 및 분쟁조정, 홍보 업무 관련 인원 일부 잔류 필요
 - 소비자교육·연수, 시험검사 기능 강화를 위하여 일정 규모 이상의 부지면적 확보
- 이전 소요자원 조달상의 애로사항
 - 기존 청사 매각 등 자체 조달 원칙(건교부 방침)
 - 현 청사 매각대금으로는 청사 신축(부지 및 건축) 및 이전 직원 지원에 필요한 비용을 충당하기에 부족할 것으로 예상

IV. '05년 국정감사 지적사항 조치결과

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
<p>(1) 소비자보호원의 위상 강화</p> <p>실효성 있는 소비자보호 업무를 수행할 수 있는 법적·제도적 장치를 구비하고, 관련 행정처분 권한을 보유할 수 있는 보완책을 마련할 것.</p>	<p><input type="checkbox"/> 위상강화를 위한 소비자보호법 개정</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '소비자안전센터'의 법정기구화 등 소비자안전 확보를 위한 법적 근거 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 위해물품 제공 사업자에 대한 시정 권고권 부여 등 ○ 우리 원 업무영역 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 공공서비스 피해구제 확대 추진 - 소비자정보 제공 강화를 위한 방송사업 추진 - 소비자문제의 국제화에 따른 국제협력 강화 - 일괄적 분쟁조정제도 도입 등 ○ '06, 9. 27. 소비자보호법 전부 개정법을 공포(법률 제7988호) <p><input type="checkbox"/> 법률상 부여된 조사권한 적극 활용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자보호법 제52조 및 제49조의2에 의거, 우리 원에 부여되어 있는 조사권을 적극 활용함으로써 실효성 있는 사업 추진 <p><input type="checkbox"/> 사업자의 위법사실 통보 강화</p>

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
<p>(2) 불량·위해식품 관련 안전 대책 강구</p> <p>중국산 불량식품 유입 등으로 먹을거리에 대한 국민들의 불안과 관심이 높아지고 있으므로, 식약청과 관세청 등 유관 기관과 상호협조를 강화하고 유해정보 수집을 위한 방안을 강구할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자보호법 제41조에 의거, 피해구제 청구 사건 처리과정서 확인된 사업자의 법 위반 사실을 관련 행정기관에 통보 강화 ⇒ 간접적 행정·사법 처분권한 행사 - '06년 9월 현재 19건 통보 □ 대정부 제도개선 건의 강화(74건, '06. 9월말 현재) ○ 소비자보호를 위한 각종 법률 및 제도 관련 문제점에 대한 실태조사 및 개선 방안을 마련, 정부에 개선 건의 □ 유관기관과의 상호협력 추진 ○ '04년 국립농산물품질관리원, 국립수의과학검역원, '05년 식품의약품안전청, '06.3월 보건복지부 등과 업무협약(MOU)을 체결하고 시장감시 활동 및 정보제공 등 상호 협력체계를 강화 ○ 정책기관과 집행기관간의 시너지 효과 기대 □ 위해정보 수집 활성화 ○ 위해정보 관리 강화를 전략적 목표(Strategic Goals)로 설정하고, 위해정보 수집 활성화를 위한 소비자위해감시 시스템(CISS)을 운영 중

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
<p>(3) 지방소비자 피해구제 확대 방안 마련</p> <p>여러 차례 지적에도 지방소비자의 피해구제를 위한 소비자보호원의 활동이 여전히 취약</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 현재 80개 위해정보보고기관(62개 종합병원, 18개 소방서)에 대한 관리 강화방안 마련 등을 추진 중 ※ 재경부의 안전전문위원회('06.7.14)를 거쳐 현재 고시 준비 중에 있음. <p>□ 국민 다소비식품에 대한 시장감시기능 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국민의 기본적 식단을 구성하는 농산물, 육류 등 다소비식품에 대한 시장감시 기능 강화를 통해, 식품안전에 대한 국민들의 불안을 해소시키는데 노력 - '06.8 축산물 잔류물질 안전실태조사 - '06.9 농산물 색소사용 실태조사 등 <p>□ 외국의 식품동향 모니터링</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 미국의 FDA, 농무성 등 식품 관련 전문기관을 상시 모니터링하여, 외국의 식품 동향 및 리콜 상황을 파악하여 유해식품의 국내 유통 사전예방에 노력 - '06.8 저나트륨 소금의 안전성 검사 등 <p>□ 지방소비자 피해구제를 위한 지방소비생활센터 지원 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지방소비생활센터 상담·피해구제 지원을 위한 직통전화(HOT-LINE, 02-3460-3100) 설치·운영('06.1월부터 운영)

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
<p>하므로 실질적인 지방소비자 피해구제를 위한 인력·기구, 예산상의 구체적 대책을 마련할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중앙정부와 지자체간 정보교류 및 협력 강화를 위한 워크숍 개최(2회, 경북문경·대전) <ul style="list-style-type: none"> - 16개 광역지자체별 소비생활센터 운영 우수사례 발표 및 '07년 지방 소비자행정 평가지표(안) 의견 수렴 등 ○ 지역별 소비자상담 특성 분석을 통한 지방소비자 정책 기초자료 제공('06. 7월 배포) <p>□ 지방 소비자행정 담당 인력 전문성 제고를 위한 교육 지원('06년)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 금융, 보험, 의료 등 전문서비스 분야 순회교육 실시('06년 4개 지역 개최 예정) <ul style="list-style-type: none"> - 대구·부산 등 2개 지역 실시('06. 6) ○ 소비자행정 및 법령 실무 연수 실시('06.5월) <ul style="list-style-type: none"> - 지자체 소비자행정 담당 공무원 대상 <p>□ 지방소비자 및 농업인 대상 피해구제 지원 및 교육 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 농협과 긴밀한 상호 협력체계 구축으로 농어민 피해구제 및 소비자피해 예방 교육 실시 <ul style="list-style-type: none"> - '06.9월 소비자교육 42회 실시(현지 피해구제 56건)

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 농업인 소비자보호 활성화를 위한 간담회 개최(농협중앙회, '06.3, '06.7) □ 인터넷을 통한 소비자상담의 지속적 확대 <ul style="list-style-type: none"> ○ 지방 소비자의 소비자상담 수요에 부응하고 소비자상담의 수도권 편중을 해소하기 위해 지역적 한계에 구속되지 않는 인터넷상담을 지속적으로 활성화 <ul style="list-style-type: none"> - '05년 : 91,831건 →'06.9월 : 90,495건 □ 지방 소비자분쟁조정위원회 활성화 <ul style="list-style-type: none"> ○ 지방 소비자분쟁조정위원회 개최 <ul style="list-style-type: none"> - '05년 6회 개최, '06.9월 현재 4회 개최 - 충청권, 호남권, 영남권, 제주권에 11명의 지방분쟁조정위원 위촉 활용 □ 지방 소비자행정 추진현황 평가 및 포상 <ul style="list-style-type: none"> ○ 16개 광역지자체의 소비자행정 평가 및 포상 <ul style="list-style-type: none"> - '05년 첫 실시, 소비자의 날(12.3) 행사시 우수 지자체 포상(경남, 경북, 울산) ○ 소비자행정 평가지표 개발 및 보완 <ul style="list-style-type: none"> - 공정하고 객관적인 평가를 위한 평가지표 개발('06. 10월 완료 예정)

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
<p>(4) 전자상거래 관련 피해구제 대책 수립</p> <p>사기와 운영중단, 지연배송 등 전자상거래에서 발생하는 소비자피해가 증가추세에 있으므로, 피해현황에 관한 DB를 구축하고 에스크로(Escrow) 제도의 조기정착을 위한 방안을 마련할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> - '07년 평가지표(안) 등에 대한 의견 수렴을 위한 지자체 워크숍 개최('06.8 월, 대전) □ 전자상거래 피해사례에 관한 DB 구축 <ul style="list-style-type: none"> ○ 현재 우리 원의 소비자상담·피해구제시스템('소비넷')에 전자상거래 관련 소비자상담 및 피해구제 사례들을 체계적으로 축적 <ul style="list-style-type: none"> - 전자상거래 관련 피해구제 건수 '01년 628건, '02년 1,045건, '03년 2,081건, '04년 1,666건, '05년 3,248건, '06.9월 1,708건 ○ 피해사례 DB 활용 현황 <ul style="list-style-type: none"> - 소비넷에 접수된 월별, 연도별 전자상거래 소비자상담·피해구제 사례들을 유형별로 분석하여 DB화 - 언론을 통해 소비자 홍보 등 제도개선을 위한 기초 자료로 활용 ※ 특히 전자상거래와 관련하여서는 우리 원에서 운영 중인 'www.econsumer.or.kr' 사이트에 주요 피해사례를 지속적으로 게재, 관리 중 ○ 향후 장기적인 관점에서 우리 원 외에도 정부, 민간단체, 업계에서의 온라인 소비자상담·피해구제 사례의 DB화를 위한 검토를 추진해 나갈 계획

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
	<p>□ 결제대금예치제(Escrow)의 조기 정착 방안 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전자상거래소비자보호법 개정('05.3) 및 동법 시행령 개정('06.2)을 통하여 온라인거래에서의 결제대금예치제도가 도입되었으며, '06. 4.1. 부터 시행 중 ○ 우리 원에서는 동 제도의 조기 정착을 위해 다음과 같은 방안을 마련하여 추진 중이거나 추진 예정 <ul style="list-style-type: none"> - 홈페이지 및 언론매체를 통하여 온라인 에스크로제도의 시행 및 내용 홍보, 소비자의 적극적인 제도활용 및 업계의 자발적 서비스 제공을 유도 - 소비자교육·연수 프로그램에 에스크로제도를 포함한 전자상거래 교과목을 설치 운영 중 - 제도시행 후 발생하는 문제 및 예상되는 문제점에 대한 신속한 대응 및 관련 연구 수행 ※ 2006년 상반기에 에스크로제도를 포함한 “전자상거래 소비자보호제도의 실효성 확보에 관한 연구” 수행 완료 ○ 향후 필요시 관련 고시의 제정 및 전자상거래소비자보호법 시행령의 개선방안에 대한 추가적인 조사·연구 수행 계획

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
<p>(5) 소비자 피해구제의 실효성 제고 노력</p> <p>소비자보호를 위한 선진국의 경험과 사례를 충분히 연구하고, 전화상담원을 확충하여 소비자의 접근성을 높이고 불편을 해소할 수 있는 방안을 마련할 것</p>	<p>※ 참고로, 우리 원에서는 사기와 운영중단, 지연배송 등 소비자피해가 빈발할 경우, 즉시 ‘상담속보’를 발령하여 소비자정보로 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> - “인터넷쇼핑몰 온4989 주의”(‘06.7.4) - “제세공과금 선요구하는 사기성 이벤트 주의”(‘06.4.4) - “사기성 상품권 할인사이트 주의”(‘06.1.24) <p>□ 상담인력의 추가확보 및 효율성 제고</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ARS를 통한 상담 효율성 제고 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자피해가 빈발하는 품목이나 유형에 대한 상담을 ARS를 통해 실시 ⇒ 기존 ARS 상담 내용을 개선·확대하여 구축(‘06.8) ○ 상담관련 장비(교환기 등) 교체 및 상담원 실시간 모니터링을 위한 CTI 시스템 구축(‘06.8) ○ 자원봉사자(8명) 활용한 상담 효율성 제고 ○ 우수 상담원 선발 및 포상제 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 전화상담원의 통화 응답 및 소비자만족도를 제고하기 위해 월별 우수 상담원 선발, 포상(‘05. 8월부터 시행 중) ○ 전화상담 인력의 추가 확보 노력

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> - 매년 급증하는 소비자상담의 전화응답율을 높이기 위해 상담원 추가 확보 노력 ⇒ 예산반영을 위하여 기획예산처 등과 지속적으로 협의 <p>□ 소비자 접근성 제고를 위한 인터넷 상담 확대</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시간적, 공간적 제약을 받지 않는 인터넷을 통한 상담을 확대함으로써, 소비자의 접근성 제고 - 전담 인터넷상담원(7명)외에 전문분야에 대해 유관부서 직원이 참여(상시 평균 35명)하고 있으며, 퇴직자를 활용하여 상담을 실시하는 방안을 마련 시행('06 .9) <p>□ 인터넷 홈페이지 상담 FAQ 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자들이 빈번하게 문의하는 질문과 이에 대한 답변을 각 품목별로 정형화하여 인터넷 홈페이지에 게시함으로써, 소비자의 집중되는 전화상담을 인터넷으로 해소 - '06. 9월 현재 생활용품, 자동차 등 12개 분야 478 사례 게시 (지속적으로 보완 확대 예정)

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
<p>(6) 국제적 소비자 피해구제 대책 수립</p> <p>해외여행과 인터넷 사용의 증가로 국제적 거래에서 발생하는 소비자피해는 증가추세에 있음에도 피해구제를 위한 실효성있는 조치가 수반되지 않고 있으므로, 종합적 대책을 마련할 것</p>	<p>□ 지방 소비자의 상담 접근성 제고 방안 추진</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지방자치단체의 상담업무 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 지자체에 설치 운영중인 소비생활센터 담당직원의 상담 및 피해구제 능력을 제고, 우리 원으로 집중되고 있는 전화상담을 각 지역별로 분산토록 하여 적체된 전화상담 해소 ○ 농업인 및 농협직원들을 대상으로 현지 이동상담 추진 <p>□ 국제소비자기구를 통한 피해구제 해결 추진</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ICPEN(국제소비자집행기구)통한 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 우리원이 의장기관으로 개최한 ICPEN 제주총회('06.3.26~28)시 국제소비자 분쟁해결(CCCR)시스템 구축 제안 - ICPEN 폴란드총회('06.10.22~24)에서도 지속적의제로 채택, 논의 예정 ○ OECD CCP(소비자정책위원회)통한 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 재경부가 유치한 OECD CCP 제주회의('06.3.29~30)시 국제분쟁해결 관련 의제를 중요 의제로 논의 <p>□ 국제소비자분쟁처리지침 제정 추진</p>

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국제간 분쟁해결의 구체적인 가이드라인 마련을 위해, 재경부 고시 형태의 지침 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 우리 원에서 동 지침(안)을 마련('05.12), 국제소비자문제전문위원회의 2차 심의('06.2)를 완료된 상태로써, 향후 소비자정책심의위원회 안건 상정 후 재경부 고시로 제정할 예정 □ 교역 활발한 국가의 소비자보호 기관간 협약체결 추진 등 <ul style="list-style-type: none"> ○ 우리와의 교역이 활발한 국가의 소비자보호기관 간 상호 소비자피해해결 위한 협약체결 통해 개별 소비자 피해구제 활성화 도모 <ul style="list-style-type: none"> - 자유무역협정(FTA)체결 국가인 칠레국립소비자청(SERNAC)과 MOU체결('05.11) - 한·중·일 소비자정책협의회 MOU체결('06.9, 베이징) - 중국 소비자협회(CCA)와 상호 호혜적 국제 소비자분쟁해결 협의('06.9.25)

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
<p>(7) 소비자보호원 재정 확대 방안 수립</p> <p>정부출연금에만 너무 의지할 것이 아니라, 외국의 사례 등을 연구하고 소비자보호원이 제공하는 서비스에 수익자 부담원칙을 적용할 수 있는지를 분석하여, 소비자보호원의 자체수입을 확대하여 재정적 독립성을 신장시킬 수 있는 방안을 연구할 것</p>	<p>□ 자체수입 확대의 한계</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 외국의 소비자보호기관은 대부분 정부 형태로 설립·운영되고 있기 때문에 우리 원의 경우에 적용할 만한 유사사례는 찾기 어려움 ○ 우리 원은 공정성과 중립성 확보가 필수적이라는 기관 특성상 수익사업 추진에 한계 <ul style="list-style-type: none"> - 그러나 향후 기관의 공정성과 중립성을 저해하지 않는 범위내에서 수탁연구용역 사업 확대, 교육연수 프로그램 개발, 출판물 판매 활성화 등을 통한 자체 수입 확대방안 검토
<p>(8) 고객만족도 제고</p> <p>민원처리와 소비자상담 등 고객서비스의 질을 높이고 소비자와 직접 접촉하는 기관으로서 고객만족도를 높일 수 있는 방안을 마련할 것</p>	<p>□ 고객만족 경영체제 구축('05.11)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객중심의 경영으로 전사적인 역량을 집중 추진함으로써, 국민과 함께하는 기관으로서의 위상 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 고객만족경영위원회(위원장 : 원장) 및 실무자로 구성된 CS리더그룹 설치·운영 ·고객만족도 중점추진과제 및 실행방안 수립 및 이행 점검 <p>□ 민원분야 부서장 공모제 확대 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객중심의 민원부서 운영, 민원 담당 직원들의 혁신적인 서비스 마인드 개선 등 내부혁신을 위해 고객접점 부서장 공모 실시('06. 7)

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> - 공모대상 : 분쟁조정1국장, 분쟁조정2국장, 분쟁조정위원회 사무국장 및 시험검사소장 등 4명 <p>□ 해피콜 서비스 조사 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 피해구제 서비스 이용자를 대상으로 전반적인 만족도, 직원의 친절성 등 6개 항목에 대하여 해피콜 서비스 실시 및 해피콜 처리시스템 구축 - 시행 : '06. 1월 ~ '06.9월 - 실적 : 피해구제 11,426건에 대하여 해피콜 실시, 조사결과를 통해 고객만족도 개선방안 강구 <p>□ 자체 고객만족도 조사를 통한 피해구제 업무 피드백 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 목적 : 만족도추이분석과 조사결과의 업무개선 활용, 고객중심의 서비스 구현과 서비스품질 향상 도모 ○ 조사결과 : '05년 정부의 고객만족도 조사 결과(67.6점) 대비 3.4점 상승한 71.0점 <p>□ 고객지향적 소비자불만 처리절차 개선 등 고객만족 제고 대책 추진</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 인터넷상담 고객만족평가시스템 도입·시행('05.12) ○ 소비자상담 및 피해구제 절차 간소화('06.7)

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> - 상담 및 피해구제 부서를 통합하여 소비자상담·피해구제의 2단계를 1단계로 단축 ○ One More Service 운동 시행('06.2) <ul style="list-style-type: none"> - 고객접점부서에서 '고객에게 한번 더 전화(calling), 메시지(SMS), 방문(visiting), 미소(smile) 보내기' 운동 전개 ※ 고객 감사사례 : '05년 상반기(37건)대비 '06년 동기에는 97건으로 162% 증가 ○ “4·4·30 사건처리시스템” 구축으로 소비자에게 소비자분쟁조정위원회의 진행과정을 단계마다 통보함으로써, 절차 설명 미흡에 따른 이용자불만 해소 <ul style="list-style-type: none"> - 내용 : 4회 문자메시지 발송, 4단계 진행경과 조회시스템(인터넷) 구축, 30일 이내 분쟁조정 결정 ○ 고객응대 매뉴얼 마련을 통한 대고객 서비스 마인드 강화('06. 7) ○ 피해구제 담당부서 '고객감동 서비스 실천 선언('06. 8) ○ 소비자분쟁조정위원회 서브 홈페이지 개설('06. 9) ○ 하반기 고객만족 제고 추진 과제 <ul style="list-style-type: none"> - VOC(고객의 소리) 시스템 구축 운영 - 인터넷상담 답변 표준양식 개발 - 고객참여제도 활성화 방안 등 추진

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
<p>(9) 인사의 투명성·공정성 제고</p> <p>법과 소신에 따라 소비자보호 업무에 정통한 인재를 적소에 배치함으로써 인사로 인한 내부의 잡음·마찰이나 노사간 갈등이 발생하지 않도록 할 것</p>	<p>☐ 소비자분쟁조정위원회 위원장 공모 (2006년)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 목적 <ul style="list-style-type: none"> - 임원 임명절차의 투명성과 민주적 의사결정을 통한 인사시스템 구축(기관장을 제외한 임원 공모제는 정부 권장 사항) ○ 운영 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 원내·외 인사로 분쟁조정위원장 추천위원회 구성(7인 이내) - 후보에 대한 심사(1차 서류심사, 2차 직무수행계획서 및 면접심사) - 분쟁조정위원장 추천위원회 심사결과 (100%), 고득점자 순으로 최종 후보 추천 ○ 운영 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 공모제 시행공고(6. 5)를 시작으로 4명의 응모자에 대한 평가를 거쳐 임명 제청 완료(6.19) <p>☐ 민원부서 직위공모제 시행 (2006년)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 목적 <ul style="list-style-type: none"> - 부서장 보직에 대한 경쟁원리 도입으로 조직의 활력과 성과 제고, 능력 중심의 인사 구현으로 공정·투명한 인사운영, 우수 직원에 대한 동기 부여를 통한 조직 활성화 및 변화의 계기 제공

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
<p>(10) 소비자교육 강화</p> <p>소비자피해가 발생할 수 있는 분야와 영역이 급속히 확대되고 있으나 소비자의 인식은 여전히 부족하여 피해가 커지고 구제가 어려워지는 문제가 있으므로, 적극적인 사전교육과 홍보 등을 통해 소비자의식을 제고하고 소비자주권을 신장할 수 있는 방안을 마련할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대상 직위 (4) <ul style="list-style-type: none"> - 민원부서(3) : 분쟁조정1·2국 국장, 분쟁조정사무국 국장 - 기타부서(1) : 시험검사소 소장 ○ 운영 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 직위공모제 평가위원회 구성 ·1차 직원평가위원회 : 11~15명 ·2차 특별평가위원회 : 부원장, 상임위원, 비상임감사, 비상임이사(1인), 기획관리실장, 노동조합 위원장 등 원내·외 6명 - 응모자 : 민원부서장 9명, 시험검사소장 1명 ○ 운영 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 1차 및 2차 평가 실시후 최종 임명(7.7) □ 소비자피해 취약분야인 어린이·노인 소비자에 대한 소비자교육 강화 <ul style="list-style-type: none"> ○ 어린이 소비자에 대한 소비자교육 <ul style="list-style-type: none"> - 초등학교 대상 시범학교 운영 등 학교 소비자교육 활성화 ·'05년 : 총 4개교 운영(대구 이현초교, 경남 진주중, 서울 상경초교, 충북 단양중) ·'06년 : 총 4개교 운영(서울 상경초교, 충북 단양중, 경기 은봉초교, 대전 둔원중)

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> - 청소년 견학 실시 : '05년(116명), '06년9월(122명) - 초등학교용 인정교과서(“올바른 소비 생활” 3종)를 교육청 및 소비자경제교육 시범학교 등을 중심으로 보급·확산 - 사회, 실과, 도덕 과목을 중심으로 수업교안, 교사용 지침서 등 개발·지원 강화 ○ 노인소비자 대상 소비자교육 활성화 방안 <ul style="list-style-type: none"> - 시립·구립 노인복지관에 교육강사 지원을 통해 노인 기만상술 피해유형 및 예방법에 대한 교육 강화 - 교육 추진 현황 ·노인대상 교육 : '05년(6회 545명), '06년 9월(6회 388명) ·소비자단체 시행 ‘노인소비자 전문강사 양성 프로그램’ 강사지원 4회 160명('05년) ○ 초등학생, 노인대상 온라인 리플릿 제작 및 보급(1,000매)('06. 6월) ○ 청소년 대상 인터넷방송 프로그램 제작 <ul style="list-style-type: none"> - “학교 어린이 사고! 안전교육 시급” 등 6회 ○ 재경부 “경제교육협의회” 등 유관기관과의 협력적 관계를 통해 어린이·노인 대상 소비자교육프로그램 개발·확산

시정·처리 요구사항	시정·처리결과 및 향후 추진계획
	<p>□ 전자상거래 등 새로운 거래형태의 인식부족에서 오는 소비자피해에 대한 예방 및 교육 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전자상거래 관련 소비자교육 및 방송·홍보 실시 현황 <ul style="list-style-type: none"> - '06. 9월 현재 : 교육 8회, 방송·홍보 13회(인터넷방송 3회, 블로그 10회) ○ 향후 추진계획 <ul style="list-style-type: none"> - 전자상거래 피해예방 관련 소비자교육용 방송프로그램 제작·CD 보급 추진 ·'07년 상반기중 제작, 초·중·고교, 소비자단체 및 지방 소비생활센터 등 CD 보급 - 다양한 매체를 통한 피해예방 정보 제공 추진 ·외부 방송매체 및 인터넷신문 매체 등 활용 - 전자상거래 관련 소비자피해 예방 교육 활성화 ·교육연수프로그램에 전자상거래 관련 교과목 배치 ·신규 교육프로그램 개발시 전자상거래 사업자 대상 교육과정 개설 검토

〈붙임〉

임원 및 주요 간부 명단

직 위	성 명 (Tel)	학 력	주 요 경 력
원 장	이승신 (3460-3201)	<ul style="list-style-type: none"> · 서울대 가정관리학과 · 미국 University of Illinois at Urbana Champaign 소비자경제학(박사) 	<ul style="list-style-type: none"> · 수원대 가정관리학과 교수 · 건국대 소비자주거학과 교수 · 미국 오레건주립대 객원교수 · 건국대 디자인문화대학 학장
부원장	김 철 (3460-3202)	<ul style="list-style-type: none"> · 고려대 경제학과 	<ul style="list-style-type: none"> · 국회의원 보좌관(13·14·15대) · 새정치국민회의 보좌진협의회 회장 · 국민재정금융연구소 소장 · 한누리투자증권(주) 고문
상 임 이 사	권영태 (3460-3201)	<ul style="list-style-type: none"> · 고려대 식품공학과 · 공주대 대학원 (식품공학 박사) 	<ul style="list-style-type: none"> · 롯데칠성음료 · 소비자보호원 식품시험실장, 유전자분석팀장 · 시험검사소장
분쟁조정 위 원 장	정구환 (3460-3202)	<ul style="list-style-type: none"> · 서울대 법대 	<ul style="list-style-type: none"> · 제19회 사법시험 합격 · 대전지검 검사 · 부천지청장 · 대전·서울고검 검사
분쟁조정 상임위원	신동구 (3460-3202)	<ul style="list-style-type: none"> · 홍익대 금속공학과 · 한양대 대학원(공학석사) · 서울대 법학연구과정 수료(공정거래법) 	<ul style="list-style-type: none"> · 상공부, 경제기획원 · 소비자보호원 분쟁조정국장 · 분쟁조정위원회 사무국장 · 기획관리실장
기 획 관 리 실 장	최용진 (3460-3260)	<ul style="list-style-type: none"> · 한양대 영문학과 	<ul style="list-style-type: none"> · 한국일보 · 소비자보호원 기획예산팀장 · 세종연구소 과정 수료 · 감사실장