

《 목 차 》

2009년도 정무위원회 업무현황보고자료

2009. 10

□ 2009년도 주요 업무 현황	1
□ 2009년도 예산 집행 현황	19
□ 2009년도 주요정책 및 사업계획과 그 실적	23
□ 2008년도 국정감사 지적 및 시정요구사항 처리결과	35
□ 2009년도 감사원 감사 및 자체감사결과 지적 사항 및 시정 조치결과	41
□ 인사관리 등 기관운영에 관한 사항	45
□ 2009년도 각종 민원처리사항	55

2009년도 주요 업무 현황



세부 목차



I. 일반 현황.....	4
II . 2009년 주요 업무 추진 현황 및 계획.....	6
1. 민원 처리 시스템 효율성 제고를 통한 국민 편익 증진.....	7
2. 미래 소비자를 위한 소비자 정책 개발.....	9
3. 소비자 친화적 거래환경 조성.....	11
4. 소비 생활 안전 확보.....	12
5. 소비자 역량 제고를 위한 교육 및 정보 제공.....	13
6. 기관 선진화 추진을 통한 경영효율성 제고	14
III. 현안 과제	16

I. 일반 현황

1. 설립 목적(소비자기본법 제33조)

- 소비자권의 증진 시책의 효과적인 추진을 통해 국민소비 생활의 향상과 합리화를 도모

2. 주요 업무(소비자기본법 제35조)



□ 사전 피해 예방

- 소비자의 권익과 관련된 제도와 정책의 연구 및 건의
- 물품의 품질·안전성 등에 관한 시험검사와 거래조건이나 거래방법에 대한 조사·분석
- 소비자의 권익증진 등을 위한 정보의 수집·제공 및 교육

□ 사후 피해 구제

- 소비자의 불만처리 및 피해구제
- 소비자 분쟁조정

3. 조직 · 인원 · 예산

□ 조직 : 5본부 2국 1실 26팀

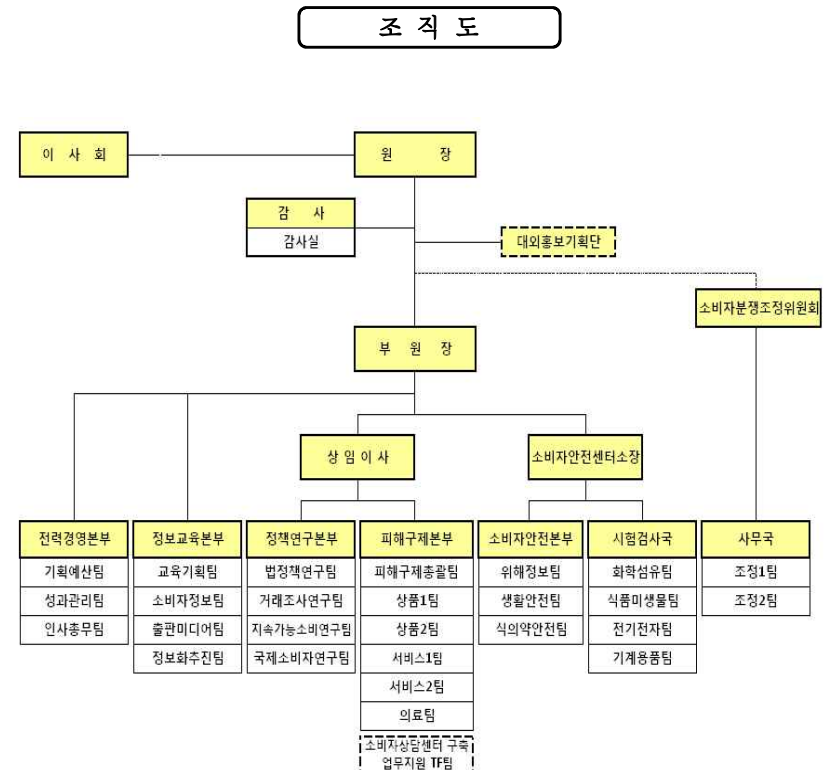
□ 인원 : 정원 246명 / 현원 249명(임원 6명 직원 243명)

* 초과 현원은 정부 방침에 따라 '09. 4월 정원 10%(28명)를 일괄 감축으로 기인

□ 2009년 예산 : 약 253억원

○ 정부출연금(약 230억원)과 자체 수입(약 23억원)으로 구성

* 자체 수입은 이자 수입, 출판물 판매 수입, 시험검사 수입 등으로 구성



Ⅱ. 2009년 주요 업무 추진 현황 및 계획

'09년 업무 추진 체계



핵심가치

우리는 소비자와 함께 행복한 세상을 만든다

(고객존중, 상생협력, 미래지향)



New Start 한국소비자원! 고객감동 by 2011
778899! (정책반영률 77%, 고객만족도 88점, 정보수혜자 990만명)

7대 전략목표

① 고객을 존중하는 서비스

④ 안심할 수 있는 소비생활 확보

② 미래소비자를 생각하는 소비자정책

⑤ 소비자와 기업이 함께 소비자피해 줄이기

③ 똑똑한 소비자 육성

⑥ 성과중심의 조직문화 구축

⑦ 인적역량 강화

2009년
중점
사업방향

1. 민원 처리시스템 효율성 제고를 통한 국민 편의 증진
2. 미래소비자를 위한 소비자 정책 개발
3. 소비자 친화적 거래환경 조성
4. 소비생활 안전 확보
5. 소비자 역량 제고를 위한 교육 및 정보 제공
6. 기관 선진화 추진을 통한 경영효율성 제고

1. 민원 처리 시스템 효율성 제고를 통한 국민 편의 증진

가. 추진 실적

□ 국민편의 제고를 위한 소비자 민원 처리시스템 개선 추진

- 「소비자불만 및 피해구제 업무 시스템 개선 컨설팅」 실시('09. 5~8)
 - 소비자 접촉 단계에서의 고객 만족도 제고 방안, 민원 처리 절차의 간소화 및 신속성 제고 방안 등(한국능률협회컨설팅 수행)
- 집단분쟁조정 시스템 전산화로 업무 효율성을 제고
 - 온라인으로 집단분쟁조정 참가 신청 및 사건 처리 과정·결과 통보가 가능하도록 전산시스템 구축('09. 1)
- 사업자의 수락 거부로 불성립된 조정 신청 사건에 대해 소장 작성 대행, 변호사 알선 등 소송 지원
 - 소송지원변호사 확대 구성 등 소송지원 활성화 방안 마련('09. 6)
 - * 소비자 소송지원 건수 : '07년 1건 → '08년 10건 → '09년 9월 18건

□ 사업자의 소비자 피해 자율해결 촉진과 소비자 피해 예방을 위한 정보제공

- 인터넷상담 자율처리시스템 가입 사업자 수 및 처리 건수 확대
 - * 가입 사업자 수 : '08년 97개 → '09년 9월 104개
 - * 사업자 자율처리 건수 : '08년 11,148건 → '09년 9월 7,858건
- 소비자피해의 확산 방지를 위해 피해주의보 등 수시 제공
 - * '09년 9월까지 「영화예매사이트」 피해주의보 등 18회 발령

□ 소비자상담 및 적체 해소를 위해 추진 중인 소비자상담센터 구축 실무 지원

- 소비자상담센터 방향 설정 및 설계 지원('09. 1~6) 등

나. 추진 계획

- ☐ 「피해구제 업무 시스템 개선 컨설팅」 결과를 토대로 **고객만족도 제고 대책 마련·시행**
- ☐ 공정위 소비자상담센터 시스템 구축과 시범운영 지원
 - 소비자상담 DB 개발, 통합상담포털 개발, 전화자동분배시스템 구축 지원
 - 소비자상담센터 개통('10. 1) 전 시범운영 지원 등
- ☐ 공정위 시정조치와 소비자 피해구제를 연계하여 추진
 - 다수 소비자 피해가 명백한 사건에 대해 공정위 시정조치와 소비자분쟁 조정위원회 집단분쟁조정을 연계

【참고】 소비자 민원 접수 및 처리 현황

▶ 소비자 민원 접수 현황 (단위: 건, %)

구분	'07	'08	'09. 9.15
소비자 상담(a)	263,814	278,183	225,084
피해구제(b)	22,184	19,327	15,119
b/a	8.4	6.9	6.7
분쟁조정(c)	1,003	1,373	1,712
c/b	4.5	7.1	11.3

▶ 소비자 민원 처리 현황 (단위: %)

구분	'07	'08	'09. 9.15
전화상담 응답률	28.5	31.7	39.2
피해구제 합의율	84.0	86.2	91.1
분쟁조정 성립율	75.3	81.2	85.3

2. 미래 소비자를 위한 소비자 정책 개발

가. 추진 실적

- ☐ 소비자정책 및 법령 선진화 지원
 - 정부 소비자정책 지원을 위한 정책 연구 과제 수행
 - 공정위 소비자정책 지원을 위해 「소비자정책 기본계획 평가 연구」 등 14개 과제 수행('09. 9)
 - 소비자 정책 및 법령의 선진화를 위한 「정부분야별 정책, 제도의 소비자지향성 연구」, 「소비자기본법 개정방안 연구」 등 4개 과제를 공정위와 긴밀한 협의 하에 수행('09. 9)
- ☐ 저탄소 녹색성장을 위한 녹색 소비문화 조성 촉진
 - 소비자의 녹색소비문화 촉진을 위한 실천과제 발굴 및 정보 제공 활성화 방안, 녹색소비문화 정착을 위한 법제 개선 방안 등 4개 연구과제 수행('09. 9)
 - 녹색성장위원회 산하 「녹색생활협의체」 참여
- ☐ 국제 소비자정책 협력 논의에 적극 참여
 - OECD 소비자정책위원회 및 ICPEN 정례회의 등 국제소비자정책 협력 논의에 참여('09. 3~4)
 - * 전자상거래가이드라인 개정작업 등 산하 5개 working group 멤버로 활동
 - 한중일소비자정책협의회 참가 및 아시아소비자정책포럼 주관 등 아시아 지역 내 소비자정책 협력 강화('09. 6)

나. 추진 계획

- ☐ 소비자정책 및 법령 선진화를 위해 「비교 광고와 경쟁정책에 관한 연구」, 「품질보증법제 비교 연구」, 「온라인광고 규제방안 연구」 등 9개 과제 연말까지 수행

- ☐ 저탄소 녹색성장을 위한 국제 협력 수행
 - 「녹색구매 세계대회('09. 10)」에 주관기관으로 참여하여 **녹색소비 생활 실천기반 구축과 정책과제** 등 3개 주제로 소비자 세션을 운영
 - * 녹색구매 세계대회는 UN 환경 관련 TF에서 추진하는 지속가능 생산소비 10개년 계획의 일환으로 2년에 한번 개최
 - * 금년 행사는 '국제녹색구매네트워크'가 주최하고, 환경부, 녹색성장위원회, 공정위, 수원시 등이 후원기관으로 참여하며 53개국 1,500명 이상 참가 예상

3. 소비자 친화적 거래 환경 조성

가. 추진 실적

- ☐ 국민생활과 밀접한 거래 분야 실태 조사
 - 「국내외 이동통신 요금 체계」에 관한 조사 및 정책 건의('09. 8)
 - 제도 개선을 위해 조사 결과와 관련 자료를 방통위에 통보

- ☐ 서민 피해 취약 분야에 대한 실태 조사
 - 「학원수강료 소비자피해실태 조사」, 「부도 및 폐업 관련 소비자 피해 실태 조사」 등 5개 과제 수행

- ☐ 인터넷 거래 환경 신뢰성 제고를 위한 실태 조사
 - 「전자상거래 피해실태 조사」, 「인터넷을 통한 다이어트 광고 실태조사」 등 2개 과제 수행

나. 추진 계획

- ☐ 주요 생필품 대상 **국내외 가격차 조사 실시**('09. 11 완료 예정)
 - 화장품, 식품, 도시가스 요금 등 29개 품목

- ☐ 시장 환경 변화로 신소비자 문제 발생 가능성이 높은 「방송·인터넷 서비스 해약 소비자 피해」, 「정보통신 결합 상품 소비자 피해」 등 실태조사 실시

4. 소비생활 안전 확보

가. 추진 실적

- ☐ 소비자 위해 정보 수집 체계의 선진화
 - 유관기관과의 정보망 연계로 위해정보 수집 활성화
 - 광역지자체 상담망과 소비자원 위해감시시스템 연계('09. 1)
 - * 위해정보 수집 : '08년 35,425건 → '09년 9월 29,420건
 - 소비자안전모니터를 통해 위해정보 수집
 - * 전국 대학생, 주부, 회사원 등 안전모니터 요원 100명 위촉('09. 6)
- ☐ 국민 다소비 제품 및 안전취약 품목에 대한 안전실태 조사
 - 「건강식품 안전실태 조사」, 「수입 버섯류 안전실태 조사」, 「미끄럼 방지 타일 안전실태 조사」 등 29개 과제 실시
- ☐ 소비자 안전 정보 제공 활성화
 - 소비자 피해 사전 예방 및 확산 방지를 위해 소비자 안전정보 수시 제공
 - * 안전정보 489건, 국내외 리콜정보 48건 제공('09년 9월 기준)

나. 추진 계획

- ☐ 위해정보 수집 활성화를 위해 소방방재청 「국가화재정보시스템」과 연계망 구축 추진
- ☐ 국민 다소비 제품 안전성 등에 대한 조사
 - 영유아 의약품, 식품안전표시제도, 자전거 등에 대한 안전성 조사 실시
 - 수입 식품, 의약품 등 국민 다소비 품목에 대한 안전정보를 제공

5. 소비자 역량 제고를 위한 교육 및 정보 제공

가. 추진 실적

- ☐ 역량 있는 소비자 양성을 위한 소비자 교육 콘텐츠 개발
 - 취약계층(다문화 가정 등) 대상 교육 콘텐츠(4종), 소비자 업무 전문가(상담원 등) 교육 콘텐츠(3종) 등 개발
- ☐ 소비자 리더 양성을 통해 소비자 교육의 파급효과 제고
 - 공무원·교사·기업체 소비자업무 종사자 등을 대상으로 소비자 리더 교육 실시(12회)
- ☐ 상품·서비스의 비교정보, 가격 등을 온라인을 통해 종합 제공하는 상품 정보포털(T-gate) 운영('09. 4~)
 - 소비자 패널단(200명) 구성 및 15개 기관과 정보 생산 협업체계 구축('09. 6)
 - 상품과 서비스의 품질·가격·거래조건 등 업체별 1,800여 건의 비교정보 제공

나. 추진 계획

- ☐ 소비자 교육 콘텐츠 개발·보급 확대
 - 친환경 소비 실천교육 프로그램, 학교 소비자교육 우수 수업사례 발굴·보급 등
- ☐ 소비자 교육 교재 개발을 위한 콘텐츠 공모전 개최 추진
- ☐ 소비자 선택 정보 확충 등 T-gate 운영 활성화
 - 생필품 가격 정보 제공을 위한 체계 구축 추진
 - 기업 정보에 대해 소비자 패널단 평가 실시

6. 기관 선진화 추진을 통한 경영효율성 제고

가. 추진 실적

☐ 정부의 공공기관 선진화 시책을 적극 추진

- 정부 방침에 따라 정원 감축, 대졸 초임 삭감, 청년 인턴 채용 등 경영효율화 추진('09. 1~6)

추진 분야	추진 실적	추진 단계
정원 감축	▶ 정원의 10.2%(28명) 감축 ('09. 4) - '08년 274명 → '09년 246명	완료
대졸초임 삭감	▶ 정부 권고 기준인 11.7% 삭감('09. 2)	완료
청년인턴 채용	▶ 정부 권고기준(정원 3%)인 9명 대비 2.5배 초과한 23명 채용('09년 상반기)	완료
기타	▶ 지원부서 축소 및 비핵심 보직 폐지('09. 4) - 전략경영본부 등 지원부서 팀수 축소 - 「선임위원」 보직(3개) 폐지('09. 4)	지속 추진

☐ 성과 중심의 기관운영으로 경영효율성 제고

- 성과 중심의 기관 운영을 위한 시스템 구축·시행
 - 전 직원 대상 목표관리제도(MBO) 도입·시행('09. 1)
 - BSC 성과 평가와 보직자 업적 평가 연계 확대('09. 1)
 - * BSC 평가 결과를 보직자 평가에 '09년부터 50% 반영
 - 저성과자 관리제도(삼진아웃제도) 시행 근거규정 마련('09. 6)

나. 추진 계획

☐ 조직, 보수, 사업 3대 분야에서의 효율화 추진

- 조직효율화, 연봉제, 임금피크제 등 정부 가이드라인 등을 반영하여 추진

☐ 노사관계 선진화 중점 추진

- 노사 협의를 통하여 단체협약 개정 추진 등

☐ 인력운영 효율화 추진

- 상위직 비율 축소 등을 통해 실무형 중심 조직으로 체질 개선
- 저성과자 관리제도 본격 시행
- 주요 보직의 대내외 공모제 시행으로 경쟁력 제고
 - 경쟁 도입이 필요한 부서장 보직(2~3개)의 대내외 공모제 실시

III. 현안 과제

<붙임>

임원 및 주요 간부 명단

1. 「소비자상담센터」 구축 · 운영에 따른 민원처리 대책

- 소비자민원 적체 해소를 위해 전국 단일의 소비자상담 대표 전화번호를 개설하여 「소비자상담센터」(공정위)가 2010년부터 운영 예정
- 소비자상담센터가 본격 운영될 경우 상담 건 증가상(35만 건 증가 예상)와 함께 소비자 피해구제 및 분쟁조정 신청 건수도 증가 예상
- 이에 따라 민원 프로세스 개선, 자자체 · 소비자단체와의 역할 분담 등을 통해 소비자 민원 증가에 적극 대응
 - 민원 처리 인력 추가 확보 필요

2. 소비자분쟁조정위원회 운영 효율성 제고

- 분쟁조정 신청 사건이 급증함에 따라 소비자분쟁조정제도 운영의 효율성 증대 필요
 - 소비자 분쟁조정 신청사건은 매년 증가하고 있으나, 현재의 전원회의 방식으로는 효율적 처리에 한계

<분쟁조정 사건 접수 현황>

단위 : 건, (%)

구분	2002	2003	2004	2005	2006	2007		2008		2009. 9	
						개별	집단	개별	집단	개별	집단
접수건수	632	893	1,125	987	1,026	1,003	11	1,373	31	1,712	20

- 소비자분쟁조정위원회 운영방식을 전원회의 방식에서 소회의 형태로 개선 추진(소비자기본법 개정 노력 등)
 - 변호사 등 전문 인력 보강 추진

직 위	성 명 (Tel)	학 력	주 요 경 력
원 장	김영신 (3460-3201)	서울대 가정관리학과 서울대 대학원(소비자학 석 박사)	충남대학교 소비자생활정보학과 교수 University of British Columbia, Ohio State University 객원교수 공정위 지역소비자정책전문가협의회 위원장 대통령직속 물가안정위원회 위원 한국수자원공사 비상임이사
부원장	김범조 (3460-3202)	서울대 신문학과 미 위스콘신-메디슨 공공정책학 석사	공정위 기획관리관, 조사국장, 서울사무소장 재정경제원 과장, 경제기획원 사무관 행시 21회
상임이사	김성호 (3460-3202)	영남대 법학과 동국대 행정대학원 석사	한국소비자원 감사실장, 분쟁조정1국장, 교수 소비자분쟁조정위원회 사무국장
안전센터 소장	최정호 (3460-3206)	한국방송통신대 행정학과 연세대 행정대학원 석사	공정거래위원회 광주사무소장, 하도급 1과장, 독점관리과장, 감사담당관 과학기술처 국제협력담당관실 사무관
분쟁조정 위원장	김학근 (3460-3202)	서울대 법학과	법무법인 로월드 변호사 법무연수원 연구위원 대전고등검찰청 검사 사시 23회
분쟁조정 상임위원	노영화 (3460-3202)	연세대 정치외교학과 서울대 대학원 경영학 석사 연세대 대학원 경영학 박사	한국소비자원 정책연구실장 서울올림픽대회조직위원회, 유네스코 한국위원회
전략경영 본부장	권계익 (3460-3420)	계명대 경영학과 고려대 경영대학원 경영학 석사 건국대 대학원 경영학 박사(수료)	한국소비자원 분쟁조정 사무국장, 분쟁조정2국장, 소비자안전국장, 홍보실장

2009년도 예산 집행 현황

2009년도 예산 집행 현황 ('09. 9. 15 현재)

(단위 : 백만원, %)

구 분	'09년 예산	집행액	집행잔액	집행율
1. 인건비	13,099	8,752	4,347	66.8%
2. 사업비	8,404	5,614	2,790	66.8%
- 정책연구	560	340	220	60.7%
- 교육정보	2,239	1,623	616	72.5%
- 소비자안전	1,229	784	445	63.8%
- 분쟁조정	1,921	1,195	726	62.2%
- 국제교류	230	139	91	60.4%
- 수탁용역	633	424	209	67.0%
- 전략경영	1,592	1,109	483	69.7%
3. 운영비	2,293	1,566	727	68.3%
4. 예비비	1,533	0	1,533	0.0%
합 계	25,329	15,932	9,397	62.9%

2009년도 주요정책 및 사업계획과 그 실적

1. 소비자 권익 관련 제도와 정책의 연구·건의

□ 정부의 소비자지향성 관련 정책 지원

- 정부 정책 및 제도의 소비자지향성 연구 수행
 - 소비자지향성 판단기준 분석
 - 소비자지향성이 낮은 법령·제도의 개선방안 제시
- 지방자치단체의 소비자조례 정비방안 연구
 - 소비자조례 정비방안 및 조례 표준안 제시

□ 국민 다소비 품목에 대한 거래분야 실태조사

- 「국내외 이동통신 요금 체계 연구」 완료 및 그 결과를 방송통신위원회에 정책 건의('09. 7)
- 국민실생활과 밀접한 29개 품목에 대해 유통구조 등 「국내외가격차 조사」 실시 중('09년 11월 완료 예정)
 - ※ '08년에는 스낵과자, 수입자동차, 밀가루 등 18개 품목조사

□ 전문서비스 분야에서의 소비자권익 증진

- 「장기요양기관 이용실태조사」, 「성형수술 피해실태조사」, 「보험금 청구 부당제한」, 「신용카드수기결제 피해실태」 등을 통해 소비자 피해 예방 방안 마련과 제도 개선 건의

□ 인터넷 거래의 신뢰성 제고

- 「전자상거래 피해실태조사」, 「인터넷을 통한 다이어트 관련 광고실태 조사」, 「온라인 광고 규제방안 연구」 등을 통해 제도 개선 건의

□ 사회현안문제에 능동적 대응 및 제도개선 건의를 통한 국가정책 지원

- 지속가능한 소비생활 확산관련 사업 수행
 - 지속가능소비를 위한 법제 개선방안 연구, 저탄소녹색소비 실천정보 활성화 방안 연구 등을 통한 소비자정책 개발
- 소비자 니즈 변화, 신기술 등 새로운 소비환경 변화에 능동적으로 대응
 - 온라인광고 규제제도 연구, 의약품 인터넷거래 규제에 관한 연구, 번지시설의 소비자안전 확보방안 마련 등

2. 소비자 정보 제공 및 교육

□ 합리적 상품 선택을 위한 비교 정보 제공 강화

- 기능성 우유, 넷북, 유모차, 초고속 인터넷서비스, 저가항공, 신용 카드피해 비교 등 상품 품질 비교 시험(16개) 및 서비스 만족도 비교(50개)
- 비교정보 제공을 위한 온라인 상품정보 제공 시스템 운영('08. 12~)

□ 소비자의 자주적 역량 강화를 위한 교육 연수, 콘텐츠 개발

- 소비자리더 대상 교육연수
 - 소비자교육 교사연수, 소비자행정 및 법령 실무연수, 취약계층 소비자 교육자 연수, 기업체 소비자업무 전문가 연수, 대학생 소비자업무 현장체험 연수 등 총 12회 263명 교육실시
 - 소비자단체, 지방소비생활센터 등 교육강사 파견 : 총 229회 21,403명
- 소비자교육 콘텐츠 개발·보급
 - 취약계층 소비자교육 콘텐츠 개발·보급(노인, 주부, 청소년, 다문화 가정 등 4종), 소비자업무 전문가를 위한 교육콘텐츠 개발·보급(3종), 친환경 소비 실천 교육프로그램 개발·보급 등
 - 소비자교육 콘텐츠 공모전 : 창의적인 소비자교육 콘텐츠 확보를 위해 대학생, 소비자단체, 일반인 및 기업체 직원을 대상으로 공모전 개최 예정
 - 온라인을 통해 쉽고 편리하게 소비자교육자료를 활용 할 수 있도록 e-Consumer library 구축방안 마련

3. 소비자 안전 확보를 위한 인프라 강화

□ 소비자안전 인프라 강화

- e-리콜정보서비스시스템 구축 검토, 해외리콜정보 수집체계 개선, 위해정보 코드를 UN, WHO 등의 체계와 통일화시켜 국제화·표준화, 외국의 소비자안전제도·기구 관련 국제비교 연구 등
- 소비자위해정보 수집체계 개선 및 수집채널 다각화
 - 전국 주요 10개 병원을 응급환자 대면 창구인 응급실 기반 수집 체계로 최초 전환
 - 지자체 및 소방방재청(화재조사시스템)과 소비자원 위해정보시스템(CISS)간 연계 구축

□ 고객중심의 소비자안전정보 제공 등

- 소비자와의 안전정보 소통(Risk Communication) 강화
 - 소비자·관계기관·사업자 등에 다발 위해사례·안전정보 제공 확대
- 국내 및 해외 리콜정보, 소비자안전정보 수집·가공 및 통합제공
- 소비자안전 관련 이슈화된 품목, 소비자위해 다발 품목 등 관련 소비자 안전 정보 및 주의보 발령
 - 발기부전치료제 성분 함유 식이보충제, 하이드록시젯 함유 다이어트 보충제, 미국산 땅콩버터 함유 과자류, 석면함유 베이비파우더, 가스 순간온수기, 장난감 꽃불, 예초기(제초기) 등

□ 소비자안전 시험 및 조사연구 강화

- 공산품 및 식품(농·수·축산물), 의약품, 시설물 등의 안전실태 조사를 통한 소비자 안전 확보

- 건강식품, 수입버섯류, 껌류, 전자담배, 이륜자동차, 수입공산품(강화 유리 냄비뚜껑), 속눈썹 고데기
- 학교 등 교육시설, 스키장, 대형 유통시설 안전사고, 성기능강화 의약품, 레이저 제모기술, 시력교정술 등
- 자동차 제작결함 관련 위해정보 수집·분석·평가·조사(뉴SM5, 라세티 프리미어 오토, 뉴베르나, 아반떼XD, 그랜저TG 등)

○ 안전 취약 계층·제품 등에 대한 안전 시험·조사

- 영·유아, 어린이 대상(영·유아 중독사고, 어린이 감기약, 어린이 기호 식품 첨가물, 유아용 침대·기저귀·저가 의류, 다용도 정리함, 실내 운동 기구 등)
- 농민(농기계, 농약 안전실태 조사)
- 노인 및 다문화가정(가정내 욕실/화장실 미끄러짐 사고 예방을 위한 미끄럼방지타일 안전실태, 다문화가정 안전 확보 등)

○ 친환경 및 국가 항생제 내성 안전관리

- 농산환경 항생제 내성균 실태조사 및 영향평가, 하천환경 항생제 내성균 실태조사, 환경마크 인증시험 등

○ 안전표시제도 정비방안, 전기용품 위해사례 분석 및 안전성 확보 방안, 안전관리대상 공산품의 표시방법 및 안전품질표시 개선방안, 소비자 안전체감지수 연구, 사료 중 동물성 성분 모니터링, 수출입 농식품 방사선조사 판별기법 개발 등

4. 소비자 피해구제 및 분쟁조정

□ '09년 불만처리 및 피해구제 ('09. 9)

- 소비자상담(불만처리) 225,084건, 피해구제 15,119건 접수·처리

□ 소비자 상담·피해구제 및 분쟁조정 업무 전문성 강화('09. 9)

○ 상담·피해구제·분쟁조정 업무 전문성 제고

- 상담원 업무수행능력 개발을 위한 분야별 전문화 교육 5회 실시
- 피해구제 전문성 제고를 위해 의료분야 외부전문가 초빙교육 4회, 모범사례 발표 및 토론회 3회 등 개최
- 합의권고 관련 의료 전문위원 및 방문 자문의 운영(서면자문 339건, 방문자문 89회, 427건)

○ 소비자불만처리 및 피해구제 업무 시스템 개선 관련 컨설팅 추진

- 업무프로세스 분석을 통한 고객 서비스 개선 등
- 피해구제 부문 접점 고객 만족 개선을 위한 표준매뉴얼 개발·교육

○ 분쟁조정 기능 활성화

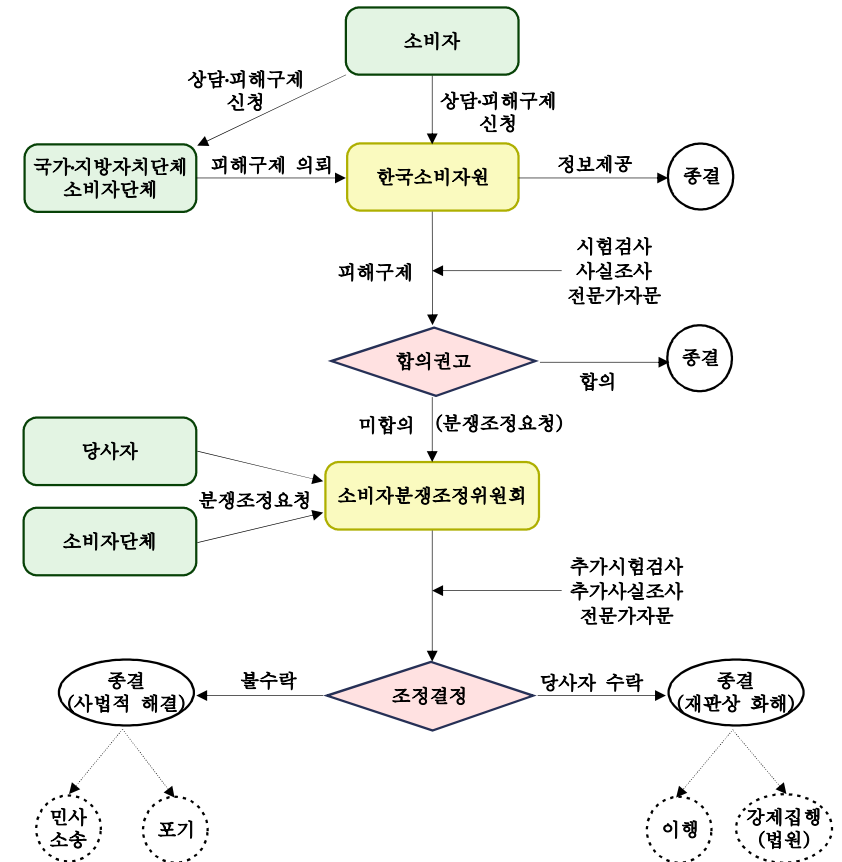
- 소비자분쟁조정위원회 운영
 - 위원회 55회(지방 14회 포함) 개최, 1,253건 처리(성립률 : 85.3%)
- 집단분쟁조정사건 처리
 - 20건 접수, 10건 결정 완료
 - ※ 주요 사건 : 온라인게임계정 영구이용 제한조치 해제 요구, 노인복지주택 분양 및 임차계약이행 요구, 상호 서비스 계약해지 환급금 지급 요구 등

□ 소비자피해 예방을 위한 선제적 대응

- 소비자피해 다발 품목에 대한 조사, 분석 및 정보제공
 - 소비자 피해예방을 위한 상담동향분석(3회) 및 속보발령(18회)
 - 소비자피해다발사업자 통계 공개(4회 예정)
 - 위법사실 가능성 예고제 시행 및 위법사실 통보 126건
 - 취약계층 대상 상담 및 실무지원 실시
 - 국내 거주 외국인 노동자, 노인 등 거동 불편자, 북한이탈주민, 군 소재 이하 거주 농어민 등에 대한 현장 상담 서비스 제공
 - 소비자분쟁조정위원회 지방사무팀 운영 : 부산·대구·광주·대전
 - 소비자소송지원 대상 확대
 - 소송지원변호인단 지원 대상 확대 : 분쟁가액 1,000만원→500만원
 - 소송지원 18건(집단 3건, 일반 15건), 2,296명 대상
- ※ 정수기 렌탈, 개인정보 유출 및 해킹, 아파트 분양, 의료, 여행 관련 건 소송지원 중

<참고>

□ 피해구제업무 처리 절차도



5. 국제교류·협력 및 지방 소비자행정 지원

□ 주요국과의 소비자정책 협력 강화

- 한·중·일 소비자정책협의회 관련
 - 제3회 한중일소비자정책협의회 참가('09. 3, 일본 동경)
- 국제기구(ICPEN)에서 수행하는 “인터넷청소의 날”, “사기조심의 달” 캠페인 등에 참여
 - 사기조심의 날('09. 4) : 최근 발생된 사기·기망 상술 유형을 분석하여 다양한 매체(인터넷, 리플릿 등)를 통해 대국민 홍보
 - 인터넷 청소의 날('09. 9) : “위기관련 사기(Crisis Scam)”
- 국제소비자정책포럼 지원
 - 공정거래위원회에서 수행한 “동아시아 소비자정책 포럼” 행사 지원('09. 6)
 - ASEAN, 인도, 일본, 중국 총 10개국 20명 참가

□ 국제교류 및 협력강화를 위한 국제기구 회의 참석

- '09년도 ICPEN 춘계('09. 4)·추계('09. 11) 정례회의 참석
- 제77차('09. 3) 및 78차('09. 10) OECD 소비자정책 정례회의 참석

□ 국제소비자문제 대응책 강구

- 녹색구매네트워크 세계대회 참석
 - “제3회 녹색구매 세계대회” 소비자세션 운영
 - '09. 10.21(수)~10.23(금), 경기도 수원, 70개국, 1,500명 이상 참가 예정

○ 국제소비자기구와 소비자정책동향 교류

- 분기별 영문 뉴스레터 제작 및 각국 소비자정책 당국자 배포
- 국제 소비자규범 동향 점검 등 국가 간 소비자문제 해결을 위한 일상협력 강화

□ 지방소비자행정 활성화 지원

- 지방분쟁조정위원회 개최 및 지자체 소비자행정업무 지원
 - 지방소비자 분쟁사건의 효율적 처리 및 지방위원회 운영 활성화를 위한 인력·예산 투입
 - Hot-Line 운영, 자료제공 등을 통한 지자체 소비생활센터 피해구제 업무 지원
- 지자체 소비자업무 전문가 교육
 - 소비자행정 담당 실무자 대상 소비자행정 및 법령 실무연수 실시
 - 지자체 소비자행정 담당 공무원, 소비자단체 직원 등을 대상으로 순회 교육 실시('09년 9~10월)
 - 인천, 울산, 경기도, 강원도, 충남, 경남·북, 전북 8개 지자체
- 지자체 및 소비자단체 시험검사업무 지원
 - 시험검사기능 소개, 의뢰시험 안내 등 지자체 담당자 교육 및 기술 자문 활성화
 - 지방소비자행정시책 활성화 방안 연구 등

**2008년도 국정감사 지적 및
시정 요구사항에 대한 처리 결과**

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
(1) 소비자시대 구독자 확대 노력 필요 『소비자시대』 구독자가 한정되어 있고 판매부수가 저조한 문제가 있으므로 소비자시대를 각 부처 또는 상담 관련 홈페이지에 배너로 링크를 거는 방식 등으로 적극적이고 근본적인 대책 마련 필요	☐ 비교정보 확대 및 유관기관 링크 등 소비자 정보 확산 노력 ○ 『소비자시대』 서비스 제고 및 구독자 확대를 위하여 상품 비교정보 확대 및 디자인 개선 작업 완료('09년 2월호) ○ 양질의 소비자 정보를 보다 많은 국민에게 제공하기 위하여 유관기관과의 홈페이지 링크, 소비자시대 블로그 운영, 새로운 구독자 유치 캠페인 등 다양한 방식으로 소비자 정보 확산에 주력할 것임
(2) 인터넷 민원 대책 인터넷 민원에 대한 성실한 업무처리 강구	☐ 간담회 및 상담지침 제공으로 답변의 전문성, 만족도 제고 강구 ○ 인터넷 민원에 대한 답변의 전문성 및 만족도를 높이기 위해 인터넷 상담 담당 직원에게 상담지침 등을 제공 ○ 인터넷상담 답변 만족도 평가 시스템 개선 및 만족도 평가를 강화하여 민원 처리의 질이 향상되도록 할 예정

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
(3) 전화상담 응답률 및 친절도 제고 전화상담 연결이 어렵고 친절도가 낮은 문제점에 대해 적절한 제도적 장치나 서비스 개발 필요	☐ VOC 분석·피드백, 친절교육 실시 ○ 전화상담의 적체율을 해소하기 위해 상담역은 전화상담에 전념하도록 하고 있으며, 방문 상담은 피해구제 직원이 순환 담당하고 있음 (상담응답률 향상 : 28.5%→39.2%) ○ 전화상담의 친절도를 높이기 위해 상담역을 대상으로 전문강사를 초빙하여 친절교육을 실시하고, 고객의 소리(VOC) 분석 결과를 정례적으로 피드백하였음 ○ 「소비자불만 및 피해구제 업무 시스템 개선 컨설팅」 결과를 토대로 고객만족도 제고 대책 마련·시행
(4) 상담원 교육 강화 타 부처에 문의 등 무성의한 상담을 지양하고 상담원 자질 향상을 위한 제도를 보완하고 인적 교육 강화 필요	☐ 분야별·품목별 전문가 지정 및 관련 교육 통한 업무전문성 제고 ○ 상담역들의 업무전문성 제고를 위해 분야별·품목별 교육을 실시하였으며, 시의성 있는 현안문제에 대해 상담지침을 작성 제공함('08. 10월 이후 총 12회) ○ 또한 피해구제 담당직원을 대상으로 분야별·품목별 전문가를 지정하여 까다롭고 어려운 상담에 대해 적극 지원하고 있음 ○ 향후에도 지속적으로 업무전문성 강화교육을 활성화할 계획임 ○ 피해구제 부분 점점 고객만족 개선을 위한 표준 매뉴얼 마련 및 교육

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
(5) 법 위반사실 통보 관련 개선 소비자피해구제 신청사례 210건 중 63건의 식품위생법 위반사실을 관계부처에 통보하지 않은 사실이 있으므로 이를 개선할 것	☐ 법령 위반 혐의 사실 관계기관 통보 원칙 준수 ○ 법령 위반을 입증할 수 있는 이물 및 해당 물품이 존재하지 않거나, 소비자나 사업자가 관계기관(식품의약품안전청 등)에 동 사실을 신고한 경우 등을 제외하고는 원칙적으로 관할기관에 법령 위반 혐의가 있는 사실을 모두 통보하고 있으며, ○ '08.12.31까지 접수된 식품 이물 혼입 및 부패·변질 관련 피해구제 신청사건 8건에 대해 관계 행정기관에 법령 위반 혐의사실을 통보한 바 있음
(6) 직원 외부강의 관리 소비자원의 직원이 식품안전과 관련된 업무상 밀접한 기업체에서 강의를 하고 과다한 강사료를 받고 있어 대가성의 우려가 있으므로 이를 시정할 것	☐ 임직원 행동강령 통해 외부강의 엄격 관리 ○ '08.9.1부터 소비자교육 전담강사제도를 도입·시행하고 있어, 업무 연계로 인한 대가성 우려를 차단하고 있음 ○ 또한 임직원 행동강령의 개정('09.2.1)을 통해 외부강의에 대해 신고를 철저히 하도록 하고 있음

**2009년도 감사원 감사 및
자체감사결과 지적된 사항
및 시정조치 결과**

1. '09년도 감사원 감사

☐ 해당 없음('08년 실시 완료)

2. 자체감사 결과

☐ 피해구제 처리기간 연장 실태점검

○ 점검일시 : 2009. 6.

○ 점검결과 : 기간연장대상사건의 범위에 대한 소비자기본법 시행령과 정관 및 피해구제처리규정 일치 필요, 접수통보 발송기일 설정 필요, 처리기간 장기 소요되는 의료사건 처리방식 개선 필요, 팀장의 사건처리 참여 강화 필요, 피해구제 처리 관련 법규 및 규정 준수 철저

○ 조치결과 : 시행령 및 피해구제처리규정 등 관련 규정 개정 마련 조치 통보, 규정 위반 관련자 징계(1명) 및 관리감독 소홀 등 주의·경고(2명) 조치

인사관리 등 기관운영에 관한 사항

1. 인사관리

가. 직원 교육훈련

☐ 중점 추진방향

- 역량 및 역할 기반의 교육훈련 도입
- 자기 주도형 교육훈련 시행
- 성과관리 체계와의 연계

☐ 추진 개요

분류	과정명	대상	주체	방법
공통역량	법정 및 시책 교육	전체	기관	집합
	소양교육	전체	기관 / 개인	집합/온라인
	공통직무교육	신청직원(부서)	기관 / 개인	집합
	멘토링제도 운영	'09. 2월 임용직원	기관 / 개인	-
	학습동아리	등록 학습동아리	동아리별	-
	기능·역할그룹별 워크숍	신청 그룹	그룹별	-
	가족친화교육	20명	개인	위탁
리더십역량	리더십 특강	희망자	기관	집합
	임원 교육	임원	개인	집합(위탁)
	리더십 워크숍	4급 차장 이상	기관	집합(위탁)
	전문기관 위탁교육	별도 선발직원	기관	집합(위탁)
	승진자 필수교육	신임 대리·과장	개인	위탁
직무역량	주제별 워크숍	전직원	기관	
	직무 공통	해당 직무	직무장	집합 / 온라인
	직무 심화	해당 직무	개인/직무 소그룹	집합/위탁/온라인

☐ 주요 실시 현황

구 분		내 용
공통역량	소양 및 시책교육	소비자정책관련 특강 등 3개 과정
	신입직원 멘토링	'09. 2월 정규직 임용 직원에 대한 멘토링(8명, 3개월)
	학습동아리 운영	8개의 학습동아리 운영 중
	공통직무	통계 및 홍보 교육 등
	온라인 교육	직무, 리더십 분야 등 약 160개 과정 190명
리더십역량	워크숍	리더십 워크숍(4개조), 주제별 워크숍 12회
	신임 직책과정	신임 과장 과정(5명)
직무역량	직무공통	민법, 고객만족, 분쟁조정 등
	직무심화	상담서비스 향상 및 클레임 대책과정 등 40개 과정 53명 신노사관계 협상·조정 전문가 과정 등 4개 과정 6명

나. 임용 및 퇴직

☐ 신규 임용

(단위 : 명)

구분	임원	일반직	연구직	기술직	서무·기능	계
내용	3	1	-	-	-	4

☐ 면·퇴직

(단위 : 명)

구분	임원	일반직	연구직	기술직	서무·기능	계
내용	3	5	-	1	1	10

2. 대외협력

가. 지방 소비생활센터 운영 지원

☐ 지역 소비자행정 활성화 지원

- 지역소비자행정 활성화를 위한 워크숍 개최·지원
 - 일시 및 장소 : 3.5~3.6, 용인 대림연수원
 - 주요 내용 : 지역소비자정책 우수사례 발표, '09년 지역소비자정책 추진 방안 논의
- 지방소비생활센터 HOT-LINE 설치 및 운영
 - 상담·피해구제, 기타 자료제공 요청 등 44건
- 소비자업무 관련 법령집 제작·배포(50권)
 - 소비자업무 관련 법령 및 제도를 한권으로 정리·제공

☐ 지역 소비자행정 담당자 교육

- 지역 소비자행정 담당 공무원 교육
- 권역별 순회 교육 프로그램 운영

☐ 지방 소비자분쟁조정위원회 개최(14회)

- 부산(5회), 대구, 광주, 대전 각 3회 개최

나. 소비자보호 유관기관·단체 협력 등

☐ 유관기관·단체와의 네트워킹 강화

- 소비자단체장 간담회 개최
 - 일시 및 참석자 : 5.8, 원장, 소비자단체협의회 회장, 부회장 및 소속 단체장
 - 주요 내용 : 소비자상담센터 구축, 집단분쟁조정 이후 소송지원 등에 관한 의견 교환, 세탁물 심의 등 기관 간 협력 사항 논의

- 충청지역 소비자정책전문가 간담회

- 일시 및 장소 : 6.4, 대전
- 공정위, 대전시, 충청지역 소비자단체, 상공회의소 등 소비자정책 관련 기관
- 주요 내용 : 블랙 컨슈머 대처방안, 취약계층 대상 소비자교육 강화 등

☐ 민간 소비자단체 지원

- 민간소비자단체 요청자료 제공
 - 2008년 전기제품관련 소비자상담 현황
 - 건강보험 관련 소비자상담 자료
- 한국미래소비자포럼 개최 지원(4회)
- 업무협약 체결·관리
 - 총 58개 기관

☐ 소비자보호 관련 법령 제·개정

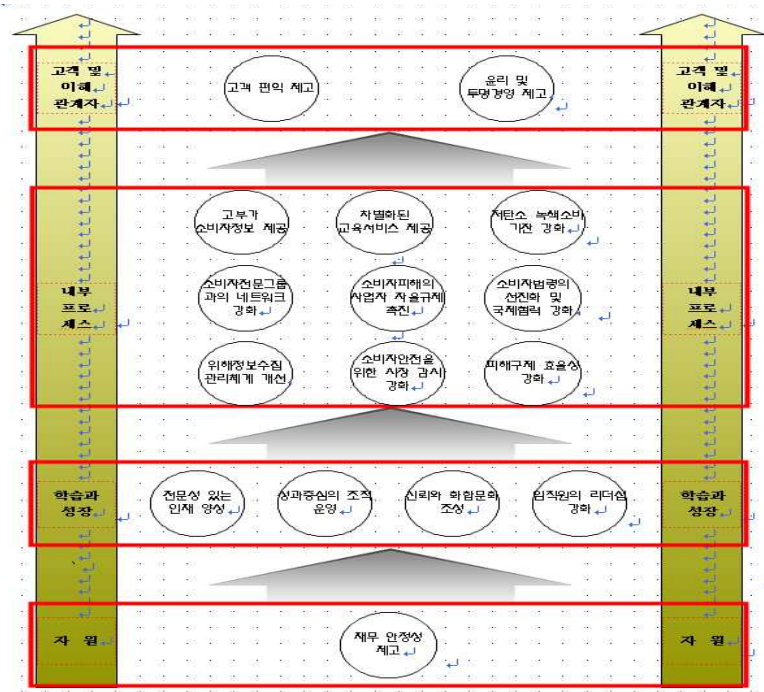
- '09년 소비자분쟁해결기준 개정(안)에 대한 의견 제출
- 생협법, 병원 표준약관 등 소비자관련 법령 개정 의견 제출

3. 경영개선

가. BSC 성과관리제도 구축

- 2011 중장기 경영목표 실행 시스템으로 BSC성과관리제 구축
- 주요 내용
 - 고객 및 이해관계자 관점 / 내부 프로세스 관점 / 학습과 성장 관점 / 자원 관점 등 총 4대 관점 16개 전략 목표와 85개 성과지표 도출

【전원 BSC 전략맵】



- 경영목표 등 기관목표와 외부 기관평가 지표를 각 부서, 팀과 연계 형성
 - 원 차원의 16개 전략목표와 기관평가 8개, 기관장평가 6개 성과 지표는 정렬(Alignment)과 할당(Cascading) 과정을 거쳐 일체화된 하나의 전략체계로서 틀을 갖추

나. 지속적인 경영개선 추진

□ 미션·비전 재정립

- 미션 : 우리는 소비자와 함께 행복한 세상을 만든다.
- 핵심가치 : “소비자 존중”, “상생협력”, “미래지향”

- 비전 : New Start! 한국소비자원! 고객감동 By 2011
- 미션, 비전 재정립에 따른 7대 전략목표, 15대 전략과제 수정
- 전략체계도에 따른 전사전략 맵 및 KPI 확립

□ 경영효율화 추진

- 경영효율화의 효율적 대응
 - 정원 감축, 보수조정, 인턴사원 채용, 노사관계선진화, 대민업무시스템 개선 등
- 조직운영의 효율성 제고 및 조직 구조 슬림화
 - 지원조직 축소, 핵심조직 강화
 - 팀 수 축소(27개 ⇒ 26개), 권한의 하부 위임 강화, 보직 수 감축을 위해 선임위원제도 폐지
 - 3개 부서장 대내외 공모 시행

□ 성과중심의 조직 운영

- 성과중심의 기관운영을 위한 통합성과관리제도 도입
 - 효과적 운영을 위한 통합성과관리시스템 구축
 - 조직단위 성과관리(BSC)와 개인실적 목표관리제(MBO) 본격 시행
- 성과평가 결과 인사 및 보수 연계 강화
 - 성과평가를 중심으로 한 근무평정 개선 및 보직자는 연차적으로 BSC 결과 반영 확대
 - 평가결과에 따른 보직 제한 및 연봉제 등 보수 차등

□ 직무전문가 육성 및 직원역량 강화

- 경력개발제도(CDP) 시행
 - 경력개발 트랙 설정, 전문분야 선택제 시행을 통한 직원의 경력경로 관리

- 시장과 경쟁원리를 강조한 직무공모제(Job Posting) 시행

- 경력개발계획의 작성을 통한 경력상담제도 실시

○ 저성과자 개선제도 도입

- 직원의 성과개선을 중심으로 하는 저성과자 개선제도의 설계 및 도입
(근거규정 및 지침 마련)

2009년도 각종 민원처리 사항

2009년도 각종 민원처리 사항

1. 민원처리 현황

- ☐ 소비자상담·피해구제·분쟁조정 및 조사, 연구, 교육, 시험검사 등 우리 원 업무 전반에 걸쳐 소비자가 겪은 불편 및 불만사항 등을 홈페이지(VOC), 전화, 방문, 서신 등 신고
- 신고(접수)된 내용에 대해 VOC총괄운영책임자(감사실)를 중심으로 각 부서별 VOC처리담당자가 신고(이관)된 내용을 즉시 해결(답변)하거나, 감사실에서 직접 문제점을 해결, 조치하고 있음.

2. 민원 유형별 처리 현황('09년 1~8월)

(단위 : 건, %)

구분	즉시시정(해결) ¹⁾	해당부서연결 ²⁾	계
처리내용불만	5	96	101
전화상담지연	6	60	66
처리과정확인	3	75	78
직원불친절	1	15	16
답변지연	2	59	61
상담접수불편	3	75	78
비객관적 업무처리	3	23	26
계	23 (5.4%)	403 (94.6%)	426 (100)

1) '즉시 시정(해결)'은 불만 접수 시 감사실에서 답변 또는 즉시 해결

2) '해당 부서 연결'은 해당 부서로 이관(또는 연결)하여 답변 또는 즉시 해결

3. 소비자불만 해소를 위한 개선 조치

- 소비자불만처리 및 피해구제 업무 시스템 개선 관련 컨설팅 시행
- 인터넷 상담 효율적 수행을 위한 답변 매뉴얼 등 제작·보급
- 인터넷 상담 자율처리 시스템 개인정보 보호 등 개선
- 소비넷 시스템 개선
 - 소비자 상담 접수시 SMS 회신
 - 효율적 업무 처리 위한 소관 품목 변경
 - 상담 이력 확인 시스템 구축(진행 중)
- 고객만족도 제고를 위한 친절 교육(4회)
- 상담원 등 민원부서 직원 친절 교육(상시)
- 3급 이상 간부 및 피해구제본부 담당직원 방문 상담 실시('08. 6~'09. 9월 현재)