

2010년도 국정감사

정 무 위 원 회

2010년도 정무위원회 업무 현황 보고 자료

2010. 10.



한국소비자원

《 목 차 》

- 2010년도 주요 업무 현황 1
- 2010년도 예산 집행 사항 21
- 2010년도 주요정책 및 사업계획과 그 실적 25
- 2009년도 국정감사 지적 및 시정요구사항 처리결과 47
- 2010년도 감사원 감사 및 자체감사결과 지적 사항 및
시정조치결과 53
- 인사관리 등 기관운영에 관한 사항 57
- 2010년도 각종 민원처리사항 69

2010년도 주요 업무 현황

세부목차

I. 일반현황	5
II. 2010년 주요 사업 실적 및 계획	7
1. 소비자 역량제고를 위한 정보제공 및 교육	8
2. 소비자 불만·피해의 효율적 처리	10
3. 소비생활의 안전 확보	12
4. 소비자 친화적 거래환경 조성을 위한 정책 개발	14
5. 서민·취약계층 소비자 보호 강화	16
6. 기관운영 효율성 강화	18
붙임 임원 및 주요 간부 명단	20

1 설립 목적 및 경위

- 1987년 7월 「소비자보호법」에 따라 소비자권의 증진 시책의 효과적인 추진을 통해 국민 소비생활의 향상과 합리화를 도모하기 위해 경제기획원 산하에 한국소비자보호원 설립
- 2007년 3월 「소비자보호법」이 「소비자기본법」으로 전부 개정되면서 소관부처는 공정거래위원회로, 기관명은 한국소비자원으로 변경

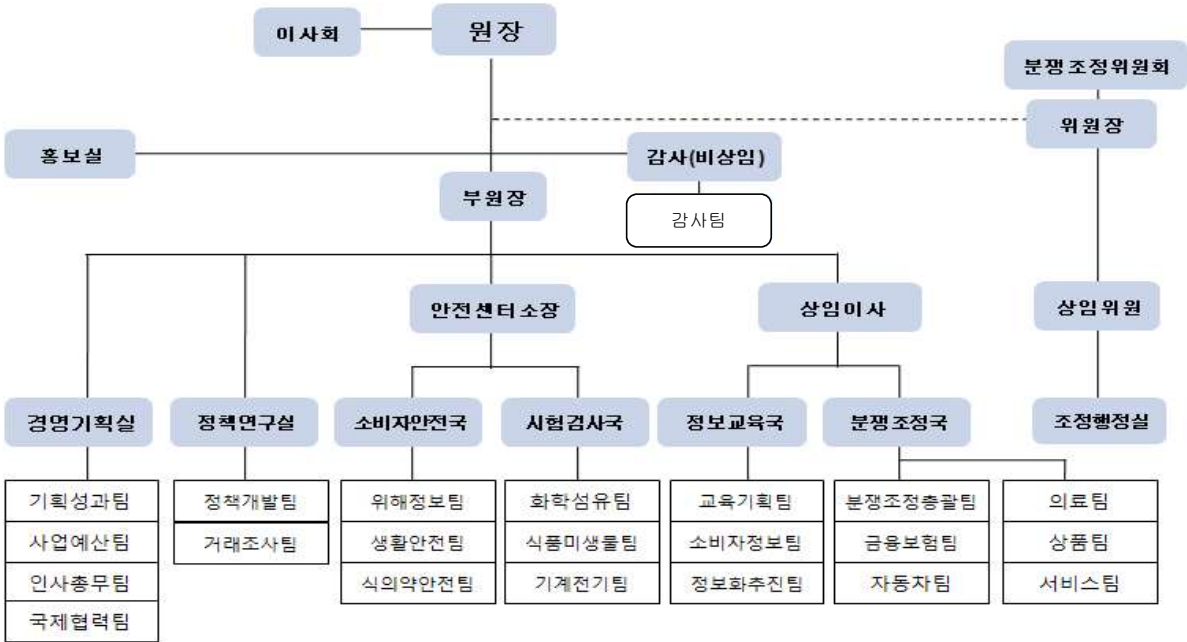
2 주요 업무

- 소비자의 권익과 관련된 제도와 정책의 연구 및 건의
- 물품 등의 규격·품질·안전성·환경성에 관한 시험·검사 및 가격 등을 포함한 거래조건이나 거래방법에 대한 조사·분석
- 소비자의 권익증진·안전 및 소비생활의 향상을 위한 정보의 수집·제공 및 국제협력
- 소비자의 불만처리 및 피해구제
- 소비생활의 합리화를 위한 종합적인 조사·연구 등

3 조직

- 8개 부서(4국 4실), 22개 팀
 - 이사회(10인) : 원장, 부원장, 상임이사, 소비자안전센터소장, 비상임이사 6명
 - 소비자분쟁조정위원회(50인) : 위원장, 상임위원, 비상임위원 48명
 - 비상임감사 1인

조직도



4 인원 및 예산

- 정원 : 246명(현원 241명)
 - 임원 4명, 소비자분쟁조정위원회 2명*, 직원 235명
 - * 소비자분쟁조정위원회 위원장 및 상임위원
- 예산 : 약 271억원
 - 정부출연금 250억원, 자체수입 21억원

2010년 사업 추진 체계

미션

우리는 소비자와 함께 행복한 세상을 만든다

핵심가치

[소비자 중시, 상생협력, 창의혁신]

비전

소비자 주권을 실현하는 소비자 전문기관

5대 전략목표

① 현명한 소비자 육성

② 효율적 소비자 피해구제

③ 소비생활 안전 확보

④ 소비자 친화적 거래환경 제고

⑤ 기관운영 효율성 강화

2010년
중점
사업방향

1. 소비자 역량제고를 위한 정보 제공 및 교육
2. 소비자 불만·피해의 효율적 처리
3. 소비생활의 안전 확보
4. 소비자 친화적 거래 환경 조성을 위한 정책 개발
5. 서민·취약계층 소비자보호 강화
6. 기관운영 효율성 강화

1 소비자 역량제고를 위한 정보제공 및 교육

가. 추진실적

□ 생필품 판매가격 비교정보제공으로 서민 물가안정에 기여

- 금년부터 전국 135개 판매점의 80개 생필품 판매가격을 온라인 (<http://price.tgate.or.kr>)을 통해 실시간 비교 제공
 - 가공식품(56종), 농축산식품(3종), 공산품(21종) 품목 대상
 - 전국 7대 권역의 대형마트, 백화점, 편의점, 재래시장 등 조사
- 생필품가격 비교제공에 따른 가격 경쟁 촉진으로 소비자 물가 실질 인하 효과
 - 전월 대비 조사 대상의 43.8%(242개 상품 중 106개) 가격 인하(8월 기준) 효과
 - * 주요 언론에서 가격 인하 효과 보도 등 홍보 활성화(300여회)
- 다양한 통계정보 제공 및 제공매체 다양화로 소비자의 정보 탐색 활성화 유도
 - 품목별·지역별 가격정보, 가격추세정보, 단위가격정보 등 다양한 통계 제공
 - * 2010년 상반기 기준 126만명 가격정보 사이트 방문
 - 인터넷 포털(네이버)과 업무 제휴(8월) 등 정보제공 매체 다양화

□ 상품·서비스 품질 비교정보 제공으로 소비자 선택권 제고

- 차량용 블랙박스, 스마트폰, 자동차 정비 서비스 등 첨단제품과 소비자 이용 빈도가 높은 품목 대상의 품질 비교정보 제공 활성화
 - 정보 포털인 T-gate(<http://www.tgate.or.kr>)와 월간 소비자시대, 소비자방송 등 다양한 매체를 통해 114건 제공(9.15 기준)
 - * 2009년 145건 제공 → 2010년 150건 이상(예정)

□ 소비자리더 양성교육을 통한 소비자교육의 파급효과 제고

- 교사·공무원·기업체·소비자단체의 소비자 업무 담당자 대상으로 소비자 리더 양성 교육을 13회 실시(1~9월)

* 2009년 11회 → 2010년 13회

□ 맞춤형 소비자교육 콘텐츠 개발·보급

- 청소년, 노인, 농업인 등 교육 대상별 맞춤형 콘텐츠를 9종 개발·보급하여 소비자 교육의 효과 증진(1~9월)

- '대한민국에서 현명한 소비자로 살아가기(노인·성인·청소년용)' 등

* 맞춤형 교재 개발 건수 : 2009년 11종 → 2010년 14종(예정)

나. 추진계획

□ 가격정보 대상 품목 확대 등 정보제공 기능을 강화

- 가계소비 비중이 큰 개인서비스(외식비 등) 요금과 공공요금(상·하수도료 등) 정보를 제공(12월 시범운영)

- 스마트폰 활용 등 제공 매체를 다양화하여 정보이용 편의 제고

- 다소비품목 대상 국내외 가격차조사를 실시하여 정보제공(12월)

- 미국, 영국, 일본 등 선진 10개국의 우유, 주스 등 30개 품목 대상

□ 소비자교육 시스템 개선

- e-Consumer 라이브러리를 구축하여 소비자 및 관련 전문가 대상 교육콘텐츠 활용도 제고(12월)

- 소비자교육 시범학교 운영결과 발표회 개최 및 그 결과를 차년도 운영 개선에 반영(11월)

- 3개 학교(초등학교 1, 중학교 2) 대상

2 소비자 불만·피해의 효율적 처리

가. 추진실적

□ 소비자상담센터 개통과 연계하여 업무 시스템 개선

- 소비자상담센터 개통(2월)에 따른 유관 상담기관과의 역할 분담으로 소비자 상담의 효율성 제고
 - 소비자원은 전문분야(금융·자동차·의료), 소비자단체·지자체는 일반분야 상담으로 역할 분담하여 상담응답률을 획기적 개선
 - * 전화상담 응답률 : 2008년 31.7%→2009년 38.8%→2010년(8월) 80.1%
 - 금융보험팀을 신규 설치하여 금융분야 민원 처리의 전문성과 효율성을 제고하고 증가하는 업무수요에 대응
 - * 금융 상담 건수 : 2009년(8월말) 15,126건 → 2010년(8월말) 32,857건
 - * 금융 피해구제 건수 : 2009년(8월말) 1,041건 → 2010년(8월말) 1,471건
- 소비자상담센터 운영 전담지원으로 전국 상담품질 향상 및 균질화 도모
 - 상담DB에 상담정보 및 모범상담사례(45,000건) 축적
 - 전국 소비자단체, 지자체 상담원 대상 상담 전문화 교육 실시
 - * 20개 지역, 31회 방문 교육 실시(1~9월)

□ 소비자 피해의 효율적 구제 노력 강화

- 사업자 수락 거부로 불성립된 분쟁조정 건에 대해 「소송지원 변호인단」 등을 활용 소비자 소송 지원
 - 소송지원변호인단을 '09년 21명에서 30명으로 대폭 확대(7월)
 - * 소송지원 건수 : 32건(2009~2010. 9)

- 사업자 불공정행위에 대한 공정위 시정조치와 연계하여 소비자 분쟁조정 실시
 - 부당하게 청구된 병원 선택진료비 관련 공정위의 시정조치 후 피해 소비자 대상 집단분쟁조정 진행 중
 - * 서울대학교 병원 등 4개 병원, 434명 접수
- 소비자 피해에 대한 사업자 자율해결 촉진
 - 소비자들의 「인터넷상담 자율처리시스템」 가입 사업자 수의 지속적 확대
 - * 가입 사업자 수 : 2009년 125개 → 2010년(9월) 130개

나. 추진계획

□ 소비자 피해구제 및 분쟁조정 시스템 개선 지속

- 「소비자기본법」 개정 시 도입될 소비자분쟁조정위원회의 ‘소회의 제도’를 활용, 분쟁 처리의 신속성·전문성 제고 방안 추진
- 소비자 피해구제 및 분쟁조정 제도 개선 방안 마련·시행
 - 대내외 전문가 의견수렴을 통해 시스템 개선 추진(12월)
 - * 소비자분쟁조정위원회 1,000회 기념 세미나 개최 등

□ 고객만족도 개선을 위한 인적역량 강화

- 고객만족 제고를 위한 역량 교육 강화
 - 정부 고객만족도조사 결과의 가시적 개선을 위해 CS 교육과 소비자지향적 시스템 개선
 - * 직원 CS 역량 교육(6회) 및 업무 전문화 교육 실시 계획
 - * 홈페이지 서브메뉴 구성 변경 및 절차안내, 자주 묻는 사례, 피해구제양식 등 개선

3 소비생활의 안전 확보

가. 추진실적

□ 위해정보수집체계 개선

- 위해정보 수집의 양적 질적 수준 향상 도모
 - 위해정보 제출기관(83개 병원·소방서)의 실적을 분석·평가하여 주기적으로 재지정(10개 해제, 11개 신규 지정) (6월)
 - 응급실 기반 위해정보 수집과 주요 병원에 의무기록사 파견(3월) 등 위해정보 품질 제고 노력
 - * 위해정보 수집 건수 : 2009년 39,171건 → 2010년 40,000건 이상(예정)
- 소방방재청의 「국가화재정보시스템」 과 소비자원 위해정보 수집 시스템을 연계하여 정보 수집의 효율성 제고(1월)
- 해외 결합제품의 국내 유통에 신속 대응을 위해 해외정보 수집체계 강화
 - 미국 소비자제품안전위원회(CPSC)와 리콜정보를 공유하고, 해외안전정보를 전담 수집하는 관리자(코디네이터) 운영

□ 소비자 안전 제고를 위한 인프라 개선 추진

- 공정위·소비자원 합동으로 「소비자안전 제고 TF」 를 구성, 품목별 안전기준 개선 추진(4월~)
 - 품목별 안전기준 개선과제(31개) 선정 및 개선안 마련(6월)

□ 국민 다소비 및 안전취약 품목에 대한 실태 조사 강화

- 짬질방, 다이어트식품, 수입식품 등을 포함 31건의 안전실태 조사 실시(1~9월)
 - * 안전조사 과제 수 : 2009년 45건 → 2010년 50건(예정)

□ 소비자 안전정보 제공 활성화

- 소비자 안전사고 사전예방 및 확산방지를 위해 안전경보(주의보)와 각종 안전정보를 언론, 인터넷(소비자안전넷 등)을 통해 제공
 - 원터치 캔, 판촉용 콜크 냄비받침, 순간접착제 안전사고 주의보 등 7건의 소비자 안전주의보 발령(1~9월)
 - * 안전경보(주의보) 발령 횟수 : 2009년 11건 → 2010년 13건(예정)
 - 소비자 안전 인식 제고를 위해 리콜정보 84건 및 안전정보 95건을 제공(1~9월)

나. 추진계획

□ 위해정보수집 체계 선진화 지속 추진

- 중장기 위해정보수집체계 발전 방향(로드맵) 마련(12월)
 - 위해정보 중심의 소비자 안전 업무 체계 마련 등
- 위해정보 제출 병원·기관과의 협력 강화
 - 주요 병원 등 위해정보제출기관과의 워크숍 개최(12월)

□ 국민 다소비 및 안전취약 품목 실태 조사

- 「대중교통 관련 시설물」(11월), 「인터넷 PC방」(12월) 등 안전실태 조사 실시
- 「고령자 의약품, 건강식품, 건강용품」(11월) 등 안전실태조사 실시

4 소비자 친화적 거래 환경 조성을 위한 정책 개발

가. 추진실적

□ 정부 소비자정책 수립의 싱크탱크(Think tank) 역할

- 「소비자정책기본계획 수립방안 연구」, 「소비자지향성 평가 연구」 등을 통해 국가 소비자정책 개발을 지원
- 「대량 리콜사태에 따른 소비자제품 안전 확보 방안」 마련을 위해 소비자 안전정책 세미나 개최(9월) 등

□ 금융 등 전문분야의 소비자정책 개발 강화

- 금융 분야 정책연구 및 조사의 전문성 강화를 위해 조직 내 금융연구 파트* 구성·운영(2월)
 - * 금년 1월부터 특정분야의 전문성, 집중성을 확보하기 위해 팀내 소규모 그룹 형태의 '파트제' 도입(10월 현재, 금융연구파트, 녹색연구파트, 1372상당 지원 파트 등 3개 파트 운영 중)
- 「금융상품 소비자피해 실태」, 「서민금융서비스 문제와 제도 개선 방안」 등 6건의 연구·조사 과제 수행(1~9월)
 - * 금융관련 연구·조사 건수 : 2009년 3건 → 2010년 6건

□ 거래 관행 개선 필요 분야의 표시·광고 모니터링 및 조사 강화

- 「장례식장 음식점 원산지 표시실태 조사」, 「수입맥주 표시·광고 실태 조사」, 「부당 표시광고 일상 감시」 등 표시·광고 모니터링
- 「홈쇼핑판매 보험광고 실태」, 「자동차 순정부품 유통 문제점」 등 소비자 피해에 취약한 거래분야 조사 및 개선방안 마련

□ 소비자 녹색소비 문화 정착을 위한 정책 개발

- 2010년 핵심과제로 '녹색소비문화 정착 및 확산'을 선정하고 「녹색소비연구 파트」를 구성, 정책개발 기능을 강화(2월)
 - 「녹색상품 구매 선택정보 적정화 연구」, 「녹색가정모델 개발에 관한 연구」 등 소비자의 녹색소비 촉진 정책 개발
 - * 2010년 녹색소비 관련 정책연구, 국제협력, 시험검사 등 17개 과제 수행
 - 녹색소비 실천을 생활화하기 위해 민간단체 참여 프로그램을 개발하고 녹색소비자연대 등 8개 단체 지원사업 추진(2월~)
- 일반 소비자 및 학생 대상 녹색소비생활 체험교실 운영을 위해 청사 내 「녹색소비생활체험관」 설치(9월)

나. 추진계획

□ 소비자정책 개발 및 법령 선진화 연구

- 「금융소비자보호기구 및 법제에 관한 연구」(12월), 「제2차 소비자 정책기본계획 수립 방안 연구」(12월) 등 실시

□ 금융, 의료 등 정보 비대칭성이 큰 분야에 대한 연구·조사

- 「전자금융시장에서 소비자보호 방안」(10월), 「신용평가 연계 가산금리 대출의 소비자보호 방안」(12월), 「의료소비자의 권익증진 방안」(11월) 등에 대한 연구·조사 실시

□ 소비자 피해 취약 거래 분야에 대한 조사

- 「자동차 옵션제도 운용 실태」(11월), 「다단계 상품과 비다단계 상품의 가격비교」(12월) 등에 대한 조사 실시

5 서민·취약계층 소비자 보호 강화

가. 추진실적

□ 취약계층 소비자보호를 위한 찾아가는 서비스 강화

- 농업인, 고령자, 탈북자 대상 이동 소비자상담 및 소비자 교육 6회 실시(1~9월)
 - * 취약계층 이동상담·교육 횟수 : 2009년 5회 → 2010년 10회(예정)
- 탈북자 및 어린이 초청 소비자교육·소비자보호시설 견학·간담회 등 행사 개최
 - * 하반기 중 노인 및 다문화가정 대상 초청 행사 계획 추진 중

□ 취약계층 소비자보호를 위한 상담속보·안전주의보 발령 활성화

- 「상조서비스 소비자 피해주의」, 「보일러 무료점검 빙자 상술주의」, 「무료여행권 당첨상술 주의」 등의 주의보를 홈페이지 및 언론을 통해 제공
 - * 발령 횟수 : 2009년 37회 → 2010년 44회(예정)

□ 취약계층 대상 맞춤형 교재 보급 및 정보 제공

- 농어민, 고령자, 청소년 대상 교육교재 및 소책자 개발·보급(5종)
- 「국립장애인도서관지원센터」와 업무협약을 체결(7월)하여 장애인에게 점자 또는 음성으로 소비자정보 제공
 - * 월간 소비자시대 등 소비자정보지를 시각장애인 등이 이용가능 하도록 정기적 제공

□ 취약계층 보호를 위한 제도개선 사업 강화

- 「서민금융서비스 문제와 제도개선 방안」, 「농촌지역 가정 내 위생확보를 위한 조사」, 「고령자용품 관련 안전기준 개선방안 조사」 등 제도개선을 위한 연구조사·시험검사 사업 수행

* 관련 사업건수 : 2009년 16건 → 2010년 20건(예정)

□ 소비자 피해 다발 영세사업자의 소비자친화경영 지원

- 세탁업 등 소비자보호 자체 역량이 취약한 영세사업자 대상으로 소비자피해의 사전 예방 및 분쟁 발생 시 자율적 처리 요령 등 소비자보호 역량, 인식 제고 지원

* 「소비자친화경영 매뉴얼(세탁업, 여행업)」 제작·배포(1,000부)

나. 추진계획

□ 취약계층 보호를 위한 연구·조사·시험검사 사업 지속

- 「다문화가정 소비자피해 실태와 소비생활 안정에 관한 연구」(10월), 「고령자용 의약품 복용실태 조사」(11월), 「건강식품 안전성 모니터링」(11월) 등 하반기 수행

□ 취약계층 초청 소비자 교육 및 시설 견학 행사 개최

- 노인의 날 기념 노인 초청 행사(10월)와 다문화 가정 초청 행사(12월)를 통해 대상별 맞춤형 소비자 교육 및 정보 제공

□ 영세 사업자의 소비자 친화경영 유도

- 「사업자의 소비자보호 자율 거래규약 연구」(11월), 「주요 선진국의 사례연구」(12월) 등을 통해 소비자피해 취약 분야의 경영 개선 유도

6 기관운영 효율성 강화

가. 추진실적

□ 비전 개정과 슬로건 제작을 통해 기관운영 방향 설정

- 전 직원 참여 및 외부 이해관계자 의견 수렴을 통해 기관 비전을 새로 정립하고 슬로건을 마련(5월)
 - * 비전 : 소비자주권을 실현하는 소비자 전문기관
 - * 슬로건 : 행복한 소비자 세상, 한국소비자원이 만듭니다 외 4종

□ 경영효율화 추진 가속화

- 성과 중심의 인사제도 혁신으로 기관 경쟁력 강화
 - 직급 파괴, 양성 평등 등 과감한 보직 인사 단행(1월)
 - 저성과자 관리제도(삼진아웃제도) 본격 운영, 청년인턴 채용(14명), 희망퇴직제도 시행, 단시간 근로제 시범운영 등 인력운영 효율화
 - * 소비자원 인사제도 쇄신이 공공기관 선진화 우수사례로 선정(3월)
- 조직구조 슬림화 및 예산 절감 노력
 - 팀 수를 기존 26개에서 22개로 감축(1월)
 - * 부서 수는 최근 2년간 38.5%, 팀 수는 26.7% 감축
 - 사업집행 효율화 및 자원절약으로 경상비 등 예산 절감 추진

□ 노사관계 선진화 추진

- 노사 단체협약 내용 중 경영·인사권 제한, 과도한 노조 가입범위 및 노조 지원 조항을 전면 개정
 - 노사공동 워크숍 등을 통해 52개 쟁점조항 개정 타결(4월)
 - * 단체협약 조항 통합 및 삭제로 기존 121개 조항을 90개 조항으로 축소
- 노사 정례 간담회, 공동 체육행사 개최 등 노사 간 소통 활성화

□ 기관장과 직원 간 의사소통 활성화

- 기관장과 임직원 간 수시 미팅, 기관 현안에 대한 CEO 레터 발송 등 쌍방향 의사소통 촉진
 - * 임직원 간담회, 개별 면담 등 총 210차례 미팅(취임~2010. 9)
- 주니어보드(젊은 직원), 그린보드(차장급), 블루보드(팀장급)를 신규 구성하여 기관장과의 정례 간담회 개최
 - * 주니어보드가 제안한 26건 의견 중 15건 반영(1~9월)

□ 대내외 유관기관과의 업무협력으로 기관운영 효율성 강화

- 한국농어촌공사, 한국관광공사, 건강보험심사평가원 등 7개 기관과 업무협약 체결(1~9월)
 - * 농어촌지역 실태조사 협조, 관광·의료분야 소비자정보 제공 등 협력
- 해외 소비자보호기관과의 소비자정책 협력 및 공조
 - OECD 소비자정책위원회, ICPEN(국제소비자보호집행기구) 참가, 한·중·일 소비자정책 포럼 개최 등 다자간 협력
 - 미국연방거래위원회(FTC)와의 공동세미나 개최 등 양자 협력(6월)

나. 추진계획

□ 경영효율화 지속 추진

- 정부 권장정책인 성과연봉제 도입 추진
- 상위직 감축 등 인력운영 효율화 지속

□ 개도국 지원 등 국제 협력 강화

- 말레이시아, 태국 등 ASEAN의 소비자정책 개발 지원(10월)
 - * 말레이시아 소비자보호 기관과의 교류협력 추진 등

<붙임>

임원 및 주요 간부 명단

직 위	성 명 (Tel)	학 력	주 요 경 력
원 장	김영신 (3460-3201)	<ul style="list-style-type: none"> · 서울대 가정관리학과 · 서울대 대학원(소비자학 석·박사) 	<ul style="list-style-type: none"> · 충남대학교 소비자생활정보학과 교수 · University of British Columbia, Ohio State University 객원교수 · 공정위 지역소비자정책전문가협의회 위원장 · 대통령직속 물가안정위원회 위원 · 한국수자원공사 비상임이사 · 한국소비자학회·한국소비문화학회 회장
부원장	김범조 (3460-3202)	<ul style="list-style-type: none"> · 서울대 신문학과 · 미 위스콘신-메디슨 공공정책학 석사 	<ul style="list-style-type: none"> · 공정위 기획관리관, 조사국장, 서울사무소장 · 재정경제원 과장, 경제기획원 사무관 · 행시 21회
상임이사	전효중 (3460-3202)	<ul style="list-style-type: none"> · 건국대 경제학과 	<ul style="list-style-type: none"> · 한국소비자원 분쟁조정국장, 거래조사국장, 기획관리실장, 감사실장, 소비자안전국장, 생활경제국장
안전센터 소장	최정호 (3460-3206)	<ul style="list-style-type: none"> · 한국방송통신대 행정학과 · 연세대 행정대학원 석사 	<ul style="list-style-type: none"> · 공정거래위원회 광주사무소장, 하도급 1과장, 독점관리과장, 감사담당관 · 과학기술처 국제협력담당관실 사무관
분쟁조정 위원장	김학근 (3460-3202)	<ul style="list-style-type: none"> · 서울대 법학과 	<ul style="list-style-type: none"> · 법무법인 로월드 변호사 · 법무연수원 연구위원 · 대전고등검찰청 검사 · 사시 23회
분쟁조정 상임위원	노영화 (3460-3203)	<ul style="list-style-type: none"> · 연세대 정치외교학과 · 서울대 대학원 경영학 석사 · 연세대 대학원 경영학 박사 	<ul style="list-style-type: none"> · 한국소비자원 정책연구실장 · 서울올림픽대회조직위원회, 유네스코 한국위원회
경영기획 실장	이병주 (3460-3420)	<ul style="list-style-type: none"> · 한국방송통신대 경영학과 · 서강대 대학원 경영학 석사 	<ul style="list-style-type: none"> · 한국소비자원 경영혁신실장, 소비자정보센터소장, 사이버소비자센터소장

2010년도 예산 집행 현황

2010년도 예산 집행 현황 ('10. 9. 15 현재)

(단위 : 백만원)

구 분	'10년 예산	집행액	집행잔액	집행율
1. 인건비	13,256	9,525	3,731	71.9%
2. 사업비	10,546	6,553	3,993	62.1%
- 정책연구	1,193	636	557	53.3%
- 교육정보	2,812	1,809	1,003	64.3%
- 소비자안전	1,852	1,187	665	64.1%
- 분쟁조정	1,831	1,117	714	61.0%
- 지방소비자	235	147	88	62.6%
- 수탁용역	733	604	129	82.4%
- 경영기획	1,890	1,053	837	55.7%
3. 운영비	2,306	1,498	808	65.0%
4. 예비비	1,056	0	1,056	0.0%
합 계	27,164	17,576	9,588	64.7%

2010년도 주요정책 및 사업계획과 그 실적

1. 소비자 권익 관련 제도와 정책의 연구·건의

- ◆ 국민 소비 생활의 질적인 향상을 위한 정책 개발과 관련법령·제도 등의 체계적인 연구 추진
- ◆ 실효성 있는 소비자보호 시책을 강구하여 그 결과를 정부에 건의, 정책 대안으로 제시

□ 소비자정책의 새로운 방향 모색

- 소비환경 변화에 따라 새로운 소비자정책의 방향을 모색하고, 소비자정책에 구체적으로 반영하기 위한 정책과제 수행
 - ‘제2차 소비자정책기본계획 수립방안 연구’, ‘소비자지향성 평가 연구’ 등

□ 금융시장에서의 소비자정책 강화

- 금융소비자에 대한 보호방안이 부재하다는 지적이 제기되어 금융소비자정책에 대한 연구를 강화
 - ‘서민금융서비스문제와 제도 개선 방안’, ‘금융소비자보호기구 및 법제에 관한 연구’, ‘전자금융시장에서 소비자보호방안 연구’, ‘금융소비자보호를 위한 금융상품의 안전성 확보 및 정보체계 연구’, ‘금융상품 소비자피해 실태조사¹⁾’ 등 연구 및 조사과제 수행

1) 금융감독원에 불완전판매 등 금융사업자의 부당행위에 대한 제도 개선 및 지도감독 강화 건의 중(소비자피해가 가장 많은 보험 등에 대한 소비자보호 조치가 향상될 것으로 기대)

□ 거래 관행 개선 필요 분야의 시장 모니터링

- 표시·광고, 거래방법 등 사업자의 거래 관행에 대한 시장 모니터링 및 소비자의 인식이나 태도 등 소비자행태를 조사하여 소비자 정보를 제공하고 사업자의 부당행위를 시정
 - 표시·광고분야 : '장례식장 음식점 원산지 표시실태 조사'¹⁾, '수입맥주 표시·광고실태 조사', '부당 표시·광고 일상감시' 등
 - 거래방법 : '2009 전자상거래 소비자피해 동향'²⁾, '이동통신 청소년요금제에 관한 조사연구', '홈쇼핑판매 보험광고 실태 조사'³⁾, '순정부품 유통의 문제점 및 개선방안'⁴⁾, '부당약관 조사', '불량사이트 근절 사이버감시'⁵⁾ 등
 - 소비자인식·태도 : '북한 이탈주민의 소비실태 및 의식조사' 등

- 1) 농수산물식품부에 '농수산물의 원산지표시에 관한 법률' 관련接客실 의무표시에 대한 법적 근거 마련 건의, 국립농산물품질관리원에 전국 장례식장 음식점 원산지 표시 집중점검 및 계도와 원산지표시 위반사업자에 대한 조치 건의(국립농산물품질관리원은 2010.4월에 단속 후 49개소에 대하여 검찰 수사, 과태료부과 등 조치)
- 2) 공정거래위원회 소관 '전자상거래를 위한 소비자보호법'에 결제대금예치제도 의무가입 기준 금액 인하 검토 건의
- 3) 홈쇼핑방송 판매 보험 상품의 부당광고에 대하여 금융위원회 및 금융감독원에 관련 법 개선 및 사업자의 판매형태 개선 건의(보험소비자피해 감소 기대)
- 4) 국토해양부에 비순정 자동차 정비용 부품에 대한 품질개선 방안을 건의(자동차 소비자의 후생증대 기대)
- 5) 문제 쇼핑몰 5,501개에 대하여 사업자에게 시정권고 진행(전자상거래시장 개선 기대, 소비자연맹 협력)

□ 서민생활 안정을 위한 조사 및 개선

- 서민 다소비 품목을 선정, 유통구조 및 시장경쟁의 개선 방안을 모색함으로써 소비생활 안정 유도
 - 서민생활과 밀접한 30개 품목을 대상으로 '국내외 가격차 조사' 실시 중(12월 발표 예정)
- 취약계층에 대한 소비생활 및 의식 전반에 대한 조사를 실시하여 문제점 확인과 개선방안을 마련
 - '다문화가정 소비자피해 실태와 소비생활 안전에 관한 연구' 등

□ 녹색생활실천을 위한 사업수행

- 국가의 중요 정책 기조인 '녹색성장'에 맞추어 소비자분야에서 녹색생활에 관한 사업을 중점적으로 추진하여 국가의 시책에 부응
 - '녹색가정모델 개발에 관한 연구', '녹색상품 구매 선택정보 적정화 연구', '녹색소비역량 평가조사', '민간참여프로그램', '녹색소비생활과 소비자역할에 관한 해외 동향 연구' 등

2. 소비자 정보제공 및 교육

- ◆ 소비생활과 관련 각종 상품 및 서비스의 거래조건·표시·가격 등에 대한 정보의 수집·분석을 통하여 객관적이고 정확한 정보를 제공
- ◆ 소비자 문제의 인식과 해결 방안 등에 관해 학교·소비자·기업·정부 등을 대상으로 소비자 교육 및 연수를 실시

□ 생필품 가격정보 제공을 통해 소비자의 선택권 강화

- 2009. 12. 21 서비스 개시 후 시범운영을 거쳐 2010. 4월부터 본격 운영 실시(전국 135개 유통업체에서 판매하는 총 80개 생필품에 대해 주 1회 주기로 연간 50여회의 가격정보 제공)
- 가격정보의 정확성, 신뢰성 제고를 위한 가격검증 강화
 - 업체에서 제공한 가격정보의 정확성 제고를 위해 매장 방문을 통해 실제 판매가격을 확인하는 방법으로 가격검증 실시
- 인터넷 포털과의 연계, 스마트폰 등 첨단 디지털 매체 등 정보 제공 채널 확대
 - '네이버' 포털과 정보 제공을 연계하였으며(8월), '다음' 등 기타 포털과도 제휴 추진
- 주기적인 가격동향 분석자료 등 부가서비스 제공 확대
 - 가격정보의 시계열 분석을 위한 '가격통계' 메뉴 및 소비자가 원하는 지역 내 판매점의 가격정보를 쉽게 찾을 수 있도록 '내 지역 가격정보' 메뉴 신설

- 온라인상 판매점별 가격비교를 통해 업체 간 가격경쟁을 촉발시키고 결과적으로 가격인하 유도
 - 시범운영 초기 1개월은 조사대상 상품 89.0%, 2월 49.5%, 3월 59.0%, 4월 44.4%. 5월 42.3%, 6월 53.5%, 7월 46.7%, 8월 43.8%의 가격 인하
- 생필품 가격 비교정보 제공에 대한 언론의 관심 증대
 - 2009. 12. ~ 2010. 1. 사업 출범 초기 146건 보도(124건), 이후 생필품 공개 확대 운영, 사이트 개편 보도 자료에 대해 지속적 관심 (8월까지 총 400여건)
- 생필품 가격정보 제공에 대한 소비자 니즈(needs) 확인
 - 2010. 3. 25 ~ 26 전국의 성인 소비자 500명을 대상으로 의견 조사를 실시
 - ‘생필품 가격정보제공’ 사업에 대해 응답자의 70.6%가 ‘들어본 적이 있거나 알고 있다’고 답변
 - 응답자(353명)의 66.9%는 한국소비자원의 생필품 가격정보 공개가 소비생활에 도움이 될 것이라고 답변
- 제공 경로 및 품목 확대
 - 생필품 외에 16개 지자체(서울 등 7개 특별·광역시 및 9개 도)에서 개별적으로 조사하고 있는 외식비 등 개인서비스요금과 상·하수도료 등 공공요금 총 20여개 품목을 T-price 사이트에서 지자체별 비교 공개 추진 (기재부, 공정위, 행안부 등 협력)
 - 소비자가 원하는 지역 범위내, 유통업체 범위내 최저가, 최고가 검색 기능 및 지도 서비스 도입 등 시스템 개편 추진
 - 가격정보의 즉시적, 실효적 활용을 위해 스마트폰 애플리케이션 개발

□ 합리적 상품 선택을 위한 비교 정보 제공 강화

- 상품 선택정보의 효과적인 제공을 위해 소비자 정보 생산 인프라가 갖춰져 있는 기관과 정보 협업 생산체계를 구축
 - 상품정보 니즈(needs)가 큰 서비스 분야에 대하여 전문성과 지식 인프라가 확보된 대학, 소비자단체, 교육기관 등에 협력, 비교정보 생산·제공
 - 5개 기관과의 협업 진행을 통해 소비자정보 콘텐츠 생산
 - 가톨릭대학교 소비자주거학과 : 병원장레식장 비교
 - 녹색소비자연대 전국협의회 : 인터넷 결합상품 비교
 - 성신여자대학교 : 휴대폰단말기 AS 비교
 - 전남대학교 생활과학연구소 : 자동차정비서비스 비교
 - KAIST 공정거래센터 : 항공서비스 비교
- 상품 비교 정보 제공 : 105건(자체 생산 및 외부 생산 포함)
 - 건강검진서비스 소비자만족도비교(1.18), 노트북컴퓨터 소비자 피해비교정보(2.11), 2009년 상조업소비자 피해비교(3.4), MP3플레이어 품질비교(3.26), 스마트폰패널비교체험비교정보(4.2), TV 소비자피해 비교정보(5.14), 해외여행 관련 소비자 피해 비교(6.10), 골프회원권 소비자피해 비교정보(6.18), 의료 서비스 피해 정보(6.23), 차량용 블랙박스 품질비교 시험(7.26), 치과 소비자피해 비교(8.11), 어린이 목욕제품 안전성 비교(9.8) 등
- 생산된 정보의 적극적인 활용으로 T-gate 인지도 제고

□ 소비자의 자주적 역량 강화를 위한 교육 및 콘텐츠 개발

- 취약계층을 위한 맞춤형 교육 콘텐츠 개발 및 강사 양성 교육
 - 노인, 청소년, 주부 등 취약계층 대상 맞춤형 교육 콘텐츠 개발
 - 개발된 콘텐츠를 기반으로 취약계층 강사 양성(355명) 과정 실시
 - 콘텐츠 개발 : 3 ~ 6월 / 강사요원 교육 : 6 ~ 7월
- 장애인, 노인, 농업인 등 수요자 특성을 고려한 맞춤형 교육콘텐츠 개발
 - 한국노인복지관협회(소비자분야 노인권익보호 활동의 실제) 및 농협중앙회(농업인 소비자피해 줄일 수 있어요) 등과 공동으로 노인 및 농민대상 교육콘텐츠 개발
 - 시각 및 청각 장애인용 소비자 교육교재 개발 등 취약계층에 대한 소비자 교육인프라 확대 등
- 교육수요 확대가 예상 되는 '녹색소비' 관련 분야 교육 기반 구축
 - 녹색체험관 설치 및 운영
 - 국가 녹색성장정책의 일환으로 생활 속에서 실천할 수 있는 녹색소비 생활 등에 대해 교육하고, 이를 직접 보고 느낄 수 있도록 체험관을 설치(9월)
 - 우리 원 견학 프로그램과 연계하여 초·중등, 대학생 및 일반인을 대상으로 운영

○ 맞춤형 교육 확대

- 교사연수 : 동계 과정 신설
- 지방순회 공무원 교육 확대 : 경상북도 등 4개 지자체
- OCAP(기업소비자전문가협회) 회원사 대상 연수(신설) : OCAP 회원사 중 분과별로 업종의 특성을 고려하여 맞춤형 연수 실시 (화학분과, 패션분과, 식품분과)
- 기업체맞춤형 연수(신설) : 업체별 소비자문제 특성을 반영한 맞춤형 연수 실시(남양유업, LG전자, GS홈쇼핑)

3. 소비자 안전

- ◆ 소비자 위해(危害)정보를 수집·분석·평가하고 위해 다발 품목에 대하여 심층적인 조사를 통하여 소비자 안전과 관련 제도의 발전을 도모

□ 소비자위해정보 수집·처리 체계화로 소비자안전 인프라강화

○ 소비자위해정보 수집체계 개선

- 위해정보 제출기관 83개(병원 65개, 소방서 18개) 중 실적 저조 기관(10개) 지정 해제 및 11개 기관 신규 지정

○ 위해정보의 품질 제고

- 방문교육 및 의무기록사 파견을 통한 위해정보 제출 활성화
- 응급실 기반 위해정보수집체계로 방향 전환
- 국내·외 양질의 위해정보 수집채널 지속 발굴 추진
- 위해정보 코디네이터 활용을 통한 위해정보 수집·분석 강화

○ 위해정보 활용 강화

- CISS¹⁾ 모니터링을 통한 안전사고 취약 시기에 효과적 대응
- 공산품, 시설물, 식품, 의약품 등에 대한 실태조사를 통한 사업자시정, 대정부건의 등 조치 강화
- 소비자안전정보 제공 강화, 소비자안전 확보를 위한 법·제도 개선안 마련

1) CISS : Consumer Injury Surveillance System

□ 소비자안전 시장 감시 강화

○ 소비자 안전사고 다발 분야에 대한 실태조사 강화

- '모기약 등 살충제', '제조물 관련 화재 사고' 안전실태 조사 등
- '다이어트 식품'¹, '맥주체인점 건포류', '수입식품', '시중유통 떡류제품', '알레르기유발식품'², '업소용 위생용품', '피부미용 서비스' 안전실태 조사등
 - 1」 사업 결과를 토대로 식품의약품안전청에 다이어트 식품 과장 광고 문제에 대한 관리감독 강화 건의
 - 2」 알레르기 유발 식품 표시제도 개선에 대한 건의, 사업자 자율적 표시개선 권고 실시
- 자동차 제작결함 관련 조사(뉴SM3, 뉴스포티지, 로체, YF쏘나타, 벤츠, 라세티, 뉴싼타페 등)

○ 노인, 어린이, 농민 등 취약계층 대상 안전실태 조사

- '가정 내 어린이 안전사고', '놀이공원', '영유아용 의류', '장난감 모양 라이터 안전실태 조사' 등

○ 다중이용시설 및 고령자의 안전 확보

- '찜질방', '대중교통 관련 시설물', '인터넷PC방' 등
- '고령자 의약품 · 건강식품 · 건강용품' 등

※ 다중이용시설 및 고령자의 안전 확보를 위해 연속적으로 안전실태 조사 수행

- 공산품, 시설물, 식의약품분야 소비자안전기준 개선 방안 마련
 - ‘자동차’, ‘영유아 안전사고’, ‘자동차 타이어’, ‘속눈썹고데기’, ‘프랜차이즈 아이스크림 성분표시’, ‘알레르기 유발성분 표시 의무화’, ‘동물성분 사료 사용 금지’, ‘어린이 보호포장 적용 의약품 확대’, ‘전자담배’ 등
- ※ 안전사고 예방을 도모하고자 가이드라인 역할을 하는 안전기준 등의 개정(안) 마련 - ‘소비자안전 제고TF(공정위, 소비자원 합동 구성) 운영’

□ 소비자안전정보 제공 강화

- 소비자안전 관련 이슈된 품목, 소비자 위해 다발 품목 등 관련 소비자 안전 경보 및 주의보 발령
 - ‘원터치캔 개봉하다 다치는 사고 많아 주의’(1.13), ‘동절기 염화칼슘 오염차량 세차 주의보’(1.21), ‘판촉용 콜크 냄비받침 소비자 안전 주의보’(2.22), ‘여름철 베란다 주변 영유아 안전 사고’(6.15) 등
- ※ 판촉용 콜크 냄비, 어린이용 승용물(손잡이 붕붕카, 손잡이 꼬마 자동차) 등 2건의 자발적 리콜을 권고하여 이행

□ 소비자안전 확보를 위한 유관기관과의 교류 및 협력 강화

- 소방방재청, 식품의약품안전청, 국립농산물품질관리원, 국립수산물검사원, 축산물위해요소중점관리기준원 등 유관기관과의 공동과제 수행, 업무 협력 및 정보교류 등을 통해 효율적으로 소비자안전 사업을 추진

4. 소비자 피해구제 및 분쟁조정

- ◆ 소비자 피해예방 활동 강화를 통한 경제적 피해 최소화
- ◆ 소비자 피해구제, 분쟁조정 서비스 제공을 통한 고객만족도 제고

□ 소비자 피해예방 활동 강화

○ 사회적 이슈 제기 혹은 피해다발 품목 관련 소비자피해주의보 발령(20건)

- 상조서비스, 해약 어렵고 서비스도 기대와 달라(2.24)
- 빈발하는 사기성 거래, 소비자 주의 필요(3.16)
- 전기절감기 신종 상술 피해 예방 정보!(3.29)
- 별정통신사 이동전화 가입 시 계약조건 꼼꼼히 확인하세요!(4.1)
- 무료 여행권 당첨 상술, 주의하세요!(4.7)
- 여행사 '(주)여행과 만남'이용 주의!(4.12)
- 의류 등 섬유제품 사고, 이렇게 대비하세요~!(4.26)
- 운동화 쇼핑몰 '푸토'접속 주의!(4.30)
- 이사화물 분실 예방을 위해 계약서 꼼꼼히 작성해야(6.8)
- 전자상거래로 구입한 수영복도 청약철회 가능(7.26)
- 애플 아이폰 A/S관련 소비자 불만 많아(8.3)
- 추석 명절 대비 택배서비스 피해 예방을 위한 소비자 주의 필요(9.8) 등

※ 피해예방 및 확산방지를 위해 피해예방 정보를 각종 매체를 통해 수시로 제공함으로써 소비자의 합리적인 소비생활을 유도

○ 피해구제 사건에 대한 사전피해예방 및 효율적 피해구제를 위한 사업자와의 업무협의 개최(19회)

○ 우리 원 홈페이지에 '섬유·세탁방' 코너 운영

□ 효율적 소비자 피해구제 및 후속조치 강화

- 자동차, 의료, 금융·보험 등 전문서비스 분야를 중심으로 한 소비자 피해구제 15,401건 처리(9월 기준)
- 사업자 위법사실 통보 및 실질적 대응조치 활성화
 - 위법행위 사업자에 대한 위법사실 통보 확대(183건)
 - 검찰, 경찰 등 관련 부처와의 유기적인 협조체제 구축 및 충분한 사전 협의를 통해 위법사항 통보 건에 대한 실효성 확보 추진
- 사업자 보상거부에 따른 소송지원 강화(2009년 이후 32건)

□ 소비자 분쟁조정 활성화

- 소비자분쟁조정위원회 운영 : 위원회 45회(지방 10회 포함) 개최
 - 분쟁조정 : 587건 처리(9월 기준)
- 분쟁조정 사건의 정확하고 객관적 결정을 위한 업무의 질적 수준 제고 노력
 - 조정 결정시 필요한 관련 자료 등의 확보를 위해 전문위원 자문, 사실조사, 추가 재조사, 녹취 등의 증거 확보 및 관리 강화
 - 안전 및 조정결정서 다단계 정밀 검토
 - 위원회 상정 전 위원장 주재 사전 안전검토회의 정례화
 - 분쟁사건의 법리 검토 작업 강화
- 집단분쟁조정
 - 사실조사 등 처리 진행 중(11건 접수)
 - '휘트니스 회원권 최초 계약 조건 이행 요구', '광고와 다른 휴대폰 구입가 환급 요구', '아파트 전용 및 공용부분 하자보수 요구' 등

○ 지방분쟁조정위원회 개최를 통한 지방 소비자권의 강화

- 개별사건 117건, 집단사건 8건 심의

□ 직원 업무 전문성 강화

○ 전문분야 관련 전문지식 제고

- 외부 강사를 초빙하여 자동차 및 의료전문화 등 교육
 - 병리과(유방암·갑상선암 조직 진단방법), 영상의학과(영상의학 검사의 이해), 의료법률(의료사고 손해배상 특수문제) 교육(4회)
 - 자동차 정비지식 교육(6회) 및 섬유제품 관련 하자유형 등 전문화 교육(3회)
- One Paper Forum 등을 통한 사례분석 등 직원 전문성 강화 (34회 개최)
- 협상 및 조정 능력 배양
 - 피해구제 담당 직원의 고객응대 및 협상의 기법·지혜 교육실시(3회)
- 각종 토론회 및 공청회 참석 등을 통한 유관기관, 업계 동향 모니터링(13회)

○ 사건처리의 객관성 확보를 위한 자문 활성화

- 의료분야 전문위원 확대 : 25개 분야 66명(4개 분야 추가 위촉)
 - 정형외과 등 방문자문(76회 387건), 전문위원 서면자문(340건)
 - 섬유제품의 신속한 피해구제를 위한 섬유제품심의위원회 확대 시행(33회 3,278건)

○ 분쟁조정 전문역량 강화를 위한 교육(2회)

5. 시험검사

- ◆ 각종 상품에 대한 품질·성능·안전성 등에 대한 검사를 실시하여 소비자에게는 상품 정보를 신속하게 제공하고 업계에는 상품의 품질 향상을 유도
- ◆ 위해 다발 품목의 안전성에 대한 시험검사를 통하여 소비자 안전을 확보
- ◆ 소비자 분쟁의 대상이 된 상품에 대해서는 과학적 시험을 통해 인과 관계를 규명함으로써 공정한 분쟁 처리의 근거를 제시

□ 고객 중심의 시험검사

- 시사성 높은 소비자 현안문제를 시의성 있게 시험기획하여 소비자의 안전 확보 및 정보제공
 - ‘초경량 다운점퍼의 품질시험’, ‘MTB(산악용 자전거) 품질 시험’, ‘가스보일러 성능 및 경제성 비교’, ‘자동차 실내 내장재(카시트) 시험’, ‘식품 및 환경 분야 항생제내성균 실태조사 및 내성연구’, ‘절수형기기 보급 확대방안 마련 연구’, ‘차량용 블랙박스 품질시험’, ‘고효율 LED전구 품질시험’ 등

□ 소비자안전 강화를 위한 시험검사

- 과학적인 안전비교정보 제공을 위한 시험검사 실시
 - ‘유기농섬유제품 시험’, ‘주방용 조리기구 안전실태 조사’, ‘찜질방 안전실태 조사’, ‘맥주체인점 건포류 안전실태 조사’, ‘장난감 모양 라이터 안전실태 조사’ 등
- ※ 소비자안전국과 공동 수행함으로써 사업 결과의 신뢰성 확보 등 시너지 효과 증대

○ 소비자안전기준 개선 방안 마련

- 섬유제품, 염전용 바닥재, 고령자 용품, 유아용품 등

※ 안전사고 예방을 도모하고자 가이드라인 역할을 하는 안전기준 등의 개정(안) 마련 - '소비자안전 제고TF(공정위, 소비자원 합동 구성)

□ 취약계층 대상 안전성 시험 강화

○ 취약계층이 사용하는 제품 및 거주하는 시설에 대한 안전성 시험을 실시함으로써 선택정보 등을 제공

- '전기뜸질기(축열형) 품질 시험'

- '농촌지역 가정 및 마을회관 내 위생확보를 위한 조사'

* 한국농어촌공사와 MOU 체결을 통한 업무연계 강화

- '전동스쿠터(장애인용, 의료용 등) 안전성 모니터링'

* 한국지체장애인협회와 업무협의를 통한 사업진행

□ T-gate(소비자 상품정보 포털) 상품정보 신뢰성 확보

○ 상품 품질 비교 시험을 통한 합리적 상품 선택 제공

- 전기스탠드, MP3플레이어, PC용 스피커 품질시험 등

□ 대내외(지자체 및 소비자 단체 등) 시험검사지원 기능 확대

○ 지자체와 소비자단체에 대한 시험검사기능 지원 확대를 통해 소비자 권익증진을 위한 협력체계 구축

6. 국제 교류·협력 및 지방 소비자행정 지원

- ◆ 외국의 소비자정책, 기능 및 법제 동향 변화 모니터링 및 정보 제공
- ◆ 국제 소비자보호기구와 협력 업무 체계 구축
- ◆ 지방 소비자행정 활성화 및 정착 유도

□ 주요국과의 소비자정책 협력 강화

○ 제4회 한·중·일 소비자정책협의회 및 공개포럼 개최

- 일시 및 장소 : 2010. 8.26~8.27, 서울
- 참가 기관 : 한국소비자원, 공정거래위원회, 중국공상행정관리총국, 중국소비자협회, 일본소비자청, 일본국민생활센터
- 주요 내용 : 3국간의 주요 소비자정책 현안에 대한 의견교환 및 지방소비자행정 강화대책과 소비자제품안전문제에 대해 논의

○ 한국소비자원-미국연방거래위원회 공동세미나 및 국제포럼 개최

- 일시 및 장소 : 2010. 6.9~6.11, 서울
- 참가 기관 : 한국소비자원, 미국 FTC, 일본변호사연합회
- 주요 내용 : 전자상거래, 소비자교육, 소비자신용, 광고 등 다양한 분야에 대한 의견교환과 국제 소비자분쟁 해결을 위한 온라인분쟁해결 방안 논의

○ 국제기구(ICPEN¹⁾)에서 수행하는 "사기조심의 달" 캠페인 등에 참여

- 캠페인 기간 : 2010. 3.15~4.14(1개월)

- 주제 : 미성년자 대상 악덕 판매상술, 노인대상 기만 상술 등

- 캠페인 방법 : 소비자방송, 홈페이지, 트위터, 인터넷 방송 및 신문을 통해 캠페인 실시

1) ICPEN : International Consumer Protection and Enforcement Network

□ 국제교류 및 협력강화를 위한 국제기구 회의 참석

○ 제17차 국제소비자제품보건·안전기구 (ICPHSO) 정례회의 참석(2월)

○ 제79차 OECD 소비자정책위원회 정례회의 참석(4월)

○ 2010년도 ICPEN 춘계 정례회의 참석(4월)

○ 제32차 ISO¹⁾ / COPOLCO²⁾ 정례회의 참석(5월)

1) ISO : International Organization for Standardization

2) COPOLCO : Committee on Consumer Policy

□ 국제소비자문제 대응을 위한 정보교류 및 국제협력 강화

○ 해외기관과 소비자정책동향 교류

- 분기별 영문 뉴스레터 제작 및 각국 소비자정책 당국자 배포

· 뉴스레터 2회 발송, 90개국 167명 회원을 대상

- 대·내외 기관에 국제소비자정책 동향 제공
 - 미국 FTC '금융소비자보호에서의 FTC역할', 영국OFT '사기 피해 자진신고 캠페인 전개', 일본 소비자청 '일본의 지방소비자행정 강화 대책' 등 국제동향 16회 제공
- 해외기관의 우리 원 방문 지원 등을 통해 국제이미지 제고 및 국제협력 강화
 - 미국 회계감사원, 사우디아라비아 소비자보호협회, 일본 문부과학성, 공정위-KOICA 연수생 등 6회 방문지원

□ 지방소비자행정 활성화 지원

- 지역소비자행정 활성화를 위한 워크숍 개최 지원
 - 일시 및 장소 : 2010. 3.25~3.26, 용평리조트
 - 주요 내용 : 지역소비자시책 우수사례 발표, 소비자상담센터 의견수렴, 생협법 개정내용 설명 및 소비자교육 관련 지역 소비자 업무처리에 대한 토론 등
- 지역 소비자행정 실무자 간담회 개최
 - 일시 및 장소 : 부산광역시(9.1) 및 경상남도(9.2)
 - 주요 내용 : 상담전문가 교육 효율성 제고 방안 및 소비자 피해 다발 사업자에 대한 공동대응팀 구성 등

**2009년도 국정감사 지적 및
시정 요구사항에 대한 처리 결과**

시정 · 처리요구사항	시정 · 처리결과
<p>1. 노인 소비자의 피해 예방을 위한 교육 및 홍보 등 제도적 개선 방안을 마련할 것</p>	<p>□ 노인소비자 대상 교육 확대 및 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 노인 소비자 교육을 위한 교재개발 <ul style="list-style-type: none"> - 노인소비자 피해다발 품목별 · 유형별 맞춤형 콘텐츠 개발 · 개발된 교재를 전국 5개 권역별 취약계층 강사 양성 과정 기본 교재로 활용 및 배포(500부) · 교재명 : 「대한민국에서 현명한 소비자로 살아가기」 - 한국노인종합복지관협회의 요청으로 노인권익위원(옴부즈만) 대상 교육 교재 중 소비자편 개발 및 배포 ○ 노인 소비자 대상으로 지자체, 노인회 등 관련기관과 연계하여 소비자 피해 예방 교육 총 22회 실시 <p>□ 노인소비자 관련 조사 · 홍보사업 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고령자용 건강용품 실태조사 및 조사 결과 홍보를 통해 노인소비자의 올바른 선택을 지원하고 피해를 예방 <ul style="list-style-type: none"> - 고령자용 건강보조용품(전기뜸질기) 실태조사 등 3개 과제 완료 후 피해 예방정보제공 - 고령자용 건강용품 안전실태조사 등 3개 과제 진행중

시정 · 처리요구사항	시정 · 처리결과
<p>2. T-gate 관련</p> <p>(1) T-gate의 정보들은 민간기업의 상품비교정보에 비하여 질이 떨어진다는 지적이 있으므로 질적 제고를 위해 노력할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 신뢰성 높은 정보 콘텐츠를 생산·제공하기 위한 방안 추진</p> <p>○ 비교정보 생산 단계에서 해당 사업자 간담회 개최</p> <p>- 사후 사업자간담회 방식을 사전간담회 방식으로 전환함으로써 관련 상품의 시장상황이 명확히 반영된 비교정보 생산</p> <p>· 자동차정비사업자, 장례식장사업자 간담회 등 사전 사업자 간담회 5회 개최</p> <p>○ 교육훈련 등을 통한 직원의 전문성 확보 및 전문기관(대학교, 연구소 등)과의 협업 생산체계로 운영</p> <p>- KAIST 공정거래센터 공공마케팅교육 참가(총 3명)</p> <p>- 주요 서비스 분야에 대한 정보 생산 시 대학, 학회 등 전문기관에 용역을 의뢰하여 수행(5개 과제)</p> <p>○ 전문가 pool을 통해 자문 및 평가를 실시함으로써 정보의 공정성, 객관성, 신뢰성 확보</p>
<p>(2) 재래시장을 조사 대상에 포함시키는 방안을 마련할 것</p>	<p><input type="checkbox"/> 생필품 가격정보 제공사업에 재래시장을 조사대상에 포함하여 운영</p> <p>○ '10년 4월부터 전국 14개 재래시장을 조사대상에 포함하여 운영 중</p>

시정 · 처리요구사항	시정 · 처리결과
3. 상담전화 응답률을 제고할 것	<p>□ 공정위는 소비자원, 소비자단체, 지방자치단체 등이 공동 참여하는 소비자상담센터를 2009. 12월 구축하여 2010. 2월부터 정식 서비스 개시</p> <p>○ 소비자상담센터 상담전화 응답률 ('09. 12월 38.8% → '10. 8월 80.1%)</p>
4. 용도에 맞지 않거나 사용처가 불분명한 자기계발비 사용을 지양할 것	<p>□ 자기계발비 부적정 사용자에게 대해서는 환수조치와 함께 주의처분하고, 관리담당자에게는 경고 조치 완료('09.12.9)</p> <p>□ 자기계발비의 철저한 집행관리를 위한 방안 마련</p> <p>○ 자기계발비 집행·관리지침 제정('09.12), 자기계발비 사용내역을 월별로 집중 관리</p> <p>- 개인별 사용내역의 지침 준수 여부를 월별로 확인</p>

**2010년도 감사원 감사 및
자체감사결과 지적 사항
및 시정조치 결과**

1. '10년도 감사원 감사

공공기관 선진화 추진실태 특별감사(131개 공공기관 대상)

- 점검일시 : 2010. 1.27. ~ 3.31.
- 점검분야 : 복리후생제도 등 5개 분야
- 지적사항 : 복리후생제도분야 퇴직금 지급 과다
 - 퇴직금 산정시 평균임금에 경영평가성과급 포함 부적절
- 처분종류 : (기관)주의
- 조치결과 : 퇴직금 지급규정 개정 완료('10.5.25. 이사회 의결)
 - 퇴직금 산정을 위한 평균임금에 포함되는 경영평가 성과급의 범위에서 '기존 인건비 전환금 이외의 금액'은 제외

2. 자체감사 결과

일상감사 : 336건 실시(8월말 현재)

인사관리 등 기관운영에 관한 사항

1. 인사관리

가. 임용 및 퇴직

신규 임용

(단위 : 명)

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

면·퇴직

(단위 : 명)

구분	임원	일반직	연구직	기술직	서무·기능	계
내용	1	3	-	4	-	8

나. 직원 교육훈련

중점 추진방향

- 교육훈련 지원 강화
- 1인당 최소이수시간 반영을 통한 역량별 교육훈련 관리
- 리더십 역량 강화를 통한 핵심인재 육성 도모
- 직무분야를 고려한 교육 지원 실시

□ 추진 개요

분류	과정명	대상	주체	방법
공통 역량	법정 및 시책 교육	전체	기관	집합
	소양교육	전체	기관 / 개인	집합/온라인
	세미나, 사례발표회	교육 대상자	기관	집합
	학습동아리	등록 학습동아리	동아리별	-
	기능·역할그룹별 워크숍	신청 그룹	그룹별	-
	가족친화교육프로그램	전체	전체	위탁
리더십 역량	리더십 특강	희망자	기관	집합
	임원 교육	임원	개인	집합(위탁)
	부서장·팀장 포럼	부서장·팀장	개인	집합(위탁)
	리더십 워크숍	부서장·팀장	기관	집합(위탁)
	핵심인재 교육	핵심인재 그룹	기관 / 개인	집합/온라인
	승진자 필수교육	신임 대리·과장	개인	위탁
직무 역량	주제별 워크숍	전직원	기관	집합
	직무 공통	해당 직무	기관 / 개인	집합 / 온라인
	직무 심화	해당 직무	개인 / 직무 소그룹	집합 / 위탁 / 온라인
	직무능력개발지원	희망자	개인	-
	전문기관 위탁교육	별도 선발직원	기관	집합(위탁)
	외국어 사내강좌	전직원	기관	집합(위탁)
	외국어 국내 위탁교육	별도 선발직원	기관	집합(위탁)
	지식동아리 운영	등록 지식동아리	동아리별	-

□ 주요 실시 현황

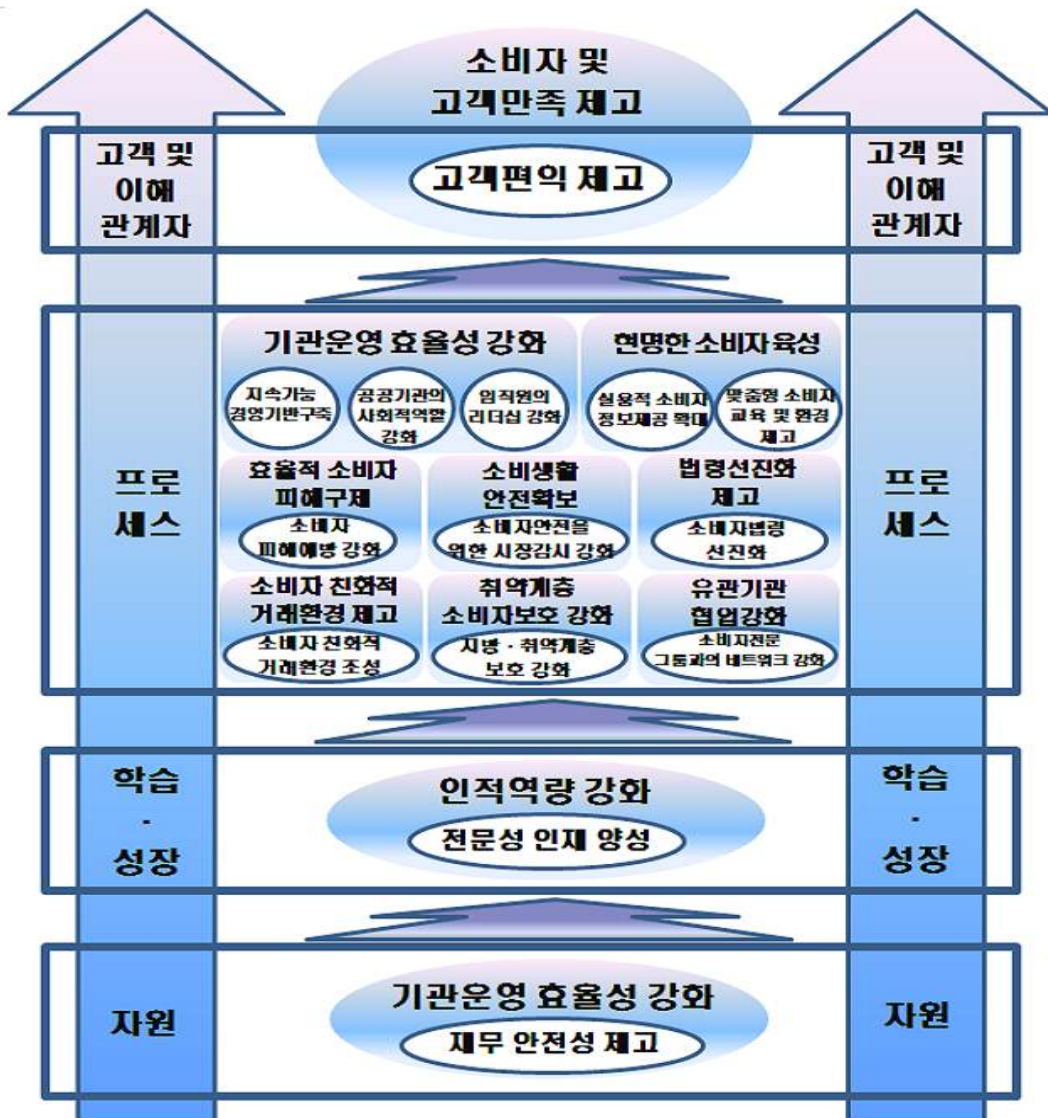
구 분		내 용
공통 역량	소양교육	공문서 바로쓰기 특강 등 4개 과정
	법정 및 시책 교육	성희롱 예방 교육 1회
	학습동아리운영	10개의 학습동아리 운영 중
	온라인 교육	직무, 리더십 분야 등 약 200개 과정 200명
	가족친화프로그램	가족과의 소통 교육 등 1회
리더십 역량	임원 교육	최고경영자 과정(SERI CEO, KMA, KPC 등)
	부서장·팀장 포럼	부서장·팀장 포럼(SERI CEO, KMA, KPC 등)
	신임 직책과정	신임 과장 과정(4명)
	핵심인재 교육	SERI-Spark 20명
직무 역량	직무공통	한글 2007, 파워포인트 2007, SPSS 통계분석 등
	직무능력개발지원	방통대, 사이버대 상·하반기 1회
	외국어 사내강좌	3개 강좌(영어회화, 토익, 텡스) 등 약 50명
	주제별워크숍	주제별 워크숍 6회
	직무심화	상담서비스 향상 및 클레임 대책과정 등 40개 과정 47명 신노사관계 협상·조정 전문가 과정 등 4개 과정 7명
	지식동아리	9개의 지식동아리 운영 중

2. 경영개선

가. BSC 성과관리제도 정착

- 경영목표 및 기관전략 실행을 위한 성과관리제 정착
- 주요 내용
 - 고객 및 이해관계자 관점 / 내부 프로세스 관점 / 학습과 성장 관점 / 자원 관점 등 총 4대 관점에서 11개 전략 목표, 14개 전략과제 도출

【전원 BSC 전략맵】



- 경영목표 등 기관목표와 외부 기관평가 지표를 각 부서, 팀과 연계 형성
 - 원 차원의 14개 전략목표와 기관평가 7개, 기관장평가 4개 성과지표는 정렬(Alignment)과 할당(Cascading) 과정을 거쳐 일체화된 하나의 전략체계 정비

나. 지속적인 경영개선 추진

□ 비전 재정립

- 미션 : 우리는 소비자와 함께 행복한 세상을 만든다.
- 핵심가치 : “소비자 중시”, “상생협력”, “창의혁신”
- 비전 : 소비자 주권을 실현하는 소비자 전문기관
- 미션, 비전 재정립에 따른 5대 전략목표, 10대 전략과제 수정
- 전략체계도에 따른 전사전략 맵 및 KPI 확립

□ 조직운영의 효율성 제고

- 조직구조 슬림화를 위해 팀 수 축소(26개 ⇒ 22개)
- 상담네트워크 출범에 따른 민원업무 프로세스 개선방안으로 one-stop 서비스 시행
- 정책연구 결과의 질적 향상, 경쟁 강화를 위해 고정적 팀제를 폐지하고 과제별 책임자 및 참여자로 구성되는수행그룹 개념 도입

□ 성과중심의 조직 운영

- 성과중심의 기관운영을 위한 통합성과관리제도 고도화
 - 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
 - 경력개발계획의 작성을 통한 경력상담제도 실시
- 저성과자 개선제도 도입·운영
 - 2010년 성과개선 대상자 선정(5명) 및 성과면담 실시
 - 성과향상 계획에 따른 분기별 성과개선 점검 및 평가

3. 대외협력

가. 지방 소비생활센터 운영 지원

□ 지역 소비자행정 활성화 지원

- 지역소비자행정 활성화를 위한 워크숍 개최·지원
 - 일시 및 장소 : 2010. 3.25~3.26, 용평리조트
 - 주요 내용 : 지역소비자시책 우수사례 발표, 소비자상담센터 의견수렴, 생협법 개정내용 설명 및 소비자교육 관련 지역 소비자 업무처리에 대한 토론 등

- 지역 소비자행정 실무자 간담회 개최
 - 지역 및 일시 : 부산광역시(9.1) 및 경상남도(9.2)
 - 협의 내용 : 상담전문가 교육 효율성 제고 방안 및 소비자피해 다발 사업자에 대한 공동대응팀 구성 등

- 지역사회 관심 유발 및 지역 소비자행정 활성화를 위한 공동세미나(예정)
 - 일시 및 장소 : 10.29. 부산시청
 - 주제 : 서민금융서비스 문제점 및 개선 방안

□ 지역 소비자행정 담당자 교육

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

□ 지방 소비자분쟁조정위원회 개최(10회)

- 부산, 대구, 광주, 대전, 경기, 경남, 경북, 전남, 전북, 강원 각 1회

나. 소비자보호 유관기관·단체 협력 등

□ 유관기관·단체와의 네트워킹 강화

- 지역 소비자정책전문가 업무협의회 개최
 - 지역 및 일시 : 대구 및 경북(6.23), 부산(6.24), 대전 및 충남(7.22), 광주(7.22)
 - 참석 대상 : 해당 지역 소비자단체장, 시·도청 소비자행정 담당공무원, 공정거래위원회 지방사무소장, 관련 학과 교수 등
 - 협의 내용 : 소비자상담센터 운영 발전 방안, 각 지역 현안 소비자문제, 지방 소비자보호 활성화를 위한 상호 협력방안 등

□ 민간 소비자단체 지원

- 부산녹색소비자연대 행사 지원 : 원장 기조강연
 - 행사명 : 어린이 먹을거리 안전을 위한 녹색소비자제안회의(6.24)
 - 강연주제 : 어린이 건강과 식품 안전
- 대한주부클럽연합회 충북지회 시료지원
 - 행사명 : 소비자정보 전시회
 - 지원내용 : 차량용 블랙박스, 형광램프 등 7종 98점 시료지원
- 업무협약 체결·관리 (총 58개 기관)

□ 소비자보호 유관기관 업무협약 체결·관리

- 소비자업무의 효율적 수행을 위한 유관기관과의 업무협약 체결 및 관리
 - '10년 : 한국관광공사, 코트라, 주한유럽연합상공회의소 등 6개 기관
 - 코트라 외국인 가이드북에 소비자원 소개 및 외국인 소비자 피해구제 업무 등 소개

□ 소비자보호 관련 법령 제·개정

- 제조물책임법의 입증책임 전환 개정법률(안) 등에 대한 의견 제출
- 해외이민알선서비스 및 자동차성능상태 표준약관 등 소비자관련 규정의 제·개정에 대한 의견 제출

2010년도 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(감사팀)를 중심으로 각 부서별 VOC처리담당자가 신고(이관)된 내용을 즉시 해결(답변)하거나, 감사팀에서 직접 문제점을 해결, 조치하고 있음

2. 민원 유형별 처리 현황('10년 1~8월)

(단위 : 건, %)

구분	즉시시정(해결) ¹⁾	해당부서연결 ²⁾	계
처리내용불만	18	66	84
전화상담지연	5	17	22
처리과정확인	2	68	70
직원불친절	2	16	18
답변지연	4	26	30
상담접수불편	47	79	126
비객관적 업무처리	3	30	33
계	81 (21.1)	302 (78.9)	383 (100.0)

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. 고객만족도 제고를 위한 개선 조치

□ 홈페이지 '피해구제 마당' 개선

- 소비자의 접근성 및 정보유용성 개선
- 담당자별 전화전환 및 부재안내 서비스 강화

□ 소비자상담센터 운영 환경에 맞춘 업무프로세스 보완 및 개선

- 업무효율성을 위한 소비넷 및 소비텔시스템 개선
 - 담당품목, 접수통보 및 위법사실통보 등 업무처리상의 시스템 문제 등 개선(40건 개선 완료)
- 인터넷상담의 신속응대 및 품질제고 방안 마련
 - 인터넷상담 검증시스템 도입 운영

□ 직원 업무 역량강화 교육 활성화

- 업무 전문성 및 CS 마인드 강화 교육 실시 등
 - 고객 응대 및 협상 기법 교육
 - 타기관 분쟁조정제도 이해를 통한 업무 전문성 강화(대한상사중재원)
 - 자동차 관련 업무 효율성 제고를 위한 자동차 정비지식 등의 습득
 - 의료전문화 교육(병리과, 영상의학과, 의료법률 분야 등)

□ 직원의 스트레스 해소 및 재충전 프로그램 운영