

2014년도 국정감사

정 무 위 원 회

업 무 현 황

2014. 10. 20.



한국소비자원

목 차

I. 일반 현황	1
II. 업무추진 기본방향	4
III. 주요 업무 추진현황 및 계획	6
1. 국민불편 해소를 위한 지역 밀착형 사업 확대	7
2. 안심할 수 있는 소비자안전 대응체계 마련	9
3. 소비자역량 제고를 위한 맞춤형 정보제공 ...	11
4. 가계부담 경감을 위한 거래 환경 개선	13
5. 시장 및 법·제도 개선을 통한 소비자후생 제고	15
6. 소비자중심경영 중소기업 확산을 통한 경쟁력 제고	17
7. 지방이전의 성공적 정착 등을 통한 기관운영 합리화 ..	19
 【참고 자료】	
1. 2014년도 예산집행 현황	22
2. 2013도 국정감사 지적 및 시정 요구사항 처리 결과	23
3. 감사원 감사 및 자체감사결과 지적 사항 및 시정조치 결과 ...	26
4. 인사관리 등 기관운영에 관한 사항	27
5. 각종 민원처리 사항	29

I

일반 현황

I

일반 현황

1 설립 목적

- ☐ 1987년 7월 「소비자보호법」에 따라 소비자권익 증진 시책의 종합적인 추진을 위해 경제기획원 산하에 한국소비자보호원 설립
- ☐ 2007년 3월 「소비자보호법」이 「소비자기본법」으로 개정되면서 소관부처는 공정거래위원회로, 기관명은 한국소비자원으로 변경

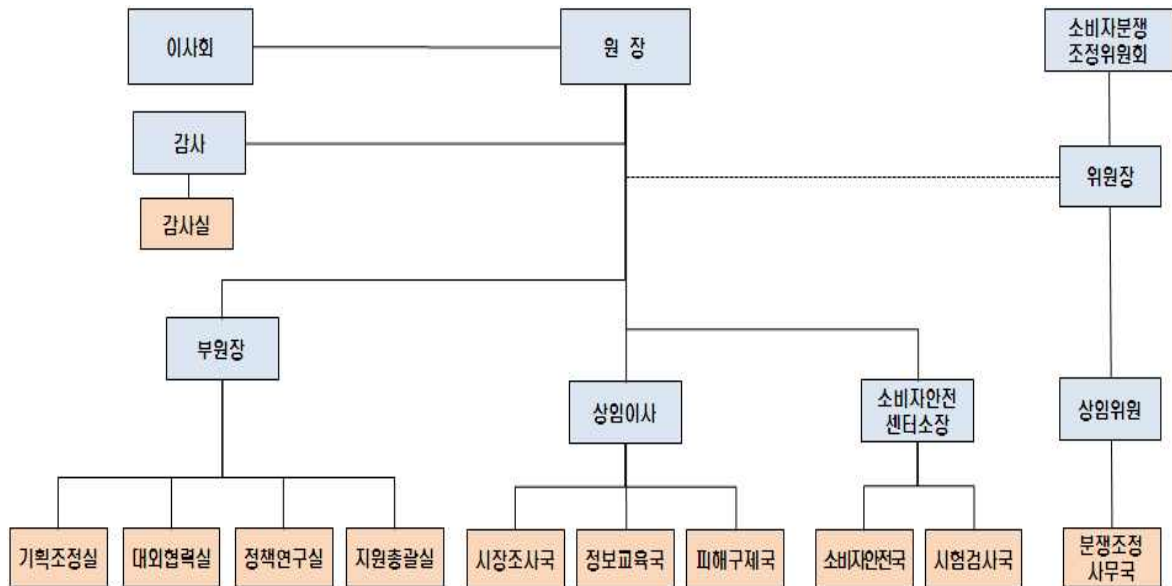
2 주요 업무(소비자기본법 제35조)

- ☐ 소비자 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
- ☐ 소비자 권익증진·안전, 소비생활의 향상 및 능력개발과 관련된 교육·홍보, 정보의 수집·제공 및 국제협력
- ☐ 소비자 불만처리 및 피해구제
- ☐ 소비자 권익증진 및 소비생활의 합리화를 위한 종합적인 조사·연구
- ☐ 소비자 권익증진과 관련하여 국가 또는 지방자치단체가 의뢰한 조사 등의 업무

3 조 직

□ 11개 부서(5실 6국), 34개 팀, 7개 지원

○ 이사회(10인) : 원장, 부원장, 상임이사, 안전센터소장, 비상임이사 6명



4 인원 및 예산

□ 정원 : 325명

○ 임원 6명*, 직원 319명

* 소비자분쟁조정위원회 위원장 및 상임위원 포함

□ 예산 : 511억원(2014년)

○ 정부출연금 210억원, 자체수입 301억원

* 청사 지방이전에 따른 청사매각대금(278억원) 자체수입 반영

Ⅱ

업무추진 기본방향

Ⅱ

업무추진 기본방향



사업 목표

소비자문제의 선제적 대응을 통한 소비자권의 증진

중점 사업 방향

1. 국민불편 해소를 위한 지역 밀착형 사업 확대
2. 안심할 수 있는 소비자안전 대응체계 마련
3. 소비자역량 제고를 위한 맞춤형 정보제공
4. 가계부담 경감을 위한 거래 환경 개선
5. 시장 및 법·제도 개선을 통한 소비자후생 제고
6. 소비자중심경영 중소기업 확산을 통한 경쟁력 제고
7. 지방이전의 성공적 정착 등을 통한 기관운영 합리화

Ⅲ

주요 업무 추진현황 및 계획

Ⅲ

주요 업무 추진현황 및 계획

1 국민불편 해소를 위한 지역 밀착형 사업 확대

- ◇ 지역 밀착형 소비자보호 종합추진 체계 구축
- ◇ 효율적 소비자불만 처리를 통한 국민불편 해소

【추진실적】

□ 지역 밀착형 소비자보호 종합추진 체계 구축 및 피해예방 활동 강화

- 7개 지원 설치를 통해 권역별 민원처리 시스템을 구축함으로써 민원처리 소비자 접근성 강화 등 소비자 편의성 제고
 - * 부산·광주·대전('12년), 대구·강원('13년), 서울·경기('14년)
 - 품목 단위에서 지역 단위로 피해구제 업무 프로세스 개선
 - * 지방지원의 피해구제 처리 87.1%(19,637/22,545건) 및 위법사실 통보 88.3%(722/818건)('14.8월)
- 신속한 소비자피해예방주의보 발령을 통한 피해확산 방지(24회)
 - 무료 콘도회원권 당첨, 외국계 저비용항공사, 자동차 정비 관련 소비자피해 등
- 지방 소비자분쟁조정사건의 신속한 처리와 소비자편익 제고를 위해 지방 조정부 회의 확대('13.8월 21회 → '14.8월 23회)
- 지역 소비자보호 거버넌스 활성화 방안 연구 및 세미나 개최('14.8월)

□ 효율적 소비자불만 처리를 통한 국민불편 해소

- 수요자 중심의 민원서비스로 소비자상담 및 피해구제 신청이 전년 동기 대비 각각 3.7% 및 20.3% 증가

구분	2013년 8월말	2014년 8월말	증감	
			건수	%
소비자상담	566,200건	587,266건	21,066건	3.7
피해구제	18,739건	22,545건	3,806건	20.3

- 온라인 피해구제 신청제도 도입('14.1), 고객만족위원회 운영(3회), 피해구제 소비자 대상 해피콜 실시(6,161명), 민원 업무 중심의 홈페이지 개편('14.1), 고객현장 전면 개정('14.7) 등 전사적 고객만족 관리체계 구축
- 온라인 전자상거래 피해상담 일원화 협업(4개 기관) : 공공기관 협업 우수과제 및 우수기관 선정('14.3, 기재부)

□ 민원 업무 프로세스 개선을 통한 소비자편익 제고

- 피해구제 신청서 간소화*, 상담정보 입력기준 표준화, 개인 정보 노출 최소화를 위한 접수통보서 개선 등
 - * 피해구제 신청서 작성항목 축소, 작성요령 안내 신설 및 위임장 양식 표준화 등
- 지역 밀착형 피해구제 서비스 활성화를 위한 협의체 운영(7회)
 - * 위법사실 통보건수 전년 대비 83.0% 증가

□ Big-Data 분석을 통한 민원정보의 활용도 제고

- 월간 소비자상담 동향(7회), 주간 소비자상담 동향(17회), 기업 맞춤형 정보 분석(여행업) 등을 통해 기업의 품질 개선 및 소비자피해 사전 예방 도모

□ 지역 유관기관과의 업무협업으로 소비자보호 시너지 효과 제고

- 민생침해 경보 발령(서울시 2회), 경북지역 소비생활실태 및 소비자의식 제고(경주 YMCA 등), 제주 초등학교 주변 식품안전 실태조사(제주 YWCA) 등

【향후 계획】

□ 청사 지방이전에 따른 지역 밀착형 소비자권익 활동 강화

- 지역 현안 문제에 선제적 대응 및 문제 해결을 위한 지역 유관기관과의 공동조사 추진(광주, 강원 등)
- 지자체, 소비자단체, 농협 등 유관기관과 협력을 통한 취약계층 소비자교육 및 이동상담 추진(전남 무안 등 4회 예정)

□ 소비자분쟁조정위원회 활성화

- 청사이전에 따라 화상시스템 등을 통해 위원회를 개최함으로써 고객편의 및 위원회 운영 효율성 도모

2 안심할 수 있는 소비자안전 대응체계 마련

- ◇ 소비자안전 취약분야 제도개선으로 안전사고 사전예방 강화
- ◇ 상시적 시장 감시를 통한 위해요소 신속 제거

【추진실적】

□ 소비자안전 취약분야 실태조사를 통한 제도개선

- (생활용품) 공동주택 층간소음 저감제품(13.11월), 어린이용 완구 화장품(14.4월), 비눗방울 장난감(7월) 등에 대한 안전기준 개선안 마련
- (식의약품) GMO표시실태(3월), 생식·선식(5월), 일반음식점 참기름(6월), 자동제세동기(AED)(7월), 어린이 감기약(8월), 향수(8월) 등에 대한 안전기준 개선안 마련

□ 리콜 전담조직(리콜기동반) 운영을 통한 소비자안전 위협요소에 선제적 대응

- 법령·기준상 안전 사각지대 및 규제 근거가 미흡한 제품에 대한 사업자의 자발적 시정조치 확대
 - (리콜권고) 열선 과열로 앞유리 파손되는 자동차, 스웰링 발생하는 스마트폰 배터리, 화재 발생한 김치냉장고 등 38개 제품 리콜 조치
 - (품질·시설·표시개선 권고) 유리용기 파손되는 음료수, 손잡이가 미흡한 진공냄비, 냄새가 발생하는 헤어드라이기, 곰팡이 발생한 야채음료 등 177건 품질·표시 개선 등 시정조치

구분	2013년 8월말	2014년 8월말	증감(%)
리콜 권고	26건	38건	12건 (46.2%)
품질·시설·표시 개선 권고	150건	177건	27건 (18.0%)

- 소비자안전사고 확산 방지를 위한 소비자안전주의보 발령 및 결함·불량제품에 대한 안전정보 제공
 - 의약품 포장재 삼킴 주의(3.20), 애플 충전케이블 화상 주의(5.9), 롤러스포츠키구 안전사고 주의(5.28), 휴가철 폭죽 안전사고 주의(7.24) 등 안전주의보 발령(12회)
 - 김치냉장고 화재 예방을 위한 무상수리, 용기가 불량한 염모제 환급 등의 소비자안전 정보제공

【향후 계획】

- 안전의식 제고를 위한 소비자안전 정보제공 강화
 - 위해다발 품목(분야)에 대한 동향분석 등을 통한 소비자안전 주의보발령 강화
- 소비자 안전 취약분야 및 사각지대 제품에 대한 시의성 있는 실태조사 및 불합리한 안전제도 개선 추진
 - 대형 유통시설, 차량용 어린이용품, 식이섬유 강조식품, 다이어트 식품, 녹즙 등 취약분야 안전 실태조사 등
- 객관적 검증절차 강화를 통한 결함·불량제품 시정조치 확대
 - 소비자위해감시시스템(CISS) 상시 모니터링을 통해 결함·불량제품의 신속한 수거 추진
 - 수집된 위해정보에 대한 전문가 자문 등을 통한 위해요소의 객관적 검증 강화
 - 국내 안전성 검증 시험기관과의 지속적인 협업 추진
- 국민안전 개선을 위한 ‘비정상적 정상화 과제’ 추진으로 소비자 안전 확보 강화
 - ‘소비자안전망 확보를 위한 객관적 감시·점검체계 구축’ 및 ‘어린이 안전사고 예방 교육콘텐츠 제작·배포’ 2개 과제 선정(8.12, 국무조정실)

3 소비자역량 제고를 위한 맞춤형 정보제공

- ◇ 국민 생활과 밀접한 상품·서비스 분야의 품질·가격 비교정보 제공을 통한 합리적인 소비생활 유도
- ◇ 소비자리더가 소비자 교육 현장에서 활용할 수 있는 맞춤형 콘텐츠 개발 및 제공을 통한 소비자교육 효율성 제고

【추진실적】

- 소비자선택권 제고 및 기업의 자율경쟁 유도를 위한 비교정보 제공
 - (공산품 비교정보) 여행용 가방, 다운점퍼, 헤드폰, 복합전자레인지, 칼슘영양제, 제습기 등(12개)
 - (서비스 비교정보) 패밀리레스토랑, 취업포털사이트, 택배, 자동차보험, 이동통신 등(15개)
 - (소비자 참여형 비교정보) 드럼세탁기 및 자외선차단제 등 소비자참여를 통한 개별 소비자평가 정보제공(소비자톡톡 4회)

* 비교정보 제공을 통해 캐시미어 함유율 미달 코트 자진 회수 등 총 7개 품목 35개 사업자 자발적 시정 성과 창출

* 소비자의 합리적 선택을 위한 '선택 비교정보 제공 개선방안 연구'(13.12)

- 품질비교시험 검증절차 강화를 통한 대외 신뢰성 제고
 - 소비자의 사용 환경을 반영하여 시험대상 제품 및 시험항목을 선정하고 시험과정·평가 검증을 위한 외부 전문가 Pool 확대
 - 외부전문가 : 기계(18명), 전기(25명), 섬유(19명), 화학(52명), 식품(54명), 법률·의학·통계(27명) 분야 외부 전문가 확대('13.8월 148명 → '14.8월 195명)

□ 가격정보 종합포털사이트(T-Price) 활성화

- '전국 최저가 매장 공개' 및 '중장기 생필품 가격 동향 모니터링' 등을 통한 생필품 가격정보 제공 강화
 - * 20개 품목, 200개 판매점 가격정보(주 1회), 유통업체 할인정보(25회) 등

○ T-Price DB 개방을 통한 공공데이터 개방 활성화

- * 네이버, 안전행정부 공공데이터포털, 농림수산물교육문화정보원, 제주특별자치도 산업경제정보망 등에 매주 생필품 가격정보 제공

□ 맞춤형 콘텐츠 제작·보급 등 소비자역량 강화 지원

○ '1372 소비자상담센터' 참여 기관의 전문성 강화를 위한 주요 소비자 법령 및 상품·서비스 품목 교육콘텐츠 제작·보급

- 소비자 관련 법령 9종 및 품목 23종 등 32종 제작 완료
- PDF파일 및 책자 형태로 제작하여 지자체 등 유관기관(142개)에 배포하여 콘텐츠 활용도 제고 도모

○ 소비자리더 역량 강화를 위한 연수 추진

- 교사연수(7회), 공무원 연수(1회), 기업체 연수(2회), 지역소비자 전문가 연수(4회) 및 사회배려계층(노인상담센터 상담원 대상) 등 총 15회

【향후 계획】

□ 국민생활 밀접분야 상품·서비스 품질비교정보 제공 확대

- 소비자 관심도가 높은 라면, 전기압력밥솥, 전동칫솔 등 공산품 분야(5개), 복합쇼핑몰, 커피전문점, 스키장 등 서비스 분야(4개) 비교정보 제공

□ 소비자리더 교육과 다문화가정 지원을 위한 콘텐츠 제작

- 교사, 공무원 및 기업체 등 소비자리더의 역량강화를 위한 맞춤형 교육 실시
- 사회배려계층인 다문화가정을 위한 콘텐츠를 인쇄물로 제작, 지자체와 다문화센터 등을 통해 보급하여 활용성 제고

□ 수요자 중심의 가격정보 종합포털시스템 고도화

- 서비스 분야 가격정보 통합 제공, 맞춤형 콘텐츠 생산, 지도 서비스, 전국 할인행사 안내체계 구축 등 시스템 고도화

4 가계부담 경감을 위한 거래 환경 개선

- ◇ 가격 및 유통구조 개선을 통한 서민 가계부담 경감 방안 및 합리적 시장질서 기반 마련
- ◇ 거래 과정에서 발생하는 사업자의 부당한 행위로부터 소비자 피해를 예방하기 위한 거래제도와 관행의 개선

【추진실적】

□ 가격 및 유통구조 개선을 통한 가계부담 경감

○ 가격구조 점검을 통한 소비자 친화적 요금제 제시

- 다중위락시설(복합상영관)*, 스마트폰 장애인 요금제**, 항공사별 초과수하물 요금제, LTE 요금제 등

* 극장 및 홈페이지의 미흡한 영화관람료 표시 개선, 관람불편 좌석구간 요금할인 등 다양한 요금제 도입 건의(영화진흥위, 8.1)

** 스마트폰 장애인 요금제 개선에 관한 성명서 발표(장애인정보문화누리, 4.28)

○ 국민생활 밀접분야 가계부담 경감방안 마련

- 생활용품 렌탈료*, 휴대폰 소액결제 연체료, 신용카드 해외원화결제 서비스**, 가격비교사이트 자율준수 가이드라인 이행실태 점검 등

* 중요표시광고 고시 개정시 ‘총 렌탈료 및 제품 구입가’ 추가(공정위, 9.12)

** 원화결제가 자동으로 적용되지 않도록 안전장치 마련(금감원, 8.11)

□ 신종·취약분야의 합리적 시장질서 기반 마련

○ 신종 및 피해 다발분야 거래조사 및 부당광고 감시 강화

- 결혼준비대행서비스*, 해외직구 이용 실태**, 주식투자 정보제공 서비스 등

* 결혼준비대행서비스 ‘표준약관(안)’ 제정 건의(공정위, 5.20)

<**해외직구 소비자 권익증진 사업 추진 개요>

(1) '소비자피해예방주의보' 발령(3.5) → (2) 경제관계장관회의 논의(4.9) → (3) 해외직구 소비자 이용실태조사 및 피해예방을 위한 이용자 가이드라인 마련(7.4) → (4) 해외쇼핑몰사이트 만족도 순위 등 선택·비교정보 제공(8.8) → (5) 해외직구 등 국제거래 지원체계 추진(9.22)

☐ 국민생활 불편 분야에 대한 제도개선 건의 실효성 확보 추진

○ 국회, 정부 등과의 상호협력 강화를 통한 시너지 효과 창출

- (국회) '소비자거래상 대금추심 문제점 및 개선방안' 조사를 통한 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」 개정에 기여
- (정부) 은행여신거래 기본약관 개정(공정위, 4.1), 소액결제 등 매월 자동결제내역 고지 의무화(미창부, 4.18), 「자동차관리법상」의 자동차 매매업자의 금지행위 확대(국토부, 7.1) 등

* 소비자들의 '휴대폰 분실보험의 문제점 및 개선방안' 조사결과를 토대로 국민권익위원회에서 미래창조과학부에 제도개선 권고(9.2)

【향후 계획】

☐ 가계부담 경감을 위한 가격·유통구조 실태조사 강화

○ 주택임차(전월세) 비용 실태 및 인식 조사, 사교육비 실태 조사 등

☐ 소비자보호 취약 분야에 대한 공정한 거래질서 확립

○ 고령소비자 사기판매 문제점 및 개선방안, 성형 광고의 문제점 및 개선방안 등

☐ 유관기관과의 협업·공조를 통한 효율적 시장감시 수행

○ 국외 여행서비스 실태 공동조사(한국관광공사), 소비자권익보호를 위한 제도개선 실효성 확보 협력(국민권익위원회) 등

5 시장 및 법·제도 개선을 통한 소비자후생 제고

- ◇ 소비자 중심의 국가 소비자정책 개발 지원
- ◇ 시장 개선 및 법제 선진화를 통한 소비자후생 제고

【추진실적】

□ 국가 소비자정책 추진전략 수립 지원

- 소비자정책 관련 연구과제 수행*, 이해관계자 및 관계부처 의견 수렴 등을 통해 정부의 제3차 소비자정책기본계획(‘15~’17년) 추진 방향 제시

* 『제3차 소비자정책기본계획 수립방안 연구』를 통해 비전, 3대 전략, 30대 과제 제시

- 통일대비 소비자정책의 방향에 대한 사회적 논의를 선도*하고, 창조경제 시대 소비자의 새로운 역할** 모색

* 민·관·학 협동 연구 수행, ‘통일 대비 소비자정책 방향 및 과제’ 세미나 개최(’14.8월)

** 소비자의 지식접근권(Access to Knowledge) 도입 및 창조역량 강화 교육

- 지방화 시대를 맞이하여 지역 소비자의 권익증진을 위한 협력체계 구축 방향 모색

* 『지역소비자보호 거버넌스 활성화 방안 연구』를 통해 영역별 협력 모형 발굴

□ 소비자역량 제고와 시장의 소비자지향성 강화

- 소비자주권 실현을 위한 소비자역량 진단* 및 소비자 시각에서 시장 기능 평가를 위한 지표 생산**

* 2014 소비자역량지수 64.0점 발표(8월), 4년 전 대비 2.5점 상승

** 휴대폰 및 해외여행 등 소비생활과 밀접한 35개 시장(상품 16개, 서비스 19개) 대상 소비자 시장평가 조사 시행

- 금융서비스 등 정보비대칭 시장의 소비자 권익보호 방안* 마련

* ‘금융소비자 보호 관련 법제 정비방안 연구’를 통해 동일기능 동일규제 원칙 도입 및 손해배상 입증책임 완화 규정(안) 등

□ 분야별 소비자법령 정비 및 소비자 이슈 대응

- 법률간 공적 규제 조화 등을 위한 소비자 관련 법률 간 체계화 추진
- 모바일 전자상거래*, 문화서비스** 등 새로운 분야 소비자보호 방안 모색

* 소비자실태조사, 모바일 전자상거래 사업자 준수요령 마련 및 입법 지원

** 영화·공연·미술 등 문화서비스 향유 과정에서의 소비자피해 및 위해가 지속적으로 발생함에 따라 소비자 정보제공 및 감독 강화

□ 피해다발 분야에 대한 소비자후생 제고

- 2013년도 전자상거래 소비자피해 동향조사, 홈쇼핑 광고 개선방안 및 해외직구 가이드라인 마련 등

【향후 계획】

□ 소비자정책 연구의 성과 확산

- 국회 입법지원, 정부 정책건의, 세미나 개최, 학계 네트워크 활동, 국제회의 참석을 통한 국내외 연구 성과 확산*

* 소비자분야 통합학술대회('14.11월), OECD 소비자정책위원회 및 UN 국제상거래 법위원회(UNCITRAL) 회의('14.10월) 등

□ 소비자정책 동향 분석 강화

- 『소비자문제연구』, 『소비자정책동향』, 『글로벌 소비자법제동향』 등 정기 간행물 발간을 통해 소비자정책의 최신 국내외 동향과 이론을 소개하고 정책의 선진화를 지원

6 소비자중심경영 중소기업 확산을 통한 경쟁력 제고

- ◇ 중소기업의 소비자중심경영 활성화 지원
- ◇ 소비자중심의 선순환 시장 조성 및 기업 경쟁력 제고 지원

【추진실적】

□ 중소기업의 소비자중심경영(CCM) 활성화 지원

- 대·중소기업 CCM 멘토링 등 중소기업의 소비자중심경영 지원을 통한 대외 경쟁력 제고
 - '14년 상반기 4개 중소기업 인증 취득
 - 인증 준비 또는 관심기업 대상 CCM 코칭서비스 지원(41개사 49회)
 - 대·중소기업 상생협력을 통한 소비자중심경영 활성화 포럼 개최(8.27)
- 지역 중소기업 대상 소비자중심경영 확산
 - 경기도 및 부산 등 대·중소기업 상생협력 및 경쟁력 강화를 위한 CCM 인증제도 설명회 등(7회)
 - 전북지역 식품 중소기업 경쟁력 강화를 위한 대·중소기업 멘토링 협약 주선(3.19)

* 소비자 권익증진의 선순환 식품시장 조성을 위한 소비자중심경영 실천 협약('13.10월 후속 조치
→ 지역 소재 식품 중소기업(5개사)과 식품 분야 인증 대기업(5개사)과의 멘토링(1:1)을
통한 소비자중심경영 인증 추진 및 확산

□ 소비자중심경영 교육·홍보 및 네트워크 강화

- 소비자중심경영에 대한 대국민 및 인증 준비기업 이해력 제고
 - 대국민 인지도 제고를 위한 홍보 동영상 제작·배포('14.7월)
 - * 지자체, 유관기관, 인증기업 등 CD 배포(300개) 및 홈페이지 게재
 - CCM 인증기업 정기 및 의무교육(각 3회), 인증 준비기업 대상 교육(5회)

- CCM 네트워크 및 협업 추진을 통한 소비자중심의 기업경영 성과 창출 지원
 - 인증 대기업의 협력사 연계를 통한 CCM 인증 취득 지원
 - * 코웨이(주) 협력사 CCM 협약식(4.9), 삼천리(주) 고객센터 CCM 선포식(7.25) 등
 - 중소기업진흥공단 '스마트제품 발굴 프로젝트'와 연계하여 CCM 인증 중소기업 제품을 발굴·추천함으로써 판로지원 체계 구축 성과 창출(148월 2개 제품)

□ 소비자중심경영 인증제도 개선

- 중소기업 평가비용 부담 경감을 통한 소비자중심경영 확산기반 마련
 - 중소기업의 신규평가 신청비용 인하(14년 하반기, 280만원 → 200만원, 28.6%↓)
- 인증평가 신청 가능기간을 명확히 함으로서 기업 편의성 도모(14.9월 CCM 운영규정 개정)
 - 인증준비 기업의 의무교육 이수시기를 상·하반기 단위로 구분 함으로써 인증 준비기업의 혼란 해소

【향후 계획】

□ 소비자중심경영 인증제도의 안정적 정착

- 법적근거 마련을 위한 소비자기본법 개정(안)(13.10월 정부발의) 심의 지원 및 평가·교육 프로세스 개선을 통한 인증업무 효율성 제고

□ 소비자중심경영 인증제도의 인지도 제고 지속 추진

- CCM 인증기업 및 유관기관(대한상의 등)의 핵심역량 연계·협업을 통한 시너지 효과 제고
 - 생활·가전제품 분야 간담회 및 식품분야 인증기업 세미나 추진
- 소비자의 날(12.3) 주간 행사와 연계한 집중 홍보 추진

7 지방이전의 성공적 정착 등을 통한 기관운영 합리화

- ◇ 지방 청사의 안정적 정착을 위한 업무 프로세스 개선
- ◇ 개발도상국 소비자업무 선진화 지원을 통한 국격 제고

【추진실적】

□ 지방 이전에 따른 업무 공백 최소화를 위한 효율적 청사 이전 추진 및 완료*

* 충북혁신도시 이전 완료 및 신속한 업무 정상화('14. 9. 1)

- 지방이전 노사공동 대책위원회, 업무환경 변화 대응 TFT 등 노사 공동 대응 체계 구축·운영
- 보직자 워크숍 및 변화관리 워크숍(매월) 등을 통한 장애 예상 요인 해소 및 업무 프로세스 개선 방안 마련

□ 이전 청사의 성공적 정착 및 청사 이전 후 기관의 재도약을 위한 업무 및 조직 효율성 제고

- 지방 이전으로 인한 업무환경 변화 대응을 위한 조직 개편 및 업무 수행 개선 방안* 마련('14.7월)

* '근무환경 변화 대응 업무 효율화 연구' 용역을 통한 조직 재설계 및 업무수행 최적화 방안 수립, 부서별 업무 프로세스 개선 계획안 수립

□ 경영관행 개선을 통한 공공기관 정상화 대책의 성공적 추진('14.8월)

- 노사 협의를 통한 공공기관 정상화 대책 추진

* 방만경영 정상화 대책 실행계획 수립, 방만경영 개선 실무위원회, 단체협약 선진화 특별위원회, 노사협의회 개최

- 법규정 외 보수 및 복리후생 추가지급 폐지 등 정상화대책 완료

* 업무상·업무외 사망 시 퇴직금 가산 지급 폐지, 자녀 입학금 지원 폐지

□ 우리나라 소비자보호제도의 개발도상국 지원을 통한 국격 제고

- 베트남 소비자정책 활성화 지원을 위한 중장기 프로젝트('13~'15년) 추진
 - 소비자업무 전문가 현지 자문, 현지 대국민 홍보 세미나 및 VCA와 현지 진출 한국 기업간 소비자보호 실천 협약 체결 지원('14.5월)
 - 베트남 경쟁관리청(VCA), 지방자치단체, 소비자단체 국내초청 연수('14.9.21~30, 20명)
- 우즈베키스탄 경쟁발전위원회(SCC)* 및 파라과이 소비자보호청(SEDECO) 등 개도국 협력 강화
 - * 우즈베키스탄 소비자행정 당국 워크숍 개최('14.5월), 주요 경제부처 수장 현지 간담회 및 현지 공무원·기업 관계자 대상 세미나 개최('14.9월) 등

【향후 계획】

□ 청사 이전을 계기로 지역 균형발전 정책에 부응하는 지역 밀착형 소비자 정책 추진 및 유관기관 협력 체계 구축

- 본원과 7개 지원의 유기적 협업 시스템 강화를 통해 지역 밀착형 소비자정책 추진 체계 구축

□ 경영환경 및 국내외 소비자문제 이슈 분석 등을 통한 중장기 경영목표 및 '15년도 사업계획 수립 추진

- * 제3차('15~'17년) 소비자정책 기본계획(안), 기관장 경영성과협약서 등과 연계

□ 주요 대륙별 거점을 기반으로 우리나라 소비자제도 확산 추진

- 동남아시아(베트남), 중앙아시아(우즈베키스탄), 중남미(파라과이) 등 지역별 거점국을 선정함으로써 한국형 소비자제도 확산기반 구축
 - * 우즈베키스탄 공동 협력 3개년 계획 추진('14~'16년), 파라과이 소비자보호청 워크숍 개최('14.10.13~16)

참고 자료

1 2014년도 예산집행 현황('14.9.30. 현재)

(단위 : 백만원, %)

구 분	'14년 예산(A)	집행액 (B)	집행잔액 (A-B)	집행률 (B/A)
1. 인건비	19,885	13,754	6,131	69.2
2. 사업비	28,371	16,388	11,983	57.8
- 정책연구 및 거래조사	2,670	566	2,104	21.2
- 소비자교육 및 정보제공	3,306	1,420	1,886	43.0
- 소비자안전 및 시험검사	5,425	2,697	2,728	49.7
- 피해구제 및 분쟁조정	2,581	1,761	820	68.2
- 경영기획 및 수탁용역	14,389	9,944	4,445	69.1
3. 운영비	1,856	743	1,113	40.0
4. 예비비	1,021	240	781	23.5
합 계	51,133	31,125	20,008	60.9

2 2013년도 국정감사 지적 및 시정 요구사항 처리 결과

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
1. 자동차 민원에 대한 소비자 피해 구제의 실효성 확보를 위해 전문 인력 충원 및 예산 확보 방안을 마련할 것	○ 자동차 분야 안전 및 피해구제 실효성 확보를 위해서는 리콜활성화가 매우 중요하며, 이를 위한 전담 전문 인력 및 예산을 '15년도에 반영 예정 - 또한 '자동차 결함제품 전문위원회' 활용 및 자동차 결함정보 민원 공동 대응체계 구축 (안행부, 교통안전공단, '13.11.)
2. 일부 현대차에서 실내누수로 소비자 피해 사례가 발생한 것에 대해 실질적인 보상이 이루어질 수 있도록 검토할 것	○ 조사결과 후미등 양측면 차체 판넬 이음부 실러 작업과 테일게이터 웨더스트립 조립 불량 을 원인으로 파악하고 이에 대해 무상 수리할 것을 권고하여 제작사가 이를 수용('13.7.) - 103,000대('12. 4.24~'13. 7.16 생산차량) ○ 소비자 피해구제 신청시 소비자분쟁해결기준 및 관련 규정에 따라 피해구제 절차를 진행할 계획임
3. 소비자소송지원제도는 법령의 명시적 위임규정 없이 지침에 근거하여 운용되고 있으므로, 이에 대한 법적근거를 마련할 것	○ 소비자소송지원제도는 소비자분쟁조정위원회 조정 결정의 실효성을 확보하기 위한 것으로서 법령의 근거가 필요한 바, 관계부처인 공정위와 수 차례 협의를 거쳐 소비자기본법 개정(안)을 마련하여 공정위에 건의함('14.10.1) - 소비자기본법 제35조 제1항 제5호에 소비자 소송 지원을 명시 - 소비자소송지원의 대상, 내용 등 관련 근거 조항을 동법 제59조의2에 별도 신설 등

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
4.외부변호인단의 위촉 및 사건배당 절차와 요건에 관한 내부규정을 마련하고 특정 변호사 사건수임 편중, 소송 진행과정·결과 및 보수지급여부 등 사건처리전반에 대한 확인 및 관리를 할 것	○소송지원변호인단의 합리적인 운용을 위해 내부규정인 소비자소송지원제도 운영지침을 개정함('14.6) - 소송지원변호사 선정 절차 및 해촉에 관한 규정을 신설하여 특정 변호사의 사건 수임 편중 방지 등 선정절차의 투명성을 제고하고 소송지원변호사에 대한 사후 관리를 강화 - 소송지원사건의 처리 경과 및 결과 등에 대한 사후관리 의무를 규정하여 지속적이고 효율적인 소송지원 사건 관리를 도모함
5.소비자원이 공정위에 건의한 정책건의 수용률 제고를 위해 대책을 마련할 것	○과제 선정, 착수 및 사업결과 정책건의 시주무부처인 공정위와 정책협의회를 활성화하여 정책건의 수용률이 제고될 수 있도록 업무수행 방식을 개선함
6.결혼준비대행업 관련 소비자상담 및 피해구제 건수가 급증하는 것에 대한 표준약관 제정을 건의할 것	○결혼준비대행업 관련 소비자피해 사례 분석 및 계약 실태 파악 등 결혼준비대행서비스 표준약관(안) 마련을 위한 조사 과제를 완료하여 소관부처에 표준약관 제정을 건의함 ('14.5.)
7.물품·용역구매 시 수의계약을 지양하고, 계약심의위원회를 활성화할 것	○수의계약 지양 - 수의계약 비율 축소를 위해 자동차보험 등 소액 계약 건에 대해서도 경쟁입찰 진행으로 경쟁입찰 범위 확대 ○계약심의위원회 활성화 제고 - 수의계약 시 계약업무의 공정성 강화를 위해 '계약심의위원회 운영 지침('10년 제정)'을 바탕으로 적격여부 엄격 심사를 통한 투명성·공정성 확보 추진 * 심의범위 : 공사 5천만원 이상, 제조·구매·용역 2천만원 이상(국가계약법 상 수의계약 대상 금액: 2억원 이하 공사 및 5천만 이하 물품 등)

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
8.소비자원의 만족도 개선을 위한 방안 및 전문 인력 이탈현상에 대한 방지대책을 마련할 것	○ 고객만족위원회('14년 3회), 고객만족 T/F('14년 4회) 및 해피콜 실시(6,161명) 등 전사적 CS관리체계를 구축·운영 - 또한 '13년 하반기 및 '14년 상반기 VOC 원인분석 및 국민신문고 민원분석('14.7) 등을 통해 온라인 피해구제 신청제도 도입('14.1), 피해구제 사건조회 방법 개선('14.3), 피해구제신청서 간소화('14.6) 등 대국민 서비스 품질 개선 방안 마련 ○ 전문 인력 이탈 등 청사 지방이전에 따른 업무 공백을 최소화하기 위해 노사 공동대책위원회를 구성('14.4)하여 대책을 마련함 - 지속적인 지역인재(이전지역 인재) 우대채용 및 유연근무제 확대 시행('14.9) 등 근무환경 개선 - 관계당국과 협의하여 독신자 숙소, 학교, 어린이집 등 정주여건 개선
9.CCM 인증제도에 대한 소비자와 기업들의 인지도 제고와 제도의 실효성 확보를 위해 노력할 것	○ 인지도 제고를 위한 지속적인 홍보 강화 - CCM 우수 중소기업 상품전시회 개최, 포털 사이트 광고, 고속도로 휴게소 등 다중이용시설 포스터 부착 등 다양한 홍보 활동 전개('13년) - CCM 홍보 동영상 제작 및 지자체, 유관기관, 인증기업 배포('14.7) - 향후 지하철, 버스 광고 등 다양한 매체 홍보를 통해 소비자 및 기업의 인지도 제고 ○ 제도의 실효성 확보 추진 - CCM 제도의 법적 근거 마련을 위한 소비자 기본법 개정안을 정부입법으로 발의('13.11.) - 법 개정에 따른 시행령 및 고시 마련과 아울러 CCM 인증심의, 인증기업 모니터링 등 사전·사후 관리 강화를 통해 제도운영의 실효성 확보

3 감사원 감사 및 자체감사결과 지적 사항 및 시정조치 결과

1. 외부감사 결과('13.11 ~ '14.8월)

☐ 해당사항 없음

2. 자체감사 결과('13.11 ~ '14.8월)

☐ 정기감사 : 1건

감사명	지적사항	조치 결과
○외부공시 관련 정기감사 ('13.11.)	○경영공시 시 기준에 따른 확인절차 미흡 ○경영공시와 알리오 통합공시의 내용 상이 ○업데이트 지연 및 관리 소홀 ○공시내용 불일치	○경영공시 전 확인절차 마련 ('14.1.6.) ○수정완료('14.1.6.) ○업데이트 완료('14.1.6.) ○수정완료('13.12.31.)

☐ 특정감사 : 2건

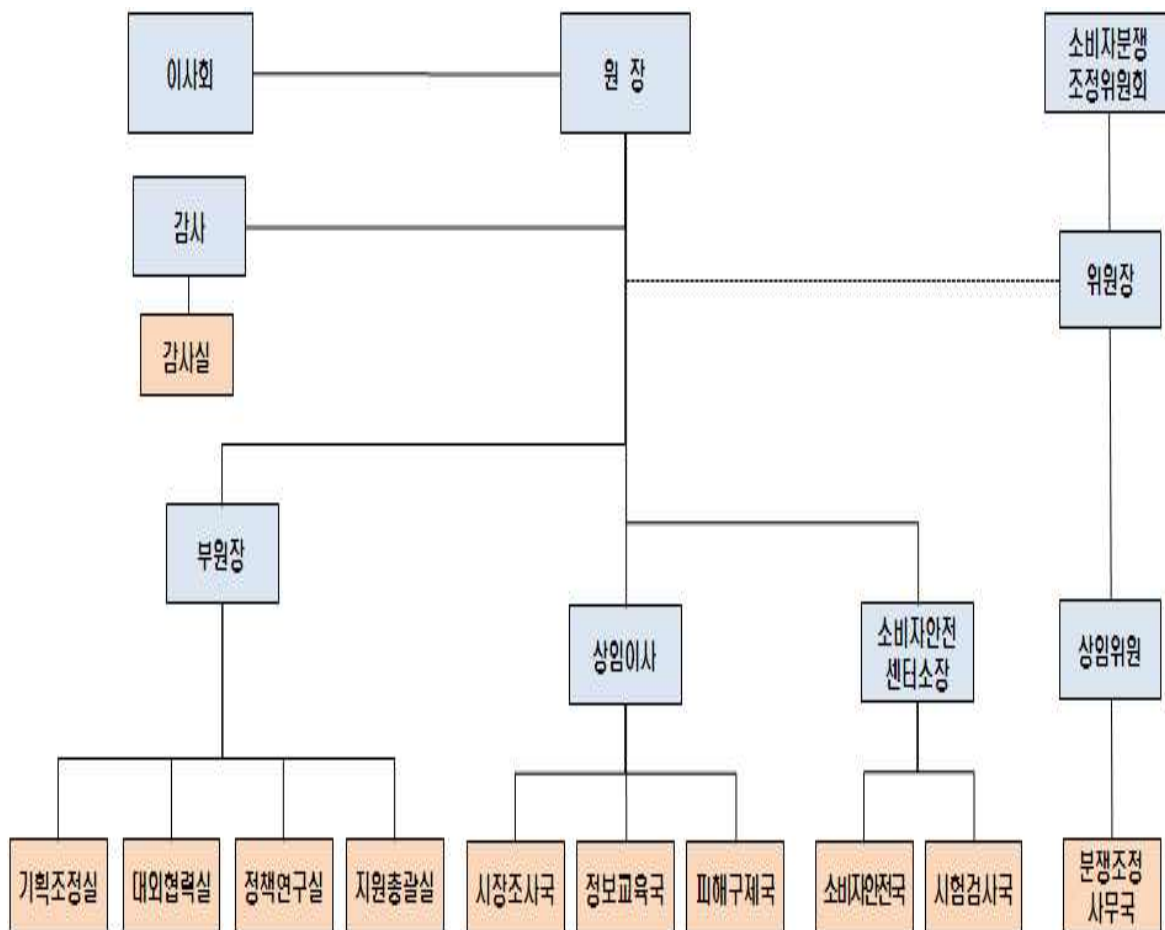
감사명	지적사항	조치 결과
○예치물품 분실 관련 ('14.2.)	○분쟁조정사건의 예치물품 관리 미흡	○관련자 주의(2014.4.1.) ○「소비자불만처리 및 피해 구제업무처리규정」 개정 ('14.5.30.) ○예치품 관리 인트라넷 시스템 개선 완료
○알리오 통합 경영공시 부실 관련 ('14.6.)	○통합공시 업무 관리감독 책임 해태 ○통합공시기준에 따른 공시 관리 미흡	○관련자 주의 ('14.6.27.) ○통보(통합공시항목별 작성자 및 감독자의 공시자료의 정확성, 충실도 확보 강화)

☐ 일상감사 : 648건 실시

1. 조직

- 본부 : 기획조정실, 대외협력실, 정책연구실, 지원총괄실, 시장조사국, 정보교육국, 피해구제국, 소비자안전국, 시험검사국, 분쟁조정사무국, 감사실
- 지방 : 서울, 경기, 부산, 광주, 대전, 대구, 강원지원

< 조 직 도 >



2. 정원

☐ 325명(임원 6명 포함)

(단위 : 명)

구 분	임원	1급	2급	3급	4·5급	6급	사무 행정	계
일반직	-	5	12	46	178	6	4	251
연구직	-	1	4	4	14	-	-	23
기술직	-	1	4	9	31	-	-	45
계	6	7	20	59	223	6	4	325

3. 인사

☐ 임원 인사

- '12. 9. 9. 정대표 원장 취임
- '13. 9. 10. 조창은 상임이사 취임
- '13. 12. 5. 한승호 소비자안전센터 소장 취임
- '14. 2. 17. 임은규 부원장 취임

☐ 신규채용

(단위 : 명)

구 분	2011년	2012년	2013년	2014년 9월
총계*	39	56	39	28
여성	19	33	23	12
이공계전공자	12	12	9	5
비수도권 지역인재	12	11	15	9

※ 여성, 이공계 전공자 등 채용 인력 중복 적용

5 각종 민원처리 사항

- 한국소비자원 업무 전반에 걸쳐 소비자 등 이해관계인의 불편 및 불만사항을 내부 또는 외부 채널을 통해 신고 받아 처리
 - 내부신고 : 홈페이지(VOC), 전화, 방문, 서신 등
 - 외부신고 : 1372상담센터, 국민신문고, 감사원·공정위
- 신고(접수)된 내용은 VOC총괄운영부서(감사실)에서 VOC부문관리 부서(각 부서)와 협조하여 처리(조사, 시정, 회신 등)

〈 민원 유형별 처리 현황('14년 1~8월) 〉

(단위 : 건, %)

구분	내 부					외 부				계
	홈페이지	전화	서신·팩스	방문	소계	1372 상담센터	국민신문고	감사원·공정위	소계	
담당자 태도	30	15	-	3	48	17	35	2	54	102 (37.1)
처리과정 확인	20	3	-	-	23	9	10	-	19	42 (15.3)
처리결과 불만	20	3	1	3	27	5	36	2	43	70 (25.5)
상담접수 불편	14	2	-	-	16	3	5	-	8	24 (8.7)
기타	13	4	-	-	17	5	15	-	20	37 (13.5)
계	97 (74.0)	27 (20.6)	1 (0.8)	6 (4.6)	131 (100)	39 (27.1)	101 (70.1)	4 (2.8)	144 (100)	275 (100)

※ 홈페이지 접수 민원은 '이용불편신고' 접수 건 중 소비자상담, 타기관 불만사항 등을 제외한 한국소비자원 이용과 직접 관련된 VOC 신고 건임.