

2005년 국정감사 결과 시정·처리요구사항에 대한 처리결과 및 향후 추진계획

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>(1) 소비자보호원의 위상 강화 실효성 있는 소비자보호 업무를 수행할 수 있는 법적·제도적 장치를 구비하고, 관련 행정처분권한을 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 시정권고권 부여 - 위해정보 수집·처리근거 마련 - 위해정보보고기관 지정 운영 등 ○ 소비자보호원 업무영역 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자정보 제공 강화를 위한 방송사업 추진 - 소비자문제의 국제화에 따른 국제협력 강화 - 일괄적 분쟁조정제도 도입 등 ○ 제261회 임시국회에서 법 개정안 확정(8.29) <p><input type="checkbox"/> 법률상 부여된 조사권한 적극 활용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자보호법 제52조 및 제49조의2에 의거, 소보원에 부여되어 있는 조사권을 적극 활용 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자 정보제공을 위해 필요한 경우 - 소비자불만 및 피해구제처리를 위한 경우 - 소보법의 위반사실 확인을 위한 경우 등 <p><input type="checkbox"/> 사업자의 위법사실 통보 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자보호법 제41조에 의거, 피해구제청구 사건 처리과정서 확인된 사업자의 법 위반 사실을 관련 행정기관에 통보 강화 <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 간접적 행정·사법 처분 권한 행사 - '06년 8월 현재 17건 통보

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<input type="checkbox"/> 대정부 제도개선 건의 강화('06.8월 65건) ○ 소비자보호를 위한 각종 법률 및 제도 관련 문제점에 대한 실태조사 및 개선방안을 마련, 정부에 개선 건의
(2) 불량·위해식품 관련 안전대책 강구 중국산 불량식품 유입 등으로 먹을거리에 대한 국민들의 불안과 관심이 높아지고 있으므로, 식약청과 관세청 등 유관기관과 상호협조를 강화하고 유해정보 수집을 위한 방안을 강구할 것	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 위해정보 수집 활성화 ○ 위해정보관리 강화를 전략적 목표(Strategic Goals)로 설정하고, 위해정보 수집 활성화를 위한 소비자위해감시시스템(CISS)을 운영 중 - 현재 80개 위해정보보고기관(62개 종합병원, 18개 소방서)에 대한 관리 강화방안 마련 등을 추진 중 ※ 재정부의 안전전문위원회('06.7.14)를 거쳐 현재 고시 준비 중에 있음. <input type="checkbox"/> 국민 다소비식품에 대한 시장감시기능 강화 ○ 국민의 기본적 식단을 구성하는 농산물, 육류 등 다소비식품에 대한 시장감시기능 강화를 통해, 식품안전에 대한 국민들의 불안을 해소시키는데 노력 - '06.8 축산물 잔류물질 안전실태조사 - '06.9 농산물 색소사용 실태조사 등 <input type="checkbox"/> 외국의 식품동향 모니터링 ○ 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

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>(3) 지방소비자 피해구제 확대방안 마련</p> <p>여러 차례 지적에도 지방소비자의 피해구제를 위한 소비자보호원의 활동이 여전히 취약하므로 실질적인 지방소비자 피해구제를 위한 인력·기구, 예산상의 구체적 대책을 마련할 것</p>	<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) ○ 중앙정부와 지자체간 정보교류 및 협력강화를 위한 워크숍 개최('06.2.9~10, 경북 문경) <ul style="list-style-type: none"> - 16개 광역지자체별 소비생활센터 운영 우수 사례 발표 및 상담·피해사례 연구 등 ○ 지역별 소비자상담 특성 분석을 통한 지방소비자 정책 기초자료 제공('06. 6월 배포) ○ 지자체에 각종 소비자교육 교재 및 리플렛 발간에 필요한 정보 및 사례 제공 <p>□ 지방 소비자행정 담당 인력 전문성 제고를 위한 교육 지원('06년)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 금융, 보험, 의료 등 전문서비스분야 순회교육 실시('06년 4개 지역에서 개최 예정) ○ 소비자행정 및 법령 실무 연수 실시('06.5월) <ul style="list-style-type: none"> - 지자체 소비자행정 담당 공무원 대상 ○ 지방 소비자행정 담당공무원 해외연수 <ul style="list-style-type: none"> - 호주, 뉴질랜드('06. 5월) <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"> - '06.8월 소비자교육 36회 실시(현지 피해구제 56건)

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 농촌 지역 자매결연을 통한 소비자교육 및 이동 상담실 운영 (강원도 횡성군 청룡리, '05.12) <ul style="list-style-type: none"> - 교육 및 피해구제 실시 ('06.2, '06.5) ○ 농업인 소비자보호 활성화를 위한 간담회 개최 (농협중앙회, '06.3, '06.7) <p>□ 인터넷을 통한 소비자상담의 지속적 확대</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지방 소비자의 소비자 상담 수요에 부응하고 소비자 상담의 수도권 편중을 해소하기 위해 지역적 한계에 구속되지 않는 인터넷상담을 지속적으로 활성화 <ul style="list-style-type: none"> - '05년 : 91,831건 →'06.8월 : 79,250건 <p>□ 지방 소비자분쟁조정위원회 활성화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지방 소비자분쟁조정위원회 개최 <ul style="list-style-type: none"> - '05년 6회 개최, '06.8월 현재 3회 개최 ○ 지방 소비자분쟁조정위원 위촉 활용 <ul style="list-style-type: none"> - 충청권, 호남권, 영남권, 제주권에 11명의 지방 분쟁조정위원 위촉 활용 <p>□ 지방 소비자행정 추진현황 평가 및 포상</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 16개 광역지자체의 소비자행정 평가 및 포상 <ul style="list-style-type: none"> - '05년 첫 실시하여 '05.12.3 소비자의 날 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) - 평가의 효율적 운영방안 모색 및 '07년 평가지표(안)에 대한 의견 수렴을 위한 지자체 워크숍 개최('06.8월, 대전)

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>(4) 전자상거래 관련 피해구제 대책 수립 사기와 운영중단, 지연 배송 등 전자상거래에서 발생하는 소비자피해가 증가추세에 있으므로, 피해현황에 관한 DB를 구축하고 에스크로 (Escrow) 제도의 조기정 착을 위한 방안을 마련 할 것</p>	<p>□ 전자상거래 피해사태에 관한 DB 구축</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 현재 소비자보호원의 소비자상담·피해구제시 스템인 ‘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), ‘06.8월(1,534건) ○ 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 위 한 기초자료로 활용 <p>※ 특히 전자상거래와 관련하여서는 소보원에서 운영 중인 ‘www.econsumer.org’ 사이트에 주요 피해사례를 지속적으로 게재, 관리 중</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 향후 장기적인 관점에서 소비자보호원 외에도 정부, 민간단체, 업계에서의 온라인 소비자상 담·피해구제 사례의 DB화를 위한 검토를 추진해 나갈 계획 <p>□ 결제대금예치제(Escrow)의 조기정착 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 ○ 소비자보호원에서는 동 제도의 조기 정착을 위해 다음과 같은 방안을 마련하여 추진 중 이거나 추진 예정

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> - 소비자보호원 홈페이지 및 언론매체를 통하여 온라인 에스프로제도의 시행 및 내용 홍보, 소비자의 적극적인 제도활용 및 업계의 자발적 서비스 제공을 유도 - 소비자교육·연수 프로그램에 에스프로제도를 포함한 전자상거래 교과목을 설치 운영 중 - 제도시행 후 발생하는 문제 및 예상되는 문제점에 대한 신속한 대응 및 관련 연구 수행 ※ 2006년 상반기에 에스프로제도를 포함한 “전자상거래 소비자보호제도의 실효성 확보에 관한 연구” 수행 완료 ○ 향후 필요시 관련 고시의 제정 및 전자상거래소비자보호법 시행령의 개선방안에 대한 추가적인 조사·연구 수행 계획 ※ 참고로, 소비자보호원에서는 사기와 운영중단, 지연배송 등 소비자피해가 빈발할 경우, 즉시 ‘상담속보’를 발령하여 소비자정보로 제공 <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>(5) 소비자피해구제의 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>□ 상담인력의 추가확보 및 효율성 제고</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전화상담 인력의 추가 확보 노력 <ul style="list-style-type: none"> - 매년 급증하는 소비자 상담의 전화응답율을 높이기 위해 상담원 추가 확보 노력 : 예산반영을 위하여 기획예산처 등과 지속적으로 협의 ○ 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)

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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) □ 소비자 접근성 제고를 위한 인터넷상담 확대 <ul style="list-style-type: none"> ○ 시간적, 공간적 제약을 받지 않는 인터넷을 통한 상담을 확대함으로써, 소비자의 접근성 제고 <ul style="list-style-type: none"> - 전담 인터넷상담원(7명)외에 전문분야에 대해 유관부서 직원이 참여(상시 평균 35명)하고 있으며, 퇴직자를 활용하여 상담을 실시하는 방안을 마련 시행 예정('06.9 예정) □ 인터넷 홈페이지 상담 FAQ 강화 <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자들이 빈번하게 문의하는 질문과 이에 대한 답변을 각 품목별로 정형화하여 인터넷 홈페이지에 게시함으로써, 소비자의 집중되는 전화상담을 인터넷으로 해소 <ul style="list-style-type: none"> - '06. 8월 현재 생활용품, 자동차 등 12개 분야 478 사례 게시 (지속적으로 보완 확대 예정) □ 지방 소비자의 상담 접근성 제고 방안 추진 <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

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
<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>□ 국제소비자기구 통한 국제 피해구제 해결 추진</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국제거래의 소비자피해 해결에 대한 논의는 ICPEN(국제소비자집행기구), OECD CCP(소비자위원회)에서 활발히 추진되고 있음 ○ 우리원은 2005-2006 ICPEN 의장기관으로서 국제 피해구제의 효율적 시스템구축에 기여하기 위해 노력을 경주 <ul style="list-style-type: none"> - 특히 ICPEN 회원국 간 국제분쟁처리시스템(econsumer.gov사이트)의 효율성 제고를 위한 의제 발표 등 논의 추진 중 - 2006.3 ICPEN 총회에서 우리 원이 국제소비자 분쟁해결 프로그램(CDDR) 구축 제안(ICPEN 내에서 한국 중심의 지속적 의제로 지정 검토) <p>□ 국제소비자분쟁처리지침 제정 추진</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국제간 분쟁해결의 가이드라인 마련을 위해 재경부고시 형태의 지침 제정 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 우리 원은 동 지침(안)을 '06. 1월 마련, 국제소비자문제전문위원회의 심의가 완료된 상태로서, 향후 소비자정책심의위원회를 거쳐 재경부 고시로 추진 예정 <p>□ 교역 활발한 국가와의 소비자보호기관 간 협약 체결 추진 등</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 우리와의 교역이 활발한 국가 중심으로 소비자보호기관 간의 상호 소비자피해 해결을 위한 협약의 체결을 통하여 개별 소비자 피해구제 활성화 도모 <ul style="list-style-type: none"> - 자유무역협정(FTA) 체결국가인 칠레국립소비자청(SERNAC)과 양해각서 체결('05.11)

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> - 미국 소비자제품안전위원회(CPSC)와 양해각서 체결('06.2) - 한·중·일 소비자정책협의회를 통한 동북아 지역내 소비자보호 강화 ('04. 9월 제1회 협의회 개최, '06. 9.7~9.8 제2회 협의회 개최)
<p>(7) 소비자보호원 재정 확대 방안 수립</p> <p>정부출연금에만 너무 의지할 것이 아니라, 외국의 사례 등을 연구하고 소비자보호원이 제공하는 서비스에 수익자 부담 원칙을 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 소비자보호원의 경우에 적용할 만한 유사사례는 찾기 어려움 ○ 소비자보호원은 정부의 소비자보호시책을 추진하는 비영리법인이며, 대부분의 업무에 공정성과 중립성 확보가 요구되는 바 수익사업추진에 한계 <ul style="list-style-type: none"> - 그러나 향후 기관의 공정성과 중립성을 저해하지 않는 범위내에서 수탁용역 수입확대 등 적극적으로 자체수입 확대방안 검토 <p>□ 재정확대 방안 추진</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 외부 수탁 용역과제 수주 활성화 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자정책 및 안전·시험검사 관련 외부 수탁용역 과제 수행 확대 ○ 교육연수프로그램 개발 및 활성화 <ul style="list-style-type: none"> - 대학생 실무연수, 소비자행정 및 법령 실무연수, 소비자문제 전문요원 연수, 기업체 임직원 대상 교육 연수 등의 증대를 통한 대국민 교육서비스 제공 확대 및 수입증대 ○ 유관기관과의 협력체계 구축을 통한 재원확대 <ul style="list-style-type: none"> - 업무협약(MOU)체결 및 공동사업 추진 확대를 통한 재원확대 방안 추진

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 출판물 판매 활성화 <ul style="list-style-type: none"> - 월간 소비자 시대, 부정기 간행물, 도서회원 구좌 등 판매 수입 확대 노력 ○ 민원 서비스에 대한 수익자 부담원칙 검토 <ul style="list-style-type: none"> - 분쟁조정 및 피해구제에 있어서 수익자 부담 원칙을 지속적으로 검토 예정 ○ 기타 <ul style="list-style-type: none"> - 청사 임대수입 등 기타수입 극대화 - 시험검사 수수료 수입 활성화 - 소비자 방송 프로그램 판매 등을 통한 수익창출 추진 등
<p>(8) 고객만족도 제고 민원처리와 소비자상담 등 고객소비의 질을 높이고 소비자와 직접 접촉하는 기관으로서 고객만족도를 높일 수 있는 방안을 마련할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> □ 고객만족 경영체제 구축('05.11) <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) <ul style="list-style-type: none"> · 제1차 고객만족경영위원회 개최('06.3) : '06년 고객만족도 제고 대책 심의 - CS리더그룹 설치·운영 <ul style="list-style-type: none"> · 고객만족도 중점추진과제 및 실행방안 수립 워크숍 개최('06.3) · 고객응대핸드북 발간방안 검토('06.6) □ 중기기관 운영계획 수립시 핵심가치로 고객중심경영 설정('05.7) <ul style="list-style-type: none"> ○ 급변하는 경영환경 속에서 기관운영 방향 설정을 위한 중기기관 운영계획 수립 <ul style="list-style-type: none"> - 목표 : 국민과 함께 하는 소비자권익증진 전문기관 - 핵심가치 : 고객중심, 성과중심, 역량중심

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<p>□ 민원분야 부서장 공모제 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객중심의 민원부서 운영, 민원 담당직원들의 혁신적인 서비스 마인드 개선 등 내부혁신을위해 고객접점 부서장 공모 실시('06. 7) - 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~'06.8월 - 실적 : 피해구제 10,358건에 대하여 해피콜 실시, 조사 결과 전부서 공람 및 피해구제 담당자별 만족도 통보 <p>□ 자체 고객만족도 조사를 통한 피해구제 업무 피드백 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 목적 : 만족도추이분석과 조사결과에의 업무개선 활용, 고객중심의 서비스 구현과 서비스품질 향상 도모 ○ 조사결과 : 2005년 정부의 고객만족도 조사 결과(67.6점) 대비 3.4점 상승한 71.0점

시정 · 처리요구사항	시정 · 처리결과 및 향후추진계획
	<p>□ 고객만족 실천 다짐대회 개최('05.12)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객만족 실천 선언문 낭독(직원대표), 민원 부서 고객만족 우수직원 포상(대상 1명, 우수 4명) ○ 고객만족 · 경영혁신 직원 월례교육(3회) 및 부서별 월1회 이상 고객만족도 교육 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 민간기업의 경영혁신사례('05.10), 정부기관의 경영혁신 추진실태와 애로('05.11), 공공기관 경영혁신 성공전략('05.12) ○ 고객접점부서 고객감동서비스 실천 선언('06.8) <p>□ 고객지향적인 분쟁조정업무 처리절차 개선</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 4·4·30 사건처리 시스템 구축으로 소비자에게 소비자분쟁조정위원회의 진행과정을 단계마다 통보함으로써, 절차 및 내용 미흡에 따른 이용자 불만 해소 <ul style="list-style-type: none"> - 내용 : 4회 문자메시지 발송, 4단계 진행경과 조회시스템(인터넷) 구축, 30일 이내 분쟁조정 결정 <p>□ 고객만족도 취약분야(섬유, 세탁) 처리절차 개선</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상담단계에서 섬유세탁 전문가를 배치하여 간이검사, 관능검사 등 기술적 상담 실시 ○ 섬유세탁심의위원회 심의 강화 ○ 섬유·세탁분야에서의 고객만족도 점수 14.3점 상승 <ul style="list-style-type: none"> - 기획예산처 조사: '04년(53.5점) → 05년(67.8점) <p>□ 인터넷상담 고객만족평가지스템 도입 · 시행('05.12)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 인터넷 상담 이용자가 인터넷상담 답변에 대하여 5점 척도로 만족도 평가 실시하여 피드백함으로써 고품질의 상담 서비스 제공

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 평가시스템을 통한 인터넷 상담 답변만족도 우수자에 대한 분기별 포상 □ 소보원 CS스타 발굴·시상 <ul style="list-style-type: none"> ○ 목적 : 고객만족을 선도적으로 추진해온 직원을 발굴, 포상함으로써 고객만족에 대한 인식제고 도모 ○ 선정기준 <ul style="list-style-type: none"> - 감사편지, 소비자소리함, 친절카드 등을 종합하여 최다 감사사례 접수한 직원 1명 상반기 총 5명 선정 ('06.6.30) □ 2006년 고객만족도 제고 대책 추진 현황 <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자 상담 및 피해구제 절차 간소화 ('06.7) <ul style="list-style-type: none"> - 상담 및 피해구제 부서를 통합하여 소비자 상담·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 ○ 고객응대매뉴얼 마련을 통한 대고객 서비스 마인드 강화('06.7) <ul style="list-style-type: none"> - 고객접점부서 직원들의 민원 상황대처 능력 향상을 위한 행동참고서 제작 및 교육 실시 ○ 하반기 고객만족제고 추진 과제 <ul style="list-style-type: none"> - VOC(고객의 소리) 시스템 구축 운영 - 인터넷상담 답변 표준양식 개발 - 고객참여제도 활성화 방안 등 추진

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 운영 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 직위공모제 평가위원회 구성 <ul style="list-style-type: none"> · 1차 직원평가위원회 : 1급~5급 직원 11~15명으로 구성 · 2차 특별평가위원회 : 부원장, 상임위원, 비상임감사, 비상임이사(1인), 기획관리실장, 노동조합 위원장 등 6명의 평가위원 선정·평가 - 응모자 : 민원부서장 9명, 시험검사소장 1명 ○ 운영 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 1차 및 2차 평가 실시 후 최종 임명(7. 7) □ 민원부서장 성과계약제 도입 (2006년) <ul style="list-style-type: none"> ○ 목적 : 직위공모제를 통해 임용된 민원부서장의 직무수행계획서를 토대로 기관의 비전과 연계될 수 있는 성과목표치를 제시하고 동 목표의 달성도를 측정할 수 있는 평가기준 설정 등 ○ 대상직위 : 분쟁조정1·2국장, 분쟁조정사무국장, 시험검사소장 (4개 부서) ○ 운영 내용 : 민원부서 등의 성과목표 및 주요 평가지표 수립 ○ 운영 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 4개 부서장과 성과계약 체결 완료(8.25) - 평가결과에 따라 향후 재계약 여부 결정 ○ 기대효과 <ul style="list-style-type: none"> - 부서장에 대한 형식적인 평가에서 벗어나 고객(국민)에게 미치는 최종 결과(outcome)를 중시하는 평가시스템 도입으로 고객지향적 기관 운영 기초 마련

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> - 성과관리에 계약 개념을 도입하여 업무 목표, 성과 측정방법 등을 미리 정함으로써 성과에 대한 책임감 강화 및 성과관리 인식 제고 도모 <p>□ 희망전보제도 운영 (2006년)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 목적 <ul style="list-style-type: none"> - 공개적이고 투명한 인사운영을 통해 전보에 대한 형평성 및 예측 가능성 부여 - 희망부서에서 의욕적으로 업무에 임할 수 있도록 함으로써 직무수행 능력 및 전문성을 제고할 수 있는 열린 인사제도 시행 ○ 운영 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 직원이 희망하는 부서 및 업무에 전보 발령 <ul style="list-style-type: none"> · 희망부서 1, 2, 3순위까지 제출 (DB화를 통한 전보 반영) - 점진적으로 경력관리제, 보직경로제와 연계 발전 예정 ○ 운영 결과 <ul style="list-style-type: none"> - 신청 인원 : 총 20명 - 희망부서 수용율 : 55%(11명) - 향후 직원 전보시 지속적으로 운영 예정 ○ 기대효과 <ul style="list-style-type: none"> - 투명한 인사전보를 통해 우수인력에 대한 동기 부여 - 희망부서에서 업무를 함으로써 업무의욕 및 효율성 제고

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>(10) 소비자교육 강화 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>	<p>□ 소비자피해 취약분야인 어린이·노인소비자에 대한 소비자교육 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 어린이 소비자에 대한 소비자교육 <ul style="list-style-type: none"> - 초등학교 대상 시범학교 운영 등 학교소비자교육 활성화 <ul style="list-style-type: none"> · '05년도 실적 : 서울상경초교(53개 학급, 1,733명), 충북 단양중(16개 학급, 495명) · '06.8월 실적 : 총 4개교 운영(서울 상경초교, 충북 단양중, 경기 은봉초교, 대전 둔원중) - 청소년 견학 실시 : '05년(116명), '06.8(123명) - 초등학교용 인정교과서("올바른 소비생활" 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 <ul style="list-style-type: none"> · 노인대상 교육 : '05년(6회 545명), '06(5회 268명) · 소비자단체 시행 '노인소비자 전문강사 양성 프로그램' 강사지원 4회 160명 ○ 초등학생, 노인대상 온라인 리플릿 제작 및 보급(1,000매)('06. 6월) ○ 재경부 "경제교육협의회" 등 유관기관과의 협력적 관계를 통해 어린이·노인대상 소비자교육프로그램 개발·확산

시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
	<p>□ 전자상거래 등 새로운 거래형태의 인식부족에서 오는 소비자피해에 대한 예방 및 교육 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 인터넷쇼핑 등 전자상거래에 의한 소비자피해 예방 교육 활성화 <ul style="list-style-type: none"> - 전자상거래 관련 법령 내용, 소비자피해 특성·유형 및 소비자 주의사항 등과 관련한 소비자 대상 교육 실시 - 전자상거래 관련 사업자 대상의 소비자보호 마인드 함양 교육 실시 - '06.4부터 시행된 에스프로제도에 대한 교육 및 홍보 강화 <p>□ 취약계층 피해예방을 위한 인터넷방송 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 청소년 대상 프로그램 제작 : 총 6회 <ul style="list-style-type: none"> - “학교 어린이 사고! 안전교육 시급” 등