

2007년도 국정감사결과 시정 및 처리 요구사항에 대한 처리결과 및 향후추진계획

구분	시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
한국소비자원	(1) 제도개선 건의 대비 반영비율 제고 상대적으로 반영률이 낮은 공정위와 재경부 대상 제도개선 반영률 제고방안을 마련할 것	☐ 부처별 대정부 건의 현황을 소비자정책위원회 안건으로 상정 ○ 소비자정책위원회에 부처별 대정부건의현황을 상정함으로써 우리원 제도개선 건의에 대한 관계부처의 관심 제고 ○ 소비자정책위원회에서 대정부 건의현황 반영 여부를 점검하는 등 지속적인 관심 유도를 통한 건의사항 반영률 제고 ☐ 관련부처와의 업무협약 강화로 실질적이고 구체적인 건의내용 발굴 ○ 조사·연구과제 선정 및 수행단계, 결과보고 단계에서 유관기관, 특히 공정위와 재경부와의 업무협약 강화로 과제선정의 타당성, 연구내용의 실질성을 확보함으로써 구체적인 건의내용 발굴
	(2) 소비자안전 관련 대책 마련 ○소비자에게 실질적으로 도움을 주는 내실있는 위해정보백서를 발간할 것	☐ 실용적인 위해정보백서 발간 ○ 위해다발품목, 위해유형 및 사례, 위해원인 등에 대한 분석, 위해예방을 위한 소비자주의사항, 위해발생시 대처방안·관련법규 등 소비자에게 실질적으로 필요한 내용으로 개편 ○ 소비자의 이해를 돕기 위해 사진·그림·그래픽자료 등 시각적으로 편집하여 발간

구분	시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
한국소비자원	○먹거리 안전을 위해 수입산 쇠고기의 한우 둔갑 등 수입 농산물 원산지 표시 위반 행위에 대한 대응방안을 마련할 것	□ 유통 한우육 모니터링 및 사실조사 실시 ○ '04년 이후 지속적으로 유통 한우육에 대한 모니터링을 통해 음식점 원산지 표시제도 점검, 대형유통점의 DNA품질 시험을 우리 원 시험검사국에서 실시 - 한우육의 원산지 표시 위반행위 등에 대한 사실조사 실시 예정
	○한약재에 대한 원재료 표시, 처방전 검사조치, 소비자주의보 발령 등의 소비자안전보호 조치를 마련할 것	□ 한약 관련 위해사례 분석을 통한 조사 실시 ○ 소비자에게 접수되는 한약 관련 위해사례를 중심으로 분석하고 이를 토대로 처방전 발행 등 한약의 원재료 표시와 연관된 조사 실시 - 조사 결과에 따라 소비자정보 제공 및 제도 개선 건의
	○타이어 유효기간 관련 대국민 홍보 및 안전성 관련 실태조사를 수행할 것	□ 타이어 품질 시험 및 홍보 ○ '05. 12월 타이어 품질시험 및 소비자 설문조사 실시, 조사결과에 대해 언론 홍보 실시 ○ 금년중 타이어 공기압 및 유효기간 관련 실태조사 실시 - 소비자의 이해가 용이하도록 타이어 유효기간 관련 표시에 대한 소비자 홍보 실시 및 표시사항 개선에 대한 건의 예정

구분	시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
한국소비자원	○대형마트 PB(자사 브랜드) 제품의 품질·중량·안전성을 조사할 것	□ 대형할인점 PB제품 유통실태 및 안전성 조사 ○ PB제품 유통실태조사 - 이마트, 홈플러스, 롯데마트, 홈에버 등 8개 대형마트 조사('08. 2 ~ 4월) - PB제품의 품질 및 표시실태, 실중량, 판매단위 및 가격 등을 NB(제조업체 브랜드)상품과 비교 조사 ○ PB제품 품질 및 안전성 시험 실시 - 시중에 유통중인 PB제품 3품목(화장지·식품·의류)에 대한 품질 및 안전성 시험 실시 예정('08. 2/4 ~ 4/4분기) ○ 조사 및 시험 결과, 언론 홍보 및 나타난 문제점에 대해 관계부처에 제도개선 건의 계획
	(3) 소비자상담 관련 대책 마련 ○방문학습 중도해지 거부에 대한 소비자피해대책 마련이 필요함에 따라 적극 홍보와 주의보발령 등의 조치를 취할 것	□ 방문학습 관련 소비자피해 대책 ○ '이러닝서비스 관련 소비자피해실태와 개선방안' 보도자료 배포('07.12.28) 및 관계기관에 표준약관 마련 건의 ○ 소비자피해 예방을 위하여 상담속보 발령, 월간 <소비자시대> 게재를 통한 홍보 ○ 합의권고 되지 않은 건은 '중도해지 처리지연 및거부' 등에 따른 관계기관에 위법사실 통보('07년 4건) - 양당사자 합의로 내사종결 회신(2건) ○ 중도해지시 분쟁발생의 원인이 되는 사은품 목록·가격, 사은품 가격 공제 등의 내용을 계약서 상에 명시·고지하도록 사업자 지도 예정

구분	시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
한국소비자원	○국제거래 관련 소비자 피해구제율 제고 및 정보 발령 등 피해 예방 대책을 강화할 것	□ 국제거래 피해예방대책 강화 ○ 국제사기피해 방지를 위한 국제협력 추진 - 국제소비자보호집행기구(ICPEN) 회원국들과 협력하여 ‘사기피해방지’ 국제캠페인(08. 3)및 인터넷 청소(08. 9) 행사 실시 예정 ○ 국가간 소비자분쟁해결 협조 방안 강구 - ICPEN의 econsumer.gov 회원국 및 비회원국간에 국제소비자불만을 해결하기 위한 노력의 일환으로 국제소비자분쟁해결(CCCR) 네트워크 구축 추진 ※ 호주정부관광청과의 업무협약('07. 11)를 통해 호주 여행 한국인에 대한 피해예방대책 마련 - 호주정부가 한국어로 된 소비자불만신고 및 응답시스템 구축
	○정액급 외에 인터넷 소비자상담 건수에 따른 별도 수당 지급 문제점을 개선하고, 급증하는 인터넷 상담요청으로 인한 답변 지연과 직원 업무 증가 등 소비자상담 관련 문제해결 위한 시스템 마련 등 근본 대책을 마련할 것	□ 인터넷상담 시스템 개선 ○ 원내 직원 인터넷상담 수당 지급 폐지 ○ 인터넷상담 관련 외부 전문가 확충(현재 11명→20명), 인터넷상담 자율처리 사업자 확대(현재 65개 사업자→75개 사업자), 「인터넷상담 희망직원 참여제」 시행 등을 통해 인터넷상담 증가 문제에 대응

구분	시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
한국소비자원	○전화상담 응답률 제고 및 신속한 상담을 위한 시스템적 해결방안, 업무전문성과 효율성 제고를 위한 상담원 교육강화 방안을 모색할 것	□ 전화상담 응답률 제고 ○ 우수 상담원 선정·포상(매월) 및 전화상담 실적 관리 등을 통해 전화응답률 제고 유도 ○ 전국 소비자상담기관(단체)이 단일 전화번호 사용, 소비자정보를 통합 관리·활용가능토록 콜센터 구축 기반 마련 추진 □ 소비자상담 업무전문성 강화 ○ 분기별 1회 상담원 담당분야별 업무전문화 교육 ○ 외부 전문기관 견학 실시 ○ 상담원 담당업무 분야 확대 조정을 통해 업무 효율성 제고
	(4) 소비자시대 개편 관련 대책 마련 구독자 한정, 판매부수 저조 등의 문제점을 가지고 있는 소비자시대를 진정한 소비자정보지로서, 실질적인 소비자주권을 실현할 수 있는 방향으로 개편할 것	□ <소비자시대>의 성격을 '비교소비자정보지'로 전환 ○ 소비자요구도조사를 통해 비교소비자정보 대상 품목 선정, '08년도 사업에 반영(시험검사 품목 등)하여 콘텐츠로 활용 □ <소비자시대>의 정보제공 기능 강화 보급 확대 강구 ○ 대상별로 차별화된 정보 제공 추진 - 일반소비자 : <소비자시대> e-book, PDF파일 등 웹진 형태의 정보 제공 - 지자체 및 공공기관 단체 등 : 현 체제(종이 잡지)로 정보 제공 - 노인·어린이 등 정보 취약계층 : 리플릿 제작·제공 ○ 이메일링서비스, 포털, 다음·네이버 등 4개 인터넷 블로그를 통한 보급 확대 - 지자체 및 공공기관 등을 통한 지방 소비자에 대한 보급 확대 등 계획

구분	시정·처리요구사항	시정·처리결과 및 향후추진계획
		□ 효율적 정보제공 방안 및 개편 모색 종합적 검토 및 "온라인 소비자 상품평가정보 포털시스템 구축 운영방안 연구" 결과에 따라 <소비자시대> 개편을 통한 효율적 정보 제공
한국소비자원	(5) 소비자 개인정보 보안대책 마련 소비자의 개인정보가 부당하게 유출 이용되는 부분에 대한 소비자원의 확고한 대책을 마련할것	□ 개인정보보호를 위한 시스템 도입 ○ 홈페이지내 개인정보 보호를 위한 개인정보 차단시스템 도입 및 운영('07. 11) ○ 홈페이지 이용자 부주의로 인한 개인정보 노출 진단 및 조치 완료('07. 12) ○ 홈페이지 내 '정보공개청구' 메뉴를 통해 개인정보에 관한 질의 및 답변 공개 □ 정보보호 마스터플랜 수립 및 웹방화벽 도입 ○ 개인정보보호 및 정보보호 마스터플랜 수립 - 웹상 수집되는 개인정보 노출방지 및 전사차원에서 안정적인 시스템 운영을 위한 관리·물리·기술적 정보보안 마스터플랜 수립('08. 3/4분기) ○ 웹 방화벽 도입·운영 - 개인정보보호 노출방지 및 안정적인 웹 운영을 위한 웹 방화벽 도입('08. 4/4분기) ○ '08년 정보보안교육 실시 예정 - 연2회 개인정보보호 교육 (전직원 대상) - 연4회 정보보호 전문가교육(전문가)