

2008년도
국정감사결과 시정 및 처리
요구사항에 대한 처리결과보고서
(공정거래위원회 소관 한국소비자원)

2009. 2.

대한민국정부

<2008년도 국정감사 결과 시정·처리요구사항에 대한 처리결과보고서>

구분	시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
한국소비자원	(1) 소비자시대 구독자 확대 노력 필요 『소비자시대』 구독자가 한정되어 있고 판매 부수가 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 소비자정보 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 소비자정보 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

구분	시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
한국소비자원	(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, 방문상담은 피해구제 직원이 순환 담당하고 있음 (상담응답률 향상 : 28.5%→40.0%) ○ 전화상담의 친절도를 높이기 위해 상담역을 대상으로 전문강사를 초빙하여 친절교육을 실시하고, 고객의 소리(VOC) 분석결과를 정례적으로 피드백하였음 ○ 고객 최우선의 민원처리시스템 구축을 위해 품질경영(ISO9001) 인증 도입을 추진할 예정임
	(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 8회) ○ 또한 피해구제 담당직원을 대상으로 분야별·품목별 전문가를 지정하여 까다롭고 어려운 상담에 대해 적극 지원하고 있음 ○ 향후에도 지속적으로 업무전문성 강화교육을 활성화할 계획임

구분	시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
한국소비자원	(5) 법 위반사실 통보 관련 개선 소비자피해구제 신청 사례 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, 소비자 또는 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 부패변질 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