

**2011년 국정감사
시정조치 요구사항 추진계획**

지적 및 시정 요구사항	시정·처리결과
1. T-price 운영 관련 1-1.T-price 사이트 방문자수가 담보하고 있으므로 T-Price 사이트의 홍보 방법과 내용을 수정할 것	☐ 인터넷 포털사이트 '네이트'와의 업무협약을 통해 T-price의 품목별 가격정보 검색이 가능하도록 조치('11년 10월) ☐ 유관기관 물가사이트(농림수산식품교육문화정보원 '옥답'사이트 등)와의 정보제공 연계('11년 10월) ☐ 시의성 있고 심층적인 동향 분석 자료 게재를 통한 방문자 증대 노력
1-2.네이버에서 T-Price의 판매점별 가격정보를 검색할 수 있는 키워드가 제한적이므로 검색 키워드를 다양화할 것	☐ 네이버에 다양한 키워드*로 T-price의 가격 정보 검색이 가능하도록 요청('11년 11월) * 티프라이스, 가격 정보, 생필품 가격, 생필품 물가, 한국소비자원 등 ○ 12년 4/4분기까지 네이버에서 다양한 키워드로 검색이 가능하도록 조치가 완료될 계획
1-3.참여업체 수와 품목의 개수 확대에 중점을 둘 것	☐ 의약외품 등 품목 10종 추가('11년 11월) * 피로회복제, 소화제, 설탕크림, 막걸리, 전통음료, 생선통조림 등 ☐ 가공식품 등 품목 10종 및 판매점 35곳 확대('12년 7월) * 품목 : 즉석죽, 이온음료, 스프, 표백제, 부탄가스 등 * 판매점 : 이마트·홈플러스, 롯데마트, GS슈퍼 등
1-4.T-price, T-gate 사이트에 대한 장애인의 접근성 제고방안 마련	☐ T-price 사이트 전면 개편시 장애인 접근성 기준에 맞도록 시스템 정비('13년 예정) * DB구조 개편, 검색기능 강화, 동향분석 기능 강화 등 ○ 시각장애인의 접근편의를 위해 그림·사진에 대한 오디오 설명 제공 ○ 청각장애인을 위해 음성 정보를 문자로 제공 ○ 마우스 사용이 어려운 경우 키보드만으로 접근이 가능하도록 제공 ☐ T-gate 사이트는 종합적이고 체계적인 소비자 비교정보 제공을 위해 스마트컨슈머 사이트와의 일원화를 검토 중으로, 향후 사이트 운영방안이 확정 되는대로 장애인 접근성 기준에 맞도록 정비('13년 예정)

지적 및 시정 요구사항	시정·처리결과
2.결함제품에 대한 리콜 실적이 저조하므로 이에 대한 개선 조치를 할 것	☐ 안전 사각지대 제품에 대한 리콜 활성화 ○ 법령 및 기준상 사각지대·규제 근거가 미흡한 제품에 대한 리콜 확대('11년 : 3건 → '12년 8월 : 18건) * 상판 유리파손 가스레인지, 사용 중 누전되는 스 팀청소기 등('12년 현재 리콜조치 제품의 경제 호 과는 약 2,300억원)
3.보험 해지환급금 관련 -보험사의 복잡한 수리 논리로 인해 피해를 입는 소비자 보호를 위해 보험 해지환급금 관련 연구 용역 추진을 검토할 것	☐ '저축성 보험의 문제점 및 개선방안' 실태 조사를 통해 초기 해약환급금이 보다 많이 지급되도록 하는 개선방안을 마련하여 금융위에 정책건의('11년 12월) ☐ 저축성보험이 보장성보험 보다 해약공제비율이 낮게 책정되도록 감독규정 개정(금융감독원, '12년 1월) ○ 판매와 계약관리 수수료로 구분, 계약수수료를 30%이상 책정되도록 개정, 해약환급금 확대
4.소비자분쟁조정 관련 4-1.평균 처리기간이 90일인 소비자분쟁조정위원회 사건 처리기간의 단축 노력	☐ 위원회 개최 횟수를 늘리고, 분쟁조정 사무 인력을 확대 * 개최 횟수: 80회('11년) → 100회('12년 예정) * 분쟁조정 실무 인력 4명 추가 배치('12년) ☐ 소회의 성격의 '조정부'제도를 도입하여 분쟁 조정 절 차 간소화(소비자기본법 '11년 5월 개정, 8월 시행) ☐ 지방위원회 개최 확대 및 사건 처리기간 단축 * 회의 수 18회('11년) → 33회('12년 예정) * 처리기간 93일('10년) → 73일('11년) → 74일('12년 8월)
4-2.분쟁조정위원회 운영 시 해당분야 전문위원이 반드시 참석하도록 할 것	☐ 위원회 회의 시 분야별 전문위원이 포함되도 록 위원 구성 ○ 전문분야 심의사건은 해당 전문위원을 지명 하여 출석하도록 조치 ○ 특히, 의료, 건축, 금융 등 전문분야 사건은 해당 전문위원으로 구성된 전문분과별 위원회를 개최('12년 29회 예정)
5.한국소비자원의 시험검사	☐ '12년 유전자분석기 등 27종 시험검사장비 도입 중

지적 및 시정 요구사항	시정·처리결과
인력 부족과 장비 노후화에 대한 대책 마련 필요	* 10년 이상 노후설비 비율 개선 : 73.5%('11년) → 59%('12년 예정) ☐ '12년 시험검사 전문 기술 인력 10명 충원 * 시험검사 전문 인력 : 28명('12년 1월) → 38명('12년 9월)
6.소비자의 건강과 직결되는 유해 물질과 관련하여, 신속한 소비자 안전주의보 발령 등 유해물질에 대한 정보를 소비자에게 조속히 제공하는 방안을 마련할 것	☐ 위해 다발 품목*에 대해 소비자안전주의보 발령('11년 19회, '12년 9월 현재 13회 / '12년 21회 예정) * 어린이 장난감, 전기매트, 락스, 전자담배, 불이는 멀미약, 바디로션 등 ☐ 해외리콜 정보 모니터링 강화, 식약청 등 유관기관 협력을 통한 상호 정보 공유·제공 활성화