

제337회 국회(정기회)
국 정 감 사

주요 업무 현황

2015. 9. 17.



한국소비자원

목 차

I. 일반 현황	1
II. 업무추진 기본방향	4
III. 주요 업무 추진현황 및 계획	6
1. 소비자 안전 취약분야 안전감시 활동 강화	7
2. 지역별, 계층별 소비자권익 수혜 격차 해소	9
3. 실용적 소비자 정보제공을 통한 소비자 역량 제고	11
4. 국민생활 밀접 취약분야 개선 활동 강화	13
5. 기업의 소비자 친화적 경영환경 조성 지원 확대	15
6. 국제 소비자문제 선제적 대응	17
 【참고 자료】	
1. 2015년도 예산집행 현황	20
2. 2014년도 국정감사 지적 및 시정 요구사항 처리 결과	21
3. 감사원 감사 및 자체감사결과 지적 사항·시정조치 결과	24
4. 인사관리 등 기관운영에 관한 사항	25
5. 각종 민원처리 사항	27

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

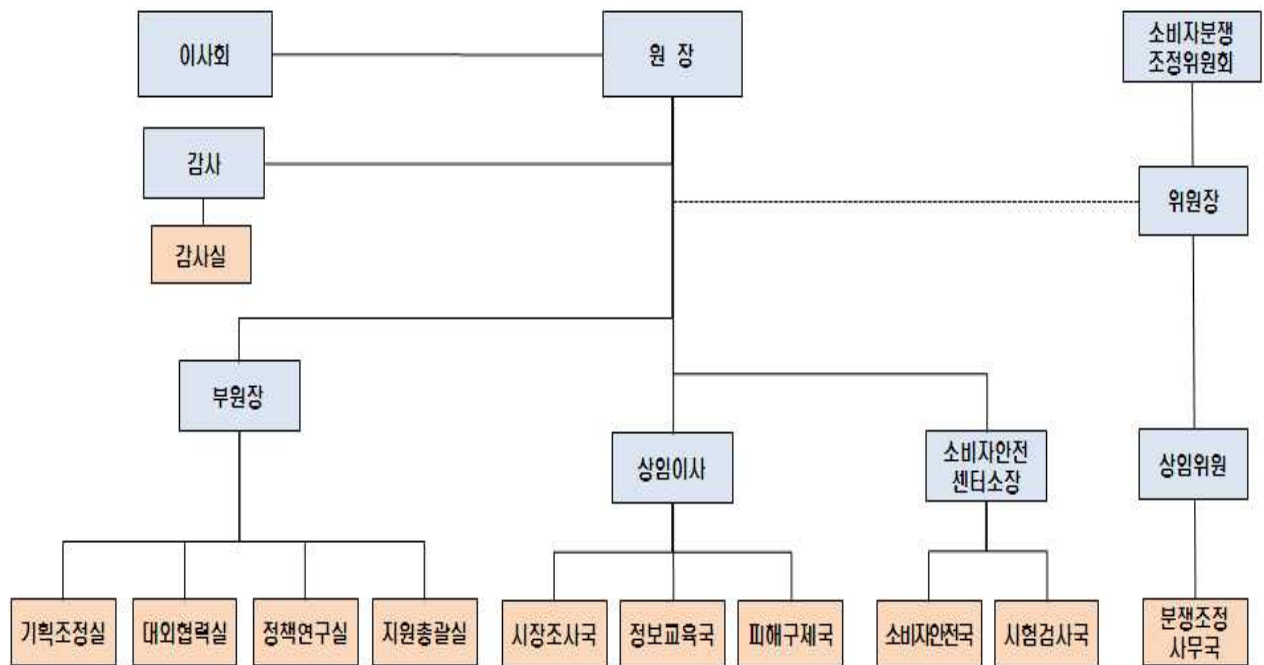
2 주요 업무(소비자기본법 제35조)

- ☐ 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 및 소비생활의 향상을 위한 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

□ 11부서(5실 6국), 36개 팀, 7개 지원

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



4 인원 및 예산

□ 정원 : 340명

○ 임원 4명, 상임위원 2명, 직원 334명

□ 예산 : 403억원

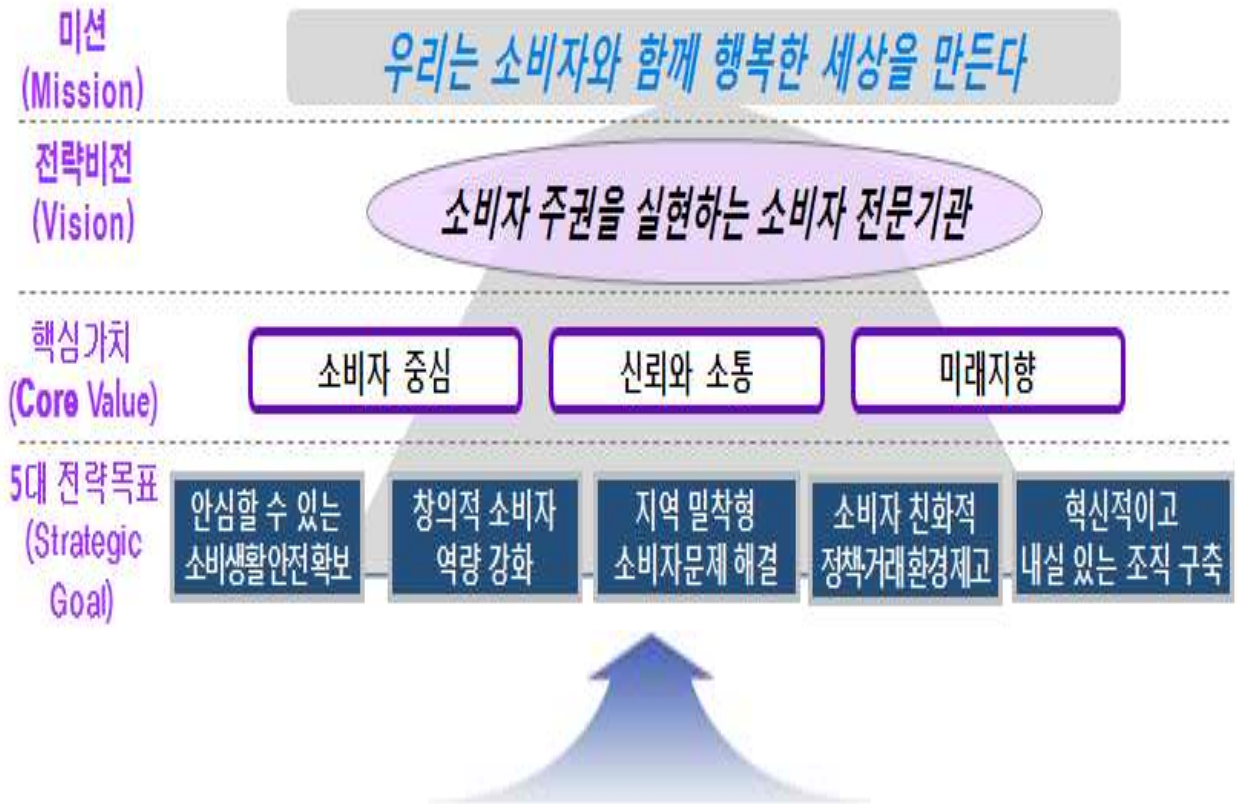
○ 정부출연금 378억원, 자체수입 25억원

Ⅱ

업무추진 기본방향

Ⅱ

업무추진 기본방향



사업 목표

안심하고 신뢰할 수 있는 소비환경 개선을 통한 소비자 후생 제고

중점 사업 방향

1. 소비자 안전 취약분야 안전감시 활동 강화
2. 지역별, 계층별 소비자권익 수혜 격차 해소
3. 실용적 소비자 정보제공을 통한 소비자 역량 제고
4. 국민생활 밀접 취약분야 개선 활동 강화
5. 기업의 소비자 친화적 경영환경 조성 지원 확대
6. 국제 소비자문제 선제적 대응

Ⅲ

주요 업무 추진 현황 및 계획

Ⅲ

주요 업무 추진 현황 및 계획

1 소비자 안전 취약분야 안전감시 활동 강화

- ◇ 안전 취약분야 감시 및 제도개선을 통해 소비자 안전 강화
- ◇ 위해정보 수집 체계 선진화와 취약계층 위해 요소 제거에 중점

【추진 현황】

□ 국민 건강 및 생활안전분야 안전실태 조사 및 제도개선 강화

- 식의약품 안전 : ‘백수오 관련 식품’, ‘다이어트 식품’, ‘이유식’ 등에 대한 안전실태 조사 및 제도 개선안 마련 등 13개 과제 추진
- 생활용품·시설물 안전 : ‘전자담배’, ‘소규모 공연장’ 등에 대한 안전실태 조사 및 제도 개선안 마련 등 13개 과제 추진

□ 안전감시 전담조직 운영을 통해 결함물품 리콜 및 사업자 시정 활성화

- 구조 미흡으로 누수 우려 있는 ‘전기온수매트’, ‘플라스틱 필터가 빠져서 삼킬 우려 있는 아동용 식품’ 등 68건의 위해물품에 대한 리콜 실시
 - 리콜권고 실효성 제고를 위해 해당 기업의 리콜 이행 실적 확인 강화
 - * 리콜권고건수 증가 : ‘14년(7월) 28건 → ’15년(7월) 68건 (약 2.4배 ↑)
 - * 해외리콜 제품인 스키부츠, 유모차, 유아용매트리스 등 17개 제품 판매중지 등 시정조치
- 사용 중 위해 우려 있는 ‘가스레인지’, 액체 유입 우려 있는 ‘아기 딸랑이’ 표시 및 구조 개선 등 221건 사업자 시정조치
 - * 사업자 시정조치 증가 : ‘14년(7월) 177건 → ’15년(7월) 221건 (약 25% ↑)

□ 소비자안전주의보 제공으로 위해 확산의 신속한 차단 노력

- ‘캡슐형 세제 중독사고’, ‘어린이 안전사고’, ‘에어컨 실외기 화재 사고’ 등 위해사례 동향분석 제공

□ 위해정보 수집채널 다각화 및 소비자위해감시시스템(CISS) 고도화

- 위해정보 제출기관 운영 등을 통해 37,565건의 위해정보 수집
 - * 위해정보 제출기관 80개 지정·운영 : 병원 62개, 소방서 18개
- 국민안전처의 구조·구급활동정보 시스템과 CISS 연계를 통한 위해정보 수집채널 확대 추진
 - 중독, 화상, 낙상, 농기계 등 구조·구급정보 연계를 통해 다양한 분야의 위해정보 수집
- 소비자위해감시시스템(CISS) 고도화를 통한 이용자 편의성 제고
 - 통계, 동향 분석, 위해정보 처리 프로세스 등 시스템 개선

□ 어린이 안전 교육콘텐츠 공동개발 추진으로 안전의식 제고 노력

- EBS와 협업을 통해 특화된 어린이 안전 교육콘텐츠 제작 추진
 - EBS 공중파 방영, 어린이집 및 학교 배포 등

【향후 계획】

□ 소비자 안전 사각지대 감시 및 개선 활동 강화

- 다중이용시설·서비스, 집단급식시설 분야에 대한 안전 실태 조사를 통한 집단안전사고 예방 강화
- 위해 제품 및 해외리콜 제품의 국내 유통여부 감시 강화

□ 위해다발 품목(분야)에 대한 동향분석 및 소비자안전주의보 발령

- 자전거도로 안전사고 사례 분석 등 피해다발 분야 동향분석

□ 어린이·고령자 등 사회적 배려계층 소비자 안전 제고

- 어린이 안전사고 예방 교육 콘텐츠 개발 및 보급(EBS 공동사업)
- 노인의 날(10.2)에 맞춰 노인안전사고 동향 분석 등 안전정보 제공

□ 위해정보 수집체계 개선 및 위해정보 활용도 제고

- 구조·구급활동 정보시스템과 CISS 연계 시스템 구축
- 모바일 위해정보 신고시스템 제공을 통해 소비자의 접근성 제고

2 지역별, 계층별 소비자권의 수혜 격차 해소

- ◇ 지역밀착형 소비자 업무 활성화로 소비자행정 수혜 형평성 제고
- ◇ 다문화 가정·고령자 등 취약계층 소비자보호 활동 강화

【추진 현황】

□ 피해구제·분쟁조정 등 대민 업무의 지역밀착형 추진 강화

- 지역 소비자의 편의성 제고를 위해 7개 지방 지원 중심의 소비자 피해구제 수행 강화
 - 금년 피해구제 접수 건 19,440건 중 지방지원이 16,279건(83.7%) 처리
- 증가하는 분쟁조정 사건의 신속한 처리를 위해 조정부 개최 활성화
 - 분쟁조정 접수 건수 : '14년(7월) 1,797건 → '15년(7월) 2,159건(20% ↑)
 - 조정부 회의 개최 건수 : '14년(7월) 45회 → '15년(7월) 48회
- 신속한 소비자피해예방주의보 발령을 통한 피해확산 방지(18회)
 - '차량용 블랙박스', '암 진단', '인터넷 교육서비스', '알뜰폰', '치아 민간보험' 관련 등 피해예방주의보 발령
- 부산지원에 '신발 전문 섬유제품심의위원회'를 설치하여 지역 밀착형 피해구제 기반 마련(7월)
 - 부산 소재 '한국신발피혁연구원', '부산 YWCA' 등 업무 연계 강화

□ 유관기관 협업을 통한 지역소비자, 취약계층 등 보호 사업 활성화

- 자동차·가전업체, 한국석유관리원 등 협업을 통해 백령도 등 취약 계층 방문 소비자 이동상담 및 제품 무상점검 실시(5회)
 - 인천 백령도, 강원 화천, 전북 남원, 제주, 울산 지역 실시
 - * 취약계층 이동상담·무상점검 횟수 : '14년(7월) 1회 → '15년(7월) 5회
- 국민권익위원회 '이동신문고'에 참여하여 전남 강진, 경북 영주 등 방문 상담 실시(11회)

- 지역소비자 행정 활성화 등을 위해 지방지원과 지역 유관기관 간 합동워크숍 및 협업 강화
 - 소비자 권익증진 협의회(부산, 대전, 광주), 상조서비스 합동점검(부산, 대전, 광주), 인터넷 교육서비스 피해예방 캠페인(부산, 광주, 강원), 가구분야 공동조사(광주) 등
- 본원 이전에 따른 수도권 소비자 보호 공백 우려 해소를 위해 서울시청 등과의 업무 협업
 - ‘민생침해 경보’ 공동 발령, 서울시 소비자피해 Info-map 사업, 고령 소비자 피해예방 리플릿 제작·배포 등

□ 소비자상담·피해구제 서비스의 고객만족도 제고 노력

- 인터넷 상담 기반 재정비로 상담서비스 이용 고객만족도 제고
 - 인터넷상담 전담 인력 신규 배치(3명), 재택 상담원 인력풀 확대
 - 외부 전문기관(한국거래소)과의 인터넷 상담 협업 추진 등
- 전사적 CS 관리를 위한 자체 고객만족위원회 등 구성·운영
 - 고객만족위원회(2회), 고객만족TF(3회) 개최

【향후 계획】

□ 지역별 소비자보호 추진 협의체 구성·운영 활성화 등

- 지역별 소비자보호 유관기관 간 협의체 운영 활성화를 통해 지역 소비자시책 추진의 실효성 제고
 - * 대구·경북지역 소비자보호협의체 구성을 위한 업무협약 추진
- 주요 소비자문제의 신속한 공유·전파 등 능동적 대응을 위한 전국 단위 소비자보호협의체 구성 추진 지속

□ 지역 내 취약계층 보호 사업 강화

- 취약계층에 대한 이동상담 및 교육, 시의성 있는 소비자피해에 대한 예방 캠페인 등 소비자보호 정책의 수혜 대상 확대
 - 다문화가정·관광객 등 외국인의 피해구제 서비스 이용 접근성 제고 노력
 - 탈북자, 군인, 고령자 등을 위한 맞춤형 소비자행정 서비스 제공 추진

3 실용적 소비자 정보제공을 통한 소비자 역량 제고

- ◇ 소비자 高 관심도, 多 소비 분야 정보 제공으로 합리적 소비생활 유도
- ◇ 소비자정보 생산 프로세스를 개선하여 정보의 품질 제고

【추진 현황】

□ 소비자 관심도 높은 품목의 비교정보 확대 제공

- 습기제거제, 기능성 티셔츠, 커피전문점 등 26개 상품 및 서비스의 품질 비교정보 제공을 통해 소비자 선택권 제고
 - * 비교정보 소비자 조회 수 : ('14년 7월) 351,239건 → ('15년 7월) 728,214건 (약 2배↑)
- 모바일앱, 블로그, SNS 등 다양한 경로를 통한 비교정보 제공으로 소비자 정보의 신속한 확산

□ 품질 비교정보의 신뢰성 및 공정성 제고 노력

- 품질 비교 추진을 위한 소비자 설문 조사를 통해 소비자 니즈 반영
 - 소비자의 사용 환경을 반영한 시험대상 제품 및 시험 항목 선정
 - * 스탬다리미, 오렌지주스 등 품질비교 시험 전 소비자설문조사 실시
- 시험검사 결과 평가 등 공정성 제고를 위해 외부 전문가 풀 확대
 - * 화학·전기·식품 등 외부전문가 수 : ('14년) 200명 → ('15년) 215명 (7.5%↑)

□ 주요 생필품 월간 가격동향 분석 및 정보제공 확대

- 주요 생필품의 연초 대비 판매가격 등락률, 최고·최저 판매가격 등 가격정보를 보도자료 등을 통해 제공(9회, 341회 보도)
- 참가격 데이터*를 활용한 '장바구니 물가지수' 개발 및 제공(유관 기관 공유 등)
 - * 120개 생필품의 265개 판매점 판매 가격을 '참가격' 홈페이지를 통해 매주 수집·제공

□ 전담 소비자정보 조직 신설을 통해 고품질 맞춤형 정보제공

- 수요자 맞춤형 정보제공
 - CCM인증기업 및 중소기업, 정부부처, 소비자 등 수요자 맞춤형 소비자정보 분석 및 제공

- 소비자상담 월간동향 분석·제공
 - 품목별 주요 동향(다발 품목, 증가율 상위 품목, 유의 품목 등)을 심층 분석하여 공정위, 지자체, 소비자단체 등 30여개 기관에 제공
- 피해구제 및 상담정보 수시 제공
 - 피해구제 및 상담 통계·분석 자료를 정부, 공공기관, 소비자단체 등 제공
- 소비자 역량 강화 및 건전한 소비자 육성을 위한 교육 실시
 - 교사·공무원·대학생·소비자단체 등 소비자리더 대상 소비자보호 기획연수 진행(14회, 388명)
 - 지자체·기업체·소비자단체 등 외부기관 요청에 따른 전문강사 파견(174회, 18,246명) 및 소비자보호 실무현장 견학지원(5회, 211명) 등
 - ‘소비자 안전’을 주제로 소비자교육 시범학교 4개교 운영 및 교사·학부모·학생 대상 교육 실시(4회, 146명)

【향후 계획】

- 국민생활 밀접분야 상품·서비스 품질비교정보 제공 확대
 - 소비자 관심도 높은 LED 전구, 의류용 합성세제 등 비교정보 제공
 - 모바일뱅킹앱 등 소비자 참여형 정보(소비자톡톡) 진행
- 생필품 가격정보의 내실화 도모
 - 시금치 등 농수산물 15개 품목, 경남·전남·제주 지역의 전통시장을 신규로 편입하여 가격정보 수집·정보제공 확대
 - 참가격 조사 대상 품목 재정보로 가격정보 수집 활성화
- 소비자정보 데이터 품질 진단 및 개선 사업 본격 추진
 - 정보 개방 및 활용 측면에서의 데이터 진단·개선 수행
 - * 행정자치부 주관 ‘공공데이터 품질 진단 및 개선 지원 사업’으로 선정
- 대상별 맞춤형 소비자교육 지원 강화
 - 웹툰·동영상 등 생애주기별 맞춤형 소비자교육 콘텐츠 개발 및 배포를 통한 소비자교육 정보 활용도 제고

4

국민생활 밀접 취약분야 개선 활동 강화

- ◇ 글로벌·신규분야의 조사 및 감시 강화로 소비자피해 예방
- ◇ 국민생활 밀접·취약분야의 조사 및 연구 강화로 소비자권익 보호

【추진 현황】

□ 해외직구 등 신규분야 조사·연구를 통해 합리적 시장질서 기반 마련

- 해외직구 등 국제거래분야의 선제적 조사 및 제도 개선 건의
 - * 해외직구 초콜릿·혼수용품 가격비교조사(2월, 5월), 해외 온라인쇼핑몰 배송·결제 관련 피해주의보(4월, 7월) 등 6개 과제 수행 완료
- 신규 분야 소비자문제에 선제적 대응을 위한 정책 연구 수행
 - '핀테크', '사물인터넷', '공유경제', '글로벌 IT' 등 연구

□ 국민생활 밀접 및 취약 분야 조사를 통해 거래환경 개선

- '선불교통카드 이용 문제점', '장묘서비스 이용 문제점', '중고 휴대전화 시장' 등 국민생활 밀접분야 조사를 통해 가계부담 경감 노력
- '장애인 여행 서비스', '피부미용서비스' 등 취약 분야에 대한 조사를 통해 관련제도 개선 건의
 - * 소비자 시장 거래환경 개선을 위해 총 27개 조사 과제 추진

□ 글로벌 시대에 선진 소비자정책 개발을 위한 연구과제 수행

- 선진 소비자 법규·정책의 연구를 통해 국내 소비자정책에 반영 노력
 - 'FTA 효과', 'EU 소비자법제', 'OECD 전자상거래 가이드라인 개정방향' 등 연구 수행

- 소비자 중심의 정부정책 마련을 위한 싱크탱크 역할 수행
 - '기초지방자치단체의 소비자행정 현황', '리콜정보의 소비자활용도', '2015 한국의 소비생활지표', '통일 소비자정책' 연구 등 수행

□ 여행소비자 보호를 위해 '여행소비자권익증진 센터' 설치

- 국내 대표 여행지인 제주에 여행 소비자보호 추진 조직 설치(3월)
 - 제주지역 대여용 이륜자동차 실태조사(6월), 여행소비자 보호 이동상담 및 캠페인 실시
 - 제주특별자치도, 제주소비자단체, 제주대학교와 업무협력 양해각서 체결(3월)

□ 유관기관 협업을 통해 소비자보호 활동의 효율성 제고

- 한국관광공사 협업을 통해 '국내·외 여행서비스 실태 공동조사' 실시 등

【향후 계획】

□ 신종 및 취약 분야에 대한 소비자보호 강화 추진

- '해외구매·배송대행 표준약관(안) 마련', '해외직구 포털사이트 구축' 등 추진
- '부당 전화권유판매' '민간자격증 관리 적정화', '전동보장구(전동 휠체어·전동스쿠터) 이용실태 조사' 등 실시

□ 가계부담 경감을 위한 가격 및 유통구조 개선 노력

- '리퍼브 시장현황 및 개선방안', '해외브랜드 AS 실태조사', '국내 수출 완성차의 국내외 가격 조사' 등 실시

□ 합리적인 시장질서 기반조성을 위한 제도개선 활동 추진

- '윤리적 소비 인증제도 활성화 방안', '친환경 위장제품 시장 감시 및 개선', '신유형 온라인광고와 소비자보호' 등 연구 추진

5 기업의 소비자 친화적 경영환경 조성 지원 확대

- ◇ 소비자중심경영 인증제도 활성화로 기업의 소비자 친화경영 확산
- ◇ 기업의 소비자 친화경영 촉진을 위한 정보제공 등 지원 강화

【추진 현황】

□ 소비자중심경영(CCM) 인증제도 운영을 통해 소비자중심 시장 환경 조성

- 기업 담당자의 직위·업무수준별로 교육 과정 개편으로 교육 효과 제고
 - * CCM 정기교육 실적 : 2회(최고 고객책임자 과정, 중간관리자 과정), 59개사 78명 수료
- 2015년 상반기 평가 완료 : 총 14개사(신규인증 2개사, 재인증 12개사) 인증
 - * 인증기업 현황 : 137개사(대기업 87개사, 중소기업 50개사)

□ CCM 인증 확산을 위한 기반 마련

- CCM 인증 확산을 위한 설명회 개최(10회) 및 신규인증 준비기업 대상 의무교육(3회) 실시
- CCM 선포식(6개사), 인증 준비 및 관심기업 대상 CCM 코칭 서비스(50개사 65회) 등 지원

□ 중소기업 소비자중심경영 활성화 지원 강화

- 대·중소기업 상생협력의 일환으로 인증기업과 협력체계 구축을 통해 중소기업 인증 확산 지원
 - CCM 멘토링 협약식, 멘티기업 간담회 등 멘토링 활동 지원, 인증 준비기업 코칭서비스(중소기업 22개사 29회) 제공 등
 - * 6개 대기업이 협력업체 등 22개 중소기업에 CCM 인증을 위한 멘토링 진행
- 지자체, 중소기업진흥공단, 대한상공회의소 등 유관기관 협력을 통해 중소기업 소비자중심경영 확산 노력
 - * 우수 중소기업 발굴, 중소기업 대상 교육(3회) 등

□ 기업 맞춤형 소비자정보 제공을 통해 소비자 친화경영 촉진

- CCM 인증기업, 인프라 부족 중소기업, 국민 다소비 업종 기업 등 대상 맞춤형 소비자 정보 제공(4회)
- 정보제공 프로세스(기획→분석→제공→피드백) 전 과정에서 기업과의 양방향 소통 협업

< 참고 : 기업 맞춤형 소비자정보 제공 실적 >

- ① 맥주제조업 : 4개 CCM 인증기업
- ② 물티슈제조업 : 7개 CCM 인증기업
- ③ 가구제조업 : 6개 제조업체 및 4개 가구협회(총 110여개 회원사)
- ④ 여행업 : 주요 11개 여행사 및 한국여행업협회, 한국관광공사
- * 해외여행 정보 분석자료는 한국여행업협회 '여행불만신고처리사례집'에 수록돼 전국 2,000개 여행사에 확산

【향후 계획】

□ CCM 인증제도 확산 지속 추진

- CCM 인증기업 담당자 대상 정기교육 실시(2회)
- 대·중소기업 멘토링 활동 지원 및 약 60개사 인증 평가 진행

□ CCM 인증제도 안정화·고도화 노력을 통한 제도운영의 실효성 확대

- 제도운영의 법적근거 마련을 위한 소비자기본법 개정(안)(13.10월 정부발의) 심의 지원 등
- CCM 자문그룹 운영을 통한 평가기준 개선, 인증제도 발전방안 등 인증제도 고도화 논의
- * 평가기준 선진화를 위한 CCM 세미나(2회) 개최 예정

□ 기업 대상 맞춤형 소비자정보 제공

- 중소기업, 국가경쟁력 강화 산업 등에 대한 맞춤형 정보 지속 제공

□ 기업의 소비자친화 경영 촉진을 위한 연구 및 기타 지원 활동

- '글로벌 IT 기업의 소비자 지향성 제고 방안 연구' 추진
- 소비자이슈페이퍼, 글로벌 소비자정책 리포트, 소비자시장 통계 등 제공

6 국제 소비자문제 선제적 대응

- ◇ 국제거래 소비자피해 해결 네트워크 구축을 통한 소비자권의 증진
- ◇ 개발도상국 소비자정책 활성화 지원 및 국제회의에 주도적 참여

【추진 현황】

□ 국제거래 소비자피해 해결 네트워크 구축 및 피해 예방 노력

- 해외직구 및 해외여행 등 국제거래 소비자피해 해결을 위한 한·베트남(6월) 및 한·일 업무협약(7월) 체결
- 국제거래 소비자피해 해결 네트워크 구축을 위한 중국 소비자권의 보호법학연구회(5월), 유럽소비자센터(ECC)(7월) 간담회 개최
- 해외직구 등 국제거래 소비자 피해 실태조사 실시
 - 2014년 국제소비자상담 동향 분석, 민원다발사이트 모니터링 등

□ 개발도상국 소비자업무 협력을 통한 한국형 소비자제도 확산

- 베트남 소비자정책 역량 강화를 위해 대국민홍보세미나, 인턴십 프로그램, 소비자상담센터 운영 현지 자문 등 실시
- 한국과 개도국 소비자 법제의 조화 및 개도국 소비자권의 증진을 위해 소비자업무 다국가 연수 실시(5월)
 - 우즈베키스탄, 파라과이, 콜롬비아, 아제르바이잔, 카메룬 등 8개국 소비자업무 담당 공무원 참가(13명)
- 부탄 소비자보호청(6월) 및 에콰도르 산업부 소비자보호국(7월)과 간담회를 통해 개도국 소비자 정책 선진화 촉진

□ 소비자 관련 국제회의에 주도적 참여

- OECD 소비자정책위원회, 국제소비자보호집행기구(ICPEN), 국제 소비자학술대회(ACCI), 한·중·일 자유무역협정 실무협상 등 참여
 - 전자상거래 가이드라인 개정 의견 개진 및 한국의 소비자역량 지표 소개 등

- 아시아 소비자정책 포럼 주관(7월)
 - 아시아 주요국의 소비자정책 동향, 국제거래 소비자피해 해결 시스템 및 효과적인 거버넌스 구축 방안 등 논의
 - * 11개국(중국, 일본, 인도, 태국, 인니 등), 2개 국제기구(아세안소비자보호위원회 등) 관계자 참석

【향후 계획】

□ 국제거래 소비자피해 해결 네트워크 구축 확대

- 국제거래 소비자피해 해결을 위한 한·중·일 국제 세미나 개최
 - 국경간 거래 소비자피해 해결 관련 한·중·일의 경험과 전망, 국제 사법에서의 소비자계약, 소비자계약에서의 철회권 등 논의
 - * 한·중·일 소비자법학회, 중국국가공상행정관리총국, 일본국민생활센터 등 참여
- 한·일 양국 간 협력 성과를 기반으로 중국과 국제거래 소비자피해 해결 네트워크 구축 추진
 - 향후 동북아 3국의 협의체를 중심으로 아세안, 미국, 유럽과 국제거래 소비자피해 해결 협력체계 구축 확대 추진
- 국제거래 소비자 피해 포털사이트 구축·운영

□ 개발도상국의 소비자정책 지원 및 국제기구 회의에 적극 참여

- 중남미 소비자정책협의회 및 베트남 소비자정책 역량 강화 워크숍 참여 등 개도국 소비자행정 활성화 지원
- OECD 소비자정책위원회, 국제소비자보집행기구(ICPEN), 자유 무역협정(FTA) 실무협상 등 소비자보호 관련 국제회의 참여

참고 자료

1 2015년도 예산집행 현황(2015.7.31. 기준)

(단위 : 백만원, %)

구 분	'15년 예산(A)	집행액 (B)	집행잔액 (A-B)	집행률 (B/A)
1. 인건비	21,252	11,996	9,256	56.4
2. 사업비	16,198	7,660	8,538	47.3
- 정책연구 및 거래조사	1,657	507	1,150	30.6
- 소비자역량강화 및 정보제공	2,937	1,103	1,834	37.6
- 소비자안전 및 시험검사	3,712	1,406	2,306	37.9
- 피해구제 및 분쟁조정	3,011	1,423	1,588	47.3
- 경영기획 및 수탁용역	4,881	3,221	1,660	66.0
3. 운영비	1,856	979	877	52.7
4. 예비비	1,021	292	729	28.6
합 계	40,327	20,927	19,400	51.9

2 2014년도 국정감사 지적 및 시정 요구사항 처리 결과

시정·처리요구사항	시정·처리결과(계획)
1. 해외직구에 대한 담당 조직을 설치하고, 필요시 표준약관 등 가이드라인을 제정하며, 상시적인 시스템구축에 대한 검토와 UN 산하 상거래법 위원회에 우리 입장을 적극 개진하는 등 해외직구로 인한 소비자 피해에 대해 적극 대응할 것	○ 해외직구 관련 소비자불만·피해 해결지원 및 시장감시를 위한 상시 조직으로 “국제거래지원팀” 설치 완료(‘15.1) ○ 상시 정보제공 및 피해해결을 지원할 국제거래 포털사이트를 구축 중(‘15.10 예정)이며 해외 구매 관련 표준약관(안) 마련 지원 ○ 향후 소비자 피해예방 가이드라인 개정 및 주요 국가 네트워크 구축 등 지속적으로 국제거래 소비자 피해에 대응 - 일본(‘15.8), 베트남(‘15.6) 유관기관과 MOU 체결 및 UN상거래법위원회(‘15.3) 회의 등에 적극 참여
2. 리콜권고 후 이행여부 확인 등 실효성 확보를 위한 장치를 마련하는 방안을 강구할 것	○ 우리원의 사업자 시정(리콜)권고 시 이행확보 수단 강화를 위한 소비자기본법 개정 추진(의원입법, ‘15.2) ○ ‘14년 이후 실시하는 리콜권고 건에 대해 사업자의 이행 실적을 확인하는 공문 발송
3. 유아용 라텍스 베개에 대한 품질 조사를 통해, 표시와 다르게 인공 라텍스를 많이 쓴 기업에 대해 리콜권고 조치 할 것	○ 유아용 라텍스 베개 판매 업체에 대해 리콜 권고한 결과, 1개 업체 자진리콜 및 3개 업체 표시사항 수정 및 교환·환불 실시 완료(‘14.8)
4. 취약계층(고령 소비자, 장애인, 외국인 소비자 등)에 대한 적극적인 소비자 피해구제가 이루어질 수 있도록 노력할 것	○ 정보 접근에 상대적으로 취약한 취약계층(고령 소비자, 장애인, 외국인 소비자 등)에 대해서 농협 등 유관기관과 협업하여 찾아가는 서비스(교육, 제품 무상점검, 한방 진료 등) 추진(‘15.7, 5회) ○ 외국인 상담 및 피해구제 처리 시 의사소통의 불편 해소 및 업무의 효율성 제고를 위해 외국인 소비자 전용 상담전화 운영 및 번역 서비스 제공을 개시(‘14.12)

시정·처리요구사항	시정·처리결과(계획)
5. 수입 자동차 부품가격 공개 사이트에서 소비자가 부품가격을 정확히 인지하기 어렵다는 문제가 있으므로, 해당 사이트에 대한 실태조사를 실시하고, 순정품과 대체부품 가격 비교를 할 수 있도록 검토할 것	○ 공정거래위원회에서는 민간소비자단체에 의뢰해 수입 자동차 부품가격 공개 관련 실태조사를 실시하고 그 결과를 공표('14.12) - 국산자동차 4종, 수입자동차 5종 등 총 9종의 차량을 선정, 자동차 부품의 국내외 가격비교, 정비업소별 가격비교, 가격공개제도 등 조사 ○ 앞으로도 지속적으로 수입 자동차 부품 가격과 관련한 시장동향을 모니터링하고 필요시 실태조사 등을 통해 소비자 정보를 제공할 계획
6. 분쟁조정처리 신청 건수가 증가함에 따라 조정기간이 늘어나는 등 법정기한을 준수하지 못하고 있으므로 개선방안을 마련할 것	○ 분쟁조정신청사건의 신속한 처리를 위해 집중·일괄심의제도, 조정관 수 증원, 조기조정 전담자 운영, 사건보고서 및 결정문 간소화 등을 통해 조정기간 단축 노력
7. 구글 등 인터넷 포털업체가 제공하는 무상서비스 등에 대한 국내 소비자 보호 관련 규정을 정비하는 것을 검토할 것	○ 구글 등 IT분야 글로벌 기업의 국내시장 소비자 권익증진방안을 '15년 연구과제로 선정하여 진행 ○ 동 과제 수행을 통해 국내시장 글로벌 IT기업의 소비자지향성 제고 방안을 마련하고 관련 시장 개선 노력 추진
8. 광주 등 지방기업의 경우 소비자 중심경영(CCM) 인증을 받은 기업이 상대적으로 적으므로, 동 제도의 홍보 및 안내를 강화하여 지방기업까지 확대할 것	○ 소비자중심경영(CCM) 인증제도 인지도 제고를 위한 홍보 활동 강화 및 지방기업 인증 확대를 추진할 계획 - 지하철 승강장 및 차량 내부 모니터를 활용한 지하철 광고, CCM 포스터 등 홍보물 제작·배포 - 지방 우수 기업 발굴 및 지방기업 인증 확대 추진을 위해 지자체, 소비자사업자단체, 인증기업 등 유관기관과의 협업을 통한 인증제도 설명회 실시 (광주 3회, 울산 1회, 제주 1회) - 인증 대기업과의 멘토링 사업 추진으로 지방 중소기업 인증 유도
9. 인천 소비자의 상담건수 및 피해구제 접수 건수가 증가하는 것을 감안하여 소비자원 인천지원 설립을 검토할 것	○ 한국소비자원은 정부의 국가 균형발전 정책의 일환으로 충북혁신도시로 본원 이전이 완료됨에 따라 수도권 소비자보호를 위해 서울 및 경기지원을 설립

시정·처리요구사항	시정·처리결과(계획)
	○ 인천지역의 경우 수도권 인접 특성 및 내부 인력·예산 등을 고려하여 경기지원 관할로 운영 중에 있으며, 동지역 소비자이슈에 대한 지속적인 모니터링을 통해 해당지역 소비자 불편이 없도록 적극 노력
10. 가게부담 경감을 위해 스마트폰 요금, 항공화물요금, 카드수수료 등 서민생활과 밀접한 분야에 대한 조사업무를 강화할 것	○ 2014년 서민생활 밀접 분야에 대해 「스마트폰 장애인요금제 실태조사」, 「신용카드 리불빙 결제 문제점 및 개선방안」, 「항공 초과 수하물 요금 소비자문제와 개선방안」 등 31개 시장조사 과제 수행 ○ 2015년에는 동 분야에 대한 조사업무 강화를 위해 「장묘서비스 소비자문제와 개선방안」, 「중고 휴대전화 시장 소비자문제와 개선방안」 등의 시장조사 과제 추진
11. 청소년 성형수술 관련하여 실태 조사 등 소비자 피해예방 방안을 마련할 것	○ 시중에 판매중인 셀프성형기기에 대한 중금속 및 유해물질 함유여부 시험검사 및 표시·광고실태 조사 수행('15.6) - 조사결과를 바탕으로 해당 부처에 관련 제도 개선 건의 및 소비자 안전정보 제공 예정
12. 처리결과 불만 등 소비자원 자체에 대한 불편·불만 민원이 증가하고 있으므로, 민원관련 시스템을 구축하고, 민원업무 담당자들에 대해 근무환경을 개선하는 등의 방안을 마련할 것	○ 홈페이지, 1372상담센터 및 신문고 등 외부 민원을 접수하고 통합관리(답변)하는 시스템을 구축('15.1)하여 외부민원(VOC) 대응 ○ 악성 민원 사건에 대해 업무 담당자를 보호하기 위한 악성 민원 전담자 지정, 리스크 관리 위원회를 운영하여 민원처리 업무 담당자에 대한 부담을 경감시키도록 지속 노력
13. 지속적으로 증가하는 소비자 피해 구제 및 조사업무 등을 원활히 수행하기 위하여, 관련 인력 및 예산 확보를 위해 노력할 것	○ 해외직구 등 새로운 소비자문제 해결을 위한 과제를 중기사업(재정)계획에 포함하여 예산 당국에 제출('15.1) ○ 예산 및 인력 증원 협의 시 관련 내용이 반영될 수 있도록 관련부처와 긴밀히 협의하여 인력 증원과 예산확보에 지속적 노력

3 감사원 감사 및 자체감사결과 지적 사항·시정조치 결과

1. 외부감사 결과('14.10~'15.7)

☐ 해당사항 없음

2. 자체감사 결과('14.10~'15.7)

☐ 정기감사 : 1건

감사명	지적사항	조치 결과
○정보공개청구 업무 관련 정기감사 (‘14.12)	○정보공개심의회 운영 미흡 ○민원분야 정보공개 청구 다발	○정보공개심의회 운영활성화 추진(‘14.12) ○사건처리 녹취시스템 도입 (선택적 녹취)(‘15.3) ○정보공개관련 직원 교육 강화(‘14.12)

☐ 특정감사 : 2건

감사명	지적사항	조치 결과
○상품권 관리 실태관련 (‘14.10)	○상품권 배부대장 및 수령인 자필 서명 작성 미흡	○상품권관리지침 개정(‘15.7) ○상품권관리지침 엄격 준수 하도록 관리감독 철저 (‘14.11) ○상품권 배부대장 미작성건 작성 철저(‘14.11)
○업무용 택시 이용실태관련 (‘14.11)	○이용기준 불명확 ○업무용 택시 이용요건 준수 미흡 ○관리대장 비치·작성 철저	○업무용택시 운영지침 제정 (‘14.11) ○이용준수, 관리감독 철저 (‘14.10)

☐ 일상감사 : 335건 실시

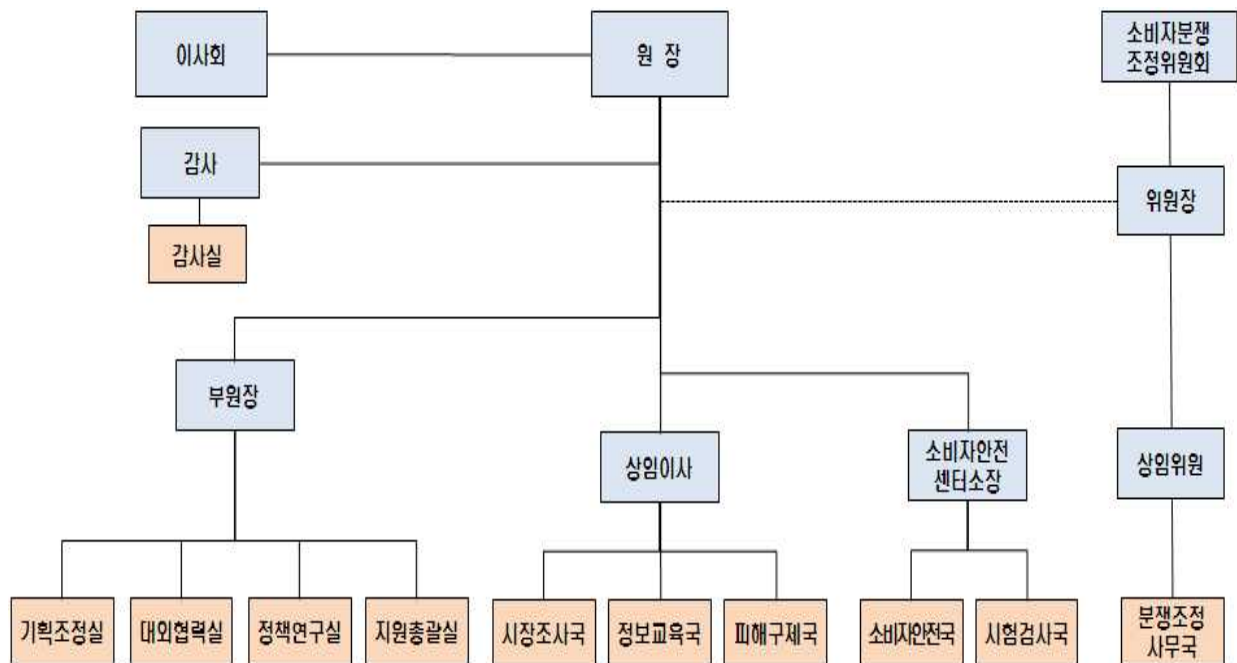
4 인사관리 등 기관운영에 관한 사항

1. 조직

□ 11개 부서(5실 6국), 36개 팀, 7개 지원

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

< 조직도 >



2. 정원

□ 340명(임원 6명 포함)

구 분	임원	1급	2급	3급	4·5급	6급	사무 행정	계
일반직	-	5	12	49	186	7	4	263
연구직	-	1	4	4	15	-	-	24
기술직	-	1	4	9	32	1	-	47
계	6	7	20	62	233	8	4	340

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
- '14. 11. 4. 강성진 상임위원 취임
- '15. 7. 14. 윤정석 소비자분쟁조정위원회 위원장 취임

□ 신규직원 채용

구 분	2010	2011	2012	2013	2014	2015(7월)
총계	5	36	56	39	30.75	24.75
여성	3	19	33	23	12	11.75
이공계 전공자	4	12	12	8	4	5
비수도권 지역인재	-	12	11	15	9.75	8.75

※ 공공기관 경영정보 공개시스템(알리오) 공시 기준 작성

5	각종 민원처리 사항
----------	-------------------

- 한국소비자원 업무 전반에 걸쳐 겪은 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 처리 현황('15년 1~7월) >

(단위 : 건, %)

구분	내 부			외 부				계
	홈페이지	전화·서신·팩스·방문	소계	국민신문고	1372상담센터	공정위 등	소계	
계	97	40	137	85	17	7	109	246

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