

제346회 국회(정기회)

국 정 감 사

업 무 현 황

2016. 10. 6.

한 국 소 비 자 원

□ 목 차 □

I. 일반 현황	1
II. 업무 추진 기본 방향	3
III. 주요 업무추진 현황 및 계획	
1. 소비자안전 사각지대 해소를 통한 국민 생활안전 확보	4
2. 신 유형 및 취약분야 부당거래 감시 활동 강화	6
3. 국제협력 강화를 통한 국제거래 소비자피해 예방	9
4. 실용적 정보제공 확대를 통한 소비자 선택능력 제고	11
5. 소비자피해 다발취약분야 피해구제 및 예방 활동 강화	13
6. 유관기관 협력 강화를 통한 기관운영 내실화	15
〈참고자료〉	
1. 2016년도 예산집행 현황	19
2. 2015년도 국정감사 지적 및 시정 요구사항 처리결과	20
3. 감사원 감사 및 자체감사 결과 지적사항·시정조치 결과	22
4. 인사관리 등 기관운영에 관한 사항	24
5. 각종 민원처리 사항	26

I

일반 현황

1 설립 목적

- 1987년 7월 「소비자보호법」에 따라 소비자권의 증진 시책의 종합적인 추진을 위해 경제기획원 산하에 한국소비자보호원 설립
- 2007년 3월 「소비자보호법」이 「소비자기본법」으로 개정되면서 소관부처는 공정거래위원회로, 기관명은 한국소비자원으로 변경

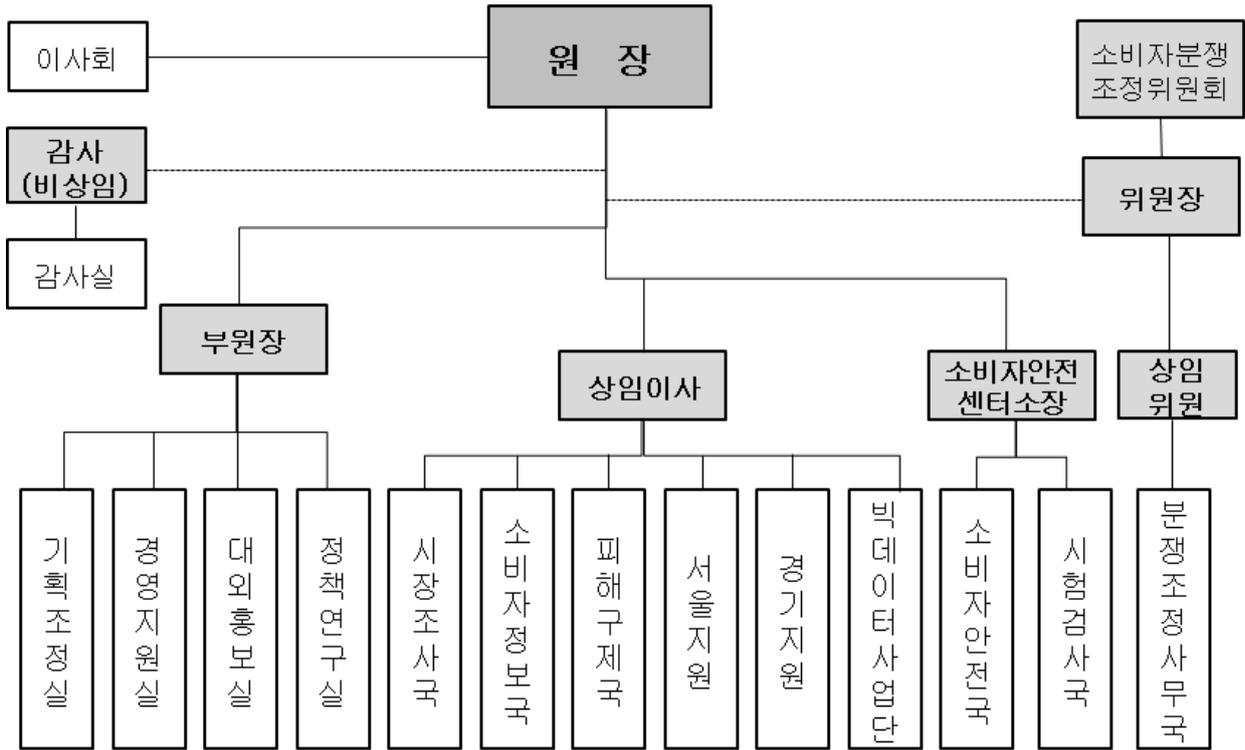
2 주요 업무 (소비자기본법 제35조)

- 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, 소비생활의 향상 및 능력 개발과 관련된 교육·홍보, 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 조직

□ (조직) 5실 6국 1단, 38개 팀, 7개 지원

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



※ 지방지원(7개소) : 서울, 경기, 대전, 광주, 대구, 부산, 강원

4 인원 및 예산

□ (인력) 353명

○ 임원 4명, 소비자분쟁조정위원회 상임위원 2명, 직원 347명

□ (예산) 449억

○ 정부출연금 401억, 자체수입 48억

II

업무 추진 기본 방향

【2016년 사업추진 체계도】

미션

우리는 소비자와 함께 행복한 세상을 만든다

비전

소비자 주권을 실현하는 소비자 전문기관

전략목표

안심할 수
있는
소비생활
안전 확보

창조적
소비자
역량 강화

지역
밀착형
소비자문제
해결

소비자
친화적
정책·거래
환경 제고

혁신적이고
내실 있는
조직 구축

사업목표

소비생활 취약분야 개선을 통한 소비자후생 제고

중점
사업방향

1. 소비자 안전 사각지대 해소를 통한 국민 생활안전 확보
2. 신 유형 및 취약분야 부당거래 감시 활동 강화
3. 국제협력 강화를 통한 국제거래 소비자피해 예방
4. 실용적 정보제공 확대를 통한 소비자 선택능력 제고
5. 소비자피해 다발·취약분야 피해구제 및 예방 활동 강화
6. 유관기관 협력 강화를 통한 기관운영 내실화

Ⅲ 주요 업무추진 현황 및 계획

1 소비자 안전 사각지대 해소를 통한 국민 생활안전 확보

- ◇ 소비자안전 취약분야 실태조사를 통한 제도 개선
- ◇ 결함제품 리콜 및 품질·시설·표시사항 개선 권고
- ◇ 위해정보 수집 채널 확대 및 소비자 직접 신고 활성화

【추진 현황】

□ 소비자 안전 취약분야 실태조사를 통한 안전사고 예방 강화

- 유해물질 포함 가능성이 있는 생활화학제품 안전 실태조사
 - 스프레이형 자외선 차단제('16.7.), 타투 화장품('16.6.), 물티슈('16.9.)
- 안전사고 사전 예방을 위한 다중이용시설·서비스 운영 실태조사 및 안전 기준 개선
 - 엘리베이터('16.2.), 키즈카페('16.5.), 렌터카('16.7.), 해상펜션('16.7.), 드라이브스루('16.8.), 야외운동기구('16.8.)
- 안전한 먹거리 확보를 위한 다중이용·어린이 식품 안전 실태조사
 - 어린이 홍삼음료('16.5.), 홈메이드 매실청('16.7.), 캠핑용 먹거리('16.8.), 수입 냉동과일('16.8.), 편의점 도시락('16.9.)

□ 결함제품의 리콜 및 시정조치 활성화를 통한 위해요소 신속 제거

- 해외 리콜제품의 국내 유통 차단 및 결함제품 리콜 활성화
 - 사업자의 자율적 리콜 권고(136건, '16. 8.)
 - * 이케아 말름(MALM) 서랍장('16.7.), 니켈 검출 얼음정수기('16.9.)를 국기기술표준원 등과 공동 조사하여 시정 조치
 - * 성능 불량한 일부 방수팩 판매중단 및 환급('16.7.).
 - 품질·시설·표시개선 권고(58건, '16. 8.)

□ **위해정보 수집 채널 확대 및 소비자 직접 신고 활성화**

- **위해정보 수집 경로 다변화**를 통한 **위해 감시 기능 강화**
 - 국민안전처(구조구급정보), 국가기술표준원(제품결함정보), 교통안전공단(자동차결함정보) 등과 연계하여 **양질의 위해정보 수집**
 - * 48,878건('15.8.기준) → 182,254건('16.8.기준), 전년 동기 대비 272.9% 증가
- 소비자안전모니터(50명, '16.7.) 및 모바일 앱 운영을 통한 **소비자 직접 신고 활성화**

□ **민관 협력을 통한 소비자안전 문화 확산**

- 블라인드 줄 소비자안전주의보 공동 발령(OECD, 국가기술표준원) 및 사업자단체 **공동 안전 캠페인** 전개(한국차양산업협회)('16.7.)
- 어린이 안전사고 예방 교육 콘텐츠 보급(국민안전처, 교육부, 서울시 교육청, (주)시공미디어 협업, 1만장 배포)

【향후 계획】

□ **소비자 안전 취약분야 감시 및 개선 활동 지속**

- 생활화학제품, 국민 다소비 제품, 위해 우려 제품에 대한 안전 실태조사 확대
 - * 문신용 염료, 콘택트렌즈, 차량 가죽시트커버, DIY용 벽지, 찜질팩, 가구 등
- **안전기준 불비 또는 미준수** 제품에 대한 모니터링 지속
- 구조적 결함으로 리콜하는 경우 **동일·유사구조** 제품에 대한 일괄 시정조치 강화

□ **고령자 등 안전 취약계층 소비자 보호 강화**

- 고령자 안전사고 동향 분석을 통한 **안전사고 예방 주의보** 발령(위해정보제출병원 협업)
- 어린이 안전사고 예방 교육 콘텐츠 보급(학교, 유치원 등) 확대를 통한 어린이 안전 문화 확산

2 신 유형 및 취약분야 부당거래 감시 활동 강화

- ◇ 새로운 유형의 소비자 피해 예방을 위한 조사 및 연구
- ◇ 약관·광고 등 거래조건 등에 대한 조사 및 개선방안 마련
- ◇ 소비자 빅데이터 수집·분석 시스템 구축을 통한 맞춤형 정보 제공

[추진 현황]

□ 거래 환경 변화에 따른 신 유형 소비자문제 대응

- 모바일 앱 및 핀테크 등 새롭게 부각되는 거래행위 감시 및 제도 개선
 - 신 유형 금융서비스(온라인 P2P대출), 모바일 간편결제 서비스, 모바일 부동산중개서비스, SNS 광고 등
- 신기술·신유형 분야 소비자문제 선제적 대응을 위한 정책 및 법제 연구
 - 온라인 플랫폼 기반 거래, 취약계층 돌봄서비스, 자율주행자동차 등(추진중)
 - * 온라인 플랫폼 시장에서의 소비자 정책 이슈 세미나 개최(6.24.)

□ 소비생활 밀접·취약 분야의 부당한 거래행위 감시 및 불합리한 분야 제도 개선

- 전화권유판매 수신거부의사 등록시스템(두낫콜) 운영*을 통해 사업자의 무분별한 전화권유판매 행위 차단
 - * 시스템 등록 소비자 19만명, 전화권유판매업체 2,054개('16.8.)
- 고령자 대상 치매보험, 대부업체(인터넷 전당포) 부당약관·광고 등에 대한 시장감시 및 개선
- 외식 서비스, 소비자 금융 등 소비생활 밀접분야를 중심으로 불합리한 법령·제도 개선안 도출

- 소비생활 밀접 분야 표시·광고 모니터링 및 거래감시를 통해 사업자의 부당한 영업행위 차단
 - TV 홈쇼핑 상품판매 방송 및 모바일 앱의 표시·광고 실태조사
 - * 소비자 오인 가능성있는 광고 시정조치 : 관계자 징계·경고·주의 4건, 방송 프로그램 수정 권고 7건 등(방송통신심의위원회, '16.3.)
 - 신용카드사의 채무면제·유예상품(DCDS)에 대한 불완전판매, 수수료 과다 등 소비자피해 실태조사
 - * '채무면제·유예상품 불완전판매 관행 쇄신 계획' 발표(금감원 '16.5.) 및 5개 주요 신용카드사 DCDS 신규판매 중단(하나·BC·삼성·현대·신한카드)

□ 소비자 빅데이터 수집·분석 및 공유 시스템 구축

- 내·외부(SNS, 언론 등) 데이터 수집 시스템, 비정형 데이터 분석을 위한 기계학습 프로세스 개발(추진중)
 - * 소비자원 보유 DB : 상담·피해구제·위해정보·품질비교 및 가격정보 등
- 빅데이터 기반 정보제공 서비스 모델 개발(추진중)
 - 소비자피해 확산 방지를 위한 소비자이슈 알람 서비스, 피해구제 데이터를 실시간 제공하는 민원 정보 시각화 등

【향후 계획】

□ 정책·제도의 소비자지향성 개선 활동 지속 추진

- 제8차 '정부분야별 정책·제도의 소비자지향성 연구'를 통해 소비자권익을 침해하는 불합리한 법령·제도 개선방안 연구
 - 여신, 카드, 보험 시장의 소비자지향성 조사, 고령소비자 대상 금융거래 피해 및 법제 개선방안 연구
- 사적연금제도, 소비자 권리구제(소송제도) 등 소비자권익 강화를 위한 제도 개선방안 연구

□ 신유형 서비스 분야에 대한 실태조사 지속 실시

- (금융분야) 모바일 뱅킹 서비스, (유통분야) O2O* 서비스 실태조사 등

* O2O(Online to Offline) : 온라인을 통해 고객을 유치하여 오프라인으로 유도하는 마케팅 방식

□ 취약계층 소비자 권익증진을 위한 조사과제 추진

- 고령소비자 알뜰폰 서비스, 연령제한 이동통신 요금제(청소년, 고령자), 장애인의 금융기관 ARS 본인인증 이용실태 등

□ 빅데이터 시스템을 활용한 맞춤형 정보제공 강화

- 정부의 실효성 있는 소비자정책 개발 및 기업의 품질개선을 위한 맞춤형 정보제공(식음료품, 화장품, 고령소비자 등)
- 빅데이터 시스템 고도화, 데이터 품질 제고를 위한 입력 가이드라인 제작 등

3 국제협력 강화를 통한 국제거래 소비자피해 예방

- ◇ 국제거래 소비자 피해구제를 위한 협력체계 마련
- ◇ 글로벌 거래분야 시장감시 강화를 통한 안전한 거래환경 구축
- ◇ 소비자문제 해결을 위한 다자간 국제협력 추진

[추진 현황]

□ 국제 소비자피해 해결을 위한 협력체계 구축

- 미국 등 주요 교역국의 소비자보호기관과 MOU 체결을 통해 국제거래 피해해결 협력 채널 구축
 - 사업자 소재국 분쟁해결기관에서 사건을 처리하여 결과를 소비자 소재국 기관에 알려주는 협업 시스템 마련
- * 업무협약 체결 : 베트남('15.6.), 일본('15.7.), 미국·캐나다·멕시코('16.5.), 태국('16.6.)
- * 국제거래 소비자 피해 해결 지원 : 총 170건('16.8.)

<국제거래 소비자피해 처리 절차>

① 해외 인터넷 쇼핑몰에서 한국 소비자가 물품 구매 계약 및 대금 지급 → ② 소비자 물품 미수령 시 → ③ 소비자원에 신고 → ④ 소재국 피해구제 기관으로 이첩 → ⑤ 소재국 기관에서 사업자 접촉 후 해결(안) 마련, 소비자원에 통보 → ⑥ 소비자에게 결과 통보

□ 해외직구 등 국제 거래분야 시장감시 강화

- 피해다발 해외 쇼핑몰 모니터링 및 소비자 이익 침해 분야 조사
 - 해외직구 이용 및 소비자 피해 실태조사, 해외 쇼핑몰 거래조건 비교 조사(추진중) 등
 - 실시간 시장감시를 통한 사기의심사이트 공표(408개, '15.9~'16.8.)
- 국제거래포털사이트*의 안정적 운영을 통한 소비자 피해 예방
 - * 국제거래포털사이트(Crossborder.kca.go.kr, '15.10. 개설) : 해외직구 피해사례, 피해예방 가이드라인, 불만제기 절차 안내 등 국제거래 정보제공

□ 소비자문제 해결 기반 마련을 위한 다자간 국제협력 추진

- 국경 간 온라인 거래 소비자보호를 위한 다자간 협력 방안 마련
 - 한·중·일 간 피해구제, 안전, 위법행위 대응 등 총 3개 분야 실무협의회 구성 협의('16.7)
 - * 한·중·일 소비자정책 협의회('16.7, 인천), 한·ASEAN 전자상거래 소비자보호 워크숍('16.9, 베트남) 등
- 수출기업에 대한 소비자제품안전 법·제도 정보제공 및 안전한 소비환경 조성을 위한 한·미 협력 방안 모색
 - * 미국 CPSC(소비자제품안전위원회)와 제품안전 공동 세미나('16.8, 서울)

【향후 계획】

□ 국제거래 소비자피해 해결 네트워크 확대

- B2C 국제거래 비중이 높은 EU, 중국, 홍콩 및 ASEAN(싱가폴, 필리핀 등) 등과 업무협약 체결로 국제거래 피해구제 채널 확충
- 미국, 일본, 태국의 소비자 당국과 실무회의 추진을 통해 소비자 피해 해결의 실효성 확보

□ 글로벌 거래분야 소비자정보 제공 활성화

- 국제거래 소비자 포털 이용자 확대 및 콘텐츠 확충으로 포털 활용도 제고
 - 신용카드사, 배송대행업체, 오픈마켓, 온라인 전문가 등과 협력을 통한 국제거래포털사이트 홍보 및 운영 활성화

4 실용적 정보제공 확대를 통한 소비자 선택능력 제고

- ◇ 품질비교 및 가격정보 제공으로 소비자의 합리적 선택능력 제고
- ◇ 선진 소비자 의식 제고를 통한 책임있는 소비문화 확산
- ◇ 맞춤형 소비자 교육을 통한 소비자 역량 제고

[추진 현황]

□ 국민 다소비 및 취약계층 대상 제품에 대한 품질비교 정보 제공

- (다소비 제품) 블랙박스, LED 스탠드, 공기청정기, 프랜차이즈 치킨, 남성정장 등 12개 품목
- (취약계층 제품) 틀니세정제, 고령자 지팡이, 어린이 승용물, 전기 찜질기 등 4개 품목
- 비교정보 카드뉴스 제작 등 소비자 지향적 정보전달 방식 개선 및 스마트컨슈머(smartconsumer.go.kr) 인지도 제고
 - * 비교정보 건당 조회 수 : ('15.8) 34,788건 → ('16.8) 53,833건 (54.7% 증가)
 - * 정부3.0 국민체험마당 참가, 지자체 연계 스마트컨슈머 인지도 제고 행사 등
- 내·외부 전문위원회 운영, 사업자 의견수렴 등을 통해 시험항목·방법·결과의 적합성 등 검증 강화
 - * 시험기획검토위원회 6회, 전문가위원회 22회, 사업자간담회 10회 실시

□ 합리적인 소비를 위한 생필품 가격정보(참가격, price.go.kr) 제공

- 가격정보 제공 판매점 및 품목 확대
 - * ('15년) 269개 판매점, 120개 품목, 387개 상품 → ('16년) 373개 판매점, 135개 품목, 402개 상품
- 주요 생필품 판매가격 등락률, 유통업태별·제품별 가격비교 정보 제공(8회, 483회 보도)
 - * 통계청(장바구니물가지수), 네이버(검색콘텐츠) 등 6개 유관기관에 가격정보 제공

□ 책임있는 소비문화 확산을 위한 선진 소비자의식 제고

- 예약부도 근절 홍보동영상 방영(MBC, SBS, YTN) 및 포털사이트 게재

* 네이버 집계 보도자료 조회 건수 : 약 60만 건

- 지자체 · 공공기관 · 언론사 · 대기업 등과 연계한 **예약부도 근절 캠페인 전개**

* 예약부도 근절 및 책임있는 소비문화 확산을 위한 기업인 간담회 개최(7.28)

□ 대상별 맞춤형 소비자교육을 통한 소비자역량 강화

- 노인 · 장애인 · 북한이탈주민 · 결혼이민자 등 취약계층 소비자교육 확대(193회, 24,058명)

- 교사, 공무원, 소비자단체 상담역, 기업체 CS담당자 등 소비자리더 대상 **소비자 역량 강화 아카데미 운영(16회)**

【향후 계획】

□ 실용적 소비자정보 제공 · 확산을 위한 지속적 노력

- 관심도 높은 로봇청소기, 등산자켓, 블랙박스 등 비교정보 제공

- **스마트컨슈머 이용 편의성 제고**(반응형 웹, 문자알림 서비스, 검색 기능 강화 등)

- **생필품 가격 데이터의 내실화 도모**(농축수산물 표준화 작업*, 판매량 감소 상품 대체 등)

* 가공식품과 달리 상품 규격 · 품질 편차가 발생하는 25개 농축수산물 대상

□ 유관기관 협업을 통한 취약 · 특수계층 소비자역량 강화

- 관계부처 협업을 통한 **군인, 결혼이민자, 북한이탈주민** 등에 대한 소비자 교육 및 정보제공 강화

* 군장병 등 소비생활 취약계층 소비자 교육 실시(국방일보 활용, '16.7월~)

- **중학교 자유학기제 관련 소비자업무 체험학습 프로그램 운영**

5 소비자피해 다발·취약분야 피해구제 및 예방 활동 강화

- ◇ 소비자 불만 및 피해에 대한 신속·공정한 해결(상담, 피해구제, 분쟁조정)
- ◇ 지역 소비자 및 취약계층 소비자피해 예방 활동 강화

【추진 현황】

□ 소비자 불만처리 및 피해구제 효율성 제고

- 소비자 불만 및 피해에 대한 전문적인 상담·합의권고·분쟁조정을 통한 경제적 손실 회복

<최근 3년간 소비자 상담, 피해구제, 분쟁조정 현황>

(단위 : 건)

구 분	2013년	2014년	2015년	2016. 8월
상담	209,478	213,834	194,352	123,636
피해구제	28,013	33,030	33,018	24,495
분쟁조정	3,249	3,040	3,771	2,308

- 금융·보험 분야 원스톱 서비스를 통한 사건 처리 효율성 제고
 - 피해구제 건수(21.5% 증가), 처리금액(126% 증가), 합의율 개선(8.6%p 상승)
- 이용자 편의성 제고를 위한 온라인 피해구제 시스템(ODR) 구축 (ISP 마련, '17년 시스템 구축)
- 상조서비스, 온라인 쇼핑몰, 헬스장 등 법 위반 사업자 위법사실 통보(' 16.8, 1,985건)

□ 소비자피해 신속 대응 등 사전 예방 활동 강화

- 피해 다발 분야에 대해 신속한 소비자피해 예방주의보 발령
 - 자동차보험, 뿌띠성형, 인터넷교육서비스, 세탁서비스, 헬스장 등 피해예방주의보 15회 발령(16. 8.)
- 피해다발 사업자 간담회 및 기관 협력을 통한 피해 확산 방지
 - 저비용 항공사, 종합병원 등 사업자 간담회를 통해 사업자의 자율개선 유도

□ 지역소비자 및 취약계층 보호 강화

- 부산(신발), 제주(여행) 등 지역 밀착형 소비자 보호 업무 강화
 - * 부산지원 '신발 전문 섬유제품 심의위원회' 운영 활성화('15년 12회 → '16년 23회 예정), 제주 여행소비자 권익증진센터 운영
- 공정위·인천광역시·소비자원 합동 MOU를 체결하여 소비자 행정 선도 지자체 지원
 - * 인천광역시 조례 개선, 중고자동차 거래 피해 공동조사, 취약지역 이동상담 및 무상점검서비스 등 13개 협업사업 발굴
- 서울시 어르신센터와 연계한 고령자 맞춤형 상담 및 정보제공(8회)
 - 상조서비스, 전기장판 화재, 에어컨 실외기 화재 등
- 서울지역 소비자 피해사례 Info-map 제작
 - 서울시 홈페이지, 전광판 등을 통해 다발품목, 특이동향 등 제공

【향후 계획】

□ 소비자피해 조기대응 강화를 통한 피해 확산 방지

- 서울시 민생사법경찰단, 검경 등 사법기관과 적극적 공조를 통해 소비자피해 사전 예방의 실효성 제고
- 국외여행, 전자상거래 의류 등 피해 다발 분야에 대한 피해예방 주의보 및 다발 사업자 정보 공개

□ 결혼이민자·다문화가정·고령자 등 취약계층 권익증진을 위한 지역 유관기관과 협업 강화

- 국민권익위원회 합동 이동상담(11회), 지자체·농협 등과 협업하여 찾아가는 소비자교육 및 이동상담(8회) 실시
- 방문판매·전화권유판매 등 특수거래 분야 피해예방 활동 강화

6 유관기관 협력 강화를 통한 기관운영 내실화

- ◇ 국내 유관기관 협업을 통한 실효성 있는 소비자 보호 체계 구축
- ◇ 지자체 등과 협력을 통한 지방 소비자 권익 증진 지원 강화

【추진 현황】

□ 유관기관 및 지자체와 협업을 통한 소비자보호 시너지 창출

- 식품의약품안전처, 국가기술표준원, 국민안전처 등 유관부처와 협력을 통한 현안 소비자 이슈에 공동 대응
 - * 소비자들의 실태조사·정보분석 기능과 정부부처의 행정조치 기능을 연계
- 수사기관과 공조하여 중고자동차 허위 매물 피해 근절
 - * 중고자동차 피해예방주의보(6.17.) 발령 및 '경찰청 중고차 매매단지 불법행위 특별단속' 지원(법 위반사건 648건 제공)
- 한국경제신문, 보험개발원, 국민대와 공동으로 '수입차 서비스 지수' 사업 추진으로 수입차 시장 소비자 만족도 제고
- 법무부 사회통합프로그램 내 결혼이민자, 유학생 등을 대상으로 한국사회 정착을 위한 맞춤형 교육콘텐츠 제공

【향후 계획】

□ 정부 3.0 기조에 부응한 유관기관과 공동(협업)사업 활성화

- 정부, 유관기관, 소비자단체, 학회, 지자체 등과 연계하여 협력 사업 발굴 지속
 - * 식품의약품안전처(병원 판매 화장품, 베이컨, 컬러 콘택트렌즈 등), 국가기술표준원(다소비 생활용품 등)
- 한국콘텐츠진흥원, 대한법률구조공단과 전자상거래 인터넷상담 공조 체계 강화

참고 자료

1 2016년도 예산집행 현황(2016.8.31. 기준)

(단위 : 백만원, %)

구 분	'16년 예산(A)	집행액 (B)	집행잔액 (A-B)	집행률 (B/A)
1. 인건비	22,986	15,699	7,287	68.3
2. 사업비	19,283	10,735	8,548	55.7
- 정책연구 및 거래조사	1,525	570	955	37.4
- 소비자역량강화 및 정보제공	2,906	1,722	1,184	59.3
- 소비자안전 및 시험검사	3,137	2,227	910	71.0
- 피해구제 및 분쟁조정	3,827	2,031	1,796	53.1
- 경영기획 및 수탁용역	7,888	4,185	3,703	53.1
3. 운영비	1,973	1,145	828	58.0
4. 예비비	664	-	664	0.0
합 계	44,906	27,579	17,327	61.4

2 2015년도 국정감사 지적 및 시정 요구사항 처리 결과

시정·처리요구사항	처리 결과
<p>1. 한국소비자원의 소비자소송지원 제도를 활성화시키기 위한 방안 검토할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 소송지원제도 활성화를 위한 「소비자소송지원제도 운영지침」 개정('16.4.) <ul style="list-style-type: none"> - (소송지원 관리감독 강화) 소송지원 변호사의 소송진행 보고의무를 강화하여 소비자 만족도 제고 - (예산지원 확대) 예산지원 대상을 집단 사건에 한정하지 않고 일반사건까지 확대, 소송의 승패여부를 불문하고 지원 - (소송대리 지원 대상 확대) 소가 200만원 이하의 사건이라도 취약계층, 공익, 동일 유형의 반복적 사건인 경우 소송지원변호인단에 의한 소송대리 지원 <input type="checkbox"/> 소비자소송지원제도 홍보 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 조정 불성립 사건 신청인에게 발송되는 문서에 제도 안내문구 신설 및 개선('15.12./'16.3) - 기관 대표 SNS, 언론 등을 통해 소송지원제도 및 소송지원 사례 홍보 <input type="checkbox"/> 소송지원변호인단과의 협력 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 정기 간담회 등을 통해 소송지원 현황 및 문제점을 공유, 소송지원 활성화 방안 모색
<p>2. 조사·연구 과제와 관련한 대정부 제도 개선 건의의 회신률을 높이기 위한 노력을 강화할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 정책건의 과정에서 관계부처와의 협의 강화, 정책건의 후 지속적인 모니터링 <input type="checkbox"/> 사업결과 공표 전 관계부처와 사전협의 의무 규정화(사업결과 언론공표에 관한 지침, '15.10.) <input type="checkbox"/> 장기간 미회신 건에 대해 공정위가 관계부처에 재건의 하는 방안 추진

시정·처리요구사항	처리 결과
<p>3. 조정성립률을 높일 수 있는 방안을 검토하고, 조정인의 전문성을 높이기 위한 교육을 강화할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 불성립 사건에 대하여 사업자의 조정 결정 거부사실 공개하여 수락률 제고 유도 <input type="checkbox"/> 분쟁조정 담당자 전문성 향상을 위한 교육 및 자문 확대 <ul style="list-style-type: none"> - (교육) 관련 법률 및 제도 교육, 조정 기법·조정심리·조정갈등 관련 업무 전문화 교육 추진 - (자문강화) 분야별 전문위원회 자문위원 위촉 등 자문 활성화
<p>4. 중고차에 대한 소비자 불만에 비해 피해구제 처리 건수가 미흡한 상황과 관련하여 피해구제 절차를 간소화하기 위한 방안을 검토할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 중고차 관련 소비자불만은 피해구제 전 단계인 상담에서 대부분 해소되므로 피해구제 접수건수가 상대적으로 적음 <input type="checkbox"/> 중고차 관련 피해구제가 신속하고 효율적으로 처리될 수 있는 방안 마련 <ul style="list-style-type: none"> - (처리기간 단축) 피해구제 신청시 성능·상태점검기록부 등 입증자료 안내 - (사법기관 공조) 관계기관(경찰) 협업을 통해 범위반 사업자 수사의뢰로 피해 발생의 근원 차단 - (신속한 정보제공) 중고차 관련 소비자 피해예방주의보 발령
<p>5. 백수오 사건과 관련하여 소비자 환급 처리를 위해 노력할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 홈쇼핑 및 오픈마켓 사업자와 간담회를 통해 적극적 피해보상을 유도, 657건 ('15.4.22.~12.31.) 처리 <ul style="list-style-type: none"> - 657건 중 172건(26.2%) 환급 <ul style="list-style-type: none"> * 조정신청 414건(63.0%) 등 <input type="checkbox"/> 소비자분쟁조정위원회의 조정결정 <ul style="list-style-type: none"> - 414건 중 156건은 조정 전 합의 - 414건 중 249건은 조정결정('15.12.) <ul style="list-style-type: none"> * '13년에 구입한 경우 구입가의 20% 지급 * '14년에 구입한 경우 구입가의 50% 지급 * '15년에 구입한 경우 구입가의 100% 지급 - 414건 중 9건은 취하, 처리불능 등 종결

3 감사원 감사 및 자체감사결과 지적 사항·시정조치 결과

1. 외부감사 결과('15.10~'16.8)

□ 공정위 감사 : 1건

감사명	지적사항	조치 결과
○채용실태 관련 특정감사 (15.10)	○채용전형위원회 운영부실 ○채용전형 심사위원 구성 부적정 ○인사규정 근거없이 선발 예정인원 변경 및 임용	○채용전형위원회 관련 규정 준수 및 실질적 심의·의결 기구로서 운영 내실화 ○외부위원의 비율을 전체 위 원의 1/2이상 포함되도록 운영 ○인사규정 철저히 준수 ○인사규정 시행세칙 개정 (15.12.24.)

2. 자체감사 결과('15.10~'16.8)

□ 정기감사 : 1건

감사명	지적사항	조치 결과
○공용차량 운영 정기감사 (15.11)	○공용차량 운영현황 공시 강화 ○공용차량 '공무용 표시' 규정 삭제 ○공용차량 운행관리 강화	○소망 시스템 개편 및 관리 체계 구축 후 일괄 공시 ○공용차량 운영 및 관리지침 관련 규정 삭제('16.2.29) ○배차반납시스템 개편('16.3)

□ 특정감사 : 2건

감사명	지적사항	조치 결과
○계약대금 지급기일 (15.10)	○지적사항 없음	○계약대금 지급기일 준수 양호
○ 소비자시대 정기구독료 미수금 관련 (16.5)	○결산내용 검증 부실 및 판매관리시스템 결함 개선대책 미강구 ○회계담당 직원 성실 의무 불이행 ○판매관리시스템 잔존 미수금 회수 노력 필요	○관련자 3명 주의(6.8.) ○미수금 회수 노력

□ 일상감사 : 437건 실시

4 인사관리 등 기관운영에 관한 사항

1. 조직

□ 5실 6국 1단, 38개 팀, 7개 지원

- 본원 : 기획조정실, 경영지원실, 대외홍보실, 정책연구실, 피해구제국, 시장조사국, 소비자정보국, 소비자안전국, 시험검사국, 분쟁조정사무국, 감사실, 빅데이터사업단
- 지원 : 서울, 경기, 부산, 광주, 대전, 대구, 강원지원

< 조직도 >



2. 정원

□ 353명(임원 6명 포함)

(단위 : 명)

구분	임원	1급	2급	3급	4·5급	6급	사무행정	계
일반직	-	5	12	52	194	7	4	274
연구직	-	1	4	4	16	-	-	25
기술직	-	1	4	9	33	1	-	48
계	6	7	20	65	243	8	4	353

3. 인사

□ 임원 인사

- '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
- '15. 10. 8. 한견표 원장 취임
- '15. 12. 31. 손성락 소비자안전센터 소장 취임
- '16. 1. 20. 김재중 부원장 취임

□ 신규직원 채용

(단위 : 명)

구분	2011	2012	2013	2014	2015	2016.8
정규직 총계	39	56	39	30.75	33.25	21
여성	19	33	23	12	15	6
비수도권 지역인재	12	11	15	9.75	11.25	9
이전지역 지역인재	0	2	1	2.75	3.75	1

※ 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 신고받아 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('16년 1~8월) 〉

(단위 : 건)

내부			외부				합계
홈페이지	전화·서신· 팩스·방문	소계	국민 신문고	1372 상담센터	공정위 등	소계	
62	13	75	107	8	1	116	191

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