

제354회 국회(정기회)

국 정 감 사

업 무 현 황

2017. 10.

한 국 소 비 자 원

□ 목 차 □

I. 일반 현황		1
II. 업무추진 기본 방향		3
III. 주요 업무추진 현황 및 계획		
1. 위해요소 감시 강화를 통한 소비자안전 확보		4
2. 신 유형 및 취약분야 부당거래 감시 활동 강화		6
3. 소비자 지향적 정책 개발 및 시장환경 조성		8
4. 합리적 소비생활을 위한 정보제공 및 소비자역량 강화		10
5. 민원처리 프로세스 개선을 통한 피해구제 효율성 제고		12
< 참고자료 >		
1. 2017년도 예산집행 현황		17
2. 2016년도 국정감사 지적 및 시정 요구사항 처리결과		18
3. 감사원 감사 및 자체감사 결과 지적사항·시정조치 결과		21
4. 인사관리 등 기관운영에 관한 사항		22
5. 각종 민원처리 사항		24

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, 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 조 직

□ (조직) 5실 7국 1단, 39개 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) 362명

○ 임원 4명, 소비자분쟁조정위원회 상임위원 2명, 직원 356명

□ (예산) 433억원

○ 정부출연금 398억원, 자체수입 35억원

Ⅱ 업무 추진 기본 방향

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

내실있는
기관운영 및
국제협력
네트워크구축

사업목표

소비자문제의 선제적 대응을 통한 소비자후생 제고

중점
사업방향

1. 위해요소 감시 강화를 통한 소비자안전 확보
2. 신 유형 및 취약분야 부당거래 감시 활동 강화
3. 소비자 지향적 정책 개발 및 시장환경 조성
4. 합리적 소비생활을 위한 정보제공 및 소비자역량 강화
5. 민원처리 프로세스 개선을 통한 피해구제 효율성 제고

Ⅲ

주요 업무추진 현황 및 계획

1 위해요소 감시 강화를 통한 소비자안전 확보

◇ 위해요소 상시 모니터링을 통한 안전 취약분야 제도개선 및 결함제품 신속 차단으로 소비생활 안전 확보

【추진 현황】

□ 위해요소 상시 모니터링 체계 강화 및 위해다발분야 심층 분석

- 포털, SNS 등의 빅데이터를 활용하여 잠재적 위해 요소를 조기 발견하고 선제적으로 조치하기 위한 **위해징후 사전모니터링 모델 개발***

* '17년 정보전략계획(ISP) 수립 후 '18년 관련 시스템 구축 예정

- 위해정보신고 모바일 앱 및 소비자안전모니터(70명) 운영을 통한 소비자 직접신고 활성화

- 모바일 앱 다운로드 수 : '16년 16,549회 → '17.9월 32,296회(전년 동기대비 96.4% 증가)
- 소비자 직접신고 건수 : '16년 1,021건 → '17.9월 1,228건(전년 동기대비 61.6% 증가)

- 위해다발분야 심층 분석(생활화학제품, 제모제 등 5회) 및 안전주의보 발령(장기 사용 김치냉장고 화재 주의 등 8회)

□ 소비자안전 취약분야 실태조사를 통한 안전사고 예방

- 생활화학제품 위해 예방을 위한 모니터링 강화 및 안전기준 마련

- 반려동물용 화학제품('17.6), 휴대폰 케이스('17.8), 요가매트('17.8) 등
- 반려동물용 위생용품에 대한 유해화학물질 안전기준 마련(농림축산식품부, '17.7)
- 휴대폰케이스, 요가매트 등 합성수지제품에 대한 예비안전기준 마련(산업통상자원부, '17.8)

- 다중이용 제품·서비스·시설 분야 안전 사각지대 점검 및 안전기준 개선

- 안전벨트 경고음 차단클립('17.2), 카셰어링('17.6), 바퀴달린 운동화('17.6) 등
- 안전벨트 경고음 차단클립 사용자 범칙금 상향 등 도로교통법 일부개정안 발의(국회, '17.6)
- 카셰어링 이용자 운전자격 확인 의무화 및 명의도용 방지 대책 마련(국토교통부, '17.9)
- 바퀴달린 운동화 관련 안전수칙 마련(행정안전부, '17.9)

- 국민 다소비 식품 안전 실태조사를 통한 먹거리 안전 확보
 - 햄버거('17.8), 햄·소시지 등 식육가공품('17.8), 건강환('17.9) 등
 - 식육가공품 인위적 첨가 지방(비계) 별도 표시(식품의약품안전처, '17.8), 건강환 중금속 기준 신설(식품의약품안전처, '17.9) 등 개선 건의

□ 결함제품 리콜 및 시정조치 활성화를 통한 위해요소 신속 제거

- 결함제품 리콜 권고(138건) 및 품질·시설·표시개선 권고(163건)
 - CMIT/MIT 검출 헤어미스트 판매중단('17.2), 미끄러짐 발생 대형마트 무빙워크 개선('17.2), 접힘축 레버 파손 전동킥보드 무상수리('17.6) 등
- 내·외부 협업을 통한 사회적 이슈에 적시 대응 및 안전정보 제공
 - 미인증 휴대용 선풍기 판매중단(통신판매중개사업자 정례협의체, '17.5), 아웃라스트 섬유제품 사용 자제(산업통상자원부, '17.6) 등

【향후 계획】

□ 위해정보 활용도 제고 및 수요자 맞춤형 안전정보 제공

- 위해 다발 분야 심층분석을 통한 안전정보 제공 강화
 - 가구 전도사고 예방 공동 캠페인 추진(OECD, 산업통상자원부, 가구산업협회)
- 여성가족부, 한국건강가정진흥원과 공동으로 결혼이민자 대상 소비자 안전사고 예방 가이드 제작·보급
- 시의성 있는 소비자안전주의보 발령을 통한 안전사고 예방 강화

□ 소비자 안전 취약분야 감시 및 개선 활동 지속

- 생활화학제품, 다소비 제품, 위해 우려 제품에 대한 안전 실태조사 확대
 - 핑거페인트, 편의점 상비의약품, 테이크아웃 커피, 어린이 보호포장 등
- 사업자의 자율적 안전감시 활동 지원으로 안전사고 예방 강화
 - 사업자 공동 위해저감 캠페인(정수기 이물, 대형마트 안전사고, 노후 가전제품 화재 등) 및 정례협의체(홈쇼핑, 화장품, 자동차 등) 활성화

2 신 유형 및 취약분야 부당거래 감시 활동 강화

◇ 신유형 소비자문제에 선제적으로 대응하고 소비생활 밀접·국제 거래 분야 시장 감시 및 불합리한 제도 개선

【추진 현황】

□ 거래 환경 변화에 따른 신 유형 소비자문제 선제적 대응

- 새롭게 대두되는 상품에 대한 모니터링 강화 및 제4차 산업혁명 도래에 따른 선제적 소비자권익 보호방안 강구
 - 증강현실(AR)게임서비스('17.5), 인공지능(AI) 가전제품('17.7), 신유형 1인 미디어 콘텐츠 서비스('17.7) 등
 - '제4차 산업혁명과 소비자정책의 미래' 정책세미나('17.6), 신기술 대응 소비자포럼(3회), 신기술대응 합동대책반 운영 등
- 온라인·모바일 거래 분야 불공정 약관 및 부당한 표시·광고 개선
 - 모바일 게임서비스('17.3), 자동차 공유서비스(카셰어링)*('17.5), 스마트 러닝 패키지 상품('17.8) 등

* 카셰어링 업체에 대한 직권조사 및 불공정약관 시정조치(공정위, '17.6)

□ 소비생활 밀접·피해다발 분야의 부당 거래행위 감시 및 제도개선

- 국민 다소비 분야 거래환경 개선을 통한 가계비 부담 경감 도모
 - 공동주택 관리비*('16.12), 학원 옥외가격표시**('17.5) 등

* 유료방송 비용 이중납부, 전기사용 계약 등 부당한 아파트 관리 관행 개선 (대한주택관리사협회, 한국관리소장협회, '17.3)

** 학원비 옥외가격표시제 가이드라인 제정 및 시행(교육부, '17.8)

- 금융·통신 등 전문서비스 분야 거래 관행 개선 추진

- 휴대폰 본인인증*('16.12), 통신포인트 제도('17.7), 실손의료보험금('17.10) 등

* '휴대폰 본인인증' 문자광고 개선('17.2)으로 소비자피해 예방 강화(광고 접속율 55% 감소)

- 체력단련장 계속거래('17.5)의 부당 거래행위 감시 및 모바일게임, 인테리어 공사, 무인경비 등에 대한 표준약관 제·개정 건의

□ 국제거래 분야 소비자권의 증진을 위한 시장 감시 및 피해해결 지원

- '국제거래 소비자 포털사이트'(crossborder.kca.go.kr)를 통한 소비자 피해예방 정보 및 선택정보 제공 강화
 - 해외직구 피해다발 쇼핑물 및 사기의심 사이트 상시 감시 및 공개
 - SNS 광고를 통한 해외 유명 브랜드 사칭 쇼핑물 피해예방주의보 발령('17.6)
- 해외직구 상품 가격비교를 통한 소비자의 합리적 소비생활 지원
 - 수입 초콜릿 국내외 가격 비교조사('17.2)를 통한 가격인하(5종, 최대 25%) 유도
- 국제거래 소비자피해 해결 지원 강화를 위한 해외 유관기관 협력 활성화
 - MOU 체결국 : 일본·베트남('15년), 미국·캐나다·멕시코·태국('16년), 싱가포르·홍콩('17년)
 - 피해해결 지원 : '16년 361건 → '17.9월 653건 (전년 동기대비 235% 증가)
- 국경 간 온라인 거래 소비자보호를 위한 다자간 협력 방안 모색
 - 제6회 아시아 소비자정책 포럼 개최(13개 국가 및 2개 국제기구, '17.9)

【향후 계획】

□ 서민경제 분야 시장 감시 및 신기술·신유형 분야에 대한 소비자 이슈 대응

- 장례서비스, 신용카드 할인서비스, 인터넷 전문은행 등 실태조사
- 제4차 산업혁명 관련 소비자법제, 사물인터넷 관련 개인정보 관리 등에 대한 개선방안 마련

□ 국제거래 정보제공 활성화 및 글로벌 거래 관련 실태조사 강화

- 국제거래 소비자포털 홍보 이벤트를 통한 인지도 제고 및 정보이용 활성화
- 해외직구 차지백(Charge back) 서비스, 해외 구매대행 소비자피해 등

3 소비자 지향적 정책 개발 및 시장환경 조성

- ◇ 정부의 소비자정책 지원 및 소비자권익 증진을 위한 법·제도 연구
- ◇ CCM 인증제도 확산을 통해 소비자중심의 시장환경 조성

【추진 현황】

□ 정부의 소비자정책 실행력 제고를 위한 지원 강화

- 제4차 소비자정책 기본계획*(2018~2020)의 기본 방향과 중요 과제 도출을 통해 정부의 소비자정책 수립 지원

* 5대 정책목표(선제적 소비자안전 확보, 소비가치 주도 소비자역량 강화, 신뢰할 수 있는 거래환경 조성, 신속·공정한 소비자분쟁 해결, 소비자정책 협력 강화) 설정 및 세부 과제 도출(40여개)

- 법령 및 제도의 소비자지향성 연구를 통한 소비자밀착형 과제 발굴
 - 소비자지향성 평가그룹 운영, 소비자정책 종합시행계획 시범평가 수행을 통한 정책평가 개선
 - 소비자지향성 개선과제 발굴(25건), 대국민 공모전(50건)
- 소비자정책 기반 지표의 통계적 신뢰성 제고로 실효성 있는 정책개발 지원
 - 소비자시장평가지표(47개 시장 47,000표본) 및 소비생활지표(5,000표본)의 표본 수 증가를 통해 신뢰성있는 정책지표 생산('17.8)

□ 피해다발 및 취약계층 분야 소비자권익 증진방안 연구 활성화

- 소비자 피해구제 분야 법제 개선 연구
 - 집단적 소비자피해 분석, 소비자중재제도 연구 등 소비자 피해구제의 효율성·공정성 제고 방안 연구

- 특수거래 분야 소비자권익 강화를 위한 법제 개선방안* 제시

* 방문판매법상 판매원 및 소비자 관련 용어 정비, 다단계판매원의 환불 보장 규정 신설 등

○ 취약계층 분야 정책과제 도출 및 제도 개선 연구

- 고령소비자정책 종합계획 수립 및 추진과제 발굴
- 의료분야 고령소비자 권익강화 방안* 제시 등

* 고령소비자 약제 선택권 강화, 진료전문성 확보를 위한 노인전문병원 확충

□ CCM 인증제도 확산을 통해 소비자중심의 시장환경 조성

○ 중소기업 비용 지원, 평가위원 확대 등을 통한 CCM 인증제도 내실화

- 평가비용 부담 경감을 통한 중소기업의 CCM인증 활성화
- 내·외부 평가위원 확대(92명→129명)로 평가의 전문성·객관성 제고

○ CCM 인증제도에 대한 다양한 홍보 활동 전개로 소비자 인지도 제고 및 사회적 공감대 확산

- 인증기업의 사내방송, SNS 등의 인프라를 활용하여 CCM 제도 홍보
- 지하철 광고('17.6), 온라인 이벤트('17.7), 홍보 포스터 및 캐치프레이즈 공모전('17.9) 등

【향후 계획】

□ 정책·제도의 소비자지향성 증대를 위한 연구활동 지속

- 지자체 조례의 소비자지향성 평가, 소비자단체소송 활성화 방안, 시장 및 소비생활 영역별 심화분석 등 소비자권의 증진방안 마련
- 소비자제품 안전규제, 퍼스널 모빌리티 안전, 영화관 위생실태 개선 등 소비자안전 분야 연구

□ 법정인증제도로써 CCM인증의 신뢰성·공정성 확보 강화

- CCM 인증제도의 성과 평가를 통한 발전방안 마련 및 인증제도 확산 노력
- 지방 우수기업 유치를 위한 지자체 협업 확대 및 관심 기업에 대한 설명회, 교육 등 지원 강화

4 합리적 소비생활을 위한 정보제공 및 소비자역량 강화

◇ 비교정보 제공을 통한 소비자의 선택능력 제고 및 소비자교육·소비의식 개선 활동을 통한 역량 강화

【추진 현황】

□ 실용적 정보제공을 통한 소비자의 선택능력 제고

- 테마별(다소비, 1인 가구, 기능성) 비교 정보 생산
 - (제품) 전기레인지('17.6), 즉석 죽('17.6), 삼푸('17.9), 등산복바지('17.9) 등 29개 품목
 - (서비스) 커피전문점('17.8), 자동차보험('17.9), 이동통신사 동영상('17.9) 등 8개 품목
- 스마트컨슈머(smartconsumer.go.kr) 운영을 통한 소비자중심의 맞춤형 통합 정보 제공·확산
 - 카드뉴스·동영상 제작, 시스템 개선을 통한 정보 이해도 및 편의성 제고
 - 스마트컨슈머 사이트 기능 개선('17.7) : SNS 공유채널, 상세정보 제공 기능 추가
 - 비교정보 총 조회 수 : ('16.1~9) 165만건 → ('17.1~9) 267만건
- 합리적 소비를 위한 생필품 가격정보(참가격, price.go.kr) 제공
 - 설·추석 준비 식재료, 간편식품*, 휴가철 캠핑용 식재료 등 4건
 - * 행정안전부 「2017년 상반기 국민들에게 유용한 우수 원문정보(경제 분야)」 선정
 - 유통업태별 생필품 가격동향 분석 및 정보 제공(8회)

□ 책임있는 소비문화 확산을 위한 소비자의식 제고

- 여성가족부·지자체·포털 등과 연계한 '나만의 의미있는 작은 결혼' 캠페인 전개
 - 작은결혼 사례 공모전('17.6), EBS 공동 결혼문화 개선 다큐멘터리 제작('17.7) 등
 - '16년 예약부도(No-Show) 근절 캠페인을 통해 예약부도를 감소(3.67p%) 및 대국민 인지도 상승

□ 대상별 맞춤형 소비자교육을 통한 소비자역량 강화

- 학교 소비자교육 활성화를 통한 미래세대 소비자역량 제고
 - 중학교 소비자교육 지도서 공동 개발 및 확산(교육부)
 - 어린이용 소비자교육 애니메이션* 제작 및 보급(교육부·EBS)
 - * 현명한 소비, 안전한 식습관, 스마트폰 예절 등 3편
- 노인, 미성년자, 이민자*, 북한이탈주민 등 사회적 배려계층 대상 맞춤형 소비자교육 실시(206회, 20,198명)
 - * 법무부 이민자 사회통합프로그램 내 소비자교육 정규 편성('17.4)

【향후 계획】

□ 실용적 소비자정보 제공·확산 지속

- 소비자 수요 및 관심도 높은 품목의 품질비교 정보 제공
 - (제품) 김치냉장고, 무선스틱형 청소기, 가정용 혈압계 등 8건
 - (서비스) 온라인 영어, 프랜차이즈 헤어샵, 기업형 슈퍼마켓 등 4건
- 지자체, 소비자단체 연계 소비자정보전시회 개최 등 비교정보 확산 및 스마트컨슈머 홍보 강화

□ 참가격 생필품 가격정보 내실화

- 수요자 니즈를 반영한 품목·판매점 확대
 - '16년 373개 판매점 135개 품목 → '17년 1,003개 판매점 155개 품목(예정)
- 휴가철, 명절 등 시의성 있는 생필품 가격정보 제공 등

□ 소비자교육 및 소비의식 개선 활동을 통한 소비자 역량 강화

- 고령자, 청소년(수험생) 등의 피해예방을 위한 교육콘텐츠 제작 및 보급
- '나만의 의미있는 작은 결혼' 관련 공공기관 및 지자체 연계 캠페인 실시 등

5 민원처리 프로세스 개선을 통한 피해구제 효율성 제고

- ◇ 상담·피해구제·분쟁조정 등 민원 업무 효율화 및 피해다발 분야 피해예방 활동 강화

【추진 현황】

□ 소비자 피해구제 업무 효율화를 통한 소비자편익 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	2015년	2016년	2017년 9월
상담	194,352	186,089	129,084
피해구제	33,018	36,937	29,135
분쟁조정	3,732	3,279	2,267

* 상담·피해구제 접수 건수, 분쟁조정 처리 건수 기준

- 소비자 이용편의성 및 민원 업무 효율성 제고를 위해 온라인 피해구제·분쟁조정 시스템(ODR)* 구축·운영('17.8)

* 피해구제 진행 상황 확인, 의견 및 자료 제출, 합의서 작성에 이르기까지 모든 절차를 온라인(PC, 모바일)에서 진행할 수 있는 시스템

· 집단분쟁조정 신청권자의 범위가 소비자로 확대됨에 따라 관련 시스템 정비

- 피해구제협의체 운영 및 직원 전문화 교육을 통한 피해구제 합의율* 개선

* '16년 47.02% → '17년 9월 50.94%

□ 소비자피해 신속 대응 등 사전 예방 활동 강화

- 피해 다발 분야에 대한 신속한 분석으로 맞춤형 정보 제공
 - 보험금 지급 거절('17.1), 임플란트 시술('17.4), 휴가철 숙박·여행·항공·렌터카('17.7), 신발 세탁('17.9) 등 소비자피해 예방주의보 발령(30회)
 - 소비자피해 빅데이터 분석을 통해 정부·지자체의 정책 기초자료 제공
 - 교육부(자격증), 보험개발원(블랙박스), 대구광역시(고령소비자) 등 7건
 - 전국 17개 지자체별 고령소비자 피해를 인포맵으로 제작·제공('17.6)

- 소비자피해 다발 품목에 대한 소비자피해 예방활동 강화
 - 항공서비스 소비자피해 정보 분석·공유, 항공서비스 평가업무지침 개선안 마련 등(국토교통부 협업)
 - 헬스장 관련 소비자 피해 대응방안 협의(공정위·서울시 공동 워크숍 개최, '17.6)
 - 섬유제품 세탁서비스 분쟁해결 가이드북 제작·배포 및 사업자 교육('17.7)
- 소비자 상담 모니터링을 통해 소비자 피해예방 조기대응 노력
 - 소비자문제 특이 동향 및 정기 상담동향을 지자체, 소비자단체 등과 공유

□ 지역 밀착형 소비자권익 증진 활동 강화

- 농어촌 지역 취약계층 대상 이동상담(충북 보은 등 7회) 및 소비자 교육 활성화
 - 국민권익위원회 주관 합동 이동신문고 26회 지원
- 지자체, 소비자단체 등 지역 유관기관과 업무 협업을 통해 지역 소비자문제에 공동 대응(12회)
 - 지하상가 이중가격제 개선 공동 캠페인(강원지원, 춘천시, 상가번영회, '17.4)
 - 제주지역 전자상거래 배송비 소비자피해 해결방안 마련(제주센터, 제주소협, '17.7)

【향후 계획】

□ 소비자 피해구제 효율성 제고 노력 강화

- 금융, 의료 등 전문분야 피해구제 유관기관 협업 강화
 - 유사투자자문 피해예방(금융감독원), 의료분야 피해예방(의사협회) 활동 강화
- 온라인 피해구제·분쟁조정 시스템(ODR) 개선 및 고도화
 - 사건 당사자와 조정관의 온라인을 통한 의견 소통 기능 활성화
 - 피해구제·분쟁조정 ODR처리 시 품목별 특성에 따른 기능 차별화
- 분쟁조정 위원 증원에 따른 업무 효율화 방안 및 후속조치 추진

참고 자료

1 2017년도 예산집행 현황(2017.9.30. 기준)

(단위 : 백만원, %)

구 분	' 17년 예산(A)	집행액 (B)	집행잔액 (A-B)	집행률 (B/A)
1. 인건비	26,300	19,415	6,885	73.8
2. 사업비	14,889	10,105	4,784	67.9
- 정책연구 및 거래조사	1,714	1,042	672	60.8
- 소비자역량강화 및 정보제공	2,744	1,851	893	67.5
- 소비자안전 및 시험검사	3,048	2,463	585	80.8
- 피해구제 및 분쟁조정	2,205	1,537	668	69.7
- 경영기획 및 수탁용역	5,178	3,212	1,966	62.0
3. 운영비	2,022	1,350	672	66.8
4. 예비비	43	-	43	-
합 계	43,254	30,870	12,384	71.4

2 2016년도 국정감사 지적 및 시정 요구사항 처리 결과

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 조치 계획
1. 소비자안전센터의 인원, 전문성, 설비 등을 보강하여 소비자안전 강화를 위해 노력할 것	○ 소비자안전센터 확대 개편(2국 9팀→3국 11팀) 및 인원 보강(77명→83명)(‘17.1.) - 소비자안전국을 위해정보국·안전감시국으로 확대 개편하여 위해정보 분석 및 안전조사 수행 기능 강화 - 안전조사 과제 증가(‘16년 36개→‘17년 42개) ○ 국민안전 불안 해소 및 위해·불량제품에 대한 안전성 시험검사 확대를 위해 전문 인력, 시험 설비 등의 보강에 필요한 예산 확보 - 신규설비 도입 및 노후설비 교체·보강을 위한 예산 편성(‘17년 12억원) - 소비자안전 전문인력 증원(‘17년 2명, ‘18년 7명) ○ 업무 전문성 강화를 위한 강의 프로그램 운영(연중) 및 외부 전문가 의견 수렴 절차 강화 - 국토교통부, 환경부 등 유관부처 전문가 강의와 위해정보 공유 등 협력 추진 - 위해정보평가(실무)위원회, 분야별 전문가 자문을 통한 의견 수렴 활성화
2. 소비자분쟁조정위원회 전문분야별 비상임위원이 제한적이므로 보다 다양한 전문성을 갖춘 전문위원을 확보하고, 전문분야별 전문위원의 적절한 배분 등을 통해 사건처리 일수를 단축할 것	○ 제한된 비상임위원 수(48명)로 인한 한계 보완을 위해 전문위원 확대 및 분야별 적정 인원 확보 지속 추진 - (‘15년) 42개 분야 114명 → (‘16년) 44개 분야 163명 → (‘17년 8월) 51개 분야 187명으로 확대 · 여행, 유학, 이민 등 신규분야 전문위원 위촉 ○ 상임위원 및 비상임위원 증원을 통한 지역별·분야별 전문 조정부 운영 추진 - 상임위원(2명→5명) 및 비상임위원(48명→145명) 증원 내용이 포함된 소비자기본법 개정(안) 국회 의결(‘17.9)

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 조치 계획
3. 소비자분쟁조정위원회의 평균 사건 처리일수가 117일로, 소비자기본법이 규정하고 있는 분쟁조정기간의 약 4배에 해당하므로, 소비자들은 분쟁조정의 빠른 처리를 위해 내부 역량 강화 등 개선책을 마련할 것	○ 신속한 사건처리를 위한 업무 개선 - 온라인분쟁조정시스템(ODR) 구축('17.8.)·운영으로 접근성 강화 및 사건처리 신속화 - 조정결정서 전자결재 도입 및 사건보고서·결정서 작성 간소화로 업무 효율성 제고 ○ 전문가 자문 및 직무교육 확대 - (전문가 자문) 분야별 전문위원 확대('16년 163명 → '17년 187명)로 자문 활성화 - (직무교육) 단계별 분쟁조정스쿨 운영으로 법률 및 제도 교육, 조정기법 등 업무 전문화
4. 국제거래 소비자포털 홍보 강화 및 해외직구 피해구제 업무처리 일원화 등을 통해 국제거래 소비자의 만족도를 높이고, 급증하고 있는 해외직구 피해에 대응하기 위한 전담조직을 확대 운영하는 등 해외직구 소비자 피해구제를 위한 체계적인 대안을 마련할 것	○ 해외직구 SNS 홍보 이벤트 개최, 반응형 웹 구축, 해외직구 단계별 정보제공 등 '국제거래 소비자 포털' 전면 개편을 통한 소비자 인지도 및 활용도 제고 ※ 전년 동기 대비 방문자수 153% 증가 ('16. 상반기 13,155명 → '17. 상반기 33,268명) ○ 해외 유관기관 업무 협력 확대를 통한 국제거래 피해 해결지원 강화 - ('15년) 일본, 베트남 → ('16년) 미국, 캐나다, 멕시코, 태국 → ('17년) 홍콩, 싱가포르 - 피해해결 지원 실효성 확보를 위한 업무협의(일본 국민생활센터('17.6), 미국 거래개선협의회('17.9)) ○ 국제거래 소비자 피해구제의 효율적 대응 및 처리를 위한 전담조직 확대 추진 - 관련 부처와 인력 및 예산 확보를 지속 협의
5. 소비자기본법 개정에 따라 소비자원이 소비자단체소송 주체에 포함되었으므로, 소비자원은 다중 소비자피해에 대해 단체소송제도를 적극 활용할 것	○ 단체소송 업무의 효율적 추진을 위한 단체소송협의체 운영('16.10.~) - 거래/안전/민원 등 원내 유관부서와의 협업을 통한 사건 발굴 노력 · 모바일게임 환불수수료 등 6건 검토 ○ 단체소송 수행에 필요한 세부 사항을 규정한 「소비자단체소송 운영지침」 제정('17.8.)

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 조치 계획
6. 모바일게임 시장이 폭발적으로 성장하였지만, 표준약관이 마련되지 않아 소비자 피해가 계속되는 상황이므로, 소비자원은 모바일 게임 관련 실태조사를 실시하고, 공정거래위원회에 표준약관 제정을 건의할 것	○ 「모바일 게임서비스 약관의 문제점 및 개선방안」 조사 수행('17.1. ~ '17.2.) - 모바일게임과 관련한 시장현황 및 이용실태, 소비자상담 및 피해사례, 모바일 게임서비스 이용약관, 기타 관련법규 등을 분석 ○ 공정거래위원회에 '모바일게임 표준약관' 제정 건의('17.2.)
7. 인천지역 맞춤형 소비자보호업무 추진을 위해 인천지원 설립을 위해 노력할 것	○ 인천지원 설립을 위한 인력·예산을 일부 확보하여 '18년 설립 목표로 내·외부 협의 중 ○ 인천광역시와 MOU를 체결('16.1.)하여 소비자 피해 실태조사 등 협력 사업 실시 중 - 중고차 소비자피해 공동조사, 노인요양시설 안전 실태 공동조사 수행
8. 한국소비자원과 용역업체 사이에 맺은 용역계약서 과업지시서의 인권침해적 요소를 확인하고 수정할 것	○ 청사종합관리용역 과업지시서 수정 후 변경 계약 체결('16.10.) - 일반조건(30조, 32조) 및 미화관리 시방서 수정 * 기본권을 침해하거나 불공정 계약의 우려가 있는 일부 조항을 수정·삭제 ○ 청사종합관리용역 관련 신규계약 체결 시, 수정사항 반영('17.6.)
9. 공정위 고시를 통해 가전제품별 부품 보유기간을 규정하고 있으나, 상당수 기업들이 이를 준수하고 있지 않아 소비자피해가 발생하고 있으므로 소비자 권익보호를 위한 방안을 검토할 것	○ 소비자분쟁해결기준 개정(16.10) - 텔레비전, 냉장고, 에어컨, 세탁기 등의 부품 보유기간 연장 · 세탁기(6년→7년), 에어컨, 보일러(7년→8년), TV, 냉장고 (8년→9년) ○ 가전제품 부품 보유기간 준수 자율개선을 위한 사업자 간담회 개최('17.8.)

3

감사원 감사 및 자체감사결과 지적 사항·시정조치 결과

1. 외부감사 결과('16.11~'17.9)

☐ 감사원 등 외부감사 : 해당사항 없음

2. 자체감사 결과('16.11~'17.9)

☐ 자체감사 : 2건

감사명	지적사항	조치 결과
○ 피해구제 사건 접수 및 처리 현황 감사('16.11)	○ 피해구제 단계의 상담종결 비율 과도 ○ 피해구제 사건 진행 상황에 대한 정보제공 불충분	○ 추진 중(상담기능 보완) ○ 온라인 피해구제·분쟁조정 시스템(ODR) 구축('17.8.)
○ 지방지원 운영 실태('17.4.)	○ 접수통보서 발송 예외사유 현실화 ○ 피해구제 처리기한 미준수 ○ 특근매식비 부당·중복집행 ○ 사건보고서 작성 부실	○ 접수통보서 관련 규정 개정('17.8.25.) ○ 사건관리 업무 부실에 대한 주의조치('17.7.26.) ○ 특근 신청시스템 개선('17.8.11.) ○ 특근매식 관련 예산집행관리 지침개정('17.8.8.) ○ 사건보고서 작성 노력 및 관리 강화

4 인사관리 등 기관운영에 관한 사항

1. 조직

□ 5실 7국 1단, 39개 팀, 7개 지원

- 본원 : 기획조정실, 경영지원실, 대외홍보실, 정책연구실, 피해구제국, 시장조사국, 소비자정보국, 위해정보국, 안전감시국, 시험검사국, 분쟁조정사무국, 감사실
- 지원 : 서울, 경기, 부산, 광주, 대전, 대구, 강원

< 조직도 >



2. 정원

□ 362명(임원 6명 포함)

(단위 : 명)

구 분	임원	1급	2급	3급	4·5급	6급	사무 행정	계
일반직	-	5	12	55	199	7	2	280
연구직	-	1	4	4	17	-	-	26
시험연구직	-	1	4	9	35	1	-	50
계	6	7	20	68	251	8	2	362

3. 인사

□ 임원 인사

- '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
- '16. 9. 10. 권재익 상임이사 취임
- '17. 8. 28. 한견표 원장 퇴임(현재 공석)

□ 신규직원 채용

(단위 : 명)

구 분	2012	2013	2014	2015	2016	2017.9
정규직 총계	56	39	30.75	33.25	37	15
여성	33	23	12	15	11	7
비수도권 지역인재	11	15	9.75	11.25	13	2
이전지역 지역인재	2	1	2.75	3.75	3	-

※ 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 VOC부문관리부서(각 부서)와 협조하여 처리(조사, 시정, 회신 등)

〈 민원 처리 현황('16년 11월~'17년 9월) 〉

(단위 : 건)

내 부			외 부				합계
홈페이지	전화·서신·팩스·방문	소계	국민신문고	1372상담센터	공정위 등	소계	
86	8	94	146	20	1	167	261

※ 상기 현황은 일반 소비자상담, 타기관 불만사항 등을 제외한 한국소비자원 이용과 직접 관련된 VOC 신고 건임.