

2020년도 국정감사
정 무 위 원 회

업 무 현 황

2020. 10. 8.

한 국 소 비 자 원

□ 목 차 □

I . 일반 현황	1
-----------------	---

II . 주요 업무 추진 현황	3
------------------------	---

1. 국민이 안심할 수 있는 생활 안전 실현	4
--------------------------------	---

2. 소비자 친화적 정책 및 법제 환경 조성	6
--------------------------------	---

3. 거래 환경 개선을 통한 소비자 신뢰 확보	8
---------------------------------	---

4. 국민 중심의 소비자분쟁 해결 강화	10
-----------------------------	----

5. 소비자의 시장주도 역량 강화	12
--------------------------	----

<붙임>

1. 2020년도 예산집행 현황	14
-------------------------	----

2. 2019년도 국정감사 지적 및 시정 요구사항 처리결과	15
--	----

3. 감사원 감사 및 자체감사 결과 지적사항·조치결과	20
-------------------------------------	----

4. 인사관리 등 기관운영에 관한 사항	22
-----------------------------	----

5. 각종 민원처리 사항	24
---------------------	----

I

일반 현황

1 연 혁

- 1987년 7월 「소비자보호법」에 따라 소비자권익 증진시책의 종합적 추진을 위해 경제기획원 산하에 한국소비자보호원 설립
- 2007년 3월 「소비자보호법」이 「소비자기본법」으로 개정되면서 소관 부처는 공정거래위원회로, 기관명은 한국소비자원으로 변경

2 주요 업무 (「소비자기본법」 제35조 등)

- 소비자 권익과 관련된 제도와 정책의 연구 및 건의
- 물품 등의 안전성 등에 관한 시험·검사 및 가격 등을 포함한 거래 조건·거래방법 등에 대한 조사·분석
- 소비자 권익증진·안전 및 능력 개발 등과 관련된 교육·홍보, 정보의 수집·제공 및 국제협력
- 소비자 불만처리, 피해구제 및 분쟁조정
- 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, 44개 단·팀, 9개 지원

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



4 인력 및 예산

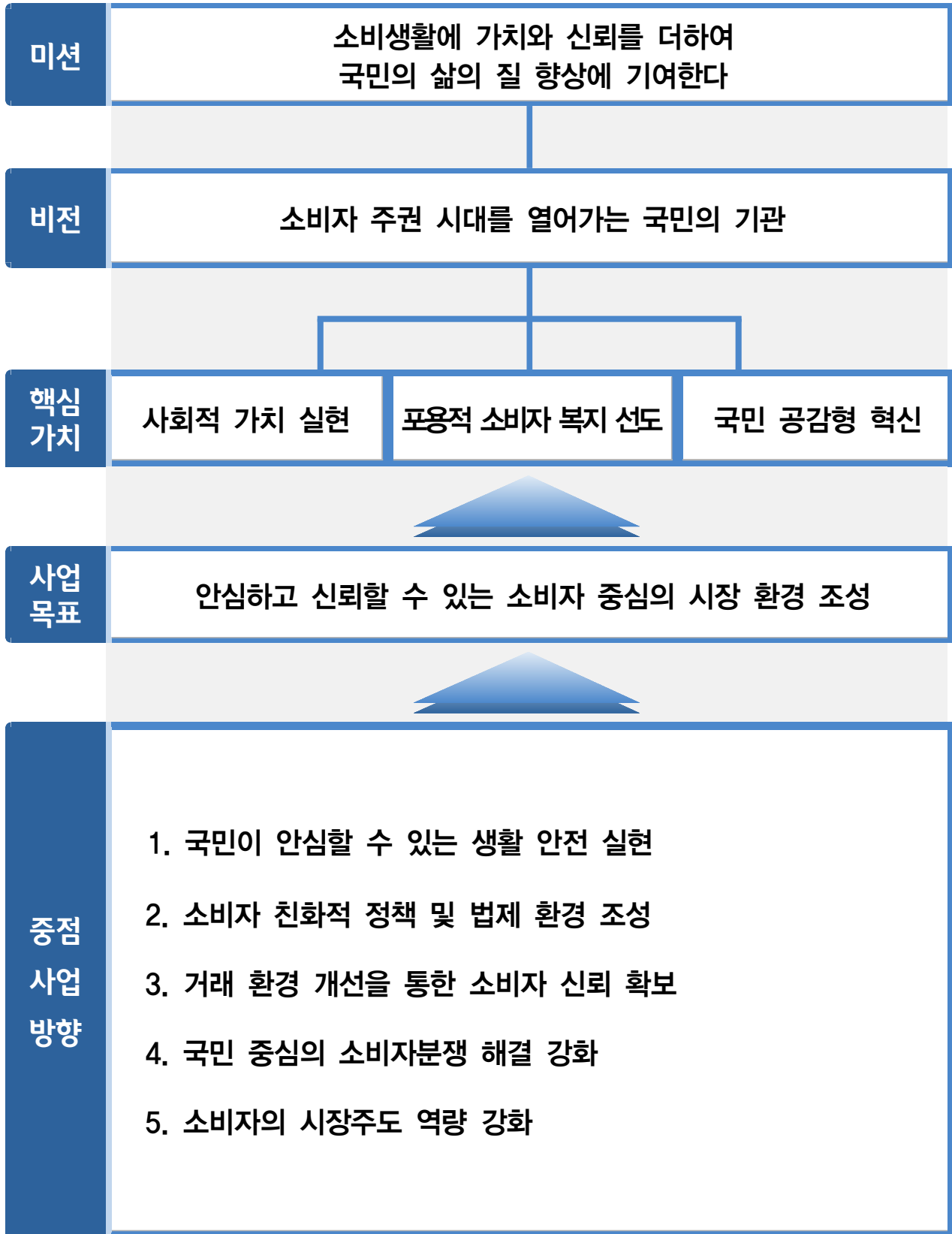
□ (인력) 540명

○ 임원 4명, 소비자분쟁조정위원회 상임위원 5명, 직원 531명(공무직 등 포함)

□ (예산) 519억원

○ 정부출연금 462억원, 자체수입 41억원 등

II 주요 업무 추진 현황



1 국민이 안심할 수 있는 생활 안전 실현

- ◇ 위해정보 상시 모니터링을 통해 결함·불량 제품의 유통을 신속히 차단
- ◇ 안전 취약분야 과제 발굴과 제도개선 건의를 통해 소비생활 안전을 강화

【추진 현황】

□ 민관 협업을 통해 소비자안전 사각지대에 대한 효과적인 대응체계 강화

- 해외 위해제품에 대한 국내 모니터링을 강화하고 신속한 차단을 위해 범정부 「해외위해제품관리실무협의체*」를 발족(3월)

* 공정거래위원회, 환경부, 식품의약품안전처, 관세청, 국가기술표준원, 한국소비자원

- 대국민 공모를 통한 소비자안전모니터(100명)를 운영하여 위해정보의 직접신고를 유도하는 등 국민 참여를 활성화

- 유통채널·품목별 사업자정례협의체* 운영을 내실화**함으로써 사업자가 자율적으로 안전한 환경을 조성

* 위해 방지 및 결함·불량 제품 차단 등을 위한 사업자 주도의 자율협의기구(10개 분야, 86개사)

** (사전예방) 지속·다발 위해사례 감축 (사후관리) 불법·불량 제품 유통차단

□ 생활 속 위해요소에 대한 신속대응 및 예방활동 강화

- 안전성이 검증되지 않은 코로나19 관련 제품*에 대해 신속 조치(판매차단, 표시개선)

* (소비자원) 살균제, 손 세정용 제품, 이동용 코로나 방역모자 등 34개 제품 612건

* (식약처·특허청 협업) 공산품 마스크를 의약외품으로 거짓과장 광고한 446건

- 공산품·식품·시설 등에 대한 위해요소 분석·평가를 강화하여 해당 사업자에 대한 일괄·개별 시정권고를 확대*

* 일괄·개별 시정권고 : ('19년) 12건·628건 → ('20.8월) 13건·600건

- 수집된 위해정보를 심층 분석하여 시의성 있는 소비자안전주의보를 발령(9회)하고, 소비자안전정보를 제공(9회)

소비자 안전주의보	(1월)비비탄총 (2월)캠핑장 안전사고 (3월)가정 내 안전사고, 장난감 안전사고 (4월)손 소독 효과 표시 제품 (5월)승용스포츠 제품, 새싹보리 분말 (6월)각질제거제 (7월)여름철 안전사고
소비자 안전정보	(1월)스키장 사고예방 (3월)코로나19 행동수칙, 가정 내 소독방법, 멀티슈 안전정보 (5월)마스크 바로알기, 손 위생용품 바로알기 (6월)에어컨 자가점검법 (8월)마스크 선택법, 안전한 화장품 사용법

□ 안전취약계층, 국민 다소비 품목·분야에 대한 안전조사 실시

- 청바지, 구명복, 캠핑용품 등 다소비 생활제품·레저용품 : 개선조치 562건, 제도개선 건의 3건
- 의약품흡수유도피부자극기, 글리터 화장품, 향신료가공품 등 안전성 미검증 식의약품·화장품 : 개선조치 27건, 제도개선 건의 3건
- 반려동물 동반 다중이용시설, 루지 체험장, 자동차 취급설명서 등 다중이용 시설·자동차 분야 : 개선조치 5건, 제도개선 건의 1건
- 캐릭터 연필, 수유쿠션, 숙박시설 내 장애인 편의시설, 어린이 통학버스 안전 벨트 등 사회배려계층 이용 제품·시설 : 개선조치 14건, 제도개선 건의 4건

【향후 계획】

□ 소비자 위해요소에 대한 효과적인 저감 활동을 지속적으로 추진하고, 국민 참여를 적극 유도

- 산업별로 소비자 위해요소 등에 관한 정보를 제공하고 교육을 실시하는 등 중소기업의 제품 안전관리 역량 강화를 지원
- 소비자안전모니터의 모니터링 범위 확대*, 인터넷 커뮤니티를 통한 소통을 활성화하는 등 국민 참여형 소비자안전체계를 강화

* 제3자의 위해사례, 소비자들이 판매차단한 위해제품의 재유통 여부 등을 모니터링 범위에 포함

□ 소비자 안전 취약분야 개선 등 안전한 소비환경 조성으로 사회적 가치를 실현

- 살균력을 과장 광고하는 코로나19 관련 제품에 대한 안전 감시를 강화
 - * 신기술 적용 살균제품, 소비금융 위생용품, 가정 내 위해요인 등
- 다소비 제품·식의약품 및 생활밀착형 시설·서비스에 대한 안전조사 실시
 - * 가구 등 실내용품, 이·미용 제품, 자동차용품 및 취약계층 이용 시설 등

2 소비자 친화적 정책 및 법제 환경 조성

- ◇ 정부의 소비자 친화적 정책 추진을 지원하고, 소비생활 취약 분야 등에 대한 법제도 개선 방안을 연구
- ◇ CCM 인증제도 확산을 통해 기업의 소비자중심경영 문화 정착을 지원

【추진 현황】

□ 소비자 친화적 정책 및 법·제도 개선을 지원

- 제5차 소비자정책 기본계획('21~'23년) 수립과 제4차 소비자정책 종합시행 계획 추진실적 평가를 지원하는 등 정부의 소비자정책 추진을 지원
- 과학적 데이터에 기반하여 국민 체감형 정책을 수립할 수 있도록 소비자 시장평가지표(재화시장)*를 연구

* 환경가전, 건강기능식품, 개인위생용품 등 총 26개 재화시장의 소비자지향성 수준 진단

□ 소비생활 취약계층·분야 등에 대한 법·제도 개선 연구

- 취약계층 관련 소비자이슈*와 정보 비대칭성이 심화되는 소비시장**에 대해 효과적으로 대응

* 결혼이민자의 디지털 소비생활 역량 강화, 고령자·어린이 등 취약계층 관련 소비생활법제 개선

** 반려동물 판매업 표준약관 제정, 렌터카 시장의 안전정보 개선 연구 등

- 신종 감염병*, 비금전거래** 등에서의 소비자문제 연구

* 코로나19 관련 소비자정책동향을 발간(6편)하고 유관 부처의 법률 개정을 지원

** 소비자가 개인정보 등 데이터를 제공하는 대신 금전적 대가를 지불하지 않고 무료로 상품이나 서비스를 이용하는 비금전거래 관련 소비자이슈를 점검하고 개선 방안을 연구

□ CCM 인증제도 확산을 통한 소비자중심의 시장 환경 조성

- 소비자중심경영(CCM, Consumer Centered Management) 인증을 준비하는 중소기업 지원을 위해 심화워크숍(2회) 개최(신규평가 신청 중소기업 : '19년 6개 → '20년 13개)

* 인증기업 현황('20.8월) : 176개사(대기업 102개사, 중소기업 43개사, 공공기관 31개사)

- CCM 인증제도에 대한 소비자 인지도 제고를 위한 홍보 강화

* (콘텐츠 제작·배포) CCM 캐릭터, 교육 홍보 동영상(3종), 로고송(1종) (홍보·이벤트) SRT 매거진, 국토인터넷방송국(LIBS), 경기도 G버스 TV 광고, 인증제도 영상 공유 이벤트 등

□ 기업의 소비자중심경영을 지원할 수 있는 기반 마련

- 기업과 소비자가 상생하고 시장의 균형 잡힌 성장을 도모하기 위한 ‘소비자중심경영 지원 중기(’20~’22년) 로드맵’ 수립

<소비자중심경영 지원 시범 과제 발굴·추진(’20.6월 기준)>

- ①기업별 소비자 빅데이터 분석·제공(16건), 품목별 분쟁조정 사례 등 콘텐츠 생산·제공(6건)
- ②기업의 소비자 업무 관련 애로사항 해결 지원을 위한 기업 S.O.S 핫라인 구축·운영(5건)
- ③대·중소기업 간 소비자중심경영 역량 공유 등을 위한 CCM 동반성장 협의체 구성(’20.9.9.)

【향후 계획】

□ 정부의 중장기 소비자정책 수립 지원

- 제5차 소비자정책 기본계획 수립 연구 및 포스트 코로나 시대의 소비자 정책 방향 연구를 통해 중장기 소비자정책 추진을 지원
- 시장의 소비자지향성 수준 진단을 위한 서비스(’19년) 및 재화(’20년) 분야 지표를 바탕으로 ‘2019-2020 종합 소비자시장평가지표’를 산출

□ CCM 인증제도의 실효성 제고 노력

- 중소기업에 대한 심사기준 완화, 공공기관에 대한 심사기준 분리 등 심사 기준 고도화
- 우수 인증기업에 대한 포상 확대, 조달청·국방부 물품구매 시 가점 부여 등 인증기업에게 실질적으로 도움이 될 수 있는 인센티브 발굴 노력

□ 기업의 소비자중심경영 추진 역량 강화 노력을 지원

- CCM 누리집에 기업을 위한 소비자정보 게시판, 기업 간 정보 공유를 위한 기업 네트워크 메뉴 등을 신설하여 기업지원 플랫폼 기반을 마련
- CCM 인증 대기업으로 구성된 ‘CCM 리더스클럽-동반성장협의체’ 운영 활성화

3 거래 환경 개선을 통한 소비자 신뢰 확보

- ◇ 신유형 소비자문제에 대응하고 소비생활 밀접분야의 거래환경 개선
- ◇ 해외 유관기관과의 협력 등을 통해 국제거래 소비자불만 해결 지원

【추진 현황】

□ 신유형 소비자문제 대응 및 비대면 거래환경 개선

- 5세대 이동통신(5G)에 대한 소비자 이용실태, 요금제 및 피해사례를 분석하고 개선 방안을 마련하여 사업자에게 자율개선*을 권고(7월)
 - * 5G 단말기로 LTE 요금제에 가입할 수 있도록 하고 서비스 가능지역에 대한 설명을 강화
- 비대면 거래 활성화에 따른 거래환경 개선
 - 모바일 상품권*, 온라인 쇼핑물 단위가격**, 고령자의 비대면거래(키오스크 중심)*** 등에 대한 실태조사를 통해 거래환경 개선을 도모

* 적용범위를 명확히 하고 유효기간을 연장하는 등 상품권 표준약관 개정을 정부에 건의(7월)

** 사업자에게 온라인 단위가격 표시를 권고(6월)하여 11번가·옥션 등 6개사가 수용(8월)

*** 고령자용 인터페이스 마련을 정부에 건의하고 키오스크 교육 콘텐츠를 유관기관에 제공(9월)

□ 불공정 약관 및 부당 표시·광고 감시 강화

- 소비자피해 다발 분야 사업자의 불공정 약관 개선
 - 유사투자자문 서비스(6월), 상조결합상품 서비스(7월) 약관을 분석하여 불공정 약관에 대한 자율개선을 권고
- 유관기관과의 협업과 국민참여를 통한 광고감시 강화
 - 코로나19와 관련하여 공기청정기, 일반 마스크 등을 거짓·과장 광고한 사업자의 부당행위에 대해 자율개선*을 권고(공정위 합동, 2월)
 - * 138건의 광고(121개 사업자)에 대해 자율개선 완료
 - 2020년 대학생 광고감시단(전국 대학생 20개 팀, 43명 참여) 운영을 통해 온라인 광고감시*를 활성화
 - * 공산품, 식품, 화장품 등 관련 부당광고 의심사례 395건 중 146건 대상으로 자율개선 추진(9월)

□ 국제거래 소비자불만 해결 지원

- 국제거래 소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)을 통해 코로나19로 인한 해외 항공·숙박 해약 관련 소비자 불만해결을 지원('20.8월, 1,138건)

* 국제거래 불만해결 지원 총 건수('20.8월) : 3,907건(전년 동기 대비 118.1%↑)

□ 신뢰할 수 있는 국제거래 환경 조성을 위한 피해예방정보 제공

- 해외직구 사기의심 사이트를 공개하고(115건, '20.8월), 피해다발 분야에 대해 피해예방주의보*를 발령(6건)

* 해외여행사 'Travelgenio/Travel2be' 연락두절 및 취소·환급 거절 피해주의(5월) 등

- 국제거래 소비자 이용 및 피해 실태(6월)와 전자제품 해외직구 소비자 피해 실태(8월)를 조사
- 「안전한 해외구매를 위한 소비자 가이드」를 제작·배포(1월)하고 국제거래 소비자 피해예방을 위한 동영상 제작(10월 예정)

【향후 계획】

□ 신유형·소비생활 밀접 분야에 대한 부당한 거래행위 감시

- 라이브커머스 광고, 우대금리 금융상품, 스마트 학습지(유아·초등), 온라인 쇼핑몰 새벽배송, 온라인 데이팅 서비스 등에 대해 실태조사 실시
- SNS, 유튜브, 클라우드 펀딩 플랫폼 등 다양한 온라인매체 중심의 광고 감시

□ 국제거래 분야 실태조사를 통한 정보제공 및 국제협력 강화

- 국제거래 소비자포털을 고도화하여 소비자 불만해결 지원 업무의 효율성과 상담접수 시스템의 소비자 이용 편의성을 제고
 - 국제거래 소비자 불만해결 지원을 위한 해외 유관기관 간 업무협약(MOU) 확대 및 협력 활성화
- * 말레이시아(7월), 인도네시아(11월 예정) 등과 협약('19년 11개→'20년 13개)을 체결하고 MOU 체결기관과의 온라인 워크숍을 개최(9월)

4 국민 중심의 소비자분쟁 해결 강화

- ◇ 신유형 또는 소비자피해 다발 분야에 대한 선제적 대응 및 피해구제 효율성 제고
- ◇ 분야별 전문 조정부 운영 등을 통해 민원서비스 전문성 강화

【추진 현황】

<소비자상담·피해구제·분쟁조정 접수 현황>

구 분	2017년	2018년	2019년	2020년 8월
1372소비자상담 (소비자원)	795,882건 (171,018건)	792,408건 (177,928건)	725,208건 (166,051건)	483,148건 (108,215건)
피해구제	38,303건	37,026건	39,911건	29,025건
분쟁조정	2,790건	3,147건	3,392건	3,539건

□ 주요 소비자피해에 대한 선제적 대응 및 소비자상담·피해구제의 효율성 제고

- 코로나19 관련 위약금 분쟁에 적극 대처하기 위해 ‘코로나19 소비자피해 집중대응반’(반장 : 상임이사)을 구성·운영하고 전담 조직*을 확대
 - * (기존) 1개 부서 1개 팀 → (확대) 3개 부서 4개 팀, 5개 지방지원(’20.4월)
- 신유형 피해 또는 반복적인 소비자피해에 대해 신속한 피해예방 주의보*를 발령하여 소비자피해 확산을 방지
 - * 주식투자정보서비스, 로또 당첨번호 예측서비스, 자동차리스 지원계약 등 13회
- 사업자의 인터넷상담 자율처리* 및 온라인 분쟁해결시스템(ODR, Online Dispute Resolution) 참여**를 활성화

* 인터넷상담 자율처리 사업자(’19년 195개 → ’20.8월 197개)

** ODR 참여 사업자(’19년 107개 → ’20.8월 118개)

□ 소비자 분쟁조정의 전문성 및 신속성 제고

- 「소비자기본법」 개정으로 확대된 소비자분쟁조정위원회*의 운영 방안을 재정립
 - * 상임위원(’18년 4명→’19년 5명) 및 비상임위원(’18년 116명→’19년 145명) 확대 위촉
 - 5개 전문분야 및 8개 지역 조정부 체제로 분쟁조정 처리기간*을 단축
 - * 분쟁조정 처리기간 : (’18년) 97일→(’19년) 83일→(’20.8월) 75일
- 소비자 분쟁조정 결정서 등에 대한 전자고지 서비스 체계 구축(’20.1월)
 - 조정결정서 등 송달 업무를 전면 온라인화 하여 업무의 신속성 및 정확성을 제고
 - * 전자고지 이용 동의율 63%(’20.8월)

□ 사회적 배려계층의 피해예방 및 지방 소비자행정 지원

- 시니어 소비자지킴이*를 양성하여 고령소비자에 대한 효과적인 피해 예방 체계를 구축하고 양질의 일자리 창출을 지원(한국노인인력개발원 협업)
 - * 고령소비자를 대상으로 상담 또는 소비자정보 확산 등의 활동을 수행하는 고령 퇴직자(190명)
- 농어촌 등 소비자보호 취약지역을 찾아가는 고령소비자 대상 상담·교육 서비스 제공(전남 곡성, 강원 횡성)
 - * 지자체·소비자단체·민간기업 협업을 통한 자동차·가전제품 무상점검 등 연계
- 사회적 배려계층 등에 대한 소비자 소송지원을 강화('19년 36건 → '20.8월 28건) 하여 소비자분쟁 해결의 실효성을 제고
- 지역별 「소비자권익증진협의회」를 운영*하여 대학생 대상 방문판매 피해 예방 언택트 캠페인, 피해다발업체 합동점검 등 지역맞춤형 소비자행정을 지원
 - * 부산, 인천, 광주, 대전, 강원, 제주 등

【향후 계획】

□ 민원처리의 효율성을 제고하고 비대면 분쟁해결 시스템을 강화

- 코로나19 관련 소비자피해의 효율적 해결을 위해 정부의 감염병 관련 소비자분쟁해결기준 마련을 지원
- 피해구제 업무의 비대면 처리를 활성화
 - 접수통보서 등을 온라인으로 송달하고 알림톡을 활용하는 등 분쟁 당사자와 상시 소통할 수 있는 비대면 시스템을 활성화

□ 코로나19 관련 분쟁조정 사건의 신속한 처리

- 철저한 방역 대책 시행 및 비대면 회의 활성화를 통해 분쟁조정회의 정상 개최
 - * ('18년) 103회 → ('19년) 166회 → ('20년) 170회 개최(목표) 추진
- 「코로나19 관련 사건* 신속 처리 T/F」를 활성화하여 해당 사건의 조정결정기준을 마련하는 등 일괄 처리 추진
 - * 항공·숙박·여행·체육시설·예식(돌잔치)업 총 5개 품목

5 소비자의 시장주도 역량 강화

- ◇ 수요자 맞춤형 정보제공과 교육을 통해 소비자의 역량을 강화
- ◇ 소비자 빅데이터 분석·활용을 활성화함으로써 소비자의 자주적 시장 참여를 지원

【추진 현황】

□ 수요자 맞춤형 소비자정보 제공 강화

- 카드뉴스, 동영상 등 온라인 콘텐츠 제작을 확대하고 기관 대표 SNS, 웹진 「소비자 시대」, 행복드림 열린소비자포털(공정위 운영)* 등을 통해 소비자정보를 제공
 - * 상품비교·안전·피해예방 등의 소비자 정보를 카드뉴스로 제공(177건)
- 생필품 및 월간 다소비 가공식품의 가격동향을 분석(4회)하여 소비자의 합리적 소비활동을 지원(생필품 판매가격 정보사이트 ‘참가격’ 운영)
- 빅데이터 소비자이슈 알람 분석을 강화하여 소비자피해에 선제적으로 대응
 - 코로나19로 인한 마스크, 여행·예약·외식서비스, 피해다발 온라인 쇼핑몰 등 소비자이슈 분석정보(21건)와 코로나19 관련 소비자상담 인포맵 제공

□ 신기술, 비대면 거래 등에 대한 소비자 대응 역량 제고

- 포스트 코로나에 대비한 온라인, 비대면 서비스 등 새로운 유형의 소비 행태 및 생활방식에 대한 소비자정보 콘텐츠를 제작·보급
 - 무인단말기(키오스크)·시외버스 앱 이용법, 온라인 결제 및 SNS 마켓 이용 시 주의사항 등에 대한 영상 콘텐츠(3종, 9개 주제)
 - ‘언택트시대 스마트하게 살아가기’ 등 고령자를 위한 비대면 거래 관련 영상·카드뉴스(10종), 사회 초년생의 피해 예방을 위해 헬스·성형 관련 웹드라마(3종)
- 사회적 배려계층에 대한 맞춤형 소비자 정보제공·교육
 - 고령자·이민자·북한이탈주민용 소비자정보 소식지(2회), 이민자 소비자 피해예방 영상 콘텐츠(스마트폰 온라인 쇼핑, 시각장애인용 잡자·녹음도서 등(22회)
 - 미성년자를 대상으로 한 표준 강의안(거래, 안전, 친환경소비, 기본 경제개념 총 4종)

□ 소비자원 소재 지역의 소비자문제 대응 역량 강화 등 지역사회에 기여

- 충북·충남 등 지자체와의 협업을 통해 소비자교육 전문강사를 양성(61명) 하고 지역사회 맞춤형 교육 확산을 위해 대학생 서포터즈를 운영(83명)
- 지역 대학과 온라인 소비자 실무 교육과정을 공동개발(극동대)
- 지역문제해결플랫폼*을 통해 ‘장례식장 1회용품 줄이기’ 등 친환경 소비자의식 개선을 도모(대국민 홍보 콘텐츠 3종 제작)

* 지역사회 현안 해결 및 발전방안 모색을 위한 민·관·공 협의체(행안부 주관)

【향후 계획】

□ 코로나19에 대응하여 교육을 효과적으로 하기 위한 소비자 교육 정보 플랫폼 운영

- 기관 대표 누리집의 소비자 교육·정보포털 기능을 강화하여 효과적인 소비자교육 및 정보제공을 추진
- 비대면 방식의 소비자교육·연수를 확대하기 위해 전용스튜디오 설치 등 비대면 교육 기반을 마련
- 포스트코로나에 대비한 ‘온라인 소비자교육 플랫폼’ 구축 로드맵 수립

□ 유관기관 협업 등 다양한 방법을 통한 소비자 정보제공 추진

- 인천시, 충청도, 보건복지인력개발원 등과의 협업을 통해 소비자정보 콘텐츠 보급을 확대
- 국민참여 방식의 ‘소비자정보 콘텐츠 크리에이터’ 운영 활성화
- 소비자 빅데이터를 분석하여 소비자 관련 이슈를 조기에 탐지함으로써 소비자피해 확산을 방지

□ 가격정보 및 서비스 비교정보 활용도 제고

- 소비환경 변화, 계절적 이슈 등을 반영한 가격정보*, 소비행태 변화를 반영한 비대면 서비스 비교정보**를 제공하여 소비자의 합리적 구매 선택을 유도

* 1인 가구 다소비 간편식품, 재난지원금 지급 전후 육류 가격 등 가격동향 분석

** 새벽배송 서비스, 알뜰폰, e-book 서비스, 자동차보험 서비스 비교조사

(단위 : 백만원, %)

구분	2020년 예산(A)	집행액(B)	집행잔액 (A-B)	집행률 (B/A)
총액	51,915	30,614	21,301	59.0
① 인건비	32,791	19,685	13,106	60.0
② 사업비	10,510	5,469	5,041	52.0
• 정책연구 및 거래조사	1,501	824	677	54.9
• 소비자 정보제공 및 역량 강화	2,517	1,571	946	62.4
• 소비자안전 및 시험검사	3,447	1,853	1,594	53.8
• 피해구제 및 분쟁조정	1,169	648	521	55.4
• 경영기획 및 수탁용역	1,876	573	1,303	30.5
③ 운영비	7,359	4,727	2,632	64.2
④ 예비비*	1,255	733	522	58.4

* 경영평가성과급 지급을 위한 목적성 예비비로 정부지침에 따라 집행

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>1. 음식점 폐업 등으로 피해를 보는 예비신혼부부가 다수 발생하고 있으므로 분쟁해결 기준의 미흡한 점을 보완하는 등 해결방안을 검토할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자분쟁해결기준은 소비자와 사업자의 분쟁해결을 위한 합의권고 기준이 되는데, 음식점이 폐업한 경우 사업자에 대한 합의권고가 어렵다는 한계가 있음 ○ 이에 음식점 폐업으로 인한 소비자피해의 구제를 지원하기 위해 소송 등의 절차를 안내하고 소비자 피해 모니터링을 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 코로나19라는 특수상황으로 관련 분쟁이 더욱 증가하고 있어 소비자 피해 발생 현황을 수시로 점검하고 있음 ○ 음식점 폐업 등으로 다수 피해소비자 발생시 신속하게 ‘소비자피해예방주의보 발령’ 등을 적극 검토할 계획임.
<p>2. 스포츠, 레저, 건강 등 소비트렌드가 변화하며 헬스장·피트니스 관련 소비자 피해가 급증함에 따라 이에 대한 맞춤형 피해구제 방안을 마련할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 헬스·피트니스 관련 피해구제를 신속히 처리하기 위해 담당 직원의 전문성을 강화하고 협업체계를 정비하는 등 맞춤형 피해구제를 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 헬스·피트니스 등 계속거래와 관련하여 직원 전문화 교육 실시('20.1월) - 지역별 담당자 간 유기적 협업 강화를 위해 헬스·피트니스 피해구제 정보 공유('20.4월) ○ 헬스장·피트니스 다발·상습 피해 감축방안 마련('20.6월) <ul style="list-style-type: none"> - 실거래금액을 기준으로 중도해지 반환금을 산정하도록 하는 「체육시설법」 개정(안)을 마련하여 유관기관과 협의 예정 <ul style="list-style-type: none"> * 법제처와 간담회를 통해 개정 필요성 공유('20.7.9.) - 법 위반 사업자에 대한 지자체 통보 강화 <ul style="list-style-type: none"> * 위법사실통보 '20.8.31.기준 215건(전년 대비 1.9배 증가) - 소비자피해예방주의보 발령('20.10. 예정)

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>3. LG건조기 자동세척 하자에 대한 소비자원 조치결과가 소비자의 기대에 미치지 못하고 있으므로, 이에 대한 대책을 검토할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 무상수리 조치 결과에 대한 모니터링을 분기별로 실시하여 이행 여부를 점검 <ul style="list-style-type: none"> - 3·9개월 경과에 따른 현장점검 완료('20.2월, '20.7월) · 실사용 소비자 제품 확인결과, 먼지축적 현상 개선 · 수리 전·후 비교 시험 결과, 소음·건조성능 등에 이상 없음을 확인 - 향후 수리 후 12개월 경과 제품에 대해 추가 점검 예정 <ul style="list-style-type: none"> · 점검결과에 따른 특이사항 발생여부 확인 후, 필요 시 추가 시정권고 등을 검토
<p>4. 고령소비자 권익 증진을 위해 지자체 협업 및 교육 프로그램 마련 등 고령소비자가 디지털 시대에 적응할 수 있도록 지원 방안을 검토할 것</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고령소비자 교육 관련 연구*를 통해 교육 내용을 다각화하고 전문강사 교육 개선 방안을 검토 <ul style="list-style-type: none"> * 고령자 대상 소비자교육 프로그램 개선 방안 연구('19.11월) ○ 고령소비자 등 정보 소외계층의 디지털 소비자 역량 강화를 위한 맞춤형 강의 자료 제작 및 보급 <ul style="list-style-type: none"> - 전자상거래·택배·이동통신서비스 등 비대면 소비자 거래 관련 강의 영상 및 디지털 소비자역량 함양을 위한 안내 영상 등 총 4종 제작(~'20.10월) ○ 유관기관 협업을 통한 「시니어 소비자지킴이*」 교육 교재에 올바른 키오스크 사용법 등 디지털 소비자 역량 강화를 위한 주요 정보를 제공 <ul style="list-style-type: none"> * 지역사회 고령자 대상 소비자상담 및 교육서비스 제공 등의 활동을 수행하는 고령 퇴직자 - 인천·대구·대전·세종 등 지역별 시니어 소비자 지킴이들에게 교육 교재 보급(7개 지역, 190명) ○ 고령소비자 등 취약계층 관련 소비자보호 법제 개선방안을 연구하고 전국 ‘시니어 소비자지킴이’ 사업을 지속적으로 확대할 예정

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
5. 해외리콜 제품의 국내 지속 유입에 따른 소비자 피해가 우려되는 바, 관계 부처와 협업을 강화하여 근본적 유통 차단 대책을 마련할 것	<p>○ 유관부처·기관 간 협업 강화를 위해 ‘해외 위해제품관리실무협의체’를 발족(’20.3월)</p> <p>- 공정위·환경부·식약처·관세청·국표원·소비자원 등 6개 부처·기관 간 협의체 발족 및 1차 회의 완료</p> <p>- 주요 추진사항</p> <ul style="list-style-type: none"> · 해외에서 리콜된 제품 등 해외 위해제품에 대한 부처·기관별 조치내역을 매월 공유 · 해외 위해제품의 국내 유입 원천차단을 위한 공동조치* <p>* 해외직구로 유입되는 미인증 ‘주방용 오물분쇄기’ 국내 유통을 차단(’20.6월)</p>
6. 유사홈쇼핑 및 케이블 TV를 통해 다양한 사은품으로 보험 가입을 유도하는 행위로 인한 소비자 피해 발생 가능성을 검토할 것	<p>○ 유사홈쇼핑 및 케이블 TV 보험 판매방송 모니터링</p> <p>- 고액 사은품을 미끼로 소비자를 유인하는 행위 등 소비자 피해 발생 가능성이 있다고 판단되면 사업자 자율시정 권고 또는 관계 기관에 통보할 예정</p> <p>* 부당광고 일상감시를 통해 일부 보험사의 판매방송에 대한 사업자 자료 제출 요청(’20.9월 추진 중)</p>
7. 외교부 여행정보로 인한 여행 상품 계약 취소 시 무료취소 또는 환불이 가능하도록 약관 및 법제도 개선방안을 검토할 것	<p>○ 정부의 ‘코로나19 극복 지원을 위한 공정경제 제도개선 방안’의 후속조치로 공정위에서 진행 중인 소비자분쟁해결기준 및 표준약관 개정을 지원</p> <p>- 대규모 감염병 발생 시 외교부 여행정보 단계 등 위험도에 따라 취소 위약금을 경감하는 방안을 검토</p> <p>○ 코로나19로 인한 계약 취소 시 위약금부과로 피해구제가 접수된 경우, 글로벌 OTA(Online Travel Agency)를 포함한 국내·외 여행사에 위약금 없이 취소를 할 수 있도록 합의권고 시행 중</p>

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
<p>8. 분쟁조정위원회의 조정결정은 당사자 일방의 거부 시 불성립 되므로 조정결정의 실효성 제고를 위한 대책을 강구할 것</p>	<p>○ 취약계층 및 소액 피해 소비자 보호를 위한 소비자소송지원제도*를 강화</p> <p>* 한국소비자원 「소비자소송지원제도 운영지침」</p> <p>- 사회적 배려계층 및 소가 3천만원 이하 사건을 포함하여, 기존에 특정 분야(품목)*로 한정하던 소송지원 대상을 전문적·기술적 사건(분야) 전반으로 확대('20.3.30. 지침 개정)</p> <p>* 기존 소송지원 대상 품목 의류, 금융, 보험, 주택, 자동차, 농업</p> <p>- 소송지원 변호사 위촉 확대를 통한 소송지원 활성화 도모</p> <p>* '20.5월 소송지원 변호사 12명을 추가 위촉하여 총 55명('20.9월)</p> <p>○ 사업자 간담회 활성화</p> <p>- 많이 접수되거나 불수락한 사업자와의 간담회를 통한 분쟁 해결방안 및 유사사건 재발 방지 대책 마련</p> <p>* 항공운송 사업자 간담회('18.11월) 개최 후 주요 항공사의 불수락 비율 개선[대한항공 '18년 16건(88.9%)→'19년 6건(42.9%)]</p> <p>○ 조정 거부 사업자에 대한 위법사실 통보 시행 추진</p> <p>- 위법사실이 있는 사업자가 조정결정 거부 시 위원회가 이를 관계기관에 통보할 수 있는 방안을 단계별로 추진</p> <div data-bbox="694 1429 1420 1619" style="border: 1px dotted black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">[시행(안)]</p> <p>* (1단계) 위법사실 통보 의무가 있는 피해구제 부서 협조 요청</p> <p>* (2단계) 위법사실이 있는 사업자가 조정결정 거부 시 분쟁 조정 단계에서 관계기관에 이를 통보할 수 있도록 법 개정을 검토</p> </div>
<p>9. 집단분쟁조정 실효성 제고를 위한 방안을 검토할 것</p>	<p>○ 분쟁조정총괄팀 신설('19.1월)을 통한 효율적 조직 운영 및 집단사건 전담 조정관 배치('20.1월)로 체계적인 사건처리 시스템 운영</p> <p>○ 집단사건 사업자 간담회를 통해 분쟁해결 방안 등을 논의하고 사업자의 조정결정 거부로 인해 불성립된 사건에 대한 소비자소송지원을 활성화</p>

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
10. 품질 및 안전성 검사를 위해 구입한 시험검사용 물품시료를 관리하는 규정 및 시스템에 미비점이 있는 것으로 보이므로, 관리 규정 및 시스템을 개선할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시료 활용 기준을 명확히 하기 위해 관련 지침을 개정('19.12월) <ul style="list-style-type: none"> - 공익기관 기증 원칙. 단, 예외적으로 기관 운영에 활용(소비자교육을 위해 홍보관이나 견학용 전시가 필요한 경우 등) ○ 체계적인 시료관리(on-line)시스템 구축완료('20.1월) <ul style="list-style-type: none"> - 구입, 보관, 상태 판단, 이관, 처분, 기관운영 활용 시료의 관리 등 시료와 관련된 통합적인 관리 시스템 구축 및 관리
11. 대학생 광고감시단의 부당광고 감시기능 강화 방안에 대해 검토할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대학생 광고감시단 확대 운영을 통해 광고 감시 활동을 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 대학생 광고감시단 인원을 확대(10개팀 26명 → 20개팀 43명)하고 운영기간을 연장(2개월 → 3개월)하며 유관기관 연계 교육을 통해 감시기능을 강화 - 공산품, 식품, 화장품 등 대학생 관심 품목에 대한 부당광고 의심사례 395건 중 146건에 대해 자율시정을 추진 중(20.9월)
12. 퇴직 예정자 교육과 관련한 예산 효율성 제고 방안을 검토할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 퇴직예정자의 사회적응 준비라는 본래 교육 목적에 부합한 실효성 있는 교육을 추진하고, ○ 본래 취지에 맞는 교육비 지원 및 점검을 통해 교육 관리를 강화

1. 외부감사 결과('19.9월 ~ '20.8월)

□ 공정위 : 1건

감사명	지적사항	조치 결과
○ 채용실태 특별점검 ('20.1월)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 연간 충원계획 미수립 ○ 채용 공고기간 미준수 ○ 채용 심사자료 보관 부적정 ○ 직원 채용 관련 서류전형 미실시 ○ 채용 위탁업무 사업자 선정방식 부적정 ○ 채용 면접 심사위원 구성 부적정 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「직원 신규채용에 관한 지침」에 따라 향후 증원 인력, 결원현황 등을 고려한 개략적인 연간 충원계획 수립('20.3월) ○ 「직원 신규채용에 관한 지침」에 따른 15일의 채용공고 기간을 철저히 준수('20.3월) ○ 채용 심사자료(평가표)를 철저히 관리·보관('20.3월) ○ 지원자 수가 서류전형 선발인원에 미달하더라도 서류 전형을 실시하여 다음 전형단계 대상자 선발('20.3월) ○ 향후 특별한 사유가 없을 경우 채용 전과정을 통합하여 발주하고, 이 때 소요비용이 2천만원 이상일 경우 경쟁 입찰을 통하여 계약업체를 선정('20.3월) ○ 고도의 전문성을 요하는 채용분야는 전문역량을 갖춘 외부위원 선정('20.3월)

2. 자체감사 결과('19.9월 ~ '20.8월)

□ 자체감사 : 3건

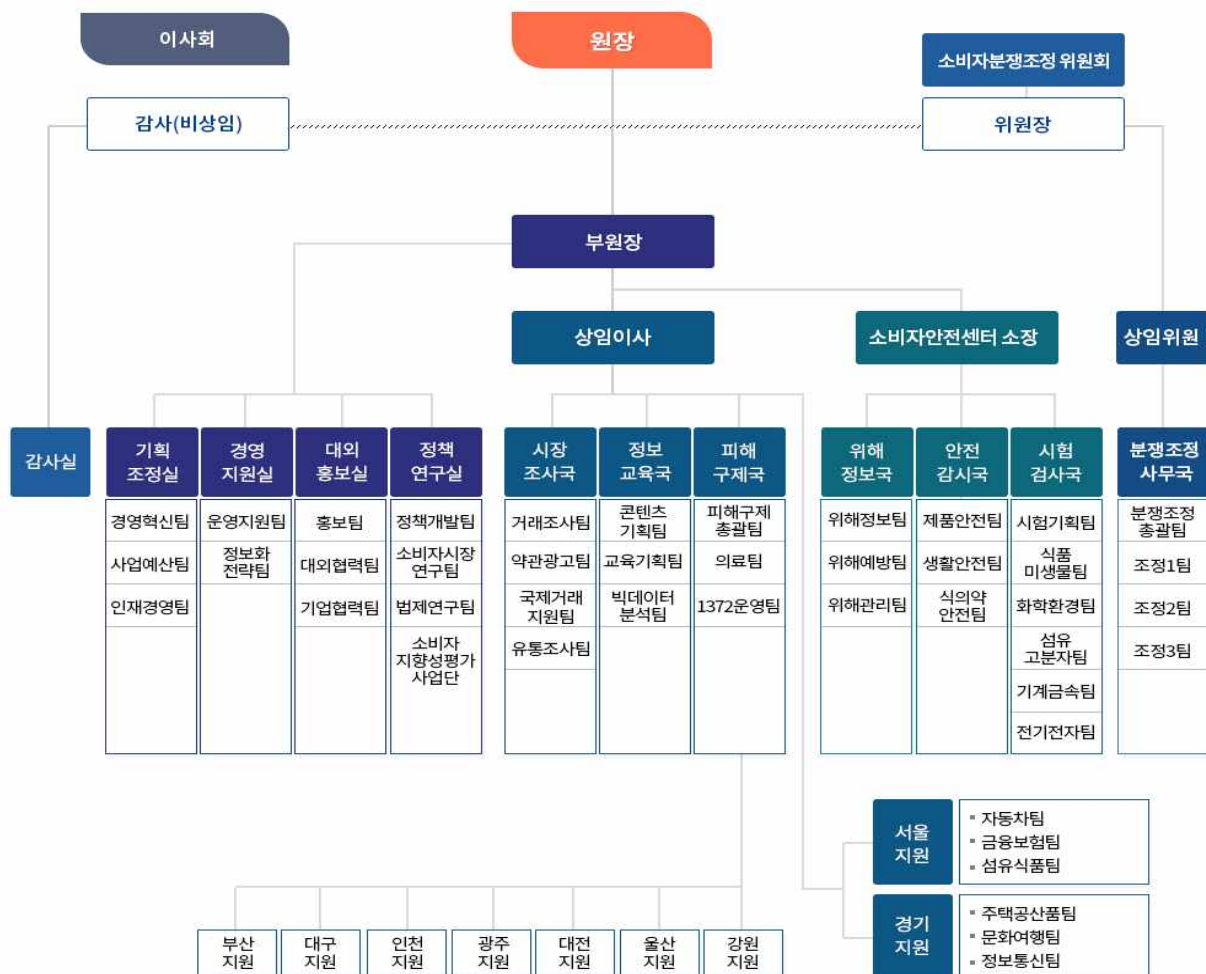
감사명	지적사항	조치 결과
○ 스마트워크 복무 및 관리 실태 ('19.11월)	○ 「유연근무자 및 조기퇴근 복무관리 관련 업무처리 지침」 주요내용 보완 (복무관리 책임 명확화, 신청 사유 구체화 등) 및 「유연근무제 운영지침」 내 편입 ○ 스마트워크 복무 위반직원 주의 조치 ○ 스마트워크 이용 불편 해소를 위한 출퇴근 기록 시스템 마련 등 조치	○ 「유연근무제 운영 지침」 개정('20.5월) ○ 처분 집행('19.12월) ○ 새로운 출퇴근 기록 시스템 적용('19.12월)
○ 일상감사 수감 실태 ('20.6월)	○ 일상감사 누락이 발생하지 않도록 대책 마련 시행 ○ 「감사규정시행세칙」 상의 일상감사 범위 개정 ○ 일상감사 기능 부실화 방지를 위해 정기적 점검	○ 부서별 재발 방지 교육 시행('20.8월) ○ 「감사규정시행세칙」 개정('20.7월) ○ 향후 연 1회 정기 점검 시행
○ 소극행정 처리 실태 ('20.8월)	○ 소극행정 신고사건 배분 절차 개선	○ 개선된 프로세스 시행

1. 조직

□ 5실 7국, 44개 단·팀, 9개 지원

- (본원) 기획조정실, 경영지원실, 대외홍보실, 정책연구실, 피해구제국, 시장조사국, 정보교육국, 위해정보국, 안전감시국, 시험검사국, 분쟁조정사무국, 감사실
- (지원) 서울, 경기, 부산, 광주, 대전, 대구, 강원, 울산, 인천

< 조직도 >



2. 정원

☐ 540명(임원 포함)

(단위 : 명)

구 분	임원	상임 위원*	1급	2급	3급	4·5급	6급	사무 행정	공무직	별도 정원**	계
임원	4	5	-	-	-	-	-	-	-	-	9
일반직	-	-	5	14	60	243	7	1	-	-	330
연구직	-	-	1	4	4	19	-	-	-	-	28
시험 연구직	-	-	1	4	9	41	1	-	-	-	56
공무직	-	-	-	-	-	-	-	-	98	-	98
별도 정원	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19	19
계	4	5	7	22	73	303	8	1	98	19	540

* 소비자분쟁조정위원회 상임위원

** 임금피크제 대상자

3. 인사

☐ 임원 인사

- '18. 6. 7. 이희숙 원장 취임
- '19. 1. 1. 정동영 상임이사, 이득연 소비자안전센터소장 취임
- '19. 3. 11. 장덕진 부원장 취임

☐ 신규직원 채용

(단위 : 명)

구 분	2015	2016	2017	2018	2019	2020.8.
정규직 총계	33.25	37	35	50	62	24
여성	15	11	16	26	31	11
비수도권 지역인재	11.25	13	10	19	28	17
이전지역 지역인재	3.75	3	2	6	10	9

※ 기획재정부의 공공기관 경영정보 공개시스템(알리오) 공시 기준에 따라 작성

붙임5

각종 민원처리 사항

- 소비자 등 이해관계인의 한국소비자원 업무 전반에 대한 불편 및 불만 사항을 접수 처리
 - (내부신고) 홈페이지(VOC), 전화, 방문, 서신 등
 - (외부신고) 1372 소비자상담센터, 국민신문고(국민권익위원회), 감사원, 공정위
- 신고·접수된 내용은 VOC총괄운영부서(감사실)에서 VOC부문관리부서(각 부서)와 협조하여 처리(조사, 시정, 회신 등)

〈 민원 처리 현황('19.9월 ~ '20.8월) 〉

(단위 : 건)

내 부			외 부				합계
홈페이지	전화·서신·팩스·방문	소계	국민신문고	1372 상담센터	공정위 등	소계	
240	40	280	154	28	18	200	480

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