

2021년도 국정감사
정 무 위 원 회

---

# 업 무 현 황

---

2021. 10. 5.

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. 2021년도 예산 집행 현황 .....	14
--------------------------	----

2. 2020년도 국정감사 지적 및 시정 요구사항 처리결과 .....	15
--	----

3. 감사원 감사 및 자체감사 결과 지적사항·조치결과 .....	19
-------------------------------------	----

4. 인사관리 등 기관운영에 관한 사항 .....	20
-----------------------------	----

5. 각종 민원처리 사항 .....	22
---------------------	----



# 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, 46개 단·팀, 10개 지원

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



### 4 인력 및 예산

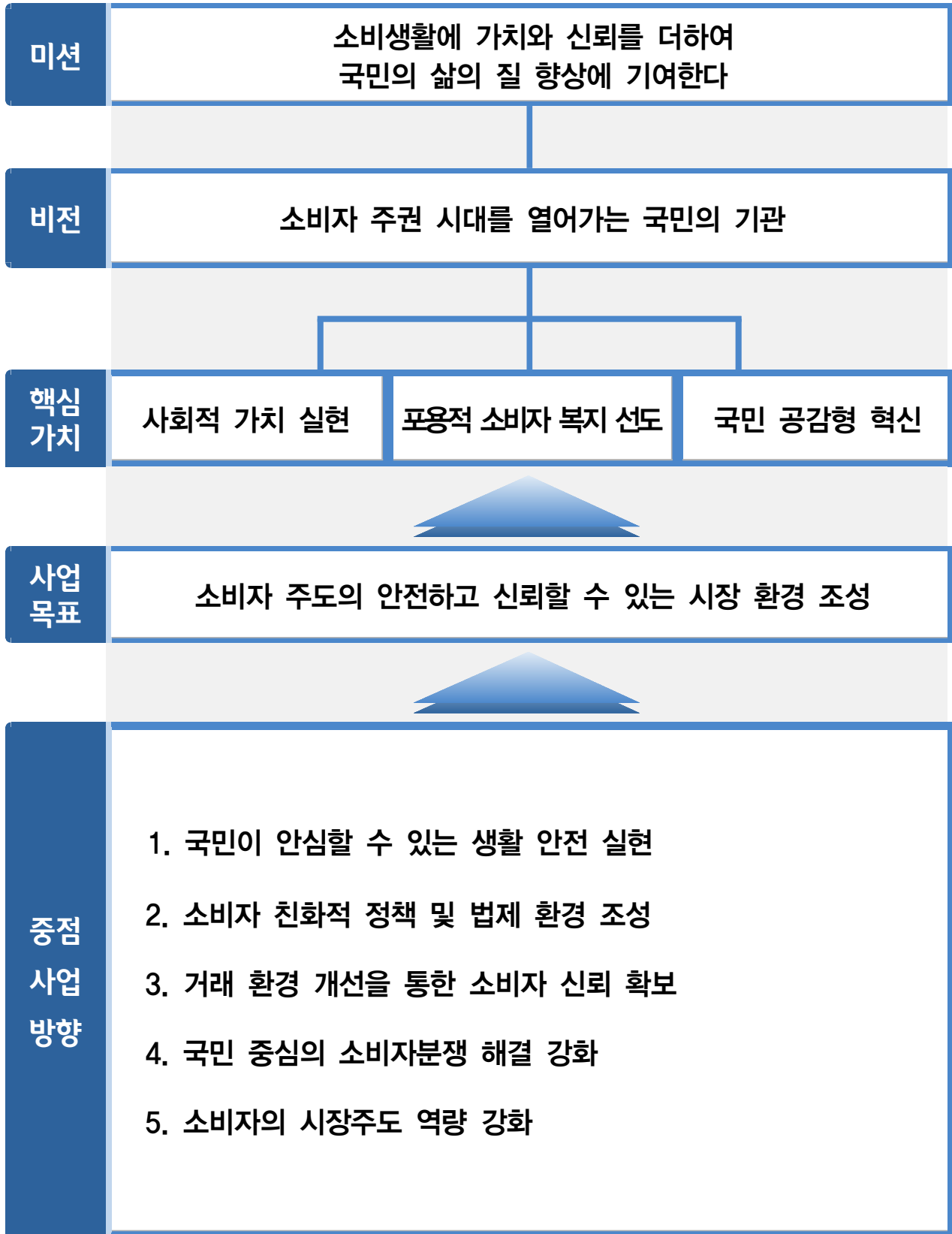
□ (인력) 535명 \* 2021.8월 정원 기준

○ 임원 4명, 소비자분쟁조정위원회 상임위원 5명, 직원 526명(공무직 등 포함)

□ (예산) 553억 원

○ 정부출연금 474억 원, 자체수입 45억 원 등

## Ⅱ 주요 업무 추진 현황



# 1 국민이 안심할 수 있는 생활 안전 실현

- ◇ 위해정보 모니터링을 강화하여 결함·불량 제품의 유통을 신속히 차단
- ◇ 안전 취약분야에 대한 안전조사와 제도개선 건의를 통해 소비생활 안전을 강화

## 【추진 현황】

### □ 민관 협업을 통해 소비자안전 사각지대에 대한 대응 강화

- 해외 위해제품의 국내 유통을 신속하게 차단하기 위하여 범정부 실무협의체\* 운영

\* 해외 위해제품 관리 실무협의체(공정위·환경부·식약처·관세청·국표원·소비자원, '20. 3월 발족)

- 대학생, 고령자 등이 참여하는 위해정보 모니터링단\*을 운영

\* 대학생이 참여하는 '소비자안전모니터(101명)', 고령자가 참여하는 '시니어소비자지킴이(290명)'

- 유통채널·품목별 사업자정례협의체\* 운영을 내실화하여 사업자가 자율적으로 안전한 환경을 조성하도록 유도\*\*

\* 위해 방지 및 결함·불량 제품 차단 등을 위한 사업자 주도의 자율협의기구(11개 분야, 100개사)

\*\* (사전예방) 지속·다발하는 위해사례 감축 (사후관리) 불법·불량 제품의 유통 차단

### □ 생활 속 위해요소에 대한 조치 및 예방활동 강화

- 안전성이 검증되지 않은 코로나19 관련 제품\*에 대해 판매차단·표시개선 등 조치

\* 마스크패치 등 신유형 제품, 손세정제·전해수기 등 방역 관련 제품 등 1,113건

- 공산품·식품·시설 분야의 위해요소에 대해 분석·평가를 강화하여 사업자를 대상으로 한 일괄\*·개별 시정권고 확대\*\*

\* 유사·동일한 위해요소가 우려되는 제품을 제공한 사업자(10개 이상)를 대상으로 개선권고

\*\* 일괄·개별 시정권고 : ('20년) 18건·943건 → ('21.8월) 16건·926건

- 소비자 안전사고 예방을 위해 수집된 위해정보를 심층 분석하여 시의성 있는 안전정보를 제공

소비자안전주의보 (9회)	차량용 블랙박스 보조배터리(2월), 손소독제(3월), 노후 김치냉장고 화재(5월), 캠핑용품(7월) 등
소비자 안전정보 (17회)	아동 안전(3월), 마스크패치·에어컨 자가점검·키보드 안전사용법·손소독제(6월), 안전한 식품 구입법(7월), 어르신 안전생활 가이드·자전거 끼임 사고(8월) 등



## □ 생활환경의 변화 등을 고려한 안전감시 실시

- **코로나19 관련 제품 및 비대면 환경 변화를 반영한 안전조사 실시**
  - \* (코로나19 관련 제품) 살균·소독제, 생활화학제품 등 (비대면 환경) 무인카페, 홈트레이닝용품 등
- **다소비 용품 및 신유형 이동수단에 대한 안전조사 실시**
  - \* (다소비 용품) 스마트기기 주변용품, 외팔·샌드위치 메이커 등 (신유형 이동수단) 전동킥보드 공유서비스 등
- **사회 배려계층의 안전 확보를 위한 안전조사 실시**
  - \* (어린이) 그림물감, 어린이보호구역 등 (고령자) 알로에 건강식품 등

사업자 시정권고 (116건)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (무인카페) 방역수칙 미준수 및 위생관리 미흡 20개 사업자 대상으로 시정권고</li> <li>• (그림물감) 비관리 유해물질(MIT 등) 검출, 친환경 오인 표시·광고 5개 제품 시정권고 등</li> </ul>
제도개선 건의 (23건)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (홈트레이닝용품) 합성수지제품의 안전기준 적용범위 확대</li> <li>• (알로에 건강식품) 알로에 전잎 기능성 원료 재평가 등</li> </ul>

## 【향후 계획】

### □ 생활 속 소비자 위해요소를 저감하기 위한 노력 지속

- **중소기업을 대상으로 산업별로 소비자안전을 위협하는 요소에 대한 정보를 제공하고 교육을 실시하는 등 안전관리 역량강화를 지원**
- **안전한 생활환경 조성에 대한 국민의식을 제고하기 위하여 국민의 위해 요소 신고·모니터링 활성화\*, 소비자안전 국제캠페인 참가\*\***
  - \* 국민의 위해정보 신고 편의성 강화, 소비자안전모니터의 해외리콜 제품 재유통에 대한 모니터링 유도
  - \*\* '21년 OECD 국제 제품안전 온라인 청소 캠페인을 주관하여, 인터넷에 판매되는 위해제품에 대한 조사에 국민이 참여('21.10월 예정)

### □ 안전 취약분야를 개선하여 소비자가 안심할 수 있는 생활환경 조성

- **안전성이 우려되는 코로나19 관련 제품 등에 대한 안전성을 지속적으로 검증**
  - \* 방역 관련 용품, 소비 급증 위생용품 등
- **다소비 제품·식의약품 및 생활밀착형 시설·서비스에 대한 안전조사 실시**
  - \* 주류 등 음료, 자동차 안전 및 공공이용 시설, 유해물질 함유 건강식품 등

## 2 소비자 친화적 정책 및 법제 환경 조성

- ◇ 정부의 소비자정책 추진을 지원하고 소비생활 취약 분야에 대한 법·제도 개선 방안을 연구
- ◇ CCM 인증제도 확산을 통해 기업의 소비자중심경영 문화 정착을 지원

### 【추진 현황】

#### □ 정부의 소비자정책 추진에 대한 체계적 지원

- 디지털·그린 환경 가속화, 소비환경 변화에 따른 정부의 정책추진을 지원
  - 소비자정책 기본계획('21~'23년) 수립 및 소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가 지원
  - 전자상거래법 전면개정(안) 입법 지원 및 한국판 뉴딜정책 대응 강화\*
- \* ESG 소비자정책연구회 구성·운영, 디지털·그린뉴딜 관련 소비자정책동향 발간('21.2~3월)
- 소비자 지향적 제도개선 과제\*를 발굴하고 소비자정책위원회를 통해 개선권고 과제의 이행점검을 지원
  - \* 오피스텔 등 집합건물의 하자담보책임 이행 확보, 온라인 의료광고 사전심의 대상 확대 등
- 데이터를 기반으로 한 정책수립을 지원하기 위해 소비자정책지표를 생산
  - \* ①소비생활지표(소비자문제 현황·인식 조사) ②시장평가지표(시장의 소비자지향성 체감도 평가)
  - ③소비자역량지표(소비자역량 진단)

#### □ 소비자권익 취약 분야에 대한 법·제도 개선 방안 연구

- 장애인·고령자 등 취약계층, 마이너리티서비스 시장 등 정보 비대칭성이 심화되는 소비시장의 법·제도 개선을 위한 연구 수행
- 지자체 맞춤형 소비자정책을 발굴·지원하여 지역 소비자의 권익증진에 기여
  - \* 지역소비자행정 평가 적정화, 지역소비자행정 기본조사 등

#### □ CCM 인증제도 확산을 통한 소비자중심의 시장 환경 조성

- 소비자중심경영(CCM, Consumer Centered Management) 인증을 준비하는 중소기업을 대상으로 맞춤형 컨설팅(13개사)을 실시(신규평가 신청 중소기업 : '20년 13개→'21년 22개)
  - \* 인증기업 현황 : 185개사(대기업 96개사, 중소기업 54개사, 공공기관 35개사, '21.8월 기준)
- CCM 신규평가 준비 기업을 대상으로 의무교육을 강화('20년 3회→'21.8월 7회)

## □ 중소기업 내 소비자중심경영 문화 확산 및 인증 도입 지원

- 중소기업의 CCM 인증 지원 및 소비자문제 대응능력 향상 지원
  - 「동반성장협의회」를 운영하여 CCM 인증 대기업이 협력사인 중소기업에 대한 소비자중심경영 멘토링·경영 노하우 등을 제공
- 소규모 기업의 소비자중심경영 도입을 지원하기 위해 소비자 분쟁 사례 등 콘텐츠(11편)를 제작하고, 맞춤형 교육·컨설팅을 제공

## 【향후 계획】

## □ 소비자지향적 제도개선 지속 추진 및 취약분야의 소비자권익 강화

- 소비자정책위원회를 적극 활용하여 소비자지향적 제도개선 과제를 지속 발굴하고, 유관부처와 협업을 통해 제도개선 노력
- 취약계층 관련 소비자 자치법규 개선안, 청소년 소비자 역량 측정 기초 연구 등 취약분야의 소비자 권익 강화 추진

## □ CCM 인증제도의 활성화

- 비대면 환경변화를 반영하여 CCM 관련 교육·설명회의 온라인 시행, 양질의 동영상 콘텐츠 제작 등의 방안을 모색
- 우수 인증기업에 대한 포상을 확대하고, CCM 인증을 확대하기 위하여 다양한 인센티브 발굴 노력

## □ 중소기업을 대상으로 소비자중심경영 지원 강화

- 기업 대상으로 소비자 관련 빅데이터를 실시간으로 공유하고 기업의 애로사항에 대해 즉각적으로 조치할 수 있는 ‘기업지원 온라인 플랫폼’ 구축 예정(’21년 말)
- 대기업 - 중소기업 간 상생협력을 위한 ‘동반성장협의회’ 운영 활성화

\* 소비자원, 기업소비자전문가협회(OCAP), CCM 인증 대기업 20개사로 구성

### 3 거래 환경 개선을 통한 소비자 신뢰 확보

- ◇ 소비자피해 다발분야에 대응하고 소비생활 밀접분야의 거래환경 개선
- ◇ 해외 유관기관과의 협력 등을 통해 국제거래 소비자불만해결지원

#### 【추진 현황】

##### □ 코로나19 관련 소비자피해 다발 분야에 대한 거래환경 개선

- 코로나19로 인해 소비가 증가한 제품·서비스에 대한 실태조사를 실시하여 부당한 광고·표시 및 거래조건에 대해 사업자의 자율개선\*을 유도

\* 마스크·살균제의 온라인 광고(68건), 새벽배송의 상품정보 표시(8건)

- 패스트푸드, 수입와인 등 다소비 제품에 대한 가격정보를 조사하여 소비자 정보로 제공하고, 사업자의 정보제공 확대를 도모\*

\* 배달앱 내 가격과 매장의 판매가격이 다르다는 사실을 4개 패스트푸드점 및 2개 배달앱에 표시('21.6월)

##### □ 신유형·비대면 거래분야의 소비자피해 요인 개선 노력

- SNS 플랫폼 관련 실태조사를 수행하여 온라인 플랫폼 사업자의 책임을 강화하기 위한 제도개선을 건의

- 신유형 거래의 광고·약관 실태조사를 통해 소비자피해 발생 요인을 개선

\* (보상형크라우드 펀딩) 기성품 보상 프로젝트 심사 약관 개선 등 12건 개선('21.6월)

\*\* (셀프빨래방) 미사용 잔액 환불 등을 규정한 표준약관 제정 건의('21.8월)

##### □ 민관 협업을 통한 부당광고 감시 활성화

- 부당광고 감시에 국민 참여를 활성화\*하여 사업자의 자율시정을 강화\*\*

\* 시니어소비자지킴이(290명), 대학생 광고감시단(48명) 운영

\*\* 부당광고 개선 : ('20년) 186건 → ('21.8월) 754건

- 유관기관과의 협업으로 부당광고 조사의 효율성 제고

\* 원자력안전위원회와 협업으로 음이온 관련 광고 실태조사를 실시하여 부당광고 707건 개선('21.8월)

- 주요 서비스 품목에 대한 소비자만족도 비교조사로 기업의 자율 개선 촉진
  - 온라인 동영상서비스, 증권앱 등 주요 서비스품목\*에 대한 소비자 만족도 조사를 수행하여 사업자의 서비스 개선에 기여

\* 비교정보를 통한 서비스 개선 사업자 비율 : ('20년) 30.0% → ('21.6월) 61.1%

## □ 국제거래에서의 소비자피해 예방 및 해결 노력 강화

- 해외직구 등 국제거래에 대한 실태조사를 수행하여 사업자의 거래개선을 도모

\* 해외 온라인쇼핑몰의 모바일앱 거래정보, 오픈마켓을 통한 해외구매대행 관련 거래실태 조사

- 국제거래 소비자피해 다발 분야에 대한 소비자피해 예방 정보 제공(6건)

\* 프랑스 유명 패션브랜드(아미) 사칭 쇼핑몰 주의보, 취미용품 관련 국제거래 주의보 등

- 해외 소비자 유관기관과 협력하여 국제거래 소비자불만 해결을 지원

\* 미국, 일본 등 13개 기관과 MOU 체결('21년 인도네시아와 체결)

\*\* 해외 MOU 체결기관과 협력을 통한 국제거래 소비자불만 해결 : ('20.8월) 57건 → ('21.8월)102건

## 【향후 계획】

## □ 신유형 및 ESG 표방 시장에 대한 거래 실태조사와 광고감시 강화

- 장애인 소비자 모바일 거래, 커넥티드 카 서비스 등의 소비자피해 유형을 파악하고 개선방안을 마련(6건 예정)

- SNS 등 온라인 플랫폼을 통한 광고, 친환경 표시·광고 등에 대한 집중 모니터링을 통해 사업자의 부당광고 개선 추진(2건 예정)

## □ 국제거래 소비자피해 예방 노력 지속

- 블랙프라이데이 등 국제거래가 증가하는 시기를 고려하여 시의성있는 소비자정보 제공(6건 예정)

- 유럽연합(EU) 내 소비자 유관기관과의 MOU 체결 추진('21년 추진 예정)

## 4 국민 중심의 소비자분쟁 해결 강화

- ◇ 주요 소비자피해 다발 분야에 대한 신속성·효율성 제고
- ◇ 분쟁조정 업무 프로세스 개선을 통한 분쟁해결 실효성 제고

### 【추진 현황】

<소비자상담·피해구제·분쟁조정 접수 현황>

구 분	'18년	'19년	'20년	'21년(~8월)
1372소비자상담 (소비자원)	792,408건 (177,928건)	725,208건 (166,051건)	709,714건 (157,366건)	420,260건 (92,628건)
피해구제	37,026건	39,911건	43,417건	28,703건
분쟁조정	3,147건	3,392건	5,265건	3,055건

#### □ 주요 소비자피해 해결의 신속성·효율성 제고

- 유사·동일 소비자피해에 대해 일괄구제 프로세스를 활성화하여 소비자후생 증대에 기여
  - \* 코로나19로 이용하지 못한 경기대학교 기숙사비 일괄 환급(1천 5백여 명, 21억 2천만 원)
  - \*\* 인터넷교육업체 (주)디지털대성의 유명강사 구속에 따른 계약해지 대금 환급(5만 4천여 명, 20억 6천만 원)
- 신유형 및 소비자피해 다발 분야에 대한 신속한 피해예방 정보 제공\*을 통해 소비자피해 확산을 방지
  - \* 주식투자정보서비스, 휴가철 렌터카, 안마의자, 스터디카페 키오스크 결제 등 20회
- 사업자의 인터넷상담 자율처리 및 온라인 분쟁해결시스템(ODR) 참여 활성화를 통해 분쟁해결의 신속성 강화
  - \* 인터넷상담 자율처리 사업자 : ('20년) 202개 → ('21.8월) 221개
  - \*\* ODR 참여 사업자 : ('20년) 143개 → ('21.8월) 156개

#### □ 사회적 배려계층의 소비자피해 예방 및 지역 소비자행정 지원

- 시니어 소비자지킴이\*를 양성하여 고령소비자에 대한 피해예방 체계를 구축하고 고령자의 일자리 창출을 지원(한국노인인력개발원 협업)
  - \* 고령소비를 대상으로 상담 또는 소비자정보 확산 등의 활동을 수행하는 고령 퇴직자(290명)
- 농어촌 등 소비자보호 취약지역을 방문하여 고령소비자 대상 상담·교육 실시
- 사회적 배려계층 등에 대한 소비자 소송지원을 강화('20년 43건 → '21.8월 38건)
- 제주지원을 신규 설치('21.5월)하여 전국 단위의 소비자행정 지원 체계\*를 구축
  - \* 서울·경기·부산·대구·인천·광주·대전·울산·강원 및 제주 등 10개 지방지원

□ 전사적 고객만족경영 체계 구축을 통한 민원 분야 고객만족도 제고

- 고객만족위원회를 운영하여 내·외부 고객지향도 진단 및 고객자문단 개선의견 수렴 등 민원 프로세스 품질 및 고객 만족도 제고
- 피해구제 접수 절차를 간소화하여 소비자의 편의성 제고
  - \* 기관 누리집을 통해서 피해구제 신청 시 상담절차를 다시 거치지 않고 피해구제로 이관되도록 개선

□ 분쟁조정 업무 프로세스 개선을 통한 분쟁해결 실효성 제고

- 동일·유사 사건을 일괄하여 심의하는 제도를 도입하여 신속한 사건 처리 도모
  - \* 헬스장 이용계약 해지, 교육서비스 장기 이용 콘텐츠 분쟁 등 67건 일괄처리('21.8월)
- 소비자피해 다발 사업자 대상 간담회를 개최\*하여 분쟁해결의 실효성을 제고
  - \* 가전 사업자 대상 간담회 개최('21.2월) → 20건 분쟁사건 신속처리
- 온라인·비대면 환경에 대응하여 전자고지시스템\* 및 비대면 조정회의 운영
  - \* 조정결정서 등 송달업무를 전면 온라인화

**【향후 계획】**

□ 피해구제의 실효성·신속성·편의성 강화

- 유관기관 협업을 활성화하여 소비자피해의 효과적 해결 추진
  - 유사투자자문(국회, 금감원), 의료(보건복지부, 의사협회), 통신(방송통신위원회) 등
- 상담단계에서 사업자의 자율처리를 강화하여 신속한 분쟁해결을 유도
- 온라인 분쟁해결시스템(ODR)을 활성화하여 소비자의 접근성·편의성 제고

□ 분쟁조정제도 활성화를 통한 사회적 갈등 해소

- 지역 분쟁해결 인프라 강화를 위해 지방조정부 운영 활성화\*
  - \* ('20년) 28회 → ('21년) 30회 예정(대구, 제주 등)
- 다수 소비자에 대한 분쟁의 일괄 해소를 위해 집단분쟁조정제도 강화
  - 대규모 집단분쟁사건의 조정절차를 원활하게 수행하기 위해 실무지원단을 위촉·운영 추진('21.9월 예정)

## 5 소비자의 시장주도 역량 강화

- ◇ 수요자 맞춤형 정보제공과 교육을 통해 소비자의 역량을 강화
- ◇ 소비자 빅데이터 분석·활용을 활성화함으로써 사회적 가치 실현에 기여

### 【추진 현황】

#### □ 수요자 맞춤형 소비자정보 제공 및 소비자 교육 강화

- 사회적 배려계층별 특성을 고려하여 맞춤형 소비자정보를 제작·배포

대 상	내 용
고령자	전자 예방접종증명서 발급, 교통앱 활용, 은행앱 본인인증 방법 등(13건)
청소년, 아동	고등학생 대상 비대면 거래(4건), 소비·안전분야의 AR·VR 콘텐츠(1건)
다문화가족	디지털 소비자의 역량 강화를 위한 콘텐츠 번역본(5건)
북한이탈주민	올바른 표시·광고 확인 방법 등 기본 소비자 역량 강화를 위한 동영상(4건)

- 정보 취약계층을 대상으로 온·오프라인 교육프로그램 개발 및 운영

\* (고령자) 디지털 정보격차 해소(13,725명), (이민자) 소비자피해 예방 교육(589명), (보호종료아동) 기초 경제교육 및 청소년 소비자피해 예방 교육(16명)

- 소비자교육 연구학교\*를 운영하고 교사·학부모·학생을 대상(1,124명)\*으로 한 소비자교육을 실시하여 학교 소비자교육을 지원

\* 학교교육의 우수모델 발굴 등을 위해 시·도 교육청이 지정('21년 2개교 운영)

#### □ 소비자 빅데이터 개방 및 활용을 통한 사회적 가치 실현

- 피해구제, 위해정보 등 소비자 관련 데이터를 주기적으로 개방\*하여 소비자피해 확산 방지에 기여

\* 전 국민 대상으로 소비자 피해구제, 위해정보, 생필품 가격 관련 데이터를 공공데이터포털을 통해 개방

- 빅데이터 소비자이슈 알람 분석을 강화하여 소비자피해에 선제적으로 대응

\* 머지포인트, 주식 리딩방, 비대면 세탁서비스, 먹는샘물 등(15건)

- 지역의 디지털 뉴딜 인재 육성을 위해 오픈캠퍼스\*를 운영(75명 예정)

\* 지역 선도대학 육성을 위해 충북지역 대학생을 대상으로 빅데이터 교육·취업컨설팅 등 제공(교육부·국토부 협업)



## □ 다소비 상품·서비스에 대한 만족도 및 비교정보 제공 강화

- 안마의자 렌탈 서비스 등 다소비 서비스 분야에 대해 소비자 만족도 조사를 실시하여 소비자정보로 제공(3건 예정)
- 코로나19로 변화된 소비트렌드를 반영한 품질 비교정보\*를 제공하여 소비자 공감대를 형성
  - \* (개인위생·건강) KF94 마스크, 피부적외선 체온계, 홍삼 (홈코노미) 국·탕류 간편식
- 객관적인 품질평가를 통해 품질·성능이 우수한 홍삼, 발열조끼 등 우수 중소기업 제품에 대한 정보제공으로 기업 경쟁력 강화에 기여
- 상품·서비스 비교정보에 대한 소비자후생 등 효과를 분석·평가

## 【향후 계획】

## □ 디지털 시대에 부합하는 소비자 정보 제공 추진

- 신기술·신서비스 거래 관련 콘텐츠 제작 강화
  - 어린이 대상 유튜브 이용가이드, Z세대 맞춤형 소비생활정보 콘텐츠 등(6건 예정)
  - 라이브커머스, 구독서비스, 팬슈머 등 신유형 거래 관련 동영상 콘텐츠(4건 예정)
- 소비자 빅데이터를 분석하여 소비자 관련 이슈를 조기에 탐지함으로써 소비자피해 확산을 방지(15건 예정)

## □ 국민 다소비 상품에 대한 맞춤형 비교정보 생산

- 공기청정기, 무선청소기, 등산화 등에 대한 소비자정보 제공을 추진('21.10~12월 예정)

## □ 표준교안 제작을 통한 소비자교육 지원

- 청소년의 소비자피해 예방을 위한 표준교안을 제작하여 학교 등 청소년 소비자교육에 활용

## □ 친환경 소비자 의식개선 캠페인 추진

- 탄소중립 실천을 위해 기업·소상공인 등과 협업하여 의식개선 캠페인을 추진

(단위 : 백만원, %)

구분	2021년 예산(A)	집행액(B)	집행잔액 (A-B)	집행률 (B/A)
총액	55,266	34,301	20,965	62.1
① 인건비	34,107	21,329	12,778	62.5
② 사업비	11,281	6,116	5,165	54.2
• 정책연구 및 거래조사	1,674	798	876	47.7
• 소비자 정보제공 및 역량 강화	2,601	1,818	783	69.9
• 소비자안전 및 시험검사	3,257	2,162	1,095	66.4
• 피해구제 및 분쟁조정	1,409	807	602	57.3
• 수탁용역	2,340	531	1,809	22.7
③ 운영비	8,436	6,010	2,426	71.2
④ 예비비*	1,442	846	596	58.7

\* 경영평가성과급 지급을 위한 목적성 예비비로 정부지침에 따라 집행

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
1. 코로나19로 인한 소비자피해 증가로 지방지원의 피해구제 협의율이 하락함에 따라 지방지원 확대 등 대책을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지역별 소비자피해 건수 및 인구분포 등을 분석하여 지방지원 추가 설치를 검토하겠음</li> <li>- 전북, 충남 등에서 지역밀착형 소비자 권익 보호를 위해 지방지원의 설치를 요청함에 따라 이를 관계 부처(기재부, 공정위)와 협의하겠음</li> </ul>
2. 지방 소비자권익 증진을 위해 제주지원 설립 등 지방지원 확대 방안을 검토할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ‘제주여행소비자권익센터’의 기능*을 확대하여 제주지원을 설치함(’21.5.3.)</li> <li>* 소비자 피해구제, 지역밀착형 실태조사, 소비자교육 및 유관기관 협력, 본원과 연계된 사업 지원 등</li> </ul>
3. 소비자소송지원제도 및 피해구제·분쟁조정제도 활성화 방안을 마련할 것	<p>[ 소비자소송지원제도 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 경인지역 소송지원 수요 증가를 반영하여 해당지역 소송지원 변호인단을 ’19년 8명에서 ’20년 16명으로 확대*</li> <li>* 전체 소송지원 변호인단은 ’19년 45명 → ’20년 51명으로 증원</li> <li>○ 분쟁조정 불성립 사건 소비자를 대상으로 소송지원 제도를 적극 안내하겠음</li> </ul> <p>[ 피해구제 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관 홈페이지를 통한 피해구제 신청 시 상담절차를 다시 거치지 않고 피해구제로 바로 접수되도록 개선(’21.1월)</li> <li>○ ‘유사투자자문서비스’, ‘체육시설’ 등 소비자 피해 다발분야의 근원적 해결을 위해 관련 법령 개정 지원</li> </ul> <p>[ 분쟁조정 ]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 분쟁 다발 사업자와의 간담회를 활성화하여 분쟁 조정에 대한 사업자 협력을 유도</li> <li>○ 동일·유사 유형 사건을 일괄하여 심의하는 제도 도입·운영(’21.2월)</li> <li>○ 분쟁조정위원회 운영을 비대면·디지털화하여* 소비자의 이용편의성을 제고</li> <li>* 화상회의 시스템 고도화 추진, 모바일 전자고지 서비스 운영 활성화</li> </ul>

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
4. 코로나19로 인해 헬스장 관련 소비자피해가 급증함에 따라 이에 대한 대책을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 헬스장 관련 소비자피해의 사전예방을 위해 소비자 정보제공을 강화*하고, 피해의 근원적 해결을 위해 관련 법률 개정을 지원함**</li> <li>* 헬스장 관련 피해예방주의보 발령('20.10.22)</li> <li>** 체육시설법 개정안 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 계약해지 시 소비자에게 유리한 내용의 이용료 반환규정을 따르도록 명시(이용위원회안, '20.12.1.)</li> <li>· 체육시설업의 종류를 대통령령으로 정해 요가업 등 체육시설업 등장에 탄력적 대처(홍익표의원안, '21.6.8.)</li> </ul> </li> <li>○ 헬스장 관련 소비자피해 예방을 위한 리플릿을 제작하여 지자체 및 체육시설사업자에 배포('21.7~9월)</li> <li>○ 지자체에 법 위반 사업자의 위법사실 통보를 강화하여 소비자피해 재발 방지를 위해 노력하겠음</li> </ul>
5. 코로나19 관련 소비자피해 해결을 위한 분쟁해결기준의 실효성 확보 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 감염병 발생으로 인한 계약해지 시 위약금* 감면 기준을 소비자분쟁해결기준에 반영함('20.9월, 11월)</li> <li>* 예식, 여행, 항공, 숙박 및 외식서비스 관련 위약금 기준</li> <li>○ 사업자의 거부로 분쟁조정 사건 불성립 시에는 소비자의 피해 회복을 위해 소비자 소송지원을 강화하겠음</li> </ul>
6. 마스크 등 코로나19 관련 방역물품의 피해구제 과정에서 소비자 요구인 '계약이행'으로의 처리가 미흡한 바, 소비자 요구를 수용하는 방향으로 분쟁이 해결되도록 노력할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 피해구제 처리 시 방역용품이 품질되지 않은 경우 사업자에게 신속한 계약이행을 권고하고, <ul style="list-style-type: none"> <li>- 불가피하게 계약이행이 어려운 경우 전자상거래법에 근거하여 환급을 권고함</li> </ul> </li> <li>○ 피해구제 처리 과정 중 확인된 법 위반 사업자에 대해서는 지자체에 위법사실을 통보함</li> </ul>
7. 상담 단계에서 입력한 내용을 피해구제 단계로 자동 이관하는 등 상담·피해구제 접수 관련 소비자 편의 개선 방안을 검토할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관 홈페이지를 통해서 피해구제 신청 시 상담절차를 다시 거치지 않고 피해구제로 이관되도록 업무 절차를 개선하여 소비자 편의성을 제고함('21.1월)</li> </ul>

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
8. 현대자동차 전기차 화재 및 엔진오일 감소 관련 소비자불만을 해소하기 위한 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (전기차 화재) 우리 원의 해명 요청에 제작사는 배터리 교환 조치*를 실시하겠다고 답변함('21.2.25.)</li> <li>* '18.5.11. ~ '20.3.13. 생산된 25,083대 차량 대상</li> <li>- 우리 원에서는 관련 위해정보를 지속 모니터링 하겠음</li> <li>○ (엔진오일 감소) 우리 원의 권고에 따라 제작사는 기존의 엔진오일 감소 검증 조치*에 대해 소비자가 불만 제기 시 검증조건 내라도 봉인해제 후 검증하기로 함('20.12.7.)</li> <li>* 봉인 후 15,000km 주행하여 엔진오일 소모량 모니터링</li> <li>- 국토부에도 관련 조사를 요청함('20.12.7.)</li> </ul>
9. 국제거래 소비자피해 해결을 위한 선제적 대책을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 해외 유관기관과의 MOU 체결 확대*를 통해 국제거래 소비자불만해결 지원의 실효성을 확보하겠음</li> <li>* 미국, 일본 등 13개 기관과 MOU 체결, '21년 유럽 ECC와 MOU 체결 추진(예정)</li> <li>** MOU 기관을 통한 국제 소비자피해 해결 지원 '21.8월 102건</li> <li>○ 국제거래 소비자포털 및 언론을 통해 소비자불만 다수 접수된 사업자·거래유형 관련 소비자 피해 예방 정보제공을 확대*함</li> <li>* '19년 266건 → '20년 297건</li> </ul>
10. 오픈마켓을 통한 해외 구매대행 관련, 플랫폼 사업자의 제한적 책임으로 소비자피해 해결이 어려운 바 이에 대한 개선 방안을 검토할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 오픈마켓 사업자 간담회를 통해 입점 해외사업자들이 상품 판매 시 주요 정보를 표시하도록 관리를 강화할 것을 권고함('20.10월)</li> <li>○ '국내 오픈마켓을 통한 구매대행 실태조사'를 실시('21.8월)</li> <li>- 오픈마켓 사업자에게 취소·환불 관련 정보제공과 입점 사업자의 청약철회 제한 행위 등에 대한 개선을 요구함</li> </ul>

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
11. 소비자원 정보의 검색 편의성 증진 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기관 대표 누리집을 개편함(~'21.4월) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 우리 원에서 운영하는 모든 웹사이트에서 소비자정보를 한 번에 검색할 수 있는 통합검색시스템 구축</li> <li>- 이민자 등 정보소외계층의 편의성 제고를 위해 기존 한국어로만 제공했던 정보를 15개 언어*로 검색할 수 있도록 개선 <ul style="list-style-type: none"> <li>* 베트남어, 필리핀어, 캄보디아어, 몽골어 등</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ 콘텐츠 현행화 등 정기적으로 웹사이트 품질관리를 실시 중</li> </ul>
12. 코로나19 관련 제품의 허위·과장광고에 대한 소비자피해 예방·해결방안을 마련할 필요	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 코로나19 관련 제품의 부당광고에 대해 집중 모니터링을 실시 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 방역서비스, 살균·소독제 관련 부당광고* 165건에 대해 자율시정 권고('20.1~12월) <ul style="list-style-type: none"> <li>* 인체에 사용할 수 없는 기구 등의 살균·소독제를 인체에 사용가능한 것으로 광고</li> </ul> </li> <li>- 마스크의 허위·과장광고* 214개 제품에 대해 자율시정 권고('20.1~12월) <ul style="list-style-type: none"> <li>* 공산품 마스크를 '의약외품(KF 마스크)'으로 허위광고</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ '온라인 쇼핑물 표시·광고 실태조사'를 실시('21.4~5월) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 마스크, 손소독제, 살균제, 에어컨, 공기청정기 등 5개 품목의 부당광고 100건에 대해 자율시정 권고</li> </ul> </li> </ul>
13. 대정부 제도개선 건의에 대한 후속조치를 주기적으로 모니터링·공개하는 등 제도개선 건의의 실효성 제고 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대정부 제도개선 건의에 대한 반영 여부 모니터링을 강화하고(연2회 → 연3회), 제도개선 사항을 기관 대표 누리집에 공개함('21.2월)</li> <li>○ 실효성 있는 제도개선 건의를 위하여 정책건의 사전 자문 프로세스*를 마련함 <ul style="list-style-type: none"> <li>* 사업부서에서 제도개선 건의 전 정책연구실에 제도개선 건의 내용의 현실성·적합성 등을 자문</li> </ul> </li> </ul>

## 1. 외부감사 결과('20.9월 ~ '21.8월)

☐ 해당사항 없음

## 2. 자체감사 결과('20.9월 ~ '21.8월)

감사명	지적사항	조치 결과
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 대내외감사 지적사항 이행실태('20.11월)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 건강검진을 위한 공가를 목적 외로 사용한 직원에 대한 주의 조치</li> <li>○ 매년 초 전년도 건강검진 완료에 따른 공가 목적 외 사용 여부 점검</li> <li>○ 직원 임용 경력조회 지연 시행</li> <li>○ 피해구제 및 분쟁조정 사건처리기간 연장 결재 누락 다발 팀장 주의 조치</li> <li>○ 피해구제와 분쟁조정 사건 처리의 신속성 제고를 위한 업무처리절차 개선대책 시행 지연</li> <li>○ 처리기간 연장 결재 누락이 없도록 소속 직원 대상 교육을 실시하고, 처리기간을 철저히 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 처분 집행('20.12월)</li> <li>○ '20년 사용내역 점검결과 이상 없음</li> <li>○ 향후 임용 전 경력조회 철저히 시행</li> <li>○ 처분 집행('20.12월)</li> <li>○ 홈페이지에서 신청된 피해구제 사건은 재상담 없이 피해구제로 이관('21.1월)</li> <li>○ 연장 미승인 시 시스템 사용이 불가하도록 개선, 담당자 교육 시행('20.12월)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공로연수 제도 운영실태('21.6월)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공로연수 보고서 제출의무 준수를 위한 관리 강화 방안 모색</li> <li>○ 징계처분자 공로연수 대상 제외 및 연수 중단 근거 마련</li> <li>○ 공로연수 신청 시 공로연수 계획이 구체적으로 수립될 수 있도록 양식 개선</li> <li>○ 퇴직자의 경력 개발에 적합한 교육과정을 사전 발굴·추천하거나 위탁하는 등 실효성 제고 방안 모색</li> <li>○ 공로연수제도의 목적에 맞는 연수활동만을 허용하는 방향으로 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「공로연수제도 운영 지침」 개정('21.8월) * 신청서에 보고서 제출기한을 명시하고, 제출시 자원비용 환수에 대한 동의를 받도록 함</li> <li>○ 「공로연수제도 운영 지침」 개정('21.8월) * 징계처분자 관련 조치 근거 마련</li> <li>○ 「공로연수제도 운영 지침」 개정('21.8월) * 신청서 양식에 계획 일정 및 내용을 보완</li> <li>○ 연수 계획 수립 시 제공할 권장프로그램(8개 교육기관) 검토 완료('21.8월)</li> <li>○ 「공로연수제도 운영 지침」 개정('21.8월) * 공로연수제도 목적에 부합하지 않은 연수내용 제외</li> </ul>

## 1. 조직

□ 5실 7국, 46개 단·팀, 10개 지원

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

### < 조직도 >





## 2. 정원

☐ 535명(임원 포함)

(단위 : 명)

구 분	임원	상임 위원*	1급	2급	3급	4·5급	6급	서무 행정	공무직	계
임원	4	5	-	-	-	-	-	-	-	9
일반직	-	-	5	14	60	255	7	1	-	342
연구직	-	-	1	4	4	21	-	-	-	30
시험 연구직	-	-	1	4	9	41	1	-	-	56
공무직	-	-	-	-	-	-	-	-	98	98
계	4	5	7	22	73	317	8	1	98	535

\* 소비자분쟁조정위원회 상임위원

## 3. 인사

☐ 임원 인사

- '21. 1. 1. 정동영 상임이사, 이득연 소비자안전센터소장 연임(1년)
- '21. 7. 19. 제16대 장덕진 원장 취임

☐ 신규직원 채용

(단위 : 명)

구 분	2016	2017	2018	2019	2020	2021.8.
정규직 총계	37	35	50	62	28	20
여성	11	16	26	31	13	9
비수도권 지역인재	13	10	19	28	17	10
이전지역 지역인재	3	2	6	10	9	5

\* 기획재정부의 공공기관 경영정보 공개시스템(알리오) 공시 기준에 따라 작성

- 소비자 등 이해관계자가 소비자원 업무 전반에 대해 제기한 불편 및 불만사항을 접수하여 처리
  - (내부신고) 홈페이지, 전화, 서신, 방문 등
  - (외부신고) 국민신문고(국민권익위원회), 1372 소비자상담센터, 공정위, 감사원 등
- 신고·접수된 내용은 VOC 총괄운영부서(감사실)에서 VOC 부문관리부서 (각 부서)와 협의하여 처리(조사, 시정, 회신 등)

〈 민원 처리 현황('20.9월 ~ '21.8월) 〉

(단위 : 건)

내 부			외 부				합계
홈페이지	전화, 서신, 팩스, 방문	소계	국민 신문고	1372 상담센터	공정위 등	소계	
143	57	200	205	32	8	245	445

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