

2022년도 국정감사
정 무 위 원 회

업 무 현 황

2022. 10. 7.

한 국 소 비 자 원

□ 목 차 □

I . 일반 현황	1
-----------------	---

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

1. 소비자가 체감하는 공정한 시장환경 조성	4
2. 경제 전환기[디지털·저탄소] 소비자역량 강화	8
3. 국민이 안심할 수 있는 안전한 소비환경 실현	8
4. 국민이 신뢰하는 분쟁해결 강화	10

< 불 임 >

1. 2022년도 예산 집행 현황	12
2. 2021년도 국정감사 지적 및 시정 요구사항 처리결과	13
3. 감사원 감사 및 자체감사 결과 지적사항·조치결과	16
4. 인사관리 등 기관운영에 관한 사항	18
5. 각종 민원처리 사항	20

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)

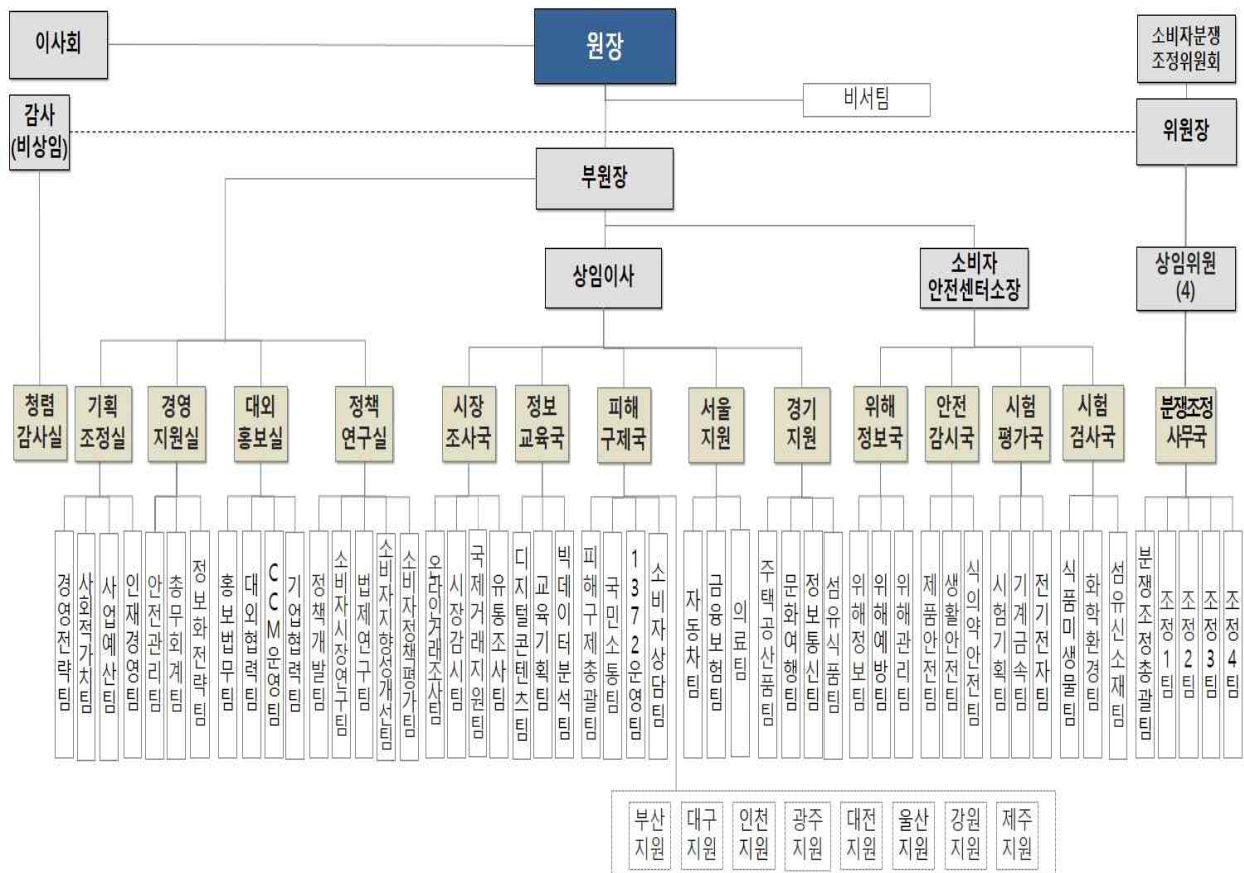
- 소비자 권익과 관련된 제도와 정책의 연구 및 건의
- 물품 등의 안전성 등에 관한 시험·검사 및 가격 등을 포함한 거래 조건·거래방법 등에 대한 조사·분석
- 소비자 권익증진·안전 및 능력 개발 등과 관련된 교육·홍보, 정보의 수집·제공 및 국제협력
- 소비자 불만처리, 피해구제 및 분쟁조정
- 소비자 권익증진 및 소비생활의 합리화를 위한 종합적인 조사·연구
- 소비자 권익증진과 관련하여 국가 또는 지방자치단체가 의뢰한 조사 등의 업무



3 조 직

□ (조직) 5실·8국, 52팀·10지원

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



4 인력 및 예산

□ (인력) 549명 * 2022.8월 정원 기준

○ 임원 4명, 소비자분쟁조정위원회 상임위원 5명, 직원 540명(공무직 포함)

□ (예산) 573억원

○ 정부출연금 503억원, 자체수입 41억원 등

Ⅱ 주요 업무 추진 현황 및 계획

미션

소비생활에 가치와 신뢰를 더하여
국민의 삶의 질 향상에 기여한다

비전

소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관

핵심
가치

공정과 신뢰

소비자 공감

미래 지향

사업
목표

신속하고 신뢰할 수 있는 사업 추진으로
공정하고 안전한 시장 환경 조성

중점
사업
방향

1. 소비자가 체감하는 공정한 시장환경 조성
 - 정부정책 지원, 시장조사 강화, 소비자중심경영 확산
2. 경제 전환기[디지털·저탄소] 소비자역량 강화
 - 맞춤형 정보제공, 교육 인프라 확대, 품질 비교정보 제공
3. 국민이 안심할 수 있는 안전한 소비환경 실현
 - 위해정보 신속대응, 위해요소 시정조치, 안전 사각지대 해소
4. 국민이 신뢰하는 분쟁해결 강화
 - 신속한 피해구제, 분쟁조정 실효성 강화, 지역소비자 권익증진

1 소비자가 체감하는 공정한 시장환경 조성

- ◇ 소비 생활 밀접·취약 분야의 거래환경 개선 및 정부의 소비자정책 추진 지원
- ◇ 해외 유관기관과의 협력 등을 통해 국제거래 소비자불만해결 지원
- ◇ CCM 인증제도 확산을 통해 기업의 소비자중심경영 문화 정착을 지원

【추진 현황】

□ 정부의 소비자정책 추진에 대한 체계적 지원

- 제6차 소비자정책 기본계획('24~'26) 및 종합시행계획 추진실적의 수립·평가 지원, 디지털·저탄소 등 정책 분야별 소비자 이슈 연구
- 소비자 지향적 제도개선 과제를 발굴하고 소비자정책위원회 개선권고 과제의 이행점검을 지원

□ 소비자권의 취약 분야에 대한 제도 개선 지원 및 사업자 시정 권고

- 고령자·어린이 등 취약계층, 디지털 금융거래·방송통신 등 정보 비대칭성이 높은 분야와 관련된 제도 개선을 위한 연구 수행
- 「식품 접자 표기 가이드라인」(시각장애인), 「간병인 중개 표준계약서」(고령자·환자) 제정 지원 및 보급 추진
- 소비자피해가 다발하는 중고상품·택시·명품 플랫폼 거래에 대한 실태조사 및 사업자의 불공정 행위 개선 권고

□ 민관 협업을 통한 부당광고 감시 활성화

- 국민 참여 활성화(시니어소비자지킴이 495명, 대학생 광고감시단 50명 운영)를 통해 부당광고 감시 강화('21.8월 12,502건 → '22.8월 13,855건)
- 유관기관과의 협업을 통해 부당광고를 효과적으로 시정
 - * 원자력안전위원회(음아온 분야), 한국광고자율심의기구(인쇄매체 광고), 한국온라인쇼핑협회(오픈마켓 분야) 등

□ 국제거래에서의 소비자피해 예방 및 해결 노력 강화

- 오픈마켓에 입점한 해외 구매대행 업체의 반품처리 실태를 조사하고, 국제거래 소비자피해 다발 분야에 대한 피해예방 정보 제공(11건)
 - * 글로벌OTA 구입 항공권 피해 주의, 시기별로 품목이 달라지는 사기의심사이트 피해 주의 등
- 해외 소비자 유관기관과 협력하여 국제거래 소비자불만 해결을 지원
 - * 미국·일본 등 13개 기관과 MOU 체결, 일본(NCAC)-대만(DCP)과 정례협의체 구성·운영(2회)

□ 주요 소비재 분야 물가안정 정책 지원

- 물가안정 정책의 효율적 지원을 위한 전사적 물가감시 TF 구성·운영
 - 다소비 제품 및 서비스의 가격 표시의 정확성을 제고하고, 가격경쟁을 촉진하는 과제 추진
- * 가격비교사이트 표시사항 개선, 편의점 판매 즉석조리식품 단위가격표시 도입 추진

□ CCM 인증제도 확산을 통한 소비자중심의 시장 환경 조성

- 기업 맞춤형 코칭(26개사) 및 교육 희망기업에 대한 전문강사 지원(10개사) 등을 통해 CCM 인증기업 확대('21년 211개사→'22년 220개사(예상))
- 중소기업의 CCM 인증을 위한 사전 진단(9개사) 및 소비자중심경영 지원 프로그램(6개사) 운영

【향후 계획】

□ 온라인 거래에 대한 실태조사 강화

- 팬덤마케팅, 숙박앱 등의 소비자피해 유형 및 실태를 파악하고 개선 방안을 마련(4건 예정)

□ 국제거래 소비자피해 예방 노력 지속

- 블랙프라이데이 등 국제거래 소비자피해가 증가하는 시기를 고려하여 시의성있는 소비자정보 제공(5건 예정)
- 국제거래 소비자피해 다발 지자체(서울, 인천, 경기)와 함께 국제거래 피해예방 콘텐츠(동영상, 5편) 제작·배포(12월 완료 예정)

□ 소비자지향적 제도개선 추진 및 지역 맞춤형 정책 수립 지원

- 소비자지향적 제도개선 과제를 지속적으로 발굴하고, 유관부처와의 협업을 통해 제도개선 추진
- 지자체의 소비자정책 수립 및 추진을 지원하기 위해 맞춤형 정책 진단, 컨설팅 등 실시

□ 소비자중심경영(CCM) 지원

- 우수 인증기업 포상 확대 등 CCM 인증 확산을 위한 인센티브 강화 추진
- '기업지원 온라인 플랫폼'을 통해 기업의 특성에 맞는 차별화된 서비스 제공

2 경제 전환기[디지털·저탄소] 소비자역량 강화

- ◇ 수요자 맞춤형 정보제공과 교육을 통해 소비자의 역량을 강화
- ◇ 품질 비교정보 확대를 통한 소비자 선택권 강화 및 친환경 소비문화 확산

【추진 현황】

□ 수요자 맞춤형 소비자정보 제공 및 소비자 교육 강화

- 취약계층의 특성을 고려하여 맞춤형 소비자정보를 제작·배포

대 상	내 용
고령자	공향셀프체크인, 간편결제앱, 보험금청구앱, 중고거래앱, 택시앱(5건)
장애인	시각장애인을 위해 웹진 소비자시대의 점자·음성 변환(16건)
이민자·다문화가정	전자상거래 관련 소비역량 강화를 위한 콘텐츠 번역본(6건)
아동·북한이탈주민	어린이안전의 AR·VR 콘텐츠(1건), 기초 소비생활 교육용 교재 개정(1건)

- 정보 취약계층을 대상으로 온·오프라인 교육프로그램 개발 및 운영

* (고령자) 디지털기기 체험·실습 교육(350명), (이민자·북한이탈주민) 소비자피해 예방 교육(1,956명)

- 소비자교육 연구학교*를 운영하고 교사·학부모·학생을 대상(1,648명)으로 소비자교육을 실시하여 학교 소비자교육을 지원

* 학교교육의 우수모델 발굴 등을 위해 시·도 교육청이 지정('22년 2개교 운영)

□ 소비자 빅데이터 개방 및 민간 활용 지원

- 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 기술의 민간 활용 지원을 통한 데이터 활용기반 조성(304명)

* DSC지역혁신플랫폼과 연계한 오픈캠퍼스 운영 및 충남·충북·인천·경북 등 지역주민 빅데이터 교육 실시

□ 품질 비교정보 확대를 통한 소비자의 선택권 강화

- 과학기술·소비환경 변화를 반영하여 소비자의 관심이 높은 상품·서비스에 대한 비교정보 생산·제공* 확대('21년 26개 품목 → '22년 31개 품목)

* 위생가전·용품, 건강기능식품, IoT·웨어러블 제품, 다소비 생활화학제품 등 정보 수요가 높은 상품군에 대해 비교정보 생산주기 단축(3년 주기 → 매년)

- 계절 상품(선풍기), 물가 안정(화장지 가격비교), 코로나19 관련 위생가전(공기청정기), 비대면 서비스(배달앱) 등에 대한 시의성 있는 정보제공
- 품질·경제성을 겸비한 우수 중소기업 생산 제품 및 가성비가 높은 제품*을 발굴·홍보

* 우수 중소기업이 생산한 6개 품목(무선주전자 등), 가성비가 높은 5개 품목(화장지, 선글라스 등) 발굴·홍보

□ 탄소중립 실현을 위한 친환경 소비문화 확산

- 전기·전자제품(TV, LED전구 등)의 에너지소비효율(연간에너지비용) 등 에너지절감 효과에 대한 평가*를 실시하여 에너지 고효율 제품 사용을 유도
- * 에너지절감 관련 정보제공 품목 확대('21년 4개 → '22년 6개) 및 한국에너지공단과 협력(MOU 체결)하여 주요 가전제품(냉장고) 에너지소비효율 공동 검증 추진
- 다소비 생활화학제품의 친환경 인증·표시, 재활용 용이성 등에 대한 시험·평가 및 정보제공

【향후 계획】

□ 디지털 정보 격차 해소를 위한 소비자 정보 제공 강화

- 디지털에 소외되는 고령자, 이민자·다문화가정 등 사회적 배려계층을 위한 맞춤형 콘텐츠 제작 강화
- 소비자 빅데이터를 통한 소비자이슈 분석으로 소비자피해 확산을 조기에 방지

□ 친환경 소비자 의식개선 캠페인 추진

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

□ 품질 비교정보에 대한 접근성·활용성 제고

- 제품의 사용 용도별 핵심 성능을 고려한 맞춤형 구매가이드 제공 및 비교정보의 효과적 확산을 위한 동영상 콘텐츠(7건) 제공(연중 추진)

3 국민이 안심할 수 있는 안전한 소비환경 실현

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

【추진 현황】

□ 위해정보 기반의 불법·결함 제품 시정조치로 소비자 안전 확보

- 병원, 소방서, 소비자상담 등을 통해 접수되는 제품·시설 관련 위해정보를 수집하고, 안전성 검증 실시 및 시정권고

※ 소비자위해감시시스템(CISS) : 위해정보 제출기관(병원·소방서) 지정·운영 및 소비자상담, 국민 직접신고, 안전 유관기관 정보 연계 등을 통하여 연간 약 7만 건 이상의 위해정보 수집·활용

- 위해정보 수집 확대* 및 품질 제고를 통하여 신기술·신유형 제품의 위해요인을 탐지하고, 화재·폭발 등 중대사고에 대한 감시 강화

* 위해정보 수집 건수 : ('21년 8월) 48,220건 → ('22년 8월) 58,242건

- 정부 및 유관기관, 사업자와의 협업을 통하여 해외직구·중고거래 플랫폼 등에서 유통되는 위해·결함 제품의 차단 등 시정조치 강화

* 해외 위해제품 차단 실적 : ('21년 전체) 382건 → ('22년 8월) 353건

□ 시장 자율의 소비자안전 체계 강화 및 소비자안전문화 확산

- 12개 분야 136개 기업이 참여하는 정례협의체 운영·지원을 통하여 기업의 자율적·선제적 제품안전관리 유도
- 중소기업의 제품안전관리역량 강화를 위해 교육·세미나·분석정보 제공 등 지원 확대
- 소비자의 위해 예방을 위하여 소비자안전주의보 발령, 소비자안전 관련 콘텐츠 제공, 안전문화 캠페인 개최 등 안전문화 확산

소비자안전주의보 (8회)	정수기(3월) 숙박시설(3월), 가정 내 작업공구(4월), 어린이 안전사고(5월), 에탄올 화로(5월), 놀이터(6월), 물놀이장(7월), 고령자(8월), 등
소비자 안전정보 (콘텐츠)확산(10회)	냉장·냉동 식품 관리(6월), 주방세제 사용법·우유 보관법·화장품 피부 트러블, 어르신을 위한 안전한 소비생활 가이드(8월) 등
캠페인(2건)	노후 김치냉장고 화재 예방 및 리콜 안내, 아동의 단추형전지 삼킴사고 예방

□ 생활환경의 변화 및 소비자 관심도 등을 고려한 안전감시 실시

- 코로나19 관련 방역 제품*, 방역정책의 완화**로 인한 소비증가 분야에 대한 안전조사 실시

* (코로나19 방역 제품) 살균·소독용 제품 등 국민 다소비 생활화학제품 및 위생용품

** (방역정책 완화) 외부활동 증가에 따른 차량용 제품, 야외활동 보조 화장품, 다이어트 식품 등

- 친환경, 다소비 식품* 등 소비자 관심도가 높은 분야에 대한 안전조사 실시

* (친환경) 친환경 표방 종이테이프 등 위장환경 제품, (다소비 제품) 밀키트, 건강증진 식품 등

- 사회 배려계층*(어린이, 장애인 등) 안전 확보를 위한 안전조사 실시

* (어린이) 물놀이 기구, 목재완구, 영유아 이유식, (장애인) 스포츠경기장 장애인 시설 안전 등

【향후 계획】

□ 소비자안전 관리 체계 강화

- 소관 부처가 불분명하여 국내 안전 법령에서 관리하지 않거나, 국제 표준·기준 대비 미흡한 ‘비관리 영역’에 대해 집중 감시
- 오픈마켓에서 유통되는 해외리콜 제품의 신속 차단을 위하여 모니터링을 지속적으로 실시하는 한편, 시정조치 프로세스 단축 등 절차 개선
- 정보공유시스템을 활용하여 정부·유관기관과 공동으로 대응함으로써 리콜·시정 권고 미이행 사업자에 대한 행정조치 등 이행력 제고

□ 소비자안전 취약분야에 대한 안전조사 지속 실시

- 안전성이 우려되는 코로나19 관련 제품 및 포스트코로나 등 외부 환경변화로 인해 등장하는 신유형 제품·시설에 대한 모니터링·검증 지속

* 개인방역 용품, 포스트코로나로 인한 소비 급증 제품·시설·위생용품 등

- 국민 다소비 제품·식약품에 대한 안전성 검증을 지속적으로 수행하고, 다중이용시설·서비스 관련 안전조사 확대 추진

* 가정용 주방용 생활화학제품, 비대면 간편조리식품, 공공이용시설 및 서비스 등

4 국민이 신뢰하는 분쟁해결 강화

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

【추진 현황】

<소비자상담·피해구제·분쟁조정 접수 현황>

구 분	'19년	'20년	'21년	'22년(~8월)
1372소비자상담 (소비자원)	725,208건 (166,051건)	709,714건 (157,366건)	627,576건 (137,102건)	359,159건 (73,802건)
피해구제	39,911건	43,417건	42,844건	29,448건
분쟁조정	3,392건	5,265건	4,803건	2,693건

□ 소비자피해·분쟁 해결의 신속성·효율성 제고

- 신유형 및 소비자피해 다발 분야에 대한 신속한 피해예방 정보 제공*을 통해 소비자피해 확산을 방지
 - * 유사투자자문서서비스, 온라인 명품 플랫폼, 휴가철 렌터카, 실손의료보험금 등 19회
- 사업자의 인터넷상담 자율처리* 및 온라인 분쟁해결시스템(ODR) 참여 활성화를 통해 분쟁해결의 신속성 강화
 - * 사업자 상담자율처리 건수 : ('21.8월) 3,657건 → ('22.8월) 4,695건
- 유사·동일한 소비자피해에 대한 일괄구제를 활성화*하여 불특정 다수를 대상으로 한 대규모 소비자피해를 효과적으로 해결
 - * 아파트 주차장 화재복구 보험금 지급(420세대, 43억원), 연락두절된 키즈카페 선납금 환급(671명, 7억원) 등 약 16,800명, 60억원 상당의 소비자피해 일괄구제(총 11건)

□ 사회적 배려계층 등의 소비자피해 예방 및 분쟁해결 강화

- 시니어 소비자지킴이*를 양성하여 고령 소비자에 대한 피해예방 체계를 구축하고 고령자의 일자리 창출을 지원(한국노인인력개발원 협업)
 - * 고령 소비자를 대상으로 상담 또는 소비자정보 확산 등의 활동을 수행하는 고령 퇴직자(495명)
- 농어촌 등 소비자보호 취약지역을 방문하여 지역소비자 대상 상담·교육 실시
- 사회적 배려계층 등에 대한 소비자 소송지원을 강화('21.8월 38건 → '22.8월 47건)

□ 분쟁조정 업무 프로세스 개선을 통한 분쟁해결의 실효성 제고

○ 신속조정부 도입 및 운영을 통한 사건처리의 신속성 강화

* 분쟁다발품목 가운데 민생밀접분야 및 효용성이 큰 사건을 대상으로 총 505건 신속처리('22.8월)

○ 동일·유사한 사건의 일괄처리, 사건보고서의 표준화·간소화 등을 통해 미결사건 대폭 감축

* 분쟁조정 접수 후 미처리(미결)사건 : ('21.12월) 2,505건 → ('22.8월) 1,720건

【향후 계획】

□ 피해구제의 실효성·신속성·편의성 강화

○ 유관기관과의 협업을 통해 소비자피해를 효과적으로 해결

* 유사투자자문(금감원), 렌터카(제주관광협회), 전기통신(방송통신위원회) 등

○ 기업의 소비자불만 해결 역량 강화를 지원하여 소비자불만 자율처리 확대 추진(소비자불만해결 사업자협의회 출범, '22.6.)

○ 모바일 채팅 기반의 소비자 소통채널 구축 등 민원 서비스 품질 개선 및 소비자 불만처리 채널 확대

□ 효과적인 분쟁조정 방안 지속 추진

○ 지역 분쟁해결 인프라 강화를 위해 지방조정부 운영 활성화('21년 30회 → '22년 33회 예정)

○ 소비자분쟁 다발 사업자에 대한 업무개선 권고를 통해 반복적인 분쟁을 예방

(단위 : 백만원, %)

구분	2022년 예산(A)	집행액(B)	집행잔액 (A-B)	집행률 (B/A)
총액	57,326	34,047	23,279	59.4
① 인건비	35,312	21,991	13,321	62.3
② 사업비	12,438	7,013	5,425	56.4
• 정책연구 및 거래조사	1,389	756	633	54.4
• 소비자 정보제공 및 역량 강화	3,273	2,151	1,122	65.7
• 소비자안전 및 시험검사	4,048	2,518	1,530	62.2
• 피해구제 및 분쟁조정	1,576	1,016	560	64.5
• 수탁용역	2,152	572	1,580	26.6
③ 운영비	7,872	4,551	3,321	57.8
④ 예비비*	1,704	492	1,212	28.9

* 경영평가성과급 및 증원인건비 지급을 위한 목적성 예비비로 정부지침에 따라 집행

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
1. 개인 간 거래(C2C)로 인한 소비자 피해가 증가하고 있으므로 이에 대한 대응 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중고거래플랫폼(C2C) 거래 실태조사 실시('22.6.) <ul style="list-style-type: none"> - 소비자피해 예방을 위해 관련 정보를 언론 등을 통해 제공하고, 플랫폼 사업자에게 중고거래 유통 불가 품목 차단을 위해 노력할 것을 권고 ○ 다만, 현행법률상 소비자원이 개인 간 거래로 구매한 물품의 품질·하자 및 계약 등과 관련된 소비자분쟁을 조정하기에는 한계 <ul style="list-style-type: none"> - 향후 '전자상거래소비자분쟁조정위원회'(가칭) 설치 등 C2C 분쟁도 처리할 수 있도록 입법 추진 필요
2. 지자체 운영 헬스장 등 소비자에게 불리하게 제정되어 있는 지자체 조례에 대한 개선을 지원할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자에게 불리한 내용*으로 구성된 서울·인천·경기 기초지자체 「체육시설의 설치 및 운영 조례」 개선 추진 <ul style="list-style-type: none"> * 이용료 반환 규정이 없거나, 관련 규정(체육시설법, 방문판매법, 소비자분쟁해결기준 표준약관 등)에 비해 불리 - 22개 기초지자체가 개선 권고를 수용했으며, 이 중 13개 지자체의 조례 개정 완료('22.9.21. 기준) ○ 추후, 수도권을 제외한 나머지 지역의 관련 조례를 조사하여 개선 추진 예정
3. 코로나19 관련 환경변화에 대응한 소비자 분쟁해결 기준을 마련하고 소비자분쟁의 원만한 해결을 위해 노력할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 코로나19에 대응해 공정위가 개정한('20.4분기) 주요 5개 품목(예약·여행·항공·숙박·외식서비스)의 감염병 관련 소비자분쟁해결기준에 따라 소비자 피해 적극 구제 <ul style="list-style-type: none"> - 추가적인 기준개정 필요 시 공정위 건의 및 관계부처·지자체 등 유관기관과의 협업 강화 예정 ○ 아울러 분쟁해결 전문성 확보를 위해 담당직원 교육 강화 및 의료·금융·자동차 등 분야 전문가 자문 확대 추진

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
4. 골프장 관련 소비자피해가 발생하고 있으므로 이에 대한 실효성 있는 대책을 마련할 것	○ 골프장 이용실태 조사 실시('21.9.~'22.4.) - 조사 결과 언론 공표 및 사업자에게 과도한 골프장 이용료·위약금에 대한 합리적 조정 등 권고 ※ 공정위가 '22년 추진 중인 골프장 이용 표준약관 개정 작업 지원
5. 소비자 분쟁조정의 신속한 처리를 위해 노력할 것	○ 분쟁조정 업무 단계별 프로세스 개선을 통해 사건 처리의 신속성 제고 - 동일·유사 품목에 대한 일괄처리 및 조정 전 합의권고 기능을 강화한 '사전조정 제도' 운영 - 조정결정서 간소화 규정 마련을 통한 통지 신속화 등 ※ 미결 사건 : ('21년) 2,505건 → ('22.8월) 1,720건
6. 머지포인트 관련 집단분쟁조정을 조속히 진행하고 분쟁조정의 실효성 제고 방안을 마련할 것	○ 머지포인트 집단분쟁조정 불성립에 따라 소비자 소송지원의 방법으로 피해 소비자 구제 검토 ※ 사업자 수락거부 사건 등에 소송대리의 방법으로 소비자 소송을 지원하는 제도 ○ '22. 9. 현재 머지포인트 집단분쟁조정 참여 소비자를 대상으로 소송지원 신청을 받고 있으며 접수절차 완료 후 심의를 거쳐 본격적인 소송절차가 착수될 것으로 예상
7. 해외 구매대행과 관련하여 거래정보 표시가 미흡하고 과다한 반품 비용을 부과하는 문제에 대한 개선 방안을 검토할 것	○ 오픈마켓 해외 구매대행 반품 실태조사('22.6.) - 조사 결과를 언론 등 공표, 오픈마켓 사업자에게 반품비용 표시 강화 및 입점 해외 구매대행 사업자의 반품정보 제공 관리·감독 강화를 권고('22.9.) ○ 소비자가 국제거래 전 청약철회 조건, 반품비 등 주요 구매 정보를 꼼꼼히 확인하도록 역량 강화 지원 - 해외 구매대행 소비자 피해예방 콘텐츠 제작·배포 예정('22.12.)
8. 신유형 상품권(모바일 상품권) 유효기간 및 환불 제도 개선을 위한 연구과제 검토 후 해당 정책연구를 진행할 것	○ 물품형 모바일 상품권 실태조사 진행 중('22.7.~) - 모바일 상품권 주요 사업자의 환불 정책, 주요 표시사항 등에 대한 문제점 검토 및 개선방안 마련 예정

시정·처리요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후추진계획
9. 코로나19로 인한 소비자상담이 증가하고 있으므로 상담 품질 제고 및 소비자 구제 강화를 위하여 상담원들에 대한 교육을 강화할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주관부처인 공정위에서 상담 품질 제고를 위한 정보화 사업 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 상담원 보호를 위한 악성민원 차단 시스템 구축('21.12.) - 상담 데이터 품질 제고 및 업무 효율성 제고를 위한 상담원 성과 관리 시스템 구축 중(~'22.12) ○ 소비자원은 참여기관·단체 상담원 교육 등을 통해 상담 전문성 확보 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 머지포인트 등 신유형의 소비자피해 및 이슈에 대한 상담가이드 제공(상시) - 1372소비자상담센터 실무협의체를 통한 상담 품질 제고 방안 논의 등('22.4~, 분기별)
10. 아파트 화재보험 관련 임차인 보호를 강화하기 위한 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 금융감독원의 아파트 임차인 보호를 위한 화재보험 약관 개선*('20.7월) 이후 관련 피해구제 신청 사례가 없어 임차인 보호 조치가 상당 수준 개선된 것으로 파악 <ul style="list-style-type: none"> * 보험료를 납부한 임차인에게 구상권 행사 제한 ○ 다만, 향후 보험사가 개선된 약관과 달리 임차인을 상대로 부당하게 구상권을 행사하는 피해사례가 접수되는 경우 적극적인 피해구제 진행 <ul style="list-style-type: none"> * 필요 시 유관기관(금감원 등)과 공동 대응
11. 소비자분쟁조정위원회 상임위원의 직장 내 괴롭힘 사건과 관련한 조치 및 대책을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 관련 법률 및 내규 등에 따라 가해자 징계 및 피해자 보호 조치 시행 완료 ○ 상임위원 등 임원에 대한 문책 등 근거 규정 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 직무상 의무 및 직무정지에 대한 규정 신설 - 부정·부당행위 발생 시 문책 양정 기준 신설 및 예방 교육 이수 의무화 * 임원 복무규정 개정('22.3)

1. 감사원 감사 결과('21.11월 ~ '22.8월)

감사기관	감사명	지적사항	조치결과
감사원	소비자 보호 시책 추진실태 ('22.5월*)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 리콜 권고 거부 사업자와 안전 확인 표시(품질, 시설, 표시개선 권고사항) 누락 사업자에 대하여 후속 행정조치와 연계할 수 있도록 해당 정보를 소관 중앙 행정기관의 장에게 통보 방안 마련 ○ 「소비자상담 및 피해구제 지침」 및 매뉴얼에 「소비자기본법」 제2조제1호의 '소비자'에 해당하는 사업자 사례를 구체적으로 제시하여 소비자에 해당하는 소규모 자영업자가 소비자 불만처리 및 피해구제 절차를 이용할 수 있는 방안 마련 ○ 상담단계에서 피해구제가 필요하다고 판단될 때는 즉시 사업자에게 합의를 권고하는 등 소비자 상담과 피해구제 단계를 연계하는 방안 필요 ○ 집단분쟁조정 개시 사실을 소비자원 홈페이지 및 일간신문에 공고하지 않거나 합리적 사유 없이 소비자의 집단분쟁조정 참가를 제한하는 등 피해 해결이 지연되지 않도록 철저히 할 것 ○ 약관실태조사를 통해 확인된 불공정 약관을 사업자가 자율시정 요청을 수용하지 않아 소비자에게 중대한 피해가 예상되는 경우 공정위의 약관심사 청구 방안 마련 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「위해정보 및 결함정보 업무처리 규정」 개정('22.7.22.) 및 「위해정보 업무지침」 개정('22.7.29.) · 「리콜 가이드라인」 개정('22.8.30.) ○ 「소비자기본법」 및 특별법에서의 소비자 개념 검토 완료('22.5.31.) 및 가이드라인 배포 완료('22.9.)·담당자 교육 실시 예정('22.4분기 중) ○ 상담직원 직무역량 강화 교육 실시 완료('22.7.19.) ○ 개시 결정된 집단분쟁사건에 대한 공고 의무 철저 이행 ○ 「거래조사 업무처리지침」 개정('22.6.24.)

* 감사결과 통보 기준

2. 자체감사 결과('21.11월 ~ '22.8월)

감사명	지적사항	조치 결과
일상감사제도 준수 실태 ('21.12월*)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 일상감사 의뢰를 누락하는 사례가 재발하지 않도록 「감사규정시행세칙」을 철저히 준수하여 업무 추진 ○ 일상감사 의뢰 시 감사실의 결재유형을 '순차 협조'로 지정하여 관련 절차 준수 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지적사항 발생 8개 부서에 처분 요구사항 통보 완료 및 '소망 게시판' 일반 공지사항에 「일상감사의 범위 등 안내」 공지('22.1월)
병가사용 및 관리실태 ('22.7월*)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 진단서 제출 없이 연간 6일 초과 병가 사용자 연차 차감 ○ 연간 6일을 초과한 병가 신청 시 진단서 첨부이 강제되도록 시스템 개선 ○ 의사의 진단서 인정 범위를 구체화하거나 사용기간별 세분화 등 구체적인 기준 마련 ○ 진단서 등 증빙서류 기재사항 세분화 및 승인권자의 확인 의무 부여 등 기준 마련 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 병가 초과 사용자(2명) 연차 차감(1명은 '23년분에서 차감) ○ 휴가신청 시스템 개선 예정 ('22.10월 중) ○ 병가사용 가이드라인 마련 예정('22.10월 중) <ul style="list-style-type: none"> - 진단서 인정범위 구체화(의료법) - 병가기간 고려 증빙자료 세분화
원내 위원회 운영실태 ('22.8월*)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 외부(민간) 위원 참여비율 확대(50% 이상) ○ 감독기관 공무원 위원회 참여 원칙적 금지 ○ (상설) 위원 자격요건 명시 및 공모 또는 추천제 도입 ○ (비상설) 위원 후보군(POOL) 구성 및 위원 선정방식 명시 ○ (상설) 직무윤리 사전진단 및 서약서 작성 의무화 <ul style="list-style-type: none"> * (비상설) 위원회 개최 시 (청렴) 서약서만 징구 ○ 위원의 이해충돌 방지 사유(제척, 기피, 회피) 구체적 명시 ○ 이해충돌 사유에 해당함에도 회피 신청을 하지 않은 위원에 대한 해촉(선정 배제) 근거 마련 ○ 대면 심의 원칙 명시 ○ 대리참석 금지 등 명시 ○ 위원회 안건 등의 사전통보 기한 명시 대면 심의 원칙 명시 ○ 회의록 작성 의무화 명시 ○ 회의록에 위원 확인(서명 등) 절차 도입 ○ 회의록 공개 및 의무화 기준 마련 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 조치 중('22.10~11월 중 관련 부서로부터 회신 예정)

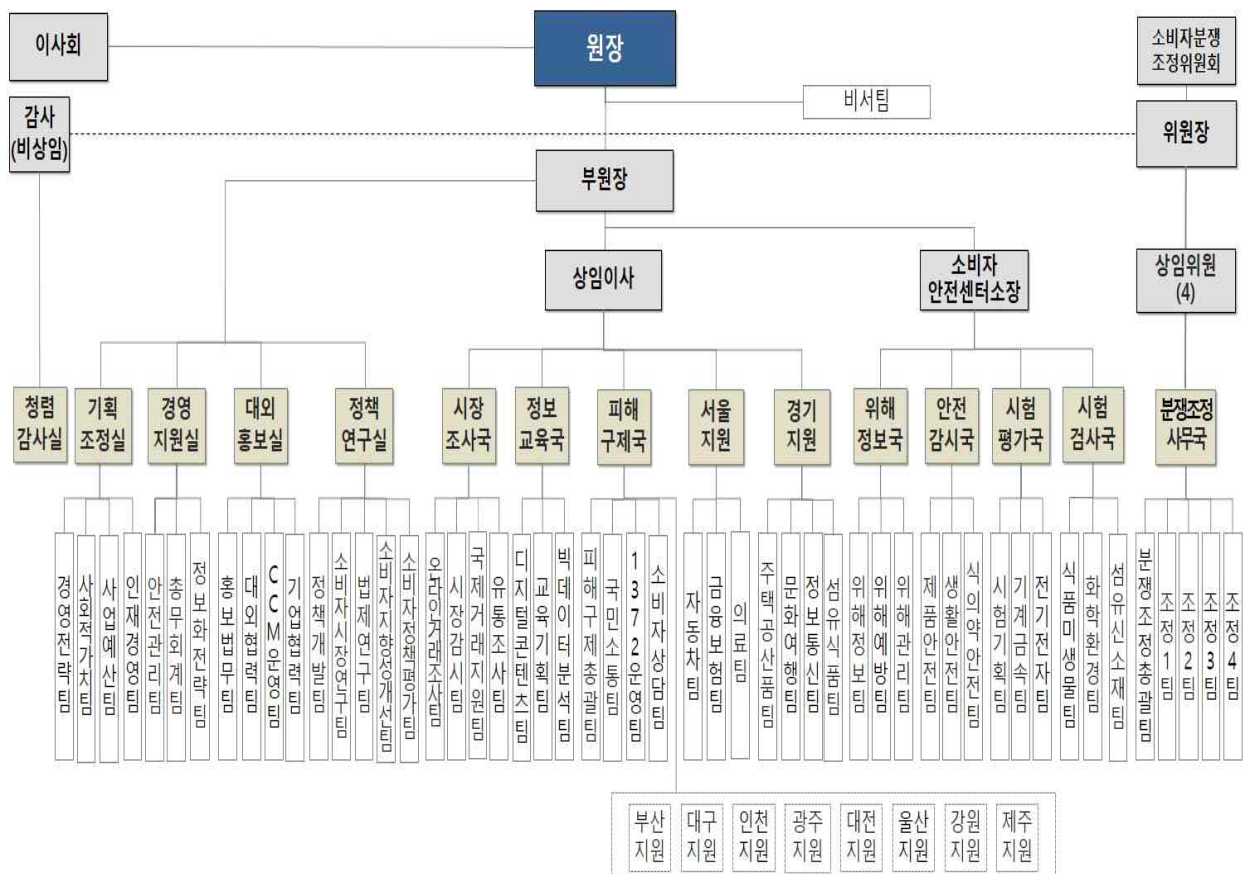
* 결과보고서 기준

1. 조직

□ 5실 · 8국, 52팀 · 10지원

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

＜ 조 직 도 ＞



2. 정원

☐ 549명(임원 포함)

(단위 : 명)

구 분	임원	상임 위원*	1급	2급	3급	4·5급	6급	사무 행정	공무직	계
임원	4	5	-	-	-	-	-	-	-	9
일반직	-	-	5	14	61	263	7	1	-	351
연구직	-	-	1	4	4	24	-	-	-	33
시험 연구직	-	-	1	4	9	43	1	-	-	58
공무직	-	-	-	-	-	-	-	-	98	98
계	4	5	7	22	74	330	8	1	98	549

* 소비자분쟁조정위원회 상임위원

3. 인사

☐ 임원 인사

- '21. 7. 19. 제16대 장덕진 원장 취임
- '22. 1. 3. 정동영 부원장 취임
- '22. 3. 14. 김경의 상임이사, 윤경천 소비자안전센터 소장 취임

☐ 신규직원 채용

(단위 : 명)

구 분	2017	2018	2019	2020	2021	2022.8.
정규직 총계	35	50	62	28	47	8
여성	16	26	31	13	26	4
비수도권 지역인재	10	19	28	17	21	1
이전지역 지역인재	2	6	10	9	13	1

* 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('21.9월 ~ '22.8월) >

(단위 : 건)

내 부			외 부				합계
홈페이지	전화, 서신, 팩스, 방문	소계	국민신문고	1372 상담센터	공정위 등	소계	
198	143	341	301	26	1	328	669

* 상기 현황은 한국소비자원 이용 관련 불편·불만사항 중 중복접수 건을 제외한 VOC 신고 건임.