

2023년도 국정감사

정무위원회

업무현황

2023. 10. 16.

한국소비자원

□ 목 차 □

I. 일반 현황	1
----------------	---

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

1. 소비자가 체감하는 분쟁해결 강화	4
----------------------------	---

2. 국민이 안전한 소비환경 정착	6
--------------------------	---

3. 소비자가 신뢰하는 공정한 시장환경 조성	8
--------------------------------	---

4. 소비자 역량강화 및 기업의 소비자중심경영 지원	10
------------------------------------	----

<붙임>

1. 2023년도 예산 집행 현황	12
--------------------------	----

2. 2022년도 국정감사 지적 및 시정 요구사항 처리결과	13
--	----

3. 감사원 감사 및 자체감사 결과 지적사항·조치결과	18
-------------------------------------	----

4. 인사관리 등 기관운영에 관한 사항	19
-----------------------------	----

5. 각종 민원처리 사항	21
---------------------	----

1 연 혁

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

2 주요 업무

- 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, 피해구제 및 분쟁조정
- 소비자 권익증진 및 소비생활의 합리화를 위한 종합적인 조사·연구
- 소비자 권익증진과 관련하여 국가 또는 지방자치단체가 의뢰한 조사 등의 업무

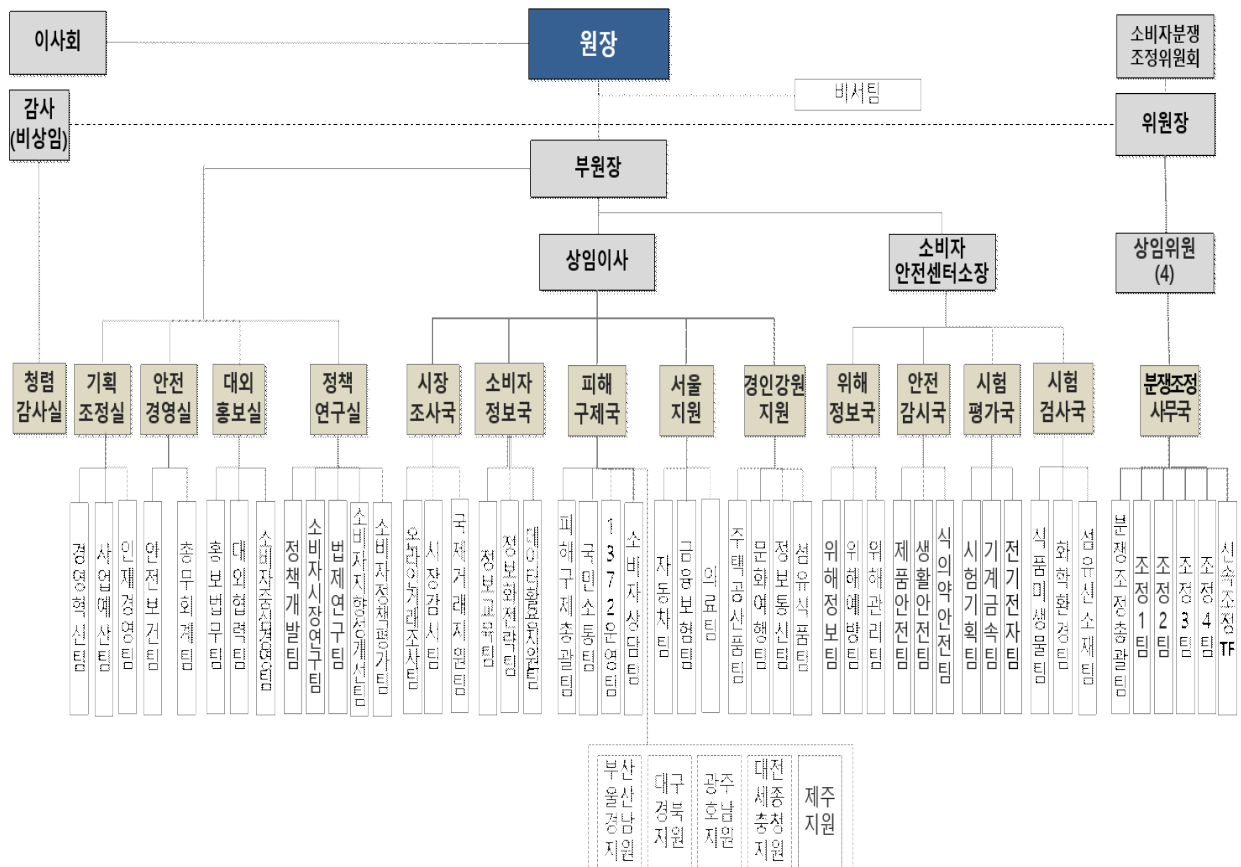
주요 업무 체계



3 조 직

□ (조직) 5실·8국, 49팀, 7지원

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



4	인력 및 예산
---	---------

□ (인력) 530명 * 2023.8월 정원 기준

○ 임원 4명, 소비자분쟁조정위원회 상임위원 5명, 직원 521명(공무직 포함)

☐ (예산) 558억 원

○ 정부출연금 508억원, 자체수입 34억원 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

소비자 중심

공정과 신뢰

혁신과 성장

협력과 소통

사업
목표

신속하고 신뢰할 수 있는 사업 추진으로
공정하고 안전한 시장환경 조성

중점
사업
방향

1. 소비자가 체감하는 분쟁해결 강화

- 소비자 불만처리 활성화, 대규모 소비자피해 분쟁해결 강화, 분쟁조정 신속성 제고

2. 국민이 안전한 소비환경 정착

- 선제적 안전 개선 유도, 안전사각지대 해소, 과학적인 안전성 검증 강화

3. 소비자가 신뢰하는 공정한 시장환경 조성

- 정부정책 지원, 소비생활 밀접분야 시장조사 강화, 불공정 행위 개선

4. 소비자 역량강화 및 기업의 소비자중심경영 지원

- 맞춤형 데이터·정보제공, 민간 소비자교육 활성화, 소비자중심경영 확산

1 소비자가 체감하는 분쟁해결 강화

- ◇ 디지털을 활용한 불만처리 및 대규모 피해 일괄구제 활성화로 피해구제 실효성을 제고
- ◇ 분쟁조정 업무 프로세스 개선을 통한 분쟁해결의 신속성 제고

【추진 현황】

<소비자상담·피해구제·분쟁조정 접수 현황>

구 분	'20년	'21년	'22년	'23년(~8월)
1372소비자상담 (소비자원)	709,714건 (157,366건)	627,576건 (137,102건)	555,376건 (114,372건)	347,630건 (74,908건)
피해구제	43,417건	42,844건	45,507건	32,841건
분쟁조정	5,265건	4,803건	4,118건	3,591건

□ 디지털 환경을 반영한 소비자 불만처리 개선

- 금융·보험, 자동차, 일반(공산품, 서비스 등) 분야에 대한 채팅 상담서비스를 제공하여 소비자의 이용 편의성 및 서비스 품질을 향상('23.7.~)

* (채팅상담) 7월 528건, 8월 716건 등 월 평균 600명 이상의 소비자 이용

- 피해 다발 상위 100개 품목의 상담 표준답변 마련, 사업자 답변 검토 및 합의권고 절차를 강화하여 국민신문고 민원의 직접 불만처리 확대

* (국민신문고 직접 불만처리) 전년 동기 대비 27.0% 확대('22.8. 1,226건 → '23.8. 1,557건)

□ 대규모 소비자피해에 대한 실효성 있는 피해구제 실현

- 유사·동일한 소비자피해에 대한 일괄구제를 활성화하여 불특정 다수를 대상으로 한 대규모 소비자피해를 효과적으로 해결

* 3,026세대·5,796명의 소비자에게 29억원 상당 일괄구제('22.8. 12건 → '23.8. 18건)

- 분쟁조정 사건이 불성립되어 소비자의 소송 대체적 분쟁해결 절차가 종료된 사건에 대해 소비자 피해회복을 위한 소송지원을 확대

* (소송지원 확대) '22.8. 47건 → '23.8. 91건, 93.6% ↑

** (주요 사건) 머지포인트 집단분쟁조정 사건의 소비자 2,401명에 대해 소송지원 진행 중

□ 분쟁조정 사건처리 프로세스 개선을 통한 신속성 제고

- 비상임위원을 활용한 ‘신속조정부’ 운영, 간이결정서 적용 범위 확대(50만원 → 100만원 이하), 간편인증·원스톱 이용절차 도입 등 ODR시스템(피해구제, 분쟁조정 절차를 온라인으로 진행) 개선을 통한 분쟁조정 신속성 제고
 - * (분쟁조정 평균 처리기간) 22일 단축('22.8. 112일 → '23.8. 90일)
 - ** (ODR 이용률) 11.1%p 향상('22.8. 62.3 → '23.8. 73.4%)

□ 지역·현장 중심의 소비자피해 예방 및 서비스 수혜격차를 해소

- 수도권에 비해 소비자피해에 취약한 지역 농·어민, 고령자 등을 대상으로 소비자피해 예방 교육, 찾아가는 가전 무상점검 등 다양한 사회 공헌 프로그램을 운영(5회)하여 총 5,005명에게 355백만원 상당의 수혜를 제공
- 지역별 특화 품목 선정을 통한 집중 대응으로 대구지역 결혼중개업, 호남지역 골프장 표준약관 사용률을 획기적으로 확대하여 소비자 피해를 예방
 - * (표준약관 사용률) 골프장 '22.3.2% → '23.98.5%, 결혼중개업 '22.21.9% → '23.91.8%
 - ** (소비자 불만 건수) 골프장 '22.8.45건 → '23.8.26건, 결혼중개업 '22.8.94건 → '23.8.83건

【향후 계획】

□ 디지털 환경을 반영한 소비자 불만처리 개선 지속

- 채팅 상담서비스 운영 결과를 분석하여 품질을 개선하고 학습 데이터 확보를 바탕으로 인공지능 챗봇 추진 기반을 마련(~'23.12.)

□ 소비자피해 다발 사업자에 대한 정보공개

- 자동차, 세탁서비스 등 소비자 피해가 다발하고 합의율이 저조한 분야의 사업자 정보공개를 추진(~'23.10.)

□ 분쟁조정 업무 효율화로 사건처리 신속성을 제고

- 신속조정부 운영체계 고도화, 온라인 분쟁조정회의 도입, 송달업무 자동화 등 신속한 분쟁조정 서비스를 위한 혁신과제를 발굴·추진(~'23.12.)

2 국민이 안전한 소비환경 정착

- ◇ 위해정보 모니터링 강화, 안전규제 미흡제품에 대한 실태조사로 안전사각지대를 해소
- ◇ 신유형 및 다소비 제품의 품질·안전성에 대한 정보 제공으로 소비자 선택권을 강화

【추진 현황】

□ 위해정보 수집채널을 다각화하고 품질을 제고

- 화재·폭발 등 중대사고와 관련된 수집채널을 발굴하고 소관부처 등에 정보 공유를 확대하여 신속한 사고조사를 지원

* (발굴 채널) 소방청, 한국가스안전공사, (공유 확대) '22년 전체 115건→'23년 8월 현재 213건

- 병원, 소방서 등 기존 위해정보 제출기관을 재정비하고, 위해정보 입력 매뉴얼 마련 및 제출기관 담당자 교육 강화 등을 통해 위해정보 품질을 제고

□ 안전사각지대 분야를 집중 점검하고 과학적인 안전성 검증 역량을 강화

- 안전 규제가 마련되어 있지 않은 분야에 대한 실태조사를 강화하여 사업자 시정권고 및 제도개선 건의를 통해 소비자 안전사각지대를 해소

* (신유형·신기술) '눈 마사지기', '카셰어링', '대마씨유' 등

** (다중이용시설) '실내 인공암벽장', '실내스포츠 관람시설', '무인매장(식품)' 등

- 생활화학제품 등 다소비 제품에 대한 안전성 검증을 강화하고 신유형 제품 관련 시험설비 도입으로 시험영역을 확대

* (다소비 제품) '어린이 프로바이오틱스' 등 함량비달 제품 리콜, '단백질 보충제' 등 기준 위반제품 소관부처 통보 등, (설비) 아미노산 분석기, LC/MS/MS 등 정밀 분석장비 도입

□ 헬스케어 시장 생활안전 확보를 위한 민관 협력체계 구축

- 헬스케어 분야 사업자정례협의체를 신규 발족하여 기업 자율의 안전문제 대응 역량 강화를 지원하고, 안전성이 검증되지 않은 제품의 신속 차단을 위한 협력체계를 강화

□ 온라인 플랫폼에서의 위해제품 유통 모니터링 및 시정조치 강화

- ‘오픈마켓 자율 제품안전 협약’ 사업자의 자발적 위해제품 차단을 유도하기 위해 **세부 가이드라인을 제작하고 참여 사업자 확대를 추진**
 - * (기존) 네이버, 이베이코리아, 11번가, 인터파크, 쿠팡 총 5개사 → (신규) 위메프, 티몬
- 정부, 플랫폼 사업자와 자율 제품안전 협약을 체결('23.6.)하여 위해제품의 개인간 거래를 차단하고 **피해예방·분쟁해결 방안을 마련**
 - * (참여) 공정거래위원회, 한국소비자원, 당근마켓, 번개장터, 중고나라, 세컨웨어

【향후 계획】

□ 소비자안전 프로세스·시스템 고도화 및 사전예방 중심의 관리 강화

- 국내 안전 관련 법령에서 관리하지 않거나 국제 표준·기준 대비 안전관리가 미흡한 ‘**비관리 영역**’에 대한 감시 강화
- 소비생활 밀접 분야에 대한 사업자정례협의체 신규 구성과 선제적 자율개선 확대 등 **제품·유통 안전관리를 위한 민관 협력 지속 강화**
- 위해제품에 대한 부처, 유관기관과의 공동 대응 강화를 위해 **위해정보 수집채널의 질적·양적 고도화 추진**

□ 소비자안전 취약분야에 대한 안전조사 및 과학적 검증 지속 추진

- 취약계층, 친환경 등 안전 취약분야의 제품·시설 등에 대한 모니터링과 실태조사 및 후속조치를 통해 **안전사각지대 해소 노력 강화**
 - * 어린이, 고령자, 장애인 관련 제품 및 시설·서비스, 화학제품·환경오염 유발 물질 등
- 소비자 관심도가 높은 다소비 제품의 **과학적인 시험검사 검증**을 통해 **수요자 중심의 안전성 검증 정보**를 생산·제공
 - * 생활화학제품(세탁 세제), 건강기능식품(루테인) 등

3

소비자가 신뢰하는 공정한 시장환경 조성

- ◇ 정부의 소비자정책 추진과 지자체의 소비자지향적 제도개선을 위한 지원
- ◇ 신유형·다소비 시장의 거래환경 개선 및 부당한 광고·약관에 대한 감시 강화
- ◇ 해외 유관기관과의 협력 등을 통해 국제거래 소비자불만해결을 확대

【추진 현황】

□ 정부의 소비자정책 추진을 위한 체계적인 지원

- 제6차 소비자정책 기본계획('24~'26) 수립, 2022년 소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가, 소비자정책위원회 안건 발굴을 통한 지자체 자치법규 개선 등 소비자 지향적 제도개선에 기여(지자체 개선 수용 19건, '23. 8. 기준)
- 국민의 소비생활 현황을 데이터를 통해 진단·조망하는 '제6차 한국의 소비생활 지표'를 생산·개방하여 정부의 데이터 기반 정책 수립을 지원하고 지자체 대상 정책 진단 및 컨설팅을 제공(데이터 기반 소비여건 시책 발굴·제공 5건, '23. 6. 기준)

□ 신유형(디지털·비대면) 및 다소비 시장에 대한 실태조사를 통해 거래환경을 개선

- 온라인플랫폼 사업자의 부당한 거래행위에 대한 선제적 개선을 유도하여 건전한 시장환경을 조성
 - * ①리셀플랫폼 ②글로벌 숙박 플랫폼 ③앱마켓 등에 대한 실태분석 및 소비자 인식조사 등
- 초고속 인터넷서비스 등 소비자피해가 다발하는 국민 다소비 분야에 대해 국회, 소관 부처와 협력하여 사업자 개선 및 소비자 피해예방 활동을 추진
 - * (초고속인터넷) 과장광고 2개사 약관 4개사 개선, (다크패턴) 피해예방 영상 제작 유튜브 송출

□ 부당한 표시·광고 및 불공정 약관에 대한 감시 강화

- 건강기능식품·의료기기 오인, 친환경 위장 등 부당광고에 대한 사업자 자율개선을 유도하고 렌탈서비스·백화점 이용 약관 등 불공정 약관을 개선
 - * (사업자 자율개선) 부당광고 819건, 불공정 약관 8건('23. 8. 기준)

- 국민이 직접 참여하는 **부당광고 모니터링 체계를 운영**하고 광고자율심의기구 등 **유관기관과의 협력**을 통해 광고 감시업무의 실효성을 제고

* (시니어·대학생) 부당광고 775건 개선 조치

(광고자율심의기구 협업) 인쇄매체 부당광고 9건 공동 조치

□ 국제거래에서의 소비자피해 예방과 불만해결 지원을 강화

- 글로벌 숙박 플랫폼 등 국제거래 소비자피해 다발 분야에 대한 실태조사와 거래주의보를 통해 소비자 피해예방 정보를 신속히 제공

* 글로벌 숙박 OTA(온라인 여행사), 에어아시아비엣젯 등 피해예방 정보제공(10건, '23.8.기준)

- 해외 MOU 기관과 글로벌 소비자피해 해결을 위한 협력을 확대하고 포럼 개최를 통한 글로벌 이슈 논의 등 국제거래 소비자불만 해결의 실효성 제고를 위한 환경 조성

* (해외 MOU 기관과 소비자 불만 협력) '22.8. 75건→ '23.8. 92건(22.6%↑)

** 제9회 아시아 소비자정책포럼 개최(9.8.), 태국 소비자보호청 MOU 재체결(5.31.)

【향후 계획】

□ 소비생활 밀접분야의 소비자 권익증진 방안 연구 수행

- 의료플랫폼에서의 소비자 인식 및 의료 서비스 이용방식 등을 조사·분석하여 개선방안을 제시하고, 전자상거래에서 발생하는 소비자피해의 피해수준을 측정하여 정책적 시사점을 제시

□ 신유형·다소비 시장에 대한 실태조사 강화

- 비대면 거래, 공유경제 등 소비생활 밀접 시장에 대한 실태조사 수행

* 무인점포, 모바일뱅킹, 전동킥보드 공유서비스, 자동차 운용리스 등

□ 국제거래 소비자피해 예방과 불만해결 노력을 지속

- 국내 소비자 피해구제에 소극적인 글로벌 사업자 대상 실태조사를 수행하고 해외 MOU 기관, 국내 유관 부처와의 협업을 강화

* 외국적 항공사의 국내 소비자피해 대응 현황 등

4 소비자 역량강화 및 기업의 소비자중심경영 지원

- ◇ 수요자 중심의 정보제공과 민간 교육 활성화를 통해 소비자 역량을 강화
- ◇ 공공데이터 개방 확대를 통한 정부정책 부응과 기업 맞춤형 성장지원

【추진 현황】

□ 수요자 맞춤형 정보의 생산과 효과적인 확산

- 디지털·정보통신, 친환경 관련 제품에 대한 품질비교·평가 확대 등 소비환경 변화에 대응한 소비자 정보 생산

* 신유형(휴대용 빔 프로젝터 등), 친환경(삼푸바 등)

- 품질 및 경제성을 검비한 가성비 좋은 우수 중소기업 제품을 발굴하고 홍보하여 소비자의 선택권을 확대(LED 스탠드, 단백질 보충제 등)

- 기관 대표 SNS, 유명 유튜버 협업 등 소비자의 정보 이용 트렌드를 반영하여 효과적으로 소비자 정보를 확산

* ‘1분미만’(구독자 205만), ‘호갱구조대’(구독자 142만)와의 협업(3편, 조회수 약 238만회)

□ 민간 주도의 소비자교육 활성화 지원을 통한 취약계층의 역량강화

- 장애인, 이민자 등 취약계층을 위한 맞춤형 소비자 정보와 양질의 교육 콘텐츠를 제작하여 취약계층 역량강화를 위한 교육 기반 조성

* 발달장애인 표준 강의안(7종), 이민자 소비역량 강화 영상 콘텐츠(10종) 등

- 정부·지자체 등과 협업하여 민간 전문강사를 확대 양성하고 고령자, 청소년 등 소비 취약계층의 소비자교육에 투입함으로써 교육 수혜자를 확대

* (민간 전문강사 양성) '22년 전체 129명 → '23. 8. 225명

(교육 수혜자) '22년 전체 7,346명 → '23. 8. 15,310명

□ 정부기조에 부응한 공공데이터 개방 확대 및 활용 지원 강화

- 유관기관과 협업을 통해 공공데이터의 신규 개방을 확대하고 수요자 맞춤형 데이터 제공과 활용 지원으로 소비자 데이터의 민간 활용도를 제고

* (공공데이터포털) 정보목록 13개 신규 개방('22년 26개 → '23년 39개)

** 지자체 육성기업 대상 소비자 데이터 제공(719개 기업) 및 컨설팅 등 활용 지원

□ 기업별로 차별화된 소비자중심경영(CCM) 활동 지원

- ‘기업성장응답센터’(온라인 플랫폼)을 통해 소비자 빅데이터를 분석·개방하여 기업의 소비자중심경영 역량 강화를 지원

* 소비자상담·위해정보 등 소비자 데이터 분석·제공(29개사, 37건)

- 대기업-중소·중견기업간 동반성장멘토링협의체 운영과 소비자중심경영 콘텐츠 지원, CCM 인증 관련 코칭 등을 통해 기업 맞춤형 지원을 강화

- 소비자중심경영(CCM) 인증제도의 공정성·전문성을 강화하고 다양한 인증도입 확대 활동을 전개하여 인증제도의 실효성을 제고

* (인증제도 고도화) 심사위원 외부공모 위촉 확대(93명), 심사지표 개선

** (온라인 교육, 심화교육 개설, 맞춤형 코칭 등) 인증기업 '22년 219개사→'23년 229개사

【향후 계획】

□ 대상별 맞춤형 소비자교육 및 정보제공 확대

- 장애인 소비자역량 강화를 위한 경북·제주지역 장애인 전문강사 양성 과정을 운영하고 한국장애인개발원과 MOU 체결 등 유관기관 협업을 강화

- 취약계층의 디지털 격차 해소를 위한 콘텐츠를 제작·확산하고 지역 강소기업 대상 맞춤형 컨설팅 제공으로 소비자데이터 활용지원을 확대

□ 품질 비교정보에 대한 소비자의 접근성 및 활용도 제고

- 다수의 소비자가 이용하는 대중교통을 활용한 홍보를 통해 품질 비교 정보를 지속적으로 제공하는 등 적극적이고 효과적인 정보확산을 추진

* 경기도와 협업하여 G-Bus에 홍보영상 송출 예정(11월~12월)

□ 기업별 특성을 고려한 소비자중심경영 활동 지원 계속

- 빅데이터 활용 경영 개선사례 공모전 및 간담회 개최, 동반성장 협의체 기업 대상 프로그램 운영 등 기업 지원 활동을 강화

- 인증제도 교육 콘텐츠(5종) 제작 및 인증제도 홍보, 우수 인증기업 포상 등 제도 활성화 활동을 지속

(단위 : 백만원, %)

구분	2023년 예산(A)	집행액(B)	집행잔액 (A-B)	집행률 (B/A)
총액	55,789	32,870	22,919	58.9
① 인건비	36,661	22,818	13,843	62.2
② 사업비	11,462	6,381	5,081	55.7
• 정책연구 및 거래조사	1,299	739	560	56.9
• 소비자 정보제공 및 역량 강화	2,720	1,680	1,040	61.8
• 소비자안전 및 시험검사	4,384	2,353	2,031	53.7
• 피해구제 및 분쟁조정	1,565	895	670	57.2
• 수탁용역	1,494	714	780	47.8
③ 운영비	6,304	2,771	3,533	44.0
④ 예비비*	1,362	900	462	66.1

* 경영평가성과급 및 증원인건비 지급을 위한 목적성 예비비로 정부지침에 따라 집행

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 추진계획
1. 중고거래 등 개인 간 거래에서의 분쟁이 증가하고 있으므로, 이에 대한 대응 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중고거래 플랫폼 실태조사(‘22.8.) 및 리셀 플랫폼 실태조사(‘23.8.)를 실시해 개인간 거래에서 소비자 피해 예방을 위한 사업자 자율개선을 유도 <ul style="list-style-type: none"> * (중고거래 플랫폼) 개인 간 거래가 금지된 품목의 유통 차단 및 개인사업자로 위장한 판매자를 양성화하는 등의 개선을 유도 ** (재판매(리셀) 플랫폼) 미성년자 거래에 대한 정보제공 및 분쟁해결 절차 강화 등의 개선을 유도 ○ 중고거래 플랫폼 운영 사업자(4개사)와는 공정위와 공동으로 ‘자율적 분쟁해결 강화’를 위한 협약을 체결(‘23.6.) <ul style="list-style-type: none"> * 중고거래 플랫폼에서의 ‘표준적 분쟁해결절차’와 ‘중고거래 분쟁해결기준’을 마련해 이용자간 분쟁을 해결하기 위한 체계 구축 ○ 향후 민·관 정례협의체를 개최하여 협약의 운영에 필요한 사항을 지속 지원할 계획
2. 내구제 대출로 인한 소비자 피해 실태를 파악하고, 취약계층을 대상으로 피해 예방 교육을 실시할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 내구제 대출 관련 피해예방을 위해 콘텐츠 제작·확산(‘22.3.) <ul style="list-style-type: none"> * 기관대표 SNS(인스타그램·페이스북·블로그 등) 및 기관 홈페이지를 통해 확산(‘23.3.~) ○ 유관기관과 협업을 통해 취약계층에 대한 피해 예방 교육 실시(지역 전문강사, 꽃동네 학교 등) <ul style="list-style-type: none"> * 또한 내구제 대출 콘텐츠를 17개 시·도에 전달하여 취약계층 교육 시 활용 유도(‘23.9.) ○ 향후, 피해예방을 위해 관련 콘텐츠를 활용한 소비자교육 지속 예정 <ul style="list-style-type: none"> ※ 내구제대출은 불법사금융의 일종으로 소비자분쟁을 통해 조정하기에는 한계가 있으므로 최근 5년간(2017년~2022년) 한국소비자원에 피해구제로 접수된 내역은 없음

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 추진계획
3. 온라인 쇼핑몰에서의 위조상품 유통 관련 피해구제 접수창구 확대를 검토할 것	○ 위조상품(가품) 소비자피해 구제 절차 마련 및 시행(23.4.) - 사용 중 품질 문제가 발생한 위조 의심 상품 관련 피해구제 사건 접수 시 전문기관에 가품 여부 감정을 의뢰하고 그 결과를 바탕으로 합의권고 진행
4. 비대칭형 인터넷 회선 제공으로 인해 발생하는 소비자피해 방지 방안을 마련할 것	○ 주요 유선 통신 사업자(9개)에 대한 초고속 인터넷 서비스 실태조사를 실시(23.6.) - 기술방식(비대칭 인터넷)에 대한 정보제공, 통신 서비스 중단 시 손해배상 범위 확대, 약정조건 등의 중요내용 표시 등 사업자의 개선을 유도
5. 배달앱 및 프랜차이즈앱을 통한 사업자의 이중가격 책정 행위 실태를 조사하고 개선 방안을 강구할 것	○ 주요 배달앱에 입점한 서울 시내 음식점의 매장 가격과 배달앱 가격에 대한 조사 수행(22.12) - 조사 결과를 바탕으로 국내 주요 배달앱 사업자에게 이중가격에 대한 표시 강화 등을 권고하여 사업자의 앱 내 시스템을 보완하는 등의 개선을 유도(23.3.) - 또한 한국프랜차이즈산업협회 등의 유관단체와 협업하여 이중가격 책정행위와 관련한 교육과 홍보를 강화(23.3.)
6. 해외 위해제품의 국내 유통 감시 기능을 강화할 것	○ 위해정보 모니터링, 해외위해제품 안전관리 체계 구축, 민관 협력체계 운영을 통한 해외 위해제품의 국내 유통 차단을 강화 - 해외 리콜 정보를 수집·분석해 국내 유통 확인 시 즉시 판매를 차단하고 재유통 실태를 지속 점검 * (해외리콜 제품 국내 유통 시정조치) '22.6. 255건→ '23.6. 330건(전년동기 대비 29.4% ↑) ** (해외리콜 제품 국내 재유통 시정조치) '22.6. 36건 →'23.6. 122건(전년동기 대비 238.9% ↑) - 정부 부처 및 유관기관과 협의체를 운영하여 공동조치 등 방안을 논의

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 추진계획
	<ul style="list-style-type: none"> - 주요 오픈마켓 및 해외 구매대행 플랫폼 사업자와 자율 제품안전 협약에 따라 위해제품 유통을 신속 차단 * 자율협약 업체 기존 5개 업체 → 7개 업체
7. 신기술·신유형 제품에 대한 위해성 관리를 강화할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신기술·신유형 제품 등 안전성 미검증 제품에 대해 위해정보 모니터링, 안전조사·시험검사 등을 실시하고 시정권고·제도개선 건의를 통해 제품 안전성 확보 노력을 강화 - (신기술 제품) 화재사고 다발하는 전동킥보드, 폭발 위험 있는 휴대용 수소 흡입기 등 신기술 적용 제품에 대한 선제적 안전성 검증 실시 - (신유형 제품) 안전취약계층·시설물·식품·공산품 등 신유형 제품 등의 안전조사 확대 * '22년 7건→'23년 11건(57.1%↑)
8. 분쟁조정 결정을 상습 거부하는 사업자에 대한 실효성 있는 대책을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 분쟁조정 결정을 거부하는 사업자와의 간담회를 통해 자율적인 개선을 유도 ○ 피해구제 합의권고 및 분쟁조정 결정의 실효성을 제고하기 위해 소비자 피해가 다발하고 피해구제 합의율이 저조한 분야에 대한 「사업자 정보공개 방안」을 마련('23.7.) ○ 사업자의 거부로 불성립된 분쟁조정사건에 대한 소비자 소송지원을 활성화
9. 머지포인트 집단 분쟁조정 결정 불성립에 따른 소비자 소송지원을 적극적으로 수행할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 머지포인트 집단 분쟁조정 사건 소비자 2,401명을 지원하여 소송을 진행중 - 집단사건의 복잡성을 고려하여 소송대리 변호사 5명을 선정하여 소제기 완료('23.1.~3.) - 5건 중 3건의 소송에 대한 1차 변론이 진행중('23.8.~)

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 추진계획
10. 분쟁조정 사건을 신속하게 처리하고, 법률에 규정된 처리 기간을 현실화할 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신속조정TF팀을 신설하고, 업무 효율성을 향상시킬 수 있는 혁신과제를 지속 발굴해 분쟁조정 사건 처리의 신속성을 확보할 계획 <ul style="list-style-type: none"> - 사건보고서와 조정결정서의 표준화 시행 - 다발품목·반복유형 사건의 처리절차 간소화 ○ 분쟁해결제도 개선방안 연구 수행 중('23년말 완료 예정)으로 처리기간 현실화 방안을 마련
11. 소비자중심경영(CCM) 인증 활성화 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ CCM 인증제도의 소비자 인지도 제고를 위한 홍보 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 인증제도 홍보활동(3회, 10~12월) 및 홍보영상 TV, 라디오 광고 송출(9~10월) ○ 인증기업 확대를 위한 인증 준비기업 대상 교육, 심화교육(소규모 그룹 코칭), 기업 맞춤형 코칭 등 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 온라인 교육 확대(4회→5회, 2~10월), 기업 맞춤형 코칭(25개 사→32개 사, 5~6월) - 심화교육 신설(20개 사*, 4~10월) <p>* 이 중 8개 사는 '23년 하반기 신규평가 신청 완료</p>
12. 소비자 피해구제 업무의 실효성 확보를 위해 노력할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자 피해구제 업무의 실효성 확보 방안을 마련을 위해 분쟁해결제도 개선방안 연구를 수행하고 소비자피해 사전 예방사업을 지속 수행 <ul style="list-style-type: none"> - 분쟁해결제도 개선방안 연구 수행 중('23년말 완료예정)
13. 모바일 앱에서의 고객센터 서비스 센터 전화번호 안내 현황을 점검할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 온라인 쇼핑몰 사업자(44개)를 대상으로 모바일 등을 통한 고객센터센터 접근 용이성 여부에 대한 실태를 점검 <ul style="list-style-type: none"> - 조사 결과를 바탕으로 고객센터센터 전화번호 안내가 미흡한 사업자에 대해서는 개선을 유도할 계획(~'23.10.)

시정·처리 요구사항 (건의사항 포함)	시정·처리결과 및 향후 추진계획
14. 분쟁조정률 제고 및 분쟁 조정 처리기간을 단축할 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 분쟁조정 결정을 거부하는 사업자와의 간담회를 통해 자율적인 개선을 유도하고, 상습 거부 사업자에 대해서는 명단 공표 기준을 마련 ○ 신속조정TF팀을 신설하고, 업무 효율성을 향상시킬 수 있는 혁신과제를 지속 발굴해 처리기간 단축 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 사건보고서와 조정결정김서의 표준화 시행 - 다발품목·반복유형 사건의 처리절차 간소화
15. 소송지원변호인단 중 4회 연임기간동안 한건도 담당하지 않은 변호사도 있어 '경력쌓기용'으로 불필요한 제도로 평가받고 있는 상황 이므로, 소송지원변호인단의 조정건수 및 조정성립률 제고를 위해 방안을 마련할 것	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소송지원변호인단의 활동 강화를 위한 방안을 마련하여 시행중 <ul style="list-style-type: none"> - 소송지원변호인단 재위촉시 임기 중 소송지원 수행실적을 평가요소로 반영하도록 규정 개정('23.1.) - 소송지원변호인단이 소송대리뿐만 아니라 소장 작성도 수행하도록 소송지원 방식을 개선('23.2.)

1. 감사원 감사 결과('22.11월 ~ '23.8월)

☐ 해당사항 없음

2. 자체감사 결과('22.11월 ~ '23.8월)

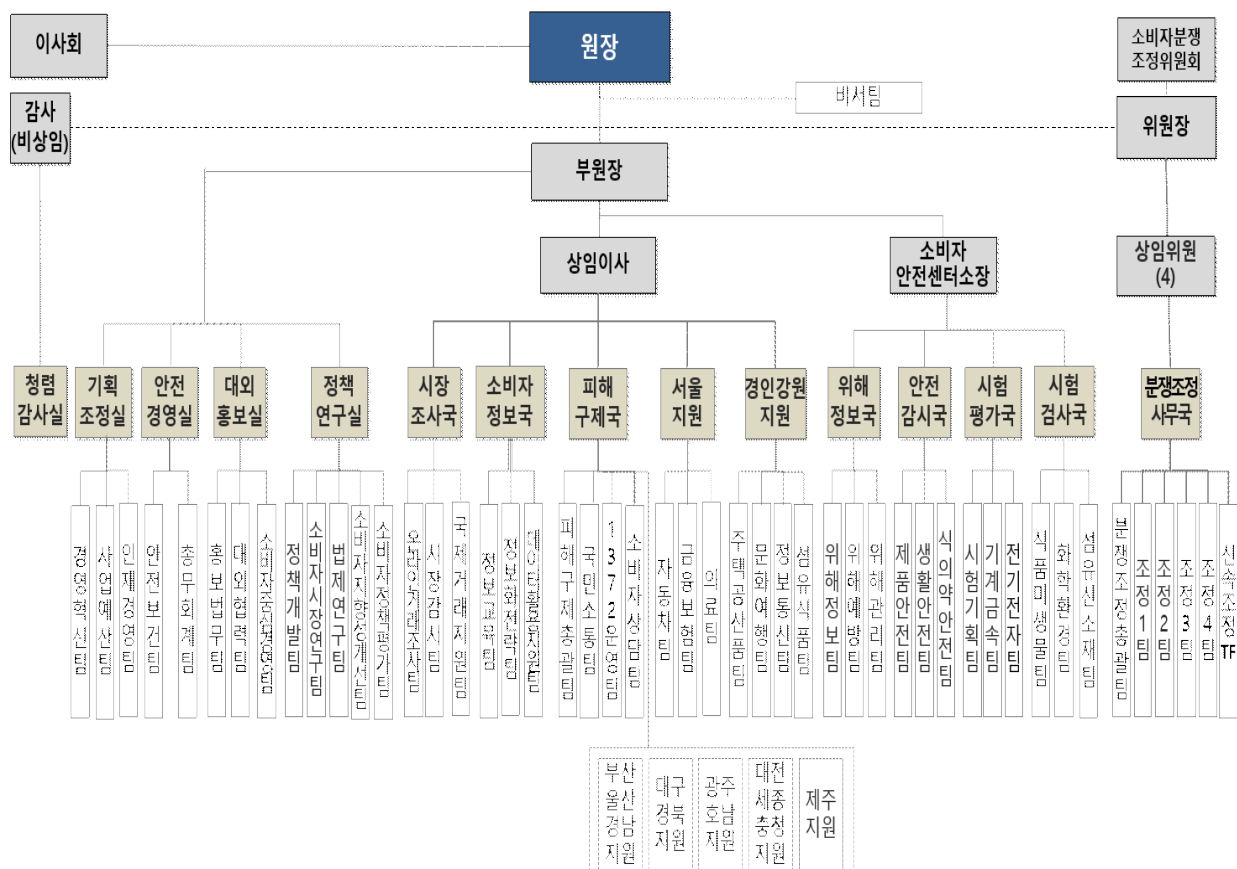
감사명	지적사항	조치결과
유연근무제 이용실태 점검 ('22.12월*)	<ul style="list-style-type: none"> 부서 관리자의 시차출퇴근제 등 유연근무제 이용자 복무관리 방안 마련 및 관리 채택근무 신청·일일보고의 업무처리를 위한 전산시스템을 개선하는 등 채택근무자에 대한 복무관리 강화 방안 마련 	<ul style="list-style-type: none"> 복무관리 강화를 위한 전산 시스템 개편에 반영
예산전용 실태 ('22.12월*)	<ul style="list-style-type: none"> 분기별 공정위 및 자체감사기구 대상 예산 전용 내역 통보 관련 구체적인 방안 마련 	<ul style="list-style-type: none"> 공정위 및 자체감사기구 대상 '22년 예산전용 내역 공문 통보('23.2.) 및 분기별(1월, 4월, 7월, 10월) 예산전용내역 공문 통보 시행
공공기록물 관리실태 ('23.5월*)	<ul style="list-style-type: none"> 민원 당사자 제출자료 중 민원문서로서 기록물관리가 필요한 범위를 규정하고, 관리방안을 마련 처리부서 대상 문서철 생산방법, 이관목록 작성 양식 등에 대한 지침 제공 문서관리 교육 시행 주체를 명확하게 하여 교육계획을 수립하고, 전 직원 대상 문서관리 교육 시행 	<ul style="list-style-type: none"> 민원부서와 문서부서 협의를 통해 민원문서 관련 가이드라인 검토 중('23.하반기 예정) 문서철 생산 및 이관목록 등 지침 전사 공지('23.하반기 예정) 직원 대상 기록물관리 교육 시행('23.하반기 예정)
법인신용카드 적립포인트 관리실태 ('23.7월*)	<ul style="list-style-type: none"> 안전경영실에서 마련한 적립포인트 활용·관리 방안에 따라 예산 절감 추진에 협조 온라인쇼핑 플랫폼 적립포인트 사용·처리 방안을 회계처리와 구분하여 운영하고, 각 부서에 명확하게 안내 	<ul style="list-style-type: none"> 「온라인쇼핑 플랫폼 포인트 관리 매뉴얼」 마련 및 전사 안내(소망계시관 게시, '23.9.19.)

1. 조직

□ 5실 · 8국, 49팀 · 7지원

- (본원) 기획조정실, 안전경영실, 대외홍보실, 정책연구실, 시장조사국, 소비자정보국, 피해구제국, 위 해 정보국, 안전감시국, 시험평가국, 시험검사국, 분쟁조정사무국, 청렴감사실
- (지원) 서울, 경인·강원, 부산·울산·경남, 대구·경북, 광주·호남, 대전·세종·충청, 제주

< 조직도 >



2. 정원

☐ 530명(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	55	258	7	1	-	340
연구직	-	-	1	4	4	23	-	-	-	32
시험 연구직	-	-	1	4	9	42	1	-	-	57
공무직	-	-	-	-	-	-	-	-	92	92
계	4	5	7	22	68	323	8	1	92	530

* 소비자분쟁조정위원회 상임위원

3. 인사

☐ 임원 인사

- '22. 1. 3. 정동영 부원장 취임
- '22. 3. 14. 김경의 상임이사, 윤경천 소비자안전센터 소장 취임

☐ 신규직원 채용

(단위 : 명)

구 분	2018	2019	2020	2021	2022	2023.8.
정규직 총계	46	58	27	46	21	24
여성	24	30	13	26	12	16
비수도권 지역인재	17	28	17	21	11	14
이전지역 지역인재	6	10	9	13	5	7

* 기획재정부의 공공기관 경영정보 공개시스템(알리오) 공시 기준에 따라 일반정규직 사항 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('22.9월 ~ '23.8월) >

(단위 : 건)

내 부			외 부				합 계
홈페이지	전화, 서신, 팩스, 방문	소 계	국민신문고	1372 상담센터	공정위 등	소 계	
208	69	277	349	26	1	376	653

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