



보도 일시	2022. 8. 17.(수) 16:30	배포 일시	2022. 8. 17.(수) 10:00
담당 부서	국무조정실 재정금융정책관실	책임자	과장 박정원 (044-200-2190)
		담당자	서기관 박진석 (044-200-2191)

소비자 단체들, 추석 맞아 물가 조사·정보 제공 강화

- 한덕수 국무총리, 첫 소비자정책위에서 큰 역할 당부 -
- 2021년 소비자정책 실적평가 결과, 농식품부·과기부·개보위 우수 -
- 주류업계, 소비자 건강 관심을 반영하여 내년부터 주류 열량 표시 확대 -

□ 소비자정책위원회(공동위원장: 국무총리, 여정성 서울대 교수)는 8월 17일 15시, 정부서울청사에서 ‘2021년 정부의 소비자정책 추진실적 평가’와 ‘물가 상승에 대한 소비자단체의 역할 및 대응방안’ 등 4개 안건을 심의·의결하였다.

* 의결안건 : ① '21년 소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가
② '22년 상반기 소비자 지향적 제도개선 권고

** 보고안건 : ③ 물가상승에 대한 소비자단체의 역할 및 대응방안
④ 주류 열량 표시 자율 확대 방안

○ 소비자정책위원회는 국무총리와 민간위원장이 공동으로 위원장을 맡고 8개 관계부처 장관과 민간위원(15명) 및 한국소비자원장으로 구성된 범정부 소비자정책 컨트롤타워로서,

- 소비자정책의 수립 및 조정, 소비자 정책 관련 제도개선 권고 등을 심의·의결하는 역할을 수행하고 있다.

□ 이날 회의에서는 18개 중앙부처와 17개 광역지방자치단체가 제출한 275개 소비자정책 과제에 대한 추진실적 평가 결과를 의결하고,

○ ① 식품 필수정보의 점자표시 확산, ② 공인중개사 공제약관 보장범위 개선, ③ 전자학습 표준약관 개선, ④ 유사투자자문 서비스 소비자 보호 방안 등 국민 생활 밀접분야의 소비자기향적 제도개선 사항에 대한 권고안도 채택하였다.

□ 이번 제9차 소비자정책위원회 안건의 상세내용은 다음과 같다.

< 안건 1. 2021년 소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가 >

- 올해 평가는 2021년 18개 중앙행정기관과 17개 광역지방자치단체가 추진한 275개 정책(중앙 128, 지방 147)을 대상으로 시행되었으며, 대부분의 과제가 당초 계획에 따라 차질 없이 집행된 것으로 평가되었다.
 - 중앙행정기관의 경우 우수한 과제의 비율 및 평균점수가 예년보다 상향되었다. ('20년 79.6점 → '21년 80.3점)
 - 광역자치단체의 경우, 중고차 허위매물에 대한 상시 모니터링 체계를 구축하고 허위 의심 매물을 적발하여 소비자 피해를 예방한 경기도를 비롯해 대구광역시, 경상북도 등이 우수한 평가를 받았다.
- 올해에는 디지털 기반의 거래가 확대되는 소비환경 변화를 반영하여 개인 정보 보호를 강화하고 디지털플랫폼의 불공정 관행에 적극 대응한 정책들이 우수 사례로 평가되었다.
 - * 예: '개인정보 침해 관련 분쟁조정제도 개선'(개인정보보호위), 공연·디지털플랫폼(중고차·배달앱 등)의 불공정약관에 대한 시정조치(공정위)
 - 또한 다양한 교육과 정보제공*을 통해 합리적 소비역량을 높이고 시중에서 유통되는 위해 제품 차단**을 통해 소비자안전을 담보하는 정책들이 좋은 평가를 받았다.
 - * 예: '디지털배움터' 운영을 통한 디지털격차 해소(과기부), 빅데이터 기반 농식품 소비정보 분석·제공(농식품부), 취약계층 대상 교육 콘텐츠 개발 및 교육(공정위) 등
 - ** 예: 3D 프린팅 안전 가이드라인 마련·배포(과기부), '위해상품판매차단 시스템' 운영 매장 확대 및 리콜 이행 사업자에 대한 점검 강화(국표원) 등
- 소비자정책위원회는 금번 평가 결과를 중앙부처 및 지방자치단체에 통보하여 차년도 소비자정책 시행계획 수립에 반영토록 하는 한편, 우수한 성적을 거둔 광역지방자치단체를 포상할 계획이다.

< 안건 2. 소비자 지향적 제도개선 과제 >

- 소비자정책위원회는 국민공모, 소비자단체 건의, 자체 연구 등을 통해 발굴한 「소비자 지향적 제도개선 과제」를 심의해, 각 소관 부처에 과제 이행을 권고*했으며, 구체적인 내용은 다음과 같다.
 - * 소비자정책위원회는 각종 법령·고시·예규·조례 등의 소비자권익 제한 요소를 발굴·평가하여 개선을 권고하고 있음.(소비자기본법 제25조 제2항)

- ① (식품 필수정보 점자 표시 확산) 시각장애인의 기본적인 소비자 권리를 보장하기 위해 사업자용 세부 지침(표시대상 정보, 표시방법 등)을 마련하는 등 식품 필수정보의 점자 표시 자율 적용을 확대하도록 권고하였다. (식품의약품안전처)

* 식품산업협회 161개 회원사 대상 실태조사 결과, 식품회사 95.7%가 점자를 미표시하였고, 표시 업체 또한 일부 제품에 대해서 식품 유형(맥주·음료 등)만을 표시하였음

- ② (유사투자자문 소비자 보호 강화) 계약 체결 시 사업자가 소비자에게 자신의 지위, 이에 따른 합법적 업무범위* 등을 안내하도록 의무화하고, 유사투자자문업 분야의 소비자분쟁해결기준**을 도입하도록 권고하였다. (금융위원회·공정거래위원회)

* (합법) 불특정 다수를 대상으로 금융투자상품의 투자 판단 및 가치에 대한 조언 (불법) 일대일 투자자문, 자동매매 프로그램 판매·대여 등

** 소비자와 사업자 간 분쟁을 원활하게 해결하기 위한 합의 또는 권고의 기준으로, 분쟁 해결 방법에 관한 별도의 의사표시가 없는 경우에 한하여 적용

- ③ (이러닝 콘텐츠 소비자 권리 보장 강화) 초·중·고 학생 등 이러닝 콘텐츠 소비자의 정당한 청약철회권* 및 계약해제권**이 보장될 수 있도록 이러닝 표준약관을 개선하도록 권고하였다. (산업통상자원부)

* 소비자는 콘텐츠 공급 시작 후 7일 이내에 계약을 철회할 수 있음(전자상거래법)

** 사업자가 폐업 등으로 계약을 이행할 수 없거나, 콘텐츠 변경 등 계약 내용대로 이행하지 못하는 등의 경우에 소비자는 계약을 해제할 수 있음(민법·전자상거래법)

- ④ (공인중개사 공제약관 보장범위 개선) 법률상 공인중개사의 중개장소 제공책임*에 대해서도 공제 보장이 이루어진다는 점이 명시될 수 있도록 한국공인중개사협회의 공제약관 개정을 권고하였다. (국토교통부)

* 중개사무소를 무자격중개인 등 타인의 중개 장소로 제공하여 소비자에게 재산상 손해를 발생시킨 경우, 해당 공인중개사는 그 손해를 배상할 책임을 짐

< 안건 3. 물가상승에 대한 소비자단체의 역할 및 대응방안 >

- 한국소비자단체협의회는 고물가 시대의 소비자 부담 완화를 위한 「물가상승에 대한 소비자단체의 역할 및 대응방안」을 소비자정책위원회에 보고하였다.

- 한국소비자단체협의회(회장 원영희)는 물가상승으로 소비자의 애로가 커지는 상황에서 소비자단체의 물가감시 역할을 강화하기로 하였으며,
 - 이를 위해 ①생필품 가격조사 대상에 편의점까지 포함하여 조사대상을 확대하고, ②온라인 가격조사 횟수를 늘리며, ③가격 불안정이 큰 농축수산물 품목에 대한 추가 조사 등을 추진할 예정이라고 밝혔다.
 - 또한 이러한 물가감시 결과와 품목별·유통업체별 가격 비교정보를 소비자들에게 적극적으로 제공*하여 소비자들의 합리적 선택을 지원하기로 하였다.
- * '소비자물가정보서비스' 홈페이지 및 공정위, 각 단체 등 홈페이지 활용 및 SNS를 통한 정보제공 적극 활용, 다양한 언론매체를 통한 보도 등
- 아울러, 원가분석을 강화하여 원자재가격 인상에 편승하여 비합리적으로 가격을 인상하는 것을 감시하고, 고물가 시대 및 비대면 거래 확대와 같이 변화하는 소비트렌드에 맞춰 특별물가조사를 실시하는 등 물가안정을 위한 노력을 지속하기로 하였다.

< 안건 4. 주류 열량 표시 자율 확대 방안 >

- 식품의약품안전처와 공정거래위원회는 소비자 정보 제공과 제품 선택권 보장을 위한 「주류 열량 표시 자율 확대 방안」을 소비자정책위원회에 보고하였다.
- 주류 업계는 이르면 8월 중에 정부-소비자단체와 협약(MOU)을 맺고 2023년부터 2025년까지 단계적으로 주류제품의 ‘열량’ 자율표시를 확대 추진하기로 하였다.

- ① (소주·맥주) 병 제품부터 우선 적용, 캔 용기는 포장재 소진 후 추진
※ 수입맥주는 '24년 이후 추진
 - ② (탁주·약주) 2023.1.1.부터 일괄추진
※ 소비기한 시행('23.1.1)에 따른 포장재 교체 시기에 맞추어 추진
 - ③ (와인) 대형마트 유통 제품에 우선 적용

- 그리고, 열량 자율표시의 실효성을 담보하기 위하여 정부와 업계는 이행 계획 및 그에 따른 추진현황을 공유받을 뿐만 아니라 소비자단체 등을 통해 이행상황을 평가해 나가기로 했다.

□ 식품의약품안전처는 자율협약에 연 매출액 120억 이상 업체가 대부분 참여함으로써* 소비자에게 주류의 열량 정보를 알릴 수 있는 환경이 조성될 것으로 기대한다고 밝혔다.

* 2021년도 업체별 매출액(국내판매액 및 수입신고금액) 기준으로 시장 유통 주류의 약 72%가 대상이 될 것으로 파악됨

- ※ (붙임) 1. 상정안건별 주요 내용
2. 소비자정책위원회 개요
3. 소비자정책위원회 위원 명단
4. 소비자정책 종합시행계획 과제별 평가 결과
5. 소비자정책 추진실적 우수 사례

담당 부서 <총괄>	경제조정실 재정금융정책관실	책임자	과 장	박정원 (044-200-2190)
		담당자	서기관	박진석 (044-200-2191)
<공동>	공정거래위원회 소비자정책과	책임자	과 장	이동원 (044-200-4405)
		담당자	서기관	편유림 (044-200-4406)
<공동>	공정거래위원회 소비자안전정보과	책임자	과 장	이희재 (044-200-4418)
		담당자	사무관	이태령 (044-200-4419)
<공동>	식품의약품안전처 식품표시광고정책과	책임자	과 장	오재준 (043-719-2191)
		담당자	사무관	유유순 (043-719-2181)

제1호-의결

21년도 소비자정책종합시행계획 추진실적 평가

1 평가 개요

- 「제5차 소비자정책 기본계획('21~'23)」에 따른 '21년도 '소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가 결과'를 심의·의결*
 - * 평가위원회가 평가 절차를 총괄하고, 전문평가단(6개 분과)에서 분과별 과제 평가
 - ** 5단계 등급(매우우수, 우수, 보통, 미흡, 매우미흡)으로 평가
- (대상기관) 18개 중앙행정기관(13부·1처·4위원회) 및 17개 광역지자체
- (대상과제) 총 275개 과제(중앙: 128개, 광역지자체: 147개)

2 평가 결과

- ◆ 디지털·빅데이터 등 빠르게 변화하는 소비환경에서 개인정보 보호를 강화하고, 디지털플랫폼의 불공정 관행에 적극 대응
- ◆ 소비자역량을 높이는 다양한 교육프로그램과 정보제공을 추진하여 취약계층을 포함, 더욱 스마트(smart)한 소비자를 육성
- ◆ 위해 제품에 대한 신속한 차단·리콜 등을 통해 소비자안전 제고

1. 중앙행정기관

- 중앙행정기관(128개 과제)에 대한 전체 평균은 80.3점(우수 수준)으로, '21년도 소비자정책 종합시행계획에 따라 차질 없이 추진
- 최근 3년간 평균 점수*, '우수' 등급 이상의 과제 비율**이 꾸준히 상승
 - * (평균점수) '19년 78.8점 → '20년 79.6점 → '21년 80.3점
 - ** (과제비율) '19년 35.6% → '20년 44.6% → '21년 48.4%

연도	평균 점수	평가등급				
		합계	매우 우수	우수	보통	미흡
'19년	78.8점	149개	12개(8.1%)	41개(27.5%)	85개(57.0%)	11개(7.4%)
'20년	79.6점	137개	9개(6.6%)	52개(38.0%)	65개(47.4%)	11개(8.0%)
'21년	80.3점	128개	10개(7.8%)	52개(40.6%)	52개(40.6%)	14개(10.9%)

- 분석 결과, 농식품부, 과기정통부, 개인정보보호위원회*가 가장 높은 평가를 받은 것으로 나타남

* 과제 수가 2건 이상이면서 절반 이상의 과제가 우수 이상의 등급을 획득

- 다음으로, 식약처, 국가기술표준원, 공정위(한국소비자원 포함) 등

2. 광역지방자치단체

- 광역지방자치단체 추진실적 결과는 평균 70점 초반으로, ‘보통’ 수준이며, 대구광역시, 경기도, 경상북도 등이 우수한 실적을 거둔 것으로 나타남

- 수도권이 비수도권 지역에 비해 현저히 우수하여, 지역별 성과 편차 존재

구분	합계	평균 점수	평가등급				
			매우 우수	우수	보통	미흡	매우 미흡
대표과제	17개	74.0점	2개 (11.8%)	4개 (23.5%)	6개 (35.3%)	3개 (17.6%)	2개 (11.8%)
기본과제	17개	70.6점	-	4개 (23.5%)	5개 (29.4%)	5개 (29.4%)	3개 (17.6%)

3. 우수 소비자정책 사례

- 총 12개 과제가 “매우 우수” 등급으로 선정 (👉 붙임 : 우수사례)

- (기관별) 과기정통부(2), 농식품부(2), 공정위(2), 개보위(1), 국가기술표준원(1), 대구광역시(1), 경기도(1), 한국소비자원(2)
- (영역별) 거래(3), 역량(4), 안전(2), 분쟁해결(1), 정책협력(2)

영역	과제명	기관
거래	소비자피해 예방을 위한 불공정약관 시정 및 표준약관 제·개정 등	공정위
	소비자 개인정보 침해 관련 분쟁조정 제도 개선	개인정보위
	국제 거래 및 국내 다국적기업에 대한 시장감시 강화	소비자원
역량	수요기반 콘텐츠 개발 및 교육	공정위
	수요자 맞춤형 품질 비교정보 제공 확대 및 품질 제고	소비자원
	디지털 격차 해소 및 소비자 친화적 디지털 활용 역량 프로그램 강화	과기정통부
	바른 식생활 식문화 확산을 위한 생애주기별 맞춤형 식생활 교육 추진	농식품부
안전	IOT·융복합 신제품의 소비자 안전성 확보 강화	과기정통부
	소비자 위해 제품 리콜 이행력 제고(소비자 중심적 리콜 실효성 강화)	국표원
분쟁 해결	1372 소비자 상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질개선	대구광역시
정책 협력	빅데이터 기반의 농식품 소비정보 분석·제공으로 시장 참여자의 합리적 의사결정 지원	농식품부
	데이터 기반 지방 소비자정책 추진 활성화	경기도

1 식품 필수정보 점자표시 확산

(담당자: 식품의약품안전처 식품표시광고정책과 사무관 이지영, 043-719-2182)

가. 현황 및 문제점

- 현행 「식품표시광고법」은 식품 관련 정보제공의 기준을 제시하고 있으며, 하위법령을 통해 구체적 표시사항·방법 등을 규정
 - 시각장애인을 위한 점자 표시는 제품명, 소비기한 등 표시대상 정보의 추가적 표시 방법의 하나로 규정(재량규정)
- 식품제조업자 등의 경우 점자 표시를 적극적으로 할 시장 유인 요소가 없어, 일부 사업자만이 식품 유형 등 최소한의 기초정보를 점자 형태로 제공하고 있는 현실
 - * 식품산업협회 161개 회원사 대상 실태조사 결과('21.10월, 강선우의원실) 식품회사 95.7%가 점자를 미표시하였고, 점자를 표시한 업체도 일부 제품에 대해서만, 제품명이 아닌 식품 유형(맥주·탄산·음료 등)만을 표시
- 시각장애인의 경우 타인의 도움 없이는 식품의 제품명, 소비기한 등 제품 선택을 위한 필수정보조차 알 수 없어,
 - 일반인과 동등한 선택권을 보장받기 어렵고, 안전한 소비생활을 위한 기본적인 권리마저 보장받지 못하는 상황

나. 개선방안

- 시각장애인의 기본적 소비자 권리를 증진하기 위해 식품 필수정보의 점자 표시 자율 적용을 확대(식품의약품안전처)
 - ⇒ 점자표시 대상 정보, 표시 방법 등 사업자를 위한 지침 제시 등
 - * (참고) 식품의 점자 및 음성수어 변환용 코드 표시를 의무화하는 「식품 등의 표시·광고에 관한 법률」 개정안이 국회 계류 중(강선우 의원안, 김예지 의원안)

2 유사투자자문 서비스 소비자보호 강화

(담당자: 금융위원회 자산운용과 사무관 홍정수, 02-2100-2664)

공정거래위원회 소비자정책과 사무관 주진아, 044-200-4411)

가. 현황 및 문제점

□ 최근 주식시장 과열로 유사투자자문 서비스 이용 소비자 증가

* 유사투자자문업자는 불특정 다수를 대상으로 금융투자상품에 대한 투자판단 및 가치에 대한 투자 조언을 업으로 하며(자본시장법 제101조), 누구나 기초적인 요건(1년 내 교육 이수 등)만 충족하면 신고만으로 영업을 가능한 서비스 사업자에 해당

○ 유튜브, 카카오톡 등 다양한 형태로 영업을 이루어지면서 불법행위(1:1 자문, 자동매매 등)가 빈번히 발생

□ 소비자가 유사투자자문의 합법적 업무영역에 대해 정확히 인지하고 소비자 관련법상의 권리를 알고 거래할 수 있도록 정보 제공 필요

○ (위약금) 현행 유사투자자문업 신고 서식에서 대금(이용료), 위약금 등의 법률상 개념*을 '수수료 체계'로 통칭하고 있어, 분쟁해결기준 등에 따른 위약금 산정(예: 이용료의 10%)이 어려움

* (대금) 이용기간동안 제공받은 재화·서비스 대가, (위약금) 중도해지에 따른 위약벌

○ (청약철회권) 유사투자자문 서비스 계약이 특수거래(전화권유, 통신 판매 등) 형태로 이루어지는 경우 법률상 청약철회권*이 보장됨

* 유사투자자문업자는 소비자의 청약 철회 등을 이유로 위약금이나 손해배상 청구 불가

□ 또한, 빈발하는 유사투자자문업 관련 소비자 분쟁에 대해 유형별 해결 기준을 제시함으로써 신속·원활한 분쟁해결을 유도할 필요

* 현재는 소비자원 피해구제분쟁조정 시 유사 품목(인터넷콘텐츠업 등) 기준을 준용

※ (소관) 유사투자자문업자 관련 민원은 소비자 피해의 성격에 따라 소비자당국(공정위·소비자원) 및 금융당국(금융위·금감원)에서 소관

피해사항	관련 법령	소관기관
계약해지·환불, 과도한 위약금	방문판매법, 전자상거래법, 소비자분쟁해결기준 등	한국소비자원
미등록 금융투자업 영위, 사기 등 (일대일 투자자문, 자동매매 프로그램 판매대여 등)	자본시장법, 형법	금융감독원, 경찰 등 수사기관

나. 개선방안

□ 유사투자자문업자의 정보제공 행위 의무 도입(금융위원회)

- 계약 체결 시 자신의 지위(유사투자자문업자)와 및 그에 따른 업무 범위 등을 안내하도록 함

⇒ 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 개정

□ 유사투자자문업자 신고 및 보고사항 개선(금융감독원)

- 거래유형에 따른 청약철회권 등 법률상 소비자의 권리를 안내하고, 환불과 관련하여 “수수료 체계”를 구체화

⇒ 「유사투자자문업자 신고 및 보고 매뉴얼」 개정

□ 유사투자자문업 소비자분쟁해결기준 도입(공정거래위원회)

- 관련 소비자 피해구제 및 분쟁조정 시 적용할 수 있는 기준을 신설

⇒ 「소비자분쟁해결기준」 개정

3 전자학습(e-러닝) 표준약관 개정

(담당자: 산업통상자원부 엔지니어링디자인과 사무관 전영우, 044-203-4553)

가. 현황 및 문제점

- 2020년 기준 전자학습 이용률은 62.5%로 꾸준히 증가 추세이나, 관련 소비자 피해*도 지속 발생

* '21.3월, 공정위·소비자원 조사 결과, 84.7%가 계약해지 및 계약 불이행과 관련됨

<개인별 전자학습 이용률 현황>

구분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
이용률(%)	58.2	58.7	58.9	59.0	59.2	62.5

* 출처: 2020년 이러닝산업 실태조사 보고서(정보통신산업진흥원)

- 전자학습 시장의 건전한 거래 질서를 확립하고, 소비자의 권익을 보호하기 위해 “이러닝(전자학습) 이용표준약관”을 운영하고 있으나,

- 청약철회, 계약해제 조건과 관련하여 타 법률규정보다 소비자에게 불리하게 규정하고 있어 소비자의 권리 행사를 제약할 우려

* 콘텐츠 공급 시작 후 7일 이내 철회할 수 있도록 한 전자상거래법과 달리 청약철회 기산점을 사업자가 임의로 정할 수 있도록 규정(부당하게 청약철회기간 축소)

** 표준약관 상 계약해제 사유가 민법상 법정해제권보다 좁게 규정

나. 개선방안

- 소비자권익 제고를 위해 「이러닝 표준약관」 개정(산업통상자원부)

- 소비자 권익보장을 위해 철회권 행사기간 관련 기준을 콘텐츠 제공 개시 기준으로 개정

- 계약해제권 행사를 제한하는 내용을 삭제하거나, 해당 조항을 예시 규정으로 전환

4 공인중개사 공제약관 보장범위 개선

(담당자: 국토교통부 부동산산업과 사무관 연규성, 044-201-3413)

가. 현황 및 문제점

- 공인중개사는 의뢰인(소비자)에 대한 의무 미이행 또는 불성실 이행으로 피해를 발생시킨 경우 손해배상책임 존재
 - 이러한 손해배상책임에는 ①중개행위로 인해 중개의뢰인에게 발생한 손해 중 고의 또는 과실로 인해 발생한 중개의뢰인의 재산상 손해
 - ② 공인중개사가 자신의 중개사무소를 타인(예: 무자격중개인)의 중개장소로 제공함으로써 당사자에게 발생한 재산상 손해가 해당
- 공인중개사법이 규정하는 손해배상 수단은 ①보험과 ②공제 등이 있으며, 특히 한국공인중개사협회에서는 공제사업을 운영
 - 한국공인중개사협회의 공제약관에 미자격중개인 등 중개사무소 대여로 발생한 재산상 손해가 명시되지 않아(제6조), 소비자의 권익 보호에 미흡할 우려

<공인중개사법 관련 조항>

제30조(손해배상책임의 보장) ①개업공인중개사는 중개행위를 하는 경우 고의 또는 과실로 인하여 거래당사자에게 재산상의 손해를 발생하게 한 때에는 그 손해를 배상할 책임이 있다.

②개업공인중개사는 자기의 중개사무소를 다른 사람의 중개행위의 장소로 제공함으로써 거래당사자에게 재산상의 손해를 발생하게 한 때에는 그 손해를 배상할 책임이 있다.

③개업공인중개사는 업무를 개시하기 전에 제1항 및 제2항에 따른 손해배상책임을 보장하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 보증보험 또는 제42조에 따른 공제에 가입하거나 공탁을 하여야 한다.

나. 개선방안

- 중개장소 제공책임에 대해서도 공제 보장이 이루어진다는 점이 명시되도록 「한국공인중개사협회 공제약관」 개정(국토교통부)

1 개요

□ 소비자물가 상승기 민생안정을 위해 소비자단체 차원의 역할 필요

☞ 소비자단체는 70년대부터 물가조사·가격정보 공개를 통해 물가안정에 기여. 소비자 물가정보서비스(price.consumer.or.kr)·보도자료·성명서 등을 통해 가격인상 감시

○ 소비자단체는 그간의 물가감시활동을 강화하여 현 상황에 적극 대응

2 향후 추진 방안

▶(하반기) 추석명절 등 물가감시 강화로 취약계층 및 서민 민생 부담 완화 유도

▶(중장기) 디지털전환, 고물가 등 소비트렌드 변화에 대응하여 체계적 물가감시기능 강화

□ (물가감시 강화) 민생경제와 직결된 품목에 대한 가격조사 및 감시 확대

○ 현재 수도권에 한정된 생활필수품 가격조사를 전국 17개시·도에 확대, 수시로 가격이 변동되는 온라인 유통 생활필수품 가격 조사횟수 확대*

* 월 1회 조사원에 의한 수기조사에서 조사 프로그램을 이용한 조사주기 단축(주1회)

○ 명절 물가조사 시 농축수산물 품목을 확대하여 가격안정 도모

□ (물가 및 원가분석 강화) 가격정보DB(소비자가·출고가·원재료가 등) 구축 및 분석으로 최근 원자재가격 인상에 편승한 비합리적 가격 인상 감시

○ 아이스크림, 우유, 맥주, 즉석밥 등 독과점 시장에 대한 중점 감시

□ (합리적 소비생활 촉진) 필수 식료품·생필품·배달서비스 등 비교가격 및 감시결과 등 정보들을 제공하여 소비자의 합리적 선택 지원

○ 품목별·유통업체별 가격 비교 정보를 제공하고, 국민의 소비생활과 관련된 실태조사를 통해 소비행태 개선방안을 제시

□ (디지털 전환 및 고물가 시대 대응) 비대면 거래 확대에 따른 소비트렌드 연구를 강화하고, 국내외 원재료가 상승에 따른 물가 상승 추이 지속 감시

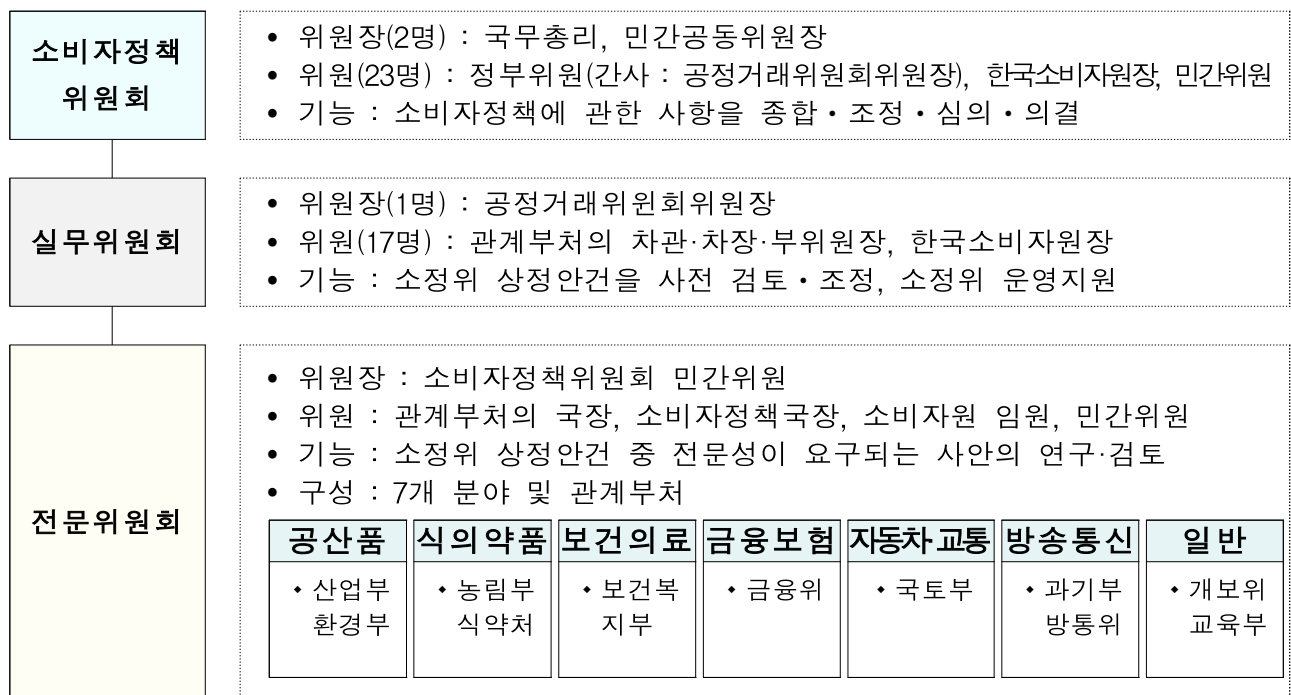
1 추진 경과

- 건강에 대한 소비자의 건강 관심 증가로 주류의 영양성분을 표시 필요성 제기*
 - * 20세 이상 500명 중 71% 표시 필요 응답(한국소비자원, '21.10월)
 - * (EU) 모든 맥주 업체와 증류주 업체의 66%가 자사 주류제품에 영양 표시(~'22년)
 - (미국) 6개 업체 맥주 제품에 영양 표시('16.7월~)
- 주류 영양표시 관련 이해관계자 의견 수렴('22.2~3월) → 업계 수용성 조사*('22.5월) → 업계 의견에 대한 소비자단체·학계 의견수렴('22.6월)
 - * 주종별(소주·위스키/맥주·과실주/탁주·약주) 간담회(3회) 및 현장방문(3회)
- (업계) 소비자 요구에 공감, 분석비용 등 부담 고려하여 자율 추진
- (소비자단체·학계) 과정 공개 등 이행이 담보되면 자율 표시 수용

2 추진 방안 및 일정

- 「주류 열량 표시 추진 업무협약(가칭)」 체결 추진(8월)
 - (협약체결대상) 식약처, 공정위, 소비자단체협의회, 6개 주류협회*
 - * 주류산업협회, 주류수입협회, 탁약주제조중앙회, 막걸리협회, 수제맥주협회, 주류안전협회
 - '연매출 120억원 이상' 업체 중심으로 주류제품의 '열량' 자율표시
 - * 전체 주류 매출액의 72%에 해당[업체수 70개, 매출액 4.9조원]('21년 기준)
- ① (소주·맥주) 병 제품부터 우선 적용, 캔 용기는 포장재 소진 후 추진
 - ※ 수입맥주는 '24년 이후 추진
 - ② (탁주·약주) 2023.1.1.부터 일괄추진
 - ※ 소비기한 시행('23.1.1)에 따른 포장재 교체 시기에 맞추어 추진
 - ③ (와인) 대형마트 유통 제품에 우선 적용
- 주류 열량 표시를 위한 「식품등의 표시기준」 개정안 마련(9월)
 - * (현행) 의무·자율 영양표시 식품의 경우 열량 포함 나트륨, 당류 등 9가지 표시 → (개선) 자율 영양표시 대상인 주류의 경우 열량에 한하여 표시

- (목적) 소비자의 권익증진 및 소비생활의 향상에 관한 기본적인 정책을 종합·조정하고 심의·의결하기 위해 설치*(소비자기본법 제23조)
 - * 소비자보호위원회('82년) → 소비자정책심의위원회('86년) → 소비자정책위원회('06년)
- (기능) 소비자정책에 관한 사항을 심의·의결(법 제25조①), 소비자의 권리를 제한하는 법령·고시 등의 개선을 위해 필요한 조치를 권고(법 제25조②)
 - 기본계획(3년 단위) 및 정책종합시행계획(매년)의 수립·평가와 그 결과공표
 - 소비자정책의 종합적 추진 및 조정에 관한 사항
 - 소비자보호 및 안전 확보를 위하여 필요한 조치에 관한 사항
 - 소비자정책의 평가 및 제도개선에 관한 사항
- (구성) 위원장 2인(국무총리, 민간위원장) 포함, 총 25인 이내
 - (당연직) 관계 중앙행정기관장, 소비자원장 등
 - (위촉직) 민간공동위원장, 소비자대표, 경제계대표 등
- (산하 위원회) 실무위원회 및 분야별 전문위원회(7개)



붙임 3

소비자정책위원회 위원 명단

① 당연직·정부위원 (10명)

연번	소속·직위	비고
1	국무총리	위원장
2	부총리 겸 기획재정부장관	
3	행정안전부장관	
4	농림축산식품부장관	
5	산업통상자원부장관	
6	보건복지부장관	
7	환경부장관	
8	국토교통부장관	
9	공정거래위원회위원장	간사위원
10	한국소비자원장	

② 위촉직·민간위원 (15명)

연번	성명	소속·직위	비고
1	여정성	서울대학교 교육부총장	공동위원장
2	원영희	소비자단체협의회 회장, 한국 YWCA 연합회장	
3	강정화	한국소비자연맹 회장	
4	변웅재	소비자분쟁조정위원회 위원장	
5	최다혜	건국대 경영학과 재학	
6	허창수	전국경제인연합회 회장	
7	최태원	대한상공회의소 회장	
8	김기문	중소기업중앙회 회장	
9	문은숙	소비자정책연구소 대표	
10	이주영	소비자컨텐츠연구소 소장	
11	김 윤	서울대 의과대학 교수	
12	주소현	이화여대 소비자학과 교수	
13	박은미	목원대 도시공학부 교수	
14	주정민	전남대학교 정책대학원 원장	
15	김성숙	계명대학교 소비자정보학과 교수	

붙임 4

소비자정책 종합시행계획 과제별 평가 결과

1. 중앙행정기관 세부과제 평가 결과

분과	과제 코드	과제명	추진기관	등급
1분과: 신뢰할 수 있는 거래환경 조성	1.1.1.1.	플랫폼 사업자의 법적 책임 확대	공정거래위원회	보통
	1.1.1.2.	비대면 플랫폼 거래에서의 소비자피해 예방	공정거래위원회	보통
	1.1.1.3.	소비자피해예방을 위한 불공정약관 시정 및 표준약관 제개정 등	공정거래위원회	매우 우수
	1.1.1.5.	게임시장에서의 이용자의 권익 보호	문화체육관광부	미흡
	1.1.1.6.	전자상거래·OTT·게임 등 거래에서의 부당·불법 행위 및 피해예방 강화	한국소비자원	우수
	1.1.1.7.	신기술·신물질 융합 신유형 시장 소비자이슈 조사연구 및 대응 강화	한국소비자원	보통
	1.2.1.1.	데이터거래에서의 소비자권익 증진	공정거래위원회	미흡
	1.2.1.2.	개인정보 수집·이용 피해 방지를 위한 표준약관 정비	공정거래위원회	보통
	1.2.1.3.	소비자 개인정보 자기결정권 보장 확대	개인정보보호위원회	보통
	1.2.1.4.	소비자 개인정보 침해 관련 분쟁조정 제도 개선	개인정보보호위원회	매우 우수
	1.2.1.5.	소비자 개인정보 보호를 위한 사업자 자율규제 활성화	개인정보보호위원회	우수
	1.2.1.6.	개인정보 이해력(Privacy Literacy) 제고를 위한 교육 강화	개인정보보호위원회	우수
	1.3.1.1.	글로벌 온라인 거래에 대한 시장 환경 개선	공정거래위원회	보통
	1.3.1.2.	국제거래 및 국내 다국적기업에 대한 시장감시 강화	한국소비자원	매우 우수
	1.3.2.1.	부당한 친환경성 표시·광고 감시 및 관리 강화	환경부	보통
	1.3.2.2.	온라인 상 이용자 불편 광고 해소	방송통신위원회	보통
	1.3.2.3.	국민 생활 밀접 분야 부당 표시·광고 시정	공정거래위원회	우수
	1.3.2.4.	분야별 부당 표시·광고 감시 및 시정 등 피해예방	한국소비자원	우수
	1.3.3.1.	특수거래 분야 부당행위 감시 및 제재 강화	공정거래위원회	보통
	1.3.3.2.	할부거래 분야 부당행위 감시 및 제재 강화	공정거래위원회	우수
	1.3.3.4.	특수거래 분야 부당행위 시정 및 피해 예방 강화	한국소비자원	우수
	1.4.1.1.	국민 소비생활조사 등 소비자정책지표 생산을 위한 실태조사 실시	한국소비자원	우수
	1.4.1.2.	소비자정책지표에 기반한 소비생활여건 개선	한국소비자원	우수
	1.4.1.3.	(소비자가 체감할 수 있도록) 서민물가의 안정적 관리	기획재정부	보통

분과	과제 코드	과제명	추진기관	등급
	1.4.1.4.	가계지출 고부담시장(금융,통신,교통등), 공공·복지 서비스 및 문화·여가·관광 소비 환경개선	한국소비자원	우수
	1.4.1.5.	디지털금융 소비자보호 체계 확립	금융위원회	보통
	1.4.1.6.	금융(금융투자·은행·여신)분야 거래 관행 개선 및 불공정약관 시정	공정거래위원회	우수
	1.4.1.7.	소비자빅데이터 활용 사업자 제공 서비스의 소비자지향성 개선	한국소비자원	보통
	1.4.2.2.	고령소비자 친화 식품 표준 마련 및 적용 확대 지원	농림축산식품부	우수
	1.5.1.1.	소비자중심경영(CCM) 문화 확산	공정거래위원회	보통
	1.5.1.2.	CCM 인증체계 개선 및 참여 확대	한국소비자원	우수
	1.5.1.3.	소비자중심경영지원 인프라 확충	한국소비자원	보통
	1.5.2.1.	지속가능한 상생을 위한 에코디자인 개발 지원	환경부	미흡
	1.5.2.2.	친환경가치 창출을 위한 제품·포장재 분리배출 개선	환경부	미흡
	1.5.2.3.	소비자편익 제고를 위한 소상공인 및 전통시장 육성	중소벤처기업부	보통
	1.5.2.4.	중소기업의 소비자중심경영 지원	중소벤처기업부	우수
	1.5.2.5.	중소기업의 소비자문제 대응 역량 강화 지원	한국소비자원	보통
2분과: 디지털전환기 소비자역량 제고	2.1.1.1.	학교 교육에서 소비자교육 내실화	교육부	우수
	2.1.1.2.	학교 전자상거래 소비자교육 강화 방안 마련	공정거래위원회	보통
	2.1.1.3.	학교 소비자교육 체계화 방향 모색	한국소비자원	우수
	2.1.1.4.	금융거래에서의 소비자역량 강화를 위한 금융교육 방향 마련	금융위원회	보통
	2.1.1.5.	비대면 학교 소비자교육을 위한 콘텐츠 및 프로그램 지원 강화	한국소비자원	보통
	2.1.1.6.	소비자교육 플랫폼 및 맞춤형(생애주기·대상별·계층별) 교육 활성화	기획재정부	우수
	2.1.1.6.	소비자교육 플랫폼 및 맞춤형(생애주기·대상별·계층별) 교육 활성화	한국소비자원	우수
	2.1.1.8.	수요 기반 콘텐츠 개발 및 교육	기획재정부	보통
	2.1.1.8.	수요 기반 콘텐츠 개발 및 교육	공정거래위원회	매우 우수
	2.1.2.1.	합리적 소비지원을 위한 정보제공 확대 및 이용 편의성 제고 (소비자종합지원시스템 운영 및 활용 강화)	공정거래위원회	우수
	2.1.2.1.	합리적 소비지원을 위한 정보제공 확대 및 이용 편의성 제고	한국소비자원	우수
	2.1.3.1.	수요자 맞춤형 품질 비교정보 제공확대 및 품질 제고	공정거래위원회	우수
	2.1.3.1.	수요자 맞춤형 품질 비교정보 제공확대 및 품질 제고	한국소비자원	매우 우수
	2.2.1.1.	AI·IoT 등 신기술 및 통신서비스 관련 정보제공 및 온라인 피해예방 교육 확대	방송통신위원회	보통
	2.2.1.2.	신기술·신서비스 디지털정보 취약소비자 맞춤형 정보콘텐츠 제공 및 활용 역량 강화	한국소비자원	보통

분과	과제 코드	과제명	추진기관	등급
	2.2.2.1.	소비자 빅데이터 분석 및 공유·개방 확대	한국소비자원	보통
	2.2.3.1.	장애인, 고령소비자 디지털 정보격차 해소를 위한 기술표준 제정 및 교육	과학기술정보통신부	우수
	2.2.3.2.	디지털 격차 해소 및 소비자 친화적 디지털 활용 역량 프로그램 강화	과학기술정보통신부	매우 우수
	2.2.3.3.	SNS 등 디지털 소셜미디어에서의 소비자 이해력 향상을 위한 팩트체크 교육 강화	방송통신위원회	우수
	2.2.3.5.	디지털금융 소비자역량 강화 지원	한국소비자원	보통
	2.3.1.1.	바른 식생활 식문화 확산을 위한 생애주기별 맞춤형 식생활 교육 추진	농림축산식품부	매우 우수
	2.3.1.2.	친환경 농산물 소비자 신뢰 제고 및 소비 확대	농림축산식품부	우수
	2.3.1.3.	푸드플랜 기반의 로컬푸드 활성화와 농산물 인증 관리로 소비자 선택권 및 먹거리 접근성 제고	농림축산식품부	우수
	2.3.1.4.	지속가능하고 책임있는 소비문화 활성화	환경부	미흡
	2.3.1.5.	지속가능한 소비문화 활성화	한국소비자원	보통
	2.3.1.6.	소비자편익제고 관점의 지속가능한 관광 촉진	문화체육관광부	보통
	2.3.1.7.	지속가능한 소비 및 윤리적 소비 확산을 위한 친환경 교육 강화	환경부	미흡
	2.3.1.8.	협동조합 등 사회적 경제기업에 대한 소비자 정보제공 강화	기획재정부	보통
	2.3.2.1.	자원순환 친환경 소비 촉진 강화	환경부	보통
	2.3.2.2.	자원순환 소비문화 촉진	환경부	보통
3분과: 국민 체감 소비생활 안전 확보	3.1.1.1.	사물인터넷(IoT) 등 융·복합 신기술 적용 제품에 대한 안전도 평가	산업통상자원부 국가기술표준원	보통
	3.1.1.2.	IOT·융복합 신제품의 소비자안전성 확보 강화	과학기술정보통신부	매우 우수
	3.1.1.3.	과학적 방법을 통한 식품 소비자안전 확보 강화	식품의약품안전처	보통
	3.1.1.4.	해외직구·온라인 소비자안전 관리 강화	식품의약품안전처	우수
	3.1.1.5.	해외 위해제품 관련 소비자안전 확보	공정거래위원회	우수
	3.1.1.6.	신기술·물질 적용제품·시설·서비스 및 신유형 제품에 대한 안전 감시 강화	한국소비자원	우수
	3.1.2.1.	노인요양시설 생활안전 강화	보건복지부	미흡
	3.1.2.3.	사회배려계층 안전취약 분야에 대한 위해요소 감시 및 시정조치 등 개선	한국소비자원	보통
	3.1.2.4.	환경유해인자 함유 어린이용품 시장유통 감시 강화	환경부	미흡
	3.1.3.1.	관광·체육시설 소비자안전 강화	문화체육관광부	보통
	3.1.3.2.	다소비 농·축·수산물 안전관리 강화	식품의약품안전처	우수

분과	과제 코드	과제명	추진기관	등급
	3.1.3.3.	수산물식품 소비자안전관리 강화	식품의약품안전처	우수
	3.1.3.3.	수산물식품 소비자안전관리 강화	해양수산부	우수
	3.1.3.4.	미래자동차 소비자 안전 내실화	국토교통부	보통
	3.1.3.6.	국민 다소비 제품 및 다중이용시설·서비스에 대한 안전감시 강화	한국소비자원	보통
	3.2.1.1.	위해정보 통합 수집 및 민관 참여형 위해감시 활성화	한국소비자원	우수
	3.2.2.1.	위해우려 소비자 제품의 위해도평가 전문화	산업통상자원부 국가기술표준원	미흡
	3.2.2.2.	생활화학제품 관리 선진화	환경부	미흡
	3.2.2.3.	소비자위해 대응 체계 및 협력관계 구축 강화	한국소비자원	보통
	3.3.1.1.	소비자 위해 제품 리콜 이행력 제고(소비자 중심적 리콜 실효성 강화)	산업통상자원부 국가기술표준원	매우 우수
	3.3.1.3.	리콜정보전파·유통차단 및 이행점검 강화	한국소비자원	우수
	3.3.1.4.	안전사각지대 위해제품 발굴 및 선제적 대응	한국소비자원	우수
	3.3.2.1.	생활화학제품 정보 제공 체계 개선	환경부	미흡
	3.3.2.2.	생활밀착형 제품안전 소비자 교육·홍보 다각화	산업통상자원부 국가기술표준원	우수
	3.3.2.3.	체험형 어린이제품 안전 교육 활성화	산업통상자원부 국가기술표준원	보통
	3.3.2.4.	대상별·목적별 건강·안전 정보 공유·활용 강화	한국소비자원	보통
	3.3.2.5.	생활밀착형 정보제공 및 교육 등을 활용한 안전문화 확산	한국소비자원	우수
4분과: 공정하고 실효성있는 분쟁해결	4.1.1.1.	취약계층 대상별 맞춤형 이동상담 및 분쟁해결 활성화	한국소비자원	보통
	4.1.1.2.	고령소비자 권익 증진을 위한 프로그램 활성화	한국소비자원	우수
	4.1.2.1.	비대면 온라인분쟁해결(ODR) 시스템 운영 강화	한국소비자원	우수
	4.1.2.2.	전자상거래 분야 분쟁해결기능 확충	공정거래위원회	보통
	4.2.1.1.	1372소비자상담센터 운영 및 전문성 강화	공정거래위원회	보통
	4.2.1.3.	분쟁해결 전문성 강화 및 품질개선	한국소비자원	우수
	4.2.2.1.	피해다발품목 및 금융·보험·통신·항공·자동차·의료 등 정보비대칭 심화 품목 등 ADR 기관 협업 강화	한국소비자원	보통
	4.2.2.2.	유사투자자문서서비스 소비자피해 감축을 위한 공동 대응 강화	한국소비자원	우수
	4.2.2.4.	소비자피해 예방 및 제도개선을 위한 협력 강화	한국소비자원	우수
	4.3.1.1.	빅데이터를 활용한 소비자피해 조기 대응 체계 구축	한국소비자원	우수
	4.3.1.2.	소비자분쟁해결기준 제개정 추진(피해다발 분야(품목) 등의 분쟁해결기준 정비)	공정거래위원회	보통

분과	과제 코드	과제명	추진기관	등급
	4.3.2.1.	집단적피해구제, 단체소송 및 소송지원 활성화를 통한 피해구제 실효성 제고	한국소비자원	우수
	4.3.2.2.	집단소송제 · 징벌적 손해배상제 도입	법무부	우수
	4.3.2.3.	동의의결제도 활성화	공정거래위원회	보통
5분과: 과학적·협력적 소비자정책 추진 및 글로벌 협력체계강화	5.1.1.1.	빅데이터를 활용한 소비자정책 고도화 방안 마련	공정거래위원회	미흡
	5.1.1.2.	빅데이터 기반의 농식품 소비정보 분석 · 제공	농림축산식품부	매우 우수
	5.1.1.4.	소비자정책지표 개방 및 활용 확대	한국소비자원	우수
	5.1.1.5.	대국민 정책공모 추진 등 국민 참여 확대	한국소비자원	우수
	5.1.1.6.	지역 소비자행정 기본조사를 통한 지역 맞춤형 소비자 행정 기반 마련	한국소비자원	보통
	5.1.2.1.	지역 소비자정책 추진 기반 강화	공정거래위원회	미흡
	5.1.2.2.	지역 소비자행정 활성화 지원	공정거래위원회	우수
	5.1.2.4.	지역 소비자정책 수립 및 활성화 지원	한국소비자원	우수
	5.1.2.6.	지역 소비자정책 민 · 관 참여형 거버넌스 강화	한국소비자원	미흡
	5.2.1.1.	소비자정책위원회를 통한 소비자지향적 제도개선 사업 운영	공정거래위원회	보통
	5.2.1.3.	소비자지향적 제도개선 사업 지원 및 추진	한국소비자원	우수
	5.3.1.1.	국제 소비자 이슈 대응 및 협력 강화	공정거래위원회	보통
	5.3.1.2.	국제기구, 국제유관기관협의체와의 협력 강화	한국소비자원	우수
	5.3.1.3.	다자 또는 쌍방간 국제소비자문제 협력 채널 및 공동 대응 강화	한국소비자원	보통
	5.3.2.1.	국제거래 소비자 불만해결지원 인프라 확충을 통한 피해예방과 구제 활성화	한국소비자원	우수
	5.3.2.2.	소비자제품안전을 위한 글로벌 협력 강화	산업통상지원부 국가기술표준원	보통
	5.3.2.3.	소비자안전을 위한 글로벌 협력 · 공조 강화	한국소비자원	보통
	5.3.3.1.	개도국 등 글로벌 소비자정책 지원 및 협력 강화	한국소비자원	보통
	5.3.3.2.	국제결혼중개업체 관리 내실화로 소비자 피해 예방	여성가족부	보통
	5.3.3.4.	외국인 및 이민자의 소비생활 역량 강화 지원	한국소비자원	우수

2. 광역지방자치단체 세부과제 평가 결과

① 대표과제

과제코드	과제명	추진기관	평가등급
1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법집행 및 소비자피해예방 강화 (소비자피해 취약·다발분야 모니터링 및 법 집행 강화)	서울	우수
2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육 (계층별 소비자 피해예방 교육 추진)	부산	미흡
4-2-1-2	1372소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질개선	대구	매우 우수
2-2-3-4	디지털·금융 소비자역량 강화를 위한 교육 및 정보제공 (디지털·금융 리터러시 격차 개선)	인천	우수
3-1-3-5	지역내 다소비 제품 및 다중이용 시설·서비스 소비자안전 확보 (지역 내 다소비제품 소비자안전 확보 활동 강화)	광주	우수
2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육	대전	미흡
2-2-3-4	디지털·금융 소비자역량 강화를 위한 교육 및 정보제공	울산	미흡
5-1-1-3	데이터기반 지방 소비자정책 추진 활성화	경기	매우 우수
4-2-2-4	소비자피해 예방 및 제도개선을 위한 협력 강화 (소비자 피해예방을 위한 협력 강화)	강원	보통
3-1-2-2	안전취약계층(어린이, 고령자, 장애인 등) 소비생활안전 강화 (어린이대상 소비생활안전 강화)	충북	보통
5-2-1-2	소비자지향적 조례개선 사업 지원 및 추진 (법령·제도의 소비자지향성 평가 및 소비자지향적 개선)	충남	보통
4-1-1-1	취약계층 대상자별 맞춤형 이동상담 및 분쟁해결 활성화	전북	보통
5-1-2-5	지역 소비자정책 인프라 확충 및 유관기관 협력 강화 (소비자정책 거버넌스 강화(소비자단체 협력사업 추진))	전남	매우 미흡
4-1-1-2	고령소비자 권익 증진을 위한 프로그램 활성화(고령자 소비안전망 구축 안정화)	경북	우수
4-2-2-3	소비자피해 예방을 위한 협력 강화 (의류·세탁분야 소비자 분쟁조정 사업)	경남	보통
4-2-1-2	1372소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질 개선	제주	보통
4-1-1-2	고령소비자 권익 증진을 위한 프로그램 활성화	세종	매우 미흡

② 기본과제

지역	과제코드	과제명	과제 등급
서울	1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법집행 및 소비자피해예방 강화 (소비자피해 취약·다발분야 모니터링 및 법 집행 강화)	우수
	2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육 (학교소비자 교육을 통한 소비자 역량 강화)	미흡
	4-2-1-2	1372소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질개선 (보조금 사업을 통한 소비자단체와의 협력강화)	우수
	3-1-3-5	지역내 다소비 제품 및 다중이용 시설·서비스 소비자안전 확보 (다소비 불법 공산품 유통근절)	우수
	4-3-1-3	전자상거래 소비자상담데이터분석 및 시장감사를 통한 소비자피해 확산 방지	보통
	5-2-1-2	소비자지향적 조례개선 사업 지원 및 추진 (소비자 관련 조례 등의 소비자 지향성 평가 및 개선)	미흡
부산	1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법집행 및 소비자 피해예방 강화	미흡
	2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육 (계층별 소비자 피해예방 교육 추진)	미흡
	4-2-1-2	1372 소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질 개선 (소비자상담 응대 및 피해구제를 제고)	매우 미흡
	1-1-1-4	전자상거래 사업자 법준수 및 자율적 시정 유도 (전자상거래 소비자상담데이터 분석 및 시장감사를 통한 소비자피해 확산 방지)	매우 미흡
	2-2-3-4	디지털금융 소비자역량 강화를 위한 교육 및 정보제공	미흡
	2-3-1-4	지속가능하고 책임있는 소비문화 활성화	미흡
	3-1-2-2	안전취약계층(어린이, 고령자, 장애인 등) 소비생활안전 강화	매우 미흡
	3-1-3-5	지역내 다소비 제품 및 다중이용 시설·서비스 소비자 안전 확보(다중이용시설)	매우 미흡
	3-1-3-5	지역내 다소비 제품 및 다중이용 시설·서비스 소비자안전 확보(원산지표시)	매우 미흡
	3-3-1-2	소비자 위해정보 수집 기능 강화 및 안전/리콜제품 정보제공	미흡
	5-1-1-3	데이터기반 지방 소비자정책 추진 활성화	보통
	5-3-3-3	외국인, 이민자, 다문화가족 등의 소비생활 역량 강화 지원	매우 미흡

지역	과제코드	과제명	과제 등급
대구	1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법집행 및 소비자피해 예방 강화	우수
	2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육	우수
	4-2-1-2	1372소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질개선	매우 우수
	1-1-1-4	전자상거래 사업자 법준수 및 자율적 시정 유도	우수
	1-3-2-3	국민 생활 밀접 분야 부당 표시·광고 모니터링 및 시정 (온라인·신유행표시·광고감시 및 시장 강화)	우수
	2-3-1-4	지속가능하고 책임 있는 소비·경영 문화 활성화	우수
	2-3-2-3	지속가능한 자원순환 소비문화 촉진	우수
	3-1-3-5	지역내 다소비 제품 및 다중이용시설·서비스 소비자안전 확보	보통
	4-1-1-2	고령소비자 권익 증진을 위한 프로그램 활성화	보통
	5-1-1-3	데이터기반 지방 소비자정책 추진 활성화	우수
	5-1-2-5	지역 소비자정책 인프라 확충 및 유관기관 협력강화	우수
	5-3-3-3	외국인, 이민자, 다문화가족 등의 소비생활 역량 강화 지원	우수
인천	1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법집행 및 소비자피해예방 강화 (고질적 취약분야 시정 및 예방 강화)	보통
	2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육 (생애주기, 대상별 맞춤형 소비자 교육 강화)	보통
	4-2-1-2	1372 소비자 상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질 개선 (분쟁해결 품질 및 역량 제고)	미흡
	2-2-3-4	디지털·금융 소비자역량 강화를 위한 교육 및 정보제공 (디지털·금융 리터러시 격차 개선)	우수
	2-3-1-4	지속가능하고 책임 있는 소비문화 활성화 (지속가능하고 책임 있는 소비·경영문화 활성화)	보통
	3-1-2-2	안전취약계층(어린이, 고령자, 장애인 등) 소비생활안전 강화 (생활밀착형 제품 식의약품 및 시설·서비스 소비자 안전 강화)	미흡
	4-3-1-3	전자상거래 소비자상담데이터분석 및 시장감시를 통한 소비자피해 확산 방지 (소비자피해 다발 분야 분쟁 예방 및 증거(데이터) 기반 조기대응 강화)	보통
	5-1-2-5	지역소비자정책 인프라 확충 및 유관기관 협력 강화 (지역소비자정책기반및거버넌스강화)	우수
	5-3-3-3	외국인, 이민자, 다문화가족 등의 소비생활 역량 강화 지원(개도국정책지원및외국 인소비자지원강화)	보통

지역	과제코드	과제명	과제 등급
광주	1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법집행 및 소비자피해 예방	보통
	2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육	미흡
	4-2-1-2	1372 소비자 상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질 개선	매우 미흡
	2-2-3-4	디지털금융 소비자역량 강화를 위한 교육 및 정보제공	보통
	3-1-3-5	지역내 다소비 제품 및 다중이용 시설●서비스 소비자안전 확보 (지역 내 다소비제품 소비자안전 확보 활동 강화)	우수
	4-1-1-2	고령 소비자 권익 증진을 위한 프로그램 활성화 (지역 내 소비자 분쟁해결 접근성 개선)	보통
	4-2-2-3	소비자 피해 예방을 위한 협력 강화 (지역 단체유관기관과 소비자 분쟁해결 협력)	미흡
	5-1-2-5	지역 소비자정책 인프라 확충 및 유관기관 협력 강화	미흡
대전	1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법집행 및 소비자피해예방 강화	보통
	2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육	미흡
	4-2-1-2	1372 소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질개선	미흡
	2-2-3-4	디지털금융 소비자역량 강화를 위한 교육 및 정보제공	미흡
	3-1-3-5	지역내 다소비 제품 및 다중이용 시설서비스 소비자 안전 확보 (다중이용시설 소비자안전 확보)	미흡
	4-2-2-3	소비자피해 예방을 위한 협력 강화	보통
울산	1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법집행 및 소비자피해예방 강화	보통
	2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육	보통
	4-2-1-2	1372소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질개선	매우 미흡
	2-2-3-4	디지털금융 소비자역량 강화를 위한 교육 및 정보제공	매우 미흡
	5-1-2-5	지역 소비자정책 인프라 확충 및 유관기관 협력강화	보통
	4-2-2-3	소비자피해 예방을 위한 협력 강화	매우 미흡

지역	과제코드	과제명	과제 등급
경기	1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법집행 및 소비자피해예방 강화	우수
	2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육	우수
	4-2-1-2	1372소비자상담 등 지역분쟁 해결 전문성 강화 및 품질개선	매우 우수
	3-1-1-6	신기술·물질 적용제품·시설·서비스 및 신유형 제품에 대한 안전감시 강화	우수
	3-1-3-5	지역 내 다소비 제품 및 다중이용시설·서비스 소비자안전 확보	우수
	3-1-3-6	국민 다소비 제품 및 다중이용 시설·서비스에 대한 안전감시 강화	우수
	4-2-2-4	소비자피해 예방 및 제도개선을 위한 협력강화	우수
	4-3-1-3	전자상거래 소비자상담데이터 분석 및 시장감시를 통한 소비자피해 확산 방지	우수
	4-3-2-1	집단적피해구제, 단체소송 및 소송지원 활성화를 통한 피해구제 실효성 제고	우수
	5-1-1-3	데이터기반 지방 소비자정책 추진 활성화	매우 우수
강원	1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법집행 및 소비자피해예방 강화	보통
	2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육	미흡
	4-2-1-2	1372소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질개선 (소비자상담원 전문성강화 프로그램 운영)	보통
	2-2-3-4	디지털금융 소비자역량 강화를 위한 교육 및 정보제공 (소비자역량강화를 위한 정보제공)	보통
	4-2-2-4	소비자피해 예방 및 제도개선을 위한 협력 강화 (소비자 피해예방을 위한 협력 강화)	보통
	5-1-2-5	지역 소비자정책 인프라 확충 및 유관기관 협력강화	보통
	5-3-3-3	외국인, 이민자, 다문화가족 등의 소비생활 역량강화 지원	보통
충북	1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법집행 및 소비자피해예방 강화 (고질적 취약 분야 시정 및 예방 강화)	우수
	2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육 (생애주기, 대상별 맞춤형 소비자교육 강화)	미흡
	4-2-1-2	1372소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질개선 (분쟁해결 품질 및 역량 제고)	보통
	1-1-1-4	전자상거래 사업자 법준수 및 자율적 시정 유도 (전자상거래업체 법 준수 모니터링)	우수
	3-1-2-2	안전취약계층(어린이, 고령자, 장애인 등) 소비생활안전 강화 (어린이대상 소비생활안전 강화)	미흡
	3-1-3-5	지역내 다소비 제품 및 다중이용 시설서비스 소비자안전 확보 (노후화된 전통시장 보수 등 시설현대화)	보통
	5-3-3-3	외국인, 이민자, 다문화가족 등의 소비생활 역량 강화 지원 (다문화가족 소비생활역량 강화 지원)	매우 미흡

지역	과제코드	과제명	과제 등급
충남	1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법집행 및 소비자피해예방 강화 (고질적 취약 분야 시정 및 예방 강화)	미흡
	2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육 (생애주기, 대상별 맞춤형 소비자교육 강화)	미흡
	4-2-1-2	1372소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질개선 (분쟁해결 품질 및 역량 제고)	미흡
	2-3-1-4	지속가능하고 책임 있는 소비문화 활성화 (지속가능하고 책임 있는 소비·경영 문화 활성화)	미흡
	4-1-1-2	고령소비자 권익 증진을 위한 프로그램 활성화 (고령소비자보호 협업 네트워크 운영 활성화)	미흡
	5-2-1-2	소비자지향적 조례개선 사업 지원 및 추진 (법령·제도의 소비자지향성 평가 및 소비자지향적 개선)	보통
전북	1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법집행 및 소비자 피해 예방 강화	미흡
	2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육	미흡
	4-2-1-2	1372소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질 개선	보통
	1-3-2-3	가격표시제 감시 활동 강화	미흡
	1-3-2-4	위조상품 단속 및 불공정거래 행위 감시	미흡
	1-4-1-3	지방물가의 안정적 관리	미흡
	1-5-1-1	소비자중심경영(CCM) 인증제도 확산	보통
	2-1-1-6	소비자교육 플랫폼 및 맞춤형 교육 활성화	미흡
	2-1-3-1	수요자 맞춤형 품질 비교정보 제공 확대 및 품질 제고 (소비자피해 예방을 위한 맞춤형 소비자정보제공)	미흡
	2-3-1-3	농식품 소비정책 강화	미흡
	3-1-2-1	사회복지시설 생활안전 강화	미흡
	3-1-2-2	안전취약계층 소비생활 안전 강화	보통
	3-1-3-5	지역내 식품·의약품 소비자안전 확보 활동 추진	미흡
	3-1-3-5	다중이용시설 소비자 안전 확보	미흡
	3-3-1-2	소비자 위해정보 수집 강화 및 안전/리콜 제품 정보제공	보통
	4-1-1-1	취약계층 대상자별 맞춤형 이동상담 및 분쟁해결 활성화	보통
	4-2-2-4	소비자피해예방 및 제도개선을 위한 유관기관 협력 강화	미흡
	5-1-2-5	지역 소비자정책 인프라 확충 및 유관기관 협력 강화	보통

지역	과제코드	과제명	과제 등급
전남	1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법집행 및 소비자피해예방 강화 (특수거래사업자(후원방판, 방판, 통신) 점검 강화)	미흡
	2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육(계층별 소비자교육 및 정보제공)	매우 미흡
	4-2-1-2	1372소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질 개선 (지역 소비자분쟁 해결 전문성 강화)	매우 미흡
	2-2-3-4	디지털금융 소비자역량 강화를 위한 교육 및 정보제공 (생애전환기 소비자대상 교육 실시(디지털 금융 소비자역량 강화))	미흡
	4-1-1-2	고령소비자 권익 증진을 위한 프로그램 활성화 (고령소비자 권익 증진을 위한 협력 교육 활성화)	미흡
	5-1-2-5	지역 소비자정책 인프라 확충 및 유관기관 협력 강화 (소비자정책 거버넌스 강화(소비자단체 협력사업 추진))	미흡
경북	1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법집행 및 소비자피해예방 강화 (불법방문판매/보이스피싱에 대한 소비자피해예방강화)	우수
	2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육 (위드 코로나시대, 소비자교육프로그램 개발 및 교육)	우수
	4-2-1-2	1372 소비자상담 지역분쟁해결 전문성 강화 및 품질 개선	우수
	2-2-3-4	디지털금융 소비자역량 강화를 위한 교육 및 정보제공 (디지털비대면 소비역량강화 교육 및 정보제공)	보통
	3-3-1-2	소비자위해정보수집 기능강화 및 안전/리콜제품 정보 제공 (위해정보 수집 강화 및 안전/리콜제품 정보제공)	우수
	4-1-1-2	고령소비자 권익 증진을 위한 프로그램 활성화(고령자 소비안전망 구축 안정화)	매우 우수
	5-3-3-3	외국인,이민자,다문화가족 등의 소비생활 역량 강화 지원 (다문화가족 등의 소비생활 역량 강화 지원)	미흡
경남	1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법집행 및 소비자피해예방 강화 (특수거래 사업자에 대한 법집행 및 소비자 피해 예방)	미흡
	2-1-1-7	지역수요기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육(청소년 소비자피해 예방 교육)	우수
	4-2-1-2	1372소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질 개선 (특수분야 소비자분쟁 심의위원회 운영)	우수
	2-3-1-4	지속가능하고 책임있는 소비문화 활성화(생명을 살리는 윤리적 소비교육)	우수
	3-3-1-2	소비자위해정보수집 기능강화 및 안전/리콜제품 정보 제공 (소비자보호 모니터단 운영)	우수
	4-1-1-2	고령소비자 권익 증진을 위한 프로그램 활성화(찾아가는 노인 소비자교육)	매우 미흡
	4-2-2-3	소비자피해 예방을 위한 협력 강화(의류세탁분야 소비자 분쟁조정 사업)	우수
	5-1-1-3	데이터기반 지방 소비자정책 추진 활성화(소비자 인식조사 및 토론회)	보통
	5-1-2-5	지역 소비자정책 인프라 확충 및 유관기관 협력 강화 (소비자 관련 만관 합동 워크숍)	우수
	4-2-1-2	지역 소비자정책 인프라 확충 및 유관기관 협력 강화 (사군 소비자행정 전문가 워크숍)	매우 미흡

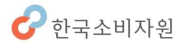
지역	과제코드	과제명	과제 등급
제주	1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법집행 및 소비자피해 예방 강화	보통
	2-1-1-7	지역수요기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육	우수
	4-2-1-2	1372소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질 개선	우수
	3-1-2-2	안전취약계층(어린이, 고령자, 장애인 등) 소비생활안전 강화 (교통약자 등의 지원 강화)	우수
	3-1-3-5	지역내 다소비 제품 및 다중이용 시설서비스 소비자안전 확보 (지역내 다중이용시설서비스의 소비자안전 확보)	보통
	3-1-3-5	지역내 다소비 제품 및 다중이용 시설서비스 소비자안전 확보 (농산물 안전관리 강화)	우수
	3-1-3-5	지역내 다소비 제품 및 다중이용 시설서비스 소비자안전 확보 (축산물 안전관리 강화)	우수
	3-1-3-5	지역내 다소비 제품 및 다중이용 시설서비스 소비자안전 확보 (수산물 안전관리 강화)	보통
	5-1-1-3	데이터기반 지방 소비자정책 추진 활성화 (가격정보제공 등 데이터기반 합리적 소비생활 지원)	매우 우수
	5-3-3-3	외국인, 이민자, 다문화가족 등의 소비생활 역량 강화 지원 (외국인 근로자의 소비생활 역량강화 지원)	우수
세종	1-3-3-3	고질적 취약 분야에 대한 법집행 및 소비자피해예방 강화	미흡
	2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육	미흡
	4-2-1-2	1372소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질개선	매우 미흡
	2-3-1-4	지속가능하고 책임 있는 소비문화 활성화	매우 미흡
	4-1-1-2	고령소비자 권익 증진을 위한 프로그램 활성화	매우 미흡
	5-3-3-3	외국인, 이민자, 다문화가족 등의 소비생활 역량 강화 지원	매우 미흡
	2-2-3-4	디지털 금융 소비자역량 강화를 위한 교육 및 정보제공	매우 미흡

2021 소비자정책 종합시행계획 '매우우수' 주요사례



분쟁조정제도를 개선하여 개인정보침해 피해구제를 더욱 빠르고 쉽게!

- 디지털기반 서비스산업의 급속한 성장으로 개인정보침해가 증가함에 따라 **피해구제**를 위한 **분쟁조정위원회의 역할 강화 필요**
- 최근 4년간 개인정보 분쟁조정 현황을 분석해 **분쟁조정 보호법 개정안 마련, 국회제출**
- 조정참여 의무대상 확대(공공→민간), 사실조사권 부여 등
- 코로나19 관련 분쟁조정사례 등을 모아 **분쟁조정 사례집 발간 및 홈페이지에 게시·공개**
→ 실효성 있는 피해구제로 소비자의 개인정보 권리 보호
- 분쟁조정제도를 통한 처리건수 급증, 조정성립률 지속 향상



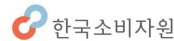
안심할 수 있는 해외구매 환경 조성

- 코로나19 등으로 인한 거래환경 변화로 국제거래 및 국내 다국적기업의 시장감시 강화를 통한 **소비자권익 보호 필요**
- 해외직구에 대한 모니터링을 강화하여 **사기의심사이트(233건) 공표 및 피해예방주의보(11건) 발령**
- 국제거래 현안 이슈에 대한 **심층조사를 통해 불합리한 거래조건 개선**
- 오픈마켓 플랫폼 사업자의 **해외구매대행 청약철회 정보표시 개선**
- 표준약관과 부합하도록 **배송대행업체 이용약관 개선 및 정보표시 개선**
- 국내에 서비스되는 해외 주요 쇼핑몰의 **모바일앱 결제 관련 정보 표시 개선**



소비트렌드에 맞는 소비자 맞춤 교육

- 소비행태가 복잡 · 다양해짐에 따라 교육대상 **소비 특성에 맞는 맞춤형 교육 실시 필요**
- 초·중학생, 노인, 결혼이민자, 장애인 등 **취약계층 소비자 대상 교육 실시**
- 총 524회 **12,264명 대상 교육 실시**
- 소비자권리뿐만 아니라 교육대상별 관심 품목 및 최근 소비자 이슈를 반영하여 **매년 변화하는 소비트렌드에 맞춘 교육내용 구성**
 - ① **소비자권리** : 청약철회권, 내용증명우편제도
 - ② **관심품목 이슈** : 노인(건강기능식품, 상조서비스), 장애인(통신서비스 할인제도), 주부(금융상품), 결혼이민자(사정인식하기), 어린이 (게임, 화장품)
 - ③ **최근 소비자이슈** : 전자상거래(소셜커머스, 해외직구), 보이스피싱
- 코로나19 상황 변화에 따라 대면교육이 어려울 경우 적극적으로 **온라인 교육 전환을 추진하여 교육 중단 없이 내실화 도모**



수요자 맞춤형 품질 비교정보 제공

- 소비자가 공감할 수 있는 맞춤형 품질 비교정보(26개 품목)를 제공함으로써 소비자의 **시장주도 역량 강화**
- **(비교공감)식기세척기, 블루투스 이어폰, 홍삼 등 15개 품목에 대해 소비자24내 비교공감 정보제공**
- **(우수 중소기업 제품 발굴)**품질·성능이 우수하고, 경제성을 겸비한 우수 제품을 소비자 정보로 제공하여 **중소기업의 매출 확대 등 경쟁력 제고에 기여**
- **(사업자 자율개선)**객관적이고 신뢰할 수 있는 시험 조사 및 평가 결과를 바탕으로 사업자의 **자율적인 품질개선을 유도**
 - * 홍삼, 공기청정기 등 21개 품목에 대한 사업자 개선조치
 - * 서비스 사업자 자율개선 비율 ('20년)30%→('21년)40.6%(10.6% ↑)
- **(친환경 평가 확대)**용기·포장재 재활용성, 분리배출 용이성, 에너지 절감효과 등의 정보제공으로 **친환경 제품 구매 촉진**



2021 소비자정책 종합시행계획 '매우우수' 주요사례



올바른 식습관을 위한 생애주기별 맞춤형 식생활 교육

- 식생활교육 확산을 위한 대상별 맞춤형 프로그램 운영으로 지속가능한 식생활에 대한 국민 인식 제고 및 바른 식습관 개선
- (영·유아) 어린이집 대상 학습교구, 교재 개발 보급 및 미각·편식예방 교육, 농업·농촌 체험 지원
- (청소년) 방과 후 교실 및 창의적 체험활동, 자유학기(년)제를 활용하여 이론 및 텃밭·농촌체험 연계 식생활교육 실시
- (군인·고령자) 군 장병 식생활교육을 통한 건강한 식생활 실천 유도 및 고령자 식생활·건강 개선 교육 제공
- (교육인력) 식생활 교육기관을 활용한 학교 영양(교)사, 보육교사 등 식생활교육 전문인력 대상 교육프로그램 운영



리콜제품의 신속 퇴출 및 유통 차단

- 불법위해제품으로 인한 소비자 사고 및 피해 예방을 위해, **제품의 안전기준을 위반한 리콜제품을 유통시장에서 신속히 퇴출할 필요**

리콜이행사업자 및 절차 관리

- 헬프데스크 본격 운영으로 사업자의 리콜조치 이행 적극 지원
* 상담건수: ('20 시범 운영) 365건 → ('21 본격 운영) 1,034건
- 소비자단체·제품안전관리원을 통해 상품정보 삭제 등 8,676건의 리콜제품 재유통 차단

리콜제품 회수를 제고

- (리콜회수율 증가) 52.2% ('20년) → 55.4% ('21년) (3.2% ↑)
- (위해상품판매차단시스템 운영 매장 확대)
180,891개('20년) → 222,481개 ('21년) (23% ↑)

불법·리콜제품 유통 감시·단속 업무 강화

- 불법·불량제품 신고 상담전화(☎1833-2233) 개설·운영('21년 6월부터)
- 12,852업체 조사 → 7,542업체 적발 → 1,314건의 형사고발 및 과태료 등 행정조치



중고차 허위매물 더 이상 그만!

- 소비자 피해를 사전에 예방하기 위해 **허위매물, 미끼매물 등에 대한 상시 모니터링 실시**(국토부 및 빅데이터 전문기관 협업)
- 중고차 매매사이트 DB를 구축하고 주요사이트의 매물 모니터링
→ 허위매물 의심 10개 사이트 형사 고발 등 후속조치
→ 노출사이트 중 온라인 허위매물 의심사이트 감소
16개('21.12) → 2개('21.12) (87.5% ↓)
- 허위매물 판별가이드 제작 배포하여 **소비자를 위한 정보제공 실시**
- 대형플랫폼 광고활동 사업자 1,000개 모니터링하여 77개 사업자 정보현행화 등 개선 요청



소비자상담 전문성 강화로 소비자피해처리를 개선

- 소비자관련 최신 이슈 등 소비자문제 경향 파악을 위한 **소비자전문가 양성 아카데미 개최('21.6.22)**
* 금융소비자 피해예방 및 해결을 위한 유사투자자문업 이해와 피해구제사례
- 소비자상담의 전문성 향상을 위해 **1372소비자상담전화 상담원 및 소비자민원처리 실무자가 대구지역 소비자분쟁조정위원회의 심의·조정 및 결정 과정 참관**
- 1372소비자상담전화의 **안정적 운영을 위한 소비자단체 지원**
⇒ 소비자피해 처리율 : 21.9% (전국평균 대비 1.6%p ↑)



〈소비자전문가 양성 아카데미〉



〈소비자분쟁조정위원회 참관〉