

「제5차 소비자정책 기본계획」
2023년 시행계획

서울특별시

I. 2023년도 '기본과제' 총괄

1. 과제 수 : 6개

정책영역별	'23년 과제수
1. 신뢰할 수 있는 거래환경 강화	2
2. 디지털 전환기 소비자역량 강화	1
3. 국민체감 소비생활 안전 확대	1
4. 공정하고 실효성 있는 분쟁해결	1
5. 과학적·협력적 소비자정책 추진 및 글로컬 협력 체계 강화	1

2. 과제 현황

(단위: 백만원)

과제 번호	과제명	2022년 예산		2023년 예산		비고
		국비	지방비	국비	지방비	
1-1-1-4	전자상거래 사업자 법준수 및 자율적 시정운영	-	195	-	191	선택, 연속, 예산
1-3-3-3	고질적 취약분야에 대한 법 집행 및 소비자피해예방 강화	-	-	-	-	공통, 연속, 예산
2-1-1-7	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육	-	5	-	20	공통, 연속, 예산
3-1-3-5	지역내 다소비 제품 및 다중이용 시설·서비스 소비자 안전확보	-	204	-	204	선택, 연속, 예산
4-2-1-2	1372소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질개선	-	15	-	15	공통, 연속, 예산
5-1-1-3	데이터기반 지방 소비자정책 추진 활성화	-	50	-	50	선택, 신규, 예산

3. '23년 주요 과제 추진 계획

- 전자상거래 사업자 법준수 및 자율적 시정 유도
- 고질적 취약분야에 대한 법 집행 및 소비자피해 예방 강화
- 지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육
- 지역내 다소비 제품 및 다중이용 시설·서비스 소비자안전확보
- 1372 소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질개선
- 데이터 기반 지방 소비자 정책 추진 활성화

4. '23년 과제별 추진 계획

1) 공통 과제

과제번호	1.1.1.4.	과제명	고질적 취약분야에 대한 법 집행 및 소비자피해예방 강화																						
과제목적	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고질적인 소비자피해 다발분야인 특수거래 가운데 할부거래법 개정으로 품목이 추가된 선불식 할부거래를 중심으로 소비자 피해 유발 사업자에 대한 법 집행으로 소비자 피해 예방 - 사업자에 대한 실태조사로 법 위반 사업자를 발굴, 엄격한 법 집행을 통해 해당 사업자 뿐만 아니라 시장의 관련 사업자의 법 준수 의식 제고 																								
과제내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 할부거래법 개정 관련 제도 홍보 계획 수립 <ul style="list-style-type: none"> - “제공시기가 확정되지 않은 여행상품”을 취급하는 여행사가 할부거래법 관리 대상으로 포함되어 여행업체 등이 무등록업체로 소비자피해를 유발할 가능성이 높아 이에 대한 제도 홍보·점검 계획 수립 ○ 할부거래법 시행령 개정에 따른 선불식 할부거래업체 점검 계획 수립 <ul style="list-style-type: none"> - 할부거래법 등 소비자피해 취약 분야 범위반 사업자 파악 - 법 위반 정도 및 소비자 피해 정도에 따라 관련 법에 근거하여 조치(행정지도, 시정권고, 과태료 부과 등) ○ 체계적이고 효율적인 법 집행을 위한 유관기관 협조 체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 타 시·도 사업자로 확인되는 경우 해당 시·도로 통보 																								
추진체계	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자 민원 데이터 수입(서울시 응답소, 정보공개청구 등) → 취약분야에 대한 범위반 사항 분석·조사(서울시) → 법 집행 계획 수립(서울시) → 법 위반 사업자 조사 및 법 집행(서울시, 자치구) → 관련 법에 따라 공정거래위원회에 결과 보고 																								
성과지표	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">성과지표</th> <th rowspan="2">비중(%)</th> <th colspan="2">2022년도</th> <th rowspan="2">2023년도 목표치</th> <th rowspan="2">측정방법</th> </tr> <tr> <th>목표치</th> <th>실적</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>법집행건수</td> <td></td> <td>39</td> <td></td> <td></td> <td>시정권고 및 과태료 부과 공문 시행</td> </tr> <tr> <td>현장점검 건수</td> <td></td> <td>30</td> <td></td> <td></td> <td>현장점검표 또는 출장복명서</td> </tr> </tbody> </table>					성과지표	비중(%)	2022년도		2023년도 목표치	측정방법	목표치	실적	법집행건수		39			시정권고 및 과태료 부과 공문 시행	현장점검 건수		30			현장점검표 또는 출장복명서
성과지표	비중(%)	2022년도		2023년도 목표치	측정방법																				
		목표치	실적																						
법집행건수		39			시정권고 및 과태료 부과 공문 시행																				
현장점검 건수		30			현장점검표 또는 출장복명서																				

과제번호	21.1.7.	과제명	지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육		
과제목적	○ 서울지역 학생들 대상 소비자교육을 실시하여 올바른 소비생활태도 및 소비자권리의식 함양				
과제내용	○ 학교 소비자 교육 체계화를 통한 스마트한 소비자 양성 및 소비자 주권 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 학생들의 구매력이 향상됨에 따라 독립적인 소비주체로서 소비환경의 빠른 변화에 능동적으로 대응 가능한 소비자 역량 강화 - 학생들에게 흥미를 유발하는 전문 강사의 맞춤형 소비자교육을 통해 합리적인 소비 습관 함양 및 관련 기관 활용 교육으로 피해예방 및 구제 ○ 수요자 눈높이에 맞는 협력적 학교 소비자 정책 수립 <ul style="list-style-type: none"> - 일반적 소비자 정보 제공방식에서 탈피하여 소비자 특성에 기초한 수요자 맞춤형 정보 제공 방식 구축 - 디지털 전화기를 주도하는 역량있는 소비자 양성을 위한 교육 체계화 및 맞춤형 정보 제공 강화 				
추진체계	○ 지역 수요 기반 소비자교육 프로그램 개발 및 교육 <ul style="list-style-type: none"> - 교육희망 학교 신청 접수(학교→서울시) → 교육 프로그램 및 콘텐츠 개발(서울시) → 소비자교육 전문강사 파견하여 교육 실시(서울시→학교) 				
성과지표	○ 학교소비자 교육 횟수				
		2022년도		2023년도	측정방법
성과지표	비중(%)	목표치	실적	목표치	
학교소비자교육횟수				20	출장복명서

과제번호	4.2.1.2.	과제명	1372 소비자상담 등 지역 분쟁해결 전문성 강화 및 품질 개선
------	----------	-----	-------------------------------------

과제목적	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지역별로 소비자분쟁이 폭증한 상담 품목에 대한 집중적인 상담과 중재를 통해 전문성 강화 및 피해구제 실효성 제고 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자상담에 대한 주기적 모니터링 및 유관기관과의 협력을 통해 지역별로 집중적인 대응이 필요한 품목을 조사·발굴하여 소비자 피해발생시 빠르고 실효적인 대응을 위한 매뉴얼 구축 - 법 준수를 위한 시장 분위기 조성 및 소비자 분쟁 시 합의 또는 권고의 기준인 소비자분쟁해결기준 준수를 위한 기반 마련 - 소비자피해구제건 적체로 절차에 소요되는 시간을 단축하여 시민이 체감 가능한 소비자 행정 실현
------	--

과제내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시 소비생활센터(1372 소비자상담) 및 소비자분쟁전문자문단 운영 계획 수립(2월) <ul style="list-style-type: none"> - 상담 모니터링 및 유관기관 협조 체계 구축 ○ 소비자피해 취약, 다발 분야 품목 분석을 통한 집중 상담 및 피해구제 품목 선정(상·하반기) <ul style="list-style-type: none"> - 1372 소비자상담센터, 서울시 전자상거래센터 접수 소비자 상담 분석 및 유관기관과 협의를 통한 집중 분야 선정 → 상담 접수 건 수 및 피해액 등 고려하여 시기별, 원인별, 지역별 분쟁 폭증 원인 등 조사 - 유관기관별 사건 처리 현황 및 법 위반 사업자 파악으로 체계적 대응을 위한 매뉴얼 구축 ○ 법 위반 사업자에 대한 엄격한 법 집행, 분쟁해결 및 피해구제 우수사례 홍보(수시) <ul style="list-style-type: none"> - 법 위반의 정도 및 소비자피해구제 노력 정도에 따라 관련법에 근거하여 조치(시정권고, 과태료, 행정지도 등) - 법 위반 및 분쟁해결 사례 배포로 소비자피해예방 · 법 준수 의식 제고 등 ○ 시민이 체감가능한 피해구제 실현을 위해 소비자분쟁전문자문단 운영(연중) <ul style="list-style-type: none"> - 상담 접수와 함께 전문적인 사건 조사 및 검토를 신속하게 진행하여 피해구제 절차에 소요되는 시간 단축
------	---

추진체계	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자상담 데이터 수집(1372 소비자상담센터, 서울시 전자상거래센터, 한국소비자원 등) → 소비자피해다발품목 선정 및 분석(서울시) → 유관기관 협의를 통한 피해구제 매뉴얼 구축 → 집중상담 및 피해구제 지원 실시 → 법 위반 및 분쟁해결 우수사례 홍보
------	--

성과지표	○ 소비자분쟁전문자문단 사건 처리 실적				
성과지표	비중(%)	2022년도		2023년도 목표치	측정방법
		목표치	실적		
분쟁중재 및 처리		25		25	사건보고서 건수
분쟁사례홍보		4		4	사례배포 건수

2) 선택 과제

과제번호	1.1.1.4.	과제명	전자상거래 사업자 법준수 및 자율적 시정 유도		
과제목적	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전자상거래에 대한 소비자상담 및 전자상거래업체에 대한 모니터링을 통해 법위반 사업자 발굴하고, 엄정한 법집행을 통해 해당 사업자 뿐만 아니라, 시장의 모든 사업자의 법 준수 의식 제고 				
과제내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자피해 취약·다발 분야 및 품목 분석으로 법 위반 사업자 현황 파악 <ul style="list-style-type: none"> - 서울시 전자상거래센터·소비생활센터(1372)를 통한 소비자상담 분석 ○ 소비자피해 취약·다발분야 법위반 사업자 모니터링 및 법 집행 계획 수립(상반기) ○ 체계적이고 효율적인 법 집행을 위한 유관기관 협조 체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 서울시 전자상거래센터 소비자상담 분석을 통한 법 위반 사업자 파악 - 소비생활센터(1372) 소비자상담 분석을 통한 법 위반 사업자 파악 ○ 행정기관 간 유기적 협조를 통한 소비자피해 유발 사업자 조사 및 법 집행 				
추진체계	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자상담 데이터 수집(서울시 전자상거래센터, 한국 소비자원) → 소비자피해 취약·다발 분야 분석(서울시) → 법 집행 계획 수립(서울시)→ 법위반 사업자 조사 및 법 집행(서울시, 자치구) →관련 법에 따라 공정거래위원회 결과 보고(서울시, 자치구) 				
성과지표	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자보호 관련 사업자 법 준수를 제고 				
		2022년도		2023년도	측정방법
성과지표	비중(%)	목표치	실적	목표치	
전자상거래업체 청약철회 규정 준수율		60%			전자상거래센터 모니터링 결과, 영업중 업체 중 전자상거래법 청약철회 규정 준수 대상 업체 대비 실제 청약철회 규정 준수 업체 비율

과제번호	3.1.3.5.	과제명	지역 내 다소비 제품 및 다중이용 시설·서비스 소비자 안전 확보																						
과제목적	소상공인의 경쟁력 제고 및 소비자의 안전 확보																								
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 불법 공산품(공산품 원산지 위반, 어린이 제품 및 생활용품 안전관리 위반, 위조상품 등) 유통 근절을 통해 소비자의 이이과 안전도모 및 건전한 상거래 질서 확립 <ul style="list-style-type: none"> - 어린이제품 및 생활용품 안전성조사 지원 강화 - 불법 공산품(원산지 위반) 유통 근절 																								
과제내용	소상공인 공산품 수수료 지원 및 불법 공산품 점검 강화																								
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소상공인 공산품 안전검사 수수료 지원 및 안전성 조사 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 소상공인 경쟁력 제고 및 소비자 권익보호를 위한 어린이 제품, 생활용품에 대한 안전검사 수수료 지원 - 품목별 안전검사 수수료 부담률 차등 적용하여 검사 ○ 불법 공산품 계도 활동 및 점검 <ul style="list-style-type: none"> - 수시, 정기적으로 현장점검을 실시하여 불법 공산품 유통근절을 위한 관리 강화 																								
추진체계	<ul style="list-style-type: none"> ○ 어린이 제품 및 생활용품 안전검사 <ul style="list-style-type: none"> - 공인시험기관과 협약하여 소상공인 안전검사 수수료 부담률 경감 ○ 불법 공산품 유통근절 <ul style="list-style-type: none"> - 민관합동 단속(자치구, 소비자단체, 워전문가)을 실시 																								
성과지표	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자안전 확보 및 건전한 유통질서 확립 																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">성과지표</th> <th rowspan="2">비중(%)</th> <th colspan="2">2022년도</th> <th rowspan="2">2023년도 목표치</th> <th rowspan="2">측정방법</th> </tr> <tr> <th>목표치</th> <th>실적</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>안전성조사</td> <td></td> <td>230</td> <td></td> <td>200</td> <td>검사실적</td> </tr> <tr> <td>위변조 방지</td> <td></td> <td>2</td> <td></td> <td>2</td> <td>검사실적</td> </tr> </tbody> </table>					성과지표	비중(%)	2022년도		2023년도 목표치	측정방법	목표치	실적	안전성조사		230		200	검사실적	위변조 방지		2		2	검사실적
성과지표	비중(%)	2022년도		2023년도 목표치	측정방법																				
		목표치	실적																						
안전성조사		230		200	검사실적																				
위변조 방지		2		2	검사실적																				

과제번호	5.1.1.3.	과제명	데이터기반 지방 소비자 정책 추진 활성화		
과제목적	디지털 소비 환경속에서 온라인 시스템에 익숙하지 않은 고령층 대상으로 온라인 거래 활성화를 위해 기초자료 마련 ○ 온라인 시장에서 고령층 소비자권의 제고, 피해예방을 위한 문제점 및 개선방안 도출 - 서울의 경우, 60대 이상에서도 오배송, 배송지연의 문제가 전국 평균 대비 높게 나타난 것으로 보아 온라인 시스템과 관련한 소비자 보호 정책 필요 - 고령층의 온라인상 소비자 피해 차단 및 예방 지원 방안 수립을 위한 기초자료 마련				
과제내용	○ 코로나 이후 디지털/비대면으로 급격히 변화하고 있는 소비환경에 대응하고 고연령층 디지털 소비자의 불만 문제 경험이 높은 거래유형 중심으로 소비자 권익 향상에 기여할 수 있는 소비자 정책연구를 위한 기초자료 마련 - 고연령층 소비자의 온라인 거래 실태 및 거래 과정상 불만, 문제경험이 높은 소비생활 분야를 확인하여 고연령층 중심의 디지털 소비자 피해 예방 지원 체계 마련하고자 함 - 고연령층을 중심으로 온라인 거래 내 소비생활실태를 확인하고, 소비자문제와 피해경험을 통해 온라인 거래 활성화를 위한 결과 도출 ○ 1372소비자상담센터에 접수된 소비자 상담내용을 바탕으로 주요분석 주제 선정 및 관계자 의견 수렴 진행 - 조사대상 : 서울시 소비자상담 접수 건수를 서울시 전체 소비자상담, 전자상거래 관련 상담, 50대 이상 소비자상담, 50대 이상 전자상거래 상담현황 4개 분야로 상담 내용 분석 - 조사방법 : 상담접수현황, 상담품목, 거래유형, 피해내용, 처리결과 등 - 결과분석 : 주요상담사례 및 소비자의 특성, 소비자주의사항 등 심화분석 등을 통한 제도 개선 과제 발굴				
추진체계	○ 사업추진 계획 설계 - 고령층 소비자정책 자료조사 및 분석 - 고령층 소비자 대상 인식 조사 기획 및 설계 - 고령층 소비자대상 인식조사 진행 - 고령층 소비자대상 인식 조사 결과 분석				
성과지표	○ 고령소비자 대상 온라인 거래 활성화 기초자료 마련				
		2022년도		2023년도	추정방법
성과지표	비중(%)	목표치	실적	목표치	
고령소비자 대상 온라인 거래 활성화 기초자료 발굴 건수				1	발굴건수

II. 2023년도 시행계획 '대표과제'

5-1-1-3
(신규)

데이터기반 지방 소비자 정책 추진 활성화

(공정경제담당관)

1. 과제 목표

- 디지털 소비 환경 속에서 온라인 시스템에 익숙하지 않은 고령층 대상으로 온라인 거래 활성화를 위한 기초자료 마련
 - (현황) 서울시 온라인 거래 경험은 타 지자체에 대비 높은 편이나 연령대별로 보면 고령층(50대 이상)의 전자상거래 경험은 타 연령층에 비해 낮은 수준

2. 추진 계획

가. 추진 내용 및 일정

- 고령층 대상 온라인 거래 실태조사
 - 사업추진 계획 설계
 - 고령층 소비자 정책 자료 조사 및 분석
 - 고령층 소비자 대상 인식조사 기획 및 설계
 - 고령층 소비자 대상 인식 조사 진행
 - 고령층 소비자 대상 인식 조사 결과 분석
- 1372 소비자상담분석
 - 사업추진계획 설계
 - 1372 소비자상담 데이터 자료 조사
 - 1372 소비자상담 데이터 분석
 - 소비자상담 분석 결과 정책 제언
- 소비자정책토론회 등
 - 소비자정책토론회를 통한 정책제안

라. 과제 추진 시 고려사항

- 한국소비자단체협의회와 협력하여 진행
 - (보조사업) 민간보조사업으로 긴밀한 협력체계 유지
 - (자료활용) 1372 소비자상담센터 상담자료 활용
 - (자료분석) 한국소비자단체협의회 자료 분석
 - (정책토론) 소비자정책토론회 통한 전문가 의견 수렴
 - (결과활용) 고령층 대상 온라인거래 활성화를 위한 정책 자료로 활용

마. 소요예산

(단위 : 백만원)

회계	2022년	2023년	비고
	예산액	예산액	
국비(일반회계)			
국비(특별회계)			
국비(기금/구체적인 기금 명칭 기재)			
지방비	50	50	
계	50	50	

3. 기대 효과 및 성과 지표

- 고령층 소비자 권익 제고, 코로나 19 이후 확대된 전자상거래 시장에서 새로운 유형의 문제점 및 개선방안 도출
 - 지속적인 모니터링, 실태조사 및 분석을 통한 피해다발 분야의 현황을 파악하고 제도 개선방안을 모색
- (성과지표) 고령층 소비자 대상 온라인 거래 활성화 기초자료 발굴 건수

년도	성과목표	성과지표	비중(%)	목표치	실적
2023	고령소비자대상 온라인 거래 활성화 기초자료 마련	고령소비자 대상 온라인거래 활성화 기초자료 발굴 건수	100	1	
‘23년 목표치 산출근거 측정방법		사업초기임을 감안하여 달성가능한 수준의 목표 산출			