

시 민

주무관	민생경제과장	산업경제정책관	경제진흥실장	행정1부시장
서형석	박기용	문홍선	최동윤	전결 04/05 김상범
협 조	민생경제자문관 시민봉사담당관 법무담당관 여성가족정책담당관 정보화기획담당관 소상공인지원과장 노동정책과장 창업취업지원과장 복지정책과장 어르신복지과장 인사과장 민생사법경찰과장 토지관리과장 민생정책팀장			권정순 代이동수 정석윤 유연식 김종근 강희은 김명주 이방일 최홍연 임의식 윤영철 代최승대 남대현 이희대

문서번호	민생경제과-7310
결재일자	2013.4.5.
공개여부	대시민공개
방침번호	행정1부시장 방침 제156호

“민생침해에 대한 행정의 사각지대 해소, 함께 잘사는 희망서울 구현”

민생침해 근절 종합대책 추진계획



2013. 4 .

경제진흥실
(민생경제과)

사건 검토항목

∴ 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)
시 민 참 여 고 려 사 항	● 시 민 : 유 ■ (민생침해 모니터링단 등) 무 □
	● 이 해 당 사 자 : 유 ■ (대부업체 등) 무 □
	● 전 문 가 : 유 ■ (민·관대책협의회 등) 무 □
	● 옴 브 즈 만 : 유 ■ (노동옴부즈만) 무 □
법 령 및 기 타 고 려 사 항	● 법 령 규 정 : 교통 □ 환경 □ 재해 □ 기타 ■ (대부업 등) 무 □
	● 기 타 사 항 : 고용효과 ■ 노동인지 □ 균형인지 □ 홍보 ■ 취약계층 ■ 성인지 □ 장애인 □ 디자인 □ 갈등발생 가능성 □ 유지관리 비용 □ 무 ■
타 자 원 의 활 용	● 중 앙 부 처 : 유 ■ (서울지방고용노동청 등) 무 □
	● 민 간 단 체 : 유 ■ (한국YMCA 등) 무 □
	● 기 업 : 유 □ () 무 ■
관 계 기 관 및 단 체 협 의	● 관 계 기 관 : 유 ■ (금융감독원, 자치구 등) 무 □
	● 민 간 단 체 : 유 ■ ((사)대한노인회 서울시연합회 등) 무 □
	● 시 산 하 기 관 : 유 □ () 무 ■

목 차

1. 추진방향	1
2. 경제 · 사회적 여건 분석	2
3. 민생대책 추진과제 추가 선정 검토(案)	3
4. 민생침해 근절 종합대책	4
5. 민생침해 근절 분야별 세부 실행계획	14
6. 소요예산	25
7. 행정사항	25

“민생침해에 대한 행정의 사각지대 해소, 함께 잘 사는 희망서울 구현”

민생침해 근절 종합대책 추진계획

국내외 경기불황의 장기화로 인한 민생침해 급증으로 서민의 생계가 매우 취약해짐에 따라 기존의 민생침해 사후적 대응에서 민생보호의 예방적 방향으로 확대·강화한 종합적인 근절 대책을 수립·추진하여 서민생활 안정화를 도모코자 함

I 추진방향

- 민생침해의 사후적 대응에서 민생보호의 예방적 방향으로 확대·강화
- 민생침해 예방, 단속, 구제로 이어지는 전방위적 민생대책 추진으로 시민체감도 극대화
- 프랜차이즈 가맹점, 상조업 등 베이비부머 및 노년층 대상 민생침해 피해가 급증하고 있어 이에 대한 별도대책 추진

신규 민생대책 3개 분야

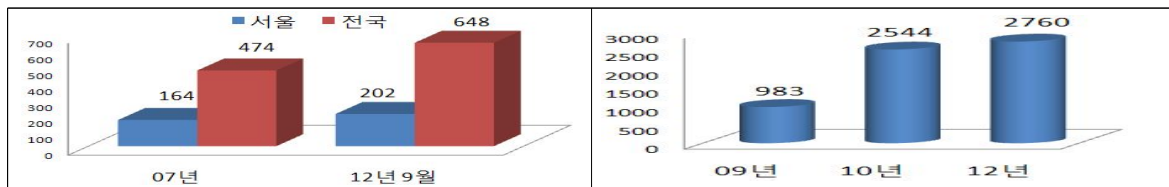
❖ 프랜차이즈 가맹점 등 불공정 피해, 상조업(선불식 할부거래업),
어르신 민생침해(민생보호)

※ 시민 설문조사, 언론보도 모니터링, 민·관대책협의회 외부전문가 등 의견
수렴

II 경제 · 사회적 여건 분석

경제적 환경

- 글로벌 금융위기 이후 가계부채의 급증으로 사상 최대치 기록
 - 가계부채 현황(서울/전국) : 164/474조원('07) ➔ 202/648조원('12.9)
- 은행권에서 소외된 대부이용자가 전국적으로 248만명에 달하고 대출 규모 급증 및 민원발생
 - 대부업 민원 : 983건('09) ➔ 2,544건('10) ➔ 2,760건('12.11월)
- 명예퇴직자 등이 프랜차이즈 가맹점('10년 170,926개)분야 진출로 인한 피해사례 다수 발생
 - 분쟁조정내역('13년 공정위백서) : 235건('08), 252('09), 237('10), 565('11)



※ 한국은행 경제통계시스템 참고(<http://ecos.bok.or.kr>)

사회적 환경

- 노년층 등 취약계층 상대 불법행위로 인한 소비자 피해사례 다수 발생
 - 상조업 소비자피해 : 509건('06) → 833건('07) → 1,374건('08) → 2,446건('09)
- 전자상거래 소비자 피해가 최근 5년사이 260% 증가로 반품 · 환불 거절 등의 피해사례 다수 발생
 - 전자상거래 소비자피해 : 7,236건('06) → 18,152건('10) → 19,395건('12)
- 시간제 대학생 임금 체불, 생활정보지 등을 통한 허위 구인광고, 취업 조건 금품요구 등 피해사례 지속 발생
 - 임금체불 신고 : 180,225명 7,306억원('11.8) → 192,445명 7,915억원('12.8)



Ⅲ **민생대책 추진과제 추가선정 검토(案)**

1 **추가 필요성**

- 경제불황의 장기화로 민생침해분야 급증에 따른 추가 대응 필요성 증대
- 민생침해의 사후적 대응에서 민생대책의 예방적 방향으로 확대·강화
- 민생침해 사각지대 해소로 민생침해 근절 대책 시민체감도 극대화

2 **민생대책분야 추가선정 (案)**

- 과제선정 : 프랜차이즈 가맹점 등 불공정 피해, 어르신 민생침해 (민생보호), 상조업(선불식 할부 거래업)
- 선정분석 : 시민 설문조사, 언론보도 피해사례 모니터링, 민·관대책 협의회 외부전문가 등의 의견을 수렴하여 선정
 - 자체평가 : 서민생활과의 밀접성, 문제의 해결 가능성, 별도 대책추진의 필요성 등을 종합적으로 검토
 - 민·관대책협의회 전문가들의 제안
 - 언론보도 피해사례 모니터링
 - 설문조사(e-Poll 495명, '13.3.7~15) : 시민 설문조사 결과 반영
- 주요 피해사례
 - 프랜차이즈 가맹점 등 불공정 피해
 - “편의점 본사의 불공정 계약·횡포, 죽음으로 고발” (경향신문, '13.03. 19)
 - 베이비부머 울리는 가맹본부 횡포 (TV조선, '12. 2. 24 23:14)
 - 상조업(선불식 할부거래업)
 - 우후죽순 늘어난 상조업체...관련 피해 증가 (SBS방송, '12.12.9)
 - 상조회사 35개 ‘법정선수금’ 못채워...소비자 피해우려(중앙일보, 12.11.11)
 - 어르신 민생침해
 - 전남 노인 소비자피해 급증 --- 건강용품 ‘1위’(중앙일보, '13. 2. 24)
 - “만병통치약이라고 해서 자식이 준 용돈 다 썼는데...”(SBS 방송보도, '12.10.12)

3 **기 대 효 과**

- 민생침해 사전 차단으로 피해 최소화 및 사회적 비용 절감
- 민생침해 대책의 실효성 및 시민체감도 강화

IV **민생침해 근절 종합대책**

민생대책 확대 및 강화

1 분야 및 주요 민생침해 내용

민생침해 분야		주요 민생침해 내용	민생침해 근절대책		
			예방	단속	구제
기 존 민 생 침 해 7 대 분 야	① 대부업	<ul style="list-style-type: none"> 대부이용자에 대한 법정 최고 이자율(39%) 초과 수취 불법 채권추심행위 등 	◎	◎	◎
	② 다단계 및 방문판매업	<ul style="list-style-type: none"> 다단계판매관련 판매원들에게 교육·합숙 강요로 그릇된 환상과 다른 대상자 포섭 행위(거마대학생 사건) 구직난을 악용 부장, 국장 등 직급 명칭을 기만하면서 상품을 강매하는 행위 	◎	○	◎
	③ 전자상거래	<ul style="list-style-type: none"> 거짓 또는 과장된 사실 및 기만적인 방법으로 소비자를 유인 거래 행위 배송지연, 청약철회 및 환불지연, 연락두절 	◎	△(모니터)	◎
	④ 임금체불 및 임금착취	<ul style="list-style-type: none"> 임금지급 지연 및 체불 시간제근로자 최저임금('13년 4,860원) 위반 및 수습기간(3개월) 악용 임금착취 	○	△(모니터)	△(노동청)
	⑤ 취업사기 및 직업소개	<ul style="list-style-type: none"> 직업소개 후 과다 수수료 징수 및 금품 요구 거짓 구인광고 	○	△(모니터)	△(노동청)
	⑥ 부동산 거래질서	<ul style="list-style-type: none"> 토지·주택의 매매, 분양, 임대 등 사기 및 허위 과장 광고 등록·무등록 중개인 불법 중개행위 	○	○	○
	⑦ 가출 청소년 성매매	<ul style="list-style-type: none"> 가출 청소년 성매매 거래 가출 청소년 유흥업소 직업 알선 	○	△(모니터)	○
신 규 추 가	⑧ 프랜차이즈 가맹점 등 불공정 피해	<ul style="list-style-type: none"> 불공정한 계약으로 인한 가맹계약해지 및 가맹금 반환 거부 과다한 가맹수수료 부담 행위 등 	◎	△(모니터)	△(공정위)
	⑨ 상조업(선불식 할부 거래업)	<ul style="list-style-type: none"> 상조회원 모집 후 상조회사 폐업·잠적 상조 가입 철회·해지시 환불금 지연 지급 및 지급 거부 	○	○	○
어르신 민생침해 (민생보호) 특별대책		<ul style="list-style-type: none"> 홍보·체험관, 관광 등 명목으로 어르신 소비자를 유인 고가의 물건 강매행위 상조 및 건강식품등을 판매 후 가입 철회 및 환불 거부 	◎	△(모니터-어르신 상담센터 활용)	○

※ 대책추진 형태 및 중요도 : 중점추진(◎), 자체추진(○), 모니터 및 이첩(△)

2 민생침해분야 신규 확대(7대분야 → 9대 분야)

■ 민생침해 7대 분야 ('12년)	
①	대부업
②	다단계 및 방문판매업
③	전자상거래
④	임금착취 및 임금체불
⑤	취업사기 및 직업소개
⑥	부동산 거래질서
⑦	가출청소녀 성매매



■ 민생침해 9대 분야 ('13년)	
민생침해 7대 분야 +	
⑧	프랜차이즈 가맹점 등 불공정 피해
⑨	상조업 (선불식 할부거래업)
※ 어르신 민생침해(민생보호) 특별대책	

3 어르신 민생침해(민생보호) 특별대책 추진

- 대한노인회 서울시연합회 및 어르신 상담센터, 한국YMCA 등 연계 어르신 민생침해 경로당 순회 예방교육 실시
- 변호사단체 협조 어르신 대상 소비자피해·재무·법무상담 실시

4 민생침해 근절 종합대책 컨트롤타워 기능 강화

- 민생대책의 전방위적 추진에 따른 市 내부조직 각 실·본부·국간의 협업 및 의사소통 필요
- 민생대책 관련 외부기관과의 협업 창구의 단일화 필요

5 유관기관 협조체계 및 상시 합동단속 강화

- 수시 및 합동단속 체계 → 상시 단속체계 구축
- 경찰, 금감원, 변호사단체 등 유관기관과 협조체계 강화

6 민생침해 근절 종합대책 홍보 및 교육강화

- '눈물그만' 사이트 확대 및 개편, 네이버 지식파트너 연계 및 '눈물그만' 특별페이지 개설 추진
- 집합교육에서 수요자 중심 찾아가는 맞춤형 대시민 '희망경제교육'으로 전환

7 민생침해 사후구제 대책 강화

- 민생침해 무료 법률상담 및 무료 소장(訴狀) 작성 서비스 제공 추진
 - 법률구조공단, 서울지방변호사협회 등 MOU체결
- '희망온돌 프로젝트' 등 복지분야와 연계 구제 실효성 확보

민생대책 개선사항

1 통합 · 조정기능 강화

기 존
<ul style="list-style-type: none"> ○ 민생침해 근절 대책관련 각 대책반별 독자 추진 ○ 대책반별 단속체계 일부 구축 ○ 공정위, 경찰 참여 부진

개 선
<ul style="list-style-type: none"> ○ 민생침해 근절 대책 추진단 구성 <ul style="list-style-type: none"> - 복지 등과 연계종합 컨트롤타워 역할 강화 - 각 실·본부·국 소통 추진 - 유관기관 합동단속 강화 및 창구단일화 ○ 민 · 관대책협의회 확대 운영

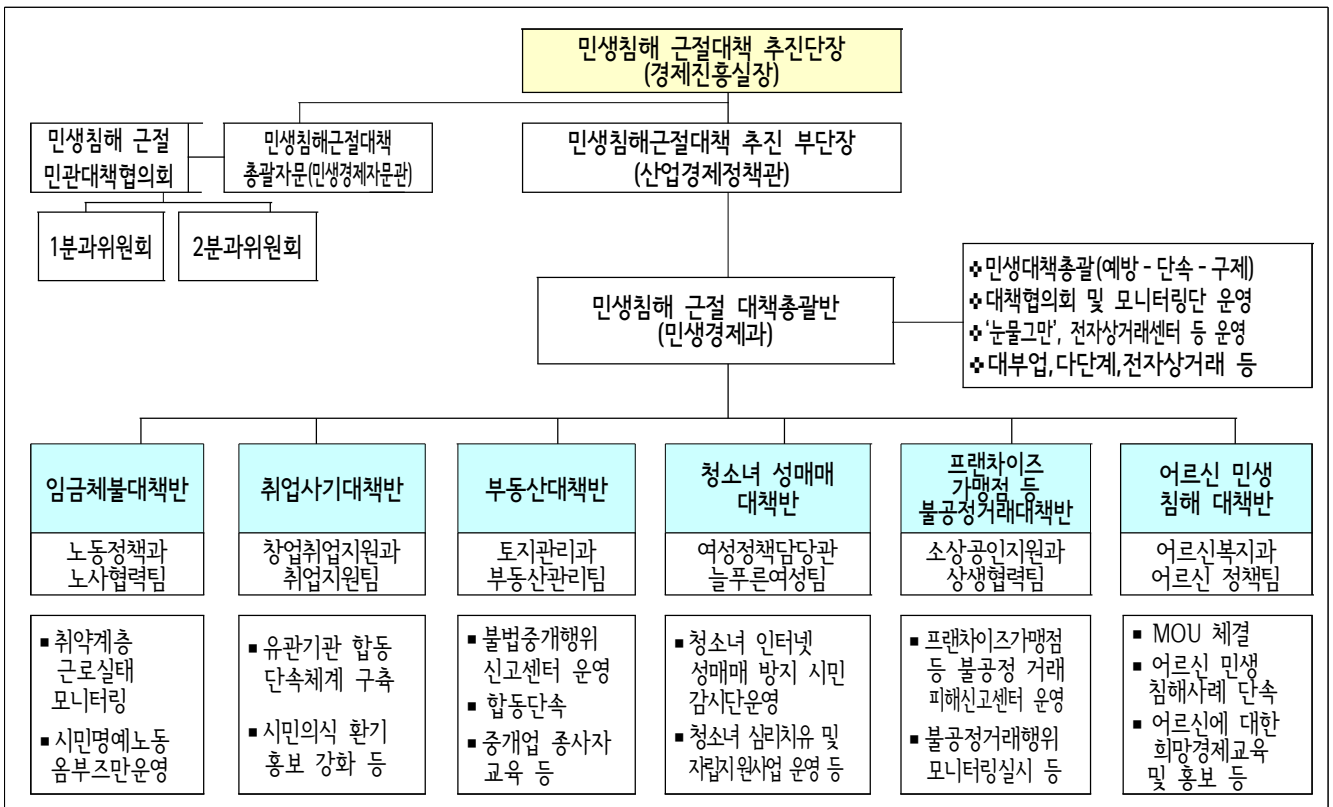
1 민생침해 근절 대책 추진단 구성

조 직 : 민관대책협의회(2개 분과), 총괄반 등 7개 대책반

주요기능

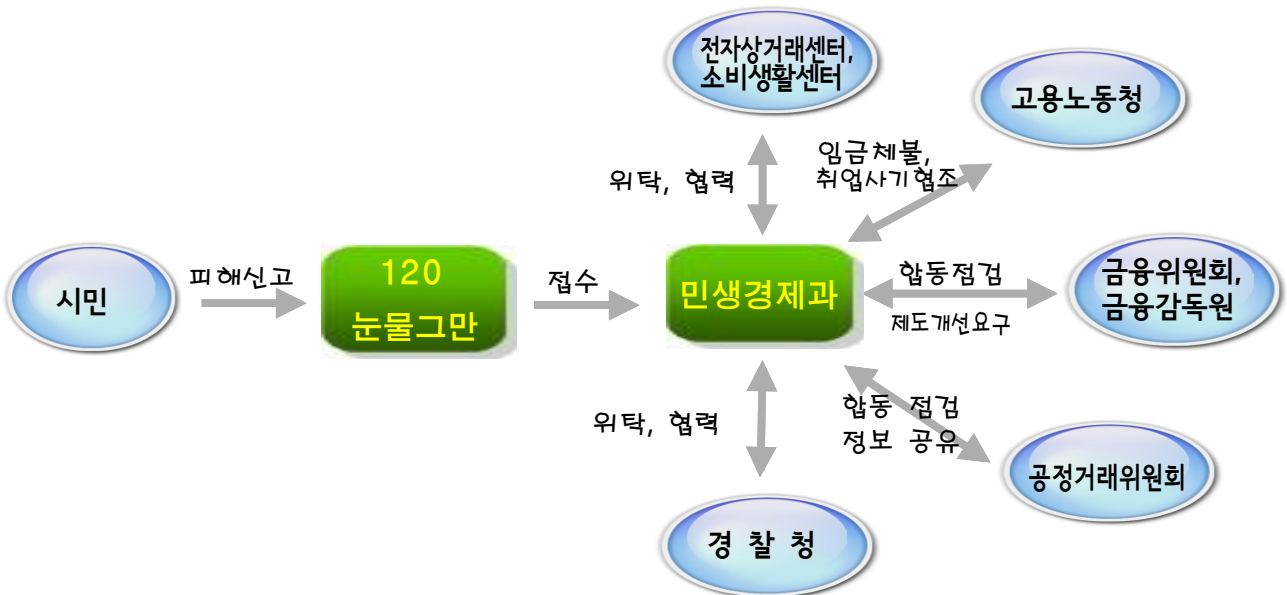
- 민생침해 근절 종합대책 추진 총괄
- 민생침해 분야에 대한 市 각 실·본부·국 내부 종합컨트롤타워 역할 수행
- 예방, 단속, 구제(재무·심리·법률상담 등)로 이어지는 전방위적 민생대책 추진

조직 체계도



2 경찰, 금감원, 변호사단체 등 유관기관과 협조체계 유지

- 민생침해 근절 민·관대책협의회 유관기관(공정거래위원회, 경찰 등) 참여 지속 추진
- 시민단체, 경찰, 금융감독원 등 유관기관과의 합동단속 및 업무 협조체계 창구 단일화
 - 합동단속, 법령 개정 및 제도 개선사항 등 협력 강화



3 민생침해 근절 민·관대책협의회 조정·운영

- 구성현황
 - 구성인원 : 22인 내외
 - 위원자격 : 민생분야 경험과 식견을 갖춘 시민단체, 현장전문가, 법조계 등으로 구성
 - 운영내용
 - 민생대책 관련 정책수립 등 자문, 예방·단속·구제방안 논의 등
 - 민생침해 분야 확대에 따른 분과위원회 조정
 - 1분과(한경수 변호사) : 다단계, 전자상거래, 부동산거래, 어르신 민생침해(민생보호), 상조업
 - 2분과(김남근 변호사) : 대부업, 임금체불, 취업사기, 청소년 성매매, 프랜차이즈 가맹점 등 불공정 피해
 - 회 의 : 월1회 개최로 하되 전체회의는 상·하반기 개최
 - 향후계획 : 관련 전문가 및 유관기관 관계관 추가 위촉

2 민생침해 합동단속 확대 강화

기 존
○ 대부업 - 단 속 : 수시 및 합동단속 - 업체수 : 695개소
○ 다단계 등 기타 : 년2회



개 선
○ 대부업 - 단 속 : 상시 합동단속 - 업체수 : 4,412개소(전수점검)
○ 다단계 등 기타 : 분기 1회이상

1 불법 대부업 상시 합동단속 실시 : 전수조사

대부업체에 대한 수시 및 합동단속 체계 ⇒ 상시 단속체계 구축

- 市 특사경 직무범위 확대 초기부터 ‘민생사법경찰과(특사경)’ · 자치구 합동으로 행정력을 총동원하여 대부업체 전수 지도 · 점검

※ 대부업체 수시 및 합동단속 계획

구분	2011년		2012년		2013년(계획)		비고
	회수	업체수	회수	업체수	회수	업체수	
합동점검	2	275	4	695	12	4,412	

대부업 관련 법령 개정 및 제도개선 지속 추진

- 금융위(중앙정부)와 지속적인 협의 및 대언론 홍보
- 대부업법 개정애 관심있는 국회의원 적극 활용

대부업 분쟁조정위원회 기능 강화 추진

2 다단계분야 합동단속 확대 : 연 2 회 ⇒ 분기 1회이상

영업실태 등 전수조사(118개소) 실시 : 상시('13. 4월~11월)

민원 유발업체 기획 · 집중점검 : 분기별(총 4회)

3 내실있는 민생침해 사전예방 활동 강화

기 존
○ 자치구 순회 집합식 희망경제교육
○ 민생침해 모니터링(5대 분야) : 대부업, 다단계, 임금체불, 취업사기, 부동산 거래질서



개 선
○ 수요자 중심 찾아가는 맞춤형 희망경제 교육 - 대한노인회서울시연합회 및 어르신상담센터 연계 교육 및 상담 - 한국YMCA 등 비영리 민간단체 활용 교육 및 캠페인
○ 인재개발원 사회복지행정 교과목 포함
○ 모니터링 분야 확대(7대 분야) - 추가 : 프랜차이즈 가맹점 등 불공정 피해, 상조업

1 수요자 중심의 찾아가는 맞춤형 「희망경제 교육」

(사)대한노인회 서울시연합회 및 어르신 상담센터 연계 민생침해
위반행위 피해 예방교육 및 상담실시(희망경제교육 사업, 38백만원)

- 사업기간 : 4월 ~ 12월
- 활동내역 : 어르신 관련 민생침해 피해예방 강연 및 상담(영상 및 책자 활용)
- 교육 및 상담일정

교육 기관별	(사)대한노인회 서울시연합회	어르신 상담센터
찾아가는 희망경제교육	<ul style="list-style-type: none"> ■ 경로당지도자 교육 : 4.15~ 5.29 ■ 경로당 순회 교육 : 6~12월 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 내방상담을 주로하고 탐골·종묘공원 이동식 교육 및 상담센터 운영 - 4~12월 (혹서기 및 동절기 제외)
자체 상담사 양성교육	<ul style="list-style-type: none"> ■ 상담사 양성 교육과정 개설 : 5 ~ 12월 	

※ (사)대한노인회서울시연합회, 어르신상담센터와 MOU체결(4 ~ 5월경)

한국YMCA 등 비영리 민간단체 공모사업(15개 사업, 308백만원)
활용 민생침해 위반행위 피해 예방 교육 및 캠페인 실시

- 교육대상 : 대학생 · 어르신 등 취약계층 대상 민생침해 예방교육
- 활동 및 교육 : 민생서포터즈 모집, 민생피해예방 콘텐츠 제작
(카툰 및 역할극 공연 및 영상), 보급(유튜브, 트위터, 페이스북 등)

2 민생침해 예방 희망경제교육 인재개발원 사회복지행정 교과목 포함

3 민생침해 모니터링단 운영

□ 모니터링단 운영개요

- 위촉대상 : 시민(소비자)단체 회원, 관련 협회 출신자 등 100명
- 모니터링 분야 및 인원

구 분	대부업	다단계 (방문판매업)	임금체불	취업사기	부동산	프랜 차이즈	상조업
인 원	20명	20명	10명	10명	10명	20명	10명

※ 전자상거래, 성매매 분야는 각 대책반에서 모니터링단 별도 운영

- 보수 및 근무형태 : 월 30만원 상한/재택근무(필요시 현장활동)
- 활동기간 : '13. 4~11월

□ 모니터링 추진목표

구 분	합 계	대부업	다단계 (방문판매업)	임금 체불	취업 사기	부동산	프랜 차이즈	상조업
'13년 목표	50,000건	6,000건	36,500건	1,300건	3,800	800건	1,000건	600건

4 홍보 및 사후 피해구제의 실효성 강화

기 존
○ '눈물그만'사이트 구축 및 온·오프라인 홍보
○ 방문 및 사이버상담서비스 제공
○ 가계부채, 금융·복지상담 3종 47개소 설치



개 선
○ '눈물그만' 확대·개편 및 접근성 강화 - 신규분야 추가 - 사용자 친화적 메인화면 및 자료실 정비 - 페이스북 개설 등 SNS 홍보 - 네이버 지식파트너 연계 및 '눈물 그만' 특별페이지 개설
○ 법률구조공단, 서울변호사협회 등과 MOU체결 추진 - 무료 소장(訴狀) 작성서비스 제공
○ 금융-복지상담센터 권역별 통합 운영 : 10개소 내외
○ 복지분야와 연계 민생침해 사후구제 실효성 강화

1 **민생침해 근절대책 온·오프라인 홍보**

- ‘눈물그만’ 사이트 확대·개편 및 접근성 강화**
 - 신규 분야 추가, 사용자 친화적 메인화면 및 자료실 정비
 - 네이버 지식파트너 연계 및 ‘눈물그만’ 특별페이지 개설
- 민생침해 근절대책 온·오프라인 홍보 강화**

구 분		'12년도	'13년도
오프라인	포스터	3,000부 (자치구 및 유관기관)	3,000부 (자치구, 유관기관, 민간단체)
	대중교통 (버스, 지하철 등)	지하철 모서리 광고 1,983면	지하철, 버스 광고 1,500면 (와이드칼라 등 장기대형 광고 이용)
	리플렛	없 음	10,000부
온라인	市 전광판	8~12월(5개월)	1~12월(12개월)
	언론(신문, 방송 등)	11개 보도자료 배포, 다수 신문 및 방송사 취재협조	13개 이상 보도자료 배포
	포털사이트 (다음, 네이버 등)	‘눈물그만’검색시 홈페이지 접속 요청	네이버 지식파트너 활용 홍보 ‘눈물그만’ 특별페이지 개설
	홈페이지 이용	서울시, 자치구	유관기관, 민간단체 협조 민생서포터즈 활용(YMCA)

- 민생침해 근절 대책 스토리텔링 홍보물 및 동영상 제작**
 - 시 인터넷 방송, 전광판, 지하철 PDP 등 활용 지속적 홍보 실시

2 민생침해 무료법률상담 서비스 추진

□ 사업개요

민생침해 무료법률상담서비스 운영(사이버 및 방문)

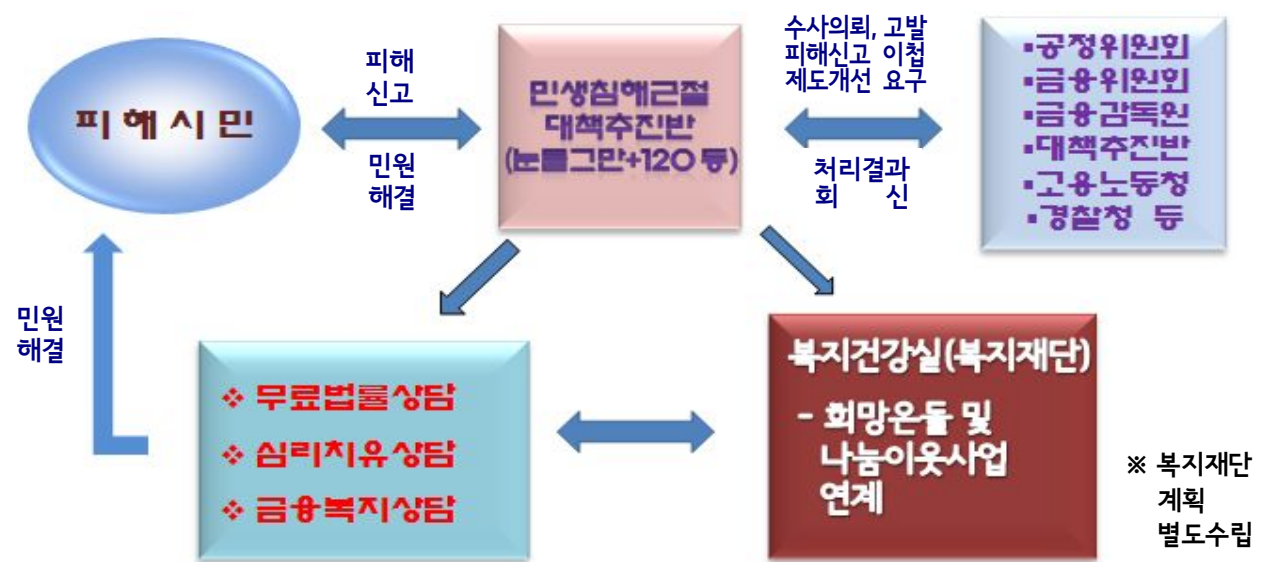
- 시행일자('12.8.1 ~) : 연중
- 추진 내용 : 불법대부업, 부동산 거래사기, 취업사기 체불임금 등 경제적 손실 원상회복을 위한 법률상담 서비스 무료제공
- 사이버상담 : 서울시 법무행정서비스(<http://legal.seoul.go.kr>) 접속 ⇒ 사이버 상담신청 ⇒ 실명인증 ⇒ 상담내용 입력
- 방문상담('12. 8. 22~) : 다산플라자 1층 국번없이 120예약후 방문 - 매주 월요일 2회(오전 10시~12시, 오후 14시~17시) 상담
- 민생침해 저지를 위한 법률지원단 구성 : 총 18명(방문상담 10명, 사이버상담 8명)
- 문의 : 서울시 법무담당관 (☎ 02-2133-7880)

□ 2013년 중점 추진사항

- 민생침해 분야 상담시 무료 소장(訴狀) 작성서비스 제공을 위한 법률구조공단, 서울변협, 복지재단등과 민생침해 구제관련 MOU 체결 추진

3 민생침해 사후구제 실효성 확보를 위한 조직간 연대

□ 민생침해 사후구제 운영체계



- 시민중심의 민원·제안시스템 통합관리 정보화전략계획(ISP)과 연계 추진
 - 시민의견 접수 통합 창구 및 일관성 있는 민원처리 운영, 신속한 피드백 관리체계 구현
 - 시민의견 모니터링 구축 및 민원제안 관련 부서와의 협업을 통한 시민과의 소통 강화
 - 시민의견 접수시 무료법률, 금융복지등 상담안내 매뉴얼화 자동 연계 조치되도록 추진

5 '서울금융복지상담센터' 및 위기계층에 대한 사회안전망 연계 추진

서울금융복지상담센터 연계

- 「서울금융복지상담센터」 : 3종 47개센터 ➔ 권역별 통합(10개소 내외)
- 개별적으로 운영중인 금융상담센터를 통합 상담업무의 시너지효과 제고
- 민간위탁(복지재단 위탁) 심의 및 동의(2~3월), 사업개시(5월)

위기계층에 대한 사회안전망 연계 추진

- 희망온돌사업 확산·체계화(복지재단)
- '나눔이웃' 활성화를 통한 복지사각지대 해소

6 심리치유 및 상담 운영강화

- 각 자치구 '정신보건센터' 연계, 심리치유 등 포괄적 서비스 실시
 - 정신과 전문의, 정신보건사회복지사, 간호사, 임상심리사 등의 상담 및 치료 제공
- 가출청소년 성매매, 다단계 판매업 등으로 인해 심각한 정신적 피해를 입은 시민에게 전문 심리상담을 통한 안정회복 도모
 - 피해정도에 따라 1차 심리상담 서비스 수행(늘푸른여성센터)
 - 한국심리상담협회·민간 심리상담센터 등 활용, 전문상담서비스(2차) 제공
- 전문가 특별상담치료가 필요한 경우 민간치료센터 활용(협약체결 추진)

V **민생침해 근절 분야별 세부 실행계획**

① 대부업	<ul style="list-style-type: none"> • 시·자치구 금감원 상시 합동단속체계 구축 • 대부업체 전수조사 : 4,412개소
② 다단계 및 방문판매업	<ul style="list-style-type: none"> • 상시 합동단속체계 구축 : 분기별 1회 이상 • 관계법령 개정에 따른 후원방문판매업 등록 및 정비('13. 8월)
③ 전자상거래	<ul style="list-style-type: none"> • 전자상거래업체 전수 모니터링 및 DB 정비 <ul style="list-style-type: none"> - 연 2회(상·하반기) • 소비자 및 사업자 교육 실시
④ 임금체불 및 임금착취	<ul style="list-style-type: none"> • 취약계층 근로실태 모니터링 <ul style="list-style-type: none"> - 최저임금, 근로계약서 작성 등 근로기준 준수여부 • 자치구별 시민명예노동음부즈만 운영 내실화
⑤ 취업사기 및 직업소개	<ul style="list-style-type: none"> • 취업사기에 대한 시민의식 환기를 위한 홍보 강화 • 유관기관 합동단속체계 구축 : 4대 권역별 분기1회 단속
⑥ 부동산 거래질서	<ul style="list-style-type: none"> • 유관기관 합동 상시단속반 편성 및 운영 : 2개반 9명 • 자치구 불법중개행위신고센터 설치 및 운영 • 중개업 종사자 연수 교육 실시
⑦ 가출 청소년 성매매	<ul style="list-style-type: none"> • 청소년 인터넷 성매매 방지 시민 감시단 운영 • 서울시 가출 십대여성 성매매 방지협의회 구성 및 단속 실시 • 가출·청소년 심리 치유상담 실시 및 자립지원사업 운영
⑧ 프랜차이즈 가맹점 등 불공정 피해	<ul style="list-style-type: none"> • 프랜차이즈 가맹점 등 불공정 피해 신고센터 개설 <ul style="list-style-type: none"> - 무료법률상담(월2회), 공정거래위원회(제도개선 및 고발) • 불공정거래행위에 대한 모니터링 실시
⑨ 상조업(선불식 할부 거래업)	<ul style="list-style-type: none"> • 유관기관과의 합동단속체계구축 : 시·자치구·공정위 • 상조업체 지도점검 : 분기1회(총118개소)
★ 어르신 민생침해(민생보호) 특별대책	<ul style="list-style-type: none"> • 어르신 민생침해 근절을 위한 서울시, 어르신상담센터, 대한노인회 서울시 연합회간 MOU 체결 • 경로당지도자(4~5월) 및 경로당(6~12월) 순회 맞춤형 희망경제교육 실시 • 어르신 대상 소비자피해 · 재무·법무상담 실시

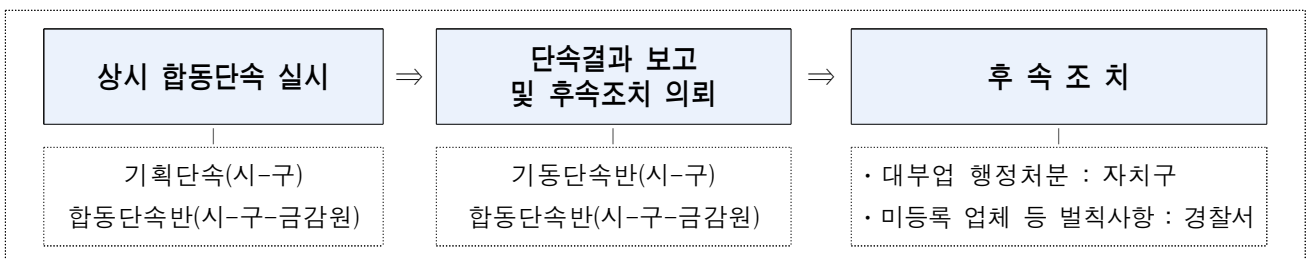
1. 대부업 (상시 합동단속)

■ 사전 예방활동

- 불법행위 모니터링 및 피해신고 창구 마련 등을 통한 감시체계 구축
 - 생활정보지, 전단지, 인터넷 등을 통한 불법행위 모니터링 실시
- 소비자단체 협조체계 구축 : 금융소외계층 대상 교육 및 홍보 실시
- 금융감독원, 한국대부금융협회 등 유관기관 홈페이지 연계
 - 서민금융서비스 안내 및 등록업체 조회 기능 등 정보제공 강화
- 미등록 업체의 광고행위 등 불법행위 사전차단
 - 생활정보지, 인터넷포털, 언론사 광고 시 등록증을 제출받도록 협조 요청

■ 단속 활동 강화

- 대부업체 지도·점검 실시 : '12년 695개소 ➡ '13년 4,412개
- 기획 및 상시단속반 운영 : 모니터링 결과 및 민원발생업체 등 현장 단속 실시
- 유관기관(자치구, 금융감독원) 협조체계 강화 ⇒ 상시 합동단속 추진



■ 사후 구제활동

- 전화 및 방문상담 창구 「눈물그만」 및 「무료법률상담」 운영 강화
 - 대부업 관련 상담 기능 추가
 - 부당이자반환 청구 등에 대한 피해구제 절차 안내, 유관기관 및 제도 안내
 - 금융컨설팅 및 법률상담 등 서비스 연계
- 법 위반 업체에 대한 행정처분 및 수사의뢰 등 조치
- 대부업 분쟁조정위원회 운영 기능 강화 추진

2. 다단계 및 방문판매업

■ 사전 예방활동

- 교육 및 홍보 활동 : 소비자 보호단체보조금 지원사업 등과 연계 추진
 - 관련 소비자피해사례와 예방요령 등에 대해 피해취약계층(저소득층, 어르신 등) 중심 교육실시 및 홍보(캠페인, 리플릿 배포 등) 추진

〈 중점 홍보 대상 〉

- ◇ 다단계판매업 : 대학생 및 취업준비생 등의 피해가 다수 발생하는 바, 대학 입학 및 취업을 앞둔 고등학교 3학년 등 대상 교육 및 홍보
- ◇ 방문판매업 : 사은품 제공 등으로 유인되어 제품을 구매하게 되기 쉬운 주부 및 노인층 등 대상 교육 및 홍보

- 온·오프라인 피해신고 창구 마련을 통한 불법행위 모니터링

■ 단속 활동

- 모니터링 결과 및 피해신고 사례 등을 토대로 기획·집중단속
- 기동단속반 편성 상시단속 : 민원발생업체 등에 대해 현장 점검 실시
- 방문판매업법 개정에 따른 후원방판 정비 예정 : '13. 8월~
- 유관기관과의 협조체계 구축, 합동단속 추진 : 분기별 1회 이상
 - 다단계판매업 : 시, 공정거래위원회
 - 방문판매업 : 시, 자치구, 공정거래위원회

- ◇ 다단계판매업 : 등록업무(시), 행정처분(시, 공정위)
- ◇ 방문판매업 : 신고업무(자치구), 행정처분(시, 자치구, 공정위)

■ 사후 구제활동

- 전화 및 방문상담 창구 「소비생활센터」, 「눈물그만」 운영 강화
 - 다단계판매업 및 방문판매업에 대한 상담 및 피해구제 기능 추가
 - 법적 구제가 가능한 사항 등에 대해서는 피해구제(대금환급 등) 실시
 - 법률상담, 금융컨설팅, 일자리센터 등 서비스 연계
 - 유관기관 및 제도 안내 등 정보제공
- 청약철회 및 대금환급 위반 업체 등에 대한 행정처분 실시

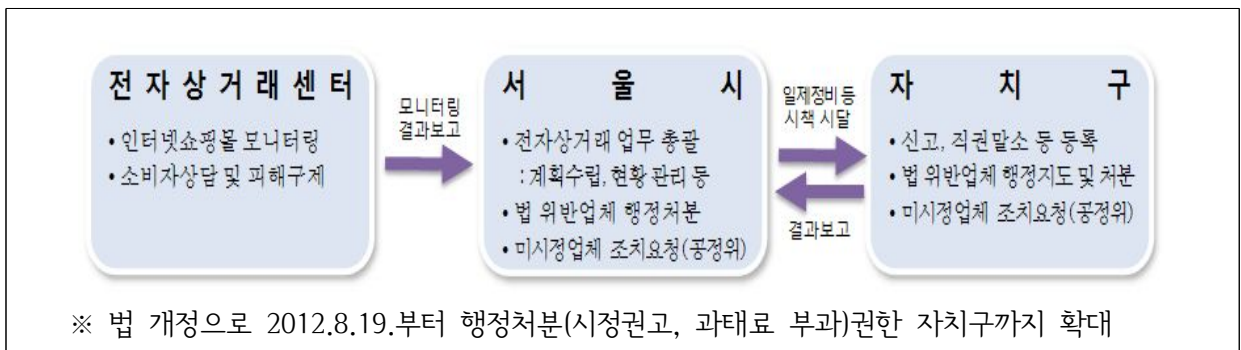
3. 전자상거래

■ 사전 예방활동

- 「서울시 전자상거래센터(<http://ecc.seoul.go.kr>)」 운영(수탁기관 : 한국소비자연맹)
 - 전자상거래업체 전수 모니터링 및 DB 정비 : 연2회(상·하반기)
 - ※ 전자상거래 상시 모니터링단 별도 운영(50명)
 - 서울시 신고 전자상거래업체 중 실제 영업중인업체(3만여개) 정보 제공
 - 인터넷 쇼핑몰 평가결과 및 소비자피해 다발업체 정보 홈페이지 공개
- 소비자·사업자 교육 실시
 - 전자상거래에 대한 소비자 이해증진을 위한 온라인 교육프로그램 제공
 - 안전한 전자상거래를 위한 사업자 가이드라인 제공

■ 단속 활동

- 사기사이트 적발 등 시장감시활동 강화
 - 경찰청 사이버테러대응센터와 핫라인을 통해 사기쇼핑몰 여부 확인 후 호스팅업체에 사이트 폐쇄 요청, 홈페이지 공지 등 조치
- 모니터링 결과에 따른 조치
 - 등록정보 불일치, 사이트 운영중단 업체 일제 정비(자치구)
 - 소비자보호 규정 미준수(청약철회 방해 등) 업체에 대한 행정지도 및 시정권고 등 행정처분 조치



■ 사후 구제활동

- 전자상거래 분야 소비자상담 및 피해구제
 - 인터넷, 전화, 방문 등 다양한 채널을 활용 상담실시 및 처리결과 통보
- 청약철회 및 대금환급 위반 업체에 대한 행정처분 실시

4. 임금체불 및 착취방지

■ 사전 예방활동

○ 임금체불 예방활동을 위한 교육 및 홍보 활동

- 근로자의 노동기본권(임금지급 등)을 보호하는 가이드라인 마련

〈가이드라인 주요 내용〉

근로계약서 작성, 근로시간(휴일·휴게시간) 준수, 임금지급 준수(최저임금, 야간수당 등 각종수당 지급, 임금체불 금지, 퇴직금 지급 등), 부당해고 금지 등

- 고등학생·대학생 등 예비 취업자대상 임금체불 등 피해예방 관련 교육
- 자치구 상공회를 활용한 사용자 노무교육 및 市고용지원사업 참여기업 대표자 교육
- 시민단체(서울YWCA) 연계, 피해예방 홍보 캠페인 실시

■ 활동계획

○ 편의점 등 취약근로 소규모 사업장 중심으로 지속적 모니터링 실시

- 일 시 : '13. 4. ~ 11.
- 대 상 : 편의점, 패스트푸드점 등 소규모 사업장 근로자(아르바이트 중심)
- 주요 활동내용
 - ❖ 사업장 현장방문 및 설문을 통한 근로환경 실태조사
 - ❖ 최저임금, 근로계약서 작성, 4대보험 등 위반여부 조사
- 모니터링 실시결과 근로기준 미준수 업체는 고용노동부에 근로감독 의뢰

■ 사후 구제활동

○ 자치구별 시민명예옴부즈만 운영

- 구 성 : 25명 (자치구별 1명)
- 영세사업장 및 취약근로자 애로사항 청취, 권익침해 등에 대한 권리구제 절차 안내
- 지하철역사, 다중이용 시설 등 찾아가는 거리상담 시행

○ 「눈물그만」, 「민원상담신고」 등으로 접수된 임금체불 상담기능 강화

5. 취업사기 및 직업소개

■ 사전 예방활동

○ 취업사기에 대한 시민의식 환기를 위한 홍보 강화

- 온라인 취업사이트(잡코리아, 사람인, 커리어 등)에 협조 요청
- 서울일자리플러스센터 홈페이지에 직업소개소 목록과 사례별 피해 유형 게시
- 생활정보지(벼룩시장, 가로수 등), 무가지(AM7, 포커스, 매트رو) 등에 구인게재 준수사항 안내 및 협조 요청

〈 홍보내용 〉

◆ ‘취업사기 피해신고 수시 접수하고 즉시 조사’한다는 사항을 집중 홍보

- 특성화고 등 학생들에게 주의를 당부하는 협조 공문 발송

○ 직업소개소에 소개요금 부과기준에 대한 안내판 제작·게시

- 관련 협회를 통해 제작·배부하여 출입구 등에 게시함으로써 소개요금 징수에 따른 민원발생 최소화 ※ 국내유료직업소개요금 등 노동부 고시

■ 단속 활동

○ 취업사기 피해 신고센터 설치 : 창업취업지원과

- 피해신고 처리 전담직원 지정 : 피해접수 및 상담 실시(Tel 02-2133-5507)

○ 유료 직업소개소 4대 권역별 합동 단속 실시

❖ 2,063개 등록 유료 직업소개소 4개 권역 구분 전수조사

- 우량(자율점검), 관심(자치구 점검), 취약(시구 합동점검) 등 3등급으로 구분·시행

○ 1단계 : 구청 실정에 맞게 자체점검

※ 취약분야 중점점검 실시

- 가사도우미, 간병인, 건설일용근로자 등 취약계층이 많이 이용하는 직업소개소, 최근 3년간 단속시 적발된 업소 등 중점점검 실시

○ 2단계 : 합동점검(시, 고용센터, 관련기관 합동 점검 실시)

- 강남, 영등포 등 밀집지역 위주로 실시

○ 특별 합동단속(반기 1회) 실시 및 자치구 정기단속 지원(분기 1회)

■ 사후 구제활동

○ 피해자 적극적 신고 유도 : 자치구 취업정보센터 및 일자리플러스센터 홈페이지 Q/A

○ 요금과다 부과 등 피해사례 합동조사 실시 및 고용서비스협회 區지회 연계, 피해공동구제 유도(공제회비 구제)

6. 부동산 거래질서

■ 사전 예방활동

- 「서울 부동산정보광장(<http://land.seoul.go.kr/>) 시스템」 운영
 - 부동산종합정보 및 계약서 작성, 양도·취득세 등 부대비용 정보 제공
 - 전세사기 유형, 중개수수료 초과수수 행위 등 불법중개행위 피해예방 홍보 실시(KLIS 토지정보시스템과 병행)
- 중개업소 이용 부동산거래 시민을 대상으로 분기마다 「해피콜」 실시
 - 분기별 2천명을 추출하여 모니터링 후 위법·부당사례 개선 조치
- 자치구별 불법중개행위신고센터 설치·운영
- 중개업 종사자 연수교육 내실화 실시
 - 중개사무소 개설대상자 : 개설전 전문교육 32~44시간 이내 실시
 - 부동산중개업무 종사자 : 연1회 전문 및 소양교육 실시(자치구 주관)

■ 단속 활동

- 「부동산중개사무소 상시 지도·단속반」 편성·운영 : 2개반 9명
 - 단속반 : 토지관리과장, 부동산관리팀장, 부동산평가팀장 등
 - 중점 지도·단속 지역
 - 뉴타운·재건축(재개발), 보금자리, GB지역, 시민 등 민원 제보 지역
 - “뺏다방” 불법시설물(천막, 파라솔, 컨테이너 등) 설치행위 지역 등
- 유관기관 합동단속 실시(분기별) : 20개조 40명
 - 단속반 : 서울시, 자치구, 국토해양부(부동산산업과), 국세청, 경찰청
 - 시 기 : 봄·가을 및 재개발·재건축 이주수요 집중시

■ 사후 구제활동

- 피해 시민들을 위한 무료 법률상담서비스 실시
- 불법부동산 중개피해 사후구제 매뉴얼 제공

7. 청소년 성매매방지

■ 사전 예방활동

○ 청소년 인터넷 성매매 방지 시민 감시단 운영

- 위촉대상 : 서울시민(주부, 대학생 등) 총 1,000명
- 운영내용 : 인터넷 상 음란물, 성매매 알선, 광고 사이트 모니터링 및 신고
- 운영절차 : 지킴이 모니터링 → 서울시 → 방송통신심의위원회 등 신고, 경찰청 고발 → 사이트 폐지, 운영자 형사 처벌 추진

■ 단속 활동

○ 「서울시 가출 청소년 성매매 방지 협의체」 구성 추진

- 구성대상 : 총 6개 분야 전문기관 10명(임기 2년)
 - 가출, 성매매 위기 청소년 보호 및 상담기관 담당자
 - 서울지방경찰청 생활질서계, 각 자치구 담당자 등
- 기능 : 유관기관간 성매매 방지 협력체계 구축 및 공동협력방안 논의
 - 성매매 유입 정보 공유, 현장 및 인터넷 성매매 현장 단속강화 방안 등

○ 청소년 성매매 특별전담실 설치·운영(신규)

- 시립 다시함께상담센터 내 설치, 청소년 성매매 전문 상담가 3명 배치
- 의도되지 않은 성매매, 조건만남 알선, 성폭력 등 청소년 전문 상담
- 청소년 밀집지역을 중심으로 거리, PC방 등 현장상담 및 온라인 상담 병행

■ 사후 구제활동

○ 성매매 위기 청소년 심리 치유상담 실시

- 운영기관 : 총 6개 기관, 상담원 31명
 - 가출, 성매매 피해 청소년 지원시설 5개, 일시지원시설 1개
- 운영방법 : 긴급보호, 심리치유 상담, 사례관리, 치료회복프로그램 등

○ 가출·성매매 피해 청소년 자립지원사업 운영

- 가출, 성매매 피해 청소년 자립학교(2개교) 및 자립훈련 매장(1개소) 운영
 - 자립학교 : 검정고시 학력취득, 직업체험, 인턴십 프로그램 운영 등
 - 자립훈련매장 : 바리스타 및 요리 기술습득, 자립훈련 및 취업 도모

8. 프랜차이즈 가맹점 등 불공정 피해

■ 사전 예방활동

○ 프랜차이즈 가맹점 등 관련한 불공정 피해 사례 접수

- ◇ 가맹사업(Franchise): 가맹본부가 가맹사업자로 하여금 자기의 영업표기를 사용하여 일정한 품질기준 또는 영업방식에 따라 상품 또는 용역을 판매하도록 함과 아울러 이에 따른 경영 및 영업활동 등에 대한 지원·교육과 통제를 하며, 가맹사업자는 영업표지의 사용과 경영 및 영업활동 등에 대한 지원·교육의 대가로 가맹금을 지급하는 지속적인 거래관계

■ 활동계획

○ 프랜차이즈 가맹점 등 불공정 피해 접수 창구 운영 및 무료법률상담 서비스 제공

- 담당부서 : 소상공인지원과(상생협력팀)

○ 공정거래위원회 협조체계 유지 : 문제제기 및 제도개선 요청 등

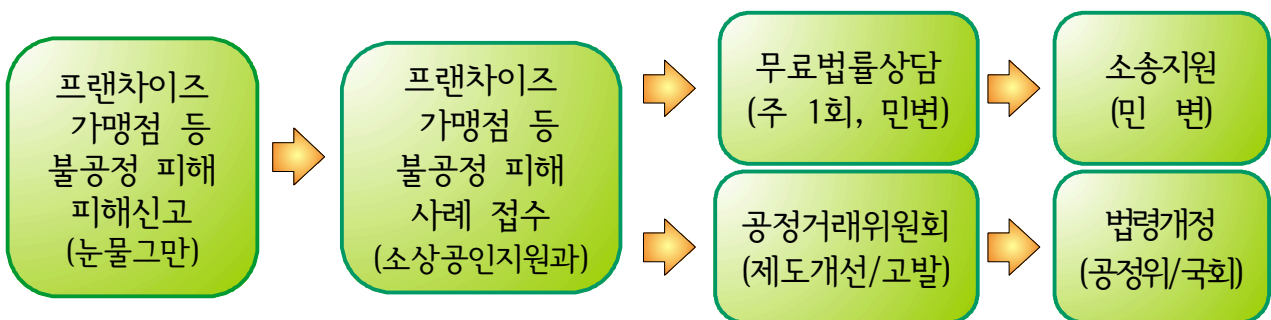
■ 사후 구제활동

○ 「눈물그만」, 「120다산콜·소비생활센터」 온·오프라인 상담기능 강화

- 프랜차이즈 가맹점에 대한 피해 접수창구 개설

○ 프랜차이즈 가맹점 등 불공정 피해 관련 사례 매뉴얼 제공

○ 프랜차이즈 가맹점 등 불공정 피해 상담센터 개설 및 무료법률상담 서비스 제공(5월중)



9. 상조업 (선불식 할부거래업)

- ◇ 선불식 할부거래계약 : 소비자가 사업자로부터 장례 및 혼례 등의 용역 및 이에 부수한 재화 등의 대금을 2개월 이상의 기간에 걸쳐 2회 이상 나누어 지급함과 동시에 또는 지급한 후에 재화 등의 공급을 받기로 하는 계약

■ 사전 예방활동

- 선불식 할부거래업체 교육을 통한 소비자 피해 예방
 - 선불식 할부거래업 준수사항 안내 책자 제작 및 배포로 등록·변경 등 의무사항 및 금지행위 및 주요 법 개정사항 안내
- 우리시 홍보매체를 활용한 시민의식 개선 홍보강화
 - 계약 및 해지시 유의사항 및 피해사례 유형 게시(눈물그만 등)
 - 피해예방요령 및 피해구제 상담센터, 소비자단체 등 안내를 위한 리플릿 제작·배포

■ 지도·점검 활동

- 영업실태 등 전수조사(118개소) 실시 : 상시('13. 4월~11월)
 - 실질적 영업여부, 소비자피해보상보험 계약 체결여부 등 할부거래법 준수사항 지도 점검
- 민원 유발업체 기획·집중점검 : 분기별(총4회)
 - 계약해지 시 환급금 미지급, 계약 서비스 미이행 등 5건 이상 민원접수된 상조업체 대상
 - 유관기관(공정위)과 협조체계 구축, 합동단속 추진

- ◇ 선불식 할부거래업 권한체계
 - 시 : 등록 및 폐업, 직권말소 / 공정위 : 영업정지, 과징금부과
 - ※ 공통 : 분쟁조정 의뢰, 과태료부과, 시정권고, 고발 및 수사의뢰

■ 사후 구제활동

- 온·오프라인 피해신고 상담기능 확대·강화로 불법행위 모니터링
 - 눈물그만, 소비생활센터 등에 선불식 할부거래업(상조업 등) 피해 상담 및 구제 기능 추가
 - 법적 구제 가능 민원(계약환급금 지급 등)에 대하여 구제 실시
- 할부거래법 위반 업체에 대하여 시정권고 등 행정처분 실시

★ 어르신 민생침해(민생보호) 특별대책

■ 사전 예방활동

- (사)대한노인회 서울시연합회, 어르신 상담센터 연계 민생침해 위반 행위 피해예방을 위한 수요자 중심의 찾아가는 맞춤형 희망경제교육 추진
 - 교육 및 상담일정

교육 기관별	(사)대한노인회 서울시연합회	어르신 상담센터
찾아가는 희망경제교육	· 경로당지도자 교육 : 4. 15 ~ 5. 29 · 경로당 순회 교육 : 6 ~ 12월	· 내방상담을 주로하고 탑골·종묘공원 이동식 교육 및 상담센터 운영 : 4 ~ 12월 (휴서기 및 동절기제외)
자체 상담사 양성교육	· 상담사 양성 교육과정 개설 : 5 ~ 12월	

- 소비자 보호단체보조금 지원사업(한국소비생활연구원, 방문판매 피해 예방교육)사업과 연계추진

■ 활동계획

- 어르신 민생침해 근절 대책을 위한 서울시 - 어르신상담센터 - (사) 대한노인회 서울시연합회간의 MOU 체결
 - 추진일정 : 4 ~ 5월중
 - 협약내용 : 어르신 민생침해 근절 대책에 따른 교육·홍보·상담

○ 기관별 지원 역할

내역 기관별	(사)대한노인회 서울시연합회	어르신 상담센터	서울시(민생경제과)
역할분담	장소 및 인력	민관대책협의회 참여 장소 및 인력	강사 및 교육자료

- 어르신 민생침해 위반행위 피해 예방을 위한 업무 소통 추진
 - 담당부서 : 어르신복지과(어르신 정책팀, 어르신 사회참여팀)

■ 사후 구제활동

- 「눈물그만」, 「소비생활센터」와 어르신 상담센터와 연계 운영
 - 다단계판매업 및 방문판매업에 대한 상담 및 피해구제 기능 추가
 - 법률상담, 금융컨설팅, 일자리센터 등 서비스 연계
- 어르신 민생침해(특화사업) 상담 : 방문판매, 상조업 등 침해 분야
- 어르신 상담센터 모니터링 활용 사례집 발간

VI **소요 예산**

소요예산 : 총 866백만원

(단위 : 천원)

구 분	산 출 내 역	비고
계	866,000	
사무관리비	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 자치구 대부업 교육(강사료, 안내문제작 등) 68,300 ◦ 위원회 및 협의회 운영 28,560 	
행사운영비	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 대시민 희망경제교육 38,000 	
여 비	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 국내여비(합동 및 기동단속) 3,200 	
기타보상금	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 민생침해 모니터링단 운영 160,200 	
자치단체경상보조금	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 민생침해 단속지원 인건비 259,808 	
민간경상보조금	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 소비자단체 특화사업비 308,000 	

VII **행정 사항**

민생침해 관련 제도개선 추진

- 특별사법경찰관 단속권한 부여 확대추진(대부업 등 민생침해분야 전반)
- 관련법령 개정 추진(대부업 · 다단계판매업)

민생침해 근절 대책 유공자에 대한 상훈 등 인센티브 부여

- 대 상 : 민생침해 근절 대책 추진 유공자(市 · 자치구 · 금감원 등)
- 훈 격 : 서울특별시장

민생대책 관련 단체 등과 MOU체결 및 협업을 통한 대책의 실효성 확보

- (사)대한노인회 서울시연합회, 어르신 상담센터, 서울변호사협회 등

시민단체 · 유관기관 역할

구 분	협 조 사 항	비 고
시민단체	· 민생침해 근절 대책협의회 참여 · 민생침해모니터링 활동	
금융위원회	· 대부업법 법령 및 제도개선 추진 협조	
금융감독원	· 대부업 상시합동단속 관련 인력지원 · 대부업 합동단속(서울시 파견 2명) · 대부업관련 매뉴얼 작성 및 단속원 교육지원	
공정거래위원회	· 다단계 및 방문판매업, 상조업, 프랜차이즈 가맹점 합동 단속(도심권·강남권 2명) · 매뉴얼 작성 및 단속원 교육 지원 · 제도개선 추진 협조	
서울지방고용노동청	· 임금체불, 취업사기 등 피해사례 행정조치	

市 관련부서 역할

구 분	추진부서	협조부서
민생침해근절대책 대시민 홍보	민생경제과	· 시민소통 및 뉴미디어 담당관 · 정보화기획담당관
부서단위 민생침해 대책반 구성·운영, 업무매뉴얼 작성 (소관부서별)	여성정책담당관 소상공인지원과 창업취업지원과 노동정책과 토지관리과 어르신복지과 복지정책과	※ 총괄 : 민생경제과
‘눈물그만’ 확대·개편	시민고객담당관 정보화기획담당관	· 민생경제과 및 관련 소관부서
민생침해 사후구제 실효성 강화 - 무료법률상담서비스 - 금융 및 복지상담	법무담당관 희망복지지원과	· 민생경제과 · 소상공인지원과
민생침해 유공직원 인센티브 부여 - 시장표창 등	인사과	· 민생경제과
대부업 등 관련 특별사법 경찰권한 확대 및 불법행위 합동단속 지원	민생경제과	· 민생사법경찰과