

서울시 전자상거래센터 운영

1 기본 현황

사업개요

회 계	일반회계		
사업기간	<input checked="" type="checkbox"/> 연례반복		
사업내용	○ 전자상거래업체 모니터링 및 DB 구축, 소비자상담 및 정보제공, 전자상거래시장 감시활동 등		
사업비 (당해년도)	513,218천원	[국비]	[사비]513,218천원
		기타 (예산 외) [구비]	[기타]

사업 담당자

실·국	부서명	과 장	팀장	주무관
노동민생정책관	공정경제담당관	박주선 2133-5360	문주택 2133-5370	최은희 2133-5372

※실국 및 부서명은 예산서 기준으로 작성되어 현재부서와 다를 수 있습니다.

2 예산 설명

예산 총괄

(단위 : 천원, %)

구 분	2020예산액 (A)	2021예산액 (B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
계	(x-) 573,980	(x-) 513,218	(x-) △60,762	(x-) △11
사무관리비	(x-) 0	(x-) 3,200	(x-) 3,200	(x-) 100
민간위탁금	(x-) 573,980	(x-) 510,018	(x-) △63,962	(x-) △11

산출근거

과목구분	2021년 예산내역
------	------------

과목구분	2021년 예산내역	
사무관리비	○ 적격자심의위원회 등 개최 3,200,000원	= 3,200천원
민간위탁금	○ 인건비(급여 및 제수당) 225,379,000원	= 225,379천원
	○ 사업비(모니터링사업비, 쇼핑물평가 등)	= 230,391천원
	- 전자상거래업체 모니터링 사업비	= 203,991천원
	- 인터넷 쇼핑물 평가(100개)	= 26,400천원
	○ 운영비(시스템유지관리, 4대 보험료, 일반관리비 등) 54,248,000원	= 54,248천원

3 사업 설명

□ 사업목적

- 전자상거래업체 실태파악 통한 행정역량 강화 및 효율적 관리체계 구축
- 전자상거래 분야 소비자정보제공 및 피해예방활동으로 소비자권리 실현

□ 사업근거

- 소비자기본법 제12~13조 및 제16조, 서울특별시소비자기본조례 제19조 및 제20조

□ 사업내용

- 전자상거래 관련 소비자상담, 시장감시활동 등 : 225,379천원(인건비)
 - 사업목적 : 전자상거래 소비자상담 및 피해구제, 사기 사이트 및 신종 소비자피해 상시 모니터링, 소비자피해 주의보 발령
 - 수행방법 : 인터넷 및 전화, 방문 등 다양한 통로를 활용한 소비자상담(익일처리 원칙), 소비자피해 다발업체 명단 공개, 유관기관과(경찰청, 호스팅업체 등)의 협조체계 구축 및 정보 공유
 - 기대효과 : 전자상거래 관련 소비자피해구제, 소비자피해가 빈발하고 있거나 피해가 큰 분야 감시활동으로 소비자피해 사전예방 및 확산 방지
- 전자상거래업체 전수 모니터링 및 정보제공 : 203,991천원
 - 사업목적 : 전자상거래업체 현황과 소비자보호 실태조사로 전자상거래분야 실태파악, 사업자정보와 소비자보호를 위한 제반 규정의 준수 여부 등에 대한 정보제공

- 수행방법 : 전자상거래센터 모니터감시단(60명) 활용, 전자상거래업체 25개 항목 모니터링 및 DB 업데이트
 - * 모니터링 결과 활용 : 영업 중인 업체 모니터링 결과 및 소비자보호 관련 5개 분야 별(★)등급 공개(전자상거래센터 홈페이지)
- 기대효과 : 전자상거래업체 사업자정보제공으로 소비자의 합리적인 선택을 유도하여 소비자피해 사전 예방
- 인터넷 쇼핑물평가 : 26,400천원
 - 평가대상 : 소비자이용이 빈번한 12개 분야 100개 쇼핑물
 - 평가분야 : 소비자보호평가(50점), 소비자이용만족도평가(40점), 소비자피해발생평가(10점)

□ **추진경위**

- '18.08.28 전자상거래센터 운영 재위탁(공모) 계획 수립
- '18.09.14 전자상거래지원센터 운영 민간위탁 시의회 동의 의결
- '18.10월~11월 전자상거래센터 운영기관 공모 및 선정

□ **2021년도 추진일정**

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		513,218	
사업계획 승인 및 위탁금 교부계획 수립	2020.12	0	사업내용 타당성 검토, 분기별 교부 금액 결정
위탁사업비 교부	2021.01~2021.12	510,018	분기별 신청 및 교부
민간위탁 재계약 추진	2021.03~2021.10	3,200	성과평가(3~4월), 민간위탁운영평가위원회 심의(4~5월), 적격자심의위원회 개최(6~7월), 시의회 보고(9월)
위탁사업 지도감독 실시	2021.11	0	인사, 예산집행 등 일반운영분야 점검
위탁사업비 정산	2021.12	0	예산집행 적정성 등 검토

4 사업 효과

□ **최근 3년 추진실적**

2018년도	○ 전자상거래 업체 모니터링 및 DB 구축 : 127,575개소
--------	-------------------------------------

	<p>→ 영업 중 업체(36,414개소) 모니터링 정보 및 별(★)등급 홈페이지 공개</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 12개 분야 100개 인터넷 쇼핑몰 평가 : 평균 83.23점 ○ 소비자상담/피해구제 : 7,258건/3,368건(피해구제율 46.4%) ○ 시장감시활동 : 사기사이트 적발 6건, 피해다발업체 명단공개 13개소 ○ 소비자상담결과, 해외 호텔예약사이트 모니터링 결과 등 보도자료를 통한 소비자정보제공 6건 ○ 공정위 소비자종합정보망 민원다발쇼핑몰 공개 관련 상담자료 제공 : 2,256건 → 4개 쇼핑몰 공개 ○ 전자상거래센터 홈페이지 웹접근성 인증마크 재획득
2019년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전자상거래 업체 모니터링 및 DB 구축 : 136,516개소 → 영업 중 업체(42,357개소) 모니터링 정보 및 별(★)등급 홈페이지 공개 ○ 12개 분야 100개 인터넷 쇼핑몰 평가 : 평균 81.04점 ○ 상담/피해구제 : 10,357건/5,215건(피해구제율 51.4%) ○ 시장감시활동 : 사기사이트 적발 7건, 피해다발업체 명단공개 14개소 ○ 소비자상담결과, 소셜미디어 쇼핑 이용실태 조사 결과 등 보도자료를 통한 소비자정보제공 5건 ○ 공정위 소비자종합정보망 민원다발쇼핑몰 공개 관련 상담자료 제공 : 3,459건 → 10개 쇼핑몰 공개 ○ 전자상거래센터 홈페이지 웹접근성 인증마크 재획득
2020년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전자상거래 업체 모니터링 및 DB 구축(9월 말) : 131,672개소 → 영업 중 업체(39,354개소) 모니터링 정보 및 별(★)등급 홈페이지 공개 ○ 상담/피해구제(9월 말) : 7,411건/2,982건(피해구제율 40.2%) - 마스크·손소독제 온라인쇼핑피해 집중센터 운영(2.10~4.30): 1,399건 접수/746건 피해구제 ○ 시장감시활동 : 사기사이트 적발 10건, 피해다발업체 명단공개 9개소 ○ 소비자상담결과, 마스크 사기피해 주의, SNS 마켓 이용 소비자피해 주의 등 보도자료를 통한 소비자정보제공 7건 ○ 공정위 소비자종합정보망 민원다발쇼핑몰 공개 관련 상담자료 제공 : 3,206건 → 6개 쇼핑몰 공개

□ 향후 기대효과

- 전자상거래 관련 올바른 정보제공으로 소비자피해 사전예방
- 전자상거래업체의 효율적 관리 및 업체 간 공정경쟁유도로 건전한 상거래 기반 확립

5 최근 3년 결산 현황

(단위 : 천원)

연도	최종예산	전년이월	예산변경	예산현액	집행액	차년이월	집행잔액
2017	(x-) 491,130	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 491,130	(x-) 452,491	(x-) 0	(x-) 38,639
2018	(x-) 501,920	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 501,920	(x-) 501,670	(x-) 0	(x-) 250
2019	(x-) 600,751	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 600,751	(x-) 600,538	(x-) 0	(x-) 213