

# 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<br>(당해년도) | 513,218천원  | [국비]           | [사비]513,218천원 |
|               |  | 기타 (예산 외) [구비] | [기타]          |

### □ 사업 담당자

| 실·국     | 부서명     | 과 장              | 팀장               | 주무관              |
|---------|---------|------------------|------------------|------------------|
| 노동민생정책관 | 공정경제담당관 | 박주선<br>2133-5360 | 문주택<br>2133-5370 | 최은희<br>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-)<br>573,980 | (x-)<br>513,218 | (x-)<br>△60,762 | (x-)<br>△11 |
| 사무관리비 | (x-)<br>0       | (x-)<br>3,200   | (x-)<br>3,200   | (x-)<br>100 |
| 민간위탁금 | (x-)<br>573,980 | (x-)<br>510,018 | (x-)<br>△63,962 | (x-)<br>△11 |

### □ 산출근거

|      |            |
|------|------------|
| 과목구분 | 2021년 예산내역 |
|------|------------|

| 과목구분  | 2021년 예산내역                                     |   |           |
|-------|--|---|-----------|
| 사무관리비 | ○ 적격자심의위원회 등 개최<br>3,200,000원                  | = | 3,200천원   |
| 민간위탁금 | ○ 인건비(급여 및 제수당)<br>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)<br>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"> <li>○ 12개 분야 100개 인터넷 쇼핑몰 평가 : 평균 83.23점</li> <li>○ 소비자상담/피해구제 : 7,258건/3,368건(피해구제율 46.4%)</li> <li>○ 시장감시활동 : 사기사이트 적발 6건, 피해다발업체 명단공개 13개소</li> <li>○ 소비자상담결과, 해외 호텔예약사이트 모니터링 결과 등 보도자료를 통한 소비자정보제공 6건</li> <li>○ 공정위 소비자종합정보망 민원다발쇼핑몰 공개 관련 상담자료 제공 : 2,256건 → 4개 쇼핑몰 공개</li> <li>○ 전자상거래센터 홈페이지 웹접근성 인증마크 재획득</li> </ul>  |
| 2019년도 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전자상거래 업체 모니터링 및 DB 구축 : 136,516개소<br/>→ 영업 중 업체(42,357개소) 모니터링 정보 및 별(★)등급 홈페이지 공개</li> <li>○ 12개 분야 100개 인터넷 쇼핑몰 평가 : 평균 81.04점</li> <li>○ 상담/피해구제 : 10,357건/5,215건(피해구제율 51.4%)</li> <li>○ 시장감시활동 : 사기사이트 적발 7건, 피해다발업체 명단공개 14개소</li> <li>○ 소비자상담결과, 소셜미디어 쇼핑 이용실태 조사 결과 등 보도자료를 통한 소비자정보제공 5건</li> <li>○ 공정위 소비자종합정보망 민원다발쇼핑몰 공개 관련 상담자료 제공 : 3,459건 → 10개 쇼핑몰 공개</li> <li>○ 전자상거래센터 홈페이지 웹접근성 인증마크 재획득</li> </ul>  |
| 2020년도 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전자상거래 업체 모니터링 및 DB 구축(9월 말) : 131,672개소<br/>→ 영업 중 업체(39,354개소) 모니터링 정보 및 별(★)등급 홈페이지 공개</li> <li>○ 상담/피해구제(9월 말) : 7,411건/2,982건(피해구제율 40.2%)<br/>- 마스크·손소독제 온라인쇼핑피해 집중센터 운영(2.10~4.30): 1,399건 접수/746건 피해구제</li> <li>○ 시장감시활동 : 사기사이트 적발 10건, 피해다발업체 명단공개 9개소</li> <li>○ 소비자상담결과, 마스크 사기피해 주의, SNS 마켓 이용 소비자피해 주의 등 보도자료를 통한 소비자정보제공 7건</li> <li>○ 공정위 소비자종합정보망 민원다발쇼핑몰 공개 관련 상담자료 제공 : 3,206건 → 6개 쇼핑몰 공개</li> </ul> |

□ 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-)<br>491,130 | (x-)<br>0 | (x-)<br>0 | (x-)<br>491,130 | (x-)<br>452,491 | (x-)<br>0 | (x-)<br>38,639 |
| 2018 | (x-)<br>501,920 | (x-)<br>0 | (x-)<br>0 | (x-)<br>501,920 | (x-)<br>501,670 | (x-)<br>0 | (x-)<br>250    |
| 2019 | (x-)<br>600,751 | (x-)<br>0 | (x-)<br>0 | (x-)<br>600,751 | (x-)<br>600,538 | (x-)<br>0 | (x-)<br>213    |