

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)	519,778천원	(국비)	(사비)519,778천원
		기타 (예산 외) (구비)	(기타)

□ 사업 담당자

실·국	부서명	과 장	팀장	주무관
노동공정상생정책관	공정경제담당관	서병철 2133-5360	윤대진 2133-5374	최은희 2133-5372

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

2 예산 설명

□ 예산 총괄

(단위 : 천원, %)

구 분	2021예산액 (A)	2022예산액 (B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
계	(x-) 513,218	(x-) 519,778	(x-) 6,560	(x-) 1
사무관리비	(x-) 3,200	(x-) 0	(x-) △3,200	(x-) △100
민간위탁금	(x-) 510,018	(x-) 519,778	(x-) 9,760	(x-) 2

□ 산출근거

과목구분	2022년 예산내역
------	------------

과목구분	2022년 예산내역	
민간위탁금	○ 인건비(급여 및 제수당) 232,788,000원	= 232,788천원
	○ 사업비(모니터링사업비, 쇼핑물평가 등)	= 218,631천원
	- 전자상거래업체 모니터링 사업비 195,381,000원	= 195,381천원
	- 인터넷 쇼핑물평가(50개) 12,500,000원*1.1	= 13,750천원
	- 신유형 전자상거래 소비자피해 예방 활동 및 전자상거래센터 홍보 9,500,000원	= 9,500천원
○ 운영비(시스템유지관리, 4대 보험료, 일반관리비 등)	= 68,359천원	
	68,359,000원	

3 사업설명

□ 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 : 232,788천원(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 : 195,381천원
 - 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 : 13,750천원
 - 평가대상 : 소비자이용이 빈번한 12개 분야 50개 쇼핑물
 - 평가분야 : 소비자보호평가(50점), 소비자이용만족도평가(40점), 소비자피해발생평가(10점)
- 신유형 전자상거래 소비자피해 예방 활동 및 전자상거래센터 홍보 : 9,500천원
 - 사업목적 : 소비자와의 커뮤니케이션 강화 및 전자상거래분야 소비자보호에 특화된 전자상거래센터 홍보를 통한 소비자상담 활성화
 - 수행방법 : 배달앱, 라이브커머스 등 신유형 전자상거래분야 이용주의 슷폼 콘텐츠 제작, 소비자상담 활성화를 위한 키워드 광고
 - 기대효과 : 전자상거래센터 인지도 상승

□ 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
- '21.07.05. 전자상거래센터 운영 재계약 계획 수립

□ 2022년도 추진일정

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		519,778	
사업계획 승인 및 위탁금 교부계획 수립	2021.12~2021.12		사업내용 타당성 검토, 분기별 교부 금액 결정
위탁사업비 교부	2022.01~2022.12	519,778	분기별 신청 및 교부
위탁사업 지도감독 실시	2022.11~2022.11		인사, 예산집행 등 일반운영 및 사업성관 점검
위탁사업비 정산	2022.12~2022.12		예산집행 적정성 등 검토

4

사업 효과

□ 최근 3년 추진실적

2019년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전자상거래 업체 모니터링 및 DB 구축 : 136,516개소 → 영업 중 업체(40,672개소) 모니터링 정보 및 별(★)등급 홈페이지 공개 ○ 12개 분야 100개 인터넷 쇼핑물 평가 : 평균 81.04점 ○ 상담/피해구제 : 10,152건/5,215건(피해구제율 51.4%) ○ 시장감시활동 : 사기사이트 적발 7건, 피해다발업체 명단공개 14개소 ○ 소비자상담결과, 소셜미디어 쇼핑 이용실태 조사 결과 등 보도자료를 통한 소비자정보제공 5건, 120개 매체보도 ○ 공정위 소비자종합정보망 민원다발쇼핑물 공개 관련 상담자료 제공 : 3,459건 → 10개 쇼핑물 공개 ○ 전자상거래센터 DB 개재발 및 홈페이지 웹접근성 인증마크 재획득
2020년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전자상거래 업체 모니터링 및 DB 구축 : 142,543개소 → 영업 중 업체(43,572개소) 모니터링 정보 및 별(★)등급 홈페이지 공개 ○ 12개 분야 100개 인터넷 쇼핑물 평가 : 평균 81.57점 ○ 상담/피해구제 : 8,985건/3,725건(피해구제율 41.5%) - 마스크·손소독제 온라인쇼핑피해 집중센터 운영(2.10~4.30): 1,399건 접수/746건 피해구제 ○ 시장감시활동 : 사기사이트 적발 12건, 피해다발업체 명단공개 11개소 ○ 소비자상담결과, 마스크 사기피해 주의, SNS 마켓 이용 소비자피해 주의 등 보도자료를 통한 소비자정보제공 7건, 145개 매체 보도 ○ 공정위 소비자종합정보망 민원다발쇼핑물 공개 관련 상담자료 제공 : 3,575건 → 7개 쇼핑물 공개 ○ 전자상거래센터 홈페이지 개편 및 웹접근성 인증마크 재획득
2021년도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전자상거래 업체 모니터링 및 DB 구축(9월 말) : 144,595개소 → 영업 중 업체(44,066개소) 모니터링 정보 및 별(★)등급 홈페이지 공개 ○ 소비자상담/피해구제(9월 말) : 5,343건/2,250건(피해구제율 42.1%) ○ 시장감시활동 : 사기사이트 적발 11건, 피해다발업체 명단공개 4개소 ○ 소비자상담결과, 아이돌그룹 및 애니메이션 굿즈 피해주의 등 보도자료를 통한 소비자정보제공 5건, 107개 매체 보도 ○ 공정위 소비자종합정보망 민원다발쇼핑물 공개 관련 상담자료 제공 : 1,644건 → 1개 쇼핑물 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
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
2020	(x-) 573,980	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 573,980	(x-) 533,814	(x-) 0	(x-) 40,166