

# 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)	523,783천원	[국비]	[사비]523,783천원
		기타 (예산 외) [구비]	[기타]

### □ 사업 담당자

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

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

## 2 예산 설명

### □ 예산 총괄

(단위 : 천원, %)

구 분	2022예산액 (A)	2023예산액 (B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
				(x-)
계	(x-) 519,778	(x-) 523,783	(x-) 4,005	(x-) 1
민간위탁금	(x-) 519,778	(x-) 523,783	(x-) 4,005	(x-) 1

### □ 산출근거

과목구분	2023년 예산내역	
민간위탁금	○ 인건비(급여, 퇴직충당금, 제수당, 보험료 등) 258,413,000	= 258,413천원

과목구분	2023년 예산내역	
	○ 사업비(모니터링사업비, 쇼핑물평가 등)	= 214,823천원
	- 전자상거래업체 모니터링 사업비 191,573,000원	= 191,573천원
	- 인터넷 쇼핑물평가(50개) 12,500,000원*1.1	= 13,750천원
	- 전자상거래 소비자피해 예방 활동 및 전자상거래센터 홍보 9,500,000원	= 9,500천원
	○ 운영비(시스템유지관리, 일반관리비 등) 50,547,000	= 50,547천원

### 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 : 265,226천원(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 : 193,181천원
  - 사업목적 : 전자상거래업체 현황과 소비자보호 실태조사로 전자상거래분야 실태파악, 사업자정보와 소비자보호를 위한 제반 규정의 준수 여부 등에 대한 정보제공

- 수행방법 : 전자상거래센터 모니터감시단(40명) 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), 전자상거래업체 일제정비
- 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)
- 전자상거래 소비자피해 예방 활동 및 전자상거래센터 홍보 : 9,500천원
  - 사업목적 : 소비자와의 커뮤니케이션 강화 및 전자상거래분야 소비자보호에 특화된 전자상거래센터 홍보를 통한 소비자상담 활성화
  - 수행방법 : 라이브커머스, 구독서비스 등 신유형 전자상거래분야 이용주의 슷폼 콘텐츠 제작, 소비자상담 활성화를 위한 키워드 광고
  - 기대효과 : 전자상거래센터 인지도 상승

□ 추진경위

- '21.09.01. 전자상거래센터 운영 재위탁(공모) 계획 수립
- '21.11.29. 전자상거래센터 운영 재위탁 시의회 보고
- '21.12월 전자상거래센터 운영주체 공모 및 선정, 협약체결

□ 2023년도 추진일정

(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행금액	추진세부내용
계		523,783	
사업계획 승인 및 위탁금 교부계획 수립	2022.12~2023.01		사업내용 타당성 검토, 분기별 교부 금액 결정
위탁사업비 교부	2023.01~2023.12	523,783	분기별 신청 및 교부
위탁사업 지도감독 실시	2023.06~2023.12		인사, 예산집행 등 일반운영 및 사업성과 점검(연2회)
위탁사업비 정산	2023.12~2024.01		예산집행 적정성 등 검토

**4** 사업효과

□ 최근 3년 추진실적

<p>2019년도</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전자상거래 업체 모니터링 및 DB 구축 : 136,516개소 → 영업 중 업체(42,357개소) 모니터링 정보 및 별(★)등급 홈페이지 공개</li> <li>○ 12개 분야 100개 인터넷 쇼핑물 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, 120개 매체 보도</li> <li>○ 공정위 소비자종합정보망 민원다발쇼핑물 공개 관련 상담자료 제공 : 3,459건 → 10개 쇼핑물 공개</li> <li>○ 전자상거래센터 홈페이지 개편 및 웹접근성 인증마크 재획득</li> </ul>
<p>2020년도</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전자상거래 업체 모니터링 및 DB 구축 : 142,543개소 → 영업 중 업체(43,572개소) 모니터링 정보 및 별(★)등급 홈페이지 공개</li> <li>○ 12개 분야 100개 인터넷 쇼핑물 평가 : 평균 81.57점</li> <li>○ 상담/피해구제 : 8,985건/3,725건(피해구제율 41.5%) - 마스크·손소독제 온라인쇼핑피해 집중센터 운영(2.10~4.30): 1,399건 접수/746건 피해구제</li> <li>○ 시장감시활동 : 사기사이트 적발 12건, 피해다발업체 명단공개 11개소</li> <li>○ 소비자상담결과, 마스크 사기피해 주의, SNS 마켓 이용 소비자피해 주의 등 보도자료를 통한 소비자정보제공 7건, 145개 매체 보도</li> <li>○ 공정위 소비자종합정보망 민원다발쇼핑물 공개 관련 상담자료 제공 : 3,575건 → 7개 쇼핑물 공개</li> <li>○ 전자상거래센터 홈페이지 개편 및 웹접근성 인증마크 재획득</li> </ul>
<p>2021년도</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전자상거래 업체 모니터링 및 DB 구축 : 135,347개소 → 영업 중 업체(41,875개소) 모니터링 정보 및 별(★)등급 홈페이지 공개</li> <li>○ 12개 분야 100개 인터넷 쇼핑물 평가 : 평균 81.72점</li> <li>○ 상담/피해구제 : 7,586건/3,619건(피해구제율 47.7%)</li> <li>○ 시장감시활동 : 사기사이트 적발 17건, 피해다발업체 명단공개 6개소</li> <li>○ 소비자상담결과, 아이돌그룹 및 애니메이션 굿즈 피해주의, 주식투자정보제공서비스 소비자피해 주의 등 보도자료를 통한 소비자정보제공 6건, 127개 매체 보도</li> <li>○ 공정위 소비자종합정보망 민원다발쇼핑물 공개 관련 상담자료 제공 : 2,687건 → 3개 쇼핑물 공개</li> <li>○ 전자상거래센터 홈페이지 개편 및 웹접근성 인증마크 재획득</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
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
2021	(x-) 513,218	(x-) 0	(x-) 0	(x-) 513,218	(x-) 502,280	(x-) 0	(x-) 10,938