

서울특별시 전자상거래센터 운영 민간위탁 동의안 검 토 보 고

1. 회부경위

- 가. 의안번호 : 제54호
- 나. 제 출 자 : 서울특별시장
- 다. 제출일자 : 2018년 8월 16일
- 라. 회부일자 : 2018년 8월 21일

2. 제안이유

- 가. 서울특별시 전자상거래센터의 주요 업무는 능률과 전문지식이 요구되는 전자상거래업체 모니터링 및 소비자상담으로, 조사 및 상담분야에서 상당기간 지식과 경험을 쌓아온 전문기관을 활용하여 신속한 對 시민 서비스를 제공하고자 2004년 개소 시부터 민간위탁사무로 지속하여 추진해 왔음.
- 나. 급변하는 정보통신기술(ICT)을 기반으로 하는 전자상거래시장을 모니터링하고 새로이 등장하는 소비자문제에 신속히 대응하여 효율적으로 사업을 수행하기 위해서는 직영으로 운영하는 방식보다 민간의 전문성과 자율성을 바탕으로 민간 운영주체를 통한 민간위탁 방식으로 운영하는 것이 바람직하므로 재위탁하고자 함.

다. 최초 위탁 시에는 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 의회 '동의' 규정 신설 전으로, 그 동안 한 번도 의회 동의를 받지 않은 사무이기에 동 조례 부칙 제2조(의회동의 절차의 특례)에 따라 조례 공포 후 최초로 도래하는 금번 재위탁 시 서울특별시의회 동의를 받고자 함.

3. 주요내용

가. 위탁사무명 : 서울특별시 전자상거래센터 운영(사무형)

◇ 서울특별시 전자상거래센터 현황

- 개 소 : 2004.9.1. / 위 치 : 서소문별관 1동 14층
- ※ 홈페이지 : <https://ecc.seoul.go.kr>
- 수탁기관 : (사)한국소비자연맹(대표 : 강정화)
- 인 원 : 센터장 포함 7명
- 주요사업
 - 연2회 전자상거래업체 전수 모니터링 및 DB 정비
 - 소비자이용 상위 100개 인터넷쇼핑몰평가
 - 소비자상담 및 피해구제, 사기사이트 적발, 피해다발업체 명단 공개 등 시장감시 활동



나. 민간위탁 추진 근거 및 추진 필요성

○ 추진근거 : 서울특별시 소비자기본조례 제19조 및 제20조

○ 추진경위

- '04.02. : 전자상거래지원협의회 구성(운영방법 및 사업추진 방향 결정)
- '04.04. : 전자상거래센터 설치·운영계획 수립(소비자보호과 2652호)
- '04.04.~05.: 전자상거래센터 운영기관 공모 및 선정
- '04.05.~ : '서울시 전자상거래센터 운영' 민간위탁

○ 민간위탁 추진 필요성

- 대부분의 재화·용역이 거래되는 전자상거래 업무를 추진하는 전자상거래센터의 소비자상담 업무 수행을 위해서는 전자상거래 및 소비자 관련 다양한 전문지식이 요구될 뿐만 아니라,

- 서울시 소재 13만 여개 전자상거래업체에 대한 단순·반복의 전수 모니터링을 실시하고 검수하기 위해서는 생산성이 현저히 요구됨.
- 따라서 민간의 전문성과 능률성이 요구되는 사무로, 직영으로 운영 시 예산증가, 전문성 부족 등 비효율이 발생할 수 있으므로 위탁운영 함으로서 민간의 자율적인 참여기회를 확대하고 민간부문의 역량을 최대한 활용하여 인건비 등 예산 절감 및 對 시민 서비스 향상시킬 수 있을 것임.

다. 위탁사무내용

- 센터 운영에 관한 사항 및 시설·장비의 관리
- 전자상거래업체 통합관리 시스템 및 업체 DB 구축
- 신고·미신고 전자상거래업체에 대한 모니터링 및 활용
- 센터 홈페이지 운영 및 수집된 개인정보 관리
- 인터넷쇼핑몰 평가, 전자상거래 관련 정보제공 및 상담
- 기타 전자상거래 활성화 및 소비자보호 관련하여 시장이 필요하다고 인정한 사항 등

라. 민간위탁기간 : 3년(2019.1.1.~2021.12.31.)

마. 수탁자 선정방식 : 공개모집

바. 소요예산 및 산출근거 : 608백만원('19년 예산)

4. 검토의견(수석전문위원 강상원)

가. 동의안의 개요

- 전자상거래업체의 모니터링과 소비자상담 등을 수행하는 전자상거래 센터 운영에 대한 민간위탁을 위하여 시의회에 동의를 얻고자 하는 것임.

나. 전자상거래센터 운영 현황

- 전자상거래업체의 실태 파악을 통한 효율적인 관리체계의 구축과 전자상거래 분야에 대한 정보 제공 및 피해 예방을 위하여 2004년 9월 1일 서울시 전자상거래센터가 개소하였음.

<전자상거래센터 개요>

- 수탁기관: (사)한국소비자연맹(대표: 강정화)
- 위탁기간: 2016.1.1. ~ 2018.12.31.(3년)
- 주요사업: 전자상거래업체 실태파악, 인터넷 쇼핑몰 평가, 전자상거래 관련 소비자상담 및 정보제공 등
- 위탁사무 운영현황
 - 위 치: 서울시 중구 덕수궁길 15 서울특별시청 서소문별관 1동 14층
 - 규 모: 40㎡
 - 인력 운영

연 도	2016년	2017년	'18년 현재
근무 인원	6명	7명	7명

- 위탁기간 연도별 예산현황

연 도	2016년	2017년	2018년
합 계	457,710천원	491,130천원	499,220천원

- 현재 전자상거래센터의 운영을 담당하고 있는 (사)한국소비자연맹은 2004년 5월 공개모집 방식으로 운영기관으로 선정된 이래 8차례의 재계약을 통하여 현재까지 센터를 운영하고 있음.

<전자상거래센터 운영 위탁 연혁>

수탁기간	계약기간	선정방법	종합성과평가	재계약횟수
2004. 5월 ~ 2005. 1월	8개월	공개모집	86.0점	-
2005. 2월 ~ 2005.12월	11개월	수의계약·재계약	94.8점	1차
2006. 1월 ~ 2006.12월	1년	〃	92.5점	2차
2007. 1월 ~ 2008.12월	2년	〃	87.0점	3차
2009. 1월 ~ 2009.12월	1년	〃	90.5점	4차
2010. 1월 ~ 2011.12월	2년	〃	87.8점	5차
2012. 1월 ~ 2013.12월	2년	〃	88.4점	6차
2014. 1월 ~ 2015.12월	2년	〃	88.2점	7차
2016. 1월 ~ 2018.12월	3년	〃	90.4점	8차

- 전자상거래센터의 주된 사업은 전자상거래업체 전수 모니터링 및 DB 정리, 전자상거래 관련 소비자 상담 및 피해구제, 인터넷 쇼핑물 평가, 전자상거래시장 감시 활동 등임.
- 전자상거래업체 전수 모니터링 및 DB 정리 사업은 개별 전자상거래 사업자의 소비자 보호 규정의 준수 여부 등 총 25개 항목을 조사하고 그 결과를 소비자에게 제공하여 소비자의 피해를 사전에 예방하는 것이 목적임.

<전자상거래업체 모니터링 및 DB 구축 실적>

(단위: 개소)

연도	합계	영업중	휴업중	사이트운영중단	광고용	기타
2016년	110,754	40,371	3,901	43,802	15,953	6,727
2017년	116,024	38,439	4,306	49,485	16,615	7,179
'18. 4월말	115,252	37,842	4,436	49,327	16,531	7,116

- 전자상거래 관련 소비자 상담 및 피해구제는 전자상거래에서 발생한 피해와 분쟁에서 소비자를 구제하고 피해다발업체 정보공개, 사기 사이트 차단 등을 통해 추가적인 소비자 피해를 방지하고 있음.

<전자상거래 관련 소비자상담 및 피해구제 현황>

(단위: 건)

연도	합계	정보제공	피해구제					서비스/시스템개선	기타 (사기사이트처리 등)
			소계	환불/배상	계약이행	교환/수리	합의		
2016년	10,604	6,107	4,279	3,571	606	89	13	67	151
2017년	8,364	4,290	3,968	3,497	371	83	17	64	42
'18. 4월말	2,685	1,476	1,181	1,037	118	25	1	16	12

- 그 외에도 인터넷 쇼핑몰 평가, 전자상거래 시장감시 활동 등을 통해 전자상거래사업자의 공정한 경쟁을 유도하고 소비자의 편익을 제고하고 있음.
- 전자상거래센터의 운영 성과를 살펴보면, 주요사업인 전자상거래업체 모니터링과 소비자상담 실적이 성과지표가 되고 있으며, 소비자상담 피해구제율의 경우 2016년을 제외하고는 목표치를 초과 달성하고 있음.

<연도별 성과지표 대비 실적>

성과지표	2016년		2017년		2018년 4월말	
	목표치	실적	목표치	실적	목표치	실적
전자상거래업체 전수 모니터링	2회	2회	2회	2회	2회	1회 진행 중
소비자상담결과 피해구제율*	40.9%	40.4% ($= \frac{4279}{10604} \times 100$)	40.3%	47.4% ($= \frac{3968}{8364} \times 100$)	41.5%	44.0% ($= \frac{1181}{2685} \times 100$)

다. 민간위탁의 타당성

- 전자상거래시장은 2001년 3.3조원에서 2017년 78.2조원으로 약 23배가 성장하였으며 최근에는 PC기반의 인터넷 쇼핑에서 스마트기기 중심의 모바일 쇼핑으로 시장구조가 전환되고 있음.

<온라인 쇼핑 거래액 및 구성비 변화> (단위 : 조원, %)

판매 매체	2013년		2014년		2015년		2016년		2017년	
	거래액	구성비	거래액	구성비	거래액	구성비	거래액	구성비	거래액	구성비
합계	38.5	100	45.3	100	53.9	100	65.6	100	78.2	100
인터넷	31.9	82.9	30.4	67.4	29.4	54.5	30.1	45.9	30.4	38.9
모바일	6.6	17.1	14.9	32.9	24.5	45.5	35.5	54.1	47.8	61.1

※ 자료 : 통계청

- 전자상거래센터의 모니터링에 따르면, 서울시 소재 전자상거래업체는 2005년 3만 5,048개에서 2017년 11만 6,019개로 3배가 증가하였으며, 영업을 중단한 업체들의 비중이 늘고 있어 소비자의 피해 예방에 대한 중요성이 증가하고 있음.

<서울시 전자상거래업체 현황>

(단위 : 개소, %)

구분	2005년		2010년		2015년		2017년	
	업체수	구성비	업체수	구성비	업체수	구성비	업체수	구성비
합계	35,048	100	76,966	100	98,776	100	116,019	100
영업중	15,107	43.1	30,298	39.4	35,753	36.2	40,885	35.2
영업외 (휴보, 운영중단 등)	19,941	56.9	46,668	60.6	60,023	63.8	75,134	64.8

- 전자상거래시장이 확대되면서 확률형 상품(럭키박스), SNS를 통한 거래, 개인간 거래 등 새로운 거래유형이 등장하고 있으며, 신속한 구제가 필요한 전자상거래의 특성상 전자상거래센터의 운영은 해당 분야의 높은 전문성과 축적된 경험이 요구됨.
- 따라서, 전자상거래센터의 운영은 순환근무를 하는 공무원이 직접 담당하는 것보다 해당 분야에 전문지식과 경험을 갖춘 민간단체 또는 기관에서 운영하는 것이 효율적이라고 판단됨.

라. 종합의견

- 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조에서 민간위탁 사무의 기준에 '능률성이 현저히 요청되는 사무', '특수한 전문지식이나 기술을 요하는 사무' 등을 포함하고 있음.

- 전자상거래센터의 운영에서 소비자 상담 업무는 소비자의 권익에 직접적인 영향을 미친다는 점에서 전문적이고 신속한 대응이 요구되며 소비자의 실질적인 구제를 위해 공정거래위원회, 경찰청, 한국소비자원, 한국인터넷쇼핑협회, 한국인터넷진흥원 등 유관기관과의 협력체계를 갖출 필요가 있음.
- 특히, 해외 직접구매의 증가 등 국외업체와의 전자상거래가 증가하고 있어 소비자 피해를 방지하고, 신속한 구제를 위해 외국의 유관기관 및 단체와 협력이 요구된다는 점에서 지속적인 네트워크 구축이 요구됨.
- 이처럼 전자상거래센터의 운영에는 해당 분야의 전문성과 국내·외 유관기관과의 협력관계 유지 등을 위한 지속성이 요구되므로 서울시가 직접 운영하는 방식보다 민간의 창의성과 전문성을 활용할 수 있는 민간위탁 방식이 효율적이라 판단됨.

담당조사관	연락처
김성만	02) 2180-8056