

수신:경 제 부 장

수신:공정거래위원회출입기자

報道資料

이 자료는 4월 27일(화요일) 조간
부터 보도되는 자료입니다.



공정거래위원회

작 성 과	정책국 총괄정책과
작 성 자	과장 신호현, 서기관 윤수현
전화번호	(직통) 503-9117, (구내) 4716

투명하고 공정한 경제시스템 구축

- 2004년도 공정거래위원회 업무보고 -

<主 要 内 容>

□ 강철규 공정거래위원장은 4. 26(월) 15:00 세종로청사에서 「2004년
주요업무 추진계획」을 대통령 권한대행께 보고

□ 2004년 업무추진 기본방향

- 경쟁제한규제 정비, 카르텔 억제 등 경쟁촉진시책을 강화하고, 기업
및 기업집단의 소유 지배구조와 경영관행을 개선하기 위하여 「시장
개척 3개년 로드맵」을 차질없이 추진
- 소비자피해 사전예방 및 사후구제 장치를 확충하고, 하도급거래
정상화 등 대기업과 중소기업간 공정한 경쟁기반 조성 노력을 지속

【주요 보고 내용】

(1) 시장경쟁의 촉진

- 산업별 시장개선대책 추진과정 등에서 발굴한 174개의 법령상
경쟁제한적 규제에 대해 개선을 추진
 - 서비스산업 규제(112건)는 범정부차원의 「서비스산업 경쟁력
강화시책」에 따라 구성된 민관합동 T/F에 적극 참여하여 개선
 - 비서비스산업 규제는 규제위와 공동으로 개선방안을 마련하여
일괄정비하는 방식으로 추진
- 카르텔 차단을 위해 입찰담합 상시감시체계 보강, 과징금한도 상향
조정 및 상습화 분야에 대한 집중적인 조사 등 다각적 방안을 추진

(2) 대기업집단시책의 합리적 개편

- 출자총액제한제도(타회사 주식보유한도제)를 합리적으로 개선하여 다양한 졸업기준을 마련하고 예외인정제도를 보완
- 기업집단의 소유지배구조에 관한 정보 제공을 확대하고, 지주회사 제도를 보완
- 대기업집단 계열 금융·보험사의 의결권 행사범위를 축소하고, 효과적인 부당내부거래조사를 위해 금융거래정보요구권 제도입을 추진

(3) 소비자 주권의 확립

- 전자상거래분야의 선불거래에 따른 피해 예방을 위해 결제대금 예치제도(escrow) 도입을 추진하고, 자동차정비 등 10개분야에 표준약관 추가 보급
- 사업자의 「소비자 불만처리시스템」 도입 확대를 유도하고, 소액 다수 소비자피해 구제장치를 종합적으로 검토
- 「소비자보호 종합계획」을 수립하여 소비자보호정책의 발전방향을 제시

(4) 대기업과 중소기업간 공정한 경쟁기반 조성

- 중소기업의 경영안정과 경쟁력 확보를 위해 지난해 마련한 「투명하고 공정한 하도급거래기반 구축방안」을 차질없이 추진
 - 제조와 건설업에 국한되어 있는 법 적용 분야를 운송 등 서비스업 분야까지 확대(전체 사업지수 대비 법 적용대상 사업자수 비율: 16% → 77%)
 - 하도급거래 서면실태조사를 확대(3만5천개 → 4만개)

< 2004년 업무혁신 추진계획 >

- 혁신 공감대 확산에 주력하고, 전직원이 자율적으로 참여하여 작고 쉬운 과제부터 발굴·실천함으로써 변화와 혁신을 일상화
 - 사건처리절차 등 5개 분야에 「변화선도팀」을 구성
 - 경제분석강화 등을 통해 사건처리의 질적 수준을 제고
 - 공정위 기능·역할 등에 대해 정기적으로 여론조사를 실시하고, 정책수립부터 집행효과까지 모니터링할 수 있는 시스템을 구축

報 道 參考資料	이 자료는 4월27일(화요일) 조간부터 보도되는 자료입니다.
---------------------------	---



투명하고 공정한 경제시스템 구축을 위한
2004년 주요업무 추진계획

2004. 4. 26

공정거래위원회

보 고 순 서

I. 참여정부 1년의 공정거래정책 성과	1
II. 2004년 주요업무 추진계획	3
1. 시장경쟁의 촉진	3
2. 대기업집단시책의 합리적 개편	6
3. 소비자 주권의 확립	9
4. 대기업과 중소기업간 공정한 경쟁기반 조성	11
5. 경쟁정책의 국제협력 강화	13
III. 업무혁신 성과 및 추진계획	14

I. 참여정부 1년의 공정거래정책 성과

□ 「시장개혁 3개년 로드맵」을 수립하여 시장개혁의 비전과 목표, 정책과제와 추진일정을 명확히 제시

- 시장개혁의 목표는 투명하고 공정한 경제시스템 구축
- 이를 위해 기업경영의 투명성과 책임성 제고, 기업집단의 소유지배구조 개선 및 시장경쟁의 제고 방안을 마련
- 로드맵 내용중 우선적으로 추진할 과제에 대해 공정거래법 개정안을 마련하여 국회에 상정

□ 경쟁적인 시장환경을 조성하기 위해 카르텔 엄단, 기업결합 심사 강화 및 경쟁제한적 규제의 정비를 추진

- 철근·시멘트 카르텔 가담업체에 1,058억원, 비타민 국제 카르텔 가담 6개 외국기업에 34억원의 과징금 부과
- 독과점 폐해우려가 있는 7건의 기업결합을 시정조치하고, 외국기업간 기업결합에 대한 신고 및 심사제도 도입(7.1)
- 산업별 시장개선대책 추진과정 등에서 경쟁제한성이 큰 174개 규제(관련부처: 23개)를 발굴하여 타당성 검토

* 전문가 연구용역결과, 95개 제도(55%)는 폐지, 57개 제도(33%)는 개선이 필요하다는 의견 제시

□ 불공정거래관행의 개선을 위한 노력을 지속

- **부당내부거래를 차단하기 위하여 6대 기업집단 및 7개 공기업을 조사하고 대규모 내부거래 공시이행여부를 감시**
 - * SK 등 6대 기업집단에 316억원의 과징금을 부과하고 금호 등 10개 기업집단의 내부거래 공시의무위반에 과태료 68억원 부과
- **신문판매시장의 질서를 바로잡기 위해 신문판매고시를 개정하여 신문업계 자율시정에서 공정위 직접처리로 전환**
 - * 고시 개정이후, 총 36건의 사건을 처리

□ 국민의 관심이 큰 소비자문제에 적극 대응

- **항공사 마일리지권을 합리적으로 해결하여 1,700만 회원의 피해예방**
 - * 마일리지 사용기준 변경사유를 관련법령 개정 등 예외적인 경우로 한정하고 기준변경시 유예기간을 6개월에서 2년으로 연장
- **놀이공원 음식물 반입허용 등 불공정약관을 시정하고 자동차 매매 등 6개 분야에 표준약관 보급**
- **공제조합 설립·운영, 분쟁조정기구 설치로 다단계 판매와 관련된 소비자 피해를 신속히 구제**

□ 하도급거래 서면실태조사를 확대 실시하고 현장의 목소리를 폭넓게 청취하여 「투명하고 공정한 하도급거래기반 구축방안」을 마련

- * 3만5천개 업체를 대상으로 서면실태조사를 실시하여 18,345개 수급 사업자가 268억원의 대금을 지급받도록 조치

Ⅱ. 2004년 주요업무 추진계획

1. 시장경쟁의 촉진

(1) 경쟁제한 규제의 획기적 개선

- 그동안 규제개선을 지속적으로 추진하여 왔으나, 가격 규제, 진입제한 등 경쟁제한적인 규제들이 다수 잔존

<예시> 건축사 용역의 범위와 대가기준 고시제도, 법인약국 설립 제한 등

- 지난해 발굴한 174개 경쟁제한규제중 서비스산업 규제(112건)는 범정부차원의 「서비스산업 경쟁력 강화 시책」과 연계하여 개선 추진

- 23개 서비스별로 구성된 민관합동 T/F에 적극 참여하여 개선 추진(6월)

* 3월중 10개 T/F의 1차 회의에 참여하여 안건상정에 대해 논의

- 비서비스 산업 규제는 규개위와 공동으로 개선방안을 마련하여 일괄정비하는 방식으로 추진

- 각 부처가 경쟁제한적 법령을 제·개정할 때 공정위와 사전협의토록 하고 있는 규정을 적극 활용하여 규제 개혁 추진

- 경쟁제한적 법령의 제·개정에 대해 공정위의 의견이 충분히 반영되도록 규개위 및 법제처와 긴밀히 협조

- 경쟁제한적 고시 및 예규와 관련해서는 법제처의 사후적법성 심사시 공정위와 협의하는 장치를 마련

(2) 카르텔에 대한 근본적 대응

□ 과점적 시장구조, 기업들의 同業者 의식과 정부부처의 행정지도 등으로 각 분야에 **카르텔이 관행화**

○ 카르텔이 갈수록 은밀하고 지능적으로 이루어지고 있어 적발의 어려움은 가중

□ 입찰담합 상시감시체계 보강 등 카르텔 적발력을 높이기 위한 제도를 보완

○ 공공부문의 발주자가 공정위에 통보하게 되어 있는 입찰자료의 대상을 확대(현행 100억원이상 → 50억원이상)

○ 카르텔 가담자중 최초 신고자에 대해서는 **완전면책**하고 제보자에 대해서는 **보상금 지급한도를 확대**

□ 카르텔 참여 유인을 줄이기 위해 처벌을 강화

○ **과징금부과한도를 상향조정**하고 카르텔 가담업체를 검찰에 **적극적으로 고발**

○ 정부위탁업무를 수행하는 사업자단체가 카르텔에 관여하는 경우 주무부처에 위탁기관변경 또는 위탁업무폐지를 요청

□ 원자재부분, 소비재유통부분 등 카르텔이 **상습화된 분야**에 대해 집중적인 직권조사 실시

(3) 기업결합심사의 효율성 제고

☐ 독과점 폐해의 우려가 있는 기업결합을 효과적으로 차단

- 파급효과가 큰 기업결합에 대해서는 신고전이라도 적극 인지·대응하여 경쟁제한적 기업결합을 사전차단
- 경쟁제한성에 대한 심도있는 분석을 위해 전문가집단과 「기업결합 네트워크」를 구성

☐ 기업결합심사의 예측가능성을 제고하여 기업부담을 완화

- 시장점유율을 기준으로 안전지대(Safety Zone)를 설정
- 소규모 기업결합에 대해 신고의무를 면제

(4) 새로운 분야의 경쟁제한행위에 적극 대처

☐ 전략적 제휴, 지적재산권, 배타적 유통망을 통한 봉쇄 등 새로운 형태의 진입장벽에 대한 시정방안 강구

☐ 정보통신 등 급속 성장하고 있는 신흥시장에서의 불공정행위 조기 차단

☐ 통신·전기·방송위 등 규제당국과 업무분담체계를 정립하여 업무중복을 해소하고 네트워크 산업부문의 경쟁을 촉진

* 관련부처간 협의를 거쳐 업무분담원칙을 국무총리훈령으로 제정

- 일반적인 경쟁관련 규제는 공정위가 담당하고 산업의 특성과 관련된 전문적·기술적 분야는 규제당국이 담당

2. 대기업집단시책의 합리적 개편

(1) 출자총액제한제도의 합리적 개선 (타회사 주식보유 한도제)

- ☐ 소유·지배구조 개선과 투명경영을 유도할 수 있도록 다양한 졸업기준을 마련

< 졸업기준(안) >

- 집중투표제, 서면투표제, 내부거래위원회 도입 등 내부건제 시스템을 잘 갖춘 기업
- 지주회사에 속한 회사
- 계열사간 3단계 이상 출자가 없고 계열회사수가 일정수(예: 5개) 이하인 집단
- 소유·지배피리도가 낮은 기업집단

※ 부채비율에 의한 졸업제는 한시적으로 운영

- ☐ 출자총액제한의 예외인정제도를 합리적으로 보완하여 상시적 기업구조조정과 창업을 지원

- 현물출자·영업양도, 물적분할, 분사 등 2003. 3월말로 시한만료된 구조조정 관련 출자 예외 인정
- 신산업분야의 예외인정요건 완화 및 10대 차세대 성장동력산업 출자에 대한 예외인정
- 외국인투자기업에 대한 출자예외조항의 악용방지방안 마련

(2) 기업집단의 소유지배구조 등에 관한 정보 제공 확대

- ☐ 소유지배구조에 관한 정보공개 확대

- 자산 2조원이상 기업집단의 출자구조를 매트릭스 형태로 공개
- 기업별·기업집단별 소유지배피리도 및 의결권승수 측정·공개

□ 기업집단 계열 비상장·비등록기업의 소유·지배구조, 재무구조 및 경영상황에 중대 변경이 있는 경우 공시 의무화

★ 상호출자제한기업집단(51개) 소속 884개사 중 비공개법인은 전체 계열사수의 79.4%(702개)이며, 자산총액은 총238조원('04.4월기준)

□ 총수의 그룹지배를 보좌하는 구조본 등 그룹운영조직의 기능·비용분담내역 공개유도

(3) 지주회사제도의 개선

□ 지주회사체제의 투명성을 제고하기 위해 제도 보완

- 자회사간 출자를 금지하고 자회사의 손자회사에 대한 지분을 요건(상장·합작법인 30%, 비상장 50%) 신설
- 지주회사가 자회사가 아닌 회사 주식을 일정지분이상 소유하는 행위를 금지

□ 지주회사체제로의 전환·설립이 용이하도록 요건 완화

- 지주회사로 전환하는 회사에 대하여 일정기간 부채비율, 자회사 지분을 요건 등에 대한 유예기간을 인정
 - ★ 현재는 현물출자나 회사분할을 통해 지주회사로 전환된 경우 등 예외적인 경우에만 유예기간을 인정
- 지주회사의 부채비율 요건(100%)에 대한 유예기간 연장(1년→2년)
- 비상장 합작자회사에 대한 지분을 요건 완화(50%→30%)

(4) 산업자본의 금융지배에 따른 폐해 차단

□ 대기업집단 계열 금융·보험사의 의결권 행사범위를 현행 30%(특수관계인 포함)에서 단계적으로 축소

○ 국내우량기업의 경영권보호 필요성과 금융기관을 통한 지배력 확장방지 측면을 종합적으로 고려하여 축소비율을 설정

* 금융보험사가 지분을 보유중인 대기업집단 소속 상장사는 54개('03.9.30)

□ 금융계열분리청구제는 금년중 연구용역 등을 통해 도입 여부 검토

(5) 부당내부거래 지속 감시

□ 대규모 내부거래 공시이행 여부 실태점검을 강화하여 부당내부거래에 대한 시장자율규제의 실효성을 제고

□ 대규모 직권조사는 지양하되 구체적 혐의가 있는 그룹에 대한 선별적 직권조사 및 수시조사를 병행

□ 금융기관을 통한 우회·교차지원 등에 대한 효율적 조사를 위하여 금융거래정보요구권 제도입 추진

3. 소비자 주권의 확립

□ 소비자의 구매선택에 필요한 핵심정보를 표시·광고에 의무적으로 포함시키도록 하는 **중요정보고시제도**를 보완

○ 「**통합고시제도**」를 도입하여 개별 법령에 흩어져 있는 표시·광고 의무사항에 대한 정보를 일괄 제공

□ 광고내용중 '사실'과 관련된 내용에 대해 광고주가 객관적 자료를 통하여 실증하도록 하는 **광고실증제도**를 강화

* 광고실증 관련 자료제출기간은 공정위 요청일로부터 30일→10일로 단축

□ 소비자피해 사전예방장치 강화

○ 전자상거래분야의 선불거래에 따른 피해 예방을 위해 **결제대금 예치제도(escrow)** 도입을 추진

○ 다단계판매 분야 소비자피해 예방을 위해 **다단계업자의 중요정보**(매출액, 후원수당, 신용평가 등급 등) 공개를 유도

○ 소비자단체 등과 협의를 통해 10개 분야*에 표준약관 추가 보급

* 국민생활과 밀접하고 소비자피해가 광범위하게 발생하고 있는 자동차 정비, 휴대폰 매매, 신문구독, 장묘서비스 분야 등

○ 소비자피해 재발방지를 위해 시정조치의 일환으로 **교육 명령제도** 도입

* 교육명령내용 예시 : 직원교육, 교육자료 작성·배포 등

□ 소비자피해 사후구제제도 확충

- 외국에 비해 도입실적이 저조한 사업자의 「소비자 불만처리시스템」 도입 확대를 유도

* 기업이 도입할 제도의 주요내용 : 기업내의 소비자피해 예방장치, 피해 신고 처리기구, 외부 분쟁조정기관과의 협력체계 구축 등

- '03년 말에 구성된 소비자단체협의회 자율분쟁조정기구를 적극 활용하여 신속하게 피해구제

- 소액다수 소비자 피해구제장치로 공익소송, 단체소송, 집단소송 등을 종합적으로 검토

□ 「소비자보호 종합계획」을 수립

- 새로운 소비자문제의 출현 등 정책추진환경의 변화에 대응하여 소비자보호정책의 발전방향을 제시

* 분야별로 학계·법조계·소비자단체·사업자 등으로 T/F를 구성·운영하고 공청회 등 여론수렴절차를 거쳐 시장현실을 최대한 반영

□ 소비자정책 추진체계 개편문제는 정부혁신지방분권위의 정부기능 재조정 논의와 연계하여 추진

- 효율적인 소비자정책의 추진과 소비자 주권실현을 위한 최적의 행정체계 구축

4. 대기업과 중소기업간 공정한 경쟁기반 조성

□ 중소기업의 경영안정과 경쟁력 확보를 위해 지난해 마련한 「투명하고 공정한 하도급거래기반 구축방안」을 차질없이 추진

○ 제조와 건설업에 국한되어 있는 법적용 분야를 운송 등 서비스업 분야까지 확대

※ 전체 사업자수 대비 하도급법 적용대상사업자수 비율 : 16%→77%

○ 중소하도급업체의 자금난 완화를 위한 노력 강화

- 현금성결제 촉진을 위해 현금성결제가 100%이고 법위반이 없는 업체에 대해 조사면제, 포상 등 인센티브 확대

- 하도급대금 직접지급제도의 실효성 제고방안 마련

○ 신고기피문제 해결 및 법위반 사전예방을 위하여 하도급 거래 서면실태조사를 확대(3만5천개→4만개)

※ 공정한 하도급거래질서 구축을 위한 여접사항에 대한 여론조시('04.3월) 결과, '불공정 하도급거래에 대한 지속적 감시'가 가장 높게 나타났음 (34%)

○ 대기업이 원가상승요인을 하도급업체에 전가하는 것을 억제하기 위하여 주요업종별로 완제품가격, 납품단가 변동율 등 하도급거래 관련 정보를 공개

□ 대형유통업체와 중소 납품·입점업체의 균형발전을 위해
대형유통업체의 불공정행위에 대한 감시 지속

* 백화점·할인점·TV홈쇼핑 등 대형유통업체는 매출액이 '03년말
39조원으로 중소 납품·입점업체들의 사활을 좌우

- 납품업체(3,090개)를 대상으로 부당반품, 광고·경품비
부당전가 등 대형유통업체의 불공정행위에 관해 설문조사

□ 가맹사업분야의 공정한 거래질서 조기정착을 위한 노력 강화

* 시장현황 (02년말 기준) : 가맹본부 1,600여개, 가맹점사업자 12만여개,
종사자수 57만여명, 매출액 42조원(GDP의 7.6%)

- 예상수익, 영업지원 등에 관한 가맹본부의 허위 정보
제공으로 인한 피해가 빈발

→ 가맹사업자가 가맹본부의 신뢰성에 관한 평가자료가
포함된 정보공개서를 제공받은 이후에 투자를 결정토록
교육을 강화

- 가맹사업분야의 공정한 계약체결을 유도하기 위해 표준
가맹계약서 제정 추진

* 사업자수가 많은 외식업 분야(전체의 43%)를 우선 추진

5. 경쟁정책의 국제협력 강화

□ 세계 공정거래위원장 협의체인 ICN 제3차 서울 연차총회를 성공적으로 개최(4.21~22)

* ICN(International Competition Network)에는 75개국 85개 경쟁당국이 회원으로 가입

○ 기업결합분야에서 그간 채택된 신고기준 등 7개 모범 관행에 추가하여 4개 모범관행* 도출

* 절차적 공정성, 비밀정보의 보호, 조사절차, 경쟁당국간 상호조정

○ ICN 총회를 통해 국내기업과 국민들에게 경쟁의 중요성 및 공정거래제도에 대한 인식을 확산

□ 지난해 서울 유치가 결정된 「OECD 아시아지역 경쟁 센터」를 개소(4.19)

○ 아시아지역 국가의 경쟁정책 담당자들 대상으로 교육훈련 프로그램을 운영하고, 중국, 인도 등 아시아지역 국가의 경쟁법 도입에 자문역할

○ 우리 제도를 선진화하고 경쟁문화를 확산시키는데 필요한 연구기능을 수행

□ ICN 총회시 멕시코와 양자협력협정을 체결하고 금년중 미국과 협정 체결 마무리

* 호주('02년), 러시아를 비롯한 13개 체제전환국('03년)과 양자협정 체결

□ 국제카르텔 발굴·조사 등 공정거래법 역외적용 노력을 강화

III. 업무혁신 성과 및 추진계획

1. 2003년 업무혁신 추진성과 및 평가

가. 추진성과

□ 업무혁신 추진체계 구축

- 「업무혁신작업단」을 설치하여 업무혁신 기본계획을 수립하고 50대 혁신과제를 추진
- 아래로부터의 자발적인 혁신분위기 확산을 위하여 「업무혁신실무자문단」(Junior Advisory Board)을 구성·운영

□ 일하는 절차와 방식 개선

- One-stop 민원처리를 위하여 「종합상담실」을 설치·운영
 - 인터넷민원 처리기간 대폭 단축 : 평균 10일→1.8일
 - 인터넷 민원의 80% 이상을 처리해 줌으로써 사건부서의 사건처리 집중도가 제고
- 「포탈 지식경영 시스템」, 「해외경쟁정책 정보시스템」을 구축하여 정보관리·이용의 질적 수준을 제고

□ 인사와 조직문화의 혁신

- 전직원 참여하에 인사예고제, 직위공모제 등을 내용으로 하는 인사기준을 마련하여 인사의 객관성 및 투명성 제고
- 전문성을 갖춘 우수한 인재를 상임위원으로 발탁하기 위해 내부승진 관행을 깨고 내·외부 전문가를 대상으로 공모 실시

□ 고객지향 행정 구현

- 「행정정보 공개지침」을 제정하고 정책고객 관리·홍보 계획을 수립하여 국민들이 필요로 하는 정보제공을 확대
- 사이버 종합민원서비스 체계 구축 등 홈페이지 운영개선
 - * '03년 행정기관 홈페이지 평가(행자부·중앙일보 공동 주최) 결과 정보 제공 및 민원서비스 부문에서 4위를 차지
- 「지방순회 심판」 개최(부산, 대전), 심판정 출석 시차제 도입 등을 통해 지방소재기업 및 피심인의 편의를 도모

나. 종합평가

□ 혁신체계를 갖추고 노력한 결과 일하는 방식, 인사 등에서 가시적인 성과를 거양

- 종합상담실을 설치하여 민원업무처리를 일원화함으로써 고객만족도 및 업무처리의 효율성이 크게 증가
- 인사기준 마련 및 평가에 기관장 이하 전직원이 참여하여 인사불만이 크게 축소

* '03.12월 직원설문조사 결과 인사의 공정성 제고(40%)가 공정위 업무혁신 추진내용중 성과가 가장 두드러진 분야로 선정

⇒ '03년도 혁신활동우수부처로 선정(43개 중앙행정기관중 4위)

□ 다만, 능동적인 참여부족 등 아직 혁신에 대한 공감대가 전직원에게 확산되지 못한 상태

2. 2004년 업무혁신 추진계획

< 기본방향 >

- ◇ 「일 잘하고 대화 잘하며 신뢰받는 공정위 구현」을 혁신 목표로 설정하고 혁신 공감대 확산에 주력
- ◇ 전직원이 자율적으로 참여하여 작고 쉬운 과제부터 발굴·실천함으로써 변화와 혁신을 일상화

□ 혁신관리의 강화

- 홍보, 일하는 방식, 사건처리절차 등 5개 분야에 「변화선도팀」을 구성하여 혁신추진체계를 보강
 - 변화선도팀을 통해 혁신의 내부동력을 창출하고 혁신과제를 상시적으로 관리
- 「개인별 혁신계좌 제도」를 도입하여 개인별로 혁신활동에 따라 인센티브를 부여

□ 일하는 방식과 절차의 개선 등을 통한 업무의 질 제고

- 사건심사시 경제분석 강화, 심사보고서 작성자 실명기재 등을 통해 사건처리 및 심사보고서의 질적 수준을 제고
- 소비자피해를 신속하게 구제하기 위하여 One page report, 동의명령제도 등 약식처리절차 도입을 검토
- 과징금 부과여부 결정기준의 명시적·구체적 제시 등 과징금제도를 개선
- 「불공정거래행위 심사지침」을 제정하여 불공정거래 심사의 예측가능성을 제고하고 법집행의 일관성을 확보

□ 고객 위주 행정을 통한 고객 만족도 제고

- 정보공개청구에 대한 신속한 공개여부 결정 등 국민편의 위주로 정보공개제도를 운영
- 심사증거자료에 대한 피심인의 접근성을 제고하고, 의견 진술 기회를 확대
- 발로 찾아가는 행정의 일환으로 지방순회심판을 활성화
- e-공정위 실현을 통해 대국민서비스를 개선
 - 인터넷 및 휴대폰 등을 통해 신고자에게 사건처리 진행 상황을 실시간으로 제공

□ 국민과 함께 하는 행정을 위해 고객과의 쌍방향 의사 소통체계 구축

- 공정위 기능과 역할 등에 대해 정기적으로 여론조사를 실시하고 그 결과를 기능·역할 재정립 등에 활용
- 정책수립단계부터 다양한 의견을 수렴하고 집행효과까지 모니터링할 수 있는 시스템을 구축
- 홍보효과를 극대화하기 위해 계층·직업·성·연령별로 정책고객을 세분화하여 홍보 실시