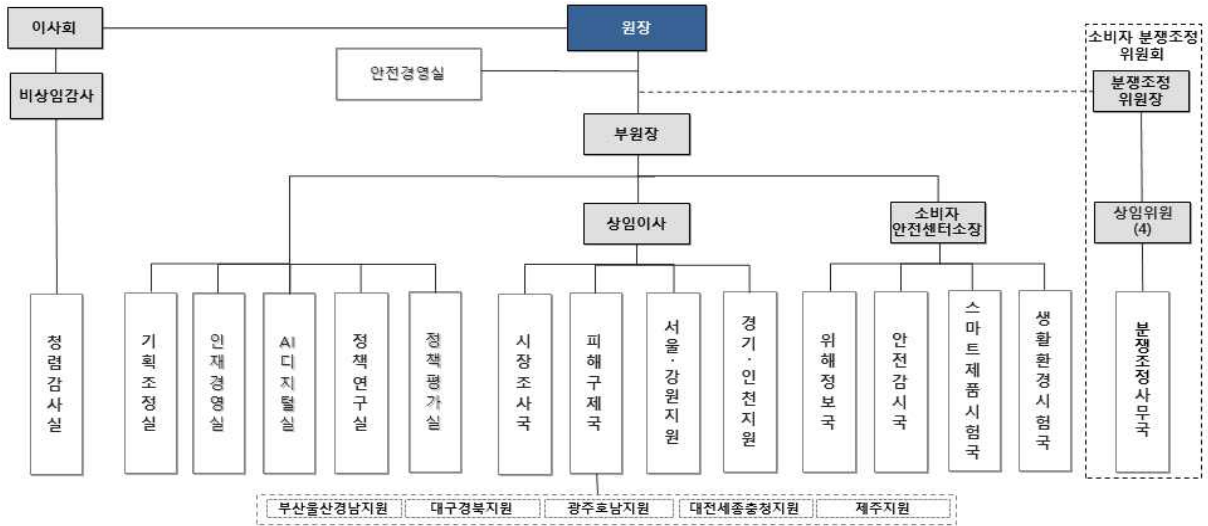

한국소비자원 업무보고

2026. 1. 12.

한국소비자원 업무보고(요약)

1. 기관 현황

① 기구 및 조직 현황 : 7실·7국, 7지방지원



② 인원 현황

구 분 \ 직급별	계	임원	1급	2급	3급	4급	5급	6급이하	공무직
정 원	538	9	7	22	68	331*		9	92
현 원	533	7	7	20	68	169	158	9	95

* 4급·5급 통합직급제 운영

③ 예산 현황

(단위 : 백만원, %)

구 분	2025년 예산 (A)	2026년 예산* (B)	증 감 (B-A)	(B-A)/A
계	56,740	60,118	3,378	6.0

* 601억 원(정부출연금 571억 원, 자체수입 30억 원)

④ 기관 주요 임무

- 소비자 불만처리 및 피해구제
- 가격 등을 포함한 거래조건이나 거래방법에 대한 조사·분석
- 물품 등의 규격·품질·안전성·환경성에 관한 시험검사 및 안전조사
- 소비자 권익증진, 안전, 소비생활의 향상을 위한 정보의 수집·제공 및 교육·홍보
- 소비자 권익증진 및 소비생활의 합리화를 위한 종합적인 조사·연구

2. 중점 추진과제 및 쟁점이슈

1 중점 추진과제

□ 신속하고 효과적인 소비자 분쟁해결

- 유사 소비자피해 일괄구제* 법적근거 마련, 사업자의 법 위반 사실 통보에 대한 관계기관의 조치·회신 의무화 등 분쟁해결 실효성 강화
 - * 유사·동일한 소비자피해에 대해 피해구제를 신청하지 않은 소비자까지 구제
- 소액사건(합의권고 금액 200만원 이하)의 조정위원 단독조정절차*, 집단 분쟁조정 회의 주재 기준 완화**, 소송지원*** 제도 등 법제화
 - * 기존 3인 이상→개선 1인, ** 기존 위원장→개선 상임위원, *** 조정 불성립 사건 소비자 등 대상

□ 소비자가 신뢰하는 거래환경 조성

- 가격정보 종합포털(참가격)을 통한 결혼서비스 가격정보의 이용 편의성 제고 및 정보제공 주기 확대로 예비부부의 결혼비용 부담 완화
 - ※ 가격 투명화 공로로 「2025 물가안정 유공」 대통령 표창 수상
- AI 딥페이크 등 부당광고 신속 탐지 및 차단, AI전환 시대에 부응하는 소비자지향적 정책개선*으로 AI 기본사회 실현을 위한 정부 정책 지원
 - * AI 활용 광고 기준 마련 및 제조물책임법 적용 대상 확대

□ 국민이 안전한 소비환경 정착

- AI기반 「위해정보 통합처리 플랫폼」 운영으로 국내외 리콜제품의 유통을 자동 모니터링하고 플랫폼 사업자의 자율차단 유도
- 제품·먹거리 및 다중이용시설의 안전성을 검증하고 위해요인을 제거*
 - * 위해제품의 유통차단 등 사업자 개선 및 정부부처 제도개선 건의 강화

□ 현명한 소비를 위한 역량강화 및 정보제공

- 미래소비자 역량 강화를 위한 인정 교과서(소비생활과 경제) 도입 확산, 민간 소비자교육 강사 사업 확대 추진으로 민간 주도 소비자교육 활성화
- 개인정보 유출 우려제품(IP카메라, 블랙박스 등)의 정보 보안성 검증 및 품질비교 강화

2 쟁점이슈

- 국민 불편 해소를 위한 분쟁조정 인력 확대
 - **(현황 및 문제점)** 분쟁조정 접수사건은 급증하나, 상임위원 공백* 등으로 처리기한이 지연되고 연도별 미결사건이 증가
 - * 상임위원 공석('25년)으로 조정회의 개최 감소, '23년174회 → '24년188회 → '25년127회
 - **(개선방안)** ▲상임위원 공백 해소 ▲「소비자기본법」 개정을 통한 상임위원 확대(5명→9명) ▲분쟁조정 사건처리 조정관 확충(32명→64명)

3. 경영관리실적 및 외부지적 개선

1 경영관리실적

- **(안전 및 재난관리)** 5년 연속 근로자 무사고 달성, ISO45001(산업안전관리), ISO22301(재난재해관리) 인증 동시 취득, 국정자원 화재에도 안정적인 대국민 서비스 제공 및 개인정보 침해사고 0건* 달성
 - * 개인정보 보호수준 평가 3년 연속 A등급 획득(개인정보위)
- **(지역경제 활성화 및 상생)** 「지역사회공헌 인정제」(복지부) 2년 연속 최고등급* 및 지역대학 오픈캠퍼스·일경험 프로그램 운영으로 지역인재 성장 지원
 - * 충북지역 25개 기관 중 1위 달성('25년)
- **(대국민 소통)** 민원분야 대국민 서비스 혁신 노력 등으로 3년 연속 고객만족도 우수기관 선정 및 지역민 접점 확대로 기관 인식도 상승*
 - * 기재부 주관 국민인식도 조사 결과 지역주민 인식도 상승(85.1점 → 92.8점)

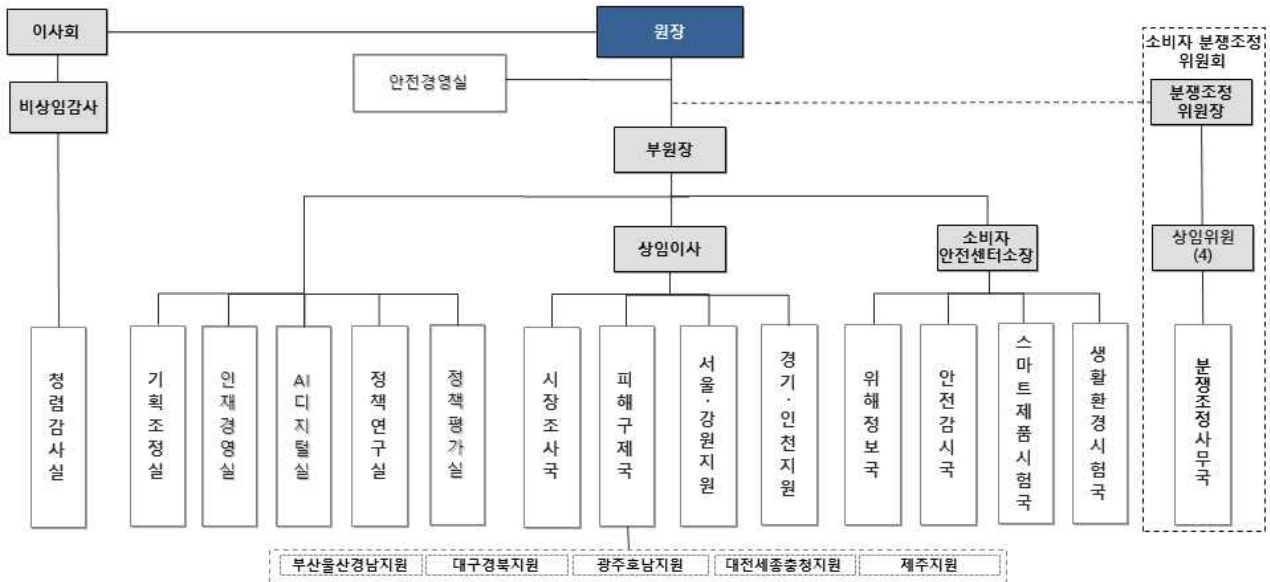
2 외부지적사항 개선 노력

구분	국회 지적사항	개선 노력
1	· 그린워싱, AI워싱 및 AI악용 딥페이크 등 허위과장 광고가 SNS를 통해 빠른 속도로 확산함에 따른 대응 필요	· AI 악용 광고 대응 협력체계 구축('25년) · AI기반 시장감시 시스템 구축을 위한 ISP 예산 확보('25년) 및 전담 조직 구축 추진
2	· 기존 규정 적용이 불가한 위해 우려 제품의 인체 위해성 등 구체적 안전성 검증 방안 마련 필요	· 위해성평가 전담조직 신설('26년)을 통해 유해화학물질 및 미생물 등 국민 생활과 밀접한 제품·시설·식품에 대한 검증 강화

I. 일반현황

1 조직 현황

○ 7실·7국, 7지방지원



2 인원 현황

(단위 : 명)

구 분	직급별	계	임원	1급	2급	3급	4급	5급	6급이하	공무직
정 원		538	9	7	22	68	331*		9	92
현 원		533	7	7	20	68	169	158	9	95

* 4급·5급 통합직급제 운영

3 예산 현황

(단위 : 백만원, %)

구 분	2025 예산 (A)	2026년 예산* (B)	증 감 (B-A)	(B-A)/A
합계	56,740	60,118	3,378	6.0
인건비	37,787	39,458	1,671	4.4
사업비	12,763	14,326	1,563	12.3
운영비	4,639	4,745	106	2.3
예비비	1,551	1,589	38	2.5

* 601억 원(정부출연금 571억 원, 자체수입 30억 원)

Ⅱ. '25년 평가 및 향후 업무추진방향

① '25년 성과 및 보완점

가. '25년 성과

- 피해구제·분쟁조정 확대로 국민이 체감하는 소비자권익 서비스 강화
 - **(분쟁해결)** 연간 11만여 건의 소비자 상담, 6만여 건의 피해구제, 1만여 건의 분쟁조정 사건처리*를 통해 소비생활에서 발생하는 소비자피해를 신속하게 회복
 - * (상담) '22년 114,372건 → '23년 111,215건 → '24년 121,702건 → '25년 124,157건
 - (피해구제) '22년 41,738건 → '23년 41,560건 → '24년 47,371건 → '25년 62,996건
 - (분쟁조정) '22년 4,118건 → '23년 6,390건 → '24년 9,731건 → '25년 13,672건
 - **(생활밀접 소비자피해 대응)** 체육시설업 피해가 다발하는 지자체(수도권 3개 지역), 여행업협약체(10개 社) 등과 협력하여 소비자피해 감축
 - * 헬스장 이용계약 가이드 제작·배포 등으로 체육시설 피해 감축(5.7%↓)
 - ** 비자발적 취소 시 여행사 발권대행료 미환급 관행 개선 등 피해 감축(13.6%↓)
 - **(소송지원)** 사업자의 거부로 불성립된 분쟁조정 사건의 소비자 대상 소송지원 확대('24년 140건 → '25년 222건)로 분쟁조정 실적의 실효성을 제고
 - * 티메프 조정 불성립 원고 3,283명(소송가액 77억 원) 소송지원 중
- 정보비대칭 분야의 거래 투명성 제고로 소비자의 합리적 선택 지원
 - **(결혼서비스)** 전국 350여 개 결혼식장 및 150여 개 결혼준비대행업체 가격 조사(매월) 및 공개(격월)로 정부의 청년 정책* 이행을 뒷받침
 - * 결혼서비스 요금, 환불기준 등을 공개하도록 '중요정보 표시·광고 의무대상 업종'에 결혼서비스업 포함(공정위)
 - **(전기차)** 신규 설치 전기차 충전기에 요금 표시제(원/kWh) 도입 및 전기차 배터리관리시스템(BMS)* 안전정보의 무상 제공 기간 확대(5→10년)
 - * 배터리가 안전하고 효율적으로 작동하도록 지휘하는 핵심 제어 장치

- **(생활가전)** 무선청소기의 흡입력 성능을 검증하여 국내표준(KS)*을 도입하고, 에너지효율등급 표시 품목으로 신규 지정**

* 흡입력 표시 단위 표준화(AW, Pa, W → W) 개선(4개社) 및 건의(소비자원→국표원)
 ** 에너지효율등급 표시 대상 품목 신규 지정(소비자원 → 산업부)으로 240억 원 규모의 소비자 후생 유발효과(1등급 환급액 기준)

□ 소비환경 및 시장 변화에 대응하는 소비자지향적 제도개선 지원

- **(AI)** 「AI워싱과 소비자보호 방안 연구」를 통해 AI제품 표시·광고 준수사항 등을 마련하고 정부 가이드라인(안)에 반영*

* 「인공지능 관련 부당한 표시·광고에 대한 가이드라인」 마련('26년, 공정위)

- **(온라인플랫폼)** 자사 PB제품 우대정책(예: 우선노출) 등 소비자의 선택을 왜곡하는 중개쇼핑몰의 부당행위 개선방안 수립*

* 중개쇼핑몰 PB상품 소비자 인식조사 결과 등 정책자료 제공, 건의(공정위)

- **(반려동물)** 양육자의 의료비 부담 완화를 위한 정책개선 지원*

* 진료 항목 표준코드 고시, 진료 비용기록 정보제공 체계 개선 건의(농식품부, 공정위 등)

□ 안전성 검증을 통한 위해제품의 신속 차단 및 제도개선

- **(제품)** 위해정보 수집·분석을 통한 젓병세척기 3만대 리콜*, 유해물질 검출 해외직구 어린이 코스튬·헤드셋 유통 차단** 등 취약계층 제품 안전 강화

* 실사용 시 미세플라스틱 발생가능성 확인에 따른 리콜광고 수정 등 사업자 개선을 권고

** 유해물질 검출 제품 확인(소비자원) → 통관 관리(관세청)를 통한 국내 유통 차단

- **(생활안전)** 로봇청소기 보안*, 전동이동장치 리튬이온 배터리 충전시설**, 공동주택 피난용 옥상광장*** 조사 등 사회적 안전이슈 신속 대응 및 개선

* 해킹·개인정보 탈취 위험 검증·확인(소비자원) → 기기·앱 보안 등 개선(6개社) 및 제도개선(과기부) 건의

** 전동 이동장치 충전을 위한 소방시설 구비, 외부 충전시설 마련(지자체)

*** 옥상광장 대피방법 안내 현황 등 조사(소비자원) → '공동주택관리규약준칙'에 옥상광장 대피정보 제공 의무화(국토부) 건의

- **(신유형)** 불법 다이어트 건강기능식품 23만여 개 리콜*, 무(無)니코틴 표방 액상전자담배 판매차단 등 신유형 위해제품의 시장 퇴출
* 규격에 부적합한 기능성분(초산에틸)을 사용한 제품

나. 보완점

- 산업 전반의 AI 기술 확산과 소비트렌드 변화 속도가 가속화됨에 따라, 이에 선제적으로 대응하기 위한 업무추진체계 보완 필요
 - **(분쟁해결)** 대규모 소비자피해 등에 대한 대응체계를 강화하고, AI를 활용한 업무시스템 개선으로 민원서비스의 신속성 및 편의성 제고
 - **(소비자안전)** AI를 활용하여 안전사각지대의 위해요인을 신속하게 발굴·대응하고, 신유형 제품·안전취약계층 중심으로 조사 강화
 - **(조사·연구)** AI가 접목된 새로운 거래유형과 결혼·출산·장례 등 생애 주기별 주요 소비시장에서의 거래환경 및 정책·제도의 개선 지원
 - **(역량강화·정보제공)** 학교 교과과정 연계를 축으로 하는 소비자교육 확대를 통해 미래세대의 소비역량을 강화하고, 신유형·친환경·가성비 제품에 대한 과학적 검증을 바탕으로 한 비교정보의 제공 확대

구 분	보완점
분쟁해결	▶ 민원업무 처리 신속성 및 국민 체감 효과 제고
소비자안전	▶ AI를 활용한 위해요인 발굴 및 조사로 신속한 안전사각지대 개선
조사·연구	▶ 신유형 온라인 거래환경 개선 및 AI 전환시대 소비자정책 지원 강화
정보제공 및 역량강화	▶ 학교 교과과정 연계 강화 및 신유형 제품의 비교·선택정보 제공 확대

- 법적 근거 마련을 통한 소비자 분쟁해결 실효성 확보 노력 필요
 - **(피해구제)** 일괄구제, 위법사실 통보에 대한 관계기관의 회신 의무화, 자료 미제출 사업자에 대한 과태료 부과 등
 - **(분쟁조정)** 단독조정제도, 소비자 소송지원제도 등

2 향후 업무추진방향

미션

소비생활에 가치와 신뢰를 더하여 국민의 삶의 질 향상에 기여한다

비전

공정하고 안전한 소비환경을 만드는 국민의 기관

핵심
가치

공감

안전

공정

신뢰

업무
추진
방향

① 신속하고 효과적인
소비자 분쟁해결

- 가. 소비자피해 일괄구제 및 사업자
위법사실 통보 조치강화
- 나. 분쟁조정 효율성 확보 및 소송
지원 제도개선 지원
- 다. AI를 활용한 소비자민원 서비스
혁신 및 업무 효율화

② 소비자가 신뢰하는
거래환경 조성

- 가. 소비자와 기업이 상생하는
시장환경 조성
- 나. AI 관련 소비자문제 적극 대응
으로 디지털 거래환경 개선
- 다. 인공지능 전환 대응
소비자지향적 정책 개선

③ 국민이 안전한
소비환경 정착

- 가. 위해성평가 및 AI 기반 선제적
소비자안전 확보
- 나. 다중·다소비 분야별 안전사각지대
해소
- 다. 소비자안전 확보를 위한
정보제공 강화

④ 현명한 소비를 위한
역량강화 및 정보제공

- 가. 정규 교과과정 연계 및 민간
주도 소비자교육 확대 추진
- 나. 신유형·친환경 제품의 품질비교
정보제공 강화
- 다. 합리적 소비 지원을 위한
소비자정보 제공 확대

Ⅲ. 중점 추진과제

① 신속하고 효과적인 소비자 분쟁해결

□ 소비자피해 일괄구제 및 사업자의 위법사실 통보 조치강화

- **(일괄구제)** 유사·동일 소비자피해 일괄구제의 법적 근거 마련* 등을 통해 사업자 일괄 배상 권고의 수용도 제고

* 한국소비자원 업무에 유사·동일 소비자피해 일괄구제를 명시하고, 피해구제 신청의 당사자가 아닌 소비자에 대해서도 사업자에게 피해보상에 관한 합의를 권고할 수 있도록 명문화(「소비자기본법」 제35조·제57조 개정)

- 집중추진 분야 전담 부서 지정* 및 정부부처·지자체 등 유관기관 협업을 통해 일괄구제 권고의 실효성 강화(연중)

* (예시) '서울지원'-숙박·금융·자동차, '경기지원'-공동주택·여행 전담 등

- **(위법사실 통보 실효성 확보)** 피해구제 중 사업자의 위법 사실에 대한 통보 조치를 강화하고 관계 기관의 조치·회신 의무화* 추진(연중)

* 소비자 피해구제 중 확인된 사업자의 법 위반사실을 한국소비자원이 통보하는 경우 관계기관의 조치 및 회신 의무 신설(「소비자기본법」 제56조 개정)

□ 분쟁조정 효율성 확보 및 소송지원 제도개선 지원

- **(분쟁조정 회의 개최 유연화)** ▲소액사건(합의권고 금액 200만원 이하)의 조정위원 단독조정절차(기존3인 이상→개선1인), ▲상임위원 주재의 집단분쟁 조정 회의 개최가 가능하도록(기존위원장→개선상임위원) 법제화 지원(연중)

【 現 분쟁조정 회의체별 운영개요 】

구분	분쟁조정회의	조정부
회의주재	위원장	위원장 또는 상임위원
위원구성	상임위원, 비상임위원 5~9인	비상임위원 2~4인
관장사항	- 합의권고 금액 200만원 이상 사건 - 집단분쟁조정사건 - 의료·보험·자동차 등 전문분야	- 합의권고 금액 200만원 미만의 사건 - 분쟁조정회의에서 다루지 않는 사항

- **(조정 전 합의)** 경험과 전문성을 갖춘 비상임 조정위원*의 사실조사·법리검토를 활성화해 당사자 간 사전 합의 유도 확대(연중)
 - * 조정분야별 풍부한 경험과 전문성을 갖춘 비상임 조정위원 중 일부를 선발
- **(소송지원 법제화)** 사업자의 거부로 조정결정이 불성립된 사건 또는 대규모 집단 소비자피해 등에 대한 소송지원 제도의 명문화를 지원(연중)하고 소송지원번호인단 확대(기존100인 이내→개선150인)

□ **AI를 활용한 소비자민원 서비스 혁신 및 업무 효율화**

- **(챗봇 상담 고도화)** 소비자불만에 대한 단순 문의에서 피해구제·분쟁 조정 사건 정보 조회까지 소비자가 필요한 정보를 24시간 제공하는 대화형 정보제공 시스템 운영(1월)
 - 모범상담 지식 DB 확충, 상담내용 분석 시스템 개발 등 챗봇 상담의 이용 편의성 및 시스템 품질 제고(상반기)
- **(지능형 분쟁해결 시스템)** 소비자의 민원 신청 지원과 효율적인 분쟁 조정 사건처리를 위해 AI 기능을 활용한 정보시스템 개선(3분기)
 - **(민원 접수 지원)** 민원 신청을 쉽고 편리하게 할 수 있도록 소비자 맞춤 가이드를 제공하고, 피해구제 신청서 작성 간소화 및 제출 증빙자료 AI 자동 검증 서비스 제공
 - **(사건처리 효율화)** AI를 활용한 사업자(피신청인) 정보 자동 수집·검증, 유사사건 추천 및 요약, 사건보고서 및 조정결정서 등의 보고서 초안 작성 등을 위한 분쟁조정 사건처리 지원시스템 구축
- **(인프라 개선)** 분쟁조정 신청·접수 시스템 용량 증설(1월)로 대규모 인원 동시접속(100명→500명 수용) 시에도 원활한 전산 환경 제공

【국정과제 65번】 소비자 주권 실현 및 불공정행위 근절

- 민사적 불공정행위 억제수단 강화 및 피해구제 체계의 실효성 제고
- 조정 불성립 분쟁에 대한 소송지원 근거 마련 등 분쟁조정제도 선진화

【국정과제 24번】 세계 1위 AI 정부 실현

- AI를 활용한 대국민서비스 혁신, 정부효율성 제고, 분야별 전문화

② 소비자가 신뢰하는 거래환경 조성

□ 소비자와 기업이 상생하는 시장환경 조성

- **(결혼서비스)** 예비부부의 경제적 부담을 줄이고, 결혼서비스 시장의 투명성과 신뢰성 강화를 위한 가격정보 공개 및 실태조사 추진
 - **(가격정보)** 가격정보 종합포털(참가격)을 통한 결혼 서비스 가격 정보의 이용 편의성* 제고 및 정보제공 주기 확대(격월 → 매월)
 - * 반응형 웹 기반의 참가격 서브 메뉴로 최근 가격 통계(대시보드), 지역별 가격검색, 견적 등의 편의 기능 제공('25.11. 참가격 포털 개선 완료)
 - **(실태조사)** 신랑·신부 ‘각보증’ 의무* 등 예식업계 부당 거래관행 및 청년층 대상 맞춤형 결혼중개서비스 조사(1분기) 수행
 - * 신랑·신부 보증인원을 따로 정해 한쪽만 미달해도 미달분까지 식대를 청구
- **(세대 맞춤형 조사)** 웹툰·웹소설 등 디지털 콘텐츠(청소년, 1분기), 국외 여행(청년, 2분기) 및 불안시설(노년, 3분기) 등 실태조사 수행*
 - * 부당 거래행위 조치 및 정책제도 개선 건의, 소비자 거래주의보 발령 및 콘텐츠 제작·확산

□ AI 관련 소비자문제 적극 대응으로 디지털 거래환경 개선

- **(AI광고)** 딥페이크 등 부당 광고 신속 탐지 및 차단을 위하여 자체 모니터링을 강화*하고 구글 등 플랫폼 사업자와의 협업 체계** 확산
 - * AI 위상, AI 딥페이크 등 사기성 광고 집중 감시 및 개선 추진을 위한 전담 인력 확보 추진(~'26년도 정부 수시증원 요청)
 - ** AI 딥페이크 등을 이용한 허위·과장광고의 신속한 차단을 위하여 네이버, 메타(인스타그램), 틱톡 등 주요 플랫폼 사업자 협업 확대 추진('26.상반기)

①정보수집	②개선조치	③후속 조치				
<ul style="list-style-type: none"> ■ AI 모니터링 ■ 국민 신고 ■ 유관기관 정보공유 	⇒	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사업자 자율 개선 (경미, 일반 사례) ■ 직접조사시정권고 (심각, 중대 사례) 	⇒	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 조치결과 통보 (국민 신고 사례) ■ 개선조치 이행점검 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 대국민 정보제공 ■ 사업자 교육제도 등 </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 조치결과 통보 (국민 신고 사례) ■ 개선조치 이행점검 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 대국민 정보제공 ■ 사업자 교육제도 등
<ul style="list-style-type: none"> ■ 조치결과 통보 (국민 신고 사례) ■ 개선조치 이행점검 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 대국민 정보제공 ■ 사업자 교육제도 등 					

- **(다크패턴)** 소비자를 기만하는 온라인 다크패턴 모니터링 지속 수행 및 사업자협회 협업*을 통한 부당행위의 신속한 개선 추진

* 한국온라인쇼핑협회 자율규약(25.12. 제정)에 따라 구성된 사업자자율준수협의회에 참여하여 회원 사업자의 자율 점검을 지원

* 다크패턴에 대한 사업자의 이해도 제고를 위하여 다크패턴 개선 사례, 자율 점검 체크리스트 등 자료 제공 및 사업자 교육 추진

□ 인공지능 전환 대응 소비자지향적 정책개선

- **(정책 수립)** AI 소비자역량 점검* 및 범부처 소비자정책 수립 지원을 통해 인공지능 대전환(AI) 등 소비환경 변화에 따른 국민체감형 정책 기반 조성**

* 소비자의 AI리터러시 측정 도구 최초 개발, 소비자조사·심층진단을 통한 AI리터러시 유형화 및 유형별 정책 대응 방안 발굴

** 국민의 AI리터러시 강화를 위한 AI기술 적용 분야별, 소비자 대상별, 지역별 소비자 이슈 심층 진단 및 맞춤형 정책 대응 방안 마련

- **(법제 개선)** AI 활용 광고 기준 마련* 및 제조물책임법 적용 대상 확대(AI 등의 SW 포함)** 등 실용적 법제 개선 지원

* 「AI 광고 관련 심사지침», 「AI 워싱 피해예방 가이드라인」 개발 및 「사업자 자율 점검 기준」 마련 연구 등(4분기)

** 현행 유체물에 한정된 「제조물책임법」 적용대상을 소프트웨어까지 적용 확대

【국정과제 23번】 안전과 책임 기반의 'AI 기본사회' 실현

- 딥페이크 탐지, AI 모델의 유해 콘텐츠 생성 사전차단 등 AI 오남용 대응

【국정과제 64번】 공정한 시장질서 확립

- 공정한 플랫폼 생태계 구축을 위한 다크패턴 규율체계 마련

【국정과제 65번】 소비자 주권 실현 및 불공정행위 근절

- 결혼서비스 가격표시 의무화(청년), 헬스장 등 보증보험 가입여부 표시 의무화(중년), 상조업체 자산건전성 제고(노년)

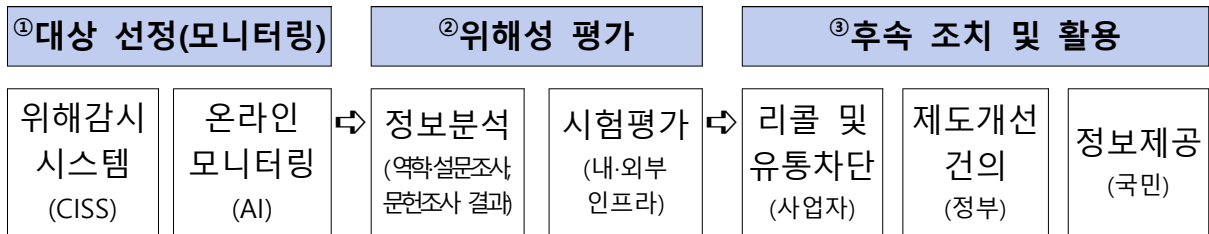
③ 국민이 안전한 소비환경 정착

□ 위해성평가 및 AI 기반 선제적 소비자안전 확보

○ **(위해성평가)** 소비자 위해요인의 객관적이고 과학적인 검증을 통해 근거 기반의 시정권고·제도개선을 위한 ‘위해성평가’ 체계* 도입

- 위해성평가 전담 조직 구축(1월)* 및 신유형 및 다소비 제품·시설·식의약분야에 대한 인체 노출 시나리오, 시험데이터 등을 활용한 위해성평가 과제 수행(5건, 연중)

* '26년도 조직개편('25.12.)을 통해 안전감시국 내 '위해성평가 전담팀' 설치



○ **(시험평가 인프라 개선)** 첨단·정밀 분야 신규설비 도입 및 노후장비 교체로 안전성 검증 신뢰 확보 및 역량 강화

- **(첨단 설비)** 디지털·정보통신 분야(예 : 네트워크 성능·보안성 등) 및 신종 환경유해물질(예 : 미세플라스틱 등) 안전성 비교·검증 인프라 도입 추진
- **(노후 설비)** 시험의 정밀도·재현성 보안을 위해 내용연수가 경과한 30종 이상의 기기·시설 교체

○ **(AI 기반 위해정보 감시)** 국내외 리콜정보 수집과 처리과정에 AI 모델*을 도입하여 업무효율성을 제고하고 국내외 위해제품의 유통 차단

* 1차연도('24.) 국내외 리콜정보 수집 자동화, 2차연도('25.) 온라인플랫폼 위해제품 유통 검출 자동화, 3차연도('26.) 대량 위해정보 자동분류, 중고거래플랫폼 위해제품 유통 검출 자동화 등

- 소방청 등 유관기관에서 수집한 정보(약 30만건)의 위해성 여부 판단 및 국내외 리콜제품의 중고거래 플랫폼(당근, 중고나라) 유통 여부 자동 모니터링 (1분기)

□ 다중·다소비 분야별 안전사각지대 해소

- **(국민생명·안전 보호)** 다소비 제품·다중이용시설 안전 실태조사로 국민 일상의 안전 확보 및 안전취약계층(고령자·장애인 등)의 위해요인 발굴·개선*
* 영유아제품(2분기), 이동취약계층 보행환경·시설, 기능성 표방 식품(3분기) 등
- **(화학물질·먹거리 안전)** 기술 발달에 따른 신유형 제품, 소비트렌드에 따라 새롭게 출시된 식품* 등에 대한 선제적 안전성 검증
* SNS를 통해 유행하는 식품 및 캠핑용 식품(1분기), 생활화학제품(3분기) 등
- **(재난 및 교통안전)** 중대 재해 예방을 위한 시설 조사, 신유형 이동수단의 안전성 검증 등 생활 속 안전 강화*
* 재난대피시설 및 자동차 비상탈출 장애요인(2분기), 교통안전 개인보호장구(3분기) 등

□ 소비자안전 확보를 위한 정보제공 강화

- **(소비자안전주의보)** 위해정보 수집·분석을 통해 반복·다발하는 안전사고의 예방 및 확산 방지를 위한 주의보 신속 발령(부처·유관기관 공동)
※ 사고 다발 시기 등 사안별 특성을 고려하여 적시 발령 추진(연중 10건)
- **(정보확산)** 주제별 안전취약 요소 및 안전사고 예방 지침 등 콘텐츠*를 제작·확산하여 소비자의 사고 대응 역량 강화 지원
 - 주제별 카드뉴스·홍보 포스터·영상 제작 및 배포
 - 소방청 등 부처·기관 및 사업자와의 민관협력을 통해 ‘화재 우려 제품 안전사고 예방을 위한 캠페인’ 전개*
* 캠페인 주제 선정·추진 방식 관련 민관 협의(1분기), 콘텐츠 제작·캠페인 시행(3분기 예정)

【국정과제 19번】 민생·안전과 공정·상생을 위한 규제 합리화

- 국민의 생명·안전 보호를 위해 수요자 중심의 규제 개혁

【국정과제 44번】 모두가 누리는 쾌적한 환경 구현

- 고독성 화학물질 및 먹거리에 대한 국민 불안감 해소

【국정과제 72번】 국민안전 보장을 위한 재난안전관리체계 확립

- 국민이 신뢰할 수 있는 안전 사회 실현, 생활 속 안전사고 최소화

4 현명한 소비를 위한 역량강화 및 정보제공

□ 정규 교과과정 연계 및 민간 주도 소비자교육 확대

- **(미래소비자 역량 강화)** 지역교육청 및 소비자·경제교육 유관기관과 협업하여 초등학교·중학교 정규 교과과정과 연계한 소비자교육을 강화

※ 우리나라 청소년의 소비자역량(22년)은 평균 62.5점으로 전 연령대에서 가장 낮은 수준임에도 불구하고, 학교 내 소비자교육은 '가정·사회' 과목에서 단편적으로 시행

- 중학교 인정 교과서('소비생활과 경제') 교사용 지도서 개선·보급* 및 온라인 교육플랫폼**과 연계한 홍보

* 교과서 활용 지원을 위한 '소비자교육 교원연수'(온·오프라인 연계) 운영('26. 1월)

** 기재부 경제배움e+, 경기도 Gseek, 비상교육 온라인·비바샘 등

- **(민간강사 양성)** 민간 소비자교육 전문강사 양성과정 운영*으로 사회적 배려 계층(고령자·청소년·이민자 등) 대상 소비자 교육 확산

* 예비강사 모집 및 위촉 강사 정보 공개(소비자단체 협의 후 계획 확정)

□ 신유형·친환경 제품의 품질비교 정보제공 강화

- **(AI·신기술)** 스마트가전* 등 신기술·신유형 제품의 객관적 품질 비교·평가 및 과학적 검증 등 소비자 정보제공

* 의류관리기·이동형TV 등 AI·디지털 기반 스마트가전 성능 검증(4분기)

- **(정보보안)** IP카메라(홈캠)의 보안성을 검증해 개인정보 유출 우려가 있는 제품을 신속히 개선하는 등 정보보안성을 강화(3분기)

- **(친환경)** 이동식 에어컨(2분기) 등의 에너지효율 비교·평가, 캡슐형 세탁 세제(3분기) 등 생활화학제품 친환경 인증·표시, 재활용성 평가 등을 통해 친환경 소비문화 확산

* 소비자의 91.8%가 소비자원의 친환경성 평가 품질비교 정보가 친환경 제품 구매·선택에 도움이 되는 것으로 응답(2025년, 소비자 1,000명)

□ 합리적 소비 지원을 위한 소비자정보 제공 확대

- **(가성비 우수제품)** 다소비 품목(가전제품·생활용품·식품 등)을 중심으로 가격이 상대적으로 저렴하고 핵심성능이 우수한 가성비 제품 적극 발굴
- * 인덕션 냄비·편의점 김밥(3분기), 헤어드라이어·가정용 정수기(4분기)

【 '25년 가성비 우수제품 선택가이드 제공 예시 】

The image displays four sample 'Best Value Product Selection Guides' for 2025, each for a different product category:

- 벽걸이 에어컨 (25.6):** Focuses on energy efficiency and price-performance ratio. It includes a table comparing models like LG, Samsung, and Daewoo with metrics like BTU, power consumption, and price.
- 탄소전기매트 (25.12):** Focuses on energy-saving and health benefits. It compares models from brands like LG, Samsung, and Daewoo based on power consumption and price.
- 러닝 재킷 (25.11):** Focuses on durability and price-performance ratio. It compares models from brands like Nike, Adidas, and Puma based on features like breathability and price.
- 세탁세제 (25.8):** Focuses on cleaning power and price-performance ratio. It compares models from brands like Afta, Noryang, and Sunlight based on cleaning power and price.

- **(서비스 비교정보)** 소비자 니즈를 반영한 서비스 비교정보 생산·제공을 통해 소비자의 선택역량 강화 및 사업자의 서비스 품질 개선 유도
 - 소비자 설문조사 및 외부 전문가 자문을 통해 이동통신 등 총 6종의 국민 보편 서비스를 대상으로 추진(상반기 3종, 하반기 3종)
 - 가격 대비 만족도·불만 경험, 이용자 연령·지출 규모 등 소비자 이용행태와 서비스 만족도 간 상관관계 분석 및 개선점 도출
- **(정보 확산)** 비교정보의 효과적 확산을 위해 소비자의 제품 구매·선택에 미치는 영향력을 강화하고, 정보에 대한 접근성·활용도를 제고
 - 비교정보를 활용하여 SNS(카드뉴스·동영상 등) 및 대국민 품질비교 정보알림 문자서비스 등 정보제공 채널 다각화

【국정과제 40번】 지속가능 미래를 위한 탄소중립 실현
 - 친환경 탄소중립 국민 실천을 위한 정부-시민사회 협력 강화

【국정과제 60번】 국민 생활비 부담 경감
 - 서민이 매일 체감하는 필수생활비 경감을 지원하여 실질 가처분소득을 증대

IV. 주요 쟁점이슈

< 국민 불편 해소를 위한 분쟁조정 인력 확대 >

- 증가하는 분쟁조정 수요로 인해 심화되는 적체사건과 사건처리 지연을 해소하기 위한 상임위원 및 조정관 인력 확대

□ 현황

- 소비생활 품목·서비스의 다양화, 소비자 권리의식의 향상 등으로 분쟁조정 서비스에 대한 수요가 지속 증가(최근 5년 연평균 30%씩 상승)

【 최근 5개년 분쟁조정 접수·처리 현황 】

구분	'21년	'22년	'23년	'24년	'25년
접수건수(건)	4,803	4,118	6,390	9,731	13,672
처리건수(건)	4,229	5,065	5,180	6,969	8,685
미결사건(건)	2,505	1,558	2,820	5,526	10,634
처리기간(일)	109	112	85	92	132

- 접수사건 급증으로 미결사건이 1만건을 상회하고, 실제 사건처리 기간* 또한 증가

* 분쟁조정 사건의 법정 처리기한은 원칙적으로 30일이지만, 부득이한 사정이나 정당한 사유가 있는 경우 그 기간을 연장할 수 있음.

□ 문제점

- **(ADR기능 약화)** 사건처리 확대가 필요하나, 현행 분쟁조정인력(상임위원 5명, 조정관 34명)으로는 조정회의 개최 활성화에 한계가 있어, 신속성과 효율성에 기반한 ADR(대체적분쟁해결) 기구로서의 기능이 약화
- 최근 3년 기준 ▲상임위원별 조정회의 年 평균 38회(월 3.5회, 주 1회 이상) 주재, ▲조정관 사건처리 年 평균 237건('24년 177건 대비 33.9%↑)
- **(소비자 불편)** 사건처리 지연으로 인한 소비자 불만 사항이 매년 증가하여, '25년 국정감사에서 사건처리의 신속성을 높일 것을 요구

□ 개선방안

○ (상임위원 증원) 「소비자기본법」 개정으로 상임위원 확대

- 1만 건 이상의 사건처리를 위해서는 약 340회*의 조정회의를 개최하여야하며, 이를 위해서는 상임위원의 증원(5명→9명) 필요**

* '25년 접수건수(1만 3천건) ÷ 최근 5년 회의당 평균 처리건수(38건)

** 분쟁조정 사건이 3천건 수준인 '17년도에 상임위원을 2명에서 5명으로 확대

○ (조정관 증원) 단계적 채용을 통한 조정관 확충

- 단계적 채용('27~'29년)을 통해 사건처리 인력(現 32명)을 확대(총 64명)

※ 이 경우 '30년을 기점으로 적체사건이 2천 건 수준으로 감소하며, 이후에는 평균 처리기간 단축 및 집단사건 처리에 인력을 집중 활용

【 조정관 확충에 따른 정체사건 해소 시나리오 】

(단위: 건, 명)

구분	'26년	'27년	'28년	'29년	'30년
접수 건(A)*	11,000	11,000	11,000	11,000	11,000
전년 미결 건(B)	10,634	14,050	13,674	10,928	6,760
처리 대상 건(C=A+B)	21,634	25,050	24,674	21,928	17,760
조정관 수(D)	32	48(+16)	58(+10)	64(+6)	64(-)
인당 처리 건(E)	237	237	237	237	237
전체 처리 건(F=D×E)	7,584	11,376	13,746	15,168	15,168
당해 미결 건(G=C-F)	14,050	13,674	10,928	6,760	2,592

* 연간 105%씩 분쟁조정 사건이 증가하는 것으로 추산

V. 기관별 경영관리실적

① 안전 및 재난관리

- **(근로환경 안전)** 안전경영 확립, 5년 연속 근로자 무사고 달성
 - 기관장 주관 안전관리(산업안전보건위원회, 위험성평가 등), 글로벌 안전인증 취득*, 재난대응 표준문서 제정(26종) 등 안전관리 체계 지속적 강화
 - * (국내기준) 한국산업안전보건공단 주관 'KOSHA-MS(안전보건경영시스템)' 인증 취득('22년)
→ (국제표준 확장) 'ISO 45001(산업안전관리), ISO22301(재난재해관리)' 인증 동시 취득('25년)
- **(정보시스템 관리)** 국정자원 화재 상황에도 안정적인 대국민 서비스 제공
 - 데이터센터 UPS 배터리 안정적 교체, 정보데이터 원격지 백업(반기별), 14개 주요 시스템·2,795개 전산장비의 24시간 관제 등 위기대응 강화*
 - * 사이버 재난 상황을 대비한 선제적 대응 노력으로 기관 내 시스템 가동률 99.9% 달성
- **(개인정보 보호)** 개인정보 관리체계 정립 및 협력 강화로 침해사고 0건 달성
 - 내·외부 교육(44회), 홍보활동(보호주간, 캠페인 등) 및 유출 위험 증가에 대응한 점검 실시(18회) 등 기관 보유 개인정보 67만건 대상 안전성 조치 강화*
 - * 개인정보 보호수준 평가 3년 연속 A등급 획득(개인정보위)

② 지역경제 활성화 및 상생노력

- **(지역사회 공헌)** 6년 연속 '지역사회공헌 인정기관'으로 선정
 - 찾아가는 소비자권익증진 행사, 안전체험교실*, 주민 초청 문화 프로그램, 고령농가 지원 등 지역주민 삶의 질 향상을 위한 사회공헌 활동 지속 수행**
 - * 혁신도시 주민 약 15% 참여(4,200명) → '이전공공기관 지역발전사업 우수사례' 선정(국토부)
 - ** 보건복지부 「지역사회공헌 인정제」 2년 연속 최고등급 및 지역 25개 기관 중 1위 달성

- **(지역인재 양성)** 이전지역 청년 역량강화 지원 및 채용 연계 활성화
 - 역대 최대규모의 일경험 프로그램 운영*, 지역대학 오픈캠퍼스 지원, 지역인재 채용비율 정부기준 초과 달성(8명, 57.1%) 등 지역인재 성장 지원
 - * 총 5회에 걸쳐 93명의 청년을 선발해 소비자 행정 전반에 대한 실질적인 일경험 제공
- **(상생협력)** 기관의 업을 활용한 중소기업 성장지원 및 공정거래 문화 조성
 - 유관기관 협업 중소기업 해외판로 개척 지원* 확대(21→37개사), 기관 최초 납품대금 연동협약 체결(12건) 등 중소기업과의 동반성장 파트너십 강화
 - * 해외 박람회 참여, 수출 전과정 비용 지원 및 업종별 맞춤형 분석 데이터 제공 등

3 대국민 소통 노력

- **(고객만족도)** 민원분야 대국민 서비스 혁신 노력으로 3년 연속 우수기관 선정
 - 내외부 이해관계자 소통을 통한 민원 시스템 기능* 개선, 고객 만족 우수성과자 포상, CS 전문화 교육 확대 등으로 고객만족도 향상**
 - * 민원 신청 맞춤형 가이드, 민원인 제출 자료 검증 자동화 등에 AI 기술 적용
 - ** 기관 설립 이래 역대 최고 점수인 92.6점 기록(준정부기관 평균 90.4점)
- **(국민인식도)** 지역·수도권 언론과의 접점을 늘려 역대 최대 홍보, 기관 인식도 상승
 - 기관장 기자간담회(전국·지역 개별) 신규 실시, 영상자료 자체 제작을 통한 언론사 지원 등 언론홍보 강화로 대국민 기관 인식도 제고
 - * 보도 횟수(11,379회, 전년 대비 5.2% 증가) 및 지역주민의 기관 인식도(85.1점→92.8점, 기재부) 상승
- **(정보공개)** 결혼서비스 가격정보 최초 공개로 '참가격 포털' 방문자 역대 최대 기록
 - 결혼비용 부담 완화를 위해 전국 14개 지역 500개 업체의 '실비용 비교 정보' 제공(687만명 확인)으로 시장가격에 대한 투명성·국민신뢰 확보*
 - * 가격 투명화 및 물가안정 대처 공로로 「2025 물가안정 유공」 대통령 표창 수상

VI. 외부 지적사항 및 개선방안

① 사기성 광고 대응(국회)

- **(지적사항)** 그린워싱·AI워싱·AI생성기만적광고 등 허위과장 광고가 SNS를 통해 빠른 속도로 유포되고 있으나, 신속한 대응 체계 미비
- **(개선실적 및 계획)** 사기성 광고를 상시적으로 탐지하는 시스템 및 조직을 구축하고, 이를 바탕으로 사업자 개선 등을 수행
 - ('25년) 주요 오픈마켓에서 판매 중인 가전제품을 대상으로 AI워싱 실태조사 실시 및 AI생성기만적광고 개선을 위한 민·관 협력체계 구축
 - ('26년) 'AI 기반 시장감시시스템' 구축 관련 정보화 전략계획(ISP) 수립 및 모니터링·신속대응을 위한 인력 확보(재경부 수사·정기 증원)
 - ('27~'28년) 'AI 기반 시장감시시스템' 구축 완료 및 'AI 시장감시센터' 설립 및 운영

② 안전사각지대 안전성 검증 전문성 강화(국회)

- **(지적사항)** 기존 규정 적용이 불가능한 위해 우려 제품으로부터 국민들의 안전을 확보하기 위해 인체 위해성 등 구체적 검증 방안 마련 필요
- **(개선실적 및 계획)** 신기술·신유형 제품 등의 위해성에 대한 과학적인 검증 결과를 도출하여 유관 부처의 신속한 제도개선을 유도
 - ('25년) 위해성평가 관련 정부예산 확보, 인력 운용 효율화를 통해 기관 최초 관련 조직 신설('26, TF팀 구성)
 - ('26년) 유해화학물질 및 미생물 등 국민 생활과 밀접한 제품·시설·식품에 대한 과학적이고 객관적인 위해성평가 수행
 - ('27~'28년) 평가 분야 확대 및 신소재·신물질 기반 제품 등의 잠재적 위해성을 계량적으로 평가하기 위한 KCA-위해성평가 체계 확립