

# 정부의 지방소비자정책 평가제도 운영 현황 및 발전 방안

## 목 차

---

1. 서론	/ 01
2. 지방소비자정책 평가 체계 및 주요 특징	/ 04
3. 지방소비자정책 평가제도 운영 성과	/ 11
4. 지방소비자정책 평가제도 발전 방안	/ 18

---

## 1. 서론

- 디지털 사회 전환으로 인한 디지털 플랫폼 확대 및 전자상거래의 증가로 새로운 유형의 소비자 피해 발생이 증가하고 있으며, 소비자 보호를 위한 정부의 책임성 강화 및 공정한 거래 환경 조성을 위해 체계적인 평가와 규제 강화의 필요성이 제기됨
- 각 지역에서 발생하는 소비자 피해 유형은 상이하게 나타나고 있으며, 이에 따른 정책 대응의 차별화가 요구되고 있음. 또한, 지역 기반의 사전 노력, 신속한 대응 및 피해 구제를 위한 체계적인 접근이 필요함에 따라 이에 대한 정부의 지방소비자정책 평가제도의 도입 및 운영 필요성이 증대됨
- 지방자치단체는 지역별 소비자 문제를 해결하기 위해 특화된 정책 개발이 필요하며, 주민의 의견이 반영된 주민 체감형 정책의 중요성이 강조됨에 따라 지방소비자정책의 범위와 역할이 점차 확대되고 있음
- 정부는 ‘소비자정책 기본계획’에 의거하여 광역자치단체가 매년 수립, 시행하는 ‘시행계획’의 집행실적을 점검·평가하고 그 결과를 기본계획 수립 및 변경에 반영하는 ‘소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가’ 제도를 2019년부터 정식으로 도입·운영함
- 지방소비자정책 종합시행계획은 소비자정책 기본계획<sup>1)</sup>에 따라 매년

---

1) 소비자정책 기본계획은 소비자정책 분야별 정책의 추진방향과 과제를 제시한 법정부차원의 종합 정책계획으로 소비자정책위원회의 심의·의결을 거쳐 공정거래위원회가 3년마다 수립함

수립하여 시행하고 있으며, 지방정부의 소비자 권리 증진과 정책 실행력 향상을 위한 목표 지향적인 정책도구로 활용됨

- 「소비자기본법」 제25조 제1항과 「소비자기본법 시행령」 제13조 2항 및 3항에 근거하여 정부는 매년 광역자치단체의 소비자정책 종합 시행계획 추진실적을 평가함

〈표 1-1〉 법정 규정

법령	관련 규정
「소비자기본법」	(제25조 정책위원회의 기능 등) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 제1항 정책위원회는 다음 각 호의 사항을 종합·조정하고, 심의·의결한다.</li> <li>• 제1호 기본계획 및 종합시행계획의 수립·평가와 그 결과의 공표</li> </ul>
「소비자기본법 시행령」	(제13조 시행계획 수립 및 추진실적 평가) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 제2항 관계 중앙행정기관의 장 및 시·도지사는 지난해의 중앙행정기관별 시행계획이나, 시·도별 시행계획의 추진실적을 평가한 후 그 결과를 매년 1 월31일까지 공정거래위원회에 제출하여야 한다.</li> <li>• 제3항 공정거래위원회는 제2항에 따라 제출받은 추진실적 결과를 종합하여 기본계획의 성과를 장기적으로 평가한 후 그 결과를 기본계획의 수립·변경에 반영하여야 한다.</li> </ul>

- 공정거래위원회는 평가결과를 바탕으로 지방소비자정책 종합시행 계획의 효과적인 추진을 위한 문제점을 파악하여 각 지방자치단체들의 차년도 계획수립 및 집행에 반영될 수 있도록 유도하고 있으며, 이를 통해 소비자정책 기본계획의 내실화를 위해 노력함
- 본 정책동향 분석은 정부의 지방소비자정책 평가제도 운영 현황을 체계적으로 검토하고 향후 발전방안을 제안하는 것에 목적이 있으며,

이를 위해 공정거래위원회, 한국소비자원 등의 내부자료를 참고함

- 동향분석 내용은 지방소비자정책의 평가체계 및 주요 특징 검토, 2022년부터 2024년까지의 평가제도 운영 결과 및 성과 분석, 향후 평가제도의 발전 방안 제시 등으로 구성됨

## 2. 지방소비자정책 평가 체계 및 주요 특징

### 2.1. 소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가체계 개요

#### □ 종합시행계획 평가의 추진체계

- 지방소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가는 계획수립, 집행, 목표 달성 등 정책시행 전단계에 대한 종합평가를 실시하고 있으며, 평가의 전문성 제고를 위해 소비자정책 분야별 전문가로 구성된 ‘전문평가단’에서 평가를 실시함. 또한, 평가대상기관에 대한 이의신청 기회를 제공함으로써 평가결과의 수용성을 제고함
- 추진실적 평가의 평가총괄은 공정거래위원회에서 담당하고 있으며, 평가 수행은 통일성 유지 및 전문성 반영을 위해 별도의 ‘평가위원회’ 및 ‘전문평가단’을 구성하여 시행함
  - ‘평가위원회’는 분야별 전문평가단 운영, 분야별 전문평가단의 보고서 검토, 종합보고서 심의·제출 등의 역할을 담당함
  - ‘전문평가단’은 소관과제에 대한 평가 진행 및 분과별 평가보고서, 종합보고서를 작성하고, 이의신청 내용의 재심사에 관한 처리 등을 수행함
- 한국소비자원은 평가의 효율적인 진행과 행정적 지원을 위한 평가지원 기관으로 지정되어 평가계획수립, 평가실시, 평가보고서 작성 등 평가의 전반적인 진행을 지원하는 역할을 담당함
- ‘전문평가단’은 소비자정책 기본계획의 정책목표와 지방자치단체 소관 정책분야로 구성하여 운영하고, 소비자정책 종합시행계획 추진실적을 매년 평가함
  - 2024년 평가의 경우 소비자거래(1분과), 소비자역량(2분과), 소비자안전(3분과), 소비자분쟁해결(4분과), 소비자정책 협력강화(5분과), 지자체(6분과)

등 총 6개 분과로 전문평가단을 구성함

- 지자체(6분과)의 경우 정책분야별로 구분하지 않고 모든 정책영역을 종합하여 대표과제<sup>2)</sup>와 기본과제로 구분한 후 평가함

**〈표 2-1〉 평가기관별 세부역할<sup>3)</sup>**

구 분	공정거래위원회	평가위원회	전문평가단	평가지원기관
평가제도	평가제도 운영·개선	평가제도 운영에 관한 자문	평가제도 운영에 관한 세부사항 자문	평가제도 개선에 관한 연구
평가단 구성	평가위원회 및 전문평가단 구성	전문평가단 위원 추천	-	평가위원 후보단 관리, 평가위원 등 구성에 관한 사항 지원
계획수립	연도별 평가기본계획 수립 및 평가대상기관에 연도별 계획 통보	세부평가 운영계획 수립	-	연도별 평가기본계획 및 세부평가 운영계획 수립에 관한 자문
평가진행	이의신청 업무지원	평가결과(안) 통보, 이의신청 접수 및 재심사 결과 통보	자체평가보고서 평가결과(안) 작성, 이의신청 재심사 및 재심사 결과 보고	자체평가보고서 검토 등 전문평가단 평가진행 지원
평가결과	종합평가보고서 상정 및 최종 의결된 평가결과 통보	전문평가단 평가결과 검토, 분과별 평가보고서 및 종합평가보고 심의·제출	분과별 평가보고서 및 종합보고서 작성·보고	종합평가보고서 및 분과별 평가보고서 작성 지원
결과환류	평가결과 반영여부 점검 등 후속조치	-	-	평가결과 반영여부 점검 등 후속조치 지원

2) 대표과제는 지역적 특성을 반영한 과제임

3) (내부자료) 2024년 중앙행정기관 소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가기본계획안(공정거래 위원회, 2024, p.8)

- 평가위원의 역량 강화를 위해 평가절차, 방식, 개편사항 등에 대한 사전 워크숍을 실시하고 있으며, 평가의 세부 절차는 ①평가계획 통보 ②기관 별 자체평가 ③자체평가보고서 사전 검토 ④전문평가단 평가 ⑤이의신청 ⑥최종 평가결과 확정 및 통보 ⑦평가결과 환류 순으로 진행됨

#### □ 종합시행계획 평가 분야 및 대상

- ‘제5차 소비자정책 기본계획(2021~2023년)’에 따라 설정된 5대 정책목표 영역별로(①소비자거래, ②소비자역량, ③소비자안전, ④소비자분쟁해결, ⑤소비자정책협력) 구분되어 작성된 사업계획 및 추진실적을 평가함
- 평가대상은 중앙행정기관 및 17개 모든 광역자치단체를 대상으로 실시하고 있으며, 광역자치단체의 경우 2024년 5개 정책목표 별 총 147개의 과제를 제출하여 평가함
  - 광역자치단체 평가의 경우 2022년 164개 과제(기본과제 147개, 대표과제 17개), 2023년 167개 과제(기본과제 150개, 대표과제 17개), 2024년 164개 과제(기본과제 147개, 대표과제 17개)를 평가함

## 2.2. 소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가 방법 및 주요 특징

#### □ 종합시행계획 추진실적 평가 방법

- 지방소비자정책 종합시행계획의 추진실적 평가는 17개 광역자치단체별로 제출한 과제들을 대표과제와 기본과제로 구분하여 평가를 진행하며, 계획, 집행, 성과 등으로 구성된 평가항목을 바탕으로 100점 만점으로 평가함
  - 기본과제의 경우 계획 40점, 집행 30점, 성과 30점으로 배점이 구분되어 있고,

대표과제의 경우에는 계획 35점, 집행 35점, 성과 30점으로 두 과제 간 항목별 배점에 차이가 있음

**〈표 2-2〉 평가지표 별 배점**

평가 항목	평가지표(배점)	
	기본과제	대표과제
계획	-	지역 특성 반영 계획 수립(10)
	추진계획 및 추진체계의 적절성(20)	추진계획 및 추진체계의 적절성(10)
	성과지표 및 목표치 설정의 적절성(20)	성과지표 및 목표치 설정의 적절성(15)
집행	추진 일정의 충실성(20)	추진 일정의 충실성(10)
	-	과제추진 모니터링의 적정성(10)
	-	유관기관과의 연계성(10)
	예산집행실적(10)	예산집행실적(5)
성과	목표달성을(30)	목표달성을(20)
	-	정책효과성(10)

- 지방자치단체의 평가준비에 따른 업무량 경감을 위해 기본과제는 평가지표를 간소화하여 평가를 진행함
  - 지방자치단체는 대표과제와 기본과제를 연속과제와 신규과제로 구분하여 제출하고, 전문평가단은 평가 측정 내용<sup>4)</sup>을 다르게 적용함
  - 비예산사업의 경우 예산집행실적을 제외하고 평가(95점 만점)한 후 100점 만점으로 환산하여 적용함
- 전문평가단의 평가지표별 점수를 모두 합산하여 총점을 기준으로 매우 우수, 우수, 보통, 미흡, 매우 미흡 등 5단계 등급으로 과제 및 지방자치

4) '추진계획 및 추진체계의 적절성' 지표는 신규 또는 연속과제로 구분하여 평가함

## 단체의 실적을 평가함

**〈표 2-3〉 과제별 평가등급표**

등급	매우 우수	우수	보통	미흡	매우 미흡
점수	90점 이상	90점 미만 ~ 80점 이상	80점 미만 ~ 70점 이상	70점 미만 ~ 60점 이상	60점 미만

- 소비자정책 종합시행계획 추진실적에 대한 지방자치단체의 평가는 정량 평가와 정성평가를 혼용한 평가방식으로 실시되며, 기본과제의 경우 정량 지표 40점, 정성지표 60점, 대표과제의 경우에는 정량지표 25점, 정성 지표 75점으로 분류됨

- 기본과제의 정량지표에는 예산집행실적, 목표달성을 등이 있으며, 정성지표에는 추진계획 및 추진체계의 적절성, 성과지표 및 목표치 설정의 적절성, 추진 일정의 충실성 등이 포함됨
- 대표과제의 정량지표에는 예산집행실적, 목표달성을 등이 있으며, 정성지표에는 지역 특성 반영 계획 수립, 추진계획 및 추진체계의 적절성, 성과지표 및 목표치 설정의 적절성, 추진 일정의 충실성, 과제추진 모니터링의 적정성, 유관기관과의 연계성, 정책효과성 등이 포함됨

## □ 종합시행계획 추진실적 평가 방식의 특징

- 소비자기본법 개정 이후, 평가제도 설계 및 시범운영 절차를 거쳐 2019년부터 소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가제도를 정식으로 운영함

### 〈표 2-4〉 주요 추진 경과<sup>5)</sup>

주요 추진 내용
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 종합시행계획 평가를 위한 법적 근거 마련           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소비자기본법 개정을 통해 ‘소비자정책위원회가’ 종합시행계획 평가에 관한 사항을 심의·의결할 수 있도록 규정함(2017년)</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가체계, 평가지표 등 평가실시를 위한 제도적 기반 마련           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전문기관 연구결과를 토대로 기본 평가체계 마련(2016년)</li> <li>- 관련 전문가 검토 등을 거쳐 평가지표 및 평가메뉴얼 개발(2017년)</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자정책 종합시행계획 시범평가 실시(2017~2018년)           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가제도의 현실성·타당성 제고를 위해 2차례 시범평가를 우선 실시하고, 그 결과를 정식 평가 체계 구성에 반영</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가지침」 제정(2018년 12월)           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가 대상 등을 확대하는 내용의 평가지침 개정(2019년 12월)</li> <li>- 평가 절차 등을 개선하는 내용의 평가지침 개정(2021년 12월)</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제4차 소비자정책 기본계획(2018~2020년)부터 정식평가 실시           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 중앙행정기관은 전체 세부과제, 광역자치단체는 대표과제<sup>6)</sup>로 선정·평가</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제5차 소비자정책 기본계획(2021~2023년)에 대한 3개년 평가 완료           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 광역자치단체의 평가대상 과제를 ‘대표과제’와 ‘기본과제’로 구분하여 평가</li> </ul> </li> </ul>

○ 평가의 공정성 및 객관성을 확보하기 위한 방안으로 전문평가단 위원의 제적·회피 제도를 도입하였고, 전문성 있는 평가위원의 구성을 위해서 평가지원기관이 민간위원 후보단을 구성 관리하고 있으며, 충실한 평가 진행을 위해 별도의 평가단 사전 워크숍을 운영함

○ 평가결과의 대한 공정성 확보 및 수용성 제고를 위해서 2019년 정식평가 부터 이의신청 절차를 마련하여 운영함

5) (내부자료) 2024년 중앙행정기관 소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가기본계획안(공정거래 위원회, 2024, p.2)

6) 광역자치단체의 경우 2019년 32개, 2020년 32개, 2021년 32개를 제출함

- 공정거래위원회는 평가결과를 활용하기 위하여 우수사례 홍보 및 전파, 우수정책 담당자 포상, 평가결과 공개, 컨설팅 제공 등의 활용방안을 수립하여 시행함
  - 우수한 평가를 받은 지자체 정책을 적극적으로 홍보하여 타 지자체에 벤치마킹의 기회를 부여하고 있으며, 자발적인 컨설팅 요청 및 저평가 기관에 대해서는 문제점 진단, 해결방안 제시 등의 적극적인 전문가 컨설팅을 제공함
  - 우수한 정책 수립 및 집행에 기여한 공무원에 대해서는 포상함으로써 적극적 집행을 위한 동기를 부여하고, 소비자정책위원회의 심의·의결로 확정된 최종 평가결과는 다양한 매체를 통해 공개함으로써 평가결과의 투명성과 신뢰성 제고를 위해 노력함

### 3. 지방소비자정책 평가제도 운영 성과

#### 3.1. 소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가 결과<sup>7)8)9)10)11)</sup>

##### □ 2022년~2024년 추진실적 평가 점수 및 평가등급 동향

- 2022년 광역자치단체의 추진실적 결과는 ‘보통’ 수준으로 평가되었으며, 기본과제와 대표과제 간의 평가결과는 편차가 크지 않고, 기본과제에 충실했던 지자체가 대표과제에서도 비교적 우수한 평가를 받음
  - 17개 시·도의 대표과제 평균점수는 74.0점으로 ‘우수’ 이상의 평가등급을 받는 기관수는 6개였고, 기본과제의 평균점수는 70.6점이며 4개의 기관이 ‘우수’ 이상의 평가를 받음
- 2023년 광역자치단체의 추진실적 결과는 ‘보통’ 이상 수준으로 평가되었으며, 기본과제의 평균 점수 및 ‘보통’ 이상의 등급 비율이 전년 대비 대폭 상승한 것으로 나타남
  - 17개 시·도의 대표과제 평균점수는 77.6점으로 ‘우수’ 이상의 평가등급을 받는 기관수는 8개였고, 기본과제의 평균점수는 80.1점이며 9개의 기관이 ‘우수’ 이상의 평가를 받음
- 2024년 광역자치단체의 추진실적 결과는 ‘보통’ 수준으로 평가되었으며, 평가 점수 및 ‘우수’ 등급 이상으로 평가받은 기관의 수가 전년 대비 줄어들었지만 최근 2년간의 평균점수와 비율보다는 높은 수준으로 나타남

7) 보도참고자료(공정거래위원회, 2022/08/17)

8) 보도자료(국무조정실, 2023/08/18)

9) 보도참고자료(공정거래위원회, 2024/08/26)

10) (내부자료) 소비자정책 종합시행계획 추진실적 전문평가단 설명자료(한국소비자원, 2023, p.3)

11) (내부자료) 소비자정책 종합시행계획 추진실적 전문평가단 설명자료(한국소비자원, 2024, p.3)

- 17개 시·도의 대표과제 평균점수는 76.0점으로 ‘우수’ 이상의 평가등급을 받는 기관수는 7개였고, 기본과제의 평균점수는 78.0점이며 8개의 기관이 ‘우수’ 이상의 평가를 받음
- 2022년~2024년 광역자치단체의 추진실적 분석 결과 대표과제와 기본과제의 년도 별 평균점수 격차가 2022년 3.4점, 2023년 2.5점, 2024년 2.0점으로 점점 줄어들고 있으며, 2023년부터는 기본과제의 평균점수가 대표과제의 평균점수 보다 높게 나타남

**〈표 3-1〉 2022년~2024년 과제별 평균점수 및 등급**

구분	기관수	평균	평가등급					
			매우우수	우수	보통	미흡	매우미흡	
2022년	대표	17개	74.0점	2개	4개	6개	3개	2개
	기본	17개	70.6점	-	4개	5개	5개	3개
2023년	대표	17개	77.6점	2개	6개	5개	3개	1개
	기본	17개	80.1점	1개	8개	5개	3개	-
2024년	대표	17개	76.0점	2개	5개	7개	3개	-
	기본	17개	78.0점	4개	4개	6개	3개	-

#### □ 2022년~2024년 정책목표별 과제 동향

- 2022년 정책목표별 구분에 따르면 자자체 대표과제의 경우 가장 많이 제출된 분야는 ‘소비자 분쟁해결’ 7건, ‘소비자 역량’ 4건이었고, 기본과제의 경우에는 ‘소비자 분쟁해결’ 37건, ‘소비자 역량’ 36건 순으로 제출되었음

- 2023년 정책목표별 구분에 따르면 지자체 대표과제의 경우 가장 많이 제출된 분야는 ‘소비자 분쟁해결’ 7건, ‘소비자 거래’ 3건, ‘소비자 역량’ 3건이었고, 기본과제의 경우에는 ‘소비자 역량’ 36건, ‘소비자 분쟁해결’ 36건, ‘소비자 거래’ 31건 순으로 제출되었음
- 2024년 정책목표별 구분에 따르면 지자체 대표과제의 경우 가장 많이 제출된 분야는 ‘소비자 분쟁해결’ 6건, ‘소비자 정책협력’ 4건이었고, 기본과제의 경우에는 ‘소비자 분쟁해결’ 37건, ‘소비자 역량’ 35건 순으로 제출되었음
- 2022년~2024년 광역자치단체들의 정책목표별 과제수를 비교한 결과 대표과제와 기본과제 모두 ‘소비자 분쟁해결’과 ‘소비자 역량’ 분야에 가장 많은 과제를 수행하였고, 정책목표별 배분에 있어서도 점차 균등한 분포를 나타냄
- 정책분야 중 ‘소비자 안전’의 경우 2022년과 비교하여 2023년, 2024년에 수행한 기본과제의 수가 줄어들었으며 분야별 총 합계수에서도 70개로 가장 적은 과제수를 나타냄

**〈표 3-2〉 2022년~2024년 정책목표별 과제 수**

구분	과제수	정책목표				
		소비자거래	소비자역량	소비자안전	소비자분쟁해결	소비자정책협력
2022년	대표	17개	1개	4개	2개	7개
	기본	147개	25개	36개	26개	37개
2023년	대표	17개	3개	3개	2개	7개
	기본	150개	31개	36개	18개	36개
2024년	대표	17개	2개	3개	2개	6개
	기본	147개	29개	35개	20개	37개

□ 2022년~2024년 수도권과 비수도권 평가결과 동향

- 2022년 수도권과 비수도권의 비교분석 결과 수도권은 대표과제와 기본과제 모두 ‘보통’ 이상의 평가를 받은반면, 비수도권은 ‘미흡’ 이하의 평가 비율이 대표과제는 35.7%, 기본과제도 57.1%로 비교적 높게 나타남
- 2023년 수도권과 비수도권의 비교분석 결과 수도권의 대표과제는 모두 ‘보통’ 이상의 평가를, 기본과제의 경우 ‘매우 우수’ 1건, ‘우수’ 1건, ‘미흡’ 1건을 받은반면, 비수도권은 ‘미흡’ 이하의 평가 비율이 대표과제는 28.5%, 기본과제는 14.3%로 전년 대비 대폭 낮아짐
- 2024년 수도권과 비수도권의 비교분석 결과 수도권은 대표과제와 기본과제 모두 ‘보통’ 이상의 평가를 받은반면, 비수도권은 ‘미흡’ 이하의 평가 비율이 대표과제와 기본과제 모두 21.4%로 나타남
- 2022년~2024년 수도권과 비수도권의 등급분포를 비교한 결과 비수도

권의 경우 ‘미흡’ 등급 이하의 과제수가 2022년 13개, 2023년 6개, 2024년 6개로 점차 줄어들고 있으며, 특히 2024년에는 대표과제와 기본과제 모두에서 ‘매우 미흡’을 받은 과제가 없는 것으로 나타남

**〈표 3-3〉 2022년~2024년 수도권·비수도권 평가결과**

구분			합계 (기관수)	등급분포				
				매우우수	우수	보통	미흡	매우미흡
2022년	수도권	대표	3	1개	2개	-	-	-
		기본	3	-	1개	2개	-	-
	비수도권	대표	14	1개	2개	6개	3개	2개
		기본	14	-	3개	3개	5개	3개
2023년	수도권	대표	3	1개	1개	1개	-	-
		기본	3	1개	1개	-	1개	-
	비수도권	대표	14	1개	5개	4개	3개	1개
		기본	14	-	7개	5개	2개	-
2024년	수도권	대표	3	-	2개	1개	-	-
		기본	3	2개	-	1개	-	-
	비수도권	대표	14	2개	3개	6개	3개	-
		기본	14	2개	4개	5개	3개	-

### 3.2. 소비자정책 평가제도 운영 성과

- 광역자치단체들을 대상으로 정기적인 지방소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가를 통해 지방소비자정책의 계획, 집행, 성과를 체계적으로 분석, 평가하고, 그 결과를 환류하여 소비자정책의 활성화를 도모함

- 세분화된 정책단계별 추진실적 평가를 통해 지방자치단체들의 정책 역량을 체계적으로 분석할 수 있으며, 지방소비자정책 평가에 대한 관심과 인식을 제고함
  - 연도별 대표과제 및 기본과제의 평가 점수가 점차 상승하는 추세를 나타내고 있으며, 지방자치단체들의 지속적인 신규과제 개발을 촉진함
  - 평가결과를 바탕으로 중앙행정기관의 지역소비자정책 지원을 강화하고, '제6차 소비자정책 기본계획(2024~2026년)'을 수립하기 위한 기초자료로 활용됨
- 지방소비자정책 평가제도의 운영을 통해 지역소비자들의 피해예방과 보호를 강화할 수 있었으며, 지역 특성을 반영한 맞춤형 소비자정책의 적극적인 개발을 유도함으로써 다양한 정책목표별 사업 개발을 촉진함
- '고질적 취약 분야에 대한 법집행 및 소비자피해 예방 강화,' '디지털 플랫폼 안전 강화,' '소비자 피해 예상 시스템 구축,' '고령소비자 권리 증진을 위한 프로그램 활성화' 등 환경변화에 신속하게 대응하기 위한 소비자 피해 예방 사업들을 개발하여 집행함으로써 소비자의 권리 증진을 도모함
  - '중고차 거래에서 허위 매물을 효과적으로 감시하는 체계 구축,' '결혼 중개업체의 불공정 거래 행위를 방지하는 정책 시행,' '특수거래 피해를 줄이기 위한 법적 조치 강화' 등 지역적으로 특화된 소비자정책의 맞춤형 개발 및 집행으로 신속한 대응력과 지역주민들의 체감도를 향상시킴
  - 평가방식에서 가·감점제도의 활용을 통해 소비자정책 기본계획의 정책 목표별 신규사업의 개발을 적극 유도하였고, 그 결과 '소비자 거래' 및

‘소비자 정책협력’ 영역의 사업수가 증가하여 비교적 균형있는 정책목표의 성과 향상이 기대됨

- 지방의 ‘소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가’를 통해 지역 간, 지자체 간 소비자정책의 계획 및 집행실적에 대한 격차를 해소할 수 있었으며, 성과교류를 통해 정책확산의 효과가 나타남
- 지자체 간 소비자 정책의 집행실적 및 성과의 균형을 맞추기 위한 노력으로 맞춤형 컨설팅, 워크숍, 간담회 등의 지원을 지속적으로 확대함으로써 정책담당자의 사업추진 역량 향상을 도모함
- 2022년부터 2024년의 평가결과를 통해 수도권과 비수도권 간 대표과제 및 기본과제의 등급 격차가 줄어들었음을 확인할 수 있었으며, 우수사례의 경우 비수도권 사업의 선정 빈도가 더 높은 것으로 나타남
- 평가결과에 따른 언론보도, 포상, 인센티브 지급, 성과발표회 등의 홍보 활동 및 상호교류 활성화를 통해 우수사례에 대한 공유 및 벤치마킹을 유도함으로써 지방소비자정책의 확산 효과가 나타남

#### 4. 지방소비자정책 평가제도 발전 방안

- 평가체계의 정교화 및 표준화, 평가 주체의 다양화를 통해 지방 소비자정책 평가의 신뢰성과 수용성을 향상시킬 필요가 있음
  - 투입, 산출, 결과, 영향 등으로 단계별 항목을 보다 세분화하여 새로운 지표의 도입을 고려해 볼 필요가 있으며, 현재 평가체계에서는 ‘계획’ 항목의 배점 하향 조정, ‘성과’ 항목의 배점 상향 조정 등 평가지표의 고도화를 위한 지속적인 노력이 요구됨
  - 현재의 정성지표 중심의 평가방식을 개선하기 위해 정량지표의 추가개발을 통해 평가지표 간 균형을 맞출 필요가 있으며, 지방의 특성을 반영할 수 있는 차별화된 지표의 개발이 요구됨
  - 다양한 전공의 학계 인사, 소비자정책 전문가, 현장 실무자 등 전문평가단 참여 인력풀의 확대와 평가위원을 대상으로 한 정기적인 교육을 통해 평가주체의 전문성, 신뢰성 및 역량을 강화할 필요가 있음
- 평가결과의 환류 및 활용 방법에 대한 보다 체계적인 계획수립이 필요하며 지역 간 협력을 강화하기 위한 노력이 요구됨
  - 지자체 간 정기적인 협의체를 구성하여 평가 경험 및 우수사례를 공유하고 지방자치단체장의 적극적인 관심을 유도할 필요가 있음. 또한, 온라인 소비자 피해, 특수거래 문제 등 지역 간 공통 문제에 대해서는 연계사업을 추진할 수 있도록 평가에서의 인센티브 제공이 요구됨
  - 지자체 간 소비자정책 데이터를 공유할 할 수 있는 디지털 플랫폼의 개발을 고려할 수 있으며, 지속적인 모니터링 및 피드백 시스템의 강화를

위해 평가결과가 부진한 지자체들에 대한 맞춤형 컨설팅을 확대 지원할 필요가 있음

- 평가결과 공개 및 주민 의견의 적극적인 반영을 통해 평가의 투명성을 강화할 필요가 있으며, 디지털 기술을 활용한 평가과정의 효율성 제고 노력이 요구됨
- 평가과정과 결과를 주민 및 이해관계자들에게 투명하게 공개하여 평가의 신뢰성을 확보할 필요가 있으며, 지역 소비자 단체들을 대상으로 한 설문조사, 간담회, 발표회 등을 통해 평가체계에 대한 지역소비자들의 의견을 수렴하고 이를 평가과정에 반영할 수 있도록 적극 노력해야함
- 지역소비자정책의 평가를 위한 온라인 플랫폼을 구축하여 지자체의 평가 자료 수집 및 분석을 자동화함으로써 평가과정의 효율성을 향상시킬 필요가 있으며, 향후에는 축적된 자료의 빅데이터 분석을 통해 자료의 활용성을 확대하고 정책의 효과성을 증진시킬수 있도록 노력해야 함

## [ 참고 목록 ]

- 공정거래위원회, 2024년('23년 실적) 중앙행정기관 소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가기본계획(안), (2024)
- 공정거래위원회, 보도참고자료, (2022.8.17.)
- 국무조정실, 보도참고자료, (2024.8.26.)
- 국무조정실, 보도자료, (2023.8.18.)
- 공정거래위원회 · 한국소비자원, 소비자정책 종합시행계획 추진실적 전문평가단 설명 자료, (2024)
- 공정거래위원회 · 한국소비자원, 소비자정책 종합시행계획 추진실적 전문평가단 설명 자료, (2023)
- 공정거래위원회 · 한국소비자원, 소비자정책 종합시행계획 추진실적 전문평가단 설명 자료, (2022)
- 사지연 · 구명진, 소비자정책 성과평가체계(안)의 개발 및 운영 방안 연구, 소비자정책교육연구, 19(1) 41-64, (2023)
- 장호석 · 김진열 · 흥채은, 2024 소비자정책 종합시행계획 추진실적 평가('23년) 결과분석 연구, 한국소비자원, (2024)

\*본 연구의 내용은 연구자 개인의 견해이며 공식 견해가 아닙니다.