

8. 소비자분야 행정서비스 이행기준

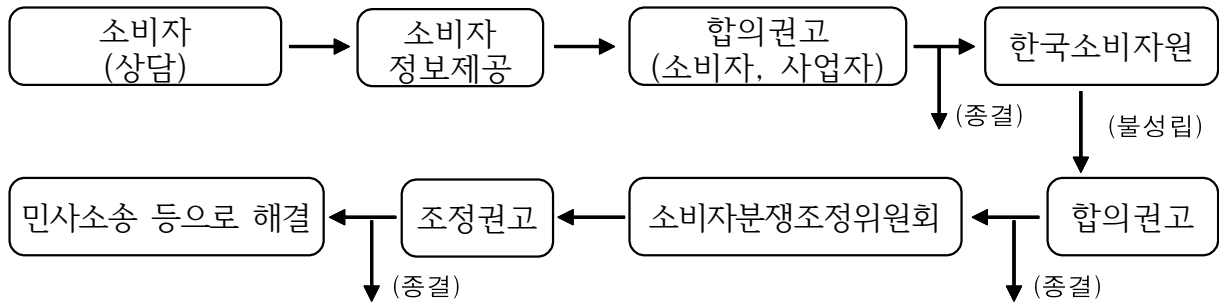
□ 『소비생활센터』설치·운영

- 소비자상담 및 피해구제를 원활히 하기 위해『소비생활센터』를 설치·운영하고, 전문 상담원을 배치하여 시민들의 소비생활에 필요한 정보를 제공할 것입니다.
- 정부와 소비자단체가 함께하는 전국단일 소비자상담 번호「1372번」운영에 동참하여 시민들의 접근성을 높이고, 소비자문제를 신속하게 상담받을 수 있도록「1372」및 소비생활센터의 홍보에 힘쓰겠습니다.
- 한국소비자원, 공정거래위원회 등 유관기관의 협조체제를 통해 신속하고 정확한 정보를 제공하고, 구·군 소비자업무 담당자들이 원활한 소비자상담 및 피해구제를 진행하도록 돕겠습니다.

□ 소비자상담 및 피해구제

- 소비생활센터에 접수된 상담은 단순사항일 경우 당일 처리하고 양 당사자 중재 및 합의 권고는 14일 이내 처리하며, 진행과정을 7일 이내 통보하겠습니다.
- 소비생활센터에서 중재가 결렬된 사건은 한국소비자원 및 해당 기관에 3일 이내 이관하여 피해구제 및 분쟁조정이 될 수 있도록 조치하겠습니다.
- 소비생활센터에서 처리할 수 없는 분야의 민원상담은 관련처리기관을 신속하게 안내하여 소비자의 편의를 도모하겠으며, 소비자상담원의 자질 향상을 위해 민·관이 함께 협력하고 연간 1회 이상 교육을 실시하겠습니다.
- 소비생활센터에 접수된 50인 이상의 같거나 비슷한 유형의 피해 사건에 대해서는 적극적인 중재 및 합의권고를 하고, 합의가 되지 않을 경우에는 한국소비자원의 집단분쟁조정이 될 수 있도록 조치하겠습니다.

※ 피해구제 처리절차



□ 소비자교육 및 정보제공

- 사회·경제적 취약계층인 노인, 성인, 장애인, 청소년을 대상으로 소비자피해를 예방하고 원활한 소비생활을 위한 소비자교육을市와 유관기관 및 소비자단체의 협조 체계로 연간 50회 이상 실시하겠습니다.
- 소비자교육 대상 및 강사와 관련기관 및 단체들과의 협력체계를 위한 교육교재 및 홍보물을 연간 3회 이상 발간하겠습니다.
- 내실 있는 교육을 위해 소규모 교육을 지향하고 교육 자료의 제공과 행사 참여를 유도하는 등 교육 강사의 자질 향상을 위한 노력 및 의견 교류를 위해 연간 1회 이상 간담회를 실시하며, 소비자의 날(12월 3일) 기념행사를 연간 1회 실시하여 소비자 권익증진에 힘쓰겠습니다.
- 소비자들의 알권리를 충족시키기 위해 소비생활센터 홈페이지(<http://sobi.daegu.go.kr>)의 소비자 뉴스를 월50회 이상 등록하고, 빈발하는 소비자피해분야에 대해 연4회 이상 보도자료를 배포하여 소비자들의 피해를 줄이는데 힘쓰겠습니다.

❖ 서비스별 상담창구

기관·단체명	소재지	전화번호	FAX
소비자상담	정부 및 소비자단체	(국번없이)1372	
대구광역시 소비생활 센터(민생경제과)	대구시 북구 연암로 40 (산격동)	803-3224~5	220-3225
자치구·군 경제과	-	대표전화 661~8-2000	-
대구경북소비자연맹	대구시 달서구 달구벌대로 1834 1401호(두류동, 성안오피스텔)	650-7041	650-7043
대구녹색소비자연대	대구시 수성구 명덕로 411 8층 (수성동2가, 광덕빌딩)	983-9798	289-7165
대구YMCA	대구시 중구 중앙대로 375 (덕산동)	421-1372	254-4558
대구YWCA	대구시 남구 현충로 64 (대명동)	654-1372	652-0073
소비자교육중앙회 대구광역시지부	대구시 수성구 상록로 24 2층(범어동)	424-1327	424-7261

❖ 민원사무별 이행목표

민원사무명	법정처리기한(일)	단축이행목표(일)	단축(일)	비고
소비자상담	30	14	16	