

2024년 소비자의 날 포상 후보자 공개검증

공정거래위원회는 소비자의 날(24.12.3)을 기념하여 소비자권익증진 유공자에 대해 포상을 실시할 예정입니다. 소비자의 날 포상 후보자에 대한 공개검증을 실시하오니, 의견이 있으신 분은 성명, 연락처를 기재하여 아래의 담당자 이메일로 의견을 보내주시기 바랍니다.

- 공개검증 대상자 : [붙임] 참고
- 의견 접수기간 : '24. 9. 9. ~ '24. 9. 30.
- 담당자 : 소비자정책총괄과 정지운 조사관(yopin@korea.kr)
- 포상예정일 : 2024. 12. 3.(화)
- 포상 대상자는 공개검증, 공적심사 등 관련 절차를 거쳐 최종 결정될 예정이며, 이 때 일부 후보자는 제외될 수 있습니다.
- 훈격은 공적심사 후 정부포상(훈·포장, 대통령표창, 국무총리표창) 또는 공정거래위원장 표창으로 결정될 예정입니다.

※ 보내주신 의견에 별도의 회신은 하지 않으며, 공적심사 자료로 활용됩니다.

[붙임] 2024년 소비자의 날 포상후보자 명단

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
1	한국소비자원	이정구	32년 2개월 (1992.9.1.~ 2024.10.31.)	<p>□ (지방소비자보호) 소비자보호 활동의 전국적 확산 및 지자체·지역소비자단체와 공동으로 업무를 수행할 지역 거점별 단위조직을 구성하기 위해 2011~2012년 지방지원(부산, 광주, 대전, 대구, 강원)을 신설하고 인력(53명)을 확보하는 등 지방소비자 보호를 위한 토대 마련에 기여함.</p> <p>□ (거래개선) 소비자 권익증진을 위해 2000년 ‘상조업 실태조사’를 국내 최초로 실시하여 소비자보호 장치(선수금 보전조치) 마련을 건의하였으며, ‘국내외 가격차 조사’를 수행하여 정부의 물가안정 정책을 지원함.</p> <p>□ (소비자안전) 휠체어리프트 안전실태 조사(2001), 초등학교 주변 시설물 안전실태 조사(2002) 등 어린이, 장애인과 같은 취약계층의 안전대책을 강구하고 생활 주변의 시설물 안전 확보에 기여함.</p> <p>□ (피해구제) 국민신문고 전담조직 신설, 소비자 피해 일괄구제의 전국적 확산 외에도 2024년 티몬·위메프 사태로 촉발된 대규모 소비자피해 해결을 위한 정부정책의 일환으로 집단분쟁조정을 추진함.</p>
2	한국소비자원 위해정보국	이상호	27년 4개월 (1997.7.1.~ 2024.10.31.)	<p>□ 지능형 위해정보 통합처리 플랫폼 구축 및 해외 온라인플랫폼 자율제품안전협약 체결을 지원함(2024년~)</p> <p>○ 소비자위해감시시스템을 지능형 시스템으로 개편하기 위한 예산(3년간 46억)을 최초 확보하여 위해정보의 수집·분석·조치방식의 개선을 통해 AI기반의 사업추진체계를 마련함으로써 소비자안전 업무의 효율성과 효과성을 제고함.</p> <p>○ 알리익스프레스, 테무 등 주요 해외 온라인플랫폼 사업자와 자율제품안전협약 체결을 지원하는 등 안전사각지대 해소에 기여함.</p> <p>□ 품질비교사업 책임자로 소비자관점의 객관적인 정보생산체계를 마련함(2012년~2021년)</p> <p>○ 소비자들에게 실질적으로 도움이 되는 비교정보를 생산하기 위해 소비자 설문조사(1천명)를 최초로 도입하여</p>

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>품목 선정부터 평가요소까지 소비자의 의견을 적극 반영할 수 있는 정보생산 체계를 마련함.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자관점의 비교정보와 안전성 검증에 필요한 시험설비 확충 등 시험인프라 고도화를 통해 대외 경쟁력을 제고함.
3	한국소비자원 정책연구실	이경아	17년 11개월 (2006.12.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> □ 제1차('09~'11)~제6차('24~'26)까지 소비자정책 기본계획 수립 지원으로 국가 종합적 소비자정책 추진에 기여함 ○ 제1차 '소비자정책 기본계획' 수립부터 현재까지 지속 참여하여 비전과 정책분야(안전, 거래, 피해구제 등)별 정책목표 및 세부 추진과제를 발굴·제시함. ○ 특히, 제6차 소비자정책 기본계획 수립 시 국정 기조와 디지털, 그린경제 이슈를 반영한 현안과제를 적극 발굴하여 기본계획 내 관계부처 참여율을 제5차 41.4% 대비 63.5%까지 확대하고, 국정과제와 연계된 10대 핵심과제 및 85개 추진과제를 마련함. □ 소비생활 전 분야에 대한 소비자 지향적 법령·제도 개선으로 공정한 시장·정책 환경 조성에 기여함. ○ 정부 및 지자체의 법령·제도를 소비자 지향성 기준에서 평가하고 개선(안)을 발굴, 건의함으로써, 불합리한 법령·제도를 소비자권의 관점에서 개선하고 관련 입법 추진 과정에도 적극적으로 대응함 (최근 3년간 173건의 개선과제 발굴·건의, 총 53건 수용·개선).
4	한국소비자원 분쟁조정사무 국	신은하	19년 9개월 (2005.2.14.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> □ 의료서비스 분쟁 해결의 기틀 마련 및 탁월한 ADR 결과를 도출함. ○ 의료분야 임상경험을 바탕으로 전문서비스 분야의 ADR 제도 정착을 위한 토대를 마련함. ○ 의료자문 품질 제고를 위해 각 분야의 전문위원을 위촉하는데 주도적인 역할을 함으로써 의료분야 ADR의 전문성, 공정성, 객관성 확보에 기여함. □ 의료소비자 권익 증진을 주도함. ○ 의료서비스 관련 다수의 피해예방주의보 발령, 유관기관

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>제도개선 건의를 통해 안정적인 의료환경 조성에 기여함</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「알아두면 유용한 의료피해예방·해결 길잡이」를 배포하여 의료소비자의 피해보상 받을 권리 보호를 위해 노력함. ○ 백내장, 임플란트, 노인성척추질환 소비자피해 조사 등 취약계층 의료소비자 보호를 위해 노력함. <p>□ 분쟁조정 사건의 품질을 개선함.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전문화 교육 및 최신 판례 스터디 운영 등을 통해 의료분야 팀원들의 전문성 제고, 의료서비스 조정 품질 및 조정성립을 제고에 기여함. <p>* 23년 의료분야 조정결정 금액 : 약 14억원</p>
5	한국소비자원 안전감시국	서영호	17년 11개월 (2006.12.1.~ 2024.10.31.)	<p>□ 불법·불량 제품의 유통을 차단함.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국내 관리기준이 부재한 유해물질 검출 인체 접촉성 합성수지 제품(차량용 온열제품, 슬라이퍼, 마우스패드 등) 등의 시장 유통 및 국내 기준 부적합 안전모 등 해외직구 불량 제품의 국내 유입을 차단함. <p>□ 안전한 교통 문화 정착 및 재난 예방 체계를 강화함.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시내마을버스의 위험운전 행동, 버스터미널 내 승객 보호 시설 등 국민형 교통서비스 개선을 유도함. ○ 지하철역사 내 AED 설치 적정성 검증 및 안내 표시 등 시설 개선을 통해 생활형 재난 예방 체계 강화에 기여함. <p>□ 장애인의 여가활동 편의성 증진 및 이동권 확보에 기여함.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 실내·외 스포츠 경기장, 무장애관광지, 줄임쉼터 등 장애인 편의시설 개선을 통한 이용 편의성 증진 및 이동권 확보에 기여함. <p>□ 국내 비관리 시설, 제품 등의 제도개선을 유도함.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 무인 키즈풀, 무시동 히터 등 국내 관리기준이 부재한 시설 및 제품에 대한 안전관리 방안 마련을 통해 정부의 제도화 추진 기반을 마련함.
6	한국소비자원 섬유제품팀	송미숙	35년 9개월 (1989.2.8.~ 2024.10.31.)	<p>□ 소비자 상담 및 피해구제를 통해 실질적 소비자 피해 회복에 기여함.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 인터넷 상담, 대통령비서실 인터넷신문고, 국민권익

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>위원회 국민신문고, 지자체 등 대외기관 이첩 소비자민원을 처리하는 한편, 인터넷상담 적체 해소를 위해 ‘인터넷상담 사업자 자율처리시스템’을 도입하는데 기여함.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 섬유제품, 식품 등의 품목을 맡아 총 약 1,600건의 피해구제 사건을 처리함. - 피해구제 사건 처리시 당사자간 원만한 합의를 유도하는 능력을 발휘하여 기관 전체 평균 합의율* 대비 우수한 성과를 거두었고, ‘23년 상반기 피해구제 분야 고객만족 성과 우수자로 선정됨. <p>* ‘23년: 59.92%, ’24년 상반기: 65.55%</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 정부출연금 자금 운용 및 회계 운영 ○ 급여지급, 자금 계획 수립 및 자금 운용, 예산 통제, 세금 신고 등 재무업무를 완벽하게 수행함. ○ 출장여비 집행기준 마련 등 여비규정 개정 등을 통해 예산집행의 합리성, 효율성을 제고함.
7	한국소비자원 피해구제국	김호정	13년 9개월 (2011.2.21.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> □ 글로벌 소비자업무 전문가 양성 및 베트남 소비자정책 지원사업을 추진해 기관의 국제적 위상 제고에 기여함. ○ 국내 최초 소비자 분야 단독 KOICA ODA 사업 추진으로 소비자 분야 업무 영역을 확대하고 국제 소비자문제 해결 실요성 제고에 기여함 □ 소비자의식 선진화 프로젝트를 통한 예약부도 근절 등 책임있는 소비의식을 확산시킴. ○ 민관산학 협력으로 간담회, 공모전 및 홍보 등을 통해 예약부도(No-Show) 근절로 선진 소비문화 정착 및 기업의 매출손실을 예방함(약 1조 2천억원) . □ 적극행정 및 신속한 일괄구제 추진을 통한 소비자 피해 예방 및 경제적 손실 회복에 기여함. ○ 피해구제 내용을 토대로 추가 피해 대상자를 발굴하여 아파트 중문 현관계약, 인덕션 설치계약, 국외여

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>행 계약 등 다수 소비자 피해를 일괄 구제함으로써 1억 8천만 원 상당의 피해 회복에 기여함</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '23년 하반기 피해구제 분야 고객만족 성과 우수자로 선정됨
8	한국소비자원 화학섬유팀	한은영	12년 8개월 (2012.2.27.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> □ 2012년 입사 후 화장품, 생활화학제품, 위생용품, 어린이제품 등에 대한 안전성과 품질에 대한 조사를 수행하여 부적합제품의 시장 퇴출 및 관련 정책·제도 개선을 이끌어내 국민 안전 확보와 안전문화 정착에 기여함 □ 화장품 등 다연령 사용 제품의 안전성에 대한 선제적 조사 및 제도개선에 기여함 <ul style="list-style-type: none"> ○ 공기청정기필터 안전성 기준 위반 제품 적발, 어린이 놀이용 점토 안전성 시험으로 살생물제에 대한 위해성 검토를 환경부에 요청하는 등 안전 사각지대 해소 및 안전한 소비환경 조성에 기여함 ○ 세정용 화장품, 메이크업·헤어케어 화장품의 인체·환경 잔류성 유해물질(사이클로실록세인) 검증을 통해 사업자의 시정조치 유도 및 소관부처에 관련 기준 마련을 건의하여 지속 가능한 환경보전 및 안전한 소비환경 조성에 기여함 □ 국민다소비제품 조사를 통해 소비자 물가 안정에 기여함 <ul style="list-style-type: none"> ○ 수분크림, 식기세척기세제, 액상세탁세제 등 다소비, 소비트렌드 품목의 선택정보를 제공하여 소비자의 합리적 제품선택에 기여함

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
9	한국소비자원 청렴감사실	박도희	12년 4개월 (2012.7.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> □ 소극행정 예방을 위해 적극 노력함 <ul style="list-style-type: none"> ○ 소극행정을 적극적으로 예방하기 위해 고객의소리 (VOC)의 민원 관련 소극행정 조사 실시 등 고객중심 서비스 증대 기여함 □ 소비자 중심의 서비스를 제공함 <ul style="list-style-type: none"> ○ 피해예방주의보 발령(네일서비스, '18년) 및 사업자 판매행위 관련 자율개선(안마의자, '21년), 사업자 제조공장 위생환경 자율개선(매일유업 분유, '23년)을 추진함 □ 소비자 안전 확보에 기여함 <ul style="list-style-type: none"> ○ 안전실태조사(인조손톱, 핑거페인트, 패션팔찌, 고무풍선) 수행 등 국내 미관리 대상 품목의 사각지대 해소에 기여함 □ 급여시스템 고도화에 기여함 <ul style="list-style-type: none"> ○ 컨설팅으로 재설계된 성과연봉제 시스템을 도입하고, 퇴직금·시간외수당 등 시스템을 개선하는 등 급여시스템 발전에 기여함
10	한국소비자원 보험의료팀	오지희	11년 1개월 (2012.11.27. ~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> □ 2012년 입사 이후 현재까지 12년 동안 장기 근무하며 의료 피해구제 사건(540건) 및 분쟁조정 사건(480건) 처리를 통해 소송 전 분쟁을 합리적으로 해결하여 의료소비자 권익증진에 기여함 □ 의료분야의 심층적이고 전문적인 사건 처리를 위해 지속적 외부활동(대한의료법학회)에 참여하여 폭넓은 전문지식 습득, 이를 실무에 활용해 의료분쟁 해결 전문가로서의 한국소비자원 위상을 높이는데 기여함 □ 의료분야 대체적 분쟁해결 제도 대표 기관으로서 성립률이 낮은 지역 위주 사업자와의 간담회를 추진하여 상호 소통을 통해 효율적인 의료분쟁 조정 및 안정적인 의료 환경 조성에 기여함 □ 지방 위원회를 추진하여 소외된 지방 의료소비자 권익증진 및 참여 확대에 기여함

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
11	한국소비자원 대외홍보실	김민정	9년 7개월 (2015.4.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 물품, 서비스 등 다양한 소비자피해 다발 분야에 대한 분쟁 해결에 기여함 <input type="checkbox"/> SNS 마켓, 배달서비스 플랫폼, 결혼준비대행서비스 등 소비자문제 실태조사 및 정책 건의를 통해 소비자 정보제공 및 피해 예방에 기여함 <input type="checkbox"/> 대구·경북 지역 밀착형 소비자 피해구제, 어르신·청소년 등 취약계층 소비자교육 및 이동 상담을 통한 지역 소비자 권익증진 기여함 <ul style="list-style-type: none"> ○ 대구·경북지역 시니어소비자지킴이 활동을 통해 고령소비자의 피해를 예방함 <input type="checkbox"/> CCM 인증제도 운영 및 기업의 소비자중심적 경영활동 지원을 통한 소비자중심경영 문화확산에 기여함 <ul style="list-style-type: none"> ○ 인증기업 대상 정기교육을 통해 기업 간 네트워크 형성 및 기업의 성장을 지원함 ○ 심사위원 누리집 신설을 통해 심사 절차를 온라인화하여 인증기업·심사위원의 업무 편의성을 제고함 ○ 심사위원 공모, 교육 및 심사방식 개편을 통해 인증제도 운영의 공정성 제고 및 효율화에 기여함 ○ 동반성장협의체 구축·운영을 통한 기업 간 다양한 역량 공유 등 동반성장 환경을 조성함
12	한국소비자원 전지전자팀	박세웅	6년 4개월 (2018.6.26.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 생활가전, 전기용품 등의 품질·안전성·환경성에 대한 비교·평가 및 소비자의 눈높이에 맞는 맞춤형 정보 제공을 통해 소비자의 제품 구매·선택 영향력을 강화하고, 건전한 소비환경 조성에 기여함 <input type="checkbox"/> 소비자 선택정보 제공을 통한 합리적 소비를 지원함 <ul style="list-style-type: none"> ○ 제습기·건전지, 휴대용 빔프로젝터 등 다소비·신유형 품목에 대한 객관적 비교·평가 및 구매·선택 가이드 정보제공을 통해 소비자의 합리적 제품 선택에 기여함 <input type="checkbox"/> 위해 제품 차단 등 선제적 소비자 안전을 확보함

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<ul style="list-style-type: none"> ○ 전자파 안전기준에 부적합한 LED스탠드, 소비자 안전사고 우려가 있는 무선주전자에 대한 사업자 시정 조치 및 문제점 개선을 유도함 □ 물가안정·탄소중립 등 정부정책 지원을 강화함 ○ 품질·성능이 우수하고, 가격 경쟁력을 갖춘 제품을 발굴·홍보하여 소비자의 제품 선택권을 확대하고, 가전제품 에너지소비효율 검증 및 정보제공을 통해 소비자의 에너지 고효율제품 사용을 유도하는 등 물가안정·탄소중립을 위한 정부정책 추진·지원에 기여함
13	한국소비자원 정보교육팀	유지은	5년 7개월 (2019.4.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> □ 취약계층 맞춤형 소비자 역량강화 교육을 지원함 ○ 법무부 사회통합프로그램 시민교육 연계 이민자 대상 소비자교육 실시를 통한 국적취득 예정자의 소비자 역량강화를 지원함 ○ 한국장애인개발원과 MoU를 통한 장애인 맞춤형 역량 강화 지원 체계 구축 및 발달장애인 대상 소비자 교육 전문강사 양성에 기여함 ○ 고령자 디지털 정보 격차 해소를 위한 실습용 키오스크 마련 및 찾아가는 고령자 디지털 격차 해소 교육을 실시함 □ 소비자교육 분야 고객 만족도 목표 달성을 위한 주도적 역할을 수행함 ○ 민간 전문강사 교육과제 확대 및 전문강사 워크숍 개최 등 교육생 사후 지원을 통한 고객 만족도 제고에 기여함 □ 민간주도 소비자교육 활성화를 위한 전문강사 양성에 일조함 ○ 소비자단체, 지자체 등과의 포괄적·능동적 협업을 통한 민간 주도 소비자교육 체계 구축 및 전문강사 양성에 기여함 ○ 전문강사 강의역량 검증을 위한 강의평가 도입 및

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>누리집 내 민간 전문강사 관리시스템 신설을 통해 운영, 관리를 체계화함</p>
14	한국소비자원 기획조정실	백승권	5년 5개월 (2019.6.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> □ 직원 채용·복무관리 및 내부 인트라넷 시스템 개선을 통한 편의성 제고에 기여함 <ul style="list-style-type: none"> ○ (채용) 공무원·기간제근로자의 적시 채용을 통한 사업부서의 원활한 업무 수행을 지원함 ○ (복무관리) 휴가·단시간근로 등 관리를 통한 일·가정의 양립 지원 및 코로나19 관련 재택근무 관리로 제도 정착에 기여함 ○ (시스템 개선) 인사·복무 시스템 고도화 수행으로 업무 효율성 및 직원 편의성 제고에 기여함 □ 기관 예산 및 재무지표를 효율적으로 관리함 <ul style="list-style-type: none"> ○ (예산 관리) 예산 편성, 배정, 조정 등 관리 실무자로서 예산의 오집행 방지를 위해 노력함 ○ (시스템 개선) 예산시스템 고도화 수행으로 업무 효율성 제고에 기여함 ○ (재무지표 관리) '23년 경영평가 실사 대응으로 목표 달성에 기여하였으며, 재무성과관리 지표 운용 계획 수립, 재무예산성과관리 실무협의체 운영 등 '24년 목표 달성을 위해 노력함
15	한국소비자원 시장조사국	조해령	4년 2개월 (2020.8.31.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> □ 적극적인 절차 개선 및 사전 조치를 통한 사기의심사이트 발굴 및 소비자 피해 회복에 기여함 <ul style="list-style-type: none"> ○ (업무 처리 방식 개선) 사기의심사이트 발굴 절차를 개선하여 사기의심사이트 적발 건수를 33% 향상시킴 <ul style="list-style-type: none"> - 챗GPT를 활용한 웹사이트 HTML 코드분석 및 URL 스캔, 웹스크래핑을 통한 웹사이트 이미지 수집 등을 통해 실행 사기의심사이트를 조기 추적함 - 이를 통해 기존 이메일 주소 구글링 검색 방식 대비

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>사의심사이트 발굴 건수가 '22년 244건에서 '23년 325건으로 증가함</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ (국제거래 소비자 불만해결) 국내 소비자와 해외 사업자간 발생한 국제거래 관련 소비자 상담 1,009건을 처리함 ○ (소비자 피해 예방) 사기의심사이트 선제적 발굴 및 공표를 통한 소비자피해 예방 강화에 기여함 <ul style="list-style-type: none"> - 이메일 주소 등이 다르더라도 기존 사기의심사이트와 유사한 특징을 가진 사이트를 발굴하고 위험성이 확인된 경우 해당 사이트를 사기의심사이트로 공표하여 소비자 주의 환기
16	소방청	-	16년 10개월 (2008.1.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> □ 데이터 공유 및 핫라인 구축 등을 통한 위해정보 탐지·조치 지원 <ul style="list-style-type: none"> ○ (업무협약) 대국민 위해방지 및 안전 확보 관련 전방위적 협력관계 구축을 위해 소비자원과 업무협약(MOU) 체결 ('23.12월) ○ (데이터 공유) 망연계를 통해 화재정보와 구조·구급정보를 실시간으로 소비자원에 공유함으로써 소비생활에서 발생할 수 있는 위해요인에 대한 실시간 탐지를 지원 □ 화재정보를 활용한 소비자위해 예방 지원 <ul style="list-style-type: none"> ○ (김치냉장고 화재) 지속적으로 화재가 발생하는 '위니아 김치냉장고'에 대한 심층조사 결과 및 통계를 바탕으로 소비자원에서 리콜권고 및 소비자안전주의보 발령 ○ (에어컨 화재) 에어컨 화재가 증가하고 이로 인해 사망자가 발생함에 따라 에어컨 실외기의 위험성에 대한 조사 결과를 소비자원에 제공했고, 소비자원에서 사업자정례협의체를 활용하여 주요 가전사와 함께 에어컨 실외기 화재 예방을 위한 무상 안전점검 실시 ○ (열 회수형 환기장치 화재) 결로 물방울이 열교환기에 침투하여 PCB 트래킹을 유발함에 따라 발생하는 화재에 대한 심층분석 보고서를 소비자원에 제공

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
17	(사)대한 화장품 협회	-	5년 4개월 (2019.6.19.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> □ 소비자 안전의 선제적 개선 피부 트러블 안정화 과제 추진 <ul style="list-style-type: none"> ○ 화장품 피부 부작용 저감을 위해 위해정보 모니터링을 통하여 현황을 분석하고 이를 통한 주요 이슈를 파악하여 다음과 같은 선제적 개선 활동을 전개함으로써 화장품 부작용 관련 위해정보 접수건이 50% 감소함 □ 중소기업 동반성장 및 멘토링에 기여 <ul style="list-style-type: none"> ○ 화장품 산업계의 안전관리 수준 향상을 위해 2019년부터 6년째 중소 화장품 기업을 대상으로 중소사업자가 함께 성장할 수 있는 교육프로그램을 개발&#8231;제공하기 위한 제품안전관리 역량강화 세미나를 개최하여, 화장품 사업자가 반드시 준수하여야 하는 화장품법령 및 소비자 기본법 등 규제 정보를 알기 쉽게 제공함으로써 중소기업의 제도 접근성을 확보하는데 기여함 □ 소비자안전 문화 및 소외계층의 정보 접근성 확대 <ul style="list-style-type: none"> ○ '24년 행안부 안전체험교실에 적극 참여하여, 어린이부터 성인에 이르기까지 쉽게 이해할 수 있는 소비생활 밀착형 화장품 안전 콘텐츠 제공·확산에 기여함
18	중앙대학교 병원	-	9년 3개월 (2015.7.22.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> □ 의무기록실 기반 위해정보 제출 사업 최상위 수행 실적을 통한 국민 안전 확보에 기여 <ul style="list-style-type: none"> ○ (위해정보 제출기관 지정) 2015년 7월부터 의무기록실 기반 위해정보제출병원으로 지정된 이래 지속적으로 우수한 위해정보 제출 성과를 보이는 등 소비자 위해정보 제공 사업에 적극적으로 참여하고 있으며, 위해정보의 촘촘한 탐지망 구축에 기여하고 있음. ○ (위해정보 제출건수) 위해정보 반영실적은 3년 간 위해정보 총 4,047건(2023년 1,422건, 2022년 1,406건, 2021년 1,219건)으로 위해정보 제출 건수의 평균 반영 건이 꾸준히 증가하고 있으며, 의무기록실 기반 위해정보제출병원 평균 건수(223건) 대비 1,126건 이상을 제출하는 등 최상위(1위)를 차지하고 있음. □ 응급의료기관평가 13년 연속 지역응급의료센터 최고

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>등급 달성</p> <p>○ (의료 소비자 안전 도모) 2023년 보건복지부 주관 응급의료기관평가에서 지역응급의료센터 A등급을 달성하였으며, 제5기(2024~2026) 상급종합병원에 연속 지정되는 등 질 높은 보건의료체계를 구축하고, 환자 안전과 의료서비스에서 신뢰할 수 있는 병원임을 입증함.</p>
19	한국 YWCA 연합회	원영희	37년 9개월 (1978~1979, 1989.2~2024.10.31.)	<p>○ 원영희 위원장은 1978년 서울YWCA 간사로 시작하여 약 37년간 한국YWCA에서 위원, 이사, 회장직을 역임하면서, 한국YWCA 50개 지부의 소비자 상담·피해구제활동, 의식조사 활동과 캠페인, 소비자 교육지원과 소비자 제도개선 활동을 통해 소비자 권익을 증진시키고, 역량강화에 기여함.</p> <p>○ 2021년부터 한국소비자단체협의회 회장으로 역임하면서 소비자 단체들의 활동을 적극적으로 지원하고, 급변하는 디지털 소비환경에 대비하고자 청년디지털다이브 사업을 최초로 진행하여, 소비자 권익을 증진시키고, 교육을 통해 역량을 강화하였으며, 소비자단체 운영 건전성과 안정성을 위해 기여함</p> <p>○ 소비자정책위원회, 보건의료정책위원회, 대통령주재 비상경제대책회의, 물가대책회의 및 각 부처 장관 간담회 등을 통해 소비자대표로서 입장을 대변하면서 소비자 권익증진에 기여함.</p>
20	한국여성 소비자연합 안산지부	김영순	18년 10개월 (2006.1.1.~2024.10.31.)	<p>○ 약 18년 10월 동안 소비자 피해 예방 교육을 통해 취약계층, 장애인, 다문화 가정, 청소년 등에게 다단계 유혹과 보이스피싱, 스미싱 방지 교육을 실시하고, 저작권 피해 예방에도 기여함.</p> <p>○ 1372를 통해 4만5천 건의 중재와 조정으로 권리 구제에 기여하였고, 안산시 중고생들에게 교복을 재활용하</p>

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>여 자원 순환과 탄소 중립에 기여함.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2015년에는 미세먼지 신호 설치와 공익 소송을 통해 개인정보 유출 문제를 해결하였으며, 안산 지역 물가 안정 및 소비자정책 제안으로 지역 발전에도 기여함.
21	대전세종 소비자 공익 네트워크	도정자	16년 9개월 (2008.2.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자상담을 통한 소비자피해예방 및 피해구제/소비자 문제 분석을 통한 개선방안도출에 기여함 <ul style="list-style-type: none"> - 1372 소비자상담센터 운영을 통하여 일선에서 소비자의 문제에 대해서 소비자피해예방 및 분쟁을 해결, 급변하는 시장환경에서 발생하는 신규 소비자문제 해결을 위하여 소비자간담회를 개최하고 다양한 의견을 수렴하여 문제해결을 위하여 적극 노력 ○ 소비자교육 및 소비자정보제공활동에 기여함. <ul style="list-style-type: none"> - 취약계층 대상 소비자교육 등 다양한 교육을 통해 소비자의 올바른 소비생활을 위하여 바른정보제공과 피해예방을 위한 교육 및 정보제공 활동 진행함 ○ 시장조사와 물가감시활동 등 소비자정책연구 및 개선방안 도출에 기여함. <ul style="list-style-type: none"> - 2008년부터 지역의 유통매장 및 재래시장 중심으로 위조상품, 전기안전, 원산지표시, 불법의료기기 감시활동 등 모니터링을 진행 및 관리하였으며 다수의 위반행위를 적발, 업체의 자율시정조치를 통하여 안전한 제품이 시장에 정착될 수 있도록 계도 및 홍보활동 진행 ○ 에너지절약 및 신재생에너지 홍보활동/ 환경보전활동에 기여함 <ul style="list-style-type: none"> - 범국민에너지절약 저변 확대를 위해 노력하는 등 에너지 절약업무에 기여함

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
22	소비자교육 중앙회 경기도지부	유기순	38년 8개월 (1986.3.2.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자 상담 및 이동고발, 가전제품순회서비스에 참여하며 소비자 권익 증진에 기여함. ○ 실량검사, 의식조사, 실태조사 등 각종 조사 사업에 참여하였으며 식품위생, 농산물 등 명예감시활동으로 건전한 소비환경 조성과 불공정 거래 행위 근절을 위해 기여함. ○ 생활필수품가격, 개인서비스요금 조사를 통해 지역 물가 안정 분위기 확산에 기여함. ○ 실생활에 필요한 경제·금융 교육을 하며 소비자 정보 전달에 기여하였고 소비자정보전시회 및 국산·수입 농산물 비교전시회에 참여하여 새로운 유형의 소비자 문제 및 피해의 대처방안을 알리고 우리 농산물과 수입농산물 비교를 통한 농식품 식별 정보를 소비자에게 알리며 원산지제도 홍보와 소비자 피해 사전 예방에 기여함. ○ 경기도 우수식품 관리위원회 위원으로 활동하며 소비자 편의를 위한 행정 실현에 정책 제언을 하였고 정보의 전달자 역할에 기여함. ○ 자원봉사와 후원활동으로 사회적 연대의식과 나눔 실천에 기여함.
23	한국 부인회 총본부	유승은	41년 10개월 (1983.1.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1983년 1월부터 중랑구지회 지회장을 역임하면서 소비자보호운동과 인연을 맺기 시작하여 1980년대 당시 소비자 권리 보호가 취약했던 시대 소비자 운동을 확산하고 소비자 교육을 통한 소비자 권리 향상을 통해 소비자 인식 제고에 기여함. ○ 현재는 한국부인회총본부 법인이사로서 41년 9개월 동안 탁월한 봉사 정신과 사명감으로 소비자 권익 보호 및 소비자 교육 등에 적극적으로 참여하여 건전한 소비 의식 함양을 위해 활동하여 소비자 운동 활성화에 기여함.

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자단체 리더로 활동해오면서 1980년대 국산품 애용 소비자 운동을 시작으로 88올림픽 친절 캠페인, 신도시세미나, 옥시불매운동, 지구의 날 탄소제로 실천 홍보·캠페인 등 소비자의 기본 권리 보호와 불공정한 시장 환경 개선을 위한 물가감시 등 현재까지 다양한 분야에서 소비자 활동가로 소비자 권익보호에 기여함. ○ 그 밖에 에너지 교육, 청소년 교육과 더불어 중랑구 어려운 이웃을 위해 봉사활동도 지속적으로 활동해 왔으며, 소비자들에게 올바른 정보를 제공하여 유익한 정보를 제공하고 건전한 소비 문화 정착 및 소비자 권익 향상에 기여함.
24	한국기독교 청년회 전국연맹 유지재단	이현주	11년 1개월 (2013.10.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자상담 및 피해구제를 통해 소비자권익증진에 앞장섰으며 지역YMCA 소비자상담실이 안정되게 운영될 수 있도록 관리자 역할을 충실히 수행하여 지역YMCA에서 1372소비자상담센터를 안정적으로 운영할 수 있도록 기여함. ○ 아울러 지역별 YMCA 소비자운동 실무자의 역량을 높이기 위한 교육 및 네트워크 구성에 기여함 ○ 또한 소비자교육 및 정책제언을 통해 소비자들이 선제적으로 피해를 예방할 수 있도록 다양한 활동을 수행하고 있음.

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
25	한국부인회 경상남도지부	곽윤주	15년 10개월 (2009.1.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2009년부터 1월부터 현재까지 15년 10개월간 소비자교육, 물가조사, 홍보·캠페인 등 소비자단체 활동을 통해 소비자 보호와 권익증진, 소비자에게 알권리 및 정보제공을 통해 소비자의 삶을 향상시키는데 기여함. ○ 현재 한국부인회 경남지부장으로 역임중이며 경상남도 도지부와 20개 시·군 지회의 활동을 지원하며 경상남도 소비자단체들과 연대 활동을 통하여 지방 소비자 운동 활성화에 기여함. ○ 공정거래위원회 취약계층 소비자 교육 강사로 활동, 청년소비자 역량제고 및 디지털 디바이드 해소사업에 참여, 경상남도 소비자정책위원 및 물가 관련 여러 분야의 위원으로 활동하여 소비자교육 등의 확산에 참여하고 기여함. ○ 소비자에게 필요한 다양한 교육 및 가두 캠페인을 통해 탄소 중립 및 에너지 절약 운동 등 소비자 역량 강화 및 권익보호에 기여함.
26	소비자교육 중앙회 경기도지부 여주시지회	김현정	10년 1개월 (2014.9.11.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2014년 9월 11일부터 소비자교육중앙회 경기도지부 여주시지회 소비자상담원으로서 상담 업무와 함께 피해구제를 하였으며 소비자피해 사전예방을 위해 교육을 실시하였고, 소비자식품위생감시원, 농산물명예감시원, 농수산물원산지표시감시원 등 명예감시활동으로 건전한 소비 환경 조성과 소비자의 권익증진에 기여함.

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
27	한국여성 소비자연합	이현희	11년 7개월 (2013.4.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ (사)한국여성소비자연합 모니터로 지난 2013년부터 약 11년 동안 소비자단체 자원봉사자로 활동하였으며, 한국여성소비자연합 등에서 실시하는 각종 소비자와 관련된 실태조사, 의식조사는 물론, 소비자 의식계도를 위한 캠페인 등을 통해 일반 소비자, 주부들에게 소비자의식을 고취시키도록 노력하는데 기여함.
28	한국여성 소비자연합	김다복	6년 6개월 (2018.5.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ (사)한국여성소비자연합 모니터로 지난 2018년부터 약 6년 동안 소비자단체 자원봉사자로 활동하였으며, 한국여성소비자연합 등에서 실시하는 각종 소비자와 관련된 실태조사, 의식조사는 물론, 소비자 의식계도를 위한 캠페인 등을 통해 일반 소비자, 주부들에게 소비자의식을 고취시키도록 노력하는데 기여함.
29	한국여성 소비자연합 전북지회	윤점순	8년 5개월 (2016.6.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자 상담 및 피해 구제 업무에 매주 320회 상담 봉사에 참여하고, 이동 소비자 상담센터를 통해 전북 지역 대학과 노인복지관에서 매년 3회 이상 총 24회의 상담 활동을 수행하여 소비자 권익에 기여함. ○ 어르신을 대상으로 한 인형극 소비자 교육에 2016년부터 2022년까지 매년 40회씩 총 280회 이상 참여하여 교육에 기여하였으며, 대형마트에서 생필품 및 명절 제수용품 가격 조사를 총 320여회 실시하여 소비자의 합리적 소비를 지원함. ○ 지속 가능한 환경을 위한 캠페인 및 실태조사 활동에 매년 2회 이상 총 160회 참여하여 쾌적한 환경에서 살 권리 보호에 기여하였고, 소비자의식조사 및 토론회 참여를 통해 소비자 보호 및 정책 제안에 기여함.

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
30	부산 YWCA	최수정	6년 10개월 (2017.12.9.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2017년 부산YWCA 소비자운동 실무자로서로 활동하며 취약계층 대상 소비자교육과 소비자 보호를 위한 조사사업 및 캠페인, 미디어를 활용한 소비자 운동 등 다양한 활동을 펼침. ○ 2021년부터 1372 소비자 상담센터를 운영하며, 소비자 이슈 해결에 앞장섬. 소비자상담원 역량 강화를 위한 지속적인 교육을 통해 전문성을 높였으며, 소비자의 피해 처리를 돕고, 문제 상황에 따라 원만한 합의와 적절한 피해 처리를 중재함으로써 소비자 권익을 보호함. ○ 부산광역시에서 의류·섬유, 관련 피해 사례를 조사·분석하여 예방 방안을 제시하고, 찾아가는 소비자 교육을 통해 의류·섬유 구매 시 주의할 점과 피해 예방 방법을 안내함. ○ 외화보험 불완전판매 현황 조사 및 문제점 파악, 개선 방안 제시 등의 활동을 펼쳤으며 비대면 활동 증가로 인한 가상세계 소비자 문제를 해결하기 위해 청약 철회권 보장 조사를 실시하여 안전한 온라인 소비환경 구축에 기여함.
31	부산소비자 공익네트워크	김수경	5년 7개월 (2019.4.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 헬스장·휘트니스, 유사투자자문, 노인 소비자 피해예방 프로그램으로 교육, 상담 및 피해구제 활동에 기여함. ○ 캠페인, 물가조사, 소비자 교육, 소비자 상담을 수행하면서 다양한 피해를 입은 소비자가 전화 상담을 하면 끝까지 도움을 주려고 업체 등 전화를 하여 억울한 소비자가 없도록 도움을 줌. ○ 소비자에게 진정한 마음으로 도움을 주려고 하면 모든 것이 해결되는구나 하는 생각으로 상담업무에 임함.

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<ul style="list-style-type: none"> ○ 때로는 휴일에 어르신 복지관을 방문하여 지역소비자, 취약계층등을 위해 일손도 돕고 즐거움을 주기도 하고 그들의 불만 사항을 듣고 피해 입은 소비자를 더욱 가까이에서 돕기 위해 더욱더 노력하는 봉사자의 정신으로 소비자권익향상에 기여함.
32	녹색소비자연대전국협의회	송점선	17년 7개월 (2007.3.21.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지난 17년간 녹색소비자연대에서 전문 소비자 모니터 요원으로 활동함으로써 국립농산물품질관리원 농축산물명예감시원, 서울시 축산물명예감시원, 소비자단체협의회 물가감시조사원 활동 등 다양한 방면에서 모니터링과 캠페인 활동을 하였으며 이를 통해 소비자의 안전하고 합리적인 선택을 도모하는 소비자를 위한 시장환경 조성에 기여함.
33	녹색소비자연대전국협의회	김남임	14년 7개월 (2010.3.11.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지난 14년간 녹색소비자연대에서 전문 소비자 모니터 요원으로 활동함으로써 서울시 식품위생명예감시원, 서울시 축산물명예감시원, 국립농산물품질관리원 농수산물명예감시원 등 다양한 방면에서 모니터링과 캠페인 활동을 하였으며 이를 통해 소비자의 안전하고 합리적인 선택을 도모하는 소비자를 위한 시장환경 조성에 기여함.
34	녹색소비자연대전국협의회	박은녀	14년 6개월 (2010.5.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2018년 대진침대 폐암유발 라돈 위해물질 검출관련 상담, 집단분쟁 업무 지원, 2020년 1월~2021년 8월 현재까지 코로나 19 집단감염 관련 상담, 피해처리

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				업무 진행, 2021년 머지포인트, 2022년 스타일브이, 2022년 읍스 2024년 7월부터티몬, 위메프사태 등의 사회적 대규모 이슈관련 상담, 피해구제, 집단분쟁 업무에 기여함.
35	녹색 소비자연대 전국협의회	안인숙	13년 7개월 (2011.3.12.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지난 13년간 녹색소비자연대에서 전문 소비자 모니터 요원으로 활동함으로써 서울시 식품위생명예감시원, 서울시 축산물명예감시원, 소비자단체협의회 물가감시 조사원 활동 등 다양한 방면에서 모니터링과 캠페인 활동을 하였으며 이를 통해 소비자의 안전하고 합리적인 선택을 도모하는 소비자를 위한 시장환경 조성에 기여함.
36	녹색 소비자연대 전국협의회	차정화	12년 5개월 (2012.5.30.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지난 12년간 녹색소비자연대에서 전문 소비자 모니터 요원으로 활동함으로써 서울시 식품위생명예감시원, 식품의약품안전처 축산물위생감시원, 국립농산물품질관리원 농수산물명예감시원 활동 등 다양한 방면에서 모니터링과 캠페인 활동을 하였으며 이를 통해 소비자의 안전하고 합리적인 선택을 도모하는 소비자를 위한 시장환경 조성에 기여함.
37	충남소비자 공익네트워크	우순자	11년 10개월 (2013.1.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자의 안전할 권리와 알 권리를 위하여 홍보 및 계도활동을 전개하고 있으며, 지역사회와 연대하여 안전하고지속가능한 충남의 소비환경 발전에 기여함. ○ 소비자권익증진 홍보, 녹색 소비 참여 독려, 대외협력과 사회공헌 등 다양한 소비자 분야를 다루며 열심히 활동해 왔음. ○ 특히 소비자권익증진을 위하여 원산지 표시 모니터

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>링, 생활 화학 및 제품 안전 모니터링 등의 소비자 안전을 위한 활동과 소비자위해 정보제공, 친환경 상품의 생산·소비활동 홍보, 지속 가능한 순환 사회 참여 독려, 녹색 소비 활동 참여 홍보, 소비자 보호 운동홍보 활동에 적극적으로 참여함.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정부 및 민간 소비자단체와의 정보교류 등 소비자 문제를 다루고 소비자단체의 모니터 요원으로 지내면서 소비자의 권익 증진을 위한 안전할 권리와 알 권리를 위해 소비자의 운동가로서 성실히 활동하여 소비자권익증진에 기여함
38	소비자 공익네트워크	장진원	3년 3개월 (2021.7.12.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2021년 대형마트 농축산물 소비쿠폰 가격 모니터링 과 Net ZERO 저탄소 실천 홍보를 진행, 화장품 과 대포장 실태조사 및 개선방안을 도출함. 국산우유 K-MILK 인증마크 인지도 향상 캠페인을 통해 소비자의 인식개선에 기여함. ○ 2022년 대형마트 농축산물 소비쿠폰 가격 모니터링 을 계속하고, 노트북과우치 비교정보를 생산사업 실시. 불법다단계 피해 예방 캠페인과 디지털 취약계층 키오스크 교육을 진행하였으며, 음식물 쓰레기 다이어트 챌린지와 적정온도 준수 으뜸매장 발굴을 통해 탄소중립 분위기 조성에 기여함 ○ 2023년에 치아미백 효과 치약제 비교정보 생산사업 진행, 육우농장 탐방 행사를 개최함. 다단계 인식 개선 현장탐방, 불법금융다단계 토론회 및 에너지효율 커튼 캠페인을 진행하며, 한우 가격 조사 및 인식 개선 교육 지원 사업 등을 추진하여 소비자권익 향상에 기여함.

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
39	소비자 공익네트워크	추진주	3년 5개월 (2021.5.6.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자교육 및 소비자 홍보 사업 진행을 통한 다양한 소비자 관련 진행을 통한 소비자 운동에 기여함 ○ 2022년에는 아기육조 비교, 제품안전모니터링, 농업유산 홍보, 공익직불제와 HACCP 인증제 홍보, 기후환경네트워크 탄소발자국 줄이기 사업을 통해 소비자 안전과 환경 보호를 강화함. ○ 2023년에는 저탄소 농축산물 인증제도, 나트륨 및 당류 줄이기 교육, Z세대 환경 캠페인, 제품안전관리원 교육을 실시하여 건강한 소비 문화와 안전한 제품 제공을 추진하여 소비자 권리가 강화되는데 기여함
40	한국부인회 경기도지부 부천시지회	박정자	14년 8개월 (2010.2.23.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2010년 2월부터 현재까지 14년 8개월 동안 경기도 부천시에서 소비자상담실 운영, 청년소비자 역량 제고 및 디지털 디바이드 해소사업, 주부 및 어르신 소비자 피해 예방 교육, 다양한 모니터링 활동 및 홍보·캠페인 등을 통하여 소비 피해 예방 및 소비 환경 개선을 통하여 건전한 소비 문화 확산에 기여함. ○ 2012년부터 한국부인회 경기도지부 부천시지회 부회장을 역임하고 현재 부천시지회 회장으로서 소비자 문제 및 실태 조사를 통하여 소비자의 권리 향상과 의식 함양에 기여함. ○ 그 밖에 탄소제로 캠페인, 4대약척결 캠페인 및 4대약근절 교육, 학교폭력근절 캠페인, 지역사회 환경정화 환경보호 운동, 자동차 대체부품 사용 캠페인 등 다양한 홍보·캠페인을 통하여 합리적인 소비 문화 확산에 기여함. ○ 꾸준한 농산물명예감시원활동을 통해 올바른 원산지 표시 문화 확산에 기여하였으며, 사랑의 김장나눔 및 이웃돕기 성금 전달 등으로 이웃 사랑을 실천하는데 기여함.

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
41	한국부인회 경기도지부 안양시 지회	임점례	12년 10개월 (2012.1.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2012년 1월부터 현재까지 12년 10개월 동안 경기도 안양지회에서 적극적이고 꾸준한 봉사활동과 회원 확장에 힘썼으며 2018년부터 한국부인회 경기도지부 안양지회 선임부회장을 역임하고 현재 안양시지회 회장으로 1372소비자상담센터 운영하여 소비자와 사업자 간의 분쟁을 조정 및 소비자 피해 구제에 앞장서 소비자의 권익 향상과 보호에 기여함. ○ 청년소비자 역량제고 및 디지털 디바이드 해소사업, 주부 및 어르신 소비자 피해 예방 교육, 소비자 문제 및 실태 조사, 다양한 모니터링 활동 및 홍보·캠페인 등을 통하여 소비 피해 예방 및 소비 환경 개선을 통하여 건전한 소비 문화 확산에 기여함. ○ 그 밖에 자동차 수리 시 비용을 절감하고 가정 경제에 도움을 되며 중소기업의 생산제품인 대체부품을 사용하여 중소기업 활성화에 기여하는 자동차 대체부품 활용 캠페인을 실시하여 재활용을 통한 탄소중립과 합리적인 소비 문화 확산에 기여함.
42	부산 소비자연맹	박예경	18년 8개월 (2006.3.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2006년부터 부산소비자연맹의 모니터, 2018년부터는 간사, 차장으로 근무하여 현재는 부장을 맡고 있으면서 소비자의 의식 고양과 권익 신장을 위해 다양한 활동을 해옴. ○ 2018년부터 소비자 상담을 시작하여 2021년부터는 1372 금융 전문상담원으로 소비자 피해구제 및 예방에 일조하였고, ○ 물가, 에너지, 전자상거래, 소비자 불만 및 피해, 소비자의식과 구매행동 등 각종 소비자 문제 및 소비자 의식과 관련되는 조사사업과 금융소비자 피해예방운동 , 음식물쓰레기 줄이기, 에너지 절약 운동

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>등을 꾸준히 시행함으로써 소비자 문제를 해결하고 소비자권익을 신장시키고자 최선을 다하고 있음.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 또한 부산·울산·경남 지역뿐만 아니라 전국의 소비자들의 권익 신장에 일익을 담당하고 소비자운동의 기틀을 마련하는데 기여함.
43	부산 소비자연맹	한승협	5년 10개월 (2019.1.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2019년부터 5여 년간 부산소비자연맹의 사회복지, 시장 조사, 통계분석, 교육 분야의 자문위원으로서 그 직무를 성실히 수행해 왔으며, 소비자의 권익 보호 및 권익증진, 불건전한 소비생활 문화 개선, 소비자 8대 권리의 보호 등 다양한 소비자운동을 전개함으로써 소비자 삶의 질 향상과 국가 발전에 기여함.
44	한국소비자 단체협의회	김다래	6년 4개월 (2018.6.15.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2018년 6월부터 현재까지 한국소비자단체협의회의 자율분쟁조정위원회와 물가감시센터에서 활동하며 다양한 소비자문제들을 다루고 있으며 이를 통해 소비자관련 정책개발 등에 기여함. ○ 생활필수품 가격조사, 명절 특별물가조사, 물가 관련 주요 이슈에 대한 모니터링을 통해 소비자 정보제공을 하고 있음. ○ 또한 회계사 및 소비자학 전문가들로 구성된 원가분석팀과 함께 제품 및 서비스의 원가 및 가격 변동 추이를 분석하여 기업의 부당한 인상에 대해 문제제기 및 정부 정책 제안 등을 진행함. ○ 소비자에게 인스타그램등을 통해 다양한 물가 관련 정보를 제공함으로써 합리적인 구매 활동을 유도하며, 가격변동 이상 품목에 대한 문제 제기 및 해결방안을 모색하여 물가안정에 기여함.
45	한국소비자 단체협의회	서현선	5년 1개월 (2019.9.16.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1372소비자상담센터 상담지원 업무 및 노인·장애인·결혼이민자 성인 대상 정보 취약계층 소비자들을 대상으로 소비자권리 및 관련 정보를 제공하고 소비자 문제해결을

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				위한 교육을 운영하며 정보 취약계층들에게 정확하고 올바른 정보를 제공, 소비자피해 예방에 기여함.
46	해피맘 광주지부	이숙자	11년 6개월 (2013.5.1.~ 2024.10.31.)	상기자는 사단법인 해피맘 광주지부 지부장을 역임하면서 지역사회와 소비자의 권익증진을 위해 앞장서고 있음 2013년부터 노인문제에 특히 관심을 가지고 노인정, 노인복지센터, 경로당 등을 주기적으로 방문하여 노인들의 건강과 식생활 상태, 주거 상태 등을 조사하여 노인 대상 안전한 환경 조성을 위한 활동을 지속하고 있으며, 기부물품 전달을 통해 사랑을 나누는 봉사를 계속하고 있음 또한 2019년부터 노인을 대상으로 소비자 교육을 매년 2회 이상 실시해오고 있습니다. 소비자 피해 이슈, 소비자 권리, 소비자 피해 신고방법 등을 주제로 노인들이 실생활에 바로 적용하여 소비자로서 권리를 지키고 피해를 예방하기 위한 교육 및 상담 사업을 지속하고 있으며 노인 대상으로 필요한 교육 사업 수요조사를 통해 보이스피싱 예방, 스마트폰 활용법, SNS사용법 등 유용한 교육이 실시될 수 있도록 하고 있음
47	해피맘 충북소비자 센터	백성님	11년 6개월 (2013.5.1.~ 2024.10.31.)	상기자는 2013년부터 사단법인 해피맘에서 활동하여 여성 삶의 질 향상과 건전한 가정 육성 사업, 사회문화 교육 사업 및 소비자 보호 사업에 적극 참여하여 지역사회의 여권 신장에 기여함. 주요 활동은 2013년부터 현재까지 사단법인 해피맘에서 노인 및 주부 소비자를 대상으로 소비자 상담 교육을 실시하였으며, 건강한 식문화 형성, 소비자 권리 및 피해 예방 교육을 진행하였고 폭력 없는 세상 만들기 미투 행사와 같은 캠페인을 통해 사회적 문제 해결을 위한 활동을 함. 다문화 가정을 대상으로 소비자 교육을 실시하였으며 이러한 활동을 통해 지역사회의 소비자 보호 및 권

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				익 증진에 기여함.
48	해피맘 세종시지부	강석순	6년 8개월 (2018.3.1.~ 2024.10.31.)	상기자는 사단법인 해피맘 세종지부 지부장으로서 교육사업 및 시장가격 조사 활동을 통해 합리적인 소비문화 조성 및 소비자 권리 확보에 기여하고 소비자단체 주도행사 및 소비자 상담, 교육, 홍보 등을 통해 소비자 권익증진에 기여함.
49	해피맘 경기도지부	김선자	4년 8개월 (2020.3.1.~ 2024.10.31.)	상기자는 사단법인 해피맘 경기도 지부장으로서 바른 소비문화 정착을 위한 교육 및 세미나 등을 통해 자신의 소비가 국가경제에 미치는 영향을 인식하고 시대 변화에 따른 적절하고 올바른 소비의식을 갖추도록 꾸준히 실천하고 있으며, 소비자들에게 유익하고 현 이슈가 되는 소비자 정보를 제공하는 등 소비자들이 문제에 능동적으로 대처할 수 있는 능력을 키워주고 있음 또한 마을 마을활동가로서 마을협동조합을 운영하면서 소비자운동은 물론 탄소중립운동과 실천을 통해 마을주민과 지역어르신들이 함께 살아가는 공동체 활동 활성화에 기여하고 있음
50	(사)소비자와 함께	황다연	11년 7개월 (2013.3.29.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2013년부터 현재까지 약 11년간 한국미래소비자포럼, (사)소비자와함께, 청년변호사포럼, 한국소비자단체연합회 소비자분쟁자율조정위원회 위원, 소비자단체의 공동대표로 활동함으로써 소비자 권익 보호와 안전을 위해 법적, 사회적으로 기여함. ○ 맥도날드 햄버거병 사건, 안산 유치원 집단 식중독 사건 피해 아동을 대리하여 장출혈성대장균 오염 패티 판매한 판매업자 등의 처벌을 이끌어냈고, 소비자 피해 구제에 기여함 ○ 식품안전 토론회, 심포지엄, 학술대회 발제를 통해 맥도날드 햄버거병, 안산유치원 집단식중독사건으로

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>축발된 제도 미비점 지적하여 축산물위생관리법 개정 등 제도개선 이끌어내 사회적 신뢰 구축에 기여함.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2021년 펀드매니저 등 유명한 사칭한 투자자문 계정 문제를 지적하고, 카카오 고발 및 ‘청년 금융투자 사기 피해 예방 포럼’ 발제를 통해 금융소비자 보호에 기여함. ○ 급발진 사고 피해자 보호 및 제조물책임법 개정을 위한 국회정책세미나 참여, 의료기관평가인증원 환자안전전문가 자문단, OBS 시청자위원, 의료기기광고심의위원회 위원 활동, 다양한 학술대회 및 시민법률강의를 통해 소비자 안전 및 권익 보호, 소비자 교육에 기여함.
51	금융소비자 연맹	김옥균	20년 2개월 (2004.8.30.~ 2024.10.31.)	<p>피추천인은 손해사정사로 2004.8.30.부터 현재에 이르기까지 19년간 무보수 자원봉사로 재해보상지원센터 및 교통사고피해자구호센터 경기 서부 센터장으로 활동하면서 금융, 보험 및 재해사고 등으로 어려움을 겪고 있는 지역 금융소비자에게 전문가로 상담 서비스를 제공하고, 재해사고 피해자 지원·구호 및 사고 예방 활동을 헌신적으로 하고 있고, 교통사고 유발 환경개선사업 참여, 본부의 소비자 운동에 적극 참여 등으로 소비자의 권익 신장에 현격하게 기여함</p>
52	금융소비자 연맹	김형주	7년 11개월 (2016.11.1.~ 2024.10.31.)	<p>피추천인은 2016년부터 금융소비자연맹 자문변호사로 참여하여 금융피해자에게 법률상담, 법률 자문 및 소송지원 활동을 하고 있으며, 각종 금융 관련 사안에서 소비자의 입장을 대변하여 무료 변론을 맡아 ‘즉시연금 미지급보험금 청구 공동소송’1심 승소를 이끌어냈고, 보험사의 항소로 현재 2심, 3심 소송 진행하고 있습니다.</p>

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>그리고 금융소비자의 권익을 침해하는 불공정한 사안에 대해 법률적 의견제시 등으로 저축은행 종합통장대출 약관, 한국증권금융의 담보주식평가 약관이 개정되는 등 소비자권익이 침해하지 않도록 헌신적인 활동을 전개하는 등 금융소비자 권익 신장과 피해구제에 혁혁하게 기여함</p>
53	서울대학교	여정성	31년 1개월 (1993.9.1.~ 2024.10.31.)	<p>피추천인은 1993년부터 서울대학교 소비자학과 교수로 재직하며, 소비자정책, 소비자법, 소비자연구방법론 등의 교재를 저술하고 100여 편의 연구논문을 발표하여 소비자학의 발전에 기여했습니다. 주요 연구로는 소비자정책 방향, 통신서비스 소비자보호, 표시규제제도 개선, 방송통신 이용자 보호 등이 있습니다. 또한, 소비자정책연구실을 개설해 20명의 박사과 43명의 석사를 지도하며 후진 양성에 힘썼습니다. 그는 소비자학회와 소비자정책교육학회 회장, 아시아소비자경제학회 설립과 회장을 역임하며 학회 활성화에 기여했습니다. 민간에서도 소비자시민모임 등 단체 활동을 지원하여 소비자 권익 보호에 기여했습니다. 2017년부터 2023년까지 소비자정책위원회 민간위원장으로 활동하며, 소비자정책 기본계획의 심의와 의결을 통해 소비자정책의 외연을 확장하고 내실화를 이루었습니다. 디지털 경제 전환에 대응하여 전자상거래법 개편, 구독경제 소비자권익 제고 등 다양한 제도개선 논의를 진행하였습니다.</p>

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
54	국립대학법인 서울대학교	최현자	27년 11개월 (1996.9.1.~ 2024.8.9.)	<p>피추천인은 1996년부터 서울대학교 교수로 재직하며 소비자의 복지 증진과 역량강화를 위한 교육과 연구 및 봉사활동을 수행해왔습니다. 다수의 논문(140여편) 및 교재개발 그리고 소비자전문가 양성을 통해(23명의 박사 배출) 소비자권의 증진을 위한 토대 마련에 기여하였으며, ‘금융소비자보호 관점에서의 금융업권별 경영 및 금융서비스품질 평가 지표 개발연구’, ‘금융소비자보호지표개발연구’, ‘금융상품 비교공시체계 구축방안’ 등의 연구를 통해 소비자중심의 금융시장환경 구축에 기여해 왔으며, (사)한국소비자학회, (사)한국금융소비자학회, (사)한국FP학회의 학회장으로서 소비자학 분야의 학문적 성과 제고와 연구결과의 현장적용에 중추적인 역할을 수행하였습니다. 한국소비자원의 CCM 인증심사위원, 금융위원회의 금융발전심의위원회, 금융개혁회의, 금융개혁추진위원회, 금융산업경쟁도평가위원회, 금융감독원의 제재심의위원회, 금융감독자문위원회를 비롯한 다수의 정부 및 민간위원회에서 활동하며 금융소비자보호에 관한 법률 입법과 금융소비자보호에 대한 인식 제고 및 기반 마련 그리고 취약소비자의 경제적 재기를 위한 발판 마련에 기여한 바 있습니다.</p>
55	숙명여자 대학교	옥경영	8년 11개월 (2015.11.1.~ 2024.10.30.)	<p>2021년 한국소비자업무협회 회장을 역임하였고, 한국 소비자정책교육학회, 한국금융소비자학회, 한국소비문화학회 부회장으로서 소비자학의 발전에 기여하였으며, 현재 제27대 (사)한국소비자학회 회장을 수행하고 있다. 정부·기업·소비자단체 등에서도 소비자전문가로서 소비자 권익증진에 기여하여 왔는데, 2016년부터 기업에 CCM을 확산하는 한국소비자원 CCM 평가위원, 소비자후생을 바탕으로 기업간 상</p>

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>생을 도모하는 동반성장위원회 상생조정실무위원장, 소비자정책을 통해 소비자권의 증진을 도모하는 대통령직속 국민경제자문회의 민생위원, 디지털시대 소비자 서비스표준을 제정 심의하여 소비자의 시장 활동을 보호하는 한국표준협회 소비자서비스전문위원으로 활동하고 있으며. 2019년부터 소협 물가감시위원회 전문위원으로 소비자물가조사 및 정책을 제안하고 자율분쟁조정위원회 위원으로서 사업자와의 분쟁에서 소비자권익을 보호하고, 서울시 전자상거래센터 자문위원으로 확대되는 플랫폼에서의 소비자의 권익보호에 적극 대응하고 있다. 디지털시대 소비자학 발전을 위해 융합적 연구활동도 적극적으로 수행하고 있으며, 소비자학 관련 자격 제도를 발굴하고 소비자학 장학위원회 및 각종 공모전 심사위원으로 활동하면서 소비자전문가 저변 확대와 사회 참여를 활성화하는데 기여하고 있다.</p>
56	국립인천대학교	김종흠	10년 6개월 (2014.3.1.~ 2024.8.31.)	<p>2014년도부터 유브레인 공공커뮤니케이션 연구소에서 대국민 정부정책 홍보활동에 관한 업무를 진행하였고 2018년도에 인천대학교 소비자학과에 부임하여 학생 강의와 연구에 매진하면서 소비자 복지와 권익증진을 위해 노력하였고 국내외 전문학술지에 다수의 논문을 발표함. 대외적 활동으로는 한국소비자정책교육학회, 한국소비자학회, 한국소비문화학회, 한국소비자광고심리학회에서 임원으로 활동하고 있으며 한국소비자원, 소비자업무협회, 녹색소비자연맹, 한국소비자연맹 인천지부 등 정부산하기관 또는 사단법인 조직의 자문위원 또는 평가위원으로 활동하고 있음. 또한 신문사에서 소비자의 소비생활과 관련된 이슈와 문제점에 대한 자문을 구하는 경우에 적극적으로 응대함. “지자체에서 발행되는 지역화폐나 e음카드가 지역경제활성화와 지역공동체에 미치는 영향에 관한 자문”, “추석이나 설날과 같은 명절을 맞이하여 소비자의 간편 상차림에 대한 인식에 관한 자문”, “일본의 수출규제조치로 야기된</p>

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>소비자의 일본제품 불매운동에 대한 견해”, 그리고 “코로나19 바이러스의 장기화가 소비자의 소비패턴에 미치는 영향에 대한 자문”이 이에 해당함. 소비자관련 사회적 이슈에 관심을 갖고 문제점을 진단하고 해결점을 모색하는데 많은 노력을 함.</p>
57	상명대학교 경제금융학부	이준영	12년 10개월 (2012.3.1.~ 2024.10.31.)	<p>소비자 관련 학회 및 단체 임원직 역임 현 한국소비문화학회 회장 현 한국소비자업무협회 부회장 한국소비자정책교육학회 편집위원, 상임이사 역임 한국소비자학회 상임이사, 기획 이사 역임 소비자보호 및 소비자정책 관련 학술 연구 수행 건전소비문화 정착과 개선을 위한 도서 출판 다수 소비자권의 증진 및 보호를 위한 한국소비자원, 고용노동부 등 용역 업무 수행 한국소비자원 CCM(소비자중심경영) 인증평가위원 활동 지상파 및 공중파 방송 등에서 소비자 이슈 관련 인터뷰 및 전문가 기고 등 다수</p>
58	전남대학교	손지연	11년 6개월 (2013.4.1.~ 2024.10.31.)	<p>피 추천인은 2012년 미 오하이오 주립대 소비자학 박사학위 취득 이후 2013년부터 소비자정책연구 분야에 종사하였으며, 특히 한국소비자원 정책연구실 재직 중(2013-2021) 10여편 이상의 연구보고서 작성 과정에 책임연구원으로 참여하였습니다. 피 추천인은 저소득층, 북한이탈주민, 결혼이주여성 등 한국사회의 취약계층 소비자를 주제로 다수의 소비자정책 연구를 수행하였으며, 2014년 이후 20편 이상의 연구논문을 출판하고 다수의 학술대회에 발표자로 참석하였습니다. 피 추천인은 2021년부터 전남대학교 생활복지학과에서 전임교원으로 재직 중이며, 소비자학 전공 학문후속세대 양성을 위해 소비자학 교과과정을 개발하고 있습니다. 피 추천인은</p>

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				다수의 소비자 관련 학술단체에서 회원으로 활동 중이며, 특히 2021년 이후 한국소비자정책교육학회, 한국소비자학회, 한국FP학회, 한국금융소비자학회, 한국지역사회생활과학회, 한국생활과학회 등 다수의 소비자관련 국내 학술단체에서 편집위원으로 봉사하였습니다. 2024년 현재 피 추천인은 한국소비자정책교육학회 총무이사로 활동하고 있습니다.
59	인하대학교	여정희	13년 2개월 (2011.8.31.~ 2024.10.31.)	피 추천인은 2011년 미 사우스타코타 주립대 소비자학과 정년트랙으로 임용된 후 2015년까지 소비자학 연구, 교육 등 학문적 발전을 위한 노력을 했습니다. 이 기간 동안 9회 이상 미국 및 국내 소비자학회에서 연구실적을 발표하였고, SSCI급 전문 저널에 논문이 2편 게재되었습니다. 피 추천인은 취약계층의 삶의 질에 관심을 두고, 재무관리행동, 사회적자본 등을 주제로 다수 연구를 수행하였습니다. 2016년에는 110컨설팅 서비스 이사로 재직하면서 산업통상자원부에서 2개의 장기 프로젝트를 지원받아 스마트 웨어러블 의류 개발과 치과의료서비스 개선을 위한 디자인 개발에 참여하며 산업분야에서 소비자전문가로서 역량을 발휘하였습니다. 피 추천인은 2017년부터 인하대학교 소비자학과에서 전임 교원으로 재직 중이며, 소비자학 교육콘텐츠 개발 및 연구에 집중하고 있습니다. 또한 한국소비자정책교육학회, 한국금융학회, 대한가정학회 학술이사 등 다수의 소비자 관련 학술단체에서 이사로 활동하고 있으며 인천시 사회적경제육성위원회, 인천시 공유경제촉진위원회, 한국종합사회조사(KGSS) 경기도 자문위원에 소속되어 있고, 현재 한국소비자업무협회 사무총장으로 활동하고 있습니다.
60	숙명여자대학교	이홍주	4년 1개월 (2020.9.1.~ 2024.10.31.)	이홍주 교수는 첨단 디지털 환경에서의 소비자 이슈 해결을 위해 다각적인 접근과 활동을 통해 학문적, 실무적 기여를 하고 있음. 그의 연구와 활동은 데이터 기반 분석, 모델 개발, 인공지능 활용, 서비스

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				디자인 연구, 학술적 협력, 고객중심경영(CCM) 평가, 공공정책 참여 등 다양한 측면에서 이루어지고 있음. 그의 이러한 노력이 소비자 행동의 이해를 높이고 소비자를 고려한 비즈니스 모델의 혁신적 개발 그리고 소비자 관련 평가 체계 개선 등에 기여하게 되었음. 또한, 소비자 보호 및 공정거래 촉진에도 중요한 역할을 수행하였으며, 특히, 인공지능 알고리즘을 활용한 소비자 행동 예측 모델 개발을 통해 소비자들의 권익을 향상시키고, 각종 현안으로부터 소비자들을 보호하는데 중요한 연구를 하고 있음. 또한, 그의 연구와 실무적 활동은 공정하고 투명한 시장 환경 조성에 크게 기여하고 있음.
61	소비자교육 중앙회 경기지부 양주시지회	김영숙	3년 9개월 (2021.1.5.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자상담실 운영 - 불공정거래행위 신고센터 - 피해정보 접수 및 소비자 피해구제 - 불공정거래행위 취약 지대 및 취약대상을 위한 이동 상담 ○ 소비자 보호교육 실시 - 방문·통신판매 이용요령 교육 - 금융상품에 대한 이해 및 피해방지 교육 ○ 소비문화 홍보사업 추진 - 물가안정캠페인 연4회 - 명절맞이 물가점검 및 에너지절약 캠페인 - 축산물 이력제조사, 국산 농산물 애용캠페인
62	(재)경주 기독교청년회 유지재단	이은숙	33년 8개월 (1991.3.1.~ 2024.10.30.)	<p>소비자전문활동 33년!</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 위 사람은 33년간 소비자주권확립에 큰 기여를 함. <p><지역사회의 소비자 주권 확립을 위한 세부공적내용></p>

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<ol style="list-style-type: none"> 1. 33년간 소비자상담, 피해구제, 사전피해예방교육 활동을 통한 지역소비자권익 증진에 크게 기여함. 2. 소비자 주권확립을 위한 정책연구 및 전문상담사 인력 확보를 위한 활동 : 경주 YWCA 소비자상담 위원회, 경주시 소비자정책위원활동, 경상북도 소비자정책위원 활동을 통한 다양한 소비자 콘텐츠개발과 소외계층 교육활동으로 도민들의 신용경제 및 소비자의 인식 개선운동에 크게 기여함. 3. 청년 리더쉽교육사업(14년간)으로 청년리더를 육성하여 미래청년 지도력 개발에 힘써 취약 계층 소비인식 개선운동에 기여함. 4. 지역 물가 안정운동 및 캠페인, 물가안정 모니터링 활동을 통해 경상북도 특히 경주지역의 물가안정에 기여함. 5. 경주시 소비자 조례준비위원 : 경주시와 협업하여 경주시 소비자보호조례 제정하여 소비자 권익증진의 기틀을 마련하는데 크게 기여함.
63	(사)기업소비자전문가협회 / 삼성전자(주)	최수빈	38년 1개월 (1987.9.15.~2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전사 품질 및 CS부문을 총괄하며, 품질 혁신 체계 및 VOC 관리체계, 소비자 친화적 SVC 프로세스를 구축하고 소비자중심경영(CCM)을 도입하여 정착, 안정적으로 운영할 수 있도록 기여함 ○ 소비자 부문 유관 기관, 단체, 협회와 네트워크 구성 및 협력을 통하여 소비자 권익증진 활동을 활발히 진행하고 정책 및 제도 개선을 적극 제안하여 소비자 불편 해소 및 안전에 기여함 <ul style="list-style-type: none"> - 취약계층을 위한 가전 무상점검 및 수리 지원, 전국민 대상 가전 안전점검 캠페인, 위해사고 예방을 위한 정례협의체 운영, 1372자율처리 민원상담 인력 교육 지원, 소비자 피해구제 및 분쟁조정 활동 등 전개함 - 분쟁해결기준 개정 제안, 실외기 화재 예방을 위한 실외기설 설치 의무 제안을 통한 소비자 안전 확보에 기여, 위험물 선박운송 기준 개정 제안을 통한 제품

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				구입 및 AS관련 도서 지역 소비자 불편 해소에 기여함.
64	(주)농심	황래영	16년 6개월 (2008.7.2.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사내 고객 관련 인식 제고 및 VOC의 중요성 인식을 위하여 사내 프로그램 개발을 통한 전과 활동과 소비자중심경영(CCM) 인증 취득 및 유지, 확산을 위한 활동 전개, 사내외 교육 활동을 통해 소비자 부문 인식 개선 및 역량 강화에 기여함 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자 관련 법률 연구 및 사례 연구 진행, 기업 내 소비자 업무 자문 및 교육, 기업 벤치마킹 및 견학 지원, 식품 관련 기업의 품질 및 소비자 상담 직원 대상 교육 과정 진행 ○ 유관 기관, 단체, 협회 지원 및 활동을 통해 소비자권익증진에 기여함 <ul style="list-style-type: none"> - ESG, CCM, 식품기업 소비자 부문 협의체 및 위원회, 토론회 등 활동을 통한 소비자 부문 이슈 및 현안 공유-제도 개선 논의 - 취약계층 소비자를 위한 행사 참여 및 지원, 학회 및 학교 연계 대학생 교육 및 견학 지원을 통한 소비자 부문 인식 개선 및 관심도 제고
65	주식회사 에너넷	오해령	12년 3개월 (2012.7.19.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민 다수가 사용하는 도시가스의 고객접점서비스 수탁社 현장에서 팀장으로 시작하여 콜센터장, CS본부장을 역임하며 <ul style="list-style-type: none"> 관련 서비스 전반의 상담시스템, VOC시스템, 교육훈련시스템을 혁신하고 운영을 총괄하여 도시가스 고객접점서비스의 표준을 제시하고 내·외부 고객만족도 향상에 크게 기여함 <ul style="list-style-type: none"> - 고객 불만 65% 감소(121건>43건) - 전화응대율 98% (10年)

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<ul style="list-style-type: none"> - 고객 대기시간 20분 단축(30분>10분) - 이직율 3년간 0% ○ 고객접점서비스 혁신 결과 산업통상자원부 주관 전국 도시가스 서비스 평가에서 고객서비스부분 다년간 우수등급을 획득하였고, 2022년 국가직무능력표준 최우수기업, 2023년 도시가스 고객서비스社(서비스 운영 수탁사) 전국 최초 소비자중심경영(CCM) 인증 획득을 주관(CCO)하여 소비자중심경영과 국가 정책 확산에 기여함 ○ 구축된 소비자중심경영시스템의 확산 및 컨택센터산업발전과 상담사 권익증진을 위하여 “기업소비자전문가협회 및 대전컨택센터협회”에서 다양한 활동을 수행함
66	(사)기업소비자전문가협회	이윤미	17년 10개월 (2007.1.1.~2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자부문 기업 협회에 근무하면서 기업·소비자·정부간 협력적 네트워크 구축을 통한 소비자지향적 경영문화 확산 및 소비자권익증진에 기여함 ○ 유관 부처와의 대외협력을 통해 기업이 소비자지향적 경영을 할 수 있도록 취약계층 소비자를 위한 CSR활동, CCM인증 대국민 홍보, 탄소중립실천연대를 통해 사회적 인지도 제고 및 소비자 권익증진에 기여함 ○ 유관 법률 및 소비자분쟁해결기준 제·개정 시 회원사 의견을 수렴하여 개정 방안을 지원함으로써 소비자정책 제안 및 발전에 기여함 ○ 각계 전문가와의 협업을 통해 소비자중심리더십 교육과정, 소비자부문 최고 책임자 협의회, 소비자이슈연구회 개최함으로써 소비자중심적 기업 경영에 기여함 ○ 소비자법 집행 감시제도의 일환으로 상조분야 모니터 활동을 수행하고, 롯데홈쇼핑 고객모니터링 평가단 활동을 통해 소비자후생 관점에서 방송, 상품, 서비스 영역의 불편 사항을 제안함으로써 소비자피해 예방 및 소비자주권 확립에 기여함

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
67	서울특별시 금천구 시설관리공단	-	6년 10개월 (2018.1.1.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객만족 체계 <ul style="list-style-type: none"> - 공단의 미션과 비전을 효과적으로 달성하기 위해 고객만족 정성, 정량 목표를 수립하였으며, 전략과제 4개 및 추진과제 7개를 설정하여 공단의 고객만족 발전에 기여함. ○ 고객만족 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 주민 참여 및 소통 인프라를 구축하여 5가지의 전담기구 운영을 통해 고객만족 기반을 다지고 있음. - 32개의 소통 채널을 통해 고객의 VOC를 공단이 자체 개발한 BAS 프로그램 내 VOC 체크리스트에 등록 및 분석하여 공단 내부에 민원 사항을 공유 및 개선사항을 도출하는 등 고객서비스 향상에 노력하고 있음. - 지속가능한 경영 및 공단 미래를 선도하는 구민 소통형 인재 양성을 위해 전 직원 대상으로 CS 교육훈련을 매년 실시하고 있음. - ‘주민참여 플랫폼’ 운영을 통해 주민이 수동적인 소비자가 아닌 능동적인 생산자의 역할을 할 수 있도록 하는 제도적 장치를 하였으며, 양방향 소통 및 주민참여 경영 확산에 기여함. - 효과적인 민원처리를 5단계의 민원 처리 절차를 거치고 있으며, 이를 통해 민원 100% 처리 완료 및 민원 처리 평균 소요일자 3.0일을 달성함. - 인권, 안전, CS 분야 내·외부 모니터링을 통해 고객만족경영을 보완 및 강화함. ○ 고객만족 성과 <ul style="list-style-type: none"> - 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 6년 연속 1등급 달성

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<ul style="list-style-type: none"> - ISO10002(고객만족경영시스템), 한국서비스품질우수기관 인증 취득 및 유지 - 지방공기업평가원 「지방공기업 고객만족도 조사 이해과정」 교육 2년 연속 공단 CS 우수사례발표 - 세계일보 지역사회발전공헌대상 사회갈등해소 부문 단체 대상, 국가생산성대상 서비스 우수기업 부문 산업통상자원부 장관 표창 수여
68	직접판매 공제조합	노성희	21년 10개월 (2002.12.16. ~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 회원사의 관리체계 강화를 통해 소비자 피해 예방에 기여 <input type="checkbox"/> 공제계약 상담 및 심사를 통해 부적격 업체의 진입 차단 - 건전한 시장질서 확립을 위해 부적격 업체의시장 진입을 사전 차단하여 소비자 피해 예방에 기여 <input type="checkbox"/> 회원사 부실 징후 조기 포착을 위한 시스템 구축 및 위험관리매뉴얼 제정 - 공제번호 발급 데이터를 기반으로 한 자동 모니터링 체계를 구축하여 소비자 피해 예방에 기여 <input type="checkbox"/> 건전한 영업 지원을 통한 소비자 권익증진 - 회원사의 방문판매법 준수 지원 및 부실 관리, 피해보상 등의 활동으로 시장질서 확립 및 소비자 권익증진에 기여 <input type="checkbox"/> 소비자의 알 권리 보장 및 권익증진에 기여 <input type="checkbox"/> 다단계판매업자의 정확한 정보가 공개될 수 있도록 지원하여 소비자의 건전한 구매, 다단계판매원의 판매 활동 장려 <input type="checkbox"/> 소비자 피해보상 기관의 재무적 안정성 확보를 통한

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>소비자 권익 보호에 기여</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자 피해보상 기관의 역할 이행을 위해 자금을 안정적으로 운용하여 재무적 안정성을 확보
69	직접판매 공제조합	장수봉	11년 5개월 (2012.5.14.~ 2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> □ 안정적인 공제번호관리시스템 운영을 통해 소비자 피해 예방에 기여 ○ 시장 안정성 유지를 위해 회원사의 매출/반품금액을 실시간으로 모니터링하는 위험관리시스템 구축을 통한 소비자 피해 예방에 기여 ○ 조합이 보증하는 개인정보 데이터에 안전한 암호화 알고리즘을 적용하여 개인정보 유출 위험 최소화 □ 공제금 청구 시스템 개선을 통한 소비자 권익 증진에 기여 ○ 온라인 공제금 청구시스템 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 공제금 청구 과정의 불편함 해소하고 소비자의 편의성 증대 - 공제금심사 진행 상태를 소비자에게 이메일, 문자 등으로 자동 발송 □ 회원사의 준법 경영 지원 및 편의성 확대를 통해 소비자 피해 예방에 기여 ○ 방문판매법 위반 판결 사례를 조합 홈페이지에 구축하여 준법 경영 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 법 위반을 예방하기 위해 방문판매법 위반 판결 사례를 언제든 확인 하고 사전에 위반 요소를 제거할 수 있도록 조합 홈페이지 내 전용 사이트를 구축
70	한화손해 보험(주)	단체 (CCM)	16년 4개월 (2008.7.1.~	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자 중심의 상품 및 서비스 개발 <ul style="list-style-type: none"> - 금융업'최초'여성소비자 연구기관(웹테크 연구소) 설립

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
			2024.10.31.)	<ul style="list-style-type: none"> - 상품개발부터 판매 순과정의 소비자중심 설계를 통해 소비자 니즈에 부합한 상품 및 서비스 개발, 출산/난임 담보 등 저출생 위기극복기여(금감원‘상생협력 1호’상품선정) - 최초 디지털 손해보험사(캐롯)설립, 소비자 중심 상품 설계로 타는 만큼 내는 퍼마일 자동차보험”출시 ○ 금융취약계층 소비자를 위한 차별화된 디지털서비스 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 대면창구 축소로 불편을 겪는 금융취약계층 소비자보호를 위해 손보업계 최초‘디지털 화상창구’설치 운영 - 노인돌봄센터 결연, 안전교육, 코로나19이후 온택트 전환 지속 - 고령자 전용 콜센터 운영으로 상담사 직접 연결서비스 도입 - 소비자 편익을 위한 업계 최초 모바일신분증 검증서비스 도입 ○ 지속적인 사회공헌 활동을 통한 ESG 경영 실천 <ul style="list-style-type: none"> - ESG위원회 설치운영, 재난위기 가정지원, 안전문화 확산 확대 - 소상공인 금융사기 피해예방교육 및 보이스피싱 무료 보험 지원 (23년 참여임직원 1,164명, 참여시간 5,527시간, 수혜 22,777명) ○ 소비자 중심의 불만처리 프로세스 및 VOC관리시스템 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자불만관리 프로세스 혁신을 통한 민원감축률 업계1위 - 모바일화상센터를 통한 고객요청 One-stop처리(업계 최초) - 금융소비자보호현장 제정, 소임직원 소비자보호 인식 제고 - VOC자산화를 통한 개선 발굴 및 소비자 정책 수립 반영

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
71	(주)엔에스쇼핑	단체 (CCM)	14년 7개월	<p>'신뢰받는 상품과 서비스, 브랜드 기반으로 고객의 삶에 도움이 되는 세상의 모든 가치를 연결한다'라는 기업미션을 통해 품질경영을 기반한 '소비자중심경영'을 실천해왔습니다. 2009년 첫 인증 이후 꾸준한 개선과 실천을 통해 연속 8회 재인증을 유지해왔습니다.</p> <p>디지털컨택센터 선진화 시스템 구축을 '20년도에 성공적으로 오픈하였으며, 모든 주문채널 (카카오톡, ARS, 모바일)에서 주문과 취소, 교환, 반품, 변경 등 편리하게 이용하도록 지속적으로 개선실행을 해왔습니다. 특히 다양한 콜 통계 분석기법으로 콜에 즉응을 고도화시켜 고객의 전화에 신속하게 대응할 수 있는 시스템을 마련하여 운영하고 있습니다. 이를 통해 고객 콜(주문, CS) 대응 응답률은 '24년도 상반기 기준 97.1%로 업계 최고 수준입니다.</p> <p>디지털컨택센터 고도화 시 도입한 텍스트분석(TA)시스템을 통해 고객과 통화한 내용 중 주요 키워드를 추출하여 대시보드에 보여줌으로써, 방송 중 고객에 맞춤 설명을 추가하는 등 한발 앞선 방송구성으로 고객만족도를 높였습니다.</p> <p>'24년 5월 4년 연속 한국산업의 서비스품질지수 (KSQI) 콜센터 부문의 '한국의 우수콜센터'로 선정되었습니다.</p>
72	천안도시공사	단체 (CCM)	13년	<p>천안도시공사는 2017년 충남 공기업 최초 CCM 인증을 획득한 후 2023년까지 4회 연속 인증을 획득하며 끊임없는 서비스 혁신을 통해 소비자중심경영 기업문화 확산과 정착에 기여</p> <p>- 소비자(고객)를 공사 최상위 가치로 정립하고 CEO를 CCO로 임명하여 공사 경영 전반에 소비자의 의견을 적극 반영하고 공사 주요 의사결정 과정에 CCO의 의지를 담아 대내·외 행사시 CCM 실천의지를 표명하고 있음.</p>

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<ul style="list-style-type: none"> - 장사정보통합시스템과 온라인주차시스템을 구축하여 디지털플랫폼에 기반한 절차의 간소화, 대기시간 감축 등을 통해 고객서비스 향상에 기여하였으며, 지속적인 사회공헌 활동으로 공기업으로서의 나눔 경영을 실천하고 있음. - 그 결과 `22년도 행정안전부 주관 지방공기업 고객만족도 조사에서 93.6점을 획득하였으며, `23년 천안도시공사 국민체육센터가 전국 최우수 공공체육시설로 선정되어 문화체육부 장관상을 수상하였고, 2023년도 공기업 발전 유공으로 `24년 행정안전부 장관상을 수상하였음.
73	(주)에스씨케이컴퍼니	단체 (CCM)	5년 4개월	<ul style="list-style-type: none"> - 에스씨케이컴퍼니는 CCM을 통해 소비자 중심의 조직 문화를 구축하고, 신속하게 고객의 불만을 해결하며, 지속적인 VOC 개선 활동을 하여 높은 성과를 이루고 있습니다. - 도입기에는 VOC 시스템과 업무 매뉴얼을 재정비하는 등 소비자 중심 경영의 기반을 조성하였고 재인증 이후에는 VOC를 보다 신속하게 처리하고 불만의 근본적인 개선을 하기 위한 활동에 집중하였습니다. 그 대표적인 예로 ‘물품형 상품권의 차액 적립 시스템 개발’을 들 수 있습니다. 이를 통해 소비자는 원하는 상품을 구매하고 남은 금액은 스타벅스 카드에 적립할 수 있게 되어 보다 합리적인 소비를 할 수 있게 되었습니다. - 또한, 고객센터를 직영에서 위탁으로 전환하여 전화응대율이 월등히 향상되었으며 소비자의 불만을 한 통의 전화로 해결할 수 있도록 ‘VOC 원-콜 프로세스’도 도입하였습니다. - 아울러 인증마크의 활용과 사내 교육 커리큘럼 강화 등 대내외 홍보 활동도 적극적으로 임하고 있습니다.

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
74	(주)선진FS	단체 (CCM)	14년 10개월	<p>1. 경영방침과 소비자중심경영 전략 개발 선진의 비전(오름15도), 경영방침(차별화, 고도화, 단순화)에 소비자중심경영 가치를 반영하고 있으며, 전사적으로 CCM 연간 운영계획을 수립하고 실행하고 있습니다.</p> <p>“함께 만드는 넉넉한 세상”이라는 기업의 사명을 실천하기 위해 윤리경영 가이드북 배포, 임직원 윤리경영 실천 서약서 작성, 윤리경영교육 등 활동을 지속 추진해오고 있습니다.</p> <p>2. CCM 체계 및 운영 대표이사가 CCM 운영위원장이며, 소비자 부문 CCO는 영업부부장, CCM의 사무국장은 마케팅 팀장으로 사업부 내 최고 의사결정권자가 수행을 위한 권한과 책임을 갖고 있습니다. 구성원 만족도 향상을 위해 매년 의사소통개선활동, 만족도활동, 비효율개선활동, 습관화활동, 직원역량강화활동, 안전개선활동을 통해 구성원 만족도 향상을 진행하고 있습니다.</p> <p>B2B 고객 대상으로 정기적 카탈로그를 발행하여 제품/서비스/기업 정보를 제공하고 있습니다. 외딴 선진, 선진TV 유튜브 채널과 선진 스쿨 인스타그램을 운영을 통해 일반 소비자와의 소통을 원활하게 하고, 회사 및 제품 정보에 대해 제공하고 있습니다. 또한, 소비자불만을 포함한 의견을 제기할 수 있는 창구를 제공하기 위해 모든 제품 포장재와 박스, 홈페이지 등에 고객센터를 안내하고 있습니다.</p>
75	서울시성동구 도시관리공단	단체 (CCM)	7년 10개월	<ul style="list-style-type: none"> · CCM인증 획득 및 유지 <ul style="list-style-type: none"> - 2017. 1.~ 2018. 12. CCM인증 최초 획득 - 2019. 1.~ 2024. 12. CCM재인증 유지 (3회) · 경영평가 우수기관 달성 및 유지 <ul style="list-style-type: none"> - 2017년~2023년 7년 연속 우수기관 선정 ※ 2017년, 2019년, 2023년 최우수(가등급) 선정

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<ul style="list-style-type: none"> · 주민참여경영확대 (3년간 593명 참여) <ul style="list-style-type: none"> - 외부 고객참여단 확대운영 ※ 22년149명, 23년194명, 24년250명 · 디지털 사각지대 발굴 및 해소 <ul style="list-style-type: none"> - 행정안전부와 협업 디지털플랫폼 구축(2건) <ul style="list-style-type: none"> ① 행정정보공동이용망을 활용한 비대면 감면서비스 구축(2017년) 및 스마트포용 주차장 구축 운영(2019~2024년) ② 문서24 공공서식 활용으로 영상정보열람 시스템 구축 및 운영(2023년 감사원장 표창) · 대외적 이미지 제고 및 재정위기 극복 <ul style="list-style-type: none"> - 대외 인증 25개 획득, 3년간 수상 13건 - 외부기관 공모참여로 832백만 원 확보
76	(주)제주항공	단체 (CCM)	4년 10개월	<p>제주항공은 소비자중심경영에 대한 최고경영자(CEO)의 확고한 의지를 바탕으로 서비스 개선 및 소비자 불만예방 등 소비자에게 신뢰 받는 항공사가 되기 위해 지속적인 노력을 하고 있다.</p> <p>기존에는 분기 단위로 진행되었던 CEO, 임원진 대상 제주항공의 VOC 현황보고를 월 단위로 변경하여 경영진의 VOC에 대한 관심을 끌어 올리고 있으며, CS에 대한 인식 제고를 위해 다양한 활동을 펼치고 있다.</p> <p>코로나 19 팬데믹 기간 다양한 신유형 VOC가 발생했음에도 불구하고, VOC 처리율을 지속 개선하여 100%에 가까운 처리율을 달성하였다.</p> <p>내부 임직원 제안 제도를 통해 AI기반 챗봇 서비스를 정식 도입하여 전화상담이 불편한 고객 또는 업무 시간 외에 문의를 요구하는 고객에게도 맞춤형 서비스를 제공하고 있다.</p>

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
77	서울시동작구 시설관리공단	단체 (CCM)	24년 1개월	<ul style="list-style-type: none"> · ‘소비자중심경영(CCM)’ 4회 연속 인증과 더불어 사회적 책임 경영을 실행함으로써 우수한 성과를 냄. 또한, ‘소비자중심경영(CCM)’을 기반으로 5년 단위 중·장기 고객만족Project를 수립, 추진하여 사업별 (Action-Plan) 고객만족경영까지 연계하여 추진함. · 주민 참여와 협업 프로세스의 구축과 더불어, ‘고객과 함께하는 이사장 정기 간담회’, ‘오늘은 고객과 소통하는 날’ 등을 통해 고객의 의견 반영 등 불만사항을 정기적으로 피드백하며, 고객의 소리를 소비자 중심경영(CCM)에 반영함. · 소비자중심경영 우수사례로, 디지털 플랫폼을 활용한 고객-CEO 다이렉트 소통채널 ‘정책소통방’을 개설 및 운영하며 고객(주민)의 경영참여채널을 확대하였으며, 구정소식과 공단사업 등 고객(주민)이 필요로 하는 정보들을 적극 알리는 구정 홍보(문자)시스템 마련하여 고객과 적극 소통함. · 동작구민 안전지킴이 프로젝트로 공단 보유 인적자원 (원스톱 CPR팀 등) 활용하여 안전문제에 상대적으로 취약한 안전약자(어린이, 어르신, 여성 등) 스스로가 일상생활(가정, 학교 등) 속에서 돌발&#8231;응급상황 발생 시 대처할 수 있는 능력을 배양하는 ‘안전약자 지원 사업’을 전개하여 약자 안전망을 강화함.
78	(주)해마	박선영	9년	<p>2015년 CCM 팀장으로 입사하여 9년 동안 5회차에 걸쳐 재인증을 획득하였고 다수의 사내교육과 사외 교육을 통하여 전 직원이 CCM이 무엇인지 또한 CCM의 가치가 무엇인지에 대하여 함께할 수 있도록 하였고 VOC 관리를 통하여 고객이 무엇을 원하는지 고객 만족을 위하여 무엇을 해야 하는지 파악하여 회사경영활동에 적극적으로 활용하였습니다.</p> <p>CCM 활동으로 최상의 품질 및 원가 경쟁력으로 저렴</p>

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>하면서도 고품질의 제품을 생산하여 고객에게 감동을 주고 재인증을 받을 때마다 지적된 개선요청사항에 대하여 개선 활동을 통한 활동도 꾸준히 하고 있습니다.</p> <p>외부고객뿐만 아니라 내부고객을 위한 개선 활동도 활발하게 하여 내부고객의 만족을 향상시켰으며 매년 CCM-DAY를 개최하여 1년 동안 CCM 경영을 하므로 인하여 회사가 얼마나 향상되었는지 전 직원에게 공유하고 있습니다.</p> <p>직원들의 자기 계발을 독려하기 위하여 각 부서에 필요한 자격증을 취득했을 시 자격증 수당을 1회에 걸쳐 지급하는 것이 아니라 경영진과의 협상에서 퇴사할 때까지 지급하는 것으로 하는 성과를 이루어 내기도 했습니다.</p> <p>CCM 팀장으로서 CCM에 대한 자부심을 느끼고 앞으로는 CCM이 한 단계 도약할 수 있도록 최선을 다할 예정입니다.</p>
79	공항철도(주)	황지희	7년 10개월	<ul style="list-style-type: none"> - 도시철도운영기관 최초 소비자중심경영(CCM) 5·6차 인증 획득으로 CCM 기업문화의 정착에 기여 * CCM 5·6차 인증 및 '23년 올해의 CCM 국무총리 표창(단체) 수상 - 소비자중심경영(CCM) 확산을 위한 전 직원(협력사 포함) 대상 CCM 교육 시행 * 전 직원 CCM 교육, 신입사원 CCM 교육 - CCM 홍보 및 소비자중심경영 가치 전파 * 고객접점직원(CS리더) 명찰, 공항철도 홈페이지 CCM 인증마크 게시, 공항철도 대외 행사 시 CCM 인증마크 부착 - 소비자중심 불편사항 개선을 위한 전사 서비스 개선 과제 및 고객 모니터링단 확대 운영·관리 - 소비자중심경영 실천을 위한 CCM 활동 및 대외홍보 전개

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<ul style="list-style-type: none"> * 대외 소비자중심경영 확산을 위한 고객 모니터링 단 연계 고객 만남의 날 행사 시행 * ‘공덕역 크리스마스 공연’, ‘올해의 CCM 수상 기념 고객 감사 공연’ 등 고객 대상 CCM 홍보
80	대상(주)	단체 (CCM)	13년 11개월	<ul style="list-style-type: none"> · 대상(주)는 2007년 소비자불만자율관리프로그램 (CCMS)을 도입하고, 2010년 CCM 최초인증을 획득한 이래 7회 연속 인증을 획득함. · 대상(주)는 ‘존중의 가치’를 기반으로 ‘고객최우선주의’ 실현, 사회적책임경영(CSR), 건강한 일·문화혁신(GWP), 지속가능경영(ESG) 등을 지속적으로 운영하고 있음. · 협력사의 소비자중심경영 역량 강화를 위해 당사의 인프라와 노하우를 전수하여 제품 및 서비스의 품질 향상, VOC 감축 등 다양한 CCM 육성 지원 프로그램을 운영하고 있으며, 이를 통해 파트너사와 상생 선순환 프로세스를 조성함으로써 고객가치향상에 기여함. · 건강한 일터를 통한 내부고객만족을 목표로 워라벨데스크 운영 및 일문화혁신 활동, 임직원 업무개선 아이디어 제안 문화 확산 및 소통채널 활성화에 기여함.
81	풀무원건강생활(주)	단체 (CCM)	13년 10개월	<ul style="list-style-type: none"> - 풀무원건강생활은 2011년 CCM 인증 첫 획득한 후 13년 연속 CCM 인증자격을 유지하고 있으며, 소비자가 제품과 서비스를 탐색하는 단계부터 이용 후

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>평가까지 소비자 구매의 모든 단계를 세밀하게 점검하고 혁신하고 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소비자의 안전과 전문적인 케어를 위하여, 소비자중심경영 전문부서인 CX(Customer eXperience)팀을 신설하였습니다. 식품분야 최고전문자격인 식품기술사를 채용하여 소비자 안전을 위한 '절대 품질'을 유지하고 있으며, 소비자 의견을 신속하게 대응하기 위한 'VOC처리 프로세스'를 재구축 하는 등 소비자 중심경영을 실천하고 있습니다. - 소비자에게 정확하고 올바른 정보를 전달하여 소비자의 알권리 보장과 부당광고 리스크를 예방하기 위하여, 내부 직원, 가맹점, 협력업체에 이르기까지 리스크 발생 가능 요인을 점검하고 표시·광고 리스크 Zero를 위한 체계를 마련하고 사전 점검 프로세스를 강화하였으며, '24년 '폴무원건강식물원' 신규 브랜드 런칭하며 소비자에게 더 나은 제품을 제공하기 위하여 노력하고 있습니다.
82	경남에너지(주)	단체 (CCM)	12년 4개월	<p>경남에너지는 2012년 도시가스 업계 최초 소비자중심경영(CCM)을 선도적으로 도입하여 소비자중심의 고객감동서비스를 제공하며 지역단위의 독점적 공급성격을 가진 도시가스 서비스에 대한 소비자 우려를 해소하였습니다.</p> <p>소비자중심 기반의 시스템, 인적, 교육체계를 확립하고 경남에너지만의 고유한 '즐거운 CCM실천' 문화를 정착하며 지역사회 및 도시가스 업계에 소비자중심경영 문화를 적극적으로 전파하고 있습니다.</p> <p>경남에너지는 2021년 CCM 우수인증기업 대상으로 대통령표창을 수상하였고, 2018년에는 전국 도시가스 서비스수준진단 평가에서 '우수'등급을 달성하였습니다.</p> <p>또한, 내부직원들의 소비자중심경영 실천을 위한 근무환경 개선 및 사내문화를 구축하여 2023년 고용노동부 인적자원개발 우수기관 인증과 2020년 고용</p>

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>노동부 워라벨 실천기업 수상 등의 평가로 인정받았습니다.</p> <p>경남에너지는 앞으로 소비자중심의 고객경험관리(CEM)를 핵심가치로 두고 자체 개발한 AI(인공지능)기반의 소비자 VOC 분석솔루션 ‘KEVAS’를 활용하여 소비자 유형별 맞춤형 서비스 제공하는 등 경남에너지만의 차별화된 서비스 경험을 제공할 것입니다.</p>
83	(주)경동도시가스	단체 (CCM)	12년 4개월	<ul style="list-style-type: none"> ○ 리더십 최고경영자는 소비자중심경영에 대한 관심과 실천 의지를 지속적으로 보여줌으로써 직원들에게 고객중심경영 및 고객가치를 최우선으로 고려하는 사내 문화 조성 및 실천에 앞장서고 있음. 비전 및 경영 전략 수립 과정에서 고객중심 또는 고객가치 관점의 전략 및 과제 도출을 강조하고 있음. ○ 소비자만족운영 고객만족센터(콜센터)로 수집되는 VOC 및 고객만족위원회(Mystery shopper) 운영을 통해 당사 서비스에 대한 소비자의 의견을 적극적으로 파악하고 있으며, CCM 협의체 및 성과분석회의를 통해 개선 방안을 도출하여 적용하고 있음. ○ 디지털전환을 통한 고객경험 혁신 전사 디지털 전환 프로젝트(KDx)를 통해 내부 업무 프로세스 및 시스템을 재구축함으로써 고객에게 새로운 경험을 제공하는 등 서비스 만족도 제고를 위해 경주하고 있음. ○ 소비자중심경영 선도기업 울산 및 도시가스업계 최초 소비자중심경영(CCM) 실천 기업으로서 고객중심경영(CCM 7회 연속 인증), 도시가스 안전관리(안전관리평가 15년 연속 최우수 등급 획득), 투명 경영활동(ESG 경영활동 업계 최

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				고 A등급 획득) 분야에서 괄목할 만한 성과를 창출하고 있음.
84	비알코리아(주)	단체 (CCM)	12년 10개월	<p>2011년 프랜차이즈 업계 최초 CCM 인증 후 선두기업의 역할 수행으로 그룹 내 CCM 전파 및 계열사 인증 획득을 지원하였으며, 품질 경영 전담 조직 구성을 통해 품질 강화 및 고객 만족을 위해 전략 수립 및 업무를 수행 중이다.</p> <p>2024년 통합 VOC 시스템 고도화를 통해 전사가 고객의 소리에 집중하고, 즉각적인 처리와 개선, 재발 방지 및 사전 예방 등 스마트 센터의 역할 수행을 위해 지속 발전시키고 있다.</p> <p>고객 빅데이터와 최신 AI 기술을 통한 제품 개발 시도하였고, 글로벌 IT업체와의 협업까지 더해져 고객이 원하는 제품 개발하여 업계 최초의 성공적 시도라 평가 받고 있다. 향후 제품, 행사, 환경 개선 등 지속 확대 적용 예정이다.</p> <p>키오스크인 “해피스테이션 UX/UI”를 고객 지향적으로 개편 완료하여 고객의 주문 편의성을 증대하고 있다.</p> <p>브랜드를 대표하는 31데이의 수익금 기부하여 소외계층을 지원하는 핑크드림으로 고객과 함께 가치를 실현하였으며, 가맹점포, 협력업체, 지역사회 등과 동반성장 하도록 ESG경영 활동을 지속하고 있다.</p>
85	(주)풀무원푸드 앤컬처	단체 (CCM)	12년 10개월	<p>① 소비자 니즈를 반영한 F&B혁신 활동</p> <ul style="list-style-type: none"> - 매년 고객만족도조사를 통해 고객니즈와 트렌드를 반영한 메뉴 개발,상차림 개선을 실시하고 푸드테크, 자동화 시스템(로봇웍,로봇쉐프,로봇바리스타)도입하여 품질 및 위생수준을 향상시켰습니다. - 고객 권익 증진을 위해 휴게소 내 프랜차이즈 브랜드 상품을 로드매장과 동일한 할인 제도로 운영하고 프로모션, 세트상품, 할인 제도를 통해 고객환원

연 번	소속	성명	수공기간	공적개요
				<p>을 실시하고 있습니다.</p> <p>② 소비자 안전확보, 위생수준 향상</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소비자의 안전과 건강을 위해 안전보건협의체 운영, 정기 위험성 평가를 실시하며, 안전시설 설치에 적극 나서고 있습니다. - HACCP 인증을 통해 우수한 위생 등급을 유지함으로써 고객이 보다 안전한 식품을 섭취할 수 있도록 노력하고 있습니다. <p>③ 지역경제 활성화</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지역농산물(로컬푸드) 및 식물성 대체육(비건), 못난이 농산물을 활용한 각 휴게소별 시그니처 메뉴를 개발하여 한국도로공사로부터 친환경, 지역상생, 맛, 품질, 판매량 부분에서 인정받아 EX-Food에 꾸준히 선정되었습니다. <p>④ 친환경·저탄소 경영 노력</p> <ul style="list-style-type: none"> - 휴게소 8개소에 초고속/고속/듀얼 전기차 충전소를 확충하고 전용 'EV라운지'를 설치했습니다. - 푸드코트 화구를 인덕션으로 교체하고, 신재생(태양광 발전), 친환경(액화천연가스)사용을 확대하여 에너지 효율을 높이는 등 ESG 경영을 실천하고 있습니다.