

서울특별시 전자상거래센터 운영 민간위탁 동의안

검 토 보 고

I. 회부경위

1. 의안번호 : 제2081호
2. 제 출 자 : 서울특별시장
3. 제출일자 : 2024년 08월 12일
4. 회부일자 : 2024년 08월 14일

II. 제안이유

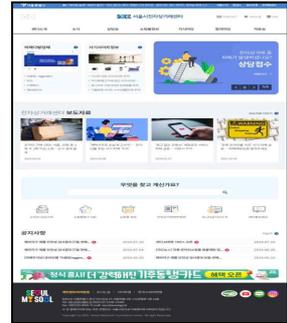
- 가. 서울특별시 전자상거래센터의 주요 업무는 능률과 전문지식이 요구되는 전자상거래업체 모니터링 및 소비자상담으로, 조사 및 상담 분야에서 상당기간 지식과 경험을 쌓아온 전문기관을 활용하여 신속한 對 시민 서비스를 제공하고자 2004년 개소 시부터 민간위탁 사무로 지속하여 추진해 왔음.
- 나. 급변하는 정보통신기술(ICT)을 기반으로 하는 전자상거래시장을 모니터링하고 새로이 등장하는 소비자문제에 신속히 대응하여 효율적으로 사업을 수행하기 위해서는 직영으로 운영하는 방식보다 민간의 전문성과 자율성을 바탕으로 민간 운영주체를 통한 민간 위탁 방식으로 운영하는 것이 바람직하므로 재위탁하고자 함.
- 다. 이에 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례 시행규칙」 제2조(의회동의) 제1항에 따라 민간위탁운영평가위원회 심의를 받은 후 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3(의회동의 및 보고) 제1항에 따른 서울특별시의회의 동의를 받고자 함.

III. 주요내용

가. 위탁사무명 : 서울특별시 전자상거래센터 운영(사무형)

◇ 서울특별시 전자상거래센터 현황

- 개 소 : 2004.9.1. / 위 치 : 서소문별관 1동 14층
- ※ 홈페이지 : ecc.seoul.go.kr
- 수탁기관 : (사)한국소비자연맹(대표 : 강정화)
- 인 원 : 센터장 포함 7명
- 주요사업
 - 전자상거래업체 전수 모니터링 및 DB 정비, 인터넷쇼핑몰평가
 - 소비자상담 및 피해구제, 사기사이트 적발, 피해다발업체 명단 공개 등 시장감시 활동



나. 민간위탁 추진 근거 및 추진 필요성

- 추진근거 : 「서울특별시 소비자기본조례」 제19조 및 제20조
- 추진경위
 - '04.02. : 전자상거래지원협의회 구성(운영방법 및 사업추진 방향 결정)
 - '04.04. : 전자상거래센터 설치·운영계획 수립(소비자보호과-2652호)
 - '04.04.~05. : 전자상거래센터 운영기관 공모 및 선정
 - '04.05.~ : ‘서울시 전자상거래센터 운영’ 민간위탁
- 민간위탁 추진 필요성
 - 대부분의 재화·용역이 거래되는 전자상거래 업무를 추진하는 전자상거래센터의 소비자상담 업무 수행을 위해서는 전자상거래 및 소비자 관련 다양한 전문지식이 요구될 뿐만 아니라,
 - 서울시 소재 15만 여개 전자상거래업체에 대한 단순반복의 전수 모니터링을 실시하고 검수하기 위해서는 생산성이 현저히 요구됨.
 - 따라서 민간의 전문성과 능률성이 요구되는 사무로, 직영으로 운영 시 예산증가, 전문성 부족 등 비효율이 발생할 수 있으므로 위탁운영 함으로서 민간의 자율적인 참여기회를 확대하고 민간 부문의 역량을 최대한 활용하여 인건비 등 예산 절감 및 對 시민 서비스 향상시킬 수 있을 것임.

다. 위탁사무내용

- 센터 운영에 관한 사항 및 시설·장비의 관리
- 전자상거래업체 통합관리 시스템 및 업체 DB 구축
- 신고·미신고 전자상거래업체에 대한 모니터링 및 활용
- 센터 홈페이지 운영 및 수집된 개인정보 관리
- 인터넷쇼핑몰 평가, 전자상거래 등 관련 정보제공 및 상담
- 기타 전자상거래 활성화 및 소비자보호 관련하여 시장이 필요하다고 인정한 사항 등

라. 민간위탁기간 : 3년(2025.1.1.~2027.12.31.)

마. 수탁자 선정방식 : 공개모집

바. 소요예산 및 산출근거 : 637백만원(* 25년 예산(안))

※ 산출근거 : 별첨 예산 내부내역 참고

IV. 참고사항

가. 관계법령

- 소비자기본법

제12조(거래의 적정화) ③ 국가 및 지방자치단체는 약관에 따른 거래 및 방문판매·다단계판매·할부판매·통신판매·전자거래 등 특수한 형태의 거래에 대하여는 소비자의 권익을 위하여 필요한 시책을 강구하여야 한다.

제13조(소비자에의 정보제공) ② 국가 및 지방자치단체는 소비자가 물품등을 합리적으로 선택할 수 있도록 하기 위하여 물품등의 거래조건·거래방법·품질·안전성 및 환경성 등에 관련되는 사업자의 정보가 소비자에게 제공될 수 있도록 필요한 시책을 강구하여야 한다.

제16조(소비자분쟁의 해결) ① 국가 및 지방자치단체는 소비자의 불만이나 피해가 신속·공정하게 처리될 수 있도록 관련기구의 설치 등 필요한 조치를 강구하여야 한다.

- 서울특별시 소비자기본조례

제19조(전자상거래센터의 설치 등) ① 시장은 전자상거래 소비자의 권익을 위한 전자상거래센터를 설치·운영할 수 있다.

제20조(센터운영의 위탁) ① 시장은 소비생활센터 및 전자상거래센터의 운영에 관한 사항을 소비자단체 등 외부 전문기관에 일부 또는 전부를 위탁할 수 있다.

② 제2항에 따른 위탁을 위하여 필요한 절차·방법 등에 관하여는 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」를 준용한다.

- 서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례

제4조(민간위탁 사무의 기준) ① 시장은 법령이나 조례에 정한 시장의 소관 사무 중 조사·검사·검정·관리업무 등 시민의 권리·의무와 직접 관계되지 아니하는 다음의 사무를 민간위탁 할 수 있다.

1. 단순 사실행위인 행정작용
2. 능률성이 현저히 요청되는 사무
3. 특수한 전문지식이나 기술을 요하는 사무
4. 그 밖에 시설관리 등 단순행정 관리사무

제4조의3(의회동의 및 보고) ① 시장은 제4조 각 호 사무에 대해 민간위탁을 하고자 하는 경우와 위탁사무의 중요내용에 변경이 있는 경우, 제2조제4호에 따른 재위탁을 하는 경우에는 서울특별시의회(이하 "의회"라 한다)의 동의를 받아야 한다.

③ 시장은 제1항 및 제2항에 따라 의회의 동의를 받고자 하는 때에는 위탁사무 및 운영 등에 대한 평가가 포함되어 있는 민간위탁 성과보고서를 함께 제출해야 한다.

⑤ 시장은 의회의 동의 후에 민간위탁 예산을 편성할 수 있다. 다만, 재계약·재위탁의 경우는 예외로 한다.

V. 검토의견(수석전문위원 이준석)

1. 동의안의 개요

- 동 동의안은 전자상거래센터의 민간위탁 만료시점(2024년 12월 31일)이 도래하여 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」¹⁾에 따라 재위탁에 앞서 서울특별시의회의 동의를 받고자 제출됨.

2. 전자상거래센터 운영 현황 및 성과

- 서울시는 전자상거래업체의 실태 파악을 통한 효율적인 관리체계 구축과 전자상거래 분야에 대한 정보제공 및 피해 예방을 위하여 지난 2004년에 서울시 전자상거래센터(이하 '센터')를 개소하였음.

< 서울시 전자상거래센터 운영 개요 >

- 수탁기관: (사)한국소비자연맹(대표: 강정화)
- 위탁기간: 2022.1.1. ~ 2024.12.31.(3년)
- 주요사업: 전자상거래업체 전수 모니터링 및 DB 정비, 소비자 이용 상위 인터넷 쇼핑몰 평가, 전자상거래 관련 소비자상담 및 피해구제, 사기사이트 차단 조치, 피해다발업체 명단 공개 등 시장감시 활동 등
- 위탁사무 운영현황
 - 위 치: 서울시 중구 덕수궁길 15 서울특별시청 서소문별관 1동 14층
 - 규 모: 40㎡
 - 인력 운영

연 도	2022년	2023년	2024년
근무 인원	7명	7명	7명

- 위탁기간 연도별 예산현황(민간위탁금)

연 도	2022년	2023년	2024년
합 계	519,778천원	523,783천원	533,478천원

1) 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」제4조의3(의회동의 및 보고) ① 시장은 제4조 각 호 사무에 대해 민간위탁을 하고자 하는 경우와 위탁사무의 중요내용에 변경이 있는 경우, 제2조제4호에 따른 재위탁을 하는 경우에는 서울특별시의회의(이하 "의회"라 한다)의 동의를 받아야 한다.

- 그리고 (사)한국소비자연맹은 2004년 5월 공개모집 방식을 통해 동 센터 운영기관으로 선정된 이래 8차례의 재계약과 2차례의 재위탁(공모) 선정을 거쳐 현재까지 센터를 운영 중임.

< 서울시 전자상거래센터 운영 위탁 연혁 >

수탁기간	계약기간	수탁자	선정 방법	종합성과평가		재계약횟수
				점수	평가주관	
'04. 5월~'05. 1월	8개월	(사)한국소비자연맹	공개모집	86.0점	소비자보호과	-
'05. 2월~'05.12월	11개월	"	재계약	94.8점	생활경제과	1차
'06. 1월~'06.12월	1년	"	"	92.5점	"	2차
'07. 1월~'08.12월	2년	"	"	87.0점	생활경제담당관	3차
'09. 1월~'09.12월	1년	"	"	90.5점	"	4차
'10. 1월~'11.12월	2년	"	"	87.8점	생활경제과	5차
'12. 1월~'13.12월	"	"	"	88.4점	민생경제과	6차
'14. 1월~'15.12월	"	"	"	88.2점	"	7차
'16. 1월~'18.12월	3년	"	"	90.4점	공정경제과	8차
'18. 1월~'21.12월	"	"	재위탁(공모)	80.4점	조직담당관	-
'22. 1월~'24.12월	"	"	"	83.4점	조직담당관	-

※ 안정적 운영을 위해 2016년 이후 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제11조 제3항에 따라 3년 계약

- 동 센터는 전자상거래업체 전수 모니터링 및 DB 정리(연 2회), 소비자 이용 상위 인터넷 쇼핑몰 평가, 전자상거래 관련 소비자상담 및 피해 구제, 사기사이트 차단 조치, 피해다발업체 명단 공개 등의 사업을 수행하고 있음.
- 이 중 전자상거래업체 전수 모니터링 및 DB 정리 사업은 개별 전자상거래사업자의 소비자 보호 규정의 준수 여부 등 총 23개 항목을

조사(연 2회, 상·하반기)하고 그 결과를 소비자에게 제공함으로써 소비자 피해를 사전에 예방하는 역할을 수행하고 있음.

< 전자상거래업체 모니터링 및 DB 구축 실적 >

연 도	2022년	2023년	'24.08.12.
총 계	136,798개소	137,220개소	129,922개소
영업중	41,877개소	41,271개소	33,878개소
휴업중	10,949개소	11,910개소	12,815개소
사이트 운영중단	54,189개소	53,746개소	55,140개소
광고용	21,352개소	21,511개소	19,987개소
기 타	8,413개소	8,782개소	8,102개소

- 또한 전자상거래 관련 소비자 상담 및 피해구제는 신속하고 공정한 소비자 상담으로 전자상거래상 발생한 피해와 분쟁에서 소비자를 구제하고, 피해다발업체 정보공개, 사기 사이트 차단 등을 통해 소비자피해구제에 기여하고 있음.

< 전자상거래 관련 소비자상담 및 피해구제 현황 >

구 분	2022년	2023년	'24.08.12.	
총 계	8,723	6,460	4,892	
상담/정보제공	4,234	2,599	1,788	
피해구제	소계	4,407	3,276	2,970
	환급/배상	2,779	2,524	2,468
	계약이행	1,432	571	288
	교환/수리	146	72	32
	합의	50	109	182
시스템/서비스 개선	32	34	25	
기타	50	551	109	

- 그 외에도 전자상거래 시장감시 활동 등을 통해 사기사이트 적발·

공지, 피해다발업체 명단 공개, 피해주의보 발령을 통해 소비자의 편의 제고 및 전자상거래사업자의 공정한 경쟁을 유도하고 있음.

< 전자상거래 시장감시 활동 현황 >

구 분	2022년	2023년	'24.08.12.
사기사이트 적발·공개	42건	73건	31건
피해다발업체 공개	15개 업체	11개 업체	7개 업체
피해주의보 발령	4건	6건	2건
	가전 및 해외서버 이용 사기사이트, 명품 화장품 판매 쇼핑몰 등	유명 가전물 위장 사기사이트, 50대 이상 SNS 광고쇼핑 주의, 운동화 해외구매대행 피해, 불법회전시 할인상품사기 등	유튜브 계정공유 사기 주의, 온라인몰 부업 사기 주의 등

※ 피해다발업체 : 한 달 이상의 배송지연, 청약철회지연, 환급지연 등으로 10건 이상 접수된 쇼핑몰

- 한편 전자상거래센터의 운영 성과를 살펴보면, 주요 성과지표는 ▶ 상·하반기 기간 내 모니터링 달성률, ▶ 전자상거래업체 별등급 일부 준수(★★) 이상 업체 비율, ▶ 피해구제율, ▶ 홈페이지 방문자수, ▶ 언론사 인용 횟수(인용률)이며, 피해구제율을 제외한 나머지 지표에서는 매년 달성률이 정체되어 있거나 낮아지는 경향을 보이고 있어 이에 대한 개선이 요구됨.

< 연도별 성과지표 대비 실적 >

전략목표	전략과제 (세부사업)	성과지표	단 위	구분	2022년	2023년	'24.6월
정보에 기반한 안전한 온라인 구매 환경 조성	전자상거래업체 모니터링 및 DB 구축	상·하반기 기간 내 모니터링 달성률	%	목표치	87.8	84.8	85.9
				실적치	80.8	81.8	30.3
				달성도	92.03	96.46	35.27
	전자상거래업체 별등급 공개	일부 준수(★★) 이상 업체 비율	%	목표치	91.6	91.6	91.6
				실적치	89.1	89.3	89.6
				달성도	97.27	97.49	97.82
소비자에게 공정한 전자상거래 환경	소비자 피해구제	피해구제율	%	목표치	49.7	49.7	49.7
				실적치	51.0	51.2	62.1

전략목표	전략과제 (세부사업)	성과지표	단위	구분	2022년	2023년	'24.6월
조성				달성도	102.62	103.02	124.95
전자상거래 소비자보호 분야의 서울시 위상 제고	전자상거래 소비자보호 활동 홍보 및 피해예방	홈페이지 방문자수	명	목표치	44,564	62,882	58,891
				실적치	59,830	56,087	31,658
				달성도	134.26	89.19	53.76
		언론사 인용 횟수 (인용률)	회	목표치	139	170	196
				실적치	227	225	120
				달성도	163.31	132.35	61.22

3. 민간위탁의 적절성 여부

- 동 동의안은 ▶센터 운영에 관한 사항 및 시설·장비의 관리, ▶전자상거래업체 통합관리 시스템 및 업체 DB 구축, ▶신고·미신고 전자상거래업체에 대한 모니터링 및 활용, ▶센터 홈페이지 운영과 수집된 개인정보 관리 ▶기타 전자상거래 활성화 및 소비자보호 관련 사무를 재위탁(2025. 1. 1. ~ 2027. 12. 31.)하고자 하는 것임.
- 동 센터는 전자상거래 소비자의 권익 제고를 위한 소비자상담, 사업자 모니터링 및 DB 구축, 유관기관 네트워크 구축 등을 수행하는 기관으로, 전자상거래 관련 소비자보호 활동에 전문성을 보유한 단체의 활용이라는 측면에서 위탁의 필요성은 인정된다 하겠음.
- 또한 최근 글로벌 시장의 개방 확대 등으로 인해 전자상거래시장이 확대되면서 소비자들의 제품·서비스 선택에 있어 혼란이 가중되고 이에 따른 소비자들의 불만과 피해가 다양한 국면으로 전개되는 상황에서, 신속한 구제가 필요한 전자상거래의 특성상 전자상거래 센터의 운영은 해당 분야의 높은 전문성과 축적된 경험이 요구된다 하겠음.

- 다만 「서울시 행정사무의 민간위탁 관리지침」에 따르면 지도·점검 내역, 종합성과평가, 감사결과 등을 종합적으로 검토하여 재계약 여부를 결정하되 기존 수탁법인의 공신력 및 시설 운영 능력에 하자가 있다고 판단되는 경우에는 재위탁으로 추진하도록 규정하고 있음.

< 재위탁 공개모집(재계약 배제) 사유 >

- ① 종합성과평가 결과가 75점 미만인 경우
- ② 수탁자 선정을 위한 적격자심의위원회 심사결과 평가점수 70점 미만인 경우
- ③ 위탁기관 중 지도·점검, 종합성과평가, 감사(회계감사 등) 결과 동일한 지적사항에 대하여 정당한 사유 없이 3회 이상 시정조치하지 않은 경우
- ④ 위탁기관 중 법인 및 시설 종사자가 성희롱·성폭력·인권침해, 사업비 횡령, 부당 노동행위 등 주요 비위로 행정처분 또는 벌금 이상의 처벌을 받은 경우
- ⑤ 법인 및 시설 종사자가 ‘감사기관의 징계 등 제재(환수 등) 결정’을 받고 동 사안에 대해 민간위탁운영평가위원회에서 제재가 필요하다고 판단한 경우
- * ③, ④, ⑤에 해당되는 기관 여부는 적격자심의위원회에서 심의

- 그러나 종합성과평가(83.44점) 등을 고려할 때 현행 수탁업체는 재계약 대상임에도 불구하고 서울시는 지속적인 센터 수탁에 따른 관성적 운영이 우려되어 공개모집으로 재위탁을 추진한다는 의견임.

- 2015년 민간위탁운영평가위원회에서 조건부 적정(차기위탁 시 공개모집 전환)으로 심의하여 2018년에는 공개모집을 시행하였고, 2021년에 시행된 성과평가에서도 재계약(80.4점)이 가능하였으나, 민간위탁운영평가위원회에서 조건부 적정(수탁기관을 재위탁(공개모집)으로 선정)으로 심의하여 2021년에는 공개모집을 통해 기존 수탁기관이 재선정됨.

- 따라서 서울시는 동 센터에 대한 재계약이 아닌 재위탁을 추진하는 만큼 동 센터 개소 이후 특정 업체의 독점적 운영에 따른 폐해를 방지하기 위해 다양한 수탁업체가 참여할 수 있도록 홍보 강화 등 방안 대책 마련에 경주할 필요가 있을 것으로 판단됨.

입법조사관	연락처
김용우	02-2180-8062