

		<b>보 도 자 료</b>		2025년 수도권매립지 종료 인천광역시
		배포일자 2021년 5월 5일(수) 총 5매		
담당 부서 일자리경제과	담당자 • 소비자물가팀장 송금주 ☎440-4201 • 담당자 김록희 ☎440-4203			
사진	<input checked="" type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 있음	참고자료	<input type="checkbox"/> 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 있음	
보 도 시 점	배포 즉시 보도하여 주시기 바랍니다.			

**인천시, 똑똑한 소비자를 위한 ‘소비생활119’ 개설**  
 - 인천광역시 소비생활센터 공식 SNS 채널 운영 -  
 - 소비자 피해 사례와 예방법 등 정보 제공 및 캠페인, 이벤트 진행 -

인천광역시(시장 박남춘)는 6일부터 시민들의 소비자 피해 예방과 지속 가능한 소비 문화 확산을 위한 온라인 소통창구 ‘소비생활119’를 페이스북, 인스타그램, 카카오톡 친구에 개설·운영한다고 밝혔다.

‘소비생활119’는 인천시 소비생활센터 공식 채널로, 시는 최근 발생하는 소비자 피해 사례와 예방법, 소비자 피해 관련 피해구제 절차, 다양한 소비자 정보 제공과 함께 온라인 캠페인 등을 제공할 계획이다.

온라인에 마련되는 ‘소비생활119’를 통해 급변하는 디지털 소비 환경과 사회적 거리두기 상황에서 시민들이 비대면으로 쉽고 편리하게 시의 소비자정책 및 다양한 소비자정보를 접할 수 있게 된다.

또한 시민들이 직접 의견을 제시할 수 있도록 양방향 소통이 가능하도록 운영 된다.

시는 소비생활119 채널 홍보를 위해 다양한 시민참여 퀴즈이벤트를 진행할 예정이다.

김진성 시 일자리경제과장은 “‘소비생활119’를 통해 소비자 피해 사례 및 예방 정보를 신속하게 제공하여 소비자 피해 확산을 방지하고 각 계층별 맞춤형 공감 콘텐츠 제공을 통해 시민의 소비생활 질 향상을 기대한다”고 말했다.

- 붙임 : 1. 소비생활119 SNS 개설 개요  
2. 인천광역시 소비생활센터 운영 개요

## - 소비자 정보 공유를 위한 - 시 소비생활센터 공식 SNS채널 등 개설 계획

### 1. 사업 목적 및 추진 방향

- ☐ '포스트 코로나' 시대에 부합하는 소비자 정책 온라인 소통 창구 마련
  - 급변하는 디지털 소비환경과 사회적거리두기 상황에서 SNS를 통해 시민들에 비대면으로 쉽고 편리하게 市 소비자정책 홍보
  - 소비자정책 관련 다양한 시민 의견 수렴 등 양방향 소통체계 구축
- ☐ 신속한 정보 제공으로 소비자 피해 확산 방지
  - 소비자 피해 사례 및 예방법 등 소비자 피해 관련 정보를 신속히 제공함으로써 소비자 피해 확산을 사전에 방지
  - 소비자 피해에 관련 피해구제 절차 안내 등 피해 구제 제공
- ☐ 다세대를 융합하는 소비자 정보의 장 마련
  - 온라인 캠페인, 이벤트 등 추진으로 시민 참여 유도
  - 각세대·계층별 맞춤형 공감 콘텐츠 제공을 통한 소비 생활의 질 향상 및 지속가능한 소비 문화 확산

### 2. 사업 개요

- ☐ 개설 일시 : 2021. 5. 6.(목)
- ☐ 채널명 : 소비생활119(인천광역시 소비생활센터)
- ☐ 채널
  - 페이스북(facebook)
  - 인스타그램(instagram)
  - 카카오톡(kakaotalk)
- ☐ 운영주체 : 일자리경제과 소비자물가팀(인천광역시 소비생활센터)

### ☐ 내용

- 소비자 정책 제언 등 소통 창구 마련
- 소비자 피해 확산 예방을 신속한 정보 제공
- 각계층별 다양한 소비생활 정보 콘텐츠 제공
- 소비자 행사 이벤트 활용

### 3. 운영 계획(내용)

- ☐ SNS 홍보채널 통합 관리·운영
  - 인천광역시 소비생활센터 공식 SNS채널 운영

#### 〈 콘텐츠 게시 방법 〉

- ▷ 페이스북(facebook), 인스타그램(instagram), 카카오톡(kakaotalk)
- 정기) 소비자 정보 업로드(주 1회 이상)
    - > 자체제작, 한국 소비자원, 행복드림 자료 등 활용
  - 수시) 보이스 피싱 및 다빈도 소비자 피해 예방 콘텐츠 업로드  
인천광역시 소비자 정책 게시물 업로드  
소비자 관련 이벤트, 행사 일정 공지 등

- 콘텐츠를 제공을 통한 민원 소통기능 강화
- 소비자 정보 확산을 위한 콘텐츠 게시
- 온라인 캠페인을 통한 지속가능한 소비문화 확산

### 4. 기대효과

- 시 소비생활센터 홍보 활성화
- 소비자 정보 제공으로 소비자 피해 예방 및 권익증진
- 시민과의 양방향 소통으로 소통하는 지자체상 구현

## 인천광역시 소비생활센터 현황

### □ 설치근거

- 소비자기본법 제16조
- 인천광역시 소비자 권익증진 조례 제5조

□ **개소일** : 2003년 4월 21일

□ **위 지** : 인천광역시 남동구 인주대로 585 20층(구월동 씨티은행)

### □ 주요업무 및 기능

- 소비자상담 및 피해구제, 소비자분쟁 조정 관련업무
- 소비생활의 합리화와 안전을 위한 정보제공
- 소비자교육 및 홍보
- 소비자보호 관련 제도 및 정책 연구.건의 등

### □ 소비자상담 현황

처리결과별	2021년(1.14.~5.3.)		2019년		2018년		2017년	
	건 수	구성비(%)	건 수	구성비(%)	건 수	구성비(%)	건 수	구성비(%)
계	528	100	3,003	100.0	4,496	100.0	5,933	100.0
정보제공	428	81.1	2,485	82.8	3,874	86.2	5,134	86.5
피해구제	100	18.9	518	17.2	622	13.8	799	13.5

\*2020년은 소비생활센터 상담원 부재로 실적 없음 / 2021.1.14.~재계