

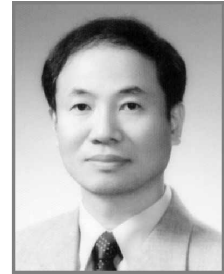
유관기관칼럼

(사)기업소비자전문가협회 소개

1984년 7월, 기업 내 소비자 업무를 확장하는 책임자들에 의해 기업소비자전문가협회(the Organization of Consumer Affairs Professionals in business, 이하 OCAP)이 설립되었다. 기업의 소비자 보호 및 고객만족 활동의 체계적, 전문적인 실천을 위해 형성된 OCAP은 1990년 재정경제부 산하의 비영리 법인으로 등록되었다. 지금은 정부의 소비자정책 이관에 따라 공정거래위원회 산하의 비영리 사단법인으로 등록되어있다. 또한 상법 시 22개 기업이 자발적인 의지에서 시작된 OCAP은 2008년 6월 현재, 기업회원 150개사, 기관회원 3개사 중 153개사의 회원사로 크게 확장되었다.

사회적으로 생활영위를 위한 소비행위에 수교 집중되었던 과거와 달리 소비행위를 하는 소비자로의 역할과 권리에 대한 개념과 인식이 급격히 향상되고 있으며 이에 따라 소비자권의 증진 및 보호의 중요성이 강조되고 있다. OCAP은 이와 같은 소비자문제 인식 및 해결에 있어 기업, 소비자, 정부가 공감대를 형성하고 유대관계를 지속함으로써 대국가적 차원에서 상호 협력을 유지하는데 목적을 두고 있다.

또한, OCAP의 역할은 소비자관련 정보 제공 및 회원사 간 업무교류의 활성화를 주도하여 회원사에 유익한 가치를 제공하며, 기업과 소비자단체, 행정기관과의 상호협력과 이해증진을 통한 기업의 소비자문제의 효율적 대응으로 회원사의 권익보호에 앞장서며, 기업의 고객 지향적인 문화를 창출하는 것을 목표로 한다.



김태영

기업소비자전문가협회 사·구 총장
02-3463-4378

OCAP의 주요 특징은 공산물, 금융, 서비스, 식품, 유통, 의류, 제약, 화학 8개 업종 구성으로 이루어진 분과 활동이다. 기업은 업종 구분에 따라 해당분과에 소속되어 커뮤니티를 통한 전문분야의 심층 정보교류 활동을 하고 있다. 또한 소비자교육위원회, 소비자법제위원회, 소비자안전위원회 등 이슈별 전문위원회 운영을 통해 현 이슈에 대한 심도 깊은 연구 활동 및 소비자 관련 법률의 제·개정 시 업계의 의견을 적극적으로 개진하고 있다.

OCAP의 운영 및 실행 업무는 사무국에서 선담하고 있으며, 운영조직은 대외업무를 총괄하는 이사장과 기관의 총괄적인 내부 업무진행 및 의사결정권자인 회장, 사무국의 최고책임자인 사무총장이 있다.

OCAP의 주요사업으로는

- 對 정부 및 소비자 단체와의 정보교류
 - 정부 및 지방자치단체 등 행정기관에서 수립하는 각종 소비자관련 정책에 기업의 대표로서 기업의 입장과 의견을 취합 개진사항으로서 균형 있는 소비자정책의 입안에 참여하며, 각종 소비자 현안에 대한 업무 및 정보교류를 통해 기업의 소비자 보호 활동에 대한 효율성을 제고 한다.
- 조사연구 및 정보제공 사업
 - 소비자분야의 실태조사는 물론 연구 자료와 최신 정보 등을 수집, 분석하여 제공함으로써 기업의 소비자업무 선진화에 기여하고 있다.
 - 정기적으로 회원사 시설 견학 및 이업종 교류회를 통한 업계의 신진 동향을 공유하며, 이수별 토론회 및 세미나를 통한 전문분야에 대한 심층 정보를 제공한다.
- 교육사업
 - 각 기업의 소비자 분세 책임자, 실무자 등을 대상으로 교육연수, 세미나, 강연, 사례발표 등을 실시하여, 기업 소비자 업무분야의 전문가 양성에 힘쓰고 있다.
- 국제교류 사업
 - 해외 선진 CAP조직 및 소비자 단체등과의 정보교류를 통하여 회원사의 경쟁력 제고를 도모하고, 기업의 소비자업무를 관장하고 있는 책임자, 실무자의 전문적 자질을 고양시키고 있다.

미국 SOCAP 및 일본 ACAP 조직과의 교류회를 통한 해외우수기업 CS 벤치마킹 연수, 해외 우수기업과의 소비자 관련 전모교류 등이 있다.

- 홍보, 출판 사업
 - 소비자 관련자료 및 소비자 문제 사례집 등의 출판 사업과 기업소비자정보 간행물 발행, 원간리포트, 뉴스레터 등의 서비스를 통해 회원사들에게 신속, 정확하고 다양한 양질의 정보를 제공하고 있다.
- 소비자불만 자율관리 프로그램(CCMS) 도입 지원 및 평가
 - 소비자불만의 사전예방과 신속한 해결을 위해 2005년 공정거래위원회에서 제정된 소비자불만 자율관리 프로그램(CCMS) 도입 지원 및 평가업무를 담당하고 있다. 도입지원 활동으로 컨설팅, 출판, 교육 및 세미나 등을 진행하고 있다.

| 기술표준2008.7