



(사)기업소비자전문가협회

The Organization of Consumer Affairs Professionals in Business

Contents

- 5 협회소개
- 7 협회연혁
- 8 OCAP주요사업 및 활동
- 10 OCAP 행사
- 12 대외기관 협력활동
- 14 회원사 및 유관기관 리스트

기업소비자전문가협회

The Organization of Consumer Affairs Professionals in Business

(사)기업소비자전문가협회는
1984년 설립되어, 소비자와 기업의 바람직한 관계형성을 위한 기업, 소비자, 정부 3주체의 가교로써
기업의 소비자전문가들이 모인 공정거래위원회 산하 사단법인입니다.



(사)기업소비자전문가협회는

1984년 설립되어 소비자와 기업의 바람직한 관계형성을 위한 기업·소비자·정부 3주체의 가교로써, 수년간 축적된 노하우와 전문성을 기반으로 기업의 소비자 문제를 신속히 대처하고 그 대응방안을 함께 모색하기 위해 공정거래위원회에 등록된 비영리 사단법인입니다.

- 올바른 소비자문화 창달을 위해 기업의 입장과 의견을 수렴, 정부에 개진토록 합니다.
- 소비자 업무에 대한 기업의 능동적인 대처를 위해 전문가를 양성합니다.
- 소비자문제에 관한 각종 제도나 시책, 외국의 선진 사례를 조사·연구합니다.





1980s

- 1984 OCAP 창립
- 1987 OCAP 뉴스레터 창간
- 1989 소비자피해 보상규정 개정 토론회
한·일 소비자관련 전문가 교류회

1990s

- 1990 OCAP 비영리사단법인 허가
격월지 'BIOCAP' 창간
제1회 기업소비자 정보전시회
제1회 한·일 CAP교류회
- 1991 제1회 OCAP 분과위원회 회의
OCAAP 환경보호 캠페인
미국 SOCAP 및 BBB방문 교류회
- 1992 'BIOCAP', '기업소비자정보' 로 개칭
EBS(교육방송) 소비자교육프로그램 지원
CS교육연수 프로그램 개설
- 1994 제1회 이업종교류회
OCAAP 창립 10주년 WORLD CAPs 대회
- 1995 유럽 선진기업 고객만족경영 실태조사 연수
제7차 세계 고객서비스센터 컨퍼런스 참가
- 1996 A/S인증마크제도 설명회
제조물책임법(안) 공청회
- 1997 제1차 대학생 고객만족 현장 실습

- 1998 소비자보호법 개정안 간담회
'소비자보호 기업 협력단' 발족식
한국소비자학회 자매결연식

2000s

- 2000 제5회 소비자의 날 기념, 산업체 시찰
- 2001 낙도지역 취약계층 무상점검행사
유럽 우수기업 CS벤치마킹 연수
- 2002 SOCAP 제12차 국제컨퍼런스 및 국제CAP 교류회
OCAAP 회원사의 PL대응실태조사
OCAAP 회원사 현황파악 및 피해구제기구 운영 실태조사
- 2003 소비자전문상담사(2급) 과정 개설
- 2004 OCAP 창립 20주년 및 컨퍼런스
2004년 OCAP 20년사 발간
- 2005 공정거래위원회 CCMS 자율관리
실천사무국 지정
- 2006 소비자자율관리프로그램(CCMS) 설명회
제1차 CCMS CEO 조찬 간담회
CCMS 해외연수
- 2007 공정거래위원회 CCMS평가기관 선정
제1차 CCMS 평가진행 및 인증수여
제6회 공정거래의 날 '대통령표창' 수상
'소비자분쟁해결기준' 개정안 의견 개진
CCMS실행체계구축 정기교육 및 컨설팅 추진

- 2008 CCMS 체험스쿨
맞춤교육 개설
식품이물 사고 분쟁 해결방안 대책 세미나
[2008년 CCMS 운영 매뉴얼] 발간
- 2009 아시아소비자정책포럼
5대 홈쇼핑 CCMS 합동 도입선포식
클레임연구위원회 발족

2010s

- 2010 기업소비자전문가학회 신설
중소기업 활성화를 위한 중소기업 교육
법률자문집 발간
클레임연구회 사례집 발간
- 2011 한국소비자원 CCMS 평가기관 이관
소비자정책연구소 신설
식품안전정보원 업무협약체결
2011년 중국 소비자동향 파악 및 기업견학 연수
- 2012 소비자 법률교육 개설
한국고객상담산업정보연구소 업무협약체결
공정거래위원 용역 - CCM 중소기업활성화 워크샵
소비자 권익신장 세미나
[고객상담과 개인정보보호법] 발간
[문제해동소비자 행동유형별 법적분석] 발간
- 2013 소비자부문최고경영자협의회 발족
상담심리연구회 개설
제조물책임법(PL) 세미나
OCAAP 블로그 개설
가톨릭대학교 업무협약체결

- OCAAP 베트남소비자 동향 파악 및 견학 연수
- 2014 OCAP 창립 30주년 기념행사
감정노동자와 함께하는 기업·소비문화 협약식 및 캠페인
인하대학교 업무협약체결
소비자TV 업무협약체결
한국소비자원 베트남 대국민 홍보세미나 및 실천협약체결 행사
소비자중심경영(CCM) 교육·컨설팅
[은행권 문제해동소비자 응대 가이드] 발간
금융소비자 및 감정노동자 보호 연합행사
- 2015 국가직무능력표준(NCS) 용역사업
[손해보험 분야 문제해동소비자 응대 가이드] 발간
무료법률서비스 제공
스팩초월 멘토스쿨 사업
소비자개인정보보호 실천선언식
한국소비자법학회 업무협약체결
한국식품커뮤니케이션포럼 업무협약체결
OCAAP 일본 소비자동향 및 글로벌 CS연수
- 2016 소비자의 날 기념 OCAP Conference 및 상생포럼
대학생 현장실습
소비자권익증진을 위한 OCAP 바자회
소비자리더아카데미 후원
고객관리직무 역량 설문조사
- 2017 OCAP 사무국 이전
일본 소비자 동향 및 우수기업 CS벤치마킹 연수
특성화 대학교 업무협약체결
대한민국 소비박람회 후원
취약계층 소비자보호 협업기관 간담회
소비자 이슈 정례 협의체 구축
정수기자율규약 협의체 발대식 및 운영
소비자종합지원시스템 등록표지제 간담회
특성화 고등학교 업무협약체결

소비자관련 정책건의 및 제도 개선

- 소비자정책에 관한 기업의 종합의견 수렴 및 정책 건의
- 소비자정책에 관한 기업의 상생협력 기반조성 및 구축
- 산업계 전반의 소비자관련 법률 제·개정 참여를 통한 법적 대안 제시
- 정책포럼, 공청회 등을 통한 기업의 현안 및 개선안 제시



감정노동을 생각하는 소비자와 기업의 협력방안 토론회



금융소비자보호 연합행사

교육 · 컨설팅

- 소비자 분야 전문성 강화를 위한 OCAP 정기 교육 과정 운영
- 기업별·업종별 기획성 맞춤교육 운영
- 소비자전문상담사 국가 자격 교육 과정 운영
- 소비자중심경영(CCM) 컨설팅 운영
- CS 컨설팅 운영
- 소비자 관련 세미나 운영
- VOC전문가위원회



VOC전문가위원회



CCM 인증 컨설팅 특강

정보제공서비스

- OCAP 회원사 전용 온라인 정보 창구 운영
- 정책연구보고서 발간
- CS 관련 사례집 발간
- 회원사 분과별 온라인 커뮤니티 운영
- 소비자전문상담사 국가 자격 교재 발간



OCAP 주요사업 및 활동

소비자관련 법 · 정책 연구

- 법률자문서비스 운영
 - 소비자분쟁에 대한 법률적 해석 및 대안 제시
 - 법률상담 정보분석 및 연구를 통한 정보제공
- 클레임전문상담프로그램 운영
 - OCAP 클레임전문위원회 운영
 - 회원사의 긴급 클레임 상담 및 해결방안 제시



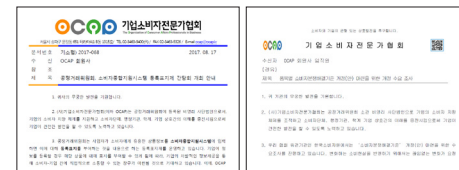
OCAP클레임전문위원회 운영

대외기관과의 네트워크 운영

- 정부기관과의 소비자정책 협력파트너 역할
- 소비자단체, 소비자학회 등 상호협력 네트워크 운영
- 공공기관과의 MOU체결을 통한 상호협력 증진



회원사 및 소비자단체 상견례



공정위, 소비자종합지원시스템 간담회

소비자분쟁해결기준 개정안 수요 조사

교류협력 활성화

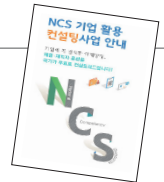
- OCAP 분과위원회 운영 및 이업종 교류협력 활동
- OCAP 소비자부문 최고경영자협의회(CCO협의회)
- 국제 CAP 교류협력 활동
- 소비자 이슈 정례 협의체 구축
- 정수기자율규약 협의체
- 소비자 단체 네트워크 구축 활동



소비자최고경영자협의회

정부용역사업

- NCS 기업 활용 컨설팅
- NCS 학습모듈 고객관리
- 스펙초월 멘토스쿨 교육 사업



NCS 홍보관

Annual Conference

- 소비자와의 소통 활성화 및 네트워크 형성
- 연 1회 아카데미 제공의 장
- 매년 소비자 트렌드 및 이슈 발제
 - 2012 고객마음을 선점하는 퍼스트 무버
 - 2013 소비자의 사회적 요구에 대응한 CS 가치창출 전략
 - 2014 소비자중심경영의 확장과 기업의 변화
 - 2015 뉴미디어시대 '문제행동소비자' 대응을 통한 사회적 가치 제고
 - 2016 제4차 산업혁명시대, 기업과 소비자의 상생의 길
 - 2017 미래 소비자정책과 기업의 거버넌스



2017 OCAP Conference

OCAP행사

소비자의날 기념행사

- 소비자의 날 주권실현 유공자 정부포상 추천
- 취약계층 무상점검 서비스 실시
- 산업체 현장견학 기회 제공
- 산·학협력 세미나 개최



산업체 현장견학 행사



취약계층 사회공헌 행사



산학협력 대외 행사

회원사 송년의 밤

- 회원사 간 화합의 장
- 단체 및 개인 포상자 시상
- 특별강연 및 레크레이션
- 신규회원사 소개 및 환영식



OCAP 송년의 밤

OCAP 나눔바자회

- 회원사와 소비자관련 유관기관과의 상호교류의 장
- 회원사의 우수 제품 판매를 통한 기업홍보 기회
- 취약계층 물품후원

한국소비자원

- 취약계층 소비자 피해예방 교육 및 아동상담 무상점검 행사 지원
- 선진 소비문화 정착을 위한 콘텐츠 공모전 지원
- 개발도상국(베트남,우즈베키스탄,페루) 소비자정책 활성화 사업 지원
- 소비자지향성 평가 등 정책 지원
- 소비자안전 및 이슈와 관련된 간담회(토론), 세미나 등 지원

기업소비자전문가협회 '사업자 자율상담 처리시스템' 활성화

소비자민원 처리 기간 단축

박지혜 기자 | jgh@newsprime.co.kr | 2018.12.26 14:19:35

[프라임경제] 사단법인 기업소비자전문가협회(회장 이상호)는 한국소비자원에서 운영하고 있는 '사업자 자율상담 처리시스템'의 활성화를 위해 회원기업을 중심으로 해당 시스템에 적극적으로 참여하게 한다고 26일 밝혔다.

한국소비자원 민원처리시스템에 접수되는 소비자불만 민원을 기업이 자율적으로 신속하게 해결함으로써 소비자의 편익을 제공하고 기업의 경쟁력을 강화할 수 있게 됐다.

이 시스템을 통해 소비자원에서는 참여기업에게 민원시스템 상담원의 권한을 부여해 접수된 소비자불만 민원에 대해 소비자가 동의할 경우, 인터넷 상담 내용을 해당 기업에 통보하고 해당 기업에서는 자율적으로 소비자불만을 처리한다.

또한, 소비자원에서는 그 결과의 적정성을 검증하며 소비자와 기업 간 합의가 결정될 시에는 한국소비자원의 피해구제로 이관돼 일괄처리하게 된다.

한국소비자원 거로에 따르면 올해 1월부터 11월까지 소비자민원 9689건을 접수해 7450건을 신속하게 해결했다. 이에 올해 안에 약 8100건을 사업자 자율상담을 통해 처리할 것으로 예상하고 있다.

한국소비자원 시스템 활성화 지원

공정거래위원회

- 소비자분쟁해결기준 개정 등 주요 현안에 대한 기업의견 수렴
- 소비자의날 기념행사 지원
- 소비자정책 관련 의견 수렴 및 주요 행사지원
- 국제 소비자 정책, 규제개혁심의 등 정책지원

서울특별시, 녹색소비자연대전국협의회, 18개 기업 등

- 감정노동자 권익보호 및 합리적 소비문화 확산 활동을 위한 MOU 체결
- 기업 및 소비자의 실천약속 선포, 감정노동 인권보호 토론회 개최
- MOU체결기업 중심의 캠페인 및 우수사례 발표회 개최

소비자단체

- 소비자관련 주요 이슈 및 현안에 대한 의견 수렴 및 정책 지원
- 소비자피해예방 및 구제를 위한 기업 참여 확대
- 주요 정책 세미나, 간담회, 토론, 행사 등 지원



소비자정책 세미나

국회, 식품의약품안전처, 기술표준원, 고용노동부, 지자체 등

- 기타 정부기관과의 주요 현안과 정책에 대한 제언 및 행사 지원



정부기관 공동협약식

산학협력, 한국소비자업무협회 등

- 소비자학과와 산학협력 증진활동을 위한 MOU 체결
- 대학생 기업현장실습 행사 개최
 - 연 2회 개최 / 평균 22개 기업, 13개 대학교,
 - 대학생 124명 참여
- 각종 소비자학회와의 학술대회 및 행사



산학협력 교류회

대외기관 협력활동

회원사 및 유관기관 리스트

(2018년 기준) <총 173개사>

공산품분과(34)

거창PLT
그룹세브코리아
경동나비엔
교원
니콘이미징코리아
대우위니아
대우전자
대우전자서비스
더클레스호성
린나이코리아
볼스원
삼성전자
신도리코
원봉
위닉스
월도피아
이지티에스
청호나이스
캐논코리아 비즈니스솔루션
쿠쿠홈시스
쿠첸
코렐브랜드
코웨이
팅크웨어
한국후지제록스
한샘
휘슬러코리아
휴롬
CNCITY에너지
LG전자
PN풍년
SK매직
SK매직 서비스
SK텔레콤

금융분과(3)

한화손해보험
DB손해보험
NH은행

식품분과(52)

건국유업 · 건국햄
김정문알로에
남양유업

네슬레코리아
농심
농심켈로그
농협목우촌
대상
더파머스
동서식품
동원 F&B
디아지오코리아
롯데네슬레코리아
롯데제과
롯데푸드
매일유업
분아이에프
비알코리아
빙그레
삼양사
삼육식품
삼진어묵
샘표식품
서울유유협동조합
연세대학교 연세우유
오뚜기
오리온
오비맥주
웅진식품
유니베라
유성물산교역
이디야
일동후디스
정식품
초록마을
코카콜라음료
크라온제과
파리크라상
팔도
푸르밀
풀무원다논
풀무원식품
하림
하이트진로
한국야쿠르트
한국해켄다즈
해태제과식품
홍진경주식회사
CJ제일제당
CJ프레시웨이
KGC인삼공사
SPC삼립

유통분과(6)

롯데홈쇼핑
홈플러스
CJ오쇼핑
GS홈쇼핑
NS홈쇼핑
SK스토아

제약분과(10)

광동제약
녹십자
동아제약
동아에스티
유한양행
일동제약
종근당
한미약품
현대약품
JW홀딩스

패션분과(13)

나이키코리아
남영비비안
독립문
밀레
박홍근홈패션
세정
이브자리
카파코리아
케이투코리아
파크랜드
힐라코리아
LF
LS네트웍스

화학분과(38)

네오팜
네이처리퍼블릭
두리화장품
라이온코리아
맨담코리아
메리케이코리아
보령메디앙스
샤넬
스킨푸드
셀트리온스킨케어
아모레퍼시픽
애경산업
에이제이
에뛰드
엔프리니
엘브이엠에치코스메틱

엘오케이
웰코스
유니레버 코리아
유한킴벌리
옥시레킷벤커저
이니스프리
잇츠한불
제로투세븐
제이투엘에프에이
코리아나 화장품
코스모코스
클리오
피죤
한국시세이도
한국존슨앤드존슨
한국피엔지
한국화장품
헨켈케어코리아
호수이나라 수오미
ELCA Korea
LG 생활건강
L&P COSMETIC

유관기관(17)

공정거래위원회
한국소비자원
한국식품산업협회
한국전자정보통신산업진흥회
식품안전정보원
한국콜센터산업정보연구소
소비자TV
한국소비자법학회
한국식품커뮤니케이션포럼
한국소비자학회
한국소비문화학회
한국소비자교육지원센터
한국소비자업무협회
한국소비자정책교육학회
한국소비자안전학회
컨슈머인사이트
한국소비자단체협의회



소비자와 기업의
균형있는 상호발전을
추구합니다.

회원사 혜택



뉴스레터



소비자관련연구보고서



정회원 특전

맞춤형 법률자문서비스를 제공

소비자 관련 정보 제공

정책 정보 서비스를 통해 소비자분쟁에 대한 법률 정보 제공

각 업종별로 분과위원회과 구성되어 격월간으로 회의 및 세미나를 개최

동종, 이업종과의 정보 교류의 장을 제공

소비자 관련 종사자들이 심도 깊은 연구 활동을 할 수 있도록 클레임교육 등 각종 전문위원회가 구성되어 있습니다.

소비자 분쟁 조정 관련 정책 자문을 지원

소비자 업무 교육 및 해외연수

미국 SOCAP, 일본 ACAP, 호주 SOCAP 등 해외 기업 소비자 관련 기관의 연수 기회를 드립니다.

컴플레인 협상전문가/법률전문가/소비자전문상담사 자격증 교육 등 협회 주관의 각종 교육 참가 시 10~30% 할인 혜택을 드립니다.

유관기관과의 업무 연계

소비자피해해소상규정 등 법률의 제·개정 시 회원사의 의견을 개진합니다.

공정거래위원회 주관 「소비자의 날」 우수 기업 및 개인 표창을 추천합니다.

소비자 관련 정부 기관인 공정거래위원회, 한국소비자원과의 업무를 연계합니다.

소비자 단체와의 업무 교류를 지원합니다.



(사)기업소비자전문가협회
The Organization of Consumer Affairs Professionals in Business