

‘무역투자 GPT’로 디지털 전환 코트라, 소비자 중심 경영 확대

신고객가치경영 선포... CCO 임명
상반기 AI무역·투자 지원 시스템 도입
고객소통 강화, 최고고객책임자 신설
소비자중심경영 인증 획득 추진

대한무역투자진흥공사(코트라)가 소비자 중심 경영을 중심으로 하는 ‘신 고객가치 경영’ 체제로의 전환을 선언했다. 이를 경영에 반영하기 위해 ‘최고고객책임자(CCO, Chief Customer Officer)’ 직위를 신설한다.

코트라는 24일 본사에서 ‘신 고객가치경영 선포식’을 개최하고 작년 12월 고객을 첫 번째 핵심가치로 삼는 가치체계 개편에 이어, 코트라의 구체적인 경영 방향을 대내외에 공개했다고 밝혔다.

코트라는 우선 소비자중심경영(CCM, Consumer-Centered Management)을 도입하고, 모든 활동을 고객 중심으로 구성해 지속적으로 개선하기로 했다.

또 고객의 소리를 폭넓게 수렴하고, 이를 경영에 적극 반영하기 위해 최고 고객책임자 직제를 도입, 이정훈 디지털무역투자본부장을 임명했다. 코트라는 올해 안으로 소비자중심경영 구



강경성 코트라 사장이 24일 서울 본사에서 ‘신 고객가치경영’을 선포하고 있다. /코트라

축 여부를 한국소비자원이 평가하고 공정거래위원회가 인증하는 소비자중심경영 인증도 취득할 계획이다. 소비자중심경영 인증은 대기업 114곳, 중소기업 67곳, 공공기관 55곳이 보유 중으로 3개의 준정부기관·공기업이 포함돼 있다.

코트라는 아울러 디지털 전환을 활용해 수출기업의 애로를 빠르게 해소

할 방침이다. 이를 위해 상반기 중 ‘간단한 질문에 정확한 답’을 제공하는 ‘코트라형 무역투자 GPT’를 구축하고, 이를 대외 서비스로 제공할 예정이다. 코트라형 무역투자 GPT는 코트라 생산정보를 우선 활용, 인터넷의 일반 정보를 활용하는 상용 GPT의 ‘환각현상’을 극복하고 기업이 필요로 하는 수출 정보를 간편하게 제공하는 서비스다.

또 해외관세청의 수입 데이터와 AI 품목 분석을 결합해 실거래 바이어와의 매칭 정확도를 한층 개선하기로 했다.

한편 디지털 무역에 필요한 인프라와 인력 강화를 위해 디지털무역종합지원센터(텍스터)를 20개소로 확대하고, 1600명의 기업직원과 대학생을 대상으로 디지털무역인력 양성 과정을 운영한다.

강경성 코트라 사장은 이날 “이번 선포식을 통해 ‘철저히 고객 입장에서 생각하고, 한발 앞서 행동한다’는 코트라의 다짐을 새롭게 확인했다”며 “코트라는 앞으로도 수출 현장에서 고객이 겪는 어려움을 해결하는 길잡이가 될 것”이라고 강조했다.

/세종=한용수 기자 hys@metroseoul.co.kr

헬스장 8곳 중 1곳 가격표시제 미이행

공정위, 가격표시제 이행 권고·홍보

서울과 주요 시도 소재 헬스장 10곳 중 1곳 이상은 가격표시제를 이행하고 있지 않은 것으로 나타났다.

공정거래위원회는 24일 소비자단체를 통해 서울과 주요 시도 소재 헬스장 201곳을 대상으로 헬스장 가격표시제 준수 여부 실태조사를 실시한 결과 조사 대상 업체의 12.4%인 248개 업체가 이를 이행하지 않았다고 밝혔다.

표시광고법 하위규정인 ‘중요한 표시·광고사항 고시’에 따라 체력단련장, 수영장, 종합체육시설 사업자는 서비스 내용·요금체계, 환불기준 등을 사업장 게시물과 고객 등록신청서 모두에 표시해야 한다. 가격표시제는 지난 2022년부터 시행 중이다.

이번 실태조사는 과거 준수비율이 비교적 낮았던 헬스장만을 대상으로

경기, 경남, 전남 등 지역을 일부 확대해 실시했으며, 실태조사 과정에서 가격표시제 의무에 관한 내용을 담은 홍보물을 개별 사업장, 지자체, 헬스장 가맹본부 등에 배포하는 방식으로 홍보 활동과 병행했다.

공정위는 실태조사 결과 가격표시제 미이행 헬스장에 대해 이행 여부를 직접 확인해 이행을 유도한 후, 필요시 과태료 부과 등 후속조치를 검토할 예정이다.

또 상반기 중 관련 고시를 개정해 최근 중도계약해지 및 환불 관련 소비자 피해가 빈번하게 발생하고 있는 체육교습업을 가격표시제에 포함시키고, 올해는 체육교습업도 포함해 실태조사를 실시할 계획이다. 체육교습업은 13세 미만 어린이를 대상으로 30일 이상 체육 교습을 하는 업태를 말한다.

/세종=한용수 기자

국내 농식품 산업 해외 시장 개척 돕는다

농어촌공사, 농식품 해외진출 설명회

한국농어촌공사가 21일 서울 용산에서 ‘2025년 농식품산업 해외진출지원사업설명회’를 개최했다고 밝혔다. 공사가 해외농업자원개발협회와 함께 개최한 이 행사에는 해외농업자원개발을 희망하는 사업자 및 개인 200여 명이 참석했다.

설명회에서는 지난 2009년부터 추진 중인 ‘용자지원사업’과 ‘기술개발 해외적용 지원사업’ 등이 소개됐다. 공사는 해당 사업을 통해 기후변화에 따른 식량위기 대응 및 농식품산업의 글로벌 진출 활성화를 모색 중이다.

용자지원사업은 해외농업자원개발사업계획을 신고한 개인 또는 법인을 대상으로 한다. 사업비용의 최대 70%를 연리 1.5~2%, 5년 거치 10년 균등상환 조건으로 지원한다. 기술개발 해외적용 지원사업은 해외진출 법인의 현지 시범영농, 연구개발 등에 들어가는 비용을 최대 5000만 원까지 무상으로 지원한다.

용자지원사업은 다음 달 4일까지 1



전남 나주 소재 농어촌공사 본사.

차 신청자를 모집한다. 기술개발 해외적용 지원사업은 2월 말 별도 공고 예정으로 자세한 내용은 농어촌공사 홈페이지에서 확인할 수 있다.

김성경 농어촌공사 글로벌사업처장은 “이번 설명회를 통해 해외로 진출하고자 하는 우리 기업들이 지원자격 등 궁금증을 해소하고 전략을 수립하는데 도움이 되었길 바란다”며 “공사가 해외진출기업 지원에 앞장서 우리 농식품산업의 국제 경쟁력 강화는 물론 식량안보 확보에도 최선을 다하겠다”고 말했다.

/세종=김연세 기자 kys@

피해자 6000명... 중고거래 사기 민원 급증

권익위, 최근 3년간 관련 민원 분석
조직적 범행에 피해액 65억 넘어
콘서트 티켓·전자기기까지 사기

“중고거래 사기 피해를 당했는데 찾아보니 피해자가 한둘이 아니고 조직적으로 사기를 치는 것 같습니다. 피해자만 6000명이 넘고 피해액도 65억원이 넘습니다.”

“전국적으로 피해자가 많고 명의도용으로 사기치고 다니고 있습니다. 계좌도 무한정으로 만들 수 있는 적금 자동계좌로 이용하고 있어요. 콘서트 티켓, 한국시리즈 야구 티켓, 모바일 상품권, 전자기기 다 사기치고 있습니다.”

“포획 금지 중인 자라를 버섯이 판매하려 올려놓은 사람을 제보합니다. 잡으면 안되는 야생동물을 잡는 것도 모자라 대농고 판매까지 하려 하니, 부디 강력한 처벌 부탁드립니다.”

국민권익위원회는 24일 이같은 중고거래 관련 사기 피해 민원을 분석한 결과, 최근 들어 사기 피해 민원이 증가하는 것을 확인하고 ‘민원주의보’를 발령, 관계기관에는 안전한 중고거래를 위한 조치를 취할 것을 요청했다고 밝혔다.

권익위는 지난 2022년 2월 ~ 2025년 1월까지 3년간 국민신문고 등에 접수된 범정부 민원분석시스템에 수집된 중고거래 관련 민원 1만744건의 분석 결과를 공개했다.



최근 중고거래 관련 사기 피해 등의 신고가 증가하자 ‘민원주의보’를 발령하고 관계기관에 안전한 중고거래를 위한 조치를 취할 것을 요청했다고 24일 밝혔다. /뉴스1

민원 분석 결과, 중고거래 관련 민원은 2023년 이후 최근까지 지속적으로 증가 추세를 보이고 있고, 2024년 10월엔 월 422건으로 가장 높은 수치를 보였다.

중고거래 관련 주요 민원은 중고거래 사기 피해 신고, 중고거래 금지 품목 판매 신고, 중고거래 하자·파손 등에 의한 환불 요구 등 분쟁 관련 민원으로 나뉜다.

민원 신고 사례를 보면, 구매금만 받고 물건을 주지 않은 채 연락을 끊는 먹튀 사기부터, 버섯이 사업자등록번호를 올린 카페를 개설해 물건을 판매하거나, 이름과 계좌번호, 거래 사이트, 판매 물품 등을 여러 개 올려놓고 조직적인 사기를 벌이는 정황이 확인됐다. 또 포획이 금지된 야생동물을 판매한 다거나, 허가를 받고 판매해야 하는 의료기구나 의약품 판매 등 중고거래 금지 품목 판매자를 제보한다는 글도

있다.

이에 따라 권익위는 민원주의보를 발령하는 한편, 중고거래 사기 피해 방지를 위한 제도 강화, 중고거래 금지 품목 단속 강화, 중고거래 분쟁 해결 내실화 등을 관계기관에 제시했다.

한편, 권익위 민원빅데이터 동향에 따르면, 지난 1월 민원 발생량은 약 97만8000건으로 전월(107만건) 대비 8.9% 감소하고, 전년 동월(109만건) 대비로는 10.4% 감소했다. 민원 기관 유형별로는 국세청 ‘연말정산 관련 민원(전월 대비 34.7% ↑)’, 평창군 ‘불법 주정차 관련 민원(140.8% ↑)’, 울산광역시 교육청 ‘학교 축제 부적절한 코너 운영 불만 민원(542.6%)’ 증가폭이 컸다. 공공기관에서는 KC 인증 관련 민원 등 313건이 접수된 한국산업기술시험원 민원이 전월 대비 50배 넘게 증가해 증가율 1위를 기록했다.

/세종=한용수 기자

농촌 찾아가는 왕진버스, 작년비 60% 확대

농식품부, 고령자·취약계층 등 대상

농림축산식품부가 25일 경북 안동에서 ‘2025년도 농촌 왕진버스 사업’의 첫 출발을 알렸다. 농촌 왕진버스는 도시에 비해 의료인프라가 상대적으로 취약한 농촌의 고령자·농업인·취약계층을 대상으로, 의료진이 농촌 마을을 직접 찾아 의료서비스를 제공하는 정책사업이다.

올해 2년차를 맞은 왕진버스 사업은 양·한방 진료, 구강, 검안 등 기본진료에 더해, 주 고령자를 대상으로 치매질환 진단, 골다공증 치료 등 맞춤형 서비스를 보장한다. 또 근골격계 운동치료 등의 항목도 추가해 다양한 서비스를 제공할 계획이다.

아울러, 이동이 어려운 고령자나 거

동불편 주민들을 대상으로 의료진이 직접 집으로 찾아가 검진을 할 수 있도록 재택 방문형 왕진서비스도 시범 운영한다.

농식품부는 작년 한 해, 농촌 주민 9만여 명에게 양·한방 진료, 치과검진, 구강검사, 검안 등 다양한 의료서비스를 제공했다. 올해는 민생안정 정책의 하나로 전년에 비해 60% 늘어난 15만 명을 대상으로 지원한다.

송미령 농식품부장관은 “농업·농촌이 건강해야 더 나은 미래로 성장해 나갈 수 있는 힘이 길러질 것”이라며 “튼튼한 농촌 삶을 위해 지자체, 농협 등과 협력해 왕진버스를 포함한 민생안정 정책을 적극 추진해 나가겠다”고 밝혔다.

/세종=김연세 기자