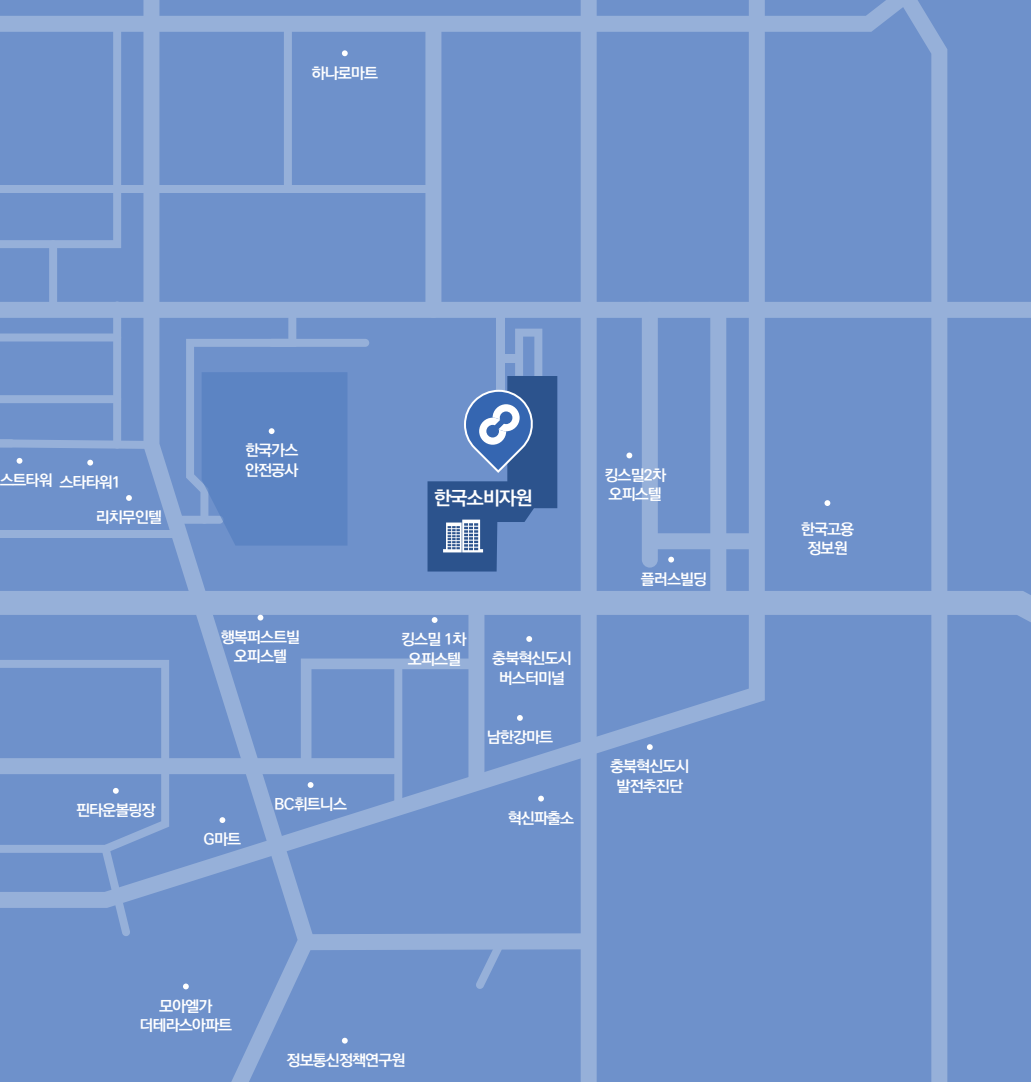




소비자 중심경영 CCM

—
소비자 목소리를 가장 먼저
듣고, 나누고, 공감하는 소비자중심경영
믿을 수 있는 기업들과 함께합니다

CONSUMER CENTERED
MANAGEMENT

 한국소비자원

주소 (27738) 충청북도 음성군 맹동면 용두로 54
TEL 02-3460-3100 E-MAIL ccm@kca.go.kr
<http://www.kca.go.kr/ccm/>



공정거래위원회



한국소비자원

CCM 인증제도

기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 관점에서 소비자 중심으로 구성하고 관련 경영활동을 지속적으로 개선하고 있는지를 심사하여 인증하는 제도입니다.

근거 「소비자기본법」 제20조의2~4

기업이 소비자지향적 경영시스템을 구축·정비하여 대내외 경쟁력을 강화하고 소비자중심경영 문화 확산 및 소비자 권익 증진 노력을 통해 소비자 후생 증대에 기여하는 것을 목표로 합니다.

인증기관 공정거래위원회

운영기관 한국소비자원



인증제도 시행근거

- 소비자기본법 제20조의2(소비자중심경영의 인증), 제20조의3(소비자중심경영인증기관의 지정 등), 제20조의4(소비자중심경영인증의 취소)
- 소비자기본법시행령 제11조의 2~제11조의7
- 소비자중심경영(CCM) 인증제도 운영·심사에 관한 규정(공정위 고시)
- 소비자중심경영(CCM) 인증 취소에 관한 규정(공정위 예규)

기대효과



공공 측면

- 사후 분쟁 해결 및 시정조치에 필요한 사회적 비용 절감 효과 기대
- 소비자 중심의 선순환 시장 조성



기업 측면

- CEO와 임직원의 소비자 관련 인식 제고
- 상품과 서비스 수준을 소비자 관점에서 지속적으로 혁신하여 궁극적으로 대내외 경쟁력 제고



소비자 측면

- 상품 및 서비스에 대한 선택정보 제공
- 인증기업과 소비자문제 발생 시 CCM 운영체계에 따라 신속하고 합리적인 해결 가능

인증기업 인센티브

우수기업 포상

인증기업 및 소속된 개인에 대하여 대통령·국무총리·공정거래위원장 표창 등 포상

중소벤처기업부 소관 중소기업 정책자금 융자 한도 상향

정책적 지원이 필요한 우수 중소기업의 개별 기업당 융자한도를 60억원에서 최대 100억원으로 상향지원

근거 2022년도 중소기업 정책자금 융자계획 공고(중소벤처기업부 공고 제2021-648호)

공정거래협약 이행평가 시 가점 부여 (하도급분야, 유통분야, 가맹분야, 대리점분야)

평가기업이 CCM 인증기업인 경우(전분야), 협력업체에 대한 CCM 인증 취득을 지원하는 경우 (하도급·유통분야만 해당) 가산점 부여

- 근거
- 대중소기업간 공정거래 및 동반성장협약 절차·지원 등에 관한 기준(하도급)
 - 대중소기업간 공정거래협약 이행평가 등에 관한 기준(유통)
 - 가맹본부·가맹점사업자간 공정거래 및 상생협력 협약 절차·지원 등에 관한 기준
 - 공급업자·대리점간 공정거래 및 상생협력 협약 절차·지원 등에 관한 기준

공표명령을 받은 경우 제재 수준 경감

인증기업이 표시광고법 등 공정거래위원회가 운영하는 소비자 관련 법령 위반으로 공표명령을 받은 경우 제재수준 경감

근거 공정거래 위원회로부터 시정명령을 받은 사실의 공표에 관한 운영지침

보세판매장(면세점) 특허 및 갱신 평가 시 가점 부여

평가기업이 CCM 인증기업인 경우 가산점 부여

근거 보세판매장 특허심사 평가기준(관세청 공고 제2021-277호)

서울시 일반용역 적격심사 시 가점 부여

서울특별시 일반용역 입찰 적격심사 시 가산점 부여

근거 서울특별시 일반용역 적격심사 세부기준

CCM 인증마크

기본형

축약형

가로형

Color Type



Mono Color Type



CCM 캐릭터



츰츰미

“

소비자중심경영으로
소비자의 마음을
츰츰하게 채워준다는 의미

”

CCM 체계 구축 및 운영 절차

STEP
01

CCM 준비

- 대내외 CCM 실천의지 표명
- CCM 추진 TFT 구성

STEP
02

구축 및 운영

- 소비자중심경영 체계 구축
- 구축한 체계에 따른 운영
- 임직원에 대한 체계적인 교육

STEP
03

심사와 인증

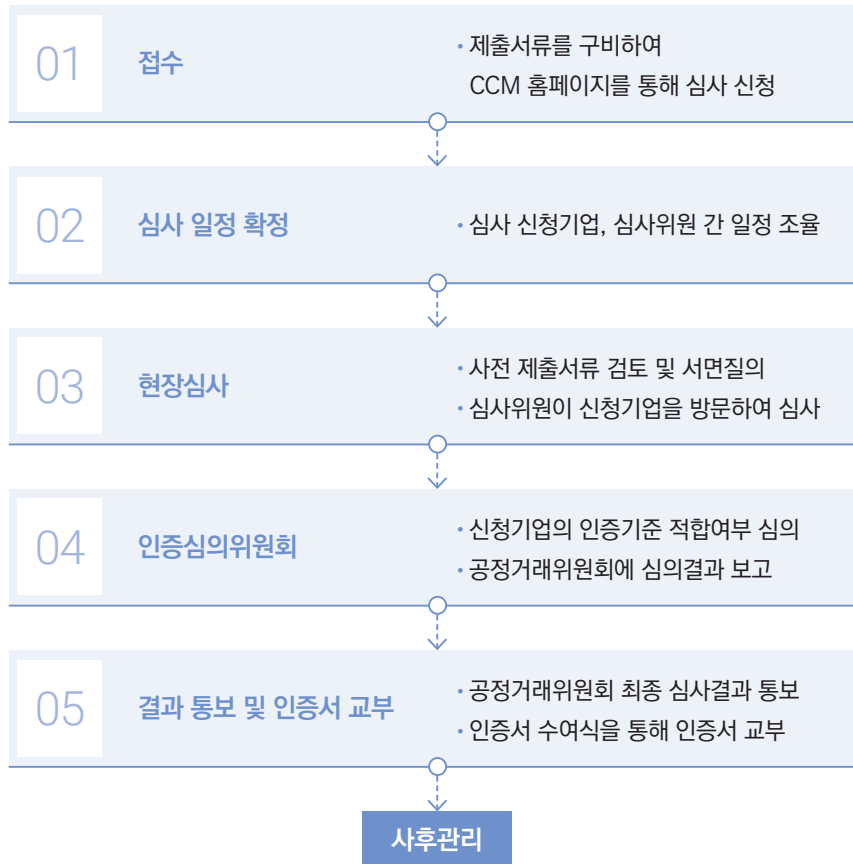
- CCM 심사 실시
- 인증유효기간 : 2년

STEP
04

유지와 개선

- 지속적인 개선활동
- 운영 성과 관리
- CCM 인증기간의 연장

인증 절차



심사 대상

구분	신규평가	재평가
신청요건	제한 없음	· 인증기간* 만료로 재평가를 받고자 하는 기업(기관) · 업종변경 또는 법인(사업장)의 합병, 영업양도·양수 등 경영여건이 변동된 기업(기관) * 인증유효기간 : 2년
신청기한	심사신청 기간* 내 접수	· 인증기한 만료 전 심사신청 기간* 내 접수 · 업종변경 또는 법인(사업장)의 합병·사업양도 등 경영여건이 변동된 후 3개월 이내 * 홈페이지 별도 공지

기업 / 기관의 구분

대기업	중소기업	공공기관
· 중소기업을 제외한 기업 · 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공기업	· 「중소기업기본법」 제2조에 따른 중소기업	· 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 준정부기관 및 기타 공공기관 · 「지방공기업법」에 따른 지방공사 및 지방공단

심사항목 및 배점 : 신규평가

1. 리더십		대기업	중소기업	공공기관
최고경영자의 리더십	· 경영방침과 실천의지	60	100	60
CCM 전략	· 소비자중심경영 전략 개발	50	60	50
	· 소비자중심경영의 공유	30	50	30
사회적 가치 실현	· 윤리경영과 사회적 책임	20	20	30
	· 소비자안전	20	20	30
	· 협력업체 상생협력	20	-	-
		200	250	200
2. CCM 체계		대기업	중소기업	공공기관
조직관리	· 최고고객책임자의 임명과 권한	30	40	30
	· 전사 협조 체계	30	50	30
	· 내부 직원 만족	30	-	30
자원관리	· 소비자중심경영 관련 자원	60	80	60
교육관리	· 소비자중심경영 관련 교육	60	80	60
문서관리	· 소비자중심경영 관련 문서관리	40	50	40
		250	300	250
3. CCM 운영		대기업	중소기업	공공기관
소비자정보 제공	· 소비자정보 제공	60	60	60
소비자불만 사전예방	· 소비자불만 사전예방	80	-	80
	· VOC 운영 기준	60	70	60
	· VOC 수집	50	60	50
	· VOC 처리	70	80	70
	· VOC 분석 및 활용	80	80	80
		400	350	400
4. 성과관리		대기업	중소기업	공공기관
CCM 운영 성과	· 운영 성과 평가	150	100	150
		150	100	150
총점		1,000	1,000	1,000

심사항목 및 배점 : 재평가

1. 리더십		대기업	중소기업	공공기관
최고경영자의 리더십	• 경영방침과 실천의지	60	80	60
CCM 전략	• 소비자중심경영 전략 개발	50	50	50
	• 소비자중심경영의 공유	30	30	30
사회적 가치 실현	• 윤리경영과 사회적 책임	20	20	30
	• 소비자안전	20	20	30
	• 협력업체 상생협력	20	-	-
		200	200	200

2. CCM 체계		대기업	중소기업	공공기관
조직관리	• 최고고객책임자의 임명과 권한	20	30	20
	• 전사 협조 체계	30	30	30
	• 내부 직원 만족	30	20	30
자원관리	• 소비자중심경영 관련 자원	40	60	40
교육관리	• 소비자중심경영 관련 교육	40	60	40
문서관리	• 소비자중심경영 관련 문서관리	40	50	40
		200	250	200

3. CCM 운영		대기업	중소기업	공공기관
소비자정보 제공	• 소비자정보 제공	60	50	60
소비자불만 사전예방	• 소비자불만 사전예방	80	70	80
VOC 운영 절차	• VOC 운영 기준	60	50	60
	• VOC 수집	50	40	50
	• VOC 처리	70	70	70
	• VOC 분석 및 활용	80	70	80
		400	350	400

4. 성과관리		대기업	중소기업	공공기관
CCM 운영 성과	• 운영 성과 평가	150	150	150
유지 개선	• 인증 후 개선 활동	50	50	50
		200	200	200

〈가점〉		대기업	중소기업	공공기관
CCM 상생협력	• 인증 지원	20	20	20
	• 인증기업 수	25	25	25
	• 협력 프로그램 운영	5	5	5
		50	50	50

총점(가점 불포함) 1,000 1,000 1,000

점수산정기준

구분	심사 점수 산출방법
신규평가	• 총점 = 소분류별 점수의 총 합계
재평가 (인증기간 만료)	• 총점 = 소분류별 점수의 총 합계 ¹⁾ + (50×정해진 기간 ²⁾ 내 정기교육 이수 횟수 ³⁾ 1) 〈가점〉 포함 2) 인증신청 연도의 전전년도와 전년도 3) 단, 동일 연도 중 정기교육에 여러 차례 참여하더라도 이수 횟수는 1회로 간주.
재평가 (경영여건 변동 등)	• 총점 = 소분류별 점수의 총 합계 ¹⁾ 1) 〈가점〉 불포함

인증기준

- 심사점수 산출방법에 의한 총점이 800점 이상일 것
- 심사기준의 대분류 항목별 배점의 75% 이상의 점수를 득할 것

다만, 공정거래위원회는 기업 등이 중대한 소비자 문제로 사회적 물의를 일으키는 등 인증기업 선정시 제도의 신뢰성을 심각하게 저해할 우려가 있다고 인정되는 경우 인증기업으로 선정하지 않을 수 있음

인증 거절 사유

1. 소비자의 생명·신체·재산에 관한 중대한 법익을 침해하거나 심각한 위협을 초래하였는지 여부
2. 소비자피해 또는 피해 우려의 규모, 범위 및 확산 가능성
3. 인증제도 및 해당 기업에 대한 소비자의 신뢰를 심각하게 훼손하였는지 여부
4. 소비자피해 구제 또는 피해 확산 방지를 위한 해당 기업의 조치 및 노력
5. 해당 기업의 과거 법 위반 또는 소비자 문제 관련 전력

비용 (VAT 포함)

- 신규평가 대기업·공공기관 6,600,000원 중소기업 220,000원
- 재평가 대기업·공공기관 4,400,000원 중소기업 165,000원