



CCM (Consumer Centered Management) 인증기업은



소비자의 의견을
듣고(Listen)



문제는 신속하게
해결하고(Solve)



소비자와 적극
소통(Communicate)하는



소비자가 행복한(SMILE)
기업입니다!

소비자중심경영(CCM) 인증제도란?

공정거래위원회 한국소비자원

기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 관점에서 소비자 중심으로 구성하고 관련 경영활동을 지속적으로 개선하고 있는지를 심사하는 **소비자기본법**에 근거한 인증제도입니다.



기대효과

- 제품·서비스 수준을 소비자관점에서 혁신하여 **대외경쟁력** ↑
- 기업의 **긍정적 이미지** ↑
- 소비자의 구매결정 요인으로 작용해 **매출향상** 기여

- 제품·서비스에 대한 **충분한 선택정보** 제공
- 분쟁발생 시 **신속하고 합리적인 해결**
- 다양한 채널을 통해 기업과 **편리하게 소통**



- 사후적인 분쟁해결 및 시정조치에 필요한 **사회적비용 절감** ↓
- 소비자중심의 **선순환 시장 조성**

CCM 인증기업은 함께 성장합니다!

의견은 더하고(+)
고충은 나눌 수(÷) 있도록
간담회 지원



다양한 교육 기회 제공!

대상별(CCO, 부서장·팀장, 초·중급실무자) 차별화된 맞춤형 정기교육 실시

CCM 인증·유지 지원, 코칭·멘토링 서비스

기업별 공적기술서 작성 지원

분야·이슈별 간담회 지원

우수사례 공유 및 상호 벤치마킹 등을 통해 CCM 운영 개선 지원

우수기업 포상

국무총리
대통령
공정거래위원장

**중소벤처기업부 정책자금
용자한도 상향지원**

용자한도

60억 → 100억

**공정거래협약 이행평가 시
가점 부여** (+1)
(하도급·유통·가맹분야)

협력업체에 대한
CCM 인증 취득을
지원하는 경우

**보세판매장(면세점)
특허 및 갱신 평가 시
가점 부여** (+10)

CCM 인증
기업인 경우

ccm (+)

인증기업에게는...

**서울시
일반용역 적격심사
및 협상에 의한
계약 시
가점 부여** (+0.5)

**공정거래위원회의 공표명령을
받은 경우 제재 수준 경감**

표시광고법 방문판매법
할부거래법 약관규제법
전자상거래법
...

소비자중심경영 인증마크 사용

COFFEE ccm
Tomato ccm
ccm
ccm

CCM

인증을 받기 위해서는...

STEP.01

CCM 준비

- 의무교육 이수 **10시간**
- 대내·외 CCM 실천 의지 표명
- CCM 추진 TFT 구성
- 법 위반 여부 확인



시정명령 또는 과징금 부과처분을 받은 경우

STEP.02

구축·운영

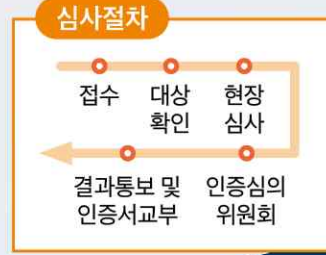
- 소비자중심경영 체계 구축
- 구축한 체계에 따른 운영
- 임직원에 대한 체계적인 교육



STEP.03

심사·인증

- CCM 인증 공정거래위원회
- CCM 심사 한국소비자원
- 인증유효기간 2년



STEP.04

유지·개선

- 지속적인 개선활동
- 운영 성과관리
- CCM 인증기한의 연장



소비자가 신뢰할 수 있는

신규 인증은 깐깐하게, 인증 관리는 엄격하게!! 정부가 인증하는 법정인증제도 CCM



01 소비자관련 법령 및 공정거래법 위반 시 인증 신청불가 및 인증 취소



시정명령 또는 과징금
부과처분을 받은 경우 ✓

02 소비자중심경영(CCM)인증은 2년마다 평가

CCM 인증 심사 항목

