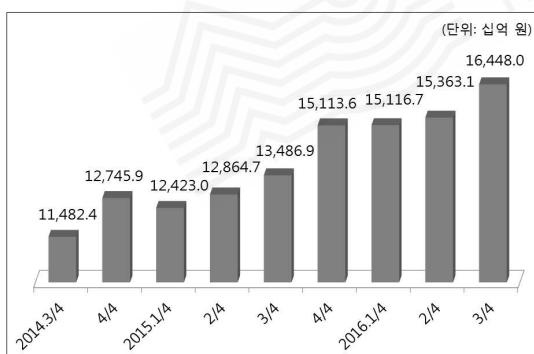


## 요약

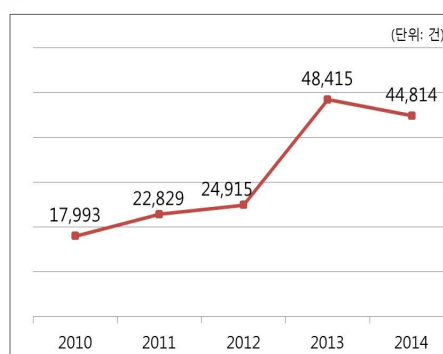
# 전문조사원 배치해 적극 현장조사·행정처분 모바일 쇼핑업체 모니터링도 추가 실시해야

## 온라인쇼핑 거래 늘고 거래방식 다양화로 소비자 불만·피해도 급증

인터넷이 확산되고 스마트폰 등의 모바일 기기 이용자가 늘면서 온라인쇼핑 시장 또한 확대되고 있다. 통계청(2016)에 따르면 온라인쇼핑 거래액은 2014년 3분기에 약 11조 4,824억 원에서 2016년 3분기에 약 16조 4,480억 원으로 크게 증가했다. 2016년 11월간 온라인쇼핑 거래액은 약 60억 원으로 전년 동월비 23.0% 증가하였다. 이처럼 전자적 방식을 통한 거래가 늘어나면서 소비자피해도 증가하고 있다. 전자거래분쟁조정위원회에 접수된 분쟁상담 건수는 2010년 17,993건에서 2014년 44,814건으로 증가하였다. 최근에는 해외 온라인쇼핑몰을 통한 직접구매나 구매대행, SNS, 소셜커머스 등 전자상거래 방식이 다양화되면서 소비자들의 불만이나 피해가 급증하고 있으며, 앞으로도 계속해서 증가할 전망이다.



[그림 1] 온라인쇼핑 거래액 분기별 추이



[그림 2] 소비자 분쟁상담 동향

## 전자상거래 사업체 강남·서초구 집중… 패션잡화·의류가 주요 판매품

---

서울시에서 정상적으로 영업 중인 사업체는 2016년 상반기 기준 164,411개이며, 이 중 21,302개(13.0%)는 강남구에, 16,816개(10.2%)는 서초구에 집중되어 있다. 사업체가 가장 적은 자치구는 서대문구와 도봉구로 각각 2,657개(1.6%)와 2,512개(1.5%)이다. 서울시 전자상거래 사업체들의 판매물품은 주로 신발·가방·패션잡화(9,804건, 13.2%)와 의류(7,163건, 9.7%)였으며, 하나 이상의 품목을 판매하는 곳이 37%(27,456건)로 나타나 단일품목보다는 여러 가지 품목을 함께 취급하는 업체가 많은 것을 알 수 있다.

## 피해건수 2011년 이후 감소추세… 계약취소·반품·환급 거부가 많아

---

서울시전자상거래센터는 소비자피해를 접수받고 피해상담과 구제를 돕고 있다. 2011년부터 2016년까지 서울시전자상거래센터에 접수된 피해유형을 살펴보면 ‘사업자의 계약취소 거부, 반품·환급 거부’로 인한 피해가 35.4%를 차지하여 가장 많이 발생하고 있다. ‘배송지연’(19.8%)으로 인한 피해 또한 많이 발생하고 있다. 연도별 피해건수는 2011년 이후 감소하였고, 특히 사기·편취는 2011년 2,832건에서 2015년 132건으로 대폭 감소하여 전자상거래의 안전이 정착되는 듯하였다. 또한 소비자를 괴롭히는 ‘폐쇄·연락불가’ 역시 2011년 4,510건에서 2015년 940건으로 대폭 감소하였다. 하지만 ‘반품·환급 거부’는 2011년 6,236건, 2015년 6,111건으로 여전히 감소하고 있지 않다.

전자상거래법에서는 소비자가 전자서면을 받은 후 7일 이내에 청약철회를 철회할 수 있다고 명시하고 있다. 오픈마켓이나 종합 몰에서는 청약철회(계약취소, 반품, 환급)를 잘 이행하고 있지만, 개인 판매사이트에서는 구매자의 단순변심 또는 상품 개봉 시에 교환 및 반품을 거부하고 있는 경우가 여전히 많다. 청약철회를 방해하거나 거부하는 것은 전자상거래법의 금지행위에 해당하므로, 위반업체에 대한 처분과 관리를 더욱 강화해야 할 것으로 보인다. 이에 더해 사업자에게 법이 정한 청약철회와 반품에 관한 교육이 필요하다고 본다.

## 서울시, 위법업체 처분은 대부분 시정권고 ‘법적 처벌 실효성 부족’

2015년 법규위반 업체에 대한 서울시의 처분은 총 15,683건이다. 그 중에서도 직권말소가 4,591건으로 93%를 차지하였고 시정권고는 1,061건, 분쟁조정이 14건, 고발이 12건, 과태료 부과가 7건이었다. 특별히 자치구별로 직권말소를 보면 강남구 3,114건으로 가장 많았고 송파구, 광진구도 각각 약 1,300건으로 많은 편이었다. 반면, 서초구는 영업 중인 전자상거래 사업체 수가 많은 편임에도 불구하고 직권말소 건수가 없었다. 이처럼 구별로 편차가 큰 이유는 각 구청의 전자상거래 담당인력 수가 다르기 때문도 있지만 자치구별로 관리감독 및 조사 실태 등에 대한 의지가 다르고 이에 더해 서울시가 일정한 관리지침을 제공하지 않았기 때문이다. 구청의 통신판매 담당자들의 업무처리 실태를 파악하기 위해 설문조사를 실시한 결과, 직권말소 건수는 최소 0건에서 최대 1,912건으로 자치구들 간에 큰 편차를 보였다.

시정권고는 많지만, 실질적인 행정처분으로 볼 수 있는 과태료, 고발은 극히 적다. 구청은 일반적으로 업체들이 비록 위법을 하였고 시정권고를 불응하더라도 영세하기 때문에 과태료를 부과하는 것에 주저하고 있다. 또한 과태료를 부과하더라도 체납이 발생하기 때문에 체납처리에 대한 업무부담 때문에도 부과를 꺼린다. 이에 따라 전자상거래법에 정한 위법행위에 대한 처분 및 처벌은 거의 없기 때문에 적극적인 사업체관리가 이루어지지 않고 있는 것으로 볼 수 있다.

## 전자상거래법 개정해 서울시 사업체 관리·감독, 처분권한 확대해야

서울시가 전자상거래 사업체들을 효과적으로 관리하기 위해서는 전자상거래법 개정을 통해 서울시의 관리감독, 처분 권한을 확대해야 한다. 현행법하에서는 법규위반 업체에 대해 행정조직이 정보를 획득할 수 있는 범위가 제한적이고, ‘현장조사’도 공정위나 시도지사·시장·구청장은 명백한 위법행위가 인정될 때에만 제한적으로 직권조사가 가능하다. ‘임시중지명령’의 권한도 공정위에게 있으나, 소비자 민원을 접수받고 사업체를 관리하는 주체인 서울시는 임시중지를 명할 수가 없고 공정거래위원회에 요청할 수도 없다. 따라서 서울시가 소비자피해 신고를 받았을 때에 신속한 조치를 취하고 피해확대를 방지하기 위해서는 임시중지명령의 권한을 갖고 있어야 한다. 일본의 경우는 거래의 안전을 위해 필요하다면 도·도·부·현 지사에 자료제출명령권,

현장조사권, 영업정지 명령권을 부여하고 있다. 우리나라도 이러한 권한이 서울시에 위임되도록 현행 법률을 개정하는 것이 필요하다.

현재 대규모로 시행되고 있는 ‘직권말소’ 절차를 간소화해야 한다. 구청은 전자상거래 신고업무(신고·휴업·폐업 등)를 처리하고 있다. 많은 전자상거래 사업체들의 대부분이 영세하기 때문에 폐업이 잦은 편이고 대부분 세무서에만 폐업신고를 한다. 법률과 공정거래위원회 지침에 따르면 구청에서 이들 업체를 직권말소할 수 있지만, 행정절차법에 따라 서면으로 직권말소를 알리고 이의신청을 받아야 한다. 그러나 실제 많은 폐업 업체들은 주소지 이전으로 서면통지가 되지 않아 전국의 시군구 게시판에 공시를 하여 해당사실을 알려야 한다. 이러한 과정에서 행정력이 과도하게 소모되기 때문에 일부 구청은 직권말소에 소극적이다.

따라서 전자상거래법을 개정하여 구청이 행정전산시스템에서 사업체의 세무서 폐업신고 여부를 확인하면 즉시 폐업처리를 할 수 있어야 한다. 또한 일부 구청은 지방세법에 의거해 3회 이상 면허세를 체납한 사업자를 통신판매업자 면허를 말소처리하고는 있지만 전자상거래법에 관련규정이 명백히 없는 형편이다. 이에 관한 규정도 전자상거래법에 신설되는 것이 필요하다. 이에 더해 직권말소된 사업자의 재신고를 일정기간 동안 제한하도록 법률을 개정한다면 사업자가 자진해서 폐업신고를 할 수 있을 것이다.

마지막으로 사업자들은 전자상거래법에 대한 무지 때문에 폐업신고를 하지 않거나 청약철회에 대해 고객과의 분쟁을 겪기 때문에 신고 전에 사전적인 교육이 필요하다. 공정거래위원회와 서울시는 오픈마켓, 호스팅서비스, 온라인쇼핑협회 등이 사업자에게 전자상거래법과 소비자민원 처리에 관한 교육을 하도록 지도하거나 법률을 개정하는 것이 필요하다.

## 서울시, 자치구와 사업체 관리 업무지침 통일 등 5가지 정책 필요

전자상거래 사업체를 관리하기 위해 서울시에 요구되는 정책은 크게 다섯 가지로 나눌 수 있다. 첫째, 서울시는 전자상거래 및 소비자보호 관련 전문지식과 경험이 풍부한 ‘전문조사원’을 배치하여 적극적인 현장조사와 행정처분을 실시해야 한다. 현재 서울시전자상거래센터에서 모니터링을 통해 전자상거래법 위반업체를 발견하고 있음에도, 모니터링 요원들이 공무원이 아니기 때문에 직권조사와 행정처분에 나서지 못하고 있다. 구청의 공무원들 역시 위법이 의심되나 연락이 두절된 업체에 대해 현장조사를 나가는 데 대해 신변안전, 전문성 부족 등을 들어 거의 현장조

사를 하지 않고 해당사건을 덮어버리고 있다. 따라서 위법행위가 중하고 다중의 소비자 피해를 입힌 사업체에 대한 사건을 조사하고 행정처분을 할 수 있는 전문조사 공무원의 필요성이 부각되고 있다. 서울시는 대부업 관리를 위해 전문조사 공무원을 채용하여 대부업 위법행위를 줄이는 데 큰 효과를 보였다.

둘째, ‘모바일쇼핑 업체’들에 대한 모니터링이 추가적으로 실시되어야 한다. 현재 서울시전자상거래센터에서 실시 중인 모니터링은 PC를 통한 방법에만 그치고 있다. 그러나 2015년 인터넷쇼핑에서 모바일이 차지하는 비중은 50.3%였으며, 모바일쇼핑 시장은 계속해서 확대될 전망이다. 따라서 모바일쇼핑 업체들에 대해 서울시의 관라감독이 시급한 상황이다.

셋째, 서울시와 구청은 사업체 관리와 처분에 관한 ‘업무 지침을 통일’하고 ‘유기적인 협력’을 해야 한다. 현재는 전자상거래 사업체 관리에 관한 서울시와 구청의 협이가 없고, 담당자들에게 명확한 지침을 제공하고 있지 않아 자치구별로 행정처분의 편차가 크다. 따라서 서울시는 구청과의 협의를 통해 업무지침을 통일하고 명확한 가이드라인을 제시할 필요가 있다.

넷째, 오픈마켓이나 호스팅서비스업체, 전자결제업자, 온라인쇼핑협회 등 유관기관들의 ‘협업체’를 구성하여 전자상거래 사업체 관리와 소비자 보호를 위해 협의하는 것이 필요하다. 대부분의 전자상거래 사업자들은 오픈마켓이나 호스팅서비스의 지원을 받거나 연계되어있기 때문에, 이들이 관련 사업체가 법률을 준수할 수 있도록 적절한 운영시스템 설치, 모니터링, 소비자교육을 철저히 한다면 전자상거래 위법행위와 소비자민원을 크게 줄일 수 있을 것이다. 서울시 차원에서는 분기 혹은 반기별로 정례회의를 열고, 관련 안건(전자상거래법 교육 및 준수, 위법행위 시정 등)의 해결을 위한 협력을 도모해야 한다. 특히, 협업체 내에서 위반업체 정보를 공유하고, 중대한 피해를 일으킨 악성사업자에 대해서는 공조를 통한 후속조치가 필요하다.

마지막으로 구청의 전자상거래 담당자들의 교육을 강화하여 법률, 소비자 민원대처, 사업체 위법행위에 대한 조사 등과 관련한 ‘전문성을 강화’해야 할 것이다.