

전자상거래법상
사업자 준수사항



통신판매업자 등의 준수사항 관련 설명자료

I. 의무 및 책임

1. 전자상거래를 하는 사업자

- ① 완결된 온라인 서비스 제공 (제5조)
- ② 거래기록 보존(제6조)
- ③ 소비자의 조작실수 등 방지 (제7조)
- ④ 전자적 대금지급의 신뢰 확보 (제8조)
- ⑤ 배송사업자 등의 협력의무(제9조)
- ⑥ 전자계시판서비스 제공자 책임 (제9조의2)
- ⑦ 사이버몰 운용자의 표시의무 (제10조)
- ⑧ 공정한 소비자정보 수집 및 이용 (제11조)

2. 통신판매업자

- ① 신고의무(제12조)
- ② 표시광고에 신원정보 포함 (제13조 1항)
- ③ 거래조건 등 계약 전 고지 및 서면교부(제13조 2항)
- ④ 미성년자와 계약 시 고지의무 (제13조 3항)
- ⑤ 신의성실의무(제13조 5항)
- ⑥ 청약확인 의무(제14조)
- ⑦ 재화 등의 공급 등(제15조)
- ⑧ 구매안전서비스 제공(제24조)
- ⑨ 휴업기간 청약철회 업무처리 (제22조 제1항)
- ⑩ 거래기록 보존(제6조)
- ⑪ 공정한 소비자정보 수집 및 이용 (제11조)

3. 통신판매중개자

- ① 통신판매중개(업)자 의무와 책임
 - 사전고지 의무(제20조 1항) 및 위반 시 연대배상책임 (제20조의2 1항)
 - 정보제공 의무(제20조 2항) 및 위반 시 연대배상책임 (제20조의2 2항)
 - 분쟁해결 위한 조치(제20조 3항)
- ② 통신판매업자인 경우
 - 책임 관련 특칙(제20조의2 2,3항)
- ③ 통신판매의 중요한 일부 업무를 수행하는 통신판매중개업자의 책임 (법 제20조의3)
- ④ 거래기록 보존(제6조)

II. 청약철회

1. 청약철회 원칙

- ① 기간 및 기산점(제17조 1항)
- ② 청약철회 방식(제17조 4항~제5항)

2. 청약철회의 예외

- ① 철회불가 사유(제17조 2항)
- ② 청약철회 예외의 특칙(제17조 3항)

3. 청약철회의 효과 등

- ① 원상회복 및 대금환급 등(제18조)
- ② 손해배상의 제한(제19조)
- ③ 불리한 계약금지(제35조)

III. 금지행위 및 제재

1. 금지행위(제 21조)

2. 행정적 제재

- ① 시정권고(제31조)
- ② 시정조치 및 영업정지(제32조)
- ③ 과징금(제34조)

3. 벌칙

- ① 벌칙(제40조~제44조)
- ② 과태료(제45조)



I. 의무 및 책임

1. 전자상거래를 하는 사업자

① 완결된 온라인 서비스 제공(법 제5조)

- 전자상거래를 하는 사업자는 소비자의 회원 가입, 계약의 청약, 정보제공을 전자문서를 통해 할 수 있도록 하는 경우에는 회원 탈퇴, 청약 철회, 정보제공 철회도 전자문서를 통해 할 수 있도록 하여야 함(제4항)
- 또한 소비자가 재화 등의 거래와 관련한 확인·증명을 전자문서로 제공하여 줄 것을 요청할 경우 이에 따라야 함(제5항)

② 거래기록 보존 의무(법 제6조)

- 사업자는 전자상거래 및 통신판매에서의 표시·광고, 계약 내용 및 그 이행 등 거래에 관한 기록을 상당한 기간 보존하여야 함

▶ 거래기록의 대상·범위 및 기간(시행령 제6조 제1항)

1. 표시·광고에 관한 기록 : 6개월
2. 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록 : 5년
3. 대금결제 및 재화 등의 공급에 관한 기록 : 5년
4. 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록 : 3년

- 이 경우 소비자가 쉽게 거래기록을 열람·보존할 수 있는 방법을 제공하여야 함

▶ 거래기록의 열람·보존의 방법(시행령 제6조 제2항)

1. 거래가 이루어진 해당 사이버몰에서 거래당사자인 소비자가 거래기록을 열람·확인할 수 있도록 하고, 전자문서의 형태로 정보처리시스템 등에 저장할 수 있도록 할 것
2. 거래당사자인 소비자와의 거래기록을 그 소비자의 희망에 따라 방문, 전화, 팩스 또는 전자우편 등의 방법으로 열람하거나 복사할 수 있도록 할 것. 단, 저작권법(제4조~제6조)에 따른 저작물에 대한 복사는 거부할 수 있음
3. 개인정보의 이용에 관한 동의를 철회한 소비자의 거래기록 및 개인정보를 보존하는 경우에는 이를 철회하지 않은 소비자의 거래기록 및 개인정보와 별도로 보존할 것



③ 소비자의 조작실수 등 방지(법 제7조)

- 사업자는 전자상거래에서 소비자의 조작 실수 등으로 인한 의사표시의 착오 등으로 발생하는 피해를 예방할 수 있도록 거래 대금이 부과되는 시점이나 **청약 전에 그 내용을 확인하거나 바로잡는 데에 필요한 절차를 마련**하여야 함

▶ 가격 등 중요정보를 소비자가 명백히 인식할 수 있도록 조치

- 가격을 아라비아 숫자와 한글표기를 병기하는 등 소비자의 시각적 착오를 방지
- 전화 주문 시 재화 등의 가격을 반복해서 들려주는 방법 등

▶ 청약취소 등 할 수 있는 적절한 절차 마련

- 결제화면으로 연결되기 전의 화면이나 팝업화면을 통하여 청약의 내용을 다시 확인할 수 있도록 하고, 소비자에게 청약내용에 따라 청약절차를 계속 진행할 것인지를 확인하는 방법
- 전화주문의 경우 청약의 중요내용을 설명하고 소비자에게 그 내용대로 청약절차를 계속할 것인지를 묻는 방법

④ 전자적 대금지급의 신뢰확보(법 제8조)

- 사업자가 전자적 대금지급 방법을 이용하는 경우 사업자와 전자결제수단 발행자, 전자결제서비스 제공자 등 전자결제업자 등은 관련 정보의 보안 유지에 필요한 조치를 하여야 함

- ▶ ‘전자적 대금지급’이란, 전자문서의 형태로 이루어지는 대금결제를 말함. 단, 대면하여 본인 여부를 확인한 경우는 제외(시행령 제7조)
- ▶ ‘전자결제업자 등’은 전자결제수단의 발행자, 전자결제서비스 제공자 및 해당 전자결제서비스의 이행을 보조하거나 중개하는 자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말함(시행령 제8조)
 1. ‘은행법’ 등 법령의 규정에 따른 금융회사로서 계좌이체업무를 수행하는 금융회사
 2. ‘여신전문금융업법’ 제2조제2호의2에 따른 신용카드업자
 3. 전자적 매체나 정보처리시스템에 화폐가치 또는 그에 상응하는 가치를 기록·저장하였다가 재화 등의 구매 시 지급하는 결제수단의 발행자
 4. ‘정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률’ 제2조제3호에 따른 정보통신서비스 제공자
 5. ‘정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률’ 제2조제3호에 따른 정보통신과금서비스 제공자
 6. 전자결제 대행 또는 중개서비스 사업자



- 사업자와 전자결제업자 등은 전자적 대금지급이 이루어지는 경우 소비자의 청약의사가 진정한 의사표시에 의한 것인지를 확인하기 위하여 다음 사항을 명확히 고지하여야 함
 - 재화 등의 내용 및 종류, 재화 등의 가격, 용역의 제공기간
- 사업자와 전자결제업자 등은 고지한 사항에 대하여 소비자가 확인하고 동의여부를 선택할 수 있도록 전자적 대금 결제창을 제공하여야 함(시행령 제9조)

▶ 표준결제창

1단계 - 정보입력창		2단계 - 본인확인창	
전자적 대금 결제(정보입력)			
상품 선택 내역	상품내용(서비스명)	결제금액	₩ (금 원 정)
	제공기간	일 단 결제	<input type="checkbox"/> 월 자동결제 <input type="checkbox"/>
※ 원 자동결제란? 이후요금이 발생할 경우에도 휴대폰 요금에 합산되는 서비스입니다.			
결제 정보 입력	통신사	SKT <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> LGU <input type="checkbox"/>	
	휴대폰 번호		
	가입자 주민번호		
	결제내역 등록 mail	<input type="checkbox"/> mail 수신거부	
<input type="checkbox"/> 위 내용을 확인함			
휴대폰으로 결제하신 금액은 익일의 휴대폰 요금과 함께 청구됩니다			
*다음*을 누르시면 휴대폰으로 결제 승인번호가 전송됩니다.			
<input type="button" value="다음"/>		<input type="button" value="취소"/>	
전자적 대금 결제(본인확인)			
결제 승인 번호	승인번호	<input type="text"/>	(승인번호 입력)
	휴대폰 SMS로 전송된 승인번호를 입력하시기 바랍니다.		
결제문의(고객센터)			
<input type="button" value="결제"/>		<input type="button" value="취소"/>	

- * 소비자가 직접 동의여부를 선택하기 전에 미리 동의함을 표시하여 제공하는 방식으로 확인절차를 진행해서는 안 됨
- 사업자와 전자결제업자 등은 전자적 대금지급이 이루어진 경우 소비자에게 그 사실을 알리고, 언제든지 소비자가 전자적 대금지급과 관련한 자료를 열람할 수 있게 하여야 함

▶ 구체적인 통지방법(예시)

- 사이버몰의 경우 전자우편이나 휴대전화단문메세지에 의한 통지
- TV홈쇼핑 등 전화로 주문하는 경우 사이버몰의 통지방식 외에 전화주문 시 구매자에게 내용 고지하는 방법도 가능

▶ 사업자와 전자결제업자는 통지내용을 다음과 같이 구분하여 통지할 수 있음

- 사업자 : 구입상품의 가격, 지불조건 등 구매 관련 중요정보
- 전자결제업자 : 결제자명, 결제일시, 결제수단, 결제금액, 할부여부 등 결제관련 정보



⑤ 배송사업자 등의 협력의무(법 제9조)

- 전자상거래나 통신판매에 따른 재화 등의 **배송사업자**는 배송과정의 사고·장애 등으로 인하여 분쟁이 발생하는 경우 당해 **분쟁의 해결에 협조**하여야 함
- **호스팅서비스를 제공하는 자**는 사업자와 이용계약을 체결하는 경우 **사업자의 신원을 확인** 하기 위한 조치를 취하여야 하며, 사업자와 소비자간 분쟁발생 시 **공정위 등의 요청에 따라 사업자의 신원정보 등을 제공**하여야 함

⇒ 분쟁의 당사자인 소비자에게 제공할 경우에는 소비자가 소송을 제기한 경우로 한정(법 제9조 제3항) <개정 2016.3.29.>

⑥ 전자게시판서비스 제공자의 책임(법 제9조의2) <신설 2016.3.29., 시행 2016.9.30.>

- **전자게시판서비스 제공자**는 해당 게시판을 통해 위법한 전자 상거래가 발생하지 않도록 다음 사항을 **이행**하여야 함

- 게시판 이용 통신판매업자들에게 법 의무를 준수하도록 안내

- 분쟁 발생 시 분쟁조정기구에 **피해구제신청을 대행하는 장치 마련**

▶ 소비자 피해구제신청 대행 장치의 운영 방법(시행령 제11조의3)

① 다음 각 호의 방법에 따라 운영

1. 소비자가 법 제33조 제1항에 따른 소비자피해 분쟁조정기구를 선택할 수 있도록 해당 게시판에 소비자 피해 분쟁조정기구의 업무와 피해구제절차를 표시
2. 전자게시판서비스 제공자가 피해구제신청을 대행해 준다는 사실과 그 대행 절차를 표시
- ② 소비자가 피해구제신청의 대행을 요청하는 경우 3영업일 이내에 소비자가 요청하는 소비자피해 분쟁 조정기구에 소비자의 요청사항을 전달하고 그 사실을 소비자에게 지체 없이 알려야 함
- ③ 법 제9조의2 제1항 제호·제2호, 같은 조 제2항 및 제3항에 따른 내용을 전자게시판서비스 제공자가 이행하여야 할 사항으로 약관에 규정

- 게시판 이용 통신판매업자들의 신원정보 확인을 위한 조치

- 게시판 이용 통신판매업자등과 소비자 사이에 분쟁이 발생한 경우 공정위 등의 요청에 따라 사업자의 신원정보를 제공(분쟁당사자인 소비자는 제공대상에서 제외)



⑦ 사이버몰 운영자의 표시의무(법 제10조)

■ 사업자 신원 등 정보를 소비자가 쉽게 알 수 있도록 표시해야 함

표시사항(법 제10조 제1항)

1. 상호 및 대표자 성명
2. 영업소가 있는 곳의 주소
(소비자불만 처리 주소 포함)
3. 전화번호 · 전자우편주소
4. 사업자등록번호
5. 사이버몰의 이용약관
6. 호스팅서비스 제공자 상호

표시방법(총리령 제7조)

1. 사이버몰 초기화면에 표시(이용약관은 연결화면을 통해 볼 수 있도록 할 수 있음)
2. 공정위가 공개하는 사업자정보 공개페이지를 사이버몰의 초기화면에 연결해야 함
3. 휴대전화 등 출력에 제한이 있는 기기를 이용하여 거래하는 사업자는 사이버몰의 화면에 순차적으로 나타나도록 할 수 있음

⑧ 공정한 소비자 정보 수집 및 이용(법 제11조)

■ 전자상거래 또는 통신판매를 위하여 소비자에 관한 정보를 수집 또는 이용하고자 하는 경우, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 등 관련 규정에 따라 공정하게 수집 또는 이용해야 함

▶ 부당한 정보수집 및 이용 사례

- 소비자에게 3개월 무료 이용 등의 이익제공을 약속하면서 당해 소비자에 관한 정보를 수집한 뒤, 실제로는 약속을 이행하지 않는 행위

■ 소비자에 관한 정보 도용으로 소비자의 재산상 손해가 발생하는 등 특별한 사유가 있는 경우 본인 확인이나 피해회복 등 필요한 조치를 취해야 함

▶ 본인 확인이나 피해회복 등 필요한 조치(시행령 제12조)

1. 소비자 본인이 요청하는 경우 도용 여부의 확인 및 해당 소비자에 대한 관련 거래 기록의 제공
2. 도용에 의하여 변조된 소비자에 관한 정보의 원상회복
3. 도용에 의한 피해의 회복

2. 통신판매업자

① 신고의무(법 제12조)

■ 통신판매업자는 통신판매업 신고를 해야 함



- ▶ 누가 : 통신판매업자가
 - * 단, 최근 6개월 동안 거래횟수가 20회 미만이거나 매출액 1,200만원 미만인 사업자는 신고가 면제됨(통신판매업 신고 면제 기준에 대한 고시)
- ▶ 어디에 : 주된 사업장 소재지 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게
 - * 민원24(<http://www.minwon.go.kr>)에서 공인인증서 등을 이용하여 전자문서로 제출가능
- ▶ 신고사항 : 상호, 주소, 전화번호, 대표자 성명, 주민등록번호, 사업자등록번호, 법인등록번호, 전자우편 주소, 인터넷도메인 이름, 호스트서버 소재지, 참고사항(판매방식, 취급품목 등)
- ▶ 구비서류 : 사업자등록증 사본, 법인등기부 등본
- ▶ 선지급식 통신판매업자는 구매안전서비스 가입 증빙서류 제출
 - ⇒ 기존 구매안전서비스 이용 확인증 외에 통신판매업자가 입점한 통신판매중개자의 결제대금 예치서비스 이용 확인증도 인정(시행규칙 제8조 제1항)
- ▶ 신고한 정보는 공정부 소비자홈페이지(www.consumer.go.kr)에 공개됨
- ▶ 통신판매업 폐업신고와 부가가치세법에 따른 폐업 신고는 지자체와 세무서 중 한 곳에서 같이 할 수 있음(시행규칙 제10조)

② 표시광고에 신원 등 정보 포함(법 제13조 제1항)

- 상호 및 대표자 성명, 주소·전화번호·전자우편주소, 통신판매업 신고번호 및 신고를 확인할 수 있는 사항

③ 거래조건 등 계약 전 고지 및 서면교부(법 제13조 제2항)

- ▶ 계약 전 고지 및 서면교부 사항(법 제13조 제2항)
 1. 재화 등의 공급자 및 판매자의 상호, 대표자의 성명·주소 및 전화번호 등
 2. 재화 등의 명칭·종류 및 내용
 - 2의2. 재화 등의 정보에 관한 사항
 - ⇒ 서면기재의 경우에는 제품에 표시된 기재로 같음할 수 있음
 3. 재화 등의 가격과 그 지급방법 및 지급시기
 - ⇒ 가격이 결정되지 않은 경우에는 가격을 결정하는 구체적인 방법
 4. 재화 등의 공급방법 및 공급시기
 5. 청약의 철회 및 계약의 해제의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항
 - ⇒ 청약철회 등의 권리를 행사하는 데 필요한 서식을 포함함
 6. 재화 등의 교환·반품·보증과 대금 환불 및 환불의 지연에 따른 배상금 지급의 조건 및 절차
 7. 전자매체로 공급할 수 있는 재화 등의 전송·설치 등을 할 때 필요한 기술적 사항
 8. 소비자피해보상의 처리, 불만 처리 및 분쟁처리에 관한 사항
 9. 거래에 관한 약관
 - ⇒ 약관의 내용을 확인할 수 있는 방법 포함
 10. 구매안전서비스에 관한 사항
 - ⇒ 구체적인 내용은 “구매안전서비스에 대한 통신판매업자의 표시·광고 또는 고지의 방법에 관한 고시” 참조
 11. 그 밖에 소비자의 구매 여부 판단에 영향을 주는 거래조건 등
 - ※ 구체적인 내용 및 방법은 “전자상거래 등에서의 상품 등의 정보제공에 관한 고시(이하 ‘상품정보고시’)” 참조



■ 구체적인 거래조건 등 정보제공 예시

▶ 거래조건 등 정보제공 예시

1. 재화 등의 공급자 및 판매자의 상호, 대표자의 성명·주소 및 전화번호 등

- 상호 및 대표자 성명, 주소·전화번호·전자우편주소, 통신판매업 신고번호 및 신고를 확인할 수 있는 사항

2. 재화 등의 명칭·종류 및 내용

- (의류) 남녀 공용 크루넥 긴팔 티셔츠 ○○○○

2의2. 재화 등의 정보에 관한 사항

※ 상품정보고시에서 해당되는 품목(유사한 품목이 없는 경우 기타 재화 품목)에 기재되어 있는 항목에 대한 정보를 제공하여야 함

(의류)의 경우

제품소재	면 60%, 폴리에스터 40%
색상	와인색
치수	95, 100, 105
제조사, 수입자(병행수입 여부)	(주)○○○○
제조국	중국
세탁방법 및 취급시 주의사항	라벨에 따른 세탁법 권장/드라이 크리닝 권장
제조연월	2015. 1월
품질보증기준	제품 이상시 공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결기준에 의거 보상
A/S 책임자와 전화번호	○○고객센터, ○○○○-○○○○

3. 재화 등의 가격과 그 지급방법 및 지급시기

- 가격 : 27,800원
- 지급방법 : 신용카드/무통장 입금/휴대폰 결제
- 지급시기 : 결제 즉시/입금 즉시

4. 재화 등의 공급방법 및 공급시기

- 배송방식 : ○○택배
- 공급시기 및 예상배송기간 : 결제 익일 출고, 출고 후 3일 내 도착

5. 청약의 철회 및 계약의 해제의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항

- 청약철회의 기한 : 단순변심의 경우 상품 수령 후 7일내, 계약내용 및 표시광고와 불일치할 경우 상품 수령 후 3개월 이내 및 안 날부터 30일 이내
- 청약철회의 행사방법 : 반품게시판에 반품 요청
- 청약철회의 효과 : 반품 받은 날부터 3영업일 이내에 현금
- 단순변심에 의한 청약철회시 반품비용 : (일반상품의 경우) 택배비 2,500원
(해외구매대행의 경우) 외국내 배송비(5불) + 국제택배비(20불) + 수입세금(20불) = 약 45불
- 단순변심에 의한 청약철회가 불가능할 경우 사유 및 근거 : 복숭아의 경우 신선식품으로 시간이 지나면 신선도가 떨어져 재판매가 불가능합니다.

→ 정보제공 내용이 법 제7조(청약철회 등) 및 제18조(청약철회 등의 효과) 규정에 위반될 경우 범위반으로 시정 조치 등의 대상이 될 수 있음



▶ 거래조건 등 정보제공 예시<계속>

6. 재화 등의 교환·반품·보증과 대금 환불 및 환불의 지연에 따른 배상금 지급의 조건 및 절차

- 재화 등의 교환·반품·보증 조건 및 품질보증기준
: '1개월 이내 제품불량시 교환 또는 환불' / '제품 이상시 공정거래위원회 고시 소비자분쟁해결 기준에 의거 보상합니다.'
- 재화 등의 A/S 관련 전화번호 : ○○○○-○○○○
- 대금환불 방법과 환불지연 시 배상금을 받을 수 있다는 사실 및 배상금 지급조건과 절차
: 마이페이지 내 환불/반품코너에 환불 신청 및 확인 가능, 환불지연시 지연기간에 대해 연 20%의 지연이자를 환불/반품코너를 통해서 신청할 수 있음

7. 전자매체로 공급할 수 있는 재화 등의 전송·설치 등을 할 때 필요한 기술적 사항

- 구입하신 E-북을 보기 위해서는 해상도가 ××× 이상이어야 하며, ××× 버전 이상의 기기가 필요합니다.

8. 소비자피해보상의 처리, 불만 처리 및 분쟁처리에 관한 사항

- 불만, 피해보상 요청 등의 접수시 3일 이내에 응답 및 5일 이내에 처리할 예정이며 마이페이지 및 1:1 문의게시판을 통해 요청 바랍니다.

9. 거래에 관한 약관

- 사이트 하단의 약관을 참조

10. 구매안전서비스에 관한 사항

- ○○○(구매안전서비스 제공사업자명 또는 상호) 및 “고객님은 안전거래를 위해 현금결제시 저희 쇼핑몰에서 가입한 ○○○의 구매안전서비스를 이용하실 수 있습니다.”를 표시하고 ○○○의 구매 안전서비스 가입사실을 확인할 수 있는 링크 마련
- * 구체적인 표시·광고 또는 고지의 방법은 “구매안전서비스에 대한 통신판매업자의 표시·광고 또는 고지의 방법에 관한 고시” 참조

11. 그 밖에 소비자의 구매 여부 판단에 영향을 주는 거래조건 등

- 재화 등의 가격 외에 교환·반품 비용 등 소비자가 추가로 부담하여야 할 사항이 있는 경우 그 내용 및 금액, 판매일시·판매지역·판매수량 및 인도지역 등 판매조건과 관련하여 제한이 있는 경우 그 내용(시행령 제20조)
- 침대의 경우 부피 및 무게로 인하여 반품 시 일반배송이 불가능하여 트럭운송비용(20,000원)이 부과됩니다.
- 본 상품은 국내만 배송되고, 1인당 100개까지 구매할 수 있으며, 재고가 모두 소진될 때까지만 판매 합니다.



④ 미성년자와 계약 시 고지책임(법 제13조 제3항)

- **통신판매업자**는 미성년자와 계약을 체결할 때에는 법정대리인이 그 계약에 동의하지 않으면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용을 미성년자에게 고지하여야 함

▶ 미성년자와 계약 시 고지내용 예시

- 미성년자가 구매하는 경우, 법정대리인이 동의하지 않으면 미성년자 또는 법정대리인이 구매를 취소할 수 있습니다.

※ 통신판매업자가 별도 고지하지 않더라도 민법 제5조(미성년자의 능력)에 따라 취소할 수 있음

⑤ 신의성실 의무(법 제13조 제5항)

- 통신판매업자는 법 제13조 제2항에 따라 소비자에게 표시·광고하거나 고지한 거래조건을 신의를 지켜 성실하게 이행하여야 함

⑥ 청약확인 의무(법 제14조)

- 통신판매업자는 소비자로부터 청약을 받으면 청약의 의사표시의 수신 확인 및 판매 가능 여부에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 알려야 함
- 통신판매업자는 계약체결 전에 소비자가 청약내용을 확인하고 정정·취소할 수 있는 절차를 갖추어야 함

⇒ 위 I.1.③의 조작실수 방지의무 참조

⑦ 재화 등의 공급 등(법 제15조)

- **통신판매업자**는 소비자가 청약을 한 날부터 7일(선지급식 통신판매의 경우에는 대금을 받은 날부터 3영업일) 이내에 재화 등의 공급에 필요한 조치를 하여야 함

▶ 공급에 필요한 조치란, 출고나 배송 등 공급을 위하여 필요한 조치를 말하며, 반드시 그 기간 내에 공급이 완료되어야 하는 것은 아님

예) 주문제작의 경우에 주문제작을 의뢰하는 행위, 물품배송을 위해 배송업자에게 최소한의 소비자 정보를 제공하고 배송을 지시하는 행위 등이 여기에 해당



⑧ 구매안전서비스 제공(법 제24조)

- 공정위는 관련 사업자에게 “소비자피해보상보험계약 등”을 체결하도록 권장할 수 있음

▶ 소비자피해보상보험계약 등(법 제24조 제1항)

1. “보험업법”에 따른 보험계약
2. 소비자피해보상금의 지급을 확보하기 위한 “금융위원회의 설치 등에 관한 법률” 제38조에 따른 기관과의 채무지급보증계약
3. 법 제10항에 따라 설립된 공제조합과의 공제계약

- 다만, 법 제8조 제4항에 따른 결제수단의 발행자*는 “소비자피해보상보험계약 등”을 체결하여야 함

* 사이버몰에서 사용되는 전자적 대금지급 방법으로서 재화 등을 구입·이용하기 위하여 미리 대가를 지불하는 방식의 결제수단의 발행자

- 선지급식 통신판매업자는 소비자가 법 제13조 제2항 제10호에 따른 결제대금예치를 이용하도록 하거나 “소비자피해보상보험계약 등”을 체결하여야 함

- 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 거래를 하는 경우에는 적용하지 아니함

▶ 선지급식 통신판매업자의 구매안전서비스 적용대상이 아닌 거래 (법 제24조 제3항)

1. 삭제 <기준에 적용제외 되었던 소액거래도 구매안전서비스 적용대상으로 포함>
2. 신용카드로 재화 등의 대금을 지급하는 거래
3. 정보통신망으로 전송되거나 법 제13조 제2항 제10호에 따른 제3자가 배송을 확인할 수 없는 재화 등을 구매하는 거래
4. 일정기간에 걸쳐 분할되어 공급되는 재화등을 구매하는 거래
5. 공정위가 “결제대금예치 또는 소비자피해 보상보험계약 등의 체결이 면제되는 거래에 관한 고시”를 통해 고시한 거래
 - 소비자가 국가기관 및 지방자치단체, 공공기관의 운영에 관한 법률 제4조에 따른 공공기관, 특별법에 의하여 공익적 목적으로 설립된 법인, 초·중등교육법 및 고등교육법 기타 다른 법률에 의하여 설치된 각급 학교와 행하는 거래

⑨ 휴업기간 청약철회 업무처리(법 제22조 제1항)



- 통신판매업자는 휴업기간이나 영업정지기간에도 제17조 제1항 및 제3항에 따른 청약철회 등의 업무와 제18조 제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 청약철회 등에 따른 대금 환급과 관련된 업무를 계속하여야 함

⑩ 거래기록 보존(법 제6조)
⇒ 위 I.1.② 참조

⑪ 공정한 소비자 정보 수집 및 이용(법 제11조)
⇒ 위 I.1.⑦ 참조

3. 통신판매중개자

① 통신판매중개(업)자의 의무와 책임

- 통신판매중개자는 자신이 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자가 알기 쉽게 고지하여야 함(제20조 제1항)

▶ 통신판매 당사자가 아니라는 사실의 고지방법(총리령 제11조의2)

○ 자신이 운영하는 사이버몰의 초기화면에 알리는 한편,

1. 자기의 명의로 표시·광고를 하는 경우, 그 표시·광고를 하는 매체의 첫 번째 면에
2. 자기가 법 제13조 제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 교부하는 경우, 그 서면에
3. 자기가 청약의 방법을 제공하는 경우, 법 제14조에 따른 청약내용의 확인·정정·취소에 대한 절차에서 알려야 함

* 위 2,3.의 경우 그 글씨의 크기는 계약 당사자를 고지하는 글씨와 같거나 커야 함

※ 통신판매중개란, 사이버몰의 이용을 허락하거나 자기의 명의로 통신판매를 위한 광고수단을 제공하거나 광고수단에 자기 이름을 표시하여 통신판매에 관한 정보의 제공이나 청약의 접수 등 통신판매의 일부를 수행하는 것을 말함(법 제2조 제4호 및 총리령 제3조)

- 통신판매중개자는 법 제20조 제1항의 고지를 하지 아니한 경우 통신판매 중개의뢰자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매 중개의뢰자와 연대하여 배상할 책임을 짐(제20조의2 제1항)



- **통신판매중개를 업으로 하는 자(통신판매중개업자)는 통신판매 중개의뢰자의 정보를 확인하여 청약이 이루어지기 전까지 소비자에게 제공(제20조 제2항) <개정 2016.3.29.>**

▶ 구체적인 정보제공 방법(법 제20조 및 시행령 제25조)

1. 통신판매 중개의뢰자가 사업자인 경우(정보 제공)

- 상호 및 대표자 성명, 주소 · 전화번호 · 전자우편주소, 통신판매업 신고번호 및 신고를 확인할 수 있는 사항, 사업자등록번호
- ⇒ 사업자가 법인이 아닌 경우 그 대표자의 성명을 갈음하여 사업자의 성명
- 공인인증기관 또는 신용정보회사 등을 통하여 확인한 신원정보(정보 보유 시)
- 자기가 제공하는 통신판매 중개의뢰자의 신용도에 관한 정보(정보 보유 시)

2. 통신판매 중개의뢰자가 사업자가 아닌 경우(정보를 열람할 수 있는 방법 제공)

- 성명, 생년월일, 주소, 전화번호 · 전자우편주소
- 공인인증기관 또는 신용정보회사 등을 통하여 확인한 신원정보(정보 보유 시)
- 자기가 제공하는 통신판매 중개의뢰자의 신용도에 관한 정보(정보 보유 시)

- **정보제공 의무를 위반한 경우 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매 중개의뢰자와 연대하여 배상할 책임을 짐**

- 다만, 소비자에게 피해가 가지 않도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 않음

- **통신판매중개자는 사이버몰 등을 이용함으로써 발생하는 분쟁 등의 해결을 위한 조치를 신속히 시행하여야 함(제20조 제3항)**

▶ 분쟁 등의 해결을 위한 조치의 내용 및 방법(시행령 제25조의2)

1. 통신판매 중개의뢰자와 소비자 사이에 발생하는 분쟁이나 불만을 접수 · 처리하는 인력 및 설비를 갖출 것
2. 분쟁해결기준을 마련하여 사이버몰에 고지할 것
3. 소비자 불만이나 분쟁의 원인 등을 조사하여 3영업일 이내에 진행 경과를 소비자에게 알리고 10영업일 이내에 조사 결과 또는 처리방안을 소비자에게 알릴 것

② **통신판매업자인 통신판매중개자의 책임관련 특칙(제20조의2 제3항)**

- **통신판매업자인 통신판매중개자는 법 제20조 제1항에 따른 고지에도 불구하고 법 제12조 부터 제15조까지, 제17조 및 제18조에 따른 통신판매업자의 책임을 면하지 못함**



- 다만, 통신판매업자의 의뢰를 받아 통신판매를 중개하는 경우 통신판매 중개의뢰자가 책임을 지는 것으로 약정하여 소비자에게 고지한 부분에 대하여는 통신판매 중개의뢰자가 책임을 짐

▶ 통신판매업자로서 책임이 없다는 사실의 약정 및 소비자 고지 관련(소비자보호지침)

1. 통신판매 중개자가 재화 등을 판매함에 있어서 통신판매업자로서 책임이 없다는 사실을 약정하는 경우에 단순히 약관의 일부조항에 그 내용을 포함하여 소비자의 동의서명을 받는 것만으로는 불충분하며, 소비자가 해당 사실에 대해서 충분히 인식할 수 있도록 개별적으로 설명 등 필요한 조치를 하여야 함
2. 통신판매업자로서의 책임이 없다는 사실을 고지하는 경우에는 단순히 사이트의 하단 등에 표시하는 것만으로는 불충분하며, 이동 중 팝업화면에 고지하거나 결제 등 중요한 거래절차에 있어 소비자가 충분히 인식할 수 있도록 조치하여야 함

※ 통신판매 중개의뢰자(사업자에 한정)는 통신판매중개자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매 중개자의 행위라는 이유로 면책되지 않음. 다만, 소비자에게 피해가 가지 않도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니함(법 제20조의2 제4항)

③ 통신판매의 중요한 일부 업무를 수행하는 통신판매중개업자의 책임(법 제20조의 3) <신설 2016.3.29., 시행 2016.9.30.>

■ 통신판매의 중요한 일부 업무를 수행하는 통신판매중개업자는 통신판매업자가 일정한 의무를 이행하지 않을 경우 이를 대신하여 이행하여야 함

청약의 접수를 받는 경우	재화 등의 대금을 지급받는 경우
<ul style="list-style-type: none"> ○제13조제2항제5호에 따른 정보제공 ○그 밖에 대통령령으로 정하는 사항 ○제8조에 따른 전자적 대금지급의 신뢰 확보 	<ul style="list-style-type: none"> ○제14조제1항에 따른 청약의 확인 ○제7조에 따른 조작 실수 등의 방지 ○그 밖에 대통령령으로 정하는 사항

④ 거래기록 보존 의무(법 제6조 및 시행령 제6조 후단)

■ 통신판매중개자는 자신의 정보처리시스템을 통하여 처리한 기록의 범위에서 거래기록을 보존하여야 함



II. 청약철회

1. 청약철회 원칙

① 기간 및 기산점(법 제17조 제1항)

- 통신판매업자와 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래 당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말함) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회 등을 할 수 있음

▶ 청약철회 등 기간 및 기산점 원칙(법 제17조 제1항 제1호)

1. 제13조 제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화 등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화 등을 공급받거나 재화 등의 공급이 시작된 날부터 7일
2. 제13조 제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회 등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일
3. 제21조 제1항 제1호 또는 제2호의 청약철회 등에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일 <개정 2016.3.29.>

▶ 청약철회 등 기간 및 기산점 관련 사례

- 소비자 A는 통신판매업자 B의 인터넷쇼핑몰에서 의류를 2015.9.3.(목)에 구매하였고, 동 의류는 2015.9.5.(토) 배송되었음
- ⇒ 소비자 A는 2015.9.14.(월)까지 청약철회 가능
- ※ 민법 제157조에 따라 초일 불산입, 민법 제161조에 따라 기간의 말일이 토요일 또는 공휴일에 해당한 때에는 기간은 그 익일로 만료됨

② 청약철회의 방식(법 제17조 제4항 및 제5항)

- 청약철회 등을 서면으로 하는 경우에는 청약철회 등의 의사표시가 기재된 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생

※ 일반적인 민사법률행위는 구두에 의한 경우에는 일반적인 도달주의에 의하여 효력 발생

- 재화 등의 훼손에 대하여 소비자의 책임이 있는지 여부, 계약이 체결된 사실 및 그 시기,



재화 등의 공급사실 및 그 시기 또는 계약서의 교부사실 및 그 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우 통신판매업자가 이를 증명하여야 함

2. 청약철회의 예외

① 청약철회 불가 사유(법 제17조 제2항) <개정 2016.3.29.>

- 소비자는 다음 각 호의 경우에는 법 제17조 제1항의 규정에도 불구하고 통신판매업자의 의사에 반하여 청약철회 등을 할 수 없음

▶ 청약철회 불가사유(법 제17조 제2항)

1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 목적물이 멸실 또는 훼손된 경우. 단, 재화 등의 내용을 확인하기 위해 포장 등을 훼손한 경우는 제외
2. 사용 또는 일부 소비로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우
3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우
4. 복제가 가능한 재화 등의 포장을 훼손한 경우
5. 용역 또는 「문화산업진흥기본법」 제2조 제5호의 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우. 다만, 가분적 용역 또는 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 아니한 부분에 대하여는 그러하지 아니함

⇒ 다만, 위 2호~5호에 의해 청약이 철회할 수 없는 재화 등은 통신판매업자가 그 사실을 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확하게 적거나 시험 사용할 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회 등의 권리행사가 방해받지 않도록 조치하여야 하며, 제2항 제5호 중 디지털콘텐츠의 경우에는 청약철회 등이 불가능하다는 사실의 표시와 함께 대통령령으로 정하는 바에 따라 시험 사용 상품을 제공하여야 함(법 제17조 제6항)

● 시험사용 상품 등의 제공방법(시행령 제21조의2)

- 일부 이용의 허용 : 디지털콘텐츠의 일부를 미리보기, 미리듣기 등으로 제공
- 한시적 이용의 허용 : 일정 사용기간을 설정하여 디지털콘텐츠 제공
- 체험용 디지털콘텐츠 제공 : 일부 제한된 기능만을 사용할 수 있는 디지털콘텐츠 제공
- 위 방법으로 제공하기 곤란한 경우 : 디지털콘텐츠에 관한 정보 제공

6. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우

● 거래의 안전을 위한경우(시행령 제21조)

- 소비자의 주문에 의하여 개별적으로 생산되는 재화 등 또는 이와 유사한 재화 등에 대하여 청약철회 등을 인정하는 경우 통신판매업자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우로서, 사전에 당해 거래에 대하여 별도로 그 사실을 고지하고 소비자의 서면(전자문서 포함)에 의한 동의를 얻은 경우



- 그러나, 통신판매업자가 제6항에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제5호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회를 할 수 있음

② 청약철회 예외의 특칙(법 제17조 제3항)

- 소비자는 재화 등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나, 계약내용과 다르게 이행된 경우에는,
- 당해 재화 등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있음

3. 청약철회의 효과 등

① 원상회복 및 대금환급 등(법 제18조) <전문개정 2016.3.29., 2016.9.30. 시행>

- 소비자는 청약철회 등을 한 경우에 이미 공급받은 재화 등을 반환하여야 함. 다만, 이미 공급받은 재화 등이 용역 또는 디지털콘텐츠인 경우에는 그러하지 아니함(제1항)
- 통신판매업자*는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 날부터 3영업일 이내에 이미 지급 받은 재화 등의 대금을 환급하여야 함(제2항) <개정 2016.3.29.>

▶ 대금 환급 기준일(법 제18조 제2항 각 호)

1. 통신판매업자가 재화를 공급한 경우에는 제1항 본문에 따라 재화를 반환받은 날
2. 통신판매업자가 용역 또는 디지털콘텐츠를 공급한 경우에는 제17조 제1항 또는 제3항에 따라 청약철회 등을 한 날
3. 통신판매업자가 재화 등을 공급하지 아니한 경우에는 제17조 제1항 또는 제3항에 따라 청약철회 등을 한 날

* 소비자로부터 재화 등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자를 포함(이하 대금환급 관련 규정에 동일하게 적용)

- 통신판매업자가 대금의 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 따라 연 100분의 15의 이율을 곱하여 산정한 지연이자를 지급하여야 함(시행령 제21조의3) <개정 2016.9.29.>



- 통신판매업자는 대금을 환급할 때 소비자가 신용카드 등의 결제수단*으로 대금을 지급한 경우에는 지체 없이 결제업자에게 대금 청구를 정지하거나 취소하도록 요청해야 함(제3항)

* 신용카드 또는 재화 등을 구입한 소비자가 직접 지급하는 현금(계좌이체 포함) 외의 결제수단으로서 해당 결제수단을 제공한 사업자에게 청구를 정지 또는 취소하거나 환급하는 경우 해당 소비자에게 환급한 것과 같은 효과가 발생하는 결제수단(시행령 제22조)

- 결제업자로부터 해당 재화 등의 대금을 이미 받은 때에는 지체 없이 그 대금을 결제업자에게 환급하고, 그 사실을 소비자에게 알려야 함(제3항 단서)
- 이때 대금을 환급받은 결제업자는 지체 없이 소비자에게 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 하며(제4항),
- 결제업자에게 환급을 지연하여 소비자가 대금을 결제하게 한 통신판매업자는 그 지연기간에 대한 지연배상금을 소비자에게 지급하여야 함(제5항)

※ 통신판매업자가 정당한 사유 없이 결제업자에게 대금을 환급하지 않는 경우, 소비자는 결제업자에게 그 통신판매업자에 대한 다른 채무와 상계할 것을 요청할 수 있으며, 결제업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 통신판매업자에 대한 다른 채무와 상계할 수 있음(제6항)
⇒ 구체적인 채무의 상계방법은 시행령 제23조 참조

※ 결제업자가 제6항에 따른 상계를 게을리 한 경우 소비자는 결제업자에 대한 대금결제를 거부할 수 있으며, 이때 통신판매업자와 결제업자는 그 결제거부를 이유로 소비자에게 불이익을 주는 행위를 하여서는 아니 됨(제7항)

- 법 제17조 제1항에 따른 청약철회(이하 '단순변심 청약철회')의 경우, 통신판매업자는 소비자의 재화 등의 일부 사용 및 소비에 대하여 일정 범위의 금액을 소비자에게 청구할 수 있음(제8항)

▶ 재화 등이 일부 소비된 경우의 비용청구 범위(시행령 제24조)

1. 재화 등의 사용으로 소모성 부품의 재판매가 곤란하거나 재판매가격이 현저히 하락하는 경우에는 해당 소모성 부품의 공급에 든 비용
2. 다수의 동일한 구분물로 구성된 재화 등의 경우에는 소비자의 일부 소비로 인하여 소비된 부분의 공급에 든 비용



- 단순변심 청약철회의 경우 재화 등의 반환비용은 소비자가 부담하며, 통신판매업자는 소비자에게 청약철회 등을 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없음
- 법 제17조 제3항에 따른 청약철회(이하 '재화 등의 내용이 다른 경우의 청약철회')의 경우 반환비용은 통신판매업자가 부담
 - ※ 청약철회 등에 의한 대금환급과 관련한 의무의 이행에 대해서는 통신판매업자, 재화 등의 대금을 지급받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닐 경우 연대하여 책임을 짐(제11항)

② 손해배상의 제한(법 제19조)

- 소비자에게 책임 있는 사유로 재화 등의 판매에 관한 계약이 해제된 경우, 통신판매업자가 청구할 수 있는 손해배상 청구금액 한도는 다음과 같음

▶ 통신판매업자의 손해배상 청구금액 한도

1. 이미 공급한 재화 등을 반환 받은 때
 - 반환된 재화 등의 통상 사용료 또는 통상 사용이익과 판매가액에서 반환된 당시의 가액을 뺀 금액 중 큰 금액 + 대금미납에 따른 지연배상금
2. 이미 공급한 재화 등이 반환되지 않은 때
 - 공급한 재화 등의 판매가액 + 대금미납에 따른 지연배상금

③ 불리한 계약금지(법 제35조)

- 청약철회에 관한 법 제17조부터 제19조까지의 규정을 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 것은 효력이 없음



III. 금지행위 및 제재

1. 금지행위

- 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 됨(법 제21조)

▶ 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자의 금지행위(법 제21조)

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위

- 휴대폰으로 광고문자메시지를 전송하면서 ①유료에 대한 표시를 하지 않거나, ②“연락했는데 연락이 없네요” 등의 표현을 쓰거나, ③당첨상술을 쓰는 방법 등에 의하여 소비자로 하여금 전화를 걸게 하는 행위
- 휴대폰에 광고문자메시지를 전송하거나 사이버몰에 광고를 하면서 해당 메시지를 삭제하거나 취소, 거부하는 버튼을 누르는 경우 자신의 번호 또는 사이트로 연결되게 하는 등의 기만적인 방법으로 자신의 번호나 사이트로 연결되도록 하는 경우
- 인터넷상의 띠광고를 하루에 일정횟수 보면 그 만큼의 할부금을 소비자의 계좌로 입금해 주는 조건으로 고가의 PC를 매우 저렴한 가격에 마련할 수 있는 기회라고 광고하여 구입하였으나, 실제로는 1~2개월 후에는 입금이 중단되는 경우
- 시중가의 50%에 판매한다는 광고를 하였으나 실제로는 판매수량에 제한이 있음에도 불구하고 이를 표시하지 아니하여 소비자로 하여금 주문만 하면 구매할 수 있는 것으로 오인하게 한 경우

2. 청약철회 등을 방해할 목적으로 주소, 전화번호, 인터넷 도메인 이름 등을 변경하거나 폐지하는 행위

3. 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위

- 소비자가 불만사항에 대한 사업자의 이메일 또는 팩스 답변이 불충분하여 직접 전화통화를 하고자 함에도 불구하고, 사업자가 이메일 또는 팩스를 통해서만 불만처리를 할 수 있도록 하고 전화통화를 거부하는 경우
- 상담원이 부족하여 소비자가 통상의 경우 상담원과 통화할 수 없거나 ARS 등을 통해 여러 단계를 거치게 하면서 결국 상담원과는 통화가 되지 않도록 기술적 장치를 해놓은 경우
- 소비자가 사업자와의 전화통화가 이루어지지 않아 자동 안내된 콜백 안내에 따라 자신의 전화번호를 남겼음에도 불구하고 사업자가 3영업일 이내에 전화를 하지 않는 경우. 다만, 소비자가 전화번호를 잘못 남겼거나 소비자의 부재 등으로 부득이하게 연락이 지연된 경우를 제외
- 사업자가 이메일 주소를 허위로 기재하거나 메일수신서버를 차단하여 소비자가 이메일을 보낼 수 없는 경우



▶ 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자의 금지행위(법 제21조)(계속)

4. 소비자의 청약이 없음에도 불구하고 일방적으로 재화 등을 공급하고 그 대금을 청구하는 행위 및 재화 등의 공급 없이 대금을 청구하는 행위

- 소비자가 사업자와의 전화통화를 통해 상품안내를 받고 고객의 신용도를 조사한다는 명목하에 신용카드번호를 알려주었으나 재화 등의 구입 의사를 표시하지는 않았음에도 불구하고, 사업자가 임의로 재화를 공급하고 소비자의 신용카드로 결제를 하는 경우

5. 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음도 밝혔음에도 불구하고 전화, 팩스, 컴퓨터통신 또는 전자우편 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위

6. 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위

* 다만, 재화 등의 배송 등 소비자와의 계약을 이행하기 위하여 불가피한 경우, 대금정산을 위해 필요한 경우, 도용방지를 위해 본인 확인에 필요한 경우 등은 예외

7. 소비자의 동의를 받지 아니하거나 소비자에게 설명·고지하지 아니하고 컴퓨터프로그램 등이 설치되게 하는 행위

2. 행정적 제재

① 시정권고(법 제31조)

- 사업자가 이 법을 위반하거나 법에 따른 의무를 이행하지 않을 경우에 공정위, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 위반행위의 중지, 의무의 이행, 필요한 조치의 이행 등을 사업자에게 권고할 수 있음(제1항)
- 시정권고를 받은 사업자는 그 통지를 받은 날부터 10일 이내에 수락 여부를 그 권고를 한 행정청에 알려야 함(제2항)
- 사업자가 권고를 수락하면 시정조치를 명한 것과 동일하게 취급됨(제3항)

② 시정조치 및 영업정지(법 제32조)

- 공정위는 사업자가 이 법을 위반하거나 법에 따른 의무를 이행하지 않을 경우 해당 사업자에게 그 시정조치를 명할 수 있음(제1항)



▶ 시정조치의 내용(제32조 제2항)

1. 해당 위반행위의 중지
2. 이 법에 규정된 의무의 이행
3. 시정조치를 받은 사실의 공표
4. 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치

- 사업자와 소비자 사이에 발생하는 분쟁이나 불만 처리에 필요한 인력 또는 설비를 구비하도록 의무를 부과하는 조치
- 대금의 환급 거절 및 지연의 경우 재화 등을 반환받은 날부터 3영업일을 초과한 시점부터 조치 시점까지의 이율을 곱하여 산정한 이자를 더한 금액의 환급 조치
- 재화 등의 교환을 거절한 경우 교환 조치

5. 그 밖에 위반행위의 시정을 위하여 필요한 조치

■ **공정위는 다음의 어느 하나에 해당하는 경우 1년 이내의 기간을 정하여 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있음(제4항)**

▶ 영업정지 대상(제32조 제4항)

1. 시정조치명령에도 불구하고 위반행위가 반복되는 경우
2. 시정조치명령에 따른 이행을 하지 아니한 경우
3. 시정조치만으로는 소비자피해의 방지가 어렵거나 소비자에 대한 피해보상이 불가능하다고 판단 되는 경우 <개정 2016.3.29., 시행 2016.9.30.>

* 구체적인 영업정지 처분기준은 시행령 제34조 및 별표1 참조

③ **임시중지명령(법 제32조의2) <신설 2016.3.29., 시행 2016.9.30.>**

■ **공정위는 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자에 대하여 전자상거래 또는 통신 판매의 전부 또는 일부를 일시 중지할 것을 명할 수 있음(제1항)**

▶ 임시중지명령 대상(법 제32조의2 제1항)

1. 전자상거래 또는 통신판매가 제21조 제1항 제1호에 해당하는 것이 명백한 경우
2. 전자상거래 또는 통신판매로 인하여 소비자에게 재산상 손해가 발생하였고, 다수의 소비자에게 회복하기 어려운 손해가 확산될 우려가 있어 이를 예방할 긴급한 필요성이 있다고 인정되는 경우

▶ 임시중지명령 방법(시행령 제34조의2 제1항)

- 법 제32조 제2항에 따른 시정조치 또는 같은 조 제4항 각 호 외의 부분에 따른 영업의 전부 또는 일부의 정지를 명하기 전까지 전자상거래 또는 통신판매의 전부 또는 일부를 일시 중지



- 공정위는 임시중지명령을 위하여 필요한 경우 호스팅서비스 제공자, 통신판매중개자, 전자계시판서비스 제공자 등에게 해당 역무제공의 중단 등을 취할 것을 요청할 수 있음(제2항)

⇒ 요청을 받은 사업자는 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 함

▶ 관련 사업자별 구체적인 조치 내용(시행령 제34조의2 제2항)

1. 호스팅서비스 제공자 : 호스팅서비스 제공 중단
2. 통신판매중개자 : 사이버몰의 이용을 허락하는 행위 또는 거래 당사자 간의 통신판매를 알선하는 행위 중단
3. 전자계시판서비스 제공자 : 전자계시판서비스 제공 중단 또는 전자계시판 게시물의 차단

- 소비자단체 등은 사업자 또는 통신판매업자가 제1항의 경우에 해당한다고 인정될 때에는 서면(전자문서 포함)으로 공정위에 임시중지명령을 요청할 수 있음(제3항)

▶ 임시중지 명령 요청 기관(시행령 제34조의3 제1항)

- 한국소비자원, 소비자분쟁조정위원회, 전자거래분쟁조정위원회, 콘텐츠분쟁조정위원회, 그 밖에 소비자보호 관련 법령에 따라 설치·운영되는 분쟁조정기구

- 임시중지명령에 불복하는 자는 그 명령을 받은 날부터 7일 이내에 공정위에 이의를 제기할 수 있음(제4항)

⇒ 공정위는 지체 없이 서울고등법원에 그 사실을 통보하여야 하며, 서울고등법원은 「비송사건절차법」에 따라 재판함(단, 「비송사건절차법」 제15조*는 적용하지 않음)(제5~6항)

* 검사의 의견 진술 및 심문 참여 조항

※ 소비자단체 등의 임시중지명령 요청(법 제32조의2 제3항)

- 「소비자기본법」 제29조에 따라 등록된 소비자단체나 그 밖에 대통령령으로 정하는 기관·단체는 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 제1항의 경우에 해당한다고 인정될 때에는 서면(전자문서를 포함)으로 공정위에 그 전자상거래 또는 통신판매의 전부 또는 일부에 대하여 일시중지를 명하도록 요청할 수 있음

④ 과징금(법 제34조)

- 공정위는 영업정지가 소비자 등에게 심한 불편을 줄 우려가 있다고 인정되는 경우 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 갈음하여 사업자에게 과징금을 부과할 수 있음(1항)



- ▶ 영업정지에 같은한 과징금 부과여부 판단기준(과징금 부과고시)
 - 과징금은 영업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있는 경우에 부과할 수 있으며, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 원칙적으로 영업정지에 같음하여 과징금을 부과
 1. 영업정지가 영업정지 대상인 사업자와 거래관계에 있는 다수의 소비자들 및 위반사업자와 관계되는 다수의 사용자들에게 심한 불편을 줄 우려가 있는 경우
 2. 영업정지로 인해 영업정지 대상인 사업자와 거래관계에 있는 다수의 중소 사업자들에게 손해가 발생할 우려가 있는 경우
 - ▶ 과징금 부과한도(제34조 제1항, 시행령 제38조)
 - 다음의 어느 하나에 해당하는 금액을 초과하지 않는 범위에서 부과. 단, 둘 이상에 해당하는 경우에는 그 중 큰 금액을 초과하지 않는 범위에서 정하며, 관련 매출액이 없거나 산정할 수 없는 경우에는 5천만 원을 초과하지 않는 범위에서 정함
 1. 해당 위반행위가 매출이나 소비자피해 발생의 직접적인 원인이 아닌 경우
 - : 해당 위반행위의 발생시점으로부터 그 종료시점까지 매출액의 10%에 해당하는 금액
 2. 해당 위반행위가 매출이 일어난 직접적인 원인이 된 경우
 - : 해당 위반행위와 상당인과관계 있는 매출액 전액
 3. 해당 위반행위가 소비자피해에 직접적인 원인이 된 경우
 - : 해당 위반행위로 인하여 피해가 발생한 매출액 전액
- * 구체적인 과징금의 부과기준은 시행령 제38조 제2항 및 별표2 참조

3. 벌칙

① 벌칙(법 제40조~제44조)

- ▶ 벌칙(제40조~제43조)
 - 3년 이하의 징역 또는 1억 원 이하의 벌금 <개정 2016.3.29., 시행 2016.9.30.>
 - 조사 시 폭언·폭행, 고의적인 현장진입 저지·지연 등을 통하여 조사를 거부·방해 또는 기피한 자
 - 시정조치명령에 따르지 아니한 자
 - 영업정지명령을 위반하여 영업을 계속한 자
 - 3천만 원 이하의 벌금
 - 통신판매업 신고를 하지 아니하거나 거짓으로 신고한 자
 - 소비자피해보상보험계약 등을 체결하지 아니하였음에도 소비자피해보상보험계약 등을 체결한 표지를 사용하거나 이와 유사한 표지를 제작하거나 사용한 자
 - 1천만 원 이하의 벌금
 - 통신판매업자가 표시·광고를 하면서 사업자의 신원정보에 관하여 거짓정보를 제공한 자
 - 통신판매업자가 표시·광고 및 고지를 하거나 계약내용에 관한 서면을 교부함에 있어서 거래조건에 관하여 거짓의 정보를 제공한 자
- * 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 법 제40조부터 제43조까지의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에 대하여도 해당 조문의 벌금형을 과함(제44조)



② 과태료(법 제45조)

▶ 과태료(제45조) <신설 및 개정 2016.3.29., 시행 2016.9.30.>

○ 1억 원 이하의 과태료

- 법 제32조의2 제1항(임시중지명령)을 위반하여 영업을 계속한 자

○ 1천만 원 이하의 과태료

- 법 제9조의2 제1항(전자계시판서비스제공자 책임)을 위반하여 소비자피해방지를 위한 사항을 이행하지 아니한 자
- 법 제21조 제1항 제1호부터 제5호까지의 금지행위를 한 자
- 결제수단의 발행자로서 소비자피해보상보험계약 등을 체결하지 아니하거나, 거짓 자료를 제출하고 소비자피해보상보험계약 등을 체결한 자
- 선지급식 통신판매업자로서 법 제24조 제2항을 위반하거나 거짓 자료를 제출해 피해보상보험계약 등을 체결한 자
- 법 제32조의2 제2항을 위반하여 공정위 요청을 따르지 아니한 자
- 법 제39조 제2항에 따라 준용되는 공정거래법 제50조 제1항 제1호에 따른 출석처분을 받고 정당한 사유 없이 두 번 이상 응하지 아니한 자로서 이 법을 위반한 자
- 법 제39조 제2항에 따라 준용되는 공정거래법 제50조 제1항 제3호 또는 제3항에 따른 보고를 하지 않거나 필요한 자료나 물건의 제출을 하지 아니하거나 거짓으로 보고하거나 거짓으로 자료나 물건을 제출한 자
- 법 제39조 제2항에 따라 준용되는 공정거래법 제50조 제2항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 자

○ 500만 원 이하의 과태료

- 거래기록을 보존하지 아니하거나 소비자에게 거래기록을 열람·보존할 수 있는 방법을 제공하지 아니한 자
- 사업자의 신원정보를 표시하지 아니한 자
- 변경신고, 휴·폐업 및 영업재개 신고를 하지 아니한 자
- 계약내용에 관한 서면을 계약자에게 교부하지 아니한 자
- 재화 등의 거래에 관한 계약을 취소할 수 있다는 내용을 거래 상대방인 미성년자에게 고지하지 아니한 자
- 청약접수를 받는 통신판매중개업자의 의무를 위반하여 청약철회 등에 관한 정보를 제공하지 아니한 자

* 구체적인 과태료의 부과기준은 시행령 제42조 및 별표3 참조



〈참고〉 주요 용어 안내

'전자상거래'란?

▶ 전자거래의 방법으로 상행위를 하는 것을 말합니다. (전자상거래법 제2조 제1호)

: 전자거래란, 재화나 용역을 거래할 때 그 전부 또는 일부가 **전자문서**에 의하여 처리되는 거래를 말합니다. (전자문서 및 전자거래 기본법 제2조 제5호)

: 전자문서란, 정보처리시스템에 의하여 전자적 형태로 작성, 송·수신 또는 저장된 정보를 말합니다. (전자문서 및 전자거래 기본법 제2조 제1호)

☞ 즉, 주문·결제·이행 가운데 어느 하나의 단계에서 전자문서에 의하는 경우에는 전자상거래에 해당합니다.

'통신판매'란?

▶ 통신판매란, 인터넷, TV, 카탈로그, 우편 등 **비대면(非對面)의 방법**으로 재화나 용역의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 **청약을 받아** 재화나 용역을 판매하는 것을 말합니다. (전자상거래법 제2조 제2호)

☞ 인터넷 쇼핑, TV홈쇼핑, 카탈로그 쇼핑, 인터넷 강의, 인터넷 게임 등

'통신판매중개'란?

▶ 통신판매중개란, 사이버몰의 이용을 허락하거나 자기의 명의로 통신판매를 위한 **광고수단을 제공**하거나 **광고수단에 가지 이름**을 표시하여 통신판매에 관한 정보의 제공이나 청약의 접수 등 **통신판매의 일부**를 수행하는 것을 말합니다. (전자상거래법 제2조 제4호, 동 시행규칙 제3조)

: 사이버몰이란, 컴퓨터 등과 정보통신설비를 이용하여 재화나 용역을 거래할 수 있도록 설정된 가상의 영업장을 말합니다.

☞ 오픈마켓, 가격비교사이트, 게임중개몰 등



'선지급식 통신판매'란?

- ▶ 선지급식 통신판매란, 소비자가 재화 등을 공급받기 전에 미리 재화 등의 대금을 전부 또는 일부 지급하는 통신판매를 말합니다. (전자상거래법 제5조 제1항)

'구매안전 서비스'란?

- ▶ 구매안전 서비스란, 전자상거래 또는 통신판매에서 상품을 받지 못하고 대금만 떼이는 사기성 거래 등으로부터 소비자의 구매안전을 보장하기 위한 제도를 말합니다. (전자상거래법 제24조)

: 구매안전 서비스에는 결제대금예치제, 소비자피해 보상보험계약, 채무지급보증계약, 공제조약 등이 있습니다.

* **결제대금예치제(에스크로)** : 금융기관 등 공신력 있는 제3자가 소비자의 결제 대금을 예치하고 있다가 상품배송이 완료되면 대금을 통신판매업자에게 지급하는 거래 안전장치 (신한은행, 한국사이버결제, LG유플러스, 올엣, 이니시스, 이지스효성, 케이에스넷 등 제공)

* **소비자피해 보상보험계약** : 인터넷쇼핑몰에서의 상품결제 시점에 소비자에게 통신판매업자가 서울보증보험과 체결한 소비자피해보상보험의 보험증서를 발급하여 인터넷쇼핑몰과의 거래에서 발생할 수 있는 소비자피해를 보상하는 제도 (서울보증보험 제공)

※ 선불결제수단(전자화폐·전자상품권·선불카드·사이버머니 등) 발행자는 소비자피해 보상보험을 체결하여야 함

* **채무지급보증계약** : 통신판매업자가 거래과정에서 소비자에게 지급할 채무를 금융기관이 보증해 주는 거래 안전장치 (시중은행 제공)

▶ 구매안전 서비스 적용제외

- : ① 신용카드로 대금을 지급하는 거래
- ② 정보통신망으로 전송되거나 제3자가 배송을 확인할 수 없는 거래 (게임, 인터넷 강의 등)
- ③ 일정기간에 걸쳐 분할되어 공급되는 거래



<참고> 통신판매업 신고가 제한되는 경우

전자상거래법에서는 별도로 업종·업태 등에 대한 제한을 두고 있지 않습니다. 다만, 개별 법령에서 사이버몰 등을 통한 판매가 금지·제한되는 대상을 정하고 이를 위반할 경우 처벌하고 있으므로 해당 법령을 확인하여야 합니다.

구분	대 상	비 고
판매 금지	담배 (담배사업법 제12조 제4항)	전자상거래 또는 통신판매에 의한 판매 금지
	마약류 (마약류 관리에 관한 법률 제28조 제3항)	
	의약품 (약사법 제44조 및 제50조 제1항)	
	도수 있는 안경, 콘택트렌즈 (의료기사 등에 관한 법률 제12조 제5항)	
	안전인증 표시 없는 전기용품 또는 공산품 (전기용품안전관리법 제7조, 품질경영 및 공산품안전관리법 제17조 제1항, 제21조 제1항, 제22조 제2항, 제26조)	관계법령상 판매금지
	음란물 (정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제44조의7)	
	상표권 침해 물품 (상표법 제107조, 제108조)	
	저작권 침해 물품 (저작권법 제123조, 제124조)	
판매 제한	주류 (주류의 통신판매에 관한 명령위임 고시)	승인 대상
	총포·도검·화약류·분사기·전자총격기·석궁 (총포·도검·화약류 등 단속법 제6조, 제8조, 제8조의2)	허가 대상
	유해화학물질 (화학물질 관리법 제20조 및 제28조)	등록 또는 허가 대상
	건강기능식품 (건강기능식품에 관한 법률 제6조)	신고 대상
	의료기기 (의료기기법 제17조 제1항)	신고 대상
	청소년유해매체물, 청소년유해약물, 청소년유해물건 (청소년보호법 제16조, 제28조)	청소년에게 판매 금지



<참고> 모바일 전자상거래 사업자의 준수요령

모바일 쇼핑물 사업자의 신원정보 및 상품정보 등 제공

- ▶ PC와 마찬가지로 사업자는 자신의 신원정보나 상품정보를 각각 **쇼핑물의 초기화면** 또는 **해당 상품의 상세화면에서** 제공할 수 있습니다.
- ▶ 다만, 화면 크기의 제약을 고려하여 소비자가 초기화면이나 상세화면의 일부를 누를 경우 ① 숨어있던 정보가 화면에 나타나도록 하거나, ② 연결되는 다른 화면에서 정보가 제공되도록 하는 방법 등도 가능합니다.

< PC와 모바일에서의 상품 정보 제공 방법 비교 >

PC	모바일																		
	<p>상품의 상세화면에서 정보 제공</p>																		
<p>상품 상세정보</p> <table border="1"> <tr> <td>제품명</td> <td>블루 컬러 블라우스</td> </tr> <tr> <td>색상</td> <td>블루</td> </tr> <tr> <td>소재</td> <td>100% 면</td> </tr> <tr> <td>사이즈</td> <td>XS, S, M, L, XL</td> </tr> <tr> <td>제조업체</td> <td>한국제복</td> </tr> <tr> <td>제조일자</td> <td>2023년 05월 15일</td> </tr> <tr> <td>제조국</td> <td>대한민국</td> </tr> <tr> <td>제조업체 연락처</td> <td>02-1234-5678</td> </tr> <tr> <td>제조업체 주소</td> <td>서울특별시 강남구 테헤란로 123</td> </tr> </table>	제품명	블루 컬러 블라우스	색상	블루	소재	100% 면	사이즈	XS, S, M, L, XL	제조업체	한국제복	제조일자	2023년 05월 15일	제조국	대한민국	제조업체 연락처	02-1234-5678	제조업체 주소	서울특별시 강남구 테헤란로 123	<p>화면을 누르면 숨어 있던 정보가 나타남</p>
제품명	블루 컬러 블라우스																		
색상	블루																		
소재	100% 면																		
사이즈	XS, S, M, L, XL																		
제조업체	한국제복																		
제조일자	2023년 05월 15일																		
제조국	대한민국																		
제조업체 연락처	02-1234-5678																		
제조업체 주소	서울특별시 강남구 테헤란로 123																		
	<p>화면을 누르면 연결화면에서 정보 제공</p>																		



🌐 모바일 쿠폰 할인 적용 조건 등에 관한 정보 제공

- ▶ 모바일에서만 적용되는 할인쿠폰 등이 있을 경우, 할인 적용의 조건 등을 소비자가 명확히 알 수 있도록 예시를 통해 안내합니다.
- ▶ 일반 인터넷 쇼핑몰에서 제공되는 쿠폰과 구분되도록, 쿠폰에 **모바일이라는 단어를 포함** (예, 모바일 쿠폰, 모바일 전용 쿠폰 등)할 수 있고,
 - 할인 적용 조건 등에 관한 정보*는 모바일 쿠폰의 이미지 또는 이미지와 연결된 상세 화면 등에서 제공할 수 있습니다.

* 모바일에서 결제 또는 주문하는 경우에만 할인이 적용되는 등의 조건임

〈 모바일 쿠폰 할인 적용 조건 등에 관한 정보 제공 방법 예시 〉

쿠폰 이미지에서 제공	쿠폰 이미지와 연결된 화면에서 제공										
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>A 쇼핑몰 쿠폰 모음</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>[모바일전용] 의류 10% 할인</p> <p>- 모바일에서 결제한 경우에만 사용 가능한 쿠폰임</p> <p style="text-align: right;">2014.01.01 ~ 12.31</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>A쇼핑몰 Family 쿠폰</p> <p style="text-align: right;">2014.01.01 ~ 12.31</p> </div> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>A 쇼핑몰 쿠폰 모음</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>[모바일전용] 의류 10% 할인</p> <p style="text-align: right;">2014.01.01 ~ 12.31</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>A쇼핑몰 Family 쿠폰</p> <p style="text-align: right;">2014.01.01 ~ 12.31</p> </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>쿠폰 정보</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>대상</td> <td>모바일에서 의류 구입 고객</td> </tr> <tr> <td>혜택</td> <td>의류 전품목 10% 할인</td> </tr> <tr> <td>한도</td> <td>최대 30,000까지 할인</td> </tr> <tr> <td>사용기간</td> <td>2014.01.01 ~ 12.31</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: left; font-size: small;">- 이 쿠폰은 모바일에서 결제한 경우에만 사용 가능합니다.</td> </tr> </table> </div>	대상	모바일에서 의류 구입 고객	혜택	의류 전품목 10% 할인	한도	최대 30,000까지 할인	사용기간	2014.01.01 ~ 12.31	- 이 쿠폰은 모바일에서 결제한 경우에만 사용 가능합니다.	
대상	모바일에서 의류 구입 고객										
혜택	의류 전품목 10% 할인										
한도	최대 30,000까지 할인										
사용기간	2014.01.01 ~ 12.31										
- 이 쿠폰은 모바일에서 결제한 경우에만 사용 가능합니다.											

- ▶ 모바일 쇼핑몰에서 일반 인터넷 쇼핑몰과 동일한 가격으로 판매하는 상품의 경우, 소비자가 모바일에서만 특별히 저렴한 것으로 오해할 수 있는 정보는 제공하지 않도록* 안내하여야 합니다.

* (예) 인터넷 쇼핑몰과 동일한 가격으로 판매하는 모바일 쇼핑몰 상품을 '모바일 특가'라고 표시하는 것은 거짓 사실을 알려 소비자를 유인하는 행위임



🌐 모바일 쇼핑몰에서의 청약철회 및 결제내역 확인절차 제공

- ▶ 모바일 쇼핑몰에서 소비자가 회원 가입, 계약의 청약 등을 하는 경우, **회원탈퇴, 청약철회 등의 절차도 모바일에서 제공**하여야 합니다.
- ▶ 소비자가 **모바일에서도 자신이 결제한 내용(내용·종류·가격 등)을 확인**하고 동의 여부를 선택할 수 있는 절차를 제공하여야 합니다.

〈 PC 및 모바일의 결제 내역 확인 절차 제공 방식 예시 〉

PC

모바일

🌐 소비자의 민원 제기 및 처리에 관한 사항

- ▶ 소비자가 쉽게 민원을 제기할 수 있도록 **전화, 전자우편, 모바일 게시판 및 메신저, 문자 메시지 등의 수단**을 제공하여야 합니다.
- ▶ 소비자의 민원을 신속하게 처리하기 위하여 **필요한 인력과 설비**를 갖추어야 합니다.



〈참고〉

통신판매업자에 대한 정보 공개 안내문

- ◆ 공정거래위원회는 소비자의 권익 보호를 위해 통신판매업자에 대한 정보를 위원회 홈페이지(www.ftc.go.kr)를 통해 공개하고 있습니다.

* 근거법률 : 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」제12조 제4항, 시행령 제19조

** 공개방법 : 위원회 홈페이지 → 「정보공개」 → 「사업자등록현황」 → 「통신판매사업자」에서 '상호 · 사업자등록번호 · 대표자명' 검색 조회

- ◆ 위원회 홈페이지에 공개되는 정보는 다음과 같습니다.

상호, 대표자명(주민등록번호는 비공개), 사업자등록번호, 법인 여부, 사업장 소재지 및 전화번호, 전자우편주소, 도메인 이름, 호스트서버 소재지, 통신판매업신고번호 및 신고기관명(신고기관의 연락처 포함), 판매방식(인터넷, 카탈로그, TV홈쇼핑 등), 취급품목, 휴 · 폐업 · 영업재개 여부, 최초 신고일자

- ※ 통신판매업 신고 시 개인의 휴대전화번호나 주소를 신고한 경우 해당 전화번호나 주소가 공개되므로 이 점 유의하여 주시기 바랍니다
- ◆ 통신판매업자의 정보는 시 · 군 · 구 → 시 · 도 → 공정거래위원회 간 정보 연계를 통해 실시간으로 공개되고 있으나, 지역에 따라 정보 공개가 약 2~3일 정도 지연되는 경우가 있을 수 있습니다.
- ◆ 위원회 홈페이지에 공개되는 정보가 사실과 다른 경우에는 관할 시 · 군 · 구(통신판매 담당 부서)를 통해 신고 정보가 정확히 입력되었는지 다시 확인(대표자 정보 포함)한 후 정정 요청하여 주시기 바랍니다.

••
튼튼한 기업

••
활기찬 시장

••
행복한 소비자



공정거래위원회