

2. 전자상거래 관련 법규 안내

■ 전자상거래법 (1)

◆ 거래조건에 대한 정보의 제공 (제 13조 2항)

- 통신판매업자는 소비자가 계약 체결 전에 재화 등에 대한 거래 조건을 정확하게 이해하고 거래할 수 있도록 적절한 방법으로 표시, 광고 또는 고지

- 재화 등의 공급자 및 판매자 / 재화 등의 명칭,종류,내용 / 가격 / 공급방법 및 시기 /

재화 등의 교환, 반품, 보증과 그 대금 환불 조건 및 절차

◆ 재화 등의 공급 (제 15조)

- 통신판매업자는 소비자가 청약한 날부터 7일 이내에 재화 등의 공급에 필요한 조치
- 소비자가 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 **3 영업일** 이내에 재화 등의 공급을 위한 조치
(단 소비자와 공급시기에 관하여 별도의 약정이 있는 경우는 예외)
- **재화 등의 공급이 곤란하다는 것을 알았을 때는** 사유를 **지체 없이 알려야 하고** 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날로부터 3 영업일 이내 환급하거나 환급에 필요한 조치
(3 영업일 초과 지연시 **환불지연 배상금** 지급의무 발생)

※ 환불지연 배상금

- ▷ **공급이 곤란**한 상품의 결제금액을 결제일로부터 **3영업일** 이내 환불하지 못함
 - ▷ **반품 수령일**(or 청약철회일)로부터 **3영업일** 이내 결제금액을 환불하지 못함
- ⇒ “환불지연 배상금” 지급 : 지연 일수 x 상품대금의 **연 15%**

2. 전자상거래 관련 법규 안내

▣ 전자상거래법 (2)

◆ 청약철회 (제 17조)

○ 단순 변심에 의해 청약철회를 하는 경우

⇒ 서면 교부일 또는 재화 공급일로부터 **7일** 이내 가능

(예외) - 소비자의 책임 있는 사유로 재화 등이 멸실 또는 훼손된 경우 (← **업체에 입증 책임**)

※ 단 재화 등의 내용을 확인하기 위해 '**포장**' 등을 훼손한 경우는 제외

- "소비자의 사용/일부소비 or 시간 경과"에 의해 재화 등의 가치가 현저히 감소

- 복제 가능한 재화 등의 포장을 훼손 / 용역 or 디지털콘텐츠의 제공이 개시

○ 재화 등의 내용이 표시, 광고 내용과 다르거나 계약 내용과 다르게 이행된 경우

- 재화 등을 공급받은 날부터 **3개월** 이내

- 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 **30일** 이내 청약 철회 가능

※ 청약철회 임의제한 표시 금지

사례 1) **흰옷 / 아이보리 계열 의류**는 청약철회 불가, **빅 사이즈 / 스몰 사이즈** 청약철회 불가

사례 2) **일주일 이내 반품 도착** 상품만 청약철회 가능 or **세일 상품** 청약철회 불가

..... **시정명령 + 과태료 500만원**

[예시] **교환/반품신청**은 배송완료 후 **7일** 이내 가능

(단, 받은 상품 내용이 **표시광고 및 계약내용과 다른 경우**,

공급받은 날로부터 **3개월**, 그 사실을 알 수 있었던 날로부터 **30일** 이내에 교환/반품신청 가능)

※ 법에 위반되는 청약철회 임의제한 규정은 절대 표시 불가 (세부내용 예시 참조)

▷ **분쟁 시 법적 효력 X + 평소 공정위 단속대상**

2. 전자상거래 관련 법규 안내

■ 전자상거래법 (3)

◆ 금지행위 (제21조 제 1항)

- 허위, 과장, 기만적 방법으로 소비자 유인 또는 거래 또는 청약철회, 계약해지를 방해하는 행위
- 분쟁이나 불만처리 인력, 설비 부족을 방치하는 행위
- 배송, 대금정산, 본인확인을 제외하고 허락 받지 않고 소비자 정보를 이용하는 행위
- 소비자의 동의를 받지 않거나 쉽고 명확한 설명없이 광고성 프로그램 등을 설치하는 행위

※ 금지행위 표시 사례

» 호주산 쇠고기 관련 존재하지 않는 “특S급”이라는 용어를 사용하여 판매

..... 시정명령 + 과태료 800만원

» 모조품을 진품으로 거짓 광고하여 판매

» 연예인 쇼핑물 등 구매후기 조작

» 근거없이 “베스트셀러”로 표시하여 판매

..... 시정명령 + 과태료 500만원

※ 셀링포인트, 상품명 등에는 사용 불가한 표현 (=금칙어 처리 중)

- ▷ 특가, 매진임박, 조기품절, 홈쇼핑대박, 노마진, 단독가, 주문쇄도 등
- ▷ [식품/화장품] 의약품으로 오인 가능한 표현 (질병명, 치료표현 등)
- ▷ 기타 근거 없는 소비자 유인 문구

2. 전자상거래 관련 법규 안내

▣ 상품정보 제공 고시 (1)

◆ 개요

- 온라인 쇼핑몰에서 판매하는 상품에 대해서 상품 “카테고리”별로 필수게재 정보를 규정한 고시
- 의류, 구두/신발 등 총 38개 카테고리가 설정됨 (2017/2/23 기준)
 - ⇒ 관련 정보 미기재/허위기재시 “처벌” 대상임 (상품 등록시 세분류에 따라 디폴트 카테고리로 자동 매칭됨)

◆ 일반 원칙

- 판매하는 상품의 특성, 기능 및 효용의 유사성, 소비자의 인식 등을 고려하여 **최대한 유사한 품목에 대한 정보를 제공**
- 항목 중 상품정보 제공이 불가능한 부분에 대해서는 **그 구체적인 사유를 제시**하고, 그에 **준하는 정보를 제공**
 - <예시> 제조연월일 : 생산지에서 직접 배송되므로 고객님의 배송될 상품의 제조연월일이 파악되지 않습니다. 단, 주문일로부터 3일 이내에 생산된 제품이 배송됩니다.
정확한 제조연월일을 확인하시려면 생산자(전화번호)에게 문의하시기 바랍니다.
- 품목별 재화등에 관한 정보 항목 중 제조연월, 제조연월일, 유통기한, 사용기한, 품질유지기한의 경우 다음 내용으로 대신하여 제공
 - 판매를 위해 보유하고 있는 동일 상품의 제조연월, 제조연월일, 유통기한, 사용기한, 품질유지기한 중 **가장 빠른 날짜**
 - 보유한 동일 상품 전체의 제조연월, 제조연월일, 유통기한, 사용기한, 품질유지기한의 **범위**
- 주된 상품에 부수되는 상품을 추가하여 선택하는 방식으로 판매하는 경우
 - ⇒ ‘주된 상품’에 대한 정보를 제공

2. 전자상거래 관련 법규 안내

▣ 상품정보 제공 고시 (2)

◆ 자주 틀리는 항목 + 바른 표기방법

○ 제조사 / 수입자

- 제조국 : 한국 선택 ⇒ 수입여부 “N”으로 체크
- 제조국 : 해외 선택 ⇒ 수입여부 “Y” 체크 + “수입자” 기재

○ [의류] 제조연월 / [전기/전자] 동일모델 출시년월

⇒ “연도 + 월” 입력 바람 (“연도”만 입력 금지)

○ A/S 담당자 및 전화번호

- A/S 센터 or 고객센터만 처리가 가능한 번호 (업체 대표번호도 가능 / ※ 담당자 이름까지는 필요 없음)

○ [의류] 고시내역 표기시 “상품 Tag” 내용 기준으로 표시 바람 (표시광고와 실물Tag 비교 대비)

※ 참고 : 의류의 경우 상품에 “케어라벨” 반드시 부착 바람

○ [KC인증] KC인증 필한 경우, “인증번호” 반드시 함께 표기 바람

※ 어린이제품은 모두 KC 안전인증 표시대상 (“인증번호” 포함)

단 “KC 안전인증/어린이안전인증 > 공급자적합성표시” 대상은 인증번호 제외

○ [의료기기] 허가/신고번호 및 “광고 사전심의번호” 반드시 표기 바람

○ [건강기능식품] “광고 사전심의번호” 반드시 표기 바람

※ 가공식품(체중조절식품)도 “광고 사전심의번호” 표기 대상임

○ [식품] “원산지” 표시 : 상품고시 내 기재내용 – 상품상세(이미지)와 반드시 비교/체크 바람

2. 전자상거래 관련 법규 안내

▣ 상품정보 제공 고시 (3)

◆ 자주 틀리는 항목 + 모범 표시(예시)

○ [식품] 제조연월일

- [농/수/축산물] 주문일로부터 0개월 이내 수확/도정/포장 상품 발송합니다
- [가공식품/건강기능식품] 주문일로부터 0개월 이내 제조된 상품을 배송합니다

○ [식품] 유통기한 / 품질 유지기한

- [농/수/축산물] 신선식품으로 별도의 유통기한은 없으나
 - 1) 냉장(냉동) 보관하여 0일 이내 섭취해주세요
 - 2) 수령 후 빠른 섭취를 권장 드립니다
- [가공식품/건강기능식품] 제조일로부터 0개월

○ [화장품] 사용기한 또는 개봉 후 사용기간

- 사용기한 : 20XX년 4월~ / 개봉 후 사용기간 : 00개월
- 주문일로부터 0개월 이내 제조된 상품을 순차적으로 배송합니다 / 개봉 후 사용기간 0년

○ [화장품] 제조자 및 제조판매업자 : (서로 다른 경우) 별도 기재 바람 / 화장품 전성분 기재

○ 입력항목 '공란' 방치(" ", "- "표시 등) 또는 '허위사항 기재' 절대 금지

- "없다" 라고 표기하는 것은 문제 없음 (고시위반 안됨)
(예 : 해당정보 없음, 000로 인하여 알 수 없습니다)
- "허위 기재"는 고시위반 사항임 : 반드시 "사실여부 확인" 후 "입력"하도록 전달 바람

2. 전자상거래 관련 법규 안내

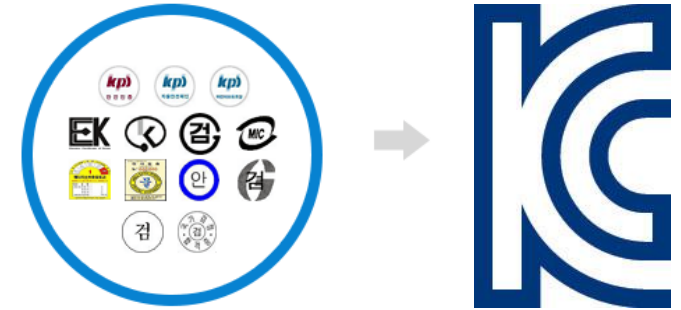
■ KC (국가표준인증마크)

- 법정의무인증(약 70여개) 관련 인증마크를 하나로 통합/운영

[주의사항]

특정 상품군의 경우 (관련 법규에 따라)

여러 건의 KC인증 내역을 모두 표시하여야 합니다



- 예) KC 안전인증+전파인증 동시등록 대상 [상품정보고시 기준]

- 영상가전(TV류), 가전(냉장고/세탁기 등), 계절가전, 사무용기기(컴퓨터 등)

- 온라인 **표시 의무사항** : 대상상품 관련 **KC인증 인증마크, 인증번호** 기표 + 인증여부 확인링크 제공

※ **상품등록시 “KC인증 등록” 메뉴에 관련사항 기입시 자동 표시됨** (API 등록시에도 KC인증 관련사항 등록메뉴 제공중)

■ KC 전파인증 (적합성평가)

- 방송통신기기(전기/전자기기 포함) 대상

발생 전자파 관련 안전기준 적용 (인체보호)

[FAQ] http://rra.go.kr/ko/notice/D_e_faq2_1.do

- 인증 대상

▷ 방송기기, 통신기기

▷ (전기모터 등으로 인해) 기타

전자파가 나오는 각종 **전기/전자기기 일체**

① 방송통신 관련 기기로서 적합성평가를 반드시 받아야 하는 기기들



무선설비기기

(휴대전화기, 레이다,
무선LAN, 무전기 등)



유선기기

(전화기, FAX, 신용카드결재기,
유선방송 증폭기 등)



정보기기

(컴퓨터, 프린터, 모니터,
디지털카메라, MP3 등)

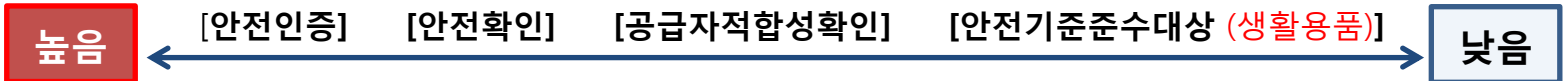
* 블루투스 기기(무선마우스 등), 드론(조정기/본체), 차량용 충전기, 공기청정기(차량용 포함), 선풍기(휴대용 포함), 주방용전열기구(전기레인지 등), 전기액체가열기기(전기밥솥 등), 전기담요/매트, 전기침대 등

2. 전자상거래 관련 법규 안내

■ KC 안전인증 (전기용품 / 생활용품)

◆ 개요

- 분류 : 전기용품, 생활용품(공산품) 관련 **위해도**에 따라 안전기준 적용



구분	KC 인증번호 표시의무	KC마크 표시의무	안전기준 준수 의무
안전인증	○	○	○
안전확인	○	○	○
공급자적합성확인대상	X	○	○
안전기준준수대상 생활용품	X	X	○

◆ 주요 대상 품목

- 생활용품 : 물놀이기구, 자동차용품, 스키용구/스노보드, 온열팩(주머니난로), 헬스기구

* 관련 세부사항 <http://www.safetykorea.kr/policy/targetsSafetyCert2>

※ 안전기준대상 생활용품 : 가정용 섬유제품, 가죽제품, 안경테, 선글라스, 텐트, 우산/양산, 기구(높이 762mm 이하) 등

- 전기용품 : 전선, 스위치 및 (일정크기 이상) 전기모터가 들어간 각종 전기/전자기기 일체

* 관련 세부사항 <http://www.safetykorea.kr/policy/targetsSafetyCert>

2. 전자상거래 관련 법규 안내

■ KC 어린이제품 안전인증 (어린이제품 안전특별법)

◆ 개요

- 목적 : 어린이가 사용하는 제품의 안전 확보를 통한 사고 예방 및 건강의 유지/증진
- 대상 : (만 13세 이하) 어린이를 대상으로 설계 + 어린이를 사용 대상으로 하는 제품 일체
 - 어린이부터 성인까지 모두를 대상으로 하는 경우에는 비대상

※ 주의 : "어린이 제품이 아님"을 명확히 표시하지 않으면 어린이 제품으로 간주
(어린이용으로 사용 가능하다는 부분을 광고/홍보하는 경우는 어린이안전특별법 적용대상)

※ 구분 : 어린이용(만 13세 이하) / [섬유류] 유아용(0~36개월) + 아동용(36개월~만 13세)

- 준수사항 : 전상품 KC인증 의무화 + 해당 내용 표시 필수화

※ 기존(품공법) KC인증 상품 : 인증기간 만료시까지 계속 사용 가능
(인증항목 추가된 상품은 제외)

◆ KC인증 표시

- [안전인증 대상] : 4품목(어린이용 물놀이기구/놀이기구 등)
[안전확인대상] : 17품목(유아용 섬유제품, 유아용 캐리어 등)
⇒ 상품 등록시 KC인증 표시 + 인증번호 기재

- [공급자적합성확인대상] 기타 어린이 제품 일체

⇒ 상품 등록시 KC인증 표시

※ 별도 인증번호 없음 : 자체 인증여부 점검 대상
(공통안전기준+품목별 안전기준)



2. 전자상거래 관련 법규 안내

▣ 식품 원산지 표시 (대상 : 농/수/축산물 및 가공품)

◆ 개요

- 표시기준 : 농/수/축산물이 생산/사육/채취/포획된 국가/지역/해역 (**원산지 ≠ 제조국**)
 - 표시대상 : 농/수/축산물 및 가공품
 - 국산 및 국내 식품가공품 : 별도 고시된 품목만 표시
 - 외국산 및 식품가공품 : 모두 표시 (통관시 신고한 내용 기준)
- ※ 통신판매의 경우에도 원산지 표시 의무가 있음

◆ 핵심 포인트 (주요 위반사례)

- “**국내산/국산** (원산지)” ≠ “**국내제조** (제조국)” : 원산지는 제조국(가공식품 생산지)와 별개
⇒ 농/수/축산물 가공품 : **제품 원료**에 대한 **원산지**를 **각각 표시**하여야 함
- ※ 원산지 : **국산, 국내산 (○)** / 한국, 대한민국 (X)
- 국내 식품가공품 관련 원료의 “**원산지가 자주 변경**”되는 경우 (기준 : 최근 3년 이내 연평균 3개국 이상 변경시)
 - 원료원산지 : “**외국산**(00국, XX국, △△국 등)” or “**외국산**(국가명은 00에 별도 표시)”
 - * 별도표시 방법 : ‘QR코드’ or (제조사) ‘홈페이지에 표시’
- ※ **중전 “수입산”** 표기 내용은 **사용이 불가능합니다 (즉시수정 요망)**

◆ 위반시 처벌

- 거짓표시 : 7년 이하의 징역 or 1억원 이하의 벌금
 - ※ 재범자(5년내) 처벌 강화 : 징역 1~10년 or 벌금 500만원~1억5천만원 (“**형량하한제**” 시행)
- 미표시 : 과태료 20만원~1천만원 / 표시방법 위반 : 과태료 10만원~5백만원 (**연간 매출액 비례**)

2. 전자상거래 관련 법규 안내

▣ 위해우려제품

◆ 대상

구분	대상	비고
일반 생활화학제품 (19종)	소비자들이 주로 생활용으로 사용하는 제품	세정제, 방향제, 접착제, 광택제, 탈취제, 합성세제, 표백제 및 섬유유연제 등
살생물제품 (4종)	유해한 생물을 죽이거나 생물의 활동을 방해·저해하는 데 사용하는 제품 (사람/동물 제외)	소독제, 방충제, 방부제, 살조제(조류 방지)

◆ 자가검사 결과 표시

- 대상 품목에 대해서 3년마다 자가검사를 수행 (지정 시험분석기관)
 - 검사 결과를 표시기준에 따라 표시 의무 (우측 예시 참조)
- ※ 자가검사번호 + 검사결과를 표시광고 상에 반드시 등록 바랍니다
(당사 규정 근거)

[참고] 생활환경 안전정보 시스템 (초록누리)

<http://ecolife.me.go.kr/ecolife/idcInjryWrrPrd/injryWrrPrdStndrdIndex>



■ 위해우려제품 표시 (예시)

품명	일반 생활화학제품(세정제) ※ 소독제, 방충제, 방부제는 살생물제품(품목명)으로 표시 예를 들어 소독제의 경우 살생물제품(소독제)로 표시
종류	유리용, 스프레이형
모델명	○○○
생산년월	○○○○년 ○○월
생산국명, 생산회사	미국, ○○○
수입회사명	○○○
수입회사 주소	○○시 ○○구 ○○동
수입회사 전화번호	○○-○○○-○○○○
중량	300g
액성	알칼리성
성분	계면활성제 5%미만 [아민 옥시드계, 고급알코올계(음이온)], 염소계표백제, 산도조절제, 향료, 비스(2-클로로에틸)에테르 (세제/살균, 소독제, 0.2%, "독성 있음")
화학물질의 등록 및 평가 등에 관한 법률에 의하위해우려제품 안전기준에 적합함 자가검사번호 : ○-○○○○-○○○○○○○○-○○○	

2. 전자상거래 관련 법규 안내

▣ 표시 광고법

◆ 위법성 판단의 기준

- 소비자에게 유리한 혜택이 되는지? (여부)
- 현혹, 오인성을 주지는 않는지? / 고의성이 있는지?

◆ 2대 부당광고 유형

○ 허위/과장 광고

- 사실과 다르게 표시광고 하거나 사실을 지나치게 부풀려 표시광고 하는 것

(예) **키 성장 제품**(일반 식품/운동기구) 판매 - 키 성장에 효과가 있음 입증할 객관적인 근거 없음
⇒ 키 성장 효과 관련 **연구입증, 특허취득 등 광고** : 허위/과장
..... **시정명령 + 과징금 총 6,000만원**

○ 기만적 표시광고

- 사실을 은폐하거나 축소하는 방법으로 소비자를 속이거나 잘못 알게 할 우려가 있도록 **표시광고** 하는 것

(예1) 이미 **이월상품**으로 가격 인하가 되었음에도 불구하고 "**할인율 표시**"과정에서 **최초판매가격과 비교**
⇒ 실제보다 **할인율이 큰 것처럼 표시광고** : 부당하게 고객을 유인
..... **시정명령 + 과태료 500만원**

(예2) 제한된 실험결과만을 근거로 "**바이러스 99.99% 제거**", "**세균 감소율 99.9%**" 표현 사용
⇒ 실사용시 **유해물질 제거성능이 뛰어난 것처럼 표시광고** : 소비자 오인성 큼
..... **시정명령, 공포명령 + 과징금 총 15.6억원 (2018/5)**

2. 전자상거래 관련 법규 안내

▣ 표시광고 관련 FAQ

구 분	질 문	권장 문구
세일 관련	'특가상품, 시즌오프, 병행수입 A/S 불가' 사용 가능 여부	특가상품 및 시즌오프 상품인 경우 해당 상품의 원단, 부자재, 액세서리를 보유하고 있지 않기 때문에 A/S가 어려울 수 있습니다.
택배 관련	'반품시 반드시 OO 택배사를 이용해 주시기 바랍니다' 사용 가능 여부	반품시에는 OO 택배사를 이용해 주시기 바랍니다. 타 택배 이용 시에는 업무 지연이나 누락이 발생할 수 있으며, 지정 택배 미 사용시에는 추가 배송비가 부과 될 수 있습니다
반품 방법 관련	'2개 이상 반품 시 합포장 금지, 분실 우려가 있으므로 개별 포장 반품' 사용 가능 여부	청약철회 방해 문구에 해당하므로 표시 금지
교환 횟수 관련	교환은 1회에 한하며 사이즈만 교환 가능 여부	교환 횟수나, 교환 내용의 제한은 사용 금지
반품비 관련	변심 반품시 제품 박스비용을 고객에게 부담 가능 여부	박스비 부담 불가
온/오프 연계	'인터넷 쇼핑몰에서 구매한 상품 매장, 대리점에서 교환/반품 절대 불가' 사용 가능 여부	반품 불가, 교환 불가 사용 가능

2. 전자상거래 관련 법규 안내

▣ 주요 법 위반 사례 및 관련 보도 자료

◆ 청약철회 방해 쇼핑몰에 **폐쇄조치** 부과 (2017. 10. 23)

온라인 쇼핑몰 첫 폐쇄 조치 공정위 [REDACTED] 레드카드

세종=정현수 기자 입력 2017.10.23. 05:01 수정 2017.10.25. 13:47 댓글 43개

주문만 받아놓고 상품을 제때 배송하지 않으면서도 소비자의 환불은 거부한 온라인 쇼핑몰 업체에 처음으로 폐쇄 조치가 내려졌다.

공정거래위원회는 청약철회 방해 등으로 다수의 민원이 제기된 온라인 쇼핑몰 [REDACTED]에 임시중지 명령을 부과했다고 22일 밝혔다. 소비자 피해 확산을 예방하기 위한 임시중지 명령은 지난해 9월 관련 조항이 신설된 이후 처음 발동됐다.

공정위에 따르면 [REDACTED] 상품에 하자가 발생한 경우 교환할 수 있다는 점만 고지하고 환불이 가능하다는 사실은 고지하지 않았다. 회원가입 단계에서도 품질 시에만 환불 처리가 가능하다고 소비자들에게 설명했다. 단순변심의 경우 7일 이내, 상품 하자의 경우 30일 이내 환불이 가능하다는 점을 제대로 알리지 않은 것이다. 공정위와 서울시 등에는 이미 해당 업체에 대한 소비자 민원이

<소비자 민원 내역 일부(발췌)>

제목	민원 내역
스커트를 주문하였으나 배송 지연	[REDACTED] 스커트를 주문하였으나 일주일째 배송이 지연되고 있으며 판매자 연락도 안되고 있습니다. 저와 같은 피해자들이 상당수 있는 것으로 확인되었으며 사이트에 현금결제만 가능하도록 되어있어 피해가 더 클것으로 생각합니다. 빠른 처리해서 다른 피해자가 없도록 처리 부탁드립니다.
고의적으로 환불을 안해줌	현금 입금밖에 안된다고 해서 현금을 입금했으나 한 달 넘게 연락없이 배송 안하고 있습니다. 4월14일 환불 요청하였으나 판매자가 2, 3일 후 환불해준다고 계좌번호 남기라고 하였으나 그 뒤로 게시물 남겨도 내 글에 답도 없고, 전화도 안되고 환불도 안되고 있습니다.
의류 주문했으나 연락 두절, 배송 지연	20일 넘게 배송이 되지 않아서 게시판에 문의하였으나 전혀 답변이 없습니다. 전화는 물론 받지 않습니다. 이렇게 피해 입은 사람들이 많은 것 같은데 위 사이트는 엄중한 조치가 필요합니다.

- 단순변심 : 재화 공급일로부터 “7일”이내
- 불량상품 : 재화 공급일로부터 “3개월”, 불량여부를 알 수 있었던 날로부터 “30일” 이내
- 예외 - 소비자 책임의 재화 등이 **멸실 또는 훼손 (관련 업체에 입증 책임 부여)**
 - ※ **내용확인 위한 포장훼손 등은 제외**
 - (소비자 사용 등) 재화 가치의 현저한 감소
 - 시간의 경과에 따른 재화 등의 가치 감소 / 복제 가능한 재화 등의 포장훼손

2. 전자상거래 관련 법규 안내

▣ 주요 법 위반 사례 및 관련 보도 자료

◆ 랜덤박스 쇼핑물 **영업정지** 처분 (2017. 8. 17)

대박난다는 시계 랜덤박스 알고보니..상품 누락에 후기 조작까지

이윤희 입력 2017.08.17. 12:00 댓글 0개

【세종=뉴시스】이윤희 기자 [REDACTED] 시계 랜덤박스 판매사이트가 광고와 달리 자의적으로 상품을 선택해 랜덤박스를 판매하고 이용후기까지 조작한 사실이 공정거래위원회 조사 결과 드러났다.

실제 공정위 조사결과 '시계 랜덤박스' 시장을 선도하는 3개 업체는 제공되지 않는 상품을 광고화면에 표시하거나, 자의적으로 배송 상품을 선택하는 방식으로 소비자를 기만하고 있는 것으로 나타났다.

법적으로 보장된 취소나 환불 규정도 지키지 않았다.

상품에 하자가 있으면 인지일로부터 30일 이내나 수령일로부터 3개월 내에는 취소나 환불을 해줘야하지만, 랜덤박스라는 이유로 교환과 반품을 제한한 것이다. [REDACTED] 7일 이내 전화를 통해서만 가능하다고 고지했고, [REDACTED] 아예 교환이나 환불이 불가능하다고 했다.

법 위반 행위	조치 내역
<ul style="list-style-type: none"> · 상품정보 미제공 · 제공되지 않는 시계의 브랜드 로고 표시 · 광고와 달리 소비자의 주문 후 자의적으로 상품을 선택하여 발송 · 일정한 확률 이상으로 높은 가격대의 시계를 받을 수 있는 것으로 과장하여 광고 · 청약철회 기간 단축하여 공지 	시정명령 공표명령(7일) 과태료 550만원 영업정지 90일
<ul style="list-style-type: none"> · 상품정보 미제공 · 제공되지 않는 시계의 이미지 표시 · 소비자의 불만족 이용후기 미게시 · 자체제작 상품의 정상가격을 과장하여 표시 · 청약철회 기간 단축하여 공지 	시정명령 공표명령(7일) 과태료 800만원 영업정지 90일
<ul style="list-style-type: none"> · 상품정보 미제공 · 제공되지 않는 시계의 브랜드 로고 표시 · 광고와 달리 소비자의 주문 후 자의적으로 상품을 선택하여 발송 · 거짓 구매후기 작성 · 청약철회 기간 단축하여 공지 	시정명령 공표명령(7일) 과태료 550만원 영업정지 90일

POINT

- 소비자 기만 : 광고 화면에 실제로는 고객에게 제공되지 않는 상품을 표시함
(광고와 달리) 업체에서 자의적으로 선택한 상품을 발송함
- 배송후기 조작 : 불만족 이용후기 삭제 / 업체에 유리하게 거짓후기 작성
- 상품정보 제공고시 위반 : 배송되는 상품 관련 세부정보 미기재
- 청약철회 방해문구 사용 : 랜덤박스 구매상품은 **교환 및 환불 불가**
7일 이내에 상품이 도착해야만 교환/반품 가능

2. 전자상거래 관련 법규 안내

▣ 주요 법 위반 사례 및 관련 보도 자료

◆ 청약철회 방해 온라인 의류 쇼핑몰 과징금 부과 (2017. 2. 17)

머니투데이

"일단 사면 환불불가?"..공정위, 유명 온라인쇼핑몰 제재

세종=민동훈 기자 입력 2017.02.16. 12:00 댓글 1개

[머니투데이 세종=민동훈 기자] [공정위, 자진 시정 60개 인터넷쇼핑몰 경고...반복 법위반 7개 업체 시정명령·과태료·과징금 부과]

공정위에 따르면 이들 쇼핑몰은 홈페이지에 '전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률'에 따라 청약철회(주문 취소 또는 환불)가 가능한 상품임에도 불가능한 것으로 표시하거나 **법적으로 보장된 청약철회 기간을 임의로 축소**한 것으로 드러났다.

법적으로 정해진 주문취소, 환불 기간을 자신들 마음대로 줄이기도 했다. 하자 상품 배송의 경우 7일 이내에만 환불이 가능하다고 표기한 것이 대표적이다. 단순변심의 경우 상품 수령일로부터 7일 이내, 상품에 하자가 있는 경우 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날로부터 30일 이내에 환불·교환 등이 가능하다.

신동열 공정위 전자거래과장은 "쇼핑몰이 일방적으로 환불규정을 정하더라도 **법을 위반한 경우라면 해당 약정은 법적효력이 없다**"며 "앞으로 전자상거래 시장에서 이러한 청약철회 방해 행위가 근절될 수 있도록 지속적으로 점검할 것"이라고 말했다.

■ 주요 적발내역 (요약)

구분	적발 내역	적법한 표현
해당X 상품에 대해 청약철회 불가 표시	청약철회 불가 세일상품, 이벤트상품, 흰색 옷, 수영복 가방, 액세서리, 양말, 레깅스, 적립금구매상품, 수제화, 핸드메이드 등	청약철회 가능 * 수제화(주문제작상품)의 경우도 재판매 가능시 청약철회 제한불가 예) 단순 색상/사이즈 선택
"하자상품" 관련 청약철회 불가 표시	착용/세탁/수선한 경우 청약철회 불가능	불량여부 확인이 어려운 경우에는 예외적으로 청약철회가 가능함
교환/환불 임의 제한	교환(환불, 반품) 건수를 1~2회로 제한	교환건수 / 교환내용의 제한은 불가함
[불량상품] 청약철회 임의 제한	상품 불량시에도 수령 후 7일 경과시 환불 불가	상품 불량 / 표시광고와 다른 경우 환불 가능함 (하단 모범안내문구 참조)
[단순변심] 청약철회 임의 제한	배송완료 후 7일 이내에 협력업체로 반품상품이 도착해야만 환불 가능	배송 완료 후 7일 이내 교환(환불,반품) 접수한 경우 가능함

■ 처벌 내역

○ 7개 업체 (이전 적발)

- 시정명령 (공표명령 7일 포함)
- 과태료 (총 22백만원)
- 과징금 (총 165백만원)

○ 60개 업체 (최초 적발)

- 경고 조치

※ 청약철회 방해문구

: 법적효력X + 적발시 처벌!!!

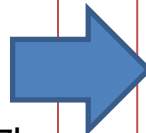
2. 전자상거래 관련 법규 안내

▣ 주요 법 위반 사례 및 관련 보도 자료

◆ 청약철회 방해 행위 (2013. 9. 11)

청약철회 방해행위 내용
<ul style="list-style-type: none"> ○ ‘7일이 지나면 교환/반품 접수가 불가하오니, 양해바랍니다. 제품의 하자, 오배송인 경우에도 동일하게 적용됩니다’ 라고 고지함. ○ 불량으로 인한 환불 신청기한을 수령 후 7일인 것으로 안내함.
<ul style="list-style-type: none"> ○ 세일코너에 있는 상품은 교환/반품 불가함. ○ 상품 수령 후 2일 이내에 교환/반품 의사를 전달하도록 안내함.
<ul style="list-style-type: none"> ○ 수입화와 수제화는 환불이 불가능함.
<ul style="list-style-type: none"> ○ 반품/교환이 불가능한 경우 안내함. - 상품수령 후 7일이 경과된 경우(불량포함), 스타킹, 수영복, 타이즈 등 ○ 착용한 제품에 한해서는 교환, 반품이 불가하고 불량체크를 하지 않고 착용이나 택제거, 택훼손을 하면 상품이 불량일지라도 반품 교환이 불가하다고 안내함.

- 하자/오배송의 경우에도 청약철회가능기간을 7일 한정
- 세일 상품은 교환/반품 불가
- 수입화와 수제화는 환불이 불가능함
- 화이트/아이보리 색, 니트류, 퍼종류 의류는 절대 반품불가
- TAG 제거/TAG 훼손의 경우 불량품이라도 반품/교환 불가



청약철회 방해행위 내용
<ul style="list-style-type: none"> ○ 수제화는 교환/환불이 불가함.
<ul style="list-style-type: none"> ○ 수제화는 ‘입금 당일 5시 이후에는 주문이 들어가서 교환/환불 불가능합니다’ 라고 고지함.
<ul style="list-style-type: none"> ○ 교환 및 반품이 불가능한 상품을 안내함. - 상품 수령 후 2일 이내에 접수를 하지 않은 경우, 수제화 제품이나 자체제작한 상품, 화이트, 아이보리 계열 상품, 레깅스, 스타킹 상품, 니트소재로 된 상품, 품질상품과 세일상품 및 약세서리류.
<ul style="list-style-type: none"> ○ 교환 및 반품은 수령 후 3일 이내에 해야한다고 안내함. ○ 화이트/아이보리색상의 의류, 가디건/니트계열의 의류 퍼종류 의류등은 반품 절대 불가함. ○ 수제화는 배송 후 교환/반품 절대 불가함.

- 배송일+3개월, 알 수 있었던 날+30일 이내에 청약철회 가능
- 세일 상품은 교환/반품 어려울 수 있음
- 수입화와 수제화도 환불 가능함
- 반품 가능 (다른 의류상품과 동일)
- 배송일+3개월, 알 수 있었던 날+30일 이내에 청약철회 가능

※ 업체에서 별도 청약철회 가능기간 자체 기재는 권장하지 않습니다 (불필요)

- 당사 게시판 내에 전자상거래법에 따른 청약철회 안내가 항상 게시중임

2. 전자상거래 관련 법규 안내

▣ 주요 법 위반 사례 및 관련 보도 자료

◆ 허위·과장광고 실제 적발사례 모음

홈쇼핑 허위·과장 광고, '소비자 현혹' 주의보

mhlee@wowtv.co.kr 이문현 기자

기사

소셜댓글

입력 : 2015-01-13 17:31

<앵커>

홈쇼핑 업체들의 과장 광고가 갈수록 심해지고 있습니다.
방송통신심의위원회로부터 받은 지적도 무용지물이었습니다.
이문현 기자가 보도합니다.

<기자>

홈쇼핑 업체가 운영하는 온라인 물입니다.

세계 시장 점유율 1등이라고 광고를 하며 유산균 음료를 판매합니다.

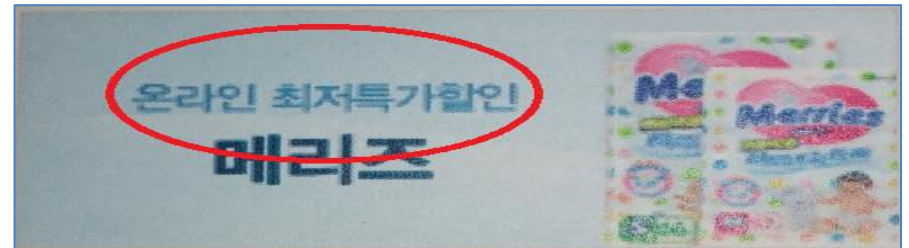
그런데 사실과 다른 부분이 있습니다.

방송통신심의위원회는 지난해 12월 11일 [redacted], 그리고 [redacted]
쇼핑 등 홈쇼핑 3사에 이 제품의 선전 문구가 부적합하다며 수정하라는 시
정 명령을 내렸습니다.

세계 1등이라는 표현을 입증할만한 근거가 부족하다는 이유때문입니다.
그러나 지적을 받은 후에도 홈쇼핑 업체들은 자사가 운영하는 온라인몰을
통해 세계 1위를 강조하며 이 제품을 판매해온 것으로 드러났습니다.
주의 조치를 받았던 지난달 11일부터 이번달 12일까지 한 달 동안 온라인
몰의 광고를 수정하지 않은 것입니다.
방송통신심의위원회는 TV홈쇼핑사가 운영하는 온라인몰을 통해 이 제품
을 판매하는 것도 문제의 소지가 있다고 말합니다.

POINT

- 소비자 만족도 1위, 세계 1위, 온라인 최저가, 국내최저가, 세계최고, 국내유일, 오직 등
근거 없는 소비자 유인 문구 기재 금지



Rebecca Minkoff My Favorite Brand 김희기

[국내최저가] Mab Mini Satchel



판매가 799,500원
할인가 449,800원
카드 결제카드 429,800원
할인가 10% 할인할인

무이자 할부 최대 12개월 (37,483원X12)
적립금 4,498 원
배송유형 해외배송상품 평균배송시간
원산지 미국 이외 국가에서 제조/수입
상품코드 751073338

구매수량 1 개

공무원 합격생 2명 중 1명은
온라인 수강생입니다



2. 전자상거래 관련 법규 안내

▣ 주요 법 위반 사례 및 관련 보도 자료

◆ 할인율 허위표시 (2013.10.15)

[경제] 소셜커머스 업체, 할인율 뺑뺑이에 허위 가격까지..

✉ 임현철 기자 tbs3@naver.com | 기사입력 2013- 10- 15- 16:05

<앵커>

소셜커머스 판매 상품 10개 중 3개꼴로 할인율이 부풀려진 것으로 조사됐는데요.

허위 가격정보로 소비자를 기만하는 행위가 이어지자 공정거래위원회가 해당업체에 과징금을 부과했습니다.

<기자>

컨슈머리서치가 [가명] 등 3곳의 소셜커머스 업체에서 판매한 80개 상품을 조사한 결과, 24개에서 할인율이 과장된 것으로 조사됐습니다.

[가명]이 최근 판매한 이유식 밀폐용기세트는 63%가 할인됐다고 9천900원의 가격을 내세웠지만 같은 상품이 해당업체 온라인몰에서도 만710원 판매되고 있어 실제 할인율은 7.6%에 불과했습니다.

[가명]가 38%의 할인율 내걸고 7만7천원에 판매한 스파패키지도 해당업체가 7만8천원에 판매하고 있어 실제 할인율은 1%대에 그쳤습니다.

여기에 허위 가격정보로 소비자를 유인하는 기만행위가 이어지자 공정거래위원회가 이들 업체에 과징금을 부과했습니다.

POINT

- 할인율 표시 기준 : **“종전거래가격”** [직전 20일 동안 판매된 가격 중 최저가격]
 - 이월상품 할인율 표기X
 - 이미 가격인하된 상품을 다시 판매하는 경우 **최초판매가 대비 할인율 적용X** (“**高 할인율**” 표시를 위해 기준가에 “최초판매가” 등록 ⇒ 할인율 조작)

2. 전자상거래 관련 법규 안내

▣ 주요 법 위반 사례 및 관련 보도 자료

◆ 옵션상품 판매시 가격/상품 불일치 (허위/기만광고 위험)



최저가 상품이
메인 이미지에 없음



“균일가”로 표기하였으나
옵션별 가격이 다양한 것처럼(9,900~) 표기



다른 옵션 (배개 솜, 베개커버 등)이
있음에도 불구하고 “이불”명만 표시

POINT

- 섬네일(배너)에 나오는 상품명/대표가격/이미지와 실제 판매상품이 서로 일치해야 함
⇒ 불일치시 허위/기만 광고 Risk

※ 옵션상품/딜상품 등록 시,

반드시 최저가격 상품 이미지가 섬네일/메인에 나오도록 설정 바람

2. 전자상거래 관련 법규 안내

▣ 분쟁 사례 (1)

◆ 청약철회

구분	케이스	결 과
박스 훼손	<ul style="list-style-type: none"> - 2010.10.06 쇼핑몰을 통해 운동화를 구입 - 2010.10.8 운동화를 배송 받았으나, 사이즈가 맞지 않아 같은 달 11일 교환을 요구 - 업체는 운동화 박스에 테이핑을 하였다는 이유로 청약철회를 거절 <p>-2011.05.25 소비자원 분쟁사례-</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 반품을 하기 위하여 재포장하면서 박스에 테이핑을 했다는 이유는 청약철회 제한사유가 아님 ○ 운동화를 반환 받은 날로부터 3영업일이 경과한 2010. 10. 17.부터 위 운동화 구입대금 99,000원을 신청인에게 지급하는 날까지 연 24%에 해당하는 지연배상금을 함께 지급 <p>※ 상품 확인을 위해 개봉 + 재포장해도 청약철회 가능함</p>
수영복 및 속옷	<ul style="list-style-type: none"> -인터넷 쇼핑몰에서 비키니 수영복을 구입 -이틀 후 제품을 배송 받음 -사이즈가 맞지 않아 게시판을 통해 환불 요청 -판매자는 수영복은 속옷류로 분류되어 교환 및 환불이 불가능하며 이를 사이트에 표기하였으므로 환불할 수 없다고 함. <p>- 2013.03.20 공정위 민원내용-</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 판매자가 사이트에 교환 및 환불이 불가능함을 표기하였다고 하더라도 이는 판매자의 일방적인 고지로서 아무런 법적 효력이 없음 <p>※ 업체 자체 내부기준을 근거로 '청약철회 제한' 표기 금지</p>

2. 전자상거래 관련 법규 안내

▣ 분쟁 사례 (2)

◆ 청약철회

구분	케이스	결 과
흰 옷	<ul style="list-style-type: none"> - 2012.6.28 52,000원 상당의 원피스를 구입 - 7일 이내 원단 재질 등이 생각과 달라 반품요청 - “흰색 옷은 반품이 불가하다”고 사전고지하였기에 환불을 거부 <p>-2013.03.20 소비자원 분쟁사례-</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ “흰색 계열 / 세일 상품” 등의 이유로 청약철회를 거부하는 것은 “청약철회 방해 행위” ○ 사전고지를 이유로 청약철회를 거부하는 것은 법35조(소비자등에 불리한 계약의 금지)에 따라 효력이 없음 <div>※ 업체 자체 내부기준을 근거로 ‘청약철회 제한’ 표기 금지</div>
구두 (주문제작)	<ul style="list-style-type: none"> - 온라인으로 주문제작 구두 주문 - 사이즈가 맞지 않아 판매자에게 반품을 요청 - “주문제작 상품이어서 수선만 가능하고 교환이나 환급은 불가하다”고 안내 받음 - 옵션으로 “사이즈와 굽높이”만 선택했는데 이것을 주문제작 상품이라고 할 수 있을지 여부 문의 <p>- 2013.03.20 소비자원 분쟁사례 -</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사이즈와 굽높이만 소비자가 선택하는 것은 동법 및 동법 시행령에서 규정한 청약철회 등의 제한사유인 ‘소비자의 주문에 의하여 개별적으로 생산되는 재화’라고 할 수 없음 <div>※ 실제로 주문자의 의견을 반영한 상품만 ‘주문제작’ 상품으로 볼 수 있음</div>

2. 전자상거래 관련 법규 안내

■ 지적 재산권 (1)

◆ 지적 재산권이란?

- 창작, 표시 및 영업에 관한 유/무형 재산을 독점적으로 이용할 수 있는 권리
- 특허권, 실용신안권, 상표권, 상호, 디자인권, 저작권 등의 법적 권리

◆ 저작권

- 영상, 음반, 서적, 미술, 컴퓨터프로그램 저작물 등에 대한 배타적, 독점적 권리
⇒ 저작권 등록이 된 '저작물'을 무단으로 복제한 상품을 판매시 "저작권 침해"로 간주됨
- 타인이 촬영 / 창작 / 제작한 사진이나 이미지 또는 문구 등을 무단으로 복제, 게재하거나 허가 없이 링크를 무단으로 사용하는 경우 "**저작권 침해**"에 해당
 - 타인이 창작 또는 제작한 사진이나 이미지, 동영상을 무단 도용하여 사용
 - 사진, 이미지 등을 **상품 카탈로그나 제조사 홈페이지에서 무단으로 가져와 사용하는 경우**
 - **TV 화면을 캡처하여 상품상세 페이지에 게재하는 경우** (드라마, 영화, 예능 프로그램 등)
 - (출처기재 없이) **신문기사**를 그대로 올리거나, 허가없이 기사의 일부분을 편집, 홍보에 사용하는 경우
 - 타 판매자 상품의 **상품명**을 도용하여 게재

※ 일부 법무법인이 이를 기획적으로 악용하여 A/R 등을 채용하여 계획적으로 자료를 수집 후 연예인 기획사나 드라마 제작사에 접근하여 손해배상 등을 대리/청구하는 등 수익사업으로 활용

▷ **연관 검색어**에 "장동건""신민아" "현빈" 등을 사용 : 20억 합의금 청구

▷ 드라마 "야왕" 에 나온 **드라마 캡처 화면**을 상세설명에 사용 : 8천만원 합의금 청구

2. 전자상거래 관련 법규 안내

■ 지적 재산권 (2)

◆ 초상권 및 성명권 (퍼블리시티권)

○ 초상권 : 자기 자신의 초상에 대한 독점권

성명권 : 자신의 성명을 사용하는 것에 대한 사적인 권리

○ 연예인/유명인 사진, 이름 등을 (소속사 or 연예인 개인) 동의 없이 사용

⇒ 초상권/성명권 침해 Risk

- 연예인 사진, 동영상을 사전 허락 없이 상품 이미지/상세설명에 사용하는 행위

- 연예인 이름 + 스타일과 같은 문구를 상품 제목/상세설명에 사용하는 행위 (예 : 송혜교 스타일)

○ 정식으로 상표권/라이선스/판권을 가진 협력업체가 제조사의 홈페이지의 사진이나 상세설명 등을 사용할 수 있으나, 상품상세 페이지 사용 전 정확한 계약관계 확인 필요

- 드라마 “태양의 후예” 관련 목걸이 PPL 업체인 제이****와 PPL 착용한 배우(과거 해당업체 모델)간 분쟁 발생

⇒ 업체측에서 PPL 계약에 없던 상품까지 광고 사용 : 급히 표시/광고수정 진행함

○ 브랜드 “연예인 모델계약” 종료로 다른 연예인과 신규 계약을 하였는데도 기존 상품 이미지를 계속 사용할 경우, 이전 연예인/소속사로부터 소송 당할 수 있음

- 아웃도어 판매업체인 K2는 자사 모델을 원빈에서 현빈으로 변경

⇒ 기존 판매상품의 경우 기존 모델인 원빈 이미지를 계속 사용 : 원빈측에서 문제를 제기

○ 드라마명 / 연예인명 / 드라마 캡처 사진은 사용금지

○ 협찬 상품 / PPL 노출 상품의 경우도 반드시 사용가능 여부를 문서 또는 계약서 확인 후 진행

▶ 실제로 매출 확인해 보면 해당 상품의 매출은 극히 미미함

2. 전자상거래 관련 법규 안내

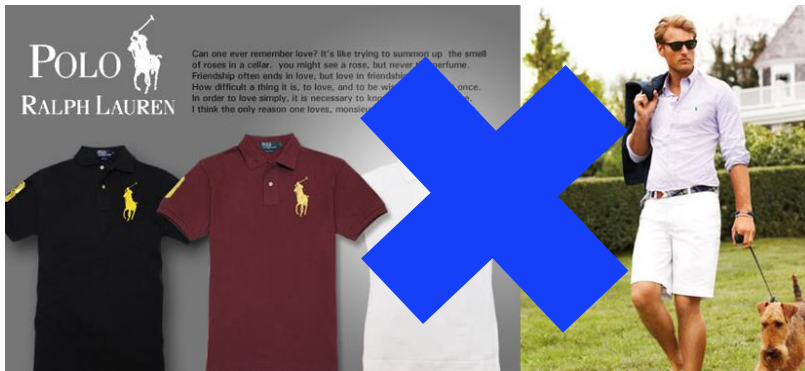
▣ 지적 재산권 (3)

◆ 상표권

- 특허청에 **상표등록** 권리자의 상표로서 등록이 된 "**브랜드 네임**"을 무단 사용 ⇒ **상표권 침해 Risk**
- **상표 유사문구** 무단 사용 ⇒ **부정경쟁 행위 Risk** ("부정경쟁방지 및 영업비밀 보호에 관한 법률")
 - **유명 브랜드명 / 상품명을 허락없이**(무단도용) **기재하는 행위** (~스타일, ~형 등)
- ※ 해당 상품과 무관한 **유명브랜드/상품명을 검색어 등록** 포함
- 예) 샤넬 No.5, 버버리 코트, 버버리 체크 등

◆ [병행수입] 관련 주의사항



- 국내법인/총판이 운영하는 공식 **off매장** 사진이나 **브랜드 로고**, 기타 브랜드의 공식 이미지 사용은 불가
 - P브랜드 본사에서 병행수입업체들이 **off매장 사진**이나 **로고**, **홈페이지나 카달로그의 이미지**를 그대로 가지고 와서 상품 상세설명의 이미지로 사용하는 것에 대해 **상품 판매중지 요청**함
- ※ 구매상품 + 상품내 로고 + 구매영수증 + 통관서류 등을 **직접 촬영한 사진**은 사용 가능



3. 개인정보 관리

▣ 주요 법 위반 사례 및 관련 보도 자료

◆ 개정 정보통신망법 시행 (2016. 9. 23)

 방송통신위원회	<h2 style="text-align: center;">보 도 자 료</h2> <p style="text-align: center;">2016년 3월 23일 배포시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.</p>	 <p>3년의 혁신, 30년의 성장</p>
<p>문의 : 이용자정책국 개인정보보호윤리과 업무과장(☎2110-1520) 이훈식 사무관(☎2110-1521) 제공일: 2016.3.23.(수)</p>		

개인정보 보호법규 위반하면 **대표자임원도 징계받는다**

- 9월부터 개정된 정보통신망법 시행 -

정보통신망법 개정('16.3.22 공포) 주요 내용

① 스마트폰 접근권한에 대한 이용자 동의권 강화(법 제22조의2 신설)

- 정보통신서비스 제공자는 이용자의 스마트폰에 대한 접근권한이 필요한 경우, 필수적 권한과 선택적 권한을 구분해 세부항목과 이유를 이용자가 명확히 인지하도록 알리고 이용자로부터 동의를 받도록 함
- 정보통신서비스 제공자는 선택적 접근권한에 이용자가 동의하지 않는다는 이유로 이용자가 프로그램 자체를 이용할 수 없도록 하는 것을 금지함

③ 개인정보 처리위탁제 개선(법 제25조제4항, 제6항 및 제7항 신설)

- 개인정보 취급업무를 위탁하는 경우에 위탁자에게 수탁자에 대한 교육 의무를 부여함
- 개인정보 취급업무를 위탁하는 경우에는 문서에 의하도록 하고, 수탁자는 위탁자의 동의를 받은 경우에 한하여 위탁받은 업무를 제3자에게 재위탁할 수 있도록 함

④ 기업의 임원에 대한 책임 강화(법 제27조제4항 및 제69조의2제2항 신설)

- 개인정보 보호책임자는 개인정보 보호와 관련하여 이 법 및 다른 관계 법령의 위반 사실을 알게 된 경우에는 즉시 개선조치 하여야 하고, 필요 시 사업주 등에게 보고하여야 함
- 방송통신위원회가 정보통신망법을 위반한 정보통신서비스 제공자등의 **최고 경영자 등 임원에 대하여 징계를 권고**할 수 있도록 함

⑤ **징벌적 손해배상제 도입**(법 제32조제2항·제3항)

- 고의 또는 중과실로 개인정보를 유출한 경우 가중된 책임을 물어 **피해액의 3배까지 배상액을 중과**할 수 있음

POINT

- 개인정보보호 침해 사례 증가에 따른 규제강화 : 단속 및 처벌 강화
- 개인정보 침해사고 발생 ⇒ 대상업체 처벌 강화 + 이미지실추 + 집단소송 Risk

▶ 체계적인 개인정보 보호 관리/감독 필요

3. 개인정보 관리

▣ 주요 법 위반 사례 및 관련 보도 자료

◆ 숙박업 개인정보 유출 관련 처벌 (2017. 9. 8)

연잡뉴스

개인정보 유출 [redacted] 과징금 3억대표 징계권고

입력 2017.09.08. 14:45 수정 2017.09.08. 15:21 댓글 0개

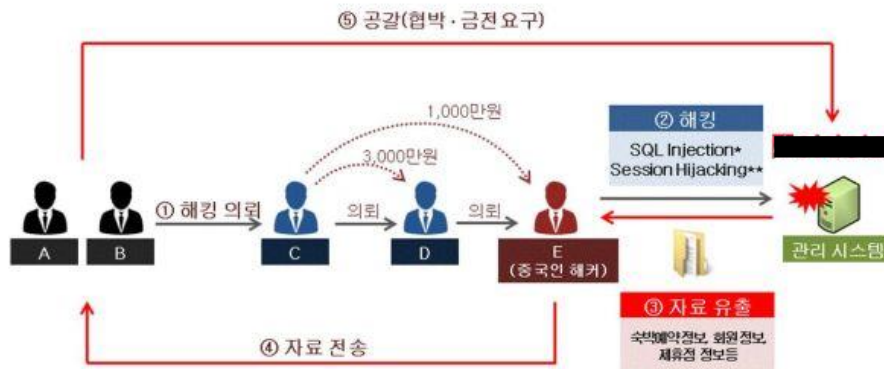
(서울=연합뉴스) 임화섭 기자 = 방송통신위원회가 올해 3월 개인정보 유출 사고가 났던 숙박업 [redacted]를 운영하는 [redacted]에 과징금 3억100만원, 과태료 2천500만원, 책임자 징계권고 등 중징계 조치를 내렸다.

유출된 개인정보는 [redacted] 서비스 이용자의 숙박예약정보 3만23만9천210건과 회원정보 17만8만625건, 이용자 기준(중복제거) 97만1천877명이었다. 또 유출된 숙박이용내역을 악용해 협박·음란문자 4천817건이 발송됐다.

방통위는 [redacted]이 '정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률'(정보통신망법)에서 정한 접근통제, 접속기록 보존, 암호화, 유효기간제 등 개인정보 보호조치 규정 다수를 위반해 '매우 중대한 위반행위'에 해당한다고 보고 과징금을 부과했다.

개인정보보호 관련 법규 위반사항 요약

위반 내용	세부 내역
접근통제	개인정보처리시스템 접근권한 최소부여 원칙 위반
	인사이동시 개인정보처리시스템 접근권한 변경 안함
	외부에서 개인정보처리시스템 접속 시 안전한 인증수단 미적용
	침입차단 및 탐지시스템 설치·운영 소홀
	컴퓨터 망분리 미적용
	웹페이지 내 보안 취약점 방치 (시큐어 코딩 미수행 등)
접속기록 관리	접속기록 보관(6개월), 정기점검(월 1회 이상) 의무 위반
암호화	- 관리자 비밀번호 평문 저장 - 개인용PC에 개인정보 미암호화 저장
개인정보 파기 (유효기간제)	1년간 서비스를 미이용한 이용자의 개인정보를 파기하거나 별도 저장·관리하지 않음



3. 개인정보 관리

▣ 주요 법 위반 사례 및 관련 보도 자료

◆ 개인정보 25백만건 유출 관련 과징금 45억 부과 (2016. 12. 6)

머니투데이

'2500만건 개인정보 유출' [REDACTED]에 과징금 44.8억

진달래 기자 입력 2016.12.06. 17:40 댓글 0개

방송통신위원회가 6일 전체회의에서 개인정보보호를 위한 기술적·관리적 보호 조치 의무를 위반한 [REDACTED] 대해 과징금 44억8000만원, 과태료 총 2500만원을 부과기로 결정했다. 이외 재발방지 대책을 수립·시행토록 한 시정명령도 의결했다.

지난 5월 [REDACTED] 침해사고로 2540만건 개인정보가 유출됐다. 미래창조과학부와 방송통신위원회가 민관합동조사단을 꾸려 이번 사고를 조사한 결과, 유출된 회원정보는 아이디, 일방향으로 암호화 된 비밀번호, 이름, 성별, 생년월일, 전화번호, 휴대전화번호, e메일, 주소 등 9개 항목으로 확인됐다.

[REDACTED]는 정보통신망법에 따라 개인정보처리시스템에 대한 개인정보처리자의 접속이 필요한 시간 동안만 유지되도록 '최대 접속시간 제한 조치' 등을 취해야 하지만 이를 지키지 않았다. 개인정보처리자가 업무가 끝난 뒤 로그아웃하지 않고 퇴근해 개인정보처리자의 PC가 이번 해킹에 이용됐다.

특히 [REDACTED]는 보관·관리하는 개인정보량이 2500여만건으로 방대하고, 여러 사업자와 개인정보를 보유하고 있어 이에 맞는 엄격한 관리가 요구된다고 방송위는 판단했다. 그럼에도 소홀한 관리가 회원 개인정보가 유출되는 빌미를 제공, 사업자에게 중과실이 있다고 본 것이다.



3. 개인정보 관리

▣ 당사 위탁 개인정보 보호

◆ 대상 : 배송정보 중 주문/수량인명, 주문/수량인 연락처, 배송지 주소 등
(개인 식별 가능한 정보 일체)

※ 당사 시스템 상 개인정보 조회/다운로드 : **주문일~배송완료+15일**까지만 가능

◆ 보관 : 배송 목적상 꼭 필요한 경우에 한해 저장/보관 바람

- 주의 : 개인정보 보관시 “**암호화**” + **접근 제한** (외부, 비인가자) 진행 필수

▷ **담당자 PC** 등 보관 : **파일**(엑셀 등) **암호화** 저장 (모바일 기기, USB, 외장하드 등 포함)

▷ **외부 전송** : **암호화 통신** / **비밀번호 설정** (이메일 등)

▷ 시스템 보관 : 서버 자체 “**암호화**” 조치 + 접속 **ID/PW 보안관리** 철저 + **최대 접속시간 제한** 조치

◆ 이용

- 수탁한 개인정보는 “**배송목적**”으로만 **사용** 가능합니다

※ (**SSG.COM**에서 제공받은 **개인정보**를 이용) **광고성 메일**이나 **SMS 발송** 등 진행 : **불가**

- SSG.COM에서 제공받은 개인정보를 다른 판매자, 협력업체 등에 제공 : **불가**

※ 제공받은 개인정보의 재위탁(셀러들 등) 관련 별도 서면동의 or 확인

- 협력업체에 **재위탁 개인정보에 대한 관리책임** 부여 (‘파기확인서 수취’ 등)

※ 개인정보 관련 사고 발생시에는 **당사 Help Desk(02-6714-7973)**로 연락 바랍니다.

3. 개인정보 관리

▣ 당사 위탁 개인정보의 관리

◆ 접근 대상의 최소화

SSG.COM에서 제공받은 개인정보 : 필요 **최소 인원만 접근**할 수 있어야 함

[조치 사항]

- SSG.COM 개인정보 파일 접근권한은 필요한 “**최소 인원**”에게만 부여
 - 인사이동 (**개인정보 담당자 변경 / 퇴사** 등) : 개인정보 접근 권한에 **즉시 반영**
 - 개인정보 담당자 대상 “**개인정보 보호교육**” 실시 + “**보안서약서**” 징구
- 개인정보 문서 시건 보관 + **개인정보 보관구역** 개인정보 처리자 외 **출입제한** 조치

◆ 정보보호 조치

제공받은 개인정보가 담긴 PC(사내시스템 포함) 대상 필수 정보보호 활동 진행 요망

[조치 사항]

- PC 로그인 비밀번호 설정 (8자리 이상) / 주기적 변경 (연 2회 이상) + **화면보호기 설정** (비밀번호 포함)
 - PC 공유 금지 + 공유폴더 사용제한 + USB/외장하드 사용제한 (필요시 별도 관리대장 운영)
 - 백신 S/W 사용 (월 1회 이상 업데이트) + 실시간 감시 수행
 - 개인정보 처리PC에 고Risk 프로그램 (P2P, 웹하드, 팀뷰어 등) 설치 제한
 - 개인정보 파일 주기적 삭제 : 월 1회
- ※ “개인정보 **보관기간 제한**(배송일+30일 이내)” 설정 : 셀러툴/내부시스템

3. 개인정보 관리

■ 수탁 개인정보 파기

◆ Case 1

배송 목적이 달성되었지만 일단 제공받은 개인정보는 계속 보관한다 : **불가**

[조치 사항]

고객에 대한 판매(환불, 교환 등 포함)가 완료된 주문 관련 개인정보는 **배송완료 후 즉시 “파기”** 바람

- 대상 개인정보 : 이름, 주소, 연락처 등
- “개인정보 파기 확인서” 제출 (개인정보보호 자율점검 시스템 접속후 작성)

※ 택배서비스 이용시 **택배사 전달 고객정보 파기** 관련 지속적인 관리가 필요 (주기적 **파기확인서** 수신 등)

※ 목적 달성한 고객정보는 **완전 파기** (파일 : 완전삭제, 하드/USB : 폐기, 문서 : 분쇄) 바람

◆ Case 2

배송 목적을 위해서라면 제공받은 개인 정보에 대해 출력/사용이 가능하다 : **불가**

[조치 사항]

- 개인정보 출력 “**최소화**” + “**필요 항목**”만 인쇄 + **부분 마스킹**(***) 처리
- 출력자료는 관건장치가 있는 서류함 등에서 보관
- 목적 달성 후에는 출력자료 **완전 파기** (분쇄 / 소각 등)

[참고] 협력업체 대상 “개인정보 보호 관리실태 자율점검” 실시 (상반기 중)

- 당사 위탁 고객 “개인정보” 관리/운영내역 관련 F/B 수취 (체크리스트 작성 방식)
- PO 시스템 통해 진행 ⇒ 미 응답시 PO시스템 “이용중지” 예정

3. 개인정보 관리

▣ 개인정보 보호 관련 항목별 요약

처리자 최소화	▣ 고객의 개인정보에 접근할 수 있는 직원을 최소화하고 있는가
책임자 지정	▣ 개인정보 보호책임자를 지정하고 있는가
목적 외 이용 여부	▣ 상품 배송 등을 위해 제공 받은 개인정보를 협력사의 상품 홍보 등을 위해 이용하고 있는가 ▶ 배송 정보 등을 보관하였다가 마케팅 문자 발송 사례 다수 발생 (업체 경고공문 발송)
접근권한	▣ 고객의 개인정보가 저장된 PC에 비밀번호 가 설정되어 있는가
암호화	▣ 상품 배송 등을 위해 제공 받은 개인정보를 PC에 문서 형태로 저장 시 암호 설정 을 하고 있는가
파기	▣ 제공 받은 고객 정보는 배송이 완료된 후 지체 없이 파기하고 있는가 ▶ 배송 관리 등을 위하여 배송 정보는 배송완료 후 즉시파기 (배송일+30일 이내) ▶ 개인정보 파기 확인서 작성
백신	▣ 고객 개인정보를 저장하고 있는 PC에 백신 이 설치되어 있는가
보안서약서	▣ 개인정보 유출 방지 등을 위해 개인정보 처리자에게 “ 보안서약서 ”를 징구하고 있는가
교육	▣ 내부 직원들의 개인정보보호 교육 을 매년 실시 하고 있는가 (무료 온라인 교육 활용)

감사합니다

○ 참고자료

◆ 청약철회 방해 적발내역 사례 (구매대행 사이트 / 인터넷면세점 / 학원 등)

- ◆ 발송전 무상환불: 품질
- ◆ 발송전 유상환불: 품질이 아닌 모든경우
- ◆ 발송전 환불비용: 판매가의 10% (구매/환불 대행에 소요되는 인건비와 물류비)
- ◆ 발송후 무상환불: 오배송
- ◆ 발송후 유상환불: 오배송이 아닌 모든경우
- ◆ 발송후 환불비용: 왕복국제배송비 + 수입통관비 + 수수료 + 기타
- ◆ 발송후 환불기간: 배송완료후 7일 이내 반송이 시작되어야 합니다

2. 교환 및 반품이 불가능한 경우

- 상품 배송 완료 후 7일이 경과한 상품
- 고객의 부주의로 상품이 훼손된 경우
- 제품을 사용한 흔적이 있는 경우
- 상품 라벨이나 증명서 등 분리 제거 훼손된 경우
- 해외 사이트에서 Final Sale 등의 이유로 반품이 불가능한 경우!

④ 다음 사항에 해당될 경우에는 환불이 되지 않는다.

1. 수강시작 후 일시정지, 또는 수강변경을 하였을 경우
2. 수강 진도율이 30% 이상 진행된 경우
3. 종합반으로 수강신청을 한 경우
4. 재수강 및 수강연장으로 강의를 신청한 경우

- * 상기 이벤트는 기존 이벤트와 중복 되지 않습니다.
- * 특화(토익, 오픽, 타임즈) 과정 관계없이 할인 혜택 제공
- * 복수 구매 1인 3번까지 결제 가능 합니다.
- * 이벤트 상품은 환불이 불가능 합니다.
- * 이벤트 관련 결제문의는 고객센터 1544-0585로 연락 주시기 바랍니다.

POINT

※ 전자상거래법 상 청약철회 방해금지 규정은 모든 전자상거래에 적용됨 (업태 무관)

[적발사항]

- 상품의 불량 / 광고와 다른 경우에도 청약철회 가능 기간을 “7일 이내” 등으로 한정
- 청약 철회시 관련 왕복 배송비 외 다른 비용(인건비/물류비 등 관리비용) 청구
- (구매대행) 외국사업자에게 실제로 반품하지 않고도 고객에게 국제배송비 등 청구

○ 참고자료

◆ 교환/반품일자 관련 실제 적발사례 모음

☞ 상품에 하자가 있을 경우

-제품수령후 7일 이내에 교환 및 반품이 가능합니다.

- 이용자 착오로 인한 오주문, 단순 변심에 의한 교환 및 환불시 무료배송으로 수령하신 경우 초도배송비(2,500원) + 반품배송비(2,500원) 총 5,000원을 고객님의게서 부담하셔야 합니다.
(상품 수령일로부터 3일 이내 반품/교환이 가능합니다.)

Q. 제품을 받은후 반품(환불)이 가능한가요?

A.

고객 변심에 의한 반품(환불)은 제품수령일로부터 7일 이내 가능합니다.

불량제품 또는 제품에 의한 문제발생시 전액(해당제품)교환/환불해 드립니다. (단, 제품수령 30일 이내)

상품을 수령하신 후 사이즈가 맞지 않거나 불량으로 인해서 환불을 하고 싶으실 때 반품이 가능합니다.

반품

▶ 신청 방법 : 마이페이지나 고객센터를 통해 신청 가능(마이페이지에서 신청을 하시는 것이 더욱 정확히 접수가 되며, 선회서비스를 이용하실 수 있습니다.)

▶ 신청 기한 : 수령 후 7일내로 마이페이지 및 고객센터로 신청에 한해서 가능

▶ 반품 비용 : 일반적으로 사이즈, 마음에 들지 않는 사유로 반품하실 경우 왕복 택배료(통상 5000원 내외)를 고객님의게서 부담하셔야 하며, 환불시 자동으로 제외하고 나머지 금액만 환불해드립니다.

▶ 환불 방법 : 카드결제는 카드송인의 일부/전체 금액을 취소해드리고, 현금결제는 계좌로 입금해드립니다.

휴대폰 결제의 경우 당월 취소가 아닌 경우에만 현금 환불 됩니다.

[청약철회 관련 모범 안내문구]

단순 교환/취소/반품은 배송 완료 후 7일(영업일 기준) 이내 가능합니다.

배송 상품의 내용이 표시 광고 및 계약 내용과 다른 경우 상품을 수령하신 날로부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날(알 수 있었던 날) 부터 30일 이내 청약철회가 가능합니다.

POINT

[청약철회 가능 기간]

• 단순변심 : 재화 공급일로부터 “7일”이내 청약철회 가능

• 표시 광고와 다른 상품 : 공급일로부터 “3개월”,

(불량상품 포함)

불량여부를 알 수 있었던 날로부터 “30일” 이내 청약철회 가능

○ 참고자료

◆ 소셜커머스 허위광고 (2015. 3.20)



▲ []가 세이머스의 메디케이티드위치하젤을 해외직접구매대행을 위해 인터넷을 이용 광고하면서 화장품범위를 벗어나는 문구를 사용해 식약처로부터 광고업무정지 3개월의 행정처분을 받았다.(사진출처: 세이머스 공식 수입사 홈페이지 캡처)

[컨슈머와이드-전효성 기자] []가 화장품 허위과대 광고로 행정처분 직격탄을 맞았다. 해외직접구매대행 상품이 문제가 됐다.

식품의약품안전처(식약처)의 바이오 행정처분에 따르면, []는 세이머스의 메디케이티드위치하젤 제품을 인터넷을 이용 판매하면서, '피부자극 완화와 가려움 완화, 햇볕에 자극받은 피부를 진정시키는 효과를 가지고 있습니다'와 같은 문구를 사용하여 광고를 했다.

그러나 식약처는 이 문구들이 화장품의 범위를 벗어나는 광고 즉 허위과대 광고로 판단, 해당제품의

POINT

- 식품 및 화장품 판매 시 의약품으로 오인, 혼동할 우려가 있는 내용의 문구는 금지
 - ※ 제품의 기능과 관련된 문구는 반드시 해당 바이어와 사전협의 바람