한국소비자원 Korea Consumer Agency

보 도 자 료

"소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관"

페이스북 @kcanews
인스타그램 @kca.go.kr

이 자료는 8월 9일(금) 조간부터 사용하시기 바랍니다.[방송·인터넷 매체는 8월 8일(목) 12시]

배포일	2019년 8월 7일(수) (총 7쪽)	담당부서	시장조사국 거래조사팀
		담 당 자	최재희 팀장 (043-880-5691) 김민정 대리 (043-880-5694)

SNS 마켓, 환불 거부·기간 축소 등 청약철회 방해행위 많아

- 공정위, SNS 플랫폼 제공자와 시장 개선을 위한 협력방안 논의 -

블로그, 인스타그램 등으로 대표되는 소셜네트워크서비스(이하 'SNS')의 이용이 활발해지면서 SNS 마켓이 새로운 쇼핑 플랫폼으로 급부상하고 있다. SNS 마켓에서는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 '전자상거래법')에 따라 청약철회, 정보제공 등이 이뤄져야 하나, 폐쇄적으로 진행되는 거래 특성상 이를 준수하지 않아 소비자피해를 유발하고 있다.

이에 한국소비자원(원장 이희숙)은 SNS 마켓과 관련한 소비자피해를 분석하고, SNS 마켓 거래 실태를 조사했다.

* **SNS 플랫폼 제공자** : 온라인 상에서 이용자들이 인적 네트워크를 형성할 수 있게 해주는 서비스를 제공하는 자로서, '전자상거래법' 상에는 전자게시판서비스 제공자로 규정
* **SNS 마켓** : 기존의 인터넷 쇼핑몰이나 오픈마켓(g마켓, 11번가 등)이 아닌 SNS 상에서 상품거래가 이뤄지는 마켓

□ SNS 마켓 관련 소비자 피해, 물품 미배송 등 '계약불이행'이 가장 많아

최근 3년간('16년~'18년) 한국소비자원에 접수된 SNS 마켓 관련 피해구제 신청은 총 169건으로 나타났다. 유형별로는 물품 미배송 등 '계약불이행' 피해가 68건(40.2%)으로 가장 많았고, 다음으로 '청약철회' 관련이 60건(35.5%)이었다. 품목별로는 '의류·섬유신변용품'이 148건(87.5%)으로 대다수를 차지했다.

【피해유형별 현황】

구분	건수(비율)
계약불이행	**68건(40.2%)**
청약철회	**60건(35.5%)**
계약해제·해지·위약금	17건(10.1%)
품질	15건(8.9%)
기타	9건(5.3%)
계	**169건(100.0%)**

□ 청약철회 의무, 사업자정보 제공 의무 등 소비자보호규정 지키지 않아

국내 소비자들이 주로 이용하는 6개의 SNS* 플랫폼 내 마켓을 대상으로 '전자상거래법' 등 법 준수 여부를 조사한 결과, 대다수 SNS 마켓이 소비자보호와 관련한 주요 규정을 지키지 않는 것으로 나타났다.

* (국내) 네이버 블로그, 카페, 밴드, 카카오스토리, (국외) 페이스북, 인스타그램

<조사 개요>

- **(조사대상)** SNS 플랫폼 내에서 상거래를 하는 통신판매업자(국내 플랫폼 266개, 국외 플랫폼 145개)
- **(조사내용)** 전자상거래법(청약철회, 사업자정보 고지 등) 준수 실태
- **(조사기간)** 2019. 4. 8. ~ 4. 26.

국내 SNS 플랫폼 내 마켓의 경우 조사 대상 266개 업체 중 1개를 제외한 265개(99.6%) 업체가 환불 거부, 청약철회 기간 축소, 청약철회 미안내 등으로 소비자의 청약철회를 방해하고 있었다. 특히 1:1 주문제작, 공동구매 등의 사유로 청약철회가 불가하다고 고지하거나, 법정 청약철회 기간인 7일을 1~3일로 축소하는 사례가 많았다.

또한 사업자정보를 미고지하거나 일부 항목만 고지한 업체가 75개(28.2%)로 확인됐으며, 결제방식을 안내하고 있는 206개 업체 중 현금결제만 가능한 곳이 95개(46.1%), 현금결제를 유도하는 업체가 52개(25.2%)였다.

한편 국외 SNS 플랫폼 내 마켓의 경우 청약철회 규정을 제대로 안내·준수하고 있는 업체가 한 곳도 없었으며, 사업자정보 제공 의무도 모두 준수하지 않았다. 조사 대상 145개 업체 중 131개(90.3%) 업체는 결제방식을 안내조차 하지 않았다.

□ SNS 마켓의 시장 개선을 위한 협력방안 논의

한국소비자원은 이번 조사결과를 바탕으로 법률 미준수 사업자에 대해 자율시정을 권고했다. 또한 SNS 마켓의 시장 개선을 위한 협력체계를 구축하기 위해 지난 6월 공정거래위원회, SNS 플랫폼 제공자와 합동간담회를 개최하여 소비자 피해 예방을 위한 협력방안을 논의했다.

아울러 SNS 플랫폼 제공자가 SNS마켓 사업자를 자율적으로 관리할 수 있도록 「전자상거래 등에서의 소비자보호지침」 내 자율준수 규정의 신설을 공정위에 건의하고, 소비자와 사업자의 인식 제고 및 피해예방을 위한 교육자료 등의 정보를 제공할 계획이다.

넓게 듣겠습니다 바르게 알리겠습니다

위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr

OPEN 출처표시
공공누리 공공저작물 자유이용허락

〈 붙임 〉

1 소비자피해 현황

□ SNS 마켓 관련 소비자 피해 '의류·섬유신변용품'이 가장 많아

○ 최근 3년간(2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.) 한국소비자원에 접수된 SNS 마켓 관련 피해구제 신청은 총 169건임.

○ 품목별로 피해 현황을 분석해보면, '의류·섬유신변용품'이 148건(87.5%)으로 가장 많았고, 다음으로는 정보통신서비스가 5건(2.9%)으로 나타남.

[최근 3년간 SNS 마켓 관련 소비자피해 접수건수(품목별)]

(단위 :건, %)

품목	건수	비율
의류·섬유신변용품	**148**	**87.5**
정보통신서비스	5	2.9
스포츠·레저·취미용품	3	1.8
기계류기타물품	3	1.8
문화용품	3	1.8
기타서비스	2	1.2
식료품·기호품	1	0.6
가구	1	0.6
가사용품	1	0.6
보건위생용품	1	0.6
정보통신기기	1	0.6
계	**169**	**100**

2 실태조사 결과

■ **조사대상** : 국내외 SNS 내에서 상거래를 하는 통신판매업자

- (국내 플랫폼) 공정위가 '18년도 소비자법 집행감시요원을 통해 모니터링 한 사업자 266개 사업자 (게시물이 없거나 주소확인이 불가한 경우 제외)
- (국외 플랫폼) 서울·경기 지역에서 통신판매업자로 등록한 사업자로서 도메인 주소가 페이스북 또는 인스타그램으로 되어 있는 사업자 중 피해다발품목인 의류 관련 사업자 145개(게시물이 없거나 주소확인이 불가한 경우 제외)

■ **조사내용** : ① 청약철회 준수 ② 사업자정보 고지(사업자명, 사업자등록번호, 통신판매등록번호) ③ 거래조건 안내(상품정보, 가격정보, 지급정보 등) ④ 결제방식 안내 등

■ **조사기간** : 2019.4.8.~4.26.

□ 조사대상 411개(국내 266개, 국외 145개) 중 조사항목(청약철회, 사업자정보, 거래조건, 결제방식)을 모두 준수한 곳은 한 곳도 없었음.

[SNS 마켓 실태조사 종합 결과]

(단위 :개)

구분	국내	국외
준수	-	-
미준수	266(100%)	145(100%)
계	266(100%)	145(100%)

○ **(청약철회)** 청약철회 관련 전자상거래법을 준수하고 있는 곳은 한 곳으로, 대부분의 SNS 마켓이 청약철회를 방해하는 것으로 조사됨.

*** 청약철회 관련 사업자 준수사항**

① 통신판매업자는 청약철회와 관련된 사항을 소비자에게 안내하여야 함. (전자상거래법 제13조 2항 5호)

② 통신판매업자는 소비자의 청약철회를 방해해서는 안됨.(전자상거래법 제21조 1항 1호)

- 소비자 무과실(단순변심 포함)의 경우 물품 수령 후 7일이내 청약철회 가능 (전자상거래법 제17조 1항 1호)
- 거래조건과 다를 경우 30일 이내 청약철회 가능(전자상거래법 제17조 3항)

[SNS 마켓 청약철회 준수여부]

(단위 :개)

구분	국내	국외
준수	1(0.4%)	-
미준수	265(99.6%)	145(100%)
계	266(100%)	145(100%)

○ **(사업자정보)** 191개의 업체가 사업자정보(상호, 대표자명, 주소, 전화번호, 전자우편주소, 통신판매신고번호 및 신고기관)를 모두 고지하고 있었고, 220개 업체가 일부 항목만 고지하거나 미고지하고 있었음.

*** 사업자정보 관련 사업자 준수사항**

① 통신판매업자는 거래 규모가 일정 수준* 이상일 경우 통신판매업 신고를 하여야 함. (전자상거래법 제12조 1항)

* 6개월 내 거래횟수가 20회 미만이거나 거래규모가 1200만원 미만인 경우 면제

② 통신판매업자는 사업자정보를 고지하여야 함. (전자상거래법 제13조 1항)

- 상호, 대표자명, 주소, 전화번호, 전자우편주소, 통신판매신고 번호 및 신고 기관

[SNS 마켓 사업자정보 고지여부]

(단위 :개)

구분	국내	국외
준수	191(71.8%)	-
미준수	75(28.2%)	145(100%)
계	266(100%)	145(100%)

○ **(거래조건)** 물품정보, 가격, 지급방법 등 거래조건을 모두 안내한 업체는 93개였고, 일부 항목이라도 미준수한 업체는 173개로 확인됨.

*** 거래조건 관련 사업자 준수사항**

① 통신판매업자는 거래조건을 소비자에게 안내하여야 함. (전자상거래법 제13조 2항 2호~6호)
- 재화의 명칭, 종류, 내용
- 재화의 가격, 지급방법 및 시기
- 재화 공급방법 및 시기
- 청약철회 기한, 방법
- 재화의 교환·반품·보증과 대금 환불 등에 대한 조건·절차

[SNS 마켓 거래조건 안내여부]

(단위 :개)

구분	국내	국외
준수	93(35.0%)	-
미준수	173(65.0%)	145(100%)
계	266(100%)	145(100%)

○ **(결제방식)** 결제방식을 안내하는 곳은 220개 업체였고, 안내하지 않고 개별적으로 문의해야하는 곳은 191개로 확인됨.

*** 결제방식 관련 사업자 준수사항**

① 통신판매업자는 결제정보를 소비자에게 안내하여야 함.(전자상거래법 제13조 2항 3호)
- 재화의 가격, 지급방법 및 시기

② 통신판매업자(신용카드가맹점)는 신용카드 거래에 대해 거절하거나 불리한 대우(수수료부과 등)를 하면 안됨.(여신전문금융업법 제19조 1항, 4항)

[SNS 마켓 결제방식 안내여부]

(단위 :개)

구분	국내	국외
준수	206(77.4%)	14(9.7%)
미준수	60(22.6%)	131(90.3%)
계	266(100%)	145(100%)

3 소비자피해 사례

[사례1] 물품 미배송 후 사업자 연락두절

- 소비자 A씨는 SNS 마켓을 통해 5만원 상당의 운동화를 구입함.
- 배송 예정일이 지나도 물품이 배송되지 않아 해당 SNS를 확인해보니 게시글이 삭제되고, 사업자는 연락이 두절됨.

[사례2] 청약철회 거절

- 소비자 B씨는 SNS 마켓을 통해 18만원 상당의 아이보리색 정장을 구매한 후 단순변심으로 환불을 요청함.
- 사업자는 아이보리 색상은 환불이 불가하다고 주장함.

- 소비자 C씨는 SNS 마켓을 통해 8만원 상당의 의류를 구입했으나, 사이즈가 맞지 않아 환불을 요구함.
- 사업자는 1:1 주문상품이라 환불이 불가하다고 주장함.
- 소비자는 상품 주문 시 색상과 기성복 치수만 선택했으므로 주문제작 상품이 아니라며 환불을 요구함.

[사례3] 환불지연

- 소비자 D씨는 SNS 마켓을 통해 60만원 상당의 가방을 주문했으나, 제품이 배송되지 않음.
- 사업자는 환불하겠다고 답변하였으나 처리가 지연됨.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, **공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)'** 또는 **'행복드림 열린소비자포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)'을** 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

4 소비자 주의사항

□ 통신판매업자가 아닌 개인과의 거래는 「전자상거래법」의 보호를 받기 어렵습니다.

- ㅇ 통신판매업자신고를 하지 않은 개인과의 거래는 전자상거래법에 따른 보호 및 피해구제가 어렵습니다.
- ㅇ 안전한 거래를 위해서는 사업자정보가 확인 가능한 마켓에서 구매하도록 합니다.

□ 사업자정보를 확인합니다.

- ㅇ 전자상거래법 제13조에 따르면, 사업자정보(상호, 대표자명, 주소, 전화번호, 전자우편주소, 통신판매신고 번호 등)를 소비자에게 고지하도록 되어 있습니다. (사업자정보로 국세청, 공정거래위원회 홈페이지에서 폐업 여부 확인 가능)
- ㅇ 사업자 정보(특히 연락처)를 모를 경우 피해발생 시 피해구제 신청이 어렵습니다.
- ㅇ 해당 마켓의 연락두절·폐업·폐쇄를 대비해 사업자 정보를 보관해 두는 것이 안전합니다.

□ 교환·환불 규정을 확인합니다.

- ㅇ 전자상거래법 제17조에 따르면, 전자상거래로 구매한 물품은 수령 후 7일 이내에 소비자로 인한 물품훼손이 없을 경우 청약철회(환불)를 할 수 있습니다.(단순변심도 가능)
  - 공동구매, 1:1 주문 등으로 청약철회(환불)를 제한하는 것은 불법입니다.
  - 일반적인 사이즈, 색상 선택 등은 주문제작 상품으로 볼 수 없어 이를 이유로 청약철회(환불)를 제한하는 것은 불법입니다.
- ㅇ 제품이 표시·광고 또는 계약내용과 다른 경우에는 물품 수령 후 3개월 이내에 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회(환불)가 가능합니다.

□ 가격·거래조건을 확인합니다.

- ㅇ 전자상거래법 제13조에 따르면, 전자상거래로 물품을 판매할 때 물품 종류, 가격, 공급 방법 등을 안내하도록 되어있습니다.
- ㅇ 이러한 정보를 비밀댓글, 쪽지, DM 등으로 문의하게 하는 것은 탈세 등 불법적인 거래 가능성이 있으므로 주의합니다.

□ 신용카드 결제 시 불이익이 없는지 확인합니다.

- ㅇ 여신전문금융업법 제19조에 따르면, 신용카드 결제 시 수수료 부과, 할인제외 등 현금결제를 유도하거나 신용카드 결제에 불이익을 주는 것은 불법입니다.
- ㅇ 현금으로 결제하는 경우 피해발생 시 환급이 어려울 수 있으니, 가능한 신용카드로 결제하는 것이 좋습니다.