

	<h1>보도자료</h1> <p>4차산업혁명의 큰 길로 대한민국이 달려갑니다.</p>	<h1>I-KOREA 4.0</h1>
<p>2018년 4월 27일(금) 지면[온라인 4월 26일(목) 11:00]부터 보도 가능합니다.</p>		
<p>담당 부서</p>	<p>전자문서 · 전자거래분쟁조정위원회사무국 이정민 사무국장(전화 : 061-820-1458, 전자우편 : jlee@kisa.or.kr) 전자문서 · 전자거래분쟁조정위원회사무국 강선주 선임(전화 : 061-820-1461, 전자우편 : sjkang@kisa.or.kr)</p>	
<p>참고 자료</p>	<p>사진 있음 <input type="checkbox"/> 사진 없음 <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>총 4 매</p>

가정의 달 5월, 안전한 인터넷쇼핑 선물구매 방법은?

- 판매자는 정확한 정보 제공, 구매자는 물품 수령 즉시 상태 확인 필수 -

(사례 1) A씨는 어버이날을 맞아 인터넷 쇼핑몰에서 꽃바구니를 주문하며, '실물이 상품사진과 다소 상이할 수 있다'는 안내를 확인하고 구매를 완료했다. 그러나 꽃바구니는 약속된 배송일보다 4일이나 늦게 배송되었으며, 상품사진과 완전히 다른 꽃이 담긴 상품이 도착했다. A씨는 이에 대해 환불을 요청했으나, 판매자는 약속시간 경과에 대해서는 인정하면서도 실물의 상이함에 대해서는 사전 고지가 되어있었으므로 환불이 불가하다고 주장했다.

(사례 2) B씨는 인터넷 쇼핑몰에서 미리 구매해둔 조립형 기차놀이세트를 어린이날 자녀에게 선물했다. 그런데 자녀가 기차를 조립하던 도중 다치는 사고가 발생했고, B씨는 사고의 원인을 해당 조립 부속품의 마감 상태가 좋지 않았기 때문으로 판단하여 반품을 요구했다. 그러나 판매자는 이미 상품을 개봉 및 사용하였으며, 수령한지 1주일이 지났다는 이유로 반품을 거부했다.

(사례 3) C씨는 인터넷 쇼핑몰에서 어버이날 기념 할인 행사 중인 안마의자를 발견하여 부모님 댁에 배송되도록 주문했다. 그러나 약속된 배송일이 지나도 상품이 도착하지 않아 판매자에게 문의한 결과, 해당 안마의자는 판매금액을 잘못 등록하여 일괄 취소되었다는 답변을 받았다. C씨는 정상적인 상품 인도를 요구하였으나 판매자는 이를 거부했다.

한국인터넷진흥원(KISA, 원장 김석환)은 오는 5월 가정의 달을 맞이한 인터넷 쇼핑 증가로 반품·환불 등 관련 분쟁 또한 증가할 것으로 예상되며, 이에 대한 판매자 및 구매자 모두의 주의가 필요하다고 당부했다.

KISA에 따르면 지난해 전자거래 분쟁조정 상담건수는 총 11,784건으로 전년(5,604건) 대비 110.3% 증가한 것으로 집계됐다. 그 중 전화상담(7,234건)의 과반 이상(50.7%)이 반품·환불(3,665건)에 대한 내용이었으며, 계약조건변경(1,025건), 물품하자(974건)에 대한 건이 그 뒤를 이었다.

전자거래 분쟁을 사전 예방하기 위해서 판매자는 판매하고자 하는 상품에 대해 거짓 없이 정확한 정보를 제시해야 하며, ▲상품 금액 오탈자 확인 ▲할인을 중복 적용 시 최종 결제금액 확인 ▲출고 전 상품 검수 ▲CCTV 촬영 등 반품에 대비한 입증자료 마련 등에 주의해야 한다. 특히, 꽃과 같이 계절에 따라 구성이 변동될 수 있는 상품의 경우 반드시 사진과 상이할 수 있음을 사전 고지해야 한다. 상품 구성에 실제 변동이 있을 시에는 실물과 동일 또는 유사한 사진으로 신속히 교체해야 한다.

구매자의 경우, 구매 전후 만일의 분쟁에 대비한 증빙자료를 보관하는 것이 좋다. ▲구매 전 환불·교환 조건 확인 ▲상품 상세 설명 및 계약 조건 확인 ▲상품 수령 즉시 하자 확인 등에 주의하고, 하자를 발견했을 경우 사진 등을 남겨두면 추후 증거로 활용할 수 있다.

충분한 주의에도 불구하고 인터넷 거래에서 물품 환불·교환·하자 등의 분쟁이 발생했다면, 판매자·구매자 관계없이 ICT분쟁조정지원센터 전자문서·전자거래분쟁조정위원회로 상담 및 조정 신청을 할 수 있다.

※ ICT분쟁조정지원센터 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 : (전화번호) 1661-5714, (홈페이지) www.ecmc.or.kr

KISA ICT분쟁조정지원센터 권현오 센터장은 “인터넷 쇼핑을 통한 상품구매가 증가하며 전자거래 분쟁조정 신청건수도 계속해서 증가하고 있는 추세이다”며, “일단 분쟁이 발생하면 구매자·판매자 모두에게 시간 및 경제적 손해가 생기기 마련이므로, 거래 전 조건 등을 꼼꼼하게 확인하여 분쟁을 사전에 예방하는 것이 가장 좋다”고 말했다.

붙임1

전자문서·전자거래분쟁조정위원회 소개

1. 위원회 개요

- (설립목적) 전자문서·전자거래로 발생한 분쟁에 대한 상담 및 조정을 통한 전자문서 유통·전자거래 촉진 및 이용자 보호
- (설립근거) 전자문서 및 전자거래 기본법 제32조에 의거, '00.4.12. 설립되었으며 '16.1월 정보통신산업진흥원(NIPA)에서 한국인터넷진흥원(KISA)로 사무국 업무 이관
- (조정위원) 37명(現 8기, '15.9.2~'18.9.1), 비상임
 - ※ 정용상 위원장(동국대) 등 교수(6명), 변호사(26명), 공직자(3명), 업계(2명)로 구성
- (위원위촉) 과학기술정보통신부장관이 임명 또는 위촉

2. 전자문서·전자거래 분쟁조정제도

- (조정대상) 기업과 소비자간(B2C), 개인간(C2C), 기업간(B2B), 정부와 기업간(G2B) 등 전자문서 및 전자거래로 발생하는 분쟁(법 제33조)
- (분쟁유형) 전자문서·전자거래로 발생한 계약(청약철회거부, 계약 불이행 등), 배송(배송지연, 배송비 부담 등), 상품정보(가격·상세정보 오기 등)에 대한 분쟁 등
- (관련규정) 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제6장
- (조정효력) 「민사소송법」에 따른 재판상 화해의 효력(법 제35조)
- (조정방법) 홈페이지, 우편, 이메일, 팩스를 통해 조정신청을 접수하며, 조정부는 대면·서면·전화 조정
- (조정비용) 무료

붙임2

2017년 전자거래 분쟁조정 주요 동향 및 상담 통계

□ 주요 동향

- 상담 건수는 11,784건으로 전년(5,604건) 대비 110.3% 증가
- 조정신청 건수는 2,030건으로 전년(1,305건) 대비 55.6% 증가

< '16년~'17년 상담 및 조정신청 건수 추이 >

구 분	'16년	'17년	증 감	증감률
상 담	5,604건	11,784건	6,180건	110.3%
조정신청	1,305건	2,030건	725건	55.6%
합 계	6,909건	13,814건	6,905건	99.9%

□ 상담 통계

- 상담은 총 5개의 채널을 통해 접수되며, 전화, 자동상담, 국민신문고, 한국소비자원, 전자게시판(포털) 순으로 신청이 많았음

전 화	자동상담	국민신문고	소비자원	전자게시판	합 계
7,234건	3,919건	273건	223건	135건	11,784건

- 이 중, 전화상담(7,234건)의 유형별 현황은 다음과 같음

구 분	상담건수	구성비
반 품 · 환 불	3,665건	50.7%
계 약 조 건 변 경	1,025건	14.2%
물 품 하 자	974건	13.5%
배 송	647건	8.9%
상 품 정 보 오 기	196건	2.7%
서 비 스 관 련	101건	1.4%
기 타 *	626건	8.7%
합 계	7,234건	100%

※ 국민신문고, 한국소비자원, 전자게시판의 경우 별도의 유형별 분류를 하지 않음

* 기타는 약관문의, 시스템 오류, 타기관 이첩 등이 있음