

III. 영업부문

1. 방문판매법

가. 방문판매법 개요

1) 방문판매법의 의의

■ 특수판매 분야를 규율하는 법

- 거래에 관하여는 민법, 상법 등이 거래 관계를 일반적으로 규율하고 있다. 그러나 방문판매, 다단계판매와 같은 판매 방식은 일반적인 판매 방식과는 다르게 「방문판매등에 관한법률」이라는 별도의 법률에 따라 규율된다.
- 현행 방문판매법은 방문판매, 전화권유판매, 다단계판매, 계속거래, 사업권유거래 등 모두 5가지의 판매·거래 유형에 대하여 규정하고 있으며 이들 5가지 유형의 판매·거래 방식을 일컬어 ‘특수판매(거래)’라 한다.
- 이같이 특수판매(거래) 분야를 규제하는 방문판매법은 1995년도에 통상산업부(현 산업자원부) 소관 법률로 처음 제정·운영되다가 1999년 공정거래위원회로 이관되었다. 현행법은 2002년 3월 전면 개정된 것으로 전화권유판매, 계속거래, 사업권유거래와 관련된 규정이 새롭게 도입되어 같은 해 7월부터 시행 중에 있는 것이다.

■ 방문판매, 다단계판매 등 특수판매(거래)를 일반 판매와 구별하여 특별하게 규제하는 이유

- 상품을 판매하는 방법으로서, 점포를 갖추어 상품을 진열하고 고객이 내방하는 것을 기다리는 것이 일반적이다. 이에 비하여 방문판매, 전화권유판매, 다단계판매 등과 같은 특수판매(거래)에 있어서는 판매업자가 단순히 고객의 점포 내방을 기다리지 않고 적극적으로 고객을 찾아가서 판매한다. 고객 즉 소비자 입장에서는 점포에 가지 않고도 물품을 구입을 할 수 있어서 편리함이 있으나 일반적인 판매에 서와는 다르게 기대하지 않은 피해를 당할 위험도 있다.
- 일반적인 판매·거래에서는 소비자가 상품을 구입하려는 의사를 가지고 자신의 기호에 따라 물건을 택하여 구매하는 것이 보통이다. 이에 비하여 방문판매나 전화권유판매 등의 경우에는 소비자가 구매 의사가 없는 상태에서 방문이나 전화를 받고 상품구입을 권유받게 된다. 따라서 상품을 구입하려는 의사가 없을 수 있는 소비자를 상대로 상품구입을 적극적으로 권유하는 만큼 방문판매나 전화권유판매에는 일반적인 판매와 다른 규정이 적용된다.
- 계속거래와 사업권유거래도 일반적인 판매방식과는 매우 다른 특성을 가지고 있다.
 - 계속거래는 1개월 이상의 기간동안 계속하여 상품이나 서비스를 공급하는 계약을

체결하여 판매하는 거래로서, 중도에 해지할 경우 소비자가 대금 환급을 제한 받거나 또는 위약금에 관한 약정이 있으며, 일회적으로 끝나는 일반 점포 판매와는 달리 소비자를 특별히 보호할 필요가 있다.

- 사업권유거래는 사업기회를 알선하는 방법으로 거래상대방을 유인하여 물품을 구입하게 하는 거래로서 소비자는 아니지만 대부분 영세상인, 부업희망자들이 거래 당사자이며 이들도 소비자에 준하여 보호할 필요성이 있기 때문에 방문판매법에 규정된 것이다.

2) 구성 및 적용 범위

■ 구성

- 현 방문판매법은 방문판매, 전화권유판매, 다단계판매, 계속거래, 사업권유거래 등 모두 5종의 거래 유형에 대하여 규정하고 있다. 방문판매와 전화권유판매는 거의 동일한 규정을 적용하고 있으며 다단계판매의 규정도 14일간의 청약철회 기간을 인정하는 등 방문판매의 규정과 상당 부분 비슷하다. 한편 계속거래와 사업권유거래는 같이 묶어서 규정하고 있다.
- 이 같은 현행법의 태도는 방문판매, 전화권유판매, 다단계판매의 3가지 거래 유형을 유사한 판매방식으로 보고 유사한 규제를 가하는 한편, 계속거래, 사업권유거래는 이들과 성격이 다른 거래 유형으로 판단하고 있다고 볼 수 있다.
- 방문판매, 전화권유판매, 다단계판매는 무점포판매로서 소비자와 판매자와의 대면성, 소비자에 대한 적극적인 구매 권유라는 특성을 공유하고 있는 판매방식으로서 통칭 '직접판매'에 해당하는 거래라 할 것이며 계속거래와 사업권유거래는 이들과는 다른 유형의 특수거래라 할 수 있겠다.

■ 법 적용 대상의 범위

- 현행 방문판매법 특징의 하나는 소비자가 아니더라도 소비자와 유사한 지위에서 거래한 소규모 사업자 등도 소비자에 준하여 법 적용 대상에 포함시켜 보호하고 있는 것이다. 구체적으로는 다음과 같은 사람들이 법적용 대상이 된다.
 - ① 재화 등을 최종적으로 사용하거나 이용하는 자 (일반적인 소비자를 말함)
 - *다만, 재화 등을 원재료(중간재) 및 자본재로 사용하는 자는 제외
 - ② 농업, 축산업, 어업 활동에 쓸 목적으로 상품 등을 구입하는 자
 - ③ 사실상 소비자와 같은 지위에서 소비자와 같은 거래조건으로 거래하는 사업자
 - ④ 다단계판매원이 되고자 재화 등을 최초로 구매하는 자
 - ⑤ 판매업자와 거래하는 방문판매원 또는 전화권유판매원
 - ⑥ 사업권유거래의 상대방
- 한편 보험업자와 보험계약을 체결하기 위한 거래에는 방문판매법의 전체 규정 적용이 배제된다.

질의응답

문1 양과점을 운영하는 사람이 가게 청소용 청소기로 방문판매원으로부터 청소기를 구입한 경우 방문판매법에 따라 청약철회를 할 수 있는가?

답 양과점 사업자가 업소 청소용으로 청소기를 구입한 것은 최종 소비가 목적이 아닌 것으로 보아야 하나, 다른 소비자와 같은 조건으로 청소기를 구입하였다면 일반 소비자와 동일하게 방문판매법의 보호를 받게 된다. 따라서 14일 이내에 무조건적으로 청약철회를 할 수 있다.

3) 소비자보호를 위한 각종 제도

가) 청약철회 제도 (방문·전화권유·다단계판매 해당)

■ 청약철회 제도(Cooling Off 제도)의 의의

- 현행 방문판매법은 방문·전화권유·다단계판매에 있어서 소비자가 물품을 구입한 후 14일 이내의 기간 동안에는 그 물품에 하자가 없더라도 무조건적으로 청약철회를 할 수 있도록 하고 있다.
- 방문·전화권유·다단계판매에 있어서 소비자는 ‘구매의사’가 확실하게 없는 상태에서 계약을 하게 되는 경우가 있는데, 이 같은 경우를 감안하여 방문판매법에서는 자신이 체결한 계약에 대하여 일정 기간 다시 생각하여 정말로 구매를 할지 말지를 결정할 수 있도록 하는 제도를 도입하고 있으며, 이 것이 이른바 ‘變心 청약철회’라고도 불리우는 법상 ‘14일간의 청약철회’ 제도이다.
- 소비자가 방문·다단계판매의 방법으로 계약을 체결할 경우, 계약서를 받은 날부터 14일내라면 무조건적으로 그 계약을 해제(청약철회)할 수 있는 매우 강력한 소비자보호 제도이다.
- 이 같이 소비자측에 일방적으로 유리한 권리를 인정하는 이유는 다음과 같다.
 - 누군가가 돌연 자택·직장을 방문하거나, 전화를 걸어오거나, 혹은 거리에서 갑자기 불리워져서 마음의 준비도 없는 상태에서 특정 물품의 구매를 권유받게 되면 자신이 진정으로 원하지 않는 계약을 체결하게 되고 마는 수가 있다.
 - 무조건적 청약철회 제도는 이와 같이 갑작스런 방문·전화·유인 등에 따라 계약의사가 불확정적인 상태에서 계약을 한 사람에게 ‘머리를 식혀 냉정하게 다시 생각(cooling off)’할 기회를 부여하는 제도이다.
 - 또한, 이와 같은 상대방의 마음의 준비가 없는 상태를 이용한 구매 권유에 있어서는 구입의사가 애초에 없는 소비자에 대하여 ‘가상적이거나 일시적 구매 의사’를 불러 일으키기 위해 판매하는 측에서 매우 공격적인 판매 방식을 동원할 수 있기 때문이다.
 - 이와 같은 점을 감안하여 일정기간 동안 판매자의 변심을 입증할 필요 없이 무조건적으로 계약을 해제할 수 있는 권리를 소비자에게 인정하여 구매 권유로부터 소

비자를 보호하자는 것이 청약철회 제도의 취지인 것이다.

■ 청약철회가 가능한 기간 및 방법

- 소비자는 계약서를 교부받은 날부터 14일 이내에 청약철회를 할 수 있다. 계약서를 교부받은 날보다 물품을 늦게 받았을 경우에는 물품을 받거나 받기 시작한 날부터 14일이다.
- 계약서를 교부받지 아니한 경우, 사업자의 주소 등이 기재되지 아니한 계약서를 교부받은 경우 또는 사업자의 주소 변경 등의 사유로 14일 이내에 청약철회를 할 수 없는 경우에는 그 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날로부터 14일이 적용된다.
- 14일간의 청약철회 기간에도 불구하고 소비자는 물품의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약 내용과 다르게 이행된 경우에는 당해 물품을 공급받은 날로부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날로부터 30일 이내에 청약철회가 가능하다.
- 소비자는 서면은 물론 구두로도 청약철회를 할 수 있다. 서면으로 청약철회를 하는 경우에는 그 의사표시가 기재된 서면을 발송한 날에 청약철회의 효력이 발생하게 된다.

질의응답

문1 가스렌지를 방문판매의 방법으로 구입하기로 하고 계약을 체결하였다. 대금 중 일부를 지불하고 잔액은 보름 후에 지불하기로 하였는데, 나중에 알아보니 시중에서 같은 제품을 반값에 팔고 있었다. 계약서를 보니 계약일로부터 14일 이내에는 취소할 수 있다고 되어 있어 정확히 14일 되는 날에 판매업자에게 계약을 취소하는 내용의 우편물을 발송하였다. 그러나 판매업자는 우편물이 14일을 지나서 도착하였으니 청약철회를 할 수 없다고 하며 잔액을 빨리 지불하라고 한다. 청약철회는 불가능한가?

답 방문판매법상 청약철회권의 행사에 있어서는 일반 민사 원칙과는 달리 발신주의를 택하고 있다. 따라서 청약철회가 가능한 기간내에 그 의사표시를 한 서면을 발송하였다면 유효한 청약철회이다.

■ 청약철회의 효과

- 소비자는 청약철회시 공급받은 물품을 반환하여야 하며, 사업자는 그 물품을 반환 받은 날로부터 3영업일 이내에 대금을 환급하여야 한다.
 - 사업자가 소비자에게 대금의 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 따른 지연이자를 지급하여야 한다.
 - 사업자는 물품의 일부가 이미 사용 또는 소비된 경우에는 그 사용 또는 소비로 인해 상대방이 얻은 이익 또는 그 물품의 공급에 소요된 비용에 상당하는 금액의 지

급을 당해 상대방에게 청구할 수 있다.

- 방문·전화권유·다단계판매의 경우, 공급받은 재화 등의 반환에 필요한 비용은 사업자가 부담하며 사업자는 소비자에게 청약철회 등을 이유로 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없다.

나) 소비자피해 보상제도

■ 의의

- 종전에는 다단계판매업 등 특수판매 분야에서 피해 발생시 위법행위자에 대한 형사처벌이나 영업정지 등의 제재는 가해졌으나 피해자에 대한 금전적 구제는 어려웠다.
- 오히려, 형사처벌·영업정지 등에 의한 제재가 가해지는 경우 이미 피해를 당한 소비자·다단계판매원들의 피해보상은 더욱더 힘들어지는 상황에 처하게 된다.
 - ※ 구법상 공탁금제도에 의해 일부 소비자들이 피해보상을 받을 수는 있었으나 소송(비송사건)절차를 거쳐야 했으므로 실질적으로 동 제도를 이용하는데 많은 애로가 있었다.
- 이러한 문제를 해결하기 위해 개정된 방문판매법에 소비자피해보상보험제도가 전격적으로 도입된 것이며 소비자들은 보다 용이하고 신속하게 피해보상을 받을 수 있게 되었다.
 - 이 제도에 따라 다단계판매업체의 경우 2003.1.1부터는 보험(공제조합)미가입업체는 다단계영업을 할 수 없게 됨

■ 대상 사업자 및 보증·보험 기관

- 다단계판매업자는 의무적으로 가입하여야 하고 방문판매업자 등 다른 특수판매업자는 권장가입 대상이다.
- 사업자가 보험회사, 은행, 공제조합과 보험 또는 보증계약 체결

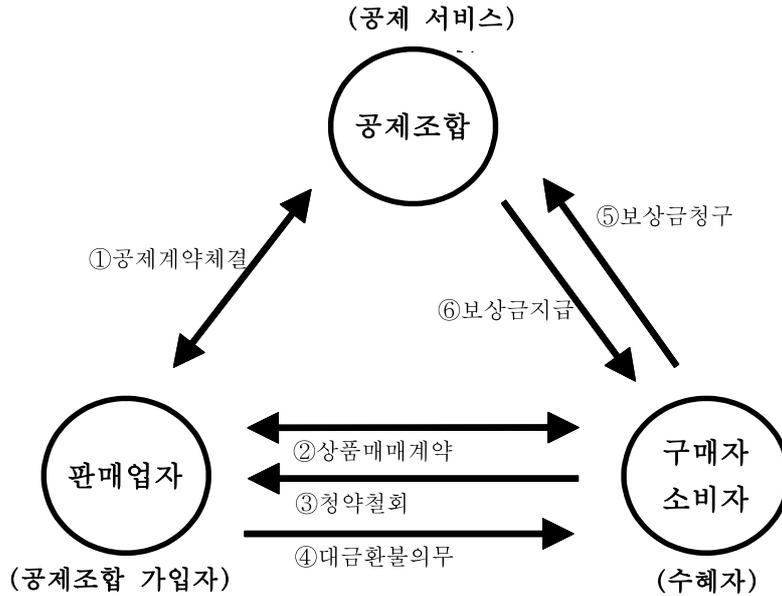
■ 보상한도 및 보험금 지급사유

- 소비자인 경우 대금 환급금액의 90%이상(단, 피보험자 또는 수혜자가 20세 미만인 자 또는 60세 이상인 자인 경우에는 법이 정하는 대금환급 금액 이상)으로 하고 1인당 보상 한도를 두는 경우 소비자 1인에 대한 보험계약금액의 한도는 매 3월의 기간동안 2백만원 이상으로 한다.
 - 다단계판매원인 경우 보험계약금액은 법인 정하는 대금환급금액의 70% 이상으로 하고, 1인당 보상한도를 두는 경우 다단계판매원 1인에 대한 보험계약금액의 한도는 매 3월의 기간동안 5백만원 이상으로 한다.
 - ※ 소비자의 분별없는 구매행위 방지, 다단계판매원의 책임성 제고 및 모럴해저드 방지를 위해 보상금액의 제한을 둠
- 보험금은 소비자가 상품을 구매한 후 판매업자가 상품을 공급하지 않은 경우와 소비자의 청약철회시 판매업자가 대금환불을 하지 않은 경우에 지급된다.

■ 공제조합의 운영방식

- 공제가입자(판매업자)가 공제료를 납부하고 수혜자는 소비자가 되는 일종의 보험

공제조합 운영 프로세스



다) 사업자의 소비자에 대한 정보제공 의무

- 시장 신뢰도를 제고하는 가장 좋은 방법은 정부가 직접적인 규제를 통하여 업계를 통제하고 시장에 개입하는 것보다는 소비자에 대하여 정확하고 다양한 정보를 제공하여 소비자의 합리적 구매결정을 통하여 좋은 업체만이 시장에 살아 남고 부실·악덕 업체는 퇴출 되도록 하는 것이다.
- 현행 방문판매법도 이 같은 기초에 따라 개정된 것으로, 소비자에 대한 사업자의 정보제공 의무를 다음과 같이 여러 가지로 규정하고 있다.
 - 구매계약시 판매자는 소비자에게 판매자의 성명· 상호· 주소· 전화번호, 청약철회의 기한· 행사방법· 효과에 관한 사항 및 청약철회시 필요한 서식, 물품의 교환·반품 및 대금 환불의 조건과 절차, 거래 약관 등 계약내용 및 거래조건에 관한 각종 정보를 제공하여야 한다.
 - 특수판매업자가 정하는 약관의 내용이 공정거래위원회가 제정하는 소비자보호지침과 비교하여 소비자에게 불리할 경우 그 내용을 소비자에게 알기 쉽게 표시 또는 고지하여야 한다.
 - 사업자에 대한 평가인증의 공정화를 통하여 사업자의 신뢰도 정보를 소비자에게 제공토록 되어 있다.
 - 다단계판매업자의 후원수당 관련 정보공개 의무도 역시 소비자 정보제공 강화의 일환으로 규정된 것이다.
 - 허위·과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인·거래하거나 청약철회·계약해지를 방해하고 행위는 사기죄에 해당하지 않아도 방문판매법

위반 행위로서 처벌의 대상이 된다.

관련판례

대법원 2002. 9. 6. 선고 2000도1233 판결 [공2002.11.1.(165), 2455]

방문판매등에 관한법률은 다단계판매자에게 상품의 품질 등에 대하여 허위사실을 알리거나 실제의 것보다도 현저히 우량하거나 유리한 것으로 오인시킬 수 있는 행위를 금지하고 있는바, 위 규정에서의 상품의 품질 등이란 상품의 효능뿐만 아니라, 상품의 성질·상태·재료·성분 등을 포괄하는 의미이므로, 피고인이 다수의 체험사례 등을 통하여 상품의 의학적 효능에 관하여 확신하고 이를 판매함으로써 사기죄의 범의는 없었다고 하더라도, 상품의 성질, 상태 등에 관하여 허위사실을 알린 경우에는 방문판매등에 관한법률 위반죄에 해당한다.

나. 방문판매법상 각 거래 유형별 해설

1) 방문판매

가) “방문판매”란?

- 방문판매라 하면 판매원이 소비자의 가정, 직장 등을 방문하여 상품구입 권유를 하는 모습이 우선 상상되나 반드시 이 같은 형태의 판매 방식만을 말하는 것은 아니다.
- 법규정상 방문판매라 함은 상품(서비스를 포함) 판매를 업으로 하는 자(판매업자)가 영업 장소 외의 장소에서 소비자에게 권유하여 계약을 체결하여 해당 상. 품을 판매하는 것을 말한다.
- 이 같은 법상 방문판매의 개념을 그 요소별로 구체적으로 설명하면 다음과 같다.
 - ① 판매를 업으로 하지 않는 자의 판매 행위는 규율 대상이 아니다.
 - ② ‘영업장소’라 함은 영업소·대리점·지점·출장소 등 명칭 여하를 불문하고 소유 또는 임차하거나 점용허가를 받은 장소에서 일정한 시설을 갖추고 3개월 이상 계속적으로 영업하는 고정된 장소를 말한다. 따라서 이에 해당하지 않는 장소는 법령상 ‘영업장소’에 해당하지 않으며 방문판매법의 적용을 받는 방문판매에 해당하게 되는 것이다.
 - ③ 한편 소비자에게 권유하는 것은 ‘소비자와 직접 대면하여 상품에 관한 정보를 제공하고 소비자의 구매를 유도하는 것’을 말한다. 이는 해당 상품에 대한 소비자의 구매가 판매업자의 구매 권유 행위에 의해 유도된 것을 방문판매의 개념 요소로서 고려하고 있는 것이다.
- 방문판매의 일반적 형태

직접방문판매	판매원이 가정, 회사 등을 방문하여 판매하는 것으로 방문판매의 대종을 이룸. 직장내 식당, 복도 등에 상품을 진열하여 판매하는 경우도 해당
노상판매	노상 진열대에 전시판매하는 것과 자동차에 싣고 순회하면서 판매하는 경우, 또는 아파트나 주택밀집지역에 순회 상점을 차려 판매하는 경우 등
Party Sale	호텔, 전시장 등을 단기(3개월 미만) 임차하여 판매하는 경우 등

- 형식적으로는 방문판매이나 방문판매법이 적용되지 않는 거래가 있다.
- 방문판매원을 두지 아니하는 방문판매업자가 가공되지 아니한 농·수·축·임산물이나 자신이 직접 생산한 물품을 판매하는 경우가 여기에 해당한다. 따라서 이들과의 거래에 있어서는 14일 간의 무조건적 청약철회권이 인정되지 않는 등 방문판매법 규정이 적용되지 않는다.
- 이것은 소규모 농수산물 행사 등에 대하여 신고의무, 계약서 교부 의무 등 방문판매법상의 각종 규제를 면제하고 상품을 소규모로 자가 생산하여 판매하는 사업자들까지 규제할 필요성이 크지 않기 때문이다.
- 그러나 종래에 법적용이 제외되던 의약품, 유가증권·어음 기타 채무증서, 저술가·작곡가 등 인적 용역 등에는 방문판매법이 적용된다. 다만, 보험상품의 경우는 앞서 언급한 바와 같이 방문판매와 관련한 규정이 적용되지 아니한다.

질의응답

- 문1** 포장미를 방문판매하였을 경우 방문판매법의 적용대상이 되는가?
- 답** 법은 방문판매업자가 ‘가공되지 아니한 농·수·축·임산물’을 판매할 경우 방문판매법 적용대상에서 제외시키고 있다. 포장미는 쌀을 가공한 것이므로 포장미 판매는 방문판매법의 적용대상이 된다. 가공되지 아니한 농·수·축·임산물 판매를 방문판매법 적용대상에서 제외시키는 것은 농어민이 직접 방문판매하거나 트럭 등으로 여러 곳을 돌아다니면서 과일·채소 등을 판매하는 영세업자까지 규제하는 것은 과도하다는 판단에 따른 것이므로 전문 방문판매업자가 농·수·축·임산물을 포장 등 가공하여 판매하는 것은 방문판매법의 적용대상이 된다.
- 문2** 판매업체가 제품 판매를 위해 우편 발송한 홍보물 및 광고 전단지 등을 보고 소비자가 해당 업체에 전화를 걸어 가격 등을 문의하던 중 판매업자가 자세한 안내 자료를 보내 주겠다고 하여 연락처와 주소를 말해 주었다. 이 후 동 업체의 판매원이 소비자 가정을 방문하여 구매를 권유하여 계약을 한 경우 방문판매법 적용 대상이 되는가?
- 답** 소비자가 판매업자에게 연락하여 방문을 청하였다면 소비자의 구매의사가 있었

다고 판단해야 할 것이나, 소비자가 단지 제품의 가격·특징 등을 전화로 문의한 것을 기화로 업자가 일방적으로 소비자 가정을 방문, 구매를 권유하여 계약을 체결하였다면 소비자에게 구매의사가 있었다고 하기는 어려우며 방문판매법의 적용대상이 되는 방문판매에 해당한다.

문3 어느 회사가 판촉활동을 하기 위해 수시로 시내 주요 지점에 간이 영업장을 설치하고 1개월간 영업활동을 하기로 하였다면 방문판매에 해당하는가?

답 방문판매에 해당하지 않는 판매가 되려면 소유 또는 임차하거나 점용허가를 받은 장소에서 일정 시설을 갖추고 3개월 이상 계속적으로 영업하는 고정된 장소에서 판매하여야 하므로 이 경우는 방문판매에 해당한다.

문4 보일러 판매 업체의 판매원이 소비자 가정을 방문하여 계약하고 보일러를 설치한 경우도 방문판매에 해당하는가?

답 인테리어업 등 건설관련 업종이나 설치형 재화 관련 업종과 같이 소비자의 가정 등 해당 장소를 방문하지 아니하고는 거래가 이루어지기 곤란하고 계약도 현장에서 이루어지는 것이 일반적이라면 계약장소가 영업장이 아니라는 이유로 확일적으로 방문판매법상 방문판매로 취급하는 것은 문제가 있다.

이와 같은 업종에서는 통상적으로 소비자가 업자에 연락 후 업자가 해당 장소를 방문하여 견적, 상세 상담 등을 행하게 된다. 보일러의 경우에 있어서 판매업자가 설치 장소를 확인하여 가격 등을 결정하고 현장에서 계약서를 설치하는 것이 필요하고 또한 그것이 거래 관행이라면, 방문판매법상 방문판매에 해당하지는 않는 것으로 보아야 한다. 다만, 소비자가 전혀 구매를 원하지 않고 있음에도 보일러 판매자가 일방적으로 소비자를 방문하여 계약을 체결하였다면 방문판매에 해당하게 된다.

나) 사업자 준수 사항 (상세 내용은 첨부 참조)

■ 각종 신고 의무

- 방문판매업자는 사업을 개시할 때 주된 사무소의 소재지를 관할하는 시·도(시·군·구)에 신고하여야 한다.
- * 주된 사무소의 소재지가 외국일 경우에는 공정거래위원회에 신고
- 휴업·폐업 또는 영업재개 시에는 시·도(시·군·구)에 신고하여야 하며, 이같은 신고는 전자문서로 신고할 수 있다.

질의응답

문1 회사 본점은 서울에 있고 A시에 지점을 두고 사업자등록을 완료하였다. 이후 B시와 C시에 사무실을 개설하여 방문판매업을 하고자 한다. 어느 시청에 방문판매업 신고를 하여야 하는가?

답 방문판매법은 방문판매업자의 주된 사무소의 소재지를 신고지로 정하고 있으므로 상기 회사의 경우 실질적으로 방문판매를 업으로 하는 자가 어느 지역에 소재하는지를 판단하여 신고하면 된다.

문2 상기 질의에서 B시와 C시에서 방문판매 영업활동이 이루어지면 각 시청에 별도로 방문판매업 신고를 하여야 하는가?

답 '사무실을 개설'한다는 의미가 별도의 방문판매업자로서 볼 수 있는 법적 성질을 가지는 경우에는 그 사무소 소재지에 추가적인 신고를 하여야 하나 별도의 사업자가 아닌 경우에는 원래 신고 외의 신고는 하지 않아도 될 것이다.

■ 소비자 정보 제공 관련 의무

- 판매업자가 홈페이지를 운용하는 경우에는 소비자가 특정 방문판매원이 당해 판매업자가 소속되어 있음을 쉽게 확인할 수 있도록 하여야 한다.
- 상품 판매에 있어 소비자에게 미리 해당 방문이 판매의 권유를 위한 것임과 방문판매자의 성명, 명칭, 판매 상품의 종류·내용을 밝혀야 한다.
- 소비자와 계약 체결에 앞서 청약철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항, 상품의 교환·반품·수리보증·대금환불 조건과 절차 등의 계약 내용을 설명하고 이 같은 내용을 기재한 계약서를 소비자에게 교부하여야 한다.

■ 청약철회 관련 의무

- 소비자에게 계약서를 교부한 날부터 14일 이내에는 소비자의 청약철회에 응하여야 하며 상품을 계약서 교부보다 늦게 인도한 경우에는 상품 인도일부터 14일의 기간이 적용된다.

■ 소비자의 청약철회가 제한되는 경우

- ① 소비자에게 책임 있는 사유로 상품이 멸실 또는 훼손된 경우
 - * 다만 상품의 내용을 확인하기 위하여 포장을 훼손한 경우에는 청약철회가 가능
- ② 소비자가 상품을 사용하거나 일부 소비하여 상품의 가치가 현저히 감소한 경우
 - * 이 같은 사실을 상품 포장 등에 명기한 경우에만 청약철회를 거부할 수 있음
- ③ 재판매가 곤란할 정도로 상품의 가치가 현저히 감소한 경우
- ④ 도서 등과 같이 복제가 가능한 상품의 포장을 훼손한 경우
- ⑤ 소비자의 주문에 따라 개별 생산되는 상품과 같이 청약철회에 따라 판매업자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우
 - * 다만 사전에 이 사실을 소비자에게 고지하고 서면에 의한 동의를 받아야 함

- 상품·서비스의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나 계약 내용과 다르게 이행된 경우에는 해당 상품·서비스를 공급한 날부터 3개월 이내, 소비자가 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내로 청약철회 기간이 연장된다.
- 판매업자는 소비자의 청약철회에 따라 상품을 반환 받은 날부터 3영업일 이내에 대금을 환급하여야 하며 대금 환급이 지연될 경우에는 지연배상금을 해당 소비자

에게 지불하여야 한다.

- 소비자가 상품을 사용하거나 일부 소비한 경우에 판매업자(판매원포함)는 소비자가 얻은 이익 또는 상품 공급에 소요된 비용을 다음 범위에서 해당 소비자에게 청구할 수 있다.
 - 소모성 부품의 재판매가 곤란하거나 재판매 가격이 현저히 하락하는 경우에 그 부품의 공급에 소요된 비용
 - 다수의 동일한 가분물로 구성된 상품의 경우 소비된 개체에 해당하는 비용
- * 여러 개의 앰플·포·병 등으로 구성된 건강식품·화장품 등

■ 해서는 안 되는 행위(Don't)

- 허위·과장된 사실을 알리거나 기만적인 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 거래하게 하거나 청약철회·계약의 해지를 방해하는 행위

- 청약철회 등을 방해할 목적으로 주소·전화번호·인터넷도메인 등을 변경하는 행위
 - 방문·전화권유·다단계판매를 통해서 물품을 구입한 경우 소비자는 14일 이내에 청약을 철회할 수 있으나 사업자가 주소, 전화번호 등을 변경하여 의도적으로 연락이 닿지 않게 함으로써 반환기일을 넘기도록 하여 청약철회를 방해하는 행위를 말한다.
- 분쟁·불만처리에 필요한 인력·설비 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위
 - 청약철회, 물품의 반환 등에 있어서 소비자와의 분쟁이나 불만처리를 위하여 신속하게 대응을 할 수 있는 인력(환불담당자 등) 또는 설비(전화, FAX등)를 갖추고 분쟁처리 등을 하여야 하나 이를 갖추지 않거나 상당기간 방치하여 연락이 불가능하도록 하여 청약철회 등을 어렵게 하여 소비자의 피해를 야기하는 행위를 말한다.
- 소비자의 청약이 없음에도 일방적으로 재화 등을 공급하고 대금을 청구하는 행위 등
 - 신문구독, 도서 등에서 흔히 볼 수 있는 행위로서 소비자가 구매의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 판매원이 일방적으로 재화를 공급하고 대금을 청구하는 행위로서 그 동안 방문판매 등에 있어 흔히 볼 수 있다.

2) 전화권유판매

- '전화권유판매'란 전화를 이용하여 소비자에게 권유하여 계약을 체결하는 판매방식을 말한다. 통상 '텔레마케팅' 이라 불리운다.
- 전화권유판매는 소비자에 대한 접근 매체로서 전화를 활용한다는 면에서는 통신판매의 성격도 있으나, 판매자가 소비자에게 적극적으로 다가가서 판매 활동을 한다

는 측면에서 방문판매의 성격이 강한 것으로 볼 수 있으며 이 같은 이유에서 방문 판매에 준하여 규율되고 있는 것이다.

- * 판매자가 별도의 전화통화로 판매를 권유하지 않고 우편으로 발송된 카탈로그를 통하여 고객들로부터 먼저 걸려오는 전화에 대한 응답을 통하여 추가적인 구매 권유 없이 고객의 주문만 접수하는 형태의 판매 방식은 통신판매

3) 다단계판매

가) 다단계판매의 의의

■ 방문판매법상 다단계판매의 개념

- “판매업자가 특정인에게 자신이 공급하는 상품을 소비자에게 판매하거나 그 소비자의 전부 또는 일부를 특정인의 하위판매원으로 가입토록 하여 그 하위판매원이 당해 특정인의 활동과 같은 활동을 하게 함으로서 일정한 이익을 얻을 수 있다고 권유하여 판매원의 가입이 단계적으로 이루어지는 다단계판매조직을 통하여 상품을 판매하는 것”
 - “일정한 이익” : 다단계판매에 있어서 다단계판매원이 소비자에게 상품을 판매하여 얻는 소매이익과 다단계판매업자가 그 다단계판매원에게 지급하는 후원수당
 - “후원수당” : 다단계판매원에게 속하는 하위판매원들에 대한 조직관리 및 교육 훈련 실적과 판매원 자신의 판매실적이나 하위판매원들의 판매실적과 관련하여 해당 판매원에게 지급되는 경제적 이익
 - “단계적”의 의미 : 판매조직에 가입한 판매원의 단계가 3단계 이상인 경우
- 일반적으로 다단계판매는 독립적인 사업자들이 상품을 직접 고객에게 판매하는 소매 방식으로서, 제조회사(또는 공급업자 즉 다단계판매회사)는 독립적인 사업자인 판매원에게 상품을 공급하고 그들로 하여금 자신으로부터 상품을 공급받는 판매망을 조직하고 운영하는 방식이라고 할 수 있다.

나) 다단계판매 관련 주요 사항 (사업자 준수 사항 포함)

■ 판매업자의 등록·신고 의무

- 다단계판매업자는 사업을 개시 할 때 주된 사무소의 소재지를 관할하는 시·도에 등록하여야 한다.
 - * 주된 사무소의 소재지가 외국일 경우에는 공정거래위원회에 등록
- 등록사항에 변경이 발생하거나 휴·폐업 또는 영업재개 시에는 시·도에 신고하여야 한다.
- 다음에 해당하는 자는 다단계판매업자로서 등록할 수 없다.
 - 미성년자·피한정후견인 또는 피성년후견인
 - 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자
 - 방문판매법 위반으로 징역형을 선고받고 그 집행이 종료되거나 집행 면제된 날부

- 터 5년이 경과하지 아니한 자
- 방문판매법 위반으로 형 집행유예 선고를 받고 그 유예기간중에 있는 자
- 공정위가 등록 취소한 후 5년이 지나지 않은 개인 또는 법인
- * 등록취소 당시의 임원이었던 자가 임원으로 있는 업체도 등록 불가능

질의응답

- 문1** 인터넷쇼핑몰을 통해 만원짜리 제품을 다단계 방식으로 판매하려 하는 사업자이다. 이렇게 소규모로 영업하는 것도 자본금 요건을 구비하여야 하고 소비자 피해보상보험 계약을 체결하여야 하는가?
- 답** 방문판매법상 다단계판매업자의 등록 요건은 회사의 규모나 취급 상품의 가격에 상관없이 필수적으로 갖추어야 한다.

■ 소비자 정보 제공 관련 의무

- 방문판매의 경우와 유사
- 다단계판매원에 대한 후원수당의 산정 및 지급기준을 객관적이고 명확하게 정하여야 하며, 그 기준을 변경할 때에는 변경 기준 적용일부터 3개월 이전에 판매원에게 통지하여야 한다.
- 다만, 판매원에게 이익이 되거나 판매원의 동의를 얻은 경우에는 즉시 변경할 수 있다.
- 주소 불명 등 통지가 불가능한 판매원에게는 사보 게재 혹은 1개월 이상 홈페이지에 관련 내용을 게시함으로써 변경 통지를 갈음할 수 있다.

■ 청약철회 관련

- 소비자에게 계약서를 교부한 날부터 14일 이내에는 소비자의 청약철회에 응하여야 하며 상품을 계약서 교부보다 늦게 인도한 경우에는 상품 인도 일부터 14일의 기간이 적용된다.

■ 소비자의 청약철회가 제한되는 경우(판매원의 청약철회시에도 적용)

- ① 소비자에게 책임 있는 사유로 상품이 멸실 또는 훼손된 경우
 - * 다만 상품의 내용을 확인하기 위하여 포장을 훼손한 경우에는 청약철회가 가능
- ② 소비자가 상품을 사용하거나 일부 소비하여 상품의 가치가 현저히 감소한 경우
 - * 이 같은 사실을 상품 포장 등에 명기한 경우에만 청약철회를 거부할 수 있음
- ③ 재판매가 곤란할 정도로 상품의 가치가 현저히 감소한 경우
- ④ 도서 등과 같이 복제가 가능한 상품의 포장을 훼손한 경우
- ⑤ 소비자의 주문에 따라 개별 생산되는 상품과 같이 청약철회에 따라 판매업자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우
 - * 다만 사전에 이 사실을 소비자에게 고지하고 서면에 의한 동의를 받아야 함

- 판매자는 소비자의 청약철회에 따라 상품을 반환 받은 날부터 3영업일 이내에 대금을 환급하여야 한다.
- 소비자가 상품을 사용하거나 일부 소비한 경우에 판매자는 소비자가 얻은 이익 또는 상품 공급에 소요된 비용을 다음 범위에서 해당 소비자에게 청구할 수 있다.
 - 소모성 부품의 재판매가 곤란하거나 재판매 가격이 현저히 하락하는 경우에 그 부품의 공급에 소요된 비용
 - 다수의 동일한 가분물로 구성된 상품의 경우 소비된 개체에 해당하는 비용
 - * 여러 개의 앰플·포·병 등으로 구성된 건강식품·화장품 등
- 다단계판매원의 청약철회 기간은 3개월 이내로 제한되며, 다단계판매업자가 다단계판매원에게 상품의 대금을 환급함에 있어서는 다음과 같은 범위 내에서 비용을 공제할 수 있다.

기간	상품 공급일로부터 1~2개월 사이인 경우	상품 공급일로부터 2~3개월 사이인 경우
비용 공제 비율	대금의 5% 이내	대금의 7% 이내

■ 후원수당 관련

- 후원수당은 소매이익과 함께 다단계판매원의 주된 수입원으로서, 다단계판매업자가 자신의 우월적 지위를 이용하여 후원수당과 관련하여 판매원에게 불이익을 주는 것을 방지할 필요
 - 후원수당의 산정 및 지급기준과 다르게 후원수당을 산정·지급하거나 부당한 방법으로 다단계판매원을 차별대우하는 것을 금지
 - 후원수당의 산정 및 지급기준의 변경시 3월 이전에 통지하여야 한다. 단, 다단계판매원에게 이익이 되거나 다단계판매원의 동의를 얻은 경우에는 즉시 변경 가능하다.
 - 다단계판매원의 요구가 있는 경우 후원수당의 산정·지급명세 등의 열람을 허용하여야 한다.
 - 일정수의 하위판매원의 모집 또는 후원의 조건으로 판매 실적에 관계없이 후원수당의 차등 지급이 금지된다.

- 다단계판매업자가 다단계판매원에게 지급할 수 있는 후원수당의 총액의 범위는 다단계판매업자가 다단계판매원에게 공급한 재화 등의 가격의 합계액의 35%에 해당하는 금액으로 제한하고 있다.

질의응답

문1 ○○다단계 회사는 A판매원에게 그 판매원의 매출 실적 대비 50%가 넘는 후원수당을 지급하였다. 그러나 전체 소속 판매원에 대한 후원수당 지급액은 전체 매출액의 35% 이하이다. 이 경우 A판매원에게 지급한 후원수당액은 법상 문제가 되는가?

답 법에서 규정하고 있는 후원수당의 총액범위는 모든 판매원에게 공급한 물품의 총합계액, 즉 당해 회사의 전체 매출액을 의미하며, 전체 매출액의 35%에 해당하는 금액의 범위내에서 후원수당을 지급하여야 한다. 따라서 이 경우는 불법이 아니다.

문2 법에서 후원수당의 예시로 들고 있는 “알선수수료”는 상위판매자가 하위판매자를 소개할 때 지급하는 이른바 “추천수당”을 허용하고 있는 것이 아닌지.

답 “알선수수료”라 함은 상품의 판매를 알선하는 것 등을 의미하는 것이지, 단순히 사람만을 알선해 주는 것에 대한 경제적 이익을 말하는 것이 아니다.

문3 다단계판매원을 준사원으로 대우하고, 영업활동과 관련하여 발생하는 교통범칙금 및 과태료의 일부를 지원하며 체력단련비, 가족수당 등 복리비용을 지급하는 경우 이 지원금이 후원수당에 포함되는가?

답 판매실적과 관련하여 지급이 된다면 후원수당에 포함되는 것으로 보아야 한다.

문4 판매활동 독려 차원에서 일정 기간동안 실적이 없는 다단계판매원에게 법정한도내에서 후원수당을 지급할 수 있는가?

답 하위판매원을 모집하는 등의 조건을 걸지 않는다면 특별한 문제는 없으나 모든 판매원에게 동일하게 적용되지 않는다면 위법의 소지가 있다.

문5 판매원에게 현금 외에 선물이나 여행을 제공하는 것은 후원수당에 포함되는가?

답 현금 아닌 선물이나 여행 등도 판매원에게 제공되는 경제적 이익이며 후원수당에 해당한다.

■ 다단계판매원 관련

- 공무원, 법인, 다단계판매업자의 지배주주·임직원, 방문판매법 위반자로서 공정위로부터 시정조치를 2회 이상 받은 자 등은 판매원으로 활동할 수 없다.
- 판매업자는 가입한 판매원에게 다단계판매원 등록증, 판매원 수첩을 교부하여야 한다.
- 판매업자는 다단계판매원이 되고자 하는 자 또는 다단계판매원에게 가입비, 판매

- 보조물품 등 그 명칭 및 형태여하를 불문하고 다음에 해당하는 금액으로 연간 총합계 5만원 이상의 비용 그 밖의 금품을 징수하는 등의 의무부과가 금지되어 있다.
- 가입비 또는 회원자격 갱신의 경우 1만원 이하
- 판매보조물품의 경우 판매원 1인당 연간 3만원 이하
- 교육비의 경우 소비자보호 등을 위한 법준수에 관한 교육 등 공정위가 정한 내용의 교육에 한하며, 판매원 1인당 연간 3만원 이하
- 가입비, 교육비 등과 달리 개인할당판매액은 법에서 허용하고 있지 않으므로 판매액을 할당하는 경우에는 법에 위반된다.

■ 개별 재화의 거래 가격 한도

- 다단계판매 상품에 대하여 가격을 제한하는 법적 취지는
 - 저가의 소비 상품은 지속적인 반복구매가 일어날 수 있기 때문에 이런 상품을 취급하는 다단계판매조직은 그만큼 붕괴의 위험이 줄어들 수 있는 반면,
 - 고가의 내구 상품은 반복구매가 일어나기 어렵고 환불시 판매업자의 부담이 과중해져 판매업자가 환불을 기피하는 경향이 있어 소비자와 판매원의 피해가 발생할 여지가 있다.
- 한 개의 상품을 여러 개로 분리하여 개별 상품화하는 경우 가격제한 제도가 유명무실해질 수 있다.
 - 상품을 두 개 이상으로 분리하여 구입하는 것이 하나로 구입하는 것보다 상품의 가치를 현저히 감소시키는 경우는 사실상 가격제한 규정을 위반하는 것에 해당한다.
- 다단계판매원의 등록·자격유지 또는 유리한 후원수당의 지급기준을 적용 받기 위한 조건으로 연간 5만원 이상의 재화 등을 구매하도록 의무를 부과하는 것을 금지하고 있다.
 - 그러나, 다단계판매의 특성상 판매원들의 구매 내지 판매가 발생하지 않으면 영업활동이 곤란하므로 판매원 본인에게 재화 등을 구매하도록 의무를 부과하는 것이 아니라 본인의 판매실적과 그 하위판매원의 구매 또는 판매실적에 따라 승급시키거나 후원수당을 차등지급하는 것은 법에 위반되지 않는다고 해석된다.

■ 판매조직 양수도, 위탁알선판매

- 다단계판매조직 및 다단계판매원의 지위는 이를 양도·양수할 수 없다.
 - 매수회사는 매도회사의 다단계판매조직을 전체로서 양수할 수 없고, 각 다단계판매원들로부터 개별적으로 가입신청을 받아 새로이 등록절차를 밟아야 한다.
 - 단, 다단계판매원의 지위를 상속하는 경우와 다단계판매업자의 인적·물적 자산을 포괄적으로 양도·양수·합병하는 경우에는 예외적으로 허용된다.
- 위탁·알선판매
 - 종전의 방판법은 소비자보호라는 목적을 달성하기 위하여 각종 행위제한 규정을 두고 있으며, 그 가운데 하나로서 상품의 판매로부터 수반되는 사후 책임의 소재

를 분명히 하기 위한 일환으로 다단계판매조직을 통한 상품의 위탁·알선 판매를 금지하였다.

- 그러나, 위탁·알선판매의 금지 규정은 사업자의 자유로운 영업활동을 제한하는 반면, 소비자 보호 측면에서 볼 때 그 실효성이 미흡하여 개정된 방문판매법에서는 다단계판매 위탁·알선을 허용하되, 소비자피해 발생시 위탁·알선을 의뢰한 자도 책임을 지도록 하여 사업자의 책임성을 강화하는 방향으로 개선하게 된 것이다.

■ 해서는 안 되는 행위(Don't)

- 방문판매의 경우와 동일하나 다음과 같은 사항이 추가된다.
- 다단계판매원이나 판매원이 되고자 하는 자에게 연간 5만원을 초과하는 금전적 부담을 지우는 행위
- 다단계판매원에게 하위 판매원 모집 자체에 대하여 금품을 지급하거나 정당 사유 없이 후원수당외의 금품을 지급하는 행위
- 다단계판매원이 특정인을 자신의 하위판매원으로 등록하도록 강요하거나 하위판

- 매원에게 상품 구매를 강요하는 행위
- 판매원이 되고자 하는 자나 판매원에게 본인 의사에 반하여 교육·합숙 등을 강요하는 행위
- 판매원을 판매업자에게 고용된 자로 오인하게 하거나 판매원 등록을 하지 않은 자를 판매원으로 활동하게 하는 행위
- 상품 거래 없이 금전거래만을 하거나 사실상 금전거래만을 하는 행위 등

질의응답

문1 여행상품을 다단계판매업자를 통하여 위탁 판매하는 것도 가능한가?

답 2002년7월부터 시행되고 있는 개정 방문판매법에서는 구 방문판매법의 위탁·알선판매 금지조항이 폐지됨에 따라 다단계판매업자가 여행상품을 위탁받아 판매하는 것도 가능하게 되었다. 다만 여행 상품의 다단계판매방식도 여타의 재화 또는 용역과 동일하게 청약철회, 개별상품의 가격상한 등 다단계판매관련 규제가 그대로 적용된다.

문2 판매원 직급 명칭으로서 “컨설턴트”, “매니저” 등의 명칭을 사용하여도 되는가?

답 방문판매법은 다단계판매업자의 피용자가 아닌 다단계판매원을 마치 판매업자에게 고용된 자로 오인케 하는 행위를 금지하고 있다. “컨설턴트”, “매니저” 등의 명칭은 판매업자에게 고용된 직원 같은 느낌을 강하게 주므로 이 같은 명칭을 판매원 직급 명칭으로 사용하면 법 위반이 될 수 있다. 한편 법은 “오인하게 하는 행위”를 금지하고 있는 것이므로 직급 명칭 자체의 오인성 뿐만 아니라 오인을 유발하기 위한 행위도 금지된다고 해석된다.

4) 계속거래

가) 의의

- 1개월 이상의 기간동안 계속하여 상품이나 서비스를 공급하는 계약을 체결하여 판매하는 거래로서, 중도에 해지할 경우 소비자가 대금환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있으며, 일회적으로 끝나는 일반 점포판매와는 달리 소비자를 특별히 보호할 필요가 있다.
- 잡지 구독, 레저·스포츠시설 이용권 판매 등 대부분의 회원제 거래가 계속거래의 형태를 취하고 있다.
- 계속거래 분야에서 현실적으로 많이 발생하는 소비자피해는 소비자의 계약 해지를 거부하거나 과도한 위약금을 청구하는 행위이다.

나) 사업자 준수사항

- 사업자는 소비자에게 다음 사항이 포함된 계약 내용을 설명하고 이를 기재한 계약서를 교부하여야 한다. 다만, 이 같은 사항을 준수하여야 할 경우는 모든 계속거래가 아니라 10만원 이상, 3개월 이상을 거래조건으로 하는 경우에만 해당한다.
 - ① 계속거래업자의 성명(법인인 경우에는 대표자의 성명)· 상호· 주소· 전화번호· 전자우편주소
 - ② 계속거래를 통하여 판매하는 재화등(계속거래와 관련하여 따로 구입할 필요가 있는 다른 재화등이 있는 경우에는 그 재화등을 포함)의 명칭, 종류 및 내용
 - ③ 재화등의 대금(가입비, 설치비 등 명칭여하를 불문하고 재화 등의 거래와 관련하여 지급하는 금액을 포함)과 그 지급시기 및 방법
 - ④ 재화등의 거래 방법과 거래기간 및 시기
 - ⑤ 계약의 해지와 그 행사방법· 효과에 관한 사항 및 해지권의 행사에 필요한 서식
 - ⑥ 소비자 피해보상· 재화등에 대한 불만 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁처리에 관한 사항
 - ⑦ 거래에 관한 약관
 - ⑧ 판매일시· 판매지역· 판매수량· 인도지역 등 판매조건과 관련하여 제한이 있는 경우 그 내용에 관한 사항
- 계약 해지 관련 사항
 - 사업자는 소비자가 계약 기간 중 계약 해지를 원할 경우 언제든지 해지하여 주어야 하며 소비자로부터 상품을 반환 받은 날부터 3영업일 이내에 대금을 환급하여야 한다. 대금 환급이 지연될 경우 이에 따른 지연배상금을 또한 소비자에게 지급하여야 한다.
 - 사업자는 자신의 귀책사유 없이 계약이 해지· 해제된 경우에는 소비자에 대하여 위약금을 청구할 수 있다.
 - 위약금은 소비자의 계약 해지· 해제로 인하여 발생하는 손실을 현저하게 초과할 수 없으며 소비자에 대한 대금 환불에 있어서 해당 소비자에게 공급된 상품 등의 대가를 초과하여 거부할 수 없다.

□ 금지행위

- 방문판매의 경우와 유사하다. 다만, “상품을 통상 거래 가격보다 현저히 비싼 가격으로 구입하게 하는 행위”가 추가되어 있다.

5) 사업권유거래

가) 의의

- 사업권유거래는 사업기회를 알선·제공하는 방법으로 거래상대방을 유인하여 물품을 구입하게 하는 거래로서 소비자는 아니지만 대부분 영세상인, 부업희망자들이 거래 당사자이며 이들도 소비자에 준하여 보호할 필요성이 있기 때문에 방문판매법에 규정된 것이다.
- 그러나 방판매 규정을 문리적으로만 해석할 경우 자본채를 목적물로 하는 거래의 대부분이 사업권유거래에 해당하게 되는 등 사업권유거래의 범위가 지나치게 확대될 우려가 있다.
- 따라서 사업권유거래 규정의 입법 취지를 충분히 고려하여 판단할 필요가 있다.
 - 소비자와 유사하게 정보력, 협상력 등의 측면에서 열악한 지위에 있는 영세상인, 소규모 자영업자, 아르바이트 개념의 부업 희망자 등을 새로운 소득기회로 유인하는 기만적인 판매업자로부터 보호하자는 것이 법 규정의 취지라고 판단된다.

※ 자동판매기 매매 거래와 사업권유거래

- 자판기 거래에 있어서, 자판기를 부업으로 운영하거나 소규모로 자판기 사업을 하는 자로서 처음으로 자판기를 구매한 자만이 사업권유거래의 상대방으로 인정할 수 있을 것임
- 이미 유사한 자판기 운영 사업을 하고 있던 자 및 기업형 자판기 사업자는 법 적용 대상에서 제외함이 타당하다고 해석됨

※ 외국(日本)의 사례

- 일본은 이른바 “모니터 상법”, “내직상법” 등 아르바이트 개념의 부업 희망자를 법적용 대상으로 하고 있음
 - * 모니터 상법 : 사업자가 주부 등 일반 소비자를, 이른바 “소비자모니터”로 위촉하면서 모니터료를 지불하거나 통상보다 저렴하게 해당 상품을 제공하며 그 상품을 파는 판매술
 - * 내직상법 : 재택업무를 제공한다면 상품 판매하고 업무 희망자에게 등록료·가입비 등 명목의 각종 금품을 징수하는 판매술
- 피해 사례
 - 시중가 20만엔 상당의 에어컨을 판매함에 있어 주부 등을 대상으로 신제품 모니터로 위촉을 제안하여, 모니터로 일할 경우에는 모니터료로 2년간 월 2,000엔을 지급한다거나 시중가 보다 싼 15만엔에 제품을 제공한다면 보증금으로 10만엔을 수수한 사례
 - “컴퓨터를 이용하여 매월 5만엔의 수입을 얻을 수 있습니다. 작가가 쓴 원고를

w/p로 작성하는 간단한 작업입니다” 라고 주부·학생 등을 유인하면서 등록료 1만엔, w/p 연습비용 5만엔, 회사-당사자간 특수통신소프트웨어 대금 5만엔을 수수하고 정작 일은 거의 맡기지 아니한 사례

질의응답

문1 A는 식당을 운영하고 있는 자영업자이다. 몇 년 전 식당 앞에 복권자동판매기를 설치하여 꽤 많은 부수입을 올린 경험이 있어 자판기 판매업자에게 연락하여 스티커사진 자판기도 설치토록 하였다. 그러나 당초 예상보다 수입이 매우 적게 발생하여 스티커사진 자판기는 철거하려고 한다. A는 방관법상 사업권유거래 규정에 의하여 해당 자판기 설치·운영 계약을 해지할 수 있는가

답 이미 자판기를 운영하고 있는 사업자가 다른 자판기를 구입한 경우는 사업권유거래의 상대방에 해당한다고 보기는 힘들다. A는 이미 자판기 운영 경험이 있고 자판기 판매업자에게 유인되어 거래한 것이 아니므로 방문판매법이 보호하려는 사업권유거래의 상대방에 해당한다고 보기 힘들다. A는 일반 계약 원칙과 민사적 법리에 따라 계약을 이행하여야 할 것이다.

나) 사업자 준수사항

사업자는 소비자에게 다음 사항이 포함된 계약 내용을 설명하고 이를 기재한 계약서를 교부하여야 한다. 다만, 이 같은 사항을 준수하여야 할 경우는 모든 사업권유거래가 아니라 30만원 이상을 거래조건으로 하는 경우에만 해당한다.

- ① 사업권유거래업자의 성명(법인인 경우에는 대표자의 성명)·상호·주소·전화번호·전자우편주소
 - ② 사업권유거래를 통하여 판매하는 재화 등의 명칭, 종류 및 내용
 - ③ 재화등의 대금(가입비, 설치비 등 명칭여하를 불문하고 재화 등의 거래와 관련하여 지급하는 금액을 포함)과 그 지급시기 및 방법
 - ④ 재화등의 거래 방법과 거래기간 및 시기
 - ⑤ 사업자가 제공하는 사업기회에 의하여 얻게 되는 이익이나 그 보장에 관한 조건
 - ⑥ 계약의 해지와 그 행사방법·효과에 관한 사항 및 해지권의 행사에 필요한 서식
 - ⑦ 소비자 피해보상·재화등에 대한 불만 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁처리에 관한 사항
 - ⑧ 거래에 관한 약관
 - ⑨ 판매일시·판매지역·판매수량·인도지역 등 판매조건과 관련하여 제한이 있는 경우 그 내용에 관한 사항
- 계약 해지 관련 사항 및 금지 행위
- 계속거래에 있어서의 경우와 동일

2. 전자상거래법

가. 법률의 구성 및 용어의 정의

1) 법률의 구성

이 법률은 총 7개의 장과 45개의 조문 및 부칙으로 구성되어 있다. 각 장의 표제는 제1장은 ‘총칙’, 제2장은 ‘전자상거래 및 통신판매’, 제3장은 ‘소비자권익의 보호’, 제4장은 ‘조사 및 감독’, 제5장은 ‘시정조치 및 과징금 부과’, 제6장은 ‘보칙’, 제7장은 ‘벌칙’으로 되어 있다.

제1장 총칙에서는 입법 목적, 법 적용범위 및 다른 법률과의 관계를 규정하고 있다. 제2장은 이 법의 가장 중요한 내용을 담고 있는 장으로서 전자상거래 및 통신판매를 행하는 사업자들이 준수해야 할 사항들이 규정되어 있으며 제3장에서는 소비자의 권익보호를 위해 공정거래위원회가 할 수 있는 구체적 업무사항들이 규정되어 있다. 제4장에서 제7장까지는 공정거래위원회가 법 위반행위에 대한 집행을 위한 필요한 조사 및 제재조치와 관련된 제반 규정들이 담겨져 있다.

2) 전자상거래 관련 주요 용어의 정의

이 법에 규정되어 있는 전자상거래와 관련된 주요 용어들의 정의를 나열하면 다음과 같다.

- 전자상거래 : 재화 또는 용역의 거래에 있어서 그 전부 또는 일부가 전자문서에 의하여 처리되는 방법으로 상행위를 하는 것(법 제2조제1호)
- 전자거래 : 재화나 용역의 거래에 있어서 그 전부 또는 일부가 전자문서에 의하여 처리되는 거래(전자거래기본법 제2조제5호)
 - ※ 전자거래의 개념에 대하여는 아직 명확하게 정립이 되어 있지 못하나, 전자거래기본법상 전자거래는 상거래 외에 민사거래까지 포괄하는 개념이다.
- 전자문서 :
 - 정보처리시스템에 의하여 전자적 형태로 작성, 송·수신 또는 저장된 정보(전자거래기본법 제2조제1호, 전자서명법 제2조제1호)
 - 컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치에 의하여 전자적인 형태로 작성되어 송·수신 또는 저장된 문서형식의 자료로서 표준화된 것(정보통신망이용촉진 및 정보보호법 제2조제5호)
- 정보처리시스템 : 전자문서의 작성, 송·수신 또는 저장을 위하여 이용되는 정보처리능력을 가진 전자적 장치 또는 체계(전자거래기본법 제2조제2호)
- 전자서명 : 서명자를 확인하고 서명자가 당해 전자문서에 서명을 하였음을 나타내는데 이용하기 위하여 당해 전자문서에 첨부되거나 논리적으로 결합된 전자적 형태의 정보(전자서명법 제2조제2호)

나. 법률 적용대상 범위

1) 법 적용대상

■ 사업자

- 이 법은 전자상거래 및 통신판매 등에 의한 재화 또는 용역의 거래과정에서 발생하는 사업자의 불공정한 거래로부터 소비자를 보호하는데 그 취지가 있다.
- 따라서 사업자가 전자상거래 및 통신판매 등의 방법으로 재화 또는 용역의 거래업무를 수행하는 경우에는 이 법 적용대상이 된다.

■ 소비자

- 이 법의 보호를 받는 소비자란 사업자가 제공하는 재화등을 소비생활을 위하여 사용하거나 이용하는 자를 말한다(법 제2조).
- 따라서 소비자의 위치가 아닌 사업자의 지위에서 상행위를 목적으로 이루어진 거래에 대해서는 기본적으로 이 법이 적용되지 않는다.
- 다만, 이 법에서는 사업자라고 하더라도 소비자와 유사한 지위에서 거래하는 열등한 지위의 소규모 사업자는 보호될 수 있도록 하였다(법 제3조제1항 단서).

■ 법이 적용되는 소비자의 예

- 재화 등을 최종적으로 사용하거나 이용하는 자(전상령 제2조제1호)
 - 다만, 재화 등을 원재료(중간재) 및 자본재로 사용하는 자는 제외
- 재화 등을 농업, 축산업, 어업활동을 위하여 구입한 자(전상령 제2조제4호)
- 사실상 소비자와 같은 지위에서 소비자와 같은 거래조건으로 거래하는 사업자(전상령 제2조제2호)
 - 거래되는 재화 등에 대한 전문지식, 소매 또는 도매, 재판매 여부 등을 고려 예시) 양관점에서 다른 소비자와 같은 조건으로 청소기를 구입한 경우
- 다단계판매원이 되고자 다단계판매업자로부터 재화 등을 최초로 구매하는 자(전상령 제2조제3호)
 - 다단계판매원으로 등록한 이후에는 원칙적으로 사업자이나, 최초 구매시에는 소비자로 보호

2) 법 적용제외 거래

이 법은 전자상거래 및 통신판매 등에 의한 방법으로 이루어지는 사업자 및 소비자간의 모든 재화 또는 용역의 거래에 적용됨을 원칙으로 하고 있으나 법 제3조(적용제외)에서는 일부 상품거래 등에 대해선 특정 사업자에게 일부 의무규정의 면제를 규정함으로써 법 적용제외를 인정하고 있다.

■ 법 적용이 제외되는 경우의 예

- 제13조 내지 제19조 규정의 적용제외
 - 통신판매업자가 아닌 자 사이의 통신판매중개를 하는 통신판매업자
- 제12조 내지 제20조 규정의 적용제외
 - 증권거래법 제2조제9항의 증권회사에 의한 유가증권의 거래
 - 금융감독기구의설치등에관한법률 제38조 제1호 내지 제12호에 해당하는 금융기관, 다른 법령에 의하여 설립된 금융기관, 중앙행정기관의 인가·허가 등을 받아 설립된 금융기관이 직접 취급하는 금융상품의 거래
 - 일상생활용품, 음식료 등의 인접지역에의 판매를 위한 거래

■ 통신판매, 통신판매업자 등의 개념

- 법 제2조 제2호의 규정에 의한 “통신판매”는 사업자의 판매에 관한 정보제공(청약의 유인) 및 소비자의 청약이 직접 대면하지 아니하고(비대면) 이루어진 것을 의미한다.

<예시>

- 갑은 인터넷상의 사이버몰에서 을의 제품광고를 본 후, 을의 상점을 직접 방문하여 제품을 구입하였다.
⇒ 이는 청약의 유인이 비대면으로 이루어진 것일 뿐 청약이 비대면으로 이루어진 것이 아니므로 통신판매에 해당하지 않는다.

- 법 제2조제3호에서 ‘통신판매를 업으로 하는 자와의 약정에 따라 통신판매업무를 수행하는 자’를 예시하면 다음과 같다.

<예시>

- A신용카드사는 통신판매업자인 B여행사를 위하여 A신용카드사 자신의 명의로 발행되는 카탈로그를 이용하여 B여행사의 여행상품에 대한 광고(청약의 유인)를 하고, 또한 고객으로부터 동 여행상품에 대한 청약을 비대면으로 접수하여 여행상품 판매업무를 수행하였다.
⇒ 이러한 경우, A신용카드사는 통신판매업자(B여행사)와의 약정에 따라 통신판매업무를 수행하는 자로서 통신판매업자에 해당한다.
- 반면에 A신용카드사가 자신의 명의로 발행되는 우편물에 특정 여행사를 위하여 여행상품에 대한 청약을 유인할 목적의 표시·광고를 행하는 경우,
⇒ A카드사는 통신판매업자에 해당하지 아니한다.(이 경우 통신판매중개업자에는 해당한다.)

다. 소비자의 권리

이 법에 규정된 가장 핵심적인 소비자의 권리는 청약철회권이라 할 수 있다. 통신판매를 통해 물건을 구매한 소비자는 법 제17조(청약철회 등)의 규정에 따른 청약철회권을 행사할 수 있으며 이 경우 소비자와 사업자는 법 제18조(청약철회등의 효과)에 따른 재화등의 반환 의무나 수령대금의 환급 의무 등을 지게 된다.

1) 청약의 철회

■ 청약철회 기간

- 통신판매로 물건을 구매한 소비자에게 7일의 무조건적인 청약철회권을 부여(법 제17조)

■ 청약철회기간의 계산(시기)

- 계약서를 교부받은 경우에는 받은 날부터 7일

- 계약서를 교부한 날보다 재화 등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화 등을 공급받거나 공급이 개시된 날부터 7일
- 계약서를 교부받지 아니한 경우, 사업자의 주소 등이 기재되지 아니한 계약서를 교부받은 경우 또는 사업자의 주소 변경 등의 사유로 7일 이내에 청약철회를 할 수 없는 경우에는 그 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일

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

■ 청약철회의 방법

- 소비자는 서면 또는 구두로 청약철회를 할 수 있으며, 서면으로 하는 경우에는 청약철회 등의 의사표시가 기재된 서명이 발송한 날에 그 효력이 발생토록 함으로써 비서면, 발신주의를 채택(법 제17조제4항)

2) 청약철회의 제한

■ 거래의 안전을 위해 소비자의 청약철회가 제한되는 경우

- 소비자에게 책임있는 사유로 재화등이 멸실 또는 훼손된 경우(다만, 재화 등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우를 제외함)
- 소비자의 사용 또는 일부 소비에 의하여 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우 (견본품을 제공하거나 그러한 사실을 표시한 경우로 한정)
- 시간 경과에 따라 재판매가 곤란할 정도로 재화의 가치가 현저히 감소한 경우
- 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우
- 개별 주문 생산되는 재화 등 청약철회시 판매자에게 회복할 수 없는 피해가 예상되어 소비자의 사전 동의를 얻은 경우

■ 청약철회시의 입증책임

- 재화 등의 훼손 여부 등에 대하여 소비자의 책임이 있는지 여부는 사업자가 입증하여야 한다(법 제17조제5항).

3) 청약철회의 효과

■ 소비자

- 소비자는 청약철회 등을 한 경우에는 이미 공급받은 재화 등을 반환하여야 한다.
- 이 경우 공급받은 재화 등의 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담하여야 한다. 다만, 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 사업자가 반환에 필요한 비용을 부담토록 하고 있다(법 제18조제9항 및 제10항).

■ 사업자

- 사업자는 재화 등을 반환 받은 날로부터 3영업일 이내에 이미 지급 받은 재화등의 대금을 환급하여야 한다.
- 사업자와 대금을 지급 받은 자 또는 계약을 체결한 자가 다른 경우, 각자는 청약철회에 따라 재화 등의 대금 환급과 관련된 의무이행에 연대하여 책임을 진다.

라. 사업자의 의무

1) 전자문서 활용관련 소비자 보호조항

■ 전자문서의 활용

- 사업자가 소비자와 사전에 전자문서로 거래할 것을 약정하여 지정한 주소로 전자문서를 송신하지 아니한 경우에는 당해 전자문서에 의한 권리를 주장할 수 없다(법 제5조).
- 사업자가 전자서명을 한 전자문서를 사용하고자 하는 경우에는 당해 전자문서의 효력과 수령에 필요한 절차와 방법 등에 관하여 소비자에게 고지하여야 하고 사업자가 특정한 전자서명방법의 이용을 강요할 수 없다(법 제2조 내지 제3조).

■ 전자거래기록의 보존

- 사업자는 전자상거래 및 통신판매에서의 표시 광고, 계약내용 및 그 이행 등 거래에 관한 기록을 보존하여야 하며, 소비자가 쉽게 거래기록을 열람 보존할 수 있는 방법을 제공하여야 한다(법 제6조).
- 보존대상 및 보존기간

보존대상	보존기간
- 표시광고에 관한 기록	6월
- 계약·대금결제, 재화등의 공급청약철회등에 관한 기록	5년
- 분쟁처리에 관한 기록	3년

- 사업자가 소비자에게 제공하여야 할 거래기록의 열람 보존의 방법
 - 거래가 이루어진 해당 사이버몰에서 거래당사자인 소비자가 거래정보를 열람 확인할 수 있도록 하고, 전자문서의 형태로 정보처리시스템 등에 저장할 수 있도록 함
 - 소비자가 희망하는 경우 사업장에 비치된 서류 등 당해 소비자와의 거래관련 서면에 대하여 방문 또는 열람하거나 복사할 수 있도록 하여야 한다.
- 사업자가 보존하는 거래의 기록 및 그와 관련된 개인정보(성명 주소 등 거래의 주체를 식별할 수 있는 정보)는 소비자가 개인정보의 이용에 관한 동의를 철회하는 경우에도 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률 제30조 제3항의 규정에 불구하고 이를 보존할 수 있다.

※ 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률 제30조 제3항 : 정보통신서비스 제공자 등은 이용자가 제1항 (개인정보의 수집 및 이용 등에 대한 동의)의 규정에 의하여 동의를 철회하는 경우에는 지체없이 수집된 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 취하여야 한다.

■ **조작실수 및 청약확인 등을 위한 절차**

- 사업자는 소비자의 조작실수로 인한 피해예방을 위해 거래대금이 부과되는 시점 또는 청약에 앞서 그 내용의 확인 및 정정에 필요한 절차를 마련하여야 한다(법 제 7조 및 제14조).
- 소비자의 조작실수 방지 및 소비자가 청약의 내용을 확인하고 정정 또는 취소할 수 있는 적절한 절차를 예시하면 다음과 같다.
 - (i) 사이버몰에서 거래가 이루어진 경우에는 결제화면으로 연결되기 전의 화면이 나팝업 화면을 통하여 청약의 내용을 다시 확인할 수 있도록 하고 소비자에게 청약내용에 따라 청약절차를 계속 진행할 것인지를 확인하는 방법
 - (ii) TV홈쇼핑과 카탈로그 쇼핑의 경우에는 전화주문시 청약의 중요내용을 설명하고 소비자에게 그 내용대로 청약절차를 계속할 것인지를 묻는 방법
- 소비자에게 청약내용을 확인할 수 있도록 하거나 설명하는 경우에는 가격 등 중요 정보를 소비자가 명백히 인식할 수 있도록 조치하여야 하며, 그 방법을 예시하면 다음과 같다.
 - (i) 재화 등의 가격을 아라비아 숫자와 한글표기를 병기하는 등 소비자의 시각적 착오를 방지하는 방법
 - (ii) 전화주문시 재화 등의 가격을 반복해서 들려주는 방법 등

2) **사이버몰 운영자의 표시**

- 쇼핑몰이 자신의 신원을 몰에 밝히지 않은 경우 소비자가 거래상대방을 알기는 사실상 곤란, 쇼핑몰 운영자의 알 수 없어 발생하게 될 소비자피해와 불편을 덜기 위해 쇼핑몰 운영자에게 자신의 신원을 밝혀야 한다(법 제10조).

■ **표시하여야 할 사항**

- 상호 및 대표자 성명
- 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소포함)

- 전화번호, 모사전송번호, 전자우편주소
- 사업자등록번호
- 사이버몰의 이용약관
- 그 밖에 소비자 보호를 위하여 필요한 사항으로 대통령령이 정하는 사항

■ **사이버몰 운영자의 표시방법(규칙 제7조제1항)**

- 이용약관을 제외한 상호 등은 사이버몰의 초기화면에 표시
- 이용약관은 연결화면 통해 볼 수 있게 하여야 함

■ **이동통신단말기 등 출력에 제한이 있는 기기를 이용하여 거래하는 경우 (규칙 제7조제2항)**

- 사이버몰의 화면에 순차적으로 나타나도록 할 수 있음
- 이 경우 대표자성명모사전송번호사업자등록번호사이버몰이용약관은 그 내용을 확인할 수 있는 방법을 화면에 나타나게 하는 것으로 대신할 수 있음

- 사이버몰 등에서 공정거래위원회가 승인한 전자상거래표준약관을 사용한다는 마크 또는 표시를 한 사업자는 표준약관의 내용이나 문안을 소비자에게 불리하게 변경하여 사용하여서는 아니 된다.
- 또한, 전자상거래표준약관 마크 또는 표시를 한 사업자는 동 마크 또는 표시를 통해 공정거래위원회가 동 사업자의 신뢰성, 투명성, 공정성 등을 보증하거나 우수 사이버몰이라고 인증한 것으로 소비자를 오인시켜서는 아니 되며 기타 이를 부당하게 사용하여서는 아니 된다.

3) 통신판매업자 신고사항 관련

- 법 제12조에서는 통신판매사업자에 대하여 대통령령이 정하는 바에 따라 상호·주소 등 제12조 각호에서 규정하고 있는 사항을 공정거래위원회나 시·도지사에게 신고토록 하고 있다.
 - 변경신고는 15일이내에 하여야 함
- 다만, 부가세법상 간이과세자(연간 매출액이 4,800만원 미만인 사업자)에 대해서는 신고의무를 면제하고 있으나 통신판매업을 영위함에 있어서 다른 의무(예컨대 계약서 교부의무나 청약철회에 따른 환급의무 등)를 면제하는 것은 아니며 통신판매업자의 신원정보를 표시함에 있어 면제 사유를 명시하여야 한다.(령 제14조).
 - 통신판매신고 의무 면제자도 본인이 희망하는 경우 신고를 할 수는 있음
- 웹사이트 주소 등은 인터넷쇼핑몰을 운영하거나 별도의 홈페이지를 개설하고 있는 경우에 한한다.
- 통신판매업자의 편익을 위해 전자문서에 의한 신고도 가능하다. 동 신고는 공정거래위원회에서 정한 시스템에 의해 신고할 수 있으며, 신고에 필요한 첨부 서류는 1월 이내에 보완하여야 한다(령 제18조 및 규칙 제11조).

4) 통신판매 표시광고 및 계약서 교부 관련

- 통신판매업자가 재화 등의 거래에 관한 청약을 받을 목적으로 표시 광고를 행하는 경우에는 다음의 사항을 포함하여야 한다(법 제13조).
 - 상호 및 대표자 성명, 주소 전화번호 전자우편주소
 - 통신판매업 신고번호(신고의무 면제자는 면제사유)
- 통신판매업자는 계약체결 전에 소비자가 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 다음의 사항을 표시·광고 또는 고지하고 계약 체결 후 다음의 사항이 기재된 계약내용에 관한 서면을 교부하여야 한다. 다만 신속한 거래를 위하여 소비자의 동의를 얻은 경우에는 전자문서 또는 공급서로 갈음할 수 있다.
 - 재화 등의 공급자 및 판매자에 관한 사항
 - 재화 등의 종류 및 공급과 가격 등에 관한 사항
 - 청약철회나 교환 반품 및 환불에 관한 사항
 - 재화 등에 대한 불만 및 분쟁 처리에 관한 사항
 - 거래에 관한 약관 및 기타 필요한 사항
- 유무선 전화기를 이용한 정보서비스의 거래의 경우 등에는 계약서 교부의무를 적용하지 아니한다. 단, 거래전에 재화 등의 제공자의 성명 연락처 및 재화의 내용과 이용요금을 밝히고 거래후 결제내역을 통보하여야 한다.

5) 재화등의 공급 관련

- 법 제15조제1항에서는 통신판매사업자가 소비자의 청약을 받은 날부터 7일 이내에, 선불식 통신판매의 경우 대금의 전부 또는 일부를 받은 날부터 2영업일 이내에 공급에 필요한 조치를 취하도록 하고 있다. 동 조항의 공급에 필요한 조치를 예시하면 다음과 같다.

<예시>

- 주문제작의 경우에 주문제작을 의뢰하는 행위
- 물품배송을 위해 배송업자에게 최소한의 소비자정보를 제공하고 배송을 지시하는 행위
- 법 제15조제2항에서는 통신판매사업자가 재화등을 공급하기 곤란함을 알았을 때는 그 사실을 소비자에게 지체 없이 알려야 하며 선불식 통신판매의 경우 그 대금을 지급받은 날부터 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하도록 하고 있다.
- ※ 비록 통신판매업자가 청약을 받은 재화를 공급하기 곤란하여 대금을 환급하거나 환급에 필요한 조치를 취하였다 하더라도, 허위·과장 등의 방법을 사용하여 소비자를 유인한 행위에 대한 책임은 면할 수 없다.

<예시>

- 소비자로 하여금 자신의 사이트나 홈쇼핑, 카탈로그 등에 청약유인 목적으로 일부 제품의 가격을 허위로 기재한 뒤, 동제품의 공급이 곤란하다는 이유를 들어 대금을 환급하는 경우

- 법 제16조제3항의 규정과 관련하여, 통신판매업자가 공급서에 기재하여야 할 사항 중 ‘거래에 관한 약관’은 동 사업자가 공정거래위원회 전자상거래표준약관을 사용하는 경우에는 이를 사용한다는 표시로 대체할 수 있고, 동 표준약관을 사용하지 아니하는 경우에는 재화등의 공급이나 청약철회 절차 등 약관의 주요내용을 설명하고 약관의 전문을 확인할 수 있는 방법을 표시하는 것으로 대체할 수 있다.

6) 전자적 지불수단 관련

■ 전자적 지불수단 사용관련 책임

- 과거에는 상품권법이 존재하였으나 규제완화차원에서 1999년 동 법이 폐지되었고 전자화폐의 경우 최근 새롭게 등장한 결제수단으로 현재에는 직접적으로 규율하는 법이 없어 이 법에서는 전자결제업자로 하여금 지불수단의 보안유지 및 도용방지의무를 부과하고 있다(법 제8조제1항).
- 또한 전자결제수단의 신뢰성 확보를 위해서 3개 이상의 사이버몰에서 사용되는 선불결제수단 발행자에게 의무적으로 발행잔고의 10%이내에서 공정거래위원회가 정한 금액이상을 소비자피해보상보험계약등에 가입하여야 한다(법 제24조 제1항).
 - 소비자피해보상보험계약등의 종류: 보험업법에 의한 보험계약, 금융기관과의 채무지급보증계약
 - 공정거래위원회가 정한 금액은 상법상 채권유효기간 중에 있는 선불결제수단 발행잔고의 10%임

■ 전자적 대금지급 사실의 통지

- 전자적 대금지급이 이루어진 경우 소비자에게 통지토록 하는 등 책임을 강화하여 통신판매업자는 주문한 소비자에게, 결제업자는 대금을 결제한 소비자에게 통보할 의무를 부여하고 있다(법 제8조제3항).
- 법 제8조제3항의 규정과 관련하여, 사업자와 전자결제업자 등이 전자적 대금지급 사실을 소비자에게 통지할 때에는 전자우편, 전화, 휴대전화단문메세지(SMS), 모사전송 등을 이용하여 즉시 통지하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 대면하여 본인여부를 확인한 경우와 소비자의 동의를 얻은 경우에는 그러하지 아니하다.

<업종별 예시>

- 사이버몰에서 거래가 이루어진 경우에는 전자우편, 휴대전화단문메세지에 의한 통지
- TV홈쇼핑과 카탈로그쇼핑 등 전화로 주문하는 경우에는 사이버몰의 통지방식 외에 전화주문시 구매자에게 구입상품의 가격, 지불조건 등 구매관련 중요정보를 고지하는 방법에 의한 통지도 가능
- 통지의 대상이 되는 소비자는 사업자가 전자적 대금지급 사실을 통지하는 경우에는 재화 등을 주문한 자, 전자결제업자 등이 통지하는 경우에는 대금을 지급한 자로 한다. 한편, 전자결제대행사업자(PG) 등이 통지의 대상이 되는 소비자에 대한

정보를 가지고 있지 않은 경우에는 최종결제업자인 신용카드업자, 유·무선통신업자 등의 통지로 갈음할 수 있다.

<예시>

- 갑이 을의 ID로 A 사업자가 운영하는 사이버몰에 접속하여 자신(갑)이 가지고 있는 B 신용카드를 사용하여 재화 등을 구매하는 경우에 A 사업자는 을에게, B 신용카드사는 갑에게 통지한다.
- 통지와 관련하여 사업자와 전자결제업자등은 소비자의 혼란을 방지하기 위하여 그 통지내용을 다음과 같이 구분하여 할 수 있다.
 - (i) 사업자의 통지내용 : 구입상품의 가격, 지불조건 등 구매관련 중요정보
 - (ii) 전자결제업자등의 통지내용 : 결제자명, 결제일시, 결제수단, 결제금액, 할부 여부 등 결제관련정보
- 법시행규칙 제5조의 규정과 관련하여, 사업자와 전자결제업자등이 매월 일정기일에 이용요금을 고지함에 있어 재화등을 공급한 사업자별로 거래내역과 이용요금을 표시하는 경우, 그 표시의 방법은 서면, 전자우편, 팩스 등에 의한다.
 - 다만, 홈페이지 등을 통하여 소비자가 확인할 수 있도록 조치하고 소비자에게 그러한 사실을 통지한 경우에는 표시한 것으로 간주한다. 이 경우에도 소비자가 특정한 방법에 의한 표시를 요청하는 경우에는 그에 따라야 한다.

7) 소비자 정보이용의 합리화

- 사업자는 개인정보를 수집 이용함에 있어 공정하게 하여야 하며 도용방지를 위한 주의를 기울여야 한다(법 제11조제2항, 령 제12조).
 - 소비자 본인이 요청하는 경우 도용여부의 확인 및 당해 소비자에 대한 관련 거래 기록의 제공
 - 도용에 의하여 변조된 소비자에 관한 정보의 원상회복
 - 도용에 의한 피해의 회복
- 다만, 이 법에서는 본인의 허락을 받지 않고도 개인정보를 이용할 수 있는 근거를 마련하여 소비자정보의 이용을 합리화하였다(법 제21조제1항제6호 각목).

■ 본인의 허락을 받지 않은 경우로서 개인정보를 이용할 수 있는 경우

- 재화 등의 배송 등 소비자와의 계약의 이행에 불가피한 경우로서 대통령령이 정하는 경우
- 재화 등의 거래에 따른 대금정산을 위하여 필요한 경우
- 소비자의 신원 및 실명여부나 본인의 진의여부의 확인하는 경우나, 미성년자와의 거래에 있어 법정대리인의 동의여부를 확인하는 경우 등 도용방지를 위하여 본인확인에 필요한 경우로서 대통령령이 정하는 경우
- 법률의 규정 또는 법률에 의하여 필요한 불가피한 사유가 있는 경우

- 법 제11조와 관련하여, 사업자가 전자상거래 및 통신판매와 관련된 소비자의 정보

를 공정하지 않게 수집하는 행위 및 정보도용에 따른 필요한 조치를 예시하면 다음과 같다.

<예시>

- 소비자에게 3개월 무료 이용 등의 이익 제공을 약속하면서 당해 소비자에 관한 정보를 수집한 뒤, 실제로는 약속을 이행하지 않는 행위
- 소비자의 정보가 도용되어 그 소비자의 적립금, 아이템 등이 변경되거나 사용된 경우에 사업자는 당해 소비자의 원상 회복 요구에 필요한 조치를 취하여야 한다.

8) 통신판매중개자 관련

- 이 법의 주요 규정은 주로 통신판매사업자를 적용대상으로 하고 있어 경매·공동구매등 통신판매중개업자에 대해서는 법 적용이 곤란한 측면이 있어 법 제20조에서는 사이버몰의 이용 허락 등으로 통신판매를 중개하는 경우의 사업자 책임과 의무를 규정하고 있다.
- 통신판매중개자가 책임이 없다는 것을 사전 고지한 경우에도 통신판매업자인 통신판매중개자는 통신판매업자로서의 책임을 지나(법 제20조제2항) 통신판매업자의 위탁을 받아 통신판매업무를 수행하는 경우에는 약정한 바에 따라 소비자에게 고지하고 책임을 분담할 수 있다.
- 청약철회 등에 따른 대금환급과 관련하여 재화 등의 대금을 지급받은 자(중개자)와 소비자와 계약을 체결한 자(의뢰자)는 그 의무의 이행에 있어서 연대하여 책임을 진다(법 제18조제11항).
- 통신판매중개자는 중개를 의뢰한 사업자의 신원정보를 열람할 수 있는 방법을 통신판매에 관한 정보를 제공하는 단계에서 소비자에게 제공하여야 하며(법 제20조제4항) 이 경우 소비자가 열람할 수 있도록 해야 하는 신원정보는 법 제13조제1항에서 규정하는 상호, 대표자성명, 주소, 전화번호, 전자우편주소와 통신판매업신고번호 등이다.
- 다만, 중개를 의뢰한 자가 사업자가 아닌 경우에는 법 제20조제4항 중 거래의 당사자들이라는 문구의 해석상 거래상대방에 대한 정보를 소비자가 청약하는 단계에서 제공할 수 있는 것으로 할 수 있으며 다음의 정보를 제공하여야 한다(령 제25조).
 - 중개의뢰자의 성명·주소·전화번호 등 신원을 확인할 수 있는 정보
 - 중개자의 중개를 이용한 사실과 관련된 신용도에 관한 정보

마. 금지행위

법 제21조에서는 전자상거래 또는 통신판매 등의 방법을 이용해 재화 등을 거래하는 사업자들이 하여서는 아니 되는 금지행위의 유형들을 규정하고 있으며 그 내용은 다음과 같다.

- 허위 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적인 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 거래하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위
- 청약철회 등을 방해할 목적으로 주소·전화번호·인터넷도메인 이름 등을 변경 또는 폐지하는 행위
- 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위
- 소비자의 청약이 없음에도 불구하고 일방적으로 재화 등을 공급하고 그 대금을 청구하는 행위
- 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전화, 모사전송, 컴퓨터통신 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위
- 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위. 다만, 재화 등의 배송 등 소비자와의 계약이행에 불가피한 경우, 대금정산을 위해 필요한 경우, 도용방지를 위해 본인확인에 필요한 경우등은 제외

바. 소비자의 권익보호

1) 전자상거래등에서의 소비자보호 지침

사업자가 사용하는 약관이 소비자보호지침의 내용보다 소비자에게 불리한 경우 사업자는 소비자보호지침과 다르게 정한 약관의 내용을 소비자에게 표시 또는 고지하여야 한다.

2) 소비자피해보험

소비자피해보상보험은 선불거래로 인해 배송사고 등 발생시 소비자의 피해구제를 담보하기 위한 수단으로서 이 법에서는 보험가입을 권장할 수 있도록 하고 보험에 가입한 경우 마크 사용이 가능하도록 하였다. 보험은 청약 철회등에 따른 환불 필요 금액을 한도로 공정위가 정하는 규모 이상으로 하고 있다.

- 소비자피해보상보험계약등의 방식
 - 소비자피해보상을 위한 보험계약
 - 소비자피해보상금 지급을 확보하기 위한 금융기관과의 채무지급보증계약
- 보상의 범위는 청약철회 등에 따른 환불에 필요한 금액으로 하되 다음 기준에 따른다.
 - 소비자의 경우 재화등의 대금의 90%이상, 한도를 두는 경우 1인당 200만원 이상, 단 미성년자나 60세 이상인 경우는 100%
 - 다단계 판매원의 경우 재화등의 대금의 70%이상, 한도를 두는 경우 1인당 500만원 이상
- 기타 소비자 등의 귀책 사유로 보상액을 경감하는 경우에는 공정위의 승인약관에 따라야 한다.

3) 소비자피해 구제기관 활용(분쟁조정 등)

분쟁발생시 단순한 제재보다는 사업자의 해결 노력과 소비자 피해구제에 협력하도록 분쟁조정기구에 조정을 의뢰할 수 있는 근거규정(법 제33조)을 마련함으로써 소비자피해 관련 분쟁의 보다 신속히 해결을 도모하고 있다.

- 범위반 행위에 대한 시정조치(시·도지사의 시정권고 포함)에 앞서 소비자피해 분쟁조정기관(소비자보호원전자거래진흥원, 소비자보호법에 의해 시도 지사가 설치한 분쟁조정기구, 기타 관련 법령에 의하여 설치·운영되는 분쟁조정기구)에 분쟁조정을 의뢰할 수 있다.
- 소비자피해 분쟁조정기구에 의한 권고안 또는 조정안을 당사자가 수락하고 이행한 경우에는 시정조치를 하지 않도록 하고 있다.
- ※ 시·도지사는 사전에 분쟁 당사자에게 이 같은 사실을 통지하여야 한다.

4) 소비자보호관련 평가 및 인증의 공정화

이 법에서는 소비자보호 수준 및 신뢰성 등을 평가하는 평가·인증 활동의 객관성 및 신뢰성 제고를 위해 평가·인증사업자에 대하여 그 기준·절차를 공개하도록 하고 그에 따라 공정하게 평가·인증하도록 하고 있다.

- 평가·인증사업자가 공시해야 할 사항들(령 제31조제1항)
 - 평가·인증사업자의 명칭
 - 주소 또는 사업소의 소재지
 - 평가·인증범위
 - 평가·인증업무개시일
 - 평가·인증의 기준·절차 및 방법에 관한 사항
- 공시방법(령 제31조)
 - 현재 공시방법과 관련한 공정거래위원회의 고시는 아직 정해지지 않은 상태임
 - 다만 소비자가 용이하게 열람·확인할 수 있는 방법으로 공시하여야 하며 인증마크사용자(통신판매업자)의 사이트에서 평가·인증사업자의 사이트로 링크되도록 하고 있음

사. 법 위반에 대한 제재조치

■ 제재조치 내용

- 공정거래위원회에서는 위법행위에 대한 영업정지, 형사벌 이외에 위반행위에 대한 직권조사 및 시정권고, 시정조치 명령, 과징금 제도등을 도입하고 있다.
- 시·도에는 시정권고와 과태료 부과 조치를 위임하여 사실상 시정조치나 과징금 부과를 위임한 것과 유사한 효과가 발생하도록 하는 한편 전국적인 규모로 발생하는 범위반 행위에 대해 공정거래위원회가 직접 조사 및 제재조치를 할 수 있도록 하여 보다 효과적으로 법 위반행위에 대처할 수 있게 하였다.

- 또한 이번 법제정의 중요 특징의 하나는 법위반 사업자에 대한 제재조치를 다양화한 것으로서 종래 법위반 행위에 대해 형사벌, 영업정지 등 사업자에 대한 처벌 중심으로 운용되어 사업활동이 지나치게 위축되는 반면, 실제 소비자 피해 구제가 어려운 점이 있었던 점을 고려, 시정조치, 분쟁조정 제도 및 보험제도 등을 도입하여 다양한 방법으로 소비자의 권리 구제가 가능하게 되었다.
- 영업정지와 같이 사업자에게 결정적인 막대한 손실을 줄 수 있는 조치는, 시정조치에도 불구하고 이에 응하지 아니하거나 위반행위가 반복되는 경우에만 부과하도록 하였음(법제32조제4항)

■ 영업정지, 과징금부과의 기준

- 영업정지, 과징금 부과에 있어서는,
 - (i) 시정조치에도 불구하고 법 위반행위가 반복되거나
 - (ii) 시정조치만으로는 소비자피해의 방지가 곤란하다고 판단되는 경우에, 1년 이내의 기간을 정하여 영업의 전부 또는 일부의 정지를 명하거나, 해당 위반행위와 관련한 매출액을 초과하지 아니하는 범위 안에서 과징금을 부과할 수 있다(법제34조).
- ※ 관련 매출액이 없거나 산정할 수 없는 경우에는 5천만원 이하 범위에서 부과
- 영업정지의 기간은 법위반의 종류별로 다르며, 또한 위반행위가 반복될 수록 그 기간도 길어진다.
- 과징금은 다음과 같은 사항을 참작하여 부과할 수 있다(법 제34조, 령 제38조)
 - 위법행위로 인한 소비자 피해 정도, 소비자 피해에 대한 사업자의 보상노력 정도, 위반행위로 인하여 취득한 이익의 규모, 위반행위의 내용기간 및 횟수 등
 - 구체적인 과징금 부과 기준이 되는 위반행위 관련 매출액은, 그 위반행위가 매출이나 소비자 피해 발생의 직접적인 원인이 되는지의 여부에 따라 산정(직접원인이 되는 경우 매출액 전액, 간접원인이 되는 경우 매출액의 10%)

■ 전자상거래소비자보호법상 거래 단계별 사업자 의무

1. 영업전 단계

- 가. 신고의무(제12조제1항)
- 나. 변경사항 발생시 변경신고(제12조제2항)
- 다. 소비자피해보상보험계약등(제24조)

2. 청약의 유인 단계

- 가. 신원정보 표시
 - 사이버몰 초기화면 표시사항(제10조제1항)
 - 통신판매업자의 신원표시(제13조제1항)
 - E-mail 발송시 신원정보 표시 및 구매거부의사 표명자에 대한 강요(제13조제1항, 제21조제5항)
- 나. 약관 관련
 - 약관의 불공정성(약관규제법)
 - 약관설명 의무 이행여부(약관규제법)
 - 공정거래위원회의 마크 사용(제21조제1항제1호)
- 다. 허위·과장광고 및 기만행위(제21조제1항제1호)
 - 허위·과장
 - 부당한 비교표시 등
 - 기만적 방법에 의한 소비자 유인
 - 재고상품의 저가 판매 행위
 - 기만적인 경품행사
- 라. 표시·광고의 기록보존의무 이행(제6조)

3. 청약 단계

- 가. 개인정보의 수집 및 활용범위(제21조제1항제6호 및 제11조)
- 나. 재화 등에 대한 사항의 표시·광고 및 고지(제13조제2항)
- 다. 소비자가 계약체결 전에 계약내용 확인 등을 할 수 있는 적절한 절차(제14조제2항)

4. 청약의 승낙

- 가. 청약의 의사표시 수신 및 판매가능여부에 대한 신속한 통지(제14조제1항)
- 나. 청약을 받은 재화 등을 공급하기 곤란한 경우 지체 없는 통지의무 이행(제15조제2항)
- 다. 계약서의 송부의무(제13조제2항)

5. 재화의 공급

- 가. 공급서의 송부(제13조제2항, 제16조)
- 나. 기간내 재화 등의 공급에 필요한 조치(제15조제1항)
- 다. 소비자가 재화 등의 공급절차 및 진행상황을 확인할 수 있는 조치(제15조제3항)
- 라. 전자적 대금지급사실에 대한 통지 및 자료열람(제8조제3항)

6. 청약철회 등

- 가. 기간내 청약철회(제17조제1항, 제3항)
- 나. 청약철회가 불가능한 재화 등의 경우에 이에 대한 명기 및 시용상품 등의 제공 여부(제18조제6항)
- 다. 재화 등의 반환에 따른 기일내 환급의무 및 지연이자의 지급(제18조제2항)
- 라. 신용카드의 대금 등에 대한 지체 없는 조치(제18조제3항)
- 마. 제17조 제3항에 해당하는 경우의 반환 배송비 사업자 부담(제18조제10항)
- 바. 손해배상, 위약금 등의 과도한 요구 금지(제18조제9항, 제19조)
- 사. 청약철회등의 방해행위 금지(제21조제1항)
- 아. 분쟁, 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 상당기간 방지 금지(제21조제1항)

3. 다단계판매업자 준수사항 안내

구분	○ 다단계판매업 신고(법 제13조1항)
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상호·주소·전화번호·전자우편주소(법인인 경우 대표자성명·주민등록번호 및 주소)등을 기재한 신청서 ○ 자본금이 5억원 (자본잠식이 있는 경우는 그 금액을 제외하고 법정준비금이 있는 경우는 그 금액을 더한다)을 증명하는 서류 ○ 소비자피해보상을 위한 보험계약 또는 소비자피해보상금의 지급확보를 위한 금융기관의 채무지급보증계약 또는 공제조합과의 공제계약 ○ 후원수당의 산정 및 지급기준에 관한 서류 ○ 채고관리·후원수당지급등판매방법에관한사항을 기재한 서류 ○ 법인등기부등본(법인인 경우에 한함), 다만 법인설립등기전에 신고하는 때에는 법인설립을 위한 발기인주민등록표등본 ○ 사업자등록증사본. 다만 사업자등록증사본은 등록증교부일로부터 30일 이내 제출할 수 있다. ○ 회사의 영업일을 기재한 서류
위반시 처벌내용	<ul style="list-style-type: none"> · 7년 이하의 징역 또는 2억원 이하의 벌금(법 제51조1항) · 영업정지 15일, 1월, 3월, 6월 · 등록취소

구분	○ 다단계판매업 변경신고(법 제13조2항)
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업자(법인인 경우에는 대표자성명), 상호명, 주소, 전화번호, 전자우편주소변경일로부터 15일 이내 자본금변동 되었을 경우는 결산이 확정된 날로부터 15일 이내 ○ 소비자피해보상보험계약등의 해지·만료일 3월전에 변경사항증명서류 제출

	○ 영업을 휴지·폐지·휴업후 영업재개시에는 미리 신고서 제출
위반시 처벌내용	<ul style="list-style-type: none"> · 3(2)년 이하징역 또는 1억원(5천만원)이하벌금(법 제53조제1항제1호 및 54조제1항제2호) · 영업정지 15일, 1월, 3월, 6월

구분	○ 다단계판매업 휴·폐업 영업재개신고(법 제13조3항)
준수사항	○ 휴업·폐업(다단계판매업신고증을 첨부)·영업재개 미리 신고서제출 신고
위반시 처벌내용	<ul style="list-style-type: none"> · 3년 이하 징역 또는 1억원 이하 벌금(법53조 제1항 제1호) · 영업정지 15, 1월, 3월, 6월

구분	○ 다단계판매원(법 제15조제2항, 제3항, 제4항 및 5항)
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 다단계판매원의 등록의무 및 등록증교부의무 <ol style="list-style-type: none"> 1. 성명·생년월일·주소·전화번호(전자우편주소가 있는 이를 포함) 다단계판매업자명기재후 서명날인한 다단계판매원등록신청서를 다단계판매업자에 제출 2. 등록증에는 다단계판매원 성명·생년월일·주소·등록일자·등록번호 및 다단계판매업자명(직인포함)이 표시되어야 함 3. 판매업자는 판매원별로 등록일자, 등록번호, 성명, 생년월일, 주소, 전화번호가 포함된 등록부를 비치 및 홈페이지 통한 확인가능의무 ○ 판매원수첩 기재 내용 및 수첩 교부의무 <ol style="list-style-type: none"> 1. 후원수당의 산정 및 지급기준 2. 하위판매원의 모집 및 후원에 관한 사항 3. 재화등의 반환 및 다단계판매원의 탈퇴에 관한 사항 4. 다단계판매원이 지켜야 할 사항 5. 공정거래위원회가 정하여 고시하는 다단계판매원에 관한 해설자료 6. 다단계판매수첩제명, 제작시기 및 다단계판매업자명(수첩의 표지에 기재)
위반시 처벌내용	<ul style="list-style-type: none"> · 1년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(법 제55조제4호,5호,6호) · 영업정지 1월, 3월, 6월, 12월 · 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금 · 영업정지 1월, 3월, 6월, 12월 · 과태료 200만원, 500만원, 1천만원

구분	○ 다단계판매원
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 다단계판매원결격사유 <ol style="list-style-type: none"> 1. 국가공무원·지방공무원 또는 교육공무원 및 사립학교법에 의한 교원 2. 법인

	<ul style="list-style-type: none"> 3. 다단계판매업자의 지배주주 또는 임직원 4. 시정조치를 2회 이상 받은자. 다만 마지막 시정조치에 대한 이행을 완료한 날부터 3년을 경과한 자는 그러하지 아니하다. 5. 이 법에 위반하여 징역의 실형을 선고받고 그 집행이 종료되거나 집행이 면제된 날부터 5년이 경과되지 아니한 자 6. 이 법에 위반하여 형의 집행유예의 선고를 받고 그 유예기간 중에 있는 자
위반시 처벌내용	<ul style="list-style-type: none"> · 1년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금 · 영업정지 1월, 3월, 6월, 12월

구분	○ 다단계판매업자 결격사유(법 제14조)
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 미성년자·피한정후견인 또는 피성년후견인 ○ 파산선고를 받고 복원되지 아니한 자 ○ 이 법에 위반하여 징역의 실형을 선고받고 그 집행이 종료되거나 집행이 면제된 날부터 5년이 경과되지 아니한 자 ○ 이 법에 위반하여 형의 집행유예 선고를 받고 그 유예기간 중에 있는 자 ○ 사위 등 부정한 방법으로 등록위반, 임원의 결격사유, 소비자피해보상계약해지로 등록취소 된 후 5년이 경과되지 아니한 개인 또는 법인 ○ 위 규정에 의한 등록취소당시의 임원이었던 자가 임원으로 있는 법인
위반시 처벌내용	<ul style="list-style-type: none"> · 등록취소(결격사유해당)

구분	○ 계약체결전의 정보제공 및 계약체결에 따른 계약서 교부의무(법 제16조)
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 다단계판매자는 계약체결전에 다음 각호의 사항을 설명하여야 한다. 1. 판매업자의 성명(법인은 대표자) 2. 판매원등의 성명·주소·전화번호·전자우편주소(판매업자가 체결할 경우 제외) 3. 재화등의 명칭·종류 및 내용 4. 재화등의 가격과 그 지급방법 및 시기 5. 재화등의 공급방법 및 시기 6. 청약의 철회 및 계약의 해제의 기한·행사방법·효과에 관한 사항 및 청약철회등의 권리행사에 필요한 서식 7. 재화등의 교환·반품·수리보증 및 그 대금환불의 조건과 절차 8. 전자매체로 공급이 가능한 재화등의 설치·전송 등과 관련하여 요구되는 기술적 사항 9. 소비자피해보상·재화등에 대한 불만 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항

	<p>10. 거래에 관한 사항</p> <p>11. 재화등의 가격외에 소비자가 추가로 부담하여야 할 사항이 있는 경우 그내용</p> <p>12. 판매일시, 판매지역, 판매수량, 인도지역 등 판매조건과 관련하여 제한이 있는 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 판매자들은 계약체결시 소비자에게 교부하여야 한다. ○ 판매자가 미성년자와 계약체결을 하고자 하는 경우는 법정대리인의 동의를 얻어야 한다. 법정대리인의 동의를 얻지 못할 경우 본인 또는 법정대리인에게 계약을 취소할 수 있음을 고지하여야 한다. ○ 다단계판매업자는 위 규정에 의하여 소비자에게 표시 또는 고지한 거래조건을 신의에 좇아 성실하게 이행하여야 한다.
<p>위반시 처벌내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 과태료 100만원, 200만원, 500만원

<p>구분</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청약철회(법 제17조)
<p>준수사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자는 계약서를 교부받은 날부터 14일 이내 . 다만 재화공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 공급이 개시된 날부터 14일 ○ 주소불명으로 청약철회를 하지 못한 경우는 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 14일 【 청약철회 하지 못하는 경우】 1. 소비자에게 책임있는 사유로 재화가 멸실, 훼손된 경우. 다만 내용확인 위한 포장훼손의 경우 제외 2. 소비자의 재화사용 또는 일부소비에 의해 가치가 현저히 감소된 경우 이 경우는 재화포장기타 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명기하거나 시용상품제공 등으로 청약철회권리행사가 방해받지 않도록 조치했어야 한다. <ul style="list-style-type: none"> - 다단계판매원과 계약한 경우 판매원에 우선적으로 청약철회하고 - 주소, 전화번호 또는 전자우편 등 연락처가 변경, 불명일 경우 - 판매원에 청약철회를 하더라도 대금환급의 효과를 기대하기 어려운 경우는 판매업자에 청약철회 할 수 있다. ○ 다단계판매원은 계약을 체결한 날부터 3월 이내에 서면으로 청약철회할 수 있다. 【 청약철회 하지 못하는 경우】 1. 재고의 보유를 허위로 알리는 등의 방법으로 재고를 허위로 알리는 경우 2. 재판매가 곤란한 정도로 재화를 훼손한 경우 3. 판매원의 책임있는 사유로 재화가 멸실, 훼손된 경우. 다만 내용확인 위한 포장훼손의 경우 제외

4. 판매원의 재화사용 또는 일부소비에 의해 가치가 현저히 감소된 경우
이 경우는 재화포장기타 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명기하거나
사용상품제공 등으로 청약철회권리행사가 방해받지 않도록 조치했어야
한다.

5. 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우

6. 개별생산주문재화로서 철회시 판매업자에게 회복할 수 없는 피해가 예
상될 경우로서 미리 고지하고 서면에 의한 동의를 얻은 경우

○ 체결사실, 시기, 공급사실, 책임소재에 관하여 다툼이 있는 경우 판매한
자가 입증해야 한다.

○ 소비자는 계약서를 교부받은 날부터 14일 이내 . 다만 재화공급이 늦게
이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 공급이 개시된 날부터 14일

○ 주소불명으로 청약철회를 하지 못한 경우는 주소를 안날 또는 알 수 있
었던 날부터 14일

【 청약철회 하지 못하는 경우】

1. 소비자에게 책임있는 사유로 재화가 멸실, 훼손된 경우. 다만 내용확인
을 위한 포장훼손의 경우 제외

2. 소비자의 재화사용 또는 일부소비에 의해 가치가 현저히 감소된 경우
이 경우는 재화포장기타 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명기하거나
사용상품제공 등으로 청약철회권리행사가 방해받지 않도록 조치했어야
한다.

- 다단계판매원과 계약한 경우 판매원에 우선적으로 청약철회하고

- 주소, 전화번호 또는 전자우편 등 연락처가 변경, 불명일 경우

- 판매원에 청약철회를 하더라도 대금환급의 효과를 기대하기 어려운 경
우는 판매업자에 청약철회 할 수 있다.

○ 다단계판매원은 계약을 체결한 날부터 3월 이내에 서면으로 청약철회
할 수 있다.

【 청약철회 하지 못하는 경우】

1. 재고의 보유를 허위로 알리는 등의 방법으로 재고를 허위로 알리는 경우

2. 재판매가 곤란한 정도로 재화를 훼손한 경우

3. 판매원의 책임있는 사유로 재화가 멸실, 훼손된 경우. 다만 내용확인을
위한 포장훼손의 경우 제외한다

4. 판매원의 재화사용 또는 일부소비에 의해 가치가 현저히 감소된 경우
이 경우는 재화포장기타 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명기하거나
사용상품제공 등으로 청약철회권리행사가 방해받지 않도록 조치했어야
한다.

5. 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우

6. 개별생산주문재화로서 철회시 판매업자에게 회복할 수 없는 피해가 예
상될 경우로서 미리 고지하고 서면에 의한 동의를 얻은 경우

	○ 체결사실, 시기, 공급사실, 책임소재에 관하여 다툼이 있는 경우 판매자가 입증해야 한다.
위반시 처벌내용	

구분	○ 청약철회효과(법 제18조)
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 다단계판매의 상대방(다단계판매원 또는 소비자)은 제17조의 규정에 의해 계약에 관한 청약철회를 한 경우 이미 공급받은 재화를 반납하여야 한다. ○ 다단계판매자(상대방으로부터 재화등의 대금을 지급받은 자 또는 상대방과 다단계판매에 관한 계약을 체결한 자)는 재화받은 날부터 3영업일 이내 대금을 환급하여야 한다. ○ 다단계판매업자가 재화등의 대금을 환불함에 있어 비용을 공제할 수 있는 경우는 다단계판매원이 재화등을 공급받은 날부터 1월이 경과하여 반환한 경우에 한한다. <ul style="list-style-type: none"> - 판매업자등록이 취소되어 반환하는 경우는 각호금액의 1/2을 한도로 한다. 1. 공급일로부터 1월 경과후 2월이내 반환하는 경우, 그재화대금의 5퍼센트 이내로 당사자간 약정한 금액 2. 공급일로부터 2월 경과후 3월 이내에 반환하는 경우에는 그 재화등의 대금의 7퍼센트 이내로서 당사자간 약정한 금액 ※ 반환에 필요한 비용은 판매자가 부담하며 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없다 ※ 대금을 반환받은 자와 계약자가 동일인이 아닐 경우는 연대하여 책임진다.
위반시 처벌내용	<ul style="list-style-type: none"> · 영업정지 1월, 3월, 6월, 12월 · 3년 이하 징역 또는 1억원 이하의 벌금(법 제53조제1항제3호)

구분	○ 손해배상청구 금액의 제한(법 제19조)
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상대방에게 책임있는 사유로 계약이 해제된 경우 다단계판매자가 청구하는 손해배상액은 다음 각호에서 정한 금액에 지연배상금을 더한 금액을 초과하지 못함 <ul style="list-style-type: none"> - 반환된 재화등의 통상사용액 - 반환재화 판매가격에서 반환된 당시의 재화가격을 공제한 금액 - 반환되지 아니한 경우 재화의 판매가격
위반시 처벌내용	<ul style="list-style-type: none"> · 영업정지 15일, 1월, 3월, 6월

구분	○ 후원수당의 지급기준 등(법 제20조)
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 다단계판매업자는 판매원에게 고지한 후원수당의 산정 및 지급기준과 다르게 후원수당을 산정·지급하거나 부당한 방법으로 판매원을 차별하여 대우하여서는 아니 된다. ○ 다단계판매업자는 후원수당의 산정 및 지급기준을 객관적이고 명확하게 정하여야 하며 후원수당의 산정 및 지급기준을 변경하고자 하는 경우에는 아래와 같은 절차를 따라야 한다. <ol style="list-style-type: none"> 1. 후원수당의 산정 및 지급기준을 변경하고자 하는 경우변경사유 및 새로운 기준의 적용일을 명시하여 현행 후원수당의 산정 및 지급기준과 함께 그 적용일로부터 3월 이전에 다단계판매원에게 통보하여야 한다. 다만 후원수당기준이 판매원에게 유리하거나 동의를 얻은 경우에는 즉시 변경할 수 있다. 2. 주소불명의 사유로 개별통지가 불가능한 경우는 사보에 게재하거나 1월 이상 홈페이지에 게시함으로써 통지에 갈음 할 수 있다. ○ 판매원에게 공급하는 후원수당은 35퍼센트 이내이어야 한다. ○ 판매원에게 후원수당의 산정·지급 명세 열람 허용하여야 한다. ○ 하위판매원에게 공급하는 후원수당은 35퍼센트 이내이어야 함 ○ 판매업자는 일정수의 하위판매원을 모집, 또는 후원하는 것을 조건으로 하위판매원 또는 하위판매원의 판매실적에 관계없이 후원수당을 차등하여 지급하여서는 아니 된다.
위반시 처벌내용	<ul style="list-style-type: none"> · 과태료 100만원, 200만원, 500만원 · 과태료 100만원, 200만원, 500만원 · 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금(법 제53조제1항4호) · 영업정지 1월, 3월, 6월, 12월

구분	○ 후원수당관련 표시·광고 등(법 제21조)
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 판매업자는 다단계판매원이 되고자 하는 자 또는 다단계판매원에게 받게 될 일정한 이익에 관하여 허위의 정보를 제공하여서는 아니 된다. ○ 판매업자는 다단계판매원이 되고자 하는 자 또는 다단계판매원에게 전체 다단계판매원에 대한 평균 후원수당 등 후원수당의 지급현황에 관한 정보를 아래 기준에 따라 고지하여야 한다. <ul style="list-style-type: none"> - 정보를 고지하는 경우 평균후원수당과 후원수당의 분포를 알 수 있도록 도표로 작성된 서식에 따라 고지하여야 한다 ○ 다단계판매업자는 다단계조직의 운영방식 또는 활동내용에 간하여 허위 또는 과장된 사실을 유포하여서는 아니 된다.
위반시 처벌내용	<ul style="list-style-type: none"> · 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금(법 제53조1항5호) · 영업정지 1월, 3월, 6월, 12월

구분	○ 다단계판매원 등록 및 탈퇴(법 제22조)
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 다단계판매업자는 판매원등록, 자격유지조건, 유리한 후원수당의 지급기준을 적용받기 위한 조건으로 재화등을 구매하도록 본인에게 부과하는 부담으로서 연간 5만원 이상의 부담을 지게 하여서는 아니 된다. <ul style="list-style-type: none"> - 이 경우 본인 또는 그 하위 판매원의 판매실적에 따라 후원수당의 지급기준을 달리하는 행위는 재화등을 구매하도록 하는 부담으로 보지 아니한다. ○ 다단계판매자는 판매원에게 일정수의 하위판매원을 모집하도록 의무를 지게 하거나 특정인을 그 특정인의 동의없이 자신의 하위 판매원으로 등록하여서는 아니 된다. ○ 판매원이 제15조에 해당될 경우 당해 다단계판매원을 탈퇴시켜야 한다. ○ 판매원은 언제든지 탈퇴의사를 표시하고 탈퇴할 수 있으며 판매업자는 다단계 판매원의 탈퇴에 조건을 부과하여서는 아니 된다. ○ 판매업자는 탈퇴한 판매원의 판매행위 등으로 인하여 소비자의 피해가 발생하지 아니하도록 판매원의 수첩회수 등 필요한 조치를 하여야 한다.
위반시 처벌내용	<ul style="list-style-type: none"> · 3년 이하의 징역 또는 1억원이하의 벌금(법 53제1항 제6호) · 5년 이하 징역 또는 1억5천만원 이하 벌금(법 52제1항 제1호) · 영업정지 1월, 3월, 6월, 12월 · 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금(법 제53조제1항제6호) · 영업정지 1월, 3월, 6월, 12월

구분	○ 다단계판매업자의 금지행위(법 제23조)
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 재화 등의 판매에 관한 계약의 체결을 강요하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해할 목적으로 상대방에게 위력을 가하는 행위 ○ 허위 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 상대방과의 거래를 유도하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위 또는 재화등의 가격·품질 등에 대하여 허위사실을 알리거나 실제의 것보다도 현저히 우량하거나 유익한 것으로 오인시킬수 있는 행위 ○ 재화 등의 판매에 관한 계약의 체결을 강요하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해할 목적으로 상대방에게 위력을 가하는 행위 ○ 가입비, 판매보조비, 개인할당판매액, 교육비 등 그 명칭 및 형태여하를 불문하고 5만원이하의 범위로서 아래 수준이상의 비용 그밖의 금품을 징수하는 등 의무를 부과하는 행위 <ul style="list-style-type: none"> - 가입비, 자격갱신의 경우 1만원을 초과할 수 없다 - 판매보조물품구입의 경우 3만원. - 교육비의 경우 3만원 ○ 하위판매원 모집 자체에 경제적이익을 지급하거나 정당한 사유없이 후

	<p>원수당외의 경제적이익을 지급하는 행위</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 청약철회 등이나 계약의 해지를 방해할 목적으로 주소·전화번호 등을 변경하는 행위 ○ 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력, 설비부족을 상당기간 방치하여 상대방에게 피해를 주는 행위 ○ 청약이 없는데도 일방적으로 재화를 공급하고 재화 등의 대금을 청구하는 등 강매하거나 하위판매원에 재화를 판매하는 행위 ○ 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 전화, 모사전송, 컴퓨터통신 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위 ○ 판매원이 사회적신분 등을 이용하여 자신의 하위판매원으로서의 등록을 강요하거나 하위판매원이 그 하위판매원에게 재화 등의 구매를 강요하는 행위 ○ 교육·합숙 등을 강요하는 행위 ○ 판매업자의 피용자가 아닌 판매원을 판매업자에게 고용된 자로 오인하게 하거나 판매원으로 등록하지 아니한 자를 판매원으로 활동하게 하는 행위 ○ 소비자보험계약 등을 체결하지 아니하고 영업하는 행위 ○ 판매업자가 상대방에게 130만원(부가세 포함)이상으로 판매하는 행위 ○ 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에게 관한 정보를 이용하는 행위. ○ 다단계판매조직 및 다단계판매원의 지위를 양도·양수하는 행위. 다만 다단계판매원의 지위를 상속하는 경우 또는 사업의 양도·양수·합병의 경우에는 가능하다. ○ 다단계판매조직을 이용하여 재화의 거래없이 금전거래만을 하는 행위를 하여서는 아니된다.
<p>위반시 처벌내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 5년 이하의 징역 또는 1억5천만원 이하 벌금(법 제52조제1항제2호, 3호) · 3년 이하 징역 또는 1억원 이하 벌금(법 제53조제1항제7호) · 영업정지 1월, 3월, 6월, 12월

<p>구분</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자등의 침해정지요청(법 제24조)
<p>준수사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 금지행위에 관한 규정을 위반한 판매업자의 행위로 침해를 받을 우려가 있는자 한국소비자보호원, 재경부, 자치단체에 등록된 소비자단체 및 민법32조에 의한 소비자보호를 위해 설립한 단체 등은 아래와 같은 절차에 의해 공정위에 아래 각호의 사항을 기재한 서면을 공정위에 제출하여야 한다. <ul style="list-style-type: none"> - 다단계판매자 및 위법행위내용 - 위법행위로 인한 침해내용과 우려가 있는 이익이나 피해의 내용 - 침해내용의 정지에 필요한 조치의 내용

위반시 처벌내용	
-------------	--

구분	○ 휴업기간중의 청약철회 등의 업무처리(법 제25조)
준수사항	○ 휴업기간 또는 영업정지기간 중에도 청약철회의 업무와 그 효과에 따른 업무는 계속된다 ○ 판매업자가 폐업신고를 하지 않은 상태에서 파산선고를 받는 등 실질적으로 영업을 할 수 없는 것으로 판단되는 경우에는 등록을 받은 행정기관의 장은 그 등록을 직권으로 취소할 수 있다.
위반시 처벌내용	· 영업정지 15일, 1월, 3월, 6월

구분	○ 주소변경 등의 공고(법 제26조)
준수사항	○ 시·도지사는 상호 또는 주된 사업장의 주소사업장의 주소·전화번호를 변경한 경우 ○ 휴업·폐업신고를 한 경우 ○ 영업정지처분을 받거나 등록이 취소된 경우
위반시 처벌내용	

구분	○ 판매업자의 책임(법 제27조)
준수사항	○ 금지행위를 서면이나 전자우편으로 고지하여야 한다. ○ 고지의무를 게을리 할 경우 다른 판매원, 소지바에게 가한 재산상의 손해에 대해 배상할 책임이 있다. - 배상액은 위반행위와 상당인과관계가 있는 손해액을 기준으로 하되 위반행위관련 매출액을 한도로 한다.
위반시 처벌내용	

구분	○ 소비자피해보상 보험계약(법 제34조)
준수사항	○ 소비자피해보상보험계약은 아래 사항을 충족하여야 한다. 1. 대금환급의무불이행 또는 재화등의 공급의무불이행 등으로 인한 소비자 피해를 보상하는 것을 내용으로 함 2. 피보험자 또는 수혜자는 소비자보험계약 등을 체결한 자가 판매하는 재화 등의 구매자로 할 것 3. 계약금액은 매매대금을 한도로 공정위가 정한 규모이상으로 할 것

	<p>4. 정당한 사유없이 소비자의 의사표시 방법을 제한 하거나 소비자에게 과도한 입증책임의 부담을 부과하지 않도록 할 것</p> <p>5. 소비자에게 예상하기 어려운 위험이나 손해를 줄 우려가 있거나 불리한 약정을 두지 말 것</p> <p>6. 1년 이상의 기간으로 하고 정당한 사유없이 해지의 요건을 용이하게 하여 소비자에게 불이익을 주지 않도록 할 것</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자피해보상보험계약에 의한 지급의무가 있는 자는 지체없이 이를 지급하여야 한다. ○ 소비자피해보상보험계약을 체결하기 위하여 매출액의 자료를 허위로 제출하여서는 아니된다. ○ 소비자피해보상보험계약 등을 체결한 자는 그 사실을 나타내는 표지를 사용할 수 있다. 그러나 체결하지 아니한 자는 유사한 표지를 제작·사용하여서는 아니된다.
위반시 처벌내용	<ul style="list-style-type: none"> · 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금(법 제53조제1항제8호, 제9호) · 등록취소(소비자피해보상보험계약이 해지된 경우)

4. 통신판매업자(전자상거래업자)

구분	○ 통신판매업신고(법 제12조 제1항)
준수사항	○ 사업자성명, 상호, 주소, 전화번호, 전자우편주소, 인터넷도메인이름, 호스트서버의 소재지를 사업자등록증사본 및 등기부등본에 첨부하여 자치구청(지역경제과)에 신고하여야 한다.
위반시 처벌내용	· 3천만원 이하의 벌금(법 제42조 제1호)

구분	○ 통신판매업변경(법 제12조 제2항)
준수사항	○ 사업자, 상호명, 주소, 전화번호, 전자우편주소, 인터넷도메인이름, 호스트서버의 소재지가 변경되었을 경우 변경일로부터 15일 이내에 증명서류를 첨부하여 해당 자치구청에 신고하여야 한다.
위반시 처벌내용	· 500만원 이하의 과태료(법 제45조 제1항 제1호 및 시행령 제42조 별표2)

구분	○ 통신판매업휴·폐업 영업재개신고(법 제12조 제3항)
준수사항	○ 통신판매업휴·폐업, 영업재개 5일전 해당 자치구청에 신고하여야 한다.
위반시 처벌내용	· 500만원 이하의 과태료(법 제45조 제2항 제3호 및 시행령 제42조 별표2)

구분	○ 거래기록의 보존 등(법 제6조)
준수사항	○ 전자상거래 및 통신판매에서의 표시, 광고, 계약내용 및 그 이행등 거래에 관한 기록을 아래기간 동안 보존하여야 한다. 1) 표시광고에 관한 기록 : 6월 2) 계약 또는 청약철회에 관한 기록 : 5년 3) 대금결제 및 재화의 공급에 관한 기록: 5년 4) 소비자 불만 또는 분쟁에 관한 기록 : 3년 ○ 소비자가 쉽게 거래기록을 열람, 보존할 수 있는 방법을 제공하여야 한다. 1) 거래가 이루어진 해당 사이버몰에서 거래당사자인 소비자가 거래정보를 열람, 확인할 수 있도록 하고, 전자문서의 형태로 정보처리시스템 등에 저장할 수 있도록 할 것 2) 소비자가 희망하는 경우 사업장에 비치된 서류 등 당해 소비자와의 거래관련 서면에 대하여 방문 또는 열람하거나 복사할 수 있도록 할 것
위반시 처벌내용	· 500만원 이하의 과태료(법 제45조 제2항 제1호 및 시행령 제42조 별표2)

구분	○ 사업자의 신원정보 등을 표시(법 제10조 제1항 또는 제13조 제1항)
준수사항	○ 사이버몰의 운영자는 다음 각호의 사항을 표시하여야 한다. 1) 상호 및 대표자 성명 2) 영업소 소재지 주소(소비자불만을 처리할 수 있는 곳의 주소 포함) 3) 전화번호, 모사전송번호, 전자우편주소 4) 사업자등록번호 5) 사이버몰의 이용약관 ○ 재화 등의 거래에 관한 청약을 받을 목적으로 표시,광고를 행하는 경우에는 다음 각호의 사항을 포함한다. 1) 상호 및 대표자 성명 2) 주소, 전화번호, 전자우편주소 3) 법 제12조의 규정에 의한 통신판매업 신고번호
위반시 처벌내용	· 500만원 이하의 과태료(법 제45조 제2항 제2호 및 시행령 제42조 별표2) · 제13조 제1항 위반하여 허위정보제공시 1천만원 이하의 벌금(법 제43조 제1호)

구분	○ 계약내용에 관한 서면교부(법 제13조 제2항)
준수사항	○ 통신판매업자는 다음 각호의 사항을 적절한 방법으로 표시, 광고 또는 고지하고 다음 각호의 사항이 기재된 서면을 교부하여야 한다. 1) 재화 등의 공급자 및 판매자에 관한 사항 2) 재화 등의 명칭, 종류 및 내용

	<ul style="list-style-type: none"> 3) 재화 등의 가격(가격이 결정되어 있지 아니한 경우에는 그 결정의 구체적인 방법)과 그 지급방법 및 시기 4) 재화 등의 공급방법 및 시기 5) 청약의 철회 및 계약의 해제의 기한, 행사방법 및 효과에 관한 사항 (청약철회 등의 권리를 행사함에 필요한 서식포함) 6) 재화 등의 교환, 반품, 보증과 그 대금환불의 조건 및 절차 7) 전자매체로 공급이 가능한 재화 등의 전송, 설치 등과 관련하여 요구되는 기술적 사항 8) 소비자피해보상, 재화 등에 대한 불만 및 소비자와 사업자간 분쟁처리에 관한 사항 9) 거래에 관한 약관 10) 재화 등의 가격외에 소비자가 추가로 부담하여야 할 사항이 있는 경우 그 내용 및 금액 11) 판매일시, 판매지역, 판매수량, 인도지역 등 판매조건과 관련하여 제한이 있는 경우 그 내용 <p>※ 다만 신속한 거래를 위하여 소비자의 동의를 얻은 경우에는 전자문서 또는 제16조의 규정에 의한 공급서를 갈음할 수 있다.</p>
위반시 처벌내용	<ul style="list-style-type: none"> · 500만원 이하의 과태료(법 제45조 제2항 제2호 및 시행령 제42조 별표2) · 제13조 제1항 위반하여 허위정보제공시 1천만원 이하의 벌금(법 제43조 제2호)

구분	○ 공급서 등의 송부(법 제16조)
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자의 청약에 따라 재화 등을 공급하는 경우에는 그 내용을 기재한 공급서를 재화 등에 첨부하여 소비자에게 송부하여야 한다. ○ 판매하는 재화 등이 소프트웨어 등 전기통신기본법 제2조 제2호의 전기통신설비를 통하여 제공될 수 있는 무체물인 경우에는 공급서를 전자문서 형태로 제공할 수 있다.
위반시 처벌내용	<ul style="list-style-type: none"> · 500만원 이하의 과태료(법 제45조 제2항 제2호 및 시행령 제42조 별표2)

구분	○ 금지행위(법 제21조 제1항 제1호 내지 제5호의1)
준수사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전자상거래를 행하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각호의 1에 해당하는 행위가 금지 된다. 1) 허위 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적인 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 거래하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위 2) 청약철회를 방해 할 목적으로 주소, 전화번호, 인터넷도메인 이름 등

	<p>을 변경 또는 폐지하는 행위</p> <p>3) 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위</p> <p>4) 소비자의 청약이 없음에도 불구하고 일방적으로 재화 등을 공급하고 그 대금을 청구하는 행위 이용약관</p> <p>5) 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전화, 모사전송, 컴퓨터통신 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위</p> <p>6) 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어서 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위</p>
<p>위반시 처벌내용</p>	<p>· 1000만원 이하의 과태료(법 제45조제1항제3호 및 시행령 제42조 별표2)</p>