

불공정거래 분쟁조정 최근 3년간 급증

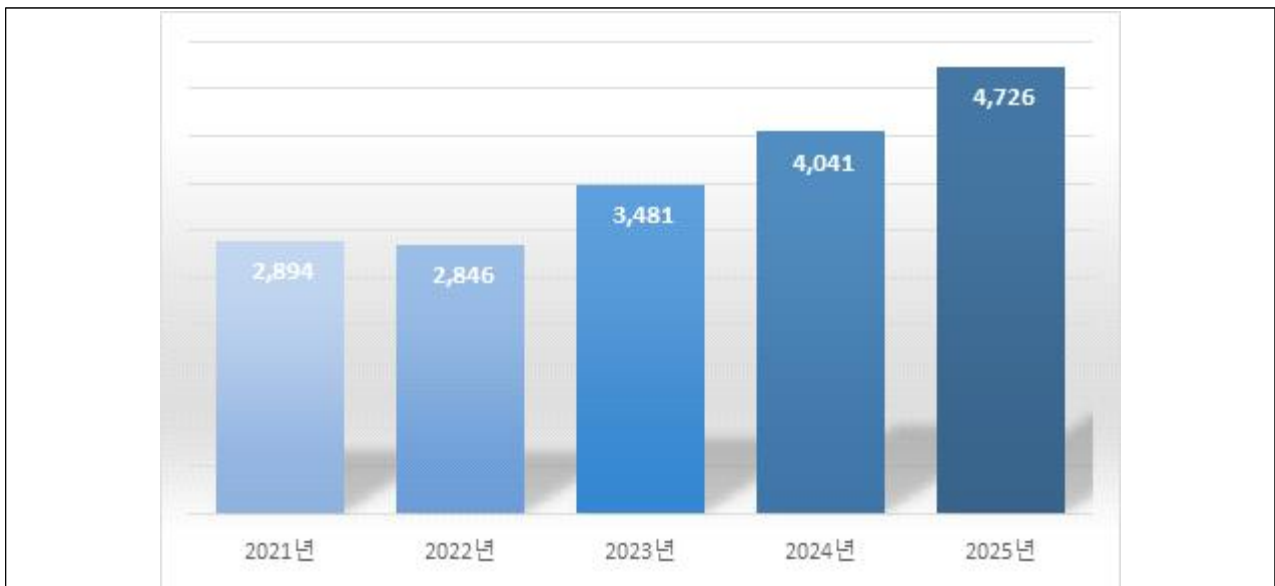
- 접수 건수 2024년 대비 17%, 2022년 대비 66% 증가 -
- 온라인플랫폼, 가맹사업거래 등 소상공인 관련 분쟁 크게 증가 -

한국공정거래조정원(원장 최영근, 이하 '조정원')은 2025년 분쟁조정 현황을 발표하였다.

<분쟁조정 접수 현황>

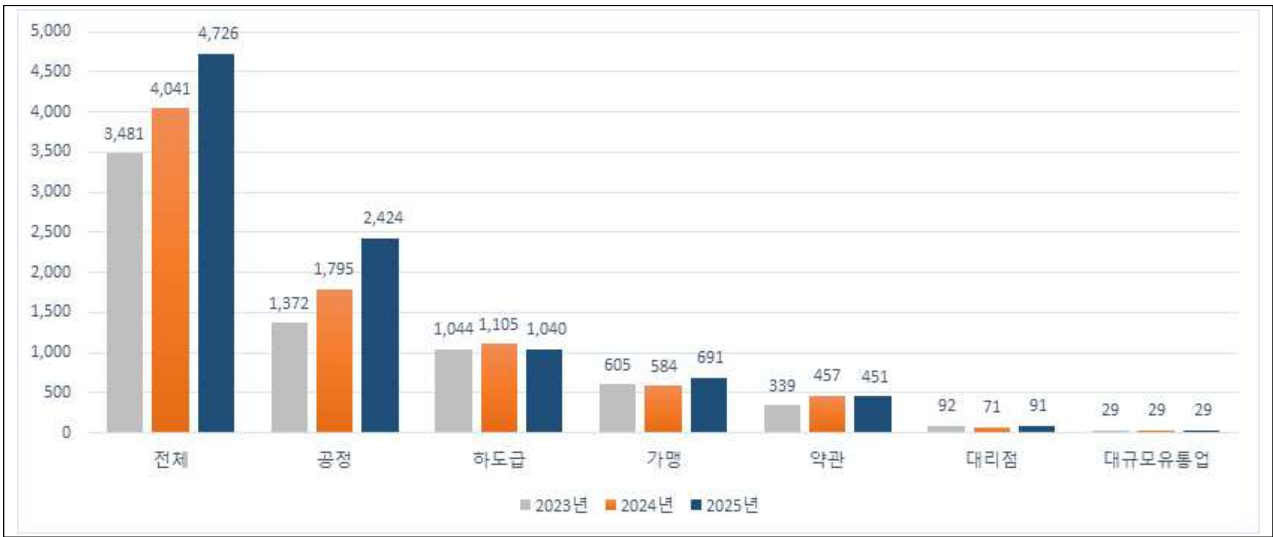
조정원에 접수된 분쟁조정 건수는 최근 3년간 큰 폭으로 증가하여 2025년에는 4,726건으로, 직전연도(4,041건) 대비 17%, 2년 전(3,481건) 대비 36%, 3년 전(2,846건) 대비 66% 증가하여 역대 최다 건수를 기록하였다.

<최근 5년간 분쟁조정 접수 현황>



분야별 접수 현황을 살펴보면, 공정거래 분야가 2,424건으로 가장 많았고, 하도급거래 분야가 1,040건, 가맹사업거래 분야가 691건, 약관 분야 451건 등의 순이었다.

<최근 3년간 거래분야별 분쟁조정 접수 현황>

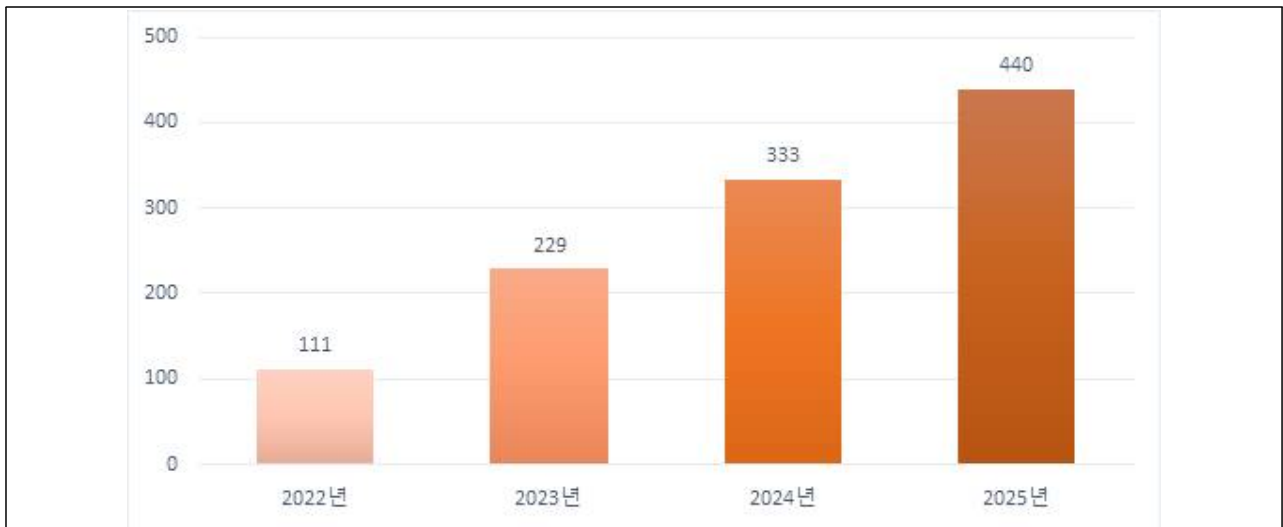


이중 공정거래, 가맹사업거래 분야의 2025년 접수 건수가 직전연도 대비 크게 증가한 것으로 나타났다.

먼저 공정거래 분야 접수 건수는 2,424건으로 직전연도(1,795건) 대비 35% 증가하였다. 세부 분야별로는 온라인플랫폼 관련 분쟁이 직전연도 대비 32% 늘어나며 증가 추세가 지속되는 양상을 보였다. 행위 유형별로는 거래상 지위 남용 관련 분쟁이 직전연도 대비 433건 증가하여 공정거래 분야 전체 상승세를 주도하였는데, 이는 공정거래 분야 증가분의 약 69%에 달한다.

* 온라인플랫폼 분야 분쟁조정 접수 건수: ('22)111건 → ('23)229건 → ('24)333건 → ('25)440건

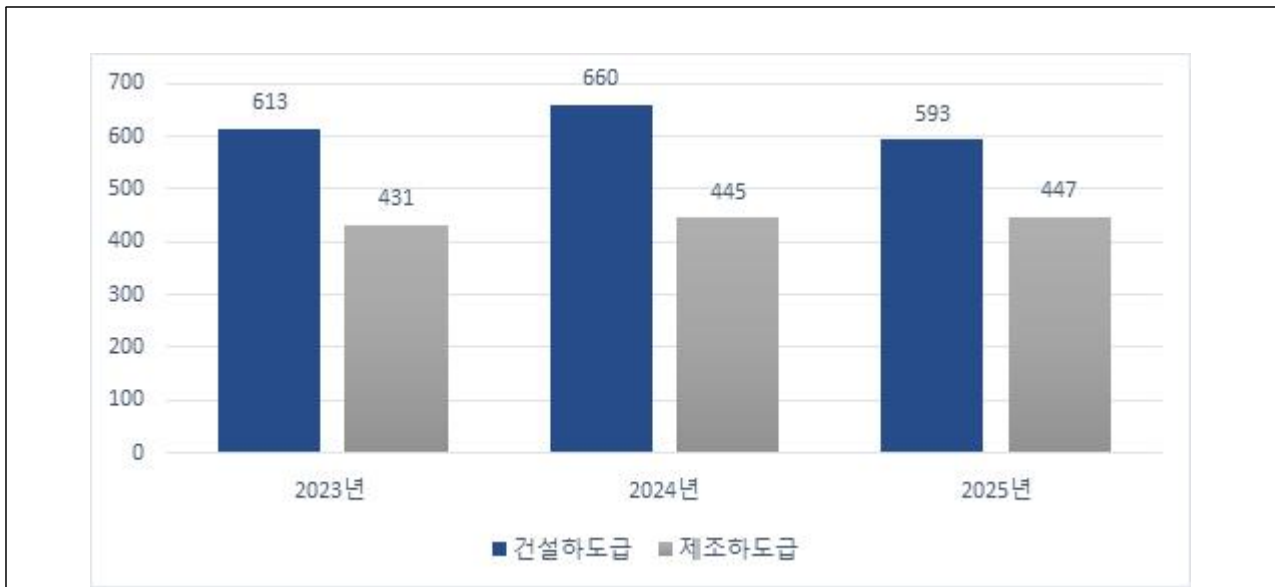
<최근 4년간 온라인플랫폼 관련 분쟁조정 접수 현황>



가맹사업거래 분야 또한 직전연도(584건) 대비 18% 증가한 691건이 접수되었는데, 편의점 가맹점주와 가맹본부의 분쟁이 가장 많았다. 주요 분쟁 유형을 보면 과도한 위약금 청구 등 부당한 손해배상의무 부담 관련 분쟁이 가장 높은 비중(23.3%)으로 접수되었으며, 부당한 계약종료·해지 관련 분쟁도 직전연도 대비 85% 이상 늘어난(40건→74건) 것으로 나타났다.

하도급거래 분야의 경우 직전연도(1,105건) 대비 접수 건수가 6% 감소하였다. 세부 분야별로 살펴보면 제조 분야는 직전연도와 유사한 수준을 유지했으나(445건→447건), 건설 분야가 직전연도(660건) 대비 10.2% 감소한 593건으로 집계되었다. 이는 주택건설 등에서 준공, 착공 물량이 줄어들어 관련 분쟁 또한 감소하였기 때문으로 추정된다.

<최근 3년간 하도급 분쟁조정 접수 현황>



약관 분야 접수 건수는 451건으로 직전연도(457건)와 유사한 수준을 기록하였다. 특히 렌탈계약 중도해지에 따른 위약금 분쟁이 가장 많았다. 주요 분쟁 유형으로는 과도한 손해배상액의 예정 관련 사건이 가장 많이 접수되어 약관 분야 사건 전체의 39%(178건)를 차지하였으며, 사업자의 부당한 계약해제·해지권 제한 관련 분쟁이 30%(135건)로 그 뒤를 이었다.

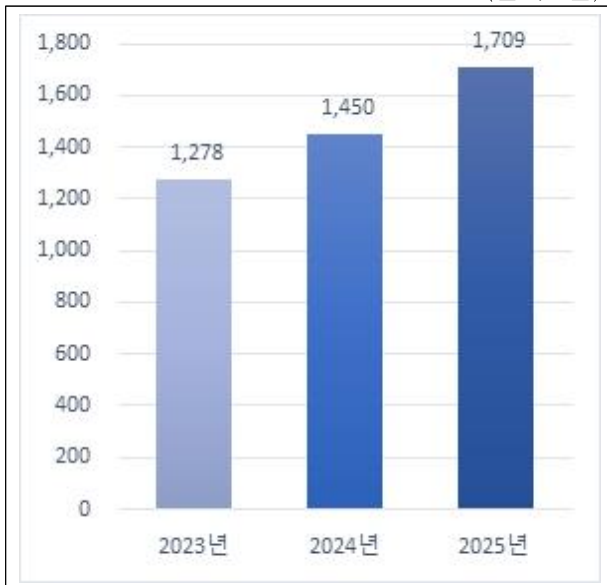
<분쟁조정 처리 현황>

2025년 전체 처리건수는 4,407건으로, 직전연도(3,840건) 대비 15% 증가하여 역대 최대 건수를 기록하였다. 그 중 조정이 성립된 사건은 1,709건으로 직전연도(1,450건) 대비 18% 증가하였고, 조정금액을 포함한 직·간접적 피해구제액*은 122,084백만 원으로 집계된다.

* 피해구제액: 성립사건의 조정금액(직접 피해구제액) + 절약된 소송비용(간접 피해구제액)으로 인지대, 송달료, 변호사 수임료 등 포함)

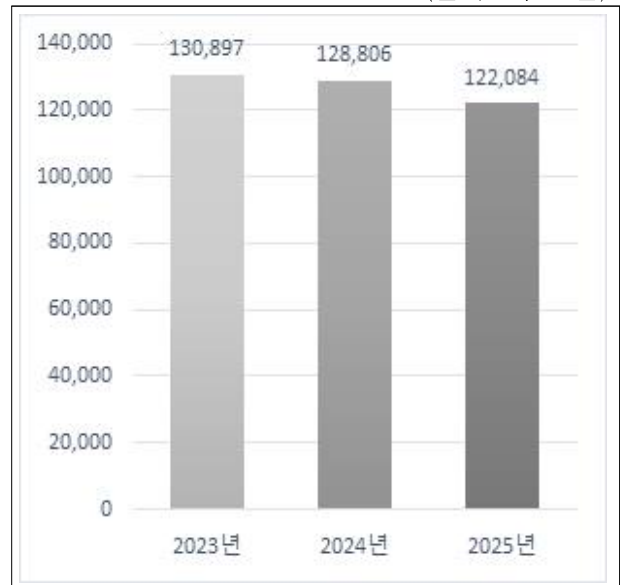
<분쟁조정 성립 건수 현황>

(단위: 건)



<피해구제액 현황>

(단위: 백만 원)



<찾아가는 분쟁조정>

조정원은 시간 및 거리 제약으로 인해 조정원 방문이 어려운 소상공인·중소사업자를 직접 방문하여 상담과 합의지원 등을 수행하는 ‘찾아가는 분쟁조정 서비스’를 제공함으로써 국민들이 만족하는 적극행정을 실천하였다.

2025년에는 직전연도 대비 63% 증가한 217건을 수행*함으로써 보다 많은 사업자들에게 편의를 제공하였으며, 이를 통해 금전적 피해구제 외에 심리적 만족감까지 제공하는 성과를 이루었다.

* 찾아가는 분쟁조정 서비스 횟수: ('22)87회 → ('23)107회 → ('24)133회 → ('25)217회

<향후 계획>

2026년에는 고물가·고환율 지속에 따른 경기 둔화로 중소기업자의 어려움이 커짐에 따라 분쟁 또한 계속 증가할 것으로 예상되는 바, 조정원은 분쟁조정 인력 증원, 전문성 제고, 찾아가는 분쟁조정서비스 확대 등을 통해 분쟁조정의 실효성을 제고하고, 불공정거래 피해구제를 더욱 확대할 예정이다.

또한 국민들에게 분쟁조정 모범사례를 주기적으로 배포하는 등 분쟁조정제도를 널리 알려 공정거래문화 확산에 기여할 것이다.

아울러, 현재 국회에 발의되어 있는 공정거래분쟁조정법이 통과될 수 있도록 필요한 지원을 다할 것이며, 법안 통과시 현재는 6개 법률에 산재되어 운영되고 있는 공정거래 분쟁조정 제도의 통일적 운영과 개선이 기대된다.

<붙임> 1. 주요 분쟁조정 실적 통계

2. 주요 분쟁조정 사례

※ 2025년 분쟁조정 접수 및 처리 현황을 상세 분석한 분쟁조정 데이터 자료집을 2026년 5월 발간할 예정이며 조정원 분쟁조정사건처리시스템 홈페이지에서 확인 가능

담당 부서	한국공정거래조정원 분쟁조정1실 분쟁조정총괄팀	책임자	실장	김도엽 (02-6363-9250)
		담당자	팀장	유재상 (02-6363-9240)
			조사관	홍지현 (02-6363-9241)



붙임1

주요 분쟁조정 실적 통계

1

최근 3년간 분쟁조정 실적

(단위: 건, %)

구분	접수현황		처리현황					성립률 [A/(A+B)]	
	건수	증가율	계 [A+B+C]	증가율	성립 [A]	불성립 [B]	종결 [C]		
2023년	계	3,481	22	3,151	10	1,278	350	1,523	79
	공정	1,372	26	1,267	13	475	135	657	78
	가맹	605	24	575	12	263	62	250	81
	하도급	1,044	16	929	9	354	100	475	78
	유통	29	4	26	△24	13	1	12	93
	약관	339	32	278	3	137	48	93	74
	대리점	92	7	76	△3	36	4	36	90
2024년	계	4,041	16	3,840	22	1,450	465	1,925	76
	공정	1,795	31	1,603	27	624	150	829	81
	가맹	584	△3	587	2	246	96	245	72
	하도급	1,105	6	1,107	19	375	113	619	77
	유통	29	-	29	12	16	3	10	84
	약관	457	35	429	54	152	96	181	61
	대리점	71	△23	85	12	37	7	41	84
2025년	계	4,726	17	4,407	15	1,709	553	2,145	76
	공정	2,424	35	2,174	36	792	258	1,124	75
	가맹	691	18	595	1	247	81	267	75
	하도급	1,040	△6	1,074	△3	413	137	524	75
	유통	29	-	29	-	16	-	13	100
	약관	451	△1	442	3	216	57	169	79
	대리점	91	28	93	9	25	20	48	56

2

분야별 피해구제액

(단위: 건, 백만 원)

연도	구분	성립건수	피해구제액		
			직접피해구제액 [A]	간접피해구제액 (소송비 절감액) [B]	합계 [A+B]
2025년	계	1,709	114,499	7,585	122,084
	공정	792	12,784	1,955	14,740
	가맹	247	3,081	766	3,847
	하도급	413	95,737	4,343	100,080
	유통	16	1,699	139	1,838
	약관	216	462	242	704
	대리점	25	736	140	875

3

신청이유별 접수 현황

(단위: 건, %)

분야	구분	2025년	
	신청이유	접수건수	비중
공정	계	2,424	100.0
	거래상지위의 남용	1,767	72.9
	거래거절	155	6.4
	사업활동방해	80	3.3
	부당한 고객 유인	53	2.2
	차별적 취급	51	2.1
	거래강제	49	2.0
	구속조건부 거래	4	0.2
	기타	265	10.9
가맹	계	691	100.0
	부당한 손해배상의무 부담	161	23.3
	거래거절, 구속조건부 거래 등 불공정거래행위	157	22.7
	허위, 과장 정보제공 금지의무 위반	91	13.2
	정보공개서 사전제공 의무 위반	87	12.6
	부당한 계약 종료, 해지	74	10.7
	영업지역 침해	28	4.1
	가맹금 예치의무 위반	14	2.0
	기타	79	11.4
하도급	계	1,040	100.0
	하도급대금 미지급	721	69.3
	부당한 하도급대금 결정	58	5.6
	설계변경 등에 따른 하도급대금 조정의무 위반	52	5.0
	부당한 위탁취소	47	4.5
	서면 발급 및 서류 보존의무 위반	44	4.2
	부당감액	35	3.4
	발주자의 하도급대금 직접지급의무 위반	21	2.0
	부당특약	10	1.0
	공급원가 등 변동에 따른 하도급대금 조정의무 위반	9	0.9
	경제적 이익의 부당요구	7	0.7
	기술자료 제공 요구	2	0.2
	부당반품	1	0.1
기타	33	3.2	
유통	계	29	100.0
	불이익제공행위, 경제적 이용 제공요구	12	41.4
	상품대금 미지급	5	17.2
	기타	12	41.4
약관	계	451	100.0
	과도한 손해배상액의 예정	178	39.5
	사업자의 부당한 계약해제, 해지권 제한	135	29.9
	신의성실의 원칙 위반	43	9.5
	고객의 권익 보호 관련 불공정 약관	20	4.4
기타	75	16.6	
대리점	계	91	100.0
	불이익제공	74	81.3
	구입강제	5	5.5
	판매목표강제	2	2.2
	경영간섭	1	1.1
기타	9	9.9	

- A사와 B사는 자동차 부품 등을 제조하는 업체들로, A사는 2018년 B사와 ‘자동차 부품 제조 계약’을 체결하여 거래를 시작하였다.
- A사는 B사에게 2022년부터 원자재 가격 상승, 추가 공정 등에 따른 부품 단가 인상을 지속적으로 요구해오다가 약 30여억 원의 적자가 누적되자 2023년 경 B사에게 최초 계약 체결 당시 설정된 부품 단가가 부당하게 낮게 설정되었다는 이유로 단가 인상 및 소급적용을 요구하는 내용증명을 발송하게 되었다.
 - 이에 B사는 원자재 가격 상승 상황에 공감하며 A사에게 일부 보상금을 지급하였으나, 향후 적용할 단가에 대한 합의는 이루어지지 못하였다.
- 결국 A사는 2025년 B사의 부당한 단가 합의 거절을 이유로 약 100억 원의 손해배상 및 향후 거래 단가의 정상화를 요구하고자 이 사건 분쟁조정을 신청하였다.
- 공정거래분쟁조정협의회는 이 사건 거래 당시 원자재 가격 상승 상황, A사의 지속적인 단가 인상 요구, 양 당사자 간 단가 합의 노력 등의 사실을 보았을 때 이 사건 품목의 단가가 인상될 필요성은 있다고 보았다.
 - 다만, 2023년경 양 당사자 사이에 일부 보상에 대한 합의가 이루어졌었다는 점을 고려할 때 A사의 청구 금액 전부를 인정하기는 어렵다고 판단하였다.
 - 이에 협의회는 양 당사자의 재무상황, 분쟁 사실 관계, 분쟁조정 과정에서 상호 제시한 합의안 등을 종합적으로 고려해서 “B사가 A사에 약 30억 원을 지급하고, 향후 개당 000원의 단가로 계속 거래할 것”을 내용으로 하는 조정안을 제시하였고, 양 당사자 모두 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

- A씨는 2015년말 B사와 편의점을 5년간 운영하기로 하는 가맹계약을 체결하고 편의점 운영을 개시하였으며, 2020년말 계약기간을 5년 5개월로 하여 가맹계약을 갱신하였다.
 - A씨는 갱신계약 체결 당일 B사로부터 특별장려금 54,000천 원을 일시 지급 받기로 하는 내용의 합의서를 작성하였는데, 이에 따르면 A씨가 가맹계약을 중도 해지하는 경우, A씨는 B사로부터 지급받은 특별장려금 전액을 반환 해야 하였다.
- A씨는 2025년 초에 매장 임대차 계약 만료를 앞두고 B사에 가맹계약 중도해지를 문의하자 B사는 특별장려금의 전액 반환을 요구하였고, 이에 A씨는 B사를 상대로 가맹계약 기간이 얼마 남지 않았음에도 장려금 전액 반환을 요구하는 것은 부당하다고 주장하며 이 사건 분쟁조정을 신청하였다.
- 가맹사업거래분쟁조정협의회는 이 사건 특별장려금은 영업 활성화 등을 위해 양 당사자가 별도로 약정한 것으로 그 합의서에 근거하여 반환 요구된 금원이므로 일반적인 손해배상 예정액인 영업위약금과 성격을 달리하는 점 등을 고려하여 B사의 특별장려금 반환청구가 부당하다고 보기 어렵다고 보았다.
 - 다만, 협의회는 이 사건 가맹계약을 갱신하는 과정에서 가맹계약 기간을 통상적인 계약 기간인 5년 보다 긴 5년 5개월로 설정함에 따라 A씨의 매장 임대차 계약 기간인 5년과 상이하게 되었고, 이로써 A씨는 매장 임대차계약의 갱신 여부가 불확실한 상황에서 추가 5개월 미운영에 따른 특별장려금 반환 부담의 위험을 떠안게 된 점, B사도 잔여계약기간이 얼마 남지 않은 상황 이므로 특별장려금의 일부만 반환받을 의사가 있는 점 등을 고려하여 이 사건 특별장려금 반환금을 감액하는 취지의 조정안을 제시할 필요가 있다고 보았다.
 - 이에 협의회는 양 당사자의 조정의사와 조정제도의 취지를 종합적으로 고려하여 “이 사건 가맹계약을 임대차 계약기간이 만료되는 날에 종료하는 것으로 하고, A씨는 5년 5개월의 가맹계약기간 중 남은 5개월에 대한 금액만 일할 계산한 특별장려금을 반환하라” 는 내용의 조정안을 제시하였고, 양 당사자 모두 협의회의 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

- A사는 B사의 대형쇼핑몰에 입점하기로 하는 내용의 임대차 계약(이하 ‘이 사건 계약’)을 체결한 후 B사의 대형쇼핑몰에서 전기자전거 등 상품을 판매하였다.
 - 이 사건 계약 당시 A사와 B사는 매장 인테리어 공사와 관련하여 B사가 그 비용을 전부 부담하되, A사가 이 사건 계약을 중도해지하는 경우 인테리어 잔존가액을 위약별로 정하여 B사에게 지급하기로 합의하였다.
- 이후 A사는 매장 적자가 누적되자 B사에게 이 사건 계약의 해지를 요구하였고 B사는 합의한 바에 따라 인테리어 잔존가액 상당액을 위약별로 A사에게 청구하였는데, 최초 계약 체결 당시 A사가 인지하고 있던 인테리어 비용보다 훨씬 큰 금액을 기준으로 한 잔존가액이었다.
- 이에 A사는 B사가 과도한 수준의 금액을 요구한다고 주장하며 이 사건 분쟁조정을 신청하였다.
- 대규모유통업거래분쟁조정협의회는 B사가 이 사건 매장 인테리어 공사 당시 A사와 합의한 금액을 초과하여 추가 공사를 한 사실은 인정되나, 그러한 사실을 A사에게 알리지 않고 있다가 계약 해지 단계에서 일방적으로 인테리어 잔존가액을 산출하여 위약별로 청구하는 행위는 대규모유통업법에서 금지하고 있는 불이익 제공 행위에 해당할 가능성이 있다고 보아 B사에게 인테리어 잔존가액을 재산정할 것을 권고하였다.
 - 이에 B사는 자신이 최초에 청구하였던 금액보다 3,200만 원을 감액한 금액을 인테리어 잔존가액으로 재산정하였고, 이에 양 당사자가 합의하여 조정이 성립되었다.

- 공사업자 A사는 산업센터 증축공사와 관련하여 2022. 4.경 원사업자인 B사로부터 기계설비공사를 위탁받았다.
- A사는 이 사건 공사의 설계변경으로 인해 여러 차례 추가공사를 진행하였고, 공사 완료 후 B사에게 추가공사대금의 정산을 요구하였으나 B사는 이를 거절하였다.
- 이에 A사는 추가공사대금의 지급을 청구하는 취지로 B사를 상대로 분쟁조정을 신청하였다.
- 분쟁조정 과정에서 B사는 A사에게 추가공사를 지시한 바가 없고, 실제로 A사가 추가 공사를 하였는지 알 수 없으며, A사는 현재 하자보수도 이행하지 않고 있다고 주장하였다.
- 하도급분쟁조정협의회는 A사가 제출한 공사 내역 등을 통해 추가공사를 한 사실을 인정할 수 있는 점, B사에게 추가공사에 대한 정산을 요청한 사실이 있는 점, B사에게 하자보수 공사 완료 공문을 송부한 사실이 있는 점 등을 고려할 때 B사가 A사에게 추가공사를 지시하였고, 이에 A사가 추가공사 및 하자보수 공사까지 모두 완료하였음에도 A사에게 부당하게 추가공사대금을 지급하지 않고 있다고 보았다.
 - 그리고 협의회는 B사가 A사에게 추가공사를 지시하면서 어떠한 서면도 발급하지 않은 것은 하도급법 상 서면발급 의무를 위반한 행위로 볼 여지도 크다고 판단하였다.
 - 위와 같은 점을 고려하여 협의회는 “B사는 A사에게 추가공사대금 약 3억원을 지급하라” 는 조정안을 제시하였고, 양 당사자 모두 협의회의 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

- 자동차부품 제조업을 영위하는 A사는 2019년부터 B사로부터 자동차부품 제작을 위탁받아 거래를 지속해왔다.
- B사는 2019. 11월경 자동차부품 수요 증가 대응 및 물류 이동거리 단축을 위해 A사와 생산라인 이전에 관한 논의를 시작하였으며, 2020. 10월 A사에게 전자메일을 통해 생산라인 이전을 요청하며, 2027년까지의 연간 발주 예상물량 자료를 함께 송부하였다.
 - 이에 A사는 2021. 11월경 생산라인을 새로운 공장으로 이전하며 신규설비 투자를 진행하였다.
- 이 사건 거래가 지속 중이던 2024. 9월경 B사는 자동차부품의 발주사가 발주를 중단하였다는 이유로 A사에 대한 발주를 중단하였다.
 - A사는 B사에게 발주중단으로 인한 신규설비 투자 손실 보상을 요구하였으나, B사는 A사의 신규설비 투자는 전적으로 A사의 판단에 의한 것이므로 B사는 책임이 없다는 이유로 보상을 거절하였다.
- 하도급분쟁조정협의회는 당사자 간 체결한 계약에 따르면 발주자의 발주 중단을 이 사건 당사자 간 계약해지 사유로 규정하고 있지 않은 점, B사의 발주 중단에 A사의 책임은 전혀 없어 보이는 점, 이 사건 거래가 사전에 협의나 충분한 설명 등의 절차 없이 B사에 의해 일방적으로 중단된 점 등을 종합적으로 고려할 때 B사의 발주 중단 행위는 부당해보인다고 판단했다.
 - 이에 협의회는 “B사는 A사가 투자한 신규설비의 잔존가치 14억원 중 약 70%에 해당하는 10억원을 A사에게 지급하라” 는 내용의 조정안을 제시하였고, 양 당사자 모두 협의회의 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

- A사는 커피 가공업을 영위하는 B사와 대리점거래 계약을 체결하고 B사로부터 커피 등의 제품을 공급받아 이를 재판매하여 왔다.
- B사는 거래를 이어오던 중 A사에게 코로나19 및 원부자재 가격 급등을 이유로 커피 및 음료 제품 등의 공급 가격을 인상하면서, A사가 공급받은 제품을 거래처에 재판매하는 가격은 동결할 것을 요구하였다.
- A사는 수익 감소가 지속되자 B사에게 대금지급을 지연하게 되었는데, B사는 이후 A사에 어떠한 통지 없이 제품 공급을 일방적으로 중단하게 되었다.
- 이에 A사는 B사의 부당한 물품 공급가격 인상, 물품 공급 중단 등의 불공정거래행위로 인해 손해가 발생하였다는 이유로 분쟁조정을 신청하였다.
- 대리점거래분쟁조정협의회는 B사가 대리점거래에 중요한 공급 가격 등 거래조건을 사전협의나 의견수렴 절차 없이 일방적으로 불리하게 변경한 것으로 봄이 상당하고, 거래 중단 또한 사전예고 없이 계약상 절차를 준수하지 않은 행위로 불이익 제공 행위에 해당할 여지가 있다고 판단하였다.
 - 다만 협의회는 B사의 가격인상이 코로나-19 및 원부자재 가격 급등 등 외부요인에 의한 불가피한 조치임을 참작할 필요가 있는 점, A사 또한 물품대금 지급을 지연하는 등 일부 귀책이 있다는 점 등을 고려할 때 A사의 책임을 30% 가량 인정하여 “B사는 A사에게 약 23,000천 원의 손해 배상액을 지급하라”는 내용의 조정안을 제시하였고, 양 당사자 모두 협의회의 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

- A씨는 요식업을 영위하는 사업자로서 서빙로봇 제작 및 판매업자인 B사와 서빙 로봇 임대차 계약을 체결하여 이용해오다가, 서빙 로봇의 활용도가 낮다는 이유로 B사에게 계약 중도 해지를 요구하자 B사는 약관 조항에 따라 잔여 계약기간 임대료의 60%에 해당하는 4,200천 원의 지급을 청구하였다.

제5조 (손해배상) 을은 갑의 계약불이행에 따른 계약해지의 손해배상을 갑에게 청구할 수 있고, 갑은 이와 같은 손해배상에 대하여 다음과 같은 약정에 따라 지급한다.

1. 18 ~ 24개월 이내 해지 시, 남은 계약기간의 총액 60%에 해당하는 금액

- 이에 A씨는 해당 손해배상 조항이 일방적으로 정해진 불공정약관에 해당하고, 그에 따라 청구된 손해배상액 역시 지나치게 과중하다고 주장하면서 분쟁 조정을 신청하였다.
- 약관분쟁조정협의회는 이 사건 계약 해지 시 잔여 계약기간 총 임대료의 60%를 손해배상액으로 부과하도록 한 약관 조항 내용은 장기물품대여업에 있어서 일반적인 위약금 수준보다 높아 보이고, 특히 공정거래위원회가 제공하는 표준약관 및 소비자분쟁해결기준 등에서 정하고 있는 위약금 수준을 현저히 초과하는 것으로서, 이는 고객에게 과중한 부담을 지우는 조항으로 약관법 제8조에 위반되어 무효로 볼 여지가 있다고 판단하였다.
- 따라서 해당 위약금 관련 조항은 무효이고, 이 사건 계약해지에 따른 위약금을 잔여기간 총 임대료의 10%에 해당하는 700천 원으로 재산정하여 조정안을 제시하였으며, 양 당사자 모두 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

- A씨는 2024년초부터 B사 온라인 플랫폼에 입점하여 해외 브랜드 제품을 판매해 오던 중 B사로부터 A씨가 판매하는 일부 상품이 가품으로 의심되므로 이용 정책에 따라 A씨의 판매자 계정이 정지될 것이라는 통지를 받았고, 즉시 A씨의 판매자 계정은 정지되었다.
- 이에 A씨는 B사에게 사설 감정기관이 발행한 정품인증서를 제출하며 판매자 계정의 정지 해제를 요구하였으나, B사는 A씨가 제출한 정품인증서는 인정할 수 없다는 이유로 해당 상품의 거래명세서, 수입화물 통관 정보 등의 자료 제출을 요구하였다.
- A씨는 해당 상품의 정품인증서를 제출하였음에도 불구하고 B사가 이를 인정하지 않고 A씨의 판매자 계정을 정지하고 있는 것은 부당하다고 주장하며 분쟁조정을 신청하였다.
- 담당 조사관은 A씨가 제출한 정품인증서가 실제 A씨가 판매하는 상품에 대한 인증서인지 여부가 불명확하나, B사도 해당 상품을 가품이라고 판단한 객관적 근거를 제시하지 못하고 있는 점, B사가 A씨에게 요구하는 거래명세서, 수입화물 통관 정보 등의 자료 또한 해당 상품의 정품 여부를 판단할 수 있는 직접적인 근거자료로 보기 어려운 점, B사가 A씨의 계정을 정지하여 A씨가 취급하는 정상적인 다른 상품들의 판매도 모두 불가해진 점 등을 이유로 B사의 행위가 다소 과한 측면이 있다는 점을 지적하며 당사자 간 원만한 합의를 권유하였다.
- 이후 B사는 A씨의 계정 정지를 해제하기로 하였고, 이에 양 당사자가 합의하여 조정이 성립되었다.