

□ 상품 유통 경로, 반품 정보, 광고 집행 현황 등 면밀한 확인 필요

조정원은 오픈마켓에서 상품을 판매하는 입점업체들에게 ▲정상적인 유통경로를 통해 매입한 정품임을 증명할 수 있는 자료를 항상 보유하여 판매 중지 또는 계정 정지*에 즉시 대응하여야 하고, ▲소비자 개인정보가 동의 없이 제3자에게 제공되지 않도록 유의하고, ▲소비자가 상품을 반품하는 경우 반송 정보를 정확하게 시스템에 기록하고, ▲광고를 집행하는 경우 광고 집행 기간 및 현황 등을 수시로 확인하도록 당부하였다.

* 온라인 플랫폼 사업자는 상품이 가품 혹은 지적재산권 침해의 소지가 있다고 판단하거나 제보를 받은 경우 즉시 판매 중지 또는 계정 정지부터 한 뒤 판매자의 소명을 받음

□ 입점업체 등의 피해는 분쟁조정으로 구제 가능

오픈마켓 입점업체들은 판매 중지, 계정 정지, 광고비 과다청구, 기타 다양한 분쟁 등으로 인한 피해구제가 필요한 경우 조정원 ‘온라인 분쟁조정시스템’(<https://fairnet.kofair.or.kr>)에 직접 분쟁조정을 신청할 수 있고, ‘분쟁조정 콜센터(전화 1588-1490)’를 통한 상담도 가능하다.

□ 피해구제 확대를 위한 향후 계획

온라인 플랫폼 관련 분쟁은 지속적으로 증가할 것으로 예상되는 바, 조정원은 전문성 제고, 찾아가는 분쟁조정서비스 확대 등을 통해 분쟁조정의 실효성을 제고하고, 불공정거래 피해구제를 더욱 확대할 예정이다.

또한, 증가하는 분쟁조정 건에 신속하게 대응하기 위해 인력 증원 등을 관계 기관과 지속적으로 협의해 나가는 한편, 분쟁조정 모범사례를 주기적으로 배포하여 분쟁 발생을 예방할 수 있도록 노력할 것이다.

아울러, 현재 6개 법률에 산재되어 운영되고 있는 공정거래 분쟁조정 제도의 통일적 운영과 개선을 위해 국회에 발의되어 있는 공정거래분쟁조정법이 통과될 수 있도록 적극 노력할 것이다.

<붙임> 1. 온라인 플랫폼 분쟁 사례 2. 분쟁조정제도 소개 3. 한국공정거래조정원 일반현황

담당 부서	한국공정거래조정원 분쟁조정1실	책임자	실 장	김도엽 (02-6363-9250)
		담당자	팀 장	박진우 (02-6363-9201)

붙임1

온라인 플랫폼 분쟁 사례

[사례1] 가품 판매 의심에 따른 계정 정지

- 해외 브랜드의 영양제를 병행수입 판매하는 A씨는 B사의 오픈마켓에 판매 상품을 게시하였는데, B사로부터 해당 상품이 정품이 아닌 가품으로 의심된다는 이유로 판매 계정을 정지당함
- A씨는 해당 상품에 대해 소비자의 구입 요청이 발생하는 경우 해외 공식 판매처로부터 직접 구입하여 소비자에게 공급할 계획이었고, 실제로는 소비자에게 판매된 적이 한 번도 없었으며, 재고도 보유하고 있지 않다고 주장함
- 이에 대해 B사는 제3자로부터의 가품 제보를 받아 계정 정지를 진행한 것으로, A씨로부터 상품 유통 경로 및 수입 통관 내용 등에 대한 소명이 이루어지지 않으므로 소비자 권익 보호를 위해 계정 정지를 해제할 수 없다고 주장함

[사례2] 개인정보 침해 의심에 따른 계정 정지

- 화장품 및 미용용품을 판매하는 C씨는 D사의 오픈마켓에 판매 상품을 게시하였는데, D사로부터 개인정보 침해가 의심된다는 이유로 판매 계정을 정지당함
- C씨는 해당 상품 페이지에 고객의 일부 개인정보가 제3자에게 제공될 수 있음을 고지하였으므로 개인정보 침해가 아니라고 주장함
- 이에 대해 D사는 C씨가 해당 상품을 실제로 판매하는 제3의 업체에 고객의 이름, 연락처, 주소지 등의 개인정보를 제공하여 제3의 업체가 고객에게 상품을 직접 배송하게 하는 과정에서 약관 및 개인정보보호법 위반 소지가 많아 계정 정지를 할 수 밖에 없다고 주장함

[사례3] 연관계정 정지

- 피부관리 제품을 판매하는 E씨는 F사의 오픈마켓을 통해 제품을 판매해 오던 중, F사로부터 E씨가 운영하는 것으로 의심되는 연관계정이 가품을 판매한 것으로 의심된다는 이유로 E씨의 계정을 영구 정지함
- E씨는 연관계정을 운영한 적이 없고, 자신의 신분증, 사업자등록증, 통장 사본 등 여러 자료를 F사에 제출하였으나 F사는 정확한 이유를 알려주지 않고 계정 정지를 해제하지 않고 있다고 주장함
- 이에 대해 F사는 이메일주소, 전화번호 등 정보가 일치하기 때문에 E씨의 연관계정으로 판단한 것이고, E씨가 제출한 자료만으로는 소명이 불충분하여 계정 정지를 해제할 수 없다고 주장함

【사례4】반품 관련 비용의 전가

- 전자제품을 판매하는 G씨는 H사의 오픈마켓을 통해 제품을 판매하였는데, 소비자가 상품 하자를 이유로 H사의 고객센터에 반품을 요청하였고, H사는 반품을 승인한 후 판매금액을 소비자에게 환불함
- G씨는 해당 상품이 반송되지 않았음에도 불구하고 H사가 부당하게 반품을 승인하고 환불을 진행하였으므로 상품가액을 배상해야 한다고 주장함
- 이에 대해 H사는 반품 승인일로부터 상당한 기간이 지났고, G씨가 해당 상품의 반송 관련 정보를 시스템에 정확히 기재하지 않아 정확한 반송 사실이 확인되지 않고 있으므로 배상은 불가하다고 주장함

【사례5】과도한 광고비 부과

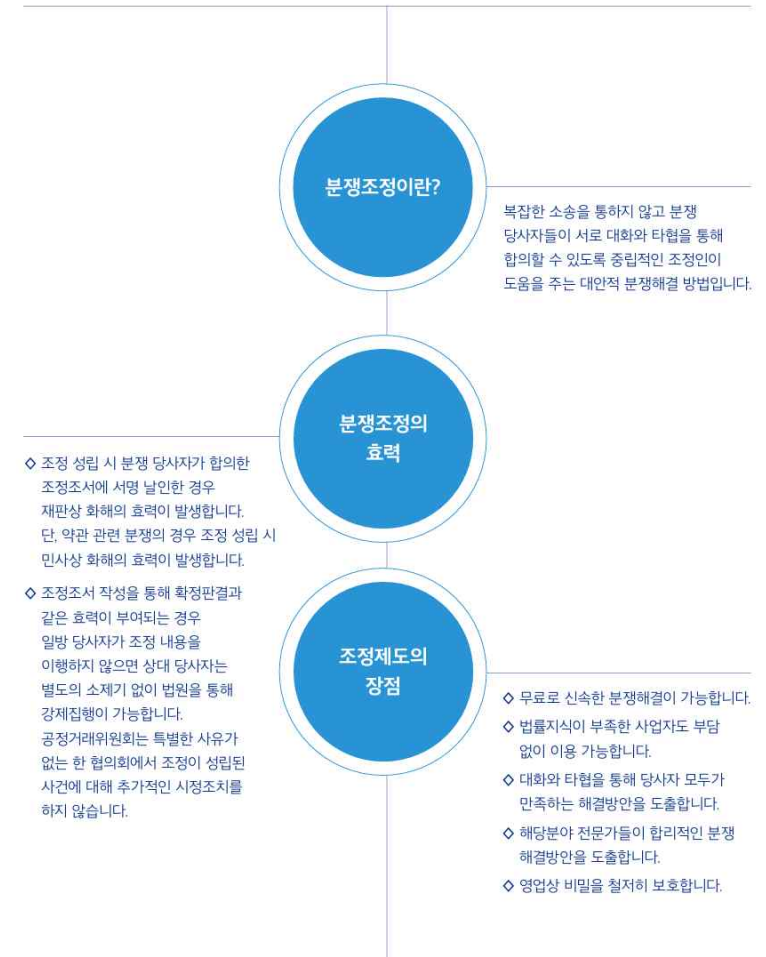
- I씨는 J사의 오픈마켓을 통해 상품을 판매해오던 중, J사의 영업 담당자로부터 "14일 연속 광고", "종료일 없음" 등의 조건으로 광고를 실시할 경우 광고 지원금을 지급받게 되는 프로모션을 권유받아 광고를 시작하였는데, 광고 시작 14일 이후 J사로부터 과도한 금액의 광고비를 청구받게 됨
- I씨는 J사가 사전 광고 프로모션이 종료되는 시기에 의무적으로 유료 전환 안내를 해줬어야 한다고 주장함
- 이에 대해 J사는 I씨가 광고 프로모션의 조건에 대해 충분히 이해하고 광고를 진행한 것이며 프로모션 기간 이후의 조치에 대해 I씨에게 개별 안내를 해야 할 의무가 없다고 주장함

붙임2

분쟁조정제도 소개

분쟁조정을 통한 중소사업자 피해구제

자율적인 조정절차를 통해 신속한 피해구제와
공정한 거래질서 확립에 앞장서겠습니다.



분쟁조정 신청방법

다음 세 가지 방법으로 신청 가능합니다.



분쟁조정절차



주요 분쟁조정 대상

구분	근거법률	조정대상	분쟁유형
공정거래분쟁	독점규제 및 공정거래에 관한 법률	공정거래법 제45조 제1항 위반 관련 사업자간 분쟁 예) 대기업과 중소기업	◆ 거래거절 ◆ 차별적 취급 ◆ 거래강제 ◆ 거래상 지위 남용 ◆ 구속조건부거래 ◆ 사업활동 방해 등
가맹사업 거래분쟁	가맹사업거래의 공정화에 관한 법률	가맹본부와 가맹점 사업자간 분쟁 예) 프랜차이즈(○○치킨/xx학원 /△△편의점)본부와 점주	◆ 허위과장정보제공 ◆ 정보공개서미제공 ◆ 가맹금반환청구 ◆ 계약이행청구 ◆ 부당한 계약해지/종료 ◆ 영업지역 침해 등
하도급분쟁	하도급거래 공정화에 관한 법률	원사업자와 수급사업자간 분쟁 예) 종합건설업자와 전문건설업자	◆ 하도급대금 미지급 ◆ 부당한 대금감액 ◆ 부당한 발주취소 ◆ 부당반품 ◆ 설계변경에 따른 증액대금 미지급 등
대규모유통업 거래분쟁	대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률	대규모유통업자와 납품업자 등 사이의 분쟁 예) 백화점, 대형마트 등과 납품업자 또는 입점업체	◆ 부당한 대금감액 ◆ 부당한 수령거부/지체 ◆ 상품의 부당한 반품 ◆ 판촉비 부담전가 ◆ 부당한 계약조건 변경 등
약관분쟁	약관의 규제에 관한 법률	약관법 제17조를 위반한 약관 및 이와 비슷한 유형의 불공정 약관 관련 분쟁 예) 대리점 및 프랜차이즈약관 등	◆ 부당하게 불리한 조항의 약관 ◆ 부당한 계약해지 또는 해제권 제한 ◆ 사업자의 손해배상 범위를 부당하게 제한하거나 위험을 전가시키는 약관 등
대리점분쟁	대리점거래의 공정화에 관한 법률	공급업자와 대리점 간 분쟁 예) 대리점 본사와 대리점	◆ 계약서 미작성/미교부 ◆ 구입강제 ◆ 경제상 이익 제공 강요 ◆ 판매목표 강제 ◆ 불이익 제공 ◆ 대리점 경영활동 간섭 등

* 조정기한 : 사건접수일부터 60일 (당사자 동의 시 30일 연장)

1. 설립목적

- ☐ 분쟁조정 업무를 통하여 불공정거래행위로 피해를 입은 중소기업자를 신속히 구제해주고자 2007년 설립

※ 설립근거: 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 제72조(한국공정거래조정원의 설립 등)

2. 주요 업무

- ☐ 분쟁조정을 통한 중소기업자 피해구제
- 일반불공정거래·가맹·하도급 등 6개 분야 사업자 간 분쟁조정
- ※ 2025년 4,726건 접수 및 4,407건 처리, 2024년 4,041건 접수 및 3,840건 처리
- ☐ 공정거래종합지원센터 운영
- 사업자 대상 불공정거래 관련 상담, 교육, 법률조력 등 사업자 피해 예방 및 피해구제 지원 업무 수행
- ☐ 공정거래 문화확산 업무
- ‘공정거래 자율준수프로그램(CP)’ 등급평가, 공정거래 분야 협약이행 평가, 하도급대금 연동확산지원본부, 동의의결 및 시정조치 이행관리
- ☐ 공정거래 제도 발전을 위한 연구
- 시장분석 및 사업자 거래행태 분석, 공정거래 제도와 정책연구, 경쟁 촉진을 위한 경쟁영향평가 수행 등

3. 예산 및 조직 규모(2026년 기준)

- ☐ 예산액: 16,583백만 원
- ☐ 정원: 137명
- ☐ 조직: 4실 1센터 16팀