



보도시점 2026. 4. 27.(월) 12:00 / 배포 2026. 4. 27.(월) 08:30
< 4. 28.(화) 조간 >

소중한 개인정보, 오픈마켓 책임 하에 더 안전하게 보호한다

- 사업자의 개인정보보호 책임을 부당하게 면책·전가하는 약관 등 시정 -
- 서비스 제공, 탈퇴 및 환불까지 운영 전 과정에서 이용자 권익 제고 -

공정거래위원회(위원장 주병기, 이하 ‘공정위’)는 7개 주요 오픈마켓* 사업자**의 이용약관 등을 심사하여 ▲사업자의 부당한 면책 및 손해배상 책임 제한, ▲사업자의 자의적 플랫폼 운영권 행사, ▲정산(입점업체) 및 환불(소비자) 관련 불이익, ▲이용자에게 불리한 기타 불공정 약관의 4개 분야 총 11개 유형의 불공정 약관조항을 시정하였다.

* 상품을 구매 또는 판매할 수 있는 온라인 전자상거래 플랫폼으로, 사업자가 플랫폼을 제공하는 중개 대가로 판매자로부터 수수료를 받음

** 쿠팡(주), 네이버(주), (주)컬리, (주)에스에스지닷컴, (주)지마켓, 십일번가(주), (주)놀유니버스 (매출액순, 출처: 나이스비즈라인)

< 불공정 약관조항 유형 >

구분	유형별 세부 내용
사업자의 부당한 면책 및 손해제한	① 개인정보보호에 대한 책임을 부당하게 면책하거나 전가하는 조항
	② 플랫폼의 중개 책임 면제 조항
	③ 이용자와 귀책 경합 시 사업자 책임을 면책하는 조항
사업자의 자의적 운영권 행사	④ 약관보다 기타 운영정책을 우선시하는 조항
	⑤ 이용자의 동의 없이 결제 방식 등을 일방적으로 변경하는 조항
정산 및 환불 관련 불이익	⑥ 입점업체의 판매대금에 대한 정산을 부당하게 보류하는 조항
	⑦ 회원탈퇴 시 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항
	⑧ 구독료 결제 주기에 따라 환불 조건을 부당하게 차별하는 조항
기타 불공정 약관 조항	⑨ 약관 개정 시 묵시적 동의로 간주하거나 개별 고지가 미흡한 조항
	⑩ 분쟁 관련 부당한 재판관할
	⑪ 손해배상 범위를 일정 금액으로 제한하는 조항

< 심사 배경 >

최근 국내 전자상거래 시장이 급성장하면서 오픈마켓은 국민 생활에 필수적인 유통 채널로서 자리매김하고 있다. 이에 따라, 서비스 이용자의 개인정보 보호를 비롯하여, 서비스 제공, 요금 결제 방식 및 탈퇴·환불 등 서비스 전 과정에서 사업자의 책임과 이용자의 권리 보호에 대한 관심이 확대되고 있다.

※ 전자상거래(이머커스) 거래규모: ('23년)242조→('24년)262조→('25년)275조(출처: 통계청)

이에 공정위는 서비스 규모에 걸맞는 오픈마켓 사업자의 책임성을 제고하고, 플랫폼 이용자의 권익을 두텁게 보호하기 위해 7개 주요 오픈마켓 사업자*의 서비스 이용약관 등을 대상으로 불공정 조항이 있는지를 점검하였다.

* 종합쇼핑, 식품, 여행 등 다양한 전자상거래 중개 서비스 분야에서 거래금액, 이용자 수 등을 종합적으로 고려하여 주요 사업자로 활동하고 있는 업체들을 중심으로 선별

< 주요 시정 내용 >

1. 사업자의 부당한 면책 및 손해배상 책임 제한

[① 개인정보보호에 대한 책임을 부당하게 면책하거나 전가하는 조항: 시정]

<불공정 약관 예시>

- **(쿠팡)** 회사는 서버에 대한 제3자의 모든 불법적인 접속 또는 서버의 불법적인 이용으로부터 발생하는 손해, 제3자의 불법적인 행위를 방지하거나 예방하는 과정에서 발생하는 손해 및 제3자가 회사의 서비스를 이용하여 불법적으로 전송, 유포하거나 또는 전송, 유포되도록 한 모든 바이러스, 스파이웨어 및 기타 악성 프로그램으로 인한 손해에 관하여 책임을 지지 않습니다.
- **(네이버)** 판매회원은 자신의 개인정보 또는 판매자센터 로그인정보를 타인에게 유출 또는 제공함으로써, 발생하는 피해에 대해서 회사는 책임을 지지 않습니다.
- **(지마켓)** 회사의 고의 또는 과실과 무관하게 특정 판매자가 취급·처리 중인 다른 회원의 개인정보가 침해된 경우, 회사는 그에 대하여 책임을 지지 않습니다.

오픈마켓 사업자는 거래 과정에서 수집된 이용자의 성명, 연락처, 결제 정보 등 방대하고 민감한 개인정보를 안전하게 수집·보관해야 할 의무가 있다.

그러나 해당 약관은 이러한 개인정보 유출 시 사업자의 귀책 여부와 관계없이 책임을 면제하고, 이용자가 모든 손해를 부담하도록 하고 있다. 이는 특히 해킹 또는 개인정보 유출 사고 등의 경우, 개인정보처리자가 고의·과실이 없음을 입증하지 않으면 손해배상 책임을 면할 수 없도록 규정한 개인정보보호법과도 배치된다.

따라서 이는 사업자가 부담하여야 할 보안 관련 위험을 이용자에게 일방적으로 전가하는 부당한 조항이라고 판단된다.

이에 대해 사고 발생 시 사업자의 고의·과실 등 귀책사유에 따라 그에 상응하는 책임을 사업자가 부담하도록 하거나, 부당한 면책조항을 삭제하는 등 합리적인 범위 하에서 이용자와 사업자 간 책임의 균형을 도모하기로 하였다.

[② 플랫폼의 중개 책임 면제 조항: 시정]

<불공정 약관 예시>

- **(네이버)** 회사는 다음 각 호의 경우로 인하여 본 서비스를 제공할 수 없는 경우 본 서비스의 제공을 일시 중단할 수 있고, 본 서비스 제공에 관한 책임이 면제됩니다.
- **(컬리)** 컬리가 제공하는 전항의 서비스는 판매회원이 상품을 거래할 수 있도록 서비스의 이용을 허락하거나, 통신판매를 중개하는 것을 목적으로 하며, 개별 판매회원이 서비스에 등록된 상품과 관련해서 컬리는 일체의 책임을 부담하지 않습니다.
- **(지마켓)** 회사는 해당 서비스를 위하여 전시수단만을 제공할 뿐이며 상담 가입이나 납입 등의 절차에는 참여하지 않으며, 어떠한 책임도 부담하지 않습니다.

플랫폼 사업자는 입점업체와 소비자 간의 중개 서비스를 제공하는 자로서, 서비스 이용 당사자들이 거래를 안전하고 원활하게 할 수 있도록 중개해야 하는 관리자로서의 의무가 있다. 사업자는 만약 자신의 고의 또는 과실로 어느 한 측에 손해가 발생하는 경우, 그에 대한 배상책임을 당연히 져야 한다.

그럼에도 불구하고, 해당 약관은 사업자가 개별 거래의 중개만 담당하고 직접적으로 계약에 참여하지 않는다는 사유로 사업자의 책임을 일률적으로 면제시키고 있다. 이는 사업자가 부담하여야 할 거래 안전 및 서비스 결과에 대한 책임까지 이용자에게 부담하게 하는 불공정한 조항이라고 판단된다.

이에 대해 사업자의 귀책사유가 있는 경우 면책되지 않고 그에 따른 책임을 지도록 약관을 수정하여 불공정성을 해소하기로 하였다.

[③ 이용자와 귀책 경합 시 사업자 책임을 면책하는 조항: 시정]

<불공정 약관 예시>

- (에스에스지닷컴) 닷컴은 이용자의 귀책사유로 인한 서비스 이용의 장애에 대하여는 책임을 지지 않습니다.
- (지마켓) 회사는 회원의 귀책사유로 인한 서비스 이용의 장애에 대하여 책임을 지지 않습니다.
- (놀유니버스) 회사는 다음 각호의 경우로 서비스 제공할 수 없는 경우 이로 인하여 회원에게 발생한 손해에 대해서는 책임을 부담하지 않습니다.
3) 회원의 귀책사유로 서비스 이용에 장애가 있는 경우

서비스 이용 과정에서 이용자와 사업자 모두 귀책사유가 있는 경우, 그 책임은 각자의 귀책 비율에 따라 나누어야 하며, 고객의 귀책사유가 존재한다는 사정만으로 사업자가 항상 면책되도록 정하는 것은 부당하다.

그러나 해당 약관은 이용자의 일부 의무 불이행이나 귀책사유가 있는 경우, 사업자의 귀책 여부를 고려하지 않고 이용자가 전적으로 책임지도록 사업자를 면책하고 있다. 이는 사업자의 고의 또는 과실로 인한 법률상 책임을 배제하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 전가하는 것으로 부당한 조항이라고 판단된다.

이에 대해, 면책의 범위를 합리적으로 제한하여 플랫폼 측의 고의 또는 과실이 있는 경우에는 그 부분에 대하여 책임을 지도록 하여 약관의 불공정성을 해소하기로 하였다.

2. 사업자의 자의적 운영권 행사

[④ 약관보다 기타 운영정책을 우선시하는 조항: 시정]

<불공정 약관 예시>

- (컬리) 컬리는 본 약관에 규정되지 않은 세부적인 운영정책, 이용약관, 규칙, 지침 및 서비스 이용과 관련된 전반적인 내용(이하 총칭하여 “운영정책”이라 함)을 제정하여 운영할 수 있으며, 해당 내용을 사이버몰에 게시합니다. 운영정책은 본 약관과 더불어 이용계약의 일부를 구성하며, 운영정책과 본 약관이 상충하는 경우 운영정책이 우선합니다.

약관은 사업자와 이용자 간의 권리·의무 관계를 규정한 공식적인 문서로 양 당사자의 권익을 보호하는 장치로서 기능한다. 반면, 플랫폼의 운영정책은 사업자가 운영의 편의에 따라 약관의 목적 등을 달성하기 위한 세부 사항을 정한 것으로, 운영정책을 통해 기존 약관에 규정된 이용자의 권익을 제한해서는 안 된다.

그럼에도 불구하고 해당 약관은 운영정책 등을 기존 약관보다 우선시하여 기존 약관에서 규정한 사항을 사실상 대체할 수 있도록 하고 있다. 이는 상당한 이유 없이 약관의 내용을 사업자가 일방적으로 결정할 수 있도록 하는 것으로 고객에게 부당하게 불리한 것으로 평가된다.

이에 대해, 운영방침 등 약관 외 규정이 약관의 내용을 임의로 변경·대체할 수 없도록 하여 계약의 안정성과 이용자의 예측가능성을 제고하도록 하였다.

[⑤ 이용자의 동의 없이 결제 방식 등을 일방적으로 변경하는 조항: 시정]

<불공정 약관 예시>

- (쿠팡) 회원은 본 서비스의 이용료 결제를 위한 결제수단을 등록 또는 보유하여야 하며, 회원은 등록 또는 보유한 결제수단으로 이용료를 계속 청구하는 것에 동의한다. 회원이 다수의 결제수단을 등록 또는 보유한 경우, 회원은 여러 결제수단 중 서비스 이용료 결제를 위해 우선적으로 사용할 결제수단을 지정할 수 있다. 단, 지정된 결제수단으로의 결제가 실패할 경우 회사가 정한 세부정책에 따라 결제수단을 변경하여 결제할 수 있다.

이용자가 이용료 결제 시 그 수단과 우선 순위를 정하는 것은 소비자가 스스로 결정해야 하는 영역이다. 따라서, 이용자가 지정한 결제 수단으로 결제가 실패하는 경우라도 사업자가 이를 임의로 변경하여 결제해서는 안 된다.

그러나, 해당 약관은 지정된 결제 수단으로 결제가 이뤄지지 않는 경우 사업자가 일방적으로 이용자가 등록·보유*한 결제수단까지 임의로 결제할 수 있도록 정하고 있다. 이는 계약이행의 편의를 위해 이용자가 원하지 않는 결제수단을 사업자가 임의로 결제에 사용할 우려가 있다.

* 보유하는 결제수단이란 보유하고 있는 ‘쿠팡캐시 등(쿠팡캐시, 쿠팡이머니, 포인트 등 명칭에 상관없이 대금 지급 수단으로 활용할 수 있는 결제수단 등 포함)’을 의미하며 금번 약관 시정으로 이를 명확히 규정함

따라서 해당 약관은 고객의 예측 가능성을 저해하고 상당한 이유 없이 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 변경할 수 있도록 권한을 부여하는 조항으로서 고객에게 부당하게 불리한 내용에 해당한다.

이에 대해, 회사가 정한 세부 정책에 따라 결제수단을 변경할 수 있다는 내용을 회원이 등록 또는 보유한 결제수단 중 직접 지정한 순서대로 결제하는 것으로 명확히 하기로 하였다.

3. 정산 및 환불 관련 불이익 제공

[⑥ 입점업체의 판매대금에 대한 정산을 부당하게 보류하는 조항: 시정]

<불공정 약관 예시>

- **(쿠팡)** 구매자가 사용자 상품의 구매 가격을 신용카드로 지불한 경우, 회사는 여신전문금융업법의 관련 조항에 따라 신용카드의 부당 사용으로 인한 잘못된 거래로 판단되는지 여부를 확인하기 위해 최대 60일 동안 관련 결제금액의 지급을 보류할 수 있습니다. 이 경우 회사는 당해 이용자에게 거래의 유효성 확인을 위한 자료를 제출하도록 요구할 수 있으며, 거래의 유효성을 확인한 후 결제금액을 이용자에게 지급할 수 있습니다.
- **(컬리)** 판매회원과의 이용계약 종료 후 당해 판매회원의 판매대금의 일정 비율에 해당하는 금액을 이용계약 종료일로부터 일정기간동안 예치하여 동 기간 동안 고객으로부터의 환불, 교환 등 클레임 제기 시 관련 비용의 지급에 사용할 수 있습니다.
- **(십일번가)** 판매자와 소비자간 청약철회, 청약철회의 제한 또는 환급해야 할 대금의 범위 등에 대하여 분쟁이 있는 경우에는 회사는 본 조 각 조항에도 불구하고 판매자와 소비자간 분쟁이 종결되거나 합의, 조정 등으로 해결될 때까지 소비자에 대한 대금의 환급이나 판매자에 대한 정산을 보류할 수 있다. 이때 대금 보류로 인한 이자 발생은 없는 것으로 본다.

플랫폼 사업자가 입점업체에 지급해야 하는 대금의 정산 보류는 입점업체의 자금흐름 등에 중대한 영향을 미치는 조치이므로, 법령위반 등 객관적이고 불가피한 경우로 한정하고 그 요건도 구체적이고 예측가능하게 규정해야 한다.

그럼에도 불구하고 해당 약관은 ‘신용카드 부당사용 확인’, ‘소비자 간 분쟁 발생’, ‘계약 종료 후 발생가능한 클레임’ 등 광범위한 사유에 따라 플랫폼의 자의적인 판단으로 대금 정산을 보류할 수 있도록 규정하고 있다.

따라서 해당 약관은 대금 정산과 같이 입점업체의 본질적인 권리를 제한할 수 있는 사유로 불명확하고 포괄적인 기준을 설정한 것으로 고객에게 현저하게 부당하다고 판단된다.

이에 대해 지급보류 사유를 구체적으로 정하도록 하고, 불필요하게 광범위한 사유는 삭제하는 등 약관을 시정하여 예측가능성을 제고하기로 하였다.

[⑦ 회원탈퇴 시 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항: 시정]

<불공정 약관 예시>

- (쿠팡) 단, 회원탈퇴시 소진되지 않은 쿠팡캐시 등이 있는 경우에 이에 대한 권리를 포기한 것으로 간주하여, 탈퇴와 동시에 전부 소멸됩니다.

해당 약관은 회원이 탈퇴하는 경우 무상으로 지급된 ‘쿠팡캐시 등’ 뿐만 아니라, 유상으로 구입하여 보유 중인 ‘쿠페이머니 등’*에 대해서도 권리를 포기한 것으로 간주하고 전부 소멸하도록 규정하고 있다.

- * 전자지급수단은 기프트카드 등록 등을 통해 충전하는 유상 캐시(쿠페이머니 등)와 이벤트 참여, 구매 적립금 등을 통해 적립한 무상 캐시(쿠팡캐시 등)로 나뉨

이 때 유상 캐시는 이용자가 비용을 지불하고 취득한 재산으로, 회원 탈퇴로 계약이 해지된 경우 사업자는 원상회복 의무에 따라 그 잔여가치를 반환해야 하며 이를 환불 절차 없이 소멸시키는 것은 현저하게 부당하다.

이에 대해, 탈퇴 시 소멸시킬 수 있는 전자지급수단의 범위를 무상으로 지급된 경우에 한정하도록 시정하여 이용자의 재산권을 보장하기로 하였다.

[⑧ 구독료 결제 주기에 따라 환불 조건을 부당하게 차별하는 조항: 시정]

<불공정 약관 예시>

- (쿠팡) ② 회원이 이용료를 결제한 이후 본 서비스가 중도에 해지되는 경우, 다음 각 호를 기준으로 환불 진행 여부를 결정할 수 있다.
 - A. 회원이 이용료 결제 후 이용료를 결제한 해당 월에(연회원의 경우 해당 해) 본 서비스를 단 한 번도 이용하지 않은 경우: 해당 월 이용료(연회원의 경우 연회비) 전액 환불
 - B. 회원이 이용료 결제 후 이용료를 결제한 해당 월에(연회원의 경우 해당 해) 본 서비스를 1회 이상 이용한 경우: 특별한 사정이 없는 한 환불 불가

해당 약관은 환불 가능 여부를 판단하면서 월회원(월 단위로 멤버십을 결제)의 경우 ‘해당 월에 서비스를 1회 이상 이용하였는지’를 기준으로 하면서, 연회원(년 단위로 멤버십을 결제)의 경우 그 기준을 ‘연 1회’로 엄격하게 판단하고 있다.

양자 간 제공되는 서비스의 내용이 동일함에도 불구하고 결제 주기라는 형식적 기준만으로 환불 기준을 차별하는 것은 부당하다고 판단되며, 문제되는 부분을 삭제하는 방법으로 시정하기로 하였다.

※ 단, 현재 쿠팡은 해당 서비스에 대해 연회원 제도를 운영하고 있지 않음

4. 이용자에게 불리한 기타 불공정 약관

[⑨~⑪ 그 외 불공정한 약관 조항: 시정]

이외에도 ▲약관 개정 시 묵시적 동의로 간주하거나 개별 고지가 미흡한 조항에 대하여 동의 의제는 “상당한 기간 내에 의사표시를 하지 않은 경우 의사표시가 표시된 것으로 간주”한다는 점을 명확히 고지하도록 하고, 중대한 개정 사항에 대해서는 개별 고지를 하도록 시정하였다. 또한, ▲분쟁 관련 부당한 재판 관할은 민사소송법에 따라 관할 재판을 정할 수 있도록 시정하였으며, ▲손해배상 범위를 일정 금액으로 제한하는 조항은 삭제하도록 하였다.

< 의의 및 향후 계획 >

이번 조치는 주요 오픈마켓 플랫폼이 거래상 우월적 지위를 이용하여 이용자에게 일방적으로 불리하게 적용해온 불공정 약관을 자율적으로 시정하도록 함으로써, 전자상거래 시장 내 입점업체 및 소비자의 권익을 한층 강화하였다는데 의의가 있다.

* 7개 오픈마켓 사업자는 ① ~ ⑪의 불공정약관조항에 대해 시정안을 제출하였고, 빠른 시일 내에 개정 절차를 거쳐 시행한 후 증빙자료를 제출하기로 하였다.

특히, 디지털 환경에서 개인정보 유출 위험에 대한 플랫폼 사업자의 관리 및 중개 책임을 강화하여 플랫폼 이용자가 안심하고 서비스를 이용할 수 있는 거래환경을 조성하는데 기여할 것으로 기대된다.

앞으로도 공정위는 이용자의 권익을 두텁게 보호하고 불공정한 거래 관행이 개선될 수 있도록, 국민의 실생활에 맞닿아 있는 분야의 약관을 적극적으로 점검·시정해 나갈 계획이다.

<붙임1> 사업자별 불공정 약관 조항 현황

<붙임2> 불공정 약관 심사 주요 내용

<붙임3> 불공정 약관 시정 전·후 비교표

담당 부서	시장감시국 약관특수거래과	책임자	과 장	곽고은 (044-200-4483)
		담당자	사무관	류현욱 (044-200-4498)
			사무관	김은집 (044-200-4487)



붙임1
사업자별 불공정 약관 조항 현황

유형	사업자 불공정 유형	쿠팡	네이버	컬리	SSG 닷컴	지마켓	샵알ibaba	놀 유니버스
①	개인정보보호에 대한 책임을 부당하게 면책하거나 전가	○	○	○		○	○	○
②	플랫폼 중개 책임 면책	○	○	○	○	○	○	○
③	이용자와 귀책 경합 시 사업자 책임 면책	○	○	○	○	○	○	○
④	약관 보다 기타 운영정책 우선시			○				
⑤	이용자의 동의 없이 결제 방식 등을 일방적으로 변경	○						
⑥	입점업체의 판매대금에 대한 부당한 정산 보류	○		○			○	
⑦	회원탈퇴 시 원상회복 청구권 제한	○						
⑧	구독료 결제 주기에 따른 환불 조건 차별	○						
⑨	약관 개정 시 묵시적 동의로 간주하거나 개별 고지 미흡	○	○	○	○			
⑩	분쟁 관련 부당한 재판 관할			○	○			
⑪	손해배상 범위를 일정 금액으로 제한하는 조항					○		

1. 개인정보보호에 대한 책임을 부당하게 면책하거나 전가하는 조항

가. 약관 조항

<불공정 약관 예시>

- (쿠팡) 회사 및 회사의 임직원 그리고 대리인은 고의 또는 중대한 과실이 없는 한 다음과 같은 사항으로부터 발생하는 손해에 대하여 책임을 지지 않습니다.
- 3. 회사 서버에 대한 제3자의 모든 불법적인 접속 또는 서버의 불법적인 이용으로부터 발생하는 손해 및 제3자의 불법적인 행위를 방지하거나 예방하는 과정에서 발생하는 손해
- 4. 제3자가 본 서비스를 이용하여 불법적으로 전송, 유포하거나 또는 전송, 유포되도록 한 모든 바이러스, 스파이웨어 및 기타 악성 프로그램으로 인한 손해

나. 시정 요청 사유

- ☐ 플랫폼 사업자는 특별한 사정이 없는 한 입점업체와 소비자에게 원활한 서비스를 제공하기 위한 관리자로서의 주의의무를 다하여야 하며, 개인정보 보호법에 따른 개인정보처리자로서 고의 또는 과실¹⁾이 없는 한 법 위반으로 인한 손해에 대하여 책임이 있다.
- ☐ 그러나, 위 약관은 사업자의 고의 또는 중과실의 경우에만 책임을 지도록 한정하여 사업자의 과실에 따른 배상책임을 배제하고 있으므로 상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 조항에 해당한다.(약관법 제7조 제1호 및 제2호)

다. 시정안 제출

- ☐ 해당 조항을 삭제하거나 귀책사유에 따른 부담을 지도록 약관을 시정하기로 하였다.

1) 제39조(손해배상책임) ① 정보주체는 개인정보처리자가 이 법을 위반한 행위로 손해를 입으면 개인정보처리자에게 손해배상을 청구할 수 있다. 이 경우 그 개인정보처리자는 고의 또는 과실이 없음을 입증하지 아니하면 책임을 면할 수 없다.

2. 플랫폼의 중개 책임 면제 조항

가. 약관 조항

<불공정 약관 예시>

- (놀유니버스) 회사는 서비스 및 서비스에 게재된 정보, 자료, 사실의 신뢰도, 정확성 등에 대해서는 보증을 하지 않으며, 이로 인해 발생한 회원의 손해에 대하여는 책임을 부담하지 않습니다.

나. 시정 요청 사유

- 플랫폼 사업자는 입점업체와 소비자 간의 중개 서비스를 제공하는 자로서, 서비스 이용 당사자들이 거래를 안전하고 원활하게 할 수 있도록 중개해야 하는 관리자로서의 의무가 있다. 사업자는 만약 자신의 고의 또는 과실로 어느 한 측에 손해가 발생하는 경우, 그에 대한 배상책임을 당연히 져야 한다.
- 그러나, 해당 약관은 사업자가 개별 거래의 중개만 담당하고 직접적으로 계약에 참여하지 않는다는 사유로 사업자의 책임을 일률적으로 면제하고 있다.
- 위 약관은 이용자가 플랫폼을 이용하는 데 있어 부당하게 높은 주의 의무를 기울이게 하고, 사업자가 부담하여야 할 거래 안전 및 서비스 결과에 대한 책임까지 부담하게 하여 불공정한 조항이라고 판단된다. (약관법 제7조 제1호 및 제2호)

다. 시정안 제출

- 면책의 범위를 합리적으로 제한하여 플랫폼 측의 고의 또는 과실이 있는 경우에는 그 부분에 대하여 책임을 지도록 시정하기로 하였다.

3. 이용자와 귀책 경합 시 사업자 책임을 면책하는 조항

가. 약관 조항

<불공정 약관 예시>

- (네이버) 기타 관련 법령 및 회사에서 제공한 이용약관 및 개별약관의 변경, 판매회원 공지사항 등의 확인의무를 게을리하여 발생한 판매회원의 피해에 대해서 회사는 책임을 지지 않습니다.

나. 시정 요청 사유

- ☐ 서비스 이용 과정에서 이용자와 사업자 모두 귀책사유가 있는 경우, 그 책임을 각자의 귀책 비율에 따라 나누는 것이 타당하다.
 - 또한, 고객의 귀책사유가 존재한다는 사정만으로 사업자가 항상 면책되도록 약관에 정하는 것은 부당하며 플랫폼의 관리 미흡 등 사업자의 고의·과실이 있는 경우 해당 사유로 인해 발생한 손해는 사업자가 책임을 분담하여야 한다.
- ☐ 그러나, 해당 약관은 이용자의 일부 의무 불이행이나 귀책사유가 있는 경우 사업자의 귀책 사유를 고려하지 않고 이를 이용자가 전적으로 책임을 지도록 사업자와 그 임직원을 면책하고 있다.
- ☐ 위 약관은 사업자의 고의 또는 과실로 인한 법률상 책임을 배제하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 전가하는 것으로 부당한 조항이라고 판단된다.(약관법 제7조 제1호 및 제2호)

다. 시정안 제출

- ☐ 면책의 범위를 합리적으로 제한하여 플랫폼 측의 고의 또는 과실이 있는 경우에는 그 부분에 대하여 책임을 지도록 시정하기로 하였다.

4. 약관보다 기타 운영정책을 우선시하는 조항

가. 약관 조항

<불공정 약관 예시>

- (컬리) 컬리는 본 약관에 규정되지 않은 세부적인 운영정책, 이용약관, 규칙, 지침 및 서비스 이용과 관련된 전반적인 내용(이하 총칭하여 "운영정책"이라 함)을 제정하여 운영할 수 있으며, 해당 내용을 사이버몰에 게시합니다. 운영정책은 본 약관과 더불어 이용계약의 일부를 구성하며, 운영정책과 본 약관이 상충하는 경우 운영정책이 우선합니다.

나. 시정 요청 사유

- 계약은 당사자 간 합의로 성립하며 그 내용은 서로를 구속하므로 원칙적으로 한 쪽이 사후에 임의로 계약 내용을 변경할 수 없도록 함으로써 안정성과 예측가능성을 유지해야 한다.
- 그러나, 해당 약관은 사업자 측의 운영정책 변경으로 합의된 내용인 약관을 사실상 대체할 수 있는 효력을 부여하도록 하고 있다. 이로 인해 사업자가 계약 내용을 일방적으로 변경하는 경우, 이용자는 예상치 못한 약관의 핵심 내용의 변경으로 불이익을 받을 우려가 있다.
 - 또한 운영정책은 통상 약관에 따라 제공되는 서비스를 원활하게 운영하기 위한 보충적·집행적 성격을 갖는다. 그럼에도 운영정책이 실질적으로 기존 약관보다 우선 적용된다면 계약의 안정성, 예측가능성을 저해하며 약관법에 따른 규제 취지를 형해화할 우려가 있다.
- 위 약관은 상당한 이유 없이 약관의 내용을 사업자가 일방적으로 결정할 수 있도록 하는 것으로 고객에게 부당하게 불리한 조항이다.
(약관법 제10조 제1호)

다. 시정안 제출

- 개별 운영정책 등을 약관에 비해 우선시하는 내용을 삭제하고 약관 외 규정이 계약 내용을 임의로 변경·대체할 수 없도록 시정하기로 하였다.

5. 이용자의 동의없이 결제 방식 등을 일방적으로 변경하는 조항

가. 약관 조항

<불공정 약관 예시>

- (쿠팡) 회원은 본 서비스의 이용료 결제를 위한 결제수단을 등록 또는 보유하여야 하며, 회원은 등록 또는 보유한 결제수단으로 이용료를 계속 청구하는 거에 동의한다. 회원이 다수의 결제수단을 등록 또는 보유한 경우, 회원은 여러 결제수단 중 서비스 이용료 결제를 위해 우선적으로 사용할 결제수단을 지정할 수 있다. 단, 지정된 결제수단으로의 결제가 실패할 경우 회사가 정한 세부정책에 따라 결제수단을 변경하여 결제할 수 있다.

나. 시정 요청 사유

- 이용자가 이용료 결제 시 그 수단과 우선 순위는 소비자가 스스로 결정해야 하는 영역이다. 이용자가 지정한 결제 수단으로 결제가 실패하는 경우라도 사업자가 이를 임의로 변경하여 결제해서는 안 된다.
- 그러나, 해당 약관은 지정된 결제 수단으로 결제가 이뤄지지 않는 경우 사업자가 일방적으로 이용자가 등록·보유한 결제수단까지 임의로 결제할 수 있도록 정하고 있다. 이는 계약이행의 편의를 위해 이용자가 원하지 않는 결제수단을 사업자가 임의로 결제에 사용할 우려가 있다.
- 위 약관은 상당한 이유 없이 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 결정하거나 변경할 수 있도록 권한을 부여하는 조항에 해당한다.(약관법 제6조 제2항 제1호 및 제10조 제1호)

다. 시정안 제출

- 회원이 ‘보유하고 있는 결제수단’의 의미를 동 약관 제2조2)에서 정하고 있는 ‘쿠팡캐시 등을 보유한 경우’로 한정하였다. 또한 회사가 정한 세부 정책에 따라 결제할 수 있다는 내용을 회원이 등록 또는 보유한 결제수단 중 직접 지정한 순서대로 결제할 수 있다는 것으로 시정하기로 하였다.

2) 제2조(용어의정의) 결제수단이란, 쿠팡페이 주식회사가 제공하는 정기 결제 서비스의 이용이 가능한 신용카드(체크카드 포함), 본인 명의의 수시입출금 통장, 쿠팡캐시 등(쿠팡캐시, 쿠팡페이머니, 포인트 등 명칭에 상관없이 대금 지급 수단으로 활용할 수 있는 결제수단 등 포함)을 말한다.

6. 입점업체의 판매대금에 대한 정산을 부당하게 보류하는 조항

가. 약관 조항

<불공정 약관 예시>

- (십일번가) 판매자와 소비자간 청약철회, 청약철회의 제한 또는 환급해야 할 대금의 범위 등에 대하여 분쟁이 있는 경우에는 회사는 본 조 각 조항에도 불구하고 판매자와 소비자간 분쟁이 종결되거나 합의, 조정 등으로 해결될 때까지 소비자에 대한 대금의 환급이나 판매자에 대한 정산을 보류할 수 있다. 이때 대금 보류로 인한 이자 발생은 없는 것으로 본다.

나. 시정 요청 사유

- 대금의 정산을 보류하는 조치는 입점업체의 계약상 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 사항이므로, 사업자가 이를 약관으로 규정하는 경우에는 그 필요성이 인정되는 불가피한 경우로 한정하되, 충족 및 해제 조건을 구체적이고 예측가능하게 규정하여야 한다.
- 그러나, 해당 약관은 ‘신용카드의 부당사용 여부 확인’, ‘소비자 간 분쟁 발생’, ‘이용계약 종료 후 발생가능한 클레임’ 등 광범위한 사유에 따라 대금 지급을 보류할 수 있도록 규정하고 있어 불가피한 경우로 판단되지 않으며, 이용자의 예측가능성을 현저히 저해한다.
- 위 약관은 대금 정산과 같이 입점업체의 본질적인 권리를 제한할 수 있는 사유로 불명확하고 포괄적인 기준을 설정한 것으로 고객에게 현저하게 부당하다고 판단된다(약관법 제6조 제2항 제1호)

다. 시정안 제출

- 지급보류 사유를 구체적이고 명확하게 정하도록 하고, 불필요하게 광범위한 사유는 삭제하는 등 약관을 시정하기로 하였다.

7. 회원탈퇴 시 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항

가. 약관 조항

<불공정 약관 예시>

- (쿠팡) 단, 회원탈퇴 시 소진되지 않은 쿠팡캐시 등이 있는 경우에 이에 대한 권리를 포기한 것으로 간주하여, 탈퇴와 동시에 전부 소멸됩니다.

나. 시정 요청 사유

- 해당 약관은 회원이 탈퇴하는 경우 무상으로 지급된 ‘쿠팡캐시 등’ 뿐만 아니라, 유상으로 구입하여 보유 중인 ‘쿠페이머니 등’*에 대해서도 권리를 포기한 것으로 간주하고 전부 소멸하도록 규정하고 있다.

* 전자지급수단은 기프트카드 등록 등을 통해 충전하는 유상 캐시(쿠페이머니 등)와 이벤트 참여, 구매 적립금 등을 통해 적립한 무상 캐시(쿠팡캐시 등)로 나뉨

- 이는 이용자가 이미 대가를 지급하고 취득한 재산적 가치를 환불 절차 없이 소멸시키는 것으로 현저하게 부당하다.
- 위 약관은 계약의 해제·해지로 인한 고객의 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하거나, 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당한다.
(약관법 제9조 제4호 및 제6조 제2항 제1호)

다. 시정안 제출

- 탈퇴 시 소멸시킬 수 있는 전자지급수단의 범위를 무상으로 지급된 전자지급수단(쿠팡캐시 등)으로 한정하는 것으로 시정하기로 하였다.

8. 구독료 결제 주기에 따라 환불 조건을 부당하게 차별하는 조항

가. 약관 조항

<불공정 약관 예시>

- (쿠팡) ② 회원이 이용료를 결제한 이후 본 서비스가 중도에 해지되는 경우, 다음 각 호를 기준으로 환불 진행 여부를 결정할 수 있다.
 - A. 회원이 이용료 결제 후 이용료를 결제한 해당 월에(연회원의 경우 해당 해) 본 서비스를 단 한 번도 이용하지 않은 경우: 해당 월 이용료(연회원의 경우 연회비) 전액 환불
 - B. 회원이 이용료 결제 후 이용료를 결제한 해당 월에(연회원의 경우 해당 해) 본 서비스를 1회 이상 이용한 경우: 특별한 사정이 없는 한 환불 불가

나. 시정 요청 사유

- ☐ 해당 약관은 월회원(월 단위로 멤버십을 결제하는 회원)의 경우 해당 월에 서비스를 1회 이상 이용하였는지를 기준으로 환불 가능 여부를 판단하면서, 연회원(년 단위로 멤버십을 결제하는 회원)의 경우는 그 기준을 연 1회로 다르게 판단하고 있다.
 - 이는 월회원과 연회원에게 제공되는 서비스의 내용이 동일함에도 불구하고 결제 주기라는 형식적 기준만으로 환불 기준을 차별하는 것으로 이용자의 권리를 부당하게 제한하는 것이다.
- ☐ 위 약관은 계약의 해제 또는 해지로 인한 원상회복 의무를 상당한 이유 없이 고객에게 과중하게 부담시키도록 하는 조항에 해당한다.
(약관법 제9조 제4호)

다. 시정안 제출

- ☐ 현재 연회원 멤버십을 운영하고 있지 않으며, 해당 부분을 삭제하기로 하였다.

9. 약관 개정 시 묵시적 동의로 간주하거나 개별 고지가 미흡한 조항

가. 약관 조항

<불공정 약관 예시>

- (컬리) ④ 전항에 따라 공지된 적용일자까지 회원이 명시적으로 거부 의사를 표명하지 않을 경우에는 개정된 약관에 동의하는 것으로 간주하며, 변경된 약관에 동의하지 않는 회원은 멤버십 서비스 이용을 중단하고 이용계약을 해지할 수 있습니다.

나. 시정 요청 사유

- ☐ 약관 변경 시 이용자가 명시적으로 거부 의사를 표명하지 않았다는 이유만으로 개정된 약관에 동의한 것으로 간주하는 조항은, 이용자의 진정한 의사를 확인하는 절차를 생략한 것으로 소비자의 권리를 침해하는 조항이다.(약관법 제12조 제1호)
- ☐ 또한, 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 내용이 변경되는 경우 그 내용을 충분히 알 수 있도록 개별적으로 통지할 필요가 있음에도, 이를 공지를 통해 알리는 것은 고객에게 과도하게 높은 주의의무를 부담시키는 것으로 부당하다.(약관법 제6조 제2항 제1호)

다. 시정안 제출

- ☐ 동의 의제는 “상당한 기한 내에 의사표시를 하지 않은 경우 의사표시가 표시된 것으로 간주”한다는 점을 명확히 고지하도록 수정하고, 개정 사항이 중대한 영향을 미치는 경우 개별 통지를 하도록 시정하기로 하였다.

10. 분쟁 관련 부당한 재판관할 조항

가. 약관 조항

<불공정 약관 예시>

- (에스에스지닷컴) 광고서비스 이용에 관한 분쟁이 발생한 경우 관할 법원은 서울남부지방법원으로 하되, 쌍방합의로 별도의 관할법원을 정할 수 있습니다.

나. 시정 요청 사유

- ☐ 재판관할을 정함에 있어 법원 간의 재판 사무의 공평한 분배와 당사자의 편의를 고려하여 정해져야 한다. 따라서 관할에 관한 규정은 법률상 전속관할에 관한 것을 제외하고는 원칙적으로 당사자간 합의로 관할 법원을 정할 수 있어야 한다.
- ☐ 해당 약관은 사업자의 본사 소재지를 관할하는 법원을 전속 법원으로 규정하여 사업자에게는 유리하나 이용자에게는 소 제기 또는 응소에 불편을 초래해 정당한 분쟁 해결 절차에 불편을 초래하므로 고객에게 부당하게 불리한 재판관할의 합의 조항에 해당한다.(약관법 제14조 제1호)

다. 시정안 제출

- ☐ 민사소송법에 따라 관할법원을 정할 수 있도록 시정하기로 하였다.

11. 손해배상 범위를 일정 금액으로 제한하는 조항

가. 약관 조항

<불공정 약관 예시>

- (지마켓) 회사는 이 애플리케이션의 사용 또는 부정 사용에 대해 회원이나 애플리케이션 사용자에게 책임을 지지 않습니다. 이러한 책임 제한은 (가) 그런 클레임이 보증, 계약, 불법행위 또는 그 밖의 어떤 원인을 근거로 하든, (회사가 그런 피해의 가능성을 고지받았다 하더라도) 직접, 간접, 우연, 부수적, 특별, 예시, 징벌적 피해를 포함하며 (나) 이 애플리케이션의 사용 또는 부정사용, 신뢰 또는 이 애플리케이션의 중단, 중지, 종료로부터 피해가 발생한 경우(제3자가 야기한 피해포함)에도 적용되며, (다) 제한된 치유책의 본질적인 목적의 실패에도 불구하고 법이 허용하는 최대 범위에서 적용됩니다. 그리고, 회원은 결과적인 손실 이윤, 특별, 간접, 부수적 손해를 회사로부터 회복하려고 하지 않습니다. 어떤 지역은 손해의 제외나 보증의 부인을 허용하지 않으므로 그런 제외와 부인은 회원에게 적용되지 않을 수도 있습니다. 그러므로 만약 회사가 어떤 이유로든 책임이 있다고 밝혀질 경우, 회사의 회원이나 제3자에 대한 책임은 금일십만원(100,000원)에 한정됩니다.

나. 시정 요청 사유

- ☐ 오픈마켓 사업자는 계약에 따라 제공하는 자신의 중개서비스에 대한 운영 및 관리와 관련하여 관리·감독상 주의의무를 부담하고, 그 의무를 위반하여 손해가 발생한 경우 귀책사유의 범위 내에서 손해배상책임을 부담하여야 한다.
- ☐ 해당 약관은 플랫폼의 귀책사유 유무와 관계없이 사용 또는 부정 사용 등에 대한 회사의 배상책임 상한을 일방적으로 정하여 서비스 이용 과정에서 발생할 수 있는 일정 범위 이상의 손해와 위험을 이용자에게 부당하게 전가하는 조항이다.(약관법 제7조 제1호 및 제2호)

다. 시정안 제출

- ☐ 해당 조항을 삭제하여 약관을 시정하기로 하였다.

< ① 개인정보보호에 대한 책임을 부당하게 면책하거나 전가하는 조항: 시정 >

시정 전	시정 후
제18조 (책임의 제한) ⑦ 회사는 서버에 대한 제3자의 모든 불법적인 접속 또는 서버의 불법적인 이용으로부터 발생하는 손해, 제3자의 불법적인 행위를 방지하거나 예방하는 과정에서 발생하는 손해 및 제3자가 회사의 서비스를 이용하여 불법적으로 전송, 유포하거나 또는 전송, 유포되도록 한 모든 바이러스, 스파이웨어 및 기타 악성 프로그램으로 인한 손해에 관하여 책임을 지지않습니다.	제18조 (책임의 제한) (삭제)
제10조(회원정보의 수집과 보호) ④ 회사의 공식 사이트 또는 앱 이외에 링크된 사이트에서는 회사의 개인정보처리방침이 적용되지 않습니다. 링크된 사이트 및 서비스를 제공하는 제3자의 개인정보 처리에 대해서는 해당 사이트 및 제3자의 개인정보처리방침을 확인할 책임이 회원에게 있으며, 회사는 이에 대하여 책임을 부담하지 않습니다.	제10조(회원정보의 수집과 보호) ④ 회사의 공식 사이트 또는 앱 이외에 링크된 사이트에서는 회사의 개인정보처리방침이 적용되지 않습니다. 링크된 사이트 및 서비스를 제공하는 제3자의 개인정보 처리에 대해서는 해당 사이트 및 제3자의 개인정보처리방침을 확인할 책임이 회원에게 있으며, 회사는 이에 대하여 책임을 부담하지 않습니다. 단, 회사에 귀책사유가 있는 경우에는 그 범위 내에서 회사가 책임을 부담합니다.
제29조(금융/생활정보서비스) 3. 상담예약이 설정된 상품에 대하여 상담예약을 신청하기 위하여 신청자 스스로 필요한 정보(성명, 전화번호, e-메일 주소 등)를 판매자에게 제공한 경우, 그로 인하여 추후에 발생할 수 있는 판매자의 개인정보부당이용 등 불법행위에 대하여 회사는 책임을 지지 않습니다.	제29조(금융/생활정보서비스) 3. 상담예약이 설정된 상품에 대하여 상담예약을 신청하기 위하여 신청자 스스로 필요한 정보(성명, 전화번호, e-메일 주소 등)를 판매자에게 제공한 경우, 그로 인하여 추후에 발생할 수 있는 판매자의 개인정보부당이용 등 불법행위에 대하여 <u>회사의 고의 또는 과실이 없는 한</u> 책임을 지지 않습니다.

< ② 플랫폼 중개 책임 면제 조항: 시정 >

시정 전	시정 후
제15조(면책) 2. 회사는 서비스 및 서비스에 게재된 정보, 자료, 사실의 신뢰도, 정확성 등에 대해서는 보증을 하지 않으며, 이로 인해 발생한 회원의 손해에 대하여는 책임을 부담하지 아니합니다.	제15조(면책) 2. 회사는 서비스 및 서비스에 게재된 정보, 자료, 사실의 신뢰도, 정확성 등에 대해서는 보증을 하지 않으며, 이로 인해 발생한 회원의 손해에 대하여는 책임을 부담하지 아니합니다. <u>다만, 회사의 귀책이 경합한 경우에는 관계 법령에 따라 책임을 부담합니다.</u>
제29조(금융/생활정보서비스) 2. 회사는 해당 서비스를 위하여 전시수단만을 제공할 뿐이며 상담 가입이나 납입 등의 절차에는 참여하지 않으며, 어떠한 책임도 부담하지 않습니다.	제29조(금융/생활정보서비스) 2. 회사는 해당 서비스를 위하여 전시수단만을 제공할 뿐이며 상담 가입이나 납입 등의 절차에는 참여하지 않으며, <u>회사의 고의 또는 과실이 없는 한</u> 어떠한 책임도 부담하지 않습니다.
제27조(회사의 면책) ⑥ 회사의 서비스 화면에서 링크, 배너 등을 통하여 연결된 회사(이하 '피연결회사')와 이용자 간에 이루어진 거래에 회사는 개입하지 않으며, 해당 거래에 대하여 책임을 지지 않습니다.	제27조(회사의 면책) ⑥ 회사의 서비스 화면에서 링크, 배너 등을 통하여 연결된 회사(이하 '피연결회사')와 이용자 간에 이루어진 거래에 회사는 개입하지 않으며, <u>이 거래와 관련하여 회사의 고의 또는 과실이 있는 경우에</u> 회사는 책임을 부담합니다.

< ③ 이용자와 귀책 경합 시 사업자 책임을 면책하는 조항: 시정 >

시정 전	시정 후
제12조 (면책) ① 회사는 다음 각 호의 경우로 서비스를 제공할 수 없는 경우 이로 인하여 개인위치정보주체에게 발생한 손해에 대해서는 책임을 부담하지 않습니다. 3. 개인위치정보주체의 귀책사유로 서비스 이용에 장애가 있는 경우	제12조 (면책) ① <u>회사는 회사의 귀책(고의 또는 과실)으로 발생하는 손해에 대하여 책임을 지지만,</u> 다음 각 호의 경우로 서비스를 제공할 수 없는 경우 이로 인하여 개인위치정보주체에게 발생한 손해에 대해서는 책임을 부담하지 않습니다. 3. 개인위치정보주체의 귀책사유로 서비스 이용에 장애가 있는 경우
제15조(면책) 1. 회사는 다음 각호의 경우로 서비스를 제공할 수 없는 경우 이로 인하여 회원에게 발생한 손해에 대해서는 책임을 부담하지 않습니다. 3) 회원의 귀책사유로 서비스 이용에 장애가 있는 경우	제15조(면책) 1. 회사는 다음 각호의 경우로 서비스를 제공할 수 없는 경우 이로 인하여 회원에게 발생한 손해에 대해서는 책임을 부담하지 않습니다. <u>다만, 회사의 귀책이 경합한 경우에는 관계 법령에 따라 책임을 부담합니다.</u> 3) 회원의 귀책사유로 서비스 이용에 장애가 있는 경우

시정 전	시정 후
제38조 (회사의 면책) 4. 회사는 회원의 귀책사유로 인한 서비스 이용의 장애에 대하여 책임을 지지 않습니다.	제38조 (회사의 면책) 4. 회사는 <u>회사의 고의 또는 과실이 없는 한</u> 회원의 귀책사유로 인한 서비스 이용의 장애에 대하여 책임을 지지 않습니다.

< ④ 약관보다 기타 운영정책을 우선시하는 조항 >

시정 전	시정 후
제3조 (약관 등의 명시와 설명 및 개정) ⑤ <u>컬리는 본 약관에 규정되지 않은 세부적인 운영정책, 이용약관, 규칙, 지침 및 서비스 이용과 관련된 전반적인 내용(이하 총칭하여 "운영정책"이라 함)을 제정하여 운영할 수 있으며, 해당 내용을 사이버물에 게시합니다. 운영정책은 본 약관과 더불어 이용계약의 일부를 구성하며, 운영정책과 본 약관이 상충하는 경우 운영정책이 우선합니다.</u>	제3조 (약관 등의 명시와 설명 및 개정) ⑤ 컬리는 본 약관에 규정되지 않은 세부적인 운영 <u>내용에 대해 개별 운영정책 등(이하 "운영정책"이라 함)을 제정하여 운영할 수 있으며, 해당 내용을 사이버물에 게시합니다. 운영정책은 본 약관과 더불어 이용계약의 일부를 구성합니다.</u>

< ⑤ 이용자의 동의 없이 결제 방식 등을 일방적으로 변경하는 조항 >

시정 전	시정 후
제 9 조 (결제 및 해지) ① 회원은 본 서비스의 이용료 결제를 위한 결제수단을 등록 또는 보유하여야 하며, 회원은 등록 또는 보유한 결제수단으로 이용료를 계속 청구하는 것에 동의한다. 회원이 다수의 결제수단을 등록 또는 보유한 경우, 회원은 여러 결제수단 중 서비스 이용료 결제를 위해 우선적으로 사용할 결제수단을 지정할 수 있다. 단, 지정된 결제수단으로의 결제가 실패할 경우 <u>회사가 정한 세부정책에 따라 결제수단을 변경하여 결제할 수 있다.</u>	제 9 조 (결제 및 해지) ① 회원은 본 서비스의 이용료 결제를 위한 결제수단을 등록 또는 보유(<u>회원이 쿠팡캐시 등을 보유한 경우를 의미함, 이하 본 조에서 동일함</u>)하여야 하며, 회원은 등록 또는 보유한 결제수단으로 이용료를 계속 청구하는 것에 동의한다. 회원이 다수의 결제수단을 등록 또는 보유한 경우, 회원은 여러 결제수단 중 서비스 이용료 결제를 위해 우선적으로 사용할 결제수단을 지정할 수 있다. 단, 지정된 결제수단으로의 결제가 실패할 경우 <u>회사는 회원이 등록 또는 보유한 결제수단의 순서대로</u> 결제할 수 있다.

< ⑥ 입점업체의 판매대금에 대한 정산을 부당하게 보류하는 조항 >

시정 전	시정 후
제22조 (정산의 보류) ① 컬리는 판매회원의 귀책사유로 인해 컬리 및 고객에게 발생한 손해 등의 제비용을 판매대금 정산시 공제할 수 있으며, 판매회원의 이용계약 종료 후 당해 판매회원의 판매대금의 일정 비율에 해당하는 금액을 이용계약 종료일로부터 일정기간 동안 예치하여 동기간 동안 고객으로부터의 환불, 교환 등クレ임 제기 시 관련 비용의 지급에 사용할 수 있습니다.	제22조 (정산의 보류) ① 컬리는 판매회원의 귀책사유로 인해 컬리 및 고객에게 발생한 손해 등의 제비용을 판매대금 정산시 공제할 수 있습니다. (이하 삭제)
제10조(대금의 환급등에서의 분쟁해결 기준) ⑥ 판매자와 소비자간 청약철회, 청약철회의 제한 또는 환급해야 할 대금의 범위 등에 대하여 분쟁이 있는 경우에는 회사는 본 조 각 조항에도 불구하고 판매자와 소비자간 분쟁이 종결되거나 합의, 조정 등으로 해결될 때까지 소비자에 대한 대금의 환급이나 판매자에 대한 정산을 보류할 수 있다. 이때 대금보류로 인한 이자 발생은 없는 것으로 본다	삭제

< ⑦ 회원탈퇴 시 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항 >

시정 전	시정 후
제7조 (회원 탈퇴 및 자격 상실 등) ① (생략). 단, 회원탈퇴 시 소진되지 않은 쿠팡캐시 등이 있는 경우에 이에 대한 권리를 포기한 것으로 간주하여, 탈퇴와 동시에 전부 소멸됩니다.	제7조 (회원 탈퇴 및 자격 상실 등) ① (생략). 단, 회원탈퇴 시 소진되지 않은 무상의 쿠팡캐시 등이 있는 경우에 이에 대한 권리를 포기한 것으로 간주하여, 탈퇴와 동시에 전부 소멸됩니다.

< ⑧ 구독료 결제 주기에 따라 환불 조건을 부당하게 차별하는 조항 >

시정 전	시정 후
제10조(환불) ② 회원이 이용료를 결제한 이후 본 서비스가 중도에 해지되는 경우, 다음 각 호를 기준으로 환불 진행 여부를 결정할 수 있다. A. 회원이 이용료 결제 후 이용료를 결제한 해당 월에(연회원의 경우 해당 해) 본 서비스를	제10조(환불) ② 회원이 이용료를 결제한 이후 본 서비스가 중도에 해지되는 경우, 다음 각 호를 기준으로 환불 진행 여부를 결정할 수 있다. A. 회원이 이용료 결제 후 이용료를 결제한 해당 월에 본 서비스를 단 한 번도 이용하지 않

시정 전	시정 후
단 한 번도 이용하지 않은 경우: 해당 월 이용료(연회원의 경우 연회비) 전액 환불 B. 회원이 이용료 결제 후 이용료를 결제한 해당 월에(연회원의 경우 해당 해) 본 서비스를 1회 이상 이용한 경우: 특별한 사정이 없는 한 환불 불가	은 경우: 해당 월 이용료 전액 환불 B. 회원이 이용료 결제 후 이용료를 결제한 해당 월에 본 서비스를 1회 이상 이용한 경우: 특별한 사정이 없는 한 환불 불가

< ⑨ 약관 개정 시 묵시적 동의로 간주하거나 개별 고지가 미흡한 조항 >

시정 전	시정 후
제3조 (약관의 명시와 설명 및 개정) ③ 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정 사유를 명시하여 현행 약관과 함께 사이버몰의 화면에 그 적용일자 7일(다만, 회원에게 불리한 내용으로 변경하는 경우에는 30일) 이전부터 적용일자 전일까지 공지합니다. 본 약관을 개정할 경우 쿠팡 앱/웹에 공지합니다. ⑤ 제3항에 따라 공지된 적용일자 이후에 회원이 명시적으로 거부의사를 표명하지 않을 경우에는 개정된 약관에 동의하는 것으로 간주하며, 변경된 약관에 동의하지 않는 회원은 회원 탈퇴를 요청할 수 있습니다. 제3항의 조치에도 불구하고 약관의 개정 사실을 알지 못함으로써 발생하는 회원의 피해에 대하여 회사는 책임을 지지 않습니다.	제3조 (약관의 명시와 설명 및 개정) ③ 회사가 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정 사유를 명시하여 현행 약관과 함께 사이버몰의 화면에 그 적용일자 7일 이전부터 전일까지 쿠팡 앱/웹에 공지합니다. 다만, 회원에게 불리하거나 중대한 사항의 변경인 경우에는 그 적용일자 30일 이전까지 제8조 제1항의 방법으로 회원에게 통지합니다. ⑤ 만약, 회사가 상기 제3항에 따라 본 약관의 개정안을 공지 또는 통지하는 동안, 7일(회원에게 불리하거나 중대한 사항의 변경인 경우에는 30일) 이내에 의사를 밝히지 않는 회원은 의사를 밝힌 것으로 간주된다고 명확하게 알렸음에도 불구하고, 회원이 거부의사를 명시적으로 나타내지 않는 경우에는, 회원은 개정된 약관에 동의하는 것으로 간주됩니다. 변경된 약관에 동의하지 않는 회원은 회원 탈퇴를 요청할 수 있습니다. 제 3항의 조치에도 불구하고 약관의 개정 사실을 알지 못함으로써 발생하는 회원의 피해에 대하여 회사는 책임을 지지 않습니다.
제2조(이용약관의 효력 및 변경) ⑤ 회사의 전항에 따른 게시 및 통지 후에도 개인위치정보주체가 개정약관 적용일까지 개정약관에 대해 동의 또는 거부의 의사표시를 하지 않는 때에는 개인위치정보주체가 해당 개정약관에 동의한 것으로 봅니다.	삭제
제3조 (약관 등의 명시와 설명 및 개정) ④ 전항에 따라 공지된 적용일자까지 회원이 명	제3조 (약관 등의 명시와 설명 및 개정) ④ 쉼리가 전항에 따른 공지를 하면서 공지일로

시정 전	시정 후
시적으로 거부 의사를 표명하지 않을 경우에는 개정된 약관에 동의하는 것으로 간주하며, 변경된 약관에 동의하지 않는 회원은 멤버십 서비스 이용을 중단하고 이용계약을 해지할 수 있습니다.	부터 변경 시행일까지 거부 의사를 표시하지 아니하면 승인한 것으로 본다고 명확하게 알렸음에도 불구하고 회원이 거부 의사를 명시적으로 나타내지 않는 경우에는 변경된 약관에 동의하는 것으로 간주하며, 변경된 약관에 동의하지 않는 회원은 멤버십 서비스 이용을 중단하고 이용계약을 해지할 수 있습니다.

< ⑩ 분쟁 관련 부당한 재판관할 조항 >

시정 전	시정 후
제29조(분쟁의해결) 광고서비스 이용에 관한 분쟁이 발생한 경우 관할 법원은 <u>서울남부지방법원으로 하되</u>, 쌍방 합의로 별도의 관할법원을 정할 수 있습니다.	제29조(분쟁의해결) 광고서비스 이용에 관한 분쟁이 발생한 경우 관할 법원은 <u>민사소송법 규정에 따르되</u> 쌍방 합의로 관할 법원을 정할 수 있습니다.
제30조 (기타) ② 이 약관과 컬리와 판매회원 간의 서비스 이용계약 및 판매회원과 고객 상호간의 분쟁에 대해 컬리를 당사자로 하는 소송이 제기될 경우에는 <u>서울중앙지방법원을 제1심의 관할법원으로 합니다.</u>	제30조 (기타) ② 이 약관과 컬리와 판매회원 간의 서비스 이용계약 및 판매회원과 고객 상호간의 분쟁에 대해 컬리를 당사자로 하는 소송이 제기될 경우 관할은 <u>민사소송법에 따라 정합니다.</u>

< ⑪ 손해배상 범위를 일정 금액으로 제한하는 조항 >

시정 전	시정 후
책임제한 회사는 이 애플리케이션의 사용 또는 부정 사용에 대해 회원이나 애플리케이션 사용자에게 책임을 지지 않습니다. 이러한 책임 제한은 (가) 그런 클레임이 보증, 계약, 불법행위 또는 그 밖의 어떤 원인을 근거로 하든, (회사가 그런 피해의 가능성을 고지 받았다 하더라도) 직접, 간접, 우연, 부수적, 특별, 예시, 징벌적 피해를 포함하며 (나) 이 애플리케이션의 사용 또는 부정사용, 신뢰 또는 이 애플리케이션의 중단, 중지, 종료로부터 피해가 발생한 경우(제3자가 야기한 피해 포함)에도 적용되며, (다) 제한된 치유책의 본질적인 목적의 실패에도 불구하고 법이 허용하는 최	삭제

시정 전	시정 후
대 범위에서 적용됩니다. 그리고, 회원은 결과적인 손실 이윤, 특별, 간접, 부수적 손해를 회사로부터 회복하려고 하지 않습니다. 어떤 지역은 손해의 제외나 보증의 부인을 허용하지 않으므로 그런 제외와 부인은 회원에게 적용되지 않을 수도 있습니다. 그러므로 만약 회사가 어떤 이유로든 책임이 있다고 밝혀질 경우, 회사의 회원이나 제3자에 대한 책임은 금일십만원(100,000원)에 한정됩니다.	