

보도시점 2024. 12. 12.(목) 12:00 / 배포 2024. 12. 12.(목) 08:30
< 12. 13.(금) 조간 >

인테리어 버티컬 플랫폼의 불공정 약관 시정

- 인테리어 플랫폼 이용약관상 광범위한 사업자 면책 조항,
이용자 게시물 무단 취급 조항 등 84개 불공정 약관조항(9개 유형) 시정 -
- 인테리어 플랫폼 이용자의 권익 보호에 기여 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 6개 주요 인테리어 플랫폼*의 이용약관을 심사하여 플랫폼의 책임을 광범위하게 면제하는 조항, 이용자 게시물을 일방적으로 삭제하거나 부당하게 사용하는 조항 등 총 9개 유형의 84개 불공정 약관조항을 시정하였다.

* 오늘의집, 숨고, 집닥, 내드리오, 집꾸미기, 더공 (매출액 순)

[불공정 약관 유형]

- ① 플랫폼의 중개 책임을 면제하는 조항(15개 조항)
- ② 기타 사업자의 책임을 광범위하게 면제하는 조항(42개 조항)
- ③ 회원의 게시물을 사업자가 일방적으로 삭제하는 조항(8개 조항)
- ④ 회원의 게시물을 부당하게 사용하는 조항(6개 조항)
- ⑤ 법령에 따른 고객의 권리를 제한하는 조항(6개 조항)
- ⑥ 회원의 작위 또는 부작위를 약관 변경에 동의하는 의사표시로 의제하는 조항(2개 조항)
- ⑦ 회원에게 모든 손해를 배상시키는 조항(2개 조항)
- ⑧ 부당하게 계약을 해지하거나 서비스 이용을 제한하는 조항(1개 조항)
- ⑨ 부당한 재판관할 조항(2개 조항)

< 심사 배경 >

최근 몇 년간 코로나19로 인해 재택근무가 확대되면서 인테리어에 대한 관심과 수요*가 늘어나고 있다. 이에 따라 인테리어 분야를 전문적으로 다루는 버티컬 플랫폼**이 등장하여 인테리어 소품 등 관련 상품 판매를 증대하고, 온라인 견적 제공, 인테리어 사례 공유 등의 서비스를 제공하는 등 크게 성장하고 있다.

* 국내 인테리어 시장규모 : ('20년)30조원 → ('25년)37조원(예측) → ('30년)44조원(예측)
(한국건설산업연구원)

** 특정 분야의 상품을 깊이 있게 다루는 전문 플랫폼으로, 플랫폼을 이용하는 회원들이 콘텐츠를 공유하고 커뮤니티를 활성화시켜 그 전문성을 공고히 해가는 것이 특징임

그러나 인테리어 플랫폼들이 거래 과정에서 중개자로서의 지위를 내세워 책임을 회피하는 등으로 인한 소비자 피해*가 점점 늘어나고 있는 상황이다.

* 인테리어 플랫폼 관련 소비자상담 및 피해구제 건수 : ('19년)13건 → ('20년)23건 → ('21년)35건 → ('22년)60건 (한국소비자원)

이에 따라 공정위는 6개 주요 인테리어 플랫폼의 이용약관상 소비자의 권익을 침해하는 불공정 약관조항이 있는지를 면밀히 심사하였다. 그 결과, 플랫폼 사업자의 책임을 광범위하게 면제하고 이용자 권리를 부당하게 제한하는 조항이 곳곳에서 발견되어 이를 시정하게 되었다.

<1> 플랫폼 책임 면제 조항

주요 불공정약관을 살펴보면, 우선 플랫폼의 중개 책임 및 법적 책임을 광범위하게 면제하는 조항이 있었다.

【불공정 약관 예시】

※ (오늘의집) **오늘의집**은 이용자 및 파트너의 귀책사유로 서비스 이용에 장애가 발생하는 것에 대하여 **책임을 부담하지 않으며**, (이하 생략)

(집닥) 시공에 대한 모든 책임은 시공전문가에 있으며, **집닥 주식회사는 통신 판매 중개자**로서 인테리어공사의 주 거래당사자가 아니며, 시공전문가가 제공한 견적 및 공사시공 서비스 대해 **집닥주식회사는 일체 책임을 지지 않습니다**.

플랫폼 사업자는 플랫폼을 운영·관리하는 주체로서 선량한 관리자로서의 주의의무를 다해야 하며, 이용자 간 분쟁 발생 시 이를 해결하기 위해 필요한 조치를 신속히 시행해야 할 의무도 있다.

또한 사업자의 고의 또는 과실로 인한 행위로 고객에게 손해가 발생하면 사업자는 손해배상책임을 져야 하고, 고객이나 제3자의 고의·과실과 사업자의 고의·과실이 경합하는 경우에도 자신의 귀책 범위에 따른 책임을 부담하는 것이 민법의 기본원칙에도 부합한다.

그러나 해당 약관은 고의·과실을 불문하고 단순히 통신판매중개자라는 이유 등으로 사업자의 책임을 일률적으로 면제하고 있어 부당하다.

이에 대해 플랫폼들은 일괄 면책조항 대신 고의·(중)과실 범위 내에서 일정한 책임을 부담하도록 약관을 시정하기로 하였다.

<2> 회원 게시물의 부당한 취급 관련 조항

그리고 회원이 게시한 콘텐츠를 플랫폼이 일방적으로 삭제하거나 부당하게 사용할 수 있도록 한 조항이 있었다.

【불공정 약관 예시】

※ (숨고) 회원이 작성한 게시물에 대한 모든 권리 및 책임은 이를 게시한 회원에게 있으며, 회사는 회원이 게시하거나 등록한 게시물이 다음 각 호에 해당한다고 판단되는 경우에 **사전통지 없이** 임시조치(해당 게시물에 대한 접근을 일시적으로 차단하는 조치를 의미합니다)를 할 수 있고, (이하 생략)

(집꾸미기) 회원은 회사로 하여금 이 서비스 및 회사의 사업과 관련하여 **자신이 제출한 콘텐츠를 이용, 복제, 배포, 2차적 저작물을 작성하거나, 전시, 발표, 각색, 온라인에 제공하거나 전자적인 방법으로 전송하고, 공연(perform)할 수 있도록 허락한 것으로 봅니다.** (이하 생략)

회원의 게시물이 법령에 반하는 불법행위임이 명백하거나, 이를 그대로 방치하는 경우 명예훼손 등 회복할 수 없는 중대한 피해가 발생할 우려가 객관적으로 명백히 존재하는 등의 경우가 아닌 이상 플랫폼 사업자가 사전통지를 생략하고 게시물을 삭제하는 등의 조치를 취해서는 안 된다.

그리고, 플랫폼은 회원의 게시물을 사용할 때 서비스 제공에 필요한 범위 내에서 해야 하고, 회원이 자신의 게시물의 사용 중단 등을 언제든지 요청할 수 있도록 해야 한다.

특히 버티컬 플랫폼에는 공통의 관심사를 가진 회원들이 모여 콘텐츠 등을 공유하고, 이러한 콘텐츠 등이 쌓여 플랫폼의 전문성과 가치가 높아지는 효과가 있기 때문에 플랫폼이 회원의 게시물을 사용함에 있어 합리적인 기준에 따르는 것이 더욱 중요하다.

그러나 해당 약관은 플랫폼이 사전통지 없이 회원이 게시한 콘텐츠를 삭제하거나 임시 조치할 수 있도록 하고, 플랫폼에게 회원의 콘텐츠를 광범위하게 이용할 수 있도록 하는 반면, 회원에게는 게시물의 사용 중단 요청 권리를 규정하지 않아 부당하다.

이에 대해 플랫폼들은 회원의 게시물을 삭제 또는 임시 조치할 때 회원에게 통지하도록 하고, 해당 조치에 대한 이의제기 절차를 마련하였으며, 회원 게시물의 이용 목적이나 방법 등을 서비스 제공을 위해 필요한 범위 내로 한정하고, 회원이 언제든지 자신의 게시물의 사용 중단 등을 요청할 수 있도록 약관을 시정하기로 하였다.

<3> 법령에 따른 고객의 권리 제한 관련 조항

아울러, 법령에 의해 보장된 회원의 권리를 제한하는 조항이 있었다.

【불공정 약관 예시】

※ (내드리오) 회사와 서비스 등의 구매에 관한 계약을 체결한 이용자는 수신확인의 통지를 받은 날로부터 3일 이내에는 청약의 철회를 할 수 있습니다. (이하 생략)

서비스의 예약 / 배송 일정의 조율 등의 이유로, 이용자가 청약의 철회를 하려 할 때는 홈페이지 하단에 표시되어 있는 고객센터 전화번호로 통화하여 의사 표시를 한 경우에만 철회가 가능하다.

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 ‘전자상거래법’이라 함) 제17조 제1항에 따르면 통신판매업자와 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일 이내에 해당 계약에 관한 **청약철회** 등을 할 수 있다.

그리고 전자상거래법 제5조 제4항에 따르면 **계약의 청약** 등이 전자문서로 이루어지면 **청약의 철회**, 계약의 해지·해제 등도 전자문서를 통하여 이루어질 수 있어야 한다.

그러나 해당 약관은 이용자의 **청약철회권**을 7일 이내가 아닌 **3일** 이내로 제한하고, 계약의 청약 등은 전자문서를 통하여 할 수 있도록 하면서 청약의 철회는 고객센터 전화로만 가능하게 하므로 법령에 의해 보장된 회원의 권리를 제한하는 부당한 조항이다.

이에 대해 플랫폼들은 관련 법령의 취지에 맞게 약관을 시정하기로 하였다.

이외에도 ▲회원의 작위 또는 부작위를 약관 변경에 동의하는 의사표시로 의제하는 조항, ▲회원에게 모든 손해를 배상시키는 조항, ▲부당하게 계약을 해지하거나 서비스 이용을 제한하는 조항, ▲부당한 재판관할 조항이 있었으며 이에 대해 플랫폼들은 해당 조항을 삭제하거나 수정하기로 하여 불공정성을 해소하였다.

<의의 및 향후 계획>

이번 조치는 국민생활과 밀접한 인테리어 분야의 상품과 서비스 거래에서 영향력이 커지고 있는 주요 버티컬 플랫폼의 불공정 약관을 대대적으로 시정하여 버티컬 플랫폼을 이용하는 소비자들의 권익을 보호하였다는 점에서 의의가 있다.

특히 면책조항을 시정하여 플랫폼의 책임을 강화하였고, 버티컬 플랫폼의 경쟁력의 근간이 되는 이용자 게시물의 이용과 관련한 불공정한 관행을 바로잡아 건강한 생태계 형성에 도움이 될 것으로 기대한다.

공정위는 그간 온라인 플랫폼 분야에서의 불공정 약관을 지속 점검·시정해 왔으며*, 앞으로도 버티컬 플랫폼 등을 통한 거래 환경에서 소비자, 입점업체 피해가 예방되도록 지속적인 노력을 기울일 계획이다.

* 명품(‘22.12.), 택시호출(‘23.10.), 캠핑장(‘24.10.), 중국계 이커머스(‘24.11.) 등

<붙임1> 불공정약관 심사 주요 내용

<붙임2> 불공정약관 시정 전·후 비교 예시

<붙임3> 사업자별 불공정 약관조항 현황

담당 부서	시장감시국 약관특수거래과	책임자	과 장	신용호 (044-200-4483)
		담당자	조사관	오석현 (044-200-4490)



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병·의원으로



1

조사 배경

□ 공정위는 디지털기술의 발전에 힘입어 성장한 온라인 플랫폼 분야를 중점적으로 선정하여 명품(‘22.12.), 택시호출(‘23.10.), 캠핑장(‘24.10.), 중국 이커머스(‘24.11.) 등 온라인 플랫폼 기업의 불공정 약관을 점검 및 시정해왔다.

□ 한편, 코로나19를 기점으로 집이라는 공간이 단순 거주 공간을 넘어 홈오피스, 홈스쿨 등 여러 역할을 수행함에 따라 개성있게 집을 꾸미려는 인테리어에 대한 수요*가 높아지고 있다.

* 국내 인테리어 시장규모 : (‘20년)30조원 → (‘25년)37조원(예측) → (‘30년)44조원(예측)
(한국건설산업연구원)

○ 그런데 인테리어 시장은 매년 성장세를 보이지만, 시공 가격 불투명, 집 구조 및 인건비 등의 변수를 이유로 가격과 서비스 예측이 곤란하다는 문제*가 있다.

* 인테리어 관련 소비자 피해구제신청 건수 : (‘21년)420건 → (‘22년)359건 → (‘23년)467건
(한국소비자원)

□ 인테리어 전문 버티컬 플랫폼은 온라인 견적을 통해 시공 가격을 제시하고, 플랫폼 내 커뮤니티에서 회원들의 인테리어 사례 공유 등을 통해 가격 및 서비스 예측을 가능케 함으로써 수요를 흡수하여 성장하고 있다.

○ 이러한 성장에도 불구하고, 인테리어 플랫폼들이 거래 과정에서 중개자로서의 지위를 내세워 책임을 회피하는 등 소비자 피해가 발생*하였다.

* 인테리어 플랫폼 관련 소비자상담 및 피해구제 건수 : (‘19년)13건 → (‘20년)23건 → (‘21년)35건 → (‘22년)60건 (한국소비자원)

□ 이에 따라 6개 인테리어 플랫폼 이용약관을 살펴본 결과, 플랫폼의 중개 책임 및 그 밖에 사업자의 법적 책임을 광범위하게 면제하는 조항, 회원의 게시물을 사업자가 일방적으로 삭제하는 조항 등 불공정한 약관조항이 다수 확인되어 이를 시정할 필요가 있었다.

① 플랫폼의 중개 책임을 면제하는 조항

- (시정 전) 플랫폼들은 직접적인 거래 당사자가 아니라는 점을 강조하면서, 중개 서비스 이용 과정에서 회원에게 발생하는 손해 등에 대하여 회사의 책임을 일률적으로 면제한다고 규정하고 있었다.

불공정 약관 예시

[오늘의집]

- 오늘의집은 파트너의 홈 서비스를 광고하는 방법으로 이용자와 파트너 간의 거래를 중개합니다. 따라서 이용자는 파트너와 계약 체결 전 계약의 상세 내용과 거래조건을 정확하게 확인하여야 하며, 이를 게을리함으로써 발생한 모든 손실과 손해에 대하여는 스스로 책임을 부담합니다.

[집닥]

- 시공에 대한 모든 책임은 시공전문가에 있으며, 집닥 주식회사는 통신판매중개자로서 인테리어공사의 주 거래당사자가 아니며, 시공전문가가 제공한 견적 및 공사시공 서비스 대해 집닥주식회사는 일체 책임을 지지 않습니다.

- (불공정성) 중개 서비스를 제공하는 사업자라 할지라도, 판매자와 소비자 간의 거래가 자신의 플랫폼을 통해 이루어지고 있는 이상 그 책임에서 완전히 자유로울 수는 없다.
- 즉, 플랫폼 사업자는 중개 플랫폼을 운영 및 관리하는 책임자로서 이용자들이 중개 서비스를 원활히 이용할 수 있도록 선량한 관리자로서의 주의의무를 다할 필요가 있는바, 이를 다하지 못해 발생한 손해 등에 대해서는 플랫폼 사업자도 책임을 지는 것이 타당하다.
- 그런데 해당 조항은 플랫폼 사업자가 중개자라는 사실만으로 귀책 여부와 책임 범위를 전혀 고려하지 않고 자신들의 책임을 일률적으로 면제하도록 규정하여 불공정 약관조항에 해당한다.(약관법 제7조 제1호 및 제2호)

- (시정 후) 플랫폼 사업자의 고의 또는 (중)과실이 있는 경우 면책되지 않고 해당 범위 내에서 책임을 지도록 하였다.

② 기타 사업자의 책임을 광범위하게 면제하는 조항

- (시정 전) 플랫폼 이용 과정에서 발생할 수 있는 다양한 손해에 대해 귀책 여부나 책임의 정도를 고려하지 않고 사업자의 책임을 일체 면제 또는 중과실로 책임을 한정하였다.

불공정 약관 예시
[오늘의집] ○ 오늘의집은 이용자 및 파트너의 귀책사유로 서비스 이용에 장애가 발생하는 것에 대하여 <u>책임을 부담하지 않으며</u>, (이하 생략)
[숨고] ○ 회원이 개인의 정보를 허위 또는 잘못 기재하여 생기는 불이익에 대한 책임은 회원 본인에게 있으며, <u>이에 대해 회사는 아무런 책임이 없습니다.</u>
[내드리오] ○ 회원의 손해가 회사가 제공하는 서비스로 발생할 경우 회사는 그 손해가 회사의 고의나 <u>중과실에 의해 발생한 경우에 한하여 회사에서 책임을 부담</u>하며, (이하 생략)
[집꾸미기] ○ 회사는 이용자 상호간 및 이용자와 제 3자 상호 간에 서비스를 매개로 발생한 분쟁에 대해 개입할 의무가 없으며, <u>이로 인한 손해를 배상할 책임도 없습니다.</u>

- (불공정성) 민법상 기본원칙에 따라 사업자의 고의 또는 과실로 인한 행위로 고객에게 손해가 발생하면 사업자는 손해배상책임을 져야 하고, 고객이나 제3자의 고의·과실과 사업자의 고의·과실이 경합하는 경우에도 마찬가지로 각자 자신의 귀책에 따른 책임을 부담해야 한다.
- 그러나 해당 조항은 사업자의 귀책 여부나 책임의 정도에 대한 고려 없이 사업자의 책임을 일률적으로 면제 또는 경과실에 따른 책임을 배제하고 있어 불공정 약관조항에 해당한다.(약관법 제7조 제1호 및 제2호)

- (시정 후) 해당 불공정 약관조항을 삭제하거나 자신들의 귀책 사유가 있는 경우 해당 범위 내에서 책임을 지도록 하였고, 중과실로 한정하여 책임지도록 한 조항도 경과실을 포함하여 책임을 지도록 하였다.

③ 회원의 게시물을 사업자가 일방적으로 삭제하는 조항

- (시정 전) 회원이 게시한 게시물을 사업자가 삭제, 임시조치 등의 조치를 하면서 사전통지 절차를 생략하였다.

불공정 약관 예시
[숨고] ○ 회원이 작성한 게시물에 대한 모든 권리 및 책임은 이를 게시한 회원에게 있으며, 회사는 회원이 게시하거나 등록한 게시물이 다음 각 호에 해당한다고 판단되는 경우에 <u>사전통지 없이</u> 임시조치(해당 게시물에 대한 접근을 일시적으로 차단하는 조치를 의미합니다)를 할 수 있고, (이하 생략) [더꿈] ○ 회사는 다음 각 호에 해당하는 게시물이나 자료를 <u>사전통지 없이</u> 삭제하거나 이동 또는 등록 거부를 할 수 있습니다.

- (불공정성) 회원의 게시물이 법령에 반하는 불법행위임이 명백하거나, 이를 그대로 방치하는 경우 명예훼손 등 회복할 수 없는 중대한 피해가 발생할 우려가 객관적으로 명백히 존재하는 등의 경우가 아닌 이상 사전통지를 생략하고 게시물을 삭제, 임시 조치하는 등의 조치를 취할 수 없다고 할 것이다.
- 그러나 해당 조항은 회원이 게시한 게시물을 삭제 또는 임시 조치할 수 있도록 규정하면서도 사전통지 절차를 생략하고 있는바, 이는 법률에 따른 고객의 항변권 등의 권리를 상당한 이유 없이 배제하거나 제한하는 불공정 약관조항에 해당한다.(약관법 제11조 제1호 및 제6조 제2항 제1호)

- (시정 후) 사전통지 생략 규정을 삭제하고, 게시물을 삭제 또는 임시 조치할 때 회원에게 통지하도록 하는 한편, 해당 조치에 대해 이의 제기를 할 수 있도록 절차를 마련하였다.

④ 회원의 게시물을 부당하게 사용하는 조항

- (시정 전) 회원의 콘텐츠를 활용할 때 이용 방법 등이 광범위하여 서비스 제공에 필요한 범위 내로 설정하지 않았고, 회원이 자신의 게시물의 사용 중단 등을 언제든지 요청할 수 있는 권리를 규정하지 않았다.

불공정 약관 예시
[오늘의집] ○ 회원의 오늘의집 내 콘텐츠 게시는 다음 <u>각호의 사항을 허락한 것으로 간주하며</u>, 오늘의집은 관련 법령이 허용하는 범위 내에서 콘텐츠를 편집(<u>수정, 복제, 배포 등을 의미하되, 이에 한정되지 않음</u>)할 수 있습니다.
[집꾸미기] ○ 회원은 회사로 하여금 이 서비스 및 회사의 사업과 관련하여 <u>자신이 제출한 콘텐츠를 이용, 복제, 배포, 2차적 저작물을 작성하거나, 전시, 발표, 각색, 온라인에 제공하거나 전자적인 방법으로 전송하고, 공연(perform)할 수 있도록 허락한 것으로 봅니다.</u> (이하 생략)

- (불공정성) 플랫폼은 온라인으로 다수의 이용자와 계약을 체결하기 때문에 약관을 통하여 서비스 제공에 필요한 게시물(이용자 제출물)의 이용허락을 받는 것은 가능하다.
- 다만 약관을 통해 회원의 콘텐츠 이용에 대한 허락을 받는 경우에는 사업자는 그 콘텐츠를 서비스 제공에 필요한 범위 내에서 이용해야 할 것이고, 회원이 자신의 콘텐츠의 사용 중단 등을 언제든지 요청할 수 있도록 하여야 한다.

- 그러나 해당 조항은 회원의 콘텐츠를 활용할 때 이용 방법 등이 광범위하여 서비스 제공에 필요한 범위 내로 설정하지 않았고, 회원이 자신의 게시물의 사용 중단 등을 언제든지 요청할 수 있는 권리를 규정하지 않아 불공정 약관조항에 해당한다.(약관법 제6조 제2항 제1호)

- (시정 후) 회원의 콘텐츠를 활용할 때 이용 목적이나 방법 등을 서비스 제공을 위해 필요한 범위 내로 한정하였고, 언제든지 회원이 자신의 콘텐츠의 사용 중단 등을 요청할 수 있도록 하였다.

⑤ 법령에 따른 고객의 권리를 제한하는 조항

- (시정 전) 서비스 등의 구매에 관한 계약을 체결한 이용자는 수신확인 통지를 받은 날로부터 3일 이내에 청약철회를 할 수 있다고 정하고 있고, 청약의 철회는 고객센터 전화번호로 통화하여 의사표시를 한 경우에만 가능하게 하였다.

불공정 약관 예시
[내드리오] ○ 회사와 서비스 등의 구매에 관한 계약을 체결한 이용자는 <u>수신확인의 통지를 받은 날로부터 3일 이내에는 청약의 철회를 할 수 있습니다.</u> (이하 생략) ○ 서비스의 예약 / 배송 일정의 조율 등의 이유로, 이용자가 <u>청약의 철회를 하려 할 때는 홈페이지 하단에 표시되어 있는 고객센터 전화번호로 통화하여 의사표시를 한 경우에만 철회가 가능하다.</u>

- (불공정성) 전자상거래법 제17조 제1항에 따르면 통신판매업자와 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일 이내에 해당 계약에 관한 청약철회 등을 할 수 있다고 정하고 있다.
- 그리고 전자상거래법 제5조 제4항에 따르면 전자상거래를 하는 사업자는 계약의 청약 등을 전자문서를 통하여 할 수 있도록 하는 경우에는

청약의 철회, 계약의 해지·해제, 이용에 관한 동의의 철회 등도 전자문서를 통하여 할 수 있도록 하여야 한다고 정하고 있다.

- 그러나 해당 약관은 서비스 등의 구매에 관한 계약을 체결한 이용자는 수신확인 통지를 받은 날로부터 7일 이내가 아닌 3일 이내에 청약철회를 할 수 있다고 정하고 있고,
- 계약의 청약 등은 전자문서를 통하여 할 수 있도록 하면서 청약의 철회는 고객센터 전화로만 가능하게 하여 법령에 의해 보장된 회원의 권리를 제한하는 불공정 약관조항에 해당한다.(약관법 제9조 제1호, 제5호 및 제6조 제2항 제1호)

□ (시정 후) 전자상거래법 등 관련 법령에 규정된 기간 및 취지에 맞게 불공정한 약관을 시정하였다.

⑥ 기타 불공정 약관조항

- | |
|--|
| <p>⑥ 회원의 작위 또는 부작위를 약관 변경에 동의하는 의사표시로 의제하는 조항
⇒ (시정 사유) 일정한 작위 또는 부작위가 있을 경우 회원의 의사표시가 표명된 것으로 보는 조항은 회원이 본인도 모르는 사이에 불리하거나 원하지 않는 효과를 발생시킬 위험이 있으므로 부당</p> <p>⑦ 회원에게 모든 손해를 배상시키는 조항
⇒ (시정 사유) 특별손해는 채무자가 이를 알았거나 알 수 있었을 때 배상 책임이 있으므로, 회원의 책임범위가 부당하게 확대될 우려가 있어 부당</p> <p>⑧ 부당하게 계약을 해지하거나 서비스 이용을 제한하는 조항
⇒ (시정 사유) 사전통지 등의 절차 없이 포괄적인 사유에 따라 일방적으로 계약을 해지하거나 서비스 이용을 제한할 수 있어 부당</p> <p>⑨ 부당한 재판관할 조항
⇒ (시정 사유) 사업자에게는 유리하나 회원들에게는 소 제기 또는 응소에 큰 불편을 가져와 소송을 포기하게 되는 결과를 초래할 수 있어 부당</p> |
|--|

- 이번 조치는 국민생활과 밀접한 인테리어 분야의 상품과 서비스 거래에서 영향력이 커지고 있는 주요 버티컬 플랫폼의 불공정 약관을 대대적으로 시정하여 버티컬 플랫폼을 이용하는 소비자들의 권익을 보호하였다는 점에서 의의가 있다.
- 특히 면책조항을 시정하여 플랫폼의 책임을 강화하였고, 버티컬 플랫폼의 경쟁력의 근간이 되는 회원 게시물의 이용과 관련한 불공정한 관행을 바로잡아 건강한 생태계 형성에 도움이 될 것으로 기대한다.
- 공정위는 그간 온라인 플랫폼 분야에서의 불공정 약관을 지속 점검·시정해 왔으며*, 앞으로도 버티컬 플랫폼 등을 통한 거래 환경에서 소비자, 입점업체 피해가 예방되도록 지속적인 노력을 기울일 계획이다.

* 명품('22.12.), 택시호출('23.10.), 캠핑장('24.10.), 중국계 이커머스('24.11.) 등

불공정약관 시정 전 · 후 비교 예시

① 플랫폼의 중개 책임을 면제하는 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
[오늘의집] ○ 오늘의집은 파트너의 홈 서비스를 광고하는 방법으로 이용자와 파트너 간의 거래를 중개합니다. 따라서 이용자는 파트너와 계약 체결 전 계약의 상세 내용과 거래조건을 정확하게 확인하여야 하며, 이를 게을리함으로써 발생한 <u>모든 손실과 손해에 대하여는 스스로 책임을 부담합니다.</u>	[오늘의집] ○ 오늘의집은 파트너의 홈 서비스를 광고하는 방법으로 이용자와 파트너 간의 거래를 중개합니다. 따라서 이용자는 파트너와 계약 체결 전 계약의 상세 내용과 거래조건을 정확하게 확인하여야 하며, 이를 게을리함으로써 발생한 모든 손실과 손해에 대하여는 스스로 책임을 부담합니다. <u>단, 오늘의 집의 고의 또는 중과실로 인하여 발생한 손해의 경우는 제외합니다.</u>
[집닥] ○ 시공에 대한 모든 책임은 시공전문가에 있으며, 집닥 주식회사는 통신판매중개자로서 인테리어공사의 주 거래 당사자가 아니며, 시공전문가가 제공한 견적 및 공사시공 서비스 대해 <u>집닥주식회사는 일체 책임을 지지 않습니다.</u>	[집닥] ○ 시공에 대한 모든 진행 및 관리는 시공 전문 업체에 의해 이루어지고, “집닥”은 통신판매중개자로서 인테리어공사의 주 거래 당사자가 아니며, 시공 전문가가 제공한 견적 및 시공 서비스에 대해 <u>“집닥”의 고의 또는 중과실에 의하지 아니한 경우에는 책임을 지지 않습니다.</u> 다만, “집닥”은 이용자가 “집닥”이 제공하는 플랫폼 서비스를 원활하게 이용하기 위해 선택한 관리자의 주의의무를 다하여 적절한 조치를 취할 의무가 있습니다.

② 기타 사업자의 책임을 광범위하게 면제하는 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
[오늘의집] ○ 오늘의집은 이용자 및 파트너의 귀책 사유로 서비스 이용에 장애가 발생하는 것에 대하여 <u>책임을 부담하지 않으며</u>, (이하 생략)	[오늘의집] ○ 이용자가 서비스를 이용하는 과정에서 발생한 장애와 관련하여, 오늘의집은 이용자 및 파트너의 귀책사유로 인해 발생한 손해에 대한 책임을 부담하지 않습니다. <u>단, 오늘의집의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 손해의 경우는 제외합니다.</u>

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
[숨고] ○ 회원이 개인의 정보를 허위 또는 잘못 기재하여 생기는 불이익에 대한 책임은 회원 본인에게 있으며, <u>이에 대해 회사는 아무런 책임이 없습니다.</u> [내드리오] ○ 회원의 손해가 회사가 제공하는 서비스로 발생할 경우 회사는 그 손해가 회사의 고의나 <u>중과실에 의해 발생한 경우에 한하여 회사에서 책임을 부담</u>하며, 그 책임의 범위는 통상손해에 한정한다. [집꾸미기] ○ 회사는 이용자 상호간 및 이용자와 제3자 상호 간에 서비스를 매개로 발생한 분쟁에 대해 개입할 의무가 없으며, <u>이로 인한 손해를 배상할 책임도 없습니다.</u>	[숨고] ○ 회원의 제1항 위반행위로 인하여 발생하는 불이익에 대한 책임은 그와 관련하여 <u>회사의 고의 또는 중과실이 없는 한 회원 본인에게 있습니다.</u> [내드리오] ○ 회원의 손해가 회사가 제공하는 서비스로 발생할 경우, 회사는 고의 또는 <u>과실로 인한 경우에만 책임을 집니다.</u> 책임의 범위는 통상손해에 한하며, 특별한 사정이 있는 경우 회사가 그 사정을 알았거나 알 수 있었을 때 책임을 집니다. [집꾸미기] ○ 회사는 <u>회사의 고의 또는 중과실이 없는 한</u> 이용자 및 파트너의 귀책사유로 서비스 이용에 장애가 발생하는 것에 대하여 책임을 부담하지 않으며, 이용자가 서비스를 이용하여 기대하는 수익을 상실한 것이나 서비스를 매개로 한 이용자 간 거래, 이용자와 제3자 간 거래에 대하여도 책임을 부담하지 않습니다.

③ 회원의 게시물을 사업자가 일방적으로 삭제하는 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
[숨고] ○ 회원이 작성한 게시물에 대한 모든 권리 및 책임은 이를 게시한 회원에게 있으며, 회사는 회원이 게시하거나 등록한 게시물이 다음 각 호에 해당한다고 판단되는 경우에 <u>사전통지 없이</u> 임시조치(해당 게시물에 대한 접근을 일시적으로 차단하는 조치를 의미합니다)를 할 수 있고, (이하 생략) [더공] ○ 회사는 다음 각 호에 해당하는 게시물이나 자료를 <u>사전통지 없이</u> 삭제하거나 이동 또는 등록 거부를 할 수 있습니다.	[숨고] ○ (<u>전단 삭제</u>) 회사는 회원이 게시하거나 등록한 게시물이 다음 각 호에 해당한다고 판단되는 경우 임시조치(해당 게시물에 대한 접근을 일시적으로 차단하는 조치를 의미합니다)를 할 수 있고, <u>이를 회원에게 즉시 통지합니다.</u> (이하 생략) [더공] ○ 회사는 다음 각 호에 해당하는 게시물이나 자료에 대해 <u>합리적인 이유가 있는 경우</u>, 해당 게시물의 삭제, 이동 또는 등록 거부를 할 수 있습니다. 이러한 경우 회사는 <u>사전에 해당 이용</u>

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
	<u>자에게 그 사유와 함께 통지하며, 긴급한 상황이나 불가피한 경우에는 사후에 통지할 수 있습니다.</u> 1. 법령을 위반하거나 공공질서 및 미풍양속을 해치는 내용이 포함된 경우 2. 타인의 명예를 손상시키거나 권리를 침해하는 내용인 경우 3. 음란물 또는 폭력적인 게시물을 포함하는 경우 4. 회사의 서비스 운영에 지장을 초래하거나 해를 입히는 경우 회사는 게시물의 삭제, 이동 또는 등록 거부 시, <u>이용자에게 해당 사유를 사전에 통지하며, 이용자는 이에 대해 이의제기 절차를 통해 자신의 입장을 설명할 수 있는 기회를 가집니다. 다만, 긴급한 상황에서 즉시 조치가 필요한 경우에는 사후에 통지하고, 이의제기 절차를 보장합니다.</u>

4] 회원의 게시물을 부당하게 사용하는 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
[오늘의집] ○ 회원의 오늘의집 내 콘텐츠 게시는 다음 <u>각호의 사항을 허락한 것으로 간주하며</u>, 오늘의집은 관련 법령이 허용하는 범위 내에서 콘텐츠를 편집(<u>수정, 복제, 배포 등을 의미하되, 이에 한정되지 않음</u>)할 수 있습니다. [집꾸미기] ○ 회원은 회사로 하여금 이 서비스 및 회사의 사업과 관련하여 자신이 제출한 콘텐츠를 이용, 복제, 배포, 2차적 저작물을 작성하거나, 전시, 발표, 각색, 온라인에 제공하거나 전자적인 방법으로 전송하고, 공연(perform)할 수 있도록 <u>허락한 것으로 봅니다.</u> 또한	[오늘의집] ○ 회원은 오늘의집에 콘텐츠를 게시함으로써 오늘의집에게 다음 각호에 따라 콘텐츠를 편집(<u>수정, 복제, 배포, 전시, 제공 등을 의미하며, 이하 같음</u>)하는 것을 허락합니다. 단, 이 경우에도 오늘의집은 <u>관련 법령 및 제휴서비스의 이용을 위한 범위 내에서 콘텐츠를 활용</u>하며, 회원은 <u>언제든지 제4항에 따라 사용중단 등을 오늘의집에 요청</u>할 수 있습니다. [집꾸미기] ○ 회원은 콘텐츠를 게시함으로써 집꾸미기에게 다음 각 호에 따라 콘텐츠를 편집(<u>수정, 복제, 배포, 전시, 제공 등을 의미하며 이하 같음</u>)할 수 있도록 허락한 것으로 봅니다. 단, 이 경우에도 집꾸미기는 <u>관련 법령이 허용하는 범위 내에서 콘텐츠를 활용</u>하며, 회

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
회원은 이용자로 하여금 자신이 제출한 콘텐츠를 이 약관 및 이 서비스의 기능을 통하여 이용, 복제, 배포, 전시, 발표, 온라인에 제공하거나 전자적인 방법으로 전송하고, 공연할 수 있도록 허락한 것으로 봅니다.	<u>원은 언제든지 사용 중단 등을 집꾸미기에게 요청할 수 있습니다.</u>

5 법령에 따른 고객의 권리를 제한하는 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
[내드리오] - 회사는 이용자가 구매 신청한 서비스 등이 품질 등의 사유로 인도 또는 제공을 할 수 없을 때에는 지체 없이 그 사유를 이용자에게 통지하고 사전에 서비스 등의 대금을 받은 경우에는 <u>대금을 받은 날부터 7 영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 취한다.</u> - 회사와 서비스 등의 구매에 관한 계약을 체결한 이용자는 <u>수신확인의 통지를 받은 날로부터 3일 이내에는 청약의 철회를 할 수 있습니다.</u> (이하 생략) - 이용자는 제 1항 및 제 2항의 규정에도 불구하고 서비스 등의 내용이 표시, 광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 <u>당해 서비스 등을 공급받은 날로부터 2 개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회를 할 수 있다.</u> - 서비스의 예약 / 배송 일정의 조율 등의 이유로, 이용자가 <u>청약의 철회를 하려 할 때는 홈페이지 하단에 표시되어 있는 고객센터 전화번호로 통화하여 의사표시를 한 경우에만 철회가 가능하다.</u>	[내드리오] - 회사는 이용자가 구매한 서비스가 품질되거나 제공 불가한 경우, 지체 없이 그 사유를 통지하고, 이미 받은 대금은 <u>3 영업일 이내에 환급</u>합니다. - 회원은 서비스 구매 후 <u>수신확인 통지를 받은 날로부터 7일 이내에 청약 철회</u>를 할 수 있습니다. 서비스 공급이 늦어진 경우, 서비스 공급일로부터 7일 이내에 청약 철회가 가능합니다. - 서비스가 광고된 내용과 다르거나 계약 내용과 다르게 제공된 경우, <u>서비스 공급일로부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약 철회를 요청</u>할 수 있습니다. <u>청약 철회를 원하는 경우, 고객센터에 전화로 통지할 수 있으며, 전자문서로도 철회가 가능합니다.</u>

⑥ 회원의 작위 또는 부작위를 약관 변경에 동의하는 의사표시로 의제하는 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
[내드리오] ○ 회사가 제3항에 따라 공지 및 통지한 개정 약관을 회원의 명시적 거부 의사가 없는 경우 회원이 개정된 약관에 동의한 것으로 간주한다. [집꾸미기] ○ 이용자는 스스로 정기적으로 웹을 방문하거나 애플리케이션을 실행하여 약관의 변경사항을 확인하여야 하고, <u>변경된 약관의 시행일 이후에 회원이 서비스를 계속 이용하는 경우 개정된 약관에 동의한 것으로 간주합니다.</u>	[내드리오] ○ 회사는 약관의 변경을 회원에게 통지하며, <u>고객에게 불리한 약관 변경의 경우 개별 통지</u>합니다. 또한, <u>‘개정 약관 적용일까지 거부 의사를 표시하지 않을 경우 약관 개정에 동의한 것으로 본다’는 내용을 명확히 안내</u>합니다. 회원이 개정 약관 적용일까지 명시적으로 거부 의사를 표시하지 않은 경우, 회원은 개정 약관에 동의한 것으로 간주됩니다. 회사가 서비스와 관련된 약관, 정책 및 보충약관을 개정할 경우 개정사유, 변경일자를 명시하여 적용일 7일 전부터 공지하거나 귀하에게 개별 통지합니다. <u>귀하에게 불리한 약관의 개정인 경우에는 적용일 30일 이전부터 귀하에게 개별 통지</u>합니다. [집꾸미기] ○ 회사는 필요한 경우 관련 법령을 위배하지 않는 범위 내에서 본 약관을 개정할 수 있으며, 본 약관을 개정할 경우 그 개정 이유 및 적용일자를 명시하여 현행 약관과 함께 집꾸미기 서비스 초기 화면에 그 적용일자 7일 전부터 적용일자 전일까지 공지합니다. 다만, 회사가 회원에게 불리한 내용으로 약관을 변경하는 경우에는 <u>회원에게 개별적으로 ‘거부 의사 표시가 없을 경우, 약관 변경에 동의한 것으로 본다’는 뜻을 명확히 통지하도록 하고, 고객이 의사 표시를 하지 않았을 경우에 한하여 약관 변경에 동의한 것으로 간주</u>합니다.

⑦ 회원에게 모든 손해를 배상시키는 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
[내드리오] ○ 회원의 본 약관 규정 위반으로 발생한 회사의 손해는 본 약관을 위반한 회원이 <u>회사에 발생하는 모든 손해를 배</u>	[내드리오] 1. 통상의 손해에 대한 배상책임 회원이 본 약관을 위반하거나 불법행위를

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
<u>상하여야 한다.</u> ○ 회원이 서비스를 이용하는 과정에서 행한 불법행위나 본 약관 위반행위로 인하여 회사가 당해 회원 이외의 제3자로부터 손해배상 청구 또는 소송을 비롯한 각종 이의제기를 받는 경우 당해 회원은 자신의 책임과 비용으로 회사를 면책 시켜야 하며, 회사가 면책되지 못한 경우 <u>당해 회원은 그로 인하여 회사에 발생한 모든 손해를 배상하여야 한다.</u>	<u>통해 회사에 손해를 끼친 경우, 회원은 회사에 발생한 통상의 손해를 배상할 책임이 있습니다.</u> 통상의 손해란 회원의 약관 위반 행위로 인해 사회 일반의 거래 관념상 통상적으로 발생하는 손해를 의미합니다. 2. 특별 손해에 대한 배상책임 회원의 약관 위반 또는 불법행위로 인해 <u>회사에 특별한 손해가 발생한 경우, 회사는 해당 손해의 사정을 회원에게 사전에 고지하거나, 회원이 이를 알았거나 알 수 있었음을 입증한 경우에 한하여 배상을 청구할 수 있습니다.</u> 특별한 손해란 다음과 같은 상황으로 인해 발생한 손해를 포함하며, 이에 국한되지 않습니다. ① 특별 손해 발생의 구체적 상황 가. 제3자로부터의 법적 이의제기 회원이 본 약관을 위반하거나 불법행위를 통해 회사에 손해를 끼쳐, 제3자가 다음과 같은 이유로 손해배상 청구, 소송 또는 기타 법적 이의제기를 제기한 경우 · 서비스 이용 약관 위반으로 인해 계약 의무가 이행되지 않았다고 주장하는 경우 · 서비스 운영 중단으로 제3자가 경제적 또는 기타 손해를 입었다고 주장하는 경우 · 제3자가 회원의 불법행위로 인해 회사 직접적 또는 간접적으로 연루되었다고 주장하는 경우 나. 회사의 영업활동에 중대한 장애 발생 회원의 약관 위반 또는 불법행위로 인해 다음과 같은 상황이 발생하여 회사의 영업활동에 중대한 장애가 발생한 경우 · 회사의 주요 서비스(예: 고객 지원, 시스템 운영, 데이터 처리)가 일시적 또는 장기적으로 중단된 경우 · 서비스의 안정성 및 신뢰성에 대한 고객 및 협력사의 신뢰도가 저하되어 계약해지나 신규 계약 체결 실패로 이어진 경우 · 회사의 핵심 비즈니스 모델이 위협받거나 운영 비용이 급격히 증가한 경우

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
	다. 긴급한 법적 조치로 인한 추가비용발생 회원의 약관 위반 또는 불법행위로 인해 회사가 다음과 같은 긴급한 법적 조치를 취함으로써 추가적인 비용이 발생한 경우 · 제3자로부터 손해배상 청구 또는 소송에 대응하기 위해 변호사, 법무사 등 법적 대리인을 선임하고 관련 비용을 부담한 경우 · 데이터 손실, 시스템 복구 또는 강화를 위한 긴급 기술 지원 비용이 발생한 경우 · 회사의 평판 보호를 위해 추가적인 홍보, 공지 또는 위기관리 활동이 요구된 경우 3. 손해발생 가능성에 대한 고지 및 동의 회원은 본 약관에 명시된 금지 행위를 통해 회사의 영업에 중대한 장애가 발생하거나 회사의 명예, 신뢰도, 사업 기회 등에 손실을 입힐 가능성이 있음을 인지하고 이에 동의합니다. 회사는 특별 손해 발생 가능성이 높은 행위에 대해 서비스 이용 과정에서 경고 메시지, 공지사항, 개별 고지 등을 통해 추가적으로 알립니다. 4. 면책 사항 회원은 회사의 고의 또는 과실로 인한 손해가 아닌 경우, 회사의 잘못과 관련이 없는 상황에서 발생한 손해에 경우 배상을 요구할 수 없습니다. <u>단, 회사가 고의로 잘못하거나 과실로 인해 손해가 발생한 경우에는 관련 법령에 따라 회사가 책임을 집니다.</u>

[8] 부당하게 계약을 해지하거나 서비스 이용을 제한하는 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
[집약] ○ “집약”은(는) “이용자”가 제12조 제2항에서 정한 행위를 하였을 경우 사전통지 없이 계약을 해제·해지하거나 또는 기간을 정하여 서비스이용을 제한할	[집약] ○ “집약”은 “이용자”가 제12조 제2항에서 정한 행위를 하였을 경우 사유, 유형 및 기간, 이의신청절차에 대한 안내를 포함하여 회원에게 통지하며, 통

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
수 있습니다.	지에 따라 계약을 해제·해지하거나 또는 기간을 정하여 서비스이용을 제한할 수 있습니다, 또한 제12조 제2항에서 정한 행위를 한 고객이 탈퇴 후 재가입을 희망하는 경우 그 가입을 제한할 수 있습니다.

9] 부당한 재 판관할 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
[내드리오] ○ 본 조 제1항의 협의에서도 분쟁이 해결되지 않아 소송이 제기되는 경우에는 “회사”의 본사 소재지를 관할하는 법원을 전속 관할법원으로 한다. [집꾸미기] ○ 서비스 이용 중 발생한 회사와 이용자 간의 소송은 <u>회사의 본점 소재지를 관할하는 법원을 관할법원으로 합니다.</u>	[내드리오] ○ 회사와 회원 간에 발생한 분쟁에 대해 협의가 이루어지지 않을 경우, <u>회원의 주소지를 관할하는 법원을 우선으로 하며,</u> 회원이 별도로 선택하지 않는 경우 회사의 본사 소재지를 관할하는 법원을 관할 법원으로 합니다. [집꾸미기] ○ 약관 및 서비스 이용중 발생한 회사와 이용자 간의 소송은 『<u>민사소송법</u>』상의 관할법원에 소를 제기할 수 있습니다.

붙임3

사업자별 불공정 약관조항 현황

불공정 약관조항	오늘의집	숨고	집닥	내그리오	집꾸미기	더공
① 플랫폼의 중개 책임을 면제하는 조항 (15개 조항)	○	○	○	○	×	○
② 기타 사업자의 책임을 광범위하게 면제하는 조항 (42개 조항)	○	○	○	○	○	○
③ 회원의 게시물을 사업자가 일방적으로 삭제하는 조항 (8개 조항)	○	○	×	○	×	○
④ 회원의 게시물을 부당하게 사용하는 조항 (6개 조항)	○	○	×	○	○	×
⑤ 법령에 따른 고객의 권리를 제한하는 조항 (6개 조항)	×	×	○	○	×	×
⑥ 회원의 작위 또는 부작위를 약관 변경에 동의하는 의사표시로 의제하는 조항(2개 조항)	×	×	×	○	○	×
⑦ 회원에게 모든 손해를 배상시키는 조항 (2개 조항)	×	×	×	○	×	×
⑧ 부당하게 계약을 해지하거나 서비스 이용을 제한하는 조항 (1개 조항)	×	×	×	○	○	×
⑨ 부당한 재판관할 조항 (2개 조항)	×	×	○	×	×	×