온라인 쇼핑몰 창업 · 운영



법제처
찾기 쉬운 생활법령

이 정보는 2026년 10월 15일 기준으로 작성된 것입니다.

찾기 쉬운 생활법령은 국민이 실생활에 필요한 법령을 쉽게 찾아보고 이해할 수 있도록 관련 법령정보를 국민의 생활중심으로 재분류하여 제공하고 있습니다. 따라서 제공된 법령정보는 법적 효력을 갖는 유권해석(결정, 판단)의 근거가 되지 않고, 각종 신고, 불복 청구 등의 증거자료로서의 효력은 없습니다. 구체적인 법령에 대한 질의는 담당기관이나 국민 신문고에 문의하시기 바랍니다.

공공데이터 정책에 따라 '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령은 누구에게나 개방되어 있으며, 영리 목적의 이용을 포함하여 자유로운 활용이 보장됩니다. 이 경우 출처가 법제처 찾기 쉬운 생활법령(http://www.easylaw.go.kr)임을 명시해 주시고, 단순 인용이 아닌 영리목적의 이용이거나 자료의 상당 부분을 이용하는 경우에는 해당 사항을 법제처 법제정보담당관(044-200-6900)으로 통지하여 주시기 바랍니다.

※ 다만, '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령 중 제3자가 저작권을 갖는 저작물의 경우에는 원 저작자의 저작권 정책 및 「저작권법」에 따릅니다.

찾기 쉬운 생활법령에서 제공하는 자료를 위조 · 변조하거나 생활법령에 포함된 제3자의 저작권을 침해하는 경우에는 관련 법령(「저작권법」 제136조부터 제138조까지)에 따라 처벌을 받을 수 있으니 유의하시기 바랍니다.

[온라인 쇼핑몰 창업 · 운영]

『온라인 쇼핑몰 창업 · 운영』 콘텐츠는 온라인 쇼핑몰 창업을 준비하는 단계부터 사업자등록 · 영업신고, 상품 등록 및 판매 전 준비, 거래 진행 중 주의사항, 거래 완료 후 사후 관리, 그리고 휴업 · 폐업에 이르기까지 온라인 쇼핑몰 운영 전 과정에서 알아야 할 법령 정보를 체계적으로 정리하여 제공합니다. 또한, 관련 판례 · 사례를 함께 소개하여 창업자와 운영자가 필요한 정보를 편리하게 찾아보고 활용할 수 있도록 돕습니다.

온라인 쇼핑몰 창업 · 운영 1
1. 온라인 쇼핑몰 창업 준비 4
1.1. 온라인 쇼핑몰 준비 4
1.1.1. 창업 전 알아두기 4
1.1.2. 창업 및 운영 지원제도 5
1.1.3. 상호 및 도메인이름 7
1.2. 사업자등록 및 영업신고 10
1.2.1. 사업자등록 10
1.2.2. 영업신고 및 변경신고 12
2. 온라인 쇼핑몰 운영 15
2.1. 상품 등록 및 판매 전 준비 15
2.1.1. 판매 가능 여부 확인 15
2.1.2. 쇼핑몰 화면 구성의무 19
2.1.3. 약관 작성 및 고지의무 21
2.2. 거래 진행 중 주의사항 23
2.2.1. 상품 정보 표시 및 광고 시 주의사항 23
2.2.2. 청약 및 결제 26
2.2.3. 개인정보 수집 및 이용 고지 29
2.3. 거래 완료 후 사후 관리 31
2.3.1. 청약철회 및 환불 처리 31
2.3.2. 개인정보 및 거래기록 보유·파기 34
2.4. 영업정지·시정조치 등 행정제재 37
2.4.1. 법률별 제재 내용 37
3. 온라인 쇼핑몰 휴업 및 폐업 41
3.1. 휴업 및 폐업신고 41
3.1.1. 사업자등록 휴업·폐업신고 41
3.1.2. 폐업신고 등 41

1. 온라인 쇼핑몰 창업 준비

1.1. 온라인 쇼핑몰 준비

1.1.1. 창업 전 알아두기

온라인 쇼핑몰, 창업 전에 알아둡시다.

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」상 거래

▪ 온라인 쇼핑몰을 통한 거래는 전자상거래 및 통신판매 등의 방법으로 이루어지는 사업자와 소비자 간 거래를 말합니다(출처: 공정거래위원회 홈페이지(https://www.ftc.go.kr)- 정책·제도·자료-소비자정책-전자상거래에서 소비자 보호).

> ※ "전자상거래"란 상품·용역 거래(주문·결제·이행)에 전자문서 처리가 이용되는 상행위를 말합니다(출처: 공정거래위원회 홈페이지(https://www.ftc.go.kr)- 정책·제도·자료-소비자정책-전자상거래에서 소비자 보호).
>
> ※ "통신판매"란 인터넷, TV 등 비대면 방법으로 상품판매 정보가 제공되고 소비자의 청약을 받아 판매하는 행위(예시: 인터넷쇼핑, TV홈쇼핑, 카탈로그쇼핑 등)를 말합니다(출처: 공정거래위원회 홈페이지(https://www.ftc.go.kr)-정책·제도·자료-소비자정책-전자상거래에서 소비자 보호).

창업을 위한 플랫폼 선택하기

▪ 온라인 쇼핑몰 창업자는 창업신고·쇼핑몰 구축·상품 배송까지 모든 과정을 직접 담당하는 개별쇼핑몰(자사몰)을 운영하거나, 통신판매중개업자가 운영하는 사이버몰(오픈마켓 등)에 입점하여 상품을 판매할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조제4호 참조).

> ※ "통신판매중개"란 사이버몰의 이용을 허락하거나 광고 수단을 제공하여 통신판매를 중개하는 행위(예시: 오픈마켓, 가격비교 사이트 등)를 말합니다(출처: 공정거래위원회 홈페이지(https://www.ftc.go.kr)- 정책·제도·자료-소비자정책-전자상거래에서 소비자 보호 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조제4호).

▸ 통신판매중개업자가 운영하는 사이버몰의 예로는 종합 오픈마켓(예: 네이버 스마트스토어(https://sell.smartstore.naver.com), 쿠팡(https://www.coupang.com), 11번가(https://www.11st.co.kr) 등), 특정 분야에 특화된 버티컬 플랫폼(예: 패션, 뷰티 등) 등이 있습니다.

> ※ 이 콘텐츠는 개별쇼핑몰을 별도로 구축하기 위해 필요한 법령정보를 제공하고 있습니다.

창업은 누구나 할 수 있습니다.

창업자의 연령제한

▪ 온라인 쇼핑몰 창업의 자격에 관해서는 법령상 특별한 규정이 없으므로 원칙적으로 누구나 창업을 할 수 있습니다. 다만, 미성년자의 경우에는 법정대리인의 동의가 있어야 온라인 쇼핑몰 사업자가 될 수 있습니다(「민법」 제5조제1항 참조).

※ 미성년자의 법정대리인은 친권을 행사하는 미성년자의 부모이며, 친권자가 없거나 친권자가 친권의 전부 또는 일부를 행사할 수 없는 경우 미성년후견인이 법정대리인이 됩니다(「민법」 제911조 및 제928조 참조).

미성년자의 창업에는 법정대리인의 동의와 등기가 필요합니다.

미성년자 창업 동의

▪ 미성년자가 온라인 쇼핑몰을 창업하려면 법정대리인의 동의를 얻어야 합니다. 법정대리인에게 허락받은 영업에 관해서는 성년자와 동일한 능력을 가지게 됩니다(「민법」 제5조제1항 및 제8조제1항 참조).

▪ 법정대리인은 영업의 허락을 취소 또는 제한할 수 있습니다. 그러나 미성년자와 거래한 선의의 제3자에게 그 취소

또는 제한을 주장할 수 없습니다(「민법」 제8조제2항).

미성년자의 상업등기

▪ 미성년자가 법정대리인의 허락을 받아 영업을 하는 경우에는 다음의 사항을 등기해야 합니다(「상법」 제6조 및 「상업등기법」 제46조제1항).

1. 미성년자라는 사실
2. 미성년자의 성명·주민등록번호 및 주소
3. 영업소의 소재지
4. 영업의 종류

▪ 미성년자는 영업에 관한 등기의 신청서에 다음의 정보를 첨부하여 직접 제출해야 합니다(「상업등기법」 제47조제1항 및 「상업등기규칙」 제84조제1항).

1. 법정대리인에게 허락받았음을 증명하는 정보(신청서에 법정대리인의 기명날인이 있는 경우 제외)
2. 후견인이 영업의 허락을 한 경우 후견감독인이 있으면 그의 동의나 가정법원의 허가가 있음을 증명하는 정보

※ 영업허락의 취소로 인한 소멸등기 또는 영업허락의 제한으로 인한 변경등기는 법정대리인도 신청할 수 있습니다(「상업등기법」 제47조제2항).

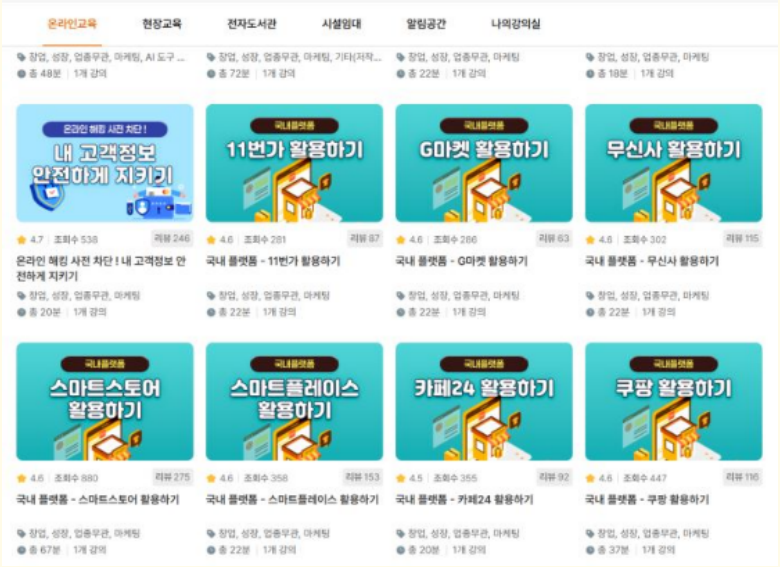
1.1.2. 창업 및 운영 지원제도

창업을 위한 온라인 강의를 확인하세요.

소상공인지식배움터의 온라인 강의

▪ 소상공인시장진흥공단에서 제공하는 소상공인지식배움터 홈페이지(https://edu.sbiz.or.kr)에서 온라인 쇼핑몰 창업을 위한 다양한 온라인 강의 및 현장 강의를 체험할 수 있습니다.

< 쇼핑몰 창업에 도움이 되는 다양한 온라인 강의 >



<출처: 소상공인지식배움터 홈페이지(https://edu.sbiz.or.kr)-온라인교육-지식배움터 교육-온라인강의>

소상공인시장진흥공단에서 소상공인을 위해 “혁신성장촉진자금”을 지원합니다.

“혁신성장촉진자금 지원제도”란?

▪ 소상공인의 디지털 격차 해소 및 혁신형 소상공인의 성장기반 마련을 위해 소상공인시장진흥공단이 운영하는 정책자금을 말합니다(소상공인정책자금, 『혁신성장촉진자금 신청 안내자료』 2026. 10. 1쪽).

지원대상

▪ 혁신성장촉진자금은 다음의 요건을 모두 충족하는 소상공인이 신청할 수 있습니다(소상공인정책자금, 『혁신성장촉진자금 신청 안내자료』 2026. 10. 12쪽~13쪽 참조).

1. 주된 사업에 종사하는 상시근로자 수가 다음에 해당할 것

   ① 광업·제조업·건설업 및 운수업에 종사하는 상시근로자: 10명 미만

   ② 그 외의 업종에 종사하는 상시근로자: 5명 미만

2. 주된 업종 연매출액이 소기업 규모 기준에 해당할 것

3. 사업자등록증을 소지하고 영업 중인 개인기업 또는 법인기업일 것

4. 정책자금 융자 제외 업종이 아닐 것

신청 및 절차

▪ 자금용도에 따른 대출신청 방법은 다음과 같습니다(소상공인정책자금, 『혁신성장촉진자금 신청 안내자료』 2026. 10. 7쪽).

1. 운전자금: 소상공인정책자금 홈페이지(https://ols.semas.or.kr)에서 온라인 신청. 다만, 고령층 등 디지털 취약 소상공인의 경우 소상공인시장진흥공단 관할 지역센터에 방문하여 접수 가능

2. 시설자금: 관할 지역센터에 방문하여 신청

▪ 혁신성장촉진자금의 진행 절차는 다음과 같습니다(소상공인정책자금, 『혁신성장촉진자금 신청 안내자료』 2026. 10. 7쪽~8쪽).

① 신청 및 지원대상 확인	▶	② 정책우선도 평가	▶	③ 기업평가 및 대출심사	▶	④ 대출약정	▶	⑤ 대출실행	▶	⑥ 사후관리
• 자금요건 확인 • 제한대상 확인 • 신청서류 확인		• 정책우선도 평가(해당 시)		• 기업평가 및 현장심사 • 대출 심사 후 지원 여부 결정		• 지원대상 재확인 • 약정 체결		• 대출 실행		• 대출금 사용내역 점검 등

※ 혁신성장촉진자금의 지원대상 및 제출서류에 관한 자세한 내용은 『혁신성장촉진자금 신청 안내자료』 및 <소상공인정책자금 홈페이지(https://ols.semas.or.kr)-정책자금안내-공지사항>에서 확인할 수 있습니다.

“온라인판로 지원사업”을 통해 상품 개선부터 홍보까지 지원받을 수 있습니다.

“온라인판로 지원사업”이란?

▪ 소상공인의 온라인시장 진출 및 온라인판로 활용 촉진을 위해 제작, 판매 등을 지원하는 사업입니다(판판대로, 『2026년 소상공인 온라인판로 지원사업 참여기업 모집공고』 2026. 5. 1쪽).

지원내용

▪ 온라인판로 지원사업은 다음과 같은 지원을 제공합니다(판판대로, 『2026년 소상공인 온라인판로 지원사업 참여기업 모집공고』 2026. 5. 1쪽).

세부사업명		지원내용
통합 신청(메뉴판)	① 상품 개선	• (포장) 박스·스티커·설명서 등 포장 관련 디자인 제작 • (브랜드) 로고·캐릭터·배너 디자인 등 제작
	② 상세페이지 제작	소상공인 제품의 특장점을 반영한 상세페이지 제작 지원
	③ 콘텐츠 제작	제품 소개 및 홍보 등을 위한 영상 등 콘텐츠 제작 지원
	④ 온라인 쇼핑몰 판매지원	• (온라인 쇼핑몰) 단독딜 및 전용 기획전 노출 지원 • (로컬상품관) 지역몰 내 상품 판매 및 마케팅 지원
	⑤ 라이브커머스 제작·운영지원	플랫폼과 협업하여 소상공인 상품 실시간 라이브커머스 방송 제작 및 송출, 판매 전 과정 지원
	⑥ SNS 마케팅	소상공인 상품 컨설팅, SNS 광고 및 결과 레포트 제공
	⑦ 온라인 홍보	검색 포탈을 활용한 검색 광고 등 상품 홍보 지원
	⑧ 물류 서비스	상품 보관, 포장, 배송 등 관련 물류 서비스 제공

지원대상

▪ 다음의 요건을 모두 충족하는 자 및 상품이 지원대상이 됩니다(판판대로, 『2026년 소상공인 온라인판로 지원사업 참여기업 모집공고』 2026. 5. 2쪽).

1. 「소상공인기본법」 제2조에 따른 소상공인
2. 다음의 어느 하나에 해당하지 않는 소상공인 및 상품
   ① 소상공인 정책자금 융자 제외 대상 업종인 경우
   ② 접수 마감일에 부도, 휴·폐업 중인 경우
   ③ 대표자(소상공인)의 국세·지방세 체납 등의 채무불이행이 확인된 경우
   ④ 대표자(소상공인)가 보조금법 위반 등으로 정부 지원사업에 참여 제한 중인 경우
   ⑤ 해외 수입상품(해외 OEM 제품은 계약서 첨부 시 지원 가능) 및 최종적으로 대기업이 제조한 상품

신청 및 제출서류

▪ 온라인판로 지원사업은 판판대로 홈페이지(https://fanfandaero.kr)를 통해 신청할 수 있으며, 신청 시 다음의 서류를 첨부해야 합니다(판판대로, 『2026년 소상공인 온라인판로 지원사업 참여기업 모집공고』 2026. 5. 3쪽).

1. 사업자등록증명원
2. 소상공인확인서
3. 국세 납세증명서
4. 지방세 납세증명서
5. OEM증명서(해당하는 경우에만 제출)

> ※ 온라인판로 지원사업의 신청에 관한 자세한 내용은 <판판대로 홈페이지(https://fanfandaero.kr)-지원사업 신청-지원사업 안내/공고>에서 확인할 수 있습니다.

1.1.3. 상호 및 도메인이름

상호 선정하기

상호의 사용

▪ 상인은 성명이나 그 밖의 명칭으로 상호를 정할 수 있습니다(「상법」 제18조).

상호 사용의 제한

▪ 상호 선정은 원칙적으로 자유롭지만, 다음과 같은 제한이 있습니다.

1. 회사가 아닌 자는 상호에 회사임을 표시하는 문자를 사용할 수 없습니다(「상법」 제20조 전단).
2. 누구든지 부정한 목적으로 타인의 영업이라고 오해할 수 있는 상호를 사용할 수 없습니다(「상법」 제23조제1항).

> ※ 회사가 아님에도 상호에 회사임을 표시하는 문자를 사용하거나, 부정한 목적으로 타인의 영업이라고 오해할 수 있는 상호를 사용한 자는 200만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「상법」 제28조).
>
> ※ 또한, 부정한 목적으로 타인의 영업이라고 오해할 수 있는 상호를 사용한 자가 있는 경우 이로 인해 손해를 받을 염려가 있는 자 또는 상호를 등기한 자는 해당 상호의 폐지를 청구할 수 있습니다(「상법」 제23조제2항).

상호의 등기

▪ 개인 온라인 쇼핑몰 창업자의 경우 상호의 등기 여부는 자유입니다. 다만, 회사의 경우 반드시 상호를 등기해야 합니다(「상법」 제18조, 제289조제1항제2호 및 제317조제2항제1호 참조).

▪ 상호는 당사자(회사의 경우 대표를 말함)의 신청에 의해 영업소(회사의 경우 본점을 말함)의 소재지를 관할하는 법원의 상업등기부에 등기합니다(「상법」 제34조 및 「상업등기법」 제23조제1항).

상호의 변경 및 폐지

▪ 상호를 등기한 사람이 정당한 사유 없이 2년간 상호를 사용하지 않으면 폐지한 것으로 봅니다(「상법」 제26조).

▪ 상호의 변경·폐지 후 2주간 내에 변경 및 폐지 등기를 하지 않으면 이해관계인이 해당 상호의 등기 말소를 청구할 수 있습니다(「상법」 제27조).

도메인이름 등록하기

“도메인(domain)”이란?

▪ 인터넷상에서 인터넷 프로토콜 주소를 사람이 기억하기 쉽도록 문자·숫자 등으로 표현한 것을 말합니다(「인터넷주소자원에 관한 법률」 제2조제1호나목).

도메인의 체계

▪ 도메인은 “.”또는 루트(root)라 불리는 도메인 이하에 역트리 구조로 구성되어 있습니다. 루트 도메인 바로 아래의 단계를 1단계 도메인(최상위 도메인)이라고 부르며, 그 다음 단계를 2단계 도메인이라고 부릅니다[출처: 한국인터넷정보센터 홈페이지(https://krnic.kisa.or.kr)-인터넷주소자원-도메인이름].

< 도메인의 구조 >



<출처: 한국인터넷정보센터 홈페이지(https://krnic.kisa.or.kr)-인터넷주소자원-도메인이름>

도메인이름의 등록 신청

▪ 도메인이름을 사용하려면 한국인터넷진흥원이 선정한 국가도메인 등록대행자를 통해 도메인이름을 등록해야 합니다(「인터넷주소자원에 관한 법률」 제11조제1항 전단 및 「인터넷주소자원에 관한 법률 시행령」 제13조제1항).

▪ 도메인이름을 등록하려는 사람은 대한민국에 주소지가 있어야 합니다. 다만, 다음의 어느 하나에 해당하는 경우 주소지 여부와 관계 없이 도메인이름을 이전 등록할 수 있습니다(한국인터넷진흥원, 「도메인이름 관리준칙」 제4조제1항).

1. 「인터넷주소자원에 관한 법률」 제20조제2항 및 제3항에 따라 이전으로 조정이 성립된 경우
2. 법원의 판결이 있는 경우
3. 중재기관의 중재결정이 있는 경우

▪ 도메인이름의 등록을 신청하는 사람은 도메인이름 등록신청서에 다음의 사항을 기재하여 정보통신망 등을 이용해서 등록대행자를 통해 한국인터넷진흥원에 제출해야 합니다(「도메인이름 관리준칙」 제8조제1항).

1. 도메인이름
2. 신청인 이름, 등록증, 등록번호, 주소
3. 관리책임자 이름, 전화번호, 전자우편 주소
4. 네임서버 정보
5. 기타 한국인터넷진흥원 및 등록대행자가 정한 사항

도메인이름의 등록

▪ 한국인터넷진흥원은 도메인이름의 안정적 관리와 공공의 이익을 위하여 사전에 공시한 도메인이름은 등록하지 않을 수 있습니다(「도메인이름 관리준칙」 제9조제2항).

> ※ 등록이 제한되는 도메인이름 목록은 한국인터넷진흥원의 「도메인이름 등록·변경에 관한 세칙」 별표에서 확인할 수 있습니다.

▪ 도메인이름을 등록하는 신청인 또는 등록인은 등록대행자가 정하는 수수료를 등록대행자에게 납부해야 합니다(「도메인이름 관리준칙」 제13조제1항).

도메인이름의 변경 및 말소

▪ 도메인이름을 등록한 후 등록사항을 변경하려는 경우에는 등록대행자를 통해 한국인터넷진흥원에 변경신청을 해야 합니다(「도메인이름 관리준칙」 제10조제1항).

▪ 등록한 도메인이 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 등록이 말소될 수 있습니다(「도메인이름 관리준칙」 제11조제1항).

1. 등록정보가 허위임이 확인된 날부터 공휴일 여부와 상관없이 30일이 지난 경우
2. 등록인이 말소를 요청한 날로부터 공휴일 여부와 상관없이 30일이 지난 경우
3. 등록수수료 전액이 도메인이름 사용종료일부터 공휴일 여부와 상관없이 30일이 되는 날까지 납부되지 않은 경우
4. 도메인이름의 등록조건 및 등록기준을 준수하지 않은 것이 확인된 날부터 공휴일 여부와 상관없이 30일이 지난 경우

▪ 도메인이름 등록이 말소되는 경우 공휴일 여부와 상관없이 말소되기 전 30일 동안 도메인이름 사용이 정지됩니다. 다만, 사용정지 기간 중에 말소사유가 해소되는 경우에는 말소되지 않습니다(「도메인이름 관리준칙」 제11조제2항 및 제3항).

상호·도메인이름 등을 이용한 부정경쟁행위는 금지됩니다.

부정경쟁행위의 금지

▪ 정당한 권원이 없는 자가 다음의 어느 하나의 목적으로 국내에 널리 인식된 타인의 성명, 상호, 상표, 그 밖의

표지와 동일하거나 유사한 도메인이름을 등록·보유·이전 또는 사용하는 행위는 부정경쟁행위로서 금지됩니다(「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제2조제1호아목).

1. 상표 등 표지에 대하여 정당한 권원이 있는 자 또는 제3자에게 판매하거나 대여할 목적
2. 정당한 권원이 있는 자의 도메인이름의 등록 및 사용을 방해할 목적
3. 그 밖에 상업적 이익을 얻을 목적

> ※ 타인의 성명, 상호, 상표, 상품의 용기·포장, 그 밖에 타인의 상품 또는 영업임을 표시한 표지에 대한 부정경쟁행위의 자세한 내용은 「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제2조제1호에서 확인할 수 있습니다.

부정경쟁행위에 대한 보호

▪ 부정경쟁행위로 자신의 영업상의 이익이 침해되거나 침해될 우려가 있는 자는 부정경쟁행위를 하거나 하려는 자에 대해 해당 행위의 금지 또는 예방과 함께 부정경쟁행위의 대상이 된 도메인이름의 등록말소를 청구할 수 있습니다(「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제4조제1항 및 제2항제3호).

▪ 고의 또는 과실에 의한 부정경쟁행위(「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제2조제1호다목의 경우에는 고의에 의한 부정경쟁행위만을 말함)로 타인의 영업상 이익을 침해하여 손해를 입힌 자는 손해를 배상할 책임이 있습니다(「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제5조).

1.2. 사업자등록 및 영업신고

1.2.1. 사업자등록

사업자등록을 신청하고 사업자등록증을 발급받으세요.

사업자등록 신청

▪ 온라인 쇼핑몰을 창업하는 사람은 사업을 시작하기 전 또는 사업을 시작한 날부터 20일 이내에 다음의 서류를 첨부해서 사업장 관할 세무서장에게 사업자등록을 신청해야 합니다(「부가가치세법」 제8조제1항 본문 참조).

> ※ “사업자”란 영리 목적 여부와 관계없이 사업상 독립적으로 재화 또는 용역을 공급하는 자를 말합니다(「부가가치세법」 제2조제3호).

제출서류

▪ 사업자등록을 하려는 개인사업자는 사업장마다 다음의 사항을 적은 사업자등록 신청서(「부가가치세법 시행규칙」 별지 제4호서식)를 제출하여 사업자등록을 신청해야 합니다(「부가가치세법 시행령」 제11조제1항 및 「부가가치세법 시행규칙」 제9조).

1. 사업자의 인적사항
2. 사업자등록 신청 사유
3. 사업 개시 연월일 또는 사업장 설치 착수 연월일
4. 그 밖의 참고사항

> ※ 그 밖의 경우에 추가로 제출해야 하는 첨부서류에 대해서는 「부가가치세법 시행령」 제11조제3항에서 확인할 수 있습니다.

위반 시 제재

▪ 사업자등록을 신청기한 내에 신청하지 않은 경우에는 사업 개시일부터 등록을 신청한 날의 직전일까지의 공급가액 합계액의 1%에 해당하는 금액이 가산세로 부과됩니다(「부가가치세법」 제60조제1항제1호).

▪ 사업자등록을 하지 않으면 사업자등록 신청을 하기 전의 매입세액을 매출세액에서 공제받을 수 없습니다. 다만, 공급시기가 속하는 과세기간이 끝난 후 20일 이내에 등록을 신청한 경우 등록 신청일부터 공급시기가 속하는 과세기간 기산일까지(「부가가치세법」 제5조제1항에 따른 과세기간의 기산일을 말함) 역산한 기간 이내의 것은 제외됩니다(「부가가치세법」 제39조제1항제8호).

사업자등록증 발급

▪ 사업자등록 신청을 하면 사업자의 인적사항과 그 밖에 필요한 사항을 적은 사업자등록증(「부가가치세법 시행규칙」 별지 제7호서식)이 신청일부터 2일 이내(토요일, 일요일, 공휴일, 대체공휴일 및 노동절 제외)에 신청인에게 발급됩니다(「부가가치세법 시행령」 제11조제5항 본문 및 「국세기본법」 제5조제1항).

▹ 다만, 사업장시설이나 사업현황을 확인할 필요성이 인정되는 경우에는 발급기한이 5일 이내에서 연장되며, 조사한 사실에 따라 사업자등록증이 발급됩니다(「부가가치세법 시행령」 제11조제5항 단서).

> ※ 사업자의 유형
>
> • 일반과세자: 연간 매출액이 1억 400만원 이상으로 예상되거나 간이과세가 배제되는 업종 또는 지역에서 사업을 하려는 경우에는 일반과세자로 등록해야 합니다(「부가가치세법」 제61조제1항 참조).
>
> 일반과세자는 10%의 세율이 적용되며, 물건 등을 구입하면서 받은 매입세금계산서상의 세액을 전액 공제받을 수 있고 세금계산서를 발급할 수 있습니다.
>
> • 간이과세자: 주로 소비자를 상대하는 업종으로서 연간 매출액이 1억 400만원(과세유흥장소 및 부동산임대업 사업자는 4천8백만원)에 미달할 것으로 예상되는 소규모 사업자는 간이과세자로 등록하여 간편한 절차로 부가가치세를 신고·납부할 수 있습니다(「부가가치세법」 제2조제4호, 제61조제1항 및 「부가가치세법 시행령」 제109조제1항).
>
> 간이과세자는 1.5%~4%의 낮은 세율이 적용되지만, 매입액(공급대가)의 0.5%만 공제받을 수 있으며, 신규사업자 또는 직전연도 매출액이 4천8백만원 미만인 사업자는 세금계산서를 발급할 수 없습니다.
>
> <출처: 국세청 홈페이지(https://www.nts.go.kr)-국세신고안내-부가가치세 개요>

사업에 관한 내용을 변경하면 사업자등록 정정신고를 해야 합니다.

사업자등록 정정신고

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자가 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 지체 없이 사업자의 인적사항, 사업자등록의 변경 사항 및 그 밖의 필요한 사항을 적은 사업자등록 정정신고서(「부가가치세법 시행규칙」 별지 제11호서식)를 관할 세무서장이나 그 밖에 신고인의 편의에 따라 선택한 세무서장에게 제출(국세정보통신망에 따른 제출을 포함)해야 합니다(「부가가치세법」 제8조제8항, 「부가가치세법 시행령」 제14조제1항 및 「부가가치세법 시행규칙」 제11조).

> 1. 상호를 변경하는 경우
> 2. 법인 또는 「국세기본법」 제13조제1항 및 제2항에 따라 법인으로 보는 단체 외의 단체로서 「소득세법」 제2조제3항에 따라 1거주자로 보는 단체가 대표자를 변경하는 경우
> 3. 사업의 종류를 완전히 다른 종류로 변경한 경우
> 4. 새로운 사업의 종류를 추가하거나 사업의 종류 중 일부를 폐지한 경우
> 5. 사업장(사업자 단위 과세 사업자의 경우에는 사업자 단위 과세 적용 사업장을 말함)을 이전하는 경우
> 6. 상속으로 사업자의 명의가 변경되는 경우
> 7. 공동사업자의 구성원 또는 출자지분이 변경되는 경우
> 8. 임대인, 임대차 목적물 및 그 면적, 보증금, 임차료 또는 임대차기간이 변경되거나 새로 상가건물을 임차한 경우(상가건물의 임차인이 사업자등록 정정신고를 하려는 경우, 임차인이 확정일자를 신청하려는 경우 및 확정일자를 받은 임차인에게 변경 등이 있는 경우로 한정)
> 9. 사업자 단위 과세 사업자가 사업자 단위 과세 적용 사업장을 변경하는 경우
> 10. 사업자 단위 과세 사업자가 종된 사업장을 신설하거나 이전하는 경우

11. 사업자 단위 과세 사업자가 종된 사업장의 사업을 휴업하거나 폐업하는 경우

12. 사이버몰(부가통신사업을 하는 사업자가 컴퓨터 등과 정보통신설비를 이용해 재화 등을 거래할 수 있도록 설정한 가상의 영업장을 말함)에 인적사항 등의 정보를 등록하고 재화나 용역을 공급하는 사업을 하는 사업자가 사이버몰의 명칭 또는 인터넷 도메인이름을 변경하는 경우

1.2.2. 영업신고 및 변경신고

통신판매업자는 영업신고를 해야 합니다.

영업신고 및 제출서류

▪ 온라인 쇼핑몰을 창업하는 사람은 사업자등록을 한 주된 사업장의 소재지를 관할하는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수 또는 구청장(주된 사업장의 소재지가 외국인 경우에는 공정거래위원회)에게 통신판매업 신고를 해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제12조제1항 본문).

▫ 다만, 직전년도 동안 통신판매의 거래횟수가 50회 미만인 경우 또는 「부가가치세법」 제2조제4호에 따른 간이과세자인 경우 통신판매업 신고를 하지 않아도 됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제12조제1항 단서 및 「통신판매업 신고 면제 기준에 대한 고시」 제2조제1항).

▪ 통신판매업을 신고하는 사람은 통신판매업 신고서(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 별지 제1호서식)에 다음의 사항을 기재한 서류를 제출해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제12조제1항, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제13조제1항, 제15조 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 제8조제1항).

1. 상호(법인인 경우 대표자의 성명 및 주민등록번호를 포함), 주소, 전화번호
2. 전자우편주소, 인터넷 도메인이름, 호스트서버의 소재지(신규로 신고하는 경우로서 인터넷 도메인이름 및 호스트서버 소재지가 정해지지 않아 적을 수 없는 경우 신고증을 받은 날부터 30일 이내에 보완해야 함)
3. 사업자의 성명 및 주민등록번호(개인인 경우만 해당)

신고증 발급 및 재발급

▪ 통신판매업 신고가 접수되면 통신판매업 신고증(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 별지 제3호서식)이 발급됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제13조제3항).

▫ 신고증을 분실하거나 신고증이 훼손된 경우 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신고증 재발급 신청서(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 별지 제3호의2서식)를 제출하여 신고증을 재발급받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 제8조제4항).

※ 통신판매업 신고는 정부24 홈페이지(https://plus.gov.kr)를 통해서 할 수 있습니다.

위반 시 제재

▪ 통신판매업 신고를 하지 않거나 거짓으로 신고하면 3천만원 이하의 벌금에 처해집니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제42조제1호).

▪ 통신판매업 신고를 하지 않으면 공정거래위원회로부터 시정조치명령을 받을 수 있고, 시정조치 명령을 받고도 신고를 하지 않으면 영업의 전부 또는 일부의 정지명령이나 과징금 처분을 받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제1항제1호·제4항 및 제34조제1항).

※ 이에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <온라인 쇼핑몰 운영-영업정지·시정조치 등 행정제재 법률별 제재 내용>에서 확인할 수 있습니다.

변경사항이 있는 통신판매업자는 변경신고를 해야 합니다.

변경신고 및 제출서류

▪ 통신판매업 신고를 한 이후에 신고한 사항 중 변경사항이 있는 경우에는 그 사유가 발생한 날부터 15일 이내에 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수 또는 구청장(주된 사업장의 소재지가 외국인 경우에는 공정거래위원회)에게 통신판매업 변경신고를 해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제12조제2항 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제16조제1항).

▪ 통신판매업의 변경신고는 통신판매업 변경신고서(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 별지 제4호서식)에 다음의 서류를 첨부하여 제출해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 제9조).

1. 변경사항을 증명하는 서류
2. 통신판매업 신고증(신고증 기재사항이 변경된 경우만 해당)

신고증 발급

▪ 통신판매업 변경신고가 접수되면 변경사항이 기재된 신고증이 발급됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제16조제2항).

> ※ 통신판매업 변경신고는 정부24 홈페이지(https://plus.gov.kr)를 통해서 할 수 있습니다.

위반 시 제재

▪ 통신판매업 변경신고를 하지 않으면 1천만원(1차: 200만원, 2차: 400만원, 3차: 1천만원) 이하의 과태료가 부과됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제45조제4항제3호, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제42조 및 별표 3 제2호라목).

▪ 통신판매업 변경신고를 하지 않으면 공정거래위원회로부터 시정조치명령을 받을 수 있고, 시정조치명령을 받고도 변경신고를 하지 않으면 영업의 전부 또는 일부의 정지명령이나 과징금 처분을 받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제1항제1호·제4항 및 제34조제1항).

> - ※ 이에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <온라인 쇼핑몰 운영-영업정지·시정조치 등 행정제재 법률별 제재 내용>에서 확인할 수 있습니다.

부가통신사업자는 영업신고를 해야 합니다.

영업신고 및 제출서류

▪ 자본금이 1억원을 초과하는 온라인 쇼핑몰 창업자는 부가통신사업을 신고해야 합니다(「전기통신사업법」 제22조제1항 「전기통신사업법 시행령」 제29조제1항 및 제30조제1항).

▪ 부가통신사업을 신고하는 사람은 부가통신사업자 신고서와 다음의 서류를 과학기술정보통신부장관에게 제출해야 합니다(「전기통신사업법 시행령」 제29조제1항).

1. 통신망구성도(새로운 유형의 부가통신역무를 신고하는 경우로서 필요한 경우에만 해당)
2. 개인정보보호조치 구축 명세서(개인정보를 취급하는 경우만 해당)

신고증명서 발급 및 재발급

▪ 부가통신사업 신고가 접수되면 부가통신사업 신고증명서가 발급됩니다(「전기통신사업법 시행령」 제29조제5항).

▹ 신고증명서를 분실하거나 신고증명서가 훼손된 경우 재발급을 신청할 수 있습니다(「전기통신사업법 시행령」 제29조제7항).

> ※ 부가통신사업 신고는 정부24(https://plus.gov.kr)나 과학기술정보통신부

전자민원센터(https://www.emsit.go.kr)를 통해서도 할 수 있습니다.

위반 시 제재

▪ 부가통신사업 신고를 하지 않고 부가통신사업을 경영하면 2년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처해집니다(「전기통신사업법」 제96조제5호).

▪ 부가통신사업 신고를 하지 않고 부가통신사업을 경영하면 중앙전파관리소장으로부터 전기통신역무의 제공행위의 중지 또는 전기통신설비의 철거 등의 시정명령을 받을 수 있고, 시정명령을 받고도 명령을 이행하지 않으면 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「전기통신사업법」 제92조제3항제3호, 제93조제2항, 제104조제5항제17호 및 「전기통신사업법 시행령」 제65조제1항제21호).

※ 이에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <온라인 쇼핑몰 운영-영업정지·시정조치 등 행정제재 법률별 제재 내용>에서 확인할 수 있습니다.

변경사항이 있는 부가통신사업자는 변경신고를 해야 합니다.

변경신고 및 제출서류

▪ 부가통신사업자 신고를 한 이후에 다음의 어느 하나에 해당하는 사항을 변경하려면 부가통신사업 변경신고서에 변경사항을 확인할 수 있는 서류를 첨부하여 중앙전파관리소장에게 변경신고를 해야 합니다(「전기통신사업법」 제23조, 제93조제2항, 「전기통신사업법 시행령」 제31조제1항·제2항 및 제65조제1항제7호의2).

1. 상호·명칭·주소
2. 대표자
3. 제공 역무의 종류
4. 인터넷 홈페이지 주소(문자메시지를 발송하는 인터넷 사이트를 말함)
5. 부가통신사업의 내용 변경에 관한 사항(「전기통신사업법」 제27조제1항 본문에 따른 등록의 일부 취소 또는 사업의 일부 폐업 대상이 된 사업을 다시 제공하려는 경우를 포함)

신고증명서 발급

▪ 부가통신사업 변경신고가 접수되면 변경사항이 적힌 신고증명서가 발급됩니다(「전기통신사업법 시행령」 제31조제3항).

※ 부가통신사업 변경신고는 정부24(https://plus.gov.kr)나 과학기술정보통신부 전자민원센터(https://www.emsit.go.kr)를 통해서도 할 수 있습니다.

2. 온라인 쇼핑몰 운영

2.1. 상품 등록 및 판매 전 준비

2.1.1. 판매 가능 여부 확인

온라인 쇼핑몰에서 판매할 수 없는 물건을 확인하세요.

▶ 판매금지물품의 예시

▪ 다음과 같은 물품들은 온라인 쇼핑몰에서 판매할 수 없습니다.

품목	판매 금지 내용	위반 시 제재
담배	• 담배를 판매할 수 있는 지정 소매인이라 하더라도 온라인 쇼핑몰을 통해서는 판매할 수 없습니다(「담배사업법」 제12조제2항 및 제4항).	500만원 이하의 벌금(「담배사업법」 제27조의3제1호)
마약류	• 마약 및 향정신성의약품을 판매할 수 있는 마약류소매업자라 하더라도 온라인 쇼핑몰을 통해서는 판매할 수 없습니다(「마약류 관리에 관한 법률」 제28조제1항 및 제3항).	5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금(「마약류 관리에 관한 법률」 제61조 제1항제12호)
의약품	• 의약품은 약국 개설자(해당 약국에 근무하는 약사 또는 한약사를 포함)가 아니면 판매할 수 없으며, 약국개설자라 하더라도 온라인 쇼핑몰을 통해서는 의약품을 판매할 수 없습니다(「약사법」 제44조 및 제50조제1항).	5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금(「약사법」 제93조제1항제7호)
총포·도검·화약류·분사기·전자충격기·석궁	• 총포·도검·화약류·분사기·전자충격기·석궁은 온라인 쇼핑몰에서 판매·임대하거나 이를 목적으로 광고하지 못합니다(「총포·도검·화약류 등의 안전관리에 관한 법률」 제8조 본문).	3년 이하의 징역 또는 700만원 이하의 벌금(「총포·도검·화약류 등의 안전관리에 관한 법률」 제72조제2호)

음란물	• 음란한 문서, 도화, 필름, 그 밖의 물건을 판매하거나 정보통신망을 통해 음란한 부호, 문서, 음향, 화상 또는 영상물을 판매해서는 안 됩니다(「형법」 제243조 및 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항제1호). ※ “음란”이란 사회통념상 일반 보통인의 성욕을 자극하여 성적 흥분을 유발하고 정상적인 성적 수치심을 해하여 성적 도의관념에 반하는 것을 말합니다(대법원 2017. 10. 26. 선고 2012도13352 판결).	• 1년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금(「형법」 제243조) • 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제74조 제1항제2호)
상표권을 침해한 물품	• “상표”란 자기의 상품(지리적 표시가 사용되는 상품의 경우를 제외하고는 서비스 또는 서비스의 제공에 관련된 물건 포함)과 타인의 상품을 식별하기 위하여 사용하는 표장(標章)을 말합니다(「상표법」 제2조제1항제1호). • 다음의 어느 하나에 해당하는 행위는 상표권(지리적 표시 단체표장권은 제외) 또는 전용사용권을 침해한 것으로 봅니다(「상표법」 제108조제1항). 1. 다른 사람의 등록상표와 동일한 상표를 그 지정상품과 유사한 상품에 사용하거나 다른 사람의 등록상표와 유사한 상표를 그 지정상품과 동일 또는 유사한 상품에 사용하는 행위 2. 다른 사람의 등록상표와 동일 또는 유사한 상표를 그 지정상품과 동일 또는 유사한 상품에 사용하거나 사용하게 할 목적으로 판매·소지하는 행위 3. 다른 사람의 등록상표를 위조 또는 모조하거나 위조 또는 모조하게 할 목적으로 그 용구를 판매·소지하는 행위 4. 다른 사람의 등록상표 또는 이와 유사한 상표가 표시된 지정상품과 동일 또는 유사한 상품을 양도 또는 인도하기 위해 소지하는 행위	7년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금(「상표법」 제230조)

저작권을 침해한 물품	• “저작물”이란 인간의 사상 또는 감정을 표현한 모든 창작물을 말하며, 원저작물을 번역·편곡·변형·각색·영상제작 그 밖의 방법으로 작성한 창작물 또한 독자적인 저작물로서 보호됩니다(「저작권법」 제2조제1호 및 제5조제1항). • 복제, 공중송신, 배포, 2차적 저작물 작성 등의 방법으로 타인의 저작권을 침해하는 물품을 판매할 수 없습니다(「저작권법」 제136조제1항).	7년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금(징역 또는 벌금 병과 가능)(「저작권법」 제136조제1항)

※ **상표권을 침해한 가방을 판매한 사건**(대법원 2013. 3. 14. 선고 2010도15512 판결)

이 사건 판매자는 세계적으로 널리 알려진 ‘L사’의 도형상표와 유사한 문양이 사용된 가방·지갑 등을 제조·판매하면서, 자신이 사용한 문양에 대해 개별 디자인등록 및 상표등록을 받은 상태였습니다. 또한, 판매 제품에 자신의 별도 등록상표가 부착된 태그를 함께 달아 두었으므로 상표권 침해 고의가 없었다고 주장했습니다.

대법원은 해당 문양과 상표의 관계에 대해 “디자인과 상표는 배타적, 선택적인 관계에 있는 것이 아니므로 디자인이 될 수 있는 형상이나 모양이라고 하더라도 그것이 상표의 본질적인 기능이라고 할 수 있는 자타상품의 출처표시를 위하여 사용되는 것으로 볼 수 있는 경우에는 상표로서의 사용”이라고 했습니다.

또한 해당 상표의 유사성 판단에 대해 “상표의 유사 여부의 판단은 두 개의 상표 자체를 나란히 놓고 대비하는 것이 아니라 때와 장소를 달리하여 두 개의 상표를 대하는 거래자나 일반 수요자가 상품 출처에 관하여 오인·혼동을 일으킬 우려가 있는지 여부의 관점에서 이루어져야 하고, 두 개의 상표가 그 외관, 호칭, 관념 등에 의하여 거래자나 일반 수요자에게 주는 인상, 기억, 연상 등을 전체적으로 종합할 때 상품의 출처에 관하여 오인·혼동을 일으킬 우려가 있는 경우에는 두 개의 상표는 서로 유사하다”고 보아 ‘L사’와 해당 상표의 유사성을 인정했습니다.

따라서 **온라인 쇼핑몰에서 물품을 판매할 때 디자인등록이나 개별 상표등록 여부와 관계없이, 전체적인 외관이 타인의 저명상표와 유사하여 소비자 혼동을 일으킬 우려가 있는 경우 상표권 침해 및 부정경쟁행위가 성립할 수 있으므로 주의가 필요합니다.**

Q. 저는 온라인 쇼핑몰에서 캐릭터 미니블록을 판매하고 있습니다. 제가 판매하는 미니블록의 완성품이 유명한 만화의 ‘A캐릭터’와 유사하게 생겼기 때문에 저작권 침해라는데, 완전 똑같지만 않으면 되는 것 아닌가요?

A. 미니블록의 완성품이 A캐릭터의 창작적인 표현형식을 실질적으로 유사하게 구현했다면 저작권 침해가 성립할 수 있습니다.

대법원 2023. 12. 7. 선고 2020도17863 판결에 따르면 “저작권법이 보호하는 것은 인간의 사상 또는 감정을 말·문자·음·색 등에 의하여 구체적으로 외부에 표현하는 창작적인 표현형식”이며, “저작재산권의 침해 여부를 가리기 위하여 두 저작물 사이에 실질적 유사성이 있는가의 여부를 판단함에 있어서는 창작적인 표현형식에 해당하는 것만을 가지고 대비하여야 한다”고 판단했습니다.

따라서 블록 조각을 조립해 다른 형태로 완성할 수 있다고 해도, **통상적으로 인정되는 해당 미니블록의 완성품이 다른 캐릭터의 실질적인 창작적 표현과 유사하게 구현되는 경우 저작권 침해가 성립할 수 있습니다.**

(출처: 대법원 2023. 12. 7. 선고 2020도17863 판결)

온라인 쇼핑몰에서 판매가 제한되는 물건을 확인하세요.

판매제한물품의 예시

▪ 다음과 같은 물품들은 판매가 제한됩니다.

품목	판매 제한 내용	위반 시 제재
의료기기	• 의료기기 판매업 신고를 해야만 온라인 쇼핑몰을 통해서 의료기기를 판매할 수 있습니다(「의료기기법」 제17조제1항 참조).	3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(「의료기기법」 제52조제1항제1호)
건강기능식품	• 「건강기능식품에 관한 법률 시행규칙」 별표 1에 따른 시설을 갖춘 후 신고해야만 온라인 쇼핑몰을 통해서 건강기능식품을 판매할 수 있습니다(「건강기능식품에 관한 법률」 제6조제2항 참조).	5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금(「건강기능식품에 관한 법률」 제44조제1호)
가공식품 및 수제 식품	• 「식품위생법 시행규칙」 별표 14에 따른 시설을 갖춘 후 등록해야만 온라인 쇼핑몰을 통해서 식품을 판매할 수 있습니다(「식품위생법」 제36조제1항 참조).	3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(「식품위생법」 제97조제4호)
주류	• 다음의 주류를 생산하는 주류제조자가 관할 세무서장의 승인을 받아야 온라인 쇼핑몰을 통해 통신판매를 할 수 있습니다(「주류의 통신판매에 관한 명령위임 고시」 제3조제1항 참조). 1. 「무형유산의 보전 및 진흥에 관한 법률」 제17조에 따라 인정된 주류부문의 국가무형유산 보유자 및 「무형유산의 보전 및 진흥에 관한 법률」 제32조에 따라 인정된 주류부문의 시·도무형유산 보유자가 제조하는 주류 2. 「식품산업진흥법」 제14조에 따라 지정된 주류부문의 대한민국식품명인이 제조하는 주류 3. 「농업·농촌 및 식품산업 기본법」 제3조에 따른 농업경영체 및 생산자단체와 「수산업·어촌 발전 기본법」 제3조에 따른 어업경영체 및 생산자단체가 직접 생산하거나 주류제조장 소재지 관할 특별자치시·특별자치도 또는 시·군·구(자치구를 말함) 및 그 인접 특별자치시 또는 시·군·구에서 생산한 농산물을 주원료로 하여 제조하는 주류로서 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사의 추천을 받아 제조하는 주류	3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금(「조세범 처벌법」 제6조)
유해화학물질	• 인체급성유해성물질, 인체만성유해성물질, 생태유해성물질 및 사고대비물질을 판매하는 것은 유해화학물질 판매업으로서 유해화학물질별 취급시설·장비 및 기술인력을 갖춰 허가를 받아야 합니다(「화학물질관리법」 제2조제7호, 제27조제2호 및 제28조제2항).	5년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금(「화학물질관리법」 제58조제4호).

※ 위의 판매금지물품 및 판매제한물품은 예시이며, 판매하려는 품목이 관련 법령상 판매 금지·제한 대상에 해당하는지 여부는 해당 품목을 규율하는 개별 법령을 통해 확인하시기 바랍니다.

2.1.2. 쇼핑몰 화면 구성의무

온라인 쇼핑몰 사업자는 홈페이지에 신원정보를 표시해야 합니다.

사업자의 신원 등 공개

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 소비자가 사업자의 신원 등을 쉽게 알 수 있도록 다음의 사항을 온라인 쇼핑몰의 초기화면에 표시해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제9조제2항, 제10조제1항, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제11조의4 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 제7조제1항).

1. 상호 및 대표자 성명
2. 영업소 소재지 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함)
3. 전화번호·전자우편주소
4. 사업자등록번호
5. 온라인 쇼핑몰 이용약관(연결화면을 통해 볼 수 있도록 할 수 있음)
6. 호스팅서비스(사업자가 전자상거래를 할 수 있도록 사이버몰 구축 및 서버 관리 등을 해주는 서비스)를 제공하는 자의 상호

▪ 온라인 쇼핑몰의 운영자는 위에 따라 표시한 사항의 진위 여부를 소비자가 쉽게 확인할 수 있도록 정보를 공개하는 사업자정보 공개페이지를 쇼핑몰 홈페이지의 초기화면에 연결해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 제7조제2항).

위반 시 제재

▪ 신원정보를 표시하지 않으면 1천만원(1차: 200만원, 2차: 400만원, 3차: 1천만원) 이하의 과태료가 부과됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제45조제4항제2호, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제42조 및 별표 3 제2호다목).

▪ 신원정보를 표시하지 않으면 공정거래위원회로부터 시정조치명령을 받을 수 있고, 시정조치명령을 받고도 신원정보를 표시하지 않으면 영업의 전부 또는 일부의 정지명령이나 과징금 처분을 받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제1항제1호·제4항 및 제34조제1항).

※ 이에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <온라인 쇼핑몰 운영-영업정지·시정조치 등 행정제재 법률별 제재 내용>에서 확인할 수 있습니다.

온라인 쇼핑몰 사업자는 개인정보 처리방침을 정하고 공개해야 합니다.

개인정보 처리방침 작성

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 다음의 사항이 포함된 개인정보 처리방침을 정해야 합니다(「개인정보 보호법」 제30조제1항 전단 및 「개인정보 보호법 시행령」 제31조제1항).

1. 개인정보의 처리 목적
2. 개인정보의 처리 및 보유 기간
3. 개인정보의 제3자 제공에 관한 사항(해당되는 경우에만 정함)
4. 개인정보의 파기절차 및 파기방법(개인정보를 보존해야 하는 경우에는 그 보존근거와 보존하는 개인정보 항목을 포함)
5. 민감정보의 공개 가능성 및 비공개를 선택하는 방법(해당되는 경우에만 정함)
6. 개인정보처리의 위탁에 관한 사항(해당되는 경우에만 정함)

7. 가명정보의 처리 등에 관한 사항(해당되는 경우에만 정함)
8. 정보주체와 법정대리인의 권리·의무 및 그 행사방법에 관한 사항
9. 개인정보 보호책임자의 성명 또는 개인정보 보호업무 및 관련 고충사항을 처리하는 부서의 명칭과 전화번호 등 연락처
10. 인터넷 접속정보파일 등 개인정보를 자동으로 수집하는 장치의 설치·운영 및 그 거부에 관한 사항(해당하는 경우에만 정함)
11. 처리하는 개인정보의 항목
12. 개인정보를 국외로 이전하는 경우 국외 이전의 근거와 「개인정보 보호법」 제28조의8제2항에 따른 사항
13. 「개인정보 보호법 시행령」 제30조에 따른 개인정보의 안전성 확보 조치에 관한 사항
14. 국외에서 국내 정보주체의 개인정보를 직접 수집하여 처리하는 경우 개인정보를 처리하는 국가명

개인정보 처리방침 공개

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자가 개인정보 처리방침을 수립하거나 변경하는 경우에는 이용자가 쉽게 확인할 수 있도록 개인정보 처리방침을 쇼핑몰 홈페이지에 지속적으로 게재해야 합니다(「개인정보 보호법」 제30조제2항 및 「개인정보 보호법 시행령」 제31조제2항).

위반 시 제재

▪ 개인정보 처리방침을 정하지 않거나 공개하지 않으면 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「개인정보 보호법」 제75조제4항제8호).

쇼핑몰 화면 설계 시 다음과 같은 행위는 금지됩니다.

온라인 인터페이스 운영 시 금지행위

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 온라인 인터페이스(웹사이트 또는 모바일 앱 등의 소프트웨어로서 소비자와 사업자 사이의 매개체를 말함)를 운영하는 경우 다음의 어느 하나에 해당하는 행위를 하면 안 됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제21조의2제1항).

1. 소비자에게 재화 또는 용역(이하 “상품”이라 함)의 가격을 알리는 표시·광고의 첫 화면에서 소비자가 그 상품을 구매·이용하기 위해 필수적으로 지급해야 하는 총금액(상품의 가격 외에 상품의 제공을 위해 필수적으로 수반되는 비용까지 포함한 것을 말함) 중 일부 금액만을 표시·광고하는 방법으로 소비자를 유인하거나 소비자와 거래하는 행위(총금액을 표시·광고할 수 없는 정당한 사유가 있고 그 사유를 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 제11조의4에 따라 소비자에게 알린 경우는 제외)
2. 상품의 구매·이용, 회원가입, 계약체결 등이 진행되는 중에 소비자에게 다른 상품의 구매·이용, 회원가입, 계약체결 등에 관한 청약의사가 있는지 여부를 묻는 선택항목을 제공하는 경우 소비자가 직접 청약의사 여부를 선택하기 전에 미리 청약의사가 있다는 표시를 하여 선택항목을 제공하는 방법으로 소비자의 다른 거래에 관한 청약을 유인하는 행위
3. 소비자에게 상품의 구매·이용, 회원가입, 계약체결 또는 구매취소, 회원탈퇴, 계약해지(이하 “구매등”이라 함)에 관한 선택항목을 제시하는 경우 그 선택항목들 사이에 크기·모양·색깔 등 시각적으로 현저한 차이를 두어 표시하는 행위로서 다음의 어느 하나에 해당하는 행위
   ① 소비자가 특정 항목만을 선택할 수 있는 것처럼 잘못 알게 할 우려가 있는 행위
   ② 소비자가 구매등을 하기 위한 조건으로 특정 항목을 반드시 선택해야만 하는 것으로 잘못 알게 할 우려가 있는 행위
4. 정당한 사유 없이 다음의 어느 하나에 해당하는 방법으로 소비자의 구매취소, 회원탈퇴, 계약해지 등을 방해하는 행위
   ① 상품의 구매, 회원가입, 계약체결 등의 절차보다 그 취소, 탈퇴, 해지 등의 절차를 복잡하게 설계하는 방법
   ② 상품의 구매, 회원가입, 계약체결 등의 방법과는 다른 방법으로만 그 취소, 탈퇴, 해지 등을 할 수 있도록 제한하는 방법
5. 소비자가 이미 선택·결정한 내용에 관해 그 선택·결정을 변경할 것을 팝업창 등을 통해 반복적으로 요구하는 방법으로 소비자의 자유로운 의사결정을 방해하는 행위(그 선택·결정의 변경을 요구할 때 소비자가 7일 이상 동안 해당 요구를 받지 않도록 선택할 수 있게 한 경우는 제외)

> ※ **"시각적으로 차이를 두어 표시하는 행위"란?**(「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 Ⅱ. 13. 나목)
>
> 위 3.(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제21조의2제1항제3호)의 "선택항목들 사이에 크기·모양·색깔 등 시각적으로 현저한 차이를 두어 표시하는 행위"의 예시는 다음과 같습니다.
>
> - 상품 상세화면, 결제화면 등 구매 과정에서 무료 옵션과 유료 옵션에 관한 선택항목을 시각적으로 현저한 차이를 두고 표시하여 무료 옵션이 명시적으로 드러나지 않거나, 유료 옵션을 반드시 선택해야만 구매할 수 있는 것으로 잘못 알게 할 우려가 있는 행위
> - 회원가입 과정에서 광고 정보 수신 또는 소비자 정보 이용 동의 등에 관한 선택항목을 다른 선택항목과 시각적으로 현저한 차이를 두고 표시하여 해당 선택항목을 반드시 선택해야만 가입이 가능한 것으로 잘못 알게 할 우려가 있는 행위
> - 회원탈퇴, 계약해지 과정에서 '계정 비활성화', '요금제 변경' 등 대안의 선택항목을 '회원탈퇴', '계약해지'의 선택항목과 시각적으로 현저한 차이를 두어 표시하여 특정 항목만을 선택할 수 있는 것처럼 잘못 알게 할 우려가 있는 행위

위반 시 제재

- 온라인 인터페이스를 운영하며 금지되는 행위를 한 경우 1천만원(1차: 200만원, 2차: 400만원, 3차: 1천만원) 이하의 과태료가 부과됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제45조제4항제7호, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제42조 및 별표 3 제2호차목).

- 온라인 인터페이스를 운영하며 금지되는 행위를 한 경우 공정거래위원회로부터 시정조치명령을 받을 수 있고, 시정조치명령에 따르지 않으면 영업의 전부 또는 일부의 정지명령이나 과징금 처분을 받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제1항제1호·제4항 및 제34조제1항).

> ※ 이에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <온라인 쇼핑몰 운영-영업정지·시정조치 등 행정제재 법률별 제재 내용>에서 확인할 수 있습니다.

2.1.3. 약관 작성 및 고지의무

사업자와 소비자 간의 계약 내용을 약관으로 정해야 합니다.

"약관"이란?

- 명칭이나 형태 또는 범위에 상관없이 계약의 한쪽 당사자가 여러명의 상대방과 계약을 체결하기 위해 일정한 형식으로 미리 마련한 계약의 내용을 말합니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제2조제1호).

- 약관에서 정하고 있는 사항에 관해 사업자와 소비자가 약관의 내용과 다르게 합의한 사항이 있으면 그 합의사항은 약관에 우선하는 효력을 가집니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제4조).

약관의 작성

- 소비자에게 약관을 계약 내용으로 해서 거래할 것을 제안하는 경우 소비자가 해당 약관의 내용을 쉽게 알 수 있도록 한글로 작성하고 표준화·체계화된 용어를 사용하며, 약관의 중요한 내용은 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시해서 알아보기 쉽게 약관을 작성해야 합니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제3조제1항).

- 다음과 같은 불공정한 내용의 약관은 불공정약관으로서 무효가 됩니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제17조 참조).

> 1. 공정성을 잃은 조항(「약관의 규제에 관한 법률」 제6조제2항)
> 2. 면책조항(「약관의 규제에 관한 법률」 제7조)
> 3. 손해배상의무조항(「약관의 규제에 관한 법률」 제8조)
> 4. 부당한 계약해제·해지조항(「약관의 규제에 관한 법률」 제9조)
> 5. 강제채무이행조항(「약관의 규제에 관한 법률」 제10조)
> 6. 소비자의 권익제한조항(「약관의 규제에 관한 법률」 제11조)

7. 의사표시의 의제조항(「약관의 규제에 관한 법률」 제12조)

8. 대리인의 책임가중조항(「약관의 규제에 관한 법률」 제13조)

9. 소 제기의 금지 등에 관한 조항(「약관의 규제에 관한 법률」 제14조)

※ 불공정한 약관조항에 관한 자세한 내용은 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조부터 제14조까지에서 확인할 수 있습니다.

※ 표준약관의 사용

• "표준약관"이란 건전한 거래질서를 확립하고 불공정한 내용의 약관이 통용되는 것을 방지하기 위해 일정한 거래 분야에서 표준이 되는 약관을 말합니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제19조의3제1항 참조).

√ 사업자 및 사업자단체는 표준약관을 사용하는 경우 공정거래위원회가 정한 표준약관 표지(標識)를 사용할 수 있습니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제19조의3제7항 참조).

√ 사업자 및 사업자단체는 표준약관과 다른 내용을 약관으로 사용하는 경우 표준약관 표지를 사용해서는 안 됩니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제19조의3제8항).

√ 표준약관과 다른 내용을 약관으로 사용하며 표준약관 표지를 사용하는 경우 5천만원 이하의 과태료가 부과되며, 표준약관의 내용보다 고객에게 더 불리한 약관의 내용은 무효가 됩니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제19조의3제9항 및 제34조제1항제1호).

약관의 표시 및 설명

▪ 계약을 체결할 때에는 소비자에게 약관의 내용을 계약의 종류에 따라 일반적으로 예상되는 방법으로 명시해야 하고, 소비자가 요구하면 해당 약관의 사본을 제공해야 합니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제3조제2항 본문).

▪ 약관의 중요한 내용은 소비자가 이해할 수 있도록 설명해야 합니다. 다만, 계약의 성질상 설명하는 것이 현저하게 곤란한 경우에는 설명하지 않아도 됩니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제3조제3항).

▪ 약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정내용, 개정사유 등을 명시하여 적용일자로부터 최소 7일 이전부터 초기화면 또는 초기화면과의 연결화면을 통해 공지해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 III. 제4호가목 본문).

› 다만, 소비자에게 불리하게 계약내용을 변경하는 경우에는 최소 30일의 유예기간을 두고 공지해야 합니다. 이 경우 개정 전 내용과 개정 후 내용을 명확하게 비교하여 소비자가 알기 쉽도록 표시해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 III. 제4호가목 단서).

위반 시 제재

▪ 다음의 어느 하나에 해당하는 경우 500만원 이하의 과태료가 부과되며(「약관의 규제에 관한 법률」 제34조제3항제1호 및 제2호), 이를 위반해서 계약을 체결한 경우 해당 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없습니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제3조제4항).

1. 고객에게 약관의 내용을 밝히지 않은 경우
2. 고객이 요구한 약관의 사본을 제공하지 않은 경우
3. 고객에게 약관의 중요한 내용을 설명하지 않은 경우

▪ 불공정한 약관조항을 계약내용으로 하게 되면 공정거래위원회로부터 시정조치명령을 받을 수 있으며, 시정조치명령에 따르지 않으면 2년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처해집니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제17조의2제2항 및 제32조 참조).

※ 이에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <온라인 쇼핑몰 운영-영업정지·시정조치 등 행정제재 법률별 제재 내용>에서 확인할 수 있습니다.

2.2. 거래 진행 중 주의사항

2.2.1. 상품 정보 표시 및 광고 시 주의사항

계약 전 표시·고지해야 할 사항을 유의하세요.

표시·광고 시 필수 포함 사항

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자가 재화 또는 용역(이하 “상품”이라 함)의 거래에 관한 청약을 받을 목적으로 표시·광고를 할 때에는 다음의 사항을 포함해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제13조제1항).

1. 상호 및 대표자 성명
2. 주소·전화번호·전자우편주소
3. 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 한 통신판매업 영업신고의 신고번호와 신고를 받은 기관의 이름 등 신고를 확인할 수 있는 사항

거래조건에 대한 정보 제공

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 소비자가 계약을 체결하기 전에 상품에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 다음의 사항을 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제13조제2항 본문 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제20조).

표시·광고·고지 또는 교부의 내용
1. 상품의 공급자 및 판매자의 상호, 대표자의 성명·주소 및 전화번호 등 2. 상품의 명칭·종류 및 내용 3. 상품의 정보에 관한 사항(제품에 표시된 기재로 계약내용에 관한 서면의 기재를 대체 가능) 4. 상품의 가격(가격이 결정되지 않은 경우에는 가격을 결정하는 구체적인 방법)과 그 지급방법 및 지급시기 5. 상품의 공급방법 및 공급시기 6. 청약의 철회 및 계약의 해제의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항(청약의 철회 및 계약의 해제의 권리를 행사하는 데 필요한 서식을 포함) 7. 상품의 교환·반품·보증과 그 대금 환불 및 환불의 지연에 따른 배상금 지급의 조건·절차 8. 전자매체로 공급할 수 있는 상품의 전송·설치 등을 할 때 필요한 기술적 사항 9. 소비자피해보상의 처리, 상품에 대한 불만 처리 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항 10. 거래에 관한 약관(약관의 내용을 확인할 수 있는 방법을 포함) 11. 소비자가 구매의 안전을 위해 원하는 경우에는 상품을 공급받을 때까지 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제19조의3제1항에 따른 제3자에게 그 상품의 결제대금을 예치하는 방법 또는 온라인 쇼핑몰 사업자가 체결한 소비자피해보상보험계약 등을 이용하는 방법 중 하나를 선택할 수 있다는 사항(소비자가 상품을 공급받기 전에 미리 대금의 전부 또는 일부를 지급하는 선지급식 통신판매의 경우에만 해당하며, 신용카드 결제 거래 등 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제24조제3항에 따른 거래를 하는 경우는 제외) 12. 상품의 가격 외에 교환·반품 비용 등 소비자가 추가로 부담해야 할 사항이 있는 경우 그 내용 및 금액 13. 판매일시, 판매지역, 판매수량, 인도지역 등 판매조건과 관련하여 제한이 있는 경우 그 내용

▪ 계약이 체결되면 위 사항이 기재된 계약내용에 관한 서면(전자문서를 포함)을 상품이 공급될 때까지 제공해야 합니다. 다만, 계약자의 권리를 침해하지 않는 범위에서 다음의 사유가 있는 경우에는 계약자를 갈음하여 상품을 공급받는 자에게 계약내용에 관한 서면을 제공할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제13조제2항 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제19조의2).

1. 계약자가 상품을 공급받는 자에게 계약내용에 관한 서면(전자문서를 포함)을 제공하도록 동의한 경우
2. 온라인 쇼핑몰 사업자가 고의 또는 과실 없이 계약자의 주소(전자우편주소를 포함)를 알 수 없어 계약자에게 계약내용에 관한 서면(전자문서를 포함)을 제공할 수 없는 경우

위반 시 제재

▪ 사업자의 신원정보 및 상품의 거래조건에 대해 거짓된 정보를 제공한 자는 1천만원 이하의 벌금에

처해집니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제43조제1호 및 제2호).

▪ 사업자의 신원정보를 제공하지 않거나 계약체결 전후에 거래조건에 관한 표시·광고·고지 또는 서면 제공을 하지 않으면 1천만원(1차: 200만원, 2차: 400만원, 3차: 1천만원) 이하의 과태료가 부과됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제45조제4항제2호·제4호, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제42조 및 별표 3 제2호다목 및 마목).

▪ 사업자의 신원정보를 제공하지 않거나 계약체결 전후에 거래조건에 관한 표시·광고·고지 또는 서면 제공을 하지 않으면 공정거래위원회로부터 시정조치명령을 받을 수 있으며, 시정조치명령에 따르지 않으면 영업의 전부 또는 일부의 정지명령이나 과징금 처분을 받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제1항제1호·제4항 및 제34조제1항).

- ※ 이에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <온라인 쇼핑몰 운영-영업정지·시정조치 등 행정제재 법률별 제재 내용>에서 확인할 수 있습니다.

거래질서를 해치는 부당한 표시·광고는 금지됩니다.

부당한 표시·광고의 유형

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 표시·광고 행위로서 공정한 거래질서를 해칠 우려가 있는 다음의 행위를 하거나 다른 사업자로 하여금 이를 하게 해서는 안 됩니다(「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제3조 및 「표시·광고의 공정화에 관한 법률 시행령」 제3조).

1. 사실과 다르게 표시·광고하거나 사실을 지나치게 부풀려 표시·광고하는 행위
2. 사실을 은폐하거나 축소하는 등의 방법으로 표시·광고하는 행위
3. 비교 대상 및 기준을 분명하게 밝히지 않거나 객관적인 근거 없이 자기 또는 자기의 상품을 다른 사업자의 상품과 비교해서 우량 또는 유리하다고 표시·광고하는 행위
4. 다른 사업자 등 또는 다른 사업자 등의 상품에 관해 객관적인 근거가 없는 내용으로 표시·광고하여 비방하거나 불리한 사실만을 표시·광고하여 비방하는 행위

위반 시 제재

▪ 이를 위반해서 부당한 표시·광고 행위를 하거나 다른 사업자 등으로 하여금 이를 하게 하면 2년 이하의 징역 또는 1억5천만원 이하의 벌금에 처해집니다(「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제17조제1호).

※ 부당한 표시·광고의 예시

• 이를테면 상품 등을 할인판매, 가격인하 등의 방법으로 판매할 경우 할인율 등을 사실과 다르게 표시·광고하거나, 다음과 같이 표시·광고하는 행위는 부당한 표시·광고입니다(「부당한 표시·광고행위의 유형 및 기준 지정고시」 III. 3. 라목 참조).

√ 실제로는 조악상품인데도 정상적인 상품을 할인하여 판매하는 것처럼 표시·광고하는 행위

√ 가격인하폭이나 인하율을 과장하기 위하여 특별히 인정할만한 사유 없이 20일 이상 실제 거래한 적이 없는 가격이나 이미 가격이 인하되었는데도 인하되기 전의 가격을 종전거래가격으로 표시·광고하는 행위

√ 실제로 할인율이 높은 상품은 일부에 불과한데도 대부분의 상품이 높은 할인율로 판매하는 것처럼 과장하여 표시·광고하는 행위

Q1. 저는 온라인 쇼핑몰에서 기능성 화장품을 판매하고 있습니다. 상품 홍보를 위해 유명 인플루언서에게 광고비를 지급하고 긍정적인 후기를 부탁했는데, 광고비 지급 사실을 굳이 공개할 필요가 있나요?

A1. 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」은 기만적인 방법으로 소비자를 유인하는 행위를 금지하고 있습니다.

① 광고대행사가 인플루언서를 통해 광고주의 상품 등을 소개·추천하면서 경제적 대가(현금, 상품권, 수수료, 포인트,

무료 상품 등)를 지급했으나 경제적 이해관계를 명확히 밝히지 않은 경우, ② 광고주 소속 직원이 주요 온라인 커뮤니티에 상품을 추천하는 글을 작성하면서 소속 직원임을 밝히지 않고 표시·광고하는 경우 등은 모두 **신뢰도에 영향을 미칠 수 있는 경제적 이해관계를 은폐하는 기만적인 표시·광고에 해당**합니다(「기만적인 표시·광고 심사지침」 Ⅴ. 사목).

Q2. 제가 판매하는 상품에 자꾸 좋지 않은 후기가 올라와요. 저는 온라인 쇼핑몰 사업자라 실제 사용자가 작성한 상품 후기가 정말 중요한데, 좋지 않은 후기는 전부 삭제해도 될까요?

A2. 「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 Ⅱ. 11. 가목에 따르면 사업자에게 불리한 이용후기를 삭제하는 것은 기만적 방법을 사용하여 소비자와 거래하는 행위로서 금지됩니다.

유사한 사례에서 대법원은 사업자에게 불리한 내용의 후기는 모두 누락하고 유리한 사용 후기만을 발췌하여 게시한 사업자에게 "일반 소비자들이 실제 사실과 다르게 기존 사용자들 중에 해당 상품에 대해 부정적인 의견을 가진 사람이 없는 것으로 인식하게 될 우려가 있다"는 이유로 해당 행위가 기만적 광고에 해당한다고 판단했습니다(대법원 2017. 4. 7. 선고 2014두1925 판결). 따라서 **유리한 후기만 남겨두고 불리한 후기를 삭제하는 것은 기만적인 표시·광고로서 금**지됩니다.

영리목적 광고를 전송하기 전에 반드시 확인하세요.

광고성 정보 수신의 사전 동의

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자가 전자적 전송매체를 이용하여 영리목적의 광고성 정보를 전송하려면 그 수신자의 명시적인 사전 동의를 받아야 합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제50조제1항 본문).

▪ 다만, 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 사전 동의를 받지 않아도 됩니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제50조제1항 단서 및 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 시행령」 제61조제1항).

1. 상품의 거래관계를 통해 수신자로부터 직접 연락처를 수집한 자가 해당 상품의 거래가 종료된 날부터 6개월 이내에 자신이 처리하고 수신자와 거래한 것과 같은 종류의 상품에 대한 영리목적의 광고성 정보를 전송하려는 경우
2. 「방문판매 등에 관한 법률」에 따른 전화권유판매자가 육성으로 수신자에게 개인정보의 수집출처를 고지하고 전화권유를 하는 경우

▪ 수신자로부터 사전 동의를 받았음에도 오후 9시부터 그 다음 날 오전 8시까지의 시간에 전자적 전송매체를 이용하여 영리목적의 광고성 정보를 전송하려면 해당 수신자로부터 별도의 사전 동의를 받아야 합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제50조제3항 본문).

▸ 다만, 전자우편을 전송매체로 이용하는 경우는 별도의 사전 동의를 받지 않아도 됩니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제50조제3항 단서 및 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 시행령」 제61조제2항).

▪ 수신자의 사전 동의를 받은 온라인 쇼핑몰 사업자는 그 수신 동의를 받은 날부터 2년마다(매 2년이 되는 해의 수신 동의를 받은 날과 같은 날 전까지) 정기적으로 수신 동의 여부를 확인해야 합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제50조제8항 및 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 시행령」 제62조의3제1항).

광고성 정보 수신거부

▪ 전자적 전송매체를 이용하여 영리목적의 광고성 정보를 전송하려는 온라인 쇼핑몰 사업자(이하 "사업자"라 함)는 수신자가 수신거부의사를 표시하거나 사전 동의를 철회한 경우에는 영리목적의 광고성 정보를 전송해서는 안 됩니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제50조제2항).

▪ 사업자는 수신자가 수신거부나 수신동의의 철회를 할 때 발생하는 전화요금 등의 금전적 비용을 부담하지 않도록 수신거부 및 수신동의 철회용 무료전화서비스 등을 해당 정보에 명시해야 합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제50조제6항 및 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 시행령」 제62조).

• 사업자는 수신자가 수신동의, 수신거부 또는 수신동의 철회 의사를 표시한 경우 14일 이내에 다음의 사항을 해당 수신자에게 알려야 합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제50조제7항 및 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 시행령」 제62조의2).

1. 전송자의 명칭
2. 수신자의 수신동의, 수신거부 또는 수신동의 철회 사실과 해당 의사를 표시한 날짜

> 3. 처리 결과

광고 전송 시 주의사항

▪ 사업자는 전송자의 명칭 및 연락처, 수신의 거부 또는 수신동의의 철회 의사표시를 쉽게 할 수 있는 조치 및 방법에 관한 사항을 광고성 정보에 구체적으로 밝혀야 합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제50조제4항 및 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 시행령」 제61조제3항).

> ※ 영리목적의 광고를 전송하는 사람이 해당 광고에 명시해야 할 사항에 대한 자세한 내용은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 시행령」 별표 6에서 확인할 수 있습니다.

▪ 사업자가 전자적 전송매체를 이용하여 영리목적의 광고성 정보를 전송하는 경우 다음의 어느 하나에 해당하는 행위는 금지됩니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제50조제5항).

1. 광고성 정보 수신자의 수신거부 또는 수신동의의 철회를 회피·방해하는 행위
2. 숫자·부호 또는 문자를 조합하여 전화번호·전자우편주소 등 수신자의 연락처를 자동으로 만들어 내는 행위
3. 영리목적의 광고성 정보를 전송할 목적으로 전화번호 또는 전자우편주소를 자동으로 등록하는 행위
4. 광고성 정보 전송자의 신원이나 광고 전송 출처를 감추기 위한 각종 행위
5. 영리목적의 광고성 정보를 전송할 목적으로 수신자를 기망하여 회신을 유도하는 각종 행위

구매 강요 금지

▪ 소비자가 상품을 구매할 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전화, 팩스, 컴퓨터통신 또는 전자우편 등을 통해 상품의 구매를 강요하는 행위는 금지됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제21조제1항제5호).

위반 시 제재

▪ 광고성 정보를 전송하는 사업자가 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제50조제5항에 따른 금지되는 행위를 하는 경우 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처해집니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제74조제1항제4호).

▪ 광고성 정보 수신에 관해 다음의 어느 하나에 해당하는 사업자는 3천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제76조제2항제7호부터 제9호까지 및 제9호의2).

1. 광고성 정보 수신 동의를 받지 않은 자
2. 수신자가 수신거부의사를 표시하거나 사전 동의를 철회했음에도 광고성 정보를 전송한 자
3. 별도의 사전 동의를 받지 않고 오후 9시부터 그 다음 날 오전 8시까지의 시간에 광고성 정보를 전송한 자
4. 광고성 정보를 전송할 때 밝혀야 하는 사항을 밝히지 않거나 거짓으로 밝힌 자
5. 수신거부나 수신동의의 철회를 할 때 발생하는 전화요금 등의 금전적 비용을 수신자가 부담하게 한 자
6. 정기적으로 광고성 정보 수신자의 수신동의 여부를 확인하지 않은 자

▪ 수신동의, 수신거부 또는 수신동의 철회에 대한 처리 결과를 알리지 않은 사업자는 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제76조제4항제12호의3).

2.2.2. 청약 및 결제

청약 전 확인부터 상품 공급까지, 이렇게 해야 합니다.

청약 전 조작 실수 방지

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 소비자의 조작 실수 등으로 인해 발생하는 피해를 예방할 수 있도록 거래 대금이 부과되는 시점이나 청약 전에 그 내용을 확인하는 절차를 마련해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제7조).

- 예를 들면, 결제화면으로 연결되기 전의 화면이나 팝업화면을 통해 청약의 내용을 다시 확인할 수 있도록 하고

소비자에게 청약내용에 따라 청약절차를 계속 진행할 것인지를 확인하는 방법이 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 Ⅱ. 5. 가목 참조).

청약 확인

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 소비자로부터 재화 또는 용역(이하 "상품"이라 함)의 거래에 관한 청약을 받으면 청약 의사표시의 수신확인 및 판매가능 여부에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 알려야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제14조제1항).

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 계약체결 전에 소비자가 청약내용을 확인하고, 정정하거나 취소할 수 있도록 적절한 절차를 갖춰야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제14조제2항).

청약 상품 공급

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 소비자가 청약을 한 날부터 7일 이내에 상품의 공급에 필요한 조치를 해야 하고, 소비자가 상품을 공급받기 전에 미리 상품의 대금을 전부 또는 일부 지급하는 선지급식 통신판매의 경우에는 소비자가 그 대금을 지급한 날부터 3영업일 이내에 상품의 공급을 위해 필요한 조치를 해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제15조제1항 본문).

▹ 다만, 소비자와 온라인 쇼핑몰 사업자 사이에 상품의 공급시기에 관해 별도의 따로 약정한 것이 있는 경우에는 약정에 따릅니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제15조제1항 단서).

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자가 청약을 받은 상품을 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 지체 없이 그 사유를 소비자에게 알려야 하고, 선지급식 판매의 경우에는 소비자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제15조제2항).

> ※ 청약이 없는 상황에서 일방적으로 대금을 청구하는 행위는 금지됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제21조제1항제4호).

위반 시 제재

▪ 청약 확인 및 청약 상품 공급의 의무를 위반한 경우 공정거래위원회로부터 시정조치명령을 받을 수 있고, 시정조치명령에 따르지 않으면 영업의 전부 또는 일부의 정지명령이나 과징금 처분을 받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제1항제1호·제4항 및 제34조제1항).

> ※ 이에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <온라인 쇼핑몰 운영-영업정지·시정조치 등 행정제재 법률별 제재 내용>에서 확인할 수 있습니다.

온라인 쇼핑몰 사업자는 결제·계약에 대한 고지의무가 있습니다.

계약 내용의 서면 제공

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 계약이 체결되면 소비자에게 계약내용에 관한 서면을 상품 공급 전까지 제공해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제13조제2항 본문 참조).

> ※ 소비자에게 제공되는 계약 내용에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠 <온라인 쇼핑몰 운영-거래 진행 중 주의사항-상품 정보 표시 및 광고 시 주의사항>에서 확인할 수 있습니다.

미성년자 거래 시 고지의무

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자가 미성년자와 거래하는 경우 법정대리인이 해당 거래의 계약에 동의하지 않으면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 해당 계약을 취소할 수 있다는 내용을 미성년자에게 고지해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제13조제3항).

정기결제 변경 시 사전고지

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 상품의 정기결제 대금이 증가하거나 상품이 무상으로 공급된 후 유료 정기결제로 전환되는 경우에는 해당 증액 또는 전환이 이루어지기 전 30일 내에 증액 또는 전환의 일시, 변동 전후의 가격 및 결제방법에 대하여 소비자의 동의를 받고, 증액 또는 전환을 취소하거나 해지하기 위한 조건·방법과 효과를 소비자에게 고지해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제13조제6항 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제20조의2).

위반 시 제재

▪ 위의 계약 내용 서면 제공 의무, 미성년자 거래 시 고지의무, 정기결제 변경 시 사전고지의무(이하 "결제·계약 관련 고지의무"라 함)를 위반한 경우 1천만원(1차: 200만원, 2차: 400만원, 3차: 1천만원) 이하의 과태료가 부과됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제45조제4항제4호·제5호·제5호의2, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제42조 및 별표 3 제2호마목·바목 및 사목).

▪ 결제·계약 관련 고지의무를 위반한 경우 공정거래위원회로부터 시정조치명령을 받을 수 있고, 시정조치명령에 따르지 않으면 영업의 전부 또는 일부의 정지명령이나 과징금 처분을 받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제1항제1호·제4항 및 제34조제1항).

> ※ 이에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <온라인 쇼핑몰 운영-영업정지·시정조치 등 행정제재 법률별 제재 내용>에서 확인할 수 있습니다.

대금지급 사실을 소비자에게 알리고, 소비자 보호를 위한 보험계약을 체결해야 합니다.

대금지급 사실 고지

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 전자적 수단으로 거래대금을 지급(이하 "전자적 대금지급"이라 함)받은 경우 전화·팩스·휴대전화 등을 이용하여 소비자에게 신속하게 전자적 대금지급 사실을 알리고, 매월 정해진 날짜에 이용요금을 고지할 때 상품을 공급한 사업자별로 거래내용과 이용요금, 연락처(전화번호·전자우편주소 등)를 표시해야 하며, 언제든지 소비자가 전자적 대금지급과 관련한 자료를 열람할 수 있게 해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제8조제3항 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 제5조).

> ※ 소비자 보호를 위한 보험 등 계약
>
> • 온라인 쇼핑몰 사업자는 소비자 보호를 위해 소비자피해보상보험계약등을 체결할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제24조제1항 본문 참조).
>
> • "소비자피해보상보험계약등"이란 다음의 어느 하나에 해당하는 계약을 말합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제24조제1항 참조).
>
> √ 「보험업법」에 따른 보험계약
>
> √ 소비자피해보상금의 지급을 확보하기 위한 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조에 따른 기관과의 채무지급보증계약
>
> √ 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제24조제10항에 따라 설립된 공제조합과의 공제계약
>
> • 다만, ① 소비자가 상품을 공급받기 전에 미리 대금을 전부 또는 일부 지급하는 통신판매(이하 "선지급식 통신판매"라 함)를 할 때 소비자가 결제대금예치의 이용 또는 소비자피해보상보험계약등의 체결을 선택한 경우와 ② 전자적 대금지급을 결제수단으로 사용하는 사업자는 소비자피해보상보험계약등을 체결해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제24조제1항 단서 및 제2항).

위반 시 제재

▪ 선지급식 통신판매업자 혹은 전자적 대금지급을 결제수단으로 사용하는 사업자가 소비자피해보상보험계약등을 체결하지 않는 경우 2천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제45조제3항제3호 및 제4호).

▪ 선지급식 통신판매업자 또는 전자적 대금지급을 결제수단으로 사용하는 사업자가 소비자피해보상보험계약등을 체결하지 않는 경우 공정거래위원회로부터 시정조치명령을 받을 수 있고,

시정조치명령에 따르지 않으면 영업의 전부 또는 일부의 정지명령이나 과징금 처분을 받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제1항제1호·제4항 및 제34조제1항).

- ※ 이에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <온라인 쇼핑몰 운영-영업정지·시정조치 등 행정제재 법률별 제재 내용>에서 확인할 수 있습니다.

2.2.3. 개인정보 수집 및 이용 고지

개인정보를 수집할 때에는 동의를 받고 최소한으로 수집해야 합니다.

개인정보 수집 동의

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 소비자의 동의를 받은 경우 개인정보를 수집할 수 있습니다(「개인정보 보호법」 제15조제1항제1호).

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자가 개인정보 수집을 위해 소비자의 동의를 받을 때에는 다음의 사항을 소비자에게 알려야 합니다. 다음의 어느 하나를 변경하는 경우에도 이를 알리고 동의를 받아야 합니다(「개인정보 보호법」 제15조제2항).

1. 개인정보의 수집·이용 목적
2. 수집하려는 개인정보의 항목
3. 개인정보의 보유 및 이용 기간
4. 동의를 거부할 권리가 있다는 사실 및 동의 거부에 따른 불이익이 있는 경우에는 그 불이익의 내용

개인정보 수집의 제한

▪ 소비자의 개인정보를 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집해야 합니다(「개인정보 보호법」 제16조제1항).

▹ 온라인 쇼핑몰 사업자는 필요 최소한의 정보 외의 개인정보 수집에는 동의하지 않을 수 있다는 사실을 알려야 합니다(「개인정보 보호법」 제16조제2항).

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 소비자가 개인정보 수집에 대해 선택적으로 동의할 수 있는 사항을 동의하지 않는다는 이유로 재화 또는 서비스(이하 “상품”이라 함)의 제공을 거부하면 안 됩니다(「개인정보 보호법」 제16조제3항 및 제22조제5항).

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 사상·신념, 노동조합·정당의 가입·탈퇴, 정치적 견해, 건강, 성생활 등에 관한 정보 및 그 밖에 소비자의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 개인정보(이하 “민감정보”라 함)와 주민등록번호, 여권번호, 면허번호, 외국인등록번호(이하 “고유식별정보”라 함)를 수집·이용해서는 안 됩니다(「개인정보 보호법」 제23조제1항 본문, 제24조제1항 및 「개인정보 보호법 시행령」 제19조).

▪ 다만, 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민감정보 및 고유식별정보를 수집·이용할 수 있습니다(「개인정보 보호법」 제23조제1항 단서 및 제24조제1항).

1. 소비자에게 개인정보 수집에 대해 알리고 다른 개인정보의 처리에 대한 동의와 별도로 동의를 받은 경우
2. 법령에서 해당 정보의 처리를 요구하거나 허용하는 경우

- “민감정보”란 다음의 정보를 말합니다(「개인정보 보호법 시행령」 제18조).
  1. 유전자검사 등의 결과로 얻어진 유전정보
  2. 「형의 실효 등에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 범죄경력자료에 해당하는 정보
  3. 개인의 신체적, 생리적, 행동적 특징에 관한 정보로서 특정 개인을 알아볼 목적으로 일정한 기술적 수단을 통해 생성한 정보
  4. 인종이나 민족에 관한 정보

※ 주민등록번호는 수집 및 이용이 제한됩니다.

- 주민등록번호는 「개인정보 보호법」 제24조제1항에 따라 소비자의 동의를 받거나 법령에서 처리를 요구하는 경우임에도 불구하고 다음의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 처리할 수 없습니다(「개인정보 보호법」 제24조의2제1항).

  √ 법률·대통령령·국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙 및 감사원규칙에서 구체적으로 주민등록번호의 처리를 요구하거나 허용한 경우

  √ 정보주체 또는 제3자의 급박한 생명, 신체, 재산의 이익을 위하여 명백히 필요하다고 인정되는 경우

  √ 주민등록번호 처리가 불가피한 경우로서 개인정보보호위원회가 정하는 경우

- 온라인 쇼핑몰 사업자는 위에 따라 주민등록번호를 수집·이용하는 경우에도 소비자가 인터넷 홈페이지를 통해 회원으로 가입하는 단계에서는 주민등록번호를 사용하지 않고도 회원으로 가입할 수 있는 방법을 제공해야 합니다(「개인정보 보호법」 제24조의2제3항).

개인정보를 이용할 때에는 동의받은 범위에서 이용하고 이용 내역을 통지해야 합니다.

동의 없는 개인정보 이용

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 다음의 사항을 고려하여 소비자의 동의 없이 개인정보를 이용할 수 있습니다(「개인정보 보호법」 제15조제3항 및 「개인정보 보호법 시행령」 제14조의2).

1. 당초 수집 목적과 관련성이 있는지 여부
2. 개인정보를 수집한 정황 또는 처리 관행에 비추어 볼 때 개인정보의 추가적인 이용 또는 제공에 대한 예측 가능성이 있는지 여부
3. 정보주체의 이익을 부당하게 침해하는지 여부
4. 가명처리 또는 암호화 등 안전성 확보에 필요한 조치를 했는지 여부

개인정보 목적 외 이용

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 수집한 개인정보를 소비자로부터 동의를 받은 범위나 동의를 받지 않고 개인정보를 수집할 수 있도록 한 범위를 초과하여 이용해서는 안 됩니다(「개인정보 보호법」 제18조제1항).

▹ 다만, 소비자로부터 별도의 동의를 받은 경우 소비자 또는 제3자의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있을 때를 제외하고 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 있습니다(「개인정보 보호법」 제18조제2항제1호).

개인정보 이용·제공 내역의 통지

▪ 다음의 어느 하나에 해당하는 온라인 쇼핑몰 사업자는 수집한 개인정보의 이용·제공 내역이나 이용·제공 내역을 확인할 수 있는 정보시스템에 접속하는 방법을 주기적으로 소비자에게 통지해야 합니다(「개인정보 보호법」 제20조의2제1항 본문 및 「개인정보 보호법 시행령」 제15조의3제1항).

1. 5만명 이상의 소비자의 민감정보 또는 고유식별정보를 처리하는 사업자
2. 100만명 이상의 소비자의 개인정보를 처리하는 사업자

▹ 다만, 연락처 등 소비자에게 통지할 수 있는 개인정보를 수집·보유하지 않은 경우에는 통지하지 않을 수 있습니다(「개인정보 보호법」 제20조의2제1항 단서).

▪ 소비자에게 통지해야 하는 정보는 다음과 같습니다(「개인정보 보호법」 제20조의2제1항 및 「개인정보 보호법 시행령」 제15조의3제3항).

1. 개인정보의 수집·이용 목적 및 수집한 개인정보의 항목
2. 개인정보를 제공받은 제3자와 그 제공 목적 및 제공한 개인정보의 항목(범죄수사, 재판, 국가안보 등를 위한 통신사실 확인자료의 열람이나 제출에 따라 제공한 정보는 제외)

개인정보 수집·이용에 관한 의무를 위반할 시 다음과 같은 제재를 받습니다.

위반 시 제재

▪ 개인정보 수집·이용 관련 의무를 위반하는 온라인 쇼핑몰 사업자는 다음과 같은 처벌을 받습니다.

처벌 대상	위반 시 제재
소비자의 동의를 얻지 않고 개인정보를 이용한 사업자	5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금(「개인정보 보호법」 제71조제2호)
민감정보를 수집·이용한 사업자	• 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금(「개인정보 보호법」 제71조제4호). • 매출액의 100분의 3이하(매출액이 없거나 매출액의 산정이 곤란한 경우 20억원을 초과하지 않는 범위)에 해당하는 과징금(「개인정보 보호법」 제64조의2제1항제3호)
고유식별정보를 수집·이용한 사업자	• 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금(「개인정보 보호법」 제71조제5호) • 매출액의 100분의 3이하(매출액이 없거나 매출액의 산정이 곤란한 경우 20억원을 초과하지 않는 범위)에 해당하는 과징금(「개인정보 보호법」 제64조의2제1항제4호)
수집한 개인정보를 소비자로부터 동의를 받은 범위나 동의를 받지 않고 개인정보를 수집할 수 있도록 한 범위를 초과하여 이용한 사업자	• 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금(「개인정보 보호법」 제71조제2호) • 매출액의 100분의 3이하(매출액이 없거나 매출액의 산정이 곤란한 경우 20억원을 초과하지 않는 범위)에 해당하는 과징금(「개인정보 보호법」 제64조의2제1항제1호)
소비자가 최소한의 정보 외에 개인정보를 제공하지 않는다는 이유로 상품의 제공을 거부한 사업자	3천만원 이하의 과태료(「개인정보 보호법」 제75조제2항제1호)
수집한 개인정보의 이용·제공 내역이나 이용·제공 내역을 확인할 수 있는 정보시스템에 접속하는 방법을 주기적으로 소비자에게 통지하지 않은 사업자	3천만원 이하의 과태료(「개인정보 보호법」 제75조제2항제3호)

※ 개인정보의 수집 및 이용에 대한 자세한 사항은 이 사이트(http://www.easylaw.go.kr) 『개인정보보호』에서 확인할 수 있습니다.

2.3. 거래 완료 후 사후 관리

2.3.1. 청약철회 및 환불 처리

소비자는 청약철회 및 계약해제를 할 수 있습니다.

▶ 청약철회 및 계약해제 기간

▪ 온라인 쇼핑몰에서 재화 또는 용역(이하 “상품”이라 함)구매의 계약을 한 소비자는 다음의 어느 하나의 기간(거래 당사자가 다음의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말함) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회 또는 계약해제(이하 “청약철회등”이라 함)를 할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제1항).

1. 계약내용에 관한 서면(전자문서 포함. 이하 같음)을 받은 날부터 7일 이내(서면을 교부받은 시기보다 상품의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 상품의 공급을 받거나 공급이 시작된 날부터 7일)
2. 계약내용에 관한 서면을 제공받지 않은 경우, 온라인 쇼핑몰 사업자의 주소 등이 기재되지 않은 서면을 제공받은 경우 또는 온라인 쇼핑몰 사업자의 주소 변경 등의 사유로 7일 이내에 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 그 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일 이내
3. 청약철회등에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료된 날부터 7일

▪ 위 기간 내에 청약철회등을 하는 경우 상품반환비용은 소비자가 부담합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제9항 참조).

청약철회 및 계약해제를 할 수 없는 경우도 있으니 주의하세요.

청약철회 및 계약해제의 제한사유

▪ 소비자는 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 청약철회등을 할 수 없습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제2항 본문 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제21조).

1. 소비자에게 책임 있는 사유로 상품이 멸실 또는 훼손된 경우(상품의 내용을 확인하기 위해 포장 등을 훼손한 경우는 제외)
2. 소비자의 사용 또는 일부 소비에 의해 상품의 가치가 현저히 감소한 경우
3. 시간의 경과에 의해 재판매가 곤란할 정도로 상품의 가치가 현저히 감소한 경우
4. 복제가 가능한 상품의 포장을 훼손한 경우
5. 용역 또는 「문화산업진흥 기본법」 제2조제5호의 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우(가분적 용역 또는 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 않은 부분은 제외)
6. 소비자의 주문에 따라 개별적으로 생산되는 상품 또는 이와 유사한 상품 등의 청약철회등을 인정하는 경우 온라인 쇼핑몰 사업자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우로서 사전에 해당 거래에 대해 별도로 그 사실을 알리고 소비자로부터 서면으로 동의를 얻은 경우

※ 온라인 쇼핑몰 사업자가 위의 2.부터 5.까지의 사유에 해당하여 청약철회등이 불가능한 상품에 대해 그 사실을 상품의 포장이나 그 밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확하게 표시하거나 시험 사용 상품을 제공하는 등의 조치를 하지 않은 경우에는 소비자가 청약철회등을 할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제2항 단서 및 제6항 본문).

표시·광고 또는 계약내용과 다른 경우의 특례

▪ 상품의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우 소비자는 청약철회등을 할 수 없는 경우일지라도 상품을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회등을 할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제3항).

▹ 위와 같은 사유로 청약철회등을 하는 경우 상품반환비용은 온라인 쇼핑몰 사업자가 부담합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제10항).

온라인 쇼핑몰 사업자는 청약철회 및 계약해제 시 상품을 반환받고 대금을 환급해야 합니다.

청약철회의 효력발생시기 및 입증책임

▪ 소비자가 청약철회등을 서면으로 하는 경우에는 해당 의사표시가 기재된 서면을 발송한 날에 효력이 발생합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제4항).

▪ 상품의 훼손에 대해 소비자에게 책임이 있는지 여부, 상품의 구매에 관한 계약이 체결된 사실 및 그 시기, 상품의 공급사실 및 그 시기 등에 관해 다툼이 있는 경우에는 온라인 쇼핑몰 사업자에게 입증책임이 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제5항).

상품 반환 및 대금 환급 의무

▪ 소비자는 청약철회등을 한 경우 이미 공급받은 상품을 반환해야 합니다(이미 공급받은 상품이 용역 또는 디지털콘텐츠인 경우는 제외)(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제1항).

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 다음의 어느 하나에 해당하는 날부터 3영업일 이내에 이미 지급 받은 상품의 대금을 환급해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제2항 전단).

1. 사업자가 재화를 공급한 경우에는 재화를 반환받은 날
2. 사업자가 용역 또는 디지털콘텐츠를 공급한 경우에는 청약철회등을 한 날
3. 사업자가 상품을 공급하지 않은 경우에는 청약철회등을 한 날

▸ 이 경우 온라인 쇼핑몰 사업자가 소비자에게 상품대금의 환급을 지연하는 경우 지연기간에 대한 연 15%의 지연이자를 지급해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제2항 후단 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제21조의3).

청약철회 및 계약해제로 인해 손해가 발생했을 시 손해배상청구를 할 수 있습니다.

손해배상청구

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 반환된 상품이 이미 일부가 사용되거나 소비된 상태인 경우 그로 인해 소비자가 얻은 이익이나 그 상품의 공급에 소요된 비용에 상당하는 금액으로서 다음의 금액을 지급할 것을 소비자에게 청구할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제8항 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제24조).

1. 상품의 사용으로 소모성 부품의 재판매가 곤란하거나 재판매가격이 현저히 하락하는 경우에는 해당 소모성 부품의 공급에 든 비용
2. 다수의 동일한 가분물(可分物)로 구성된 상품의 경우에는 소비자의 일부 소비로 인해 소비된 부분의 공급에 든 비용

▪ 소비자에게 책임이 있는 사유로 상품의 판매에 관한 계약이 해제된 경우 온라인 쇼핑몰 사업자가 소비자에게 청구하는 손해배상액은 다음에서 정한 금액에 대금미납에 따른 지연배상금을 더한 금액을 초과할 수 없습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제19조제1항).

1. 공급받은 상품이 반환된 경우에는 다음의 어느 하나에 해당하는 금액 중 큰 금액
   ① 반환된 상품의 통상 사용료액 또는 그 사용에 의해 통상 얻어지는 이익에 상당하는 금액
   ② 반환된 상품의 판매가액에서 그 상품이 반환된 당시의 가액을 공제한 금액
2. 공급받은 상품이 반환되지 않은 경우에는 그 상품의 판매가액에 상당하는 금액

▪ 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제1항에 따른 법정 청약철회 및 계약해제 기간 내에 청약철회등이 된 경우 온라인 쇼핑몰 사업자는 소비자에게 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제18조제9항).

청약철회 및 계약해제를 방해하거나 휴업을 이유로 관련 업무를 중단해서는 안 됩니다.

청약철회 및 계약해제 방해 금지

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인·거래·청약철회등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위를 하면 안 됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제21조제1항제1호).

> Q. 세일하는 상품은 반품 및 환불 불가 상품으로 안내하는 게 문제가 되나요?
>
> A. '세일 상품은 반품이 불가합니다', '세일특가상품은 반품 및 환불이 불가능합니다' 등의 표시로 소비자에게 안내하는 것은 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 이용하여 소비자의 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위에 해당합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 Ⅱ. 10. 나목).
>
> 따라서, 평소보다 저렴하게 판매한 세일 상품이라는 이유로 소비자의 청약철회등 의사를 방해할 수 없습니다.

※ 청약철회등을 방해한 쇼핑몰이 영업정지 및 과태료 처분을 받은 사례(공정거래위원회 2023. 6. 13. 의결2023-094)

'A쇼핑몰'을 운영 중인 갑씨는 자신의 쇼핑몰에 "사이즈 교환 및 단순변심으로 인한 반품, 교환 안 됩니다.", "레플 상품 특성상 제품 불량 이외의 사이즈 교환 및 반품 환불이 불가합니다."와 같은 사실을 고지했습니다. 또한, "환불은 현금이 아닌 마일리지로만 환불이 가능합니다."라고 공지했습니다.

그러나, 소비자는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제2항에서 규정하고 있는 청약철회등의 제한사유에 해당하지 않는 한 같은 법 제17조제1항 및 제3항에 따라 청약철회등을 할 수 있습니다. 공정거래위원회는 갑씨가 **본인의 쇼핑몰에 청약철회등이 불가함을 표시한 것은 청약철회등의 예외사유에 해당하지 않음에도 불구하고 원칙적으로 청약철회등이 불가능하다는 의미로 소비자에게 거짓 또는 과장된 사실을 알린 행위에 해당한다고 판단**했습니다.

또한 계좌이체 등 현금으로 결제된 경우는 현금으로, 카드로 결제된 경우에는 카드 결제 취소의 방법으로 환급해야 하는데, 쇼핑몰에서만 사용 가능한 마일리지로만 환불이 가능하다고 공지한 행위는 거짓을 알린 행위에 해당한다고 판단했습니다.

위의 소견을 종합하면, 갑씨는 **소비자에게 법에 의해 보장된 청약철회등이 가능한 경우에도 청약철회가 불가능한 것처럼 사실과 다르게 고지한 행위로 인해 소비자는 청약철회등의 행사를 주저하거나 포기할 우려**가 있는바, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에서 정한 **거짓 또는 과장된 사실을 통해 소비자의 청약철회등을 방해한 행위에 해당**합니다.

이 사건에서 갑씨는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 의해 온라인 쇼핑몰 사업자의 금지행위를 한 이유로 과태료 처분과 4.5개월가량의 영업정지 처분을 받았습니다.

휴업·영업정지 기간 중 청약철회 업무처리 의무

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 그 휴업기간이나 영업정지기간 중에도 청약철회등의 업무와 청약철회등에 따른 대금 환급과 관련된 업무를 계속해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제22조제1항).

위반 시 제재

▪ 청약철회등 관련 의무를 위반하면 공정거래위원회로부터 시정조치명령을 받을 수 있고, 만약 시정조치명령을 받고도 위반행위가 반복되는 경우에는 영업의 전부 또는 일부의 정지명령이나 과징금 처분을 받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제1항제1호·제4항 및 제34조제1항).

※ 이에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <온라인 쇼핑몰 운영-영업정지·시정조치 등 행정제재 법률별 제재 내용>에서 확인할 수 있습니다.

2.3.2. 개인정보 및 거래기록 보유·파기

온라인 쇼핑몰 사업자는 소비자의 개인정보를 안전하게 보관해야 합니다.

개인정보의 안전성 확보

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되지 않도록 내부 관리계획 수립, 접속기록 보관 등 안전성 확보에 필요한 기술적·관리적 및 물리적 조치를 해야 합니다(「개인정보 보호법」 제29조).

※ 온라인 쇼핑몰 사업자가 개인정보의 안전성을 확보하기 위해 해야 할 조치에 관한 자세한 내용은 「개인정보 보호법 시행령」 제30조제1항에서 확인할 수 있습니다.

※ 사업자의 안전조치의무 위반으로 인한 개인정보유출 사례(개인정보보호위원회 보도자료, 2024. 10. 24. (석간) 개인정보위, 안전조치 의무를 위반한 2개 사업자 제재)

온라인 쇼핑몰을 운영하는 A쇼핑몰과 B쇼핑몰은 개인정보유출 신고에 따라 개인정보보호위원회의 조사를 받았으며, 두 사업자 모두 개인정보에 대한 안전조치의무를 위반한 것으로 확인되어 과징금 및 과태료가 부과되었습니다.

A쇼핑몰의 경우 관리자 계정 정보를 통해 전체 회원 약 29만 명의 개인정보가 유출되었습니다. 조사 결과 웹 관리자 페이지가 추가 인증수단 없이 아이디와 비밀번호만으로 로그인이 가능했고, 접속 가능한 IP 주소를 제한하지 않은 사실이 확인되었습니다. 또한 개인정보취급자별로 계정을 부여하지 않고 부서별로 계정을 공유하는 등 **접근권한 관리가**

소홀하였으며, **개인정보 유출 발생 후 유출 통지도 지연**됐습니다.

B쇼핑몰의 경우 웹 관리자 페이지 로그인 시 안전한 인증수단을 적용하지 않았고, 외부로부터의 불법적인 접근을 방지하기 위한 **침입 탐지·차단 시스템 운영도 부실**하였으며, 개인정보 침해 예방을 위한 **이용자 입력값 검증 절차가 마련되지 않았고** 비밀번호 **암호화 조치도 이루어지지 않은 사실**이 확인되었습니다.

이와 같은 행위는 모두 **「개인정보 보호법」 제29조에 따른 개인정보 안전조치의무 위반**에 해당되며, 과태료 및 과징금 등의 행정처분을 받을 수 있습니다.

온라인 쇼핑몰을 운영하면서 개인정보를 처리하는 사업자는 웹 관리자 페이지의 계정 관리 및 보안 취약점 점검을 주기적으로 실시하고, 개인정보가 유출되지 않도록 접근통제·암호화 등 안전성 확보에 필요한 조치를 철저히 해야 합니다.

개인정보 도용 시 조치

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 소비자에 관한 개인정보가 도용되어 해당 소비자에게 재산상의 손해가 발생했거나 발생할 우려가 있는 특별한 사유가 있는 경우에는 본인확인이나 피해의 회복 등 다음과 같은 조치를 취해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제11조제2항 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제12조).

1. 소비자 본인이 요청하는 경우 도용 여부의 확인 및 해당 소비자에 대한 관련 거래기록의 제공
2. 도용에 의해 변조된 소비자에 관한 정보의 원상회복
3. 도용에 의한 피해의 회복

※ 소비자의 도용 여부 확인 요청(「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 Ⅱ. 7. 나목)

소비자가 본인의 개인정보가 도용되었는지 확인하고자 요청하는 경우 온라인 쇼핑몰 사업자가 취해야 할 조치의 예시는 다음과 같습니다.

- 소비자정보의 도용 여부 확인을 위해 본인확인 절차를 마련해야 합니다. 이 경우 휴대폰인증, 전자정부 주민등록진위확인서비스, 공인인증서 등의 방법 중 2가지 이상을 갖추고, 그 중 소비자가 선택한 방법으로 본인확인 절차를 거쳐야 합니다.
- 소비자가 본인에 대한 관련 거래기록 제공을 요청하는 경우 본인확인절차를 거친 후 소비자 본인에게(미성년자의 법정대리인이 요청하는 경우에는 그 법정대리인에게) 거래일시, 목적물, 거래금액, 거래상대방, 결제업자 등의 관련 거래기록을 제공해야 합니다.
- 개인정보 도용에 관한 신고가 들어온 경우, 온라인 쇼핑몰 사업자는 신고를 접수한 직원의 성명을 알려주는 등 신고접수 및 처리상황을 쉽게 확인할 수 있는 방법을 그 소비자에게 알려야 합니다.

개인정보 분실·도난·유출 시 조치

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 개인정보가 분실·도난·유출(이하 “유출등”이라 함)되었음을 알았을 때 72시간 이내에 소비자에게 다음의 사항을 알려야 합니다(「개인정보 보호법」 제34조제1항 본문 및 「개인정보 보호법 시행령」 제39조제1항).

1. 유출등이 된 개인정보의 항목
2. 유출등이 된 시점과 그 경위
3. 유출등으로 인해 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위해 소비자가 할 수 있는 방법 등에 관한 정보
4. 개인정보처리자의 대응조치 및 피해 구제절차
5. 소비자에게 피해가 발생한 경우 신고 등을 접수할 수 있는 담당부서 및 연락처

▪ 다만, 소비자의 연락처를 알 수 없는 경우 등 정당한 사유가 있는 경우 쇼핑몰 홈페이지에 30일 이상 게시하여 알릴 수 있습니다(「개인정보 보호법」 제34조제1항 단서 및 「개인정보 보호법 시행령」 제39조제3항).

손해배상청구

▪ 소비자는 온라인 쇼핑몰 사업자가 개인정보 안전조치의무를 소홀히 하여 손해를 입으면 손해배상을 청구할 수 있습니다. 이 경우 입증책임은 온라인 쇼핑몰 사업자에게 있습니다(「개인정보 보호법」 제39조제1항).

▹ 위에도 불구하고 소비자는 온라인 쇼핑몰 사업자의 고의 또는 과실로 인해 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손된 경우에는 300만원 이하의 범위에서 상당한 금액을 손해액으로 하여 배상을 청구할 수 있습니다. 이 경우 입증책임은 온라인 쇼핑몰 사업자에게 있습니다(「개인정보 보호법」 제39조의2제1항).

위반 시 제재

▪ 개인정보 안전조치의무를 위반한 온라인 쇼핑몰 사업자는 3천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「개인정보 보호법」 제75조제2항제5호).

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자가 처리하는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조·훼손된 경우 전체 매출액의 100분의 3(다만, 매출액이 없거나 매출액의 산정이 곤란한 경우에는 20억원)을 초과하지 않는 범위에서 과징금이 부과될 수 있습니다(「개인정보 보호법」 제64조의2제1항제9호 본문).

▹ 다만, 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조·훼손되지 않도록 온라인 쇼핑몰 사업자가 안전성 확보에 필요한 조치를 다한 경우에는 과징금이 부과되지 않습니다(「개인정보 보호법」 제64조의2제1항제9호 단서).

▪ 개인정보가 유출등이 되었을 때 자세한 사항을 소비자에게 알리지 않은 온라인 쇼핑몰 사업자는 3천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「개인정보 보호법」 제75조제2항제17호).

▪ 소비자의 개인정보가 도용됐을 때 피해 회복 조치 의무를 다하지 않은 온라인 쇼핑몰 사업자는 공정거래위원회로부터 시정조치명령을 받을 수 있고, 시정조치명령에도 불구하고 위반행위를 반복하거나 시정명령에 따른 이행을 하지 않는 경우 또는 시정조치만으로는 피해의 방지가 어렵거나 소비자에 대한 피해보상이 불가능하다고 판단되는 경우에는 영업의 전부 또는 일부에 대해 1년 이내의 영업정지명령이나 과징금을 받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제1항제1호·제4항 및 제34조제1항).

> ※ 이에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <온라인 쇼핑몰 운영-영업정지·시정조치 등 행정제재 법률별 제재 내용>에서 확인할 수 있습니다.

온라인 쇼핑몰 사업자는 거래기록을 보존하고 소비자가 열람할 수 있게 해야 합니다.

거래기록 열람·보존

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 표시·광고, 계약내용 및 그 이행 등 거래에 관한 기록을 상당한 기간 보존해야 합니다. 이에 따라 사업자가 보존해야 할 거래기록 및 개인정보는 소비자가 개인정보의 이용에 관한 동의를 철회하는 경우에도 보존할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제6조제1항 전단 및 제2항 참조).

▪ 보존해야 할 거래기록과 보존기간은 다음과 같습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제6조제1항).

거래기록의 대상	범위 및 기간
표시·광고에 관한 기록	6개월
계약 또는 청약철회 등에 관한 기록	5년
대금결제, 재화 및 용역의 공급에 관한 기록	5년
소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록	3년

▪ 또한, 다음과 같은 방법을 통해 소비자가 쉽게 거래기록을 열람·보존할 수 있도록 해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제6조제1항 후단 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제6조제2항).

1. 거래가 이루어진 쇼핑몰에서 거래당사자인 소비자가 거래기록을 열람·확인할 수 있도록 하고, 전자문서의 형태로 정보처리시스템 등에 저장할 수 있도록 할 것
2. 거래당사자인 소비자와의 거래기록을 그 소비자의 희망에 따라 방문, 전화, 팩스 또는 전자우편 등의 방법으로 열람하거나 복사할 수 있도록 할 것(다만, 거래기록 중에 「저작권법」 제4조부터 제6조까지의 규정에 따른 저작물이

있는 경우에는 그에 대한 복사는 거부 가능)

3. 사업자가 개인정보의 이용에 관한 동의를 철회한 소비자의 거래기록 및 개인정보를 보존하는 경우에는 개인정보의 이용에 관한 동의를 철회하지 않은 소비자의 거래기록 및 개인정보와 별도로 보존할 것

위반 시 제재

▪ 거래기록을 보존하지 않거나 소비자에게 기록보존 및 열람의 방법을 제공하지 않으면 1천만원(1차: 200만원, 2차: 400만원, 3차: 1천만원) 이하의 과태료가 부과됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제45조제4항제1호, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제42조 및 별표 3 제2호가목).

▪ 거래기록을 보존하지 않거나 소비자에게 기록보존 및 열람의 방법을 제공하지 않으면 공정거래위원회로부터 시정조치명령을 받을 수 있고, 시정조치명령에도 불구하고 위반행위를 반복하거나 시정명령에 따른 이행을 하지 않는 경우 또는 시정조치만으로는 피해의 방지가 어렵거나 소비자에 대한 피해보상이 불가능하다고 판단되는 경우에는 영업의 전부 또는 일부에 대해 1년 이내의 영업정지명령이나 과징금을 받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제1항제1호·제4항 및 제34조제1항).

> ※ 이에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <온라인 쇼핑몰 운영-영업정지·시정조치 등 행정제재 법률별 제재 내용>에서 확인할 수 있습니다.

온라인 쇼핑몰 사업자는 소비자의 개인정보가 불필요하게 된 경우 해당 개인정보를 파기해야 합니다.

개인정보 파기 의무

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 보유기간의 경과, 개인정보의 처리 목적 달성, 가명정보의 처리 기간 경과 등 개인정보가 불필요하게 되었을 때에는 지체 없이 해당 개인정보를 파기해야 합니다(「개인정보 보호법」 제21조제1항 본문).

▹ 다만, 다른 법령에 따라 보존해야 하는 경우에는 파기하지 않아도 됩니다(「개인정보 보호법」 제21조제1항 단서).

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 위에 따라 개인정보를 파기할 때에는 복구 또는 재생되지 않도록 조치해야 합니다(「개인정보 보호법」 제21조제2항).

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자가 개인정보를 파기하지 않고 보존해야 하는 경우에는 해당 개인정보 또는 개인정보파일을 다른 개인정보와 분리해서 저장·관리해야 합니다(「개인정보 보호법」 제21조제3항).

위반 시 제재

▪ 개인정보의 파기 등 필요한 조치를 하지 않으면 3천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「개인정보 보호법」 제75조제2항제4호).

> ※ 개인정보의 관리 및 파기에 대한 자세한 사항은 이 사이트(http://www.easylaw.go.kr) 『개인정보보호』에서 확인할 수 있습니다.

2.4. 영업정지·시정조치 등 행정제재

2.4.1. 법률별 제재 내용

<온라인 쇼핑몰 사업에 관련된 법률별 제재 현황>

구분	「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」	「약관의 규제에 관한 법률」	「표시·광고의 공정화에 관한 법률」
시정권고	o	o	x
시정조치명령	o	o	o
영업정지명령	o	x	x
과징금	o	x	o

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 위반에 따른 행정제재

시정권고

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 공정거래위원회로부터 시정조치명령을 받기에 앞서 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」을 위반하는 행위를 스스로 중지하거나 같은 법에 규정된 의무나 그 밖에 시정을 위해 필요한 조치를 이행하도록 시정권고를 받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제31조제1항 전단).

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자가 시정권고를 받으면 그 통지를 받은 날부터 10일 이내에 해당 권고안을 수락하는지 여부를 권고한 행정청에 알려야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제31조제2항).

▪ 시정권고를 받은 온라인 쇼핑몰 사업자가 해당 권고를 수락하면 시정조치명령이 발령된 것과 동일하게 취급됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제31조제3항).

시정조치명령

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자가 사업자 준수사항을 위반하는 경우에는 공정거래위원회로부터 시정에 필요한 조치를 명령받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제1항 참조).

▪ 시정조치명령의 내용은 다음과 같습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제2항).

1. 해당 위반행위의 중지
2. 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 따른 의무의 이행
3. 시정조치를 받은 사실의 공표
4. 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치
5. 그 밖에 위반행위의 시정을 위해 필요한 조치

※ 공정거래위원회의 시정조치명령을 받고도 위반행위를 반복하거나 시정조치에 따른 이행을 하지 않으면 영업정지명령을 받거나, 과징금 처분을 받거나, 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처해집니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제4항, 제34조제1항 및 제40조제2호).

영업정지명령

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자가 시정조치명령에도 불구하고 시정조치일 이후 3년 이내에 같은 위반행위를 한 번 이상 반복하거나 시정명령에 따른 이행을 하지 않는 경우, 시정조치만으로는 피해의 방지가 어렵거나 소비자에 대한 피해보상이 불가능하다고 판단되는 경우에는 공정거래위원회로부터 그 영업의 전부 또는 일부에 대한 1년 이내의 영업정지명령을 받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제4항 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제34조제2항).

> ※ 영업정지명령에 관한 기준은 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 별표 1에서 확인할 수 있습니다.

※ 영업정지명령을 위반하여 영업을 하면 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처해집니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제40조제3호).

과징금 부과

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자의 영업정지가 소비자 등에게 심한 불편을 줄 우려가 있다고 인정하는 경우에는 공정거래위원회로부터 영업정지명령을 대신해서 과징금 처분을 받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제34조제1항 전단).

▪ 과징금 부과금액은 다음의 어느 하나에 해당하는 금액을 초과하지 않는 범위에서 정해집니다. 다만, 해당 위반행위가 다음 중 둘 이상에 해당되면 그 중 큰 금액을 과징금 부과금액으로 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제38조제1항).

1. 해당 위반행위가 매출이나 피해 발생의 직접적인 원인이 아닌 경우에는 해당 위반행위의 발생시점으로부터 그 종료시점(해당 행위가 과징금 처분 시까지 종료되지 않은 경우에는 과징금 처분을 명하는 공정거래위원회의 의결일을 해당 행위의 종료일로 봄)까지의 매출액의 10%에 해당하는 금액(다만, 위반행위가 특정분야에 한정된 경우에는 해당 분야 매출액을 기준으로 함)
2. 해당 위반행위가 매출이 일어난 직접적 원인이 된 경우에는 해당 위반행위와 상당인과관계 있는 매출액 전액에 해당하는 금액
3. 해당 위반행위가 피해에 직접적 원인이 된 경우에는 해당 위반행위로 인해 피해가 발생한 매출액 전액에 해당하는 금액

▪ 다만, 관련 매출액이 없거나 그 매출액을 산정할 수 없는 경우에는 5천만원을 초과하지 않는 범위에서 과징금이 부과될 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제34조제1항 후단).

> ※ 과징금의 부과에 관한 기준은 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 별표 2에서 확인할 수 있습니다.

※ 과징금 처분을 받고도 과징금을 기한 내에 납부하지 않으면 가산금이 부과되며, 가산금 부과 이후 납부기한 내에 과징금과 가산금을 납부하지 않으면 국세체납처분의 예에 따라 강제징수됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제34조제1항 및 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제105조 참조).

「약관의 규제에 관한 법률」의 위반에 따른 행정제재

시정권고

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자는 불공정약관을 사용한 경우 공정거래위원회로부터 해당 불공정약관조항의 삭제·수정 등 시정에 필요한 조치를 권고받을 수 있습니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제17조의2제1항).

> ※ 불공정약관에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <온라인 쇼핑몰 운영-상품 등록 및 판매 전 준비-약관 작성 및 고지의무>에서 확인할 수 있습니다.

시정조치명령

▪ 불공정약관조항을 계약의 내용으로 한 온라인 쇼핑몰 사업자가 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우에는 공정거래위원회로부터 해당 약관조항의 삭제·수정, 시정명령을 받은 사실의 공표, 그 밖에 약관의 시정에 필요한 조치를 명령받을 수 있습니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제17조의2제2항).

1. 온라인 쇼핑몰 사업자(이하 “사업자”라 함)가 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 시장지배적사업자인 경우
2. 사업자가 자기의 거래상의 지위를 부당하게 이용하여 계약을 체결하는 경우
3. 사업자가 일반 공중에게 물품·용역을 공급하는 계약으로서 계약 체결의 긴급성·신속성으로 인해 고객이 계약을 체결할 때에 약관조항의 내용을 변경하기 곤란한 경우
4. 사업자의 계약 당사자로서의 지위가 현저하게 우월하거나 고객이 다른 사업자를 선택할 범위가 제한되어 있어 약관을 계약의 내용으로 하는 것이 사실상 강제되는 경우
5. 계약의 성질상 또는 목적상 계약의 취소·해제 또는 해지가 불가하거나 계약을 취소·해제 또는 해지하면 고객에게 현저한 재산상의 손해가 발생하는 경우
6. 사업자가 시정권고를 정당한 사유 없이 따르지 않아 여러 고객에게 피해가 발생하거나 발생할 우려가 현저한 경우

※ 공정거래위원회의 시정조치명령을 받고도 시정하지 않으면 2년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처해집니다(「약관의 규제에 관한 법률」 제32조).

「표시·광고의 공정화에 관한 법률」의 위반에 따른 행정제재

시정조치명령

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자가 부당한 표시·광고 행위를 하는 경우에는 공정거래위원회로부터 시정에 필요한 조치를 명령받을 수 있습니다(「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제7조제1항 참조).

> - ※ 부당한 표시·광고에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <온라인 쇼핑몰 운영-거래 진행 중 주의사항-상품 정보 표시 및 광고 시 주의사항>에서 확인할 수 있습니다.

▪ 시정조치명령의 내용은 다음과 같습니다(「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제7조제1항).

1. 해당 위반행위의 중지
2. 정정광고
3. 시정조치를 받은 사실의 공표

※ 공정거래위원회의 시정조치명령을 받고도 시정하지 않으면 2년 이하의 징역 또는 1억5천만원 이하의 벌금에 처해집니다(「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제17조제2호).

임시중지명령

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자가 다음의 요건을 모두 갖춘 경우에는 공정거래위원회로부터 해당 표시·광고 행위를 일시 중지할 것을 명령받을 수 있습니다(「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제8조제1항).

1. 표시·광고 행위가 부당한 표시·광고 행위에 해당한다고 명백하게 의심되는 경우
2. 해당 표시·광고 행위로 인해 소비자나 경쟁사업자에게 회복하기 어려운 손해가 발생할 우려가 있어 이를 예방하기 위해 긴급히 필요하다고 인정되는 경우

※ 임시중지명령을 받고도 영업을 중지하지 않으면 1억원 이하의 과태료가 부과됩니다(「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제20조제2항제4호).

과징금 부과

▪ 온라인 쇼핑몰 사업자가 부당한 표시·광고 행위를 하는 경우에는 공정거래위원회로부터 과징금 처분을 받을 수 있습니다(「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제9조제1항 본문).

▪ 과징금은 온라인 쇼핑몰 사업자의 매출액에 2%를 곱한 금액을 초과하지 않는 범위에서 정해집니다(「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제9조제1항 본문).

▹ 다만, 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우로서 다음의 어느 하나에 해당하는 온라인 쇼핑몰 사업자는 5억원을 초과하지 않는 범위에서 과징금이 부과됩니다(「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제9조제1항 단서 및 「표시·광고의 공정화에 관한 법률 시행령」 제14조).

1. 영업을 시작하지 않거나 영업 중단 등으로 인해 영업실적이 없는 경우
2. 재해 등으로 매출액 산정자료가 소멸되거나 훼손되는 등의 사유로 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우
3. 위반기간 또는 관련 상품의 범위를 확정할 수 없어 관련매출액의 산정이 곤란한 경우

> ※ 과징금 부과에 관한 기준은 「표시·광고의 공정화에 관한 법률 시행령」 별표 1에서 확인할 수 있습니다.

※ 과징금 처분을 받고도 과징금을 기한 내에 납부하지 않으면 가산금이 부과되며, 가산금 부과 이후 납부기한 내에 과징금과 가산금을 납부하지 않으면 국세체납처분의 예에 따라 강제징수됩니다(「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제16조제3항 및 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제105조제1항·제2항).

3. 온라인 쇼핑몰 휴업 및 폐업

3.1. 휴업 및 폐업신고

3.1.1. 사업자등록 휴업·폐업신고

휴업 또는 폐업을 하는 온라인 쇼핑몰 사업자는 휴업·폐업신고를 해야 합니다.

신고 대상

▪ 사업자등록을 한 후 휴업 또는 폐업하거나, 사업을 시작하기 전에 사업자등록을 한 경우로서 사실상 사업을 시작하지 않게 된 경우에는 지체 없이 사업자등록 휴업·폐업신고를 해야 합니다(「부가가치세법」 제8조제8항 및 「부가가치세법 시행령」 제13조제1항 참조).

신고 방법

▪ 휴업·폐업신고를 하는 온라인 쇼핑몰 사업자는 다음의 사항을 기재한 휴업(폐업)신고서(「부가가치세법 시행규칙」 별지 제9호서식)를 관할 세무서장이나 그 밖에 사업자의 편의에 따라 선택한 세무서장에게 제출(국세정보통신망에 의한 제출을 포함)해야 합니다(「부가가치세법」 제8조제8항 및 「부가가치세법 시행령」 제13조제1항).

1. 사업자의 인적사항
2. 휴업 또는 폐업 연월일 및 사유
3. 그 밖의 참고사항

> ※ 폐업신고 시 제출서류
>
> • 폐업신고서에는 사업자등록증을 첨부해야 합니다(「부가가치세법 시행령」 제13조제2항).
>
> • 폐업을 하는 사업자가 부가가치세 확정신고서에 폐업 연월일 및 사유를 기재하고 사업자등록증을 첨부해 제출하는 경우에는 폐업신고서를 제출한 것으로 봅니다(「부가가치세법 시행령」 제13조제3항).

휴업일·폐업일은 다음과 같은 기준으로 정해집니다.

휴업일

▪ '휴업일'은 사업장별로 그 사업을 실질적으로 휴업한 날이 됩니다(「부가가치세법 시행령」 제13조제6항 참조).

▪ 휴업을 한 시기가 명백하지 않으면 휴업(폐업)신고서의 접수일이 휴업일이 됩니다(「부가가치세법 시행령」 제13조제6항 참조).

폐업일

▪ '폐업일'은 사업장별로 그 사업을 실질적으로 폐업하는 날이 됩니다(「부가가치세법 시행령」 제7조제1항제3호 본문 참조).

▪ 폐업을 한 시기가 명백하지 않으면 휴업(폐업)신고서의 접수일이 폐업일이 됩니다(「부가가치세법 시행령」 제7조제1항제3호 단서 참조).

사업 미개시 간주 폐업

▪ 사업 개시일 전에 사업자등록을 한 자로서 사업자등록을 한 날부터 6개월이 되는 날까지 재화와 용역의 공급실적이 없는 사업자에 대해서는 그 6개월이 되는 날을 폐업일로 봅니다(「부가가치세법」 제8조제1항 단서 및 「부가가치세법 시행령」 제7조제3항 본문).

▹ 다만, 사업장의 설치기간이 6개월 이상이거나 그 밖의 정당한 사유로 인해 사업 개시가 지연되는 경우에는 적용되지 않습니다(「부가가치세법」 제8조제1항 단서 및 「부가가치세법 시행령」 제7조제3항 단서).

3.1.2. 폐업신고 등

통신판매업 신고를 한 온라인 쇼핑몰 사업자는 영업을 휴업·폐업·재개할 경우 신고를 해야 합니다.

신고 대상 및 기한

▪ 통신판매업 신고를 한 온라인 쇼핑몰 사업자는 영업을 휴업 또는 폐업하거나 휴업한 후 영업을 다시 시작할 때에는 영업의 휴업·폐업 또는 영업재개의 5일 전에 사업자등록을 한 주된 사업장의 소재지를 관할하는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수 또는 구청장(주된 사업장 소재지가 외국인 경우에는 공정거래위원회)에게 휴업·폐업·영업재개의 신고를 해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제12조제3항, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제17조 본문 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 제10조제1항 참조).

신고 방법

▪ 통신판매업의 휴업·폐업·영업재개를 신고하려는 온라인 쇼핑몰 사업자는 통신판매업 휴업·폐업·영업재개 신고서(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 별지 제5호서식)를 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 제출해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제17조 본문 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 제10조제1항 참조).

> ※ 통신판매업 휴업·폐업·영업재개신고는 정부24 홈페이지(https://plus.gov.kr)에서 할 수 있습니다. 다만, 관련 자료를 전자문서 형태로 제출하는 것이 곤란한 경우에는 신고일부터 1개월 이내에 우편 등을 통해 제출할 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제18조제2항).

> ※ 폐업신고 및 직권말소
>
> • 폐업신고를 하는 온라인 쇼핑몰 사업자는 종전의 신고증을 첨부하되, 신고증을 분실하거나 신고증이 훼손되어 첨부할 수 없는 경우에는 해당 사유를 신고서에 적어야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제17조 단서).
>
> • 폐업신고를 하려는 온라인 쇼핑몰 사업자가 「부가가치세법」 제8조제8항에 따른 폐업신고를 같이 하려는 경우에는 폐업신고서에 「부가가치세법 시행규칙」 별지 제9호서식의 폐업신고서를 함께 제출해야 합니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙」 제10조제2항 전단).
>
> • 온라인 쇼핑몰 사업자가 폐업신고를 하지 않은 상태에서 파산선고를 받는 등 실질적으로 영업을 할 수 없는 것으로 인정되는 경우에는 통신판매업 신고를 받은 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에 의해 직권으로 통신판매업 신고사항이 말소될 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제22조제2항).

위반 시 제재

▪ 통신판매업의 휴업·폐업·영업재개신고를 하지 않으면 1천만원(1차: 200만원, 2차: 400만원, 3차: 1천만원) 이하의 과태료가 부과됩니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제45조제4항제3호, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」 제42조 및 별표 3 제2호라목).

▪ 또한, 통신판매업 휴업·폐업·영업재개신고를 하지 않으면 공정거래위원회로부터 시정조치명령을 받을 수 있고, 시정조치명령을 받고도 이행하지 않으면 영업의 전부 또는 일부의 정지명령이나 과징금을 받을 수 있습니다(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제32조제1항제1호·제4항 및 제34조제1항).

> ※ 이에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <온라인 쇼핑몰 운영-영업정지·시정조치 등 행정제재 법률별 제재 내용>에서 확인할 수 있습니다.

부가통신사업 신고를 한 온라인 쇼핑몰 사업자는 휴업·폐업을 할 경우 신고를 해야 합니다.

신고 대상 및 기한

▪ 부가통신사업 신고를 한 온라인 쇼핑몰 사업자는 사업의 전부 또는 일부를 휴업하거나 폐업할 때에는 휴업 또는 폐업 예정일 15일 전까지 해당 내용을 소비자에게 알리고 과학기술정보통신부장관에게 신고(정보통신망에 의한 신고를 포함)해야 합니다(「전기통신사업법」 제26조제1항 전단 및 「전기통신사업법 시행령」 제33조제1항).

이 경우 1년 이상 계속해서 휴업해서는 안 됩니다(「전기통신사업법」 제26조제1항 후단).

신고 방법

부가통신사업의 휴업·폐업을 신고하려는 온라인 쇼핑몰 사업자는 부가통신사업의 휴업·폐업 신고서에 소비자에게 휴업·폐업의 사실을 통보했음을 증명하는 서류를 첨부하여 과학기술정보통신부장관에게 제출해야 합니다(「전기통신사업법」 제26조제1항 전단 및 「전기통신사업법 시행령」 제33조제1항).

> ※ 부가통신사업의 휴업·폐업신고는 정부24 홈페이지(https://plus.gov.kr) 또는 과학기술정보통신부 전자민원센터(https://www.emsit.go.kr)에서 할 수 있습니다.

위반 시 제재

부가통신사업 휴업·폐업 신고를 하지 않으면 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「전기통신사업법」 제104조제5항제3호).