



상담원 교육자료 모음집



한국소비자단체협의회
Korea National Council Consumer Organizations

목 차

I. 1372 소비자상담	1
1. 효과적인 상담기법	3
1-1. 소비자 문제행동의 발생원인	3
1-2. 용어정리	3
1) 소비자의 정의	3
2) 블랙컨슈머의 정의	4
3) 소비자 상담이란?	5
1-3. 소비자유형별 소비자상담	6
1) 민원대응 상담요령	6
2) 일반적 문제행동 소비자 응대	6
3) 유형별 문제행동 소비자 응대	7
1-4. 문제행동 응대 직원의 권리	9
2. 1372 소비자상담센터 표준상담 스크립트	11
2-1. 전화상담의 기초	11
2-2. 첫 인사 및 끝 인사	11
2-3. 상황별 상담 Script	12
1) 최초 상담	12
2) 재 상담	16
3) 상담원 불친절 신고	18
2-4. Q&A	19
3. 1372 상담정보 입력 기준	21

II. 1372 상담정보 입력 품목명 현황	31
III. 상거래에서의 소비자권리	99
1. 청약철회권(Cooling off)	101
2. 미성년자 계약 취소권	103
3. 내용증명 우편제도(소비자 권리 주장 방법)	104
4. 개인정보 관리	106
IV. 일반적 분쟁해결기준 및 품질보증기간	109
1. 일반적 소비자분쟁해결기준	111
2. 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간	114
3. 품목별 내용연수표	118
V. 소비자관련 법률	119
1. 약관의 규제에 관한 법률	121
2. 할부거래에 관한 법률	136
3. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률	166
4. 방문판매 등에 관한 법률	194
5. 표시·광고의 공정화에 관한 법률	232
6. 민법	243
[부록] 1372 상담코드의 종류와 분류방법	269

I . 1372 소비자상담

1. 효과적인 상담기법

1-1. 소비자 문제행동의 발생원인¹⁾

2014년 민원, 전자민원, 대외민원 자료를 토대로 한 소비자 문제행동이 발생하는 경우(조흥제.2014)는 다음과 같다.

- 상담원이 불만 원인을 제공했거나 제공했다고 생각하는 경우
- 상담원의 설명, 업무방법 관련 미흡점을 발견했을 경우
- 정당하지 않은 민원을 제기해도 반론 근거나 증빙이 없다고 판단될 경우
- 상담 과정에서 불친절 및 응대가 미흡하다고 생각하는 경우
- 소란을 피우거나, 대외민원을 제기하여 보상을 받은 경험이 있는 경우
- 소비자 개인의 피해의식이나 정신적인 문제로 인한 경우

1-2. 용어정리

1) 소비자의 정의

- 소비자는 일반적으로 물품 또는 서비스를 구매해서 각자의 생활을 위해 사용하는 사람을 의미하지만 개별 법에 따라 소비자에 대한 개념 및 규정이 조금씩 다르다.
- 소비자기본법의 소비자
 - 사업자가 제공하는 물품 및 용역을 소비생활을 위하여 사용하거나 이용하는 자로서 ①제공된 물품, 용역을 최종적으로 사용, 이용하는 자(TV를 구입한 식당 주인 등) ②제공된 물품을 일정 규모의 농, 축,

1) 허영구, [소비자와 직원의 상생을 위한 문제행동 소비자 응대 가이드], 기업소비자전문가협회, 2015

어업활동을 위하여 사용하는 자(일반농어민)를 소비자로 보아 정책적인 보호대상으로 하고 있다.

- 법령상 구분되는 소비자

- 소비자기본법

최종소비자+농어민+생산목적 최종사용자

- 방문판매 등에 관한 법률

최종소비자+농어민+의제소비자(본질은 다르나 법률에서 다를때 동일한 것으로 처리하여 동일한 자격의 소비자)

- 할부거래에 관한 법률

최종소비자

- 약관규제에 관한 법률

소비자+사업자

2) 블랙컨슈머의 정의²⁾

- 블랙컨슈머는 악성 Black+소비자 Consumer의 합성인 국내 신조어로, 상품 및 서비스의 불량을 고의로 유발한 후 이를 문제 삼아 기업을 상대로 과도한 피해보상을 요구하는 악덕 소비자를 지칭하며, 기업의 약점을 공격하여 과대보상을 요구하고 직접적인 피해가 발생하지 않았어도 정신적인 피해보상 등을 무리하게 요구 하는 소비자를 의미한다.

3) 소비자 상담이란?

- 소비자 상담이란 - 소비자문제의 해결 방법 중 하나

- 소비자상담

- 소비자피해구제(합의권고)

- 분쟁조정(자율분쟁조정위원회: 민법상 화해효력, 소비자분쟁조정위원회: 재판상 화해효력)

- 소송 (시간, 경비 소요)

2) 허영구, [소비자와 직원의 相生을 위한 문제행동 소비자 응대 가이드], 기업소비자전문가협회, 2015

- 소비자상담의 필요성

소비자의 경우 소비자상품과 거래의 복잡화로 상품선택이 어려워지고 피해가 급증하고 있으며 이러한 과정에서 구조적이고 광범위한 피해가 급증하고 있으며 기업의 경우 시장의 개방과 산업의 서비스화로 소비자서비스 향상을 통한 경쟁력 강화가 더욱 절실

- 소비자 상담원의 역할

① 소비생활에 관련된 다양한 정보제공 등의 서비스 제공

② 소비자 문제의 해결

③ 소비자 교육기능의 수행

④ 기업과 소비자 사이의 소통의 역할

⑤ 소비자 욕구를 기업에 반영 등의 의견 제시, 건의

⑥ 소비자행정의 문제점에 관한 정보수집과 정책수립에의 반영(약관, 소비자분쟁해결기준 등)

1-3. 소비자유형별 소비자상담³⁾

1) 민원대응 상담요령

- 신속성: 민원인과의 적극적인 면담 등 신속히 대응한다.
- 일관성: 일관성 있는 논리로 설득한다.
- 개방성: 상담원 선에서 해결이 어려운 사안은 각 단체 상담관리자나 한국소비자단체협의회, 한국소비자원, 공정거래위원회 등 유관기관에 정보를 개방하여 도움을 요청한다.

2) 일반적 문제행동 소비자 응대

■ Key Word : 적극적 경청, 신중한 언행, 수용여부 구분

- 소비자의 문제행동 표출시 감정이 동요되지 않도록 주의
 - 상담원은 1372소비자상담센터를 대신하여 업무를 하는 것으로 이성적이며, 차분하게 응대한다.
- 적극적인 경청과 공감을 통한 설득
 - 민원인이 말하고 싶은 것을 충분히 잘 들어준다.
- 민원인 앞에서 빌미를 제공하지 않도록 행동과 언행에 특별히 조심
 - 확인되지 않은 사항은 즉답을 피함
- 수용 가능·불가능한 상황을 명확히 구분
- 수용불가능 하더라도 최대한 정중하게 거절의사를 전달
- 계속된 소란 및 3회 이상 욕설하는 경우, 소비자에게 양해를 구하고 통화 종료를 안내
- (가능한 경우) 상담원과 상담시간을 변경하면서 소비자와 상담을 진행
- 전담 상담관리자에게 의논하여 해결하는 것이 효과적임

3) 허영구, [소비자와 직원의 相生을 위한 문제행동 소비자 응대 가이드], 기업소비자전문가협회, 2015

- 가능한 경우 상담원을 바꿔가며 상담함으로서 분위기를 전환함

3) 유형별 문제행동 소비자 응대

(1) 욕설·폭언 등 모욕을 주는 소비자

사례 : 게임회사의 서비스 종료로 구매해두었던 아이템이 소멸되었다는 이유로 1372상담원과 상담 후, 담당 상담원이 타 기관을 안내하자 “그따위로 일하면서 월급을 받냐? XX(욕설)” 며 전화로 10분 동안 욕설과 폭언을 했다.
이전 상담원이 상담중이거나, 상담원의 휴일이라서 바로 연결이 어렵다는 이유로 1372에 전화해 무작위로 연결된 상담원에게 다양한 욕설과 폭언을 했다.

⇒ 대응방안

[1단계] 정중한 어조로 중지 요청

소비자님, 화가 나셨겠지만 마음을 가라앉히시고 차분히 말씀해주시겠습니까? 소비자님의 말씀을 잘 듣고 도움드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다.

[2단계] 단호한 어조로 중지 요청 / 녹음되고 있음을 안내

그렇게 말씀하시면 응대가 어렵습니다. 지금 소비자님의 대화 내용은 녹음되고 있음을 알려 드립니다.

[3단계] 다시 한 번 소비자 진정 및 중지 요청

마음을 가라앉히시고 차분히 말씀해 주시겠습니까?

[4단계] 상담이 종료될 수 있다는 점을 공지

소비자님, 현재 소비자님은 업무를 방해하고 계십니다. 소비자님의 이러한 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포심을 일으키므로 자제 부탁드립니다.

[5단계] 상담 종료

소비자님, 더 이상 소비자님의 업무를 도와드릴 수가 없어서 통화를 종료합니다. 죄송합니다.

주의점 (Tip)

- 화내는 이야기에 공감하면서 경청한다.
- 개방형 질문을 한다.
- 소비자가 화를 내더라도 같이 화를 내서는 안되며, 화가 누그러들 때까지 충분히 배려해준다.
- 공감을 하면서 이야기를 한다. (Yes, But 화법이다. 꼭 미소를 지으며 목소리를 낮춘다.)
- 보상받기를 원하는 것이 무엇인지 질문한다. (즉 대안으로서 1안, 2안을 질문한다.)
- 정상적인 상담이 어려운 경우, 즉각 2회까지 경고 후, 3회차에 상담을 종료한다.

(2) 무리한 보상을 요구하는 소비자

사례 : 자녀가 먹던 과자에서 이물질이 나왔다는 이유로, 0억의 보상을 받아줄 것을 요구하며 소란을 피운다.
1372상담센터의 이름으로 사업자에게 정신적인 손해배상을 요구하는 공문을 발송해줄 것으로 요청하며, 받아주지 않으면 언론기관에 1372상담센터와 상담원의 무능함을 고발하겠다고 협박한다.

⇒ 대응방안

[1단계] 정중한 어조로 중지 요청

소비자님, 지금 소비자님께서 요구하시는 내용은 저희 업무 규정상 처리가 어렵습니다.

[2단계] 업무규정에 대한 정확한 설명

[3단계] 다시 한 번 소비자 진정 및 중지 요청

화가 나셨겠지만 마음을 가라앉히고 이성적으로 상황을 판단하여주시기 바라며, 차분히 말씀해 주시면 도움 드릴 수 있는 방법을 찾아보도록 하겠습니다.

[4단계] (가능한 경우) 사업자에 소비자의 의견 공문 발송

소비자님, 규정상 정신적인 손해배상의 청구는 1372상담센터의 업무 범위에 포함되어 있지 않습니다. 하지만 소비자님께서 원하신다면 저희에게 말씀해주신 의견을 기업에 대신 전해 드릴 수는 있습니다. 상담내용의 공문 접수를 원하십니까?

[5단계] 기업에서 온 답변을 소비자에게 전달

[6단계] 상담 종료

주의점 (Tip)

- 담당자는 소비자에게 말을 하게 만들어 경청하고 결정은 연기(delay) 한다.
- 과거의 유사한 피해보상 사례를 수집, 검토하거나, 당장 대답이 어려운 경우 소비자의 양해를 구하고 통화를 종료한 후에 해당분야의 전문가의 조언을 받아 대체안을 준비한다.
- 소비자에게 대체안을 제시하고 협조를 구한다.
- 쌍방 간 조금씩 양보하는 선에서 합의를 도출한다.
- 상담 내용에 관하여 충분히 이해시키고 협조를 구한다.

1-4. 문제행동 응대 직원의 권리⁴⁾

- 민원 내용을 확인하고 당당히 물을 권리(민원을 명확히 확인할 의무)
민원인이 정확하게 말을 하지 않았다면 민원내용을 직원이 즉시 다 이해하지 못할 수 있다. 따라서 민원인에게 내용을 물을 수 있다.

4) 허영구, [소비자와 직원의 相生을 위한 문제행동 소비자 응대 가이드], 기업소비자전문가협회, 2015

- 시간을 두고 협의하고 판단할 권리(객관적인 업무처리 의무)
악성민원을 시급히 처리하려다 오히려 더 큰 문제가 될 수 있다.
- 원칙을 준수하고 같은 말을 반복할 권리(규정을 지킬 의무)
무리한 요구가 반복될 때에 직원이 책임지지 못할 말을 하거나 원칙에 어긋난 보상을 할 경우 문제행동은 학습될 수 있다.
- 대답하지 않거나 상담을 중단할 권리(내부기밀 및 개인정보 관리 의무)
소비자의 질문에 업무관련 모르는 것이나 내부기밀, 타인정보와 같이 알리지 말아야 할 것은 대답하지 않는다.

2. 1372 소비자상담센터 표준상담 스크립트

2-1. 전화상담의 기초

5C

- 명확한 설명(Clear)
- 논리적인 설명(Convincing)
- 간단명료한 대답(Concise)
- 소비자 관점에서의 설명(Customer-oriented)
- 대화체를 사용하여 소통(Conversational)

2-2. 첫 인사 및 끝 인사

1372 통화연결 안내멘트

안녕하십니까? 소비자상담센터입니다.
자동차 상담은 1번, 병원·의료는 2번, 근저당 및 금융보험은 3번, 기타 모든 상담은 4번, 다시 들으시려면 별표를 눌러주십시오.

첫 인사

안녕하십니까?
1372소비자상담센터 ▲▲▲▲(소속명) ○○○(이름)입니다.

끝 인사

다른 문의사항이 없으시면 상담 종료하겠습니다.
감사합니다. 상담원 ○○○(이름)입니다.
(※주의: 통화를 마치고 소비자가 먼저 수화기를 내려놓을 때까지 기다린다.)

2-3. 상황별 상담 Script

1) 최초 상담

소비자 개인정보 확인

- 상담원 : 안녕하세요. 1372소비자상담센터 000입니다. 어떤 일로 전화 주셨나요?
- 소비자 : 네~ 카드관련 문제로 전화드렸는데요.
- 상담원 : 네, 정확한 상담업무를 위해 소비자분께 몇 가지 여쭙어보겠습니다. 소비자님 성함(존함)이 어떻게 되시나요?
- 소비자 : 이○○ 입니다.
- ※ 주의 : 만약 소비자가 개인정보 제공을 완강히 거부하면, 개인정보 확인을 중단하고 바로 상담을 진행한다.
이 때, 상담장의 소비자 이름은 ‘소비자’로 기재한다.
- 상담원 : 이○○ 소비자님, 연령대와 거주 지역을 구까지 말씀해주시겠습니까? (성별은 목소리로 파악)
- 소비자 : 30대구요, ○○시 ○○구에 삽니다.
- 상담원 : 네, 그럼 상담을 시작하겠습니다.
- ※ 소비자상담센터의 개인정보 수집은 『개인정보보호법 제15조 제1항』 및 『소비자기본법 제28조 제1항, 제35조 제1항』, 『소비자기본법시행령 제7조』에 의거함.

상담

- 소비자 : (상담내용을 말한다.)
- ※ 주의 : 상담원은 소비자의 말을 중간에 끊지 말고 경청하며, 상황에 맞는 적절한 호응 (“아 그러세요, 예 소비자님 말씀이 맞습니다”, “예, 그렇습니다. 알겠습니다. 물론입니다”)를 사용한다.

- 상담원 : (상담내용을 재확인하고, 사업자정보 등 필요한 내용은 추가 질문한다.) 네, 말씀 잘 들었습니다.
정확한 내용 확인을 위해 몇 가지 질문을 드리겠습니다.
(육하원칙에 따라 상담에 필요한 부분이 누락되지 않도록 확인한다.)
- ※ 주의 : ‘그러니깐 ~했다는 거죠?’, ‘~는요? 그래서요?’ 등 강압적인 말투, 취조하는 듯 한 말투를 사용하지 않는다.
- ※주의: ‘소비자 개인정보 확인’ 과 ‘상담’ 의 순서는 상황에 따라 바뀌어 진행한다.
- ※ 주의 : 사업자 상호를 확인하지 못하였다면
이 때, 상담장의 사업자의 상호는 ‘제품명+사업자’ 로 기재한다.

상담처리(상담정보 제공)

- 소비자분쟁해결기준 및 관련 법·제도 설명
- 상품 및 시장정보제공
- 의류심의 접수 안내: 소비자가 의류심의를 원하는 경우를 제외하고는 우선 상담내용을 충분히 들은 후 의류 심의가 필요하다고 생각되는 경우에만 ‘소비텔(<http://callnet.ccn.go.kr>) 공지사항 141번’ 을 참고하여 답변한다.
- 타 기관 알선, 반려: 가능하면 타 기관 안내보다는, 먼저 상담원이 소비자의 문의를 듣고 전문기관에서 답변을 확인하여 소비자에게 전달한다.
- 상담원: 문의주신 내용과 관련하여 유감스럽게 생각합니다만, ○○와 관련하여 더 자세한 상담을 원하시면 관련 기관을 안내해드리도록 하겠습니다. 직접적인 도움을 드리지 못하는 점 양해바랍니다.
- ※ 주의 : 1차 의류심의를 하였으나 재 심의를 요구하는 경우 한국소비자원 의류 심의를 안내한다.

※주요 기관 연락처

항목	기관명	번호	주요업무	소관부처
법률상담	대한법률구조공단	132	소송, 법률상담	
개인정보 침해	통신위원회 (통신)	1335	통신가입, 해지, 부당요금, 통화품질, 소액결제	과학기술정보통신부
		118	스팸, 개인정보유출 등 개인정보침해신고	한국인터넷진흥원 (개인정보침해신고센터)
		080-3472- 119	명의로용	한국인터넷진흥원 (통신민원조정센터)
		1377	음란, 명예훼손, 스토킹, 해킹, 유해정보	방송통신심의위원회
		02-580-05 14	명의로용 가입제한 서비스, 가입현황조회 서비스, 이메일 안내 서비스	한국정보통신진흥협회 (Msafer)
식품관련 상담	식품의약품 안전처	1399	부정, 불량식품 신고	식품의약품안전처
		1577-1255	허위·과대광고 신고	
		1577-2488	건강기능식품 부작용 신고	
금융상담	금융감독원	1322	은행, 보험, 신용카드, 불법사금융 등 금융관련 피해상담	금융위원회/금융감독원 (금융민원센터)
상조업	공정거래위원회	1670-0007		
	한국상조공제조합	1688-0972		
	상조보증공제조합	1600-1226		
통신서비스	통신위원회 (방송)	1377	방송(선정성, 폭력성)	방송통신심의위원회
		02-500-90 00	요금, 가입 및 해지, 수신품질	미래창조과학부
		02-2110-1 317	지상파, 종합편성 인허가	방송통신위원회
기타	한국공정거래조정원	1588-1490	가맹사업 관련분쟁	공정거래위원회

※사업자 관련 상담기관 안내

기관명	번호	주요업무	홈페이지
한국공정거래조정원	1588-1490	- 사업자간 공정거래, 가맹사업 거래 및 하 도급, 대규모유통업거래 분쟁조정상담. - 고객·사업자간 불공정 약관분쟁	www.kofair.or.kr
대한상사중재원	(02)551-2000	- 상거래 행위 관련 분쟁조정, 알선 및 각종 중재	www.kcab.or.kr
한국인터넷광고재단	(02)785-1372	- 부당광고 관련 소비자 및 중소기업자 무료법률 상담	kiaf.kr
대한법률구조공단	132	- 무료법률 상담 및 소송지원	www.klac.or.kr

상담처리(피해처리)

- ※ 피해처리 시에는 처리소요예정시간을 미리 안내하고, 사업자 처리지연 등으로 인해 안내한 소요시간보다 오래 소요되는 경우에는 소비자에게 전화로 현재 진행 상태를 설명하여 양해를 구한다.

상담처리(자율분쟁조정위원회 이관)

● 자율분쟁조정 신청 방법

- ① 한국소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회로 **이관**하는 경우에는 상담원이 직접 이메일로 소협 자율분쟁조정위원회에 이관
처리구분 : 피해처리, 처리결과 : 자율분쟁조정 이관

- ② 소비자가 직접 자율분쟁조정위원회에 사건을 접수하려면
자율분쟁조정위원회 홈페이지 (<http://www.amco.or.kr/>)에 접속하여
분쟁조정신청서를 다운받아 서면으로 작성하여
이메일 (amco@consumer.or.kr),
우편 (서울특별시 중구 명동1가 1-1 서울YWCA회관 701호 자율분쟁조정위원회),
팩스 (02-774-4156)로 제출

- ※ 한국소비자단체협의회 내에 자율분쟁조정위원회가 있습니다. 자율분쟁조정위원회의 조정대상은 방문판매법, 할부거래법, 전화권유거래, 사업권유거래, 계속거래, 전자상거래, 통신판매 등에 관련된 소비자와 사업자간 분쟁입니다. 소비자주장을 근거로 사업자에게 답변을 요청하고, 당사자 주장과 입증을 정리하여 원만한 합의에 이를 수 있도록 도와드리고 있습니다.

상담처리(피해구제이관)

- 한국소비자원 피해구제로 이관하는 경우에는 객관적인 입증자료를 확보하여 함께 이관

- ※ 한국소비자원의 피해구제는 소비자기본법 제55조에 따라 사업자가 제공

하는 물품 또는 용역을 소비생활을 위하여 사용하거나 이용하는 과정에서 발생한 금전적인 소비자의 피해를 소비자가 제출한 객관적인 입증자료를 바탕으로 사실조사 등을 거쳐 당사자에게 원만한 합의를 권고하는 절차임.

◎ 피해구제 접수 및 경과조치방법 안내

- 상담원 : 한국소비자원 홈페이지(www.kca.go.kr) 상단 ‘피해구제’ - ‘피해구제신청’ 메뉴에서 ‘피해구제 신청서양식’을 다운로드하여 작성한 후, 소비자의 주장을 뒷받침할 수 있는 입증자료(영수증, 계약서 등)와 함께 팩스(043-877-6767), 우편(충청북도 음성군 맹동면 용두로 54(두성리600) 한국 소비자원 피해구제국 소비자상담실(6층)), 방문(서울 송파구 송파대로 167 문정테라타워 A동 한국소비자원 서울지원 방문상담실(15층) 등의 방법으로 제출바랍니다.
- 상담원 : 피해구제는 순차적으로 접수되며 문자를 통해 접수 사건번호를 알려드립니다. 또한 한국소비자원 홈페이지 좌측상단 ‘피해구제’ - ‘나의사건조회’에서 ‘소비자명’과 문자를 통해 알려드린 ‘사건번호’를 통해 접수된 사건의 경과를 조회하실 수 있습니다.
- ※ 소비자에게 타 기관 및 피해구제 접수방법 안내 시 메모 가능여부를 확인한 후에 안내한다.

2) 재상담(1차 상담이 전화상담인 경우)

상담이력 확인

- 소비자 : 네, 조금 전에 상담을 받았는데요, 궁금한 것이 있어서요.
- 상담원 : 네, 이○○ 소비자님, 카드 관련 문제로 상담을 받으셨나요? 담당 상담원에게 상담 종료 후 소비자님께 연락을 드릴 수 있도록 메모를 전달해드리겠습니다.
- 소비자 : 네, 알겠습니다. 빠른 연락 부탁드립니다.
- ※ 소비자가 위의 내용에 수궁하여 통화를 종료한 경우에는 통화종료 후에 즉시 해당 상담원에게 쪽지를 전송하여 빠른 재 상담이 이루어질 수 있도록 조치한다.

신규상담 진행

- 소비자 : 담당 상담원에게 연락도 오지 않고, 연결하기도 너무 어려워서 지금 상담을 받고 싶습니다.
- 상담원 : 네, 소비자님. 담당 상담원 연결 지연으로 불편을 드린 점 송구스럽게 생각하며, 신규상담을 진행하도록 하겠습니다.

※ 최초 상담의 ‘상담’ 단계부터 상담을 진행한다.

2) 재 상담(1차 상담이 인터넷상담인 경우)

상담이력 확인

- 소비자 : 1372상담센터에서 인터넷 상담으로 1차 상담을 받았는데요, 답변 내용에 관하여 추가 상담을 받고 싶습니다. 전화 상담이 가능한가요?
- 상담원 : 1372소비자상담센터를 다시 이용해주셔서 감사합니다. 본 센터에서는 하나의 사건 당 한 명의 상담원이 배정되어, 상담이 종결될 때까지 같은 상담원이 추가 상담을 받고 있습니다.
번거로우시겠지만, 추가 상담을 인터넷으로 접수해주시면 빠른 시일 내에 답변 드리겠습니다.
- 소비자 : 네, 알겠습니다. 빠른 연락 부탁드립니다.

※ 소비자가 위의 내용에 수궁하여 통화를 종료한 경우에는 통화종료 후에 즉시 해당 상담원에게 쪽지를 전송하여 빠른 재 상담이 이루어질 수 있도록 조치한다.

신규상담 진행

- 소비자 : 급한 일이라서 지금 상담을 받고 싶습니다.

- 상담원 : 네, 소비자님. 그렇다면 신규상담을 진행하도록 하겠습니다. 인터넷 상담에 기재하신 내용을 처음부터 말씀해주십시오.

※ 최초 상담의 ‘상담’ 단계부터 상담을 진행한다.

3) 상담원 불친절 신고

경청 및 신고방법 안내

- 소비자 : 제가 방금 전에 상담을 받았는데, 상담원이 굉장히 불친절하고 상담하는 중간에 끊기까지 하더라고요.
신고하고 싶은데...상담관리자 좀 바꿔주세요!!!

※ 타 기관 상담원의 불친절 신고인 경우에도 상담원은 중간에 소비자의 말을 끊지 말고, 소비자의 화가 진정될 때까지 기다린다.

- 상담원 : 먼저 ‘1372 소비자상담센터’를 이용하시는 소비자님께 불편을 드린 점 송구스럽게 생각합니다.
소비자님께서 ○○○(소속명)에서 상담을 받으신 것으로 확인됩니다.

(해당 상담이력 미확인 시에는 상담기관 안내 생략)

‘1372 소비자상담센터’는 공정거래위원회에서 운영하고, 소비자단체, 지방자치단체, 한국소비자원이 공동으로 참여하는 통합 상담센터이기 때문에 불만 접수도 상담원의 소속기관에서 처리하고 있습니다.

소비자님께서 불편하셨던 점을 소비자상담센터 홈페이지(www.1372.go.kr) - ‘고객의 소리’ 게시판에 남겨주시면 일주일 이내에 해당 기관 상담관리자의 답변을 받으실 수 있습니다.
보다 나은 상담서비스를 제공드리기 위해 노력하겠습니다. 감사합니다.

※ 상담원 관련 VOC는 해당 상담기관에서 처리함

민간소비자단체 : 각 단체별 상담관리자 및 한국소비자단체협의회

한국소비자원 : 감사실

지방자치단체 : 각 지자체별 상담관리자

4) Q&A

*상담정보- 처리중 상담 수정기간 : 상담일기준 30일이내

*피해처리- 처리중 상담 수정기간 : 상담일기준 60일이내

인터넷 상담

- 소비자 : 며칠 전에 인터넷상담을 받았는데, 아직도 답변이 등록되지 않았어요. 확인 좀 부탁드립니다.
- 상담원 : 네, 소비자님 인터넷상담을 신청하신 전화번호를 알려주시면 먼저 조회를 해보겠습니다.

(상담업무 → 사건이력 → 신청인 검색에서 소비자 전화번호로 사건을 조회한 후 진행상황을 안내함)

① 아직 답변이 등록되지 않은 경우

소비자님의 상담은 현재 00기관 소속 상담원에게 배정된 상태이며, 아직 답변이 등록되지 않은 상태입니다.

1372 소비자 상담센터에서는 인터넷 상담 배정후 7 3일 이내에 답변을 등록하고 있습니다. 담당 상담원에게 빠른 답변을 요청하는 메모를 전달해 드릴 테니 조금만 더 기다려주시겠습니까?

② 답변이 등록되었으나 소비자가 알지 못한 경우

소비자님, 해당 상담원이 ○월 ○일에 답변을 등록한 것으로 확인됩니다. 인터넷 상담 접수 시에 등록한 이메일로도 답변 내용을 발송해 드리고 있는데, 확인해보셨는지요. 원하시면 답변내용을 읽어드리겠습니다.

녹취파일 요청

- 소비자 : 제가 상담한 녹취파일을 받고 싶습니다. 어떻게 해야 하나요?
- 상담원 : 네, 1372상담센터의 모든 통화는 녹취되고 있으며, 소비자님께서 녹취파일을 원하시면 제공이 가능합니다. 다만, 해당 내용은 개인정보보호법에 따라 상담의 당사자인 소비자님께서 직접 신청해주셔야 함을 양해해주시

기 바랍니다. 신청방법은 대한민국정보공개시스템 홈페이지(www.open.go.kr/) - ‘공개청구’ → ‘청구신청’ 을 통해 요청할 수 있습니다.

피해구제 접수 사건 문의

- 소비자 : 한국소비자원에 피해구제를 신청하였는데, 진행상황이 궁금합니다. 알려주실 수 있나요?
- 상담원 : 소비자님, 답답한 마음에 연락주셨겠지만 피해구제는 ‘1372소비자 상담센터’가 아닌 ‘한국소비자원’에서 진행합니다. 피해구제 접수가 정상적으로 처리된 경우, 신청서란에 기재된 신청인 전화번호로 피해구제가 접수되었다는 문자가 송부되며, 담당자 배정 후 최장 1개월 이내 처리 결과가 통보됩니다. 진행상황은 소비자원 홈페이지 피해구제 메뉴 중 ‘나의 사건조회’를 통하여 조회가 가능합니다.
- 소비자 : 지금 홈페이지에 접속할 상황이 아니라서요... 혹시 조회가 가능한 부분까지 만이라도 알려주실 수 있나요?
- 상담원 : 소비자님께서 피해구제를 접수하신 전화번호를 알려주시면 사건이력을 확인해보겠습니다. 선생님의 사건은 현재 사업자의 답변을 받아서 피해구제 담당자가 사실조사 및 내용을 검토중인 것으로 확인됩니다. (사건이력을 확인 후, 피해구제 진행단계를 안내해드립니다.) 혹시 자세한 사항이 알고 싶으시면, 사건 담당자인 000씨의 전화번호인 000-0000-0000으로 문의해주시기 바랍니다.

※ 피해구제 진행단계 확인방법

상담센터 → 전체사건 → 사건이력 → 소비자 성함 또는 연락처로 조회 → 피해구제 경과

○ 피해구제 사건경과조회

■ 사건번호 :
 ■ 당사자명 :
 ■ 진행단계 : **조사**

접수(접수사실안내) > 통보(사업자 답변을 기다리는중) > **조사(사업자답변 접수후 사실조사 및 내용 검토중)** > 완료(사건완료)

피해구제 사건처리 과정 중 불편하신 점이 있으시면 연락주시기 바랍니다.
 사건담당 : (02)

3. 1372소비자상담센터 상담정보 입력 기준

1. 세부 입력기준

☐ (공통사항) 항목별로 입력할 내용이 2개 이상일 경우, 주된 내용을 우선적으로 선택

<선택 예시>

- ☐ 상담원이 전자상거래법 상 청약철회 기준을 설명한 후 추가적으로 분쟁해결 기준을 설명한 경우
→ 법·제도 설명 (O), 분쟁해결기준 설명 (X)
- ☐ 상담원이 분쟁해결기준을 설명한 후 사업자 고객상담실에 연락하여 해결해 볼 것을 안내한 경우
→ 분쟁해결기준 설명 (O), 사업자 상담실 안내 (X)

☐ (상담사유) 소비자가 재화·서비스를 구매, 사용, 처분하는 과정에서 발생한 피해의 직접적인(1차적인) 원인을 입력

<선택 예시>

- ☐ 계약 금액보다 과다한 대금을 청구하여 발생하는 불만
→ 가격·요금 (O), 계약불이행 (X)
- ☐ 미성년자계약을 이유로 계약해제를 요구하는 경우
→ 무능력자계약 (O), 청약철회, 계약해제·해지 (X)
- ☐ 여러 부위의 하자로 환급을 요구하는 경우
→ 품질 (O), 계약해제·해지 (X)
- ☐ 광고와 다른 물품·서비스를 제공하여 발생한 불만
→ 표시·광고 (O), 계약불이행 (X)
- ☐ 동일 부위를 수차례 수리 후 교환 또는 환급을 요구하는 경우
→ AS불만 (O), 품질 (X)

☐ (처리결과) 상담 답변 내용, 피해처리, 한국소비자원의 피해구제·분쟁 조정 절차 이관 여부에 따라 처리의 결과를 분류하여 입력

〈선택 예시〉

[상담·정보제공]

- 상담원이 방문판매법 등 법·제도에 대해 설명한 경우
→ 법·제도 설명 (O), 피해구제안내 (X)
- 언론보도 내용을 보고 폐업 상조회사를 문의하여 이를 안내한 경우
→ 시장정보제공 (O), 기타정보제공 (X)
- 사업자가 소비자 분쟁 관련 내용을 문의하여 이를 안내한 경우
→ 비소비자상담처리 (O), 기타정보제공 (X)

[피해처리]

- 소비자단체, 지자체에서 사업자가 미배송한 제품을 배송토록 조치한 경우
→ 계약이행 (O), 부당행위시정 (X)

항목별 세부 코드기준

□ 상담품목

코드	포함하는 상담품목
초고속인터넷	결합상품
기타신변용품	양말, 스타킹, 악세서리
기타 간편복	레깅스
기타이미용 서비스	네일아트
피부, 체형관리 서비스	두피관리
헬스장, 휘트니스 센터 ※종합체육시설 회원권으로 하지 않기.	헬스, 필라테스, 요가, 복싱 등
할인회원권	리조트 회원권
가사용품	커피메이커 필터
에어컨	에어컨 필터
공기청정기	공기청정기 필터

□ 상담사유

코드	선택기준	예시
표시, 광고	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업자가 제공한 표시·광고와 관련하여 상담을 한 경우 <ul style="list-style-type: none"> - 표시·광고의 내용이 사실과 다르거나 사실을 지나치게 부풀린 경우 - 표시·광고의 내용이 사실을 은폐하거나 축소한 경우 	<ul style="list-style-type: none"> - 광고와 달리 효과가 없는 의료기기나 건강식품에 대한 보상을 요구하는 경우 - 의류의 사이즈나 소재가 표시된 것과 다른 경우 - 성형외과 홈페이지 광고와 다른 수술비를 청구하는 경우 - 광고와 달리 자동차 옵션이 미설치된 경우
약관	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업자가 제공한 약관(계약서 포함)의 내용과 관련하여 상담을 한 경우 <ul style="list-style-type: none"> - 약관의 내용이 소비자에게 일방적으로 불리하거나 소비자가 미리 예상하기 어려운 경우 ○ 표준약관 내용을 문의하는 경우 	<ul style="list-style-type: none"> - 여행사가 별도로 고지한 환급기준이 소비자분쟁해결기준보다 불리한 경우 - 자동차대여업 표준약관을 문의하는 경우
가격, 요금	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자가 구매한 물품·서비스의 가격 또는 요금과 관련하여 상담을 한 경우 ○ 청약철회와 관계된 배송비는 포함되지 않음.(청약철회로 함.) 	<ul style="list-style-type: none"> - 사업자가 소비자에 따라 물품·서비스의 가격을 차별적으로 제시한 경우 - 물품·서비스 구매 후 확인해보니 타 판매점보다 비싼 가격으로 구매한 경우 - 병원 진료비를 과다 청구한 경우
이자, 수수료	<ul style="list-style-type: none"> ○ 금융 상품 또는 중개·대행서비스 등 각종 상품의 이자, 수수료 불만으로 상담하는 경우 	<ul style="list-style-type: none"> - 금융대출 이자가 현저히 높거나, 소비자에게 사전안내 없이 이자율이 높아진 경우 - 배송지연, 환급지연 등 사업자의 채무이행 지연에 대한 이자를 요구하는 경우 - 부동산·중고자동차 중개수수료를 과다하게 청구한 경우 - 물품·서비스 대금 연체료가 과다 청구된 경우

코드	선택기준	예시
무능력자계약	○ 미성년자 또는 법원으로부터 금치산 선고 또는 한정치산선고를 받은 자의 계약과 관련하여 상담하는 경우	<ul style="list-style-type: none"> - 법정대리인의 동의 없이 미성년자 명의의 휴대전화를 개통한 경우 - 미성년자가 법정대리인의 동의 없이 성형수술, 피부수술 등을 받은 경우
청약철회	○ 전자상거래 또는 방문판매, 기타 통신 판매로 계약한 물품·서비스의 청약 철회와 관련하여 상담하는 경우	<ul style="list-style-type: none"> - 전자상거래로 의류 구입후 청약철회를 요청했으나 사업자가 거절할 경우 - 할부거래법상 철회권을 주장하는 경우 - 방문판매로 도서·건강식품 등을 구입한 후 청약철회를 요청했으나 사업자가 거절한 경우
계약 불이행 (불완전이행)	○ 사업자의 채무 불이행(이행지체, 이행 거부, 불완전이행)과 관련하여 상담하는 경우	<ul style="list-style-type: none"> - 전자상거래 등 통신판매로 물품 구입 후 사업자가 물품을 미배송 또는 일부만 배송한 경우 - 계약 후 사업자가 계약내용과 다른 가격 또는 요금을 청구하는 경우 - 이동전화 가입 시 약속한 보조금의 지급을 불이행하는 경우
품질 (물품/용역)	○ 물품·서비스의 품질이 미흡(하자 포함)하여 상담하는 경우	<ul style="list-style-type: none"> - 얼마 착용하지 않은 의복류에 보풀 또는 우는 현상이 발생하는 경우 - 보증기간 내 공산품에 하자가 발생한 경우 - 헤어펌 시술 결과가 미흡하여 재시술이나 보상을 요구하는 경우 - 병원치료 후 피해가 발생했다고 주장하는 경우
안전 (제품/시설)	○ 물품·서비스 또는 시설을 이용하는 과정에서 소비자가 생명·신체 또는	<ul style="list-style-type: none"> - 전자제품에서 스파크가 발생하는 등 소비자가 신체·재

코드	선택기준	예시
	재산에 손해를 입었거나 입을 가능성이 있는 경우	<p>산상 손해의 위험성을 느낀 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> - 시설 관리 불량이나 안전요원 미배치로 인해 신체·재산에 손해를 입은 경우 - 음식물에 혼입된 이물질로 인해 상해를 입거나 입을 가능성이 있는 경우 - 헤어펌 시술 후 두피 상해가 발생한 경우 - 자동차 급발진 사고로 의심되는 경우
AS불만	○ 사업자가 제공한 물품·서비스의 성능·기능상의 하자에 대해 소비자가 수리 또는 보완을 요구하는 과정에서 불만이 발생하여 상담하는 경우	<ul style="list-style-type: none"> - AS대금 청구에 불만이 발생한 경우 - AS결과가 만족스럽지 않은 경우 - 사업자가 AS를 지연하거나 거부하는 경우 - AS과정에서 사업자의 불친절에 대한 불만이 발생한 경우
계약해제·해지/위약금	○ 소비자가 계약해제 또는 해지를 요구했으나 사업자가 이를 거부하여 상담하는 경우(위약금 관련 분쟁 포함)	<ul style="list-style-type: none"> - 펜션 예약 후 사정이 생겨 예약을 취소했으나, 계약금 반환을 거부한 경우 - 초고속인터넷 가입 후, 약정기간 내에 해지하려 했으나 계약서에 없는 위약금을 요구하는 경우 - 피부과 시술, 교정치료 등의 중도 해지를 요구하는 경우
부당채권추심	○ 계약해제 또는 대금정산 완료 후 해지했으나 사업자가 소비자에게 채무이행을 요구하는 경우	<ul style="list-style-type: none"> - 10년 전 해지한 휴대폰 연체요금에 대해 채무이행을 독촉하는 경우 - 정수기 렌탈 관련 미납요금을 계약자가 아닌 건물 인수자에게 청구하거나 계약자의 가족에게 청구하는 경우
거래관행	○ 거래 과정에서 관행적으로 발생하는	<ul style="list-style-type: none"> - 사업자가 신용카드 결제를

코드	선택기준	예시
	소비자 피해를 이유로 상담하는 경우	거부하고 현금만을 요구하여 분쟁이 발생하는 경우(특정 결제수단 강요) - 재래시장, 노점상에서 현금영수증 발급을 거부하는 경우
법, 제도	○ 물품·서비스 이용 과정 중 발생한 분쟁 또는 불편사항에 대해, 관련 규정이 없거나 소비자에게 불리하게 규정되었다는 내용으로 상담하는 경우 ○ 소비자관련 법 또는 규정 등을 문의하는 경우	- 소비자분쟁해결기준에서 정한 물품의 감가상각 비율이 높다며 개선을 요구하는 경우 - AS를 받기 위해 소비자가 지출한 교통비 등에 대한 보상을 요구하는 경우
부당행위	○ 사업자의 법률위반행위 또는 불공정한 행위로 인해 소비자피해가 발생한 것으로 판단되는 경우	- 방문판매 시 사업자가 계약서를 교부하지 않은 경우 - 온라인 게임 사업자가 정당한 사유 없이 사용자의 계정을 정지시킨 경우 - 무료라고 하여 회원가입했으나 유료회원으로 가입되어 요금이 발생한 경우 - 의사 또는 약사가 아닌 사람이 진료 또는 약 조제를 수행한 경우
단순문의,상담	○ 소비자피해와 관련없는 단순 문의 ○ 소비자피해 관련 문의로서 구체적 법률이나 보상기준이 아닌 단순 문의	- 피해구제 담당자의 연락처를 문의하는 경우 - 한국소비자원이나 소비자단체의 팩스번호 또는 주소를 문의하는 경우

□ 처리결과

○ 피해처리

코드	선택기준	예시
수리보수	○ 성능·기능상 하자가 발생한 제품에 대해 수리·보수로 처리한 경우	- 하자(결함 포함)제품을 수리 또는 보완한 경우 - 사용 중 자연 발생한 고장에 대해 수리·보수한 경우

코드	선택기준	예시
		<ul style="list-style-type: none"> - 소비자의 과실로 인해 발생한 하자를 유상으로 수리·보수한 경우
교환	○ 하자(결함 포함) 있는 물품·서비스를 같은 종류의 물품·서비스(같은 종류의 물품·서비스 등으로 교환 불가능 시 같은 종류의 유사물품·서비스)로 교환한 경우	<ul style="list-style-type: none"> - 소비자가 구매한 의류의 하자발생 시 동종의 의류로 교환한 경우 - 피부관리샵 시술권 구매 후 해당 업체의 업종이 변경되어 다른 시술권으로 교환한 경우
환급	○ 물품이나 용역의 대금 전액 또는 채무불이행분 만큼의 차액을 되돌려 받은 경우	<ul style="list-style-type: none"> - 보증기간 내 동일 하자 3회 이상 발생한 스마트폰의 대금을 환급받은 경우 - 구매신청 후 배송 누락된 제품에 대한 결제대금을 환급하는 경우 - 항공권 예매 취소 후 결제대금을 환급받은 경우
계약이행	○ 사업자가 계약내용을 이행토록 하는 경우	<ul style="list-style-type: none"> - 새로운 계약 조건으로 계약을 유지하는 경우 - 구매신청 후 배송 누락된 제품을 배송 받은 경우
계약해제,해지	○ 소비자의 사정 또는 사업자의 채무불이행 등을 이유로 계약 해지한 경우	<ul style="list-style-type: none"> - 수강 개시 전 인터넷강의 수강계약을 해지한 경우 - 주 생활지에서 통화품질이 불량한 이동전화서비스를 해지한 경우 - 미성년자가 체결한 계약을 해제한 경우
배상	○ 물품 사용 중 또는 부당한 서비스 제공으로 발생한 직접 및 간접 손해를 보전받은 경우 (치료비, 일실수익 손해 위자료 등 포함)	<ul style="list-style-type: none"> - 음식점에서 상한 음식을 먹고 병원치료 후 사업자에게 이에 대한 치료비를 받은 경우 - 의료사고와 관련하여 손해배상을 받은 경우
부당행위시정	○ 사업자가 부당 행위를 철회한 경우	<ul style="list-style-type: none"> - 부당한 가격과 정상가격의 차액의 청구를 취소하거나 환급

코드	선택기준	예시
		한 경우 - 온라인게임에서 사업자의 일방적인 계정정지조치를 철회하는 경우
취하·중지	○ 소비자가 상담 신청을 취하·중지하겠다고 요청한 경우	- 상담 신청인과 사업자가 원만하게 합의 했다면서 피해처리를 중지해 달라고 요구하는 경우
처리불능	○ 소비자 또는 사업자에 대한 연락, 사업자 소재 파악 등이 불가능한 경우	- 사업자의 부도·폐업으로 인해 피해처리가 어려운 경우 - 처리 과정에서 추가 정보가 필요하나, 소비자의 사정에 의해 추가상담이 불가능한 경우
합의 불성립	○ 소비자 또는 사업자가 담당자의 합의 권고안을 거부하거나 만족하지 못하여 합의가 성립하지 않은 경우	-
자율분쟁이관	○ 소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회에 이관한 경우	-
처리중	○ 피해 처리중인 경우	-

○ 상담·정보제공

코드	선택기준	예시
법·제도 설명	○ 민법, 방문판매법 등 관련 법·제도를 설명한 경우	- 전자상거래법 상 청약철회 조건 및 기한을 설명한 경우 - 미성년자의 취소권을 설명한 경우 - 표준약관을 설명한 경우
분쟁해결기준 설명	○ 공정거래위원회에서 고시한 소비자분쟁 해결기준의 내용을 설명한 경우	- 소비자분쟁해결기준의 품목별 보상기준을 설명한 경우
상품정보제공	○ 물품·서비스의 구매·이용과 관련된 정보를 제공한 경우	- 의류 소재에 따른 세탁 방법을 안내한 경우
시장정보제공	○ 물품·서비스 관련 시장현황, 사업자현황 등의 정보를 제공한 경우	- 언론보도 내용을 보고 폐업 상조회사를 문의하여 이를 안내한 경우 - 소비자가 가격 문제로 이의제기하여 가격은 판매자의 자율 사항임을 설명한 경우
시험결과· 의류심의의뢰	○ 소비자에게 물품 성능시험 또는 섬유제품 심의의뢰를 안내한 경우	-
피해구제접수 안내	○ 한국소비자원의 피해구제 접수절차 및 방법을 안내한 경우	-
사업자상담실 안내	○ 사업자의 고객상담실에 문의해 볼 것을 안내한 경우	- 소비자가 사업자에게 먼저 이의제기하지 않고 바로 소비자상담센터에 상담 신청하여 사업자의 상담실에 연락해볼 것을 안내한 경우
사업자 자율상담	○ 자율처리사업자가 사건 처리 후 회신하여 답변한 경우	-
반려(권익위 등)	○ 소비자상담센터에 이첩된 민원의 내용이 소관 업무범위에서 벗어나 이첩한 기관에 민원을 반려하고 상담을 종료한 경우	-
타기관 알선·이관	○ 소비자상담센터 업무범위 또는 권한을 벗어난 요구(시정·행정조치, 광고·약관심사 등)를 하여 관련 기관을 안내한 경우	-
기타정보제공	○ 상기 상담내용 외의 정보를 제공한	- 소비자가 이전 상담 이력 또

코드	선택기준	예시
	경우	는 상담원을 문의하는 경우
비 소비자 상담처리	○ 상담의 내용이 소비자상담이 아닌 경우	- 상담을 요청한 당사자가 소비자가 아닌 경우 - 상담을 요청한 내용이 소비자 상담 대상이 아닌 경우 - 상담 내용이 파악되지 않고 통화가 종료된 경우
처리중	○ 상담 (자율)처리중인 경우	-

○ 상담장 필수항목

○ 상담장 필수항목

신규		재상담		전상담원안내		수정		취소		저장		완료		자율처리회수		사건이력		재발전송		인쇄	
계약자 성명 <input type="text"/> 성별 <input type="radio"/> 남 <input type="radio"/> 여 연령 <input type="text"/>												파신청인(사업자) 상호 <input type="text"/> 이관 <input type="checkbox"/> 상담자처리									
신청인 성명 <input type="text"/> 성별 <input type="radio"/> 남 <input type="radio"/> 여 소비자특성 <input type="text"/>												담당자 <input type="text"/> 연락처 <input type="text"/> 자율처리상태 <input type="text"/>									
연령 <input type="text"/> 지역 <input type="text"/>												계약사항 상술 <input type="text"/> 계약방법 <input type="text"/> 지불방법 <input type="text"/>									
주소 <input type="text"/> 직장전화 <input type="text"/> 직장전화 <input type="text"/>												계약일 <input type="text"/> 계약금액 <input type="text"/> 불입액 <input type="text"/>									
휴대전화 <input type="text"/> 이메일 <input type="text"/> 직업 <input type="text"/>												답변선택사항 접수방법 <input type="text"/> 경유기관 <input type="text"/>									
품목/서비스 품목명 <input type="text"/> 원산지 <input type="text"/>												소비자요구사항 <input type="text"/> 상담사유 <input type="text"/>									
모델명 <input type="text"/> 하자부위 <input type="text"/> 하자내용 <input type="text"/>												처리구분 <input type="text"/> 처리결과 <input type="text"/> 처리상태 <input type="text"/>									
제조년월 <input type="text"/> 사용기간 <input type="text"/> 제조회사 <input type="text"/>												합의권고금액 <input type="text"/> 처리금액 <input type="text"/> 미입력사유 <input type="text"/>									
문의내용 제목 <input type="text"/>												타기관상담이력 <input type="text"/> 위해위험 <input type="text"/> 사고일자 <input type="text"/>									
첨부파일 <input type="text"/>												정보분류 <input type="checkbox"/> 특이사례 <input type="checkbox"/> 법제도개선 <input type="checkbox"/> 거래조사 <input type="checkbox"/> 섬유제품심의									
답변내용 <input type="text"/>												안전처리구분 <input type="text"/> 애처물품 <input type="text"/> 국제파해 <input type="text"/> 의견내용 <input type="text"/>									

Ⅱ. 1372 품목현황

< 110100: 곡류·곡류가공식품 >

소분류코드	소분류코드명
110101	쌀
110102	보리
110103	밀
110104	조
110105	수수
110106	옥수수
110107	밀가루
110108	보릿가루
110109	미숫가루
110110	콩류
110111	팥
110112	땅콩
110113	두부
110114	콩가루
110115	국수
110116	메밀국수
110117	냉면
110118	마카로니
110119	스파게티
110120	당면
110121	만두피
110122	붕지면
110123	용기면

< 110200: 채소·채소가공식품 >

소분류코드	소분류코드명
110201	감자
110202	고구마

110203	배추
110204	상추
110205	시금치
110206	무
110207	당근
110208	양파
110209	오이
110210	호박
110211	토마토
110212	가지
110213	딸기
110214	참외
110215	수박
110216	김치
110217	단무지
110218	콩나물
110219	숙주나물
110220	고사리
110221	도라지
110299	기타채소 · 채소가공식품

< 110300: 어패류 · 어패류가공식품 >

소분류코드	소분류코드명
110301	선어(생선)
110302	게
110303	새우
110304	오징어
110305	문어
110306	낙지
110307	성게
110308	해삼
110309	멍게

110310	굴
110311	조개
110312	마른오징어
110313	마른멸치
110314	복어
110315	굴비
110316	어란염장품
110317	조림식품
110318	어포(생선포)
110319	어패류혼제품
110320	어패류젓갈
110321	어묵
110322	어육소시지
110399	기타어패류 · 어패류가공식품

< 110400: 육류 · 육류가공식품 >

소분류코드	소분류코드명
110401	쇠고기
110402	돼지고기
110403	닭고기
110404	쇠고기포장육
110405	돼지고기포장육
110406	닭고기포장육
110407	햄
110408	소시지
110409	베이컨
110499	기타육류 · 육류가공식품

< 110500: 유란류 · 유란류가공식품 >

소분류코드	소분류코드명
110501	우유

110502	분유
110503	버터
110504	치즈
110505	달걀
110506	메추리알
110507	오리알
110599	기타유란류·유란류가공식품

< 110600: 해조류·해조류가공식품 >

소분류코드	소분류코드명
110601	미역
110602	다시마
110604	우뭇가사리
110605	한천
110606	해초조림
110607	김
110699	기타해조류·해조류가공식품

< 110700: 과일·과일이공식품 >

소분류코드	소분류코드명
110701	사과
110702	배
110703	감귤
110704	감
110705	복숭아
110706	포도
110707	바나나
110708	파인애플
110709	밤
110710	호두

소분류코드	소분류코드명
110711	잣
110712	곶감
110713	마른대추
110714	건포도
110715	혼합견과류
110799	기타과일·과일가공식품

< 110800: 식용종자·식용버섯류 >

소분류코드	소분류코드명
110801	참깨
110802	들깨
110803	유채
110804	송이버섯
110805	표고버섯
110806	양송이버섯
110807	영지버섯
110899	기타식용종자·식용버섯류

< 110900: 빵·과자류 >

소분류코드	소분류코드명
110901	한과류
110902	떡류
110903	화채류
110904	빵
110905	케이크
110906	파이
110907	비스킷
110908	캔디
110909	초콜릿
110910	껌
110911	스낵과자

소분류코드	소분류코드명
110912	아이스크림
110913	빙과
110914	피자
110999	기타빵·과자류

< 111000: 음료 >

소분류코드	소분류코드명
111001	홍차
111002	녹차
111003	커피
111004	코코아
111005	사이다
111006	콜라
111007	스포츠음료
111008	주스
111009	농축과즙
111010	요구르트
111011	칼피스
111012	먹는샘물
111099	기타음료

< 111100: 주류 >

소분류코드	소분류코드명
111101	탁주
111102	약주
111103	청주
111104	맥주
111105	포도주
111106	사과주
111107	샴페인
111108	소주
111109	위스키

소분류코드	소분류코드명
111110	브랜드
111111	진
111112	보드카
111199	기타주류

< 111200: 조미식품 >

소분류코드	소분류코드명
111201	참기름
111202	콩기름
111203	옥수수기름
111204	들기름
111205	마가린
111206	쇼트닝
111207	간장
111208	된장
111209	고추장
111210	식초
111211	소스
111212	마요네즈
111213	케첩
111214	잼
111215	카레
111216	고춧가루
111217	후춧가루
111218	고추
111219	마늘
111220	생강
111221	후추
111222	소금
111223	깨소금

소분류코드	소분류코드명
111224	설탕
111225	물엿
111226	포도당
111227	인공감미료
111228	베이킹 파우더
111229	색소
111230	향신료
111231	죽염
111232	벌꿀
111299	기타조미식품

< 111200: 조미식품 >

소분류코드	소분류코드명
111201	참기름
111202	콩기름
111203	옥수수기름
111204	들기름
111205	마가린
111206	쇼트닝
111207	간장
111208	된장
111209	고추장
111210	식초
111211	소스
111212	마요네즈
111213	케첩
111214	잼
111215	카레
111216	고춧가루
111217	후춧가루

소분류코드	소분류코드명
111218	고추
111219	마늘
111220	생강
111221	후추
111222	소금
111223	깨소금
111224	설탕
111225	물엿
111226	포도당
111227	인공감미료
111228	베이킹파우더
111229	색소
111230	향신료
111231	죽염
111232	벌꿀
111299	기타조미식품

< 111300: 건강식품 >

소분류코드	소분류코드명
111307	알로에제품
111312	클로렐라제품
111320	로열젤리제품
111325	인삼제품
111326	배아유제품
111327	뱀장어유제품
111328	스칼렌제품
111329	EPA또는DHA제품
111330	효소함유제품
111331	자라제품
111332	영양보충용제품

소분류코드	소분류코드명
111333	화분(꽃가루)제품
111334	홍삼제품
111335	효모제품
111336	유산균함유제품
111337	스피룰리나제품
111338	감마리놀렌산함유제품
111339	배아제품
111340	레시틴제품
111341	옥타코사놀함유제품
111342	알콕시글리세롤함유제품
111343	포도씨유제품
111344	식물추출물발효제품
111345	뮤코다당·단백제품
111346	엽록소함유제품
111347	버섯제품
111348	매실추출물제품
111349	베타카로틴함유제품
111350	키토산함유제품
111351	키토올리고당함유제품
111352	글루코사민함유제품
111353	프로폴리스추출제품
111354	복분자제품
111355	천마제품
111356	백수오제품
111399	기타건강식품

< 111400: 기타식품·기호품 >

소분류코드	소분류코드명
111401	이유식
111402	병원식

소분류코드	소분류코드명
111403	환자식
111404	찬류
111405	목류
111408	담배
111409	다이어트식품
111410	꽃·화초·화환
111411	즉석조리식품
111412	전자담배
111499	기타식품류

< 120100: 냉장·냉동기기 >

소분류코드	소분류코드명
120101	냉장고
120102	김치냉장고
120103	냉동고
120199	기타냉장·냉동기기

< 120200: 조리기기·기구 >

소분류코드	소분류코드명
120201	전기밥솥
120202	전기압력밥솥
120203	전기보온밥솥
120204	가스콘로
120205	전기콘로
120206	석유콘로
120207	가스오븐
120208	전기오븐
120209	전자레인지
120210	전기오븐레인지
120211	가스레인지

소분류코드	소분류코드명
120212	휴대용가스레인지
120213	석유레인지
120214	전기냄비
120215	전기프라이팬
120216	토스터기
120217	핫플레이트
120218	믹서기
120219	주서기
120220	그라인더
120221	커피밀
120222	커피메이커
120223	전기포트
120224	커터기
120225	훈제기
120226	기름제조기
120227	녹즙기
120228	냄비
120229	압력솥
120230	찜통
120231	밥솥
120232	프라이팬
120233	튀김기
120234	홍삼제조기
120235	(구)압력솥
120236	인덕션레인지
120299	기타조리기기·기구

< 129900: 기타식생활기기 >

소분류코드	소분류코드명
129999	기타식생활기기

< 130100: 식탁용품 >

소분류코드	소분류코드명
130101	사기그릇
130102	유리 · 크리스탈그릇
130103	플라스틱그릇
130104	금속그릇
130105	그릇세트
130106	상
130107	커피세트
130108	컵
130109	수저
130110	ナイ프 · 포크
130111	주전자
130112	밥통
130113	쟁반
130199	기타식탁용품

< 130200: 보온 · 보냉기기 >

소분류코드	소분류코드명
130201	온장고
130202	보온병
130203	아이스박스
130204	냉수통
130205	보온도시락
130299	기타보온 · 보냉기기

< 130300: 부엌소모품 >

소분류코드	소분류코드명
130301	냅킨
130302	호일(알루미늄포일)
130303	랩

소분류코드	소분류코드명
130304	전기칼 · 칼갈이
130399	기타부엌소모품

< 130400: 유아용식생활용품 >

소분류코드	소분류코드명
130401	우유병
130402	소독기
130499	기타유아용식생활용품

< 139900: 주방설비 >

소분류코드	소분류코드명
139901	쌀통
139902	김치통
139903	김칫독
139904	쓰레기통
139906	쓰레기압축기
139907	오존살균기
139908	연수기
139909	식기세척기
139910	식기건조기
139911	정수기
139912	정수기대여(렌트)
139913	싱크대
139914	연수기대여(렌트)
139999	기타주방설비

< 140100: 장류 >

소분류코드	소분류코드명
140101	옷장
140102	이불장
140103	장식장
140104	찬장
140105	책장·서가
140106	신발장
140107	옷장
140108	서랍장
140199	기타장류

< 140200: 책상·테이블류 >

소분류코드	소분류코드명
140201	책상
140202	탁자
140203	식탁
140204	응접테이블
140299	기타책상·테이블류

< 140300: 의자류 >

소분류코드	소분류코드명
140301	의자
140302	소파
140303	벤치
140399	기타의자류

< 140400: 침대류 >

소분류코드	소분류코드명
140401	침대

소분류코드	소분류코드명
140402	선반침대
140403	소파베드
140404	건강침대(흙·돌등)
140405	스프링매트리스
140406	라텍스매트리스
140407	메모리폼
140499	기타침대류

< 140500: 세트가구류 >

소분류코드	소분류코드명
140501	가구세트
140502	식당세트
140503	응접세트
140504	주방세트
140505	침실세트
140599	기타세트가구류

< 140600: 가구리폼·수리업 >

소분류코드	소분류코드명
140601	가구리폼·수리

< 149900: 기타가구 >

소분류코드	소분류코드명
149902	문갑
149903	화장대
149904	서안
149905	경대
149906	TV대

소분류코드	소분류코드명
149907	전화대
149999	기타가구

< 150100: 재봉 · 세탁 · 청소용품 >

소분류코드	소분류코드명
150101	재봉틀
150102	가위
150103	바늘
150104	전기세탁기
150105	탈수기
150106	전기의류건조기
150107	세탁물건조용품
150108	전기다리미
150109	스팀다리미
150110	다림질대
150111	전기진공청소기
150112	카펫청소기
150114	수동청소기
150199	기타재봉 · 세탁 · 청소용품

< 150200: 세정제 · 탈취제류 >

소분류코드	소분류코드명
150201	세탁용합성세제
150202	세탁용고형비누
150203	부엌용합성세제
150205	화장실용세정제
150206	욕실용세정제
150207	탈취제
150208	표백제

소분류코드	소분류코드명
150209	방습제
150299	기타세정제·탈취제

< 150300: 공조·냉난방기기 >

소분류코드	소분류코드명
150302	선풍기
150303	환풍기
150304	가습기
150305	제습기
150306	공기청정기
150307	전기스토브
150308	오븐류
150309	전기팬히터
150310	전기카펫
150311	전기담요
150312	전기요
150313	레인지후드
150314	온풍기
150315	전기장판
150316	팬코일(이동식에어컨)
150317	가스스토브
150318	가스팬히터
150319	가스에어컨
150320	석유스토브
150321	석유팬히터
150322	라디에이터
150323	전기온수장판

소분류코드	소분류코드명
150324	룸에어컨
150325	시스템에어컨
150399	기타공조·냉난방기기

< 150400: 조명기기 >

소분류코드	소분류코드명
150401	전등·전구
150402	형광등
150403	전기스탠드
150404	샹들리에
150405	삼파장램프
150406	할로젠램프
150407	LED램프
150499	기타조명기기

< 150500: 가정용공구 >

소분류코드	소분류코드명
150501	툼
150502	망치
150503	펜치
150504	스패너
150505	드라이버
150506	전기납땜인두
150507	사다리
150508	공구세트
150599	기타가정용공구

< 150600: 가사장비품 >

소분류코드	소분류코드명
150601	카펫
150602	돛자리
150603	발
150604	커튼
150605	칸막이용커튼
150606	블라인드
150607	테이블커버
150608	소파커버
150609	거울
150610	자물쇠
150611	도어클로우저
150612	테스터
150613	저울
150614	온도계
150615	습도계
150616	체중계
150617	소화기
150618	소화용양동이
150619	가스누설경보기
150620	휴대용방범버저
150621	피난용구
150622	충전제
150623	의류방충제
150624	세면용구유니트
150625	휴지걸이
150626	전원코드
150627	전기어댑터
150628	전원타이머
150629	전기충전기
150630	변압기

소분류코드	소분류코드명
150699	기타가사장비품

< 159900: 기타가사용품 >

소분류코드	소분류코드명
159901	주거용접착제
159902	비닐테이프
159903	비누통
159904	양복솔
159905	옷걸이
159906	문패
159907	가스호스
159908	물호스
159909	분무기
159910	성냥
159911	라이터
159912	재떨이
159913	손톱깎이
159999	기타가사용품

< 160100: 전기 >

소분류코드	소분류코드명
160101	전기
160199	기타전기

< 160200: 가스 >

소분류코드	소분류코드명
160201	도시가스
160202	프로판가스·용기
160203	부탄가스·용기
160299	기타가스류

< 160300: 석유류 >

소분류코드	소분류코드명
160301	휘발유
160302	등유
160303	경유
160399	기타석유류

< 160400: 수도 >

소분류코드	소분류코드명
160401	수돗물
160499	기타수돗물

< 169900: 기타에너지 >

소분류코드	소분류코드명
169901	전지
169902	연탄
169903	알콜
169904	장작
169999	기타연료

< 170100: 한복 >

소분류코드	소분류코드명
170101	남성용한복
170102	여성용한복
170103	어린이용한복
170199	기타한복관련용품

< 170200: 양복 >

소분류코드	소분류코드명
170201	신사복세트
170202	신사복상의
170203	신사복하의
170204	숙녀복세트
170205	숙녀복상의
170206	숙녀복하의
170207	코트
170208	원피스
170209	교복
170299	기타신사복세트

< 170300: 간편복 >

소분류코드	소분류코드명
170301	점퍼·재킷류
170302	스웨터
170303	셔츠
170304	캐주얼바지
170305	스커트
170306	스포츠웨어
170307	블라우스
170399	기타간편복

< 170400: 아동복 >

소분류코드	소분류코드명
170401	아동복
170402	유아복
170403	유아용피복품
170499	기타아동복

< 170500: 내의류 >

소분류코드	소분류코드명
170501	남성용내의류
170502	여성용내의류
170503	아동용내의류
170504	가운 · 잠옷류
170599	기타내의류

< 170600: 모피 · 가죽의류 >

소분류코드	소분류코드명
170601	모피 · 모피의류
170602	무스탕
170603	천연피혁의류
170604	합성피혁의류
170699	기타모피 · 가죽의류

< 170700: 옷감 · 실 >

소분류코드	소분류코드명
170701	한복지
170702	양복지
170703	양장지
170704	실
170705	복식재료(단추 · 지퍼등)
170799	기타옷감 · 실

< 170800: 침구류 >

소분류코드	소분류코드명
170801	이불·요
170802	이불·침대커버
170803	매트
170804	베개
170805	방석
170806	보료
170899	기타침구류

< 170900: 가방 >

소분류코드	소분류코드명
170901	학생용가방
170902	배낭
170903	핸드백
170904	사무용가방
170905	여행용가방
170906	운동용가방
170999	기타가방

< 171000: 신발 >

소분류코드	소분류코드명
171001	신사화(구두·부츠 등)
171002	숙녀화(구두·부츠 등)
171003	아동화
171004	운동화
171005	등산화
171006	생활패션화(슬립온·아쿠아슈즈·장화·작업화 등)
171007	샌들·슬리퍼
171012	전문스포츠화(축구화·골프화 등)
171099	기타신발·용품

< 171100: 액세서리·신변용품 >

소분류코드	소분류코드명
171101	보석·귀금속
171102	넥타이핀·커프스단추
171103	벨트
171104	지갑
171105	모자
171106	우산
171199	기타신변용품

< 171200: 의류·섬유신변용품대여 >

소분류코드	소분류코드명
171201	의상대여(렌트)
171202	신변용품·액세서리대여(렌트)

< 179900: 기타의류·섬유 >

소분류코드	소분류코드명
179901	타올
179902	손수건
179903	앞치마
179904	넥타이
179905	머플러
179999	기타의류·섬유

< 180100: 의약품 >

소분류코드	소분류코드명
180101	감기약
180102	진통제
180103	소화제
180104	외피용약
180105	피부병약
180106	안약
180107	위장약
180108	해열제
180109	관장약
180110	영양강장제
180111	비타민제
180112	소독살균제
180113	한약
180114	동물약품
180115	피임약
180199	기타약품

< 180300: 일반화장품 >

소분류코드	소분류코드명
180301	세안류
180302	마사지류
180303	화장수류
180304	영양크림류
180305	영양오일류
180306	팩류
180307	파우더
180308	파운데이션
180309	메이크업베이스
180310	립스틱

소분류코드	소분류코드명
180311	불연지
180312	매니큐어
180313	아이라이너
180314	아이새도
180315	마스카라
180316	아이메이크업리무버
180317	화장품세트
180399	기타일반화장품

< 180400: 기타화장품 >

소분류코드	소분류코드명
180401	샴푸
180402	헤어린스
180403	헤어크림
180404	헤어스프레이
180405	염색제
180406	비듬제거제
180407	파마약
180408	목욕용오일
180409	거품입욕제
180410	바디클렌저
180411	면도용로션
180412	면도용크림
180413	면도용비누
180414	보건위생용품세트
180415	어린이용화장품
180416	화장비누
180417	치약
180418	선텐·선크린화장품
180419	탈모제

소분류코드	소분류코드명
180420	발모제
180421	방취제
180422	향수
180499	보건위생용품기타

< 180500: 이·미용기구 >

소분류코드	소분류코드명
180501	인조속눈썹
180502	쌍꺼풀용기구
180503	헤어드라이어
180504	전기고데
180505	가발
180506	헤어브러시
180507	가정용이발기구
180508	면도기
180509	전기면도기
180510	칫솔
180511	전기구강세정기
180512	전동칫솔
180599	기타이·미용기구

180000
보건·위생용품

< 180600: 의료용구 >

소분류코드	소분류코드명
180601	의료용구대여(렌트)
180602	전기맞사지기
180603	저주파치료기
180604	자기매트리스
180605	자기목걸이
180606	자기반창고

소분류코드	소분류코드명
180607	이온수기
180608	혈압계
180609	체온계
180610	보청기
180611	피임용품
180612	생리용품
180613	이온치료기
180614	월케어
180615	성기능향상기기
180616	안마의자
180617	의족
180699	기타의료용구

< 180700: 시력보조기구 >

소분류코드	소분류코드명
180701	안경·안경테
180702	콘택트렌즈·용품
180703	시력회복기
180704	선글라스
180799	기타시력보조기구

< 189900: 기타보건·위생용품 >

소분류코드	소분류코드명
189901	모기향
189902	에어졸살충제
189903	초음파방충기
189904	의치용품
189905	미용화장지(휴지)
189906	화장지(휴지)

소분류코드	소분류코드명
189907	입욕제
189908	물티슈(휴지)
189909	체력측정기
189910	방향제
189911	기저귀
189999	기타보건·위생용품

180000
보건·위생용품

< 190100: 승용자동차 >

소분류코드	소분류코드명
190101	경승용차
190102	소형승용자동차
190103	중형승용자동차
190104	대형승용자동차
190105	승용검화물자동차
190106	다목적승용차
190199	기타승용차

< 190200: 승합자동차 >

소분류코드	소분류코드명
190201	소형승합자동차
190202	중형승합자동차
190203	대형승합자동차
190204	특수승합자동차
190299	기타승합자동차

< 190300: 화물자동차 >

소분류코드	소분류코드명
190301	소형화물자동차
190302	중형화물자동차
190303	대형화물자동차
190304	특수화물자동차
190399	기타화물자동차

< 190400: 특수자동차 · 중장비 >

소분류코드	소분류코드명
190401	특수자동차
190402	중장비
190499	기타특수자동차 · 중장비

< 190500: 이륜자동차 >

소분류코드	소분류코드명
190501	오토바이
190502	원동기부착자전거
190599	기타이륜자동차

< 190600: 자동차부품·소모품 >

소분류코드	소분류코드명
190601	타이어
190602	휠
190603	후사경
190604	라이트
190605	와이퍼
190606	브레이크
190607	에어백
190608	축전지
190609	연료절감기
190610	썬루프
190611	클러치
190612	오일류
190613	필터류
190699	기타자동차부품

< 190700: 자동차용품 >

소분류코드	소분류코드명
190701	유아용안전의자
190702	카에어컨
190703	카오디오·스테레오
190704	자동차용소화기
190705	스노우체인
190706	원격시동경보기

소분류코드	소분류코드명
190707	카TV
190708	스키캐리어
190709	보수제
190710	세정제
190711	수리공구
190712	차량네비게이션(자동항법장치)
190713	차량용블랙박스
190799	기타자동차용품

< 190800: 자전거 >

소분류코드	소분류코드명
190801	일반자전거
190802	어린이자전거
190803	기타자전거
190804	자전거타이어
190899	기타자전거용품

< 190900: 기타자동차관련업 >

소분류코드	소분류코드명
190901	중고자동차중개·매매
190902	자동차검사
190903	자동차수리·점검
190904	자동차견인
190905	자동차대여(렌트)
190906	자동차주유
190907	자동차세차
190908	자동차주차장
190999	폐차·구조변경등기타

< 199900: 기타승용물 >

소분류코드	소분류코드명
199901	보트
199902	항공기
199903	킥보드
199904	전동킥보드
199905	전동휠
199999	기타승용물

< 200100: 카메라·사진용품 >

소분류코드	소분류코드명
200101	카메라
200102	비디오카메라
200103	카메라부품·용품
200104	공필름·비디오테이프
200199	기타사진용품

< 200200: 시계류 >

소분류코드	소분류코드명
200201	시계
200202	시계부품·용품
200299	기타시계류

< 200300: 광학제품 >

소분류코드	소분류코드명
200301	망원경
200302	현미경
200399	기타광학제품

< 200400: 악기 >

소분류코드	소분류코드명
200401	피아노
200402	바이올린
200403	첼로
200404	플루트
200405	기타(악기guitar)
200406	피리
200407	악기용품
200408	조율서비스
200499	기타악기 · 용품

< 200500: 사무용품 >

소분류코드	소분류코드명
200501	노트 · 수첩 · 앨범등
200502	필기용구
200599	기타사무용품

< 200600: 음향기기 >

소분류코드	소분류코드명
200601	라디오
200602	카세트라디오
200603	휴대용미니카세트
200604	오디오세트
200605	레코드플레이어(재생)
200606	CD플레이어
200607	테이프레코더(녹음)
200608	튜너
200609	앰프
200610	스피커
200611	헤드폰
200612	마이크
200613	가요반주기
200614	MP3플레이어

소분류코드	소분류코드명
200615	MD플레이어
200616	블루투스스피커
200699	기타음향기기

< 200700: 영상기기 >

소분류코드	소분류코드명
200701	TV
200702	CCTV
200703	VTR
소분류코드	소분류코드명
200704	VTR겸용TV
200705	모니터
200706	위성방송수신세트
200707	DVD플레이어
200708	홈씨어터시스템
200709	PMP
200710	영상게임기
200799	기타영상기기

200000
문화체육관광부

< 209900: 기타문화용품 >

소분류코드	소분류코드명
209901	그림
209902	액자
209903	병풍
209904	어항
209905	공예품
209999	기타문화용품

< 210100: 통신기기·액세서리 >

소분류코드	소분류코드명
210101	유선전화기
210102	무선전화기
210103	유무선겸용전화기
210104	휴대폰(2G)
210107	키폰
210108	무선호출기
210109	소형무전기
210110	통신기기 주변장치
210111	PDA 단말기
210112	인터넷전화기
210113	스마트폰
210114	통신기기 케이스
210115	액정보호필름
210116	셀카봉
210117	보조배터리
210199	기타통신기기

< 210200: 컴퓨터·주변기기·소프트웨어 >

소분류코드	소분류코드명
210201	퍼스널컴퓨터
210202	노트북컴퓨터
210203	컴퓨터모니터(데스크탑)
210204	프린터
210205	키보드
210206	마우스
210207	보안기
210208	프린터잉크

소분류코드	소분류코드명
210209	CD · DVD롬드라이버
210210	하드디스크드라이버
210211	모뎀
210212	메인보드
210213	CPU
210214	메모리
210215	스캐너
210216	비디오카드
210217	사운드카드
210218	컴퓨터수리
210219	컴퓨터및주변기기대여(렌트)
210220	그래픽카드
210221	USB
210222	외장하드
210223	인터넷공유기
210224	소프트웨어
210225	태블릿PC
210299	기타컴퓨터 · 주변기기

< 210300: 사무용기기 >

소분류코드	소분류코드명
210301	복사기
210302	팩시밀리
210303	복합기
210304	타자기
210305	워드프로세서
210306	신용카드조회기
210307	금전등록기
210308	전자수첩
210309	전자사전
210310	소형전자계산기
210311	사무용기기대여(렌트)

210399	기타사무용기기
--------	---------

< 220100: 학습교재 >

소분류코드	소분류코드명
220101	유아용교재
220102	어학교재
220103	학위취득용교재
220104	자격증교재
220105	학습지
220199	기타교재

< 220200: 서적·인쇄물·음반 >

소분류코드	소분류코드명
220201	사전
220202	전집물
220203	단행본
220204	잡지
220205	신문
220206	녹화음반테이프(비디오카세트LP)
220207	CD·LD·DVD(영화·음악·게임)
220299	기타서적음반류

< 220300: 도서·음반대여업 >

소분류코드	소분류코드명
220301	도서·음반대여(렌트)

< 230100: 스포츠·레저기구·용품등 >

소분류코드	소분류코드명
230101	야구용품
230102	테니스용품
230103	물안경
230104	비치파라솔
230105	서핑보트
230106	스키용품
230107	수상스키
230108	행글라이더
230109	패러글라이더
230110	텐트
230111	버너
230112	코펠
230113	낚시용품
230114	볼링용품
230115	골프용품
230116	트레이닝기구
230117	총기
230118	레포츠장비대여(렌트)
230199	기타스포츠·레저기구·용품

< 230200: 취미용품 >

소분류코드	소분류코드명
230201	서예용품
230202	회화·공예용품
230203	애완동·식물용품
230299	기타취미용품

< 230300: 완구·인형 >

소분류코드	소분류코드명
230301	작동완구
230302	조립완구
230303	장난감꽃불
230304	장난감총
230305	모형완구
230306	완구·인형대여(렌트)
230399	기타완구·인형

< 230500: 놀이·게임기구 >

소분류코드	소분류코드명
230501	그네
230502	시소
230503	미끄럼틀
230504	전자게임기구
230599	기타놀이·게임기구

<2300600: 애완동물·식물 >

소분류코드	소분류코드명
230601	애완견
230602	애완동물기타
230603	애완곤충
230604	애완식물(화분·분재)
230605	애완고양이

< 240100: 토지설비 >

소분류코드	소분류코드명
240101	택지설비
240102	묘지설비
240103	농지·산림설비
240199	기타토지설비

< 240200: 주택·건물 >

소분류코드	소분류코드명
240201	단독·다가구주택
240202	아파트
240203	연립주택
240204	다세대주택
240205	오피스텔
240299	기타주택·건물

< 240300: 건축자재 >

소분류코드	소분류코드명
240301	커튼레일
240302	도어
240303	도어체크
240304	도어록
240305	플로어힌지(경첩)
240306	창호유리
240307	셔터
240308	합판
240309	바닥널판
240310	쪽매마루판
240311	페인트
240312	블록
240313	벽돌

소분류코드	소분류코드명
240314	타일
240315	석고보드
240316	벽지·바닥재
240317	배관재료
240399	기타건축자재

< 240400: 공조·냉난방시스템설비 >

소분류코드	소분류코드명
240401	공조시스템
240402	냉난방시스템
240499	기타공조·냉난방설비

< 240500: 보일러·온수기설비 >

소분류코드	소분류코드명
240501	기름보일러
240502	가스보일러
240503	전기보일러
240504	연탄보일러
240505	가스온수기
240506	전기온수기
240507	태양열온수기
240508	화목보일러
240599	기타급탕시스템

< 240600: 위생설비 >

소분류코드	소분류코드명
240601	욕실설비
240602	세면설비
240603	화장실설비

소분류코드	소분류코드명
240604	비데
240605	비데대여(렌트)
240699	기타위생설비

< 240700: 옥외장비 · 설비 >

소분류코드	소분류코드명
240701	차고
240702	대문
240703	담장
240704	정원수
240799	기타옥외장비 · 설비

< 240800: 방재 · 방범설비 >

소분류코드	소분류코드명
240801	집중방범 · 방재설비
240802	화재경보장치
240803	방범경보장치
240899	기타방재 · 방범설비

토지·건물·설비
240000

< 240900: 가스 · 급배수설비 >

소분류코드	소분류코드명
240901	저수조
240902	수도꼭지
240903	우물펌프
240904	가스관
240905	가스전
240999	기타가스 · 급배수설비

< 241000: 전기·승강설비 >

소분류코드	소분류코드명
241001	전기스위치
241002	콘센트
241003	전기배선
241004	승강설비
241099	기타전기·승강설비

< 241100: 주거관리설비 >

소분류코드	소분류코드명
241101	인터폰
241102	비디오폰
241103	홈오토메이션기기
241199	기타주거관리설비

< 241200: 인테리어설비 >

소분류코드	소분류코드명
241201	새시설비
241202	도배공사
241203	도색공사
241204	바닥재·마루공사
241205	발코니확장공사
241299	기타인테리어설비

< 2401300: 부동산임대차·중개 >

소분류코드	소분류코드명
241301	가옥임대차
241302	토지임대차

소분류코드	소분류코드명
241303	임대아파트
241304	상가·오피스텔임대차
241305	기타부동산임대차
241306	부동산중개

<250100: 농업용기계 >

소분류코드	소분류코드명
250101	동력경운기
250102	농업용트랙터
250103	콤바인
250104	이앙기
250105	육묘파종기
250106	동력예취기
250107	동력살분무기
250108	탈곡기
250109	양수기
250110	절단기
250111	도정기
250112	제초기
250113	농업용난방기
250114	농산물건조기
250115	농기계수리업
250199	기타농업용기계

< 250200: 농업용시설자재 >

소분류코드	소분류코드명
250201	농업용비닐
250203	하우스용철골(파이프)
250204	하우스용철골
250208	기타농업시설자재

< 250300: 농약 >

소분류코드	소분류코드명
250301	제초제
250302	살충제
소분류코드	소분류코드명
250303	살균제
250399	기타농약

< 250400: 비료 >

소분류코드	소분류코드명
250401	비료
250402	성장촉진제
250403	퇴비
250499	기타비료

< 250500: 묘목·모종·종자 >

소분류코드	소분류코드명
250501	묘목·모종
250502	종자
250503	종균
250599	기타묘목·모종·종자

< 250900: 축산자재 >

소분류코드	소분류코드명
250901	착유기
250902	포유기
250903	사료배합기
250904	급수기
250905	가축사료
250999	기타축산자재·용품

< 251000: 어업용품 >

소분류코드	소분류코드명
251001	어선
251002	어선용기계·장치
251003	어업용기구
251004	구명장비·소방설비
251099	기타어업용품

< 290300: 기계 >

소분류코드	소분류코드명
290301	공업용기계
290302	영업용기계

< 299900: 기타물품 >

소분류코드	소분류코드명
299901	가축
299902	자동판매기
299903	원석
299904	박스(포장용)
299999	기타미분류물품

< 310100: 세탁서비스 >

소분류코드	소분류코드명
310101	한복세탁
310102	양복(서양식 의복)세탁
310103	피혁세탁
310104	신발세탁
310199	기타세탁서비스

< 350100: 여객운송서비스 >

소분류코드	소분류코드명
350101	철도여객운송서비스
350102	버스여객운송서비스
350103	택시여객운송서비스
350104	항공여객운송서비스
350105	선박여객운송서비스
350106	전세자동차운송서비스
350108	대리운전
350199	기타여객운송서비스

< 350200: 화물운송서비스 >

소분류코드	소분류코드명
350201	일반이사운송서비스
350202	포장이사운송서비스
350203	반포장이사운송서비스
350204	용달화물서비스
350205	노선화물운송서비스
350206	택배화물운송서비스
350207	항공화물운송서비스
350208	철도화물운송서비스
350209	선박화물운송서비스
350211	퀵서비스

소분류코드	소분류코드명
350299	기타화물운송서비스

< 350300: 보관서비스 >

소분류코드	소분류코드명
350301	보관함보관서비스
350302	창고보관서비스
350399	기타보관서비스

< 350400: 관리서비스 >

소분류코드	소분류코드명
350401	공동주택관리서비스
350402	건물관리서비스
350403	경비·관리서비스
350499	기타관리서비스

< 360100: 전신·우편 >

소분류코드	소분류코드명
360101	전보·전신환
360102	우편
360199	기타정보통신

< 360200: 유선전화 >

소분류코드	소분류코드명
360201	국내전화
360202	국제전화

< 360300: 이동통신 >

소분류코드	소분류코드명
360301	무선호출서비스
360302	이동전화서비스
360303	기타이동통신

< 360400: 정보이용 >

소분류코드	소분류코드명
360403	전화이용서비스
360404	인터넷정보이용서비스
360405	인터넷게임서비스
360407	모바일정보이용서비스
360408	모바일게임서비스
360499	기타정보이용서비스

< 360500: 방송서비스 >

소분류코드	소분류코드명
360501	공중파방송

소분류코드	소분류코드명
360502	위성방송
360503	케이블TV
360504	유선방송
360599	기타방송서비스

< 360600: 광고서비스 >

소분류코드	소분류코드명
360601	방송광고
360602	신문광고
360699	기타매체광고

< 360700: 인터넷서비스 >

소분류코드	소분류코드명
360701	초고속인터넷
360702	IPTV
360703	인터넷전화
360704	무선인터넷

< 370100: 여행 >

소분류코드	소분류코드명
370101	국내여행
370102	국외여행
370199	기타여행

< 370200: 숙박시설 >

소분류코드	소분류코드명
370202	호텔
370203	여관(모텔)
370204	펜션
370205	콘도
370206	민박기타
370299	기타숙박시설

< 370300: 관람·감상 >

소분류코드	소분류코드명
370302	스포츠관람
370303	미술전시관람
370304	각종공연관람
370305	연극관람
370306	영화관람
370399	기타관람·감상

< 370400: 회원권 >

소분류코드	소분류코드명
370401	콘도회원권
370402	골프회원권
370403	종합체육시설회원권
370404	수영장회원권

소분류코드	소분류코드명
370405	테니스장스쿼시회원권
370406	레저·이벤트회원권
370407	할인회원권
370408	헬스장·휘트니스센터
370499	기타회원권

< 370500: 사진촬영·처리 >

소분류코드	소분류코드명
370501	사진촬영
370502	현상·인화

< 379900: 기타문화·오락서비스 >

소분류코드	소분류코드명
379901	스포츠시설이용
379902	레저시설이용
379903	유통시설이용
379904	공공시설
379999	기타문화·오락시설이용

< 380200: 병·의원서비스 >

소분류코드	소분류코드명
380201	산부인과
380202	정형외과
380203	외과
380204	내과
380205	신경외과
380206	성형외과
380207	안과
380208	이비인후과
380209	피부과
380210	비뇨기과
380211	소아청소년과
380212	영상의학과
380213	정신과
380214	흉부외과
380215	재활의학과
380216	마취통증학과
380217	가정의학과
380218	치과
380219	신경과
380220	방사선종양학과
380221	병리과
380222	진단검사의학과
380223	결핵과
380224	핵의학과
380225	산업의학과
380226	응급의학과
380299	기타병·의원서비스

< 380300: 한방서비스 >

소분류코드	소분류코드명
380301	한방진료
380302	한의원
380309	기타한방서비스

<380400: 약국서비스 >

소분류코드	소분류코드명
380401	약국

<380500: 수의서비스 >

소분류코드	소분류코드명
380501	동물병원

< 380600: 유사의료서비스 >

소분류코드	소분류코드명
380601	유사의료

< 380700: 기타의료서비스 >

소분류코드	소분류코드명
380701	기타의료서비스

< 390100: 이·미용서비스 >

소분류코드	소분류코드명
390101	이용서비스
390102	미용서비스
390103	피부·체형관리서비스
390104	애완동물이·미용서비스
390199	기타이·미용서비스

< 390200: 목욕서비스 >

소분류코드	소분류코드명
390201	공중목욕탕
390202	온천탕
390299	기타목욕서비스

< 390300: 위생서비스 >

소분류코드	소분류코드명
390301	쓰레기수거
390302	분뇨수거
390303	건물청소서비스
390304	하수도위생서비스
390399	기타위생서비스

< 390400: 복지서비스 >

소분류코드	소분류코드명
390401	아동복지
390402	노인복지
390499	기타복지서비스

< 400100: 법률서비스 >

소분류코드	소분류코드명
400101	변호서비스
400102	법무서비스
400103	대서서비스
400199	기타법률서비스

< 400200: 행정서비스 >

소분류코드	소분류코드명
400201	주거환경
400202	세무
400203	교통
400204	형사
400205	병무
400206	법률(행정)
400207	노동
400299	기타행정서비스

< 400300: 기타전문서비스 >

소분류코드	소분류코드명
400301	공인회계서비스
400302	세무서비스
400303	변리서비스
400304	감정평가서비스
400305	손해사정서비스
400306	관세서비스
400399	기타전문서비스

< 410100: 학교교육서비스 >

소분류코드	소분류코드명
410101	유치원
410102	초·중·고등학교
410103	대학·대학원
410104	어린이집(놀이방)
410199	기타교육서비스

< 410200: 사설강습서비스 >

소분류코드	소분류코드명
410201	일반강습(입시학원등)
410202	외국어강습
410203	메이크업강습
410204	전산강습
410205	운전강습
410206	각종자격취득강습
410299	기타사설강습서비스

< 410300: 방문·통신교육서비스 >

소분류코드	소분류코드명
410302	인터넷교육서비스
410303	(구)국·내외 캠프
410304	방문교육
410305	전화교육
410306	국내캠프
410307	국외캠프
410399	기타방문·통신교육서비스

< 410400: 자격시험 >

소분류코드	소분류코드명
410401	국가자격(능력)시험
410402	민간자격(능력)시험
410403	영어자격(능력)시험
410404	언어(능력)자격시험기타
410499	자격시험기타

< 490100: 관혼상제 >

소분류코드	소분류코드명
490102	장의관련서비스
490103	예식서비스
490104	결혼준비대행서비스
490105	기타예식관련서비스
490199	기타관혼상제

< 490200: 가사서비스 >

소분류코드	소분류코드명
490201	가정부·파출부
490202	산후조리원
490299	기타가사서비스

< 490300: 음식서비스 >

소분류코드	소분류코드명
490301	외식
490302	식사배달
490303	출장요리
490399	기타음식관련서비스

< 490400: 알선·중개·번역서비스 >

소분류코드	소분류코드명
490401	직업안내
490403	부업알선
490405	번역·통역서비스
490408	국내결혼중개
490409	국제결혼중개
490410	국내연수알선
490411	해외연수알선
490412	해외유학알선
490413	취업·이민알선
490499	기타알선·중개·번역서비스

< 490600: 사설학습실 >

소분류코드	소분류코드명
490601	고시원이용
490602	독서실이용
490603	공부방이용

< 499900: 기타서비스 >

소분류코드	소분류코드명
499901	대리점계약
499902	컴퓨터S/W개발(홈페이지제작)
499903	운명감정서비스
499904	홍신소
499905	감정서비스
499906	물품가격·지수·품질표시
499907	공병
499908	자료문의
499909	인쇄서비스

소분류코드	소분류코드명
499910	복사서비스
499911	미분류컨설팅(자문)
499913	중고전자제품매매업
499991	미분류대여(렌트)
499992	미분류수리가공
499993	기타미분류서비스

< 500100: 저축 >

소분류코드	소분류코드명
500101	주택마련예·적금(부금)
500102	원화예·적금
500103	외화예·적금
500104	현물(금기타)
500199	기타예·적금

< 500200: 투자 >

소분류코드	소분류코드명
500201	주식
500202	펀드
500203	신탁
500204	채권
500205	투자자문(컨설팅)
500299	기타투자상품

< 500300: 대출 >

소분류코드	소분류코드명
500301	부동산담보대출
500302	예금·보험담보대출

소분류코드	소분류코드명
500303	주택자금대출
500304	학자금대출
500305	보증보험대출
500306	연대보증대출
500307	기타신용대출
500308	대부(사채)업체대출
500399	기타대출

< 500400: 카드 >

소분류코드	소분류코드명
500401	신용카드
500402	체크카드
500403	교통카드
500404	전화카드
500499	기타카드

< 500500: 할부금융 >

소분류코드	소분류코드명
500501	자동차(할부금융)
500502	가전제품(할부금융)
500599	기타상품

< 500600: 리스 >

소분류코드	소분류코드명
500601	자동차리스
500699	기타물품리스

< 500700: 기타금융 >

소분류코드	소분류코드명
-------	--------

소분류코드	소분류코드명
500701	전당포
500702	상품권
500703	복권
500704	각종쿠폰류(무료통화권포함)
500705	부당채권추심
500706	신유형상품권
500707	가상화폐
500799	기타금융상품

< 510100: 민영보험 >

소분류코드	소분류코드명
510101	저축성보험
510102	변액보험
510103	연금보험
510104	자동차보험
510105	건강(암·기타질병)보험
510106	상해보험
510107	화재보험
510108	종신보험
510109	통합보장보험
510110	단체보장보험
510111	교육보험
510112	여행자보험
510113	제조물·생산및영업배상보험
510114	보증보험
510115	실손보험
510199	기타민영보험

< 510200: 공공보험 >

소분류코드	소분류코드명
510201	국민연금
510202	국민건강보험
510203	산재보험
510204	고용보험
510299	기타공공보험

< 510300: 유사보험 >

소분류코드	소분류코드명
510301	계
510302	상조서비스
510303	공제보험
510399	기타유사보험

Ⅲ. 상거래에서의 소비자권리

Ⅲ. 상거래에서의 소비자권리

1. 청약철회권(Cooling off)

★ 청약철회권이란?

방문판매, 전화권유판매, 다단계판매, 통신판매(전자상거래, TV홈쇼핑 포함), 할부거래 등과 같은 특정한 판매방법에서는 소비자가 충동적으로 물품을 구매할 우려가 높습니다. 따라서 관련 법에서는 소비자가 일정기간 내에 계약을 취소하면 손해배상이나 위약금을 부담하지 않고 사업자에게 반품을 요구할 수 있는 “청약철회권”을 정해 놓았습니다.

1) 청약철회권을 행사할 수 있는 기간

판매방법	청약철회기간	관련법
<ul style="list-style-type: none"> · 방문판매(노상판매, 홍보관) · 전화권유판매 · 다단계판매 · 계속거래 · 사업권유거래 	14일	방문판매 등에 관한 법률
<ul style="list-style-type: none"> · 선불식할부거래 	14일	할부거래에 관한 법률
<ul style="list-style-type: none"> · 전자상거래 · 통신판매(TV홈쇼핑 등) · 통신판매중개 	7일	전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률
<ul style="list-style-type: none"> · 할부거래 	7일	할부거래에 관한 법률

※ 허위 표시·광고, 계약내용과 다른 이행의 경우에는 공급일로부터 3개월 이내, 또는 그 사실을 알거나 알 수 있었던 날부터 30일 이내(단, 할부거래 제외).

※ 다단계판매의 청약철회 기간은 일반소비자의 경우는 14일, 다단계판매원은 3개월임.

2) 청약철회권을 행사할 때 기본적인 조건

- 물품의 가치가 보존되어 있어야 합니다. 즉 구매한 물품을 사용했거나 그 가치가 훼손되었을 때 등의 경우 청약철회권을 요구할 수 없습니다.
- 할부거래인 경우 할부가격이 10만원 미만인 계약이나 신용카드를 이용한 경우 20만원 미만인 경우에는 청약철회권을 행사할 수 없습니다. (할부거래는 2개월 이상의 기간에 걸쳐 3회 이상 대금을 지급한 경우임.)
- 계약서를 받은 날이나 상품을 받은 날 또는 판매자의 주소를 알았거나 알 수 있었던 날로부터 14일(또는 7일)이내에 청약철회권을 서면으로 요구해야 합니다. 단, 청약철회기간은 우편을 발송한 날부터 포함됩니다.

1. 청약철회는 **청약철회기간 이내에 서면(내용증명우편)으로만 청약철회 의사를 밝혀** 반품을 요구할 수 있습니다.
2. 판매 당시 이미 물품이 **훼손되어 있었다면** 판매원에게 이에 대한 확인서를 받아둔 후 나중에 사업자의 청약철회 거부에 대응하도록 해야 합니다.
3. 계약서나 물품의 사업자 정보가 거짓으로 사업자와 연락이 불가능한 경우에는 사업자의 정확한 정보를 안 날로부터 청약철회기간을 계산합니다.
4. **청약철회 방해 행위의 대표적 사례**
 - 소비자가 전화로 요구한 경우 철회해주겠다며 기다려 달라고 한 후 청약철회기간 경과 유도한 경우
 - 물품이 훼손된 경우 법적으로 청약철회가 어렵다는 사실을 알고 있는 판매원이 복용하거나 사용방법을 알려준다며 물품 개봉, 복용·사용을 유도한 경우
 - 전자상거래에서 청약철회를 할 수 없는 상품이라 표시되어 있는 경우
 - 과도한 위약금을 요구하는 경우

2. 미성년자 계약 취소권

★ 미성년자 계약 취소권이란?

미성년자는 만 19세 미만으로 부모 등 법정대리인의 동의 없이 계약을 할 수 없습니다.

따라서 민법 제 5조에 의해 미성년자가 부모 등 법정대리인의 동의 없이 계약을 한 경우 미성년자 본인이나 법정대리인이 취소할 수 있고 이를 미성년자 계약 취소권이라고 합니다.

* 19세 생일이 지나며 성년 19세 생일 지나지 않으면 미성년

1. 미성년자 계약 취소권을 하는 방법

- 판매업자에게 법정대리인의 동의 없이 미성년자 계약이므로 계약 취소를 요구하는 내용증명우편을 발송합니다.

- 소비자가 가지고 있는 제품에 대해서는 있는 그대로 반품하면 됩니다. 일부 개봉하여 사용하였더라도 위약금 없이 남은 물건만 그대로 반품하며 사업자에게 계약 취소를 요구할 수 있습니다.

- 미성년자와 거래한 판매업자는 법정대리인에게 계약을 취소할 것인지 추인할 것인지에 대해 1개월 이상의 기간을 정하여 확답을 촉구할 수 있습니다. 이 때 법정대리인이 아무런 답변을 주지 않으면 미성년자의 계약을 추인한 것으로 볼 수 있기 때문에 반드시 판매업자에게 답변을 해 주어야 합니다.

* 추인 : 계약에 동의한다는 의미

2. 미성년자라도 계약 취소가 안 되는 경우

- 혼인한 미성년자가 계약한 경우(민법 제826조의 2)

- 미성년자가 사기적인 방법(인터넷상에서 성인 아이디로 물품을 구매했거나, 부모의 동의서를 위조한 경우 등)으로 거짓말을 하여 성인으로 믿게 만든 경우(민법 제17조)

- 미성년자가 성인이 된 후 물품 대금의 일부를 지급한 경우(민법 제145조)
- 부모 등 법정대리인이 계약 사실을 알고도 물품 대금의 일부를 지급했거나 판매자에게 계약을 지키라고 촉구한 경우(민법 제145조)

3. 내용증명 우편제도(소비자 권리 주장 방법)

★ 내용증명 우편제도란?

우체국에서 언제, 누구에게 어떤 내용의 문서를 발송했다는 사실을 서면으로 증명해 주는 특수우편 제도를 말합니다.

내용증명우편제도는 서면 내용의 정확한 전달은 물론 보낸 사실에 대해서도 증거로 활용할 수 있습니다.

1. 내용증명우편제도를 이용하는 경우

- 방문판매, 전화권유판매, 통신판매, 할부거래 등의 계약 해지나 청약철회는 반드시 서면으로 알려야 합니다.
- 전화로만 해약을 통보한 경우 나중에 사업자가 해약을 통보받은 사실이 없다고 주장하면 해결이 어려워질 수 있습니다.
- 판매업자가 계약 철회를 해준다고 말로만 하고 기다리기만 하다 청약철회기간이 지나 청약철회를 할 수가 없게 됩니다.
- 일반우편으로 발송한 경우 우편물의 분실 또는 판매자(수신자)가 우편물을 받은 사실을 부인하거나 수취 거절하여 반송될 수 있습니다.

2. 내용증명우편제도 이용 방법

- ① 청약철회권이나 해약 등을 통보하는 내용을 3부씩(신용카드로 결제한 경우 4부) 작성합니다.

② 우체국에 찾아가 내용증명우편제도를 이용한다고 하면 작성한 우편물이 동일한 내용임을 확인하고, 판매자에게 1부, 신용카드사에 1부를 발송하고 우체국에 1부 보관하고 소비자에게도 보관할 우편물을 한 부 줍니다.

③ 향후 청약철회 내용 및 발송 여부에 대해 판매자와 분쟁이 발생할 경우 우체국에 보관되어 있는 청약철회 내용물을 증거 자료로 활용할 수 있습니다.

[내용증명]

※내용증명작성 및 발송방법은 1372소비자상담센터 홈페이지(www.ccn.go.kr) → ‘상담신청’ → ‘내용증명’ → ‘내용증명작성사례’ → ‘내용증명작성하기’를 참조하시기 바라며, 우체국을 방문하지 않더라도 인터넷우체국(www.epost.go.kr)으로도 이용이 가능합니다.

★ 청약철회 시 다음과 같이 문서를 작성합니다.

청약철회 통보서

수신 1(판매자)

- 수 신 : 000회사 대표 귀하
- 주 소 : 00시 00구 00동 00번지
- 전화번호 :

수신 2(신용카드회사) :

- 신용카드로 결제한 경우
- 수 신 : 00신용카드사 대표이사 귀하
- 주 소 : 00시 00구 00동 00번지
- 전화번호 :

발송인 인적사항 (계약한 소비자, 계약인이 미성년자인 경우 법적 대리인)

- 성 명 :
- 주 소 :
- 전화번호 :

통보내용

1. 본인은 귀사(000회사)로부터 다음과 같이 물품을 구매한 바 있습니다.

- 구매일자 :
- 구입품목 :
- 구입금액 :

• 기지불액 :

2. 본인은 (할부거래에 관한 법률, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 방문판매 등에 관한 법률)에 의거하여 0000년 00월 00일자로 계약을 철회하고자 하오니 조치하여 주시기 바랍니다.

0000년 00월 00일

발송인 (인)

0000 귀하

4. 개인정보 관리

★ 개인정보란?

개인정보는 성명, 주민등록번호 등 개인을 식별할 수 있는 기호, 문자, 음성, 음향 및 영상 등의 정보를 말합니다. 또한 다른 정보와 같이 이용했을 때 개인을 구별하거나 특정할 수 있는 아이디, 이메일 등도 포함됩니다.

개인정보는 개인정보, 금융정보, 통신정보, 위치정보, 생체인식정보로 구분할 수 있습니다.

1) 생활 속 개인정보 이용 : '취급 위탁' vs '제 3자 제공'

- '개인정보 취급위탁'

사업자가 외부의 제 3자에게 업무를 맡기는 과정에서 사업자가 관리해야 하는 소비자의 개인정보 관리 업무까지 맡기는 것을 말합니다. 예를들어 백화점에서 외부 업체에 위탁한 콜센터 업체가 백화점의 고객 상담을 위해 백화점 고객정보를 이용하는 것 등이 있습니다.

- '개인정보 제3자 제공'

사업자의 사업목적을 위해 소비자의 개인정보를 해당 사업자에게 제공한 경우를 말합니다. 이 때 소비자의 개인정보는 개인정보를 제공받은 사업자(제3자)가 관리, 감독의 책임이 있습니다. 예를들어 신용카드사가 자사의 제휴카드 발급 마케팅에 백화점 고객 정보를 이용하는 것 등을 들 수 있습니다. 개인정보 제3자 제공은 소비자가 선택적으로 동의를 할 수 있습니다.

3) 개인정보유출 시 대응 방법

- 개인정보 유출사고 발생 시 해당 사이트에 개인정보 유출내역을 조회합니다.
- 개인정보가 유출되었다고 생각될 경우 개인정보침해신고센터(국번 없이 118) 상담 후 도움을 받으실 수 있습니다.

개인정보가 침해 신고방법!

1. 개인정보침해신고센터

- 전화: 118(ARS 내선 2번)
- 인터넷: <http://privacy.kisa.or.kr>(개인정보침해신고센터)
- 방문: 평일 (09:00 - 18:00) 전남 나주시 진흥길 9(빛가람동 301-2) 3층
- 우편: (58324) 전남 나주시 진흥길 9(빛가람동 301-2) 3층 개인정보침해 신고센터

2. 프라이버시클린서비스

- 주민등록번호와 아이핀(I-PIN)이 도용 확인 가능
- 프라이버시클린서비스 사이트에서 확인 가능
: <https://www.eprivacy.go.kr>

IV. 일반적 분쟁해결기준 및 품질보증기간

1. 일반적 소비자분쟁해결기준(제8조제2항 관련) <개정 2018. 4. 30.>

1. 사업자는 물품 등의 하자·채무불이행 등으로 인한 소비자의 피해에 대하여 다음 각 목의 기준에 따라 수리·교환·환급 또는 배상을 하거나, 계약의 해제·해지 및 이행 등을 하여야 한다.

가. 품질보증기간 동안의 수리·교환·환급에 드는 비용은 사업자가 부담한다. 다만, 소비자의 취급 잘못이나 천재지변으로 고장이나 손상이 발생한 경우와 제조자 및 제조자가 지정한 수리점·설치점이 아닌 자가 수리·설치하여 물품 등이 변경되거나 손상된 경우에는 사업자가 비용을 부담하지 아니한다.

나. 수리는 지체 없이 하되, 수리가 지체되는 불가피한 사유가 있을 때는 소비자에게 알려야 한다. 소비자가 수리를 의뢰한 날부터 1개월이 지난 후에도 사업자가 수리된 물품 등을 소비자에게 인도하지 못할 경우 품질보증기간 이내일 때는 같은 종류의 물품 등으로 교환하거나 환급하고, 품질보증기간이 지났을 때에는 구입가를 기준으로 정액 감가상각하고 남은 금액에 품목별 소비자분쟁해결기준에서 정하는 일정금액을 더하여 환급한다.

다. 물품 등을 유상으로 수리한 경우 그 유상으로 수리한 날부터 2개월 이내에 소비자가 정상적으로 물품 등을 사용하는 과정에서 그 수리한 부분에 종전과 동일한 고장이 재발한 경우에는 무상으로 수리하되, 수리가 불가능한 때에는 종전에 받은 수리비를 환급하여야 한다.

라. 교환은 같은 종류의 물품 등으로 하되, 같은 종류의 물품 등으로 교환하는 것이 불가능한 경우에는 같은 종류의 유사물품 등으로 교환한다. 다만, 같은 종류의 물품 등으로 교환하는 것이 불가능하고 소비자가 같은 종류의 유사물품 등으로 교환하는 것을 원하지 아니하는 경우에는 환급한다.

마. 할인판매된 물품 등을 교환하는 경우에는 그 정상가격과 할인가격의 차액에 관계없이 교환은 같은 종류의 물품 등으로 하되, 같은 종류의 물품 등으로 교환하는 것이 불가능한 경우에는 같은 종류의 유사물품 등으로 교환한다. 다만, 같은 종류의 물품 등으로 교환하는 것이 불가능하고 소비자가 같은 종류의 유사물품 등으로 교환하는 것을 원하지 아니하는 경우에는 환급한다.

바. 환급금액은 거래 시 교부된 영수증 등에 적힌 물품 등의 가격을 기준으로 한다. 다만, 영수증 등에 적힌 가격에 대하여 다툼이 있는 경우에는 영수증 등에 적힌 금액과 다른 금액을 기준으로 하려는 자가 그 다른 금액이 실제 거래가격임을 입증하여야 하며, 영수증이 없는 등의 사유로 실제 거래가격을 입증할 수 없는 경우에는 그 지역에서 거래되는 통상적인 가격을 기준으로 한다.

2. 사업자가 물품 등의 거래에 부수(附隨)하여 소비자에게 제공하는 경제적 이익인 경품류의 하자·채무불이행 등으로 인한 소비자피해에 대한 분쟁 해결기준은 제1호와 같다. 다만, 소비자의 귀책사유로 계약이 해제되거나 해지되는 경우 사업자는 소비자로부터 그 경품류를 반환받거나 반환이 불가능한 경우에는 해당 지역에서 거래되는 같은 종류의 유사물품 등을 반환받거나 같은 종류의 유사물품 등의 통상적인 가격을 기준으로 환급받는다.

3. 사업자는 물품 등의 판매 시 품질보증기간, 부품보유기간, 수리·교환·환급 등 보상방법, 그 밖의 품질보증에 관한 사항을 표시한 증서(이하 “품질보증서”라 한다)를 교부하거나 그 내용을 물품등에 표시하여야 한다. 다만, 별도의 품질보증서를 교부하기가 적합하지 아니하거나 보상방법의 표시가 어려운 경우에는 「소비자기본법」에 따른 소비자분쟁해결기준에 따라 피해를 보상한다는 내용만을 표시할 수 있다.

4. 품질보증기간과 부품보유기간은 다음 각 목의 기준에 따른다.

가. 품질보증기간과 부품보유기간은 해당 사업자가 품질보증서에 표시한 기간으로 한다. 다만, 사업자가 정한 품질보증기간과 부품보유기간이 제8조 제3항에 따른 품목별 소비자분쟁해결기준에서 정한 기간보다 짧은 경우에는 품목별 소비자분쟁해결기준에서 정한 기간으로 한다.

나. 사업자가 품질보증기간과 부품보유기간을 표시하지 아니한 경우에는 품목별 소비자분쟁해결기준에 따른다.

다. 중고물품 등에 대한 품질보증기간은 품목별 분쟁해결기준에 따른다.

라. 품질보증기간은 소비자가 물품 등을 구입하거나 제공받은 날부터 기산한다.

다. 다만, 계약일과 인도일(용역의 경우에는 제공일을 말한다. 이하 이 목에서 같다)이 다른 경우에는 인도일을 기준으로 하고, 교환받은 물품등의 품질보증기간은 교환받은 날부터 기산한다.

마. 품질보증서에 판매일자가 적혀 있지 아니한 경우, 품질보증서 또는 영수증을 받지 아니하거나 분실한 경우 또는 그 밖의 사유로 판매일자를 확인하기 곤란한 경우에는 해당 물품 등의 제조일이나 수입통관일부터 3월이 지난날부터 품질보증기간을 기산하여야 한다. 다만, 물품 등 또는 물품 등의 포장에 제조일이나 수입통관일이 표시되어 있지 아니한 물품 등은 사업자가 그 판매일자를 입증하여야 한다.

5. 물품 등에 대한 피해의 보상은 물품 등의 소재지나 제공지에서 한다. 다만, 사회통념상 휴대가 간편하고 운반이 쉬운 물품 등은 사업자의 소재지에서 보상할 수 있다.

6. 사업자의 귀책사유로 인한 소비자피해의 처리과정에서 발생하는 운반비용, 시험·검사비용 등의 경비는 사업자가 부담한다.

2. 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간

※ 부품보유기간의 기산 : 사업자가 해당 제품의 생산을 중단한 시점 ⇒ 해당 제품의 제조일자(제조연도 또는 제조연월만 기재된 경우 제조연도 또는 제조월의 말일을 제조일자로 봄)를 기산점으로 한다. 다만, 자동차는 동일한 형식의 자동차를 최종 판매한 날부터 기산한다.

품 목	품 질 보 증 기 간	부품 보유 기간
1. 자동차	<ul style="list-style-type: none"> ○ 차체 및 일반부품 : 2년 이내. 다만, 주행거리가 4만km를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함. ○ 원동기(엔진) 및 동력전달장치: 3년 이내. 다만, 주행거리가 6만km를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함. ○ 외판〔후드, 도어, 필러, 휠더, 트렁크리드(테일게이트), 도어사이드실, 루프〕관통부식 : 5년 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 8년(단, 성능·품질 상 하자가 없는 범위 내에서 유사부품 사용가능)
2. 모터사이클	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1년 이내. 다만, 주행거리가 1만km를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 7년(단, 성능·품질 상 하자가 없는 범위에서 유사부품 사용가능)
3. 보일러	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2년 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 8년
4. 농·어업용기기 1) 농업용기기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 원동기 및 동력전달장치 : 2년 단, 주행거리가 5천km 또는 사용시간이 총 1천 시간(콤바인의 경우에는 400시간)을 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함. ○ 기타 장치 : 1년 단, 주행거리가 2천500km 또는 사용시간이 총 500시간(콤바인의 경우에는 200시간)을 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 9 ~ 14년 (농업용기기에 따라 내용연수 포함하여 4년까지 생산·공급. 다만, 성능·품질 상 하자가 없는 범위 내에서 유사부품 사용 가능)
2) 어업용기기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1년 	

품 목	품 질 보 증 기 간	부품 보유 기간
5. 가전제품, 사무용기기, 전기통신기자재, 광학기기, 주방용품 등 1) 완제품 - 에어컨	○ 2년	○ 8년
- 시스템에어컨	○ 1년	○ 8년
- 난로(전기, 가스, 기름), 선풍기, 냉풍기, 전기장판	○ 2년	○ 5년
- TV, 냉장고	○ 1년	○ 9년
- 전축, 전자레인지, 정수기, 가습기, 제습기, 전기청소기	○ 1년	○ 7년
- 세탁기	○ 1년	○ 7년
- 비디오플레이어, DVD플레이어, 전기(가스)오븐, 비데, 전기압력밥솥, 가스레인지, 유·무선전화기, 믹서기, 전기온수기, 냉온수기, 캠코더, 홈시어터, 안마의자, 족욕기, 망원경, 현미경	○ 1년	○ 6년
- 네비게이션, 카메라, 디지털피아노	○ 1년	○ 5년
- 데스크탑(완제품) 및 주변기기, 노트북	○ 1년	○ 4년
- 테블릿, 휴대용음향기기(MP3, 카세트, CD플레이어)		
- 스마트폰, 휴대폰	○ 2년 단, 배터리는 1년	○ 4년
- 퍼스널컴퓨터(완제품) 및 주변기기, 노트북PC, 휴대폰, 스마트폰, 휴대용 음향기기(MP3, 카세트, CD플레이어)	○ 1년	○ 4년
- 전기면도기, 전기조리기기 (멀티쿠커, 튀김기, 다용도식품조리기, 전기토스터, 전기냄비, 전기프라이팬 등), 헤어드라이어	○ 1년	○ 3년

품 목	품 질 보 증 기 간	부품 보유기간
- 복사기	○ 6개월 다만, 복사 매수가 복사기종에 따라 각각 3만매 (소형), 6만매 (중형), 9만매(대형)를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함.	○ 5년
- 신발	○ 가죽제품(가죽이 전체 재질의 60% 이상): 1년 ○ 천 등 그 외의 소재: 6개월	
- 라켓(테니스, 탁구, 배드민턴 등) 몸체 (라켓에 부착된 라바 또는 끈 등 제외)	○ 6개월	○ 1년
- 헬스기구, 골프채	○ 1년	○ 5년
- 우산류	○ 1개월	
- 전구류	○ 1개월(형광등, 백열전구) ○ 6개월(LED전구)	
- 문구	○ 6개월	○ 1년
- 완구	○ 6개월	○ 1년
- 가발	○ 6개월(인모) ○ 1년(인공모)	
2) 핵심부품	○ 핵심부품 품질보증기간내 정상적인 사용상태 에서 발생한 성능·기능상의 하자로 부품수리가 필요한 경우 - 핵심부품에 대한 무상수리 ○ 4년	
- 에어컨 : 컴프레서		
- LCD TV, LCD 모니터(단, LCD 노트북 모니터는 제외), LCD 모니터·본체 일체형 PC : LCD 패널	○ 2년(단, 소비자가 확인 가능한 타이머가 부착된 제품으로 5,000시간을 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함.)	
- PDP TV 패널	○ 2년(단, 소비자가 확인 가능한 타이머가 부착된 제품으로 5,000시간을 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함.)	
- LED TV, LED 모니터(단, LED 노트북 모니터는 제외), LED모니터·본체 일체형 PC : LED 패널	○ 2년(단, 소비자가 확인 가능한 타이머가 부착된 제품으로 5,000시간을 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함.)	

품 목	품 질 보 증 기 간	부품 보유기간
- 세탁기 : 모터, TV : CPT, 냉장 고 : 컴프레서, 모니터 : CDT, 전자렌지 : 마그네트론, VTR : 헤드드럼, 비디오카메라 : 헤드 드럼, 팬히터 : 버너, 로터리히 터 : 버너	○ 3년(단, 모니터용 CDT의 경우에는 소비자가 확인 가 능한 타이머가 부착된 제 품으로서 10,000시간을 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함.)	
- 데스크탑, 노트북 : Main Board	○ 2년	
6. 별도의 기간을 정하지 않은 경우 1) 유사품목에 따를 수 있는 경우 2) 유사품목에 따를 수 없는 경우	○ 유사품목에 따름 ○ 1년	○ 유사품목에 따름 ○ 해당 품목의 생산을 중단한 때부터 기 산하여 5년

3. 품목별 내용연수표

품목	내용연수
농업용기기	사업자가 품질보증서에 표시한 부품보유기간으로 함. 다만, 그 기간이 [별표Ⅲ]의 부품보유기간에 기재된 기간보다 짧거나 미기재한 경우 [별표Ⅲ]의 부품보유기간으로 함
침대, 책상, 장롱, 장식장, 책장	
보일러, 에어컨, TV, 전축, 냉장고, 정수기, 가습기/제습기, 전기청소기, 식탁, 신발장, 문갑, 전자렌지	
비디오플레이어, DVD 플레이어, 전기(가스)오븐, 비데, 전기압력밥솥, 가스레인지, 유·무선전화기, 믹서기, 전기온수기, 냉온수기, 캠코더, 홈시어터, 안마의자, 족욕기, 망원경, 현미경, 자동차, 소파, 화장대, 찬장	
선풍기, 냉풍기, 전기장판, 세탁기, 모터사이클, 카메라, 디지털피아노, 네비게이션, 난로(전기, 가스, 기름), 헬스기구, 골프채	
퍼스널 컴퓨터(완성품) 및 주변기기, 노트북PC, 휴대용음향기기(MP3, 카세트, CD 플레이어)	
휴대폰, 스마트폰, 전기면도기, 전기조리기기(멀티쿠커, 튀김기, 다용도식품조리기, 전기토스터, 전기냄비, 전기프라이팬 등), 헤어드라이어	
라켓(테니스, 탁구, 배드민턴 등) 몸체(라켓에 부착된 라바 또는 끈 등은 제외), 문구, 완구	
별도의 기간을 정하지 않은 경우로서 유사품목에 따를 수 없는 경우	5년

V. 소비자관련 법률

1. 약관의 규제에 관한 법률 (약칭: 약관법)

[시행 2018. 12. 13] [법률 제15697호, 2018. 6. 12, 일부개정]

제1장 총칙 <개정 2010. 3. 22.>

제1조(목적) 이 법은 사업자가 그 거래상의 지위를 남용하여 불공정한 내용의 약관(約款)을 작성하여 거래에 사용하는 것을 방지하고 불공정한 내용의 약관을 규제함으로써 건전한 거래질서를 확립하고, 이를 통하여 소비자를 보호하고 국민생활을 균형 있게 향상시키는 것을 목적으로 한다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “약관”이란 그 명칭이나 형태 또는 범위에 상관없이 계약의 한쪽 당사자가 여러 명의 상대방과 계약을 체결하기 위하여 일정한 형식으로 미리 마련한 계약의 내용을 말한다.
2. “사업자”란 계약의 한쪽 당사자로서 상대 당사자에게 약관을 계약의 내용으로 할 것을 제안하는 자를 말한다.
3. “고객”이란 계약의 한쪽 당사자로서 사업자로부터 약관을 계약의 내용으로 할 것을 제안받은 자를 말한다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제3조(약관의 작성 및 설명의무 등) ① 사업자는 고객이 약관의 내용을 쉽게 알 수 있도록 한글로 작성하고, 표준화·체계화된 용어를 사용하며, 약관의 중요한 내용을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 약관을 작성하여야 한다. <개정 2011. 3. 29.>

② 사업자는 계약을 체결할 때에는 고객에게 약관의 내용을 계약의 종류에 따라 일반적으로 예상되는 방법으로 분명하게 밝히고, 고객이 요구할 경우 그 약관의 사본을 고객에게 내주어 고객이 약관의 내용을 알 수 있게 하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 업종의 약관에 대하여는 그러하지 아니하다. <개정 2011. 3. 29.>

1. 여객운송업
2. 전기·가스 및 수도사업
3. 우편업
4. 공중전화 서비스 제공 통신업

③ 사업자는 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록

록 설명하여야 한다. 다만, 계약의 성질상 설명하는 것이 현저하게 곤란한 경우에는 그러하지 아니하다.

- ④ 사업자가 제2항 및 제3항을 위반하여 계약을 체결한 경우에는 해당 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제4조(개별 약정의 우선) 약관에서 정하고 있는 사항에 관하여 사업자와 고객이 약관의 내용과 다르게 합의한 사항이 있을 때에는 그 합의 사항은 약관보다 우선한다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제5조(약관의 해석) ① 약관은 신의성실의 원칙에 따라 공정하게 해석되어야 하며 고객에 따라 다르게 해석되어서는 아니 된다.

- ② 약관의 뜻이 명백하지 아니한 경우에는 고객에게 유리하게 해석되어야 한다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제2장 불공정약관조항 <개정 2010. 3. 22.>

제6조(일반원칙) ① 신의성실의 원칙을 위반하여 공정성을 잃은 약관 조항은 무효이다.

- ② 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 공정성을 잃은 것으로 추정된다.

1. 고객에게 부당하게 불리한 조항
2. 고객이 계약의 거래형태 등 관련된 모든 사정에 비추어 예상하기 어려운 조항
3. 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도로 계약에 따르는 본질적 권리를 제한하는 조항

[전문개정 2010. 3. 22.]

제7조(면책조항의 금지) 계약 당사자의 책임에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 사업자, 이행 보조자 또는 피고용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항

-
2. 상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 조항
 3. 상당한 이유 없이 사업자의 담보책임을 배제 또는 제한하거나 그 담보책임에 따르는 고객의 권리행사의 요건을 가중하는 조항
 4. 상당한 이유 없이 계약목적물에 관하여 전본이 제시되거나 품질·성능 등에 관한 표시가 있는 경우 그 보장된 내용에 대한 책임을 배제 또는 제한하는 조항

[전문개정 2010. 3. 22.]

제8조(손해배상액의 예정) 고객에게 부당하게 과중한 지연 손해금 등의 손해배상 의무를 부담시키는 약관 조항은 무효로 한다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제9조(계약의 해제·해지) 계약의 해제·해지에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 법률에 따른 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항
2. 사업자에게 법률에서 규정하고 있지 아니하는 해제권 또는 해지권을 부여하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
3. 법률에 따른 사업자의 해제권 또는 해지권의 행사 요건을 완화하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
4. 계약의 해제 또는 해지로 인한 원상회복의무를 상당한 이유 없이 고객에게 과중하게 부담시키거나 고객의 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항
5. 계약의 해제 또는 해지로 인한 사업자의 원상회복의무나 손해배상의무를 부당하게 경감하는 조항
6. 계속적인 채권관계의 발생을 목적으로 하는 계약에서 그 존속기간을 부당하게 단기 또는 장기로 하거나 묵시적인 기간의 연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항

[전문개정 2010. 3. 22.]

제10조(채무의 이행) 채무의 이행에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 상당한 이유 없이 급부(給付)의 내용을 사업자가 일방적으로 결정하거나 변경할 수 있도록 권한을 부여하는 조항

-
2. 상당한 이유 없이 사업자가 이행하여야 할 급부를 일방적으로 중지할 수 있게 하거나 제3자에게 대행할 수 있게 하는 조항
[전문개정 2010. 3. 22.]

제11조(고객의 권익 보호) 고객의 권익에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 법률에 따른 고객의 항변권(抗辯權), 상계권(相計權) 등의 권리를 상당한 이유 없이 배제하거나 제한하는 조항
2. 고객에게 주어진 기한의 이익을 상당한 이유 없이 박탈하는 조항
3. 고객이 제3자와 계약을 체결하는 것을 부당하게 제한하는 조항
4. 사업자가 업무상 알게 된 고객의 비밀을 정당한 이유 없이 누설하는 것을 허용하는 조항

[전문개정 2010. 3. 22.]

제12조(의사표시의 의제) 의사표시에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 일정한 작위(作爲) 또는 부작위(不作爲)가 있을 경우 고객의 의사표시가 표명되거나 표명되지 아니한 것으로 보는 조항. 다만, 고객에게 상당한 기한 내에 의사표시를 하지 아니하면 의사표시가 표명되거나 표명되지 아니한 것으로 본다는 뜻을 명확하게 따로 고지한 경우이거나 부득이한 사유로 그러한 고지를 할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.
2. 고객의 의사표시의 형식이나 요건에 대하여 부당하게 엄격한 제한을 두는 조항
3. 고객의 이익에 중대한 영향을 미치는 사업자의 의사표시가 상당한 이유 없이 고객에게 도달된 것으로 보는 조항
4. 고객의 이익에 중대한 영향을 미치는 사업자의 의사표시 기한을 부당하게 길게 정하거나 불확정하게 정하는 조항

[전문개정 2010. 3. 22.]

제13조(대리인의 책임 가중) 고객의 대리인에 의하여 계약이 체결된 경우 고객이 그 의무를 이행하지 아니하는 경우에는 대리인에게 그 의무의 전부 또는 일부를 이행할 책임을 지우는 내용의 약관 조항은 무효로 한다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제14조(소송 제기의 금지 등) 소송 제기 등과 관련된 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조항은 무효로 한다.

1. 고객에게 부당하게 불리한 소송 제기 금지 조항 또는 재판관할의 합의 조항
 2. 상당한 이유 없이 고객에게 입증책임을 부담시키는 약관 조항
- [전문개정 2010. 3. 22.]

제15조(적용의 제한) 국제적으로 통용되는 약관이나 그 밖에 특별한 사정이 있는 약관으로서 대통령령으로 정하는 경우에는 제7조부터 제14조까지의 규정을 적용하는 것을 조항별·업종별로 제한할 수 있다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제16조(일부 무효의 특칙) 약관의 전부 또는 일부의 조항이 제3조제4항에 따라 계약의 내용이 되지 못하는 경우나 제6조부터 제14조까지의 규정에 따라 무효인 경우 계약은 나머지 부분만으로 유효하게 존속한다. 다만, 유효한 부분만으로는 계약의 목적 달성이 불가능하거나 그 유효한 부분이 한쪽 당사자에게 부당하게 불리한 경우에는 그 계약은 무효로 한다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제3장 약관의 규제 <개정 2010. 3. 22.>

제17조(불공정약관조항의 사용금지) 사업자는 제6조부터 제14조까지의 규정에 해당하는 불공정한 약관 조항(이하 “불공정약관조항”이라 한다)을 계약의 내용으로 하여서는 아니 된다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제17조의2(시정 조치) ① 공정거래위원회는 사업자가 제17조를 위반한 경우에는 사업자에게 해당 불공정약관조항의 삭제·수정 등 시정에 필요한 조치를 권고할 수 있다.

② 공정거래위원회는 제17조를 위반한 사업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 사업자에게 해당 불공정약관조항의 삭제·수정, 시정명령을 받은 사실의 공표, 그 밖에 약관을 시정하기 위하여 필요한 조치를 명할 수 있다. <개정 2013. 5. 28.>

1. 사업자가 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조제7호의 시장지배적 사업자인 경우

2. 사업자가 자기의 거래상의 지위를 부당하게 이용하여 계약을 체결하는 경우
3. 사업자가 일반 공중에게 물품·용역을 공급하는 계약으로서 계약 체결의 긴급성·신속성으로 인하여 고객이 계약을 체결할 때에 약관 조항의 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 불가능하거나 계약을 취소·해제 또는 해지하면 고객에게 현저한 재산상의 손해가 발생하는 경우
6. 사업자가 제1항에 따른 권고를 정당한 사유 없이 따르지 아니하여 여러 고객에게 피해가 발생하거나 발생할 우려가 현저한 경우
- ③ 공정거래위원회는 제1항 및 제2항에 따른 시정권고 또는 시정명령을 할 때 필요하면 해당 사업자와 같은 종류의 사업을 하는 다른 사업자에게 같은 내용의 불공정약관조항을 사용하지 말 것을 권고할 수 있다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

- 제18조(관청 인가 약관 등)** ① 공정거래위원회는 행정관청이 작성한 약관이 나 다른 법률에 따라 행정관청의 인가를 받은 약관이 제6조부터 제14조까지의 규정에 해당된다고 인정할 때에는 해당 행정관청에 그 사실을 통보하고 이를 시정하기 위하여 필요한 조치를 하도록 요청할 수 있다.
- ② 공정거래위원회는 「은행법」에 따른 은행의 약관이 제6조부터 제14조까지의 규정에 해당된다고 인정할 때에는 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에 따라 설립된 금융감독원에 그 사실을 통보하고 이를 시정하기 위하여 필요한 조치를 권고할 수 있다. <개정 2010. 5. 17.>
- ③ 제1항에 따라 행정관청에 시정을 요청한 경우 공정거래위원회는 제17조의2제1항 및 제2항에 따른 시정권고 또는 시정명령은 하지 아니한다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

- 제19조(약관의 심사청구)** ① 다음 각 호의 자는 약관 조항이 이 법에 위반되는지 여부에 관한 심사를 공정거래위원회에 청구할 수 있다.
1. 약관의 조항과 관련하여 법률상의 이익이 있는 자
 2. 「소비자기본법」 제29조에 따라 등록된 소비자단체
 3. 「소비자기본법」 제33조에 따라 설립된 한국소비자원

4. 사업자단체

- ② 제1항에 따른 약관의 심사청구는 공정거래위원회에 서면이나 전자문서로 제출하여야 한다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제19조의2(약관변경으로 인한 심사대상의 변경) 공정거래위원회는 심사대상인 약관 조항이 변경된 때에는 직권으로 또는 심사청구인의 신청에 의하여 심사대상을 변경할 수 있다.

[본조신설 2012. 2. 17.]

[중전 제19조의2는 제19조의3으로 이동 <2012. 2. 17.>]

제19조의3(표준약관) ① 사업자 및 사업자단체는 건전한 거래질서를 확립하고 불공정한 내용의 약관이 통용되는 것을 방지하기 위하여 일정한 거래 분야에서 표준이 될 약관의 제정·개정안을 마련하여 그 내용이 이 법에 위반되는지 여부에 관하여 공정거래위원회에 심사를 청구할 수 있다. <개정 2016. 3. 29.>

- ② 「소비자기본법」 제29조에 따라 등록된 소비자단체 또는 같은 법 제33조에 따라 설립된 한국소비자원(이하 “소비자단체등”이라 한다)은 소비자 피해가 자주 일어나는 거래 분야에서 표준이 될 약관을 제정 또는 개정할 것을 공정거래위원회에 요청할 수 있다. <개정 2016. 3. 29.>

- ③ 공정거래위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 사업자 및 사업자단체에 대하여 표준이 될 약관의 제정·개정안을 마련하여 심사 청구할 것을 권고할 수 있다. <개정 2016. 3. 29.>

1. 소비자단체등의 요청이 있는 경우
2. 일정한 거래 분야에서 여러 고객에게 피해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에 관련 상황을 조사하여 약관이 없거나 불공정약관조항이 있는 경우

3. 법률의 제정·개정·폐지 등으로 약관을 정비할 필요가 발생한 경우

- ④ 공정거래위원회는 사업자 및 사업자단체가 제3항의 권고를 받은 날부터 4개월 이내에 필요한 조치를 하지 아니하면 관련 분야의 거래 당사자 및 소비자단체등의 의견을 듣고 관계 부처의 협의를 거쳐 표준이 될 약관을 제정 또는 개정할 수 있다. <개정 2016. 3. 29.>

- ⑤ 공정거래위원회는 제1항 또는 제4항에 따라 심사하거나 제정·개정한 약관(이하 “표준약관”이라 한다)을 공시(公示)하고 사업자 및 사업자단체에 표준약관을 사용할 것을 권장할 수 있다. <개정 2016. 3. 29.>

- ⑥ 공정거래위원회로부터 표준약관의 사용을 권장받은 사업자 및 사업자

단체는 표준약관과 다른 약관을 사용하는 경우 표준약관과 다르게 정한 주요 내용을 고객이 알기 쉽게 표시하여야 한다.

- ⑦ 공정거래위원회는 표준약관의 사용을 활성화하기 위하여 표준약관 표지(標識)를 정할 수 있고, 사업자 및 사업자단체는 표준약관을 사용하는 경우 공정거래위원회가 고시하는 바에 따라 표준약관 표지를 사용할 수 있다.
- ⑧ 사업자 및 사업자단체는 표준약관과 다른 내용을 약관으로 사용하는 경우 표준약관 표지를 사용하여서는 아니 된다.
- ⑨ 사업자 및 사업자단체가 제8항을 위반하여 표준약관 표지를 사용하는 경우 표준약관의 내용보다 고객에게 더 불리한 약관의 내용은 무효로 한다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

[제19조의2에서 이동 <2012. 2. 17.>]

제20조(조사) ① 공정거래위원회는 다음 각 호의 어느 하나의 경우 약관이 이 법에 위반된 사실이 있는지 여부를 확인하기 위하여 필요한 조사를 할 수 있다.

- 1. 제17조의2제1항 또는 제2항에 따른 시정권고 또는 시정명령을 하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우
- 2. 제19조에 따라 약관의 심사청구를 받은 경우
- ② 제1항에 따라 조사를 하는 공무원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제21조 삭제 <2010. 3. 22.>

제22조(의견 진술) ① 공정거래위원회는 약관의 내용이 이 법에 위반되는지 여부에 대하여 심의하기 전에 그 약관에 따라 거래를 한 사업자 또는 이해관계인에게 그 약관이 심사 대상이 되었다는 사실을 알려야 한다.

- ② 제1항에 따라 통지를 받은 당사자 또는 이해관계인은 공정거래위원회의 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.
- ③ 공정거래위원회는 심사 대상이 된 약관이 다른 법률에 따라 행정관청의 인가를 받았거나 받아야 할 것인 경우에는 심의에 앞서 그 행정관청에 의견을 제출하도록 요구할 수 있다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제23조(불공정약관조항의 공개) 공정거래위원회는 이 법에 위반된다고 심의
· 의결한 약관 조항의 목록을 인터넷 홈페이지에 공개하여야 한다. <개정
2011. 3. 29.>

[전문개정 2010. 3. 22.]

제4장 분쟁의 조정 등 <신설 2012. 2. 17.>

제24조(약관 분쟁조정협의회의 설치 및 구성) ① 제17조를 위반한 약관 또는
이와 비슷한 유형의 약관으로서 대통령령으로 정하는 약관과 관련된
분쟁을 조정하기 위하여 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제48
조의2제1항에 따른 한국공정거래조정원(이하 “조정원”이라 한다)에 약
관 분쟁조정협의회(이하 “협의회”라 한다)를 둔다.

② 협의회는 위원장 1명을 포함한 9명의 위원으로 구성한다.

③ 협의회 위원장은 조정원의 장의 제청으로 공정거래위원회 위원장이 위
촉한다.

④ 협의회 위원장이 사고로 직무를 수행할 수 없을 때에는 협의회 위원
장이 지명하는 협의회 위원이 그 직무를 대행한다.

⑤ 협의회 위원은 약관규제·소비자 분야에 경험 또는 전문지식이 있는
사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 조정원의
장의 제청으로 공정거래위원회 위원장이 위촉한다.

1. 공정거래 및 소비자보호 업무에 관한 경험이 있는 4급 이상 공무원(고
위공무원단에 속하는 일반직공무원을 포함한다)의 직에 있거나 있었던
사람

2. 판사·검사직에 있거나 있었던 사람 또는 변호사의 자격이 있는 사람

3. 대학에서 법률학·경제학·경영학 또는 소비자 관련 분야 학문을 전공
한 사람으로서 「고등교육법」 제2조제1호·제2호·제4호 또는 제5호에
따른 학교나 공인된 연구기관에서 부교수 이상의 직 또는 이에 상당하
는 직에 있거나 있었던 사람

4. 그 밖에 기업경영 및 소비자권익과 관련된 업무에 관한 학식과 경험이
풍부한 사람

⑥ 협의회 위원의 임기는 3년으로 하되, 연임할 수 있다.

⑦ 협의회 위원 중 결원이 생긴 때에는 제5항에 따라 보궐위원을 위촉하
여야 하며, 그 보궐위원의 임기는 전임자의 남은 임기로 한다.

⑧ 협의회 회의 등 업무지원을 위하여 별도 사무지원 조직을 조정원 내
에 둔다.

[본조신설 2012. 2. 17.]

제25조(협의회의 회의) ① 협의회의 회의는 위원 전원으로 구성되는 회의(이하 “전체회의”라 한다)와 위원장이 지명하는 3명의 위원으로 구성되는 회의(이하 “분과회의”라 한다)로 구분된다.

- ② 분과회의는 전체회의로부터 위임받은 사항에 관하여 심의·의결한다.
- ③ 전체회의는 위원장이 주재하며, 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ④ 분과회의는 위원장이 지명하는 위원이 주재하며, 구성위원 전원의 출석과 출석위원 전원의 찬성으로 의결한다. 이 경우 분과회의의 의결은 협의회의 의결로 보되, 회의의 결과를 전체회의에 보고하여야 한다.
- ⑤ 조정의 대상이 된 분쟁의 당사자인 고객(「소비자기본법」 제2조제1호에 따른 소비자는 제외한다. 이하 이 장에서 같다)과 사업자(이하 “분쟁당사자”라 한다)는 협의회의 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 관계 자료를 제출할 수 있다.

[본조신설 2012. 2. 17.]

제26조(협의회 위원의 제척·기피·회피) ① 협의회 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 분쟁조정사항의 조정에서 제척된다.

- 1. 협의회 위원 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 해당 분쟁조정사항의 분쟁당사자가 되거나 공동권리자 또는 의무자의 관계에 있는 경우
 - 2. 협의회 위원이 해당 분쟁조정사항의 분쟁당사자와 친족관계에 있거나 있었던 경우
 - 3. 협의회 위원 또는 협의회 위원이 속한 법인이 분쟁당사자의 법률·경영 등에 대하여 자문이나 고문의 역할을 하고 있는 경우
 - 4. 협의회 위원 또는 협의회 위원이 속한 법인이 해당 분쟁조정사항에 대하여 분쟁당사자의 대리인으로 관여하거나 관여하였던 경우 및 증언 또는 감정을 한 경우
- ② 분쟁당사자는 협의회 위원에게 협의회의 조정에 공정을 기하기 어려운 사정이 있는 때에 협의회에 해당 협의회 위원에 대한 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 협의회 위원이 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 해당 분쟁조정사항의 조정에서 회피할 수 있다.

[본조신설 2012. 2. 17.]

제27조(분쟁조정의 신청 등) ① 제17조를 위반한 약관 또는 이와 비슷한 유형의 약관으로서 대통령령으로 정하는 약관으로 인하여 피해를 입은 고객은 대통령령으로 정하는 사항을 기재한 서면(이하 “분쟁조정 신청서”라 한다)을 협의회에 제출함으로써 분쟁조정을 신청할 수 있다. 다만, 다음 각 호의

어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 분쟁조정 신청이 있기 이전에 공정거래위원회가 조사 중인 사건
 2. 분쟁조정 신청의 내용이 약관의 해석이나 그 이행을 요구하는 사건
 3. 약관의 무효판정을 요구하는 사건
 4. 해당 분쟁조정사항에 대하여 법원에 소를 제기한 사건
 5. 그 밖에 분쟁조정에 적합하지 아니한 것으로 대통령령으로 정하는 사건
- ② 공정거래위원회는 제1항에 따른 분쟁조정을 협의회에 의뢰할 수 있다.
- ③ 협의회는 제1항에 따라 분쟁조정 신청서를 접수하거나 제2항에 따라 분쟁조정을 의뢰받은 경우에는 즉시 분쟁당사자에게 통지하여야 한다.

[본조신설 2012. 2. 17.]

제27조의2(조정 등) ① 협의회는 분쟁당사자에게 분쟁조정사항을 스스로 조정하도록 권고하거나 조정안을 작성하여 이를 제시할 수 있다.

- ② 협의회는 해당 분쟁조정사항에 관한 사실을 확인하기 위하여 필요한 경우 조사를 하거나 분쟁당사자에게 관련 자료의 제출이나 출석을 요구할 수 있다.
- ③ 협의회는 제27조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사건에 대하여는 조정신청을 각하하여야 한다.
- ④ 협의회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조정절차를 종료하여야 한다.
1. 분쟁당사자가 협의회에 권고 또는 조정안을 수락하거나 스스로 조정하는 등 조정이 성립된 경우
 2. 조정을 신청 또는 의뢰받은 날부터 60일(분쟁당사자 쌍방이 기간연장에 동의한 경우에는 90일로 한다)이 경과하여도 조정이 성립되지 아니한 경우
 3. 분쟁당사자의 일방이 조정을 거부하거나 해당 분쟁조정사항에 대하여 법원에 소를 제기하는 등 조정절차를 진행할 실익이 없는 경우
- ⑤ 협의회는 제3항에 따라 조정신청을 각하하거나 제4항에 따라 조정절차를 종료한 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회에 조정신청 각하 또는 조정절차 종료의 사유 등과 관계 서류를 서면으로 지체 없이 보고하여야 하고 분쟁당사자에게 그 사실을 통보하여야 한다.

[본조신설 2012. 2. 17.]

제28조(조정조서의 작성과 그 효력) ① 협의회는 분쟁조정사항의 조정이 성립된 경우 조정에 참가한 위원과 분쟁당사자가 기명날인하거나 서명한 조정조서를 작성한다. 이 경우 분쟁당사자 간에 조정조서와 동일한 내용의 합의

가 성립된 것으로 본다. <개정 2018. 6. 12.>

- ② 협의회는 조정절차를 개시하기 전에 분쟁당사자가 분쟁조정사항을 스스로 조정하고 조정조서의 작성을 요청하는 경우에는 그 조정조서를 작성한다.

[본조신설 2012. 2. 17.]

제28조의2(분쟁조정の特례) ① 제27조제1항에도 불구하고 공정거래위원회, 고객 또는 사업자는 제28조에 따라 조정이 성립된 사항과 같거나 비슷한 유형의 피해가 다수 고객에게 발생할 가능성이 크다고 판단한 경우로서 대통령령으로 정하는 사건에 대하여는 협의회에 일괄적인 분쟁조정(이하 “집단분쟁조정”이라 한다)을 의뢰하거나 신청할 수 있다.

- ② 제1항에 따라 집단분쟁조정을 의뢰받거나 신청받은 협의회는 협의회 의결로서 제3항부터 제7항까지의 규정에 따른 집단분쟁조정의 절차를 개시할 수 있다. 이 경우 협의회는 분쟁조정된 사안 중 집단분쟁조정신청에 필요한 사항에 대하여 대통령령으로 정하는 방법에 따라 공표하고, 대통령령으로 정하는 기간 동안 그 절차의 개시를 공고하여야 한다.

- ③ 협의회는 집단분쟁조정의 당사자가 아닌 고객으로부터 그 분쟁조정의 당사자에 추가로 포함될 수 있도록 하는 신청을 받을 수 있다.

- ④ 협의회는 협의회 의결로써 제1항 및 제3항에 따른 집단분쟁조정의 당사자 중에서 공동의 이익을 대표하기에 가장 적합한 1인 또는 수인을 대표당사자로 선임할 수 있다.

- ⑤ 협의회는 사업자가 협의회 집단분쟁조정의 내용을 수락한 경우에는 집단분쟁조정의 당사자가 아닌 자로서 피해를 입은 고객에 대한 보상계획서를 작성하여 협의회에 제출하도록 권고할 수 있다.

- ⑥ 협의회는 집단분쟁조정의 당사자인 다수의 고객 중 일부의 고객이 법원에 소를 제기한 경우에는 그 절차를 중지하지 아니하고 소를 제기한 일부의 고객은 그 절차에서 제외한다.

- ⑦ 집단분쟁조정의 기간은 제2항에 따른 공고가 종료된 날의 다음 날부터 기산한다.

- ⑧ 집단분쟁조정의 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

- ⑨ 조정원은 집단분쟁조정 대상 발굴, 조정에 의한 피해구제 사례 연구 등 집단분쟁조정 활성화에 필요한 연구를 하며, 연구결과를 인터넷 홈페이지에 공개한다.

[본조신설 2012. 2. 17.]

제29조(협의회의 조직·운영 등) 제24조부터 제27조까지, 제27조의2, 제28조

및 제28조의2 외에 협의회 조직·운영·조정절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

[본조신설 2012. 2. 17.]

제29조의2(협의회의 재원) 정부는 협의회의 운영, 업무 및 관련 연구에 필요한 경비를 조정원에 출연한다.

[본조신설 2012. 2. 17.]

제5장 보칙 <개정 2010. 3. 22.>

제30조(적용 범위) ① 약관이 「상법」 제3편, 「근로기준법」 또는 그 밖에 대통령령으로 정하는 비영리사업의 분야에 속하는 계약에 관한 것일 경우에는 이 법을 적용하지 아니한다.

② 특정한 거래 분야의 약관에 대하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에 따른다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제30조의2(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ① 이 법에 따른 공정거래위원회의 심의·의결에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제42조, 제43조, 제43조의2, 제44조 및 제45조를 준용한다.

② 이 법에 따른 공정거래위원회의 처분에 대한 이의신청, 소송 제기 및 불복 소송의 전속관할(專屬管轄)에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제53조, 제53조의2, 제53조의3, 제54조, 제55조 및 제55조의2를 준용한다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제31조(인가·심사의 기준) 행정관청이 다른 법률에 따라 약관을 인가하거나 다른 법률에 따라 특정한 거래 분야에 대하여 설치된 심사기구에서 약관을 심사하는 경우에는 제6조부터 제14조까지의 규정을 그 인가·심사의 기준으로 하여야 한다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제31조의2(자문위원) ① 공정거래위원회는 이 법에 따른 약관 심사 업무를 수행하기 위하여 필요하다고 인정하면 자문위원을 위촉할 수 있다.

② 제1항에 따른 자문위원의 위촉과 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로

정한다.
[전문개정 2010. 3. 22.]

제6장 벌칙 <개정 2010. 3. 22.>

제32조(벌칙) 제17조의2제2항에 따른 명령을 이행하지 아니한 자는 2년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처한다.
[전문개정 2010. 3. 22.]

제33조(양벌규정) 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제32조의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.
[전문개정 2010. 3. 22.]

제34조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 5천만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2012. 2. 17., 2018. 6. 12.>

1. 제19조의3제8항을 위반하여 표준약관과 다른 내용을 약관으로 사용하면서 표준약관 표지를 사용한 자
2. 제20조제1항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 사업자 또는 사업자단체

② 사업자 또는 사업자단체의 임원 또는 종업원, 그 밖의 이해관계인이 제20조제1항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 경우에는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다. <신설 2018. 6. 12.>

③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2012. 2. 17., 2018. 6. 12.>

1. 제3조제2항을 위반하여 고객에게 약관의 내용을 밝히지 아니하거나 그 약관의 사본을 내주지 아니한 자
2. 제3조제3항을 위반하여 고객에게 약관의 중요한 내용을 설명하지 아니한 자
3. 제19조의3제6항을 위반하여 표준약관과 다르게 정한 주요 내용을 고객이 알기 쉽게 표시하지 아니한 자

④ 제30조의2제1항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제43조의2를 위반하여 질서유지의 명령을 따르지 아니한 자에게는 100만원 이하의 과태료를 부과한다. <신설 2018. 6. 12.>

-
- ⑤ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회가 부과·징수한다. <개정 2018. 6. 12.>
[전문개정 2010. 3. 22.]

부칙 <제15697호, 2018. 6. 12.>

제1조(시행일) 이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다. 다만, 제28조제1항 전단의 개정규정은 공포한 날부터 시행한다.

제2조(조사 거부·방해 행위에 대한 과태료 부과에 관한 적용례) 제34조제1항 제2호 및 제2항의 개정규정은 이 법 시행 후 최초로 제20조에 따라 실시하는 공정거래위원회의 조사부터 적용한다.

2. 할부거래에 관한 법률 (약칭: 할부거래법)

[시행 2019. 7. 1] [법률 제16180호, 2018. 12. 31, 일부개정]

제1장 총칙

제1조(목적) 이 법은 할부계약 및 선불식 할부계약에 의한 거래를 공정하게 함으로써 소비자의 권익을 보호하고 시장의 신뢰도를 높여 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

<개정 2018. 12. 31.>

1. “할부계약”이란 계약의 명칭·형식이 어떠하든 재화나 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함한다)(이하 “재화 등”이라 한다)에 관한 다음 각 목의 계약(제2호에 따른 선불식 할부계약에 해당하는 경우는 제외한다)을 말한다.
 - 가. 소비자가 사업자에게 재화의 대금(代金)이나 용역의 대가(이하 “재화 등의 대금”이라 한다)를 2개월 이상의 기간에 걸쳐 3회 이상 나누어 지급하고, 재화 등의 대금을 완납하기 전에 재화의 공급이나 용역의 제공(이하 “재화 등의 공급”이라 한다)을 받기로 하는 계약(이하 “직접할부계약”이라 한다)
 - 나. 소비자가 신용제공자에게 재화 등의 대금을 2개월 이상의 기간에 걸쳐 3회 이상 나누어 지급하고, 재화 등의 대금을 완납하기 전에 사업자로부터 재화 등의 공급을 받기로 하는 계약(이하 “간접할부계약”이라 한다)
2. “선불식 할부계약”이란 계약의 명칭·형식이 어떠하든 소비자가 사업자로부터 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 재화 등의 대금을 2개월 이상의 기간에 걸쳐 2회 이상 나누어 지급하고 재화 등의 공급은 대금의 전부 또는 일부를 지급한 후에 받기로 하는 계약을 말한다.
 - 가. 장래 또는 혼례를 위한 용역(제공시기가 확정된 경우는 제외한다) 및 이에 부수한 재화
 - 나. 가목에 준하는 소비자피해가 발생하는 재화 등으로서 소비자의 피해를 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 재화 등
3. “할부거래”란 할부계약에 의한 거래를 말하며, “할부거래업자”란 할부계약에 의한 재화 등의 공급을 업으로 하는 자를 말한다.
4. “선불식 할부거래”란 선불식 할부계약에 의한 거래를 말하며, “선불식

할부거래업자”란 선불식 할부계약에 의한 재화 등의 공급을 업으로 하는 자를 말한다.

5. “소비자”란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.
 - 가. 할부계약 또는 선불식 할부계약에 의하여 제공되는 재화 등을 소비 생활을 위하여 사용하거나 이용하는 자
 - 나. 가목 외의 자로서 사실상 가목의 자와 동일한 지위 및 거래조건으로 거래하는 자 등 대통령령으로 정하는 자
6. “신용제공자”란 소비자·할부거래업자와의 약정에 따라 재화등의 대금에 충당하기 위하여 신용을 제공하는 자를 말한다.
7. “지배주주”란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.
 - 가. 대통령령으로 정하는 특수관계인과 함께 소유하고 있는 주식 또는 출자액의 합계가 해당 법인의 발행주식총수 또는 출자총액의 100분의 30 이상인 경우로서 그 합계가 가장 많은 주주 또는 출자자
 - 나. 해당 법인의 경영을 사실상 지배하는 자. 이 경우 사실상 지배의 구체적인 내용은 대통령령으로 정한다.
8. “선불식 할부계약의 이전”이란 명칭·형식이 어떠하든 선불식 할부거래업자가 합병, 분할 또는 사업의 전부 양도 이외의 방식으로 소비자와 체결한 선불식 할부계약에 대한 권리·의무를 다른 선불식 할부거래업자에게 이전(移轉)하는 것을 말한다.
9. “모집인”이란 선불식 할부거래업자를 위하여 선불식 할부계약의 체결을 중개(仲介)하는 자를 말한다.

제3조(적용제외) 이 법은 다음 각 호의 거래에는 적용하지 아니한다.

1. 사업자가 상행위(商行爲)를 위하여 재화 등의 공급을 받는 거래. 다만, 사업자가 사실상 소비자와 같은 지위에서 다른 소비자와 같은 거래조건으로 거래하는 경우는 적용한다.
2. 성질상 이 법을 적용하는 것이 적합하지 아니한 것으로서 대통령령으로 정하는 재화 등의 거래

제4조(다른 법률과의 관계) 할부거래 및 선불식 할부거래에서의 소비자보호와 관련하여 이 법과 다른 법률이 경합하여 적용되는 경우에는 이 법을 우선하여 적용한다. 다만, 다른 법률을 적용하는 것이 소비자에게 유리한 경우에는 그 법률을 적용한다.

제2장 할부거래

제5조(계약체결 전의 정보제공) 할부거래업자는 할부계약을 체결하기 전에 소비자가 할부계약의 내용을 이해할 수 있도록 총리령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항을 표시하여야 한다. 다만, 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드회원과 신용카드가맹점 간의 간접할부계약의 경우에는 제3호, 제4호, 제6호 및 제7호의 사항을 표시하지 아니할 수 있다.

1. 재화 등의 종류 및 내용
2. 현금가격(할부계약에 의하지 아니하고 소비자가 재화 등의 공급을 받은 때에 할부거래업자에게 지급하여야 할 대금 전액을 말한다. 이하 같다)
3. 할부가격(소비자가 할부거래업자나 신용제공자에게 지급하여야 할 계약금과 할부금의 총합계액을 말한다. 이하 같다)
4. 각 할부금의 금액·지급횟수 및 지급시기
5. 할부수수료의 실제연간요율
6. 계약금(최초지급금·선수금 등 명칭이 무엇이든 할부계약을 체결할 때에 소비자가 할부거래업자에게 지급하는 금액을 말한다. 이하 같다)
7. 제12조제1항에 따른 지연손해금 산정 시 적용하는 비율

제6조(할부계약의 서면주의) ① 할부거래업자는 총리령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항을 적은 서면(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호에 따른 전자문서를 포함한다. 이하 같다)으로 할부계약을 체결하여야 한다. 다만, 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드회원과 신용카드가맹점 간의 간접할부계약의 경우 제4호, 제5호 중 지급시기 및 제11호의 사항을 적지 아니할 수 있다. <개정 2012. 6. 1.>

1. 할부거래업자·소비자 및 신용제공자의 성명 및 주소
2. 재화 등의 종류·내용 및 재화 등의 공급 시기
3. 현금가격
4. 할부가격
5. 각 할부금의 금액·지급횟수·지급기간 및 지급시기
6. 할부수수료의 실제연간요율
7. 계약금
8. 재화의 소유권 유보에 관한 사항
9. 제8조에 따른 청약철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항
10. 제11조제1항에 따른 할부거래업자의 할부계약의 해제에 관한 사항
11. 제12조제1항에 따른 지연손해금 산정 시 적용하는 비율
12. 제13조에 따른 소비자의 기한의 이익 상실에 관한 사항
13. 제16조에 따른 소비자의 항변권과 행사방법에 관한 사항

-
- ② 할부거래업자는 할부계약을 체결할 경우에는 제1항에 따른 계약서를 소비자에게 발급하여야 한다. 다만, 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드회원과 신용카드가맹점 간의 간접할부계약의 경우 소비자의 동의를 받아 해당 계약의 내용을 팩스나 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호에 따른 전자문서(이하 이 조에서 “전자문서”라 한다)로 보내는 것으로 대신할 수 있으며, 팩스나 전자문서로 보낸 계약서의 내용이나 도달에 다툼이 있으면 할부거래업자가 이를 증명하여야 한다. <개정 2012. 6. 1.>
 - ③ 신용제공자는 제1항 제4호부터 제6호까지, 제9호, 제11호부터 제13호까지의 사항을 적은 서면을 소비자에게 발급하여야 한다.
 - ④ 할부계약이 제1항 각 호의 요건을 갖추지 못하거나 그 내용이 불확실한 경우에는 소비자와 할부거래업자 간의 특약이 없으면 그 계약내용은 어떠한 경우에도 소비자에게 불리하게 해석되어서는 아니 된다.

제7조(할부수수료의 실제연간요율) 제5조제5호 및 제6조제1항제6호에 따른 할부수수료의 실제연간요율의 계산방법과 최고한도는 「이자제한법」에서 정한 이자의 최고한도의 범위에서 대통령령으로 정한다.

제8조(청약의 철회) ① 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 그 보다 긴 기간을 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 할부계약에 관한 청약을 철회할 수 있다.

1. 제6조제1항에 따른 계약서를 받은 날부터 7일. 다만, 그 계약서를 받은 날보다 재화 등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화 등을 공급받은 날부터 7일
 2. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 주소로 안 날 또는 알 수 있었던 날 등 청약을 철회할 수 있는 날부터 7일
 - 가. 제6조제1항에 따른 계약서를 받지 아니한 경우
 - 나. 할부거래업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 계약서를 받은 경우
 - 다. 할부거래업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간 이내에 청약을 철회할 수 없는 경우
 3. 제6조제1항에 따른 계약서에 청약의 철회에 관한 사항이 적혀 있지 아니한 경우에는 청약을 철회할 수 있음을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일
 4. 할부거래업자가 청약의 철회를 방해한 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일
- ② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제1항에 따른 청약의 철회를 할 수 없다. 다만, 할부거래업자가 청약의 철회를 승낙

하거나 제6항에 따른 조치를 하지 아니한 경우에는 제2호부터 제4호까지에 해당하는 경우에도 청약을 철회할 수 있다.

1. 소비자에게 책임있는 사유로 재화 등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화 등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
 2. 사용 또는 소비에 의하여 그 가치가 현저히 낮아질 우려가 있는 것으로서 대통령령으로 정하는 재화 등을 사용 또는 소비한 경우
 3. 시간이 지남으로써 다시 판매하기 어려울 정도로 재화등의 가치가 현저히 낮아진 경우
 4. 복제할 수 있는 재화 등의 포장을 훼손한 경우
 5. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우
- ③ 소비자가 제1항에 따라 청약을 철회할 경우 제1항에 따른 기간 이내에 할부거래업자에게 청약을 철회하는 의사표시가 적힌 서면을 발송하여야 한다.
- ④ 제1항에 따른 청약의 철회는 제3항에 따라 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생한다.
- ⑤ 제1항 또는 제2항을 적용함에 있어서 계약서의 발급사실과 그 시기, 재화 등의 공급 사실과 그 시기 및 제2항 각 호 중 어느 하나에 해당하는지 여부에 관하여 다툼이 있는 경우에는 할부거래업자가 이를 입증하여야 한다.
- ⑥ 할부거래업자는 제2항 제2호부터 제4호까지의 규정에 따라 청약을 철회할 수 없는 재화 등에 대하여는 그 사실을 재화 등의 포장이나 그 밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 분명하게 표시하거나 시용(試用) 상품을 제공하는 등의 방법으로 소비자가 청약을 철회하는 것이 방해받지 아니하도록 조치하여야 한다.

제9조(간접할부계약에서의 청약의 철회 통보) ① 소비자가 할부거래업자에게 간접할부계약에 관한 청약을 철회한 경우 제8조제1항에 따른 기간 이내에 신용제공자에게 청약을 철회하는 의사표시가 적힌 서면을 발송하여야 한다.

- ② 소비자가 신용제공자에게 제1항에 따른 서면을 발송하지 아니한 경우 신용제공자의 할부금지급청구를 거절할 수 없다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 소비자가 그 서면을 발송하지 아니한 경우라도 신용제공자의 할부금지급청구를 거절할 수 있다.
1. 신용제공자가 제8조제1항의 기간 이내에 할부거래업자에게 재화 등의 대금을 지급한 경우
 2. 신용제공자가 할부거래업자로부터 제10조제4항에 따른 할부금청구의 중지 또는 취소를 요청받은 경우

제10조(청약의 철회 효과) ① 소비자는 제8조에 따라 청약을 철회한 경우 이미 공급받은 재화등을 반환하여야 한다.

② 소비자가 제8조에 따라 청약을 철회한 경우 할부거래업자(소비자로부터 재화 등의 계약금 또는 할부금을 지급받은 자 또는 소비자와 할부계약을 체결한 자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 영업일 이내에 이미 지급받은 계약금 및 할부금을 환급하여야 한다. 이 경우 할부거래업자가 소비자에게 재화 등의 계약금 및 할부금의 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 따라 「이자제한법」에서 정한 이자의 최고한도의 범위에서 대통령령으로 정하는 이율을 곱하여 산정한 지연이자(이하 “지연배상금”이라 한다)를 함께 환급하여야 한다.

1. 재화를 공급한 경우에는 제1항에 따라 재화를 반환받은 날부터 3영업일
 2. 용역을 제공한 경우에는 제8조제3항에 따른 청약을 철회하는 서면을 수령한 날부터 3영업일
- ③ 할부거래업자는 제1항의 경우에 이미 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 권리는 제외한다)이 제공된 때에는 이미 제공된 용역과 동일한 용역의 반환을 청구할 수 없다.
- ④ 할부거래업자는 간접할부계약의 경우 제8조제3항에 따른 청약을 철회하는 서면을 수령한 때에는 지체 없이 해당 신용제공자에게 재화 등에 대한 할부금의 청구를 중지 또는 취소하도록 요청하여야 한다. 이 경우 할부거래업자가 신용제공자로부터 해당 재화 등의 대금을 이미 지급받은 때에는 지체 없이 이를 신용제공자에게 환급하여야 한다.
- ⑤ 신용제공자는 제4항에 따라 할부거래업자로부터 할부금의 청구를 중지 또는 취소하도록 요청받은 경우 지체 없이 이에 필요한 조치를 취하여야 한다. 이 경우 소비자가 이미 지불한 할부금이 있는 때에는 지체 없이 이를 환급하여야 한다.
- ⑥ 할부거래업자가 제4항에 따른 요청을 지연하여 소비자로 하여금 신용제공자에게 할부금을 지불하게 한 경우 소비자가 지불한 금액에 대하여 소비자가 환급받는 날까지의 기간에 대한 지연배상금을 소비자에게 지급하여야 한다.
- ⑦ 신용제공자가 제5항에 따른 환급을 지연한 경우 그 지연기간에 따른 지연배상금을 소비자에게 지급하여야 한다. 다만, 할부거래업자가 제4항에 따른 요청을 지연하여 신용제공자로 하여금 소비자에 대한 할부금의 환급을 지연하게 한 경우에는 그 할부거래업자가 지연배상금을 지급하여야 한다.
- ⑧ 할부거래업자 또는 신용제공자는 소비자가 청약을 철회함에 따라 소비

자와 분쟁이 발생한 경우 분쟁이 해결될 때까지 할부금 지급거절을 이유로 해당 소비자를 약정한 기일 이내에 채무를 변제하지 아니한 자로 처리하는 등 소비자에게 불이익을 주는 행위를 하여서는 아니 된다.

- ⑨ 할부거래업자는 소비자가 제8조에 따라 청약을 철회한 경우 이미 재화 등이 사용되었거나 일부 소비된 경우에는 그 재화 등을 사용하거나 일부 소비하여 소비자가 얻은 이익 또는 그 재화 등의 공급에 든 비용에 상당하는 금액으로서 대통령령으로 정하는 범위의 금액을 초과하여 소비자에게 청구할 수 없다.
- ⑩ 할부거래업자는 소비자가 제8조에 따라 청약을 철회한 경우 공급받은 재화 등의 반환에 필요한 비용을 부담하며, 소비자에게 청약의 철회를 이유로 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없다.

제11조(할부거래업자의 할부계약 해제) ① 할부거래업자는 소비자가 할부금 지급의무를 이행하지 아니하면 할부계약을 해제할 수 있다. 이 경우 할부거래업자는 그 계약을 해제하기 전에 14일 이상의 기간을 정하여 소비자에게 이행할 것을 서면으로 최고(催告)하여야 한다.

- ② 할부거래업자 또는 소비자는 제1항에 따라 할부계약이 해제된 경우에는 상대방에게 원상회복(原狀回復)하여 줄 의무를 진다. 이 경우 상대방이 원상회복할 때까지 자기의 의무이행을 거절할 수 있다.
- ③ 할부거래업자는 재화 등의 소유권이 할부거래업자에게 유보된 경우 그 할부계약을 해제하지 아니하고는 그 반환을 청구할 수 없다.

제12조(할부거래업자 등의 손해배상 청구금액의 제한) ① 할부거래업자 또는 신용제공자가 할부금 지급의무를 이행하지 아니한 것을 이유로 소비자에게 청구하는 손해배상액은 지연된 할부금에 「이자제한법」에서 정한 이자의 최고한도의 범위에서 대통령령으로 정하는 비율을 곱하여 산정한 금액에 상당하는 지연손해금을 초과하지 못한다.

- ② 할부거래업자가 제11조제1항에 따라 할부계약을 해제한 경우에 소비자에게 청구하는 손해배상액은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 금액과 제1항에 따른 지연손해금의 합계액을 초과하지 못한다.
 - 1. 재화 등의 반환 등 원상회복이 된 경우에는 통상적인 사용료와 계약 체결 및 그 이행을 위하여 통상 필요한 비용의 합계액. 다만, 할부가격에서 재화 등이 반환된 당시의 가액을 공제한 금액이 그 사용료와 비용의 합계액을 초과하는 경우에는 그 공제한 금액
 - 2. 재화 등의 반환 등 원상회복이 되지 아니한 경우에는 할부가격에 상당한 금액. 다만, 용역이 제공된 경우에는 이미 제공된 용역의 대가 또는 그 용역에 의하여 얻어진 이익에 상당하는 금액

-
3. 재화 등의 공급이 되기 전인 경우에는 계약체결 및 그 이행을 위하여 통상 필요한 금액
 - ③ 할부거래업자 또는 신용제공자는 손해배상액의 예정, 위약금, 그 밖에 명칭·형식이 어떠하든 제1항 또는 제2항에 따른 금액을 초과하여 손해배상을 청구할 수 없다.
 - ④ 할부거래업자 또는 신용제공자는 손해배상을 청구하는 경우 소비자의 손해가 최소화되도록 신의에 따라 성실히 하여야 한다.

제13조(소비자의 기한의 이익 상실) ① 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 할부금의 지급에 대한 기한의 이익을 주장하지 못한다.

1. 할부금을 다음 지급기일까지 연속하여 2회 이상 지급하지 아니하고 그 지급하지 아니한 금액이 할부가격의 100분의 10을 초과하는 경우
2. 국내에서 할부금 채무이행 보증이 어려운 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
- ② 할부거래업자 또는 신용제공자가 제1항에 따라 소비자로부터 한꺼번에 지급받을 금액은 나머지 할부금에서 나머지 기간에 대한 할부수수료를 공제한 금액으로 한다. 이 경우 할부수수료는 일단위로 계산한다.

제14조(소비자의 기한 전 지급) ① 소비자는 기한이 되기 전이라도 나머지 할부금을 한꺼번에 지급할 수 있다.

- ② 소비자가 제1항에 따라 할부거래업자 또는 신용제공자에게 지급하는 금액은 제13조제2항에 따른 금액으로 한다.

제15조(할부대금채권의 소멸시효) 할부계약에 의한 할부대금채권은 3년간 행사하지 아니하면 소멸시효가 완성한다.

제16조(소비자의 항변권) ① 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 경우에는 할부거래업자에게 그 할부금의 지급을 거절할 수 있다.

1. 할부계약이 불성립·무효인 경우
2. 할부계약이 취소·해제 또는 해지된 경우
3. 재화 등의 전부 또는 일부가 제6조제1항 제2호에 따른 재화 등의 공급 시기까지 소비자에게 공급되지 아니한 경우
4. 할부거래업자가 하자담보책임을 이행하지 아니한 경우
5. 그 밖에 할부거래업자의 채무불이행으로 인하여 할부계약의 목적을 달

성할 수 없는 경우

6. 다른 법률에 따라 정당하게 청약을 철회한 경우

- ② 소비자는 간접할부계약인 경우 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있으면 할부가격이 대통령령으로 정한 금액 이상인 경우에만 신용제공자에게 할부금의 지급을 거절하는 의사를 통지한 후 할부금의 지급을 거절할 수 있다.
- ③ 소비자가 제2항에 따라 신용제공자에게 지급을 거절할 수 있는 금액은 할부금의 지급을 거절한 당시에 소비자가 신용제공자에게 지급하지 아니한 나머지 할부금으로 한다.
- ④ 소비자가 제1항에 따른 항변권의 행사를 서면으로 하는 경우 그 효력은 서면을 발송한 날에 발생한다.
- ⑤ 할부거래업자 또는 신용제공자는 소비자의 항변을 서면으로 수령한 경우 지체 없이 그 항변권의 행사가 제1항에 해당하는지를 확인하여야 한다. 제1항에 해당하지 아니하는 경우 소비자의 항변을 수령한 날부터 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 영업일 이내에 서면으로 소비자의 항변을 수용할 수 없다는 의사(意思)와 항변권의 행사가 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하지 아니한다는 사실을 소비자에게 서면으로 통지하여야 한다.
 - 1. 할부거래업자는 5영업일
 - 2. 신용제공자는 7영업일
- ⑥ 할부거래업자 또는 신용제공자가 제5항에 따른 통지를 하지 아니한 경우에는 소비자의 할부금 지급 거절의사를 수용한 것으로 본다.
- ⑦ 할부거래업자 또는 신용제공자는 제1항부터 제6항까지의 규정에 따라 소비자가 할부금의 지급을 거절한 경우 소비자와 분쟁이 발생하면 분쟁이 해결될 때까지 할부금 지급 거절을 이유로 해당 소비자를 약정한 기일 이내에 채무를 변제하지 아니한 자로 처리하는 등 소비자에게 불이익을 주는 행위를 하여서는 아니 된다.

제17조(휴업기간 등에서의 청약의 철회에 관한 업무처리) 할부거래업자 또는 신용제공자는 그 휴업기간 또는 영업정지기간 중에도 제10조에 따른 청약의 철회에 관한 업무를 계속하여야 한다.

제3장 선불식 할부거래

제1절 영업의 등록 등

제18조(영업의 등록 등) ① 선불식 할부거래업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 서류를 갖추어 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사 또는 특별자치도지사(이하 “시·도지사”라 한다)에게 등록하여야 한다. <개정 2015. 7. 24.>

1. 상호·주소·전화번호·전자우편주소(영업소 및 대리점을 포함한다)·대표자의 이름·주민등록번호·주소 등을 적은 신청서
 2. 자본금이 15억원 이상임을 증명하는 서류
 3. 제27조에 따른 소비자피해보상보험계약 등의 체결 증명 서류
 4. 그 밖에 선불식 할부거래업자의 신원을 확인하기 위하여 필요한 사항으로서 총리령으로 정하는 서류
- ② 제1항에 따라 선불식 할부거래업의 등록을 한 경우 시·도지사는 지체없이 선불식 할부거래업 등록증을 교부하여야 한다.
- ③ 선불식 할부거래업자는 제1항에 따라 등록한 사항 중 같은 항 제1호부터 제3호까지의 사항이 변경된 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 시·도지사에게 신고하여야 한다.
- ④ 선불식 할부거래업자는 휴업 또는 폐업을 하거나 휴업 후 영업을 다시 시작할 때에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 시·도지사에게 신고하여야 한다. 이 경우 시·도지사는 폐업신고를 받은 때에는 그 등록을 말소하여야 한다. 다만, 폐업신고 전 등록취소 요건에 해당되는 경우에는 폐업신고일에 등록이 취소된 것으로 본다.
- ⑤ 공정거래위원회는 선불식 할부거래업자에 대한 다음 각 호의 사항을 대통령령으로 정하는 바에 따라 공개하여야 한다. 다만, 선불식 할부거래업자의 경영·영업상 비밀에 관한 사항으로서 공개될 경우 선불식 할부거래업자의 정당한 이익을 현저히 해칠 우려가 있다고 인정되는 사항과 개인에 관한 사항으로서 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있다고 인정되는 사항에 대하여는 공개하지 아니한다.
1. 제1항에 따라 등록한 사항 및 제3항에 따라 신고한 사항
 2. 그 밖에 공정거래위원회가 공정거래질서 확립 및 소비자보호를 위하여 필요하다고 인정하여 총리령으로 정하는 사항
- ⑥ 공정거래위원회는 제5항에 따른 공개를 위하여 필요한 경우에는 선불식 할부거래업자에게 관련 자료의 제출을 요구할 수 있다. 이 경우 선불식 할부거래업자는 정당한 사유가 없으면 관련 자료를 제출하여야 한다.

제18조의2(회계감사 보고서의 제출 및 공개) ① 선불식 할부거래업자는 매 회계연도가 종료한 후 3개월 이내에 대통령령으로 정하는 절차 및 방법에 따라 「주식회사 등의 외부감사에 관한 법률」 제2조제7호 및 제9조에 따른 감사인이 작성한 회계감사 보고서를 공정거래위원회에 제출하여야 한다. <개정 2017. 10. 31.>

② 공정거래위원회와 선불식 할부거래업자는 제1항에 따른 회계감사 보고서를 대통령령으로 정하는 절차 및 방법에 따라 공시하여야 한다.

[본조신설 2015. 7. 24.]

제19조(자본금) 제18조에 따라 등록하려는 자는 「상법」 상 회사로서 자본금이 15억원 이상이어야 한다. <개정 2015. 7. 24.>

제20조(결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 제18조에 따른 등록을 할 수 없다. <개정 2015. 7. 24.>

1. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람이 임원인 회사
 - 가. 미성년자
 - 나. 피한정후견인 또는 피성년후견인
 - 다. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
 - 라. 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 5년이 지나지 아니한 사람
 - 마. 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
 - 바. 이 법을 위반하여 벌금형을 선고받고 3년이 지나지 아니한 사람
2. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람이 지배주주인 회사
 - 가. 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 5년이 지나지 아니한 사람
 - 나. 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
3. 제40조에 따라 등록이 취소된 후 5년이 지나지 아니한 회사
4. 제40조에 따른 등록취소 당시 임원 또는 지배주주였던 사람이 임원 또는 지배주주인 회사

제21조(등록의 직권말소) 제18조에 따라 등록한 선불식 할부거래업자가 파산선고를 받거나 관할 세무서에 폐업신고를 한 경우 또는 6개월을 초과하여 영업을 하지 아니하는 등 실질적으로 영업을 할 수 없다고 판단되는 경우에

는 시·도지사는 그 등록을 직권으로 말소할 수 있다.

제22조(지위의 승계) ① 선불식 할부거래업자가 사업의 전부를 양도하거나 선불식 할부거래업자에 대하여 합병 또는 분할이 있는 경우 해당 사업의 전부를 양수한 회사, 합병 후 존속하는 회사, 합병에 의하여 설립된 회사 또는 분할에 의하여 해당 사업의 전부를 승계한 회사는 그 선불식 할부거래업자의 지위를 승계한다. 다만, 지위를 승계하는 자가 제20조의 결격사유에 해당하는 경우에는 승계할 수 없다. <개정 2015. 7. 24.>

② 합병, 분할 또는 사업의 전부를 양도하는 선불식 할부거래업자는 대통령령으로 정하는 날부터 14일 이내에 총리령으로 정하는 방법에 따라 다음 각 호의 사항을 공고하여야 한다. <신설 2015. 7. 24.>

1. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 회사의 상호, 주소 등 제18조제5항에 따른 정보공개 사항

가. 합병하는 회사, 합병 후 존속하는 회사 및 합병에 의하여 설립된 회사

나. 분할하는 회사 및 분할에 의하여 해당 사업의 전부를 승계한 회사

다. 사업의 전부를 양도하는 회사 및 양수하는 회사

2. 합병, 분할 또는 사업의 전부 양도를 통하여 이전되는 선불식 할부계약의 회원수 및 선수금 규모

3. 합병, 분할 또는 사업의 전부 양도의 내용 및 절차

4. 그 밖에 소비자의 권리를 보호하기 위하여 필요한 사항으로서 총리령으로 정하는 사항

③ 제18조에 따라 등록한 선불식 할부거래업자의 지위를 승계한 회사는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 사항을 증명하는 서류를 첨부하여 시·도지사에 신고하여야 한다. <개정 2015. 7. 24.>

제22조의2(선불식 할부계약의 이전) ① 선불식 할부계약을 이전하는 선불식 할부거래업자(이하 “이전하는 선불식 할부거래업자”라 한다)는 선불식 할부계약의 이전계약(이하 “이전계약”이라 한다)을 체결한 날부터 14일 이내에 총리령으로 정하는 방법에 따라 다음 각 호의 사항을 공고하여야 한다.

1. 이전하는 선불식 할부거래업자 및 선불식 할부계약을 이전받은 선불식 할부거래업자(이하 “이전받은 선불식 할부거래업자”라 한다)의 상호·주소 등 제18조제5항에 따른 정보공개 사항

2. 이전하는 선불식 할부계약의 회원수 및 선수금 규모

3. 이전계약의 내용 및 절차

4. 그 밖에 소비자의 권리를 보호하기 위하여 필요한 사항으로서 총리령으

로 정하는 사항

- ② 이전하는 선불식 할부거래업자는 이전계약을 체결한 날부터 30일 이내에 선불식 할부계약을 체결한 소비자가 이전계약의 내용을 이해할 수 있도록 총리령으로 정하는 방법에 따라 다음 각 호의 사항을 설명하고, 설명한 날부터 7일 이내에 소비자로부터 이전계약에 대한 동의를 받아야 한다. 다만, 해당 기간 내에 이전계약에 부동의 의사를 표시하지 아니한 소비자는 이전계약에 동의를 한 것으로 본다.

1. 제1항 각 호의 사항

2. 소비자가 7일 이내에 이전계약에 부동의 의사표시가 없는 경우 이전계약에 동의한 것으로 본다는 내용

- ③ 이전하는 선불식 할부거래업자는 소비자로부터 제2항 본문에 따라 설명한 내용을 이해하고 동의하였다는 사실을 서명, 기명날인, 녹취 또는 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인받아야 한다. 다만, 제2항 단서에 해당하는 경우에는 연락시간, 연락방법, 연락횟수 등을 기재하는 등 총리령으로 정하는 방법에 따라 해당 소비자에게 제2항 본문에 따른 설명 등을 이행하였다는 사실을 확인할 수 있도록 하여야 한다.

- ④ 이전하는 선불식 할부거래업자가 가진 선불식 할부계약에 관한 권리와 의무는 그 계약을 이전받은 선불식 할부거래업자가 승계한다. 이전계약에서 이전하기로 한 자산에 관하여도 또한 같다.

- ⑤ 이전계약을 체결하는 경우 대통령령으로 정하는 선불식 할부계약과 관련된 자산은 이전하는 선불식 할부거래업자와 이전받은 선불식 할부거래업자에게 다음 각 호의 기준에 따라 배분하여 귀속한다.

1. 이전하는 선불식 할부거래업자: 선불식 할부계약을 체결한 소비자가 납입한 총선수금에서 선불식 할부계약의 이전에 동의하지 아니하는 소비자가 납입한 선수금이 차지하는 비율로 배분한 금액

2. 이전받은 선불식 할부거래업자: 선불식 할부계약을 체결한 소비자가 납입한 총선수금에서 선불식 할부계약 이전에 동의하는 소비자가 납입한 선수금이 차지하는 비율로 배분한 금액

- ⑥ 이전하는 선불식 할부거래업자와 이전받은 선불식 할부거래업자는 제3항에 따라 확인받은 자료를 소비자에게 설명하고 동의를 받도록 한 제2항 본문의 기간이 경과한 날(이하 “동의기간 경과일”이라 한다)부터 5년간 보존하여야 한다.

- ⑦ 이전받은 선불식 할부거래업자는 동의기간 경과일부터 2개월 이내에 대통령령으로 정하는 방법에 따라 이전계약을 증명하는 서류를 첨부하여 시·도지사에게 신고하여야 한다.

[본조신설 2015. 7. 24.]

제2절 소비자 권익의 보호

제23조(계약체결 전의 정보 제공 및 계약체결에 따른 계약서 발급) ① 선불식 할부거래업자 또는 모집인(이하 “선불식 할부거래업자 등”이라 한다)은 선불식 할부계약을 체결하기 전에 소비자가 계약의 내용을 이해할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 설명하여야 한다. <개정 2015. 7. 24.>

1. 선불식 할부거래업자 및 모집인의 상호(모집인이 자연인인 경우는 성명을 말한다)·주소·전화번호·전자우편주소·대표자의 이름
 2. 재화 등의 종류 및 내용
 3. 재화 등의 가격과 그 지급의 방법 및 시기
 4. 재화 등을 공급하는 방법 및 시기
 5. 계약금
 6. 청약의 철회 및 계약 해제의 기한·행사방법·효과에 관한 사항 및 청약의 철회 및 계약 해제의 권리 행사에 필요한 서식으로서 총리령으로 정하는 것
 7. 재화 등에 대한 불만 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항
 8. 소비자피해보상에 관한 사항으로 제27조제1항에 따른 소비자피해보상보험계약 등의 계약기간, 소비자피해보상금 및 같은 조 제4항에 따른 지급의무자 등 대통령령으로 정하는 사항
 9. 선불식 할부계약을 체결한 날이 속하는 달의 전월 말일까지 선불식 할부거래업자가 받은 총선수금 중 제27조제2항에 따라 보전하고 있는 총보전금액 비율
 10. 선불식 할부거래에 관한 약관
 11. 그 밖에 소비자의 구매 여부 판단에 영향을 주는 거래조건 또는 소비자의 피해구제에 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항
- ② 선불식 할부거래업자등은 제1항에 따라 설명한 내용을 소비자가 이해하였다는 사실을 서명, 기명날인, 녹취 또는 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 소비자에게 확인받아야 한다. <신설 2015. 7. 24.>
- ③ 선불식 할부거래업자는 선불식 할부계약을 체결할 경우에는 제1항 각 호의 사항을 적은 계약서를 소비자에게 발급하여야 한다. <개정 2015. 7. 24.>
- ④ 제1항, 제2항 및 제3항은 제22조의2에 따라 이전받은 선불식 할부거래업자에게도 적용한다. 이 경우 이전받은 선불식 할부거래업자는 동의기간 경과일부터 30일 이내에 소비자에게 제1항 각 호의 사항을 설명하고, 계약서를 발급하여야 한다. <신설 2015. 7. 24.>
- ⑤ 선불식 할부거래업자는 제1항 각 호의 사항 중 소비자보호를 위하여

필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항이 변경되는 경우에는 그 변경된 내용을 소비자에게 서면 또는 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법에 따라 알려야 한다. <신설 2015. 7. 24.>

제24조(소비자의 청약의 철회) ① 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 선불식 할부계약에 관한 청약을 철회할 수 있다. <개정 2015. 7. 24.>

1. 제23조제3항에 따른 계약서를 받은 날부터 14일
 2. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 주소로 안 날 또는 알 수 있었던 날 등 청약을 철회할 수 있는 날부터 14일
 - 가. 선불식 할부거래업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 계약서를 받은 경우
 - 나. 선불식 할부거래업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간 이내에 청약을 철회할 수 없는 경우
 3. 제23조제3항에 따른 계약서에 청약의 철회에 관한 사항이 적혀 있지 아니한 경우에는 청약을 철회할 수 있음을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 14일
 4. 선불식 할부거래업자가 청약의 철회를 방해한 경우에는 그 방해행위가 종료한 날부터 14일
 5. 제23조제3항에 따른 계약서를 받지 아니한 경우에는 계약일부터 3개월
- ② 소비자가 제1항에 따라 청약을 철회할 경우 제1항에 따른 기간 이내에 선불식 할부거래업자에게 청약을 철회하는 의사표시가 적힌 서면을 발송하여야 한다.
- ③ 제1항에 따른 청약의 철회는 제2항에 따라 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생한다.
- ④ 제1항을 적용함에 있어서 계약서의 발급사실과 그 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우에는 선불식 할부거래업자가 이를 입증하여야 한다.
- ⑤ 소비자가 제1항에 따라 청약을 철회한 경우 선불식 할부거래업자는 제2항에 따른 청약철회의 서면을 접수한 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 계약금 및 할부금을 환급하여야 한다. 이 경우 선불식 할부거래업자가 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 따라 지연배상금을 함께 환급하여야 한다.

제25조(소비자의 선불식 할부계약 해제) ① 소비자가 선불식 할부계약을 체결하고, 그 계약에 의한 재화등의 공급을 받지 아니한 경우에는 그 계약을 해제할 수 있다.

- ② 선불식 할부거래업자는 제1항에 따라 계약이 해제된 경우 소비자에게

해제로 인한 손실을 초과하는 위약금을 청구하여서는 아니 된다.

- ③ 선불식 할부거래업자는 소비자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 계약을 해제하는 경우에는 위약금을 청구하여서는 아니 된다.

<개정 2010. 5. 17., 2015. 7. 24.>

1. 휴업 또는 폐업신고를 한 때
 2. 영업정지 처분을 받은 때
 3. 등록이 취소되거나 말소된 때
 4. 「은행법」에 따른 은행으로부터 당좌거래의 정지처분을 받은 때
 5. 파산 또는 화의(和議) 개시의 신청이 있는 때
 6. 소비자가 선불식 할부계약의 이전계약에 동의하지 아니한 때
- ④ 선불식 할부거래업자는 선불식 할부계약이 해제된 경우에는 해제된 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 대금에서 위약금을 뺀 금액을 소비자에게 환급하여야 한다. 이 경우 선불식 할부거래업자가 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 따라 지연배상금을 함께 환급하여야 한다.
- ⑤ 공정거래위원회는 총리령으로 정하는 바에 따라 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준을 정하여 고시할 수 있다.

제26조(선불식 할부거래업자의 선불식 할부계약 해제) 선불식 할부거래업자는 소비자가 대금 지급의무를 이행하지 아니하면 선불식 할부계약을 해제할 수 있다. 이 경우 선불식 할부거래업자는 그 계약을 해제하기 전에 14일 이상의 기간을 정하여 소비자에게 이행할 것을 서면으로 최고(催告)하여야 한다.

제27조(소비자피해보상보험계약등) ① 선불식 할부거래업자가 제18조에 따라 등록할 경우 소비자로부터 선불식 할부계약과 관련되는 재화등의 대금으로서 미리 수령한 금액(이하 “선수금”이라 한다)을 보전하기 위하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 계약(이하 “소비자피해보상보험계약등”이라 한다)을 체결하여야 한다. <개정 2010. 5. 17.>

1. 소비자피해보상을 위한 보험계약
 2. 소비자피해보상금의 지급을 확보하기 위한 「은행법」에 따른 은행과의 채무지급보증계약
 3. 소비자피해보상금의 지급을 확보하기 위한 대통령령으로 정하는 기관(이하 “예치기관”이라 한다)과의 예치계약
 4. 제28조에 따라 설립된 공제조합과의 공제계약
- ② 제1항에 따라 선불식 할부거래업자가 소비자피해보상보험계약등에 따라 보전하여야 할 금액(제1항 각 호 중 둘 이상의 계약을 체결한 경우에는 각 계약에 따라 보전되는 금액을 합산한다) 및 그 산정기준은 선

수금 합계액의 100분의 50을 초과하지 아니하는 범위에서 대통령령으로 정한다.

- ③ 누구든지 제1항제3호에 따른 예치금을 상계·압류(가압류를 포함한다)하지 못하며, 선불식 할부거래업자는 대통령령으로 정하는 경우 외에는 예치금을 양도하거나 담보로 제공하여서는 아니 된다.
- ④ 소비자피해보상보험계약 등에 따라 소비자피해보상금을 지급할 의무가 있는 자(이하 “지급의무자”라 한다)는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 지급사유가 발생한 경우에는 지체 없이 이를 지급하여야 한다. 정당한 사유 없이 이를 지연한 경우에는 지연배상금을 지급하여야 한다. <개정 2010. 5. 17.>
 - 1. 선불식 할부거래업자가 폐업한 경우
 - 2. 선불식 할부거래업자가 「은행법」에 따른 은행으로부터 당좌거래의 정지처분을 받은 경우
 - 3. 제21조에 따라 등록이 말소된 경우 및 제40조에 따라 등록이 취소된 경우
 - 4. 그 밖에 선불식 할부거래업자의 채무불이행 등으로 인한 소비자피해보상을 위하여 대통령령으로 정하는 경우
- ⑤ 예치기관은 제4항에 따른 지급사유가 발생한 경우에는 예치금을 인출하여 해당 선불식 할부거래업자와 선불식 할부계약을 체결한 소비자에게 우선하여 지급하여야 하며, 예치 및 예치금의 지급 등에 대한 구체적인 절차 및 방법에 대하여는 총리령으로 정한다.
- ⑥ 선불식 할부거래업자는 소비자와 선불식 할부계약을 체결한 경우 계약체결일부터 7일 이내에 계약체결 사실 및 내용을 지급의무자에게 통지하여야 한다. <신설 2015. 7. 24.>
- ⑦ 제6항에 따라 선불식 할부거래업자로부터 계약 사실 등을 통지 받은 지급의무자는 통지받은 날부터 30일 이내에 소비자에게 소비자피해보상 증서를 발급하여야 하며, 그 구체적인 절차·발급방법 및 내용 등에 대하여는 총리령으로 정한다. <개정 2015. 7. 24.>
- ⑧ 공정거래위원회는 소비자피해보상업무의 감독을 위하여 필요한 경우 지급의무자에게 선수금 보전과 관련된 자료의 제출을 요구할 수 있다. <개정 2015. 7. 24.>
- ⑨ 공정거래위원회는 지급의무자의 업무집행 등이 법령에 적합하지 아니한 경우 이의 시정을 명할 수 있고, 그 밖에 소비자의 피해구제 등과 관련하여 필요한 경우에는 적합한 조치를 요구할 수 있다. <개정 2015. 7. 24.>
- ⑩ 선불식 할부거래업자는 소비자피해보상보험계약등을 체결 또는 유지하는 경우 선수금 등의 자료를 제출함에 있어 거짓의 자료를 제출하여서는 아니 된다. <개정 2015. 7. 24.>

-
- ⑪ 그 밖에 소비자피해보상보험계약등의 운영에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2015. 7. 24.>
 - ⑫ 선불식 할부거래업자는 예치기관에 예치금을 입금하거나 예치금의 반환을 요청하는 경우에는 총리령으로 정하는 바에 따라 선수금의 증가 또는 감소를 증명하는 서류를 예치기관에 제출하여야 하며, 예치기관은 해당 서류를 확인한 후에 예치금을 반환하여야 한다. <신설 2015. 7. 24.>

제27조의2(선불식 할부거래에서의 소비자보호지침의 제정) 공정거래위원회는 선불식 할부거래에서의 건전한 거래질서의 확립과 소비자보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 지침을 관련 분야의 거래당사자, 기관 및 단체의 의견을 들어 정할 수 있다.

[본조신설 2016. 3. 29.]

- 제28조(공제조합의 설립)** ① 선불식 할부거래업자는 제27조제1항제4호에 따른 공제사업을 운영하기 위하여 공정거래위원회의 인가를 받아 공제조합을 설립할 수 있다.
- ② 공제조합은 법인으로 하며, 주된 사무소의 소재지에서 설립등기를 함으로써 성립한다.
 - ③ 공제조합에 가입한 자는 공제사업의 수행에 필요한 출자금 등을 공제조합에 내야 한다.
 - ④ 공제조합의 기본재산은 조합원의 출자금 등으로 구성하되 출자금은 200억원 이상으로서 대통령령으로 정하는 규모 이상이어야 한다. 다만, 정부는 예산의 범위에서 출연(出捐)하거나 보조할 수 있다.
 - ⑤ 공제조합의 설립인가 기준 및 절차, 운영 및 감독 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
 - ⑥ 공제조합에 관하여 이 법에 규정된 것을 제외하고는 「민법」 중 사단 법인에 관한 규정을 준용한다.

제29조(공제조합의 사업) ① 공제조합은 다음 각 호의 사업을 수행한다.

- 1. 소비자피해보상을 위한 공제사업 및 소비자의 권익보호를 위한 공익사업
 - 2. 소비자피해예방과 홍보를 위한 출판 및 교육사업
 - 3. 시장의 건전한 발전을 위한 자율정화사업
 - 4. 공정거래위원회로부터 위탁받은 사업
- ② 이 법에 따른 공제조합의 사업에 대하여는 「보험업법」을 적용하지

아니한다.

제30조(공제조합의 정관 및 공제규정) ① 공제조합은 다음 각 호의 사항을 적은 정관을 정하여 공정거래위원회의 인가를 받아야 한다. 정관을 변경하는 경우에도 또한 같다.

1. 조합원의 자격과 가입·탈퇴에 관한 사항
2. 임원에 관한 사항
3. 출자금의 부담기준에 관한 사항
4. 이사회에 관한 사항
5. 이사장 선임에 관한 사항
6. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항

② 공제조합은 공제사업의 범위와 방식에 관한 공제규정을 정하여 공정거래위원회의 인가를 받아야 한다. 공제규정을 변경하는 경우에도 또한 같다.

제31조(공제조합의 감독) ① 공정거래위원회는 필요하다고 인정하면 공제조합에 대하여 업무 및 회계에 관한 보고서의 제출 또는 그 밖에 필요한 조치를 명하거나 소속 공무원으로 하여금 공제조합의 업무 및 회계 상황을 조사하거나 장부 또는 그 밖의 서류를 검사하게 할 수 있다.

② 공정거래위원회는 공제조합의 운영 및 업무 집행 등이 법령이나 정관 등에 적합하지 아니한 경우 그 시정을 명할 수 있고, 그 밖에 소비자의 피해구제 등과 관련하여 필요한 경우에는 적합한 조치를 요구할 수 있다.

③ 공정거래위원회는 공제조합의 임직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 관련 임직원에 대한 징계·해임을 요구하거나 해당 위반행위를 시정하도록 명할 수 있다.

1. 제30조제2항에 따른 공제규정을 위반하여 업무를 처리한 경우
2. 제2항에 따른 시정명령이나 조치를 이행하지 아니한 경우

④ 제1항에 따라 조사 또는 검사를 하는 공무원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여 주어야 한다.

제32조(휴업기간 등에서의 청약의 철회 등에 관한 업무처리 등) ① 선불식 할부거래업자는 그 휴업기간 또는 영업정지기간 중에도 제24조에 따른 청약의 철회나 제25조에 따른 계약의 해제 업무를 계속하여야 한다.
<개정 2015. 7. 24.>

② 선불식 할부거래업자는 그 영업을 휴업하거나 영업정지 처분을 받은

경우에는 그 휴업기간 또는 영업정지기간을 소비자에게 서면 또는 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법에 따라 알려야 한다. <신설 2015. 7. 24.>

[제목개정 2015. 7. 24.]

제33조(거래기록 등의 열람) 선불식 할부거래업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 재화등의 거래기록·소비자피해보상보험계약등의 체결내용을 언제든지 소비자가 열람할 수 있게 하여야 한다.

제34조(금지행위) 선불식 할부거래업자 등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다. 다만, 제7호, 제9호, 제13호 및 제14호는 모집인에게는 적용되지 아니한다. <개정 2015. 7. 24.>

1. 계약의 체결을 강요하거나 청약의 철회 또는 계약의 해제를 방해할 목적으로 상대방을 위협하는 행위
2. 거짓·과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 상대방과의 거래를 유도하거나 청약의 철회 또는 계약의 해제를 방해하는 행위
3. 청약의 철회 또는 계약의 해제를 방해할 목적으로 주소·전화번호 등을 변경하는 행위
4. 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비가 부족한 상태를 상당 기간 방치하여 상대방에게 피해를 주는 행위
5. 상대방의 청약이 없음에도 재화 등의 대금을 청구하는 행위
6. 소비자가 계약을 체결할 의사가 없음을 밝혔음에도 전화, 팩스, 컴퓨터 통신 등을 통하여 계약체결을 강요하는 행위
7. 소비자피해보상보험계약 등을 체결하지 아니하고 영업하는 행위
8. 소비자피해보상보험계약 등을 체결하지 아니하였음에도 소비자피해보상보험계약 등을 체결한 사실을 나타내는 표지나 이와 유사한 표지를 제작 또는 사용하는 행위
9. 소비자피해보상보험계약 등에 따라 보전하여야 할 금액을 보전하지 아니하고 영업하는 행위
10. 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용(제3자에게 제공하는 경우를 포함한다)하는 행위. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다.
 - 가. 재화 등의 배송 등 소비자와의 계약이행에 불가피한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
 - 나. 재화 등의 거래에 따른 대금을 정산하기 위하여 필요한 경우
 - 다. 도용을 방지하기 위하여 본인임을 확인할 때 필요한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
 - 라. 다른 법률에 따라 불가피한 사유가 있는 경우

-
11. 소비자가 계약을 해제하였음에도 불구하고 정당한 사유 없이 이에 따른 조치를 지연하거나 거부하는 행위
 12. 청약의 철회 또는 계약의 해제와 관련하여 분쟁이 발생한 경우 대금을 지급받기 위하여 소비자에게 위계를 사용하거나 위력을 가하는 행위
 13. 자신이 공급하는 재화 등을 소비자가 양도·양수하는 것을 상당한 이유 없이 제한하거나 양도·양수함에 있어 과도한 비용을 부과하는 행위
 14. 다른 사람에게 자기의 명의 또는 상호를 사용하여 선불식 할부거래업을 하게 하거나 선불식 할부거래업 등록증을 대여하는 행위
 15. 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 다단계판매 방식으로 선불식 할부계약을 체결하거나 선불식 할부계약의 체결을 대리 또는 중개하는 행위
 16. 금전대차 관계를 이용하여 선불식 할부계약의 체결을 요구하는 행위
 17. 소비자와 체결한 선불식 할부계약 중 일부에 대하여 이전계약을 체결하는 행위
 18. 이전계약을 체결한 선불식 할부거래업자가 해당 이전계약에 대한 소비자의 동의를 받지 아니하고 소비자의 예금 등에서 금원을 인출하는 행위

제3절 조사 및 감독

- 제35조(위반행위의 조사)** ① 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)은 선불식 할부거래업자가 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정할 때에는 직권으로 필요한 조사를 할 수 있다.
- ② 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 제1항에 따른 조사를 하려는 경우에는 공정거래위원회에 통보하여야 하며, 공정거래위원회는 조사 등이 중복될 우려가 있는 경우에는 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 조사의 중지를 요청할 수 있다. 이 경우 요청을 받은 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 상당한 이유가 없으면 그 조사를 중지하여야 한다.
- ③ 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 제1항에 따라 조사를 한 경우에는 그 결과(조사 결과 시정조치명령 등의 처분을 하려는 경우에는 그 처분의 내용을 포함한다)를 해당 사건의 당사자에게 문서로 알려야 한다.
- ④ 누구든지 선불식 할부거래업자가 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정할 때에는 그 사실을 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구

청장에게 신고할 수 있다.

- ⑤ 공정거래위원회는 선불식 할부거래업자의 이 법 위반행위가 끝난 날부터 5년이 지난 경우 그 위반행위에 대하여는 이 법에 따른 시정조치를 명하지 아니하거나 과징금을 부과하지 아니한다. 다만, 시정조치 또는 과징금 부과처분이 판결의 취지에 따라 취소된 경우로서 그 판결이유에 따라 새로운 처분을 하는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ⑥ 공정거래위원회는 제1항의 조사를 위하여 「소비자기본법」 제33조에 따른 한국소비자원(이하 이 조에서 “한국소비자원”이라 한다)과 합동으로 조사반을 구성할 수 있다. 이 경우 조사반의 구성과 조사에 관한 구체적인 방법과 절차, 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ⑦ 제6항에 따라 해당 업무를 담당하는 한국소비자원의 임직원은 「형법」 제129조부터 제132조까지의 규정에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

제36조(부당행위에 대한 정보의 공개) 공정거래위원회는 선불식 할부거래에서의 공정거래질서 확립과 소비자 피해예방을 위하여 필요한 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 선불식 할부거래업자의 이 법 위반행위에 대한 조사 결과 등 부당행위에 대한 정보를 공개할 수 있다.

- 제37조(보고 및 감독)** ① 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 제38조에 따른 시정권고를 하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회에 보고하여야 한다.
- ② 공정거래위원회는 이 법의 효율적인 시행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 그 소관 사항에 관하여 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 조사·확인 또는 자료의 제출을 요구하거나 그 밖에 시정에 필요한 조치를 하도록 요구할 수 있다. 이 경우 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

제4절 시정조치 및 과징금 부과

제38조(위반행위의 시정권고) ① 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장(이하 이 조에서 “행정청”이라 한다)은 선불식 할부거래업자가 이 법에 위반되는 행위를 하거나 이 법에 따른 의무를 이행하지 아니하는 경우 제39조에 따른 시정조치를 하기 전에 그 선불식 할부거래업자가 해당 행위의 중지, 이 법에 따른 의무의 이행, 그 밖에 소비자 피해예방 및 구제에 필요한 조치를 하도록 시정 방안을 정하여 그 선불식 할부거래업자에게

이에 따를 것을 권고할 수 있다. 이 경우 해당 선불식 할부거래업자가 그 권고를 수락한 경우에는 제3항에 따라 시정조치가 내려진 것으로 본다. 뜻을 함께 통지하여야 한다.

- ② 제1항에 따라 시정권고를 받은 선불식 할부거래업자는 그 통지를 받은 날부터 10일 이내에 그 권고의 수락 여부를 시정권고를 한 행정청에 통지하여야 한다.
- ③ 제1항에 따라 시정권고를 받은 선불식 할부거래업자가 이를 수락한 때에는 제39조에 따른 시정조치가 내려진 것으로 본다.

제39조(시정조치) ① 공정거래위원회는 선불식 할부거래업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하거나 이 법에 따른 의무를 이행하지 아니한 경우 해당 선불식 할부거래업자에게 그 시정을 위한 조치를 명할 수 있다.
<개정 2015. 7. 24.>

- 1. 제18조제1항·제3항·제4항·제6항, 제19조, 제20조, 제22조, 제22조의2, 제23조부터 제26조까지, 제27조제1항·제3항부터 제7항까지·제10항, 제32조, 제33조를 위반하는 경우
- 2. 제34조 각 호의 어느 하나에 해당하는 금지행위를 한 경우
- ② 제1항에 따른 시정을 위한 조치에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 포함한다.
 - 1. 해당 위반행위의 중지
 - 2. 이 법에 규정된 의무의 이행
 - 3. 시정조치를 받은 사실의 공표
 - 4. 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치
 - 5. 그 밖에 시정을 위하여 필요한 조치
- ③ 제2항 제3호에 따른 시정조치를 받은 사실의 공표에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제39조의2(관계 기관의 협조) ① 공정거래위원회는 지급의무자가 이 법을 위반한 혐의가 있다고 인정되는 때에는 금융위원회 등 해당 지급의무자를 감독하는 중앙행정기관의 장에게 해당 지급의무자에 대한 조사, 제재 등 그 시정을 위하여 필요한 조치를 요청할 수 있다.

- ② 제1항에 따라 요청을 받은 자는 특별한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.

[본조신설 2015. 7. 24.]

제40조(영업정지 등) ① 공정거래위원회는 선불식 할부거래업자가 다음 각

호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 1년 이내의 기간을 정하여 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다.
<개정 2015. 7. 24.>

1. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우로서 제39조에 따른 시정조치 명령에도 불구하고 위반행위를 반복하거나 시정조치를 이행하지 아니하는 경우
 - 가. 제18조제3항 또는 제4항에 따른 신고를 하지 아니하거나 거짓으로 신고한 경우
 - 나. 제34조제1호부터 제3호까지, 제7호부터 제9호까지 또는 제12호에 해당하는 금지행위를 한 경우
2. 제1호 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우로서 시정조치만으로는 소비자의 피해를 방지하기 어렵거나 소비자에 대한 피해보상이 불가능하다고 판단되는 경우
 - ② 시·도지사는 선불식 할부거래업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 등록을 취소할 수 있다. 다만, 제1호 및 제2호에 해당하는 경우에는 그 등록을 취소하여야 한다. <개정 2015. 7. 24.>
 1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제18조제1항에 따른 등록을 한 경우
 2. 제20조 각 호의 결격사유에 해당하게 된 경우
 3. 소비자피해보상보험계약 등이 해지된 경우
 4. 영업정지기간 중에 영업을 하는 경우
 5. 최근 5년간 제1항에 따른 영업정지 명령을 3회 이상 받은 경우(제42조에 따라 영업정지에 갈음하여 과징금을 부과받은 경우도 포함한다)
 - ③ 시·도지사가 제2항에 따라 선불식 할부거래업자의 등록을 취소하려면 청문을 하여야 한다.

제41조(소비자피해분쟁조정요청) ① 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 이 법 위반행위와 관련하여 소비자의 피해구제신청이 있으면 제38조에 따른 시정권고 또는 제39조에 따른 시정조치를 하기 전에 선불식 할부거래에 관한 소비자보호 관련 업무를 수행하는 기관 또는 단체 등 대통령령으로 정하는 소비자피해분쟁조정기구에 그 조정을 의뢰할 수 있다. 이 경우 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 조정안을 당사자가 수락하고 이행하는 경우에는 제39조에 따른 시정조치를 하지 아니한다는 뜻을 당사자에게 알려야 한다.

- ② 제1항에 따른 소비자피해분쟁조정기구의 조정안에 대하여 당사자가 수락하고 이행한 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 제39조에 따른 시정조치를 하지 아니한다.

-
- ③ 공정거래위원회는 제1항에 따라 분쟁의 조정을 요청하는 경우 예산의 범위에서 해당 분쟁의 조정에 필요한 예산을 지원할 수 있다.

제42조(과징금) ① 공정거래위원회는 제40조제1항에 따라 영업정지를 명하여야 할 경우로서 영업정지가 소비자에게 심한 불편을 주거나 공익을 해할 우려가 있으면 영업정지를 갈음하여 해당 선불식 할부거래업자에 대하여 대통령령으로 정하는 위반행위 관련 매출액을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다. 이 경우 관련 매출액이 없거나 이를 산정할 수 없는 경우 등에는 5천만원을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다.

- ② 공정거래위원회는 제1항에 따른 과징금을 부과할 때 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 위반행위로 인한 소비자 피해정도
2. 소비자피해에 대한 선불식 할부거래업자의 보상노력 정도
3. 위반행위로 인하여 취득한 이익의 규모
4. 위반행위의 내용·기간 및 횟수 등

- ③ 공정거래위원회는 이 법을 위반한 선불식 할부거래업자인 회사의 합병이 있는 경우에는 그 회사가 행한 위반행위를 합병 후 존속하거나 합병으로 새로 설립된 회사가 한 행위로 보아 과징금을 부과·징수할 수 있다.

- ④ 제1항에 따른 과징금의 납부기한의 연장, 분할납부, 징수, 체납처분 및 환급가산금에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제55조의4, 제55조의6 및 제55조의7을 준용한다.

- ⑤ 제1항에 따른 과징금의 부과기준은 대통령령으로 정한다.

제4장 보칙

제42조의2(준용규정) 선불식 할부거래에 관하여는 이 법에서 다르게 정하거나 성질에 반하지 아니하면 할부거래에 관한 제12조부터 제16조까지의 규정을 준용한다.

[본조신설 2015. 7. 24.]

제43조(소비자에게 불리한 계약의 금지) 제6조부터 제13조까지, 제15조, 제16조, 제22조의2, 제23조부터 제26조까지의 규정을 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 것은 효력이 없다. <개정 2015. 7. 24.>

제44조(전속관할) 할부거래 및 선불식 할부거래와 관련된 소(訴)는 제소 당시 소비자의 주소를, 주소가 없는 경우에는 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 한다. 다만, 제소 당시 소비자의 주소 및 거소가 분명하지 아니한 경우에는 「민사소송법」의 관련 규정을 준용한다.

제45조(사업자단체의 등록) ① 할부거래 및 선불식 할부거래의 건전한 발전과 소비자의 신뢰도 제고, 그 밖에 공동이익의 증진을 목적으로 설립된 사업자단체는 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회에 등록할 수 있다.

② 제1항에 따른 등록의 요건, 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제46조(사무의 위탁) ① 공정거래위원회는 이 법을 효율적으로 집행하기 위하여 제18조제5항에 따른 선불식 할부거래업자에 관한 정보의 공개 등 대통령령으로 정하는 사무의 일부를 제45조에 따라 등록한 사업자단체에 위탁할 수 있다. <개정 2018. 12. 31.>

② 제1항에 따라 위탁한 사무에 대한 감독, 처리·보고, 조사·확인, 자료의 제출 또는 시정에 필요한 조치의 요구 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

③ 제1항에 따라 사무를 위탁받은 사업자단체의 임직원은 「형법」 제129조부터 제132조까지의 규정에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

제47조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ① 이 법에 따른 공정거래위원회의 심의·의결에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제42조, 제43조, 제43조의2, 제44조, 제45조 및 제52조를 준용한다.

② 이 법 시행을 위한 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장의 조사 등에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항부터 제4항까지의 규정을 준용한다.

③ 이 법에 따른 공정거래위원회의 처분 및 시·도지사의 처분에 대한 이의신청, 시정조치명령의 집행정지, 소의 제기 및 불복의 소의 전속관할에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제53조, 제53조의2, 제54조, 제55조 및 제55조의2를 준용한다.

④ 이 법에 따른 직무에 종사하거나 종사하였던 공정거래위원회의 위원 또는 공무원에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제62

조를 준용한다.

제5장 벌칙

제48조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처한다. 이 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자가 해당 법 위반행위와 관련하여 판매 또는 거래한 대금 총액의 3배에 상당하는 금액이 1억원을 초과하는 때에는 3년 이하의 징역 또는 판매하거나 거래한 대금 총액의 3배에 상당하는 금액 이하의 벌금에 처한다. <개정 2015. 7. 24.>

1. 제18조제1항을 위반하여 등록을 하지 아니하고(제40조제2항에 따라 등록이 취소된 경우를 포함한다) 선불식 할부거래업을 하는 자
 2. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제18조제1항에 따른 등록을 하고 선불식 할부거래업을 하는 자(제34조제7호의 금지행위를 한 자를 포함한다)
 3. 제34조제17호 또는 제18호의 금지행위를 한 자
 4. 제39조제1항에 따른 시정조치 명령에 응하지 아니한 자
 5. 제40조제1항에 따른 영업정지 명령을 위반하여 영업을 한 자
- ② 제1항의 징역형과 벌금형은 병과(併科)할 수 있다.

제49조(벌칙) 제47조제4항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제62조를 위반한 자는 2년 이하의 징역 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다.

제50조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2015. 7. 24.>

1. 제27조제10항을 위반하여 소비자피해보상보험계약등을 체결 또는 유지함에 있어 거짓으로 선수금 등의 자료를 제출한 자
 2. 제34조제1호부터 제3호까지, 제8호·제9호·제12호 및 제14호부터 제16호까지에 해당하는 금지행위를 한 자
- ② 제1항의 징역형과 벌금형은 병과할 수 있다.

제51조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2015. 7. 24.>

1. 제34조제5호의 금지행위를 한 자

2. 제34조제11호의 금지행위를 한 자

제52조(양벌규정) 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제48조, 제50조 또는 제51조의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

제53조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 5천만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2015. 7. 24.>

1. 제18조제3항 또는 제4항에 따른 신고를 거짓으로 한 자
2. 제22조제3항 또는 제22조의2제7항에 따른 신고를 거짓으로 한 자
- ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2015. 7. 24.>
 1. 제18조제3항 또는 제4항에 따른 신고를 하지 아니한 자
 2. 제18조제6항을 위반하여 자료를 제출하지 아니하거나 거짓 자료를 제출한 자
 3. 제18조의2제1항에 따른 회계감사 보고서를 제출하지 아니한 자
 4. 제22조제3항 또는 제22조의2제7항에 따른 신고를 하지 아니한 자
 5. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제22조의2제2항에 따른 설명을 하거나 동의를 받은 자
 6. 모집인이 제23조제1항 또는 제2항을 위반한 경우 해당 선불식 할부거래업자. 다만, 선불식 할부거래업자가 그 위반행위를 막기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.
 7. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제23조제1항, 제2항 또는 제4항에 따른 설명을 하거나 확인을 받은 자
 8. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제23조제3항·제4항에 따른 계약서를 발급한 자
 9. 제27조제12항에 따른 서류를 제출하지 아니한 자
 10. 제33조에 따른 소비자의 열람에 제공하는 재화등의 거래기록·소비자 피해보상보험계약 등의 체결내용을 거짓으로 작성한 자
- ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2015. 7. 24.>
 1. 제18조의2제2항에 따라 회계감사 보고서를 공시하지 아니한 자
 2. 제22조제2항 및 제22조의2제1항에 따른 공고를 하지 아니하거나 거짓으로 공고한 자

-
3. 제22조의2제2항 또는 제3항을 위반한 자
 4. 제22조의2제6항을 위반하여 자료를 보존하지 아니한 자
 5. 제23조제1항 또는 제2항을 위반하여 설명 또는 확인을 받지 아니한 자
 6. 제23조제3항 또는 제4항에 따른 계약서를 발급하지 아니한 자
 7. 제23조제5항 및 제32조제2항을 위반하여 대통령령으로 정하는 사항을 소비자에게 알리지 아니한 자
 8. 제24조제5항을 위반하여 계약금, 할부금 또는 지연배상금을 환급하지 아니한 자
 9. 제25조를 위반하여 대금 또는 지연배상금을 환급하지 아니하거나 과도한 위약금을 청구한 자
 10. 제32조제1항을 위반하여 휴업기간 또는 영업정지기간 중에 청약의 철회 등에 관한 업무를 계속하지 아니한 자
 11. 제33조에 따른 재화등의 거래기록·소비자피해보상보험계약등의 체결 내용을 소비자가 열람할 수 있도록 하지 아니한 자
 12. 제47조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항제1호에 따른 출석처분을 받은 당사자 중 정당한 사유 없이 2회 이상 응하지 아니한 자로서 이 법을 위반한 자
 13. 제47조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항제3호 또는 제3항에 따른 보고 또는 필요한 자료나 물건의 제출을 하지 아니하거나 거짓 보고 또는 자료나 물건을 제출한 자
 14. 제47조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제2항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 자
 - ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자(간접할부계약의 경우 신용제공자를 포함한다)에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.
 1. 제5조를 위반하여 표시를 하지 아니하거나 거짓 표시를 한 자
 2. 제6조제2항에 따른 계약서를 발급하지 아니하거나 거짓으로 적은 계약서를 발급한 자
 3. 제6조제3항에 따른 서면을 발급하지 아니한 자
 4. 제7조에 따른 할부수수료의 실제연간요율의 최고한도를 위반하여 할부수수료를 받은 자
 5. 제10조를 위반하여 계약금, 할부금 또는 지연배상금을 환급하지 아니하거나 환급에 필요한 조치를 취하지 아니한 자
 6. 제10조제8항 또는 제16조제7항을 위반하여 소비자에게 불이익을 주는 행위를 한 자
 7. 제12조제1항에 따른 지연손해금 산정 시 적용하는 이율의 최고한도를 위반하여 지연손해금을 받은 자
 8. 제17조를 위반하여 휴업기간 또는 영업정지기간 중에 청약의 철회에 관한 업무를 계속하지 아니한 자

-
- ⑤ 제47조제1항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제43조의2에 따른 질서유지명령에 따르지 아니한 자에게는 100만원 이하의 과태료를 부과한다.
 - ⑥ 제1항부터 제3항까지 및 제5항에 따른 과태료는 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 부과·징수한다.
 - ⑦ 제4항에 따른 과태료는 시장·군수·구청장이 부과·징수한다.
 - ⑧ 제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 과태료의 부과기준은 대통령령으로 정한다.

제54조(과태료에 관한 규정 적용의 특례) 제53조의 과태료에 관한 규정을 적용할 때 제42조에 따라 과징금을 부과한 행위에 대해서는 과태료를 부과할 수 없다.

[본조신설 2017. 11. 28.]

부칙 <제16180호, 2018. 12. 31.>

이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.

3. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 (약칭: 전자상거래법)

[시행 2018. 12. 13] [법률 제15698호, 2018. 6. 12, 일부개정]

제1장 총칙 <개정 2012. 2. 17.>

제1조(목적) 이 법은 전자상거래 및 통신판매 등에 의한 재화 또는 용역의 공정한 거래에 관한 사항을 규정함으로써 소비자의 권익을 보호하고 시장의 신뢰도를 높여 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2012. 6. 1.>

1. “전자상거래”란 전자거래(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제5호에 따른 전자거래를 말한다. 이하 같다)의 방법으로 상행위(商行為)를 하는 것을 말한다.
2. “통신판매”란 우편·전기통신, 그 밖에 총리령으로 정하는 방법으로 재화 또는 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함한다. 이하 같다)의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화 또는 용역(이하 “재화등”이라 한다)을 판매하는 것을 말한다. 다만, 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 전화권유판매는 통신판매의 범위에서 제외한다.
3. “통신판매업자”란 통신판매를 업(業)으로 하는 자 또는 그와의 약정에 따라 통신판매업무를 수행하는 자를 말한다.
4. “통신판매중개”란 사이버몰(컴퓨터 등과 정보통신설비를 이용하여 재화등을 거래할 수 있도록 설정된 가상의 영업장을 말한다. 이하 같다)의 이용을 허락하거나 그 밖에 총리령으로 정하는 방법으로 거래 당사자 간의 통신판매를 알선하는 행위를 말한다.
5. “소비자”란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.
 - 가. 사업자가 제공하는 재화등을 소비생활을 위하여 사용(이용을 포함한다. 이하 같다)하는 자
 - 나. 가목 외의 자로서 사실상 가목의 자와 같은 지위 및 거래조건으로 거래하는 자 등 대통령령으로 정하는 자
6. “사업자”란 물품을 제조(가공 또는 포장)을 포함한다. 이하 같다)·수입·판매하거나 용역을 제공하는 자를 말한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제3조(적용 제외) ① 이 법의 규정은 사업자(「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제6호의 다단계판매원은 제외한다. 이하 이 항에서 같다)가 상행위를 목적으로 구입하는 거래에는 적용하지 아니한다. 다만, 사업자라 하더라도 사실상 소비자와 같은 지위에서 다른 소비자와 같은 거래조건으로 거래하는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면(전자문서를 포함한다. 이하 같다)의 교부의무에 관한 규정은 다음 각 호의 거래에는 적용하지 아니한다. 다만, 제1호의 경우에는 총리령으로 정하는 바에 따라 계약내용에 관한 서면의 내용이나 교부의 방법을 다르게 할 수 있다.

1. 소비자가 이미 잘 알고 있는 약관 또는 정형화된 거래방법에 따라 수시로 거래하는 경우로서 총리령으로 정하는 거래
2. 다른 법률(「민법」 및 「방문판매 등에 관한 법률」은 제외한다)에 이 법의 규정과 다른 방법으로 하는 계약서 교부의무 등이 규정되어 있는 거래
- ③ 통신판매업자가 아닌 자 사이의 통신판매중개를 하는 통신판매업자에 대하여는 제13조부터 제15조까지, 제17조부터 제19조까지의 규정을 적용하지 아니한다.
- ④ 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」의 투자매매업자·투자중개업자가 하는 증권거래, 대통령령으로 정하는 금융회사 등이 하는 금융상품거래 및 일상 생활용품, 음식료 등을 인접지역에 판매하기 위한 거래에 대하여는 제12조부터 제15조까지, 제17조부터 제20조까지 및 제20조의2를 적용하지 아니한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제4조(다른 법률과의 관계) 전자상거래 또는 통신판매에서의 소비자보호에 관하여 이 법과 다른 법률이 경합하는 경우에는 이 법을 우선 적용한다. 다만, 다른 법률을 적용하는 것이 소비자에게 유리한 경우에는 그 법률을 적용한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제2장 전자상거래 및 통신판매

제5조(전자문서의 활용) ① 「전자문서 및 전자거래 기본법」 제6조제2항제2호에도 불구하고 사업자가 소비자와 미리 전자문서로 거래할 것을 약정하여 지정한 주소(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제2호의 정보처리시스템을 말한다)로 전자문서(「전자문서 및 전자거래 기본법」

제2조제1호에 따른 전자문서를 말한다. 이하 같다)를 송신하지 아니한 경우에는 그 사업자는 해당 전자문서에 의한 권리를 주장할 수 없다. 다만, 긴급한 경우, 소비자가 이미 전자문서로 거래할 것을 예정하고 있는 경우, 소비자가 전자문서를 출력한 경우 등 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2012. 6. 1.>

- ② 사업자는 전자서명(「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명을 말한다. 이하 같다)을 한 전자문서를 사용하려면 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 전자문서의 효력, 수령 절차 및 방법 등을 소비자에게 고지하여야 한다.
- ③ 사업자는 전자문서를 사용할 때 소비자에게 특정한 전자서명 방법을 이용하도록 강요(특수한 표준 등을 이용함으로써 사실상 특정한 전자서명 방법의 이용이 강제되는 경우를 포함한다)하여서는 아니 되고, 소비자가 선택한 전자서명 방법의 사용을 부당하게 제한하여서는 아니 된다.
- ④ 전자상거래를 하는 사업자는 소비자의 회원 가입, 계약의 청약, 소비자 관련 정보의 제공 등을 전자문서를 통하여 할 수 있도록 하는 경우에는 회원탈퇴, 청약의 철회, 계약의 해지·해제·변경, 정보의 제공 및 이용에 관한 동의의 철회 등도 전자문서를 통하여 할 수 있도록 하여야 한다.
- ⑤ 전자상거래를 하는 사업자는 소비자가 재화등의 거래와 관련한 확인·증명을 전자문서로 제공하여 줄 것을 요청한 경우 이에 따라야 한다.
- ⑥ 전자상거래를 하는 사업자가 전자문서로 제공하기 어려운 기술적 이유나 보안상 이유가 명백하여 이를 소비자에게 미리 고지한 경우에는 제4항과 제5항을 적용하지 아니한다.
- ⑦ 전자상거래를 하는 사업자가 제4항과 제5항에 따른 의무를 이행할 때 해당 사이버몰의 구축 및 운영과 관련된 사업자들은 그 의무 이행에 필요한 조치를 하는 등 협력하여야 한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제6조(거래기록의 보존 등) ① 사업자는 전자상거래 및 통신판매에서의 표시·광고, 계약내용 및 그 이행 등 거래에 관한 기록을 상당한 기간 보존하여야 한다. 이 경우 소비자가 쉽게 거래기록을 열람·보존할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.

- ② 제1항에 따라 사업자가 보존하여야 할 거래기록 및 그와 관련된 개인 정보(성명·주소·전자우편주소 등 거래의 주체를 식별할 수 있는 정보로 한정한다)는 소비자가 개인정보의 이용에 관한 동의를 철회하는 경우에도 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 대통

령령으로 정하는 개인정보보호와 관련된 법률의 규정에도 불구하고 이를 보존할 수 있다. <개정 2016. 3. 29.>

- ③ 제1항에 따라 사업자가 보존하는 거래기록의 대상·범위·기간 및 소비자에게 제공하는 열람·보존의 방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제7조(조작 실수 등의 방지) 사업자는 전자상거래에서 소비자의 조작 실수 등으로 인한 의사표시의 착오 등으로 발생하는 피해를 예방할 수 있도록 거래 대금이 부과되는 시점이나 청약 전에 그 내용을 확인하거나 바로잡는 데에 필요한 절차를 마련하여야 한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제8조(전자적 대금지급의 신뢰 확보) ① 사업자가 대통령령으로 정하는 전자적 수단에 의한 거래대금의 지급(이하 “전자적 대금지급”이라 한다)방법을 이용하는 경우 사업자와 전자결제수단 발행자, 전자결제서비스 제공자 등 대통령령으로 정하는 전자적 대금지급 관련자(이하 “전자결제업자등”이라 한다)는 관련 정보의 보안 유지에 필요한 조치를 하여야 한다.

- ② 사업자와 전자결제업자 등은 전자적 대금지급이 이루어지는 경우 소비자의 청약의사가 진정한 의사 표시에 의한 것인지를 확인하기 위하여 다음 각 호의 사항에 대하여 명확히 고지하고, 고지한 사항에 대한 소비자의 확인절차를 대통령령으로 정하는 바에 따라 마련하여야 한다.

1. 재화 등의 내용 및 종류
2. 재화 등의 가격
3. 용역의 제공기간

- ③ 사업자와 전자결제업자 등은 전자적 대금지급이 이루어진 경우에는 전자문서의 송신 등 총리령으로 정하는 방법으로 소비자에게 그 사실을 알리고, 언제든지 소비자가 전자적 대금지급과 관련한 자료를 열람할 수 있게 하여야 한다.

- ④ 사이버몰에서 사용되는 전자적 대금지급 방법으로서 재화등을 구입·이용하기 위하여 미리 대가를 지불하는 방식의 결제수단의 발행자는 총리령으로 정하는 바에 따라 그 결제수단의 신뢰도 확인과 관련된 사항, 사용상의 제한이나 그 밖의 주의 사항 등을 표시하거나 고지하여야 한다.

- ⑤ 사업자와 소비자 사이에 전자적 대금지급과 관련하여 다툼이 있는 경우 전자결제업자 등은 대금지급 관련 정보의 열람을 허용하는 등 대통

령령으로 정하는 바에 따라 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.
[전문개정 2012. 2. 17.]

제9조(배송사업자 등의 협력) ① 전자상거래나 통신판매에 따라 재화등을 배송[「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호의 정보통신망(이하 “정보통신망”이라 한다)을 통한 전송을 포함한 다]하는 사업자는 배송 사고나 배송 장애 등으로 분쟁이 발생하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.

② 호스팅서비스(사업자가 전자상거래를 할 수 있도록 사이버물 구축 및 서버 관리 등을 하여주는 서비스를 말한다. 이하 이 조에서 같다)를 제공하는 자는 사업자와 호스팅서비스에 관한 이용계약을 체결하는 경우 사업자의 신원을 확인하기 위한 조치를 취하여야 한다.

③ 사업자와 소비자 사이에 분쟁이 발생하는 경우 호스팅서비스를 제공하는 자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자의 요청에 따라 사업자의 신원정보 등 대통령령으로 정하는 자료를 제공함으로써 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다. <개정 2016. 3. 29.>

1. 분쟁의 당사자인 소비자(소비가 소송을 제기하는 경우에 한정한다)
 2. 공정거래위원회
 3. 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사(이하 “시·도지사”라 한다) 또는 시장·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)
 4. 수사기관
 5. 그 밖에 분쟁해결을 위하여 필요하다고 인정되어 대통령령으로 정한 자
- [전문개정 2012. 2. 17.]

제9조의2(전자게시판서비스 제공자의 책임) ① 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제9호의 게시판을 운영하는 같은 항 제3호의 정보통신서비스 제공자(이하 “전자게시판서비스 제공자”라 한다)는 해당 게시판을 이용하여 통신판매 또는 통신판매중개가 이루어지는 경우 이로 인한 소비자피해가 발생하지 아니하도록 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.

1. 게시판을 이용하여 통신판매 또는 통신판매중개를 업으로 하는 자(이하 “게시판 이용 통신판매업자등”이라 한다)가 이 법에 따른 의무를 준수하도록 안내하고 권고할 것
2. 게시판 이용 통신판매업자등과 소비자 사이에 이 법과 관련하여 분쟁이 발생한 경우 소비자의 요청에 따라 제33조에 따른 소비자피해 분쟁조정

기구에 소비자의 피해구제신청을 대행하는 장치를 마련하고 대통령령으로 정하는 바에 따라 운영할 것

3. 그 밖에 소비자피해를 방지하기 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

② 전자게시판서비스 제공자는 게시판 이용 통신판매업자등에 대하여 제13조제1항 제1호 및 제2호의 신원정보를 확인하기 위한 조치를 취하여야 한다.

③ 전자게시판서비스 제공자는 게시판 이용 통신판매업자등과 소비자 사이에 분쟁이 발생하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자의 요청에 따라 제2항에 따른 신원 확인 조치를 통하여 얻은 게시판 이용 통신판매업자등의 신원정보를 제공하여 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.

1. 제33조에 따른 소비자피해 분쟁조정기구

2. 공정거래위원회

3. 시·도지사 또는 시장·군수·구청장

[본조신설 2016. 3. 29.]

제10조(사이버몰의 운영) ① 전자상거래를 하는 사이버몰의 운영자는 소비자가 사업자의 신원 등을 쉽게 알 수 있도록 다음 각 호의 사항을 총리령으로 정하는 바에 따라 표시하여야 한다.

1. 상호 및 대표자 성명

2. 영업소가 있는 곳의 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함한다)

3. 전화번호·전자우편주소

4. 사업자등록번호

5. 사이버몰의 이용약관

6. 그 밖에 소비자보호를 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

② 제1항에 따른 사이버몰의 운영자는 그 사이버몰에서 이 법을 위반한 행위가 이루어지는 경우 운영자가 조치하여야 할 부분이 있으면 시정에 필요한 조치에 협력하여야 한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제11조(소비자에 관한 정보의 이용 등) ① 사업자는 전자상거래 또는 통신판매를 위하여 소비자에 관한 정보를 수집하거나 이용(제3자에게 제공하는 경우를 포함한다. 이하 같다)할 때는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 관계 규정에 따라 이를 공정하게 수집하

거나 이용하여야 한다.

- ② 사업자는 재화 등을 거래함에 있어서 소비자에 관한 정보가 도용되어 해당 소비자에게 재산상의 손해가 발생하였거나 발생할 우려가 있는 특별한 사유가 있는 경우에는 본인 확인이나 피해의 회복 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 취하여야 한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제12조(통신판매업자의 신고 등) ① 통신판매업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항을 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다. 다만, 통신판매의 거래횟수, 거래규모 등이 공정거래위원회가 고시로 정하는 기준 이하인 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2016. 3. 29.>

1. 상호(법인인 경우에는 대표자의 성명 및 주민등록번호를 포함한다), 주소, 전화번호
 2. 전자우편주소, 인터넷도메인 이름, 호스트서버의 소재지
 3. 그 밖에 사업자의 신원 확인을 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항
- ② 통신판매업자가 제1항에 따라 신고한 사항을 변경하려면 대통령령으로 정하는 바에 따라 신고하여야 한다.
- ③ 제1항에 따라 신고한 통신판매업자는 그 영업을 휴업 또는 폐업하거나 휴업한 후 영업을 다시 시작할 때에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 신고하여야 한다.
- ④ 공정거래위원회는 제1항에 따라 신고한 통신판매업자의 정보를 대통령령으로 정하는 바에 따라 공개할 수 있다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제13조(신원 및 거래조건에 대한 정보의 제공) ① 통신판매업자가 재화등의 거래에 관한 청약을 받을 목적으로 표시·광고를 할 때에는 그 표시·광고에 다음 각 호의 사항을 포함하여야 한다. <개정 2016. 3. 29.>

1. 상호 및 대표자 성명
 2. 주소·전화번호·전자우편주소
 3. 제12조에 따라 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 한 신고의 신고번호와 그 신고를 받은 기관의 이름 등 신고를 확인할 수 있는 사항
- ② 통신판매업자는 소비자가 계약체결 전에 재화등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지하여야 하며, 계약이 체결

되면 계약자에게 다음 각 호의 사항이 기재된 계약내용에 관한 서면을 재화등을 공급할 때까지 교부하여야 한다. 다만, 계약자의 권리를 침해하지 아니하는 범위에서 대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우에는 계약자를 갈음하여 재화등을 공급받는 자에게 계약내용에 관한 서면을 교부할 수 있다.

1. 재화 등의 공급자 및 판매자의 상호, 대표자의 성명·주소 및 전화번호 등
 2. 재화 등의 명칭·종류 및 내용
 - 2의2. 재화 등의 정보에 관한 사항. 이 경우 제품에 표시된 기재로 계약내용에 관한 서면의 기재를 갈음할 수 있다.
 3. 재화 등의 가격(가격이 결정되어 있지 아니한 경우에는 가격을 결정하는 구체적인 방법)과 그 지급방법 및 지급시기
 4. 재화 등의 공급방법 및 공급시기
 5. 청약의 철회 및 계약의 해제(이하 “청약철회 등”이라 한다)의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항(청약철회 등의 권리를 행사하는 데에 필요한 서식을 포함한다)
 6. 재화 등의 교환·반품·보증과 그 대금 환불 및 환불의 지연에 따른 배상금 지급의 조건·절차
 7. 전자매체로 공급할 수 있는 재화 등의 전송·설치 등을 할 때 필요한 기술적 사항
 8. 소비자피해보상의 처리, 재화 등에 대한 불만 처리 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항
 9. 거래에 관한 약관(그 약관의 내용을 확인할 수 있는 방법을 포함한다)
 10. 소비자가 구매의 안전을 위하여 원하는 경우에는 재화 등을 공급받을 때까지 대통령령으로 정하는 제3자에게 그 재화 등의 결제대금을 예치하는 것(이하 “결제대금예치”라 한다)의 이용을 선택할 수 있다는 사항 또는 통신판매업자의 제24조제1항에 따른 소비자피해보상보험계약 등의 체결을 선택할 수 있다는 사항(제15조제1항에 따른 선지급식 통신판매의 경우에만 해당하며, 제24조제3항에 각 호의 어느 하나에 해당하는 거래를 하는 경우는 제외한다)
 11. 그 밖에 소비자의 구매 여부 판단에 영향을 주는 거래조건 또는 소비자피해의 구제에 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항
- ③ 통신판매업자는 미성년자와 재화 등의 거래에 관한 계약을 체결할 때에는 법정대리인이 그 계약에 동의하지 아니하면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용을 미성년자에게 고지하여야 한다.
- ④ 공정거래위원회는 제1항 및 제2항에 따른 통신판매업자의 상호 등에 관한 사항, 재화 등의 정보에 관한 사항과 거래조건에 대한 표시·광

고 및 고지의 내용과 방법을 정하여 고시할 수 있다. 이 경우 거래방법이나 재화 등의 특성을 고려하여 그 표시·광고 및 고지의 내용과 방법을 다르게 정할 수 있다.

- ⑤ 통신판매업자는 제2항에 따라 소비자에게 표시·광고하거나 고지한 거래조건을 신의를 지켜 성실하게 이행하여야 한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제14조(청약확인 등) ① 통신판매업자는 소비자로부터 재화등의 거래에 관한 청약을 받으면 청약 의사표시의 수신 확인 및 판매 가능 여부에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 알려야 한다.

- ② 통신판매업자는 계약체결 전에 소비자가 청약내용을 확인하고, 정정하거나 취소할 수 있도록 적절한 절차를 갖추어야 한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제15조(재화등의 공급 등) ① 통신판매업자는 소비자가 청약을 한 날부터 7일 이내에 재화 등의 공급에 필요한 조치를 하여야 하고, 소비자가 재화 등을 공급받기 전에 미리 재화 등의 대금을 전부 또는 일부 지급하는 통신판매(이하 “선지급식 통신판매”라 한다)의 경우에는 소비자가 그 대금을 전부 또는 일부 지급한 날부터 3영업일 이내에 재화 등의 공급을 위하여 필요한 조치를 하여야 한다. 다만, 소비자와 통신판매업자 간에 재화 등의 공급시기에 관하여 따로 약정한 것이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

- ② 통신판매업자는 청약을 받은 재화 등을 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 지체 없이 그 사유를 소비자에게 알려야 하고, 선지급식 통신판매의 경우에는 소비자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다.

- ③ 통신판매업자는 소비자가 재화 등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 한다. 이 경우 공정거래위원회는 그 조치에 필요한 사항을 정하여 고시할 수 있다.

- ④ 제2항에 따라 선지급식 통신판매에서 재화 등의 대금을 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 하는 경우에는 제18조제1항부터 제5항까지의 규정을 준용한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제16조 삭제 <2005. 3. 31.>

제17조(청약철회등) ① 통신판매업자와 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회 등을 할 수 있다. <개정 2016. 3. 29.>

1. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화 등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화 등의 공급이 시작된 날부터 7일
2. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회 등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일
3. 제21조제1항제1호 또는 제2호의 청약철회 등에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일

② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회 등을 할 수 없다. 다만, 통신판매업자가 제6항에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제5호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회 등을 할 수 있다. <개정 2016. 3. 29.>

1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화 등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화 등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
2. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우
3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우
4. 복제가 가능한 재화 등의 포장을 훼손한 경우
5. 용역 또는 「문화산업진흥 기본법」 제2조제5호의 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우. 다만, 가분적 용역 또는 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 아니한 부분에 대하여는 그러하지 아니하다.

6. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우

③ 소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 재화 등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화 등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다.

④ 제1항 또는 제3항에 따른 청약철회 등을 서면으로 하는 경우에는 그 의사표시가 적힌 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생한다.

⑤ 제1항부터 제3항까지의 규정을 적용할 때 재화등의 훼손에 대하여 소

비자의 책임이 있는지 여부, 재화 등의 구매에 관한 계약이 체결된 사실 및 그 시기, 재화 등의 공급사실 및 그 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우에는 통신판매업자가 이를 증명하여야 한다.

- ⑥ 통신판매업자는 제2항 제2호부터 제5호까지의 규정에 따라 청약철회 등이 불가능한 재화 등의 경우에는 그 사실을 재화 등의 포장이나 그 밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확하게 표시하거나 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회 등의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치하여야 한다. 다만, 제2항 제5호 중 디지털콘텐츠에 대하여 소비자가 청약철회 등을 할 수 없는 경우에는 청약철회 등이 불가능하다는 사실의 표시와 함께 대통령령으로 정하는 바에 따라 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회 등의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 하여야 한다. <개정 2016. 3. 29.>

[전문개정 2012. 2. 17.]

제18조(청약철회등의 효과) ① 소비자는 제17조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회 등을 한 경우에는 이미 공급받은 재화 등을 반환하여야 한다. 다만, 이미 공급받은 재화 등이 용역 또는 디지털콘텐츠인 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2016. 3. 29.>

- ② 통신판매업자(소비자로부터 재화 등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자를 포함한다. 이하 제2항부터 제10항까지의 규정에서 같다)는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화 등의 대금을 환급하여야 한다. 이 경우 통신판매업자가 소비자에게 재화 등의 대금 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 100분의 40 이내의 범위에서 「은행법」에 따른 은행이 적용하는 연체금리 등 경제사정을 고려하여 대통령령으로 정하는 이율을 곱하여 산정한 지연이자(이하 “지연배상금”이라 한다)를 지급하여야 한다. <개정 2016. 3. 29.>

1. 통신판매업자가 재화를 공급한 경우에는 제1항 본문에 따라 재화를 반환받은 날
2. 통신판매업자가 용역 또는 디지털콘텐츠를 공급한 경우에는 제17조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회 등을 한 날
3. 통신판매업자가 재화 등을 공급하지 아니한 경우에는 제17조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회 등을 한 날

- ③ 통신판매업자는 제1항 및 제2항에 따라 재화 등의 대금을 환급할 때 소비자가 「여신전문금융업법」 제2조제3호에 따른 신용카드나 그 밖에 대통령령으로 정하는 결제수단으로 재화 등의 대금을 지급한 경우에는 지체 없이 해당 결제수단을 제공한 사업자(이하 “결제업자”라 한다)에게 재화 등의 대금 청구를 정지하거나 취소하도록 요청하여야 한

-
- 다. 다만, 통신판매업자가 결제업자로부터 해당 재화등의 대금을 이미 받은 때에는 지체 없이 그 대금을 결제업자에게 환급하고, 그 사실을 소비자에게 알려야 한다.
- ④ 제3항 단서에 따라 통신판매업자로부터 재화등의 대금을 환급받은 결제업자는 그 환급받은 금액을 지체 없이 소비자에게 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다.
 - ⑤ 제3항 단서에 해당하는 통신판매업자 중 환급을 지연하여 소비자가 대금을 결제하게 한 통신판매업자는 그 지연기간에 대한 지연배상금을 소비자에게 지급하여야 한다.
 - ⑥ 소비자는 통신판매업자가 제3항 단서에도 불구하고 정당한 사유 없이 결제업자에게 대금을 환급하지 아니하는 경우에는 결제업자에게 그 통신판매업자에 대한 다른 채무와 통신판매업자로부터 환급받은 금액을 상계(相計)할 것을 요청할 수 있다. 이 경우 결제업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 통신판매업자에 대한 다른 채무와 상계할 수 있다.
 - ⑦ 소비자는 결제업자가 제6항에 따른 상계를 정당한 사유 없이 게을리한 경우에는 결제업자에 대하여 대금의 결제를 거부할 수 있다. 이 경우 통신판매업자와 결제업자는 그 결제 거부를 이유로 그 소비자를 약정한 기일까지 채무를 변제하지 아니한 자로 처리하는 등 소비자에게 불이익을 주는 행위를 하여서는 아니 된다.
 - ⑧ 제1항의 경우 통신판매업자는 이미 재화등이 일부 사용되거나 일부 소비된 경우에는 그 재화등의 일부 사용 또는 일부 소비에 의하여 소비자가 얻은 이익 또는 그 재화 등의 공급에 든 비용에 상당하는 금액으로서 대통령령으로 정하는 범위의 금액을 소비자에게 청구할 수 있다.
 - ⑨ 제17조제1항에 따른 청약철회 등의 경우 공급받은 재화등의 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담하며, 통신판매업자는 소비자에게 청약철회 등을 이유로 위약금이나 손해배상을 청구할 수 없다.
 - ⑩ 제17조제3항에 따른 청약철회 등의 경우 재화 등의 반환에 필요한 비용은 통신판매업자가 부담한다.
 - ⑪ 통신판매업자, 재화 등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우에 이들은 제17조제1항 및 제3항에 따른 청약철회 등에 의한 제1항부터 제7항까지의 규정에 따른 재화등의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 대하여 연대하여 책임을 진다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제19조(손해배상청구금액의 제한 등) ① 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화 등의 판매에 관한 계약이 해제된 경우 통신판매업자가 소비자에게 청구하는 손해배상액은 다음 각 호의 구분에 따라 정한 금액에 대금미납에 따른 지연배상금을 더한 금액을 초과할 수 없다.

1. 공급한 재화 등이 반환된 경우: 다음 각 목의 금액 중 큰 금액
 - 가. 반환된 재화 등의 통상 사용료 또는 그 사용으로 통상 얻을 수 있는 이익에 해당하는 금액
 - 나. 반환된 재화 등의 판매가액(販賣價額)에서 그 재화 등이 반환된 당시의 가액을 뺀 금액
 2. 공급한 재화 등이 반환되지 아니한 경우: 그 재화 등의 판매가액에 해당하는 금액
- ② 공정거래위원회는 통신판매업자와 소비자 간의 손해배상청구에 따른 분쟁의 원활한 해결을 위하여 필요하면 제1항에 따른 손해배상액을 산정하기 위한 기준을 정하여 고시할 수 있다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제20조(통신판매중개자의 의무와 책임) ① 통신판매중개를 하는 자(이하 “통신판매중개자”라 한다)는 자신이 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자가 쉽게 알 수 있도록 총리령으로 정하는 방법으로 미리 고지하여야 한다. <개정 2016. 3. 29.>

- ② 통신판매중개를 업으로 하는 자(이하 “통신판매중개업자”라 한다)는 통신판매중개를 의뢰한 자(이하 “통신판매중개의뢰자”라 한다)가 사업자인 경우에는 그 성명(사업자가 법인인 경우에는 그 명칭과 대표자의 성명)·주소·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 청약이 이루어지기 전까지 소비자에게 제공하여야 하고, 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 경우에는 그 성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 거래의 당사자들에게 상대방에 관한 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하여야 한다. <개정 2016. 3. 29.>
- ③ 통신판매중개자는 사이버몰 등을 이용함으로써 발생하는 불만이나 분쟁의 해결을 위하여 그 원인 및 피해의 파악 등 필요한 조치를 신속히 시행하여야 한다. 이 경우 필요한 조치의 구체적인 내용과 방법 등은 대통령령으로 정한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

[제목개정 2016. 3. 29.]

제20조의2(통신판매중개자 및 통신판매중개의뢰자의 책임) ① 통신판매중개자는 제20조제1항의 고지를 하지 아니한 경우 통신판매중개의뢰자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개의뢰자와 연대하여 배상할 책임을 진다.

② 통신판매중개자는 제20조제2항에 따라 소비자에게 정보 또는 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하지 아니하거나 제공한 정보가 사실과 달라 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개의뢰자와 연대하여 배상할 책임을 진다. 다만, 소비자에게 피해가 가지 아니하도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 제20조제1항에 따른 고지에도 불구하고 통신판매업자인 통신판매중개자는 제12조부터 제15조까지, 제17조 및 제18조에 따른 통신판매업자의 책임을 면하지 못한다. 다만, 통신판매업자의 의뢰를 받아 통신판매를 중개하는 경우 통신판매중개의뢰자가 책임을 지는 것으로 약정하여 소비자에게 고지한 부분에 대하여는 통신판매중개의뢰자가 책임을 진다.

④ 통신판매중개의뢰자(사업자의 경우에 한정한다)는 통신판매중개자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개자의 행위라는 이유로 면책되지 아니한다. 다만, 소비자에게 피해가 가지 아니하도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니하다.

[본조신설 2012. 2. 17.]

제20조의3(통신판매의 중요한 일부 업무를 수행하는 통신판매중개업자의 책임) 통신판매에 관한 거래과정에서 다음 각 호의 업무를 수행하는 통신판매중개업자는 통신판매업자가 해당 각 호의 각 목에 따른 의무를 이행하지 아니하는 경우에는 이를 대신하여 이행하여야 한다. 이 경우 제7조 및 제8조의 “사업자”와 제13조제2항제5호 및 제14조제1항의 “통신판매업자”는 “통신판매중개업자”로 본다.

1. 통신판매중개업자가 청약의 접수를 받는 경우

가. 제13조제2항제5호에 따른 정보의 제공

나. 제14조제1항에 따른 청약의 확인

다. 그 밖에 소비자피해를 방지하기 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

2. 통신판매중개업자가 재화등의 대금을 지급받는 경우

가. 제7조에 따른 조작 실수 등의 방지

나. 제8조에 따른 전자적 대금지급의 신뢰 확보

다. 그 밖에 소비자피해를 방지하기 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

[본조신설 2016. 3. 29.]

제21조(금지행위) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위
 2. 청약철회 등을 방해할 목적으로 주소, 전화번호, 인터넷도메인 이름 등을 변경하거나 폐지하는 행위
 3. 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위
 4. 소비자의 청약이 없음에도 불구하고 일방적으로 재화 등을 공급하고 그 대금을 청구하거나 재화 등의 공급 없이 대금을 청구하는 행위
 5. 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음에 밝혔음에도 불구하고 전화, 팩스, 컴퓨터통신 또는 전자우편 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위
 6. 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다.
 - 가. 재화 등의 배송 등 소비자와의 계약을 이행하기 위하여 불가피한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
 - 나. 재화 등의 거래에 따른 대금정산을 위하여 필요한 경우
 - 다. 도용방지를 위하여 본인 확인에 필요한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
 - 라. 법률의 규정 또는 법률에 따라 필요한 불가피한 사유가 있는 경우
 7. 소비자의 동의를 받지 아니하거나 총리령으로 정하는 방법에 따라 쉽고 명확하게 소비자에게 설명·고지하지 아니하고 컴퓨터프로그램 등이 설치되게 하는 행위
- ② 공정거래위원회는 이 법 위반행위를 방지하고 소비자피해를 예방하기 위하여 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 준수하여야 할 기준을 정하여 고시할 수 있다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제22조(휴업기간 등에서의 청약철회등의 업무처리 등) ① 통신판매업자는 휴업기간이나 영업정지기간에도 제17조제1항 및 제3항에 따른 청약철회등의 업무와 제18조제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 청약철회등에 따른 대금 환급과 관련된 업무를 계속하여야 한다.

- ② 통신판매업자가 폐업신고를 하지 아니한 상태에서 파산선고를 받는 등 실질적으로 영업을 할 수 없는 것으로 판단되는 경우에는 제12조제1항

에 따른 신고를 받은 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 직권으로 신고사항을 말소할 수 있다. <개정 2016. 3. 29.>

[전문개정 2012. 2. 17.]

제3장 소비자 권익의 보호

제23조(전자상거래 등에서의 소비자보호지침의 제정 등) ① 공정거래위원회는 전자상거래 또는 통신판매에서의 건전한 거래질서의 확립 및 소비자보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 지침(이하 “소비자보호지침”이라 한다)을 관련 분야의 거래당사자, 기관 및 단체의 의견을 들어 정할 수 있다.

② 사업자는 그가 사용하는 약관이 소비자보호지침의 내용보다 소비자에게 불리한 경우에는 소비자보호지침과 다르게 정한 약관의 내용을 소비자가 알기 쉽게 표시하거나 고지하여야 한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제24조(소비자피해보상보험계약등) ① 공정거래위원회는 전자상거래 또는 통신판매에서 소비자를 보호하기 위하여 관련 사업자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 계약(이하 “소비자피해보상보험계약 등”이라 한다)을 체결하도록 권장할 수 있다. 다만, 제8조제4항에 따른 결제수단의 발행자는 소비자피해보상보험계약 등을 체결하여야 한다.

1. 「보험업법」에 따른 보험계약
2. 소비자피해보상금의 지급을 확보하기 위한 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조에 따른 기관과의 채무지급보증계약
3. 제10항에 따라 설립된 공제조합과의 공제계약

② 통신판매업자는 제1항에도 불구하고 선지급식 통신판매를 할 때 소비자가 제13조제2항제10호에 따른 결제대금예치의 이용 또는 통신판매업자의 소비자피해보상보험계약 등의 체결을 선택한 경우에는 소비자가 결제대금예치를 이용하도록 하거나 소비자피해보상보험계약 등을 체결하여야 한다.

③ 제2항은 소비자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 거래를 하는 경우에는 적용하지 아니한다.

1. 삭제 <2013. 5. 28.>
2. 「여신전문금융업법」 제2조제3호에 따른 신용카드로 재화 등의 대금을 지급하는 거래. 이 경우 소비자가 재화 등을 배송받지 못한 때에는 「여신전문금융업법」 제2조제2호의2에 따른 신용카드업자는 구매대금

결제 취소 등 소비자피해의 예방 및 회복을 위하여 협력하여야 한다.

3. 정보통신망으로 전송되거나 제13조제2항제10호에 따른 제3자가 배송을 확인할 수 없는 재화 등을 구매하는 거래
4. 일정기간에 걸쳐 분할되어 공급되는 재화 등을 구매하는 거래
5. 다른 법률에 따라 소비자의 구매안전이 충분히 갖추어진 경우 또는 제1호부터 제4호까지의 규정과 유사한 사유로 결제대금예치 또는 소비자피해보상보험계약 등의 체결이 필요하지 아니하거나 곤란하다고 공정거래위원회가 정하여 고시하는 거래
- ④ 제2항에 따른 결제대금예치의 이용 또는 소비자피해보상보험계약 등의 체결에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ⑤ 소비자피해보상보험계약 등은 이 법 위반행위로 인한 소비자피해를 보상하거나 제8조제4항에 따른 결제수단 발행자의 신뢰성을 확보하기에 적절한 수준이어야 하며, 그 구체적인 기준은 대통령령으로 정한다.
- ⑥ 소비자피해보상보험계약 등에 따라 소비자피해보상금을 지급할 의무가 있는 자는 그 지급 사유가 발생하면 지체 없이 소비자피해보상금을 지급하여야 하고, 이를 지연한 경우에는 지연배상금을 지급하여야 한다.
- ⑦ 소비자피해보상보험계약 등을 체결하려는 사업자는 소비자피해보상보험계약 등을 체결하기 위하여 매출액 등의 자료를 제출할 때 거짓 자료를 제출하여서는 아니 된다.
- ⑧ 소비자피해보상보험계약 등을 체결한 사업자는 그 사실을 나타내는 표지를 사용할 수 있으나, 소비자피해보상보험계약 등을 체결하지 아니한 사업자는 그 표지를 사용하거나 이와 유사한 표지를 제작 또는 사용하여서는 아니 된다.
- ⑨ 제2항에 따른 결제대금예치의 이용에 관하여는 제8항을 준용한다.
- ⑩ 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 제1항에 따른 소비자보호를 위하여 공제조합을 설립할 수 있다. 이 경우 공제조합의 설립 및 운영에 관하여는 「방문판매 등에 관한 법률」 제38조를 준용하되, 같은 조 제1항 중 “제5조제1항에 따라 신고하거나 제13조제1항 또는 제29조제3항에 따라 등록한 사업자”는 “전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자”로, “제37조제1항제3호”는 “「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제24조제1항제3호”로 보고, 같은 조 제9항 및 제10항 중 “이 법”은 각각 “「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」”로 본다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제24조의2(구매권유광고 시 준수사항 등) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 전화, 팩스, 컴퓨터통신 또는 전자우편 등을 이용하여 재화

를 구매하거나 용역을 제공받도록 권유하는 행위(이하 “구매권유광고”라 한다)를 할 때에는 이 법과 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 관계 법률의 규정을 준수하여야 한다.

- ② 공정거래위원회는 제1항을 위반하여 구매권유광고를 한 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자에 대한 시정조치를 하기 위하여 방송통신위원회 등 관련 기관에 위반자의 신원정보를 요청할 수 있다. 이 경우 신원정보의 요청은 공정거래위원회가 위반자의 신원정보를 확보하기 곤란한 경우로 한정하며, 방송통신위원회 등 관련 기관은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제64조의2제1항에도 불구하고 공정거래위원회에 위반자의 신원정보를 제공할 수 있다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제25조(전자상거래소비자단체 등의 지원) 공정거래위원회는 전자상거래 및 통신판매에서 공정거래질서를 확립하고 소비자의 권익을 보호하기 위한 사업을 시행하는 기관 또는 단체에 예산의 범위에서 필요한 지원 등을 할 수 있다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제4장 조사 및 감독

제26조(위반행위의 조사 등) ① 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정할 때에는 직권으로 필요한 조사를 할 수 있다.

- ② 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 제1항에 따른 조사를 하려면 미리 시·도지사는 공정거래위원회에, 시장·군수·구청장은 공정거래위원회 및 시·도지사에게 통보하여야 하며, 공정거래위원회는 조사 등이 중복될 우려가 있는 경우에는 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 조사의 중지를 요청할 수 있다. 이 경우 중지 요청을 받은 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 상당한 이유가 없으면 그 조사를 중지하여야 한다.

- ③ 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 제1항 또는 제2항에 따라 조사를 한 경우에는 그 결과(조사 결과 시정조치명령 등의 처분을 하려는 경우에는 그 처분의 내용을 포함한다)를 해당 사건의 당사자에게 서면으로 알려야 한다.

- ④ 누구든지 이 법의 규정에 위반되는 사실이 있다고 인정할 때에는 그 사실을 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 신고할 수 있다.

-
- ⑤ 공정거래위원회는 이 법을 위반하는 행위가 끝난 날부터 5년이 지난 경우에는 그 위반행위에 대하여 제32조에 따른 시정조치를 명하지 아니하거나 제34조에 따른 과징금을 부과하지 아니한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2018. 6. 12.>
 - 1. 제33조제1항에 따른 소비자피해 분쟁조정기구의 권고안이나 조정안을 당사자가 수락하고도 이를 이행하지 아니하는 경우
 - 2. 법원의 판결에 따라 시정조치 또는 과징금 부과처분이 취소된 경우로서 그 판결이유에 따라 새로운 처분을 하는 경우
 - ⑥ 공정거래위원회는 제1항의 조사를 위하여 「소비자기본법」 제33조에 따른 한국소비자원과 합동으로 조사반을 구성할 수 있다. 이 경우 조사반의 구성과 조사에 관한 구체적인 방법과 절차, 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
 - ⑦ 공정거래위원회는 제6항의 조사활동에 참여하는 한국소비자원의 임직원에게 예산의 범위에서 수당이나 여비를 지급할 수 있다.
- [전문개정 2012. 2. 17.]

제27조(공개정보 검색 등) ① 공정거래위원회는 전자상거래 및 통신판매의 공정거래질서를 확립하고 소비자피해를 예방하기 위하여 필요하면 전자적인 방법 등을 이용하여 사업자나 전자상거래 또는 통신판매에서의 소비자보호 관련 단체가 정보통신망에 공개한 공개정보를 검색할 수 있다.

- ② 사업자 또는 관련 단체는 제1항에 따른 공정거래위원회의 정보검색을 정당한 사유 없이 거부하거나 방해하여서는 아니 된다.
- ③ 공정거래위원회는 소비자피해에 관한 정보를 효율적으로 수집하고 이용하기 위하여 필요하면 대통령령으로 정하는 바에 따라 전자상거래나 통신판매에서의 소비자보호 관련 업무를 수행하는 기관이나 단체에 관련 자료를 제출하거나 공유하도록 요구할 수 있다.
- ④ 제3항에 따라 공정거래위원회로부터 자료 요구를 받은 기관이나 단체는 정당한 사유가 없으면 자료 제출이나 자료 공유를 거부하여서는 아니 된다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제28조(위법행위 등에 대한 정보공개) 공정거래위원회는 전자상거래 및 통신판매의 공정거래질서를 확립하고 소비자피해를 예방하기 위하여 제27조제1항에 따라 검색된 정보 중 사업자가 이 법을 위반한 행위나 그 밖에 소비자피해의 예방을 위하여 필요한 관련 정보를 대통령령으로 정하는 바에 따라

공개할 수 있다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제29조(평가·인증 사업의 공정화) ① 전자상거래 및 통신판매의 공정화와 소비자보호를 위하여 관련 사업자의 평가·인증 등의 업무를 수행하는 자(이하 “평가·인증 사업자”라 한다)는 그 명칭에 관계없이 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 평가·인증에 관한 기준, 방법 등을 공시하고, 그에 따라 공정하게 평가·인증하여야 한다.

② 제1항에 따른 평가·인증의 기준 및 방법은 사업자가 거래의 공정화와 소비자보호를 위하여 한 노력과 그 성과에 관한 정보를 전달하는 데에 적절한 것이어야 한다.

③ 공정거래위원회는 평가·인증 사업자에게 운용 상황 등에 관한 자료를 제출하게 할 수 있다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제30조(보고 및 감독) ① 제31조에 따라 시정권고를 하는 경우에는 시·도지사는 공정거래위원회에, 시장·군수·구청장은 공정거래위원회 및 시·도지사에게 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 결과를 보고하여야 한다.

② 공정거래위원회는 이 법을 효율적으로 시행하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 그 소관 사항에 관하여 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 조사·확인 또는 자료 제출을 요구하거나 그 밖에 시정에 필요한 조치를 할 것을 요구할 수 있다. 이 경우 해당 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 특별한 사유가 없으면 그 요구에 따라야 한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제5장 시정조치 및 과징금 부과

제31조(위반행위의 시정권고) ① 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 사업자가 이 법을 위반하는 행위를 하거나 이 법에 따른 의무를 이행하지 아니한 경우에는 제32조의 시정조치를 명하기 전에 그 사업자가 그 위반행위를 중지하거나 이 법에 규정된 의무 또는 제32조에 따른 시정을 위하여 필요한 조치를 이행하도록 시정방안을 정하여 해당 사업자에게 이에 따를 것을 권고할 수 있다. 이 경우 그 사업자가 권고를 수락하면 제3항에 따라 시정조치를 명한 것으로 본다는 뜻을 함께 알려야 한다.

-
- ② 제1항에 따라 시정권고를 받은 사업자는 그 통지를 받은 날부터 10일 이내에 그 권고의 수락 여부를 그 권고를 한 행정청에 알려야 한다.
 - ③ 제1항에 따라 시정권고를 받은 자가 그 권고를 수락하면 제32조에 따른 시정조치를 명한 것으로 본다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제32조(시정조치 등) ① 공정거래위원회는 사업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하거나 이 법에 따른 의무를 이행하지 아니하는 경우에는 해당 사업자에게 그 시정조치를 명할 수 있다. <개정 2016. 3. 29.>

- 1. 제5조제2항부터 제5항까지, 제6조제1항, 제7조, 제8조, 제9조, 제9조의2, 제10조, 제11조, 제12조제1항부터 제3항까지, 제13조제1항부터 제3항까지 및 제5항, 제14조, 제15조, 제18조, 제19조제1항, 제20조, 제20조의2, 제20조의3, 제22조제1항, 제23조제2항, 제24조제1항·제2항 및 제5항부터 제9항까지, 제27조제2항, 제29조제1항 및 제2항, 제32조의2제2항을 위반하는 행위

- 2. 제21조제1항 각 호의 금지행위 중 어느 하나에 해당하는 행위

② 제1항에 따른 시정조치는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 말한다.

- 1. 해당 위반행위의 중지
- 2. 이 법에 규정된 의무의 이행
- 3. 시정조치를 받은 사실의 공표
- 4. 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치
- 5. 그 밖에 위반행위의 시정을 위하여 필요한 조치

③ 제2항제3호에 따른 시정조치를 받은 사실의 공표에 필요한 사항과 같은 항 제4호에 따른 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치의 구체적인 내용은 대통령령으로 정한다.

④ 공정거래위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 1년 이내의 기간을 정하여 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다. <개정 2016. 3. 29, 2018. 6. 12.>

- 1. 제1항에 따른 시정조치명령에도 불구하고 위반행위가 대통령령으로 정하는 기준 이상으로 반복되는 경우
- 2. 시정조치명령에 따른 이행을 하지 아니한 경우
- 3. 시정조치만으로는 소비자피해의 방지가 어렵거나 소비자에 대한 피해보상이 불가능하다고 판단되는 경우

[전문개정 2012. 2. 17.]

제32조의2(임시중지명령) ① 공정거래위원회는 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자의 전자상거래 또는 통신판매가 다음 각 호에 모두 해당하는 경우에는 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자에 대하여 전자상거래 또는 통신판매의 전부 또는 일부를 대통령령으로 정하는 바에 따라 일시 중지할 것을 명할 수 있다.

1. 전자상거래 또는 통신판매가 제21조 제1항 제1호에 해당하는 것이 명백한 경우
 2. 전자상거래 또는 통신판매로 인하여 소비자에게 재산상 손해가 발생하였고, 다수의 소비자에게 회복하기 어려운 손해가 확산될 우려가 있어 이를 예방할 긴급한 필요성이 인정되는 경우
- ② 공정거래위원회는 제1항에 따라 전자상거래 또는 통신판매의 전부 또는 일부를 일시 중지하기 위하여 필요한 경우 호스팅서비스를 제공하는 자, 통신판매중개자, 전자게시판서비스 제공자 등에게 해당 역무제공의 중단 등 대통령령으로 정하는 조치를 취할 것을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 사업자는 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.
- ③ 「소비자기본법」 제29조에 따라 등록된 소비자단체나 그 밖에 대통령령으로 정하는 기관·단체는 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 제1항의 경우에 해당한다고 인정될 때에는 서면(전자문서를 포함한다)으로 공정거래위원회에 그 전자상거래 또는 통신판매의 전부 또는 일부에 대하여 일시 중지를 명하도록 요청할 수 있다.
- ④ 제1항에 따른 명령에 불복하는 자는 그 명령을 받은 날부터 7일 이내에 공정거래위원회에 이의를 제기할 수 있다.
- ⑤ 공정거래위원회는 제1항에 따른 명령을 받은 자가 제4항에 따라 이의를 제기하였을 때에는 지체 없이 서울고등법원에 그 사실을 통보하여야 하며, 통보를 받은 서울고등법원은 「비송사건절차법」에 따라 재판을 한다.
- ⑥ 제5항에 따른 재판을 할 때에는 「비송사건절차법」 제15조를 적용하지 아니한다.

[본조신설 2016. 3. 29.]

제33조(소비자피해 분쟁조정요청) ① 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 전자상거래 또는 통신판매에서의 이 법 위반행위와 관련하여 소비자의 피해구제신청이 있는 경우에는 제31조에 따른 시정권고 또는 제32조에 따른 시정조치 등을 하기 전에 전자상거래 또는 통신판매에서의 소비자보호 관련 업무를 수행하는 기관이나 단체 등 대통령령으로 정하는 소비자피해 분쟁조정기구(이하 “소비자피해 분쟁조정기구”라 한다)에 조정을 의뢰할 수 있다.

- ② 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 소비자피해 분쟁조정기구의 권고안 또는 조정안을 당사자가 수락하고 이행한 경우에는 제32조에 따른 시정조치를 하지 아니한다는 뜻을 당사자에게 알려야 한다.
- ③ 소비자피해 분쟁조정기구의 권고안 또는 조정안을 당사자가 수락하고 이행한 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 제32조에 따른 시정조치를 하지 아니한다.
- ④ 공정거래위원회는 제1항에 따라 분쟁조정을 의뢰하는 경우에는 예산의 범위에서 그 분쟁조정에 필요한 예산을 지원할 수 있다.
- ⑤ 소비자피해 분쟁조정기구는 분쟁의 조정이 이루어진 경우에는 그 결과를, 조정이 이루어지지 아니한 경우에는 그 경위를 지체 없이 조정을 의뢰한 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 보고하여야 한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

- 제34조(과징금)** ① 공정거래위원회는 제32조제4항에 따른 영업정지가 소비자 등에게 심한 불편을 줄 우려가 있다고 인정하는 경우에는 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 갈음하여 해당 사업자에게 대통령령으로 정하는 위반행위 관련 매출액을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다. 이 경우 관련 매출액이 없거나 그 매출액을 산정할 수 없는 경우 등에는 5천만원을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다.
- ② 공정거래위원회는 제1항에 따라 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 갈음하여 과징금을 부과할 수 있는 판단 기준을 정하여 고시할 수 있다.
 - ③ 공정거래위원회는 제1항에 따른 과징금을 부과할 때 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.
 1. 위반행위로 인한 소비자피해의 정도
 2. 소비자피해에 대한 사업자의 보상노력 정도
 3. 위반행위로 취득한 이익의 규모
 4. 위반행위의 내용·기간 및 횟수 등
 - ④ 공정거래위원회는 이 법을 위반한 사업자인 회사가 합병한 경우에는 그 회사가 한 위반행위를 합병 후 존속하거나 합병으로 설립된 회사가 한 행위로 보아 과징금을 부과·징수할 수 있다.
 - ⑤ 삭제 <2018. 6. 12.>
- [전문개정 2012. 2. 17.]

제6장 보칙 <개정 2012. 2. 17.>

제35조(소비자에게 불리한 계약의 금지) 제17조부터 제19조까지의 규정을 위반한 약정으로서 소비자에게 불리한 것은 효력이 없다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제36조(전속관할) 통신판매업자와의 거래에 관련된 소(訴)는 소 제기 당시 소비자의 주소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 하고, 주소가 없는 경우에는 거소(居所)를 관할하는 지방법원의 전속관할로 한다. 다만, 소 제기 당시 소비자의 주소 또는 거소가 분명하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제37조(사업자단체의 등록) ① 전자상거래와 통신판매업의 건전한 발전과 소비자에 대한 신뢰도의 제고, 그 밖에 공동 이익의 증진을 위하여 설립된 사업자단체는 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회에 등록할 수 있다.

② 제1항에 따른 등록의 요건·방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제38조(권한의 위임·위탁) ① 이 법에 따른 공정거래위원회의 권한은 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 일부를 소속 기관의 장 또는 시·도지사에게 위임하거나 다른 행정기관의 장에게 위탁할 수 있다.

② 이 법에 따른 시·도지사의 권한은 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 일부를 시장·군수·구청장에게 위임할 수 있다.

③ 공정거래위원회는 이 법을 효율적으로 집행하기 위하여 필요한 경우에는 사무의 일부를 제37조제1항에 따라 등록된 사업자단체에 위탁할 수 있다.

④ 공정거래위원회는 제3항에 따라 사무의 일부를 사업자단체에 위탁하는 경우에는 예산의 범위에서 그 위탁사무의 수행에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.

⑤ 제26조제6항 및 이 조 제3항에 따라 사무를 위탁받아 해당 업무를 수행하거나 수행하였던 자에 대하여는 「형법」 제127조, 제129조부터 제132조까지의 규정에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

[전문개정 2012. 2. 17.]

제39조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ① 이 법에 따른 공정거래위원회의 심의·의결에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제42조, 제43조, 제43조의2, 제44조, 제45조 및 제52조를 준용한다.

② 이 법 위반행위에 대한 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장의 조사 등에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항부터 제4항까지의 규정을 준용한다.

③ 이 법에 따른 공정거래위원회의 처분 및 제38조에 따라 위임된 시·도지사의 처분에 대한 이의신청, 시정조치명령의 집행정지, 소의 제기 및 불복의 소의 전속관할에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제53조, 제53조의2, 제54조, 제55조 및 제55조의2를 준용한다.

④ 이 법에 따른 과징금의 부과·징수에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제55조의4부터 제55조의8까지의 규정을 준용한다. <신설 2018. 6. 12.>

⑤ 이 법에 따른 직무에 종사하거나 종사하였던 공정거래위원회의 위원 또는 공무원에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제62조를 준용한다. <개정 2018. 6. 12.>

[전문개정 2012. 2. 17.]

제7장 벌칙 <개정 2012. 2. 17.>

제40조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2016. 3. 29.>

1. 제26조제1항에 따른 조사 시 폭언·폭행, 고의적인 현장진입 저지·지연 등을 통하여 조사를 거부·방해 또는 기피한 자
2. 제32조제1항에 따른 시정조치명령에 따르지 아니한 자
3. 제32조제4항에 따른 영업의 정지 명령을 위반하여营业을 계속한 자

[전문개정 2012. 2. 17.]

제41조 삭제 <2016. 3. 29.>

제42조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제12조제1항에 따른 신고를 하지 아니하거나 거짓으로 신고한 자
2. 제24조제8항 및 제9항을 위반하여 소비자피해보상보험계약을 체결하는 사실 또는 결제대금예치를 이용하도록 하는 사실을 나타내는 표지를

사용하거나 이와 유사한 표지를 제작하거나 사용한 자
[전문개정 2012. 2. 17.]

제43조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제13조제1항에 따른 사업자의 신원정보에 관하여 거짓 정보를 제공한 자
2. 제13조제2항에 따른 거래조건에 관하여 거짓 정보를 제공한 자

[전문개정 2012. 2. 17.]

제44조(양벌규정) 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제40조부터 제43조까지의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

[전문개정 2010. 3. 22.]

제45조(과태료) ① 제32조의2제1항을 위반하여 영업을 계속한 자에게는 1억원 이하의 과태료를 부과한다. <신설 2016. 3. 29.>

- ② 사업자 또는 사업자단체가 제1호 또는 제2호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 3천만원 이하, 제3호에 해당하는 경우에는 5천만원 이하의 과태료를 부과하고, 사업자 또는 사업자단체의 임원 또는 종업원, 그 밖의 이해관계인이 제1호 또는 제2호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 500만원 이하, 제3호에 해당하는 경우에는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다. <신설 2018. 6. 12.>

1. 제39조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항제1호에 따른 출석처분을 받은 당사자 중 정당한 사유 없이 출석하지 아니한 자
2. 제39조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항제3호 또는 제3항에 따른 보고를 하지 아니하거나 필요한 자료나 물건을 제출하지 아니하거나 거짓으로 보고하거나 거짓 자료나 물건을 제출한 자
3. 제39조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제2항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 자

- ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료

를 부과한다. <개정 2016. 3. 29., 2018. 6. 12.>

1. 제9조의2제1항을 위반하여 소비자피해방지를 위한 사항을 이행하지 아니한 자
2. 제21조제1항제1호부터 제5호까지의 금지행위 중 어느 하나에 해당하는 행위를 한 자
3. 제8조제4항에 따른 결제수단의 발행자로서 제24조제1항 각 호 외의 부분 단서를 위반하여 소비자피해보상보험계약 등을 체결하지 아니한 자
4. 제15조제1항에 따른 선지급식 통신판매업자로서 제24조제2항을 위반한 자
5. 제8조 제4항에 따른 결제수단의 발행자로서 제24조제7항을 위반하여 거짓 자료를 제출하고 소비자피해보상보험계약등을 체결한 자
6. 제15조제1항에 따른 선지급식 통신판매업자로서 제24조제7항을 위반하여 거짓 자료를 제출하고 소비자피해보상보험계약등을 체결한 자
7. 제32조의2제2항을 위반하여 공정거래위원회의 요청을 따르지 아니한 자
8. 삭제 <2018. 6. 12.>
9. 삭제 <2018. 6. 12.>
10. 삭제 <2018. 6. 12.>
- ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2016. 3. 29., 2018. 6. 12.>
 1. 제6조를 위반하여 거래기록을 보존하지 아니하거나 소비자에게 거래기록을 열람·보존할 수 있는 방법을 제공하지 아니한 자
 2. 제10조제1항 또는 제13조제1항에 따른 사업자의 신원정보를 표시하지 아니한 자
 3. 제12조제2항 및 제3항에 따른 신고를 하지 아니한 자
 4. 제13조제2항을 위반하여 표시·광고하거나 고지를 하지 아니하거나 계약내용에 관한 서면을 계약자에게 교부하지 아니한 자
 5. 제13조제3항을 위반하여 재화등의 거래에 관한 계약을 취소할 수 있다는 내용을 거래 상대방인 미성년자에게 고지하지 아니한 자
 6. 제20조의3제1호가목을 위반하여 제13조제2항제5호에 관한 정보의 제공을 하지 아니한 자
- ⑤ 제39조 제1항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제43조의2를 위반하여 질서유지의 명령을 따르지 아니한 자에게는 100만원 이하의 과태료를 부과한다. <신설 2018. 6. 12.>
- ⑥ 제1항부터 제4항까지에 따른 과태료는 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 부과·징수한다.<개정 2016. 3. 29. 2018. 6. 12.>
- ⑦ 제5항에 따른 과태료는 공정거래위원회가 부과·징수한다. <신설 2018. 6. 12.>

-
- ⑧ 제1항부터 제5항까지에 따른 과태료의 부과기준은 대통령령으로 정한다. <신설 2018. 6. 12.>
[전문개정 2012. 2. 17.]

제46조(과태료에 관한 규정 적용의 특례) 제45조의 과태료에 관한 규정을 적용할 때 제34조에 따라 과징금을 부과한 행위에 대해서는 과태료를 부과할 수 없다.
[본조신설 2017. 11. 28.]

부칙 <제15698호, 2018. 6. 12.>

- 제1조(시행일) 이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다. 다만, 제34조제5항 및 제39조제4항·제5항의 개정규정은 공포한 날부터 시행한다.
- 제2조(처분시한의 예외에 관한 적용례) 제26조제5항제2호의 개정규정은 이 법 시행 후 최초로 법원의 판결에 따라 시정조치 또는 과징금 부과처분이 취소되는 경우부터 적용한다.
- 제3조(출석처분을 받고 출석하지 아니한 당사자에 대한 과태료에 관한 경과조치) 이 법 시행 전에 출석처분을 받은 당사자에 대하여 과태료를 적용할 때에는 제45조 제2항 제1호의 개정규정에도 불구하고 종전의 규정에 따른다.

4. 방문판매 등에 관한 법률 (약칭: 방문판매법)

[시행 2018. 12. 13] [법률 제15695호, 2018. 6. 12, 일부개정]

제1장 총칙

제1조(목적) 이 법은 방문판매, 전화권유판매, 다단계판매, 후원방문판매, 계속거래 및 사업권유거래 등에 의한 재화 또는 용역의 공정한 거래에 관한 사항을 규정함으로써 소비자의 권익을 보호하고 시장의 신뢰도를 높여 국민 경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “방문판매”란 재화 또는 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공할 수 있는 권리를 포함한다. 이하 같다)의 판매(위탁 및 중개를 포함한다. 이하 같다)를 업(業)으로 하는 자(이하 “판매업자”라 한다)가 방문을 하는 방법으로 그의 영업소, 대리점, 그 밖에 총리령으로 정하는 영업 장소(이하 “사업장”이라 한다) 외의 장소에서 소비자에게 권유하여 계약의 청약을 받거나 계약을 체결(사업장 외의 장소에서 권유 등 총리령으로 정하는 방법으로 소비자를 유인하여 사업장에서 계약의 청약을 받거나 계약을 체결하는 경우를 포함한다)하여 재화 또는 용역(이하 “재화등”이라 한다)을 판매하는 것을 말한다.
2. “방문판매자”란 방문판매를 업으로 하기 위하여 방문판매조직을 개설하거나 관리·운영하는 자(이하 “방문판매업자”라 한다)와 방문판매업자를 대신하여 방문판매업무를 수행하는 자(이하 “방문판매원”이라 한다)를 말한다.
3. “전화권유판매”란 전화를 이용하여 소비자에게 권유를 하거나 전화회신을 유도하는 방법으로 재화등을 판매하는 것을 말한다.
4. “전화권유판매자”란 전화권유판매를 업으로 하기 위하여 전화권유판매조직을 개설하거나 관리·운영하는 자(이하 “전화권유판매업자”라 한다)와 전화권유판매업자를 대신하여 전화권유판매업무를 수행하는 자(이하 “전화권유판매원”이라 한다)를 말한다.
5. “다단계판매”란 다음 각 목의 요건을 모두 충족하는 판매조직(이하 “다단계판매조직”이라 한다)을 통하여 재화등을 판매하는 것을 말한다.
 - 가. 판매업자에 속한 판매원이 특정인을 해당 판매원의 하위 판매원으로 가입하도록 권유하는 모집방식이 있을 것
 - 나. 가목에 따른 판매원의 가입이 3단계(다른 판매원의 권유를 통하지 아니하고 가입한 판매원을 1단계 판매원으로 한다. 이하 같다) 이상

단계적으로 이루어질 것. 다만, 판매원의 단계가 2단계 이하라고 하더라도 사실상 3단계 이상으로 관리·운영되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우를 포함한다.

다. 판매업자가 판매원에게 제9호나목 또는 다목에 해당하는 후원수당을 지급하는 방식을 가지고 있을 것

6. “다단계판매자”란 다단계판매를 업으로 하기 위하여 다단계판매조직을 개설하거나 관리·운영하는 자(이하 “다단계판매업자”라 한다)와 다단계판매조직에 판매원으로 가입한 자(이하 “다단계판매원”이라 한다)를 말한다.
7. “후원방문판매”란 제1호 및 제5호의 요건에 해당하되, 대통령령으로 정하는 바에 따라 특정 판매원의 구매·판매 등의 실적이 그 직근 상위판매원 1인의 후원수당에만 영향을 미치는 후원수당 지급방식을 가진 경우를 말한다. 이 경우 제1호의 방문판매 및 제5호의 다단계판매에는 해당하지 아니하는 것으로 한다.
8. “후원방문판매자”란 후원방문판매를 업으로 하기 위한 조직(이하 “후원방문판매조직”이라 한다)을 개설하거나 관리·운영하는 자(이하 “후원방문판매업자”라 한다)와 후원방문판매조직에 판매원으로 가입한 자(이하 “후원방문판매원”이라 한다)를 말한다.
9. “후원수당”이란 판매수당, 알선 수수료, 장려금, 후원금 등 그 명칭 및 지급 형태와 상관없이 판매업자가 다음 각 목의 사항과 관련하여 소속 판매원에게 지급하는 경제적 이익을 말한다.

가. 판매원 자신의 재화등의 거래실적

나. 판매원의 수당에 영향을 미치는 다른 판매원들의 재화 등의 거래실적

다. 판매원의 수당에 영향을 미치는 다른 판매원들의 조직관리 및 교육 훈련 실적

라. 그 밖에 가목부터 다목까지의 규정 외에 판매원들의 판매활동을 장려하거나 보상하기 위하여 지급되는 일체의 경제적 이익

10. “계속거래”란 1개월 이상에 걸쳐 계속적으로 또는 부정기적으로 재화등을 공급하는 계약으로서 중도에 해지할 경우 대금 환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있는 거래를 말한다.
11. “사업권유거래”란 사업자가 소득 기회를 알선·제공하는 방법으로 거래 상대방을 유인하여 금품을 수수하거나 재화등을 구입하게 하는 거래를 말한다.
12. “소비자”란 사업자가 제공하는 재화 등을 소비생활을 위하여 사용하거나 이용하는 자 또는 대통령령으로 정하는 자를 말한다.
13. “지배주주”란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.
 - 가. 대통령령으로 정하는 특수관계인과 함께 소유하고 있는 주식 또는

출자액의 합계가 해당 법인의 발행주식총수 또는 출자총액의 100분의 30 이상인 경우로서 그 합계가 가장 많은 주주 또는 출자자
나. 해당 법인의 경영을 사실상 지배하는 자. 이 경우 사실상 지배의 구체적인 내용은 대통령령으로 정한다.

제3조(적용 범위) 이 법은 다음 각 호의 거래에는 적용하지 아니한다.

1. 사업자(다단계판매원, 후원방문판매원 또는 사업권유거래의 상대방은 제외한다. 이하 이 호에서 같다)가 상행위를 목적으로 재화등을 구입하는 거래. 다만, 사업자가 사실상 소비자와 같은 지위에서 다른 소비자와 같은 거래조건으로 거래하는 경우는 제외한다.
2. 「보험업법」 제2조제6호에 따른 보험회사와 보험계약을 체결하기 위한 거래
3. 개인이 독립된 자격으로 공급하는 재화등의 거래로서 대통령령으로 정하는 거래

제4조(다른 법률과의 관계) ① 방문판매, 전화권유판매, 다단계판매, 후원방문판매, 계속거래 및 사업권유거래(이하 “특수판매”라 한다)에서의 소비자보호와 관련하여 이 법과 다른 법률이 경합하여 적용되는 경우에는 이 법을 우선 적용한다. 다만, 다른 법률을 적용하는 것이 소비자에게 유리한 경우에는 그 법률을 적용한다.

- ② 다른 법률에 이 법과는 다른 방법에 따른 계약서 발급의무 등이 규정되어 있는 거래에 대하여는 제7조·제16조 및 제30조에 따른 계약서 발급 의무에 관한 규정을 적용하지 아니한다.
- ③ 계속거래에 관하여 이 법에서 규정하고 있는 사항을 다른 법률에서 따로 정하고 있는 경우에는 그 법률을 적용한다.
- ④ 「할부거래에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 선불식 할부거래 및 선불식 할부거래업자에 대하여는 제8조, 제9조, 제17조, 제18조 및 제37조를 적용하지 아니한다.

제2장 방문판매 및 전화권유판매

제5조(방문판매업자등의 신고 등) ① 방문판매업자 또는 전화권유판매업자(이하 “방문판매업자등”이라 한다)는 상호, 주소, 전화번호, 전자우편주소(법인인 경우에는 대표자의 성명, 주민등록번호 및 주소를 포함한다), 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항을 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군

수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 신고하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 자는 그러하지 아니하다.

1. 방문판매원 또는 전화권유판매원(이하 “방문판매원등”이라 한다)을 두지 아니하는 소규모 방문판매업자 등 대통령령으로 정하는 방문판매업자 등
2. 제13조제1항에 따라 등록한 다단계판매업자
3. 제29조제3항에 따라 등록한 후원방문판매업자
- ② 제1항에 따라 신고한 사항이 변경된 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 이를 신고하여야 한다.
- ③ 제1항에 따라 신고한 방문판매업자등은 휴업 또는 폐업을 하거나 휴업한 후 영업을 다시 시작할 때에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 이를 신고하여야 한다.
- ④ 공정거래위원회는 제1항에 따라 방문판매업자등이 신고한 사항을 대통령령으로 정하는 바에 따라 공개할 수 있다.

제6조(방문판매원등의 명부 작성 등) ① 방문판매업자등은 총리령으로 정하는 바에 따라 방문판매원등의 명부를 작성하여야 한다.

- ② 방문판매업자등은 소비자피해를 방지하거나 구제하기 위하여 소비자가 요청하면 언제든지 소비자로 하여금 방문판매원등의 신원을 확인할 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 방문판매자 또는 전화권유판매자(이하 “방문판매자등”이라 한다)가 재화 등을 판매하려는 경우에는 소비자에게 미리 해당 방문 또는 전화가 판매를 권유하기 위한 것이라는 점과 방문판매자등의 성명 또는 명칭, 판매하는 재화등의 종류 및 내용을 밝혀야 한다.

제7조(방문판매자등의 소비자에 대한 정보제공의무 등) ① 방문판매자등은 재화 등의 판매에 관한 계약을 체결하기 전에 소비자가 계약의 내용을 이해할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 설명하여야 한다.

1. 방문판매업자등의 성명(법인인 경우에는 대표자의 성명을 말한다), 상호, 주소, 전화번호 및 전자우편주소
2. 방문판매원등의 성명, 주소, 전화번호 및 전자우편주소. 다만, 방문판매업자 등이 소비자와 직접 계약을 체결하는 경우는 제외한다.
3. 재화 등의 명칭, 종류 및 내용
4. 재화 등의 가격과 그 지급의 방법 및 시기
5. 재화 등을 공급하는 방법 및 시기
6. 청약의 철회 및 계약의 해제(이하 “청약철회 등”이라 한다)의 기한·행사방법·효과에 관한 사항 및 청약철회 등의 권리 행사에 필요한 서식

으로서 총리령으로 정하는 것

7. 재화 등의 교환·반품·수리보증 및 그 대금 환불의 조건과 절차
 8. 전자매체로 공급할 수 있는 재화 등의 설치·전송 등과 관련하여 요구되는 기술적 사항
 9. 소비자피해 보상, 재화 등에 대한 불만 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항
 10. 거래에 관한 약관
 11. 그 밖에 소비자의 구매 여부 판단에 영향을 주는 거래조건 또는 소비자피해 구제에 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항
- ② 방문판매자 등은 재화 등의 판매에 관한 계약을 체결할 때에는 제1항 각 호의 사항을 적은 계약서를 소비자에게 발급하여야 한다.
- ③ 방문판매자 등은 재화 등의 계약을 미성년자와 체결하려는 경우에는 법정대리인의 동의를 받아야 한다. 이 경우 법정대리인의 동의를 받지 못하면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 계약을 취소할 수 있음을 알려야 한다.
- ④ 제2항에 따른 계약서 중 전화권유판매에 관한 계약서의 경우에는 소비자의 동의를 받아 그 계약의 내용을 팩스나 전자문서(「전자문서 및 전자거래 기본법」 제2조제1호에 따른 전자문서를 말한다. 이하 같다)로 송부하는 것으로써 갈음할 수 있다. 이 경우 팩스나 전자문서로 송부한 계약서의 내용이나 도달에 관하여 다툼이 있으면 전화권유판매자가 이를 증명하여야 한다. <개정 2012. 6. 1.>
- ⑤ 방문판매업자 등은 제1항 및 제2항에 따라 소비자에게 설명하거나 표시한 거래조건을 신의에 좇아 성실하게 이행하여야 한다.

제7조의2(전화권유판매업자의 통화내용 보존 의무) ① 제7조제1항에 따른 계약 중 전화권유판매에 관한 계약의 경우 전화권유판매업자는 소비자의 동의를 받아 통화내용 중 계약에 관한 사항을 계약일부터 3개월 이상 보존하여야 한다.

- ② 소비자는 전화권유판매업자가 제1항에 따라 보존하는 통화내용에 대하여 방문·전화·팩스 또는 전자우편 등의 방법으로 열람을 요청할 수 있으며, 전화권유판매업자는 그 요청에 따라야 한다.

[본조신설 2018. 6. 12.]

제8조(청약철회등) ① 방문판매 또는 전화권유판매(이하 “방문판매등”이라 한다)의 방법으로 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래 당사자 사이에 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간) 이내에 그 계약에 관한 청약철회등을 할 수

-
- 있다.
1. 제7조제2항에 따른 계약서를 받은 날부터 14일. 다만, 그 계약서를 받은 날보다 재화 등이 늦게 공급된 경우에는 재화 등을 공급받거나 공급이 시작된 날부터 14일
 2. 다음 각 목의 어느 하나의 경우에는 방문판매자등의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 14일
 - 가. 제7조제2항에 따른 계약서를 받지 아니한 경우
 - 나. 방문판매자등의 주소 등이 적혀 있지 아니한 계약서를 받은 경우
 - 다. 방문판매자등의 주소 변경 등의 사유로 제1호에 따른 기간 이내에 청약철회 등을 할 수 없는 경우
 3. 제7조제2항에 따른 계약서에 청약철회 등에 관한 사항이 적혀 있지 아니한 경우에는 청약철회 등을 할 수 있음을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 14일
 4. 방문판매업자 등이 청약철회 등을 방해한 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 14일
- ② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 방문판매자등의 의사와 다르게 제1항에 따른 청약철회 등을 할 수 없다. 다만, 방문판매자등이 제5항에 따른 조치를 하지 아니한 경우에는 제2호부터 제4호까지의 규정에 해당하더라도 청약철회 등을 할 수 있다.
1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화 등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화 등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
 2. 소비자가 재화 등을 사용하거나 일부 소비하여 그 가치가 현저히 낮아진 경우
 3. 시간이 지남으로써 다시 판매하기 어려울 정도로 재화 등의 가치가 현저히 낮아진 경우
 4. 복제할 수 있는 재화 등의 포장을 훼손한 경우
 5. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우
- ③ 소비자는 제1항 또는 제2항에도 불구하고 재화 등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약 내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화 등을 공급받은 날부터 3개월 이내에, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다.
- ④ 제1항 또는 제3항에 따른 청약철회 등을 서면으로 하는 경우에는 청약철회 등의 의사를 표시한 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생한다.
- ⑤ 방문판매자 등은 제2항 제2호부터 제4호까지의 규정에 따라 청약철회 등을 할 수 없는 재화 등의 경우에는 그 사실을 재화 등의 포장이나 그 밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 분명하게 표시하거나 시용(試用) 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회 등의 권리행사가 방해받

지 아니하도록 조치하여야 한다.

제9조(청약철회등의 효과) ① 소비자는 제8조제1항 또는 제3항에 따라 청약 철회 등을 한 경우에는 이미 공급받은 재화 등을 반환하여야 한다.

- ② 방문판매자등(소비자로부터 재화 등의 대금을 지급받은 자 및 소비자와 방문판매 등에 관한 계약을 체결한 자를 포함한다. 이하 제2항부터 제8항까지의 규정에서 같다)은 재화 등을 반환받은 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화 등의 대금을 환급하여야 한다. 이 경우 방문판매자 등이 소비자에게 재화 등의 대금의 환급을 지연하면 그 지연기간에 따라 연 100분의 40 이내의 범위에서 「은행법」에 따른 은행이 적용하는 연체금리 등 경제 사정을 고려하여 대통령령으로 정하는 이율을 곱하여 산정한 지연이자(이하 “지연배상금”이라 한다)를 지급하여야 한다.
- ③ 방문판매자 등은 제1항 및 제2항에 따라 재화 등의 대금을 환급할 때 소비자가 「여신전문금융업법」 제2조제3호에 따른 신용카드나 그 밖에 대통령령으로 정하는 결제수단(이하 “신용카드 등”이라 한다)으로 재화 등의 대금을 지급한 경우에는 지체 없이 그 신용카드등의 대금 결제수단을 제공한 사업자(이하 “결제업자”라 한다)로 하여금 재화 등의 대금 청구를 정지하거나 취소하도록 요청하여야 한다. 다만, 방문판매자등이 결제업자로부터 그 재화 등의 대금을 이미 지급받은 경우에는 지체 없이 이를 결제업자에게 환급하고 그 사실을 소비자에게 알려야 한다.
- ④ 제3항 단서에 따라 방문판매자등으로부터 재화 등의 대금을 환급받은 결제업자는 지체 없이 소비자에게 이를 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 제3항 단서에 해당하는 방문판매자등 중 환급을 지연하여 소비자로 하여금 대금을 결제하게 한 방문판매자등은 그 지연기간에 대한 지연배상금을 소비자에게 지급하여야 한다.
- ⑥ 소비자는 방문판매자등이 정당한 사유 없이 결제업자에게 대금을 환급하지 아니하는 경우에는 환급받을 금액에 대하여 결제업자에게 그 방문판매자 등에 대한 다른 채무와 상계(相計)할 것을 요청할 수 있다. 이 경우 결제업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 방문판매자등에 대한 다른 채무와 상계할 수 있다.
- ⑦ 소비자는 결제업자가 제6항에 따른 상계를 정당한 사유 없이 게을리한 경우 결제업자에 대하여 대금 결제를 거부할 수 있다. 이 경우 방문판매자 등과 결제업자는 그 결제의 거부를 이유로 해당 소비자를 약정한 날짜 이내에 채무를 변제하지 아니한 자로 처리하는 등 소비자에게 불

이익을 주는 행위를 하여서는 아니 된다.

- ⑧ 제1항의 경우 방문판매자등은 이미 재화 등이 사용되거나 일부 소비된 경우에는 그 재화 등을 사용하거나 일부 소비하여 소비자가 얻은 이익 또는 그 재화 등의 공급에 든 비용에 상당하는 금액으로서 대통령령으로 정하는 범위의 금액을 지급할 것을 소비자에게 청구할 수 있다.
- ⑨ 제8조제1항 및 제3항에 따른 청약철회 등의 경우 공급받은 재화 등의 반환에 필요한 비용은 방문판매자등이 부담하며, 방문판매자등은 소비자에게 청약철회 등을 이유로 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없다.
- ⑩ 방문판매자 등, 재화 등의 대금을 지급받은 자 또는 소비자와 방문판매 등에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우 각자는 제8조제1항 및 제3항에서의 청약철회 등에 따른 제1항부터 제9항까지의 규정에 따른 재화 등의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 있어 연대하여 책임을 진다.

제10조(손해배상청구금액의 제한 등) ① 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화 등의 판매에 관한 계약이 해제된 경우 방문판매자등이 소비자에게 청구하는 손해배상액은 다음 각 호에서 정한 금액에 대금 미납에 따른 지연배상금을 더한 금액을 초과할 수 없다.

- 1. 공급한 재화 등이 반환된 경우에는 다음 각 목의 금액 중 큰 금액
 - 가. 반환된 재화 등의 통상 사용료액 또는 그 사용으로 통상 얻을 수 있는 이익에 상당하는 금액
 - 나. 반환된 재화 등의 판매가액에서 그 재화등이 반환된 당시의 가액을 뺀 금액
 - 2. 공급한 재화 등이 반환되지 아니한 경우에는 그 재화 등의 판매가액에 상당하는 금액
- ② 공정거래위원회는 방문판매자등과 소비자 간의 손해배상청구에 따른 분쟁을 원활하게 해결하기 위하여 필요한 경우 제1항에 따른 손해배상액의 산정기준을 정하여 고시할 수 있다.

제11조(금지행위) ① 방문판매자 등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

- 1. 재화 등의 판매에 관한 계약의 체결을 강요하거나 청약철회 등 또는 계약 해지를 방해할 목적으로 소비자를 위협하는 행위
- 2. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 거래하거나 청약철회 등 또는 계약 해지를 방해하는 행위
- 3. 방문판매원 등이 되기 위한 조건 또는 방문판매원 등의 자격을 유지하기 위한 조건으로서 방문판매원 등 또는 방문판매원 등이 되려는 자에

게 가입비, 판매 보조 물품, 개인 할당 판매액, 교육비 등 그 명칭이나 형태와 상관없이 대통령령으로 정하는 수준을 초과한 비용 또는 그 밖의 금품을 징수하거나 재화 등을 구매하게 하는 등 의무를 지게 하는 행위

4. 방문판매원 등에게 다른 방문판매원등을 모집할 의무를 지게 하는 행위
 5. 청약철회 등이나 계약 해지를 방해할 목적으로 주소·전화번호 등을 변경하는 행위
 6. 분쟁이나 불만 처리에 필요한 인력 또는 설비가 부족한 상태를 상당 기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위
 7. 소비자의 청약 없이 일방적으로 재화 등을 공급하고 재화 등의 대금을 청구하는 행위
 8. 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전화, 팩스, 컴퓨터통신 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위
 9. 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용(제3자에게 제공하는 경우를 포함한다. 이하 같다)하는 행위. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다.
 - 가. 재화 등의 배송 등 소비자와의 계약을 이행하기 위하여 불가피한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
 - 나. 재화 등의 거래에 따른 대금을 정산하기 위하여 필요한 경우
 - 다. 도용을 방지하기 위하여 본인임을 확인할 때 필요한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
 - 라. 법률의 규정 또는 법률에 따라 필요한 불가피한 사유가 있는 경우
- ② 공정거래위원회는 이 법 위반행위의 방지 및 소비자피해의 예방을 위하여 방문판매자등이 지켜야 할 기준을 정하여 고시할 수 있다.

- 제12조(방문판매자등의 휴업기간 중 업무처리 등)** ① 방문판매자 등은 그 휴업기간 또는 영업정지기간 중에도 제8조제1항 및 제3항에 따른 청약철회 등의 업무와 제9조제1항부터 제9항까지의 규정에 따른 청약철회 등에 따른 업무를 계속하여야 한다.
- ② 방문판매업자 등이 파산선고를 받거나 관할 세무서에 폐업신고를 한 경우 또는 6개월을 초과하여 영업을 하지 아니하는 등 실질적으로 영업을 할 수 없다고 판단되는 경우에는 공정거래위원회 또는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 직권으로 해당 방문판매업 등의 신고 사항을 말소할 수 있다.

제3장 다단계판매 및 후원방문판매

제13조(다단계판매업자의 등록 등) ① 다단계판매업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 서류를 갖추어 공정거래위원회 또는 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사(이하 “시·도지사”라 한다)에게 등록하여야 한다.

1. 상호·주소, 전화번호 및 전자우편주소(법인인 경우에는 대표자의 성명, 주민등록번호 및 주소를 포함한다) 등을 적은 신청서
2. 자본금이 3억원 이상으로서 대통령령으로 정하는 규모 이상임을 증명하는 서류
3. 제37조에 따른 소비자피해보상보험계약 등의 체결 증명서류
4. 후원수당의 산정 및 지급 기준에 관한 서류
5. 재고관리, 후원수당 지급 등 판매의 방법에 관한 사항을 적은 서류
6. 그 밖에 다단계판매자의 신원을 확인하기 위하여 필요한 사항으로서 총리령으로 정하는 서류

② 다단계판매업자는 제1항에 따라 등록한 사항 중 같은 항 제1호부터 제4호까지의 사항이 변경된 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 신고하여야 한다.

③ 다단계판매업자는 휴업 또는 폐업을 하거나 휴업 후 영업을 다시 시작할 때에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 이를 신고하여야 하며, 폐업을 신고하면 제1항에 따른 등록은 그 효력을 잃는다. 다만, 폐업신고전 등록취소 요건에 해당되는 경우에는 폐업신고일에 등록이 취소된 것으로 본다.

④ 공정거래위원회는 다단계판매업자에 대한 다음 각 호의 정보를 대통령령으로 정하는 바에 따라 공개하여야 한다. 다만, 다단계판매업자의 경영상·영업상 비밀에 관한 사항으로서 공개될 경우 다단계판매업자의 정당한 이익을 현저히 해칠 우려가 있다고 인정되는 정보 및 개인에 관한 사항으로서 공개될 경우 사생활의 비밀 또는 자유를 침해할 우려가 있다고 인정되는 정보의 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 제1항에 따라 등록한 사항
2. 그 밖에 공정거래위원회가 공정거래질서 확립 및 소비자보호를 위하여 필요하다고 인정하는 사항

⑤ 공정거래위원회는 제4항에 따른 정보 공개를 위하여 필요한 경우에는 다단계판매업자에게 관련 자료의 제출을 요구할 수 있다. 이 경우 다단계판매업자는 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

제14조(결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 개인 또는 법인은 제 13조에 따른 등록을 할 수 없다. <개정 2016. 3. 29.>

1. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 개인 또는 그 개인이 임원으로 있는 법인
 - 가. 미성년자·피한정후견인 또는 피성년후견인
 - 나. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 자
 - 다. 이 법을 위반하여 징역형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 5년이 지나지 아니한 자
 - 라. 이 법을 위반하여 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 자
2. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자가 지배주주로 있는 법인
 - 가. 이 법을 위반하여 징역의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 5년이 지나지 아니한 자
 - 나. 이 법을 위반하여 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 자
3. 제49조제5항에 따라 등록이 취소된 후 5년이 지나지 아니한 개인 또는 법인
4. 제3호에 따른 개인 또는 법인의 등록취소 당시 임원 또는 지배주주였던 자가 임원 또는 지배주주로 있는 법인

제15조(다단계판매원) ① 다단계판매조직에 다단계판매원으로 가입하려는 사람은 그 조직을 관리·운영하는 다단계판매업자에게 총리령으로 정하는 바에 따라 등록하여야 한다.

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 다단계판매원으로 등록할 수 없다. <개정 2016. 3. 29.>

1. 국가공무원, 지방공무원, 교육공무원 및 「사립학교법」에 따른 교원
2. 미성년자. 다만, 제4호 또는 제5호에 해당하지 아니하는 법정대리인의 동의를 받은 경우는 제외한다.
3. 법인
4. 다단계판매업자의 지배주주 또는 임직원
5. 제49조에 따른 시정조치를 2회 이상 받은 자. 다만, 마지막 시정조치에 대한 이행을 완료한 날부터 3년이 지난 자는 제외한다.
6. 이 법을 위반하여 징역의 실형을 선고받고 그 집행이 종료되거나(집행이 종료된 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 5년이 지나지 아니한 자

-
7. 이 법을 위반하여 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 자
- ③ 다단계판매업자는 그가 관리·운영하는 다단계판매조직에 가입한 다단계판매원에게 총리령으로 정하는 바에 따라 다단계판매원 등록증(다단계판매원이 사전에 서면으로 동의한 경우 전자문서와 전자기기로 된 것을 포함한다)을 발급하여야 한다. <개정 2018. 6. 12.>
- ④ 다단계판매업자는 총리령으로 정하는 바에 따라 다단계판매원 등록부를 작성하고, 소비자피해의 방지 또는 구제를 위하여 소비자가 요청하는 경우에는 소비자로 하여금 등록된 다단계판매원의 신원을 확인할 수 있도록 하여야 한다.
- ⑤ 다단계판매업자는 제1항에 따라 등록한 다단계판매원에게 다음 각 호의 사항을 확인할 수 있는 다단계판매원 수첩(다단계판매원이 사전에 서면으로 동의한 경우 전자문서와 전자기기로 된 것을 포함한다)을 발급하여야 한다. <개정 2018. 6. 12.>
1. 후원수당의 산정 및 지급 기준
 2. 하위판매원의 모집 및 후원에 관한 사항
 3. 재화등의 반환 및 다단계판매원의 탈퇴에 관한 사항
 4. 다단계판매원이 지켜야 할 사항
 5. 그 밖에 총리령으로 정하는 사항

제16조(다단계판매자의 소비자에 대한 정보제공의무 등) 다단계판매의 방법으로 재화등의 판매에 관한 계약을 체결하는 경우에는 제7조를 준용한다. 이 경우 “방문판매자등”은 “다단계판매자”로, “방문판매업자등”은 “다단계판매업자”로, “방문판매원등”은 “다단계판매원”으로 본다.

- 제17조(청약철회등)** ① 다단계판매의 방법으로 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자가 청약철회 등을 하는 경우에는 제8조를 준용하며, 이 경우 “방문판매자등”은 “다단계판매자”로 본다. 다만, 소비자가 다단계판매원과 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 경우 그 소비자는 다단계판매원에 대하여 우선적으로 청약철회 등을 하고, 다단계판매원의 소재 불명 등 대통령령으로 정하는 사유로 다단계판매원에 대하여 청약철회 등을 하는 것이 어려운 경우에만 그 재화 등을 공급한 다단계판매업자에 대하여 청약철회 등을 할 수 있다.
- ② 다단계판매의 방법으로 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 다단계판매원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 계약을 체결한 날부터 3개월 이내에 서면(전자문서를 포함한다)으로 그 계약에 관한 청약철회 등을 할 수 있다. <개정 2016. 3. 29.>
1. 재고 보유에 관하여 다단계판매업자에게 거짓으로 보고하는 등의 방법

-
- 으로 과다하게 재화 등의 재고를 보유한 경우
2. 다시 판매하기 어려울 정도로 재화등을 훼손한 경우
 3. 그 밖에 대통령령으로 정하는 경우

- 제18조(청약철회등의 효과)** ① 다단계판매의 상대방(다단계판매자가 다단계판매원 또는 소비자에게 판매한 경우에는 다단계판매원 또는 소비자를 말하고, 다단계판매원이 소비자에게 판매한 경우에는 소비자를 말한다. 이하 이 장에서 같다)은 제17조에 따라 청약철회 등을 한 경우에는 이미 공급받은 재화 등을 반환하여야 한다.
- ② 다단계판매자(상대방으로부터 재화 등의 대금을 지급받은 자 또는 상대방과 다단계판매에 관한 계약을 체결한 자를 포함한다. 이하 제2항부터 제8항까지의 규정에서 같다)는 재화 등을 반환받은 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화 등의 대금을 환급하여야 한다. 다만, 다단계판매업자가 다단계판매원에게 재화 등의 대금을 환급할 때에는 대통령령으로 정하는 범위의 비용을 공제할 수 있으며, 다단계판매자가 상대방에게 재화 등의 대금 환급을 지연하였을 때에는 그 지연기간에 대한 지연배상금을 지급하여야 한다.
 - ③ 상대방이 신용카드 등으로 대금을 지급한 계약에 대하여 청약철회 등을 한 경우에는 다단계판매자는 지체 없이 그 결제업자에게 재화 등의 대금 청구를 정지하거나 취소할 것을 요청하여야 한다. 다만, 다단계판매자가 결제업자로부터 해당 재화 등의 대금을 이미 지급받은 경우에는 지체 없이 이를 결제업자에게 환급하고 그 사실을 상대방에게 알려야 하며, 환급이 지연되어 상대방이 대금을 결제한 경우에는 결제한 날 이후의 지연기간에 대한 지연배상금을 상대방에게 지급하여야 한다.
 - ④ 제3항 단서에 따라 다단계판매자로부터 재화 등의 대금을 환급받은 결제업자는 지체 없이 상대방에게 이를 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 하며, 다단계판매자가 정당한 사유 없이 결제업자에게 대금을 환급하지 아니하는 경우 상대방은 환급받을 금액에 대하여 결제업자에게 그 다단계판매자에 대한 다른 채무와 상계할 것을 요청할 수 있고, 결제업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 다단계판매자에 대한 다른 채무와 상계할 수 있다.
 - ⑤ 결제업자가 제4항에 따른 상계를 정당한 사유 없이 게을리한 경우 상대방은 결제업자에 대하여 대금 결제를 거부할 수 있다. 이 경우 다단계판매자와 결제업자는 그 결제 거부를 이유로 그 상대방을 약정한 날짜 이내에 채무를 변제하지 아니한 자로 처리하는 등 상대방에게 불이익을 주는 행위를 하여서는 아니 된다.
 - ⑥ 다단계판매자는 제17조에 따른 청약철회 등에 따라 재화 등의 대금을

환급한 경우 그 환급한 금액이 자신이 다단계판매원에게 공급한 금액을 초과할 때에는 그 차액을 다단계판매원에게 청구할 수 있다.

- ⑦ 제1항의 경우 다단계판매자는 재화 등의 일부가 이미 사용되거나 소비된 경우에는 그 재화 등을 사용하거나 일부 소비하여 상대방이 얻은 이익 또는 그 재화 등의 공급에 든 비용에 상당하는 금액의 지급을 그 상대방에게 청구할 수 있다.
- ⑧ 제17조제1항에 따라 준용되는 제8조제1항 또는 제3항에 따른 청약철회 등의 경우 공급받은 재화 등의 반환에 필요한 비용은 다단계판매자가 부담하며, 다단계판매자는 상대방에게 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없다.
- ⑨ 다단계판매자, 상대방으로부터 재화 등의 대금을 지급받은 자 또는 상대방과 다단계판매에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우 각자는 제1항부터 제5항까지 및 제8항에 따른 재화 등의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 있어 연대하여 책임을 진다.

제19조(손해배상청구금액의 제한 등) 소비자에게 책임이 있는 사유로 다단계판매자와의 재화 등의 판매계약이 해제된 경우에는 제10조를 준용한다. 이 경우 “방문판매자등”은 “다단계판매자”로, “소비자”는 “상대방”으로 본다.

제20조(후원수당의 지급기준 등) ① 다단계판매업자는 다단계판매원에게 고지한 후원수당의 산정 및 지급 기준과 다르게 후원수당을 산정·지급하거나 그 밖의 부당한 방법으로 다단계판매원을 차별하여 대우하여서는 아니 된다.

- ② 다단계판매업자는 후원수당의 산정 및 지급 기준을 객관적이고 명확하게 정하여야 하며, 후원수당의 산정 및 지급 기준을 변경하려는 경우에는 대통령령으로 정한 절차에 따라야 한다.
- ③ 다단계판매업자가 다단계판매원에게 후원수당으로 지급할 수 있는 총액은 다단계판매업자가 다단계판매원에게 공급한 재화 등의 가격(부가가치세를 포함한다) 합계액(이하 이 조에서 “가격합계액”이라 한다)의 100분의 35에 해당하는 금액을 초과하여서는 아니 되며, 가격합계액 및 후원수당 등의 구체적인 산정 방법은 다음과 같다.
 - 1. 가격합계액은 출고 또는 제공 시점을 기준으로 할 것
 - 2. 후원수당 지급액은 그 후원수당의 지급 사유가 발생한 시점을 기준으로 할 것
 - 3. 가격합계액 및 후원수당은 1년을 단위로 산정할 것. 다만, 다단계판매영업기간이 1년 미만인 경우에는 다단계판매업자의 실제 영업기간을 기

준으로 한다.

4. 가격합계액을 산정할 때 위탁의 방법으로 재화 등을 공급하는 경우에는 위탁을 받은 다단계판매업자가 다단계판매원에게 판매한 가격을 기준으로 하고, 중개의 방법으로 재화 등을 공급하는 경우에는 다단계판매자가 중개를 의뢰한 사업자로부터 받은 수수료를 기준으로 한다.
- ④ 다단계판매업자는 다단계판매원이 요구하는 경우 후원수당의 산정·지급 명세 등의 열람을 허용하여야 한다.
- ⑤ 다단계판매업자는 일정 수의 하위판매원을 모집하거나 후원하는 것을 조건으로 하위판매원 또는 그 하위판매원의 판매 실적에 관계없이 후원수당을 차등하여 지급하여서는 아니 된다.

제21조(후원수당 관련 표시·광고 등) ① 다단계판매업자는 다단계판매원이 되려는 사람 또는 다단계판매원에게 다단계판매원이 받게 될 후원수당이나 소매이익(다단계판매원이 재화 등을 판매하여 얻는 이익을 말한다)에 관하여 거짓 또는 과장된 정보를 제공하여서는 아니 된다.

- ② 다단계판매업자는 다단계판매원이 되려는 사람 또는 다단계판매원에게 전체 다단계판매원에 대한 평균 후원수당 등 후원수당의 지급 현황에 관한 정보를 총리령으로 정하는 기준에 따라 고지하여야 한다.
- ③ 다단계판매업자는 다단계조직의 운영 방식 또는 활동 내용에 관하여 거짓 또는 과장된 사실을 유포하여서는 아니 된다.

제22조(다단계판매원의 등록 및 탈퇴 등) ① 다단계판매업자는 다단계판매원이 되려는 사람 또는 다단계판매원에게 등록, 자격 유지 또는 유리한 후원수당 지급기준의 적용을 조건으로 과도한 재화 등의 구입 등 대통령령으로 정하는 수준을 초과한 부담을 지게 하여서는 아니 된다.

- ② 다단계판매업자는 다단계판매원에게 일정 수의 하위판매원을 모집하도록 의무를 지게 하거나 특정인을 그의 동의 없이 자신의 하위판매원으로 등록하여서는 아니 된다.
- ③ 다단계판매업자는 다단계판매원이 제15조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 다단계판매원을 탈퇴시켜야 한다.
- ④ 다단계판매원은 언제든지 다단계판매업자에게 탈퇴 의사를 표시하고 탈퇴할 수 있으며, 다단계판매업자는 다단계판매원의 탈퇴에 조건을 붙여서는 아니 된다.
- ⑤ 다단계판매업자는 탈퇴한 다단계판매원의 판매행위 등으로 소비자피해가 발생하지 아니하도록 다단계판매원 수첩을 회수하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.

제23조(금지행위) ① 다단계판매자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 재화 등의 판매에 관한 계약의 체결을 강요하거나 청약철회 등 또는 계약 해지를 방해할 목적으로 상대방을 위협하는 행위
 2. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 상대방과의 거래를 유도하거나 청약철회 등 또는 계약 해지를 방해하는 행위 또는 재화 등의 가격·품질 등에 대하여 거짓 사실을 알리거나 실제보다도 현저히 우량하거나 유리한 것으로 오인시킬 수 있는 행위
 3. 청약철회 등이나 계약 해지를 방해할 목적으로 주소·전화번호 등을 변경하는 행위
 4. 분쟁이나 불만 처리에 필요한 인력 또는 설비가 부족한 상태를 상당 기간 방치하여 상대방에게 피해를 주는 행위
 5. 상대방의 청약이 없는데도 일방적으로 재화 등을 공급하고 재화 등의 대금을 청구하는 등 상대방에게 재화 등을 강제로 판매하거나 하위판매원에게 재화 등을 판매하는 행위
 6. 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔는데도 전화, 팩스, 컴퓨터통신 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위
 7. 다단계판매업자에게 고용되지 아니한 다단계판매원을 다단계판매업자에게 고용된 사람으로 오인하게 하거나 다단계판매원으로 등록하지 아니한 사람을 다단계판매원으로 활동하게 하는 행위
 8. 제37조에 따른 소비자피해보상보험계약 등을 체결하지 아니하고 영업하는 행위
 9. 상대방에게 판매하는 개별 재화등의 가격을 대통령령으로 정하는 금액을 초과하도록 정하여 판매하는 행위
 10. 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다.
 - 가. 재화 등의 배송 등 소비자와의 계약을 이행하기 위하여 불가피한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
 - 나. 재화 등의 거래에 따른 대금을 정산하기 위하여 필요한 경우
 - 다. 도용을 방지하기 위하여 본인임을 확인할 때 필요한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
 - 라. 법률의 규정 또는 법률에 따라 필요한 불가피한 사유가 있는 경우
 11. 다단계판매조직 및 다단계판매원의 지위를 양도·양수하는 행위. 다만, 다단계판매원의 지위를 상속하는 경우 또는 사업의 양도·양수·합병의 경우에는 그러하지 아니하다.
- ② 다단계판매업자는 다단계판매원으로 하여금 제1항의 금지행위를 하도

록 교사(敎唆)하거나 방조(幫助)하여서는 아니 된다.

- ③ 공정거래위원회는 이 법 위반행위의 방지 및 소비자피해의 예방을 위하여 다단계판매자가 지켜야 할 기준을 정하여 고시할 수 있다.

제24조(사행적 판매원 확장행위 등의 금지) ① 누구든지 다단계판매조직 또는 이와 비슷하게 단계적으로 가입한 자로 구성된 조직을 이용하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다. <개정 2013. 5. 28.>

1. 재화 등의 거래 없이 금전거래를 하거나 재화 등의 거래를 가장하여 사실상 금전거래만을 하는 행위로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 가. 판매원에게 재화 등을 그 취득가격이나 시장가격보다 10배 이상과 같이 현저히 높은 가격으로 판매하면서 후원수당을 지급하는 행위
 - 나. 판매원과 재화 등의 판매계약을 체결한 후 그에 상당하는 재화 등을 정당한 사유 없이 공급하지 아니하면서 후원수당을 지급하는 행위
 - 다. 그 밖에 판매업자의 재화 등의 공급능력, 소비자에 대한 재화 등의 공급실적, 판매업자와 소비자 사이의 재화 등의 공급계약이나 판매계약, 후원수당의 지급조건 등에 비추어 그 거래의 실질이 사실상 금전거래인 행위
2. 판매원 또는 판매원이 되려는 자에게 하위판매원 모집 자체에 대하여 경제적 이익을 지급하거나 정당한 사유 없이 후원수당 외의 경제적 이익을 지급하는 행위
3. 제20조제3항(제29조제3항에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 위반되는 후원수당의 지급을 약속하여 판매원을 모집하거나 가입을 권유하는 행위
4. 판매원 또는 판매원이 되려는 자에게 가입비, 판매 보조 물품, 개인 할당 판매액, 교육비 등 그 명칭이나 형태와 상관없이 10만원 이하로서 대통령령으로 정하는 수준을 초과한 비용 또는 그 밖의 금품을 징수하는 등 의무를 부과하는 행위
5. 판매원에 대하여 상품권[그 명칭이나 형태와 상관없이 발행자가 일정한 금액이나 재화 등의 수량이 기재된 무기명증표를 발행하고 그 소지자가 발행자 또는 발행자가 지정하는 자(이하 이 조에서 “발행자등”이라 한다)에게 이를 제시 또는 교부하거나 그 밖의 방법으로 사용함으로써 그 증표에 기재된 내용에 따라 발행자등으로부터 재화 등을 제공받을 수 있는 유가증권을 말한다. 이하 이 조에서 같다]을 판매하는 행위로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 가. 판매업자가 소비자에게 판매한 상품권을 다시 매입하거나 다른 자로

- 하여금 매입하도록 하는 행위
- 나. 발행자등의 재화 등의 공급능력, 소비자에 대한 재화 등의 공급실적, 상품권의 발행규모 등에 비추어 그 실질이 재화 등의 거래를 위한 것으로 볼 수 없는 수준의 후원수당을 지급하는 행위
6. 사회적인 관계 등을 이용하여 다른 사람에게 판매원으로 등록하도록 강요하거나 재화등을 구매하도록 강요하는 행위
 7. 판매원 또는 판매원이 되려는 사람에게 본인의 의사에 반하여 교육·합숙 등을 강요하는 행위
 8. 판매원을 모집하기 위한 것이라는 목적을 명확하게 밝히지 아니하고 취업·부업 알선, 설명회, 교육회 등을 거짓 명목으로 내세워 유인하는 행위
- ② 다단계판매업자는 다단계판매원으로 하여금 제1항의 금지행위를 하도록 교사하거나 방조하여서는 아니 된다.

제25조(소비자 등의 침해정지 요청) 제23조 또는 제24조를 위반한 다단계판매자의 행위로 이익을 침해받거나 침해받을 우려가 있는 자 또는 대통령령으로 정하는 소비자단체 등은 그 행위가 현저한 손해를 주거나 줄 우려가 있는 경우에는 그 행위에 대하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회에 침해의 정지에 필요한 조치를 요청할 수 있다.

- 제26조(다단계판매업자의 휴업기간 중 업무처리 등)** ① 다단계판매업자는 그 휴업기간 또는 영업정지기간 중에도 제17조제1항에 따라 준용되는 제8조제1항 및 제3항에 따른 청약철회 등의 업무와 제18조제1항부터 제8항까지의 규정에 따른 청약철회 등에 따른 업무를 계속하여야 한다.
- ② 다단계판매원은 다단계판매업자가 폐업하거나 그 등록이 취소된 경우 그 폐업 또는 등록취소 당시 판매하지 못한 재화 등을 다른 사람에게 판매한 때에는 그 다단계판매원이 청약철회 등에 따라 반환되는 재화등을 반환받고, 재화 등을 반환받은 날부터 3영업일 이내에 재화 등의 대금을 환급하여야 한다.
- ③ 제13조제1항에 따라 공정거래위원회에 등록하거나 시·도지사에게 등록한 다단계판매업자가 파산선고를 받거나 관할 세무서에 폐업신고를 한 경우 또는 6개월을 초과하여 영업을 하지 아니하는 등 실질적으로 영업을 할 수 없다고 판단되는 경우에는 등록을 받은 행정기관의 장은 그 등록을 직권으로 말소할 수 있다.

제27조(주소 변경 등의 공고) 다단계판매업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 공정거래위원회 또는 시·도지사는 총리령으로 정하는 바에 따라 그 사실을 공고하여야 한다.

1. 상호 또는 주된 사업장의 주소·전화번호를 변경한 경우
2. 제13조제3항에 따른 휴업신고 또는 폐업신고를 한 경우
3. 제49조제4항 또는 제5항에 따라 영업정지처분을 받거나 등록이 취소된 경우

제28조(다단계판매업자의 책임) ① 다단계판매업자는 다단계판매원이 자신의 하위판매원을 모집하거나 다단계판매업자의 재화 등을 소비자에게 판매할 때 제23조 또는 제24조를 위반하지 아니하도록 다단계판매원에게 해당 규정의 내용을 서면이나 전자우편으로 고지하여야 한다.

- ② 다단계판매업자가 제1항에 따른 고지의무를 게을리한 경우에 다단계판매원이 제23조 또는 제24조를 위반하여 다른 다단계판매원 또는 소비자에게 입힌 재산상 손해는 대통령령으로 정하는 바에 따라 다단계판매업자가 배상 책임을 진다. 이 경우 다단계판매업자는 다단계판매원에게 구상권을 행사할 수 있다.

제29조(후원방문판매자의 의무) ① 후원방문판매자는 후원방문판매원에게 판매원 자신의 직근 하위판매원이 아닌 다른 후원방문판매원의 구매·판매 등의 실적과 관련하여 후원수당을 지급하거나 이러한 지급을 약속하여 후원방문판매원을 모집하는 행위를 하여서는 아니 된다.

- ② 제3항에도 불구하고 후원방문판매업자가 후원방문판매원에게 공급한 재화 등의 100분의 70 이상을 판매원이 아닌 소비자에게 판매한 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 제20조제3항, 제23조제1항제8호·제9호 및 제37조를 적용하지 아니한다.

- ③ 후원방문판매자에게 다음 각 호의 규정을 준용한다. 이 경우 “다단계판매”는 “후원방문판매”로, “방문판매자등”과 “다단계판매자”는 “후원방문판매자”로, “방문판매업자등”과 “다단계판매업자”는 “후원방문판매업자”로, “방문판매원등”과 “다단계판매원”은 “후원방문판매원”으로, “다단계판매조직”은 “후원방문판매조직”으로 본다.

1. 제6조, 제13조, 제14조 및 제15조제2항. 다만, 제13조제1항 제2호는 준용하지 아니하며, 제13조제1항제3호는 “제37조에 따른 소비자피해보상보험계약 등의 체결 증명서류 또는 제29조제2항에 해당함을 증명하는 서류”로 본다.
2. 제16조부터 제28조까지의 규정. 이 경우 제20조제3항 각 호 외의 부분 중 “100분의 35”는 “100분의 38”로 본다.

제4장 계속거래 및 사업권유거래

제30조(계속거래업자등의 소비자에 대한 정보제공의무 등) ① 계속거래 또는 사업권유거래(이하 “계속거래 등”이라 한다)를 업으로 하는 자(이하 “계속거래업자 등”이라 한다)는 대통령령으로 정하는 금액 및 기간 이상을 거래조건으로 하는 계속거래 등에 관한 계약을 체결하는 경우에는 계약을 체결하기 전에 소비자(사업권유거래에서 재화 등을 구매하는 자를 포함한다. 이하 이 장에서 같다)가 계약 내용을 이해할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 설명하여야 한다.

1. 계속거래업자 등의 성명(법인인 경우에는 대표자의 성명을 말한다), 상호, 주소, 전화번호 및 전자우편주소
 2. 계속거래를 통하여 판매하는 재화 등(계속거래와 관련하여 따로 구입할 필요가 있는 다른 재화 등이 있는 경우에는 그 재화 등을 포함한다)이나 사업권유거래를 통하여 판매하는 재화 등의 명칭, 종류 및 내용
 3. 재화 등의 대금(가입비, 설치비 등 명칭에 상관없이 재화 등의 거래와 관련하여 지급하는 모든 금액을 포함한다. 이하 이 장에서 같다)과 그 지급 시기 및 방법
 4. 재화 등의 거래방법과 거래 기간 및 시기
 5. 사업권유거래의 경우에는 제공되는 사업에 관한 거래조건으로 대통령령으로 정하는 사항
 6. 제31조에 따른 계약 해지와 그 행사방법·효과에 관한 사항 및 해지권의 행사에 필요한 서식
 7. 소비자피해 보상, 재 화등에 대한 불만 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항
 8. 거래에 관한 약관
 9. 그 밖에 거래 여부 판단에 영향을 주는 거래조건 또는 소비자피해 구제에 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항
- ② 계속거래업자 등은 재화 등의 판매에 관한 계약을 체결할 때에는 제1항 각 호의 사항을 적은 계약서를 소비자에게 발급하여야 한다.
- ③ 계속거래를 업으로 하는 자는 소비자에게 용역을 공급하는 계약으로서 소비자의 별도 의사표시가 없는 한 자동으로 갱신되는 계약을 체결한 경우에는 그 계약 종료일의 50일 전부터 20일 전까지의 기간에 소비자에게 종료일이 다가오고 있음을 서면이나 전자우편으로 통지하여야 한다. 다만, 거래기간이 2개월 이내의 계약인 경우나 소비자가 재계약 체결 또는 계약 갱신의 의사를 표시한 경우에는 그 통지를 생략할 수 있다.
- ④ 계속거래업자 등이 미성년자와 제1항에 따른 계약을 체결하는 경우에

는 제7조제3항을 준용한다.

- ⑤ 계속거래업자등은 제1항 및 제2항에 따라 소비자에게 설명하거나 표시한 거래조건을 신의에 좇아 성실하게 이행하여야 한다.

제31조(계약의 해지) 계속거래업자등과 계속거래 등의 계약을 체결한 소비자는 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있다. 다만, 다른 법률에 별도의 규정이 있거나 거래의 안전 등을 위하여 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

제32조(계약 해지 또는 해제의 효과와 위약금 등) ① 계속거래업자 등은 자신의 책임이 없는 사유로 계속거래 등의 계약이 해지 또는 해제된 경우 소비자에게 해지 또는 해제로 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하여서는 아니 되고, 가입비나 그 밖에 명칭에 상관없이 실제 공급된 재화 등의 대가를 초과하여 수령한 대금의 환급을 부당하게 거부하여서는 아니 된다.

- ② 계속거래 등의 계약이 해지 또는 해제된 경우 소비자는 반환할 수 있는 재화 등을 계속거래업자 등에게 반환할 수 있으며, 계속거래업자 등은 대통령령으로 정하는 바에 따라 대금 환급 또는 위약금 경감 등의 조치를 하여야 한다.

- ③ 계속거래업자 등은 자신의 책임이 없는 사유로 계약이 해지 또는 해제된 경우 소비자로부터 받은 재화 등의 대금(재화 등이 반환된 경우 환급하여야 할 금액을 포함한다)이 이미 공급한 재화 등의 대금에 위약금을 더한 금액보다 많으면 그 차액을 소비자에게 환급하여야 한다. 이 경우 환급이 지연되는 경우에는 총리령으로 정하는 지연기간에 대한 지연배상금을 함께 환급하여야 한다.

- ④ 공정거래위원회는 제1항에 따른 위약금 청구와 제2항에 따른 대금 환급 또는 위약금 경감과 관련된 분쟁을 방지하기 위하여 필요한 경우 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준을 정하여 고시할 수 있다.

제33조(거래기록 등의 열람) 계속거래업자 등은 대통령령으로 정하는 바에 따라 재화 등의 거래기록 등을 언제든지 소비자가 열람할 수 있게 하여야 한다.

제34조(금지행위 등) ① 계속거래업자 등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 계속거래 등의 계약을 체결하게 하거나 계약의 해지 또는 해제를 방해

-
- 하기 위하여 소비자를 위협하는 행위
2. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 거래하거나 계약의 해지 또는 해제를 방해하는 행위
 3. 계속거래 등에 필요한 재화 등을 통상적인 거래가격보다 현저히 비싼 가격으로 구입하게 하는 행위
 4. 소비자가 계속거래 등의 계약을 해지 또는 해제하였는데도 정당한 사유 없이 이에 따른 조치를 지연하거나 거부하는 행위
 5. 계약의 해지 또는 해제를 방해할 목적으로 주소·전화번호 등을 변경하는 행위
 6. 분쟁이나 불만 처리에 필요한 인력 또는 설비가 부족한 상태를 상당 기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위
 7. 소비자의 청약이 없는데도 일방적으로 재화 등을 공급하고 재화 등의 대금을 청구하는 행위
 8. 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔는데도 전화, 팩스, 전자우편 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위
- ② 공정거래위원회는 이 법 위반행위의 방지 및 소비자피해의 예방을 위하여 계속거래업자 등이 지켜야 할 기준을 정하여 고시할 수 있다.

제5장 소비자권익의 보호

- 제35조(소비자보호지침의 제정 등)** ① 공정거래위원회는 특수판매에서의 건전한 거래질서 확립 및 소비자(다단계판매원, 후원방문판매원 및 사업권유거래의 상대방을 포함한다. 이하 이 장에서 같다)의 보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 지침(이하 “소비자보호지침”이라 한다)을 관련 분야의 거래당사자, 기관 및 단체의 의견을 들어 정할 수 있다.
- ② 특수판매를 업으로 하는 자(이하 “특수판매업자”라 한다)는 그가 사용하는 약관 등 계약의 내용이 소비자보호지침의 내용보다 소비자에게 불리한 경우 소비자보호지침과 다르게 정한 그 계약의 내용을 소비자가 알기 쉽게 표시하거나 고지하여야 한다.

- 제36조(특수판매업자의 입증책임)** ① 다음 각 호의 사항에 관하여 계약 상대방과 다툼이 있는 경우에는 특수판매업자가 이를 증명하여야 한다. 이 경우 특수판매업자는 증명에 필요한 통화 내용 등에 대한 거래기록을 대통령령으로 정하는 바에 따라 보관할 수 있다.
1. 재화 등의 훼손에 대한 소비자의 책임 유무

2. 계약이 체결된 사실 및 그 시기
3. 재화등의 공급 사실 및 그 시기
4. 계약서의 발급 사실 및 그 시기
5. 입증책임에 관한 별도의 약정이 없는 그 밖의 거래 사실
- ② 특수판매업자는 제1항에 따른 증명에 필요한 통화내용 등 거래기록을 미리 보존할 수 있다. 이 경우 특수판매업자는 거래기록을 그 대상·범위·기간 및 열람 방법 등에 관하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 보존하여야 한다.

제37조(소비자피해보상보험계약등) ① 제13조제1항 및 제29조제3항에 따라 등록하려는 다단계판매업자 및 후원방문판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 계약(이하 “소비자피해보상보험계약 등”이라 한다)을 체결하여야 한다.

1. 소비자피해 보상을 위한 보험계약
2. 소비자피해 보상금의 지급을 확보하기 위한 채무지급보증계약
3. 제38조에 따라 설립된 공제조합과의 공제계약
- ② 공정거래위원회는 방문판매 등 및 계속거래 등에서의 소비자보호를 위하여 소비자피해보상보험계약 등을 체결하도록 권장할 수 있다.
- ③ 소비자피해보상보험계약 등의 내용은 이 법 위반행위로 인한 소비자피해를 보상하기에 적절한 수준이어야 하며, 그 구체적인 기준은 대통령령으로 정한다.
- ④ 소비자피해보상보험계약 등에 따라 소비자피해 보상금을 지급할 의무가 있는 자는 그 지급 사유가 발생한 경우에는 지체 없이 이를 지급하여야 하고, 이를 지연한 경우에는 지연배상금을 지급하여야 한다.
- ⑤ 소비자피해보상보험계약 등을 체결 또는 유지하는 다단계판매업자와 후원방문판매업자는 매출액 등의 자료를 제출할 때 거짓 자료를 제출하여서는 아니 된다.
- ⑥ 소비자피해보상보험계약 등을 체결한 자는 그 사실을 나타내는 표지를 사용할 수 있다.
- ⑦ 소비자피해보상보험계약 등을 체결하지 아니한 자는 제6항에 따른 표지를 사용하거나 이와 비슷한 표지를 제작 또는 사용하여서는 아니 된다.

제38조(공제조합의 설립) ① 제5조제1항에 따라 신고하거나 제13조제1항 또는 제29조제3항에 따라 등록한 사업자는 소비자피해보상에 대한 보상금 지급을 책임지는 보험사업 등 제37조제1항제3호에 따른 공제사업을 운영하기 위하여 공정거래위원회의 인가를 받아 공제조합(이하 “공제조

합”이라 한다)을 설립할 수 있으며, 인가의 기준은 대통령령으로 정한다.

- ② 공제조합은 법인으로 하며, 주된 사무소의 소재지에서 설립등기를 함으로써 성립한다.
- ③ 공제조합에 가입한 자는 공제사업의 수행에 필요한 출자금 등을 조합에 내야 한다.
- ④ 공제조합의 기본재산은 대통령령으로 정하는 바에 따라 가입한 자의 출자금 등으로 구성하되, 공제조합의 기본재산의 운영에 관한 사항은 공정거래위원회의 인가를 받아야 한다. 다만, 정부는 예산의 범위에서 출연(出捐)하거나 보조할 수 있다.
- ⑤ 공제조합의 가입자격, 임원에 관한 사항 및 출자금의 부담기준에 관한 사항은 정관으로 정한다.
- ⑥ 공제조합의 설립인가 절차, 정관 기재 사항, 운영, 이사회의 구성 및 권한, 임원의 선임, 감독 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ⑦ 공제조합이 제1항에 따른 공제사업을 하려는 경우에는 공제규정을 정하여 공정거래위원회의 인가를 받아야 한다. 공제규정을 변경하려는 경우에도 또한 같다.
- ⑧ 제7항의 공제규정에는 공제사업의 범위, 공제료, 공제사업에 충당하기 위한 책임준비금 등 공제사업의 운영에 필요한 사항을 정하여야 한다.
- ⑨ 공제조합에 관하여 이 법에 규정된 것을 제외하고는 「민법」 중 사단법인에 관한 규정을 준용한다.
- ⑩ 이 법에 따른 공제조합의 사업에 대하여는 「보험업법」을 적용하지 아니한다.

제39조(공제조합의 감독) ① 공정거래위원회는 필요하다고 인정하면 공제조합에 대하여 업무 및 회계에 관한 보고서 제출 또는 그 밖에 필요한 조치를 명하거나 소속 공무원으로 하여금 공제조합의 업무 및 회계 상황을 조사하거나 장부 또는 그 밖의 서류를 검사하게 할 수 있다.

- ② 공정거래위원회는 공제조합의 운영 및 업무 집행 등이 법령이나 정관 등에 적합하지 아니한 경우 그 시정을 명할 수 있고, 그 밖에 소비자의 피해 구제 등과 관련하여 필요한 경우에는 적합한 조치를 요구할 수 있다.
- ③ 공정거래위원회는 공제조합의 임직원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 관련 임직원에게 대한 징계·해임을 요구하거나 해당 위반행위를 시정하도록 명할 수 있다.

1. 제38조제7항에 따른 공제규정을 위반하여 업무를 처리한 경우

-
2. 제2항에 따른 시정명령이나 조치를 이행하지 아니한 경우
 - ④ 제1항에 따라 조사 또는 검사를 하는 공무원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여주어야 한다.

제40조(공제조합의 사업) 공제조합은 다음 각 호의 사업을 시행한다.

1. 소비자피해 보상을 위한 공제사업 및 소비자의 권익보호를 위한 공익사업
2. 소비자피해 예방과 홍보를 위한 출판 및 교육 사업
3. 시장의 건전한 발전을 위한 자율정화사업
4. 공정거래위원회로부터 위탁받은 사업
5. 그 밖에 정관으로 정하는 사업

제41조(특수판매 소비자단체 등의 지원) 공정거래위원회는 특수판매에서의 공정거래질서 확립 및 소비자권익 보호를 위한 사업을 시행하는 기관 또는 단체에 대하여 예산의 범위에서 필요한 지원을 할 수 있다.

제42조(전화권유판매 수신거부의사 등록시스템 등) ① 공정거래위원회는 전화권유판매자의 행위로부터 소비자를 보호하기 위하여 소비자가 수신거부의사를 명시적으로 표시하여 등록할 수 있는 수신거부의사 등록시스템(이하 이 조에서 “등록시스템”이라 한다)을 구축할 수 있다.

- ② 전화권유판매자는 전화권유판매를 하려는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 등록시스템에서 소비자의 수신거부의사 등록 여부를 확인하여야 하며, 전화권유판매 수신거부의사를 등록한 소비자에게 전화권유판매를 하여서는 아니 된다. 다만, 전화권유판매업자가 총리령으로 정하는 바에 따라 소비자로부터 개별적인 동의를 받은 경우에는 그러하지 아니하다.
- ③ 공정거래위원회는 등록시스템의 운용을 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관 또는 단체에 위탁할 수 있으며, 해당 기관 또는 단체에 그 원활한 운용에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.
 1. 「소비자기본법」에 따라 설립된 기관 또는 등록된 소비자단체
 2. 그 밖에 제54조에 따라 등록된 사업자단체 또는 다른 법률에 따라 소비자보호를 위하여 설립된 기관 또는 단체
- ④ 제3항에 따라 운용을 위탁받을 수 있는 대상 기관 또는 단체의 선정 절차 및 기준은 대통령령으로 정한다.
- ⑤ 공정거래위원회는 제3항에 따른 위탁사무의 적정한 운용 및 관리를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 자료의 제출을 요구하거나 소속

공무원으로 하여금 해당 위탁사무를 조사하게 할 수 있다. 이 경우 조사의 방법·절차 등에 관하여는 대통령령으로 정한다.

- ⑥ 공정거래위원회는 제3항에 따라 위탁사업자로 선정된 자가 제1호 또는 제2호에 해당하게 된 경우에는 그 선정을 취소하여야 하며, 제3호 또는 제4호에 해당하게 된 경우에는 그 선정을 취소할 수 있다.
1. 거짓 또는 부정한 방법으로 위탁사업자로 선정된 경우
 2. 등록시스템을 제1항에 따른 목적 외의 목적으로 이용하거나 제3자로 하여금 이용하게 한 경우
 3. 제4항에 따른 선정기준을 충족하지 못하게 된 경우
 4. 제5항에 따른 조사 결과 원래의 선정 목적을 달성하기 어렵다고 인정되는 경우
- ⑦ 제1항부터 제6항까지에서 규정한 사항 외에 등록시스템의 구축 및 운영에 관하여 필요한 사항은 총리령으로 정한다.

제6장 조사 및 감독

- 제43조(위반행위의 조사 등)** ① 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장(이하 “행정청”이라 한다)은 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정할 때에는 직권으로 필요한 조사를 할 수 있다. 다만, 다단계판매 및 후원방문판매와 관련된 규정의 위반 사실에 대하여는 공정거래위원회 또는 시·도지사가 조사를 할 수 있다.
- ② 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 제1항에 따른 조사를 하려는 경우에는 공정거래위원회에 통보하여야 하며, 공정거래위원회는 조사 등이 중복될 우려가 있는 경우에는 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 조사의 중지를 요청할 수 있다. 이 경우 요청을 받은 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 상당한 이유가 없으면 그 조사를 중지하여야 한다.
- ③ 행정청은 제1항에 따라 조사를 한 경우에는 그 결과(조사 결과 시정조치명령 등의 처분을 하려는 경우에는 그 처분의 내용을 포함한다)를 해당 사건의 당사자에게 문서로 알려야 한다.
- ④ 공정거래위원회는 제1항의 조사를 위하여 「소비자기본법」 제33조에 따른 한국소비자원(이하 이 조에서 “한국소비자원”이라 한다)과 합동으로 조사반을 구성할 수 있다. 이 경우 조사반의 구성과 조사에 관한 구체적 방법과 절차, 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ⑤ 공정거래위원회는 합동조사반의 구성원이 되는 한국소비자원 임직원에 대하여 예산의 범위에서 수당이나 여비를 지급할 수 있다.
- ⑥ 제4항에 따라 해당 업무를 담당하는 한국소비자원의 임직원은 「형

법」 제127조와 제129조부터 제132조까지의 규정에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

- ⑦ 누구든지 이 법의 규정에 위반되는 사실이 있다고 인정할 때에는 그 사실을 행정청에 신고할 수 있다. 다만, 다단계판매 및 후원방문판매와 관련된 규정에 위반되는 사실에 대하여는 공정거래위원회 또는 시·도지사에게 신고할 수 있다.
- ⑧ 공정거래위원회는 이 법을 위반하는 행위가 끝난 날부터 5년이 지난 경우 그 위반행위에 대하여는 제49조에 따른 시정조치를 명하거나 제51조에 따른 과징금을 부과하지 아니한다. 다만, 시정조치 또는 과징금 부과처분이 판결의 취지에 따라 취소된 경우로서 그 판결 이유에 따라 새로운 처분을 하는 경우에는 그러하지 아니하다.

제43조의2(실태조사 등) ① 공정거래위원회는 특수판매에서의 건전한 거래질서 확립 및 소비자 보호를 위하여 특수판매에 대한 실태조사와 교육을 실시할 수 있다.

- ② 제1항에 따른 실태조사의 방법, 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

[본조신설 2014. 1. 28.]

제44조(포상금의 지급) ① 공정거래위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 신고 또는 제보하고 이를 입증할 수 있는 증거자료를 제출한 자에 대하여 예산의 범위에서 포상금을 지급할 수 있다.

- 1. 제13조제1항 또는 제29조제3항을 위반하여 등록을 하지 아니하고 다단계판매조직 또는 후원방문판매조직을 개설·관리 또는 운영하는 행위
- 2. 제24조를 위반한 행위
- ② 제1항에 따른 포상금의 지급대상이 되는 이 법 위반행위 및 포상금 지급대상자의 범위, 포상금 지급의 기준·절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제44조의2(포상금의 환수 등) ① 공정거래위원회는 제44조제1항에 따라 포상금을 지급한 후 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사실이 발견된 경우에는 해당 포상금을 지급받은 자에게 반환할 금액을 통지하여야 하고, 해당 포상금을 지급받은 자는 그 통지를 받은 날부터 30일 이내에 이를 납부하여야 한다.

- 1. 위법 또는 부당한 방법의 증거수집, 허위신고, 거짓진술, 증거위조 등 부정한 방법으로 포상금을 지급받은 경우

-
2. 동일한 원인으로 다른 법령에 따라 포상금 등을 지급받은 경우
 3. 그 밖에 착오 등의 사유로 포상금이 잘못 지급된 경우
 - ② 공정거래위원회는 제1항에 따라 포상금을 반환하여야 할 자가 납부 기한까지 그 금액을 납부하지 아니한 때에는 국세 체납처분의 예에 따라 징수할 수 있다.

[본조신설 2018. 6. 12.]

제45조(부당행위에 대한 정보의 공개) 공정거래위원회는 특수판매의 공정거래질서 확립과 소비자피해 예방을 위하여 필요한 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 특수판매업자의 이 법 위반행위에 대한 조사 결과 등 부당행위에 대한 정보를 공개할 수 있다.

제46조(평가·인증 사업의 공정화) ① 특수판매의 공정거래질서 확립 및 소비자보호를 위하여 관련 특수판매업자의 평가·인증 등의 업무를 하는 자(이하 “평가·인증사업자”라 한다)는 그 명칭에 상관없이 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 평가·인증에 관한 기준·방법 등을 공시하고, 그에 따라 공정하게 평가·인증하여야 한다.

- ② 제1항에 따른 평가·인증의 기준 및 방법은 특수판매업자가 거래의 공정화 및 소비자보호를 위하여 기울인 노력과 그 성과에 관한 정보를 전달하는 데에 적절한 것이어야 한다.
- ③ 공정거래위원회는 평가·인증사업자에게 운용 상황 등에 관한 자료를 제출하도록 할 수 있다.

제47조(보고 및 감독) ① 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 제48조에 따른 시정권고를 하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회에 보고하여야 한다.

- ② 공정거래위원회는 이 법의 효율적인 시행을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 그 소관 사항에 관하여 시·도지사 또는 시장·군수·구청장 등에게 조사·확인 또는 자료의 제출을 요구하거나 그 밖에 시정에 필요한 조치를 하도록 요구할 수 있다. 이 경우 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

제7장 시정조치 및 과징금 부과

- 제48조(위반행위의 시정권고)** ① 행정청은 사업자가 이 법에 위반되는 행위를 하거나 이 법에 따른 의무를 이행하지 아니하는 경우 제49조에 따른 시정조치를 하기 전에 그 사업자가 해당 행위의 중지, 이 법에 따른 의무의 이행, 그 밖에 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치를 하도록 시정 방안을 정하여 그 사업자에게 이에 따를 것을 권고할 수 있다. 이 경우 해당 사업자가 그 권고를 수락한 경우에는 제3항에 따라 시정조치가 내려진 것으로 본다.
- ② 제1항에 따라 시정권고를 받은 사업자는 그 통지를 받은 날부터 10일 이내에 그 권고의 수락 여부를 시정권고를 한 행정청에 통지하여야 한다.
- ③ 제1항에 따라 시정권고를 받은 사업자가 이를 수락한 때에는 제49조에 따른 시정조치가 내려진 것으로 본다.

- 제49조(시정조치 등)** ① 공정거래위원회는 사업자가 다음 각 호의 어느 하나(제29조제3항에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 해당하는 행위를 하거나 이 법에 따른 의무를 이행하지 아니하는 경우 해당 사업자 등에 대하여 그 시정을 위한 조치를 명할 수 있다. <개정 2018. 6. 12.>
1. 제5조제1항부터 제3항까지, 제6조, 제7조제1항부터 제3항까지 및 제5항, 제7조의2, 제8조제5항, 제9조, 제10조제1항, 제12조제1항, 제13조제1항부터 제3항까지 및 제5항, 제14조부터 제24조까지, 제26조제1항 및 제2항, 제28조, 제29조제1항 및 제2항, 제30조, 제32조제1항부터 제3항까지, 제33조, 제35조제2항, 제37조제1항·제4항·제5항 및 제7항, 제42조제2항, 제46조제1항 및 제2항, 제55조를 위반하는 경우
 2. 제11조제1항 각 호의 어느 하나, 제23조제1항 각 호의 어느 하나, 제24조제1항 각 호의 어느 하나 또는 제34조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 금지행위를 한 경우
 3. 제36조제2항 후단에 따라 거래기록을 보존하는 특수판매업자가 거래기록의 대상·범위·기간 및 열람 방법 등에 관하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 보존하지 아니한 경우
- ② 제1항에 따른 시정을 위한 조치는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 포함한다.
1. 해당 위반행위의 중지
 2. 이 법에 규정된 의무의 이행
 3. 시정조치를 받은 사실의 공표

-
4. 소비자피해 예방 및 구제에 필요한 조치
 5. 그 밖에 시정을 위하여 필요한 조치
- ③ 제2항제3호에 따른 시정조치를 받은 사실의 공포에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ④ 공정거래위원회는 사업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 1년 이내의 기간을 정하여 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다.
1. 제1항의 시정조치에도 불구하고 최근 3년간 같은 위반행위가 2회 이상 반복되는 경우(행위의 기준은 처분일로 한다)
 2. 시정조치를 이행하지 아니한 경우
 3. 시정조치만으로는 소비자피해를 방지하기 어렵거나 소비자에 대한 피해보상이 불가능하다고 판단되는 경우
- ⑤ 공정거래위원회 또는 시·도지사는 사업자가 제1호에 해당하는 경우(제29조제3항에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에는 그 등록을 취소하여야 하고, 제2호부터 제4호까지의 규정에 해당하는 경우(제29조제3항에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 등록을 취소할 수 있다.
1. 속임수나 그 밖의 부정한 방법으로 제13조제1항에 따른 등록을 한 경우
 2. 제14조 각 호의 결격사유에 해당하게 된 경우
 3. 소비자피해보상보험계약 등이 해지된 경우
 4. 영업정지기간 중에 영업을 하는 경우

제50조(소비자피해분쟁조정요청) ① 행정청은 이 법 위반행위와 관련하여 소비자의 피해 구제 신청이 있으면 제48조에 따른 시정권고 또는 제49조에 따른 시정조치를 하기 전에 특수판매에 관한 소비자보호 관련 업무를 수행하는 기관 또는 단체 가운데 대통령령으로 정하는 소비자피해분쟁조정기구에 그 조정을 의뢰할 수 있다.

② 행정청은 제1항에 따라 의뢰된 조정안을 당사자가 수락하고 이행하는 경우에는 제49조에 따른 시정조치를 하지 아니한다는 뜻을 당사자에게 알려야 한다.

③ 공정거래위원회는 제1항에 따라 의뢰된 조정안을 당사자가 수락하고 이행한 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 제49조에 따른 시정조치를 하지 아니한다. 이 경우 제43조제8항은 적용하지 아니한다.

④ 공정거래위원회는 제1항에 따라 분쟁의 조정을 의뢰하는 경우 예산의 범위에서 해당 분쟁의 조정에 필요한 예산을 지원할 수 있다.

-
- 제51조(과징금)** ① 공정거래위원회는 제49조제4항에 따른 영업정지를 갈음하여 해당 사업자에 대하여 대통령령으로 정하는 위반행위 관련 매출액을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다. 이 경우 관련 매출액이 없거나 이를 산정할 수 없는 등의 경우에는 5천만원을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다.
- ② 공정거래위원회는 제1항에 따른 과징금을 부과할 때 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.
1. 위반행위로 인한 소비자피해 정도
 2. 소비자피해에 대한 사업자의 보상노력 정도
 3. 위반행위로 취득한 이익의 규모
 4. 위반행위의 내용·기간 및 횟수 등
- ③ 공정거래위원회는 이 법을 위반한 사업자인 회사의 합병이 있는 경우에는 그 회사가 한 위반행위를 합병 후 존속하거나 합병으로 새로 설립된 회사가 한 행위로 보아 과징금을 부과·징수할 수 있다.
- ④ 삭제 <2018. 6. 12.>
- ⑤ 제1항에 따른 과징금의 부과기준은 대통령령으로 정한다.

제8장 보칙

제52조(소비자 등에게 불리한 계약의 금지) 제7조, 제7조의2, 제8조부터 제10조까지, 제16조부터 제19조까지, 제30조부터 제32조까지의 규정 중 어느 하나를 위반한 계약으로서 소비자에게 불리한 것은 효력이 없다. <개정 2018. 6. 12.>

제53조(전속관할) 특수판매와 관련된 소(訴)는 제소 당시 소비자 주소를, 주소가 없는 경우에는 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 한다. 다만, 제소 당시 소비자의 주소 또는 거소가 분명하지 아니한 경우에는 「민사소송법」의 관제 규정을 준용한다.

제54조(사업자단체의 등록) ① 특수판매의 건전한 발전과 소비자의 신뢰도 제고, 그 밖에 공동이익의 증진을 위한 목적으로 설립된 사업자단체는 대통령령으로 정하는 바에 따라 공정거래위원회에 등록할 수 있다.

② 제1항에 따른 등록의 요건, 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제55조(소비자에 관한 정보의 오용·남용 및 도용 방지 등) 특수판매업자가 소비자에 관한 정보를 수집·이용하는 경우에는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제11조를 준용한다. 이 경우 “전자상거래 또는 통신판매”는 “특수판매”로 본다.

제56조(권한의 위임·위탁) ① 이 법에 따른 공정거래위원회의 권한은 그 일부를 대통령령으로 정하는 바에 따라 소속 기관의 장 또는 시·도지사에게 위임하거나 다른 행정기관의 장에게 위탁할 수 있다.

② 이 법에 따른 시·도지사의 권한은 그 일부를 대통령령으로 정하는 바에 따라 시장·군수·구청장에게 위임할 수 있다.

③ 공정거래위원회는 이 법을 효율적으로 집행하기 위하여 필요한 경우 사무의 일부를 제54조에 따라 등록한 사업자단체에 위탁할 수 있다.

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 위임하거나 위탁한 사무에 대한 감독, 처리·보고, 조사·확인, 자료의 제출 또는 시정에 필요한 조치의 요구 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

⑤ 제3항 또는 제42조제3항에 따라 사무를 위탁받은 자의 임직원은 「형법」 제129조부터 제132조까지의 규정에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

제57조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ① 이 법에 따른 공정거래위원회의 심의·의결에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제42조·제43조·제43조의2·제44조·제45조 및 제52조를 준용한다.

② 이 법 위반행위에 대한 행정청의 조사 등에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항부터 제4항까지의 규정을 준용한다.

③ 이 법에 따른 공정거래위원회의 처분 및 제56조에 따라 위임된 시·도지사의 처분에 대한 이의신청, 시정조치명령의 집행정지, 소의 제기 및 불복의 소의 전속관할에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제53조, 제53조의2, 제54조, 제55조 및 제55조의2를 준용한다.

④ 이 법에 따른 과징금의 부과·징수에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제55조의4부터 제55조의8까지의 규정을 준용한다. <신설 2018. 6. 12.>

⑤ 이 법에 따른 직무에 종사하거나 종사하였던 공정거래위원회의 위원 또는 공무원에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제62조를 준용한다. <개정 2018. 6. 12.>

[시행일:2018. 6. 12.] 제57조제4항(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」

제55조의5를 준용하는 부분은 제외한다)
[시행일:2018. 12. 13.] 제57조제4항

제9장 벌칙

제58조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자(제29조제3항에 따라 준용되는 경우를 포함한다)는 7년 이하의 징역 또는 2억원 이하의 벌금에 처한다. 이 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자가 이 법 위반행위와 관련하여 판매하거나 거래한 대금 총액의 3배에 해당하는 금액이 2억원을 초과할 때에는 7년 이하의 징역 또는 판매하거나 거래한 대금 총액의 3배에 해당하는 금액 이하의 벌금에 처한다.

1. 제13조제1항에 따른 등록을 하지 아니하고(제49조제5항에 따라 등록이 취소된 경우를 포함한다) 다단계판매조직이나 후원방문판매조직을 개설·관리 또는 운영한 자
 2. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제13조제1항에 따른 등록을 하고 다단계판매조직이나 후원방문판매조직을 개설·관리 또는 운영한 자
 3. 제23조제1항제8호에 따른 금지행위를 한 자
 4. 제24조제1항 또는 제2항에 따른 금지행위를 한 자
- ② 제1항의 징역형과 벌금형은 병과(併科)할 수 있다.

제59조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 1억 5천만원 이하의 벌금에 처한다. 다만, 제29조제3항에 따라 준용되는 경우에는 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제22조제2항을 위반한 자
 2. 제23조제1항제1호 또는 제2호에 따른 금지행위를 한 자
 3. 제29조제1항에 따른 금지행위를 한 자
- ② 제1항의 징역형과 벌금형은 병과할 수 있다.

제60조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처한다. 다만, 제29조제3항에 따라 준용되는 경우에는 2년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제13조제2항 또는 제3항을 위반하여 거짓으로 신고한 자
2. 제15조제5항에 따른 다단계판매원 수첩에 거짓 사실을 기재한 자
3. 제18조제2항을 위반하여 재화등의 대금을 환급하지 아니한 자
4. 제20조제3항 또는 제5항을 위반한 자
5. 제21조제1항 또는 제3항을 위반한 자

-
6. 제22조제1항 또는 제4항을 위반한 자
 7. 제23조제1항제3호·제5호·제7호 또는 제11호에 따른 금지행위를 한 자
 8. 제37조제5항을 위반하여 소비자피해보상보험계약 등의 체결 또는 유지에 관하여 거짓 자료를 제출한 사업자
 9. 제37조제7항을 위반하여 같은 조 제6항에 따른 표지를 사용하거나 이와 비슷한 표지를 제작 또는 사용한 자
 10. 제49조제1항에 따른 시정조치명령을 따르지 아니한 자
 11. 제49조제4항에 따른 영업정지명령을 위반하여 영업을 한 자
- ② 제1항의 징역형과 벌금형은 병과할 수 있다.

제61조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제11조제1항제1호·제2호 또는 제5호에 해당하는 금지행위를 한 자
 2. 제34조제1항제1호·제2호 또는 제5호에 해당하는 금지행위를 한 자
- ② 제1항의 징역형과 벌금형은 병과할 수 있다.

제62조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자(제29조제3항에 따라 준용되는 경우를 포함한다)는 1년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2013. 5. 28., 2016. 3. 29.>

1. 제5조제1항을 위반하여 신고를 하지 아니하거나 거짓으로 신고한 자
2. 제11조제1항제3호에 따른 금지행위를 한 자
3. 제12조제1항 또는 제26조제1항을 위반하여 휴업기간 또는 영업정지기간 중에 계속하여야 할 업무를 계속하지 아니한 자
4. 제13조제5항을 위반하여 자료를 제출하지 아니하거나 거짓 자료를 제출한 자
5. 제15조제1항에 따른 등록을 하지 아니하고 실질적으로 다단계판매원으로 활동한 자
6. 제15조제2항 제1호 또는 제3호부터 제7호까지의 규정에 따라 다단계판매원으로 등록할 수 없는 자임에도 불구하고 다단계판매원으로 등록한 자
7. 제15조제2항 제2호를 위반하여 미성년자를 다단계판매원으로 가입시킨 다단계판매자
8. 제15조제3항에 따른 다단계판매원 등록증에 거짓 사실을 적은 자
9. 제15조제4항을 위반하여 다단계판매원 등록부를 거짓으로 작성한 자
10. 제23조제1항제9호에 따른 금지행위를 한 자
11. 제33조에 따른 재화등의 거래기록 등을 거짓으로 작성한 자

제63조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자(제29조제3항에 따라 준용되는 경우를 포함한다)는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제6조제3항을 위반하여 성명 등을 거짓으로 밝힌 자
2. 제7조제2항, 제16조 또는 제30조제2항에 따른 계약서를 발급할 때 거짓 내용이 적힌 계약서를 발급한 자
3. 제11조제1항 제4호 또는 제7호에 따른 금지행위를 한 자
4. 제34조제1항 제3호·제4호 또는 제7호에 따른 금지행위를 한 자

제64조(벌칙) 제57조제5항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제62조를 위반한 자는 2년 이하의 징역 또는 200만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2018. 6. 12.>

제65조(양벌규정 등) ① 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제58조부터 제63조까지의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

- ② 제58조부터 제63조까지의 어느 하나에 해당하는 위반행위를 한 자 또는 제1항에 따라 벌금형이 부과되는 법인 또는 개인이 이미 공정거래위원회 또는 시·도지사의 처분을 받거나 소비자의 피해를 보상한 경우에는 제58조부터 제63조까지의 규정에 따른 형을 감경하거나 면제할 수 있다.

제66조(과태료) ① 사업자 또는 사업자단체가 제1호 또는 제2호에 해당하는 경우에는 3천만원 이하, 제3호에 해당하는 경우에는 5천만원 이하의 과태료를 부과하고, 사업자 또는 사업자단체의 임원 또는 종업원, 그 밖의 이해관계인이 제1호 또는 제2호에 해당하는 경우에는 500만원 이하, 제3호에 해당하는 경우에는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다. <신설 2018. 6. 12.>

1. 제57조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항제1호에 따른 출석처분을 받은 당사자 중 정당한 사유 없이 출석하지 아니한 자
2. 제57조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항제3호 또는 같은 조 제3항에 따른 보고 또는 필요한 자료나

물건을 제출하지 아니하거나 거짓으로 보고하거나 거짓 자료나 물건을 제출한 자

3. 제57조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제2항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 자
- ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자(제29조제3항에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2018. 6. 12.>
 1. 제9조를 위반하여 재화등의 대금을 환급하지 아니하거나 환급에 필요한 조치를 하지 아니한 자
 2. 제11조제1항제6호, 제23조제1항제4호 또는 제34조제1항제6호에 따른 금지행위를 한 자
 3. 제11조제1항제8호, 제23조제1항제6호 또는 제34조제1항제8호에 따른 금지행위를 한 자
 4. 제13조제2항 또는 제3항을 위반하여 신고를 하지 아니한 자
 5. 제15조제3항에 따른 다단계판매원 등록증 또는 같은 조 제5항에 따른 다단계판매원 수첩을 발급하지 아니한 자
 6. 제15조제4항을 위반하여 다단계판매원 등록부를 작성하지 아니한 자 또는 다단계판매원의 신원을 확인할 수 있도록 하지 아니한 자
 7. 제23조제1항제10호에 따른 금지행위를 한 자
 8. 제32조를 위반하여 위약금을 과다하게 청구하거나 대금 환급을 거부한 자
 9. 제42조제2항을 위반하여 소비자에게 전화권유판매를 한 자
 10. 삭제 <2018. 6. 12.>
 11. 삭제 <2018. 6. 12.>
 12. 삭제 <2018. 6. 12.>
- ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자(제29조제3항에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2018. 6. 12.>
 1. 제5조제2항 및 제3항에 따른 신고를 하지 아니하거나 거짓으로 신고한 자
 2. 제6조제1항을 위반하여 방문판매원등의 명부를 작성하지 아니하거나 같은 조 제2항을 위반하여 방문판매원의 신원을 확인할 수 있도록 하지 아니한 자 또는 같은 조 제3항을 위반하여 성명 등을 밝히지 아니한 자
 3. 제7조제2항, 제16조 또는 제30조제2항에 따른 계약서를 발급하지 아니한 자
- 3의2. 제7조의2제1항을 위반하여 소비자의 동의를 받아 통화내용 중 계약에 관한 사항을 계약일부터 3개월 이상 보존하지 아니하거나 같은 조 제2항을 위반하여 소비자의 통화내용 열람 요청을 따르지 아니한

자

4. 제20조제2항을 위반하여 후원수당의 산정 및 지급 기준을 변경한 자
5. 제20조제4항을 위반하여 후원수당의 산정·지급 명세 등의 열람을 허용하지 아니한 자
6. 제30조제3항을 위반하여 소비자에게 계약 종료일을 통지하지 아니한 자
7. 제33조에 따른 재화등의 거래기록 등을 소비자가 열람할 수 있도록 하지 아니한 자
- ④ 제57조제1항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제43조의2를 위반하여 질서유지의 명령을 따르지 아니한 자에게는 100만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2018. 6. 12.>
- ⑤ 제1항부터 제4항까지에 따른 과태료는 행정청이 부과·징수한다. 다만, 다단계판매 및 후원방문판매와 관련된 규정에 따른 과태료는 공정거래위원회 또는 시·도지사가 부과·징수한다. <개정 2018. 6. 12.>
- ⑥ 제1항부터 제4항까지에 따른 과태료의 부과기준은 대통령령으로 정한다. <개정 2018. 6. 12.>

제67조(과태료에 관한 규정 적용의 특례) 제66조의 과태료에 관한 규정을 적용할 때 제51조에 따라 과징금을 부과한 행위에 대해서는 과태료를 부과할 수 없다.

[본조신설 2017. 11. 28.]

부칙 <제15695호, 2018. 6. 12.>

제1조(시행일) 이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다. 다만, 제51조제4항, 제57조제4항(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제55조의5를 준용하는 부분은 제외한다)·제5항 및 제64조의 개정규정은 공포한 날부터 시행한다.

제2조(전화권유판매자의 소비자 보호에 관한 적용례) 제7조의2의 개정규정은 이 법 시행 후 최초로 전화권유판매 계약을 체결하는 경우부터 적용한다.

제3조(다단계판매원 등록증 및 수첩의 발급에 관한 적용례) 제15조제3항 및 제5항의 개정규정은 이 법 시행 후 최초로 다단계판매원 등록증 및 수첩을 발급하는 경우부터 적용한다.

제4조(포상금 환수에 관한 적용례) 제44조의2의 개정규정은 이 법 시행 이후 지급하는 포상금을 환수하는 경우부터 적용한다.

제5조(과징금의 연대납부에 관한 적용례) ① 제57조제4항의 개정규정에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제55조의5제1항은 이 법 시행 후 최초로 회사가 분할 또는 분할합병되는 경우부터 적용한다.

② 제57조제4항의 개정규정에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제55조의5제2항은 이 법 시행 후 최초로 회사가 분할 또는 분할합병으로 해산되는 경우부터 적용한다.

제6조(출석처분을 받고 출석하지 아니한 당사자에 대한 과태료에 관한 경과 조치) 이 법 시행 전에 출석처분을 받은 당사자에 대하여 과태료를 적용할 때에는 제66조제1항제1호의 개정규정에도 불구하고 종전의 규정에 따른다.

5. 표시·광고의 공정화에 관한 법률 (약칭: 표시광고법)

[시행 2018. 12. 13] [법률 제15699호, 2018. 6. 12, 일부개정]

제1장 총칙

제1조(목적) 이 법은 상품 또는 용역에 관한 표시·광고를 할 때 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 하는 부당한 표시·광고를 방지하고 소비자에게 바르고 유용한 정보의 제공을 촉진함으로써 공정한 거래질서를 확립하고 소비자를 보호함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2011. 9. 15.>

1. "표시"란 사업자 또는 사업자단체(이하 "사업자등"이라 한다)가 상품 또는 용역(이하 "상품등"이라 한다)에 관한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사항을 소비자에게 알리기 위하여 상품의 용기·포장(첨부물과 내용물을 포함한다), 사업자 등의 게시물 또는 상품권·회원권·분양권 등 상품등에 관한 권리를 나타내는 증서에 쓰거나 붙인 문자·도형과 상품의 특성을 나타내는 용기·포장을 말한다.
가. 자기 또는 다른 사업자등에 관한 사항
나. 자기 또는 다른 사업자등의 상품등의 내용, 거래 조건, 그 밖에 그 거래에 관한 사항
2. "광고"란 사업자등이 상품등에 관한 제1호 각 목의 어느 하나에 해당하는 사항을 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호 및 제2호에 따른 신문·인터넷신문, 「잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 정기간행물, 「방송법」 제2조제1호에 따른 방송, 「전기통신기본법」 제1조제1호에 따른 전기통신, 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 소비자에게 널리 알리거나 제시하는 것을 말한다.
3. "사업자"란 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 사업자를 말한다.
4. "사업자단체"란 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 사업자단체를 말한다.
5. "소비자"란 사업자등이 생산하거나 제공하는 상품등을 사용하거나 이용하는 자를 말한다.

제2장 부당한 표시·광고 행위의 금지

제3조(부당한 표시·광고 행위의 금지) ① 사업자등은 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 표시·광고 행위로서 공정한 거래질서

를 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 행위를 하거나 다른 사업자등으로 하여금 하게 하여서는 아니 된다.

1. 거짓·과장의 표시·광고
2. 기만적인 표시·광고
3. 부당하게 비교하는 표시·광고
4. 비방적인 표시·광고

② 제1항 각 호의 행위의 구체적인 내용은 대통령령으로 정한다.

제4조(중요정보의 고시 및 통합광고) ① 공정거래위원회는 상품등이나 거래 분야의 성질에 비추어 소비자 보호 또는 공정한 거래질서 유지를 위하여 필요한 사항으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항인 경우에는 사업자등이 표시·광고에 포함하여야 하는 사항(이하 "중요정보"라 한다)과 표시·광고를 하도록 한 사항은 제외한다.

1. 표시·광고를 하지 아니하여 소비자 피해가 자주 발생하는 사항
2. 표시·광고를 하지 아니하면 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우가 생길 우려가 있는 사항

가. 소비자가 상품등의 중대한 결함이나 기능상의 한계 등을 정확히 알지 못하여 구매 선택을 하는 데에 결정적인 영향을 미치게 되는 경우
나. 소비자의 생명·신체 또는 재산에 위해(危害)를 끼칠 가능성이 있는 경우

다. 그 밖에 소비자의 합리적인 선택을 현저히 그르칠 가능성이 있거나 공정한 거래질서를 현저히 해치는 경우

- ② 공정거래위원회는 제1항에 따라 고시를 하려면 관계 행정기관의 장과 미리 협의하여야 한다. 이 경우 필요하다고 인정되면 공청회를 개최하여 사업자단체, 「소비자기본법」 제29조에 따라 등록된 소비자단체(이하 "소비자단체"라 한다), 그 밖의 이해관계인 등의 의견을 들을 수 있다.
- ③ 공정거래위원회는 중요정보를 고시할 때 소비자, 사업자등 이해관계인에게 종합적인 정보를 제공하기 위하여 다른 법령에서 표시·광고를 하도록 한 사항과 표시·광고를 제한하거나 금지하고 있는 사항을 통합하여 공고(이하 이 조에서 "통합공고"라 한다)할 수 있다.
- ④ 관계 행정기관의 장은 통합공고 사항에 관한 법령이 제정되거나 개정된 경우에는 그 사항이 통합공고될 수 있도록 그 법령의 시행일 전에 공정거래위원회에 통보하여야 한다.
- ⑤ 사업자등은 표시·광고 행위를 하는 경우에는 제1항에 따라 고시된 중요정보를 표시·광고하여야 한다.

제5조(표시·광고 내용의 실증 등) ① 사업자등은 자기가 한 표시·광고 중 사실과 관련한 사항에 대하여는 실증(實證)할 수 있어야 한다.

- ② 공정거래위원회는 사업자등이 제3조제1항을 위반할 우려가 있어 제1항에 따른 실증이 필요하다고 인정하는 경우에는 그 내용을 구체적으로 밝혀 해당사업자등에게 관련 자료를 제출하도록 요청할 수 있다.

-
- ③ 제2항에 따라 실증자료 제출을 요청받은 사업자등은 요청받은 날부터 15일 이내에 그 실증자료를 공정거래위원회에 제출하여야 한다. 다만, 공정거래위원회는 정당한 사유가 있다고 인정한 경우에는 그 제출기간을 연장할 수 있다.
 - ④ 공정거래위원회는 상품등에 관하여 소비자가 잘못 아는 것을 방지하거나 공정한 거래질서를 유지하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 제3항에 따라 사업자등이 제출한 실증자료를 갖추어 두고 일반이 열람할 수 있게 하거나 그 밖의 적절한 방법으로 이를 공개할 수 있다. 다만, 그 자료가 사업자등의 영업상 비밀에 해당하여 공개하면 사업자등의 영업활동을 침해할 우려가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.
 - ⑤ 공정거래위원회는 사업자등이 제2항에 따라 실증자료의 제출을 요구받고도 제3항에 따른 제출기간 내에 이를 제출하지 아니한 채 계속하여 표시·광고 행위의 중지를 명할 수 있다.

제6조(사업자단체의 표시·광고 제한행위의 금지) ① 사업자단체는 법령에 따르지 아니하고는 그 사업자단체에 가입한 사업자에 대하여 표시·광고를 제한하는 행위를 하여서는 아니 된다. 다만, 공정거래위원회가 소비자의 이익을 보호하거나 공정한 거래질서를 유지하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

- ② 공정거래위원회는 제1항 단서에 따라 사업자단체의 표시·광고 제한행위를 인정하려는 경우에는 관계 행정기관의 장과 미리 협의하여야 한다.
- ③ 공정거래위원회는 사업자단체가 제1항 본문을 위반하는 행위를 하는 경우에는 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다.
 - 1. 해당 위반행위의 중지
 - 2. 해당 위반행위를 정한 정관·규약 등의 변경
 - 3. 그 밖에 위반행위의 시정을 위하여 필요한 조치

제7조(시정조치) ① 공정거래위원회는 사업자등이 제3조제1항을 위반하여 부당한 표시·광고 행위를 하는 경우에는 그 사업자등에 대하여 그 시정을 위한 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다.

- 1. 해당 위반행위의 중지
 - 2. 시정명령을 받은 사실의 공표
 - 3. 정정광고
 - 4. 그 밖에 위반행위의 시정을 위하여 필요한 조치
- ② 제1항제2호 및 제3호에 따른 시정명령을 받은 사실의 공표 및 정정광고

에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제7조의2(동의의결) ① 공정거래위원회의 조사나 심의를 받고 있는 사업자등(이하 이 조부터 제7조의5까지의 규정에서 "신청인"이라 한다)은 해당 조사나 심의의 대상이 되는 행위(이하 이 조부터 제7조의5까지의 규정에서 "해당행위"라 한다)로 인한 소비자 오인상태의 자발적 해소 등 거래질서의 개선, 소비자 피해구제 등을 위하여 제3항에 따른 동의의결을 하여 줄 것을 공정거래위원회에 신청할 수 있다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 공정거래위원회는 동의의결을 하지 아니하고 이 법에 따른 심의 절차를 진행하여야 한다.

1. 제16조제3항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제71조제2항에 따른 고발요건에 해당하는 경우
2. 동의의결이 있기 전 신청인이 신청을 취소하는 경우
- ② 신청인이 제1항에 따른 신청을 하는 경우 다음 각 호의 사항을 기재한 서면으로 하여야 한다.
 1. 해당 행위를 특정할 수 있는 사실관계
 2. 해당 행위의 중지, 소비자 오인상태의 해소 등 거래질서의 적극적 개선을 위하여 필요한 시정방안
 3. 소비자, 다른 사업자등의 피해를 구제하거나 예방하기 위하여 필요한 시정방안
- ③ 공정거래위원회는 해당 행위의 사실관계에 대한 조사를 마친 후 제2항제2호 및 제3호에 따른 시정방안(이하 "시정방안"이라 한다)이 다음 각 호의 요건을 모두 충족한다고 판단되는 경우에는 해당 행위 관련 심의 절차를 중단하고 시정방안과 같은 취지의 의결(이하 "동의의결"이라 한다)을 할 수 있다. 이 경우 신청인과의 협의를 거쳐 시정방안을 수정할 수 있다.
 1. 해당 행위가 이 법을 위반한 것으로 판단될 경우에 예상되는 시정조치, 그 밖의 제재와 균형을 이룰 것
 2. 공정하고 자유로운 거래질서를 회복시키거나 소비자, 다른 사업자등을 보호하기에 적절하다고 인정될 것
- ④ 공정거래위원회의 동의의결은 해당 행위가 이 법에 위반된다고 인정한 것을 의미하지 아니하며, 누구든지 신청인이 동의의결을 받은 사실을 들어 해당 행위가 이 법에 위반된다고 주장할 수 없다.

[본조신설 2014. 1. 28.]

제7조의3(동의의결의 절차) ① 공정거래위원회는 신속한 조치의 필요성, 소비자 피해의 직접 보상 필요성 등을 종합적으로 고려하여 동의의결 절차의 개시 여부를 결정하여야 한다.

- ② 공정거래위원회는 동의의결을 하기 전에 30일 이상의 기간을 정하여 다

음 각 호의 사항을 신고인 등 이해관계인에게 통지하거나, 관보 또는 공정거래위원회의 인터넷 홈페이지에 공고하는 등의 방법으로 의견을 제출할 기회를 주어야 한다.

1. 해당 행위의 개요
2. 관계 법령 조항
3. 시정방안(제7조의2제3항 후단에 따라 시정방안이 수정된 경우에는 그 수정된 시정방안을 말한다)
4. 해당 행위와 관련하여 신고인 등 이해관계인의 이해를 돕는 그 밖의 정보. 다만, 사업상 또는 사생활의 비밀 보호나 그 밖에 공익상 공개하기에 적절하지 아니한 것은 제외한다.
- ③ 공정거래위원회는 제2항 각 호의 사항을 관계 행정기관의 장에게 통보하고 그 의견을 들어야 하며, 검찰총장과는 협의하여야 한다.
- ④ 공정거래위원회는 동의의결을 하거나 이를 취소하는 경우에는 제16조제1항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제37조의3의 구분에 따른 회의의 심의·의결을 거쳐야 한다.
- ⑤ 동의의결을 받은 신청인은 제4항의 의결에 따라 동의의결의 이행계획과 이행결과를 공정거래위원회에 제출하여야 한다.
- ⑥ 제7조의2제2항에 따른 서면의 신청 방법, 이 조에 따른 의견 조회 방법, 심의·의결 절차 등 그 밖의 세부 사항은 공정거래위원회가 정하여 고시할 수 있다.

[본조신설 2014. 1. 28.]

제7조의4(동의의결의 취소) ① 공정거래위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 동의의결을 취소할 수 있다.

1. 동의의결의 기초가 된 시장상황 등 사실관계의 현저한 변경 등으로 인하여 시정방안이 적정하지 아니하게 된 경우
2. 신청인이 제공한 불완전하거나 부정확한 정보로 인하여 동의의결을 하게 되었거나, 신청인이 거짓 또는 그 밖의 부정한 방법으로 동의의결을 받은 경우
3. 신청인이 정당한 이유 없이 동의의결을 이행하지 아니하는 경우
- ② 제1항제1호에 따라 동의의결을 취소하는 경우 신청인이 제7조의2제1항에 따라 동의의결을 하여줄 것을 신청하면 공정거래위원회는 다시 동의의결을 할 수 있다. 이 경우 제7조의2부터 제7조의5까지의 규정을 적용한다.
- ③ 제1항제2호 또는 제3호에 따라 동의의결을 취소하는 경우 공정거래위원회는 제7조의2제3항에 따라 중단된 해당 행위 관련 심의절차를 계속하여 진행할 수 있다.

[본조신설 2014. 1. 28.]

제7조의5(이행강제금 등) ① 공정거래위원회는 정당한 이유 없이 상당한 기한

내에 동의의결을 이행하지 아니한 자에게 동의의결이 이행되거나 취소되기 전 까지 1일당 200만원 이하의 이행강제금을 부과할 수 있다.

② 이행강제금의 부과·납부·징수 및 환급 등에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제17조의3제2항 및 제3항을 준용한다.

[본조신설 2014. 1. 28.]

제8조(임시중지명령) ① 공정거래위원회는 표시·광고 행위가 다음 각 호 모두에 해당하는 경우에는 사업자등에 대하여 그 표시·광고 행위를 일시 중지할 것을 명할 수 있다.

1. 표시·광고 행위가 제3조제1항을 위반한다고 명백하게 의심되는 경우
2. 그 표시·광고 행위로 인하여 소비자나 경쟁사업자에게 회복하기 어려운 손해가 발생할 우려가 있어 이를 예방하기 위하여 긴급히 필요하다고 인정되는 경우

② 소비자단체나 그 밖에 대통령령으로 정하는 기관·단체는 사업자등의 표시·광고 행위가 제1항 각 호 모두에 해당한다고 인정할 때에는 서면(전자문서를 포함한다)으로 공정거래위원회에 그 표시·광고 행위의 일시 중지를 명하도록 요청할 수 있다.

③ 제1항에 따른 명령에 불복하는 자는 그 명령을 받은 날부터 7일 이내에 공정거래위원회에 이의를 제기할 수 있다.

④ 공정거래위원회는 제1항에 따른 명령을 받은 자가 제3항에 따라 이의를 제기하였을 때에는 지체 없이 서울고등법원에 그 사실을 통보하여야 하며, 통보를 받은 서울고등법원은 「비송사건절차법」에 따라 재판을 한다.

⑤ 제4항에 따른 재판을 할 때에는 「비송사건절차법」 제15조를 적용하지 아니한다.

제9조(과징금) ① 공정거래위원회는 제3조1항을 위반하여 표시·광고 행위를 한 사업자등에 대하여는 대통령령으로 정하는 매출액(대통령령으로 정하는 사업자의 경우에는 영업수익을 말한다. 이하 같다)에 100분의 2를 곱한 금액을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 그 위반행위를 한 자가 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우로서 대통령령으로 정하는 사업자등인 경우에는 5억원을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다.

② 공정거래위원회는 제6조제1항 본문을 위반하여 사업자의 표시·광고 행위를 제한하는 행위를 한 사업자단체에 대하여는 5억원의 범위에서 과징금을 부과할 수 있다.

③ 공정거래위원회는 제1항이나 제2항에 따라 과징금을 부과하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 위반행위의 내용 및 정도
 2. 위반행위의 기간 및 횟수
 3. 위반행위로 인하여 취득한 이익의 규모
 4. 사업자등이 소비자의 피해를 예방하거나 보상하기 위하여 기울인 노력의 정도
- ④ 제3조제1항을 위반한 사업자인 법인이 합병을 하는 경우 그 법인이 한 위반행위는 합병 후 존속하는 법인이나 합병으로 설립된 법인이 한 행위로 보아 과징금을 부과·징수한다.
- ⑤ 제1항이나 제2항에 따른 과징금의 부과기준은 대통령령으로 정한다.

제3장 손해배상

제10조(손해배상책임) ① 사업자등은 제3조제1항을 위반하여 부당한 표시·광고 행위를 함으로써 피해를 입은 자가 있는 경우에는 그 피해자에 대하여 손해배상의 책임을 진다.

- ② 제1항에 따라 손해배상의 책임을 지는 사업자등은 고의 또는 과실이 없음을 들어 그 피해자에 대한 책임을 면할 수 없다. <개정 2011. 9. 15.>

제11조(손해액의 인정) 제3조제1항을 위반한 행위로 인하여 손해가 발생한 사실은 인정되나 그 손해액을 증명하는 것이 사안의 성질상 곤란한 경우 법원은 변론 전체의 취지와 증거조사의 결과에 기초하여 상당한 손해액을 인정할 수 있다. <개정 2013. 8. 13.>

제12조(비밀엄수의 의무) 이 법에 따른 직무에 종사하거나 종사하였던 공정거래위원회의 위원, 공무원, 제16조의2에 따라 위반행위의 조사에 참여한 「소비자기본법」 제33조에 따른 한국소비자원(이하 "한국소비자원"이라 한다)의 임직원 또는 그 직(職)에 있었던 사람은 직무상 알게 된 사업자등의 비밀을 누설하거나 이 법 시행을 위한 목적 외의 용도로 이용하여서는 아니 된다.

<개정 2013. 8. 13.>

제13조(표시·광고의 제한 등과 관련된 법령 제정 등의 협의) 관계 행정기관의 장은 사업자등에게 표시·광고를 금지 또는 제한하거나 표시·광고하도록 의무를 부과하는 것을 내용으로 하는 법령을 제정하거나 개정할 때에는 미리 공정거래위원회와 협의하여야 한다. <개정 2011. 9. 15.>

제14조(표시·광고의 자율규약) ① 사업자등은 제3조제1항을 위반하는 행위를 방지하기 위하여 자율적으로 표시·광고에 관한 규약이나 기준 등(이하 "자율규약"이라 한다)을 정할 수 있다.

- ② 자율규약은 제3조제1항을 위반하는 행위를 방지하기에 적합하여야 하며, 정당한 사유 없이 사업자등의 표시·광고 또는 소비자에 대한 정보 제공을 제한하여서는 아니 된다.
- ③ 공정거래위원회는 자율심의기구등에 심의 내용이나 처리 결과 등에 관한 자료를 요청할 수 있다.
- ④ 공정거래위원회는 자율심의기구등의 심의 내용이나 처리 결과 등이 제2항을 위반한 경우에는 그 시정을 요구할 수 있으며, 자율심의기구등은 특별한 사유가 없으면 시정 요구에 따라야 한다.
- ⑤ 공정거래위원회는 표시·광고가 자율심의기구등의 심의 대상에 해당되는 것으로 판단하는 경우에는 자율심의기구등에 그 표시·광고의 심의를 요청할 수 있다.
- ⑥ 공정거래위원회는 자율심의기구등이 제5항에 따라 공정거래위원회가 요청한 심의 대상 표시·광고를 심의하여 처리한 결과에 따라 사업자등이 부당한 표시·광고 행위를 시정한 경우에는 제7조에 따른 시정조치명령을 하지 아니한다. 다만, 사업자등이 자율심의기구등이 심의하여 처리한 결과에 따라 시정한 경우라도 이 법을 위반하는 행위를 반복하는 등 자율심의기구등의 시정만으로는 소비자나 경쟁사업자의 피해를 방지하기 곤란하다고 판단하는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ⑦ 공정거래위원회는 제1항에 따라 신고한 자율심의기구등(제6조제1항 단서에 따라 공정거래위원회가 인정하는 사업자단체의 자율심의기구 및 다른 법령에 따라 심의를 위임받은 심의기구를 포함한다)이 제5항에 따라 공정거래위원회가 요청한 심의를 한 경우에는 예산의 범위에서 그 경비를 보조할 수 있다. <개정 2011. 9. 15.>

제15조(관계 행정기관 등의 장의 협조) ① 공정거래위원회는 이 법을 시행하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 관계 행정기관 또는 그 밖의 기관·단체의 장의 의견을 들을 수 있다.

- ② 공정거래위원회는 이 법을 시행하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 관계 행정기관 또는 그 밖의 기관·단체의 장에게 필요한 조사를 의뢰하거나 필요한 자료를 요청할 수 있다.
- ③ 공정거래위원회는 제6조제3항 또는 제7조제1항에 따른 명령의 이행을 확보하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 관계 행정기관 또는 그 밖의 기관·단체의 장에게 필요한 협조를 요청할 수 있다.
- ④ 공정거래위원회는 금융·보험 사업자등이 제3조제1항을 위반하였다고 인

정하여 직권으로 조사할 사유가 있는 경우에는 이를 조사하지 아니하고 금융위원회에 통보하여 금융위원회에서 처리하도록 하여야 한다.

- ⑤ 제4항에 따른 통보를 받은 금융위원회는 금융·보험 관계 법령에서 정하는 바에 따라 이를 성실히 처리하여 그 결과를 공정거래위원회에 통보하여야 한다. <개정 2011. 9. 15.>

제16조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ① 이 법에 따른 공정거래위원회의 심의·의결에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제37조의3, 제42조, 제43조, 제43조의2, 제44조, 제45조 및 제52조를 준용하며, 이 법에 따른 공정거래위원회의 처분(제8조제1항에 따른 임시중지명령은 제외한다)에 대한 이의신청, 소의 제기, 불복의 소의 전속관할 및 사건 처리에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제53조, 제53조의2, 제54조, 제55조 및 제55조의2를 준용한다. <개정 2014. 1. 28.>

- ② 이 법을 위반하는 행위에 대한 인지·신고 등에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제49조를 준용하며, 이 법에 따른 공정거래위원회의 조사, 의견청취 및 시정권고 등에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항부터 제4항까지, 제50조의2, 제50조의3 및 제51조를 준용한다. <개정 2013. 8. 13.>

- ③ 이 법에 따른 과징금의 납부기한 연장 및 분할납부, 과징금의 연대납부의무, 과징금 징수 및 체납처분과 과징금 환급가산금에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제55조의4부터 제55조의7까지의 규정을 준용하며, 이 법 제17조에 따른 죄의 고발에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제71조를 준용한다. <개정 2011. 9. 15.>

제16조의2(위반행위의 조사) ① 공정거래위원회는 제16조제2항에 따른 조사를 하기 위하여 필요하다고 판단되는 경우 한국소비자원과 합동으로 조사반을 구성할 수 있다. 이 경우 조사반의 구성과 조사에 관한 구체적 방법과 절차, 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

- ② 공정거래위원회는 제1항의 조사활동에 참여하는 한국소비자원의 임직원에게 예산의 범위에서 수당이나 여비를 지급할 수 있다.

- ③ 제1항에 따라 해당 업무를 담당하는 한국소비자원의 임직원은 「형법」 제129조부터 제132조까지의 규정에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

[본조신설 2013. 8. 13.]

제17조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 1억5천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제3조제1항을 위반하여 부당한 표시·광고 행위를 하거나 다른 사업자등으로 하여금 하게 한 사업자등
2. 제6조제3항 또는 제7조제1항에 따른 명령에 따르지 아니한 자

<개정 2011. 9. 15.>

제18조(벌칙) 제12조를 위반하여 직무상 알게 된 사업자등의 비밀을 누설하거나 이 법 시행을 위한 목적 외의 용도로 이용한 사람은 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2018. 5. 29.>

제19조(양벌규정) 법인(법인격 없는 단체를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제17조의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2010. 3. 22.>

제20조(과태료) ① 제16조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제2항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 경우 사업자등에게는 2억원 이하의 과태료를 부과하고, 법인 또는 사업자단체의 임원이나 종업원 또는 그 밖의 이해관계인에게는 5천만원 이하의 과태료를 부과한다.

[신설 2018. 6. 12.]

② 사업자등이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 1억원 이하의 과태료를 부과하고, 법인 또는 사업자단체의 임원이나 종업원 또는 그 밖의 이해관계인이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2018. 6. 12.>

1. 제4조제5항을 위반하여 고시된 중요정보를 표시·광고하지 아니한 경우
2. 제5조제3항을 위반하여 실증자료를 제출하지 아니한 경우
3. 제5조제5항을 위반하여 표시·광고 행위를 중지하지 아니한 경우
4. 제8조제1항을 위반하여 임시중지명령에 따르지 아니한 경우
5. 삭제 <2018. 6. 12.>
6. 제16조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항제1호를 위반하여 정당한 사유 없이 출석하지 아니한 경우
7. 제16조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제50조제1항제3호 또는 같은 조 제3항에 따른 보고 또는 필요한 자료나 물건의 제출을 하지 아니하거나 거짓으로 보고하거나 거짓 자료·물건을 제출한 경우
8. 삭제 <2018. 6. 12.>

③ 제14조제5항에 따른 시정명령에 따르지 아니한 경우 사업자등에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과하고, 법인 또는 사업자단체의 임원이나 종업원 또는 그 밖의 이해관계인에게는 3백만원 이하의 과태료를 부과한다.

[신설 2018. 6. 12.]

④ 제16조제1항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제43조의2에 따른 질서유지명령에 따르지 아니한 자에게는 100만원 이하

의 과태료를 부과한다. <개정 2018. 6. 12.>

- ⑤ 제1항부터 제4항까지에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라
공정거래위원회가 부과·징수한다. <개정 2018. 6. 12.>

부칙 <제15699호, 2018. 6. 12.>

이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.

6. 민법

[시행 2018. 2. 1] [법률 제14965호, 2017. 10. 31, 일부개정]

제1편 총칙

제1장 통칙

제2조(신의성실) ①권리의 행사와 의무의 이행은 신의에 좇아 성실히 하여야 한다.

② 권리는 남용하지 못한다.

제 2장 인

제5조(미성년자의 능력) ①미성년자가 법률행위를 함에는 법정대리인의 동의를 얻어야 한다. 그러나 권리만을 얻거나 의무만을 면하는 행위는 그러하지 아니하다.

② 전항의 규정에 위반한 행위는 취소할 수 있다.

제6조(처분을 허락한 재산) 법정대리인이 범위를 정하여 처분을 허락한 재산은 미성년자가 임의로 처분할 수 있다.

제7조(동 의와 허락의 취소) 법정대리인은 미성년자가 아직 법률행위를 하기 전에는 전2조의 동 의와 허락을 취소할 수 있다.

제8조(영업의 허락) ①미성년자가 법정대리인으로부터 허락을 얻은 특정한 영업에 관하여는 성년자와 동일한 행위능력이 있다.

② 법정대리인은 전항의 허락을 취소 또는 제한할 수 있다. 그러나 선의의 제삼자에게 대항하지 못한다.

제15조(제한능력자의 상대방의 확답을 촉구할 권리) ① 제한능력자의 상대방은 제한능력자가 능력자가 된 후에 그에게 1개월 이상의 기간을 정하여 그 취소할 수 있는 행위를 추인할 것인지 여부의 확답을 촉구할 수 있다. 능력자로 된 사람이 그 기간 내에 확답을 발송하지 아니하면 그 행위를 추인한 것으로 본다.

② 제한능력자가 아직 능력자가 되지 못한 경우에는 그의 법정대리인에게 제1항의 촉구를 할 수 있고, 법정대리인이 그 정하여진 기간 내에 확답을 발송하지 아니한 경우에는 그 행위를 추인한 것으로 본다.

- ③ 특별한 절차가 필요한 행위는 그 정하여진 기간 내에 그 절차를 밟은 응답을 발송하지 아니하면 취소한 것으로 본다.

[전문개정 2011. 3. 7.]

제16조(제한능력자의 상대방의 철회권과 거절권) ① 제한능력자가 맺은 계약은 추인이 있을 때까지 상대방이 그 의사표시를 철회할 수 있다. 다만, 상대방이 계약 당시에 제한능력자임을 알았을 경우에는 그러하지 아니하다.

- ② 제한능력자의 단독행위는 추인이 있을 때까지 상대방이 거절할 수 있다.

- ③ 제1항의 철회나 제2항의 거절의 의사표시는 제한능력자에게도 할 수 있다.

[전문개정 2011. 3. 7.]

제17조(제한능력자의 속임수) ① 제한능력자가 속임수으로써 자기를 능력자로 믿게 한 경우에는 그 행위를 취소할 수 없다.

- ② 미성년자나 피한정후견인이 속임수으로써 법정대리인의 동의를 있는 것으로 믿게 한 경우에도 제1항과 같다.

[전문개정 2011. 3. 7.]

제5장 법률행위

제1절 총칙

제103조(반사회질서의 법률행위) 선량한 풍속 기타 사회질서에 위반한 사항을 내용으로 하는 법률행위는 무효로 한다.

제104조(불공정한 법률행위) 당사자의 공박, 경솔 또는 무경험으로 인하여 현저하게 공정을 잃은 법률행위는 무효로 한다.

제105조(임의규정) 법률행위의 당사자가 법령 중의 선량한 풍속 기타 사회질서에 관계없는 규정과 다른 의사를 표시한 때에는 그 의사에 의한다.

제106조(사실인 관습) 법령 중의 선량한 풍속 기타 사회질서에 관계없는 규정과 다른 관습이 있는 경우에 당사자의 의사가 명확하지 아니한 때에는 그 관습에 의한다.

제2절 의사표시

제107조(진의 아닌 의사표시) ①의사표시는 표의자가 진의아님을 알고 한 것이라도 그 효력이 있다. 그러나 상대방이 표의자의 진의아님을 알았거나 이를 알 수 있었을 경우에는 무효로 한다.

② 전항의 의사표시의 무효는 선의의 제삼자에게 대항하지 못한다.

제108조(통정한 허위의 의사표시) ①상대방과 통정한 허위의 의사표시는 무효로 한다.

② 전항의 의사표시의 무효는 선의의 제삼자에게 대항하지 못한다.

제109조(착오로 인한 의사표시) ①의사표시는 법률행위의 내용의 중요부분에 착오가 있는 때에는 취소할 수 있다. 그러나 그 착오가 표의자의 중대한 과실로 인한 때에는 취소하지 못한다.

② 전항의 의사표시의 취소는 선의의 제삼자에게 대항하지 못한다.

제110조(사기, 강박에 의한 의사표시) ①사기나 강박에 의한 의사표시는 취소할 수 있다.

② 상대방있는 의사표시에 관하여 제삼자가 사기나 강박을 행한 경우에는 상대방이 그 사실을 알았거나 알 수 있었을 경우에 한하여 그 의사표시를 취소할 수 있다.

③ 전2항의 의사표시의 취소는 선의의 제삼자에게 대항하지 못한다.

제111조(의사표시의 효력발생시기) ① 상대방이 있는 의사표시는 상대방에게 도달한 때에 그 효력이 생긴다.

② 의사표시자가 그 통지를 발송한 후 사망하거나 제한능력자가 되어도 의사표시의 효력에 영향을 미치지 아니한다.

[전문개정 2011. 3. 7.]

제112조(제한능력자에 대한 의사표시의 효력) 의사표시의 상대방이 의사표시를 받은 때에 제한능력자인 경우에는 의사표시자는 그 의사표시으로써 대항할 수 없다. 다만, 그 상대방의 법정대리인이 의사표시가 도달한 사실을 안 후에는 그러하지 아니하다.

[전문개정 2011. 3. 7.]

제113조(의사표시의 공시송달) 표의자가 과실없이 상대방을 알지 못하거나 상대방의 소재를 알지 못하는 경우에는 의사표시는 민사소송법 공시송달의 규정

에 의하여 송달할 수 있다.

제 3절 대리

제125조(대리권수여의 표시에 의한 표현대리) 제삼자에 대하여 타인에게 대리권을 수여함을 표시한 자는 그 대리권의 범위내에서 행한 그 타인과 그 제삼자간의 법률행위에 대하여 책임이 있다. 그러나 제삼자가 대리권없음을 알았거나 알 수 있었을 때에는 그러하지 아니하다.

제126조(권한을 넘은 표현대리) 대리인이 그 권한외의 법률행위를 한 경우에 제삼자가 그 권한이 있다고 믿을 만한 정당한 이유가 있는 때에는 본인은 그 행위에 대하여 책임이 있다.

제129조(대리권소멸후의 표현대리) 대리권의 소멸은 선의의 제삼자에게 대항하지 못한다. 그러나 제삼자가 과실로 인하여 그 사실을 알지 못한 때에는 그러하지 아니하다.

제130조(무권대리) 대리권없는 자가 타인의 대리인으로 한 계약은 본인이 이를 추인하지 아니하면 본인에 대하여 효력이 없다.

제131조(상대방의 최고권) 대리권없는 자가 타인의 대리인으로 계약을 한 경우에 상대방은 상당한 기간을 정하여 본인에게 그 추인여부의 확답을 최고할 수 있다. 본인이 그 기간내에 확답을 발하지 아니한 때에는 추인을 거절한 것으로 본다.

제132조(추인, 거절의 상대방) 추인 또는 거절의 의사표시는 상대방에 대하여 하지 아니하면 그 상대방에 대항하지 못한다. 그러나 상대방이 그 사실을 안 때에는 그러하지 아니하다.

제133조(추인의 효력) 추인은 다른 의사표시가 없는 때에는 계약시에 소급하여 그 효력이 생긴다. 그러나 제삼자의 권리를 해하지 못한다.

제134조(상대방의 철회권) 대리권없는 자가 한 계약은 본인의 추인이 있을 때까지 상대방은 본인이나 그 대리인에 대하여 이를 철회할 수 있다. 그러나 계약당시에 상대방이 대리권 없음을 안 때에는 그러하지 아니하다.

제135조(상대방에 대한 무권대리인의 책임) ① 다른 자의 대리인으로서 계약을 맺은 자가 그 대리권을 증명하지 못하고 또 본인의 추인을 받지 못한 경우에는 그는 상대방의 선택에 따라 계약을 이행할 책임 또는 손해를 배상할 책임이 있다.

② 대리인으로서 계약을 맺은 자에게 대리권이 없다는 사실을 상대방이 알았거나 알 수 있었을 때 또는 대리인으로서 계약을 맺은 사람이 제한능력자일 때에는 제1항을 적용하지 아니한다.

[전문개정 2011. 3. 7.]

제4절 무효와 취소

제138조(무효행위의 전환) 무효인 법률행위가 다른 법률행위의 요건을 구비하고 당사자가 그 무효를 알았더라면 다른 법률행위를 하는 것을 의욕하였으리라고 인정될 때에는 다른 법률행위로서 효력을 가진다.

제139조(무효행위의 추인) 무효인 법률행위는 추인하여도 그 효력이 생기지 아니한다. 그러나 당사자가 그 무효임을 알고 추인한 때에는 새로운 법률행위로 본다.

제140조(법률행위의 취소권자) 취소할 수 있는 법률행위는 제한능력자, 착오로 인하거나 사기·강박에 의하여 의사표시를 한 자, 그의 대리인 또는 승계인만이 취소할 수 있다.

[전문개정 2011. 3. 7.]

제141조(취소의 효과) 취소된 법률행위는 처음부터 무효인 것으로 본다. 다만, 제한능력자는 그 행위로 인하여 받은 이익이 현존하는 한도에서 상환(償還)할 책임이 있다.

[전문개정 2011. 3. 7.]

제142조(취소의 상대방) 취소할 수 있는 법률행위의 상대방이 확정된 경우에는 그 취소는 그 상대방에 대한 의사표시로 하여야 한다.

제143조(추인의 방법, 효과) ① 취소할 수 있는 법률행위는 제140조에 규정한 자가 추인할 수 있고 추인 후에는 취소하지 못한다.

② 전조의 규정은 전항의 경우에 준용한다.

제144조(추인의 요건) ① 추인은 취소의 원인이 소멸된 후에 하여야만 효력이 있다.

② 제1항은 법정대리인 또는 후견인이 추인하는 경우에는 적용하지 아니한다.

[전문개정 2011. 3. 7.]

제145조(법정추인) 취소할 수 있는 법률행위에 관하여 전조의 규정에 의하여 추인할 수 있는 후에 다음 각호의 사유가 있으면 추인한 것으로 본다. 그러나 이의를 보류한 때에는 그러하지 아니하다.

1. 전부나 일부의 이행
2. 이행의 청구
3. 경개
4. 담보의 제공
5. 취소할 수 있는 행위로 취득한 권리의 전부나 일부의 양도
6. 강제집행

제146조(취소권의 소멸) 취소권은 추인할 수 있는 날로부터 3년내에 법률행위를 한 날로부터 10년내에 행사하여야 한다.

제6장 기간

제155조(본장의 적용범위) 기간의 계산은 법령, 재판상의 처분 또는 법률행위에 다른 정한 바가 없으면 본장의 규정에 의한다.

제156조(기간의 기산점) 기간을 시, 분, 초로 정한 때에는 즉시로부터 기산한다.

제157조(기간의 기산점) 기간을 일, 주, 월 또는 연으로 정한 때에는 기간의 초일은 산입하지 아니한다. 그러나 그 기간이 오전 영시로부터 시작하는 때에는 그러하지 아니하다.

제158조(연령의 기산점) 연령계산에는 출생일을 산입한다.

제159조(기간의 만료점) 기간을 일, 주, 월 또는 연으로 정한 때에는 기간말일의 종료로 기간이 만료한다.

제160조(역에 의한 계산) ①기간을 주, 월 또는 연으로 정한 때에는 역에 의하여 계산한다.

- ② 주, 월 또는 연의 처음으로부터 기간을 기산하지 아니하는 때에는 최후의 주, 월 또는 연에서 그 기산일에 해당하는 날의 전일로 기간이 만료한다.
- ③ 월 또는 연으로 정한 경우에 최종의 월에 해당일이 없는 때에는 그 월의 말일로 기간이 만료한다.

제161조(공휴일 등과 기간의 만료점) 기간의 말일이 토요일 또는 공휴일에 해당한 때에는 기간은 그 익일로 만료한다. <개정 2007. 12. 21.>

[제목개정 2007. 12. 21.]

제7장 소멸시효

제162조(채권, 재산권의 소멸시효) ①채권은 10년간 행사하지 아니하면 소멸시효가 완성한다.

② 채권 및 소유권 이외의 재산권은 20년간 행사하지 아니하면 소멸시효가 완성한다.

제163조(3년의 단기소멸시효) 다음 각호의 채권은 3년간 행사하지 아니하면 소멸시효가 완성한다. <개정 1997. 12. 13.>

1. 이자, 부양료, 급료, 사용료 기타 1년 이내의 기간으로 정한 금전 또는 물건의 지급을 목적으로 한 채권
2. 의사, 조산사, 간호사 및 약사의 치료, 근로 및 조제에 관한 채권
3. 도급받은 자, 기사 기타 공사의 설계 또는 감독에 종사하는 자의 공사에 관한 채권
4. 변호사, 변리사, 공증인, 공인회계사 및 법무사에 대한 직무상 보관한 서류의 반환을 청구하는 채권
5. 변호사, 변리사, 공증인, 공인회계사 및 법무사의 직무에 관한 채권
6. 생산자 및 상인이 판매한 생산물 및 상품의 대가
7. 수공업자 및 제조자의 업무에 관한 채권

제164조(1년의 단기소멸시효) 다음 각호의 채권은 1년간 행사하지 아니하면 소멸시효가 완성한다.

1. 여관, 음식점, 대석, 오락장의 숙박료, 음식료, 대석료, 입장료, 소비물의 대가 및 체당금의 채권
2. 의복, 침구, 장구 기타 동산의 사용료의 채권
3. 노역인, 연예인의 임금 및 그에 공급한 물건의 대금채권
4. 학생 및 수업자의 교육, 의식 및 유숙에 관한 교주, 숙주, 교사의 채권

제165조(판결 등에 의하여 확정된 채권의 소멸시효) ①판결에 의하여 확정된 채권은 단기의 소멸시효에 해당한 것이라도 그 소멸시효는 10년으로 한다.

- ② 파산절차에 의하여 확정된 채권 및 재판상의 화해, 조정 기타 판결과 동일한 효력이 있는 것에 의하여 확정된 채권도 전항과 같다.
- ③ 전2항의 규정은 판결확정당시에 변제기가 도래하지 아니한 채권에 적용하지 아니한다.

제166조(소멸시효의 기산점) ①소멸시효는 권리를 행사할 수 있는 때로부터 진행한다.

② 부작위를 목적으로 하는 채권의 소멸시효는 위반행위를 한 때로부터 진

행한다.

[단순위헌, 2014헌바148, 2018. 8. 30. 민법(1958. 2. 22. 법률 제471호로 제정된 것) 제166조 제1항 중 ‘진실·화해를 위한 과거사정리 기본법’ 제2조 제1항 제3호, 제4호에 규정된 사건에 적용되는 부분은 헌법에 위반된다.]

제167조(소멸시효의 소급효) 소멸시효는 그 기산일에 소급하여 효력이 생긴다.

제168조(소멸시효의 중단사유) 소멸시효는 다음 각호의 사유로 인하여 중단된다.

1. 청구
2. 압류 또는 가압류, 가처분
3. 승인

제169조(시효중단의 효력) 시효의 중단은 당사자 및 그 승계인간에만 효력이 있다.

제170조(재판상의 청구와 시효중단) ①재판상의 청구는 소송의 각하, 기각 또는 취하의 경우에는 시효중단의 효력이 없다.

② 전항의 경우에 6월내에 재판상의 청구, 파산절차참가, 압류 또는 가압류, 가처분을 한 때에는 시효는 최초의 재판상 청구로 인하여 중단된 것으로 본다.

제172조(지급명령과 시효중단) 지급명령은 채권자가 법정기간내에 가집행신청을 하지 아니함으로 인하여 그 효력을 잃은 때에는 시효중단의 효력이 없다.

제173조(화해를 위한 소환, 임의출석과 시효중단) 화해를 위한 소환은 상대방이 출석하지 아니 하거나 화해가 성립되지 아니한 때에는 1월내에 소를 제기하지 아니하면 시효중단의 효력이 없다. 임의출석의 경우에 화해가 성립되지 아니한 때에도 그러하다.

제174조(최고와 시효중단) 최고는 6월내에 재판상의 청구, 파산절차참가, 화해를 위한 소환, 임의출석, 압류 또는 가압류, 가처분을 하지 아니하면 시효중단의 효력이 없다.

제177조(승인과 시효중단) 시효중단의 효력있는 승인에는 상대방의 권리에 관한 처분의 능력이나 권한있음을 요하지 아니한다.

제178조(중단후에 시효진행) ①시효가 중단된 때에는 중단까지에 경과한 시효기간은 이를 산입하지 아니하고 중단사유가 종료한 때로부터 새로이 진행한다.

② 재판상의 청구로 인하여 중단한 시효는 전항의 규정에 의하여 재판이 확정된 때로부터 새로이 진행한다.

제179조(제한능력자의 시효정지) 소멸시효의 기간만료 전 6개월 내에 제한능력자에게 법정대리인이 없는 경우에는 그가 능력자가 되거나 법정대리인이 취임한 때부터 6개월 내에는 시효가 완성되지 아니한다.

[전문개정 2011. 3. 7.]

제183조(종속된 권리에 대한 소멸시효의 효력) 주된 권리의 소멸시효가 완성한 때에는 종속된 권리에 그 효력이 미친다.

제184조(시효의 이익의 포기 기타) ①소멸시효의 이익은 미리 포기하지 못한다.

② 소멸시효는 법률행위에 의하여 이를 배제, 연장 또는 가중할 수 없으나 이를 단축 또는 경감할 수 있다.

제2편 물건

제2장 점유권

제197조(점유의 태양) ①점유자는 소유의 의사로 선의, 평온 및 공연하게 점유한 것으로 추정한다.

② 선의의 점유자라도 본권에 관한 소에 패소한 때에는 그 소가 제기된 때로부터 악의의 점유자로 본다.

제198조(점유계속의 추정) 전후양시에 점유한 사실이 있는 때에는 그 점유는 계속한 것으로 추정한다.

제199조(점유의 승계의 주장과 그 효과) ①점유자의 승계인은 자기의 점유만을 주장하거나 자기의 점유와 전점유자의 점유를 아울러 주장할 수 있다.

② 전점유자의 점유를 아울러 주장하는 경우에는 그 하자도 계승한다.

제200조(권리의 적법의 추정) 점유자가 점유물에 대하여 행사하는 권리는 적법하게 보유한 것으로 추정한다.

제213조(소유물반환청구권) 소유자는 그 소유에 속한 물건을 점유한 자에 대하여 반환을 청구할 수 있다. 그러나 점유자가 그 물건을 점유할 권리가 있는 때에는 반환을 거부할 수 있다.

제214조(소유물방해제거, 방해예방청구권) 소유자는 소유권을 방해하는 자에 대하여 방해의 제거를 청구할 수 있고 소유권을 방해할 염려있는 행위를 하는 자에 대하여 그 예방이나 손해배상의 담보를 청구할 수 있다.

제3장 소유권

제2절 소유권의 취득

제245조(점유로 인한 부동산소유권의 취득기간) ①20년간 소유의 의사로 평온, 공연하게 부동산을 점유하는 자는登記함으로써 그 소유권을 취득한다.

② 부동산의 소유자로登記한 자가 10년간 소유의 의사로 평온, 공연하게 선의이며 과실없이 그 부동산을 점유한 때에는 소유권을 취득한다.

제246조(점유로 인한 동산소유권의 취득기간) ①10년간 소유의 의사로 평온, 공연하게 동산을 점유한 자는 그 소유권을 취득한다.

② 전항의 점유가 선의이며 과실없이 개시된 경우에는 5년을 경과함으로써 그 소유권을 취득한다.

제247조(소유권취득의 소급효, 중단사유) ①전2조의 규정에 의한 소유권취득의 효력은 점유를 개시한 때에 소급한다.

② 소멸시효의 중단에 관한 규정은 전2조의 소유권취득기간에 준용한다.

제248조(소유권 이외의 재산권의 취득시효) 전3조의 규정은 소유권 이외의 재산권의 취득에 준용한다.

제249조(선의취득) 평온, 공연하게 동산을 양수한 자가 선의이며 과실없이 그 동산을 점유한 경우에는 양도인이 정당한 소유자가 아닌 때에도 즉시 그 동산의 소유권을 취득한다.

제250조(도품, 유실물에 대한 특례) 전조의 경우에 그 동산이 도품이나 유실물인 때에는 피해자 또는 유실자는 도난 또는 유실한 날로부터 2년내에 그 물건의 반환을 청구할 수 있다. 그러나 도품이나 유실물이 금전인 때에는 그러하지 아니하다.

제251조(도품, 유실물에 대한 특례) 양수인이 도품 또는 유실물을 경매나 공개시장에서 또는 동종류의 물건을 판매하는 상인에게서 선의로 매수한 때에는 피해자 또는 유실자는 양수인이 지급한 대가를 변상하고 그 물건의 반환을 청구할 수 있다.

제256조(부동산에의 부합) 부동산의 소유자는 그 부동산에 부합한 물건의 소유권을 취득한다. 그러나 타인의 권원에 의하여 부속된 것은 그러하지 아니하다.

제257조(동산간의 부합) 동산과 동산이 부합하여 훼손하지 아니하면 분리할 수 없거나 그 분리에 과다한 비용을 요할 경우에는 그 합성물의 소유권은 주된 동산의 소유자에게 속한다. 부합한 동산의 주종을 구별할 수 없는 때에는 동산의 소유자는 부합당시의 가액의 비율로 합성물을 공유한다.

제258조(혼화) 전조의 규정은 동산과 동산이 혼화하여 식별할 수 없는 경우에 준용한다.

제259조(가공) ①타인의 동산에 가공한 때에는 그 물건의 소유권은 원재료의 소유자에게 속한다. 그러나 가공으로 인한 가액의 증가가 원재료의 가액보다 현저히 다액인 때에는 가공자의 소유로 한다.

② 가공자가 재료의 일부를 제공하였을 때에는 그 가액은 전항의 증가액에 가산한다.

제260조(첨부의 효과) ①전4조의 규정에 의하여 동산의 소유권이 소멸한 때에는 그 동산을 목적으로 한 다른 권리도 소멸한다.

② 동산의 소유자가 합성물, 혼화물 또는 가공물의 단독소유자가 된 때에는 전항의 권리는 합성물, 혼화물 또는 가공물에 존속하고 그 공유자가 된 때에는 그 지분에 존속한다.

제7장 유치권

제320조(유치권의 내용) ①타인의 물건 또는 유가증권을 점유한 자는 그 물건이나 유가증권에 관하여 생긴 채권이 변제기에 있는 경우에는 변제를 받을 때까지 그 물건 또는 유가증권을 유치할 권리가 있다.

② 전항의 규정은 그 점유가 불법행위로 인한 경우에 적용하지 아니한다.

제321조(유치권의 불가분성) 유치권자는 채권전부의 변제를 받을 때까지 유치물전부에 대하여 그 권리를 행사할 수 있다.

제322조(경매, 간이변제충당) ①유치권자는 채권의 변제를 받기 위하여 유치물을 경매할 수 있다.

② 정당한 이유있는 때에는 유치권자는 감정인의 평가에 의하여 유치물로 직접 변제에 충당할 것을 법원에 청구할 수 있다. 이 경우에는 유치권자는 미리 채무자에게 통지하여야 한다.

제324조(유치권자의 선관의무) ①유치권자는 선량한 관리자의 주의로 유치물을 점유하여야 한다.

② 유치권자는 채무자의 승낙없이 유치물의 사용, 대여 또는 담보제공을 하지 못한다. 그러나 유치물의 보존에 필요한 사용은 그러하지 아니하다.

③ 유치권자가 전2항의 규정에 위반한 때에는 채무자는 유치권의 소멸을 청구할 수 있다.

제325조(유치권자의 상환청구권) ①유치권자가 유치물에 관하여 필요비를 지출한 때에는 소유자에게 그 상환을 청구할 수 있다.

② 유치권자가 유치물에 관하여 유익비를 지출한 때에는 그 가액의 증가가 현존한 경우에 한하여 소유자의 선택에 좇아 그 지출한 금액이나 증가액의 상환을 청구할 수 있다. 그러나 법원은 소유자의 청구에 의하여 상당한 상환기간을 허여할 수 있다.

제326조(피담보채권의 소멸시효) 유치권의 행사는 채권의 소멸시효의 진행에 영향을 미치지 아니한다.

제327조(타담보제공과 유치권소멸) 채무자는 상당한 담보를 제공하고 유치권의 소멸을 청구할 수 있다.

제328조(점유상실과 유치권소멸) 유치권은 점유의 상실로 인하여 소멸한다.

제3편 채권

제1장 총칙

제2절 채권의 효력

제387조(이행기와 이행지체) ①채무이행의 확정된 기한이 있는 경우에는 채무자는 기한이 도래한 때로부터 지체책임이 있다. 채무이행의 불확정된 기한이 있는 경우에는 채무자는 기한이 도래함을 안 때로부터 지체책임이 있다.

② 채무이행의 기한이 없는 경우에는 채무자는 이행청구를 받은 때로부터 지체책임이 있다.

제388조(기한의 이익의 상실) 채무자는 다음 각호의 경우에는 기한의 이익을 주장하지 못한다.

1. 채무자가 담보를 손상, 감소 또는 멸실하게 한 때
2. 채무자가 담보제공의 의무를 이행하지 아니한 때

제389조(강제이행) ①채무자가 임의로 채무를 이행하지 아니한 때에는 채권자는 그 강제이행을 법원에 청구할 수 있다. 그러나 채무의 성질이 강제이행을 하지 못할 것인 때에는 그러하지 아니하다.

② 전항의 채무가 법률행위를 목적으로 한 때에는 채무자의 의사표시에 갈음할 재판을 청구할 수 있고 채무자의 일신에 전속하지 아니한 작위를 목적으로 한 때에는 채무자의 비용으로 제삼자에게 이를 하게 할 것을 법원에 청구할 수 있다. <개정 2014. 12. 30.>

③ 그 채무가 부작위를 목적으로 한 경우에 채무자가 이에 위반한 때에는 채무자의 비용으로써 그 위반한 것을 제각하고 장래에 대한 적당한 처분을 법원에 청구할 수 있다.

④ 전3항의 규정은 손해배상의 청구에 영향을 미치지 아니한다.

제390조(채무불이행과 손해배상) 채무자가 채무의 내용에 좇은 이행을 하지 아니한 때에는 채권자는 손해배상을 청구할 수 있다. 그러나 채무자의 고의나 과실없이 이행할 수 없게 된 때에는 그러하지 아니하다.

제391조(이행보조자의 고의, 과실) 채무자의 법정대리인이 채무자를 위하여 이행하거나 채무자가 타인을 사용하여 이행하는 경우에는 법정대리인 또는 피용자의 고의나 과실은 채무자의 고의나 과실로 본다.

제392조(이행지체 중의 손해배상) 채무자는 자기에게 과실이 없는 경우에도 그 이행지체 중에 생긴 손해를 배상하여야 한다. 그러나 채무자가 이행기에 이행하여도 손해를 면할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

제393조(손해배상의 범위) ①채무불이행으로 인한 손해배상은 통상의 손해를 그 한도로 한다.

② 특별한 사정으로 인한 손해는 채무자가 그 사정을 알았거나 알 수 있었을 때에 한하여 배상의 책임이 있다.

제394조(손해배상의 방법) 다른 의사표시가 없으면 손해는 금전으로 배상한다.

제395조(이행지체와 전보배상) 채무자가 채무의 이행을 지체한 경우에 채권자가 상당한 기간을 정하여 이행을 최고하여도 그 기간내에 이행하지 아니하거나 지체후의 이행이 채권자에게 이익이 없는 때에는 채권자는 수령을 거절하고 이행에 갈음한 손해배상을 청구할 수 있다. <개정 2014. 12. 30.>

제396조(과실상계) 채무불이행에 관하여 채권자에게 과실이 있는 때에는 법원은 손해배상의 책임 및 그 금액을 정함에 이를 참작하여야 한다.

제397조(금전채무불이행에 대한 특칙) ①금전채무불이행의 손해배상액은 법정이율에 의한다. 그러나 법령의 제한에 위반하지 아니한 약정이율이 있으면 그 이율에 의한다.

② 전항의 손해배상에 관하여는 채권자는 손해의 증명을 요하지 아니하고 채무자는 과실없음을 항변하지 못한다.

제398조(배상액의 예정) ①당사자는 채무불이행에 관한 손해배상액을 예정할 수 있다.

② 손해배상의 예정액이 부당히 과다한 경우에는 법원은 적당히 감액할 수 있다.

③ 손해배상액의 예정은 이행의 청구나 계약의 해제에 영향을 미치지 아니한다.

④ 위약금의 약정은 손해배상액의 예정으로 추정한다.

⑤ 당사자가 금전이 아닌 것으로써 손해의 배상에 충당할 것을 예정한 경우에도 전4항의 규정을 준용한다.

제4절 채권의 양도

제449조(채권의 양도성) ①채권은 양도할 수 있다. 그러나 채권의 성질이 양도를 허용하지 아니하는 때에는 그러하지 아니하다.

- ② 채권은 당사자가 반대의 의사를 표시한 경우에는 양도하지 못한다. 그러나 그 의사표시으로써 선의의 제삼자에게 대항하지 못한다.

제450조(지명채권양도의 대항요건) ①지명채권의 양도는 양도인이 채무자에게 통지하거나 채무자가 승낙하지 아니하면 채무자 기타 제삼자에게 대항하지 못한다.

- ② 전항의 통지나 승낙은 확정일자있는 증서에 의하지 아니하면 채무자 이외의 제삼자에게 대항하지 못한다.

제451조(승낙, 통지의 효과) ①채무자가 이의를 보류하지 아니하고 전조의 승낙을 한 때에는 양도인에게 대항할 수 있는 사유로써 양수인에게 대항하지 못한다. 그러나 채무자가 채무를 소멸하게 하기 위하여 양도인에게 급여한 것이 있으면 이를 회수할 수 있고 양도인에 대하여 부담한 채무가 있으면 그 성립되지 아니함을 주장할 수 있다.

- ② 양도인이 양도통지만을 한 때에는 채무자는 그 통지를 받은 때까지 양도인에 대하여 생긴 사유로써 양수인에게 대항할 수 있다.

제452조(양도통지와 금반언) ①양도인이 채무자에게 채권양도를 통지한 때에는 아직 양도하지 아니하였거나 그 양도가 무효인 경우에도 선의인 채무자는 양수인에게 대항할 수 있는 사유로 양도인에게 대항할 수 있다.

- ② 전항의 통지는 양수인의 동의가 없으면 철회하지 못한다.

제5절 채무의 인수

제453조(채권자와의 계약에 의한 채무인수) ①제삼자는 채권자와의 계약으로 채무를 인수하여 채무자의 채무를 면하게 할 수 있다. 그러나 채무의 성질이 인수를 허용하지 아니하는 때에는 그러하지 아니하다.

- ② 이해관계없는 제삼자는 채무자의 의사에 반하여 채무를 인수하지 못한다.

제454조(채무자와의 계약에 의한 채무인수) ①제삼자가 채무자와의 계약으로 채무를 인수한 경우에는 채권자의 승낙에 의하여 그 효력이 생긴다.

- ② 채권자의 승낙 또는 거절의 상대방은 채무자나 제삼자이다.

제455조(승낙여부의 최고) ①전조의 경우에 제삼자나 채무자는 상당한 기간을 정하여 승낙여부의 확답을 채권자에게 최고할 수 있다.

- ② 채권자가 그 기간내에 확답을 발송하지 아니한 때에는 거절한 것으로 본다.

제456조(채무인수의 철회, 변경) 제삼자와 채무자간의 계약에 의한 채무인수는 채권자의 승낙이 있을 때까지 당사자는 이를 철회하거나 변경할 수 있다.

제457조(채무인수의 소급효) 채권자의 채무인수에 대한 승낙은 다른 의사표시가 없으면 채무를 인수한 때에 소급하여 그 효력이 생긴다. 그러나 제삼자의 권리를 침해하지 못한다.

제458조(전채무자의 항변사유) 인수인은 전채무자의 항변할 수 있는 사유로 채권자에게 대항할 수 있다.

제459조(채무인수와 보증, 담보의 소멸) 전채무자의 채무에 대한 보증이나 제삼자가 제공한 담보는 채무인수로 인하여 소멸한다. 그러나 보증인이나 제삼자가 채무인수에 동의한 경우에는 그러하지 아니하다.

제2장 계약

제1절 총칙

1관 계약의 성립

제527조(계약의 청약의 구속력) 계약의 청약은 이를 철회하지 못한다.

제528조(승낙기간을 정한 계약의 청약) ①승낙의 기간을 정한 계약의 청약은 청약자가 그 기간 내에 승낙의 통지를 받지 못한 때에는 그 효력을 잃는다.

② 승낙의 통지가 전항의 기간후에 도달한 경우에 보통 그 기간내에 도달할 수 있는 발송인 때에는 청약자는 지체없이 상대방에게 그 연착의 통지를 하여야 한다. 그러나 그 도달전에 지연의 통지를 발송한 때에는 그러하지 아니하다.

③ 청약자가 전항의 통지를 하지 아니한 때에는 승낙의 통지는 연착되지 아니한 것으로 본다.

제529조(승낙기간을 정하지 아니한 계약의 청약) 승낙의 기간을 정하지 아니한 계약의 청약은 청약자가 상당한 기간내에 승낙의 통지를 받지 못한 때에는 그 효력을 잃는다.

제530조(연착된 승낙의 효력) 전2조의 경우에 연착된 승낙은 청약자가 이를

새 청약으로 볼 수 있다.

제531조(격지자간의 계약성립시기) 격지자간의 계약은 승낙의 통지를 발송한 때에 성립한다.

제532조(의사실현에 의한 계약성립) 청약자의 의사표시나 관습에 의하여 승낙의 통지가 필요하지 아니한 경우에는 계약은 승낙의 의사표시로 인정되는 사실이 있는 때에 성립한다.

제533조(교차청약) 당사자간에 동일한 내용의 청약이 상호교차된 경우에는 양 청약이 상대방에게 도달한 때에 계약이 성립한다.

제534조(변경을 가한 승낙) 승낙자가 청약에 대하여 조건을 붙이거나 변경을 가하여 승낙한 때에는 그 청약의 거절과 동시에 새로 청약한 것으로 본다.

제535조(계약체결상의 과실) ①목적이 불능한 계약을 체결할 때에 그 불능을 알았거나 알 수 있었을 자는 상대방이 그 계약의 유효를 믿었음으로 인하여 받은 손해를 배상하여야 한다. 그러나 그 배상액은 계약이 유효함으로 인하여 생길 이익액을 넘지 못한다.

② 전항의 규정은 상대방이 그 불능을 알았거나 알 수 있었을 경우에는 적용하지 아니한다.

제2관 계약의 효력

제536조(동시이행의 항변권) ①쌍무계약의 당사자 일방은 상대방이 그 채무이행을 제공할 때 까지 자기의 채무이행을 거절할 수 있다. 그러나 상대방의 채무가 변제기에 있지 아니하는 때에는 그러하지 아니하다.

② 당사자 일방이 상대방에게 먼저 이행하여야 할 경우에 상대방의 이행이 곤란할 현저한 사유가 있는 때에는 전항 본문과 같다.

제3관 계약의 해지, 해제

제543조(해지, 해제권) ①계약 또는 법률의 규정에 의하여 당사자의 일방이나 쌍방이 해지 또는 해제의 권리가 있는 때에는 그 해지 또는 해제는 상대방에 대한 의사표시로 한다.

② 전항의 의사표시는 철회하지 못한다.

제544조(이행지체와 해제) 당사자 일방이 그 채무를 이행하지 아니하는 때에는 상대방은 상당한 기간을 정하여 그 이행을 최고하고 그 기간내에 이행하지 아니한 때에는 계약을 해제할 수 있다. 그러나 채무자가 미리 이행하지 아니할 의사를 표시한 경우에는 최고를 요하지 아니한다.

제545조(정기행위와 해제) 계약의 성질 또는 당사자의 의사표시에 의하여 일정한 시일 또는 일정한 기간내에 이행하지 아니하면 계약의 목적을 달성할 수 없을 경우에 당사자 일방이 그 시기에 이행하지 아니한 때에는 상대방은 전조의 최고를 하지 아니하고 계약을 해제할 수 있다.

제546조(이행불능과 해제) 채무자의 책임있는 사유로 이행이 불능하게 된 때에는 채권자는 계약을 해제할 수 있다.

제548조(해제의 효과, 원상회복의무) ①당사자 일방이 계약을 해제한 때에는 각 당사자는 그 상대방에 대하여 원상회복의 의무가 있다. 그러나 제삼자의 권리를 해하지 못한다.

② 전항의 경우에 반환할 금전에는 그 받은 날로부터 이자를 가하여야 한다.

제549조(원상회복의무와 동시이행) 제536조의 규정은 전조의 경우에 준용한다.

제550조(해지의 효과) 당사자 일방이 계약을 해지한 때에는 계약은 장래에 대하여 그 효력을 잃는다.

제3절 매매

제1관 총칙

제563조(매매의 의의) 매매는 당사자 일방이 재산을 상대방에게 이전할 것을 약정하고 상대방이 그 대금을 지급할 것을 약정함으로써 그 효력이 생긴다.

제565조(해약금) ①매매의 당사자 일방이 계약당시에 금전 기타 물건을 계약금, 보증금등의 명목으로 상대방에게 교부한 때에는 당사자간에 다른 약정이 없는 한 당사자의 일방이 이행에 착수할 때까지 교부자는 이를 포기하고 수령자는 그 배액을 상환하여 매매계약을 해제할 수 있다.

② 제551조의 규정은 전항의 경우에 이를 적용하지 아니한다.

제566조(매매계약의 비용의 부담) 매매계약에 관한 비용은 당사자 쌍방이 균분

하여 부담한다.

제567조(유상계약에의 준용) 본절의 규정은 매매 이외의 유상계약에 준용한다. 그러나 그 계약의 성질이 이를 허용하지 아니하는 때에는 그러하지 아니하다.

제2관 매매의 효력

제568조(매매의 효력) ①매도인은 매수인에 대하여 매매의 목적이 된 권리를 이전하여야 하며 매수인은 매도인에게 그 대금을 지급하여야 한다.

② 전항의 쌍방의무는 특별한 약정이나 관습이 없으면 동시에 이행하여야 한다.

제580조(매도인의 하자담보책임) ①매매의 목적물에 하자가 있는 때에는 제575조제1항의 규정을 준용한다. 그러나 매수인이 하자있는 것을 알았거나 과실로 인하여 이를 알지 못한 때에는 그러하지 아니하다.

② 전항의 규정은 경매의 경우에 적용하지 아니한다.

제581조(종류매매와 매도인의 담보책임) ①매매의 목적물을 종류로 지정한 경우에도 그 후 특정된 목적물에 하자가 있는 때에는 전조의 규정을 준용한다.

② 전항의 경우에 매수인은 계약의 해제 또는 손해배상의 청구를 하지 아니하고 하자없는 물건을 청구할 수 있다.

제582조(전2조의 권리행사기간) 전2조에 의한 권리는 매수인이 그 사실을 안 날로부터 6월내에 행사하여야 한다.

제583조(담보책임과 동시이행) 제536조의 규정은 제572조 내지 제575조, 제580조 및 제581조의 경우에 준용한다.

제584조(담보책임면제의 특약) 매도인은 전15조에 의한 담보책임을 면하는 특약을 한 경우에도 매도인이 알고 고지하지 아니한 사실 및 제삼자에게 권리를 설정 또는 양도한 행위에 대하여는 책임을 면하지 못한다.

제585조(동일기한의 추정) 매매의 당사자 일방에 대한 의무이행의 기한이 있는 때에는 상대방의 의무이행에 대하여도 동일한 기한이 있는 것으로 추정한다.

제586조(대금지급장소) 매매의 목적물의 인도와 동시에 대금을 지급할 경우에는 그 인도장소에서 이를 지급하여야 한다.

제587조(과실의 귀속, 대금의 이자) 매매계약있는 후에도 인도하지 아니한 목적물로부터 생긴 과실은 매도인에게 속한다. 매수인은 목적물의 인도를 받은 날로부터 대금의 이자를 지급하여야 한다. 그러나 대금의 지급에 대하여 기한이 있는 때에는 그러하지 아니하다.

제9절 도급

제664조(도급의 의의) 도급은 당사자 일방이 어느 일을 완성할 것을 약정하고 상대방이 그 일의 결과에 대하여 보수를 지급할 것을 약정함으로써 그 효력이 생긴다.

제665조(보수의 지급시기) ①보수는 그 완성된 목적물의 인도와 동시에 지급하여야 한다. 그러나 목적물의 인도를 요하지 아니하는 경우에는 그 일을 완성한 후 지체없이 지급하여야 한다.

② 전항의 보수에 관하여는 제656조제2항의 규정을 준용한다.

제666조(수급인의 목적부동산에 대한 저당권설정청구권) 부동산공사의 수급인은 전조의 보수에 관한 채권을 담보하기 위하여 그 부동산을 목적으로 한 저당권의 설정을 청구할 수 있다.

제667조(수급인의 담보책임) ①완성된 목적물 또는 완성전의 성취된 부분에 하자가 있는 때에는 도급인은 수급인에 대하여 상당한 기간을 정하여 그 하자의 보수를 청구할 수 있다. 그러나 하자가 중요하지 아니한 경우에 그 보수에 과다한 비용을 요할 때에는 그러하지 아니하다.

② 도급인은 하자의 보수에 갈음하여 또는 보수와 함께 손해배상을 청구할 수 있다. <개정 2014. 12. 30.>

③ 전항의 경우에는 제536조의 규정을 준용한다.

제668조(동전-도급인의 해제권) 도급인이 완성된 목적물의 하자로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없는 때에는 계약을 해제할 수 있다. 그러나 건물 기타 토지의 공작물에 대하여는 그러하지 아니하다.

제669조(동전-하자가 도급인의 제공한 재료 또는 지시에 기인한 경우의 면책) 전2조의 규정은 목적물의 하자가 도급인이 제공한 재료의 성질 또는 도급인의 지시에 기인한 때에는 적용하지 아니한다. 그러나 수급인이 그 재료 또는 지시

의 부적당함을 알고 도급인에게 고지하지 아니한 때에는 그러하지 아니하다.

제670조(담보책임의 존속기간) ①전3조의 규정에 의한 하자의 보수, 손해배상의 청구 및 계약의 해제는 목적물의 인도를 받은 날로부터 1년내에 하여야 한다.

② 목적물의 인도를 요하지 아니하는 경우에는 전항의 기간은 일의 종료한 날로부터 기산한다.

제671조(수급인의 담보책임-토지, 건물 등에 대한 특칙) ①토지, 건물 기타 공작물의 수급인은 목적물 또는 지반공사의 하자에 대하여 인도후 5년간 담보의 책임이 있다. 그러나 목적물이 석조, 석회조, 연와조, 금속 기타 이와 유사한 재료로 조성된 것인 때에는 그 기간을 10년으로 한다.

② 전항의 하자로 인하여 목적물이 멸실 또는 훼손된 때에는 도급인은 그 멸실 또는 훼손된 날로부터 1년내에 제667조의 권리를 행사하여야 한다.

제672조(담보책임면제의 특약) 수급인은 제667조, 제668조의 담보책임이 없음을 약정한 경우에도 알고 고지하지 아니한 사실에 대하여는 그 책임을 면하지 못한다.

제673조(완성전의 도급인의 해제권) 수급인이 일을 완성하기 전에는 도급인은 손해를 배상하고 계약을 해제할 수 있다.

제674조(도급인의 파산과 해제권) ①도급인이 파산선고를 받은 때에는 수급인 또는 파산관재인은 계약을 해제할 수 있다. 이 경우에는 수급인은 일의 완성된 부분에 대한 보수 및 보수에 포함되지 아니한 비용에 대하여 파산재단의 배당에 가입할 수 있다.

② 전항의 경우에는 각 당사자는 상대방에 대하여 계약해제로 인한 손해의 배상을 청구하지 못한다.

제15절 화해

제731조(화해의 의의) 화해는 당사자가 상호양보하여 당사자간의 분쟁을 종지할 것을 약정함으로써 그 효력이 생긴다.

제732조(화해의 창설적효력) 화해계약은 당사자 일방이 양보한 권리가 소멸되고 상대방이 화해로 인하여 그 권리를 취득하는 효력이 있다.

제733조(화해의 효력과 착오) 화해계약은 착오를 이유로 하여 취소하지 못한

다. 그러나 화해당사자의 자격 또는 화해의 목적인 분쟁 이외의 사항에 착오가 있는 때에는 그러하지 아니하다.

제4장 부당이득

제741조(부당이득의 내용) 법률상 원인없이 타인의 재산 또는 노무로 인하여 이익을 얻고 이로 인하여 타인에게 손해를 가한 자는 그 이익을 반환하여야 한다.

제742조(비채변제) 채무없음을 알고 이를 변제한 때에는 그 반환을 청구하지 못한다.

제743조(기한전의 변제) 변제기에 있지 아니한 채무를 변제한 때에는 그 반환을 청구하지 못한다. 그러나 채무자가 착오로 인하여 변제한 때에는 채권자는 이로 인하여 얻은 이익을 반환하여야 한다.

제744조(도의관념에 적합한 비채변제) 채무없는 자가 착오로 인하여 변제한 경우에 그 변제가 도의관념에 적합한 때에는 그 반환을 청구하지 못한다.

제745조(타인의 채무의 변제) ①채무자아닌 자가 착오로 인하여 타인의 채무를 변제한 경우에 채권자가 선의로 증서를 횡령하거나 담보를 포기하거나 시효로 인하여 그 채권을 잃은 때에는 변제자는 그 반환을 청구하지 못한다.

② 전항의 경우에 변제자는 채무자에 대하여 구상권을 행사할 수 있다.

제746조(불법원인급여) 불법의 원인으로 인하여 재산을 급여하거나 노무를 제공한 때에는 그 이익의 반환을 청구하지 못한다. 그러나 그 불법원인이 수익자에게만 있는 때에는 그러하지 아니하다.

제747조(원물반환불능한 경우와 가액반환, 전득자의 책임) ①수익자가 그 받은 목적물을 반환할 수 없는 때에는 그 가액을 반환하여야 한다.

② 수익자가 그 이익을 반환할 수 없는 경우에는 수익자로부터 무상으로 그 이익의 목적물을 양수한 악의의 제삼자는 전항의 규정에 의하여 반환할 책임이 있다.

제748조(수익자의 반환범위) ①선의의 수익자는 그 받은 이익이 현존한 한도

에서 전조의 책임이 있다.

- ② 악의의 수익자는 그 받은 이익에 이자를 붙여 반환하고 손해가 있으면 이를 배상하여야 한다.

제749조(수익자의 악의인정) ①수익자가 이익을 받은 후 법률상 원인없음을 안 때에는 그때부터 악의의 수익자로서 이익반환의 책임이 있다.

- ② 선의의 수익자가 패소한 때에는 그 소를 제기한 때부터 악의의 수익자로 본다.

제5장 불법행위

제750조(불법행위의 내용) 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.

제751조(재산 이외의 손해의 배상) ①타인의 신체, 자유 또는 명예를 해하거나 기타 정신상고통을 가한 자는 재산 이외의 손해에 대하여도 배상할 책임이 있다.

- ② 법원은 전항의 손해배상을 정기금채무로 지급할 것을 명할 수 있고 그 이행을 확보하기 위하여 상당한 담보의 제공을 명할 수 있다.

제752조(생명침해로 인한 위자료) 타인의 생명을 해한 자는 피해자의 직계존속, 직계비속 및 배우자에 대하여는 재산상의 손해없는 경우에도 손해배상의 책임이 있다.

제753조(미성년자의 책임능력) 미성년자가 타인에게 손해를 가한 경우에 그 행위의 책임을 변식할 지능이 없는 때에는 배상의 책임이 없다.

제754조(심신상실자의 책임능력) 심신상실 중에 타인에게 손해를 가한 자는 배상의 책임이 없다. 그러나 고의 또는 과실로 인하여 심신상실을 초래한 때에는 그러하지 아니하다.

제755조(감독자의 책임) ① 다른 자에게 손해를 가한 사람이 제753조 또는 제754조에 따라 책임이 없는 경우에는 그를 감독할 법정 의무가 있는 자가 그 손해를 배상할 책임이 있다. 다만, 감독의무를 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

- ② 감독의무자를 갈음하여 제753조 또는 제754조에 따라 책임이 없는 사람을 감독하는 자도 제1항의 책임이 있다.

[전문개정 2011. 3. 7.]

- 제756조(사용자의 배상책임)** ①타인을 사용하여 어느 사무에 종사하게 한 자는 피용자가 그 사무집행에 관하여 제삼자에게 가한 손해를 배상할 책임이 있다. 그러나 사용자가 피용자의 선임 및 그 사무감독에 상당한 주의를 한 때 또는 상당한 주의를 하여도 손해가 있을 경우에는 그러하지 아니하다.
- ② 사용자에게 갈음하여 그 사무를 감독하는 자도 전항의 책임이 있다. <개정 2014. 12. 30.>
- ③ 전2항의 경우에 사용자 또는 감독자는 피용자에 대하여 구상권을 행사할 수 있다.

제757조(도급인의 책임) 도급인은 수급인이 그 일에 관하여 제삼자에게 가한 손해를 배상할 책임이 없다. 그러나 도급 또는 지시에 관하여 도급인에게 중대한 과실이 있는 때에는 그러하지 아니하다.

- 제758조(공작물등의 점유자, 소유자의 책임)** ①공작물의 설치 또는 보존의 하자로 인하여 타인에게 손해를 가한 때에는 공작물점유자가 손해를 배상할 책임이 있다. 그러나 점유자가 손해의 방지에 필요한 주의를 해태하지 아니한 때에는 그 소유자가 손해를 배상할 책임이 있다.
- ② 전항의 규정은 수목의 재식 또는 보존에 하자있는 경우에 준용한다.
- ③ 전2항의 경우에 점유자 또는 소유자는 그 손해의 원인에 대한 책임있는 자에 대하여 구상권을 행사할 수 있다.

- 제759조(동물의 점유자의 책임)** ①동물의 점유자는 그 동물이 타인에게 가한 손해를 배상할 책임이 있다. 그러나 동물의 종류와 성질에 따라 그 보관에 상당한 주의를 해태하지 아니한 때에는 그러하지 아니하다.
- ② 점유자에게 갈음하여 동물을 보관한 자도 전항의 책임이 있다. <개정 2014. 12. 30.>

- 제760조(공동불법행위자의 책임)** ①수인이 공동의 불법행위로 타인에게 손해를 가한 때에는 연대하여 그 손해를 배상할 책임이 있다.
- ② 공동 아닌 수인의 행위중 어느 자의 행위가 그 손해를 가한 것인지를 알 수 없는 때에도 전항과 같다.
- ③ 교사자나 방조자는 공동행위자로 본다.

제761조(정당방위, 긴급피난) ①타인의 불법행위에 대하여 자기 또는 제삼자의 이익을 방위하기 위하여 부득이 타인에게 손해를 가한 자는 배상할 책임이 없다. 그러나 피해자는 불법행위에 대하여 손해의 배상을 청구할

수 있다.

- ② 전항의 규정은 급박한 위난을 피하기 위하여 부득이 타인에게 손해를 가한 경우에 준용한다.

제763조(준용규정) 제393조, 제394조, 제396조, 제399조의 규정은 불법행위로 인한 손해배상에 준용한다.

제764조(명예훼손의 경우의 특칙) 타인의 명예를 훼손한 자에 대하여는 법원은 피해자의 청구에 의하여 손해배상에 갈음하거나 손해배상과 함께 명예회복에 적당한 처분을 명할 수 있다. <개정 2014. 12. 30.>

[89헌마160 1991. 4. 1.민법 제764조(1958. 2. 22. 법률 제471호)의 “명예회복에 적당한 처분”에 사죄광고를 포함시키는 것은 헌법에 위반된다.]

제765조(배상액의 경감청구) ①본장의 규정에 의한 배상의무자는 그 손해가 고의 또는 중대한 과실에 의한 것이 아니고 그 배상으로 인하여 배상자의 생계에 중대한 영향을 미치게 될 경우에는 법원에 그 배상액의 경감을 청구할 수 있다.

- ② 법원은 전항의 청구가 있는 때에는 채권자 및 채무자의 경제상태와 손해의 원인 등을 참작하여 배상액을 경감할 수 있다.

제766조(손해배상청구권의 소멸시효) ①불법행위로 인한 손해배상의 청구권은 피해자나 그 법정대리인이 그 손해 및 가해자를 안 날로부터 3년간 이를 행사하지 아니하면 시효로 인하여 소멸한다.

- ② 불법행위를 한 날로부터 10년을 경과한 때에도 전항과 같다.

[단순위헌, 2014헌바148, 2018. 8. 30. 민법(1958. 2. 22. 법률 제471호로 제정된 것) 제766조 제2항 중 ‘진실·화해를 위한 과거사정리 기본법’ 제2조 제1항 제3호, 제4호에 규정된 사건에 적용되는 부분은 헌법에 위반된다.]

부칙 <제14965호, 2017. 10. 31.>

제1조(시행일) 이 법은 공포 후 3개월이 경과한 날부터 시행한다.

제2조(남편의 친생자의 추정에 관한 적용례) 제854조의2 및 제855조의2의 개정규정은 이 법 시행 전에 발생한 부모와 자녀의 관계에 대해서도 적용한다. 다만, 이 법 시행 전에 판결에 따라 생긴 효력에는 영향을 미치지 아니한다.

[부록]

1372 상담코드의 종류와 분류방법

처리결과 코드

현행입력 코드

처리구분	상담·정보제공		피해구제	조정신청	피해처리
처리결과	분쟁해결기준설명	기타정보제공	이관완료	이관완료	수리보수
	법, 제도설명	비 소비자상담처리	이관완료 (피해처리후)		교환
	피해구제접수 안내 (내용증명발송 등)	시험결과, 의류심의의뢰			환급
	상품정보제공	반려(피해구제)			계약이행
	시장정보제공	처리중			계약해제, 해지
	사업자상담실안내	반려(조정신청)			배상
	타기관알선, 이관	사업자자율상담			부당행위 시정
	자율처리중	반려(권익위 등)			취하, 중지
					처리불능
					합의불성립
* 회색 : 결과선택 시 지양해야할 코드					자율분쟁이관
					처리중

처리결과 코드

상품정보제공

- ▶ 물품, 서비스의 구매, 이용과 관련된 정보를 제공한 경우

예) 2G 휴대전화를 구입한 소비자에게 3G 휴대전화와 2G 휴대전화의 차이점 등을 설명해준 경우

의류 소재에 따른 세탁방법을 안내한 경우

처리결과 코드

시장정보제공

- ▶ 물품, 서비스 관련 시장현황, 사업자현황 등의 정보를 제공한 경우

예) 농산물의 가격이 폭등한 것의 문익에 대해 생산량에 따라 가격이 달라질 수 있음을 설명한 경우

언론보도 등을 본 소비자가 폐업한 아기사진 스튜디오 정보를 문의하여 이를 안내한 경우

처리결과 코드

비 소비자상담 처리

- ▶ 상담의 내용이 소비자 상담이 아닌 경우

예) 상담을 요청한 대상이 소비자 상담 대상이 아닌 경우

상담 내용이 파악되지 않고 통화가 종료된 경우

처리결과 코드

시험결과, 의류심의의뢰

- ▶ 시험이나 검사를 위탁할 수 있는 곳에 대해 문의하는 경우
- ▶ 상담 결과 상담원이 소비자에게 심의과정이나 세탁 심의를 받을 수 있다고 단순 정보를 제공하는 경우

처리결과 코드

교환

- ▶ 일부는 환불을 해주고 일부는 교환을 해준 경우는?
예) 신발 5켤레를 구입했는데, 2켤레는 교환, 3켤레는 환불을 해 준 경우
 - 환불 가액이 많은 경우에는 환불
 - 교환 가액이 많은 경우에는 교환
 - 가액이 동일한 경우에는 상담원의 판단에 따라

처리결과 코드

환급

- ▶ 환급 : 구매 금액을 소비자가 돌려받는 것으로, 일부환급도 포함

예) 항공권 예매 취소 후 결제대금을 환급받은 경우

보증기간 내 동일 하자 3회 이상 발생한 스마트폰의 대금을
환급받은 경우

구매신청 후 배송 누락된 제품에 대한 결제대금을 환급하는 경우

처리결과 코드

계약 해제, 해지

- ▶ 해제 : 계약을 처음부터 없는 것으로 소급하여 무효화 시키는 것
- ▶ 해지 : 이미 발생한 계약은 유효하나 미래에 대해서는 계약의 효력을 잃는 것

예) 미성년자가 부모의 동의 없이 계약을 체결하여 계약이 무효가 됨

→ 해제

계약한 후 일방에 의해 계약을 중도 포기 하는 경우

→ 해지

처리결과 코드

배상

▶ 환급과 배상의 차이?

- 제품의 대금 자체를 돌려준 경우에는 ‘환급’
- 제품으로 인해 발생한 피해금액을 준 경우에는 ‘배상’

예) 자전거 브레이크가 고장 난 경우

- 자전거 가격을 되돌려주면 ‘환급’
- 자전거 사고로 인한 치료비를 줄 경우 ‘배상’
- 양쪽이 중복될 경우에는 ‘배상’

처리결과 코드

취하, 중지

▶ 취하, 중지: 소비자 스스로 상담이나 조정을 취하한 경우

예) 상담 신청인과 사업자가 원만하게 합의했다면서 피해처리를 중지해달라고 요청한 경우

처리결과 코드

처리불능

▶ 처리불능 : 소비자 또는 사업자에 대한 연락, 사업자의 소재파악 등이 불가능한 경우

예) 사업자가 부도 또는 폐업한 경우

예) 처리 과정에서 추가 정보가 필요하나, 소비자의 사정에 의해 추가상담이 불가능한 경우

처리결과 코드

합의 불성립

▶ 합의 불성립 : 소비자 또는 사업자가 담당자의 합의권고안을 거부하거나 만족하지 못하여 합의가 성립하지 않은 경우

예) 상담원이 수차례 소비자, 사업자와 전화 통화를 하여 합의점을 찾아보고자 하였으나, 합의점 도출에 실패한 경우

처리결과 코드

자율분쟁이관

- ▶ 한국소비자단체협의회 자율분쟁조정위원회로 이관한 경우
 - 방문판매, 전화권유, 다단계, 계속거래, 선불식할부거래, 전자상거래 등 특수거래조정을 담당
 - 소비자와 사업자 사이에서 권고 및 합의과정을 거쳤으나 원만한 합의가 이루어지지 않은 경우
 - 이관 시 분쟁조정 신청서(또는 개별단체 공문에 신청양식 게지) 및 상담장, 관련자료 등을 첨부하여 우편 또는 팩스를 통해 조정신청 가능
 - 자율분쟁조정위원회 홈페이지 - <http://www.amco.or.kr/>

처리결과 코드

타기관 알선, 이관

- ▶ 소비자상담센터 업무범위 또는 권한을 벗어난 요구(시정, 행정조치, 광고 및 약관심사 등)를 하여 관련 기관을 안내한 경우

+ 각종 코드 입력시 주의사항

코드 입력시 주의사항

- ▶ 품목코드의 경우에는 외관으로 보이는 품목이 아닌, 문제를 유발한 원인이 되는 코드를 입력할 것

예]

1. 세탁소에 맡긴 스웨터가 변형
 - 맞는 코드 - 세탁업서비스>세탁서비스>양복(서양식의복)세탁
 - 틀린 코드 - 세탁업서비스>세탁서비스>기타세탁서비스
 - 의류,섬유신변용품>간편복>스웨터
2. 새로 구입한 휴대폰의 통화상태가 불량
 - 맞는 코드 - 정보통신서비스>이동통신>이동전화서비스
 - 틀린 코드 - 정보통신기기>통신기기>휴대폰
3. 스마트폰 소액결제로 인한 문제 발생
 - 맞는 코드 - 정보통신서비스>정보이용>모바일정보이용서비스
 - PC에서 소액결제 하는 경우 : 인터넷정보이용서비스
 - 틀린 코드 - 정보통신기기>통신기기>스마트폰

+ 각종 코드 입력시 주의사항

코드 입력시 주의사항

- ▶ 여러 개의 코드가 경합하는 경우에는, 가장 주된 상담사유, 처리결과, 품목으로 입력할 것

예] 상담원이 전자상거래법 상의 청약철회 기준을 안내한 후, 추가적으로 분쟁해결기준을 설명한 경우

→ 법, 제도 설명(O), 분쟁해결기준 설명(X)

- ▶ 소비자가 상담단계에서 문제해결을 위해 사업자 또는 상담자에게 기대하는 내용을 바탕으로 소비자의 최종 요구 사항을 입력할 것

예] 잔여금 반환 및 계약의 중도 해지를 요청하는 경우

→ 계약해제, 해지(O), 환급(X)

상담사유 코드

현재 코드

상담사유 코드		
표시, 광고	약관	가격,요금
이자,수수료	무능력자계약	청약철회
품질(물품/용역)	계약불이행(불완전이행)	계약 해제, 해지/위약금
거래관행	안전(제품/시설)	A/S불만
약관	법, 제도	부당행위
단순문의, 상담		

상담사유 코드

표시, 광고

▶ 표시, 광고 : 사업자가 제공한 표시, 광고와 관련하여 상담한 경우

예) 의류의 사이즈나 소재가 표시된 것과 다르다.

성형외과 홈페이지 광고와 다른 수술비를 청구했다.

상담사유 코드

약관

- ▶ 약관 : 사업자가 제공한 약관(계약서 포함)에 관하여 상담한 경우,
표준약관 내용을 문의한 경우

예) 헬스클럽이 별도로 고지한 환급기준이 소비자분쟁해결기준보다
소비자에게 불리하다.

자동차대여업 표준약관을 문의하고싶다.

상담사유 코드

가격, 요금

- ▶ 가격, 요금 : 소비자가 구매한 재화 및 서비스의 가격 또는 요금과
관련하여 상담한 경우

예) 물품, 서비스 구매 후 확인해보니 타 판매점보다 비싼 가격으로
구매했다.

병원에서 진료비를 과다 청구했다.

상당사유 코드

이자, 수수료

- ▶ 이자, 수수료 : 각종 상품의 이자, 수수료 불만으로 상담하는 경우

예) 금융대출 이자가 현저히 높거나, 소비자에게 사전안내 없이 이자율이 높아졌다.

배송지연, 환급지연 등 사업자의 채무이행 지연에 대한 이자를 소비자에게 요구한다.

사업자가 부동산, 중고자동차 중개수수료를 과다하게 청구한다.

사업자가 물품, 서비스 대금 연체료가 과다 청구한다.

상당사유 코드

무능력자계약

- ▶ 무능력자계약 : 미성년자, 금치산자, 한정치산자와의 계약 관련

예) 법정대리인의 동의 없이 미성년자 명의의 휴대폰을 개통했다.

미성년자가 법정대리인의 동의 없이 성형수술, 피부시술 등을 받았다.

상당사유 코드

청약철회

- ▶ 청약철회 : 전자상거래, 방문판매, 기타 통신판매로 계약한 물품 및 서비스의 청약철회와 관련

예) 전자상거래로 의류 구입후 청약철회 요청했으나, 사업자가 거절했다.

방문판매로 건강식품을 구입한 후, 청약철회 요청했으나 사업자가 거절했다.

상당사유 코드

계약불이행(불완전이행)

- ▶ 계약불이행 : 사업자의 채무불이행(이행지체, 이행거부, 불완전이행) 관련하여 상당하는 경우

예) 전자상거래로 구입한 물품을 사업자가 미배송 또는 일부만 배송했다.

이동전화 가입 시 약속한 보조금의 지급을 불이행한다.

상당사유 코드

품질(물품/용역)

- ▶ **품질** : 물품, 서비스의 품질이 미흡하여(하자 포함) 상당하는 경우
예) 품질보증기간 이내에 공산품에 하자가 발생했다.

구입한지 얼마안된 의류에 보풀이 많이 생겨 입을 수가 없다.

헤어펌 등의 시술 결과가 미흡하여 재시술이나 보상을 받고싶다.

상당사유 코드

안전(제품/시설)

- ▶ **안전** : 물품, 서비스 또는 시설을 이용하는 과정에서 소비자가
생명, 신체, 재산에 손해를 입었거나 입을 가능성이 있는 경우
예) 전자제품 사용 도중 과열이 발생하여, 신체, 재산상의 위험을 느꼈다.

시설 관리 불량이나 안전요원 미배치로 인해 신체, 재산에 손해를 입었다.

음식물에 혼입된 이물질로 인하여 상해를 입었거나, 입을 가능성이 있다.

피부관리 시술 후, 피부 상해가 발생했다.

상당사유 코드

A/S불만

- ▶ A/S불만 : 사업자가 제공한 A/S에 불만이 발생한 경우

예) A/S 대금청구가 불만족스럽다.

A/S결과가 불만족스럽다.

사업자가 A/S를 지연하거나 거부한다.

상당사유 코드

계약 해제·해지/위약금

- ▶ 계약 해제·해지/위약금 : 소비자가 계약해제 또는 해지를 요구했으나, 사업자가 이를 거부하여 상당하는 경우

예) 펜션 예약 후, 사정이 생겨 예약을 취소했으나, 계약금을 반환해주지 않는다.

초고속인터넷 가입 후, 약정기간 내에 해지하려 했으나 사업자가 계약서에 없는 위약금을 요구한다.

피부과 시술, 교정치료 등의 중도 해지를 하고싶다.

상당사유 코드

부당채권추심

- ▶ 부당채권추심 : 계약해제 또는 대금정산 완료 후 해지했으나 사업자가 소비자에게 채무 이행을 요구하는 경우

예) 10년 전 해지한 콘도회원권에 대해 채무 이행을 독촉한다.

정수기 렌탈 관련 미납요금을 계약자가 아닌 계약자의 가족이나 건물 인수자에게 청구한다.

상당사유 코드

거래관행

- ▶ 거래관행 : 거래 과정에서 관행적으로 발생하는 소비자 피해를 이유로 상당하는 경우

예) 시장에서는 영수증을 주지 않아 교환·환불이 어렵다.

사업자가 신용카드 결제를 거부하고 현금만을 요구한다.

상담사유 코드

법, 제도

- ▶ 법, 제도 : 물품, 서비스 이용 과정 중 발생한 분쟁 또는 불편사항의 관련규정이 없거나, 소비자에게 불리하게 규정된 경우 소비자관련 법 또는 규정 등을 문의하는 경우

예) 소비자분쟁해결기준에서 정한 물품의 감가상각 비율이 높아서 개선을 요구하고싶다.

A/S를 받기위해 소비자가 지출한 교통비 등에 대한 보상을 받고싶다.

상담사유 코드

단순문의, 상담

- ▶ 단순문의, 상담 : 소비자피해와 관련없는 단순 문의, 소비자피해 관련 문의로서 구체적 법률이나 보상기준이 아닌 문의

예) 피해구제 담당자의 연락처를 문의한다.

한국소비자원이나 소비자단체의 전화, 팩스, 주소 등을 문의한다.

피해구제 대상 여부를 문의한다.