

# 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 위반행위 신고서 [ ]

## (또는) 분쟁조정 신청서 [ ]

※ (\*)표시항목은 필수사항이니 반드시 기재하여 주시고, 나머지 사항은 효율적인 심사를 위하여 가능한 한 기재해 주시기 바랍니다.

신 고 (청) 인	성명(*)			생년월일(*)	
	주소(*)				
	연락처	전화번호(*)		휴대폰	
		팩스번호		이메일	
	피신고(청)인과의 관계				
피 신 고 (청) 인	사업자명 또는 사이트명(*)			대표자 성명	
	주소 또는 전화번호(*)			관련부서 및 담당자	
신 고 (청) 내 용 (*)	거래가 이루어진 장소(*)	사이버몰	http://		
		통신판매	예) 전화번호 등 구체적 경로		
분쟁 조정 여부 (*)	[ ] 진행하였음([ ] 성립, [ ] 불성립·종결) [ ] 진행한 적 없음([ ] 조정희망, [ ] 조정불희망)				
증거 자료	[ ] 있음 [ ] 없음				
신고인 신분공개 동의여부	[ ] 공개 [ ] 비공개 [ ] 사건 조치 후 공개				

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제26조제4항 및 「공정거래위원회 회의 운영 및 사건 절차 등에 관한 규칙」 제10조제2항에 의하여 위와 같이 신고합니다.

년 월 일

신 고 인 : (서명 또는 인)

공정거래위원회위원장 귀하

## <첨부 1 : 신고서 작성 안내 및 위반행위 사전점검표>

신 고 서 작 성 안 내
<p>◆ 신고서 용도</p> <p>※ 이 신고서는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 위반되는 행위에 대하여 공정거래위원회에 신고하고자 하는 경우에 사용할 수 있습니다.</p> <p>· 전자상거래 및 통신판매 등에 의한 재화 또는 용역의 거래 등과 관련하여 아래 「위반행위 사전점검표」에 열거된 위반행위가 있을 경우 신고할 수 있습니다.</p>
<p>◆ 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」이 적용되지 않는 경우</p> <p>※ 귀하의 신고가 다음에 해당하면 처리되지 않을 수 있으니, 확인한 후 신고하여 주시기 바랍니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 증권회사에 의한 유가증권 거래</li> <li>2. 금융기관에 의한 금융상품 거래</li> <li>3. 일상 생활용품, 음식료 등의 인접지역에의 판매를 위한 거래</li> </ol>
<p>◆ 신고서 작성요령</p> <p>※ (*)표시항목은 필수사항이니 반드시 기재하여 주시고, 나머지 사항은 효율적인 심사를 위하여 가능한 한 기재해 주시기 바랍니다.</p> <p>※ 신고(청)인</p> <p>· 핸드폰 번호나 이메일을 기재하시면 사건 접수 및 처리현황을 SMS 문자서비스나 이메일로 통보하여 드립니다.</p> <p>※ 신고(청) 내용</p> <p>· 아래 「위반행위 사전점검표」에 있는 행위유형 중 귀하가 신고하고자 하는 내용에 가장 가까운 것을 찾아, 해당 여부란에 체크표시(√)한 후, 6하 원칙에 맞게 기재하여 주시기 바랍니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 언제 발생한 일인가요?</li> <li>- 어디서 발생한 일인가요?</li> <li>- 신고하시는 내용과 관련된 상대방 당사자는 누구인가요?</li> <li>- 경험하신 법 위반행위는 무엇인가요?</li> <li>- 상대방 당사자와의 거래관계 등 어떤 목적이나 동기에서 행위가 발생하였나요?</li> <li>- 신고하게 된 경위는 무엇인가요?</li> </ul> <p>· 기재할 공간이 부족하면 &lt;첨부 2:신고내용 추가 작성 양식&gt;에 추가 기재하여 주시기 바랍니다.</p> <p>· 신고 내용 및 증거자료가 불일치하거나 신고내용의 사실관계를 확인할 수 없는 경우, 심사관이 신고인에게 신고 보완요청을 하였으나 보완내용이 분명하지 아니한 경우 또는 신고서가 허위로 기재된 경우에는 심사절차를 개시하지 않을 수 있음을 알려드립니다.</p> <p>※ 분쟁 조정 여부</p> <p>· 신고에 의한 사건처리의 경우 법 위반행위 시정은 가능하나 직접적 피해구제를 원하는 경우 분쟁조정 신청이 더 적절한 수단임을 알려드립니다.</p> <p>· 만약 본 신고서로 분쟁조정을 신청하여 조정이 불성립하는 경우에도 별도의 신고 없이 신고사건으로 진행됨을 알려드립니다.</p> <p>※ 증거 자료</p> <p>· 신고내용을 증명하는데 도움이 되는 증거 자료가 있으면 첨부하여 주십시오.</p>

※ 신고와 관련하여 상담을 원하시면, 공정거래위원회 상담안내(☎ 1670-0007) 또는 전자거래과(☎ 044-200-4471)로 문의하시기 바랍니다.

◆ 위반행위 사전점검표

연번	관련 법 조항	위반 사실	해당 여부
1	제5조 (전자문서의 활용)	사업자가 전자서명을 한 전자문서를 사용하면서 그 전자문서의 효력, 수령 절차 및 방법 등을 소비자에게 고지하지 않은 경우	1-① ( √ )
		사업자가 전자문서를 사용하면서 소비자에게 특정한 전자서명 방법을 이용하도록 강요하거나 소비자가 선택한 전자서명 방법의 사용을 부당하게 제한하는 경우	1-② ( √ )
		전자상거래를 하는 사업자가 소비자의 회원 가입, 계약의 청약, 소비자 관련 정보의 제공 등을 전자문서를 통하여 할 수 있도록 하였으나 회원 탈퇴, 청약의 철회, 계약의 해지·해제·변경, 정보의 제공 및 이용에 관한 동의의 철회 등은 전자문서를 통하여 할 수 있도록 하지 않은 경우(사업자가 전자문서로 제공하기 어려운 기술적 이유나 보안상 이유가 명백하여 이를 소비자에게 미리 고지한 경우는 제외)	1-③ ( √ )
		전자상거래를 하는 사업자가 재화등의 거래와 관련한 확인·증명을 전자문서로 제공하여 줄 것을 소비자가 요청하였으나 이에 따르지 않은 경우(사업자가 전자문서로 제공하기 어려운 기술적 이유나 보안상 이유가 명백하여 이를 소비자에게 미리 고지한 경우는 제외)	1-④ ( √ )
2	제6조 (거래기록의 보존 등)	사업자가 거래기록을 상당한 기간 보존하지 않거나 소비자에게 그 기록을 쉽게 열람·보존할 수 있는 방법을 제공하지 않은 경우	2 ( √ )
3	제7조 (조작 실수 등의 방지)	사업자가 거래 대금이 부과되는 시점이나 청약 전에 소비자의 조작 실수 등으로 인한 의사표시의 착오 등으로 발생하는 피해를 예방하기 위한 필요 절차를 마련하지 않은 경우	3 ( √ )
4	제8조 (전자적 대금지급의 신뢰 확보)	사업자가 전자적 수단에 의한 대금지급 방법을 이용하면서 전자결제업자등이 관련 정보의 보안 유지에 필요한 조치를 하지 않은 경우	4-① ( √ )
		사업자와 전자결제업자등이 전자적 대금지급이 이루어지는 경우 소비자의 청약의사가 진정한 의사표시에 의한 것인지 거래조건 등을 명확히 고지하고, 고지한 사항에 대한 확인절차를 마련하여야 하나 그렇지 않은 경우	4-② ( √ )
		사업자와 전자결제업자등이 전자적 대금지급이 이루어졌으나 소비자에게 그 사실을 통지 또는 표시하지 않거나 관련 자료를 열람할 수 없도록 한 경우	4-③ ( √ )
		전자적 대금지급을 위한 결제수단의 발행자가 결제수단의 신뢰도 확인과 관련된 사항, 사용상의 제한이나 그 밖의 주의 사항 등을 소비자에게 표시 또는 고지하지 않은 경우	4-④ ( √ )
		전자결제업자등이 사업자와 소비자간 전자적 대금지급 관련 다툼이 있는 경우 그 분쟁의 해결에 협조하지 않은 경우	4-⑤ ( √ )

5	제9조(배송사업자 등의 협력)	배송사업자가 배송 사고나 배송 장애 등으로 분쟁이 발생하는 경우에 그 분쟁의 해결에 협조하지 않은 경우	5-① ( ✓ )
		호스팅서비스 제공 사업자가 사업자와 호스팅서비스 이용계약을 체결하면서 사업자의 신원을 확인하기 위한 조치를 취하지 않은 경우	5-② ( ✓ )
		호스팅서비스 제공 사업자가 사업자와 소비자간 분쟁이 발생하는 경우 분쟁조정기구 등에 사업자의 신원을 제공하지 않는 등 분쟁의 해결에 협조하지 않은 경우	5-③ ( ✓ )
6	제9조의2(전자게시판서비스 제공자의 책임)	전자게시판서비스 제공자가 해당 게시판을 이용하여 통신판매 또는 통신판매중개가 이루어졌으나 소비자피해를 방지하기 위하여 필요한 사항을 이행하지 않는 경우	6-① ( ✓ )
		전자게시판서비스 제공자가 게시판 이용 통신판매업자들의 신원정보를 확인하기 위한 조치를 하지 않은 경우	6-② ( ✓ )
		전자게시판서비스 제공자가 게시판 이용 통신판매업자등과 소비자간 분쟁이 발생하는 경우 분쟁조정기구 등에 해당 사업자의 신원을 제공하지 않는 등 분쟁의 해결에 협조하지 않는 경우	6-③ ( ✓ )
7	제10조(사이버몰의 운영)	사이버몰 운영자가 사업자의 신원정보를 표시하지 않은 경우	7-① ( ✓ )
		사이버몰 운영자가 사이버몰에서의 위법행위가 이루어지는 경우 시정에 필요한 조치에 협력하지 않은 경우	7-② ( ✓ )
8	제11조(소비자에 관한 정보의 이용 등)	사업자가 전자상거래 또는 통신판매를 위하여 소비자에 관한 정보를 수집하거나 이용할 때 공정하게 수집하거나 이용하지 않은 경우	8-① ( ✓ )
		사업자가 소비자에 관한 정보가 도용되어 소비자에게 재산상 손해가 발생하였거나 발생할 우려가 있는 경우 본인 확인이나 피해의 회복 등 필요한 조치를 취하지 않은 경우	8-② ( ✓ )
9	제12조(통신판매업자의 신고 등)	통신판매업자가 신고를 하지 않거나 거짓으로 신고한 경우	9-① ( ✓ )
		통신판매업자가 변경 신고, 휴·폐업 신고, 재영업 신고를 하지 않은 경우	9-② ( ✓ )
10	제13조(신원 및 거래조건에 대한 정보의 제공)	통신판매업자가 재화등의 거래에 관한 청약받을 목적의 표시·광고에 자신의 신원정보를 포함하지 않은 경우	10-① ( ✓ )
		통신판매업자가 계약체결 전에 소비자에게 거래조건에 관한 정보를 표시·광고 또는 고지하지 않은 경우	10-② ( ✓ )
		통신판매업자가 계약이 체결된 후 재화등을 공급할 때까지 거래조건 등이 기재된 계약내용에 관한 서면을 교부하지 않은 경우	10-③ ( ✓ )
		통신판매업자가 미성년자와 계약을 체결할 때 법정대리인의 동의가 없으면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용을 미성년자에게 고지하지 않은 경우	10-④ ( ✓ )
11	제14조(청약확인 등)	통신판매업자가 청약 의사표시의 수신 확인 및 판매가능 여부에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 알리지 않은 경우	11-① ( ✓ )

		통신판매업자가 계약체결전에 소비자가 청약내용을 확인하고 정정하거나 취소할 수 있도록 하는 절차를 갖추지 않은 경우	11-② ( ✓ )
12	제 15조(재화등의 공급 등)	통신판매업자가 청약을 한 날부터 7일(선지급식 통신판매의 경우에는 대금을 받은 날부터 3영업일) 이내에 재화등의 공급에 필요한 조치를 하지 아니하거나, 공급공란시 소비자에게 지체 없이 그 사유를 알리고 환급조치를 하지 않은 경우	12-① ( ✓ )
		통신판매업자가 재화등의 공급 절차 및 진행 상황을 소비자가 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하지 않은 경우	12-② ( ✓ )
13	제 17조(청약철회등)	통신판매업자가 법상 청약철회등의 기간을 소비자에게 보장하지 않은 경우	13 ( ✓ )
14	제 18조(청약철회등의 효과)	통신판매업자가 소비자의 청약철회등에도 불구하고 3영업일 이내에 그 대금을 환급하지 않았거나, 대금의 환급을 지연하였으나 지연배상금을 지급하지 않은 경우	14-① ( ✓ )
		통신판매업자가 소비자에게 대금을 환급할 때 소비자가 신용카드 등의 결제수단으로 대금을 지급한 때에는 통신판매업자가 결제업자에게 대금 청구를 정지하거나 취소하도록 요청하여야 하나 그렇게 하지 않은 경우	14-② ( ✓ )
		소비자에게 대금을 환급할 때 소비자가 신용카드 등의 결제수단으로 대금을 지급하였고 통신판매업자가 결제업자로부터 해당 재화등의 대금을 이미 받은 때에는 지체없이 그 대금을 결제업자에게 환급하고, 그 사실을 소비자에게 알려야 하나 그렇게 하지 않은 경우	14-③ ( ✓ )
		소비자에게 대금을 환급할 때 소비자가 신용카드 등의 결제수단으로 대금을 지급하였고 결제업자가 통신판매업자로부터 해당 재화 등의 대금을 이미 받았으나 소비자에게 지체없이 환급 또는 환급에 필요한 조치를 하지 않은 경우	14-④ ( ✓ )
		통신판매업자가 결제업자에게 환급을 지연하여 소비자가 대금을 결제하게 하였으나 소비자에게 그 지연기간에 대한 지연배상금을 지급하지 않은 경우	14-⑤ ( ✓ )
		통신판매업자가 정당한 사유 없이 결제업자에게 대금을 환급하지 않는 경우, 소비자가 결제업자에게 그 통신판매업자에 대한 다른 채무와 상계할 것을 요청하였으나 결제업자가 상계하지 않은 경우	14-⑥ ( ✓ )
		통신판매업자와 결제업자는 결제업자가 상계를 게을리하여 소비자가 결제업자에 대한 대금결제를 거부하였으나 그 결제거부를 이유로 소비자에게 불이익을 주는 경우	14-⑦ ( ✓ )
		통신판매업자가 재화등의 반환에 필요한 비용을 통신판매업자가 부담하도록 되어 있는 경우에도 소비자에게 청구하는 경우	14-⑧ ( ✓ )
15	제 19조(손해배상청구금액의 제한 등)	통신판매업자가 소비자에게 법정 금액 이상으로 손해배상을 청구하는 경우	15 ( ✓ )

16	제20조(통신 판매 중개자의 의무와 책임)	통신판매중개자가 자신이 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자에게 미리 고지하지 않은 경우	16-① ( ✓ )
		통신판매중개자가 통신판매중개의뢰자의 신원정보를 소비자에게 제공하지 않은 경우	16-② ( ✓ )
		통신판매중개자가 사이버몰 등을 이용하면서 발생하는 소비자 불만이나 분쟁해결을 위해 필요한 조치를 신속히 시행하지 않은 경우	16-③ ( ✓ )
17	제20조의2(통신 판매 중개자 및 통신판매중개의뢰자의 책임)	통신판매중개자가 자신이 통신판매의 당사자가 아님을 고지하지 않았으나 통신판매중개의뢰자의 고의·과실로 발생한 소비자피해에 대해 통신판매중개의뢰자와 연대책임을 부담하지 않은 경우	17-① ( ✓ )
		통신판매중개자가 통신판매중개의뢰자의 신원정보를 소비자에게 제공하지 않거나 거짓으로 제공하여 발생한 소비자피해에 대해 통신판매중개의뢰자와 연대책임을 부담하지 않은 경우	17-② ( ✓ )
18	제20조의3(통신판매의 중요한 일부 업무를 수행하는 통신판매중개업자의 책임)	청약접수, 대금수령에 관한 통신판매업자의 의무가 이행되지 않았음에도 이를 대신 이행하지 않은 경우	18 ( ✓ )
19	제21조(금지행위)	전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해한 경우	19-① ( ✓ )
		전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 청약철회등을 방해할 목적으로 주소, 전화번호, 인터넷도메인 이름 등을 변경하거나 폐지하는 경우	19-② ( ✓ )
		전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 경우	19-③ ( ✓ )
		전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 소비자의 청약이 없음에도 불구하고 일방적으로 재화등을 공급하고 그 대금을 청구하거나 재화등의 공급 없이 대금을 청구하는 경우	19-④ ( ✓ )
		전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 소비자의 재화등의 구매의사가 없음에도 불구하고 재화등의 구매를 강요하는 경우	19-⑤ ( ✓ )
		전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 경우	19-⑥ ( ✓ )
		전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 소비자의 동의를 받지 아니하거나 쉽고 명확하게 소비자에게 설명·고지하지 않고 컴퓨터프로그램 등이 설치되게 하는 경우	19-⑦ ( ✓ )
20	제22조(휴업기간 등에서 청약철회등의 업무처	통신판매업자가 휴업기간이나 영업정지기간에 청약철회등의 업무 및 그에 따른 대금환급 관련	20 ( ✓ )

	리 등)	업무를 계속하지 않은 경우	
21	제23조(전자상거래 등에서 소비자보호지침의 제정 등)	사업자가 소비자보호지침의 내용보다 소비자에게 불리한 약관을 사용하면서 그 사실을 소비자에게 표시·고지하지 않은 경우	21 ( ✓ )
22	제24조(소비자피해보상보험계약등)	전자상거래 또는 통신판매에서 관련 사업자가 공정위가 체결하도록 권장하는 소비자피해보상보험계약등을 체결하지 않은 경우	22-① ( ✓ )
		통신판매업자가 선지급식통신판매를 할 때 소비자가 결제대금예치를 이용하도록 하지 않으면서 소비자피해보상보험계약등을 체결하지 않은 경우	22-② ( ✓ )
		소비자피해보상금을 지급할 의무가 있는 자가 지급사유가 발생하였음에도 불구하고 이를 지체없이 지급하지 않거나, 지연한 경우 지연배상금을 지급하지 않은 경우	22-③ ( ✓ )
		사업자가 소비자피해보상보험계약등을 체결하면서 거짓 자료를 제출한 경우	22-④ ( ✓ )
		소비자피해보상보험계약등을 체결하지 아니한 사업자 또는 결제대금예치를 이용하지 않은 사업자가 소비자피해보상보험계약등의 체결 또는 결제대금예치의 이용 사실을 나타내는 표지를 사용하거나 이와 유사한 표지를 제작 또는 사용한 경우	22-⑤ ( ✓ )
23	제27조(공개정보의 검색 등)	사업자나 전자상거래 또는 통신판매에서의 소비자보호 관련 단체가 공정거래위원회의 공개정보 검색을 정당한 사유없이 거부하거나 방해하는 경우	23 ( ✓ )
24	제29조(평가·인증 사업의 공정화)	전자상거래 및 통신판매 관련 사업자 평가·인증 사업자가 그 평가·인증에 관한 기준, 방법 등을 공시하지 아니하거나 그에 따라 공정하게 평가·인증하지 않은 경우	24 ( ✓ )
25	기타(위 법 조항에 나열되지 않은 내용)  ※ 이 경우, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」상의 위반행위에 해당하지 않아 심사절차를 개시하지 않을 수 있음을 양지하여 주시기 바랍니다.		25 ( ✓ )

<첨부 2 : 신고내용 추가 작성 양식>

위반사실 해당여부 (사전점검표에 체크한 번호)		예) 19-①
신고(청)내용		
증거자료		



### <첨부 3 : 신고서 작성 예시>

위반사실 해당여부 (사전점검표에 체크한 번호)	19-①
신고(청)내용	<p><b>1. 거래 내용</b></p> <p>저는 20##년 ##월 ##일 사업자 @@가 운영하는 사이트 ##에서 의류를 구입하였습니다. 상품은 ##월 ##일 주소지에 도착하였으나 장기출장 관계로 상품이 배송된 날로부터 10일 후인 ##월 ##일에 개봉할 수 있었습니다. 개봉 결과 의류 소재와 단추 등의 부자재가 온라인상에서 광고된 것과는 전혀 다르다는 사실을 확인하였고, 곧바로 사업자 @@에게 상품의 수거 및 환불을 요구하였습니다.</p> <p><b>2. 전자상거래법 위반</b></p> <p>사업자 @@는 상품 판매페이지에 하자상품 및 오배송 상품에 대한 환불·교환 요청은 상품이 배송된 날부터 7일 이내까지만 가능하다고 고지하고 있습니다. 사업자 @@는 해당 고지내용을 언급하면서 배송 후 10일이 경과한 시점에는 환불이 불가능하다며 상품 수거 및 환불을 거부하고 있습니다.</p> <p>하지만 저는 당초 사업자 @@가 광고한 것과는 전혀 다른 상품을 공급받았기 때문에 전자상거래법 제17조 제3항에 따라 상품을 공급받은 날부터 3개월 이내, 적어도 그 사실을 안 날로부터 30일 이내까지는 청약철회를 요구할 수 있다고 생각합니다.</p> <p>따라서 이러한 사업자 @@의 행위는 사전점검표의 19-①에 해당하는 것으로 보입니다.</p>
증거자료	<p>1. 사업자 @@ 판매페이지상 청약철회·반품·교환 관련 고지내역 캡처본</p> <p>2. 광고와는 다른 상품 발송에 따른 환불 요구에 대한 사업자 @@ 답변 캡처본</p>