

소비생활에 가치와 신뢰를 더하여 국민의 삶의 질 향상에 기여한다.

SNS(소셜네트워크서비스) 마켓 소비자문제 실태조사

2019. 6.



한 국 소 비 자 원
시장조사국 거래조사팀

목 차

I. 조사 개요	1
1. 조사배경	1
2. 조사내용 및 방법	2
II. SNS 마켓 일반현황	3
1. SNS 마켓 개요	3
2. 주요 SNS 마켓 현황	4
III. SNS 마켓 실태조사	8
1. 소비자피해 분석	8
2. 거래조건 실태조사	11
3. 소비자 인식조사	27
IV. 문제점 및 개선방안	32
V. 후속 조치 계획	35
 [붙임 1] SNS 마켓 소비자 주의사항	 36
[붙임 2] SNS 마켓 사업자 주의사항	37
[붙임 3] 관련 법률	38

표 목차

[표1-1] 연도별 SNS 거래 관련 소비자불만 접수 현황	1
[표2-1] 만6세 이상 인터넷 이용자 중 SNS 이용률	4
[표2-2] 국내 SNS 플랫폼별 마켓 현황	5
[표2-3] 해외 SNS 플랫폼별 마켓 현황	6
[표3-1] 연도별 SNS 관련 소비자피해 접수 현황	8
[표3-2] SNS 관련 소비자피해 주요 유형	8
[표3-3] 품목별 SNS 관련 소비자피해	9
[표3-4] SNS별 소비자피해	9
[표3-5] 국내 SNS 마켓 실태조사 결과	11
[표3-6] 국내 SNS 마켓 청약철회 준수여부	12
[표3-7] 국내 SNS 마켓 청약철회 방해 세부내용	13
[표3-8] 국내 SNS 마켓 사업자정보 고지여부	15
[표3-9] 국내 SNS 마켓 거래조건 안내여부	17
[표3-10] 국내 SNS 마켓 결제방식 안내여부	19
[표3-11] 국내 SNS 마켓 결제방식 제한여부	20
[표3-12] 해외 SNS 마켓 실태조사 결과	21
[표3-13] 해외 SNS 마켓 청약철회 준수여부	21
[표3-14] 해외 SNS 마켓 청약철회 방해 세부내용	22
[표3-15] 해외 SNS 마켓 사업자정보 고지여부	23
[표3-16] 해외 SNS 마켓 거래조건 안내여부	24
[표3-17] 해외 SNS 마켓 결제방식 안내여부	24
[표3-18] 해외 SNS 마켓 결제방식 제한여부	25
[표3-19] SNS 마켓 만족도	31

그림 목차

[그림2-1] 주이용 SNS 플랫폼	4
[그림2-2] 밴드, 카카오 스토리 소비 보호제도	5
[그림3-1] 국내 SNS 마켓 청약철회 관련	13
[그림3-2] 국내 SNS 마켓 사업자정보 관련	15
[그림3-3] 국내 SNS 마켓 거래조건 관련	17
[그림3-4] 국내 SNS 마켓 결제방식 관련	19
[그림3-5] 국내 SNS 마켓 결제방식 제한 관련	20
[그림3-6] 국외 SNS 마켓 청약철회 관련	22
[그림3-7] 국외 SNS 마켓 사업자정보 관련	23
[그림3-8] 국외 SNS 마켓 거래조건 관련	24
[그림3-9] 국외 SNS 마켓 결제방식 관련	25
[그림3-10] 국외 SNS 마켓 결제방식 제한 관련	25
[그림3-11] SNS 마켓 이용 시 주로 이용하는 SNS	27
[그림3-12] SNS 마켓 이용 이유	28
[그림3-13] 사업자 고지사항 확인여부	29
[그림3-14] 청약철회 요청 사유	30

I 조사 개요

1. 조사 배경

- 블로그, 인스타그램 등 개인 간 자유로운 의사소통과 정보 공유 등을 통해 사회적 관계를 생성하는 소셜네트워크서비스(SNS) 이용이 활발해지면서 SNS 마켓이 새로운 쇼핑 플랫폼으로 급부상하고 있음.
- 구매가 편리하고 제품이 다양하다는 점 때문에 SNS를 이용한 거래가 증가하면서 그로 인한 소비자피해도 증가
- 최근 ‘미미쿠키’, ‘클렌즈 주스’ 등 SNS 거래 관련 사건들이 빈번히 발생하면서 SNS 마켓 문제점에 대한 사회적 관심이 높아지고 있음.

<표 1-1> 연도별 SNS 거래 관련 소비자불만 접수 현황*

구분	2016년	2017년	2018년	계
소비자상담	1,135건	1,319건	1,479건	3,933건

* 판매유형을 ‘국내온라인거래’, ‘모바일거래’, ‘기타통신판매’, ‘기타인 사건 중, 사건명에 ‘블로그’, ‘페이스북’, ‘인스타그램’, ‘네이버카페’, ‘네이버밴드’, ‘다음카페’, ‘카카오톡’, ‘트위터’로 검색한 결과

- “SNS 마켓 덩치 커지는데...사기·환불거부·불량제품 피해 속출” - 시장규모조차 파악이 어려워 해결책 제시에 어려움(조선비즈, 2019.4.9.)
- “SNS 유명인 믿고 샀는데...가격은 ‘두배’ 환불은 ‘NO’” - SNS 마켓 매년 증가추세, 소비자 피해 사례도 덩달아 늘지만, 해법 딱히 없어(머니투데이, 2019.4.19.)
- “급성장한 ‘SNS 마켓’... 불량제품·과장광고·철회거부도 속출”- 단순 소통 넘어 산업의 장 변화, 불법 유통 쉽지만 적발 어려워(문화일보, 2019.5.16.)

- SNS 마켓을 통한 거래는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 따른 청약철회, 정보제공 등이 이루어져야 하나, 폐쇄적으로 진행되는 거래의 특성상 이를 준수하지 않는 경우가 다수 발생
- 이에 SNS 마켓에 대한 실태조사를 실시하여 거래 현황을 파악하고, 소비자피해 분석을 통해 문제점을 발굴하여 개선 방안을 마련하고자 함.

2. 조사 내용 및 방법

구분	조사 내용	조사 방법
일반현황	<input type="checkbox"/> SNS 마켓 관련 일반 현황 <input type="checkbox"/> 시장 현황 및 거래 유형 분석	자료조사
실태조사	<input type="checkbox"/> SNS 마켓 관련 소비자 피해 분석 <input type="checkbox"/> SNS 마켓 관련 1372 소비자상담센터 상담 및 사례 분석	자료분석
	<input type="checkbox"/> SNS 마켓 거래조건 및 이용실태 분석 <input type="checkbox"/> 전상법 위반(청약철회 방해, 사업자 정보 미제공 등) 및 기타 법 위반(결제방식 제한) 등 문제점 검토	홈페이지 표시실태 조사
	<input type="checkbox"/> SNS 마켓 이용 소비자 대상 설문조사 <input type="checkbox"/> SNS 마켓 이용 현황 <input type="checkbox"/> SNS 마켓 소비자 인식 조사 등 <input type="checkbox"/> SNS 마켓 청약철회 및 만족도 등	설문조사
관련 법규 분석	<input type="checkbox"/> 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 등 관련 법규 및 제도 분석	문헌조사

3. 조사 기간 및 담당자

☐ 조사 기간 : '19. 2. 26. ~ 6. 14.

☐ 담당자 : 김민정 대리

1. SNS 마켓 개요

- (SNS 정의) 소셜네트워크서비스(Social Network Service)는 ‘사용자 간의 자유로운 의사소통과 정보 공유, 그리고 인맥 확대 등을 통해 사회적 관계를 생성하고 강화시켜주는 온라인 플랫폼’을 의미함.
- 대표적인 예로 페이스북, 인스타그램, 카카오톡, 블로그, 네이버 밴드, 카페, 트위터, 웨이보, 텀블러 등이 있음.
- (SNS 마켓 정의) 기존의 인터넷 쇼핑몰이나 오픈마켓이 아닌 SNS 상에서 상품거래가 진행되는 새로운 쇼핑 플랫폼
- SNS 마켓 성장에 따라 SNS 거래를 지칭하는 ‘셀슈머’, ‘세포마켓’이라는 새로운 용어도 등장함.

- * 셀슈머(sellsumer) : 인터넷을 통해 물건을 사고 파는 사람을 통칭하는 말로 소비자와 판매자의 경계가 없다는 의미(sellsumer = seller+consumer)
- * 세포마켓(cell market) : 세포가 분열하는 것처럼 개인 단위로 분화하고 있는 시장을 가리키는 신조어로, 1인 미디어가 급증하면서 인스타그램이나 페이스북 등 소셜네트워크서비스(SNS)를 통해 이뤄지는 1인 마켓을 지칭하는 말

- (SNS 마켓의 문제점) SNS 마켓은 개인 간 거래 또는 영세사업자들이 많아 정확한 시장규모가 파악되지 않고 있으며, 사업자 미등록 상태의 거래의 경우 처벌할 수 있는 규정도 없어 법률 사각지대임.

2. 주요 SNS 마켓 현황

가. 주요 SNS 플랫폼별 이용자 현황

- '2018년 인터넷이용실태조사'에 따르면 국내 SNS 이용자수는 만6세 이상 인터넷 이용자의 65.2%로, 전년 대비 3% 감소함.

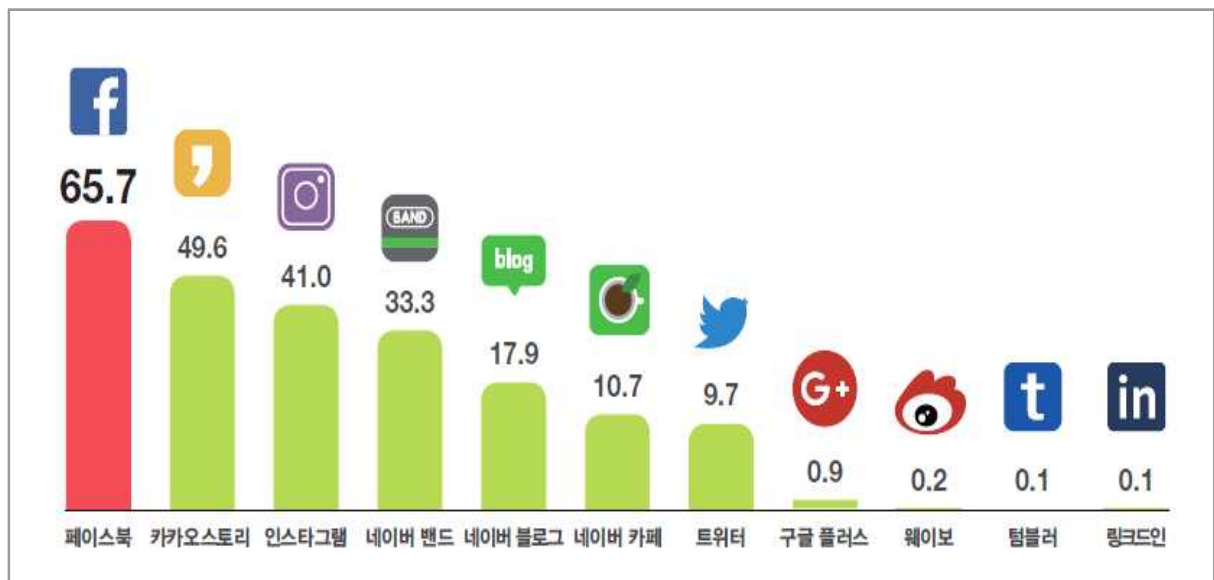
<표 2-1> 만6세 이상 인터넷 이용자 중 SNS 이용률

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
SNS 이용률	60.7%	64.9%	65.2%	68.2%	65.2%

* 출처 : 2018년 인터넷이용실태조사 (과학기술정보통신부·한국인터넷진흥원)

- 국내 SNS 이용자가 가장 많이 이용하는 SNS는 페이스북(65.7%)이었으며, 카카오톡(49.6%), 인스타그램(41.0%) 순으로 나타남.

<그림 2-1> 주이용 SNS 플랫폼(3개 항목 응답)



* 출처 : 2018년 인터넷이용실태조사 (과학기술정보통신부·한국인터넷진흥원)

나. 주요 SNS 플랫폼별 마켓 현황

1) 국내 SNS 플랫폼별 마켓

- 마켓이 운영되고 있는 대표적인 국내 SNS 플랫폼은 6개로 네이버 블로그, 네이버 카페, 밴드, 다음 블로그, 다음 카페, 카카오스토리가 있음.
- (구매방식) 일반적인 SNS 마켓의 구매방식은 개별링크, 쪽지, 댓글 등 비공식적으로 진행됨.
- (소비자보호제도) 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하 '전자법'이라 함) 제9조 2에 따라 전자게시판서비스 제공자인 '네이버 주식회사'와 '주식회사카카오'는 게시판 서비스 내에서 상거래 시 문제가 발생할 경우 피해구제신청 대행 등의 소비자보호제도를 운영하고 있음.

<표 2-2> 국내 SNS 플랫폼별 마켓 현황

플랫폼명	네이버 블로그	네이버 카페	밴드	다음 블로그	다음 카페	카카오스토리
회사명	네이버 주식회사			주식회사카카오		
주구매 방식	개별 링크, 댓글	개별 링크, 댓글, 쪽지	개별 링크, 댓글, 전화 채팅	개별 링크, 댓글	개별 링크, 댓글, 쪽지	개별 링크, 댓글, 전화 채팅
소비자 보호제도	○	○	○	○	○	○

<그림 2-2> 밴드, 카카오스토리 소비자보호제도

네이버 밴드 소비자보호제도	카카오스토리 소비자보호제도
<div> <div>< > 서비스 도움말 X</div> <div>BAND 전자상거래 피해구제신청 접수</div> <div>전자상거래 피해구제신청 대행 제도란?</div> <p>2016년 9월 30일자로 시행되는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 「전자상거래법」) 제9조 2에 따라 전자게시판서비스 제공자는 소비자의 요청에 따라 전자상거래 피해구제신청 접수기관에 소비자 피해구제신청을 대행하는 업무를 수행할 의무가 있습니다.</p> <p>밴드, 다음카페, 네이버 블로그 등 전자상거래법 제9조 2에 따라 피해구제신청 접수할 수 있는 전자상거래 서비스는 다음과 같습니다.</p> <div> <div>피해구제신청 접수 기관</div> <div> <div>한국소비자원</div> <div>전자문서·전자거래분쟁조정위원회</div> <div>콘텐츠분쟁조정위원회</div> </div> </div> <div> <div>피해구제신청 접수 기관선택</div> <div> <input type="radio"/> 한국소비자원 <input type="radio"/> 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 <input type="radio"/> 콘텐츠분쟁조정위원회 </div> </div> <div>전자상거래 피해구제 신청접수하기</div> </div>	<div> <div>< 상거래 피해구제신청</div> <div>전자상거래 피해구제신청 접수</div> <div>전자상거래 피해구제신청 대행 제도란?</div> <p>2016년 9월 30일자로 시행되는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 따라 전자게시판서비스 제공자는 소비자의 요청에 따라 분쟁조정기구(피해구제신청 접수 기관)에 소비자 피해구제신청을 대행하는 제도를 마련할 의무가 있습니다.</p> <p>카카오에서는 이용자가 보다 편리하게 피해구제신청을 접수할 수 있도록 전자상거래 피해구제신청 대행 제도를 마련해놓고 있으며, 아래 피해구제신청 접수기관을 확인하시어 바로 접수하실 수 있습니다.</p> <div> <div>피해구제신청 접수 기관 안내</div> <div> <div>한국소비자원</div> <div>전자문서·전자거래분쟁조정위원회</div> <div>콘텐츠분쟁조정위원회</div> </div> </div> <div> <div>피해구제신청 접수 기관 선택</div> <div> <input checked="" type="radio"/> 한국소비자원 <input type="radio"/> 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 <input type="radio"/> 콘텐츠분쟁조정위원회 </div> </div> <div>피해구제신청 접수하기</div> </div>

2) 국외 SNS 서비스별 마켓

- 마켓이 운영되고 있는 대표적인 국외 SNS 플랫폼은 2개로 페이스북, 인스타그램이 있음.
- (구매방식) 일반적인 SNS 마켓은 개별링크, 메시지, 댓글 등 비공식적인 방식으로 거래가 진행됨.
- (소비자보호제도) 국외 SNS 플랫폼은 국내법 적용대상이 아니어서 전상법에 따른 소비자 보호제도를 운영하고 있지 않음.

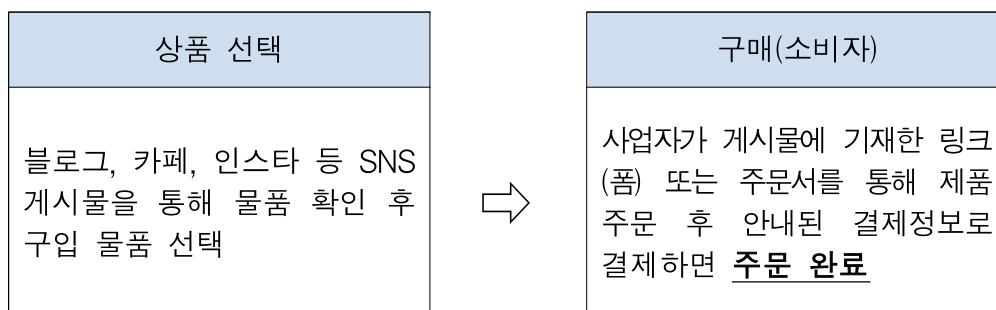
<표 2-3> 국외 SNS 플랫폼별 마켓 현황

플랫폼명	페이스북	인스타그램
회사명	Facebook, Inc.	Facebook, Inc.
주구매 방식	메시지, 댓글, 개별링크	메시지, 댓글, 개별링크
소비자 보호제도	X	X

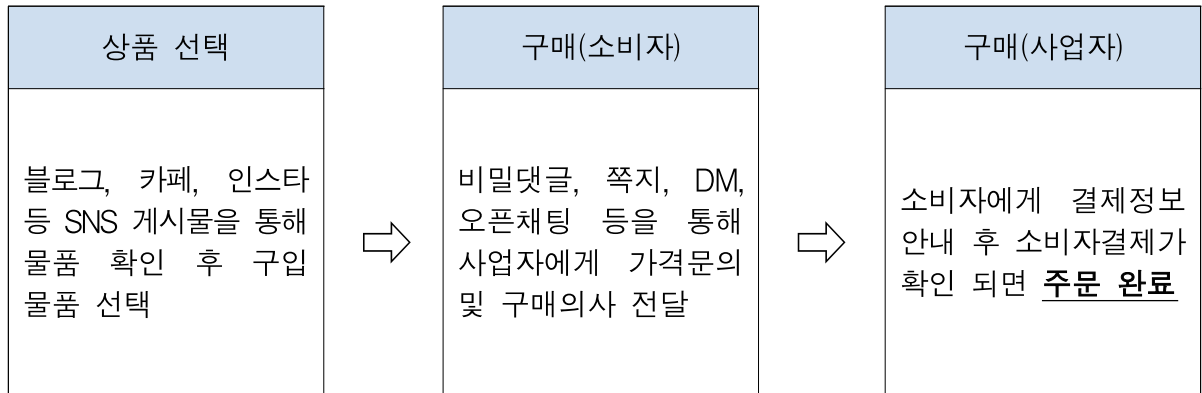
※ 트위터의 경우 SNS마켓 관련 상행위의 빈도수가 낮아 제외함.

3) SNS 마켓 이용절차

- SNS 마켓을 이용하는 절차는 해당 마켓에 가격 등 거래조건이 공개되어 있어 바로 주문이 가능한 경우와 거래 조건이 비공개되어 있어 쪽지 등을 통한 문의절차를 거쳐야 하는 경우로 나눌 수 있음.
- 거래조건이 공개되어 있는 경우



○ 거래조건이 비공개되어 있는 경우



Ⅲ SNS 마켓 실태조사

1. 소비자피해 실태 분석

- (소비자피해) 최근 3년간(2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.) 한국소비자원에 접수된 SNS 마켓 관련 피해구제 건수는 총 169건

<표 3-1> 연도별 SNS 관련 소비자피해 접수 현황*

구분	2016년	2017년	2018년	계
피해구제 건수	42건	66건 (전년대비 57.1% ↑)	61건 (전년대비 7.6% ↓)	169건

* 판매유형을 ‘국내온라인거래’, ‘모바일거래’, ‘기타통신판매’, ‘기타인 사건 중, 사건명에 ‘블로그’, ‘페이스북’, ‘인스타그램’, ‘네이버카페’, ‘네이버밴드’, ‘카카오스토리’, ‘트위터’로 검색한 결과

- (피해유형별) 소비자 피해유형별로는 미배송 등의 계약불이행이 68건(40.2%)으로 가장 많았고, 다음으로는 사전고지, 주문제작 상품 등의 이유로 환급을 거부하는 청약철회 관련이 60건(35.5%)으로 나타남.

<표 3-2> SNS 관련 소비자피해 주요 유형

(단위 : 건, %)

피해유형	건수	비율
계약불이행	68	40.2
청약철회	60	35.5
계약해제·해지·위약금	17	10.1
품질	15	8.9
기타	9	5.3
계	169	100.0

- (품목별) 품목별로는 ‘의류·섬유신변용품’이 148건(87.5%)으로 대다수를 차지했고, 정보통신서비스가 5건(2.9%), 스포츠·레저·취미용품, 기계류 기타물품, 문화용품이 각 3건(1.8%)으로 나타남.

<표 3-3> 품목별 SNS 관련 소비자피해

(단위 : 건, %)

품목	건수	비율
의류·섬유신변용품	148	87.5
정보통신서비스	5	2.9
스포츠·레저·취미용품	3	1.8
기계류기타물품	3	1.8
문화용품	3	1.8
기타서비스	2	1.2
식료품·기호품	1	0.6
가구	1	0.6
가사용품	1	0.6
보건위생용품	1	0.6
정보통신기기	1	0.6
계	169	100.0

- (이용 SNS별) 소비자 피해가 가장 많이 발생한 SNS는 카카오톡으로 총 169건 중 89건(52.6%)이 발생하였고, 다음으로는 블로그(네이버, 다음)가 50건(29.6%)으로 나타남.
- 다만, 인스타그램, 페이스북의 경우 사업자의 인적사항 확인이 불가능한 경우가 많아 실제로 피해구제로 접수되는 건수가 상대적으로 적게 나타난 것으로 판단됨.

<표 3-4> SNS 플랫폼별 소비자피해

(단위 : 건, %)

SNS	건수	비율
카카오톡	89	52.6
블로그(네이버·다음)	50	29.6
밴드	13	7.7
인스타그램	7	4.1
카페(네이버·다음)	6	3.6
페이스북	3	1.8
트위터	1	0.6
계	169	100.0

□ 소비자 불만 주요사례

[사례1]

- 소비자 박ㅇㅇ씨(여, 40대)는 카카오토틀를 통해 5만원 상당의 운동화를 구입하였으나, 물품이 배송되지 않고, 구입 당시 게시글 또한 삭제된 후 사업자는 연락두절 됨.

[사례2]

- 소비자 김ㅇㅇ씨(여, 30대)는 카카오토틀를 통해 18만원 상당의 아이보리 색 정장을 구매하였으나, 물품 수령 후 단순변심으로 환불을 요청하자, 사업자는 아이보리 색상 제품은 환불이 불가하다고 주장함.

[사례3]

- 소비자 이ㅇㅇ씨(여, 40대)는 네이버밴드를 통해 4만원 상당의 의류를 구매하였으나, 물품이 구매 당시 상세페이지에 기재된 사이즈와 다른 것을 확인하고 이의를 제기함. 사업자는 교환·환불 불가를 안내하였다며 교환·환불 거절하고, 다른 소비자가 사이즈 교환을 원할 경우만 교환이 가능하다고 함.

[사례4]

- 소비자 김ㅇㅇ씨(여, 40대)는 네이버카페를 통해 3만원 상당의 신발을 구매하였으나, 물품이 배송되지 않고 사업자는 연락이 두절 됨.

[사례5]

- 소비자 김ㅇㅇ씨(여, 30대)는 블로그를 통해 8만원 상당의 의류를 구입하였으나, 사이즈가 맞지 않아 환불을 요구함. 사업자는 1:1 주문상품이라서 환불이 불가하다고 주장하였고, 소비자는 상품 주문 시 색상과 기성복 치수만 선택하였으므로 주문제작 상품이 아니라고 주장함.

[사례6]

- 소비자 박ㅇㅇ씨(여, 20대)는 블로그를 통해 60만원 상당의 가방을 주문하였으나, 제품이 배송되지 않아 환불을 요청하였고, 사업자는 환불해주겠다는 답변만 할 뿐 처리를 지연함.

[사례7]

- 소비자 박ㅇㅇ씨(여, 30대)는 인스타그램을 통해 목걸이를 주문제작 의뢰하였고, 물품을 수령해보니 구매 당시 확인한 상세 이미지와 다르며 새 제품으로 보기 어려워 환불을 요구함. 사업자는 주문제작 상품으로 환불은 불가하며 A/S만 가능하다고 주장함.

2. 거래조건 실태조사

- ◇ (조사대상) 국내외 SNS 내에서 상거래를 하는 통신판매업자
- ◇ (조사기간) 2019. 4. 8. ~ 4. 26.
- ◇ (조사내용) ① 청약철회 방해 ② 사업자정보 미고지(사업자명, 사업자등록번호, 통신판매등록번호) ③ 거래조건 미안내(상품정보, 가격정보, 지급정보 등) ④ 결제방식 미안내·제한

가. 국내 SNS 마켓 실태조사

- 공정위 소비자법 집행감시요원이 모니터링 한 705개 중 마켓 관련 게시물을 점검할 수 있는 266개 업체를 조사

※ SNS는 개설·폐쇄가 용이하여 단시일 내 마켓계정을 폐쇄하거나 거래를 중지하는 특성이 있음.

- 조사대상 266개 중 점검사항*을 모두 준수한 곳은 한 곳도 없었음.

* 청약철회 방해, 사업자정보 미고지, 거래조건 미안내, 결제방식 미안내·제한

<표 3-5> 국내 SNS 마켓 실태조사 결과

구분		A 서비스	B 서비스	C 서비스	D 서비스	계
점검 (266)	준수	-	-	-	-	-
	미준수	185	58	22	1	266
기타*		137	24	6	-	167
점검불가**		167	93	8	4	272
계		489	175	36	5	705

* 게시물 없음, 새 사이트 개설 등 해당 SNS 내에서 마켓 거래가 진행되지 않는 경우

** 사이트 폐쇄, 주소확인 불가로 점검이 불가능한 경우

1) 세부항목별 조사결과

가) 청약철회 방해

*** 청약철회 관련 사업자 준수사항**

- ① 통신판매업자는 청약철회와 관련된 사항을 소비자에게 안내하여야 함.
(전상법 제13조 2항 5호)
- ② 통신판매업자는 소비자의 청약철회를 방해해서는 안됨.(전상법 제21조 1항 1호)
 - 소비자 무과실(단순변심 포함)의 경우 물품 수령 후 7일 이내 청약철회 가능
(전상법 제17조 1항 1호)
 - 거래조건과 다를 경우 30일 이내 청약철회 가능(전상법 제17조 3항)

□ 조사대상 266개 중 청약철회와 관련한 규정을 준수하고 있는 곳은 1개였고, 나머지 265개(99.6%)는 청약철회 불가, 청약철회 기간 축소, 청약철회 미안내 등으로 청약철회를 방해하는 것으로 나타남.

<표 3-6> 국내 SNS 마켓 청약철회 준수여부


구분	A 서비스	B 서비스	C 서비스	D 서비스	계.
준수	1	-	-	-	1
미준수	184	58	22	1	265
계	185	58	22	1	266

- (청약철회 불가) 청약철회 관련법 미준수 업체 265개 중 234개 (88.3%)가 1:1 오더, 공구 특성 등의 사유로 청약철회가 안된다고 고지하고 있었음.
- (기간축소) 265개 중 144개(54.3%)의 업체가 법률에 따른 청약철회 가능 기간인 7일을 1~3일 등으로 축소하여 고지하고 있었음.
- (미안내) 청약철회 관련 사항을 아예 고지하지 않는 곳도 전체 265개 중 23개(8.6%)로 조사됨.

<표 3-7> 국내 SNS 마켓 청약철회 방해 세부내용

구분	A 서비스	B 서비스	C 서비스	D 서비스	계
청약철회 불가	167	48	19	-	234
기간축소	109	20	14	1	144
미안내	14	9	-	-	23

<그림 3-1> 국내 SNS 마켓 청약철회 관련

<p>준수</p>	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 10px;"> <p>교환/반품안내</p> <p>- 교환 / 반품 안내</p> <ul style="list-style-type: none"> · 단순변심으로 인한 교환은 제품 수령후 7일 이내에 신청해주셔야합니다. · 패브릭 제품 특성상 제품 사용, 세탁 설치를 했을 경우 교환 및 반품이 불가합니다. · 단순변심으로 인한 교환 및 반품시 상품이 재판매가 가능한 상태여야 하며 구매자가 배송비를 부담 합니다. (왕복 6,000~8,000원/ 부피 무게에 따라 요금이 추가 될수 있음) · 제품의 하자 및 오배송 발생 시 배송비는 판매자 부담입니다. · 제품의 하자가 있는 상품이라도 사용 후에는 교환이나 반품이 불가합니다. · 지정택배를 제외한 택배 이용시 배송로는 구매자 부담입니다. · 무게나 부피에따라 추가적인 배송비가 발생 할 수 있으며, 포장된 이불가방이나 부자재의 손상시 청구될 수 있습니다. <p>- 교환 / 반품 불가</p> <ul style="list-style-type: none"> · 교환/반품가능 기간이 지난 경우 · 구매자의 실수나 부주의로 포장이 훼손되어 상품의 가치가 떨어진 경우 · 구매자의 사용 및 세탁으로 인하여 상품의 가치가 떨어진 경우 (제품 수령후 이상 유무를 꼭 확인 후 사용하시기 바랍니다.) · 제품 수령후 2주 이상의 시간이 지난 경우 · 고객센터와 사전 협의없이 고객님의께서 임의로 보낸 교환 및 반품은 반송처리되니 반드시 발송 전에 고객센터로 연락 부탁드립니다. </div> </div>
<p>미준수</p>	<p>3. 미리 소비자에게 고지 후 동의를 받고 판매시에는 환불의무가 없습니다.</p> <p>구매 후 공지를 뒤늦게 확인하셔서 발생한 상황에 대해서는 책임을 져드리지 않습니다.</p> <p>공지 동의하신분만 구매 부탁드립니다.</p> <p>제 13조 2항 6호에 따르면 교환 또는 환불에 관한 부분을 미리 공지하고 사전에 교환/환불 불가에 대한 부분을 미리 양자간 합의된 상태에서 거래가 이루어졌을 경우 그에 따른 법적 효력이 있습니다</p>

미준수	<div data-bbox="614 347 1292 969"> <div> <div> <div>카드</div> <div>프로필</div> <div>발견</div> </div> <div> <div>소식받기</div> </div> </div> <div> <div> <div>배송비</div> <div>5만원미만 택배비 3000원추가</div> </div> <div> <div>배송</div> <div>기본배송 주말제외 3~7일 리모더시 2~3주이상소요됩니다.</div> </div> <div> <div>*** 반품 및 교환 ***</div> <div> <div>고객님의주문서+입금확인 후 오더시스템입니다.</div> <div> <div>최저마진으로 운영하는곳으로</div> <div> <div>✓ #교환및반품불가입니다.✓</div> <div> <div>#상품구매시 꼭 충분한상담후 구매부탁드립니다.✓</div> </div> </div> </div> </div> <div> <div>정보</div> <div> <div> <div>소식 받는 사람</div> <div>2,086</div> </div> <div> <div>스토리</div> <div>13,528</div> </div> <div> <div>채널정보 더보기</div> </div> </div> <div> <div>최근 키워드</div> <div> <div>#가격</div> <div>#</div> <div>#교환및반품불가입니다</div> <div>#상품구매시 #카독아이다</div> </div> </div> <div> <div>발견</div> </div> </div> </div></div></div>
미준수	<div> <div> <div>모든 제품은 1:1오더제품으로 주문후 반품.교환.취소.환불 불가하세요</div> <div> <div>배송기간은 주문일로부터 3-5일 소요됩니다(주말제외)</div> <div> <div>화이트 및 연한색상 모든제품 교환불가(사이즈교환포함)</div> <div> <div>물량24시간 이내 연락주시고, 3일이내 입고되어진(동일상품교환) 상품에 한해서만 가능합니다</div> <div> <div>상세사이즈는 재는 사람과 방법에따라 2-3센티 정도의 차이가 있을 수 있습니다</div> <div> <div>⊖잔스크래치.미세한박음질의 불규칙.본드자국은 불량으로 인정되지않아요</div> </div> </div> </div> </div> </div> </div></div>

나) 사업자정보 미고지

* 사업자정보 관련 사업자 준수사항

- ① 통신판매업자는 거래 규모가 일정 수준* 이상일 경우 통신판매업 신고를 하여야 함. (전상법 제12조 1항)

* 6개월 내 거래횟수가 20회 미만이거나 거래규모가 1200만원 미만인 경우 면제

- ② 통신판매업자는 사업자정보를 고지하여야 함. (전상법 제13조 1항)

- 상호, 대표자명, 주소, 전화번호, 전자우편주소, 통신판매신고 번호 및 신고 기관

□ 조사대상 266개 가운데 사업자정보(상호, 대표자명, 주소, 전화번호, 전자우편주소, 통신판매신고번호 및 신고기관)를 모두 고지한 업체는 191개 (71.8%)로 나타났고, 일부 항목만 고지한 곳은 66곳(24.8%), 사업자정보를 모두 고지하지 않은 곳은 9곳(3.3%)으로 확인됨.

<표 3-8> 국내 SNS 마켓 사업자정보 고지여부

구분		A 서비스	B 서비스	C 서비스	D 서비스	계
준수	준수	113	56	21	1	191
	일부준수	63	2	1	-	66
미준수		9	-	-	-	9
계		185	58	22	1	266

<그림 3-2> 국내 SNS마켓 사업자정보 관련

The screenshot shows a mobile application interface. On the left, there is a 'category' list with items like '전체보기 (168)', 'daily', 'notice (일독)', 'market', 'outer', 'top', 'bottom', 'ops', and 'bag, shoes'. In the center, there is a product card for '카테고리별로 보시면 더 편한 쇼핑이 되실거예요♥' with a '+ 이웃추가' button. On the right, there is a '사업자정보' (Business Information) form with fields for '상호' (Business Name), '대표' (Representative), '주소' (Address), '전화' (Phone), '이메일' (Email), '사업자번호' (Business Number), '이용약관' (Terms of Service), and '통신판매신고' (Communication Sales Report).

준수	<div> <div> 사업자 정보 <div> 상호 제이비이 대표 최지은 주소 충청남도 홍성군 홍북읍 대성리 11-1 전화 010-1234-5678 이메일 jbi@me.com 사업자번호 31-1234567890 이용약관 이용약관 보기 통신판매번호 2014-000000000000 </div> </div> <div> 최근 키워드 <div> #에쁜아동복 #아동복만9년 #동원복 #아동복 #아동복세탁 #아동복세탁 </div> </div> <div> 발견 <div> </div> </div> </div>
미준수	<div> <div> <input type="text"/> </div> <div> RSS 2.0 RSS 1.0 ATOM 0.3 </div> <div> 사업자정보 <div> 조회 </div> <div> 상호 비이비 대표 이+정 주소 세종시 전화 010-1234-5678 이메일 bi@naver.com 사업자번호 31-1234567890 이용약관 이용약관 보기 통신판매번호 제 2018-세종-000000000000 </div> </div> </div>
미준수	<div> * 사업자등록번호 : 420 12 000000 </div> <div> 마켓기간 27일 수요일 10시 마감 </div> <div> 주문방법 원하는상품, 색상, 사이즈를 선택 후 가격 + 배송비 3000 (도서산간지역 5000) 더해서 아래 계좌로 입금해주세요 </div>

다) 거래조건 미안내

* 거래조건 관련 사업자 준수사항

- ① 통신판매업자는 거래조건을 소비자에게 안내하여야 함. (전상법 제13조 2항 2호~6호)
- 재화의 명칭, 종류, 내용
 - 재화의 가격, 지급방법 및 시기
 - 재화 공급방법 및 시기
 - 청약철회 기한, 방법
 - 재화의 교환·반품·보증과 대금 환불 등에 대한 조건·절차

□ 조사대상 266개 가운데 거래조건(물품정보, 가격, 지급방법 등)을 모두 안내한 업체는 93개(34.9%)였고, 일부 항목이라도 미안내한 업체는 173개(65%)로 확인됨.

<표 3-9> 국내 SNS 마켓 거래조건 안내여부

구분	A 서비스	B 서비스	C 서비스	D 서비스	계
준수	54	31	7	1	93
미준수	131	27	15	-	173
계	185	58	22	1	266

<그림 3-3> 국내 SNS마켓 거래조건 관련

준수	<p>· Color - 아이, 블랙</p> <p>· Fabric - 폴리100</p> <p>· Size(cm) - FREE</p> <p>총장 60(앞) 70(뒤) / 가슴단면 61 / 어깨선x</p> <p>소매길이 42(네크라인부터) / 소매밑단 16.5</p> <p><Comment></p> <p>뒤에 트임이 있어서 레이어드룩으로 입기에도 딱 좋은 아이예요.</p> <p>힘 있는 소재라 탄탄하게 떨어지는 웨일이 정말 예쁘구요!</p> <p>앞쪽에는 셔링 디테일이 양옆으로 들어가있어서</p> <p>포인트가 되어줍니다.</p>
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

라) 결제방식 미안내 · 제한

* 결제방식 관련 사업자 준수사항

- ① 통신판매업자는 결제정보를 소비자에게 안내하여야 함.(전자상거래법 제13조 2항 3호)
- 재화의 가격, 지급방법 및 시기
- ② 통신판매업자(신용카드가맹점)는 신용카드 거래에 대해 거절하거나 불리한 대우(수수료부과 등)를 하면 안됨.(여신전문금융업법 제19조 1항, 4항)

□ 조사대상 266개 가운데 결제방식을 안내하고 있는 업체는 206개(77.5%)로 나타났고, 결제방법을 따로 안내하지 않고 비공개적으로 문의해야 하는 업체는 60개(22.5%)로 나타남.

<표 3-10> 국내 SNS 마켓 결제방식 안내여부

구분	A 서비스	B 서비스	C 서비스	D 서비스	계
준수	160	38	7	1	206
미준수	25	20	15	-	60
계	185	58	22	1	266

<그림 3-4> 국내 SNS 마켓 결제방식 관련

미준수	주문방법 카카오톡 ... or 오픈카톡 주세요^^ https://open.kakao.com/o/...	 <p>피드 프로필 발견</p> <p>✓ 주문&문의는 여기로 부탁드립니다 http://pf.kakao.com/_...</p> <p>=====</p> <p>★★★사후처리물가★★★ 1:1 주문, 생산, 입고 방식으로 교환/환불/반품 절대 불가합니다 **착복물가 수준 물량, 오배송 경우에는 가능</p>

- 결제방식을 안내하고 있는 206개 업체 중 결제 방식에 제한을 두지 않는 곳은 59개(28.6%), 카드결제 시 수수료부과, 현금결제 시 추가할인 등 결제 관련하여 현금결제를 유도하는 업체가 52개(25.2%), 현금결제만 가능한 곳은 95개(46.1%)로 나타남.

<표 3-11> 국내 SNS 마켓 결제방식 제한여부

구분		A 서비스	B 서비스	C 서비스	D 서비스	계
준수		42	13	4	-	59
미준수	카드수수료 부과	5	2	-	-	7
	혜택제한	38	7	-	-	45
현금		75	16	3	1	95
계		160	38	7	1	206

<그림 3-5> 국내 SNS마켓 결제방식 제한 관련

준수	<p>✓ 가격 : 21000</p> <p>★주문 & 문의는 여기 클릭해주세요 ㄹㄹㄹ</p> <p>http://plus.kakao.com/home/</p> <p>화면 오른쪽 상단 "TALK" 누르시면</p> <p>*일 카톡으로 바로 연결되요~~^^</p> <p>☞ 찐니네 주문하기 ☞</p> <p>(<input type="checkbox"/>결제 or <input type="checkbox"/>소액결제)</p> <p>http://bit.ly/</p>	<p>*7만원 이상 무료 배송 (제주도 및 도서산간 - 추가비용 발생)</p> <p>1:1 오더 방식으로 충분한 상담 후 주문주세요.</p> <p>구매 확정 후 입금하시고 Guest/안부게시판에 주문서 작성해주세요.</p> <p>입금계좌: 국민은행 7</p> <p>정</p> <p>**카드결제 가능해요. (카드 수수료 없습니다.)</p>
미준수	<p>●현금5만이상 무료배송(제주지역7만이상무배) 이하3000원 (제주지역 이하5000원)</p> <p>●입금전용계좌(예금주:오) 농협 31</p> <p>●카드결제&폰 소액결제 ① 수수료5프로 부담 ② 문의주시면 결제창 보내드립니다</p>	<p>(* 8만원 이상 무료 배송입니다.)</p> <p>무통장입금</p> <p>농협 31</p> <p>(3/25 - 3/27 단 3일간만) 무통장 현금 결제 하시는 분들 한에서 현금 5% 할인 됩니다.</p>
현금	<p>구매방법은 입금후 카톡으로 주문서 (성함/연락처/주소/제품명/컬러) 작성해주세요</p> <p>계좌번호 우리은행 1 강</p> <p>※현금결제만 가능합니다</p>	<p>/주문방법 현금결제만 가능합니다. 가격문의후, 우리은행 1, 입금</p>

나. 국외 SNS 마켓 실태조사

□ 통신판매등록업자 중 도메인 주소가 페이스북, 인스타그램으로 되어 있는 서울·경기 지역의 1,052개 업체 중 게시물 점검 가능한 145개 조사

□ 조사대상 145개 중 점검사항*을 모두 준수한 업체는 한 곳도 없었음.

* 청약철회 방해, 사업자정보 미고지, 거래조건 미안내, 결제방식 미안내·제한

<표 3-12> 국외 SNS 마켓 실태조사 결과

구분		E 서비스	F 서비스	계
점검 (703)	준수	-	-	-
	미준수	13	132	145
기타*		42	516	558
점검불가**		87	262	349
계		142	910	1,052

* 게시물 없음, 새 사이트 개설 등 해당 SNS 내에서 마켓 거래가 진행되지 않는 경우

** 사이트 폐쇄, 주소확인 불가로 점검이 불가능 한 경우

1) 세부항목별 조사결과

가) 청약철회 방해

□ 조사대상 145개 중 전상법에 따라 청약철회 제대로 안내·준수하고 있는 업체는 한 곳도 없었음.

<표 3-13> 국외 SNS 마켓 청약철회 준수여부

구분	E 서비스	F 서비스	계
준수	-	-	-
미준수	13	132	145
계	13	132	145

- (청약철회 불가) 23개의 업체가 공구 특성, 1:1 오더 등의 사유로 청약 철회가 불가능하다고 안내하는 것으로 나타남.
- (기간축소) 법률에 따른 청약철회 가능 기간 7일 등을 축소한 업체가 8곳으로 확인됨.
- (미안내) 조사대상 145개 중 청약철회 관련 안내가 없는 곳은 121개 (83.4%)로 대부분의 업체가 안내를 하지 않는 것으로 나타남.

<표 3-14> 국외 SNS 마켓 청약철회 방해 세부내용

구분	E 서비스	F 서비스	계
청약철회 불가	1	22	23
기간축소	1	7	8
미안내	11	110	121

<그림 3-6> 국외 SNS 마켓 청약철회 관련

미준수	<p>● 교환 & 반품 ●</p> <p>-제품 불량일 경우 본사 부담으로 100% 환불 및 교환 해드립니다. <수령후 24시간 이내 신청시></p> <p>-24시간 이후 A/S및 교환 불가입니다</p> <p>-배송이 진행된 상품은 해외제품 특성상 고객님의 단순 번심에 의해 교환 및 반품은 안되기 때문에 신중히 구매해 주세요 🙏🙏🙏</p>
미준수	<p>공지사향</p> <p>▶ 마켓 특성상 1:1 주문 방식으로 진행되어 주문완료 이후 단순번심에 의한 교환 및 환불이 불가합니다. 주문 전 꼭 확인 하시고 주문 주세요!</p> <p>불량 상품을 제외하고는 교환 및 환불 불가합니다. 만약 불량 상품을 수령하셨을 경우 수령 24시간 이내에 연락 주셔야합니다.</p>

나) 사업자정보 미고지

- 조사대상 145개 중 사업자정보(상호, 대표자명, 주소, 전화번호, 전자우편주소, 통신판매신고번호 및 신고기관)를 모두 고지한 업체는 한 곳도 없었고, 일부 항목만 고지한 곳은 139개(95.9%), 사업자정보를 모두 고지하지 않은 곳은 6개(4.1%)로 확인됨.

<표 3-15> 국외 SNS 마켓 사업자정보 고지여부

구분		E 서비스	F 서비스	계
준수	준수	-	-	0
	일부준수	13	126	139
미준수		-	6	6
계		13	132	145

<그림 3-7> 국외 SNS마켓 사업자 정보 관련

미준수	<p>연락처 정보</p> <p>전화 걸기 0... ..</p> <p>m.me/2... ..</p> <p>추가 정보</p> <p>정보</p> <p>사업자 8... ..</p> <p>통신판매 제 2017-서울... ..</p>
미준수	<p>dr... .. 팔로우</p> <p>게시물 23 팔로워 352 팔로우 244</p> <p>빈티지... ..</p> <p>사업자 3... .. 현금영수증 가능</p>

다) 거래조건 미안내

- 조사대상 145개 중 거래조건을 모두 안내한 업체는 한 곳도 없었고, 145개 업체 모두 물품정보, 가격, 주문방법 등의 거래 조건 중 일부 또는 전체 항목을 미안내한 것으로 나타남.

<표 3-16> 국외 SNS 마켓 거래조건 안내여부

구분	E 서비스	F 서비스	계
준수	-	-	0
미준수	13	132	145
계	13	132	145

<그림 3-8> 국외 SNS 마켓 거래조건 관련

미준수		<p>데일리 귀걸이로 좋은 아이에용 😊</p> <ul style="list-style-type: none"> 화이트컬러 사계절 착용가능 순은침 (은 알러지 고객님 착용불가) 직장인 고객님께 강추!! <p>는 단 한분의 고객님을 위해 제작하고 있어서 판매가 완료되면 주문이 힘들기 때문에 맘에 드시면 바로 연락 주셔야합니다 😊</p> <p>가격/문의는 메세지 또는 댓글 오문채팅방 ❤️</p>
	<p>팔로우</p> <p>이름 드라잉 슈즈 오픈이</p> <p>예요!</p> <ul style="list-style-type: none"> •천연소가죽 •메모리폼 깔창 •수제화 •미끄럽지 않은 바닥창 •저렴한 가격 가성비 빵! •문의, 주문은 카톡이나 프로필 링크로 주세요! 	

라) 결제방식 미안내 · 제한

- 조사대상 145개 가운데 결제방식을 안내하고 있는 업체는 14개(9.6%)로 나타났고, 결제방식을 따로 안내하지 않고 문의해야 하는 경우가 전체 145개 중 131개(90.3%)로 나타남.

<표3-17> 국외 SNS 마켓 결제방식 안내여부

구분	E 서비스	F 서비스	계
준수	2	12	14
미준수	11	120	131
계	13	132	145

<그림 3-9> 국외 SNS 마켓 결제방식 관련




- 결제방식을 안내하고 있는 14개 업체 중 결제 방식에 제한을 두지 않는 곳은 5개(35.7%), 카드결제 시 혜택을 제한하는 곳은 1개, 현금결제만 가능한 곳은 8개로 나타남.

<표 3-18> 국외 SNS 마켓 결제방식 제한여부

구분	E 서비스	F 서비스	계
준수	1	4	5
미준수	-	1	1
현금	1	7	8
계	2	12	14

<그림 3-10> 국외 SNS마켓 결제방식 제한 관련



미준수	<p>✓ 평균 배송일 3-7일소요 (주말,공휴일제외) ✓ 리오더시 2주소요(발송지연안내드립니다) ✓ 현금,카드 결제 둘다 ok! □ 현금구매는 오픈톡주세요 추가할인해드려요</p> <hr/> <p>☞상품문의 & 주문 프로필 오픈톡이나 DM주세요 (DM보다 오픈톡이 확인빨라용~)</p>	
현금	 <p>컬러: 민트 노랑 아이 ♥ 구매방법 ♥ 카카오톡 1... 또는 DM으로 진행 여부 확인해 주신뒤 <1... 우리은행> 으로 옷값+배송비(3,000) 입금해주신 후에 이름/핸드폰번호/주소 적어서 톡으로 보내주시면 됩니다.⑤ 발송후 송장번호 보내드려요📄📄</p>	<p>계좌 : 카카오뱅크 정 ... <u>3</u>...</p> <p>배송비와 입금후 (제주/산간 지역 6천원 그외에 3천원) 모든제품 2개이상 구매시 무료배송 (제주/산간 지역 3천원) 성함, 연락처, 주소 알려주세요</p>

3. 소비자 인식조사

가. 조사 개요

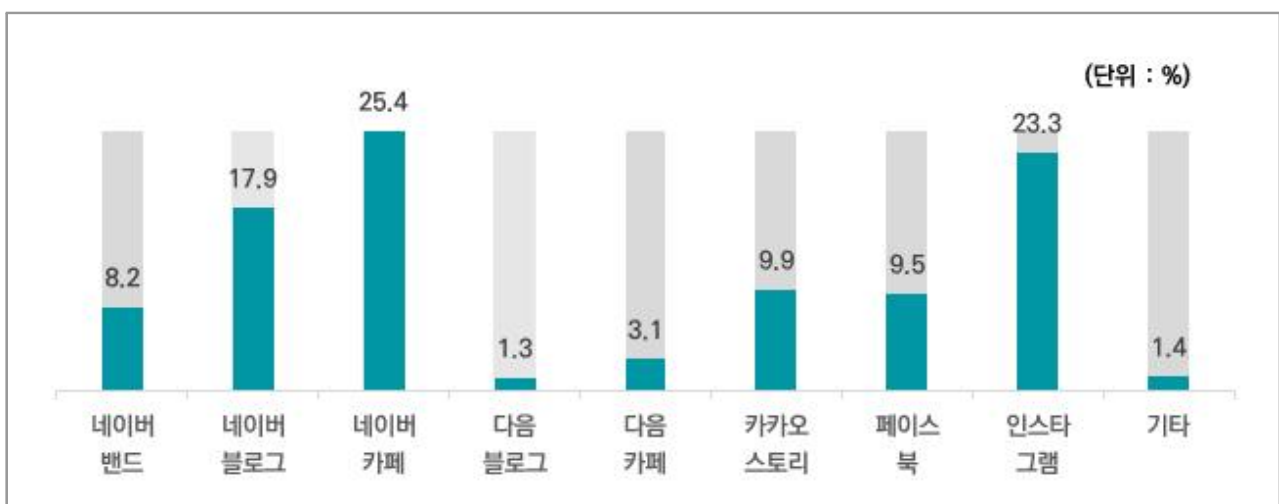
- ◇ (조사대상) 최근 1년간 SNS 마켓을 이용한 경험이 있는 남녀 소비자 1,000명
- ◇ (조사방법) 구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사
- ◇ (조사기간) 2019. 4. 25. ~ 5. 7.
- ◇ (조사기관) (주)코리아데이터네트워크

나. 조사 결과

1) SNS 마켓 이용 행태

- (SNS 마켓 이용빈도) 최근 1년간 SNS 마켓 이용빈도를 조사한 결과, '연 1~2번'이용한다는 응답이 41.3%(413명)로 가장 많았고, '연 3~5번' 27.0%(270명), '연 11회 이상'15.6%(156명) 순으로 나타남.
- (SNS 마켓 이용 시 주로 이용하는 SNS) 주로 이용한 SNS 플랫폼을 조사한 결과(중복 응답), 네이버 카페가 25.4%(254명)로 가장 많았고, 인스타그램이 23.3%(233명), 네이버 블로그 17.9%(179명) 순으로 나타남.

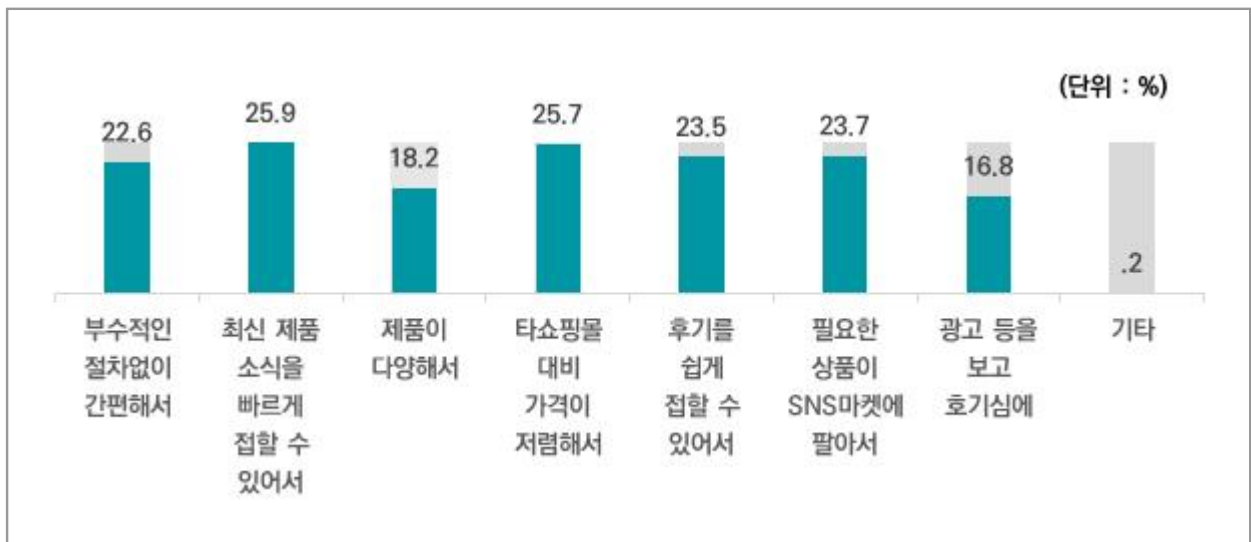
<그림 3-11> SNS마켓 이용 시 주로 이용하는 SNS



□ (SNS 마켓 이용 이유) 물품 구입 시 SNS 마켓을 이용하는 이유(중복 응답)로는 ‘최신 제품 소식을 빠르게 접할 수 있어서’가 25.9%(259명)로 가장 높았으며, ‘다른 쇼핑몰보다 가격이 저렴해서’가 25.7%(257명)등으로 나타남.

○ 항목들간 응답수준은 큰 차이가 없어 SNS 마켓을 이용하는 이유는 다양한 것으로 파악됨.

<그림 3-12> SNS 마켓 이용 이유

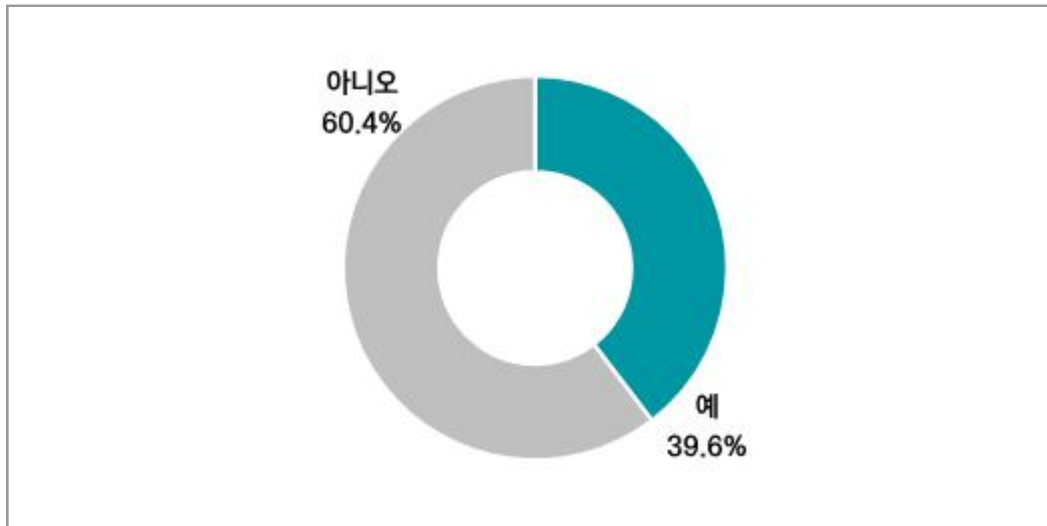


□ (주 구입 상품군) SNS 마켓을 통해 주로 구입하는 상품으로는 의류·신발·잡화·액세서리 등 패션 관련이 50.2%(502명)로 절반 이상으로 나타났고, 다음으로는 화장품·이미용품이 10.8%(108명), 생활용품이 9.7%(97명)로 나타남.

2) SNS 마켓 주문·결제 단계 실태

□ (사업자 고지사항 확인여부) SNS 마켓 이용 시 사업자정보 등의 사업자 고지사항을 확인하지 않는 소비자는 60.4%(604명)로, 다수의 소비자들이 고지사항을 확인하지 않는 것으로 나타남.

<그림 3-13> 사업자 고지사항 확인여부(N=1,000)



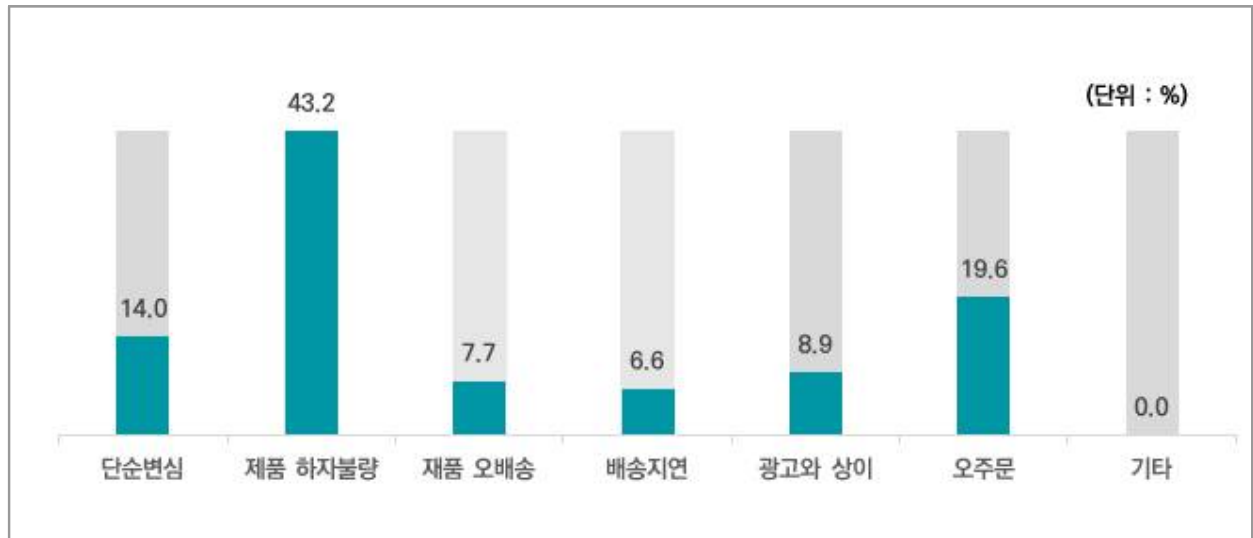
- 한편, 사업자 고지사항을 확인한다고 응답한 소비자는 39.6%(396명)로 이들 중, 사업자의 ‘사업자등록 또는 통신판매등록 여부’가 물품 구입 결정에 영향을 주었다고 응답한 경우가 63.4%(251명)로 나타남.
- (주로 사용한 주문방식) SNS 마켓 이용 시 사용한 주문방식으로는 ‘사업자 제공 주문링크, 폼’이 48.7%(487명)로 가장 높았으며, 다음으로는 ‘동일 SNS 내 메신저 기능’이 26.1%(261명)로 나타남.
- (주로 사용한 결제방식) SNS 마켓 이용 시 주로 사용한 결제방식으로는 ‘현금결제’가 40.7%(407명)로 가장 많았고, 다음으로는 ‘신용카드’ 39.0%(390명), ‘간편결제’ 17.1%(171명) 순으로 나타남.

3) SNS 마켓 청약철회 단계 실태

- (청약철회 고지여부) SNS 마켓 이용 시 청약철회 관련 고지사항을 ‘본적있다’는 응답이 55.6%(556명), ‘본적없다’는 응답이 44.4%(444명)로 나타남.
- (청약철회 요청 경험) SNS 마켓에 청약철회를 요청한 경험이 ‘있다’는 응답이 27.1%(271명)로 나타남.

- 청약철회를 요청하는 사유로는 '제품·하자불량'이 43.2%(117명)로 가장 많았고, 오주문 19.6(53명)%, 단순변심 14.0%(38명) 순으로 나타남.

<그림 3-14> 청약철회 요청 사유



4) SNS 마켓에 대한 만족도

- (전반적 만족도) SNS 마켓 이용자 1,000명을 대상으로 전반적인 만족도를 5점 척도로 조사한 결과, '보통' 응답이 48.2%(482명)로 가장 많았고, 만족한다는 응답('다소 만족' 또는 '매우 만족')이 40.4%(404명), 불만족한다는 응답('다소 불만족' 또는 '매우 불만족')이 11.4%(114명)로 나타남.
- (세부항목별 만족도) ① 상품 상세정보, ② 가격 정보, ③ 사업자 관련 정보, ④ 교환·환불 관련 정보 등 세부 항목별로 만족도를 조사한 결과(5점 척도)
 - 상품 상세정보, 가격 관련 정보에 대해서는 만족한다는 응답('다소 만족' 또는 '매우 만족')이 각각 44.6%, 45.0%로 나타나 비교적 높게 나타남.

- 교환·환불 관련 정보는 불만족한다는 응답(‘다소 불만족’ 20.9%, ‘매우 불만족’ 10.0%)이 30.9%로 만족하는 응답 21.6%보다 다소 높게 나타남.

<표 3-19> SNS 마켓 만족도(세부항목별, N=1,000)

(단위 : %)

구분	만족		보통	불만족	
	매우 만족	다소 만족		다소 불만족	매우 불만족
1. 상품 상세정보	7.3	37.3	43.3	9.4	2.7
2. 가격 관련 정보	8.6	36.4	42.3	9.5	3.2
3. 사업자 관련 정보	4.2	17.9	53.6	17.4	6.9
4. 교환·환불 관련 정보	3.7	17.9	47.5	20.9	10.0

IV 문제점 및 개선방안

1. 법률 미준수 사업자에 대한 자율시정 권고

- (문제점) 청약철회 방해, 사업자정보 미기재, 거래조건 미안내 등 법률 미준수 업체에 대한 조치 필요
 - 국내 SNS 마켓 266개, 국외 SNS 마켓 145개 업체를 조사한 결과, 법 준수사항(청약철회 방해, 사업자정보 기재, 거래조건 안내, 결제 방식 제한)을 모두 지킨 업체는 단 한 곳도 없었음.
 - 국내 SNS 내 업체는 청약철회 안내에 대한 미준수가 가장 많았고, 국외 SNS 내 업체는 필수 고지사항을 미안내하는 경우가 대다수였음.
- (개선 방안) 유관기관 및 전자게시판서비스 제공자들과 연계한 법률 미준수 사업자 자율시정 권고
 - 우리원, 공정위, 전자게시판서비스 제공자와 업무협의를 통해 자율 시정 및 개선방안 강구
 - 각 플랫폼 별 미준수 SNS 마켓 리스트 제공 후 자율시정 권고

2. '전자상거래 등에서의 소비자보호지침' 개정

- (문제점) SNS를 통한 상거래는 기존의 전자상거래와 동일한 온라인 판매방식을 취하고 있으나 SNS 마켓 특성상 개인과 개인의 관계지향적 플랫폼이라는 점에서 청약철회 거부 등 법 위반 사례 발생
 - 이러한 법 위반 행위에 대해서는 전상법 제32조(시정조치)에 따라, 공정위가 시정조치를 명할 수 있으나 수십 만 개에 달하는 사업자를 일일이 모니터링하기에는 한계가 있음.

- 또한, 세포마켓, 셀슈머 등 소비자와 사업자의 경계가 허물어지는 최근 전자상거래의 특성 및 관련 규정만으로는 소비자 피해 방지에 한계가 있으므로 시장이 자율적으로 개선될 수 있도록 유도
- (개선 방안) 전자게시판서비스 제공자가 해당 게시판 내 SNS 상행위를 자율적으로 관리할 수 있도록 ‘전자상거래 등에서의 소비자보호지침’에 관련 조항 신설
 - 새로운 거래유형으로써 소통을 위한 사적 매체의 성격을 갖는 SNS 일지라도 청약철회 방해, 미신고 거래 등 위법한 행위에 대해서는 전자게시판서비스 제공자가 소비자 피해를 방지하도록 지침 ‘권고 사항’ 마련
 - 전자게시판서비스 제공자가 SNS마켓 거래 관련 법 위반 행위에 대해 자율적으로 개선될 수 있도록 노력

현행	개정
III. 권고사항 7. (신 설)	III. 권고사항 <u>7. 사회관계망 서비스(SNS)를 제공하는 전자게시판서비스제공자 관련</u> <u>전자게시판서비스 제공자는 자신이 제공하는 SNS에서 발생하는 상행위에 관하여 이용자의 피해신고 등을 통해 법을 위반하여 소비자 권리를 침해하는 행위가 발견된 경우 해당 사업자에게 법 위반행위를 시정하도록 권고하여야 한다.</u>

3. SNS 마켓 사용 시 주의사항에 대한 지속적인 홍보·교육 강화

□ (문제점) 전상법에 대한 소비자, 사업자들의 인식 부족

- 소비자 인식조사에 따르면, SNS 마켓 이용 시 사업자 고지사항 등을 확인하지 않는 소비자가 60.4%로 대다수의 소비자들이 사업자 정보 등 고지사항을 확인하지 않는 것으로 나타남.
- 실태조사에 따르면, 필수 고지사항(사업자정보, 거래조건 등)을 미준수하고 있는 사업자가 대다수로 나타남.

□ (개선 방안) SNS 마켓 이용(운영) 시 주의해야 할 사항을 바탕으로 한 소비자(사업자) 교육자료 작성 및 배포

- SNS 마켓 이용 시 확인해야 할 항목 등 소비자 주의사항을 바탕으로 홍보(예방주의보)·교육(카드뉴스 등)을 통해 소비자 인식 제고
- 전자게시판서비스 제공자들이 SNS 내 마켓 사업자들을 지속적으로 모니터링·교육하여 자율개선 유도 및 사업자 인식 제고

4. 국외 SNS 플랫폼 사업자 협조 방안 마련

□ (문제점) 국외 SNS 플랫폼의 국내법 미적용에 따른 관리·감독 한계

- 페이스북, 인스타그램은 국외 SNS 플랫폼으로 국내법 적용 대상이 아어서, 전자게시판서비스 제공자의 책무를 준수하지 않고 있음.
- 해당 플랫폼 내에서 마켓을 운영하는 사업자들은 전상법의 미준수 사항이 많음에도 이를 관리 감독할 수 있는 방법 부재

□ (개선 방안) 국외 SNS 사업자와의 자율 준수 유도

- 국외 SNS 플랫폼 사업자 및 SNS 마켓 사업자들이 국내 SNS 플랫폼 사업자들의 책무 및 전상법을 준수할 수 있도록 권고

1. 사업자 자율시정 권고

- ☐ 청약철회 방해, 사업자정보 미고지, 거래조건 미안내 등 전상법 위반 사항에 대한 사업자 자율시정 권고
- 우리원, 공정위, 전자게시판서비스 제공자와 사업자 간담회 개최

2. 관계부처 정책건의(공정거래위원회)

- ☐ ‘전자상거래 등에서의 소비자보호지침’ 개정 건의
- 전자게시판서비스 제공자 관련 조항 신설

3. 소비자 정보 제공

- ☐ 소비자, 사업자 대상 교육자료 제작·배포
- ☐ 언론홍보

☐ **개인 간 거래는 전상법의 보호를 받을 수 없습니다.**

- 사업자신고를 하지 않은 판매자의 거래는 전상법 적용은 물론 피해구제 신청이 되지 않습니다.
- 특히 통신판매신고를 하지 않은 판매자의 거래는 전상법에 따른 보호를 받을 수 없습니다.
- ※ 통신판매신고는 6개월 내 거래횟수가 20회 미만이거나 거래규모가 1200만원 미만인 경우 면제
- 안전한 거래를 위해서는 사업자정보가 확인 가능한 마켓에서 구매하도록 합니다.

☐ **사업자정보를 확인합니다.**

- 전상법 제13조에 따르면, 사업자정보(상호, 대표자명, 주소, 전화번호, 전자우편주소, 통신판매신고 번호 등)를 소비자에게 고지하도록 되어 있습니다.
(사업자정보로 국세청, 공정거래위원회 홈페이지에서 폐업 여부 확인 가능)
- 사업자 정보(특히 연락처)를 모를 경우 피해발생 시 피해구제 신청이 어렵습니다.
- 해당 마켓의 연락두절폐업폐쇄를 대비해 사업자 정보를 보관해 두는 것이 안전합니다.

☐ **교환 · 환불 규정을 확인합니다.**

- 전상법 제17조에 따르면 전자상거래로 구매한 물품은 수령 후 7일 이내 소비자로 인한 물품훼손이 없을 경우 청약철회(환불)가 가능합니다.(단순변심도 가능)
- 공구 특성 1:1오더 등으로 청약철회(환불)를 제한하는 것은 불법입니다.
- 일반적인 사이즈, 색상 선택 등은 주문제작 상품으로 볼 수 없어, 이를 이유로 청약철회(환불)를 제한하는 것은 불법입니다.
- 제품이 표시·광고 내용과 다른 경우 30일 이내 청약철회(환불)가 가능합니다.

☐ **가격 · 거래조건을 확인합니다.**

- 전상법 제13조에 따르면 전자상거래로 물품을 판매할 때 물품 종류, 가격, 공급 방법 등을 안내하도록 되어 있습니다.
- 이러한 정보를 비밀댓글, 쪽지, DM 등으로 문의하게 하는 것은 탈세 등 불법적인 거래 가능성이 있으므로 주의합니다.

☐ **카드결제 시 불이익이 없는지 확인합니다.**

- 여신전문금융업법 제19조에 따르면, 카드결제 시 수수료 부과, 할인제외 등 현금결제를 유도하거나 카드 결제에 불이익을 주는 것은 불법입니다.
- 현금결제 후 피해발생 시 환급이 어려울 수 있으니 가능한 카드로 결제하는 것이 좋습니다.

☐ **사업자정보를 기재합니다.**

- 전상법 제13조에 따르면, 사업자정보(상호, 대표자명, 주소, 전화번호, 전자우편주소, 통신판매신고 번호 등)를 소비자에게 고지하도록 되어 있습니다.

※ 통신판매신고는 6개월 내 거래횟수가 20회 미만이거나, 거래규모가 1200만원 미만인 경우 면제

☐ **물품 수령 후 7일 이내는 청약철회가 가능합니다.**

- 전상법 제17조에 따르면 전자상거래로 구매한 물품은 수령 후 7일 이내 소비자로 인한 물품훼손이 없을 경우 청약철회(환불)가 가능합니다.(단순변심도 가능)
 - 공구 특성, 1:1오더 등으로 청약철회(환불)를 제한하는 것을 불법입니다.
 - 일반적인 사이즈, 색상 선택 등은 주문제작 상품으로 볼 수 없어, 이를 이유로 청약철회(환불)를 제한하는 것은 불법입니다.
- 제품이 표시·광고 내용과 다른 경우 30일 이내 청약철회(환불)가 가능합니다.

☐ **가격 · 거래조건을 고지합니다.**

- 전상법 제13조에 따르면 전자상거래로 물품을 판매할 때 물품 종류, 가격, 공급 방법 등을 안내하도록 되어있습니다.
- 이러한 정보를 비밀댓글, 쪽지, DM 등으로 문의하게 하는 것은 탈세 등 불법적인 거래라는 인식을 소비자에게 줄 수 있습니다.

☐ **카드결제 시 불이익을 주는 것은 불법입니다.**

- 여신전문금융업법 제19조에 따르면, 카드결제 시 수수료 부과, 할인제외 등 현금결제를 유도하거나 카드 결제에 불이익을 주는 것은 불법입니다.

① 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」

□ 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.
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

□ 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.
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 체결되면 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. 재화등의 공급자 및 판매자의 상호, 대표자의 성명·주소 및 전화번호 등
 2. 재화등의 명칭·종류 및 내용
 - 2의 2. 재화등의 정보에 관한 사항. 이 경우 제품에 표시된 기재로 계약내용에 관한 서면의 기재를 갈음할 수 있다.
 3. 재화등의 가격(가격이 결정되어 있지 아니한 경우에는 가격을 결정하는 구체적인 방법)과 그 지급방법 및 지급시기
 4. 재화등의 공급방법 및 공급시기
 5. 청약의 철회 및 계약의 해제(이하 "청약철회등"이라 한다)의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항(청약철회등의 권리를 행사하는 데에 필요한 서식을 포함한다)
 6. 재화등의 교환·반품·보증과 그 대금 환불 및 환불의 지연에 따른 배상금 지급의 조건·절차

□ 제17조(청약철회 등)

- ① 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당 사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다.
 - 1. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일
- ② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회등을 할 수 없다. 다만, 통신판매업자가 제6항에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제5호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회등을 할 수 있다.
 - 1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
 - 2. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
 - 3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
 - 4. 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우
- ③ 소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회등을 할 수 있다.

□ 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 「여신전문금융업법」

□ 제19조(가맹점의 준수사항)

- ① 신용카드가맹점은 신용카드로 거래한다는 이유로 신용카드 결제를 거절하거나 신용카드 회원을 불리하게 대우하지 못한다.
- ④ 신용카드가맹점은 가맹점수수료를 신용카드회원이 부담하게 하여서는 아니 된다.