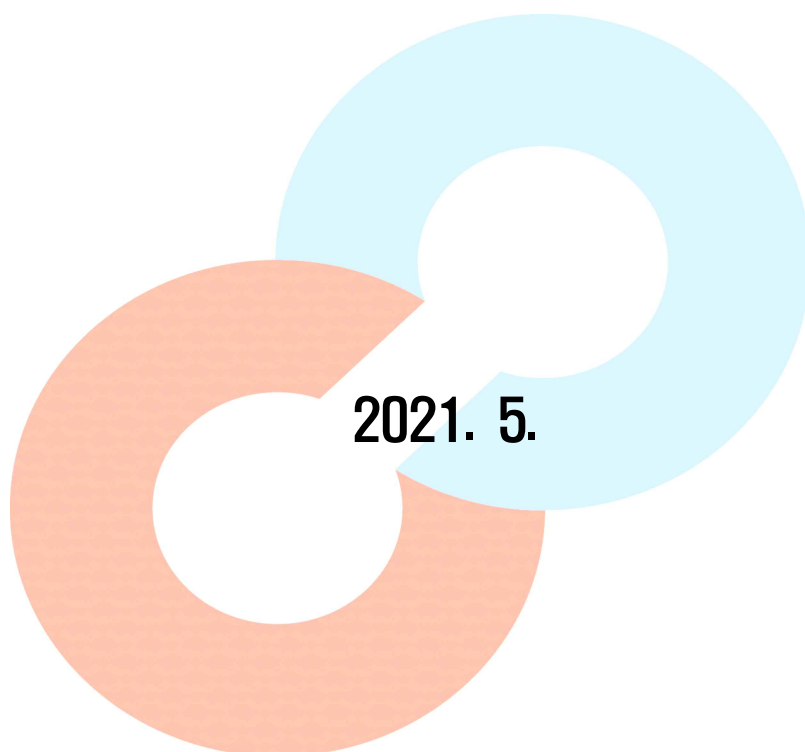


---

## 보상형 클라우드 펀딩 실태조사

---



시 장 조 사 국  
약 관 광 고 팀

# 목 차

<b>I. 조사 개요</b>	<b>3</b>
1. 조사배경 및 목적	3
2. 조사내용 및 방법	4
3. 조사기간 및 담당자	4
<b>II. 일반 현황</b>	<b>5</b>
1. 보상형 클라우드 펀딩 개요	5
2. 보상형 클라우드 펀딩 특징	6
3. 주요 업체 및 시장규모 현황	8
<b>III. 보상형 클라우드 펀딩 실태조사</b>	<b>9</b>
1. 보상형 클라우드 펀딩 관련 소비자피해 실태	9
2. 보상형 클라우드 펀딩 모니터링	12
3. 소비자 인식조사	23
<b>IV. 문제점 및 개선방안</b>	<b>28</b>
<b>V. 후속조치</b>	<b>30</b>

## ‘표’ 목차

[표2-1] 클라우드 펀딩 유형 .....	5
[표2-2] 「전자상거래법」 청약철회 관련 주요 규정 .....	7
[표2-3] 보상형 클라우드 펀딩 플랫폼 현황 .....	8
[표3-1] 최근 3년간 보상형 클라우드 펀딩 관련 소비자상담 및 피해구제 접수 현황 .....	9
[표3-2] 최근 3년간 보상형 클라우드 펀딩 관련 피해구제 접수 건의 거래금액 현황 .....	9
[표3-3] 최근 3년간 보상형 클라우드 펀딩 관련 피해유형 .....	10
[표3-4] 무조건 보상 프로젝트 품목 예시 .....	15
[표3-5] 프로젝트별 보상형 클라우드 펀딩 현황 .....	15
[표3-6] 플랫폼의 프로젝트 종료 또는 결제 후 단순변심에 따른 환급약관 .....	16
[표3-7] 프로젝트별 단순변심에 따른 환급약관 현황 .....	18
[표3-8] 플랫폼의 보상 하자 및 표시·광고와 상이한 경우에 대한 환급약관 .....	18
[표3-9] 프로젝트별 보상 하자 및 표시·광고와 상이한 경우에 대한 환급약관 현황 .....	19
[표3-10] 배송지연에 대한 환급약관 .....	20
[표3-11] 프로젝트별 배송지연에 대한 환급약관 현황 .....	22
[표3-12] 보상형 클라우드 펀딩과 온라인 쇼핑의 유사도(N=500) .....	24
[표3-13] 피해유형별 취소 또는 환급 미요청 현황 .....	26
[표3-14] 피해유형별 취소 또는 환급 요청 현황 및 결과 .....	26
[표3-15] 향후 보상형 클라우드 펀딩 이용 의사(N=500) .....	27
[표3-16] 향후 보상형 클라우드 펀딩 이용 의사 없다는 응답 중 피해 경험 유무(N=51) .....	27

## ‘그림’ 목차

[그림1-1] 국내 보상형 클라우드 펀딩 시장 추산 규모('15년~'19년) .....	3
[그림2-1] 보상형 클라우드 펀딩 구조 .....	5
[그림2-2] 보상형 클라우드 펀딩 플랫폼상 제공 정보 예시 .....	6
[그림3-1] 기성품 보상 프로젝트 및 판매 예시 .....	13
[그림3-2] 보상과 동일한 상품을 매진으로 표시한 프로젝트 및 판매 예시 .....	14
[그림3-3] 무조건 보상 프로젝트 예시 .....	14
[그림3-4] 단순변심에 따른 환급이 가능하다고 규정한 프로젝트 예시 .....	18
[그림3-5] 하자 시 「전자상거래법」보다 불리한 환급약관을 규정한 프로젝트 예시 .....	19
[그림3-6] 하자 시 「전자상거래법」에 준하는 환급약관을 규정한 프로젝트 예시 .....	19
[그림3-7] 배송지연에 대한 환급을 규정한 프로젝트 예시 .....	22
[그림3-8] 배송지연에 따른 공지 등을 규정한 프로젝트 예시 .....	22
[그림3-9] 보상형 클라우드 펀딩 참여 횟수(N=500) .....	23
[그림3-10] 보상형 클라우드 펀딩 참여 품목(N=500, 중복응답) .....	23
[그림3-11] 보상형 클라우드 펀딩 참여 이유(N=500) .....	24
[그림3-12] 온라인 쇼핑과 유사하다고 생각하는 이유(N=329) .....	24
[그림3-13] 온라인 쇼핑과 유사하지 않다고 생각하는 이유(N=171) .....	25
[그림3-14] 보상형 클라우드 펀딩 피해경험 유무(N=500) .....	25
[그림3-15] 보상형 클라우드 펀딩 피해유형(N=500) .....	25
[그림3-16] 단순변심 취소·환급불가 규정 인식 정도(N=500) .....	26

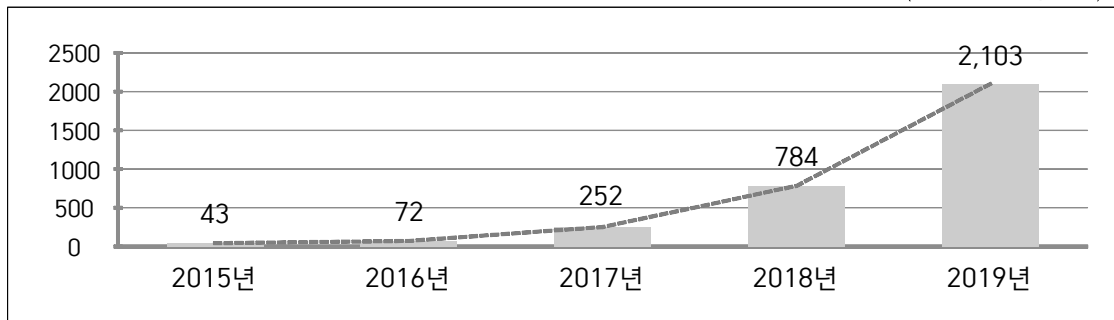
## I 조사 개요

### 1. 조사 배경 및 목적

- 온라인 플랫폼을 통해 새로운 상품의 아이디어에 투자하고 연관 재화 등을 보상으로 받는 ‘보상형 클라우드 펀딩’ 시장 규모는 매년 확대되는 추세임.

[그림1-1] 국내 보상형 클라우드 펀딩 시장 추산 규모('15년~'19년)

(단위 : 억 원)



\* 출처: 보상형 클라우드펀딩의 투자자 보호 및 시장 발전을 위한 정책제안 및 정책 국회입법조사처

- 그러나, 시장에서 이미 유통되는 제품(기성품)을 대상으로 펀딩을 진행하거나, 펀딩 목표 금액을 달성하지 못하더라도 무조건 보상을 지급하는 형태의 프로젝트\*도 존재함.

\* 해당 프로젝트도 ‘단순변심으로 인한 펀딩금 반환은 불가’ 등으로 규정하고 있어, 7일 이내 청약철회가 가능하도록 규정하는 전자상거래법에 비해 불리함.

- 또한, 보상형 클라우드 펀딩의 경우 온라인을 매개로 금전과 제품·서비스를 주고받는다라는 측면에서 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 ‘「전자상거래법」’)상 통신판매와 유사한 측면이 있으나, 보상형 클라우드 펀딩이 투자의 속성을 포함하고 있어 「전자상거래법」을 통한 소비자 보호가 어려울 수 있음<sup>1)</sup>.

- 1372소비자상담센터에 접수된 클라우드 펀딩 관련 소비자불만 건수는 '18년 206건, '19년 490건, '20년 280건으로, 보상형 클라우드 펀딩과 관련한 배송지연, 환급거절, 제품하자 등의 피해가 발생하더라도 해당 문제를 해결하기 어려운 상황임.

- 따라서, 본 조사에서는 보상형 클라우드 펀딩 실태조사를 통해 문제점을 도출하고 개선방안을 마련함으로써 신유형 거래에서 소비자 보호에 기여하고자 함.

1) 공정거래위원회는 연구개발 작업을 거쳐 새로운 제품을 만들어내는 경우라면 물건 구매가 아닌 투자로 보아 「전자상거래법」 적용이 어렵다는 입장임. \*신새아, “투자와 공동구매의 경계, 리워드 클라우드 펀딩... 20년 된 전자상거래법으로 규율 못해”, 법률방송뉴스, 2020.10.28.

## 2. 조사 내용 및 방법

구분	조사 내용	조사 방법
일반현황	<input type="checkbox"/> 보상형 클라우드 펀딩 관련 일반 현황 ○ 주요 업체 현황 및 시장 동향 등	자료조사
실태조사	<input type="checkbox"/> 보상형 클라우드 펀딩 관련 소비자 피해 분석 ○ 보상형 클라우드 펀딩 관련 1372 소비자상담센터 상담 및 피해구제 접수건 사례 분석	피해사례 분석
	<input type="checkbox"/> 보상형 클라우드 펀딩 플랫폼에서 제공되는 보상 내용 모니터링 ○ (대상) 플랫폼에서 제공되는 보상형 클라우드 펀딩 프로젝트 ○ (내용) 프로젝트별 보상 내용이 기성품인지, 무조건 보상이 제공되는지 여부 모니터링 <input type="checkbox"/> 보상형 클라우드 펀딩 관련 환급약관 조사	모니터링
	<input type="checkbox"/> 보상형 클라우드 펀딩 이용자(500명) 대상 설문 조사 ○ 보상형 클라우드 펀딩 이용 현황 및 소비자 불만 현황 ○ 보상형 클라우드 펀딩에 대한 소비자 인식 조사 등	설문조사
관련법규 분석	<input type="checkbox"/> 「전자상거래법」 등 관련 법규 및 관련 제도 분석	문헌조사

## 3. 조사 기간 및 담당자

☐ 조사기간 : 2021. 3. 2. ~ 5. 31.

☐ 담당자 : 우혜진 조사관

## II 일반 현황

### 1. 보상형 크라우드 펀딩 개요

- (크라우드 펀딩) ‘크라우드 펀딩’은 자금수요자(스타트업, 중소기업 등)가 온라인 플랫폼 등을 통해 프로젝트를 공개·홍보하고 불특정다수로부터 소액을 투자받아 원하는 규모의 자금을 모집하는 행위<sup>2)</sup>를 의미하며, 크게 ‘기부형’, ‘보상형’, ‘대출형’, ‘증권형’ 등 4가지 유형으로 구분됨.

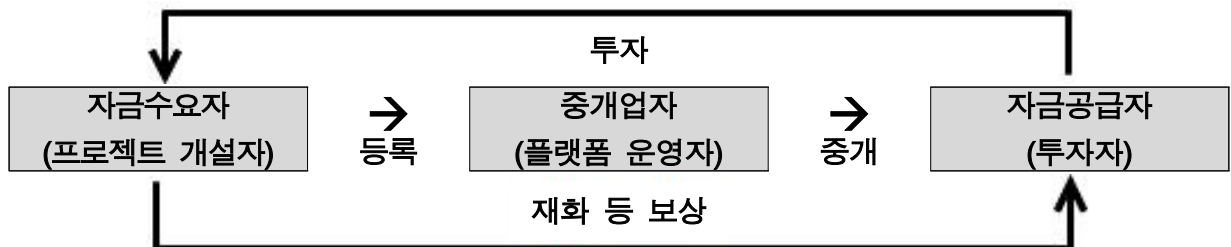
[표2-1] 크라우드 펀딩 유형

유형	자금모집방식	보상내용	법규제도
기부형	기부금	없음	-
보상형	후원금	비금전적 보상	-
대출형	대출계약 체결	금전적 보상(원금·이자)	「온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률」
증권형	증권(주식·채권) 발행	금전적 보상(배당금·이자 등)	「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」

\*출처 : 한국예탁결제원 CrowdNet(크라우드넷) 중 부분수정

- (보상형 크라우드 펀딩) ‘보상형 크라우드 펀딩’은 자금수요자가 자금공급자에게 공급한 자금에 대한 반대급부로 자금모집과 직접 연관된 비금전적인 보상(아이디어 상품 등)을 제공하는 방식의 크라우드 펀딩을 의미하며, ‘후원형’, ‘리워드형’으로도 불림.
- (보상형 크라우드 펀딩 구조) 대부분의 보상형 크라우드 펀딩은 자금수요자(프로젝트 개설자), 중개업자(플랫폼 운영자), 자금공급자(투자자)를 포함한 3당사자 구조임.

[그림2-1] 보상형 크라우드 펀딩 구조



- 자금공급자는 중개업자가 중개하는 자금수요자의 프로젝트를 확인하고 중개업자를 통해 자금수요자에게 투자를 하게 되며, 프로젝트가 요건을 달성하는 경우 결제가 진행되고 보상을 받게 됨.

2) 이구형, ‘보상형 크라우드펀딩의 투자자 보호 및 시장 발전을 위한 정책과제 및 쟁점’, 이슈와 논점 1788호, 국회입법조사처, 2020.12.31.

- ☐ (플랫폼 제공 정보) 플랫폼은 프로젝트의 보상 정보와 더불어 자금수요자 이름, 목표금액, 진행률(달성률), 마감일자, 결제일자, 배송예정일자, 참여자(서포터) 수 등을 제공하고 있음.

[그림2-2] 보상형 클라우드 펀딩 플랫폼상 제공 정보 예시

## 2. 보상형 클라우드 펀딩 특징

### 가. 전자상거래 · 통신판매와의 비교

- ☐ (정의) ‘전자상거래’는 전자거래의 방법으로 상행위를 하는 것을 말하며, ‘통신판매’는 우편·전기통신, 그 밖에 총리령으로 정하는 방법<sup>3)</sup>으로 재화 또는 용역의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화 또는 용역을 판매하는 것을 말함.
- ☐ (공통점) 보상형 클라우드 펀딩은 온라인상에서 보상을 전제로 하여 자금을 모집하는 구조이기 때문에 통신판매와 유사<sup>4)</sup>한 측면이 있음.
- ☐ (차이점) 보상형 클라우드 펀딩은 자금 조달을 목적으로 하여 프로젝트가 요건을 달성해야 보상을 제공하며, 완성품을 거래대상으로 하는 통신판매와 달리 보상의 특정가능성이 낮음.

3) 「전자상거래법 시행규칙」 제2조(통신판매에 관한 정보의 제공방법 등) 법 제2조제2호 본문에서 “총리령으로 정하는 방법”이란 다음 각 호의 방법을 말한다.

1. 광고물 · 광고시설물 · 전단지 · 방송 · 신문 및 잡지 등을 이용하는 방법  
 2. 판매자와 직접 대면하지 아니하고 우편환 · 우편대체 · 지로 및 계좌이체 등을 이용하는 방법  
 4) 이구형, ‘보상형 클라우드펀딩의 투자자 보호 및 시장 발전을 위한 정책과제 및 쟁점’, 이슈와 논점 1788호, 국회입법조사처, 2020.12.31.

## 나. 관련 법률

- (주요 규정) 「전자상거래법」에서는 ‘청약의 철회 및 계약의 해제(이하 ‘청약철회등’), ‘청약철회등의 효과’와 같은 조항을 규정하여 소비자의 청약철회권을 보장하고 있음.
- 소비자는 ①계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일 이내, ②재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회등을 할 수 있음.
  - 재화등의 반환비용은 ①소비자의 단순변심에 의한 청약철회의 경우 재화등의 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담하며, ②계약내용과 다르게 이행된 경우에 따른 청약철회 시에는 통신판매업자가 부담함.
  - 통신판매업자(소비자로부터 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자를 포함)는 소비자로부터 재화를 반환받은 날, 청약철회등을 한 날 등으로부터 3영업일 이내에 재화등의 대금을 환급하여야 하며, 통신판매업자가 대금 환급을 지연한 때에는 대통령령으로 정하는 이율인 연 100분의 15를 곱하여 산정한 지연이자를 지급하여야 함.
  - 또한, 통신판매업자, 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우에 이들은 재화등의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 대하여 연대하여 책임을 짐.

[표2-2] 「전자상거래법」 청약철회 관련 주요 규정

구분	주요 내용
청약철회등(제17조)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소비자는 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있음.</li> <li>- 소비자는 재화등의 내용이 표시·광고와 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 있음.</li> </ul>
청약철회등의 효과(제18조)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 통신판매업자는 재화를 반환받은 날 또는 청약철회등을 한 날 중 어느 하나에 해당하는 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화등의 대금을 환급하여야 하며, 이 경우 통신판매업자가 소비자에게 재화등의 대금 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 100분의 15를 곱하여 산정한 지연이자를 지급하여야 함.</li> <li>- 제17조제1항에 따른 청약철회등의 경우 공급받은 재화등의 반환에 필요한 비용은 소비자가 부담함.</li> <li>- 제17조제3항에 따른 청약철회등의 경우 재화등의 반환에 필요한 비용은 통신판매업자가 부담함.</li> <li>- 통신판매업자, 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우에 이들은 청약철회등에 의한 재화등의 대금 환급과 관련한 의무의 이행에 대하여 연대하여 책임을 짐.</li> </ul>



### 3. 주요 업체 및 시장규모 현황

□ (주요 업체) 현재 온라인소액투자중개업자<sup>5)</sup>로 등록되어 있으며, 보상형 클라우드 펀딩을 함께 운영하고 있는 업체는 와디즈플랫폼(주)의 '와디즈', (주)클라우드의 '클라우드', (주)오마이컴퍼니의 '오마이컴퍼니', 오픈트레이드(주)의 '오픈트레이드', (주)펀딩포유의 '펀딩포유', (주)이안로드의 '아그레', 우리종합금융(주)의 '위비클라우드', (주)아시아클라우드펀딩의 '아시아클라우드' 등 8개 업체임(21. 3. 2 기준).

○ 이외 온라인소액투자중개업자로 등록되지 않은 보상형 클라우드 펀딩 업체<sup>6)</sup>는 텀블벅(주)의 '텀블벅', (재)해피빈의 '해피빈' 2개 업체임.

[표2-3] 보상형 클라우드 펀딩 플랫폼 현황

중개업자명	플랫폼명	주요 펀딩 유형	비고
와디즈플랫폼(주)	와디즈	증권형 보상형	온라인소액투자중개업자
(주)클라우드	클라우드	증권형 보상형	
(주)오마이컴퍼니	오마이컴퍼니	증권형 보상형	
오픈트레이드(주)	오픈트레이드	증권형 보상형	
(주)펀딩포유	펀딩포유	증권형 보상형	
(주)이안로드	아그레	증권형 보상형	
우리종합금융(주)	위비클라우드	증권형 보상형, 기부형	
(주)아시아클라우드펀딩	아시아클라우드	증권형 보상형	
텀블벅(주)	텀블벅	보상형	-
(재)해피빈	해피빈	보상형, 기부형	

□ (시장 규모) 보상형 클라우드 펀딩의 시장규모는 '17년 252억 원, '18년 784억 원, '19년 2,103억 원 규모로 추산<sup>7)</sup>됨.

○ 특히, 상기 업체 중 와디즈의 경우, 보상형 클라우드 펀딩 규모는 '17년 126억 원, '18년 392억 원, '19년 1,051억 원<sup>8)</sup> 등 매년 성장하는 추세이며, 텀블벅의 경우, '11년부터 '20년까지 누적 후원금액이 1,200억 원에 달하고 있음.

5) 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제117조의3에 따라 온라인소액투자중개업자 등록을 하지 아니한 자는 온라인소액투자중개를 할 수 없어, 증권형 클라우드 펀딩의 경우 온라인소액투자중개업자로 등록하여야 함.

6) 서울시NPO지원센터, 기획아카이브(6) '국내 클라우드펀딩 서비스의 모든 것', 2016.7.29.

7) 이규형, '보상형 클라우드펀딩의 투자자 보호 및 시장 발전을 위한 정책과제 및 쟁점, 이슈와 논점 1788호, 국회입법조사처, 2020.12.31.

8) 최윤신, 「[新오픈마켓으로 진화한 '보상형 클라우드 펀딩'] 수요 예측, 테스트 베드 역할에 대기업도 눈독, 이코노미스트, 2020.2.10.

### Ⅲ 보상형 클라우드 펀딩 실태조사

## 1. 보상형 클라우드 펀딩 관련 소비자피해 실태

### 가. 소비자상담 및 피해구제 접수 현황

- 최근 3년간('18~'20년) 보상형 클라우드 펀딩과 관련하여 1372소비자상담 센터<sup>9)</sup>에 접수된 소비자상담은 '18년 206건, '19년 490건, '20년 280건이고, 동 기간 피해구제 접수 건은 '18년 9건, '19년 38건, '20년 17건임.

[표3-1] 최근 3년간 보상형 클라우드 펀딩 관련 소비자상담 및 피해구제 접수 현황

(단위 : 건)

구분	2018년	2019년	2020년	합계
소비자상담 건수	206	490	280	976
피해구제 건수	9	38	17	64

\* 소비자상담은 사건내용에 '펀딩'을 포함한 접수 건 중 보상형 클라우드 펀딩 관련 상담을 진행한 건수이며, 피해구제 접수는 사건명에 '펀딩'을 포함한 접수 건 중 보상형 클라우드 펀딩 관련 피해구제 건수임.

- 한편, 피해구제 접수 건의 거래금액은 '10만 원 이상 30만원 미만'이 27건으로 가장 많았고, '10만원 미만'이 25건으로, 30만 원 미만이 대다수였음.

[표3-2] 최근 3년간 보상형 클라우드 펀딩 관련 피해구제 접수 건의 거래금액 현황

(단위 : 건)

거래금액	2018년	2019년	2020년	합계
10만 원 미만	8	11	6	25
10만 원 이상 ~ 30만 원 미만	1	23	3	27
30만 원 이상 ~ 50만 원 미만	-	1	5	6
50만 원 이상 ~ 70만 원 미만	-	-	1	1
70만 원 이상 ~ 90만 원 미만	-	-	1	1
미가제	-	3	1	4
합계	9	38	17	64

9) 1372소비자상담센터는 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(국번없이 1372)로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행하고 있음.

## 나. 피해구제 접수 유형

- ☐ 최근 3년간('18~'20년) 보상형 클라우드 펀딩 관련하여 피해구제 접수된 64건을 피해유형별로 분석한 결과, '배송지연' 관련 피해가 20건(31.3%)으로 가장 많았으며, 먼저 보상품을 받은 사람들의 후기 확인 후 취소요청 등을 포함한 '단순변심 취소요청'이 15건(23.4%)으로 나타났다.
- ☐ 이어 '품질불량' 14건(21.9%), '표시·광고와 상이' 8건(12.5%), 단순 환급지연, 지연배상금 요구 등을 포함한 '기타' 7건(10.9%)의 순으로 나타났다.

[표3-3] 최근 3년간 보상형 클라우드 펀딩 관련 피해유형

(단위 : 건)

피해유형	2018년	2019년	2020년	합계
<b>배송지연</b> (환급거절, 환급지연 포함)	4	14	2	20
<b>단순변심 취소요청</b> (초기 배송 후기 확인 후 취소요청 포함)	2	7	6	15
<b>품질불량</b> (수리불가, 교환불가, 연락두절, 환급거절, 환급지연 포함)	2	10	2	14
<b>표시·광고와 상이</b>	1	4	3	8
<b>기타*</b>	-	3	4	7
<b>합계</b>	<b>9</b>	<b>38</b>	<b>17</b>	<b>64</b>

\*단순 환급지연, 지연배상금, 이벤트 등

## 다. 소비자피해 사례

### ☐ [사례1] 품질불량 및 환급거절 사례

- ▶ 소비자 A씨는 2018. 11. 8. 클라우드 펀딩 플랫폼에서 블루투스 이어폰을 펀딩하였고, 해당 펀딩이 성공하여 12. 3. 대금 123,900원이 결제됨.
- ▶ A씨는 2019. 1. 27. 제품을 수령하였으나, 음질·주파수 방해 등 여러 하자가 있어 환급을 요구하였고, 사업자는 교환만 가능하다고 답변함.

## □ [사례2] 배송지연 및 환급거절 사례

- ▶ 소비자 A씨는 2019. 10. 14. 클라우드 펀딩 플랫폼에서 렌즈세척기를 펀딩하였고, 해당 펀딩이 성공하여 대금 62,000원이 결제됨.
- ▶ 발송예정일이 10. 25.에서 11. 11.로 17일 지연되었고, 2차 발송예정일에도 발송되지 않아 A씨가 환급을 요구하였음에도 배송 예약이 되어 있어 조속한 환급을 요구함.

## □ [사례3] 단순변심 취소요청 사례

- ▶ 소비자 A씨는 2019. 8. 22. 클라우드 펀딩 플랫폼에서 코트를 펀딩하였고, 해당 펀딩이 성공하여 대금 201,000원이 결제됨.
- ▶ A씨는 코트 수령일로부터 7일 이내에 청약철회를 요구하였으나, 사업자는 클라우드 펀딩 특성상 환급이 불가하다고 답변함.

## 라. 소비자분쟁조정위원회 결정 사례

## □ 품질불량 및 환급거절 사례(사건번호 2019일나2789, 2020.3.18. 결정)

## ○ 기초 사실

- ▶ 신청인 A씨는 2019. 8. 5. 클라우드 펀딩 플랫폼에서 차량용 컵홀더를 펀딩하였고, 해당 펀딩이 성공하여 8. 29. 대금 106,900원이 결제됨.
- ▶ A씨는 제품을 수령하였으나 충전 모듈 불량, 트레이 처짐 등 여러 하자가 있었고, 이에 피신청인의 환급 또는 리콜 신청 관련 공지를 보고 환급을 신청함.
- ▶ 그러나 피신청인이 환급 지연 공지 후, 다시 환급은 불가하고 리콜만 가능하다는 공지를 올렸고, A씨는 당초 신청한 바와 같이 환급을 요구함.

## ○ 위원회 결정

- ▶ 이 사건 제품은 서포터가 먼저 결제하고 메이커가 펀딩금액을 전달받은 후 제품 제작을 시작하여 일정 기간 후에 완성된 제품을 제공하는 방식으로, 완성된 제품을 구입하는 통상의 매매계약과 동일하지는 않으나, 대금의 지급과 물품의 제공을 양 당사자의 의무로 하고 있는바 매매계약의 일종으로 볼 수 있음.
- ▶ 또한, 피신청인이 이 사건 제품과 관련하여 교환 또는 환급을 선택하도록 안내하여 A씨가 환급을 수락하는 의사표시를 하였으므로 피신청인은 A씨에게 환급을 이행할 의무가 있다고 봄이 상당함.

## 2. 보상형 클라우드 펀딩 모니터링

### 가. 모니터링 개요

- ☐ 보상형 클라우드 펀딩은 「전자상거래법」상 통신판매의 정의에 부합<sup>10)</sup>하나, 보상 내용이 아직 완성되지 않은 상태에서 펀딩을 진행하기 때문에 「전자상거래법」을 그대로 적용하기에는 어려움이 있음.
- 그러나 전형적인 보상형 클라우드 펀딩과 달리 ①시장에서 유통되는 상품을 보상으로 제공(이하 '기성품 보상')하거나, ②프로젝트 목표금액과 관계없이 무조건 보상을 제공(이하 '무조건 보상')하는 등 개발 중인 상품이 아닌 완제품을 거래 대상으로 하고 있음에도 투자라는 이유로 소비자에게 불리한 거래조건을 규정하는 경우가 존재하는바, 이를 모니터링 함.

### 나. 프로젝트 모니터링

■ 조사대상 : 와디즈, 크라우드, 오마이컴퍼니, 오픈트레이드, 펀딩포유, 아그레, 위비클라우드, 아시아클라우드, 텀블벅, 해피빈 등 총 10개 사업자 중 조사기간 내 펀딩이 진행 중인 프로젝트가 없는 오픈트레이드, 펀딩포유, 위비클라우드, 아시아클라우드를 제외한 6개 사업자의 보상형 클라우드 펀딩 프로젝트 312개\*

\* 조사기간 중 펀딩이 진행 중인 프로젝트(펀딩금액순)를 대상으로 진행하였고, 사업자별로 모니터링한 프로젝트 개수에 차이가 있음.

■ 조사내용 : ① 기성품 보상 여부  
② 무조건 보상 여부

■ 조사기간 : 2021. 3. 31. ~ 4. 8.

#### 1) 기성품 보상

- ☐ 기성품을 보상으로 제공하는, '공동즉시구매형<sup>11)</sup>'인 보상형 클라우드 펀딩은 보상이 특정가능성이 있기 때문에 「전자상거래법」상 통신판매에 해당한다고 볼 수 있음.
- ☐ 이에 보상과 동일한 제품이 오픈마켓 등에서 판매\*되고 있는지를 조사하였고, 조사대상 312개의 프로젝트 모니터링 결과, 기성품 보상 프로젝트는 총 143개 (45.8%)였음.

\* 오픈마켓 등에서 검색 결과, 판매되고 있다면 거래횟수 등의 고려 없이 기성품 보상에 포함하였으며, 보상과 구성이 상이하여도 보상과 동일한 제품이 존재하는 경우 및 해외직구가 가능한 경우 등을 포함함

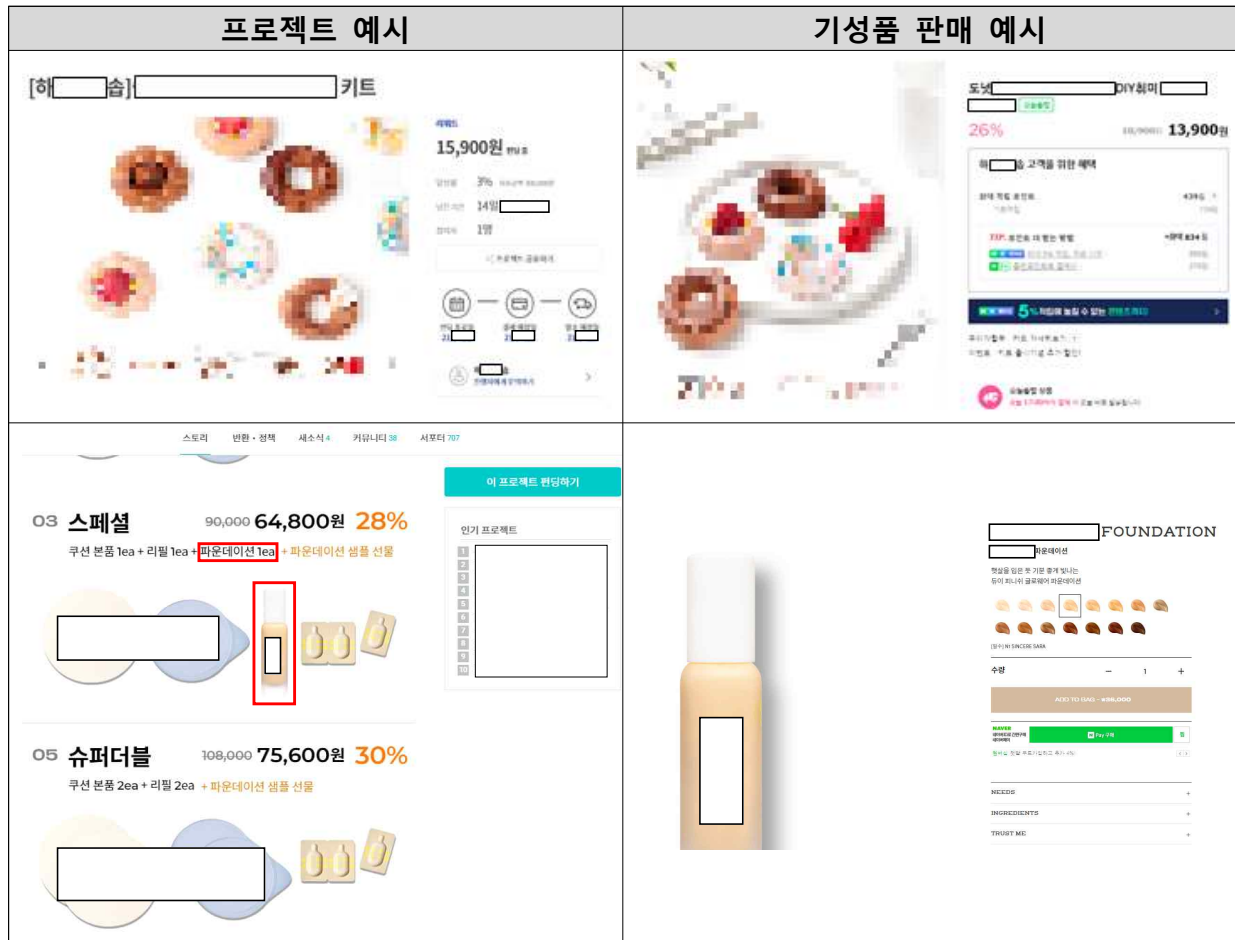
10) 윤민섭, 「클라우드펀딩의 제도화와 소비자보호방안 연구」, 한국소비자원, 2013

11) 보상이 기성품인 경우 공동즉시구매형으로 분류할 수 있으며, 보상이 미리 제작되어 있거나 기성품으로서 언제든지 즉시 생산이 가능하기 때문에 일반적인 매매계약으로 볼 수 있음. \*윤민섭, 「보상형 클라우드펀딩에 대한 전자상거래법 적용방안 연구」, 한국소비자원, 2017

- 해당 143개 프로젝트의 보상예정 제품 전체가 기성품인 프로젝트는 총 102개, 보상의 일부만 기성품\*인 프로젝트는 총 41개로 나타났다.

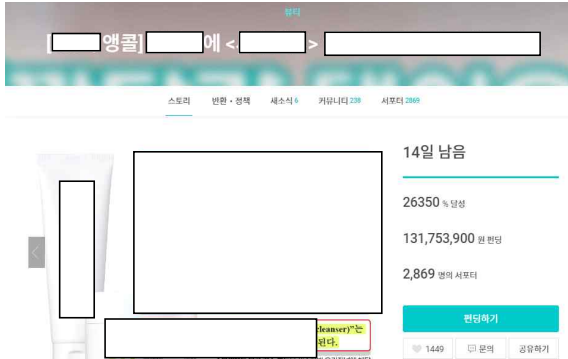


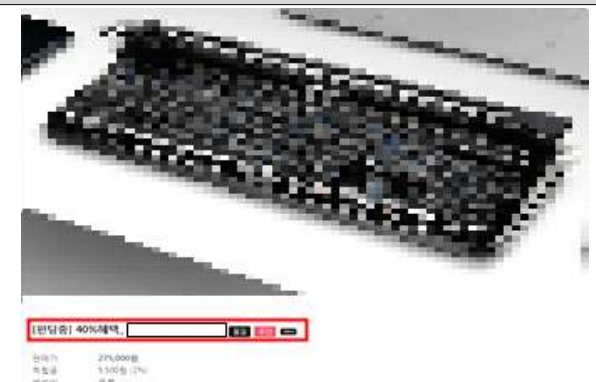
\* 주된 보상인지 여부와 관계없이 오픈마켓 등에서 판매하고 있는 경우 등을 포함함.

[그림3-1] 기성품 보상 프로젝트 및 판매 예시



- 또한, 보상과 동일한 상품을 판매하는 홈페이지에서는 매진·품절 등으로 구입이 불가능한 상태이나, 클라우드 펀딩 플랫폼에서 펀딩에 참여하는 경우 해당 제품을 보상으로 받을 수 있는 경우도 존재하였음.
- 기성품 보상 프로젝트 143개 중 위와 같이 보상과 동일한 상품을 판매하는 페이지에서 매진·품절 등으로 인해 구입이 불가능한 경우는 총 13개였음.
- 이 중 판매 페이지에서 '펀딩 중' 등의 표시 없이 '매진', '품절', '출시예정', '예약판매' 등으로 표시한 경우는 총 11개로 나타났고, '펀딩 중' 등의 표현과 함께 매진·품절인 경우는 총 2개였음.

[그림3-2] 보상과 동일한 상품을 매진·품질로 표시한 프로젝트 및 판매 예시

매진·품질로 표시	
프로젝트 예시	기성품 매진 예시
	
'펀딩 중' 등으로 표시	
프로젝트 예시	기성품 매진 예시
	

## 2) 무조건 보상

- '무조건 보상'은 자금조달을 받고 이에 대한 대가인 보상을 제공한다는 보상형 클라우드 펀딩의 논리와 달리 목표금액의 달성 없이 무조건 보상을 제공받을 수 있는 경우로, 통신판매와 매우 유사함.

[그림3-3] 무조건 보상 프로젝트 예시

<p>무조건 보상: 목표액 500,000원에 미달하여도 잔영되는 프로젝트입니다. 권제는 프로젝트 후원 시 바로 잔영됩니다.</p>		
		

□ 조사대상 312개의 프로젝트 모니터링 결과, 무조건 보상 프로젝트는 총 49개 (15.7%)였음.

- 해당 49개 프로젝트 중 '공산품'을 보상으로 제공하는 경우가 총 36개로 가장 많았고, '식품'은 총 9개, 초청권·이용권 등 '서비스'는 총 4개 프로젝트였음\*.

\* 보상이 여러 개인 경우, 프로젝트 보상 구성 중 가장 많이 포함되는 보상을 기준으로 분류함.

[표3-4] 무조건 보상 프로젝트 품목 예시

분류	품목 예시
공산품	무드등, 반지, 책, 의자, 접시, 캐리어, 청소기 등
식품	홍삼스틱, 석류스틱, 강정 등
서비스	서비스 이용권, 콘서트 티켓, 영화제 초청권 등

- 또한, '매주 월요일 발송' 등으로 배송예정일을 지정한 경우도 37개 있었음.

### 3) 기타

□ '기성품 보상' 프로젝트 143개 중 '무조건 보상'에도 해당하는 프로젝트는 총 44개로 나타나 '기성품 보상'이지만 '무조건 보상'에 해당하지 않는 프로젝트는 총 99개, '무조건 보상'이지만 '기성품 보상'에 해당하지 않는 프로젝트는 총 5개였음.

- 즉, 조사대상 312개 프로젝트 중 이를 합산한 148개 프로젝트를 제외한 나머지 164개(52.6%) 프로젝트는 기성품 및 무조건 보상에 해당하지 않는 일반적인 보상형 클라우드 펀딩 프로젝트에 해당하였음.

[표3-5] 프로젝트별 보상형 클라우드 펀딩 현황

(단위 : 개(%))

분류	무조건 보상	무조건 보상 해당 없음
기성품 보상	44(14.1)	99(31.7)
기성품 보상 해당 없음	5(1.6)	164(52.6)



## 다. 환급약관 모니터링

- 조사대상 : 와디즈, 크라우드, 오마이컴퍼니, 오픈트레이드, 펀딩포유, 아그레, 위비크라우드, 아시아크라우드, 텀블벅, 해피빈 등 총 10개 사업자의 보상형 클라우드 펀딩 이용약관, 이용안내 및 프로젝트 312개의 이용약관, 이용안내 등

\* 사업자별로 모니터링한 프로젝트 개수에 차이가 있음.

- 조사내용 : ① 단순변심에 따른 환급약관  
② 보상의 하자 및 표시·광고와 상이한 경우에 대한 환급약관  
③ 배송지연에 대한 환급약관

### 1) 개요

- 보상형 클라우드 펀딩에 참여하는 투자자는 프로젝트를 중개하는 플랫폼 사업자의 약관 및 프로젝트 개설자의 약관의 내용에 따라 펀딩계약을 체결하게 되므로, 이에 대한 모니터링이 필요함.

### 2) 단순변심에 따른 환급약관

- (플랫폼 약관) 10개 플랫폼 전부 프로젝트 종료 전에는 단순변심으로 인한 취소가 가능하였으나, 프로젝트 종료 또는 결제 후에는 8개 플랫폼이 단순변심으로 인한 환급이 불가하다고 규정하고, 2개 플랫폼만이 상품 수령 후 또는 프로젝트 종료일 이후 7일 이내 취소가 가능하다고 규정하였음.

[표3-6] 플랫폼의 프로젝트 종료 또는 결제 후 단순변심에 따른 환급약관

구분	약관 내용	비고
아그레	<b>결제/취소/배송 - 배송안내</b> - 주문 실수, 단순변심 등 주문인의 과실로 환불을 원하는 경우 상품 수령 후 7일 이내 신청 가능하며, 상품 반송으로 발생하는 비용은 주문인이 부담합니다.	환급 가능
위비크라우드	<b>제13조 (후원의 취소)</b> 2. 후원자는 펀딩기간의 종료 전(본 약관에서 정한 사유로 펀딩기간이 연장된 경우에는 연장된 펀딩기간의 종료 전) 까지만 후원을 취소할 수 있으며, 펀딩 종료 후 단순변심에 의한 취소는 원칙적으로 불가하다. <b>제17조 (후원금의 반환 및 환불)</b> 5. 제13조 제2항에 따라 펀딩 종료 후 환불은 원칙적으로 불가하나, 프로젝트 종료일 이후 7일 이내 취소가 가능하다.	
와디즈	<b>2. 펀딩금 반환 정책의 범위</b> (생략) 단, 클라우드펀딩의 특성상 프로젝트 종료 후 서포터의 단순변심으로 인한 펀딩금 반환은 불가하며, 교환/AS에 관한 사항은 개별 프로젝트 페이지에서 정한바에 따릅니다.	환급 불가

구분	약관 내용	비고
클라우드	<b>클라우드 교환 및 환불 정책</b> - 펀딩 취소는 프로젝트 종료 전까지만 마이페이지의 펀딩한 프로젝트에서 할 수 있으며, 클라우드펀딩의 특성상 클라우드에서는 프로젝트 종료 이후 단순 변심에 의한 펀딩 취소가 불가능합니다.	환급 불가
오마이컴퍼니	<b>이용가이드 - 참여 및 결제 취소는 어떻게 하나요?</b> <b>취소가 되지 않는 경우</b> - 결제 취소는 펀딩종료일 1일 전까지 가능하며, 펀딩종료일 당일 및 펀딩마감 이후에는 취소가 불가능합니다. 또한 펀딩기간 중 리워드가 배송된 경우에도 취소가 불가능하오니 이 점 양해바랍니다. (생략)	
오픈트레이드	- 결제취소는 펀딩기간 중에만 가능합니다. (펀딩종료 후에는 결제 취소 불가)	
펀딩포유	<b>제 26 조 취소 및 환불</b> ② 회원은 프로젝트의 후원마감기한 이내에만 가능하며, 후원을 취소할 수 있으며, 마감 기한이 지나면 후원을 취소할 수 없다.	
아시아클라우드	<b>제13조(후원의 취소)</b> 서포터는 펀딩기간의 종료 전(본 약관에서 정한 사유로 펀딩기간이 연장된 경우에는 연장된 펀딩기간의 종료 전)까지만 후원을 취소할 수 있습니다.	
텀블벅	<b>헬프 센터 - [후원] 후원을 변경하거나 취소할 수 있나요?</b> <b>후원 취소하기</b> (생략) 단, 프로젝트가 마감된 후에는 후원 사항 변경이나 후원 취소가 불가능합니다. 마감된 프로젝트의 환불은 창작자를 통해서 가능하며, 이는 창작자가 설정한 프로젝트의 '환불 및 교환 정책'을 따릅니다.	
해피빈	<b>고객센터 - 2. 펀딩 취소 및 환불 안내</b> 펀딩은 결제가 되지 않은 예약 완료 상태일 경우에만 취소가 가능하며, 결제가 진행된 이후에는 단순 변심으로 인한 취소나 환불이 불가능합니다.	

□ (프로젝트 약관) 조사대상 312개 프로젝트에서 개별적으로 규정하고 있는 단순변심 관련 환급약관을 조사한 결과,

- 271개(86.9%) 프로젝트는 별도 규정이 없거나 단순변심 환급 불가 등으로 규정하고 있었음.
- 이외 37개(11.9%) 프로젝트는 별도 규정이 없었으나 플랫폼에서 상품 수령 후 7일 이내 환급이 가능하다고 규정하고 있어 단순변심에 따른 환급이 가능한 것으로 보였고, 다른 4개(1.2%) 프로젝트는 단순변심에 따른 환급이 수령일로부터 7일 이내에 가능하다고 규정하고 있었음.

[표3-7] 프로젝트별 단순변심에 따른 환급약관 현황

(단위 : 개(%))

단순변심 환급 불가 명시 또는 별도 규정 없음	별도 규정 없음 (플랫폼에서 가능하다고 규정)	단순변심 환급 가능	합계
271(86.9)	37(11.9)	4(1.2)	312(100.0)

[그림3-4] 단순변심에 따른 환급이 가능하다고 규정한 프로젝트 예시

<p><b>진행자 교환 및 환불 정책</b></p> <p>· 단순변심에 의한 교환/반품은 제품 수령 후 7일 이내까지, 교환/반품 제한사항에 해당하지 않는 경우에만 가능 (배송 비용과 교환/반품 비용 왕복 배송비 참여자 부담)</p>
<p>[교환/환불 가능 조건]</p> <p>- 수령일로부터 7일 이내 교환, 반품 가능합니다.</p>

### 3) 보상의 하자 및 표시·광고와 상이한 경우에 대한 환급약관

- ☐ (플랫폼 약관) 10개 플랫폼 중 7개 플랫폼(오마이컴퍼니, 오픈트레이드, 위비클라우드, 클라우디, 펀딩포유, 아시아클라우드, 텀블벅)은 보상의 하자 및 표시·광고와 다른 경우에 대한 환급약관이 없었음.
- ☐ 관련 규정이 있는 3개 플랫폼 중 2개 플랫폼은 보상에 하자가 있는 경우 수령일로부터 '7일' 이내에 환급 신청을 할 수 있다고 규정하고, 다른 1개 플랫폼은 구체적 날짜 없이 환급하여야 한다고 규정하고 있었음.

[표3-8] 플랫폼의 보상 하자 및 표시·광고와 상이한 경우에 대한 환급약관

구분	약관 내용	비고
와디즈	<p><b>3.1 개별 반환</b></p> <p>a. 하자 와디즈는 소비자기본법에서 정하고 있는 소비자분쟁 해결기준 별표II 품목별 해결기준의 분쟁유형을 참고하여 리워드 하자에 대한 판단을 합니다. 다음과 같은 사유에 해당할 경우, 서포터는 해당 프로젝트에 대해 리워드를 받은 날로부터 7일 이내에 개별적으로 펀딩금 반환을 신청할 수 있습니다.</p>	환급 가능
아그래	<p><b>결제/취소/배송 - 배송안내</b></p> <p>- 주문 상품과 다른 상품이 배송되거나 배송 중 상품이 파손, 손상된 경우 상품 수령 후 7일 이내 교환 또는 환불이 가능합니다.</p>	
해피빈	<p><b>제 11 조 (리워드의 제공)</b></p> <p>③ "후원자"에게 지급된 "리워드"가 "개설자"가 약속한 내용과 상이하거나 "리워드"에 심각한 하자가 발생한 경우 "개설자"는 "회사"를 통해 또는 직접 해당 "후원자"에게 수령한 "후원금"을 반환하고, (생략)</p>	

- (프로젝트 약관) 조사대상 312개 프로젝트에서 개별적으로 규정하고 있는 보상의 하자 관련 환급약관을 조사한 결과, 309개(99.0%) 프로젝트는 별도로 규정하지 않거나, 하자가 있는 경우 '구입 후 10일 이내 환급', '제품 교환' 등 기간을 짧게 또는 교환·수리만 가능하다고 규정하고 있어 「전자상거래법」 보다 불리하였음.

[그림3-5] 하자 시 「전자상거래법」보다 불리한 환급약관을 규정한 프로젝트 예시

<p><b>진행자 교환 및 환불 정책</b></p> <p>1. 리워드 보증 기간: 본체 6개월, 액세서리(스모프 제외) 3개월, 배터리 3개월</p> <p>* 정상적인 사용 조건에서 성능, 기능상의 고장이 발생한 경우에는 무상 서비스를 받으실 수 있습니다. 단, 고장이 아니거나 참여자의 과실, 또는 영업이나 마케팅 용도로 사용했을 경우에는 무상 서비스에서 제외됩니다.</p> <p>2. 리워드 교환/환불: 구입 후 10일 이내에 제품의 결함으로 인하여 중요한 수리를 해야 하는 경우</p> <p>3. 리워드 교환/무상 수리: 구입 후 1개월 이내에 제품의 결함으로 인하여 중요한 수리를 해야 하는 경우</p> <p>접수 및 연락처: <input type="text"/>, 카카오톡 채널 <input type="text"/></p>
<p><b>사용 중 발생한 하자에 대한 A/S 정책</b></p> <p>- 보증기간: 리워드 수령일로부터 한 달</p> <p>- A/S 규정: 시작 및 세탁 전 발생한 문제에 대하여 제품 교환</p> <p>- A/S가 불가능한 경우: 보증기간 이내일지라도 사용자의 고의 또는 과실로 인하여 제품이 훼손되었거나 &amp; 세탁</p> <p>과정에서 제품의 가치가 현저히 손상된 경우</p> <p>- A/S 접수 방법: 편당번호와 이름, 구체적인 하자의 내용(필요한 경우, 사진 첨부)을 아래의 접수처로 접수 부탁드립니다.</p> <p>- A/S 접수처: 카카오톡 <input type="text"/> 또는 <input type="text"/></p>

- 이외 3개(1.0%) 프로젝트만 '상품 수령 후 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날로부터 30일 이내에 청약철회를 할 수 있다'고 규정하는 등 「전자상거래법」에 준하는 환급약관을 명시하였음.

[표3-9] 프로젝트별 보상 하자 및 표시·광고와 상이한 경우에 대한 환급약관 현황  
(단위 : 개(%))

「전자상거래법」보다 불리 또는 별도 규정 없음	「전자상거래법」에 준함	합계
309(99.0)	3(1.0)	312(100.0)

[그림3-6] 하자 시 「전자상거래법」에 준하는 환급약관을 규정한 프로젝트 예시

<p><b>진행자 교환 및 환불 정책</b></p> <p>1. 제품하자·오배송 등에 따른 청약철회 등의 경우 청약철회 등을 할 수 있는 기간 및 통신판매업자가 부담하는 반품비용 등에 관한 정보 : 전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률 등에 의한 제품의 하자 또는 오배송 등으로 인한 청약철회의 경우에는 상품 수령 후 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날로부터 30일 이내에 청약철회를 할 수 있으며, 반품 비용은 통신판매업자가 부담합니다.</p>
<p><b>진행자 교환 및 환불 정책</b></p> <p>- AS, 교환, 환불가능 조건</p> <p>표시/광고와 상이, 리워드에 하자가 있을 경우 상품 수령 후 3개월 이내 혹은 표시/광고와 다른 사실을 안 날로부터 30일 이내(진행자 반품 배송비 부담)</p>

#### 4) 배송지연에 대한 환급약관

- ☐ (플랫폼 약관) 10개 플랫폼 중 2개 플랫폼(오픈트레이드, 아그레)은 배송지연\* 관련 약관이 없었음.

\* 메이커가 프로젝트에서 설정한 보상의 제공예정일이 경과하였음에도 보상이 서포터에게 배송되지 않는 경우를 의미함.

- ☐ 관련 규정이 있는 8개 플랫폼 중 1개 플랫폼은 제공예정일까지 보상을 발송하지 않을 경우 그 다음 날부터 환급 신청을 할 수 있다고 규정하고 있으나, 나머지 7개 플랫폼은 제공 일정 등 약속한 내용을 이행 또는 배송을 예정한 날에 진행하기 어려운 경우에 해당 사실을 통보·고지해야 한다고만 규정함.

[표3-10] 배송지연에 대한 환급약관

구분	약관 내용	비고
와디즈	<b>3.1 개별 반환</b> <b>b. 리워드 배송 또는 제공 지연 유형 - 리워드의 배송지연</b> 메이커가 펀딩 종료일로부터 11개월 이내에서 자유롭게 지정한 제공예정일(메이커는 각 리워드 구성에 따라 제공예정일을 다르게 지정할 수 있습니다)까지 유형리워드를 발송하지 않을 경우, 제공예정일의 익일부터 서포터는 펀딩금 반환 신청을 할 수 있습니다. (생략)	환급 가능
크라우드디	<b>제18조 리워드의 제공</b> 2. 제13조 제1항, 제2항에 따라 프로젝트 결과가 “성공”인 경우 진행자는 프로젝트 페이지에 게재하여 약속한 내용(프로젝트의 수행, 리워드의 내용, 수량, 제공 일정 등)을 성실하게 이행하여야 합니다. 만약 진행자가 고의 또는 과실로 이를 이행하지 않거나 게재한 내용과 다르게 혹은 일부만 이행하는 경우에 발생할 수 있는 모든 책임(참여자에 의한 청구 등)은 진행자에게 있습니다.	환급 관련 규정 없음
오마이컴퍼니	<b>제19조 리워드의 제공</b> ② 제15조 제1항 제1호, 제15조 제1항에 따라 펀딩결과가 “성공”인 경우 진행자는 프로젝트 페이지에 게재하여 약속한 내용(프로젝트의 수행, 리워드의 내용, 수량, 제공 일정 등)을 성실하게 이행하여야 합니다. 만약 개설자가 고의 또는 과실로 이를 이행하지 않거나 게재한 내용과 다르게 혹은 일부만 이행하는 경우에 발생할 수 있는 모든 책임(참여자에 의한 청구 등)은 개설자에게 있습니다.	
펀딩포유	<b>제 29 조 보상의 제공</b> ② 개설자는 프로젝트 등록 시 후원자에게 제공할 보상의 내용, 수량, 제공 일정을 사이트에 게시하고, 후원 성공 시 위와 같이 게시한 내용에 따라 이행할 의무가 있다. 만약 개설자가 이를 이행하지 않거나 고의 또는 중과실로 게시한 내용과 다르게 혹은 일부만 이행하는 경우 로 인해 발생할 수 있는 모든 책임(회사에 의한 후원금의 회수, 후원자에 의한 청구 등)은 개설자가 부담한다.	

구분	약관 내용	비고
위비크라우드	<b>제19조 (보상품의 제공)</b> 2. 제15조 제1항 제1호, 제15조 제2항에 따라 펀딩결과가 "성공"인 경우 프로젝트 진행자는 프로젝트 페이지에 게재하여 약속한 내용(프로젝트의 수행, 보상품의 내용, 수량, 제공 일정 등)을 성실하게 이행하여야 한다. 만약 프로젝트 진행자가 고의 또는 과실로 이를 이행하지 않거나 게재한 내용과 다르게 혹은 일부만 이행하는 경우에 발생할 수 있는 모든 책임(후원자에 의한 청구 등)은 프로젝트 진행자가 단독으로 한다.	환급 관련 규정 없음
아시아크라우드	<b>제19조 (보상품의 제공)</b> 제15조 제1항 제1호, 제15조 제2항에 따라 펀딩결과가 "성공"인 경우 메이커는 프로젝트 페이지에 게재하여 약속한 내용(프로젝트의 수행, 보상품의 내용, 수량, 제공 일정 등)을 성실하게 이행하여야 합니다. 만약 메이커가 고의 또는 과실로 이를 이행하지 않거나 게재한 내용과 다르게 혹은 일부만 이행하는 경우에 발생할 수 있는 모든 책임(서포터에 의한 청구 등)은 메이커가 단독으로 합니다.	
텀블벅	<b>제32조 창작자의 선물 전달 및 실행완료</b> ② 창작자는 프로젝트의 후원자에게 프로젝트 생성 시 선물을 전달하기로 약정한 "예상 전달일"에 약속된 선물을 전달하여야 할 의무가 있습니다. ③ 창작자는 후원자에게 예상 전달일 내에 선물을 전달하기 곤란하다는 것을 알았을 경우에는 즉시 해당 사실을 커뮤니티 기능을 통해 후원자에게 통보해야 합니다.	
해피빈	<b>제 11 조 (리워드의 제공)</b> ② "리워드" 제공을 선택한 경우 "개설자"는 "서비스"에 "후원자"에게 제공할 "리워드"의 내용, 수량, 제공 일정을 게시하고, "후원금"을 지급 받은 후 게시한 내용에 따라 이행할 의무가 있습니다. 만약 이를 제때에 이행할 수 없는 사정이 발생한 경우에는 지체 없이 이행 연기의 사유와 변경된 이행 계획을 "회사"와 "후원자"에게 고지하여야 합니다.	

□ (프로젝트 약관) 312개 프로젝트에서 개별적으로 규정하고 있는 배송지연에 대한 환급약관을 조사한 결과, 101개(32.4%) 프로젝트는 별도 규정이 없었음.

- 한편, 96개(30.8%) 프로젝트는 별도 규정이 없거나 플랫폼의 약관을 따른다고 규정하고 있었는데, 해당 프로젝트의 플랫폼에서 제공예정일까지 보상을 발송하지 않을 경우 환급이 가능하다고 규정하고 있어 배송지연에 따른 환급이 가능한 것으로 보였음.
- 다른 96개(30.8%) 프로젝트는 배송예정일로부터 일정 기간\*이 지났음에도 전달을 받지 못한 경우 환급 신청이 가능하다고 규정하고 있었으며,

\* 다만 프로젝트별로 배송지연으로 인한 환급기간이 7일, 10일 등으로 상이하고, 수수료 포함 여부도 상이함

## [그림3-7] 배송지연에 대한 환급을 규정한 프로젝트 예시

<p><b>이 프로젝트의 환불 및 교환 정책</b></p> <p>- 프로젝트 마감일 후에는 즉시 제작 및 실행에 착수하는 프로젝트 특성상 단순 변심에 의한 후원금 환불이 불가능합니다.</p> <p>- 예상 전달일로부터 30일 이상 선물 전달이 이뤄지지 않을 경우, 환불을 원하시는 분들께는 수수료를 제한 후원금을 환불해 드립니다.</p> <p>(플랫폼 수수료: 모금액의 5%, 부가세 별도 / 결제 수수료: 결제 성공액의 3%, 부가세 별도)</p>
<p><b>이 프로젝트의 환불 및 교환 정책</b></p> <p>모든 프로젝트 공통</p> <p>- 프로젝트 마감일 후에는 즉시 제작 및 실행에 착수하는 프로젝트 특성상 단순 변심에 의한 후원금 환불이 불가능합니다.</p> <p>- 예상 전달일로부터 14일 이상 선물 전달이 이뤄지지 않을 경우, 환불을 원하시는 분들께는 수수료를 포함한 후원금을 환불해 드립니다.</p> <p>(플랫폼 수수료: 모금액의 5%, 부가세 별도 / 결제 수수료: 결제 성공액의 3%, 부가세 별도)</p>

- 이외 14개(4.4%) 프로젝트는 배송지연 시 즉시 공지 및 구체적 기간 명시 없이 지속적으로 지연 시 환급하겠다고 규정하고, 5개(1.6%) 프로젝트는 배송지연 시 안내하겠다고만 규정하고 있었음.

[표3-11] 프로젝트별 배송지연에 대한 환급약관 현황

(단위 : 개(%))

별도 규정 없음	별도 규정 없음 (플랫폼에서 가능하다고 규정)	배송지연에 따른 환급 가능		배송지연 시 안내	합계
		구체적 기간 명시	기간 명시 없음		
101(32.4)	96(30.8)	96(30.8)	14(4.4)	5(1.6)	312(100.0)

## [그림3-8] 배송지연에 따른 공지 등을 규정한 프로젝트 예시

<p>- 약속된 날로부터 리워드 제공 지연이 예상되는 즉시, 최근소식에 상세한 사유와 변경되는 발송일을 공지하겠습니다.</p> <p>- 지속적인 리워드 배송 지연 및 개설자의 개인적인 사유로 리워드 제공이 이루어지지 않는 경우 개설자가 직접 참여자의 환불계좌를 받아 참여금액의 100%를 환불해드리겠습니다.</p>
<p>3. 리워드 배송일이 예상보다 지연되는 경우, 새소식과 참여자 분들의 이메일을 통해 안내해드리겠습니다.</p>

### 3. 소비자 인식조사

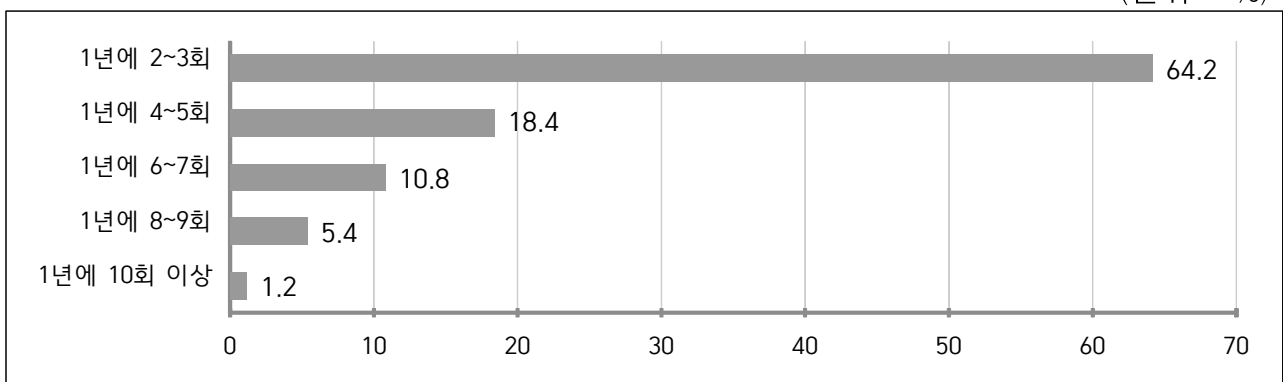
- **조사대상** : 최근 1년간 2회 이상 10개 클라우드 펀딩 플랫폼\*에서 보상형 클라우드 펀딩 참여 경험이 있는 남녀 이용자 500명( $\pm 4.38\%$ p 표본오차, 95% 신뢰수준)
- \* 와디즈, 크라우드, 오마이컴퍼니, 오픈트레이드, 펀딩포유, 아그래, 위비크라우드, 아시아크라우드, 텀블벅, 해피빈
- **조사방법** : 구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사
- **조사기간** : 2021. 5. 14. ~ 5. 20.
- **조사기관** : (주)엠브레인퍼블릭

#### 가. 보상형 클라우드 펀딩 이용실태

- (참여 횟수) 최근 1년간 2회 이상 보상형 클라우드 펀딩에 참여한 이용자를 대상으로 참여 횟수를 질문한 결과, '1년에 2~3회'가 64.2%(321명)으로 가장 많았으며, '1년에 4~5회' 18.4%(92명), '1년에 6~7회' 10.8%(54명) 등의 순이었음.

[그림3-9] 보상형 클라우드 펀딩 참여 횟수(N=500)

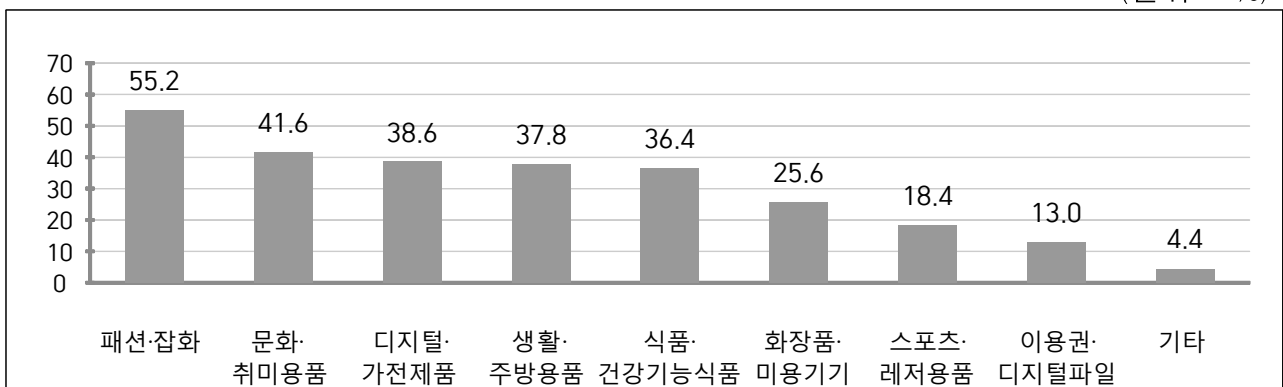
(단위 : %)



- (참여 품목) 참여 경험이 있는 보상형 클라우드 펀딩 품목에 대해서는 '패션·잡화'라는 응답이 55.2%(276명)로 가장 많았으며, '문화·취미용품(악기, 도서 등)' 41.6%(208명), '디지털·가전제품' 38.6%(193명) 순으로 나타났음(중복응답).

[그림3-10] 보상형 클라우드 펀딩 참여 품목(N=500, 중복응답)

(단위 : %)

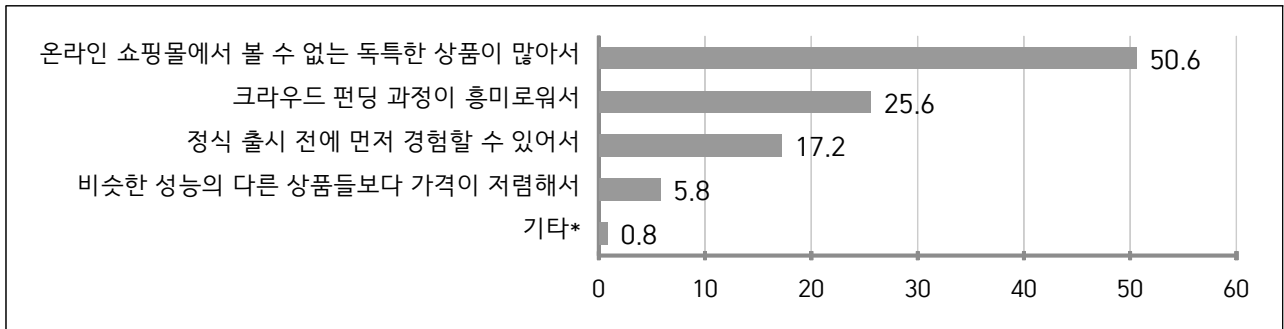




- (참여 이유) 온라인 쇼핑몰이 아닌 보상형 클라우드 펀딩에 참여하는 이유를 2순위까지 질문한 결과, 1순위로 가장 많이 응답한 항목은 ‘일반 온라인 쇼핑몰에서 볼 수 없는 독특한 상품들이 많아서’로 총 50.6%(253명)로 나타났고, ‘생산자금을 지원하고 프로젝트를 성공시키는 클라우드 펀딩 과정이 흥미로워서’ 25.6%(128명), ‘새로운 상품의 정식 출시 전에 먼저 경험할 수 있어서’ 17.2%(86명) 등의 순이었음.

[그림3-11] 보상형 클라우드 펀딩 참여 이유(N=500)

(단위 : %)



\*정식 출시가 되기 어려운 물품들이지만 실용적인 상품이어서, 기획의도나 목적성이 가치관과 일치해서 등

- (온라인 쇼핑 유사도) 보상형 클라우드 펀딩이 온라인 쇼핑과 어느 정도 유사하다고 생각하는지에 대해 4점 척도로 질문한 결과, ‘유사하다’(매우 유사하다 및 ‘대체로 유사하다’)고 응답한 비율이 65.8%(329명)로, ‘유사하지 않다’(전혀 유사하지 않다 및 ‘유사하지 않다’)고 응답한 비율(34.2%)보다 높았음.

[표3-12] 보상형 클라우드 펀딩과 온라인 쇼핑의 유사도(N=500)

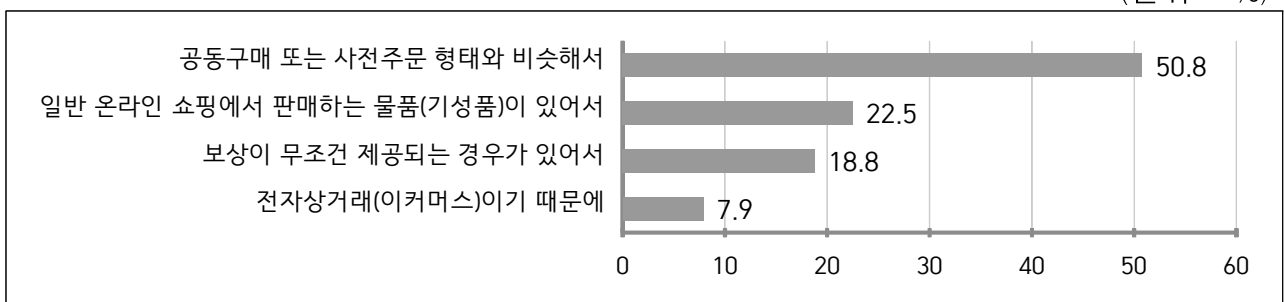
(단위 : %(명))

유사하다			유사하지 않다		
매우 유사하다	대체로 유사하다	소계	전혀 유사하지 않다	유사하지 않다	소계
4.2(21)	61.6(308)	65.8(329)	3.0(15)	31.2(156)	34.2(171)

- 온라인 쇼핑과 ‘유사하다’고 응답한 329명은 그 이유로 ‘공동구매 또는 사전주문 형태와 비슷해서’ 50.8%(167명), ‘일반 온라인 쇼핑에서 판매하는 물품(기성품)이 있어서’ 22.5%(74명) 등의 순으로 응답하였고,

[그림3-12] 온라인 쇼핑과 유사하다고 생각하는 이유(N=329)

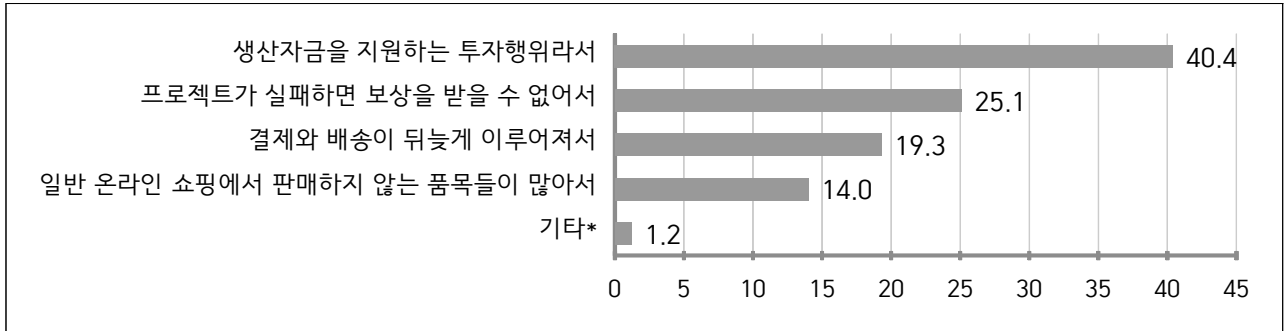
(단위 : %)



- 온라인 쇼핑과 '유사하지 않다'고 응답한 171명은 그 이유로 '생산자금을 지원하는 투자행위라서' 40.4%(69명), '프로젝트가 실패하면 보상을 받을 수 없어서' 25.1%(43명) 등의 순으로 응답하였음.

[그림3-13] 온라인 쇼핑과 유사하지 않다고 생각하는 이유(N=171)

(단위 : %)



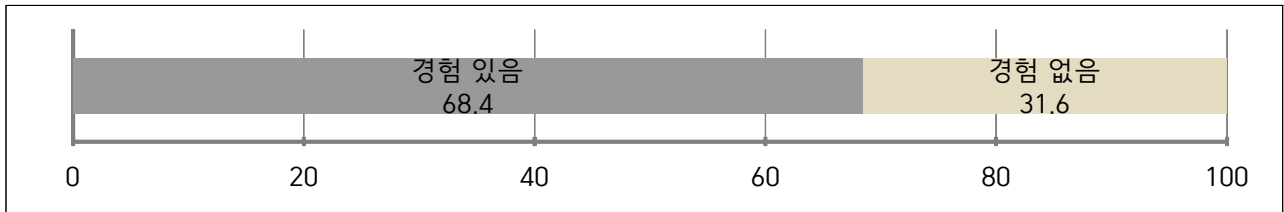
\*문제 발생 시 보상 받기 어려워서, 프로젝트의 질 불만족 시 보상받을 수 없어서 등

## 나. 보상형 클라우드 펀딩 피해경험

- (피해경험 유무) 보상형 클라우드 펀딩에 참여하면서 하자 발생 등의 피해를 한 번이라도 경험한 적이 있는 이용자는 342명(68.4%)으로 나타났다.

[그림3-14] 보상형 클라우드 펀딩 피해경험 유무(N=500)

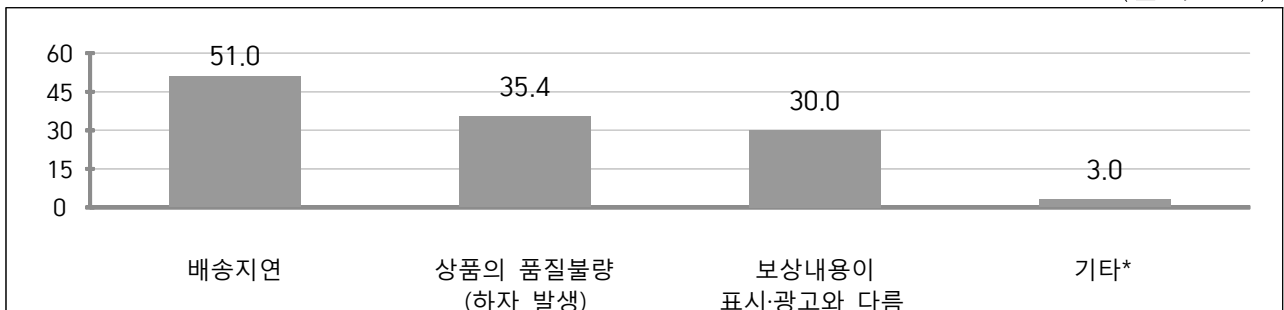
(단위 : %)



- (경험한 적 있는 피해) 보상형 클라우드 펀딩에 참여하면서 경험한 피해유형을 질문한 결과, '배송지연'의 경우, 과반수인 51.0%(255명)가 경험한 적이 있는 것으로 나타났고, '상품의 품질불량(하자 발생)'은 35.4%(177명), '보상내용이 표시·광고와 다름'은 30.0%(150명)가 경험한 적이 있는 것으로 나타났다.

[그림3-15] 보상형 클라우드 펀딩 피해유형(N=500)

(단위 : %)



\*프로젝트의 저작권 문제로 무산, 카피제품으로 펀딩 진행 등

- 해당 피해를 경험하였으나 클라우드 펀딩 플랫폼 또는 메이커에게 취소 또는 환급을 요청하지 않은 비율을 보면, '배송지연'의 경우 그 비율이 80.0%(284명)로 다른 피해에 비해 매우 높았음.

[표3-13] 피해유형별 취소 또는 환급 미요청 현황

(단위 : %(명))

피해유형	취소 또는 환급 요청 없음
배송지연	80.0(204)
보상내용이 표시·광고와 다름	58.0(87)
상품의 품질불량(하자 발생)	47.5(84)

- 각 피해유형 중 '상품의 품질불량(하자 발생)'의 경우 경험한 적이 있는 이용자 177명 중 과반수인 52.5%(93명)가 이로 인해 클라우드 펀딩 플랫폼 또는 메이커에게 취소 또는 환급을 요청한 경험이 있었으며,
- 취소 또는 환급 요청 후 해당 요청이 가능했던 경험은 '배송지연' 70.6%(36명), '보상내용이 표시·광고와 다름' 69.8%(44명), '상품의 품질불량(하자 발생)' 66.7%(62명) 순으로 나타났음.

[표3-14] 피해유형별 취소 또는 환급 요청 현황 및 결과

(단위 : %(명))

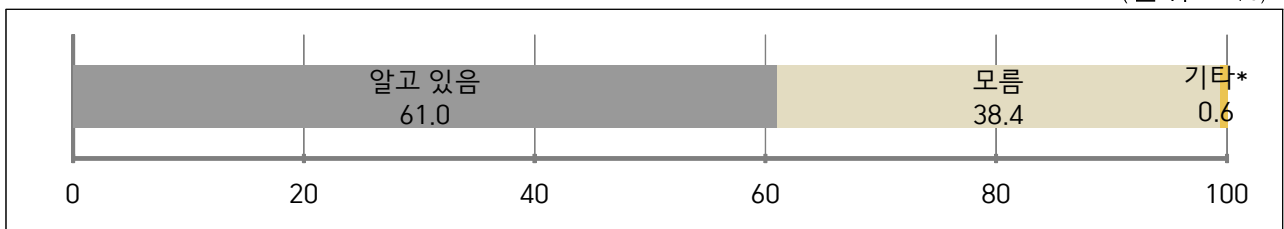
피해유형	취소 또는 환급 요청(A)	취소 또는 환급 가능(B)*
배송지연	20.0(51)	70.6(36)
보상내용이 표시·광고와 다름	42.0(63)	69.8(44)
상품의 품질불량(하자 발생)	52.5(93)	66.7(62)

\*비율은 B/A×100로 계산된 값임.

- (단순변심 취소·환급불가 인식) 보상형 클라우드 펀딩 이용자 500명 중 61.0%(305명)는 대부분의 클라우드 펀딩 플랫폼에서 단순변심으로 인한 취소 또는 환급이 불가능하다고 규정하고 있는 것을 알고 있다고 응답하였음.

[그림3-16] 단순변심 취소·환급불가 규정 인식 정도(N=500)

(단위 : %)



\*피해경험 후 알았다, 문구 따라 다른 것으로 알고 있다 등

## 다. 기타

- (향후 이용 의사) 앞으로도 보상형 클라우드 펀딩을 이용할 의향이 있는지에 대해 86.2%(431명)는 '그렇다'('매우 그렇다' 및 '대체로 그렇다')고 응답하였고, 10.2%(51명)는 '그렇지 않다'('전혀 그렇지 않다' 및 '그렇지 않다'), 3.6%(18명)는 '잘 모르겠다'고 응답하였음.

[표3-15] 향후 보상형 클라우드 펀딩 이용 의사(N=500)

(단위 : %(명))

그렇다			그렇지 않다			잘 모르겠다
매우 그렇다	대체로 그렇다	소계	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	소계	
30.2(151)	56.0(280)	86.2(431)	1.8(9)	8.4(42)	10.2(51)	3.6(18)

- 특히, 향후 이용 의사가 없다고 응답한 51명 중 74.5%(38명)가 보상형 클라우드 펀딩에 참여하면서 품질불량의 피해를 경험한 적이 있는 이용자였고, 51명 중 70.6%(36명)가 각각 보상내용이 표시·광고와 다름, 배송지연의 피해를 경험한 적이 있는 이용자였음.

[표3-16] 향후 보상형 클라우드 펀딩 이용 의사 없다는 응답 중 피해 경험 유무(N=51)

(단위 : %(명))

상품의 품질불량(하자 발생)		보상내용이 표시·광고와 다름		배송지연	
경험 있음	경험 없음	경험 있음	경험 없음	경험 있음	경험 없음
74.5(38)	25.5(13)	70.6(36)	29.4(15)	70.6(36)	29.4(15)

## IV 문제점 및 개선방안

### 1. 플랫폼 환급약관 개선

#### 가. 문제점

- (「전자상거래법」상 통신판매에 해당하는 펀딩이 다수 존재) 보상형 클라우드 펀딩 프로젝트 312개를 모니터링한 결과,
  - 투자의 성격을 갖는 전형적인 보상형 클라우드 펀딩의 형태가 아닌 이미 시장에서 유통되는 ①기성품을 보상으로 제공하거나, 펀딩 목표금액 달성 여부와 무관하게 ②무조건 보상을 제공하는 「전자상거래법」상 통신판매 형태의 펀딩 프로젝트가 47.4%(148개)로 높게 나타났다.
- (「전자상거래법」보다 불리한 취소 및 환급 규정) 보상형 클라우드 펀딩 플랫폼 10개 및 프로젝트 312개의 약관을 조사한 결과,
  - 먼저 ①단순변심에 따른 환급 약관은 플랫폼의 80%(8개)가 환급불가로 규정하고 있었고, 실제 프로젝트의 86.9%(271개) 역시 환급이 불가하였음.
  - 또한, ②보상의 하자 등에 따른 환급 약관은 플랫폼 30%(3개)가 가능하다고 규정하고 있었으나 70%(7개)는 관련 약관이 존재하지 않았으며, 실제 프로젝트의 99.0%(309개)는 규정이 없거나 환급기간이 10일 이내로 짧고, 교환·수리만 가능하다고 규정하는 등 「전자상거래법」에 비해 이용자에게 불리하였음.
  - 뿐만 아니라, ③배송지연 시 환급이 가능하다고 명시한 플랫폼은 10%(1개)에 불과하였음.
- (이용 비율에 비해 피해 경험도 높아) 조사대상 10개 플랫폼을 이용한 경험이 있는 이용자 500명을 대상으로 이용횟수를 질문한 결과, 1년에 2~3회가 321명(64.2%)으로 가장 높아 연간 참여 횟수가 높지는 않았음.
  - 그럼에도 342명(68.4%)은 보상형 클라우드 펀딩에 참여하면서 상품의 품질불량, 보상내용이 표시·광고와 다름 등의 피해를 한 번 이상 경험한 적이 있다고 응답하고 있어 피해 경험도는 상대적으로 높아보였음.

## 나. 개선방안

- ☐ 플랫폼의 환급약관 개선을 통한 보상형 클라우드 펀딩 이용자 보호
  - 무조건 보상 등 통신판매에 해당하는 프로젝트의 경우 「전자상거래법」에 준하는 환급약관을 규정함으로써 보상형 클라우드 펀딩 이용자를 보호할 필요가 있음.

## V 후속조치

### 1. 사업자 자율개선 권고

- ☐ 플랫폼 환급약관 개선 권고
  - 사실상 통신판매에 해당하는 기성품 보상, 무조건 보상의 경우 「전자상거래법」에 준하는 환급약관을 규정할 수 있도록 권고

### 2. 언론 홍보

- ☐ 언론 홍보 등을 통한 보상형 클라우드 펀딩 이용 관련 인식 제고

## 【참고 자료】

- ☐ 법률방송뉴스, “투자과 공동구매의 경계, 리워드 클라우드 펀딩... 20년 된 전자상거래법으로 규율 못해”(2020.10.28.)
- ☐ 국회입법조사처, 「보상형 클라우드펀딩의 투자자 보호 및 시장 발전을 위한 정책과제 및 쟁점」 (2020.12.31.)
- ☐ 중앙일보, 「선주문 후제작... 클라우드 펀딩에 줄 선다」 (2019.9.17.)
- ☐ 이코노미스트, 「[新오픈마켓으로 진화한 ‘보상형 클라우드 펀딩’] 수요 예측, 테스트 베드 역할에 대기업도 눈독」 (2020.2.10.)
- ☐ 서울시NPO지원센터, 「기획아카이브(6) 국내 클라우드펀딩 서비스의 모든 것」 (2016.7.29.)
- ☐ 한국소비자원, 「클라우드펀딩의 제도화와 소비자보호방안 연구」 (2013)
- ☐ 한국소비자원, 「보상형 클라우드펀딩에 대한 전자상거래법 적용방안 연구」 (2017)

## 【참고 사이트】

- ☐ 법제처 국가법령정보센터 <http://www.law.go.kr>
- ☐ 클라우드넷 <https://www.crowdnet.or.kr>
- ☐ 와디즈 <https://www.wadiz.kr>
- ☐ 크라우드디 <https://www.ycrowdy.com/>
- ☐ 오마이컴퍼니 <https://www.ohmycompany.com/>
- ☐ 오픈트레이드 <https://otrade.co/>
- ☐ 펀딩포유 <https://www.funding4u.co.kr/>
- ☐ 위비클라우드 <https://www.wibecrowd.com/main.do>
- ☐ 아시아클라우드 <https://www.asiacrowd.kr/>
- ☐ 아그레 [https://www.ian.re.kr/index\\_ag.php](https://www.ian.re.kr/index_ag.php)
- ☐ 텀블벅 <https://tumblrbug.com/>
- ☐ 해피빈 <https://happybean.naver.com/>