

# 한국전자인증(주) 공인인증기관

## 전자거래법

- I. 전자거래 기본법
- II. 전자거래 소비자 보호지침

## 제 1 장 총 칙

### 제 1 조(목적)

이 법은 전자문서에 의하여 이루어지는 거래의 법적 효력을 명확히 하여 그 안전성과 신뢰성의 확보 및 거래의 공정을 기함으로써 건전한 거래질서를 확립하고 전자거래를 촉진하여 국민경제의 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

### 제 2 조(정의)

이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "전자문서"라 함은 컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치(이하 "컴퓨터 등"이라 한다)에 의하여 전자적 형태로 작성되어, 송·수신 또는 저장되는 정보를 말한다.
2. "작성자"라 함은 직접 또는 대리인을 통하여 전자문서를 작성하여 전송하는 자를 말한다.
3. "수신자"라 함은 작성자가 전자문서를 전송하는 상대방을 말한다.
4. "전자거래"라 함은 재화나 용역의 거래에 있어서 그 전부 또는 일부가 전자문서에 의하여 처리되는 거래를 말한다.
5. "전자서명"이라 함은 전자문서를 작성한 작성자의 신원과 당해 전자문서가 그 작성자에 의하여 작성되었음을 나타내는 전자적 형태의 서명을 말한다.
6. "사이버몰"이라 함은 컴퓨터등과 정보통신설비를 이용하여 재화 또는 용역을 거래할 수 있도록 설정된 가상의 영업장을 말한다.
7. "인증기관"이라 함은 신청에 따라 전자서명 사용자의 신원확인 기타 관련 업무를 취급하는 자를 말한다.
8. "공인인증기관"이라 함은 제 16 조의 규정에 의하여 지정을 받은 인증기관을 말한다.

### 제 3 조(적용범위)

이 법은 전자문서에 의하여 이루어지는 모든 거래에 대하여 이를 적용한다.

### 제 4 조(전자거래당사자의 약정에 의한 변경)

제 9 조 내지 제 12 조의 규정은 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 작성자와 수신자 간의 약정에 의하여 변경될 수 있다.

## 제 2 장 전자문서

### 제 5 조(전자문서의 효력)

전자문서는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 전자적 형태로 되어

있다는 이유로 문서로서의 효력이 부인되지 아니한다.

#### **제 6 조(전자서명의 효력)**

1. 제 16 조의 규정에 의한 공인인증기관이 인증한 전자서명은 다른 법률에 그 효력을 부인하는 규정이 있는 경우를 제외하고는 관계 법률이 정하는 서명 또는 기명날인으로 본다.
2. 제 1 항의 규정에 의한 전자서명이 있는 전자문서는 작성자가 서명한 후 그 내용이 변경되지 아니한 것으로 추정한다.

#### **제 7 조(전자문서의 증거능력)**

전자문서는 재판 기타의 법적 절차에서 전자적 형태로 되어 있다는 이유로 증거능력이 부인되지 아니한다.

#### **제 8 조(전자문서의 보관)**

1. 전자문서가 다음 각 호의 요건을 갖춘 경우에는 그 전자문서의 보관으로 관계 법령이 정하는 문서의 보관에 갈음할 수 있다.

가. 전자문서의 내용을 열람할 수 있을 것

나. 전자문서가 작성 및 송·수신된 때의 형태 또는 그와 같이 재현될 수 있는 형태로 보존되어 있을 것

다. 전자문서의 작성자, 수신자 및 송·수신일시에 관한 사항이 포함되어 있는 경우는 그 부분이 보존되어 있을 것

2. 전자문서의 송신 또는 수신만을 위하여 필요한 부분에 관하여는 제 1 항의 규정을 적용함에 있어 이를 전자문서로 보지 아니할 수 있다. [[시행일 1999.7.1]]

#### **제 9 조(송·수신시기 및 장소)**

1. 전자문서는 작성자 외의 자 또는 작성자의 대리인 외의 자가 관리하는 컴퓨터등에 입력된 때에 송신된 것으로 본다.

2. 전자문서는 다음 각 호의 1 에 해당하는 때에 수신된 것으로 본다.

가. 수신자가 전자문서를 수신할 컴퓨터 등을 지정한 경우에는 지정한 컴퓨터등에 입력된 때. 다만, 지정한 컴퓨터 등이 아닌 컴퓨터등에 입력된 경우에는 수신자가 이를 출력한 때를 말한다.

나. 수신자가 전자문서를 수신할 컴퓨터 등을 지정하지 아니한 경우에는 수신자가 관리하는 컴퓨터 등에 입력된 때

다. 전자문서는 각각 작성자와 수신자의 영업장 소재지에서 송·수신된 것으로 보되, 영업장이 2 이상인 경우에는 해당 전자거래와 가장 관련이 많은 영업장 소재지에서 송·수신된 것으로 보고, 해당 전자거래와 관련이 있는 영업장이 없는 경우에는 주된

영업장 소재지에서 송·수신된 것으로 본다. 다만, 작성자 또는 수신자가 영업장을 가지고 있지 아니한 경우에는 그의 주된 거주지에서 송·수신된 것으로 본다.

#### **제 10 조(작성자가 송신한 것으로 보는 경우)**

작성자의 대리인 또는 작성자를 대신하여 자동으로 전자문서를 송·수신하도록 구성된 컴퓨터 프로그램 기타 전자적 수단에 의하여 송신된 전자문서는 작성자가 송신한 것으로 본다. 다만, 다음 각 호의 1 에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 수신자가 작성자의 의사에 반하여 그 전자문서가 송신되었음을 당해 전자문서의 수신과 동시 또는 상당한 시간 내에 통지받은 경우
2. 수신자가 소정의 확인절차에 따르거나 상당한 주의를 하였더라면 전자문서가 작성자의 의사에 반하여 송신되었음을 알 수 있었던 경우

#### **제 11 조(수신한 전자문서의 독립성)**

수신한 전자문서는 각 문서마다 독립된 것으로 본다. 다만, 수신자가 소정의 확인절차에 따르거나 상당한 주의를 하였더라면 동일한 전자문서가 반복되어 송신된 것임을 알 수 있었을 경우에는 그러하지 아니하다.

#### **제 12 조(수신확인)**

1. 작성자가 수신자에게 송신한 전자문서에 대하여 수신확인통지를 요구하면서 통지방법을 지정하지 아니한 경우에는 수신자는 작성자가 충분히 알 수 있는 방법으로 수신사실을 통지하여야 한다.
2. 작성자가 수신확인을 효력발생조건으로 하여 전자문서를 송신한 경우에는 수신확인통지가 작성자에게 도달하기 전까지는 그 전자문서는 송신되지 아니한 것으로 본다.
3. 작성자가 수신확인을 효력발생조건으로 명시하지 아니하고 수신확인통지를 요구 경우 상당한 기간(작성자가 지정한 기간 또는 당사자가 약정한 기간이 있는 경우에는 그 기간을 말한다) 내에 작성자가 수신확인통지를 받지 못한 때에는 작성자는 그 전자문서의 송신을 철회할 수 있다.

### **제 3 장 전자거래의 안전**

#### **제 13 조(개인정보보호 등)**

1. 다음 각 호의 1 에 해당하는 자(이하 "전자거래당사자 등"이라 한다)는 그 전자거래 또는 역무제공과 관련하여 개인정보를 수집하는 경우에는 그 목적을 본인에게 명시하여야 한다.

가. 전자거래의 당사자

나. 인증기관

다. 정보통신설비 또는 컴퓨터 등의 이용에 관한 의무를 제공하는 자

2. 전자거래당사자 등은 전자거래에 의하여 수집된 정보를 본인의 동의가 있거나 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 수집목적 외의 용도로 사용하거나 제 3 자에게 제공 하여서는 아니된다. 다만, 재화 또는 의무의 배달을 의뢰하는 자에게 배달에 필요한 정보를 제공하는 경우에는 그러하지 아니하다.

3. 전자거래당사자 등은 처리, 전송 또는 보관되는 정보에 대한 부당한 접근과 이용 또는 정보의 유출 등을 방지할 수 있는 안전대책을 마련하여야 한다.

4. 전자거래당사자 등은 그가 관리하고 있는 개인정보에 대하여 본인이 열람을 요구하는 경우에는 지체없이 그 요구에 응하여야 하며, 잘못된 정보에 대하여 증빙자료를 제시하여 그 정정 또는 삭제를 요구하는 경우에는 신속하게 필요한 조치를 취하여야 한다.

#### **제 14 조(컴퓨터 등의 안전성)**

1. 전자거래당사자 등은 전자거래에 사용되는 컴퓨터 등의 안전성을 확보하기 위한 보호조치를 하여야 한다.

2. 전자거래당사자 등은 컴퓨터 등의 운영을 타인에게 위탁하는 경우에는 안전성을 충분히 확보할 수 있는 자를 수탁자로 하여야 한다. 이 경우 수탁자의 과실로 인하여 장애가 발생한 때에는 전자거래당사자 등은 이를 상대방에게 고지하고 신속하게 장애를 제거하여야 한다.

#### **제 15 조(사이버몰의 운영자)**

1. 사이버 몰의 운영자는 사이버몰의 운영·관리에 필요한 시설을 갖추어야 한다.

2. 사이버 몰에는 그 운영자의 상호(법인의 경우에는 대표자의 성명을 포함한다)·주소·전화번호 등이 이용자가 쉽게 알 수 있도록 표시되어야 한다.

#### **제 16 조(공인인증기관)**

1. 정부는 전자거래의 안전성 및 신뢰성을 확보하고 건전한 전자거래의 촉진을 위하여 전자서명법 제 4 조의 규정에 따라 공인인증기관을 지정할 수 있다.

2. 공인인증기관은 전자문서 작성자의 신원 기타 거래와 관련된 중요사항을 확인하기 위한 인증서를 발급한다.

#### **제 17 조(공인인증기관의 관리)**

정부는 전자거래를 이용하는 자를 보호하고 전자거래의 촉진을 위하여 공인인증기관의 업무와 관련하여 필요한 시책을 강구하여야 한다.

#### 제 18 조(암호제품의 사용 등)

1. 전자거래당사자 등은 전자거래의 안전성 및 신뢰성을 확보하기 위하여 암호제품을 사용할 수 있다.
2. 정부는 국가안전보장 등을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 암호제품의 사용을 제한할 수 있으며, 암호화된 정보의 원문 또는 암호기술에의 접근에 필요한 조치를 할 수 있다.

### 제 4 장 전자거래의 촉진

#### 제 19 조 (전자거래촉진을 위한 시책의 수립)

정부는 전자거래의 촉진을 위하여 민간주도에 의한 추진, 정부규제의 최소화, 전자거래의 신뢰성 확보, 전자거래분야의 국제협력강화 등의 원칙에 따라 필요한 시책을 마련하여야 한다.

#### 제 20 조 (전자거래촉진계획의 수립·시행)

1. 정부는 전자거래를 촉진하기 위하여 다음 각 호의 사항이 포함된 계획 (이하 "전자거래촉진계획"이라 한다)을 수립·시행하여야 한다.
  - 가. 전자거래촉진시책의 기본방향
  - 나. 전자거래와 관련된 국제규범에 관한 사항
  - 다. 전자결제제도에 관한 사항
  - 라. 지적소유권의 보호에 관한 사항
  - 마. 소비자보호, 개인정보보호, 분쟁조정 등 전자거래당사자 등의 권익보호에 관한 사항
  - 바. 전자서명, 인증, 암호화 등 전자거래의 안전성 및 신뢰성의 확보에 관한 사항
  - 사. 전자거래에 관한 기술의 개발 및 표준화에 관한 사항
  - 아. 전자거래의 촉진에 필요한 환경조성 및 수요창출에 관한 사항
  - 자. 전자거래와 관련된 국제협력에 관한 사항
  - 차. 전자거래의 촉진에 필요한 기반조성의 지원에 관한 사항
  - 카. 초고속정보통신망의 구축 및 이용활성화에 관한 사항
  - 타. 기타 전자거래를 촉진하기 위하여 필요한 사항
2. 관계중앙행정기관의 장은 제 1 항 각 호의 사항에 관한 소관별 부문계획을 수립하고 주요 정책의 수립과 그 집행에 있어서 이를 고려하여야 한다.
3. 산업자원부장관이 전자거래촉진계획을 수립함에 있어서는 관계중앙행정기관별 부문계획을 종합하고 제 21 조의 규정에 의한 전자거래정책협의회의 심의를 거쳐

정보화촉진 기본법 제 8 조의 규정에 의한 정보화추진위원회에서 이를 확정한다.

#### **제 21 조 (전자거래정책협의회)**

1. 전자거래의 촉진에 관한 사항을 심의하기 위하여 전자거래정책협의회(이하 "협의회"라 한다)를 둔다.
2. 협의회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.
  - 가. 전자거래촉진계획에 관한 사항
  - 나. 전자거래촉진계획의 추진실적평가에 관한 사항
  - 다. 전자거래를 촉진하기 위한 정책이나 관계중앙행정기관의 사업의 조정에 관한 사항
  - 라. 기타 전자거래를 촉진하기 위한 주요정책사항으로서 위원장이 부의하는 사항
3. 협의회의 구성 및 운영 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

#### **제 22 조 (한국전자거래진흥원)**

1. 전자거래의 촉진을 위한 사업을 효율적·체계적으로 추진하기 위하여 한국전자거래진흥원(이하 "진흥원"이라 한다)을 둔다.
2. 진흥원은 법인으로 하며, 주된 사무소의 소재지에서 등기함으로써 성립한다.
3. 진흥원은 전자거래에 관한 다음 각 호의 업무를 행한다.
  - 가. 국내외 조사연구 및 출판·홍보·진흥사업
  - 나. 제도의 연구 및 환경조성사업
  - 다. 표준의 연구개발 및 보급사업
  - 라. 기술개발 지원사업
  - 마. 국제표준화회의의 참여 및 국제교류·협력사업
  - 바. 제 23 조제 2 항의 규정에 의한 한국전자문서교환위원회의 사무처리
  - 사. 기타 관계중앙행정기관의 장 등이 위탁하는 사업
4. 전자거래당사자 등은 진흥원의 사업수행에 필요한 경비에 충당하게 하기 위하여 진흥원에 출연할 수 있다.
5. 진흥원은 대통령령이 정하는 바에 따라 진흥원이 개발한 표준을 사용하는 자로부터 사용료를 받을 수 있다.
6. 진흥원에 관하여 이 법에 규정한 것을 제외하고는 민법 중 재단법인에 관한 규정을 준용한다.

#### **제 23 조 (전자거래의 표준화)**

1. 정부는 전자거래를 촉진하고 관련기술의 호환성을 확보하기 위하여 관계 법령에 따라 다음 각 호의 사항을 추진하여야 한다.
  - 가. 전자문서에 관한 표준의 제정·개정·폐지 및 보급

나. 전자거래와 관련된 국내외 표준의 조사·연구·개발

다. 기타 전자거래의 표준화에 관하여 필요한 사항

2. 제 1 항 제 1 호의 규정에 의한 전자문서의 표준에 관한 사항을 조사·심의하기 위하여 대통령령이 정하는 바에 따라 한국전자문서교환위원회를 둔다.

3. 정부는 제 1 항 각 호의 사항을 효율적으로 추진하기 위하여 필요한 경우에는 관련된 연구기관 및 민간단체로 하여금 이를 대행하게 할 수 있다. 이 경우 대통령령이 정하는 바에 따라 이에 소요되는 비용을 지원할 수 있다.

#### **제 24 조 (기술개발의 추진)**

정부는 전자거래의 촉진에 필요한 기술의 개발과 기술수준의 향상을 위하여 관계 법령에 따라 다음 각 호의 사항을 추진하여야 한다.

1. 전자거래에 관한 기술수준의 조사, 기술의 연구개발, 개발된 기술의 실용화에 관한사항

2. 전자거래에 관한 기술협력 및 기술이전에 관한 사항

3. 전자거래에 관한 기술정보의 원활한 유통에 관한 사항

4. 기타 전자거래에 관한 기술개발과 관련하여 필요한 사항

#### **제 25 조 (전자거래에 관한 국제협력의 촉진)**

정부는 전자거래에 관한 국제협력을 촉진하기 위하여 관련 기술·인력의 국제교류, 국제표준화, 국제공동연구개발 등의 사업을 지원할 수 있다.

#### **제 26 조 (전자상거래지원센터)**

1. 산업자원부장관은 전자거래를 촉진하기 위하여 전자거래와 관련한 교육훈련, 기술지도, 정보제공 등을 지원하는 사업을 수행하는 기관을 전자상거래지원센터(이하 "지원센터"라 한다)로 지정할 수 있다.

2. 정부는 지원센터에 대하여 전자거래에 관한 사업에 소요되는 경비의 전부 또는 일부를 예산의 범위 안에서 지원할 수 있다.

3. 지원센터의 지정 및 지정취소의 기준, 경비지원 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

#### **제 27 조 (전자거래관련 법인·단체에 대한 지원)**

1. 정부는 전자거래의 촉진을 목적으로 설립된 법인 또는 단체가 전자거래촉진계획에 의하여 전자거래의 촉진에 필요한 기반조성사업을 실시하는 경우 예산의 범위 안에서 당해 사업비의 일부를 지원할 수 있다.

2. 국가 또는 지방자치단체는 전자거래의 촉진을 위하여 조세특례제한법·지방세법 기타 조세관련 법률이 정하는 바에 의하여 조세감면 등 세제상의 지원을 할 수 있다.



#### 제 28 조 (전자거래에 관한 분쟁의 조정)

정부는 전자거래로 인한 피해를 구제하고 공정한 전자거래의 관행을 정착시키기 위하여 분쟁조정기구의 설치·운영 기타 전자거래에 관한 분쟁의 조정에 필요한 시책을 강구하여야 한다.

### 제 5 장 소비자의 보호

#### 제 29 조 (소비자 보호의무)

정부는 소비자보호법 등 관계 법령의 규정에 따라 전자거래와 관련되는 소비자의 기본권익을 보호하기 위하여 필요한 시책을 마련하여야 한다.

#### 제 30 조 (소비자에의 정보제공 등)

1. 정부는 소비자의 이해와 관련되는 전자거래에 관한 주요시책 및 주요결정사항 등을 소비자에게 알려야 한다.
2. 전자거래당사자등과 사이버 몰의 운영자 등은 소비자보호단체의 소비자보호업무의 추진에 필요한 자료제공요구에 적극 협력하여야 한다.

#### 제 31 조 (소비자 피해의 구제)

1. 정부는 전자거래와 관련된 소비자의 불만 및 피해를 신속하고 공정하게 처리할 수 있도록 필요한 조치를 마련하여야 한다.
2. 소비자보호법 제 12 조제 2 항의 규정에 의한 소비자피해보상기준은 전자거래에 이를 적용한다.

#### 제 32 조 (피해보상기구의 설치)

전자거래당사자등과 사이버몰의 운영자 등은 전자거래와 관련하여 소비자가 제기하는 정당한 의견이나 불만을 반영하고 그 피해를 보상처리하는 적절한 기구를 설치·운영하여야 한다.

### 제 6 장 보칙

#### 제 33 조 (권한의 위임·위탁)

이 법에 의한 산업자원부장관의 권한은 그 일부를 대통령령이 정하는 바에 따라 소속기관의장 또는 지방자치단체의 장에게 위임하거나 관계중앙행정기관의 장에게

위탁할 수 있다.

#### **제 34 조 (상호주의)**

외국인 및 외국법인은 이 법 또는 대한민국이 가입 또는 체결한 조약에 따라 보호된다.  
다만, 대한민국 국민 또는 대한민국 법인에 대하여 이 법에 준하는 보호를 하지 아니하는 국가의 외국인 또는 외국법인에 대하여는 그에 상응하게 이 법 또는 대한민국이 가입 또는 체결한 조약에 따른 보호를 제한할 수 있다.

### **부 칙**

#### **제 1 조 (시행일)**

이 법은 1999년 7월 1일부터 시행한다.

#### **제 2 조 (재단법인 한국전자거래표준원에 관한 경과조치)**

1. 이 법 시행당시 민법 제 32 조의 규정에 의하여 설립된 재단법인 한국전자거래표준원(이하 "표준원"이라 한다)은 이사회의 의결을 거쳐 그의 모든 권리 및 의무를 제 22 조 제 1 항의 규정에 의하여 설립되는 진흥원이 승계할 수 있도록 산업자원부 장관에게 이에 관한 승인을 신청할 수 있다.
2. 제 1 항의 규정에 의한 신청에 의하여 승인을 얻은 표준원은 이 법에 의한 진흥원의 설립과 동시에 민법 중 법인의 해산 및 청산에 관한 규정에 불구하고 해산된 것으로 보며, 표준원에 속하였던 모든 권리 및 의무는 이 법에 의하여 설립되는 진흥원이 이를 승계한다.

#### **제 3 조 (전자문서의 표준에 관한 경과조치)**

이 법 시행당시 산업기술기반조성에 관한 법률 제 7 조제 6 항의 규정에 의한 한국산업정보전자문서 교환위원회가 심의·제정한 전자문서에 관한 표준은 제 23 조제 2 항의 규정에 의한 한국전자문서 교환위원회가 심의·제정한 것으로 본다.

#### **제 4 조 (전자상거래지원센터의 지정에 관한 경과조치)**

이 법 시행당시 산업기술기반조성에 관한 법률 제 7 조의 2 의 규정에 의하여 전자상거래지원센터로 지정받은 기관은 제 26 조제 1 항의 규정에 의하여 지원센터로 지정받은 것으로 본다.

#### **제 5 조 (다른 법률의 개정)**

산업기술기반조성에 관한 법률 중 다음과 같이 개정한다. 제 2 조제 5 호·제 7 조제 6 항 및 제 7 조의 2 를 각각 삭제한다.

### 제 1 조 (목적)

이 지침은 전자거래상의 소비자보호와 관련하여 전자거래 사업자(독점규제 및 공정거래에 관한 법률 제 2 조 제 4 호의 규정에 의한 사업자단체를 포함한다)가 준수하여야 할 제반 사항을 규정함으로써 소비자의 기본권익을 보호하고 소비자의 신뢰와 참여를 통해 전자거래의 발전을 도모하는 데 그 목적이 있다.

### 제 2 조 (정의)

이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "전자거래"라 함은 재화나 용역(이하 "재화 등"이라 한다)의 거래에 있어서 그 전부 또는 일부가 컴퓨터 등 정보처리능력을 가진 장치(이하 "컴퓨터 등" 이라 한다)에 의하여 전자적 형태로 작성되어 송·수신 또는 저장되는 정보를 바탕으로 처리되는 거래를 말한다.
2. "전자거래 사업자"(이하 "사업자"라 한다)라 함은 전자거래를 통해 재화 등의 생산, 판매 등을 행하는 자연인 또는 법인을 말한다.
3. "소비자"라 함은 사업자가 제공하는 재화 등을 소비생활을 위하여 사용하거나 이용 하는 자를 말한다.
4. "사이버몰"이라 함은 컴퓨터 등과 정보통신설비를 이용하여 재화 등을 거래할 수 있도록 설정된 가상의 영업장을 말한다.
5. "개인정보"라 함은 당해 정보에 포함되어 있는 성명·주민등록번호 등의 사항에 의하여 특정 개인을 식별할 수 있는 정보(당해 정보만으로는 특정 개인을 인식할 수 없더라도 다른 정보와 용이하게 결합하여 식별할 수 있는 것을 포함한다)를 말한다.  
(전자서명법상의 용어정의와 동일)

### 제 3 조(소비자보호를 위한 일반원칙)

1. 전자거래에 참여하는 소비자는 다른 형태의 거래와 마찬가지로 동등하게 보호받을 수 있어야 한다.
2. 정부, 사업자단체, 소비자단체는 제 1 항의 규정에 의한 소비자 보호원칙을 지향하고 전자거래의 독특한 환경에 적응하기 위해 적극적으로 협력하여야 한다.

### 제 4 조(일반적 준수사항)

사업자는 전자거래를 함에 있어서 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 사업자가 사이버몰에 광고할 때에는 표시·광고의 공정화에 관한 법률과 중요한 표시·광고사항고시(공정거래위원회고시 제 1999-25 호) 및 통신판매표시·광고에 관한 공정거래지침(공정거래위원회지침) 등의 관련 규정을 준수하여야 한다.
2. 사업자가 사이버몰에 계약조건을 명시할 때에는 약관의 규제에 관한 법률의 관련 규정을 준수하여야 하며, 소비자가 분쟁에 대비하기 위하여 계약조건을 인쇄하여 보존할 수 있도록 하여야 한다.
3. 사업자가 19 세 미만의 청소년을 대상으로 전자거래를 할 때에는 다음 각목의 사항을 준수하여야 한다.
  - 가. 사회통념상 청소년에게 유해하다고 생각되는 재화와 정보 등에 대한 청소년의 접근을 제한하고 이를 구매할 수 없도록 하기 위한 조치를 강구하여야 한다.
  - 나. 광고를 함에 있어서는 대상 연령을 고려하여 알기 쉽도록 하여야 한다.
  - 다. 청소년으로 하여금 청소년 자신이나 가족의 개인정보를 제공하도록 유도하여서는 아니되며, 청소년으로부터 개인정보를 수집할 때에는 법정대리인의 사전 동의를 얻어야 한다.
4. 사업자는 정보통신망 이용촉진 등에 관한 법률 제 19 조제 2 항의 규정에 따라 소비자의 의사에 반하여 영리목적의 광고성 정보를 전달하여서는 아니된다.
5. 사업자는 방문판매등에관한법률, 정보통신망이용촉진등에관한법률, 전자서명법, 할부거래에관한법률 등 전자거래를 규율하고 있는 현행 법규를 준수하여야 한다

### 제 5 조(사업자 자신에 관한 정보)

사업자는 소비자가 사업자의 신원 등을 알 수 있도록 다음 각 호의 사항을 사이버몰에 명시하여야 한다.

1. 상호명과 대표자 성명
2. 영업소 소재지
3. 전화번호, FAX 번호, 전자우편 주소
4. 사업자등록번호
5. 영업신고필증과 기타 영업관련 자격

### 제 6 조(재화 등 및 거래조건에 관한 정보)

사업자는 소비자가 계약체결 전에 재화 등과 거래조건을 알 수 있도록 다음 각호의 사항을 사이버몰에 명시하여야 한다.

1. 재화 등의 명칭, 종류, 내용, 가격
2. 재화 등의 가격 이외에 소비자가 추가로 부담해야 할 비용이 있는 경우 그 내용 및 금액
3. 재화 등의 대금지급 시기 및 방법
4. 재화 등의 인도 시기
5. 재화 등의 교환, 반품 및 대금환불의 조건과 절차
6. 청약 철회의 기한 및 방법
7. 판매일시, 판매지역, 판매수량, 인도지역 등 판매조건과 관련하여 제한이 있을 경우 그 내용
8. 애프터서비스와 보증의 유무 및 그 내용
9. 온라인으로 인도가 가능한 재화 등의 경우 전송·설치 등과 관련하여 요구되는 기술적 사항
10. 소비자 피해보상 및 불만처리 절차
11. 기타 소비자의 합리적 구매 선택을 위하여 필요한 사항
12. 제 1 호 내지 제 11 호 사항의 최근 갱신일시

### 제 7 조(안전성과 신뢰성 확보)

1. 사업자는 전자거래의 안전성과 신뢰성 확보를 위하여 다음 각 호의 사항을 사이버몰에 명시하여야 한다.

- 가. 소비자가 자신의 주문 내역을 취소하거나 변경할 수 있는 방법
  - 나. 전자서명법 제 4 조의 규정에 의한 공인인증기관으로부터 사업자 신원 등 주요 사항에 관한 인증을 받았는지 여부와 인증을 받았을 경우 소비자가 이를 확인할 수 있는 방법
  - 다. 기타 전자거래의 안전성과 신뢰성 확보를 위하여 필요한 사항
2. 사업자는 구매 주문의 수신 여부와 주문내역에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 통지하여야 한다.
  3. 사업자는 전자거래의 안전성 확보를 위하여 보안시스템 구비 등 필요한 조치를 취하여야 한다.
  4. 사업자는 정기적으로 시스템의 취약성 분석과 백업을 실시하여야 하며 피해분쟁 해결에 효과적으로 대응하도록 5년 동안 전자거래내역 자료를 보관하여야 한다. 다만, 다른 법령에 따로 정하는 기간이 있는 경우에는 그에 따른다.
  5. 사업자는 보안사고가 발생하였을 경우 그 피해를 신속히 구제하기 위하여 관계 기관간의 협력, 보험 가입 등 적절한 대책을 강구하여야 한다.
  6. 사업자가 시스템 관리를 외부에 위탁할 경우에도 직접 관리하는 것과 동등한 책임을 진다.

### 제 8 조(대금 지급)

1. 사업자는 소비자가 신뢰할 수 있는 재화 등 대금의 지급 수단을 제공하여야 한다.
2. 소비자가 온라인으로 대금을 지급할 경우 사업자는 당해 소비자가 사이버몰에서 즉시 사업자의 대금수령 여부를 확인할 수 있도록 적절한 조치를 취하여야 한다.

3. 사업자는 소비자에게 대금지급과 관련하여 손해배상의 책임과 피해구제 절차에 관한 정보를 제공하여야 한다.

#### **제 9 조(인도 등)**

1. 사업자는 소비자가 재화 등의 인도 절차 등 인도와 관련된 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 취하여야 한다.
2. 사업자는 소비자에게 재화 등을 인도할 때에는 방문판매등에관한법률 제 20 조 제 1 항에 규정된 상품인도서 또는 용역제공서(이하 "인도서 등"이라 한다)를 함께 송부하여야 하며 인도서 등에는 동법 제 20 조제 2 항 각 호에 규정된 사항을 기재하여야 한다. 다만, 온라인으로 인도가 이루어지는 재화 등에 대해서는 인도서 등을 전자적 방식으로 송부하거나 이에 갈음하여 인도서 등에 포함되는 사항을 사이버 몰에 명시하여야 한다.
3. 사업자는 품질 등 불가피한 사유로 재화 등을 인도할 수 없을 때에는 방문 판매등에관한법률 제 19 조제 2 항의 규정에 따라 재화 등의 대금을 받은 날부터 3 일 이내에 대금의 환불을 위하여 필요한 조치를 취하고 그 사유를 소비자에게 통지하여야 한다.

#### **제 10 조(교환 등)**

1. 사업자는 소비자에게 인도한 재화 등이 청약한 내용과 다르거나 상태가 불량한 경우 소비자의 신청에 따라 완전한 재화 등과 교환해 주어야 한다.
2. 사업자는 소비자에게 인도한 재화 등에 대하여 원칙적으로 반품할 수 있도록 하되, 재화 등의 특성 등으로 인하여 반품이 곤란한 경우에는 소비자가 계약 체결 전에 해당 재화 등의 종류 및 반품을 인정하지 않는 조건을 확인할 수 있도록 사이버몰에 명시하여야 한다.
3. 사업자는 교환이나 반품이 자신의 귀책사유에 기인할 경우 그에 따른 제반 비용을 스스로 부담하여야 한다.
4. 사업자는 소비자의 구매의사 변화 시에도 일정 기한 내에 불이익을 받지 않고 청약을 철회할 수 있는 권리를 인정해야 한다.
5. 제 4 항의 규정에 의한 청약의 철회에 대해서는 방문판매등에관한법률 제 21 조 내지 제 22 조의 규정이 적용된다.

#### **제 11 조(소비자 불만처리)**

1. 사업자는 전자거래와 관련한 소비자 피해에 대해서도 소비자보호법에 따른 소비자 피해보상규정이 적용된다는 사실을 사이버몰에 명시하여야 한다.
2. 사업자는 전자거래와 관련한 소비자의 불만이나 요구사항을 처리하기 위한 절차를 마련하여야 한다.
3. 사업자는 불만 등의 처리에 따른 비용을 소비자에게 부과하여서는 아니되며 접수된 불만 등에 대해서는 신속하고 공정하게 처리하고 처리 결과를 신속하게 통보해 주어야 한다.
4. 사업자는 소비자 불만처리 절차 및 불만처리가 만족스럽지 않을 때 이용할 수 있는 방법과 절차에 대한 정보를 소비자에게 제공하여야 한다.
5. 사업자는 전자거래와 관련하여 소비자와 분쟁이 있는 경우 전자거래분쟁조정 위원회 및 기타 대안적 분쟁해결 제도를 통한 분쟁의 효과적 해결에 적극 협력하여야 한다.

#### **제 12 조(개인정보 보호)**

1. 사업자는 소비자에게 당해 거래와 관련하여 반드시 필요한 개인정보 이외에는 그 제공을 요구하여서는 아니되며, 소비자의 개인 정보를 수집할 때에는 다음 각 호의 경우를 제외하고는 당해 소비자의 동의를 받아야 한다.
  - 가. 법률에 특별한 규정이 있는 경우
  - 나. 전자거래 계약의 이행을 위하여 필요한 경우
  - 다. 재화 등의 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우
2. 사업자는 소비자로부터 제 1 항의 규정에 의한 개인정보를 수집할 때에는 그 종류와 목적을 명시하고 소비자에게 제 1 항의 규정에 의한 개인정보의 수집에 대한 동의를

철회와 자신의 개인정보에 대한 열람, 정정 및 삭제를 요구할 수 있는 권리가 있다 는 사실을 사이버몰에 명시하여야 한다.

3. 사업자는 제 1 항 및 제 2 항의 규정에 의하여 수집한 소비자의 개인정보를 당해 소비 자의 동의없이 당해 거래를 위한 목적과 다른 목적으로 이용하거나 제 3 자 에게 제 공하여서는 아니된다.

4. 개인정보의 보호에 대해서는 정보통신망이용촉진등에관한법률 제 16 조 내지 제 18 조, 제 30 조 및 제 32 조의 규정이 적용된다.

#### **제 13 조(자율규약)**

1. 사업자 또는 사업자단체는 소비자를 기만하거나 오인시킬 우려가 있는 광고 행위 등을 방지하기 위하여 자율적으로 광고에 관한 규약 (이하 "자율규약" 이라 한다) 을 정할 수 있다.

2. 사업자 또는 사업자단체는 제 1 항의 자율규약이 독점규제및공정거래에관한 법률과 표시·광고의공정화에관한법률의 관련조항에 위반하는 지 여부에 대한 심사를 공 정거래 위원회에 요청할 수 있다.

#### **제 14 조(준거법)**

사업자의 서버가 국외에 있는 경우에도 국내에 거주하는 소비자와의 분쟁 해결에 있어 서는 국내법이 적용된다.

**[부칙] 이 지침은 고시한 날로부터 시행한다.**