

오픈마켓 분야 자율규제 방안

I. 입점 계약 체결 관행 개선

오픈마켓 사업자는 이용사업자(입점 판매자)와 입점 계약을 체결할 때 아래와 같은 ‘공통 계약 조항(1.과 2.)’이 반드시 포함된 계약서 또는 약관(정책서 포함, 이하 ‘약관’이라 함)을 작성하여 서면 또는 전자 문서의 형태로 지체 없이 교부하기로 한다.

1. 오픈마켓 입점 약관(계약서) 기재 사항

- ① 입점 계약 기간, 제공되는 통신판매 중개서비스의 내용 및 범위, 계약 변경 사유 및 절차, 계약 해지 사유 및 절차, 손해배상 등의 구체적인 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.
- ② 통신판매 중개서비스 개시에 필요한 절차, 통신판매 중개서비스 제한·중지·변경 사유 및 절차 등의 구체적인 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.
- ③ 통신판매 중개서비스 운영 과정에서 상품의 취소, 환불 등과 관련된 이용사업자(입점판매자)와 소비자간 분쟁이 발생했을 경우 오픈마켓 사업자는 관련 법령 및 소비자분쟁해결기준 등을 고려하여 원만한 합의에 이를 수 있도록 적극 협력하기로 한다는 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.
- ④ 통신판매 중개서비스 또는 광고 상품에 대한 상세 정보, 통신판매 중개서비스 및 광고 상품의 이용요금·수수료·광고비 적용방식 및 세부 부과내역 등 구체적인 내용은 이용사업자(입점판매자)가 쉽고 명확히 알 수 있도록 입점 약관(계약서), 홈페이지, 안내

페이지(링크) 등 다양한 방식으로 제공한다는 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.

- 이용사업자(입점판매자)가 이용요금·수수료·광고비 등 입점계약상 중요한 내용에 대한 설명을 요구할 경우 오픈마켓 사업자는 이용사업자(입점판매자)가 그 내용을 이해할 수 있도록 구체적으로 설명한다는 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.

⑤ 이용사업자(입점판매자)에 대한 대금 정산 주기 및 절차 등을 이용사업자(입점판매자)가 쉽고 명확히 알 수 있도록 입점 약관(계약서), 홈페이지, 안내페이지(링크) 등 다양한 방식으로 제공하기로 한다는 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.

⑥ 오픈마켓 내에서 소비자의 검색에 따라 이용사업자(입점판매자)가 노출되는 순서를 결정하는 주요 기준(알고리즘 제외)을 이용사업자(입점판매자)가 이해할 수 있도록 플랫폼(홈페이지 등) 등에 안내한다.

⑦ 소비자의 악성 리뷰에 대한 삭제 또는 임시조치 기준, 악성 리뷰 작성 소비자에 대한 이용 제한 기준, 이용사업자(입점판매자)의 리뷰 게시 중단 요청 절차 등의 구체적인 내용을 제공하기로 한다는 사항과 그 제공 방법 등을 입점 약관(계약서)에 포함하고 이를 이용사업자(입점판매자)에게 성실히 설명하기로 한다.

2. 오픈마켓 입점 계약 해지·변경 등의 사전통지

- ⑧ 오픈마켓 사업자가 이용사업자(입점판매자)와 체결한 입점 계약을 해지하려는 경우에는 최소한 계약 해지 예정일의 15일 전까지 그 해지 이유를 구체적으로 이용사업자(입점판매자)에게 알리기로 한다. 다만, 불법행위, 소비자 피해 발생 우려 등 계약 해지 예정일로부터 15일 전까지 사전 통지가 곤란한 긴급하고 상당한 이유가 있는 경우에는 각 사의 약관에서 개별적으로 정하는 바에 따라 통지 기간을 달리 정할 수 있다.
- ⑨ 오픈마켓 사업자가 이용사업자(입점판매자)와 체결한 입점 계약을 변경하려는 경우에는 최소한 계약 변경 예정일의 7일 전까지 그 변경 이유 및 내용을 구체적으로 이용사업자(입점판매자)에게 알리기로 한다.
- 다만, 이용요금·수수료·광고비 변경 등 이용사업자(입점판매자)에게 중요한 계약 내용이 변경되는 경우에는 최소한 계약 변경 예정일의 30일(광고비 변경은 14일) 전까지 그 변경 이유 및 내용을 구체적으로 이용사업자(입점판매자)에게 알리기로 한다.
- ⑩ 오픈마켓 사업자가 입점 계약에 따라 이용사업자(입점판매자)에게 제공하는 통신판매 중개서비스를 제한하거나 중지하려는 경우에는 제한 또는 중지 예정일의 7일 전까지 그 이유 및 내용을 구체적으로 이용사업자(입점판매자)에게 알리기로 한다. 다만, 불법행위, 소비자 피해 발생 우려 등 서비스 제한 또는 중지 예정일로부터 7일 전까지 사전 통지가 곤란한 긴급하고 상당한 이유가 있는 경우에는 각 사의 약관에서 개별적으로 정하는 바에 따라 통지 기간을 달리 정할 수 있다.

II. 오픈마켓 사업자와 이용사업자간 분쟁 처리 절차 개선

- ① 오픈마켓 사업자는 이용사업자(입점판매자)가 제기한 민원 등에 대해 불가피한 사정이 없는 한 민원 등의 접수일로부터 3영업일 이내에 그 처리경과 또는 결과 및 이유 등을 회신하기로 한다.
 - ② 통신판매 중개서비스 또는 광고 상품 이용 과정 등에서 이용사업자(입점판매자)의 불만이나 민원이 발생하는 경우 이를 신속히 처리할 수 있도록 관련 인력과 설비를 충분히 마련하기로 한다.
 - ③ 오픈마켓 사업자와 이용사업자(입점판매자) 사이에 본 「오픈마켓 분야 자율규제 방안」에서 제시된 내용에 관하여 분쟁이 발생할 경우, 이를 신속하고 공정하게 해결하기 위하여 ‘(가칭) 오픈마켓 자율분쟁조정협의회’를 설치하기로 한다.
 - 자율분쟁조정협의회의 위원 구성 및 운영 절차는 객관성과 독립성이 확보될 수 있도록 한다.
 - 그 밖에 자율분쟁조정협의회의 설치·구성·운영·조정절차 등에 관한 구체적인 방안은 기존의 다양한 사례들을 참고하여 오픈마켓 사업자들 간의 협의를 통해 2023년 8월 말까지 마련하고, 2023년 11월 말까지 시범 운영 후 시행한다.
 - ④ 판매 상품의 취소, 환불 등과 관련된 이용사업자(입점판매자)와 소비자간 분쟁이 발생했을 경우 오픈마켓 사업자는 관련 법령 및 소비자분쟁해결기준 등을 고려하여 원만한 합의에 이를 수 있도록 적극 협력하기로 한다.
- ④는 오픈마켓 사업자와 이용사업자(입점판매자)간 입점 계약 체결 시 ‘공통 계약 조항’으로서 포함하기로 한다.

Ⅲ. 이용사업자(입점판매자)와의 상생 및 부담 완화 방안

① 오픈마켓 사업자들은 각 사별로 아래와 같은 이용사업자(입점 판매자)와의 상생 및 부담 완화 방안을 시행하기로 한다.

< 오픈마켓 사업자별 상생 및 부담 완화 방안 >

구분	세부 방안
(주)카카오	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 소상공인 수수료 우대 정책 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 신용카드 결제 금액에만 적용 → 카카오페이 머니, 쇼핑포인트, 휴대폰결제, 무통장입금 등 나머지 결제 금액에 대해서까지 수수료 우대정책 확대 적용 (수수료 3.3%(VAT 포함) → 0.53~1.63% 할인 적용) ▶ 연내 기존 수수료 정책 동결 ▶ 소상공인 채널 메시지 할인 <ul style="list-style-type: none"> - 채널 친구수 1만명 미만 입점업체들에 대한 채널 메시지 광고비 할인 (특정대상 타겟팅 메시지 및 일반 메시지 건당 요금 75% 할인)
십일번가(주)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 신규판매자 수수료 할인 <ul style="list-style-type: none"> - '23년 신규판매자 수수료율 6% 1년간 적용, 10만 입점포인트 지원 등 - '22년 입점판매자 중 월평균 거래액 1,000만원 이하인 중소 입점판매자에게 신규판매자 수수료율 6% 적용 1년간 연장(일정 조건 충족 시) ▶ 신규판매자 성장 지원 프로그램 제공 <ul style="list-style-type: none"> - '23년 신규판매자 중 우수셀러 선정 → 무상광고포인트 30만P 지원 등 - 월 1천만원 이상 거래 달성 시 광고포인트 100만P 지급(일정 조건 충족 시)
(주)지마켓	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 카테고리별 수수료 1년간 동결 ▶ 중소상공인 판로 확보 및 디지털 전환 지원 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 소상공인전문마켓 '동행마켓' 내 중소기업 전용 기획전 연간 100회 이상 확대 운영, 할인쿠폰(12%), 메인배너 광고 게재, DM, 앱푸쉬 등 마케팅 지원 - 지마켓 슈퍼딜, 옥션 울킬딜 구좌 지원 확대(60회 → 100회) ▶ 중소상공인 라이브 방송 '소소한 지마켓' 지원 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 연간 100회 이상 신규 운영 및 라이브 방송 전 제작과정 지원
쿠팡(주)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 소상공인들을 위한 선정산 서비스 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 연내 관련 시스템 개발 등 추진 ▶ 착한상점 카테고리 내 '자율규제 상생기획전' 배너 신설·운영 ('23년 하반기) <ul style="list-style-type: none"> - 상생누리 사이트를 통해 쿠팡에 입점한 중소기업이라면 누구나 신청 가능
(주)무신사	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 결제 수수료 면제 <ul style="list-style-type: none"> - 입점사 매출 하위 50%(약 3600여개 업체) 대상 1년간 결제 수수료 전액 면제 ▶ 창업 7년 미만 영세업체 대상 유동성 공급 지원 <ul style="list-style-type: none"> - '무신사 파트너스'에서 운용하는 펀드를 활용하여 모험 자본 지속 공급

네이버(주)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ “스몰브랜드사업실”, “프로젝트 꽃 사무국” 등 소상공인 상생 전담 조직을 신설하여 소상공인 지원 및 협력 방안 상시 발굴·운영 <ul style="list-style-type: none"> - (스몰브랜드사업실) 스몰브랜드 성장·케어를 위한 전담 조직 설치 <ul style="list-style-type: none"> · 네이버쇼핑 카테고리 내 “상생관” 신설 (‘23.4월) · 도착보장배송을 이용하는 소상공인 대상 광고비 지원 (‘23. 하반기) - (“프로젝트 꽃” 사무국) 소상공인을 위한 브랜드 성장 프로그램 운영 <ul style="list-style-type: none"> · 스몰브랜드 런처 프로그램 : 성장가능성 있는 스몰브랜드의 IP 구축 지원 (‘23.5월) · 로컬브랜드 스쿨 : 푸드 업종(1회, 한시) → 숲 업종(상시) 확대 (‘23.6월)
롯데쇼핑(주) e커머스 사업부	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 동반성장 펀드 조성 <ul style="list-style-type: none"> - 기업은행과 공동으로 판매업체 대출 시 금리 우대 지원 (총 80억, 예산 소진 시까지)
(주)위메프	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 온라인 창업지원 희망리턴사업 유치 및 적극 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 소상공인진흥공단 온라인 창업사업자 지원 사업 유치(총 36억), 지원 업체당 최대 1,200만원 바우처 지원(예산 소진 시까지) - 위메프 내 희망리턴사업 전담부서 신설(‘23.5월) 및 소상공인 참여 지원을 위한 전문 컨설팅 담당자 배정
(주)티몬	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 해외 온라인 판로 개척 및 지역사업자 판매 촉진 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 국내·해외 투트랙 온라인 판로 기획전 운영 - 글로벌 라이브 사업 : 아시아 6개국으로 확대 진행 예정 - 해외플랫폼 입점용 상세페이지 제작 지원 (‘23.6월 예정) - 지역상품개발 및 로컬브랜딩 연계사업 신규 운영 (‘23.6월 예정)

② 이용사업자(입점판매자)가 이용요금·수수료·광고비 등 입점계약상 중요한 내용에 대한 설명을 요구할 경우 오픈마켓 사업자는 이용사업자(입점판매자)가 그 내용을 이해할 수 있도록 구체적으로 설명하기로 한다.

②의 경우 오픈마켓 사업자와 이용사업자(입점판매자) 간 입점 계약 체결 시 ‘공통 계약 조항’으로서 포함하기로 한다.

IV. 기타사항

- 오픈마켓 사업자들은 자율규제 기구 갑을 분과(추후 상설 자율규제 기구)를 통한 I.~III. 자율규제 방안의 이행상황 점검에 적극 협조하기로 한다.
- 이행상황 점검결과 I.~III. 자율규제 방안의 내용 중 합리적인 사유 없이 미이행한 사항이 있는 경우 자율규제 기구 갑을 분과(추후 상설 자율규제 기구)에서 1차로 해당 사업자에게 비공식 경고하기로 하고,
 - 1차 경고에 관한 미이행 상황이 합리적인 사유 없이 지속되거나 반복될 경우에는 2차로 미이행 사업자 현황 및 미이행 내용 등을 대외적으로 공표하기로 한다.
- III. 자율규제 방안 중 ①의 ‘오픈마켓 사업자별 상생 및 부담 완화 방안’의 경우 그 시행기간이 종료되는 시점에 자율규제 기구 갑을 분과(추후 상설 자율규제 기구)에서 재검토하기로 한다.