

공정거래 자율준수 편람

 AJ 네트워크

- 목 차 -

[CEO 메시지]

I. 공정거래 자율준수 프로그램의 이해

1. 공정거래 자율준수 프로그램 개요
2. 이해당사자
3. 자율준수 프로그램 운영의 필요성

II. 공정거래자율준수 운영지침

1. 공정거래법 및 관계 법령 개요
2. 공정거래 자율준수 프로그램의 8대 구성요소

III. 자율준수 프로그램 관련 업무처리 절차

1. 공정거래 관련 업무수행
2. 공정거래 사건 관련 대응프로세스
3. 공정거래 관련 상담 · 신고센터 운영

IV. 공정거래제도 및 관계 법령의 이해

1. 공정거래제도 개관
2. 공정거래위원회의 역할
3. 관계 법령 위반 시 제재

V. 불공정거래 부문

1. 불공정거래행위 개요
2. 불공정행위의 유형 및 기준

VI. 하도급거래 부문

1. 하도급법 개요
2. 하도급법의 주요 내용
3. 거래단계별 하도급법 확인사항

VI. 약관규제법 부문

1. 약관규제법의 개념 및 특징
2. 약관규제법상 의무사항 및 금지행위

VII. 표시광고법 부문

1. 표시 · 광고의 개념
2. 부당한 표시 · 광고행위의 요건 및 유형
3. 중요정보 공개제도
4. 광고실증제도
5. 임시중지 명령제도
6. 공정거래위원회의 시정조치
7. 표시 · 광고행위 관련 확인사항

VIII. 전자상거래법 부문

1. 전자상거래법 개요
2. 개념 및 적용범위
3. 사업자의 의무사항

[CEO 메시지]

AJ네트웍스 임직원 여러분 안녕하십니까?

AJ네트웍스는 지난 20여년 간 전문 렌탈기업으로서 국내 렌탈업계의 중추적 역할을 담당해오며 정직과 성실의 기본이념 아래 지속적으로 성장하면서 공유 경제의 패러다임을 선도하여 왔습니다.

'준법경영'을 기반으로 글로벌 시장을 선도하는 렌탈기업으로 한 단계 더 도약하려고 합니다.

ESG경영이 날로 중요시되는 기업환경 속에서 어느 때보다도 '준법경영'의 필요성이 요구되고 있습니다. 글로벌 경쟁시대를 맞이하여 공정하고 투명한 기업문화를 바탕으로 미래가치를 향상하기 위한 준비의 첫 걸음으로 '공정거래자율준수 프로그램(Compliance Program)'을 도입하고자 합니다.

'공정거래자율준수 프로그램'은 임직원 여러분의 자발적인 참여와 지지가 필수입니다.

'공정거래자율준수 프로그램'을 통해 자율준수관리자를 임명하고 내부 감독체계를 강화하여 '준법경영'이 기업문화로 정착하기 위해서는 임직원 여러분들의 적극적인 참여와 지지가 반드시 필요합니다.

임직원 여러분의 지속적이고 자발적인 실천을 당부드립니다. 감사합니다.

I. 공정거래 자율준수 프로그램의 이해

1. 공정거래 자율준수 프로그램 개요

- 공정거래 관계 법령의 이해증진 및 자율준수를 위하여 사업자들이 도입, 시행하는 프로그램으로서, 별도로 명시하지 않는 한 당사의 자율준수 프로그램을 말합니다.
- 당사의 사업영역에서 적용될 수 있는 공정거래 및 부패방지 관계 법령의 준수를 위한 기준을 제시함으로써 임직원들의 자발적인 준법의식과 윤리의식을 향상시키고 법 위반으로 인한 리스크 예방 및 고객 신뢰를 통한 대외적 이미지 제고를 위한 내부통제 시스템입니다.

2. 이해당사자

- 회사 또는 당사란 'AJ네트웍스'를 말합니다.
- 계열회사란 개별적 또는 집단적으로 당사의 계열사를 말합니다.
- 거래업체란 회사와 계약관계인 협력업체 등을 말합니다.
- 경쟁업체란 회사의 상품 또는 서비스와 경쟁적인 상품을 판매 및 제공하는 업체를 말합니다.
- 직원이란 회사와 고용계약을 체결한 모든 임원과 직원을 말합니다.
- 관계당국이란 공정거래위원회를 비롯한 관계 행정기관을 말합니다.

3. 자율준수 프로그램 운영의 필요성

(1) 기업의 경쟁력과 공정거래 능력 강화

- 공정거래 자율준수를 위한 자발적인 노력은 기업의 경쟁력 강화와 아울러 지속적인 발전에 기여합니다.

(2) 법 위반에 따른 기업의 손실을 사전에 예방

- 법 위반행위가 적발될 경우 기업은 과징금, 손해배상, 소송비용 등 경제적 부담뿐만 아니라,

그 밖에 언론 보도로 인한 사회적 이미지 실추 등 비 경제적인 부담도 발생하게 됩니다.

(3) 대내외 신인도 제고

- 공정거래 자율준수 프로그램의 도입을 대내외에 공표하고 실질적인 운영을 하는 경우 투명경영, 공정거래 실천기업으로서의 대외적 이미지를 제고할 수 있습니다.

(4) 법 위반으로 인한 피해 최소화

- 실무자들이 불가피하게 공정거래 관계 법령 위반하였을 경우 경쟁당국으로부터의 제재가 경감될 수 있습니다.

II. 공정거래자율준수 운영지침

1. 공정거래법 및 관계 법령 개요

모든 임직원은 다음의 공정거래 관계 법령을 충분히 숙지하시어 철저히 준수하여 주시기 합니다.

관계 법령은 공정거래에 대한 법률 외에도 시행령, 시행규칙 및 관련 고시 등을 포함합니다.

▣ 공정거래 관계 법령

구 분	내 용
<ul style="list-style-type: none"> • 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 (공정거래법) 	<ul style="list-style-type: none"> - 시장지배적 지위남용행위, 부당한 공동행위, 불공정거래행위 등 규제 - 시장에서 공정하고 자유로운 경쟁을 촉진함으로써 창의적인 기업활동 촉진 및 소비자 보호
<ul style="list-style-type: none"> • 하도급거래 공정화에 관한 법률 (하도급법) 	<ul style="list-style-type: none"> - 하도급거래관계에서 원사업자의 거래상 지위를 이용한 불공정거래행위 등 규제

	<ul style="list-style-type: none"> - 하도급거래상 대등한 지위에서 상호보완하며 균형있는 발전과 공정한 거래질서 확립
<ul style="list-style-type: none"> • 약관의 규제에 관한 법률 (약관법) 	<ul style="list-style-type: none"> - 사업자의 거래상 지위를 이용한 불공정거래 행위 등 규제 - 사업자의 일방적·불공정한 계약내용(약관)으로 인한 피해 방지 및 건전한 거래질서 확립
<ul style="list-style-type: none"> • 표시·광고의 공정화에 관한 법률 (표시광고법) 	<ul style="list-style-type: none"> - 소비자를 속이거나 잘못 알게 하는 부당한 표시·광고행위 등 규제 - 소비자에게 올바르게 유용한 정보제공을 촉진하여 공정한 거래질서 확립 및 소비자보호
<ul style="list-style-type: none"> • 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 (전자상거래법) 	<ul style="list-style-type: none"> - 전자상거래 및 통신판매 등에 의한 재화 또는 용역의 불공정거래 등 규제 - 소비자의 권익 보호와 시장의 신뢰도를 높여 국민경제의 건전한 발전에 이바지

2. 공정거래 자율준수 프로그램의 8대 구성요소

(1) 공정거래 자율준수 프로그램의 기준과 절차 마련·시행

- 소속 임직원들이 업무와 관련된 공정거래 관계 법령의 준수사항을 명확히 인지하고 이를 실천할 수 있도록 필요한 기준과 절차를 마련하고 시행하여야 합니다.

(2) 최고경영자의 자율준수 의지 표명 및 지원

- 최고경영자는 모든 직원에게 공정거래 자율준수의 중요성을 공개적으로 표명하여야 합니다. 사내 인트라넷이나 전자메일 등을 통해 임직원들에게 자발적으로 공정거래법을 준수하도록

필요한 인적 · 물적자원을 지원하여야 합니다.

(3) 자율준수관리자 선임

- 자율준수관리자는 공정거래와 관계 법령, 회사 정책과 방침에 정통한 고위 관리자 중 선임하여야 합니다. 다만, 영업, 구매·조달, 표시 · 광고, 고객지원 등의 업무를 직접 담당하지 않는 자 중에서 선임하여야 합니다.
- 자율준수관리자는 공정거래 관계 법령의 준수 및 자율준수 프로그램을 총괄관리하며, 자율준수 편람의 제·개정, 기타 자율준수프로그램의 계획, 조직, 지휘, 조정, 통제 및 개선·운영 등에 대한 권한과 책임을 가지고 있습니다.

(4) 자율준수 편람 제작 · 활용

- 자율준수 편람은 공정거래 관계 법령 및 공정거래 자율준수 프로그램의 기준과 절차 등을 포함하고 있어야 합니다. 모든 임직원이 쉽게 접근하고 실제 업무를 수행하는데 있어 유용하게 활용할 수 있도록 실무 및 사례를 포함하고 있어야 합니다.

(5) 지속적이고 체계적인 자율준수 교육 실시

- 공정거래 자율준수 프로그램의 기준과 절차 및 공정거래 관계 법령 준수사항 등에 대하여 최고경영자, 공정거래 관련 위반 가능성이 높은 분야의 임직원 뿐만 아니라 모든 임직원을 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 합니다.

(6) 내부감시체계 구축

- 자율준수 프로그램의 효율적인 운영과 법 위반행위의 예방을 위하여 감시체계를 구축하여야 합니다. 특히, 불공정거래 행위의 발생가능성이 높은 부서를 선정하여 정기적으로 감사를 실시하여야 하며, 이사회 등 최고 의사결정기구에 보고하여야 합니다.

(7) 공정거래 법령 위반에 대한 제재

- 공정거래 법령 위반에 책임이 있는 임직원에 대하여 그 위반의 정도에 따른 제재조치를 규

정한 사내규정을 마련하여야 합니다. 또한, 임직원의 법 위반행위 발견 시 적극적으로 대응하고 추후 유사한 행위가 재발되지 않도록 하여야 합니다.

(8) 효과성 평가와 개선조치

- 공정거래 자율준수 프로그램이 효과적으로 지속하여 운영될 수 있도록 정기적으로 공정거래 자율준수 프로그램의 기준, 절차, 운용 등에 대하여 점검·평가 등을 실시하고 그에 따라 개선조치를 취하여야 합니다.

Ⅲ. 자율준수 프로그램 관련 업무처리 절차

1. 공정거래 관련 업무수행

- 당사가 이해관계자와 체결하는 모든 계약서는 공정거래 자율준수 프로그램에 따라 관련 법령 외에도 사내규정 등에 근거하여 공정거래법 등의 위반 여부를 사전에 검토받도록 합니다.
- 공정거래위원회 등 관계당국과 관련된 대관업무는 자율준수관리자를 통하여 업무처리하는 것을 원칙으로 하며, 사전에 자문 받지 않은 사항에 대하여는 개별적인 답변이나 대응은 지양되어야 합니다.

2. 공정거래 사건 관련 대응프로세스

- 공정거래와 관련하여 어떠한 의견이나 내부제보, 관계당국 신고 등으로 공정거래 관련 사건이 발생한 경우에는 자율준수관리자에게 사전 보고하여 업무지원을 받는 것을 원칙으로 합니다.
- 자율준수관리자는 준법감사담당 부장(02-6240-0135, chaeks@ajnet.co.kr)으로서 회사의 공정거래 관련 사건에 대한 검토, 처리, 감사, 징계 등을 총괄관리합니다.

3. 공정거래 관련 상담·신고센터 운영

(1) 공정거래 관련 상담센터

- 공정거래에 대하여 평소 궁금하시던 사항이나 거래의 공정성 여부에 대하여 문의사항이 있으신 경우, 자율준수관리자나 법무담당 공용메일로 연락주시면 빠른 시일 내로 귀하의 이메일이나 전화 등을 통하여 답변드리도록 하겠습니다.
- 귀하가 비윤리적 사항이나 반부패에 관하여 신고와 관련하여 상담이 필요하신 경우에는 AJ 윤리경영 홈페이지(<http://www.ajnet.co.kr/sustainability/ethical.asp>) 등을 통하여 문의하실 수 있습니다.

- 전화: 02)6240-0136
- 이메일: clean_aj@ajnet.co.kr
- 주소: 서울특별시 송파구 정의로 8길 9 AJ빌딩 9층 준법감사팀

(2) 공정거래 관련 신고센터

- 당사는 다양한 채널로 법 위반행위에 대한 신고를 접수하고 있습니다. 신고자 보호를 위한 내부신고제도 운영 및 내부신고자 보호에 관한 규정을 제정하여 운영하고 있습니다.

- 홈페이지: <http://www.ajnet.co.kr/sustainability/ethical.asp>
- 사내 그룹웨어(하단): AJ사이버신문고
- 이메일: clean_aj@ajnet.co.kr
- 우편: 서울특별시 송파구 정의로 8길 9 AJ빌딩 9층 준법감사팀

IV. 공정거래제도 및 관계 법령의 이해

1. 공정거래제도 개관

- 공정거래제도는 시장경제체제의 기본원리인 기업 간의 공정하고 자유로운 경쟁을 보장하고 경제활동의 기본질서를 확립하기 위해 마련한 제도입니다.
- 공정거래법은 사업자의 시장지배적지위의 남용과 과도한 경제력의 집중을 방지하고, 부당한 공동행위 및 불공정거래행위를 규제하여 공정하고 자유로운 경쟁을 촉진함으로써 창의적인 기업활동을 조장하고 소비자를 보호함과 아울러 국민경제의 균형 있는 발전을 도모함을 그 목적으로 합니다(동법 제1조).

2. 공정거래위원회의 역할

(1) 경쟁촉진

- 각종 진입장벽 및 영업활동을 제한하는 규제들을 개선하고 경쟁제한적 기업결합을 규율합니다.
- 시장지배적지위 남용행위(독과점), 부당한 공동행위(담합), 기타 불공정거래행위(경쟁제한)를 금지하여 공정한 거래질서를 확립하고자 합니다.

(2) 경제력 집중 방지

- 대기업집단 계열사간 상호출자 금지, 채무보증 금지, 부당내부거래 억제, 지주회사 규제 등을 규제하여 기업의 건전한 지배구조 확립에 기여합니다.

(3) 소비자 주권 확립

- 소비자에게 일방적으로 불리하게 만들어진 약관조항 시정 및 표준약관을 제공하여 불공정 약관으로 인한 소비자 피해를 방지합니다.
- 허위 · 과장의 표시 · 광고를 시정하여 소비자에게 중요한 정보를 공개하도록 함으로써 정확한 정보를 바탕으로 합리적인 선택을 할 수 있도록 합니다.
- 전자상거래 등 특수한 거래분야에서 나타날 수 있는 유형의 소비자피해를 방지합니다.

(4) 공정경쟁의 기반 확보

- 사업자간 거래에 있어 불공정한 거래를 방지하고 시정하도록 합니다.
- 하도급업체와의 물품수령, 대금지급 등과 관련하여 각종 불공정거래행위를 시정하고 공정한 거래질서를 유지·확립할 수 있도록 기여합니다.

3. 관계 법령 위반 시 제재

(1) 시정조치

- 공정거래위원회는 공정거래 관계 법령 위반 사업자에 대하여 행위중지, 계약조항의 삭제, 시정명령을 받은 사실 공표, 기타 시정을 위하여 필요한 조치를 취할 수 있습니다.

(2) 과징금 부과

- 공정거래위원회는 공정거래 관계 법령 위반 사업자들에 대하여 매출액의 100분의 2에서 100분의 10을 초과하지 않는 한도에서 행위 유형별로 과징금을 부과할 수 있습니다.
 - 시장시배적지위 남용행위: 매출액의 100분의 3을 초과하지 않는 범위
 - 부당한 공동행위: 매출액의 100분의 10을 초과하지 않는 범위
 - 불공정거래행위: 매출액의 100분의 2를 초과하지 않는 범위

(3) 벌칙

- 행위 유형별로 3년 이하 징역 또는 2억원 이하 벌금에 처해질 수 있으며, 양벌규정에 따라 법인 뿐만 아니라 행위자인 임직원들도 처벌 대상이 될 수 있습니다.
 - 시장지배적지위 남용행위: 3년 이하 징역 또는 2억원 이하 벌금
 - 부당한 공동행위: 3년 이하 징역 또는 2억원 이하 벌금
 - 불공정거래행위: 2년 이하 징역 또는 1억 5천만원 이하 벌금

V. 불공정거래 부문

1. 불공정거래행위 개요

(1) 불공정거래행위의 개념

- 공정거래법 제23조에서는 사업자에게 부당한 거래거절 등의 방법으로 '공정한 거래를 저해할 우려가 있는 행위'를 금지하고 있습니다. 여기서, '공정'이란 부당성과 직결되는 것으로서 유효한 경쟁상태에 있거나 경쟁 또는 거래의 수단이나 방법이 부당하지 않아야 하는 것을 의미합니다.

(2) 불공정거래행위의 위법성 판단(불공정거래행위 심사지침 Ⅲ.)

- 공정거래법 제23조는 개별 행위 유형의 위법성 판단과 관련하여 '공정한 거래를 저해할 우려가 있는 행위'라고 하여 '공정거래 저해성'을 그 요소로 규정하고 있습니다. 여기서, 불공정거래행위 심사지침에 따르면 '공정거래 저해성'은 법 제23조 각호의 '부당하게'와 그 의미가 동일한 것으로 보며, '경쟁제한성'보다 넓은 개념으로서 '불공정성'까지 포함하는 개념입니다.

1) 경쟁제한성

- 경쟁제한성은 해당 행위로 인하여 시장경쟁의 정도 또는 경쟁사업자의 수가 의미있는 수준으로 줄어들거나 줄어들 우려가 있는 것을 의미합니다.

2) 불공정성

- 불공정성은 경쟁수단 또는 거래내용이 정당하지 않음을 의미합니다. 경쟁수단의 불공정성은 상품 또는 용역의 가격과 질적 수준 이외에도 바람직하지 않는 경쟁수단을 사용하여 정당한 경쟁을 저해하거나 저해할 우려가 있는 것을 포함합니다.

3) '부당하게'와 '정당한 이유 없이'의 구분

- '공정거래 저해성 판단'과 관련하여 공정거래법 시행령에서는 '부당하게'와 '정당한 이유 없이'를 구체화하고 있습니다.
- '부당하게'를 요건으로 하는 행위 유형은 당해 행위가 있다는 사실만으로 공정거래 저해

성이 인정되는 것은 아니며 경쟁제한성 · 불공정성과 소비자의 후생 증대 효과 등을 비교 · 형량하여 경쟁제한성 · 불공정성이 더 큰 경우 위법한 것으로 봅니다. 한편, 부당한 행위에 대한 입증은 공정위가 부담하는 것으로 봅니다.

- '정당한 이유 없이'를 요건으로 하는 행위(예: 공동의 거래거절, 계열회사를 위한 차별, 계속적 염매)의 경우에는 '부당하게'와는 달리 원칙적으로 공정거래 저해성이 있는 것으로 보아 입증책임을 행위자가 부담하는 것으로 봅니다.

4) '우려'의 의미

- 공정한 거래를 저해하는 효과가 실제로 구체적인 형태로 나타나는 경우뿐만 아니라 나타날 가능성이 큰 경우를 의미한다. 또한, 현재는 그 효과가 없거나 미미하더라도 미래에 발생할 가능성이 큰 경우를 포함한다.

※ 안전지대(Safy Zone: 심사면제대상, 불공정거래행위의 심사지침 V.)

- 행위 사업자의 시장점유율 합계가 10% 미만인 경우(시장점유율 산정이 사실상 불가능하거나 현저히 곤란한 경우에는 당해 사업자들의 연간 매출액 합계액이 20억원 미만인 경우)에는 경쟁저해성이 없는 것으로 보아 공정위가 원칙적으로 심사절차를 개시하지 않는 심사면제 대상'을 의미합니다.
- 거래거절, 차별적 취급, 경쟁사업자 배제 등 경쟁제한성을 위주로 심사하는 불공정행위 유형의 경우에 외형이 있더라도 원칙적으로 심사절차를 개시하지 않습니다.

2. 불공정행위의 유형 및 기준(시행령 별표 1의2, 불공정거래행위 심사지침 V.)

(1) 거래거절

- 원칙적으로 사업자는 거래를 개시 또는 계속할 것인지 여부와 누구와 거래할 것인지는 자유

의사에 따라 결정할 수 있는 것이 원칙입니다. 그러나, 거래의 개시나 계속을 거절함으로써 다른 사업자의 사업활동을 현저히 곤란하게 하고 그 결과 당해 시장에서 경쟁의 정도가 감소하는 등으로 관련 시장에서 경쟁을 제한하고 시장의 효율성 저하를 초래하게 되므로 금지됩니다.

1) 공동의 거래거절

- 정당한 이유 없이 자기와 경쟁관계에 있는 다른 사업자와 공동으로 특정 사업자에 대하여 거래의 개시를 거절하거나 지속적인 거래관계에 있는 특정사업자에 대하여 거래를 중단하거나 거래하는 상품 또는 용역의 수량이나 내용을 현저히 제한하는 행위를 말합니다.

2) 기타의 거래거절

- 부당하게 특정사업자에 대하여 거래의 개시를 거절하거나 지속적인 거래관계에 있는 특정 사업자에 대하여 거래를 중단하거나 상품 또는 용역의 수량이나 내용을 현저히 제한하는 행위를 말합니다.

[예시 - 금지행위]

- 합리적 이유 없이 거래거절이 행해지고 그 결과 시장에서 사업자의 사업활동이 곤란하게 되면서 경쟁의 정도가 실질적으로 감소하는 경우
- 자기 또는 자기와 밀접한 관계에 있는 사업자와 독점적으로 거래하는 사업자와는 거래하면서 경쟁사업자와도 거래하는 사업자에 대해서는 합리적인 이유 없이 거래를 중단하거나 제한함으로써 시장에서 경쟁의 감소를 초래하는 경우
- 합리적 이유 없이 자기로부터 원재료를 공급받는 판매업자나 대리점에게 자기와 경쟁관계에 있는 사업자에 대하여 원재료 공급을 거절하게 하게 하여 시장에서 경쟁의 감소를 초래하는 경우

- 시장에 새로이 진입하고자 하는 특정사업자에 대하여 합리적 이유 없이 원재료 공급을 중단하거나 중단하도록 강요하여 시장에서 경쟁의 감소를 초래하는 경우
- 원재료를 공급받아 완성품을 제조하는 사업자의 경쟁자를 배제하기 위하여 해당 경쟁자에 대하여 종래 공급하던 원재료의 공급을 중단하는 경우
- 합리적 이유 없이 원재료 제조업자가 자신의 시장지위를 유지·강화하기 위한 목적에서 원재료를 직접 생산·조달하려는 완성품 제조업자에 대하여 원재료 공급을 거절하는 경우
- 합리적 이유 없이 특정한 유형의 판매업자(예: 온라인몰)에 대하여 거래를 거절하여 해당 사업자가 오프라인 판매업자 등에 비하여 경쟁력이 저하되는 경우
- 거래조건으로 자기가 지정하는 사업자의 물품·용역을 구입하도록 의무화하여 응하지 않을 경우 거래개시를 거절함으로써 해당 물품·용역 시장에서 경쟁에 영향을 미치는 경우

(2) 차별적 취급

- 원칙적으로 사업자는 가격 등 거래조건, 거래내용을 자유로이 설정할 수 있습니다. 그러나, 사업자가 단독으로 또는 공동으로 거래지역이나 거래상대방에 따라 가격 등 거래조건 등을 차별적으로 설정하여 자기가 속한 시장 또는 거래상대방이 속한 시장에서 정상적인 경쟁을 저해할 경우에는 시장의 효율성 저하를 초래할 수 있으므로 금지됩니다.

1) 가격차별

- 부당하게 거래지역 또는 거래상대방에 따라 현저하게 유리하거나 불리한 가격으로 거래하는 행위를 말합니다.

2) 거래조건 차별

- 부당하게 특정사업자에 대하여 수량·품질 등의 거래조건이나 거래내용에 관하여 현저하게 유리하거나 불리한 취급을 하는 행위를 말합니다.

3) 계열회사를 위한 차별

- 정당한 이유 없이 자기의 계열회사를 유리하게 하기 위하여 가격·수량·품질 등의 거래 조건이나 거래 내용에 관하여 현저하게 유리하거나 불리하게 하는 행위를 말합니다.

4) 집단적 차별

- 집단으로 특정사업자를 부당하게 차별적으로 취급하여 그 사업자의 사업활동을 현저하게 유리하거나 불리하게 하는 행위를 말합니다.

[예시 - 금지행위]

① 가격차별

- 사업자가 경쟁이 심한 지역에서 자신의 시장지위를 강화하기 위해 합리적 이유 없이 타 지역에 비해 현저히 낮은 가격을 설정함으로써 당해 지역에서 경쟁사업자를 배제할 우려가 있는 경우
- 자신의 시장지위를 강화하기 위하여 자기가 공급하는 2가지 이상의 상품·용역 중 시장 점유율이 높은 상품·용역과 그렇지 않은 상품·용역을 동시에 구매하는 거래 상대방에 대해 가격면에서 현저히 유리한 취급을 함으로써 그렇지 않은 상품·용역시장에서 경쟁을 저해하는 행위
- 유력한 사업자가 합리적인 이유 없이 특정사업자를 가격면에서 현저히 우대한 결과 특정 사업자가 그의 경쟁사업자보다 경쟁상 우위에 서게 되어 정상적인 경쟁이 저해되는 경우
- 과점적 시장구조하에서 용역서비스를 제공하는 사업자가 거래상대방에게 수수료를 부과함에 있어 매출액 규모, 원가요소 등을 고려하지 않은 채 특정업체에 종사한다는 이유만으로 현저하게 유리 또는 불리한 취급을 하여 경쟁업체에 종사하는 사업자에 비해 경쟁상 우위 또는 열위에 서게 하는 행위

- 시장점유율이 상당한 사업자가 대부분의 거래상대방에 대해서는 구입량에 따라 누진적으로 할인율을 적용하는 반면, 소수의 거래상대방에 대해서는 합리적 이유 없이 구입량과 관계 없이 통상 적용하는 최대할인율보다 더 높은 할인율을 획일적으로 적용함으로써 사업자들간의 경쟁력 차이를 초래하는 행위

② 거래조건차별

- 사업자가 경쟁이 심한 지역에서는 합리적 이유 없이 타 지역에 비해 현저리 유리한 대금 결제 조건을 설정함으로써 당해 시장에서 경쟁사업자를 배제할 우려가 있는 경우
- 사업자가 경쟁사업자의 상품·용역 또는 수입품을 병행 취급하는 대리점(판매업자)에 한하여 합리적 이유 없이 자기의 상품·용역 제공시기, 배송회수, 결제방법 등을 현저하게 불리하게 취급하여 당해 대리점의 사업활동을 곤란하게 하거나 대리점간 경쟁을 저해하는 행위

③ 계열회사를 위한 차별

- 계열회사와 비계열회사의 제품 간에 품질이나 거래조건에 있어 차이가 없음에도 불구하고 정당한 이유 없이 계열회사의 제품을 비계열회사의 견적 단가보다 현저히 비싸게 구입한 행위
- 사업자가 자기의 계열회사와 비계열회사를 동시에 거래하면서 정당한 이유 없이 계열회사에 비해 비 계열회사에 대한 결제조건(현금비율, 어음만기일 등)을 현저히 불리하게 하는 행위
- 사업자가 자기의 계열회사와 비계열회사에 동시에 임가공을 의뢰하면서 정당한 이유 없이 계열회사에 지급하는 임가공단가를 비계열회사의 경우에 비해 현저히 유리하게 지급하는 행위
- 계열회사가 경쟁입찰에서 유리한 지위에 설 수 있도록 하기 위해 계열회사의 경쟁사업자

에게는 보다 불리한 가격이나 거래조건으로 원재료를 공급하는 행위

④ 집단적 차별

- 복수의 사업자가 특정사업자에 대해 동시에 합리적인 이유 없이 가격차별 또는 거래조건 차별 등을 행하는 경우
- 합리적인 이유 없이 복수의 판매업자와 제조업자가 공동으로 판매단계에서 경쟁관계에 있는 특정사업자에 대하여 차별적으로 높은 가격을 책정함으로써 그의 사업활동을 곤란하게 하고 그 결과 당해 시장에서의 경쟁에 영향을 미치는 행위
- 복수의 제조업자가 공동으로 덤핑판매를 하거나 온라인판매를 한다는 이유만으로 특정 판매업자를 다른 판매업자에 비하여 비싸게 책정함으로써 사업활동을 현저히 불리하게 하고 다른 판매업자를 경쟁상 우위에 서게 하는 행위

(3) 경쟁사업자 배제

- 사업자가 상품 또는 용역을 현저히 낮은 가격으로 공급함으로써 경쟁사업자를 시장에서 배제시킨 후 독점적 지위를 구축하여 독점가격 책정이 가능해질 경우, 이는 경쟁을 저해하고 소비자후생 수준의 저하로 귀결될 수 있어 금지됩니다. 또한, 사업자가 경쟁사업자를 당해 시장에서 배제할 목적으로 경쟁사업자가 필요로 하는 상품·원재료의 상당량을 고가로 매입할 경우 시장에서의 정상적인 경쟁을 저해하게 되므로 금지됩니다.

1) 부당 염매

- 자기의 상품 또는 용역을 공급함에 있어서 정당한 이유 없이 그 공급에 소요되는 비용보다 현저히 낮은 대가로 계속하여 공급하거나 기타 부당하게 상품 또는 용역을 낮은 대가로 공급함으로써 자기 또는 계열회사의 경쟁사업자를 배제시킬 우려가 있는 행위를 말합니다.

2) 부당 고가매입

- 부당하게 상품 또는 용역을 통상 거래가격에 비하여 높은 대가로 구입하여 자기 또는 계열 회사의 경쟁사업자를 배제시킬 우려가 있는 행위를 말합니다.

[예시 - 금지행위]

① 부당 영매

- 규모의 경제 등 이유로 당해 시장에서의 신규진입이 단기간내 용이하지 않은 상황에서 경쟁사업자를 퇴출시키기 위한 목적으로 제조원가에 못 미치는 가격으로 계속하여 상품 또는 용역을 공급하는 행위
- 시장에서 유력한 사업자가 신규진입을 시도하는 사업자를 저지하기 위해 제조원가를 하회하는 가격으로 상품 또는 용역을 일정기간 계속적으로 판매하는 행위
- 합리적 이유 없이 공공기관 물품구매입찰에서 사업자가 자신이 타 사업자로부터 공급받는 가격보다 낮은 가격으로 응찰하여 낙찰됨으로써 다년간 공급계약을 체결하고 동 물품을 공급하는 행위

② 부당 고가매입

- 합리적 이유 없이 제품의 생산·판매에 필수적인 요소를 통상 거래가격에 비하여 높은 대가로 매입하여 자기 또는 계열회사의 경쟁사업자가 시장에서 배제될 수 있을 정도로 사업활동을 곤란하게 하는 행위
- 신규로 시장에 진입하려는 사업자를 저지하기 위한 목적으로 그 사업자가 필요로 하는 상품 또는 용역을 통상 거래가격보다 높은 가격으로 매입함으로써 사실상 진입을 곤란하게 하는 행위

(4) 부당한 고객유인

- 소비자가 만족도를 극대화할 수 있기 위해서는 정확한 정보를 바탕으로 저렴하고 품질 좋은 상품 또는 용역을 구입할 수 있어야 합니다. 이를 위해 사업자는 자기가 제공하는 상품 또는 용역의 가격과 품질을 경쟁수단으로 삼아야 합니다. 사업자가 부당한 이익제공이나 위계, 거래방해 등의 방법으로 경쟁사업자의 고객을 유인하는 것은 그 경쟁수단이 불공정한 것으로 시장에서의 바람직한 경쟁질서를 저해하고 소비자가 품질 좋고 저렴한 상품 또는 용역을 선택하는 것을 방해하므로 금지됩니다.

1) 부당한 이익에 의한 고객유인

- 정상적인 거래관행에 비추어 부당하거나 과도한 이익을 제공 또는 제공할 제의를 하여 경쟁사업자의 고객을 자기와 거래하도록 유인하는 행위를 말합니다.

2) 위계에 의한 고객유인

- 부당한 표시·광고 외의 방법으로 자기가 공급하는 상품 또는 용역의 내용이나 거래조건 기타 거래에 관한 사항에 관하여 실제보다 또는 경쟁사업자의 것보다 현저히 우량 또는 유리한 것으로 고객을 오인시키거나, 경쟁사업자의 것이 실제보다 또는 자기의 것보다 현저히 불량 또는 불리한 것으로 고객을 오인시켜 경쟁사업자의 고객을 자기와 거래하도록 유인하는 행위를 말합니다.

3) 기타의 부당한 고객유인

- 경쟁사업자와 그 고객의 거래에 대하여 계약성립의 저지, 계약불이행의 유인 등의 방법으로 거래를 부당하게 방해함으로써 경쟁사업자의 고객을 자기와 거래하도록 유인하는 행위를 말합니다.

[예시 - 금지행위]

① 부당한 이익에 의한 고객유인

- 자기와 거래하도록 하기 위해 자신의 상품 또는 용역을 구입하는 고객에게 음성적인 리베이트를 지급하거나 지급할 것을 제의하는 경우
- 「경품류 제공에 관한 불공정거래행위 유형 및 기준」에서 허용된 범위를 초과하는 경품을 제공하는 경우(예: 소비자 경품의 경우 거래가액의 10%)
- 경쟁사업자의 고객을 자기와 거래하도록 소개 · 의뢰 · 추천하는 자에게 리베이트 등의 이익을 제공하거나 제공할 것이라는 제의를 함으로써 고객을 유인하는 경우
- 사업자가 다른 특정사업자로부터 수주하거나 거래를 개시하기 위해 금품 등 음성적인 경제적 이익을 제공하는 경우

② 위계에 의한 고객유인

- 사업자가 타 사업자 또는 소비자와 거래함에 있어 표시광고 이외의 방법으로 사실과 달리 자기가 공급하는 상품 또는 용역의 가격이나 품질, 성능, AS 조건 등이 경쟁사업자의 것 보다 현저히 우수한 것으로 거래상대방을 오인시켜 자기와 거래하도록 하는 경우
- 할인판매를 한다고 선전하면서 예상 수요를 충족시키기에 현저히 부족한 수량만을 할인 판매 대상으로 하여 고객을 유인하는 경우(미끼 상품)
- 사업자가 자신과 경쟁사업자의 영업현황, 제품기능, 기술력 등에 대해 사실과 다른 허위의 비교분석 자료를 작성하여 발주자에게 제출함으로써 당해 사업을 수주하는 경우
- 경쟁사업자의 부도 임박 · 정부지원에서 대상 제외 등 근거 없는 사실을 유포하여 고객을 자기와 거래하도록 유인하는 경우
- 영업사원들이 경쟁사업자의 제품을 근거 없이 비방하면서 고객을 유인하는 경우

③ 기타의 부당한 고객유인

- 경쟁사업자와 고객 간의 거래를 방해하기 위한 목적으로 경쟁사업자와 고객간 계약의 성립을 저지하거나 계약해지를 유도하는 경우

- 합리적 이유 없이 자신의 시장지위를 이용하여 판매업자에 대해 경쟁사업자의 제품을 매장 내의 외진 곳에 진열하도록 강요하는 경우

(5) 거래강제

- 사업자가 거래상대방 또는 자사 직원 등으로 하여금 본인의 의사에 반하여 자기 또는 자기가 지정하는 자의 상품 또는 용역을 구매(판매)하도록 강제하는 행위는 불합리한 수단으로 시장비재력의 확장을 도모하며 소비자의 자율적 선택권을 제약하므로 금지됩니다.

1) 끼워팔기

- 거래상대방에 대하여 자기의 상품 또는 용역을 공급하면서 정상적인 거래관행에 비추어 부당하게 다른 상품 또는 용역을 자기 또는 자기가 지정하는 사업자로부터 구입하도록 하는 행위를 말합니다.

2) 사원판매

- 부당하게 자기 또는 계열회사의 임직원으로 하여금 자기 또는 계열회사의 상품이나 용역을 구입 또는 판매하도록 강제하는 행위를 말합니다.

3) 기타의 거래강제

- 정상적인 거래관행에 비추어 부당한 조건 등 불이익을 거래상대방에게 제시하여 자기 또는 자기가 지정하는 사업자와 거래하도록 강제하는 행위

[예시 - 금지행위]

① 끼워팔기

- 인기있는 상품 또는 용역을 판매하면서 인기 없는 것을 함께 구입하도록 하거나 신제품을 판매하면서 구제품이나 재고품을 함께 구입하도록 강제함으로써 관련 시장에서 경쟁

의 감소를 초래하는 경우

- 고가의 기계나 장비를 판매하면서 합리적 이유 없이 인과관계가 떨어지는 유지·보수에 대한 유료서비스를 자기로부터 제공받도록 강제함으로써 관련 시장에서 경쟁의 감소를 초래하는 경우
- 특허권 등 지식재산권자가 라이선스 계약을 체결하면서 다른 상품이나 용역의 구입을 강제함으로써 관련 시장에서 경쟁의 감소를 초래하는 경우

② 사원판매

- 자기 또는 계열회사의 상품 또는 용역을 임직원에게 일정 수량씩 할당하면서 판매실적을 체계적으로 관리하거나 대금을 임금에서 공제하는 경우
- 비영업직 임직원에게 자기 또는 계열회사의 상품 또는 용역의 판매에 관한 판매목표를 설정하고 미 달성 시 인사상 불이익을 가하는 경우
- 비영업직 임직원에게 자기 또는 계열회사의 상품 또는 용역의 판매에 관한 판매목표를 설정하고 최고경영자 또는 영업담당 이사에게 주기적으로 그 실적을 보고하고 공식적 계통을 통해 판매독려를 하는 경우
- 자신의 계열회사에게 자신이 생산하는 상품 또는 용역의 일정량을 판매하도록 할당하고 당해 계열회사는 임직원에게 협력업체에 대해 판매할 것을 강요하는 경우

③ 기타의 거래강제

- 사업자가 자신의 계열회사에 협력업체에 대해 자기가 공급하는 상품 또는 용역의 판매목표량을 제시하고 이를 달성하지 않을 경우 계열회사와의 거래물량 축소 등 불이익을 가하겠다고 하여 판매목표량 달성을 강제하는 경우
- 사업자가 자신의 협력업체에 대해 자신의 상품판매 실적이 부진할 경우 협력업체에서 탈락시킬 것임을 고지하여 사실상 상품판매를 강요하는 경우

(6) 거래상 지위의 남용

- 사업자가 거래상 우월적 지위를 이용하여 열등한 지위에 있는 거래상대방에 대하여 일방적으로 물품 구입강제 등 불이익을 부과하거나 경영에 간섭하는 것은 경제적 약자를 착취하는 행위로서 거래상대방의 발전 기반을 저해하고 공정한 거래기반을 침해하므로 금지됩니다.

1) 구입강제

- 거래상대방이 구입할 의사가 없는 상품 또는 용역을 구입하도록 강제하는 행위를 말합니다. 구입요청을 거부하여 불이익을 당하였거나 주위의 사정으로 보아 객관적으로 구입하지 않을 수 없는 사정이 인정되는 경우에는 구입강제가 있는 것으로 봅니다.

2) 이익제공 강요

- 거래상대방에게 자기를 위하여 금전·물품·용역 기타의 경제상 이익을 제공하도록 강요하는 행위를 말합니다.

3) 판매목표 강제

- 자기가 공급하는 상품 또는 용역과 관련하여 거래상대방에게 불이익이 되도록 거래조건을 설정 또는 변경하거나 그 이행과정에서 불이익을 주는 행위를 말합니다.

4) 불이익제공

- 구입강제·이익제공 강요·판매목표 강제에 해당하는 행위 외의 방법으로 거래상대방에게 불이익이 되도록 거래조건을 설정 또는 변경하거나 그 이행과정에서 불이익을 주는 행위를 말합니다.

5) 경영간섭

- 거래상대방의 임직원을 선임·해임하는데 있어 자기의 지시 또는 승인을 얻게 하거나 거래상대방의 생산품목·시설규모·생산량·거래내용을 제한함으로써 경영활동을 간섭하는

행위를 말합니다.

[예시 - 금지행위]

① 구입강제

- 합리적 이유 없이 신제품을 출시하면서 대리점에게 재고품 구입을 강요하는 경우
- 합리적 이유 없이 계속적 거래관계에 있는 판매업자에게 주문하지도 않은 상품을 임의로 공급하고 반품을 허용하지 않는 경우
- 합리적 이유 없이 자신과 지속적 거래관계에 있는 사업자에 대해 자기가 지정하는 사업자의 물품용역을 구입하도록 강요하는 경우
- 합리적 이유 없이 도·소매업자(또는 대리점)에게 과도한 물량을 할당하고 이를 거부하거나 소화하지 못하는 경우 할당량을 도·소매업자(또는 대리점)가 구입한 것으로 회계처리하는 경우

② 이익제공 강요

- 합리적 이유 없이 수요측면에서 지배력을 갖는 사업자가 자신이 구입하는 물량의 일정 비율만큼을 무상으로 제공하도록 요구하는 경우
- 합리적 이유 없이 사업자가 상품(원재료 포함) 또는 용역 공급업체에 대해 거래와 무관한 기부금 또는 협찬금이나 기타 금품·향응 등을 요구하는 경우
- 합리적 이유 없이 회원권 시설운영업자가 회원권의 양도양수와 관련하여 실비보다 과도한 명의 개서료를 징수하는 경우
- 합리적 이유 없이 대형소매점 사업자가 수수료매장의 입점업자에 대해 계약서에 규정되지 아니한 입점비, POS 사용료 등 비용을 부담시키는 경우

③ 판매목표 강제

- 자기가 공급하는 상품을 판매하는 사업자 및 대리점에 대하여 판매목표를 설정하고 미달성 시 공급을 중단하는 등의 제재를 가하는 경우
- 자기가 공급하는 용역을 제공하는 사업자 및 대리점에 대하여 회원이나 가입자의 수를 할당하고 이를 달성하지 못할 경우 대리점계약의 해지나 수수료지급의 중단 등 제재를 가하는 경우
- 대리점이 판매목표량을 달성하지 못하였을 경우 반품조건부 거래임에도 불구하고 반품하지 못하게 하고 대리점이 제품을 인수한 것으로 회계처리하여 추후 대금지급 시 공제하는 경우
- 대리점이 판매목표량을 달성하지 못하였을 경우 본사에서 대리점을 대신하여 강제로 미판매 물량을 덤핑 판매한 후 발생 손실을 대리점의 부담으로 하는 경우
- 거래상대방과 상품 또는 용역의 거래단가를 사전에 약정하지 않은 상태에서 거래상대방의 판매량이 목표에 미달되는 경우 목표를 달성하는 경우에 비해 낮은 단가를 적용함으로써 불이익을 주는 경우

④ 불이익제공

- 계약서 내용에 관한 해석이 일치하지 않을 경우 '갑'의 일방적인 해석에 따라야 한다는 조건을 설정하고 거래하는 경우
- 원가계산상의 착오로 인한 경우 '갑'이 해당 계약금액을 무조건 환수 또는 감액할 수 있다는 조건을 설정하고 거래하는 경우
- 계약 유효기간 중에 정상적인 거래관행에 비추어 부당한 거래조건을 추가한 새로운 대리점 계약을 일방적으로 체결한 경우
- 계약서상 외부기관으로부터 계약단가가 고가라는 지적이 있을 경우 거래상대방이 무조건 책임을 지도록 한다는 조건을 설정하고 거래하는 경우

- 계약서에 규정되어 있는 수수료율, 지급대가 수준 등을 일방적으로 거래상대방에게 불리하게 변경하는 경우
- 계약기간 중에 자기의 점포 장기 임차인에게 광고선전비의 부과기준을 일방적으로 상향조정하는 경우
- 설계용역비를 늦게 지급하고 이에 대한 지연이자를 장기간 지급하지 않아 거래상대방이 사실상 수령을 포기한 경우
- 하자보수보증금율을 계약금액의 2%로 약정하였으나 준공검사 시 일방적으로 20%로 상향 조정하여 징구하는 경우
- 반품조건부로 공급한 상품의 반품을 받아주지 아니하여 거래상대방이 사실상 반품을 포기한 경우
- 합리적 이유 없이 사업자가 물가변동으로 인한 공사비 인상요인을 불인정하거나 자신의 책임으로 인해 추가로 발생한 비용을 지급하지 않는 경우

⑤ 경영간섭

- 합리적 이유 없이 대리점의 거래처 또는 판매내역 등을 조사하거나 제품광고 시 자기와 사전 합의를 하도록 요구하는 경우
- 금융기관이 채권회수에 아무런 곤란이 없음에도 불구하고 자금을 대출해준 회사의 임원 선임 및 기타 경영활동에 대하여 간섭하거나 특정 임원의 선임이나 해임을 대출조건으로 요구하는 경우
- 상가를 임대하거나 대리점계약을 체결하면서 당초 계약내용과 달리 취급품목이나 가격, 요금 등에 관하여 지도를 하거나 자신의 허가나 승인을 받도록 하는 경우
- 합리적 이유 없이 대리점 또는 협력업체의 업무용 차량 증가를 요구하는 경우

(7) 구속조건부거래

- 사업자가 거래상대방에 대해 자기 또는 계열회사의 경쟁사업자와 거래하지 못하도록 하면서 거래처 선택의 자유를 제한하고 동시에 구매·유통경로의 독점을 통해 경쟁사업자의 시장 진입을 곤란하게 한다면 시장에서의 경쟁을 저해하고 소비자후생의 저하를 초래하게 되므로 금지됩니다.

또한, 거래상대방에게 거래지역이나 거래처를 제한하면서 당해 지역 또는 거래처에 대한 독점력을 부여하는 것도 경쟁을 저해시키고 소비자후생의 저하를 초래하게 되므로 금지됩니다.

1) 배타조건부거래

- 부당하게 거래상대방이 자기 또는 계열회사의 경쟁사업자와 거래하지 않는 조건으로 그 거래상대방과 거래하는 행위를 말합니다.

2) 거래지역 또는 거래상대방의 제한

- 상품 또는 용역을 거래함에 있어서 그 거래상대방의 거래지역 또는 거래상대방을 부당하게 구속하는 조건으로 거래하는 행위를 말합니다.

[예시 - 금지행위]

① 배타조건부거래

- 경쟁사업자가 유통망을 확보하기 곤란한 상태에서 시장점유율이 상당한 사업자가 자신의 대리점에 대해 경쟁사업자의 제품을 취급하지 못하도록 하여 관련 시장에서의 경쟁을 저해하는 경우
- 경쟁사업자가 대체 거래선을 찾기 곤란한 상태에서 대량구매 등 수요측면에서 영향력을 가진 사업자가 거래상대방에 대해 자기 또는 계열회사의 경쟁사업자에게는 공급하지 않는 조건으로 상품이나 용역을 구입하여 경쟁의 감소를 초래하는 경우

- 시장점유율이 상당한 사업자가 다수의 거래상대방과 업무제휴를 하면서 자기 또는 계열 회사의 경쟁사업자와 중복제휴를 하지 않는다는 조건을 부과함으로써 경쟁의 감소를 초래하는 경우
- 구입선이 독자적으로 개발한 상품 또는 원재료에 대하여 경쟁사업자에게 판매하지 않는다는 조건으로 구입선과 거래하여 경쟁사업자의 생산(또는 판매)활동을 곤란하게 하고 시장에서 경쟁의 감소를 초래하는 경우
- 시장점유율이 상당한 사업자가 거래처인 방문판매업자들에 대해 경쟁사업자 제품의 취급 증가를 저지하기 위해 자신의 상품판매를 전업으로 하여 줄 것과 경쟁사업자 제품을 취급할 시 자신의 승인을 받도록 의무화하고 어길 시 계약해지를 할 수 있도록 하는 경우
- 시장점유율이 상당한 사업자가 자신이 공급하는 상품의 병행수입에 대처하기 위해 자신의 총판에게 병행수입업자와 병행수입품을 취급하고 있는 판매(도·소매)업자에 대해서는 자신이 공급하는 상품을 공급하지 말 것을 지시하는 경우
- 석유정제업자가 주유소 등 석유판매업자의 의사에 반하여 석유제품 전량구매를 강제하는 등 석유판매업자가 경쟁사업자와 거래하는 행위를 사실상 금지하는 계약을 체결하는 경우

② 거래지역 또는 거래상대방의 제한

- 독과점적 시장구조 하에서 시장점유율이 상당한 제조업자가 대리점마다 영업구역을 지정 또는 할당하고 그 구역 밖에서의 판촉 내지 판매활동을 금지하면서 이를 위반할 경우 계약해지를 할 수 있도록 하는 경우
- 제조업자가 재판매가격유지의 실효성 제고를 위해 도매업자에 대해 그 판매선인 소매업자를 한정하여 지정하고 소매업자에 대해서는 특정 도매업자에게서만 매입하도록 하는 경우

(8) 사업활동 방해

- 사업자가 다른 사업자의 기술을 부당하게 이용하거나 인력을 부당하게 유인·채용하거나 거래처 이전을 부당하게 방해하는 등의 방법으로 다른 사업자의 사업활동을 심히 곤란하게 할 정도로 방해할 경우 가격과 질, 서비스에 의한 경쟁을 저해하는 경쟁수단이 불공정한 행위에 해당되므로 금지됩니다.

1) 기술의 부당이용

- 다른 사업자의 기술을 부당하게 이용하여 다른 사업자의 사업활동을 심히 곤란하게 할 정도로 방해하는 행위를 말합니다.

2) 인력의 부당유인·채용

- 다른 사업자의 인력을 부당하게 유인·채용하여 다른 사업자의 사업활동을 심히 곤란하게 할 정도로 방해하는 행위를 말합니다.

3) 거래처 이전방해

- 다른 사업자의 거래이전을 부당하게 방해하여 다른 사업자의 사업활동을 심히 곤란하게 할 정도로 방해하는 행위를 말합니다.

4) 기타의 사업활동 방해

- 기술의 부당이용, 인력의 부당유인·채용, 거래처 이전방해 외의 부당한 방법으로 다른 사업자의 사업활동을 심히 곤란하게 할 정도로 방해하는 행위를 말합니다.

[예시 - 금지행위]

① 배타조건부거래

- 다른 사업자의 기술을 무단으로 이용하여 다른 사업자의 생산이나 판매활동에 심각한 곤란을 야기시키는 경우

② 인력의 부당유인·채용

- 다른 사업자의 핵심인력 상당수를 과다한 이익을 제공하거나 제공할 제의를 하여 스카우트 하여 당해 사업자의 사업활동이 현저히 곤란하게 되는 경우
- 경쟁관계에 있는 다른 사업자의 사업활동을 방해할 목적으로 핵심인력을 자기의 사업활동에는 필요하지도 않는 핵심인력을 대거 스카우트하여 당해 사업자의 사업활동을 현저히 곤란하게 하는 경우

③ 거래처 이전방해

- 거래처 이전 의사를 밝힌 사업자에 대하여 기존에 구입한 물량을 일방적으로 반품처리 하거나 담보해제를 해주지 않는 경우

④ 기타의 사업활동 방해

- 사업 영위에 필요한 특정시설을 타 사업자가 이용할 수 없도록 의도적으로 방해함으로써 당해 사업자의 사업활동을 곤란하게 하는 경우
- 경쟁사업자의 대리점 또는 소비자에게 경쟁사업자의 도산이 우려된다든지 정부지원대상에서 제외된다는 등 근거 없는 허위사실을 유포하여 경쟁사업자에게 대리점계약의 해지 및 판매량 감소 등을 야기하는 경우
- 타 사업자에 대한 근거 없는 비방전단을 살포하여 사업활동을 곤란하게 하는 경우

VI. 하도급거래 부문

1. 하도급법 개요

(1) 개념(법 제2조)

1) 제조하도급(제조위탁)

- 물품의 제조(소프트웨어, 건축설계 등을 포함), 판매, 수리, 건설을 업으로 하는 사업자가

그 업에 따른 물품의 제조를 다른 사업자에게 위탁하는 것을 말합니다.

2) 수리하도급(수리위탁)

- 주문에 의하여 물품을 수리하거나 자기가 사용하는 물품에 대한 수리를 업으로 하는 사업자가 그 수리행위의 전부 또는 일부를 다른 사업자에게 위탁하는 것을 말합니다.

3) 건설하도급(건설위탁)

- 건설업자가 그 건설공사의 전부 또는 일부를 다른 사업자에게 위탁하는 것을 말합니다.
건설하도급의 경우 원사업자·수급사업자가 건설 관련 면허·등록 등을 보유하는 경우에 하도급법 적용이 가능하며, 경미한 건설공사(공사예정 금액이 1,500만원 미만)를 위탁하는 경우에는 수급사업자의 건설 관련 면허·등록 등의 보유가 필요하지 않습니다.

4) 용역하도급(용역위탁)

- 지식·정보성과물(소프트웨어, 광고제작물, 번역물 등)의 작성 또는 용역을 업으로 하는 사업자(용역업자)가 그 업에 따른 용역수행행위의 전부 또는 일부를 다른 용역업자에게 위탁하는 것을 말합니다.

(2) 대상 사업자(법 제2조)

- 법에 명시되어 있는 대상사업자는 '원사업자', '수급사업자', '발주자' 입니다.

1) 원사업자

- ① 상호출자제한기업 소속기업(대기업), ② 중견기업, ③ 중소기업기본법에 따른 중소기업 중 직전 연간매출액이 일정금액 이상인 사업자를 말합니다.

2) 수급사업자

- 중소기업기본법 상의 '중소기업자'가 해당됩니다. 따라서, 원사업자로부터 제조 등의 위탁을 받을지라도 수급사업자가 '대기업'에 해당한다면 수급사업자에 해당되지 않습니다.

3) 발주자

- 제조, 수리, 시공 또는 용역 수행을 원사업자에게 도급하는 자를 말합니다. 발주자가 해외 법인인 경우에도 원사업자와 수급사업자가 국내법인(사업자)인 경우에는 하도급법이 적용됩니다.

구분	원사업자	수급사업자
요건	• 중소기업 아닌 사업자 (대기업, 중견기업)	• 중소기업자 중 다음의 요건의 충족 ① 업종별 평균 매출액 이하 ② 자산총액 5천억원 미만
	• 중소기업 중 연 매출 20억 이상 (제조분야)	• 원사업자보다 연 매출액이 적은 중소기업

(3) 법 적용기간(법 제23조)

- 공정거래위원회의 하도급법 위반행위에 대한 처리는 당해 하도급거래가 종료된 날로부터 3년이 경과하지 않은 거래에 한합니다. 단, 거래종료일로부터 3년 이내에 신고된 사건의 경우에는 3년이 경과한 뒤에도 조사가 가능합니다
- 거래종료일이란 각각 ① 제조·수리위탁의 경우 목적물을 납품한 날, ② 건설위탁의 경우 공사가 완공된 날, ③ 용역위탁의 경우 수급사업자가 용역의 수행을 마친 날을 의미합니다. 한편, 하도급계약이 중도에 해지되거나 중지된 경우에는 해지 또는 중지된 날을 의미합니다.

(4) 다른 법률과의 관계(법 제34조)

- 하도급거래에 관하여 하도급법이 다른 법률에 대하여 원칙적으로 우선 적용되므로 대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률, 전기공사업법, 건설산업기본법, 정보통신공사업법의 규정이 하도급법에 저촉되는 경우에는 하도급법이 적용됩니다.

2. 하도급법의 주요 내용

(1) 원사업자의 의무사항

1) 서면의 교부 및 서류의 보존의무

가. 서면의 교부(법 제3조)

- 원사업자는 수급사업자에게 위탁을 하는 경우에는 정당한 사유가 없는 한 일정 사항을 기재하고 쌍방이 서명 또는 기명 날인한 서면(전자문서를 포함)을 수급사업자에게 교부하여야 합니다.

※ 하도급계약 추정 제도

- 계약사가 없는 경우에도 일정한 절차와 요건을 갖추면 하도급계약이 성립한 것으로 추정하는 제도를 말합니다.
- 구두로 작업을 지시받은 수급사업자는 구두계약의 내용 등을 원사업자에게 서면으로 통지하여 위탁 내용의 확인을 요청할 수 있습니다. 이에 따라 원사업자가 15일 내에 회신하지 않을 시 수급사업자가 통지한 내용대로 계약이 성립된 것으로 추정합니다.

나. 서면 기재사항(법 시행령 제2조)

- 위탁일과 수급사업자가 위탁받은 목적물 또는 공사의 내용(수량, 단가 포함)
- 목적물을 원사업자에게 납품 또는 인도하는 시기 및 장소
- 목적물의 검사방법 및 시기
- 하도급대금(건설위탁의 경우 선급금, 기성금 등)과 그 지급방법 및 지급기일
- 원사업자가 수급사업자에게 목적물의 제조·수리 또는 시공에 소요되는 원재료 등을 제공하고자 하는 경우 그 원재료 등의 품명, 수량, 제공일, 대가 지급방법과 지급기일

다. 서면 교부시기(법 제3조)

- 제조위탁의 경우: 수급사업자가 목적물의 납품 등을 위한 제조행위에 착수하기 전

- 수리위탁의 경우: 수급사업자가 계약이 체결된 수리행위에 착수하기 전
- 건설위탁의 경우: 수급사업자가 계약공사에 착수하기 전
- 용역위탁의 경우: 수급사업자가 용역수행행위를 시작하기 전

라. 서류의 보존(법 제3조)

- 원사업자와 수급사업자는 대통령령이 정하는 하도급거래 서류를 보존하여야 합니다.
- 보존서류(법 시행령 제3조)는 다음과 같습니다.
 - 제조 등의 위탁 시 교부한 일정사항이 기재된 서면
 - 제조 등의 위탁 목적물의 물품수령 증명서
 - 목적물의 검사 결과, 검사 종료일이 기록된 검사보고서
 - 하도급대금의 지급일, 지급금액 및 지급수단 등이 기록된 서류
(어음으로 지급하는 경우에는 교부일, 금액 및 만기일 포함)
 - 선급금 및 지연이자, 어음할인료 및 지연이자, 관세 등 환급액을 지급한 경우
그 지급일과 지급금액이 기록된 서류
 - 원사업자가 수급사업자에게 목적물의 제조 등에 소요되는 원재료 등을 제공하고 그
대가를 하도급대금에서 공제한 경우에는 그 원재료 등의 내용과 공제일, 공제금액 및
공제사유 등이 기록된 서류
 - 설계변경 또는 경제상황의 변경 등으로 인하여 하도급대금을 조정한 경우에는 그
조정금액 및 조정사유가 기록된 서류
- 보존기간: 하도급거래가 종료된 날로부터 3년간 보존(법 시행령 제3조)
- 컴퓨터 등 전자매체에 의해 전자적 형태로 보존된 서류도 인정됩니다(법 시행령 제3조).

2) 선금금 지급의무(법 제6조)

- 원사업자는 발주자로부터 선금금을 받은 때에는 그 선금금의 내용과 비율에 따라 선금금을 지급받은 날로부터 15일 이내 선금금을 수급사업자에게 지급하여야 합니다.
- 원사업자가 선금금을 법정 기일을 초과하여 지급할 경우 초과기간에 대해 지연이자를 지급(15.5%)하여야 하며, 선금금을 어음으로 지급할 경우에는 어음만기일이 법정 지급 기일을 초과하는 경우 어음할인료(7.5%)를 지급하여야 합니다.

3) 내국신용장의 개설의무(법 제7조)

- 원사업자는 수출할 물품을 수급사업자에게 제조 등의 위탁을 한 경우 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 위탁한 날(원사업자가 원신용장을 받기 전에 제조위탁 또는 용역위탁을 하는 경우에는 원신용장을 받은 날)로부터 15일 이내 내국신용장을 개설해주어야 합니다.
- 내국신용장을 개설할 경우에는 검사완료 즉시 물품수량증명서(인수증)를 수급사업자에게 교부하여야 합니다(법 제8조)
- 한편, '정당한 사유가 있는 경우'에 대하여 입증책임은 원칙적으로 원사업자에게 있으며 예시는 다음과 같습니다.
 - 수급사업자가 영세하거나 내국신용장 개설에 필요한 서류작성 능력이 없는 등의 이유로 내국신용장의 개설을 원하지 아니한 사실이 명백한 경우
 - 원사업자가 내국신용장 개설은행에 연체 상태이거나 개설한도 부족 등으로 신용장 개설이 불가능한 경우
 - 월 1회 이상 일괄하여 내국신용장을 개설하기로 원사업자와 수급사업자가 명백히 합의한 상태에서 그 정한 날에 내국신용장을 개설하는 경우 등

4) 검사 및 검사결과 통지의무(법 제9조)

- 수급사업자가 납품·인도한 목적물에 대한 검사의 기준 및 방법은 원사업자와 수급사업자가 협의하여 정하되 객관적이며 공정·타당하여야 합니다. 원사업자는 정당한 사유가 있는 경우 외에는 수급사업자로부터 목적물을 수령한 날로부터 10일 이내에 검사결과를 수급사업자에게 서면으로 통지해야 하며, 동 기간 내에 통지하지 않는 경우에는 검사에 합격한 것으로 간주합니다. 단, 용역위탁 중 역무의 공급을 위탁하는 경우에는 적용되지 아니합니다.
- 한편, '정당한 사유가 있는 경우'에 대하여 입증책임은 원칙적으로 원사업자에게 있으며 예시는 다음과 같습니다.
 - 검사기준 및 방법은 원칙적으로 당사자간 협의하여 결정하도록 하고 있으나 협의를 이루어지지 않거나 객관적인 검사가 곤란한 경우에는 당사자간 협의로 제3의 공인기관 등에서 검사하도록 하는 것도 가능합니다.
 - '목적물을 수령한 날'이란 제조·수리위탁의 경우 기성부분의 통지를 받은 날, 건설위탁의 경우 수급사업자로부터 공사의 준공 또는 기성부분의 통지를 받은 날을 말합니다.
 - 정당한 사유가 있는 경우란 검사대상 물품이 과다하여 10일 이내에 검사가 곤란하거나 상당기간 경과 후에야 합격판정이 가능한 경우, 원사업자와 수급사업자 간에 검사기간 연장에 대해 합의가 이루어진 경우 등을 말합니다.
 - 검사비용은 별도의 약정이 없는 한 원사업자가 부담함을 원칙으로 하며, 수급사업자가 원사업자의 지시에 따라 제3의 기관에 검사를 의뢰한 경우에도 그 비용은 원사업자가 부담하여야 합니다.
 - 10일 이내에 통지하지 않는 경우에는 검사에 합격한 것으로 간주되므로 이후부터는 원칙적으로 검사에 불합격한 것으로 반품하거나 감액할 수 없으며 10일이 되는 날부터 하도급대금 지급 기일이 기산됩니다.

5) 하도급대금 지급의무(법 제13조)

- 원사업자가 수급사업자에게 제조등의 위탁을 하는 경우에는 '목적물등의 수령일'로부터 60일 이내 지급하여야 합니다.

※ 목적물등의 수령일

- ① 건설위탁의 경우 인수일
 - ② 용역위탁의 경우 수급사업자가 위탁받은 용역의 수행을 마친 날,
 - ③ 원사업자와 수급사업자가 월 1회 이상 세금계산서 발행일을 정한 경우 그 정한 날
- 하도급대금의 지급기일이 정하여져 있지 않은 경우에는 목적물의 수령일을, 목적물의 수령일로부터 60일을 초과하여 하도급대금의 지급기일을 정한 경우에는 목적물의 수령일로부터 60일째 되는 날을 각각 하도급대금의 지급기일로 간주합니다.
 - 원사업자가 발주자로부터 준공금을 받은 때에는 하도급대금을, 기성금을 받은 때에는 수급사업자가 시공한 분에 해당하는 금액을 그 지급받은 날로부터 15일 이내에 수급사업자에게 지급하여야 합니다.
 - 원사업자가 수급사업자에게 하도급대금을 지급할 때에는 원사업자가 발주자로부터 지급 받은 현금비율 미만으로 지급하면 안됩니다.
 - 원사업자가 하도급대금을 목적물의 수령일로부터 60일을 초과하여 지급한 경우에는 그 초과기간에 대하여 공정거래위원회가 정하여 고시하는 이율에 의한 이자를 수급사업자에게 지급하여야 합니다.
 - 원사업자가 하도급대금을 어음으로 지급하는 경우에는 발주자로부터 원사업자가 받은 어음의 지급기간을 초과하는 어음을 지급하여서는 안됩니다. 한편, 해당 어음은 금융기관에서

할인이 가능한 것이어야 하며 어음을 교부한 날부터 어음의 만기일까지의 기간에 대한 할인료를 어음을 교부하는 날에 수급사업자에게 지급하여야 합니다.

6) 건설하도급대금 지급보증 의무(법 제13조의2)

- 건설위탁에 있어서 원사업자는 수급사업자에게 해당 금액의 공사대금지급을 보증하고 수급사업자는 원사업자에게 계약금액의 100분의 10에 해당하는 금액의 계약이행을 보증하여야 합니다. 다만, 원사업자의 재무구조, 공사의 규모 등을 감안하여 보증을 요하지 아니하거나 보증이 적합하지 아니하다고 인정되는 경우로서 다음의 경우 지급보증 의무가 없습니다.

※ 지급보증 의무가 없는 경우

- ① 1건 공사금액이 1천만원 이하인 경우
- ② 하도급계약 체결일로부터 30일 이내에 발주자가 하도급대금을 직접 수급사업자에게 지급하기로 합의한 경우
- ③ 하도급대금지급관리시스템을 활용하여 발주자가 직접 수급사업자에게 하도급대금을 지급하는 경우

- 원사업자와 수급사업자 간의 보증은 현금(자기앞수표 포함)의 지급 또는 보증서의 교부에 의하여야 합니다. 원사업자는 지급보증서를 교부할 때 그 공사기간 중에 건설위탁하는 모든 공사에 대한 공사대금의 지급보증이나 1회계연도에 건설위탁하는 모든 공사에 대한 공사대금의 지급보증을 하나의 지급보증서의 교부에 의할 수 있습니다.

※ 공동도급의 유형 중 공동이행방식의 경우 하도급대금 지급보증 의무

- 건설공사 계약이행에 필요한 자금과 인력 등을 공동수급체 구성원이 공동으로 출자하거나

파견하여 건설공사를 수행하고 이에 따른 이익 또는 손실을 각 구성원의 출자비율에 따라 배당하거나 분담하는 공동 도급계약을 말합니다.

- 공동 원사업자간 지분비율 등에 의하여 대금지급 보증액수를 결정합니다. 이때 지분비율에 따른 하도급거래 금액이 1,000만원 이하인 경우에도 전체 하도급금액이 1,000만원을 초과하는 경우 대금지급 보증의무가 인정됩니다.

※ 하도급대금 지급보증과 계약이행보증 의무의 관계

- '원사업자의 하도급대금 지급보증 의무'와 '수급사업자의 계약이행보증 의무'는 동시이행관계에 있습니다. 따라서, 수급사업자가 계약이행보증 의무를 하지 못하는 경우 원사업자는 하도급대금 지급보증 의무의 이행을 거절할 수 있습니다.

7) 관세 등 환급액의 지급의무(법 제15조)

- 원사업자가 수출할 물품을 수급사업자에게 제조위탁하거나 용역위탁한 경우에 관계 법에 따라 관세 등을 환급받은 경우 환급받은 날로부터 15일 이내에 그 받은 내용에 따라 이를 수급사업자에게 지급하여야 합니다. 이러한 의무는 수급사업자에게 귀책사유가 없는 한 목적물 수령일로부터 60일을 초과할 수 없습니다.
- 원사업자가 관세 등 환급상당액을 환급받은 날로부터 15일, 목적물 수령일로부터 60일을 초과하여 지급하는 경우에는 그 초과기간에 대하여 공정거래위원회 고시에 따른 이율로 이자를 지급하여야 합니다.

8) 설계변경 등에 따른 하도급대금 조정의무(법 제16조)

- 원사업자는 제조등의 위탁을 한 후에 발주자로부터 설계변경 또는 경제상황의 변동 등으로

추가금액을 지급받는 경우 동일한 사유로 목적물의 완성에 추가 비용이 소요되는 때에는 그가 받은 추가금액의 내용과 비율에 따라 하도급대금을 증액하여야 합니다.

반대로, 발주자로부터 감액받은 경우에는 그 내용과 비율에 따라 감액할 수 있습니다.

- 하도급대금의 증액 또는 감액은 원사업자와 발주자로부터 증액 또는 감액받은 날로부터 30일 이내에 하여야 합니다. 이때, 원사업자가 받은 추가금액을 15일을 초과하여 지급하는 경우에는 초과기간에 대한 이자를, 어음으로 지급하는 경우에는 초과기간으로부터 만기일까지의 어음할인료를 지급하여야 합니다.

(2) 원사업자의 금지사항

1) 부당한 하도급대금 결정금지(법 제4조)

- 원사업자가 수급사업자에게 제조 등의 위탁을 할 때 '일반적으로 적용되는 대가'보다 낮은 수준으로 '부당하게' 하도급대금을 결정하거나 하도급 받도록 강요해서는 안됩니다.

가. '일반적으로 적용되는 대가'

- 목적물과 유사한 것에 대해 유사한 시기에 다른 사업자에게 지급한 대가를 말하며 목적물의 수량 및 시장상황을 기준으로 판단합니다.

나. '부당하게'

- 하도급대금 결정과정에서 충분한 협의가 있었는지 혹은 강요는 없었는지, 사회통념상 옳바르지 못한 행위나 수단을 사용하였는지를 기준으로 판단합니다.

※ 부당한 하도급대금 결정 예시(법 제4조)

- 정당한 이유 없이 일률적인 비율로 단가를 인하하여 하도급대금을 결정하는 행위
- 협조요청 등 명목 여하를 불문하고 일방적으로 일정금액을 할당한 후 당해 금액을 감안하여

하도급대금을 감액하여 결정하는 행위

- 다량 발주를 전제로 하여 수급사업자에게 견적토록 하고 그 견적가격으로 소량 발주 시의 단가로 하도급대금을 결정하는 경우
- 원사업자가 일방적으로 부당하게 낮은 단가에 의하여 하도급대금을 결정하는 행위

2) 물품 등의 구매강제 금지(법 제5조)

- 원사업자는 수급사업자에게 제조 등을 위탁하는 경우에 그 목적물의 품질 유지·개선이나 기타 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 그가 지정하는 물품·장비 등을 수급사업자에게 매입 또는 사용하도록 강요해서는 안됩니다.

[예시 - 금지행위]

- 공사현장에서 수급사업자가 사용하는 자재를 수급사업자의 의사에 반하여 부당하게 원사업자가 구입을 강제하거나 그가 지정하는 물품, 장비를 구입 또는 사용하도록 강요하는 행위
- 원사업자가 수급사업자에게 하도급공사의 시공과 관련하여 자재구매처를 지정하는 등 수급사업자에게 불리하다고 인정되는 행위를 강요하는 경우

[예시 - 예외적 허용]

- 원사업자가 아닌 발주자나 바이어, 고객이 목적물 제조 또는 시공과 관련하여 의뢰 시 특정물품이나 장비를 사용하도록 요구하는 경우
- 위탁 목적물의 품질을 유지·개선하려는 목적에서 특정 자재나 장비 사용을 요구하는 경우

3) 부당한 발주 취소 및 수령거부 금지(법 제8조)

- 원사업자는 수급사업자에게 귀책사유가 있는 경우를 제외하고는 제조위탁을 임의로 취소 또는 변경하거나 목적물의 납품에 대한 수령 또는 인수를 거부 또는 지연해서는 안됩니다. 여기서 '수령'이란 수급사업자가 납품한 목적물을 인도받아 사실상 원사업자의 지배 아래 두는 것을 의미합니다. 다만, 이전에 곤란한 경우에는 검사를 개시한 때를 수령한 때로 간주합니다.
- 원사업자는 목적물의 납품이 있을 때에는 검사완료전이라도 즉시 수령증명서를 교부하여야 하며, 건설위탁의 경우에는 검사가 종료되는 즉시 목적물을 인수하여야 합니다.

※ 원사업자의 계약 해제(해지) 가능한 경우

- 수급사업자가 어음 및 수표의 부도, 제3자에 의한 강제집행(가압류, 가처분 등) 또는 파산선고 신청, 회사정리 신청 등 경영상 중대한 사유가 발생하여 계약내용을 이행할 수 없다고 인정 되는 경우
- 수급사업자가 원사업자의 승인 없이 영업양도 결의를 하거나 타회사로 합병될 경우
- 수급사업자가 계약내용을 위반하여 계약의 목적을 달성할 수 없는 것으로 인정될 경우
- 원사업자가 발주를 취소하여 그로 인해 수급사업자가 입게 될 손실에 대하여 당사자간에 합의하여 보상을 할 경우

[유의사항]

- 수급사업자가 납품하는 물품의 내용이 발주 시 위탁한 내용과 상이하다 하더라도 계약서상의 위탁내용이 불명확하거나 검사기준이 불명확하여 분쟁이 발생하는 경우에는 원사업자가 임의로 해당 위탁물에 대해 수령거부할 수 없습니다.

[예시 - 금지행위]

- 위탁내용 자체가 불명확하여 수급사업자가 납품·시공한 목적물의 내용이 위탁내용과 상이한지 판단이 곤란함에도 불구하고 수령을 거부하는 경우
- 검사기준을 정하지 않고 통상의 기준보다 높은 기준을 적용하거나, 검사기준은 정하였으나, 그 내용 자체가 불명확하거나 당초 계약상 검사기준보다 높은 기준을 적용하여 거부하는 경우
- 원사업자가 공급하기로 한 원자재 등을 늦게 공급하여 그로 말미암아 납기 내 납품 또는 시공이 불가능하게 되었음에도 납기지연을 이유로 수령을 거부하는 경우
- 원사업자가 위탁한 물품의 내용이나 품질과 상관 없이 발주자 · 외국수입업자 · 고객 클레임 등을 이유로 물품수령을 거부하는 경우
- 발주자의 발주 취소 또는 발주 중단 등 수급사업자의 귀책사유 없이 이미 위탁한 목적물의 수령을 거부하는 경우

[예시 - 예외적 허용]

- 발주취소 또는 수령거부에 대하여 수급사업자에게 귀책사유가 인정되는 경우
(지연 납품, 품질 하자, 그 밖에 위탁내용에 명백하게 반하는 경우)
- 원사업자가 발주 취소로 인해 수급사업자가 입게 될 손실을 당사자간 합의하여 보상하기로 한 경우

4) 부당반품의 금지(법 제10조)

- 원사업자는 수급사업자로부터 목적물을 수령 · 인수하는 때에는 수급사업자에게 귀책사유가 없는 한 이를 수급사업자에게 반품시켜서는 안됩니다. 다만, 용역위탁 중 역무의 공급을 위탁하는 경우에는 이를 적용하지 않습니다.

- 원사업자의 다음과 같은 행위는 **부당반품 '간주'행위**에 해당합니다.
 - 거래상대방으로부터 발주 취소 또는 경제상황의 변동 등을 이유로 목적물을 반품하는 행위
 - 검사기준 및 방법을 불명확하게 정함으로써 목적물을 부당하게 불합격으로 판정하여 이를 반품하는 행위
 - 원사업자가 공급한 원자재의 품질불량으로 인하여 목적물이 불합격품으로 판정되었음에도 불구하고 이를 반품하는 행위
 - 원사업자의 원재료 공급 지연으로 인한 납기 지연임에도 불구하고 이를 이유로 목적물등을 반품하는 행위

[예시 - 금지행위]

- 원사업자가 이미 수령한 물품을 발주자·외국수입업자·고객 클레임, 판매부진 등을 이유로 반품하는 경우
- 원사업자가 수급사업자 이외의 제3자에게 검사를 위탁한 경우로서 수급사업자가 제3자의 검사를 필하여 납품하였음에도 불합격을 이유로 반품하는 경우
- 수급사업자의 납기 지연에 대하여 사전에 용인하였던 객관적 사정이 있었음에도 불구하고 추후에 재차 해당 납기 지연을 이유로 반품하는 경우

[예시 - 예외적 허용]

- 납품받은 상품에 수급사업자의 귀책사유로 인한 훼손, 하자 등의 사유로 거래관행상 정당한 기간 내 반품하는 경우
- 납품받은 상품이 주문내용 또는 계약내용과 상이하여 거래관행상 정당한 기간 내 반품하는 경우
- 납품받은 상품을 반품하여 발생하는 손실을 당사자간 합의하여 원사업자가 부담하고

반품하는 경우

5) 하도급대금의 부당감액 금지(법 제11조)

- 원사업자는 '정당한 사유'를 입증한 경우가 아닌 한 제조등의 위탁 시 정한 하도급대금을 감액하여서는 안됩니다.
- 부당감액한 금액을 목적물 수령일로부터 60일을 초과하여 지급하는 경우 그 초과기간에 대하여 공정거래위원회 고시에 따른 이율(15.5%)로 지연이자를 지급하여야 합니다.

※ '정당한 사유' 없는 부당감액 행위

- 위탁할 때 하도급대금 감액 조건 등을 명시하지 않고 위탁 후 협조요청 또는 거래상대방으로부터의 발주 취소, 경제상황의 변동 등 불합리한 이유로 감액하는 행위
- 수급사업자와 단가인하에 관하여 합의한 경우 당해 합의의 성립 전에 위탁한 부분에 대하여도 일방적으로 이를 소급적용하는 방법으로 감액하는 행위
- 하도급대금을 현금으로 지급하거나 지급기일 전 지급함을 이유로 과다하게 감액하는 행위
- 원사업자에 대한 손해발생에 실질적 영향을 미치지 않는 경미한 수급사업자의 과오를 이유로 일방적으로 하도급대금을 감액하는 행위
- 목적물 제조등에 필요한 물품 등을 자기로부터 사게 하거나 자기의 장비 등을 사용하게 한 경우에 적정한 구매대금 또는 사용대가 이상의 금액을 공제하는 행위
- 하도급대금 지급 시점의 물가나 자재가격 등이 납품등의 시점에 비하여 떨어진 것을 이유로 하도급대금을 감액하는 행위
- 경영적자 또는 판매가격 인하 등 불합리한 이유로 부당하게 하도급대금을 감액하는 행위

- 고용보험법, 산업안전보건법 등에 따라 원사업자가 부담하여야 할 고용보험료나 산업안전보건관리비 그 밖의 경비 등을 수급사업자에게 부담시키는 행위

[예시 - 금지행위]

- 하도급대금의 총액은 그대로 두고 납품수량을 증가시키는 경우
- 하도급계약 후 추가위탁이 있었음에도 불구하고 해당 금액이 경미함을 이유로 이를 감액하여 원 계약금액만 지급하는 경우
- 원사업자가 자재, 장비 등을 공급하기로 한 경우 이를 지연공급하거나 무리한 납기를 정해 놓고 해당 기간 내 납품하지 못한 것을 이유로 감액하는 경우
- 계속적인 발주거래를 이유로 이미 확정된 하도급대금을 일방적으로 감액하는 경우

[예시 - 예외적 허용]

- 수급사업자가 납품한 목적물이 발주서와 다르게 제조·시공되거나 목적물에 하자가 있어 그에 상응하는 금액을 감액하는 경우
- 하도급계약서상 공사내역과 실제 시공한 공사내역에 차이가 있어 실제 시공내역에 따라 정산하는 경우
- 원사업자가 수급사업자와 수출용 물품에 대한 하도급거래를 함에 있어 결제통화를 외화 표시로 할 것을 합의하고 환율변화에 따라 차액을 감액하는 경우

6) 물품구매대금 등의 부당결제청구 금지(법 제12조)

- 원사업자는 수급사업자에게 목적물의 제조·수리·시공 또는 용역수행에 필요한 물품 등을 자기로부터 사게 하거나 자기의 장비 등을 사용하게 한 경우 '정당한 사유 없이' 다음의

행위를 해서는 안됩니다.

- ① 해당 목적물등에 대한 하도급대금의 지급기일에 앞서 구매대금이나 사용대가를 지급하게 하는 행위
- ② 자기가 구입·사용 또는 제3자에게 공급하는 조건보다 현저하게 불리한 조건으로 구매대금이나 사용대가를 지급하는 행위

[예시 - 금지행위]

- 수급사업자에게 목적물의 제조에 필요한 자재 등을 원사업자로부터 사게 하고 그 물품대금 등을 목적물을 납품하기도 전에 전액 결제하도록 요구하는 경우
- 계속적인 하도급거래에 있어 원사업자로부터 원재료를 구매한 경우 원사업자가 납품분에 대한 하도급대금 지급 시 실제로 투입한 물량보다 더 차감하는 경우
- 원사업자가 자신의 장비를 사용하도록 함에 있어 통상의 수준을 초과하여 사용대가를 과도하게 요구하는 경우

[예시 - 예외적 허용]

- 원사업자로부터 제조에 필요한 물품이나 장비를 구매 또는 임차한 것을 당해 하도급작업 이외의 작업에 사용한 경우에 원사업자가 그 물품대금을 조기결제하는 경우
- 원사업자로부터 구매한 물품을 수급사업자가 전매한 경우 원사업자가 그 물품대금을 조기결제하는 경우
- 수급사업자가 원사업자로부터 고매 또는 임차한 원재료나 장비를 훼손하거나 또는 손실을 발생시켜 납품해야 할 목적물의 제조가 불가능하여 조기결제하는 경우

7) 경제적 이익의 부당요구 금지(법 제12조의2)

- 원사업자는 정당한 사유 없이 수급사업자에게 자기 또는 제3자를 위하여 금전, 물품, 용역 그 밖의 경제적 이익을 제공하도록 하는 행위를 하여서는 안됩니다.

8) 기술자료 제공 요구 금지 등(법 제12조의3)

- 원사업자는 '정당한 사유'를 입증하지 않는 한 수급사업자의 기술자료를 본인 또는 제3자에게 제공하도록 요구해서는 안됩니다. 한편, 정당한 사유로 요구하는 경우에 있어서도 요구 목적, 비밀유지에 관한 사항, 권리귀속 관계, 대가 등의 사항을 해당 수급사업자와 미리 협의하여 정한 후 그 내용을 적은 서면을 수급사업자에게 주어야 합니다.

※ '정당한 사유' 있는 기술자료 제공 요구행위

- 제조 등의 위탁 목적을 달성하기 위해 수급사업자의 기술자료가 절차적, 기술적으로 불가피하게 필요한 경우(제품에 하자가 발생하여 원인규명을 위해 하자과 직접 관련된 기술자료를 요구하는 경우 등)
다만, 정당한 사유에 해당하더라도 요구목적 달성에 필요한 최소한의 범위를 넘어서는 것은 안됩니다.

9) 부당한 대물변제 금지(법 제17조)

- 원사업자는 일부 예외 사유에 해당하지 않는 한 수급사업자의 의사에 반하여 하도급대금을 물품으로 지급하여서는 안됩니다.

[예시 - 금지행위]

- 원사업자가 하도급대금 중 일부를 수급사업자의 의사에 반하여 자신의 제품 등으로 지급하는 경우

- 당초 하도급계약상 현금으로 지급하기로 하였으나 추후에 일방적으로 대물변제한 경우

[예시 - 예외적 허용]

- 원사업자가 발행한 어음 또는 수표가 부도 또는 은행과 당좌거래가 정지 또는 금지된 경우
- 원사업자에 대한 채무자회생법에 따른 파산, 회생절차개시 등의 신청이 있는 경우
- 하도급계약서상 대물변제에 대하여 명백히 합의한 상태에서 대물변제한 경우

10) 부당한 경영간섭 금지(법 제18조)

- 원사업자는 하도급거래량을 조절하는 방법 등으로 수급사업자의 경영에 간섭하여서는 안됩니다.

※ 부당한 경영간섭 '간주'행위

- 정당한 사유 없이 수급사업자가 기술자료를 해외에 수출하는 행위를 제한하거나 기술자료의 수출을 이유로 거래를 제한하는 행위
- 정당한 사유 없이 수급사업자로 하여금 자기 또는 자기가 지정하는 사업자와 거래하도록 구속하는 행위
- 정당한 사유 없이 수급사업자에게 원가자료 등 경영상의 정보를 요구하는 행위

[예시 - 예외적 허용]

- 수급사업자의 능력부족 등으로 자재구입, 설비라인 설치 등이 적시에 이루어지지 않고 납기 지연이 우려되어 원사업자가 이를 알선해주는 행위
- 합리적인 범위 내에서 위탁 목적물의 품질이나 생산성 향상을 위한 기술·경영지도 행위

11) 보복조치 금지(법 제19조)

- 원사업자는 수급사업자가 '하도급법 위반 신고행위 등'을 이유로 그 수급사업자에 대하여 수주기회를 제한하거나 거래의 정지, 그 밖에 불이익을 주는 행위를 하여서는 안됩니다.

※ 하도급법 위반 신고행위 등

- 원사업자의 하도급법 위반을 관계 기관 등에 신고한 행위
- 원사업자에 대한 하도급대금의 조정신청 또는 하도급분쟁조정협의회에 대한 조정신청 행위
- 관계 기관의 조사에 협조한 행위
- 하도급거래 서면실태조사를 위한 공정거래위원회의 요구자료를 제출한 행위

12) 탈법행위의 금지(법 제20조)

- 원사업자는 하도급거래와 관련하여 우회적인 방법에 의하여 실질적으로 하도급법의 적용을 피하려는 행위를 하여서는 안됩니다.

[예시 - 금지행위]

- 공정거래위원회의 시정조치에 따라 하도급대금 등을 수급사업자에게 지급한 후에 이를 회수하거나 납품대금에서 공제하는 등의 환수 행위

3. 도급법 확인사항

(1)거래처 선정 및 단가결정 단계

확인사항	해당 여부	
	예	아니오

• 외주업체 선정 시 '품질·가격·서비스 등'을 고려하여 사내규정에 의하였는가		
• 단가결정 시 협력업체와 합의하였는가		
• 단가결정 및 업체선정 시 복수업체로부터 견적을 받아 검토했는가		
• 단가인하를 일시에 일률적으로 실시하지는 않았는가		
• 단가인하 합의 후 소급하여 적용하지는 않았는가		
• 거래 기본계약서를 작성하여 교부하였는가		
• 계약서 작성 시 당사자 양자가 기명날인 하였는가		

(2) 구매/발주 단계

확인사항	해당 여부	
	예	아니오
• 협력업체 귀책사유 없이 일방적으로 수령을 거부한 경우가 있는가		
• 고객(발주자, 수요자) 클레임, 판매부진 등의 사유로 수령을 거부하였는가		
• 계약서에 공정한 검사기준 및 방법을 포함하고 있는가		
• 생산계획 취소 등 협력업체 귀책사유 없는 일방적 취소행위는 없었는가		
• 수출물품의 경우 제조위탁일로부터 15일 이내 내국신용장을 개설해주었는가		
• 거래계약서 없이 발주(주문)서를 발행하는 행위가 있었는가		
• 다량발주를 약속하고 단가결정 후 일부만 발주하는 행위가 있었는가		

(3) 수령/검사 단계

확인사항	해당 여부	
	예	아니오

• 협력업체의 귀책사유 없이 일방적인 수령거부 행위가 있지는 않았는가		
• 수출물품인 경우 검사완료일로부터 10일 이내 협력업체에게 인수증을 교부하였는가		
• 고객 클레임, 판매부진 등의 사유로 수령을 거부하지는 않았는가		
• 계약서에 공정한 검사기준 및 방법을 포함하고 있는가		
• 위탁물 수령일로부터 10일 이내 검사결과를 협력업체에 서면통보 하였는가		
• 검사기간이 초과된 후 불량품이 발생하여 반품시킬 경우에 1:1로 교환하지 않은 경우가 있었는가		
• 당초 합의된 검사기준 및 방법보다 높은 기준으로 검사를 실시하여 불합격 판정을 한 행위가 있었는가		

(4) 구매/대금지급 단계

확인사항	해당 여부	
	예	아니오
• 추가발주 등의 금액인상분을 반영하였는가		
• 경제상황 변동(물가변동 등)에 따른 영향을 반영하였는가		
• 원사업자의 귀책사유로 발생한 증가금액을 적절하게 반영하였는가		
• 어음할인료를 지급하고 어음할인료에 상당하는(또는 초과하는) 금액을 감액하는 행위가 있었는가		
• 수출용품 거래에서 발생하는 제비용(외환수수료 등)을 협력업체와 합의 없이 부당하게 부담시키는 행위는 없었는가		
• 관세환급의 유무와 관계 없이 협력업체에게 정해진 기일 내 관세환급액을		

지급하지 않는 행위는 없었는가		
• 계약체결 시 계약서 등에서 합의되지 않은 사항에 대한 금액을 대금지급 시 부당하게 조정하는 행위는 없었는가		
• 하도급거래에 있어 거래대금을 협력업체로부터 목적물을 수령한 날 (세금계산서 발행일자)로부터 60일 이내 지급하였는가		
• 하도급대금 지급기일(60일)이 초과된 경우 초과된 일수에 대한 어음할인료 또는 지연이자를 지급하였는가		
• 어음할인료를 지급하는 경우 하도급대금과 동시에 지급하고 있는가		
• 협력업체와 하도급거래의 매출·매입이 발생하는 경우 협력업체로부터 하도급 거래 대금과 매출거래 대금의 상계처리를 합의 없이 하였는가		
• 하도급대금을 지급할 때 자사 및 기타 타회사의 물품으로 대금지급하는 행위가 있었는가		
• 거래를 결정한 후 협력업체와 대금지급 기준에 대하여 사전에 합의하였는가		
• 계열회사에 지급되는 어음의 만기일을 비 계열회사에 비하여 장기간으로 하는 행위는 없었는가		
• 비 하도급업체의 대금지급 조건을 일방적으로 결정하는 행위가 있었는가		

(5) 회계 관련

확인사항	해당 여부	
	예	아니오
• 어음할인료 또는 지연이자를 지급한 후 다시 회수하지는 않았는가		
• 자금의 조기집행을 명분으로 거래업체에 부당한 거래행위를 요구하지는		

않았는가		
• 위탁물 수령 후 세금계산서를 의도적으로 지연 발행하는 행위가 있었는가		
• 하도급거래와 관련하여 대금지급과 관련된 행위에 위반사항은 없는가 - 목적물 납품 후 60일 이내 지급 여부 - 대금지급 지연 시 지연이자 지급 여부 - 어음지급 시 60일을 초과하는 경우 어음할인료 지급 여부 - 선급금 지급 조건 준수 여부		

VI. 약관규제법 부문

1. 약관규제법의 개념 및 특징

- 약관이란 그 명칭이나 형태 또는 범위를 불문하고 계약의 일방당사자가 다수의 상대방과 계약을 체결하기 위하여 일정한 형식에 의하여 미리 마련한 계약의 내용을 말합니다.
즉, 약관은 사전성, 일방성, 다수성을 특징으로 하는 계약 내용이라고 할 수 있습니다.

2. 약관규제법상 의무사항 및 금지행위

- 약관규제법은 크게 일반규정과 개별금지규정으로 나누어 살펴볼 수 있습니다. 우선, 제6조(일반원칙)은 일반규정에 해당하며 제7조(면책조항의 금지)부터 제14조(소제기의 금지등)은 개별금지규정에 해당합니다.
- 약관조항의 위법성을 심사할 때 1차적으로 제7조부터 제14조까지 열거된 개별금지규정을 적용하고, 2차적으로 제6조의 일반규정을 적용합니다.

(1) 약관의 명시·설명 의무(법 제3조)

- 약관을 통하여 계약을 체결하는 경우 사업자는 약관의 내용을 계약의 종류에 따라 일반적으로 예상되는 방법으로 명시하고, 고객이 요구하는 때에는 약관의 사본을 교부하여야 합니다.
- 또한, 사업자는 약관의 '중요한 내용'을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 합니다.

(2) 개별약정 우선의 원칙(법 제4조)

- 약관에서 정하고 있는 사항에 관하여 사업자와 고객이 약관의 내용과 다르게 합의한 사항이 있을 때에는 그 합의 사항은 약관보다 우선하며 약관규제법이 아닌 민법의 적용을 받습니다.
- 약관규제법의 적용을 회피할 목적으로 개별 약정의 형식을 취하는 경우 해당 약정은 무효가 될 수 있습니다.

(3) 약관해석의 원칙(법 제5조)

- 약관은 신의성실의 원칙에 따라 공정하게 해석되어야 하며 고객에 따라 다르게 해석되어서는 안됩니다.
- 약관은 뜻이 명백하여야 하며 명확하지 않은 경우에는 고객에게 유리하게 해석되어야 합니다. 즉, 불명확한 약관 조항으로 인한 위험은 작성자가 부담하는 것이 원칙입니다.

(4) 불공정한 약관조항(법 제6조)

- 신의성실의 원칙을 위반하여 공정성을 잃은 약관 조항은 무효입니다.
- 약관의 내용 중 다음에 해당하는 내용을 정하고 있는 경우 불공정한 조항으로 추정됩니다.
 - 고객에게 부당하게 불리한 조항
 - 고객이 계약의 거래형태 등 모든 사정에 비추어 예상하기 어려운 조항
 - 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도로 계약에 따르는 본질적 권리를 제한하는 조항

[예시 - 금지행위]

① 고객에게 부당하게 불리한 조항

- 임대차계약 종료 후 임차인이 임대차목적물을 명도하지 아니한 경우 임대인이 명도소송 등 적법절차를 거치지 않고 임차인 소유의 물건을 다른 장소로 철거할 수 있도록 한 조항
- 학습자가 자신의 의사로 수강을 포기할 경우 교습개시 이전에는 이미 납부한 수강료의 전액을 반환하여야 함에도 선납한 수강료를 어떠한 사유로도 반환하지 않는다는 조항
- 고객의 귀책사유로 인하여 계약을 해제할 경우 사업자의 귀책사유로 인한 경우보다 위약금을 과다하게 책정하는 조항
- 계약서에 명시되지 않은 사항은 양 당사자가 합의하여 결정하여야 함에도 일방적으로 사업자의 결정에 따르도록 한 조항
- 계약서의 해석에 이견이 있을 경우 신의성실의 원칙에 따라 공정하고 객관적으로 해석하여야 함에도 사업자의 해석에 따르도록 한 조항
- 계약의 해지는 해지절차에 따라 해지의 의사표시가 고객에게 도달한 때 그 효력이 발생함에도 사업자가 고객에게 해지를 통지한 때 효력이 발생하도록 한 조항
- 헌법상 집회·결사의 자유가 보장됨에도 사업자의 허락이나 동의 없이는 단체를 구성하지 못하도록 하거나 집단행위에 참가할 수 없도록 한 조항
- 소송비용은 패소자 부담이 원칙임에도 재판의 승·패소 여부나 패소비율을 불문하고 고객에게 소송비용 일체 또는 사업자에게 유리한 비율로 부담하도록 한 조항

② 고객이 계약의 거래형태 등 제반사정에 비추어 예상하기 어려운 조항

- 입원환자가 개인사정으로 중간에 퇴원하거나 사망한 경우에도 미리 수납한 진료비를 환급하지 않는 조항
- 신용카드 조회 단말기 임대계약에 있어 계약을 해지하는 경우 단말기 소유권을 자동적

으로 임차인에게 이전시키고 그 반환을 불가능하게 하는 조항

- 상품의 매수인은 일정기간 무상으로 수리 기타 애프터서비스를 받을 수 있어야 함에도 불구하고 이를 인정하지 않은 조항
- 고의·과실로 인한 의료사고에 대하여 병원이 책임을 져야 함에도 입원 치료를 받는 동안 수술, 검사 등으로 인한 모든 결과에 대하여 병원이 책임을 지지 않는다는 조항
- 금전소비대차약정에서 보증인의 해지 의사표시는 금융기관에 도달한 때 해지의 효력이 발생하여야 함에도 도달 후 일정기간(예: 45일)이 경과한 때 효력이 발생하도록 하는 조항

③ **계약의 목적을 달성할 수 없을 정도로 계약에 따른 본질적 권리를 제한하는 조항**

- 강습을 받을 권리가 강습계약의 본질적인 권리임에도 그것을 교재제공 등 다른 것으로 대체할 수 있도록 한 조항
- 상가분양계약에서 상품 교환, 환불, 수리 등 판매·관리 일체는 상가 입주자의 고유한 결정사항임에도 사업자의 지시에 따르도록 한 조항

(5) 면책조항의 금지(법 제7조)

- 계약 당사자의 책임에 관하여 부당하게 면책하는 다음의 약관 조항은 무효입니다.
 - 사업자, 이행 보조자 또는 피고용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항
 - 상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 조항
 - 상당한 이유 없이 사업자의 담보책임을 배제 또는 제한하거나 그 담보책임에 따르는 고객의 권리행사의 요건을 가중하는 조항

- 상당한 이유 없이 계약목적물에 관하여 견본이 제시되거나 품질·성능 등에 관한 표시가 있는 경우 그 보장된 내용에 대한 책임을 배제 또는 제한하는 조항

[예시 - 금지행위]

- 체육시설물 내 도난 또는 안전사고가 사업자의 과실, 시설물의 설치·보존의 하자 등 사업자가 배상책임을 부담하여야 함에도 책임을 지지 않는다는 조항
- 주차장 사업자가 차량이나 차량 내 물건에 대하여 고의·과실로 선량한 관리자의 주의 의무를 다하지 않아 손해가 발생한 경우 이를 배상하여야 함에도 주차장 내 일어나는 도난, 파손, 분실, 화재 등의 모든 사고에 대한 책임을 지지 않는다는 조항

(6) 손해배상액의 예정(법 제8조)

- 고객에게 합리적인 기준을 넘어 부당하게 과중한 지연 손해금 등 손해배상 의무를 부담 시키는 약관 조항은 무효입니다.

[예시 - 금지행위]

- 부동산 거래에 있어 위약금은 거래대금의 10% 수준이 통상의 거래관행임에도 총 분양 대금의 30%를 위약금으로 정한 조항
- 계약금을 위약금으로 하기로 특약이 있는 경우에 계약금은 민법 제398조에 의하여 손해 배상액의 예정으로서 성질을 가진 것임에도 계약해제로 인하여 매도인 또는 임차인이 입은 손해에 대하여 매수인 또는 임대인에게 배상책임을 다시 물을 수 있도록 한 조항

(7) 계약의 해제·해지(법 제9조)

- 계약의 해제 · 해지와 관련하여 다음의 약관 조항은 무효입니다.
 - 법률에 따른 고객의 해제권(해지권)을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항
 - 사업자에게 법률에서 정하고 있지 않은 해제권(해지권)을 부여하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
 - 법률에 따른 사업자의 해제권(해지권)의 행사 요건을 완화하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
 - 계약의 해제(해지)로 인한 원상회복의무를 상당한 이유 없이 고객에게 과중하게 부담시키거나 고객의 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항
 - 계약의 해제(해지)로 인한 사업자의 원상회복의무나 손해배상의무를 부당하게 경감하는 조항
 - 지속적인 채권관계의 발생을 목적으로 하는 계약에서 그 존속기간을 부당하게 단기 또는 장기로 하거나 묵시적인 기간 연장 또는 갱신을 가능하게 하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항

[예시 - 금지행위]

- 고객의 경미한 의무 위반에 대하여 사업자가 법률이 규정하고 있는 최고 등의 절차 없이도 일방적으로 해제 · 해지할 수 있도록 하는 조항
- 스포츠클럽 회원가입 계약에서 납입된 입회비는 사유를 불문하고 일체 반환하지 않는다는 조항
- 사업자의 귀책사유로 계약이 해제 · 해지되었음에도 사업자가 고객으로부터 받은 금전의 일부만 환불하도록 하는 조항
- 지속적인 채권관계의 발생을 목적으로 하는 학습지 공급계약에 있어 구독자의 중지요청이

없으면 계속 구독하는 것으로 간주하는 조항

(8) 채무의 이행(법 제10조)

- 채무의 이행에 관하여 다음에 해당하는 조항은 무효에 해당합니다.
 - ① 상당한 이유 없이 급부의 내용을 사업자가 일방적으로 결정하거나 변경할 수 있도록 권한을 부여하는 조항
 - ② 사업자가 이행하여야 할 급부를 일방적으로 중지할 수 있게 하거나 제3자에게 대행할 수 있게 하는 조항

[예시 - 금지행위]

- 사업자의 사정만 고려하여 언제든지 물품공급을 중지하거나 그 한도액을 축소시킬 수 있도록 하여 사업자가 임의로 물품공급을 할 수 있도록 한 조항
- 운송인이 고객에게 사전 통고 없이 자신을 다른 운송인으로 대체할 수 있도록 한 조항

(9) 고객의 권익 보호(법 제11조)

- 고객의 권익에 관하여 다음의 내용을 정하는 조항은 무효입니다.
 - 법률에 따른 고객의 항변권, 상계권 등 권리를 상당한 이유 없이 배제하거나 제한하는 조항
 - 고객에게 주어진 기한의 이익을 상당한 이유 없이 박탈하는 조항
 - 고객이 제3자와 계약을 체결하는 것을 부당하게 제한하는 조항
 - 사업자가 업무상 알게 된 고객의 비밀을 정당한 이유 없이 누설하는 것을 허용하는 조항

[예시 - 금지행위]

- 임차인의 목적물 명도의무와 임대인이 임대보증금을 반환할 의무는 동시이행관계이 있음에도 불구하고 상당기간이 지난 후 보증금을 반환하도록 한 조항
- 기한의 이익은 채무자를 위한 것으로 추정되는 바 이행지체의 경우에도 상당한 기간을 정하여 그 이행을 최고하고 그 기간 내 이행하지 아니한 때 기한의 이익을 박탈하여야 하나 최고 없이 당연히 기한의 이익을 박탈하도록 한 조항
- 카드사업자가 신용카드 회원이 규약을 위반하여 채무불이행한 경우에 개인 신용정보를 본인 동의나 최고 없이 관련 업체에 임의로 제공하는 조항

(10) 의사표시의 의제(법 제12조)

- 의사표에 관하여 다음의 내용을 정하는 조항은 무효입니다.
 - 일정한 행위에 대하여 고객의 의사표시로 본다고 하거나 보지 않는다고 하는 조항.
 - 고객의 의사표시의 형식이나 요건에 대하여 부당하게 엄격한 제한을 두는 조항
 - 고객의 이익에 중대한 영향을 미치는 사업자의 의사표시가 상당한 이유 없이 고객에게 도달된 것으로 보는 조항
 - 고객의 이익에 중대한 영향을 미치는 사업자의 의사표시 기한을 부당하게 길게 정하거나 불확정하게 정하는 조항

[예시 - 금지행위]

- 고객의 채무불이행 시 사업자가 일방적으로 물건을 회수할 수 있고 이에 대하여 고객은 동의한 것으로 간주하는 조항

(11) 대리인의 책임 가중

- 대리인에 의하여 체결된 계약에 대하여 고객의 계약상 의무 불이행을 이유로 대리인에게 의무의 전부 또는 일부를 이행하도록 책임을 지우는 내용의 약관 조항은 무효입니다.

[예시 - 금지행위]

- 고객의 대리인에 의하여 체결된 계약이 무효 · 취소로 되는 경우 대리인이 그에 대한 무과실 손해배상책임을 지도록 하는 조항

(12) 소송제기의 금지(법 제14조)

- 소송 제기 등과 관련하여 다음에 해당하는 조항은 무효입니다..
 - 고객에게 부당하게 불리한 소송제기 금지조항 또는 재판관할 합의 조항
 - 상당한 이유 없이 고객에게 입증책임을 부담시키는 조항

[예시 - 금지행위]

- 외국 사업자가 국내에서 영업행위를 하면서 계약과 관련된 모든 분쟁을 외국 사업자의 본사 소재지 법원을 관할법원으로 정하는 조항

VII. 표시광고법 부문

1. 표시 · 광고의 개념(법 제2조)

(1) 표시

- 상품 또는 용역의 내용 및 거래조건을 소비자에게 알리기 위하여 상품 등의 용기 · 포장

또는 사업장 등의 게시물, 상품권·회원권·분양권 등 상품 등에 관한 권리를 나타내는 증서에 쓰거나 붙인 문자·도형과 상품의 특성을 나타내는 용기·포장을 말합니다.

(2) 광고

- 상품 또는 용역의 내용 및 거래조건을 신문·인터넷신문, 정기간행물, 방송, 전기통신 그 밖에 인터넷·PC통신 등의 방법으로 소비자에게 널리 알리거나 제시하는 것을 말합니다.

2. 부당한 표시·광고행위의 요건 및 유형(법 제3조)

(1) 요건

- 부당한 표시·광고가 인정되기 위해서는 다음의 요건이 모두 충족되어야 합니다.
 - ① 표시·광고행위의 존재
 - ② 법에서 규정하고 있는 4가지 유형의 행위(거짓·과장, 기만, 비교, 비방)에 해당
 - ③ 소비자를 속이거나 소비자가 잘못 알게 할 우려
 - ④ 공정한 거래질서를 저해할 우려

(2) 유형

1) 거짓·과장의 표시·광고

- 사실과 다르게 표시·광고하거나 사실을 지나치게 부풀려 표시·광고하는 행위를 말합니다.

[예시 - 금지행위]

- 건강음료를 광고하면서 검사대행기관의 검사결과임에도 불구하고 '미국 식품의약국 FDA 기준 영양성, 안정성 통과 등록'이라고 표시한 행위
- 건강보조식품을 광고하면서 당뇨병 특효, 암 완치, 진통 억제 등의 효능이 있는 것처럼 표시하는 행위

2) 기만적 표시 · 광고

- 소비자의 구매선택에 있어 중요한 영향을 미치는 사실에 대해 은폐하거나 축소하는 등의 방법으로 표시 · 광고하는 행위를 말합니다.

[예시 - 금지행위]

- 햄버거 판매 시 '불고기버거'라고 광고하면서 그 주재료인 패티조각이 돼지고기라는 사실을 밝히지 않은 행위
- 가습기 살균제 광고를 하면서 흡입 시 인체에 유해할 수 있다는 정보나 위험성 경고 등은 누락한 채 삼림욕 효과 등의 표현으로 유익한 효과가 있는 것처럼 광고하는 행위

3) 부당한 비교 표시 · 광고

- 비교대상 및 기준을 명시하지 않거나 객관적 근거 없이 자기의 상품과 경쟁사의 상품을 비교하여 우량 또는 유리하다고 표시 · 광고하는 행위를 말합니다. 다만, 기타 유형의 표시 · 광고에 비하여 소비자에게 제품의 선택에 유용한 정보를 제공하고 기업에게는 비교 제품의 성능 등을 개선하도록 자극하여 경쟁을 촉진할 수 있는 긍정적인 측면이 있습니다. 따라서, 객관적인 근거가 있는 경우에는 부당한 비교 표시 · 광고에 해당되지 않습니다.

[예시 - 금지행위]

- 같은 상품이 아님에도 불구하고 경쟁업체의 유사한 상품을 비교대상으로 삼아 가격을 저렴하게 표시 · 광고하는 행위

4) 비방적 표시 · 광고

- 경쟁사업자의 상품 또는 경쟁사업자를 객관적인 근거 없이 비방하거나 불리한 사실만을 표시 · 광고하여 비방하는 행위를 말합니다.

[예시 - 금지행위]

- 경쟁사의 보일러에 대하여 객관적인 근거 없이 '일반 스테인리스강을 사용하였으므로 결과적으로 파열가능성이 높다'는 취지로 광고하는 행위
- 객관적인 근거 없이 경쟁 생활정보지에 대하여 '발행부수를 늘리기 위하여 세금계산서를 허위로 작성하였다거나 수익금을 모두 외지로 유출하고 있다'는 등의 취지로 광고하는 행위

3. 중요정보 공개제도(법 제4조)

- 소비자를 보호하고 공정한 거래질서를 유지하기 위한 목적에서 소비자의 구매선택에 필수적인 정보를 사업자가 표시 · 광고 시 의무적으로 포함하도록 하는 제도를 말합니다. '중요한 표시 · 광고 사항 고시'를 통하여 업종별로 표시 · 광고의 방법을 안내하고 있습니다.
- 3개 분야: 유전자변형물질, 상품권, 소비자안전
- 10개 업종: 제조업, 도소매업, 부동산 및 임대업, 운수업, 출판·영상·방송통신 및 정보서비스업, 전문·과학 및 기술 서비스업, 교육 서비스업, 예술·스포츠 및 여가관련 서비스업, 협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업, 기타

[표시 · 광고 예시]

- 렌탈서비스 업종

표시대상 중요정보 항목들을 제품 라벨(설명서), 포장지 등에 구체적으로 명시하여야 합니다.

① 소유권 이전 조건(소유권이 이전되는 경우에 한함)

- 렌탈기간 또는 총렌탈금액 등 소유권 이전에 필요한 요건을 구체적으로 명시

② 상품의 고장·훼손·분실 시 사업자 및 소비자의 책임범위

- 사업자와 소비자 각자의 귀책사유로 인한 고장 등에 대하여 책임을 구체적으로 명시

③ 중도해약 시 환불기준

- 구체적인 기준 명시: 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 총계약금액의 ○공제 후 환급

* 소비자분쟁해결기준 원용: '환불기준은 공정거래위원회 소비자분쟁해결기준에 따름'

◦ 소유권 이전 시(소유권이 이전되는 경우) 또는 계약종료 시(소유권이 이전되지 않는 경우)까지 소비자가 렌탈 계약상 지불해야 하는 렌탈료, 등록비, 설치비 등 모든 비용의 합계

예) 310만원(월 렌탈료 5만원 x 계약기간 5년 x 12개월 + 등록비 5만원 + 설치비 5만원)

◦ 소비자판매가격

예) ① 200만원(당사 소비자판매가격)

② 200만원(제조사 권장소비자가격)

③ 렌탈 전용 제품이므로 소비자판매가격 없음

• 표시광고법 제20조 규정에 따라 사업자가 표시·광고 내용에 이 고시에 따른 중요정보를 포함하지 않은 경우 1억원 이하의 과태료에 처하며, 법인 또는 사업자단체의 임원 또는 종업원 기타 이해관계인이 위반할 때에는 1천만원 이하의 과태료에 처합니다.

4. 광고실증제도(법 제5조)

(1) 개념

- 사업자 등은 자기가 행한 표시·광고 중 '사실과 관련된 사항'에 대하여 이를 실증하도록 하는 제도를 말합니다. 공정거래위원회는 부당한 표시·광고의 우려가 있어 실증이 필요하다고 인정되는 경우 당해 사업자에게 실증자료의 제출을 요청할 수 있습니다.
- 사업자가 불응하여 요청받은 날로부터 15일 이내에 실증자료를 제출하지 않는 경우 해당

표시·광고의 중지를 명할 수 있습니다.

(2) 위반 시 제재

- 사업자등이 실증자료를 제출하지 않거나 표시·광고 중지명령을 위반하는 경우 1억원 이하의 과태료에 처하며, 법인 또는 사업자단체의 임원 또는 종업원 기타 이해관계인이 위반할 때에는 1천만원 이하의 과태료에 처합니다.

5. 임시중지 명령제도(법 제8조)

(1) 개념

- 사업자등의 부당한 표시·광고행위에 대하여 공정거래위원회의 정식절차에 의한 시정조치 전까지 직권으로 또는 소비자원 등의 요청을 받아 일시 중지할 것을 명령하는 제도를 말합니다.

(2) 요건

- 공정거래위원회는 표시·광고행위가 다음의 요건에 모두 해당하는 경우 사업자에 대하여 그 표시·광고행위를 일시 중지할 것을 명할 수 있습니다.

- ① 부당한 표시·광고로 명백히 의심되는 경우
- ② 소비자 또는 경쟁사업자에게 회복할 수 없는 손해의 우려가 있어 이를 예방하기 위한 긴급한 필요가 있을 것

(3) 위반 시 제재

- 임시중지명령에 따르지 않은 경우 1억원 이하의 과태료에 처하며, 법인 또는 사업자단체의 임원 또는 종업원 기타 이해관계인이 위반할 때에는 1천만원 이하의 과태료에 처합니다.

6. 공정거래위원회의 시정조치(법 제7조)

- 공정거래위원회는 사업자등이 부당한 표시·광고행위를 하는 경우 그 시정을 위하여 다음의 조치를 명할 수 있습니다.
 - 해당 위반행위의 중지
 - 시정명령을 받은 사실의 공표
 - 정정광고
 - 그 밖에 위반행위의 시정을 위하여 필요한 조치(과징금, 벌금, 과태료 등)
- 특히, 중요한 표시·광고사항 고시 위반, 실증자료 미제출, 표시·광고 중지명령 불응, 임시중지명령 불응에 대하여는 공정거래위원회가 직접 부과·징수합니다(법 제20조).

7. 표시·광고행위 관련 확인사항

확인사항	해당 여부	
	예	아니오
• 홈페이지 등에 표시·광고 시 사실과 다르게 국내 최초, 국내 1위기업 등으로 표현하지 않았는가		
• 상품의 성능이나 품질이 객관적으로 확인될 수 없음에도 확실하게 발휘되는 것처럼 표현하지는 않았는가		
• 상품의 실제 성능이나 수명을 과장하여 표현하지는 않았는가		
• 제조일자 또는 유효기간 등을 사실과 다르게 표시하지 않았는가		
• 일부 상품을 할인하면서 대부분이 할인되는 것처럼 표현하지는 않았는가		
• 단순히 판매대행 등을 한 사실을 근거로 제휴 협력업체, 합작 등의 표현을 하지는 않았는가		

• 절대, 최고 등 실증되지 않은 용어를 사용하지는 않았는가		
• 국산제품을 수입품인 것처럼 표시하지는 않았는가		
• 단순한 판매대행임에도 불구하고 직접 해당 제품을 제조한 것처럼 표시하지는 않았는가		
• 전문기관의 추천·권장이 없음에도 불구하고 허위표시 하지는 않았는가		
• 소비자가 알아야 할 사항을 적절히 표시하지 않아 사용상의 오인가능성 있는 표현이 있지는 않은가		
• 경쟁업체의 상품을 동일한 조건이 아닌 상태에서 비교하고 있지는 않은가		
• 객관적 근거 없이 경쟁제품에 대한 부정적인 표현이 있지는 않은가		
• 경품 제공수량 또는 기간이 사실과 다르게 표시되어 있지는 않은가		

Ⅷ. 전자상거래법 부문

1. 전자상거래법 개요

- 전자상거래 및 통신판매 등에 의한 방법으로 사업자와 소비자간 재화 또는 용역 거래 시(B2C) 공정거래를 준수하도록 하여 소비자의 권익을 보호하고 시장의 신뢰도를 높이기 위한 규정을 말합니다.

2. 개념 및 적용범위

- 전자상거래법에서는 통신판매업자, 통신판매중개자 등을 그 적용대상으로 규정하고 있습니다. 여기서 '통신판매업자'란 전기통신 등의 방법으로 재화 또는 용역의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화 또는 용역의 판매를 업으로 하는 자를 말합니다. '통신판매중개자'란 사이버몰의 이용을 허락하거나 본인 명의를 표시하여 통신판매에 관한 정보제공 등의 방법으로 거래 당사자 간의 통신판매를 알선해주는 일을 업으로 하는 자를 말합니다. 다만, 여기서는

편의상 '통신판매업자'와 '통신판매중개자'를 구분하지 않는 경우에는 '사업자'로 표현합니다.

3. 사업자의 의무사항

(1) 사업자의 신고 또는 표시의무

1) 통신판매업 신고 등의 의무(법 제12조)

- 통신판매업자는 다음의 사항을 기재하여 주된 사무소 소재지 관할 시·도·군·구의 장 또는 공정거래위원회에 신고하여야 합니다.
 - 상호, 주소, 전화번호
 - 전자우편주소, 인터넷도메인 이름, 호스트서버 소재지
 - 사업자가 개인인 경우에는 그 성명 및 주민등록번호
- 통신판매업 신고사항과 관련하여 변경이 있는 경우에는 15일 이내에 변경신고를 하여야 하며, 휴업·폐업 또는 영업재개신고의 경우에는 5일 전에 신고하여야 합니다.

2) 사업자 신원정보 표시의무

- 사이버몰 운영자는 소비자가 사업자의 신원을 쉽게 알 수 있도록 다음의 신원정보를 초기화면에 표시하여야 합니다(법 제10조).
 - 상호 및 대표자 성명, 영업소 주소(불만처리 할 수 있는 곳의 주소 포함)
 - 전화번호, 전자우편주소, 사업자등록번호
 - 이용약관
 - 사업자정보 공개페이지 링크
 - 호스팅서비스 제공자의 상호
- 통신판매업자가 청약을 받을 목적으로 표시·광고를 할 때에는 다음의 사항이 포함되어야 합니다(법 제13조).

- 상호 및 대표자 성명
- 주소 · 전화번호 · 전자우편주소
- 통신판매업 신고번호 및 신고를 확인할 수 있는 사항(신고접수 기관의 이름 등)

(2) 거래조건에 관한 정보제공의 의무(법 제13조)

1) 거래조건의 표시

• 통신판매업자는 소비자가 계약체결 전 거래조건을 정확하게 이해하고 착오 없이 거래할 수 있도록 다음의 사항을 표시 · 광고 · 고지하여야 하며, 계약이 체결된 후에는 서면으로 교부하여야 합니다.

- 재화 등의 공급자 및 판매자에 관한 사항(상호, 대표자의 성명 · 주소 및 전화번호 등)
- 재화 등의 명칭 · 종류 및 내용
- 재화 등의 정보에 관한 사항(상품정보제공고시 Ⅲ. 1. 품목별 재화 등에 관한 정보)

예시) 사무용기기(컴퓨터 / 노트북 / 프린터)

전자상거래 등에서의 상품정보제공고시
1. 품명 및 모델명 2. KC인증 필 유무(전파법 상 인증대상상품에 한함, MIC 인증 필 혼용 가능) 3. 정격전압, 소비전력 - 종략 - 11. A/S 책임자와 전화번호

- 재화 등의 가격과 그 지급방법 및 지급시기
- 재화 등의 공급방법 및 공급시기
- 청약의 철회 및 계약의 해제의 기한 · 행사방법 및 효과에 관한 사항
- 재화 등의 교환 · 반품 · 보증과 대금환불 및 환불지연에 따른 배상금 지급의 조건 및 절차

- 전자매체로 공급할 수 있는 재화 등의 전송설치 등을 할 때 필요한 기술적 사항
- 소비자피해보상의 처리, 불만 처리 및 분쟁처리에 관한 사항
- 거래에 관한 약관
- 구매안전서비스에 관한 사항
- 그 밖에 소비자의 구매 여부 판단에 영향을 주는 거래조건 등(예: 배송 관련 추가비용)

2) 약관의 개정 공지(전자상거래 소비자보호 지침 Ⅲ. 제4호 가)

- 약관을 개정할 경우에는 적용일자, 개정내용, 개정사유 등을 명시해서 그 적용일의 최소 7일 이전부터 초기화면 또는 초기화면의 연결화면을 통하여 공지하여야 합니다.
- 소비자에게 불리하게 계약내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일의 유예기간을 두고 공지하여야 합니다. 이때, 개정 전 내용과 개정 후 내용을 명확하게 비교하여 소비자가 알게 쉽도록 표시해야 합니다.

(3) 사업자의 표시·광고 관련 의무(법 제21조)

1) 부당한 표시·광고행위 금지

- 사업자는 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하는 행위를 하여서는 안됩니다.

2) 수신거부 의사에 반하는 광고 전송 금지(법 제24조의2, 정보통신망법 제50조)

- 전자적 전송매체를 이용하여 영리목적의 광고성 정보를 전송하려는 자는(사전 동의를 하였다 할지라도) 수신자가 수신거부의사를 표시한 경우에는 광고성 정보를 전송해서는 안됩니다.

(4) 개인정보 관련 의무(법 제11조)

- 사업자는 전자상거래 또는 통신판매를 위하여 소비자에 관한 정보를 수집하거나 이용(제3차 제공 포함)할 때에는 정보통신망법 등 관계 규정에 따라 공정하게 수집하거나 이용하여야 합니다.
- 사업자는 재화 등을 거래함에 있어 소비자에 관한 정보가 도용되어 해당 소비자에게 재산상의

손해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에는 피해의 회복 등 다음의 조치를 하여야 합니다.

- 소비자 본인이 요청하는 경우 도용 여부의 확인 및 해당 소비자에 대한 관련 거래기록의 제공
- 도용에 의한 변조된 소비자에 관한 정보의 원상회복
- 도용에 따른 피해의 회복

(5) 거래 관련 일반의무

1) 약정된 주소로 전자문서 송부(법 제5조)

• 사업자는 사전에 소비자와 약정한 전자우편주소로 거래에 관한 내용을 담은 전자문서(이메일 등 포함)를 보내지 않은 경우 그에 대한 권리를 주장할 수 없습니다. 다만, 긴급한 경우, 소비자가 이미 전자문서로 거래할 것을 예정하고 있는 경우, 소비자가 전자문서를 출력한 경우 등은 예외입니다.

2) 거래기록의 보존(법 제6조, 시행령 제6조)

• 사업자는 전자상거래 및 통신판매에서의 표시·광고, 계약내용 및 그 이행 등 거래에 관한 기록을 다음의 기간 동안 보존하여야 합니다.

- 표시·광고에 관한 기록: 6개월
- 계약 또는 청약철회 및 계약해제에 관한 기록: 5년
- 대금결제 및 상품의 공급에 관한 기록: 5년
- 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록: 3년

• 사업자는 소비자의 거래기록을 열람·보존할 수 있는 방법을 다음과 같이 제공하여야 합니다.

- 거래가 이루어진 해당 사이버몰에서 거래당사자인 소비자가 거래기록을 열람·확인할 수 있도록 하고 전자문서 형태로 정보처리시스템 등에 저장할 수 있도록 할 것
- 소비자의 희망에 따라 방문, 전화, 팩스 또는 전자우편 등의 방법으로 열람하거나 복사할 수 있도록 할 것(저작물이 있는 경우 복사는 거부 가능)

- 사업자가 개인정보 이용에 관한 동의를 철회한 소비자의 거래기록 및 개인정보를 보존하는 경우, 개인정보 이용에 관한 동의를 철회하지 않은 소비자의 거래기록 및 개인정보와 별도로 보존할 것

3) 조작 실수 등의 방지(법 제7조)

- 사업자는 전자상거래에서 소비자의 조작 실수와 같은 의사표시 착오로 인하여 발생하는 피해를 예방할 수 있도록 거래대금이 부과되는 시점 또는 청약에 앞서 그 내용의 확인 및 정정에 필요한 절차를 마련하여야 합니다.

4) 적립금에 대한 표시 및 보상(전자상거래 소비자보호 지침 Ⅱ. 1. 일반적 준수사항)

- 사업자가 사이버몰 등에서 적립금(포인트, 마일리지 등) 제도를 운영하는 경우에 이용조건, 이용기간, 소멸조건, 보상기준 등을 소비자가 알기 쉬운 방법으로 게시해야 하며, 행사 등을 통하여 적립금을 지급하는 경우에는 해당 행사의 화면에서 그 내용을 고지하여야 합니다.
- 적립금제도의 폐지, 영업부분의 폐지, 업체간 통합 등으로 인하여 소비자가 적립금 등을 사용할 수 없게 되는 경우에는 당초 사이버몰 등에서 제시한 조건에 따라 소비자에게 보상하여야 합니다. 다만, 보상기준 등을 고지하지 않은 경우에는 사이버몰 등에서 통용되는 통화가치에 상응하는 현물 또는 현금으로 소비자에게 보상하여야 합니다.

(6) 결제 관련 의무

1) 전자적 대금지급의 신뢰 확보(법 제8조)

- 사업자가 전자적 대금지급 방법(이하 '전자결제')을 이용하는 경우 사업자와 전자결제서비스 제공자 등은 관련 정보의 보안 유지에 필요한 조치를 하여야 합니다.
- 사업자와 전자결제업자등은 전자결제가 이루어지는 경우 소비자의 청약의사가 진정한 의사표시에 의한 것인지 확인하기 위하여 재화 등의 내용, 종류, 가격 등을 명확히 고지하여 소비자가 확인할 수 있는 절차를 마련하여야 합니다.

2) 결제대금예치제도 등(법 제24조)

- 통신판매업자는 선지급식 통신판매를 할 때 소비자의 의사에 따라 구매안전을 위하여 결제대금예치(에스크로서비스)를 이용하도록 하거나 소비자피해보상보험계약 등을 체결하여야 합니다.

(7) 청약 관련 의무

1) 청약확인 및 관련 정보 제공(법 제14조)

- 통신판매업자는 소비자로부터 재화등의 거래에 관한 청약을 받으면 청약의 의사표시의 수신 확인 및 판매 가능 여부에 관한 정보를 소비자에게 신속하게 알려야 합니다.
- 통신판매업자는 계약체결 전 소비자가 청약내용을 확인하고 정정하거나 취소할 수 있는 절차를 갖추어야 합니다.

2) 상품공급 관련 의무(법 제15조)

- 통신판매업자는 소비자가 청약한 날부터 7일(선지급식 통신판매는 대금을 받은 날로부터 3일) 이내에 재화등의 공급에 필요한 조치를 하여야 합니다. 다만, 소비자와 통신판매업자 사이에 상품의 공급시기에 관해 별도의 약정을 한 경우 그 약정에 따릅니다.
- 통신판매업자는 청약을 받은 재화를 공급하기 곤란하다는 사실을 알았을 때에는 그 사유를 소비자에게 지체 없이 알려야 합니다. 선지급식 통신판매의 경우에는 소비자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날로부터 3영업일 이내 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 합니다.
- 통신판매업자는 소비자가 재화등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 합니다.

3) 청약철회 및 계약해제 관련 의무(법 제17조)

① 단순변심으로 인한 청약철회

- 소비자는 계약서면을 받은 날 또는 재화 등의 공급을 받은 날로부터 7일 이내 청약철회가

가능합니다.

② 계약위반으로 인한 청약철회

• 재화 등의 내용이 표시·광고와 다르거나 계약과 다르게 이행된 경우 (청약철회 제한 사유에 해당하더라도) 공급받은 날로부터 3월, 그 사실을 안 날또는 알 수 있었던 날로부터 30일 이내에 청약철회가 가능합니다. 이 때 두 기간 중 어느 하나라도 경과한 경우에는 청약철회는 불가능합니다.

③ 청약철회의 제한

• 소비자는 다음의 사유로 청약철회 등을 할 수 없습니다. 단, 통신판매업자가 청약철회가 불가능한 재화의 포장 등에 표시하거나 시험 사용 상품을 제공하는 등으로 청약철회 등의 권리행사가 방해받지 않도록 조치를 하지 않았다면 해당 사유로도 청약철회 등이 가능합니다.

- 소비자에게 책임 있는 사유로 재화 등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화 등의 내용 확인 목적으로 포장 등을 훼손한 경우 제외

예시)

쇼핑몰에서 노트북을 판매하면서 '제품 개봉 후에는 단순변심에 의한 교환/반품/환불 불가' 스티커를 부착하는 경우 ⇒ 전자상거래법 위반

- 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우
- 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우
- 복제 가능한 재화 등의 포장을 훼손한 경우
- 용역 또는 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우. 다만, 가분적 용역이나 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우 제공이 개시되지 않은 부분은 청약철회가 가능합니다.
- 소비자의 주문에 따라 개별적으로 생산되는 재화로 청약철회를 인정하면 통신판매업자에게

회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되고, 별도로 그 사실을 고지하고 소비자의 서면동의를 얻은 경우

④ 청약철회의 효과

- 소비자는 이미 공급받은 재화 등을 반환하여야 하며, 통신판매업자는 재화 등을 반환받은 날부터 3영업일 이내에 대금을 환급하여야 합니다. 대금 환급 지연 시 지연이자(연 20%)를 지급하여야 합니다.
- 신용카드 등 현금 외 수단으로 결제한 경우 지체 없이 결제업자에게 대금청구의 정지·취소를 요청하여야 합니다. 다만, 대금을 이미 받은 때에는 지체 없이 그 대금을 결제업자에게 환급하고 그 사실을 소비자에게 알려야 합니다. 결제업자 또한 그 환급 받은 금액을 지체 없이 소비자에게 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 합니다.
- 통신판매업자가 대금 환급을 지연하여 소비자가 대금을 결제하게 한 경우에는 지연기간에 대해 연 15%의 지연배상금을 지급하여야 합니다.
- 단순변심에 의한 청약철회의 경우 반환 비용을 소비자가 부담합니다. 또한, 재화 등의 일부 사용 및 소비에 대하여 일정 범위의 금액을 청구될 수 있습니다. 반면, 계약위반에 의한 청약철회의 경우에는 통신판매업자가 부담합니다.

(8) 기타 의무사항(법 21조)

- 전자상거래 사업자 또는 통신판매업자는 다음의 금지행위를 하여서는 안됩니다.
 - 청약철회 등을 방해할 목적으로 주소, 전화번호, 인터넷도메인 이름 등을 변경하거나 폐지하는 행위
 - 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위

- 소비자의 청약이 없음에도 불구하고 일방적으로 재화 등을 공급하고 그 대금을 청구하거나 재화 등의 공급 없이 대금을 청구하는 행위
- 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전화, 팩스, 컴퓨터통신 또는 전자우편 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위
- 본인의 허락을 받지 않거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위. 다만, 재화 등의 배송 등 계약 이행을 위해 불가피한 경우, 대금 정산을 위해 필요한 경우 등 본인 확인에 필요한 경우 등은 예외
- 소비자의 동의를 받지 않거나 소비자에게 설명·고지하지 않고 컴퓨터 프로그램 등이 설치되게 하는 행위