

전자상거래 등에서의 소비자보호지침 개정(안)

현 행	개 정 (안)
<p>일반사항</p> <p>6. 소비자의 정보에 대한 수집 및 도용</p> <p>법 제11조와 관련하여, 사업자가 전자상거래 및 통신 판매와 관련된 소비자의 정보를 공정하지 않게 수집하는 행위 및 정보도용에 따른 필요한 조치를 예시하면 다음과 같다.</p> <p>〈예시〉</p> <ul style="list-style-type: none"> • 소비자에게 3개월 무료 이용 등의 이익 제공을 약속 하면서 당해 소비자에 관한 정보를 수집한 뒤, 실제로는 약속을 이행하지 않는 행위 • 소비자의 정보가 도용되어 그 소비자의 적립금(10.의 적립금을 말함), 아이템 등이 변경되거나 사용된 경우에 사업자는 원상회복을 위해 필요한 조치를 취하여야 함 <p>〈신설〉</p>	<p>6. 소비자의 정보에 대한 수집 및 도용</p> <p>가. 법 제11조와 관련하여, 사업자가 전자상거래 및 통신판매와 관련된 소비자의 정보를 공정하지 않게 수집하는 행위를 예시하면 다음과 같다.</p> <p>〈예시〉 (현행과 같음)</p> <p>(삭제) - “다”항의 예시로 수정</p> <p>나. 법 제11조 및 법시행령 제12조의 규정과 관련하여 ‘소비자 본인이 요청하는 경우 도용 여부의 확인 및 당해 소비자에 대한 관련기록의 제공’에 따른 필요한 조치를 예시하면 다음과 같다.</p> <p>〈예시〉</p> <ul style="list-style-type: none"> • 사업자는 소비자가 본인의 정보가 도용되었음을 주장하여 본인확인이 필요한 경우 휴대폰인증, 전자정부 주민등록진위확인서비스, 공인인증서 등의 본인확인을 위한 방법 중 2개 이상을 갖추고, 그 중 소비자가 선택한 방법에 의하여 본인확인 절차를 거친 후 소비자 본인에게(미성년자인 본인 또는 그의 법정대리인이 도용 여부의 확인을 요청하는 경우 사업자는 법정대리인에게) 도용 여부의 확인 및 도용

부 록
전자상거래 등에서의 소비자보호지침 개정(안)

현 행	개 정 (안)
<p>(신설)</p>	<p><u>관련 기록을 제공하여야 함</u></p> <p>• 소비자나 본인에 대한 관련 기록 제공을 요청하는 경우 사업자가 제공해야 할 관련 기록을 예시하면 다음과 같다.</p> <p>〈예시〉</p> <p>• 거래상대방, 상호, 성명, 거래일시, 목적물, 거래금액, 결제업자 등의 거래기록 및 결제내역</p>
<p>(신설)</p> <p>(현행 6.의 예시를 일부 수정하여 규정)</p>	<p>다. 법 제11조 및 범시행령 제12조의 규정과 관련하여 <u>도용에 의하여 변조된 소비자에 관한 정보의 원상회복에 대해 예시하면 다음과 같다.</u></p> <p>〈예시〉</p> <p>• 소비자가 자신의 정보가 도용되어 적립금(10.의 적립금을 말함), 아이템 등이 변경되거나 사용되었다고 주장하며 원상회복을 요청하는 경우 사업자는 소비자가 요청한 날로부터 3영업일 이내에 정보 도용으로 피해가 발생한 적립금 또는 아이템 등이 회복될 수 있도록 조치하여야 함. 다만 도용여부의 확인에 3영업일 이상의 기간이 소요되는 경우에는 소비자가 요청한 날로부터 최장 15일까지 해당 적립금 또는 아이템 등의 사용을 제한할 수 있음</p>
<p>(신설)</p>	<p>• 소비자의 정보가 도용되어 당해 소비자의 계정(ID), 비밀번호, 신용카드번호, 유무선전화번호, 주소 등 소비자정보가 변조된 경우 사업자는 즉시 원상회복을 위한 조치를 취해야 함</p>
<p>권고사항</p> <p>2. 공개된 정보의 수집</p> <p>법 제11조제1항과 관련하여, 사업자가 전자상거래 및 통신판매를 위하여 소비자의 가족사항 등 사생활과 관련된 내용을 공개된 정보로부터 수집하여 사용하는 경우에도 본인에게 그러한 사실을 통지하고 사용하여야 한다.</p> <p>〈예시〉</p> <p>• 사업자가 인물정보서비스가 제공하는 공개된 정보</p>	<p>2. 공개된 정보의 수집 및 <u>도용피해의 회복</u></p> <p>가. (현행과 같음)</p> <p>〈예시〉</p> <p>(현행과 같음)</p>

부 록

전자상거래 등에서의 소비자보호지침 개정(안)

현 행	개 정 (안)
<p>에서 특정인의 가족사항 등에 대한 정보를 수집하여 사용하는 경우에는 본인에게 그러한 내용을 통지하고 사용하여야 함 (신설)</p>	<p>나. 법 제11조 및 법시행령 제12조의 규정과 관련하여 <u>도용에 의한 피해의 회복 방법은 다음과 같다.</u> <u><예시></u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>소비자가 정보를 도용당했음을 해당 사업자에게 신고한 경우 사업자는 신고를 접수한 직원성명 등 소비자가 신고접수상황을 쉽게 확인할 수 있는 방법을 소비자에게 알려야 함</u> • <u>소비자정보의 도용으로 인한 피해에 대한 회복신청은 사업자가 정한 바에 따라 모사전송, 서면 또는 전자문서 등의 방법으로 하여야 함</u> • <u>사업자는 위의 절차를 이행한 소비자의 도용 피해에 대하여 다음의 경우를 제외하고 그 피해를 회복함</u> <ul style="list-style-type: none"> - <u>소비자의 고의 또는 중대한 과실로 도용된 경우</u> - <u>본인정보의 타인 제공, 이용 위임 등으로 도용된 경우</u> - <u>소비자가 보상신청서에 허위내용을 기재하거나, 그 조사를 위한 사업자의 요청에 허위진술 또는 협조하지 않는 경우</u>