

## 목차

01 연구개요	2
1_연구배경 및 목적	2
2_연구내용 및 방법	3
02 전자상거래의 개념과 현황	6
1_전자상거래의 개념과 구성요소	6
2_전자상거래 채널 유형	20
3_서울시 전자상거래 사업체 현황	27
03 전자상거래 관련 제도 및 법적 조치	34
1_전자상거래 사업자의 역할과 의무	34
2_전자상거래의 위법행위 및 법적 조치	59
3_한·일 전자상거래법의 비교	77
4_서울시 통신판매업 담당공무원 업무 현황	80
04 전자상거래 모니터링 및 처분 현황	86
1_전자상거래 모니터링 및 법규위반 처분 현황	86
2_전자상거래 관련 소비자피해 및 구제 현황	94
05 서울시 전자상거래 사업체 관리방안	102
1_전자상거래법 개정	102
2_서울시 정책방안	112

참고문헌	115
부록	116
Abstract	128



## 표

[표 2-1] 전자상거래의 구성요소	10
[표 2-2] 전자상거래 관련 법률	10
[표 2-3] 서울시전자상거래센터의 주요 업무	12
[표 2-4] 소비자원의 전자상거래 관련 기능과 역할	16
[표 2-5] 한국온라인쇼핑협회 회원사 현황	17
[표 2-6] 인프라 부문과 전자결제사업자의 역할	19
[표 2-7] 전자상거래 업체들의 유형별 비교	25
[표 2-8] 전국의 전자상거래 사업체 현황	28
[표 2-9] 서울시 전자상거래 업체 현황(2016년 상반기)	29
[표 2-10] 2016년 상반기 전자상거래 모니터링	30
[표 2-11] 영업형태별 전자상거래 업체 현황	30
[표 2-12] 물품별 전자상거래 업체 현황	31
[표 3-1] 11번가의 안전보호 정책	47
[표 3-2] 11번가의 전자상거래 사업자 교육	51
[표 3-3] 메이크샵의 창업준비 교육	56
[표 3-4] 전자상거래 업체들의 구매안전서비스 제공 현황	59
[표 3-5] 전자상거래법 위반사항에 대한 조치 불응 시 과태료 부과규정	75
[표 3-6] 전자상거래법 위반사항에 대한 조치 불응 시 징역 및 벌금 규정	76
[표 3-7] 설문조사 진행개요	80
[표 3-8] 서울시 통신판매업 담당 인력 현황	81
[표 3-9] 서울시 통신판매업 담당자의 업무부담 수준	81

[표 3-10] 서울시 통신판매업자 처분 현황	82
[표 3-11] 서울시 통신판매업 담당자의 교육 현황	83
[표 4-1] 전자상거래 업체들의 법률준수 여부 모니터링 결과	87
[표 4-2] 결제방법별 전자상거래 업체 현황	88
[표 4-3] 안전거래 서비스 제공현황	88
[표 4-4] 전자상거래법 관련 시정 실적(조치유형별)	89
[표 4-5] 서울시 자치구별 위반업체에 대한 처분현황	92
[표 4-6] 2011년~2016년 소비자피해 유형	94
[표 4-7] 피해유형별 소비자피해 현황	95
[표 4-8] 2016년 소비자 피해금액	95
[표 4-9] 2016년 상반기 물품 및 서비스별 소비자피해 현황	96
[표 4-10] 2016년 1~9월 구매유형별 소비자피해 현황	97
[표 4-11] 2016년 1~9월 지불방법별 소비자피해 현황	97
[표 4-12] 2016년 서울시 소비자피해 상담 처리결과	98
[표 4-13] 2016년 1~9월 처리결과 현황	99

## 그림

[그림 2-1] 전자상거래의 범위	7
[그림 2-2] 서울시전자상거래센터의 인터넷쇼핑몰 이용평가 예시 화면	13
[그림 2-3] 통신판매업 신고서 양식	15
[그림 2-4] 롯데닷컴의 정보 게시 화면	21
[그림 2-5] 더현대닷컴의 정보 게시 화면	21
[그림 2-6] 국내 주요 오픈마켓 회사들	22
[그림 2-7] 국내 대표적인 호스팅서비스 업체들	24
[그림 2-8] 국내 주요 소셜커머스 업체들	24
[그림 2-9] 개인 블로그에서의 전자상거래 행위 사례(구매대행)	26
[그림 2-10] 온라인쇼핑 거래액 변화 추이	27
[그림 3-1] 스포츠다이렉트의 11번가 판매정보 관련 게시 화면	36
[그림 3-2] 11번가의 통신판매중개자로서의 면책사항 고지 화면	43
[그림 3-3] 옥션의 통신판매중개자로서의 면책사항 고지 화면	44
[그림 3-4] 한국온라인쇼핑협회의 통신판매중개자 관련 규약 고지 화면	45
[그림 3-5] 11번가를 통한 구매 과정	46
[그림 3-6] 11번가의 반품절차	48
[그림 3-7] 11번가의 취소/반품/교환 신청 화면	48
[그림 3-8] 국내 업체의 청약철회 조건 위반사례	49
[그림 3-9] 오픈마켓 사업자 서비스	51
[그림 3-10] 11번가의 판매자 교육서비스	52
[그림 3-11] 메이크샵의 인터넷몰 오픈 서비스 제공 절차	54

[그림 3-12] 메이크샵의 인터넷몰 이용약관 가이드 실제 화면	55
[그림 3-13] 메이크샵의 전자상거래법 실제 교육자료	56
[그림 3-14] 메이크샵의 고객응대 서비스 ‘바로톡’	57
[그림 3-15] 서울시 시정권고문 예시	65
[그림 3-16] 실제 시정권고 수락여부 통지서의 예시	67
[그림 3-17] 국제거래 소비자포털의 캐나다 구스 관련 피해사례 게시 화면	70
[그림 5-1] 강북구의 행정처분(직권말소) 사례	106
[그림 5-2] 강남구청의 통신판매업자 대상 정보제공 자료	111

