

OECD의 전자상거래 소비자보호 가이드라인

자료 : 월간「해외전기통신」2000년 1월

OECD는 지난해 12월 9일, 전자상거래 소비자 보호에 관한 가이드라인을 내놓았다. 이 가이드라인은 정식으로는 「전자상거래분야의 소비자 보호를 위한 가이드라인에 관한 OECD이사회 권고」(Recommendation of the OECD Council Concerning Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce)라는 제목으로서 본문과 부록으로 되어 있으며, 부록이 가이드라인으로 되어 있다. 본문은 말하자면 발송장 같은 것이나, 가이드라인을 작성하기에 이른 경위와 가맹국에 대한 권고가 포함되어 있다.

경위

소비자 대책의 법률, 정책 및 관행은 시기적, 기만적 그리고 불공정한 상행위를 제한하고 있으며, 이러한 소비자보호는 상거래에서의 소비자 신뢰를 구축하고 기업과 소비자 간의 균형관계를 수립하는 데 불가결한 것이다.

전자상거래시장을 이루는 디지털·네트워크와 컴퓨터 기술이 원래 국제성을 지니고 있는데서, 전자상거래에 대한 투명하고 예측가능한 법적 및 자주규제적 프레임의 일부로서 소비자 보호에 대한 세계적 접근의 필요성이 대두된다.

세계적인 네트워크 환경이 전자상거래 분야의 소비자 보호에 관한 문제에 적절하게 대처하는 각국 또는 관할능력에 도전하고 있다. 상이한 각도에서의 국가 정책이 전자상거래의 성장을 가로막고 있을지도 모르므로, 소비자 보호문제는 국제적인 협의와 협력을

통해 가장 효과적으로 대처가능한 사안이기도 한 것이다. OECD가맹국 정부는 이들 문제에 여하히 대처할 것인가에 관한 정보를 교환하고, 그에 관한 일반적 이해를 수립하기 위하여, 국제적으로 조정된 어프로치가 필요함을 인식하고 있다.

OECD가맹국의 대부분은 전자상거래의 특수성에 대응할 수 있도록 제도를 변경하는 것이 필요한지 어떤지를 결정하기 위하여, 소비자 보호에 관한 현존 법률과 관행의 재검토를 시작하고 있다.

또한 가맹국은 이 분야에서 효과적이고도 공정한 소비자 보호의 제공을 자주규제로 지원하는 방법도 검토하고 있다.

1998년 4월 1일, OECD소비자정책위원회는, 전자상거래에 참가하는 소비자를 보호하고, 뿐만아니라 거래에 대한 장벽을 만들지 않도록 하기 위하여, 일련의 가이드라인 작성을 개시하였다.

가이드라인의 성격

이 가이드라인은, 전자상거래 소비자의 효과적 보호에 관한 가맹국정부 등에 대한 권고이나, 이 가이드라인의 여하한 조항도 가맹국에 대해 이 가이드라인을 뛰어넘는 보호를 온라인 소비자에게 부여하는 것을 제한하거나, 혹은 온라인소비자의 보호에 관한 보다 엄격한 규정을 채택하는 것을 금지하는 것은 아니다. 특히 이 가이드라인의 목적은 다음의 자들을 지원하는 틀과 원칙을 제공함에 있다.

- 전자상거래 분야에서의 소비자 보호를 위하여 필요한 경우, 소비자 보호와 법 집행 정책, 관행 및

규제를 재검토하며, 형성하고, 실시하는 정부.

- 전자상거래분야에서 자주규제제도를 재검토하며, 형성하고, 실시하는 사업자단체, 소비자그룹 및 자주규제기관(효과적인 소비자보호에 관한 가이드언스의 제공을 통한).

- 전자상거래에 종사하는 개개기업과 소비자(전자상거래분야에서 기업이 제공하고, 소비자가 기대하는 정보개시와 공정한 사업관행에 관한 명확한 가이드언스의 제공을 통한).

상기사항을 고려하여 이사회는, 가맹국이 다음 사항을 시행할 것을 권고한다.

- 이 권고에 첨부되어 있는 부록에 포함되는 가이드라인의 관계 조항을 시행하는데 필요한 조치를 취할 것.

- 정부의 모든 관계부처, 전자상거래에 관여하는 기업섹터, 소비자 대표, 미디어, 교육기관 기타 적절한 공익그룹에 이 가이드라인을 배포할 것.

- 기업, 소비자 및 이들의 대표자에게, 이 가이드라인의 실시를 국제, 국내, 지방의 각레벨에서 촉진하는 적극적 역할을 담당하도록 장려할 것.

- 정부, 기업, 소비자 및 이들의 대표자에게, 적용되는 법률 및 관할에 관한 룰의 진행중 점검에 참가하고, 권고를 검토하도록 장려할 것.

- 소비자에 관한 비가맹국의 정책, 조치 및 규제의 재검토에 있어 이 권고의 조항에 배려하도록 비가맹국을 초청할 것.

- 이 가이드라인에 따라 전자상거래 분야에서 효과적인 소비자 보호를 제공함에 관하여, 정부 자신, 비가맹국, 기업, 소비자 및 이들의 대표자와 국내 및 국제 레벨에서 협의하고 협력함과 아울러 정보공유를 용이하게 할 것.

- 소비자에게 이익이 미치도록 새로운 기업모델과 기술 애플리케이션의 개발을 장려하는 등 방법으로 이 가이드라인을 실시할 것.

가이드라인의 내용

이 가이드라인은, 제1부 「적용범위」, 제2부 「일반원칙」, 제3부 「실시」 및 제4부 「세계적 협력」의 4부로 이루어져 있으나, 제2부가 중심이 되어 있으며 페이지수로도 8할 이상을 차지하고 있다. 제2부는 8개항으로 이루어져 있으므로 다음에 순서대로 요점을 소개한다.

I. 투명하고도 효과적인 보호

전자상거래에 참가하는 소비자는, 다른 형태의 상거래에서 주어지는 보호수준보다 낮지 않은 투명하고도 효과적인 보호가 주어져야 한다.

II. 공정한 사업·광고·마케팅 관행

전자상거래에 종사하는 기업은 소비자의 이해에 대하여 충분히 배려하며, 공정한 사업·광고·마케팅 관행에 따라 행동해야 한다(공정한 사업·광고·마케팅 관행의 내용은 14항목이 제기되고 있음).

III. 온라인 개시

A. 사업에 관한 정보

소비자와의 전자상거래에 종사하는 기업은, 적어도 허용되는 한도까지의 자신에 관한 정확, 명료하고 쉽게 액세스 할 수 있는 정보를 제공해야 한다.

B. 상품 또는 서비스에 관한 정보

소비자와의 전자상거래에 종사하는 기업은, 제공되는 상품 또는 서비스를 표시한 정보로, 소비자가 거래할 것인지 어떤지에 대해 숙지한 뒤에 결정할 수 있도록 충분한 정보를, 소비자가 그 정보의 적절한 기록은 보유할 수 있는 방법으로 제공해야 한다.

C. 거래에 관한 정보

전자상거래에 종사하는 기업은, 소비자가 거래할 것인지 말 것인지에 관하여 숙지한 뒤에 결정할 수 있도록, 거래에 관한 조건 및 비용에 관한 충분한 정보를 제공해야 한다.

IV. 확인절차

소비자의 구매의도에 관한 불명확성을 배제하기 위하여, 소비자가 구입계약을 체결하기 전에 구입하려는 상품 또는 서비스를 정확하게 확정하여, 착오를 정정하고 구입에 대해 숙지한 후에 동의를 표명하는, 거래의 완전하고도, 정확한 기록을 확보할 수 있도록 해야 할 것이다.

V. 지불

소비자는 용이하게 이용할 수 있으며, 안전한 지불 수단과 그 지불수단이 부여하는 시큐리티 수준에 관한 정보가 제공되어야 한다.

VI. 분쟁해결과 구제

A. 적용되는 법률과 관할

기업 대 소비자의 월경거래는, 전자적으로 행해지는 것이든 기타방법으로 이루어지는 것이든 그 차이를 불문하고, 적용되는 법률과 관할에 관한 현존 프레임에 따른다.

B. 대체적 분쟁해결 및 구제

소비자에게는 공정하고도 시의적절한 대체적 분쟁 해결 및 구제에 대한 의의있는 액세스를, 부당한 비용 또는 부담없이 부여되어야 한다.

VII. 프라이버시

기업 대 소비자의 전자상거래는, 소비자에 대한 프라이버시의 적절하고도 효과적인 보호를 제공하기 위하여, 「프라이버시보호 및 개인데이터의 월경유통에 관한 OECD가이드라인(1980년)」에 규정된 프라이버시 원칙에 따르며, 또한 「글로벌·네트워크에서의 프라이버시 보호에 관한 OECD각료선언」을 고려하면서 시행되어야 한다.

VIII. 교육 및 인식

정부, 기업 및 소비자의 대표는, 전자상거래에 관하여 소비자를 교육하고, 전자상거래에 참가하는 소비자들이 숙지한 뒤에 의사를 결정토록 조장하며, 아울러 그 온라인 활동에 적용되는 소비자 보호 프레임에 대한 기업 및 소비자의 인식을 증대시키기 위해 공동으로 대처해야 할 것이다.

회원사 소식

LG히다찌, 건양대학병원 의료정보시스템 구축

LG히다찌(대표 이은준)가 최근 건양대학병원의 통합의료정보시스템을 성공적으로 구축했다.

LG히다찌가 서울 건양병원에 이어 두번째로 구축한 대전 건양대학병원의 통합의료정보시스템은 원무행정, 진료전산, 진료지원, 관리행정 등으로 구성돼 있는데 건양대학병원은 이를 통해 365일 진료할 수 있는 환자 중심의 병원환경과 운영체제를 완비했다.

이번 통합의료정보시스템은 처방전단시스템(OSC) 서버와 진료지원서버로 각각 썬 엔터프라이즈 4500 2대와 썬 엔터프라이즈3500 1대를 도입한 것을 비롯해 네트워크장비는 백본 스위치용으로 2대의 기가스위치를 사용했고 DB관리시스템으로는 오라클을, 개발 툴로는 비주얼 베이식을 사용했다.

LG히다찌는 두 차례에 걸친 성공적인 통합의료정보시스템 구축경험을 바탕으로 관련업체와 전략적으로 제휴해 의료정보 SI분야에 본격 진출할 계획이다.