



UNCITRAL Conference on E-Commerce and ODR

CURRENT PRACTICES OF ODR IN KOREA

21 September 2012

E-Commerce Mediation Committee

Bang, Okkyeong(Deputy Manager)

nipa *National IT Industry Promotion Agency*

AGENDA



1. **Current Status of E-Commerce Market in KOREA**
2. **Current Practices of ADR in KOREA**
3. **Disputed Trends of E-Commerce Market in KOREA**
4. **Future Works**

Current Status of E-Commerce Market

● Overview

- Total Contract Value of Korean E-commerce Market
 - CAGR of 19.5% over the last five years
- Total Contract Value of Online Shopping Mall is higher than the department stores in Korea

 **E-commerce Market will steadily increase the spread of electronic applications such as Smartphone and IPTV**

<Annual E-commerce Sales>

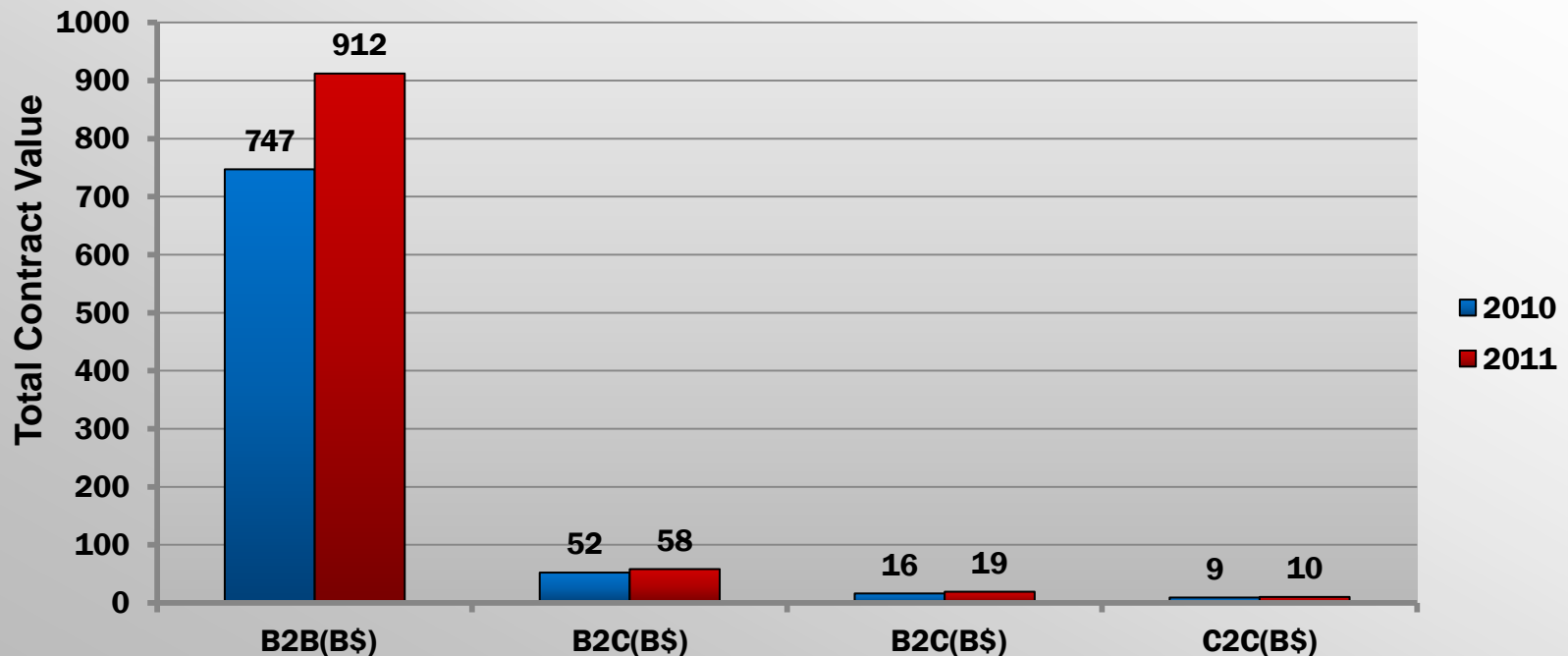
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Total Contract Value(E-commerce, \$B)	314	358	414	517	630	672	824	999
(Rate of Increase)	(33.6)	(14.1)	(15.4)	(24.9)	(22)	(6.7)	(22.6)	(21.2)
Total Contract Value(Online Shopping Mall,\$B)	7.8	10.7	13.5	15.8	18.1	20.6	25.2	29.1
(Rate of Increase)	(10.1)	(37.4)	(26.1)	(17.1)	(15.1)	(13.7)	(22.1)	(15.3)

▪ Trends of E-commerce and Cyber Shopping Mall 2012 , KNSO(Statistics Korea)

Overview

Current Status of E-commerce Tracking By Total Contract Value

※ The number of Online Shopping Mall : 2,276mall (2002) → 70,000mall(2011)



▪ Trends of E-commerce and Cyber Shopping Mall 2012 , KNSO(Statistics Korea)

Current Practices of ADR in KOREA

● E-Commerce Mediation Committee

Building a Healthy E-Commerce Market Environment

Promoting the E-Commerce Industry and Protecting Consumer Rights

Proactive Dispute Prevention

eTrust Certification System

Establishing trust of companies
and consumers for
safe internet shopping

- Acquisition of Logo and Certi.
- Arbitration of disputes with
priority for company certified
in eTrust
- International Cooperation



Reactive Dispute Resolution

E-Commerce Mediation Committee

Finding Speedy and Fair Solutions
to E-Commerce Disputes

- Consulting
- Dispute Mediation

● Proactive Dispute Prevention

Perfecting the Safety and Convenience of Online Transactions through eTrust Certification

- Name of Trustmark : eTrust
- eTrust Certification Qualifications

- Terms of Certification : One year

Recertification after one year without formal application

- Business Sectors that can Receive Certification(7 Sectors total)

Internet Shopping mall sector	Travel/ Leisure Sector	Service Sector	Financial Sector	Mediation Sector	Trade Sector	B2B Sector
----------------------------------	---------------------------	-------------------	---------------------	---------------------	--------------	------------

- Certification Criteria Items : Protection of Personal information, Convenience and Safe in using site, Company/product information, System Security, Customer Follow-up Service

- (Mandatory) Comply with adjustment procedure of ECMC



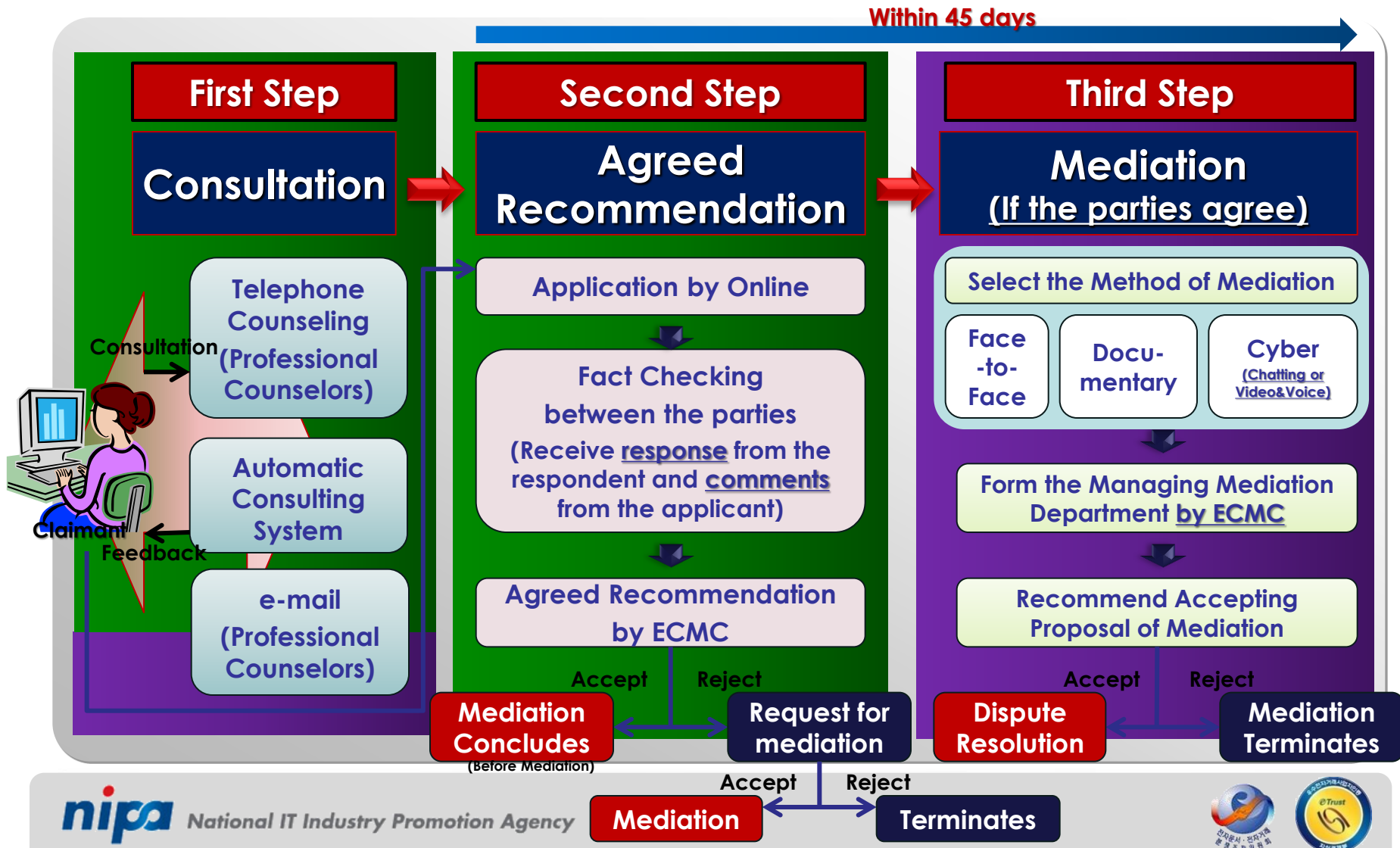
● Reactive Dispute Resolution

Protecting consumer Rights with the assurance against damage and establishment of fair transactions

- Basis : Article 32 of the Framework Act on Electronic Document and Electronic Transaction (Revision June.1, 2012)
- Character : Administered ADR
- The number of Committee : 33 people (lawyer, professors..)
- Parties Eligible for Mediation : B2B, B2C, C2C
- Methods of Mediation : Agreed Recommendation
 - ➔ Adjustment by one ~ three Mediation Committee members
 - Face-to-face Mediation
 - Documentary Mediation
 - Cyber Mediation, Phone Mediation



● General Procedures for Dispute Resolution-I



Automatic Consulting System

■ URL : <http://lex.ecmc.or.kr>



Open website

- Made by : ECMC
- Administrator : ECMC(NIPA)

Server

Types of Problems

Q&A DB

Classification

Step 1

Step 5

Delivery

Cancel the contract>Returns, refunds

Defective Products

Contract Changes/Termination

False and Puffery AD

False Hype

Service Complaints

Closing Mall

System Error

Domain Address

Online Copyright

Privacy

Automatic Consulting System

Field of Automatic Consulting

Hot Issue of Automatic Consulting

Searching System

ECMC 자동상담시스템

자문상담분야

- 배송관련
- 계약취소, 반품, 환불
- 물품하자
- 계약변경, 불이행
- 허위, 과장광고
- 가격착오등록
- 서비스불만
- 사이버몰폐쇄
- 시스템오류
- 한글인터넷주소, 도메인
- 온라인저작권
- 개인정보보호
- 기타

자문상담 핫이슈

- e-러닝
- 온라인 게임
- 온라인 광고

자주 이용하는 자문상담

기타분야상담

자문상담 핫이슈

- 전자거래관련 지식서비스
- 전자거래관련 FAQ

[분쟁유형별 조정결정사례 보기](#)

[조정신청 바로가기](#)

자동상담 통합검색

전자문서·전자거래분쟁조정위원회 자동상담서비스입니다. 무엇이 궁금하십니까?

전체 [검색](#)

자문상담 관련 FAQ

- 시스템이 정상적으로 작동되지 않습... 2008-09-11
- 상담은 무엇인가요? 2008-09-19
- 제가 문의하고 싶은 분야가 자동상... 2008-09-19

자주 이용하는 자문상담

- 인터넷 쇼핑몰에서 구매한 물품을 반품하고 싶습니다...
- 쇼핑몰에 물품을 주문하였는데, 쇼핑몰의 배송예정...
- 쇼핑몰이 환불을 해주지 않고 있습니다. 환불이 ...
- 인터넷쇼핑몰에 대하여 한 물품 주문(계약)을 취...
- 쇼핑몰에서 물품을 구매하였는데 쇼핑몰측이 물품정...

[분쟁유형별 조정결정사례 보기](#)

[조정신청 바로가기](#)

[전자거래관련 지식서비스](#)

[전자거래관련 FAQ](#)

[자동상담 관련 FAQ](#)

자문상담 도움말

자문상담분야

저작물이 표현된 형식에 따라 유형을 구분하여 각 유형별로 발생할 수 있는 저작권에 관한 문제를 자동상담을 통해 안내해 드립니다.

자문상담시스템

저작권이 양도, 위탁관리되거나 저작자를 모를 때 혹은 저작권의 소멸여부 등이 문제될 때 적절한 저작권 이용방법을 자동상담을 통해 안내해 드립니다.

자주 이용하는 자문상담

조정신청, 조정대상, 조정비용 등 조정절차와 관련된 문제를 자동상담을 통해 안내해 드립니다.

기타분야상담

등록신청, 등록대상, 등록비용 등 저작권 등록절차와 관련된 문제를 자동상담을 통해 안내해 드립니다.

Searching for Automatic Consulting

Case of Mediation decision By Dispute Type

Shortcut to Website for Application
<http://www.ecmc.or.kr>

Automatic Consulting System - Example

(Case) Delivery

ECMC 자동상담시스템

자동상담분야 > 배송관련

1st Step : Cancel the Contract/Returns, Refunds
-A user clicks the contents about returns and refunds

번호	요약정보	별도
12	작업자인데, 배송과 관련된 물품을 중독하여 배송하고 있는 경우 어떻게 해야 할까요?	
11	해외구매대행, 과다배송료	
10	개인거래, 배송비 부담	
9	개인거래, 배송 파손	★★★★
8	개인거래, 배송 보실	★★★
7	개인거래, 배송 미배송	★★★
6	종류등 이유 공급 거부	★★★
5	배송 지연	★★★★
4	배송중 물품 파손	★★★★
3	배송연락 안 받음	★★★★

자동상담분야 > 배송관련

2nd Step : Q&A through the present status : Yes or No

제 목 : 쇼핑물에 물품을 주문하였는데, 쇼핑물의 배송예정기간이 지나도 물품이 도착하지 않으니 조치를 할 수 있습니까?

▶ 현재 상담진행률 25% / 남은 최대 질문개수 3개

(1) 쇼핑물의 이용자 약관이나 기타 화면상의 상품에 대한 설명에, 배송기간이 지나도 물품이 도착하지 않을 경우에 보상에 주겠다는 등의 규정이나 표시가 있습니까?

(1) 예
(2) 아니오

▶ 현재 상담진행률 50% / 남은 최대 질문개수 2개

(2) 예를 들어 결혼식 좌환을 주문한 경우와 같이 특정한 날에 물품이 배송되지 않으면 안되는 경우임에도 제때에 배송이 이루어지지 않았습니까?

(1) 예
(2) 아니오

▶ comment

▶ 관계 법령

List of questions

(1) 쇼핑물의 이용자 약관이나 기타 화면상의 상품에 대한 설명에, 배송기간이 지나도 물품이 도착하지 않을 경우에 보상에 주겠다는 등의 규정이나 표시가 있습니까?
(예외구매대행 쇼핑물이 자기의 책임과 과실에 의거하여 상품정보와 가격 등을 사이버몰에 표시하고 물품을 판매하는 형태입니다.(이 경우에는 전자상거래에서의 소비자보호에 관한 법률이 적용됩니다.)

(1) 예
(2) 아니오

Automatic Consulting System - Example

As he/she progresses from screen to screen, the section is filled

» 현재 상담진행률 75% / 남은 최대 질문개수 1개

0% 100%

[3] 쇼핑물 속에서 품질되었다는 등의 이유로 주문받은 물품을 배송할 수 없다고 하는 것을 귀하에게 분명히 알렸습니까?

☐ (1) 예

☒ (2) 아니오

관계 법령

4th Step : Q&A through the present status : a different question through the answer of the 3rd step

Did you have some announcement from the shopping mall about the reason of the delay?

[1] 쇼핑물의 이용자 약관이나 기타 화면상의 상품에 대한 설명에, 배송기간이 지나도 물품이 도착하지 않을 경우에 보상에 주겠다는 등의 규정이나 표시가 있습니까?

해외구매대행 쇼핑물이 자기의 책임과 계산에 의거하여 상품정보와 가격 등을 사이버몰에 공시하고 물품을 판매하는 형태입니다.(이 경우에는 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률이 적용됩니다.)

☐ (1) 예

☒ (2) 아니오

[2] 예를 들어 결혼식 화환을 주문한 경우와 같이 특정한 날에 물품이 배달되지 않으면 안되는 경우임에도 제때에 배달이 이루어지지 않았나요?

해외구매대행 쇼핑물이 자기의 책임과 계산에 의거하여 상품정보와 가격 등을 사이버몰에 공시하고 물품을 판매하는 형태입니다.(이 경우에는 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률이 적용됩니다.)

☐ (1) 예

☒ (2) 아니오

List of questions

» 현재 상담진행률 100% / 남은 최대 질문개수 0개

0% 100%

[4] 상품이 아직 도착하지 않았다는 사실을 쇼핑물 측에 알리고 다시 대략 1주일 이상의 기간을 정하여 그 기간내에 배달해 줄 것을 쇼핑물측에 요구하였는데도 그 기간 내에 물품이 배달되어 오지 않은 경우에 해당합니까?

☒ (1) 예

☐ (2) 아니오

관계 법령

[1] 쇼핑물의 이용자 약관이나 기타 화면상의 상품에 대한 설명에, 배송기간이 지나도 물품이 도착하지 않을 경우에 보상에 주겠다는 등의 규정이나 표시가 있습니까?

해외구매대행 쇼핑물이 자기의 책임과 계산에 의거하여 상품정보와 가격 등을 사이버몰에 공시하고 물품을 판매하는 형태입니다.(이 경우에는 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률이 적용됩니다.)

☐ (1) 예

☒ (2) 아니오

[2] 예를 들어 결혼식 화환을 주문한 경우와 같이 특정한 날에 물품이 배달되지 않으면 안되는 경우임에도 제때에 배달이 이루어지지 않았나요?

해외구매대행 쇼핑물이 자기의 책임과 계산에 의거하여 상품정보와 가격 등을 사이버몰에 공시하고 물품을 판매하는 형태입니다.(이 경우에는 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률이 적용됩니다.)

☐ (1) 예

☒ (2) 아니오

[3] 쇼핑물 속에서 품질되었다는 등의 이유로 주문받은 물품을 배송할 수 없다고 하는 것을 귀하에게 분명히 알렸습니까?

해외구매대행 쇼핑물이 자기의 책임과 계산에 의거하여 상품정보와 가격 등을 사이버몰에 공시하고 물품을 판매하는 형태입니다.(이 경우에는 전자상거래등에서의소비자보호에관한법률이 적용됩니다.)

☐ (1) 예

☒ (2) 아니오

Automatic Consulting System - Example

The screenshot shows a web-based automatic consulting system. It includes a '제목' (Subject) field, a '최종답변' (Final Answer) section, a '조정신청 바로가기' (Go to Adjustment Application) button, a 'List of user's Question' section, and a 'Consult a professional!' section. Annotations highlight specific parts of the interface and provide additional context.

제목 쇼핑물에 물품을 주문하였는데, 쇼핑물의 배송예정기간이 지나도 물품이 도착하지 않고 있습니다. 배송지연에 이유로 어떤 조치를 할 수 있습니까?

최종답변

귀하는 쇼핑물에 대하여 물품의 주문을 취소하고 지급한 대금의 환불을 요구하실 수 있고, 경우에 따라 손해배상을 요구할 수도 있습니다.

귀하의 경우는 쇼핑물의 이용자 약관이나 기타 화면상의 상품에 대한 설명에서 표시한 배송기간이 지났을 뿐 아니라 그러한 사실을 알리면서 다시 대략 1주일 정도의 기간을 정하여 배송을 요구하였는데도 쇼핑물에서 그 기간 내에 배송을 하지 않은 경우이므로 쇼핑물 속의 채무불이행 사유로 주문을 취소하고 지급한 대금의 환불(환급)을 요구할 수 있습니다. 그 뒤에 물품이 배달되어 온 경우에도 반품을 요구할 수 있습니다. 또한 그로 인하여 대금의 환불만으로 회복되지 않는 손해가 발생한 경우 쇼핑물에서 책임을 지어야 하므로 그에 따른 손해의 배상을 요구할 수도 있습니다.

조정신청 바로가기

List of user's Question

[01] 쇼핑물의 이용자 약관이나 기타 화면상의 상품에 대한 설명에, 배송기간이 지나도 물품이 도착하지 않을 경우에 보상에 주겠다는 등의 규정이나 표시가 있습니까?
☐ (1) 예
☐ (2) 아니오

[02] 예를 들어 결혼식 화환을 주문한 경우와 같이 특정한 날에 물품이 배달되지 않으면 안되는 경우임에도 제대로 배달이 이루어지지 않았나요?
☐ (1) 예
☐ (2) 아니오

[03] 쇼핑물 속에서 품질되었다는 등의 이유로 주문받은 물품을 배송할 수 없다고 하는 것을 귀하에게 분명히 알렸습니까?
☐ (1) 예
☐ (2) 아니오

[04] 상품이 아직 도착하지 않았다는 사실을 쇼핑물 속에 알리고 다시 대략 1주일 이상의 기간을 정하여 그 기간내에 배달해 줄 것을 쇼핑물 속에 요구하였는데도 그 기간 내에 물품이 배달되어 오지 않은 경우에 해당합니까?
☐ (1) 예
☐ (2) 아니오

Consult a professional!
 If the user could not find a satisfied answer, he/she could see an expert using e-mail

Final Answer
 You can cancel the order and ask for a refund. If you want, you could require compensation for damages

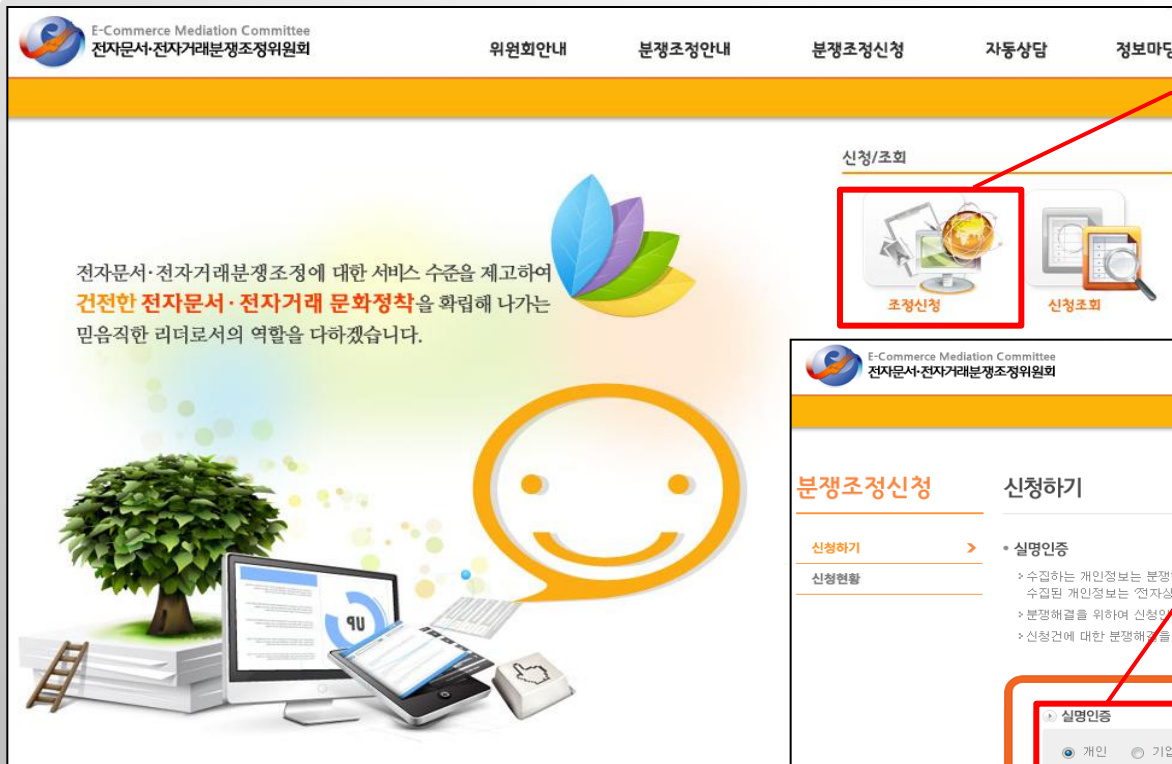
Application
 If the user is dissatisfied with the final answer, he/she could be helped by the secretariat

자통상담중 질의응답이나 최종답변에 오류나 개선의견이 있으시면 그 내용을 [의견접수]로 알려주시기 바랍니다.
 접수된 의견은 정확하고 충실한 상담의 제공을 위해 소중하게 사용하겠습니다.

ECMC 자동법률상담서비스에서 만족스러운 답변을 찾지 못하셨다면 전문가상담을 신청하세요.
 전문가들이 친절히 상담에 응해 드립니다.

의견접수
전문가상담

E-Commerce Mediation Committee (Applicant)



Step 1.
Application

분쟁조정신청

신청하기

• 실명인증

> 수집하는 개인정보는 분쟁해결을 위한 목적으로만 사용되며, 관련 담당자를 제외하고는 한부로 열람할 수 없으며, 수집된 개인정보는 '전자상거래에서의 소비자보호에 관한 법률' 제6조에 의거하여 3년간 보유하고 즉시 파기합니다.

> 분쟁해결을 위하여 신청인의 본인확인에 필요한 최소한의 정보(성명, 연락처, 주소)는 피신청인에게 제공할 수 있습니다

> 신청건에 대한 분쟁해결을 위하여 필요한 경우에는 담당자가 추가로 자료를 요청 할 수 있습니다.

▶ 실명인증

☒ 개인 ☐ 기업

이름

주민번호 -

실명인증

▶ 가상주민번호(아이핀)

가상주민번호(아이핀) 인증시에는 한국신용평가정보를 통하여 미리 회원가입이 되어야 합니다.

• 한국신용평가정보 www.kciinfo.com

• 상담자 : 02-3711-4808

• 신용정보민원 콜센터 : 02-3771-1004

가상주민번호(아이핀)은 인터넷 상의 본인 식별 번호이며, 주민등록번호의 오남용을 방지하기 위해 주민등록번호를 사용하지 않고 본인임을 식별하기 위한 수단입니다.

Step 2.
Name Verification

E-Commerce Mediation Committee (Applicant)

Application Form

신청인 가입사항

※ 표시는 필수입력 항목입니다.

▶ 분쟁조정제에 필요한 최소한의 정보(이름 또는 상호, 이메일, 전화번호)와 민원 내용 및 당사자 답변서 등 부속서류는 양당사자와 조정위원회에 제공할 수 있습니다.

▶ 조정신청인의 제반 개인정보에 대해서는 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 조정규칙 제28조에 의거 비밀유지의무로 관계자만 확인 가능합니다.

▶ 조정과정에서 필요한 모든 제반서류는 이메일을 통해 전달되오니 신청인께서는 수시 이메일 확인바랍니다.

▶ 조정과정에서 필요한 모든 제반서류는 이메일을 통해 전달되오니 신청인께서는 수시 이메일 확인바랍니다.

▶ 신청인 가입사항

▶ 신청인 가입사항

▶ 분쟁정보

▶ 대인인 지경

신청인 가입사항 Information of a claimant

※ 표시는 필수입력 항목입니다.

- ▶ 분쟁조정제에 필요한 최소한의 정보(이름 또는 상호, 이메일, 전화번호)와 민원 내용 및 당사자 답변서 등 부속서류는 양당사자와 조정위원회에 제공할 수 있습니다.
- ▶ 조정신청인의 제반 개인정보에 대해서는 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 조정규칙 제28조에 의거 비밀유지의무로 관계자만 확인 가능합니다.
- ▶ 조정과정에서 필요한 모든 제반서류는 이메일을 통해 전달되오니 신청인께서는 수시 이메일 확인바랍니다.

* 성명 Name	방옥경	
* 이메일 e-mail		
* 연락처 Phone Number	(연락이 원활하게 이루어지지 않을 경우 진행이 지연될 수 있습니다)	
* 직업 Job	선택하세요 Select a job	
* 주소 Address	우편번호	우편번호검색
	주소	주소를 입력해 주세요
* 조정위를 알게된 경로 Learned Path	<input type="radio"/> 자동상담시스템 <input type="radio"/> 인터넷 검색 <input type="radio"/> 타기관 안내 <input type="radio"/> 광고매체 <input type="radio"/> 기타(전화, 소개, 트위터 등)	

E-Commerce Mediation Committee (Applicant)

E-Commerce Mediation Committee
전자상거래분쟁조정위원회

회원가입안내 분쟁조정안내 분쟁조정신청 자동상당 정보마당

신청하기 신청현황

분쟁조정신청

신청하기

▶ 분쟁인 기업사합

- ▶ 피신청인은 분쟁관계에 있는 상대방을 의미합니다.
- ▶ 분쟁소장에 포함된 피신청인의 정보(이름, 주소, 이메일, 전화번호)와 신청 내용 및 당사자 정보는 신청사와 피 신청자에게 제공될 수 있습니다.
- ▶ 조달청신청자의 개인 개인정보에 대해서는 전자상거래분쟁조정위원회 홈페이지에 제공되는 개인정보처리방침에 따라 비공개처리하도록 하겠습니다.
- ▶ 조달청신청에서 불응한 모든 재신청자는 이메일을 통해 통발되거나 신청인에게는 즉시 이메일 확인바랍니다.

▶ 신청인 정보

이름: [입력] 성별: [남/여]

이메일: [입력] (선택) 송달처에 이메일이 있을 경우 신청시 제공될 수 있습니다

직업: [선택] 신청내역: [선택]

주소: [입력] 우편번호: [입력] 우편번호검색: [입력]

▶ 신청내용 입력할 정보

▶ 피신청인 정보

▶ 피신청인은 분쟁관계에 있는 상대방을 의미합니다.

▶ 신청(상호명): [입력] ▶ 우편번호(가장): [입력] ▶ 개인: ☐ ▶ 기업: ☐

▶ 연락처: [입력] ▶ 이메일: [입력]

주소: [입력] 우편번호: [입력] 우편번호검색: [입력] 주소를 입력하세요

▶ 신청내역

▶ 분쟁사유: [입력]

▶ 분쟁유형: [선택] 신청내역: [선택]

▶ 피해서비스: [선택] 신청내역: [선택]

▶ 피해구입가격: [입력] ▶ 지불방법: [선택] 신청내역: [선택]

▶ 신청내용: [입력]

▶ 첨부파일: [선택]

▶ 대리인 지정

▶ 대리인 정보

▶ 대리인 이름: [입력]

▶ 대리인 연락처: [입력]

주소: [입력] 우편번호: [입력] 우편번호검색: [입력] 주소를 입력하세요

▶ 신청내역에 관계

[목록] [입력] [입력]

▶ 피신청인 기업사합

Information of the Respondent

▶ 피신청인은 분쟁관계에 있는 상대방을 의미합니다.

Individual/Company

* 성명(상호명)	Name/Company Name	* 구분(개인/기업)	<input type="radio"/> 개인 <input checked="" type="radio"/> 기업
* 연락처	Phone number - [입력]	* 이메일	e-mail [입력]
* 주소	우편번호 Address [입력]	우편번호검색	[입력] 주소를 입력하세요

분쟁정보 Dispute Information

* 신청내용에는 분쟁과 관련하여 육하원칙에 따라 상세하게 기술하여 주시기 바랍니다. 필요에 따라 관련자료를 첨부파일로 보내주셔도 좋습니다.

* 분쟁 사이트	Web Address		
* 분쟁 유형	선택하세요 ▼	Dispute type	
* 재화, 서비스	<input checked="" type="radio"/> 재화 <input type="radio"/> 서비스 Types of Merchandise/Services Purchased 선택하세요 ▼		
* 실제 구입가격	0 원	* 지불방법	선택하세요 ▼
Purchase Price		Payment Methods	
최대 1000자까지 입력 가능합니다.(날은글자수 : 1000자)			
* 신청내용			
Application Details			
파일첨부 Attachment	<input type="button" value="찾아보기..."/>		
	5개의 파일첨부가 가능하며, (gif,jpg,hwp,doc,xls,ppt,docx,xlsx,pptx,pdf,txt)를 업로드 하실 수 있습니다.		

E-Commerce Mediation Committee (Applicant)

The screenshot shows the '분쟁조정신청' (Dispute Mediation Application) page. The '신청하기' (Apply) section is active, showing fields for applicant information, procurator information, and dispute details. A red box highlights the '대리인 지정' (Procurator Designation) section, which is detailed in the adjacent text block.

대리인 지정 Procurator

- 대리인은 신청인을 대신하여 피해구제신청을 하는 사람이며, 만약 없는 경우에는 기재하지 않으셔도 됩니다.
- 대리인의 범위는 신청인의 친족관계에 있는 사람, 신청인과 고용계약등으로 신청건에 대한 통상사무를 처리 보조하는 일정한 관계에 있는 사람, 변호사까지 해당됩니다.
- 신청완료 이후 담당조사관이 조정에 필요한 추가자료를 요청할 수 있습니다.

대리인 성명	Name <input type="text"/>		
대리인 연락처	Phone Number <input type="text"/> - <input type="text"/>		
주소	우편번호 <input type="text"/>	<input type="text"/>	우편번호검색 <input type="text"/>
	주소 <input type="text"/> 주소를 입력해 주세요		
신청인과의 관계 Relationship of the Applicant <input type="text"/>			
목록		임시저장	
			신청하기

nipa National IT Industry Promotion Agency

nipa National IT Industry Promotion Agency

E-Commerce Mediation Committee (Administrator)

조정신청처리현황

2012

방축경

처리단계

총 146 건이 검색되었습니다

처리번호	사건번호	현재상태	당사자	접수일자	조정종료	1st Step	2nd Step	3rd Step	4th Step	5th Step	6th Step	7th Step	8th Step	9th Step
						추가 의견요청	재답변요청	재답변확인	사건개요서 확인	조정위원회	조정기일통보	합의권고안 통지	조정종료 통지	
201203099		신청합회	hkk 1@com.com	2012-07-26	메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일
201203098	CA12-03098	합의종료	dud LO1	2012-07-25	2012-07-26 메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일
201203094	CA12-03094	합의종료	spil enl	2012-07-25	2012-07-31 메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일
201203032	CA12-03032	합의종료	byn mu	2012-07-23	2012-07-26 메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일
201203018	CA12-03018	합의종료	rydi file	2012-07-20	2012-07-23 메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일	메일

Progress

(Withdraw, Agreement Terminates, Impossible mediation, Disobeyed mediation, etc)

Information Check of Application and Respondent

Progress
(Withdraw, Agreement Terminates, Impossible mediation, Disobeyed mediation, etc)

Information Check of
Application and
Respondent

- 1st Step** : Send a recommended e-mail to the respondent to participate in his/her adjustment
- 2nd Step** : Send an e-mail to the claimant with a defense from the respondent and request for comment
- 3rd Step** : Send an e-mail to the respondent with the claimant's additional opinion and request an additional defense
- 4th Step** : Send an e0mail to the claimant with an additional defense
- 5th Step** : If the parties request mediation by a mediation committee, the secretariat send an e-mail to the parties with a profile which the secretariat make out and request to check the profile
- 6th Step** : The secretariat passed case files with the profile to the mediation committee and request a mediation
- 7th Step** : (skip if it is written in an adjustment) The secretariat notify the mediation date if it is face-to-face or cyber mediation
- 8th Step** : Notify an agreement recommendation by the committee to the parties
- 9th Step** : Notify the termination

● Mediation using Chat System

- URL : <http://chatting.ecmc.or.kr>

전자거래분쟁조정위원회 사이버조정시스템

전자거래분쟁조정위원회의 사이버조정시스템
(온라인 채팅 시스템 & 음성/화상 채팅 시스템)

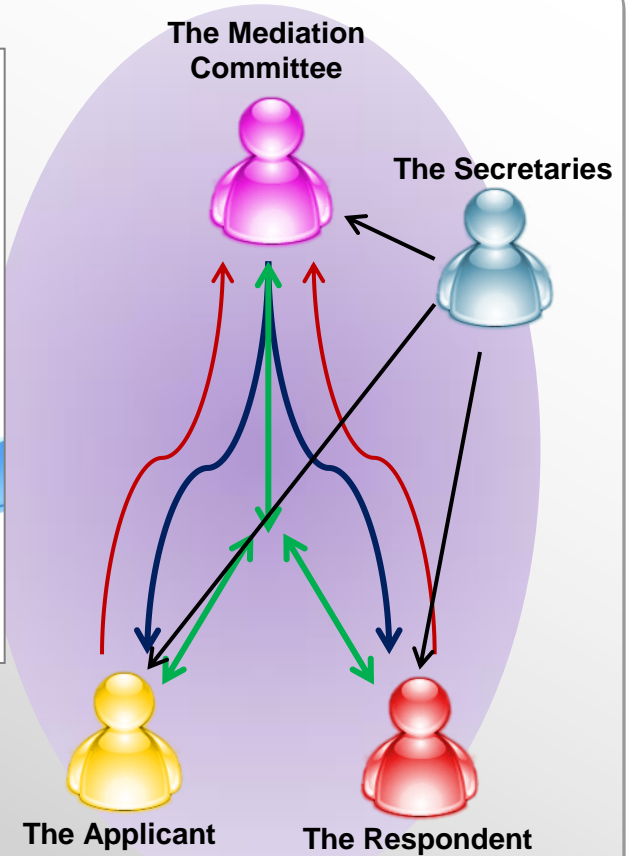
건강한 사이버 세상 구현
신속/공정한 분쟁조정으로 피해구제
전자거래관련 산업진흥과 eTrust 인증사업자 지원
전자거래 신뢰성 제고로 소비자 권익보호 도모
공정한 거래관행 정착으로 전자거래 참여자 권익도모

이름 또는 사업자명
주민번호 또는 사업자번호 로그인

* 분쟁조정 당사자 본인 확인을 위해 실명과 주민등록번호로 참여해야 합니다.

Step 1.
Log in

copyright 2009 NIPA All rights reserved.
139-711 서울특별시 송파구 중대로 113(가락동 79-2) NIPA빌딩 대표전화



Disputed Trends of E-Commerce Market

● Status of the Dispute Arbitration

■ Dispute Arbitration from ECMC

	2007	2008	2009	2010	2011	Year-on-year	
						Increase	Growth Rate
The number of Consultation	11,067	10,696	13,583	17,993	22,829	4,836	26.9
The number of Application	2,668	3,631	3,307	4,521	4,546	25	0.6%
Withdraw	127	148	143	290	367	77	26.6%
Impossible Arbitration*/etc	719	871	679	924	791	-133	-14.4%
Refer to the other organization	120	99	26	159	384	225	141.5
The number of Arbitration	1,702	2,513	2,459	3,148	3,004	-144	4.6%
Dispute Resolution	1,442	2,124	2,086	2,610	2,547	-63	-2.4%
Unresolved	260	389	373	539	457	-82	-15.2%
The Rate of Dispute Resolution**	84.7%	84.5%	84.8%	82.9%	84.8%	-	1.9%

* Impossible Arbitration : Closure, Unable to be contacted

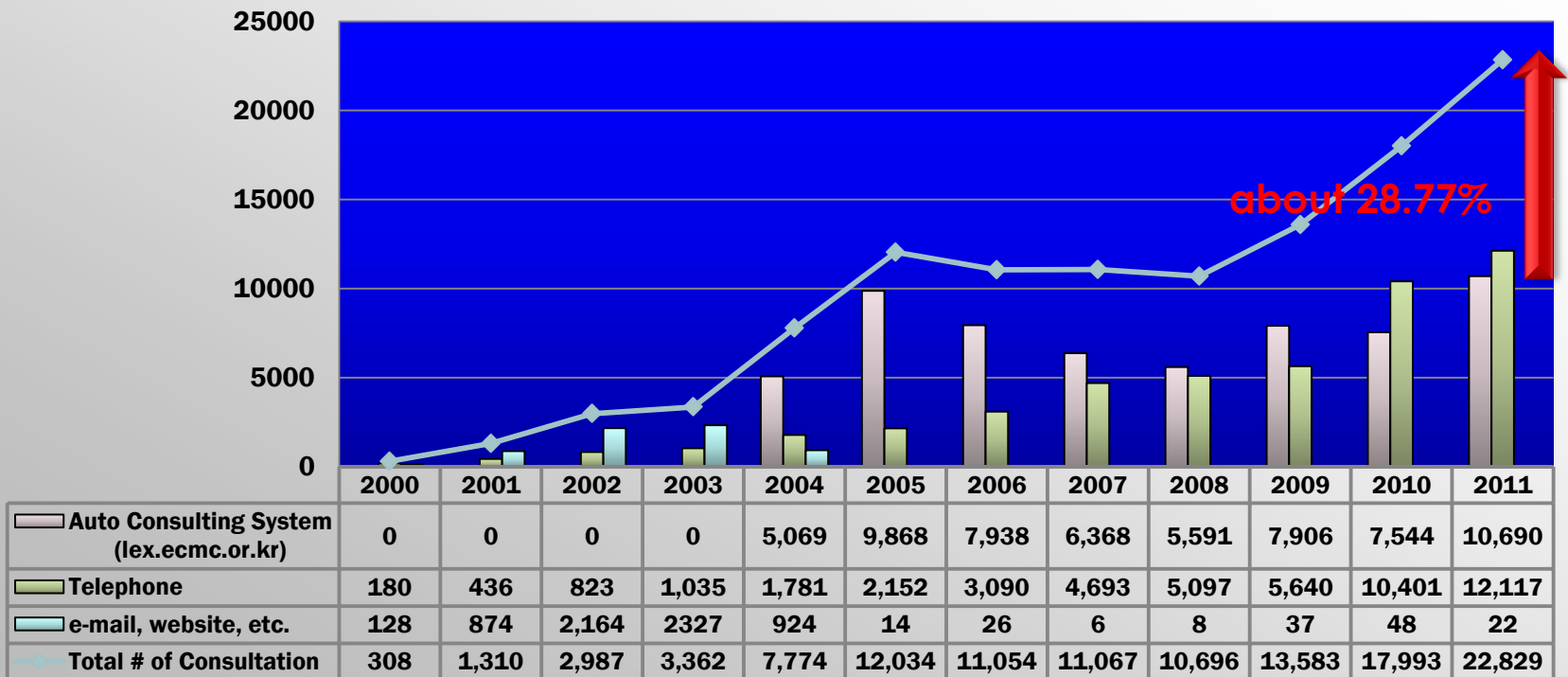
** (The Rate of Dispute Resolution) = (Dispute Resolution)/(The number of Arbitration)

■ Trends of E-commerce Dispute Mediation in Korea, ECMC(E-Commerce Mediation Committee, 2012)

● Status of Consultation

■ The number of Consultation : 17,993 (2010)  22,829 (2011)

※ Average Growth Rate from 2008 to 2011 : 28.77%

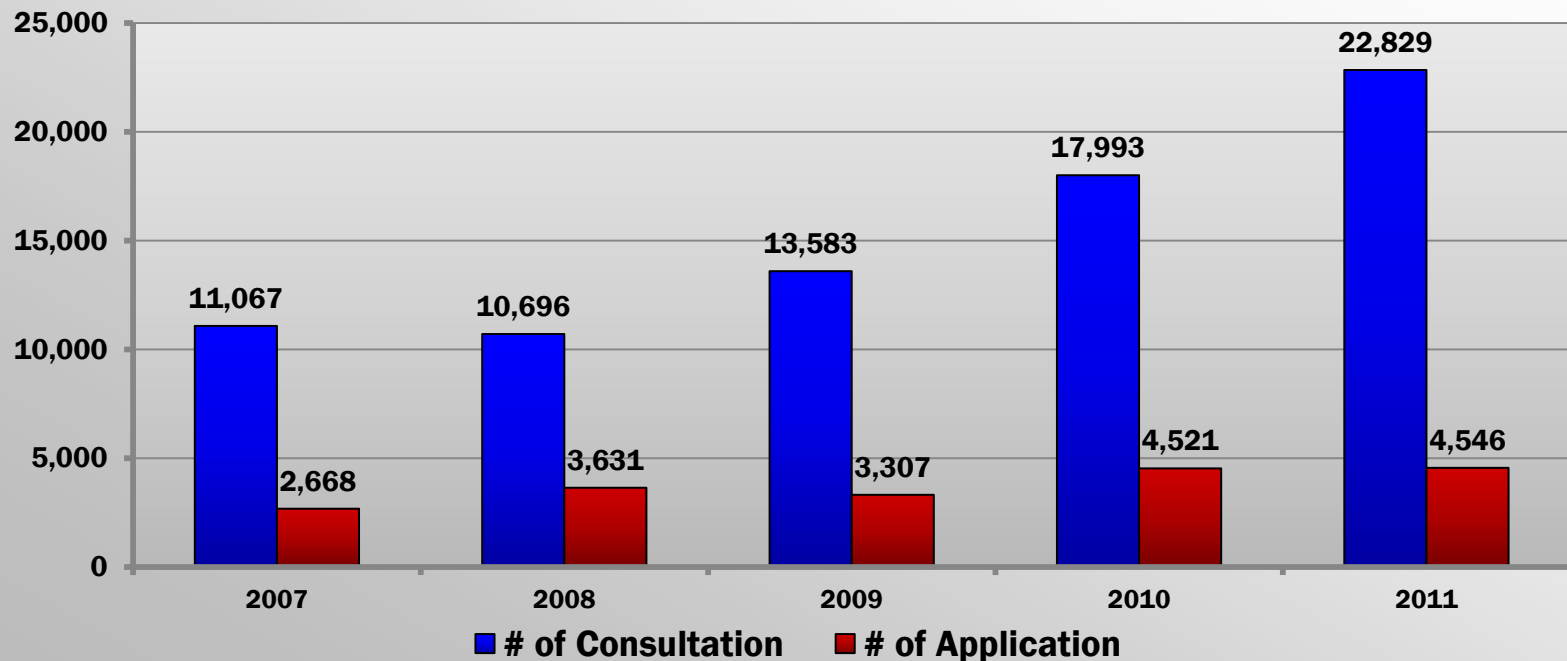


■ Trends of E-commerce Dispute Mediation in Korea, ECMC(E-Commerce Mediation Committee, 2012)

● Status of Applications

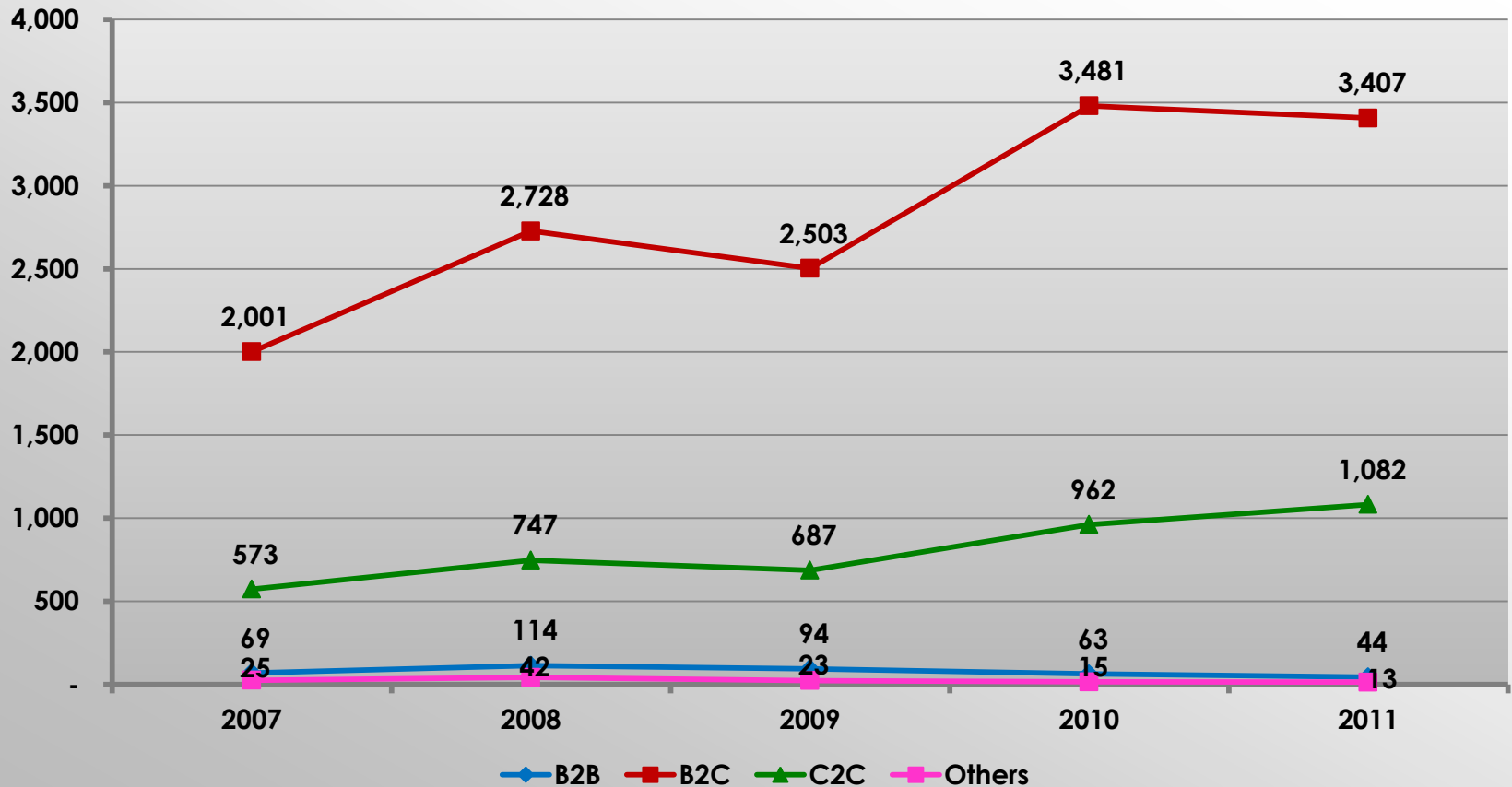
- The number of Applications : 4,521 (2010) $\xrightarrow{0.6\%}$ 4,546(2011)

※ Low Growth Rate by Content Dispute Resolution Committee (established April 2011) for game and digital content



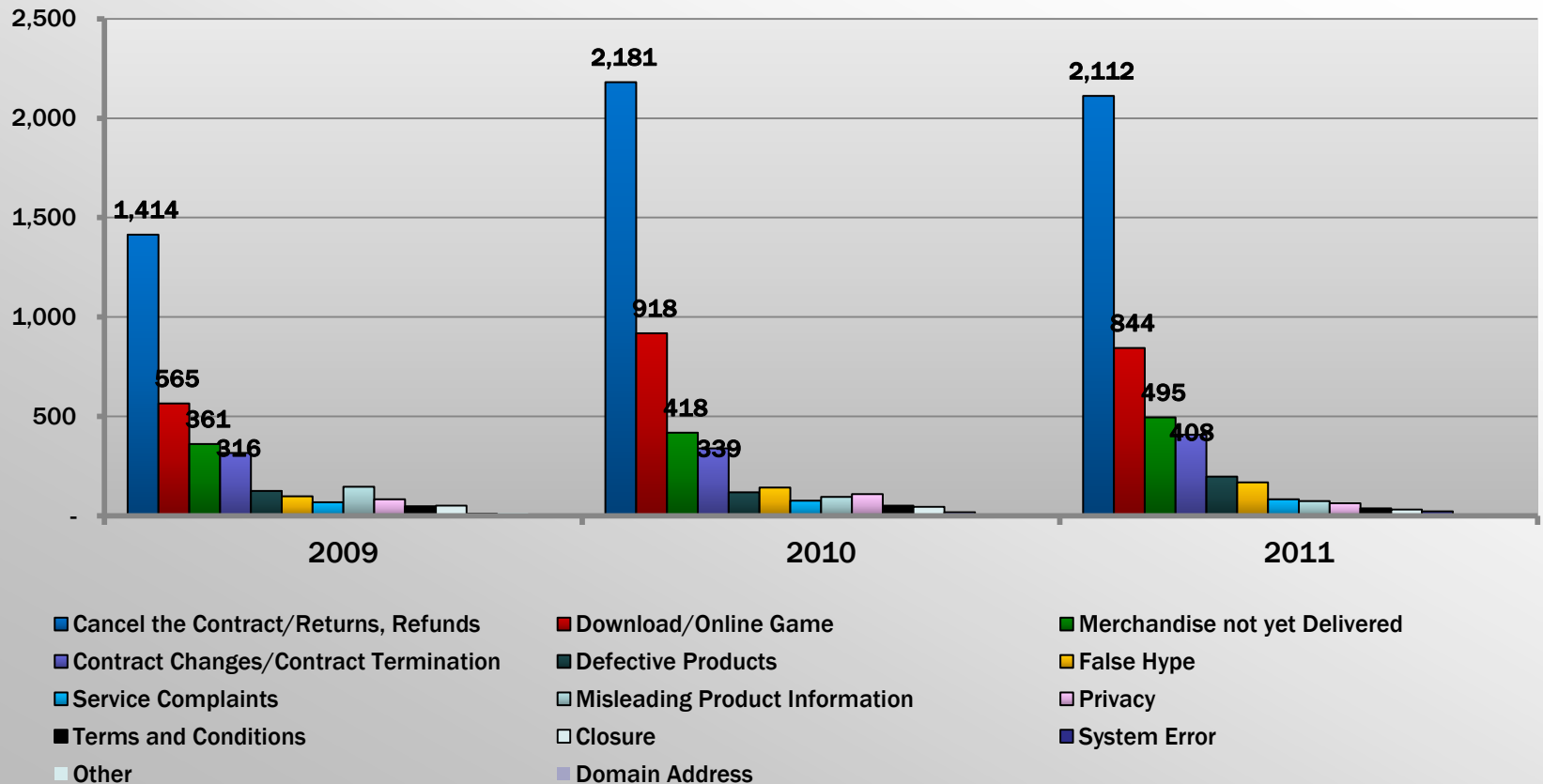
■ Trends of E-commerce Dispute Mediation in Korea, ECMC(E-Commerce Mediation Committee, 2012)

● Types of Transactions



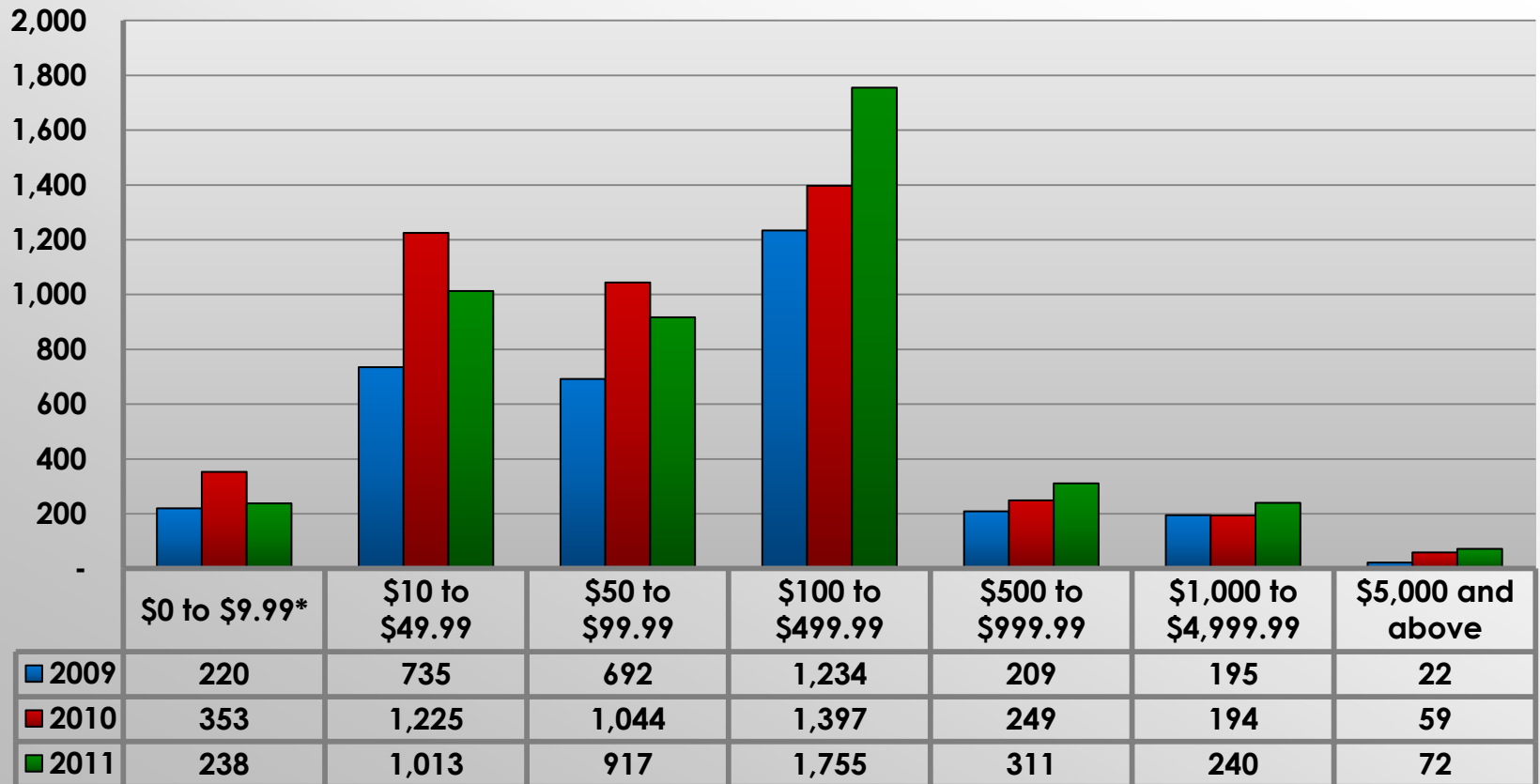
▪ Trends of E-commerce Dispute Mediation in Korea, ECMC(E-Commerce Mediation Committee, 2012)

Types of Problem



▪ Trends of E-commerce Dispute Mediation in Korea, ECMC(E-Commerce Mediation Committee, 2012)

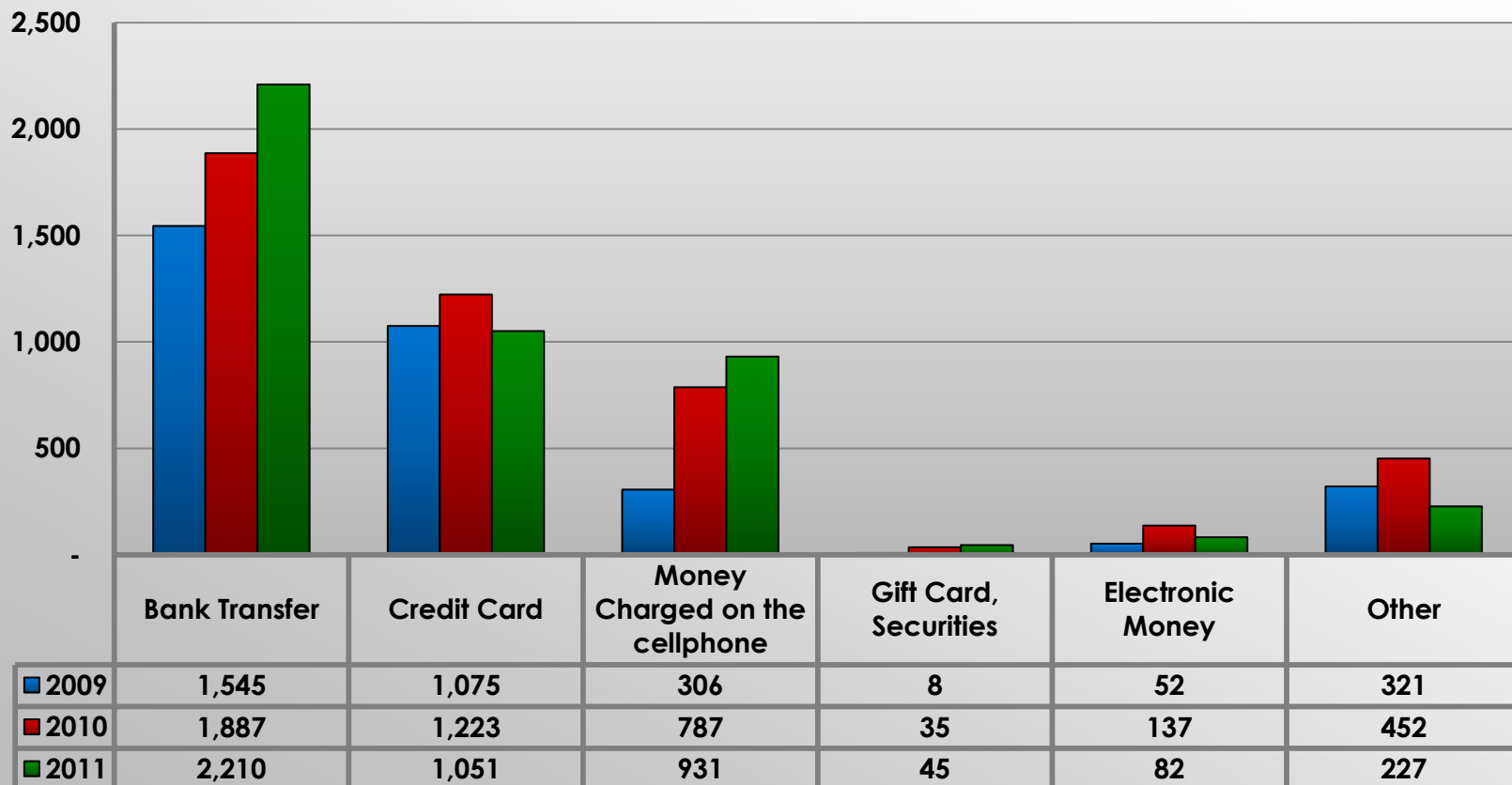
Purchase Price Distribution



* includes cases where amount is unclear

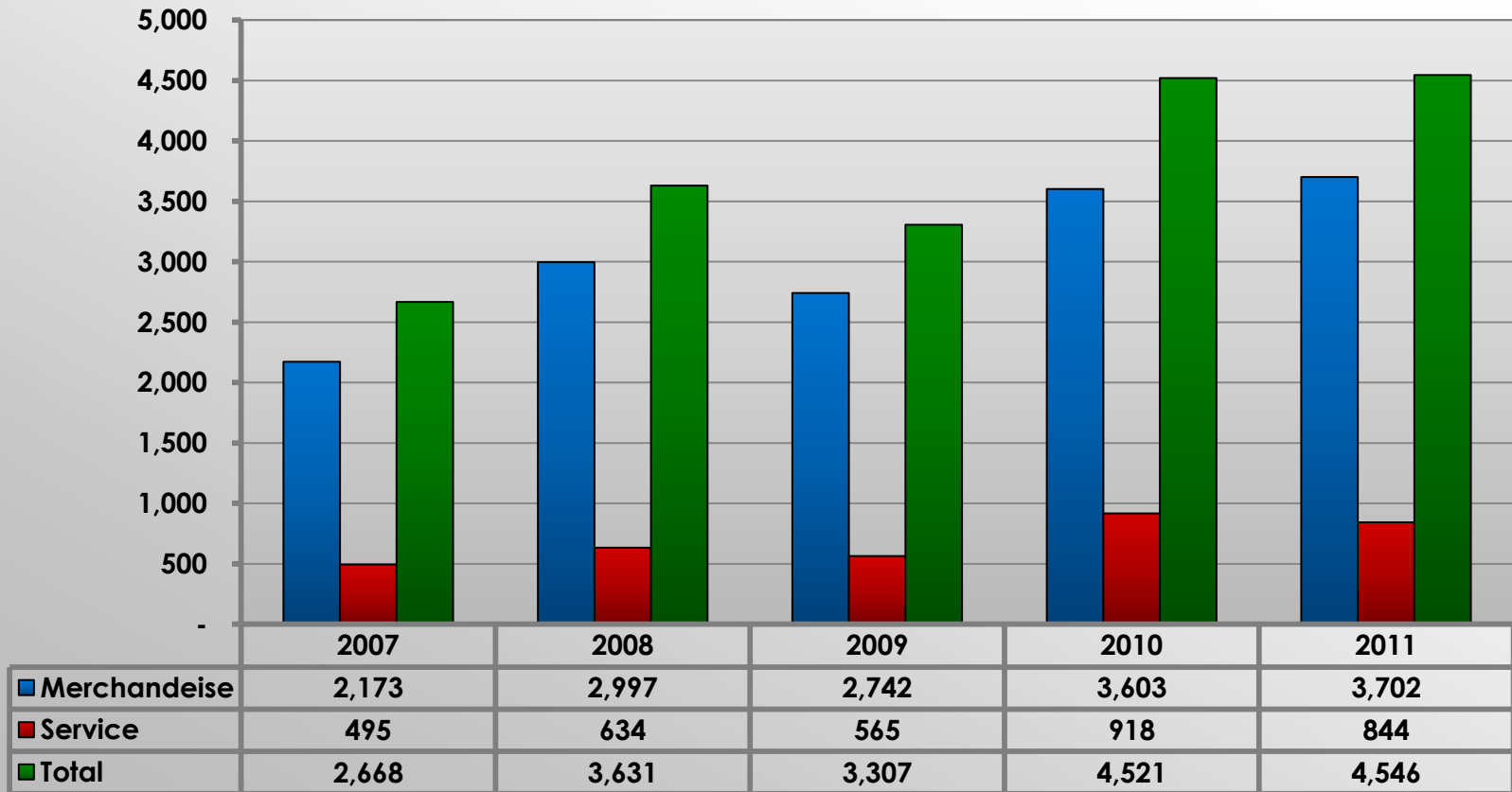
▪ Trends of E-commerce Dispute Mediation in Korea, ECMC(E-Commerce Mediation Committee, 2012)

● Payment Method



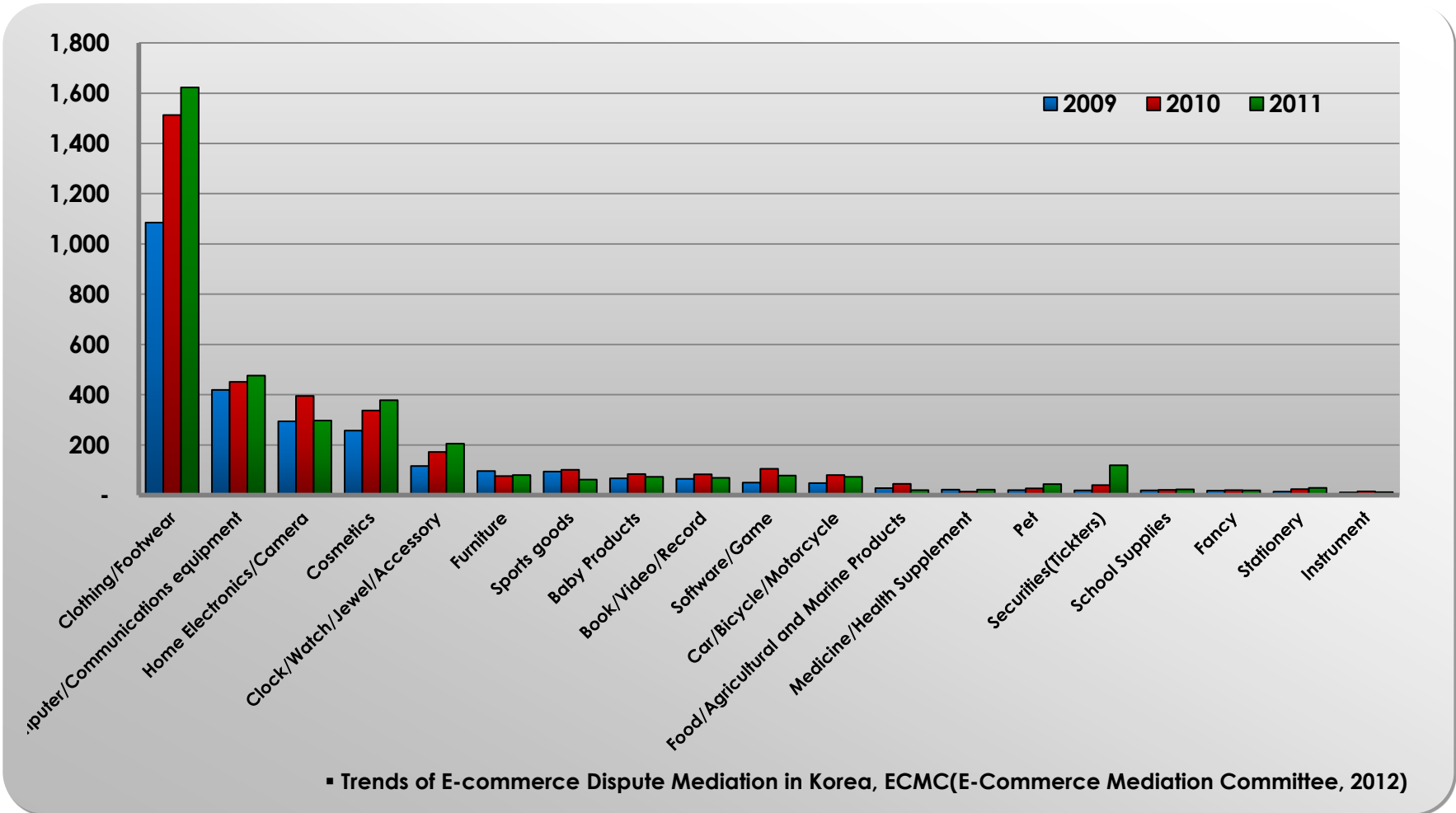
▪ Trends of E-commerce Dispute Mediation in Korea, ECMC(E-Commerce Mediation Committee, 2012)

● Types of Merchandise/Services Purchased

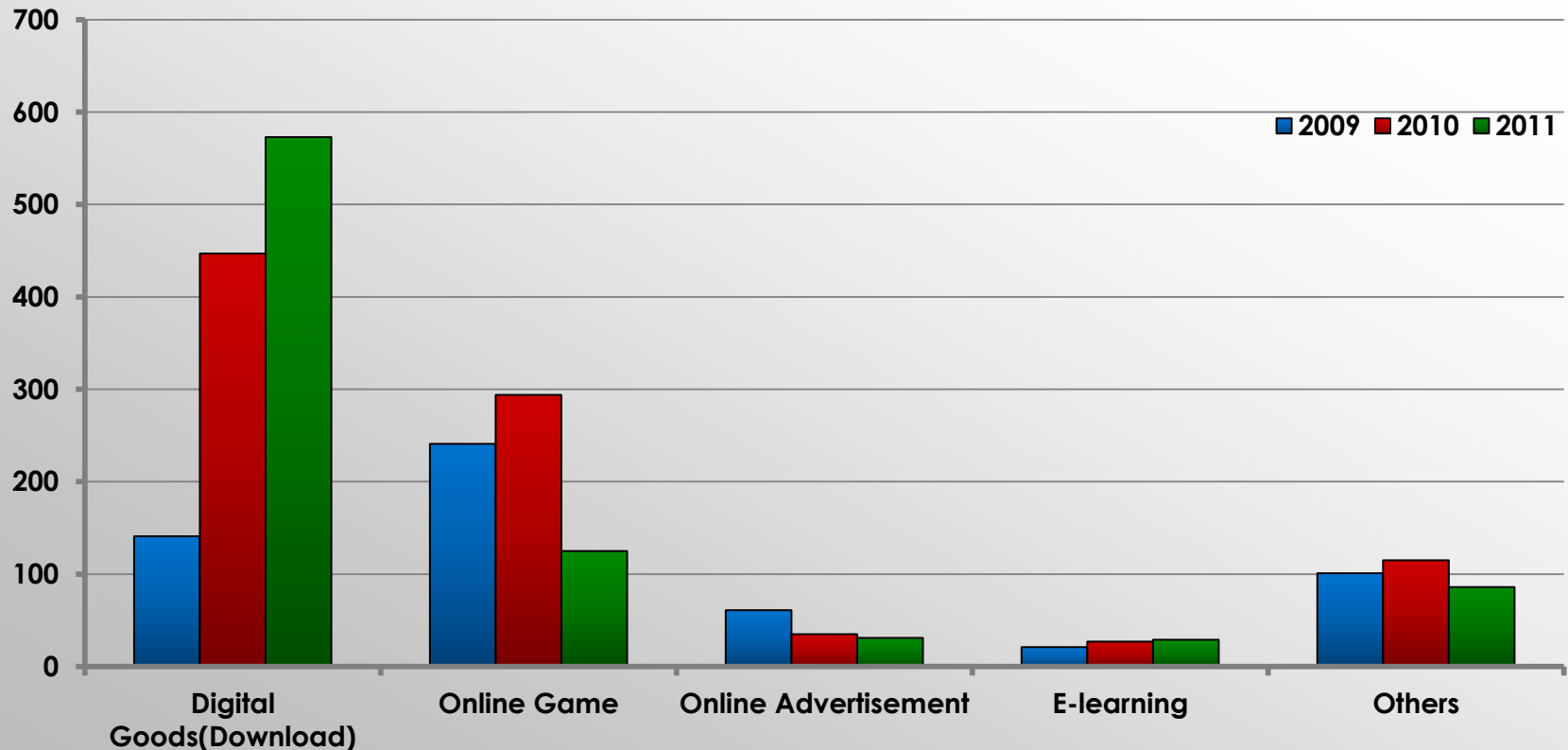


▪ Trends of E-commerce Dispute Mediation in Korea, ECMC(E-Commerce Mediation Committee, 2012)

● Types of Merchandise Purchased



● Types of Services Purchased



▪ Trends of E-commerce Dispute Mediation in Korea, ECMC(E-Commerce Mediation Committee, 2012)

Future Works

Final Goal *To Establish a Healthy E-Commerce Culture*

Future Direction

Invigoration of Certification System (Proactive Dispute Prevention)

- To invigorate e-Trust certification system
- To strengthen consumer protection activities

The Advancement of ECMC (Reactive Dispute Resolution)

- To manage a Specialty Counseling Center
- To operate the consultation day about adjustment
- To strengthen effects of the Mediation
(Consensus effect
☞ Consent Judgment)

Cooperation with the Domestic & Foreign Agencies

- For Proactive Dispute Resolution : WTA(World Trustmark Alliance)
- For Reactive Dispute Resolution : UNCITRAL & WTA
- Cooperation in Domestic : Fair Trade Commission, National Police Agency-Cyber Terror Response Center, Content Dispute Resolution Committee, etc.

THANK YOU!

E-mail : okbang@nipa.kr

(NIPA) <http://www.nipa.kr>

(ECMC) <http://www.ecmc.or.kr>

(e-Trust) <http://www.etrust.or.kr>

(Automatic Consulting System) <http://lex.ecmc.or.kr>