

국민절반이 사용하는 중고거래 플랫폼, 국가표준으로 더 안전하고 편리하게!

- 중고거래 서비스 제공 절차의 공통된 기준 마련

산업통상부 국가기술표준원(원장 김규성, 이하 '국표원')은 「중고품 중개 플랫폼 서비스 가이드라인」을 국가표준(KS)으로 10월 28일 제정한다고 밝혔다.

최근 중고거래가 일상화되면서 이용자('25.8월 기준 2,339만 명*)와 시장 규모('23년 약 35조 원**)도 빠르게 증가하고 있다. 그러나 개인 간 중고거래에 관한 법적 규율이 충분하지 않고 서비스 제공 절차도 체계적으로 정립되지 않은 가운데, 분쟁조정 신청은 '20년 906건에서 '25년 5,848건으로 약 6.4배 증가**했으며, '25년 중고거래 관련 직거래 사기 피해액도 약 8,741억 원**에 이르고 있다.

* 와이즈앱·리테일 발표, ** 한국인터넷진흥원(KISA)

이번에 제정된 국가표준은 그간 제도적 사각지대에 놓인 개인 간 중고거래에서 발생하기 쉬운 분쟁을 사전에 예방하기 위해 중고거래 플랫폼 사업자의 서비스 제공 절차와 분쟁 처리 절차를 마련했다는 데에 그 의의가 있다.

먼저, 중고거래 플랫폼 사업자가 체계적으로 서비스를 제공하기 위해서 서비스 제공 절차를 6단계*(^①회원가입 및 판매자 확인→^②상품 등록 및 관리→^③검색·문의·협의를→^④거래 방식 선택(비대면 또는 대면)→^⑤반품 및 환불→^⑥평가 및 피드백)로 구분했다.

* 참고1. '중고거래 플랫폼 사업자의 서비스 제공 절차' 참조

둘째, 회원가입 및 판매자 확인 단계에서 구매자가 판매자 유형을 확인한 후 거래할 수 있도록 판매자 유형을 개인 판매자와 사업자인 판매자로 구분하도록 했다.

셋째, 거래 방식에 따라 확인해야 할 사항이 다르기 때문에 거래 방식을 비대면 거래와 대면 거래로 나누고 비대면 거래의 경우 배송 진행 상황 확인, 반품·환불 요청 절차, 대면 거래의 경우 거래 현장에서 물품 하자 여부 확인, 거래 이력 확인 절차 등을 각각 마련하도록 했다.

또한 분쟁 발생 시 플랫폼 사업자가 체계적으로 대응할 수 있도록 분쟁 처리 절차를 5단계*(^①분쟁 접수→^②사실관계 확인→^③책임 및 분쟁 내용 검토→^④합의 권고→^⑤외부 조정기관 안내)로 구분했다.

* 참고2. '중고거래 분쟁 처리 절차' 참조

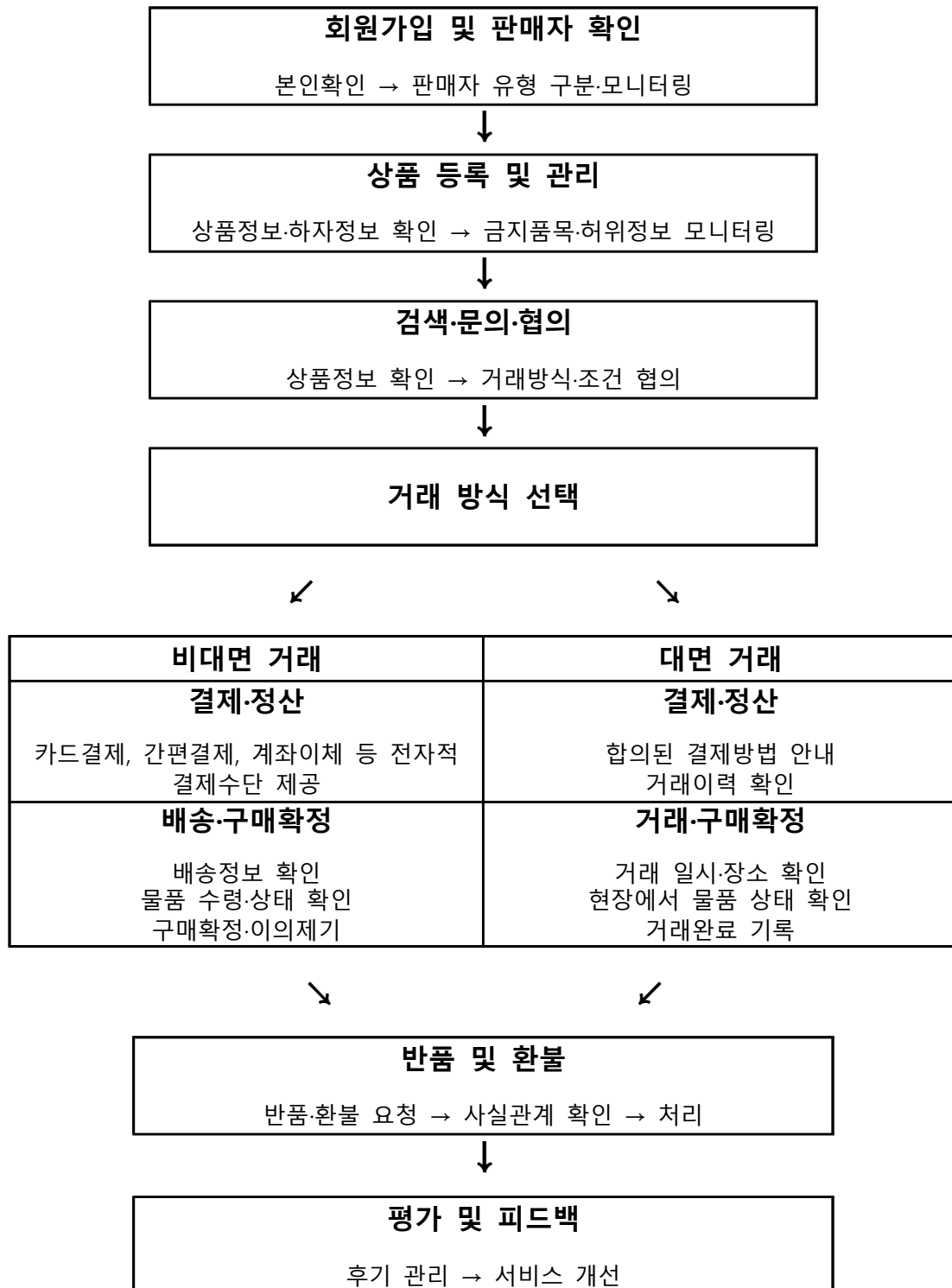
국표원 김규성 원장은 “중고거래는 국민 생활에서 널리 이용되는 서비스인 만큼, 국민 모두가 안전하고 편리하게 이용할 수 있도록 모든 플랫폼 사업자가 공통된 기준에 따라 서비스를 제공하는 것이 중요하다”며, “앞으로도 국민들이 일상 생활 속에서 흔히 겪는 불편을 해소하는데 도움이 되는 표준을 지속적으로 발굴·제정해 나가겠다”고 밝혔다.

담당 부서	표준정책국 바이오화학서비스표준과	책임자	과 장	정의용 (043-870-5390)
		담당자	사무관	장주영 (043-870-5393)



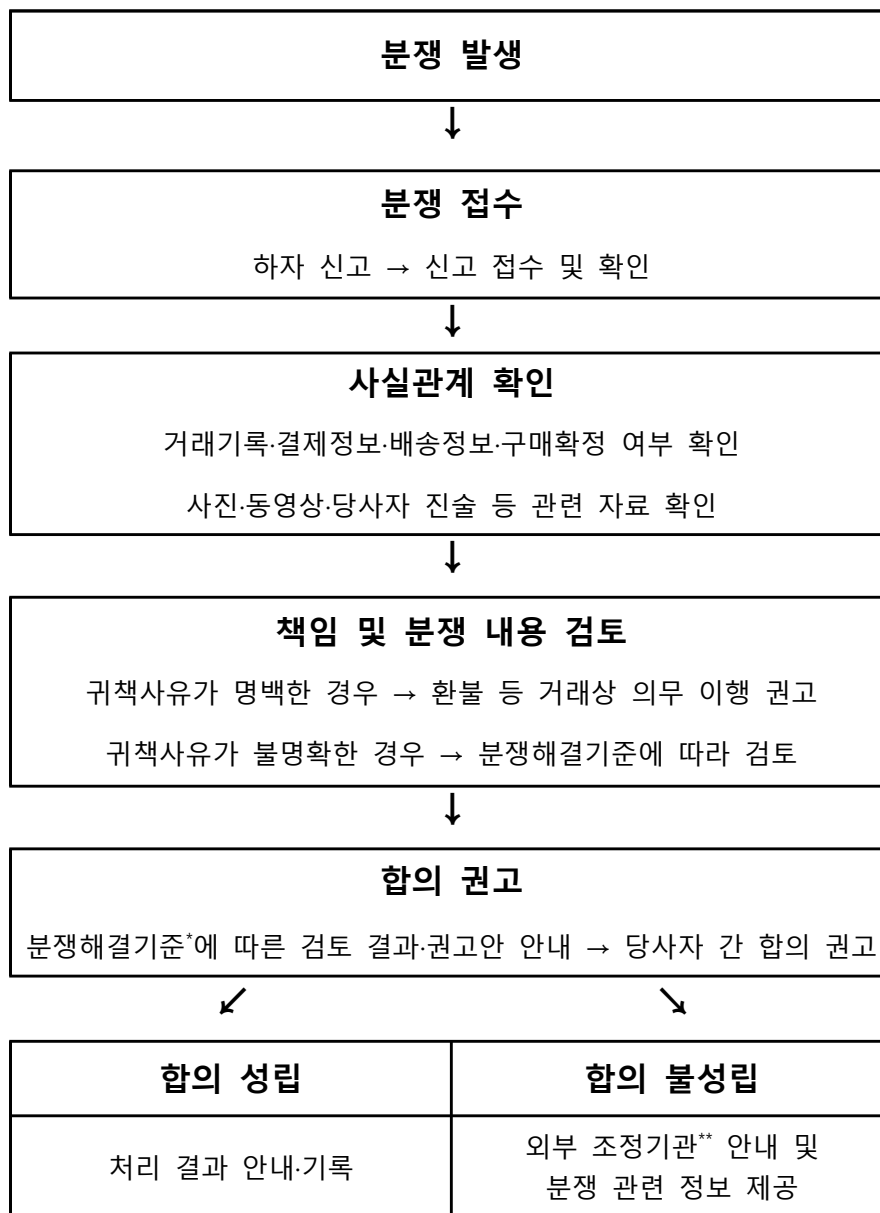
참고 1

중고거래 플랫폼 사업자의 서비스 제공 절차



참고 2

중고거래 분쟁 처리 절차



* 관계부처·기관·플랫폼 3사 「개인 간 거래 분쟁해결기준」 등

** 판매자가 개인인 경우, 「전자문서·전자거래 분쟁조정위원회」
판매자가 사업자인 경우, 「소비자분쟁조정위원회」