

---

# 위메프 · 티몬 사태 대응방안

## - 소비자 · 판매자 지원방안 -

---

2024. 7. 29.

관 계 부 처 합 동

# 순 서

I . 그간의 경과 및 현황 .....	1
II . 피해규모 및 그간의 대응상황 .....	2
III . 소비자 · 판매자 지원방안 .....	3
IV . 소관부처별 조치사항 및 추진계획 .....	6

# I. 그간의 경과 및 현황

## □ 위메프·티몬 사태 발생 경위

<b>7월중순</b> 대금 미정산 사례 발생	<b>7.22</b> 판매자→소비자 피해 전이	<b>7.24</b> 환불 지연 사태로 상황 악화
▶ 위메프 입점업체가 대금 미정산 관련 게시물 등재	⇒ ▶ 티몬, 무기한 정산 지연 선언 → 판매자의 일방적 거래 취소	⇒ ▶ 결제대행사의 위메프티몬 이탈 ▶ 현장 환불 절차 착수(7.25~26)

- **(정산지연)** 쿠팡\* 계열사인 위메프·티몬의 여행상품을 중심으로 판매자 대금 정산 지연 및 미정산 사례 발생(7월 중순)

\* (대표) G마켓 창업자 구영배 / (주요 계열사) 위메프, 티몬, 인터파크커머스

- 쿠팡 측은 위메프의 정산 지연은 전산상 오류에 의한 것이며, 티몬·인터파크커머스의 경우 정산상 문제가 없다고 발표(7.11)
- 그러나 티몬의 “무기한 정산 지연 선언(7.22)”으로 인한 일부 판매자의 상품계약 취소\*에 따라 소비자 피해사례 발생

\* (예) 소비자가 티몬에서 결제한 항공권, 호텔 예약 등을 여행사가 일방적으로 취소

- **(환불지연)** 소비자의 환불 요청에도 불구하고 결제대행사의 위메프·티몬 철수\*로 환불 지연 상황 악화(7.24)

\* 카카오페이, 삼성·토스·애플페이, 무통장입금 등 모든 결제수단 이용이 사실상 중단

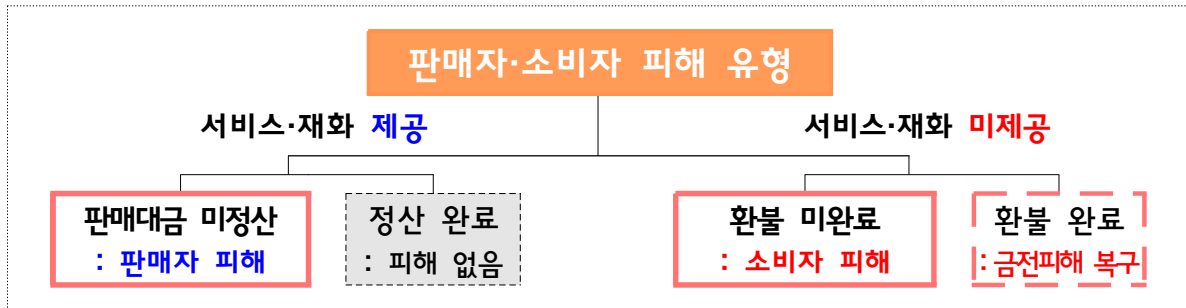
- 위메프, 티몬은 환불을 진행하여 일부 소비자에 한해 환불 (티몬: 약 131억원, 위메프: 약 43억원, 해당기업 제출자료)

※ 현재 위메프와 티몬은 현장 환불을 중단하고, 온라인 창구로 전환(7.27)

## □ 쿠팡그룹 타 계열사(인터파크커머스) 및 여타 e커머스 업계 동향

- 인터파크커머스는 현재 정상적으로 대금정산 중이나, 거래 감소 및 위메프·티몬 판매대금 회수여부에 따라 영향을 받을 가능성 → 동향 지속 점검
- 여타 주요 e커머스 업체(네이버, 쿠팡, 11번가 등)는 거래량·판매자 동향 등에 특이사항이 없고, 위기 확산 가능성은 낮으며,
  - 대다수는 정산대금을 안전하게 관리하고 있으며 자체 상황점검 및 판매점 대상 상황설명 등 위기확산 방지 노력 지속 중

## II. 피해규모 및 그간의 대응상황



### □ 현재 정산지연 금액은 2,134억원(7.25일 기준)이나, 추가 확대 가능성

- 전체 대금정산 대상금액(일반상품 판매 75%, 상품권 위탁판매 25%) 중 7.25일까지 정산기일\*이 경과된 지연금액은 약 2,134억원\*\*
  - \* 실제 대금정산 기일은 통상 서비스·재화 판매일로부터 약 50~60일 후
  - \*\* (티몬) 1,280억원, (위메프) 854억원
- 다만, 정산기한이 남은 6~7월 거래분을 포함한 8~9월중 대금정산 지연금액은 더욱 커질 것으로 추정
- 판매자는 판매대금 미정산, 위약금(항공권 취소 수수료 등) 지급 등으로 유동성 애로 등 피해 발생
- 소비자는 상품권 사용 불가 및 환불 미완료, 하계 휴가철을 앞두고 여행계획 취소 등에 따른 금전적·심리적 피해 발생

### □ 업계 현황점검, 관계기관 합동 피해 대응체계 구축 등 추진

- 은행·카드·PG사 간담회(7.24~26일) 등 현황 점검, 한국소비자원(7.24일)·금감원(7.25일) 내 피해 소비자 지원을 위한 대응체계 구축
- 정부 합동 TF 킥오프(기재부 1차관, 7.25일) 및 공정위·금감원 합동조사반(7.25일~)을 통한 관련 동향 점검·대응방안 마련
- 여행업계(문체부·공정위)·금융업계(금융위) 간담회 등 업계 현황 추가 점검, 재발 방지를 위한 제도개선 방안 마련 등 추진 중

### Ⅲ. 소비자·판매자 지원방안

- ◇ 소비자·판매자 보호를 최우선으로 관계부처 합동 총력 지원
  - 업계·금융권 등과 협업하여 환불처리 등 소비자 피해구제에 집중
  - 입점 소상공인 등 피해기업 지원을 위해 긴급경영안정자금, 만기연장 등 금융지원 및 세정지원 등 중점 추진
- ◇ e커머스 전반으로 확산되는 것을 방지하고, 공정위·금감원 합동 점검반을 지속 운영하여 위법사항 등에 대해 강력 대응

#### □ [소비자] 신속한 환불처리 + 피해구제 지원에 집중

- (환불지원) 여행업계·신용카드·PG사에 적극적 협조 요청을 통해 카드결제 취소 등 원활한 환불처리 지원 문체부+금융위+금감원

※ 환불지원 관련 既조치 사항[지속추진]

- ▶ ① 여행상품 계약 정상이행 협조 요청(여행업계 협조요청(7.25), 간담회(8.1))
- ▶ ② 카드대금 이의신청 등 안내 강화, 민원 모니터링 등 협조 요청(신용카드사 간담회, 7.25)
- ▶ ③ 피해 고객의 결제취소를 거부하지 않도록 협조 요청(PG사 간담회, 7.26)

- (상품권 사용) 구매된 상품권을 사용처 또는 발행사가 사용 금지 조치를 하는 사례가 발생하지 않도록 정상적으로 상품 제공 또는 환불 협조 유도 금융위+금감원 등

- (피해구제) 소비자원에 소비자피해대책반 및 실무대응팀을 구성하고 여행·숙박·항공권 분야 집단분쟁조정\* 신청접수(8.1~8.9) 소비자원

\* 동일·유사 피해 소비자 50명 이상 → 접수된 사례 확인·분류 및 요건 등 검토 → 집단분쟁조정 개시 여부 결정 → 개시공고 → 사실조사 등을 거쳐 조정 결정

- (민원접수·처리) 소비자원·금감원에 민원접수 창구 지속 운영 금감원+소비자원

□ **(판매자) 5,600억원+ $\alpha$  규모 긴급경영안정자금 등 금융지원**

[ 정책자금(기금 등), 보증 등 가용 지원금액 ] ※ 지원 대상: 중소기업·소상공인

긴급경영안정자금 공급 (중진공·소진공)	신용보증기금-기업은행 협약 프로그램 신설	여행사 등 대출 이차보전 지원	합계
2,000억원	3,000억원	600억원	5,600억원

- **(긴급경영안정자금)** 피해기업 지원을 위해 정책금융기관(중진공·소진공)에서 **2,000억원** 규모 긴급경영안정자금 지원 **중기부**

- 정산지연액 또는 긴급경영안정자금 대출한도(중진공 10억원, 소진공 7천만원 → 1.5억원 상향) 내에서 저금리\*로 유동성 공급

\* 금리('24.3Q 기준, 변동금리): 소진공 3.51%, 중진공 3.4%

- **(금융권 자금지원 등) 3,000억원+ $\alpha$  규모**의 신보-기은 협약 프로그램을 신설하여 미정산 피해기업의 긴급경영안정 지원 **금융위**

▶ 예시: (한도) 3억원 (보증비율) 90% (금리) 최고 우대금리 제공

\* 구체적 조건은 추후 확정

- 기술보증기금은 피해기업에 특례보증 지원 확대(보증비율 85 → 90%, 보증료율  $\Delta 0.3\%p$  감면) **중기부**

- 여행사 등 관광사업자의 대출을 대상으로 총 **600억원**(대출규모) 한도로 이차보전 지원(금리  $\Delta 2.5 \sim \Delta 3\%p$  지원) **문체부**

- **(만기연장 등)** 피해기업 대상으로 기존 대출·보증에 대해 최대 1년 만기연장 및 상환유예 지원 요청 **금융위+중기부**

\* 정책금융기관(중진공·소진공, 지역신보·기보, 산은수은기은) + 민간금융권(은행 등)

- 선정산대출 취급은행(SC, 국민, 신한)에 대해서는 선정산대출에 대해 연체가 발생하지 않도록 대출 만기연장 지원 요청

- **(판로확보)** 티몬·위메프에 입점했던 기업이 신규판로를 확보할 수 있도록 타 온라인 플랫폼 입점 지원\* 추진 **중기부**

\* 소상공인 온라인 판로 지원사업, 마케팅지원사업 등 중기부 예산사업 활용

- **(세정지원)** 판매대금 미정산에 따른 자금경색 해소를 위해 中企·소상공인, 중소PG社를 중심으로 세정지원 적극 추진 국세청

- ▶ ①(부가세 환급금) 법정기한보다 최대 10일 조기 지급(~8.14.)
- ▶ ②(세금납부) 종합소득세, 부가세 납부기한 최대 9개월 연장
- ▶ ③(세무검증) 「신고내용 확인」 대상에서 제외, 세무조사 중지
- ▶ ④(재산압류) 체납 시, 신청자에 대해 최대 1년까지 압류 유예

- **(항공권 취소 수수료 면제)** 항공사-여행사간 협의를 바탕으로 불가피한 항공권 예약취소에 대한 수수료(위약금) 면제 지원 국토부+문체부

\* 대한항공·아시아나·진에어·티웨이·이스타·제주항공 취소 수수료 면제 결정·안내(~7.28)

## □ 재발 방지 시스템 마련('24.下) + 위법사항 점검, 필요시 수사 개시

- **(업계 확산 방지)** 주요 e커머스 기업 대상 간담회 개최 → 업계 애로사항 파악 및 위기상황 확산 방지에 집중 산업부

- 이와 함께, 유통 플랫폼 등 온라인 유통산업 경쟁력 제고를 위해 유통기업 해외진출 지원, AI 활용 등 유통산업 발전 전략 수립 산업부

\* 「유통산업 발전 전략('24.9월)」, 「유통산업 AI 활용 전략('24.10월)」 수립을 위한 전문가 작업반 구성·운영 및 업계 의견 수렴 중

- **(제도미비사항 개선)** 관련법령(전자상거래법, 전자금융법 등)의 적정성 검토를 거쳐 재발방지를 위한 제도개선 방안\* 마련 검토 공정위+금융위

\* e커머스 업체 소비자보호 책임 강화, PG사를 통한 결제시스템의 안정성 확보 방안 등

- **(위법사항 조치)** 금감원(7명)·공정위(10명) 합동점검반을 지속 운영하여 위법사항 집중 점검 및 필요시 수사의뢰 등 추진 금감원+공정위

- ▶ 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」상 공급계약 이행의무, 대금 환불 의무 등 위반여부 검토

## Ⅳ. 소관부처별 조치사항 및 추진계획

### □ 부처별 추진계획

조치사항	추진시기	부처·기관
<b>1. 소비자 피해구제</b>		
▶ 환불처리 등을 위한 업계 간담회 개최 및 협조 요청	계속	문체부·금융위·금감원
▶ 상품권 사용 및 환불 협조 요청	'24.8~	금감원
▶ 피해구제 등을 위한 집단분쟁조정 신청접수	'24.8~	소비자원
▶ 민원접수 전담창구 운영	계속	금감원·소비자원
<b>2. 판매자 보호</b>		
▶ 중진공·소진공 긴급경영안정자금 지원	'24.8~	중기부
▶ 신보-기은 긴급경영안정자금 지원	'24.8~	금융위
▶ 기술보증기금 특례보증 지원	'24.8~	중기부
▶ 여행사 등 관광사업자 대출 이차보전 지원	계속	문체부
▶ 피해기업 기존대출 및 선정산대출 만기연장 등 지원	'24.8~	금융위·중기부
▶ 판로확보를 위한 타 온라인 플랫폼 입점 지원	'24.8~	중기부
▶ 중기·소상공인 판매자, 중소PG社 세정지원	'24.8~	국세청
▶ 항공권 취소수수료 면제 확대 지원	'24.7~	국토부·문체부
<b>3. 재발방지·위법사항 점검 등</b>		
▶ 업계 확산 방지 및 재발방지 시스템 마련 등	'24.下	산업부·공정위·금융위
▶ 유통산업 발전 전략 등 수립	'24.下	산업부
▶ 합동점검반 운영 지속 및 위법사항 집중 점검	계속	금감원·공정위

### □ 관련 상담창구

한국소비자원 (집단분쟁조정 신청)	☎1372	금감원 종합지원센터	☎1332
기업은행	☎1566-2566	소진공	☎1357
중진공	☎1811-3655	기술보증기금	☎1544-1120
신용보증기금	☎1588-6565	은행연합회	☎02-3705-5000
지역신용보증재단	☎1588-7365		