

보도 일시	2022. 6. 26.(일) 12:00 <6. 27.(월) 조간>	배포 일시	2022. 6. 24.(금) 08:30
담당 부서	서울지방공정거래사무소 소비자과	책임자	과 장 김동명 (02-2110-6140)
		담당자	사무관 변동영 (02-2110-6142)

인터넷쇼핑몰 허위 구매 후기광고 게재 사업자 제재

- 아르바이트생에게 빈 상자 발송 후 실제 구매한 것처럼 위장하여
구매후기를 올리게 한 판매업자와 광고대행업자 제재 -

□ 공정거래위원회(위원장 조성욱, 이하 ‘공정위’)는 오아 주식회사(이하 ‘오아’)와 광고대행업자인 유엔미디어 및 (주)청년유통(이하 ‘청년유통’)이 아르바이트생을 모집하여 네이버, 쿠팡 등이 운영하는 쇼핑몰의 실제 구매자인 것처럼 거짓으로 후기광고를 게재한 행위에 대하여 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」을 적용하여 시정명령(공표명령 포함)과 과징금 140백만원을 부과하기로 결정하였다.

※ 오아 등 사업자들은 네이버 등 온라인쇼핑몰의 후기조작 단속망을 피하기 위해 아르바이트생들에게 제품을 구매하게 하고 제품이 들어있지 않은 빈 상자를 발송하여 후기 작성권한을 얻도록 하였는바, 이러한 행위를 이른바 ‘빈 박스 마케팅’ 이라고 부른다.

□ 이 번 조치는 ‘빈 박스 배송’ 과 ‘후기조작’ 으로 소비자와 인터넷 쇼핑몰 사업자를 동시에 기망한 사업자들에 대한 제재이다.

○ 특히 거짓 후기를 대량으로 조작하는 과정에서 적극적인 역할을 담당한 광고대행업자를 함께 제재함으로써 광고주와 함께 공공연하게 거짓 후기를 양산하는 사업자들의 행위에 제동을 걸었다는 데에도 의의가 있다.

1

법 위반 내용

□ 전자제품 제조·판매업자인 오아는, 광고대행업자인 유엔미디어, 청년유통과 함께 2020년 5월부터 2021년 5월까지 ‘오아’ 브랜드의 청소기, 전동칫솔, 가습기 등이 판매되는 인터넷 쇼핑몰*에 이른바 ‘빈 박스 마케팅’ 방식으로 약 3천7백여 개의 거짓 후기를 게재하였다.

* 네이버 스마트스토어(오아스토어, 보아르, 뉴트리커먼, 올댓아이템), 지마켓, 옥션, 11번가, 쿠팡, 카카오스토리, 위메프, 티몬

○ 오아 등 사업자들은, ‘빈 박스 마케팅’ 이 실제 제품을 제공·협찬한 후 긍정적인 후기를 유도하는 통상적인 바이럴 마케팅에 비해 적은 비용으로 단기간에 판매량 및 구매후기 수를 증가시킬 수 있다는 점을 이용하였다.

- 이들은 아르바이트생들에게 원고, 사진, 동영상 등을 제공하여 제품의 장점 위주로 구체적인 후기를 작성하게 하였고, 이러한 후기와 아르바이트생들이 자율적으로 작성한 후기를 함께 게재하여 조작 여부를 쉽게 알아볼 수 없게 하였다.

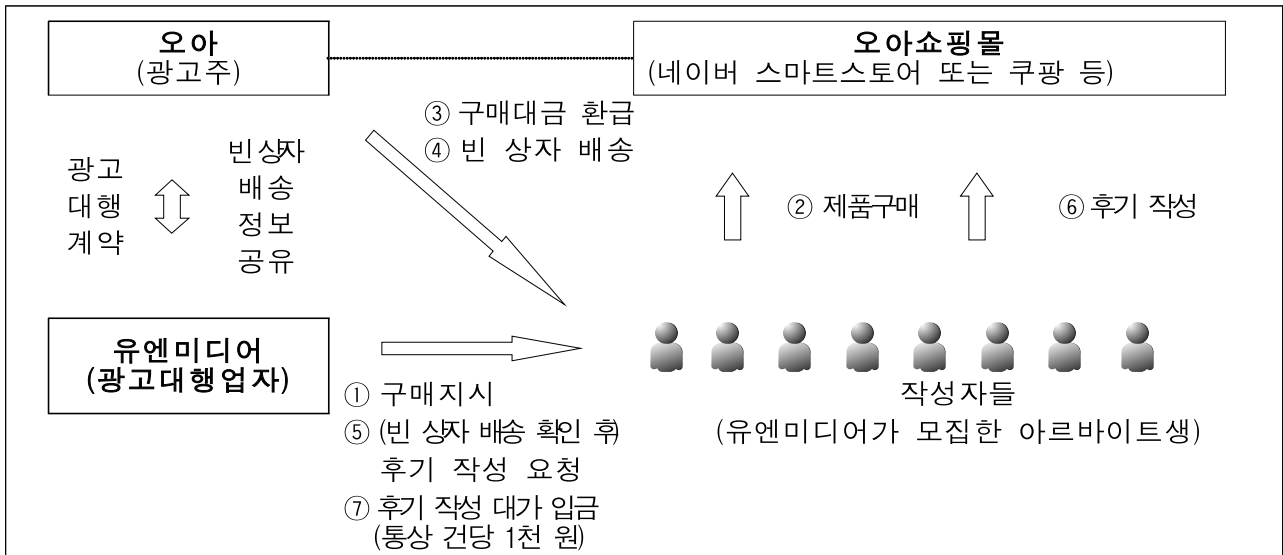
- 또한, 제품 출시 직후 등 구매후기가 적은 시기에 빈 박스 마케팅을 집중적으로 진행하여 이후의 제품판매에 영향을 미치도록 하였다.

○ 유엔미디어와 청년유통이 모집한 아르바이트생들은 자신의 개인 아이디 및 결제 수단을 이용하여 오아 등이 지시하는 제품을 구매하고, 제품 대신 빈 상자를 배송받은 후 실제 제품을 배송받은 것처럼 구매 후기를 작성한 대가로 건당 약 1,000원 정도의 대가를 지급 받았다.

※ 이 과정에서 유엔미디어와 청년유통은 카카오톡에서 이상우, ‘리뷰대장’이라는 대화명으로 아르바이트생 모집, 구매 및 후기작성 지시, 대가지급 등의 업무를 담당하였다.

<표 1>

오아와 유엔미디어의 빈 박스 마케팅 프로세스



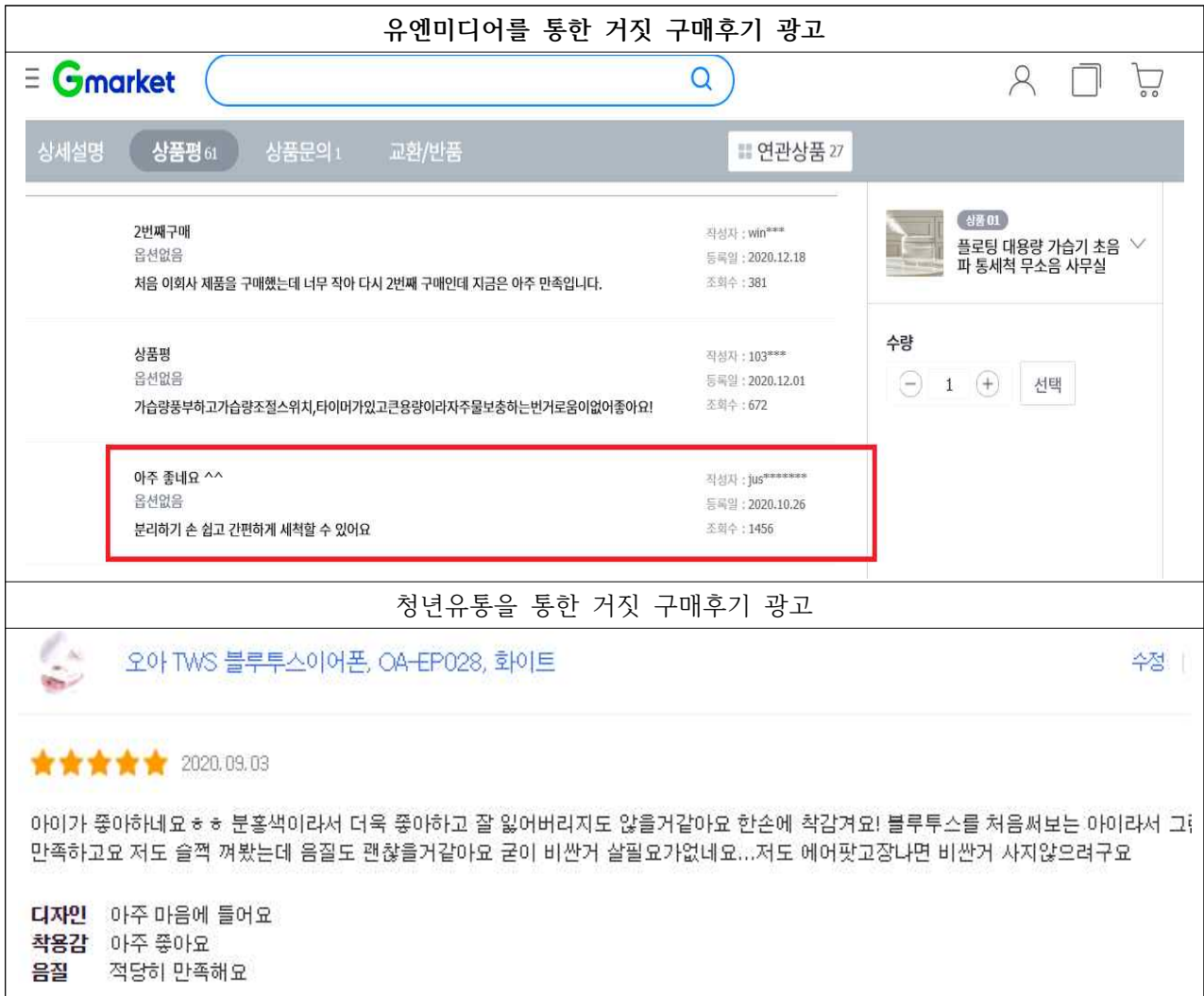
※ 청년유통의 경우 네이버와 쿠팡에 자신을 판매자로 등록한 후, 빈 상자 배송, 구매대금 환급 등의 업무까지 직접 수행하였다.

<표 2>

구매 및 후기작성 지시 관련 자료

유엔미디어의 구매 및 후기작성 지시	청년유통의 구매 및 후기작성 지시
<p>이상우</p> <p>안녕하세요 G마켓 구매후기건으로 연락드립니다.(빈박스배송)</p> <p>제 품 : 보아르 소형틀렌더 T12 (35,900원 상당) 원고비용 : 1,000원</p> <p>조건 사진X, 원고제공</p> <p>기간 배송완료 후 2일 이내에 후기작성</p> <p>후기완료시 상품구매비용 + 후기비용 1,000원 일괄지급</p> <p>※ 구매완료시 / 후기완료시 캡처 전달해주세요. (후기 완료시 구매비용, 원고료 일괄 입금처리 됩니다)</p> <p>답장 주시면 구매링크 및 가이드 라인 전달 드리겠습니다</p> <p>오후 6:47</p>	<p>리뷰대장</p> <p>★쿠팡리뷰 진행건</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 쿠팡에서 '오아 블루투스이어폰' 검색 2. 1페이지에 '오아 TWS 블루투스 이어폰' 선택 3. '제품 상세페이지 밑쪽 이상품의 다른 판매자' 선택 4. 상품가 55,000 / 주식회사 청년유통 선택 5. 구매하기 <p>※결제 방식 무통장입금입니다. 결제는 하지 마시고 가상계좌번호 전달 부탁드립니다. (★현금영수증 X 입니다)</p> <p>※구매 후 주문정보 캡처 후 특으로 전달 부탁드립니다.※ (만드시 주문번호, 무통장계좌 정보, 판매자명이 보이게 캡처 부탁드립니다.)</p> <p>오후 4:36</p> <hr/> <p>리뷰대장</p> <p>확인했습니다~! 배송완료되면 후기작성후 캡처해서 보내주세요~! 리뷰는 자유작성이예요~</p> <p>오후 4:46</p>

유엔미디어를 통한 거짓 구매후기 광고



유엔미디어를 통한 거짓 구매후기 광고

Gmarket

상세설명 상품평 61 상품문의 1 교환/반품 연관상품 27

2번째구매
음션없음
처음 이회사 제품을 구매했는데 너무 작아 다시 2번째 구매인데 지금은 아주 만족입니다.

작성자 : win***
등록일 : 2020.12.18
조회수 : 381

상품평
음션없음
가습량 풍부하고 가습량 조절 스위치, 타이머가 있고 큰 용량이라 자주 물보충하는 번거로움이 없어 좋아요!

작성자 : 103***
등록일 : 2020.12.01
조회수 : 672

아주 좋네요 ^^
음션없음
분리하기 손 쉽고 간편하게 세척할 수 있어요

작성자 : jus*****
등록일 : 2020.10.26
조회수 : 1456

수량
- 1 + 선택

플로팅 대용량 가습기 초음파 통세척 무소음 사무실

청년유통을 통한 거짓 구매후기 광고

오아 TWS 블루투스이어폰, OA-EP028, 화이트

★★★★★ 2020.09.03

아이기가 좋아하네요 ㅎㅎ 분홍색이라서 더욱 좋아하고 잘 잃어버리지도 않을거 같아요 한손에 착감겨요! 블루투스를 처음 써보는 아이라서 그럭 만족하고요 저도 슬쩍 껴봤는데 음질도 괜찮을거 같아요 굳이 비싼거 살필요가 없네요...저도 예뻐보고 장나면 비싼거 사지 않으려구요

디자인 아주 마음에 들어요
착용감 아주 좋아요
음질 적당히 만족해요

2 위법성 판단 및 적용 법조 · 조치 내용

가. 위법성 판단

- (거짓 · 과장성) 공정위는, 이 사건 후기광고는 실제 구매자에 의해 작성된 ‘구매후기’가 아니므로 후기의 존재 자체를 비롯하여 후기의 숫자와 내용이 모두 거짓이라고 판단하였다.

- (소비자 오인성) 공정위는, 보통의 주의력을 가진 일반 소비자라면 모든 후기들은 실제 구매자가 작성한 후기라고 인식할 것이므로, 허위의 구매후기를 보고 해당 제품이 이미 많은 사람들이 구매하였고, 품질 및 성능이 우수한 것으로 오인하거나 오인할 우려가 있다고 판단하였다.
- (공정거래 저해성) 공정위는, 인터넷 쇼핑의 특성상 먼저 제품을 구매한 실 사용자의 구매 후기는 소비자의 선택에 있어 중요한 고려 요소에 해당하고, 후기의 내용뿐만 아니라 후기의 숫자도 중요한 고려 요소인 바,
 - 이 사건 행위로 인하여 후기의 숫자와 함께 평점(평가), 구매 건수가 모두 증가하여 쇼핑몰 노출 순위가 상승하게 됨으로써 경쟁사업자에게도 직접적인 피해를 줄 수 있다고 판단하였다.

나. 적용 법조 및 조치 내용

- (적용 법조) 「표시광고의 공정화에 관한 법률」 제3조 제1항 제1호

법 제3조(부당한 표시·광고 행위의 금지)

- ① 사업자 등은 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 표시·광고행위로서 공정한 거래 질서를 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 행위를 하거나 다른 사업자 등으로 하여금 하게 하여서는 아니 된다.

1. 거짓·과장의 표시·광고

- 조치 내용

- (오아) 과징금 140백만 원 및 시정명령(향후 금지 명령 및 공표 명령)
- (유엔미디어, 청년유통) 각 시정명령(향후 금지 명령)

3

의의 · 기대 효과

- 공정위는, 이 건 ‘빈박스 마케팅’은 판매자가 단순히 불리한 후기를 삭제하거나, 직원 또는 지인을 동원하여 거짓 후기를 작성하게 하는 등의 방식과는 달리, 행위태양 및 수단이 악의적이고 규모면에서도 대량으로 행하여졌다는 점에서 엄중히 제재할 필요가 있다고 판단하였다.
 - 특히 이 건의 경우 전자제품 제조·판매업자인 오아가 광고대행업자를 활용하여 자신이 제조·판매하는 100여 개의 다양한 제품군에 대하여 3,700여 개의 거짓 후기광고를 게재하였고,
 - 거짓 후기광고를 통해 형성한 인터넷쇼핑몰에서의 제품 및 브랜드에 대한 평판이 오프라인시장에서의 판매에까지 영향을 미쳤다고 판단하였다.
- ※ 오아의 가습기, 전동칫솔, 소형 선풍기 등은 이마트, 롯데마트, 하이마트, 올리브영 등 오프라인 매장에서도 판매되고 있다.
- 앞으로도 공정위는, 소비자들의 올바른 구매선택을 방해하고 공정한 거래질서를 저해하는 행위를 지속적으로 감시하고 위법사항 적발 시 엄중히 제재할 계획이다.