



— 전자상거래 사업자를 위한 보안 안내서



A background image showing two business professionals in a meeting. One person is pointing at a tablet displaying various charts, including a line graph, a bar chart, and two pie charts. The other person is holding a pen. The scene is dimly lit, with a window in the background showing greenery.

성공적인 전자 상거래 비즈니스의 기본은 **보안**입니다.

PayPal 판매자로서 결제 과정을 안전하게 보호하기 위한 기본적인 주의 사항을 알아두면 크게 도움이 될 것입니다.

다양한 온라인 사기 사건이 끊임없이 발생하고 있는 지금, PayPal의 최신 보안 기술과 본 안내서를 통해
여러분의 비즈니스가 원활하게 운영될 수 있도록 지원하고자 합니다.

본 안내서에서 PayPal 결제 프로세스 관리 방법과 온라인 사기를 예방하는 모범 사례를 알아 보세요.

1장

온라인 사기 예방법을
알아보세요

2장

경제적 손실 위험을 줄이는
고객 관리 방법을 알아보세요

3장

PayPal 보안의 장점을
경험해보세요

1장

온라인 사기 예방법을 알아보세요

사기의 식별 및 예방

대표적인 온라인 사기 유형



사기의 식별 및 예방

사기의 위험을 완벽하게 없애는 것은 불가능하지만, 위험을 크게 줄일 수 있는 방법은 많습니다. 자주 이용되는 사기수법을 파악해서 보다 현명한 온라인 판매자가 되세요.



배송 주소가 의심스러운가요?

- 위험성이 높은 곳으로 배송됩니다(사기로 악명이 높은 빈 건물, 호텔, 국가 또는 장소).
- 단기간에 여러 주문이 동일한 주소로 배송됩니다.
- 고객이 고가의 상품(예: 전자제품)을 다음날까지 배송하도록 주문합니다.
- 고객이 결제가 완료된 후에 배송 주소 변경을 요청합니다.



주문이 과도하게 발생했나요?

- 신규 고객이 평균 이상의 많은 양을 주문합니다.
- 동일한 고객(동일한 이름, 이메일, 전화 또는 컴퓨터)이 단기간 내에 다량을 주문합니다.
- 동일한 상품을 여러 번 요청하여 주문합니다(예: 스마트폰 10개).
- 고객이 할인받기 위해 자신이 이용하는 배송 서비스를 사용하도록 제안합니다(고객이 주문 배송지를 제어하게 됨).
- 단기간 내에 비정상적으로 많은 수의 해외 주문이 들어 옵니다.
- 이례적인 시간에 비정상적으로 많은 수의 주문이 들어 옵니다.



고객에게 의심스러운 행동이 발견되었나요?

- 이 고객으로부터 최근에 클레임 또는 지불거절을 받았습니다.
- 초과 결제되어 차액을 송금하도록 요청받았습니다.
- 이메일 주소가 의심스러워 보입니다.

위에서 살펴본 대로 의심스럽거나 잠재적으로 위험성이 높은 내용에 대해 '예'라고 대답한 경우, 경제적 손실 방지를 위한 예방 조치가 필요합니다. 안전을 위해 고객에게 직접 연락하거나 배송을 지연하거나 거래에 대해 환불하세요.



대표적인 온라인 사기 유형

배송 서비스 사기

사기방식

구매자가 할인을 받을 수 있다고 주장하거나 자주 이용하고 선호하는 공급업체가 있거나 배송 서비스가 더 싸고 신뢰할 수 있다는 등의 이유로 자신이 지정한 배송 계정을 사용하도록 요청합니다. 또 다른 사기 방식으로는 구매자가 선호하는 배송업체에 배송비를 송금하도록 요청할 수 있습니다.

제품 도난 방식

구매자의 배송 계정을 사용할 경우, 쉽게 배송업체에 연락하여 다른 주소로 주문을 빼돌릴 수 있습니다. 그런 다음 구매자가 자신이 주문한 상품을 받지 못했다고 환불을 요청할 수 있습니다. 구매자가 실제로는 제품을 받았지만, 받지 못했다고 거짓말을 해도 여러분은 이를 증명할 수 없습니다.

금전적 손실

판매자가 가짜 배송업체에 송금하도록 유도하여 돈을 훔치려 할 수 있습니다. 판매자가 송금한 후에 주문이 도난당한 카드나 은행계좌로 이루어졌음을 알게 되고, 판매자가 책임을 지고 도용된 카드 또는 은행계좌의 실소유주에게 금액을 환불해야 할 수도 있습니다.



사기 예방법을 알아보세요!

- 판매자 본인의 배송 계정만 사용하세요.
- 모르는 사람에게 절대 송금하지 마세요. 송금한 금액을 되돌려 받기 어렵습니다.
- 고객이 자신의 배송 서비스를 이용하도록 요청하면 주문이 사기인지 신중하게 검토하세요.
도난당한 카드나 은행계좌를 사용하여 구매 대금을 지불하는 경우도 있습니다.
- 거래 세부정보 페이지의 주소로 배송하세요.



배송지 변경 사기

사기방식

구매자가 주문을 하면서 잘못된 주소나 가짜 배송 주소를 제공합니다. 배송 업체는 물품을 배송하지만 배송을 완료할 수 없습니다. 구매자는 여러분의 배송 업체에 연락하여 구매자가 원하는 배송지로 다시 배송해 줄 것을 요구합니다. 배송업체가 물품을 구매자가 새로 알려준 장소로 배송합니다.

제품을 갈취하는 경우

구매자가 다른 주소로 물품을 배송받고 물품을 받지 못했다고 불만을 제기합니다. 배송 경로가 변경되었기 때문에 거래 세부정보 페이지에 있는 주소로 물품이 배송되었는지 판매자가 입증할 수 없습니다. 구매자는 물품을 그대로 보유하게 되지만, 거래 세부정보 페이지의 주소로 물품이 배송되지 않았으므로 이 거래에는 PayPal의 판매자 보호 프로그램이 적용되지 않습니다. 이 경우 여러분은 제품, 배송비, 결제대금의 손실과 함께 더 안 좋은 경우에는 배송 업체에 추가 배송비까지 책임져야 할 수도 있습니다.



사기 예방법을 알아보세요!

- 배송업체에 연락하여 구매자가 물품 경로를 변경하지 못하도록 차단하세요.
- 배송하기 전에 구매자의 주소가 유효한지 점검하세요.
- 거래 세부정보 페이지에 있는 주소로만 배송하세요.



초과 결제 사기

사기방식

여러분은 주문을 받고 고객은 상품 가격보다 더 높은 금액을 결제합니다. 그리고는 그 차액을 환불해 줄 것을 요구합니다. 본인의 실수로 초과 결제했다거나, 배송 비용 또는 우수한 서비스에 대한 보너스로 추가 비용을 결제했다거나, 본인이 끼친 불편함에 대한 대가로 추가 금액을 결제했다고 말할 수 있습니다. 배송료를 본인의 배송업체에 송금해 달라고 요청하는 경우도 있습니다.

타인의 자금을 훔치는 행위

이러한 사기 범죄자들은 훔친 신용카드, 은행계좌 번호 또는 당좌 예금 계좌를 사용하여 결제했을 수 있습니다. 결제 금액이 판매자의 계정에 입금되었다고 해서 이 금액이 판매자의 것이 되지는 않습니다. 합법적인 계정 실소유자가 무단 거래가 있었다고 신고할 경우, 판매자의 계정에서 이 금액이 인출될 수 있습니다. 이 경우 판매자는 상품과 배송비를 잃게 됩니다.



사기 예방법을 알아보세요!

- 모르는 사람에게 송금하지 마세요. 정당한 구매자는 주문에 대해 초과 결제하지 않습니다.
- 고객이 초과 결제한 후 차액을 송금하도록 요청하면 주문을 취소하세요. 사기일 가능성이 매우 높습니다.
- 의심스러운 배송업체에 송금하지 마세요. 돈을 가로채기 위한 사기 수법입니다.
- 판매자 보호 프로그램의 지침을 따르고 거래 세부정보 페이지에 있는 주소로 상품을 배송하여 계정 실소유자가 승인하지 않은 거래로부터 자신을 보호하세요.



피싱 사기

의심스러운 웹사이트

여러분의 개인 정보를 훔치려는 웹사이트를 조심하세요. 항상 새로운 브라우저를 열고 웹 주소를 입력하여 PayPal에 로그인하세요. 개인 정보를 입력하는 모든 웹 주소(또는 URL)는 'https'로 시작해야 합니다. 's'는 보안(secure)을 의미합니다. 웹사이트 URL 주소가 진짜인지 확인하세요. 피싱 사기 범죄자들은 종종 은행 또는 유명한 비즈니스와 유사한 URL을 사용하는 가짜 웹사이트를 만들어 놓습니다. 검색엔진 결과의 링크를 이용하는 것보다 웹사이트 URL 주소를 직접 브라우저 주소창에 입력해 들어가는 것이 좋습니다.

의심스러운 이메일

피싱 이메일과 SMS는 사이버 범죄자가 여러분의 자금이나 신원을 훔치기 위해 개인정보를 빼내거나 '피싱'할 때 사용됩니다. 이 이메일은 여러분이 평소에 이용하는 합법적인 업체의 이메일과 비슷합니다. 그리고 여러분이 URL을 열거나 개인정보 또는 금융정보를 업로드하도록 요구합니다. 만약 PayPal 이메일이 합법적인지 확신이 없을 때는 다음의 단계를 따라주십시오. 이메일의 어떤 링크도 클릭하지 마십시오. 대신 브라우저를 열고 PayPal에 로그인하세요. 중요한 메시지가 있다면 로그인할 때 표시됩니다.



사기 예방법을 알아보세요!

- URL을 브라우저 주소창에 직접 입력합니다.
- 개인 정보를 다루는 웹사이트가 'https'로 시작됨을 확인합니다.
- 수상한 이메일에 있는 어느 URL도 클릭하지 마십시오.



온라인 사기 예방을 위한 TIP

판매 시 권장 사항

- 판매 상품을 설명할 때 개인 정보는 포함하지 마세요.
- 상품을 배송하기 전에 PayPal 계정에 결제대금이 들어왔는지 확인하세요.
- 판매자의 개인 이메일 계정은 비공개로 유지되도록 판매용과 고객 서비스용 이메일 주소를 따로 사용하는 것이 좋습니다.
- 판매 상품의 사진 배경에 개인 세부정보(예: 주택 번지수 또는 자동차 번호판)가 표시되지 않도록 하세요.

배송 시 권장 사항

- 해외로 배송되는 고가의 제품이나 대량 주문 배송은 우선 발송을 연기하세요.
- 판매자가 지정한 배송 서비스를 사용하거나 배송을 일시 중지하세요.
- 검색 엔진에서 IP 지리 위치 서비스로 배송 주소를 추적하고 확인하세요.

고객 평가

- 고객의 이름, 이메일 주소, IP 주소 및 배송 주소를 기록하고 보관하세요.
- 의심스러운 활동은 블랙리스트와 대조하여 거부하거나 블랙리스트 거래로 표시하세요.
- 하루, 주 또는 월 단위로 하나의 계정에 허용하는 구매 횟수와 총 금액의 한도를 설정하세요. 국가별로 거래를 제한할 수도 있습니다.
- 의심스러운 정보를 확인하기 위해 고객에게 전화나 이메일로 연락하세요.

2장

경제적 손실 위험을 줄이는 고객 관리 방법을 알아보세요

분쟁 관리하기

지불 거절 이해하기



분쟁 관리하기

기대 이상으로 상품을 오래 기다리거나 제품이 만족스럽지 못한 경우 또는 거래가 승인되지 않았다고 주장하는 경우 고객은 거래에 분쟁을 제기합니다. 이는 일반적인 고객 서비스 문제입니다. 하지만 몇 가지 유념 사항을 기억하신다면 여러분의 전자 상거래가 원활하게 운영되는 데 도움이 될 것입니다.

대표적인 분쟁유형

상품이 배송되지 않았습니다

상품이 배송 중이지만 고객은 상품이 더 빨리 배송되기를 기대합니다. 무리한 배송 날짜를 약속하지 마세요. 상품을 배송하면 고객에게 알려주고, 가능하다면 배송 추적 정보도 제공하세요.

고객이 상품에 만족하지 않습니다

고객이 상품을 수령했음에도 반품을 원할 경우입니다. 이런 경우, 배송 중 상품의 손상 또는 일부 분실이 있었을 수 있습니다. 혹은 단순히 고객의 기대에 미치지 못했을 수 있습니다. 상품을 판매할 때 항상 확실한 설명과 사진을 제공하세요.

고객이 무단 거래가 있었다고 주장합니다

고객이 신분이나 신용카드를 도난당했거나 명세서에 여러분의 비즈니스 이름이 제대로 표시되지 않았을 수도 있습니다. 신용카드 명세서 이름을 설정하여 고객이 명확하게 거래를 확인할 수 있도록 하세요.

PayPal 분쟁의 유형

분쟁

고객은 PayPal을 통해 분쟁을 제기하고 여러분과 직접 연락을 주고받을 수 있습니다. 여러분은 고객과 분쟁해결센터에서 합의점을 찾고 분쟁이 종료될 때까지 메시지를 주고받을 수 있습니다.

클레임

만약 분쟁해결센터를 통해 직접 연락을 주고받았음에도 분쟁을 해결하지 못한 경우에는 여러분이나 고객 중 누구나 20일 이내 클레임을 제기할 수 있습니다. PayPal이 케이스를 검토하고 분쟁을 해결하게 됩니다.

지불거절

고객이 고객의 카드 발급기관에 이의를 제기하여 지불거절이 이루어집니다. PayPal은 카드 발급기관과 협력하여 문제를 해결할 것이며 여러분의 케이스를 돕기 위해 여러분의 정보를 요청할 수 있습니다. 카드 발급기관에서 결정을 내리게 되면 더 이상 변경할 수 없습니다.



분쟁을 피하는 방법

명확한 의사소통과 우수한 고객 서비스로 분쟁 줄이기

정확한 설명

판매할 상품을 게시할 때 가능한 한 자세한 설명을 함께 제공하세요. 다양한 각도에서 촬영된 선명한 사진, 측정값, 무게 및 기타 세부정보를 올리면 고객이 구매 상품을 정확히 아는데 도움이 됩니다.

정확한 배송 정보

판매를 할 때는 상품을 빠르게 보내고 현실적인 예상 배송일을 고객에게 알려 주세요. 고객에게 배송 추적 번호 및 관련 URL을 보내세요. 모든 배송 관련 정보를 보관하세요.

식별 가능한 은행 거래

판매자는 신용카드 명세서 이름을 설정하여 구매자가 은행 명세서에서 구매 내역을 명확하게 식별할 수 있도록 해야 합니다.

명확한 연락처 정보

웹사이트에 정확한 연락처 정보를 제공하여 고객이 문의 사항이 있을 경우 쉽게 연락할 수 있도록 하세요.

명확한 반품 및 환불 정책

반품 및 환불 정책을 사이트에 게시하세요. 일부 법규 및 신용카드 정책의 경우, 판매자가 환불 불가 정책을 시행함에도 불구하고 구매자에게 분쟁 제기 권한을 부여하고 있음에 유의하세요. 환불은 분쟁해결센터 또는 거래 세부정보 페이지에서 처리하세요.

명확한 분쟁 해결 정책

문제 발생 시 고객에게 PayPal을 통해 분쟁을 제기하도록 제안하여 판매자가 직접 분쟁을 해결할 수 있도록 하세요. 고객지원센터 메시지를 작성하여 분쟁 발생 시 효과적인 고객관리를 할 수 있도록 하세요.



지불 거절(Chargeback) 이해하기

사기의 위험을 완벽하게 없애는 것은 불가능하지만, 위험을 크게 줄일 수 있는 방법은 많습니다.
자주 이용되는 사기수법을 파악해서 보다 현명한 온라인 비즈니스를 시작하세요.

지불거절의 사유 파악하기

- 고객이 상품을 받은 적이 없다고 클레임을 제기했습니다.
- 고객이 설명과 다른 상품을 받았거나 손상된 상품을 받았습니다.
- 고객이 사기의 피해자이며 구매를 승인하지 않았다고 주장합니다.

지불거절은 어떻게 진행되나요?

- 고객이 카드 발급기관을 통해 지불거절을 제기하면 PayPal에서 판매자에게 알린 후 지불거절 건을 함께 해결해 나가는 동안 해당 결제대금을 지급 보류합니다.
- PayPal은 지불거절에 분쟁을 제기하기 위해 판매자의 주장을 뒷받침하는 문서의 제출 또는 분쟁해결센터의 증거를 요청합니다. PayPal은 여러분이 지불거절 분쟁의 최종 결정권자인 카드 발급기관에 증거자료를 제출할 수 있도록 돕습니다.
- PayPal은 거래가 판매자 보호에 적용된다고 판단되면 보류 금액을 해제합니다.





지불거절을 피하는 방법

일부 지불거절은 매출 손실없이 쉽게 해결될 수도 있습니다. 다음의 여러 가지 방법으로 지불거절과 분쟁을 사전에 방지할 수 있습니다.

연락처 정보 제공

고가의 상품을 판매할 때는 판매자의 이메일 주소, 고객 서비스 전화번호를 제공하거나 사전에 구매자에게 연락하세요.

분쟁이 발생하기 전에 구매자와 의사소통하세요.

다른 분쟁 해결방법 제안

판매 시 상품을 신속하게 배송하고 실제 배달 예상일을 알려 주세요. 고객에게 추적 번호와 관련 URL을 이메일로 제공하세요.

모든 배송 관련 정보를 보관하세요.

식별할 수 있는 은행 거래

판매자는 신용카드 명세서 이름을 설정하여 구매자가 은행 명세서에서 구매 내역을 명확하게 식별할 수 있도록 해야 합니다.

명확한 연락처 정보

웹사이트에 명확한 연락처 정보를 제공하여 고객이 문의 사항이 있을 경우 쉽게 연락할 수 있도록 하세요.

명확한 반품 및 환불 정책

반품 및 환불 정책을 사이트에 게시하세요. 일부 법규 및 신용카드 관련 정책의 경우 판매자가 환불 불가 정책을 시행하더라도

구매자에게 거래 분쟁 제기 권한을 부여하고 있음에 유의하세요. 환불은 분쟁해결센터 또는 거래 세부정보 페이지에서 처리하세요.

명확한 분쟁 해결 정책

문제 발생 시 고객에게 PayPal을 통해 분쟁을 제기하도록 제안하여 판매자가 직접 분쟁을 해결할 수 있도록 하세요.

고객지원센터 메시지를 작성하여 분쟁 발생 시 효과적인 고객관리를 할 수 있도록 하세요.



온라인 사기 예방법 알아보기

고객이 분쟁, 클레임 또는 지불거절을 제기할 경우 PayPal이 판매자에게 이메일로 알려드립니다. 클레임에 이의를 제기하려면 반드시 제한된 시간 안에 PayPal의 이메일에 응답해야 합니다.

클레임과 지불거절

거래 중 하나에 대해 클레임 또는 지불거절이 제기될 경우, 계정에 로그인하여 POS(배송 증명)와 같은 정보를 제공하시기 바랍니다. PayPal이 판매자와 고객으로부터 모든 정보를 받으면 PayPal은 클레임을 검토하고 카드 발급기관과 협력하여 지불거절을 해결합니다.

만약 판매자의 승소로 결정이 내려지면 여러분은 거래의 결제대금을 유보하게 됩니다.

고객의 승소로 결정이 내려지면 판매자 보호에 해당되지 않는 거래의 경우 PayPal에서 판매자 계정의 결제대금을 취소합니다.

무단 거래 클레임

고객이 자신의 동의 없이 구매가 이루어졌다고 주장할 경우 계정에 로그인하여 검토한 후 7일 내에 클레임에 응답하세요. PayPal 또한 해당 사항에 대해 조사합니다.

아직 상품을 배송하지 않은 경우 분쟁해결센터에서 환불 처리를 할 수 있습니다.

다른 수단으로 환불을 진행했다면 PayPal에 환불에 대한 증명을 해야 합니다.

상품이 배송되었다면 POS(배송 증명)를 제출하세요. PayPal이 판매자 보호 적합 여부를 심사할 것입니다.



분쟁 관리를 위한 TIP

- 고객이 명확하게 거래를 확인할 수 있도록 신용카드 명세서 이름을 설정하세요.
- 무게, 크기와 같은 상품의 자세한 설명을 선명한 사진과 함께 제공하세요.
- 자세한 배송 정보를 배송 추적 코드와 함께 제공하세요. 정보 기록을 위해 모든 배송 정보를 보관하세요.
- 고객의 질문에 빠르게 응답하면 판매자로서 신뢰를 쌓고 인지도를 유지할 수 있습니다.



3장

PayPal 보안의 장점을 경험해보세요

PayPal 보안 수단
데이터 암호화 및 PCI DSS 준수
PayPal 판매자 보호 프로그램
PayPal 구매자 보호 프로그램
계정 이용 제한

PayPal 보안 수단

온라인 결제의 선구자로서 PayPal은 업계를 선도하는 보안 기술로 전자 상거래 사기 방지의 표준을 세웠습니다. PayPal의 기술과 뛰어난 사기 탐지 프로세스는 추가 지출 없이 판매자가 상품을 안전하게 판매할 수 있도록 결제 과정을 24시간 보호하는 것을 목표로 합니다.

PayPal 보안 기능

- 실시간 사기 탐지
- 한 발 앞선 시스템 업그레이드
- 정교한 데이터 암호화
- 매일 24시간 거래 모니터링
- 전 세계 2,000명 이상의 전문가로 구성된 사기 방지 전담팀





데이터 암호화 및 PCI DSS 준수

판매자로서 신용카드 결제를 받으려면 고객의 정보를 보호하기 위해 PCI 준수가 요구됩니다.

PayPal은 고객 데이터 보호를 최우선으로 생각하며 다양한 프로그램 및 기준 아래 PCI DSS 준수 인증을 받았습니다.

Website Payments Standard, 익스프레스 체크아웃, 인보이스 보내기 등 PayPal의 인기 제품은 이미 PCI 규정을 준수하고 있습니다.

PayPal과 함께라면 데이터 보안에 들일 노력을 비즈니스 성장으로 돌릴 수 있습니다.



PCI DSS 준수란 무엇인가요?

PCI DSS(Payment Card Industry Data Security Standards)는 거래 처리 규모에 상관없이 카드 결제를 처리하는 비즈니스를 위한 종합적인 요구사항입니다. PCI 준수를 유지하기 위해서는 연간 자체 평가 설문과 분기별 네트워크 검색 등이 요구됩니다.



PayPal 판매자 보호 프로그램

PayPal 판매자 보호 프로그램은 추가 비용 없이 부정한 클레임과 지불거절로부터 여러분의 비즈니스를 보호하는 것을 목표로 합니다.

PayPal은 판매자 계정의 '거래 세부정보'에서 PayPal 판매자 보호에 적합한 거래를 표시합니다.

판매자 보호가 적용될 수 있도록 항상 거래 기록을 유지하시기 바랍니다.

판매자 보호는 두 가지 형태의 구매자 클레임에 적용됩니다



무단 거래

PayPal을 통하여 결제대금을 받았지만,
계정 소유자는 자신이 결제를 승인하지
않았다고 클레임을 제기하는 경우입니다.



미수령 상품

구매자는 상품을 결제했지만 상품을 받지
못했다고 클레임을 제기하는 경우입니다.

판매자 보호 프로세스

- 구매자가 무단 거래에 대해 클레임, 지불거절 또는 환불을 요청한 경우 PayPal에서 결제대금에 일시적인 지급 보류 조치를 취합니다.
- PayPal은 판매자에게 POD(배달 증명)을 요구하고 클레임의 적합성을 조사합니다.
- PayPal이 해당 건이 판매자 보호에 적합하다고 판단하면 판매자는 자금을 받게 됩니다.



판매자 보호가 적용되지 않는 상품

- 오토바이, 트레일러, 항공기, 보트 등 운송 수단
- 제품설명 중요사항 불일치(₩AD)로 인한 클레임 또는 지불거절
- 판매 시점을 포함하여 직접 대면 배송한 상품
- 현금 등가물(기프트 카드 또는 바우처 등)
- PayPal 다이렉트 결제(가상 터미널 결제, Website Payments Pro/Plus 결제 포함), PayPal Here 결제, PayPal 이동통신사 결제 제품, PayPal 대량 결제
- PayPal이 판매자에게 상품을 발송하지 않도록 조언한 후에 보낸 상품
- ‘거래 세부정보’ 페이지에 명시된 수취인 주소로 배송되지 않은 상품
- 기부금
- 금융 상품 및 투자용 금괴

원래 수취인 주소로 배송하였으나 해당 제품이 나중에 다른 주소로 다시 보내진 경우 PayPal 판매자 보호가 적용되지 않습니다.
구매자가 지정한 배송업체를 이용할 경우 판매자가 유효한 POS(배송 증명) 및 POD(배달 증명)(유형 상품에 해당) 확보에
어려움이 있을 수 있으므로 구매자가 지정한 배송업체의 사용은 지양할 것을 권장합니다.



PayPal 구매자 보호 프로그램

구매자가 PayPal로 쇼핑을 하고 주문 상품이 도착하지 않았거나 판매자의 설명과 다른 경우, PayPal 구매자 보호 프로그램의 요구 조건에 만족한다면 PayPal은 상품의 가격을 구매자에게 환급합니다.

구매자 혜택

- 잘못된 주문 환불

주문 상품이 도착하지 않았거나 판매자의 설명과 맞지 않을 경우 이에 대해 전액을 보상합니다.

- 완벽한 구매자 계정 보호

구매자의 계정이 부정하게 사용되어 미승인 구매가 발생했다면 PayPal은 구매자 계정을 보호하고 조사를 시작합니다.

구매자 보호 프로그램 지원 가능 사례

주문 상품이 도착하지 않거나 상품이 판매자의 설명과 다른 경우, 구매자는 180일 이내에 PayPal 구매자 보호 프로그램에 도움을 요청할 수 있습니다. 아래 해당 사례를 참고하세요.

- 완전히 다른 상품을 받은 경우
- 2개의 상품을 구매했지만 1개만 도착한 경우
- 결함이 있는 상품을 받은 경우
- 진품을 구매했지만 위조 상품을 받은 경우

PayPal 구매자 보호에 요구되는 자격조건

- 상품 구매에 PayPal이 이용된 경우
- 구매가 단일 결제로 이루어진 경우
- 계정의 신용도가 양호한 경우
- 분쟁이 최초 거래 후 180일 이내에 제기된 경우



구매자 보호가 적용되지 않는 상품

- 부동산 상품
- 비즈니스(비즈니스 전체 또는 일부를 매입하는 경우)
- 오토바이, 트레일러, 항공기, 보트 등 운송 수단
- 주문 제작 상품의 제품설명 중요사항 불일치(SNAD)에 대한 클레임
- 크라우드펀딩 플랫폼에서의 결제대금
- PayPal의 이용목적 제한 정책을 위반하는 상품
- 사용자가 직접 대면하여 받거나 사용자 대신 받도록 지정한 미수령 상품 (소매점 POS 포함)
- 제조업에 사용되는 산업 기계류
- 기프트 카드와 선불 카드 같은 선불 지급 상품
- 금괴
- 도박, 게임 및 입장료와 경품이 있는 기타 활동
- 정부 기관으로부터 구매한 상품 또는 정부 기관에 지불한 결제대금
- 개인 간 결제
- 대량 결제/지급금
- 기부금
- 금융 상품 또는 투자



계정 이용 제한

PayPal은 여러분의 계정을 보호하고 안전한 온라인 결제 경험을 제공하는 것을 최우선으로 생각합니다. PayPal은 언제나 온라인 비즈니스 거래에 안전한 플랫폼임을 보장하기 위해 지속적으로 모든 계정을 검토하고 있습니다. 계정에 제한이 발생하면 금액 송금 및 수령 기능을 사용할 수 없습니다. PayPal이 이런 제한을 두었다면 이는 여러분의 재정 안정을 보호하기 위함이거나 PayPal이 금융 법률 및 규정에 따라 법적 의무가 있음을 의미합니다.



왜 PayPal은 계정에 제한을 거나요?

아래 예시를 참고하세요.

- 계정의 무단 도용이 의심됩니다.
- 금융기관에서 카드 무단 도용이나 PayPal 계정과 은행 계좌 간 공인되지 않은 이체가 의심되어 PayPal에 알렸습니다.
- 여러분은 고가의 상품 판매와 같은 위험이 높은 상품의 구매 및 판매 활동을 하거나 분쟁과 지불거절에 취약한 업계에 있습니다.
- 계정에 분쟁이나 결제취소가 지나치게 많이 발생합니다.
- 이용목적 제한 정책에 어긋나는 상품 또는 서비스를 구매 또는 판매했습니다.



계정 이용 제한 해제

계정의 이용 제한을 해제하려면 먼저 계정에서 관련 내용을 확인하고, 이와 관련된 문서나 최근 발생한 영업 활동 정보를 PayPal에 제공하세요.

이 작업을 수행하려면 PayPal에 로그인 후 알림에 있는 지시 사항을 따라 주세요. PayPal은 여러분의 정보를 확인한 후 적합하다고 판단되면 영업일 기준 2일 이내에 제한을 해제하고, 일정 지연이나 추가로 확인해야 할 사항이 있을 경우 이메일로 알려드립니다.



계정 이용 제한을 해제하는 방법

- PayPal에서 사용자에게 분쟁해결센터에 로그인하여 신속하게 문제를 해결하는 방법(대개의 경우 관련 문서를 제공하면 해결됨)에 대한 안내를 확인할 수 있는 이메일을 보냅니다.
- 사용자가 필요한 정보를 제출하면 PayPal에서 검토한 후 이메일로 답변합니다.
- PayPal이 해당 정보를 검토한 후 이용 제한을 해제할 수 있습니다. 때로는 간단히 보안 질문과 암호를 변경하여 제한을 해제할 수도 있습니다.

참조 URL

고객 문제 해결	분쟁을 피하는 방법	https://www.paypal.com/kr/webapps/mpp/customer-concerns
	지불거절을 피하는 방법	https://www.paypal.com/kr/webapps/mpp/chargebacks
계정 보안 유지	피싱	https://www.paypal.com/kr/webapps/mpp/phishing
	사기 방지 팁	https://www.paypal.com/kr/webapps/mpp/fraud-prevention
PayPal 보안 기능	PayPal 보안 수단	https://www.paypal.com/kr/webapps/mpp/paypal-safety-and-security
	PayPal 판매자 보호 프로그램	https://www.paypal.com/kr/webapps/mpp/paypal-seller-protection
	PayPal 구매자 보호 프로그램	https://www.paypal.com/kr/webapps/mpp/paypal-buyer-protection
	PCI DSS 준수	https://www.paypal.com/kr/webapps/mpp/pci-compliance
	PayPal 제한	https://www.paypal.com/kr/webapps/mpp/account-limitations
PayPal 비즈니스 팁	PayPal 판매자 홈	https://www.paypal.com/kr/business
	PayPal 비즈니스 계정 팁	https://www.paypal.com/kr/webapps/mpp/paypal-get-started
	CBT 판매 팁: PayPal Passport	https://www.paypal.com/us/webapps/mpp/passport

주의 사항

이 문서의 정보는 PayPal에서 제공했습니다 정보제공과 마케팅만을 목적으로 합니다. 이 문서의 내용은 어떠한 종류의 법률, 금융, 비즈니스 또는 투자 관련 조언에 해당하지 않으며, 자격을 갖춘 전문가의 의견을 대신할 수 없습니다.

해당 전문가의 자문을 구하지 않고 이 문서에 포함된 내용을 기반으로 조치를 취하거나 조치를 중단하지 마세요. 이 문서의 내용에는 일반적인 정보가 포함되어 있으며 최신 사항을 반영하지 않았거나 해당사항이 없을 수 있습니다.

PayPal은 이 문서의 내용에 따라 취한 행동이나 문제 발생에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

이 문서의 정보는 믿을 수 있는 출처를 기반으로 하지만 정확성에 관해서는 어떠한 언급도 없습니다. 링크 및 기타 도구는 정보 제공을 위해 제공되며 PayPal은 그 내용에 대한 책임이 없습니다.

이 문서에서는 어떠한 종류의 제3자 제품 또는 제3자 서비스도 보증하거나 추천하지 않습니다.



PayPal이 어떻게 여러분의 비즈니스 파트너가 될 수 있는지 알아보세요
paypal.com/kr/business 또는 paypal.com/kr/help