

# PAYPAL의 판매자 보호 프로그램

최종 업데이트: 2024년 11월 26일

## 자격 요건

구매자에게 재화 또는 용역을 판매하는 사용자는 PayPal의 판매자 보호 프로그램의 적용을 받을 수 있습니다. 이와 관련한 이용 약관은 본 약정에 명시되어 있고 **사용자 계약**의 일부를 구성합니다. PayPal 판매자 보호 프로그램의 적용을 받는 사용자는 전체 구매 금액을 보전할 수 있습니다. 사용자의 클레임이 PayPal 판매자 보호 프로그램의 적용 대상인지 여부는 PayPal에서 결정합니다. PayPal은 자격 요건 및 분쟁 해결 절차 중에 제공된 정보나 서류 또는 당시 상황에서 관련성이 있고 적절하다고 PayPal이 판단하는 기타 정보를 고려하여 단독 재량으로 결정을 내립니다. PayPal의 판매자 보호 프로그램으로 보호받는 결제 건의 횟수에는 제한이 없습니다. PayPal 계정의 거래 세부정보 페이지에 액세스하면 해당 거래가 이 프로그램의 보호 대상인지를 확인할 수 있습니다.

구매자가 다음과 같은 클레임을 제기하는 경우 PayPal의 판매자 보호 프로그램이 적용될 수 있습니다.

- PayPal 계정에서 보내는 자금("무단 거래"로 지칭)을 승인하거나 그로부터 이익을 취하지 않았으며 해당 무단 거래가 PayPal의 호스팅 환경에서 발생한 경우, 또는
- 구매자가 카드로 결제한 거래에 대해 발급기관에 지불거절을 제기한 결과로 미수령 상품 클레임이 발생한 경우를 제외하고, 구매자가 사용자로부터 상품을 받지 못했을 때("미수령 상품" 클레임) PayPal 판매자 보호 대상이 됩니다.

PayPal 판매자 보호 프로그램은 구매자가 카드 결제를 승인하지 않아 지불거절에 성공하여 거래가 취소되거나 구매자가 은행을 통해 지불한 결제를 취소했을 때도 적용될 수 있습니다.

사용자에게 적용되는 PayPal 판매자 보호 프로그램을 본 섹션에서 설명하고 있지만, 사용자는 **다양한 구매자 보호 절차가 판매자에게 미치는 영향**에 관해서도 숙지해야 합니다.

## 기본 요건

PayPal 판매자 보호 프로그램의 대상이 되려면 아래의 기본 요건 및 관련 추가 요건을 모두 충족해야 합니다.

- 유효한 **POS(배송 증명)** 또는 **POD(배달 증명)**를 당사에 제공할 것.
- 무단 거래 클레임의 경우, 사용자는 PayPal이 분쟁이나 결제취소를 통지한 지 2일 이내에 상품이 구매자에게 배송 또는 제공됐음을 입증하는 유효한 POS(배송 증명) 또는 POD(배달 증명)를 제공해야 함. 예를 들어, PayPal이 사용자에게 9월 1일에 무단 거래 클레임을 통지했다면 판매자 보호 프로그램의 대상이 되기 위해서는 상품을 구매자에게 9월 3일 이전에 배송했다는 내용이 유효한 POS(배송 증명)에 명시되어 있어야 합니다.
- 무형 상품 추가 요건**의 대상이 되는 상품을 제외하고는 유형 상품이어야 함.
- 거래에 사용된 사용자의 PayPal 계정 내 거래 세부정보 페이지에 적힌 배송 주소로 상품을 배송할 것. 거래 세부정보 페이지에 있는 수취인의 배송 주소로 상품을 원래 발송했으나 해당 상품이 나중에 다른 주소로 변경 배송된 경우에는 PayPal의 판매자 보호가 적용되지 않습니다. 따라서 유효한 POS(배송 증명) 및 POD(배달 증명)를 제공할 수 있도록 하기 위해서는 구매자 측에서 지정한 배송 서비스를 사용하지 않을 것을 권고합니다.
- 사용자는 이메일 서신 또는 **분쟁해결센터**를 통한 PayPal의 문서 및 기타 정보 제공 요청에 적시에 응할 것. 요청 기한 내에 PayPal의 문서 및 기타 정보 요청에 응하지 않은 사용자는 PayPal의 판매자 보호 대상이 될 수 없습니다.
- 사전 주문 상품 또는 제작주문 상품을 판매하는 경우에는 해당 목록에 사용자가 지정한 기간 내에 배송할 것. 그렇지 않은 경우에는 결제대금을 수취한 후 7일 이내에 모든 상품을 배송하는 편이 좋습니다.
- 해당 구매 건에 대해 단일 PayPal 계정으로 결제대금을 받을 것(부분 결제 및/또는 할부 결제 제외).
- PayPal Checkout 제품을 웹사이트 또는 애플리케이션과 통합했다면, 상업 활동을 하고자 PayPal 계정을 운영하는 비즈니스 판매자에게 다음 요건을 적용하여 사기 가능성이 있는 거래 관리를 최적화하고자 합니다.
  - 웹사이트 또는 애플리케이션을 통해 직접 결제대금 수취 시 PayPal Checkout 제품의 최신 버전을 사용해야 합니다. 당사는 관련 내용을 수시로 통지하거나 발표할 수 있으므로, 업데이트에 유의하면서 해당 PayPal Checkout 제품을 즉시 업데이트하기를 권장합니다.
  - 제3자를 통해 PayPal과 통합되어 있거나 네이티브 앱 통합을 처리한 사용자는 결제 시 요청된 세션 정보가 PayPal에 전송되고 있는지 확인해야 합니다. 이러한 정보를 전달하는 것은 PayPal이 잠재적인 사기 거래를 평가하고 식별하는 데 필요합니다.
  - 고위험 비즈니스 모델로 운영되는 판매자에게는 추가 통합 요건이 적용될 수 있습니다. 이러한 요구 사항은 PayPal의 강화된 보안 및 위험 관리 표준을 준수하여 이러한 비즈니스 모델과 관련된 사기 거래와 관련된 잠재적 위험을 완화하기 위해 제정되었습니다. PayPal은 사용자에게 이러한 요구 사항을 사전에 알리고 필요한 사항을 변경할 수 있는 합리적인 기간을 제공할 것입니다.

- 무단 거래 클레임의 경우, PayPal 판매자 보호 거래 세부정보 페이지에서 결제에 "적용 대상"(eligible) 또는 "부분 적용 대상"(partially eligible)으로 반드시 표시되어야 합니다.

미수령 상품에 대한 추가 요건

구매자의 미수령 상품 클레임에 대해 PayPal의 판매자 보호 프로그램을 적용받으려면 사용자는 아래에 열거한 기본 요건과 추가 요건을 충족해야 합니다.

- 아래 설명과 같이 **POD(배달 증명)**를 제공할 것.

무형 상품 추가 요건

PayPal의 판매자 보호 적용 대상이 되는 무형 상품 및 서비스 판매는 해당 **기본 요건**과 다음의 추가 요건을 충족해야 합니다.

- 무단 거래 클레임**의 경우, PayPal은 거래 세부정보 페이지에 무형 상품 거래를 "적용 대상"으로 표시합니다. 또는 기타 제공된 적용 대상 여부 통지에서 서면으로 사용자에게 안내합니다.
- 해당 상품 배송 후 **무형 상품에 대한 POS(배송 증명) 또는 POD(배달 증명)**을 제공합니다.

POS(배송 증명) 또는 POD(배달 증명)의 작성

<div>물리적 상품</div> <div>물리적 상품의 POS(배송 증명) 또는 POD(배달 증명)에는 다음의 요건이 적용됩니다.</div>	
POS(배송 증명)	POD(배달 증명)
<div>배송회사의 온라인 또는 실물 서류에는 다음 사항을 포함해야 합니다.</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>확인 가능한 온라인 배송 추적 번호</li><li>배송 날짜</li><li>거래 세부정보 페이지의 배송 주소와 일치하는 수취인 주소</li><li>적어도 도시명, 국가 또는 우편번호(또는 이에 상응하는 국제우편코드)가 표시된 수취인 주소</li></ul></div>	<div>배송회사의 온라인 또는 실물 서류에는 다음 사항을 포함해야 합니다.</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>확인 가능한 온라인 배송 추적 번호</li><li>해당 상품 또는 서비스의 배송 날짜 및 "배송 완료" 상태의 표기 여부</li><li>적어도 도시명, 국가 또는 우편번호(또는 이에 상응하는 국제우편코드)가 표시된 수취인 주소</li><li>결제 총액(배송비 및 세금 포함)이 <b>서명 확인 필요 기준 금액표</b>에 표시된 금액(결제 통화 기준)을 초과하는 경우의 서명 확인. 서명 확인은 온라인 문서로서, 배송 회사의 웹사이트에서 확인할 수 있으며 해당 상품에 대한 확인 서명을 의미합니다(이러한 요건이 적용되지 않는 알바니아, 안도라, 보스니아헤르체고비나, 크로아티아, 우크라이나에 PayPal 계정이 등록된 판매자는 제외함).</li></ul></div> <div>중요: 배송업체 및 배송 옵션의 선택은 POD(배달 증명) 요건 충족 여부에 큰 영향을 미칠 수 있습니다. 특히 해외 상품 배송의 경우에는 배송업체가 올바른 주소에 '배송 완료' 상태를 제공할 수 있는지 확인하십시오. 그렇지 않으면 판매자 보호 클레임이 거부될 수 있습니다.</div>

<div>무형 상품</div> <div>무형 상품의 POS(배송 증명) 또는 POD(배달 증명)에는 다음의 요건이 적용됩니다.</div>
<div>무형 상품 또는 디지털 상품의 경우 POS(배송 증명) 또는 POD(배달 증명)는 상품이 배송되었거나 구매 주문이 이행되었음을 보여주는 설득력 있는 증거가 됩니다. 설득력 있는 증거에는 다음 중 어느 하나의 방식으로 처리되며 상품 발송 날짜를 확인할 수 있는 시스템 기록이 포함될 수 있습니다.</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>(해당되는 경우) 수취인의 주소(이메일, IP 등)를 포함한 전자적 방식으로 수취인에게 발송</li><li>수취인이 수령하거나 액세스함</li></ul></div>

서명 확인이 필요한 통화별 기준 금액

통화	거래 금액	통화	거래 금액
----	-------	----	-------

호주 달러:	850 AUD	뉴질랜드 달러:	950 NZD
브라질 헤알:	1,750 BRL	노르웨이 크로네:	4,600 NOK
캐나다 달러:	850 CAD	필리핀 페소:	34,000 PHP
체코 코루나:	15,000 CZK	폴란드 즈워티:	2,300 PLN
덴마크 크로네:	4,100 DKK	러시아 루블:	27,000 RUB
유로:	550 EUR	싱가포르 달러:	950 SGD
홍콩 달러:	6,000 HKD	스웨덴 크로나:	4,950 SEK
헝가리 포린트:	170,000 HUF	스위스 프랑:	700 CHF
이스라엘 셰켈:	2,700 ILS	신 대만 달러:	23,000 TWD
일본 엔:	77,000 JPY	태국 바트:	24,500 THB
말레이시아 링깃:	2,500 MYR	영국 파운드:	450 GBP
멕시코 페소:	10,000 MXN	미국 달러:	750 USD

보호 대상이 아닌 상품 및 거래

다음의 상품 또는 거래는 PayPal 판매자 보호 프로그램의 보호 대상에 해당하지 **않습니다**.

- 부동산(주거 자산 포함)
- 차량(자동차, 오토바이, 레저용 차량, 항공기 또는 보트 등을 포함하되 이에 국한되지 않음. 단, 자전거 및 바퀴가 달린 호버보드와 같은 레저 목적으로 사용되는 개인 휴대용 경량 차량은 제외)
- 비즈니스(비즈니스의 인수 또는 투자)
- 제조업에 사용되는 산업 기계류
- 현금에 준하는 결제(기프트 카드 및 선불 카드와 같은 선불 지급수단 포함)
- 금과 관련하여 이루어진 결제(물리적 형태이든 거래소 거래 형식이든 무관)
- 금융 상품 또는 모든 종류의 투자
- 거래 금액이 다음과 같은 대체 불가능한 토큰(NFT):
  - 10,000.01 USD 이상(또는 거래 당시 현지 통화로 계산했을 때 동등한 가치)
  - 10,000.00 USD 이하(또는 거래 당시 현지 통화로 계산했을 때 동등한 가치). 단, 구매자가 **무단 거래**라고 주장하고 거래가 기타 모든 자격 요건을 충족하면 해당 거래는 제외합니다.
- 도박, 게임 및/또는 입장료와 상금이 있는 기타 모든 활동
- 크라우드 펀딩 또는 크라우드 렌딩으로 수취한 결제대금을 포함하는 기부
- 정부 운영 기관(국영 기업은 제외), 정부 기관 또는 그러한 정부 운영 기관과 정부 기관을 대리하여 결제 대금을 징수하는 제3자에게 이루어지는 결제
- 청구 결제 서비스에 대한 결제
- 사용자가 발송한 상품이 구매자의 주문 상품과 다르다는 내용의 클레임인 **SNAD(제품설명 중요사항 불일치)**가 PayPal 또는 카드 발급기관에 제기된 경우의 상품
- 구매자가 카드 발급기관에 직접 제기한 **미수령 상품** 클레임
- 직접 전달된 물리적 유형 상품(사용자의 실물 매장에서 이뤄지는 결제와 관련하여 전달된 상품 포함. 단, 사용자가 PayPal의 상품 및 서비스 거래 QR 코드를 통해 직접 거래 대금을 지불한 경우는 제외).
- PayPal의 **이용목적 제한 정책**에 따른 금지 품목으로 PayPal이 단독 재량 하에 결정한 경우. 이는 처음에 해당 거래가 거래 세부정보 페이지에 "보호 대상" 또는 "부분적 보호 대상"으로 표시된 경우에도 마찬가지입니다.
- PayPal 지급금(이전 명칭은 대량 결제) 서비스를 통해 이루어지는 결제
- 개인 간 결제(PayPal의 친구 및 가족 기능을 사용하여 이루어지는 결제 포함)
- PayPal 비회원 결제 및 표준 직불카드 및 신용카드 결제를 포함하여 구매자의 PayPal 계정을 통해 처리되지 않은 결제로, 판매자 계정이 다음 국가에 등록된 경우 – 싱가포르, 중국, 홍콩, 오스트레일리아, 이탈리아, 프랑스, 네덜란드, 스페인, 아일랜드, 폴란드, 스웨덴, 불가리아, 오스트리아, 포르투갈, 벨기에, 노르웨이, 그리스, 덴마크, 키프로스, 리투아니아,

체코, 에스토니아, 핀란드, 루마니아, 슬로베니아, 헝가리, 슬로바키아, 몰타, 라트비아 및 룩셈부르크. 그 외 다른 모든 국가에 등록된 계정에서 받은 비회원 결제와 표준 직불카드 및 신용카드 결제는 판매자 보호 대상입니다.

- 상품을 발송하지 않도록 하는 PayPal의 조언이 있는 후에 발송된 상품
- 여행 항공사가 판매한 여행 티켓에 대하여 (1) 무단 거래에 해당한다고 PayPal 또는 구매자 측 금융 기관에 구매자가 클레임을 제기하였고 (2) 이러한 클레임이 해당 여행 일자 기준 최소 24시간 전에 접수된 경우

소비자에게 알림: PayPal 선불 지급 수단의 소유자인 PayPal Pte Ltd는 싱가포르 금융감독 당국의 승인을 필요로 하지 않습니다. [이용약관](#)을 주의 깊게 읽어보시기 바랍니다.

사용자가 PayPal 사이트, 서비스, 애플리케이션, 도구 또는 메시지 서비스를 방문하거나 이용하는 경우, PayPal 또는 PayPal이 승인한 서비스 업체에서 사용자에게 더 빠르고 안전한 서비스를 제공하기 위한 정보 저장 및 광고 목적으로 쿠키, 웹 비콘 및 유사 기술을 사용할 수 있습니다. [여기에서](#) 자세히 알아보세요.