

[별첨]

eTrust 인증 심사기준

2009. 10. 1.

1. 심사부문

인터넷쇼핑몰	여행·레저	서비스	중개	무역	금융	B2B
--------	-------	-----	----	----	----	-----

2. 전체 심사기준

심사영역	평가군	필수(항목수)	일반(배점)
공통부문	사업자 정보	8	-
	안전성	-	24
	개인정보보호정책 및 약관	13	8
	지불(결제)시스템	1	33
	고객사후관리	2	24
	소 계	24	89
쇼핑몰부문 (종합/전문/직판)	상품정보	3	31
	주문 프로세스	1	22
	배송 프로세스	1	29
	고객 서비스	-	8
	소 계	5	90
여행·레저부문	상품정보	2	29
	주문 프로세스	1	22
	배송 프로세스	1	29
	고객 서비스	-	8
	소 계	5	88
중개부문	물품정보	2	41
	경매 프로세스	5	23
	배송 프로세스	-	8
	고객 지원	-	8
	소 계	7	80
서비스 부문	상품정보	4	5
	서비스 전달 프로세스	-	20
	고객 지원	-	8
	소 계	4	33

심사영역	평가군	필수(항목수)	일반(배점)
금융부문	거래정보	3	20
	시황정보	-	16
	거래 프로세스	5	24
	고객 지원	-	18
	소 계	8	78
무역 부문	계약/관리	-	31
	물류/금융	-	28
	Offer	-	6
	상품 카달로그	-	4
	고객(회원) 지원	-	15
	소 계	0	84
B2B부문	상품정보	-	26
	구매 프로세스	-	14
	판매 프로세스	-	14
	대금청구	-	10
	배송처리	-	14
	고객지원	-	4
	소 계	0	82

3. 세부내용

□ 공통부문

평가군	평가항목		현행	비고
사업자정보 (필수)	회사명		필수	
	사업자등록번호			
	사업자명(대표명)			
	쇼핑몰 개설의 신고 여부(통신판매신고번호)			
	물리적 사무실 주소			
	온라인 접촉도구(전자우편)			
	오프라인접촉도구(전화번호)			
	신용조회(신용불량여부)			
시스템 성능 및 안전성에 관한 평가 (24)	시스 템 성능 (12)	완성 도 (4)	- S등급(4점) : 99~100점 - A등급(3점) : 98~99점 - B등급(2점) : 97~98점 - C등급(1점) : 97점 미만 *150개 주요 웹사이트 평균:98.1점	최대 12
		사용 자체 감 (4)	- S등급(4점) : 85~100점 - A등급(3점) : 76~85점 - B등급(2점) : 60~76점 - C등급(1점) : 60점 미만 *150개 주요 웹사이트 평균:75.7점	
		개인 정보 노출 점검 (4)	- S등급(4점) : 80~100점 - A등급(3점) : 62~80점 - B등급(2점) : 50~62점 - C등급(1점) : 50점 미만 *150개 주요 웹사이트 평균:61.8점	
	안정성 (12)	침입차단기술의 적용여부(Firewall)		2
		침입탐지기술 적용여부(IDS)		2
		바이러스 진단 및 퇴치 기술		2
		시스템 안정성 진단주기 (실시간측정 /정기적 측정 각 2점)		4
		로그파일의 관리 효율성		2

평가군	평가항목		현행	비고
개인정보보호정책 및 약관 (필수+8)	정보보호내용에 대한 명시 (필수)	정보수집목적 및 이용목적	필수	정통방법의무사항
		수집정보항목 및 수집방법		
		개인정보의 보유 이용기간 및 폐기절차명시		
		개인정보의 제공시 목적, 공유방법명시		
		개인정보관리, 열람, 정정 및 삭제절차명시		
		쿠키(cookie)의 운용 및 활용		
		개인정보보호를 위한 기술적 제도적 관리		
		아동의 개인정보보호 및 법정대리인 동의 여부		
		개인정보관리 책임자와 담당자의 성명, 소속, 직위, 연락처		
		개인정보관련 불만사항의 처리		
	개인정보 취급방침의 공개			
	이용약관의 명시 (필수+8)	초기화면 이용약관 명시여부	필수	전소법의무사항 위원심사병행
		약관의 공정성 심사		
		회원가입동의 절차	2	
		주지메세지 발송	2	
		문제 발생시 책임소재강조	2	
초기화면에서 고지 (pop-up 등)		2		

평가군	평가항목		현행	비고			
결제 시스템 (필수+33)	정보보호 기술(3)	암호화기술 사용 여부		3	전소법 의무사항		
	결제 수단의 유형 (16)	계좌이체/ 무통장입금 (4)	은행	2			
			계좌번호				
			예금주				
			주문자의 실명 확인				
		입금 은행의 갯수 (3개이상)		2			
		신용카드 (4)	결제수단으로서의 활용 여부			4	
			사이버 머니 (4)	결제수단으로서의 활용 여부		2	
		충전방법 등 이용안내 명시여부		2			
		포인트 (4)	결제수단으로서의 활용 여부			2	
			포인트 사용방법 제공 여부			2	
	결제조건 정보공시 (필수+12)	구매전 결제조건관 련 필요정보공 시 (6)	대금결제정보의 무결성 고지			2	
			최종 주문 전 대금결제조건 의 명확한 제시			2	
			선택가능한 지불조건 및 상세 안내			2	
		매매보호제 도 도입여부 (필수)	보증보험, 지급보증, 공제조합, 결제대금예치제 (택1)			필수	
			결제내용에 대한 확인 서비스(6)	SMS		2	
				e-mail 서비스		2	
	전화확인 서비스			2			
	세금계산서 발급 (2)	세금계산서(영수증) 발급 여부		2			
	고객지원 (필수+24)	고객센터 (필수+10)	사이트 이용안내 명시(FAQ)			필수	
			고객센터 운영시간 명시			2	
			고객센터 처리방법 명시			2	
			고객센터(콜센터) 연락처			필수	
각 부문별 담당부서 연락처 명시			2				
Q&A 게시판 운영 여부			2				
직접 소비자대면방법 가능여부 (찾아오는길, 약도 명시)			2				
고객 부가 서비스 (6)		진행사항조회		2			
		처리결과		2			
		일정 (예상일정제시)		2			
기타 서비스 (8)		전자거래분쟁조정위원회, 소비자보호원 또는 시민단체 등의 관련 사이트와의 연결 링크		2			
		A/S 접수 및 관리서비스의 제공		2			
		이용약관 및 거래 약관의 다운로드		2			
		청소년 보호조치의 유무		2			
총 점		필수항목수 / 배점	24/89				

□ 부문 평가 영역- 여행·레저부문

평가군	평가항목			배점	비고
상품 정보 (필수+29)	필수정보의 제시 (필수)		가격(성인, 어린이, 유아) - 어린이노베드, 어린이추가베드추가 - 어린이,유아요금기준 (예:어린이두명이한방사용시에도각각90%적용 성인1명과 같이 쓰는 어린이는 90% 적용) - 상품가격 포함내역 - 특전내역추가 - 상품가격이외 기타 요금(옵션 등) - 쇼핑내역 - 최소 출발인원 - 인솔자동행여부	필수	
			상세 설명서 - 여행기간 - 이동수단(항공기, 기차, 버스 등) - 상세일정 - 출발,항공,호텔,일정 확정여부	필수	
		정보표시방 법의 적절성 (7)	텍스트	1	
			이미지	1	
	확대 이미지		1		
	다각도(전후좌우) 이미지		2		
	음성 정보		1		
	다국어 지원 (8)	영어	2		
		일본어	2		
		중국어	2		
		기타 언어 제공(1개 이상)	2		
	정보입수의 용이성 (14)	기본정보의 구분 (6)	제품명	2	
			가격	1	
			제품 카테고리	2	
			제품 특성 및 설명	1	
		확장검색 (4)	유사어 확장 검색 가능 여부	2	
			가격비교정보제공	2	
		디렉토리 이동성 (4)	사이트 맵 제공	2	
			Navigation Bar 제공	2	
			수평 또는 수직 이동	1	
첫 페이지에서 최종 상품 선택			1		

평가군	평가항목		배점	비고	
주문 프로세스 (필수+22)	주문 정보입력의 안정성 (6)	주문할 때마다 고객의 지불 정보 재입력	2	분쟁발생 주요사유	
		지불 화면에서 비밀번호 재입력	2		
		비밀번호 외 고객 확인 수단	2		
	주문방법의 절차 (5)	바로 구매 (비회원)	2		
		장바구니에 담아 구매	1		
		주문서 작성 (인적사항,구매상품정보,배송지정보,결제정보)	2		
	주문의 취소	<p style="text-align: center;">예약취소요금 규정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 국외여행 표준약관 제15조에 의한 소비자피해보상규정 준수공시 · 출발일 20일전 취소/출발일 19-10 일전 취소 · 출발일 09-08일전 취소/출발일 09-08일전 취소 · 출발일 07-01일전 취소/출발일 당일 취소 - 특별약관적용여부 및 약관 동의절차 - 표준 여행 계약서 표시 및 동의절차 - 개인정보제공 및 위탁 동의절차 - 예약상황정보(대기,좌석OK) 제공 	필수		
	주문내역의 확인 (6)	주문번호	1		
		주문일	1		
		결제금액	1		
		결제방법	1		
		주문내용의 확인고지(메일 등)	2		
	배송 프로세스 (필수+29)	반품 및 교환 (필수)	하자있는 상품의 반품, 교환 허용		필수
		환불 (6)	취소, 반품 상품에 대한 환불의 보장		3
			환불 기간의 명시		3
고객지원 (8)	고객지원 센터 (8)	쇼핑몰 이용방법 및 회원관련 안내의 적절성 평가	2		
		주문,교환,A/S,배송 등정책 안내의 적절성 평가	2		
		상품관련 안내의 적절성평가	2		
		상품제안 신청	2		
총 점		필수항목수 / 배점	4/60		

배점 총점(60)은 100점으로 환산하여 심사(*타 기준 공통)