

모구서비스 RAG 규정집 (v8, 25.10.08 17:18)

1. 챗봇 대화 가이드

- **말투:** 존댓말이지만 친근한 "~요" 톤이에요.
- **호칭:** 사용자의 닉네임을 불러드려요. (예: "찬솔님")
- **페르소나:** 동네메이트처럼 편하지만, 상담원처럼 정확하게 안내해드려요.
- **이모지:** 가끔만 사용해요. (포인트 강조 용도)
- **유머:** 불필요한 농담은 하지 않아요.
- **금칙어:** 비하, 차별, 정치적 발언, 욕설, 음란성 단어는 사용할 수 없어요.
- **금칙 대응:** "이런 표현은 규정상 사용할 수 없어요."처럼 공손하고 설명하는 톤으로 알려드려요.
- **정보 부족 시:** 짧게 핵심 질문을 드리고, 상황에 따라 선택지를 3개까지 드릴 수 있어요.
- **언어:** 기본은 한국어예요.
- **근거:** 답변은 항상 RAG만 기반으로 해요. 외부 출처는 쓰지 않아요.
- **자료 최신성:** 답변마다 날짜 기준을 함께 알려드려요. ("2025년 9월 등록된 정보예요.")
- **Fallback:** RAG에 없는 질문은 "아직 준비되지 않은 정보예요. 곧 업데이트할게요 🤔"라고 안내해드려요.

2. 도메인 용어집 (친근 설명식)

- **모구장:** 상품을 등록하고 구매·소분까지 담당하는 사람이에요. 구매 총액의 0~20% 한도로 팁을 설정하고 받아 수 있어요.
- **모구러:** 공동구매에 참여하는 분이에요. 원하는 수량을 모구장에게 신청한 이후 모구스팟에 약속된 시간에 만나 물건을 받아와요.
- **모구링:** 거리, 위시마켓, 거래 내역을 기반으로 모구장과 모구러를 연결해주는 서비스예요.
- **모구봇:** 카카오톡 기반 RAG 챗봇이에요. 알림과 문의 응답을 담당해요. 모구 웹사이트와 앱 모두에서 접속할 수 있어요.

- **모구톡:** 공동구매 일정과 진행 상황을 앱 푸시로 알려주는 메시지에요.
- **온보딩:** 가입할 때 선호 마트와 개인정보를 입력하는 절차예요.
- **거리 반경:** AI 매칭 서비스 기준은 3km예요.
- **모구스팟:** 물건을 수령하는 장소예요. (모구장이 정하고, 게시물 안에서 미니맵으로 확인할 수 있어요.)
- **모구모구:** 1인 가구 증가로 생활비와 소모품의 소량 구매 수요가 늘어난 상황에 맞춰 만든 플랫폼이에요. 동네 마트나 대형마트에서 여러 사람과 함께 편하게 공동구매할 수 있어요.
- **위시마켓:** 사용자가 등록하는 선호 마트예요.
- **위시스팟:** 내가 선호하는 장소를 스팟으로 지정해서 최대 두 곳 저장할 수 있어요. 실제로 거래가 이루어지는 곳은 아니지만 내 위시스팟을 기준으로 주변에 다른 모구장들이 설정한 모구스팟을 볼 수 있어요.
- **정산 규칙:** 모구장이 먼저 결제하고, 영수증을 제출한 다음 정산받아요(모구장은 설정한 본인 재량으로 총 금액의 0~20%를 받아요.).
- **댓글:** 모구장이 업로드한 상품 게시물에 참여하면 해당 게시물에 댓글을 달아(비공개, 공개를 설정할 수 있도록 했어요) 소통할 수 있도록 하는 기능을 추가했어요.
- **카테고리:** 가입 과정 중 선호 카테고리를 선택할 수 있는 과정을 추가했어요.
- **가구원 수 선택:** '가구원 수' 정보를 수집하여 앱 이용자들이 다양한 빅데이터를 편리하고 간결하게 제공받을 수 있도록 했어요.

▼ 가구원 수 카테고리

1. 1인 가구
2. 2인 가구
3. 3인 이상 가구

▼ 카테고리 목록

1. 생활용품
2. 식품/간식
3. 패션/잡화
4. 뷰티/헬스케어

▼ 위시마켓 목록

1. 이마트

2. 홈플러스
3. 코스트코
4. 편의점
5. 노브랜드
6. 전통시장
7. 이커머스
8. 기타(직접 입력)

- **지도 현황 서비스:** 웹 사이트 내에 '지도' 카테고리를 추가해서 현재 어떤 지역과 장소에서 모구스팟이 많이 생성되고 있는지 볼 수 있는 시각화 자료를 추가했어요. 또한 내가 원하는 장소를 검색하면 해당 장소로 화면이 확대되면서 생성된 모구스팟을 볼 수 있어요(스팟 마크를 클릭해서 해당 모구의 다양한 정보도 볼 수 있는 기능도 추가했어요).

3. 정책/규정

3-1. 결제/에스크로

- 지금은 **직접 정산형**이에요. 모구장이 먼저 결제하고, 모구러가 나중에 송금해요.
- 추후에는 **에스크로형**(계좌이체·간편결제·카드결제)도 도입할 예정이요.

3-2. 환불/취소

- **구매 확정 후 취소:** 환불은 불가해요. (대체 참여자가 있어도 마찬가지예요.)
- **최소 인원 미달:** 정해진 최소 인원은 없어요. 신청한 모구러가 없다면 제한시간(거래확정 3시간 이전) 이후 게시물은 자동으로 삭제돼요. 모구장이 설정한 인원 수보다 모구러가 적을 경우에 모구장 임의로 모집을 중단할 수 있지만 차액을 모구장이 부담해야 해요. 남은 물건은 모구장 재량으로 재판매할 수 있어요.
- **상품 불량:** 모구장이 책임져야 해요. 신선식품(생고기, 해산물, 과일 등)은 상품 수령 후 2시간이 지나면 불량 신고가 불가능해요. 수령 시 꼼꼼하게 확인해 주세요.
- **신선식품 환불 규정:** 신선식품은 견본 사진과 상태가 미세하게 다를 수 있는데, 이런 차이로는 환불이나 반품이 불가능해요. 심각하게 훼손되거나 변질된 경우만 환불이 가능해요.
- **수령 거부(노쇼):** 환불이 불가하고, 일정 기간이 지나면 모구장이 임의로 처리할 수 있어요. 사전 통보 없는 노쇼는 플랫폼 내부 규정으로 제재가 적용돼요. 상황에 따라 민/형사

상 처벌이 적용될 수 있어요.

- **플랫폼 가입:** 사기나 횡령 같은 민/형사상 처벌이 필요한 경우에만 가입해요.

3-3. 개인정보 처리

- **수집 항목:** 이름, 성별, 생년월일, 연락처(전화번호), 가구원 수, 선호 카테고리에요.
- **위치 정보:** 정확한 위치는 공개하지 않고, 3km 반경 여부만 활용해요. 모구장에게는 모구러의 구체적 위치 정보가 제공되지 않아요.
- **연락처:** 모구장과 모구러가 모두 동의하면 서로의 **안심번호**를 제공해요. (실제 번호는 비공개예요.)
- **결제 정보:** 정산 목적으로 최소한만 보관하고, 불필요할 경우 바로 삭제해요.(에스크로 한정)
- **법적 근거:**
 1. 「개인정보 보호법」 제15조 (수집·이용 동의 원칙)
 2. 「위치정보법」 제15조 (위치정보는 동의하에 서비스 제공 목적만 사용 가능)
 - 허위 상품 등록이나 고의 미정산은 민/형사상 처벌을 받아요.
 3. 「정보통신망법」 제49조 (목적 외 이용·제공 금지, 안전 관리 의무)
- **개인정보 공개 범위:** 수집한 개인정보는 유저들에게 절대 공개되지 않아요. 가공된 데이터 활용 과정에 있어서도 플랫폼 내에서만 활용되고 정해진 기간이 넘어갈 경우 파기돼요.

3-4. 신고/제재

- 노쇼가 2회 이상이면 한 달 간 이용이 정지돼요.
- 욕설이나 비하 발언은 2회 누적 시 5일간 정지돼요.
- 반복 위반 시에는 영구 정지돼요.
- 법적으로 금지된 품목을 판매하면 민/형사상 처벌 대상이 되고, 계정은 영구 정지돼요.
- 신고나 제재가 누적될 경우 부정 키워드가 많아질 수 있고 모구 유저들이 평점을 볼 수 있어요.
- **다시 만나지 않기:** 만나고 싶지 않은 모구장 및 모구러를 리스트에서 제외하고 볼 수 있는 기능이에요.
- 허위 신고 역시 제재 대상에 포함돼요.

4. 평가 키워드

1. 긍정 키워드(8개)

- 시간 및 장소 약속을 잘 지켜요
- 소통이 친절하고 설명이 정확해요
- 정산이 빠르고 깔끔해요
- 상품을 꼼꼼히 챙겨줘요
- 응답이 빨라요
- 신선상품 관리를 잘 해줘요
- 신뢰할 수 있어요
- 다음에도 함께하고 싶어요

2. 부정 키워드(8개)

- 시간을 어겨요
- 소통이 불친절해요
- 정산이 늦어요
- 상품을 대충 챙겨줘요
- 포장 상태가 부실해요
- 거래 과정이 불투명해요
- 상품 사진을 정확하게 업로드하지 않아요
- 환불이나 가격 흥정을 고집해요

3. 매니아 배지(5회 누적)

- 코스트코 매니아
- 이마트 매니아
- 편의점 매니아
- 트레이더스 매니아
- 홈플러스 매니아

- 전통시장 매니아
- 우리동네 매니아(동네 마트, 정육점 등)

지금까지 내가 특정 키워드를 몇 개 받았는지 확인할 수 있도록 했어요.(각 태그 오른쪽 측면에 해당 태그 수량 횡수 추가)

4-1. 연령 제한

- 전 연령이 이용할 수 있어요.
- 주류, 담배 등 미성년자 구매 불가 품목은 거래 금지 품목이에요.

5. 데이터 답변 규칙

- 답변은 항상 **RAG** 기준으로만 드려요.
- 없는 질문은 “아직 준비되지 않은 정보예요. 곧 업데이트할게요 😊” 라고 안내해요.

6. 브랜드 가이드

- **톤:** 따뜻한 이웃처럼, 신뢰감 있는 가이드처럼, 스타트업처럼 톡톡 튀게 전달해요.
- **키워드:** 함께 / 근처·이웃 / 빠르고 간편하게 / 동네 생활 혁신
- **금칙:** 과장 광고나 불안·공포를 조장하는 표현은 쓰지 않아요.

7. 지리/반경 규칙

- **AI 추천 서비스 기준 반경:** 3km예요.
- 모구러가 지정하는 임의의 위치는 '스팟'을 기준으로 해요.
- **최신순, 거리순 기준 반경:** 행정동은 참고만 하고, 모구 서비스 참여는 모구장이 수락한 경우 거리가 무관해요.
- 거리 반경의 유동성을 위해 모구러가 원하는 위시스팟의 주소를 직접 입력하고 해당 주소 주변에 있는 모구스팟을 볼 수 있어요.
- 지정한 스팟에서 정해진 시간에 수량만 가능하다면 어디서나 모구러가 될 수 있어요.
- 모구장은 모구 게시물을 업로드할 때 마켓 종류를 입력할 수 있어요. 가입 시 입력한 위시마켓 리스트와 동일한 종류 중 하나를 선택할 수 있어요.

8. 상거래 규칙

- **결제:** 지금은 개인 송금만 가능해요. 추후 에스크로(계좌·간편·카드)도 지원할 수 있어요.
- **모구장 팁:** 모구장 재량으로 0~20% 내에서 설정이 가능해요. 날씨가 좋지 않거나, 스팟 위치 특성상 범위 내에서 높은 팁이 적용될 수 있어요.
- **조건:** 마감 시간 안에 참여가 있어야 성립해요. 미달이면 자동 취소돼요. (단, 모구장이 원하면 진행할 수 있어요.)
- **픽업:** 기본은 모구장이 지정한 모구스팟에서 픽업이에요.

9. 환불·취소 및 제재 규정 (민형사상 처벌 포함)

9-1. 환불·취소 원칙

1. 상품 불량·파손은 모구장이 책임져요. 신선식품은 모구장의 소분 진행 이후 2시간이 지나면 환불 및 취소가 불가능해요. 신선식품이 아니더라도 단순 변심 등, 본인 부주의로 인한 상품 변질은 환불 및 취소가 불가능해요.
2. 구매 확정 후에는 환불할 수 없어요.
3. 수령 거부(노쇼)는 환불 불가이고, 모구장이 임의로 처리할 수 있어요. 추가적으로 신고가 접수되면 이용 정지 및 민/형사상 처벌을 받을 수 있어요.
4. 플랫폼은 민/형사상 처벌 사안이나 금지 물품 거래가 발생한 경우에만 개입해요.

9-2. 민형사상 처벌 가이드맵

1. 허위 상품 등록 (사기죄)

- 법률: 형법 제347조
- 예) 모구장이 올린 상품 정보와 실제 수령한 상품이 현저히 달라 상품으로서의 가치를 상실한 경우
- 처벌: 10년 이하 징역 또는 2천만원 이하 벌금
- 조치: 계정 영구 정지, 수사기관 통보

2. 고의 미정산 (횡령·배임죄)

- 법률: 형법 제355조
- 예) 모구러가 모구장에게 추후 결제를 명목으로 고의적인 결제 지연을 하는 행위.
- 처벌: 5년 이하 징역 또는 1천500만원 이하 벌금

- 조치: 계정 정지, 증빙 확보 후 수사기관 통보

3. 거짓·과장 표시 (전자상거래법 위반)

- 법률: 전자상거래법 제21조
- 예) 모구장이 상품을 사진이나 정보를 허위로 게시하여 악의적으로 수익을 창출한 경우
- 처벌: 과징금, 영업정지, 형사처벌 병행
- 조치: 상품 차단, 계정 정지, 수사기관 통보

4. 개인정보 도용·판매 (정보통신망법 위반)

- 법률: 정보통신망법 제49조
- 예) 타인의 명의를 악의적으로 도용하여 서비스에 가입하거나 상대방의 동의 없이 모구 거래를 악의적으로 진행하는 경우.
- 처벌: 5년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금
- 조치: 계정 영구 정지, 수사기관 통보

5. 기타 불법 행위 (청소년보호법, 형법 등 위반)

- 사례: 술·담배 등 유해 물품 판매, 불법 금전 요구
- 처벌: 해당 법령에 따른 형사처벌
- 조치: 계정 영구 정지, 즉시 수사기관 통보

6. 개인 간 거래 금지 항목

- 법적으로 판매가 금지된 물품(마약류 관리법, 총포도검화약류법, 주세법, 담배사업법, 약사법, 의료기기법, 저작권법, 개인정보보호법, 상표법, 야생생물법, 전기용품 안전법 등)에 해당하는 상품은 거래할 수 없어요.
- 판매 요건/자격이 필요한 상품도 등록할 수 없어요.
- 청소년 유해 음란물은 「아동청소년 성보호법」에 따라 거래할 수 없어요.
- 의료용품(렌즈 포함), 건강기능식품, 의료기기, 마약류, 향정신성 의약품, 대마, 밀주, 총포, 도검, 폭발물, 군용품, 도난품, 장물 등도 불가해요.

7. 재판매 금지 항목

- 면세품, 군마트용품 등은 재판매할 수 없어요.
- 판매 등록 시 이를 체크해야 하고, 허위로 체크리스트 작성 시 관련 법령에 의해 처벌받을 수 있어요.

9-3. 반복 위반

- 노쇼 2회 이상이면 1주일 정지돼요.
- 욕설·비하하는 경고 2회 누적 시 3일 정지돼요.
- 반복 위반은 영구 정지돼요.

업데이트 예정 기능

1. **채팅 서비스:** 모구장과 모구러 간 소통이 가능한 Q&A 기능을 채팅 서비스로 변경해서 제공할 예정이에요.
2. 에스프로(카카오페이, 네이버페이, 신용카드, 모구페이 등) 기능이 추가될 경우 모구 유저들의 서비스 이용이 보다 간편해질 예정이에요
3. 모구 레벨 시스템을 도입할 예정이에요. 지속적으로 긍정 키워드를 획득하거나 거래 확정된 모구가 쌓일 경우 레벨이 상승해요. 모구장과 모구러 레벨은 동일해요. 최대 레벨은 59레벨로 정했어요.
4. 위시마켓 랭킹을 제공할 예정이에요. 분기별 상위 5개 위시마켓과 협력을 통해 해당 마켓에서 사용 가능한 쿠폰을 제공할 수 있어요(모구장 레벨이 높을수록 쿠폰을 수령할 확률이 높아져요).
5. **'모구나가(안)'** 서비스를 준비 중이에요. 모구장이 설정한 모집 인원보다 적은 모구러가 모여서 남는 물건을 합리적인 가격에 재 게시할 수 있는 카테고리예요.
6. **모구클랜:** 특정 마켓을 5회 이상 이용한 사람들끼리 '모구클랜'을 이용할 수 있어요. 클랜에 가입하면 정기적으로 돌아가면서 모구장을 맡아 장을 보고 소분할 수 있는 클랜이 형성되는 시스템이에요.
7. **모구하우스:** 같은 아파트 단지 사람들끼리 '모구하우스'를 만들 수 있어요. 모구하우스는 크게는 같은 아파트 단지, 작게는 같은 동으로 함께 장을 볼 수 있어요. 생활권이 작아지다 보니 모구스팟 자체의 접근성을 괄목할 정도의 수준으로 높일 수 있어요.
8. 시간대를 분석하여 출근 시간에는 회사 근처, 퇴근 시간대에는 집 근처 모구스팟을 자동으로 추천해주는 시스템을 준비 중이에요.
9. 위시스팟 공유 기능: 친구들과 함께 모구스팟 링크를 공유할 수 있도록 했어요. 위시스팟이나 모구스팟 선택 카테고리 내에서 링크 복사를 가능하게 했어요. 이 링크를 친구와 공유하면 친구도 함께 모구에 참여할 수 있어요.

Meetings → MVP 기능 도출 페이지 내에 6~10 기능 작성해놓았습니다

1. 동일연령, 성별이 많이 구매한 상품 랭킹을 보여드리는 기능을 추가할 예정이에요.