

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률
일부개정법률안
(추경호의원 대표발의)

의안 번호	11597
----------	-------

발의연월일 : 2025. 7. 21.

발 의 자 : 추경호 · 서일준 · 조지연
윤한홍 · 임종득 · 김대식
최은석 · 김장겸 · 서천호
박덕흠 의원(10인)

제안이유

중고물품 등을 사고 파는 개인간 거래(C2C)의 급속한 성장과 함께 분쟁 발생 건수도 급증하고 있지만 현행법에는 개인간 거래를 규율할 수 있는 법 체계가 제대로 갖춰져 있지 않고, 구매 선택에 있어서 중요한 영향력을 가진 이용후기를 조작하거나 임의로 삭제하는 등 소비자 기만행위에 대해 사후적인 제재로만 대응할 뿐 이를 사전에 차단할 수 있는 제도적 장치는 부족한 실정이며, 온라인 거래 시장 및 기업규모가 크게 확대되었음에도 불구하고 여전히 낮은 제재 수준으로 인해 법 위반 억지력이 약화되는 등 현행법은 변화된 디지털 거래환경에서 소비자 권익을 보호하는 데 일부 미비점이 있음.

이에, 사업자-소비자간 거래(B2C) 위주로 규율되어 있는 현행법에 개인간 거래(C2C)에 관한 규율체계를 마련하여 개인간 거래에 있어 원활한 분쟁해결을 도모하고, 이용후기의 삭제기준 및 삭제시 이의제

기 절차 등을 사전 공개하도록 하여 이용후기의 관리투명성을 강화하는 한편, 기업규모 확대 등 변화된 시장현실에 부합하도록 과태료 수준을 상향하고 과태료 대상을 추가하는 등 디지털 거래환경에서의 소비자 권익을 더욱 두텁게 보호하려는 것임.

주요내용

가. 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 개인인 거래를 개인간 거래로 규정하여 개인간 거래에 대한 규율체계를 마련함(안 제20조의4 신설 등).

- 1) 통신판매중개업자가 개인 판매자의 신원정보를 확인하도록 하되 그 범위를 전화번호 등으로 축소함.
- 2) 통신판매중개업자는 개인 판매자와 소비자 간 분쟁이 발생하는 경우 분쟁조정기구, 법원 등에게 해당 개인 판매자의 신원정보와 거래내역을 제공하여 분쟁해결에 협조하도록 함.
- 3) 통신판매중개업자는 소비자에게 결제대금예치제도를 이용할 수 있음을 알리고 이용을 권고하도록 하며, 개인 판매자와 사업자인 통신판매중개의뢰자가 혼재되어 있을 경우 적절한 방법으로 각각을 구분하여 표시하도록 함.
- 4) 통신판매중개업자가 개인 판매자의 정보를 확인하지 않거나 분쟁해결에 협조하지 않는 경우 시정조치를 명할 수 있도록 하고, 최대 1천만원 이하의 과태료를 부과할 수 있도록 함.

나. 사용후기 관련 정보공개를 통한 관리 투명성 강화(안 제21조의4 신설 등)

1) 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 상품에 대한 소비자 사용후기를 게시하는 경우 게시기간, 등급평가 및 삭제기준, 삭제시 이의제기 절차 등 사용후기의 수집·처리에 관한 정보를 공개하도록 함.

2) 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 사용후기에 관한 정보를 공개하지 않는 경우 시정조치를 명할 수 있도록 하고, 최대 1천만원 이하의 과태료를 부과할 수 있도록 함.

다. 범위반 억지력 강화를 위한 과태료 규정 정비(안 제45조)

현행법상 최대 1천만원, 500만원으로 규정된 과태료의 상한액을 상향조정하고, 제18조제2항에 따른 통신판매업자의 대금 환급 의무 위반 시에 최대 2천만원 이하의 과태료를 부과하고 제20조 각 항에 따른 통신판매중개업자의 의무 위반행위에 대해 최대 1천만원 이하의 과태료를 부과할 수 있도록 함.

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 일부개정법률안

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제20조제2항 중 “하고, 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 경우에는 그 성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 거래의 당사자들에게 상대방에 관한 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하여야 한다”를 “한다”로 한다.

제20조의2제2항 본문 중 “정보 또는 정보를 열람할 수 있는 방법을”을 “정보를”로 한다.

제20조의4 및 제21조의4를 각각 다음과 같이 신설한다.

제20조의4(개인간 거래에 대한 통신판매중개업자의 책임과 의무) ①

통신판매중개업자는 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 개인(이하 “개인 판매자”라 한다)인 거래(이하 “개인간 거래”라 한다)의 경우 그 개인 판매자의 전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여야 한다.

② 통신판매중개업자는 개인 판매자와 거래 상대방(제2조제5호에도 불구하고 소비자로 본다. 이하 이 조에서 “소비자”라 한다) 사이에 분쟁이 발생하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자의 요

청이 있으면 제1항에 따라 확인한 개인 판매자의 정보와 거래내역을 제공하여 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.

1. 제33조에 따른 소비자피해 분쟁조정기구
2. 법원(재판상 필요에 의하여 「민사소송법」 제294조에 따라 통신 판매중개업자에게 개인 판매자의 신원정보를 요청하는 경우를 말한다)
3. 소비자(개인 판매자가 통신판매중개업자에게 소비자에 대한 정보 제공에 동의한 경우에 한정한다)

③ 통신판매중개업자는 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.

1. 제13조제2항제10호에 따른 결제대금예치를 이용할 수 있는 경우 개인 판매자 및 소비자에게 이를 이용할 수 있음을 알리고 이용을 권고할 것
2. 개인 판매자와 사업자인 통신판매중개의뢰자가 혼재되어 있을 경우에는 적절한 방법으로 각각을 구분하여 표시할 것

제21조의4(정보의 투명성 확보 조치) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 사이버몰 등을 통하여 거래되는 재화등에 대한 소비자의 사용후기를 게시하는 경우 게시기간, 등급평가 및 삭제 기준, 삭제 시 이의제기 절차 등 사용후기의 수집 및 처리에 관한 정보를 공개하여야 한다.

② 제1항에 따라 공개되는 사용후기의 수집 및 처리에 관한 정보의 구체적인 내용과 범위, 공개 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항

은 대통령령으로 정한다.

제32조제1항제1호 중 “제22조제1항”을 “제20조의4, 제21조의4제1항, 제22조제1항”으로 한다.

제45조제3항 각 호 외의 부분 중 “1천만원”을 “2천만원”으로 하고, 같은 항에 제6호의2를 다음과 같이 신설하며, 같은 조 제4항 각 호 외의 부분 중 “500만원”을 “1천만원”으로 하고, 같은 항에 제5호의3부터 제5호의5까지·제6호의2부터 제6호의4까지 및 제8호를 각각 다음과 같이 신설한다.

6의2. 제18조제2항을 위반하여 재화등의 대금을 환급하지 아니한 자

5의3. 제20조제1항을 위반하여 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자에게 고지하지 아니한 자

5의4. 제20조제2항을 위반하여 통신판매중개의뢰자의 신원정보를 확인하지 아니하거나, 소비자에게 정보를 제공하지 아니한 자

5의5. 제20조제3항을 위반하여 불만이나 소비자 분쟁의 해결을 위하여 필요한 조치를 취하지 아니한 자

6의2. 제20조의4제1항을 위반하여 개인간 거래에서 개인 판매자의 정보를 확인하지 아니한 자

6의3. 제20조의4제2항을 위반하여 개인 판매자의 정보와 거래내역을 제공하지 아니한 자

6의4. 제20조의4제3항 각 호에서 정하고 있는 사항을 이행하지 아니한 자

8. 제21조의4제1항을 위반하여 사용후기의 수집 및 처리에 관한 정보를 공개하지 아니한 자

부 칙

이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.

신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
제20조(통신판매중개자의 의무와 책임) ① (생 략)	제20조(통신판매중개자의 의무와 책임) ① (현행과 같음)
② 통신판매중개를 업으로 하는 자(이하 “통신판매중개업자”라 한다)는 통신판매중개를 의뢰한 자(이하 “통신판매중개의뢰자”라 한다)가 사업자인 경우에는 그 성명(사업자가 법인인 경우에는 그 명칭과 대표자의 성명)·주소·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 청약이 이루어지기 전까지 소비자에게 제공하여야 하고, <u>통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 경우에는 그 성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 거래의 당사자들에게 상대방에 관한 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.</u>	② ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- <u>한다.</u>
③ (생 략)	③ (현행과 같음)
제20조의2(통신판매중개자 및 통신판매중개의뢰자의 책임) ①	제20조의2(통신판매중개자 및 통신판매중개의뢰자의 책임) ①

(생략)

② 통신판매중개자는 제20조제2항에 따라 소비자에게 정보 또는 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하지 아니하거나 제공한 정보가 사실과 달라 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개의뢰자와 연대하여 배상할 책임을 진다. 다만, 소비자에게 피해가 가지 아니하도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니하다.

③·④ (생략)

<신설>

(현행과 같음)

② -----
-----정보를

-----.

③·④ (현행과 같음)

제20조의4(개인간 거래에 대한 통신판매중개업자의 책임과 의무) ① 통신판매중개업자는 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 개인(이하 “개인 판매자”라 한다)인 거래(이하 “개인간 거래”라 한다)의 경우 그 개인 판매자의 전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여야 한다.

② 통신판매중개업자는 개인 판매자와 거래 상대방(제2조제

5호에도 불구하고 소비자로 본다. 이하 이 조에서 “소비자”라 한다) 사이에 분쟁이 발생하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자의 요청이 있으면 제1항에 따라 확인한 개인 판매자의 정보와 거래내역을 제공하여 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.

1. 제33조에 따른 소비자피해 분쟁조정기구

2. 법원(재판상 필요에 의하여 「민사소송법」 제294조에 따라 통신판매중개업자에게 개인 판매자의 신원정보를 요청하는 경우를 말한다)

3. 소비자(개인 판매자가 통신 판매중개업자에게 소비자에 대한 정보 제공에 동의한 경우에 한정한다)

③ 통신판매중개업자는 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.

1. 제13조제2항제10호에 따른 결제대금예치를 이용할 수 있는 경우 개인 판매자 및 소비

<u><신 설></u> 제32조(시정조치 등) ① 공정거래위원회는 사업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위	<u>자에게 이를 이용할 수 있을</u> <u>을 알리고 이용을 권고할 것</u> 2. <u>개인 판매자와 사업자인 통</u> <u>신판매중개의뢰자가 혼재되어</u> <u>있을 경우에는 적절한 방법으</u> <u>로 각각을 구분하여 표시할</u> <u>것</u> 제21조의4(정보의 투명성 확보 조치) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 사이버몰 등을 통하여 거래되 는 재화등에 대한 소비자의 사 용후기를 게시하는 경우 게시 기간, 등급평가 및 삭제 기준, 삭제 시 이의제기 절차 등 사 용후기의 수집 및 처리에 관한 정보를 공개하여야 한다. ② 제1항에 따라 공개되는 사 용후기의 수집 및 처리에 관한 정보의 구체적인 내용과 범위, 공개 방법 및 절차 등에 관하 여 필요한 사항은 대통령령으 로 정한다. 제32조(시정조치 등) ① ----- ----- -----
--	--

를 하거나 이 법에 따른 의무를 이행하지 아니하는 경우에는 해당 사업자에게 그 시정조치를 명할 수 있다.

1. 제5조제2항부터 제5항까지, 제6조제1항, 제7조, 제8조, 제9조, 제9조의2, 제10조, 제11조, 제12조제1항부터 제3항까지, 제13조제1항부터 제3항까지 및 제5항·제6항, 제14조, 제15조, 제18조, 제19조제1항, 제20조, 제20조의2, 제20조의3, 제22조제1항, 제23조제2항, 제24조제1항·제2항 및 제5항부터 제9항까지, 제27조제2항, 제29조제1항 및 제2항, 제32조의2제2항을 위반하는 행위

2. 3. (생략)

② ~ ④ (생략)

제45조(과태료) ①·② (생략)

③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. -----

-----제20조의4, 제21조의4
제1항, 제22조 제1항-----

2. · 3. (현행과 같음)

② ~ ④ (현행과 같음)

제45조(과태료) ①·② (현행과
같음)

③ -----
-----2천만원-----
-----.

1. ~ 6. (생략)

<신설>

7. (생략)

④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. ~ 5의2. (생략)

<신설>

<신설>

<신설>

6. (생략)

<신설>

1. ~ 6. (현행과 같음)

6의2. 제18조제2항을 위반하여 재화등의 대금을 환급하지 아니한 자

7. (현행과 같음)

④ -----
-----1천만원-----
-----.

1. ~ 5의2. (현행과 같음)

5의3. 제20조제1항을 위반하여 통신판매의 당사자가 아니라
는 사실을 소비자에게 고지하
지 아니한 자

5의4. 제20조제2항을 위반하여 통신판매중개의뢰자의 신원정
보를 확인하지 아니하거나,
소비자에게 정보를 제공하지
아니한 자

5의5. 제20조제3항을 위반하여 불만이나 소비자 분쟁의 해결
을 위하여 필요한 조치를 취
하지 아니한 자

6. (현행과 같음)

6의2. 제20조의4제1항을 위반하
여 개인간 거래에서 개인 판
매자의 정보를 확인하지 아니

<u><신 설></u> <u><신 설></u> 7. (생 략) <u><신 설></u> ⑤ ~ ⑧ (생 략)	<u>한 자</u> <u>6의3. 제20조의4제2항을 위반하</u> <u>여 개인 판매자의 정보와 거</u> <u>래내역을 제공하지 아니한 자</u> <u>6의4. 제20조의4제3항 각 호에</u> <u>서 정하고 있는 사항을 이행</u> <u>하지 아니한 자</u> 7. (현행과 같음) <u>8. 제21조의4제1항을 위반하여</u> <u>사용후기의 수집 및 처리에</u> <u>관한 정보를 공개하지 아니한</u> <u>자</u> ⑤ ~ ⑧ (현행과 같음)
--	--