

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 일부개정법률안 심 사 보 고 서

2025. 12.

정무위원회

1. 심사경과

가. 발의일자 및 발의자 : 2024. 9. 10.

이강일의원 등12인

나. 회부일자 : 2024. 9. 11.

다. 상정 및 의결일자 :

○ 제418회 국회(정기회)

- 제7차 정무위원회(2024. 11. 12.)

상정, 제안설명, 검토보고, 대체토론, 소위원회부

- 제2차 법안심사제2소위원회(2024. 12. 3.)

상정, 축조심사

○ 제422회 국회(임시회)

- 제1차 법안심사제2소위원회(2025. 2. 24.)

상정

○ 제429회 국회(정기회)

- 제1차 법안심사제2소위원회(2025. 11. 25.)

상정, 축조심사, 의결(대안반영 폐기)

- 제11차 정무위원회(2025. 11. 27.)

상정, 소위심사보고, 찬반토론, 의결(대안반영 폐기)

2. 제안설명의 요지

(제안설명 : 이강일의원)

해외 직구의 규모가 급속히 늘어남과 동시에 소비자 불만 및 분쟁 건수가 증가하면서 국내에 주소·영업소가 없는 해외 온라인판매사업자의 경우 소비자 보호 의무를 충실히 이행하지 않고 있다는 지적이 있음.

이에 국외에서 이루어진 행위라도 국내 소비자에게 영향을 미치는 경우에는 전자상거래법을 적용하도록 역외적용 규정을 신설하고, 국내 주소·영업소가 없는 온라인판매사업자(일정 규모 이상)에 대해 국내 대리인을 지정하도록 의무화하고자 함(안 제3조의2 및 제20조의4 신설).

또한 현행법은 통신판매중개자와 통신판매업자 간 판매대금 정산기한에 대한 규정이 부재하여 통신중개업자에 따라 통신판매중개의뢰자

에 대한 판매대금 정산기한이 짧게는 1일에서 길게는 70일까지 상이하게 운영되고 있어서 통신판매업자가 마땅히 정산받아야 할 판매대금이 통신판매중개자의 사익추구에 이용될 가능성이 있는 등 법의 사각지대로 방치되어 왔음.

이는 피해액이 최소 1조 3천억원에 이르는 티몬·위메프(티메프) 사태의 결정적인 원인을 제공했고, 영세 소상공인 등을 비롯한 사업자는 판매대금을 정산받기 어려운 상황에 놓여있어 극심한 고통을 받고 있음.

이에 통신판매중개자가 통신판매중개의뢰자로부터 의뢰받은 판매대금의 정산 주기를 구매확정일 또는 반품 및 교환이 완료되어 소비자의 주문이 종료되는 시점으로부터 3영업일 이내로 설정하고 그 기간을 초과하면 지연이자를 내도록 해 통신판매중개의뢰자의 경영 안정을 도모하고 소비자를 보호하고자 함(안 제20조의5 신설 등).

한편 전자상거래 과정에서 발생하는 불공정행위는 그 특성상 다수의 소비자에게 동시적인 피해를 끼치는 경우가 많고, 소송을 통한 방법으로 문제를 해결하기에는 과도한 비용과 시간이 소요되는 것이 현실임.

이에 공정거래법 등에 도입되어 있는 동의의결제도를 도입하고, 동의의결제도의 실효성 담보를 위하여 정당한 이유 없이 동의의결을 이행하지 아니한 경우 이행강제금을 부과할 수 있도록 규정하려는 것임(안 제32조의2 신설 등).

3. 전문위원 검토보고 요지

(전문위원 : 황 승 기)

1. 역외 적용 규정 신설 및 국내대리인 지정 제도 도입

□ 통계청의 온라인쇼핑동향에 따르면, 소매판매액에서 온라인쇼핑 거래액이 차지하는 비중은 계속해서 증가하고 있고 온라인을 통한 해외 직접 구매의 경우에도 계속해서 늘어나는 추세임.

○ 해외직구의 증가 추세와 함께 소비자 상담·분쟁 및 관련 피해사례도 증가하고 있으나¹⁾, 현행법에서 해외사업자와의 전자상거래에 대한 명시적인 규정이 존재하지 않음.

□ 이에 개정안은 국외에서 이루어진 행위라도 국내 소비자에게 영향을 미치는 경우에는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」을 적용할 수 있도록 역외적용 규정을 신설하여 소비자 보호를 강화하려는 취지임.

○ 참고로 역외적용 규정은 현재 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」, 「전기통신사업법」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「가상자산 이용자 보호 등에 관한 법률」, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」²⁾에서 규정하고 있음.

1) 국제거래 소비자상담 전년 대비 16.9% 증가(한국소비자원 보도자료, 2024. 3. 29.)

한국소비자원이 온라인 해외 물품구매 및 서비스거래 경험이 있는 소비자(1,000명)를 대상으로 국제거래 이용 및 피해 경험을 설문조사한 결과, 해외직구 이용자의 10%, 해외 숙박·항공 이용자의 22% 이상이 피해를 경험했다고 응답함(국제거래, 물품구매보다 서비스거래에서 피해경험 많아, 한국소비자원 보도자료, 2023. 8. 31.)

2) 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」

제3조(국외에서의 행위에 대한 적용) 국외에서 이루어진 행위라도 그 행위가 국내 시장에 영향을 미치는 경우에는 이 법을 적용한다.

「전기통신사업법」

○ 다만, 개정안은 ‘국내 소비자에게 영향을 미치는 경우’라고 규정하고 있어 국내시장에 적극적으로 영업행위를 한 경우 외에도 한국을 대상으로 영업활동을 하지 않는 해외 온라인플랫폼을 통해 국내 소비자가 능동적으로 상품을 구매한 경우에도 동 조항이 적용되는 것으로 해석될 여지가 있으므로 개정안의 적용대상을 명확히 할 필요가 있음.

○ 참고로, 역외적용에 대한 규정이 없는 현행법상으로는 해외 사업자가 국내 소비자를 상대로 적극적으로 영업행위를 한 경우에는 「국제사법」 제42조와 제47조³⁾에 따라 국내적 강행규정인 전자

제2조의2(국외행위에 대한 적용) 이 법은 국외에서 이루어진 행위라도 국내 시장 또는 이용자에게 영향을 미치는 경우에는 적용한다.

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」

제5조의2(국외행위에 대한 적용) 이 법은 국외에서 이루어진 행위라도 국내 시장 또는 이용자에게 영향을 미치는 경우에는 적용한다.

「가상자산 이용자 보호 등에 관한 법률」

제3조(국외행위에 대한 적용) 이 법은 국외에서 이루어진 행위로서 그 효과가 국내에 미치는 경우에도 적용한다.

「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」

제2조(국외행위에 대한 적용) 이 법은 국외에서 이루어진 행위로서 그 효과가 국내에 미치는 경우에도 적용한다.

3) 「국제사법」

제42조(소비자계약의 관할) ① 소비자가 자신의 직업 또는 영업활동 외의 목적으로 체결하는 계약으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 대한민국에 일상거소가 있는 소비자는 계약의 상대방(직업 또는 영업활동으로 계약을 체결하는 자를 말한다. 이하 “사업자”라 한다)에 대하여 법원에 소를 제기할 수 있다.

1. 사업자가 계약체결에 앞서 소비자의 일상거소가 있는 국가(이하 “일상거소지국”이라 한다)에서 광고에 의한 거래 권유 등 직업 또는 영업활동을 행하거나 소비자의 일상거소지국 외의 지역에서 소비자의 일상거소지국을 향하여 광고에 의한 거래의 권유 등 직업 또는 영업활동을 행하고 그 계약이 사업자의 직업 또는 영업활동의 범위에 속하는 경우

2. 사업자가 소비자의 일상거소지국에서 소비자의 주문을 받은 경우

3. 사업자가 소비자로서 하여금 소비자의 일상거소지국이 아닌 국가에 가서 주문을 하도록 유도한 경우

② 제1항에 따른 계약(이하 “소비자계약”이라 한다)의 경우에 소비자의 일상거소가 대한민국에 있는 경우에는 사업자가 소비자에 대하여 제기하는 소는 법원에만 제기할 수 있다.

③ 소비자계약의 당사자 간에 제8조에 따른 국제재판관할의 합의가 있을 때 그 합의는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에만 효력이 있다.

1. 분쟁이 이미 발생한 후 국제재판관할의 합의를 한 경우

2. 국제재판관할의 합의에서 법원 외에 외국법원에도 소비자가 소를 제기할 수 있도록 한 경우

제47조(소비자계약) ① 소비자계약의 당사자가 준거법을 선택하더라도 소비자의 일상거소가 있는 국가의 강행규정에 따라 소비자에게 부여되는 보호를 박탈할 수 없다.

② 소비자계약의 당사자가 준거법을 선택하지 아니한 경우에는 제46조에도 불구하고 소비자의 일상거소지법에 따른다.

상거래법의 보호를 받을 수 있음.

- 이와 관련하여 공정거래위원회는 국제사법 및 해외 유사 입법례⁴⁾ 등을 참고할 때 현행법의 개정이 없이도 법 해석을 통해 해외사업자에게 전자상거래법 적용이 가능하며, 그간 법 적용의 심결례⁵⁾가 다수 확립되어 있어 별도의 규정 마련 실익이 적다는 입장임.

□ 한편, 개정안 제20조의4는 국내에 주소 또는 영업소가 없는 일정 기준 이상의 해외사업자에게 소비자 불만 및 분쟁 처리, 필요한 자료나 물건의 제출 등의 업무를 대리하는 국내대리인을 지정하도록 하여, 해외 사업자와의 거래에서 발생하는 분쟁이나 소비자 피해 등에 대하여 보다 적극적인 피해 구제 및 원활한 조사 등을 가능하게 한다는 점에서 긍정적 측면이 있음⁶⁾.

- 참고로, 국내대리인 관련 규정은 2018년 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에서 처음 도입한 이래로, 「개인정보 보호법」, 「전기통신사업법」, 「전파법」에 규정되어 있

③ 소비자계약의 방식은 제31조제1항부터 제3항까지의 규정에도 불구하고 소비자의 일상거소지법에 따른다.

4) 일본은 전기통신사업관 관련 지침을 통해 전기통신사업법이 적용되는 외국법인의 기준을 i) 서비스가 일본어로 제공, ii) 유료 서비스 결제 통화가 일본 엔화를 포함, iii) 광고, 판촉 등이 일본의 서비스 이용에 관한 것 중 하나에 해당하는 것으로 규정

5) 구글, 아고다, 부킹닷컴('22년), 테슬라('23년), 에어비앤비('24년) 등 해외사업자 제재

6) 다만, 주한미국상공회의소(암참)는 개정안이 국내대리인에게 단순한 절차적 의무를 넘어 통신판매자나 통신판매중개자로서의 실질적인 의무 이행을 대리하도록 규정하고 있고, 이는 해외사업자가 국내에 실질적인 영업조직을 설치하도록 사실상 강제하는 것이므로 과도하다는 입장이며, 한미FTA의 현지 주재 의무 금지 원칙*을 위반할 가능성이 높다는 의견을 제시하였는데, 공정거래위원회는 대리인 지정이 새로운 사무소 등의 설립을 요구하는 것은 아니므로 위반 소지가 없는 것으로 판단하고 있음.

* 제12.5조 현지주재

어떠한 당사국도, 국경간 서비스 공급의 조건으로서, 다른 쪽 당사국의 서비스 공급자에게 자국 영역에서 대표사무소 또는 어떠한 형태의 기업을 설립 또는 유지하도록 요구하거나, 거주자이어야 한다고 요구할 수 없다.

으며, 2025년 10월 「게임산업진흥에 관한 법률」도 시행될 예정임.

- 다만, 개정안은 국내에 주소 또는 영업소가 없는 ‘온라인판매사업자’로서 일정 기준에 해당하는 자에게 국내대리인 지정 의무를 부과하고 있는데, 현행법에서 온라인판매사업자를 별도로 규정하고 있지 않으므로, ‘통신판매업자’ 또는 ‘통신판매중개자’⁷⁾로 수정이 필요할 것으로 보임.
- 공정거래위원회는 해외 소재 전자상거래사업자와 거래한 소비자가 분쟁해결 및 피해구제를 보다 쉽게 할 수 있도록 국내대리인 지정제도를 도입하고, 제도의 실효성 확보를 위해 자료요청의 근거를 마련할 필요가 있다는 입장임.

2. 동의의결제도 도입

- 사업자의 기만행위 등으로 다수 소비자의 피해가 발생한 경우 기업에 대한 공정거래위원회의 제재(시정조치, 과징금)와는 별개로 일반 소비자들이 피해 구제를 받기 위해서는 별도의 민사소송을 거쳐야 함.

7) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」

제13조(신원 및 거래조건에 대한 정보의 제공) ② 통신판매업자는 소비자가 계약체결 전에 재화등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지하여야 하며, 계약이 체결되면 계약자에게 다음 각 호의 사항이 기재된 계약내용에 관한 서면을 재화등을 공급할 때까지 교부하여야 한다. 다만, 계약자의 권리를 침해하지 아니하는 범위에서 대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우에는 계약자를 갈음하여 재화등을 공급받는 자에게 계약내용에 관한 서면을 교부할 수 있다.

8. 소비자피해보상의 처리, 재화등에 대한 불만 처리 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항

⑤ 통신판매업자는 제2항에 따라 소비자에게 표시·광고하거나 고지한 거래조건을 신의를 지켜 성실하게 이행하여야 한다.

제20조(통신판매중개자의 의무와 책임) ③ 통신판매중개자는 사이버몰 등을 이용함으로써 발생하는 불만이나 분쟁의 해결을 위하여 그 원인 및 피해의 파악 등 필요한 조치를 신속히 시행하여야 한다. 이 경우 필요한 조치의 구체적인 내용과 방법 등은 대통령령으로 정한다.

○ 그러나 개인별 피해액이 소액인 경우가 많고 소송으로 얻을 수 있는 경제적 이익에 비해 그에 투입되는 시간과 비용이 커서 별도의 소송 제기를 통하여 피해를 구제받기 어려운 측면이 있음.

○ 이에 개정안은 공정거래위원회의 조사나 심의를 받고 있는 사업자가 해당 조사나 심의의 대상이 되는 행위로 인한 소비자 권익 침해 상태의 자발적 해소, 거래질서의 개선 및 소비자 피해 구제 등을 위한 시정방안을 공정거래위원회에 제출하고, 공정거래위원회가 해당 시정방안이 적절하다고 인정하는 경우 해당 행위의 위법성에 대해서 판단하지 않고 시정방안과 같은 취지의 의결을 통해 사건을 종결시키는 동의의결제도를 도입하는 내용임⁸⁾.

□ 동의의결제도는 미국의 당사자주의적 분쟁해결시스템(Adversarial Dispute Resolution System)의 산물로서 경쟁법 집행과정에서

8) 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」에 도입되어 있는 동의의결제도와 그 내용, 요건 등이 유사하나, 시정방안 수정 시 동의의결 의결제출기간을 30일 이내에서 정하도록 규정하고 있음.

<공정거래법 상 동의의결제와 비교>

구분	공정거래법 §89, §90	전자상거래법 개정안
신청요건	경쟁제한상태 등의 자발적 해소, 소비자 피해구제, 거래질서의 개선	소비자 권익 침해 상태의 자발적 해소, 소비자 피해구제, 거래질서의 개선
개시요건	신속한 조치의 필요성, 소비자 피해 직접 보상 필요성	좌동
동의의결 요건	① 법 위반 판단 시 예상되는 시정조치, 그 밖의 제재와 균형을 이룰 것 ② 공정하고 자유로운 경쟁질서나 거래질서를 회복 또는 소비자, 다른 사업자 등을 보호하기에 적절하다고 인정될 것 (①, ② 모두 충족 필요)	신속한 거래질서 회복 또는 소비자, 다른 사업자 등을 보호하기 적절하다고 인정될 것, 소비자의 피해 구제 여부 등을 종합적으로 고려
동의의결 의결조회기간	30일 이상	30일 이상 (단, 시정방안 수정 시에는 30일 이내)

행위의 위법성에 대한 최종적인 판단단계에 이르기 전에 피심인과 경쟁당국과의 합의에 의하여 분쟁을 해결하고 사건을 종결시키는 일련의 절차임.

- 우리나라에서는 한·미 FTA 합의사항⁹⁾에 동의명령제도의 도입이 포함됨에 따라 2011년 12월 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」에 처음 도입된 이래로 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」(2014. 4. 시행), 「대리점거래의 공정화에 관한 법률」(2022. 6. 시행), 「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」·「가맹사업거래의 공정화에 관한 법률」·「방문판매 등에 관한 법률」·「하도급거래 공정화에 관한 법률」(2022. 7. 시행)에 확대 도입되었음.

- 동의의결제도는 신속한 사건 해결을 통해 소비자 등의 피해를 효과적으로 구제할 수 있고, 시장 상황에 적합한 실효성 있는 조치를 적시에 취할 수 있다는 장점이 있음.

- 특히 전자상거래 과정에서 발생하는 불공정 거래 행위 등은 전자상거래의 특성상 다수의 소비자에게 동시적인 피해가 발생하는 경우가 많고, 소송을 통한 방법으로 문제를 해결하기에는 비용과 시간의 과다 소요가 우려되며, 피해금액이 소액인 경우 개

9) (한미 FTA 협정문 제16.1.5) 각 당사국은 자국의 국가 경쟁법의 집행을 담당하는 자국의 당국에게 그 집행 조치의 대상자와 상호합의에 의하여 자신의 행정적 또는 민사적 집행조치를 해결할 수 있는 권한을 제공한다.

5. Each Party shall provide its authorities responsible for the enforcement of its national competition laws with the authority to resolve an administrative or civil enforcement action by mutual agreement with the subject of such an enforcement action.

별 소비자가 소송을 통해 문제를 해결하기 현실적으로 어렵다는 점 등을 고려할 때 소비자의 실질적 권리 구제 및 피해 상황의 신속한 해소를 위하여 동의의결제도의 도입이 필요한 측면이 있다고 보임.

□ 다만, 2011년 동의의결제도가 도입된 이후 현재까지 동의의결 신청건수는 총 28건(인용 13건, 기각 11건, 진행 중 4건)에 불과하다는 점에서¹⁰⁾ 동 제도의 활성화·내실화 방안을 강구하는 노력이 함께 병행되어야 할 것으로 보임.

□ 한편, 안 제33조의5에서는 동의의결 시 정한 이행기한까지 동의의결을 이행하지 아니한 경우 1일당 200만원 이하의 이행강제금을 부과할 수 있도록 하고 있는데, 동 조항은 동의의결의 이행력 담보를 위하여 필요한 것으로 보임.

○ 참고로, 동의의결제도를 도입하고 있는 주요국가에서 동의의결 미 이행 시 도입하고 있는 제재수단은 아래 표와 같음.

<해외 주요국의 동의의결 제도 및 미이행시 제재수단>

국가	도입여부	근거	미이행시 제재수단
미국	○	연방행정절차법	1일당 \$10,000를 초과하지 않는 범위 내에서 민사벌금(Civil penalty) 부과
일본	○	독점규제법 제65조	형벌(시정조치 불이행과 동일) : 2년 이하의 징역 또는 300만엔 이하 벌금

10) 「대리점거래의 공정화에 관한 법률」, 「방문판매 등에 관한 법률」에 따른 신청사례 없음

EU	○	Council Regulation 9조	1일당 전년도 1일 평균매출액의 5%를 초과하지 않는 범위 내에서 이행강제금 부과 또는 매출액의 10%를 초과하지 않는 범위 내에서 질서위반벌금 부과
한국	○	공정거래법 제51조의4	동의를결 미이행시 1일당 200만원 이하의 이행강제금 부과

(자료: 한국소비자원, 정책연구 21-12 전자상거래 소비자법제 분석 연구, p.264)

- ☐ 공정거래위원회는 소액·다수 피해가 많은 전자상거래 분야에서 소비자들이 신속하고 효율적으로 피해를 구제받을 있도록 동의의결제도를 도입할 필요가 있다는 입장임.

4. 대체토론 요지

없 음

5. 소위원회 심사내용

(소위원장 : 강민국위원)

- “위원회 대안” 마련으로 본회의에 부의하지 않기로 함(대안반영폐기).

6. 찬반토론 요지

없 음

7. 심사결과

대안반영폐기