

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 일부개정법률안 심 사 보 고 서

2025. 12.

정무위원회

1. 심사경과

가. 발의일자 및 발의자 : 2025. 7. 21.

추경호의원 등 10인

나. 회부일자 : 2025. 7. 22.

다. 상정 및 의결일자 :

○ 제429회 국회(정기회)

- 제10차 정무위원회(2025. 11. 24.)

상정, 제안설명, 검토보고, 대체토론, 소위원회부

- 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 : 추경호의원)

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 이의제기 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.

3. 전문위원 검토보고 요지

(전문위원 : 이 선 주)

1. 개인간 거래에 대한 통신판매중개업자의 책임과 의무 신설

□ 최근 중고마켓, 당근마켓 등 개인 간 플랫폼을 통한 거래가 급증하면서 사기 거래, 환불 불이행 등 소비자의 피해 사례도 크게 늘고 있음.

○ 이에 개정안들은 개인간 거래의 경우 통신판매중개업자에게 개인 판매자의 전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 분쟁 발생 시 공적 분쟁기구 등에 거래내역과 함께 제공하도록 하여 분쟁 해결에 협조하도록 하고(안 제20조의4 신설), 이를 위반한 경우 시정조치 및 1천만원 이하의 과태료를 부과하도록 함(안 제32조 및 제45조).

○ 개정안에 따를 경우, 통신판매중개업자가 개인 판매자의 전화번호, 거래내역 등을 공적 분쟁기구 등에 제공하여 분쟁의 해결에 협조하게 함으로써 개인간 거래에서 발생하는 소비자 피해를 구제하고 분쟁조정을 원활하게 하는데 기여할 것으로 보임.

□ 다만, 개정안은 통신판매중개업자가 확인하여야 하는 개인 판매자의 정보를 ‘전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항’으로 규정

하여, 현행법의 범위(성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항)를 축소하고자 하는 취지이나,¹⁾

수범자의 예측 가능성을 확보하고 「개인정보 보호법」의 개인정보 최소 수집의 원칙²⁾ 등을 감안하면 확인 대상 정보를 대통령령으로 위임하기보다는 법률에 명확히 규정하는 방안을 검토할 필요가 있을 것으로 보임.

- 참고로, 현행법령에서 규정하고 있는 개인 판매자의 신원정보 중 성명과 전화번호는 법률에 명시되어 있는 반면, 생년월일, 주소 및 전자우편주소는 시행령에서 규정하고 있음.³⁾

□ 한편, 개인 판매자 및 소비자에게 결제대금예치제도를 알리고 이용을 권고하도록 한 개정안 제20조의4제3항제1호의 내용은 지불 방법 중 계좌이체를 통한 결제가 분쟁조정 신청의 대부분을 차

1) 개정안 모두 제안이유 및 주요내용에서 통신판매중개업자가 확인하여야 하는 개인 판매자의 신원정보의 범위를 전화번호 등으로 축소한다고 명시하고 있음.

2) 제3조(개인정보 보호 원칙) ① 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적을 명확하게 하여야 하고 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집하여야 한다.

제16조(개인정보의 수집 제한) ① 개인정보처리자는 제15조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 개인정보를 수집하는 경우에는 그 목적에 필요한 최소한의 개인정보를 수집하여야 한다. 이 경우 최소한의 개인정보 수집이라는 입증책임은 개인정보처리자가 부담한다.

3) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」

제20조(통신판매중개자의 의무와 책임) 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, 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 경우에는 그 성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 거래의 당사자들에게 상대방에 관한 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」

제25조(통신판매중개업자의 정보제공) ② 법 제20조제2항에서 “성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항”이란 통신판매중개의뢰자의 성명, 생년월일, 주소, 전화번호 및 전자우편주소를 말하고, 통신판매중개업자가 다음 각 호의 정보를 보유한 경우에는 이를 포함한다.

1. 전자서명인증사업자 또는 신용정보회사 등을 통하여 확인한 신원정보
2. 해당 통신판매중개업자가 제공하는 통신판매중개의뢰자의 신용도에 관한 정보

지하고 있는 점⁴⁾에서 소비자의 구매 안전을 위하여 결제대금예치제도를 활성화할 필요가 있으므로 타당한 조치로 보임.

- 또한, 개정안 제20조의4제3항제2호는 개인과 사업자인 통신판매중개업자가 혼재되어 있는 경우 이를 구분하여 표시하도록 하여, 동일 플랫폼 내의 B2C거래 및 C2C 거래에 대한 정보를 소비자에게 명확하게 제공함으로써 소비자 보호에 기여하는 효과가 있을 것으로 보임.

- 개정안에 대하여 공정거래위원회는 개인간 거래에 있어 분쟁의 예방 및 원활한 해소를 위해 개인간 거래에 대한 법 적용 명확화, 통신판매중개업자에게 분쟁해결 협조의무 부여 등 관련 규율체계를 마련할 필요가 있다는 입장을 제시하고 있음.

2. 사용후기 관리 투명성 강화

- 직접 물건을 보고 구매하던 과거와 달리 요즘은 사이버몰 등을 통한 재화 등의 구매가 일상화되면서 사용자 후기가 소비자에게 미치는 영향이 커지고 있음.

- 그런데, 통신판매업자 등 사업자가 이를 임의로 변경하거나, 허위·과장·기만적 소비자 유인행위를 하는 경우 소비자의 합리적

4) 한국인터넷진흥원의 2024년 전자거래분쟁조정 현황에 따르면, 계좌이체 4,369건(71.0%), 신용카드 1,115건(18.1%), 전자화폐 418건(6.8%), 휴대폰 49건(0.8%), 상품권 10건(0.2%), 기타 192건(3.1%)(2024 전자거래분쟁조정 사례집 p.29)

판단을 저해하여 소비자 피해로 이어질 가능성이 있음.⁵⁾

○ 이에 개정안은 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 소비자의 사용후기를 게시하는 경우 게시기간, 등급평가 및 삭제 기준, 삭제 시 이의제기 절차 등 사용후기의 수집, 처리에 관한 정보를 공개하도록 하여 상품에 대한 정보제공의 투명성을 확보 하려는 취지로 보임.

□ 현행법상으로도 사용자 후기를 조작·게시하는 행위 등은 허위·과장·기만적인 방법으로 소비자를 유인하는 행위에 해당하는 것으로 보아 법 제21조제1항제1호6)의 금지행위 조항을 통해 규율이 가능하나, 사용자 후기의 영향력이 미치는 효과의 중요성을 고려할 때, 개정안은 이러한 행위를 사전에 차단하고 보다 적극적으로 소비자 오인을 방지하려는 것으로 타당한 측면이 있다고 보임.

□ 개정안에 대하여 공정거래위원회는 사용후기는 소비자의 구매 여부에 결정적 영향을 미치는바, 사용후기의 수집·처리에 관한 정보공개를 의무화하여 소비자가 합리적으로 의사결정을 할 수 있는 기반을 조성할 필요가 있다는 입장임.

5) 최근 공정거래위원회는 소비자가 작성한 후기 중 불만족 후기를 비공개한 업체에 대하여 시정명령 및 공표 명령과 함께 과태료를 부과한 바 있음(「사이버몰 소비자 후기 조작 업체 제재」, 공정거래위원회 보도자료, 2025. 10. 12.)

6) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」

제21조(금지행위) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위

3. 과태료 규정 정비

□ 현행법 제45조제3항 및 제4항에서는 거짓, 과장, 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인하거나 청약철회 등을 방해하는 행위 등을 한 경우 1천만원 이하의 과태료를, 사업자의 신원이나 거래조건에 대한 정보 제공 의무를 위반한 경우 등에는 500만원 이하의 과태료를 부과하도록 규정하고 있음.

○ 동 법 위반행위에 대한 과태료는 일반적으로 제3항과 제4항이 적용되어 부과되고 있으며,⁷⁾⁸⁾ 개정안은 그 과태료 상한액을 각각 1천만원, 2천만원으로 상향하려는 것임.

□ 전자상거래 사업자가 위반행위로 얻은 경제적 이익에 비하여 현행 과태료 수준이 낮다는 지적이 제기되고 있고,⁹⁾

○ 특히, 과태료 부과 상당 부분을 차지하는 거짓·과장, 기만적

7) <최근 5년간 과태료 부과 현황>

(단위: 건, 만원)

구분	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년	합계
건수	41	83	42	20	41	227
금액	9,900	26,350	9,800	5,050	12,750	63,850

<근거조항별 부과 현황>

(단위: 건, 만원)

과태료 근거조항	건수	금액
제45조제3항	164	54,900
제45조제3항, 제4항	15	5,400
제45조제4항	48	3,550
합 계	227	63,850

(자료: 공정거래위원회 제출자료를 바탕으로 재작성)

8) 제3항 및 제4항 외의 과태료 부과 대상은 임시중지명령 위반(제1항), 출석요구, 조사에 필요한 자료제출 명령, 조사 거부·방해 등 조사 관련 규정 위반(제2항), 심판정 질서유지 명령 위반(제5항)임.

9) 「하이브 3년간 굿즈 매출 1조2천억…'반품 거부' 과태료는 300만원」(뉴시스, 2024. 10. 7.)

방법으로 소비자를 유인하거나 청약철회 등을 방해하는 행위의 경우¹⁰⁾, 유사한 위반행위에 대해 다른 법률에서 규정하는 제재 수준보다 상대적으로 낮은 수준임을 감안하면 상항의 필요성이 인정되는 측면이 있음.

○ 참고로, 법 제45조제3항 및 제4항의 과태료 상한액은 2002년 법 제정된 이후 현재까지 그대로 유지되어 왔음.

□ 한편, 현행법은 통신판매업자가 재화 등의 대금을 환급하지 않는 경우(제18조제2항)¹¹⁾, 통신판매중개(업)자가 고지 의무, 정보제공 의무, 분쟁해결 협조 의무를 이행하지 않는 경우(제20조)¹²⁾에 시

10) 최근 5년간 부과 현황 중 175건, 5억 9,050만원

대표위반유형	건수	금액
허위, 과장, 기만적 소비자유인행위	144	47,950
청약철회등 방해행위	18	63,00
청약철회등 방해행위, 신원 및 거래조건에 대한 정보제공의무 위반 등	6	4,800
합 계	175	59,050

11) 제18조(청약철회등의 효과) ② 통신판매업자(소비자로부터 재화등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자를 포함한다. 이하 제2항부터 제10항까지의 규정에서 같다)는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화등의 대금을 환급하여야 한다. 이 경우 통신판매업자가 소비자에게 재화등의 대금 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 100분의 40 이내의 범위에서 「은행법」에 따른 은행이 적용하는 연체금리 등 경제사정을 고려하여 대통령령으로 정하는 이율을 곱하여 산정한 지연이자(이하 “지연배상금”이라 한다)를 지급하여야 한다.

1. 통신판매업자가 재화를 공급한 경우에는 제1항 본문에 따라 재화를 반환받은 날
2. 통신판매업자가 용역 또는 디지털콘텐츠를 공급한 경우에는 제17조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회등을 한 날
3. 통신판매업자가 재화등을 공급하지 아니한 경우에는 제17조제1항 또는 제3항에 따라 청약철회등을 한 날

12) 제20조(통신판매중개자의 의무와 책임) ① 통신판매중개를 하는 자(이하 “통신판매중개자”라 한다)는 자신이 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자가 쉽게 알 수 있도록 총리령으로 정하는 방법으로 미리 고지하여야 한다.

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, 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 경우에는 그 성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 거래의 당사자들에게 상대방에 관한 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.

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

정조치를 명할 수 있도록 규정하고 있음.

○ 개정안은 이러한 의무 위반에 대하여 과태료를 부과할 수 있는 근거를 신설하려는 것으로, 통신판매업자와 통신판매중개(업)자의 의무이행 확보에 기여할 수 있을 것으로 보임.

□ 개정안에 대하여 공정거래위원회는 온라인 위주의 거래현실, 기업규모의 확대 등을 고려할 때 범위반 억지력 확보를 위해 과태료 제도를 정비하는 것이 합리적이라는 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

방법 등은 대통령령으로 정한다.