



제433회국회(임시회)  
제1차 정무위원회

# 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 일부개정법률안

## 검 토 보 고

〈소비자의 금지행위 신설〉

■ 김미애의원 대표발의(의안번호 제2214346호)

2026. 3.

정 무 위 원 회

전문위원 이 선 주



## 목 차

|                        |   |
|------------------------|---|
| I . 제안경위 .....         | 1 |
| II . 제안이유 및 주요내용 ..... | 1 |
| III . 검토의견 .....       | 3 |



## I. 제안경위

- (1) 제 안 자 : 김미애의원 등 12인
- (2) 제 안 일 : 2025. 11. 18.
- (3) 회 부 일 : 2025. 11. 19.

## II. 제안이유 및 주요내용

현행법은 소비자 권익을 보호하기 위한 목적에 따라 전자상거래를 하는 사업자, 통신판매업자 등의 사업자에 대한 규율 사항을 정하고 있음.

하지만 온라인플랫폼 등의 발달로 다수의 사업자와 소비자 사이의 거래 중개가 활성화되면서 소비자에 대한 보호뿐 아니라 플랫폼에 입점한 영세한 자영업자에 대한 보호의 필요성 또한 제기됨. 최근 몇 년 간 일부 악성 소비자가 온라인플랫폼에서 제공하는 별점이나 평가 시스템 등을 악용하여 허위·과장된 사실을 반복적으로 신고하거나 소위 별점 테러 등으로 자영업자를 위협하는 사례가 발생하고 있음. 그러나 현행법상 소비자의 악의적 행위를 제재하거나 피해 자영업자를 구제하기 위한 규정은 미비한 실정으로, 거듭되는 환불 요구 등의 부당한 강요로 인한 자영업자의 경제적 손해 및 정신적 피해를 방지할 수 있는 보호 조치가 필요하다는 지적임.

이에 소비자가 허위·과장된 정보를 정보통신망에 유포하거나 이를 근거로 환불을 요구하는 행위 등을 금지하고 온라인플랫폼 운영자 등 통신판매중개업자는 소비자의 부당한 행위로부터 통신판매중개의뢰자를 보호하는 조치를 할 수 있도록 하는 등 판매자와 소비자간 공정한 거래가 이루어지도록 하려는 것임(안 제21조의4 신설).

### Ⅲ. 검토의견

- 개정안은 소비자가 허위·과장된 정보를 정보통신망에 유포하거나 이를 근거로 환불을 요구하는 행위를 금지하고, 통신판매중개업자가 소비자의 부당한 행위로부터 통신판매중개의뢰자를 보호하기 위하여 접근 제한 조치 등을 할 수 있도록 하려는 것임(안 제21조의4 신설 등).

| 현행                                                                                                                                                 | 개정안                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 제1조(목적) 이 법은 전자상거래 및 통신판매 등에 의한 재화 또는 용역의 공정한 거래에 관한 사항을 규정함으로써 <u>소비자의 권익을 보호하고 시장의 신뢰도를 높여 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 한다.</u><br><u>&lt;신설&gt;</u> | 제1조(목적) -----<br>-----<br>-----<br>----- <u>소비자</u><br><u>등</u> -----<br>-----<br>-----<br>-----.<br><u>제21조의4(소비자에게 있어서 금지되는 행위 등) ① 소비자는 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 공급한 재화등에 대하여 비방의 목적으로 정보통신망에 거짓 또는 과장된 사실을 유포하거나 이를 근거로 환불을 요구하는 행위를 하여서는 아니 된다.</u><br><u>② 통신판매중개업자는 제1항에서 금지하는 행위를 반복적</u> |

| 현행 | 개정안                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p><u>으로 하는 등 부당한 행위를 하는 소비자(이하 이 조에서 “부당행위 소비자”라 한다)로부터 통신판매중개의뢰자를 보호하기 위하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 할 수 있다.</u></p> <p><u>1. 부당행위 소비자에 대한 사이버몰 등 접근 제한 조치.</u><br/> <u>이 경우 통신판매중개업자는 접근을 제한한다는 사실과 그 사유를 해당 소비자 및 통신판매중개의뢰자에게 알려야 한다.</u></p> <p><u>2. 통신판매중개의뢰자에 대한 부당행위 소비자의 행위 이력 등 정보 제공</u></p> <p><u>3. 부당행위 소비자가 사이버몰 등에 게재한 거짓 또는 과장된 사실에 대한 비노출 또는 접근 차단 조치</u></p> <p><u>③ 제1항에서 금지하는 행위의 유형, 제2항에 따른 부당행위 소비자의 기준 및 통신판매중개업자의 조치의 방법 및 절차 등과 관련한 구체적인 사항은 대통령령으로 정한다.</u></p> |

□ 코로나바이러스감염증-19 시기를 거치며 배달앱 등을 통한 비대면 거래가 증가함에 따라, 별점, 리뷰 등 이용자의 후기가 소비자의 선택에 미치는 영향이 커지고 있음.<sup>1)</sup>

○ 그런데 일부 소비자의 악의적인 리뷰, 별점 등으로 인하여 자영업자가 정신적·물질적 피해를 입은 사례가 발생하고 있어, 이를 방지하기 위한 대책 마련이 필요하다는 지적이 제기되고 있음.<sup>2)</sup>

○ 이에 개정안은 소비자가 비방 목적의 허위사실을 유포하거나 이를 근거로 환불을 요구하는 행위를 금지하고, 이러한 행위를 반복하는 소비자에 대하여 사이버몰 등에 대한 접근 제한, 부당행위 이력 제공, 허위·과장 게시물의 비노출 또는 차단 조치를 할 수 있도록 하려는 것으로, 소비자의 부당한 행위로부터 통신판매중개의뢰자를 보호하는데 기여할 수 있을 것으로 보임.

□ 다만, 개정안은 소비자의 허위사실 유포 등 부당행위로부터 통신 판매중개의뢰자를 보호하기 위한 내용인 반면, 현행법은 사업자와 소비자 사이의 전자상거래 및 통신판매 과정에서 소비자를 보호하기 위하여 제정된 법률<sup>3)4)</sup>이라는 점을 고려하여 논의할 필요가

---

1) 소비자 설문조사 결과에 따르면, 최근 1년 이내 배달 플랫폼 이용 경험이 있는 소비자 1,000명 중 73.4%가 음식점 선택 시 리뷰를 '많이 참고한다'고 응답했고, 리뷰를 '참고하지 않는다'는 응답은 5.8%에 불과했음. (「배달 플랫폼, 별점 기반 리뷰시스템 개선 필요」, 한국소비자원 보도자료, 2024. 7. 23.)

2) 「"배달음식에 벌레" 305번 환불 받은 진상손님...결국 '철창행'」 (한국경제, 2025. 7. 13.)

「소상공인 죽음 부르는 악성리뷰·댓글... "사이버 테러 고통"」 (연합뉴스, 2024. 12. 5.)

3) 제1조(목적) 이 법은 전자상거래 및 통신판매 등에 의한 재화 또는 용역의 공정한 거래에 관한 사항을 규정함으로써 소비자의 권익을 보호하고 시장의 신뢰도를 높여 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

있을 것으로 보임.

○ 아울러, 현재 배달 플랫폼 등은 「정보통신망 이용촉진 및 정보 보호 등에 관한 법률」에 따라 리뷰를 관리하고 있고, ‘이용약관’, ‘리뷰운영정책’에 구체적인 내용·절차 등을 명시하고 있음.

- 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」은 정보통신망을 통하여 일반에게 공개된 정보로 권리를 침해받은 자가 정보통신서비스 제공자에게 그 정보의 삭제 또는 반박내용의 게재를 요청할 수 있고(제44조의2제1항), 요청을 받은 정보통신서비스 제공자는 삭제, 임시조치 등 필요한 조치를 하여야 하며(같은 조 제2항), 권리 침해 여부를 판단하기 어렵거나 이해당사자 간에 다툼이 예상되는 경우에는 해당 정보에 대한 접근을 임시적으로 차단하는 조치를 할 수 있고(같은 조 제4항), 요청이 없는 경우에도 사생활 침해, 명예훼손 등 타인의 권리를 침해한다고 판단되는 정보에 대해서는 정보통신서비스 제공자가 임의로 임시조치를 취할 수 있도록 규정하고 있음(제44조의3제1항).<sup>5)</sup>

---

4) 전자상거래 과정에서 사업자의 의무와 책임, 소비자 권익의 보호, 공정거래위원회의 위반행위 조사·처리 등에 관한 사항을 주요 규율 내용으로 하고 있음.

5) 제44조(정보통신망에서의 권리보호) ① 이용자는 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하는 정보를 정보통신망에 유통시켜서는 아니 된다.

② 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 제1항에 따른 정보가 유통되지 아니 하도록 노력하여야 한다.

③ 방송미디어통신위원회는 정보통신망에 유통되는 정보로 인한 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인에 대한 권리침해를 방지하기 위하여 기술개발·교육·홍보 등에 대한 시책을 마련하고 이를 정보통신서비스 제공자에게 권고할 수 있다.

제44조의2(정보의 삭제요청 등) ① 정보통신망을 통하여 일반에게 공개를 목적으로 제공된 정보로 사생활 침해나 명예훼손 등 타인의 권리가 침해된 경우 그 침해를 받은 자는 해당 정보를 처리한 정보통신서비스 제공자에게 침해사실을 소명하여 그 정보의 삭제 또는 반박내용의 게재(이하 “삭제등”이라 한

- 또한, 개정안에 따르면, 통신판매중개업자는 비방의 목적, 거짓 또는 과장된 사실의 유포, 반복적인 행위와 같은 정성적인 요소를 바탕으로 소비자의 행위가 부당행위에 해당하는지 여부를 판단하여야 하는데, 그 기준이 모호한 측면이 있음.
- 이로 인하여 허위·비방성 리뷰 뿐만 아니라 소비자의 솔직한 평가도 차단될 가능성이 있으며, 실제로 배달 플랫폼이 리뷰에 대한 접근을 임시적으로 차단하는 조치에 대한 소비자 불만이 지속적으로 제기되고 있는 점도 함께 고려할 필요가 있을 것으로 보임.<sup>6)7)</sup>

다)를 요청할 수 있다. 이 경우 삭제등을 요청하는 자(이하 이 조에서 “신청인”이라 한다)는 문자메시지, 전자우편 등 그 처리 경과 및 결과를 통지받을 수단을 지정할 수 있으며, 해당 정보를 게재한 자(이하 이 조에서 “정보게재자”라 한다)는 문자메시지, 전자우편 등 제2항에 따른 조치 사실을 통지받을 수단을 미리 지정할 수 있다.

② 정보통신서비스 제공자는 제1항에 따른 해당 정보의 삭제등을 요청받으면 지체 없이 삭제·임시조치 등의 필요한 조치를 하고 즉시 신청인 및 정보게재자에게 알려야 한다. 이 경우 정보통신서비스 제공자는 필요한 조치를 한 사실을 해당 게시판에 게시하는 등의 방법으로 이용자가 알 수 있도록 하여야 한다.

③ 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 제42조에 따른 표시방법을 지키지 아니하는 청소년유해매체물이 게재되어 있거나 제42조의2에 따른 청소년 접근을 제한하는 조치 없이 청소년유해매체물을 광고하는 내용이 전시되어 있는 경우에는 지체 없이 그 내용을 삭제하여야 한다.

④ 정보통신서비스 제공자는 제1항에 따른 정보의 삭제요청에도 불구하고 권리의 침해 여부를 판단하기 어렵거나 이해당사자 간에 다툼이 예상되는 경우에는 해당 정보에 대한 접근을 임시적으로 차단하는 조치(이하 “임시조치”라 한다)를 할 수 있다. 이 경우 임시조치의 기간은 30일 이내로 한다.

⑤ 정보통신서비스 제공자는 필요한 조치에 관한 내용·절차 등을 미리 약관에 구체적으로 밝혀야 한다.

⑥ 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 유통되는 정보에 대하여 제2항에 따른 필요한 조치를 하면 이로 인한 배상책임을 줄이거나 면제받을 수 있다.

제44조의3(임의의 임시조치) ① 정보통신서비스 제공자는 자신이 운영·관리하는 정보통신망에 유통되는 정보가 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인의 권리를 침해한다고 인정되면 임의로 임시조치를 할 수 있다.

② 제1항에 따른 임시조치에 관하여는 제44조의2제2항 후단, 제4항 후단 및 제5항을 준용한다.

6) "어! 내 글 어디 갔지?" 배달앱 리뷰 블라인드 검열 논란 (더스쿠프, 2025. 5. 17.)

"배달앱 댓글 가리기는 알 권리 침해" vs "최소 방어권" (파이낸셜뉴스, 2024. 9. 25.)

7) 2021년~2023년 동안 1372소비자상담센터에 접수된 배달 플랫폼의 리뷰 관련 소비자 불만(411건)을 유형을 살펴보면, 리뷰 또는 계정을 차단하는 배달 플랫폼의 ‘약관 불만’이 58.6%(241건)로 가장 많았고, 전화·문자·댓글 또는 방문에 의한 ‘사업자의 폭언 또는 협박’ 19.5%(80건), ‘리뷰 삭제 요구’ 8.0%(33건) 순이었음. (‘배달 플랫폼, 별점 기반 리뷰시스템 개선 필요’, 한국소비자원 보도자료, 2024. 7. 23.)

- 마지막으로 관련 업계<sup>8)</sup>에서는 요건의 불명확성, 통신판매중개업자의 컴플라이언스 및 분쟁 리스크 증가, 개인정보 보호법과의 충돌 등이 우려된다는 의견을 제시하고 있음.
- 개정안에 대하여 공정거래위원회는 소비자를 규제하는 내용을 현행법에 신설하는 것이 법 취지·체계 상 적절하지 않은 측면이 있고, 이미 정보통신망법에서 소비자가 작성한 정보로 인하여 타인의 권리가 침해된 경우 정보통신서비스 제공자가 필요한 조치를 할 수 있도록 규정하고 있는 점도 고려할 필요가 있다는 입장임.

|              |
|--------------|
| 문 의 처        |
| 02)6788-5114 |

---

8) 한국인터넷기업협회