



제433회국회(임시회)
제1차 정무위원회

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

〈사이버몰 등의 운영·관리 방침 마련 등〉

■ 이학영의원 대표발의(의안번호 제2214696호)

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 : 이학영의원 등 13인
- (2) 제 안 일 : 2025. 11. 28.
- (3) 회 부 일 : 2025. 12. 1.

II. 제안이유 및 주요내용

현행법은 소비자의 피해를 예방하기 위하여 통신판매중개업자로 하여금 통신판매중개를 의뢰한 자(이하 “통신판매중개의뢰자”라 한다)가 사업자인 경우에는 그 성명·주소·전화번호 등을 확인하여 청약이 이루어지기 전까지 소비자에게 제공하도록 하고, 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 경우에도 거래의 당사자들에게 상대방에 관한 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하도록 규정하고 있음.

그런데 최근 통신판매중개업자인 온라인 플랫폼을 통하여 사업자가 아닌 통신판매중개를 의뢰하는 거래유형이 늘어나고 있음에도 소비자가 해당 통신판매중개의뢰자에 관한 정보에 접근하기 어려운 경우가 많고 통신판매중개의뢰자가 이러한 점을 악용하여 재화 등에 대한 소비자의 불만 처리를 회피하는 사례가 발생하고 있다는 지적이 제기됨.

이에 통신판매중개업자로 하여금 거래 안정성을 보장하고 소비자의 피해를 예방하기 위한 사이버몰 등의 운영·관리 방침을 마련하도록

하고, 공정거래위원회가 통신판매중개의뢰자에 대하여 시정명령을 하는 경우 시정조치의 이행 여부를 확인하기 위하여 공정거래위원회로 하여금 해당 통신판매중개의뢰자가 통신판매중개를 의뢰한 통신판매중개자에게 자료제출 등의 협조를 요청할 수 있도록 규정함으로써 소비자의 권익을 더욱 두텁게 보호하려는 것임(안 제20조제4항 및 제32조제5항 신설).

Ⅲ. 검토의견

- 개정안은 거래의 안정성을 보장하고 소비자의 피해를 예방하기 위하여 통신판매중개업자로 하여금 사이버몰 등의 운영·관리 방침을 마련하도록 하고(안 제20조제4항 신설), 공정거래위원회가 통신판매중개의뢰자에 대한 시정조치 이행 여부를 확인하기 위하여 통신판매중개자에게 관련 자료제출 등의 협조를 요청할 수 있도록 함(안 제32조제5항 신설).

현행	개정안
제20조(통신판매중개자의 의무와 책임) ① ~ ③ (생략) <u><신설></u>	제20조(통신판매중개자의 의무와 책임) ① ~ ③ (현행과 같음) ④ <u>통신판매중개업자는 거래의 안전성을 보장하고 소비자의 피해를 예방할 수 있도록 대통령령으로 정하는 바에 따라 사이버몰 등의 운영·관리 방침을 마련하여야 한다.</u>
제32조(시정조치 등) ① ~ ④ (생략) <u><신설></u>	제32조(시정조치 등) ① ~ ④ (현행과 같음) ⑤ <u>공정거래위원회는 통신판매중개의뢰자에 대하여 제1항에 따른 시정조치를 명하는 경우 시정조치 이행 여부를 확인하기 위하여 해당 통신판매중개의뢰자가 통신판매중개를 의뢰한 통신판매중개자에게 관련</u>

현행	개정안
	<u>자료제출 등의 협조를 요청할 수 있다. 이 경우 통신판매중개자는 특별한 사정이 없는 한 협조하여야 한다.</u>

□ 현행법 제20조는 통신판매중개(업)자에게 ① 통신판매의 당사자가 아님을 고지할 의무(제20조제1항), ② 소비자에게 통신판매중개의뢰자와 관련한 정보(상호, 성명, 주소, 전화번호, 통신판매업 신고번호 등) 제공 의무(제20조제2항), ③ 불만이나 분쟁 해결을 위한 조치 시행 의무(제20조제3항)를 부과하고 있음.

○ 개정안 제20조제4항은 이에 더하여 거래의 안전성을 보장하고 소비자의 피해를 예방할 수 있도록 사이버몰(컴퓨터 등과 정보통신설비를 이용하여 재화등을 거래할 수 있도록 설정된 가상의 영업장) 등의 운영·관리 방침 마련 의무를 추가하는 것으로, 통신판매중개업자에게 보다 강화된 책임을 부여함으로써 적극적인 소비자 보호 조치를 기대할 수 있을 것으로 보임.

○ 다만, 현행법 제10조¹⁾는 사이버몰의 운영자가 이용약관을 표시

1) 제10조(사이버몰의 운영) ① 전자상거래를 하는 사이버몰의 운영자는 소비자가 사업자의 신원 등을 쉽게 알 수 있도록 다음 각 호의 사항을 총리령으로 정하는 바에 따라 표시하여야 한다.

1. 상호 및 대표자 성명
2. 영업소가 있는 곳의 주소(소비자의 불만을 처리할 수 있는 곳의 주소를 포함한다)
3. 전화번호·전자우편주소
4. 사업자등록번호
5. 사이버몰의 이용약관

하도록 규정하고 있는 점도 고려할 필요가 있을 것으로 보임.²⁾

- 관련 업계³⁾는 사이버몰 등의 운영·관리 방침에 포함될 내용, 범위 등이 구체적으로 명시되어 있지 않아 예측 가능성이 낮고, 이에 따라 행정재량에 의하여 사후적으로 의무 수준이 확장되거나 과도하게 높아질 우려가 있다는 의견을 제시함.

□ 한편, 개정안 제32조제5항은 공정거래위원회가 통신판매중개의뢰자에게 시정조치를 명한 경우, 그 이행 여부를 확인하기 위하여 통신판매중개의뢰자가 통신판매중개를 의뢰한 통신판매중개자에게 관련 자료제출 등의 협조를 요청할 수 있도록 하려는 것임.

○ 개정안에 따를 경우, 공정거래위원회는 다수의 통신판매중개의뢰자의 시정조치 이행 여부를 통신판매중개자를 통하여 확인할 수 있으므로 공정거래위원회 업무의 원활한 수행이 가능할 것으로 보임.

○ 다만, 현행법은 시정조치의 이행 여부 확인에 관하여 별도의 규

6. 그 밖에 소비자보호를 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

2) 이를 위반한 경우에도 시정조치를 명할 수 있음.

제32조(시정조치 등) ① 공정거래위원회는 사업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 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. 제21조제1항 각 호의 금지행위 중 어느 하나에 해당하는 행위

3. 제21조의2제1항 각 호의 금지행위 중 어느 하나에 해당하는 행위

3) 한국인터넷기업협회

정을 두고 있지 않아 시정조치 이행 의무의 주체인 통신판매중개의뢰자에게도 자료제출을 요구하는 근거가 없는 점을 고려하면, 제3자인 통신판매중개자에게 자료제출 등의 협조 의무를 부여하는 것은 적절하지 않은 측면이 있는 것으로 보임.

- 또한, ‘관련 자료제출 등의 협조’라는 포괄적인 용어를 사용하고 있어 광범위한 자료에 대한 제출 요청 가능성이 있고 제3자 제공 또는 목적 외 제공 문제가 발생할 가능성이 있다는 관련 업계⁴⁾의 의견도 감안할 필요가 있을 것으로 보임.
- 한편, 개정안의 제안이유를 살펴보면, 공정거래위원회가 ‘사업자가 아닌 통신판매중개의뢰자’와의 거래 등으로 인한 소비자 피해 보호를 위하여 통신판매중개자에게 자료제출 협조를 요청할 수 있게 하려는 것으로 이해되는데, 현행법은 ‘사업자’의 법 위반행위, 의무 미이행에 대하여 해당 사업자에게 시정조치를 명할 수 있도록 규정하고 있는 점을 감안할 필요가 있음.
- 아울러, 현행법 제10조⁵⁾는 사이버몰 운영자에게 사이버몰에서 법 위반행위가 이루어지는 경우 운영자가 조치할 부분에 대해서는 시정에 필요한 조치에 협력할 의무를 부과하고 있는 점도 참고할 필요가 있음.

4) 한국인터넷기업협회

5) 제10조(사이버몰의 운영) ② 제1항에 따른 사이버몰의 운영자는 그 사이버몰에서 이 법을 위반한 행위가 이루어지는 경우 운영자가 조치하여야 할 부분이 있으면 시정에 필요한 조치에 협력하여야 한다.

○ 참고로, 개인간 거래에서 통신판매중개업자가 수집하는 정보의 범위를 제한하고, 분쟁 발생 시 분쟁조정기구 등의 요청이 있으면 통신판매중개업자가 개인 판매자의 신원정보와 거래내역을 제공하여 분쟁 해결에 협조할 의무를 부여하는 등 개인 간 거래에 관한 통신판매중개업자의 의무와 책임을 규정하는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」이 최근 개정되어 시행을 앞두고 있음.⁶⁾

□ 개정안에 대하여 공정거래위원회는 사이버몰의 운영·관리방침 마련 규정과 관련하여, 현행법에서 이미 사이버몰 운영자에게 사이버몰의 이용약관을 마련하여 표시하도록 의무화하고 있으므로, 규정을 별도로 신설할 실익이 크지 않을 것으로 판단되고, 통신판매중개자의 자료제출 협조의무 신설과 관련해서는 개인 간 거래(C2C)의 경우 해당 규정을 신설할 실익이 없고, 사업자·소비자간 거래(B2C)의 경우로 보더라도 규정 신설 필요성에 대한 면밀한 사전검토가 선행되어야 할 것으로 판단된다는 입장임.

문 의 처
02)6788-5114

6) 2026. 7. 21. 시행 예정