

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 일부개정법률안 심 사 보 고 서

2025. 12.

정무위원회

1. 심사경과

가. 발의일자 및 발의자 : 2025. 8. 22.

허영의원 등 10인

나. 회부일자 : 2025. 8. 25.

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 : 허영의원)

최근 해외 직구의 일상화와 개인 간 거래(C2C)의 급속한 성장 등 디지털 거래환경이 빠르게 변화하고 있음에도, 현행법은 주로 사업자와 소비자 간의 거래(B2C)에 초점을 맞추고 있어 새로운 거래 유형에 적절히 대응하지 못하는 한계가 있음.

이에 개인 간 거래(C2C)에 대한 규율 체계를 신설하여 해당 거래에서 발생할 수 있는 분쟁의 원활한 해결을 도모하고자 함. 또한, 국내 소비자 보호가 사각지대에 놓이지 않도록 해외 전자상거래 사업자에게 국내 대리인을 지정하도록 의무화하여 책임 있는 소비자 보호가 가능하도록 하려는 것임.

아울러, 온라인 플랫폼에서 소비자에게 중요한 정보로 작용하는 이용 후기의 삭제기준 및 이의제기 절차를 사전에 공개하도록 하여 후기 관리의 투명성을 강화하고, 분쟁 발생 시 신속하고 실효적인 피해 구제를 가능케 하기 위해 동의의결 제도를 도입하고자 함. 또한 소비자를 기만하는 행위에 대해서는 임시중지명령의 실효성을 높여 피해 확산을 조기에 차단할 수 있도록 하며, 기업규모의 확대 등 변화된 시장 현실을 반영하여 과태료 수준을 상향하고 부과 대상을 확대함으로써 법 집행의 실효성

을 제고하고자 함.

이번 개정은 급변하는 디지털 거래환경에 맞는 포괄적이고 체계적인 소비자 보호 장치를 마련함으로써, 모든 사업자를 대상으로 공정하고 투명한 거래질서를 확립하고, 분쟁 예방과 피해 구제를 신속히 실현하여 국민이 안심하고 전자상거래를 이용할 수 있는 기반을 조성하려는 것임.

3. 전문위원 검토보고 요지

(전문위원 : 이 선 주)

1. 인용 법률 정비

□ 현행법은 사업자에게 거래기록의 보존의무를 부여하면서, 보존하여야 할 거래기록과 그와 관련된 개인정보는 소비자가 개인정보의 이용에 관한 동의를 철회하는 경우에도 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 개인정보보호와 관련된 법률의 규정에도 불구하고 보존할 수 있도록 규정하고 있음.

□ 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」과 「개인정보 보호법」에 분산되어 있던 개인정보 보호 관련 법령이 2020년 8월 「개인정보 보호법」으로 일원화되면서, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」의 개인정보 보호 관련 규정은 삭제되었음.¹⁾

1) 2020년 개정 당시「개인정보 보호법」(법률 제16930호) 부칙 제10조(다른 법령과의 관계) ② 이 법 시행 당시 다른 법령에서 종전의 「정보통신망법」 또는 그 규정을

○ 그런데, 현행법은 여전히 개인정보 보호와 관련하여 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」을 인용하고 있으므로, 이를 「개인정보 보호법」으로 정비하려는 개정안의 내용은 타당함.

- 참고로, 법 제6조의 ‘「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 대통령령으로 정하는 개인정보보호와 관련된 법률’에 대하여 시행령에서는 「개인정보 보호법」과 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」을 규정하고 있음.²⁾

2. 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

인용하고 있는 경우 이 법에 그에 해당하는 규정이 있는 때에는 이 법 또는 이 법의 해당 규정을 인용한 것으로 본다.

2) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」

제5조의2(개인정보 보호와 관련된 법률의 예외적 적용) 법 제6조제2항에서 “「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 대통령령으로 정하는 개인정보보호와 관련된 법률의 규정”이란 다음 각 호의 규정을 말한다.

1. 삭제

2. 「개인정보 보호법」 제21조제1항 본문, 제36조제2항, 제37조제5항 및 제39조의7제3항

3. 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제37조제1항 본문

하여 분쟁 해결에 협조하도록 하고(안 제20조의4 신설), 이를 위반한 경우 시정조치 및 1천만원 이하의 과태료를 부과하도록 함(안 제32조 및 제45조).

○ 개정안에 따른 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 규정하여, 현행법의 범위(성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항)를 축소하고자 하는 취지이나,³⁾

수범자의 예측 가능성을 확보하고 「개인정보 보호법」의 개인정보 최소 수집의 원칙⁴⁾ 등을 감안하면 확인 대상 정보를 대통령령으로 위임하기보다는 법률에 명확히 규정하는 방안을 검토할 필요가 있을 것으로 보임.

- 참고로, 현행법령에서 규정하고 있는 개인 판매자의 신원정보 중

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

4) 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.

성명과 전화번호는 법률에 명시되어 있는 반면, 생년월일, 주소 및 전자우편주소는 시행령에서 규정하고 있음.⁵⁾

□ 한편, 개인 판매자 및 소비자에게 결제대금예치제도를 알리고 이용을 권고하도록 한 개정안 제20조의4제3항제1호의 내용은 지불 방법 중 계좌이체를 통한 결제가 분쟁조정 신청의 대부분을 차지하고 있는 점⁶⁾에서 소비자의 구매 안전을 위하여 결제대금예치제도를 활성화할 필요가 있으므로 타당한 조치로 보임.

○ 또한, 개정안 제20조의4제3항제2호는 개인과 사업자인 통신판매중개의뢰자가 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

5) 「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

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

예방 및 원활한 해소를 위해 개인간 거래에 대한 법 적용 명확화, 통신판매중개업자에게 분쟁해결 협조의무 부여 등 관련 규율 체계를 마련할 필요가 있다는 입장을 제시하고 있음.

3. 국내대리인 지정제도 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 있으나⁷⁾, 국내에 주소지·영업지가 없는 해외 사업자의 경우 소비자 보호 방안이 미흡한 실정임.
- 이에 개정안은 국내에 주소 또는 영업지가 없는 일정 기준 이상의 통신판매업자 또는 통신판매중개자에게 소비자 불만 및 분쟁 처리, 필요한 자료나 물건의 제출 등의 업무를 대리하는 국내대리인을 지정하도록 하는 내용임.
- 개정안의 내용은 해외 사업자와의 거래에서 발생하는 분쟁이나 소비자 피해 등에 대하여 보다 적극적인 피해 구제 및 원활한 조사 등을 가능하게 한다는 점에서 긍정적인 측면이 있음⁸⁾.

7) '항공·숙박' 등 서비스 관련 국제거래 상담 증가(한국소비자원 보도자료, 2025. 4. 4.)

8) 다만, 주한미국상공회의소(암참)는 정부 제출 개정안(의안번호 제2203012호)에 대하여 국내대리인에게 단순한 절차적 의무를 넘어 통신판매자나 통신판매중개자로서의 실질적인 의무 이행을 대리하도록 규정하고 있고, 이는 해외사업자가 국내에 실질적인 영업조직을 설치하도록 사실상 강제하는 것이므로 과도하다는 입

○ 참고로, 국내대리인 관련 규정은 2018년 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에서 처음 도입한 이래로, 「개인 정보 보호법」, 「전기통신사업법」, 「전파법」, 「게임산업진흥에 관한 법률」에 규정되어 있음.

□ 개정안에 대하여 공정거래위원회는 해외사업자와의 거래에서 발생하는 분쟁이나 소비자 피해 등에 대해 신속한 대처가 가능하도록 국내 대리인 제도의 도입이 필요하다는 입장임.

4. 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 판단을 저해하여 소비자 피해로 이어질 가능성이 있음.⁹⁾

장이며, 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.

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

○ 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 확보하려는 취지로 보임.

□ 현행법상으로도 사용자 후기를 조작·게시하는 행위 등은 허위·과장·기만적인 방법으로 소비자를 유인하는 행위에 해당하는 것으로 보아 법 제21조제1항제1호10)의 금지행위 조항을 통해 규율가능하나, 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 구매여부에 결정적 영향을 미치는바, 사용후기의 수집·처리에 관한 정보공개를 의무화하여 소비자가 합리적으로 의사결정을 할 수 있는 기반을 조성할 필요가 있다는 입장임.

5. 동의의결제도 도입

10) 「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

□ 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.

○ 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 내용임¹¹⁾.

□ 동의의결제도는 미국의 당사자주의적 분쟁해결시스템(Adversarial Dispute Resolution System)의 산물로서 경쟁법 집행과정에서 행위의 위법성에 대한 최종적인 판단단계에 이르기 전에 피심인과 경쟁당국과의 합의에 의하여 분쟁을 해결하고 사건을 종결시키는 일련의 절차임.

11) 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」에 도입되어 있는 동의의결제도와 그 내용, 요건 등이 유사함.

- 우리나라에서는 한·미 FTA 합의사항¹²⁾에 동의명령제도의 도입이 포함됨에 따라 2011년 12월 공정거래법에 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 개별 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 있

12) (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.

다고 보임.

□ 다만, 2011년 동의를결제도가 도입된 이후 현재까지 동의를결 신청건수는 총 40건(인용 24건, 기각 13건, 진행 중 3건)에 불과하다는 점에서¹³⁾ 동 제도의 활성화·내실화 방안을 강구하는 노력이 함께 병행되어야 할 것으로 보임.

□ 한편, 안 제33조의3에서는 동의를결 시 정한 이행기한까지 동의를결을 이행하지 아니한 경우 1일당 200만원 이하의 이행강제금을 부과할 수 있도록 하고 있는데, 동 조항은 동의를결의 이행력 담보를 위하여 필요한 것으로 보임.

○ 참고로, 동의를결제도를 도입하고 있는 주요국가에서 동의를결 미 이행 시 도입하고 있는 제재수단은 아래 표와 같음.

<해외 주요국의 동의를결 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
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)

13) 「대리점거래의 공정화에 관한 법률」에 따른 신청사례 없음

□ 마지막으로, 안 제39조는 동의를결의 이행관리 업무를 담당하거나 담당하였던 사람에 대하여 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제119조 및 제123조제2항을 준용하도록 함.¹⁴⁾

○ 개정안은 동의를결 이행관리 업무수행의 공정성 및 책임성을 확보하기 위하여 벌칙 적용 시 공무원의제 규정을 두는 것으로 타당한 내용으로 보임.

- 개정안 제32조의2제5항은 동의를결 절차에 관하여 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제90조를 준용하도록 하여 동의를결의 이행관리 업무를 한국공정거래조정원이나 한국소비자원에 위탁할 수 있게 함.

○ 참고로, 「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」, 「가맹사업거래의 공정화에 관한 법률」, 「방문판매 등에 관한 법률」, 「하도급거래 공정화에 관한 법률」에서도 동 사항을 규정하고 있음.¹⁵⁾

14) 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」

제119조(비밀엄수의 의무) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 그 직무상 알게 된 사업자 또는 사업자 단체의 비밀을 누설하거나 이 법의 시행을 위한 목적 외에 이를 이용해서는 아니 된다.

3. 제90조에 따른 동의를결 이행관리 업무를 담당하거나 담당하였던 사람

제123조(벌칙 적용 시의 공무원 의제)

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 「형법」 제129조부터 제132조까지의 규정에 따른 벌칙을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

2. 제90조에 따른 동의를결 이행관리 업무를 담당하거나 담당하였던 사람

15) 「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」

제38조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ⑤ 이 법에 따른 직무에 종사하거나 종사하였던 공정거래위원회의 위원 및 공무원 또는 협의회에서 분쟁의 조정업무를 담당하거나 담당하였던 사람 및 제34조의3에 따른 동의를결의 이행관리 업무를 담당하거나 담당하였던 사람에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제119조를 준용한다.

⑥ 제34조의3에 따른 동의를결의 이행관리 업무를 담당하거나 담당하였던 사람에 대하여는 「독점규제 및

- 개정안에 대하여 공정거래위원회는 사건처리시 상대적으로 긴 기간이 소요될 수 있으므로 신속한 피해 구제를 위해 공정거래법 등 타 법령처럼 동의를결 제도의 도입이 필요하다는 입장임.

6. 임시중지명령 제도의 실효성 제고

- 현행법은 전자상거래 또는 통신판매가 ① 법 위반행위¹⁶⁾인 것이 명백하고, ② 소비자에게 재산상 손해가 발생하였으며, ③ 다수의 소비자에게 회복하기 어려운 손해가 확산될 우려가 있어 이를 예방할 긴급한 필요성이 인정되는 경우에 전자상거래 또는 통신판매의 전부 또는 일부를 일시 중지할 것을 공정거래위원회가 명할 수 있도록 임시중지명령을 규정하고 있음.¹⁷⁾

공정거래에 관한 법률」 제123조제2항을 준용한다.

「가맹사업거래의 공정화에 관한 법률」

제37조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ④이 법에 의한 직무에 종사하거나 종사하였던 공정거래위원회의 위원, 공무원 또는 협의회에서 가맹사업거래에 관한 분쟁의 조정업무를 담당하거나 담당하였던 자 및 제34조의3에 따른 동의를결의 이행관리 업무를 담당하거나 담당하였던 사람에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제119조를 준용한다.

⑤ 제34조의3에 따른 동의를결의 이행관리 업무를 담당하거나 담당하였던 사람에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제123조제2항을 준용한다.

「방문판매 등에 관한 법률」

제57조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ⑤ 이 법에 따른 직무에 종사하거나 종사하였던 공정거래위원회의 위원 또는 공무원 및 제50조의3에 따른 이행관리 업무를 담당하거나 담당하였던 사람에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제119조를 준용한다.

⑥ 제50조의3에 따른 이행관리 업무를 담당하거나 담당하였던 사람에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제123조제2항을 준용한다.

「하도급거래 공정화에 관한 법률」

제36조(벌칙 적용에서 공무원 의제) 제24조의10에 따른 이행관리 업무를 담당하거나 담당하였던 사람 및 제25조의4제3항에 따른 심의위원회 위원 중 공무원이 아닌 위원은 「형법」 제127조 및 제129조부터 제132조까지의 규정을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

16) 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

17) 제32조의2(임시중지명령) ① 공정거래위원회는 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자의 전자상거래 또는 통신판매가 다음 각 호에 모두 해당하는 경우에는 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자에 대하여 전자상거래 또는 통신판매의 전부 또는 일부를 대통령령으로 정하는 바에 따라 일시 중지할 것을

○ 임시중지명령제도는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」상 영업정지 제도가 증거자료의 확보 및 공정거래위원회의 의결에 장시간이 소요됨에 따라 정식 시정조치 결정 전 위법행위로 인한 소비자 피해의 확산을 신속하게 방지하기 위해 2016년 도입되었고, 현재 현행법과 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」에 규정되어 있음.

○ 그런데, 현행법상 임시중지명령제도의 요건이 엄격하여 제도의 활용이 떨어진다는 지적이 존재함. 2016년 도입 이후 현재까지 동 제도가 활용된 사례는 2건에 불과함.¹⁸⁾

□ 이에 개정안은 법 위반이 명백하게 판단되고, 다수의 소비자에게 회복하기 어려운 손해가 확산될 우려가 있어 이를 예방할 긴급한 필요성이 인정되는 경우로 발동 요건을 완화하는 내용으로, 임시중지명령제도의 활용도를 제고할 수 있을 것으로 보임.

○ 참고로, 개정안의 내용은 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」의 발동요건과 유사함¹⁹⁾.

명할 수 있다.

1. 전자상거래 또는 통신판매가 제21조제1항제1호에 해당하는 것이 명백한 경우

2. 전자상거래 또는 통신판매로 인하여 소비자에게 재산상 손해가 발생하였고, 다수의 소비자에게 회복하기 어려운 손해가 확산될 우려가 있어 이를 예방할 긴급한 필요성이 인정되는 경우

18) 어썸의 청약철회 방해 건(2017. 10.), 사크라스트라다의 기만적 소비자 유인행위(2022. 10.)

두 건 모두 인터넷 쇼핑물 접속차단 및 폐쇄 조치

19) 제8조(임시중지명령) ① 공정거래위원회는 표시·광고 행위가 다음 각 호 모두에 해당하는 경우에는 사업자 등에 대하여 그 표시·광고 행위를 일시 중지할 것을 명할 수 있다.

1. 표시·광고 행위가 제3조제1항을 위반한다고 명백하게 의심되는 경우

2. 그 표시·광고 행위로 인하여 소비자나 경쟁사업자에게 회복하기 어려운 손해가 발생할 우려가 있어 이를 예방하기 위하여 긴급히 필요하다고 인정되는 경우

- 또한, 현행법상 임시중지명령제도는 전자상거래(통신판매)의 전부 또는 일부의 일시중지만 가능하나, 개정안과 같이 다양한 조치를 가능하게 하는 경우 법 위반 정도 및 소비자 피해 수준을 반영하여 차별적 대응이 가능할 것으로 보임.
- 다만, 현재 시행령²⁰⁾에서 임시중지명령의 방법을 규정하고 있는 반면, 개정안에서는 임시조치의 내용에 대하여 대통령령에 위임하고 있으므로, 그 타당성에 대한 판단이 필요할 것으로 보임.
- 개정안에 대하여 공정거래위원회는 소비자 피해를 신속히 차단하고 법 위반과 무관한 사업자의 영업활동을 보장하기 위해 임시중지명령 제도의 개선이 필요하다는 입장임.

7. 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.

20) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」

제34조의2(임시중지명령의 방법 등) ① 공정거래위원회는 법 제32조의2제1항에 따라 법 제32조제2항에 따른 시정조치 또는 같은 조 제4항 각 호 외의 부분에 따른 영업의 전부 또는 일부의 정지를 명하기 전까지 전자상거래나 통신판매의 전부 또는 일부를 일시 중지할 것을 명할 수 있다.

○ 동 법 위반행위에 대한 과태료는 일반적으로 제3항과 제4항이 적용되어 부과되고 있으며,²¹⁾²²⁾ 개정안은 그 과태료 상한액을 각각 1천만원, 2천만원으로 상향하려는 것임.

□ 전자상거래 사업자가 위반행위로 얻은 경제적 이익에 비하여 현행 과태료 수준이 낮다는 지적이 제기되고 있고,²³⁾

○ 특히, 과태료 부과 상당 부분을 차지하는 거짓·과장, 기만적 방법으로 소비자를 유인하거나 청약철회 등을 방해하는 행위의 경우²⁴⁾, 유사한 위반행위에 대해 다른 법률에서 규정하는 제재 수준보다 상대적으로 낮은 수준임을 감안하면 상향의 필요성이 인정되는 측면이 있음.

21) <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)

22) 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.

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

24) 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

○ 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)²⁵⁾, 통신판매중개(업)자가 고지 의무, 정보제공 의무, 분쟁해결 협조 의무를 이행하지 않는 경우(제20조)²⁶⁾에 시정조치를 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, 기

25) 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

26) 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 방법 등은 대통령령으로 정한다.

업규모의 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