



제433회국회(임시회)
제1차 정무위원회

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

〈정보유출 사고에 대한 즉시탈퇴 요구권 신설〉

■ 민병덕의원 대표발의(의안번호 제2216038호)

2026. 3.

정 무 위 원 회

전문위원 이 선 주

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	4

I. 제안경위

- (1) 제 안 자 : 민병덕의원 등 20인
- (2) 제 안 일 : 2026. 1. 14.
- (3) 회 부 일 : 2026. 1. 15.

II. 제안이유 및 주요내용

제안이유

최근 대형 전자상거래 플랫폼을 중심으로 개인정보 유출사고가 반복적으로 발생하면서, 다수의 소비자가 개인정보 보호를 위해 해당 서비스에서 즉시 탈퇴하고자 하는 사례가 증가하고 있음.

그러나 상당수 플랫폼에서는 탈퇴 메뉴를 은폐하거나 복잡한 절차를 요구하고, 반복적인 확인이나 부가 정보 입력을 강요하는 등 이른바 ‘탈퇴 방해(dark pattern)’가 광범위하게 나타나고 있음.

특히 개인정보 유출사고가 발생한 경우에는 추가적인 피해를 방지하기 위해 소비자가 신속하게 서비스 이용을 중단하고 개인정보 삭제를 요청할 필요성이 매우 큼. 그럼에도 불구하고 현행 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에는 회원 탈퇴 절차에 관한 명시적 규정이 없어, 플랫폼사업자가 탈퇴를 지연하거나 부당한 절차를 부과하더라도 이를 효과적으로 규제하기 어렵다는 한계가 있음.

이에 본 개정안은 개인정보 유출사고 발생 또는 발생이 의심되는 경우 소비자에게 온라인 플랫폼에 대한 ‘즉시 탈퇴 요구권’을 명시적으로 부여하고, 탈퇴를 방해하는 행위를 구체적으로 금지함으로써 소비자의 자기정보통제권을 실질적으로 보장하고, 전자상거래 환경에서의 소비자 보호 수준을 강화하고자 함.

주요내용

- 가. 온라인 플랫폼을 통하여 거래를 제공하는 통신판매업자 및 통신판매중개업자를 “플랫폼사업자”로 정의함(안 제2조제7호 신설).
- 나. 개인정보 유출사고가 발생하거나 발생이 의심되는 경우 소비자가 플랫폼사업자에게 즉시 탈퇴를 요청할 수 있도록 하고, 플랫폼사업자는 불필요한 절차나 부가 요구 없이 즉시 탈퇴를 처리하도록 함(안 제21조의4제1항 및 제2항).
- 다. 탈퇴 메뉴 은폐, 반복적 탈퇴 의사 확인, 설문조사·광고 시청 강요, 무관한 추가 서류 요구, 24시간 초과 지연 처리, 재가입 유도 팝업 제시 등 소비자의 즉시 탈퇴를 방해하는 행위를 명시적으로 금지함(안 제21조의4제3항).
- 라. 탈퇴 처리가 완료된 경우 플랫폼사업자가 전자우편, 문자메시지 또는 애플리케이션 알림 등을 통해 그 사실을 즉시 소비자에게 통지하도록 함(안 제21조의4제4항).
- 마. 즉시 탈퇴 절차의 세부 기준을 대통령령으로 정하도록 하고, 관련

의무 위반 시 제재가 가능하도록 함(안 제21조의4제5항 및 제32조 제1항제1호).

바. 법 시행 당시 운영 중인 플랫폼사업자에 대하여 3개월의 유예기간을 두어 즉시 탈퇴 처리 시스템과 절차를 갖추도록 하는 경과조치를 마련함(부칙 제2조).

Ⅲ. 검토의견

- 개정안은 전자상거래를 위하여 가입한 온라인플랫폼에서 개인정보 유출 사고가 발생하거나 발생이 의심되는 경우 소비자는 플랫폼 사업자에게 즉시 탈퇴를 요청할 수 있고, 요청을 받은 플랫폼사업자는 탈퇴를 방해하는 행위를 하지 않고 즉시 탈퇴를 처리하여야 하며, 탈퇴 처리 후에는 소비자에게 알리도록 하고, 이를 위반할 경우 시정조치를 명할 수 있도록 함(안 제21조의4 신설 등).

현행	개정안
제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. ~ 6. (생략) <u><신설></u> <u><신설></u>	제2조(정의) ----- -----. 1. ~ 6. (현행과 같음) 7. “플랫폼사업자”란 온라인 플랫폼을 통하여 거래를 제공하는 통신판매업자 또는 통신판매중개업자를 말한다. <u>제21조의4(정보유출 사고에 대한 즉시탈퇴 요구권) ① 소비자는 전자상거래를 위해 가입한 온라인 플랫폼에서 개인정보 유출사고 발생 또는 발생이 의심되는 경우 플랫폼사업자에게 즉시 탈퇴를 요청할 수 있다.</u> <u>② 플랫폼사업자는 제1항의 탈퇴 요청을 받은 경우 불필요한 절차나 부가 요구 없이 즉시</u>

현행	개정안
	<u>탈퇴를 처리하여야 한다.</u> <u>③ 플랫폼사업자는 제1항의 탈퇴 요청을 받은 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 탈퇴 방해 행위를 하여서는 아니 된다.</u> <u>1. 탈퇴 메뉴를 은폐하거나 찾기 어렵게 구성하는 행위</u> <u>2. 탈퇴 의사를 반복하여 확인하도록 하는 행위</u> <u>3. 탈퇴 요청 과정에서 설문조사·광고 시청·개인정보 또는 부가 정보 입력 등을 강요하는 행위</u> <u>4. 탈퇴 요청 시 유출사고와 무관한 추가 증빙서류 제출을 요구하는 행위</u> <u>5. 탈퇴 요청을 받은 이후 24시간을 초과하여 탈퇴 처리를 지연하는 행위</u> <u>6. 서비스 유지 또는 재가입 유도 목적의 방해 팝업창을 반복적으로 제시하는 행위</u> <u>7. 그 밖에 소비자의 즉시 탈퇴 의사를 부당하게 제한하는 행위</u> <u>④ 플랫폼사업자는 탈퇴 처리가 완료된 경우, 그 사실을 즉시 소비자에게 전자우편·문자</u>

□ 소비자의 탈퇴 과정에서 메뉴 접근을 어렵게 하거나 불필요한 절차를 반복적으로 요구함으로써 소비자의 의사결정을 지연·포기하게 만드는 사례가 지속적으로 나타나고 있음.¹⁾

○ 특히, 최근 발생한 쿠팡의 회원 정보 유출 사건 이후 회원탈퇴 과정에서 모바일 앱에는 회원탈퇴 메뉴가 존재하지 않아 PC 버전으로 전환해야 하고, 주관식 답변을 요구하는 설문조사를 거쳐야 하는 등 탈퇴 경로가 복잡하게 설계되어 있다는 지적이 제기된 바 있음.

○ 또한, 일부 회원들은 멤버십 잔여기간이 종료될 때까지 멤버십 해지가 불가능해 즉각적인 회원탈퇴를 할 수 없었고, 이로 인하여 소비자의 불만이 컸다는 지적이 있었음.²⁾

□ 개정안은 개인정보 유출사고가 발생하거나 발생한 것이 의심되어 소비자가 즉시 탈퇴를 요청하는 경우, 플랫폼사업자는 탈퇴 메뉴를 은폐하는 등의 방해 행위 없이 즉시 탈퇴를 처리하고 그 사실을 소비자에게 통지하도록 하려는 것임.

○ 개정안에 따를 경우, 사업자가 소비자의 의사결정 과정을 지연·

1) 「멜론-배민도 쿠팡처럼 '탈퇴 지옥'... 해지하려면 7단계 거쳐야」 (2025. 12. 12. 동아일보)

2) 「『탈퇴도 심사받나』 쿠팡 와우회원 잔여기간 지나야 승인에 분통」 (동아일보, 2025. 12. 11.)

「탈퇴 하려면 손해 감수...'환불해달라' 쿠팡 "안 됩니다"」 (이데일리, 2025. 12. 4.)

「[12월 소비자상담 빅데이터 동향] 온라인 구독서비스 해지·환급 관련 상담 증가」 (한국소비자원 보도자료, 2026. 1. 27.)

왜곡하는 행위에 대한 억지력이 제고되고, 소비자의 자유롭고 합리적인 의사결정이 보다 신속하게 보장될 것으로 기대됨.

□ 다만, 현행법에서 이미 탈퇴 방해 행위를 규율하고 있는 점을 고려하여 정보유출 사고에 한하여 별도의 즉시탈퇴 요구권을 신설할지 여부에 대한 논의가 필요할 것으로 보임.

- 현행법 제21조의2제1항은 회원가입 절차보다 탈퇴 절차를 복잡하게 설계하거나 팝업창 등을 통하여 소비자의 선택 변경을 반복적으로 요구하는 등 탈퇴를 방해하는 행위를 금지하고 있음.

<현행법 제21조의2제1항 내용>

제21조의2(온라인 인터페이스 운영에 있어서 금지되는 행위) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 온라인 인터페이스(웹사이트 또는 모바일 앱 등의 소프트웨어로서 소비자와 사업자 사이의 매개체를 말한다. 이하 같다)를 운영하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

3. 소비자에게 재화등의 구매·이용, 회원가입, 계약체결 또는 구매취소, 회원탈퇴, 계약해지(이하 “구매등”이라 한다)에 관한 선택항목을 제시하는 경우 그 선택항목들 사이에 크기·모양·색깔 등 시각적으로 현저한 차이를 두어 표시하는 행위로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우

가. 소비자가 특정 항목만을 선택할 수 있는 것처럼 잘못 알게 할 우려가 있는 행위
나. 소비자가 구매등을 하기 위한 조건으로서 특정 항목을 반드시 선택하여야만 하는 것으로 잘못 알게 할 우려가 있는 행위

4. 정당한 사유 없이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 방법으로 소비자의 구매취소, 회원탈퇴, 계약해지 등을 방해하는 행위

가. 재화등의 구매, 회원가입, 계약체결 등의 절차보다 그 취소, 탈퇴, 해지 등의 절차를 복잡하게 설계하는 방법

나. 재화등의 구매, 회원가입, 계약체결 등의 방법과는 다른 방법으로만 그 취소, 탈퇴, 해지 등을 할 수 있도록 제한하는 방법

5. 소비자가 이미 선택·결정한 내용에 관하여 그 선택·결정을 변경할 것을 팝업창 등을 통하여 반복적으로 요구하는 방법으로 소비자의 자유로운 의사결정을 방해하는 행위. 다만, 그 선택·결정의 변경을 요구할 때 소비자가 대통령령으로 정하는 기간 이상 동안 그러한 요구를 받지 아니하도록 선택할 수 있게 한 경우는 제외한다.

○ 또한, 개정안 제21조의4제3항은 플랫폼사업자가 즉시 탈퇴 ‘요청을 받은 경우’ 탈퇴 방해 행위를 금지하고 있으나, 탈퇴 방해 행위는 탈퇴 요청 이후뿐만 아니라 탈퇴 메뉴를 은폐하거나 찾기 어렵게 구성하는 등 요청 이전 단계에서도 발생할 수 있으므로, 개정안을 수용하는 경우 이를 고려할 필요가 있음.

○ 아울러, 개정안은 ‘온라인 플랫폼을 통하여 거래를 제공하는 통신판매업자나 통신판매중개업자’를 플랫폼사업자로 정의하고 있으나, 현행법에서 온라인 플랫폼에 대하여 정의를 두고 있지 않으므로, 통신판매업자와 통신판매중개업자로 수정하는 방안을 고려할 필요가 있을 것으로 보임.³⁾

□ 개정안에 대하여 공정거래위원회는 소비자 보호를 위해 개인정보 유출 또는 유출 의심 시 소비자의 ‘즉시 탈퇴’를 보장하고 이를 방해해서는 안 된다는 법안 취지에 공감하나, 플랫폼 사업자는 현행법상 ‘통신판매업자’와 ‘통신판매중개업자’를 지칭하는 것이므로 별도 정의 신설 필요성이 낮으므로, 수범자를 ‘통신판매업

3) 개정안과 같이 플랫폼사업자의 정의 규정을 신설하고자 하는 경우에는 온라인 플랫폼에 대한 정의가 선행되어야 할 것으로 보임.

자’와 ‘통신판매중개업자’로 변경할 필요가 있다는 입장임.

- 방송미디어통신위원회는 ① 온라인 플랫폼은 검색, SNS, 동영상, OS, 온라인 광고 등 다양한 영역을 포괄하는 개념으로서 전자상거래에 한정되지 않으므로, 온라인 플랫폼 정의를 신설하는 것은 전자상거래법의 규율 범위를 벗어나고, ② 현행 전자상거래법 제 21조의2에서 탈퇴 방해 등을 이미 규율 중이므로 신중한 검토가 필요하다는 의견임.
- 관련 업계⁴⁾에서는 소비자의 탈퇴 요청을 처리하는 과정에서 소비자의 재산적 권리 행사와 관련 법령상 의무를 준수하기 위한 최소한의 확인 절차가 필요한데, 이러한 절차도 ‘불필요한 절차나 부가 요구’, 또는 ‘탈퇴 방해 행위’로 포섭될 가능성이 있어서 우려되고, 서비스의 특성에 따라 탈퇴 동선과 방식은 다양할 수밖에 없는데 이를 일률적 기준으로 규제할 경우 소비자에게 보다 효율적인 UI/UX 설계를 할 수 없다는 의견을 제시하고 있음.

문 의 처
02)6788-5114

4) 한국인터넷기업협회