



제429회 국회(정기회)
제10차 정무위원회

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

〈개인간 거래에 대한 통신판매중개업자의 책임과 의무 신설 등〉

- 추경호의원 대표발의(의안번호 제2211597호)
- 허 영의원 대표발의(의안번호 제2212318호)

2025. 11.

정 무 위 원 회

전문위원 이 선 주

목 차

I . 개 요	1
1. 추경호의원 대표발의안(의안번호 제2211597호)	1
2. 허 영의원 대표발의안(의안번호 제2212318호)	4
II . 검토의견	9
1. 인용 법률 정비	9
2. 개인간 거래에 대한 통신판매중개업자의 책임과 의무 신설	11
3. 국내대리인 지정제도 도입	22
4. 사용후기 관리 투명성 강화	30
5. 동의의결제도 도입	35
6. 임시중지명령 제도의 실효성 제고	45
7. 과태료 규정 정비	51

I. 개 요

1. 추경호의원 대표발의안(의안번호 제2211597호)

1) 제안경위

(1) 제 안 자 : 추경호의원 등 10인

(2) 제 안 일 : 2025. 7. 21.

(3) 회 부 일 : 2025. 7. 22.

2) 제안이유

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) 주요내용

가. 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 개인인 거래를 개인간 거래로 규정하여 개인간 거래에 대한 규율체계를 마련함(안 제20조의4 신설 등).

(1) 통신판매중개업자가 개인 판매자의 신원정보를 확인하도록 하되 그 범위를 전화번호 등으로 축소함.

(2) 통신판매중개업자는 개인 판매자와 소비자 간 분쟁이 발생하는 경우 분쟁조정기구, 법원 등에게 해당 개인 판매자의 신원정보와 거래내역을 제공하여 분쟁해결에 협조하도록 함.

(3) 통신판매중개업자는 소비자에게 결제대금예치제도를 이용할 수 있음을 알리고 이용을 권고하도록 하며, 개인 판매자와 사업자인 통신판매중개의뢰자가 혼재되어 있을 경우 적절한 방법으로 각각을 구분하여 표시하도록 함.

(4) 통신판매중개업자가 개인 판매자의 정보를 확인하지 않거나 분쟁해결에 협조하지 않는 경우 시정조치를 명할 수 있도록 하고,

최대 1천만원 이하의 과태료를 부과할 수 있도록 함.

나. 사용후기 관련 정보공개를 통한 관리 투명성 강화(안 제21조의4 신설 등)

(1) 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 상품에 대한 소비자 사용후기를 게시하는 경우 게시기간, 등급평가 및 삭제기준, 삭제시 이의제기 절차 등 사용후기의 수집·처리에 관한 정보를 공개하도록 함.

(2) 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 사용후기에 관한 정보를 공개하지 않는 경우 시정조치를 명할 수 있도록 하고, 최대 1천만원 이하의 과태료를 부과할 수 있도록 함.

다. 범위반 억지력 강화를 위한 과태료 규정 정비(안 제45조)

현행법상 최대 1천만원, 500만원으로 규정된 과태료의 상한액을 상향조정하고, 제18조제2항에 따른 통신판매업자의 대금 환급 의무 위반 시에 최대 2천만원 이하의 과태료를 부과하고 제20조 각 항에 따른 통신판매중개업자의 의무 위반행위에 대해 최대 1천만원 이하의 과태료를 부과할 수 있도록 함.

2. 허영의원 대표발의안(의안번호 제2212318호)

1) 제안경위

(1) 제 안 자 : 허영의원 등 10인

(2) 제 안 일 : 2025. 8. 22.

(3) 회 부 일 : 2025. 8. 25.

2) 제안이유

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 이용후기의 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 소비자

를 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 실효성을 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) 주요내용

가. 개인간 거래(C2C)를 중개하는 플랫폼 규율체계 마련(안 제20조의4 신설 등)

현행법은 사업자-소비자간 거래(B2C) 위주로 설계되어 있어 최근 중고거래 플랫폼 등을 통해 급성장한 개인간 거래(C2C)와 관련하여 분쟁이 급증하고 있음에도 불구하고 원활한 분쟁해결을 위한 별도의 제도적 장치가 부재한 등 개인간 거래를 규율할 수 있는 법 체계가 제대로 갖춰져 있지 않음. 또한, 개인간 거래의 판매자는 사업자가 아닌 개인이므로 개인정보 보호를 위해 판매자 정보 수집을 최소화해야 한다는 지적도 있음.

이에, 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 개인인 거래를 개인간

거래로 규정하여 개인간 거래에 대한 규율체계를 마련하고, 통신판매중개업자로 하여금 개인 판매자의 신원정보를 확인하도록 하되 그 범위를 전화번호 등으로 축소하며, 개인판매자와 소비자 간 분쟁이 발생하는 경우 분쟁조정기구, 법원 등에게 해당 개인판매자의 신원정보와 거래내역을 제공하여 분쟁해결에 협조하도록 하며, 개인 판매자와 사업자인 통신판매중개의뢰자가 혼재되어 있을 경우에는 적절한 방법으로 각각을 구분하여 표시하도록 하고, 결제대금예치제도를 이용할 수 있음을 알리고 이용을 권고하도록 의무화함.

통신판매중개업자가 개인 판매자의 정보를 확인하지 않거나 분쟁해결에 협조하지 않는 경우 시정조치를 명할 수 있도록 하고, 최대 1천만 원의 과태료를 부과할 수 있도록 함.

나. 해외사업자의 국내대리인 지정 의무화(안 제20조의5 신설 등)

국내에 주소 또는 영업소가 없는 통신판매업자 또는 통신판매중개업자로서 매출액, 소비자 규모 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 자는 국내에 대리인을 지정하도록 하고, 국내대리인은 소비자 불만이나 분쟁의 해결을 위하여 필요한 조치, 이 법 위반행위에 대한 공정거래위원회의 조사에 필요한 자료나 물건의 제출 명령을 이행하는 업무 등을 수행하도록 함

다. 사용후기 관련 정보공개를 통한 관리 투명성 강화(안 제21조의4 신설 등)

다른 소비자의 사용후기는 소비자의 구매 선택에 중요한 영향력을

가지므로 사용후기를 임의로 조작 또는 삭제하는 등 소비자 기만행위의 발생을 사전 예방하는 동시에 소비자의 합리적 선택을 보장하기 위해 사용후기의 수집 및 처리에 관한 정보는 소비자에게 투명하게 제공될 필요가 있음.

이에 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 상품에 대한 소비자 사용후기를 게시하는 경우에는 게시기간, 등급평가 및 삭제기준, 삭제시 이의제기 절차 등 사용후기의 수집·처리에 관한 정보를 공개하도록 의무화함.

전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 사용후기에 관한 정보를 공개하지 않는 경우 시정조치를 명할 수 있도록 하고, 최대 1천만 원의 과태료를 부과할 수 있도록 함.

라. 동의의결 제도 도입(안 제32조의2 및 제32조의3 신설 등)

「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 및 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 등에 도입된 ‘동의의결제’를 이 법에도 도입하여 일반적인 시정조치로는 불가능한 다양한 내용의 시정방안을 사업자와 공정거래위원회 간의 합의를 통해 채택할 수 있도록 함

마. 임시중지명령 제도의 실효성 제고(안 제32조의4 개정)

현행법은 전자상거래 소비자 피해 확산을 막기 위한 긴급조치 수단으로 임시중지명령을 할 수 있도록 하고 있으나 발동요건이 엄격하여 2016년 제도 도입 이후 집행 실적은 2건에 불과한 상황임. 또한, 임시중지명령의 내용도 영업의 전부 또는 일부 일시중지로 한정되

어 있어 사안에 따른 유연한 법 집행이 어려운 면이 있음.

이에 임시중지명령의 발동요건을 완화하고 사안의 양태나 경중에 따라 조치의 내용도 다양화하여 임시중지명령의 실효성을 제고함.

바. 법위반 억지력 강화를 위한 과태료 규정 정비(안 제45조 개정)

온라인 위주의 거래 현실 및 전자상거래를 하는 사업자의 규모 확대에도 불구하고 현행법상 과태료 부과 수준은 법 제정 이후 계속해서 동일한 수준을 유지하고 있어 법위반 억지력이 약화되고 있음. 또한, 통신판매중개업자의 정보제공 의무 위반 및 통신판매업자의 대금 환급 의무 위반에 대해 과태료 부과 근거 규정이 미비한 실정임.

이에, 현행법상 최대 5백만 원 및 1천만 원으로 규정된 과태료 부과 수준을 최대 1천만 원 및 2천만 원으로 2배 상향하고, 법 제20조 각 항에 따른 통신판매중개업자의 의무 위반행위에 대해 최대 1천만 원 이하의 과태료를 부과하며, 법 제18조제2항에 따른 통신판매업자의 대금 환급 의무 위반시에는 최대 2천만 원 이하의 과태료를 부과할 수 있도록 근거를 마련함.

사. 인용법률 명칭 현행화(안 제6조 제2항 개정)

2020.8월 기존 정보통신망법에 있던 개인정보 관련 규정이 삭제되고 개인정보 보호법으로 통합되었으므로 인용법률의 명칭을 현행화함.

II. 검토의견

1. 인용 법률 정비

□ 개정안은 개인정보 보호와 관련한 인용 법률을 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에서 「개인정보 보호법」으로 변경하려는 것임(안 제6조제2항).

현 행	허영의원안
제6조(거래기록의 보존 등) ① (생략)	제6조(거래기록의 보존 등) ① (현행과 같음)
② 제1항에 따라 사업자가 보존하여야 할 거래기록 및 그와 관련된 개인정보(성명·주소·전자우편주소 등 거래의 주체를 식별할 수 있는 정보로 한정한다)는 소비자가 개인정보의 이용에 관한 동의를 철회하는 경우에도 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등 대통령령으로 정하는 개인정보보호와 관련된 법률의 규정에도 불구하고 이를 보존할 수 있다.	② ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- 「개인정보 보호법」 ----- ----- ----- -----.
③ (생략)	③ (현행과 같음)

□ 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 「개인
정보 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⁾

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

- 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⁾

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
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 정보
보호 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

2. 개인간 거래에 대한 통신판매중개업자의 책임과 의무 신설

☐ 개정안은 개인간 거래에 관한 통신판매중개업자의 책임과 의무를 규정하고, 이를 위반한 경우 시정조치 및 1천만원 이하의 과태료를 부과할 수 있도록 하려는 것임(추경호의원안, 허영의원안 제20조 제2항, 제20조의2제2항, 제20조의4 신설, 제32조제1항제1호, 제45조 제4항제6호의2·제6호의3·제6호의4³⁾ 신설).

[illegible]

현행	추경호의원안	허영의원안
인하여 청약이 이루어지기 전까지 소비자에게 제공하여야 하고, <u>통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 경우에는 그 성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여 거래의 당사자들에게 상대방에 관한 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.</u> ③ (생략) 제20조의2(통신판매중개자 및 통신판매중개의뢰자의 책임) ① (생략) ② 통신판매중개자는 제20조제2항에 따라 소비자에게 <u>정보 또는 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하지 아니하거나</u> 제공한 정보가 사실과 달	----- ----- ----- --<u>한다.</u> ③ (현행과 같음) 제20조의2(통신판매중개자 및 통신판매중개의뢰자의 책임) ① (현행과 같음) ② ----- ----- ----- <u>정보를</u>----- ----- ----- ----- -----	----- ----- ----- -- <u>한다.</u> ③ (현행과 같음) 제20조의2(통신판매중개자 및 통신판매중개의뢰자의 책임) ① (현행과 같음) ② ----- ----- ----- <u>정보를</u> ----- ----- ----- ----- -----

현행	추경호의원안	허영의원안
라 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개의뢰자와 연대하여 배상할 책임을 진다. 다만, 소비자에게 피해가 가지 아니하도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니하다. ③·④ (생략) <신설>	----- ----- ----- ----- -----. ----- ----- ----- -----. ③·④ (현행과 같음) <u>제20조의4(개인간 거래에 대한 통신판매중개업자의 책임과 의무) ① 통신판매중개업자는 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 개인(이하 “개인 판매자”라 한다)인 거래(이하 “개인간 거래”라 한다)의 경우 그 개인 판매자의 전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여야 한다.</u>	----- ----- ----- ----- -----. -----. ③·④ (현행과 같음) <u>제20조의4(개인간 거래에 관한 통신판매중개업자의 책임과 의무) ① 통신판매중개의뢰자가 사업자가 아닌 개인(이하 “개인 판매자”라 한다)인 거래(이하 “개인간 거래”라 한다)의 경우 통신판매중개업자는 그 개인 판매자의 전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항을 확인하여야 한다.</u>

현행	추경호의원안	허영의원안
	② <u>통신판매중개업자는 개인 판매자와 거래 상대방(제2조제5호에도 불구하고 소비자</u>로 본다. 이하 이 조에서 “<u>소비자</u>”라 한다) 사이에 분쟁이 발생하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자의 요청이 있으면 제1항에 따라 확인한 <u>개인 판매자의 정보와 거래내역을 제공하여 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.</u> 1. 제33조에 따른 <u>소비자피해 분쟁조정기구</u> 2. 법원(재판상 필요에 의하여 「<u>민사소송법</u>」 제294조에 따라 <u>통신판매중개업자에게 개인 판매자의 신원정</u>	② 제1항에 따른 <u>통신판매중개업자는 개인 판매자와 거래 상대방(제2조제5호에도 불구하고 이 조에 한해 소비자</u>로 본다. 이하 이 조에서 “<u>소비자</u>”라 한다) 사이에 분쟁이 발생하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자의 요청이 있으면 제1항에 따라 확인한 <u>개인 판매자의 정보와 거래내역을 제공하여 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.</u> 1. 제33조에 따른 <u>소비자피해 분쟁조정기구</u> 2. 법원(재판상 필요에 의하여 <u>민사소송법</u> 제294조에 따라 <u>통신판매중개업자에게 개인 판매자의 신원정</u>

현행	추경호의원안	허영의원안
	<u>보를 요청하는 경우를 말한다)</u> 3. <u>소비자(개인 판매자가 통신판매중개업자에게 소비자에 대한 정보 제공에 동의한 경우에 한정한다)</u> ③ <u>통신판매중개업자는 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.</u> 1. <u>제13조제2항제10호에 따른 결제대금예치를 이용할 수 있는 경우 개인 판매자 및 소비자에게 이를 이용할 수 있음을 알리고 이용을 권고할 것</u> 2. <u>개인 판매자와 사업자인 통신판매중개의뢰자가 혼재되어 있을 경우에는 적절한 방법으로 각각을 구분하여 표시할 것</u>	<u>보를 요청하는 경우를 말한다)</u> 3. <u>소비자(개인 판매자가 통신판매중개업자에게 소비자에 대한 정보 제공에 동의한 경우에 한정한다)</u> ③ <u>제1항에 따른 통신판매중개업자는 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.</u> 1. <u>제13조제2항제10호에 따른 결제대금예치를 이용할 수 있는 경우 개인 판매자 및 소비자에게 이를 이용할 수 있음을 알리고 이용을 권고할 것</u> 2. <u>개인 판매자와 사업자인 통신판매중개의뢰자가 혼재되어 있을 경우에는 적절한 방법으로 각각을 구분하여 표시할 것</u>
제32조(시정조치 등)	제32조(시정조치 등)	제32조(시정조치 등)

현행	추경호의원안	허영의원안
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 ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----.	① ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----.
1. 제5조제2항부터 제5항까지, 제6조 제1항, 제7조, 제8조, 제9조, 제9조의2, 제10조, 제11조, 제12조제1항부터 제3항까지, 제13조 제1항부터 제3항까지 및 제5항·제6항, 제14조, 제15조, 제18조, 제19조제1항, 제20조, 제20조의2, 제20조의3, 제22조제1항, 제23조 제2항, 제24조제1항·제2항 및 제5항부터 제9항까	1. ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- <u>--제20조의3, 제20조의4, 제21조의4제1항, 제22조제1항--</u>	1. ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- <u>-- 제20조의3, 제20조의4, 제20조의5제1항부터 제3항까지 및 제5항·제6항, 제21조의4</u>

현행	추경호의원안	허영의원안
지, 제27조제2항, 제29조제1항 및 제2항, 제32조의2 제2항을 위반하는 행위	----- ----- ----- ----- -----	<u>제1항, 제22조제1항</u> ----- ----- <u>제32조의4제2항</u> ----- -----
2.·3. (생략)	2.·3. (현행과 같음)	2.·3. (현행과 같음)
② ~ ④ (생략)	② ~ ④ (현행과 같음)	② ~ ④ (현행과 같음)
제45조(과태료) ① ~ ③ (생략)	제45조(과태료) ① ~ ③ (현행과 같음)	제45조(과태료) ① ~ ③ (현행과 같음)
④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 <u>500만원</u> 이하의 과태료를 부과한다.	④ ----- ----- ----- <u>1천만</u> <u>원</u> ----- -----.	④ ----- ----- ----- <u>1천만</u> <u>원</u> ----- -----.
1. ~ 6. (생략)	1. ~ 6. (현행과 같음)	1. ~ 6. (현행과 같음)
<u><신설></u>	<u>6의2. 제20조의4제1항을 위반하여 개인간 거래에서 개인 판매자의 정보를 확인하지 아니한 자</u>	<u>10. 제20조의4제1항을 위반하여 개인간 거래에서 개인 판매자의 정보를 확인하지 아니한 자</u>
<u><신설></u>	<u>6의3. 제20조의4제2항을 위반하여 개인 판매자의 정보와 거래내역을 제공하지 아니한 자</u>	<u>11. 제20조의4제2항을 위반하여 개인 판매자의 정보와 거래내역을 제공하지 아니한 자</u>
<u><신설></u>	<u>6의4. 제20조의4제3항 각 호에서 정</u>	<u>12. 제20조의4제3항을 위반하여 제20</u>

현행	추경호의원안	허영의원안
7. (생략)	<u>하고 있는 사항을 이행하지 아니한 자</u>	<u>조의4제3항 각 호 에서 정하고 있는 사항을 이행하지 아니한 자</u>
⑤ ~ ⑧ (생략)	7. (현행과 같음) ⑤ ~ ⑧ (현행과 같음)	13. (현행 제7호와 같음) ⑤ ~ ⑧ (현행과 같음)

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

<2024년 거래형태별 분쟁조정 신청 현황>

(단위: 건, %)

구분	2020년		2021년		2022년		2023년		2024년		증감률
		구성비		구성비		구성비		구성비		구성비	
B2C	1,042	51.4	899	17.4	1,212	22.0	1,151	21.2	1,584	25.7	37.6
C2C	906	44.7	4,177	80.9	4,200	76.4	4,195	77.2	4,469	72.6	6.5
B2B	61	3.0	76	1.5	85	1.5	82	1.5	86	1.4	4.9
기타*	17	0.9	11	0.2	1	0.0	5	0.1	14	0.2	180.0
합계	2,026	100.0	5,163	100.0	5,498	100.0	5,433	100.0	6,153	100.0	13.3

* 기타: 전자거래가 아닌 방문판매, 전화권유 판매 등이 접수된 건

(자료: 2024 전자거래분쟁조정 사례집 p.25)

3) 허영의원안: 제45조제4항제10호·제11호·제12호

○ 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 규정하여, 현행법의 범위(성명·전화번호 등 대통령령으로 정하는 사항)를 축소하고자 하는 취지이나,⁴⁾

수범자의 예측 가능성을 확보하고 「개인정보 보호법」의 개인정보 최소 수집의 원칙⁵⁾ 등을 감안하면 확인 대상 정보를 대통령령으로 위임하기보다는 법률에 명확히 규정하는 방안을 검토

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

5) 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.

할 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.⁶⁾

□ 한편, 개인 판매자 및 소비자에게 결제대금예치제도를 알리고 이용을 권고하도록 한 개정안 제20조의4제3항제1호의 내용은 지불 방법 중 계좌이체를 통한 결제가 분쟁조정 신청의 대부분을 차지하고 있는 점⁷⁾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 있

6) 「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
- 7) 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)

을 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.

3. 국내대리인 지정제도 도입

- 개정안은 국내에 주소 또는 영업소가 없는 일정 규모 이상의 통신 판매업자 또는 통신판매중개자에 대해 국내대리인을 지정하도록 의무화하고, 국내대리인 지정대상 여부 확인을 위한 자료 제출 요구의 근거를 마련하는 한편, 이를 위반할 경우 시정조치를 명하고 2천만원 이하의 과태료를 부과하려는 것임(안 제20조의5 신설 등).

현행	허영의원안
<신설>	<u>제20조의5(국내대리인의 지정) ①</u> <u>국내에 주소 또는 영업소가 없는 통신판매업자 또는 통신판매중개자(이하 “통신판매업자등”이라 한다)로서 매출액, 소비자 규모 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 자는 다음 각 호의 구분에 따른 사항을 대리하는 자(이하 “국내대리인”이라 한다)를 서면으로 지정하여야 한다.</u> <u>1. 통신판매업자의 경우: 다음 각 목의 사항</u> <u>가. 제13조제5항에 따른 거래조건(같은 조 제2항제8호의 사항에 관한 거래조건으로 한정한다)의 이행</u> <u>나. 제39조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정</u>

현행	허영의원안
	<u>거래에 관한 법률」 제81조제1항제3호에 따른 처분의 이행</u> <u>2. 통신판매중개자의 경우: 다음 각 목의 사항</u> <u>가. 제20조제3항에 따른 소비자 불만이나 분쟁의 해결을 위하여 필요한 조치</u> <u>나. 제1호나목의 사항</u> <u>② 국내대리인은 국내에 주소 또는 영업소가 있는 자로 한다. 이 경우 제1항에 따라 국내대리인을 지정하여야 하는 통신판매업자등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 법인이 존재하는 경우에는 해당 법인 중에서 국내대리인을 지정하여야 한다.</u> <u>1. 제1항에 따라 국내대리인을 지정하여야 하는 통신판매업자등이 설립한 국내 법인</u> <u>2. 제1항에 따라 국내대리인을 지정하여야 하는 통신판매업자등이 임원 구성, 사업 운영 등에 대하여 지배적인 영향력을 행사하는 국내 법인</u> <u>③ 제1항 및 제2항에 따라 국내대리인을 지정한 통신판매업자등은 다음 각 호의 사항 모두를</u>

현행	허영의원안
	<u>공정거래위원회에 제출한 후 통신판매업자등의 인터넷 홈페이지 등에 공개하여야 한다. 국내 대리인이 변경된 경우에도 또한 같다.</u> <u>1. 국내대리인의 성명(법인인 경우에는 그 명칭 및 대표자의 성명을 말한다)</u> <u>2. 국내대리인의 주소(법인인 경우에는 영업소 소재지를 말한다), 전화번호 및 전자우편 주소</u> <u>④ 국내대리인이 제1항 각 호와 관련하여 이 법을 위반한 경우에는 해당 국내대리인을 지정한 통신판매업자등이 그 행위를 한 것으로 본다.</u> <u>⑤ 국내대리인은 해당 국내대리인을 지정한 통신판매업자등과 유효한 연락수단을 확보하여야 한다.</u> <u>⑥ 공정거래위원회는 통신판매업자등이 제1항에 따른 국내대리인 지정 대상자 기준에 해당되는지를 확인하기 위하여 해당 사업자에게 매출액, 소비자 규모 등 대통령령으로 정하는 사항에 관한 자료의 제출을 요구</u>

현행	허영의원안
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.	할 수 있다. ⑦ 제3항에 따른 지정 사항의 제출 및 공개 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
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, 제32조의2 제2항을 위반하는 행위	제32조(시정조치 등) ① ----- ----- ----- ----- ----- ----- 1. ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- 제20조의3, 제20조의4, 제20조의5제1항부터 제3항까지 및 제5항·제6항, 제21조의4제1항----- ----- 제32조의4제2항-----
2.·3. (생략)	2.·3. (현행과 같음)
② ~ ④ (생략)	② ~ ④ (현행과 같음)
제39조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ①·② (생략)	제39조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ①·② (현

현행	허영의원안
략) ③ 이 법에 따른 공정거래위원회의 처분 및 제38조에 따라 위임된 시·도지사의 처분에 대한이의신청, 시정조치명령의 <u>집행정지</u>, 소의 제기 및 불복의 소의 전속관할에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제96조, 제97조, <u>제98조의2</u> 및 제99조부터 제101조까지를 준용한다. ④·⑤ (생략) 제45조(과태료) ① · ② (생략) ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 <u>1천만원</u> 이하의 과태료를 부과한다. 1. (생략) <u><신설></u> <u><신설></u> <u><신설></u>	행과 같음) ③ ----- ----- ----- ----- <u>집행정지, 문서의 송달</u> ----- ----- ----- ----- <u>제98조, 제98조의2, 제98조의3</u> -----. ④·⑤ (현행과 같음) 제45조(과태료) ① · ② (현행과 같음) ③ ----- ----- <u>2천만원</u> ----- -----. 1. (현행과 같음) <u>1의2. 제20조의5제1항을 위반하여 국내대리인을 지정하지 아니하거나 같은 조 제2항을 위반하여 국내대리인을 지정한 자</u> <u>1의3. 제20조의5제3항을 위반하여 지정 사항을 공개하지 아니한 자</u> <u>1의4. 제20조의5제6항을 위반하</u>

현행	허영의원안
2. ~ 7. (생략) ④ ~ ⑧ (생략)	<u>여 자료를 제출하지 아니하거나 거짓 자료를 제출한 자</u> 2. ~ 7. (현행과 같음) ④ ~ ⑧ (현행과 같음)

□ 통계청의 온라인쇼핑동향에 따르면, 소매판매액에서 온라인쇼핑 거래액이 차지하는 비중은 계속해서 증가하고 있고 온라인을 통한 해외 직접 구매의 경우에도 계속해서 늘어나는 추세임.

<소매판매액 중 온라인쇼핑 거래액 비중>

(경상금액)

구분	소매판매액	온라인쇼핑 거래액	비중
2022년	625조 5,518억 원	216조 1,751억 원	34.6%
2023년	640조 9,582억 원	242조 2,068억 원	37.8%
2024년	640조 5,461억 원	259조 4,319억 원	40.5%

(자료: 국가데이터처 2025년 9월 온라인쇼핑동향(2025년 3/4분기 온라인 해외 직접 판매 및 구매 통계 포함) 재구성)

<온라인 해외 직접 구매액>

구분	합계	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기
2022년	5조 9,454억 원	1조 4,339억 원	1조 4,770억 원	1조 4,464억 원	1조 5,881억 원
2023년	6조 8,158억 원	1조 5,319억 원	1조 6,519억 원	1조 6,433억 원	1조 9,887억 원
2024년	8조 863억 원	1조 8,629억 원	2조 607억 원	1조 9,431억 원	2조 2,195억 원

(자료: 국가데이터처 2025년 9월 온라인쇼핑동향(2025년 3/4분기 온라인 해외 직접 판매 및 구매 통계 포함) 재구성)

○ 해외직구의 증가 추세와 함께 소비자 상담·분쟁 및 관련 피해사례도 증가하고 있으나⁸⁾, 국내에 주소지·영업지가 없는 해외 사

8) ‘항공숙박’ 등 서비스 관련 국제거래 상담 증가(한국소비자원 보도자료, 2025. 4. 4.)

업자의 경우 소비자 보호 방안이 미흡한 실정임.

<최근 3년간 국제소비자상담 접수 추이>

2022년	2023년	2024년
16,608건	19,418건	22,816건

(자료: 한국소비자원 홈페이지)

□ 이에 개정안은 국내에 주소 또는 영업지가 없는 일정 기준 이상의 통신판매업자 또는 통신판매중개자에게 소비자 불만 및 분쟁처리, 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 있음⁹⁾.

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

9) 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 입장이며, 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.

＜국내대리인 관련 타 입법례＞

구분	정보통신망법	개인정보 보호법	전기통신 사업법	전자법	게임산업법
대상	국내에 주소· 영업소가 없 는 정보통신 서비스 제공 자 등	국내에 주소· 영업소가 없 는 개인정보 처리자	국내에 주소· 영업소가 없 는 부가통신 사업자	국내에 주소· 영업소가 없 는 자가 적합 성평가를 받 고자 하는 경 우	국내에 주소· 영업장이 없 는 게임배급 업 또는 게임 제공업을 영 위하는 자
대리업무	① 과기부 또는 방통위에서 요구하는 관계 물품·서류 등의 제출	① 개인정보 처리와 관련 한 불만의 처 리 및 피해 구제 업무 ② 개인정보 유출 등의 통지 및 신고 ③ 개인정보 보호위원회가 요구하는 물품· 서류 등 자료의 제출	① 이용자 요구 사항 처리를 위한 국내 연락 수단의 확보 ② 과기부에서 요구하는 자료 제출 ③ 이용자 보호 업무 ④ 방통위의 자료제출명령의 이행	① 적합성평 가의 신청 및 변경신청과 자기적합확인 공개에 관한 사항 ② 과기부가 요구하는 관련 자료 또는 해당 기자재의 제출	① 문체부 등의 보고의 이행 ② 게임물 표시 의무의 이행
미지정시 제제수단	2천만원 이하의 과태료	2천만원 이하의 과태료	2천만원 이하의 과태료	국내대리인을 허위로 지정한 경우 적합성평가 취소 등	2천만원 이하의 과태료

□ 개정안에 대하여 공정거래위원회는 해외사업자와의 거래에서 발
생하는 분쟁이나 소비자 피해 등에 대해 신속한 대처가 가능하도
록 국내 대리인 제도의 도입이 필요하다는 입장임.

4. 사용후기 관리 투명성 강화

- 개정안은 사업자가 소비자의 사용후기를 게시하는 경우 게시기간, 등급평가, 삭제기준 등 사용후기의 수집 및 처리에 관한 정보를 공개하도록 하고, 이를 위반한 경우 시정조치 및 1천만원 이하의 과태료를 부과할 수 있도록 하려는 것임(추경호의원안, 허영의원안 제21조의4 신설, 제32조제1항 및 제45조제4항).

현행	추경호의원안	허영의원안
<신설>	제21조의4(정보의 투명성 확보 조치) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 사이버몰 등을 통하여 거래되는 재화등에 대한 소비자의 사용후기를 게시하는 경우 게시기간, 등급평가 및 삭제기준, 삭제 시 이의제기 절차 등 사용후기의 수집 및 처리에 관한 정보를 공개하여야 한다. ② 제1항에 따라 공개되는 사용후기의 수집 및 처리에	제21조의4(정보의 투명성 확보 조치) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 사이버몰 등을 통해 거래되는 재화등에 대한 소비자의 사용후기를 게시하는 경우 게시기간, 등급평가 및 삭제기준, 삭제 시 이의제기 절차 등 사용후기의 수집 및 처리에 관한 정보를 공개하여야 한다. ② 제1항에 따라 공개되는 사용후기의 수집 및 처리에 관한 정보의 구체적인

현행	추경호의원안	허영의원안
	<u>관한 정보의 구체 적인 내용과 범위, 공개 방법 및 절차 등에 관하여 필요 한 사항은 대통령 령으로 정한다.</u>	<u>내용과 범위, 공개 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항 은 대통령령으로 정 한다.</u>
제32조(시정조치 등)	제32조(시정조치 등)	제32조(시정조치 등)
① 공정거래위원회 는 사업자가 다음 각 호의 어느 하나 에 해당하는 행위를 하거나 이 법에 따 른 의무를 이행하지 아니하는 경우에는 해당 사업자에게 그 시정조치를 명할 수 있다.	① ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----.	① ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----.
1. 제5조제2항부터 제5항까지, 제6조 제1항, 제7조, 제8 조, 제9조, 제9조 의2, 제10조, 제11 조, 제12조제1항부 터 제3항까지, 제1 3조제1항부터 제3 항까지 및 제5항 · 제6항, 제14조, 제15조, 제18조,	1. ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----	1. ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----

현행	추경호의원안	허영의원안
제19조제1항, 제20조, 제20조의2, 제20조의3, 제22조제1항, 제23조제2항, 제24조제1항·제2항 및 제5항부터 제9항까지, 제27조제2항, 제29조제1항 및 제2항, 제32조의2제2항을 위반하는 행위	----- ----- -----제20조의4, 제21조의4제1항, 제22조제1항----- ----- ----- ----- -----	----- ----- 제20조의3, 제20조의4, 제20조의5제1항부터 제3항까지 및 제5항·제6항, 제21조의4제1항----- ----- ----- 제32조의4제2항 ----- -----
2.·3. (생략)	2.·3. (현행과 같음)	2.·3. (현행과 같음)
② ~ ④ (생략)	② ~ ④ (현행과 같음)	② ~ ④ (현행과 같음)
제45조(과태료) ① ~ ③ (생략)	제45조(과태료) ① ~ ③ (현행과 같음)	제45조(과태료) ① ~ ③ (현행과 같음)
④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.	④ -----1천만원----- -----.	④ -----1천만원----- -----.
1. ~ 7. (생략)	1. ~ 7. (생략)	1. ~ 13. (현행과 같음)
<신설>	8. 제21조의4제1항을 위반하여 사용후기의 수집 및	14. 제21조의4제1항을 위반하여 사용후기에 관한 정보

현행	추경호의원안	허영의원안
⑤ ~ ⑧ (생략)	<u>처리에 관한 정보를 공개하지 아니한 자</u> ⑤ ~ ⑧ (현행과 같음)	<u>를 공개하지 아니한 자</u> ⑤ ~ ⑧ (현행과 같음)

□ 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.¹⁰⁾

○ 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·과

10) 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.)

장·기만적인 방법으로 소비자를 유인하는 행위에 해당하는 것으로 보아 법 제21조제1항제1호¹¹⁾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.

11) 「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

5. 동의의결제도 도입

- 개정안은 공정거래법 등에 도입되어 있는 동의의결제도를 도입하고, 동의의결제도의 실효성 담보를 위하여 정당한 이유 없이 동의의결을 이행하지 아니한 경우 이행강제금을 부과할 수 있도록 규정하려는 것임(안 제32조의2, 제32조의3 신설 및 제39조).

현행	허영의원안
<u><신설></u>	<u>제32조의2(동의의결) ① 공정거래위원회의 조사나 심의를 받고 있는 사업자(이하 이 조에서 “신청인”이라 한다)는 해당 조사나 심의의 대상이 되는 행위(이하 이 조에서 “해당 행위”라 한다)로 인한 소비자 권익 침해상태의 자발적 해소 등 거래질서의 개선, 소비자 피해 구제 등을 위하여 제3항에 따른 동의의결을 하여 줄 것을 공정거래위원회에 신청할 수 있다. 다만, 동의의결이 있기 전 신청인이 신청을 취소하는 경우 공정거래위원회는 동의의결을 하지 아니하고 이 법에 따른 심의 절차를 진행하여야 한다.</u> <u>② 신청인이 제1항에 따른 신청을 하는 경우 다음 각 호의 사항을 기재한 서면으로 하여야 한다.</u>

현행	허영의원안
	1. 해당 행위를 특정할 수 있는 사실관계 2. 해당 행위의 중지, 소비자 권익 침해상태의 해소 등 거래질서의 적극적 개선을 위하여 필요한 시정방안 3. 소비자 또는 다른 사업자의 피해를 구제하거나 예방하기 위하여 필요한 시정방안 ③ 공정거래위원회는 해당 행위의 사실관계에 대한 조사를 마친 후 제2항제2호 및 제3호에 따른 시정방안(이하 이 조에서 “시정방안”이라 한다)이 다음 각 호의 요건을 모두 충족한다고 판단되는 경우에는 해당 행위 관련 심의 절차를 중단하고 시정방안과 같은 취지의 의결(이하 이 조 및 제32조의3에서 “동의의결”이라 한다)을 할 수 있다. 이 경우 신청인과 협의를 거쳐 시정방안을 수정할 수 있다. 1. 해당 행위가 이 법을 위반한 것으로 판단될 경우에 예상되는 시정조치, 그 밖의 제재와 균형을 이룰 것 2. 공정하고 자유로운 거래질서를 회복시키거나 소비자 또는

현행	허영의원안
	<u>다른 사업자를 보호하기에 적절하다고 인정될 것</u> <u>④ 공정거래위원회의 동의를결은 해당 행위가 이 법에 위반된다고 인정한 것을 의미하지 아니하며, 누구든지 신청인이 동의를결을 받은 사실을 들어 해당 행위가 이 법에 위반된다고 주장할 수 없다.</u> <u>⑤ 동의를결의 절차 및 취소에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제90조 및 제91조를 준용한다. 이 경우 같은 법 제90조제2항제3호 중 “제89조제3항”은 “이 법 제32조의2제3항”으로, 같은 법 제90조제3항 단서 중 “제124조부터 제127조까지의 규정”은 “이 법 제40조, 제42조 및 제43조”로, 같은 법 제90조제10항 각 호 외의 부분 본문 중 “제80조제4항 및 제5항”은 “이 법 제26조제5항”으로, “제89조제1항”은 “이 법 제32조의2제1항”으로, 같은 법 제91조제2항 전단 중 “제89조제1항”은 “이 법 제32조의2제1항”으로, 같은 법 제91조제2항 후단 중 “제89조부터 제92조까지의 규정”은</u>

현행	허영의원안
<신설> 제39조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ① ~ ④ (생략) ⑤ 이 법에 따른 직무에 종사하거나 종사하였던 공정거래위원회의 위원 또는 공무원에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제119조를 준용한다. <신설>	“이 법 제32조의2 및 제32조의3”으로, 같은 법 제91조제3항 중 “제89조제3항”은 “이 법 제32조의2제3항”으로 한다. 제32조의3(이행강제금) ① 공정거래위원회는 정당한 이유 없이 동의를결 시 정한 이행기한까지 동의를결을 이행하지 아니한 자에게 동의를결이 이행되거나 취소되기 전까지 이행기한이 지난 날부터 1일당 200만원 이하의 이행강제금을 부과할 수 있다. ② 이행강제금의 부과·납부·징수 및 환급 등에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제16조제2항부터 제4항까지를 준용한다. 제39조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ① ~ ④ (현행과 같음) ⑤ ----- ----- -- 위원, 공무원 및 제32조의2에 따른 동의를결의 이행관리 업무를 담당하거나 담당하였던 사람-----. ⑥ 제32조의2에 따른 동의를결의 이행관리 업무를 담당하거나 담

현행	허영의원안
	<u>당하였던 사람에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제123조제2항을 준용한다.</u>

□ 사업자의 기만행위 등으로 다수 소비자의 피해가 발생한 경우 기업에 대한 공정거래위원회의 제재(시정조치, 과징금)와는 별도로 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 내용임¹²⁾.

□ 동의의결제도는 미국의 당사자주의적 분쟁해결시스템(Adversarial

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

Dispute Resolution System)의 산물로서 경쟁법 집행과정에서 행위의 위법성에 대한 최종적인 판단단계에 이르기 전에 피심인과 경쟁당국과의 합의에 의하여 분쟁을 해결하고 사건을 종결시키는 일련의 절차임.

- 우리나라에서는 한·미 FTA 합의사항¹³⁾에 동의명령제도의 도입이 포함됨에 따라 2011년 12월 공정거래법에 처음 도입된 이래로 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」(2014. 4. 시행), 「대리점 거래의 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 비

13) (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.

용과 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 있다고 보임.

□ 다만, 2011년 동의의결제도가 도입된 이후 현재까지 동의의결 신청건수는 총 40건(인용 24건, 기각 13건, 진행 중 3건)에 불과하다는 점에서¹⁴⁾ 동 제도의 활성화·내실화 방안을 강구하는 노력이 함께 병행되어야 할 것으로 보임.

<동의의결제도 운영 현황>

	신 청 인	위반 유형	의결일	결과
1	네이버(주)	시장지배적지위 남용	2014-05-08	인용
2	네이버비즈니스플랫폼(주)		2014-05-08	인용
3	(주)다음 커뮤니케이션		2014-05-08	인용
4	에스에이피코리아(주)	거래상지위 남용	2014-12-04	인용
5	롯데쇼핑(주) (롯데시네마)	시장지배적지위 남용	절차 개시 신청 기각	
6	CJ CGV(주), CJ ENM(주)		절차 개시 신청 기각	
7	마이크로소프트	경쟁제한적 기업결합	2015-08-24	인용
8	에스케이텔레콤(주)	표시광고법 위반	2016-09-29	인용
9	(주)케이티		2016-09-29	인용
10	(주)엘지유플러스		2016-09-29	인용
11	웹컴 Icn. 외 2개사	시장지배적지위 남용	절차 개시 신청 기각	
12	현대모비스(주)	거래상지위 남용	절차 개시 신청 기각	
13	(주)엘에스 외 3개사	부당지원	절차 개시 신청 기각	
14	(주)골프존	차별적 취급	절차 개시 신청 기각	
15	(주)엠티알	표시광고법 위반	절차 개시 신청 기각	
16	남양유업(주)	거래상지위 남용	2020-05-28	인용
17	애플코리아(유)	거래상지위 남용	2021-03-16	인용

14) 「대리점거래의 공정화에 관한 법률」에 따른 신청사례 없음

	신 청 인	위 반 유 형	의 결 일	결 과
18	삼성전자(주) 외 4개사	부당지원	절차 개시 신청 기각	
19	(주)스타필드하남	거래상지위 남용	2022-11-24	인용
20	브로드컴 Inc. 외 3개사	거래상지위 남용	2023-06-30	기각
21	(주)한솔	가맹사업법 위반	2024-06-07	인용
22	(주)유진종합건설	하도급법 위반	2024-03-29	인용
23	(주)카카오모빌리티	시장지배적지위 남용	절차 개시 신청 기각	
24	(주)지에스리테일	대규모유통업법 위반	2025-04-18	인용
25	(주)비이에프리테일		2025-04-18	인용
26	(주)코리아세븐		2025-04-18	인용
27	(주)이마트24		2025-04-18	인용
28	(주)리만코리아	방문판매법 위반	절차 개시 신청 기각	
29	에스케이오션플랜트(주)	하도급법 위반	절차 개시 신청 기각	
30	(주)에스엠엔터테인먼트	하도급법 위반	2025-06-09	인용
31	(주)하이브		2025-06-09	인용
32	(주)와이지엔터테인먼트		2025-06-09	인용
33	(주)제이와이피엔터테인먼트		2025-06-09	인용
34	(주)스타쉽엔터테인먼트		2025-06-09	인용
35	(주)카카오	대규모유통업법 위반	2025-07-15	인용
36	브로드컴 Inc. 외 3개사	시장지배적지위 남용	2025-09-01	인용
37	구글 엘엘씨 외 2개사	시장지배적지위 남용	절차 개시 후 관련절차 진행 중	
38	(주)효성 및 효성중공업(주)	하도급법 위반	절차 개시 후 관련절차 진행 중	
39	쿠팡(주) 및 씨피엘비(주)	하도급법 위반	절차 개시 후 관련절차 진행 중	
40	서진산업(주)	하도급법 위반	절차 개시 신청 기각	

(자료: 공정거래위원회)

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

○ 참고로, 동의의결제도를 도입하고 있는 주요국가에서 동의의결 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)

□ 마지막으로, 안 제39조는 동의를결의 이행관리 업무를 담당하거나 담당하였던 사람에 대하여 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제119조 및 제123조제2항을 준용하도록 함.¹⁵⁾

○ 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 동의를결

15) 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」

제119조(비밀업수의 의무) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 그 직무상 알게 된 사업자 또는 사업 자단체의 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

의 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.¹⁶⁾

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

16) 「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 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.

6. 임시중지명령 제도의 실효성 제고

- 개정안은 임시중지명령의 발동요건을 법 위반이 명백하게 판단되는 경우로 완화하고, 임시중지 조치도 해당 행위 중지, 영업중지 등으로 다양화하려는 것임(안 제32조의4 및 제45조).

현행	허영의원안
제32조의2(임시중지명령) ① 공정거래위원회는 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자의 <u>전자상거래 또는 통신판매</u> 가 다음 각 호에 모두 해당하는 경우에는 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자에 <u>대하여</u> 전자상거래 또는 통신판매의 전부 또는 <u>일부를</u> 대통령령으로 정하는 바에 <u>따라</u> 일시 중지할 것을 명할 수 있다.	제32조의4(임시중지명령) ① ----- ----- 행 위가 ----- ----- ----- 대하여 해당 행 위의 중지, ----- 일부의 일시 중지 등 ----- - 따른 조치(이하 “임시중지”라 한다)를 ----- -----.
1. <u>전자상거래 또는 통신판매</u> 가 <u>제21조제1항제1호에</u> 해당하는 것이 명백한 경우	1. <u>제21조제1항제1호에</u> 해당하는 행위임이 명백하다고 판단되는 경우
2. <u>전자상거래 또는 통신판매</u> 로 인하여 소비자에게 재산상 손해가 발생하였고, 다수의 소비자에게 회복하기 어려운 손해가 확산될 우려가 있어 이를 예방할 긴급한 필요성이 인정	2. <u>해당 행위로 인하여</u> ----- ----- ----- ----- -----

현행	허영의원안
되는 경우 ② 공정거래위원회는 <u>제1항에 따라 전자상거래 또는 통신판매의 전부 또는 일부를 일시 중지하기</u> 위하여 필요한 경우 호스팅서비스를 제공하는 자, 통신판매중개자, 전자게시판서비스 제공자 등에게 해당 역무제공의 중단 등 대통령령으로 정하는 조치를 취할 것을 요청할 수 있으며, 그 요청을 받은 사업자는 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다. ③ 「소비자기본법」 제29조에 따라 등록된 소비자단체나 그 밖에 대통령령으로 정하는 기관·단체는 전자상거래를 하는 사업자 또는 <u>통신판매업자가 제1항의 경우에</u> 해당한다고 인정될 때에는 서면(전자문서를 포함한다)으로 공정거래위원회에 <u>그 전자상거래 또는 통신판매의 전부 또는 일부에 대하여 일시 중지를</u> 명하도록 요청할 수 있다. ④ ~ ⑥ (생략) 제32조(시정조치 등) ① 공정거래위원회는 사업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위	----- ② ----- <u>임시중지를 하기</u> ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ③ ----- ----- ----- ----- ----- <u>통신판매업자의 행위가 제1항 각 호에 모두</u> ----- ----- ----- <u>임시중지</u> ----- ----- ----- ----- ④ ~ ⑥ (현행과 같음) 제32조(시정조치 등) ① ----- ----- -----

현행	허영의원안
를 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, 제32조의2 제2항을 위반하는 행위 2.·3. (생략) ② ~ ④ (생략) 제45조(과태료) ① 제32조의2제1항을 위반하여 영업을 계속한 자에게는 1억원 이하의 과태료를 부과한다. ② (생략) ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.	----- ----- ----- -----. 1. ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- 제20조의3, 제20조의4, 제20조의5제1항부터 제3항까지 및 제5항·제6항, 제21조의4제1항----- ----- 제32조의4제2항----- ----- 2.·3. (현행과 같음) ② ~ ④ (현행과 같음) 제45조(과태료) ① 제32조의4제1항----- ----- -----. ② (현행과 같음) ③ ----- -----2천만원----- -----.

현행	허영의원안
1. ~ 6. (생략)	1. ~ 6. (현행과 같음)
7. 제32조의2제2항을 위반하여 공정거래위원회의 요청을 따 르지 아니한 자	7. 제32조의4제2항----- ----- -----
④ ~ ⑧ (생략)	④ ~ ⑧ (현행과 같음)

□ 현행법은 전자상거래 또는 통신판매가 ① 법 위반행위¹⁷⁾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.¹⁸⁾

○ 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

17) 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

18) 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 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

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.¹⁹⁾

- 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 유사함²⁰⁾.

- 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 시행령²¹⁾에서 임시중지명령의 방법을 규정하고 있는

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

두 건 모두 인터넷 쇼핑몰 접속차단 및 폐쇄 조치

20) 제8조(임시중지명령) ① 공정거래위원회는 표시·광고 행위가 다음 각 호 모두에 해당하는 경우에는 사업자등에 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

반면, 개정안에서는 임시조치의 내용에 대하여 대통령령에 위임하고 있으므로, 그 타당성에 대한 판단이 필요할 것으로 보임.

<임시중지명령제도 요건 비교>

구분	현행법	개정안
발동 요건	법 위반*에 해당하는 것이 명백할 것	법 위반*이 명백하게 판단될 것
	재산상 손해 발생	-
	다수 소비자에게 회복하기 어려운 손해가 확산될 우려 + 손해를 예방할 긴급한 필요성	
조치 내용	전자상거래(통신판매) 전부 또는 일부 일시중지	해당행위 중지, 전자상거래(통신판매) 전부 또는 일부 일시 중지 등 대통령령으로 정하는 바에 따른 조치

* 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위(법 제21조제1항제1호)

□ 개정안에 대하여 공정거래위원회는 소비자 피해를 신속히 차단하고 법 위반과 무관한 사업자의 영업활동을 보장하기 위해 임시중지명령 제도의 개선이 필요하다는 입장임.

21) 「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.

7. 과태료 규정 정비

□ 개정안은 현행법의 최대 500만원과 1천만원으로 규정된 과태료 부과 수준을 각각 2배 상향하는 한편, 통신판매업자가 재화 등의 대금을 환급하지 않거나 통신판매중개자가 의무와 책임을 이행하지 않는 경우 과태료 부과할 수 있도록 과태료 규정을 신설하려는 것임(추경회의원안, 허영의원안 제45조).

현행	추경회의원안	허영의원안
제45조(과태료) ①· ② (생략) ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 <u>1천만원</u> 이하의 과태료를 부과한다. 1. ~ 6. (생략) <u><신설></u> 7. (생략) ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 <u>500만원</u> 이하의 과태	제45조(과태료) ①· ② (현행과 같음) ③ ----- ----- ----- <u>2천만원</u> ----- ----- ----- 1. ~ 6. (현행과 같음) 6의2. 제18조제2항을 위반하여 재화 등의 대금을 환급하지 아니한 자 7. (현행과 같음) ④ ----- ----- ----- <u>1천만원</u> ----- -----	제45조(과태료) ①· ② (현행과 같음) ③ ----- ----- ----- <u>2천만원</u> ----- ----- ----- 1. ~ 6. (현행과 같음) 6의2. 제18조제2항을 위반하여 재화 등의 대금을 환급하지 아니한 자 7. (현행과 같음) ④ ----- ----- ----- <u>1천만원</u> ----- -----

현행	추경호의원안	허영의원안
료를 부과한다. 1. ~ 5의2. (생략) <신설> <신설> <신설> 6. (생략) 7. (생략) ⑤ ~ ⑧ (생략)	-----. 1. ~ 5의2. (현행과 같음) 5의3. 제20조제1항을 위반하여 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자에게 고지하지 아니한 자 5의4. 제20조제2항을 위반하여 통신판매중개의뢰자의 신원정보를 확인하지 아니하거나, 소비자에게 정보를 제공하지 아니한 자 5의5. 제20조제3항을 위반하여 불만이나 소비자 분쟁의 해결을 위하여 필요한 조치를 취하지 아니한 자 6. (현행과 같음) 7. (현행과 같음) ⑤ ~ ⑧ (현행과 같음)	-----. 1. ~ 5의2. (현행과 같음) 6. 제20조제1항을 위반하여 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자에게 고지하지 아니한 자 7. 제20조제2항을 위반하여 통신판매중개의뢰자의 신원정보를 확인하지 아니하거나, 소비자에게 정보를 제공하지 아니한 자 8. 제20조제3항을 위반하여 불만이나 소비자 분쟁의 해결을 위하여 필요한 조치를 취하지 아니한 자 9. (현행 제6호와 같음) 13. (현행 제7호와 같음) ⑤ ~ ⑧ (현행과 같음)

□ 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.

<제45조제3항 및 제4항 적용 대상 위반행위>

내 용	비 고
- 전자게시판 서비스 제공자로서 소비자 피해구제신청 대행 장치 마련 등 소비자피해방지를 위한 사항을 이행하지 아니한 자 - 금지행위 중 어느 하나에 해당하는 행위를 한 자 - 결제수단의 발행자로서 소비자피해보상보험계약 등을 체결하지 아니한 자 - 선지급식 통신판매업자로서 소비자가 결제대금예치를 이용하도록 하거나 소비자피해보상보험계약 등을 체결하도록 규정한 내용을 위반한 자 - 결제수단의 발행자로서 거짓 자료를 제출하고 소비자피해보상보험계약 등을 체결한 자 - 선지급식 통신판매업자로서 거짓 자료를 제출하고 소비자피해보상보험계약 등을 체결한 자 - 임시중지를 위하여 필요한 역무제공의 중단 등 공정거래위원회의 요청을 따르지 아니한 자	§45③ (1천만원 이하)
- 거래기록을 보존하지 아니하거나 소비자에게 거래기록을 열람·보존할 수 있는 방법을 제공하지 아니한 자 - 사이버몰 운영자, 통신판매업자의 신원정보를 표시하지 아니한 자 - 통신판매업자 신고 또는 변경신고를 하지 아니한 자 - 거래조건에 대하여 표시·광고, 고지를 하지 아니하거나 계약내용에 관한 서면을 계약자에게 교부하지 아니한 자 - 재화 등의 거래에 관하여 법정대리인의 미동의 시 계약을 취소할 수 있다는 내용을 거래 상대방인 미성년자에게 고지하지 아니한 자 - 정기결제 대금이 증액되거나 유료로 전환되는 경우 소비자의 동의를 받지 아니하거나 소비자에게 고지하지 아니한 자 - 통신판매중개업자로서 청약의 접수를 받는 경우, 청약 철회 등의 정보를 제공하지 아니한 자 - 다크패턴 관련 금지행위 중 어느 하나에 해당하는 행위를 한 자	§45④ (500만원 이하)

- 동 법 위반행위에 대한 과태료는 일반적으로 제3항과 제4항이 적용되어 부과되고 있으며,²²⁾²³⁾ 개정안은 그 과태료 상한액을 각각 1천만원, 2천만원으로 상향하려는 것임.

<현행과 개정안 비교>

현 행	개정안	비 고
1억원 이하	현행과 동일	\$45①
5천만원 이하, 3천만원 이하, 1천만원 이하, 500만원 이하	현행과 동일	\$45②
<u>1천만원 이하</u>	<u>2천만원 이하</u>	\$45③
<u>500만원 이하</u>	<u>1천만원 이하</u>	\$45④
100만원 이하	현행과 동일	\$45⑤

- 전자상거래 사업자가 위반행위로 얻은 경제적 이익에 비하여 현행 과태료 수준이 낮다는 지적이 제기되고 있고,²⁴⁾

22) <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)

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

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

- 특히, 과태료 부과에 상당 부분을 차지하는 거짓·과장, 기만적 방법으로 소비자를 유인하거나 청약철회 등을 방해하는 행위의 경우²⁵⁾, 유사한 위반행위에 대해 다른 법률에서 규정하는 제재수준보다 상대적으로 낮은 수준임을 감안하면 상향의 필요성이 인정되는 측면이 있음.

<유사 위반행위 관련 입법례>

구분	금지행위	제재조치
「방문판매 등에 관한 법률」	(방문판매 및 전화권유판매) 거짓·과장, 기만적 방법으로 소비자를 유인, 청약철회 등을 방해(법 제11조제1항제2호) (계속거래 및 사업권유거래) 거짓·과장, 기만적 방법으로 소비자를 유인, 청약철회 등을 방해(법 제34조제1항제2호)	2년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금
	(다단계판매 및 후원방문판매) 거짓·과장, 기만적 방법으로 소비자를 유인, 청약철회 등을 방해(법 제23조제1항제2호)	5년 이하의 징역 또는 1억 5천만원 이하의 벌금
「할부거래에 관한 법률」	거짓·과장, 기만적 방법으로 소비자를 유인, 청약철회 등을 방해(법 제34조제2호)	1년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금

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

25) 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

□ 한편, 현행법은 통신판매업자가 재화 등의 대금을 환급하지 않는 경우(제18조제2항)²⁶⁾, 통신판매중개(업)자가 고지 의무, 정보제공 의무, 분쟁해결 협조 의무를 이행하지 않는 경우(제20조)²⁷⁾에 시정 조치를 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.

26) 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

27) 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.

<개정안에 따른 과태료 신설 대상>

내용	개정안의 과태료 금액	비고
(통신판매업자) 재화 등의 대금을 환급하지 아니한 자	2천만원 이하	§18②
(통신판매중개자) 통신판매의 당사자가 아니라는 사실을 소비자에게 고지하지 아니한 자	1천만원 이하	§20①
(통신판매중개업자) 통신판매의뢰자의 신원정보를 확인하지 않거나 소비자에게 정보를 제공하지 아니한 자		§20②
(통신판매중개자) 불만이나 소비자 분쟁의 해결을 위하여 필요한 조치를 취하지 아니한 자		§20③

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

문 의 처

02)6788-5114