

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률
일부개정법률안
(김미애의원 대표발의)

의안 번호	14346
----------	-------

발의연월일 : 2025. 11. 18.

발 의 자 : 김미애 · 김소희 · 김기현
김위상 · 김재섭 · 김선교
송석준 · 주호영 · 진종오
김 건 · 조경태 · 박정훈
의원(12인)

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 년간 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 부

당한 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).

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 일부개정법률안

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제1조 중 “소비자”를 “소비자 등”으로 한다.

제21조의4를 다음과 같이 신설한다.

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.

② 통신판매중개업자는 제1항에서 금지하는 행위를 반복적으로 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.

1. 부당행위 소비자에 대한 사이버몰 등 접근 제한 조치. 이 경우 통신판매중개업자는 접근을 제한한다는 사실과 그 사유를 해당 소비자 및 통신판매중개의뢰자에게 알려야 한다.
2. 통신판매중개의뢰자에 대한 부당행위 소비자의 행위 이력 등 정보 제공

3. 부당행위 소비자가 사이버몰 등에 게재한 거짓 또는 과장된 사실에 대한 비노출 또는 접근 차단 조치

③ 제1항에서 금지하는 행위의 유형, 제2항에 따른 부당행위 소비자의 기준 및 통신판매중개업자의 조치의 방법 및 절차 등과 관련한 구체적인 사항은 대통령령으로 정한다.

부 칙

이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.

신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
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 목적</u> 으로 한다.	제1조(목적) ----- ----- ----- ----- <u>소비자</u> <u>등</u> ----- ----- ----- -----.
<u><신 설></u>	제21조의4(<u>소비자에게 있어서 금지되는 행위 등</u>) ① <u>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> ② <u>통신판매중개업자는 제1항에서 금지하는 행위를 반복적으로 하는 등 부당한 행위를 하는 소비자(이하 이 조에서 “부당행위 소비자”라 한다)로부터 통신판매중개의뢰자를 보호</u>

하기 위하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 할 수 있다.

1. 부당행위 소비자에 대한 사이버몰 등 접근 제한 조치.
이 경우 통신판매중개업자는 접근을 제한한다는 사실과 그 사유를 해당 소비자 및 통신판매중개의뢰자에게 알려야 한다.

2. 통신판매중개의뢰자에 대한 부당행위 소비자의 행위 이력 등 정보 제공

3. 부당행위 소비자가 사이버몰 등에 게재한 거짓 또는 과장된 사실에 대한 비노출 또는 접근 차단 조치

③ 제1항에서 금지하는 행위의 유형, 제2항에 따른 부당행위 소비자의 기준 및 통신판매중개업자의 조치의 방법 및 절차 등과 관련한 구체적인 사항은 대통령령으로 정한다.