



제 432회 국회 (임시회)
제3차 과학기술정보방송통신위원회

전기통신사업법 일부개정법률안

검 토 보 고

< 라이브커머스 플랫폼의 소비자보호 책임 강화 >

■ 한민수의원 대표발의(의안번호 제2214388호)

2026. 2.

과학기술정보방송통신위원회

수석전문위원 이복우

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	3
1. 부가통신사업자의 소비자피해 방지 의무 부과 등	3
2. 소비자보호 이행현황 공개 및 보고 의무 부과	12

I. 제안경위

가. 발 의 자 : 한민수의원 등 10인

나. 발의연월일 : 2025. 11. 19.

다. 회부연월일 : 2025. 11. 20.

II. 제안이유 및 주요내용

현행 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에서는 통신판매에서의 소비자보호에 관하여 규정하고 있으며, 전자게시판서비스 제공자로 하여금 해당 게시판을 이용하여 통신판매 또는 통신판매중개가 이루어지는 경우 소비자피해를 방지하기 위한 조치를 이행하도록 규정하고 있음.

그런데 최근 소셜미디어를 활용한 라이브 커머스, SNS 마켓과 같은 형태의 전자상거래가 증가하면서 이와 관련된 소비자 피해도 증가하고 있는 상황이나, 판매자의 신원을 확인하지 못하여 이를 해결하지 못하는 사례가 다수 발생하고 있음. 그럼에도 불구하고 플랫폼을 제공하는 부가통신사업자는 소비자 보호를 위한 책임을 성실히 이행하지 아니하는 경우가 발생하고 있어 그 책임을 명확히 할 필요성이 있음.

이에 부가통신사업자로 하여금 자신의 부가통신역무를 이용하여 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 통신판매 또는 같은 조 제4호에 따른 통신판매중개가 이루어지는 경우 같은 법 제9조의2에 따른 소비자피해 방지 조치를 이행하도록 의

무를 규정하고, 방송미디어통신위원회가 이를 위반하는 경우를 인지한 때에는 공정거래위원회에 필요한 조사 및 조치를 할 것을 요청하며, 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 부가통신사업자는 그 이행 현황 및 계획에 대한 보고서를 공개하고 방송미디어통신위원회가 이행 실적을 제출받을 수 있도록 하여 부가통신사업자에게 플랫폼을 제공하는 사업자로서의 소비자 보호 의무를 명확히 부과하려는 것임(안 제 22조의12 신설 등)

Ⅲ. 검토의견

1. 부가통신사업자의 소비자피해 방지 의무 부과 등

가. 주요내용

- 개정안은 부가통신사업자가 자신의 부가통신역무를 이용한 통신 판매·통신판매중개가 이루어지는 경우 「전자상거래법」 제9조의2에 따른 소비자피해 방지 조치를 이행하도록 의무를 부과하고, 방송미디어통신위원회가 위반 사례를 인지한 때에는 공정거래위원회에 필요한 조사·조치를 요청하도록 하려는 것임(안 제22조의12제1항제3호·제2항 신설 등).

현행	개정안
제22조의8(국내대리인의 지정) ① 국내에 주소 또는 영업소가 없는 부가통신사업자로서 제22조의7제1항에서 정한 기준에 해당하는 자는 다음 각 호의 사항을 대리하는 자(이하 “국내대리인”이라 한다)를 서면으로 지정하여야 한다. 1. 2. (생략) <u><신설></u> 3. 4. (생략)	제22조의8(국내대리인의 지정) ① ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----. 1. 2. (현행과 같음) 3. <u>제22조의12제3항에 따른 이행실적의 제출</u> 4. 5. (현행 제3호 및 제4호와

② ~ ④ (생략)

<신설>

같음)

② ~ ④ (현행과 같음)

제22조의12(통신판매등 제공 부가통신사업자의 의무) ① 부가통신사업자는 자신의 부가통신역무를 이용하여 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 통신판매 또는 같은 조 제4호에 따른 통신판매중개(이하 이 조에서 “통신판매등”이라 한다)가 이루어지는 경우 소비자피해를 방지하기 위하여 같은 법 제9조의2제1항에 따른 사항 및 같은 조 제2항에 따른 조치(이하 이 조에서 “소비자피해 방지 조치”라 한다)를 이행하여야 한다.

② 방송미디어통신위원회는 부가통신사업자가 소비자피해 방지 조치를 이행하지 아니하거나 그 조치가 적합하지 아니하다고 신고를 받거나 이를 인지한 때에는 공정거래위원회에 필요한 조사 또는 조치를 할 것을 요청할 수 있다.

나. 검토의견

- 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 ‘전자상거래법’이라 한다) 제9조의2¹⁾에 따르면, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제9호²⁾의 게시판을 운영하는 정보통신서비스 제공자(전자게시판서비스 제공자)에게, 해당 게시판을 통해 통신판매 또는 통신판매중개가 이루어지는 경우 소비자피해가 발생하지 않도록 ① 게시판 이용 통신판매업자등이 법상 의무를 준수하도록 안내·권고하고, ② 분쟁 발생 시 소비자의 요청에 따라 소비자피해 분쟁조정기구에 피해구제신청을 대행하는 장치를 마련·운영하며, ③ 그 밖에 대통

-
- 1) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제9조의2(전자게시판서비스 제공자의 책임) ① 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제9호의 게시판을 운영하는 같은 항 제3호의 정보통신서비스 제공자(이하 “전자게시판서비스 제공자”라 한다)는 해당 게시판을 이용하여 통신판매 또는 통신판매중개가 이루어지는 경우 이로 인한 소비자피해가 발생하지 아니하도록 다음 각 호의 사항을 이행하여야 한다.
1. 게시판을 이용하여 통신판매 또는 통신판매중개를 업으로 하는 자(이하 “게시판 이용 통신판매업자등”이라 한다)가 이 법에 따른 의무를 준수하도록 안내하고 권고할 것
 2. 게시판 이용 통신판매업자등과 소비자 사이에 이 법과 관련하여 분쟁이 발생한 경우 소비자의 요청에 따라 제33조에 따른 소비자피해 분쟁조정기구에 소비자의 피해구제신청을 대행하는 장치를 마련하고 대통령령으로 정하는 바에 따라 운영할 것
 3. 그 밖에 소비자피해를 방지하기 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항
- ② 전자게시판서비스 제공자는 게시판 이용 통신판매업자등에 대하여 제13조제1항제1호 및 제2호의 신원정보를 확인하기 위한 조치를 취하여야 한다.
- ③ 전자게시판서비스 제공자는 게시판 이용 통신판매업자등과 소비자 사이에 분쟁이 발생하는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자의 요청에 따라 제2항에 따른 신원 확인 조치를 통하여 얻은 게시판 이용 통신판매업자등의 신원정보를 제공하여 그 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.
1. 제33조에 따른 소비자피해 분쟁조정기구
 2. 공정거래위원회
 3. 시·도지사 또는 시장·군수·구청장
- 2) 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조(정의) ① 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
9. “게시판”이란 그 명칭과 관계없이 정보통신망을 이용하여 일반에게 공개할 목적으로 부호·문자·음성·음향·화상·동영상 등의 정보를 이용자가 게재할 수 있는 컴퓨터 프로그램이나 기술적 장치를 말한다.

령령으로 정하는 소비자피해 방지 조치를 이행하도록 규정하고 있음.

- 개정안은 부가통신사업자가 자신의 역무를 통해 이루어지는 통신판매·중개에 대해 전자상거래법 제9조의2의 소비자 피해 예방 조치를 이행하도록 함으로써, 현행 법령에 따라 이러한 조치를 수행하는 ‘전자게시판서비스 제공자’뿐 아니라 사실상 통신판매 등이 이루어지는 SNS 등 부가통신사업자에게도 동일한 의무를 부과하려는 것임.
- 이에 따라, 라이브커머스³⁾·SNS 마켓 등 신유형 전자상거래에서 플랫폼 제공자인 부가통신사업자에게 적극적 소비자보호 의무를 부과할 수 있게 되어 소비자 피해를 방지할 수 있다는 점에서 입법취지에 있어 타당성이 있음.
- 다만, 다음과 같은 사항을 검토할 필요가 있다고 보임.

□ 전자상거래법에 규정될 필요성 검토 필요

- 부가통신사업자의 소비자 보호 의무를 「전기통신사업법」이 아닌 전자상거래법에 명시하는 것이 법체계상 적절한지 검토할 필요가 있음.
- 앞에서 살펴본 바와 같이 전자상거래법에서 전자게시판서비스

3) 댓글·게시 기능이 없는 스트리밍 등을 통해서 판매하는 경우

제공자에 대해 소비자 피해 예방 조치를 하도록 의무를 부과하고 있으며, 전자상거래법 제1조⁴⁾에 따르면, 전자상거래·통신판매 등에 따른 재화 또는 용역의 공정한 거래를 규율하는 것을 목적으로 하고 있음.

- 따라서, 동 개정안의 목적이 라이브커머스·SNS 마켓 등에서 통신거래를 이용하는 소비자를 보호하는 데 있다면, 「전기통신사업법」이 아니라 전자상거래법에 그 내용을 규정하는 것이 타당하다는 점에서 논의가 필요함.

- 전자게시판서비스 제공자의 소비자 피해 예방 조치 위반에 대한 조사 권한이 공정거래위원회에 있다는 점도 고려할 필요가 있음.

□ 전자게시판서비스와 SNS 등의 차이점 감안 필요

- SNS 등 플랫폼을 운영하는 ‘부가통신사업자’와 전자상거래법에서 규율하는 ‘전자게시판서비스 제공자’는 성격이 다르므로, 전자상거래법상의 규율을 동일하게 적용하는 것이 타당한지에 대해 검토가 필요함.

- 「전기통신사업법」 제2조제12호⁵⁾에 따라 부가통신역무를 제공하는

4) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제1조(목적) 이 법은 전자상거래 및 통신판매 등에 의한 재화 또는 용역의 공정한 거래에 관한 사항을 규정함으로써 소비자의 권익을 보호하고 시장의 신뢰도를 높여 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

5) 「전기통신사업법」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

‘부가통신사업자’는 SNS 등 전기통신역무를 기반으로 이용자에게 서비스를 제공하는 사업자를 의미하는 반면, ‘전자게시판서비스 제공자’는 이용자가 정보를 게시할 수 있도록 게시판을 운영하는 사업자로서 양자는 공통점도 있지만 그 개념과 성격 면에서 차이가 있음.

< 부가통신사업자와 전자게시판서비스 제공자의 비교 >

구분	부가통신사업자(SNS 등)	전자게시판서비스 제공자
법적 근거	「전기통신사업법」	「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」
개념	전기통신역무를 이용하여 새로운 부가가치를 창출하는 서비스를 제공하는 사업자	이용자가 정보를 게시(Posting)할 수 있도록 게시판을 운영하는 사업자
차이점	전기통신 기반의 서비스 제공 자체	‘게시판’ 기능: 글·댓글·사진 등 게시 및 불특정 다수의 열람 가능
전자상거래법상 소비자피해 예방 조치 의무 적용	‘게시판’ 기능: 글·댓글·사진 등 게시 및 불특정 다수의 열람 기능이 있는 경우 적용됨	적용됨
대표 서비스	카카오톡, 인스타그램, 페이스북, 유튜브, 네이버, 구글 등	네이버 카페, 커뮤니티 게시판, SNS 댓글/피드 등 게시 기능 운영 서비스

자료: 국가법령정보센터 등을 바탕으로 재작성, 2025. 11.

- 전자상거래법상의 소비자 피해 예방 조치는 ‘전자게시판서비스 제공자’를 대상으로 하는 규율이라는 점을 고려할 때, 게시 기능이 없는 등 성격이 다른 부가통신사업자의 통신판매 기능(예:

12. “부가통신역무”란 기간통신역무 외의 전기통신역무를 말한다.

폐쇄형 라이브 판매 등)에까지 동일한 의무를 적용하는 것이 타당한지에 대해서는 추가적인 검토가 필요함.

- 개정안의 소관 부처인 **방송미디어통신위원회**는 안 제22조의12 제1항 신설 부분의 소비자피해 방지 조치 이행 의무 부과에 대하여 SNS플랫폼을 통한 라이브커머스 등 새로운 형태의 전자상거래가 발생하는 상황에서, 플랫폼사의 이용자 보호 의무를 강화하고자 하는 개정 취지에 공감하나, 라이브 커머스의 특성을 고려하여, 「전기통신사업법」에 따른 ‘이용자 보호 조치’의 내용을 별도로 규정할 필요가 있다는 의견을 제시함.
- 안 제22조의12제2항 신설 부분의 공정거래위원회에 필요한 조사 및 조치 요청에 대해서는 부가통신사업자에 대한 조사·조치는 부가통신사업자에 대한 규제를 담당하는 방송미디어통신위원회가 시행하는 것이 타당하므로, 공정거래위원회가 아닌 방송미디어통신위원회가 해당 조사·조치의 주체가 되는 것이 타당하다는 의견임.
- 개정안의 관련 부처인 **공정거래위원회**는 동 개정안이 규율하고자 하는 소셜미디어 기반 라이브커머스·SNS 마켓은 이미 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제9조의2 및 제20조에 따라 규율되고 있으므로, 판매자 신원확인 미흡이나 소비자보호조치 미이행으로 인한 피해 사례에 대해서는 공정거래

위원회의 조사·집행을 통해 위법 사항을 해소하는 것이 바람직하다는 취지에서 반대 의견을 제시하고 있음.

- 개정안의 이해관계자인 **한국인터넷기업협회**는 통신 규율 체계에 전자상거래법상의 소비자 규율을 그대로 도입할 경우 체계적 부적합성이 발생할 수 있으며, ‘자신의 부가통신역무를 이용하여 통신판매 등이 이루어지는 경우’의 범위가 과도하게 넓어져 플랫폼에 사실상 포괄적 모니터링 의무가 부과될 위험이 있으므로 신중한 검토가 필요하다는 의견임.
- 종합하면, 동 개정안의 해당 부분은 부가통신사업자가 자신의 역무를 통해 이루어지는 통신판매·중개에 대해 전자상거래법상 소비자 피해 예방 조치를 이행하도록 하여, 기존의 전자게시판 서비스 제공자뿐 아니라 SNS 등에서 사실상 통신판매가 이루어지는 플랫폼에도 동일한 의무를 부과함으로써 라이브커머스·SNS 마켓 등 신유형 전자상거래에서의 소비자 피해를 예방하려는 취지로서 타당성이 있음.
- 다만, 소비자 보호 의무를 「전기통신사업법」에 규정하는 것이 법체계상 적절한지, 전자게시판서비스 제공자와 게시 기능이 없거나 성격이 다른 SNS·라이브커머스 플랫폼에 동일한 규율을 적용하는 것이 타당한지에 대해서는 추가적인 검토가 필요하며, 기존 전자상거래법상 SNS플랫폼을 통한 라이브커머스가 규율 대상에 포함되는지 여부와 규제·조사 권한을 공정거래위원회와

방송미디어통신위원회 중 어느 기관에 부여할 것인지에 대해서는 부처 간 이견이 존재하고 있음.

- 또한 이해관계자의 전자상거래법상의 소비자 규제를 그대로 도입할 경우 플랫폼에 과도한 모니터링 의무가 부과될 우려가 있다는 의견 등도 종합적으로 고려할 필요가 있다고 보임.

2. 소비자보호 이행현황 공개 및 보고 의무 부과

가. 주요내용

- 개정안은 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 부가통신사업자는 소비자 피해 예방 조치의 이행 현황 및 향후 계획을 보고서 형태로 공개하고, 방송미디어통신위원회는 해당 이행실적을 제출 받을 수 있도록 함으로써 부가통신사업자에게 플랫폼 제공자로서의 소비자 보호 의무를 명확히 부과하려는 것임(안 제22조의12제3항 신설 등).

현 행	개 정 안
<u><신 설></u>	<u>제22조의12(통신판매등 제공 부가통신사업자의 의무) ① ~ ② (목차 1.에서 검토)</u> <u>③ 방송미디어통신위원회는 부가통신사업자 중 이용자 수, 매출액, 사업의 종류 등이 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 자에게 소비자피해 방지 조치의 이행실적을 제출하게 할 수 있다.</u> <u>④ 제3항에 따른 부가통신사업자는 매년 통신판매등의 거래과정에서 소비자피해 방지 조치의 이행 현황 및 계획에 관</u>

⑥ (생략)

⑥ (현행과 같음)

나. 검토의견

- 동 개정안은 일정 요건을 충족하는 통신판매 기능을 수행하는 부가통신사업자로 하여금 소비자 피해 예방 조치의 이행 현황과 향후 계획을 정부에 제출하고 외부에 공개하도록 함으로써, 부가통신사업자의 소비자 보호 조치 이행 정도를 외부에서 검증할 수 있게 하고 관계 기관의 감독·점검 기능을 강화하려는 것임.
- 이를 통해 라이브커머스·SNS 거래 확산으로 관련 소비자 피해가 증가하는 상황에서 플랫폼 운영자의 책임과 의무를 명확히 하여 플랫폼 신뢰 회복에 기여할 수 있다는 점에서 입법 취지는 타당하다고 보임.
- 다만, 전자상거래법 제9조의2에 대한 의무 위반에 대해서 전자상거래법 제32조제1항6)에 따라 시정조치 권한과 같은 법 제45조제3항제1호7)의 소비자 피해 예방 조치 위반에 대한 과태료 부과 권한이 공정거래위원회에 있다는 점을 고려할 때, 방송미

6) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 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

7) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제45조(과태료) ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. **제9조의2제1항을 위반하여 소비자피해방지를 위한 사항을 이행하지 아니한 자**

디어통신위원회를 보고서 제출기관으로 규정하는 것이 적절한지에 대해서는 추가적인 검토가 필요함.

- 특히, 다수의 부가통신사업자가 전자게시판서비스 제공자에 해당한다는 점을 고려하면, 전자상거래법상 소비자 보호 의무 이행에 대해서는 공정거래위원회의 규율을 받고, 이행실적이나 계획 관련 보고서는 방송미디어통신위원회에 제출해야 하므로 감독기관이 이원화되어 규제의 중복 소지도 있다는 점을 감안할 필요가 있음.

- 개정안의 소관 부처인 방송미디어통신위원회는 안 제22조의12 제3항 신설 부분의 소비자 피해 방지 조치의 이행실적 제출 요구에 대해서는 사업자의 이용자 피해 예방 의무에 대한 실적 등을 규제기관이 모니터링할 수 있도록 하는 이용자 보호 취지에 공감한다는 의견을 제시하고 있음.

또한 안 제22조의8제1항제3호 신설의 국내대리인 지정 및 이용자 보호 조치 관련 이행실적 제출 의무 부과에 대한 부분에 대해서도 동의한다는 의견을 제시하고 있음.

다만, 안 제22조의12제4항 신설 부분의 소비자피해 방지 조치 이행 현황 및 계획에 관한 보고서 공개에 대해서는, 라이브커머스 이용자의 알권리를 보장하고 이용자 보호를 강화한다는 측면에서 개정안의 취지에 공감한다는 의견이 제시되고 있으나, 보고서를 공개하지 않은 경우에 대한 과태료 부과와 관련하여

서는 단순한 이행 현황·계획 미공개에 대한 제재에 그치지 않고, 방송미디어통신위원회의 조치 요구를 이행하지 않거나 이용자 보호 조치 이행 실적 자료를 제출하지 않은 경우에도 동일한 수준의 과태료를 부과할 필요가 있다는 수정 의견을 함께 제시하고 있음.

- 개정안의 이해관계자인 **한국인터넷기업협회**는 이행실적 제출·공개 등 핵심 내용을 대통령령에 과도하게 위임해 어떤 사업자가 무엇을 제출해야 과태료를 피할지 예측하기 어렵고, 공개 범위 불명확으로 기업 영업비밀 노출 위험도 있어 포괄위임금지 원칙 위반 소지가 크다는 의견을 제시하고 있음.
- 종합하면, 동 개정안의 해당 부분은 부가통신사업자에게 소비자 피해 예방 조치의 이행 현황과 계획을 제출·공개하도록 하여 이용자 보호와 감독 기능을 강화하려는 취지로서 타당성이 있음.
- 다만, 전자상거래법상 관련 권한이 공정거래위원회에 있다는 점을 고려할 때, 방송미디어통신위원회를 보고·공개 주체로 규정할 경우 감독기관 이원화에 따른 규제 중복 우려가 있으며, 이행 범위의 과도한 위임과 영업비밀 노출 가능성에 대한 이해관계자들의 의견에 대해서도 추가적인 논의가 필요하다고 보임.
- 아울러, 보고서 미공개뿐만 아니라 조치 요구 불이행이나 자료 미제출에 대해서도 동일한 과태료를 부과할 필요가 있다는 소관 부처의 의견이 제시되고 있다는 점 역시 함께 고려할 필요

가 있다고 보임.

문 의 처
02)6788-5225