



제438회국회(임시회)
제1차 정무위원회

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

〈통신판매중개에 관한 기록 및 사용후기 정보의
보존 의무 등 신설〉

■ 이준석의원 대표발의(의안번호 제2217044호)

2026. 8.

정 무 위 원 회

전문위원 구 현 우

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	2

I. 제안경위

- (1) 제 안 자 : 이준석의원 등 10인
- (2) 제 안 일 : 2026. 2. 25.
- (3) 회 부 일 : 2026. 2. 26.

II. 제안이유 및 주요내용

온라인 플랫폼을 통한 통신판매중개가 성장하면서 소비자들이 통신 판매중개의뢰자가 판매하는 재화등을 사용하고 작성한 사용후기가 통신 판매중개의뢰자의 매출에 큰 영향을 미치고 있음.

그러나 통신판매중개업자에게는 통신판매중개의뢰자를 위하여 소비자의 이용후기를 객관적이고 공정하게 관리하여야 할 의무가 없어 경쟁업체의 허위사실에 기반한 후기 또는 악의적인 비방 등으로 인하여 통신판매중개의뢰자의 매출 감소에 따른 피해가 발생하고 있음.

이에 통신판매중개업자는 통신판매의뢰자와 소비자 간의 통신판매 중개에 관한 내용 및 소비자의 사용후기정보를 보존하도록 하는 한편, 일정 매출액 규모 이상의 통신판매중개업자에게는 사용후기정보의 정정·삭제 등의 업무를 공정하게 수행할 수 있는 체계를 마련하도록 함으로써 공정한 전자상거래 질서를 확보하고 통신판매의뢰자를 보호하고자 함(안 제20조의6 신설 등).

Ⅲ. 검토의견

- 개정안은 통신판매중개업자에게 ① 통신판매중개에 관한 기록 및 사용후기 정보의 보존 의무를 부여하고, 이를 위반할 경우 1천만원 이하의 과태료를 부과하도록 하며, ② 소비자가 작성한 사용후기를 공개할 수 있도록 하되, 일정 기준에 해당하는 통신판매중개업자의 경우 사용후기의 정정·삭제 등의 업무 수행을 위한 관리체계를 구축하도록 하고, 이를 위반할 경우 시정조치를 명할 수 있도록 하려는 것임(안 제20조의6 신설, 제32조제1항제1호 및 제45조제4항제6호의5 신설).

현행	개정안
법률 제21312호 전자상거래 등에 서의 소비자보호에 관한 법률 일 부개정법률 <u><신설></u>	법률 제21312호 전자상거래 등에 서의 소비자보호에 관한 법률 일 부개정법률 <u>제20조의6(중개에 관한 기록 및 사용후기정보의 보존 등) ① 통신판매중개업자는 통신판매 의뢰자와 소비자 간의 통신판 매 알선 내용 등 통신판매중개 에 관한 기록 및 소비자가 재 화등을 사용하고 작성한 사용 후기정보를 상당한 기간 보존 하여야 한다.</u> <u>② 통신판매중개업자는 사이버 몰에 소비자가 작성한 사용후</u>

현행	개정안
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.	<u>기정보를 누구나 쉽게 열람할 수 있도록 공개할 수 있다.</u> <u>③ 매출액을 고려하여 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 통신판매중개업자는 제2항에 따라 사용후기정보를 공개하는 경우 사업자인 통신판매의뢰자의 신청에 따른 사용후기정보의 정정·삭제 등의 업무를 공정하게 수행하기 위한 관리체계를 대통령령으로 정하는 바에 따라 갖추어야 한다.</u> 제32조(시정조치 등) ① ----- ----- ----- ----- ----- -----. 1. ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----
1. 제5조제2항부터 제5항까지, 제6조제1항, 제7조, 제8조, 제9조, 제9조의2, 제10조, 제11조, 제12조제1항부터 제3항까지, 제13조제1항부터 제3항까지 및 제5항·제6항, 제14조, 제15조, 제18조, 제19조제1항, 제20조, 제20조의2, 제20조의3, 제20조의4, 제20조의5제1항	

현행	개정안
부터 제3항까지 및 제5항, <u>제21조의4제1항</u>, 제22조제1항, 제23조제2항, 제24조제1항·제2항 및 제5항부터 제9항까지, 제27조제2항, 제29조제1항 및 제2항, 제32조의4제2항을 위반하는 행위 2.·3. (생략) ② ~ ④ (생략) 제45조(과태료) ① ~ ③ (생략) ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다. 1. ~ 6의4. (생략) <u><신설></u> 7.·8. (생략) ⑤ ~ ⑧ (생략)	----- --<u>제20조의6제3항</u>, <u>제21조의4제1항</u>----- ----- ----- ----- ----- 2.·3. (현행과 같음) ② ~ ④ (현행과 같음) 제45조(과태료) ① ~ ③ (현행과 같음) ④ ----- -----. 1. ~ 6의4. (현행과 같음) <u>6의5. 제20조의6제1항을 위반하여 통신판매중개에 관한 기록 또는 사용후기 정보를 보존하지 아니한 자</u> 7.·8. (현행과 같음) ⑤ ~ ⑧ (현행과 같음)

☐ 직접 물건을 보고 구매하던 과거와 달리 요즘은 사이버몰 등을 통한 재화 등의 구매가 일상화되면서 사용자 후기가 소비자, 판매자에게 미치는 영향이 커지고 있음.

○ 그런데, 경쟁업체 등이 허위사실에 기반한 후기를 남기거나 악의적인 후기를 남길 경우 통신판매중개의뢰자의 경제적 손실이나 영업상 불이익으로 이어질 가능성이 있음.¹⁾

○ 이에 개정안은 통신판매중개업자가 거래기록 및 사용후기 정보를 보존하도록 하는 한편, 사용후기에 대한 정보를 공개하는 경우 사용후기 정보의 정정·삭제 등의 업무수행을 위한 관리체계를 구축하게 함으로써, 사용후기와 관련된 분쟁 및 통신판매중개의뢰자의 피해를 예방하는 데 기여할 수 있을 것으로 보임.

□ 다만, 사용후기에 관하여는 사용후기를 게시하는 사업자에게 사용후기의 수집·처리에 관한 정보 공개를 의무화하는 신설 규정이 최근 시행된 점을 고려하여²⁾, 현행 제도의 시행 경과 및 성과

1) 「"독극물 매트" 경쟁사 거짓 리뷰에 존폐 위기..."댓글 규제 강화해야」 (머니투데이, 2024. 5. 23.)

2) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(2026. 7. 21. 시행)

제21조의4(정보의 투명성 확보 조치) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 사이버몰 등을 통하여 거래되는 재화등에 대한 소비자의 사용후기를 게시하는 경우 게시기간, 등급평가 및 삭제 기준, 삭제 시 이의제기 절차 등 사용후기의 수집 및 처리에 관한 정보를 공개하여야 한다.

② 제1항에 따라 공개되는 사용후기의 수집 및 처리에 관한 정보의 구체적인 내용과 범위, 공개 방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

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, 제20조의4, 제20조의5제1항부터 제3항까지 및 제5항, 제21조의4제1항, 제22조제1항, 제23조제2항, 제24조제1항·제2항 및 제5항부터 제9항까지, 제27조제2항, 제29조제1항 및 제2항, 제32조의4제2항을 위반하는 행위

제45조(과태료) ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

8. 제21조의4제1항을 위반하여 사용후기의 수집 및 처리에 관한 정보를 공개하지 아니한 자

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」

제27조의3(사용후기의 수집 및 처리에 관한 정보의 내용과 범위 등) 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 법 제21조의4제1항에 따라 소비자의 사용후기를 게시하는 경우 사용후기의 수집 및 처리에 관한 다음 각 호의 정보를 소비자가 사이버몰 등에서 사용후기를 확인할 수 있는 첫 화면에서 볼 수 있도록 공개해야 한다. 다만, 해당 첫 화면에 공간의 제약이 있는 경우에는 첫 화면과 직접 연결되는 화면에서 공개할 수 있다.

1. 사용후기 작성 권한이 있는 자의 범위

등을 점검한 후 추가적인 제도 개선의 필요성을 검토할 필요가 있을 것으로 보임.

○ 아울러, 통신판매중개에 관한 기록 보존 의무에 대해서는 현행법 제6조3)에 이미 거래기록 보존 의무를 규정하고 있는 점도 고려할 필요가 있음.

□ 개정안에 대하여 공정거래위원회는 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」의 개정으로 사업자는 사용후기의 수집 및 처리에 관한 정보공개 의무를 이미 부담하고 있고, 해당 의무 위반 시 시정명령 및 최대 1천만원의 과태료 부과가 가능하다는 입장임.

-
2. 사용후기의 제시기간
 3. 사용후기의 등급평가 기준 및 등급에 따른 효과
 4. 사용후기의 삭제 기준 및 삭제 시 이의제기 절차

3) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」

제6조(거래기록의 보존 등) ① 사업자는 전자상거래 및 통신판매에서의 표시·광고, 계약내용 및 그 이행 등 거래에 관한 기록을 상당한 기간 보존하여야 한다. 이 경우 소비자가 쉽게 거래기록을 열람·보존할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.

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 「개인정보 보호법」 등 대통령령으로 정하는 개인정보보호와 관련된 법률의 규정에도 불구하고 이를 보존할 수 있다.

③ 제1항에 따라 사업자가 보존하는 거래기록의 대상·범위·기간 및 소비자에게 제공하는 열람·보존의 방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제45조(과태료) ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제6조를 위반하여 거래기록을 보존하지 아니하거나 소비자에게 거래기록을 열람·보존할 수 있는 방법을 제공하지 아니한 자

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령」

제6조(사업자가 보존하는 거래기록의 대상 등) ① 법 제6조제3항에 따라 사업자가 보존하여야 할 거래기록의 대상·범위 및 기간은 다음 각 호와 같다. 다만, 법 제20조제1항에 따른 통신판매중개자(이하 “통신판매중개자”라 한다)는 자신의 정보처리시스템을 통하여 처리한 기록의 범위에서 다음 각 호의 거래기록을 보존하여야 한다.

1. 표시·광고에 관한 기록: 6개월
2. 계약 또는 청약철회 등에 관한 기록: 5년
3. 대금결제 및 재화등의 공급에 관한 기록: 5년
4. 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록: 3년

문 의 처

02)6788-5114
