

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률
일부개정법률안
(민병덕의원 대표발의)

의안 번호	16038
----------	-------

발의연월일 : 2026. 1. 14.

발 의 자 : 민병덕 · 한민수 · 황정아
김영진 · 박해철 · 서영교
김승원 · 김남근 · 유동수
김현정 · 김문수 · 복기왕
전용기 · 강득구 · 김남희
송기현 · 박찬대 · 진성준
최혁진 · 조계원 의원
(20인)

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 삭제

를 요청할 필요성이 매우 큼. 그럼에도 불구하고 현행 「전자상거래
등에서의 소비자보호에 관한 법률」에는 회원 탈퇴 절차에 관한 명시
적 규정이 없어, 플랫폼사업자가 탈퇴를 지연하거나 부당한 절차를 부
과하더라도 이를 효과적으로 규제하기 어렵다는 한계가 있음.

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

주요내용

가. 온라인 플랫폼을 통하여 거래를 제공하는 통신판매업자 및 통신판
매중개업자를 “플랫폼사업자”로 정의함(안 제2조제7호 신설).

나. 개인정보 유출사고가 발생하거나 발생이 의심되는 경우 소비자가
플랫폼사업자에게 즉시 탈퇴를 요청할 수 있도록 하고, 플랫폼사업
자는 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).

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 일부개정법률안

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제2조에 제7호를 다음과 같이 신설한다.

7. “플랫폼사업자”란 온라인 플랫폼을 통하여 거래를 제공하는 통신 판매업자 또는 통신판매중개업자를 말한다.

제21조의4를 다음과 같이 신설한다.

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.

② 플랫폼사업자는 제1항의 탈퇴 요청을 받은 경우 불필요한 절차나 부가 요구 없이 즉시 탈퇴를 처리하여야 한다.

③ 플랫폼사업자는 제1항의 탈퇴 요청을 받은 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 탈퇴 방해 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 탈퇴 메뉴를 은폐하거나 찾기 어렵게 구성하는 행위
2. 탈퇴 의사를 반복하여 확인하도록 하는 행위
3. 탈퇴 요청 과정에서 설문조사·광고 시청·개인정보 또는 부가 정

보 입력 등을 강요하는 행위

4. 탈퇴 요청 시 유출사고와 무관한 추가 증빙서류 제출을 요구하는 행위

5. 탈퇴 요청을 받은 이후 24시간을 초과하여 탈퇴 처리를 지연하는 행위

6. 서비스 유지 또는 재가입 유도 목적의 방해 팝업창을 반복적으로 제시하는 행위

7. 그 밖에 소비자의 즉시 탈퇴 의사를 부당하게 제한하는 행위

④ 플랫폼사업자는 탈퇴 처리가 완료된 경우, 그 사실을 즉시 소비자에게 전자우편·문자메시지 또는 애플리케이션을 통한 알림 등으로 통지하여야 한다.

⑤ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 탈퇴 절차의 세부 기준은 대통령령으로 정한다.

제32조제1항제1호 중 “제22조제1항”을 “제21조의4제2항부터 제4항까지, 제22조제1항”으로 한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 법은 공포한 날부터 시행한다.

제2조(정보유출 사고에 대한 탈퇴 절차 마련에 대한 경과조치) 이 법 시행 당시 운영 중인 플랫폼사업자는 이 법 시행일로부터 3개월 이

내에 제21조의4의 개정규정에서 정한 탈퇴 처리 시스템과 절차를
갖추어야 한다.

신 · 구조문대비표

현 행	개 정 안
제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. ~ 6. (생 략) <u><신 설></u> <u><신 설></u>	제2조(정의) ----- -----. 1. ~ 6. (현행과 같음) 7. <u>“플랫폼사업자”란 온라인 플랫폼을 통하여 거래를 제공하는 통신판매업자 또는 통신판매중개업자를 말한다.</u> <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 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>

1. 탈퇴 메뉴를 은폐하거나 찾기 어렵게 구성하는 행위
 2. 탈퇴 의사를 반복하여 확인하도록 하는 행위
 3. 탈퇴 요청 과정에서 설문조사·광고 시청·개인정보 또는 부가 정보 입력 등을 강요하는 행위
 4. 탈퇴 요청 시 유출사고와 무관한 추가 증빙서류 제출을 요구하는 행위
 5. 탈퇴 요청을 받은 이후 24시간을 초과하여 탈퇴 처리를 지연하는 행위
 6. 서비스 유지 또는 재가입 유도 목적의 방해 팝업창을 반복적으로 제시하는 행위
 7. 그 밖에 소비자의 즉시 탈퇴 의사를 부당하게 제한하는 행위
- ④ 플랫폼사업자는 탈퇴 처리가 완료된 경우, 그 사실을 즉시 소비자에게 전자우편·문자 메시지 또는 애플리케이션을 통한 알림 등으로 통지하여야 한다.

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. 3. (생략)

⑤ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 탈퇴 절차의 세부 기준은 대통령령으로 정한다.

제32조(시정조치 등) ① -----

-----.

1. -----

-----제21조의4제2항부터 제
4항까지, 제22조제1항-----

2. 3. (현행과 같음)

② ~ ④ (생 략)	② ~ ④ (현행과 같음)
-------------	----------------