

전자상거래법 개정안 입법예고

- 해외 사업자에게 국내대리인을 지정하도록 의무화해 소비자 보호 의무 강화
- 전자상거래법에 동의의결제도를 도입해 별도 소송 없이 신속히 소비자 피해 구제

공정거래위원회는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 ‘전자상거래법’)의 일부개정법률안을 마련하여 3월 26일부터 5월 7일까지 입법예고한다고 밝혔다.

이번 전자상거래법 개정은 지난 1월 30일 민생토론회*에서 발표한 “게임이용자 권익을 높이는 게임산업 생태계 조성”을 위한 제도 개선 사항 및 지난 3월 13일 관계부처 합동으로 발표**한 “해외 온라인 플랫폼 관련 소비자 보호 대책”에 포함된 사항으로, 최근 전자상거래 등에서 빈번하게 발생하는 해외 사업자 관련 소비자 피해 등을 예방하고, 개별 소비자의 피해를 신속하게 구제하기 위해 추진되었다.

* 디지털플랫폼정부위원회 주관 및 관계부처 참여로 「국민과 함께하는 민생 토론회 : 일곱 번째, “상생의 디지털, 국민 권익 보호”」 발표 (‘24.1.30.)

** 공정위 주관으로 7개 관계부처 및 기관이 「해외 온라인 플랫폼 관련 소비자보호 대책」 발표 (‘24.3.13, 비상경제장관회의)

동 개정안은 일정 기준 이상의 해외 사업자에 대한 국내대리인 지정 의무화 및 동의의결제도 도입 등 크게 두 가지로 구성되어 있다.

① 국내대리인 지정 의무화

먼저, 해외 사업자로부터의 직구 규모가 늘어나고* 동시에 소비자 불만 및 분쟁 건수가 증가**하면서 국내에 주소·영업소가 없는 해외 사업자의 경우 소비자 보호 의무를 충실히 이행하지 못한다는 문제가 제기되었다. 특히, 전자

상거래법상 금지의무에 대한 법 위반 제재와 별도로, 소비자 피해의 예방과 소비자 보호 의무는 사업자의 적극적 역할이 중요하므로 해외 사업자가 동의무를 충실히 이행할 수 있도록 관리·감독하는 정부의 역할이 중요해졌다.

* 해외 직구액(조 원) : ('21) 5.1 → ('22) 5.3 → ('23) 6.8 (통계청, 온라인쇼핑동향)

** 해외 물품 직접구매 상담(건) : ('21) 1,952 → ('22) 2,020 → ('23) 4,769 (한국소비자원)

이에 따라, 앞으로는 국내에 주소·영업소가 없는 해외 사업자라 하더라도 매출액, 이용자 수 등 일정 기준을 넘는 경우 소비자 보호 의무를 강화하기 위해 국내대리인을 지정토록 의무화할 예정이다. 국내대리인은 기본적으로 법 위반 행위의 조사와 관련된 자료·물건의 제출 주체 및 문서 송달의 대상이 되며, 소비자 불만 및 분쟁 등과 관련하여 사업자가 통신판매업자인지 통신판매중개자인지에 따라 전자상거래법에서 부과하는 소비자 보호 의무를 각각 이행하게 된다.

【참고】 국내대리인 관련 법령 조항 및 의무 사항

| 구 분 | 관련 법령 조항 | 의무 사항 |
|----------|-------------------------|--|
| 통신판매업자 | 전자상거래법 제13조제2항제8호 및 제5항 | ▶ 소비자피해보상의 처리, 재화등에 대한 불만처리 및 소비자와 사업자 사이의 분쟁 처리에 관한 사항 |
| 통신판매중개자* | 전자상거래법 제20조제3항 | ▶ 사이버몰 등을 이용함으로써 발생하는 불만이나 분쟁의 해결을 위하여 그 원인 및 피해의 파악 등 필요한 조치 |
| | 전자상거래법 시행령 제25조의2 | ▶ 통신판매중개의뢰자와 소비자 사이에 발생하는 불만이나 불만을 접수·처리하는 인력 및 설비 보유 ▶ 통신판매중개자 또는 통신판매중개의뢰자에 의하여 발생한 불만이나 분쟁을 해결하기 위한 기준 마련 및 고지 ▶ 소비자 불만이나 분쟁의 원인 등에 대해 조사하고 진행경과·처리방안 등을 소비자에게 고지 |

* 통신판매중개를 하는 자로서, 개별 입점 사업자와 소비자를 중개하는 온라인 쇼핑몰 사업자 등이 이에 해당

또한, 소비자 피해 예방 및 보호가 실질적으로 이루어질 수 있도록 국내에 주소 또는 영업소가 있는 자로 국내대리인을 한정하며, 소비자가 이를 쉽게 알아볼 수 있도록 국내대리인의 명칭, 주소, 전화번호 및 전자우편 주소를 인터넷 사이트 등에 공개하도록 할 예정이다.

한편, 국내대리인이 의무를 이행하지 않는 경우에는 국내대리인을 지정한 사업자가 이 법을 위반한 것으로 보아 해당 사업자에게 시정조치 및 과태료를 부과하는 등 국내대리인 지정제도가 실효적으로 운영될 수 있도록 관리·감독을 강화할 예정이다.

【참고】 국내대리인 제도 운영 방식



② 동의를결제도 도입

다음으로, 소비자 기만행위 등 전자상거래법 위반 행위로 인한 피해가 여러 소비자에게 동시 다발적으로 발생함에도 개별 소비자 입장에서는 소송을 통해 이를 구제받기 어려운 측면이 있었다. 소송을 통해 얻을 수 있는 경제적 이익은 소액인데 반해 이를 위해 투입하는 시간 및 비용이 커

일반 소비자의 경우 사업자의 행위로 인해 피해를 입더라도 스스로 소송 제기를 포기하는 경우가 다수였다.

이러한 문제를 해결하고 소비자가 각자 입은 소액의 피해들을 효과적으로 구제받을 수 있도록 하기 위해 앞으로는 전자상거래법에 동의의결제도를 도입할 예정이다. 동의의결제도는 경쟁질서 회복 및 소비자 피해의 합리적 구제 등을 위해 사업자의 신청에 따라 공정위의 심의절차를 중단하고 사업자가 마련한 시정방안을 의결하는 제도로, 현재 공정위 소관 총 7개 법률**에 규정되어 있다. 앞으로는 전자상거래법 위반 행위에 대해서도 신속한 소비자 피해 구제가 이루어질 수 있도록 동의의결 제도 운영을 확대할 예정이다.

* 공정거래법 (‘11), 표시광고법 (‘14), 대리점법 (‘21), 하도급·유통·가맹·방문판매법 (‘22)

동의의결제도 도입에 따라, 전자상거래법 위반으로 조사나 심의를 받고 있는 사업자는 해당 행위의 중지 및 소비자 권익침해상태의 해소 등 거래질서를 개선하기 위한 시정방안 및 소비자 등의 피해를 구제하거나 예방하기 위한 시정방안 등을 마련하여 공정위에 동의의결을 신청할 수 있게 된다. 이후, 공정위는 동 시정방안이 해당 행위가 법 위반으로 판단될 경우에 예상되는 시정조치와 균형을 이루고, 거래질서 회복 및 소비자 보호 등의 효과가 있다고 인정되는 경우에만 심의절차를 중단하고 동의의결을 하게 된다.

한편, 사업자가 정당한 이유 없이 상당한 기간 동안 동의의결 미이행시에는 동의의결이 이행되거나 취소되기 전까지 이행강제금을 부과함으로써 심의절차 중단 등을 위해 동의의결을 신청하는 등 사업자의 제도 악용 가능성을 차단하고 제도가 실효성 있게 운영되도록 할 예정이다.

이번 전자상거래법 개정으로 공정위는 “국내에 주소·영업소 보유 여부와 무관히 사업자가 소비자 불만 및 분쟁 해결의무를 충실히 이행할 수 있도록 할 예정이며, 특히 기존에 법률 대리인 등을 선임한 해외 사업자라 하더라도 이번 국내대리인 지정을 통해 소비자 불만 및 분쟁 해결 등 의무를 전담하게 됨으로써 소비자들이 안심하고 거래할 수 있는 전자상거래 환경을 조성할 예정이다”라고 밝혔다.

또한, “사업자의 기만 행위 등으로 인해 발생한 소비자 피해에 대해 동의의결제도 도입을 통해 개별 소비자가 소송 제기 없이 사업자로부터 신속하게 피해를 보상받을 수 있는 길이 열릴 것으로 기대한다”라고 밝혔다.

공정위는 입법예고 기간 동안 학계, 경제계, 법조계, 소비자단체 등 이해관계자 의견을 충분히 수렴할 예정이며 향후 규제심사, 법제처 심사 등 관련 입법절차를 거쳐 신속하게 법 개정을 완료할 계획이다.

※ 입법예고에 대한 의견 제출 방법

▶ 이 개정안에 의견이 있는 개인이나 단체는 2024년 5월 7일까지 통합입법예고센터(<http://opinion.lawmaking.go.kr>)를 통하여 온라인으로 의견을 제출하시거나, ①예고사항에 대한 의견(찬성·반대·수정 의견과 그 이유), ②성명(단체의 경우 단체명과 대표자명), 주소, 전화번호를 적은 의견서를 우편 또는 팩스로 제출해 주시기 바랍니다.

- * 우편: (30108) 세종특별자치시 다솜3로 95(정부세종청사), 4층
공정거래위원회 소비자거래정책과
- * 팩스: 소비자거래정책과(044-200-4466)

- <붙임> 1. 전자상거래법 개정안 주요 내용
2. 전자상거래법 개정안 신·구조문 대비표

| | | | | |
|-------|----------|-----|-----|--------------------|
| 담당 부서 | 소비자정책국 | 책임자 | 과 장 | 이강수 (044-200-4445) |
| | 소비자거래정책과 | 담당자 | 사무관 | 김혜선 (044-200-4446) |



1**개정이유 및 내용****가. 해외 사업자에게 국내대리인을 지정하도록 의무화 (안 제20조의4 신설)**

- (개정이유) 해외 전자상거래업체 및 해외 플랫폼을 이용한 전자상거래 과정에서 소비자 상담·분쟁* 및 관련 피해 사례 증가

* '22년 전체 국제거래 상담건수는 전년 대비 17.9% 증가 (소비자원, '23.4.17.)

- 소비자 보호 의무는 사업자의 의무 이행 확보가 중요하나, 국내에 주소·영업소가 없는 사업자의 경우 소비자 보호 의무를 강제하기 곤란

- (개정내용) 국내에 주소·영업소가 없는 사업자로서 그 (국내) 매출액·이용자수가 일정 기준 이상인 자에 대해 국내대리인 지정 의무화

* 국내대리인은 외국기업 플랫폼과 관련된 ○ 소비자 피해구제 및 분쟁해결 업무를 담당하고, ○ 국내 전자상거래법 집행과 관련된 ▲ 문서송달 및 ▲ 조사대상이 됨

- 기업 부담을 고려해 대규모 사업자에 대해서만 의무 부과하며, 그 구체적인 적용기준 등은 시행령에서 규정*

* 구체적 기준 마련에 관한 시행령 정비 기간 등을 고려하여 공포 후 1년 뒤 시행

- 국내 대리인 지정 의무를 불이행 할 경우 시정명령 및 과태료 부과

나. 동의를결제도 도입 (안 제32조의2 및 안 제32조의3 신설)

- (개정이유) 소비자 기만행위의 경우 여러 소비자에게 동시다발적 피해를 주나, 개별 소비자가 소송을 통해 이를 구제받기 곤란

- 소송으로 얻을 수 있는 경제적 이익('소액'의 피해구제액)에 비해 그에 투입되는 시간·비용이 커 소비자 스스로 소송 제기를 포기

- 소비자가 시간·비용을 크게 들이지 않고, 각자 입은 소액의 피해들을 효과적으로 구제받을 수 있는 제도적 장치 필요
- (개정내용) 소비자 기만행위로 발생한 피해를 신속하고 효과적으로 구제하기 위해 전자상거래법에 동의를결제 도입

2

기대효과 및 향후계획

〈기대효과〉

- 이번 전자상거래법 개정으로 해외 사업자와 관련한 소비자 불만 및 분쟁의 원활한 해소 및 개별 소비자 피해의 신속한 구제 기대
- (국내대리인) 국내에 주소나 영업소가 없는 해외 사업자와의 전자상거래 과정에서 발생하는 소비자 불만 및 분쟁 등을 국내대리인을 통해 접수 및 해결하는 등 소비자 권익 보호
- (동의를결제) 소비자 기만 행위 등으로 인한 대규모 소비자 피해 발생시 사업자가 소비자 피해 구제방안을 마련 및 이행함으로써 소비자가 소송 제기하지 않고도 피해를 신속하게 구제받게 됨

〈향후계획〉

- 공정위는 입법예고 기간 동안 이해관계자, 관계 부처 등의 의견을 충분히 수렴할 계획이며,
- 향후 법제처 심사, 규제심사, 차관·국무회의 등을 거쳐 연내에 법 개정이 완료될 수 있도록 추진할 예정

| 현 행 | 개 정 안 |
|--------------------|---|
| <p><신 설></p> | <p>제20조의4(국내대리인의 지정) ①</p> <p>국내에 주소 또는 영업소가 없는 통신판매업자 또는 통신판매중개자(이하 “통신판매업자등”이라 한다)로서 매출액, 이용자수 등 대통령령이 정하는 기준에 해당하는 자는 다음 각 호의 사항을 대리하는 자(이하 “국내대리인”이라 한다)를 서면으로 지정하고, 그 결과를 공정거래위원회에 제출하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 제13조제2항제8호 및 제5항에 따른 통신판매업자의 소비자 불만등의 처리 이행 2. 제20조제3항에 따른 통신판매중개자의 소비자 불만이나 분쟁의 해결을 위하여 필요한 조치 3. 제39조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제81조제1항제3호에 따른 자료·물건의 제출 등 4. 제39조제2항에 따라 준용되는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제98조에 따른 문서의 송달 <p>② 국내대리인은 국내에 주소 또</p> |

는 영업소가 있는 자로 한다. 이 경우 제1항에 따라 국내대리인을 지정하여야 하는 통신판매업자들은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 법인이 존재하는 경우에는 해당 법인 중에서 선택한 자를 국내대리인으로 지정하여야 한다.

1. 제1항에 따라 국내대리인을 지정하여야 하는 사업자가 설립한 국내 법인

2. 제1항에 따라 국내대리인을 지정하여야 하는 사업자가 임원 구성, 사업 운영 등에 대하여 지배적인 영향력을 행사하는 국내 법인

③ 제1항에 따라 국내대리인을 지정한 때에는 다음 각 호의 사항 모두를 인터넷 사이트 등에 공개하여야 한다.

1. 국내대리인의 성명(법인의 경우에는 그 명칭 및 대표자의 성명을 말한다)

2. 국내대리인의 주소(법인의 경우에는 영업소 소재지를 말한다), 전화번호 및 전자우편 주소

④ 국내대리인이 제1항 각 호와 관련하여 이 법을 위반한 경우에는 해당 국내대리인을 지정한 통신판매업자들이 그 행위를 한 것으로 본다.

⑤ 국내대리인은 제1항에 따른 통신판매업자등과 유효한 연락수단을 확보하여야 한다.

⑥ 공정거래위원회는 국내에 주소 또는 영업소가 없는 통신판매업자등이 제1항에 따른 국내대리인 지정대상에 해당되는지 여부를 확인하기 위하여 해당 사업자에게 매출액, 이용자수 등 대통령령으로 정하는 사항에 대한 자료의 제출을 요청할 수 있다.

⑦ 제1항에 따른 결과의 통보 및 제3항에 따른 인터넷 사이트 공개 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, 제2

제32조(시정조치 등) ① -----

-----.

1. -----

----- 제20조의3,
제20조의4-----

0조의3, 제22조제1항, 제23조제2항, 제24조제1항·제2항 및 제5항부터 제9항까지, 제27조제2항, 제29조제1항 및 제2항, 제32조의2제2항을 위반하는 행위

2.3. (생략)

② ~ ④ (생략)

<신설>

2.3. (현행과 같음)

② ~ ④ (현행과 같음)

제32조의2(동의의결) ① 공정거래위원회의 조사나 심의를 받고 있는 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자(이하 이 조부터 제32조의3까지의 규정에서 “신청인”이라 한다)는 해당 조사나 심의의 대상이 되는 행위(이하 이 조부터 제32조의3까지의 규정에서 “해당 행위”라 한다)로 인한 소비자 권익 침해 상태의 자발적 해소 등 거래 질서의 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. ② 신청인이 제1항에 따른 신청을 하는 경우 다음 각 호의 사항을 기재한 서면으로 하여야 한다. 1. 해당 행위를 특정할 수 있는 사

실관계

2. 해당 행위의 중지, 소비자 권익
침해상태의 해소 등 거래질서의
적극적 개선을 위하여 필요한 시
정방안

3. 소비자, 다른 사업자등의 피해
를 구제하거나 예방하기 위하여
필요한 시정방안

③ 공정거래위원회는 해당 행위의
사실관계에 대한 조사를 마친 후
제2항제2호 및 제3호에 따른 시정
방안(이하 “시정방안”이라 한다)
이 다음 각 호의 요건을 모두 충족
한다고 판단되는 경우에는 해당
행위 관련 심의 절차를 중단하고
시정방안과 같은 취지의 의결(이
하 “동의의결”이라 한다)을 할 수
있다. 이 경우 신청인과 협의를 거
쳐 시정방안을 수정할 수 있다.

1. 해당 행위가 이 법을 위반한 것
으로 판단될 경우에 예상되는 시
정조치, 그 밖의 제재와 균형을
이룰 것

2. 공정하고 자유로운 거래질서를
회복시키거나 소비자, 다른 사업
자등을 보호하기에 적절하다고
인정될 것

④ 공정거래위원회의 동의의결은
해당 행위가 이 법에 위반된다고
인정한 것을 의미하지 아니하며,

<신 설>

제32조의2 (생 략)

제39조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ①·② (생 략)

③ 이 법에 따른 공정거래위원회의 처분 및 제38조에 따라 위임된 시·도지사의 처분에 대한 이의신청, 시정조치명령의 집행정지, 소의 제기 및 불복의 소의 전속관할

누구든지 신청인이 동의의결을 받은 사실을 들어 해당 행위가 이 법에 위반된다고 주장할 수 없다.

⑤ 동의의결의 절차 및 취소에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제90조 및 제91조를 준용한다.

제32조의3(이행강제금 등) ① 공정

거래위원회는 정당한 이유 없이 상당한 기한 내에 동의의결을 이행하지 아니한 자에게 동의의결이 이행되거나 취소되기 전까지 1일 당 200만원 이하의 이행강제금을 부과할 수 있다.

② 이행강제금의 부과·납부·징수 및 환급 등에 대하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제16조제2항 및 제3항을 준용한다.

제32조의4 (현행 제32조의2와 같음)

제39조(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」의 준용) ①·② (현행과 같음)

③ -----

에 관하여는 「독점규제 및 공정 거래에 관한 법률」 제96조, 제97조 및 제99조부터 제101조까지의 규정을 준용한다.

④·⑤ (생략)

제45조(과태료) ①·② (생략)

③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. (생략)

<신설>

<신설>

2. ~ 7. (생략)

④ ~ ⑧ (생략)

----- 제96조 -----

-----.

④·⑤ (현행과 같음)

제45조(과태료) ①·② (현행과 같음)

③ -----.

1. (현행과 같음)

2. 제20조의4제1항을 위반하여 국내대리인을 지정하지 아니하거나 같은 조 제2항을 위반하여 국내대리인을 지정한 자

3. 제20조의4제3항을 위반하여 정보공개를 하지 아니하거나 같은 조 제6항을 위반하여 자료를 제출하지 아니하거나 거짓으로 자료 제출을 한 자

4. ~ 9. (현행 제2호부터 제7호까지와 같음)

④ ~ ⑧ (현행과 같음)