



다크패턴 규제 동향, 해외 온라인 플랫폼 관련 소비자 보호 대책

2024.03.27

1. 다크패턴 규제 동향

온라인 다크패턴 규율을 위해 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하 “전자상거래법”)이 개정되어 2025. 2. 14. 시행될 예정입니다. 온라인 다크패턴이란, 온라인 시장에서 소비자의 착각, 실수, 비합리적 지출 등을 유도할 의도로 설계된 상술을 의미합니다.

그동안 온라인 시장에서 다크패턴이 크게 유행하면서 소비자를 보호하기 위한 대책 마련의 필요성이 지속적으로 제기되었으나, 이러한 상술은 그 유형이 매우 다양하고, 합법과 불법 사이에서 교묘하게 이루어지는 것들이 많기 때문에 이를 규율하는 데 어려움이 있었습니다. 이에 공정거래위원회(이하 “공정위”)는 기업의 정상적인 마케팅 활동을 위축시키지 않으면서도 소비자에게 심각한 피해를 유발할 위험이 있는 상술을 실효적으로 억제할 수 있는 방안을 모색하여 왔습니다.

그 결과물로서, 공정위는 2023년 4월 온라인 다크패턴 규율을 위해 「온라인 다크패턴으로부터 소비자 보호를 위한 정책방향」을 발표하여 소비자 피해를 유발할 우려가 큰 13개 다크패턴 유형을 규정하였고, 2023년 7월에는 「온라인 다크패턴 자율관리 가이드라인」을 발표하여 다크패턴의 각 세부 유형을 정의하고 유형별 사업자 관리사항과 소비자 유의사항을 마련하였습니다.

그리고 공정위는 최종적으로 전자상거래법 개정을 통해 현행법으로 규율이 어려워 입법 공백이 발생했던 6개 유형의 온라인 다크패턴을 규제하기 위한 법 조항을 신설하였습니다. 주요 개정 내용은 아래와 같습니다.

[전자상거래법 주요 개정 내용]

금지 내용
① (숨은갱신) 정기결제 대금 증액 또는 무료 서비스의 유료 전환시 소비자의 사전 동의 의무화
② (순차공개가격책정) 정당한 사유 없이 재화 등의 구입 총비용이 아닌 일부 금액만 표시·광고하는 행위 금지
③ (특정옵션사전선택) 특정 상품 구매과정에서 다른 상품 구매 여부를 질문하면서 소비자가 선택하기 전 옵션을 미리 선택하는 행위 금지
④ (잘못된 계층구조) 선택항목의 크기·모양·색깔 등에 현저한 차이를 두어 사업자에게 유리한 특정 항목으로 유인하는 행위 금지
⑤ (취소·탈퇴방해) 소비자의 취소·탈퇴 방해 행위 금지

⑥ (반복간섭) 팝업창 등으로 소비자 선택을 반복적으로 변경 요구하는 행위 금지

사업자들은 자사의 기존 마케팅 방식이나 전략 중 신설된 6개 금지 유형에 해당될 소지가 있는 내용은 없는지 점검하여 법률 위반 위험을 미리 해소할 필요가 있습니다.

2. 해외 온라인 플랫폼 관련 소비자 보호 종합대책

최근 해외 온라인 플랫폼 이용이 급증함에 따라, 이와 관련된 소비자 불만 및 분쟁 건수도 함께 증가하고 국내 플랫폼에 대한 역차별 우려가 제기되면서 정부의 적극적 대처가 필요하다는 목소리가 높아지고 있습니다.

이에 공정위는 국내 플랫폼에 대한 역차별 문제를 해소하고, 해외 사업자의 국내법상 의무 준수를 강화하기 위해 2024. 3. 13. 「해외 온라인 플랫폼 관련 소비자 보호대책」을 발표하였습니다. 이번 대책은 3대 추진전략 및 4대 주요항목으로 구성되어 있고, 주요 내용은 아래와 같습니다.

[해외 온라인 플랫폼 관련 소비자 보호대책 주요 내용]

3대 추진 전략	추진과제명	담당 부처												
국내법의 차별없는 엄정 집행	법 위반 조사 및 엄중 재제 - (전자상거래법) 해외 온라인 플랫폼의 법 위반 행위 지속 감시 및 법위반 발견시 신속 조치 - (공정거래법) 독과점 지위 관련 경쟁제한행위, 납품업체 대상 불공정행위 등 지속 모니터링, 법 위반시 적극 대응	공정위												
	해외 플랫폼에 대한 국내 대리인 지정 의무화 - 일정 규모 이상 해외사업자의 국내대리인 지정을 의무화하는 내용의 전자상거래법 개정안 입법예고													
	주요 4대 소비자 피해 항목에 대한 집중 점검 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="4">4대 주요 항목</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>위해 식·의약품</td> <td>가품</td> <td>청소년 유해매체물</td> <td>개인정보 침해</td> </tr> <tr> <td>식약처</td> <td>특허청·관세청</td> <td>여가부·방심위</td> <td>개보위·방통위</td> </tr> </tbody> </table>	4대 주요 항목				위해 식·의약품	가품	청소년 유해매체물	개인정보 침해	식약처	특허청·관세청	여가부·방심위	개보위·방통위	관계부처
	4대 주요 항목													
	위해 식·의약품	가품	청소년 유해매체물	개인정보 침해										
식약처	특허청·관세청	여가부·방심위	개보위·방통위											
공정위 주관 위해물품 관리를 위한 실무협의체 활동 강화		관계부처												
통관 관련 위험관리체계 고도화		관세청												
소비자 피해예방 및 적극 구제	피해구제 활성화: 해외 온라인 플랫폼과 핫라인 구축 등	공정위·소비자원												
	소비자 피해 예방: 정보제공 강화, 피해주의보 발령, 소비자단체모니터링 등													
	국내외 플랫폼 대상 실태조사 실시													
	해외 온라인 플랫폼과 위해물품 국내유통을 차단하는 내용의 자율협약 체결													

법부처 대응체계 구축	종합점검 및 대책마련을 위한 범정부 TF 운영	관계부처
-------------	---------------------------	------

특히, 해외 사업자가 전자상거래법상 소비자 보호 의무 등을 철저히 이행하도록 하기 위해 국내에 주소영업소 보유 여부와 상관없이 일정 규모 이상의 해외사업자에게 국내대리인을 지정하도록 하는 내용으로 전자상거래법 개정을 추진할 예정입니다. 범정부 차원에서 해외 온라인 플랫폼에 대한 규제 의지를 밝힌 만큼, 향후 해외 온라인 플랫폼에 대한 정부 규제 정책이 어떤 방향으로 나아갈 것인지를 주의 깊게 지켜볼 필요가 있겠습니다.

관련구성원

이혜정

변호사

02-316-1719

hjelee@shinkim.com

최정은

변호사

02-316-1672

jechoi@shinkim.com

김주연

변호사

02-316-1602

jyunkim@shinkim.com

권이선

변호사

02-316-4697

eskwon@shinkim.com

유나

변호사

02-316-1757

nyu@shinkim.com

고현정

변호사

02-316-2811

hjko@shinkim.com