SHIN&KIM
법무법인(유) 세종

전자상거래법 시행령 개정안 및 공정위의 플랫폼 불공정 약관 심사 관련 시사점

2026.05.14

1. 전자상거래법 시행령 개정안과 플랫폼 책임 강화

공정거래위원회(“공정위”)는 전자상거래 시장의 급격한 성장과 함께 온라인 중고거래, 해외 직접구매, 이용후기 기반 소비 등 디지털 거래 환경이 빠르게 변화함에 따라, 기존 법제만으로는 포섭하기 어려운 법적 공백과 규제 사각지대를 해소하고자 전자상거래 플랫폼에 대한 규율을 지속적으로 강화하고 있습니다. 특히 플랫폼이 단순한 거래 중개자를 넘어 소비자의 거래 선택, 정보 접근, 분쟁 해결 과정에 실질적인 영향을 미치는 핵심 인프라로 기능하게 되면서, 플랫폼 사업자의 책임과 의무를 명확히 할 필요성이 커지고 있습니다.

이러한 흐름 속에서 공정위는 지난 2025. 12. 30. 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 (이하 ‘전자상거래법’) 개정에 따른 시행령 및 시행규칙 개정안을 2026. 3. 11. 입법·행정예고하였습니다. 이번 개정안은 디지털 거래환경의 변화에 대응하여 소비자 보호 체계를 한층 강화하려는 정책적 방향을 보여주고 있으며 그 주요 내용은 아래와 같습니다.

[C2C 거래에 관한 플랫폼 사업자의 개인판매자 신원정보 확인 범위] 2025. 12. 30. 법 개정 시 개인 간 거래(C2C 거래)를 중개하는 통신판매중개업자의 의무와 책임에 관한 조항이 신설되면서 개인판매자의 신원정보 확인에 관한 규정이 마련되었는데, 이번 개정안에서는 개인판매자의 개인정보 침해 우려를 고려하여, 개인판매자의 신원 정보 확인 범위를 전화번호와 전자우편주소로 국한하였습니다(다른 통신판매중개자는 그 외에 성명, 생년월일 및 주소도 확인하여야 함).

[해외사업자의 국내대리인 지정 의무화] 국내에 주소 또는 영업소가 없는 해외사업자 중(i) 전년도 매출액이 1조 원 이상인 자, (ii) 전년도 말 기준 직전 3개월간 사이버몰에 접속한 국내 소비자 수가 월평균 100만 명 이상인 자, 또는 (iii) 공정위로부터 보고 및 자료 · 물건 제출을 요구받은 자는 반드시 국내 대리인을 지정해야 합니다. 또한 지정 후 지체 없이 공정위에 국내 대리인에 관한 정보를 공정위에 제출하고 자신이 운영하는 가상 장터(사이버 몰) 등의 첫 화면에 공개하여야 합니다.

[사용후기 정보공개 내용 및 방법] 사업자가 소비자의 사용후기를 게시하는 경우 (i) 작성 권한이 있는 자, (ii) 게시 기간, (iii) 등급 평가 기준 및 등급에 따른 효과, (iv) 삭제 기준 및 삭제 시 이의제기 절차에 관한 정보를 소비자가 사용 후기를 확인할 수 있는 첫 화면에서 알려야 합니다.

[과징금 가중·감경률 조정] 법 위반 억지력을 확보하기 위해 반복 법 위반 사업자에 대해 1회 반복 시 50%까지 4회 반복 시 100%까지 과장금을 가중하고 자진 시정시 감경비율을 30%에서 10%로 축소합니다.

2. 공정위의 플랫폼 불공정 약관 심사

최근 공정위는 7개 주요 오픈마켓 사업자의 약관을 심사하면서 불공정약관을 크게 **① 사업자의 부당한 면책 및 손해배상 책임 제한, ② 사업자의 자의적 플랫폼 운영권 행사, ③ 정산 및 환불 관련 불이익, ④ 기타 이용자에게 불리한 조항**으로 구분하고, 총 11개 유형의 조항을 시정 대상으로 제시하였습니다.

구분	유형별 세부내용
사업자의 부당한 면책 및 손해배상 제한	• 개인정보보호에 대한 책임을 부당하게 면책하거나 전가하는 조항 • 플랫폼의 중개 책임 면제 조항 • 이용자와 귀책 경합 시 사업자 책임을 면책하는 조항
사업자의 자의적 운영권 행사	• 약관보다 기타 운영정책을 우선시하는 조항 • 이용자의 동의 없이 결제 방식 등을 일방적으로 변경하는 조항
정산 및 환불 관련 불이익	• 입점업체의 판매대금에 대한 정산을 부당하게 보류하는 조항 • 회원탈퇴 시 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항 • 구독료 결제 주기에 따라 환불 조건을 부당하게 차별하는 조항
기타 불공정약관 조항	• 약관 개정 시 묵시적 동의로 간주하거나 개별 고지가 미흡한 조항 • 분쟁 관련 부당한 재판관할 • 손해배상 범위를 일정 금액으로 제한하는 조항

3. 시사점

이번 개정안에 나타난 바와 같이 정부의 정책기조는 플랫폼 거래와 관련하여 최대한 소비자의 권익을 보호하고 플랫폼 사업자의 책임을 강화하는 데 있다고 보여집니다. 또한 이번 플랫폼 불공정 약관 심사에서 문제가 된 조항들은 단순히 소비자 환불 문제에 한정되지 않고 개인정보 보호, 플랫폼 중개업자의 책임, 입점업체와의 정산, 결제·환불, 약관 변경 및 분쟁해결 절차 등 플랫폼 거래 전반에 걸쳐 있으며 이러한 점에서 공정위는 소비자 보호 차원에서 플랫폼 거래 약관의 심사와 관련하여 매우 엄격한 잣대를 들이대고 있다는 것을 잘 알 수 있습니다.

이러한 점에 비추어 플랫폼 사업자들로서는 개정 전자상거래법 및 시행령과 시행규칙 개정안을 면밀히 검토하고 법 위반 사항이 발생하지 않도록 관련 컴플라이언스 체계를 마련할 뿐만 아니라 플랫폼 운영과 관련된 약관 내용을 점검하여 이번에 문제된 약관 조항과 유사한 내용의 조항이 있다면 이를 선제적으로 변경할 필요가 있습니다.

관련구성원

이창훈
변호사

02-316-4645
chlee@shinkim.com

석근배
변호사

02-316-4640
gbseok@shinkim.com

박규태
변호사

02-316-4291
gtpark@shinkim.com

우승준
변호사

02-316-4680
sjwoo@shinkim.com

김재이
변호사

02-316-4436
jyikim@shinkim.com

김태석
변호사

02-316-7273
tsekim@shinkim.com

Copyright SHIN & KIM LLC. All rights reserved.