

보도시점 2026. 9. 7.(월) 10:00 / 배포 2026. 9. 7.(월) 08:30

사이버몰 소비자 사용후기(리뷰) 운영정책, 이렇게 공개해주세요

- 사용후기 수집·처리 정보공개 관련 사업자 궁금증 해소를 위한 문답서 배포 -

공정거래위원회(위원장 주병기, 이하 ‘공정위’)는 최근 시행된 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(2026. 7. 21. 시행, 이하 ‘전자상거래법’)에 새롭게 도입된 사용후기 수집·처리 정보공개 제도의 취지와 주요 내용을 상세히 설명하고, 사업자들이 실제 제도 이행 과정에서 궁금해하는 사항을 안내하기 위해 「사용후기 수집·처리 정보공개 문답서」(이하 ‘문답서’)를 마련하여 배포했다.

개정 전자상거래법에 따르면, 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자가 사이버몰 등을 통하여 거래되는 재화등에 대한 소비자의 사용후기를 게시하는 경우 ▲사용후기의 작성 권한이 있는 자의 범위, ▲사용후기의 게시 기간, ▲등급평가 기준 및 등급에 따른 효과, ▲삭제 기준 및 삭제 시 이의제기 절차 등 사용후기의 수집 및 처리에 관한 정보를 공개해야 한다(법 제21조의4 제1항 및 시행령 제27조의3).

그간 업계에서는 개정 법률의 시행을 앞두고 어떠한 사용후기가 정보공개 대상에 해당하는지, 관련 정보를 어디에 어떤 방식으로 공개해야 하는지, 각 공개 항목에는 구체적으로 어떠한 내용을 포함해야 하는지 등에 관한 질의를 제기한 바 있다.

이에 공정위는 그간 접수된 주요 질의를 바탕으로 문답서를 마련하고, 그 배포에 앞서 한국온라인쇼핑협회, 한국인터넷기업협회 등 주요 사업자 단체를 통해 추가 질의를 받아 내용을 보완하였다.

이번 문답서는 크게 ▲제도 적용 대상이 되는 ‘사용후기’의 의미, ▲사용 후기 관련 정보의 공개 방법 및 위치, ▲공개 대상인 ‘사용후기 관련 정보’의 세부 항목에 대한 의미와 구체적인 공개 문구 예시 등을 담고 있다.

특히 사업자가 법령에 규정된 공개 항목을 실제 사이버몰에서 어떻게 구현해야 하는지를 쉽게 이해할 수 있도록, 실제 사업자의 사용후기 수집·처리 정보공개 예시 화면과 다양한 예시 문안도 함께 제시하였다.

이를 통해 사업자는 자신의 사용후기 운영 방식에 맞추어 소비자에게 필요한 정보를 보다 명확하게 제공하고, 소비자 역시 자신이 구매 결정에 참고하는 사용후기가 누구에 의해 작성되고 어떠한 기준과 절차에 따라 게시·평가·삭제되는지 보다 쉽게 확인할 수 있을 것으로 기대된다.

한편, 공정위는 사업자들이 새로운 정보공개 의무를 이행하기 위해 온라인 인터페이스 등을 변경하는 데 필요한 기간을 고려하여 시행일인 7월 21일부터 3개월간 계도기간을 운영하고 있다. 계도기간은 오는 10월 21일 종료되며, 10월 22일부터 본격적으로 법이 적용될 예정이다.

공정위는 “이번 문답서가 새로운 제도에 대한 사업자의 이해를 높이고, 관련 의무를 원활하게 이행하는 데 도움이 될 것으로 기대한다”며, “온라인 쇼핑에서 사용후기가 소비자의 구매 결정에 중요한 영향을 미치는 만큼, 이번 제도가 사용후기 운영의 투명성을 높이고 소비자의 합리적인 구매 선택을 지원하는 데에도 기여할 것”이라고 밝혔다.

<별첨> 「사용후기 수집·처리 정보공개 문답서」

담당 부서	소비자정책국 소비자거래정책과	책임자	과 장	김효식 (044-200-4445)
		담당자	사무관	백승근 (044-200-4449)