공정거래위원회 보도참고자료 대체불가 대한민국

보도시점 2026. 11. 10.(화) 10:00 / 배포 2026. 11. 10.(화) 08:30

「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」 개정안 행정예고

- 다크패턴, 청약철회, 사이버몰상 표시 의무 등 전자상거래법 규정에 대한 법령해석 기준을 구체화하여 사업자 예측가능성 도모 -

공정거래위원회(위원장 주병기, 이하 '공정위')는 「**전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률**」(이하 '전자상거래법') 규정에 대한 **법령해석 기준**을 **구체화**하여 제시하는 내용의 「**전자상거래 등에서의 소비자보호 지침**」(이하 '소비자보호 지침') **개정안**을 마련하여 **11월 6일부터 11월 26일까지** 20일간 **행정예고**를 실시한다.

소비자보호 지침은 전자상거래법 제21조 제2항 규정에 따라 마련된 **공정거래위원회 고시**로, 법령의 **구체적인 적용기준**과 **사례**를 **제시**하여 사업자의 법 준수를 유도하고 소비자 피해를 예방하는 데에 목적이 있다. 소비자보호 지침은 **법 위반 여부 판단기준**에 관한 **'일반사항'** 뿐만 아니라, **사업자의 자율 준수**가 필요한 **'권고사항'**도 함께 제시하여 소비자 보호를 위한 **사업자의 적극적 노력**을 **유도**한다.

이번 개정안은 **다크패턴, 청약철회, 사이버몰상 표시 의무** 등 그간 **법 위반 및 민원**이 **다발**했던 **사안**에 대하여, 소비자보호 지침에 법령 규정에 대한 **구체적인 해석 기준** 및 **법 위반 예시**를 **명확하게 제시**하여 사업자의 예측가능성을 제고하고 법 준수를 유도하기 위하여 추진되었다.

소비자보호 지침 개정안의 **주요 내용**은 다음과 같다.

첫째, **다크패턴** 행위 유형 중 **취소·탈퇴 등의 방해 행위***와 관련하여, **회원탈퇴 버튼** 자체를 소비자가 **찾기 어려운 위치에 배치**하여 탈퇴 절차의 개시를 어렵게 하는 행위를 **법 위반**에 해당할 수 있는 행위로 **명시**한다. 구체적으로, **가입 버튼**은 **사이버몰의 첫 화면**에 있음에도, **탈퇴 버튼**은 사이버몰에 로그인한 첫 화면 또는 **첫 화면에 직접 연결되는 다음 화면** ('마이페이지', '내 계정 관리' 등 명칭 무관) **외의 화면에 배치**하는 경우를 **법 위반 예시**로 제시한다.

* **정당한 사유 없이** 재화등의 **구매, 회원가입, 계약체결 등의 절차보다** 그 **취소, 탈퇴, 해지 등의 절차**를 **복잡하게 설계**하거나, 재화등의 구매, 회원가입, 계약체결 등의 방법과는 **다른 방법으로만** 그 **취소, 탈퇴, 해지 등을 할 수 있도록 제한**하는 행위를 **금지**(전자상거래법 제21조의2 제1항 제4호)

둘째, **회원탈퇴, 구매취소 및 계약해지 절차** 중에 ▲구매·가입 과정에서는 요구하지 아니하였던 **본인인증 절차**를 **불필요하게 요구**하는 행위와, ▲**설문조사**에 **응답하지 않으면** 취소·탈퇴·해지 절차를 **진행할 수 없도록** 하는 행위를 취소·탈퇴 방해와 관련한 **법 위반 예시**로 제시한다.

셋째, **주문제작 상품**에 대한 소비자의 **단순변심**에 따른 **청약철회**의 **가능 여부**에 대하여 **명확하게 규정**한다. 현행법상 주문제작 상품의 청약철회는 **사업자의 중대한 피해가 예상**될 때*에만 **제한**될 수 있으므로, 중대한 피해의 발생 여부와 관계없이 **단순 주문제작 상품**임을 **이유**로 **청약철회**가 **제한**된다고 **고지**하는 경우를 법령상 금지되는 **청약철회 방해 행위**(전자상거래법 제21조 제1항 제1호)의 예시로 제시한다.

* **소비자의 주문에 따라 개별적으로 생산되는 재화** 또는 이와 유사한 재화 중, 청약철회를 인정하는 경우 **사업자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상**되는 경우(전자상거래법 제17조 제2항 제6호)

넷째, **사이버몰상 사업자 정보 표시 의무***와 관련하여, 사이버몰의 **초기 화면**에 표시되는 **사업자 정보**(주소, 전화번호, 사업자등록번호 등)의 확인을 위해 소비자가 **과도하게 화면을 내리도록** 하는 등 해당 정보를 쉽게 확인할 수 없도록 **인터페이스를 구성하는 행위**를 하지 아니하도록 **권고**한다.

* 전자상거래를 하는 사이버몰의 운영자는 **사업자의 신원 등 사항**을 소비자가 알아보기 쉽도록 **사이버몰의 초기 화면에 표시**하여야 함(전자상거래법 제10조 제1항 및 동법 시행령 제7조 제1항)

이번 **소비자보호 지침 개정**을 통해 **법 위반·민원 빈발 사항**과 관련한 **판단 기준** 및 **예시**를 구체적으로 **제시**함으로써, 전자상거래 사업자의 **법 위반 행위**를 **예방**하고 **소비자 피해**를 **방지**할 수 있을 것으로 기대된다.

공정위는 행정예고 및 관계부처 의견 수렴을 거쳐 **개정안**을 **확정**하고 후속 개정 절차를 거쳐 이를 **시행**하는 한편, 소비자보호 지침에 **새롭게 제시되는 법 위반 예시**를 사업자가 충분히 인지하고 법령을 준수할 수 있도록 관련 사항을 **지속 홍보**할 예정이다.

※ 행정예고안에 대한 의견 제출 방법

▶ 이 개정안에 의견이 있는 개인이나 단체는 **2026년 11월 26일**까지 **①예고사항에 대한 의견**(찬성 · 반대 · 수정 의견과 그 이유), **②성명**(단체의 경우 단체명과 대표자명), **주소**, **전화번호** 등을 기재한 의견서를 우편, 전자우편 또는 팩스로 제출해 주시기 바랍니다.

* 우편: 세종특별자치시 다솜3로 95, 공정거래위원회 소비자거래정책과(우: 30108)
* 팩스/전자우편: 044-200-5231 / sgbaek98@korea.kr

<붙임> 신·구조문 대비표

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

대한민국 정책브리핑
대체불가 대한민국
OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

붙임 **신·구조문 대비표**

현 행	개 정 안
Ⅱ. 일반사항 10. 청약철회 방해 등 관련 나. 법 제21조제1항제1호의 규정과 관련하여, '거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해'하는 행위를 예시하면 다음과 같다. <예시> (1), (2) : (생 략) <신 설>	Ⅱ. 일반사항 10. 청약철회 방해 등 관련 나. (현행과 같음) <예시> (1), (2) : (현행과 같음) (3) '선주문 후 생산되는 상품으로 반품이 불가합니다'라는 문구를 사이버몰에 게시하는 등 회복할 수 없는 중대한 피해의 발생 여부와 관계없이 단순 주문제작 상품이라는 이유만으로 청약철회가 제한된다고 사이버몰에 표시하고 소비자에게 안내하는 경우
Ⅱ. 일반사항 14. 회원탈퇴, 구매취소 및 계약해지 관련 가. 법 제21조의2제1항제4호가목의 규정과 관련하여, '재화등의 구매, 회원가입, 계약체결 등의 절차보다	Ⅱ. 일반사항 14. 회원탈퇴, 구매취소 및 계약해지 관련 가. ---------- ---------- ----------

현 행	개 정 안
그 취소, 탈퇴, 해지 등의 절차를 복잡하게 설계하는 방법'은 구매취소, 회원탈퇴, 계약해지 등의 절차 중에 불필요한 절차를 추가하는 등 전체적으로 재화등의 구매, 회원가입, 계약체결 등의 절차보다 번거롭게 하여 소비자의 취소, 탈퇴 등을 위축시킬 우려가 있는 방법을 의미하며, 이를 예시하면 다음과 같다.	---------- 방법'은 구매취소, 회원탈퇴, 계약해지 등의 절차를 구매, 회원가입, 계약체결 등의 절차보다 거래관행상 통상적으로 인정되는 수준 이상으로 개시하기 어렵게 하거나,---------- ---.
<예시>	<예시>
(1) (생 략)	(1) (현행과 같음)
<신 설>	(2) 회원가입 선택항목은 사이버몰의 첫 화면에 배치하면서 회원탈퇴 선택항목은 사이버몰에 로그인한 첫 화면 또는 해당 첫 화면에 직접 연결되는 화면에 배치하지 않거나, 회원탈퇴 선택항목을 개인정보수정, 보안설정, 구독관리 등 소비자가 회원탈퇴 선택항목이 있다고 예상하기 어려운 위치에 두는 방법
<신 설>	(3) 회원탈퇴, 구매취소 또는 계약해지에 필수적이지 않음에도 회원가입, 재화등의 구매 또는 계약체결 시에 요구하지 아니하였던 휴대전화 인증, ARS 인증, 이메일 인증

현 행	개 정 안
	등의 본인인증 또는 확인 절차를 회원탈퇴, 구매취소 또는 계약해지 시에 추가로 거치도록 하는 방법
<신 설>	(4) 회원탈퇴, 구매취소 또는 계약해지 사유에 관한 설문조사에 의무적으로 응답하도록 하고, 소비자가 이에 응답하지 않을 경우 취소, 탈퇴, 해지 등의 절차를 계속 진행할 수 없도록 하는 방법
Ⅲ. 권고사항 7. 온라인 인터페이스 관련 가. ~ 나. (생 략) 다. 사업자는 소비자가 회원탈퇴, 구매취소 또는 계약해지 절차로 연결되는 문자열, 버튼 등을 쉽게 찾을 수 있도록 같은 화면의 다른 문자열 또는 시각적 요소와 쉽게 구별되도록 표시하고, 소비자가 직관적으로 예측할 수 있는 경로에 위치(회원탈퇴 버튼을 ‘계정 관리’ 메뉴에 배치하거나 구매취소 버튼을 ‘구매 내역’ 메뉴에 배치하는 등)하도록 한다.	Ⅲ. 권고사항 7. 온라인 인터페이스 관련 가. ~ 나. (현행과 같음) 다. ---------- ---------- ---------- ---------- ---------- 표시한다.
<신 설>	라. 법 제10조제1항 및 시행규칙 제7조제1항 본문, 그리고 법 제20조의5제3항 및 시행령 제25조의4제3항의 규정과 관련하여, 사이버몰의

현 행	개 정 안
	운영자는 소비자가 법 제10조제1항 각 호의 사항 및 법 제20조의5제3항 각 호에 따른 사항을 확인하기 위해 화면을 과도하게 내려야 하도록 하는 등 해당 사항들을 소비자가 쉽게 확인할 수 없도록 인터페이스를 구성해서는 아니 된다.