공정거래위원회 보도자료 대체불가 대한민국

보도시점 2026. 11. 18.(수) 12:00 / 배포 2026. 11. 18.(수) 07:00
<11. 19.(목) 조간>

공정위, 「전자상거래법 국내대리인 지정 가이드라인」 배포

- 해외 전자상거래 사업자의 국내대리인 지정·운영 기준 구체화…
한국어 상담 등 소비자 응대 기준 제시 -

공정거래위원회(위원장 주병기, 이하 '공정위')는 2027년 1월 21일부터 시행되는 「**전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률**」(이하 '전자상거래법') 에 따른 **국내대리인 지정 제도의 원활한 시행**을 위해 「**전자상거래법 국내대리인 지정 가이드라인**」(이하 '가이드라인')을 마련하여 배포한다.

그간 해외 통신판매업자 및 통신판매중개자(이하 '해외사업자')와 거래하는 국내 소비자들은 언어 장벽과 미흡한 불만·분쟁 처리 등으로 어려움을 겪어 왔다. 공정위가 2024년 11월 발표한 「**국내외 플랫폼 사업자의 소비자 보호 의무 이행 점검 실태조사**」에서도 국외 쇼핑몰은 국내 쇼핑몰에 비해 **소비자 불만 처리**에 더 많은 시간이 소요되고, **소비자가 문제 제기 자체를 포기**하는 비율도 높은 것*으로 나타났다.

* (불만처리기간) 국내 쇼핑몰 평균 1.8일, 국외 쇼핑몰 평균 2.6일
(소비자 문제제기 포기 비율) 국내 쇼핑몰 평균 13.8%, 국외 쇼핑몰 평균 29.2%

이에 공정위는 해외사업자와 거래하는 **국내 소비자**의 **불만·분쟁 해결을 지원**하고, 해외사업자에 대한 **법 집행의 실효성**을 높이기 위해 일정 규모 이상의 해외사업자의 경우 국내대리인을 지정하도록 전자상거래법 개정을 추진하였고, 지난 2026년 1월 개정 법률이 공포되었다.

이번 가이드라인은 해외사업자가 **국내대리인 지정 대상**에 **해당**하는지를 **스스로 판단**하고 관련 의무를 이행할 수 있도록 **지정 요건과 방법을 구체화**하는 한편, 국내대리인이 실질적인 소비자 보호 기능을 수행할 수 있도록 **업무 범위와 운영 기준**을 제시하기 위해 마련되었다.

< 가이드라인 주요 내용 >

1. 국내대리인 지정 대상 및 판단 기준

국내대리인 지정 의무는 **국내에 주소 또는 영업소가 없는 해외사업자** 중에서 **지정 대상 기준을 충족하는 사업자**에게 부과된다.

지정 대상 기준은 다음 세 가지 중 하나를 충족하는 경우에 해당한다.

> **지정 대상 기준**
> ❶ **전년도 전체 매출액이 1조 원 이상**인 경우
> ❷ **전년도 말 기준 직전 3개월간 월 평균 사이버몰 접속 국내 소비자 수(MAU)가 100만 명 이상**인 경우
> ❸ 전자상거래법을 위반하여 **현저한 소비자 피해가 발생하였거나 발생할 우려**가 있어 공정위로부터 **보고 또는 자료·물건 제출 명령** 등을 받은 경우

이번 가이드라인은 **❶매출액 산정** 시 **전세계 매출액을 기준**으로 한다는 점과 **자회사 매출액도 포함**된다는 점, **❷사이버몰 접속 국내 소비자 수**의 산정이 **실제 활동을 수행한 고유 이용자 수**를 기준으로 한다는 점, **❸공정위로부터 보고 또는 자료·물건 제출 명령**을 받은 경우 국내대리인을 지정하여야 하는 **현저한 소비자 피해 발생 여부의 판단기준*** 등을 제시하였다.

* ▲피해의 중대성, ▲피해자의 수, ▲피해의 반복·확산성, ▲피해의 긴급·회복가능성

2. 국내대리인 지정 방법

해외사업자는 **국내에 주소 또는 영업소**가 있는 개인이나 법인을 국내대리인으로 **서면 지정**하여야 한다. 다만, 해외사업자가 설립하거나 지배적인 영향력을 행사하는 **국내 법인이 있는 경우**에는 **해당 법인 중에서 지정**하여야 한다.

이번 가이드라인은 국내 법인의 **설립·지배 여부**에 관한 **판단 기준을 구체화***하고, 하나의 해외사업자가 복수의 국내대리인을 지정하거나 하나의 국내대리인이 복수의 해외사업자를 대리하는 것도 가능하다는 점을 안내하였다.

* (설립) 해외사업자가 출자·발기에 참여
(지배) 공정거래법 시행령 제4조 제1항 제2호(대표이사의 임면 혹은 임원의 50% 이상 선임 등) 준용

3. 국내대리인의 역할 및 운영

국내대리인은 해외사업자를 대신하여 **소비자 불만·분쟁 해결**, **공정위 자료 제출 명령 등에 대한 협조** 등의 업무를 수행하며, 이를 실효적으로 수행하기 위해 **정보 공개**와 **유효한 연락체계 구축 의무**를 진다.

이번 가이드라인은 국내대리인이 형식적인 연락 창구에 그치지 않고, 실질적으로 소비자 불만·분쟁 해결 업무를 수행할 수 있도록 **전화 및 전자우편 응대 방식**을 구체화하였다.

국내대리인 소비자 응대 방식 관련 가이드라인 주요내용

① 다른 절차를 우선 밟거나 복잡한 인터페이스를 거치지 않고 소비자가 원하는 경우 전화와 전자우편을 모두 이용하여 국내대리인에게 직접 연락할 수 있도록 할 것

② 국내 영업시간(9~18시)에 직원이 직접 전화에 응대하고, 한국어로 원활한 의사소통이 가능하도록 할 것

③ 전자우편 문의에 대해서도 한국어로 처리상황 및 결과를 회신하고, 소비자 질의에 성실하게 구체적으로 답변할 것

특히, ARS, AI챗봇, 온라인 문의 접수 등 **다양한 상담방식**을 활용할 수 있도록 하면서도, 소비자가 원하는 경우에는 **전화와 전자우편**을 통해 **직접 연락**할 수 있도록 하였다.

또한, 국내대리인이 해외사업자와 원활하게 소통할 수 있도록 **유효한 연락수단을 확보**하였는지에 관한 판단 기준으로, **일반적인 소비자 문의**에 대해서는 **3영업일** 이내, **긴급한 소비자 피해 또는 공정위의 자료제출 요구 등**에 대해서는 **24시간** 이내에 해외사업자로부터 적절한 회신을 받을 수 있는지 여부 등을 제시하여 구체화하였다.

< 제정 경과 및 기대 효과 >

공정위는 이번 가이드라인 마련을 위해 **국내·외 주요 협회·단체 5곳***의 의견을 수렴하고, 지난 10월 28일에는 이들 협회·단체 및 **주요 해외사업자 3곳****이 참여하는 **간담회를 개최**하여 가이드라인의 주요 내용과 의견 검토 결과를 설명하였다.

* 한국인터넷기업협회, 한국온라인쇼핑협회, 주한미국상공회의소, Asia Tech Alliance(ATA), Motion Picture Association Korea(MPA)

** 알리바바, 테무, 오픈AI

특히, 업계 의견을 반영하여 제도의 원활한 안착을 위해 국내대리인 제도 시행 후 **3개월간**의 **계도기간**을 운영할 예정이다. 다만, 계도기간은 법률상 의무를 유예하는 것이 아니라 공정위가 직권조사 등 적극적인 법 집행을 유예하는 기간으로, 지정 의무 대상 사업자는 **원칙적으로 법 시행일에 맞춰 국내대리인을 지정**하여야 한다.

이번 가이드라인을 통해 국내대리인 지정 대상과 의무 이행에 관한 구체적인 기준을 제시함으로써 해외 사업자의 **법령에 대한 이해**를 돕고, 제도 시행에 따른 **혼란을 최소화**하는데 기여할 것으로 기대된다.

공정위는 "국내대리인 제도 시행으로 해외 통신판매업자 및 전자상거래 플랫폼에 대한 **실효적인 소통 창구**가 열리게 될 것으로 기대된다"면서, "**국내대리인 제도**가 **잘 안착**될 수 있도록 모니터링하고, 필요한 **제도 개선 방안**도 지속적으로 검토할 계획"이라고 밝혔다.

<별첨> 전자상거래법 국내대리인 지정 가이드라인

담당 부서	소비자정책국 소비자거래정책과	책임자	과 장	김효식 (044-200-4445)
		담당자	사무관	박 찬 (044-200-4446)

대한민국 정책브리핑
대체불가 대한민국
OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락