

## 민원다발 온라인 쇼핑몰의 공개에 관한 규정

[시행 2025. . .] [공정거래위원회고시 제2025-호, 2025. . ., 제정]

**제1조(목적)** 이 규정은 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 ‘전자상거래법’이라 한다) 제28조 및 같은 법 시행령 제30조 제3항에 따라 민원다발 쇼핑몰의 공개에 필요한 절차, 방법 등 세부사항을 정함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “쇼핑몰”이란 전자상거래법 제2조 제4호에서 규정한 사이버몰(컴퓨터 등과 정보통신설비를 이용하여 재화 등을 거래할 수 있도록 설정된 가상의 영업장을 말한다. 이하 같다)을 말한다.
2. “민원다발 온라인 쇼핑몰”이란 전자상거래 관련 소비자 피해구제 신청 민원(대금 결제 후 미배송, 대금 환급 지연 또는 거절 등 소비자의 금전적 피해구제와 관련된 민원을 말하며, 단순한 상담이나 불만 민원 등은 제외한다. 이하 같다)이 빈번하게 접수되는 쇼핑몰로 소비자 피해 예방을 위해 이 규정에 따라 공개되는 쇼핑몰을 말한다.

**제3조(적용범위)** 이 규정은 공정거래위원회가 민원다발 온라인 쇼핑몰의 선정 및 공개 업무를 수행할 때 적용된다.

**제4조(민원다발 온라인 쇼핑몰의 선정)** 공정거래위원회는 한국소비자원(1372 소비자상담센터)과 서울특별시(전자상거래센터)에 접수된 전자상거래 관련 소비자 피해구제 민원이 1개월간 누적 10건(중복민원 제외) 이상인 쇼핑몰을 민원다발 온

라인 쇼핑몰로 선정한다.

**제5조(소명기회 부여)** ① 공정거래위원회는 제4조에 따라 선정된 쇼핑몰을 운영하는 사업자에게 해당 쇼핑몰에 기재된 주소, 전자우편 등을 통해 민원다발 온라인 쇼핑몰로 공개될 수 있다는 사실을 알리고 관련 민원에 대한 사실관계, 처리 결과 및 향후 계획에 관한 소명자료의 제출을 요구하여야 한다. 다만, 해당 쇼핑몰을 운영하는 사업자가 소재불명 또는 연락두절 등의 사유가 있는 경우에는 통지 및 소명 절차를 생략할 수 있다.

② 공정거래위원회로부터 제1항에 따라 자료의 제출을 요구받은 사업자는 5영업일 이내에 민원 내용에 대한 소명자료를 제출하여야 한다. 다만, 천재지변, 화재 또는 재난 등으로 인한 사업수행의 중대한 장애 발생 및 이에 준하는 사유가 있는 경우에는 해당 사업자는 기간을 정하여 공정거래위원회에 소명자료 제출 기간의 연장을 신청할 수 있으며, 공정거래위원회는 그 사유를 검토하여 타당하다고 인정되는 경우에는 자료제출 기간을 연장할 수 있다.

**제6조(공개 대상 민원다발 온라인 쇼핑몰의 결정)** ① 공정거래위원회는 제4조에 따라 선정된 민원다발 온라인 쇼핑몰 중 다음 각호의 어느 하나에 해당되는 쇼핑몰을 공개 대상으로 결정한다. 다만, 소명내용에 정당한 사유가 있거나 이미 소비자 피해구제가 모두 이루어진 경우에는 공개 대상에서 제외할 수 있다.

1. 해당 쇼핑몰을 운영하는 사업자가 소재불명 또는 연락두절 등의 사유가 있는 경우
2. 해당 쇼핑몰을 운영하는 사업자가 정당한 사유 없이 제5조 제2항에 따라 소

명자료를 제출하지 아니한 경우

3. 해당 쇼핑몰을 운영하는 사업자가 제5조 제2항에 따라 제출한 소명내용이 부적절하여 추가적인 소비자 피해 발생이 우려되는 경우

② 공정거래위원회는 제1항에 따라 공개가 결정된 민원다발 온라인 쇼핑몰을 운영하는 사업자에게 해당 쇼핑몰에 기재된 주소, 전자우편 등을 통해 민원다발 온라인 쇼핑몰로 공개된다는 사실, 이 규정에서 정한 공개 방법 및 공개 기간을 통지하여야 한다.

**제7조(공개 방법)** 공정거래위원회는 제6조에 따라 공개가 결정된 민원다발 온라인 쇼핑몰에 대하여 공정거래위원회의 누리집(www.ftc.go.kr)과 소비자24 누리집(consumer.go.kr)에 해당 쇼핑몰의 상호(쇼핑몰명), 도메인, 민원내용 요지, 등록일 등을 공개한다.

**제8조(공개 기간)** ① 민원다발 온라인 쇼핑몰은 공개가 개시된 날로부터 6개월간 공개한다.

② 공정거래위원회는 제1항의 규정에도 불구하고 공개 대상 민원다발 온라인 쇼핑몰을 운영하는 사업자가 공개의 원인이 된 민원 및 그 이후에 한국소비자원(1372 소비자상담센터)과 서울특별시(전자상거래센터)에 접수된 소비자 피해구제 민원을 모두 해결하고 그 결과를 공정거래위원회에 제출한 때에는 그 처리결과를 검토하여 타당하다고 인정되는 경우 공개를 즉시 종료할 수 있다.

**제9조(재검토기한)** 공정거래위원회는 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2026년 1월 1일 기준으로 매3년이 되는 시점(매

3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

**부칙** <제2025- 호, 2025. . .>

이 고시는 공포한 날부터 시행한다.