



해외 온라인 플랫폼 관련 소비자 보호 종합대책 발표

- 전자상거래법 등 국내법 엄정 집행 및 해외 사업자에게 국내대리인 지정 의무화
- 위해 식의약품, 가품, 청소년 유해매체물, 개인정보 침해 등 4대 주요항목 부처 공동대응
- 핫라인 구축, 정보제공 활성화, 피해주의보 발령 등 소비자 피해 적극 구제 및 예방

최근 해외 직구 규모 증가*와 함께 단기간에 해외 온라인 플랫폼 이용이 급증하면서, 소비자 불만 및 분쟁 건수도 함께 증가해 정부의 적극적 대처가 필요하다는 목소리가 높아졌다. 국내 플랫폼에 대한 역차별 우려를 해소하고, 해외 사업자의 국내법상 의무 준수를 강화하기 위해 신속한 대책 마련이 필요해졌으며, 특히 소비자 피해가 다양한 이슈와 연계되어 발생함에 따라 부처간 칸막이 없는 피해 상황의 점검 및 대응 필요성이 높아졌다.

* 해외 직구액: ('21) 5.1조 → ('22) 5.3조 (4.1% 증가) → ('23) 6.8조 (26.9% 증가) (통계청, 온라인쇼핑동향)

이에 공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 '공정위')는 13일(수) 경제부총리 주재 '비상경제장관회의'에서 『해외 온라인 플랫폼 관련 소비자 보호대책』을 발표했다. 동 대책은 소비자 및 사업자 측면의 문제점을 해소하기 위한 정부 종합대책으로, 3대 추진전략 및 4대 주요항목으로 구성되어 있다.

『해외 온라인 플랫폼 관련 소비자 보호대책』의 주요 내용은 다음과 같다.

전략 1 국내법의 차별없는 엄정 집행

우선 해외 온라인 플랫폼에 대해 국내법이 차별없이 집행될 수 있도록 관리를 강화할 예정이다.

해외 온라인 플랫폼의 전자상거래법 위반 행위에 대하여 감시를 강화하고 법 위반 적발시 신속히 처리할 예정이며, 이 밖에 독과점 지위 형성 등을 위한 해외 온라인 플랫폼의 경쟁제한 행위 및 국내 입점업체 대상 거래상 지위 남용

행위 등 공정거래법 위반 행위에 대해서도 지속 모니터링할 예정이다. 해외 온라인 플랫폼의 경우 국내법 적용 대상임에도 물리적 한계 등으로 국내법 준수 여부에 대한 조사 및 제재가 쉽지 않은 것이 사실이나, 소비자 피해를 예방하고 공정한 거래질서를 확립하기 위해 공정위는 법 위반에 대한 조사 및 제재 역할을 충실히 이행할 예정이다.

다음으로, 소비자 보호 의무 이행을 위해 일정 규모 이상의 해외 사업자에게 국내대리인 지정을 의무화하도록 전자상거래법 개정을 추진한다. 현재 국내에 주소·영업소가 없는 해외 사업자의 경우 소비자가 불만이 있거나 피해를 입더라도 이를 해결하기 어려운 측면이 있었다. 앞으로는 법 개정을 통해 일정 규모 이상의 해외사업자에게 국내대리인을 지정토록 함으로써 국내에 주소·영업소 등 보유 여부와 상관없이 전자상거래법상 소비자 보호 의무 등*을 철저히 이행하도록 관리를 강화할 예정이다.

* 해외 사업자의 국내대리인은 ①소비자 피해구제 및 분쟁해결 업무를 담당하고, 국내 전자상거래법 집행과 관련된 ②문서송달 및 ③조사대상이 됨

소비자 피해 우려가 큰 4대 주요항목에 대해서는 부처간 공동 대응도 이루어질 예정이다. 식품의약품안전처는 위해 식·의약품 관련 불법유통·부당 광고에 대응하기 위해 해외 온라인 플랫폼에 대한 광고 차단 요청, 특별점검 등 관리를 강화할 예정이다.

특허청, 관세청은 가품으로 인한 피해를 예방하기 위해 해외직구의 통관 단계에서 가품 적발을 강화하고, 정부가 가품 모니터링 내역 제공시 해외 온라인 플랫폼이 후속 조치 후 결과를 회신하는 자정 시스템 도입을 추진 및 확대할 예정이다.

여성가족부, 방송통신심의위원회는 청소년 유해매체물 차단을 위해 해외 온라인 플랫폼이 성인용품 등 판매시 나이 및 본인 확인 여부 등 청소년 보호조치를 이행했는지에 대한 점검을 강화할 예정이다.

개인정보보호위원회는 주요 해외 직구 사업자의 개인정보보호법 준수 여부를 조사하고, 방송통신위원회는 해외 온라인 플랫폼 사업자가 스마트폰

앱 접근 권한에 대해 이용자에게 고지했는지 등을 점검함으로써 해외 온라인 플랫폼을 통한 개인정보의 해외 유출이 이루어지지 않도록 대응할 예정이다.

공정거래위원회 www.ftc.go.kr

4대 주요항목 집중대응

- 위해 식·의약품**
 - ▶ 혈당계·혈압계·양압기, 다이어트 표방제품 등 불법유통·부당광고 특별점검 실시(4월)
 - ▶ 해외 플랫폼에 불법 식·의약품에 대한 광고물 등 차단요청 및 신속 차단 확대(24년~)
 - ▶ 해외 온라인 플랫폼과 업무협약 통한 자체 모니터링 체계 구축 유도(6월)
- 가품**
 - ▶ 해외직구 물품이 거치는 통관 국경조치 강화(특허청 모니터링 → 관세청 국경단속연계)
 - ▶ 통관단계의 가품 적발 근거를 명확하기 위한 상표법 개정 추진(하반기)
 - ▶ 집중 모니터링 실시 및 가품 관련 자진시정 시스템 도입 추진(상반기)
- 청소년 유해매체물**
 - ▶ 해외 플랫폼의 청소년 유해매체를 판매에 대한 청소년 보호조치 이행점검
 - ▶ 해외 플랫폼 6개사(한국어 서비스 제공)에 대한 청소년 유해매체를 집중 점검(3월)
 - ▶ 청소년 유해매체물 상시 모니터링을 통한 부처협력 강화(4월)
- 개인정보 침해**
 - ▶ 주요 해외 플랫폼의 개인정보보호법 준수 여부 조사(2월~)
 - ▶ 주요 해외사업자를 포함하여 개인정보 처리방침 평가 실시(24년)
 - ▶ 해외 플랫폼 사업자의 스마트폰 앱 접근권한에 대한 이용자 고지 및 동의여부 점검·제재 검토

이와 함께, 공정위가 주관하는 해외 위해물품 관리 실무협의체의 활동을 강화한다. 해외 직구 활성화로 인한 위해물품 국내 유입을 방지하기 위해 설립('20.2월)된 동 협의체는 해외 위해물품에 대한 공동 감시 및 대응을 위한 실무기구*로, 향후 해외 온라인 플랫폼 관련 위해물품 차단을 전담하여 실무자간 상시 소통 및 공동 대응방안 등을 마련할 예정이다.

* **공정위(주관), 소비자원(간사), 관세청, 국가기술표준원, 식품의약품안전처, 환경부, 한국제품안전관리원 등 7개 기관**

다음으로, 통관 과정에서 위해물품을 차단하고 반입이 금지되는 항목 등에 대한 관리를 강화하기 위해 통관 관련 위험관리체계를 고도화한다. 관세청은 해외직구 물품에 대한 협업검사 범위 확대를 추진할 예정이며 스마트 통관 체계를 구축할 예정이다.

전략 2

소비자 피해를 예방하고 적극적으로 구제

해외 온라인 플랫폼에서 발생하는 소비자 피해를 선제적으로 예방하고 피해 구제도 적극적으로 이루어질 예정이다.

우선, 다수에게 발생하거나 빈발하는 소비자 불만 및 분쟁의 경우 해외 온라인 플랫폼과 소비자원간 핫라인을 구축하여 긴밀하게 대응하고, 해외 온라인 플랫폼 소비자 불만 관련 전담창구(crossborder.kca.go.kr)*를 확대 운영함으로써 상담 접수 및 분쟁조정을 위한 일원화된 대응이 가능토록 할 예정이다.

* 해외직구, 항공, OTA(Online Travel Agency) 등 국제 거래 관련 소비자 상담 신청 및 해외직구 정보·국제거래 피해예방정보 등을 제공하는 국제거래 관련 소비자종합포털

이와 함께, 소비자가 해외 온라인 플랫폼 관련 정보를 사전에 알고 거래할 수 있도록 “소비자 24(www.consumer.go.kr)”* 등을 통해 정보 제공을 활성화 할 예정이다. 우선, 국제거래 관련 소비자 상담 데이터 분석을 거쳐 해외 온라인 플랫폼 관련 피해 사례 및 피해 예방 정보 등을 제공한다. 또한, 소비자가 개별적으로 활용할 수 있는 외국어 환불 양식 등 소비자 툴킷(Toolkit)도 제공한다.

* 정부, 공공, 민간 기관에 분산되어 있는 소비자 관련 정보를 통합 제공하고, 총 21개 정부기관에 대한 종합 피해구제 신청이 가능한 창구

다수 소비자에게 빠르게 확산될 우려가 있는 등 심각한 소비자 피해가 발생하거나 발생이 우려될 경우에는 신속히 피해주의보를 발령함으로써 관련 피해를 최소화하도록 힘쓸 계획이다.

한편, 소비자 보호 의무 이행 여부 등에 대한 점검을 위해 국내외 온라인 플랫폼을 대상으로 실태조사를 추진한다. 현재 국내외 온라인 플랫폼의 소비자 보호 의무 이행 여부에 대한 실태 파악이 미흡한 점을 고려해, 온라인 플랫폼에 대한 소비자 인식조사 및 사업자의 전자상거래법상 소비자 보호 의무 이행 여부 등을 종합적으로 점검하고 향후 이를 바탕으로 향후 제도 개선 사항을 도출할 예정이다.

이와 함께, 국민 안전에 위협이 되는 등 피해확산 우려가 큰 위해물품 등의 국내 유입을 선제적으로 차단하기 위해 해외 온라인 플랫폼 사업자와 자율협약을 체결할 예정이다. 현재 공정위와 한국소비자원(이하 “소비자원”)은 7개 오픈마켓 및 4대 중고거래 플랫폼*과 자율협약을 체결(‘21.4월~)해 위해물품의 온라인 유통을 차단 중에 있으나, 최근 위해물품 유통의 주요 통로가 되는 해외 온라인 플랫폼은 협약 대상에서 제외되어 있다는 지적이 있었다.

* 네이버, 11번가, 이베이코리아, 인터파크, 쿠팡, 위메프, 티몬 (7개 오픈마켓, 한국온라인쇼핑협회 간사), 당근마켓, 번개장터, 세컨웨어, 중고나라 (4대 중고거래 플랫폼)

이에, 위해물품의 유입을 사전에 예방하기 위해 주요 해외 온라인 플랫폼과 공정위, 소비자원이 별도의 자율협약을 추진함으로써 위해물품에 대한 관리를 강화할 예정이다.

마지막으로, 이와 함께, 소비자의 시각에서 피해 발생 우려가 있는 분야 등에 대한 감시를 강화하기 위해 소비자단체를 통한 해외 온라인 플랫폼 모니터링도 함께 실시할 계획이다.

전략 3 **법정부 대응체계를 구축하여 공동 대응**

정부는 해외 온라인 플랫폼 관련 소비자 이슈가 다양한 영역에서 발생하고, 단일 부처 대응으로는 복잡한 현안에 대응하기 어렵다는 점을 인식하고, 법정부 대응 체계를 구축하기로 하였다. 이에 따라, 이번 대책은 향후 「해외지구 종합 대책 TF」(팀장: 국무2차장)을 통해 이행상황을 점검할 예정이다.

한편, 해외 위해물품에 대해 효과적으로 대응하고, 권한 범위 등을 확대하기 위해 소비자안전기본법 제정안을 발의하는 등 현행 해외 위해물품 실무 협의체 활동의 법적 근거를 마련할 예정이다.

공정위는 “해외 온라인 플랫폼 이용과 관련된 소비자 피해를 예방하고, 해외 사업자가 국내법상 소비자 보호 의무를 충실히 이행할 수 있도록 전부처 차원에서 관련 이슈를 종합적으로 점검하고 관련 대책을 추진할 예정이다” 고 밝혔다.

<붙임> 해외 온라인 플랫폼 관련 소비자 보호대책

공정거래 위원회	소비자정책국 소비자거래정책과 <총괄부서>	책임자	과 장	이강수 (044-200-4445)
		담당자	사무관	김혜선 (044-200-4446)
	소비자정책국 소비자정책총괄과	책임자	과 장	이승규 (044-200-4405)
		담당자	서기관	권혜지 (044-200-4406)
	소비자정책국 소비자안전교육과	책임자	과 장	황태호 (044-200-4418)
		담당자	사무관	권일수 (044-200-4422)
식품의약품 안전처	사이버조사팀	책임자	팀 장	김일수 (043-719-1901)
		담당자	사무관	장수용 (043-719-1902)
특허청	산업재산보호협력국 산업재산보호정책과	책임자	과 장	양재석 (042-481-5213)
		담당자	사무관	김지언 (042-481-5179)
관세청	통관국 전자상거래통관과	책임자	과 장	김용철 (042-481-7840)
		담당자	사무관	류승하 (042-481-7852)
여성가족부	청소년정책관실 청소년보호환경과	책임자	과 장	김성벽 (02-2100-6291)
		담당자	사무관	진은미 (02-2100-6301)
개인정보 보호위원회	조사조정국 조사1과	책임자	과 장	강대현 (02-2100-3111)
		담당자	사무관	전창민 (02-2100-3118)
방송통신 위원회	방송통신이용자정책국 디지털이용자기반과	책임자	과 장	고남현 (02-2110-1520)
		담당자	주무관	공태호 (02-2110-1523)
한국소비자원	시장조사국 국제거래지원팀	책임자	팀 장	양길호 (043-800-5621)
		담당자	과 장	장민호 (043-880-5622)
	위해정보국 위해관리팀	책임자	팀 장	김가영 (043-880-5821)
		담당자	대 리	여민주 (043-880-5826)

대한민국
지킴이브리핑

더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병·의원으로

