

보도시점 2025. 5. 2.(금) 10:00 / 배포 2025. 5. 2.(금) 08:30

## 메타 플랫폼스 인크.의 전자상거래법 위반행위 제재

- 전자게시판서비스 제공자로서 책임 해태에 대해 시정명령 및 과태료 부과 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 메타 플랫폼스 인크.(이하 ‘메타’)가 소셜 네트워크 서비스(Social Network Service)인 ‘페이스북’과 ‘인스타그램’ 서비스를 제공하면서 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 ‘전자상거래법’)에 따른 전자게시판서비스 제공자로서의 책임을 다하지 아니한 행위에 대하여 시정명령(이행명령) 및 과태료(600만 원)을 부과하기로 결정하였다.

전자상거래법은 전자게시판서비스를 제공하는 자에 대하여 해당 게시판을 이용하여 통신판매 또는 통신판매중개가 이루어지는 경우 이로 인한 소비자 피해가 발생하지 아니하도록 ①게시판을 이용하여 통신판매 또는 통신판매 중개를 업으로 하는 자(이하 ‘게시판 이용 통신판매업자 등’)가 전자상거래법에 따른 의무를 준수하도록 안내·권고하고, ②게시판 이용 통신판매업자 등과 소비자 사이에 전자상거래법과 관련하여 분쟁이 발생한 경우 소비자의 피해 구제신청을 대행하는 장치를 마련하고 이를 운영하며, ③게시판 이용 통신판매업자 등에 대하여 상호, 대표자 성명, 주소, 전화번호, 전자우편주소 등의 신원정보를 확인하기 위한 조치를 취하고, ④이같은 내용 등을 자신이 이행하여야 할 사항으로 약관에 규정하도록 하고 있다.

그런데 메타는 자사 플랫폼인 인스타그램과 페이스북을 통해 다수의 이용자가 상품을 판매하거나 판매를 중개하는 게시물을 게시하고 있음에도

불구하고, 이를 통해 이루어지는 상거래에 대해 전자상거래법이 요구하는 소비자 보호 조치를 하지 않은 것으로 드러났다.

구체적으로 ▲인스타그램과 페이스북을 이용하여 통신판매 등을 하는 사업자에 대해 전자상거래법에 따른 의무를 준수하도록 안내하거나 권고하지 아니하였고, ▲이러한 게시판 이용 사업자들과 소비자 간의 거래에서 분쟁이 발생한 경우에도 소비자의 요청에 따라 피해구제 신청을 대행할 수 있는 장치를 마련하거나 운영하지 않았을 뿐만 아니라, ▲관련 내용을 플랫폼 이용약관에 규정하지 않은 점도 확인되었다. 더불어 ▲사업자의 상호, 대표자 성명, 주소, 전화번호 등 소비자 보호에 필수적인 신원정보를 확인하기 위한 조치도 취하지 않은 것으로 나타났다.

공정위는 이러한 행위가 전자상거래법 제9조의2에 따른 전자게시판서비스 제공자의 책임을 위반한 것이라고 판단하였다. 이에 따라 메타에게 위 사항들을 이행하도록 시정명령을 부과하고, 총 600만 원의 과태료를 부과하였다.

시정명령의 구체적 내용에는 유료 광고 계약을 체결한 비즈니스 계정 보유자 및 공동구매를 반복적으로 수행하는 인플루언서를 대상으로 법령 준수를 안내·권고하고, 소비자 분쟁 발생 시 피해구제 신청을 대행하는 절차를 마련할 것, 약관에 법적 책임 사항을 반영할 것, 그리고 신원정보를 확인하는 절차를 갖출 것 등이 포함된다. 이와 같은 시정조치는 메타가 시정명령을 받은 날로부터 180일 이내에 이행되어야 하며, 인플루언서의 범위 및 이행 방법은 공정위와 협의하여 90일 이내에 확정하여야 한다.

이번 조치는 2016년 전자상거래법에 전자게시판서비스 제공자의 책임이 도입된 이후 처음으로 공정위 심의를 통해 판단이 이루어진 사례다. SNS 플랫폼이 단순한 커뮤니케이션 수단을 넘어 온라인 유통의 주요 경로로 자리 잡은 현시점에서, 플랫폼 운영자가 단지 ‘장소 제공자’에 머무르지 않고 소비자 보호에 대한 책임을 함께 져야 한다는 법적 기준을 제시했다는 점에서 이번 조치는 의미가 크다. 특히 SNS 게시판을 통한 전자상거래에서 플랫폼 운영자에 대하여 전자게시판서비스 제공자로서의 책임이 적용된다는 점을 명확히

함으로써, SNS 마켓의 신뢰성과 투명성을 높이는 계기가 될 것으로 기대된다.

공정위는 앞으로도 SNS 플랫폼 등을 통한 전자상거래 분야에서 소비자 피해가 발생하지 않도록 지속적으로 감시하고, 법 위반 행위에 대해서는 엄정하게 조치해 나갈 방침이다.

<붙임> 「메타 플랫폼스 인크.의 전자상거래법 위반행위에 대한 건」 세부 내용

담당 부서	시장감시국	책임자	팀 장	송명현 (044-200-4479)
	전자거래감시팀	담당자	사무관	김현민 (044-200-4471)



**I 행위 사실 및 법 위반 내용**

- (행위사실) 메타 플랫폼스 인크.(Meta Platforms, Inc., 이하 ‘메타’)는 소셜네트워크서비스(SNS)인 인스타그램과 페이스북을 운영하며, 다수의 이용자가 자사 플랫폼을 이용하여 상품 또는 용역을 판매하거나 판매를 중개하도록 허용하였다.  
이 과정에서 메타는 비즈니스 계정을 보유하고 유료 광고 계약을 체결한 사업자, 공동구매를 반복적으로 수행하는 인플루언서 등이 게시판을 활용해 상거래 행위를 지속적으로 수행하고 있음에도 불구하고, 다음과 같은 전자상거래법상 전자게시판서비스 제공자의 의무를 이행하지 않았다.
- (소비자 보호 의무 안내·권고 미이행) 상거래 목적의 게시글을 게재하는 게시판 이용 통신판매업자 등에게 전자상거래법상 의무 사항을 안내하거나 이를 준수하도록 권고하지 않음
- (피해구제 장치 미운영) 게시판을 통한 거래 중 소비자와 사업자 간 분쟁이 발생한 경우에도, 소비자의 요청에 따라 소비자피해 분쟁 조정기구에 피해구제 신청을 대행하는 장치를 마련하거나 이를 운영하지 않음
- (신원정보 확인조치 미이행) 게시글 작성자의 상호, 대표자 성명, 주소, 전화번호, 전자우편주소 등 소비자 보호를 위한 기본적인 신원정보를 확인하기 위한 절차를 마련하지 않음
- (약관 미기재) 위와 같은 소비자 보호 조치를 포함한 전자게시판 서비스 제공자의 책임사항을 메타의 서비스 이용약관에 명시하지 않음

- (관련 법규정) 전자상거래법 제9조의2 제1항 제1호, 제2호, 제3호 및 제2항
- (위법성 판단) 인스타그램과 페이스북의 게시판은 정보통신망법상 전자게시판에 해당하며, 메타는 이를 운영하는 정보통신서비스 제공자로서 전자게시판서비스 제공자에 해당한다. 게시판을 이용한 통신 판매 또는 통신판매중개가 실제로 이루어졌음에도, 메타가 위와 같은 의무를 이행하지 않은 것인바 전자상거래법 제9조의2에 위반된다.

## II

### 조치내용

- (시정조치) 공정위는 메타에 대하여 다음의 조치를 포함하는 시정명령을 부과하였다.
  - 비즈니스 계정을 보유하고 유료 광고 계약을 체결한 사업자 및 공동 구매를 계속적·반복적으로 수행하는 인플루언서에게 전자상거래법상 의무 준수를 안내하고 권고할 것
  - 게시판 이용 통신판매업자 등과 소비자 간 분쟁 발생 시, 소비자의 요청에 따라 소비자피해 분쟁조정기구에 피해구제 신청을 대행할 수 있는 장치를 마련하고 법령에 따라 운영할 것
  - 게시판 이용 통신판매업자 등의 신원정보(상호, 대표자 성명, 주소, 전화번호, 전자우편주소 등)를 확인하기 위한 실효적인 조치를 마련할 것
  - 위와 같은 소비자 보호 관련 조치를 자사 약관에 명시할 것
- ※ 위 시정명령은 명령 수령일로부터 180일 이내에 이행되어야 하며, 인플루언서의 범위 및 세부 이행방법은 90일 이내에 공정위와의 협의를 통해 확정하도록 함

□ (과태료) 공정위는 메타의 법 위반행위에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과하였다.

- (부과항목) ① 소비자 보호 의무 안내·권고 미이행, ② 소비자 피해 구제 장치 미운영, ③ 약관 명시 의무 미이행
- (부과액) 위반항목별 과태료 각 200만 원(총 600만 원)

### III 의의 · 기대효과

□ 이번 조치는 SNS 플랫폼이 소통 및 정보 공유의 수단을 넘어 상거래의 중심으로 자리잡고 있는 현실에서, 이들 플랫폼 사업자에게도 소비자 보호를 위한 법적 책임이 부과됨을 분명히 한 데 의의가 있다. 특히, SNS 게시판을 이용한 상품광고 및 공동구매 게시글을 통한 거래가 활발히 이루어지고 있는 상황에서, 메타와 같은 글로벌 플랫폼 사업자가 전자상거래법상 책임을 방기해서는 안된다는 점을 명확히 하였다.

- 이를 통해 SNS를 이용한 거래환경에서도 소비자가 보다 안전하고 신뢰할 수 있는 거래를 경험할 수 있도록 하며, 판매자의 신원 확인, 피해발생 시 구제가 용이할 수 있는 등 기본적인 소비자 권익 보호를 꾀할 수 있을 것으로 기대된다.

□ 공정위는 앞으로도 SNS 등 온라인 플랫폼을 통한 상거래에서 소비자 피해가 발생하지 않도록 지속적으로 법 준수 여부를 감시하고, 법 위반 사항에 대해서는 엄정하게 조치해 나갈 계획이다.

<참고 1> 인스타그램을 이용하여 통신판매·통신판매중개가 이루어지는 사례

<참고 2> 국내사업자(네이버다음)의 전자게시판서비스 제공자 의무 이행 사례

# 참고1

## 인스타그램을 이용하여 통신판매통신판매중개가 이루어지는 사례

### 인스타그램 DM(Direct Message)을 통한 거래 모습

- 인스타그램을 이용하여 상품의 사진, 사양, 가격, 구매방법을 기재

- 인스타그램이 제공하는 DM을 통해 계약 체결, 입금, 배송안내

### 인스타그램을 이용한 외부사이트 거래 모습

- 게시물에 표시한 링크를 통해 외부 사이트에서 거래

- 인스타그램을 이용하여 상품의 사진, 사양을 기재

\* 위 그림은 인스타그램을 이용한 상품 판매 행위를 예시할 뿐 본 사건의 위반행위와 직접적 관련은 없습니다.



구분 **다음 카페**

전자상거래  
법에 따른  
의무 준수  
안내·권고

<https://cs.daum.net/faq/36/6028.html?page=8#32440>

피해구제  
신청 대행

전자상거래 피해구제신청 대행 접수

### 전자상거래 피해구제신청 대행 제도란?

2016년 9월 30일자로 시행되는 [전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률]에 따라 전자거래서비스 제공자는 소비자의 요청에 따라 분쟁조정기구(피해구제신청 접수 기관)에 소비자 피해구제신청을 대행하는 제도를 마련할 의무가 있습니다.

카카오에서는 이용자가 보다 편리하게 피해구제신청을 접수할 수 있도록 전자상거래 피해구제신청 대행 제도를 마련해놓고 있으며, 아래 피해구제신청 접수기관을 확인하시어 바로 접수하실 수 있습니다.

#### 피해구제신청 접수 기관 안내

- 한국소비자원
- 전자문서·전자거래분쟁조정위원회
- 콘텐츠분쟁조정위원회

#### 피해구제신청 접수 기관 선택

한국소비자원
  전자문서·전자거래분쟁조정위원회
  콘텐츠분쟁조정위원회

피해구제신청 접수하기

<https://cs.kakao.com/conflict>

htt