

## ‘민원다발 온라인 쇼핑물 공개 규정’ 제정(안) 행정예고

- 공개 기준, 절차 및 방법 등을 구체화하여 절차적 투명성 제고 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 민원다발 온라인 쇼핑물의 선정 및 공개절차를 규정한 「민원다발 온라인 쇼핑물의 공개에 관한 규정(고시, 이하 ‘민원다발 쇼핑물 공개 규정’)」 제정(안)을 마련하여, 2025년 6월 4일부터 6월 24일까지 행정예고한다.

공정위는 그간 상품 미배송, 환불거부 등 소비자 피해 민원이 일정 기간 동안 다수 발생한 온라인 쇼핑물\*의 상호·누리집 주소·민원 내용 등을 공정위 누리집 등에 공개함으로써 소비자 피해 확산을 차단하기 위한 「민원다발 온라인 쇼핑물 공개제도」를 2010년 2월부터 운영하여 왔다. 그러나 관련 기준과 절차는 내부 지침으로 정하여 공개되지 않아 왔다.

\* 공개 대상 쇼핑물은 통신판매업자가 직접 운영하는 쇼핑물이며, 통신판매중개업자의 경우에도 직접 판매하는 상품과 관련하여 민원이 빈발하는 경우 공개 대상임

이번 민원다발 쇼핑물 공개 규정 제정은 지난 2월 11일 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하 ‘전자상거래법’) 시행령 개정을 통해 소비자 피해 예방에 필요한 정보를 고시로 정할 수 있는 근거규정\*이 마련됨에 따라 기존에 내부 지침으로 운영해 온 민원다발 온라인 쇼핑물 공개 제도와 관련된 기준과 절차를 대외적으로도 투명하게 공개하기 위함이다.

\* 전자상거래법 시행령 제30조(위법행위 등에 대한 정보공개 등) ③ 제1항 및 제2항에서 규정한 사항 외에 위법행위 등에 대한 정보공개의 구체적인 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 공정거래위원회가 정하여 고시한다.

민원다발 쇼핑물 공개 규정의 주요내용은 ▲민원다발 온라인 쇼핑물 선정 기준, ▲민원에 대한 소명기회 부여, ▲공개 대상 쇼핑물 결정 기준, ▲공개 방법, ▲공개 기간이다.

## 민원다발 쇼핑몰 공개 규정 제정(안) 주요 내용

구분	주요 내용
① 민원다발 온라인 쇼핑몰의 선정	소비자원과 서울시에 전자상거래 관련 소비자 피해구제 민원이 1개월간 10건 이상 접수된 쇼핑몰 선정(안 제4조)
② 소명기회 부여	민원다발 쇼핑몰로 공개될 수 있다는 사실을 알리고 5영업일 이내에 민원에 대한 소명자료 제출 요구(안 제5조)
③ 공개 대상 민원다발 온라인 쇼핑몰의 결정	소재불명 또는 연락두절, 정당한 사유 없이 소명자료 미제출, 소명이 부적절한 쇼핑몰을 공개 대상으로 결정(안 제6조)
④ 공개 방법	공정위 누리집과 소비자24*에 민원다발 온라인 쇼핑몰의 상호(쇼핑몰명), 도메인, 민원내용 등을 공개(안 제7조)
⑤ 공개 기간	공개가 개시된 날로부터 6개월간 공개. 다만, 소비자 피해를 모두 해결한 경우에는 즉시 공개 종료(안 제8조)

\* '소비자24'는 상품·안전 정보 제공부터 피해 구제에 이르기까지 소비 생활의 모든 단계를 지원하기 위해 공정위가 운영하는 웹사이트([www.consumer.go.kr](http://www.consumer.go.kr))

이번 제정(안)을 통해 민원다발 온라인 쇼핑몰의 공개 기준, 절차 및 방법 등을 대외적으로 널리 공개함으로써 민원다발 온라인 쇼핑몰의 공개 제도에 대한 국민들의 인지도를 높이고, 공개과정에서의 절차적 권리를 보장하는 한편, 법 집행의 일관성 및 절차적 투명성도 높아질 것으로 기대한다.

향후 공정위는 행정예고 기간 동안 이해관계자, 관계 부처 등의 의견을 충분히 수렴한 후, 규제심사, 전원회의 의결 등 관련 절차를 거쳐 제정안을 확정하고 이를 시행할 예정이다.

### ※ 행정예고안에 대한 의견 제출 방법

▶ 이 개정안에 의견이 있는 개인이나 단체는 2025년 6월 24일까지 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: 044-200-4466 / [charmhu@korea.kr](mailto:charmhu@korea.kr)

<붙임> 「민원다발 온라인 쇼핑몰의 공개에 관한 규정」 제정안 전문

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

