

비상경제장관회의
24-5-5
(공개)

해외 온라인 플랫폼 관련 소비자 보호대책

2024. 3.

관계부처 합동
(해외직구 종합대책 TF)

해외 온라인 플랫폼 관련 소비자 보호대책 (요약)

I 추진배경

- ◇ 최근 해외 온라인 플랫폼의 소비자보호 의무 준수 여부에 관심
- ① (현황) 해외직구 규모 증가[(‘21) 5.3조, (‘22) 6.8조], 해외 사업자 시장점유율 급상승
- ② (문제점) 소비자 불만·분쟁건수 급증, 국내사업자 역차별 우려
- ☞ (대응방향) 사업자의 국내법 의무 준수 강화, 소비자 피해 예방 및 구제를 위해 **소부처 차원의 정책점검 및 대책 마련** 필요

II 추진전략 및 주요내용

- ◆ (3大 추진전략) 국내외 플랫폼에 대한 차별 없이 **국내법을 엄정 집행**하고, **소비자 피해를 예방**하는 한편 **적극적으로 구제**
 - 이와 함께, **범부처 대응 체계**를 **구축**하는 등 종합 대응
- ◆ (4大 주요항목) **주요 소비자 피해 항목**에 대한 **부처 공동대응**

3大 추진 전략	국내법의 차별없는 엄정 집행	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 전자상거래법 집행 등 국내법 적용 <ul style="list-style-type: none"> * 전자상거래법 등 법위반 조사·제재 및 국내대리인 지정 의무화 ▶ 주요 4대 소비자 피해 항목에 대한 집중 점검 <div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #f4a460; padding: 5px; margin: 5px 0;">4大 주요항목의 범부처 공동 대응</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">위해 식·의약품</div> <div style="font-size: 2em;">+</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">가품</div> <div style="font-size: 2em;">+</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">청소년 유해매체물</div> <div style="font-size: 2em;">+</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">개인정보 침해</div> </div> <div style="background-color: #333; color: white; padding: 5px; margin: 5px 0; text-align: center;">해외 위해물품 관리 실무 협의체</div> </div> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 위해물품 관리를 위한 실무협의체 활동 강화 <ul style="list-style-type: none"> * 신속한 대응이 가능한 실무협의체를 통해 즉각 대응 ▶ 통관 관련 위험관리체계 고도화 	관계 부처
	소비자 피해예방 및 적극 구제	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 핫라인 구축 등 피해구제 활성화 ▶ 소비자 24 등을 통한 통합 정보제공 <ul style="list-style-type: none"> * 피해사례 및 대응방안, 환불양식, 관련통계 등 통합 제공 ▶ 피해주의보 발령 등 위기시 신속 대응 ▶ 국내외 플랫폼 대상 실태조사 실시 ▶ 선제적 위해물품 차단을 위한 자율협약 체결 ▶ 소비자단체를 통한 모니터링 병행 	공정위 소비자원
	범부처 대응체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 종합점검 및 대책마련을 위한 TF 운영 <ul style="list-style-type: none"> * 「해외직구 종합대책 TF」를 통한 이행 점검 ▶ 실무협의체 법적 근거 마련 	관계 부처

III 추진전략별 세부과제

☑ (전략 1) 국내법의 차별없는 엄정 집행

1 전자상거래법 집행 등 국내법 적용 → 공정위

- (조사 및 제재) 해외 온라인 플랫폼의 전자상거래법 등 국내법 위반 행위에 대한 감시 강화 및 법 위반시 엄중 제재 (상시)
 - (전자상거래법) 해외 온라인 플랫폼의 법 위반 행위에 대하여 지속 감시 및 법 위반 발견시 신속 조치 (3월~)
 - (공정거래법) 독과점 지위 관련 경쟁제한행위 및 납품업체 대상 불공정행위 등을 지속 모니터링하고, 법 위반시 적극 대응
- (국내대리인 지정) 소비자 보호 의무 이행 확보를 위해 국내 대리인을 지정토록 하는 내용의 법 개정 추진 (전상법, 3월 입법예고)
 - 일정 규모 이상의 해외사업자에 대해 국내대리인 지정을 의무화함으로써, 소비자 피해 예방 및 보호 의무를 차질없이 집행

2 주요 4대 소비자 피해 항목에 대한 집중 점검 → 관계부처

2-① 위해 식·의약품 관리 강화 → 식약처

- 혈당계·혈압계·양압기, 다이어트 표방 제품, 해열진통제 등을 중심으로 불법유통·부당광고 특별점검 실시 ('24.4월)
 - 불법유통·부당광고에 행정 처분, 해외 온라인 플랫폼에 광고물 등 차단 요청 ('23), '해외직구식품 올바른'을 통한 정보 제공

2-② 가품으로 인한 피해 예방 → 특허청·관세청

- 해외직구 물품이 거치는 통관 국경조치를 강화(특허청 모니터링 - 관세청 국경단속 연계)하여 가품 해외직구를 차단
 - 통관단계의 가품 적발근거 명확화를 위한 상표법 개정 (하반기)

2-③ 청소년 유해매체물 차단 ➡ 여가부·방심위

- 해외 온라인 플랫폼의 청소년 유해매체물(성인용품) 판매에 대한 청소년 보호조치 이행점검 강화
 - 법 위반시 시정명령 조치(국내사업장 有) 및 방심위를 통해 해당 물품 판매 페이지에 대한 청소년 접속 차단 조치(국내사업장 無)

2-④ 개인정보 침해 방지 ➡ 개인정보위·방통위

- 주요 해외 직구 사업자의 개인정보보호법 준수 여부 조사(2월~) 및 주요 해외 사업자 대상 개인정보 처리방침 평가* 실시('24년, 개인정보위)
- 해외 플랫폼사업자의 스마트폰 앱 접근권한에 대한 이용자 고지 및 동의 여부 등 점검·제재 검토('24년, 방통위)

3 위해물품 관리를 위한 실무협의체 활동 강화 ➡ 관계부처

- 해외 위해물품 관리 실무협의체에서 해외직구 플랫폼 관련 위해물품 등에 대한 유통 방지 대책 공유 및 협력방안 논의(상시)

4 통관 관련 위험관리체계 고도화 ➡ 관세청

- 직구물품 성분분석 및 소관부처 보유 위해물품 정보 공유 강화 및 유해성 관련 부처 협업 확대 추진(하반기) 및 스마트 통관체계 구축
 - 안전성 우려 품목(생활화학제품 등)은 간이 통관절차 非적용 검토

☑ (전략 2) 소비자 피해를 예방하고 적극적으로 구제

1 핫라인 구축 등 피해구제 활성화 ➡ 공정위·소비자원

- 대규모·빈발 소비자 피해 예방을 위해 해외 온라인 플랫폼과 Hot-line을 구축하고 소비자원을 통한 피해 구제 활성화
 - * 소비자 불만 및 분쟁해결의 실효성 확보를 위해 상시소통 가능한 핫라인 구축

2 정보 제공 등 소비자 피해 예방 ➡ 공정위·소비자원

- 소비자 피해를 사전에 예방할 수 있도록 소비자 24 등을 통한 정보제공 강화, 신속한 피해주의보 발령, 소비자단체 모니터링 등(상시)

- (정보제공) 주요 피해사례·피해 예방 정보, 피해 유형별 소비자 툴킷(Toolkit), 소비자 피해 관련 통계 등 정보제공 활성화
- (피해주의보) 다수 소비자에게 확산 우려가 있는 심각한 소비자 피해의 경우 신속히 피해주의보 발령
- (모니터링) 소비자의 시각을 반영한 감시를 강화하기 위해 해외 온라인 플랫폼 관련 위해물품에 대한 소비자단체 모니터링 추진

3

국내외 플랫폼 대상 실태조사 실시 → 공정위

- 국내외 플랫폼 대상으로 소비자 보호 의무 이행 여부 등 점검 위한 서면 실태조사 추진 (상반기)
- 소비자 보호의무 이행여부 등에 대해 조사하고, 점검 결과를 바탕으로 제도 개선사항 등 도출 및 개선 추진

4

선제적 위해물품 차단을 위한 자율협약 체결 → 공정위·소비자원

- 국민 피해확산 우려가 심각한 위해물품에 대한 사전 대응을 위해 국내유통을 차단하는 내용으로 해외 플랫폼과 자율협약* 추진 (상반기)

* (주요 내용) 소비자종합시스템 등의 국내외 리콜 및 제품안전정보 제공 강화, 사업자의 자발적인 위해물품 유통 모니터링 강화 및 위해물품의 유통 차단 등

☑ (전략 3) 범정부 대응 체계를 구축하여 공동 대응

1

종합점검 및 대책 마련을 위한 TF 운영 → 관계부처

- 해외 온라인 플랫폼의 소비자 피해가 다양한 이슈와 연계되어 발생하는 점 고려, 종합 대응을 위한 범정부 TF 운영 (3월~)
- 「해외직구 종합대책 TF」를 통해 대책 이행점검 및 보완

2

실무협의체 법적 근거 마련 → 공정위

- 해외 위해물품에 대한 효과적 대응을 위해 범정부 실무협의체 활동의 법적 근거 마련 (소비자안전기본법 제정안 발의, 하반기)

IV 향후계획

❖ 향후 「해외직구 종합대책 TF」를 통해 주기적으로 동 대책의 이행상황을 점검 및 관리하고, 필요시 대책 추가·보완 추진

□ 3대 추진전략 및 세부 추진과제별 추진일정

전략 1 국내법의 차별없는 엄정 집행

추진과제명	주요내용		담당	일정
① 전자상거래법 집행 등 국내법 적용				
① 법위반 조사 및 엄중 제재	■ 해외 온라인 플랫폼의 전자상거래법 위반행위 조사	공정위	3월~	
	■ 공정거래법 관련 법위반에 대한 모니터링 및 신속한 직권조사 실시		상시	
	② 해외플랫폼에 대한 국내 대리인 지정 의무화		■ 전상법을 개정하여 일정 규모 이상 해외 사업자 국내 대리인 지정 의무화	3월 입법예고
② 주요 4대 소비자 피해 항목에 대한 집중 점검				
① 위해 식·의약품 관리 강화	■ 혈당계·혈압계·양압기, 해열진통제 등 불법유통·부당광고 특별점검 실시	식약처	4월	
	■ 해외직구 플랫폼에 직접 차단 요청 및 신속차단 확대 추진		'24년	
	■ 해외플랫폼과 업무협약 체결		6월	
② 가품으로 인한 피해 예방	■ 특허청(모니터링)·관세청(국경단속강화)을 연계한 통관조치 강화	특허청 관세청	5월	
	■ 상표법을 개정하여 해외직구의 단속 근거 명확화		하반기	
	■ 가품관련 자진시정 시스템 도입 추진		상반기	
③ 청소년유해매체물 차단	■ 해외쇼핑몰 6개사 집중점검	여가부	3월	
	■ 모니터링 및 청소년 접촉 차단조치 등 신속대응 강화	여가부 방심위	4월~	
④ 개인정보 침해 방지	■ 해외 직구사업자 보호법 준수 여부 조사	개인정보위	2월~	
	■ 개인정보 처리방침 평가 실시		'24년	
	■ 이용자대상 개인정보분쟁조정 이용 활성화		상시	
	■ 해외 플랫폼 사업자의 스마트폰 앱 접근권한 고지 및 동의여부 점검	방통위	'24년	
③ 위해물품 관리를 위한 실무협의체 활동 강화	■ 위해물품 유통방지 대책 공유 및 협력 방안 논의	관계부처	상시	
④ 통관 관련 위험관리체계 고도화	■ 위해물품 정보 공유 및 부처간 협업 검사 확대 추진	관세청	하반기	
	■ 스마트 통관체계 구축		'24년	

전략 2 소비자 피해를 예방하고 적극적으로 구제

추진과제명	주요내용	담당	일정
① 핫라인 구축 등 피해 구제 활성화	■ 해외플랫폼과 상시소통 가능한 핫라인 구축	공정위 소비자원	상반기
	■ 국제거래 소비자포털 등 소비자불만 상담접수 및 분쟁조정 전담창구 운영	소비자원	상시
② 소비자24 등을 통한 통합 정보 제공	■ 국제거래 소비자포털에 접수되는 해외 직구 피해사례 및 피해예방 정보 제공	공정위 소비자원	상반기
	■ 소비자가 직접 이의제기할 수 있는 소비자 툿킷 제공		
	■ 소비자상담 데이터 등 관련 통계 제공		
③ 피해주의보 발령 등 위기시 신속 대응	■ 모니터링을 통한 심각한 소비자 피해 우려시 신속히 피해주의보 발령	소비자원	상시
④ 국내외 플랫폼 대상 실태조사 실시	■ 국내외 플랫폼 대상 소비자 보호의무 이행여부 점검을 위한 실태조사 실시	공정위	상반기
⑤ 선제적 위해물품 차단을 위한 자율협약 체결	■ 해외플랫폼과 소비자원간 자율협약 추진	공정위 소비자원	상반기
⑥ 소비자단체를 통한 모니터링 병행	■ 위해물품에 대한 모니터링 추진	공정위	상시

전략 3 범정부 대응 체계를 구축하여 공동 대응

추진과제명	주요내용	담당	일정
① 종합점검 및 대책마련을 위한 TF 운영	■ 종합대응 범정부 TF 운영	관계부처	3월~
② 실무협의체 법적 근거 마련	■ 해외위해물품 차단을 위한 범정부 협의체 법적 근거 마련(소비자안전기본법 제정안 발의)	공정위	하반기

순 서

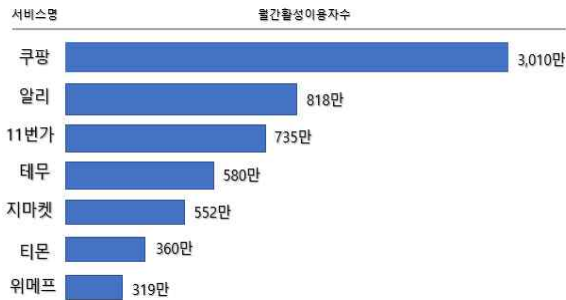
I. 추진배경	1
II. 추진전략 및 주요내용	2
III. 추진전략별 세부 추진과제	3
1. 국내법의 차별없는 엄정 집행	3
2. 소비자 피해를 예방하고 적극적으로 구제	9
3. 범정부 대응체계를 구축하여 공동 대응	12
IV. 향후 계획	13

I. 추진배경

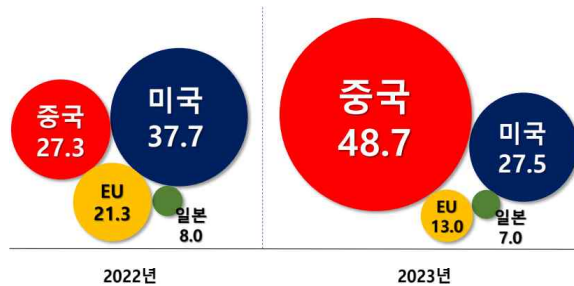
- (현황) 최근 해외 직구 규모 증가*와 함께 국내 소비자가 해외 플랫폼을 이용하는 비율이 급증 ➡ **국내 주요 사업자 추월**

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

【그림1】 온라인 플랫폼 월간활성이용자수(MAU)



【그림2】 온라인 해외직구 비중



* 출처: 와이즈앱·리테일·굿즈 ('24.2월, 명) / 통계청 (%)

- (문제점) 해외 온라인 플랫폼에 신규 유입되는 소비자가 급증하면서, 소비자 및 산업 측면의 문제 제기

- ❶ (소비자 측면) 단기간에 해외 온라인 플랫폼 이용이 급증하면서 소비자 불만 및 분쟁건수도 증가*해, 적극적 대처가 필요한 시점

* 1372 소비자상담센터 등에 접수된 알리익스프레스 관련 소비자 불만 건수는 '22년 93건에서 '23년 465건으로 5배 증가 (한국소비자연맹, '24.1월)

- ❷ (산업 측면) 경쟁 관계인 국내 플랫폼에 대한 역차별 우려

- (대응방향) 해외 사업자가 국내법을 준수하도록 법을 엄정하게 집행하고, 소비자 피해를 예방 및 구제하기 위해 적극 대응

- 한편, 다양한 소비자 이슈에 복합적으로 대응하기 위해 부처간 칸막이 없는 대책 마련 추진

➡ 사업자의 국내법상 의무 준수를 강화하고 소비자 관련 피해를 예방 및 구제하기 위해, **소부처 차원의 정책점검 및 대책 마련**

II. 추진전략 및 주요내용

- ◆ (3大 추진전략) 국내외 플랫폼에 대한 차별 없이 국내법을 엄정 집행하고, 소비자 피해를 예방하는 한편 적극적으로 구제
 - 이와 함께, 법부처 대응 체계를 구축하는 등 종합 대응
- ◆ (4大 주요항목) 주요 소비자 피해 항목에 대한 부처 공동대응

3大 추진 전략	국내법의 차별없는 엄정 집행	<p>▶ 전자상거래법 집행 등 국내법 적용 * 전자상거래법 등 법위반 조사·제재 및 국내대리인 지정 의무화</p> <p>▶ 주요 4대 소비자 피해 항목에 대한 집중 점검</p> <p style="text-align: center;">4大 주요항목의 법부처 공동 대응</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">위해 식·의약품</div> <div>+</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">가품</div> <div>+</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">청소년 유해매체물</div> <div>+</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">개인정보 침해</div> </div> <p style="text-align: center; background-color: #333; color: white; padding: 5px;">해외 위해물품 관리 실무 협의체</p> <p>▶ 위해물품 관리를 위한 실무협의체 활동 강화 * 신속한 대응이 가능한 실무협의체를 통해 즉각 대응</p> <p>▶ 통관 관련 위험관리체계 고도화 * 반입 차단 해외 직구 제품 지정 및 스마트 통관체계 구축</p>	관계 부처
	소비자 피해예방 및 적극 구제	<p>▶ 핫라인 구축 등 피해구제 활성화 * 1:1 핫라인 구축을 통해 소비자 피해 구제 실효성 확보</p> <p>▶ 소비자 24 등을 통한 통합 정보제공 * 피해사례 및 대응방안, 환불양식, 관련통계 등 통합 제공</p> <p>▶ 피해주의보 발령 등 위기시 신속 대응 * 다수 소비자에게 확산 우려 있는 피해에 대해 신속 대응</p> <p>▶ 국내외 플랫폼 대상 실태조사 실시 * 전자상거래법상 소비자 보호의무 준수 여부 등 조사</p> <p>▶ 선제적 위해물품 차단을 위한 자율협약 체결 * 해외 플랫폼을 통한 위해물품 차단을 위해 사업자와 협약 체결</p> <p>▶ 소비자단체를 통한 모니터링 병행</p>	공정위 소비자원
	법부처 대응 체계 구축	<p>▶ 종합점검 및 대책마련을 위한 TF 운영 * 「해외직구 종합대책 TF」를 통한 이행 점검</p> <p>▶ 실무협의체 법적 근거 마련 * 소비자안전기본법 발의를 통해 법적 근거 신설</p>	관계 부처

Ⅲ. 추진전략별 세부 추진과제

전략 1 국내법의 차별없는 엄정 집행

1. 전자상거래법 집행 등 국내법 적용 공정위

1-① 법위반 조사 및 엄중 제재

- ☐ 해외 온라인 플랫폼의 전자상거래법 등 국내법 위반 행위에 대한 감시 강화 및 법 위반시 엄중 제재 (상시)
- **(전자상거래법)** 해외 온라인 플랫폼의 법 위반 행위에 대하여 지속 감시 및 법 위반 발견시* 신속 조치 (3월~)
- * (예) 자신의 신원정보 등을 사이버물에 표시할 사이버물 운영자로서의 의무, 통신판매중개업자로서 입점업체의 신원정보 등의 소비자 제공 의무 등
- **(공정거래법)** 독과점 지위를 형성·유지·강화하기 위한 경쟁 제한행위 및 납품업체 대상 불공정행위를 지속 모니터링하고 법 위반 소지 포착시 신속한 직권조사 등 적극 대응
- 향후 온라인 플랫폼 사업자의 경쟁사업자 배제 등 시장지배적 지위 남용 행위에는 모니터링 강화 등으로 적극적 대응
- 거래상 지위가 있는 온라인 플랫폼 사업자가 국내 입점업체를 대상으로 하는 공정거래법 위반 행위 적발시 엄중 제재

【참고】 플랫폼의 공정거래법 위반 행위 예시

- ▶ 경쟁 플랫폼 이용을 금지하거나 경쟁 플랫폼 이용시 각종 불이익을 제공하는 행위
- ▶ 국내 입점업체에게 거래상지위를 부당하게 이용하여 경제상 이익 제공을 강요하거나 경제상 불이익을 주는 행위 (판촉비용 전가, 거래대금 부당감액 등)

1-② 해외 플랫폼에 대한 국내대리인 지정 의무화

- ☐ 소비자 보호 의무 이행 확보를 위해 해외사업자에게 국내 대리인을 지정토록 하는 내용의 법 개정 추진 (전자상거래법, 3월 입법예고)

- 일정 규모 이상의 해외사업자에 대해 국내대리인 지정을 의무화*함으로써 소비자 피해 예방 및 보호 의무를 차질없이 집행**

* ①국내대리인이 없는 해외사업자, ②한국법인이나 법률 대리인이 있으나, 해당 대리인이 소비자보호의무(불만접수 및 처리 등)를 하지 않는 경우 등의 사각지대 해소

** 국내대리인은 해외 플랫폼과 관련된 ▲소비자 피해구제 및 분쟁해결 업무를 담당하고, 국내 전자상거래법 집행과 관련된 ▲문서송달 및 ▲조사대상이 됨

- 법 위반 제재 외에, 플랫폼의 적극적 역할 수행이 중요한 소비자 보호 의무의 특성 고려해 플랫폼의 관리 책임 강화

2. 주요 4대 소비자 피해 항목에 대한 집중 점검

➡ 관계부처

2-① 위해 식·의약품 관리 강화

➡ 식약처

- (모니터링) 혈당계·혈압계·양압기, 다이어트 표방 제품, 해열진통제 등을 중심으로 불법유통·부당광고 특별점검* 실시 ('24.4월)

* 국내 반입 차단 대상 원료·성분이 포함된 식·의약품은 해외직구를 통해 구매하여 임의 섭취시, 심각한 부작용이 발생할 우려가 있어 국내 반입을 차단 중

- 불법유통·부당광고에 대해 상시·기획 모니터링 및 위반 게시물에 대해 차단 요청, 행정 처분 등 조치*(상시)

* 주요 플랫폼(알리, 쿠팡, 아마존) 적발 현황: ('21) 1,354건, ('22) 690건, ('23) 2,178건

- (해외사이트 차단 추진) 해외 온라인 플랫폼에 광고물 등 차단 요청 ('23) 및 신속 차단 확대 추진 ('24~)

- 직접 차단 요청 시 1~2일 소요 (방심위 요청 시 약 2~3주 소요)

* (기준) 쿠팡('23.7월~), 알리('23.11월~) → (확대) 아마존, 테무 등

【참고】 해외 온라인 플랫폼 불법 식·의약품 차단 체계도



- (식품정보 제공) ‘해외직구식품 올바로’ 누리집을 통해 국내 반입이 차단되는 원료·성분과 위해식품 정보를 제공 (상시)

* 공정위·관세청·한국소비자원 등을 링크로 연결 → 피해구제 정보 제공

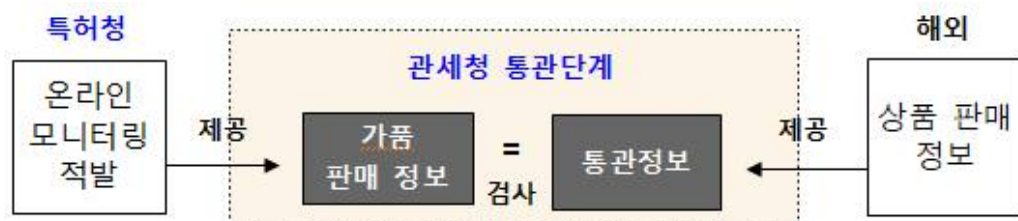
- (민관 협력) 해외 온라인 플랫폼(알리, 쿠팡 등) 협력체계 구축
 - 알리, 쿠팡 등 해외직구 사이트의 자체 모니터링 체계 구축 유도 및 식약처 요청시 광고물 직접 차단 시스템 확대 (하반기)
 - 테무 등 신규 해외사이트 허위·과대광고 모니터링 강화, 플랫폼 협의회 해외분과위 구성 (‘24.4월), 해외 온라인 플랫폼과 업무협약(MOU) 체결 등 추진 (‘24.6월)

2-② 가품으로 인한 피해 예방

특허청 · 관세청

- (통관조치 강화) 해외직구 물품이 거치는 통관 국경조치를 강화 (특허청 모니터링 - 관세청 국경단속 연계)하여 가품 해외직구를 차단
 - 모니터링(특허청)으로 적발한 해외 가품 판매 정보를 관세청에 제공, 정보 일치 물품의 통관단계 검사 및 가품 통관보류 (‘24.5~)

【참고】 가품 통관업무 프로세스 체계도



- (법개정) 통관단계의 가품 적발근거 명확화 관련 상표법 개정*(하반기)

* (현행) 양도 목적의 수입 등만 침해 → (개정) 외국에 있는 자가 국내로, 타인을 통해 반입시키는 행위(예: 개인소비자가 해외직구하는 경우)도 수입에 포섭

- (모니터링) 해외 온라인 플랫폼 모니터링 확대 및 자진시정 유도
 - K-브랜드 및 건강·안전용품(식품·의약품, 유아용품, 자동차부품 등) 가품 등에 대한 집중 모니터링 실시

[참고] 가품 물품에 대한 모니터링 추진 내용(특허청)

온라인 재택 모니터링단(152명)	가품 판매 게시글 삭제, 방송통신심의위를 통한 접속 차단 등의 시정 조치를 해외 플랫폼까지 확대('24.4~, 예산 16억원)
AI 모니터링 도입 추진	AI 사진 대조를 통한 가품 판정, 휴일·야간 게시글 적발 등 인력 투입으로 적발이 어려운 영역을 보완·병행('24下 시범도입)
민간 전문 모니터링 지원	K-브랜드 기업 대상 민간 전문회사의 가품 모니터링·차단 서비스 지원 사업('23~, 20억원)의 지원 기업수 확대 및 증액 검토('24~)
지식재산침해 신고상담센터	가품 신고 상담 대상을 해외 플랫폼까지 확장('24.4~)하고 신고 포상금 지급 범위를 확대하여 국민 참여 모니터링 유도

- 가품 모니터링 내역 제공 시 플랫폼사가 판매 중지 및 제재* 등의
후속 조치 후 결과를 회신하는 자정 시스템 도입 추진** (상반기)

* 반복적 가품 판매자의 계정 정지·삭제, 보증금 몰수 및 수익금 동결 등

** ('24.3) 알리·테무 협의 중→('24.上) 알리 협력 모델 시행 →('24.下) 타 플랫폼 확산

2-③ 청소년 유해매체물 차단 ➡ **여가부·방심위**

- (집중점검 및 차단) 해외 온라인 플랫폼의 청소년 유해매체물
(성인용품) 판매에 대한 청소년 보호조치 이행점검* 강화

* 회원 가입시 나이 및 본인 확인 여부 등 해외 온라인 플랫폼의 청소년유해
매체물 관련 청소년 보호법 이행 여부 점검

【참고】 해외 쇼핑몰 긴급 점검 주요 내용

- ▶ (점검기관·기간) 여성가족부, 청소년매체환경보호센터, 2024. 2. 27(화) ~ 2. 28(수)
- ▶ (점검 대상) 한국어 서비스 제공 해외 쇼핑몰 6개(쉬인, 아마존, 알리익스프레스, 이베이, 테무, 쿠팡)
- ▶ (점검 내용) 성인용품·기구판매 시 회원 가입시 나이 및 본인 확인 여부
- ▶ (점검 결과) 3개 쇼핑몰(아마존, 이베이, 테무)에서 성인용품 청소년 보호조치 미이행

- 법 위반시 시정명령 조치(국내사업장 有) 및 방심위를 통해 해당
물품 판매 페이지에 대한 청소년 접속 차단 조치(국내사업장 無)

* 긴급점검 이후 테무, 아마존, 이베이 등에 판매물품 청소년 접속차단 요청(여가부, 2.29),
여가부 요청 및 자체 모니터링을 통한 지속 심의 및 접속 차단(방심위, 3.14~)

- 향후, 한국어 서비스를 제공하는 해외 온라인 플랫폼 6개에
대해 청소년 유해매체물 관련 집중 점검(24.3월) 및 상시
모니터링을 통한 관계부처 협력 강화('24.4월~)

2-④ 개인정보 침해 방지

➡ 개인정보위·방통위

- **(개인정보 수집·처리 전반 조사)** 주요 해외 직구 사업자의 개인정보 보호법 준수 여부 조사 (2월~)
 - 개인정보 수집·제공·파기·보관, 국외이전, 유출 방지 위한 안전 조치 수준 등 **Life-cycle** 전체의 법 준수* 여부 파악
 - * (예시) 개인정보 처리방침의 한글본 공개, 국외 제3자에게 제공 시 동의, 취급자·판매자 등을 통한 유출 방지 보호 조치, 정보주체의 개인정보 열람 등
- **(평가실시)** 정보주체의 알권리 보장을 위해 주요 해외 사업자를 포함한 개인정보처리자 대상 개인정보 처리방침 평가* 실시 ('24년)
 - * 개인정보 처리방침의 구체성·적정성, 가독성, 정보주체의 접근성 등 중점 평가
- **(분쟁조정 확대)** 해외 플랫폼 관련 국내 정보주체의 개인정보 피해 발생시 개정*된 개인정보 분쟁조정제도 이용 활성화 (상시)
 - * 분쟁조정 의무참여제 실시, 수락간주제 도입, 사실조사 신설 등 ('23.9월)
- **(앱접근 권한)** 해외 플랫폼사업자의 스마트폰 앱 접근권한*에 대한 이용자 고지 및 동의 여부 등 점검·제재 검토 (방통위, '24년)
 - * 앱 사업자가 앱을 통해 이용자의 스마트폰 내에 저장된 정보·설치된 기능(카메라, 연락처 등)에 접근하여, 해당 정보를 읽고 수정하거나 기능 실행할 수 있는 권한

3. 위해물품 관리를 위한 실무협의체 활동 강화

➡ 관계부처

- 해외 위해물품 관리 실무협의체*에서 해외직구 플랫폼 관련 위해물품 등에 대한 유통 방지 대책 공유 및 협력방안 논의 (상시)
 - * (참여기관) 공정거래위원회(주관), 한국소비자원(간사), 관세청, 국가기술표준원, 식품의약품안전처, 환경부, 한국제품안전관리원 등 7개 기관
- 해외 온라인 플랫폼 관련 위해물품 차단을 전담하는 실무자급 기구를 통해 상시 소통 및 신속히 공동 대응방안 마련

【참고】「해외 위해물품 관리 실무협약체」 주요 내용

- (목적) 해외직구 활성화로 해외 위해물품 국내 유입증가에 따라 구축('20.2.~)
- (주요 논의사항) 국내 유통되는 해외 위해물품에 대한 합동 감시·공동조치, 참여 기관 간 정보 공유, 해외 위해물품 관리를 위한 제도개선 검토 등
- ('23년 주요성과) ▲제도개선: ①식품모방 화장품 등 판매 금지를 위한 관련 법 개정, ②에탄올 화로 관련 안전기준 마련, ③ 주류에 대한 영양성분 표시 의무화 등
▲해외 위해물품 유통차단: 1,044건 (* '20.3월~23.11월 까지 총 8차례 협약체 개최)

4. 통관 관련 위험관리체계 고도화

➡ 관세청

- (위험관리 강화) 직구물품 성분분석 및 소관부처 보유 위해물품 정보 공유 강화 및 유해성 관련 부처 협업검사 확대* 추진 (하반기)

* 식약처 등 7개 기관 → 생활 밀접 품목 소관부처 추가

- 소관법령에 반입차단 대상 해외직구 제품을 지정하고 관세청에 해당물품의 반입차단을 요청하는 절차* 등 법제화 논의 (하반기)

* (예) 식약처가 반입차단 대상 지정 및 관세청 정보제공 → 검사 실시

- 안전성 우려 품목(생활화학제품 등)은 간이 통관절차 非적용* 검토

* (목록(간이)통관) 28개 항목 제출 → (일반수입신고) 69개 항목 신고(식품·의약품 등)

- (스마트 통관체계 구축) 세관 신고 내용과 대조하여 우범화물 선별 정확도 제고를 위한 주문정보 연계 대상 플랫폼을 확대* 추진 ('24년)

* (현재) 쿠팡·11번가 연계 중 → (개선) 네이버·알리익스프레스 연계 협의(2월)

- 개인무역 특성을 반영*한 전자상거래 전용 수입신고서와 판매자 주문정보 연계에 최적화된 '전용 통관 플랫폼' 구축(~'26)

* 해외판매자 등 공급망 항목 추가, 현행 수입신고서의 불필요 항목 수정·삭제

전략 2 소비자 피해를 예방하고 적극적으로 구제

1. 핫라인 구축 등 피해구제 활성화

→ 공정위·소비자원

□ 대규모·빈발 소비자 피해 예방을 위해 해외 온라인 플랫폼과 Hot-line을 구축하고 소비자원을 통한 피해 구제 활성화

○ 입점사업자 관련 청약철회·환불 등 소비자 불만 및 분쟁 해결의 실효성 확보를 위해 상시 소통 가능한 핫라인 구축 (상반기)

* 소비자원 알리와 '22년 이후 총 4차례 간담회 추진('22.4. 온라인회의, '22.9. 대면회의, '23.8. 대면회의, '24.2. 대면회의) 했으며, 핫라인 구축을 위한 구체적 방안 협의 중

○ 국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)* 등 해외 플랫폼에 특화된 소비자 불만 및 분쟁 처리를 위한 별도 창구 운영 (상시)

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

2. 소비자 24 등을 통한 통합 정보 제공

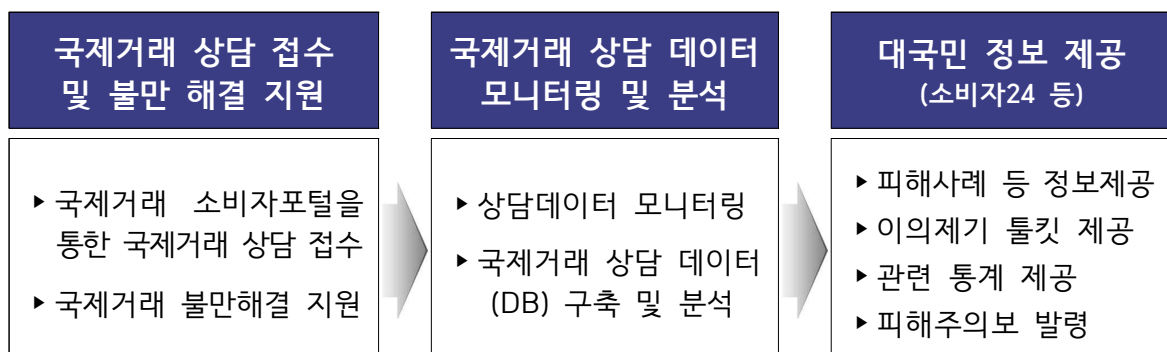
→ 공정위·소비자원

□ 소비자가 해외 플랫폼을 통해 발생할 수 있는 피해 유형을 사전에 인지하고, 필요시 직접 대응할 수 있도록 정보 제공 활성화 (상반기)

○ (빅데이터 분석) 국제거래 관련 소비자 상담 데이터의 체계적 분석 및 이를 통한 주요 피해사례·피해 예방 정보 제공 연계

* 현재 국제거래 소비자포털에 해외직구를 포함한 국제거래 관련 주요 상담 사례 214건, 피해 예방정보 382건 게시 중

【참고】 해외직구 데이터 활용 프로세스



- **(툴킷 제공)** 소비자가 사업자에게 직접 이의제기 시 활용할 수 있는 피해 유형별 **소비자 툴킷 (Toolkit)*** 제공

* 국제거래 소비자포털에는 해외직구를 포함한 국제거래 관련 피해 유형(배송, 환불 등) 별로 영문 이의제기 양식이 28개 게시되어 있으며, 기타 언어 양식도 확대

- **(관련 통계 제공)** 소비자가 사전에 인지하고 해외 온라인 플랫폼 사업자와 거래할 수 있도록 소비자상담 데이터 분석을 통한 **소비자 피해 관련 통계 제공***

* 국제거래 소비자포털은 매년 해외직구를 포함한 국제거래 상담동향분석(통계)를 제공 중이며, '23년 동향분석도 발표 예정

- 이와 함께 **해외 리콜 제품*** 등 관련 정보를 일괄 취합 및 제공

* '소비자24'와 'OECD 글로벌 리콜 포털' 간 연계('21.11.)를 통해 세계 각국의 위해물품에 대한 정보제공 총 4,405건('23년 말)

3. 피해주의보 발령 등 위기시 신속 대응

➡ 소비자자원

- 다수 소비자에게 확산 우려가 있는 심각한 소비자 피해의 경우 신속히 **피해주의보 발령** (상시)

- 국제거래 소비자포털 접수 건을 지속 모니터링하여 심각한 **소비자 피해 발생 또는 발생 우려시 신속히 피해주의보 발령***

* '23년 한국소비자원 해외직구 관련 피해주의보 발령 사례(블랙프라이데이, 냉기 안 나오는 미니 에어컨, 슬램덩크 가품 등)

4. 국내외 플랫폼 대상 실태조사 실시

➡ 공정위

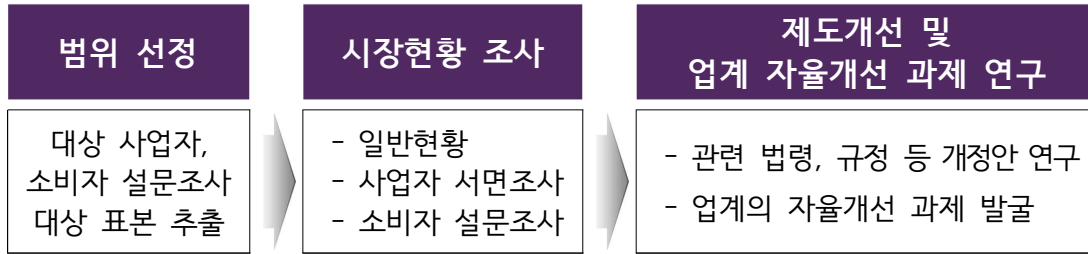
- **국내외 플랫폼 대상으로 소비자 보호 의무 이행 여부 등 점검 위한 서면 실태조사 추진** (상반기)

- **소비자 대상 인식조사 및 사업자 (국내외 플랫폼 전반)의 전자상거래법 등의 소비자 보호의무 이행여부 등에 대해 조사하고, 점검 결과를 바탕으로 제도 개선사항 등 도출 및 개선 추진**

* 사업자 및 소비자 대상 실태조사 실시 (4~7월) 및 결과 발표 (8월)

【참고】 서면실태조사 주요 내용

- (주요 내용) 온라인 플랫폼 거래 시장 실태조사를 통해 시장현황, 소비자피해 현황, 제도개선 및 업계 자율개선과제 등을 파악



- ▶ (사업자 대상 실태조사) 소비자 관련 법 준수 현황, 소비자보호 시스템 및 조치사항 구비 여부 등을 파악
- ▶ (소비자 대상 설문조사) 국내외 온라인 플랫폼 거래 경험, 소비자불만·피해 현황, 피해발생시 플랫폼 사업자의 조치 만족도, 온라인 플랫폼 관련 정책 체감도 등

5. 선제적 위해물품 차단을 위한 자율협약 체결

➡ **공정위·소비자원**

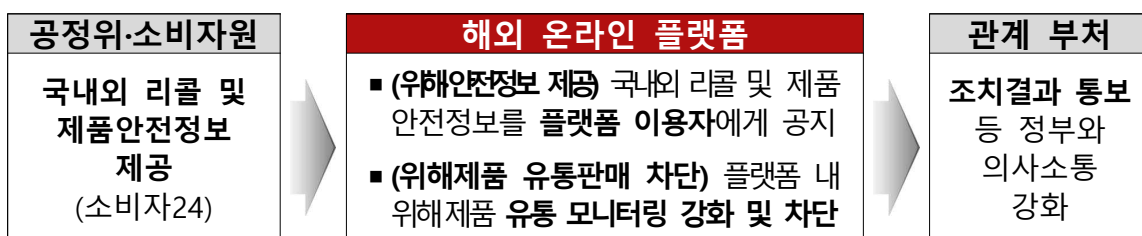
- 국민 피해확산 우려가 심각한 위해물품에 대한 사전 대응을 위해 국내유통을 차단하는 내용으로 해외 플랫폼과 자율협약 추진 (상반기)
- 현재 국내 플랫폼을 대상으로 실시 중인 자율제품안전협약*을 해외 플랫폼과 체결하는 등 해외직구를 통한 위해물품 차단

* 공정위, 소비자원과 7개 오픈마켓(네이버, 11번가, 이베이코리아, 인터파크, 쿠팡, 위메프, 티몬), 4개 중고거래 플랫폼(당근마켓, 번개장터, 세컨웨어, 중고나라) 사업자가 위해물품의 온라인 유통 차단 및 입점 업체에 대한 안전 법령 준수 교육 등을 위해 체결(21.4~)

【참고】 해외 플랫폼과의 자율 제품안전협약(안) 주요 내용

- (목적) 국내 소비자보호를 위하여 해외에서 유입되는 위해물품 유통 차단
- (주요 내용) 안전한 제품 유통을 위한 민·관 협력 강화
 - ① 소비자종합시스템(소비자24) 등의 국내외 리콜 및 제품안전정보 제공 강화
 - ② 사업자의 자발적인 위해물품 유통 모니터링 강화 및 위해물품의 유통 차단
 - ③ 정부 등의 요청 사항을 성실하게 이행하며, 정부와의 적극적인 소통 등

<자율협약 업무 프로세스 예시>



6. 소비자단체를 통한 모니터링 병행

➡ **공정위**

- 소비자의 시각을 반영한 감시를 강화하기 위해 해외 온라인 플랫폼 관련 위해물품에 대한 소비자단체 모니터링* 추진 (상시)

* 소비자 위해물품 온라인 유통방지를 위한 감시 및 시정 사업('24.3~12월)

- 위해물품 뿐만 아니라, 해외 리콜 유사 제품이나 융합·신제품 등 위해의심 제품에 대해 모니터링 및 관계기관에 안전성 검증 요청

전략 3 범정부 대응 체계를 구축하여 공동 대응

1. 종합점검 및 대책마련을 위한 TF 운영

➡ **관계부처**

- 해외 온라인 플랫폼의 소비자 피해가 다양한 이슈와 연계되어 발생하는 점 고려, 종합 대응을 위한 범정부 TF 운영 (3월~)
- 「해외직구 종합대책 TF」 (팀장: 국무2차장)를 통해 ① 위해물품 반입 차단 등 안전관리 강화 ② 소비자 불만·불편 해소, ③ 관련 업계 애로 해소 등의 대책을 종합적으로 마련·추진

2. 실무협의체 법적 근거 마련

➡ **공정위**

- 해외 위해물품에 대한 효과적 대응을 위해 범정부 실무협의체 활동의 법적 근거 마련 (소비자안전기본법 제정안 발의, 하반기)
- 해외 위해물품 유입·판매 차단, 안전기준 재정비 등 소비자 안전을 확보하기 위한 부처간 협업 및 소관부처 조정 등 규정

【참고】「소비자안전기본법」 제정(안) 주요 내용

- ▶ (제정 배경) 소비 환경이 복잡·다양화되고 융·복합제품의 출현 등으로 관할 부처가 모호하거나 중복되는 위해*가 지속 발생
 - * (예시) 가습기살균제, LED 마스크, 먼지제거 스프레이
- ▶ (주요 내용) 범정부 소비자 안전 컨트롤 타워를 마련하여 소관 부처를 신속 지정, 위해물품 유통을 차단하는 등 안전 사각지대 해소

IV. 향후 계획

- ❖ 향후 「해외직구 종합대책 TF」를 통해 주기적으로 동 대책의 이행상황을 점검 및 관리하고, 필요시 대책 추가·보완 추진

□ 3대 추진전략 및 세부 추진과제별 추진일정

추진과제명		주요내용	담당	일정
① 전자상거래법 집행 등 국내법 적용				
① 법위반 조사 및 엄중 제재	■ 해외 온라인 플랫폼의 전자상거래법 위반행위 조사	공정위	3월~	
	■ 공정거래법 관련 법위반에 대한 모니터링 및 신속한 직권조사 실시		상시	
② 해외플랫폼에 대한 국내 대리인 지정 의무화	■ 전상법을 개정하여 일정 규모 이상 해외 사업자 국내 대리인 지정 의무화		3월 입법예고	
② 주요 4대 소비자 피해 항목에 대한 집중 점검				
① 위해 식·의약품 관리 강화	■ 혈당계·혈압계·양압기, 해열진통제 등 불법유통·부당광고 특별점검 실시	식약처	4월	
	■ 해외직구 플랫폼에 직접 차단 요청 및 신속차단 확대 추진		'24년	
	■ 해외플랫폼과 업무협약 체결		6월	
② 가품으로 인한 피해 예방	■ 특허청(모니터링)·관세청(국경단속강화)을 연계한 통관조치 강화	특허청 관세청	5월	
	■ 상표법을 개정하여 해외직구의 단속 근거 명확화		하반기	
	■ 가품관련 자진시정 시스템 도입 추진		상반기	
③ 청소년유해매체물 차단	■ 해외쇼핑몰 6개사 집중점검	여가부	3월	
	■ 모니터링 및 청소년 접속 차단조치 등 신속대응 강화	여가부 방심위	4월~	
④ 개인정보 침해 방지	■ 해외 직구사업자 보호법 준수 여부 조사	개인정보위	2월~	
	■ 개인정보 처리방침 평가 실시		'24년	
	■ 이용자대상 개인정보분쟁조정 이용 활성화		상시	
	■ 해외 플랫폼 사업자의 스마트폰 앱 접근권한 고지 및 동의여부 점검	방통위	'24년	
③ 위해물품 관리를 위한 실무협의체 활동 강화	■ 위해물품 유통방지 대책 공유 및 협력 방안 논의	관계부처	상시	
④ 통관 관련 위험관리체계 고도화	■ 위해물품 정보 공유 및 부처간 협업 검사 확대 추진	관세청	하반기	
	■ 스마트 통관체계 구축		'24년	

전략 2 소비자 피해를 예방하고 적극적으로 구제

추진과제명	주요내용	담당	일정
① 핫라인 구축 등 피해 구제 활성화	■ 해외플랫폼과 상시소통 가능한 핫라인 구축	공정위 소비자원	상반기
	■ 국제거래 소비자포털 등 소비자불만 상담접수 및 분쟁조정 전담창구 운영	소비자원	상시
② 소비자24 등을 통한 통합 정보 제공	■ 국제거래 소비자포털에 접수되는 해외 직구 피해사례 및 피해예방 정보 제공	공정위 소비자원	상반기
	■ 소비자가 직접 이의제기할 수 있는 소비자 툴킷 제공		
	■ 소비자상담 데이터 등 관련 통계 제공		
③ 피해주의보 발령 등 위기시 신속 대응	■ 모니터링을 통한 심각한 소비자 피해 우려시 신속히 피해주의보 발령	소비자원	상시
④ 국내외 플랫폼 대상 실태조사 실시	■ 국내외 플랫폼 대상 소비자 보호의무 이행여부 점검을 위한 실태조사 실시	공정위	상반기
⑤ 선제적 위해물품 차단을 위한 자율협약 체결	■ 해외플랫폼과 소비자원간 자율협약 추진	공정위 소비자원	상반기
⑥ 소비자단체를 통한 모니터링 병행	■ 위해물품에 대한 모니터링 추진	공정위	상시

전략 3 범정부 대응 체계를 구축하여 공동 대응

추진과제명	주요내용	담당	일정
① 종합점검 및 대책마련을 위한 TF 운영	■ 종합대응 범정부 TF 운영	관계부처	3월~
② 실무협의체 법적 근거 마련	■ 해외위해물품 차단을 위한 범정부 협의체 법적 근거 마련(소비자안전기본법 제정안 발의)	공정위	하반기