November 24, 2026

공정위, 「전자상거래법 국내대리인 지정 가이드라인」 배포

- 국내 법인을 둔 해외사업자도 지정 의무 대상

I. 배경 및 시행 일정

공정거래위원회(이하 "공정위")는 2026. 11. 18. 해외 통신판매업자 및 통신판매중개자(이하 "해외사업자")의 국내대리인 지정·운영 기준을 구체화한 「전자상거래법 국내대리인 지정 가이드라인」(이하 "가이드라인")을 배포하였습니다. 이는 개정 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 "전자상거래법")[1] 제20조의5 및 같은 법 시행령 제25조의4[2]에 따라 **2027. 1. 21.부터 시행되는 국내대리인 지정 제도**의 후속 조치입니다.

공정위는 해외 쇼핑몰의 소비자 불만 처리기간(평균 2.6일)이 국내 쇼핑몰(1.8일)보다 길고, 문제 제기를 포기하는 소비자 비율(29.2%)도 국내 쇼핑몰(13.8%)의 두 배를 넘는다는 점[3]을 제도 도입 배경으로 들고 있습니다. 가이드라인은 법적 구속력은 없으나 향후 공정위의 해석·집행 기준으로 활용될 것이며, 업계 단체 및 주요 해외 플랫폼 사업자의 의견수렴을 거쳐 마련되었습니다.

II. 주요 내용

1. 국내대리인 지정 의무 대상자

국내에 주소 또는 영업소가 없는 해외사업자로서, 국내 시장에 영향을 미치는 통신판매업자(자신의 홈페이지에서 또는 다른 전자상거래 플랫폼 등에서 상품 또는 용역을 판매하는 당사자) 또는 통신판매중개자(이하 "통신판매업자등")가 아래 2.의 지정 대상 기준을 충족하면 국내대리인을 지정하여야 하며, 해당 여부는 해외사업자가 직접 확인하여야 합니다. 국내 지점은 영업소로 인정될 수 있으나, **국내 자회사 등 독립된 법인격은 해외사업자의 영업소가 될 수 없으므로** 국내 법인이 있다는 사정만으로 지정 의무에서 벗어나지 않습니다.

---

1 2026. 1. 20. 법률 제21312호로 개정·공포되었으며, 국내대리인 지정 제도(제20조의5)는 부칙에 따라 공포 후 1년이 경과한 2027. 1. 21.부터 시행됩니다.

2 개정 전자상거래법 시행령은 2026. 7. 14. 국무회의를 통과하여 2026. 7. 21.부터 시행되었으나, 국내대리인 지정 관련 규정인 제25조의4는 2027. 1. 21.부터 시행됩니다.

3 공정위, 「국내외 플랫폼 사업자의 소비자 보호의무 이행 점검 실태조사」(2024. 11.)

1) 국내 시장에 영향을 미치는지 여부

전자상거래법 및 시행령의 문언만 보면 온라인 판매 또는 중개를 하는 해외 사업자의 전 세계 매출액이 클 경우 해당 사업자가 국내 소비자를 겨냥한 사업을 하지 않음에도 국내 소비자가 해당 사업자의 웹사이트나 모바일앱에 접속(우발적 접속 포함)하여 상품이나 서비스를 구매하는 경우가 있다는 이유만으로 국내대리인을 지정해야 하는 것인지 의문이 있을 수 있습니다. 이와 관련하여 공정위는 국내 시장에 영향을 미치는 해외 통신판매업자등이 국내대리인 지정 관련 규제 대상임을 분명히 하고 있습니다. 이때 국내 시장에 영향을 미치는지 여부는 다음 사항들이 종합적으로 고려되어 판단됩니다.

[고려사항]

① 한국어로 서비스를 제공하거나 원화 결제가 가능한지 여부

② 국내에서 광고에 의한 거래 권유 등 영업활동을 행하였는지 여부

③ 국내 주소를 대상으로 배송하는 등 국내에 서비스를 제공하는지 여부

④ 국내 소비자를 보호할 필요성이 있는지 여부(소비자 피해 발생 또는 우려 중심으로 판단)

2) 국내 법인을 통해 판매하는 경우

- 국내 소비자와의 계약 당사자가 해외사업자가 설립하였거나 지배적인 영향력을 행사하는 국내 법인(이하 "국내 법인")인 경우에도, **상품·용역에 대한 지배권(소유권, 상표권·저작권·특허권 등 지식재산권)이 해외사업자에게 있고 국내 법인은 유통·판매만 대행하거나 라이선스를 받아 제공할 뿐이라면, 해외사업자가 통신판매업자등에 해당**합니다.
- 국내 법인이 통신판매업자등에 해당한다는 이유로 해외사업자의 지위가 부정되지도 않습니다.

3) 예외: 국내 법인이 실질적인 독립사업자인 경우

[실질적 독립사업자 판단 시 고려사항]

① 해외사업자가 국내 소비자와의 계약주체가 아닌지 여부

② 국내 법인이 자신의 계산과 책임 하에 재화·용역을 제공하는지 여부

③ 국내 법인이 이용약관, 환불 정책, 가격 등을 독립적으로 정하는지 여부

④ 국내 법인 이익의 귀속·처분이 해외사업자와 독립적인지 여부

⑤ 국내 법인의 인사·조직 및 주요 경영사항이 독립적으로 운영되는지 여부

- 예외를 주장하려는 경우 **사전에 공정위에 입증자료를 제출하고 판단을 받는 것이**

바람직하다는 것이 가이드라인의 입장입니다.

2. 지정 대상 기준

아래 기준 중 어느 하나라도 충족하면 지정 의무가 발생합니다. 회계연도가 1월부터 12월까지인 해외 사업자라면 2026년 기준의 실적에 따라 2027. 1. 21.부터의 지정 의무가 판단될 것입니다.

구분	기준 및 가이드라인상 판단 방법
매출액	• 직전 사업연도 전 세계 매출액 1조 원 이상 • 종속기업 매출 포함, 내부거래 제거, 직전 사업연도 평균환율로 환산
국내 소비자 수	• 직전 사업연도 말 기준 직전 3개월간 국내 월평균 이용자 100만 명 이상 • 로그인·결제 등 실제 활동을 한 고유 이용자(MAU) 기준
소비자 피해	• 법 위반으로 현저한 소비자 피해(우려)가 있어 공정위로부터 보고·자료제출 명령을 받은 경우 • 공정위 통보 후 원칙적으로 14일 이내 지정

3. 지정 방법 및 운영 기준

1) 지정 및 공개

- 해외 통신판매업자등이 설립하였거나 지배적인 영향력을 행사하는 국내 법인이 있으면 **반드시 그 법인 중에서** 국내대리인을 지정하여야 합니다. 지배적 영향력 여부는 공정거래법 시행령 제4조 제1항 제2호를 준용하여 판단합니다.[4] 위와 같은 국내 법인이 없으면 고객센터, 전문업체, 법률사무소 등을 지정할 수 있습니다.
- 지정 또는 변경 후 지체 없이 확인서를 공정위에 제출하고, 국내대리인 정보를 사이버몰 첫 화면에 한국어로 공개하여야 합니다.

2) 운영 기준

가이드라인은 국내대리인이 형식적인 연락 창구에 그치지 않도록 다음과 같은 운영 기준을 제시하였습니다.

4 대표이사 임면 또는 임원의 100분의 50 이상 선임, 조직변경·신규사업 투자 등 주요 의사결정에 대한 지배적 영향력 행사, 임원 겸임 등 인사교류, 통상적인 범위를 초과하는 거래 등이 있는 경우를 말하며, 이때 '동일인'은 해외 통신판매업자등으로 봅니다.

구분	주요 내용
연락수단	소비자가 다른 절차 없이 전화와 이메일 모두로 직접 연락할 수 있어야 함(ARS, AI 챗봇 등은 병행 가능)
전화 응대	• 한국 영업시간(9~18시) 중 직원이 한국어로 직접 응대 • ARS·음성사서함만 운영하거나 이메일 안내에 그치는 형식적 운영은 불가
이메일 응대	한국어로 처리 상황과 결과를 구체적으로 회신(링크만 제공하는 추상적 답변은 원칙적으로 불가)
본사 회신	일반 문의 3영업일 이내, 긴급한 소비자 피해·공정위 자료제출 요구는 24시간 이내

4. 해외 플랫폼 및 입점 판매자 관점의 유의사항

1) 플랫폼(통신판매중개자)의 국내대리인

- 통신판매중개자의 국내대리인은 분쟁·불만 처리 인력과 설비를 갖추고, 해결 기준을 사이버몰에 사전 고지하며, **3영업일 이내 진행 경과, 10영업일 이내 처리 결과**를 소비자에게 알려야 합니다.
- 국내대리인이 인력·설비 부족을 상당 기간 방치하여 소비자 피해가 발생하면, 해외사업자가 전자상거래법상 금지행위를 한 것에 해당할 수 있습니다.

2) 입점 해외 판매자의 지정 의무

- 기준을 충족한 입점 해외 판매자는 플랫폼이 분쟁 처리 의무를 진다는 이유로 자신의 의무가 대신 이행되고 있다고 주장할 수 없고, 플랫폼과 독립적으로 지정 의무를 부담합니다. 가이드라인은 "이에 관하여 통신판매중개자와 통신판매업자 간의 별도 합의나 약정이 있는 경우에는 그렇지 아니하다"는 단서를 두고 있습니다.
- 판매자의 국내대리인 정보는 플랫폼 내 판매자 정보나 상품 정보 페이지에 공개할 수 있습니다.

5. 계도기간 및 제재

공정위는 시행 후 3개월간 계도기간을 운영하나, **계도기간은 의무의 유예가 아니라 직권조사 등 적극적 집행의 유예**에 불과합니다. 따라서 의무가 발생하는 사업자는 원칙적으로 2027. 1. 21.까지 지정, 공정위 제출 및 홈페이지 공개를 마쳐야 합니다. 국내대리인의 위반은 이를

지정한 해외사업자의 행위로 간주됩니다(전자상거래법 제20조의5 제4항).

위반 내용	제재
국내대리인 미지정, 국내 법인 미지정, 정보 미제출·미공개	시정조치, 2천만 원 이하 과태료
유효한 연락수단 미확보	시정조치
지정 기준 해당 여부 확인을 위한 자료 미제출	2천만 원 이하 과태료
국내대리인의 소비자 불만·분쟁 처리 의무 위반	시정조치(통신판매중개자의 국내대리인은 2천만 원 이하 과태료 추가)
분쟁·불만 처리 인력·설비 부족의 상당 기간 방치	시정조치, 2천만 원 이하 과태료
공정위 자료제출 명령 등에 대한 협조 위반	3천만 원 이하 과태료

III. 시사점

이번 가이드라인은 지정 의무의 범위를 구체적으로 제시하고 있습니다. 다만, 개별 사안별로 구체적인 판단이 필요해 보입니다.

운영 측면에서는 한국어 직원 응대, 구체적 이메일 답변, 본사의 3영업일·24시간 회신 체계가 요구됩니다. 해외 플랫폼은 자신의 국내대리인 체계와 함께 입점 판매자의 지정 의무에 관한 계약상 대응 방안도 함께 검토하여야 합니다. 시행 전 우선 점검할 사항은 다음과 같습니다.

점검 항목	주요 확인 사항
적용 대상	2026 사업연도 전 세계 연결 매출액 및 2026년 말 기준 국내 MAU 잠정 집계
국내 법인 구조	판매·라이선스 대행 구조인지 실질적 독립사업자인지 검토
응대·연락 체계	9~18시 한국어 직원 응대, 고객센터 위탁 범위와 정보 표시 방식, 본사 회신 절차 마련
입점 판매자	입점 해외 판매자의 지정 의무 안내, 별도 합의 여부 및 판매자 정보 페이지 공개 방식 검토
제출·공개	「국내대리인 지정 확인서」 제출, 사이버몰 첫 화면 한국어 공개

법무법인(유한) 태평양은 기존에 다른 법률들에 따른 해외사업자의 국내대리인으로서의 역할을 다수 수행하고 있고, 전자상거래법에 따른 국내대리인이 될 수 있습니다. 또한, 지정

대상 해당 여부 검토, 국내 법인 구조 분석 및 공정위 사전 판단 대응, 국내대리인 운영 체계 설계 등에 관한 자문을 제공하고 있으니, 문의사항이 있으시면 언제든지 연락 주시기 바랍니다.

관련 구성원

김홍기
변호사
T 02.3404.0489
E hongki.kim@bkl.co.kr

최휘진
변호사
T 02.3404.6406
E hwijin.choi@bkl.co.kr

김진훈
변호사
T 02.3404.6551
E jinhoon.gim@bkl.co.kr

법무법인(유한) 태평양의 뉴스레터에 게재된 내용 및 의견은 일반적인 정보제공만을 목적으로 발행된 것이며, 법무법인(유한) 태평양의 공식적인 견해나 어떤 구체적 사안에 대한 법률적 의견을 드리는 것이 아님을 알려드립니다. 뉴스레터와 관련된 문의사항이 있을 경우 위 연락처로 문의 주시기 바랍니다.