

다크패턴 규제 계도기간 종료(2025. 8. 13.) 임박 - 공정위, 개정 전자상거래법상 6개 다크패턴 규제 관련 문답서 개정·배포 -

‘다크패턴(Dark Pattern)¹⁾ 규제에 대한 계도기간이 오는 8월 13일 종료됨에 따라, 공정위가 본격적인 현장 점검 및 법 집행에 나설 예정입니다.

지난 2월 14일 전자상거래법이 개정되어 기존에 규제가 어려웠던 6가지 유형의 다크패턴(숨은갱신, 순차공개가격책정, 특정옵션의 사전선택, 잘못된 계층구조, 취소·탈퇴 등의 방해, 반복간섭)에 대한 규제가 신설되었습니다. 그리고 공정위는 ‘순차공개 가격책정’ 유형에 대하여 6개월의 계도기간을 부여하였습니다.

계도기간 종료에 따라 공정위는 향후 적극적으로 직권조사를 실시하고, 위반행위 적발 시 시정명령 및 과태료 부과 등을 통해 엄중 제재하겠다는 입장이며, 사업자들의 참고를 위해 주요 질의응답을 담은 문답서를 개정·배포하였습니다. 6가지 다크패턴에 대한 문답서의 주요 내용은 아래와 같습니다.

1. 숨은갱신(법 제13조 제6항, 시행령 제20조의2)

정기결제 상품의 결제대금이 증액되거나 무료에서 유료로 전환될 때, 소비자에게 별도의 동의나 고지 절차 없이 계약을 자동 갱신하고 그 대금이 자동 결제되도록 하는 행위를 말합니다.

사업자는 증액 또는 전환 전 30일 이내에 소비자 동의를 받고, 증액 또는 전환을 취소/해지하기 위한 조건, 방법 및 효과를 소비자에게 고지해야 합니다. 최초 계약 시 미리 향후 증액 또는 유료전환에 대하여 동의를 받았더라도 위 30일의 기간 내에 다시 한 번 동의를 받아야 함을 유의해야 합니다.

2. 순차공개 가격책정(법 제21조의2 제1항 제1호)

상품 소개 첫 화면(예: 상품 검색 결과 화면)에서는 총 금액의 일부만 표시해 소비자를 유인한 후, 그 상품을 구매하기 위해 필수적으로 지급해야 하는 추가 금액(예: 부가가치세 등 제세공과금, 배송비, 설치비)을 상품 구매 과정에서 순차적으로 공개하여, 결국 추가 금액이 포함된 총 금액을 소비자에게 청구하는 행위입니다.

다만 총 금액을 표시·광고할 수 없는 정당한 사유가 있고 그 사유를 상품 소개 첫 화면에 표시하는 경우는 허용되는데, 정당한 사유란 구매 과정에서 선택하는 옵션 등에 따라 총 금액이 변동될 수 있어 이를 일률적으로 책정하기 어려운 경우 등을 의미하며, 이 경우 첫 화면²⁾에서 (i) 총 금액에서 제외된 금액 항목 및 (ii) 그 제외 사유를 소비자에게 알려야 합니다.

1) 다크패턴이란, 전자상거래 사업자 또는 통신판매업자가 온라인 인터페이스를 설계, 운영할 때 소비자의 착각, 부주의를 유발하여 불필요한 지출을 유도하는 행위를 말합니다.

2) 공간 제약이 있다면 첫 화면에는 (i)만 고지하고 첫 화면과 직접 연결되는 별도의 화면에서 (ii)를 고지할 수 있습니다.

3. 특정옵션의 사전선택(법 제21조의2 제1항 제2호)

구매·이용, 회원가입, 계약체결 등 과정에서 소비자가 그에 관한 청약의사를 직접 선택하기 전 **미리 청약의사가 있다는 표시**를 한 선택항목을 제공하는 방법으로 소비자의 청약을 유인하는 행위를 말합니다. 소비자가 특별히 주의를 기울이지 않으면 무심코 원하지 않던 구매, 가입, 체결을 하게 되어 예상치 못한 지출을 유도할 수 있어 문제됩니다.

다만 소비자가 이전에 선택한 배송지를 미리 선택하는 것, 소비자가 직접 기본값을 설정할 수 있도록 하는 것 등 **단순히 소비자에게 편의를 제공하는 것은** 규제 대상에 해당하지 않습니다.

4. 잘못된 계층구조(법 제21조의2 제1항 제3호)

사업자가 소비자에게 구매 등(구매·이용, 회원가입, 계약체결 또는 구매취소, 회원탈퇴, 계약해지)에 관한 선택항목을 제시하는 경우 그 선택 항목들 간에 크기·모양·색깔 등 **시각적으로 현저한 차이**를 두어 소비자가 **특정 항목만을 선택할 수 있는 것처럼** 알게 할 우려가 있거나, **특정 항목을 반드시 선택하여야만** 하는 것으로 알게 할 우려가 있는 행위를 말합니다.

현저한 차이란 특정 선택항목의 색이 흐리게 보이는 경우, 글자 크기 또는 선택 칸의 크기가 작은 경우, 찾기 어려운 경우 등으로서, 이를 방지하기 위해서는 선택항목이 **병렬적이고 무차별하게** 구성되어야 합니다.

5. 취소·탈퇴 등의 방해(법 제21조의2 제1항 제4호)

재화등의 구매, 회원가입, 계약체결 등의 절차보다 그 취소, 탈퇴, 해지 등의 절차를 복잡하게 설계하거나, 이와 다른 방법으로만 그 취소, 탈퇴, 해지 등을 할 수 있도록 제한하는 것을 말합니다.

다만 취소, 탈퇴, 해지 전에 정산이 필요하거나 법령에서 정한 특별한 절차를 거쳐야 하는 경우 등 **정당한 사유**가 있다면 이에 해당하지 않습니다.

6. 반복간섭(법 제21조의2 제1항 제5호, 시행령 제27조의2)

소비자가 이미 광고 정보 수신, 개인정보 이용·제공 등에 관하여 **선택·결정하였음에도, 그 선택·결정을 변경할 것을 팝업창 등을 통해 반복적으로 요구**하여 소비자를 압박하는 행위를 말합니다.

다만 소비자가 나중에 결정하기 위해 '닫기'나 '나중에 알림'을 누르는 경우에는 소비자가 애초 **선택·결정한 것이 없다고 볼 수 있으며**(선택항목에 동의 항목만 있고 거부 항목이 없었다면 '닫기'는 거부 의사로 해석될 수 있음에 주의), 변경을 요구할 때 **7일 이상** 그러한 요구를 받지 아니하도록 소비자가 선택할 수 있게 하였다면 규제 대상에서 제외될 수 있습니다.

Yulchon Legal Update

사업자로서는 전자상거래법 및 문답서를 숙지하여 사이버몰에서 **다크패턴이 사용되지 않도록 UI/UX를 면밀히 검토** 할 필요가 있습니다. 관련 내용은 공정위 **보도자료**를 참조하시기 바랍니다.

Related Areas

공정거래

Contact

윤정근 변호사

02-528-5179

jkyun@yulchon.com

박성범 변호사

02-528-5840

sbpark@yulchon.com

정세훈 외국변호사

02-528-5923

cschung@yulchon.com

황윤환 변호사

02-528-6464

yhhwang@yulchon.com

정성무 변호사

02-528-5724

smjung@yulchon.com

한승혁 변호사

02-528-5633

shhan@yulchon.com

김규현 변호사

02-528-5860

khkim@yulchon.com

류송 변호사

02-528-6473

sryu@yulchon.com

이승재 변호사

02-528-5590

sjlee@yulchon.com

최유미 변호사

02-528-6442

ymchoi@yulchon.com

강성일 변호사

02-528-5920

sikang@yulchon.com

이우열 변호사

02-528-5906

wylee@yulchon.com

박양진 변호사

02-528-6472

yjpark@yulchon.com

이충민 변호사

02-528-5750

cmlee@yulchon.com

김건웅 변호사

02-528-5963

kwkim@yulchon.com