

# 미국, EU, OECD의 소비자정책 동향 및 시사점

## 목 차

1. 서론	/ 01
2. 미국: 규제 분권화·혁신 규제·금융 투명성 강화	/ 02
3. EU: 엄격한 플랫폼 규제와 그린 전환 통합	/ 09
4. OECD: 정책 수렴과 증거 기반 국제 협력	/ 15
5. 결론 및 시사점	/ 19

## 1. 서론

- 디지털 경제로의 전환과 지속가능 소비 확대가 가속화되면서 전 세계 소비자정책은 큰 전환기를 맞이하고 있음<sup>1)</sup>
  - 이를 반영하여 OECD는 2024년 10월 첫 소비자정책 장관회의를 개최하고, 디지털·그린 전환 시대의 소비자정책 방향을 제시하는 장관급 선언을 채택하였음<sup>2)</sup>
  - 미국은 연방거래위원회(Federal Trade Commission, 이하 FTC)와 소비자금융보호국(Consumer Financial Protection Bureau, 이하 CFPB)을 중심으로 빅테크 플랫폼에 대한 경쟁·소비자보호 집행을 강화하고 있음
  - EU는 디지털서비스법(Digital Services Act, 이하 DSA)과 디지털시장법(Digital Market Act, 이하 DMA)을 통해 세계에서 가장 강도 높은 디지털 플랫폼 규제 체계를 구축하고 있음
- 한국은 2027년부터 적용될 제7차 소비자정책기본계획을 2026년 중 수립할 예정이며, 이는 국제 규범과의 정합성을 확보하고 디지털·그린 전환에 대응할 전략을 재설계할 중요한 계기가 될 것으로 판단됨
- 본 고는 미국, EU, OECD의 최신 소비자정책 동향을 분석하여 제7차 소비자기본계획(2027-2029)에 대한 정책적 시사점을 도출하는 것을 목적으로 함

1) OECD 보도자료, "Stronger consumer protections needed to address current and emerging harms consumers face online", 2024.10.08.

2) OECD 장관급 회의, "Outcomes to make consumer protection fit for the future", 2024.10.09.

## 2. 미국: 규제 분권화·혁신 규제·금융 투명성 강화

### 2.1 소비자정책 추진 체계

- (연방-주(州)-민간 다층 구조) 미국 소비자정책은 연방기관과 주(州) 정부, 민간 소송이 결합된 다층 구조로 운영되고 있음
  - (연방 일반소비자보호) 연방 차원에서는 FTC가 FTC Act 제5조와 개별 법률에 따라 일반 소비자거래의 불공정·기만적 행위(Unfair or Deceptive Acts or Practices, 이하 UDAP)를 규제하고 있음
  - (연방 금융소비자보호) CFPB는 Dodd-Frank법에 근거해 금융상품·서비스에 대한 행위(Unfair, Deceptive, or Abusive Acts or Practices, 이하 UDAAP)<sup>3)</sup>를 규율하고 있음
  - (주정부 집행) 각 주 검찰총장(AG)은 주 소비자보호법(State UDAP/UTPA<sup>4)</sup>)에 따라 독자적으로 집행하면서 연방기관과 공동 조사·소송을 수행함
  - (삼각 구조의 정착) 최근에는 연방 집행 방향과 별개로 주정부 집행과 민간 집단소송이 강화되며, ‘연방 규범-주 집행-민간 소송’이 서로 보완하는 구조가 정착되고 있는 양상을 보임

3) UDAAP(Unfair, Deceptive, or Abusive Acts or Practices)는 UDAP(Unfair or Deceptive Acts or Practices)의 세 가지 범주에 “남용(Abusive)”을 추가하여 금융소비자 보호를 강화한 것이 특징임.

4) UTPA는 Unfair Trade Act의 약자로, 사업자의 불공정·기만적 거래관행을 금지하고 소비자를 보호하기 위해 제정된 주(州) 소비자보호법을 의미함.

## 2.2 주요 정책 동향

### 2.2.1 디지털 플랫폼 및 빅테크 반독점

- (AI 인재 인수 거래 조사) FTC는 2026년 1월 빅테크의 인재 인수(acqui-hire) 거래에 대한 조사를 시작한다고 발표하고, AI 인재 확보를 명분으로 한 반독점 규제 회피 전략을 집중적으로 단속하겠다는 방침을 밝혔음
- (스타트업 핵심 인력 ‘우회 인수’ 경고) FTC 의장은 2026년 1월 16일 대형 기술기업이 스타트업 핵심 인력을 채용하면서 기술 라이선스나 소수 지분 투자 형태를 이용해 실질적인 인수·합병 심사를 회피하는 관행에 대해 경고하였음
- (AI 마케팅 규제 강화) FTC는 2024년 9월 출범한 ‘Operation AI Comply’를 통해 AI 마케팅의 정확도·성능 주장에 대한 입증책임을 강화하고, AI 기능을 과장하는 행위를 UDAP 위반으로 적극 집행하고 있음<sup>5)</sup>

### 2.2.2 데이터 권리 및 프라이버시

- (오픈뱅킹 규칙 최종 확정) CFPB는 2024년 10월 Dodd-Frank Act Section 1033에 근거해 개인금융데이터권 규칙(Personal Financial Data Rights Rule, ‘Open Banking Rule’)을 최종 확정했음<sup>6)</sup>

5) 연방거래위원회(FTC), “FTC announces crackdown on deceptive AI claims and schemes”, 2024.09.25.

6) 소비자금융보호국(CFPB), “CFPB finalizes personal financial data rights rule to boost competition, protect privacy, and give families more choice in financial services”, 2024.10.22.

- **(API 기반 데이터 이전 의무화)** 이 규칙은 금융기관이 소비자 또는 승인된 제3자의 요청이 있으면 계좌·카드·지갑·결제앱 데이터를 무료로 표준화된 API로 제공하도록 하고, 기존의 데이터 수집을 API 방식으로 단계적으로 전환하도록 유도함
- **(시행 지연 및 소송 제기)** 대형 금융기관부터 2026년 4월 단계적 시행이 예정되었으나, 금융업계의 반발로 Bank Policy Institute와 Kentucky Bankers Association이 소송을 제기했음<sup>7)</sup>
- **(주정부 차원의 프라이버시 입법 확산)** 주정부 차원에서는 (Comprehensive consumer data privacy law, 이하 포괄적 데이터 프라이버시법) 제정이 급증하고 있음
  - **(2025년 신규 시행 주법)** 2025년 한 해 동안 8개 주에서 포괄적 데이터 프라이버시법이 발효되었음<sup>8)</sup>
  - **(주별 상이한 규율과 기업 부담)** 2025년 말 기준 20개 주가 포괄적 데이터 프라이버시법을 제정했으나, 주요 요건<sup>9)</sup>이 주별로 상이하어 다수 주 사업자의 규제 대응 부담이 크게 늘고 있음

### 2.2.3 구독경제 규제

- **(구독 해지 규칙제정)** FTC는 2024년 10월 16일 최종 Negative Option Rule(소위, “Click-to-Cancel Rule”)을 공표해, 소비자가

7) 2025년 10월 연방법원이 규칙 집행을 잠정 중단하면서, 현재 재검토가 진행 중임.

8) 상반기에는 아이오와·델라웨어·네브래스카·뉴햄프셔·뉴저지 법이, 하반기에는 테네시(7월 1일)·미네소타(7월 31일)·메릴랜드(10월 1일) 법이 순차 시행되었음.

9) 법 적용 대상 규모(thresholds), 민감정보 범위(scope of sensitive data), 시정 유예기간(cure periods), 일괄 정보수집 거부권(universal opt-out) 등.

구독서비스를 가입한 것과 동일한 방식으로 즉시 해지할 수 있도록 의무화했음<sup>10)</sup>

- **(법원에 의한 규칙 무효화)** 그러나 2025년 7월 8일 제8순회항소법원 (United States Court of Appeals for the Eighth Circuit)은 이 규칙이 행정절차법(Administrative Procedure Act)상 공고-의견 절차를 위반했다는 이유로 전면 무효화하였음<sup>11)</sup>
- **(기존 법률에 기반한 지속 집행)** FTC는 Click-to-Cancel Rule이 무효화된 이후에도 ROSCA(Restore Online Shoppers' Confidence Act)와 FTC Act Section 5에 근거해 자동 갱신·구독 취소 관행에 대한 개별 집행을 강력히 계속하고 있음<sup>12)</sup>

## 2.2.4 다크패턴 및 소비자 기만행위 단속

- **(다크패턴 집행 기조)** FTC는 2022년 「Bringing Dark Patterns to Light」 보고서 발표 이후 다크패턴을 소비자 기만의 핵심 영역으로 규정하고 집행을 지속적으로 강화하고 있음
- **(COPPA와 연계된 플랫폼 단속)** 특히 아동 온라인 보호법 (Children's Online Privacy Protection Act, 이하 COPPA) 위반과 연계된 다크패턴 사안에서 소셜미디어 플랫폼에 대한 단속이 두드러지고 있음

10) 연방거래위원회(FTC), "Federal Trade Commission Announces Final 'Click-to-Cancel' Rule, Making it Easier for Consumers to Cancel Subscriptions", 2024.10.16.

11) Consumer Finance Monitor, "Eighth Circuit voids FTC 'Click to Cancel' rule", 2025.07.23.

12) 대표적으로 2025년 4월 Uber Technologies, 8월 LA Fitness 등 대형 서비스 제공자를 상대로 "simple cancellation method(해지 절차 간소화)" 미제공 및 원치 않는 구독 가입 혐의로 집행 조치를 취했으며, 민사 벌금 최대 \$53,088/건의 엄격한 제재를 부과하고 있음

- **(Epic Games 제재 사례)** 대표적으로 2022년 Epic Games(Fortnite)는 COPPA 위반 및 다크패턴을 통한 아동·청소년 부당 과금 유도로 역대 최대 규모인 총 \$520M(COPPA 벌금 \$275M + 소비자 환급 \$245M)의 제재를 받았음<sup>13)</sup>
- **(TikTok 소송 진행 중)** 2024년 6월에는 TikTok이 COPPA 위반 및 2019년 프라이버시 합의 위반 혐의로 법무부에 소송 회부되어 현재 진행 중임<sup>14)</sup>
- **(Made in USA 단속 강화)** Made in USA 허위 표시에 대한 단속도 대폭 강화되고 있음<sup>15)</sup>

### 2.2.5 부당수수료(junk fees) 규제

- **(캠페인 개요)** CFPB는 2022년 ‘부당수수료(junk fees)’<sup>16)</sup> 근절 캠페인을 시작한 이후, 2023년부터 은행 수수료·당좌대월·연체료를 중심으로 본격 추진해 2024~2025년에도 감독, 집행, 규칙제정을 지속하고 있음
- **(감독 결과 및 환불 조치)** 2024년 3월 감독 보고서에 따르면, 2023년 2~8월까지 예금계좌, 자동차 대출, 국제송금 분야에서 부당수수료가 적발되어 금융기관들이 총 1억4천만 달러를 소비자에게 환불함
- **(신용카드 연체료 규제 강화)** 2024년 3월 5일 CFPB는 계좌 100만 개

13) 연방거래위원회(FTC), “Fortnite Video Game Maker Epic Games to Pay More Than Half a Billion Dollars Over Allegations of Privacy Violations and Unwanted Charges”, 2022.12.19.

14) Hunton Andrews Kurth, “FTC Announces Referral of Complaint Against TikTok to the DOJ”, 2024.06.24.

15) 2024년 4월 Williams Sonoma가 역대 최대 규모인 \$3.17M의 민사 벌금을 부과받았고, 2025년 1월 FTC는 인플레이션 조정을 통해 Made in USA Labeling Rule 위반 시 민사 벌금 상한을 건당 \$51,744에서 \$53,088로 인상하였으며, FTC는 7월을 “Made in America Month”로 지정하고, 2025년 7월에 대형 유통사(월마트 등)에 경고장을 발송하는 등 집행을 강화하였음.

16) ‘junk fees’는 CFPB 국장 Rohit Chopra가 사용하는 용어로, 소비자가 합리적으로 예측하기 어려운 숨겨진 수수료나 거래와 직접 관련이 없는 불필요한 수수료, 경쟁을 왜곡하는 과도한 수수료 등을 포괄함.

이상을 보유한 대형 카드사가 연체 시 부과할 수 있는 신용카드 연체료를 건당 최대 8달러로 제한하는 최종 규칙을 발표했으며, 이로 인해 소비자들이 매년 약 100억 달러의 연체료를 덜 내게 될 것으로 추정하였음

- **(당좌대월 규제 강화)** 같은 해 12월, CFPB는 대형 은행의 당좌대월 수수료가 일정 수준을 초과하면 신용거래로 간주하도록 하는 최종 규칙을 확정하여 오랜 규제 예외를 축소하는 전환점을 마련함
- **(모기지 서비스 단속 확대)** 모기지 서비스 부문에서도 불필요한 수수료 부과, 불명확한 비용 고지, 투자자 가이드라인 위반 등을 적발해 시정 명령과 환불 조치를 내리는 등 단속을 강화함

## 2.2.6 취약소비자 보호

- **(취약소비자 보호 기초)** FTC와 CFPB는 아동, 고령자, 군인·재향군인 등 취약소비자 보호를 핵심 우선 과제로 삼고, COPPA 집행, 학자금 대출 사기, 고령 재향군인 대상 금융사기 단속을 강화하고 있음<sup>17)</sup>
- **(FTC의 금전적 구제 및 제재)** 2024년 FTC는 학자금 대출·직업교육 기만 광고 사건에서 4,350만 달러의 구제 명령을 내리고, 전화권유판매 수신거부 명부 위반 사업자에 대해 2,870만 달러의 벌금과 영구적 텔레마케팅 금지 명령을 내렸음<sup>18)</sup>
- **(채권추심 관련 법 집행 지속)** FTC는 FTC Act와 공정채권추심법(Fair Debt Collection Practices Act, 이하 FDCPA) 위반에 대한 집행을 지속하며, 소비자 대상 부당·기만적 추심행위를 단속하고 있음<sup>19)</sup>

17) 연방거래위원회(FTC), "FY 2023 Annual Performance Report and FY 2024-2025 Annual Performance Plan", 2024, 8-10쪽; 소비자금융보호국(CFPB), "Office of Servicemember Affairs Annual Report for 2023", 2024, 3-5쪽 및 24-28쪽.

18) 해당 벌금액은 항소심에서 재산정 절차가 진행 중임

## 2.3 소결

- **(전반적 소비자보호 기조 유지)** 연방기관의 정치적 변동으로 집행 강도에 차이가 있었으나, 주정부 규제 강화와 집단소송의 확대에 힘입어 미국은 전반적으로 강한 소비자보호 기조를 유지하고 있음
- **(금융데이터 이동권 제도화)** CFPB의 개인 금융데이터 권리 규칙(Personal Financial Data Rights Rule)은 소비자가 계좌 정보를 표준화된 방식으로 이전·공유할 수 있도록 하여, 금융서비스 간 비교·전환을 촉진하고 핀테크 경쟁을 강화하는 정책으로 평가됨
- **(부당수수료 규제 강화와 정책 쟁점화)** Click-to-Cancel Rule의 무효화는 규제 절차의 중요성을 부각시켰으며, CFPB와 백악관이 추진한 ‘부당수수료(junk fees) 전쟁’은 은행 수수료·연체료·당좌대월 등 수수료 투명성과 공정성을 핵심 의제로 부상시킴
- **(주정부 데이터 프라이버시법 확산)** 2025년 말 기준 20개 주에서 포괄적 데이터 프라이버시법이 시행되며, 적용기준과 예외, 미성년자 보호 범위가 상이한 ‘규제 파편화(patchwork)’가 형성되어 연방 차원의 통일 입법 필요성이 커지고 있음

19) 2025년 5월에는 조지아주 채권추심업체와 소유주에 대해 허위 채무 주장과 협박·괴롭힘, GLBA 위반을 이유로 영구적인 채권추심·브로커 활동 금지와 약 968만 달러의 금전 판결을 포함하는 합의 명령을 이끌어냈음

### 3. EU: 엄격한 플랫폼 규제와 그린 전환 통합

#### 3.1 소비자정책 추진 체계

- (분권적 집행 구조) EU 소비자정책은 유럽집행위원회가 입법 제안과 조정을 담당하고, 회원국 소비자보호 당국이 이를 국내법으로 전환해 1차 집행을 수행하는 분권적 구조로 운영됨
- (국경간 협력 집행체계) 국경을 넘는 소비자 피해는 소비자보호 협력 네트워크(Consumer Protection Cooperation Network, 이하 CPC)를 통해 정보공유, 상호지원, 공동집행으로 처리되며, CPC 규정은 각국 당국에 디지털 증거 수집 및 최소 매출의 4%까지 과징금 부과 권한을 부여함
- (디지털규제의 이원적 집행체계) 디지털서비스법(Digital Services Act, 이하 DSA)과 디지털시장법(Digital Markets Act, 이하 DMA)은 대형 온라인 플랫폼(VLOP/VLOSE)과 시장지배적 플랫폼을 대상으로 집행위원회가 직접 감독·조사·제재를 수행하는 이중 집행체계를 도입함
- (강력한 과징금·시정권한 확대) 세계 매출의 최대 6~10%(반복 위반 시 20%)에 이르는 과징금과 구조적 시정조치를 가능하게 하여, EU 역사상 가장 강력한 집행위원회 직접 집행 권한 확대 사례로 평가됨

#### 3.2 주요 정책 동향

##### 3.2.1 DSA/DMA 집행 실적 및 벌금 부과

- (적용 일정 및 의무 발효) DSA의 일반 의무는 2024년 2월 17일부터 모든 중개서비스에 적용되었으며, DMA는 2023년 9월 6일 6개사<sup>20)</sup>를

20) Alphabet, Amazon, Apple, ByteDance, Meta, Microsoft 등

첫 시장지배적 플랫폼으로 지정하고 2024년 3월 7일까지 의무 이행을 요구하며 시행됨

- **(규제 대상 확대)** 2024년 4월 Apple의 iPadOS, 5월 Booking.com이 추가 지정되어, 2026년 1월 기준 7개 기업이 운영하는 약 20개 핵심 플랫폼 서비스가 DMA 규제 대상임
- **(첫 비준수 조사 및 제재)** 2024년 3월 25일, 집행위원회는 Alphabet, Apple, Meta를 대상으로 첫 DMA 비준수 조사를 개시하고, 2025년 4월 23일 Apple에 5억 유로, Meta에 2억 유로의 벌금을 부과함<sup>21)</sup>
- **(첫 DSA 위반 제재 사례)** 2025년 12월, X(전 Twitter)의 파란 체크 표시, 광고 레지스트리, 연구자 접근 제한이 DSA 투명성 의무 위반으로 판단되어, 첫 DSA 벌금 1억2천만 유로가 부과됨<sup>22)</sup>
- **(강력한 제재 수준)** DMA는 매출의 최대 10%(반복 위반 시 20%), DSA는 최대 6% 과징금과 일일 벌금·서비스 제한을 허용하는 등 EU가 디지털 플랫폼에 대해 매우 높은 수준의 집행체계를 구축함

### 3.2.2 2030 Consumer Agenda 및 Digital Fairness Act

- **(2030 Consumer Agenda 채택)** 유럽집행위원회는 2025년 11월 2025~2030년을 대상으로 하는 「2030 Consumer Agenda(이하, 소비자 의제)」를 채택하고, 소비자보호 강화, 단일시장 내 공정경쟁·혁신, 지속가능소비 지원을 핵심 목표로 제시했음

21) 유럽연합 집행위원회(EC), "Commission finds Apple and Meta in breach of the Digital Markets Act", 2025.04.23.

22) TechCrunch, "In its first DSA penalty, EU fines X €120M for 'deceptive' blue check verification system", 2025.12.05.

- **(Digital Fairness Act 입법 계획)** 이 의제에는 다크패턴, 중독성 설계, 불공정 개인화, 구독 함정 등 디지털 환경의 조작적 상행위를 규율하고 미성년자 등 취약소비자를 보호하기 위한 신규 입법으로 2026년 말 디지털 공정성법(Digital Fairness Act, 이하 DFA)을 제안할 계획이 포함됨<sup>23)</sup>
- **(디지털 공정성의 독자 규범화)** 또한 DFA는 DSA, 불공정 상관행 지침(Unfair Commercial Practices Directive, 이하 UCPD) 등 기존 규범의 공백을 메우는 보완 입법으로, 디지털 공정성을 EU 소비자정책의 독자적 규범 영역으로 격상시키려는 시도로 평가됨

### 3.2.3 지속가능 소비: 그린워싱 규제 및 제품 내구성 정책

- **(그린워싱을 핵심 과제로 설정)** EU는 유럽 그린딜과 소비자 의제 아래 그린워싱을 소비자보호의 핵심 과제로 설정하고 있음
- **(2024/825 지침에 따른 개정)** 2024년 지침(Directive (EU) 2024/825)은 2026년부터 UCPD와 소비자권리 지침(Consumer Rights Directive, 이하 CRD)을 개정해 근거 없는 환경 주장, 오프셋만을 근거로 한 탄소중립 주장, 지속가능성 라벨 남용, 내구성·수리가능성 정보 누락, 조기 노후화 유도 등을 명시적으로 금지하도록 함<sup>24)</sup>
- **(제재 및 이행 규칙)** 회원국은 위반 사업자에게 효과적·비례적·억제력 있는 제재를 부과해야 하며, 집행위원회는 2025년 9월 내구성·법정 보증 라벨과 고지 형식을 표준화하는 이행 규칙을 채택했음

23) EU Perspectives, "EU unveils 2030 consumer agenda: Tougher digital protections, safer products and more", 2025.11.18.

24) 유럽 의회 및 이사회(European Parliament and Council), "Directive (EU) 2024/825 amending Directives 2005/29/EC and 2011/83/EU as regards empowering consumers for the green transition", 2024.02.28.

- **(Green Claims Directive 철회와 2024/825의 역할)** Green Claims Directive 제안은 규제 복잡성, 중소기업 부담, 기존 규범과의 중복을 이유로 2025년 6월 철회 의사가 표시되어 입법이 중단되었으나, Directive 2024/825는 그대로 유지되며 EU 차원의 그린워싱·조기 노후화 규제의 핵심 도구로 기능하고 있음

### 3.2.4 소비자 집단소송제도

- **(대표소송지침 도입 및 시행 일정)** EU는 2020년 대표소송지침 (Directive (EU) 2020/1828)을 채택해 2022년 12월 25일까지 회원국의 국내법 전환을 요구하고, 2023년 6월 25일부터 새로운 대표 소송 규칙이 적용되도록 했음<sup>25)</sup>
- **(적격단체의 소송 제기 범위)** 이 지침에 따라 회원국이 지정한 적격단체는 UCPD·CRD 등 부속서 I에 열거된 다양한 EU 규범 위반에 대해 소비자를 대표하여 금지·시정·손해배상 청구를 제기할 수 있음
- **(옵트인·옵트아웃 구조)** 회원국은 원칙적으로 opt-in 방식을 도입하되, 재량에 따라 opt-out도 허용할 수 있으며, 네덜란드는 집단소송을 통한 대규모 피해구제법(Wet Afwikkeling Massaschade in Collectieve Actie, 이하 WAMCA)을 통해 국내 사건에서 opt-out 집단소송을 운영하고 있음
- **(제3자 소송자금과 통합 메커니즘의 의의)** 지침은 제3자 소송자금은 허용하되 이해상충 방지와 보수 구조 투명성을 위한 감독·공개 요건을 부과하며, EU 소비자의 국경 간 집단 권리구제를 가능하게 한 최초의 통합적 대표소송 메커니즘으로 평가됨

25) Alexandre Biard-Denieul, "Thunder Road: The Implementation of the Representative Actions Directive in Europe", Emory International Law Review, Vol. 38, No. 4, 2024, pp. 758.

### 3.2.5 제품안전 규제 전면 개혁

- **(EU 일반제품안전 규정 전면 개편)** 일반 제품 안전에 관한 규정(General Product Safety Regulation, Regulation (EU) 2023/988, 이하 GPSR)은 2024년 12월 13일부터 EU 전역에 직접 적용되며, 2001년 지침(Directive 2001/95/EC)을 대체하는 20여 년 만의 전면 개편임<sup>26)</sup>
- **(온라인 마켓플레이스 의무화)** 이 규정은 온라인 마켓플레이스 제공자를 제품안전 규제의 명시적 의무 주체로 포함해 위험 제품 콘텐츠 제거, Safety Gate를 통한 신고·리콜 협력, 당국 명령에 대한 신속 대응 의무를 부과하고 있음
- **(디지털 전환 반영 제품 안전 체계)** 또한 표준화된 리콜 통지와 소비자 직접 통지, AI·IoT 제품의 사이버보안 위험 반영 등 새로운 요건을 도입함으로써 디지털 경제 전반의 EU 제품안전 체계를 재설계한 것으로 평가됨

### 3.2.6 AI Act 소비자보호 영향

- **(AI Act 도입과 위험기반 체계)** AI Act(Regulation (EU) 2024/1689)는 2024년 8월 발효된 EU 최초의 포괄적 AI 규제법으로, 금지·고위험·제한적·최소 위험으로 AI 시스템을 구분하는 위험기반 체계를 채택함<sup>27)</sup>
- **(고위험 AI에 대한 핵심 의무)** 신용도 평가 등 고위험 AI에 대해 엄격한 데이터 거버넌스, 인간 감독, 설명 가능성 의무를 부과함

26) 영국 정부(UK Government), "EU Regulation on General Product Safety (2023/988)", 2024.12.02.

27) 유럽 의회 및 이사회(European Parliament and Council), "Regulation (EU) 2024/1689 laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act)", 2024.06.13.

- **(소비자 기본권 보호와 강력한 제재)** 이를 통해 자동화된 신용평가·프로파일링에서 소비자의 기본권과 공정한 대우를 보장하고 알고리즘의 투명성과 책임성을 강화하며, 금지 관행 위반 시 최대 3,500만 유로 또는 전 세계 연간 매출의 7%까지 과징금을 부과하는 제재 체계를 마련함
- **(책임법제와의 결합)** 2024년 개정 제품책임지침(Product Liability Directive)과 결합되어 AI·소프트웨어 결합에 대한 손해배상 책임을 명확히 하는 구조를 형성함

### 3.3 소결

- **(EU 소비자·디지털 규제 전방위 강화)** EU는 DSA/DMA, 2030 Consumer Agenda, Digital Fairness Act, Green Transition Directive, 대표소송지침, GPSR 등을 통해 디지털 플랫폼 규제, 지속 가능 소비, 집단적 권리구제, 제품안전을 전방위적으로 강화하고 있음
- **(AI·알고리즘 영역으로의 규제 확장)** 나아가 AI Act와 개정 제품책임지침을 통해 AI·알고리즘 영역에서도 위험기반 규제와 손해배상 책임 체계를 정교화하며 소비자·이용자 보호의 범위를 확장하고 있음
- **(브뤼셀 효과의 디지털·AI 분야 확산)** 이러한 강력한 규제와 고액 과징금은 글로벌 기업의 준거 기준을 EU 규범에 맞춰 세계적으로 통일시키는 이른바 브뤼셀 효과를 디지털·AI·소비자보호 전 영역으로 확산시키고 있음

## 4. OECD: 정책 수렴과 증거 기반 국제 협력

### 4.1 OECD 소비자정책위원회 역할

- (CCP의 역할과 성격) OECD 소비자정책위원회(CCP)는 회원국 간 정보·집행 경험 교환과 증거 기반 정책 권고를 통해 소비자정책의 국제적 수렴과 협력을 촉진하는 기구임
- (2024년 장관급 회의 핵심 원칙) 2024년 첫 장관급 회의에서 디지털·그린 전환과 신형 제품안전 위험을 축으로 온라인 마켓플레이스 안전 책임, 다크패턴 규제, 취약·저소득 소비자 보호를 핵심 원칙으로 선언했음
- (글로벌 논의 플랫폼 구축, Global Forum) 또한 Global Forum on Consumer Policy를 출범시켜 회원·비회원국, 기업, 시민사회, 학계가 참여하는 글로벌 소비자정책 논의 플랫폼을 구축하기로 했음

### 4.2 주요 정책 의제

#### 4.2.1 디지털 전환: 다크패턴 및 AI 알고리즘 차별

- (다크패턴·알고리즘 차별의 핵심 의제화) OECD는 다크패턴과 AI 알고리즘 차별을 디지털 전환 소비자정책의 핵심 의제로 삼고, 대규모 실증조사를 통해 다크패턴 노출과 전자상거래로 인한 재정적 손실이 광범위함을 확인했음<sup>28)</sup>
- (다크패턴 유형화와 알고리즘 공정성 원칙) 또한 다크패턴을 6가지 유형<sup>29)</sup>으로 분류하고 개인화 가격 투명성, 설명가능한 알고리즘, 공정한 추천 시스템을 각국 소비자정책·집행기관의 우선 과제로 제시함

28) OECD, "Six 'dark patterns' used to manipulate you when shopping online", 2024.09.15.

29) Forced action(강제 행위), Interface interference(인터페이스 방해), Nagging(반복 간섭), Obstruction(방해·저지), Sneaking(숨기기), Social proof & Urgency(사회적 증거·긴급성)

#### 4.2.2 지속가능 소비: 행동경제학 기반 정책설계

- (행동경제학 기반 넛지 정책) OECD는 기본 옵션 설정, 정보 프레이밍, 사회적 규범, 실시간 피드백 등 ‘넛지’ 기법을 활용해 친환경 선택을 쉽고 매력적으로 만드는 행동경제학 기반 정책을 강조함
- (규제·투명성·권리 보장의 병행) 동시에 그린워싱 규제, 수리권(right to repair) 보장, 지속가능 정보의 명확·접근성 제고를 핵심 과제로 제시함
- (2025년 정책 보고서 발표) 2025년 정책 보고서 「Protecting and Empowering Consumers in the Green Transition」에서 회원국의 관련 집행·제도 사례를 비교 분석했음

#### 4.2.3 취약소비자: 디지털 취약성 재정의

- (취약소비자 개념의 동적 재정의) OECD는 디지털 시대 취약소비자를 전통적 속성(고령, 저소득, 장애 등)에 더해 디지털 역량과 온라인 환경까지 고려한 동적인 개념으로 재정의하고 있음
- (맞춤형 보호 및 설계 개입) 2023년·2025년 보고서와 2022년 개정 G20/OECD 금융소비자보호 고위원칙은 모든 소비자가 상황에 따라 취약해질 수 있다는 전제 아래, 특정 집단과 전 소비자를 동시에 겨냥한 맞춤형 보호·정보 제공·디자인 개입을 권고함
- (금융 분야 규제·감독 강화) 금융 분야의 디지털 역량 부족·과다 부채·사기·스캠 대응과 책임 있는 영업 관행 강화를 규제·감독 체계에 포함할 것을 제안함

#### 4.2.4 국제협력: ICPEN 및 국경간 집행공조

- **(ICPEN의 글로벌 네트워크 역할)** 국제소비자보호집행네트워크(ICPEN)는 70개 이상 국가의 소비자보호 집행기관이 참여해 국경간 기만적 상행위에 대한 정보공유, 공동 조사, 조율된 집행을 수행하는 글로벌 네트워크이며, OECD는 연구와 가이드라인을 통해 정책적으로 지원함<sup>30)</sup>
- **(국경간 거래 규제의 공통 틀 제공)** 2003년 국경간 기만행위 가이드라인과 2021년 전자상거래 입법 이행 툴킷은 국경간 사기·기만행위 및 e-커머스 소비자보호 입법을 위한 공통 틀과 체크리스트를 제공함
- **(국경간 소비자 피해 실태)** OECD 전자상거래 소비자피해 연구는 약 23%의 소비자가 가장 심각한 문제를 외국 판매자와의 거래에서 경험하는 등 국경간 거래의 피해가 상당하고 국가별 노출 수준도 크게 차이를 보여줌<sup>31)</sup>

#### 4.2.5 E-commerce Recommendation 업데이트

- **(E-commerce Recommendation의 기존 역할)** OECD는 2016년 이사회가 채택한 「Recommendation on Consumer Protection in E-commerce」를 바탕으로 공정·투명한 영업 관행, 정보제공, 결제 보호, 제품안전, 집행당국 협력 등 소비자보호 원칙을 제시해 왔음

30) ICPEN, "International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN)", 2024.04.03.

31) OECD 조사에 따르면 평균 23%의 소비자가 외국 판매자와의 거래에서 문제를 경험했으며, 캐나다, 이스라엘, 노르웨이, 싱가포르르는 30% 이상, 한국과 튀르키예는 10% 미만이었음

- **(개정 필요성 공식화)** 2024년 소비자정책 장관급 회의에서 디지털 플랫폼 경제와 다크패턴·알고리즘 개인화 등 새로운 위험을 반영하기 위해 권고안을 업데이트해야 한다는 필요성이 공식 제기되며 개정 논의가 본격화되고 있음

### 4.3 소결

- **(전략적 중요성 재확인과 정책 방향)** OECD는 2024년 소비자정책 위원회(CCP) 첫 장관급 회의를 통해 소비자정책의 전략적 중요성을 재확인하고, 디지털·그린 전환 및 신형 제품안전 위험에 대응하는 정책 방향을 선언으로 제시했음
- **(실증 연구와 새로운 정책 설계)** 다크커머셜 패턴과 디지털 취약성에 대한 실증 연구는 온라인 시장의 구조적 문제를 드러내는 한편, 행동 경제학 기반 지속가능 소비 정책은 넛지 기법과 그린워싱 규제 등을 결합한 새로운 정책설계를 제시함
- **(국경 간 집행과 디지털 포용)** ICPEN 같은 국경 간 집행 네트워크는 글로벌 전자상거래 시대의 필수 인프라로 기능하고, 취약소비자 개념의 재정의는 디지털 역량·온라인 설계 요인을 반영해 디지털 포용을 소비자정책의 핵심 목표로 부각시킴
- **(OECD 역할의 정책적 함의)** 구속력 있는 규범 제정보다 증거 기반 정책 권고와 회원국 간 정책 학습 촉진에 중점을 두는 OECD의 역할은 한국이 국제 논의와 모범사례를 국내 소비자정책·규제 설계에 반영하는 데 중요한 참고 틀을 제공함

## 5. 결론 및 시사점

- **(제7차 기본계획의 국제 규범 정합성 강화)** 한국은 제7차 소비자정책 기본계획(2027~2029) 수립 과정에서 디지털·그린 전환과 국제 규범에 부합하는 방향을 강화할 필요가 있음
- **(디지털 공정성의 독립적 정책 목표 설정)** 디지털 공정성을 독립적 정책 목표로 설정해 EU가 추진 중인 Digital Fairness Act 입법안(다크패턴·알고리즘 차별·플랫폼 불공정성 통합 규율)을 참고한 통합 규율 틀을 모색해야 함
- **(지속가능 소비의 핵심 축 격상)** 지속가능 소비를 핵심 축으로 격상하고, 그린워싱 규제, 제품 내구성·수리권, 순환경제 관련 소비자정책 수단을 제6차 계획보다 강화할 필요가 있음<sup>32)</sup>
- **(국제협력 체계 확대와 지역 협력 플랫폼 구축)** OECD 소비자정책위원회·Global Forum on Consumer Policy·ICPEN에서의 역할을 확대하고, ASEAN+3 소비자보호 협력 체계 또는 지역 정보 공유 플랫폼을 구축함으로써 국경 간 전자상거래·플랫폼 책임·분쟁 해결 메커니즘 등 글로벌 규범과의 정합성을 강화할 필요가 있음

### 5.1 디지털 소비자보호 강화

- **(다크패턴 규제)** 한국은 2025년 2월 전자상거래법 개정으로 6가지 다크패턴을 명시 금지하고 최대 500만 원 과태료를 부과할 수 있도록 했으며, 2025년 8월부터 본격 단속에 나섰다

32) OECD, "Declaration on Protecting and Empowering Consumers in the Digital and Green Transitions", OECD/LEGAL/0504, 2024.10.09. : OECD는 2024년 10월 첫 소비자정책 장관급 회의에서 지속가능 소비를 핵심 축으로 격상하고 그린워싱 규제, 수리권 등을 회원국 우선 과제로 제시하였음.

- 다만, EU DSA의 최대 6% 과징금(매출액 기준)과 비교하면 정액 과태료의 억지력이 낮아, 과태료 상향과 매출액 비례 과징금 도입이 필요하다고 판단됨
- **(플랫폼 거래공정성 규제)** 현행 공정거래법상 플랫폼 규제는 사후 규제·집행 중심으로 설계되어 있으므로, 임시중지명령 신속 발동, 공정위 전문성 강화, 신고 활성화를 통해 집행 효과성을 높여야 함
- **(금융소비자 데이터 권리)** 미국 CFPB의 Open Banking Rule을 참고해 금융소비자의 데이터 이동권·오픈뱅킹·마이데이터 제도를 고도화 하고, 안전한 데이터 이전·공유와 금융서비스 비교·선택 권리를 보장 해야 함

## 5.2 지속가능 소비 생태계 조성

- **(그린워싱 규제 강화)** 한국은 환경기술산업법/표시·광고법 등으로 그린 워싱을 개별적으로 규율하나, EU 수준의 통합적 법제는 부재하고 기준·제재 수준이 미흡함
  - 개별 사건 중심 집행으로는 예측 가능성과 억지력이 부족하므로, 근거 없는 환경 주장 금지·라벨 투명성·내구성·수리가능성 정보제공·조기 노후화 금지 등을 명시하는 EU 수준의 통합 입법이 필요함
- **(제품 내구성·수리권 제도화)** 순환경제 전환의 핵심 수단으로 제품 내구성·수리권 제도를 적극 추진해야 함
  - 프랑스의 수리가능성 지수(2021~) 및 EU의 내구성 정보 표시(2026~)

사례를 참고하여 한국도 소비자가 제품 구매 시 내구성과 수리가능성을 직관적으로 비교할 수 있는 표시 제도 도입을 검토해야 함

### 5.3 취약계층 소비자보호

- (디지털 격차 해소) 디지털 격차 해소는 고령층·장애인·저소득층이 온라인 환경의 과도한 위험에 노출되지 않도록 하는 핵심 과제임
  - OECD는 디지털 역량·접속 격차·알고리즘 설계 등으로 인해 대부분의 소비자가 상황적으로 취약해질 수 있음을 지적하며 디지털 활용 능력이 낮은 집단에 대한 보호 강화를 강조하고 있음
  - 한국은 고령층·장애인·저소득층의 디지털 접근성과 역량 강화를 소비자 정책의 명시적 목표로 설정해야 함
- (금융분쟁 해결 개선) 금융감독원 분쟁조정 결정에 대한 편면적 구속력을 도입하는 금융소비자보호법 개정안이 정부·국회에서 추진 중임
  - 이 제도는 소비자의 소송 부담을 경감하고 분쟁 해결의 신속성과 실효성을 높이는 중요한 개선으로 작용할 것으로 예상됨

### 5.4 소비자정책 추진 체계 및 국제협력 강화

- (소비자정책 추진 체계 개선) 소비자정책위원회는 기본계획 심의·정책 조정 기능을 수행하는 컨트롤타워이나 직접 집행 권한이 없으므로, 제7차 기본계획에서 주요 정책의 사전 심의권·부처 간 조율 기능·이행 모니터링 권한을 명확히 부여할 필요가 있음

- **(피해구제 체계 강화)** 과징금을 재원으로 하는 소비자피해구제기금 설치는 집단·대규모 피해에 신속한 보상을 제공할 수 있으며,<sup>33)</sup> EU 대표소송 지침의 집단적 권리구제를 재정적으로 보완할 수 있음
- **(국제협력 리더십 강화 필요성)** 한국은 OECD 소비자정책위원회·Global Forum on Consumer Policy·ICPEN에서 아시아-태평양 리더십과 국경 간 집행 공조를 강화해야 함
- **(글로벌 전자상거래 시대의 제도 선제 정비)** 국내 플랫폼 중심 구조가 변화하고 글로벌 전자상거래가 확대될 것에 대비해 국경간 분쟁 해결 메커니즘·플랫폼 책임·국제 협력 체계를 선제적으로 정비해야 할 필요가 있다고 판단됨

---

33) 법률저널, “불공정행위 과징금, 피해자 지원기금으로 쓰여야”, 2025.09.04.

## [ 참고 문헌 ]

- Alexandre Biard-Denieul, “Thunder Road: The Implementation of the Representative Actions Directive in Europe”, Emory International Law Review, Vol. 38, No. 4, 2024.
- 미국 소비자금융보호국(CFPB), “Office of Servicemember Affairs Annual Report for 2023”, 2024.
- 미국 연방거래위원회(FTC), “FY 2023 Annual Performance Report and FY 2024-2025 Annual Performance Plan”, 2024.
- 경제협력개발기구(OECD), “Ministerial Declaration on Protecting and Empowering Consumers in the Digital and Green Transitions”, OECD/LEGAL/0504, 2024.10.09.
- 유럽 의회 및 이사회(European Parliament and Council), “Directive (EU) 2020/1828 on representative actions for the protection of the collective interests of consumers”, 2020.11.25.
- 유럽 의회 및 이사회(European Parliament and Council), “Regulation (EU) 2024/1689 laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act)”, 2024.06.13.
- 유럽 의회 및 이사회(European Parliament and Council), “Directive (EU) 2024/825 amending Directives 2005/29/EC and 2011/83/EU as regards empowering consumers for the green transition”, 2024.02.28.
- 영국 정부(UK Government), “EU Regulation on General Product Safety (2023/988)”, 2024.12.02.
- 경제협력개발기구(OECD), “Recommendation of the Council on consumer protection in e-commerce”, 2016.

- 경제협력개발기구(OECD), “Protecting and Empowering Consumers in the Green Transition”, 2025.
- 유럽연합 집행위원회(EC), “Commission finds Apple and Meta in breach of the Digital Markets Act”, 2025.04.23.
- 유럽연합 집행위원회(EC), “2030 Consumer Agenda”, 2025.11.
- 미국 연방거래위원회(FTC), “Federal Trade Commission Announces Final ‘Click-to-Cancel’ Rule, Making it Easier for Consumers to Cancel Subscriptions”, 2024.10.16.
- 미국 연방거래위원회(FTC), “Fortnite Video Game Maker Epic Games to Pay More Than Half a Billion Dollars Over Allegations of Privacy Violations and Unwanted Charges”, 2022.12.19.
- 미국 연방거래위원회(FTC), “FTC announces crackdown on deceptive AI claims and schemes”, 2024.09.25.
- 미국 소비자금융보호국(CFPB), “CFPB finalizes personal financial data rights rule to boost competition, protect privacy, and give families more choice in financial services”, 2024.10.22.
- 경제협력개발기구(OECD), “Six ‘dark patterns’ used to manipulate you when shopping online”, 2024.09.15.
- 국제소비자보호·집행네트워크(ICPEN), “International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN)”, 2024.04.03.
- Consumer Finance Monitor, “Eighth Circuit voids FTC ‘Click to Cancel’ rule”, 2025.07.23.
- Hunton Andrews Kurth, “FTC Announces Referral of Complaint Against

TikTok to the DOJ”, 2024.06.24.

- TechCrunch, “In its first DSA penalty, EU fines X €120M for ‘deceptive’ blue check verification system”, 2025.12.05.
- EU Perspectives, “EU unveils 2030 consumer agenda: Tougher digital protections, safer products and more”, 2025.11.18.
- 법률저널, “불공정행위 과징금, 피해자 지원기금으로 쓰여야”, 2025.09.04.

\*본 연구의 내용은 연구자 개인의 견해이며 공식 견해가 아닙니다.