# 사용후기 수집·처리 정보공개 문답서

2026. 9.



공정거래위원회

# 목 차


## Ⅰ. 제도 일반 ····· 1

Q1. 사용후기 수집·처리 정보를 공개하도록 하는 취지는 무엇인가요?
Q2. 사용후기 수집·처리와 관련하여 어떤 정보들을 공개해야 하나요?
Q3. 사용후기 수집·처리 정보를 적절하게 공개하지 않거나 거짓으로 공개하는 경우 어떤 제재를 받나요?

## Ⅱ. 적용 대상 사업자 ····· 3

Q4. 사용후기 수집·처리 정보 공개 의무가 있는 대상은 누구인가요?
Q5. 사용후기를 게시하지 않는 사업자에게도 사용후기 수집·처리 정보 공개 의무가 있나요?
Q6. 오픈마켓의 경우 입점사업자와 플랫폼 사업자 중 누가 사용후기 관련 정보의 공개 의무를 가지나요?

## Ⅲ. 적용 대상이 되는 '사용후기' ····· 5

Q7. 법에서 말하는 '사용후기'란 무엇인가요?
Q8. 상품에 대한 별점이나 '좋아요'와 같은 단순 평가도 사용후기에 해당하나요?
Q9. 온라인 동영상 공유 플랫폼의 댓글도 사용후기에 해당하나요?
Q10. 지도 어플리케이션의 음식점·쇼핑몰 등 장소에 대한 리뷰도 사용후기에 해당하나요?
Q11. OTT 플랫폼의 영화에 대한 감상평도 사용후기에 해당하나요?
Q12. 유료 선공개 이후 일정 기간이 지나면 전체 이용자에게 무료로 공개되는 웹툰·웹소설 등의 댓글도 사용후기에 해당하나요?
Q13. SNS나 블로그 등에 게시된 후기를 사이버몰에 가져와 게시하는 경우도 관련 정보를 공개해야 하나요?

## Ⅳ. 공개 방법 및 위치 ····· 8

Q14. '소비자가 사용후기를 확인할 수 있는 첫 화면'이란 무엇을 의미하나요?
Q15. 사용후기 수집·처리 정보는 어떠한 방식으로 공개하면 되나요?

## Ⅴ. 작성 권한이 있는 자의 범위 ····· 11

Q16. '작성 권한이 있는 자의 범위'에는 어떤 사항이 포함될 수 있나요?
Q17. 구매 후 일정 기간 내에만 사용후기를 작성할 수 있는 경우, 그 기간도 공개해야 하나요?
Q18. 작성 권한이 있는 자의 범위에서 경제적 이해관계가 있는 자가 사용후기를 작성할 수 있다고 명시하는 경우, 개별 사용후기에 경제적 이해관계를 표시하지 않을 수 있나요?
Q19. 자신의 사이버몰에 직접 작성된 사용후기와 외부 사이버몰에서 가져온 사용후기를 함께 게시하는 경우, 관련 정보를 공개해야 하나요?

# 목 차


## Ⅵ. 게시기간 ····· 13

Q20. 사용후기의 게시기간이 별도로 존재하지 않는 경우, 관련 정보를 어떻게 표시해야 하나요?
Q21. 상품 판매 종료 또는 회원 탈퇴 시 사용후기도 함께 삭제되는 경우 이를 게시기간으로 공개해야 하나요?

## Ⅶ. 등급평가 기준 및 등급에 대한 효과 ····· 14

Q22. '등급평가'는 무엇을 의미하나요?
Q23. 날짜순, 인기순 등으로 사용후기를 정렬하는 기능을 제공하는 것도 등급평가에 해당하나요?
Q24. 사용후기의 작성자에게 등급을 부여하는 것도 사용후기의 등급평가에 해당하나요?
Q25. 등급평가를 운영하지 않는 경우, 관련 정보를 어떻게 표시해야 하나요?
Q26. '등급에 따른 효과'에서는 어떤 사항을 공개해야 하나요?
Q27. 특정 사용후기에 포인트나 경품을 제공하는 경우 해당 기준도 공개해야 하나요?
Q28. 등급평가에 AI나 알고리즘을 사용하는 경우, 등급평가 기준을 어떻게 공개해야 하나요?

## Ⅷ. 삭제 기준 및 삭제 시 이의제기 절차 ····· 18

Q29. 욕설·허위사실 등 관계 법령에 따른 일반적인 삭제 사유를 포함한 모든 삭제 기준을 공개해야 하나요?
Q30. 비공개 처리나 게시중단 조치도 '사용후기의 삭제'에 포함되나요?
Q31. 사용후기의 삭제 기준에는 어떠한 사항이 포함될 수 있나요?
Q32. AI를 통해 부적절한 사용후기를 감지·삭제하는 경우, 삭제 기준을 어떻게 공개해야 하나요?
Q33. 사용후기를 삭제하는 경우 반드시 소비자에게 이를 알리거나 이의제기 기회를 제공해야 하나요?

## Ⅸ. 기타 사항 ····· 21

Q34. 사용후기 관리 업무를 외부 업체에 위탁한 경우, 관련 정보의 공개 의무는 누가 부담하나요?
Q35. 사용후기 수집·처리 정보 공개 규제는 언제부터 적용되나요?
Q36. 사용후기 수집·처리 정보 공개에 참고할 수 있는 예시 문안이 있나요?

# Ⅰ 제도 일반

**전자상거래법 제21조의4(정보의 투명성 확보 조치)**
① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 **사이버몰 등**을 통하여 거래되는 재화등에 대한 **소비자의 사용후기를 게시하는 경우** 게시기간, 등급평가 및 삭제 기준, 삭제 시 이의제기 절차 등 **사용후기의 수집 및 처리에 관한 정보를 공개하여야 한다**.
② 제1항에 따라 공개되는 사용후기의 수집 및 처리에 관한 정보의 구체적인 내용과 범위, 공개 방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**법 시행령 제27조의3(사용후기의 수집·처리에 관한 정보의 내용과 범위 등)**
전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 법 제21조의4제1항에 따라 소비자의 사용후기를 게시하는 경우 사용후기의 수집 및 처리에 관한 다음 각 호의 정보를 **소비자가 사이버몰 등에서 사용후기를 확인할 수 있는 첫 화면에서 볼 수 있도록 공개해야 한다**. 다만, 해당 첫 화면에 **공간의 제약이 있는 경우 첫 화면과 직접 연결되는 화면**에서 공개할 수 있다.

1. **사용후기 작성 권한이 있는 자의 범위**
2. **사용후기의 게시기간**
3. **사용후기의 등급평가 기준 및 등급에 따른 효과**
4. **사용후기의 삭제 기준 및 삭제 시 이의제기 절차**

## Q1. 사용후기 수집·처리 정보를 공개하도록 하는 취지는 무엇인가요?

□ 사용후기 수집·처리 정보공개 규정은 사용후기 관련 중요 정보를 소비자에게 알리도록 하여 사용후기 조작, 부정적 후기 삭제와 같은 기만행위를 방지하고, 소비자가 사업자의 사용후기 운영 정책까지 종합적으로 고려하여 구매 결정을 내릴 수 있게끔 하려는 것입니다.

○ 사업자가 제공한 정보를 중심으로 구매 결정을 하는 온라인 비대면 거래의 특성상 사용후기는 소비자의 합리적 구매 선택에 있어 중요한 정보이며, 사용후기의 수집·처리에 관한 정보까지 소비자에게 충분히 제공될 필요가 있습니다.

## Q2. 사용후기 수집·처리와 관련하여 어떤 정보들을 공개해야 하나요?

□ 전자상거래를 하는 사업자 및 통신판매업자는 사용후기의 ①작성 권한이 있는 자의 범위, ②게시기간, ③등급평가 기준 및 등급에 따른 효과, ④삭제 기준 및 삭제 시 이의제기 절차에 대한 정보를 사이버몰을 통해 확인할 수 있도록 공개해야 하며, 소비자가 각 항목의 내용을 구체적으로 이해할 수 있도록 정보공개 문안을 만들 필요가 있습니다.

※ 정보공개 문안의 구체성 정도는 각 항목별 문답 및 Q36의 예시 문안을 참고

## Q3. 사용후기 수집·처리 정보를 적절하게 공개하지 않거나 거짓으로 공개하는 경우 어떤 제재를 받나요?

□ **(시정조치)** 사업자가 자신의 사이버몰에 사용후기 수집·처리 관련 정보를 적절하게 공개하지 않는 경우 해당 사업자에게 시정조치가 부과될 수 있습니다(법 제32조 제1항).

○ 사업자가 시정조치 명령을 이행하지 않거나, 시정조치만으로는 소비자 피해의 방지가 어려운 경우 등에는 영업정지 명령 또는 과징금 부과가 이루어질 수 있습니다(법 제32조 제4항 및 제34조 제1항).

□ **(과태료)** 법 제21조의4 제1항을 위반하여 사용후기 수집·처리 관련 정보를 공개하지 않은 자에게는 1천만 원 이하의 과태료가 부과될 수 있습니다(법 제45조 제4항).

## Ⅱ 적용 대상 사업자

### Q4. 사용후기 수집·처리 정보 공개 의무가 있는 대상은 누구인가요?

□ 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자 중 자신의 사이버몰을 운영하는 사업자는 사용후기 수집·처리 정보의 공개 의무를 집니다.

ㅇ 온라인 플랫폼 사업자뿐만 아니라 자신이 직접 자사몰을 운영하는 사업자도 사용후기 수집·처리 정보의 공개 의무가 있습니다.

ㅇ 해외사업자가 국내 소비자를 대상으로 영업하는 경우나, 중·소규모 사업자 및 개인사업자의 경우에도 동일한 의무가 적용됩니다.

### Q5. 사용후기를 게시하지 않는 사업자에게도 사용후기 수집·처리 정보 공개 의무가 적용되나요?

□ 사이버몰에 사용후기를 게시하지 않는 사업자에게는 관련 정보의 공개 의무가 적용되지 않습니다.

## Q6. 오픈마켓의 경우 입점사업자와 플랫폼 사업자 중 누가 사용후기 관련 정보의 공개 의무를 가지나요?

□ 플랫폼 사업자와 같은 통신판매중개자도 전자상거래를 하는 사업자에 해당하므로, 사용후기 수집·처리 정보 공개 의무는 플랫폼 사업자와 입점사업자 모두에게 적용될 수 있습니다.

○ 플랫폼 사업자가 사용후기 운영·관리 기준을 결정하는 경우, 플랫폼 사업자가 사용후기 관련 정보의 공개 의무를 집니다.

○ 반면, 입점사업자가 전적으로 사용후기 운영·관리 기준을 결정하는 경우 입점사업자가 관련 정보의 공개 의무를 질 것이며, 이 경우 플랫폼 사업자는 입점사업자가 오픈마켓에서 사용후기 수집·처리 정보를 공개할 수 있는 방법을 마련해야 합니다.

○ 플랫폼 사업자와 입점사업자 양측이 사용후기 운영·관리 기준의 일정 부분을 결정할 수 있는 경우에는 양측 모두 사용후기 관련 정보의 공개 의무를 질 수 있습니다.

**< (예시) 플랫폼-입점사업자 모두 사용후기 관련 정보 공개 의무를 지는 경우 >**

▶ **플랫폼 사업자**가 **전반적인 사용후기 운영 기준을 결정**하고, 해당 기준 내에서 **입점사업자**가 개별 상품에 대한 사용후기의 **노출 순서 결정 권한**과 **삭제 권한을 가지는 경우**

⇒ 사용후기 관련 정보의 **공개 의무 자체**는 **플랫폼 사업자와 입점사업자가 모두** 가지되, **세부 항목의 내용적 진실성**에 대한 책임은 **각 항목에 대한 권한을 가진 주체**가 가진다. 위 예시의 경우 **등급평가 기준 및 삭제 기준의 내용에 대한 책임**은 **입점사업자**가 가진다.

## Ⅲ 적용 대상이 되는 '사용후기'

### Q7. 법에서 말하는 '사용후기'란 무엇인가요?

□ 수집·처리 정보를 공개해야 하는 '사용후기'는 그 형식을 불문하고 재화등을 실제로 구매 또는 사용한 소비자가 자신의 경험과 평가를 서술·사진·영상 등으로 작성한 것으로서, 다른 소비자에게 노출되어 구매 결정에 영향을 줄 수 있는 게시물 및 정보를 의미합니다.

○ 따라서, 재화등을 구매·사용하지 않아도 작성할 수 있는 댓글이나, 다른 소비자에게 노출되지 않는 질문글 등은 사용후기에 해당하지 않습니다.

### Q8. 상품에 대한 별점이나 '좋아요'와 같은 단순 평가도 사용후기에 해당하나요?

□ 상품을 직접 구매·사용한 소비자의 별점 부여나 '좋아요' 등 버튼을 클릭하여 내리는 평가도 소비자가 자신의 평가를 작성한 것이라는 점에서 사용후기에 해당합니다.

○ 이때 여러 사용후기의 별점을 종합하여 상품의 평점을 도출하는 경우 해당 평점의 구체적인 산정방식을 공개하는 것이 권장됩니다.

### Q9. 온라인 동영상 공유 플랫폼의 댓글도 사용후기에 해당하나요?

□ 작성 권한이 구매·구독을 한 이용자로 제한되지 않고 모든 이용자가 작성할 수 있는 댓글 등은 사용후기에 해당하지 않습니다.

## Q10. 지도 어플리케이션의 음식점·쇼핑몰 등 장소에 대한 리뷰도 사용후기에 해당하나요?

□ 실제 방문·이용한 사람만 리뷰를 남길 수 있도록 영수증 인증 등의 절차를 두는 경우, 지도 어플리케이션의 음식점・쇼핑몰 등 장소에 대한 리뷰는 사용후기에 해당합니다.

ㅇ 다만, 별도의 인증 절차 없이 모든 이용자가 장소에 대한 의견을 자유롭게 작성할 수 있는 경우에는 사용후기에 해당하지 않습니다.

## Q11. OTT 플랫폼의 영화에 대한 감상평도 사용후기에 해당하나요?

□ 유료 구독자만 댓글 등을 작성할 수 있다고 하더라도, 구독하지 않은 이용자는 해당 댓글을 확인할 수 없어 다른 소비자의 구매 결정에 영향을 미치지 않는 경우라면 사용후기에 해당하지 않습니다.

**Q12. 유료 선공개 이후 일정 기간이 지나면 전체 이용자에게 무료로 공개되는 웹툰·웹소설 등의 댓글도 사용후기에 해당하나요?**

□ 초기에는 유료 구매만 가능하더라도 1~2주 내외 기간 이후 모든 이용자에게 공개되는 콘텐츠의 댓글의 경우, 사실상 모든 이용자가 작성할 수 있으므로 사용후기에 해당하지 않습니다.

ㅇ 다만, 콘텐츠가 장기간 유료로 판매된 후 무료로 전환되는 경우, 유료 판매 기간 동안에는 사용후기 관련 정보를 공개할 필요가 있습니다.

**Q13. SNS·블로그 등 사이버몰 외부에 게시된 후기의 내용을 가져와 상품정보 페이지에서 표시하는 경우에도 사용후기 관련 정보를 공개해야 하나요?**

□ SNS나 블로그 등에 게시된 사용후기는 사실상 표시·광고의 성격을 가지며, 이를 사이버몰로 가져와 상품정보 페이지에서 표시·광고의 일부로 게시한다면 사용후기 관련 정보를 공개할 필요는 없습니다.

ㅇ 단, 외부 후기를 사용후기란 등 소비자가 사용후기를 확인할 수 있는 화면에서 사이버몰 내의 사용후기와 함께 게시하는 경우에는 사용후기 관련 정보를 공개할 필요가 있습니다.

# Ⅳ 공개 방법 위치 및 방법

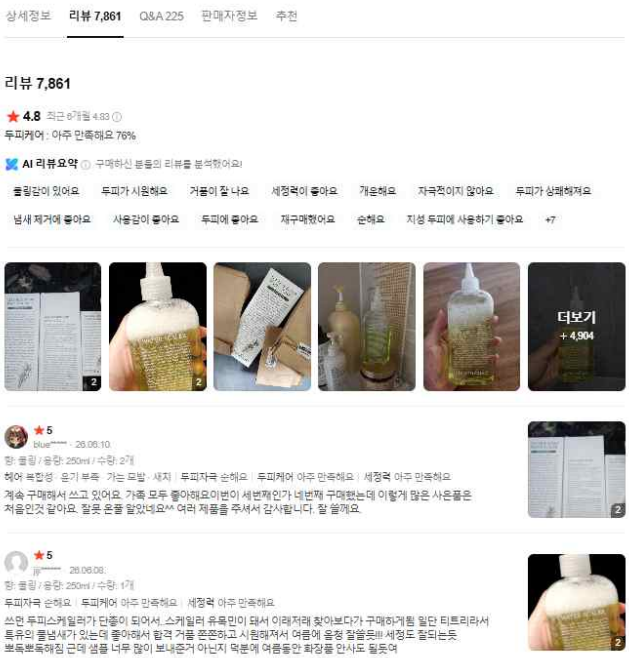
## Q14. '소비자가 사용후기를 확인할 수 있는 첫 화면'이란 무엇을 의미하나요?

□ "소비자가 사용후기를 확인할 수 있는 첫 화면"(시행령 제27조의3)은 사용후기의 상세한 내용을 확인할 수 있는 첫 화면을 의미합니다.

○ 상품 정보의 일부로서 사진·별점 등 사용후기의 일부분만 표시하거나, 광고물에 소수의 사용후기 예시를 포함하는 등의 경우는 사용후기의 상세한 내용을 확인할 수 있는 첫 화면에 해당하지 않습니다.

○ 반면, 상품 정보 화면에서 사용후기의 상세 내용을 확인할 수 있는 경우라면, 사용후기 관련 화면과 별도로 상품 정보 화면에도 사용후기 관련 정보를 공개해야 합니다.

**< 사용후기 관련 정보를 공개해야 하는 화면 예시 >**




▶ 소비자가 상품에 대한 **사용후기**를 **다수 확인**할 수 있으며, 사용후기의 **내용·작성자·작성일** 등 상세한 내용을 확인할 수 있는 화면에서는 사용후기 관련 정보를 공개해야 함

**< 사용후기 관련 정보를 공개하지 않을 수 있는 화면 예시 >**




▶ **상품 정보의 일부**로서 **소수 사용후기**의 **사진·별점** 및 **내용 일부**만을 간단하게 표시하는 경우 해당 화면에서는 사용후기 관련 정보를 공개하지 않을 수 있으며, '리뷰 전체보기' 버튼 등을 통해 연결되는 화면에서 사용후기 관련 정보를 공개할 수 있음

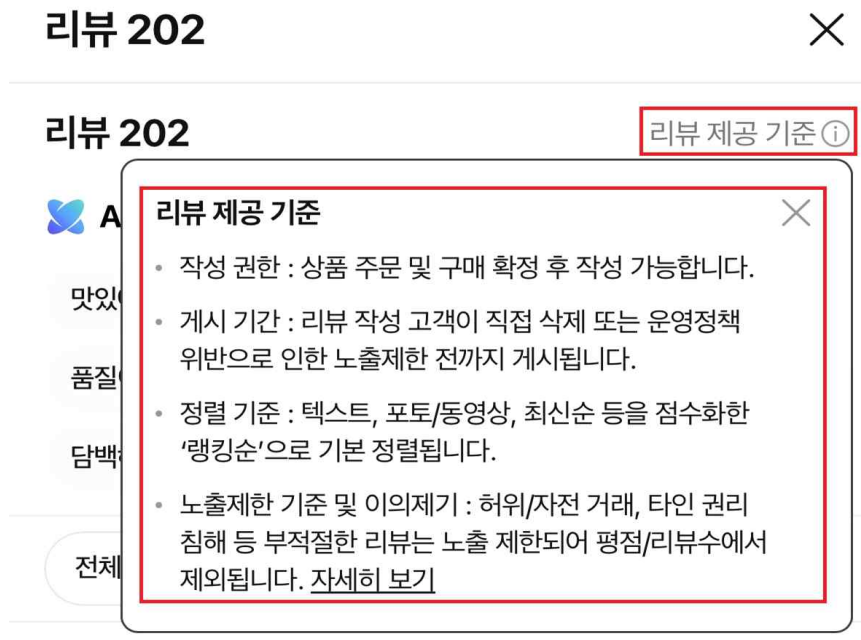
## Q15. 사용후기 수집·처리 정보는 어떠한 방식으로 공개하면 되나요?

□ 사용후기 수집·처리 관련 정보는 소비자가 사용후기를 확인할 수 있는 첫 화면에 곧바로 표시하며, 소비자가 충분히 인지할 수 있는 글씨 크기, 색깔 등 형식을 사용할 필요가 있습니다.

○ 소비자가 사용후기를 확인할 수 있는 첫 화면의 공간에 제약이 있어 사용후기 관련 정보를 곧바로 표시할 수 없는 경우, 해당 첫 화면에 버튼·링크 등을 배치하고 이를 클릭하면 관련 정보를 표시하는 팝업 등이 표출되도록 하는 방법도 허용됩니다.

○ 사용후기 관련 정보를 화면 최하단에 작은 글씨로 표시하거나, 관련 정보로 연결되는 버튼을 과도하게 작게 만드는 등 소비자가 해당 정보를 인지하기 어렵게 표시하는 행위는 법 위반에 해당할 수 있습니다.

**< 사용후기 수집·처리 정보 공개 방법 예시 >**




▶ 소비자가 사용후기를 확인할 수 있는 **첫 화면에 버튼을 배치**하여 사용후기 수집·처리 관련 정보를 공개하고 있으며, '**리뷰 제공 기준**'이라는 **명확한 명칭을 사용**하여 해당 정보를 소비자가 쉽게 인지할 수 있도록 함

# Ⅴ 작성 권한이 있는 자의 범위

## Q16. '작성 권한이 있는 자의 범위'에는 어떤 사항이 포함될 수 있나요?

□ 상품 또는 서비스의 실구매자는 기본적으로 사용후기의 작성 권한이 있는 자로 포함될 것이며, 이벤트 당첨자·협찬·체험단 등 상품을 직접 구매하지 않은 자에게도 사용후기 작성 권한이 부여되는 경우 해당 내용은 반드시 '작성 권한이 있는 자의 범위'에서 설명되어야 합니다.

○ 그밖에 사용후기를 작성할 수 있는 주체가 있다면 그 내용 또한 "작성 권한이 있는 자의 범위"에서 상세히 공개할 필요가 있습니다.

## Q17. 구매 후 일정 기간 내에만 사용후기를 작성할 수 있는 경우 그 기간도 공개해야 하나요?

□ 상품 구매자가 사용후기를 작성할 수 있는 기간을 구매 이후 일정한 기간 이내로 제한하고 있는 경우, 해당 제한사항과 관련한 정보도 공개해야 합니다.

**Q18. 작성 권한이 있는 자의 범위에서 경제적 이해관계가 있는 자가 사용후기를 작성할 수 있다고 명시하는 경우, 개별 사용후기에 경제적 이해관계를 표시하지 않을 수 있나요?**

□ 사용후기 수집·처리 정보 공개는 사이버몰의 전반적인 사용후기 운영 기준에 대한 정보를 소비자에게 제공하기 위한 것으로, 개별 사용후기의 경제적 이해관계를 표시하도록 하는 것과 그 목적 및 취지가 다릅니다.

○ 따라서, 사용후기 수집·처리 정보에서 경제적 이해관계가 있는 자가 사용후기를 작성할 수 있다고 알리고 있더라도, 개별 사용후기의 경제적 이해관계는 반드시 별도 표시해야 합니다.

**Q19. 자신의 사이버몰에 직접 작성된 사용후기와 외부 사이버몰에서 가져온 사용후기를 함께 게시하는 경우, 관련 정보를 공개해야 하나요?**

□ 자신의 사이버몰에서 직접 작성된 사용후기와 외부 사이버몰의 사용후기를 함께 게시하는 경우, 그 사실을 "작성 권한이 있는 자의 범위"에서 설명하고 사용후기를 가져오는 외부 사이버몰의 명단을 공개해야 하며,

○ 외부 사이버몰에서 가져온 사용후기에 대해서는 각각의 후기마다 그 출처를 표시할 것이 권장됩니다.

□ 한편, 외부 사이버몰에서 일부 긍정적 후기만 가져와 사용후기란에 게시하는 것은 부정적 후기를 삭제·비공개 처리하는 행위와 유사한 효과를 가지므로 법 위반에 해당할 소지가 있습니다.

# Ⅵ 게시기간

**Q20. 사용후기의 게시기간이 별도로 존재하지 않는 경우, 관련 정보를 어떻게 표시해야 하나요?**

□ 사용후기의 게시기간을 별도로 정하지 않더라도, 게시기간 관련 정보를 "무기한", "별도 게시기간 없음" 등으로 표시할 필요가 있습니다.

ㅇ 이는 소비자가 자신이 작성한 사용후기가 사이버몰 상에서 어느 기간에 걸쳐 게시되는지 명확하게 알 수 있도록 하기 위함입니다.

**Q21. 상품 판매 종료 또는 회원 탈퇴 시 사용후기도 함께 삭제되는 경우 이를 게시기간으로 공개해야 하나요?**

□ 상품 판매 종료 및 회원 탈퇴 시 해당 상품 및 회원의 사용후기가 삭제되는 경우, 게시기간 항목에서 "상품 삭제 시까지", "회원 탈퇴 시까지" 등으로 표시해야 합니다.

# Ⅶ 등급평가 기준 및 등급에 따른 효과

## Q22. '등급평가'는 무엇을 의미하나요?

□ 사용후기의 등급평가는 "베스트리뷰", "우수후기" 등을 선정하거나, 사용후기에 순위를 매기는 등, 일정한 기준을 정하여 사용후기에 등급을 부여하는 것을 의미합니다.

○ 사이버몰에서 이러한 등급평가를 운영하는 경우 사업자는 "베스트리뷰 선정기준", "사용후기 순위 산정기준" 등 등급평가의 기준과, 등급별 노출 순서·빈도 등 등급에 따른 효과를 공개해야 합니다.

**< 사용후기의 등급평가 예시 >**




일반 상품평과 프리미엄 상품평을 구분하여 프리미엄 상품평을 일반 상품평보다 상단에 배치하는 경우, 프리미엄 상품평의 선정 기준 및 선정에 따른 효과를 공개할 필요가 있음

**Q23. 날짜순, 인기순 등으로 사용후기를 정렬하는 기능을 제공하는 것도 등급평가에 해당하나요?**

□ 날짜순, 평점 높은 순 등 객관적이고 명확한 기준에 따라 사용후기를 정렬하는 것은 사용후기의 등급평가에 해당하지 않습니다.

ㅇ 다만 랭킹순, 인기순 등 소비자가 그 명칭만으로 정렬 기준을 알기 어려운 경우에는 사용후기의 정렬 기능을 제공하는 것도 등급평가에 해당하며, 그 정렬 기준을 공개할 필요가 있습니다.

**Q24. 사용후기의 작성자에게 등급을 부여하는 것도 사용후기의 등급평가에 해당하나요?**

□ 사용후기의 작성자에게 등급을 부여하여 해당 작성자의 사용후기에 상단 노출, 강조 등 특별한 효과가 주어지는 경우, 이는 사실상 사용후기에 대한 등급평가가 이루어지는 것으로 볼 수 있으므로 그 등급평가의 기준을 공개할 필요가 있습니다.

**Q25. 등급평가를 운영하지 않는 경우, 관련 정보를 어떻게 표시해야 하나요?**

□ 사용후기에 대한 등급평가를 운영하지 않는 경우 "별도 등급평가 없음" 등으로 관련 정보를 표시할 필요가 있습니다.

**Q26. '등급에 따른 효과'에서는 어떤 사항을 공개해야 하나요?**

□ 등급에 따른 효과에는 다른 사용후기보다 상단에 노출되거나, 상품 정보 화면 등 별도 화면에서 추가 노출되거나, 글씨 크기·색깔 및 특별한 디자인 등을 통해 강조되는 등 등급을 부여받지 않은 일반 사용후기와 비교했을 때의 차이점을 공개해야 합니다.

## Q27. 특정 사용후기에 포인트나 경품을 제공하는 경우 해당 기준도 공개해야 하나요?

□ 특정 사용후기에 포인트나 경품을 제공하는 것 또한 등급평가의 일종이라고 할 수 있으므로, 포인트나 경품을 제공하는 사용후기의 선정 기준을 공개할 필요가 있습니다.

## Q28. 등급평가에 AI나 알고리즘을 사용하는 경우, 등급평가 기준을 어떻게 공개해야 하나요?

□ 사용후기 등급평가에 AI 또는 알고리즘을 사용하고 있어 등급평가 기준을 상세히 공개하기 어렵다고 하더라도, AI 또는 알고리즘의 주요한 판단·평가 요소를 공개하여 소비자가 등급평가의 기준을 충분히 이해할 수 있도록 해야 합니다.

ㅇ 이때 등급평가 기준을 "사용후기의 유용성, 충실성" 등 과도하게 추상적으로 표시하는 것은 적절하지 않습니다.

**< 사용후기의 등급평가에 AI·알고리즘 이용 시 정보 공개 예시 문안 >**

▶ "AI가 실제 사용 경험·상세 설명·상품의 장단점 등 내용의 충실성과 사진/동영상의 적절성 등을 고려하여 평가한 사용후기 점수를 바탕으로 정렬 순서를 결정합니다."

▶ "상품평의 내용, 사진/동영상 포함 여부, 이용자 조회수와 추천수 등 요소를 종합적으로 평가하는 알고리즘을 통해 우수 상품평을 선정하여 일반 상품평보다 상단에 노출합니다."

## Ⅷ 삭제 기준 및 삭제 시 이의제기 절차

### Q29. 욕설·허위사실 등 관계 법령에 따른 일반적인 삭제 사유를 포함한 모든 삭제 기준을 공개해야 하나요?

□ 사용후기의 삭제는 사용후기의 수집·처리에 있어 가장 핵심적인 사항이므로, 욕설·허위사실 등 일반적인 삭제 사유를 포함한 모든 삭제 기준을 소비자에게 알릴 필요가 있습니다.

○ 단, 사용후기 수집·처리 기준을 공개하는 화면에 공간의 제약이 있어 모든 삭제 기준을 표시하기 어려운 경우 해당 화면에서는 간략한 삭제 기준만 소개하고, 링크 등을 클릭하면 전체 삭제 기준과 삭제 시 이의제기 절차를 확인할 수 있도록 인터페이스를 구성할 수 있습니다.

### Q30. 비공개 처리나 게시중단 조치도 '사용후기의 삭제'에 포함되나요?

□ 완전 삭제 처리가 아닌 비공개 처리나 게시중단 조치라고 하더라도 해당 사용후기는 소비자에게 노출되지 않아 사실상 삭제와 동일한 효과가 발생하므로, 이에 대해서도 기준과 이의제기 절차를 공개할 필요가 있습니다.

○ 또한 사용후기를 비공개 처리나 게시중단 조치하는 경우 그 사실을 문자, 전자우편 등의 방법으로 해당 사용후기의 작성자에게 알릴 필요가 있습니다.

## Q31. 사용후기의 삭제 기준에는 어떠한 사항이 포함될 수 있나요?

□ 사용후기의 삭제 기준에는 아래와 같은 사항이 포함될 수 있습니다.

**< 사용후기 삭제 기준 공개 예시 문안 >**

▶ 사생활 침해나 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하는 경우
▶ 관련 법령에 위배되거나 정부기관의 요청이 있는 경우
▶ 허위·과장의 내용을 포함하는 경우
▶ 청소년유해물을 포함하는 경우
▶ 범죄 행위와 관련된 내용을 포함하는 경우
▶ 상품과 무관한 내용이나 사진/동영상을 첨부한 경우
▶ 비정상/부정거래로 발생한 리뷰로 확인되는 경우 등

## Q32. AI를 통해 부적절한 사용후기를 감지·삭제하는 경우, 삭제 기준을 어떻게 공개해야 하나요?

□ 사용후기 삭제가 AI를 통해 자동으로 이루어진다면, AI가 삭제 대상인 사용후기를 판단함에 있어서 고려하는 요소를 명시해야 합니다.

○ 또한, 사용후기 삭제에 AI가 이용되고 있다는 사실을 삭제 기준 및 이의제기 절차와 함께 고지할 필요가 있습니다.

## Q33. 사용후기를 삭제하는 경우 반드시 소비자에게 이를 알리거나 이의제기 기회를 제공해야 하나요?

□ 사용후기를 삭제·비공개 등 조치하는 경우, 그 사실을 문자, 전자우편 등의 방법으로 해당 사용후기의 작성자에게 알릴 필요가 있습니다.

ㅇ 또한, 관련 정부기관의 요청·판단이 있었던 경우가 아니라면, 사용후기가 삭제·비공개 등 조치되는 경우 소비자에게 이의제기 기회를 제공할 필요가 있습니다.

□ 한편, 단순히 게시기간이 도과하여 사용후기가 미노출되는 경우는 통지 및 이의제기 절차 안내 대상에 해당하지 않습니다. 다만, 이때 게시기간에 관한 정보는 반드시 공개되어야 합니다.

# Ⅸ 기타 사항

## Q34. 사용후기 관리 업무를 외부 업체에 위탁한 경우, 관련 정보의 공개 의무는 누가 부담하나요?

□ 소비자의 사용후기를 사이버몰에 게시하는 주체는 사이버몰을 운영하는 사업자이므로, 외부 업체가 사용후기의 관리·처리 업무를 담당하더라도 관련 정보의 공개 의무는 사이버몰을 운영하는 사업자가 부담합니다.

## Q35. 사용후기 수집·처리 정보 공개 규제는 언제부터 적용되나요?

□ 사용후기 수집·처리 정보 공개 규제(법 제21조의4 및 시행령 제27조의3)는 '26.7.21. 시행 이후 3개월의 계도기간을 거쳐 '26.10.21.부터 적용됩니다.

## Q36. 사용후기 수집·처리 정보 공개에 참고할 수 있는 예시 문안이 있나요?

□ 사업자는 사용후기 관련 정보를 공개함에 있어 아래의 예시 문안을 참고하여 공개 문구를 구성할 수 있습니다.

○ 단, 예시 문안을 사용한다고 하여 반드시 법령을 준수한 것으로 판단되지는 않으며, 실제 사용후기 운영·관리 기준과 부합하도록 개별 문안을 구성할 필요가 있습니다.

○ 또한, 각 세부 항목의 명칭은 가급적 법령상의 용어(①작성 권한이 있는 자의 범위, ②게시기간, ③등급평가 기준 및 등급에 따른 효과, ④삭제 기준 및 삭제 시 이의제기 절차)를 그대로 사용할 필요가 있습니다.

**< 사용후기 수집·처리 정보 공개 예시 문안 >**

**① 작성 권한이 있는 자의 범위**

▶ "상품 구매 확정이 완료된 구매자",
"구매 확정이 완료된 후 3개월이 지나지 않은 구매자",
"상품 무료제공 이벤트 당첨자", "○○ 파트너스 체험단", "동일 상품에 대한 외부 쇼핑몰(○○, △△△, □□□□)에 게시된 사용후기" 등

**② 게시기간**

▶ "작성일로부터 1년", "상품 판매 종료 시까지", "작성자의 회원 탈퇴 시", "무기한",
"별도 게시기간 없음" 등

**③ 등급평가 기준 및 등급에 따른 효과**

▶ "텍스트 내용, 사진/동영상 첨부 여부, 작성 일자, 작성자의 활동 점수 등을 종합적으로 고려하여 노출 순서 결정",
"AI가 실제 사용 경험·상세 설명·상품의 장단점 등 내용의 충실성과 사진/동영상의 적절성 등을 고려하여 평가한 사용후기 점수를 바탕으로 정렬 순서를 결정합니다",
"이용자 추천 수가 가장 많은 3개의 리뷰를 우수리뷰로 선정하여 5천 포인트 지급",
"별도 등급평가 없음" 등

**④ 삭제 기준 및 삭제 시 이의제기 절차**

▶ "사생활 침해나 명예훼손 등 타인의 권리를 침해하는 경우",
"관련 법령에 위배되거나 정부기관의 요청이 있는 경우", "청소년유해물을 포함하는 경우",
"허위·과장의 내용을 포함하는 경우", "범죄 행위와 관련된 내용을 포함하는 경우",
"상품과 무관한 내용이나 사진/동영상을 첨부한 경우",
"비정상/부정거래로 발생한 리뷰로 확인되는 경우" 등