

보도 일시	배포 후 즉시 사용	배포일	2026. 4. 7.(화)
담당 부서	분쟁조정사무국 조정3팀	담당자	이희경 팀장(02-3460-3061) 신재훈 과장(02-3460-3062)

## ①쿠팡의 개인정보 유출과 ②롯데렌탈의 결합상품 판매 관련 집단분쟁조정 절차 개시 결정

소비자분쟁조정위원회(위원장 한용호, 이하 ‘위원회’)는 4월 6일 쿠팡(주)(이하 ‘쿠팡’)의 개인정보 유출 사고와 롯데렌탈(주)(이하 ‘롯데렌탈’)의 결합상품\* 판매에 관한 집단분쟁조정 절차를 각각 개시하기로 결정했다.

\* 전자제품 등의 물품과 상조·여행 등의 용역을 결합한 상품

### □ 쿠팡의 개인정보 유출 사건 집단분쟁조정 개시

쿠팡은 지난해 11월 17일 회원들의 개인정보가 유출되는 사고(이하 ‘유출 사고’)가 발생했음을 인지했다. 쿠팡은 같은 달 19일 4,536개 계정의 고객명, 이메일, 주소 등 정보가 유출되었다는 내용으로 한국인터넷진흥원에 침해사고 신고를 했고, 같은 달 29일 후속 조사 결과 약 3,370만 개 계정의 정보가 유출됐음을 확인했다. 이에 소비자들은 위원회에 지난해 12월 8일 유출 사고에 따른 손해배상을 요구하는 집단분쟁조정을 신청했다(총 50명).

위원회는 다수의 기관이 쿠팡의 개인정보 유출 내용, 규모 등을 조사 중이므로 추가적인 사실 조사가 필요하다는 신청인들의 요청을 수용해 집단분쟁조정 절차 개시 심의를 보류한 바 있다(2.5.). 이후 쿠팡이 기존 3,370만 개 계정 외에 16만 5천여 개 계정의 배송지 정보가 추가 유출된 사실을 개인정보보호위원회에 신고했고(2.5.), 과학기술정보통신부 주관 민관합동조사단이 쿠팡의 ‘내정보 수정 페이지’에서 성명·이메일이 포함된 이용자 정보 3,367만여 건\*이 유출되었음을 확인한 조사 결과를 발표함에 따라(2.10.), 절차 개시 심의를 재개했다.

\* 개인정보 세부 유출 규모는 개인정보보호위원회에서 확정 예정

## □ 롯데렌탈의 결합상품 판매 관련 집단분쟁조정 개시

롯데렌탈은 2017년 8월부터 2023년 8월까지 소비재 렌탈 플랫폼인 ‘묘미(MYOMEE)’ 서비스를 운영하며 소비자들에게 전자제품 등의 ‘물품’과 상조, 여행 등의 ‘용역’을 결합한 상품(이하 ‘결합상품’)을 판매했다.

소비자들은 2020년 12월부터 2022년 11월 사이에 ‘사은품으로 전자제품 무상 제공’, ‘렌탈비 없음’ 등의 안내를 받고 결합상품을 구매했다. 실제로는 전자제품의 당시 판매가를 훨씬 초과하는 대금(약 3배)을 할부로 구매하는 구조였는데 이를 알지 못했다며, 올해 2월 9일 이에 따른 피해 보전을 요구하는 집단분쟁조정을 신청했다(총 221명).

위원회는 쿠팡 사건의 경우 다수의 이용자 정보 유출이 확인된 점, 롯데렌탈 사건의 경우 결합상품의 특수성, 계약체결 방법의 동일·유사성, 관련 상조회사의 폐업 등에 따른 피해 확대 우려 등을 종합하여 각각 ▲피해를 입은 소비자 수가 50명 이상이고, ▲사건의 중요한 쟁점이 사실상·법률상 일치해 집단분쟁조정 절차 개시 요건을 갖추었다고 판단했다.

## □ 소비자 권익 보호를 위한 합리적인 조정안 마련

위원회는 5월 4일까지 한국소비자원 홈페이지 및 일간신문을 통해 쿠팡과 롯데렌탈 관련 집단분쟁절차 개시를 공고한다. 위원회는 향후 각 사건의 사업자가 조정결정 내용을 수락하면 보상계획안을 제출받아, 조정에 참가하지 않은 소비자들도 일괄적으로 보상받을 수 있게 추진할 방침이다.



개시 공고 이후 진행되는 조정 결정은 소비자기본법 제68조 제7항에서 정한 기간\* 이내에 마무리될 예정이다.

\* 공고가 종료된 날로부터 30일, 정당한 사유가 있는 경우 각 30일 이내의 범위에서 2회 연장 가능

### 붙임 1. 사건 개요

#### 2. 관련 법령

#### 3. 집단분쟁조정 사건 처리 절차도

	소비생활 중 불만·피해가 발생했거나 궁금한 점이 있을 때, 1372소비자상담센터(국번없이 1372, 발신자 부담)에 상담 신청하세요.	
---	---	---

**1 쿠팡 개인정보 유출 사건**

- ☐ 2025. 11. 19. 쿠팡은 4,536개 회원 계정의 고객명, 이메일, 주소 등 정보 유출을 확인하고 한국인터넷진흥원에 신고
- ☐ 2025. 11. 29. 후속 조사 결과 3,370만 개 계정의 정보 유출을 확인
- ☐ 2025. 11. 30. 정보통신망 침해사고 조사를 위해 과학기술정보통신부 주관 민관합동조사단 구성 후 조사 진행
- ☐ 2025. 12. 8. 소비자분쟁조정위원회 집단분쟁조정 신청 접수(50명)
- ☐ 2026. 2. 5. 추가 사실 조사를 위해 집단분쟁조정 절차 개시 보류
- ☐ 2026. 2. 5. 쿠팡은 배송지 목록 확인 과정에서 기존 3,370만 개 계정 외의 165,455개 계정의 배송지 정보 추가 유출을 확인
- ☐ 2026. 2. 10. 민관합동조사단 쿠팡 이용자 정보 3,367만여 건 유출 확인 등 조사 결과 발표
- ☐ 2026. 4. 6. 소비자분쟁조정위원회 집단분쟁조정 절차 개시 결정

**2 롯데렌탈 결합상품 판매 사건**

- ☐ 2017. 8. ~ 2023. 8. 롯데렌탈은 소비재 렌탈 플랫폼 ‘묘미 (MYOMEE)’를 운영하며 전자제품 등 물품과 상조, 여행 등 용역을 결합한 상품을 판매
- ☐ 2020. 12. ~ 2022. 11. 소비자들은 판매원으로부터 ‘사은품으로 전자제품 무상 제공’, ‘렌탈비 없음’ 등의 안내를 받고 결합상품을 구매했다고 주장
- ☐ 2026. 2. 9. 소비자분쟁조정위원회 집단분쟁조정 신청 접수(221명)
- ☐ 2026. 4. 6. 소비자분쟁조정위원회 집단분쟁조정 절차 개시 결정

**1 「소비자기본법」**

- 제68조(분쟁조정 절차) ① 제65조제1항의 규정에 불구하고, 국가·지방자치단체·한국소비자원·소비자단체·소비자 또는 사업자는 소비자의 피해가 다수의 소비자에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우로서 대통령령이 정하는 사건에 대하여는 조정위원회에 일괄적인 분쟁조정(이하 “집단분쟁조정”이라 한다)을 의뢰 또는 신청할 수 있다.
- ② 제1항의 규정에 따라 집단분쟁조정을 의뢰받거나 신청받은 조정위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사건을 제외하고는 조정위원회의 의결로써 의뢰받거나 신청받은 날부터 60일 이내에 제4항부터 제7항까지의 규정에 따른 집단분쟁조정의 절차를 개시하여야 한다. 이 경우 조정위원회는 대통령령이 정하는 기간동안 그 절차의 개시를 공고하여야 한다.
1. 제1항의 요건을 갖추지 못한 사건
  2. 기존의 집단분쟁조정결정이 있는 사건으로서 개시의결을 반복할 필요가 없다고 인정되는 사건
  3. 신청인의 신청내용이 이유가 없다고 명백하게 인정되는 사건

**2 「소비자기본법 시행령」**

- 제56조(집단분쟁조정의 신청대상) 법 제68조제1항에서 “대통령령이 정하는 사건”이란 다음 각 호의 요건을 모두 갖춘 사건을 말한다.
1. 물품등으로 인한 피해가 같거나 비슷한 유형으로 발생한 소비자 중 다음 각 목의 자를 제외한 소비자의 수가 50명 이상일 것
    - 가. 법 제31조제1항 본문에 따른 자율적 분쟁조정, 법 제57조에 따른 한국소비자원 원장의 권고, 그 밖의 방법으로 사업자와 분쟁해결이나 피해보상에 관한 합의가 이루어진 소비자
    - 나. 제25조 각 호의 분쟁조정기구에서 분쟁조정이 진행 중인 소비자다. 해당 물품등으로 인한 피해에 관하여 법원에 소(訴)를 제기한 소비자
  2. 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통될 것

집단분쟁 사건처리 절차도

