

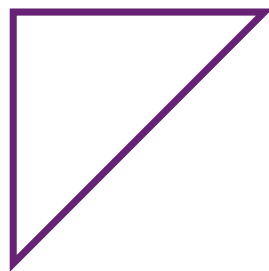
발간등록번호

11-B552644-000110-10

2023 콘텐츠분쟁조정사례집

20

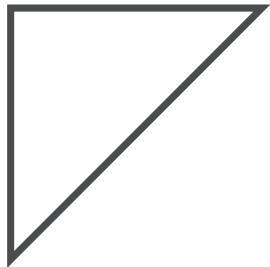
23



2023
콘텐츠분쟁조정사례집

20

23



목차 CONTENTS

제1편

콘텐츠 산업 통계

I. 국내 콘텐츠 산업 매출액 현황	7
II. 국내 콘텐츠 산업 사업체 및 종사자 현황	8
III. 국내 콘텐츠 산업 수출입 현황	10

제2편

콘텐츠분쟁조정 관련 통계

I. 콘텐츠 분쟁 관련 상담	15
II. 조정사건 처리	18
1. 연도별 처리	
2. 장르별 조정 신청	
3. 사건유형별 조정 신청	
4. 조정회의 개최	
5. 협력채널을 통한 조정 신청	

제3편

주요 사례 : 조정 전 합의

I. 게임 부문	27
1. 결제취소/해지/해제	
- 게임 내 사용하지 않은 재화에 대한 환불 요청	
- 중복 결제 후 미지급된 재화에 대한 환불 요청	
2. 기술적 보호조치 미비 : 계정 해킹 후 이루어진 비정상 결제건에 대한 환불 요청	
3. 미성년자 결제	
- 부모의 동의 없는 미성년자 결제건에 대한 취소 요청	
- 앱 개발자를 통한 환불이 불가능한 경우의 결제 취소	
4. 부당한 요금 청구 : 결제 후 미지급된 게임 내 재화에 대한 지급 요청	
5. 사용자의 이용제한	
- 비정상 기록의 발견에 따른 이용 제한 조치의 해제 요청	
- 이용 제한 조치에 대한 해제 요청	
6. 아이템/캐쉬의 거래/이용 피해	
- 게임 아이템의 계정 내 이동 요청	
- 현금거래 사기와 관련해 소유를 상실한 아이템의 복구 요청	
- 사용기간이 도과한 아이템에 대한 복구 요청	

제3편

주요 사례 : 조정 전 합의

7. 약관 운영정책
 - 타인 명의로 이용하던 계정의 명의 변경 요청
 - 이용자 간 욕설 등에 대한 제재 요청
8. 정보제공 요청 : 개인정보 유출 의심 사례에 대한 정보제공 요청
9. 콘텐츠 및 서비스 하자
 - 재화 구매 후 성능 변경으로 인한 환불 요청

II. 영상 부문 35

1. 결제취소/해지/해제 : 할인 미적용으로 인한 환불 요청
2. 기술적 보호조치 미비 : OTT 계정 정보 유출 의심 사례에 대한 대응 요청
3. 미성년자 결제 : 미성년자 결제건에 대한 환불 요청
4. 부당한 요금 청구
 - 신청하지 않은 영상 부가서비스 정기결제 취소 요청
 - 과다한 청구금액에 대한 환불 요청
5. 약관 운영정책 : 운영정책상의 환전 거절에 따른 분쟁
6. 허위·과장 광고 : 월정액서비스 과대광고로 인한 환불 등 요청

III. 지식정보 부문 39

1. 결제취소 / 해지 / 해제
 - 유료 앱에 대한 앱마켓의 환불 거절
 - 암호화폐 미지급 건에 대한 환불 요청
2. 미성년자 결제 : 미성년자가 구매한 재화에 대한 환불 요청
3. 부당한 요금 청구 : 정기결제 자동 연장에 대한 취소 및 환불 요청
4. 콘텐츠 및 서비스 하자 : 앱마켓의 거래제한조치에 따른 환불 요청

IV. 만화, 캐릭터 등 부문 42

1. 결제취소/해지/해제 : 과다 결제건의 환불 요청
2. 부당한 요금 청구 : 이용하지 않은 정기결제건의 환불 요청
3. 아이템·캐쉬의 거래·이용 피해 : 무상 캐시에 앞서 이용된 유상 캐시 결제건의 환불 요청
4. 콘텐츠 및 서비스 하자 : 실질적 중복구매 건에 대한 환불 요청

제4편

주요 사례 : 분쟁조정

I. 게임 부문	47
1. 허위·과장 광고로 인한 청약철회 요청	
II. 영상 부문	49
1. 광고 용역대금지급 청구	
2. 광고대금 청구	
3. 간접광고 용역비 지급 청구	
4. 용역대금 반환 청구	
5. 위약금 청구 등	
6. 약정금 청구	
III. 지식정보 부문	55
1. 앱 개발 용역비 청구	
2. 소프트웨어 개발 용역비 청구	
3. 전속계약의 일방적 해지에 따른 손해배상청구	
4. 계약과정에서 미리 지급된 선수금 반환청구	
IV. 만화, 캐릭터 등 부문	59
1. 공연 취소에 따른 투자금 반환 청구	
2. 안무비 등 용역비 지급 청구	
3. 앱 개발 계약의 해제와 부당이득금 반환 청구	

제5편

부록

I. 콘텐츠분쟁조정위원회 활동 소개	65
1. 콘텐츠 전문 민원상담창구 운영	
2. 사후 분쟁 해결 지원	
3. 콘텐츠이용피해 실태조사	
4. 콘텐츠이용자 보호지침 준수 실태조사	
5. 콘텐츠 분쟁 해결 관련 정보공유 및 대내외 협력채널 구축·운영	
6. 전망	
II. 콘텐츠이용자보호지침	74
III. 콘텐츠 분쟁 조정규정	93

표·그림 목차 CONTENTS

<표 1-1-1> 콘텐츠 산업 매출액 현황 (2017~2021년)	7
<표 1-2-1> 콘텐츠 산업 사업체 수 현황 (2017~2021년)	8
<표 1-2-2> 콘텐츠 산업 종사자 현황 (2017~2021년)	9
<표 1-3-1> 국내 콘텐츠 산업 수출액 현황 (2017~2021년)	10
<표 1-3-2> 국내 콘텐츠 산업 수입액 현황 (2017~2021년)	11
<표 2-1-1> 연도별 분쟁상당 진행 현황 (2014~2022년)	15
<표 2-1-2> 월별·장르별 분쟁상당 진행 현황 (2022년)	16
<표 2-1-3> 유형별 상당 현황 (2022년)	16
<표 2-1-4> 답변 내역별 상당 현황 (2022년)	17
<표 2-1-5> 조정신청 안내 건수와 조정신청 건수 비교 (2014~2022년)	17
<표 2-2-1> 콘텐츠 분쟁조정처리 현황 (2014~2022년)	19
<표 2-2-2> 장르별 분쟁조정신청 현황 (2014~2022년)	20
<표 2-2-3> 사건유형별 분쟁조정신청 현황 (2022년)	21
<표 2-2-4> 콘텐츠분쟁조정위원회 조정회의 개최 현황 (2014~2022년)	22
<표 2-2-5> 부문별 조정부회의 개최 현황 (2022년)	22
<표 2-2-6> 콘텐츠분쟁조정위원회 연계조정 신청 현황 (2014~2022년)	23
<표 5-1-1> 콘텐츠분쟁조정위원회 조정위원 및 전문위원 현황	65
<표 5-1-2> 연도별 콘텐츠 민원상당 현황	66
<표 5-1-3> 2022년 월별·장르별 콘텐츠 민원상당 현황	67
<표 5-1-4> 2022년 장르별·피해유형별 콘텐츠 민원상당 현황	67
<표 5-1-5> 2022년 콘텐츠분쟁조정 사건접수 및 처리내역	68
<표 5-1-6> 2022년 콘텐츠분쟁조정위원회 조정부회의 개최 현황	69
 <그림 5-1-1> 콘텐츠분쟁조정위원회 조정절차	69
<그림 5-1-2> 2022 콘텐츠 분쟁 조정 포럼	72

콘텐츠 산업 통계

Ⅰ. 국내 콘텐츠 산업 매출액 현황

Ⅱ. 국내 콘텐츠 산업 사업체 및 종사자 현황

Ⅲ. 국내 콘텐츠 산업 수출입 현황

I. 국내 콘텐츠 산업 매출액 현황

2021년 콘텐츠산업 매출액은 전년 대비 7.2% 증가, 2017년부터 2021년까지 연평균 5.0% 증가한 137조 5,080억 원으로 나타났다. 산업별로는 출판산업이 24조 6,978억 원(18.0%)으로 가장 큰 비중을 차지하였으며, 방송산업이 23조 9,707억 원(17.4%)으로 출판산업 다음으로 매출액이 큰 산업으로 나타났다. 다음은 게임산업 20조 9,913억 원(15.3%), 지식정보산업 19조 9,462억 원(14.5%), 광고산업 18조 9,219억 원(13.8%), 음악산업 9조 3,717억 원(6.8%), 콘텐츠솔루션산업 8조 4,706억 원(6.2%), 캐릭터산업 5조 39억 원(3.6%), 영화산업 3조 2,461억 원(2.4%), 만화산업 2조 1,321억 원(1.6%), 애니메이션산업 7,555억 원(0.5%) 순으로 조사됐다. 2017년부터 2021년까지 연평균 증감률을 살펴본 결과 캐릭터산업(▲19.5%)과 영화산업(▲12.3%)을 제외한 9개 산업의 매출액이 증가한 것으로 나타났으며, 특히 만화산업(18.5%), 콘텐츠솔루션산업(14.9%), 음악산업(12.7%), 게임산업(12.4%)은 연평균 10.0% 이상의 두드러진 증가율을 보였다.

〈표1-1-1〉 콘텐츠 산업 매출액 현황 (2017~2021년)

(단위: 백만 원, %)

구분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	비중	전년 대비 증감률	연평균 증감률
출판	20,755,334	20,953,772	21,341,176	21,648,849	24,697,753	18.0	14.1	4.4
만화	1,082,228	1,178,613	1,337,248	1,534,444	2,132,149	1.6	39.0	18.5
음악	5,804,307	6,097,913	6,811,818	6,064,748	9,371,728	6.8	54.5	12.7
영화	5,494,670	5,889,832	6,432,393	2,987,075	3,246,109	2.4	8.7	▲12.3
게임	13,142,272	14,290,224	15,575,034	18,885,484	20,991,342	15.3	11.2	12.4
애니메이션	665,462	629,257	640,580	553,290	755,520	0.5	36.6	3.2
방송	18,043,595	19,762,210	20,843,012	21,964,722	23,970,709	17.4	9.1	7.4
광고	16,413,340	17,211,863	18,133,845	17,421,750	18,921,883	13.8	8.6	3.6
캐릭터	11,922,329	12,207,043	12,566,885	12,218,076	5,003,908	3.6	▲59.0	▲19.5
지식정보	15,041,370	16,290,992	17,669,282	19,373,367	19,946,243	14.5	3.0	7.3
콘텐츠솔루션	4,851,561	5,094,916	5,360,990	5,635,230	8,470,614	6.2	50.3	14.9
합계	113,216,468	119,606,635	126,712,264	128,287,034	137,507,958	100.0	7.2	5.0

출처: 문화체육관광부(2023), 〈2021년 기준 콘텐츠 산업조사〉

II. 국내 콘텐츠 산업 사업체 및 종사자 현황

1. 사업체 현황

2021년 콘텐츠산업 사업체 수는 10만 8,628개로 전년 대비 9.1% 증가했으며, 2017년부터 2021년까지 연평균 0.7% 증가했다. 산업별 사업체 수를 살펴본 결과, 출판산업 사업체 수가 3만 4,011개로 전체 콘텐츠산업 사업체 수의 31.3%를 차지해 가장 높은 비중을 보였다. 이는 전년 대비 34.7% 증가, 연평균 7.1% 증가한 수치이다. 음악산업 사업체 수는 3만 4,001개로 31.3%의 비중을 차지했으며 전년 대비 2.6% 증가, 2017년부터 2021년까지 연평균 1.5% 감소했다. 게임 산업 사업체 수는 1만 991개로 10.1%의 비중을 차지했으며 전년 대비 4.8% 감소, 연평균 4.0% 감소했다. 지식정보산업은 1만 108개로 9.3%의 비중을 보였으며, 전년 대비 1.6% 증가, 연평균 2.5% 증가했다. 광고산업은 6,627개로 6.1%의 비중을 차지했으며, 전년 대비 4.6% 증가, 연평균 2.2% 감소했다. 만화산업은 4,919개로 전체 중 4.5%의 비중을 보였으며, 전년 대비 19.9% 감소, 연평균 9.0% 감소했다. 캐릭터산업은 2,901개로 2.7%의 비중을 차지했으며, 전년 대비 7.4% 증가, 연평균 6.4% 증가했다. 콘텐츠솔루션산업은 2,256개로 2.1%의 비중을 보였으며, 전년 대비 11.6% 증가, 연평균 4.8% 증가했다. 방송산업은 1,133개로 전체 1.0%의 비중을 차지했으며, 전년 대비 5.9% 증가, 연평균 1.8% 증가했다. 영화산업은 1,034개로 1.0%의 비중을 보였으며, 전년 대비 12.9% 증가, 연평균 7.4% 감소했다. 애니메이션산업은 647개 업체로 0.6%를 차지해 가장 작은 비중을 보였으며, 전년 대비 32.0% 증가, 연평균 7.1% 증가했다.

〈표1-2-1〉 콘텐츠 산업 사업체 수 현황 (2017~2021년)

(단위: 개, %)

구분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	비중	전년 대비 증감률	연평균 증감률
출판	25,829	24,995	25,220	25,244	34,011	31.3	34.7	7.1
만화	7,172	6,628	6,607	6,144	4,919	4.5	▲19.9	▲9.0
음악	36,066	35,670	34,145	33,138	34,001	31.3	2.6	▲1.5
영화	1,409	1,369	1,223	916	1,034	1.0	12.9	▲7.4
게임	12,937	13,357	13,387	11,541	10,991	10.1	▲4.8	▲4.0
애니메이션	492	509	480	490	647	0.6	32.0	7.1
방송	1,054	1,148	1,062	1,070	1,133	1.0	5.9	1.8
광고	7,234	7,256	7,323	6,337	6,627	6.1	4.6	▲2.2
캐릭터	2,261	2,534	2,754	2,700	2,901	2.7	7.4	6.4
지식정보	9,149	9,724	9,859	9,949	10,108	9.3	1.6	2.5
콘텐츠솔루션	1,872	2,120	2,076	2,022	2,256	2.1	11.6	4.8
합계	105,475	105,310	104,136	99,551	108,628	100.0	9.1	0.7

출처: 문화체육관광부(2023), 〈2021년 기준 콘텐츠 산업조사〉

2. 종사자 현황

2021년 콘텐츠산업 종사자 수는 총 61만 4,734명으로 전년 대비 4.3% 감소, 2017년부터 2021년까지 연평균 1.2% 감소했다. 출판산업의 종사자 수가 17만 5,898명(28.6%)으로 가장 큰 비중을 차지하였으며, 지식정보산업의 종사자 수는 8만 7,704명(14.3%), 게임산업은 8만 1,856명(13.3%)으로 그 뒤를 이었다. 광고산업 종사자 수는 7만 4,485명(12.1%), 음악산업은 5만 9,583명(9.7%), 방송산업은 5만 160명(8.2%), 콘텐츠솔루션산업은 3만 8,256명(6.2%), 캐릭터산업은 1만 6,597명(2.7%), 영화산업은 1만 3,240명(2.2%), 만화산업은 1만 825명(1.8%)으로 나타났다. 애니메이션산업은 6,131명(1.0%)으로 종사자 수가 가장 적은 산업으로 조사됐다. 증감률을 보면, 영화산업 종사자 수가 전년 대비 26.1% 증가해 가장 큰 증가 폭을 보였고, 2017년부터 2021년까지 연평균 18.2% 감소한 것으로 나타났다. 콘텐츠솔루션산업(20.1%), 애니메이션산업(12.0%), 광고산업(8.1%)에서 전년 대비 종사자 수가 증가하였다. 캐릭터산업 종사자 수가 전년 대비 가장 큰 폭(54.5%)으로 감소했다.

〈표1-2-2〉 콘텐츠 산업 종사자 현황 (2017~2021년)

(단위: 명, %)

구분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	비중	전년 대비 증감률	연평균 증감률
출판	184,794	184,554	185,270	185,444	175,898	28.6	▲5.1	▲1.2
만화	10,397	10,761	11,079	11,230	10,825	1.8	▲3.6	1.0
음악	77,005	76,954	77,149	65,464	59,583	9.7	▲9.0	▲6.2
영화	29,546	30,878	32,566	10,497	13,240	2.2	26.1	▲18.2
게임	81,932	85,492	89,157	83,303	81,856	13.3	▲1.7	▲0.0
애니메이션	5,161	5,380	5,436	5,472	6,131	1.0	12.0	4.4
방송	45,337	50,286	51,006	50,239	50,160	8.2	▲0.2	2.6
광고	65,159	70,827	73,520	68,888	74,485	12.1	8.1	3.4
캐릭터	34,778	36,306	37,521	36,505	16,597	2.7	▲54.5	▲16.9
지식정보	82,470	86,490	89,286	93,182	87,704	14.3	▲5.9	1.6
콘텐츠솔루션	28,268	29,509	30,655	31,863	38,256	6.2	20.1	7.9
합계	644,847	667,437	682,644	642,086	614,734	100.0	▲4.3	▲1.2

출처: 문화체육관광부(2023), 〈2021년 기준 콘텐츠 산업조사〉

Ⅲ. 국내 콘텐츠 산업 수출입 현황

2021년 콘텐츠산업 수출입 현황을 살펴본 결과 수출액은 124억 5,290만 달러로 전년 대비 4.4% 증가, 2017년부터 2021년까지 연평균 9.0% 증가했다. 콘텐츠산업의 수출액은 2017년부터 2021년까지 꾸준히 증가하고 있다. 콘텐츠산업 수출 규모 중 가장 큰 비중을 차지하는 산업은 게임산업으로 86억 7,287만 달러를 수출해서 전체 수출액의 69.6%를 차지하였으며, 이는 전년 대비 5.8% 증가, 연평균 10.0% 증가한 수치이다. 광고산업은 전년 대비 115.3% 증가, 연평균 29.0% 증가, 만화산업은 전년 대비 30.7% 증가, 연평균 23.5% 증가, 출판산업은 전년 대비 23.8% 증가, 연평균 18.0% 증가해 매우 큰 폭으로 증가했다. 수출액이 전년 대비 감소한 산업은 캐릭터산업(△42.3%), 영화산업(△20.5%), 지식정보산업(△4.5%)으로 나타났다.

〈표1-3-1〉 국내 콘텐츠 산업 수출액 현황 (2017~2021년)

(단위: 천 달러, %)

구분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	비중	전년 대비 증감률	연평균 증감률
출판	220,951	248,991	214,732	345,960	428,379	3.4	23.8	18.0
만화	35,262	40,501	46,010	62,715	81,980	0.7	30.7	23.5
음악	512,580	564,236	756,198	679,633	775,274	6.2	14.1	10.9
영화	40,726	41,607	37,877	54,157	43,033	0.3	△20.5	1.4
게임	5,922,998	6,411,491	6,657,777	8,193,562	8,672,865	69.6	5.8	10.0
애니메이션	144,870	174,517	194,148	134,532	156,835	1.3	16.6	2.0
방송	362,403	478,447	539,214	692,790	717,997	5.8	3.6	18.6
광고	93,230	61,293	139,083	119,935	258,167	2.1	115.3	29.0
캐릭터	663,853	745,142	791,338	715,816	412,990	3.3	△42.3	△11.2
지식정보	616,061	633,878	649,623	691,987	660,850	5.3	△4.5	1.8
콘텐츠솔루션	201,508	214,933	227,881	233,196	244,527	2.0	4.9	5.0
합계	8,814,442	9,615,036	10,253,881	11,924,283	12,452,897	100.0	4.4	9.0

출처: 문화체육관광부(2023), 〈2021년 기준 콘텐츠 산업조사〉

2021년 콘텐츠산업의 수입액은 12억 470만 달러로 전년 대비 30.8% 증가했다. 수입액이 전년 대비 감소한 산업은 캐릭터산업(△48.7%), 지식정보산업(△1.6%), 방송산업(△0.3%)으로 나타났다.

〈표1-3-2〉 국내 콘텐츠 산업 수입액 현황 (2017~2021년)

(단위: 천 달러, %)

구분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	비중	전년 대비 증감률	연평균 증감률
출판	264,110	268,114	275,426	254,371	317,939	26.4	25.0	4.7
만화	6,570	6,588	6,578	6,493	7,584	0.6	16.8	3.7
음악	13,831	13,878	13,766	12,146	14,031	1.2	15.5	0.4
영화	43,162	36,274	38,432	28,330	37,897	3.1	33.8	△3.2
게임	262,911	305,781	298,129	270,794	312,331	25.9	15.3	4.4
애니메이션	7,604	7,878	8,778	7,791	8,524	0.7	9.4	2.9
방송	110,196	106,004	97,366	60,969	60,761	5.0	△0.3	△13.8
광고	322,178	285,229	276,034	98,672	341,654	28.4	246.3	1.5
캐릭터	172,489	167,631	166,945	158,420	81,226	6.7	△48.7	△17.2
지식정보	736	8,852	8,909	9,467	9,314	0.8	△1.6	88.6
콘텐츠솔루션	569	13,540	13,414	13,369	13,443	1.1	0.6	120.5
합계	1,204,356	1,219,769	1,203,777	920,822	1,204,704	100.0	30.8	0.0

출처: 문화체육관광부(2023), 〈2021년 기준 콘텐츠 산업조사〉

КОССА

콘텐츠분쟁조정 관련 통계

I. 콘텐츠 분쟁 관련 상담

II. 조정사건 처리

I. 콘텐츠 분쟁 관련 상담

콘텐츠분쟁조정위원회(이하 ‘조정위원회’)는 콘텐츠 산업의 발전에 따라 증가하는 관련 분쟁의 예방과 이용자 보호를 위해 전문적인 상담을 진행하고자 2012년 4월에 콘텐츠 전문 민원 상담창구(www.kcdrc.kr, 1588-2594)를 설치하였다. 콘텐츠를 거래하거나 이용할 때 피해를 보았거나 볼 우려가 있는 사람들에게 관련 정보의 제공, 법률상담, 고충처리 및 피해구제를 안내하고, 콘텐츠 분쟁조정사건에 대한 절차 안내 및 정보를 제공하고 있다.

현재 총 5명의 전문상담원이 전화 및 온라인 등을 통하여 콘텐츠 관련 상담을 진행하고 있으며, 공공기관 협업과제로 한국소비자원과도 연계하여 온라인 상담을 진행하고 있다(2022년 기준 417건). 분쟁상담 건수는 2014년 이후 지속해서 증가하고 있으며 2022년 상담 건수는 전년 대비 33.9% 감소한 것으로 나타났다. 장르별 상담 진행 현황을 살펴보면 2022년 총 5,527건의 상담 중 게임 관련 상담이 5,014건(전체의 90.7%)으로 가장 많은 상담 건수를 차지하였다(표2-1-1, 표2-1-2).

〈표2-1-1〉 연도별 분쟁상담 진행 현황 (2014~2022년)

구분	게임	영상	지식정보	만화·캐릭터 등	기타	합계
2014년	3,272	181	1,252	21	448	5,174
2015년	2,797	139	584	21	548	4,089
2016년	3,774	179	416	9	321	4,699
2017년	4,556	197	380	12	543	5,688
2018년	4,291	277	536	20	509	5,633
2019년	4,409	303	526	21	485	5,744
2020년	4,849	436	352	25	1,698	7,360
2021년	7,219	187	522	23	418	8,369
2022년	5,014	153	108	13	239	5,527
합계	40,181	2,052	4,676	165	5,209	52,283

〈표2-1-2〉 월별 · 장르별 분쟁상담 진행 현황 (2022년)

구분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
게임	게임	487	518	443	397	334	371	374	356	402	398	482	452	5,014
영상	음악	1	1	3	-	-	1	-	2	-	3	3	1	15
	영화	2	4	3	6	2	-	-	4	3	2	2	3	31
	애니메이션	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	3
	방송	5	4	3	3	1	5	7	7	9	9	11	2	66
	광고	1	2	-	7	3	4	3	1	-	5	9	3	38
지식 정보	지식정보	5	1	-	3	4	1	1	8	14	10	3	4	54
	콘텐츠솔루션	1	-	1	4	2	2	14	8	8	4	8	2	54
만화 · 캐릭터 등	만화산업	-	-	-	2	-	-	-	1	1	-	1	-	5
	캐릭터산업	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	2	5
	공연산업	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
	출판산업	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
기타	비콘텐츠	29	18	29	27	17	18	14	15	23	16	22	11	239
합계		533	548	482	450	363	402	414	402	460	448	545	480	5,527

유형별 상담 현황을 살펴보면, 법률, 정책, 사업자 관련 정보 등을 요청하는 정보제공 요청이 2,745건으로 가장 많았고, 단순 변심에 의한 청약 철회, 계약해제 · 해지, 수수료 및 위약금 과다와 같은 결제취소/해지/해제가 563건, 부모 동의 없는 미성년자 결제가 525건으로 그 뒤를 이었다(표2-1-3).

〈표2-1-3〉 유형별 상담 현황 (2022년)

구분		건수
허위, 과장 광고	허위, 과장 표시 또는 광고로 인한 콘텐츠 피해	35
콘텐츠 및 서비스 하자	콘텐츠 부실, 품질 불량, 서버 접속 장애로 인한 피해	334
	고객센터, 연락 두절, 불친절한 서비스 등 서비스 불만족	24
기술적 보호조치 미비	해킹 및 개인정보 악용	132
사용자의 이용제한	불법 프로그램, 욕설 등 부당행위로 인한 계정정지 등 제재	520
부당한 요금청구	자동 계약연장, 동의 없는 정회원 전환 등 부당한 콘텐츠 요금 청구	106
미성년자 결제	부모 동의 없는 미성년자의 휴대폰, 신용카드 콘텐츠 구매	525
아이템/캐쉬의 거래이용 피해	아이템 및 캐쉬 복구 및 환불	159
	아이템 거래 및 사기로 인한 피해	20
결제취소/해지/해제	단순 변심에 의한 청약 철회, 계약해제 · 해지, 수수료 및 위약금과다	563
콘텐츠 제작/계약 미이행	원고료 및 콘텐츠 제작비용 지급	79
약관 운영정책	사업자의 약관과 운영정책에 대한 불만	220
정보제공 요청 등	법률, 정책, 사업자 관련 정보요청	2,745
기타	저작권, 소핑몰, 통신요금, SNS 등	65
합계		5,527

답변 내역별 상담 현황은 조정사건이나 관련 법률 등에 대한 정보제공이 2,600건으로 가장 많았다(표2-1-4). 그 밖에 조정위원회에 조정신청을 안내한 경우가 2,589건, 상담 내용에 따라 경찰청 사이버안전국, 공정거래위원회, 방송통신위원회 등 타 기관을 안내한 경우는 291건, 기타는 47건으로 확인되었다.

〈표2-1-4〉 답변 내역별 상담 현황 (2022년)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
조정신청 안내	293	279	225	217	170	197	182	192	207	223	240	164	2,589
타기관 안내	34	19	25	19	22	18	20	26	25	32	33	18	291
정보제공	200	245	231	213	167	182	210	181	218	186	271	296	2,600
기타	6	5	1	1	4	5	2	3	10	7	1	2	47
합계	533	548	482	450	363	402	414	402	460	448	545	480	5,527

〈표2-1-5〉 조정신청 안내 건수와 조정신청 건수 비교 (2014~2022년)

구분	조정신청 안내 건수	조정신청 건수
2014년	2,657	3,550
2015년	2,094	3,087
2016년	2,948	4,199
2017년	3,662	5,464
2018년	3,717	5,084
2019년	3,883	6,638
2020년	4,944	17,202
2021년	4,935	14,716
2022년	2,589	12,248
합계	31,429	72,188

II. 조정사건 처리

1. 연도별 처리

조정위원회는 2017년 5,464건, 2018년 5,084건, 2019년 6,638건, 2020년 17,202건, 2021년 14,716건의 조정신청을 처리하였으며, 2022년에는 전년 대비 2,468건(Δ16.8%)이 감소한 12,248건을 처리하였다(표2-2-1).

분쟁유형별로 살펴보면, 콘텐츠 사업자와 이용자 간 분쟁(B2C: Business to Consumer)이 2017년 5,318건, 2018년 4,839건, 2019년 6,345건, 2020년 16,967건, 2021년 14,566건, 2022년 12,133건으로, 같은 기간 동안 각각 134건, 225건, 272건, 222건, 135건, 84건으로 접수된 콘텐츠 사업자 간 분쟁(B2B: Business to Business)과 비교해 매우 높은 비중을 차지하였다(표2-2-1).

조정회의가 개최되기 전에 양 당사자의 합의로 사건이 종료된 ‘조정 전 합의’는 2020년 3,475건, 2021년 3,675건, 2022년 4,093건으로 나타났다. ‘조정 전 합의’는 조정위원회에서 가장 활발하게 이루어지는 부분으로 대체적 분쟁 해결(Alternative Dispute Resolution, ADR) 기법의 하나인 ‘알선’이라 할 수 있다. 즉, 조정위원회의 조정위원이 아닌 사무국의 조사관들이 당사자 분쟁에 개입하여 양 당사자들의 의견을 전달하고, 관련 법령 및 분쟁해결기준 등에 따라 합의를 유도하는 방식이다. 2022년의 경우 총 12,248건의 신청이 있었고, 조정위원회에서 처리가 가능하지 않은 ‘조정취하, 조정거부, 유관기관 이첩, 조정불능’을 제외하면 6,013건만이 처리가 가능한 유효건수인데 이 중 4,093건(68.1%)이 ‘조정 전 합의’로 해결되었다(표2-2-1).

‘조정불능’은 당사자 중 어느 일방과 전혀 연락이 닿지 않거나 사건 진행에 필요한 필수정보를 조사관의 요구에도 제출하지 않아 조정사건을 처리할 수 없어 종료시키는 것으로, 2014년 조정위원회 조정규정을 개정하면서 신설되었으며 2022년에는 3,099건이다(표2-2-1).

그리고 신청인이 조정 신청한 내용이 조정규정에 어긋나는 경우 종결되는 ‘조정거부’로 인한 종결 건수는 2022년 1,872건으로 전년에 비해 감소하였다(표2-2-1).

〈표2-2-1〉 콘텐츠 분쟁조정처리 현황 (2014~2022년)

구분	조정신청				조정처리결과									
	B 2 C	B 2 B	C 2 C	계	조정 취하	조정 거부	유관 기관 이첩	조정 불능	조정 불 성립 (1)	조정전 합의	조정회의 결과		진행	계
											성립	불 성립 (2)		
2014	3,376	153	21	3,550	650	364	106	129	763	1,430	63	45	-	3,550
2015	2,881	185	21	3,087	743	215	130	73	645	1,124	73	84	-	3,087
2016	3,961	199	39	4,199	695	513	106	927	825	1,004	52	77	-	4,199
2017	5,318	134	12	5,464	779	870	202	1,752	890	893	25	53	-	5,464
2018	4,839	225	20	5,084	706	1,186	125	1,536	609	813	41	68	-	5,084
2019	6,345	272	21	6,638	879	1,236	189	2,231	613	1,388	30	72	-	6,638
2020	16,967	222	13	17,202	3,335	2,369	85	6,210	1,668	3,475	12	48	-	17,202
2021	14,566	135	15	14,716	1,493	2,333	183	5,171	1,852	3,675	3	6	-	14,716
2022	12,133	84	31	12,248	1,177	1,872	87	3,099	1,868	4,093	19	33	-	12,248
합계	70,386	1,609	193	72,188	10,457	10,958	1,213	21,128	9,733	17,895	318	486	-	72,188

*조정거부: 조정 신청내용이 거짓인 경우, 당사자 불분명 등 형식적 요건을 갖추지 못한 경우,

신청인이 타인의 개인정보를 이용하여 조정 신청을 한 경우, 중복 신청한 경우 등

*유관기관 이첩: 조정 신청내용이 콘텐츠 관련 분쟁이 아닌 민원인 경우, 해당 기관으로 이첩

*조정불능: 당사자 사망, 소재불명, 연락두절 등 조정절차 진행이 불가능한 사유가 발생한 경우

*조정불성립(1): 피신청인이 상당한 기간 동안 답변서를 제출하지 않거나 당사자 일방이 조정회의에
참석하지 않겠다는 의사를 명시적으로 밝힌 경우

*조정불성립(2): 당사자가 위원회의 조정안을 거부하거나 조정회의에서 합의가 성립되지 않은 경우

2. 장르별 조정 신청

조정위원회는 게임, 영상, 지식정보, 만화·캐릭터 등 크게 네 개 장르의 조정사건을 처리하고 있는데, 조정위원회가 2014년부터 2022년까지 9년간 처리한 사건 72,188건 중 게임 장르가 62,036건으로 85.9%를 차지하였다. 그다음으로 지식정보 장르가 3,765건으로 5.2%를 차지하였고, 영상 장르가 3,444건으로 4.8%, 만화·캐릭터 등 장르가 654건으로 0.9%를 차지하였다 (표2-2-2).

2022년 기준 세부 장르별로 살펴보면, 게임 장르가 10,850건으로 88.6%를 차지하여 가장 비중이 컸고 다른 장르들은 상대적으로 비중이 작았다.

〈표2-2-2〉 장르별 분쟁조정신청 현황 (2014~2022년)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	소계
게임	2,720	2,492	3,368	4,771	3,849	4,788	15,943	13,255	10,850	62,036
영상	음악	21	34	42	50	40	57	73	63	414
	영화	25	14	14	26	34	34	122	71	367
	애니메이션	8	7	13	3	7	4	4	3	51
	방송	17	27	39	84	492	573	167	380	2,118
	광고	51	35	61	29	34	58	142	34	494
지식 정보	지식정보	481	200	106	209	230	465	300	243	2,581
	콘텐츠솔루션	69	94	65	70	79	157	187	244	1,184
만화 · 캐릭터 등	만화	5	6	8	14	13	9	9	25	108
	캐릭터	2	4	1	6	9	7	1	25	60
	공연	12	8	243	12	25	65	27	12	411
	출판	2	5	13	4	15	4	2	11	75
기타	137	161	226	186	257	417	225	350	330	2,289
합계	3,550	3,087	4,199	5,464	5,084	6,638	17,202	14,716	12,248	72,188

3. 사건유형별 조정 신청

2022년 가장 큰 비중을 보인 사건유형은 3,828건으로 전체의 31.3%를 차지한 이용자의 이용제한이다. 이용자의 이용제한 사건 중 3,633건은 게임 장르에서 일어났는데 버그 및 불법 프로그램 사용 등으로 이용자의 계정을 정지시키는 것이 일반적인 경우다. 그다음으로 큰 비중을 보인 사건유형은 콘텐츠 및 서비스 하자 사건(2,896건, 23.6%)과 결제취소·해지·해제를 요청하는 사건(2,192건, 17.9%)이었다. 이 두 유형 역시 게임 부문에서 많이 발생하며 이용자

가 여러 가지 불만을 이유로 조정을 신청하면서 그간 결제한 금액의 환불을 요청하는, 즉 분쟁 해결 수단으로써 주장하는 경우가 많은데 환불요청의 근거는 확률형 아이템에 대한 불만, 불안정한 서버 또는 서비스, 이용제한에 따른 기간제 아이템의 사용불가 등이다. 또한 미성년자 결제 사건은 전체의 총 8.6%에 해당하는 1,054건이며, 역시 게임 부문에서 많이 발생하였다. 이 경우는 미성년자가 성인인 가족의 명이나 신용카드를 이용하여 결제한 금액의 환불을 요청하는 내용이 주를 이룬다(표2-2-3).

〈표2-2-3〉 사건유형별 분쟁조정신청 현황 (2022년)

구분	게임	영상	지식정보	만화·캐릭터 등	기타	종합
결제취소/해지/해제	1,792	101	246	22	31	2,192
기술적 보호조치 미비	284	12	2	-	22	320
미성년자 결제	1,027	13	11	1	2	1,054
부당한 요금 청구	33	94	44	2	8	181
사용자의 이용제한	3,633	118	58	-	19	3,828
아이템/캐시의 거래/이용피해	444	1	25	3	3	476
약관 운영정책	639	38	36	2	17	732
정보제공 요청 등	17	4	21	2	11	55
콘텐츠 및 서비스 하자	2,822	20	45	6	3	2,896
콘텐츠 제작/계약 미이행	2	15	45	7	9	78
허위, 과장 광고	82	3	6	-	1	92
기타	75	33	27	5	204	344
합계	10,850	452	566	50	330	12,248

4. 조정회의 개최

조정회의는 본회의(전원회의), 분과회의, 조정위원회로 운영되고 있다. 2022년에는 조정규정의 개정, 분쟁조정에 관한 기본 계획 등을 의결하기 위한 전원회의가 2회 개최되었으며, 조정사례를 공유하고 조정위원의 역량 강화를 위한 분과회의가 2회 개최되었다. 또한 2022년 상정된 52개의 조정사건 처리를 위하여 조정위원회가 속행 포함 64회 개최되었다.

〈표2-2-4〉 콘텐츠분쟁조정위원회 조정회의 개최 현황 (2014~2022년)

구분	총계	전원회의			분과회의			조정부회의		
		합 계	출석회의	서면회의	합 계	출석회의	서면회의	합 계	출석회의	서면회의
2014년	109	3	3	-	-	-	-	106	96	10
2015년	159	1	-	1	-	-	-	158	148	10
2016년	123	1	-	1	4	4	-	118	114	4
2017년	109	1	-	1	4	4	-	104	91	13
2018년	116	1	1	-	2	2	-	113	104	9
2019년	116	-	-	-	4	4	-	112	102	10
2020년	94	1	1	-	1	1	-	92	91	1
2021년	12	1	1	-	2	2	-	9	8	1
2022년	68	2	2	-	2	2	-	64	62	2
합계	906	11	8	3	19	19	-	876	816	60

조정부 조정처리 현황을 살펴보면 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립된 건은 19건 (36.5%)이었다. 장르별로는 지식정보 및 콘텐츠솔루션 등 지식정보 장르가 18건으로 가장 많았고, 음악, 영화, 애니메이션, 방송, 광고 등 영상 장르가 14건으로 그 뒤를 이었다(표2-2-5).

〈표2-2-5〉 부문별 조정부 조정처리 현황 (2022년)

구분		게임	영상	지식정보	만화·캐릭터 등	기타	종합(건)
조정사건 건수	성립	1	6	6	3	3	19
	불성립	3	8	12	5	5	33
소 계		4	14	18	8	8	52

5. 협력채널을 통한 조정 신청

조정위원회는 출범한 이후 좀 더 다양하고 폭넓게 콘텐츠 분쟁사건을 처리하기 위해 국내 유관 기관·단체들과 지속적으로 협력하였다. 2011년부터 서울중앙지방법원, 서울남부지방법원, 서울서부지방법원, 국민권익위원회, 전자거래분쟁조정위원회 등과 업무협력관계를 맺었으며, 2016년에는 서울고등법원, 수원지방법원과 업무협력관계를 맺었다. 2014년에서 2022년 사이에 총 13,596건의 사건을 외부에서 이관받아 조정위원회에서 분쟁해결을 지원하였다(표 2-2-6).

먼저 2011년 10월 정보통신산업진흥원에서 운영하는 전자문서·전자거래분쟁조정위원회와 관련 분쟁에 관한 상호 안내 및 사건이첩에 관한 협력관계를 구축하여 2014년부터 77건의 사건을 처리하였다. 둘째, 2012년 6월 국민권익위원회에서 운영하는 대한민국 민원 포털사이트인 국민신문고(www.epeople.go.kr)와 협력하여 국민신문고에서 접수되는 콘텐츠 관련 분쟁사건을 실시간으로 이관받아 조정위원회 조정사건으로 처리하고 있다. 2022년에는 국민신문고에서 1,282건의 콘텐츠 분쟁사건을 넘겨받아 처리하였다. 셋째, 조정위원회는 2012년 7월 서울중앙지방법원 조정연계기구로 지정되어 콘텐츠 관련 법원조정사건을 처리하고 있는데, 2022년에는 56건의 콘텐츠 관련 조정사건을 이관받아 처리하였다. 이어서 2014년 서울남부지방법원, 2015년 서울서부지방법원, 2017년 서울고등법원, 수원지방법원과 연계를 맺었으며 2014년부터 총 81건의 사건을 처리하였다(표2-2-6).

한편 조정위원회는 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」(시행령 개정, 2012년 8월)에 따라 소비자피해 분쟁조정기구로 지정되었다. 동법 시행령 제35조에는 소비자피해 분쟁조정위원회, 전자문서·전자거래분쟁조정위원회, 콘텐츠분쟁조정위원회 등이 소비자피해 분쟁조정기구로 규정되어 있다. 이 법에 따르면 전자상거래 또는 통신판매에서의 이 법 위반행위와 관련하여 소비자의 피해구제신청이 있는 경우에 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 동법 제31조에 따른 시정권고 또는 제32조에 따른 시정조치 등을 할 수 있는데, 이러한 조치를 취하기 전에 소비자피해 분쟁조정기구에 조정을 의뢰할 수 있다. 그리고 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 소비자피해 분쟁조정기구의 권고안 또는 조정안을 당사자가 수락하고 이행한 경우에는 법률에 따른 시정조치를 하지 않는다.

〈표2-2-6〉 콘텐츠분쟁조정위원회 연계조정 신청 현황 (2014~2022년)

구분	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	계
콘텐츠분쟁조정위원회	2,221	1,868	2,810	3,874	3,338	4,807	15,839	12,989	10,846	58,592
서울중앙지방법원	123	142	155	67	107	117	68	13	56	848
전자거래분쟁조정위원회	43	34	-	-	-	-	-	-	-	77
국민신문고	1,157	968	1,214	1,496	1,609	1,673	1,249	1,668	1,282	12,316
서울남부지방법원	5	8	8	-	10	6	4	-	-	41
국민안전신문고	-	52	-	-	-	-	-	-	-	52
서울서부지방법원	-	15	9	1	1	-	-	-	-	26
공정거래위원회	-	-	1	22	14	34	42	46	63	222
서울고등법원	-	-	2	3	5	1	-	-	1	12
수원지방법원	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2
합계	3,549	3,087	4,199	5,465	5,084	6,638	17,202	14,716	12,248	72,188

КОССА

주요 사례 : 조정 전 합의

I. 게임 부문

II. 영상 부문

III. 지식정보 부문

IV. 만화, 캐릭터 등 부문

I. 게임 부문

1. 결제취소/해지/해제

| 게임 내 사용하지 않은 재화에 대한 환불 요청 |

사건개요

- ▶ A게임의 이용자인 신청인은 구입한 게임 내 재화에 대하여 청약 철회를 문의하였고, 게임사는 결제 후 사용하지 않은 재화에 대해 7일 내 청약 철회가 가능하며 환불은 앱 마켓을 통하도록 안내함.
- ▶ 신청인은 곧바로 앱 마켓에 환불을 요청하였으나 앱 마켓은 2차에 걸쳐 이를 거절함.
- ▶ 신청인은 피신청인(앱 마켓)을 상대로 청약 철회 건에 대한 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 환불 요청 대상인 게임 내 재화가 미사용 또는 회수 완료 상태임을 확인하는 게임사의 답변을 증빙자료로 요청함.
- 신청인은 게임사 고객센터를 통해 위 답변을 받아 증빙자료로 제출하였으며, 피신청인이 이를 확인 후 환불 조치하여 조정전합의로 종결됨.

| 중복 결제 후 미지급된 재화에 대한 환불 요청 |

사건개요

- ▶ A게임의 이용자인 신청인은 B재화를 1건만 구매하려 하였으나, 오류로 총 3회의 결제가 이루어지고 재화는 1건만을 지급받게 되자 나머지 2건의 결제에 대하여 환불을 문의함.
- ▶ 게임사는 앱 마켓을 통해 환불을 진행할 것을 안내하였으나, 앱 마켓에서는 환불처리를 거절하는 상황이 여러 차례 반복됨.
- ▶ 신청인은 피신청인(게임사)을 상대로 미지급 재화에 대한 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 앱 마켓에서의 결제취소는 게임사에 권한이 없는 사항이므로 신청인의 요청에 따른 처리가 곤란한 사항이라고 답변함.

- 분쟁 도중 앱 마켓의 요청으로 중복 결제 및 재화 미지급에 대한 증빙자료가 제공되어 환불이 완료, 조정전합의로 종결됨.

2. 기술적 보호조치 미비

| 계정 해킹 후 이루어진 비정상 결제건에 대한 환불 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 앱 마켓 계정의 해킹 후 이루어진 약 12건의 결제에 대하여 앱 마켓에 환불을 요청함.
- ▶ 각 결제 건은 해외에서 이용된 것으로 확인되었으나, 앱 마켓은 해킹을 인지하여 계정을 비활성화하였음에도 불구하고 환불 조치는 거절함.
- ▶ 이에 신청인은 피신청인(앱 마켓)을 상대로 각 결제 건의 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 신청인과 피신청인 간 환불에 대한 합의가 이루어져 분쟁이 해결됨.

3. 미성년자 결제

| 부모의 동의 없는 미성년자 결제건에 대한 취소 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인의 미성년 자녀가 신청인의 결제 비밀번호를 이용하여 게임 내 재화를 결제, 거액의 대금이 청구됨.
- ▶ 신청인은 피신청인(게임사)을 상대로, 본인의 비밀번호 관리 소홀 사실은 인정하나, 부모의 동의 없는 미성년자의 결제 건으로서 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 신청인이 고객센터를 통해 직접 환불을 신청하면 자료 검토 후 조치하겠다는 취지로 답변함.
- 피신청인의 답변에 따라 직접 환불 신청이 진행되었으며, 피신청인은 전액 환불 및 재발 방지를 위한 상세한 안내를 완료하여 원만히 종결되었음.

| 앱 개발자를 통한 환불이 불가능한 경우의 결제 취소 |

사건개요

- ▶ 신청인은 부모의 동의 없는 미성년자의 앱 내 재화 구입 건에 대하여 앱 마켓에 환불을 요청하였으나, 앱 마켓은 정액상 환불 주체는 앱 개발자이므로 개발자측에 문의하도록 안내함.
- ▶ 신청인은 결제취소를 위해 개발자에게 연락을 시도하였으나, 일체의 연락이 닿지 않아 환불 요청에 실패함.
- ▶ 이에 신청인은 피신청인(앱 마켓)을 상대로 부모의 동의 없는 미성년자의 앱 내 구입 건에 대하여 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 앱 내 환불에 대한 책임은 원칙적으로 개발자에게 있다고 답변함.
- 다만 피신청인은 신청인의 주장과 관련하여 해당 앱에 대한 조사를 진행하기로 하였으며, 조사 및 후속 조치 중 신청인이 입을 수 있는 피해를 방지하기 위한 예외적인 환불을 제공하기로 하여 합의가 이루어짐.

4. 부당한 요금 청구

| 결제 후 미지급된 게임 내 재화에 대한 지급 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 2회 결제 후 1회만 지급된 게임 내 재화에 대하여 게임사에 환불을 요청하였으며, 게임사는 앱 마켓을 통한 환불을 안내함.
- ▶ 앱 마켓은 환불 가능 기간이 도과하였으므로 게임사를 통해 환불을 받거나, 게임 내 재화로 제공받을 것을 안내함.
- ▶ 동일한 내용으로 게임사 및 앱 마켓과의 민원이 반복되자 신청인은 피신청인(게임사)을 상대로 재화 제공 또는 환불을 요구하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 오류로 인해 미지급된 재화 내역을 확인하였으며, 앱 마켓에서의 결제 내역을 신청인으로부터 전달받은 뒤 재화를 지급하여 조정전합의로 종결됨.

5. 사용자의 이용제한

| 비정상 기록의 발견에 따른 이용 제한 조치의 해제 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 불법 프로그램의 사용으로 인한 비정상 기록 탐지를 이유로 하여 온라인 게임사로부터 이용 제한 조치를 받음.
- ▶ 신청인은 해당 프로그램이 작동되고 있기는 하였으나 이를 게임에 사용한 것이 아니고 비정상적인 게임 이용 행위를 하지 않았다고 주장하며, 이용 제한 조치의 해제 및 이로 인해 지급 받지 못한 게임 내 보상 재화의 지급을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인(게임사)는 재조사 결과 해당 프로그램(매크로)을 악용한 것은 아니라고 판단하여 제재조치는 해제하였으나, 비정상 기록이 탐지된 것은 사실이므로 보상 재화는 지급할 수 없다고 답변함.
- 신청인이 위와 같은 조치에 수긍하여 합의가 이루어짐.

| 이용 제한 조치에 대한 해제 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 게임의 버그로 인한 아이템 중복 지급분을 수령하여 이로 인한 일시적 이용 제한 조치를 받음.
- ▶ 신청인은 아이템의 중복 수령은 의도적인 것이 아니었으며, 다른 이용자와의 사이에서 이용 제한 조치의 해제 또한 차별적으로 이루어져 피해를 입고 있다고 주장하며 피신청인(게임사)에 대해 이용 제한 해제 및 보상을 요구하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인(게임사)는 아이템을 여러 차례 수령한 이용자들에 대하여 우선 이용 제한 조치를 한 뒤 순차적으로 아이템을 회수하고 이용 제한을 해제한다고 공지하였으며, 신청인의 계정에 대하여도 동일한 조치 및 보상 지급이 이루어졌다고 답변함.
- 신청인이 조치에 수긍하여 절차가 종결됨.

6. 아이템/캐쉬의 거래/이용 피해

| 게임 아이템의 계정 내 이동 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 본인 계정의 A캐릭터로 a아이템을 구매하려 하였으나, 구매 과정에서의 실수로 같은 계정 내의 B캐릭터로 구매가 이루어짐.
- ▶ a아이템은 게임 내에서 캐릭터 간 이동이 가능하다는 안내와 불가능하다는 안내가 동시에 등록되어 있어, 신청인은 우선 A캐릭터로 직접 아이템을 이동시키려 하였으나 이루어지지 않음. 신청인은 설명이 미흡했음을 주장하며 아이템의 이동 조치를 요청하였으나 피신청인(게임사)가 이에 응하지 않자 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인이 신청인의 요청대로 아이템을 이동 조치하여 조정전합의로 종결됨.

| 현금거래 사기와 관련해 소유를 상실한 아이템의 복구 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 게임 내 A아이템을 다른 이용자에게 현금으로 판매하려 하였는데, 해당 이용자가 조작된 입금증 등을 제시하며 대금 지급 없이 A아이템의 소유만을 이전받음.
- ▶ 신청인은 거래 도중 사기 사실을 알아채 현금 피해는 입지 않았으나, 아이템을 빼앗기는 손해를 입어 피신청인(게임사)에 대해 이를 복구하는 내용의 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 현금거래 사기 사실을 인지하여 가해자의 계정에 대해 이용제한 등의 조치를 완료함.
- 다만 사기 피해 관련 아이템 복구 방법은 가해자 등으로부터 아이템을 회수하여 피해자에게 다시 지급하는 것으로, 본건의 경우 가해자가 아이템을 판매하여 더 이상 존재하지 않게 되었으므로 복구가 불가능하여 판매대금 상당액의 게임 내 화폐를 지급하는 것으로 합의가 이루어짐.

| 사용기간이 도과한 아이템에 대한 복구 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 기간제로 한정 판매된 게임 내 아이템의 사용기간에 대해 게임사에 문의한바, 게임사는 사용기간에는 따로 제한이 없다고 안내함.
- ▶ 시간이 지난 후 신청인이 아이템을 사용하려 하였으나 오류가 발생하였고, 게임사는 사용기간이 있으며 이를 이미 안내하였다는 취지로 답변함.
- ▶ 이에 신청인은 피신청인(게임사)을 상대로 해당 아이템을 사용할 수 있도록 복구를 요청하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 해당 아이템의 사용기간을 늘리는 방법으로 아이템을 복구하였으며, 신청인이 이를 받아들이고 추가의견 없음으로 회신하여 절차가 종결됨.

7. 약관/운영정책

| 타인 명의로 이용하던 계정의 명의 변경 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 온라인게임을 이용하면서 해당 게임 계정을 가족의 명의로 사용하고 있었음.
- ▶ 게임사의 모회사 계정과 통합 후 본인인증을 해야 하는 것으로 보안정책이 강화되자, 신청인은 게임사에 명의 변경을 요청하였으나 게임사는 불가능하다고 답변함.
- ▶ 이에 신청인은 피신청인(게임사)을 상대로 게임 계정의 명의 변경을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 원칙적으로 명의 변경은 불가하다는 입장이며, 새로운 계정으로의 아이템 이전 등을 조치할 수 있다고 답변함.
- 신청인은 피신청인의 답변에 대해 재차 이의를 제기하였으며, 피신청인이 내부 논의 후 개별적으로 명의 변경 조치를 진행하여 조정전합의로 종결됨.

| 이용자 간 욕설 등에 대한 제재 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 온라인게임을 이용하는 중 상대방으로부터 심한 욕설을 듣고 곧바로 피신청인(게임사)의 제재조치를 요청하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 사실관계 조사 후 운영정책에 따라 제재조치를 완료하였으며, 이후 신고는 고객센터를 통해 접수해 줄 것을 안내함.
- 신청인이 피신청인의 답변에 대해 추가의견 없음으로 회신하여 조정전합의로 종결됨.

8. 정보제공 요청

| 개인정보 유출 의심 사례에 대한 정보제공 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 온라인게임 계정의 비밀번호가 변경되었다는 이메일을 수신하고, 피신청인(게임사)에 대하여 개인정보 유출 내역의 확인 및 재발 방지를 위해 필요한 조치 등을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 신청인의 개인정보 인증 및 유출 내역 등에 대해 확인, 이상이 없음을 답변하였으며, 재발 방지를 위한 보안 강화 방안을 안내하여 조정전합의로 종결됨.

9. 콘텐츠 및 서비스 하자

| 재화 구매 후 성능 변경으로 인한 환불 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 게임 내 확률형 아이템의 구매를 수차례 시행하여 신규 출시된 A재화를 얻음.
- ▶ 게임사는 A재화의 성능 기재에 오류가 있었다고 공지하며, 출시 다음날 해당 재화의 성능을 하향 수정함.
- ▶ 이에 신청인은 피신청인(게임사)의 광고 및 운영에 대한 신뢰를 잃었음을 주장하며 이제까지의 모든 구매내역에 대한 환불을 요청하였으나 피신청인으로부터 거절되었고, 분쟁조정위원회에 같은 내용의 조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 조정접수 후 고객센터 재상담을 통해 해결을 도모하였으며, 양자간 합의로 원만히 처리됨.

| 오류 보상 미비에 대한 시정 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인이 이용 중인 게임의 유료 재화에 대해 설명 표기의 오류가 있었으며, 게임사는 이에 대해 보상을 지급함.
- ▶ 그러나 신청인은 지급된 보상이 무료로 획득 가능한 재화이므로 보상 및 대응이 미흡한 것이라고 지적하며 피신청인(게임사)을 상대로 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 게임 이용에 불편을 끼친 점에 대해 사과하고, 신청인을 포함한 해당 재화 구매자들에게 추가 보상을 제공하여 원만히 해결됨.

II. 영상 부문

1. 결제취소/해지/해제

| 할인 미적용으로 인한 환불 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 동영상 서비스의 모바일 앱에서 '얼리버드' 할인 상품을 결제하였으나, 결제 후 해당 할인이 적용되지 않은 것을 알게 됨.
- ▶ 서비스사는 모바일 결제 취소 후 PC환경에서 재결제할 것을 안내하였으나, 모바일 결제 취소 권한을 가진 앱 마켓에서는 환불을 거절함.
- ▶ 이에 신청인은 피신청인(앱 마켓)에 대해 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 신청인과 동영상 서비스사 간 환불 문의 및 그 답변 내역을 공유해 줄 것을 요청하였고 신청인이 관련 자료를 제출함.
- 관련 자료 검토 후 환불 처리가 합의되어 원만히 종결함.

2. 기술적 보호조치 미비

| OTT 계정 정보 유출 의심 사례에 대한 대응 요청 |

사건개요

- ▶ OTT 서비스 A를 이용 중인 신청인은 A에 등록된 이메일, 결제 정보 등 개인정보가 해외 사이트에 유출되어 있는 것을 확인함.
- ▶ 신청인은 개인정보 유출 여부 및 그 원인을 확인하고 적절한 대응 방안을 알려 줄 것을 피신청인(A)의 고객센터에 상담하였으나 명확한 답변을 얻지 못하여, 해당 내용에 대한 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 확인 결과 해당 정보가 피신청인으로부터 유출된 것은 아니라고 답변함.
- 다만 계정 보안을 위하여 신청인의 정보를 비롯한 해당 사이트 기재 A회원들의 비밀번호를 모두 초기화하고, 도메인 사업자에게 사이트 차단을 강력히 요청했음을 알림.
- 피신청인의 답변에 대해 신청인이 별도로 답변하지 않아 사건 종결됨.

3. 미성년자 결제

| 미성년자 결제건에 대한 환불 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인의 미성년자 자녀 A는 피신청인의 IPTV 서비스에서 각건 2~300원, 총액 12,000원 가량의 유료 콘텐츠 서비스를 여러 번 결제하여 이용함.
- ▶ 신청인은 각건 결제에 대하여 SMS 알림서비스를 받지 못한 것 등 유료 결제 서비스의 운영에 대하여 항의하였으나, 피신청인으로부터 환불조치를 받지 못하자 본건 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 결제단계에서 유료임을 표시하고 있는 점, 비밀번호 설정을 통해 유료결제를 관리하고 있는 점 등을 고려하면 SMS 알림서비스가 제공되지 않는 것만으로 환불조치를 하기는 어려우며, 다만 일 결제가 일정 금액을 초과하는 등 비정상 결제로 보이는 경우 통보하고 있다고 답변함.
- 신청인은 피신청인 고객센터와의 통화에서 환불보다는 알림서비스 자체의 개선에 대하여 강력히 요청하였으며, 피신청인의 답변에 대해서는 더 이상 의견을 제출하지 않아 절차가 종결됨.

4. 부당한 요금 청구

| 신청하지 않은 영상 부가서비스 정기결제 취소 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 통신사를 통해 인터넷과 인터넷TV 서비스를 함께 구매함.
- ▶ 수개월 후, 신청인은 본인이 신청하지 않은 OTT 구독 부가서비스가 함께 구매되어 정기 결제되고 있었음을 뒤늦게 확인함.
- ▶ 신청인은 해당 부가서비스를 즉시 해지하고, 가입된 경위의 해명 및 결제금액 환불을 요청하는 분쟁조정을 피신청인(통신사) 상대로 신청함.

처리결과

- 신청인의 가입경로를 확인 결과, 인터넷TV 설치 시 셋톱박스를 통해 부가서비스에 가입된 것으로 확인됨.

- 인지하지 못한 부가서비스의 이용 내역이 없음을 고려하여 결제금액 전액을 인터넷서비스 청구액에서 감면하는 방식으로 환불하기로 하고, 당사자간 합의에 의해 절차가 종결됨.

| 과다한 청구금액에 대한 환불 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 인터넷쇼핑몰 개설을 준비 중 피신청인(광고대행사)의 광고 전화에 응하여 쇼핑몰 디자인 스킨, 검색 상단 노출 등의 종합서비스를 신청함.
- ▶ 신청인은 계약 다음날 마음이 바뀌어 바로 해지를 요청하였는데, 피신청인은 모바일 홈페이지 등의 제작비용이 이미 발생하였으므로 해당 부분을 제외하고 환불을 진행함.
- ▶ 신청인은 하루만에 제작된 홈페이지 등이 본인의 의뢰와 전혀 다르며, 중간 확인 절차도 거치지 않았고, 피신청인이 요구한 제작비용이 과도하다고 여겨 전액 환불을 요구하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 홈페이지 등의 제작비용 전액에 대해 환불 처리되어 분쟁이 종결됨.

5. 약관 운영정책 등

| 운영정책상의 환전 거절에 따른 분쟁 |

사건개요

- ▶ 신청인은 인터넷 방송 플랫폼의 방송인으로, 시청자들로부터 선물 받은 재화를 현금으로 환전하려 하였으나 피신청인(플랫폼사)은 일부 재화에 대하여 환전을 거절함.
- ▶ 신청인의 주장에 따르면 피신청인은 재화를 선물한 계정이 신청인 본인의 부계정으로 판단된다는 이유로 환전을 거절했으며, 신청인은 이를 납득하지 못하여 전액 환전 처리를 요구하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인의 답변에 의하면, 유료 재화 또는 타인이 정상적으로 콘텐츠를 소비하여 얻은 무료 재화를 선물 받은 것은 아무 문제가 없어 환전을 진행하였음.
- 다만 신청인 본인의 다른 계정(부계정)으로 판단되는 계정이 오로지 무료 재화를 얻기 위한 목적으로 비정상적으로 콘텐츠를 소비한 내역에 대해서는 이용정책 상 환전이 불가하다고 답변하였음.
- 신청인이 피신청인의 답변에 대하여 기한 내 이의신청하지 않아 분쟁이 종결됨.

6. 허위·과장 광고

| 월정액서비스 과대광고로 인한 환불 등 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 특정 애니메이션의 시청을 위해 '월정액 서비스' 상품을 구매하여 이용하였는데, 해당 애니메이션 중 일부는 다른 월정액 상품으로만 이용할 수 있다고 하여 2배 가격의 상품을 추가 구매함.
- ▶ 신청인이 시청을 원하는 애니메이션들이 각기 다른 월정액 상품 또는 개별 구매상품으로만 이용할 수 있는 것을 확인하자, 신청인은 '월정액 서비스'라는 상품명 및 상품설명이 과대·허위광고이므로 해당 항목의 시정과 개별 구매상품들의 환불을 원한다는 취지로 피신청인(IPTV 서비스사)에 대해 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 콘텐츠별 제공사·연령 등급 등의 차이로 월정액 서비스가 달라질 수 있음을 설명하였으며, 추후 상품설명을 보완할 것을 안내함.
- 불필요한 월정액 서비스를 추가 결제했다는 주장에 대하여 이를 감면 처리하기로 합의하여 원만한 합의로 종결됨.

Ⅲ. 지식정보 부문

1. 결제취소/해지/해제

| 유료 앱에 대한 앱마켓의 환불 거절 |

사건개요

- ▶ 신청인은 시험 준비를 위한 학습용 유료 앱을 구매하였는데, 설명에 기재되어 있던 특정 콘텐츠가 실제로는 앱에 포함되어 있지 않아 구매 목적을 달성할 수 없게 되자 앱 마켓에 환불을 문의함.
- ▶ 피신청인(앱 마켓)이 환불을 거절하자 신청인이 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 내부 검토를 통해 예외적으로 1회에 한하여 결제를 취소하겠다고 답변하였으며, 신청인이 이를 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.

| 암호화폐 미지급 건에 대한 환불 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 특정 NFT를 구입하기 위해 NFT마켓 전용 A암호화폐를 인앱 결제로 구매하였는데, A화폐가 전자지갑에 입고되지 않아 NFT 구입에 실패함.
- ▶ NFT를 구입할 수 없게 된 신청인은 먼저 NFT마켓에 환불을 문의하였으나, NFT마켓은 '인앱 결제가 되지 않는 것은 앱 마켓의 문제이며, 결제 및 환불을 NFT마켓에서 처리할 수 없다'고 답변함.
- ▶ 이에 따라 신청인은 피신청인(앱마켓)을 상대로 환불을 요청하였으나, 앱 마켓이 이를 거절하자 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 예외적으로 1회에 한하여 결제를 취소하겠다고 답변하였으며, 신청인이 이를 받아들여 분쟁이 종결됨.

2. 미성년자 결제

| 미성년자가 구매한 재화에 대한 환불 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인의 미성년자 자녀가 부모의 동의 없이 정보제공서비스에 12만원 가량을 카드 결제하였고, 신청인은 앱 마켓에 결제취소를 요청하였으나 거절됨.
- ▶ 신청인은 정보제공서비스 앱의 이용 정책상 부모 동의 없는 미성년자 결제는 환불이 가능함을 지적하며 피신청인(앱마켓)에 대하여 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 정책상 휴대전화 명의자가 미성년자의 부모가 아닌 경우 미성년자 결제를 이유로 한 환불이 불가능하다고 안내함.
- 다만 신청인은 미성년 자녀가 해당 재화를 결제하였다는 증빙을 제출하였고, 피신청인은 이를 검토하여 예외적으로 1회에 한하여 결제 취소하겠다고 답변함.
- 신청인이 피신청인의 환불 조치를 받아들여 합의로 분쟁이 해결됨.

3. 부당한 요금 청구

| 정기결제 자동 연장에 대한 취소 및 환불 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 피신청이 제공하는 앱의 연간 구독 서비스를 14개월 동안 이용 후 취소하려 하였는데, 피신청인은 취소 시 위약금을 요구함.
- ▶ 12개월 단위의 연간 구독 서비스는 자동으로 연장되며, 신청인은 갱신 알림 이메일을 받았으나 당시에는 위약금에 대한 내용을 인지하지 못함.
- ▶ 신청인은 연간 구독 갱신 및 위약금과 관련된 피신청인의 약관 자체가 불공정하거나, 적어도 안내가 제대로 이루어지지 않은 것이 문제라고 주장하며 갱신 후 구독료에 대한 환불 및 위약금 면제를 요청하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 신청인의 요청에 따라 갱신 후 2개월간의 추가결제분을 환불하였으며, 위약금이 발생하지 않도록 조치하여 분쟁이 종결됨.

4. 콘텐츠 및 서비스 하자

| 앱마켓의 거래제한조치에 따른 환불 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 NFT를 판매하는 앱에서 사용되는 가상화폐(앱 내 재화)를 충전하기 위해 앱마켓에서 총 11회의 결제를 시도함.
- ▶ 신청인의 앱마켓 결제가 알 수 없는 원인으로 계속하여 제한되었고, 신청인은 피신청인(앱마켓) 고객센터와 상담하며 계속하여 결제를 시도하였으나 거래 제한 조치가 반복되어 3일간 총 5회밖에 결제가 이루어지지 않음.
- ▶ 신청인은 원하는 NFT를 구매할 수 없게 되자 피신청인에게 위 5회의 결제 건에 대한 환불을 요청하였으나 피신청인이 이를 거부하자 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인이 각 결제 내역을 환불 하기로 하여 분쟁이 종료됨.

IV. 만화, 캐릭터 등 부문

1. 결제취소/해지/해제

| 과다 결제건의 환불 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 피신청인(앱마켓) 내의 전자책 서비스 앱에서 전자책을 구매하였는데, 의도한 금액의 10배에 이르는 큰 돈이 결제됨.
- ▶ 신청인은 피신청인에게 결제금액의 환불을 요청하였으나 환불 조건에 부합하지 않는다는 답변을 받아, 동일한 내용의 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인이 신청인의 결제내역을 검토 후 환불 처리를 진행하여 조정전합의로 종결됨.

2. 부당한 요금 청구

| 이용하지 않은 정기결제건의 환불 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 전자책 구독 서비스 앱을 무료 체험으로 이용했는데, 체험 기간 종료 후 6개월 동안 앱을 이용하지 않았음에도 앱 내 정기결제가 이루어진 것을 확인함.
- ▶ 신청인은 피신청인(앱마켓)에 대해 환불을 요청하였는데, 피신청인은 6개월 중 최근 2개월 결제 역에 대해서만 환불이 가능하며, 이를 초과하는 범위의 결제 내역은 환불할 수 있는 방법이 없다고 답변함.
- ▶ 이에 신청인은 환불이 거절된 4개월치 결제 내역의 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인이 해당 결제 건에 대해 환불 처리를 완료하였고, 신청인이 이에 대해 따로 의견을 제시하지 않아 절차가 종결됨.

3. 아이템·캐시의 거래·이용 피해

| 무상 캐시에 앞서 이용된 유상 캐시 결제건의 환불 요청 |

사건개요

- ▶ 피신청인(콘텐츠 제공 앱)은 자체 캐시를 충전하여 콘텐츠를 이용하도록 하고 있는데, 이용자가 캐시를 사용해 콘텐츠를 구입할 경우 ①앱 내 이벤트 등으로 얻을 수 있는 무상 캐시가 유효기간이 짧은 순으로 유상 캐시보다 먼저 이용되며, ②유상 캐시 구매 시 결제금액에 더해 추가로 얻을 수 있는 보너스 캐시(10,000원 결제 시 10,500원 충전되는 경우 500원이 보너스 캐시)가 유상 캐시보다 먼저 이용되는 결제 구조를 가지고 있음.
- ▶ 신청인은 무상 캐시 1,700원을 보유 중인 상태에서 10,000원을 결제하고 유상 캐시 10,000원과 보너스 캐시 500원을 충전하였는데, 이중 1,600캐시를 사용하여 콘텐츠를 구입한 후 위 10,000원에 대해 환불을 신청하자 피신청인(앱 제공사)은 '보너스 캐시가 사용된 경우 환불처리가 불가능하다'고 안내하며 환불을 거절함.
- ▶ 신청인은 소비자가 캐시를 선택하여 사용하는 것이 불가능한 상황에서 보너스 캐시가 무상 캐시에 앞서 사용되고 이를 이유로 환불이 거절, 부분 환불 시 과도한 서류제출을 요청하는 것은 불합리하다고 주장하며, 캐시 충전 내역의 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 답변서에서 캐시 사용 순서에 대하여 다시한번 안내하였으며, 보너스 캐시 사용 내역을 당초 신청인이 의도했던 무상 캐시 사용 내역으로 전환하고 유상 캐시 충전 결제에 대해 환불처리를 진행함.
- 신청인이 해당 조치에 수긍하여 합의로 절차가 종결됨.

4. 콘텐츠 및 서비스 하자

| 실질적 중복구매 건에 대한 환불 요청 |

사건개요

- ▶ 신청인은 1년 전 콘텐츠 서비스 앱에서 A소설을 모두 구입해 이용함.
- ▶ A소설은 제공사를 바꾸어 판매 중단 후 새로운 상품으로 다시 출간되었는데, 신청인은 이를 미처 알지 못하고 새로 구입 후 이용하던 도중 이미 읽었던 소설임을 알게 됨.
- ▶ 신청인은 1년 전 이미 구매하였던 소설이 모두 이용 불가능하게 된 사실 및 피신청인의 표시 미비 등의 사유로 실질적인 중복구매에 이르게 된 점을 들어 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

처리결과

- 피신청인은 신청인과 동일한 내용의 민원이 다수 발생하여 이에 대해 고객센터를 통해 환불을 진행하고 있음을 설명하고, 분쟁조정신청 제도를 통해 접수된 본 건에 대해서도 동일하게 환불을 진행하기로 하여 합의로 절차가 종결됨.

주요 사례 : 분쟁조정

I. 게임 부문

II. 영상 부문

III. 지식정보 부문

IV. 만화, 캐릭터 등 부문



I. 게임 부문

1. 허위·과장 광고로 인한 청약철회 요청

사건개요

- ▶ 신청인을 비롯한 A게임 이용자들은 게임 내의 무료 재화로는 구매할 수 없고 오로지 유료 재화로만 구매 가능한 '스킨'이 포함되어 있는 한정판매 패키지 아이템을 오랫동안 구매하여 사용해 왔음.
- ▶ 피신청인(게임사)은 게임을 업데이트하며 과거 판매한 패키지에 포함되어 있던 한정 스킨들을 뽑기에 의한 상시 판매로 전환하였으며, '한정' 문구 표시를 삭제하였음.
- ▶ 이에 신청인은 상시 판매 스킨 아이템을 한정 판매로 거짓 광고하여 판매한 사실에 대해 청약철회 등 보상을 요구하는 내용의 분쟁조정을 신청함.

당사자 주장

| 신청인 |

신청인을 비롯한 이용자들은 이제까지 '한정판매'라는 말만 믿고 유료 패키지를 구매해 온 것으로, 본건의 상시 판매 전환은 광고의 내용이 사실과 다르거나 계약 내용과 다르게 이행된 사안임. 이는 전자상거래법 제17조 제3항에 의하여 이미 사용한 재화에 대하여도 청약 철회가 가능한 사안이므로, 한정판매 패키지 구입 금액 전체에 대한 청약 철회를 요청함.

| 피신청인 |

한정 스킨의 상시 판매 전환에 대해서는 별도의 추가 보상이 예정되어 있지 않으며, 이용자는 한정판매 스킨 외에도 해당 패키지에 포함된 아이템을 이용해 현재의 게임 내 레벨을 달성한 것으로, 이미 사용한 상품에 대한 청약철회는 불가능함.

조정회의 결과

- 피신청인의 변경 조치로 인하여 신청인이 갖게 되었을 심리적 상실감은 물론이고, 과거 유상으로 취득한 스킨의 상업적 가치가 하락했을 개연성도 일정 정도 인정됨.
- 그러나 스킨 아이템을 한정에서 상시 획득 가능한 아이템으로 변경한 것은 피신청인의 상업적 결정의 범위에 있는 것으로, 전자상거래법상 ‘공급된 재화 등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우’에 해당한다고 보기는 어려움.
- 피신청인이 고객 보호를 보다 충실히 이행하고 신청인이 갖게 되었을 심리적 상실감을 보상하는 차원에서 기존 스킨에 대한 ‘한정’ 표시 및 추가 아이템 지급과 같은 일정한 보상 조치를 취하되, 그 내용이 피신청인의 본건 게임 운영에 지나친 부담을 주지 않도록 배려함으로써 양 당사자의 이해관계를 합리적으로 조정하는 조정안을 제시함.
- 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립함.

II. 영상 부문

1. 광고 용역대금지급 청구

사건개요

- ▶ 신청인(모델 에이전시)과 피신청인(홍쇼핑 광고 제작업체)은 약 10년 전 광고 촬영에 대한 계약을 체결하였음.
- ▶ 신청인은 계약한 용역비의 약 3분의 1 정도밖에 받지 못하여 나머지 촬영분에 대한 대금 등 지급을 청구하는 소를 제기함.

당사자 주장

| 신청인 |

광고 촬영 당시 신청인 본인의 돈으로 모델들에게 비용을 지급하였으므로, 미지급 용역비 및 해당 비용을 피신청인이 지급하여야 함.

| 피신청인 |

세금계산서 등의 증거가 없고 기억이 희미하여 신청인의 주장을 인정하기 어려우며, 신청인의 용역 수행이 성실하지 못하여 피신청인 또한 광고주가 이탈하는 손해를 보았음.

조정회의 결과

조정부는 양측이 양보하여 피신청인이 신청인에게 미지급 용역비 일부를 지급하는 조정안을 제시하였고, 신청인·피신청인이 모두 이를 수용하여 조정이 성립함.

2. 광고대금 청구

사건개요

- ▶ 신청인은 피신청인으로부터 A게임의 홍보영상 제작용역을 수주하여 이를 수행하였는데, 피신청인이 결과물의 검수 후 대금의 감액을 요청하여 최종적으로 5,500,000원을 지급받기로 합의가 이루어짐.
- ▶ 신청인은 위 금액 중 500,000원만을 지급받고 나머지 대금을 지급받지 못하자 이를 청구하는 소를 제기함.

당사자 주장

| 신청인 |

신청인이 계약에 따라 제작한 결과물을 담당자에게 전달하였으며, 만일 피신청인이 이를 전달받지 못해 대금 지급을 거절하는 것이라면 결과물을 재차 전달하고 조정할 의사가 있음.

| 피신청인 |

- 총 5,500,000원을 지급하기로 합의했던 사실은 인정함.
- 그러나 합의서 작성 당시 추가로 합의했던 바와 달리 신청인으로부터 작업 과정 및 결과물을 전달받은 적이 일절 없으며, 신청인이 영상파일을 전달했다는 사람이 누구인지 알지 못함.

조정회의 결과

- 조정부는 본소는 정산합의서에 기한 대금 지급 청구의 소이기 때문에 피신청인이 미지급한 5,000,000원을 지급할 것을 제시함.
- 신청인은 피신청인이 받지 못했다고 주장하는 영상파일의 전달과 관련한 자료를 최대한 확보하여 주기로 하였으며, 피신청인은 회사 사정상 5회에 걸쳐 미지급 대금을 분납하기로 합의하여 조정이 성립함.

3. 간접광고 용역비 지급 청구

사건개요

- ▶ 신청인은 간접광고(PPL)를 중개하는 회사로서, 피신청인이 제조하는 제품에 대해 총 8건의 간접광고 협찬 중개 계약을 체결함.
- ▶ 간접광고의 특성상 광고 방송과 홈쇼핑 방송 일정을 미리 확정하고 방송사에 협찬금을 지급하여야 하는데, 피신청인은 용역 대금(협찬금)을 미리 지급하지 아니하였음.
- ▶ 신청인과 방송사가 위 8건의 간접광고 계약을 진행하는 도중, 피신청인은 피신청인 매출 부진 등의 사유로 간접광고를 중지할 것을 통보하였음.
- ▶ 신청인은 피신청인에 대해 이미 제작 완료되어 방송된 간접광고에 대한 협찬금 및 방송일에 임박한 취소로 인해 청구될 위약금 상당액의 지급을 청구하는 소를 제기함.

당사자 주장**| 신청인 |**

- 신청인은 편성 및 제작에 장기간이 소요되는 간접광고의 특성상 먼저 구두계약에 의해 편성 및 제작을 진행하며 서면계약서는 추후 작성하는 관행이 있다는 설명과 함께, 피신청인은 이전에도 신청인과 함께 10건 이상의 간접광고를 진행하였으므로 신청인은 이러한 사실에 대해 잘 알고 구두계약을 체결하였다고 주장함.
- 신청인은 위 사실을 토대로 이미 방송된 간접광고 협찬금 및 위약금에 해당하는 용역 대금의 지급을 청구함.

| 피신청인 |

피신청인은 신청인과 계약체결을 교섭 중이었을 뿐 실제 계약에 이르지 않았으며, 간접광고 중단을 통보한 이후의 방송은 진행된 사실 자체를 알지 못해 해당 광고에 대응하는 홈쇼핑 방송도 송출하지 못한 상태로, 해당 계약 내용을 인정할 수 없다고 주장함.

조정회의 결과

- 조정은 신청인이 방송사에 협찬금을 지급하여야 하거나 이미 일부 지급한 점 및 이전에도 신청인-피신청인간 같은 담당자를 통해 간접광고를 진행한 사실이 있음을 고려하여, 신청인의 청구액 중 방송사로부터 청구된 사실이 없는 일부를 제외한 금액의 90%를 지급하는 조정안을 제시함.
- 신청인이 95%에 해당하는 금액을 제시하고 피신청인이 이를 받아들여 조정이 성립함.

4. 용역대금 반환 청구**사건개요**

- ▶ 신청인은 피신청인과 6편 분량의 다큐멘터리 촬영에 대한 용역계약을 체결하고, 용역 대금의 2분의 1에 해당하는 금액을 선금으로 지급함.
- ▶ 그러나 내외부 사정으로 계획대로 제작이 진행되지 않자, 신청인과 피신청인은 당초 계약의 3분의 1 분량인 2편만을 제작하기로 합의함.
- ▶ 해지 후 선금의 정산에 있어 신청인과 피신청인 간 이견이 발생하자, 신청인은 선금금 중 기성비율(3분의 1) 초과금인 1,300만원의 반환을 청구하는 소를 제기함.

당사자 주장

| 신청인 |

- 신청인은 피신청인의 작업물이 완전하지 못해 원청으로부터 항의를 받았고 결국 본인의 인력 및 자본(외주업체 이용)을 추가로 들여 영상을 완성하였음.
- 따라서 실제로 신청인이 청구할 수 있는 금액은 더 크며, 피신청인과의 친분 관계 및 계산의 편의를 고려하여 기성 비율을 3분의 1로 산정한 것뿐이라고 주장함.

| 피신청인 |

- 피신청인은 다큐멘터리 제작이 계획대로 진행되지 않은 것은 코로나19 등 여러 가지 외부 사정으로 취재 자체가 어려웠기 때문이며, 피신청인 본인도 외주업체 이용 등 자비를 더 들여 제작에 임하였기 때문에 선급금을 초과하는 지출로 손해를 입었다고 주장함.
- 또한 다큐멘터리는 2편 완성하였으나 6편 제작에 필요한 원본 영상은 50% 이상 촬영한 상태였으며, 해당 영상의 일부는 실제 원고가 직접 제작한 후편에도 사용되었으므로 기성고를 3분의 1로 보는 것은 부당하다고 주장함.

조정회의 결과

- 조정부는 콘텐츠의 특성상 전문가의 감정에 의하여도 완성도에 대한 정확한 측정이 어려운 점, 결과적으로 신청인과 피신청인 모두에게 손해가 발생한 점을 고려하고, 이외에 신청인과 피신청인의 친분 관계와 피신청인의 경제적 상황 등도 감안하여 서로 수용 가능한 금액으로 합의하기를 제안함.
- 피신청인이 경제 사정상 지급 가능한 금액을 제시하였고, 이를 신청인이 수용하여 조정이 성립함.

5. 위약금 청구 등

사건개요

- ▶ 크리에이터 매니지먼트 등 엔터테인먼트 사업을 하는 회사인 신청인은 콘텐츠 크리에이터인 피신청인과 전속계약을 체결하고, 방송 장비 등을 제공하여 인터넷 방송활동을 하게 함.
- ▶ 피신청인은 몇 개월 간 방송활동을 하다 활동중단 및 계약 해지를 요청하였고, 이에 신청인은 계약금의 4배액인 계약서상 위약금을 청구함.
- ▶ 피신청인이 위 위약금의 일부만 지급하고 나머지를 지급하지 아니하자 원고는 이의 지급을 청구하는 소를 제기함.
- ▶ 피신청인은 신청인의 청구가 이유 없다고 주장하며, 신청인이 지급하지 않은 고정급 및 정신적 고통에 대한 위자료 등을 청구하는 반소를 제기함.

당사자 주장

| 신청인 |

- 신청인은 청구 금액은 계약서에 정한 위약벌로서 적법한 것이라고 주장함.
- 인터넷 방송 활동에 대해 계약된 급여를 지급하였음은 물론 및 장비, 관리 활동 등 지원을 이행하였으며, 방송활동에 대한 피신청인의 주장은 사실이 아니라고 주장함.

| 피신청인 |

- 피신청인은 신청인이 고정급 지급, 정산, 특정 방송플랫폼 보장 등 계약 당시 약속한 사항을 전혀 이행하지 않았음은 물론 방송활동 과정에서 피신청인을 전혀 보호하지 않고 오히려 부당한 요구를 하여 심각한 정신적 피해를 받았음을 주장함.
- 피신청인은 신청인의 강요로 위약금 약정서에 서명하였으며, 해당 위약벌 약정은 민법 제 103조의 선량한 풍속 기타 사회질서 위반으로 무효라고 주장함

조정회의 결과

조정부는 신청인과 피신청인 간 계약 관계의 정의가 어려운 점, 양측 모두 주장을 입증하기 어려운 점 등을 고려하여 본소와 반소를 모두 취하하고 상호 청구를 모두 포기하는 조정안을 제시하였고, 이에 양 당사자가 모두 동의하여 조정이 성립함.

6. 약정금 청구

사건개요

- ▶ 신청인과 피신청인은 신청인의 영화 시나리오 제작에 피고가 투자하는 내용의 계약을 체결하고, 신청인은 피신청인으로부터 약정된 총 개발비의 5분의 1을 선금으로 지급 받음.
- ▶ 신청인은 시나리오 제작을 진행하였으나, 영화 제작이 중단되고 2차 중도금 이후의 약정금을 지급받지 못하자 이의 지급을 청구하는 소를 제기함.

당사자 주장

| 신청인 |

신청인은 시나리오 초고를 완성해 송부하였으며, 송부 후에도 수정작업을 진행하는 등 약정된 단계별로 성실히 작업을 이행하였으나, 피신청인 측의 사정으로 제작이 중단된 것이라고 주장함.

| 피신청인 |

- 신청인은 피신청인에게 작업 과정을 공유하였을 뿐 완성된 시나리오를 송부 한 적이 없으며, 제작 중단의 책임은 신청인에게 있음.
- 피신청인은 이미 신청인 및 신청인의 연대보증인에 대해 선금의 반환을 청구하는 지급명령을 신청하였고, 신청인에 대해서는 지급명령이 확정되어 강제집행 권원이 있으며 연대보증인은 이의를 신청하여 본소가 계속 중임.

조정회의 결과

- 조정부는 신청인은 본 사건 청구를 포기하고, 피신청인은 신청인에 대한 강제집행권원을 포기하며 연대보증인에 대한 소를 취하하는 내용의 조정안을 제시함.
- 양 당사자는 조정안에 동의하였으며, 추가로 신청인이 제작한 미완성 초안에 대한 저작권이 신청인에게 있는 것으로 합의하여 조정이 성립함.

Ⅲ. 지식정보 부문

1. 앱 개발 용역비 청구

사건개요

- ▶ 개발자인 신청인은 제품제조사인 피신청인과 피신청인 제품을 판매하는 쇼핑몰 앱을 개발하는 계약을 체결하고 총 용역비의 2분의 1을 선금으로 지급받음.
- ▶ 신청인은 계약 내용에 따라 앱 개발을 완료하고 검수까지 완료하였으나 용역비 잔금이 지급되지 않자 이 사건 소를 제기함.

당사자 주장

| 신청인 |

- 신청인은 계약 내용에 따라 앱 개발을 완료하고 피신청인 제품을 판매할 수 있게 등록 및 검사까지 완료하였음.
- 따라서 피신청인은 신청인에게 용역비 잔금 전액을 지급하여야 한다고 주장함.

| 피신청인 |

- 피신청인은 소외 A라는 사람을 통해 신청인을 소개받았고 계약하였으며, A가 계약 내용에 대해 책임을 지기로 했다고 주장함.
- 피신청인은 신청인으로부터 앱 개발에 대해 보고를 받거나 작업물을 전달받은 적이 없다고 주장함.

조정회의 결과

- 조정부는 이 사건 계약이 신청인과 A가 아닌 신청인과 피신청인 간에 체결된 것이 분명하며, 신청인이 계약에 따라 앱을 완성하였으므로 피고에게는 대금 지급의무가 있다고 판단함.
- 피신청인이 청구 잔금의 2분의 1을 지급하고, 신청인은 계약 내용에 따라 디자인 소스 등의 작업물을 피신청인에게 전달하는 조정안에 양 당사자가 모두 동의하여 조정이 성립함.

2. 소프트웨어 개발 용역비 청구

사건개요

- ▶ 신청인은 피신청인으로부터 소프트웨어 개발 용역을 수주하여 개발을 완료함.
- ▶ 피신청인이 대금을 지급하지 아니하자 원고가 소를 제기함.

당사자 주장

| 신청인 |

신청인은 계약 내용을 모두 이행하였으나 피신청인은 선금금과 잔금 모두 지급하지 아니하였음.

| 피신청인 |

신청인의 주장을 모두 인정하나, 회사 사정이 좋지 않아 향후 대금을 지급할 것을 지급일을 정하여 신청인에게 약속한 바 있음.

조정회의 결과

- 계약의 이행 내용, 대금의 액수 등에 대하여 다툼이 없는 건으로 지급 시기만이 문제된 사안임.
- 조정부가 분할지급을 내용으로 하는 조정안을 제시하고 양측이 동의하여 조정이 성립함.

3. 전속계약의 일방적 해지에 따른 손해배상청구

사건개요

- ▶ 방송연예기획사인 신청인은 인터넷 방송인인 피신청인과 전속계약을 맺었는데, 계약기간이 종료하기 전 피신청인이 일방적으로 해지를 통보하고 계약범위 외의 플랫폼에서 독자적으로 방송을 진행하였음.
- ▶ 이에 신청인은 피신청인에게 지급했던 계약금·방송지원금 상당액의 반환을 청구하는 소를 제기함.

당사자 주장

| 신청인 |

- 피신청인은 특별한 이유 없이 일방적으로 계약 해지를 통보했으며 이후 계속하여 계약 내용을 위반한 방송활동을 지속하고 있음.

- 계약금, 방송지원금 외에도 위약벌 약정에 의한 손해배상금을 곧 확정하여 청구할 예정임.

| 피신청인 |

- 신청인은 피신청인에게 방송활동에 대한 충분한 지원을 해 주지 않아 계약 내용을 위반하였고, 피신청인의 계약 해지는 적법한 것임.
- 신청인이 주장하는 방송지원금은 방송 실적에 따른 인센티브로 반환 의무가 없으며, 위약벌 약정은 그 금액이 과도하여 선량한 풍속 기타 사회질서 위반으로 무효임.

조정회의 결과

- 피신청인의 주장과 달리 신청인이 계약 내용을 위반하여 해지의 귀책사유 있는 사실은 보이지 않아, 위약벌 주장은 일리 있다고 판단됨.
- 다만 신청인이 주장하는 위약벌 금액이 지나치게 과도하여, 계약금·방송지원금에 신청인이 주장하는 위약벌 금액의 5분의 1을 더한 금원을 10회에 걸쳐 분할납부하는 조정안을 제시함.
- 신청인 및 피신청인이 조정안에 동의하여 조정이 성립함.

4. 계약과정에서 미리 지급된 선수금 반환청구

사건개요

- ▶ 신청인은 피신청인에게 홈페이지 제작용역을 의뢰하기로 하고, 계약서 날인 전 작업을 진행하며 선수금을 지급함.
- ▶ 디자인 작업 중 과업의 범위 및 작업물 시안의 품질에 대하여 신청인·피신청인간 이견이 생기자, 신청인은 더 이상 용역을 진행하지 않기로 하고 선수금의 반환을 청구하는 소를 제기함.

당사자 주장

| 신청인 |

신청인은 피신청인과 계약체결을 위해 협의한 사실은 있으나, 실제 계약체결에 이르지 않았으므로 지급한 선수금 전액을 부당이득으로서 반환 청구함.

| 피신청인 |

반면 피신청인은 계약서에 날인은 하지 않았으나 이미 계약은 체결된 것이고, 신청인이 제안서에 없는 과업을 요구하고 이를 이유로 계약을 해지하였으므로 계약서상의 할증을 적용하여 선수금 일부만을 반환하겠다고 주장함.

| 조정회의 결과

- 조정부는 피신청인이 실제로 디자인 시안을 원고에게 제공하여 계약상의 의무를 이행한 부분을 감안, 신청인과 피신청인이 각자 주장하는 금액의 중간 금액을 반환금으로 제시함.
- 양 당사자가 모두 동의하여 조정이 성립함.

IV. 만화, 캐릭터 등 부문

1. 공연 취소에 따른 투자금 반환 청구

사건개요

- ▶ 신청인은 외국 가수 A의 공연에 대해 10만 달러를 투자하였으나 여러 사정으로 공연이 무산되자, 해당 공연의 국내 주관사이자 연대보증인인 피신청인에게 투자금 반환을 수차례 독촉함.
- ▶ 신청인은 피신청인에 대해 투자금 중 일부인 50,000,000원의 지급을 청구하는 소를 제기함.

당사자 주장

| 신청인 |

- 신청인과 피신청인은 10만 달러 상당액에 대해 공정증서를 작성한 바도 있으며, 이중 일부에 불과한 50,000,000원만을 변제 요구하였는데도 피신청인이 이를 지급하지 아니하고 있음.
- 다만 피신청인의 지불 능력과 태도, 피신청인과의 관계 등을 감안하여 청구 금액을 감액할 의사는 있음.

| 피신청인 |

- 신청인·피신청인과 다른 연대보증인이 공정증서를 작성한 바는 있으나, 신청인은 그 이후 연대보증인들에 대해 채무 전액을 면제하였던 바 있으며 피신청인은 신청인이 외국 현지로부터 투자금을 회수할 수 있도록 조력을 아끼지 않았음.
- 채무면제 이후에 새로이 작성한 금원지급 약속서의 금액도 15,000,000원이었는데, 50,000,000원을 지급하라는 청구는 과도함.
- 다만 약속한 기간까지 금원을 지급하지 못한 것은 사실이며 공연 취소의 피해자인 신청인에게 도의상 금전을 지급할 의사는 있음.

조정회의 결과

- 조정부는 피신청인이 작성한 약속서상의 대금 지급이 이루어지지 않은 점 및 각 당사자의 의사를 모두 고려하여 피신청인이 신청인에게 20,000,000원을 지급하는 조정안을 제시함.
- 양 당사자가 조정안에 모두 동의하여 조정이 성립함.

2. 안무비 등 용역비 지급청구

사건개요

- ▶ 신청인과 피신청인은 엔터테인먼트 관련 사업자로, 신청인은 피신청인으로부터 댄스곡의 안무를 의뢰받아 시안의 납품을 완료함.
- ▶ 신청인의 요청에 의해 추가 시안비의 계약을 하고 수정안을 납품하였으나 결국 해당 안무는 채택되지 않았으며, 피신청인이 안무비·시안비·촬영비 등의 지급을 하지 아니하자 신청인이 이 사건 소를 제기함.

당사자 주장

| 신청인 |

- 피신청인의 요구에 따라 여러 번 안무를 수정하여 납품하였음에도 약정한 금액을 전혀 지급 받지 못함.
- 신청인은 이미 회사 소속 안무가에게 안무비를 지급하는 등 이 사건 계약의 이행을 위하여 지출한 금액이 적지 않음.
- 법원에서는 본건 조정 이전에 추가 비용을 제한 최초 계약금액으로 화해를 권고하였으나, 피신청인이 이의를 제기하였음.

| 피신청인 |

- 악곡, 안무 등의 제작 계약은 수령한 완성본이 마음에 들 경우 사용하기로 하고 대금을 지급하는 것이 일반적인 이행 형태이고, 실제로 피신청인은 바로 신청인 본인으로부터 의뢰받아 피신청인이 납품한 악곡에 대해서도 채택을 촉구하거나 대금 지급을 청구하고 있지 않음.
- 안무를 사용하지 않을 것이나 약정 대금의 5분의 1 정도는 지급할 의사가 있는데, 전액을 지급하는 것은 과도하다는 의견임.

조정회의 결과

조정부는 피신청인이 신청인에게 청구 금액의 2분의 1을 지급하는 내용의 조정안을 제시하였고, 이에 양측 모두 동의하여 조정이 성립함.

3. 앱 개발 계약의 해제와 부당이득금 반환 청구

사건개요

- ▶ 신청인은 피신청인과의 사이에 교육용 앱 개발 용역계약을 체결하고 계약금 및 중도금을 지급함.
- ▶ 앱 개발이 예정된 일정보다 늦어져 완성이 되지 않은 상황에서, 신청인은 해당 앱에 추가기능을 탑재하는 내용의 2차 계약을 체결하고 역시 계약금 및 중도금을 지급함.
- ▶ 피신청인이 프로젝트 기간 만기까지 1차 계약의 앱을 완성하지 못하고 2차 계약의 추가기능 개발에는 착수조차 하지 못하자, 신청인은 계약을 해지하고 이제까지 지급한 금전 전부의 반환을 구하는 취지의 소를 제기하였음.

당사자 주장

| 신청인 |

- 피신청인은 신청인에게 사용 불가능한 정도의 산출물만을 제공하였으며 2차 계약은 착수조차 하지 않아, 신청인은 해당 사업을 포기하기에 이르렀음.
- 소를 제기한 대로 대금 전액을 반환받는 것이 마땅하나, 2차 계약금 및 중도금만을 반환받는 선에서 합의 의사가 있음.

| 피신청인 |

- 1차 계약에 대해서는 중간산출물을 제공하였으며, 하자보수로 처리할 수 있음.
- 2차 계약은 착수하지 못했음을 인정하며, 계약대금을 반환하기보다는 다시 개발을 이행하고자 함.

조정회의 결과

조정부에서는 피신청인의 지불 능력을 고려, 2차 계약대금의 80% 선의 금액을 6개월에 걸쳐 분납하는 조정안을 제시하였고, 양 당사자가 모두 동의하여 조정이 성립함.

부록

- Ⅰ. 콘텐츠분쟁조정위원회 활동 소개
- Ⅱ. 콘텐츠이용자보호지침
- Ⅲ. 콘텐츠 분쟁 조정규정

I. 콘텐츠분쟁조정위원회 활동 소개

국내 콘텐츠 산업의 규모가 해마다 증가하고, 스마트 기기와 통신환경 등 정보통신기술의 발달로 콘텐츠의 이용과 거래가 더욱 다양해지고 확대됨에 따라 콘텐츠 재화와 용역 관련 분쟁이 급증하게 되었다. 이에 콘텐츠 분야의 공정한 거래환경을 조성하고 신뢰성을 확보하여 산업 진흥을 도모하기 위한 전문적이고 신속한 분쟁 해결 서비스를 제공하는 콘텐츠 분야 전담 조정기구 설치의 필요성이 제기되었다.

콘텐츠분쟁조정위원회(이하 ‘조정위원회’)는 「콘텐츠산업진흥법」 제29조에 따라 한국콘텐츠진흥원에 설치된 콘텐츠 관련 분쟁 해결을 위한 전문 조정기구이며 법조계, 학계, 산업계 및 이용자보호단체 등의 추천을 거쳐 문화체육관광부 장관이 위촉한 30명의 위원으로 구성되어 있다. 2011년 4월 15일, 제1기 조정위원회가 출범하였으며, 2014년 제2기, 2017년 제3기를 거쳐 2020년 제4기 위원회가 출범하였다.

또한, 조정위원회 역량 강화 및 증가하는 정보시스템 관련 분야 조정사건에 대한 효율적 지원을 위해 전문위원 6인을 재위촉하였다.

〈표 5-1-1〉 콘텐츠분쟁조정위원회 조정위원 및 전문위원 현황

(단위: 명)

	법조계	학계	콘텐츠 산업계	이용자보호	합계
4기 위원	14	6	9	1	30
전문위원	-	-	6	-	6
계	14	6	15	1	36

조정위원회는 콘텐츠 사업자 간, 콘텐츠 사업자와 이용자 간, 콘텐츠 이용자 간의 콘텐츠 거래 및 이용에 관한 분쟁을 조정하는 기구로 국민 누구나 콘텐츠 분쟁과 관련하여 위원회의 조정제도를 이용할 수 있다. 조정위원회에서는 분쟁에 대한 상담, 조정절차 안내, 조정신청서 접수 및 통보, 조정회의 지원, 조정서 작성 및 송달 등 조정절차 전반을 지원하고 있으며, 온라인 상담 및 조정 신청 접수를 위해 홈페이지(<http://www.kcdrc.kr/>)를 운영하고 있다. 조정 신청

이 접수되면 조정위원회에서 당사자 간 원만한 합의를 유도하고, 당사자 간 동의가 있으면 조정회의에 회부하여 조정안을 제시한다. 조정회의에서 양 당사자가 조정안을 수락할 경우 발급되는 조정서는 확정 판결과 동일한 효력을 지닌다. 각 사건의 처리기한은 조정 신청이 접수된 날로부터 60일이며, 「콘텐츠분쟁조정규정」 제30조에 따라 1회 연장할 수 있다.

1. 콘텐츠 전문 민원상담창구 운영

콘텐츠분쟁조정위원회는 콘텐츠산업의 지속적인 발전과 더불어 증가하는 관련 분쟁의 사전 예방과 이용자 보호를 위한 전문적인 상담을 진행하고자 2012년 4월 콘텐츠 전문 민원상담창구(1588-2594, www.kcdrc.co.kr)를 설치하고 전문상담원을 배치하여 전화, 온라인 등을 통한 상담 서비스를 제공하고 있다. 콘텐츠 거래 또는 이용 중 발생한 피해 및 예방을 위한 상담, 관련 정보의 제공, 고충 처리 및 피해구제방법에 대해 안내하고, 콘텐츠 관련 분쟁에 대한 콘텐츠분쟁조정위원회의 조정절차 및 조정신청방법 등의 정보를 제공하고 있다. 2022년 총 상담 건수는 5,527건으로 2019년 대비 4%, 2020년 대비 25%, 2021년 대비 34% 감소하였다.

〈표5-1-2〉 연도별 콘텐츠 민원상담 현황

(단위: 건)

구분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	합계
건수	5,688	5,633	5,744	7,360	8,369	5,527	38,321

〈표 5-1-3〉 2022년 월별·장르별 콘텐츠 민원상담 현황

(단위: 건)

구분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
게임	게임	487	518	443	397	334	371	374	356	402	398	482	452	5,014
영상	음악	1	1	3	-	-	1	-	2	-	3	3	1	15
	영화	2	4	3	6	2	-	-	4	3	2	2	3	31
	애니메이션	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	3
	방송	5	4	3	3	1	5	7	7	9	9	11	2	66
	광고	1	2	-	7	3	4	3	1	-	5	9	3	38
지식 정보	지식정보	5	1	-	3	4	1	1	8	14	10	3	4	54
	콘텐츠솔루션	1	-	1	4	2	2	14	8	8	4	8	2	54
만화· 캐릭터 등	만화산업	-	-	-	2	-	-	-	1	1	-	1	-	5
	캐릭터산업	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	2	5
	공연산업	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
	출판산업	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
기타	비콘텐츠	29	18	29	27	17	18	14	15	23	16	22	11	239
합계		533	548	482	450	363	402	414	402	460	448	545	480	5,527

〈표 5-1-4〉 2022년 장르별·피해유형별 콘텐츠 민원상담 현황

(단위: 건)

구분	게임	영상	지식정보	만화·캐릭터 등	기타	합계
허위, 과장 광고	27	1	2	-	5	35
콘텐츠 및 서비스 하자	350	3	1	-	4	358
기술적 보호 조치 미비	120	-	2	-	10	132
사용자의 이용제한	512	3	-	-	5	520
부당한 요금 청구	65	27	4	-	10	106
미성년자 결제	521	2	-	1	1	525
아이템·캐시의 거래·이용 피해	177	-	1	-	1	179
결제취소·해지·해제	449	37	35	2	40	563
콘텐츠 제작·계약 미이행	46	9	16	-	8	79
약관 운영정책	204	10	2	1	3	220
정보제공 요청 등	2,503	60	43	9	130	2,745
기타	40	1	2	-	22	65
합계	5,014	153	108	13	239	5,527

* 영상: 음악, 영화, 애니메이션, 방송, 광고

* 지식정보: 지식정보, 콘텐츠솔루션

* 만화·캐릭터 등: 만화, 캐릭터, 공연, 출판

* 기타: 비콘텐츠

2. 사후 분쟁 해결 지원

2022년 조정위원회에서는 12,248건의 조정 신청을 접수하여 이 중 4,093건을 ‘조정 전 합의’로 종결하였다. 조정회의가 개최되기 전 양 당사자의 원만한 합의로 종결된 사건을 의미하는 ‘조정 전 합의’는 조정위원회에서 가장 활발하게 이루어지는 부분으로, 대체적 분쟁 해결(Alternative Dispute Resolution, ADR) 기법의 하나인 ‘알선’이라 할 수 있다. 즉, 조정위원회의 조정위원이 아닌 사무국의 조사관이 당사자 분쟁에 개입하여 양 당사자들의 의견을 전달하고 관련 법령 및 분쟁해결 기준에 따라 합의를 유도하는 방식이다. 전체 접수된 사건(12,248건) 중 조정위원회에서 처리할 수 없는 조정취하(1,177건), 조정거부(1,872건), 유관기관이첩(87건), 조정불능(3,099건) 사건을 제외하면 실질적인 유효건수는 6,013건인데, 이 중 68.1%인 4,093건이 ‘조정 전 합의’로 종결되었다.

‘조정불능’은 당사자 중 어느 일방과 전혀 연락이 닿지 않거나 신청인이 조정사건 진행에 필요한 필수정보를 조사관의 요구에도 제출하지 않아 사건을 진행할 수 없어 사건이 종결되는 경우를 말한다. 2022년의 ‘조정불능’은 3,099건으로 나타났다. 피신청인이 조정회의 참석을 거부하는 등의 사유로 종결되는 ‘조정불성립’은 1,868건으로, 2021년 대비 조정불능은 9.8% 감소하였으며, 조정불성립은 전년과 비슷하였다.

〈표 5-1-5〉 2022년 콘텐츠분쟁조정 사건접수 및 처리내역

(단위: 건)

구분	사건접수				사건처리결과								
	B 2 C	B 2 B	C 2 C	계	조정 취하	조정 거부	유관 기관 이첩	조정 불능	조정 불 성립 (1)	조정전 합의	조정회의 결과		계
											성립	불 성립 (2)	
게임	10,850	5	15	10,870	1,061	1,473	26	2,892	1,696	3,698	1	3	10,850
영상	423	28	1	452	35	136	7	83	49	128	6	8	452
지식정보	530	33	3	566	45	77	16	100	101	209	6	12	566
캐릭터등	40	10	-	50	7	2	1	9	3	20	3	5	50
기타	310	8	12	330	29	184	37	15	19	38	3	5	330
합계	12,153	84	31	12,268	1,177	1,872	87	3,099	1,868	4,093	19	33	12,248

* 기타: 비콘텐츠

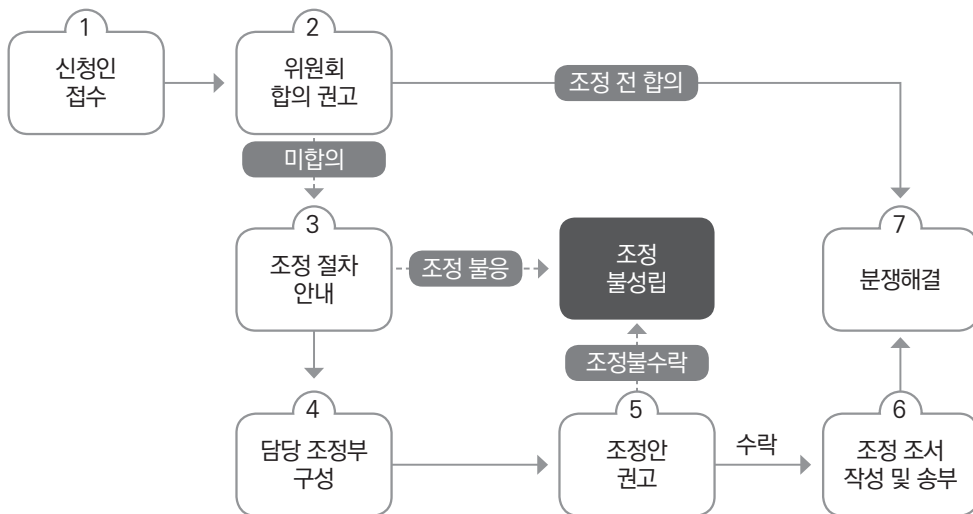
조정회의는 본회의(전원회의), 분과회의, 조정부회의로 운영되고 있다. 2022년에는 조정규정의 개정, 분쟁조정에 관한 기본 계획 등을 의결하기 위한 전원회의가 2회 개최되었으며, 조정사례를 공유하고 조정위원의 역량 강화를 위한 분과회의가 2회 개최되었다. 또한 2022년 상정된 52개의 조정사건 처리를 위하여 조정부 회의가 속행 포함 64회 개최되었다.

〈표 5-1-6〉 2022년 콘텐츠분쟁조정위원회 조정부회의 개최 현황

(단위: 건)

구분	조정부회의			분과회의			전원회의			합계
	출석회의	서면회의	소계	출석회의	서면회의	소계	출석회의	서면회의	소계	
2022년	62	2	64	2	-	2	2	-	2	68

2022년 11월에는 『2022 콘텐츠분쟁조정사례집』을 발간하여 향후 발생할 분쟁해결의 가이드라인으로 활용하고자 하였는데, 여기에는 게임, 영상, 지식정보, 캐릭터 등 분야의 조정 전합의 사례 28선, 조정회의 사례 3선을 수록하였다.



〔그림 5-1-1〕 콘텐츠분쟁조정위원회 조정절차

3. 콘텐츠이용피해 실태조사

한국콘텐츠진흥원에서는 2017년부터 콘텐츠 이용피해 실태조사를 실시, 콘텐츠 이용피해에 대응하기 위한 정책 방안 수립의 기초자료로 삼고 있다. <2022 콘텐츠 이용피해 실태조사>에서는 콘텐츠 이용 경험이 있는 전국 만 14세 이상~만 65세 미만의 국민 총 2,473명을 대상으로 설문조사를 시행하였으며, 그중 이용피해 경험자를 대상으로 심층 인터뷰(Focus Group

Interview, FGI)를 진행하여 조사 신뢰도 및 질적 분석을 강화하였다.

조사 결과, 콘텐츠 이용 피해율은 30.4%로 2021년의 33.5%에 비하여 소폭 하락한 것으로 나타났다. 조사 대상자들이 이용 경험이 있다고 응답한 콘텐츠 중 영화, 방송, 애니메이션이 포함된 OTT서비스가 81.3%로 가장 높은 이용률을 보였다.

콘텐츠 이용 피해 경험이 있다고 응답한 장르 또한 OTT서비스가 43.3%로 1위를 기록하였으며, 다음으로 음악이 31.8%, 게임 30.9%, 만화 23.4% 등의 순으로 나타났다. 이를 세부적으로 살펴보면 2021년 대비 OTT서비스의 이용피해 경험률이 15.6%로 큰 폭으로 낮아진 모습을 보인 반면, OTT 서비스와 게임 분야를 제외한 나머지 콘텐츠 서비스에서는 이용 피해 경험 이 다소 증가한 것으로 조사 되었다.

콘텐츠 이용 피해의 종류에 관하여는 ‘콘텐츠 및 서비스의 하자, 제공중단에 의한 피해’가 24.2%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘기술적 보호조치 미비에 의한 피해’ 23.1%, ‘결제 취소/해지 및 아이템 이용피해’ 20.1% 등의 순으로 나타났다.

콘텐츠 서비스 가입 시 약관 및 운영정책을 살펴보는 경우는 전체 응답자의 34.2%가 그렇다고 응답하여 21년의 39.1%에 비해 4.9%p 감소한 것으로 나타났다. 약관 및 운영정책에서 주로 살펴보는 내용에 대해서는 ‘이용 신청 취소 또는 서비스 중지 시 환불 및 위약금 규정’이 전체 65.1%로 가장 높았으며, 다음으로 ‘과오납금 환불 방법’이 46.7%, ‘유료 콘텐츠 결제 방식 관련 내용’이 43.9%의 순으로 나타났다.

반면, 콘텐츠 서비스 가입 시 약관 및 운영정책을 확인하지 않는 경우 가장 큰 이유는 ‘약관의 분량이 많고 보기 귀찮아서’라는 응답이 전체 78.5%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 약관 내용이 다 비슷할 것 같아서가 28.9%, 이용피해 발생 가능성이 작다고 생각해서가 20.9%, 이용피해와 내용과는 상관없이 해결이 안 될 것 같아서가 20.4% 등의 순으로 나타났다.

콘텐츠 이용 피해는 약관 확인의 누락, 무료 체험 이벤트로 유인한 후의 자동결제, 허위·과대 광고, 개인정보 유출 등의 다양한 사유로 발생한다. 콘텐츠 이용 피해를 줄이기 위하여, 사업자는 회원가입 시 약관의 주요 내용을 알기 쉽게 제시·설명하고, 개별 결제 전에도 관련 정보를 알람 기능 등을 통해 재차 확인하도록 하며, 비정상적인 결제가 발견될 시 자동 차단 시스템을 마련하여 더 큰 피해를 방지하는 등 적극적인 조치를 취하는 것이 요구된다. 또한 상담원에 대한 전문적인 교육을 통해 이용자들의 민원과 피해를 적극적으로 해결하려는 의지와 책임 의식을 지녀야 할 것이다. 한편 콘텐츠 이용자는 새로운 콘텐츠 가입·이용 전 약관을 꼼꼼하게 읽어 보고 피해구제 방법 등을 미리 숙지하는 것이 바람직하며, 무분별한 개인정보 유출에도 각별히 주의를 기울여야 할 것이다.

4. 콘텐츠이용자 보호지침 준수 실태조사

「콘텐츠산업진흥법」은 정부로 하여금 콘텐츠의 건전한 거래 및 유통질서 확립과 이용자 보호를 위하여 콘텐츠사업자가 자율적으로 준수할 수 있는 지침을 관련 분야의 사업자, 기관 및 단체의 의견을 들어 정하고(제28조 제1항), 해당 이용자보호지침의 준수에 관한 실태조사를 시행하도록 규정하고 있다(제26조 제1항 제2호). 한국콘텐츠진흥원은 위 법 제26조 제3항에 따라 위 업무를 수탁하여 2012년부터 「콘텐츠이용자 보호지침」 준수 실태조사(콘텐츠사업자 이용약관 모니터링)를 실시하고 있으며, 그 결과를 3년 간격으로 시행하는 지침 재검토에 반영하고 있다. <2022 콘텐츠이용자보호지침 준수 실태조사>에서는 콘텐츠이용자의 피해구제와 밀접한 관련이 있는 콘텐츠분쟁조정위원회의 2021년 콘텐츠 민원상담 현황 비율을 반영하여 조사표본을 구성하였으며, 8개 장르의 230개 콘텐츠사업자의 서비스를 선정하여 실태조사를 실시하였다.

실태조사 결과 조사대상사업자 이용약관의 평균 평가점수는 100점 만점에 74.9점을 기록하였으며, 이중 온라인 게임 장르가 평균 85.6점으로 가장 높은 결과를 나타냈고 정보서비스 장르가 60.0점으로 가장 낮은 결과를 보였다. 전체 평균 점수는 지난 2018년의 76.6점에 비해 1.7점 낮아졌는데, 출판·온라인게임·모바일게임 장르는 점수가 상승하였으나 그 외 장르에서는 하락한 것으로 평가되었다.

평가항목별 평가점수(만점대비 %)를 살펴보면, ‘분쟁해결’ 항목이 89.3%로 가장 높은 수준, ‘콘텐츠결함 보상’ 항목이 50.0%로 가장 낮은 수준으로 나타났다.

약관 평가 종합점수대 분포를 기준으로 2018년 대비 80점대 이상의 분포는 낮아졌으나, 평균점수대가 분포한 70점대 이상의 분포는 2018년 64.2%에서 2022년 65.6%로 1.4%p 증가하였으며, 특히 표준 등급 분포를 살펴보았을 때 ‘매우 양호(A)’등급의 사업체가 10개에서 38개로 3배 이상 증가하는 등 콘텐츠 사업체들의 약관에 대한 인식이 변화되고 이용자를 보호하기 위한 약관 수정의 노력들이 더해져 준수 수준이 꾸준히 좋아지는 것으로 평가할 수 있었다.

문화체육관광부와 한국콘텐츠진흥원은 본 실태조사 시행 결과 및 각계로부터 수렴한 의견을 토대로 이용자보호지침을 지속적으로 개선, 이용자 보호를 위한 사업자들의 자율적인 이용약관 개선을 유도하여 콘텐츠이용 피해를 사전에 예방하고, 신뢰를 기반으로 한 콘텐츠 이용 환경 조성을 통해 건전한 콘텐츠 발전에 기여하고자 한다.

5. 콘텐츠 분쟁 해결 관련 정보공유 및 대내외 협력 채널 구축·운영

조정위원회는 2022년 콘텐츠 관련 분쟁 해결방안을 공유하기 위해 다음과 같은 활동을 진행하였다. 첫째, 만화·캐릭터 분야 분쟁의 최근 동향과 주요 사례 및 분쟁 해결의 다양한 방안을 공유하고 원활한 분쟁해결을 지원하기 위해 ‘현장 간담회’를 개최(7월)하였으며, 조정위원회 조정위원, 사무국 직원 등이 참석하여 2022년 콘텐츠 분쟁사례를 공유하고 산업 현황 및 정책 동향에 대해 토론하였다.

둘째, 한국소비자원, 서울시전자상거래센터, 한국인터넷진흥원 등 전자거래 분쟁해결기관과의 정례 회의(3회)를 통해 각 기관의 분쟁사례 공유하고 정책 동향에 대해 토론하였다.

셋째, 조정위원회는 문화체육관광부 주최, 한국콘텐츠진흥원 주관으로 ‘콘텐츠산업 패러다임 변화에 따른 분쟁조정의 발전방안’이라는 주제의 콘텐츠 분쟁 조정 전문포럼을 개최하였다(11월). 본 행사에는 국내외 ADR 전문가, 콘텐츠 관련 산학연 및 법조계 인사들이 참가하였으며, 대한변호사협회 변호사 인정연수로 진행하여 전문 법조인이 대거 참석하여 심도 있는 토론의 장으로 자리매김하였다.



〈개회사〉



〈기조연설〉



〈주제발표〉



〈종합토론〉

[그림 5-1-2] 2022 콘텐츠 분쟁 조정 포럼

6. 전망

조정위원회는 2022년 한 해 동안 콘텐츠 관련 분쟁의 예방과 사후 해결을 지원하는 다양한 활동을 진행하였다. 특히 2022년 한 해 동안 콘텐츠 분쟁 발생 건수는 전년도에 비해 소폭 감소하였으나 향후 콘텐츠의 소비가 더욱더 확대되고 갈수록 복잡하고 다양해지고 있어 분쟁 발생으로 인한 이용자의 피해 예방과 피해 구제의 중요성은 대두되고 있다.

이에, 콘텐츠분쟁위원회는 분쟁조정사건에 대한 조정위원회의 전문성을 강화하고자 정보시스템 분야 전문위원 6인을 재위촉하였고, 콘텐츠사업자를 대상으로 콘텐츠이용자보호지침 교육 등을 통해 콘텐츠의 건전한 거래 및 유통질서 확립은 물론 콘텐츠이용자 보호에도 노력하였다. 또한 사례집을 제작·배포함으로써 콘텐츠 이용 시 주요 피해 사례를 널리 알려 추가 피해 및 유사 피해의 발생을 방지하고자 하였다.

조정사건과 관련해서는 서울고등법원, 서울중앙지방법원, 서울남부지방법원, 서울서부지방법원, 수원지방법원 등 법원과 국민권익위원회, 공정거래위원회 등 콘텐츠 분쟁 해결과 밀접한 관계가 있는 주요 부처, 기관과 연계를 강화하여 분쟁 해결을 지원하였다. 2022년에는 콘텐츠 사업자 간 분쟁사건(84건)이 전체 사건(12,248건)의 0.7%를 차지한 것으로 나타났다. 콘텐츠 사업자 간 분쟁사건은 신청인과 피신청인 간의 합의에 의한 조정이 어려워 조정회의 또는 법원 연계 조정 사건이 대부분으로 향후 어느 정도의 강제성이 수반되는 새로운 ADR 기법인 ‘중재’ 또는 조정결정제도의 도입 필요성 등 콘텐츠분쟁조정원위원회 기능 강화를 위한 토론회(11월)도 개최하였다.

2011년 출범한 조정위원회는 다양해지고 세분되고 있는 콘텐츠 관련 분쟁사건의 효율적인 조정을 위해 조정절차를 더욱 체계적으로 개선하고 분쟁조정의 전문성을 강화하여, 건전한 콘텐츠 이용 환경과 신뢰할 수 있는 콘텐츠 산업 환경을 조성하고자 한다.

II. 콘텐츠이용자보호지침

콘텐츠이용자보호지침

제정 2012. 3. 26. 문화체육관광부 고시 제2012-10호

개정 2015. 3. 26. 문화체육관광부 고시 제2015-10호

개정 2021. 3. 10. 문화체육관광부 고시 제2021-16호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 지침은「콘텐츠산업진흥법」(이하 “법”이라 한다) 제28조 제1항에 따라 콘텐츠사업자(이하 “사업자”라 한다)가 자율적으로 준수할 내용을 보다 구체화하여 정함으로써 콘텐츠의 건전한 거래 및 유통질서를 확립하고, 이용자를 보호하려는 데 그 목적이 있다.

제2조(정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “콘텐츠”란 부호·문자·도형·색채·음성·음향·이미지 및 영상 등(이들의 복합체를 포함한다)의 자료 또는 정보를 말한다.
2. “사업자”란 콘텐츠의 제작·유통 등과 관련된 경제활동을 영위하는 자를 말한다.
3. “이용자”란 콘텐츠사업자가 제공하는 콘텐츠를 이용하는 자를 말한다.
4. “약관”이란 「약관의 규제에 관한 법률」 제2조에 따라 그 명칭이나 형태 또는 범위에 상관 없이 계약의 한쪽 당사자가 여러 명의 상대방과 계약을 체결하기 위하여 일정한 형식으로 미리 마련한 계약의 내용을 말한다.
5. “표시”란 사업자 또는 사업자단체가 콘텐츠에 관한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사항을 이용자에게 알리기 위하여 콘텐츠의 용기·포장(첨부물과 내용물을 포함한다), 사업장 등의 게시물 또는 상품권·회원권·분양권 등 콘텐츠에 관한 권리를 나타내는 증서에 쓰거나 붙인 문자·도형과 상품의 특성을 나타내는 용기·포장을 말한다.
 - 가. 자기 또는 다른 사업자등에 관한 사항
 - 나. 자기 또는 다른 사업자등의 콘텐츠의 내용, 거래조건, 그 밖에 그 거래에 관한 사항

6. “광고”란 사업자등이 제5호 각 목의 어느 하나에 해당하는 사항을 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제2조 제1호 및 제2호에 따른 신문·인터넷신문, 「잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률」 제2조 제1호에 따른 정기간행물, 「방송법」 제2조 제1호에 따른 방송, 「전기통신기본법」 제2조 제1호에 따른 전기통신, 전단·팜플렛·전본 또는 입장권 등의 방법으로 이용자에게 널리 알리거나 제시하는 것을 말한다.
7. “계속거래”란 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조 제10호에 따라 1개월 이상에 걸쳐 계속적으로 또는 부정기적으로 재화 등을 공급하는 계약으로서 중도에 해지할 경우 대금 환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있는 거래를 말한다.

제3조(법령의 준수) 사업자는 이용자에게 콘텐츠를 제공함에 있어서 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「표시·광고 등의 공정화에 관한 법률」, 「약관의 규제에 관한 법률」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「개인정보 보호법」, 「청소년 보호법」 등의 관련 법령을 준수하여야 한다.

제4조(적용범위) 이 지침은 전자상거래 또는 통신판매(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조 제1호 또는 제2호)를 통하여 이루어지는 사업자와 이용자[소비자(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조 제5호)인 이용자에 한한다. 이하 같다]간의 콘텐츠거래에 적용된다. 다만, 그 이외의 거래방식에 의한 콘텐츠거래에 대하여는 그 성질에 반하지 않는 범위 내에서 이 지침을 적용하고, 다른 법률에 근거한 개별 콘텐츠 이용자보호 지침이 있는 경우 외에는 이 지침을 적용한다.

제2장 일반준수사항

제5조(약관의 작성등) ① 사업자는 이용자가 약관의 내용을 쉽게 알 수 있도록 한글로 작성하고, 표준화·체계화된 용어를 사용하며, 약관의 중요한 내용을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 약관을 작성하여야 한다.

② 사업자는 계약을 체결할 때에는 이용자에게 약관의 내용을 일반적으로 예상되는 방법으로 명시하여야 한다. 다만, 사이트등의 경우 초기화면에 이용자가 연결화면을 통하여 약관을 볼 수 있도록 조치할 수 있으며, 출력에 제한이 있는 이동통신단말기 등을 이용하여 거래하

는 사업자가 약관의 내용을 확인할 수 있는 방법을 이동통신단말기 등의 화면에 나타나게 한 경우 그 의무를 이행한 것으로 볼 수 있다.

③ 사업자는 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 이용자가 이해할 수 있도록 설명하여야 한다. 다만, 계약의 성질상 설명하는 것이 현저하게 곤란한 경우에는 그러하지 아니하다.

④ 사업자는 이용자가 요구할 경우 그 약관의 사본을 이용자에게 내주어 이용자가 약관의 내용을 알 수 있게 하여야 한다. 다만, 사업자가 이용자로부터 하여금 약관의 사본을 다운로드 또는 인쇄할 수 있는 조치를 사이트등에 설치한 경우에는 그 의무를 이행한 것으로 볼 수 있다.

⑤ 사업자가 제2항 내지 제4항의 의무를 위반한 경우에 약관의 전부 또는 일부를 계약의 내용으로 주장할 수 없다.

[예시] 약관작성방법의 위반

평균적인 이용자가 읽기 곤란할 정도로 지나치게 작은 글자 크기로 약관을 작성한 경우(깨알약관), 약관의 내용을 인식하는 것이 곤란하기 때문에 약관의 작성방법을 위반한 것임.

[예시] 약관의 명시방법

1. 사이트등의 초기화면에 연결화면의 설치 : 이용자가 약관을 쉽게 인식할 수 있도록 조치한 경우
2. 출력에 제한이 있는 기기 : 약관의 모든 내용을 화면에 나타낼 수 없는 기기를 말하며, 약관의 모든 내용을 화면에 나타낼 수 있는 스마트폰 등은 배제됨.

[예시] 중요한 내용

중요한 내용이라 함은 사회통념에 비추어 이용자가 계약체결의 여부나 대가를 결정하는 데에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 것을 말하며 이를 예시하면 다음과 같다.

1. 사업자의 면책사항
2. 이용자가 계약내용을 위반할 경우의 책임가중
3. 급부의 변경
4. 청약의 철회, 계약의 해제·해지 및 그 효과 등

[예시] 약관의 다운로드 또는 인쇄

약관 사본의 다운로드 또는 인쇄는 별도의 특별한 조치없이 전문 인쇄할 수 있도록 하거나, 약관의 화면 그 자체에서 다운로드 또는 인쇄할 수 있도록 조치한 것을 말함.

제6조(약관의 변경) ① 사업자가 약관을 변경할 경우에는 적용일자 및 변경사유를 명시하여 현행약관과 함께 서비스초기화면에 그 적용일 최소한 7일 이전부터 적용일 후 상당한 기간동안 공지한다. 다만 이용자에게 불리하거나 중대한 사항을 변경할 경우에는 최소한 30일 이전

부터 공지하며, 기존이용자에게는 변경될 약관, 적용일자 및 변경사유를 이메일, 문자메시지 등으로 알린다. 이 경우 개정 전 내용과 개정 후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시한다.

② 사업자가 약관을 변경할 경우에는 제1항의 공지 등과 함께 또는 그 후에 변경약관의 적용에 대한 이용자의 동의 여부를 확인한다. 이 경우 동의나 거절의 방법을 위 공지 및(또는) 알릴 때 함께 알려야 한다.

[예시] 중대한 사항

중대한 사항이라 함은 사회통념에 비추어 이용자에게 불리하거나 제5조 제3항의 중요한 내용을 포함하는 내용으로 이를 예시하면 다음과 같다.

1. 급부의 변경
2. 청약의 철회, 계약의 해제·해지
3. 아이템 등의 유효기간 변경 등

제7조(계약체결전 정보제공의무) ① 사업자는 이용자가 실수 또는 착오 없이 거래할 수 있도록 계약체결 전에 다음 각호에서 정하고 있는 사업자 및 콘텐츠에 관한 정보를 적절한 방법으로 표시·광고하거나 알려야 한다.

1. 콘텐츠의 제작자 및 판매자(수입콘텐츠의 경우 수입업자 및 게임물의 경우 배급자를 포함한다)에 관한 사항(성명, 전화번호, 주소, 이메일주소 등)
2. 콘텐츠의 명칭·종류 및 내용(이러닝의 경우 시범학습을 포함한다)
3. 콘텐츠이용제한에 관한 내용으로 다음 각목에서 정한 사항

가. 청소년유해매체(「청소년보호법」 제2조 제3호) : 19세 미만의 자는 이용할 수 없다는 취지의 내용

나. 게임물 : 「게임산업진흥에 관한 법률」 제21조 제2항 및 제3항에 따른 게임물의 등급
다. 비디오물 : 「영화 및 비디오물의 진흥에 관한 법률」 제65조에 따른 비디오물의 내용에 대한 주제(유해성 등)·선정성·폭력성·대사(저속성 등)·공포·약물·모방위험 등의 우려여부와 그 정도에 관한 정보(모바일 영상물 중 등급표시 및 내용정보 표시가 불가능한 경우에는 등급표시 및 내용정보 표시를 대신하여 초기 화면에 문자로 등급과 내용정보 표시를 할 수 있다.)

라. 음악영상물(음악영상파일 포함) : 「음악산업진흥에 관한 법률」 제25조에 따른 등급

② 사업자는 이용자가 실수 또는 착오 없이 거래할 수 있도록 계약체결 전에 다음 각호에서 정하고 있는 거래조건 등에 관한 정보를 적절한 방법으로 표시·광고하거나 알려야 한다.

1. 콘텐츠의 가격(가격이 결정되어 있지 아니한 경우에는 그 결정의 구체적인 방법)과 그 지급 방법 및 시기
2. 콘텐츠의 제공 방법 및 시기
3. 청약의 철회 및 계약의 해제(이하 “청약철회등”이라 한다)의 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항(청약철회등의 권리를 행사함에 필요한 서식을 포함한다)
4. 콘텐츠 계약이 계속거래에 해당할 경우 계약 유지기한, 계약의 해지와 그 행사방법 및 효과에 관한 사항(해지권의 행사에 필요한 서식을 포함한다)
5. 콘텐츠의 교환·반품·보증과 그 대금 환급의 조건 및 절차
6. 전자매체로 제공이 가능한 콘텐츠의 전송·설치 등과 관련하여 요구되는 기술적 사항
7. 이용자피해보상, 콘텐츠에 대한 불만 및 이용자와 사업자간 분쟁처리에 관한 사항
8. 거래에 관한 약관(그 약관의 내용을 확인할 수 있는 방법을 포함한다)
9. 정보통신망을 통하여 전송되는 콘텐츠의 경우·이용자가 신용카드로 결제하는 경우·대금이 5만원 이하인 경우 또는 분할하여 콘텐츠를 제공하는 경우를 제외하고, 이용자가 콘텐츠를 제공받기 전에 대금을 지급하는 경우 결제대금예치의 이용을 선택할 수 있다는 사항(이용자가 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조 제5호에서 규정하는 소비자인 경우에 한한다)
10. 콘텐츠의 가격 외에 이용자가 추가로 부담하여야 할 사항이 있는 경우 그 내용 및 금액
11. 거래일시·거래지역·거래수량·인도지역 등 거래조건과 관련하여 제한이 있는 경우 그 내용
12. 이용자가 미성년자인 경우 법정대리인의 동의를 얻지 못하면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용
13. 이용자가 약관에서 미리 정한 내용을 위반한 경우 콘텐츠의 일부 또는 전부 이용이 제한될 수 있다는 내용 및 그에 대한 불복 절차

[예시] 중요한 내용의 정보제공 방법

거래조건에 중요한 내용(동 지침 제5조 [예시] 중요한 내용)을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 표시·광고하거나 알림

[예시] 콘텐츠 계약이 계속거래에 해당할 경우의 정보제공 방법

콘텐츠 계약이 계속거래에 해당할 경우 계약유지기한을 전면 광고에 의무결제 개월 수를 표기하는 방법으로 표시·광고하거나 알림

제8조(청약의 확인) ① 사업자는 이용자로부터 콘텐츠의 거래에 관한 청약을 받은 경우 그 수신 확인 및 판매 가능 여부에 관한 정보를 이용자에게 신속하게 통지하여야 한다.

② 사업자는 계약 체결 전에 이용자가 청약의 내용을 확인하고, 정정 또는 취소할 수 있도록 적절한 절차를 갖추어야 한다.

제9조(계약서의 교부) 사업자는 콘텐츠에 관한 계약이 체결된 후 이용자에게 제7조 제1항 및 제2항에서 규정하고 있는 내용이 모두 기재된 계약내용에 관한 서면(전자문서를 포함한다.)을 콘텐츠의 제공 시까지 교부하여야 한다.

제10조(대금의 지급 및 과오금의 환급) ① 이용자는 사업자가 제시한 결제방법에 따라 콘텐츠의 대금을 지급하여야 한다.

② 이용자가 대금을 결제함에 있어서 과오금을 지급한 경우 사업자는 대금결제와 동일한 방법으로 과오금을 환급하여야 한다. 다만, 동일한 방법으로 과오금의 환급이 불가능할 때는 즉시 이를 알리고, 이용자가 선택한 방법으로 환급하여야 한다.

③ 사업자의 책임있는 사유로 과오금이 발생한 경우 사업자는 계약비용·수수료 등에 관계없이 과오금 전액을 환급하여야 한다. 다만 이용자의 책임있는 사유로 과오금이 발생한 경우, 사업자는 과오금을 환급하는데 소요되는 비용을 합리적인 범위 내에서 공제하고 환급할 수 있다.

④ 사업자는 이용자의 과오금환급청구를 거절할 경우 과오금이 없음을 증명하여야 한다.

제11조(청약철회등) ① 사업자와 콘텐츠에 관한 계약을 체결한 이용자는 다음 각호의 기간(거래 당사자가 다음의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 당해 계약에 관한 청약의 철회 또는 계약의 해제(이하 “청약철회등”이라고 한다)를 할 수 있다.

1. 계약내용에 관한 서면을 교부 받은 날로부터 7일. 단, 그 서면을 교부받은 때보다 콘텐츠 제공이 늦게 이루어진 경우에는 콘텐츠 제공을 받거나 제공이 개시된 날부터 7일
 2. 계약내용에 관한 서면을 교부 받지 아니한 경우, 사업자의 주소 등이 기재되지 아니한 서면을 교부 받은 경우 또는 사업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간 이내에 청약철회 등을 할 수 없는 경우에는 그 주소로 안 날 또는 알 수 있었던 날로부터 7일
- ② 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에 이용자는 사업자의 의사에 반하여 제1항에서 정한 청약철회등을 할 수 없다. 다만, 제2호부터 제5호까지에 해당하여 청약철회등이 불가능한 경우에 사업자가 그 사실을 콘텐츠 또는 그 포장 기타 이용자가 쉽게 알 수 있는 곳에 표시하거나 시용상품을 제공하거나 콘텐츠의 한시적 또는 일부 이용이 가능하게 하는 등의 방법으로 청약철회등의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치를 취하지 아니하는 때에는 이용자는 청약철회등을 할 수 있다.
1. 콘텐츠의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우를 제외하고, 이용자에게 책임 있는 사유로 콘텐츠가 멸실 또는 훼손된 경우
 2. 이용자의 사용 또는 일부 소비에 의하여 콘텐츠의 가치가 현저히 감소한 경우
 3. 시간의 경과에 의하여 재판매가 곤란할 정도로 콘텐츠의 가치가 현저히 감소한 경우
 4. 복제가 가능한 콘텐츠의 포장을 훼손한 경우
 5. 디지털콘텐츠 제공이 개시된 경우. 다만, 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 아니한 부분에 대하여는 청약철회 등을 할 수 있다.
 6. 이용자의 주문에 의하여 콘텐츠가 개별적으로 생산되는 경우 등 청약철회등을 인정하면 사업자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우로서 사전에 당해 거래에 대하여 별도로 그 사실을 고지하고 이용자의 서면(전자문서를 포함한다)에 의한 동의를 얻은 경우
- ③ 이용자는 콘텐츠의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 당해 콘텐츠를 제공받은 날로부터 3월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날로부터 30일 이내에 청약철회등을 할 수 있다.
- ④ 이용자는 구두 또는 서면(전자문서를 포함한다)으로 청약철회등을 할 수 있다.
- ⑤ 이용자가 청약철회등을 서면(전자문서를 포함한다)으로 하는 경우 그 의사표시가 기재된 서면(전자문서를 포함한다)을 발송한 날에 그 효력이 발생한다.
- ⑥ 콘텐츠의 훼손에 대하여 이용자의 책임이 있는지의 여부, 콘텐츠의 구매에 관한 계약이 체결된 사실 및 그 시기, 콘텐츠의 제공사실 및 그 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우에는 사업자가 이를 증명하여야 한다.

[예시] 청약철회기간

게임사이트에서 17일에 A 아이템을 구입하여 제공받은 경우 이용자는 24일까지 청약철회를 철회할 수 있음(초일인 17일은 산입하지 않기 때문에 18일부터 시작함)

[예시] 청약철회등을 배제하기 위한 사업자의 조치

제11조 제2항 제2호부터 제5호까지에 해당하여 이용자의 청약철회등을 배제하기 위한 사업자의 조치의무

1. 청약철회등이 불가능하다는 사실의 표시
 - 계약체결화면을 포함하여 콘텐츠 또는 포장에 “이 콘텐츠는 복제가 가능하기 때문에 포장을 개봉 또는 훼손한 경우에는 청약철회등을 할 수 없습니다.”라고 표시
2. 시용상품의 제공
 - 콘텐츠의 내용을 알 수 있는 시용 프로그램(번들 프로그램 등)을 제공
3. 한시 또는 일부 이용(온라인콘텐츠)의 허용
 - 영화콘텐츠 : 콘텐츠의 일부(전체 분량의 1/40)에 대하여 미리보기 제공
 - 음악콘텐츠 : 콘텐츠의 일부(전체 분량의 1/6)에 대하여 미리듣기 제공
 - 이러닝콘텐츠 : 콘텐츠의 일부(20회 기준 1회)에 대하여 미리보기 제공
 - 소프트웨어콘텐츠(한글 프로그램 등) : 일정한 사용기간을 설정한 상태에서 콘텐츠를 다운받아서 사용할 수 있도록 제공
 - 기타 : 홈페이지 스킨, 아바타 등을 임시적으로 사용할 수 있도록 제공
4. 체험용 콘텐츠 제공
 - 일부 제한된 기능만을 사용할 수 있는 콘텐츠 제공
5. 시용상품 등을 제공하기 곤란한 경우
 - 콘텐츠에 관한 정보제공

[예시] 표시된 내용과 다른 콘텐츠의 제공 등

1. 게임사이트에서 A 아이템으로 표시되어 있었지만, 제공받은 콘텐츠는 B 아이템인 경우
2. 영화 사이트에서 구입하여 다운받은 영화콘텐츠가 일부만 재생되는 경우

[예시] 청약철회등의 효력 발생시기

1. 전화 등 구두로 청약철회등을 한 경우 : 청약철회등의 의사표시가 사업자에게 도달된 시점에 효력이 발생함
2. 이메일, 문자메세지, 팩스 등을 이용하여 청약철회등을 한 경우 : 이메일 등이 사업자에게 송신(발신)된 시점에 효력이 발생함

[예시] 가분적 디지털콘텐츠

1. 이용자에게 제공되는 콘텐츠의 회차 당 가격이 결정되어 있으며, 이용자가 회차별로 구매 여부를 결정할 수 있는 경우
2. 이러닝과 같이 총 제공 회차가 정해져있는 경우
3. 웹툰과 같이 각 회차를 순차적으로 제공하고 최종부분을 제공함으로써 하나의 전체 스토리가 완성되는 경우

제12조(청약철회등의 효과) ① 청약철회등을 한 경우 이용자는 제공받은 콘텐츠를 반환하여야 하며, 다운로드받은 온라인콘텐츠의 경우에는 이를 삭제하여야 한다.

② 콘텐츠의 반환에 필요한 비용은 제11조 제1항에 의한 청약철회등의 경우 이용자가 부담하며, 제11조 제3항에 의한 청약철회등의 경우 사업자가 부담한다.

③ 사업자(이용자로부터 콘텐츠대금을 지급받은 자 또는 이용자와 콘텐츠 계약을 체결한 자를 포함한다)는 콘텐츠를 반환받거나 이용자가 청약철회 등을 한 날부터 3영업일 이내에 지급받은 콘텐츠대금을 환급하여야 한다. 이 경우 사업자가 이용자에게 콘텐츠대금의 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 12%를 곱하여 산정한 지연이자(이하 “지연배상금”이라 한다)를 지급하여야 한다.

④ 사업자, 콘텐츠대금을 지급받은 자 또는 이용자와 콘텐츠에 관한 계약을 체결한 자가 동일인이 아닌 경우에 각자는 청약철회등에 따른 콘텐츠대금의 환급과 관련한 의무의 이행에 있어서 연대하여 책임을 진다.

⑤ 사업자는 콘텐츠대금을 환급함에 있어 이용자가 신용카드 등으로 대금을 결제한 때에는 지체없이 신용카드사 등의 결제업자로 하여금 이용자에 대한 대금의 청구를 정지 또는 취소하도록 요청하여야 한다.

⑥ 사업자가 결제업자로부터 콘텐츠대금을 지급받은 때에는 지체없이 이를 결제업자에게 환급하고, 그 사실을 이용자에게 통지하여야 한다. 이 경우 대금을 환급받은 결제업자는 지체없이 대금을 지급한 이용자에게 이를 환급하거나 이에 필요한 조치를 취하여야 한다.

⑦ 사업자가 결제업자에게 환급하지 아니하여 이용자로 하여금 대금을 지급하게 한 경우 사업자는 그 지연기간에 대한 지연배상금을 이용자에게 지급하여야 한다.

⑧ 사업자는 이용자에게 청약철회등을 이유로 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없다.

⑨ 사업자는 반환된 콘텐츠가 일부 사용 또는 일부 소비된 경우 그 콘텐츠의 사용 또는 일부 소비에 의하여 이용자가 얻은 이익 또는 그 콘텐츠의 제공에 소요된 비용에 상당하는 금액(콘텐츠의 사용으로 인하여 소모성 부품의 재판매가 곤란하거나 재판매가격이 현저히 하락하는 경우에는 당해 소모성 부품의 제공에 소요된 비용 또는 다수의 동일한 가분물로 구성된 콘텐츠의 경우에는 이용자의 일부소비로 인하여 소비된 부분의 제공에 소요된 비용)의 범위 내에서 이용자에게 청구할 수 있다.

[예시] 이용자에게 청구할 수 있는 비용

10개의 DVD로 구성된 영화DVD를 구입하여 그 중 한 개의 DVD를 재생하던 중 흠집이 발생하여 그 DVD가 더 이상 사용할 수 없게 된 이후 이용자가 청약철회권을 행사한 경우 사업자는 손상된 한 개의 DVD의 제공가액을 이용자에게 청구할 수 있음.

제13조(이용자의 해제 또는 해지) ① 이용자는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우 당해 콘텐츠계약을 해제 또는 해지할 수 있다.

1. 이용자와 사업자간에 약정한 해제·해지사유가 발생한 경우
2. 법률에서 정한 해제·해지사유가 발생한 경우

② 사업자가 콘텐츠를 제공하지 않거나 불완전한 콘텐츠를 제공한 경우에 있어서 이용자가 해당 콘텐츠이용계약을 해제 또는 해지하기 위하여는 상당한 기간을 정하여 완전한 콘텐츠를 제공할 것을 최고하여야 한다. 다만, 이용자는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우 최고를 하지 않고 계약을 해제 또는 해지할 수 있다.

1. 일정한 시일 또는 기간내에 콘텐츠를 제공하여야만 그 목적을 달성할 수 있는 계약에서 사업자가 그 시기에 콘텐츠를 제공하지 아니한 경우
2. 사업자가 미리 콘텐츠를 제공하지 않을 의사를 표시한 경우
3. 완전한 콘텐츠의 제공이 불가능한 경우(콘텐츠 구입목적을 달성할 수 없는 경우에 한함)
4. 콘텐츠계약이 계속거래에 해당하는 경우
5. 기타 법률에 규정되거나 당사자가 합의한 경우

[예시] 약정 해제 또는 해지사유

1. 이용자가 변경될 약관의 사용에 대하여 동의를 하지 않았음에도 불구하고, 동의한 것으로 인정되어 약관이 변경된 때, 당해 약관에서 이용자의 해지권을 인정하고 있는 경우
2. 이용자가 다운로드한 영화콘텐츠가 그 전에 사업자로부터 구입한 영화콘텐츠인 경우 당해 콘텐츠계약에 대하여 해제할 수 있다고 약정한 후 사업자로부터 구입하여 관련한 영화콘텐츠를 다시 구입한 경우
3. 수험용 콘텐츠이용계약을 체결하면서 이용자가 시험에 합격한 이후에 언제든지 당해 계약을 해지할 수 있다고 합의한 경우에 있어서 이용자가 시험에 합격한 경우

[예시] 법정 해제 또는 해지사유

이용자가 1개월 이상 계속하여 콘텐츠를 제공받는 계약(계속거래 계약)을 체결한 경우

[예시] 콘텐츠계약이 계속거래인 경우의 해지

이용자는 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있음. 사업자가 이용내역이 있다는 이유로 해지와 이후 법령에 따른 대금환불 절차를 거절할 수 없음

제14조(사업자의 해제 또는 해지) ① 사업자는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우 당해 콘텐츠 이용계약을 해제 또는 해지할 수 있다.

1. 이용자와 사업자간에 약정한 해제·해지사유가 발생한 경우
2. 법률에서 정한 해제·해지사유가 발생한 경우

② 사업자는 이용자가 콘텐츠 대금을 지급하지 않는 등 채무를 이행하지 않은 경우에 당해 콘텐츠이용계약을 해제 또는 해지하기 위해서 상당한 기간을 정하여 콘텐츠대금의 지급 등을 최고하여야 한다. 다만, 사업자는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우 최고없이 계약을 해제 또는 해지할 수 있다.

1. 이용자가 대금지급 등 채무이행을 거절한 경우
2. 기타 법률에서 규정하고 있는 경우

[예시] 약정 해제 또는 해지사유

1. 이용자가 금지프로그램(자동아이템사냥프로그램 등)을 사용하여 사업자가 이의 사용을 금지하였음에도 불구하고 이용자가 계속하여 금지프로그램을 사용한 때 이용자의 계정을 삭제할 수 있음을 약관에서 정하고 있는 경우, 이용자가 온라인게임을 이용하면서 이러한 행위를 한 경우
2. 이용자가 타인의 명예를 훼손하거나 모욕하는 글을 게시판에 게시하여 사업자가 이의 삭제 및 이의 행위를 금지하였음에도 불구하고 계속하여 이러한 행위를 한 때 계약을 해지할 수 있음을 약관에서 정하고 있는 경우, 이용자가 이러한 행위를 한 경우

[예시] 법정 해제 또는 해지사유

이용자가 지급시기에 대금을 지급하지 않고, 이후 사업자의 대금지급에 대한 최고를 받았음에도 불구하고 대금을 지급하지 않은 경우(「민법」 제544조)

제15조(해제의 효과) ① 사업자 또는 이용자가 콘텐츠계약을 해제한 경우 이용자는 사업자에게 콘텐츠를 반환하여야 한다. 다만, 이용자가 콘텐츠를 이용한 경우 그 사용에 따라 얻은 이익을 반환하여야 한다.

- ② 사업자는 대금을 받은 날로부터 그 대금에 이자를 더하여 이용자에게 반환하여야 한다.
- ③ 사업자와 이용자는 제1항 단서에 따른 이익과 제2항에 따른 이자를 상계할 수 있다.

④ 사업자 또는 이용자는 해제권의 행사와 별도로 상대방에게 손해배상을 청구할 수 있다. 다만, 상대방이 손해배상책임을 면하기 위해서는 자신에게 고의 또는 과실 없음을 증명하여야 한다.

제16조(해지의 효과) ① 사업자 또는 이용자가 콘텐츠계약을 해지한 경우에 당해 콘텐츠계약은 해지한 시점 이후부터 효력을 잃는다.

② 사업자 또는 이용자는 해지권의 행사와 별도로 상대방에게 손해배상을 청구할 수 있다. 다만, 상대방이 손해배상책임을 면하기 위해서는 자신에게 고의 또는 과실 없음을 증명하여야 한다.

③ 이용자가 계속거래에 해당하는 콘텐츠계약을 해지한 경우 사업자가 이용자에게 청구할 수 있는 손해배상액(위약금) 또는 이용자에게 환급하여야 할 금액은 다음 각호에 의하여 산정된다.

1. 사업자는 이용자의 해지로 인해 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하거나 가입비 그 밖의 명칭여하를 불문하고 실제 제공된 콘텐츠의 대가를 초과하여 수령한 대금의 반환을 부당하게 거부하여서는 아니된다.
2. 콘텐츠계약이 해지된 경우 이용자는 반환할 수 있는 콘텐츠를 사업자에게 반환할 수 있으며, 사업자는 반환받은 콘텐츠의 가치에 상당하는 금액을 계약의 해지에 따라 지급하여야 할 환급금에 더하거나 청구할 수 있는 위약금에서 감액하여야 한다.
3. 사업자는 콘텐츠계약이 해지된 때에 이용자로부터 받은 콘텐츠의 대금(콘텐츠가 반환된 경우 환급하여야 할 금액을 포함한다)이 이미 제공한 콘텐츠의 대금에 위약금을 더한 금액보다 많은 경우에는 그 차액을 이용자에게 환급하여야 한다.
4. 사업자는 차액의 환급을 지연한 경우에 지연기간에 대한 지연배상금을 더하여 환급하여야 한다.

④ 계약의 해지 또는 대금의 환급에 관하여 이용자의 책임이 있는지의 여부, 계약이 체결된 사실 및 그 시기, 콘텐츠의 제공사실 및 그 시기에 관하여 다툼이 있는 경우에는 사업자가 이를 증명하여야 한다.

[예시] 증명책임

다운로드한 음악콘텐츠가 하자로 인하여 재생되지 않은 경우 그 하자가 이용자의 책임있는 사유에 의하여 발생한 것인가에 대하여 사업자가 증명하여야 함.

제17조(해제 또는 해지시 대금의 환급) ① 사업자는 이용자로부터 해제 또는 해지 통보를 받은 경우 3영업일 이내에 온라인콘텐츠에 대한 대금을 환급한다.

② 사업자는 해제 또는 해지에 따라 오프라인으로 제공한 콘텐츠를 이용자로부터 반환받은 경우 즉시 콘텐츠대금을 환급한다.

③ 사업자가 이용자에게 대금을 환급할 때에 이용대금의 결제와 동일한 방법으로 결제대금의 전부 또는 일부를 환급한다. 다만, 동일한 방법으로 환급이 불가능할 경우에 즉시 이를 이용자에게 알리고, 이용자의 선택에 따라 환급한다.

④ 사업자는 콘텐츠 계약의 해제 또는 해지로 인하여 이용자가 지급한 대금 중 일부를 위약금 또는 이용금액으로 공제할 경우 복수의 지급수단 중 이용자가 선택한 지급수단에서 공제하며, 이용자의 선택이 없는 경우에 이용자에게 유리한 방법으로 공제한다.

[예시] 대금환급의 방법

구매 시 결제 수단과 동일한 방법으로 환급하는 것을 원칙으로 함.

- 캐시·포인트로 결제한 경우 캐시·포인트로 환불
- 다른 수단으로 결제하였으나 캐시·포인트로만 환급하는 경우는 대금환급 방법을 위반한 것임

[예시] 신용카드 결제시 환급방법

신용카드 결제의 경우, 카드결제 취소를 원칙으로 함. 단, 결제 기일 경과 등의 사유로 카드결제 취소가 어려운 경우 이용자에게 이의 사실을 고지한 후 이용자의 선택에 따라 결제대금을 현금으로 환급할 수 있음.

[예시] 복수의 지급 수단을 통한 결제 시 환급방법

이용자가 포인트와 현금으로 대금을 결제한 경우 위약금 또는 이용금액에 대한 공제는 먼저 포인트를 차감하고, 부족한 경우에 현금에서 차감한 후 나머지 금액을 환급함.

제18조(계약의 자동갱신) ① 사업자는 콘텐츠의 무료이용기간이 경과하여 유료로 전환할 경우, 사전에 이용자의 유료전환에 대한 동의를 받는다.

② 사업자는 콘텐츠의 유료이용기간이 종료하여 이를 갱신하고자 하는 경우, 사전에 이용자의 동의를 받는다.

③ 사업자가 제1항 또는 제2항에 따라 이용자의 동의를 받지 못한 경우 당해 콘텐츠이용계약은 무료이용기간의 경과 또는 계약기간의 만료로 소멸한다.

④ 이용자의 동의 여부 등에 관하여 다툼이 있는 경우에는 사업자가 이를 증명하여야 한다.

제19조(대금의 자동결제시 이용자에게 사전알림) ① 콘텐츠계약이 1개월 이상이고 매월 또는 일정 시기에 대금을 자동으로 결제하기로 한 경우 사업자는 결제가 이루어지기 전에 이용자에게 결제될 내역에 대하여 전자우편 또는 문자메시지 등으로 알린다.

② 사업자가 제1항에 따라 이용자에게 알림에 있어 다음 각호에서 정한 사항을 포함한다.

1. 결제금액
2. 결제시기
3. 결제방법(신용카드, 은행계좌에서의 자동이체, 휴대폰결제 등)

[예시] 대금의 자동결제시 이용자에게 사전알림의 방식

1. 무료 이용기간이 경과하여 유료로 전환되는 경우 이 사실을 유료전환일 7일 전까지 알린다.
2. 인된 요금을 적용받는 이벤트 기간이 경과하여 적용받는 요금제가 변경되는 경우 이 사실을 요금제 변경일 7일 전까지 알린다.

제20조(개인정보 유출 통지) ① 사업자가 개인정보보호법 제2조 5.의 개인정보처리자에 해당하는 경우, 이용자의 개인정보가 유출되었음을 알게 되었을 때에는 지체없이 이용자에게 다음의 사실을 알려야 한다.

1. 유출된 개인정보의 항목
2. 유출된 시점과 그 경위
3. 유출로 인하여 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위하여 정보주체가 할 수 있는 방법 등에 관한 정보
4. 개인정보처리자의 대응조치 및 피해 구제절차
5. 정보주체에게 피해가 발생한 경우 신고 등을 접수할 수 있는 담당부서 및 연락처

② 사업자는 개인정보 유출의 피해를 최소화하기 위한 대책을 마련하고 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 1천명 이상의 이용자에 대한 개인정보가 유출된 경우 사업자는 제1항의 통지, 제2항에 따른 조치 결과를 지체 없이 개인정보보호위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 한다.

[예시] 이용자피해 예방조치

제3자의 불법적인 해킹 등에 의하여 이용자의 개인정보가 유출된 사실을 인식한 경우 사업자는 홈페이지 초기화면 또는 이용자의 이메일로 이의 사실을 공지 또는 통지하고, 추가적인 피해를 방지하기 위하여 비밀번호 등을 변경할 것을 이용자에게 알림

제21조(분쟁조정의 신청) 이용자는 법 제30조 제1항에 따라 콘텐츠 이용과 관련한 피해의 구제와 분쟁의 조정을 위하여 콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다.

제22조(관할) ① 사업자와 이용자간의 콘텐츠계약에 관한 소의 관할은 제소 당시의 이용자의 주소에 따라 정한다. 다만, 이용자의 주소가 없거나 알 수 없는 경우에는 거소에 따라 정하고, 이용자의 거소가 일정하지 아니하거나 거소도 알 수 없으면, 「민사소송법」에 따라 관할 법원을 정한다.

② 제1항의 규정에도 불구하고, 이용자는 콘텐츠계약으로 인한 분쟁에 관하여 사업자를 상대로 ○○○ 법원에 소를 제기할 수 있다.

제3장 권고사항

제23조(콘텐츠의 제공) ① 사업자는 이용자가 청약을 한 날부터 7일 이내에 콘텐츠의 제공에 필요한 조치를 취하고, 이용자가 콘텐츠를 제공받기 전에 미리 콘텐츠의 대금의 전부 또는 일부를 지급한 경우에는 이용자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 콘텐츠의 제공을 위하여 필요한 조치를 취하여야 한다. 다만, 이용자와 사업자간에 콘텐츠의 제공시기에 관하여 별도의 약정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 사업자는 청약을 받은 콘텐츠를 제공하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 그 사유를 이용자에게 지체없이 알려야 하고, 콘텐츠의 제공 전에 그 대금의 전부 또는 일부를 지급받은 경우에는 이용자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다.

[예시] 제공에 필요한 조치

1. 오프라인 제공 : CD 또는 DVD 등을 분리 포장하여 배송업체에 배송을 의뢰함.
2. 온라인 제공
 - 다운로드 방식 : 이용자가 콘텐츠를 다운로드할 수 있도록 함.
 - 스트리밍 방식 : 이용자가 이용할 수 있도록 콘텐츠를 이용자의 계정으로 전송함.

제24조(청약철회등 또는 해지의 방법) ① 사업자는 이용자가 원활하게 청약철회, 해제 또는 해지할 수 있도록 계약체결시 사용한 방법에 추가하여 다음 각호의 어느 하나 이상의 수단을 이

용자가 알기 쉬운 방식으로 제공한다.

1. 전화
2. 문자메시지
3. 이메일
4. 팩스
5. 사이트 게시판 등

② 사업자는 이용자의 청약철회등 또는 해지의 의사표시를 수신한 후 지체 없이 그 사실을 이용자에게 회신한다.

[예시] 청약철회등 또는 해지의 방법

1. 사이트등에서 콘텐츠 이용계약을 체결한 경우 : 이용자가 사이트등에서 청약철회등을 할 수 있는 절차를 마련하는 외에 이메일로 청약철회등의 의사표시를 전송할 수 있도록 사업자의 이메일 주소를 제공
2. 사이트등에서 콘텐츠 이용계약을 체결할 때, 계약체결 화면에서 해지 경로에 대한 정보 제공
3. 모바일 앱에서 콘텐츠 이용계약을 체결한 경우 : 전화 또는 이메일 외 모바일 앱에서 청약철회 등을 하는 방법을 제공

제25조(스트리밍 방식의 계속적 온라인콘텐츠이용계약의 해지시 환급) ① 제17조에도 불구하고, 이용자가 임의적으로 온라인콘텐츠이용계약을 해지하거나 이용자의 책임있는 사유로 인하여 사업자가 온라인콘텐츠이용계약을 해지한 경우 사업자가 이용자에게 환급하여야 할 금액은 전체 이용대금에서 기 이용일수 또는 이용회차에 해당하는 금액과 잔여 대금의 10% 이내의 손해배상금을 공제한 금액으로 한다. 다만, 이용자가 임의적으로 해지할 수 있는 경우는 사업자가 이를 인정하거나 온라인 콘텐츠이용계약이 계속거래에 해당하는 경우로 한정된다.

② 사업자의 책임있는 사유로 인하여 이용자가 온라인콘텐츠이용계약을 해지한 경우 사업자가 이용자에게 환급하여야 할 금액은 전체 대금에서 기 이용일수 또는 이용회차에 해당하는 금액을 공제하고, 잔여 대금의 10% 이내의 손해배상금을 더한 금액으로 한다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 환급금액을 산정함에 있어 콘텐츠이용 약정기간에 따라 대금 할인율이 상이한 경우 이용자가 장기 콘텐츠이용계약을 체결한 후 단기 할인율이 적용되는 이용기간이 경과한 후 해지한 때에는 단기 할인율을 적용한다.

[예시] 환급금액의 결정

환급금액 = 전체 이용대금 - (기 이용일수 또는 기 이용회차 × 일일 또는 일회 이용대금) - 잔여 이용대금의 최대 10% 이내

1. 일일 이용대금의 결정방식

- 계약기간이 정해진 경우 : 전체 이용대금 × 1/계약기간
- 계약기간이 정해지지 않거나 무기한인 경우 : 전체 이용대금 × 1/365일

2. 일회 이용대금의 결정방식

매회 콘텐츠를 제공하는 경우 : 전체 이용대금 × 1/전체이용회수

3. 결합제 요금제의 경우에는 별도의 약정에 따라 환급금액을 산정할 수 있음

[예시] 할인대금의 환급금액의 결정

콘텐츠이용대금이 1개월 이용은 3만원, 3개월 이용은 8만원, 6개월 이용은 15만원인 경우, 이용자가 6개월 이용계약을 체결하고 3개월 10일이 지난 후 해지한 경우(위약금 : 6%로 약정)

- 환급금액(57,444원) = 150,000원 - 80,000원(3개월 이용료) - 8,889원[10일 이용료 = 26,667원(1개월 이용료 = 80,000원×1/3)×1/3] - 3,667원(잔여대금의 6%)

[예시] 사업자의 책임있는 사유에 의한 해지 시 환급금액의 결정

환급금액 = 전체 이용대금 - (기 이용일수 또는 기 이용회수 × 일일 또는 일회 이용대금) + 잔여 대금의 10%

1. 일일 이용대금의 결정방식

- 계약기간이 정해진 경우 : 전체 이용대금 × 1/계약기간
- 계약기간이 정해지지 않거나 무기한인 경우 : 전체 이용대금 × 1/365일

2. 일회 이용대금의 결정방식

- 전체 이용대금 × 1/전체 회수

[예시] 사업자의 책임있는 사유에 의한 해지시 할인대금의 환급금액의 결정

콘텐츠이용대금이 1개월 이용은 3만원, 3개월 이용은 8만원, 6개월 이용은 15만원인 경우, 이용자가 6개월 이용계약을 체결하고 3개월 10일이 지난 후 사업자의 고의 또는 과실에 따라 해지한 경우(위약금 : 10%로 약정)

- 환급금액(67,222원) = 150,000원 - 80,000원(3개월 이용료) - 8,889원[10일 이용료 = 26,667원(1개월 이용료 = 80,000원×1/3)×1/3] + 6,111원(잔여대금의 10%)

제26조(이용자 피해예방을 위한 조치) ① 사업자는 이용자의 수, 이용시간 등을 감안하여 이용자가 원활하게 콘텐츠를 이용할 수 있도록 서버다운, 기술적 오류 등에 대비한 설비를 구축하고 필요한 조치를 취한다.

② 사업자는 콘텐츠계약에서 발생하는 이용자의 불만 또는 피해구제요청을 적절하게 처리할 수 있도록 필요한 인력 및 체계(시스템 등)를 구비한다.

제27조(스트리밍 방식의 계속적 온라인콘텐츠에 대한 피해구제 등) ① 사업자가 서비스의 중지·장

애에 대하여 사전에 알리지 않은 경우 이용자의 피해구제 등은 다음 각호에 의한다. 다만, 이용자의 책임있는 사유로 인하여 서비스가 중지되거나 장애가 발생한 경우 서비스 중지·장애 시간에 포함하지 않는다.

1. 1개월 동안의 서비스 중지·장애발생 누적시간이 72시간을 초과한 경우 : 이용자는 계약을 해제 또는 해지할 수 있으며, 이 경우 사업자는 미이용기간을 포함한 잔여기간에 대한 이용료 환급 및 손해배상을 하여야 한다.(단, 사업자가 고의 또는 과실없음을 입증한 경우 손해배상책임을 지지 않는다.)
2. 사업자의 책임있는 사유로 인한 서비스 중지 또는 장애의 경우 : 사업자는 서비스 중지·장애시간의 3배를 무료로 연장한다.
3. 불가항력 또는 제3자의 불법행위 등으로 인해 서비스의 중지 또는 장애가 발생한 경우 : 이용자는 계약을 해제 또는 해지할 수는 없지만, 사업자는 서비스의 중지 또는 장애시간만큼 무료로 이용기간을 연장한다.

② 사업자가 서비스의 중지·장애에 대하여 사전에 알린 경우 이용자의 피해구제 등은 다음 각호에 의한다. 다만, 서비스 개선을 목적으로 한 설비 점검 및 보수시 1개월을 기준으로 최대 24시간은 중지·장애 시간에 포함하지 않는다.

1. 1개월을 기준으로 서비스 중지·장애시간이 10시간을 초과하는 경우 : 사업자는 10시간과 이를 초과한 시간의 2배의 시간만큼 이용기간을 무료로 연장한다.
2. 1개월을 기준으로 서비스 중지·장애시간이 10시간을 초과하지 않은 경우 : 사업자는 중지·장애 시간만큼 무료로 연장한다.

③ 제1항 및 제2항을 적용함에 있어서 사전고지는 서비스 중지, 장애 시점을 기준으로 24시간 이전에 알린 것에 한한다.

[예시] 연장시간의 결정

서비스의 중지에 대하여 사전고지한 후 11시간 동안 서비스제공이 중지된 경우 : $10\text{시간} + (1\text{시간} \times 2) = 12\text{시간}$ 연장

[예시] 연장시간의 결정

설비 점검을 이유로 한 서비스의 중지에 대하여 사전고지한 후 9시간 동안 서비스제공이 중지된 경우 : $9\text{시간} \times 1 = 9\text{시간}$ 연장
(설비 보수 또는 점검을 위해 1개월 기준 24시간을 이미 소비한 경우)

제28조(다운로드 방식의 온라인콘텐츠에 대한 피해구제 등) ① 콘텐츠의 정상적인 이용이 곤란한 중대한 하자가 있는 경우에 있어서 이용자의 피해구제 등은 다음 각호에 의한다.

1. 사업자는 완전한 온라인콘텐츠를 다시 제공한다.
2. 24시간 내에 완전한 온라인 콘텐츠를 다시 제공하지 못하는 경우, 이용자가 지급한 대금과 손해배상액을 지급한다.

② 콘텐츠의 정상적 이용이 가능하지만, 사소한 하자가 있는 경우에 있어서 이용자의 피해구제 등은 다음 각호에 의한다.

1. 사업자는 완전한 온라인콘텐츠를 다시 제공한다.
2. 24시간 내에 완전한 온라인 콘텐츠를 다시 제공하지 못하는 경우, 이용자가 지급한 대금 중 하자에 해당하는 부분에 대한 금액과 손해배상액을 지급한다.

부칙 <제2021-16호, 2021. 03. 10.>

- ① 이 지침은 고시한 날부터 시행한다.
- ② 문화체육관광부 고시 제2015-10호는 폐지한다.
- ③ (재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제431호)에 따라 이 고시 발령 후의 법령이나 현실여건의 변화 등을 검토하여 이 고시의 폐지, 개정 등의 조치를 하여야 하는 기한은 2024년 3월 10일까지로 한다.

Ⅲ. 콘텐츠 분쟁 조정규정

콘텐츠 분쟁 조정규정

제정 2011.04.26.

개정 2012.02.15.

개정 2013.07.01.

개정 2015.09.10.

개정 2016.03.28.

개정 2017.02.15.

개정 2018.07.01.

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 콘텐츠산업진흥법(이하 “법”이라 한다) 제30조 제3항의 위임에 따라 콘텐츠 관련 분쟁의 조정방법, 조정절차, 조정업무의 처리 등에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 콘텐츠분쟁조정위원회(이하 “위원회”라 한다)의 운영 및 조정절차 등에 관하여는 법, 시행령(이하 “령”이라 한다), 시행규칙(이하 “규칙”이라 한다)에서 정하고 있는 사항을 제외하고는 이 규정에서 정하는 바에 따른다. 다만, 조정제도의 취지에 어긋나지 아니한 범위 내에서 민사조정법 관련 규정을 원용할 수 있다.

제3조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 정의는 다음과 같다.

1. “신청인”이라 함은 위원회의 위원장(이하 “위원장”이라 한다)에게 콘텐츠 관련 분쟁의 조정을 신청한 자를 말한다.
2. “피신청인”이라 함은 신청인의 상대방을 말한다.
3. “당사자”라 함은 “신청인”과 “피신청인”을 말한다.

4. “참고인”이라 함은 조정신청된 내용과 관련이 있으므로 법 제32조에 의하여 위원회가 필요한 자료를 요청 또는 출석하여 의견을 청취할 수 있는 콘텐츠 사업자 등을 말한다.
5. “사건”이라 함은 신청인이 콘텐츠의 거래 또는 이용에 관하여 조정위원회에 분쟁의 조정을 신청한 사안을 말한다.
6. “콘텐츠 분쟁”이라 함은 콘텐츠 사업자 또는 이용자가 법 제2조 제2호에 따라 콘텐츠 산업에서 발생하는 콘텐츠 사업자 간, 콘텐츠 사업자와 이용자 간, 이용자와 이용자 간의 콘텐츠 거래 또는 이용에 관한 분쟁을 말한다. 다만 『저작권법』에 따라 저작자의 권리와 이에 인접하는 권리에 관련한 분쟁, 『방송법』 제35조의 3에 따라 방송프로그램의 공급 및 수급과 관련된 분쟁, 방송사업구역과 관련된 분쟁, 중계방송권 등 재산권적 이해와 관련된 분쟁, 방송사업자의 공동사업에 관한 사항 및 그 밖에 방송사업의 운영에 관한 분쟁, 『전기통신사업법』 제45조에 따라 전기통신역무의 제공과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우의 손해배상, 설비 등의 제공 · 공동이용 · 도매제공 · 상호접속 · 공동사용이나 정보의 제공 등에 관한 협정의 체결, 이행, 손해배상, 그밖에 전기통신사업과 관련한 분쟁이나 다른 법률에서 방송통신위원회의 재정사항으로 규정한 사항은 제외한다.
7. “분과위원회”라 함은 법 제29조 제7항에 따라 조정1분과(게임-게임 산업) 조정위원, 조정2분과(영상-음악, 영화, 애니메이션, 방송, 광고 산업) 조정위원, 조정3분과(지식정보-지식정보, 콘텐츠솔루션 산업) 조정위원, 조정4분과(만화 · 캐릭터 등-만화, 캐릭터, 공연, 출판 산업) 조정위원으로 구성되어 당해 분야의 사건 조정을 우선적으로 담당하고 전문성을 강화하기 위하여 조정위원의 소속을 두는 구성체계를 말한다.
8. “전문위원”이라 함은 전문 분야 사건 처리를 효율적으로 수행하기 위하여 조정위원회에 설치된 분야별 전문가로 위촉된 사람을 말한다.
9. “조사관”이라 함은 위원장의 명을 받아 사건에 대한 사실조사, 사건보고서 작성, 합의권고 등의 업무를 담당하는 사무국 소속 직원을 말한다.
10. “조정부”라 함은 위원장의 명을 받아 사건에 대한 조정회의를 개최하고 결정할 수 있는 조정위원으로 구성된 의결기구를 말한다.

제4조(위원회의 업무) ① 위원회는 위원장이 필요하다고 인정하거나 재적위원 3분의 1 이상의 요구가 있을 때 위원장이 소집한다. 위원장이 부득이하게 위원회를 소집할 수 없을 때에는 위원장이 지정한 위원이 업무를 대행한다. 다만 위원장이 지정하지 아니한 경우 연장자가

업무를 대행한다.

② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 분쟁조정사건에 대한 조정결정
2. 조정규정의 제정 및 개정
3. 분쟁조정에 관한 기본계획
4. 기타 위원장이 부의하는 사항

③ 위원장이 제2항 제1호에 의하여 조정회의를 소집하여 심의·의결하는 경우 당해 조정부의 결정은 위원회의 결정으로 간주한다.

④ 위원회는 위원장을 포함한 재적위원 과반수의 출석으로 개의하며 출석위원의 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑤ 위원장은 가부동수인 경우에는 결정권을 가진다.

⑥ 위원회는 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 서면으로 의결할 수 있다.

제5조(위원회의 회의) 위원회의 회의는 다음 각 호에 따라 구분한다.

1. “전원회의”라 함은 규정 제4조 제2항 각 호의 사항을 심의·의결하기 위한 회의를 말한다.
2. “조정회의”라 함은 위원장이 조정사건을 처리하기 위하여 각 회의마다 지명하는 1인 이상 7인 이하의 위원으로 구성되는 회의를 말한다.
3. “전문위원 회의”라 함은 위원장이 조정사건을 전문성 있게 처리하기 위하여 전문위원으로 구성되는 회의를 말한다.

제6조(사무국) ① 사무국장은 위원장의 명을 받아 위원회 사무를 총괄하고 사무국 소속 직원을 지휘, 감독한다.

② 사무국 소속 직원은 한국콘텐츠진흥원장이 한국콘텐츠진흥원 직원 중에서 임명한다.

③ 조사관은 사무국 소속 직원 중에서 사무국장이 지명하며, 다음 각 호의 업무를 처리한다.

1. 분쟁조정사건의 신청접수
2. 분쟁조정사건의 자료요청 등 사실확인
3. 분쟁조정사건의 합의권고
4. 위원회의 직인관리
5. 위원회의 행정업무 지원

6. 기타 위원회 활동에 필요한 업무

- ④ 위원장은 사건에 대하여 필요한 경우 조사관으로 하여금 실태 파악을 위해 당사자 방문 및 현장 등을 조사하도록 할 수 있다.
- ⑤ 사무국 소속직원과 조정위원은 직무상 알게 된 비밀을 타인에게 누설하거나 직무상 목적 외의 목적으로 그 비밀을 사용하여서는 아니된다.

- 제7조(전문위원) ① 위원회는 규정 제3조 제8호에서 정한 분야별로 당해 분야에 관하여 학식과 경험이 풍부하다고 위원장이 인정하는 자를 20인 이내에서 전문위원으로 위촉할 수 있다.
- ② 전문위원의 임기는 1년으로 하되 연임할 수 있다.

제 2 장 조정의 신청 및 절차의 개시

- 제8조(조정신청) ① 콘텐츠 관련 분쟁에 관한 조정신청을 하고자 하는 자는 별지 제1호 서식에 의한 조정신청서를 위원회에 제출하여야 한다. 다만 조정신청서는 위원회 홈페이지상의 신청양식을 입력함으로써 제출에 갈음할 수 있다.
- ② 위원회는 신청서를 제출받은 때에는 사건번호를 부여하여 관리하고 당해 사건에 대한 분쟁조정절차를 개시한다.
- ③ 위원회는 이 규정에 의한 조정절차에 의하여 처리함이 타당하다고 추정할 수 있는 의사표시가 있는 경우 그 명칭 및 형식의 여하에 불구하고 이를 제1항의 규정에 의한 조정신청이 있는 것으로 처리할 수 있다.
- ④ 위원회는 신청서 기재사항 및 필요한 첨부서류가 구비되었는지 심사하고 위임장, 기타 서류의 원본제출 등 보완이 필요하다고 판단하는 경우에는 신청인에게 7일 이내 그 보완을 요구할 수 있다.
- ⑤ 위원회는 조정신청을 접수한 때에 사건번호, 처리부서, 조사관 성명, 연락처 등을 통지하여야 한다.
- ⑥ 신청인은 별지 제2호 서식에 의한 조정신청내용변경신청서를 제출하여 조정신청내용의 변경을 구할 수 있다. 다만 위원회는 이 변경이 당해 조정절차를 현저하게 지연시킬 우려가 있거나 부당한 목적으로 제출한 경우에는 거부할 수 있다.
- ⑦ 분쟁조정과 관련하여 법원, 국민권익위원회, 전자거래분쟁조정위원회, 공정거래위원회 등

업무협력관계가 있는 다른 기관으로부터 이송받은 사건은 제1항에 따른 조정신청이 있는 것으로 본다. 위원회는 이송사건에 대하여 제4항에 따른 심사를 하여야 한다.

⑧ 위원회는 조정의 신청 및 진행 과정에서 장애인, 임산부, 노약자 등에 대한 편의를 제공하기 위하여 노력하여야 한다.

⑨ 위원회는 국제분쟁해결을 위하여 WIPO(중재조정센터) 등과 협력할 수 있다. 분쟁해결 절차 진행의 여부와 구체적인 방법은 당사자 간 합의에 따른다.

제9조(조정거부) ① 위원회는 영 제31조에 따라 조정신청이 다음 각 호에 해당하는 경우 조정을 거부할 수 있다.

1. 신청의 내용과 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정신청을 한 경우
 2. 신청인이 같은 사안에 대하여 같은 취지로 2회 이상 조정신청을 한 경우
 3. 신청인이 정당한 사유 없이 기한 내에 조정신청을 보완하지 아니한 경우
 4. 소가 제기되었거나 진행 중인 경우
 5. 다른 조정기관에 조정 신청을 한 경우
 6. 조정의 신청 내용이 거짓인 경우
 7. 신청인이 당사자 불분명, 조정비용 등에 관한 보정요구에 불응한 경우 등 형식적 요건을 갖추지 못한 경우
 8. 관련 법령 또는 객관적인 증빙 등에 의하여 조정절차 진행의 실익이 없는 경우
 9. 신청내용을 증빙할 수 있는 증거가 전혀 존재하지 않아 사실관계 확정이 전혀 불가능한 경우
 10. 신청인의 신청내용이 콘텐츠 관련 분쟁과의 연관성이 현저하게 떨어져 분쟁조정 대상으로 적합하다고 볼 수 없는 경우
 11. 신청인이 부당한 이익을 얻을 목적으로 조정신청을 하였거나 피신청인을 괴롭힐 목적으로 조정을 신청한 고의가 인정되는 경우
 12. 신청인이 타인의 개인정보를 이용하여 조정 신청을 한 경우
 13. 신청인의 신청내용이나 방식이 선량한 풍속이나 법률·사회질서에 위반되는 경우
 14. 당사자가 한국콘텐츠진흥원인 경우 등 사건 진행의 객관성·공정성을 유지하기 어려운 경우
- ② 제1항의 규정에 의하여 위원회는 조정을 거부하는 경우 신청인에게 조정신청의 거부 및 사유를 명시하여 통지하여야 한다.
- ③ 위원회는 콘텐츠 분쟁이 아닌 분쟁의 경우 해당 유관기관으로 이첩하여 처리하게 할 수

있다. 이 경우 조정신청이 이첩된 기관 및 사유를 신청인에게 통지하여야 한다.

제10조(조정비용) ① 위원회는 조정신청을 하려는 자에게 조정신청에 따른 조정비용[별표1]을 미리 납부하게 할 수 있다.

② 위원회는 조정이 성립된 경우 제1항의 비용을 분담하게 하는 결정을 내릴 수 있다.

제11조(피신청인의 변경) ① 위원회는 신청인이 피신청인을 잘못 지정한 것이 명백한 때에는 피신청인의 표시를 정정할 수 있다.

② 위원회는 분쟁조정 신청취지의 동일성이 바뀌지 않는 한도 내에서 신청인의 요청에 의해 피신청인을 변경할 수 있다.

제12조(대리인) 대리인은 변호사, 배우자 또는 4촌 이내의 친족, 당사자와 고용 또는 그 밖의 이에 준하는 계약관계를 맺고 그 사건에 대한 통상 사무를 처리·보조하는 자, 그 외 민법에서 규정하는 법정대리인의 범위에 속하는 자에 한한다. 대리인을 선임하는 때에는 대리권의 범위가 명시된 별지 제3호 서식에 의한 위임장을 위원회의 요청에 따라 위원회에 제출하여야 한다.

제13조(대표당사자) ① 공동의 이해관계가 있는 다수(多數)의 당사자는 자신들 중에서 3인 이내의 대표당사자를 선정할 수 있으며, 이 경우 별지 제4호 서식에 의한 대표당사자 선정신고서를 위원회에 제출하여야 한다.

② 위원회는 필요하다고 인정할 때에는 당사자들에게 대표당사자의 선정을 권고할 수 있다.

③ 대표당사자를 선정한 당사자들은 대표당사자를 조정절차가 상당히 진행되기 전에 해임하거나 변경할 수 있다. 이 경우 당사자들은 그 사실을 별지 제5호 서식에 의한 대표당사자 변경·해임신고서에 기재하여 위원회에 제출하여야 한다.

④ 대표당사자가 선정된 때에는 다른 당사자들은 그 대표당사자를 통하여서만 그 사건에 관한 행위를 할 수 있다. 대표당사자는 자신을 선임한 다른 당사자를 위하여 다음 각 호의 행위를 제외하고는 각자 조정절차에 관한 모든 행위를 할 수 있다.

1. 조정안(調停案)의 수락
2. 조정신청의 취하

3. 대리인의 선임

⑤ 위원회는 대표당사자를 상대로 해당 사건의 분쟁조정절차를 진행한다.

제14조(조정절차의 분할·병합) ① 위원회는 신청인 또는 피신청인이 다수인 사건의 경우에는 당사자의 합의가 있는 경우 또는 권고로서 사건의 성질에 따라 사건을 분할 또는 병합하여 조정절차를 진행할 수 있다.

② 위원회는 제1항의 규정에 의하여 분쟁조정절차를 분할 또는 병합한 때에는 당사자에게 지체없이 그 사실을 통지하여야 한다.

제15조(조정의 취하) ① 신청인은 조정신청한 사건을 취하하고자 하는 경우 취하의 의사표시를 명시적으로 하여야 한다.

② 신청인이 조정절차 개시 전에 피신청인과 합의한 경우에는 조정신청을 취하한 것으로 간주한다.

③ 위원회는 조정신청이 취하 또는 취하 간주된 사실이 있는 경우 이 사실을 피신청인에게 통보하여야 한다.

제16조(조정의 불능) 위원회는 당사자의 사망, 소재불명, 연락두절, 피신청인의 폐업 및 파산 등 조정절차의 진행이 불가능한 사유가 발생한 경우에는 사건을 종료하고 그 사실을 당사자에게 통지한다.

제17조(조정의 불성립) 위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 조정이 성립하지 아니하였음을 당사자에게 통지하여야 한다.

1. 피신청인이 상당한 기간 동안 규정 제18조 제2항에 따른 답변서 제출을 명시적으로 거부하거나 또는 법 제32조에 따른 자료요청이나 피신청인의 답변서에 대한 검토의견 제출에 불응하는 의사를 명시적으로 표시하는 등 당사자 어느 한 쪽이 분쟁의 조정에 응하지 아니하는 경우
2. 당사자가 위원회의 조정안을 거부하는 경우
3. 조정회의에서 당사자 사이에 합의가 성립되지 아니하는 경우
4. 법 제34조 제2항에 따라 사건 처리절차의 진행 중에 한쪽 당사자가 소를 제기하여 조정이 중지된 경우

제 3 장 조정결정 전 사건의 처리

제18조(조정신청 통지와 답변서의 제출) ① 위원회는 피신청인에게 신청서 부분을 송달하여 조정이 신청된 사실을 통지하고, 조정절차에 참여할 것을 권고하여야 한다.

② 피신청인은 제1항에 따른 조정신청 통지 및 조정 참여 권고를 받은 날부터 10일 이내에 제1항의 통지 및 참여권고와 같은 송달 방식으로 위원회에 조정신청서에 대한 답변서를 제출하여야 한다. 다만 피신청인이 조사관에게 부득이한 사유를 통지한 경우 답변서의 제출기간을 연장할 수 있다.

제19조(조정 전 합의 등) ① 신청인이 피신청인의 답변서를 수용하거나 위원회를 통하여 당사자간의 합의가 이루어진 경우에는 조정 전 합의가 성립한 것으로 본다. 당사자간 상당한 정도로 합의가 이루어졌음에도 제15조의 취하의 의사표시가 있는 경우 위원회는 조정 전 합의의사에 대하여 확인하여야 한다.

② 당사자가 합의의 권고를 거부하는 경우에는 조정회의에 사건을 상정하여야 한다. 다만 규정 제17조에 따라 조정의 불성립에 해당하는 경우에는 그러하지 아니할 수 있다.

③ 위원회를 통하여 조정 전 합의가 성립한 경우 합의사항을 통지하여 사건을 종료할 수 있다.

제20조(사실조사) ① 위원회는 분쟁조정을 위하여 다음 각 호의 방법으로 사실조사, 인과관계의 규명 및 피해액의 산정 등(이하 “사실조사”라 한다)을 위하여 분쟁조정에 필요한 자료를 제공할 것을 분쟁당사자, 콘텐츠사업자 또는 참고인(이하 “분쟁당사자 등”이라 한다)에게 요청할 수 있다. 이 경우 해당 분쟁당사자 등은 정당한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.

1. 당사자 또는 참고인 진술청취
2. 당사자 주장에 대한 입증자료 제출요구
3. 시험검사, 전문가 또는 전문위원에 대한 자문의뢰
4. 관계기관에 대한 사실조회 및 문서송부요청
5. 현장조사, 사진촬영 등 기타 적절한 방법

② 위원회는 사실조사를 위하여 전문기관에 조회, 감정 또는 기타 필요한 조치를 요청할 수 있다.

③ 위원회는 사실조사가 필요한 경우 분쟁당사자 등에게 조사목적, 조사내용, 조사기간 등을

조사 3일전까지 통지하여야 한다. 다만 긴급을 요하거나 증거인멸 등이 우려되는 경우에는 예외로 할 수 있다.

④ 위원회는 사실조사 과정 중에 발견된 위법, 위규 사항이 있거나 제도개선이 요구되는 경우 관련 기관에 의견을 제시할 수 있다.

⑤ 필요시 조사관은 사실조사가 완료된 후 별지 제6호 서식에 의한 사실조사보고서를 작성하여야 한다. 사실조사보고서에는 당사자가 제출한 입증자료가 빠짐없이 첨부되어야 한다.

제 4 장 조정회의의 개최 등

제21조(조정회의의 개최) 위원장은 합의의 권고가 성립하지 않은 사건을 처리하기 위하여 조정회의를 개최하여야 한다.

제22조(조정부의 구성과 소집) ① 조정부는 7인 이내의 위원으로 구성하되, 2인 이상으로 구성하는 경우에는 위원장은 원만한 조정절차의 진행을 위하여 위원 중의 1인을 조정장으로 지명한다. 이 경우 조정장은 법률적 소양이 있는 자를 우선적으로 고려하여야 한다.

② 서면 또는 전자적 방식에 의한 조정의 경우 조정위원 1인으로 조정회의를 개최할 수 있다.

③ 위원장은 조정부 구성 위원에게 조정회의의 일시, 장소 및 부의사항을 정하여 부득이한 사유가 있는 경우 외에는 조정회의의 개최 5일 전까지 통지한다.

제23조(조정위원의 공정성) ① 위원의 제척은 법 제31조 제1항에 따른다.

② 당사자가 법 제31조 제2항에 따라 기피신청을 하는 때에는 기피신청서를 조정위원 지정이 있는 날로부터 3일 이내에 위원회에 별지 제7호 서식에 의한 기피신청서를 제출하여야 한다.

③ 법 제31조 제3항에 따라 기피여부를 결정하는 위원회 의결이 있는 경우에 당사자가 기피신청을 제출한 날로부터 위원회의 의결이 있는 날까지 소요된 기간은 법 제30조 제2항의 규정에 의한 기간에 산입하지 아니한다.

④ 법 제31조 제4항에 따라 위원이 조정을 회피하는 경우에는 위원회에 회피의 의사를 표시하여야 한다.

제24조(조정회의 개최통지) ① 위원장이 조정회의를 소집한 때에 부득이한 사유가 있는 경우 외에는 회의 시작 5일 전까지 다음 각 호의 사항을 포함하여 당사자에게 개최통지를 하여야 한다.

1. 회의의 일시 및 장소
2. 당해 조정위원회 회의에 참석하는 위원 명단 및 기피절차
3. 관련 증거자료 제출

② 위원장은 필요한 경우 당사자를 조정회의에 출석시킬 수 있으며, 이 경우 당사자 불출석시의 조정절차 및 대리인 출석시 위임장 제출을 제1항 각 호의 사항에 포함시켜 당사자에게 통지한다.

제25조(당사자등 출석) ① 규정 제24조 제2항에 따른 출석통지를 받은 당사자는 자신이 출석할 수 없는 부득이한 사정이 있는 경우 그 대리인을 출석하게 할 수 있다. 이 때 대리인은 수권 관계가 명시된 위임장을 제출하여야 한다. 위임장을 제출하지 아니하거나 보완이 필요한 경우 대리인은 5일 이내에 위원회의 보정요구에 응하여야 한다.

② 당사자 또는 대리인이 조정기일에 출석한 경우 위원회는 주민등록증 등 기타 신분을 확인할 수 있는 증서를 제시받거나 그 밖의 적당한 방법으로 본인 또는 대리인이 틀림없음을 확인하여야 한다.

③ 당사자 또는 대리인은 당해 조정기일에 출석하여 진술하거나 관련된 증거자료를 당해 사건의 조사관에게 제출할 수 있다.

④ 위원회는 출석통지에도 불구하고 피신청인이 출석하지 아니한 경우에는 조정절차를 진행할 수 있다. 신청인이 출석하지 아니한 경우에는 조정회의를 개최하지 아니하고 제5항에 따라 조정기일을 변경한다.

⑤ 위원회는 양당사자가 조정회의에 불출석 예정인 경우에는 1차에 한하여 조정기일 변경을 허가할 수 있다. 이 규정에 의하여 소요된 기간은 법 제30조 제2항의 규정에 의한 기간에 산입하지 아니한다.

제26조(자료 요청 등) ① 위원회는 분쟁조정에 필요한 자료를 제공할 것을 분쟁당사자, 콘텐츠사업자 또는 참고인에게 요청할 수 있다. 이 경우 해당 분쟁당사자 등은 정당한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.

② 위원회는 필요하다고 인정하는 경우에는 분쟁당사자 등으로 하여금 위원회에 출석하게

하여 그 의견을 들을 수 있다.

③ 위원회는 규정 제7조에 따른 전문위원 또는 관련 분야 전문가에게 자문할 수 있다. 다수의 전문위원에게 의견을 청취하여야 하는 경우에는 전문위원회 회의를 소집할 수 있다

제27조(조정회의의 비공개) ① 합의의 과정이나 조정장 또는 조정위원의 의견 등 조정절차는 공개하지 아니한다. 다만 위원장의 허가할 만한 상당한 이유가 있는 경우 조정회의 참관을 허가할 수 있다.

② 조정회의의 참관을 신청하고자 하는 자는 별지 제8호 서식에 의한 참관신청서를 조정회의 개최 2일전까지 위원회에 제출하여야 한다.

③ 조정회의에서 당사자 또는 이해관계인이 한 진술은 소송 또는 중재절차에서 원용하지 못한다.

제28조(조정회의의 장소) 위원회는 필요한 경우에는 위원회 회의실 이외의 적당한 장소에서 회의를 개최할 수 있다.

제29조(조정회의의 방법) 조정회의는 대면회의, 서면회의, 규칙 제6조에 따른 전자적 방식의 원격회의를 이용하여 진행할 수 있으며, 당사자의 요청이 있는 때에는 전화를 활용할 수 있다.

제30조(조정처리 기한) ① 법 제30조 제2항의 처리기한은 법 제29조 제6항에 따라 사무국을 운영하는 한국콘텐츠진흥원의 업무일로 정한다.

② 기한의 연장은 1회에 한하며 30일 이내로 한다. 단, 조정회의를 개최할 경우에는 1회에 한하여 60일 이내로 한다.

③ 규정 제8조 제7항에 따라 다른 기관으로부터 이송 받은 사건의 처리기한은 본 조에 따른다. 단, 서울중앙지방법원과 국민권익위원회로부터 이송 받은 사건은 당해 기관에서 요청하는 처리 기한으로 한다.

제 5 장 조정안의 제시 등

제31조(조정안의 제시) ① 위원회는 조정회의에서 당사자로 하여금 수락여부를 결정할 별지 제

9호 서식에 의한 조정안을 제시하여야 한다. 다만 조정안을 당일 제시하기 어려운 경우에는 조정회의를 종료한 날로부터 7일 이내에 제시할 수 있다.

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조정안을 제시하지 않는다.

1. 규정 제9조에 따른 조정 거부, 규정 제15조에 따른 조정 취하, 규정 제16조에 따른 조정 불능, 규정 제17조 제1호, 제3호 및 제4호에 따른 조정 불성립
2. 규정 제19조에 따른 조정전 합의

제32조(조정안 수락) ① 위원회는 당사자가 조정안을 수락하는 경우 출석 등 기타의 방법으로 조정안에 기명날인 또는 서명하게 할 수 있다.

② 위원회는 당사자가 조정안 제시를 받은 후 5일 이내 그 수락여부를 통지하지 않거나 제1항의 규정에 따라 조정안에 기명날인 또는 서명하지 않은 경우 조정이 성립되지 아니한 것으로 본다.

③ 위원회는 제1항에 따라 당사자가 조정안에 기명날인 또는 서명한 후 별지 제10호 서식에 의한 조정서를 통지하여야 한다.

제33조(분과위원회의 운영) ① 위원회는 조정업무를 효율적으로 수행하기 위하여 콘텐츠 종류에 따라 분과위원회를 설치할 수 있다.

② 분과위원회를 설치함에 있어서는 콘텐츠 분쟁발생 빈도 및 전문성을 고려하여야 한다.

③ 위원장을 제외한 조정위원은 분과위원회에 속하여야 하며, 위원장은 조정위원의 의사 및 경험, 학식 등을 고려하여 분과를 결정할 수 있다.

제34조(통지의 방법) ① 이 규정에 기재된 통지 및 송달 등은 우편, 팩스, 전자우편, 기타 정보통신망 등을 이용할 수 있다.

② 위원회는 법 제33조 제4항에 의하여 조정서를 통지하는 때에는 배달증명 우편 또는 등기 우편 등의 적절한 방법으로 통지하여야 한다.

제35조(조정자료의 보관 및 관리) ① 조정자료는 다음 각 호를 말한다.

1. 조정신청서, 조정안, 조정서
2. 사무국에서 보관하는 사건 처리 결과 등

3. 당사자와의 통화 내용

- ② 조정자료는 전자적인 방법에 따라 보관할 수 있다. 단, 조정서는 원본을 별도로 보관한다.
- ③ 위원회는 당사자의 개인정보보호를 위하여 콘텐츠분쟁조정위원회 홈페이지에 게시된 개인정보처리방침에 따라 조정자료를 폐기한다. 단, 조정서는 제외한다.

제36조(조정사례) 위원회는 콘텐츠분쟁의 사전적 예방과 해결기준 제안을 위하여 상담, 합의권고, 조정사례를 익명으로 하여 공개할 수 있다.

제37조(직무윤리 검증) ① 위원장 및 위원 위촉 후보자는 별지 제11호 서식의 직무윤리 사전진단서를 작성하여야 한다.

- ② 위원장 및 위원을 신규 위촉하는 경우에는 위원회 업무와 관련된 공정한 직무수행을 위하여 별지 제12호 서식의 직무윤리 서약서를 작성하게 하여야 한다.

제38조(위원의 해임 및 해촉) 위원장은 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당위원의 해임 또는 해촉을 문화체육관광부장관에게 건의할 수 있다. 위원의 해임 또는 해촉 시 보궐 위원의 임기는 전임자의 남은 임기로 한다.

- 1. 심신장애로 인하여 직무를 수행할 수 없게 된 경우
- 2. 직무와 관련된 비위사실이 있는 경우
- 3. 직무 태만, 품위 손상, 그 밖의 사유로 인하여 위원의 직을 유지하는 것이 적합하지 아니하다고 인정되는 경우
- 4. 위원 스스로 직무를 수행하는 것이 곤란하다고 의사를 밝히는 경우

제39조(기타) 조정방법, 조정절차, 조정업무 처리 등에 있어 이 규정에 명기되지 않은 사항은 위원장이 정한다.

부 칙

제1조 (시행일) 이 규정은 위원회가 의결한 날로부터 시행한다.

제2조 (경과조치) 제10조는 이에 대한 위원회의 별도 의결이 있기 전까지 그 시행을 유예한다.

[별표 1] 조정신청 수수료

조정신청 금액	신청 수수료
1백만원 이하	0원
1백만원이상 5백만원 미만	30,000원
5백만원 이상 1천만원 미만	50,000원
1천만원 이상	100,000원
금액으로 환산할 수 없는 사건	50,000원
복수의 신청취지가 청구된 경우에는 각각 별개의 건으로 비용을 합산한다.	

부 칙 〈2015. 9. 10.〉

제1조 (시행일) 이 규정은 2015년 9월 10일부터 시행한다.

제2조 (규정의 명칭) 종래 콘텐츠분쟁조정위원회 조정규정을 콘텐츠 관련 분쟁 조정규정으로 명칭 변경한다.

부 칙 〈2016. 3. 28.〉

제1조 (시행일) 이 규정은 2016년 3월 28일부터 시행한다.

부 칙 〈2017. 2. 15.〉

제1조 (시행일) 이 규정은 2017년 2월 15일부터 시행한다.

부 칙 〈2018. 7. 1.〉

제1조 (시행일) 이 규정은 2018년 7월 1일부터 시행한다.

제2조 (규정의 명칭) 종래 콘텐츠 관련 분쟁 조정규정을 콘텐츠 분쟁 조정규정으로 명칭 변경한다.

(별지 제1호 서식) 조정신청서

콘텐츠분쟁조정신청서			
위원회는 콘텐츠산업진흥법 제29조 내지 제36조에 따른 콘텐츠분쟁조정사건처리와 사실확인 업무 등 법령에서 정한 소관업무를 수행하기 위하여 아래의 개인정보를 수집하고 보존하며, 분쟁조정해결을 위한 목적으로만 사용합니다.			
■ 신청인 정보 신청인은 콘텐츠 거래 및 이용에 관한 분쟁의 피해자 본인입니다. [*표시는 필수 입력사항입니다]			
성 명*			연락처
전자우편*	@		
주 소*	(연락가능한 주소 기재)		
1. 위원회의 사실조사 진행을 위해 신청인의 본인확인에 필요한 최소한의 정보가 피신청인에게 제공될 수 있습니다. 2. 분쟁조정 신청 접수 및 개시여부의 알림은 전자우편 또는 주소로 발송되므로, 정확하게 기재하여 주시기 바랍니다. 위 내용이 사실과 다를 경우 조정을 거부할 수 있습니다.			
■ 대리인 정보 대리인은 변호사, 배우자 또는 4촌 안의 친족, 당사자와 고용 또는 그 밖의 이에 준하는 계약관계를 맺고 그 사건에 대한 통상 사무를 처리·보조하는 자, 그 외 민법에서 규정하는 법정대리인의 범위에 속하는 자에 한합니다.			
성 명			신청인과의 관계
연락처			전자우편
주 소	(연락가능한 주소 기재)		
■ 피신청인 인적사항 피신청인은 손해를 주거나 계약이행을 하지 않고 있는 상대방입니다.			
성명(기업명)*			콘텐츠명(게임명)
주 소*			전화번호*
■ 신청 내용			
내 용*	* 신청내용은 피해 발생시기, 신청취지와 그 이유를 포함하여 구체적으로 기입하여 주시기 바랍니다 (별지 사용 가능).		
콘텐츠관련분쟁조정규정 제8조에 근거하여 위와 같이 분쟁조정을 신청합니다. 첨부 : 관련 증거자료 <div style="text-align: right;"> 20 . . . 신청인 : (날인 또는 서명) </div>			
콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하			

※ 대리인이 신청하는 경우 위원회의 요청에 따라 <별지 제3호 서식> 위임장을 작성하여 제출하여야 합니다.
 ※ 미성년자의 경우 반드시 법정대리인이 조정을 신청하여야 합니다.

제5편

제5편

(별지 제2호 서식) 조정신청내용 변경신청서

조정신청내용 변경신청서		
사건번호		
신청인	성명	
주요 변경 내용 및 변경 이유		
기타 연락처 등 변경사항		
<p>※ 위원회는 조정규정 제8조 제6항에 따라 이 변경이 당해 조정절차를 현저하게 지연시킬 우려가 있거나 부당한 목적으로 제출한 경우에는 거부할 수 있습니다.</p> <p>상기 본인은 당해 사건에 대한 조정신청내용 변경신청서를 위와 같이 제출합니다.</p> <p>20 . . .</p> <p>신청인 : (날인 또는 서명)</p> <p>콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하</p>		

(별지 제3호 서식) 위임장

위임장

	위임인 (분쟁의 피해자 본인)	수임인 (본인에게서 권한을 수여받은 대리인)
성명 (또는 사업자명)		
연락처		
주소		

본인(위임인)은 콘텐츠관련분쟁조정규정 제12조에 따라 위의 사람(수임인)을 신청인 ()과 피신청인 ()간 콘텐츠분쟁조정신청사건의 대리인으로 지명하고 아래의 권한을 위임합니다.

- 아 래 -

1. 콘텐츠분쟁조정을 신청하는 행위 ()
2. 위원회에 출석하여 자료제출 및 의견을 진술하는 행위 ()
3. 위원회의 조정안에 대하여 수락여부를 결정하는 행위 ()
4. 기타 :

20 . . .

위임인 : (날인 또는 서명)

수임인 : (날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하

(별지 제4호 서식) 대표당사자 선정신고서

대표당사자 선정신고서

사건번호				
신청인 () /대리인	성명			
	주소			
피신청인 () /대리인	전화번호		전자우편	

	성명	연락처
대표당사자 (1)		
대표당사자 (2)		
대표당사자 (3)		

상기 신청인(또는 피신청인)은 콘텐츠관련분쟁조정규정 제13조 제1항에 따라
대표당사자를 위와 같이선정하였음을 알려드립니다.

20 . . .

신청인 : (날인 또는 서명)

피신청인 : (날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하

대표당사자 변경 · 해임신고서

사건번호				
신청인 () /대리인	성명			
	주소			
	전화번호		전자우편	
피신청인 () /대리인				

기존 대표당사자	성명	해임	변경	변경 대표당사자 성명 및 연락처
대표당사자 (1)				
대표당사자 (2)				
대표당사자 (3)				

상기 신청인(또는 피신청인)은 콘텐츠관련분쟁조정규정 제13조 제3항에 따라
대표당사자를 위와 같이변경() · 해임()하였음을 알려드립니다.

20 . . .

신청인 : (날인 또는 서명)

피신청인 : (날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하

(별지 제6호 서식) 사실조사보고서

사실조사보고서

1. 사건개요

- 사건번호 :
- 사 건 명 :
- 담당 조사관 :

2. 당사자

가. 신청인

- 성 명 : ** 홍길○ 로 표기
- 주 소 :

나. 피신청인

- 성 명 : ** 이순○ 로 표기
- 주 소 :

3. 신청취지

4. 사건내용

5. 처리경과

6. 당사자 주장

7. 사실조사 및 기타 사무국 의견 등

(별지 제7호 서식) 조정위원 기피 신청서

조정위원 기피 신청서

사 건 번 호				
신청인	성 명 (대표자)		연락처	
	주 소 (소재지)			
피신청인	성 명 (대표자)		연락처	
	주 소 (소재지)			
기피 조정위원				
신 청 이 유				
<p>콘텐츠산업진흥법 제31조 제2항 및 콘텐츠관련분쟁조정규정 제23조 제2항에 따라 조정위원 기피를 신청합니다.</p> <p>첨부 : 관련 증거자료</p> <p>년 월 일</p> <p>신청인 : (날인 또는 서명)</p> <p>대리인 : (날인 또는 서명)</p> <p>콘텐츠분쟁조정위원회위원장 귀하</p>				

(별지 제8호 서식) 조정회의 참관신청서

조정회의 참관신청서		
사건번호		조정회의 일시 20 . . .
참관 신청인	성 명	
	연락처	
신청사유		
조정회의 비공개 동의	<p>상기 본인은 당해 조정회의 참관에 따라 조정회의에서 습득한 조정안 등 모든 내용에 대하여 이를 비밀로 유지할 것을 약속하며, 만일 이를 위반하는 때에는 이로 인한 모든 법적 책임을 지겠습니다.</p> <p>20 참관신청인 성명 (날인 또는 서명)</p>	
<p>상기 본인은 콘텐츠관련분쟁조정규정 제27조 제2항에 따라 당해 사건에 대한 참관을 신청하오니 허가하여 주시기 바랍니다.</p> <p>20</p> <p>참관신청인 : (날인 또는 서명)</p> <p>콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하</p>		

(별지 제9호 서식) 조정안

조 정 안

1. 사건번호 :

2. 사 건 명 :

3. 당 사 자 :

가. 신청인

• 성 명 :

• 주 소 :

나. 피신청인

• 성 명 :

• 주 소 :

4. 신청취지

5. 조정내용

가.

나.

다.

6. 조정이유

20〇〇.〇〇.〇〇.

콘텐츠분쟁조정위원회 위원 _____(날인 또는 서명) _____

콘텐츠분쟁조정위원회 위원 _____(날인 또는 서명) _____

콘텐츠분쟁조정위원회 위원 _____(날인 또는 서명) _____

| 조정안 수락서 |

본인은 콘텐츠분쟁조정위원회에서 위와 같이 제시한 조정안을 이의 없이 수락합니다.

20〇〇.〇〇.〇〇.

신 청 인 (성명)

(주소)

(날인 또는 서명) _____

피신청인 (성명)

(주소)

(날인 또는 서명) _____

콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하

(별지 제10호 서식) 조정서

○○○○년 ○○월 ○○일	조사관
조정서 정본 000 송달	

조 정 서

사건번호 :

사 건 명 :

신 청 인 : ○○○

서울시 강남구 ○○동 ○○-○

대리인 ○○○

피신청인 : ○○○

서울시 강남구 ○○동 ○○-○

대리인○○○

조정장 위원 ○○○

기 일 : 200○.○.○. ○○:○○

위 원 ○○○

장 소 : 콘텐츠분쟁조정회의실

위 원 ○○○

공개 여부 : 비공개

담당 조사관 ○○○

신청인 ○○○

대리인 ○○○

출 석

피신청인 ○○○

대리인 ○○○

출 석

다음과 같이 조정 성립

조 정 내 용

- 1.
- 2.
- 3.

조정 신청의 표 시

신청이유 및 신청내용 : 별지 기재와 같다.

조정장 위원	○ ○ ○	(날인 또는 서명)
위 원	○ ○ ○	(날인 또는 서명)
위 원	○ ○ ○	(날인 또는 서명)

위원 위촉 사전진단서

※ 관련 : 「행정기관소속 위원회의 설치운영에 관한 법률」 제9조,
「2015년도 정부조직관리지침」- 2. 행정기관위원회의 효율성·책임성 강화

연번	진 단 내 용	체크사항	
1	위원회의 기능과 직접 관련된 업체를 경영하거나 근무하고 있다.	예 ()	아니오 ()
2	위원회의 심의·의결 대상사업 관련지역에 부동산 또는 주식을 보유하고 있다.	예 ()	아니오 ()
3	위원회의 직접적인 심의 대상이 되는 인가·허가·면허·특허 등의 당사자이다.	예 ()	아니오 ()
4	위원회 기능과 직접 관련된 공사·용역·계약 또는 연구·논문 등을 진행중이거나 진행할 예정이다.	예 ()	아니오 ()
5	위원회 직무와 관련된 사안으로 수사를 받고 있거나 재판·소송등을 진행 중이다.	예 ()	아니오 ()
6	위원회 직무의 공정한 수행에 지장을 줄 우려가 있는 타 위원회에서 현재 활동 중이다.	예 ()	아니오 ()
7	위원회 기능 관련 정보나 심의·의결 결과가 본인의 권리·의무 관계 변동, 재산상의 이익 등을 발생시킬 가능성이 크다.	예 ()	아니오 ()

※ ‘예’라고 답변 하였음에도 불구하고 위원회 직무를 공정하게 수행할 수 있는 타당한 사유가 있을 경우 기재하여 주시기 바랍니다.

(별지 제12호 서식) 위원 위촉 직무윤리 서약서

서 약 서

※ 관련 : 「행정기관소속 위원회의 설치운영에 관한 법률」 제9조,
「2015년도 정부조직관리지침」 - 2. 행정기관위원회의 효율성·책임성 강화

직위 : 콘텐츠분쟁조정위원회 위원(장)

성명 : ○ ○ ○

상기 본인은 콘텐츠분쟁조정위원회 위원(장)으로서 직무를 수행함에 있어 아래 사항을 위반하지 않겠으며, 이를 위반할 경우 위원(장) 해촉 및 관련 법령에 따른 책임을 질 것을 서약합니다.

1. 위원회 직무 수행 과정에서 취득한 비밀 준수
2. 위원회 직무와 직접 관련된 연구용역·공사·계약 등 이득을 취하는 행위 금지
3. 위원회 직무와 관련하여 부동산·주식 등 재산상 이득을 취하는 행위 금지
4. 위원회 직무수행 과정에서 취득한 정보를 허가되지 않은 방법으로 사적인 연구 등에 활용하는 행위 금지
5. 위원회 직무수행 과정에서 본인 및 가족, 본인이 속한 단체 및 기관 등과 밀접한 관계가 있는 심의가 발생할 경우 회피
6. 위원회 직무수행 과정에서 본인이 경영 또는 취업하고 있는 사업체와 밀접한 관계가 있는 심의가 발생한 경우 회피
7. 위원회 업무와 관련 부당한 편의·향응·금품 등을 수수하거나 청탁·알선 행위 금지
8. 기타 위원회 직무와 관련하여 부당한 이득을 취하거나 공공이익에 반하는 행위 금지

20 . . .

○ ○ ○ (서명)

2023 콘텐츠분쟁조정사례집

발 행 인 조현래 (한국콘텐츠진흥원장)
발 행 일 2023. 11. 30.
발 행 처 콘텐츠분쟁조정위원회
주 소 서울특별시 강남구 논현로 525 KOCCA빌딩
전 화 1588-2594
팩 스 (02) 2016-4110
홈페이지 <http://www.kcdrc.kr>
집 필 진 한국콘텐츠진흥원 최종원(콘텐츠분쟁조정위원회 사무국장)
박용범(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)
박종윤(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)
오진해(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)
윤소연(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)
임순희(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)
채순미(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)
김미지(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)
인 쇄 처 (사)한국장애인문인복지후원회
기관번호 KOCCA 23-13
정부간행물 발간등록번호 11-B552644-000110-10
ISBN_979-11-6677-183-5(93600) (비매품)

* 본 보고서의 저작권은 한국콘텐츠진흥원이 소유하고 있으며, 내용을 인용하고자 할 경우에는 반드시 『2023콘텐츠분쟁조정사례집』 ○ ○ 쪽에서 인용하였음을 표시해 주시기 바랍니다.

(문의) 콘텐츠종합지원센터 “콘텐츠에 대해 알고 싶은 모든 것! 1566-1114”

