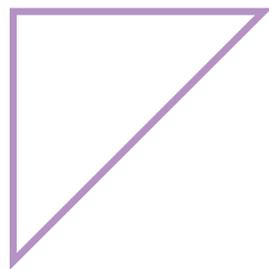


2024 콘텐츠분쟁조정 사례집

20

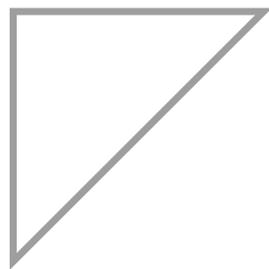
24



2024 콘텐츠분쟁조정 사례집

20

24



목 차

제1장 콘텐츠 산업 통계	1
1. 국내 콘텐츠 산업 매출액 현황	1
2. 국내 콘텐츠 사업체 및 종사자 현황	2
가. 사업체 현황	2
나. 종사자 현황	3
3. 국내 콘텐츠 산업 수출입 현황	4
제2장 콘텐츠분쟁조정 관련 통계	9
1. 콘텐츠 분쟁 관련 상담	9
2. 조정사건 처리	12
가. 연도별 처리	12
나. 장르별 조정 신청	13
다. 사건유형별 조정 신청	14
라. 조정회의 개최	15
마. 협력채널을 통한 조정 신청	16
제3장 주요 사례: 조정 전 합의	21
1. 게임 부문	21
가. 결제취소/해지/해제	21
나. 미성년자 결제	22
다. 사용자의 이용제한	23
라. 약관/운영정책	24

2. 영상 부문	25
가. 결제취소/해지/해제	25
나. 콘텐츠 및 서비스 하자	26
3. 지식정보 부문	27
가. 결제취소/해지/해제	27
나. 콘텐츠 및 서비스 하자	27
다. 사용자의 이요제한	28
4. 만화·캐릭터 등 부문	29
가. 결제취소/해지/해제	29
나. 콘텐츠 및 서비스 하자	29
제4장 주요 사례: 분쟁조정	33
1. 영상 부문	33
2. 게임 부문	37
참고문헌	41
부록	45
1. 콘텐츠분쟁조정위원회 활동 소개	45
2. 콘텐츠이용자보호지침	52
3. 콘텐츠 분쟁 조정 규정	73

표목차

〈표 1-1-1〉 콘텐츠 산업 매출액 현황(2018~2022년)	1
〈표 1-2-1〉 콘텐츠 산업 사업체 수 현황 (2018~2022년)	3
〈표 1-2-2〉 콘텐츠 산업 종사자 현황 (2018~2022년)	4
〈표 1-3-1〉 국내 콘텐츠 산업 수출액 현황 (2018~2022년)	5
〈표 1-3-2〉 국내 콘텐츠 산업 수입액 현황 (2018~2022년)	5
〈표 2-1-1〉 연도별 분쟁상담 진행 현황 (2019~2023년)	9
〈표 2-1-2〉 월별·장르별 분쟁상담 진행 현황 (2023년)	10
〈표 2-1-3〉 유형별 상담 현황 (2023년)	11
〈표 2-1-4〉 답변 내역별 상담 현황 (2023년)	11
〈표 2-1-5〉 조정신청 안내 건수와 조정신청 건수 비교 (2019~2023년)	12
〈표 2-2-1〉 콘텐츠 분쟁조정처리 현황 (2019~2023년)	13
〈표 2-2-2〉 장르별 분쟁조정신청 현황 (2019~2023년)	14
〈표 2-2-3〉 사건유형별 분쟁조정신청 현황(2023년)	15
〈표 2-2-4〉 콘텐츠분쟁조정위원회 조정회의 개최 현황(2023년)	15
〈표 2-2-5〉 부문별 조정부 조정처리 현황 (2023년)	16
〈표 2-2-6〉 콘텐츠분쟁조정위원회 연계조정 신청 현황 (2019~2023년)	17
〈표 부록-1-1〉 콘텐츠분쟁조정위원회 조정위원 및 전문위원현황(2023.12.31.기준)	45
〈표 부록-1-2〉 연도별 콘텐츠 민원상담 현황(2019~2023년)	46
〈표 부록-1-3〉 2023년 월별·장르별 콘텐츠 민원상담 현황	47
〈표 부록-1-4〉 2023년 장르별·피해유형별 콘텐츠 민원상담 현황	47
〈표 부록-1-5〉 2023년 콘텐츠분쟁조정 사건접수 및 처리내역	48
〈표 부록-1-6〉 2023년 콘텐츠분쟁조정위원회 조정부회의 개최 현황	49

그림목차

[그림 부록-1-1] 콘텐츠분쟁조정위원회 조정절차	49
[그림 부록-1-2] 2023 콘텐츠분쟁조정포럼	50

제1장

콘텐츠 산업 통계

1. 국내 콘텐츠 산업 매출액 현황
2. 국내 콘텐츠 산업 사업체 및 종사자 현황
3. 국내 콘텐츠 산업 수출입 현황

제1장 콘텐츠 산업 통계

1. 국내 콘텐츠 산업 매출액 현황

2022년 콘텐츠산업 매출액은 전년 대비 9.9% 증가, 2018년부터 2022년까지 연평균 6.0% 증가한 151조 772억 원으로 나타났다. 산업별로는 방송산업이 26조 1,047억 원(17.3%)으로 가장 큰 비중을 차지하였으며, 출판산업이 25조 1,917억 원(16.7%)으로 방송산업 다음으로 매출액이 큰 산업으로 나타났다. 다음은 게임산업 22조 2,149억 원(14.7%), 지식정보산업 21조 4,931억 원(14.2%), 광고산업 19조 6,661억 원(13%), 음악산업 11조 96억 원(7.3%), 콘텐츠솔루션산업 9조 1,101억 원(6%), 영화산업 7조 3,692억 원(4.9%), 캐릭터산업 5조 3,728억 원(3.6%), 만화산업 2조 6,240억 원(1.7%), 애니메이션산업 9,210억 원(0.6%) 순으로 조사됐다. 2018년부터 2022년까지 연평균 증감률을 살펴본 결과 캐릭터산업(△18.5%)을 제외한 10개 산업의 매출액이 증가한 것으로 나타났으며, 특히 만화산업(22.2%), 음악산업(15.9%), 콘텐츠솔루션산업(15.6%), 게임산업(11.7%), 애니메이션산업(10%)은 연평균 10.0% 이상의 두드러진 증가율을 보였다.

표 1-1-1 콘텐츠 산업 매출액 현황(2018~2022년)

(단위: 백만원, %)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	20,953,772	21,341,176	21,648,849	24,697,753	25,191,702	16.7	2.0	4.7
만화	1,178,613	1,337,248	1,534,444	2,132,149	2,624,004	1.7	23.1	22.2
음악	6,097,913	6,811,818	6,064,748	9,371,728	11,009,624	7.3	17.5	15.9
영화	5,889,832	6,432,393	2,987,075	3,246,109	7,369,200	4.9	127.0	5.8
게임	14,290,224	15,575,034	18,885,484	20,991,342	22,214,886	14.7	5.8	11.7
애니메이션	629,257	640,580	553,290	755,520	921,022	0.6	21.9	10.0
방송	19,762,210	20,843,012	21,964,722	23,970,709	26,104,717	17.3	8.9	7.2
광고	17,211,863	18,133,845	17,421,750	18,921,883	19,666,138	13.0	3.9	3.4
캐릭터	12,207,043	12,566,885	12,218,076	5,003,908	5,372,788	3.6	7.4	△18.5
지식정보	16,290,992	17,669,282	19,373,367	19,946,243	21,493,067	14.2	7.8	7.2
콘텐츠솔루션	5,094,916	5,360,990	5,635,230	8,470,614	9,110,097	6.0	7.5	15.6
합계	119,606,635	126,712,264	128,287,034	137,507,958	151,077,245	100.0	9.9	6.0

* 출처 : 문화체육관광부(2024), 「2022년 기준 콘텐츠산업조사」

2. 국내 콘텐츠 산업 사업체 및 종사자 현황

가. 사업체 현황

2022년 콘텐츠산업 사업체 수는 11만 4,769개로 전년 대비 5.7% 증가했으며, 2018년부터 2022년까지 연평균 2.2% 증가했다. 산업별 사업체 수를 살펴본 결과, 출판산업 사업체 수가 3만 4,652개로 전체 콘텐츠산업 사업체 수의 30.2%를 차지해 가장 높은 비중을 보였다. 이는 전년 대비 1.9% 증가, 연평균 8.5% 증가한 수치이다. 음악산업 사업체 수는 3만 3,626개로 29.3%의 비중을 차지했으며 전년 대비 1.1% 감소, 2018년부터 2022년까지 연평균 1.5% 감소했다. 게임산업 사업체 수는 1만 272개로 9.0%의 비중을 차지했으며 전년 대비 6.5% 감소, 연평균 6.4% 감소했다. 지식정보산업은 1만 185개로 8.9%의 비중을 보였으며, 전년 대비 0.8% 증가, 연평균 1.2% 증가했다. 영화산업은 7,020개로 6.1%의 비중을 차지했으며, 전년 대비 578.9% 증가, 연평균 50.5% 증가했다. 광고산업은 6,667개로 5.8%의 비중을 차지했으며, 전년 대비 0.6% 증가, 연평균 2.1% 감소했다. 만화산업은 5,004개로 전체 중 4.4%의 비중을 보였으며, 전년 대비 1.7% 증가, 연평균 6.8% 감소했다. 캐릭터산업은 3,169개로 2.8%의 비중을 차지했으며, 전년 대비 9.2% 증가, 연평균 5.7% 증가했다. 콘텐츠솔루션산업은 2,324개로 2.0%의 비중을 보였으며, 전년 대비 3.0% 증가, 연평균 2.3% 증가했다. 방송산업은 1,154개로 전체 1.0%의 비중을 차지했으며, 전년 대비 1.9% 증가, 연평균 0.1% 증가했다. 애니메이션산업은 696개 업체로 0.6%를 차지해 가장 작은 비중을 보였으며, 전년 대비 7.6% 증가, 연평균 8.1% 증가했다.

표 1-2-1 콘텐츠 산업 사업체 수 현황 (2018~2022년)

(단위: 개, %)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	24,995	25,220	25,244	34,011	34,652	30.2	1.9	8.5
만화	6,628	6,607	6,144	4,919	5,004	4.4	1.7	△6.8
음악	35,670	34,145	33,138	34,001	33,626	29.3	△1.1	△1.5
영화	1,369	1,223	916	1,034	7,020	6.1	578.9	50.5
게임	13,357	13,387	11,541	10,991	10,272	9.0	△6.5	△6.4
애니메이션	509	480	490	647	696	0.6	7.6	8.1
방송	1,148	1,062	1,070	1,133	1,154	1.0	1.9	0.1
광고	7,256	7,323	6,337	6,627	6,667	5.8	0.6	△2.1
캐릭터	2,534	2,754	2,700	2,901	3,169	2.8	9.2	5.7
지식정보	9,724	9,859	9,949	10,108	10,185	8.9	0.8	1.2
콘텐츠솔루션	2,120	2,076	2,022	2,256	2,324	2.0	3.0	2.3
합계	105,310	104,136	99,551	108,628	114,769	100.0	5.7	2.2

* 출처 : 문화체육관광부(2024), 「2022년 기준 콘텐츠산업조사」

나. 종사자 현황

2022년 콘텐츠산업 종사자 수는 총 64만 7,969명으로 전년 대비 5.4% 증가, 2018년부터 2022년까지 연평균 0.7% 감소했다. 출판산업의 종사자 수가 17만 3,167명(26.7%)으로 가장 큰 비중을 차지하였으며, 지식정보산업의 종사자 수는 9만 652명(14.0%), 게임산업은 8만 4,347명(13.0%)으로 그 뒤를 이었다. 광고산업 종사자 수는 7만 5,338명(11.6%), 음악산업은 6만 996명(9.4%), 방송산업은 5만 1,639명(8.0%), 콘텐츠솔루션산업은 3만 9,516명(6.1%), 영화산업은 3만 6,601명(5.6%), 캐릭터산업은 1만 7,154명(2.6%), 만화산업은 1만 2,185명(1.9%)으로 나타났다. 애니메이션산업은 6,373명(1.0%)으로 종사자 수가 가장 적은 산업으로 조사됐다.

증감률을 보면, 영화산업 종사자 수가 전년 대비 176.4% 증가해 가장 큰 증가 폭을 보였고, 2018년부터 2022년까지 연평균 4.3% 증가한 것으로 나타났다.

만화산업(12.6%), 애니메이션산업(3.9%), 지식정보산업(3.4%), 캐릭터(3.4%), 콘텐츠솔루션산업(3.3%), 게임산업(3.0%), 방송산업(2.9%), 음악산업(2.4%), 광고산업(1.1%)에서 전년 대비 종사자 수가 증가하였다. 출판산업(△1.6%)의 경우, 11개 사업 중 유일하게 전년 대비 종사자 수가 감소했다.

표 1-2-2

콘텐츠 산업 종사자 현황 (2018-2022년)

(단위: 명, %)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	184,554	185,270	185,444	175,898	173,167	26.7	△1.6	△1.6
만화	10,761	11,079	11,230	10,825	12,185	1.9	12.6	3.2
음악	76,954	77,149	65,464	59,583	60,996	9.4	2.4	△5.6
영화	30,878	32,566	10,497	13,240	36,601	5.6	176.4	4.3
게임	85,492	89,157	83,303	81,856	84,347	13.0	3.0	△0.3
애니메이션	5,380	5,436	5,472	6,131	6,373	1.0	3.9	4.3
방송	50,286	51,006	50,239	50,160	51,639	8.0	2.9	0.7
광고	70,827	73,520	68,888	74,485	75,338	11.6	1.1	1.6
캐릭터	36,306	37,521	36,505	16,597	17,154	2.6	3.4	△17.1
지식정보	86,490	89,286	93,182	87,704	90,652	14.0	3.4	1.2
콘텐츠솔루션	29,509	30,655	31,863	38,256	39,516	6.1	3.3	7.6
합계	667,437	682,644	642,086	614,734	647,969	100.0	5.4	△0.7

* 출처 : 문화체육관광부(2024), 「2022년 기준 콘텐츠산업조사」

3. 국내 콘텐츠 산업 수출입 현황

2022년 콘텐츠산업 수출입 현황을 살펴본 결과 수출액은 132억 4,301만 달러로 전년 대비 6.3% 증가, 2018년부터 2022년까지 연평균 8.3% 증가했다. 콘텐츠산업의 수출액은 2018년부터 2022년까지 꾸준히 증가하고 있다. 콘텐츠산업 수출 규모 중 가장 큰 비중을 차지하는 산업은 게임산업으로 89억 8,175만 달러를 수출해서 전체 수출액의 67.8%를 차지하였으며, 이는 전년 대비 3.6% 증가, 연평균 8.8% 증가한 수치이다. 영화산업은 전년 대비 66.0% 증가, 연평균 14.5% 증가, 방송산업은 전년 대비 32.0% 증가, 연평균 18.6% 증가, 만화산업은 전년 대비 31.3% 증가, 연평균 27.7% 증가, 광고산업은 전년 대비 27.0% 증가, 연평균 52.1% 증가, 음악산업은 전년 대비 19.6% 증가, 연평균 13.2% 증가, 지식정보산업은 전년 대비 6.1% 증가, 연평균 2.6% 증가, 콘텐츠솔루션산업은 전년 대비 3.3% 증가, 연평균 4.1% 증가, 애니메이션산업은 전년 대비 1.6% 증가, 연평균 2.2 감소했다. 수출액이 전년 대비 감소한 산업은 출판산업(△12.4%), 캐릭터산업(△5.5%)으로 나타났다.

표 1-3-1 국내 콘텐츠 산업 수출액 현황 (2018~2022년)

(단위: 천 달러, %)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	248,991	214,732	345,960	428,379	375,083	2.8	△12.4	10.8
만화	40,501	46,010	62,715	81,980	107,635	0.8	31.3	27.7
음악	564,236	756,198	679,633	775,274	927,613	7.0	19.6	13.2
영화	41,607	37,877	54,157	43,033	71,440	0.5	66.0	14.5
게임	6,411,491	6,657,777	8,193,562	8,672,865	8,981,751	67.8	3.6	8.8
애니메이션	174,517	194,148	134,532	156,835	159,355	1.2	1.6	△2.2
방송	478,447	539,214	692,790	717,997	948,045	7.2	32.0	18.6
광고	61,293	139,083	119,935	258,167	327,748	2.5	27.0	52.1
캐릭터	745,142	791,338	715,816	412,990	390,399	2.9	△5.5	△14.9
지식정보	633,878	649,623	691,987	660,850	701,400	5.3	6.1	2.6
콘텐츠솔루션	214,933	227,881	233,196	244,527	252,535	1.9	3.3	4.1
합계	9,615,036	10,253,881	11,924,284	12,452,897	13,243,006	100.0	6.3	8.3

* 출처 : 문화체육관광부(2024), 「2022년 기준 콘텐츠산업조사」

2022년 콘텐츠산업의 수입액은 약 11억 5,179만 달러로 전년 대비 4.4% 감소했다. 수입액이 전년 대비 감소한 산업은 영화산업(△34.9%), 게임산업(△16.7%), 출판산업(14.4%), 만화산업(△3.9%)으로 나타났다.

표 1-3-2 국내 콘텐츠 산업 수입액 현황 (2018~2022년)

(단위: 천 달러, %)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	268,114	275,426	254,371	317,939	272,088	23.6	△14.4	0.4
만화	6,588	6,578	6,493	7,584	7,288	0.6	△3.9	2.6
음악	13,878	13,766	12,146	14,031	15,408	1.3	9.8	2.6
영화	36,274	38,432	28,330	37,897	24,684	2.1	△34.9	△9.2
게임	305,781	298,129	270,794	312,331	260,163	22.6	△16.7	△4.0
애니메이션	7,878	8,778	7,791	8,524	14,293	1.2	67.7	16.1
방송	106,004	97,366	60,969	60,761	73,448	6.4	20.9	△8.8
광고	285,229	276,034	98,672	341,654	364,860	31.7	6.8	6.3
캐릭터	167,631	166,945	158,420	81,226	95,157	8.3	17.2	△13.2
지식정보	8,852	8,909	9,467	9,314	10,243	0.9	10.0	3.7
콘텐츠솔루션	13,540	13,414	13,369	13,443	14,156	1.2	5.3	1.1
합계	1,219,769	1,203,777	920,822	1,204,704	1,151,789	100.0	△4.4	△1.4

* 출처 : 문화체육관광부(2024), 「2022년 기준 콘텐츠산업조사」

제2장

콘텐츠분쟁조정 관련 통계

1. 콘텐츠 분쟁 관련 상담
2. 조정사건 처리

제2장 콘텐츠분쟁조정 관련 통계

1. 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 민원상담창구(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(2023년 기준 344건). 분쟁상담 건수는 2014년 이후 지속해서 증가와 감소를 반복하고 있으며 2023년 상담 건수는 전년 대비 6.5% 증가한 것으로 나타났다.

장르별 상담 진행 현황을 살펴보면 2023년 총 5,887건의 상담 중 게임 관련 상담이 5,154건(전체의 87.5%)으로 가장 많은 상담 건수를 차지하였다(표2-1-1, 표2-1-2).

표 2-1-1 연도별 분쟁상담 진행 현황 (2019~2023년)

(단위: 건)

구분	게임	영상	지식정보	만화캐릭터 등	기타	합계
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
2023년	5,154	155	211	25	342	5,887
합계	26,645	1,234	1,719	107	3,182	32,887

* 출처: 콘텐츠분쟁조정위원회 사건처리 시스템(www.kcdrc.kr)

표 2-1-2

월별·장르별 분쟁상담 진행 현황 (2023년)

(단위: 건)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
게임	457	439	481	510	469	424	405	649	265	369	319	367	5,154
영상	음악	1	1	2	4	-	1	2	1	-	2	3	17
	영화	3	1	5	1	1	2	1	2	2	2	1	21
	애니메이션	2	-	-	-	2	1	1	1	-	-	-	7
	방송	8	7	9	5	6	6	10	10	4	3	5	77
	광고	7	5	6	4	1	-	1	1	4	-	1	33
지식 정보	지식정보	7	2	8	6	2	4	1	7	4	8	14	68
	콘텐츠솔루션	5	6	13	7	1	7	21	15	20	17	14	143
만화 캐릭터 등	만화산업	-	-	1	1	-	2	-	3	-	1	-	8
	캐릭터산업	-	1	-	1	-	-	1	1	-	1	1	7
	공연산업	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	3	6
	출판산업	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-	1	4
기타	비콘텐츠	36	32	22	23	17	36	28	32	37	28	30	342
합계	526	494	550	563	499	484	471	722	336	431	392	419	5,887

* 출처: 콘텐츠분쟁조정위원회 사건처리 시스템(www.kcdrc.kr)

유형별 상담 현황을 살펴보면, 법률, 정책, 사업자 관련 정보 등을 요청하는 정보제공 요청이 3,527건으로 가장 많았고, 부모 동의 없는 미성년자 결제가 464건, 불법 프로그램, 욕설 등 부당행위로 인한 사용자의 이용 제한이 451건으로 그 뒤를 이었다(표2-1-3).

표 2-1-3 유형별 상담 현황 (2023년)

(단위: 건)

구분		건수
허위, 과장 광고	허위, 과장 표시 또는 광고로 인한 콘텐츠 피해	9
콘텐츠 및 서비스 하자	콘텐츠 부실, 품질 불량, 서버 접속 장애로 인한 피해	302
	고객센터, 연락 두절, 불친절한 서비스 등 서비스 불만족	18
기술적 보호조치 미비	해킹 및 개인정보 악용	117
사용자의 이용제한	불법 프로그램, 욕설 등 부당행위로 인한 계정 정지 등 제재	451
부당한 요금청구	자동 계약연장, 동의 없는 정회원 전환 등 부당한 콘텐츠 요금 청구	125
미성년자 결제	부모 동의 없는 미성년자의 휴대폰, 신용카드 콘텐츠 구매	464
아이템/캐쉬의 거래이용 피해	아이템 및 캐쉬 복구 및 환불	23
	아이템 거래 및 사기로 인한 피해	28
결제취소/해지/해제	단순 변심에 의한 청약 철회, 계약해제·해지, 수수료 및 위약금 과다	369
콘텐츠 제작/계약 미이행	원고료 및 콘텐츠 제작비용 지급	127
약관 운영정책	사업자의 약관과 운영정책에 대한 불만	275
정보제공 요청 등	법률, 정책, 사업자 관련 정보요청	3,527
기타	저작권, 소핑몰, 통신 요금, SNS 등	52
합계		5,887

답변 내역별 상담 현황은 조정사건이나 관련 법률 등에 대한 정보제공이 3,195건으로 가장 많았다(표2-1-4). 그 밖에 조정위원회에 조정신청을 안내한 경우가 2,383건, 상담 내용에 따라 경찰청 사이버안전국, 공정거래위원회, 방송통신위원회 등 타 기관을 안내한 경우는 239건, 기타는 70건으로 확인되었다.

표 2-1-4 답변 내역별 상담 현황 (2023년)

(단위: 건)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
조정신청 안내	216	189	223	209	169	235	234	280	134	171	158	165	2,383
타기관 안내	36	20	24	17	17	21	20	21	15	14	16	18	239
정보제공	268	276	296	329	303	226	213	416	183	240	210	235	3,195
기타	6	9	7	8	10	2	4	5	4	6	8	1	70
합계	526	494	550	563	499	484	471	722	336	431	392	419	5,887

(단위: 건)

구분	조정신청 안내 건수	조정신청 건수
2019년	3,883	6,638
2020년	4,944	17,202
2021년	4,935	14,716
2022년	2,589	12,248
2023년	2,383	15,177
합계	18,734	65,981

2. 조정사건 처리

가. 연도별 처리

조정위원회는 2019년 6,638건, 2020년 17,202건, 2021년 14,716건, 2022년 12,248건의 조정신청을 처리하였으며, 2023년에는 전년 대비 2,929건(23.9%)이 증가한 15,177건을 처리하였다(표2-2-1).

분쟁유형별로 살펴보면, 콘텐츠 사업자와 이용자 간 분쟁(B2C: Business to Consumer)이 2019년 6,345건, 2020년 16,967건, 2021년 14,566건, 2022년 12,133건, 2023년 15,082건으로, 같은 기간 동안 각각 272건, 222건, 135건, 84건, 56건으로 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 2021년 3,675건, 2022년 4,093건, 2023년 6,037건으로 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. 2023년의 경우 총 15,177건의 신청이 있었고, 조정위원회에서 처리가 가능하지 않은 '조정취하, 조정거부, 유관기관 이첩, 조정불능'을 제외하면 8,504건만이 처리가 가능한 유효건수인데 이 중 6,037건(71.0%)이 '조정 전 합의'로 해결되었다(표2-2-1).

‘조정불능’은 당사자 중 어느 일방과 전혀 연락이 닿지 않거나 사건 진행에 필요한 필수 정보를 요청하는 조사관의 요구에도 당사자가 제출하지 않아 조정사건을 처리할 수 없어 종료시키는 것으로, 2013년 조정위원회 조정규정을 개정하면서 신설되었으며 2023년에는 2,994건이다(표2-2-1).

그리고 신청인이 조정 신청한 내용이 조정규정에 어긋나는 경우 조정하지 아니하고 종결되는 ‘조정거부’ 건수는 2023년 2,339건으로 전년에 비해 증가하였다(표2-2-1).

표 2-2-1 콘텐츠 분쟁조정처리 현황 (2019~2023년)

(단위: 건)

구분	조정신청				조정처리 결과									
	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	조정회의결과		진행	계
										성립	불 성립 (2)			
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
2023	15,082	56	39	15,177	1,237	2,339	103	2,994	2,431	6,037	12	24	-	15,177
합 계	65,093	769	119	65,981	8,121	10,149	647	19,705	8,432	18,668	76	183	-	65,981

*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

나. 장르별 조정 신청

조정위원회는 게임, 영상, 지식정보, 만화·캐릭터 등 크게 네 개 장르의 조정사건을 처리하고 있는데, 조정위원회가 2019년부터 2023년까지 5년간 처리한 사건 65,981건 중 게임 장르가 58,171건으로 88.2%를 차지하였다. 그 다음으로 지식정보 장르가 3,052건으로 4.6%를 차지하였고, 영상 장르가 2,643건으로 4.0%, 만화·캐릭터 등 장르가 317건으로

로 0.5%를 차지하였다(표2-2-2).

2023년 기준 세부 장르별로 살펴보면, 게임 장르가 13,335건으로 87.9%를 차지하여 가장 비중이 컸고 다른 장르들은 상대적으로 비중이 작았다.

표 2-2-2 장르별 분쟁조정신청 현황 (2019~2023년)

구분		2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	소계
게임		4,788	15,943	13,255	10,850	13,335	58,171
영상	음악	57	73	63	34	48	275
	영화	34	122	71	27	29	283
	애니메이션	4	4	3	2	3	16
	방송	573	167	380	339	300	1,759
	광고	58	142	34	50	26	310
지식 정보	지식정보	465	300	243	347	475	1,830
	콘텐츠솔루션	157	187	244	219	415	1,222
만화 캐릭터 등	만화산업	9	9	25	19	16	78
	캐릭터산업	7	1	25	5	5	43
	공연산업	65	27	12	7	6	117
	출판산업	4	2	11	19	43	79
기타		417	225	350	330	476	1,798
합계		6,638	17,202	14,716	12,248	15,177	65,981

다. 사건유형별 조정 신청

2023년 가장 큰 비중을 보인 사건유형은 3,739건으로 전체의 24.6%를 차지한 결제취소·해지·해제를 요청하는 유형이다. 결제취소·해지·해제 사건 중 3,264건은 게임 장르에서 일어났는데 단순변심에 의한 청약철회 등으로 환불을 요청하는 것이 일반적인 경우다. 그 다음으로 큰 비중을 보인 사건유형은 사용자의 이용제한 사건(3,612건, 23.8%)과 약관 운영정책 사건(2,678건, 17.6%)이었다. 이 두 유형 역시 게임 부문에서 많이 발생하며 주로 불법 프로그램, 욕설 등 부당행위로 인한 계정정지에 대한 오제재를 주장하며 해제를 요청하거나, 사업자의 약관과 운영정책에 대한 불만을 제기하는 내용이 주를 이룬다. 또한 콘텐츠 및 서비스 하자 사건은 전체의 총 16.8%에 해당하는 2,547건이며, 역시 게임 부문에서 많이 발생하였다. 이 경우는 콘텐츠 부실, 품질 불량, 서버 접속 장애로 인한 피해와 불친절한 서비스 등 서비스 불만족으로 인한 환불을 요청하는 내용이 주를 이룬다(표2-2-3).

표 2-2-3 사건유형별 분쟁조정신청 현황(2023년)

(단위: 건)

구분	게임	영상	지식정보	민화캐릭터 등	기타	종합
결제취소/해지/해제	3,264	87	329	37	22	3,739
기술적 보호조치 미비	227	10	15	-	49	301
미성년자 결제	1,129	11	13	-	1	1,154
부당한 요금 청구	34	64	63	2	15	178
사용자의 이용제한	3,453	58	95	1	5	3,612
아이템/캐시의 거래/이용피해	192	-	9	4	4	209
약관 운영정책	2,442	60	140	7	29	2,678
정보제공 요청 등	27	8	14	1	11	61
콘텐츠 및 서비스 하자	2,413	35	80	8	11	2,547
콘텐츠 제작/계약 미이행	8	25	79	8	5	125
하위, 과장 광고	89	4	5	-	3	101
기타	57	44	48	2	321	472
합계	13,335	406	890	70	476	15,177

라. 조정회의 개최

조정회의는 본회의(전원회의), 분과회의, 조정부회의로 운영되고 있다. 2023년에는 분쟁조정에 관한 기본 계획 등을 논의하기 위한 본회의(전원회의)가 3회 개최되었으며, 조정 사례를 공유하고 조정위원의 역량 강화를 위한 분과회의가 4회 개최되었다. 또한 조정사건 처리를 위하여 조정부 회의가 속행을 포함하여 총 39회 개최되었다.

표 2-2-4 콘텐츠분쟁조정위원회 조정회의 개최 현황(2023년)

(단위: 건)

구분	총계	본회의			분과회의			조정부 회의		
		합 계	출석회의	서면회의	합 계	출석회의	서면회의	합 계	출석회의	서면회의
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
2023년	46	3	3	-	4	4	-	39	37	2
합계	336	7	7	-	13	13	-	316	300	16

조정부 조정처리 현황을 살펴보면 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립된 건은 12건(34.3%)이었다. 장르별로는 음악·영화·애니메이션·방송·광고 등 영상 장르가 17건으로 가장 많았고, 기타가 11건으로 그 뒤를 이었다(표2-2-5).

표 2-2-5 부문별 조정부 조정처리 현황 (2023년)

(단위: 건)

구분		게임	영상	자식정보	민화캐릭터 등	기타	종합(건)
조정부 조정처리 건수	성립	-	7	1	-	4	12
	불성립	2	10	3	2	7	24
합계		2	17	4	2	11	36

마. 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. 2019년에서 2023년 사이에 총 8,028건의 사건을 외부에서 이관받아 조정위원회에서 분쟁해결을 지원하였다(표2-2-6).

먼저 2012년 6월 국민권익위원회에서 운영하는 대한민국 민원 포털사이트인 국민신문고(www.epeople.go.kr)와 협력하여 국민신문고에서 접수되는 콘텐츠 관련 분쟁사건을 실시간으로 이관받아 조정위원회 조정사건으로 처리하였다. 2023년에는 국민신문고에서 1,579건의 콘텐츠 분쟁사건을 넘겨받아 처리하였다. 둘째, 조정위원회는 2012년 7월 서울중앙지방법원 조정연계기구로 지정되어 콘텐츠 관련 법원조정사건을 처리하고 있는데, 2023년에는 41건의 콘텐츠 관련 조정사건을 이관받아 처리하였다. 이어서 2014년 서울남부지방법원, 2015년 서울서부지방법원, 2016년 서울고등법원, 수원지방법원과 연계를 맺었으며 2019년부터 총 15건의 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 소비자분쟁조정위원회, 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 시정 조치 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.

표 2-2-6

콘텐츠분쟁조정위원회 연계조정 신청 현황 (2019~2023년)

구분						(단위: 건)
	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	계
콘텐츠분쟁조정위원회	4,807	15,839	12,989	10,846	13,472	57,953
서울중앙지방법원	117	68	13	56	41	295
전자거래분쟁조정위원회	-	-	-	-	-	-
국민신문고	1,673	1,249	1,668	1,282	1,579	7,451
서울남부지방법원	6	4	-	-	-	10
국민안전신문고	-	-	-	-	-	-
서울서부지방법원	-	-	-	-	3	3
공정거래위원회	34	42	46	63	82	267
서울고등법원	1	-	-	1	-	2
수원지방법원	-	-	-	-	-	-
합계	6,638	17,202	14,716	12,248	15,177	65,981

제3장

주요 사례: 조정 전 합의

1. 게임 부문
2. 영상 부문
3. 지식정보 부문
4. 만화·캐릭터 등 부문

제3장 주요 사례: 조정 전 합의

1. 게임 부문

가. 결제취소/해지/해제

1) 게임 내 사용하지 않은 아이템에 대한 환불 요청

가) 사건개요

-
- ▶ 신청인은 게임 아이템을 구매하였으나, 청약철회 기간인 7일이 되기 전 단순변심으로 사용하지 않은 아이템에 대해 환불을 받고자 피신청인 A(게임사)에게 환불 절차를 문의함.
 - ▶ 피신청인 A는 신청인의 게임 계정 내 해당 아이템이 회수된 것을 확인하였고, 아이템을 구입한 곳인 피신청인 B(앱마켓)에게 환불을 요청하라고 신청인에게 안내함.
 - ▶ 이에, 신청인은 피신청인 A가 안내해준 절차를 밟고 피신청인 B에게 환불을 요청하였으나, 피신청인 B가 이를 거절하자 사용하지 않은 아이템에 대한 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.
-

나) 처리결과

- 피신청인 B와 신청인 간의 환불에 대한 합의가 이루어져 분쟁이 해결됨.

2) 착오로 구매한 게임 아이템에 대한 환불 요청

가) 사건개요

-
- ▶ 신청인은 피신청인(게임사)의 A게임 이벤트 기간 동안 실수로 원치 않는 아이템을 게임 머니로 구매하였음.
 - ▶ 이에, 신청인은 피신청인에게 실수로 인해 구매한 아이템에 대해 환불을 요청하였으나, 피신청인은 신청인과 같은 유형의 실수를 사전에 방지 하고자 이벤트 페이지 내 주의사항란을 만들어 공지 하였다고 답변하며 이용자 과실로 구매한 아이템에 대한 환불은 어렵다고 밝힘.
 - ▶ 이에, 신청인이 실수로 구매한 아이템에 대한 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.
-

나) 처리결과

- 피신청인은 신청인이 실수로 구매한 아이টে에 대해 게임머니로만 환불이 가능하다고 밝혔으며, 신청인이 이를 받아들이고 추가 의견 없음으로 회신하여 조정전 합의로 종결됨.

나. 미성년자 결제

1) 미성년 자녀가 실수로 구매한 재화에 대한 환불 요청

가) 사건개요

-
- ▶ 신청인은 미성년자가 부모 동의 없이 피신청인(IPTV 서비스를 제공사)의 게임앱에서 결제한 총 2건의 아이টে에 구입에 대해 환불을 요청함.
 - ▶ 신청인은 7세 자녀가 리모콘 조작 오류로 해당 아이টে에 구입하였음을 밝히며 2건 중 1건은 아이টে에 사용이 완료되었고 나머지 1건은 미사용 상태이긴 하나 7세 아이가 올바른 판단력을 가지고 아이টে에를 구매하고 사용한 것은 아니라 밝힘.
 - ▶ 더욱이, 피신청인이 신청인에게 결제 알림 메시지를 전송한 시점이 결제일 이후 2일임을 지적하며, 미성년자 결제 건으로서 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.
-

나) 처리결과

- 피신청인은 앱 내 환불에 대한 책임은 원칙적으로 게임 개발사에 있으나, 미성년자가 결제한 건임을 감안하여 피신청인이 제공하는 서비스 이용료 감면을 제안하였으나 신청인이 이를 받아들이지 않음.
- 분쟁 도중 신청인이 구매한 아이টে에 2건에 대한 환불이 아닌, 사용하지 않은 1건에 대한 환불과 피신청인이 제공하는 서비스 이용료 감면으로 조정전 합의 조건을 제시하였고 피신청인이 이를 지급하여 조정전합의로 종결됨.

2) 부모의 동의 없는 미성년자 결제건에 대한 취소 요청

가) 사건개요

- ▶ 신청인은 미성년 자녀가 신청인의 휴대폰으로 게임을 이용하던 중 부모 동의 없이 게임 내 재화를 약 14건 구매하여 거액의 대금이 청구됨.
 - ▶ 신청인은 피신청인(게임사)을 상대로 본인이 휴대폰 관리를 소홀히 하였고, 자녀 교육을 엄중히 시키지 못한 점은 인정하나 미성년 자녀가 부모의 동의 없이 진행한 결제 건 임을 밝히며, 환불을 요청하는 분쟁조정 신청함.
-

나) 처리결과

- 피신청인은 앱 내 게임재화 및 상품을 구매한 것에 대한 환불은 원칙적으로 불가하나, 추후 유사한 분쟁 및 피해 등을 방지하기 위해 미성년 자녀의 게임 계정 삭제 후 환불을 진행하는 방안을 제안함.
- 신청인이 이를 동의하였고 신청인의 계정 삭제 및 총 14건의 거래 내역에 대한 환불조치가 완료되어 조정전 합의로 종결됨.

다. 사용자의 이용제한

1) 비정상 기록의 발견에 따른 이용 제한 조치 해제 요청

가) 사건개요

- ▶ 신청인은 피신청인(게임사)의 온라인 게임에 다수의 계정을 보유 하고 있었으나, 불법 프로그램 사용으로 인한 비정상 기록 탐지를 이유로 피신청인으로부터 이용 제한 조치를 받은바 있음.
 - ▶ 신청인은 불법 프로그램을 이용한적이 없으며, 비정상적인 게임이용을 하지 않았다 주장하며, 피신청인의 이용제한 조치 해제를 요청하며 분쟁조정 신청함.
-

나) 처리결과

- 피신청인은 신청인이 고객센터를 통해 직접 이용제한 해제 요청을 신청하면, 별도의 보안 및 인증 확인을 거친 후 조치하겠다는 취지로 답변함.
- 피신청인의 답변에 따라 신청인과 피신청인 간의 합의가 이루어져 분쟁이 해결됨.

2) 콘텐츠 이용자에게 가한 이용제한 조치에 대한 해제 요청

가) 사건개요

-
- ▶ 신청인은 피신청인(게임사)의 A게임 이용 중 자신의 계정을 친구에게 빌려주었다가 피신청인으로부터 게임 이용 정지 제한을 받은 바 있음.
 - ▶ 이후, 피신청인이 새로운 B게임을 출시하였고, 신청인은 신규 출시된 게임 B를 이용하고자 로그인을 시도 하였으나, 해당 계정에 가해진 이용제한으로 인해 새로운 게임을 이용할 수 없다고 안내 받음.
 - ▶ 신청인은 타인에게 자신의 계정을 빌려준 행위가 잘못된 점은 인정하나, 피신청인이 제공하는 게임 콘텐츠 모두를 이용하지 못하게 하는 것은 과도한 처사라 주장하며 이용제한 조치 해제를 요청하는 분쟁조정 신청함.
-

나) 처리결과

- 피신청인은 신청인의 계정을 확인하였고, 해당 계정의 이용제한 조치 기한이 일부 만료된 것을 확인 후, 피신청인의 게임 전체 서비스에 대한 이용 제한 조치를 해제함.
- 신청인의 요청사항에 대해 피신청인이 제한을 해제하여 조정전 합의로 종결됨.

라. 약관/운영정책

1) 사업자의 운영정책 변경에 따른 서비스 이용불가에 대한 시정 요청

가) 사건개요

-
- ▶ 신청인은 3년간 피신청인(게임사)의 실물게임기와 게임콘텐츠를 이용하고 있었음.
 - ▶ 최근 피신청인의 약관정책 변경으로 2차 인증 기능이 도입되었고 신청인은 이를 진행하는 과정에서 발생한 오류로 계정이 비활성화 되어 피신청인의 고객센터에 시정 방법을 문의함.
 - ▶ 피신청인은 신청인이 2차 인증을 받는 과정에서 오류가 발생했기에 2차 인증 초기화 설정이 필요하다고 안내함. 다만, 이를 위해서는 가입 당시 최초 등록된 실물 게임기의 시리얼 번호가 필요하고 2차 인증 없이는 신청인의 계정 복구가 어렵다 밝힘.
 - ▶ 신청인의 경우, 최초 등록된 실물게임기를 보유하고 있지 않아 시리얼번호 확인이 어려운 상황이며, 최초 피신청인의 서비스 가입 당시 필수 입력값이 아니었던 실물 기기의 시리얼 번호를 요구하는 것은 지나친 방침이라 밝히며 분쟁조정 신청함.
-

나) 처리결과

- 피신청인은 신청인이 제출한 증빙자료 등을 확인 후 계정확인 및 복구를 완료하였고, 신청인이 이를 확인하여 분쟁이 해소 되었기에 조정전 합의로 종결됨.

2. 영상 부문

가. 결제취소/해지/해제

1) OTT 구독서비스 이종결제에 대한 환불 요청

가) 사건개요

-
- ▶ 신청인은 피신청인(OTT 서비스)의 플랫폼을 이용하고자 가입을 진행함. 또한, 피신청인의 구독 서비스를 이용하고자 결제수단을 등록하는 과정에서 일부 오류로 인해 결제완료가 되지 않아, 다른 결제수단을 등록하였고 수년간 피신청인의 서비스를 이용하였음.
 - ▶ 피신청인의 서비스를 다년간 이용하던 중, 카드 내역서를 확인하는 과정에서 서비스 이용요금이 이종으로 결제 되고 있었음을 확인하였음.
 - ▶ 이에, 신청인은 피신청인의 고객센터로 이종 결제 건에 대한 환불을 요청하였으나, 피신청인의 내부 정책상 최근 6개월 간 결제된 금액 중 일부만 환불만 가능하며 이종결제된 모든 건에 대해서는 환불이 불가능하다는 답변을 받음.
 - ▶ 신청인은 피신청인이 안내한 사항은 받아들일 수 없다고 주장, 이종결제에 대한 금액에 대한 전액 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.
-

나) 처리결과

- 신청인이 제출한 자료 검토 결과, 신청인이 가입 당시 두 개의 계정을 생성하였고, 각각 다른 결제수단을 등록했음을 확인함.
- 특히, 두 번째 계정의 경우, 가입 및 구독 후 결제수단의 오류로 결제가 이루어지지 않아 구독이 취소 되었으나, 구독 취소 후 신청인 스스로가 결제수단을 변경하여 구독이 재시작되었음.
- 피신청인의 경우, 이용자가 자유롭게 여러개의 계정을 생성·이용할 수 있도록 운영하고 있으며, 이용자가 언제든지 자신의 결제 정보를 확인할 수 있다는 점, 금융기관에서도 매월 명세서를 발송한다는 점을 안내하며 해당 결제 과정에 대해서는 문제가 없음을 다시 한 번 안내함.

- 다만, 피신청인은 이번만 예외적으로 신청인의 두 번째 계정에 대한 최근 6개월분에 대해서 환불처리를 진행하겠다고 의사를 밝혔고, 신청인 역시, 자신의 부주의로 매월 결제 내용을 확인하지 못한 것을 인정하며 피신청인의 제안을 받아들여 조정전 합의로 종결됨.

나. 콘텐츠 및 서비스 하자

1) 콘텐츠 제공 사업주체 변경으로 인한 콘텐츠 이용불가에 대한 환불 요청

가) 사건개요

-
- ▶ 신청인은 4년전부터 피신청인의 유료 서비스를 이용했으며, 이 과정에서 소장용 VOD를 모바일로 구매하여 TV로 시청하며 이용해왔음.
 - ▶ 피신청인이 타 업체와 합병을 추진하고 이 과정에서 피신청인의 운영정책 등의 변경으로 인해, 신청인은 모바일로 구매한 소장용 VOD를 TV로 시청할 수 없고 모바일로만 시청 가능함을 알게됨.
 - ▶ 더욱이 피신청인의 홈페이지에서는 해당 상품을 매체 간 이어보기가 가능하다고 안내 되어있기에, 내규변경으로 인해 최초 구매했던 내용과 달리 시청기기를 제한하는 것은 불합리하다고 밝힘.
 - ▶ 이에, 신청인은 피신청인의 고객센터로 이용방안 개선 혹은 청약철회 신청을 하였으나 받아들여지지 않아 분쟁조정을 신청함.
-

나) 처리결과

- 피신청인의 통합과정에서 이용약관의 변경으로 인해 발생한 사항으로 신청인의 요청사항은 저작권 문제 등과 연결된 사항으로 즉시 해결이 어려운점을 밝힘.
- 또한, 피신청인의 홈페이지에 안내 된 사항은 통합 후 구매한 콘텐츠만이 해당되며 신청인이 구매한 VOD의 환불은 불능함을 안내함.
- 다만, 피신청인은 이용자 보호 차원으로 현재 신청인이 사용중 인 모바일 회선의 2개월 치 요금을 조정하는 방안을 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 종결됨.

3. 지식정보 부문

가. 결제취소/해지/해제

1) 유료 어플리케이션에 대한 앱마켓 환불 거절

가) 사건개요

-
- ▶ 신청인은 앱마켓(피신청인)을 통해 지식정보 어플리케이션 1년 이용권을 구매하였으나, 잘 사용하지 않을 것 같다는 이유로 변심하여 구매 내용에 대한 환불을 요청하고자 하였음.
 - ▶ 신청인은 구매한 어플리케이션 환불 규정 내 명기 된 “2일 이내 환불 요청 시, 100% 환불”이라는 내용을 확인하였고, 피신청인에게 환불을 요청하였으나 환불이 불가능 하다는 답변을 받음.
 - ▶ 이에, 신청인은 해당 어플리케이션의 개발사 측에 환불 문의·요청 하였으나, 개발사 측에서는 앱마켓에서 해당 건을 ‘환불불가’로 처리 하였기에, 개발사 측에서 거부하여 환불 진행이 어렵다고 안내함.
 - ▶ 신청인은 어플리케이션 개발사 환불 정책에도 불구하고 앱마켓 측에서 환불을 거절한 이유를 받아 들일 수 없다고 밝히며 분쟁조정을 신청함.
-

나) 처리결과

- 피신청인이 신청인의 환불 요청 건에 대한 증빙서류를 재검토 후, 어플리케이션의 1년 이용권 구매금액을 최종 환급해 주어 조정전 합의로 분쟁이 종결됨.

나. 콘텐츠 및 서비스 하자

1) 콘텐츠 공급자의 일방적인 기술지원 종료에 대한 시정 요청

가) 사건개요

-
- ▶ 신청인은 피신청인의 학습프로그램 CD 패키지를 구매하여 사용하고 있던 중 PC를 변경하게 되어, 기존 PC에 설치되었던 제품을 정상적으로 비활성화 시키고 새로운 PC에서의 설치를 위하여 재인증 작업을 실시하였고 그러던 중 오류가 발생하였음.
 - ▶ 이에, 피신청인 고객센터에 시정을 요청하였으나 내부 운영주체 변경 등으로 온라인 패키지 외 다른 상품들에 대해서는 기술지원이 어렵다는 답변을 받았음.
 - ▶ 신청인은 큰 금액을 들여 구매한 제품인데, 일방적으로 기술지원을 종료시킨 피신청인의 행태가 부당하며 해당 제품을 지속 사용할 수 있도록 시정 요청하는 분쟁조정을 신청함.
-

나) 처리결과

- 피신청인은 내부 운영정책 변경에 대한 안내가 사전에 충분히 이루어지지 못한점에 대해 사과하며, 신청인이 해당 상품을 온라인으로 이용할 수 있도록 쿠폰을 발급해 주기로함.
- 신청인이 이를 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.

다. 사용자의 이용제한

1) 이용제한 조치에 대한 해제 요청

가) 사건개요

-
- ▶ 신청인은 피신청인의 플랫폼에서 수십년간 개인 SNS를 운영하며 좋은 글귀를 스크랩 하거나 자신의 일상을 공유하고 있었음.
 - ▶ 그러던 중 조작 실수로 사진을 잘못 게재하였고, 피신청인으로부터 유해 콘텐츠 게재 사유로 영구적인 이용제한 조치를 받았음.
 - ▶ 신청인은 불건전한 의도로 해당 콘텐츠를 올린 것이 아니며, 해당 사진은 유명한 해외 배우의 사진일 뿐이라 밝힘.
 - ▶ 그러면서 신청인 자신이 이용약관 등을 자세히 살피지 못함을 인정하며, 자신의 부주의로 인해 이용제한 조치를 당한 것은 인정하나, 자신의 계정을 영구적으로 이용하지 못하게 하는 것은 과한 처사라 밝히며 이용제한 조치를 해제하거나 조치기간 조정을 요청하는 분쟁 조정 신청함.
-

나) 처리결과

- 피신청인은 신청인이 고령인 점을 고려할 때, 분쟁의 소지가 된 해당 게시물이 고의로 작성되었다기 보다는 비공개로 작업하던 중 실수로 공개 되었다고 볼 여지가 있다 답변함.
- 이에, 예외적으로 이용제한조치를 해제하기로함. 다만, 재발 방지를 위해 신청인이 주의하겠다는 내용의 이메일을 피신청인의 고객센터로 발송하도록 안내함.
- 신청인이 피신청인의 답변을 받아들여 조정 전 합의로 분쟁이 종결됨.

4. 만화·캐릭터 등 부문

가. 결제취소/해지/해제

1) 실수로 구매한 재화에 대한 환불 요청

가) 사건개요

-
- ▶ 신청인은 피신청인 A(앱 개발사) 앱을 이용하던 중 실수로 결제버튼을 눌렀고, 이 과정에서 얼굴 인식으로 자동결제가 되어 구매의사가 없는 콘텐츠를 피신청인 B(앱 마켓)에서 구입하게 됨.
 - ▶ 결제 직후, 신청인은 피신청인 A에게 환불을 요청하였음. 앱 개발사인 피신청인 A는 콘텐츠가 미사용 상태이기에 환불이 가능하나, 앱 마켓에 결제·환불 권한이 있기에 피신청인 B에게 요청하기를 안내함.
 - ▶ 신청인은 피신청인B에게 환불을 요청하였으나 불가하다는 답변을 받았고 이에, 미사용 재화에 대한 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.
-

나) 처리결과

- 피신청인 B가 신청인의 요청사항을 재검토 하였고, 신청인이 요청한 결제 건에 대한 환불이 가능하다고 답변하였고, 신청인이 이를 받아들여 조정 전 합의로 종결됨.

나. 콘텐츠 및 서비스 하자

1) 앱 내 구매한 재화 사용 불가에 대한 환불 요청

가) 사건개요

-
- ▶ 신청인은 피신청인의 앱에서 전자책을 구매하고자 캐쉬를 충전하였으나, 이 과정에서 정상적인 충전이 완료 되지 않아 캐쉬 충전을 다시 시도 하였음. 두 차례 충전 시도 모두 결제는 이루어 졌으나, 앱 내 캐쉬충전은 이루어지지 않아 피신청인에게 문의 하였으나 지체한 상황은 파악할 수 없다는 답변을 받음.
 - ▶ 신청인은 결제가 완료 되었는데 재화를 받지 못한 것에 억울함을 밝히며, 결제 건에 대한 환불을 요청하는 분쟁조정 신청함.
-

나) 처리결과

- 피신청인이 신청인의 요청사항을 재검토, 신청인이 요청한 건에 대한 환불이 완료되어 조정전 합의로 종결됨.

제4장

주요 사례: 분쟁조정

1. 영상 부문
2. 게임 부문

제4장 주요 사례: 분쟁조정

1. 영상 부문

가. 계약이 종료된 후의 광고물 사용으로 인한 손해배상 청구

1) 사건개요

- ▶ 원고는 모델 등으로 활동하는 대중예술인, 피고는 전국에 점포가 있는 기업임.
 - ▶ 원고와 피고는 약 5년 전 계약기간을 1년으로 하여 피고 회사의 광고를 위한 초상권사용계약을 체결하였으나 극히 최근에 이르기까지 원고 초상을 사용한 광고물이 피고의 일부 점포에서 사용되고 있는 것이 확인됨.
 - ▶ 원고는 시정을 요청하였음에도 피고 광고가 계속하여 발견되자 이에 대한 손해배상을 청구함.
-

2) 당사자 주장

가) 원고

- 원고는 피고 고객센터 등을 통해 여러 차례 시정을 요구하였으나 완전한 철거가 이루어지지 않았으며, 해당 광고물의 무단 사용으로 인해 다른 광고 계약 기회가 무산되는 등 무형의 손해가 막심함.

나) 피고

- 일부 광고물이 철거되지 않고 계약기간 후까지 사용되고 있었던 것은 사실이나 제작된 수량에 비해 극히 일부에 불과하며, 작년 원고로부터 최초로 사용 중단 요청을 받고 즉시 시정조치를 공지하는 등 성의를 다하였으므로 신청인의 청구금액은 과도함.
- 다만 광고물이 계약기간을 넘겨 무단사용되고 있었던 것은 사실이므로 발견 건당 소정의 위자료를 지급할 의사가 있음.

3) 조정회의 결과

- 조정부부는 원고와 피고 간 조정의사를 확인하고 적절한 조정안을 제시하여, 발견 건당 피고가 최초 제시한 금액의 2배액의 위자료를 지급하는 조정안에 양 당사자 모두 동의하여 조정이 성립함.

나. 광고대금 지급 청구

1) 사건개요

- ▶ 원고는 MCN(Multi Channel Network, 유튜버 등 디지털 콘텐츠 크리에이터를 관리하는 기획사), 피고는 상품 제조업자로, 양자는 피고의 상품을 원고소속 크리에이터가 광고하도록 하는 계약을 체결하였음.
 - ▶ 원고는 계약에 따른 광고 후 대금을 청구하였으나, 피고는 광고효과가 기대에 크게 미치지 못하자 합당한 금액으로의 감액을 요구하며 지급을 거부한바 본 소송에 이르게 됨.
-

2) 당사자 주장

가) 원고

- 피고는 광고 유치를 위하여 원고에게 예상 광고효과를 제시하고 광고 대금 후불지급을 제의하는 등 적극적인 영업을 하였으나, 결과적으로 예상 목표를 전혀 달성하지 못하였고 원고는 생산비용 등을 과다 지출해 손해를 입음.
- 제반 사정을 돌이켜 보았을 때 피고의 영업에는 과장된 부분이 있었으며, 지나치게 높은 금액으로 광고 계약을 체결하였으므로 전액 지급이 어려움.

나) 피고

- 원고가 크리에이터를 직접 선택하고 확인 후 계약을 체결하였으며, 계약과 이행 과정에서 아무런 문제도 없었음.
- 광고의 효과에 대해 피고가 책임지지 않으므로, 원고가 원하는 정도의 감액은 어려움. 건당 소정의 위자료를 지급할 의사가 있음.

3) 조정회의 결과

- 조정부는 양 당사자의 입장을 면밀히 청취하고 적절한 조정금액 및 분할지급 등의 이행방안을 제시하였으나, 양자가 원하는 조정금액 간 차이가 커 최종 불성립으로 종결함.

다. 영상콘텐츠 제작이 도중에 중단된 후의 용역비 청구

1) 사건개요

-
- ▶ 원고 PD와 피고 제작사는 드라마 제작에 관한 용역계약을 체결하고 프리프로덕션 작업을 시작 하였으나, 피고측의 사정으로 제작이 중도에 무산됨.
 - ▶ 원고가 구두계약 단계에서 이미 기획 및 제반작업을 시작하였으므로 계약서 작성 이전부터 용역을 제공 하였다고 주장하였으나 피고가 계약서 작성 이전의 용역제공은 인정할 수 없다고 하자, 원고는 해당 기간의 용역비를 청구하는 소를 제기함.
-

2) 당사자 주장

가) 원고

- 원고가 가장 원하는 것은 프리프로덕션 기간 중 용역을 제공한 사실을 인정해 달라는 것으로, 금액에 대해서는 조정 의사가 있음.

나) 피고

- 피고 또한 용역제공 사실을 전면 부정하는 것은 아니고 어느 정도를 지급할 의사는 있으나, 원고가 요구하는 전액을 인정하기는 어렵다는 취지임.

3) 조정회의 결과

- 조정부가 양 당사자의 주장을 면밀히 청취한바 원고는 계약서 작성 이전 기간에 이미 작업을 수행한 본인의 기여를 존중받고자 하는 취지에서 용역비를 청구한 것으로 판단하여, 피고가 해당 부분을 인정하되 지급금액은 당초 청구액의 절반으로 하는 조정안을 제시함. 양측이 모두 이를 수용하여 조정이 성립함.

라. 애니메이션 후반작업 계약에 의한 용역대금 청구

1) 사건개요

- ▶ 원고는 피고로부터 3D애니메이션 영상물의 후반작업을 수주하였고 이에 대한 용역 대금을 지급 받지 못하자 소를 제기함.
-

2) 당사자 주장

가) 원고

- 원고는 피고로부터 계약금도 받지 못한 채로 작업하였으며, 작업이 지연된 데는 후반작업의 대상인 원작업물의 전달이 지연되는 등 피고의 책임이 있다고 주장함.

나) 피고

- 피고는 원고가 작업을 완료하였다고 볼 수 없어 대금 지급을 할 수 없다고 주장함.

3) 조정회의 결과

- 조정부가 양측의 의견을 면밀히 청취하고 합의점을 찾으려고 노력하였으나, 합의의 전제가 되는 사실관계에 대한 다툼이 있고 합의 가능한 범위에 차이가 커 불성립으로 종결함.

2. 게임 부문

가. 온라인 게임 계정 정지조치 해제 청구

1) 사건개요

- ▶ 피고는 온라인게임을 개발 및 운영하는 게임사, 원고는 해당 게임의 이용자임.
 - ▶ 피고는 원고가 자동사냥 '매크로'를 통해 게임을 부정 이용하였다는 이유로 피고의 계정을 영구 정지 조치하였는데, 피고는 이에 대해 계정 정지 조치의 해제 및 손해배상을 청구하는 소를 제기하였음.
-

2) 당사자 주장

가) 원고

- 원고는 매크로를 사용한 사실이 없으며, 피고가 제시한 증거에 대해 동의할 수 없음.
- 정지기간 동안 이용하지 못한 서비스와 얻을 수 있었던 재화를 금전으로 환산하여 배상받는 내용으로 조정 의사가 있음.

나) 피고

- 원고의 게임 이용 로그 및 피고 직원의 직접 확인 내역 등을 보았을 때 매크로로 판단되었으며, 일정한 조건하에서 계정정지 해제에 조정 의사가 있으나 손해 배상을 수용할 수 없음.

3) 조정회의 결과

- 조정부에 양측의 의견을 면밀히 청취한바, 매크로 사용에 대한 양측의 의견에 차이가 매우 큰 점, 피고가 제시한 증거자료가 아직 명확하지 아니한 점, 양측이 수용 가능한 조정안의 범위 또한 차이가 있는 점 등을 고려하여 불성립으로 종결함.

참고 문헌

참고 문헌

문화체육관광부(2024). 『2022년 기준 콘텐츠산업조사』. 문화체육관광부
국가법령정보센터. www.law.go.kr
콘텐츠분쟁조정위원회. www.kcdrc.kr

부록

1. 콘텐츠분쟁조정위원회 활동 소개
2. 콘텐츠이용자보호지침
3. 콘텐츠 분쟁 조정규정

부록

1. 콘텐츠분쟁조정위원회 활동 소개

국내 콘텐츠 산업의 지속적인 규모 증가와 정보통신기술 발전의 고도화로 콘텐츠 이용·거래 방식이 다양해지고 확대되고 있다. 이는 콘텐츠 거래 및 이용 당사자 간 분쟁 관련 분쟁 급증으로 이어졌다. 이러한 흐름 속에서 공정한 콘텐츠 거래 환경조성을 위한 전문적이고 신속한 분쟁 해결 서비스를 제공하는 콘텐츠 분야 전담 조정기구 설치의 필요성이 제기되었다.

콘텐츠분쟁조정위원회(이하 '조정위원회')는 「콘텐츠산업진흥법」 제29조에 따라 한국 콘텐츠진흥원에 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 제3기, 2020년 제4기를 거쳐 2023년 제5기 위원회가 출범하였다.

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

표 부록-1-1

콘텐츠분쟁조정위원회 조정위원 및 전문위원현황(2023.12.31.기준)

구분	법조계	학계	콘텐츠산업계	이용자보호	합계
5기 위원	14	4	10	2	30
전문위원	-	-	6	-	6
계	14	4	16	2	36

(단위: 명)

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(www.kcdrc.kr)를 운영하

고 있다. 조정 신청이 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」 제22조에 따라 1회 연장할 수 있다.

가. 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.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. 2023년 총 상담 건수는 5,887건으로 2020년 대비 25.02%, 2021년 대비 42.16% 감소하였고 2022년 대비 6.12% 증가하였다.

표 부록-1-2		연도별 콘텐츠 민원상담 현황(2019~2023년)					
구분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	합계	(단위: 건)
건수	5,744	7,360	8,369	5,527	5,887	32,887	

표 부록-1-3

2023년 월별·장르별 콘텐츠 민원상담 현황

(단위: 건)

구분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
게임	게임	457	439	481	510	469	424	405	649	265	369	319	367	5,154
영상	음악	1	1	2	4	-	1	2	1	-	2	3	-	17
	영화	3	1	5	1	1	2	1	2	2	2	1	-	21
	애니메이션	2	-	-	-	2	1	1	1	-	-	-	-	7
	방송	8	7	9	5	6	6	10	10	4	3	5	4	77
	광고	7	5	6	4	1	-	1	1	4	-	1	3	33
지식정보	지식정보	7	2	8	6	2	4	1	7	4	8	14	5	68
	콘텐츠솔루션	5	6	13	7	1	7	21	15	20	17	14	17	143
만화캐릭터 등	만화산업	-	-	1	1	-	2	-	3	-	1	-	-	8
	캐릭터산업	-	1	-	1	-	-	1	1	-	1	1	1	7
	공연산업	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	3	1	6
	출판산업	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-	1	-	4
기타	비콘텐츠	36	32	22	23	17	36	28	32	37	28	30	21	342
합계		526	494	550	563	499	484	471	722	336	431	392	419	5,887

표 부록-1-4

2023년 장르별·피해유형별 콘텐츠 민원상담 현황

(단위: 건)

구분	게임	영상	지식정보	만화캐릭터 등	기타	합계
허위, 과장 광고	8	-	1	-	-	9
콘텐츠 및 서비스 하자	284	4	11	-	21	320
기술적 보호 조치 미비	101	3	1	1	11	117
사용자의 이용제한	438	2	7	1	3	451
부당한 요금 청구	74	19	26	1	5	125
미성년자 결제	458	5	-	-	1	464
아이템·캐시의 거래·이용 피해	49	1	-	-	1	51
결제취소·해지·해제	288	21	29	3	28	369
콘텐츠 제작·계약 미이행	24	32	45	8	18	127
약관 운영정책	238	8	9	1	19	275
정보제공 요청 등	3178	57	79	9	204	3,527
기타	14	3	3	1	31	52
합계	5,154	155	211	25	342	5,887

* 영상: 음악, 영화, 애니메이션, 방송, 광고

* 지식정보: 지식정보, 콘텐츠솔루션

* 만화캐릭터 등: 만화, 캐릭터, 공연, 출판

* 기타: 비콘텐츠

나. 사후 분쟁 해결 지원

2023년 조정위원회에서는 15,177건의 조정 신청을 접수하여 이 중 6,037건을 ‘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(15,177건) 중 조정위원회에서 처리할 수 없는 조정취하(1,237건), 조정거부(2,339건), 유관기관이첩(103건), 조정불능(2,994건) 사건을 제외하면 실질적인 유효건수는 8,504건인데, 이 중 71.0%인 6,037건이 ‘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. 2023년의 ‘조정불능’은 2,994건으로 나타났다. 피신청인이 조정회의 참석을 거부하는 등의 사유로 종결되는 ‘조정불성립’은 2,431건으로, 2022년 대비 조정불능은 5.6% 감소하였으며, 조정불성립은 전년과 비슷하였다.

표 부록-1-5 2023년 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 불 능	조정 불 성립 (1)	조정 전 합의	조정회의 결과		계
											성립	불 성립 (2)	
게임	13,303	3	29	13,335	1,072	1,710	20	2,773	2,316	5,442	-	2	13,335
영상	381	25	-	406	51	138	15	44	32	109	7	10	406
자식정보	879	7	4	890	73	193	23	153	67	377	1	3	890
캐릭터등	65	5	-	70	6	6	2	4	4	46	-	2	70
기타	454	16	6	476	35	292	43	20	12	63	4	7	476
합계	15,082	56	39	15,177	1,237	2,339	103	2,994	2,431	6,037	12	24	15,177

* 기타: 비콘텐츠

조정부회의는 사건 심리를 위한 조정회의와 조정규정 개정, 조정에 관한 기본계획 등을 의결하기 위한 본회의(전원회의)가 있다. 2023년에는 속행을 포함하여 총 39회 조정회의가 개최되었고, 이 중 12건의 합의가 성사되었다.

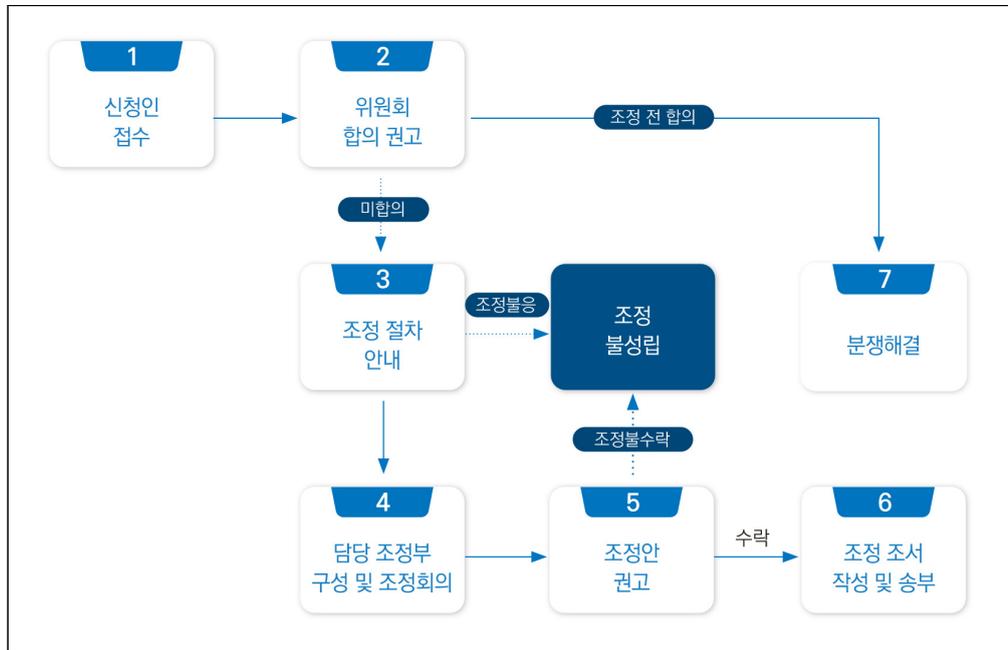
표 부록-1-6 2023년 콘텐츠분쟁조정위원회 조정부회의 개최 현황

(단위: 건)

구분	조정회의			분과회의			본회의			합계
	출석회의	서면회의	소계	출석회의	서면회의	소계	출석회의	서면회의	소계	
2023년	37	2	39	4	-	4	3	-	3	46

2023년 11월에는 『2023 콘텐츠분쟁조정사례집』을 발간하여 향후 발생할 분쟁 해결의 가이드라인으로 활용하고자 하였다. 여기에는 게임, 영상, 지식정보, 캐릭터 등 분야의 조정 전 합의 사례 33건, 조정회의 사례 14건을 수록하였다.

그림 부록-1-1 콘텐츠분쟁조정위원회 조정절차



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

조정위원회는 2023년 콘텐츠 관련 분쟁 해결방안을 공유하기 위해 다음과 같은 활동을 진행하였다. 첫째, 캐릭터라이선싱페어(7월), BCWW(8월), IP 산업 마켓(11월) 등과 연계하여 조정위원회 분과 회의를 개최, 주요 분쟁사례를 공유하고 콘텐츠 산업 동향을 파악하였다. 또한, 2023 지스타(11월)와 연계하여 게임사업자·이용자 대상 미성년자 게임 결제 방지를 위한 사전 홍보 캠페인을 진행하며 콘텐츠이용자 보호 강화에 힘썼다.

둘째, 전자거래 소비자 보호 및 건전한 전자거래 질서 확립을 위해 한국소비자연맹, 한국인터넷진흥원, 한국소비자원, 서울시전자상거래센터와 분기별 전자거래 분쟁 해결기관 운영위원회를 3회(3월, 6월, 9월) 개최하였다. 이를 통해 각 기관의 분쟁사례를 공유하고 각 기관 간 공동사업 추진 방향을 주제로 토론하였다.

셋째, 조정위원회는 문화체육관광부 주최, 한국콘텐츠진흥원, 콘텐츠분쟁조정위원회 주관으로 '생성형 AI시대에 있어 콘텐츠 분쟁 쟁점과 대응 방안'이라는 주제로 콘텐츠 분쟁조정 전문포럼을 개최하였다(10월). 본 행사에는 국내외 ADR 전문가, 콘텐츠 관련 산학연 및 법조계 인사들이 참가하였으며, 대한변호사협회, 대한변리사회 인정 연수로 진행하여 전문 법조인(변호사, 변리사 등)이 대거 참석하여 심도 있는 토론의 장으로 자리매김하였다.

그림 부록-1-2 2023 콘텐츠분쟁조정포럼



<개회사>

<기조연설>

<주제발표>

<종합토론>

라. 전망

조정위원회는 2023년 한 해 동안 콘텐츠 관련 분쟁의 사전 예방과 사후 해결을 지원하는 다양한 활동을 진행하였다. 특히, 2023년 한 해 동안 콘텐츠 분쟁 발생 건수는 전년도에 비해 증가하였다. 이는 향후 콘텐츠의 소비가 더욱더 확대되고 갈수록 복잡하고 다양해지고 있어 분쟁 발생으로 인한 이용자의 피해 예방과 피해 구제의 중요성이 대두되고 있음을 보여준다.

이에, 콘텐츠분쟁위원회는 분쟁조정사건에 대한 조정위원회의 전문성을 강화하고자 정보시스템 분야 전문위원 6인을 재위촉하였고, 다양한 사전 분쟁 활동 및 사후 분쟁 해결 지원을 통해 콘텐츠의 건전한 거래·유통 질서 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. 2023년에는 공공기관 협업과제로서 한국소비자원의 '1372 소비자상담센터' 민원 344건을 이관받아 상담하였고, 공정거래위원회에서 운영하는 '소비자 24'에서 이관된 사건 82건, 법원에서 이관된 사건 44건, 국민권익위원회가 운영하는 국민신문고에서 이관된 사건 1,579건을 처리하였다.

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.

2. 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

개정 2024. 3. 14. 문화체육관광부 고시 제2024-16호

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 상관없이 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·건본 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 거래하는 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 이용자로 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 이전부터 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 없다

는 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 우려 여부와 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 환불의 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 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 규정한 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

거래조건 중 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(거래당사자가 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 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 그 주소를 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 청약을 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] 기본적 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 이내

에 지급받은 콘텐츠대금을 환급하여야 한다. 이 경우 사업자가 이용자에게 콘텐츠대금의 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 15%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 재판매가 격이 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 범위내에서 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 콘텐츠 계약에 대하여 해제할 수 있다고 약정한 후 사업자로부터 구입하여 관람한 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 증명

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

제22조(관할) 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.

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 이용자가 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 청약철회등을 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 환

급하여야 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 횟수

[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·장애에 대하여 사전에 알리지 않은 경우 이용자의 피해구제 등은 다음 각호에 의한다. 다만, 이용자의 책임있는 사유로 인하여 서비스가 중지되거나 장애가 발생한 경우 서비스 중지·장애시간에 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 : 10시간 + (1시간 × 2)
= 12시간 연장

[예시] 연장시간의 결정

설비 점검을 이유로 한 서비스의 중지에 대하여 사전고지한 후 9시간 동안 서비스제공이 중지된 경우 : 9시간 × 1 = 9시간 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 〈제2024-16호, 2024. 3. 14.〉

- ① 이 지침은 고시한 날부터 시행한다.
- ② 문화체육관광부 고시 제2021-16호는 폐지한다.
- ③ (재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제 248호)에 따라 이 고시 발령 후의 법령이나 현실여건의 변화 등을 검토하여 이 고시의 폐지, 개정 등의 조치를 하여야 하는 기한은 2027년 3월 1일까지로 한다.

3. 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.
전면개정 2024.07.24.

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 콘텐츠산업진흥법(이하 “법”이라 한다) 제30조 제6항의 위임에 따라 콘텐츠 관련 분쟁의 조정방법, 조정절차, 조정업무의 처리 등에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) ① 콘텐츠분쟁조정위원회(이하 “위원회”라 한다)의 운영 및 조정절차 등에 관하여는 법, 시행령(이하 “령”이라 한다), 시행규칙(이하 “규칙”이라 한다) 및 이 규정에서 정하는 바에 따른다.

② 제1항에서 정하지 아니한 사항에 대하여는 민사조정법의 관련규정을 준용한다.

제3조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 정의는 다음과 같다.

1. “신청인”이라 함은 위원회에 콘텐츠 관련 분쟁의 조정을 신청한 자를 말한다.
2. “피신청인”이라 함은 신청인의 상대방을 말한다.
3. “당사자”라 함은 “신청인”과 “피신청인”을 말한다.
4. “사건”이라 함은 신청인이 콘텐츠의 거래 또는 이용에 관하여 조정위원회에 분쟁의 조정을 신청한 사안을 말한다.
5. “콘텐츠 분쟁”이라 함은 콘텐츠 사업자 간, 콘텐츠 사업자와 이용자 간, 이용자와 이용자 간의 콘텐츠 거래 또는 이용에 관한 분쟁을 말한다. 단 다음 각 목의 분쟁은 제외한다.
 - 가. 「저작권법」에 따른 저작권에 관한 분쟁
 - 나. 「방송법」제35조의3에 따른 방송에 관한 분쟁. 단 외주제작사가 당사자인 경우는 위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다.
 - 다. 「전기통신사업법」제45조에 따른 전기통신사업자 간 분쟁

제4조(위원회) ① 위원회는 위원장(이하 “위원장”이라 한다)이 필요하다고 인정하거나 재적위원 3분의 1 이상의 요구가 있을 때 회의를 소집한다.

- ② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의의결한다.
 1. 분쟁조정사건에 대한 조정결정
 2. 조정규정의 제정 및 개정
 3. 분쟁조정에 관한 기본계획
 4. 기타 위원장이 부의하는 사항
- ③ 위원회는 위원장을 포함한 재적위원 과반수의 출석으로 개의하며 출석위원의 과반수의 찬성으로 의결한다. 단 가부동수인 경우 위원장이 결정권을 가진다.
- ④ 위원장이 부득이하게 업무를 수행할 수 없을 때에는 위원 중 연장자 순으로 업무를 대행한다.
- ⑤ 위원회는 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 서면 또는 전자적 방식에 의한 원격회의로 의결할 수 있다.

제5조(조정부) ① 위원장은 각 사건마다 조정장을 포함한 1인 이상 7인 이하의 위원을 지명하여 조정부를 구성하고 당해 사건에 대한 처리를 위임할 수 있다.

② 제1항의 조정부가 위원회의 위임에 의해 제4조 제2항 제1호의 조정결정을 하는 경우 당해 조정부는 위원회로, 조정장은 위원장으로, 조정부의 결정은 위원회의 결정으로 본다.

제6조(분과위원회) ① 콘텐츠 분쟁 조정의 전문성을 강화하기 위하여 다음 각호와 같이 분과위원회를 둔다.

1. 조정1분과: 게임- 게임 산업
2. 조정2분과: 영상- 음악, 영화, 애니메이션, 방송, 광고 산업
3. 조정3분과: 지식정보- 지식정보, 콘텐츠솔루션 산업
4. 조정4분과: 캐릭터 등- 만화, 캐릭터, 공연, 출판 산업

② 위원장은 각 위원의 의사 경험 및 학식 등을 고려하여 소속 분과를 결정할 수 있다.

제7조(위원의 위촉 및 해촉) ① 위원은 법 제29조 제3항에 따라 문화체육관광부장관이 위촉한다.

② 위원장은 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 위원의 해촉을 문화체육관광부장관에게 건의할 수 있다.

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

③ 보궐위원이 위촉되는 경우 그 임기는 전임자의 남은 임기로 한다.

제8조(전문위원) ① 위원회는 특정한 전문분야의 사건처리를 효율적으로 하기 위하여 당해 분야의 학식과 경험이 풍부한 자를 전문위원으로 위촉할 수 있다.

② 전문위원의 임기는 3년으로 하되 연임할 수 있다.

- ③ 전문위원은 제2장 및 제3장의 절차 중 위원회의 요청에 따라 서면으로 또는 회의에 출석하여 의견을 제시할 수 있다.

제9조(사무국) ① 사무국장 및 사무국 직원은 한국콘텐츠진흥원장이 한국콘텐츠진흥원 직원 중에서 임명한다.

- ② 사무국장은 위원장의 명을 받아 위원회 사무를 총괄하고 사무국 직원을 지휘·감독한다.
- ③ 조사관은 사무국 직원 중에서 사무국장이 지명하며, 사실조사·보고서 작성 등 조정에 관한 업무를 보조한다.

제 2 장 조정의 신청

제10조(조정 신청) ① 콘텐츠 분쟁에 관한 조정신청을 하고자 하는 자는 별지 제1호 서식에 의한 조정신청서를 위원회에 제출하여야 한다. 단 위원회 홈페이지의 신청양식을 입력함으로써 조정신청서 제출에 갈음할 수 있다.

- ② 이 규정에 의한 조정절차에 의하여 처리함이 타당하다고 추정할 수 있는 당사자의 의사표시가 있는 경우, 위원회는 그 의사표시의 명칭 및 형식의 여하에 불구하고 이를 제1항의 조정신청이 있는 것으로 보고 접수할 수 있다.
- ③ 분쟁조정과 관련하여 법원, 국민권익위원회, 전자거래분쟁조정위원회, 공정거래위원회, 소비자분쟁조정위원회 등 업무협력관계가 있는 다른 기관으로부터 이송받은 사건은 제1항에 따른 조정신청이 있는 것으로 본다. 위원회는 이송사건에 대하여 제12조에 따른 심사를 하여야 한다.
- ④ 위원회는 국제분쟁해결을 위하여 WIPO 중재조정센터 등과 협력할 수 있다.
- ⑤ 위원회는 조정의 신청 및 진행 과정에서 장애인, 임산부, 노약자 등에 대한 편의를 제공하기 위하여 노력하여야 한다.

제11조(접수 및 통지) ① 위원회는 조정신청을 접수한 때에는 사건번호를 부여하여 관리하고 당해 사건에 대한 조정절차를 개시한다.

② 위원회는 제1항에 따라 조정신청을 접수한 후 사건번호와 접수일자를 포함한 접수 사실을 당사자에게 지체없이 통지한다.

제12조(신청 심사 및 보완 요구) 위원회는 신청서의 기재사항 및 필요한 첨부서류가 구비되었는지 심사하고 위임장, 기타 서류의 원본제출 등 보완이 필요하다고 판단하는 경우에는 신청인에게 7일 이상의 기간을 정하여 그 보완을 요구할 수 있다.

제13조(피신청인의 정정 등) ① 위원회는 신청인이 피신청인을 잘못 지정한 것이 명백한 때에는 피신청인의 표시를 정정할 수 있다.

② 위원회는 신청 취지의 동일성이 바뀌지 않는 한도 내에서 신청인의 요청에 의해 피신청인을 변경할 수 있다.

제14조(대리인) ① 미성년자, 피한정후견인 및 피성년후견인은 법정대리인에 의해서만 조정신청 및 조정절차를 진행할 수 있다. 이 경우 법정대리권을 증명하는 서류를 위원회에 제출하여야 한다.

② 당사자는 다음 각 호의 하나에 해당하는 자를 대리인으로 선임할 수 있다. 이 경우 대리권의 범위가 명시된 별지 제2호 서식에 따른 위임장 및 대리허가 신청서를 위원회에 제출하여야 한다.

1. 변호사

2. 당사자의 배우자 또는 4촌 이내의 친족으로서 위원회의 허가를 받은 자

3. 당사자와 고용, 그 밖에 이에 준하는 계약관계를 맺고 그 사건에 관한 통상 사무를 처리·보조하는 자로서 위원회의 허가를 받은 자

제15조(대표당사자) ① 다수의 당사자가 공동으로 분쟁의 조정을 신청하는 경우에는 신청인 중 3인 이내의 대표자를 선정할 수 있다.

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

③ 당사자는 대표당사자를 선정·변경 또는 해임하는 경우 별지 제3호 서식에 의한 대표

당사자 선정신고서 또는 별지 제4호 서식에 의한 대표당사자 변경·해임신고서를 위원회에 제출하여야 한다.

- ④ 대표당사자가 선정된 때에는 다른 당사자들은 대표당사자를 통하여서만 그 사건의 조정에 관한 행위를 할 수 있다.
- ⑤ 대표당사자는 자신을 선임한 다른 당사자를 위하여 다음 각 호의 행위를 제외하고는 각자 조정절차에 관한 모든 행위를 할 수 있다.
 - 1. 조정안의 수락 또는 거부
 - 2. 조정신청의 취하
 - 3. 대리인의 선임

- 제16조(사건의 분할·병합)** ① 위원회는 신청인 또는 피신청인이 다수인 사건의 경우에는 당사자의 합의가 있는 경우 또는 권고로써 사건의 성질에 따라 사건을 분할 또는 병합하여 조정절차를 진행할 수 있다.
- ② 위원회는 제1항에 따라 사건을 분할 또는 병합한 때에는 당사자에게 지체없이 그 사실을 통지하여야 한다.

제 3 장 조정회의 전 사건의 처리

- 제17조(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 위원회에 조정신청서에 대한 답변서를 제출하여야 한다. 단 피신청인이 부득이한 사유를 소명한 경우 답변서의 제출기간을 연장할 수 있다.

- 제18조(조정의 취하)** ① 신청인은 조정신청한 사건을 취하하고자 하는 경우 명시적으로 취하의 의사표시를 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 조정에 참여 중인 당사자에게 통지하여야 한다.

제19조(조정 불능) 위원회는 당사자의 사망, 소재불명, 연락두절, 피신청인의 폐업 또는 파산 등 조정의 진행이 불가능한 사유가 발생한 경우에는 조정 절차를 종료하고 그 사실을 당사자에게 통지한다.

제20조(조정 전 합의 등) ① 신청인이 피신청인의 답변서를 수용하거나 위원회를 통하여 당사자 간의 합의가 이루어진 경우에는 조정 전 합의가 성립한 것으로 본다.

- ② 당사자간 상당한 정도로 합의가 이루어졌음에도 제18조의 취하의 의사표시가 있는 경우 위원회는 조정 전 합의 의사에 대하여 확인하여야 한다.

- ③ 당사자가 합의의 권고를 거부하는 경우에는 위원회는 조정회의 참여의사를 확인하여 조정회의에 사건을 상정하여야 한다. 단 조정회의 상정 전 제32조 제1항 제4호의 조정 불성립 사유가 발생한 경우에는 상정 없이 즉시 사건을 종료할 수 있다.

- ④ 위원회를 통하여 조정 전 합의가 성립한 경우 합의사항을 통지하여 사건을 종료할 수 있다.

제21조(조정 거부) ① 위원회는 조정신청이 다음 각호에 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. 소송이 제기되었거나 진행 중인 경우
5. 다른 조정기관에 조정 신청을 한 경우
6. 조정의 신청 내용이 명백히 거짓인 경우
7. 관련 법령 또는 객관적인 증빙 등에 의하여 조정절차 진행의 실익이 없는 경우

8. 신청내용을 증빙할 수 있는 증거가 전혀 존재하지 않아 사실관계 확정이 전혀 불가능한 경우
 9. 범죄 신고, 단순 문의, 정책 건의, 비콘텐츠 분쟁 등 신청내용이 콘텐츠 분쟁이 아닌 경우 또는 콘텐츠 분쟁과의 연관성이 현저하게 떨어져 분쟁조정 대상으로 적합하다고 볼 수 없는 경우
 10. 신청인이 타인의 개인정보를 이용하여 조정신청을 한 경우
 11. 신청인이 부당한 이익을 얻을 목적으로 조정신청을 하였거나 오로지 피신청인을 괴롭힐 목적으로 조정을 신청한 고의가 인정되는 경우
 12. 당사자가 한국콘텐츠진흥원인 경우 등 사건 진행의 객관성·공정성을 유지하기 어려운 경우
 13. 기타 신청인의 신청내용이 선량한 풍속이나 법률·사회질서에 위배되는 경우
- ② 제1항의 사유에 의하여 조정을 거부하는 경우 위원회는 신청인에게 조정신청의 거부 및 사유를 명시하여 통지하여야 한다.
- ③ 콘텐츠 분쟁이 아닌 사건의 경우 위원회는 사건을 해당 유관기관으로 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 신청인에게 조정신청이 이첩된 기관 및 사유를 통지하여야 한다.

제22조(조정처리 기한) ① 법 제30조 제2항의 처리기한의 계산은 민법 제155조 내지 제161조에 의한다.

- ② 처리기한의 연장은 1회에 한하며 연장하는 기한은 30일 이내로 한다. 단 제4장의 조정 회의를 개최할 경우에는 60일 이내로 할 수 있다.
- ③ 제10조 제4항에 따라 다른 기관으로부터 이송 받은 사건의 처리기한은 이송받은 때를 접수일로 하여 전2항에 따른다. 단, 법원과 국민권익위원회로부터 이송 받은 사건은 당해 기관에서 요청하는 처리 기한으로 한다.

제 4 장 조정회의의 개최 등

제23조(조정회의의 개최) ① 위원장은 제20조의 조정전 합의가 이루어지지 아니한 때 또는 조정전 합의가 불필요하다고 인정되는 사건에 대해 제5조의 조정부를 구성하고 조정회의를 개최하도록 하여야 한다.

- ② 위원장은 조정회의의 일시, 장소 및 부의사항을 정하여 부득이한 사유가 있는 경우 외에는 조정회의 개최 5일 전까지 조정위원에게 통지하여야 한다.
- ③ 조정회의는 서면, 대면 및 전자적 방식에 의한 원격회의를 이용하여 진행할 수 있다.
- ④ 조정회의는 사무국 조정회의실에서 개최하는 것을 원칙으로 하되, 필요한 경우 조정회의실 이외의 적당한 장소에서 개최할 수 있다.

제24조(사실조사등) ① 위원회는 분쟁조정을 위하여 다음 각 호의 방법으로 사실조사, 인과관계의 규명 및 피해액의 산정 등(이하 “사실조사등”이라 한다)을 수행할 수 있다.

- 1. 당사자의 진술 청취
 - 2. 당사자 주장에 대한 입증자료 제출요구
 - 3. 시험검사, 전문가 자문 또는 참고인 진술 청취
 - 4. 관계기관에 대한 사실조회 및 문서송부 요청
 - 5. 현장조사, 사진 촬영 등 기타 적절한 방법
- ② 위원회는 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.
- ③ 위원회는 사실조사등을 위하여 전문위원, 전문기관 기타 전문가에 대해 조회, 감정, 자문 등 필요한 조치를 요청할 수 있다.
- ④ 위원회는 사실조사등이 필요한 경우 분쟁당사자 등에게 조사목적, 조사내용, 조사기간 등을 조사 3일전까지 통지하여야 한다. 단 긴급을 요하거나 증거인멸 등이 우려되는 경우에는 예외로 할 수 있다.
- ⑤ 위원회는 사실조사등의 과정 중에 발견된 위법, 위규 사항이 있거나 제도개선이 요구

되는 경우 관련 기관에 의견을 제시할 수 있다.

- ⑥ 위원회는 조사관으로 하여금 사실조사등을 수행하게 할 수 있다.
- ⑦ 필요시 조사관은 사실조사등이 완료된 후 별지 제5호 서식에 의한 사실조사보고서를 작성하여야 한다. 사실조사보고서에는 분쟁당사자가 제출한 입증자료가 빠짐없이 첨부되어야 한다.

제25조(조정기일의 통지) ① 위원회는 다음 각 호의 사항을 정하여 부득이한 사유가 있는 경우 외에는 조정회의 개최 5일 전까지 당사자에게 통지하여야 한다.

1. 조정회의의 일시 및 장소
2. 당해 조정회의에 참석하는 조정위원 명단 및 기피절차 안내
3. 관련 증거자료 제출요청

- ② 위원회는 필요한 경우 당사자를 조정회의에 출석시킬 수 있으며, 이 경우 제27조의 당사자 불출석시 조정절차 및 대리인 출석시 위임장 제출에 대한 사항을 제1항 각 호의 사항과 함께 당사자에게 통지한다.
- ③ 위원회가 참고인, 전문위원 기타 전문가를 조정회의에 출석시키고자 하는 경우 제1항의 기간 내에 통지하여야 한다.

제26조(조정위원의 제척·기피·회피) ① 조정위원의 제척은 법 제31조 제1항에 따른다.

- ② 당사자가 법 제31조 제2항에 따라 기피신청을 하는 때에는 조정위원 지정이 통지된 날로부터 3일 이내에 별지 제6호 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.
- ⑤ 제척·기피 또는 회피로 조정부에 결원이 발생하였을 때 위원장은 원활한 조정을 위해 필요하다고 인정될 경우 새로운 조정위원을 충원할 수 있다.

- 제27조(조정기일 출석)** ① 제25조 제2항에 따른 출석통지를 받은 당사자는 당해 조정기일에 출석하여 진술하거나 관련된 증거자료를 조정부에 제출할 수 있다.
- ② 당사자는 자신이 출석할 수 없는 부득이한 사정이 있는 경우 제14조에 의한 대리인을 출석하게 할 수 있다. 출석한 대리인이 위임장을 제출하지 아니하는 등 위원회가 보완이 필요하다고 판단한 경우 대리인은 조정기일로부터 5일 이내에 위원회의 보정 요구에 응하여야 한다.
- ③ 당사자, 대리인 및 참고인 등이 조정기일에 출석한 경우 위원회는 주민등록증 등 기타 신분을 확인할 수 있는 증서를 제시받거나 그 밖의 적당한 방법으로 본인이 틀림없음을 확인하여야 한다.
- ④ 위원회는 출석통지에도 불구하고 피신청인이 통보 없이 출석하지 아니한 경우에는 조정 회의를 진행할 수 있다. 신청인이 출석하지 아니한 경우에는 조정회의를 개최하지 아니 하고 제5항에 따라 조정기일을 변경한다.
- ⑤ 위원회는 양당사자가 조정회의에 불출석하였거나 불출석 예정인 경우에는 1차에 한하여 조정기일 변경을 허가할 수 있다. 이 규정에 의하여 소요된 기간은 법 제30조 제2항의 기간에 산입하지 아니한다.

- 제28조(조정절차의 비공개)** ① 조정절차는 비공개를 원칙으로 한다. 단 위원장은 적당 하다고 인정하는 자에게 조정회의의 참관을 허가할 수 있다.
- ② 조정회의의 참관을 신청하고자 하는 자는 별지 제7호 서식에 의한 참관신청서를 조정회의 개최 2일 전까지 위원회에 제출하여야 한다.

제29조(진술의 원용 제한) 조정절차에서 당사자 또는 이해관계인이 한 진술은 소송 또는 중재절차에서 원용하지 못한다.

제 5 장 조정안의 제시 등

제30조(조정안의 제시) ① 위원회는 조정회의에서 별지 제8호 서식에 의한 조정안을 제시

하여 당사자로 하여금 수락 여부를 결정하게 하여야 한다. 단 조정안을 당일 제시하기 어려운 경우에는 조정회의를 종료한 날로부터 7일 이내에 제시할 수 있다.

② 조정안에는 다음 각호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 사건번호
2. 사건명
3. 당사자의 성명 또는 명칭과 주소
4. 조정결정 사항
5. 작성연월일

③ 각 당사자는 조정안을 제시받은 날로부터 5일 이내에 그 수락 여부를 위원회에 통지하여야 한다.

제31조(조정 의 성립) ① 당사자가 조정안을 수락하는 경우 별지 제9호 서식에 따른 조정 수락서에 기명날인 또는 서명하여 위원회에 제출하여야 한다.

② 제1항에 따라 양 당사자가 모두 조정수락서를 제출한 경우 위원회는 즉시 별지 제10호 서식에 따른 조정서를 작성하여 당사자에게 통보한다.

③ 제2항에 따라 통보된 조정서의 기재사항은 재판상 화해와 동일한 효력을 가진다.

제32조(조정 의 불성립) ① 위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 조정이 성립하지 아니한 것으로 본다.

1. 조정회의에서 당사자 사이에 합의가 성립되지 아니한 경우
2. 당사자가 위원회의 조정안 수락을 거부한 경우(제30조 제3항의 기간 내에 수락 여부를 통지하지 아니한 경우를 포함한다)
3. 법 제34조 제2항에 따라 조정절차의 진행 중에 한쪽 당사자가 소를 제기하여 조정이 중지된 경우
4. 조정절차의 개시 후 조정회의의 개최 전, 당사자가 신청서, 답변서 등 상대방의 조정 의견에 대한 본인의 의견제출을 상당한 기간 동안 명시적으로 거부하거나, 위원회의 합의권고를 거부하고 더 이상의 조정의사가 없다고 답변하거나, 제24조에 따른 자료

요청을 거부하는 등 당사자 일방 또는 쌍방이 분쟁의 조정에 응하지 아니하는 것으로 볼 수 있는 경우

② 위원회는 조정이 성립하지 아니한 경우 이를 당사자에게 통보하여야 한다.

제33조(외부연계조정사건의 특칙) 본장의 규정에도 불구하고 위원회가 법원 등 업무협력 기관의 외부연계조정사건을 처리하는 경우 조정서의 작성 및 조정의 효력은 해당 기관의 요청 및 절차에 의한다.

제 6 장 보 칙

제34조(송달의 방법) ① 이 규정에서 정한 문서의 송달 및 각종 통지는 등기우편, 전자우편, 팩스 기타 정보통신망 등을 이용할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 제31조 제2항에 의한 조정서의 통지는 직접교부 또는 등기우편에 의하여야 한다.

제35조(조정자료의 관리) ① 조정자료는 다음 각 호를 말한다.

1. 조정신청서, 답변서 등 조정절차에서 당사자가 생산한 문서
2. 조정안 및 조정서
3. 사무국이 생산한 사건처리결과내역 등 조정 관련 문서

② 조정자료는 3년간 보관하되, 전자적인 방법에 의해 관리할 수 있다. 단 조정서는 별도 지침에 따라 원본을 보관한다.

제36조(비밀유지) 당사자, 참고인, 조정위원, 전문위원, 사무국 등 조정절차에 관여한 자들은 제35조의 조정자료, 전화 등 관계인 간 업무상 연락내용 및 조정절차에서 알게 된 타인의 정보 일체를 외부에 공개하여서는 아니된다.

제37조(조정사례) 위원회는 콘텐츠 분쟁의 사전적 예방과 해결기준 제안을 위하여 상담,

합의권고, 조정회의 사례를 익명으로 하여 공개할 수 있다.

- 제38조(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.

- 제39조(조정비용)** ① 위원회는 신청인에게 [별표1]의 조정비용을 미리 납부하도록 할 수 있다.
- ② 위원회는 조정이 성립된 경우 각 당사자가 제1항의 조정비용을 분담하게 하는 결정을 내릴 수 있다.

제40조(기타) 조정방법, 조정절차, 조정업무 처리 등에 있어 기타 필요한 사항은 위원장이 정한다.

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.

부 칙 <2024. 7. 24.>

제1조 (시행일) 이 규정은 2024년 7월 24일부터 시행한다.

제2조(경과규정) 제39조는 위원회의 별도 의결이 있을 때까지 그 시행을 유예한다.

[별표 1]

조정비용(제39조 관련)

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

(별지 제3호 서식) 대표당사자 선정신고서

대표당사자 선정신고서

사건번호				
<input type="checkbox"/> 신청인 <input type="checkbox"/> 피신청인	성명			
	주소			
	연락처		전자우편	

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

상기 당사자(□신청인 □피신청인)는 당해 사건에 대하여
위와 같이 대표당사자를 선정합니다.

20

선정자 (날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 귀중

(별지 제4호 서식) 대표당사자 변경·해임신고서

대표당사자 변경 해임 신고서

사건번호				
<input type="checkbox"/> 신청인 <input type="checkbox"/> 피신청인	성명			
	주소			
	연락처		전자우편	

	성명	변경내용
대표당사자(1)		<input type="checkbox"/> 해임 <input type="checkbox"/> 선임
대표당사자(2)		<input type="checkbox"/> 해임 <input type="checkbox"/> 선임
대표당사자(3)		<input type="checkbox"/> 해임 <input type="checkbox"/> 선임

상기 당사자(신청인 피신청인)는 당해 사건에 대하여
위와 같이 대표당사자를 변경해임합니다.

20

신청자

(날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 귀중

(별지 제5호 서식) 사실조사보고서

2000-00000호

사실조사보고서

1. 사건개요

- 사건번호 :
- 사 건 명 :
- 담당 조사관 :

2. 당사자

가. 신청인

- 성 명 :
- 주 소 :

나. 피신청인

- 성 명 :
- 주 소 :

3. 신청취지

4. 사건내용

5. 처리경과

6. 당사자 주장

7. 사실조사 및 기타 사무국 의견 등

(별지 제6호 서식) 조정위원 기피신청서

조정위원 기피신청서

사건번호			
당사자 <input type="checkbox"/> 신청인 <input type="checkbox"/> 피신청인	성명		
	주소		
	연락처		전자우편

기피위원	기피사유

상기 당사자(□신청인 □피신청인)는 당해 사건에 대하여
위와 같이 조정위원 기피를 신청합니다.

20

기피신청인

(날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 귀중

(별지 제7호 서식) 조정회의 참관신청서

조정회의 참관신청서			
사건번호		조정회의일	20
참관신청인	성 명		
	주 소		
	연락처		
신청사유			
조정회의 비공개 확인 및 비밀엄수 동의	상기 본인은 당해 조정회의를 참관하여 알게 된 모든 사항에 대하여 이를 비밀로 유지할 것을 약속하며, 만일 이를 위반하는 때에는 이로 인한 모든 법적 책임을 지겠습니다. <input type="checkbox"/>		
위와 같이 당해 사건에 대한 참관을 신청하오니 허가하여 주시기 바랍니다.			
20			
참관신청인		(날인 또는 서명)	
콘텐츠분쟁조정위원회 귀중			

(별지 제8호 서식) 조정안

조 정 안

1. 사건번호 :

2. 사 건 명 :

3. 당 사 자

가. 신 청 인

○ 성 명 :

○ 주 소 :

나. 피신청인

○ 성 명 :

○ 주 소 :

4. 신청취지

5. 조정내용

가.

나.

다.

20

콘텐츠분쟁조정위원회 위원 _____ (날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 위원 _____ (날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 위원 _____ (날인 또는 서명)

(별지 제9호 서식) 조정수락서

조 정 수 락 서

사건번호				
당사자 <input type="checkbox"/> 신청인 <input type="checkbox"/> 피신청인	성명			
	주소			
	연락처		전자우편	

상기 당사자(신청인 피신청인)는 당해 사건에 대하여
콘텐츠분쟁조정위원회가 제시한 조정안을 이의없이 수락합니다.

20

성명 (날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 귀중

※ 조정안을 수락할 경우 해당 내용으로 조정서가 작성되며, 조정서의 기재 내용은 콘텐츠산업 진흥법 제33조 제4항에 의하여 재판상 화해와 동일한 효력을 가집니다.

(별지 제10호 서식) 조정서

20 년 월 일	조사관
조정서 정본 ○○○ 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.

조 정 신 청 의 표 시

신청이유 및 신청내용: 별지 기재와 같다.

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

※ 콘텐츠산업 진흥법 제33조 제4항에 의하여 본 조정서의 기재 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 가짐.

(별지 제11호 서식) 위원 위촉 사전진단서

위원 위촉 사전진단서			
※ 관련 : 「행정기관소속 위원회의 설치운영에 관한 법률」 제8조, 「2024년도 정부조직관리지침」- IV. 1. 행정기관위원회 신뢰성·투명성 제고			
연번	진 단 내 용	체크사항	
		예	아니오
1	위원회의 기능과 직접 관련된 업체를 경영하거나 근무하고 있다.		
2	위원회의 심의·의결 대상사업 관련지역에 부동산 또는 주식을 보유하고 있다.		
3	위원회의 직접적인 심의 대상이 되는 인가·허가·면허·특허 등의 당사자이다.		
4	위원회 기능과 직접 관련된 공사·용역·계약 또는 연구·논문 등을 진행중이거나 진행할 예정이다.		
5	위원회 직무와 관련된 사안으로 수사를 받고 있거나 재판·소송등을 진행 중이다.		
6	위원회 직무의 공정한 수행에 지장을 줄 우려가 있는 타 위원회에서 현재 활동 중이다.		
7	위원회 기능 관련 정보나 심의·의결 결과가 본인의 권리·의무 관계 변동, 재산상의 이익 등을 발생시킬 가능성이 크다.		
※ '예'라고 답변 하였음에도 불구하고 위원회 직무를 공정하게 수행할 수 있는 타당한 사유가 있을 경우 기재하여 주시기 바랍니다.			
20 ○ ○ ○ (서명 또는 인)			
콘텐츠분쟁조정위원회 귀중			

(별지 제12호 서식) 위원 위촉 직무윤리 서약서

서 약 서

※ 관련 : 「행정기관소속 위원회의 설치운영에 관한 법률」 제8조,
「2024년도 정부조직관리지침」- IV. 1. 행정기관위원회 신뢰성·투명성 제고

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 또는 인)

콘텐츠분쟁조정위원회 귀중

신청인 ○○○ 대리인 ○○○ 출 석
피신청인 ○○○ 대리인 ○○○ 출 석

다음과 같이 조정 성립

조 정 내 용

- 1.
- 2.
- 3.

조 정 신 청 의 표 시

신청이유 및 신청내용 : 별지 기재와 같다.

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

(별지 제11호 서식) 위원 위촉 사전진단서

위원 위촉 사전진단서			
※ 관련 : 「행정기관소속 위원회의 설치운영에 관한 법률」 제9조, 「2015년도 정부조직관리지침」- 2. 행정기관위원회의 효율성·책임성 강화			
연 번	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·공사계약 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)

2024 콘텐츠분쟁조정사례집

주관기관 | 한국콘텐츠진흥원

집필위원 | 지 경 화 (공정상생센터 센터장)
이 현 주 (공정상생센터 부장)
박 용 범 (공정상생센터 부장)
오 진 해 (공정상생센터 과장)
김 지 선 (공정상생센터 주임)
임 순 희 (콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)
채 여 진 (콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)
김 미 지 (콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)

발행인 | 유 현 석 (한국콘텐츠진흥원 원장직무대행)
발행일 | 2024년 12월 12일
발행처 | 한국콘텐츠진흥원
주소 | 전라남도 나주시 교육길 35 (빛가람동 351)
전화 | 1566-1114
홈페이지 | www.kocca.kr

기관번호_KOCCA24-15
ISBN_979-11-6677-270-2 (93600) (비매품)

* 본 보고서의 저작권은 한국콘텐츠진흥원이 소유하고 있으며, 내용을 인용하고자 할 경우에는 반드시 『2024 콘텐츠분쟁조정사례집』 ○ ○ 쪽에서 인용하였음을 표시해 주시기 바랍니다.

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