


C r e a t e

N e W a v e

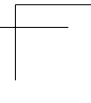
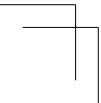
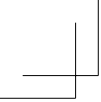
K o c c a !



대한민국  
영토,  
콘텐츠로  
넓힌다!

Create NeWave **kocca**

## 2016 콘텐츠분쟁조정사례집



## 인사말



백운재 콘텐츠분쟁조정위원회 위원장

콘텐츠 산업의 성장과 함께 콘텐츠의 이용과 거래에 관한 분쟁의 발생 비율 역시 높은 증가 추세를 보이고 있습니다. 또한 콘텐츠 관련 매체와 플랫폼 영역뿐만 아니라 관련 산업들의 융합을 통해 제조와 서비스를 포함하는 산업 전 영역에서 콘텐츠와 관련된 다양한 유형의 분쟁이 발생하고 있습니다. 이처럼 콘텐츠 관련 분쟁의 지속적인 증가에 따라, 분쟁 당사자의 직접적인 경제적 피해뿐만 아니라 당사자 간의 사회적 갈등과 부작용도 많이 우려되고 있는 상황입니다.

일반적으로 분쟁해결을 위한 방법으로 재판을 이용하고 있으나, 재판은 시간소요의 문제, 소송절차의 과도한 형식성과 복잡성의 문제, 소송 비용 부담 등의 단점을 가지고 있는 관계로, 미국 및 영국 등 선진각국에서는 조정이나 중재와 같은 대안적 분쟁해결(ADR : Alternative Dispute Resolution)의 방법이 확대되고 있는 추세입니다.

2011년에 설치된 콘텐츠분쟁조정위원회는 그동안의 왕성한 활동을 토대로 이제는 명실상부한 콘텐츠 분야의 전문 분쟁해결기구로 자리를 잡았습니다. 콘텐츠분쟁조정위원회는 출범부터 현재까지 약 18,000건의 조정신청을 접수하여 처리하는 등 건전한 콘텐츠 이용환경을 조성하기 위한 소임을 충실히 수행해 오고 있습니다. 콘텐츠분쟁조정위원회는 작년 한 해만 하더라도 159회의 조정회의를 개최하였고, 서울중앙지법과 서울남부지법에 이어 서울서부지법 과도 법원조정 연계 협약을 체결하여 업무의 외연을 확대하고 있습니다. 또한 매년 한 차례씩 모의분쟁조정대회와 국제 컨퍼런스 등의 행사를 개최하여 콘텐츠 분쟁의 주요 이슈와 그 해결방안을 공유하는 노력을 계속하고 있습니다.

다만, 콘텐츠분쟁조정위원회의 출범이 5년이 되었지만 아직도 게임 분야의 조정신청이 주를 이루고 있어, 방송, 광고, 지식정보 및 콘텐츠솔루션 등 여타 분야에 있어서도 분쟁조정에 대한 홍보 확대가 필요한 시점이라고 생각합니다. 아울러 건전한 이용자의 권익을 제고하기 위해 콘텐츠 이용자들의 피해실태를 조사하고 이에 대한 정책적 대응방안을 모색하는 것도 병행해야 할 것입니다.

또한 조정위원회에 접수되는 분쟁사건의 수가 계속 증가함과 동시에 그 가액도 높아지고 있어서, 조정 외 새로운 ADR 기법인 '중재'의 도입도 신중하게 연구 검토할 계획입니다. 중재는 당사자의 합의에 의하여 선정된 제3자 중재인의 중재판정에 의하여 당사자 간의 분쟁을 해결하는 절차이며, 국제적 상거래 분쟁해결에 매우 효과적인 수단입니다. 최근 한류의 확산으로 우리나라의 콘텐츠가 해외로 빈번히 진출하게 됨으로써, 향후 발생하게 될 다양한 분쟁사건에 대응하기 위해서도 효과적인 수단될 것입니다.

이 사례집은 분쟁으로 초래되는 사회적 손실을 줄이기 위하여 조정위원들과 양 당사자들의 지혜로 최선의 결론을 도출한 조정사건 사례들을 수록하고 있습니다. 이 사례집이 콘텐츠 사업자 및 이용자들에게 유사한 분쟁의 사전 예방과 더불어, 분쟁 발생 시 그 해결방향을 찾는 데 널리 활용될 수 있기를 기대합니다.

작년 한 해 동안에도 많은 분쟁사건을 해결하기 위해 노고를 아끼지 않으셨던 위원님들과 언제나 깊은 관심으로 조력자가 되어 주시고 계신 한국콘텐츠진흥원 송성각 원장님께 감사의 말씀을 전합니다.

2016. 7.

콘텐츠분쟁조정위원회 위원장



## 축 사



송성각 한국콘텐츠진흥원장

창의력과 상상력을 기반으로 하는 콘텐츠 산업은 미디어 기술 발전에 따른 콘텐츠 서비스 플랫폼(Platform)의 다양화로 새로운 비즈니스 모델이 꾸준히 등장하고 있는 매우 역동적인 산업입니다. 또한, 좋은 아이디어가 있다면 소규모 자본과 인력으로도 창업 및 일자리 창출이 가능하고, 다른 산업과의 융합을 통해 새로운 부가가치를 만들어낸다는 점에서 우리나라의 미래를 이끌어갈 핵심 동력산업이라고 할 수 있습니다.

창조경제와 콘텐츠 산업의 새로운 패러다임에서 이용자나 사업자들의 분쟁을 사전에 예방하고, 사후에 그 해결을 지원하는 신뢰 절차의 구축은 매우 중요한 정책적 이슈입니다. 콘텐츠 이용 및 거래와 관련한 분쟁의 지속적인 증가는 콘텐츠 사업자와 이용자의 경제적 피해와 직접적으로 연관되며, 결국 산업의 성장에 장애요인으로 작용할 수 있기 때문입니다. 이러한 신뢰 구축의 핵심은 콘텐츠 분쟁이 발생할 경우 저렴한 비용으로 신속하고 합리적인 분쟁해결을 지원하는 시스템을 잘 구축했는지, 또 제대로 작동시키는지의 여부입니다. 분쟁조정은 저비용의 신속한 분쟁 해결기법으로 최근 선진 각국에서도 대안적 분쟁해결방안(ADR)으로서 주목받고 있습니다.

우리나라 콘텐츠산업 매출액은 2015년 기준 약 99조 원의 규모로 매년 6% 이상씩 증가하고 있습니다. 거래 규모의 증가와 비례해 분쟁 발생 또한 지속적으로 늘어나고 있으며, 형태도 다양해지고 있습니다. 이러한 분쟁을 전문적으로 해결하는 콘텐츠분쟁조정위원회가 한국콘텐츠진흥원에 설치된 지 벌써 5년이 되었습니다. 그동안 많은 콘텐츠 분쟁사건을 대안적 분쟁해

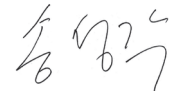
결(ADR) 방식으로 객관적이고 공정하게 해결함으로써 이용자들의 피해를 구제하고 분쟁으로 인해 발생하는 사회적 비용을 최소화하는데 큰 역할을 해왔습니다. 이런 점에서 콘텐츠 시장의 신뢰성 확보를 위한 한 축을 담당하고 있는 콘텐츠분쟁조정위원회의 존재이유와 중요성은 아무리 강조해도 지나치지 않을 것입니다.

앞으로도 한국콘텐츠진흥원은 콘텐츠분쟁조정위원회의 원활한 활동을 위한 지원을 아끼지 않을 것입니다. 또한, 콘텐츠 사업자와 이용자들을 위해 표준계약서 상의 분쟁해결 조항에 콘텐츠분쟁조정위원회를 명시해 소송 이전 단계에서 조정을 통해 분쟁이 해결될 수 있도록 적극적인 노력을 기울이고, 이용자보호 활동을 위한 사전 분쟁 예방에도 최선을 다할 것입니다.

끝으로 그동안 콘텐츠분쟁조정위원회에 접수된 모든 분쟁사건에 성의를 다해 꾸준히 처리 해주신 조정위원님들과 위원회를 이끌어 주신 백운재 위원장님께 감사의 인사를 드립니다.

2016. 7.

한국콘텐츠진흥원 원장



## 1편 콘텐츠 산업 통계

- ① 콘텐츠산업 매출액 / 015
- ② 콘텐츠산업 종사자 / 016
- ③ 콘텐츠산업 수출입액 / 017
- ④ 콘텐츠산업 사업체 수 / 019

## 2편 2015년 콘텐츠 분쟁조정 관련 통계현황

- ① 콘텐츠 분쟁 관련 상담 / 023
- ② 조정사건 처리현황 / 025
  - (1) 현황 개요 / 025
  - (2) 콘텐츠 부문 및 사건유형 별 조정신청 현황 / 026
  - (3) 협력채널을 통한 조정신청 현황 / 029

## 3편 주요 사례 : 조정 전 합의

- ① 게임부문 / 034
  - (1) 허위, 과장 광고 / 034
  - (2) 콘텐츠 및 서비스 하자 / 034
  - (3) 사용자의 이용제한 / 035
  - (4) 미성년자 결제 / 035
  - (5) 아이템/캐시의 거래/이용 피해 / 036
  - (6) 결제취소/해지/해제 / 037
  - (7) 약관 운영정책 / 037

## 목차

### ② 영상 부문 / 039

- (1) 허위, 과장 광고 / 039
- (2) 콘텐츠 및 서비스 하자 / 039
- (3) 사용자의 이용제한 / 040
- (4) 부당한 요금청구 / 040
- (5) 미성년자 결제 / 041
- (6) 결제취소 / 041
- (7) 콘텐츠 제작, 계약 미이행 / 042

### ③ 지식정보 부문 / 043

- (1) 콘텐츠 및 서비스 하자 / 043
- (2) 결제취소/해지/해제 / 044
- (3) 사용자의 이용제한 / 044
- (4) 아이템, 캐쉬의 거래, 이용 피해 / 045
- (5) 콘텐츠 제작, 계약 미이행 / 045

### ④ 캐릭터 등 (만화, 애니메이션, 캐릭터, 출판 등) / 047

- (1) 미성년자 결제 / 047



## 4편 주요 사례 : 분쟁조정

### ① 게임 부문 / 052

- (1) 게임 개발계약의 해제 및 계약금 반환 청구 / 052
- (2) 게임 퍼블리싱계약의 해제 및 선금금 반환 청구 / 052

### ② 영상 부문 / 057

- (1) 음원 유통계약 해지에 따른 선금금 반환 청구 / 057
- (2) 영상물 배경음악 편집용역비 지급 청구 / 060
- (3) 드라마 제작지원 및 PPL계약에 따른 대금지급 청구 / 062
- (4) 드라마 관련 작품제공계약 위반에 따른 손해배상 청구 / 064
- (5) 영화 배급대행계약에 따른 배급수수료 청구 / 067
- (6) 영화 투자계약 위반에 따른 손해배상 청구 / 070
- (7) 영화 제작 및 투자계약에 따른 정산금 지급 청구 / 073
- (8) 광고물 제작 대금 청구 / 075
- (9) 전시관 디자인 하도급계약 해제로 인한 원상회복 및 손해배상 청구 / 077
- (10) 패션쇼 스폰서 계약에 대한 계약해제 및 원상회복 청구 / 079

### ③ 지식정보 부문 / 082

- (1) 동영상 필터링 서비스 제공계약 불이행에 따른 손해배상 청구 / 082
- (2) 인터넷 쇼핑몰 리뉴얼 계약의 해제로 인한 계약금 반환 청구 / 085
- (3) 인터넷 홈페이지 제작 및 유지보수계약에 따른 대금지급 청구 / 087
- (4) ○○행정시스템 개발계약에 따른 대금지급 청구 / 090
- (5) 소프트웨어 개발계약에 따른 대금지급 청구 / 092
- (6) 교육용 어플리케이션 개발계약에 기한 개발비 지급 청구 / 095
- (7) 온라인 교육용 시스템 개발계약 관련 계약금 반환 청구 / 098

### ④ 캐릭터 등 부문 / 100

- (1) 출판계약 이행 청구 / 100
- (2) 연예인 전속계약 위반에 따른 손해배상 청구 / 103
- (3) 연예인 매니지먼트 계약의 효력 부존재 확인 청구 / 105
- (4) 연예인 전속계약 효력 부존재 확인 청구 / 108
- (5) 만화출판 투자계약 위반에 의한 투자금 반환 청구 / 111
- (6) 만화 출판권 및 배타적 발행권 설정계약 해지와 손해배상 청구 / 113

## 5편 부록

- ① 콘텐츠분쟁조정위원회 활동 소개 / 119
- ② 콘텐츠이용자 보호지침 / 129
- ③ 콘텐츠 관련 분쟁 조정규정 / 152

## 1편 콘텐츠 산업 통계

- ① <표 1> 콘텐츠산업 매출액 현황 / 016
- ② <표 2> 콘텐츠산업 종사자 수 현황 / 017
- ③ <표 3> 콘텐츠산업 수출액 현황 / 018
- ④ <표 4> 콘텐츠산업 수입액 현황 / 019
- ⑤ <표 5> 콘텐츠산업 사업체 수 현황 / 020

## 2편 2015년 콘텐츠 분쟁조정 관련 통계

- ① <표 1> 2011년~2015년 콘텐츠 분쟁상담 연도별 접수 현황 / 023
- ② <표 2> 2015년 콘텐츠 분쟁상담 월별·분야별 접수 현황 / 024
- ③ <표 3> 2015년 콘텐츠 분쟁상담 통계(유형별) / 024
- ④ <표 4> 2011년~2014년 콘텐츠 분쟁조정처리 현황 / 025
- ⑤ <표 5> 2015년 콘텐츠 분쟁조정처리 현황 / 026
- ⑥ <표 6> 2011년~2015년 콘텐츠분쟁조정위원회 조정회의 개최 현황 / 026
- ⑦ <표 7> 2011년~2015년 콘텐츠분쟁조정위원회 부문별 접수 현황 / 027
- ⑧ <표 8> 2015년 콘텐츠분쟁조정위원회 사건유형 및 부문별 접수 현황 / 027
- ⑨ <표 9> 2011년~2015년 콘텐츠분쟁조정위원회 연계조정 신청 현황 / 029

## 3편 주요 사례 : 조정전 합의

- ① <표> 장르별 사건유형별 조정전 합의 현황 / 033

## 4편 주요 사례 : 분쟁조정

- ① <표> 2015년 장르별 조정사례 현황 / 051

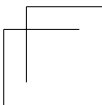
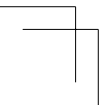
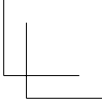
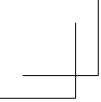
## 5편 부록

- ① <표1> 2015년도 콘텐츠이용자보호지침 준수 여부 모니터링 항목 / 121
- ② <표2> 2015년 모의 콘텐츠분쟁조정 경연대회 시상내역 / 127

# 01

## 콘텐츠 산업 통계

1. 콘텐츠산업 매출액
2. 콘텐츠산업 종사자
3. 콘텐츠산업 수출입액
4. 콘텐츠산업 사업체 수



# 01 콘텐츠 산업 통계

## 1. 콘텐츠산업 매출액

2014년 콘텐츠산업 매출액은 전년대비 4.1% 증가, 2010년부터 2014년까지 5년간 연평균 6.7% 증가한 94조 9,472억 원으로 나타났다. 산업별로는 출판산업이 20조 5,868억 원(21.7%)으로 가장 큰 비중을 차지하고, 방송산업이 15조 7,746억 원(16.6%)으로 출판산업 다음으로 매출액이 높았다. 다음으로 광고산업 13조 7,370억 원(14.5%), 지식정보산업 11조 3,436억 원(11.9%), 게임산업 9조 9,706억 원(10.5%), 캐릭터산업 9조 527억 원(9.5%), 음악산업 4조 6,069억 원(4.9%), 영화산업 4조 5,651억 원(4.8%), 콘텐츠솔루션산업 3조 8,947억 원(4.1%), 만화산업 8,548억 원(0.9%), 애니메이션산업 5,602억 원(0.6%) 순으로 비중이 컸다.

2013년 대비 출판산업 매출액은 도서수요 위축 및 전자책 시장의 더딘 성장으로 소폭 감소(1.0% 감소)하고 영화산업도 소폭 감소한(2.1% 감소) 반면 나머지 산업은 모두 전년대비 매출액이 증가했다. 특히 대표적인 디지털콘텐츠영역인 지식정보산업과 콘텐츠솔루션산업은 스마트 환경의 발달로 전년대비 각각 9.2%, 13.3%의 높은 증가율이 보이고, 만화, 음악, 캐릭터산업 또한 전년대비증가율이 각각 7.2%, 7.7%, 9.0%로 높게 나타났다.

출판산업을 제외한 10개 산업 매출액은 2010년부터 2014년까지 5년간 연평균 증가세를 이어왔다. 콘텐츠솔루션산업은 연평균 13.3% 증가로 증가율이 가장 높고 다음으로 지식정보산업 11.9%, 음악산업 11.7%, 캐릭터 11.3%, 방송산업 9.0%, 게임산업 7.6% 순으로 증가율이 높은 것으로 조사됐다.

## 2. 콘텐츠산업 종사자

2014년 콘텐츠산업 종사자 수는 전년대비 0.5% 감소, 2010년부터 2014년까지 5년간 연평균 0.8% 증가한 61만 6,459명을 기록했다. 산업별로는 출판산업이 19만 1,033명으로 31.0%의 가장 큰 비중을 차지하고, 게임산업 8만 7,281명(14.2%), 음악산업 7만 7,637명(12.6%), 지식정보산업 7만 5,142명(12.2%), 광고산업 4만 6,918명(7.6%), 방송산업 4만 1,397명(6.7%), 영화산업 2만 9,646명(4.8%), 캐릭터산업 2만 9,039명(4.7%), 콘텐츠솔루션산업 2만 3,795명(3.9%), 만화산업 1만 66명(1.6%), 애니메이션산업 4,505명(0.7%)으로 나타났다.

〈표1〉 콘텐츠산업 매출액 현황 <sup>1)</sup>

(단위: 백만 원)

구분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	21,243,798	21,244,581	21,097,287	20,799,789	20,586,789	21.7	△1.0	△0.8
만화	741,947	751,691	758,525	797,649	854,837	0.9	7.2	3.6
음악	2,959,143	3,817,460	3,994,925	4,277,164	4,606,882	4.9	7.7	11.7
게임	7,431,118	8,804,740	9,752,538	9,719,683	9,970,621	10.5	2.6	7.6
영화	3,432,871	3,773,236	4,404,818	4,664,748	4,565,106	4.8	△2.1	7.4
애니메이션	514,399	528,551	521,005	520,510	560,248	0.6	7.6	2.2
방송	11,176,433	12,752,484	14,182,479	14,940,939	15,774,634	16.6	5.6	9.0
광고	10,323,172	12,172,681	12,483,803	13,356,360	13,737,020	14.5	2.9	7.4
캐릭터	5,896,897	7,209,583	7,517,639	8,306,812	9,052,700	9.5	9.0	11.3
지식정보	7,242,686	9,045,708	9,529,478	10,388,176	11,343,642	11.9	9.2	11.9
콘텐츠솔루션	2,359,853	2,867,171	3,029,140	3,437,787	3,894,748	4.1	13.3	13.3
합계	73,322,317	82,967,886	87,271,637	91,209,617	94,947,227	100.0	4.1	6.7

※ 출처 : 문화체육관광부, 「2015 콘텐츠산업 통계조사」

2014년 출판, 만화, 방송산업 종사자 수는 1.3%, 0.1%, 0.3%로 소폭 감소했고 게임, 영화, 광고산업 종사자 수는 각각 5.0%, 2.0%, 4.5% 감소했다. 한편 음악, 애니메이션산업 종사자 수 전년대비 증가율은 각각 0.2%, 0.1%로 소폭 증가했고 캐릭터, 지식정보, 콘텐츠

1) 영화-애니메이션 극장 매출액 제외



츠솔루션산업 종사자 수는 4.8%, 5.0%, 9.5%로 비교적 높은 전년대비 증가율을 보였다.

〈표2〉 콘텐츠산업 종사자 수 현황 <sup>2)</sup>

(단위 : 명, %)

구분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	203,226	198,691	198,262	193,613	191,033	31.0	△1.3	△1.5
만화	10,779	10,358	10,161	10,077	10,066	1.6	△0.1	△1.7
음악	76,654	78,181	78,402	77,456	77,637	12.6	0.2	0.3
게임	94,973	95,015	95,051	91,893	87,281	14.2	△5.0	△2.1
영화	30,561	29,569	30,857	30,238	29,646	4.8	△2.0	△0.8
애니메이션	4,349	4,646	4,503	4,502	4,505	0.7	0.1	0.9
방송	34,584	38,366	40,774	41,522	41,397	6.7	△0.3	4.6
광고	34,438	34,647	36,424	49,114	46,918	7.6	△4.5	8.0
캐릭터	25,102	26,418	26,897	27,701	29,039	4.7	4.8	3.7
지식정보	61,792	69,026	69,961	71,591	75,142	12.2	5.0	5.0
콘텐츠솔루션	19,540	19,813	20,145	21,731	23,795	3.9	9.5	5.0
합계	595,998	604,730	611,437	619,438	616,459	100.0	△0.5	0.8

※ 출처 : 문화체육관광부, 「2015 콘텐츠산업 통계조사」

### 3. 콘텐츠산업 수출입액

2014년 콘텐츠산업 수출액은 전년대비 7.1% 증가, 2010년부터 2014년까지 연평균 13.4% 증가한 52억 7,352만 달러를 기록했다. 이 중 게임산업 수출액이 29억 7,383만 달러로 절반이상인 56.4%를 차지하고, 다음으로 지식정보산업 4억 7,965만 달러(9.1%), 캐릭터산업 4억 8,923만 달러(9.3%), 방송산업 3억 3,602만 달러(6.4%), 음악산업 3억 3,565만 달러(6.4%), 출판산업 2억 4,727만 달러(4.7%), 콘텐츠솔루션산업 1억 6,786만 달러(3.2%) 등의 순으로 나타났다.

전년대비 수출액은 11개 장르 중 출판(15.3% 감소), 영화(28.8% 감소), 광고(25.7% 감

2) 캐릭터-캐릭터상품 유통업 종사자 중 인터넷쇼핑몰, 홈쇼핑, 편의점, 재래시장, 인터넷/모바일/게임콘텐츠(아바타 등) 관련 종사자 제외

소)를 제외하고 모두 2013년 대비 수출액이 증가했다. 특히 만화산업은 만화출판업, 온라인 만화 제작·유통업의 해외 매출 급증에 따라 수출액 전년대비 증가율(21.8%)이 가장 큰 산업으로 2010년 815만 달러에서 2014년 2,556만 달러로 수출액이 약 3배 증가했다. 음악산업은 지속적인 한류 음악 및 공연의 활발한 해외진출로 전년대비증가율(21.0% 증가)이 두 번째로 큰 산업으로 2010년 8,326만 달러에서 2014년 3억 3,565만 달러로 수출액이 약 4배 증가했다. 또한 연평균 41.7% 증가로 연평균증감률이 11개 산업 중 가장 큰 것으로 나타났다. 또 다른 한류 콘텐츠산업인 게임산업과 방송산업도 꾸준한 수출성과 및 해외투자 유치로 전년대비 높은 증가율(9.5%, 8.6% 증가)을 보이고, 게임, 캐릭터산업 또한 지속적인 해외진출 노력에 따라 연평균 각각 9.5%, 9.6% 증가했다.

2014년 콘텐츠산업 수입액은 12억 9,423만 달러로 전년대비 10.8% 감소했으며 2010년부터 2014년까지 연평균 6.6% 감소했다. 수입액은 2010년부터 2011년까지 증가했으나 그 후 2014년까지 지속적으로 감소했다. 산업별로 보면 광고산업 수입액은 5억 182만 달러로 콘텐츠산업 수입액 중 가장 큰 비중을(38.8%) 차지하는 것으로 나타났으며, 출판산업 3억 1,922만 달러(24.7%), 게임산업 1억 6,556만 달러(12.8%), 캐릭터산업 1억 6,527만 달러(12.8%) 순으로 조사됐다.

방송산업 수입액은 전년대비 47.4% 감소했으며, 만화, 음악, 게임, 영화, 광고 및 캐릭터산업 또한 수입액이 전년대비 감소한 것으로 나타났다. 반면 출판산업은 전년대비 25.5%의 큰 증가율을 보였다. 2010년부터 2014년까지 연평균증감률을 보면 게임산업과 방송산업이 각각 9.1%, 12.6% 감소한 것으로 나타났다.

〈표 3〉 콘텐츠산업 수출액 현황

(단위 : 천 달러, %)

구분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	357,881	283,439	245,154	291,863	247,268	4.7	△15.3	△8.8
만화	8,153	17,213	17,105	20,982	25,562	0.5	21.8	33.1
음악	83,262	196,113	235,097	277,328	335,650	6.4	21.0	41.7
게임	1,606,102	2,378,078	2,638,916	2,715,400	2,973,834	56.4	9.5	16.7

영화	13,583	15,829	20,175	37,071	26,380	0.5	△28.8	18.1
애니메이션	96,827	115,941	112,542	109,845	115,652	2.2	5.3	4.5
방송	184,700	222,372	233,821	309,399	336,019	6.4	8.6	16.1
광고	75,554	102,224	97,492	102,881	76,407	1.4	△25.7	0.3
캐릭터	276,328	392,266	416,454	446,219	489,234	9.3	9.6	15.4
지식정보	368,174	432,256	444,837	456,911	479,653	9.1	5.0	6.8
콘텐츠솔루션	118,510	146,281	149,912	155,201	167,860	3.2	8.2	9.1
합계	3,189,074	4,302,012	4,611,505	4,923,100	5,273,519	100.0	7.1	13.4

※ 출처 : 문화체육관광부, 「2015 콘텐츠산업 통계조사」

〈표4〉 콘텐츠산업 수입액 현황

(단위 : 천 달러, %)

구분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	339,819	351,604	314,305	254,399	319,219	24.7	25.5	△1.6
만화	5,281	3,968	5,286	7,078	6,825	0.5	△3.6	6.6
음악	10,337	12,541	12,993	12,961	12,896	1.0	△0.5	5.7
게임	242,532	204,986	179,135	172,229	165,558	12.8	△3.9	△9.1
영화	53,374	46,355	59,409	50,339	50,157	3.9	△0.4	△1.5
애니메이션	6,951	6,896	6,261	6,571	6,825	0.5	3.9	△0.5
방송	110,495	233,872	136,071	122,697	64,508	5.0	△47.4	△12.6
광고	737,167	804,124	779,936	652,701	501,815	38.8	△23.1	△9.2
캐릭터	190,456	182,555	179,430	171,649	165,269	12.8	△3.7	△3.5
지식정보	470	496	508	597	626	0.0	4.9	7.4
콘텐츠솔루션	371	433	453	505	536	0.0	6.1	9.6
합계	1,697,253	1,847,830	1,673,787	1,451,726	1,294,234	100.0	△10.8	△6.6

※ 출처 : 문화체육관광부, 「2015 콘텐츠산업 통계조사」

#### 4. 콘텐츠산업 사업체 수

2014년 콘텐츠산업 사업체 수는 10만 5,442개로 전년대비 2.9% 감소했으며, 2010년부터 2014년까지 연평균 2.3% 감소했다. 산업별로는 음악산업이 3만 6,535개로 전체의 34.6%를 차지해 가장 높은 비중을 보였으며, 출판산업 2만 5,705개(24.4%), 게임산업 1만 4,440개(13.7%), 지식정보산업 8,651개 (8.2%), 만화산업 8,274개(7.8%), 광고산업 5,688개(5.4%), 영화산업 1,285개(1.2%), 캐릭터산업 2,018개(1.9%), 콘텐츠솔루션산업

1,586개(1.5%), 방송산업 910개(0.9%), 애니메이션산업 350개(0.3%)로 나타났다.

캐릭터산업 사업체 수는 전년대비 1.2% 증가했으며 2010년부터 2014년까지 연평균 6.1% 증가했다. 영화산업과 게임산업은 전년대비 각각 10%, 4.2% 감소했으며 연평균 또한 각각 23.4%, 8.6% 감소해 지속적으로 사업체 수가 줄어들고 있는 것으로 나타났다. 방송산업은 전년대비 1.9% 감소, 연평균 0.4% 감소한 것으로 나타났다.

〈표5〉 콘텐츠산업 사업체 수 현황 <sup>3)</sup>

(단위: 개)

구분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	27,803	27,132	26,702	26,603	25,705	24.4	△3.4	△1.9
만화	9,634	8,709	8,856	8,520	8,274	7.8	△2.9	△3.7
음악	37,634	37,774	37,116	36,863	36,535	34.6	△0.9	△0.7
게임	20,658	17,344	16,189	15,078	14,440	13.7	△4.2	△8.6
영화	3,727	3,424	2,630	1,427	1,285	1.2	△10.0	△23.4
애니메이션	308	341	341	342	350	0.3	2.3	3.2
방송	926	1074	945	928	910	0.9	△1.9	△0.4
광고	5,011	5,625	5,804	6,309	5,688	5.4	△9.8	3.2
캐릭터	1,593	1,711	1,992	1,994	2,018	1.9	1.2	6.1
지식정보	6,950	9,507	9,696	9,046	8,651	8.2	△4.4	5.6
콘텐츠솔루션	1,261	1,301	1,316	1,452	1,586	1.5	9.2	5.9
합계	115,505	113,942	111,587	108,562	105,442	100.0	△2.9	△2.3

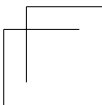
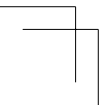
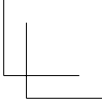
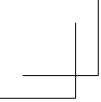
※ 출처 : 문화체육관광부, 「2015 콘텐츠산업 통계조사」

3) 출판(인터넷서점(만화제외)), 만화(인터넷서점(만화부문)), 음악(인터넷 음반 소매업) 산업 사업체 제외

# 02

## 2015년 콘텐츠 분쟁조정 관련 통계현황

1. 콘텐츠 분쟁 관련 상담
2. 조정사건 처리
  - (1) 개요
  - (2) 콘텐츠 부문 및 사건유형 별 조정신청
  - (3) 협력채널을 통한 조정신청



## 02 2015년 콘텐츠 분쟁조정 관련 통계현황

### 1. 콘텐츠 분쟁 관련 상담

조정위원회는 콘텐츠 분쟁의 사전예방과 이용자보호를 위해 분쟁 관련 상담을 해마다 진행하고 있다. 조정위원회에서 제공하는 상담 내용의 대부분은 조정신청을 권유하는 것이므로, 상담과 조정사건처리는 매우 밀접한 관계를 지니고 있다. 조정위원회는 2012년 3,960건을 그리고 2013년과 2014년에는 각각 6,430건과 5,174건의 상담을 수행하였다. 2015년은 총 4,089건을 수행했다.

특히 조정위원회는 2012년부터는 상담부서인 「전문상담콜센터」를 사무국에 신설하여 전문적인 상담을 수행하고 있는데, 2015년도 접수된 상담사건 유형 중 법률, 정책, 사업자 관련 정보 등을 요청하는 정보제공 요청 분야가 1105건(27%)로 가장 많고, 약관이나 정책에 반한 프로그램의 사용으로 인한 이용계정정지 등의 사용자 이용제한분야가 505건(12%), 사업자의 약관이나 운영정책에 대한 불만이 460건(11%)을 차지하는 것으로 드러났으며, 장르별로는 게임 분야 상담이 가장 두드러진 것으로 나타났다.

〈표1〉 2011년~2015년 콘텐츠 분쟁상담 연도별 접수 현황

	게임	영상	지식정보	캐릭터 등	기타	합계
2011년	792	56	637	481	0	1,966
2012년	2,398	982	349	231	0	3,960
2013년	4,010	298	1,659	23	440	6,430
2014년	3,272	181	1,252	21	448	5,174
2015년	2,797	139	584	21	548	4,089
합계	13,269	1,656	4,481	777	1,436	21,619

〈표2〉 2015년 콘텐츠 분쟁상당 월별·분야별 접수 현황

구분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	종합(건)	%
게임	게임	285	198	236	220	231	222	246	193	183	217	251	315	2,797	68
영상	음악	2	1	6	1	3	1	3	6	5	4	5	3	40	1
	영화	2	0	1	0	2	4	3	5	1	2	1	3	24	0
	애니메이션	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0
	방송	4	5	2	7	3	5	3	4	5	4	3	5	50	1
	광고	1	0	5	2	3	1	5	1	0	1	1	2	22	0
지식 정보	지식정보	62	42	71	54	37	38	52	37	33	52	36	54	568	13
	콘텐츠솔루션	0	0	1	3	3	1	2	1	0	2	1	2	16	0
캐릭터 등	만화산업	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0
	캐릭터산업	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	4	0
	공연산업	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	3	6	0
	출판산업	2	1	1	0	0	1	0	1	0	0	3	0	9	0
기타	비콘텐츠	72	35	59	59	62	51	32	27	39	30	41	41	548	13
합 계		430	284	382	348	346	325	346	277	267	312	344	428	4,089	100

〈표3〉 2015년 콘텐츠 분쟁상당 통계(유형별)

구분		종합(건)	%
허위, 과장 광고	허위, 과장 표시 또는 광고로 인한 콘텐츠 피해	122	3
콘텐츠 및 서비스 하자	콘텐츠 부실, 품질 불량, 서버 접속 장애로 인한 피해	351	8
	고객센터, 연락 두절, 불친절한 서비스 등 서비스 불만족	49	1
기술적보호조치 미비	해킹 및 개인정보 악용	135	3
사용자의 이용제한	불법 프로그램, 욕설 등 부당행위로 인한 계정정지등 제재	505	12
부당한 요금청구	자동 계약연장, 동의 없는 정회원 전환 등 부당한 콘텐츠 요금 청구	108	2
미성년자 결제	부모 동의 없는 미성년자의 휴대폰, 신용카드 콘텐츠 구매	390	9
아이템/캐쉬의 거래/이용피해	아이템 및 캐쉬 복구 및 환불	234	5
	아이템 거래 및 사기로 인한 피해	106	2
결제취소/해지/해제	단순 번심에 의한 청약철회, 계약해제·해지, 수수료 및 위약금 과다	403	9
콘텐츠 제작/계약 미이행	원고료 및 콘텐츠 제작비용 지급	31	0
약관 운영정책	사업자의 약관과 운영정책에 대한 불만	460	11
정보제공 요청 등	법률, 정책, 사업자 관련 정보요청	1,105	27
기타	저작권, 쇼핑몰, 통신요금, SNS 등	90	2
합계		4,089	100



## 2. 조정사건 처리

### (1) 개요

조정위원회는 2011년 626건, 2012년 3,445건, 2013년 5,210건, 2014년 3,550건, 그리고 2015년 3,087건의 조정신청을 접수받아 이를 처리하였다. 분쟁유형별로 콘텐츠 사업자와 이용자 간 분쟁(B2C: Business to Consumer)이 2013년 5,060건, 2014년 3,374건, 2015년 2,881건으로 같은 기간 동안 각각 127건, 155건, 185건으로 접수된 콘텐츠 사업자 간 분쟁(B2B: Business to Business) 보다 훨씬 많은 비중을 차지하고 있으며, 조정회의가 개최되기 전에 양 당사자의 합의로 사건이 종료된 ‘조정전 합의’는 2013년 2,502건, 2014년 1,430건, 2015년 1,124건으로 나타났다. 조정회의는 전원회의<sup>4</sup>를 포함하여 2013년 95회, 2014년 109회, 2015년 159회를 개최하였다.

〈표4〉 2011년~2015년 콘텐츠 분쟁조정처리 현황

구분	조정신청				조정처리결과								
	B2C	B2B	C2C	계	조정 취하	조정 거부	유관 기관 이첩	조정 불능	조정 불성립 (1)	조정전 합의	조정회의 결과		계
											성립	불성립(2)	
2011년	602	14	10	626	36	60	4	0	123	316	80	7	626
2012년	3,410	27	8	3,445	343	465	54	0	502	2,056	12	13	3,445
2013년	5,060	127	23	5,210	1,068	326	131	330	740	2,502	69	44	5,210
2014년	3,374	155	21	3,550	650	364	106	129	763	1,430	63	45	3,550
2015년	2,881	185	21	3,087	744	214	130	73	645	1,124	73	84	3,087
합계	15,327	508	83	15,918	2,841	1,429	425	532	2,773	7,428	297	193	15,918

\*조정거부 : 소송 진행 중인 사건, 다른 기관에 조정 신청한 경우, 사실관계가 다르거나, 이해관계자가 아닌 경우로서 콘텐츠분쟁 조정위원회 사무국이 조정거부 종료한 경우임

\*유관기관 이첩 : 콘텐츠 분쟁이 아닌 분쟁의 경우 해당 유관기관으로 이첩하여 처리하게 할 수 있으며, 이 경우 조정신청이 이첩된 기관 및 사유를 신청인에게 통지함

\*조정불능 : 당사자의 소재불명, 연락두절, 피신청인의 폐업 및 파산 등 조정절차의 진행이 불가능한 사유가 발생한 경우에는 사건을 종료하고 그 사실을 당사자에게 통지함

\*조정불성립(1) : 조정진행 중 소송제기 및 조정회의 참석 거부 등 조정진행에 응하지 않아 종료

\*조정불성립(2) : 조정안 수락을 거부하거나 조정안이 도출되지 않아 조정을 종료

4) 제적위원 과반수 이상이 참석하여 조정위원회 사업계획 보고, 조정규정 제·개정을 의결하는 전체회의로, 개별적인 조정 사건을 다루지 않는다.

〈표5〉 2015년 콘텐츠 분쟁조정처리 현황

구분	조정신청				조정처리결과								
	B2C	B2B	C2C	계	조정 취하	조정 거부	유관 기관 이첩	조정 불능	조정 불성립 (1)	조정전 합의	조정회의결과		계
											성립	불성립 (2)	
게임	2,466	9	17	2,492	617	150	72	61	577	983	12	20	2,492
영상	48	69	0	117	18	1	2	0	15	25	25	31	117
지식정보	216	75	3	294	67	42	28	11	36	68	23	19	294
캐릭터 등	7	16	0	23	2	1	1	0	5	3	6	5	23
기타	144	16	1	161	40	20	27	1	12	45	7	9	161
합계	2,881	185	21	3,087	744	214	130	73	645	1,124	73	81	3,087

〈표6〉 2011년~2015년 콘텐츠분쟁조정위원회 조정회의 개최 현황

구 분	전원회의			조정회의		
	합 계	출석회의	서면회의	합 계	출석회의	서면회의
2011년	1	1	0	6	6	0
2012년	1	1	0	19	19	0
2013년	1	1	0	94	89	5
2014년	3	3	0	106	96	10
2015년	1	0	1	158	148	10

## (2) 콘텐츠 부문 및 사건유형 별 조정신청

현재 조정위원회는 게임, 영상, 지식정보, 캐릭터 등의 부문으로 나누어 조정사건을 접수 및 관리하고 있는데, 2015년의 경우 게임 2,492건, 영상 117건, 지식정보 294건, 캐릭터 등 23건, 기타 161건으로 나타났다. 조정위원회가 접수하고 처리하는 대다수의 사건들은 게임부문(80.7%)이며, 캐릭터 등 부문의 분쟁 조정 신청 건수가 가장 낮은 것으로 나타났다.

〈표7〉 2011년~2015년 콘텐츠분쟁조정위원회 부문별 접수 현황

		2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	합계
게임		551	2,908	4,156	2,720	2,492	12,827
영상	음악	4	14	23	21	34	96
	영화	1	3	39	25	14	82
	애니메이션	0	4	7	8	7	26
	방송	10	17	21	17	27	92
	광고	6	18	40	51	35	150
지식정보	지식정보	38	334	693	481	200	1,746
	콘텐츠솔루션	11	138	53	69	94	365
캐릭터 등	만화	2	3	7	5	6	23
	캐릭터	0	0	1	2	4	7
	공연	1	0	5	12	8	26
	출판	2	6	8	2	5	23
기타 비콘텐츠		0	0	157	137	161	455
합 계		626	3,445	5,210	3,550	3,087	15,918

한편 2015년의 경우 사건유형별로 분류하면 사용자의 이용제한이 529건(17.1%)로 가장 많이 접수되었으며, 그 다음이 미성년자 결제 427건(13.8%), 약관운영정책 416건(13.5%)으로 접수되었다.

〈표8〉 2015년 콘텐츠분쟁조정위원회 사건유형 및 부문별 접수 현황

구분	게임	영상	지식정보	캐릭터 등	기타	종합(건)
허위, 과장 광고	85	10	4	0	0	99
콘텐츠 및 서비스 하자	310	6	7	0	2	325
기술적 보호조치 미비	108	0	17	1	9	135
사용자의 이용제한	502	4	19	0	4	529
부당한 요금 청구	27	4	42	0	13	86
미성년자 결제	413	5	6	3	0	427
아이템/캐쉬의 거래/이용피해	316	0	11	0	0	327
결제취소/해지/해제	234	11	51	0	6	302
콘텐츠 제작/계약 미이행	4	47	65	8	1	125
약관 운영정책	393	3	16	0	4	416
정보제공 요청 등	6	0	0	0	1	7
기타	94	27	56	11	121	309
합계	2,492	117	294	23	161	3,087

### (3) 협력채널을 통한 조정신청

조정위원회는 출범한 이후 보다 다양하고 폭넓게 콘텐츠 분쟁사건을 처리하기 위해 국내 유관 기관·단체들과 협력을 지속적으로 체결하였다. 서울중앙지방법원, 국민권익위원회, 전자거래분쟁조정위원회 등과 업무협력관계를 맺었으며 2015년 말 기준으로 그 동안 총 5,540건의 사건을 외부로부터 이관받아 위원회에서 분쟁해결을 지원하였다.

먼저, 2011년 10월 정보통신산업진흥원에서 운영하는 전자문서·전자거래분쟁조정위원회와 관련 분쟁에 대한 상호간 안내 및 사건이첩에 대한 협력관계를 구축하였다. 둘째, 2012년 6월 국민권익위원회에서 운영하는 대한민국 민원 포털사이트인 국민신문고([www.epeople.go.kr](http://www.epeople.go.kr))와 협력하여 국민신문고에서 접수되는 콘텐츠 관련 분쟁사건을 실시간으로 이관 받아, 조정위원회 조정사건으로 처리하고 있다. 조정위원회는 국민신문고로부터 2015년에는 968건의 콘텐츠분쟁사건을 넘겨받아 처리하였다. 셋째, 조정위원회는 2012년 7월 서울중앙지방법원 조정연계기구로 지정되어 콘텐츠 관련 법원조정사건을 처리하고 있는데, 2015년에는 142건의 콘텐츠 관련 조정사건을 이관받아 처리하였다. 2014년에는 서울남부지방법원과 협력을 체결하였고, 2015년에는 서울서부지방법원과 업무협력을 진행하였다.

한편 조정위원회는 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」(시행령 개정, 2012년 8월)에 따라 ‘소비자피해조정기구’로 지정되었다. 동법 시행령 제35조에는 소비자분쟁조정위원회, 전자문서·전자거래분쟁조정위원회, 콘텐츠분쟁조정위원회 등이 소비자피해분쟁조정기구로 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 하기 전에 소비자피해 분쟁조정기구에 조정을 의뢰할 수 있다. 그리고 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 소비자피해분쟁조정기구의 권고안 또는 조정안을 당사자가 수락하고 이행한 경우에는 법률에 따른 시정조치를 하지 않는다.

〈표9〉 2011년~2015년 콘텐츠분쟁조정위원회 연계조정 신청 현황

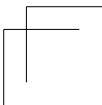
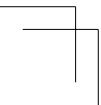
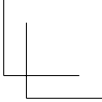
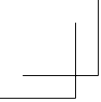
구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	합계
콘텐츠분쟁조정위원회	611	2,230	3,356	2,261	1,920	10,378
서울중앙지방법원	-	16	124	123	142	405
전자거래분쟁조정위원회	15	306	35	4	34	394
신문고	-	893	1,695	1,157	968	4,713
서울남부지방법원	-	-	-	5	8	13
서울서부지방법원	-	-	-	-	15	15
합계	626	3,445	5,210	3,550	3,087	15,918



# 03

## 주요 사례 : 조정 전 합의

1. 게임
2. 영상
3. 지식정보
4. 캐릭터 등(캐릭터, 만화, 공연, 출판)





## 03 주요 사례 : 조정 전 합의

조정 전 합의종료는 조정사건이 접수된 이후 조정회의에 회부되기 이전에 조정위원회의 알선을 통해 양 당사자가 원만하게 합의하여 종료된 사건들로, 2015년에는 총 접수된 3,087건 중 조정위원회에서 처리할 수 없는 조정취하, 조정거부, 조정불능, 타 기관 이첩을 제외한 실제 1,926건에서 1,124건(약 58.4%)이 조정 전 합의로 종료되었다. 게임, 영상, 지식정보, 캐릭터 등 부문의 장르 및 사건유형별로 주요 조정 전 합의사례를 살펴보면 다음과 같다.

(표) 장르별 사건유형별 조정전 합의 현황

구분	게임	영상	지식 정보	캐릭터 등	기타	종합 (건)
허위, 과장 광고	34	2	1	-	-	37
콘텐츠 및 서비스 하자	129	1	3	-	-	133
기술적 보호조치 미비	22	-	-	-	-	22
사용자의 이용제한	164	2	4	-	1	171
부당한 요금 청구	9	4	19	-	1	33
미성년자 결제	219	5	2	2	-	228
아이템/캐시의 거래/이용 피해	134	-	4	-	-	138
결제취소/해지/해제	110	9	26	-	2	147
콘텐츠 제작/계약 미이행	1	1	2	-	-	4
약관 운영정책	145	-	5	-	-	150
정보제공 요청 등	1	-	-	-	-	1
기타	15	1	2	1	41	60
합계	983	25	68	3	45	1,124

## 1. 게임

### (1) 허위, 과장 광고

#### 사례 사건번호 2015-01011

신청인은 모바일 게임을 이용하던 중, 유료 아이템의 강화에 성공하면 아이템 1+1 지급을 하겠다는 이벤트 공지를 보고 유료 아이템을 구입하였다. 신청인은 아이템 강화에 성공하였음에도 불구하고 게임회사가 아이템 지급을 하지 않자 이의 해결을 위해 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

#### 합의내용

피신청인의 답변에 따르면 최초로 이벤트를 공지할 때 이벤트 시행기간은 7일간이었으나, 피신청인의 내부 사정으로 3일간 시행하는 것으로 변경하였는데 신청인이 이벤트를 보고 아이템을 구매하여 이를 강화한 때가 공교롭게 피신청인의 재공지 시점이었다. 당해 사건은 신청인이 피신청인 측의 1+1 보상을 받는 대신 게임에서 매우 유용한 다른 소정의 아이템들을 지급받는 것으로 피신청인과 합의하여 원만한 합의로 해결되었다.

### (2) 콘텐츠 및 서비스 하자

#### 사례 사건번호 2015-03064

신청인이 피신청인 회사가 운영하는 게임을 2달 간 이용하던 중에 게임 내 신청인의 모든 데이터(퀘스트, 아이템 등)가 클라이언트 오류로 초기화되었다. 신청인은 이를 회복하기 위해 피신청인에게 문의하고, 인터넷 검색을 하는 등 해결방법을 모색하였으나 복구가 불가능하다는 것을 알게 되었다. 이에 신청인은 그 동안 게임에 투자한 시간과 금전을 보상받고자 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

#### 합의내용

피신청인은 게임 클라이언트 오류를 인정하고, 신청인이 당해 게임에서 결제했던 아이템에 대한 영수증 내역을 피신청인에게 송부하면 접수한 다음날에 이를 바로 환불하겠다고 하였다. 당해 사건은 양 당사자 간 원만한 합의로 해결되었다.

### (3) 사용자의 이용제한

**사례** 사건번호 2015-00073

온라인 게임운영회사인 피신청인은 이용자인 신청인을 게임 약관 및 정책에서 금지하고 있는 비공식적인 프로그램의 이용자라고 판단하고, 신청인의 계정을 영구정지하였다. 이에 신청인은 피신청인에게 불법프로그램을 사용하지 않았으며 매우 강력하게 항의를 하였지만, 피신청인은 형식적인 답변만 할 뿐, 계정 영구정지의 근거자료를 제시하지 않았다. 신청인은 이를 해결하기 위해 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청했다.

#### 합의내용

조정위원회에서는 피신청인에게 이 사건에 대해 신청인이 주장하는 여러 사유를 들어 이용계정 영구정지의 재검토를 요청하였고 비공식적 프로그램 검출의 세부내역을 요청하였다. 피신청인측은 프로그램 검출원리는 제공할 수 없으나 이 사안을 재검토하겠다고 하였다. 이후 신청인이 비공식 프로그램을 사용했다고 보기 어렵다는 내부 결론을 내렸으며, 신청인의 계정제한 조치를 철회하였다. 이에 당해 사건은 당사자 간에 원만한 합의로 해결되었다.

### (4) 미성년자 결제

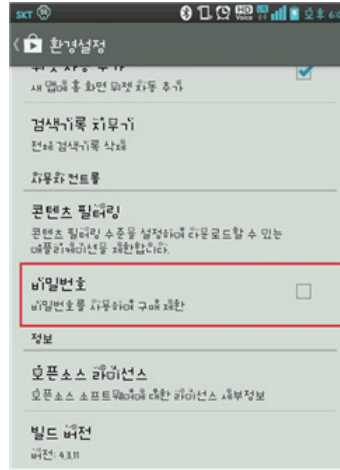
**사례** 사건번호 2015-01630

신청인은 미성년자인 자녀(중학교 3학년)가 신청인의 스마트폰을 이용하여 모바일 게임을 하던 중 약 한 달 반 정도의 기간 동안 8,000,000원 가량의 인앱결제를 하였다는 사실을 뒤늦게 알았다. 스마트폰에 연동된 신청인의 카드로 결제가 이루어진 것이었다. 신청인은 이의 해결을 위해 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

#### 합의내용

피신청인은 원칙적으로 모바일게임 이용약관에 의해 이미 구매하여 사용한 아이템의 경우 환불이 불가능하다고 하였으나, 예외적으로 결제를 진행한 자가 미성년자임을 감안하여 1회에 한하여 필요서류의 확인 후 결제취소를 진행하겠다고 밝혔다. 특히 피신청인은 신청인이 사용하는 구글 계정에 비밀번호(PIN)를 설정하여 제3자 결제로 인한 피해를 다시는 입지 않도록 당부하였다. 이에 당해 사건은 당사자 간의 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

※ 구글플레이 비밀번호(PIN) 설정 방법



## (5) 아이템/캐시의 거래/이용 피해

사례 2015-01386

신청인은 피신청인이 제공하는 모바일게임의 이용자로서 게임을 즐기기 위해 모바일 \*앱 장터를 통해 200,000 사이버캐쉬를 구입하였으나, 원인을 알 수 없는 오류로 인해 사이버캐쉬가 지급되지 않았다. 신청인은 피신청인 측에 수 차례 문의한 끝에 미지급되었던 사이버캐쉬가 지급되기는 하였으나 신청인의 같은 계정 내 다른 캐릭터로 지급되었고, 신청인이 게임에서 자주 사용하는 주 캐릭터로 이동이 되지 않았다. 이의 해결을 위해 콘텐츠분쟁조정위원회로 조정을 신청하였다.

\* 앱 장터 : 스마트폰에서 유·무료앱을 판매·구매하는 곳으로 앱 마켓(앱스토어)으로도 불림

### 합의내용

피신청인 답변에 따르면 위와 같은 경우에 원칙적으로 동일한 계정 내 사이버캐쉬 이동은 불가능하다고 하였다. 다만 분쟁의 원만한 해결을 위해 피신청인 측에서 신청인의 다른 캐릭터로 지급된 재화는 삭제하고 신청인에게 현금으로 20만 사이버캐쉬에 대한 금액을 환불하는 것으로 하여 당해 사건은 당사자 간의 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

## (6) 결제취소/해지/해제

**사례** 2015-02643

신청인은 정상적인 인지 및 판단 능력이 부족한 장애를 가지고 있는 자녀가 신청인의 스마트폰으로 모바일 게임을 하던 중 유료 아이템을 구입하여 약 550,000원이 결제되었음을 알았다. 이에 신청인인은 결제취소를 위해 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

### 합의내용

피신청인이 위 결제 내역을 확인해보니 이미 구매한 유료 아이템이 모두 사용하여 원칙적으로는 환불을 해 줄 수 없는 상황이었다. 다만 이용자가 게임 및 결제에 대한 인지 능력이 부족한 경우로 판단되어 예외적으로 전액 결제취소하기로 결정하였다고 답변하였다. 피신청인 측은 향후 동일 사유로 다시 환불해주는 것은 불가능하므로 게임 이용자의 보호자가 관련 모바일 기기의 결제차단 설정 등의 조치를 해두는 것이 필요하다는 설명을 하였다. 이에 당해 사건은 당사자 간의 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

## (7) 약관 운영정책

**사례** 2015-02795

신청인은 피신청인이 운영하는 모바일 게임의 이용자이다. 그런데 게임의 세부적인 운영정책의 미흡을 악용한 아래와 같은 사례가 게임의 공식카페 게시판을 통해 알려지게 되자 신청인은 이를 바로잡고자 조정을 신청하였다.

### 〈 사례 〉

게임 내 길드대전에서 1위를 한 길드는 4,000다이아를 상금으로 받게 되고 이 다이아는 1위를 차지한 길드의 길드원들이 나눠 갖는다. 가령 길드 내 50명의 길드원이 있는 경우 1위 길드 상금인 4,000다이아를 1위에서 5위 길드원, 6위에서 10위 길드원, 11위에서 50위 길드원으로 분배되는 다이아수는 3단계로 차등하여 지급된다. 그런데 길드 간 그리고 길드 조합원 간 담합이 발생하는 경우가 있어 1위를 차지한 길드의 길드원 전원이 동일한 개수의 다이아를 분배받는 경우가 발생하였다. 결과적으로 1위를 한 길드에게 지급되는 다이아가 최대 4,000개를 넘어서 8,000개가 되었다.

#### 합의내용

피신청인은 신청인의 신청내역을 면밀히 검토한 결과, 이러한 부분이 의도치 않은 방향으로 논란의 소지가 있을 수 있다는 점을 확인하여 이러한 경우가 발생하지 않도록 다음달 대규모 업데이트 공지를 통해 시스템과 정책을 변경할 예정이라고 답변하였다. 또 이러한 상황이 발생한 것에 대해 게임 공식 카페를 통해 정중한 사과를 하였다. 신청인은 이러한 피신청인의 답변과 사과에 만족하여 이에 당해 사건은 당사자 간의 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

## 2. 영상

### (1) 허위, 과장 광고

#### 사례 사건번호 2015-00231

신청인은 영화상영관을 운영하는 피신청인의 사이버몰에서 2만원의 패키지상품을 구입하였다. 그 상품은 2D 영화 무료관람권과 무료 팝콘의 당첨이 보장된 상품이었다. 그런데 막상 지급된 상품은 팝콘세트 메뉴 1천원 할인권, 영화 관람 50% 할인권이었다. 한편 신청인은 당해 패키지 상품을 판매한 지 수 시간 후 사이버몰에서 광고를 변경했는데, 변경된 내용이 바로 본인이 지급받은 상품의 내용이었다는 것을 알았다. 이에 최초의 광고가 허위라고 생각되어 이의 환불을 받고자 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

#### 합의내용

피신청인측에서는 본래 이 상품이 영화표 3장을 한 번에 구매하는 경우에 제공되는 일종의 프로모션 패키지 상품이며 영화표 3장도 할인된 금액이지만, 당해 분쟁의 원만한 해결을 위해 신청인에게 2만원을 환불하겠다고 하였다. 이에 당해 사건은 당사자 간의 합의로 해결되었다.

### (2) 콘텐츠 및 서비스 하자

#### 사례 사건번호 2015-00075

피신청인은 지상파 연예방송채널의 다시보기 서비스를 온라인으로 제공하는 콘텐츠사업자이며, 신청인은 피신청인의 서비스를 월정액 6천원을 지급하고 사용하는 이용자이다. 그런데 신청인은 2014년 12월부터 피신청인의 서비스를 이용하던 중 영상은 정상 재생되나 음성이 깨지는 음성 노이즈 및 끊김 현상이 발생하는 등 콘텐츠의 품질에 문제가 있어, 이의 처리를 피신청인에게 요구하였다. 그러나 문제가 원만히 해결되지 않아 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

#### 합의내용

피신청인은 신청인의 불만에 대해 정확한 대응은 못했으나, 해당 건으로 신청인의 민원이 심하여 제3의 분쟁해결기관인 콘텐츠 분쟁조정위원회에 조정신청할 것을 안내하였다고 밝히면서 원만한 분쟁해결을 도모하고자 2개월 분의 결제 금액을 신청인에게 환불하기로 하였다. 이에 당해 사건은 당사자 간의 합의로 해결되었다.

### (3) 사용자의 이용제한

#### 사례 사건번호 2015-01737

신청인은 피신청인이 운영하는 영상물 웹하드의 커뮤니티 게시판 서비스를 이용하던 중 영구 회원탈퇴를 당하게 되었다. 신청인은 해당 커뮤니티 게시판 서비스 내 결제기능의 오류를 문제삼아 항의를 한 적이 있는데, 웹하드 사이버몰에서 이를 문제삼아 자신을 제명했다는 추측을 하였고 그 동안 커뮤니티 게시판에서 활발하게 활동한 자신의 노력과 시간을 보상받기 원하였다. 이에 대한 해결을 위해 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

#### 합의내용

피신청인 답변에 따르면 당해 커뮤니티 게시판 운영 및 관리 권한이 있는 시삽회원과 신청인 간에 사실 확인이 어려운 갈등이 발생하였고, 그 과정에서 시삽회원이 신청인을 영구탈퇴(강제퇴장) 조치하였다고 한다. 피신청인은 게시판 전반적인 운용은 시삽회원과 가입한 여러 회원들간의 원활한 커뮤니케이션 활동으로 진행되며, 피신청인은 이를 관여하지 않는다는 사실과 영구탈퇴(강제퇴장)의 조치는 각 게시판을 개설한 시삽회원의 권한임을 안내하였다. 당해 사건은 피신청인측에서 신청인이 대금을 결제하고 서비스를 이용하지 못한 부분에 해당하는 금액을 환불하는 것으로 분쟁당사자가 합의하여 해결되었다.

### (4) 부당한 요금청구

#### 사례 사건번호 2015-02186

신청인은 피신청인이 운영하는 음원제공 사이버몰에 2009년 최초 가입한 후 당해연도에 잠시 서비스를 이용한 후 더이상 이용하지 않았다. 그런데 2015년 8월 경 신청인은 2009년 첫 결제 이후로 5년 넘게 음원 이용료가 통신요금에 합산되어 장기간 청구되었으며 자신이 확인하지 않은 채 이를 납부하고 있었다는 사실을 발견하였다. 이에 사용하지 않은 이용료의 환불을 위해 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

#### 합의내용

피신청인은 신청인이 2009년 8월부터 2015년 7월까지 6년간 통신사를 통해 약 480,000원을 결제한 사실을 확인하였고 이 중 수수료 등 최소 비용인 60,000원을 공제한 420,000원을 환불할 수 있다고 답변하였다. 신청인은 이를 받아들여 당해 사건은 당사자 간 원만한 합의로 해결하였다.



## (5) 미성년자 결제

### 사례 사건번호 2015-00182

신청인은 5세 자녀가 신청인의 스마트폰으로 피신청인 모바일 앱 장터에서 유아용 애니메이션을 다운로드 받는 도중 이 사실을 알아차리고 다운로드 중간에 이를 취소하였으나 관련 비용은 콘텐츠 이용요금에 합산하여 청구되었다.

신청인은 다운로드를 중간에 취소하였고, 이를 이용하지도 않았으니 당연히 환불되어야한다고 주장하였으나 피신청인측에서 이를 수용하지 않자 문제를 해결하기 위해 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

#### 합의내용

피신청인은 모바일 앱 장터는 비실명 기반의 서비스이기 때문에 결제를 한 이용자가 이용자 본인인지 또는 타인(이용자의 자녀)인지 여부를 확인할 수 없다고 하였다. 또 피신청인 측의 결제화면 상에서는 구매동의 체크 또는 구매동의 안내창 팝업 등의 결제과정을 거치도록 되어있으며, 해당 건의 경우 신청인이 휴대폰 단말기 관리를 미흡하게 하였기에 발생한 문제라고 주장하였다. 즉 과거와 달리 휴대폰도 하나의 결제수단으로 인정되며 미성년자의 경우 신청인의 관리감독 의무를 미흡하게 한 것이 근본적인 문제의 원인이라고 하며 원칙적으로 환불이 불가하다고 하였다. 다만, 고객 서비스 차원에서 1회에 한하여 미성년자의 결제를 환불하겠다는 의사를 표시하였다. 신청인이 이를 수용하여 당해 사건은 양 당사자 간 원만한 합의로 해결되었다.

## (6) 결제취소

### 사례 사건번호 2015-02863

신청인은 피신청인이 운영하는 인터넷 증권방송에 호기심을 느껴 일단 가입을 했으나, 가입한 지 2시간도 안되어 마음이 바뀌어 이를 해지하려고 하였다. 문제는 최초 가입시 결제한 금액이 990,000원이었는데, 피신청인측에서는 가입해지 위약금 10%와 1주일 요금을 합산한 액수를 공제하여 770,000원만 환불해 주겠다고 하여 분쟁이 발생하였다. 피신청인의 약관에 계약 해지시 위약금에 대한 내용이 명시되어 있었다. 신청인은 본인의 탓이라고 생각하면서도 한편으로는 억울하여 이를 해결하고자 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

#### 합의내용

피신청인은 원래 약관에 명시한 내용이므로 원칙적으로 제시한 금액 이상의 환불이 불가능하지만, 단지 원만한 분쟁해결을 위해 추가로 신청인에게 99,000원을 환불하겠다고 하였다. 신청인이 이를 수용하여 당해 사건은 양 당사자 간 원만한 합의로 해결하였다.

### (7) 콘텐츠 제작, 계약 미이행

#### 사례 사건번호 2015-00310

신청인은 투시도 제작을 업으로 하는 콘텐츠사업자로, 피신청인의 의뢰를 받아 11,000,000원에 투시도제작 용역계약을 체결하였다. 신청인은 정해진 납품기일내에 용역을 완성하였으나, 피신청인이 대금을 지급하지 않아 이를 해결하고자 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

#### 합의내용

피신청인은 투시도 제작을 의뢰하여 결과물을 납품받은 사실은 인정하나, 이 사건 계약과 관련하여 제3의 업체인 ○○○ 회사가 존재한다고 하였다. 즉, ○○○ 회사가 피신청인에게 투시도제작금을 주면 피신청인이 이를 신청인에게 주기로 하는 제3자간 합의가 있었다고 주장하였다. 당시 ○○○ 회사는 형편상 신청인과 직접 투시도 제작 계약을 체결하지 못하고 피신청인을 우회하였던 사정이 있었던 것으로, 피신청인은 신청인의 용역대금은 ○○○ 회사가 지불해야 한다고 주장하였다. 당해 사건의 분쟁의 원만한 해결을 위해 피신청인이 ○○○ 회사에 대한 채권추심을 진행하고, 나중에 채권이 회수되면 이를 신청인에게 변제하는 것으로 당사자 간에 합의가 이루어져 분쟁이 해결되었다.

### 3. 지식정보

#### (1) 콘텐츠 및 서비스 하자

**사례** 사건번호 2015-01587

신청인은 피신청인에게 플래시 스크립트 개발용역을 1,600,000원에 의뢰하였고, 피신청인이 납품한 결과물을 구동하는 도중 콘텐츠 정보를 실시간으로 업데이트하는 기능 등 일부 기능에서 오류가 발생하여 이에 대하여 피신청인에게 하자보수를 요청을 하였으나 원만한 합의가 되지 않았다. 이를 해결하고자 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

##### 합의내용

피신청인의 답변에 의하면, 피신청인은 이 사건 개발 중에 추가비용이 발생하는 네트워크작업이 필요했는데, 신청인이 비용이 추가로 발생되지 않는 방법으로 작업을 해달라고 요청하였기에 피신청인은 비용이 발생되지 않는 방법이 가능하나, 서버가 불안정해 질 수 있다고 설명하였고, 이에 신청인이 동의하여 개발 작업을 진행하였다. 이러한 상황에서 신청인은 피신청인에게 무료로 하자보수작업을 해달라고 요구하고 있고 피신청인은 하자는 예상된 것이었고 분명히 신청인에게 사전에 고지하였기 때문에 무료로 진행할 수 없다고 하였다.

당사자 간 의견의 차이가 커서 합의가 어려웠지만 신청인이 피신청인에게 지속적인 개발 계약 의뢰를 제시하는 등 상호 우호적인 관계를 지속하자고 제안하였다. 이에 신청인이 요구하는 무료하자보수를 피신청인이 받아들이고, 대신 신청인이 피신청인에게 추가 개발계약을 발주하는 것으로 당사자 간에 합의하여 원만하게 분쟁이 해결되었다.

주요 사례 :  
조정 전 합의

## (2) 결제취소/해지/해제

### 사례 사건번호 2015-03148

신청인은 공무원 시험에 응시할 생각으로 피신청인이 제공하는 이러닝을 신청하였다. 수강료로 90만 원을 결제하고 강의 교재를 지급받았는데, 며칠 공부하면서 공부량이 너무 많고 쉽게만 생각했던 공무원 시험이 막연하게 느껴져 피신청인에게 계약해지와 수강료 환불을 요청하였다. 그러나 피신청인은 계약해지 위약금과 해지 수수료 등을 공제하면 결제금의 50%만 환불이 가능하다고 하며 신청인에게 잔여 강의를 계속 수강하라고 권유하였다. 신청인은 이를 부당하게 여기고 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

#### 합의내용

피신청인은 인터넷 강의는 다운로드가 가능하므로, 전자상거래법에 명시된 청약철회 기간인 7일이 지나면 원칙적으로 환불이 불가하여 최초에 제시한 결제금액의 50%만 가능하다고 주장하였다. 조정위원회에서 피신청인측에 신청인의 경제적 사정 등을 설명하고 좀 더 양보를 구하여 피신청인은 신청인으로부터 교재를 되돌려 받는 조건으로 15만원을 추가로 환불하겠다고 하였다. 신청인이 이를 받아들여 당사자 간에 원만하게 분쟁이 해결되었다.

## (3) 사용자의 이용제한

### 사례 사건번호 2015-02319

신청인은 피신청인이 운영하는 SNS(Social Network Service) 서비스를 수 년간 이용해 오던 도중 갑자기 계정 로그인에 되지 않는다는 사실을 발견하고 이에 대해 피신청인에게 항의하였다. 이에 피신청인은 신청인이 SNS 계정을 대량으로 생성하였는데, 이는 피신청인이 정책상 금지한 행위이므로 계정 이용을 정지시켰다고 하였다. 신청인은 이를 해결하고자 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

#### 합의내용

피신청인은 신청인의 신청내역을 상세히 검토한 후 조정위원회에 당해 분쟁사건의 원만한 해결을 위해 신청인 이용 계정을 복구하겠다고 답변하여 당사자간에 분쟁이 해결되었다.

#### (4) 아이템, 캐쉬의 거래, 이용 피해

##### 사례 사건번호 2015-01598

피신청인은 광고를 시청한 이용자들에게 광고시청 횟수만큼 적립금을 지급하고, 이 적립금을 상품이나 현금으로 환급할 수 있게 하는 어플리케이션을 운영하는 콘텐츠사업자이다. 신청인은 위 어플리케이션의 이용자로서 어느 때부터가 피신청인이 상품 및 현금 등의 서비스를 하루에 신청할 수 있는 최대 한도를 대폭 줄여서 선착순으로 제공하기 시작하였고, 최근 들어 선착순 환급마저도 용이하지 않게 되었다고 하였다. 그래서 신청인이 그 동안 모아둔 모든 적립금을 환급받고자 하였으나 피신청인이 이를 거절하였다. 신청인은 이를 해결하고자 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

##### 합의내용

피신청인측에 답변에 따르면, 최근 당해 서비스 제공에 전산적 오류(버그)가 수시로 발생하여 이에 대해 계속 검사를 하던 중에 있었다고 한다. 또한 신청인의 민원을 이미 알고 있었으나 신청인 외 다른 이용자들에 대한 유사한 사건에 동일하게 대응하기 위해 내부 정책을 고민하느라 환불이 지연되었다고 답변하였다. 피신청인은 신청인의 적립금을 환급하는 것에 동의하여 당사자간에 분쟁이 원만하게 해결되었다.

#### (5) 콘텐츠 제작, 계약 미이행

##### 사례 사건번호 2015-03133

신청인은 모바일 기획디자인 서비스를 제공하는 콘텐츠사업자이고, 피신청인은 소프트웨어개발 사업자이다. 피신청인은 신청인에게 대금 47,000,000원으로 사이버몰 구축을 의뢰하였다. 이후 신청인이 사이버몰 구축을 완료하였으나 피신청인은 일부 금액인 22,000,000원만 지급하고 나머지 금액은 지급하지 않았다. 신청인은 이를 해결하고자 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

##### 합의내용

피신청인 답변에 따르면 이 사건 계약외로 신청인이 피신청인에게 구두로 5,000,000원의 용역을 의뢰하여, 피신청인이 그 결과물을 신청인에게 납품하였는데 신청인이 용역대금을 지급하지 않아서, 피신청인도 이 사건 잔금의 지급을 미룬 것이라고 하였다. 그래서 피신청인은 그 5,000,000원을 상계하여 처리하자는 주장을 하고 있었다.

당사자들이 상호 양보하여 피신청인은 신청인에게 5,000,000원을 상계한 나머지 금액을 3달에 걸쳐 3회에 분할하여 지급하는 것으로 합의하였다. 이에 분쟁이 원만하게 해결되었다.

## 4. 캐릭터 등 (캐릭터, 만화, 공연, 출판)

### (1) 미성년자 결제

**사례** 사건번호 2015-02082

신청인은 미성년자인 자녀가 휴대폰으로 만화를 다운로드받아 보는 중, 만화의 다운로드가 유료결제를 통해 이루어졌다는 사실을 뒤늦게 알았다. 결제금액은 1면당 2,000원이었고, 총 78,000원의 금액이 결제되었다. 이 만화를 제공한 피신청인 사이버몰은 이미 운영을 중단하여 어디에 하소연해야 할지 모르는 상황이었다. 이를 해결하고자 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

#### 합의내용

조정위원회에서 수소문하여 피신청인 소재를 알아내었으며, 피신청인 측에서는 당해 만화콘텐츠 다운로드 결제금액에 대해 원칙적으로는 환불이 불가하지만 신청인의 경제적 어려움, 미성년 자녀가 실수로 결제한 점 등을 고려하여 전액 환불하였다. 이에 당사자 간 분쟁이 원만하게 해결되었다.

주요 사례 :  
조정 전 합의

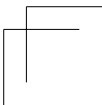
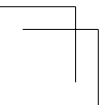
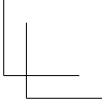
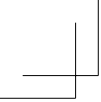




# 04

## 주요 사례 : 분쟁조정

1. 게임
2. 영상
3. 지식정보
4. 캐릭터 등(캐릭터, 만화, 공연, 출판)



## 04 주요 사례 : 분쟁조정

2015년에는 총 접수된 3,087건 중 157건에 대해 조정회의를 진행하였다. 이 중 당사자들이 조정안을 수락하는 등 합의하여 종결된 건은 73건이고, 조정안을 수락하지 않는 등 합의에 이르지 못하고 종결된 것은 84건으로 조정성립율은 약 46.48%라고 할 수 있다. 게임, 영상, 지식정보, 캐릭터 등 부문의 장르별 및 각 장르별의 사건유형별로 주요 조정 사례를 살펴보면 다음과 같다.

(표) 2015년 장르별 조정사례 현황

구분		게임	영상	지식정보	캐릭터 등	기타	종합(건)
조정사례 건수	성립	12	25	23	6	7	73
	불성립	20	31	19	5	9	84
소 계		32	56	42	11	16	157

## 1. 게임

### (1) 게임 개발계약의 해제 및 계약금 반환 청구

▶ 사건번호 : 2015-01473

▶ 조정방법 : 대면

#### 1. 사건개요

신청인과 피신청인은 게임소프트웨어 개발 및 유통을 업으로 하는 회사이다. 신청인은 피신청인에게 모바일게임 ○○의 개발을 의뢰하였고, 양 당사자 간에 총 개발금을 200,000,000원으로 하는 게임 개발계약이 체결되었다. 신청인은 계약체결 다음날 착수금 35,000,000원을 피신청인에게 지급하였다.

피신청인이 계약 내용에 따라 결과물을 납품하였으나 신청인은 만족하지 못했고, 결과물에 대하여 양 당사자 간 갈등이 증폭되었다. 결국 신청인은 피신청인에게 이 사건 계약의 해제를 통보하였다.

#### 2. 당사자의 주장

##### 1) 신청인

피신청인이 신청인에게 납품한 결과물의 완성도가 상당히 미흡했다. 신청인의 요청으로 수정한 결과물 역시 질적으로 많이 부족하였다. 또한 이 사건 계약체결 당시 피신청인이 제출한 견적서에는 개발인력이 11명으로 되어 있었으나 실제로는 8명만 투입된 것을 확인하였다. 피신청인이 신청인의 동의 없이 개발인력을 축소한 것은 계약 위반에 해당한다.

위와 같은 사정에도 불구하고 신청인은 피신청인이 수정 작업을 할 수 있도록 작업물 제출기한을 연장해주는 등 계약관계를 계속 유지하기 위해 노력하였다. 그런데도 피신청인은 작업을 거부하고, 계약종료를 통보하였다. 피신청인의 작업 거부는 계약 의무를 더 이상 이행하지 않겠다는 의사를 표시한 것이므로 신청인은 채무불이행에 기한 계약해제권을

행사할 수 있다.

피신청인이 그 동안 작업한 결과물은 전혀 활용가치가 없으므로, 계약해제에 의한 원상 회복으로 피신청인은 기지급된 착수금 35,000,000원을 반환하여야 한다.

## 2) 피신청인

신청인은 피신청인이 작업물을 납품하자 수차례 수정 요구를 하였고, 피신청인은 그 요구를 모두 반영하여 작업물을 수정하였다. 그러나 신청인은 주로 ‘센스가 없다’, ‘색상이 별로다’ 등 지극히 주관적인 부분에 계속 트집을 잡았다. 이러한 신청인의 구체적이지 않은 기준에 따르면 도저히 개발이 진행될 수 없다.

개발인력 축소 주장에 대해서는, 계약서에 투입될 인력의 규모가 특정되지 않았으므로 계약을 위반한 것은 아니다. 또한 개발에 투입될 인력이 축소된 것도 애초에 양 당사자 간 개발금 200,000,000원에 부가가치세를 별도로 정하였는데, 신청인이 부가가치세를 포함해서 200,000,000원으로 감액해 줄 것을 요청하여 피신청인은 투입 인력을 줄일 수밖에 없었다.

그러므로 신청인이 피신청인의 채무불이행 사유를 들어 이 사건 계약의 해제와 착수금 반환을 주장하는 것은 부당하다. 오히려 신청인이 피신청인에게 일방적인 계약해제로 인해 발생한 손해를 배상해야 한다.

## 3. 조정회의

신청인은 ○○개발이 완료되면 중국 업체와 판권계약을 진행할 예정이었으나, ○○개발의 지연으로 인하여 위 판권계약이 무산되었다. 신청인은 이 점을 감안하여 일정 정도의 합의 금액을 제안하였으나, 피신청인은 계약금액 보다 게임 개발에 실제로 투입된 비용이 크기 때문에 신청인이 제안한 합의금 액수에 동의할 수 없다고 답하였다. 당사자 간 의견 차이가 심하여 조정안이 작성되지 않았다.

#### 4. 조정결과

조정회의에서 당사자 사이에 합의가 성립되지 아니하여 조정이 불성립되었다.

## (2) 게임 퍼블리싱계약의 해제 및 선금금 반환 청구

▶ 사건번호 : 2015-02200

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 게임 콘텐츠 판매·유통사이고, 피신청인은 게임 개발사이다. 피신청인은 모바일게임 ○○의 개발을 계획하고 있었고, 양 당사자는 피신청인이 개발한 ○○게임을 신청인이 독점적으로 어플리케이션 마켓에 퍼블리싱하기로 하는 계약(이하 ‘퍼블리싱계약’이라 한다.)을 체결하였다. 퍼블리싱계약에 따라 신청인은 피신청인에게 선금금 237,600,000원을 지급하였다. 그런데 피신청인은 게임 개발이 완료되기도 전에 경영난을 이유로 폐업한다고 선언하였고, 이에 신청인은 피신청인에게 위 계약의 해제를 통지하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

퍼블리싱계약에 의하면 피신청인은 어플리케이션 마켓별로 버전을 달리하여 총 7가지 버전의 게임을 개발하여야 한다. 그러나 피신청인은 3가지 버전에 대한 테스트용 개발품을 제출하였을 뿐 나머지 4가지 버전의 결과물을 제출하지 않았다. 또한 제출한 3가지 버전의 테스트용 개발품도 완성도가 현저히 떨어졌다.

그런데 갑자기 피신청인은 경영악화를 이유로 폐업하겠다고 통지하였다. 이는 더 이상 이 사건 계약에서 정한 의무를 이행하지 않겠다는 의사를 표시한 것과 같으므로, 퍼블리싱계약은 피신청인의 채무불이행으로 인하여 해제되었다. 계약 해제에 따른 원상회복의 일환으로 피신청인은 선금금 237,600,000원을 신청인에게 반환하여야 한다.

#### 2) 피신청인

피신청인은 게임 개발 의무를 성실히 수행하여 3가지 버전의 게임 개발을 완료하였고, 어플리케이션 마켓에 성공적으로 출시하였다. 신청인은 위 완성품이 테스트용이라고 주장하

지만 납품 당시 신청인은 이를 완제품으로 인정하고 잔금을 지불한 사실이 있다.

나머지 4개 버전에 대해서는 기존에 출시된 3개 버전의 게임에서 매출이 전혀 발생하지 않아 다른 버전을 출시할 의미가 없었기에 진행하지 않은 것이다. 신청인도 이 부분에 대해서는 전혀 이의를 제기하지 않았다.

따라서 이 사건 계약이 피신청인의 채무불이행으로 인해 해제되었다는 신청인의 주장은 받아들일 수 없다. 또한 그동안 지급받은 개발 선금금은 게임 개발 단계에서 인건비 등의 비용으로 모두 사용되었기 때문에 반환할 부분이 없다.

게다가 피신청인이 폐업하게 된 것에는 신청인의 책임이 크다. 신청인은 추가 비용의 지급 없이 피신청인에게 무리한 작업을 계속적으로 요구하였고, 이로 인하여 계약기간이 연장되었다. 이와 같은 사정으로 피신청인에게는 인건비를 비롯하여 추가 비용이 발생하였는데, 이러한 비용은 고스란히 피신청인에게 손실로 남았다. 손실이 계속 쌓이다 보니 더 이상 사업을 유지할 수 없게 되었다.

### 3. 조정회의

신청인은 조정에 응할 의사를 보였으나, 피신청인은 게임 개발을 하면서 상당한 손해가 발생하여 결국 폐업하게 되었고, 피신청인은 폐업에 이르게 된 데에는 신청인의 책임이 크다고 주장하였다. 또한 피신청인은 이 사건과 관련하여 투자회사와도 소송을 진행 중이라고 밝혀, 본 사건에서 조정에 응하지 않겠다는 의사를 분명하게 표시하였다. 이상의 이유로 조정안이 작성되지 않았다.

### 4. 조정결과

조정회의에서 당사자 사이에 합의가 성립되지 아니하여 조정이 불성립되었다.



## 2. 영상

### (1) 음원 유통계약 해지에 따른 선급금 반환 청구

▶ 사건번호 : 2015-01390

▶ 조정방법 : 대면

#### 1. 사건개요

신청인은 음원 유통사이고, 피신청인은 연예 매니지먼트 및 음반제작 회사이다. 신청인과 피신청인은 피신청인이 보유하고 있는 음원을 국내 및 국외에서 독점적으로 판매·유통하는 내용의 콘텐츠유통계약을 체결하였다.

이 사건 계약내용에 의하면 신청인은 피신청인이 2014. 3.까지 앨범을 발매하면 선급금 100,000,000원을 지급하고, 음원을 판매·유통하여 그 매출액의 75%를 정산금으로 지급하되, 정산금 지급은 기지급한 선급금에서 차감하게 된다. 그리고 2014. 6. 두 번째 앨범 발매 후 3개월이 지난 시점까지 음원 매출이 저조하여 선급금 차감율이 90% 이하일 경우, 피신청인은 2014. 9.까지 세 번째 앨범을 추가로 발매하여야 하며, 그로부터 3개월이 지난 시점까지 선급금 차감이 완료되지 않을 경우 2014. 12.까지 피신청인 회사 소속의 다른 가수 앨범을 추가로 발매하거나 그때까지 차감되지 않은 선급금 잔액을 신청인에게 현금으로 반환해야 한다.

그런데 피신청인은 두 번째 앨범까지 판매·유통한 후 차감된 선급금이 90% 이하였음에도 세 번째 앨범을 제작하지 않았고, 신청인이 계약이행을 독촉하였으나 이행하지 않았다.

이에 신청인은 위 계약을 해지하고, 피신청인을 상대로 선급금 반환과 이 사건 약정에 따른 지연손해금을 청구하였다.

## 2. 당사자의 주장

### 1) 신청인

피신청인은 약정보다 6개월 지연하여 두 번째 앨범을 발매하였고, 발매된 앨범의 매출이 저조하여 계약 체결 후 9개월이 지난 상태에서 선급금 차감율이 10% 정도밖에 되지 않았다. 그럼에도 신청인의 선급금 회수를 보장하기 위한 계약상 어떤 행위도 하지 않았다.

신청인이 앨범 발매를 수차례 독촉하였음에도 피신청인은 이를 이행하지 않았고, 신청인의 선급금 반환 요청에도 응하지 않았다. 계약에 따르면 신청인은 앨범 발매 지연 및 계약 불이행에 따른 계약 해지를 할 수 있고, 피신청인은 잔여 선급금에 지연이자를 더한 금액을 반환해야 한다.

따라서 이 사건 계약은 피신청인의 계약 불이행을 이유로 해지되었으며, 피신청인은 신청인에게 잔여 선급금에 약정이자를 더한 금액을 지급하여야 한다.

### 2) 피신청인

피신청인은 신청인에게 첫 번째 앨범 음원 유통사 홍보와 관련하여 협의를 요청하였으나, 신청인의 비협조적인 태도로 인하여 홍보가 부족하여 첫 번째 앨범의 매출이 저조하였다고 판단하고 있다. 또한 두 번째 앨범 발매가 지연된 것은 아티스트의 준비 등 콘텐츠 완성도를 높이기 위한 노력을 기울였기 때문이다.

계약에 따르면 신청인이 두 번째 앨범을 발매한 달의 말일로부터 3개월이 지난 시점까지 피신청인에게 정산 관련 자료를 제공하여 정산을 해야 하는데, 신청인은 피신청인에게 음반 발매달로부터 3개월이 지나기 전에 계약 해지 의사를 표시하였고, 정산 관련 자료도 제공하지 않았다. 계약 해지여부와는 무관하게 피신청인은 신청인에게 잔여 선급금을 지급할 의사는 있다. 그러나 신청인이 주장하는 선급금 잔여 액수는 유통사를 통하는 등 객관적인 자료로 확인된 금액이 아니므로 지급할 수 없다.

### 3. 조정회의

피신청인은 신청인이 청구하는 금액이 객관적인 자료로 확인되었다면 지급 의사가 있지만, 그렇지 않은 현 상황에서는 조정에 응하지 않겠다는 의사를 표시하였다. 이에 신청인도 동의하여 조정안이 작성되지 않았다.

### 4. 조정결과

조정회의에서 당사자 사이에 합의가 성립되지 아니하여 조정이 불성립되었다.

## (2) 영상물 배경음악 편집용역비 지급 청구

▶ 사건번호 : 2015-02930

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 영상물제작을 업으로 하는 개인사업자이고, 피신청인은 영상물제작 회사이다. 신청인은 피신청인으로부터 각종 영상물에 배경음악을 입히는 작업을 의뢰받아 수년간 관계를 이어오며 용역을 공급하였는데 어느 순간부터 피신청인이 대금 지급을 미루기 시작했다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

신청인이 6년 간 피신청인에게 공급한 용역의 총 대금은 144,160,000원이다. 그 중에 118,710,000원은 지급받았지만 피신청인은 잔금 25,450,000원의 지급을 차일피일 미루고 있다.

#### 2) 피신청인

그동안 거래를 하면서 신청인이 세금계산서를 발행하지 않아 정확한 미지급액을 알 수 없었다. 또한 용역비는 신청인이 일방적으로 산정한 것이므로 청구금액 전액을 인정할 수는 없다.

게다가 피신청인은 현재 경영상의 문제로 경제적 사정이 좋지 않은 상태이다. 일부 청구금액의 감액과 분할지급을 요구한다.

### 3. 조정회의

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 12개월 동안 매월 말일에 1,500,000원을 지급하기로 한다. 만약 피신청인이 위 금원의 지급을 1회라도 지체할 시에는 기한의 이익을 상실하고, 미지급금에 대하여 지연손해금을 가산하여 지급한다. 신청인의 나머지 청구는 포기한다. 조정비용은 각자가 부담한다.

#### 2) 이유

신청인과 피신청인은 계속하여 거래하는 관계로 신청인이 비용지급 신청을 하면 피신청인이 그때그때 대금을 지급하는 관계를 유지하여 왔다. 그러나 피신청인이 경제적으로 어려워지면서 대금지급이 밀리게 되었고 밀린 금액이 정확히 얼마인지에 대해서는 신청인도 확신을 하지 못하는 경우가 많았다.

이에 조정부에서는 피신청인이 주장하는 세금계산서가 발행된 금액을 기준으로 하면서도 양 당사자가 수용할 수 있는 기준을 찾고자 노력하였다. 개별상담을 통하여 그 액수를 꾸준히 조정하였으며 피신청인이 실제 지급할 수 있는 액수에 대해서도 신청인이 감안을 하도록 하였다.

그 결과 12개월 간 매달 1,500,000원을 지급하기로 하고 기한의 이익 상실 조항을 추가하여 이행의 가능성을 한층 확보하는 조정이 이루어졌다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

### (3) 드라마 제작지원 및 PPL계약에 따른 대금지급 청구

▶ 사건번호 : 2015-02343

▶ 조정방법 : 대면

#### 1. 사건개요

신청인은 드라마 제작사이고 피신청인은 교육 사업을 하는 회사이다. 양 당사자는 신청인이 드라마에 피신청인의 로고 자막을 표시하고, 피신청인의 제품을 드라마 속에서 노출(PPL)하면 그 대가로 피신청인이 제작지원비용 250,000,000원과 협찬 대금 66,000,000원을 지급하는 계약을 체결하였다.

신청인은 계약에서 정한 바와 같이 피신청인의 로고를 표시하고, 피신청인의 제품을 드라마 속에서 노출(PPL)하였으며 PPL을 위하여 방송광고판매대행사에 66,000,000원을 선납하였다. 그런데 피신청인은 신청인에게 계약금 100,000,000원과 간접광고비용의 일부인 60,000,000원만 지급하고, 이 사건 제작지원 계약이 부존재한다고 주장하며 나머지 금액을 지급하지 않았다. 이에 신청인은 피신청인을 상대로 나머지 제작지원비용 및 간접광고비용에 이자를 포함하여 합계 174,097,166원을 청구하였다.

#### 2. 당사자의 주장

##### 1) 신청인

신청인과 피신청인 사이에 제작지원계약 및 PPL 계약이 체결되었고, 이에 따라 신청인은 모든 계약상 의무를 이행하였으며, 피신청인도 대금을 일부 지급하였다. 업무 진행 과정에서 계약의 존부에 다툼이 없었으나 대금을 지급할 시기에 이와 같은 문제를 제기하는 것은 부당하다.

그리고 PPL 광고비용은 PPL 특성상 방통위 심의를 거치기 위한 청약금으로 방송일로부터 1주일 이전에 선납해야 해서 신청인이 이를 먼저 대신 선납한 것일 뿐, 최종적으로는 피신청인이 이를 부담해야 한다.

피신청인이 주장하는 신청인측 실무자 ○○○은 신청인측 직원도 아니고 신청인과 무관

한 중개인으로서, 오히려 피신청인 측 명함을 사용하여 피신청인을 위한 일을 더 많이 한  
자이므로 ○○○에게 지급한 비용은 신청인과 관련이 없다.

## 2) 피신청인

신청인이 피신청인에게 드라마 제작지원 형태의 광고를 제안하여 신청인과 협의한 것  
은 사실이나, 피신청인은 계약서에 날인한 사실이 없으므로 신청인과 사이에 계약이 체결  
된 것은 아니다. 또한 신청인이 주장하는 방송광고 심의를 위하여 청약금 60,000,000원  
을 지급한 것에 관하여 당사자 간에 합의가 이루어진 사실이 없고, 이 부분은 계약서에도  
명시되어 있지 않다.

그리고 피신청인은 신청인측 실무자 ○○○에게 비용을 직접 지급하였는데 그 비용이 산  
정되어야 한다.

현재 이 사건 계약 체결 당시의 임원 및 실무자들이 퇴사하여 자세한 사실 확인이 어려  
운 상황이므로 사실관계가 명확히 밝혀지지 않는 이상 신청인의 청구를 받아들일 수 없다.

## 3. 조정회의

제출된 서면 및 증거자료 검토 후에도 양 당사자간 합의금액에 대한 의견차가 좁혀지지  
않아 조정안이 작성되지 않았다.

## 4. 조정결과

조정회의에서 당사자 사이에 합의가 성립되지 아니하여 조정이 불성립되었다.

#### (4) 드라마 관련 작품제공계약 위반에 따른 손해배상 청구

▶ 사건번호 : 2015-02279

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 영화 시나리오 작가이고, 피신청인은 드라마 제작사 A의 대표이다. 당사자들은 신청인이 총 4편의 드라마 대본 등을 집필하고, 피신청인이 원고료를 지급하는 내용의 작품집필 전속계약을 체결하였다.

피신청인은 신청인에게 드라마 1편에 대한 원고료 100,000,000원을 선 지급하였다. 이후 신청인이 시나리오를 집필하였으나, 수년간 방송국으로부터 드라마 방송편성을 받지 못하여 드라마가 방영되지 못하였다. 이에 신청인은 피신청인에게 이 사건 계약의 해지를 통보하고 손해배상을 청구하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

신청인은 피신청인에게 드라마의 기획서, 시놉시스, 대본, 수정대본 등을 집필하여 주었다. 그러나 피신청인은 이 사건 계약을 체결한 후 21개월이 지날 동안 드라마 제작자로서의 역할을 제대로 하지 않았다. 실제로 피신청인은 기획사 B에 입사하여 현재 B사의 업무에 전념하고 있다.

이 사건 계약은 전속계약이기 때문에 신청인이 다른 드라마 제작사와 작업을 할 수도 없으므로, 피신청인이 드라마 제작자로서의 의무를 이행하지 않는 동안 신청인은 막대한 손해를 입었다.

드라마 제작이 정상적으로 진행되었다면 신청인은 21개월 동안 최소 3편의 작품을 쓰고도 남았을 것이다. 이 사건 계약에 약정된 바에 의하면, 3편까지 작업이 이루어졌을 경우 신청인은 총 360,000,000원의 원고료를 지급받을 수 있었다. 따라서 피신청인에게 360,000,000원의 손해배상을 청구한다.



## 2) 피신청인

피신청인은 드라마 제작사 A의 대표이자 기획사 B의 직원이다. 신청인과 이 사건 계약을 체결할 당시에는 B 회사에서는 육아 휴직 상태였고, 이후에 B로 복직한 것이다. 신청인과 의 드라마 제작 관련 업무는 A의 부사장인 피신청인의 남편이 주로 담당하였다.

신청인이 제출한 작품을 드라마로 제작하기 위해 감독, 주연배우, 투자사까지 모두 섭외가 된 상태였고, 방송국과의 드라마 편성도 협의 단계에 있었다. 그런데 신청인이 생활고를 핑계로 이 사건의 계약 변경 및 추가적인 금전 지급을 요구해왔다.

피신청인은 이미 1편에 해당하는 원고료를 선 지급하였기 때문에 신청인의 무리한 요구를 들어줄 수 없었다. 그러자 신청인은 작품 집필을 거부했고, 결국 감독 및 투자사와의 협의는 무산되었다.

신청인의 집필거부는 이 사건 계약을 위반하는 것이며, 이에 따라 피신청인에게 계약 해지권이 발생하였다. 또한 위약금 약정에 따라 신청인은 피신청인에게 기지급된 원고료의 300%를 지급하여야 한다.

## 3. 조정회의

### 1) 조정안

신청인과 피신청인은 방송국으로부터 드라마 편성을 받을 수 있도록 함께 노력한다. 일정 기한까지 편성을 받게 되면 피신청인은 신청인에게 추가로 선금금을 지급한다.

### 2) 이유

드라마 작가와 드라마 제작사 사이의 작품집필 전속계약이 체결되었으나 드라마 제작·편성이 지연됨으로 인하여 분쟁이 발생한 사안이었다. 조정안으로 계약관계를 종료시키고 제3의 제작사에게 이전하거나 선금금을 반환하는 것도 이론적으로 가능하였으나 당사자 양방이 받을 수 있는 안이 아니었다. 그리하여 본 건 계약관계를 유지하되 방송국으로부터 편성을 받을 수 있도록 쌍방이 노력하고, 일정기한까지 편성을 받게 되면 투자를 이끌어내어 추가로 선금금을 지급하는 방안으로 조정안을 제시하였다. 피신청인은 수락할 의사를

보였으나 신청인이 이미 신뢰가 파괴되어 추가 선금금이 먼저 지급되어야 한다는 입장을 보여 조정이 결렬되었다.

#### 4. 조정결과

당사자가 위원회 조정안을 거부하여 조정이 불성립되었다.

## (5) 영화 배급대행계약에 따른 배급수수료 청구

▶ 사건번호 : 2015-00588

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 △△지역 소재 영화배급사이며, 피신청인은 영화제작사이다. 양 당사자는 2007. 6.경 영화 배급대행계약을 체결하였는데, 2008. 12경부터 2012. 초반까지 피신청인이 신청인에게 배급할 영화를 제공하지 않았다. 이에 신청인은 2013. 6. 영화 배급대행 계약 해지를 통지하였다.

한편, 피신청인은 2012. 10.경 ○○영화를 피신청인과 A사가 공동으로 배급하는 내용의 영화 공동 배급계약을 체결하였다. 이후 A는 2012. 10.경 신청인과, 신청인이 △△지역에 ○○영화를 배급 대행하는 내용의 지방 영화 배급대행계약을 체결하였다. 위 두 계약의 내용을 종합하면, 피신청인과 A가 공동으로 ○○영화의 배급권을 가지고, 신청인이 △△지역 상영관에 ○○영화를 배급 대행하면 A가 신청인에게 배급수수료를 지급하는 것이다.

신청인은 위 지방 영화 배급대행계약에 따라 ○○영화의 배급대행을 한 후 A에게 배급수수료의 지급을 청구하였으나, A로부터 ○○영화 배급과 관련하여 정산 및 배급수수료는 A가 아닌 피신청인이 지급할 것이라는 답변만 들었다. 이후 신청인은 피신청인에게 ○○영화 배급대행 수수료 정산 및 지급을 수차례 요청하였으나 피신청인은 배급수수료를 지급하지 않았다. 이에 신청인은 피신청인이 지급해야 하는 정산금이 19,344,095원이라고 주장하면서 피신청인을 상대로 위 금원을 청구하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

신청인은 피신청인과 2007년 체결하고, 2013년 해지된 영화 배급대행계약과는 무관하게, A와 체결한 지방 영화 배급대행계약에 기하여 정산금 청구를 하는 것이다. 신청인이 ○○영화의 △△지역 배급대행을 진행한 것은 A도 인정하고 있다. 다만 A가 ○○영화의 공동 배급사인 피신청인에게 배급수수료 정산 및 결제 권한이 있다고 주장하였기에 피신청인

에게 배급수수료를 청구한 것이다.

피신청인은 ○○영화 배급수수료의 정산 책임이 본인에게 있다고 인정한 적이 있는데도 불구하고, ○○영화와 관련하여 일시적으로 설립한 법인이 해산하였다며 배급수수료의 지급을 미루고 있다. 이는 피신청인이 신의칙을 위반하는 것이다. 따라서 피신청인은 신청인에게 영화 배급대행 수수료를 지급해야 한다.

## 2) 피신청인

신청인은 2013. 2. 경 내용증명을 통해 피신청인과의 계약에 따른 영화 배급대행 업무를 수행한 사실이 없다고 주장하며, ○○영화가 개봉 중이던 시점에 일방적으로 계약해지를 통보하였고, 2014. 1. 24. 판결을 통해 담보보증금을 돌려받았다. 그런데 위와 정반대되는 주장인 영화 배급대행 업무를 수행하였음을 전제로 수수료를 청구하는 것은 신의성실의 원칙을 위반하여 타당하지 않다.

또한 신청인은 계약상 의무인 극장 부금 관련 업무를 이행하지 않고 오히려 부금에 대하여 가압류 하는 등 배급대행사로서의 계약상 의무를 위반하였다. 신청인이 부금 징수 대행 의무를 이행하지 않을 경우 지연손해금을 배상하도록 약정하였으니 신청인에게 이에 대한 손해배상을 청구할 예정이다.

## 3. 조정회의

### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 9,000,000원을 지급하고, 신청인은 피신청인에게 채권가압류 집행 해제 신청서류를 교부한다. 위 사항은 동시이행관계에 있다. 신청인이 피신청인에게 채권가압류 집행 해제 신청서류를 교부하였음에도 피신청인이 신청인에게 9,000,000원을 지급하지 아니할 경우, 서류 수령의 다음날부터 완제일까지 연10%의 비율로 계산한 지연손해금을 가산하여 지급한다. 피신청인은 신청인에 대하여 신청인과 피신청인 사이의 2007. 6. 지방배급대행계약 제5조 제3항에서 정한 지연손해금 청구를 하지 아니한다. 신청인은

나머지 청구를 포기한다.

## 2) 이유

신청인은 실제로 배급대행 업무를 수행하였으므로 누군가로부터는 그 배급수수료를 받아야 하는 처지이다. 피신청인은 신청인과 직접 계약관계를 가지고 있지 않아 그 수수료 지급의무가 없다고 주장하면서도, 신청인이 피신청인의 부금채권을 가압류하였고 이는 계약을 위반한 것으로 피신청인에 대하여 손해배상의무를 저야한다고 주장하는 등 계약관계 여부가 불분명하다. 결국, 신청인과 피신청인 사이에 직접 계약관계가 있는지 여부에 관하여 다툼의 여지가 있지만, 신청인은 청구권 중 일부를 포기하는 선에서 양보하고, 피신청인은 신청인의 가압류로 유동성의 어려움을 겪고 있는 점을 조속히 해소하는 차원에서 서로 양보하기로 하였다.

## 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## (6) 영화 투자계약 위반에 따른 손해배상 청구

▶ 사건번호 : 2015-02305

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 문화상품과 관련된 서비스업 등을 운영하는 회사이다. 그리고 피신청인1과 피신청인2는 영화제작 및 배급업 등을 영위하는 회사이다. 신청인과 피신청인2는 피신청인2가 제작하는 영화 ○○에 신청인이 200,000,000원을 투자하는 영화투자계약을 체결하였다.

한편 ○○영화는 애초에 피신청인1과 피신청인2가 공동 제작하기로 한 것인데, 피신청인1이 신청인과 피신청인2를 배제하고 단독으로 영화를 제작하여 상영하였다.

이 사건 계약에 따라 200,000,000원을 피신청인2에게 지급한 신청인은 피신청인들에게 투자금 반환을 요구하였고, 이에 피신청인2는 투자금의 일부인 50,000,000원을 신청인에게 반환하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

피신청인2와의 영화투자계약에 따르면 영화 ○○에 관련된 모든 지적재산권을 신청인과 피신청인2가 공동으로 소유하기로 되어있다. 피신청인2는 신청인의 동의 없이 위 권리를 제3자에게 양도할 수 없음에도 일방적으로 피신청인1에게 양도하였다.

신청인은 피신청인들 간의 불법적인 지적재산권 양도에 의해 이 사건 영화개발에서 배제됨으로써 투자금을 잃었으므로, 피신청인들은 손해배상책임을 져야 한다. 따라서 아직 반환되지 않은 투자금 150,000,000원과 계약에 명시된 에이전시 비용 20,000,000원을 합하여 170,000,000원의 지급을 청구한다.

## 2) 피신청인 1

이 사건 영화 ○○은 피신청인1이 저작권을 가지고 있는 영화 □□의 후속편이므로 피신청인1은 영화 ○○에 대하여 원저작자로서 권리를 가지고 있다.

피신청인2와 신청인은 영화 ○○를 제작하기 위하여 피신청인1에게 원작료를 지급하기로 하였으나, 시나리오 개발을 하지 못하는 등 영화 기획이 오랜 시간 지연되다가 결국은 영화 제작이 중단되었다. 이런 상황에서 피신청인1은 원저작자로서 신청인과 피신청인2 간의 계약과는 무관하게 독자적으로 영화를 제작하였다. 그러므로 피신청인1이 신청인의 권리를 침해했다는 주장은 타당하지 않다. 피신청인1은 신청인과 아무런 계약 관계가 없으므로 신청인의 손해에 대하여 책임이 없다.

또한 피신청인2는 신청인에게 지급받은 투자금 200,000,000원 중 100,000,000원을 원작료로 피신청인1에게 지급하기로 하였으나 지급하지 않았다.

## 3) 피신청인 2

피신청인2는 피신청인1과 총 4편의 영화를 공동 제작하기로 계약하였고, 4편 중 한편으로 이 사건 영화 ○○의 제작이 결정되었다. 피신청인2는 공동제작자의 지위에서 신청인과 이 사건 계약을 하여 피신청인1에게 시나리오 등 제작 결과물을 교부한 것이므로, 신청인의 동의를 얻지 못하였다 하더라도 신청인의 권리를 침해한 것은 아니다.

한편 신청인은 피신청인1이 투자 유치를 하여 본 영화에 투자하게 된 것이며, 이 사건 영화기획 투자계약도 피신청인2가 당사자로 명시되어있으나 실상은 피신청인1이 작성한 계약서에 피신청인2가 별다른 수정 없이 날인만 한 것이다.

계약 체결 이후 피신청인1이 갑자기 영화 공동제작을 할 수 없다고 통고해왔고, 이에 피신청인2는 신청인과 협력하여 계속 영화를 제작하기 위해 피신청인1에게 판권 양도를 요구하였으나 거부당했다.

피신청인2가 신청인의 투자금을 반환해야 할 의무는 없었으나, 신청인이 50,000,000원을 지급한다면 더 이상 책임을 묻지 않겠다고 하여 분쟁을 마무리 짓는 차원에서 50,000,000원을 지급한 것이다. 그러므로 피신청인2가 추가로 손해배상의무를 부담하는

것은 부당하다.

### 3. 조정회의

#### 1) 조정안

피신청인1은 신청인에게 140,000,000원을 지급한다. 신청인은 피신청인1에 대한 나머지 청구와 피신청인2에 대한 청구를 포기한다. 신청인은 이 사건 영화기획 투자계약과 관련하여 피신청인들에 대하여 향후 민·형사상 책임을 묻지 아니한다. 조정비용은 각자가 부담한다.

#### 2) 이유

피신청인2가 신청인과 기획개발 투자계약을 체결하게 된 것은 피신청인1이 피신청인2와 먼저 체결한 영화○○ 공동제작계약에 따라 피신청인1이 피신청인2에게 투자하기로 한 투자금 300,000,000원 마련을 위한 방법으로 피신청인1이 신청인을 끌어들이고 피신청인2와 신청인 사이에 계약이 이루어지도록 한 것이다.

피신청인1은 신청인의 일반출자사원으로서 투자심의 의결과정에 참여하여 신청인으로 하여금, 피신청인2의 ○○영화 제작 (실제는 피신청인1과 피신청인2의 공동제작계약이 있음에도 이를 알리지 않고)에 대한 투자계약을 하고 투자금 200,000,000원을 투자하게 하여, 피신청인1이 먼저 체결한 계약에 따라 피신청인2에게 투자하기로 한 투자금 지급을 면한 사실이 인정되었다.

따라서 피신청인1과 피신청인2 사이의 계약 중도해지로 신청인의 목적달성이 불가능하게 됨으로써 신청인이 투자한 투자금에 대한 반환의무는 실질상 투자를 받은 주체인 피신청인1에게 있다고 보이므로 위와 같이 조정안을 제시하였다.

### 4. 조정결과

당사자가 위원회 조정안을 거부하여 조정이 불성립되었다.



## (7) 영화 제작 및 투자계약에 따른 정산금 지급 청구

▶ 사건번호 : 2015-02045

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 영화감독이자 영화 제작자이고, 피신청인은 영화배급사이다. 신청인과 피신청인은 영화 ○○의 제작 및 투자계약을 체결하였다. 위 계약에 의하면 피신청인은 ○○ 영화의 제작비로 100,000,000원을 투자하고 제작 및 배급 등에 관한 권한을 갖는다. 또한 ○○ 영화로 인한 순이익은 신청인 40%, 피신청인 60%의 비율로 분배하기로 하였다.

이 사건 영화가 국내에 개봉된 후 VOD 판매 등으로 수익이 발생하기 시작하였고, 피신청인은 분배 비율에 따라 신청인에게 수익금을 지급하다가 어느 순간부터 지급을 중단하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

피신청인은 2013. 5.부터 2015. 현재까지 신청인에게 영화 수익으로 인한 정산금 지급을 하지 않고 있다. 피신청인이 수익정산내역을 보고하지 않았기 때문에 신청인은 위 기간 중 영화 수익이 얼마나 발생했는지 조차 알 수 없다.

그러나 그동안의 VOD 이용건수, 해외 판매 수익 등의 자료를 참고해서 계산을 해보면, 피신청인은 신청인에게 최소 100,000,000원의 정산금을 지급해야 한다.

#### 2) 피신청인

신청인의 책임 있는 사유로 인해 영화 수익이 저조하였다. 이 사건의 영화는 성인영화로써 주연 여배우 A의 신체 노출 수위가 높을수록 화제가 될 수밖에 없다.

○○영화 제작 과정에서 신청인은 피신청인에게 A의 신체 노출 장면 상영에 대하여 A의 동의를 얻었다고 확인하였다. 그런데 A는 영화 최종편집단계에서 신체 노출 장면을 삭제해달라고 요구했고, 결국 A의 노출 장면 없이 영화는 개봉되었다. 우려했던 대로 영화의

홍행은 실패로 끝났다.

이후 VOD 판매를 통해 수익을 도모하였고, 다행이도 순이익이 발생하여 신청인에게 정산금 149,657,570원을 지급하였다. 한편 통상적으로 영화의 경우에 개봉 이후 3개월이 지나면 VOD 판매도 매출이 급감한다. 이 사건 영화도 개봉 이후 시일이 지나면서 매출이 급감하기 시작하였다.

피신청인이 사업에 어려움이 있어 정산금을 지급하지 않은 것은 사실이지만, 피신청인이 산정한 정산금은 37,167,512원으로, 신청인의 청구 금액은 과도하게 부풀려진 것이다.

### 3. 조정회의

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 60,000,000원을 지급하되, 6회로 분할 지급한다. 단, 1회라도 지급을 지체할 경우 기한의 이익을 상실하며 미지급금에 대하여 지연손해금을 가산하여 지급한다. 신청인의 나머지 청구를 포기한다. 조정비용은 각자가 부담한다.

#### 2) 이유

조정회의에서 양 당사자가 관련 장부를 서로 확인하였고, 상호간 지급의무 있는 금액이 얼마인지에 관하여 먼저 합의를 도출하여 지급 금액을 정했다. 이후 양 당사자의 경제적 사정을 고려하여 지급방법에 관하여 타협하여 피신청인이 6회로 분할 지급하도록 하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## (8) 광고물 제작 대금 청구

▶ 사건번호 : 2015-01661

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 광고제작사이고, 피신청인은 소프트웨어 개발사이다. 신청인은 피신청인으로 부터 피신청인의 소프트웨어를 홍보하기 위한 포스터 등 인쇄광고물 제작(어플리케이션 화면 제작)을 의뢰받았다. 신청인은 광고물을 제작하여 납품하였으나 피신청인은 그에 대한 대금을 지급하지 않았다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

신청인은 포스터 등 광고물을 모두 제작하여 피신청인에게 납품하였으나 피신청인은 대금 21,724,780원의 지급을 미루고 있다.

#### 2) 피신청인

신청인은 피신청인과 구체적인 협의도 없이 광고물을 제작하였다. 애초 피신청인은 광고시안과 선정된 광고모델이 마음에 들지 않아 대금 감액 등을 협의하고자 하였다. 그런데 신청인은 피신청인과의 협의 없이 일방적으로 광고물을 제작하여 납품하였으므로 신청인이 청구하는 금액 전액은 지급할 수 없다.

### 3. 조정회의

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 12,000,000원을 지급하되, 2,500,000원씩 5회 분할하여 지급한다. 만약 위 금원의 지급을 1회라도 지체할 시에는 기한의 이익을 상실하고, 미지급금에 대하여 지연손해금을 가산하여 지급한다. 신청인은 나머지 청구를 포기한다. 조정비용은

각자가 부담한다.

## 2) 이유

양 당사자는 계약을 체결한 사실 자체에 대해서는 인정하나 신청인이 제작하여 납품한 어플리케이션 화면의 품질에 대하여 피신청인이 이의를 제기하였다. 제작과정 및 납품과정에서 상호간에 어느 정도 의견조율이 있어야 했으나 신청인이 그 절차를 거치지 않았고 결과적으로 제품의 품질도 피신청인이 원하는 수준에 미달한다는 것이다.

이에 조정부는 양 당사자들이 모두 동의할 수 있는 수준에 이르도록 협의할 시간을 가급적 많이 주면서 분리 심문을 여러 차례 행하여 이견을 좁혀가는 과정을 거쳤다. 그 과정에서 양 당사자들이 이미 가지고 있던 합의금의 기준을 보다 명확하게 할 수 있었고 그 기준을 세부조정하면서 양 당사자들의 합의금 액수가 합의 가능 영역에 들어 서로 겹치게 되면서 최종 합의에 이르게 되었다.

이행의 확보를 좀 더 확실하게 하기 위하여 12,000,000원에 대한 지급기한을 매달 특정일로 명시하고 기한의 이익상실과 지연손해금에 대한 조항을 부기하였다.

## 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## (9) 전시관 디자인 하도급계약 해제로 인한 원상회복 및 손해배상 청구

▶ 사건번호 : 2015-01796

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 전시 기획사이며 피신청인은 전시 대행사이다. 신청인은 ○○기업의 ○○전시관 디자인설계 및 설치 업무를 수주하여, 업무의 원활한 진행을 위해 피신청인에게 이를 도급주고, 선금금으로 40,040,000원을 지급하였다. 그런데 업무를 진행하는 과정에서 피신청인이 업무를 해태하였다는 이유로 신청인은 위 계약의 해제를 통보하고 원상회복 및 손해배상을 청구하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

피신청인은 이 사건 계약에 의해 전시관 내·외부의 디자인을 제작할 의무가 있음에도, 이해할 수 없는 불만을 토로하며 전시관 디자인 제작 작업을 거부하였다. 이러한 피신청인의 채무불이행으로 인해 신청인은 계약의 목적을 달성할 수 없게 되었다.

결국 피신청인의 귀책사유로 인해 위 계약은 해제되었고, 계약이 해제됨에 따라 신청인이 지급한 선금금 40,040,000원 중에서 피신청인이 이미 작업한 부분에 대한 비용을 제외하고 11,550,000원의 반환을 청구한다. 또한 피신청인의 작업 거부로 인해 디자이너를 새로 고용하여 5,000,000원의 인건비가 추가로 발생하였다. 추가 인건비는 신청인의 입장에서 손해에 해당되므로 피신청인이 손해를 배상할 책임이 있다.

#### 2) 피신청인

이 사건 계약 교섭 단계에서 피신청인은 전시관 내부 디자인 제작은 하지 않는 것으로 신청인과 합의하였다. 그러므로 피신청인이 이유 없이 작업을 거부했다는 신청인의 주장은

애초에 피신청인의 업무 범위가 아니므로 타당하지 않다.

이외에도 신청인은 업무 범위를 벗어나는 또 다른 설계 작업을 요청하였고, 피신청인은 신청인의 경제적 어려움을 감안하여 추가 비용을 청구하지 않고 요청한 작업을 해주기도 하였다.

이와 같이 신청인은 피신청인이 이행할 의무가 없는 추가 작업을無理하게 요구하였으므로, 오히려 피신청인이 신청인에게 추가 비용을 청구해야 한다.

### 3. 조정회의

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 2,000,000원을 지급한다. 신청인은 나머지 청구를 포기한다. 조정비용은 각자가 부담한다.

#### 2) 이유

본 사건은 ‘내부 그래픽 디자인과 해당기관 및 출품자와의 커뮤니케이션’이 계약 내용에 포함되는지 여부가 쟁점이 된 사안이다.

신청인이 피신청인에게 이메일로 보낸 계약서에 위와 같은 내용이 포함되어 있으나, 신청인이 계약서를 이메일로 보낸 것만으로 계약서와 같은 내용의 계약이 체결되었다고 보기에 부족하다. 피신청인은 선금금의 범위를 넘어서 업무를 수행하였다고 주장하고 있으며, 신청인도 피신청인이 상당한 업무를 수행하였음은 인정하고 있다.

따라서 계약해제에 피신청인의 귀책사유가 있다고 볼 자료가 부족하므로 손해배상청구는 제외하고 신청인이 구하는 금액 중 2,000,000원을 지급하는 것으로 합의하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## (10) 패션쇼 스폰서 계약에 대한 계약해제 및 원상회복 청구

▶ 사건번호 : 2015-03132

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 의류 판매사이고 피신청인은 의류디자이너이다. 양 당사자는 신청인의 의류 사업에 대하여 피신청인이 컨설팅을 해주는 내용의 디자인 개발 계약을 체결하였고, 신청인은 피신청인에게 34,000,000원을 지급하였다. 그러나 당사자간의 합의에 의해서 위 계약은 무효로 하고, 다음과 같이 새로운 계약을 체결하였다. 양 당사자는 2회에 걸친 피신청인의 패션쇼 안내책자 등에 신청인을 스폰서로 표시하고, 신청인이 피신청인에게 기지급한 34,000,000원을 포함하여 100,000,000원을 지급하는 패션쇼 스폰서 계약을 체결하였으며, 위 계약에 따라 신청인은 피신청인에게 100,000,000원을 지급하였다. 그런데 피신청인은 두 차례 패션쇼를 개최하였음에도 안내책자 등에 신청인이 스폰서임을 기재하지 않았다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

이미 두 차례의 패션쇼가 개최되었으므로 피신청인은 이 사건 계약상의 의무를 더 이상 이행할 수 없다. 피신청인의 고의에 의한 채무불이행으로 신청인에게는 계약해제권이 있으며, 또한 계약해제에 따른 원상회복의무로서 피신청인은 신청인에게 100,000,000원을 반환하여야 한다.

#### 2) 피신청인

신청인은 피신청인이 두 차례의 패션쇼에서 모두 의무를 이행하지 않았다고 주장하는데, 이는 사실이 아니다. 2차 패션쇼에서는 신청인을 스폰서로 표시하였다. 또한 피신청인이 신청인의 사업장에서 디자인 개발과 관련하여 5주 정도 근무하였으므로 신청인은 피신청

인에게 임금을 지급할 의무가 있다.

### 3. 조정회의

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 60,000,000원을 지급하되, 20,000,000원 씩 3회 분할하여 지급한다. 피신청인이 위 분할지급을 1회라도 지체할 시에는 기한의 이익을 상실하여, 미지급금 전액에 대하여 지연손해금을 가산하여 지급한다. 신청인은 나머지 청구를 포기한다. 조정비용은 각자가 부담한다.

#### 2) 이유

양 당사자는 애초에 주 2회 근무조건 컨설팅계약으로 피신청인이 100,000,000원을 지급하기로 하였으나, 피신청인이 34,000,000원을 지급받은 상태에서 신청인의 사정으로 디자인실을 폐쇄하면서 나머지 돈의 지급방법으로 피신청인이 향후 개최할 1차 패션쇼에 신청인을 스폰서로 기재하고 2차 패션쇼의 브로셔와 포토월에 신청인의 브랜드를 기재하는 것으로 변경된 것이다.

피신청인이 지급받은 34,000,000원은 컨설팅의무를 이행 완료한 것이므로 반환의무가 없고, 2차 패션쇼의 브로셔와 포토월에 신청인의 브랜드를 표시하였으므로 계약상 의무를 이행한 것이다. 다만 1차 패션쇼는 공공기관의 주최로 이루어진 것이어서 신청인을 스폰서로 표시할 수 없었기에 신청인의 브랜드를 표시하지 못하였다고 주장하였다. 따라서 피신청인은 신청인이 주장하는 100,000,000원 중에 피신청인이 반환할 의무가 있는 부분은 1차 패션쇼에 한하여야 한다는 입장을 표명하였다.

조정회의에서 검토한 결과 컨설팅 계약을 무효화하면서 계약 내용 변경의 합의를 할 당시 기존 34,000,000원의 성격에 대해 근로대가 혹은 컨설팅 계약 이행 완료부분으로 반환불가 합의가 없었고, 1, 2차 패션쇼에 스폰서나 브랜드 표시 대가로 변경하면서 합계 100,000,000원이 지불되었고, 2차 패션쇼의 브로셔에 신청인의 브랜드를 표시한 증거는 없고, 포토월에는 다른 회사들과 섞여 있고 글자도 작아 식별이 어려운 등 피신청인이 합의



사항을 이행 완료하였다고 보기 어려워 조정안과 같이 반환의무범위를 제시하였다.

#### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

### 3. 지식정보

#### (1) 동영상 필터링 서비스 제공계약 불이행에 따른 손해배상 청구

▶ 사건번호 : 2015-00945

▶ 조정방법 : 대면

#### 1. 사건개요

신청인은 저작권 보호 관련 동영상 필터링 서비스를 제공하는 회사이고, 피신청인은 웹하드 회사이다.

신청인은 2013. 6.경 웹하드 사이트를 운영하는 A사와 A사의 웹하드에 동영상 필터링 서비스를 제공해주는 계약을 체결하였다. 계약 기간은 1년이며, 계약종료일 1개월 전까지 별도의 의사표시가 없는 한 자동으로 1년 연장되는 것으로 약정하였다. 위 계약은 2014. 6.경 자동으로 연장되었으며, 그 후 A사는 피신청인에게 웹하드 사이트를 양도하였다.

한편 웹하드 사이트를 양수한 피신청인은 위 사이트에 구축되어 있는 동영상 필터링 서비스를 타 업체가 제공하는 서비스로 변경하기 위하여 신청인에게 계약 종료 의사를 표시하였다. 이에 신청인은 부당한 해지권 행사라 주장하며 계약 해지에 따른 위약금으로 24,000,000원(부가가치세 별도)을 청구하였다.

#### 2. 당사자의 주장

##### 1) 신청인

통상적으로 영업 양수도 계약은 해당 사업과 관련한 채권, 채무, 계약 등이 모두 양수 되는 것이 일반적이므로 피신청인이 이 사건 계약을 승계하였다고 볼 수 있다. 또한 양도인인 A사가 계약종료일 1개월 전 계약 종료 의사를 밝히지 않아 계약기간이 1년 연장되었으며, 신청인이 서비스도 제공하고 있었으므로 피신청인은 일방적인 계약해지에 따른 위약금을 지급해야 한다.

## 2) 피신청인

피신청인은 A와의 영업 양수도 계약에서 신청인과 A와의 계약을 승계한 사실이 없다. 따라서 계약기간이 자동연장 되었으며 그 효력이 피신청인에게 미친다는 주장은 근거가 없다.

피신청인이 서비스 사용을 중단하게 된 것은 경영악화로 인한 비용절감의 일환인데 신청인과 동일한 필터링 서비스를 제공하는 타 업체의 경우 2013. 5.부터 서비스 이용료를 받지 않고 있다.

동영상 필터링 서비스는 무료로 제공되고 있었으며, 피신청인이 실제 이용한 기간은 약 3개월밖에 되지 않는데 반해 신청인이 주장하는 위약금 액수는 과도하다. 또한 신청인이 일방적으로 해지하는 경우에는 어떠한 손해배상 의무도 없어 계약내용이 피신청인에게만 과도한 의무를 부담시키고 있으므로 위약금 조항은 무효이다.

## 3. 조정회의

### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 5,000,000원을 지급한다. 만일 피신청인이 위 지급기일까지 위 금액을 지급하지 않을 때에는 미지급 금액에 대하여 지급기일 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율로 계산한 지연손해금을 가산하여 지급한다. 신청인은 5,000,000원을 모두 지급받는 즉시 피신청인의 채권에 대하여 한 가압류의 집행 해제 신청을 한다. 신청인은 나머지 청구를 포기한다.

### 2) 이유

피신청인이 웹하드 업체 A의 영업 일체를 조건 없이 양수하였으므로, A와 신청인간에 체결한 이건 계약상 의무를 인수하는 것이 원칙이다. 다만, 신청인이 기존 웹하드 업체에 제공하던 동영상 필터링 서비스는 계약기간이 정상 유지되는 것을 전제로 무료로 제공되던 것이며(신청인은 다른 부가서비스로 수익을 창출함), 단지 피신청인이 부당하게 계약을 파기할 경우 손해배상의 예정 또는 위약벌로서 매월 2,000,000원(부가세 별도)의 이용료를 지급하는 것에 불과하였다.

피신청인이 신청인이 제공하는 동영상 필터링 서비스를 무료로 이용한 기간이 3개월에 불과한 점, 위와 같은 계약상 특성을 감안할 때 본안 재판의 결과로도 신청인의 청구금액이 감액될 가능성이 높은 점, 피신청인 업체의 재정 사정 등을 종합적으로 고려하여 조정안을 제시하였다.

#### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## (2) 인터넷 쇼핑몰 리뉴얼 계약의 해제로 인한 계약금 반환 청구

▶ 사건번호 : 2015-02828

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 식품 제조 및 판매를 주된 사업으로 하는 회사이고, 피신청인은 소프트웨어 개발 등을 업으로 하는 회사이다. 양 당사자는 피신청인이 신청인이 운영하는 인터넷 쇼핑몰 사이트를 개선해주는(리뉴얼) 내용의 계약을 체결하였다.

신청인은 피신청인에게 계약금으로 32,000,000원을 지급하였다. 그런데 피신청인은 신청인의 동의 없이 쇼핑몰 개선 작업을 타 업체에 도급주었다. 이에 신청인은 피신청인에게 계약해제를 통보하고 계약금 반환을 청구하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

이 사건 계약서에는 피신청인의 의무를 제3자로 하여금 이행하도록 할 수 없다고 명시되어 있다. 그럼에도 피신청인은 계약을 체결하자마자 타 업체에게 도급을 주었다. 나중에 확인해보니 피신청인은 애초에 쇼핑몰 개선작업을 할 만한 능력이 없었다.

피신청인의 계약 위반에 따라 신청인은 계약해제권을 가지며, 계약이 해제되었으므로 기 지급한 32,000,000원의 반환을 청구한다.

#### 2) 피신청인

이 사건 계약 체결 이후 신청인의 대표이사가 변경되었는데, 새로운 대표이사의 의견으로 쇼핑몰 개선 작업을 중단하고 계약금을 반환 받기 위해 피신청인의 계약 위반을 주장하는 것으로 보인다.

그러나 피신청인은 신청인의 동의를 받고 도급을 주었으며, 실제로 사전작업 회의에 신청인, 피신청인, 타 업체의 직원들이 한 자리에 모인 적도 있다. 따라서 피신청인에게 계약

위반 책임을 물을 수 없다.

### 3. 조정회의

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 24,000,000원을 지급한다. 신청인은 나머지 청구를 포기한다. 조정비용은 각자가 부담한다.

#### 2) 이유

피신청인이 제3의 업체에게 재하도급을 준 부분에 대하여 피신청인도 인정하고 있으나, 이에 대하여 신청인이 양해 내지 용인하였다고 볼 증거가 부족한 사안이었다.

다만 도급계약을 중도에 해제하는 경우 피신청인이 이미 진행한 업무에 대해서는 정산을 해주는 것이 공평의 원칙에 부합하므로 진행한 업무에 관하여 피신청인이 지출한 비용을 공제한 나머지 24,000,000원을 지급하는 것으로 합의하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

### (3) 인터넷 홈페이지 제작 및 유지보수계약에 따른 대금지급 청구

▶ 사건번호 : 2015-01033

▶ 조정방법 : 대면

#### 1. 사건개요

신청인은 소프트웨어 개발사이고, 피신청인은 인터넷 쇼핑몰을 운영하려는 신설 회사이다. 피신청인은 신청인에게 홈페이지 제작 및 유지보수와 모바일 어플리케이션 제작(AOS, IOS)을 의뢰하여 계약을 체결하였다. 계약금액은 홈페이지 및 모바일 어플리케이션 제작 55,000,000원(계약금 27,500,000원, 잔금 27,500,000원, 부가세 별도), 홈페이지 유지보수 1년에 5,400,000원(부가세 별도)으로 정하였다.

계약 내용에 따라 신청인은 인터넷 홈페이지를 제작하여 피신청인에게 납품하였고, 피신청인은 검수 확인을 하였다. 그런데 피신청인은 모바일 어플리케이션의 제작이 완료되지 않았다는 이유로 홈페이지 제작 대금 잔금 중 절반인 13,750,000원과 유지보수비용 1,075,000원(1개월 청구 금액)을 지급하지 않았다.

신청인은 피신청인에게 홈페이지 제작계약에 따른 미지급 잔금 13,750,000원 및 유지보수 계약에 따른 유지보수비용 1,075,000원, 합계 14,825,000원을 청구하였다. 이에 피신청인은 계약해제를 주장하며 기지급된 대금 41,250,000원(부가세 별도)의 반환을 청구하는 반소를 제기하였다.

#### 2. 당사자의 주장

##### 1) 신청인

신청인은 성실히 홈페이지 제작을 완료하고 최종 검수 확인까지 받았다. 계약에서 정한 기간보다 제작 기간이 지연되긴 하였으나 이는 피신청인이 계속 요구사항을 추가하거나 변경하였기 때문으로 피신청인과 협의하여 진행한 것이니 개발기간 도과에 대한 신청인의 과실은 없다.

또한 모바일 어플리케이션은 기술적인 오류가 발생할 일이 거의 없고 안정화 기간 중이

라 이에 대한 모바일 어플리케이션의 최종 검수확인도 문제없이 이루어졌다. 모바일 어플리케이션의 마켓 등록이 예정보다 늦어진 이유는 피신청인이 추가 요구사항을 요청하여 지연된 것이고 등록과정에서 변수가 많으니 순차적으로 일정을 조율하여 진행하기로 사전에 합의가 되었으므로 신청인에게 귀책사유가 있다는 피신청인의 주장은 타당하지 않다. 또한 피신청인이 주장하는 모바일 어플리케이션의 오류는 서버 문제였고 서버를 이전하는 방법으로 해결하였다. 따라서 피신청인은 신청인에게 대금을 지급할 의무가 있다.

## 2) 피신청인

신청인은 계약에서 정한 기간보다 1개월 지연하여 홈페이지를 납품하였으며, 모바일 어플리케이션은 납품도 하지 않은 상황에서 검수확인서를 작성해주지 않을 경우 서버를 닫겠다고 피신청인을 압박하여 12개월 간 하자처리 및 기한 내에 어플리케이션 서비스를 제공받는 조건으로 검수확인을 받아간 것이다.

이후 신청인이 모바일 어플리케이션을 납품하긴 하였으나, 애초에 계약에서 정한 어플리케이션 마켓 등록기간보다 AOS버전은 1개월, IOS버전은 2개월 지연하여 등록하였으며, 등록된 어플리케이션 마저도 자체 기능에 오류가 자주 발생하여 서비스를 개시할 수 없는 상태였다. 이에 피신청인은 모바일 어플리케이션 기능의 하자로 정상적인 영업이 불가능하므로 신청인에게 계약해제를 전제로 기지급금 반환을 통보하는 내용증명을 발송하였다. 따라서 이 사건 계약은 해제되었으니 신청인은 피신청인에게 지급받았던 대금을 반환해야 한다.

## 3. 조정회의

### 1) 조정안

피신청인은 2015. 4. 30. 신청인으로부터 이 사건 계약의 결과물인 소프트웨어를 이전받고, 신청인으로부터 신청인이 제기한 가압류 신청을 해제하는 일체의 서류를 교부받음과 동시에 금 1,000,000원을 지급한다. 신청인에게 지급받은 소프트웨어의 저작권은 피신청인에게 있음을 확인한다. 신청인의 나머지 청구와 피신청인의 이 사건과 관련된 반소



는 포기한다.

## 2) 이유

본 사건에서 양 당사자는 홈페이지 제작 계약, 홈페이지 유지보수 계약, 모바일 어플리케이션 제작 계약의 3건의 계약을 체결하였다. 이에 따라 신청인은 홈페이지 제작을 완료하였고, 유지 보수 의무를 이행하였으며, 모바일 어플리케이션을 납품하였다. 홈페이지 및 모바일 어플리케이션 납품이 일정 기간 지연되었으나 이는 피신청인 측 사유도 일정부분 작용한 것으로 보이므로, 피신청인은 잔금 지급 자체를 거절할 수는 없을 것으로 판단하였다.

다만 모바일 어플리케이션의 경우 납품 지연 및 마켓 등록 과정에서의 오류 발견 등의 사정으로 인하여 피신청인은 모바일 어플리케이션을 새로 개발해야 하는 상황이었으므로, 신청인에게 납품받은 모바일 어플리케이션을 활용할 수 없는 사정이 있었다. 따라서 신청인의 청구 금액 중 모바일 어플리케이션 제작 계약의 목적 달성이 불가하게 된 부분을 감안하여 합의금액을 감액하는 것으로 양 측의 이견을 좁혀 나갔다. 감액한 대금 지급과 신청인이 본 사건과 관련하여 신청해놓은 가압류 해제 절차의 이행을 동시이행하도록 하고, 본 사건 계약에 따라 제작된 홈페이지, 모바일 어플리케이션의 저작권이 피신청인에게 있음을 확인하여 본 사건과 관련한 분쟁이 일거에 해결되는 효과를 도모하도록 하였다.

## 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

#### (4) ○○행정시스템 개발계약에 따른 대금지급 청구

▶ 사건번호 : 2015-00451

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인과 피신청인은 소프트웨어 개발 회사로서, 피신청인은 정부기관의 ○○행정시스템 개편 사업의 하수급인이다. 신청인은 피신청인이 원청회사에 납품하는 소프트웨어에 필요한 기술지원서비스를 제공하는 계약을 체결하였다.

이 사건 계약에 따르면 신청인이 용역을 적정하게 제공한 경우 피신청인이 지급해야 하는 용역대금은 총 100,000,000원(부가가치세 별도)인데, 선금금으로 42,000,000원만 지급되었다. 이에 신청인은 계약이행에 따른 미지급 용역대금 68,000,000원의 지급을 청구하고 있다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

당사자간 체결한 계약에 따르면 용역대금은 검수완료 후 당월에 지급받기로 하였다. 신청인이 이 사건 계약에 따른 물품을 성실히 납품하였음에도 불구하고 피신청인이 용역대금의 일부를 지급하지 않았으므로 피신청인은 이 사건 계약에 따라 미지급된 용역대금을 지급하여야 한다.

#### 2) 피신청인

본 계약과 관련하여 피신청인은 원청회사로부터 계약해지 통보를 받았다. 원청회사의 계약해지 사유를 확인해본 결과, 그 이유가 신청인이 기술지원서비스 업무를 수행하지 않은 점에 있다는 것을 알게 되었다.

신청인에게는 채무불이행으로 기지급한 선금금 42,000,000원의 반환을 요청하는 내용증명을 발송한 상태이며, 계약을 이행하지 않았음에도 불구하고 용역대금을 청구하는 것

은 타당하지 않다.

### 3. 조정회의

#### 1) 조정안

신청인은 이 사건 청구를 포기한다. 신청인과 피신청인은 이견 합의 성립일을 기준으로 명목 여하를 불문하고 서로 간에 일체의 채권, 채무관계가 없음을 확인한다.

#### 2) 이유

양 당사자의 주장 및 제출 증거만으로는 신청인의 의무이행 완료 여부를 판단하기 어려웠다. 다만, 신청인이 계약의 이행을 위해 프로그램을 제작, 공급한 사실 자체는 인정되고, 피신청인 또한 원청 업체로부터 신청인이 납품한 프로그램에 관하여 이의 제기 및 원 계약에 따른 대금지급거절 통지를 받은 사실 자체도 인정된다.

본 분쟁이 재판에서 다뤄질 경우 정확한 판단을 위해 해당 프로그램의 하자 여부에 대한 전문가의 감정이 필요하나, 신청인과 피신청인 모두 감정비용의 지출에 부담을 느끼고 있었다. 또한 만약 감정 결과 계약해제에 이를 정도로 하자가 분명하면 신청인이 오히려 피신청인에게 기지급받은 물품대금을 반환하여야 하고, 반대로 가벼운 하자에 불과하면 피신청인이 신청인에게 나머지 물품대금의 일부를 추가로 지급하여야 한다.

위와 같이 신청인과 피신청인 모두 재판의 결과에 따른 위험부담이 적지 않은 상황이며, 이를 회피하고 조속한 분쟁 해결을 위하여 서로의 청구를 포기하는 내용으로 조정안을 제시하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## (5) 소프트웨어 개발계약에 따른 대금지급 청구

▶ 사건번호 : 2015-00315

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 소프트웨어 개발사이고, 피신청인은 교육 사업을 하는 회사이다. 피신청인은 온라인 학습관리 서비스를 제공하려고 준비 중에 신청인에게 웹사이트 디자인 및 구축을 188,000,000원(부가세별도)에 의뢰하였다.

이 사건 계약에 따르면 신청인이 웹사이트를 약정한 기간 내에 납품하면, 피신청인이 수령한 날로부터 10일 이내에 검수하여 그 결과를 통보하고, 피신청인의 통지가 없을 경우 합격한 것으로 간주되며, 대금은 검수 후 10일 이내에 지급해야 한다.

신청인은 개발기간 내에 웹사이트 디자인 및 구축을 완료하고 납품하였으나, 피신청인은 개발된 디자인을 문제 삼으며 잔금 일부를 지급하지 않았다. 이에 신청인은 피신청인을 상대로 미지급된 잔금 41,000,000원(부가세 별도) 및 위자료 3,000,000원을 청구하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

신청인은 피신청인 담당자들과 매주 회의를 통해 경과를 보고하면서 업무를 진행하였고 계약에 따른 물품을 성실히 납품하였다. 계약 내용 외 추가로 요구한 사항도 반영하였으므로, 피신청인이 계약기간 중에 디자인 수정을 요구했다면 수정하였을 것이다. 그동안은 의견이 없다가 대금 지급일이 경과하자 갑자기 문제를 제기하는 것은 부당하며, 개발팀이 철수한 현재 상태에서 디자인 수정은 불가능하다.

또한 피신청인은 신청인이 구축한 웹사이트를 회원들에게 오픈하였으니, 이 사건 계약에 따라 신청인에게 용역대금을 지급하여야 한다.

## 2) 피신청인

신청인이 해당 분야의 전문가이기 때문에 브랜드 론칭과 웹서비스 기획 및 웹페이지 디자인에 대한 계약을 체결한 것인데, 납품받은 결과물의 품질이 너무 낮아서 100,000,000원이 넘는 비용이 투입된 개발물이라고 볼 수 없었다.

피신청인이 타 프로그래머에게 알아본 바로는 납품받은 결과물은 10,000,000원의 가치도 없다고 하였다. 검수 후 이 점을 알게 되어 신청인에게 기획 및 디자인 부분의 수정을 요구하였으나 신청인이 거부하였으므로, 피신청인은 신청인에게 잔금을 지급할 이유가 없다.

## 3. 조정회의

### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 2015. 5. 10.까지 25,000,000원을 지급하며, 위 기일까지 미지급시에는 이에 대하여 연 20%의 비율에 의한 금원을 가산하여 지급한다. 신청인은 나머지 청구를 포기한다.

### 2) 이유

이 사건은 콘텐츠 관련 사건에서 빈번하게 나타는 완성도에 대한 신청인과 피신청인 간 입장 및 의견에 차이에서 비롯된 분쟁에 해당한다.

이 사건의 경우 신청인이 기획디자인 부분에 대하여 기한보다 4일이나 빠르게 목적물을 납품하였고, 피신청인이 별다른 검수결과의 통지 없이 완료금의 일부를 신청인에게 지급하였다. 또한 신청인이 목적물을 납품한 경우 피신청인은 이를 수령한 날로부터 10일 이내에 검수결과를 서면으로 통지하여야 함에도 불구하고 위 기간 내에 통지하지 않았다.

위와 같이 신청인이 피신청인과 관계에서 계약이행에 대한 문제를 발견할 수는 없었으나, 피신청인은 신청인이 납품한 목적물에 대하여 부족을 지적하였고 신청인이 납품한 목적물의 가치가 100,000,000원 이상으로 판단하기에는 너무 과하다는 점을 감안하여 피신청인은 신청인에게 25,000,000원을 지급하도록 조정안을 제시하였다.

#### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## (6) 교육용 어플리케이션 개발계약에 기한 개발비 지급 청구

▶ 사건번호 : 2015-00943

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 소프트웨어 개발사이고 피신청인은 학원 운영 및 교육 서비스업을 영위하는 회사이다.

신청인과 피신청인은 교육용 어플리케이션 개발 계약을 체결하였다. 신청인은 계약 내용에 따라 어플리케이션 완성품을 피신청인에게 납품하였지만, 피신청인은 개발비 95,700,000원을 지급하지 않았다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

어플리케이션 개발사가 프로그램을 개발하는 데에는 의뢰사의 협력이 중요하다. 그러나 피신청인은 어플리케이션의 주된 내용이 될 교육 콘텐츠를 적시에 제공하지 않았으며, 어플리케이션에 수반될 기능에 대해서도 수시로 요구사항을 변경하였다. 심지어 갑작스럽게 개발기간 단축을 요구하기도 하였다.

위와 같은 사정으로 인하여 신청인은 계약서에 명시된 개발 기한을 조금 넘겨 어플리케이션 완성품을 납품하였다. 피신청인은 완성품에 대한 최종 검수를 차일피일 미루다가 오류가 많아서 대금을 지급할 수 없다는 최종 검수 의견을 밝혔다. 피신청인은 총 32건의 오류가 발견되었다고 주장하나, 이 중 신청인의 사유로 인한 오류는 6건이며, 나머지는 모두 피신청인이 제공한 콘텐츠 자체의 하자로 인한 것이다.

신청인이 최종 검수 의견을 받은 후 하루 만에 오류를 수정하여 피신청인에게 재검수를 요청하였으나 피신청인은 여전히 대금지급을 거절하고 있다.

## 2) 피신청인

신청인과 어플리케이션 개발에 관한 협의를 한 것은 사실이지만 정식으로 계약을 체결하지는 않았다. 신청인이 계약서라고 주장하는 문서에는 피신청인의 서명 및 날인이 없다.

설사 계약이 체결되었다고 하더라도 신청인은 계약상의 의무를 이행하지 않았으며, 최종검수에 불합격하였기 때문에 신청인의 대금지급 청구는 타당하지 않다. 납품된 프로그램은 중요 부분에 오류가 발생하였으며, 이후 신청인이 여러 차례 수정본을 제출하였으나 오류가 해결되지 않았다.

## 3. 조정회의

### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 44,000,000원을 지급한다. 신청인은 피신청인에게 제공된 용역 결과물에 관한 권리가 피신청인에게 있음을 확인한다. 신청인의 나머지 청구를 포기한다. 양 당사자는 본 건과 관련하여 민, 형사 소송 등 법적 절차를 진행하지 아니한다. 조정비용은 각자가 부담한다.

### 2) 이유

계약서에 날인이 되어 있지 않았으나, 계약서의 내용대로 신청인이 개발을 하여 피신청인 측에 제공하였고, 피신청인도 이를 제공받았던 점, 피신청인도 계약서의 내용을 근거로 신청인이 자신의 채무를 모두 이행하지 않았다고 주장하고 있는 점 등을 고려하면 계약은 체결된 것으로 보는 것이 타당하다.

신청인이 납품한 프로그램의 오류가 일부 있었던 것으로 보이나, 이는 수정 보완이 가능하므로 오류가 존재한다는 이유로 대금 지급의무를 면할 수는 없다.

이행보증금은 신청인의 개발에 대한 이행을 보증하기 위한 것인데 이미 개발이 완료된 이상 이행보증금의 의미가 크지 않으므로, 피신청인이 주장하는 프로그램의 오류를 모두 수정 보완하는 것을 조건으로 지연손해금을 제외한 약정금 전액을 지급하는 것으로 합의하였다.



#### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## (7) 온라인 교육용 시스템 개발계약 관련 계약금 반환 청구

▶ 사건번호 : 2015-01581

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 온라인 교육서비스 회사이며, A사는 소프트웨어 개발사이다. 신청인은 온라인 교육 운영시스템 개발을 총 개발금 100,000,000원에 의뢰하였고, 위 운영시스템 개발 계약을 A사의 사내이사인 피신청인이 연대보증하였다.

신청인은 시스템 개발이 진행되는 동안 선수금과 중도금으로 총 66,000,000원을 A사에 지급하였다. 그런데 A사는 시스템 개발이 완료되기 전에 개발을 포기하였다. 이에 신청인은 이미 지급한 66,000,000원의 반환을 피신청인에게 요구하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

피신청인은 갑작스럽게 시스템 개발을 할 수 없다고 통보하였고, A사는 폐업을 하였다. 따라서 연대보증인인 피신청인이 기지급된 66,000,000원을 반환할 의무가 있다.

#### 2) 피신청인

신청인은 A사에 선수금과 1차 중도금만 지급하였다. A사는 시스템 개발을 90%정도 완성하였으며, 이 사건 계약서에 명시된 지급기준에 따라 신청인에게 2차 중도금의 지급을 청구하였으나 거부당하였다.

한편 완성품에 대한 오류 테스트 및 수정만 남은 상황에서 신청인 측의 사유로 개발 사업이 지지부진해졌다. 신청인이 2차 중도금을 지급하지 않아 A사의 경영상태가 악화되었고, 결국 시스템 개발을 완료할 수 없게 되었다.

### 3. 조정회의

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 20,000,000원을 지급한다. 신청인은 나머지 청구를 포기한다. 조정비용은 각자가 부담한다.

#### 2) 이유

이 사건 온라인 교육 운영 시스템 개발은 당초의 계획과 달리 장애사유가 많았고 결국 중간에 중단되었다. 이 때문에 사업실패에 대한 책임을 신청인과 피신청인이 부담하게 된 사안이다.

더욱이 콘텐츠 분쟁의 특성상 전체 사업이 이미 실패로 돌아간 상황에서 개발된 시스템의 버그수정은 큰 의미가 없고 담당하던 사원까지 퇴사한 상황이라 시스템의 수정 역시 여의치 않았다.

이에 조정부부는 현 상황에서 정산이 가능한 비용에 대하여 논의를 집중하도록 하였고 그 비용 중의 일부를 피신청인이 신청인에게 지급하는 선에서 양 당사자간의 합의가 이루어졌다. 콘텐츠 분쟁에 대한 이해 및 분쟁과정에 남은 사람들은 최종책임을 지는 약자라는 공감대 형성이 분쟁해결에 많은 도움이 되었다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## 4. 캐릭터 등 (캐릭터, 만화, 공연, 출판)

### (1) 출판계약 이행 청구

▶ 사건번호 : 2015-00248

▶ 조정방법 : 대면

#### 1. 사건개요

피신청인은 도서출판사이며, 신청인은 책을 출판하려는 자이다. 양 당사자는 신청인이 피신청인에게 원고를 전달하면, 피신청인이 4개월 내에 책을 출판하고 계약금 2,000,000 원과 10%의 인세를 지급하는 출판권설정계약을 체결하였다.

신청인은 피신청인에게 원고를 전달하였는데, 이후 원고 수정 과정에서 신청인과 피신청인 사이에 의견 차이가 발생하였다. 피신청인은 출판 취지에 맞게 원고를 수정해달라고 요청하였으나, 신청인은 수정할 필요가 없다는 입장으로 본래의 원고 그대로 출판할 것을 최고하였다. 피신청인은 신청인이 수정 원고를 인도하지 않는다는 이유로 더 이상 출판 계약의 진행을 원치 않는다는 내용증명을 통해 계약 해제를 통보하였다. 이에 신청인은 피신청인이 도서 출판계약 이행할 것을 주장하며 조정을 신청하였다.

#### 2. 당사자의 주장

##### 1) 신청인

이 사건 계약에 따르면 출판을 1월 말까지 완료해야 했으나 피신청인이 일정상 어렵다고 하여 2월 말까지 출판하는 것으로 일정을 조율해주었고, 집필한 원고도 모두 제공하였는데, 피신청인이 중도에 계약파기를 통보하는 것은 부당하다.

신청인은 계약금을 지급받은 후 계약이 정상적으로 이행되리라 믿고 추천사 요청을 하였으며, 온라인 홍보마케팅 계획 및 출판 이후 강의 등 교육계획을 수립하여 진행하였고, 그 과정에서 시간 및 비용을 지출하였다.

따라서 피신청인은 예정대로 출판계약을 이행해야 하며, 이행이 불가능하다면 신청인에

게 계약 파기로 인한 정신적 · 물질적 손해배상을 해야 한다.

## 2) 피신청인

출판일을 2월 말로 조정한 이유는 신청인으로부터 완전한 원고를 인도받지 못하였기 때문이다. 12월 중순경 신청인에게 12. 31.까지 완전한 원고를 송부할 것을 요청하였으나 이행이 되지 않았고, 1. 12.까지 기일을 정하여 최고하였지만 역시 이행되지 않았다.

또한 신청인은 출판의도와 맞지 않는 타인의 저작물을 피신청인에게 인도하고 이를 이용하여 출판할 것을 일방적으로 요구하였으며, 담당 실무자와의 소통을 거부하는 등 무성의한 태도를 보였다. 도서 출판은 상호 간의 신뢰가 바탕이 되어야 하므로 신청인과 신뢰관계가 깨진 상황에서 출판을 진행할 수 없다고 판단하고 계약 해제를 통보하였다.

따라서 이 사건 계약은 해제되었으며, 기지급한 계약금 2,000,000원의 반환을 청구한다.

## 3. 조정회의

### 1) 조정안

신청인과 피신청인 사이에 체결된 2014. 12. 5.자 출판권설정계약은 쌍방 합의 하에 종결한다. 피신청인은 신청인에게 지급한 계약금 반환청구를 포기하고, 신청인으로부터 받은 출판 도서기획서 1부, 최종원고 링바인더 1부, 부록 1부를 2015. 3. 20.까지 신청인에게 발송한다. 피신청인은 신청인으로부터 전송 받은 원고파일 등을 삭제한다. 신청인은 나머지 청구를 포기한다. 신청인과 피신청인은 이 사건이 원만히 해결되었으므로 별도의 법적 절차를 진행하지 않는다.

### 2) 이유

저자와 출판사가 출판계약을 체결하였으나 저자가 즉시 출판을 하는데 있어서 아무런 지장이 없는 ‘완전 원고’를 인도하였는지 여부에 의견차이가 심하여 분쟁으로 발전한 사안이었다. 이 사건 계약 내용에는 작가의 완전 원고 인도 의무, 완전 원고의 정의 및 품질, 출판사의 출판 의무 등에 관하여 정한 바가 없었다.

피신청인이 신청인에게 수차례 이메일 등을 통하여 원고의 수정 및 보완을 요청하였으나 이에 신청인이 수정 및 보완이 필요하지 않다는 이유로 응하지 않았던 점을 미루어 볼 때, 피신청인의 계약해제가 부당하다고 보기에 부족하다.

조정회의 당시 피신청인은 이미 신청인의 원고로 서적을 출판할 의사가 없다고 하여 계약관계를 회복하여 출판을 더 이상 진행할 수는 없었다. 따라서 서로간의 계약관계를 종료하여 분쟁을 조속히 해소하는 차원에서 조정안을 제시하였다. 특히 피신청인을 설득하여 피신청인이 계약금을 포기하는 선에서 양보하고, 신청인도 별도의 금전 배상청구를 포기하고, 피신청인은 신청인으로부터 받은 출판계약 관련 일체의 서류(파일)를 반환 및 삭제하는 내용으로 조정안을 제시하였다.

#### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## (2) 연예인 전속계약 위반에 따른 손해배상 청구

▶ 사건번호 : 2015-00586

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 연예매니지먼트 회사이고 피신청인은 신청인의 소속 연예인이다. 신청인과 피신청인은 전속 매니지먼트 계약을 체결하였고, 피신청인은 남성 아이돌 그룹 ○○의 멤버로서 데뷔 준비를 하였다. 신청인은 ○○의 1집 앨범 제작을 위해 1년여 간 각종 제반 비용을 투자했다. 그런데 앨범 녹음, 뮤직 비디오 촬영, 방송 출연 등의 일정을 앞두고 피신청인이 잠적하였고, 이어 신청인에게 이 사건 전속계약의 해지를 통보하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

피신청인이 연습장소에서 무단이탈하여 잠적한 이후에도 신청인은 피신청인에게 연락을 취하여 무단이탈의 책임을 묻지 않을 테니 복귀할 것을 계속 설득했다. 그럼에도 피신청인은 계속 복귀를 거부하고 결국에는 계약해지를 통보하였다.

나중에 알고 보니 피신청인은 무단이탈한 직후 다른 연예기획사의 지원을 받으며 왕성하게 연예활동을 해오고 있었다. 이러한 행위는 이 사건 전속계약을 명백하게 위반한 것으로 신청인이 그동안 피신청인을 위해 투자한 비용을 손해배상금으로 하여 29,208,502원의 지급을 청구한다.

#### 2) 피신청인

신청인은 이 사건 계약에 따라 피신청인의 연예활동에 필요한 인적·물적 자원을 제공할 의무가 있다. 그러나 신청인은 가수를 데뷔시키기 위한 체계적인 교육이나 훈련은 전혀 제공한 바 없고, 오히려 피신청인이 숙소비와 의상비 등을 ○○의 멤버들과 함께 돈을 모아서 지급하였다. 이에 피신청인은 신청인이 매니지먼트 업무를 수행할 능력이 없다고 판단

하고, 전속계약의 해지를 통지한 것이다.

또한 피신청인이 무단이탈 이후 왕성하게 연예활동을 해왔다는 주장은 사실이 아니다. 단순히 몇만 원 받고 TV광고 등의 보조출연자로 아르바이트를 하였을 뿐이다. 게다가 신청인이 주장하는 손해배상액은 터무니없이 과다 책정된 것이다.

### 3. 조정회의

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 22,000,000원을 지급한다. 신청인은 나머지 청구를 포기한다. 조정비용은 각자가 부담한다.

#### 2) 이유

신청인은 29,208,502원을 청구하고 있었으나, 조정회의에 출석하여 전속계약서상 위약벌 조항에 따라 해당 아이돌 그룹의 월평균 매출액에 피신청인의 잔여 계약기간인 77개월을 곱한 금액을 추가 청구할 예정이라고 밝혔다.

연예기획사와 소속 가수 간의 분쟁은 사업의 성격상 양자 모두에게 악영향을 미치고 장래의 사업에도 불리할 것이므로 서로 원만하게 합의로 종료하는 게 바람직하다고 판단하여 조속하게 분쟁을 해결하도록 당사자를 설득하였다.

그러나 양측의 주장이 첨예하게 대립되므로 추후 청구할 예정이었던 위약벌 부분은 신청인이 포기하는 것으로 하되, 대신 나머지 청구금액 중 피신청인이 그 이익을 계속 누리고 있다고 할 수 있는 성형수술비, 트레이닝 비용, 교육비용, 피부 헤어 관리 비용 등을 참작하여 합의금액을 제시하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.



### (3) 연예인 매니지먼트 계약의 효력 부존재 확인 청구

▶ 사건번호 : 2015-01448

▶ 조정방법 : 대면

#### 1. 사건개요

신청인들(2명)은 가수로 ○○이라는 그룹의 구성원이다. 피신청인은 신청인들과 전속 매니지먼트 계약을 체결한 연예매니지먼트 회사의 대표이다.

신청인들과 피신청인은 2009년에 연예인 전속 매니지먼트계약을 체결하고, 피신청인은 신청인들에게 계약금으로 5,000,000원을 지급하였다. 이후 신청인들은 방송 및 행사에 출연하는 등 활발하게 활동을 시작하였고, 2012년에는 1집 음반을 발매하였다. 그러나 신청인들과 피신청인 간의 관계는 점점 소원해졌고, 신청인들은 2015년 이 사건 전속계약의 무효를 주장하였다.

#### 2. 당사자의 주장

##### 1) 신청인들

애초에 이 사건 전속계약은 신청인들에게 지나치게 불리한 내용이 포함되어 있기 때문에 무효이다. 설사 무효가 아니라고 하더라도 피신청인이 계약상 의무를 이행하지 않았기 때문에 계약해지의 사유가 발생하였다.

우선 계약기간이 1집 음반 출판일로부터 8년간으로 되어 있는데, 1집 음반이 언제 발매되느냐에 따라 계약기간이 변동되고, 발매가 늦어질수록 계약의 종기도 무한히 연기될 수 있는 것이다. 공정거래위원회의 표준계약서에는 계약기간을 7년으로 정하고 있는데, 이 사건 전속계약은 이보다 지나치게 길어질 수 있으니 불공정하다.

또한 계약의 해지와 관련해서 신청인들의 책임 있는 사유로 계약이 해지된 경우에는 손해배상 및 계약금의 3배에 해당하는 위약금을 지급하도록 되어 있으나, 피신청인이 계약을 위반할 경우에 관해서는 아무런 정함이 없다.

위와 같은 내용은 민법에서 정한 선량한 풍속 기타 사회질서에 위반하는 것이므로 이 사

건 전속계약 전체가 무효이다.

한편 피신청인은 신청인들의 연예활동을 위한 각종 교육, 연습시설 및 생활비를 지원할 의무가 있으나 이를 제대로 이행하지 않았다. 또한 계약기간 동안 신청인들이 수많은 행사에서 노래를 불러서 피신청인에게 상당한 수익이 발생하였음에도 신청인들은 수익금을 제대로 정산 받지 못하였다. 이렇게 피신청인이 계약상의 의무를 이행하지 않았기 때문에 신청인들에게 계약해지권이 발생하였다.

따라서 계약이 무효이거나 해지되어 이 사건 계약은 더 이상 효력이 없다.

## 2) 피신청인

신청인들은 이 사건 계약을 체결할 당시에는 계약 조항에 관하여 아무런 문제제기를 하지 않았다. 왜 6년이 지난 지금에서야 계약이 무효라고 주장하는지 이유를 알 수 없다.

또한 피신청인은 신청인들을 위해 숙소와 생활비를 제공하였고, 6개월 정도 전문 강사의 레슨을 받을 수 있도록 지원하였다. 또한 수익금 분배와 관련해서는 주로 나이트클럽 등에서 행사를 한 것이어서 출연료가 많지 않아 각종 비용을 공제하고 나면 실제로 신청인들에게 돌아가는 금액이 거의 없거나 적을 수밖에 없었다.

## 3. 조정회의

### 1) 조정안

신청인들은 피신청인에게 각 1,000,000원을 지급한다. 신청인들과 피신청인은 서로 간의 이 사건 전속계약이 합의 해지되었음을 확인한다. 신청인들은 이 사건 계약기간 동안 피신청인이 제작한 음원을 향후 사용하지 않기로 하고, 피신청인은 피신청인이 운영하는 홈페이지와 인터넷 카페에 게재되어 있는 신청인들의 이름과 사진을 삭제한다. 신청인들은 나머지 청구를 포기한다. 조정비용은 각자가 부담한다.

### 2) 이유

조정 당사자들의 각 주장을 심리한 결과, 당사자들의 관계가 이미 파탄이 난 상태이고

젊은 여성들인 신청인들이 피신청인에 대해 매우 큰 거부감을 가지고 있는 상태였기 때문에 신청인들을 당해 연예매니지먼트 계약에 계속적으로 구속시키는 것은 지나치게 가혹할 수 있다고 판단되었다. 신청인들은 계약 관계에서 벗어나는 것이 매우 절박했던 반면, 피신청인은 계약 관계의 존속과 매니지먼트 계약의 계속적인 이행 보다는 본인이 신청인들로부터 무시당하고 있다는 감정적인 면 때문에 계약의 합의 해지에 동의를 하지 않고 있는 것으로 보였다.

따라서 피신청인의 감정을 누그러뜨릴 수 있는 정도의 금액을 신청인들이 지급하면서 그 동안 매니저로서 애써준 것에 대해 고마움을 표시하도록 하고, 피신청인에게는 어른으로써 젊은 신청인들의 앞길에 도움이 되도록 격려해 주고, 이미 파탄이 난 계약관계를 해지하는 것으로 조정을 유도하였다. 당사자들이 상대방에 대해 감정적으로 서운한 점을 조정인들로서 잘 들어주되, 서로에 대해서는 섭섭한 감정 표현을 자제하도록 유도함으로써 성공적인 조정에 이르렀다.

#### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

#### (4) 연예인 전속계약 효력 부존재 확인 청구

▶ 사건번호 : 2015-01740

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

피신청인은 연예매니지먼트 회사이며, 신청인은 피신청인 회사 소속 연예인이다. 다만, 피신청인은 신청인과 직접 전속계약을 체결한 것은 아니다. 신청인과 전속계약을 체결한 A 기획사가 해산하면서 관계사인 피신청인이 매니지먼트를 수행하게 된 것이다. 피신청인이 신청인의 매니지먼트를 진행하던 중 신청인과 피신청인은 2013. 9. 경 상호 합의 하에 연예활동을 중단하기로 결정하였다.

한편, 이 사건 계약에 따르면 피신청인은 신청인이 연예활동으로 얻는 모든 수익을 취득하며, 신청인에게 그 수익 중 일정비율을 분배해주어야 한다. 신청인은 피신청인에게 피신청인이 계약기간 동안 수익금 정산을 일부 누락하거나 정산내역을 통지하지 않는 등 정산의무를 이행하지 않았다는 것을 이유로 계약해지를 통지하는 내용증명을 발송하였다. 이어 신청인과 피신청인 사이에 이 사건 전속계약의 효력이 존재하지 않는다는 점에 대하여 확인을 구하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

매니지먼트 회사의 변경과 관련하여 피신청인은 신청인에게 계약 승계 동의를 얻거나 소속사 변경을 통지하지 않았으므로, 신청인과 피신청인 간에 계약관계는 존재하지 않는다.

전속계약이 존재한다 하더라도 본 계약 내용이 공정거래위원회의 대중문화예술인 표준계약서에서 규정하는 기간을 초과하는 등 표준계약서를 위반한 내용이 다수 포함되어 있어 불공정한 계약이므로 전속계약 전체가 무효이다.

또한 신청인은 과도한 업무를 소화하면서 받는 정신적 고통으로 더 이상 연예활동을 지속하기 어려워 피신청인과 협의 하에 연예활동을 중단하였고, 피신청인의 정산의무 불이

행 등을 사유로 전속계약 해지를 통지한 바 있으므로 이 사건 계약은 적법하게 해지되었다.

## 2) 피신청인

이 사건 전속계약은 적법하게 승계되었으므로 효력이 있으며, 신청인의 연예활동으로 인한 수익금은 계약에 따라 분배되었으므로 계약을 해지할 이유가 없다.

또한 신청인은 피신청인과 합의하여 계약 종료 시까지 연예활동을 중단하였다고 주장하지만 이는 사실이 아니다. 학업에 집중하고 싶다는 신청인의 사정을 고려하여 매니지먼트를 잠시 중단한 것 뿐 계약기간이 남아있으므로 피신청인은 언제든지 신청인에게 연예활동을 재기시킬 수 있다.

그리고 신청인이 피신청인과 상의도 없이 피신청인이 저작권을 보유하고 있는 곡으로 활동하고 있다는 사실을 확인하였는데, 신청인이 갑자기 계약해지를 요구하는 이유가 다른 매니지먼트와 계약을 하는 등 피신청인과 별개로 연예활동에 복귀하려는 의도가 있다고 의심된다.

## 3. 조정회의

### 1) 조정안

신청인과 피신청인 사이의 2007. 11. 1.자 전속계약은 2016. 12. 31.까지 유효하며, 위 기간까지 신청인은 피신청인과의 전속계약에 따른 활동 이외의 연예활동(미디어를 통한 방송활동에 한함)은 하지 않는다.

### 2) 이유

이 사안의 경우 신청인은 어느 정도 알려진 연예인이고 피신청인은 신청인이 알려지기까지 그 연예활동을 매니지먼트한 회사이다.

신청인은 매니지먼트 회사의 변경과 관련하여 피신청인이 신청인에게 계약 승계 동의를 얻거나 소속사 변경을 통지하지 않았으므로, 신청인과 피신청인 간에 계약관계가 존재하지 아니한다고 주장하나 매니지먼트 회사가 변경된 이후 2년 가까이 피신청인과 연예활동을

하였다는 점으로 보아 신청인의 주장을 인정하기 쉽지 않았다.

또한 신청인은 본 계약상의 존속기간이 공정거래위원회의 대중문화예술인 표준계약서에 서 규정하는 기간(7년)을 초과하는(10년) 등 표준계약서를 위반한 내용이 다수 포함되어 있어 불공정한 계약이므로 전체가 무효라고 주장을 하나 신청인이 주장하는 내용만으로는 계약전체가 무효로 될 정도로 불공정한 계약이라고 보기 쉽지 않았다.

게다가 신청인이 과도한 업무를 소화하면서 받은 정신적 고통으로 더 이상 연예활동을 지속하기 어려워 피신청인과 협의 하에 연예활동을 중단하였고, 피신청인의 정산의무 불이행 등을 사유로 전속계약 해지를 통지한 바 있으므로 이 사건 계약은 적법하게 해지되었다고 주장하나 신청인과 피신청인 합의하에 연예활동을 잠시 중단한 것이지 계약자체를 해지한 것으로 볼 수는 없고 신청인이 이후 계약해지 통지를 하였지만 해지사유가 있다고 보기는 쉽지 않다는 점 등으로 보아 위 계약이 유효하다고 판단되었다.

다만, 신청인의 모든 연예활동을 중단하게 하는 것은 가혹하다고 판단되어, 신청인과 피신청인 간 존속기간 동안에는 미디어를 통한 방송활동을 제외한 부분에 대하여는 신청인의 연예활동을 할 수 있게 하였다. 이에 신청인과 피신청인 사이 존속계약은 유효하며, 위 기간까지 신청인은 피신청인과의 전속계약에 따른 활동 이외의 연예활동(미디어를 통한 방송 활동에 한함)을 하지 않도록 조정하였다.

#### 4. 조정결과

당사자가 조정안을 거부하여 조정이 불성립되었다.

## (5) 만화출판 투자계약 위반에 의한 투자금 반환 청구

▶ 사건번호 : 2015-01112

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 중소기업에 대한 투자를 목적으로 하는 회사이고 피신청인은 만화 제작사이다. 양 당사자는 피신청인이 국내 유명 가수 ○○를 주인공으로 하는 만화를 기획하고, 신청인은 400,000,000원을 투자하는 계약을 체결하였다. 계약에 따라 신청인은 피신청인에게 투자금을 지급하였는데, 피신청인은 만화 제작의 중단 및 종료를 통보하였다. 이에 신청인은 기지급한 400,000,000원의 반환을 청구하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

피신청인이 만화를 출간하기로 약정한 기한이 경과하도록 만화를 출간하지 않았으나 곧 출간 예정이니 기다려달라는 요청을 받고 기다렸다. 그러나 결국 피신청인은 신청인에게 이 사건 프로젝트를 중단하게 되었다는 통보를 하였다. 피신청인의 책임 있는 사유로 이 사건 투자계약이 해지되었으므로 계약에 따라 피신청인은 신청인에게 투자금 400,000,000원의 반환 및 이자를 지급하여야 한다.

#### 2) 피신청인

피신청인은 만화 제작을 위해 가수 ○○의 퍼블리시티권을 관리하는 연예기획사 A와 업무제휴계약을 체결하였다. 이후 만화책 1, 2권을 제작하여 출간하려 하였으나, A가 가수 ○○의 이미지에 타격이 갈 수 있다며 출간을 허락하지 않았다. 어쩔 수 없이 처음부터 새로 작업을 시작하게 되었고, 이로 인해 제작기간이 연장될 수밖에 없었다.

이후 만화책 수정본을 제작하여 A의 승인을 기다렸으나 A는 납득할 수 없는 이유를 들며 업무제휴계약을 해제하겠다고 통보해왔다. 그러므로 이 사건 프로젝트가 중단된 것은 피신

청인의 책임이 아니라 A의 책임이다.

이 사건 프로젝트에는 신청인을 비롯하여 여러 회사가 참여했는데, 만화 제작 중단으로 인해 피신청인이 가장 큰 손해를 보았다. 이러한 피신청인의 사정을 신청인이 헤아려줬으면 좋겠다.

### 3. 조정회의

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 400,000,000원을 지급하기로 하되, 100,000,000원 씩 4회로 분할하여 지급한다. 만약 피신청인이 위 지급을 1회라도 지체할 경우에는 기한의 이익을 상실하고, 미지급금에 대하여 지연손해금을 가산하여 지급한다. 신청인의 나머지 청구를 포기한다. 조정비용은 각자가 부담한다.

#### 2) 이유

양 당사자가 제출한 서면과 증거서류, 조정기일에서의 쌍방 주장을 검토해본 결과 피신청인의 주장은 법률상 이유가 없는 것으로 판단되었다. 양 당사자를 분리 심문하여 피신청인측에 법원의 판단을 받게 될 경우 패소할 가능성이 높다는 점을 설명하였고, 청구금액 전액을 지급하되 분납의 혜택을 받으라고 설득하여 조정안을 작성하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.



## (6) 만화 출판권 및 배타적 발행권 설정계약 해지와 손해배상 청구

▶ 사건번호 : 2015-01421

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인들은 신인 만화 작가들이고 피신청인은 e-book 형태의 온라인 만화 잡지를 발행하는 사업자이다. 피신청인은 신청인들과 각 신청인이 창작한 연재만화 작품에 관한 출판권 및 배타적 발행권 설정 계약을 체결하였다.

이 사건 계약 내용에 의하면 신청인들이 창작한 작품이 피신청인의 전자잡지에 게재되어 최종화가 첫 발행되는 일자로부터 1년의 기간 동안 피신청인이 해당 만화에 대한 출판권 및 배타적 발행권을 가지고, 이에 기하여 피신청인은 만화 작품을 자체적으로 발행하거나 사이트 및 협력회사에 판매할 수 있으며, 그 대가로 신청인들에게 저작권료를 지급해야 한다.

한편, 신청인들은 피신청인이 이 사건 계약에 의한 매출내역 공개 등 정산의무와 저작권료 지급의무를 이행하지 않았다고 주장하면서, 피신청인의 계약상 의무 불이행으로 인하여 당사자간 신뢰관계가 깨져 더 이상 계약관계를 유지할 수 없다며 내용증명으로 계약 해지를 통지하였다. 이에 피신청인은 신청인들이 주장하는 계약상 의무를 이행하였다고 반박하며 저작권료 지급을 거절하였다.

또한 피신청인은 신청인들이 계약해지의 의사를 표시한 이후에도 신청인들의 만화 작품을 웹사이트에서 계속 판매하는 등 상업적인 사용을 중단하지 않았다.

이에 신청인들은 이 사건 계약에 따른 미지급 저작권료 각 1,000,000원 및 해지 이후 신청인들의 작품을 무단으로 판매한 부분에 대한 손해 각 1,000,000원과 이로 인하여 신청인이 작품을 판매하지 못하여 발생한 손해 각 1,333,334원 합계 각 3,333,334원의 지급을 청구하였다.

## 2. 당사자의 주장

### 1) 신청인들

피신청인이 만화작품의 실제 판매건수, 판매대금에 관한 구체적인 자료의 공개를 거부하여 정확한 저작권료 및 그 산정 근거를 알 수 없었는데, 신청인들이 직접 판매처 한 곳의 판매건수를 확인하여 피신청인이 통지한 건수와 상당한 차이가 있음을 확인하였다. 이로 미루어 짐작해 보면, 피신청인이 판매건수를 축소 고지하여 신청인들에게 지급하여야 할 저작권료 상당 부분을 미지급한 것을 알 수 있다.

또한 신청인들은 계약해지를 통보하면서 피신청인에게는 더 이상 만화작품에 대한 권리가 없음을 분명히 밝혔으나 계약해지 이후에도 각 판매처에서 신청인들의 만화 작품이 계속 판매되었으며 이로 인해 신청인들은 해당 판매처에 남은 연재분을 판매하지 못하였다.

따라서 피신청인은 신청인들에게, 계약위반 및 불법행위로 인한 손해에 대한 배상으로 각 3,333,334원을 지급하여야 한다.

### 2) 피신청인

신청인들은 피신청인이 만화작품 판매량, 판매금액, 수익 등을 공개하지 않았다는 이유로 피신청인이 정산의무를 위반하였다고 주장하나, 이 사건 계약에는 피신청인이 전자잡지의 발행 부수 통보의무만을 정하고 있으므로, 정산의무 위반 관련 신청인들의 주장은 타당하지 않다. 게다가 피신청인은 신청인들이 이와 관련한 문제제기를 한 후 가지고 있는 모든 정산자료를 공개하였다.

또한, 신청인이 확인한 판매처의 판매건수는 해당 월의 판매건수가 아닌 누적건수이기 때문에 피신청인이 통지한 건수와 다른 것이다. 처음 잡지 판매 당시 무료로 잡지를 열람할 수 있는 이벤트를 진행하였는데, 당시 무료 구독건수도 모두 포함되어 차이가 난 것이다. 한편, 무료 이벤트 관련하여 판매처로부터 받은 대가도 모두 수익분배 비율대로 정산하였다.

따라서 신청인들의 계약해지는 이유가 없고, 계약해지를 전제로 손해배상을 청구하는 것은 부당하다. 오히려 신청인들이 원고를 인도하지 않아 발생한 피해와 신청인들이 피신청인의 명예를 훼손하는 내용의 게시물을 온라인에 유포하여 입은 피해에 대한 손해배상을

청구할 예정이다.

### 3. 조정회의

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인들에게 각 1,000,000원을 지급한다. 피신청인은 반소청구를 포기하고 형사 고소를 취하한다. 피신청인이 현재 사이트에서 판매 및 유통 중인 신청인들의 만화 작품을 조정일 이후로 판매하지 않는다. 신청인들은 ‘양 당사자 사이에 의사소통 상의 오해로 인하여 사실과 다르게 표현된 부분이 있었으나 분쟁이 원만히 잘 해결되었다’는 취지의 게시글을 피신청인 사이트에 3개월 간 게재한다.

#### 2) 이유

양 당사자는 조정에 회부된 시점에서 이미 신뢰관계가 깨진지 오래되었으며, 민사 분쟁과 별개로 피신청인이 신청인들을 형사 고소하여 형사 사건이 진행 중에 있는 등 양 당사자의 관계는 쉽게 회복되기 힘든 상황이었다.

조정회의에서 양 당사자를 대면하여 내심의 의사를 파악해보니, 양 당사자 모두 금전적 이득을 얻고자 하는 것보다는 자신의 주장이 정당함을 소송 절차를 통하여 인정받고, 분쟁으로 인하여 손상된 명예를 회복하기 위함이 주된 목적이었다. 이러한 점을 고려하여 금전 청구는 합리적인 선에서 조정하고, 형사 고소의 취하, 인터넷 게시글 게재 등 당사자들의 의사를 최대한 반영한 차원에서 조정안을 제시하였다.

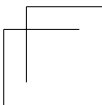
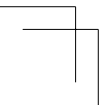
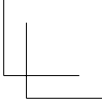
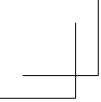
### 4. 조정결과

당사자가 조정안을 거부하여 조정이 불성립되었다.



# 부록

1. 콘텐츠분쟁조정위원회 활동 소개
2. 콘텐츠이용자 보호지침
3. 콘텐츠 관련 분쟁 조정규정



# 부 록

## 1. 콘텐츠분쟁조정위원회 활동 소개

### (1) 이용자 보호를 위한 사전 분쟁예방

최근 몇 년 사이 모바일 시장이 급성장하는 등 콘텐츠시장이 하루가 다르게 변화하고 성장하면서 이와 동시에 이를 이용하는 콘텐츠 이용자의 피해 및 분쟁도 점차 다양화되고 있다.

그러나 전통적인 분쟁 해결 제도인 소송에는 많은 경제적·시간적 비용이 소요되기 때문에, 분쟁 해결 비용이 콘텐츠 거래가액보다 많아져서, 콘텐츠 이용으로 인한 피해를 소송으로 해결하기에는 현실상 어려움이 있다. 따라서 콘텐츠 이용자 피해 구제책은 사후 구제뿐만 아니라 사전 예방이 필수적이라 할 수 있다. 이에 한국콘텐츠진흥원에서는 콘텐츠분쟁이 발생하기 전에 분쟁이 일어나지 않도록 콘텐츠 민원상담 창구운영, 콘텐츠 사업자 이용약관 모니터링, 콘텐츠 분쟁예방 캠페인 사업을 통해 콘텐츠 이용자의 권익을 보호하고 있다.

#### ① 콘텐츠 민원상담 창구운영

콘텐츠분쟁조정위원회는 급증하는 콘텐츠 이용 민원을 신속하고 전문적으로 처리하기 위해 콘텐츠 이용보호와 관련한 전문 상담원을 배치하여 전화, 온라인, 방문 등을 통한 상담 창구(상담전화 1588-2594)를 운영하고 있다. 2015년 총 상담 건수는 4,089건이다.

콘텐츠 관련 분쟁을 예방하기 위해 그동안의 상담 사례를 모아 <2015 콘텐츠이용자보호

상담사례집>을 발간하였다. 사례집에는 콘텐츠의 정의, 콘텐츠 관련 국내법, 2014년 상담 현황 그리고 접수된 상담 중 대표적인 사례를 게임, 음악·영상, 이러닝 등 분야별로 나눠 계정정지, 미성년자 결제, 비정상적인 콘텐츠 피해, 청약철회, 계약해지 등 항목별로 관련 법령에 대한 설명과 함께 수록하였다.

## ② 콘텐츠 사업자 이용약관 모니터링

문화체육관광부는 2012년 3월 26일, 콘텐츠 사업자들이 불공정한 약관과 서비스를 제공하여 이용자가 피해를 입는 일이 없도록 「콘텐츠이용자보호지침」을 제정해 고시하였으며, 2015년 3월 이를 개정하였다. 콘텐츠이용자보호지침에 따르면 콘텐츠 사업자는 콘텐츠를 거래할 때 이용자를 보호하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 과오금의 환불, 콘텐츠 이용계약의 해제·해지의 권리, 콘텐츠 결함 등으로 발생하는 이용자의 피해에 대한 보상 등의 내용이 포함된 약관을 마련하여 이용자에게 알려야 하며, 사업자가 사용하는 약관이 이용자보호지침의 내용보다 이용자에게 불리한 경우 이용자보호지침과 다르게 정한 약관의 내용을 이용자가 알기 쉽게 표시하거나 고지하여야 한다.

콘텐츠분쟁조정위원회는 「콘텐츠산업진흥법」 제26조 제1항 제2호 및 제28조를 근거로 이용자보호지침의 준수에 관한 실태조사(콘텐츠사업자 이용약관 모니터링)를 2011년부터 매년 실시하고 있다. 조사에 앞서 콘텐츠사업자들을 대상으로 콘텐츠이용자보호지침을 반영한 약관을 사용할 수 있도록 유도하고, 콘텐츠이용자 권익 보호에 대해 교육한다. 이를 통해 이용자의 피해를 사전에 예방하고 신뢰할 수 있는 콘텐츠 이용 환경을 조성하여 콘텐츠산업의 건전한 발전을 도모하고자 한다.

2015년도 콘텐츠이용약관 모니터링은 상위 콘텐츠 사업자(인터넷 순위 사이트 기준), 장르별 메이저 사업자, 콘텐츠분쟁조정위원회 피신청인으로 접수된 사업자 등을 대상으로 게임, 영상, 음악, 포털, 앱마켓, 이러닝, 출판의 7개 장르에 250개 콘텐츠 사업자를 선정하여 실시했다. 모니터링 항목은 이용자보호지침의 대분류 9항목, 세부 사항 25개 항목이며, 모니터링 과정은 ① 모니터링 사업자 선정 및 모니터링 항목 확정, ② 콘텐츠 이용약관 모니터링 시행 안내 및 교육, ③ 약관 모니터링 실시, ④ 약관 모니터링 결과 사업자 통



보, ⑤ 이의 신청 및 컨설팅, ⑥ 자진 수정, ⑦ 수정 사항 확인 및 사업자에게 결과 통보의  
총 7단계로 진행했다.

2015년 모니터링 결과 콘텐츠이용자보호지침의 전체 준수율은 89.3%로 나타났다. 이는  
2014년 81.7%에 비해 7.6% 상승한 결과다. 이용자 보호 제도에 대한 지속적인 교육과 홍  
보를 통해 콘텐츠 이용자들은 소비자 주권의식이 높아져 자율적으로 피해를 예방하고, 사  
업자들은 콘텐츠이용자보호지침 교육 및 모니터링을 통해 이용자의 권익을 자율적으로 보  
호하는 등 건전한 이용 환경이 조성된 것으로 파악된다.

〈표1〉 2015년도 콘텐츠이용자보호지침 준수 여부 모니터링 항목

대분류	세부사항	콘텐츠이용자보호지침 (15.3.26 개정)
Ⅰ 약관 교부·설명	1. 일반적으로 예상되는 방법으로 약관 명시	제5조 2항
	2. 약관을 다운로드 또는 인쇄	제5조 4항
Ⅱ 약관 변경	3. 약관변경 최소 7일전 적용일자 및 변경사유의 공지	제6조 1항
	4. 변경약관을 이메일, 문자 등으로 공지	제6조 1항
	5. 변경약관적용에 대한 이용자의 동의여부 확인	제6조 2항
Ⅲ 정보 제공 의무	6. 콘텐츠의 제작자 및 판매자에 관한 사항	제7조 1항 1호
	7. 콘텐츠의 명칭·종류 및 내용	제7조 1항 2호
	8. 콘텐츠의 등급 표시	제7조 1항 3호
	9. 콘텐츠의 가격과 그 지급방법 및 시기	제7조 2항 1호
	10. 청약의 철회 및 계약 해지의 기한, 행사방법, 효과에 관한 사항	제7조 2항 3호
	11 콘텐츠의 교환, 반품, 보증과 그 대금 환불의 조건 및 절차	제7조 2항 5호
	12. 전자매체로 공급이 가능한 콘텐츠의 전송·설치 등과 관련하여 요구되는 기술적 사항	제8조 2항 6호
Ⅳ 과요금 환불	13. 미성년자인 경우 법정대리인의 동의	제7조 2항 12호
	14. 대금결제와 동일한 방법으로 과요금 환불	제10조 2항
Ⅴ 청약철회 등	15. 사업자의 책임 있는 사유로 인한 경우 과요금 전액의 환불	제10조 3항
	16. 계약서 교부일 또는 공급일로부터 7일 이내에 청약철회 허용 여부	제12조 1항 1호
Ⅵ 계약 해제·해지	17. 콘텐츠 내용이 다르게 이행된 경우 3월, 30일 이내 청약철회	제12조 3항
	18. 이용자에게 해제 또는 해지권의 부여	제14조 1항
	19. 사업자의 해제 또는 해지 사유 명시	제15조 2항 예시15
	20. 청약을 철회, 해제 또는 해지할 수 있는 수단을 계약 체결 시 사용방법에 추가해서 하나 이상을 제공	제21조 1항
Ⅶ 하자 피해 보상	21. 이용대금의 결제와 동일한 방법으로 환불	제18조 3항
	22. 하자 발생 시의 적절한 피해보상기준의 제시	제22조, 제23조

대분류	세부사항	콘텐츠이용자보호지침 (15.3.26 개정)
Ⅷ 이용자 보호	23. 이용자의 불만 또는 피해 구제 요청을 위한 인력 및 체계 구비	제20조 2항
	24. 포인트 서비스 종료 시 30일전까지 고지, 이용하지 못한 포인트 보상	제26조 3항
Ⅸ 콘텐츠 분쟁해결	25. 제소 당시 이용자의 주소, 거소를 관할하는 지방법원의 전속 관할	제28조 1항

### ③ 콘텐츠 분쟁예방 캠페인

한국콘텐츠진흥원은 콘텐츠 이용보호 사업의 일환으로 콘텐츠 분쟁예방 캠페인을 추진하고 있다. 2015년 캠페인은 한국콘텐츠진흥원 콘텐츠분쟁조정위원회 민원상담 중 게임 장르가 전체 민원의 65%인 것을 감안하여 게임콘텐츠분쟁으로 한정하여 진행되었으며, <스마트한 게임유저들의 공.략.법(공정한 약관 확인법)>을 캠페인명으로 정하고 콘텐츠 분쟁 요소를 미리 확인하고 예방하기 위해 ‘콘텐츠이용약관을 꼭 확인하자’는 메시지를 전했다.

캠페인 대상을 세분화하고 각 타겟에 맞는 최적화된 홍보를 진행하였으며 캠페인 접근성을 높이기 위해 오프라인 교육도 병행 실시하였다. 방학기간 중 게임이용 증가에 따라 분쟁이 많이 발생할 것으로 판단해 라디오, 모바일 광고 등을 여름방학기간에 집중 진행하였다. 또한 젊은 층을 타겟으로 바이럴 요소를 가미한 캠페인 영상을 제작하여 SNS를 통해 배포하고, 학부모들이 주로 가입되어 있는 온라인 커뮤니티를 통해 바이럴 마케팅(viral marketing)을 진행했다. 또한 교육자료를 제작해 교사 및 게임 동호회 회원을 대상으로 3차례 오프라인 교육을 진행했으며, 언론보도를 통해 콘텐츠 이용 시 주요 피해 사례를 널리 알려 이용자의 추가 피해가 발생하는 것을 방지하고자 노력했다.

〈그림〉 2015 콘텐츠 분쟁예방 캠페인



신문 광고



모바일 광고



PC방 광고



오프라인 교육자료



오프라인 교육

## (2) 콘텐츠분쟁 해결지원

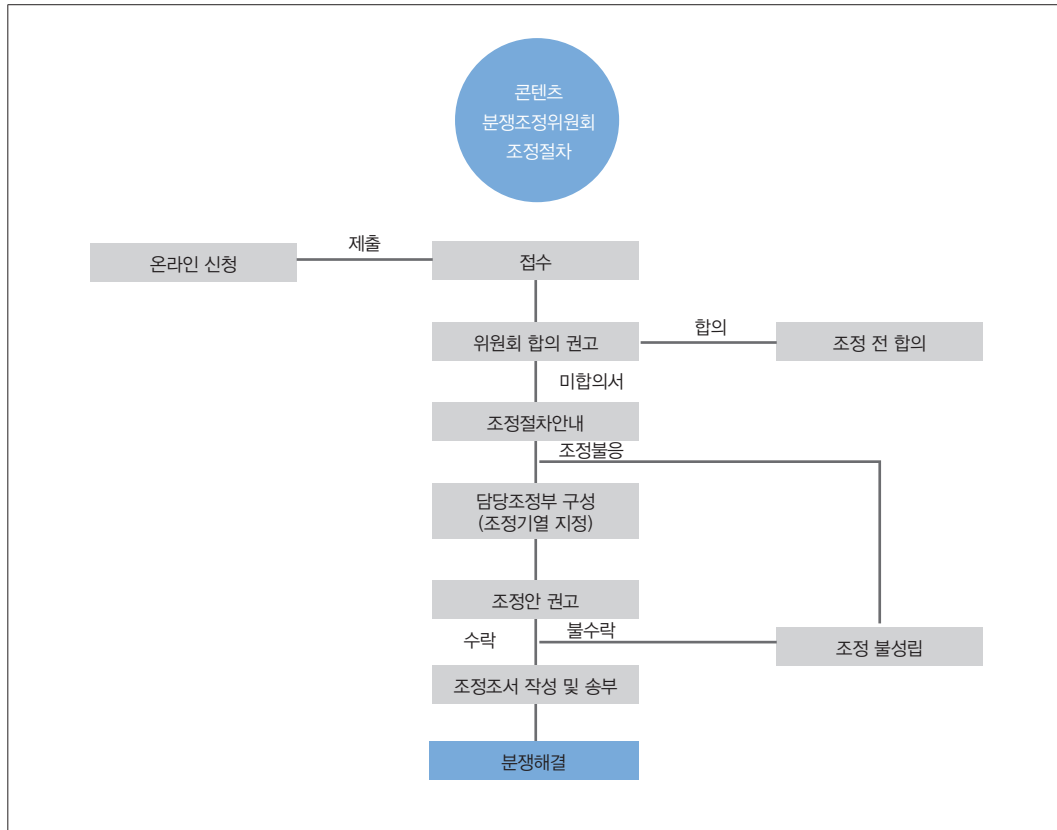
국내 콘텐츠 산업의 규모가 해마다 증가하고 있으며 스마트 기기와 통신환경 등 정보통신기술의 개발로 더욱 콘텐츠의 이용과 거래가 보다 다양해지고 확대되어짐에 따라 콘텐츠 재화와 용역의 관련 분쟁이 급증하게 되었다. 이에 문화콘텐츠 분야의 공정한 거래환경을 조성하고, 산업의 신뢰성 및 진흥을 도모하기 위하여 전문적이고 신속한 분쟁해결 서비스를 제공하는 콘텐츠 분쟁 전담 해결기구의 설치 필요성이 제기되었다.

콘텐츠분쟁조정위원회는 「콘텐츠산업진흥법」에 따라 설치된 콘텐츠 분쟁 해결을 위한 전문 조정 기구이며, 법조계, 학계, 콘텐츠산업계 및 이용자 보호 단체의 추천 등을 거쳐 문화체육부 장관이 위촉한 30명의 위원으로 구성되어 있다.

콘텐츠분쟁조정위원회는 콘텐츠 사업자 간, 콘텐츠 사업자와 이용자 간, 콘텐츠 이용자 간의 콘텐츠 거래 및 이용에 관한 분쟁을 관할하는 조정 기구로 국민 누구나 콘텐츠 분쟁과 관련하여 콘텐츠분쟁위원회의 조정 제도를 이용할 수 있다. 콘텐츠분쟁조정 절차에서 양 당사자가 조정안을 수락할 경우 발급되는 조정서는 확정 판결과 같은 효력을 지닌다.

콘텐츠분쟁조정절차는 분쟁 조정 신청이 접수되면 콘텐츠분쟁조정위원회에서 당사자 간 원만한 합의를 유도하며, 당사자 간 동의가 있으면 조정 회의에 회부하여 조정 신청을 받은 날부터 60일 이내에 그 분쟁조정을 처리하게 된다. 한국콘텐츠진흥원에서 운영하는 콘텐츠분쟁조정위원회 사무국에서는 분쟁에 대한 상담, 조정 절차 안내, 조정 신청서 접수 및 통보, 조정 회의 지원, 조정서 결정문 작성 및 조정서 송달 등 조정 전반에 대한 지원을 하고 있으며, 온라인 상담 및 조정 신청을 위해 홈페이지([www.kcdrc.kr](http://www.kcdrc.kr))를 운영하고 있다.

〈그림〉 조정위원회 분쟁조정절차



### ① 콘텐츠분쟁조정위원회 역량강화 및 조정절차 개선

콘텐츠분쟁조정위원회는 내부 역량 강화와 조정절차를 개선하기 위해 아래와 같은 활동을 진행하였다. 먼저, 조정사례공유워크숍을 개최(4월)하여 위원들에게 콘텐츠산업동향을 소개하고 조정기법 등을 공유하였다. 이 워크숍은 조정위원회 위원들이 방송 및 음악 콘텐츠 부문의 산업 동향을 습득하고 관련 콘텐츠 분야의 조정성립률이 향상시키기 위한 것으로 해마다 1회 이상 진행되고 있다. 또한 사무국 직원이 대한상사중재원과 언론중재위원회에서 진행하는 ADR 관련 직무교육에 참가하도록 하여 조정실무의 질을 제고하고 있다.

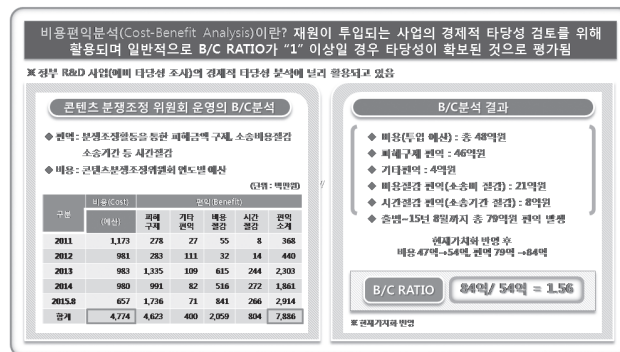
둘째, 콘텐츠분쟁조정절차를 개선할 수 있도록 「콘텐츠산업진흥법」을 개정하는 입법 발의 활동을 지원하였다(콘텐츠산업진흥법 개정안 발의, 이상일 의원, 12월). 개정안은 당초 법에 내용이 없던 조정위원회 의결정족수, 위원 수당지급, 위원 결격 및 해촉사유, 보궐위

원 위촉, 조정부의 구성과 조정부의 결정효력, 조정위원회의 합의권고, 위법사실의 관계 기관 통보 등에 대해 세부적으로 명시하였다. 또한 종전 조정안의 수락기간(5일)을 다른 위원회와의 형평성을 고려하여 15일로 늘렸다.

셋째, 콘텐츠분쟁조정위원회 설치가 된 2011년 이후에 콘텐츠분쟁조정위원회의 활동내역에 대해 경제사회적인 정량적 편익을 분석하는 “콘텐츠분쟁조정위원회 운영의 사회경제적 편익분석”연구를 진행하였다(12월). 이 연구에서 콘텐츠분쟁조정위원회가 과연 얼마나 국민생활과 국가경제에 기여하는가에 대한 객관적인 효과를 측정했는데, 1차적으로는 피해구제편익, ‘하는 채무’의 사건에 대한 경제편익, 소송절감편익, 시간절감편익을 환산하여 BC RATIO 1.56이 도출되었다. 2차적으로 파급편익(산업연관분석을 통해 분석된 부가가치유발효과)까지 고려하면 전체 편익의 BC RATIO는 2.35까지 도출되었다. 이를 통해 콘텐츠분쟁조정위원회의 운영이 공공재로서 매우 가치가 있다는 것이 입증되었다.

마지막으로 조정위원회 역량을 강화하기 위해 법조 부문의 신규 위원 2명을 충원하였다(12월).

〈그림〉 조정위원회 사회경제적 편익분석 결과



## ② 콘텐츠분쟁해결 관련 정보공유 및 대내외 협력채널 운영·구축

콘텐츠분쟁조정위원회는 콘텐츠 관련 분쟁해결방안을 공유하기 위해 아래와 같은 활동을 진행하였다.

첫째, “제3회 모의 콘텐츠분쟁조정 경연대회(2015년 2월)”를 개최하였다. 이 행사는 콘텐츠분야 예비법조인을 양성하고 다양한 콘텐츠 분쟁사안 발굴 및 정보를 공유하는 행사로 32개 팀이 접수하여 서면심사를 통과한 8개 팀(64명)이 경연대회를 펼쳤다. 이 날 대회에서 우수 팀으로 5개 팀이 선정되었다.

〈표2〉 2015년 모의 콘텐츠분쟁조정 경연대회 시상내역

공정상(문화체육관광부 장관상) 1개	중앙대 법학전문대학원
화해상(한국콘텐츠진흥원장상) 1개	중앙대 법학전문대학원 및 법학부
신뢰상(콘텐츠분쟁조정위원장상) 2개	건국대 법학전문대학원 및 단국대 법대
특별상(콘텐츠분쟁조정위원장상) 1개	성균관대 법학전문대학원

둘째, 게임콘텐츠분야의 민원담당 실무책임자를 대상으로 게임분야 분쟁의 다양한 해결방안을 공유하고 실제 게임콘텐츠기업 민원부서의 애로사항을 수렴하기 위해 “분쟁해결 공유 업계간담회(8월)”를 개최하였다. 이 자리에는 21개 게임콘텐츠 실무자 40여명이 참석하였는데, 콘텐츠분쟁조정위원회에서 2015년 상반기 분쟁동향을 발표하고 상호 기업별 분쟁해결방안 공유를 진행하였다.

셋째, 콘텐츠분쟁조정위원회는 “엔터테인먼트분쟁과 ADR”이라는 주제로 한국조정학회, 한국엔터테인먼트법학회와 공동으로 주관하여 콘퍼런스를 개최하였다(11월). 한편 이 행사는 대한상사중재원이 주관하고 법무부에서 후원하는 ‘서울 ADR 페스티벌(SAF : Seoul ADR Festival)’과 연계하여 SAF 중 하나의 행사로 진행되었다. 이 행사에는 콘텐츠 사업자, 이용자, 법조계인사, 엔터테인먼트 측 관련 담당자 150여명이 참석하였다.

콘텐츠분쟁조정위원회는 국내 콘텐츠 관련 분쟁의 해결을 지원하기 위해 다양한 외부 기관과 협력관계를 구축하고 있으며, 특히 5월에는 서울서부지방법원과 콘텐츠 관련 법원 조정사건을 이관 받아 처리하는 업무협력을 체결하였다.

### ③ 전망

콘텐츠분쟁조정위원회는 2015년 한 해 동안 콘텐츠 분쟁의 사전 예방과 사후적 해결을 지원하는 다양한 활동을 진행하였다. 전년에 비해 눈에 띄는 활동은 먼저 조정절차를 개선하기 위해 「콘텐츠산업진흥법」 개정안의 발의를 지원하였다는 것인데, 이러한 시도가 좋은 결실을 맺게 된다면 뒤이어 관련 법령과 조정규정을 개정하는 노력이 차년도에 지속되어야 할 것이다. 또한 콘텐츠분쟁조정위원회의 운영에 대한 사회경제적 편익분석효과가 의미 있게 산출되었다는 사실은 콘텐츠분쟁조정위원회가 공공재로서 큰 역할을 하고 있다는 자료라고 볼 수 있다.

콘텐츠 분쟁사건과 관련해서는 우선 콘텐츠사업자 간 분쟁사건(185건)이 전체 사건(3,087건)의 6%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. B2B 사건은 2011년 14건, 2012년 27건, 2013년 127건, 2014년 155건으로 해마다 증가하고 있는 추세라고 할 수 있다. 이와 같이 콘텐츠사업자 간 분쟁사건이 늘고 있는 것은 법원조정 연계 효과라고 할 수 있는데, 법원조정 연계도 중요하지만 콘텐츠분쟁조정위원회에 직접 조정신청하는 B2B 사건이 증가하도록 다양한 콘텐츠 분야에 지속적인 홍보를 하는 것이 필요하다고 할 것이다. 또한 분쟁가액이 큰 사건의 경우에 따라 조정 외에 중재에 따른 해결방식을 선호하는 당사자들도 있기 때문에 새로운 ADR 기법인 ‘중재’의 도입을 적극 검토할 필요성이 있다.

한편 콘텐츠분쟁조정위원회의 출범이 5년이 되었지만, 아직도 게임 분야의 분쟁조정신청이 주를 이루고 있어, 분야별 콘텐츠 이용 및 거래의 피해, 분쟁의 실태조사가 필요한 실정이다. 차년도에는 이러한 조사를 통해 종래 디지털콘텐츠에 한정되어 해석되던 콘텐츠 이용자의 범위를 확장하고, 이에 따른 콘텐츠분쟁조정위원회 홍보도 강화해야 할 필요성이 있다.



## 2. 콘텐츠이용자 보호지침

「콘텐츠산업진흥법」에 따라 정부가 콘텐츠의 건전한 거래 및 유통질서 확립과 이용자 보호를 위하여 콘텐츠사업자가 자율적으로 준수할 수 있는 지침인 ‘이용자보호지침’은 2012년에 제정된 것으로, 그 간 콘텐츠 이용의 환경변화를 반영할 수 있는 새로운 내용의 개정이 필요하였다. 이에 문화체육관광부는 2015년 3월 기존의 콘텐츠이용자보호지침을 개정하여 고시하였다.

### 콘텐츠이용자 보호지침

제정 2012. 3. 26 문화체육관광부 고시 제2012-10호

개정 2015. 3. 26 문화체육관광부 고시 제2015-10호

### 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 지침은 「콘텐츠산업진흥법」(이하 “법”이라 한다) 제28조 제1항에 따라 콘텐츠사업자(이하 “사업자”라 한다)가 자율적으로 준수할 내용을 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 사업자 등이 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·견본 또는 입장권 등의 방법으로 이용자에게 널리 알리거나 제시하는 것을 말한다.
7. “포인트”란 사업자가 제공하는 콘텐츠 및 제반서비스를 이용 또는 구매하기 위해 사업자가 콘텐츠 거래를 위해 개설한 인터넷 사이트, 앱마켓 등(이하 “사이트 등”이라 한다)에서 사용되는 가상의 데이터로서 이용자가 사업자 또는 제3자로부터 유상 또는 무상으로 제공받은 것을 말한다.
8. “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 법, 「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 콘텐츠계약의 체결 및 이행

**제5조(약관의 작성등)** ①사업자는 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.

②사업자는 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.

③사업자는 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 이용자가 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

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

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

### [예시 1] 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 2] 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 3] 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 4] 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)** ①사업자가 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 고지한다.

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

[예시 5] 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. 포인트, 아이템 등의 유효기간 변경 등

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

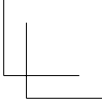
나. 게임물 : 「게임산업진흥에 관한 법률」 제21조 제2항 및 제3항에 따른 게임물의 등급

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 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

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

1. 콘텐츠의 가격(가격이 결정되어 있지 아니한 경우에는 그 결정의 구체적인 방법)과 그 지급 방법 및 시기
2. 콘텐츠의 공급 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. 콘텐츠계약이 계속거래에 해당할 경우 계약의 해지와 그 행사방법 및 효과에 관한

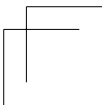
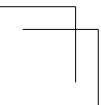


사항(해지권의 행사에 필요한 서식을 포함한다)

5. 콘텐츠의 교환·반품·보증과 그 대금 환급의 조건 및 절차
6. 전자매체로 공급이 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 공급하는 경우를 제외하고, 이용자가 콘텐츠를 공급받기 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

#### [예시 6] 기술적 사항

1. 컴퓨터 등 정보처리장치의 중앙처리장치(CPU) 속도
2. 운영체제(OS) 등 시스템 소프트웨어(SW) 사양
3. 온라인콘텐츠 구동에 필수적인 소프트웨어(SW)
4. 램(RAM)용량
5. 하드드라이브 등 온라인콘텐츠 저장장치의 유효용량
6. 화소 등 구동화면 사양
7. 기타 온라인콘텐츠 구동에 필수적인 하드웨어 장치
8. 정보통신망 필수 전송속도 및 온라인콘텐츠 전송량
9. 기술적 보호조치(DRM)에 관한 사항
10. 모바일콘텐츠의 경우 모바일콘텐츠의 이용에 적합한 모바일 기기의 종류에 관한 정보



**제8조(청약의 확인)** ①사업자는 이용자로부터 콘텐츠의 거래에 관한 청약을 받은 경우 그 수신 확인 및 판매 가능 여부에 관한 정보를 이용자에게 신속하게 통지하여야 한다.  
②사업자는 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 공급 시까지 교부하여야 한다.

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

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

③사업자의 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 범위내에서 공제하고 환급할 수 있다.

④사업자는 이용자의 과오금환급청구를 거절할 경우 과오금이 없음을 입증하여야 한다.

**제11조(콘텐츠의 공급)** ①사업자는 이용자가 청약을 한 날부터 7일 이내에 콘텐츠의 공급에 필요한 조치를 취하고, 이용자가 콘텐츠를 공급받기 전에 미리 콘텐츠의 대금의 전부 또는 일부를 지급한 경우에는 이용자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 콘텐츠의 공급을 위하여 필요한 조치를 취하여야 한다. 다만, 이용자와 사업자간에 콘텐츠의 공급시기에 관하여 별도의 약정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.  
②사업자는 청약을 받은 콘텐츠를 공급하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 그 사유를



이용자에게 지체 없이 알려야 하고, 콘텐츠의 공급전에 그 대금의 전부 또는 일부를 지급 받은 경우에는 이용자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다.

[예시 7] 공급에 필요한 조치

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

### 제3장 청약철회등 및 콘텐츠계약의 해제·해지

**제12조(청약철회등)** ①사업자와 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 콘텐츠의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 콘텐츠의 공급을 받거나 공급이 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

②다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우에 이용자는 사업자의 의사에 반하여 제1항에서 정한 청약철회등을 할 수 없다. 다만, 제2호부터 제4호까지에 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. 이용자의 주문에 의하여 콘텐츠가 개별적으로 생산되는 경우 등 청약철회등을 인정하면 사업자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우로서 사전에 당해 거

- 래에 대하여 별도로 그 사실을 고지하고 이용자의 서면(전자문서를 포함한다)에 의한 동의를 얻은 경우
- ③이용자는 콘텐츠의 내용이 표시·광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 당해 콘텐츠를 공급받은 날로부터 3월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날로부터 30일 이내에 청약철회등을 할 수 있다.
- ④이용자는 구두 또는 서면(전자문서를 포함한다)으로 청약철회등을 할 수 있다.
- ⑤이용자가 청약철회등을 서면으로 하는 경우 그 의사표시가 기재된 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생한다.
- ⑥콘텐츠의 훼손에 대하여 이용자의 책임이 있는지의 여부, 콘텐츠의 구매에 관한 계약이 체결된 사실 및 그 시기, 콘텐츠의 공급사실 및 그 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우에는 사업자가 이를 입증하여야 한다.

#### [예시 8] 청약철회기간

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

#### [예시 9] 청약철회등을 배제하기 위한 사업자의 조치

제15조 제2항 제2호부터 제4호까지에 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

[예시 10] 표시된 내용과 다른 콘텐츠의 공급 등

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

[예시 11] 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.

**제13조(청약철회등의 효과)** ① 청약철회등을 한 경우 이용자는 공급받은 콘텐츠를 반환하여야 하며, 다운로드받은 온라인콘텐츠의 경우에는 이를 삭제하여야 한다.

② 콘텐츠의 반환에 필요한 비용은 제12조 제1항에 의한 청약철회등의 경우 이용자가 부담하며, 제12조 제3항에 의한 청약철회등의 경우 사업자가 부담한다.

③ 사업자(이용자로부터 콘텐츠대금을 지급받은 자 또는 이용자와 콘텐츠에 관한 계약을 체결한 자를 포함한다)는 콘텐츠를 반환받은 날부터 3영업일 이내에 지급받은 콘텐츠대금을 환급하여야 한다. 이 경우 사업자가 이용자에게 콘텐츠대금의 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 20%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.

- ⑦사업자가 결제업자에게 환급하지 아니하여 이용자로 하여금 대금을 지급하게 한 경우 사업자는 그 지연기간에 대한 지연배상금을 이용자에게 지급하여야 한다.
- ⑧사업자가 정당한 사유없이 결제업자에게 대금을 환급하지 아니한 경우 이용자는 자신이 환급받을 금액에 대하여 결제업자에게 당해 사업자에 대한 다른 채무와 상계할 것을 요청할 수 있으며, 이러한 상계요청을 받은 결제업자는 당해 사업자에 대한 다른 채무와 상계할 수 있다.
- ⑨결제업자가 제8항에 의한 상계를 정당한 사유없이 게을리 한 경우 이용자는 결제업자의 대금청구에 대하여 거절할 수 있다. 이 경우 사업자와 결제업자는 그 지급의 거절을 이유로 당해 이용자를 약정한 기일 이내에 채무를 변제하지 아니한 자로 처리하는 등 이용자에게 불이익을 주어서는 아니된다.
- ⑩사업자는 이용자에게 청약철회등을 이유로 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없다.
- ⑪사업자는 반환된 콘텐츠가 일부 사용 또는 일부 소비된 경우 그 콘텐츠의 사용 또는 일부 소비에 의하여 이용자가 얻은 이익 또는 그 콘텐츠의 공급에 소요된 비용에 상당하는 금액(콘텐츠의 사용으로 인하여 소모성 부품의 재판매가 곤란하거나 재판매가격이 현저히 하락하는 경우에는 당해 소모성 부품의 공급에 소요된 비용 또는 다수의 동일한 가분 물로 구성된 콘텐츠의 경우에는 이용자의 일부소비로 인하여 소비된 부분의 공급에 소요된 비용)의 범위내에서 이용자에게 청구할 수 있다.

[예시 12] 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 공급가액을 이용자에게 청구할 수 있음.

**제14조(이용자의 해제 또는 해지)** ①이용자는 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

②사업자가 콘텐츠를 공급하지 않거나 불완전한 콘텐츠를 공급한 경우에 있어서 이용자가 당해 콘텐츠이용계약을 해제 또는 해지하기 위하여는 상당한 기간을 정하여 완전한 콘텐츠를 공급할 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 공급하여야만 그 목적을 달성할 수 있는 계약에서 사업자가 그 시기에 콘텐츠를 공급하지 아니한 경우
2. 사업자가 미리 콘텐츠를 공급하지 않을 의사를 표시한 경우
3. 완전한 콘텐츠의 공급이 불가능한 경우(콘텐츠 구입목적을 달성할 수 없는 경우에만함)
4. 콘텐츠계약이 계속거래에 해당하는 경우
5. 기타 법률에 규정되거나 당사자가 합의한 경우

[예시 13] 약정 해제 또는 해지사유

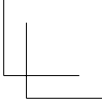
1. 이용자가 변경될 약관의 사용에 대하여 동의를 하지 않았음에도 불구하고, 동의한 것으로 인정되어 약관이 변경된 때, 당해 약관에서 이용자의 해지권을 인정하고 있는 경우
2. 이용자가 다운로드한 영화콘텐츠가 그 전에 사업자로부터 구입한 영화콘텐츠인 경우 당해 콘텐츠계약에 대하여 해제할 수 있다고 약정한 후 사업자로부터 구입하여 관람한 영화콘텐츠를 다시 구입한 경우
3. 수험용 콘텐츠이용계약을 체결하면서 이용자가 시험에 합격한 이후에 언제든지 당해 계약을 해지할 수 있다고 합의한 경우에 있어서 이용자가 시험에 합격한 경우

[예시 14] 법정 해제 또는 해지사유

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

**제15조(사업자의 해제 또는 해지)** ①사업자는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우 당해 콘텐츠이용계약을 해제 또는 해지할 수 있다.

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



②사업자는 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 최고 없이 계약을 해제 또는 해지할 수 있다.

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

[예시 15] 약정 해제 또는 해지사유

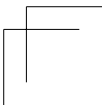
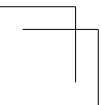
- 1. 이용자가 금지프로그램(자동아이템사냥프로그램 등)을 사용하여 사업자가 이의 사용을 금지하였음에도 불구하고 이용자가 계속하여 금지프로그램을 사용한 때 이용자의 계정을 삭제할 수 있음을 약관에서 정하고 있는 경우, 이용자가 온라인게임을 이용하면서 이러한 행위를 한 경우
- 2. 이용자가 타인의 명예를 훼손하거나 모욕하는 글을 게시판에 게시하여 사업자가 이의 삭제 및 이의 행위를 금지하였음에도 불구하고 계속하여 이러한 행위를 한 때 계약을 해지할 수 있음을 약관에서 정하고 있는 경우, 이용자가 이러한 행위를 한 경우

[예시 16] 법정 해제 또는 해지사유

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

**제16조(해제의 효과)** ①사업자 또는 이용자가 콘텐츠계약을 해제한 경우 이용자는 사업자에게 콘텐츠를 반환하여야 한다. 다만, 이용자가 콘텐츠를 이용한 경우 그 사용에 따라 얻은 이익을 반환하여야 한다.

- ②사업자는 대금을 받은 날로부터 그 대금에 이자를 더하여 이용자에게 반환하여야 한다.
- ③사업자와 이용자는 제1항 단서에 따른 이익과 제2항에 따른 이자를 상계할 수 있다.
- ④사업자 또는 이용자는 해제권의 행사와 별도로 상대방에게 손해배상을 청구할 수 있다. 다만, 상대방이 손해배상책임을 면하기 위해서는 자신에게 고의 또는 과실 없음을 증명하여야 한다.



**제17조(해지의 효과)** ①사업자 또는 이용자가 콘텐츠계약을 해지한 경우에 당해 콘텐츠계약은 해지한 시점이후부터 효력을 잃는다.

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

③이용자가 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 공급된 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 공급한 콘텐츠의 대금에 위약금을 더한 금액보다 많은 경우에는 그 차액을 이용자에게 환급하여야 한다.
4. 사업자는 차액의 환급을 지연한 경우에 지연기간에 대한 지연배상금을 더하여 환급하여야 한다.

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

**[예시 17] 입증책임**

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



**제18조(해제 또는 해지 시 대금의 환급)** ①사업자는 이용자로부터 해제 또는 해지 통보를 받은 경우 3영업일 이내에 온라인콘텐츠에 대한 대금을 환급한다.

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

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

④사업자는 콘텐츠계약의 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 18] 신용카드 결제 시 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 19] 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.

**제19조(스트리밍 방식의 계속적 온라인콘텐츠이용계약의 해지 시 환급)** ①제17조에도 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.

②사업자의 책임있는 사유로 인하여 이용자가 온라인콘텐츠이용계약을 해지한 경우 사

업자가 이용자에게 환급하여야 할 금액은 전체 대금에서 기 이용일수 또는 이용회차에 해당하는 금액을 공제하고, 잔여 대금의 10% 이내의 손해배상금을 더한 금액으로 한다.

③제1항 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 20] 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 공급하는 경우 : 전체 이용대금 × 1/전체이용회수

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

[예시 21] 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 22] 사업자의 책임있는 사유에 의한 해지 시 환급금액의 결정

환급금액 = 전체 이용대금 - (기 이용일수 또는 기 이용회차 × 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 23] 사업자의 책임있는 사유에 의한 해지 시 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%)

## 제4장 이용자의 권익보호

**제20조(이용자 권익보호)** ①사업자는 이용자의 수, 이용시간 등을 감안하여 이용자가 원활하게 콘텐츠를 이용할 수 있도록 서버다운, 기술적 오류 등에 대비한 설비를 구축하고 필요한 조치를 취한다.

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

③사업자는 동일 또는 유사한 이용자피해가 계속하여 발생하고 있는 사실을 인식한 경우 추가적인 이용자피해를 예방하기 위하여 홈페이지의 초기화면 등에서 그 피해발생사실과 피해예방을 위한 이용자의 조치사항에 대하여 공지한다.

### [예시 24] 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(청약철회, 해제 또는 해지의 방법)** ①사업자는 이용자가 원활하게 청약철회, 해제 또는 해지할 수 있도록 계약체결 시 사용한 방법에 추가하여 다음 각호의 어느 하나 이상의 수단을 제공한다.

1. 전화
2. 문자메시지
3. 이메일
4. 팩스
5. 사이트 등

②사업자는 이용자의 청약철회, 해제 또는 해지의 의사표시를 수신한 후 지체 없이 그 사실을 이용자에게 회신한다.

[예시 25] 청약철회의 방식

사이트등에서 콘텐츠계약을 체결한 경우 : 이용자가 사이트등에서 청약을 철회할 수 있는 절차의 마련과 이메일로 철회의 의사표시를 전송할 수 있는 사업자의 이메일주소를 제공.

**제22조(스트리밍 방식의 계속적 온라인콘텐츠에 대한 피해구제 등)** ①사업자가 서비스의 중지·장애에 대하여 사전고지하지 않은 경우에 있어서 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.

②사업자가 서비스의 중지·장애에 대하여 사전고지한 경우에 있어서 이용자의 피해구제 등은 다음 각호에 의한다. 다만, 서비스 개선을 목적으로 한 설비 점검 및 보수 시 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 시간에 해당하는 시간을 무료로 연장한다.

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

[예시 26] 연장시간의 결정

서비스의 중지에 대하여 사전고지한 후 11시간 동안 서비스제공이 중지된 경우 : 10시간 + (1시간 × 2) = 12시간 연장

[예시 27] 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)

**제23조(다운로드 방식의 온라인콘텐츠에 대한 피해구제 등)** ①콘텐츠의 정상적인 이용이 곤란한 중대한 하자가 있는 경우에 있어서 이용자의 피해구제 등은 다음 각호에 의한다.

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

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

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

**제24조(계약의 자동갱신)** ①사업자는 콘텐츠의 무료이용기간이 경과하여 유료로 전환할 경우, 사전에 이용자의 유료전환에 대한 동의를 받는다.

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

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

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

**제25조(대금의 자동결제 시 이용자에게 사전고지)** ①콘텐츠계약이 2개월 이상이며, 자동으로 매월 또는 일정 시기에 대금을 결제하기로 한 경우 사업자는 결제가 이루어지기 전에 이용자에게 결제될 내역에 대하여 전자우편 또는 문자메시지 등으로 고지한다.

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

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

**제26조(포인트)** ①사업자가 이용자의 콘텐츠 이용실적에 따라 적립되거나 대가를 지급하고 구입한 포인트 서비스를 운용하는 경우에는 포인트 서비스의 세부내용(적립방법, 이용방법, 양도가능여부, 사용기간 및 보상방법 등)을 이용자에게 고지하고, 동의를 받는다. 다만, 이용자의 동의를 받은 콘텐츠이용약관 등에 포인트 서비스의 세부내용이 포함되어 있는 경우에는 그러하지 아니한다.

②이용자는 포인트의 적립에 오류가 있거나 전부 또는 일부가 삭제된 경우 사업자에게 이의신청을 할 수 있다. 사업자는 이용자의 이의신청에 따라 그 내역을 확인을 한 후 그 결과를 이용자에게 통지하고, 이의신청이 정당한 경우 즉시 포인트의 복구 등의 조치를 취한다.

③사업자는 경영상·기술상의 이유로 포인트 서비스를 종료하는 경우 최소 30일 전까지 이용자에게 이 사실을 고지하며, 이 기간 내에 이용하지 못한 포인트에 대해서는 사전에 정한 보상방법에 따라 이용자에게 보상하여야 한다.

## 제5장 기타

**제27조(분쟁조정 신청)** 이용자는 법 제30조 제1항에 따라 콘텐츠 이용과 관련한 피해의 구제와 분쟁의 조정을 위하여 콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다.

**제28조(관할)** ①사업자와 이용자간의 콘텐츠계약에 관한 소의 관할은 제소 당시의 이용자의 주소에 의하고, 주소가 없는 경우 거소를 관할하는 지방법원의 전속관할로 한다. 다만, 제소 당시 이용자의 주소 또는 거소가 분명하지 아니한 경우에는 「민사소송법」에 따라 관할 법원을 정한다.

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

### 부칙〈제2015-10호, 2015.3.26〉

①이 지침은 고시한 날부터 시행한다.

②문화체육관광부 고시 제2012-10호는 폐지한다.

③(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제248호)에 따라 이 고시 발령 후의 법령이나 현실여건의 변화 등을 검토하여 이 고시의 폐지, 개정 등의 조치를 하여야 하는 기한은 2018년 3월 25일까지로 한다.

### 3. 콘텐츠 관련 분쟁 조정규정

## 콘텐츠 관련 분쟁 조정규정

제정 2011.04.26.

개정 2012.02.15.

개정 2013.07.01.

개정 2015.09.10.

개정 2016.03.28.

## 제1장 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 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)** ①위원회는 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.

②위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

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

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

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

⑤위원장은 가부동수인 경우에는 결정권을 가진다.

⑥위원회는 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.

## 제2장 조정의 신청 및 절차의 개시

**제8조(조정신청)** ①콘텐츠 관련 분쟁에 관한 조정신청을 하고자 하는 자는 별지 제1호 서식에 의한 조정신청서를 위원회에 제출하여야 한다. 다만 조정신청서는 위원회 홈페이지 상의 신청양식을 입력함으로써 제출에 갈음할 수 있다.

②위원회는 신청서를 제출받은 때에는 사건번호를 부여하여 관리하고 당해 사건에 대한 분쟁조정절차를 개시한다.

③위원회는 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.

④위원회는 신청서 기재사항 및 필요한 첨부서류가 구비되었는지 심사하고 위임장, 기타 서류의 원본제출 등 보완이 필요하다고 판단하는 경우에는 신청인에게 7일 이내 그 보완을 요구할 수 있다.

⑤위원회는 조정신청을 접수한 때에 사건번호, 처리부서, 조사관 성명, 연락처 등을 통지하여야 한다.

⑥신청인은 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.

⑦분쟁조정과 관련하여 서울중앙지방법원, 국민권익위원회, 전자거래분쟁조정위원회 등 업무협력관계가 있는 다른 기관으로부터 이송받은 사건은 제1항에 따른 조정신청이 있는 것으로 본다.

**제9조(조정의 거부)** ①위원회는 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 신청내용이 선량한 풍속이나 법률·사회질서에 위반하는 내용을 포함하고 있는 경우
- ②제1항의 규정에 의하여 위원회는 조정을 거부하는 경우 신청인에게 조정신청의 거부 및 사유를 명시하여 통지하여야 한다.
- ③위원회는 콘텐츠 분쟁이 아닌 분쟁의 경우 해당 유관기관으로 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 조정신청이 이첩된 기관 및 사유를 신청인에게 통지하여야 한다.

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

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

**제11조(피신청인의 변경)** ①위원회는 신청인이 피신청인을 잘못 지정한 것이 명백한 때에

는 피신청인의 표시를 정정할 수 있다.

②위원회는 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)** ①공동의 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.

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

③대표당사자를 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.

④대표당사자가 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

⑤위원회는 대표당사자를 상대로 해당 사건의 분쟁조정절차를 진행한다.

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

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

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

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

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

**제16조(조정의 불능)** 위원회는 당사자의 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 거부하거나 또는 법 제32조에 따른 자료요청에 불응하는 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

### 제3장 조정결정 전 사건의 처리

**제18조(답변서의 제출)** ①조정신청을 접수한 위원회는 피신청인에게 신청서 부분과 답변서 양식을 포함하여 분쟁조정접수통지 및 조정참여권고서(이하 “조정참여권고서”라 함), 기타 조정 안내서류 등을 송부하여야 한다.

②피신청인은 별지 제6호 서식에 의한 답변서를 조정참여권고서를 수신한 날부터 10일 이내에 위원회에 제출하는 것으로 한다. 다만 피신청인이 조사관에게 부득이한 사유를 통지한 경우 답변서의 제출기간을 연장할 수 있다.

**제19조(조정 전 합의 등)** ①신청인이 피신청인의 답변서를 수용하거나 위원회를 통하여 당사자 간의 합의가 이루어진 경우에는 조정 전 합의가 성립한 것으로 본다.

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

**제20조(사실조사)** ①위원회는 분쟁조정을 위하여 다음 각 호의 방법으로 사실조사, 인과관계의 규명 및 피해액의 산정 등(이하 “사실조사”라 한다)을 위하여 분쟁조정 필요 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

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



③위원회는 사실조사가 필요한 경우 분쟁당사자 등에게 조사목적, 조사내용, 조사기간 등을 조사 3일전까지 통지하여야 한다. 다만 긴급을 요하거나 증거인멸 등이 우려되는 경우에는 예외로 할 수 있다.

④위원회는 사실조사 과정 중에 발견된 위법, 위규 사항이 있거나 제도개선이 요구되는 경우 한국콘텐츠진흥원 내 관련 부서에 이를 통보할 수 있다.

⑤조사관은 사실조사가 완료된 후 별지 제7호 서식에 의한 사실조사보고서를 작성하여야 한다.

## 제4장 조정회의의 개최 등

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

**제22조(조정부의 구성과 소집)** ①조정부는 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.  
②서면 또는 전자적 방식에 의한 조정의 경우 조정위원 1인으로 조정회의를 개최할 수 있다.  
③위원장은 조정부 구성 위원에게 조정회의의 일시, 장소 및 부의사항을 정하여 부득이한 사유가 있는 경우 외에는 조정회의 개최 5일 전까지 통지한다.

**제23조(조정위원의 공정성)** ①위원의 제척은 법 제31조 제1항에 따른다.  
②당사자가 법 제31조 제2항에 따라 기피신청을 하는 때에는 기피신청서를 조정위원 지정이 있는 날로부터 3일 이내에 위원회에 별지 제8호 서식에 의한 기피신청서를 제출하여야 한다.  
③법 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.  
④법 제31조 제4항에 따라 위원이 조정을 회피하는 경우에는 위원회에 회피의 의사를 표시하여야 한다.

**제24조(조정회의 개최통지)** ①위원장이 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

②위원장은 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)** ①규정 제24조 제2항에 따른 출석통지를 받은 당사자는 자신이 출석할 수 없는 부득이한 사정이 있는 경우 그 대리인을 출석하게 할 수 있다. 이 때 대리인은 수권관계가 명시된 위임장을 제출하여야 한다.

②당사자 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.

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

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

⑤위원회는 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)** ①위원회는 분쟁조정에 필요한 자료를 제공할 것을 분쟁당사자, 콘텐츠사업자 또는 참고인에게 요청할 수 있다. 이 경우 해당 분쟁당사자 등은 정당한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.

②위원회는 필요하다고 인정하는 경우에는 분쟁당사자 등으로 하여금 위원회에 출석하

게 하여 그 의견을 들을 수 있다.

③위원회는 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)** ①조정회의는 공개하지 아니한다. 다만 위원장의 허가할 만한 상당한 이유가 있는 경우 참관을 허가할 수 있다.

②조정회의의 참관을 신청하고자 하는 자는 별지 제9호 서식에 의한 참관신청서를 조정회의 개최 2일전까지 위원회에 제출하여야 한다.

**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 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.

## 제5장 조정안의 제시 등

**제31조(조정안의 제시)** ①위원회는 조정회의에서 당사자로 하여금 수락여부를 결정할 별지 제10호 서식에 의한 조정안을 제시하여야 한다. 다만 조정안을 당일 제시하기 어려운 경우에는 조정회의를 종료한 날로부터 7일 이내에 제시할 수 있다.

②다음 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)** ①위원회는 당사자가 조정안을 수락하는 경우 출석 등 기타의 방법으로 조정안에 기명날인 또는 서명하게 할 수 있다.

②위원회는 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.

③위원회는 제1항에 따라 당사자가 조정안에 기명날인 또는 서명한 후 별지 제11호 서식에 의한 조정서를 통지하여야 한다.

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

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

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

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

②위원회는 법 제33조 제4항에 의하여 조정서를 통지하는 때에는 배달증명 우편 또는 등기우편 등의 적정한 방법으로 통지하여야 하며, 당사자에게 직접 교부하는 경우에는 별지 제12호 서식에 의한 수령증을 받아 사무국에 보관한다.

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

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

②조정자료는 전자적인 방법에 따라 보관할 수 있다. 단, 조정서는 원본을 별도로 보관한다.

③위원회는 당사자의 개인정보보호를 위하여 회계연도 4년이 경과한 조정자료를 폐기한다. 단, 조정서는 제외한다.

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

**제37조(사건 처리결과 발급신청)** ①당사자가 사건의 처리결과를 요청하는 경우에는 별지 제13호 서식에 의한 사건처리결과 발급신청서를 작성하여 위원회에 제출한다.

②위원회는 제1항에 따라 사건처리결과를 발급할 만한 상당한 이유가 있다고 인정한 때에는 이를 발급할 수 있다.

**제38조(직무윤리 검증)** ①위원장 및 위원 위촉 후보자는 별지 제14호 서식의 직무윤리 사전진단서를 작성하여야 한다.

②위원장 및 위원을 신규 위촉하는 경우에는 위원회 업무와 관련된 공정한 직무수행을 위하여 별지 제15호 서식의 직무윤리 서약서를 작성하게 하여야 한다.

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.

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.



## 2016 콘텐츠분쟁조정사례집

---

발 행 인 : 송 성 각

발 행 일 : 2016년 8월

발 행 처 : 한국콘텐츠진흥원

서울특별시 강남구 논현로 525 KOCCA빌딩

전화 1588-2594 / 팩스 (02) 2016-4110

인터넷(<http://www.kcdrc.kr>)

집 필 진 : 한국콘텐츠진흥원 이기현(콘텐츠분쟁조정위원회 사무국장)

이원재(콘텐츠분쟁조정위원회 차장)

성지윤(콘텐츠분쟁조정위원회 변호사)

이유경(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)

최진호(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)

이현우(산업분석팀 책임연구원)

인 쇄 처 : 한국장애인이워크협회

---

ISBN: 978-89-6514-508-0 (93600)

비매품

본 보고서는 한국콘텐츠진흥원(<http://www.kocca.kr>)의 <콘텐츠지식/보고서>에 게재되는  
보고서로 인용하실 때에는 반드시 출처를 밝혀 주시기 바랍니다.

(문 의) 콘텐츠분쟁조정위원회 사무국 "1588-2594"