



KOCCA 17-04

2017 콘텐츠분쟁조정사례집



콘텐츠산업  
통계

제1편

I. 콘텐츠산업 매출액 현황 .....	9
II. 콘텐츠산업 종사자 현황 .....	10
III. 콘텐츠산업 수출입액 현황 .....	11
IV. 콘텐츠산업 사업체 현황 .....	12

2016년  
콘텐츠분쟁  
조정 통계

제2편

I. 콘텐츠분쟁 관련 상담 .....	17
II. 조정사건 처리 .....	19
1. 개요 .....	19
2. 콘텐츠 부문 및 사건유형별 조정신청 .....	21
3. 협력채널을 통한 조정신청 .....	22

주요 사례 :  
조정 전 합의

제3편

I. 게임 부문 .....	27
1. 결제취소/해지/해제 .....	27
2. 부당한 요금 청구 .....	27
3. 기술적 보호조치 미비 .....	28
4. 사용자의 이용제한 .....	28
5. 미성년자 결제 .....	29
6. 아이템/캐쉬의 거래/이용 피해 .....	30
7. 약관 운영정책 .....	30
8. 콘텐츠 및 서비스 하자 .....	31
9. 허위, 과장광고 .....	31
10. 기타 .....	32
II. 영상 부문 .....	33
1. 결제취소/해지/해제 .....	33
2. 미성년자 결제 .....	33
3. 부당한 요금 청구 .....	34

목차

# CONTENTS

4.약관 운영정책 .....	35
5.콘텐츠 제작/계약 미이행 .....	35
<b>III. 지식정보 부문</b> .....	36
1.콘텐츠 및 서비스 하자 .....	36
2.결제취소/해지/해제 .....	36
3.미성년자 결제 .....	37
4.약관 운영정책 .....	37
<b>IV. 만화·캐릭터 등 부문</b> .....	38
1.결제취소/해지/해제 .....	38
<b>I. 게임 부문</b> .....	42
1.게임 퍼블리싱계약상 채무불이행으로 인한 선금금 반환청구 ..	42
2.게임 광고영상 제작계약에 의한 용역대금 지급청구 .....	44
3.게임운영 불안정으로 인한 환불 요청 .....	46
4.게임사 운영 불만에 따른 게임콘텐츠 이용금액 환불 요청 .....	48
5.게임 삭제 시 데이터 삭제에 대한 환불 요청 .....	50
6.법정대리인의 동의 없는 미성년자 결제 환불 요청 .....	52
7.게임 양수도계약에 따른 대금 지급청구 .....	54
<b>II. 영상 부문</b> .....	56
1.해외 애니메이션 제작대금 지급청구 .....	56
2.3D 애니메이션 제작대금 지급청구 .....	58
3.뮤직비디오 제작대금 지급청구 .....	60
4.공연 및 음반 제작계약 해제로 인한 부당이득반환청구 .....	62
5.드라마 제작지원(PPL) 합의에 따른 약정금 지급청구 .....	64
6.호텔서비스 컨설팅비용 지급청구 .....	66
7.방송 제작계약 기획료 지급청구 .....	68
8.방송 프로그램 구매계약 해제로 인한 부당이득반환청구 .....	70
<b>III. 지식정보 부문</b> .....	72
1.행정전산용 전자문서시스템 음성출력 프로그램 공급계약에 따른	
잔금 지급청구 .....	72

2.이러닝 프로그램 개발계약에 따른 용역대금 지급청구 .....	73
3.동영상강의계약에 따른 강사로 지급청구 .....	75
4.문서변환 서비스 개발 업무 해태에 따른 손해배상청구 .....	77
5.홈페이지 개발 용역대금 지급청구 .....	80
6.사진 편집 프로그램 오류로 인한 손해배상청구 .....	82
<b>IV. 만화·캐릭터 등 부문</b> .....	84
1.행사섭외대행계약 해제로 인한 부당이득반환청구 .....	84
2.인터넷방송 BJ 동업계약 해지로 인한 부당이득반환청구 .....	86
3.음악교육 프로그램 콘텐츠 개발계약에 따른 채무부존재확인 ..	88
4.가수 전속계약상 의무 불이행에 따른 손해배상청구 .....	90
5.웹소설 공급계약 위반에 따른 선금금 반환청구 .....	93
6.공연 투자계약 일방적 파기에 따른 손해배상청구 .....	95
7.스포츠매니지먼트계약 부당해지로 인한 손해배상청구 .....	97
8.콘텐츠 투자 합의에 따른 약정금 지급청구 .....	99

주요 사례 :  
분쟁조정

제4편

부록

제5편

<b>I. 콘텐츠분쟁조정위원회 활동 소개</b> .....	103
1.이용자 보호를 위한 사전 분쟁예방 .....	103
2.콘텐츠분쟁 해결지원 .....	109
3.전망 .....	113
<b>II. 콘텐츠이용자 보호지침</b> .....	114
<b>III. 콘텐츠 관련 분쟁 조정규정</b> .....	134

콘텐츠산업  
통계  
제1편

표1   콘텐츠산업 매출액 현황.....	9
표2   콘텐츠산업 종사자 현황 .....	10
표3   콘텐츠산업 수출액 현황.....	11
표4   콘텐츠산업 수입액 현황.....	12
표5   콘텐츠산업 사업체 현황.....	13

2016년  
콘텐츠분쟁  
조정 통계  
제2편

표1   콘텐츠분쟁상담 연도별 접수현황 (2012년~2016년) ..	17
표2   2016년 콘텐츠분쟁상담 통계 (유형별).....	18
표3   2016년 콘텐츠분쟁상담 월별 · 분야별 접수 현황 .....	18
표4   2012년~2016년 콘텐츠분쟁조정 처리현황 .....	19
표5   2012년~2016년 콘텐츠분쟁조정위원회 조정회의 개최현황.....	20
표6   2016년 콘텐츠분쟁조정 처리현황 .....	20
표7   2012년~2016년 콘텐츠분쟁조정위원회 부문별 접수현황 .....	21
표8   2016년 콘텐츠분쟁조정위원회 사건유형 및 부문별 접수현황 .....	22
표9   2012~2016년 콘텐츠분쟁조정위원회 연계 조정 신청현황.....	23

주요 사례 :  
분쟁조정  
제4편

표1   2016년 장르별 조정사례 현황 .....	41
------------------------------	----

부록  
제5편

표1   연도별 콘텐츠 민원상담 현황 (2012~2016년) .....	103
표2   2016년 월별·장르별 상담 현황 .....	104
표3   2016년 피해유형별 상담 현황.....	104
표4   2016년도 콘텐츠이용자보호지침 준수 실태조사용 이용약관 평가표 .....	106
표5   2016년 모의 콘텐츠분쟁조정 경연대회 시상내역 .....	112
표6   2016년 외부 기구 협력 이행실적 .....	112
[별표 1] 조정신청 수수료 .....	148
그림1   2016 콘텐츠분쟁 예방 캠페인 .....	108
그림2   2016 콘텐츠분쟁 예방 캠페인 .....	110
그림3   웹접근성 품질인증서 .....	111
그림4   모바일 화면 구성 .....	111

제1편

## 콘텐츠산업 통계

- Ⅰ. 콘텐츠산업 매출액 현황
- Ⅱ. 콘텐츠산업 종사자 현황
- Ⅲ. 콘텐츠산업 수출입액 현황
- Ⅳ. 콘텐츠산업 사업체 현황



## I. 콘텐츠산업 매출액 현황

2015년 콘텐츠산업 매출액은 전년대비 5.8% 증가, 2011년부터 2015년까지 연평균 4.9% 증가한 100조 4,863억 원으로 나타났다. 산업별로는 출판산업이 20조 5,098억 원(20.4%)으로 가장 큰 비중을 차지하였으며, 방송산업이 16조 4,630억 원(16.4%)으로 출판산업 다음으로 매출액이 큰 산업으로 분석됐다. 다음은 광고산업 14조 4,399억 원(14.4%), 지식정보산업 12조 3,421억 원(12.3%), 게임산업 10조 7,223억 원(10.7%), 캐릭터산업 10조 807억 원(10.0%), 영화산업 5조 1,122억 원(5.1%), 음악산업 4조 9,752억 원(5.0%), 콘텐츠솔루션산업 4조 3,116억 원(4.3%), 만화산업 9,194억 원(0.9%), 애니메이션산업 6,102억 원(0.6%) 순으로 조사됐다. 2011년부터 2015년까지 연평균 증감률을 살펴본 결과 출판산업을 제외한 10개 산업의 매출액이 증가한 것으로 나타났다. 특히 콘텐츠솔루션산업은 2011년부터 2015년까지 연평균 10.7% 증가하여 두드러진 증가율을 보였는데, 2011년 2조 8,672억 원에서 2015년 4조 3,116억 원으로 성장했다.

표 1 | 콘텐츠산업 매출액 현황 <sup>1)</sup>

(단위 : 백만 원)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	21,244,581	21,097,287	20,799,789	20,586,789	20,509,764	20.4	△0.4	△0.9
만화	751,691	758,525	797,649	854,837	919,408	0.9	7.6	5.2
음악	3,817,460	3,994,925	4,277,164	4,606,882	4,975,196	5.0	8.0	6.8
게임	8,804,740	9,752,538	9,719,683	9,970,621	10,722,284	10.7	7.5	5.0
영화	3,773,236	4,404,818	4,664,748	4,565,106	5,112,219	5.1	12.0	7.9
애니메이션	528,551	521,005	520,510	560,248	610,175	0.6	8.9	3.7
방송	12,752,484	14,182,479	14,940,939	15,774,634	16,462,982	16.4	4.4	6.6
광고	12,172,681	12,483,803	13,356,360	13,737,020	14,439,925	14.4	5.1	4.4
캐릭터	7,209,583	7,517,639	8,306,812	9,052,700	10,080,701	10.0	11.4	8.7
지식정보	9,045,708	9,529,478	10,388,176	11,343,642	12,342,103	12.3	8.8	8.1
콘텐츠솔루션	2,867,171	3,029,140	3,437,787	3,894,748	4,311,563	4.3	10.7	10.7
합계	82,967,886	87,271,637	91,209,617	94,947,227	100,486,320	100.0	5.8	4.9

※ 출처 : 문화체육관광부, 「2016 콘텐츠산업 통계조사」

1) 영화-애니메이션 극장 매출액 제외

## II. 콘텐츠산업 종사자 현황

2015년 콘텐츠산업 종사자 수는 총 62만 1,928명으로 전년대비 0.9% 증가했으며, 2011년부터 2015년까지 연평균 0.7% 증가했다. 출판산업의 종사자 수가 19만 277명(30.6%)으로 가장 큰 비중을 차지하였으며, 게임산업의 종사자 수는 8만 388명(12.9%)으로 그 뒤를 이었다. 지식정보산업 7만 7,809명(12.5%), 음악산업 7만 7,490명(12.5%), 광고산업 5만 2,971명(8.5%), 방송산업 4만 2,378명(6.8%), 캐릭터산업 3만 128명(4.8%), 영화산업 3만 100명(4.8%), 콘텐츠솔루션산업 2만 5,656명(4.1%), 만화산업 1만 3명(1.6%)으로 나타났다. 애니메이션산업은 4,728명(0.8%)으로 종사자 수가 가장 적은 산업으로 조사됐다.

증감률을 보면 광고산업 종사자 수가 전년대비 12.9% 증가, 2011년부터 2015년까지 연평균 11.2% 증가해서 가장 큰 증가 추세를 나타냈다. 콘텐츠솔루션산업은 전년대비 7.8% 증가, 연평균 6.7% 증가했으며, 애니메이션산업은 전년대비 5.0% 증가, 연평균 0.4% 증가했다. 출판산업, 만화산업, 음악산업, 게임산업은 전년대비 및 연평균 모두 감소한 산업으로 나타났다.

| 표 2 | 콘텐츠산업 종사자 현황 <sup>2)</sup>

(단위 : 명, %)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	198,691	198,262	193,613	191,033	190,277	30.6	△0.4	△1.1
만화	10,358	10,161	10,077	10,066	10,003	1.6	△0.6	△0.9
음악	78,181	78,402	77,456	77,637	77,490	12.5	△0.2	△0.2
게임	95,015	95,051	91,893	87,281	80,388	12.9	△7.9	△4.1
영화	29,569	30,857	30,238	29,646	30,100	4.8	1.5	0.4
애니메이션	4,646	4,503	4,502	4,505	4,728	0.8	5.0	0.4
방송	38,366	40,774	41,522	41,397	42,378	6.8	2.4	2.5
광고	34,647	36,424	49,114	46,918	52,971	8.5	12.9	11.2
캐릭터	26,418	26,897	27,701	29,039	30,128	4.8	3.8	3.3
지식정보	69,026	69,961	71,591	75,142	77,809	12.5	3.5	3.0
콘텐츠솔루션	19,813	20,145	21,731	23,795	25,656	4.1	7.8	6.7
합계	604,730	611,437	619,438	616,459	621,928	100.0	0.9	0.7

※ 출처 : 문화체육관광부, 「2016 콘텐츠산업 통계조사」

2) 캐릭터-캐릭터상품 유통업 종사자 중 인터넷쇼핑몰, 홈쇼핑, 편의점, 재래시장, 인터넷/모바일/게임콘텐츠(아바타 등) 관련 종사자 제외, 2015년 기준 출판(계약배달 판매업(신문배달판매)) 종사자 수는 통계청 발표가 7월에 진행됨에 따라 전년도종사자 수치를 적용함.

## III. 콘텐츠산업 수출입액 현황

2015년 콘텐츠산업 수출입액 현황을 살펴본 결과 수출액은 56억 6,138만 달러로 전년대비 7.4% 증가했으며 2011년부터 2015년까지 연평균 7.1% 증가했다. 콘텐츠산업의 수출액은 2011년부터 2015년까지 꾸준히 증가하고 있는 추세이며, 앞으로도 콘텐츠산업의 수출 규모는 더욱 확대될 것으로 전망된다. 콘텐츠산업의 수입액은 11억 8,282만 달러로 전년대비 8.6% 감소하였으며, 연평균 10.6% 감소하였다. 콘텐츠산업 수입액은 2011년부터 지속적인 감소세를 보이고 있다.

한편, 콘텐츠산업 수출 규모 중 가장 큰 비중을 차지하는 산업은 게임산업으로 2015년 32억 1,463만 달러를 수출해서 전체의 56.8%를 차지하였으며 이는 전년대비 8.1% 증가, 2011년부터 2015년까지 연평균 7.8% 증가한 수치이다. 음악산업 또한 신한류열풍으로 K-POP, 뮤지컬 등의 해외진출이 활발해짐에 따라 전년대비 13.5% 증가하였고, 2011년부터 2015년까지 연평균 18.1% 증가해 지속적인 증가 추세를 보이고 있다. 수출액이 전년대비 감소한 산업은 출판, 방송산업으로 나타났다. 출판산업은 전년대비 9.9%, 방송산업은 전년대비 4.6% 감소했다.

2015년 콘텐츠산업 수입액을 산업별로 보면 광고산업 수입액은 3억 2,360만 달러로 콘텐츠산업 수입액 중 가장 큰 비중을(27.4%) 차지하는 것으로 나타났으며, 출판산업 2억 7,733만 달러(23.4%), 게임산업 1억 7,749만 달러(15.0%), 캐릭터산업 1억 6,824만 달러(14.2%) 순으로 조사됐다. 광고산업 수입액은 전년대비 35.5% 감소했으며, 출판, 만화산업 또한 수입액이 전년대비 감소한 것으로 나타났다. 반면 방송산업은 전년대비 126.8%의 큰 증가율을 보였다.

| 표 3 | 콘텐츠산업 수출액 현황

(단위 : 천 달러, %)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	283,439	245,154	291,863	247,268	222,736	3.9	△9.9	△5.8
만화	17,213	17,105	20,982	25,562	29,354	0.5	14.8	14.3
음악	196,113	235,097	277,328	335,650	381,023	6.7	13.5	18.1
게임	2,378,078	2,638,916	2,715,400	2,973,834	3,214,627	56.8	8.1	7.8
영화	15,829	20,175	37,071	26,380	29,374	0.5	11.3	16.7
애니메이션	115,941	112,542	109,845	115,652	126,570	2.2	9.4	2.2
방송	222,372	233,821	309,399	336,019	320,434	5.7	△4.6	9.6
광고	102,224	97,492	102,881	76,407	94,508	1.7	23.7	△1.9
캐릭터	392,266	416,454	446,219	489,234	551,456	9.7	12.7	8.9

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
지식정보	432,256	444,837	456,911	479,653	515,703	9.1	7.5	4.5
콘텐츠솔루션	146,281	149,912	155,201	167,860	175,583	3.1	4.6	4.7
합계	4,302,012	4,611,505	4,923,100	5,273,519	5,661,368	100.0	7.4	7.1

※ 출처 : 문화체육관광부, 「2016 콘텐츠산업 통계조사」

| 표 4 | 콘텐츠산업 수입액 현황

(단위 : 천 달러, %)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	351,604	314,305	254,399	319,219	277,329	23.4	△13.1	△5.8
만화	3,968	5,286	7,078	6,825	6,715	0.6	△1.6	14.1
음악	12,541	12,993	12,961	12,896	13,397	1.1	3.9	1.7
게임	204,986	179,135	172,229	165,558	177,492	15.0	7.2	△3.5
영화	46,355	59,409	50,339	50,157	61,542	5.2	22.7	7.3
애니메이션	6,896	6,261	6,571	6,825	7,011	0.6	2.7	0.4
방송	233,872	136,071	122,697	64,508	146,297	12.4	126.8	△11.1
광고	804,124	779,936	652,701	501,815	323,604	27.4	△35.5	△20.4
캐릭터	182,555	179,430	171,649	165,269	168,237	14.2	1.8	△2.0
지식정보	496	508	597	626	652	0.1	4.2	7.1
콘텐츠솔루션	433	453	505	536	544	0.0	1.5	5.9
합계	1,847,830	1,673,787	1,451,726	1,294,234	1,182,820	100.0	△8.6	△10.6

※ 출처 : 문화체육관광부, 「2016 콘텐츠산업 통계조사」

## IV. 콘텐츠산업 사업체 현황

2015년 콘텐츠산업 사업체 수는 10만 5,014개로 전년대비 0.4% 감소했으며, 2011년부터 2015년까지 연평균 2.0% 감소했다. 산업별 사업체 수를 살펴본 결과, 음악산업 사업체 수가 3만 6,770개로 전체 콘텐츠산업 사업체 수의 35.0%의 비중을 차지해 콘텐츠산업 중 가장 높은 비중을 차지하는 것으로 나타났다. 이는 전년대비 0.6% 증가, 연평균 0.7% 감소한 수치이다. 출판산업 사업체 수는 2만 5,505개로 24.3%의 비중을 차지했으며 전년대비 0.8% 감소, 2011년부터 2015년까지 연평균 1.5% 감소했다. 게임산업 사업체 수는 1만 3,844개로 13.2%의 비중을 차지했으며 전년대비 4.1% 감소, 연평균 5.5% 감소했다. 지식정보산업 사업체 수는 8,671개로 전체 중 8.3%를 차지했으며 전년대비 0.2% 증가, 연평균 2.3% 감소했다. 만화산업

은 8,145개 업체로 7.8%를 차지하는 것으로 나타났으며 전년대비 1.6% 감소, 연평균 1.7% 감소했다. 광고산업은 5,841개 업체로 5.6%를 차지하는 것으로 나타났으며 전년대비 2.7% 증가, 연평균 0.9% 증가했다. 캐릭터산업은 2,069개 업체로 2.0%를 차지하는 것으로 나타났으며 전년대비 2.5% 증가, 연평균 4.9% 증가했다.

| 표 5 | 콘텐츠산업 사업체 현황

(단위 : 개)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	27,132	26,702	26,603	25,705	25,505	24.3	△0.8	△1.5
만화	8,709	8,856	8,520	8,274	8,145	7.8	△1.6	△1.7
음악	37,774	37,116	36,863	36,535	36,770	35.0	0.6	△0.7
게임	17,344	16,189	15,078	14,440	13,844	13.2	△4.1	△5.5
영화	3,424	2,630	1,427	1,285	1,111	1.1	△13.5	△24.5
애니메이션	341	341	342	350	376	0.4	7.4	2.5
방송	1,074	945	928	910	954	0.9	4.8	△2.9
광고	5,625	5,804	6,309	5,688	5,841	5.6	2.7	0.9
캐릭터	1,711	1,992	1,994	2,018	2,069	2.0	2.5	4.9
지식정보	9,507	9,696	9,046	8,651	8,671	8.3	0.2	△2.3
콘텐츠솔루션	1,301	1,316	1,452	1,586	1,728	1.6	9.0	7.4
합계	113,942	111,587	108,562	105,442	105,014	100.0	△0.4	△2.0

※ 출처 : 문화체육관광부, 「2016 콘텐츠산업 통계조사」



제2편

## 2016년 콘텐츠분쟁조정 통계

I. 콘텐츠분쟁 관련 상담

II. 조정사건 처리

1. 개요
2. 콘텐츠 부문 및 사건유형별 조정신청
3. 협력채널을 통한 조정신청



## I. 콘텐츠분쟁 관련 상담

콘텐츠분쟁조정위원회는 콘텐츠분쟁의 사전예방과 이용자보호를 위해 관련 상담을 해마다 진행하고 있다. 조정위원회에서 제공하는 상담 내용의 대부분은 조정신청을 권유하는 것이므로, 상담은 조정사건처리와 아주 밀접한 관계를 지니고 있다. 콘텐츠분쟁조정위원회는 2012년 3,960건, 2013년 6,430건, 2014년 5,174건, 2015년 4,089건, 그리고 2016년에는 4,699건의 상담을 수행하였다(표 1).

특히 2012년부터는 상담부서인 「전문상담콜센터」를 사무국에 신설하여 전문적인 상담을 수행하고 있는데, 2016년도 접수된 상담사건은 유형별로 법률, 정책, 사업자 관련 정보 등을 요청하는 정보제공 요청 분야가 1,060건(22.56%)으로 가장 많고, 단순 변심에 의한 청약철회, 계약해제·해지, 수수료 및 위약금 과다가 925건(19.69%), 불법 프로그램, 욕설 등 부당행위로 인한 계정정지 등 제재가 537건(11.43%)을 차지하는 것으로 드러났으며(표 2), 장르별로는 게임 분야의 상담이 총 3,774건(80.31%)으로 가장 두드러진 것으로 나타났다(표 3).

| 표1 | 콘텐츠분쟁상담 연도별 접수현황 (2012년~2016년)

	게임	영상	지식정보	캐릭터 등	기타	합계
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
2016년	3,774	179	416	9	321	4,699
합계	16,251	1,779	4,260	305	1,757	24,352

| 표2 | 2016년 콘텐츠분쟁상당 통계 (유형별)

구 분		종합(건)	%
허위, 과장 광고	허위, 과장 표시 또는 광고로 인한 콘텐츠 피해	129	2.75
콘텐츠 및 서비스 하자	콘텐츠 부실, 품질 불량, 서버 접속 장애로 인한 피해	533	11.34
	고객센터 연락 두절, 불친절한 서비스 등 서비스 불만족	32	0.68
기술적 보호조치 미비	해킹 및 개인정보 악용	145	3.09
사용자의 이용제한	불법 프로그램, 욕설 등 부당행위로 인한 계정정지 등 제재	537	11.43
부당한 요금 청구	자동 계약연장, 동의 없는 정회원 전환 등 부당한 콘텐츠 요금 청구	58	1.22
미성년자 결제	부모 동의 없는 미성년자의 휴대폰, 신용카드 콘텐츠 구매	493	10.49
아이템/캐쉬의 거래 /이용피해	아이템 및 캐쉬 복구 및 환불	153	3.26
	아이템 거래 및 사기로 인한 피해	62	1.32
결제취소/해지/해제	단순 번심에 의한 청약철회, 계약해제 · 해지, 수수료 및 위약금 과다	925	19.69
콘텐츠 제작/계약 미이행	원고료 및 콘텐츠 제작비용 지급	10	0.21
약관 운영정책	사업자의 약관과 운영정책에 대한 불만	493	10.49
정보제공 요청 등	법률, 정책, 사업자 관련 정보요청	1,060	22.56
기타	저작권, 소핑물, 통신요금, SNS 등	69	1.47
합계		4,699	100

| 표3 | 2016년 콘텐츠분쟁상당 월별 · 분야별 접수현황

구분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	종합(건)	%
게임	게임	270	229	255	255	255	308	260	322	298	340	429	553	3,774	80.31
영상	음악	2	4	8	2	3	3	4	13	14	10	16	12	91	1.93
	영화	3	6	2	2	6	3	3	3	1	2	0	2	33	0.7
	애니메이션	2	2	2	1	3	0	1	0	0	0	0	0	11	0.23
	방송	6	6	5	1	2	1	0	1	0	0	1	0	23	0.49
	광고	2	1	7	1	3	1	2	2	0	0	0	2	21	0.45
지식 정보	지식정보	48	47	53	29	8	31	42	27	24	22	26	15	372	7.92
	콘텐츠솔루션	2	1	1	8	5	6	4	4	4	2	3	4	44	0.94
만화· 캐릭터 등	만화	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0.06
	캐릭터	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	5	0.11
	공연	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	출판	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.02
기타	비콘텐츠	36	27	30	41	29	16	20	26	20	26	16	34	321	6.84
합계		374	324	363	340	314	369	336	399	363	403	492	622	4,699	100

## II. 조정사건 처리

### 1. 개요

조정위원회는 2012년 3,445건, 2013년 5,210건, 2014년 3,550건, 2015년 3,087건, 그리고 2016년 4,199건의 조정신청을 접수받아 처리하였다. 2016년에는 2012년 대비 22%, 2015년 대비 36%가량 조정신청 건수가 증가하였다. 분쟁유형별로 콘텐츠사업자와 이용자 간 분쟁(B2C: Business to Consumer)이 2012년 3,411건, 2013년 5,061건, 2014년 3,376건, 2015년 2,881건, 2016년 3,961건으로 같은 기간 동안 각각 26건, 126건, 153건, 185건, 199건이 접수된 콘텐츠 사업자 간 분쟁(B2B: Business to Business) 보다 훨씬 많은 비중을 차지하고 있으며, 조정회의가 개최되기 전에 양 당사자의 합의로 사건이 종료된 ‘조정전합의’는 2012년 2,056건, 2013년 2,502건, 2014년 1,430건, 2015년 1,124건, 2016년 1,004건으로 나타났다(표 4).

| 표4 | 2012년~2016년 콘텐츠분쟁조정 처리현황

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)	
2012년	3,411	26	8	3,445	343	465	54	-	502	2,056	12	13	3,445
2013년	5,061	126	23	5,210	1,068	326	131	330	740	2,502	69	44	5,210
2014년	3,376	153	21	3,550	650	364	106	129	763	1,430	63	45	3,550
2015년	2,881	185	21	3,087	743	215	130	73	645	1,124	73	84	3,087
2016년	3,961	199	39	4,199	695	513	106	927	825	1,004	52	77	4,199
합계	18,690	689	112	19,491	3,499	1,883	527	1,459	3,475	8,116	269	263	19,491

**\*조 정 거 부**: 소송 진행 중인 사건, 다른 기관에 조정 신청한 경우, 사실관계가 다르거나 이해관계자가 아닌 경우로서 콘텐츠분쟁조정위원회 사무국이 조정거부 종료한 경우

**\*유관기관 이첩**: 콘텐츠분쟁이 아닌 분쟁의 경우 해당 기관으로 이첩하여 처리하게 할 수 있으며, 이 경우 조정 신청이 이첩된 기관 및 사유를 신청인에게 통지함

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

**\*조정불성립(1)**: 조정 진행 중 당사자 한쪽이 소를 제기하거나 당사자 중 어느 한쪽이 조정 회의 참석을 거부하는 등 조정 진행에 응하지 않아 조정이 종료된 경우

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

조정회의는 전원회의<sup>3)</sup>를 포함하여 2012년 19회, 2013년 95회 그리고 2014년 109회, 2015년 159회, 그리고 2016년에는 119회를 개최하였다(표 5).

| 표5 | 2012년~2016년 콘텐츠분쟁조정위원회 조정회의 개최현황

구 분	전원회의			조정회의			계
	출석회의	서면회의	계	출석회의	서면회의	계	
2012년	1	0	1	18	0	18	19
2013년	1	0	1	89	5	94	95
2014년	3	0	3	96	10	106	109
2015년	0	1	1	148	10	158	159
2016년	0	1	1	114	4	118	119

조정전합의는 조정위원회에서 가장 활발하게 이루어지고 있는 기능으로 ADR(Alternative Dispute Resolution)의 ‘합의 알선’이라 할 수 있다. 즉 조정위원회 위원이 아닌 사무국의 조사관들이 당사자 분쟁에 개입하여 양 당사자들의 의견을 전달하고, 관련 법령 및 분쟁해결기준 등에 따라 합의를 유도하는 것이다. 2016년의 경우 총 4,199건의 조정신청 중 조정위원회에서 처리가 가능하지 않은 조정취하, 조정거부, 타 기관 이첩, 조정불능을 제외하면 1,958건이 처리가 가능한 유효건수인데, 이 중 1,004건(약 51.28%)이 조정전합의로 해결되었다(표 6).

조정불능은 당사자 중 어느 일방과 전혀 연락이 닿지 않아 조정사건을 처리할 수 없어 절차를 종료하는 것으로, 2013년 조정위원회 조정규정을 개정하면서 신설되었기 때문에 그 이전의 수치는 없고 2016년에는 927건이다. 그리고 신청인이나 피신청인이 조정회의 참석을 거부하는 등 조정에 응하지 않아 종료되는 조정불성립은 2016년 825건으로 해마다 증가하고 있다(표 6).

| 표6 | 2016년 콘텐츠분쟁조정 처리현황

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	3342	10	16	3368	604	380	56	665	724	923	8	8	3,368
영상	83	84	2	169	14	7	3	17	27	42	29	30	169
지식정보	104	65	2	171	24	8	9	30	43	22	10	25	171
만화·캐릭터 등	234	29	2	265	10	13	3	203	12	6	5	13	265
기타	198	11	17	226	43	105	35	12	19	11	0	1	226
합계	3,961	199	39	4,199	695	513	106	927	825	1,004	52	77	4,199

3) 제적위원 과반수 이상이 참석하여 조정위원회 사업계획 보고, 조정규정 제·개정을 의결하는 전체 회의로, 개별적인 조정사건을 다루지 않는다.

## 2. 콘텐츠 부문 및 사건유형별 조정신청

현재 조정위원회는 게임, 영상, 지식정보, 만화·캐릭터 등, 기타로 분류하여 사건을 접수 및 관리하고 있는데, 2016년의 경우 게임 3,368건, 영상 169건, 지식정보 171건, 만화·캐릭터 등 265건, 기타 226건으로 나타났다. 조정위원회가 처리하는 대다수의 사건들은 게임 부문이 3,368건(80.21%)으로 가장 높은 비중을 차지하고 있으며, 영상 부문의 분쟁조정신청은 169건(4.02%)으로 비중이 가장 낮은 것으로 나타났다(표 7).

| 표7 | 2012년~2016년 콘텐츠분쟁조정위원회 부문별 접수현황

구분		2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	합계
게임		2,908	4,156	2,720	2,492	3368	15,644
영상	음악	14	23	21	34	42	134
	영화	3	39	25	14	14	95
	애니메이션	4	7	8	7	13	39
	방송	17	21	17	27	39	121
	광고	18	40	51	35	61	205
지식정보	지식정보	334	693	481	200	106	1,814
	콘텐츠솔루션	138	53	69	94	65	419
만화·캐릭터 등	만화	3	7	5	6	8	29
	캐릭터	0	1	2	4	1	8
	공연	0	5	12	8	243	268
	출판	6	8	2	5	13	34
기타		0	157	137	161	226	681
합 계		3,445	5,210	3,550	3,087	4,199	19,491

한편 2016년에 접수된 사건을 사건유형별로 분류하면 사용자의 약관 운영정책이 678건(16.15%)으로 가장 많이 접수되었으며, 콘텐츠 및 서비스 하자 662건(15.77%), 결제취소/해지/해제 623건(14.84%) 순으로 접수되었다(표 8).

| 표8 | 2016년 콘텐츠분쟁조정위원회 사건유형 및 부문별 접수현황

구분	게임	영상	지식정보	캐릭터 등	기타	종합(건)
허위, 과장 광고	148	4	1	0	3	156
콘텐츠 및 서비스 하자	644	2	11	1	4	662
기술적 보호조치 미비	97	0	3	1	4	105
사용자의 이용제한	580	3	13	0	3	599
부당한 요금 청구	19	25	6	0	4	54
미성년자 결제	423	24	6	1	0	454
아이템/캐쉬의 거래/이용피해	161	0	1	0	0	162
결제취소/해지/해제	545	26	34	7	11	623
콘텐츠 제작/계약 미이행	7	65	44	12	3	131
약관 운영정책	634	2	21	5	16	678
정보제공 요청 등	17	1	3	220	6	247
기타	93	17	28	18	172	328
합계	3,368	169	171	265	226	4,199

### 3. 협력채널을 통한 조정신청

조정위원회는 출범 이후 보다 다양하고 폭넓게 콘텐츠분쟁사건을 처리하기 위해 국내 유관 기관·단체들과 지속적으로 협력을 하여왔다. 서울중앙지방법원, 서울남부지방법원, 서울서부지방법원, 국민권익위원회, 전자거래분쟁조정위원회 등과 업무협력을 맺었으며 2016년에는 새로이 서울고등법원, 수원지방법원과 업무협력을 맺었다. 2012년에서 2016년까지 총 7,005 건의 사건을 외부기관으로부터 이관 받아 분쟁해결을 지원하였다(표 9).

2011년 10월 정보통신산업진흥원에서 운영하는 전자문서·전자거래분쟁조정위원회와 관련 분쟁에 대한 상호간 안내 및 사건이첩에 대한 협력관계를 구축하였고, 2012년 6월에는 국민권익위원회에서 운영하는 대한민국 민원 포털사이트인 국민신문고(www.epeople.go.kr)와 협력하여 국민신문고에서 접수되는 콘텐츠 관련 분쟁사건을 실시간으로 이관 받고 있으며, 같은 해 7월에는 서울중앙지방법원 외부연계 조정기관으로 지정되었다. 2015년에는 서울서부지방법원과 업무협력을 체결하였고, 2016년 10월에 서울고등법원, 같은 해 11월에는 수원지방법원과 업무협력을 맺었다.

2016년 기준 국민신문고로부터 1,214건, 서울중앙지법으로부터 155건, 서울서부지방법원으로부터 9건, 서울고등법원으로부터 3건을 이관 받아 처리하였고, 2017년 현재 수원지방법원으로부터 3건의 사건을 이관받은 상태이다(표 9).

| 표9 | 2012~2016년 콘텐츠분쟁조정위원회 연계조정 신청현황

구분	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	합계
콘텐츠분쟁조정위원회	2,230	3,356	2,222	1,868	2,810	12,486
서울중앙지방법원	16	124	123	142	155	560
전자거래분쟁조정위원회	306	35	43	34	0	418
신문고	893	1,695	1,157	968	1,214	5,927
서울남부지방법원	-	-	5	8	8	21
국민안전신문고	-	-	-	52	0	52
서울서부지방법원	-	-	-	15	9	24
공정거래위원회	-	-	-	-	1	1
서울고등법원	-	-	-	-	2	2
수원지방법원	-	-	-	-	0	0
합계	3,445	5,210	3,550	3,087	4,199	19,491

한편 콘텐츠분쟁조정위원회는 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」에 따라 ‘소비자피해 분쟁조정기구’로 지정되었다. 2012년 8월 개정된 동법 시행령 제35조는 콘텐츠분쟁조정위원회를 비롯하여 소비자분쟁조정위원회, 전자거래분쟁조정위원회, 그 밖에 소비자보호 관련 법령에 따라 설치·운영되는 분쟁조정기구를 소비자피해 분쟁조정기구로 규정하고 있다.

동법에 따르면 전자상거래 또는 통신판매에서의 이 법 위반행위와 관련하여 소비자의 피해 구제신청이 있는 경우에 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 동법 제31조에 따른 시정권고 또는 제32조에 따른 시정조치 등을 할 수 있는데, 이러한 조치를 취하기 전에 소비자피해 분쟁조정기구에 조정을 의뢰할 수 있다. 그리고 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 소비자피해 분쟁조정기구의 권고안 또는 조정안을 당사자가 수락하고 이행한 경우에는 법률에 따른 시정조치를 하지 않는다.

제3편

## 주요 사례 : 조정 전 합의

- I. 게임 부문
- II. 영상 부문
- III. 지식정보 부문
- IV. 만화·캐릭터 등 부문



## I. 게임 부문

### 1. 결제취소/해지/해제

사례 사건번호 2016-04503

신청인은 모바일 게임 내 아이템을 \$98.99에 구매하였으나 대금만 결제되고 아이템은 지급되지 않았다. 신청인이 문의하자 게임서비스 제공사는 결제취소 처리를 할 예정이며 약 5~6일 정도의 기간이 소요된다고 답변하였다. 그럼에도 환불이 이루어지지 않자 신청인은 주변의 유사사례를 검토하였고 게임서비스 제공사가 직접 환불처리를 할 수 없다는 것을 알게 되었다. 이에 신청인은 앱마켓인 피신청인에게 문의하였으나 오히려 게임서비스 제공사에게 문의하라는 답변을 듣게 되었다. 신청인은 게임서비스 제공사와 피신청인이 서로 책임을 떠넘기고 있다고 생각하여, 이를 해결하고자 콘텐츠분쟁조정위원회에 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

#### 합의내용

앱마켓인 피신청인은 신청인이 결제한 내역은 확인할 수 있으나 게임 내 아이템의 지급여부는 알 수 없다고 하였다. 그러나 신청인이 제출한 영수증 등 결제내역 자료를 통해 구매사실을 인정할 수 있으므로 전액 환불 조치하겠다고 하여, 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

### 2. 부당한 요금 청구

사례 사건번호 2016-04375

신청인은 게임 내에서 패키지 아이템 상품을 결제하던 중 오류가 발생하여 재차 결제를 하였다. 이후에 확인해보니 게임 내에서는 한번의 결제가 이루어져 아이템을 1회 지급 받았는데, 앱마켓에서는 같은 아이템 결제가 2회 되어 있었다. 이에 신청인은 앱마켓 측으로 중복 결제된 것 중 하나를 취소해 줄 것을 요청하였으나 절대 환불이 불가하다며 게임서비스 제공사에 문의해보라는 답변을 받았다. 그래서 게임서비스 제공사에 문의하였더니 로그 기록상 한 번만 결제되어있기 때문에 환불조치가 어렵고 앱마켓 쪽으로 재차 환불을 요청하라고 하였다. 이에 신청인은 문제를 해결하기 위해 게임서비스 제공사를 상대로 하여 콘텐츠분쟁조정위원회에 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.



### 합의내용

피신청인은 앱마켓의 환불정책에 따라 환불은 불가능하지만, 신청인이 제출한 자료와 게임 내 로그기록을 확인하여 결제 오류 사실을 확인한 후 중복 결제 분 환불 대신 신청인이 원하는 추가 아이템을 지급하는 것은 가능하다고 하였다. 신청인은 중복 결제액과 동가의 대체 아이템을 지급하겠다는 피신청인의 의견을 수용하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

## 3. 기술적 보호조치 미비

### 사례 사건번호 2016-00899

신청인은 피신청인이 운영하는 사이트에서 게임을 하면서 사이버머니를 충전해왔다. 그러다가 갑자기 신청인의 계정이 회원 탈퇴되어 그동안 해 온 게임 기록 및 게임 내 재화를 상실하였는데, 신청인은 그 원인을 해킹으로 의심하고 있었다. 신청인은 피신청인에게 문의를 하였으나 계정이 삭제되면 복구는 불가능하며 해킹으로 의심되니 경찰청 사이버안전국에 신고하라는 답변을 듣게 되었다. 신청인은 자신이 사용하던 계정을 복구해 달라는 취지로 콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하였다.

### 합의내용

피신청인은 본래 회원 탈퇴 즉시 계정 정보가 삭제되므로 계정을 복구하는 것이 불가능하지만, 신청인으로부터 해킹에 대한 상황을 듣고 1회에 한하여 동일 명의 내 다른 계정에 게임 기록 및 게임 내 재화를 이전하여 주겠다고 하였다. 또한 해킹으로 인한 피해가 많이 증가하고 있으므로 신청인과 게임 이용자들에게 각별한 주의를 요청하였다. 신청인이 답변을 수용하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

## 4. 사용자의 이용제한

### 사례 사건번호 2016-01423

신청인은 평소 이용하던 게임이 업데이트 후 접속이 안 되고 접속대기상태가 무한히 지속되자 고객센터에 문의하였고, 게임을 스마트폰에서 삭제 후 재설치하라는 답변을 받아 그대로 하였다. 재설치 후 게임을 실행해보니 계정이 삭제되어 있었다. 삭제된 계정을 복구하기 위해 피신청인에게 문의를 하자 최근 게임 업데이트에 소셜네트워크서비스와 게임 계정을 연동해야 계정이 보호되는 사항이 추가되었다는 답변을 듣게 되었다. 이러한 안내 문구가 표시되어 있었으나 문구의 크기가 작아 신청인은 이를 미처 확인하지 못했다.

신청인은 자신의 부주의를 인정하면서도 그간 공들여 육성한 계정이 삭제되는 것은 부당하다며 콘텐츠분쟁조정위원회에 계정복구를 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

### 합의내용

피신청인은 소셜네트워크서비스와 게임 계정 연동을 진행하지 않은 상태에서 게임을 삭제 후 재설치하면 계정이 삭제되며 이는 이용자의 부주의로 인한 것이고 계정 복구가 불가능하기 때문에 게임 업데이트 시는 물론 공식 카페 등을 통해 계정 연동을 권장하고 있다고 답변하였다. 그러면서도 신청인의 삭제된 계정의 경우 아이템 결제 내역을 통해 확인하였으므로 신규 계정 생성을 하여 계정을 복구시켜 주기로 하였다. 신청인이 이와 같은 피신청인의 답변을 수용함으로써 분쟁은 원만한 합의로 해결되었다.

## 5. 미성년자 결제

### 사례 사건번호 2016-03528

신청인의 초등학교 4학년인 자녀가 자녀명의의 스마트폰으로 게임을 이용하며 스마트폰에 입력되어있는 신청인의 신용카드 정보를 이용하여 총 11가지의 게임에서 약 6,000,000원 상당의 아이템을 구매하였다. 신청인은 결제 시 보안 및 미성년자 확인 절차가 허술하다고 주장하며 환불을 요청하는 분쟁조정신청을 콘텐츠분쟁조정위원회에 하였다.

### 합의내용

피신청인은 신청인이 구매한 모든 아이템을 소진하였으므로 약관과 운영정책에 따라 원칙적으로 환불은 불가하다고 하였다. 그러나 신청인이 제출한 가족관계증명서, 휴대전화 명의자 확인서 등의 서류를 통해 미성년자 명의의 기기에서 위 결제가 진행되었다는 사실을 확인하였다. 나아가 게임 로그기록을 통해 게임 이용 패턴을 분석한 결과 게임에 대한 이해도가 높지 않은 미성년자가 이용한 것임이 추정된다고 하였다. 이러한 이유로 피신청인이 신청인의 환불 요청을 수용하겠다고 하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.



## 6. 아이템/캐쉬의 거래/이용 피해

### 사례 사건번호 2016-00641

신청인은 피신청인이 제공 및 운영하는 모바일 게임을 이용하던 중 할인이벤트 광고를 보고 해당 유료 패키지 아이템 상품을 88개 구입하였다. 그런데 갑자기 신청인의 계정이 정지되었다. 신청인은 계정이 정지된 이유를 알아보았는데 피신청인은 할인이벤트에 오류가 있었다며 해당 패키지 상품을 여러 개 구입한 이용자의 계정은 24시간 동안 정지하고, 해당 아이템 회수 처리 후 환불 및 소정의 보상지급을 약속하고 있었다. 그러나 계정정지 24시간 후 계정정지 해제 및 아이템 회수는 이루어졌지만 2개월이 지난 시점에도 환불 및 보상아이템을 지급받지 못하였다. 신청인은 환불과 보상아이템 지급을 주장하며 콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하였다.

#### 합의내용

피신청인의 답변에 따르면, 해당 이벤트는 애초에 1인당 1개만 구매가 가능하도록 기획된 패키지 상품이었으며 일시적인 오류로 중복구매가 가능하였던 것이다. 게임 내 이용자 간 균형 유지를 위해서는 아이템 회수가 불가피하여, 아이템 회수 후 결제대금을 환불해줄 예정이었으나 환불 대상이 되는 이용자들이 너무 많아 환불이 지연되고 있었던 것이라 하였다. 피신청인이 신청인이 결제했던 88개 중 87개의 패키지 상품을 즉시 환불해주기로 하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

## 7. 약관 운영정책

### 사례 사건번호 2016-03064

신청인은 피신청인 회사가 운영하는 모바일 게임을 이용하며 2015. 11. 경 약 5,000,000원, 2016. 10. 경 약 5,000,000원을 각각 결제하였다. 그러던 중 피신청인은 2016. 11. 1. 서비스가 종료된다는 것을 공지하였다. 공지에 따르면 서비스 종료시점에 남아있는 사이버머니만 환불이 가능하였다. 신청인은 해당 게임은 많은 이용자들이 이용하는 게임이고 대부분의 이용자들은 구입한 아이템을 반영구적으로 사용할 수 있다고 생각하여 지금까지 게임에 많은 금액을 결제한 것이라고 주장하였다. 이에 신청인은 그동안 게임 이용 과정에서 결제한 금액을 환불받고자 콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하였다.

#### 합의내용

피신청인은 즐겨 이용하던 게임의 서비스가 갑작스럽게 종료됨에 따라 신청인이 느끼는 실망감을 이해하며, 특히 신청인이 서비스종료 공지 1개월 전 많은 금액을 결제하였다는 점을 감

안하여 신청인이 결제했던 금액 중 2016. 10. 경 결제한 5,450,000원을 환불해주기로 하였다. 이로써 사건은 양 당사자 간 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

## 8. 콘텐츠 및 서비스 하자

### 사례 사건번호 2016-01631

신청인은 피신청인이 제공하는 모바일게임 이용자로서 게임을 즐기기 위해 모바일 앱마켓을 통해 일주일간 약 2,600,000원 상당의 아이템을 구입하였다. 그러나 원인을 알 수 없는 사유로 인해 갑자기 신청인의 계정이 7~8일 전의 아이템을 구매하기 전 상태로 돌아갔고(back-server), 구입한 아이템은 모두 소실되어 있었다. 신청인은 구입한 아이템을 복구하기 위해 피신청인에 수차례 문의하였으나 문제가 해결되지 않았다. 이에 신청인은 소실된 아이템을 복구하여 달라는 취지로 콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하였다.

#### 합의내용

피신청인의 답변에 따르면 해당 현상은 계정을 저장하는 데이터 서버 내 과부하로 인하여 발생하였다고 한다. 추후 동일한 문제가 발생하지 않도록 점검을 꼼꼼히 하겠다고 약속하고, 동시에 신청인에게 소실된 아이템을 지급하였으며, 사과의 의미로 해당기간에 사용했던 사이버머니의 2배에 해당하는 보상을 지급하기로 하였다. 이로써 당해 사건은 당사자 간의 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

## 9. 허위, 과장광고

### 사례 사건번호 2016-04192

신청인은 피신청인이 운영하는 모바일 게임 이용자로, 게임에서 판매하는 패키지 아이템을 구매하였다. 해당 아이템은 일정 확률에 따라 게임상의 재화(EP)를 얻을 수 있는 확률형 아이템이었다. 동시에 피신청인이 운영하는 모바일 게임 홈페이지에는 “확률형 아이템 자율규제안에 따라 아이템 확률을 공개합니다.”라는 문구와 함께 패키지 아이템을 구매 및 사용하였을 때 해당 아이템을 통해 게임상의 재화를 얼마나, 어떤 확률로 얻을 수 있을지를 시뮬레이션 해볼 수 있는 시스템이 존재했다. 그런데 신청인은 시뮬레이션과 실제 구입한 패키지 아이템을 통해 얻을 수 있는 재화의 확률이 확연히 차이가 난다고 판단하였고, 피신청인이 해당 패키지 아이템의 확률을 과장하여 광고하였다고 주장하였다. 이에 신청인은 구매한 패키지아이템의 환불을 요청하였으나 거절당했고, 구입한 패키지 아이템의 환불을 요구하는 분쟁조정 신청을 콘텐츠분쟁조정위원회에 하였다.

### 합의내용

피신청인은 신청인이 제출한 게임 장면 캡처화면과 계산식 등의 자료와 게임 시뮬레이션의 확률을 면밀히 검토한 결과, 시뮬레이션 시스템에서 재화를 얻을 수 있는 확률이 게임 내에서 얻을 수 있는 재화의 확률보다 높게 산출되는 문제가 있었음을 인정하였다. 또한 이러한 상황이 발생한 것에 대해 공식 홈페이지를 통해 정중한 사과를 하였다. 신청인은 환불을 받지 못하였음에 이러한 피신청인의 신속한 사과에 만족하여 당사자 간의 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

## 10. 기타

### 사례 사건번호 2016-00191

신청인은 피신청인이 운영하는 모바일 게임 이용자로, 모바일 게임 내에서 버그 및 비인가 프로그램의 사용 등 비정상적인 게임 이용자들 때문에 정상적으로 게임을 이용하는 이용자들이 피해를 본다면 비정상 이용자들의 계정을 영구정지 시킬 것을 요청하였다. 피신청인은 신청인 주장의 상당부분이 사실임을 확인하고 계정 영구정지 처리를 약속하였는데, 상당한 시일이 지났음에도 계정 영구정지가 이루어지지 않아 하루빨리 비정상 이용자들의 계정을 정지시키라는 취지로 콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하였다.

### 합의내용

피신청인은 비정상 이용자들 때문에 정상 이용자들이 피해를 보는 것이 사실이라며 신청인이 신고한 비정상 이용자를 제재하고, 향후 신청인이 추가로 비정상 이용자를 신고할 경우 성실하게 사실관계를 파악하고 제재조치를 취할 것을 약속하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

## II. 영상 부문

### 1. 결제취소/해지/해제

#### 사례 사건번호 2016-03970

피신청인은 온라인으로 음악스트리밍서비스를 제공하는 회사이며, 신청인은 피신청인이 제공한 할인 이벤트를 통해 저렴한 가격으로 음악스트리밍서비스 이용권을 구매하였다. 신청인은 2개월 후 음악스트리밍서비스 이용을 중단하려 하였는데, 피신청인 측에서 가입 당시 적용받는 할인 이벤트에 최소 5개월 이용이라는 약정 조건이 있었다는 이유로 할인금액의 반환을 요구하였다. 신청인은 사전에 안내받지 못한 부분이었지만 지난 2개월간 서비스를 잘 이용하였기에 할인금액을 반환할 의사가 있었다. 그러나 피신청인 측에서 가상계좌 입금방식으로 할인대금을 반환할 것을 요구하였다. 신청인은 이용권을 결제하던 방식과 다른 방식으로 반환을 요구하는 피신청인의 요청은 부당하다고 생각하여, 최초 결제한 방식으로 할인된 대금을 반환하게 해달라는 취지로 콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하였다.

### 합의내용

피신청인은 구매자가 이용권을 구매할 때 5개월 약정이라는 조건을 확인하는 체크박스에 체크하여 확인하지 않으면 결제가 이루어지지 않으므로, 신청인은 해당 약정조건에 대해 명확하게 인지하고 있었을 것이라고 하였다. 또한 가상계좌 입금방식의 할인대금 반환에 대하여는 할인으로 인하여 실제 이용료가 결제되었던 것은 아니기 때문에 신청인이 주장하는 휴대폰 소액결제와 같은 대금결제의 방법과 동일하게 처리할 수 없으므로 불가피하게 신청인에게 가상계좌 입금 방법을 안내한 것이라고 답하였다. 피신청인은 본 분쟁의 원만한 해결을 위해 할인대금 반환 없이 신청인의 증도해지 요청을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

### 2. 미성년자 결제

#### 사례 사건번호 2016-04041

피신청인은 실시간 방송을 온라인으로 제공하는 콘텐츠사업자이며, 신청인은 16세 자녀와 따로 업무 차 5년째 해외에 거주하고 있다. 신청인의 미성년자녀는 2016. 9. 경부터 약 3개월간 피신청인이 제공하는 실시간 방송 서비스를 이용하며 약 25,000,000원을 결제하였다. 그러나 신청인은 미성년자녀가 피신청인의 서비스를 이용하는 것과 결제를 진행하는 것을 알지 못하였으며, 그 동안 대금이 결제될 때마다 문자나 메일 등 어떤 방법으로도 통지를 받지 못했다고 주장하였다. 이러한 이유로 피신청인 측에 직접 환불을 요청하였으나 문제가 원만히 해결되지 않아, 콘텐츠분쟁조정위원회에 환불을 주장하며 분쟁조정을 신청하였다.

### 합의내용

피신청인의 답변에 따르면 해당 결제는 신청인의 미성년자녀 명의의 계정에서 결제가 된 것이었다. 또한 피신청인은 미성년자녀가 결제한 유료 아이템을 모두 소진한 것을 확인하였지만, 신청인이 해외에 거주하면서 결제금액 확인을 하는 것이 여의치 않은 점, 해당 결제금액 때문에 한국으로 돌아올 수 없다는 점, 고액의 결제금액으로 한 가정이 파탄지경에 이를 수 있다는 점을 고려하여 해당 금액을 전액 환불하기로 하였다. 이에 당해 사건은 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

### 3. 부당한 요금 청구

#### 사례 사건번호 2016-03732

신청인은 2013. 1. 경 케이블 방송 사업자인 피신청인이 제공하는 IPTV(Internet Protocol Television) 부가서비스를 1개월 신청하고 1~2회 정도 시청하였다. 그리고 우연히 2016. 11. 경 그동안 해당 부가서비스에 대한 결제대금이 매월 청구되고 있었다는 것을 알게 되었다. 신청인은 해당 부가서비스를 1개월만 이 용할 목적으로 신청하였는데, 자동으로 신청이 연장되고 첫 달 외에 전혀 사용하지 않은 서비스에 대해 46개월 동안 요금청구가 된 것이 부당하므로 피신청인 측에 환불을 요청하였다. 피신청인이 이를 거절하자 신청인은 46개월 요금의 환불을 받고자 콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하였다.

### 합의내용

피신청인은 답변서에서 IPTV 부가서비스를 가입할 때 1개월이 지나면 계약기간이 자동으로 연장되며, 이용자가 해지를 원하면 리모컨으로 직접 해지하거나 고객센터에 연락하여 해지할 수 있고 매월 이메일 및 LMS문자로 청구내역서가 발송이 되기 때문에 지난 46개월 동안 부가서비스 이용 요금 청구사실을 몰랐다는 것은 신청인의 과실이라고 주장하였다. 그러나 피신청인 측에서 신청인이 46개월 동안 한 번도 부가서비스를 사용하지 않은 점을 감안하여 청구요금의 절반을 환불하여 주기로 하였고 신청인이 이를 받아들여 당해 사건은 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

### 4. 약관 운영정책

#### 사례 사건번호 2016-01798

피신청인은 이동통신 사업자이고, 신청인은 20대 자녀를 둔 부모이다. 과거 인지능력이 부족한 신청인의 자녀가 신청인의 동의 없이 모바일 게임 내에서 결제를 하여 적지 않은 콘텐츠사용료가 부과된 적이 있어, 신청인이 피신청인 회사에 이러한 문제에 대한 재발 방지책을 요구하였지만 자녀가 성인이기에 특별한 방법이 없다는 답변을 받은 적이 있다. 이후 신청인은 2016. 5. 경 자녀의 휴대폰을 새로 구입하였는데, 2016. 6. 경 받게 된 요금고지서에는 1,000,000원이 넘는 금액이 청구되어 있었다. 놀란 신청인이 어찌된 사정인지 알아보니, 새로 구입한 휴대폰에 기본으로 설치된 성인용 비디오 어플리케이션에서 4일간 약 660건(하루 평균 165건)이 결제된 것이었다. 이에 신청인은 위 요금을 환불받고자 콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하였다.

### 합의내용

피신청인은 신청인이 사전에 이러한 사건의 발생을 막기 위해 여러 번 문의를 시도했던 점, 짧은 순간 동안 100건이 넘는 결제가 진행된 점, 기본으로 설치된 어플리케이션이 삭제되지 않았던 점 등을 감안하여 청구된 금액의 50% 금액을 감액해주겠다고 답변하였다. 추가로 문제가 된 비디오 어플리케이션에 대하여는, 삭제는 불가능하지만 로그인에 불가능하게 만드는 방법으로 신청인의 자녀가 더 이상 결제할 수 없도록 조치하였다. 신청인이 이를 받아들여 당사자 간 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

### 5. 콘텐츠 제작/계약 미이행

#### 사례 사건번호 2016-02245

의상 디자이너인 신청인은 메이크업아티스트인 지인이 소개해 준 모델, 사진작가와 함께 공동으로 사진촬영 작업을 하였는데, 별다른 계약서를 작성하지 않았으며 작업결과물(사진)의 활용방안에 대해서 사전에 논의한 바도 없었다. 이후 신청인은 본인의 의상 홍보에 사용하기 위한 목적으로 사진작가에게 당시 작업하였던 결과물인 사진을 요청하였는데 거부당하여, 사진을 제공해 달라는 취지로 콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하였다.

### 합의내용

피신청인에 따르면 애초에 해당 작업의 결과물을 상업적으로 이용할 생각이 없었기에, 자신의 블로그에 사진을 게시함으로써 홍보 효과를 기대하는 신청인에게 사진을 주지 않았다고 한다. 그러나 공동으로 작업한 결과물이기에 신청인이 사진을 상업적으로 이용하지 않고 개인소장하기 위해서라면 사진을 제공할 의향이 있다는 답변을 하였다. 신청인이 이를 수용하여 양 당사자 간 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

### III. 지식정보 부문

#### 1. 콘텐츠 및 서비스 하자

##### 사례 사건번호 2016-00210

신청인은 해외여행 중에 피신청인이 개발한 어플리케이션을 사용하여 사진을 찍었고 입국하기 전 공항에서 휴대폰 사진첩에 사진 파일들이 온전히 있는 것을 확인하였으나, 입국 후 휴대폰을 켜보니 모든 사진이 삭제되어 있었다. 이를 어플리케이션의 오류 때문이라고 생각하여 피해보상을 받기위해 콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하였다.

##### 합의내용

피신청인은 본 상황이 어플리케이션의 오류 때문인지 알 수 없기 때문에 자신은 책임이 없다고 하였으나 신청인이 겪었을 심적 고통에 대한 위로 차원에서 300,000원 상당의 상품권을 지급하는 것을 제안하였고, 신청인이 이를 받아들여 당사자 간 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

#### 2. 결제취소/해지/해제

##### 사례 사건번호 2016-00992

신청인은 자녀의 위치를 추적하는 서비스를 알아보던 도중 한 어플리케이션에 회원가입을 하였고, 1년 치 비용을 선결제 하였으나 막상 해당 어플리케이션을 이용해보니 신청인이 생각하였던 자녀의 위치를 추적할 수 있는 서비스가 아니었고 50m 이동 시 추적되는 GIS 관제 시스템이었다. 신청인은 원치 않은 상품을 결제하였기에 환불을 요청하려 하였으나, 피신청인의 메일주소가 없고 전화번호만 있는 등 환불 신청 과정이 어려웠으며, 계약 시에 환불 불가 고지를 받았다는 이유로 피신청인으로부터 환불을 거절당했다. 신청인은 사용하지 않는 어플리케이션 서비스의 환불을 위하여 콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하였다.

##### 합의내용

피신청인은 문제가 된 스마트 위치 관제 시스템은 GIS 정보로 및 서버 호스팅비가 선납으로 결제되므로 환불이 불가하기에 회원에게 충분히 고지하고 계약이 체결된 것이므로 신청인의 주장이 부당하다고 하였다. 또한 유사한 방법으로 신청 및 환불 처리를 하면서 당사의 시스템 내용을 유출시키려 하는 악의적인 목적의 이용자들이 있어 환불을 해줄 수 없다고 하였다. 그러나 차후 위치관제서비스를 영구적으로 사용하지 않는 조건으로 결제취소처리를 해주기로 하였고 신청인이 이 답변을 받아들여 당사자 간의 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

#### 3. 미성년자 결제

##### 사례 사건번호 2016-01029

피신청인은 모바일로 영상콘텐츠를 서비스하는 사업자이며, 신청인의 모는 스마트폰 사용이 익숙하지 않고 전화 송수신만 할 수 있는 자이다. 신청인은 매월 약 12,000원의 통신비를 지출해오곤 했는데, 언제부턴가 약 25,000원이 결제되고 있어 알아본 결과 소액결제로 피신청인에게 매월 약 15,000원의 금액이 추가 결제되고 있음을 확인하게 되었다. 피신청인 측에 문의하니 2012년 쯤에 당시 초등학교 6학년이었던 신청인의 외사촌 조카가 할머니(신청인의 모) 전화번호로 피신청인의 서비스에 가입을 했었다는 것을 알게 되었다. 그러나 정작 가입만 되어있을 뿐 다운로드를 한 적이 전혀 없었고, 2016년까지 회사와 콘텐츠를 전혀 알지도 못했다. 신청인은 청구된 금액에 대해 환불 요청을 하였으나 일부 환불만이 가능하다는 답변을 듣고 콘텐츠 분쟁조정위원회에 전액 환불을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

##### 합의내용

피신청인은 이용내역을 확인할 수 있는 3개월 분 이상은 환불해줄 수 없다고 하였다. 그러나 신청내용을 면밀히 검토해본 결과 본인(신청인의 모)이 아닌 제3자인 미성년자(신청인의 외사촌조카)가 서비스 가입을 하였고 실제 신청인의 모가 서비스를 이용하였을 가능성이 없다고 보아 본 명의자가 서비스 가입사실을 확인하지 못한 과실 등을 고려하여 약 3년 분인 600,000원을 환불하는 것으로 타협하였다. 이에 당해 사건은 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

#### 4. 약관 운영정책

##### 사례 사건번호 2016-02635

피신청인은 학습기기를 통해 학습서비스를 제공하는 회사이며, 신청인은 위 기기를 이용하는 자이다. 신청인은 위 학습기기를 첫째 아이에게 이용하도록 하던 중에 둘째 아이에게도 학습케 하기 위해 방법을 알아보고 있었다. 그러던 중 사촌의 서비스기간이 끝난 기기를 활용하여 학습서비스를 받고자 하였다. 그러나 피신청인은 중고기기는 형제간에만 함께 사용하는 것이 가능하다고 하며 신청인의 경우 서비스를 받을 수 없다고 하였다. 신청인은 두 자녀 모두 기기 할부금과 서비스 요금을 지출하는 것은 부담이 돼 꼭 중고기기를 이용하여 학습서비스를 받고자 하였는데 이를 거절하는 것은 부당하다고 생각하였다. 이에 중고기기의 사용을 위해 콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하였다.

##### 합의내용

피신청인은 약관상 친형제 사이에서만 학습기기의 공유가 가능한데, 신청인은 사촌 간 기기의 공유를 요청하였기 때문에 불가능하다고 답하였다. 다만 신청인이 그동안 지속적으로 피신청인의 서비스를 이용해왔고 실제로 서비스를 이용하는 학생이 친형제사이인 점을 고려하여 기기를 공유할 수 있도록 조치해주겠다고 답하였다. 이에 당해 사건은 양 당사자 간 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.



## IV. 만화·캐릭터 등 부문

### 1. 결제취소/해지/해제

**사례** 사건번호 2016-01231

신청인은 공연 2시간 전 티켓을 구매하였고, 동반 관람하기로 한 동생이 찾아오는 길을 헤매어 입장시간에 늦을 것 같아 공연시작 5분 전에 티켓 판매사인 피신청인 측에 입장 및 환불에 대해 문의하였다. 피신청인은 신청인의 책임으로 늦은 것이기 때문에 입장과 환불이 불가능하다고 답하였다. 신청인은 답변에 불만을 갖고 구매취소 및 환불을 받고자 콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하였다.

#### 합의내용

피신청인은 약관에 환불불가 사유가 명시되어 있고 신청인의 사유는 그에 해당하기 때문에 환불은 물론 공연 중 입장 역시 불가능했다고 답하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 수용하여 사건이 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

## 제4편

# 주요 사례 : 분쟁조정

- I. 게임 부문
- II. 영상 부문
- III. 지식정보 부문
- IV. 만화·캐릭터 등 부문



2016년에는 총 접수된 4,199건 중 104건에 대해 조정회의를 진행하였다. 이 중 당사자들이 조정안을 수락한 건은 43건이고, 조정안을 수락하지 않은 건은 61건으로 조정성립율은 약 41%이다. 게임, 영상, 지식정보, 만화·캐릭터 등 부문의 장르별 및 각 장르별의 사건유형별로 주요 조정 사례를 살펴보면 다음과 같다.

| 표1 | 2016년 장르별 조정사례 현황

구분		게임	영상	지식정보	만화·캐릭터 등	기타	총합(건)
조정사례 건수	수락	6	24	8	4	1	43
	불수락	6	25	19	10	1	61
소 계		12	49	27	14	2	104

## I. 게임 부문

### 1. 게임 퍼블리싱계약상 채무불이행으로 인한 선급금 반환청구

▶ 사건번호 : 2016-00861

▶ 조정방법 : 대면

#### 1. 사건개요

신청인은 게임 퍼블리셔이며, 피신청인은 게임개발사이다. 당사자들은 피신청인이 개발한 ○○○○게임을 신청인이 전 세계에서 서비스하고 그 대가로 120,000,000원을 지급하는 내용의 퍼블리싱계약을 체결하였다. 신청인은 계약 내용에 따라 피신청인에게 1차 개발 선급금으로 약 48,000,000원을 지급하였고, 나머지 2차, 3차 대금은 피신청인이 게임을 납품하여 서비스가 개시되면 지급하기로 하였다. 피신청인은 게임을 납품하였으나 오류가 많이 난다는 이유로 신청인이 몇 차례 수정을 요청하였고, 수정 및 검수를 반복하였다. 결국 ○○○○게임은 예정된 날짜에 서비스를 출시하지 못하게 되었고, 이에 신청인은 피신청인에게 계약 해제통보를 한 후 계약금의 반환을 구하는 소를 제기하였다. 이에 피신청인은 2차 선급금 약 50,000,000원을 구하는 반소를 제기하였다.

#### 2. 당사자의 주장

##### 1) 신청인

피신청인으로부터 국내 앱마켓 출시를 위한 국내용 버전을 전달받지 못하였으며, 해외용 버전은 납품받았으나 오류가 발생하여 앱마켓의 검수에 탈락하여 서비스 개시를 하지 못하였다. 이는 피신청인이 계약상 콘텐츠 개발 및 제공의무를 이행하지 않은 것이다.

##### 2) 피신청인

양 당사자는 본래 1차 선급금으로 60,000,000원을 지급하기로 하였음에도, 신청인은 1차 선급금의 지급을 미뤘다. 계약 체결 후 4개월가량이 경과한 후에서야 1차 선급금의 일부인 약 48,000,000원만을 지급하였다. 본 계약의 개발 일정이 지연된 것은 사실이나 이는 신청인이 1차 선급금을 4개월이나 지연하여 지급하였기 때문이며, 이로 인하여 계약서에서 정한 개발 일정을 완수하기가 사실상 불가능 하였다.

또한 앱마켓의 검수에서 탈락한 것은 앱마켓 버전 업그레이드 내용을 반영하지 않았기 때문이었으며, 현재 ○○○○게임은 앱마켓에서 실행되고 있으므로, 피신청인의 귀책으로 인하여 개발이 제대로 되지 않았다는 주장은 타당하지 않다.

#### 3. 조정회의 결과

##### 1) 조정안

신청인은 청구를 포기하고, 피신청인에게 12,000,000원을 지급한다. 본 계약은 본 조정일에 합의해제되었음을 확인한다. 신청인이 위 금원의 지급을 지체하면 지연손해금을 가산하여 지급한다. 피신청인은 나머지 반소 청구를 포기한다. 당사자들은 본 조정 이후로 본 계약에 기한 법적 책임을 상호 묻지 않으며, 법령에서 허용하는 경우가 아닌 한 본 조정내용을 제3자에게 공개하지 않는다. 조정비용은 각자가 부담한다.

##### 2) 이유

피신청인이 납품의무를 이행하였는지에 대하여 양 측의 다툼이 컸으나, 계약 내용에 피신청인이 납품해야 할 결과물의 최소 품질에 대한 규정이 없는 점, 피신청인이 비용과 노력을 투입하여 개발한 결과물을 납품하였으며 현재 서비스되고 있다는 점을 고려하여 신청인은 피신청인에게 일부 금원을 지급하는 것으로 조정안을 제시하였다.

#### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## 2. 게임 광고영상 제작계약에 의한 용역대금 지급청구

▶ 사건번호 : 2016-01629

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

게임 퍼블리셔인 피신청인은 영상제작사인 신청인에게 모바일게임 ○○○○ 출시를 위하여 게임 홍보영상의 제작을 200,000,000원의 대금에 의뢰하였고, 선금과 중도금으로 140,000,000원을 지급하였다. 신청인이 피신청인에게 완성된 영상을 납품하여 해당 영상은 ○○○○의 기자 대상 간담회에서 상영되었고, 일반 대중에 공개 예정이던 상황에서, 피신청인 회사의 대표이사가 품질이 낮다는 이유로 위 영상을 공개하지 않기로 하고 신청인에게 계약의 해제를 통지하였다. 이에 신청인은 잔금 66,000,000원의 지급을 구하는 소를 제기하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

본 계약은 기간이 정해져 있는 용역계약으로 계약 내용에 따라 결과물 제작완료 후 14일 내에 잔금을 지급해야 하므로, 피신청인은 잔금을 지급해야 한다. 또한 피신청인의 디자인 실장 및 실무자는 납품 결과물에 대하여 묵시적으로 승인하였다.

#### 2) 피신청인

본 계약은 도급계약이므로 계약 내용에 따라 검수를 통과해야만 신청인은 잔금을 지급받을 수 있다. 현 상황에서 검수를 통과하지 않았으므로 잔금지급의무가 없으며, 피신청인의 해제 통지로 신청인은 선금과 중도금 모두를 반환하여야 한다.

### 3. 조정회의 결과

피신청인은 일부 금액을 지급할 의사를 보였으나, 신청인이 원하는 액수와 의견 차이가 컸다. 신청인은 게임 홍보영상의 통상적 가격은 1분당 200,000,000원 이상이고 그 이상의 제작비가 드는 경우도 종종 있으며, 본 계약의 경우 애초에 제작기간에 비하여 대금이 낮게 책정되

었고 신청인이 완성하여 결과물을 납품하였으므로 잔금 중 대부분을 받아야 한다고 주장하였다. 이상의 이유로 조정안이 작성되지 않았다.

### 4. 조정결과

조정이 성립되지 않았다.



### 3. 게임운영 불안정으로 인한 환불 요청

▶ 사건번호 : 2016-02482

▶ 조정방법 : 대면

#### 1. 사건개요

피신청인은 게임 개발 및 서비스를 제공하는 회사이다. 신청인은 피신청인이 서비스하는 ○○ 모바일 게임의 이용자로서, 2016. 8. 경부터 총 25일가량 게임서비스를 이용하던 중 약 5,000,000원의 유료아이템을 구매하였다.

신청인이 게임서비스를 이용하는 기간 동안 13회의 점검, 다른 이용자의 게임 계정 해킹 사고, 게임 내 특정 콘텐츠의 이용불가, 비정상적 이용자에 대한 제한조치 미비 등의 이슈가 있었다. 이러한 이유로 신청인은 재산적 피해를 주장하며 피신청인에게 지금까지 결제한 유료아이템 모두에 대한 환불을 요구하였으나 거절당하자 콘텐츠분쟁조정위원회에 전액 환불을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

#### 2. 당사자의 주장

##### 1) 신청인

게임을 이용하는 총 25일 동안 기간제 아이템 등 5,000,000원 상당의 유료 아이템을 구매하였는데 이용기간 동안 13회의 잦은 서버 점검, 다른 이용자의 게임 계정 해킹 사고, 확률형 아이템의 심한 사행성에도 불구하고 보상조치의 미비, 게임 내 핵심 콘텐츠 2개의 안정적 이용불가의 문제가 있었다. 또한 부정한 방법으로 캐릭터의 능력치를 향상시키는 비정상적 이용자에 대한 제한조치 미비와 이에 대한 이용자들의 항의가 있는 후에야 긴급점검이 진행된 문제도 있었다.

○○ 모바일 게임의 아이템은 현실에서 현금으로 거래되고 있는데, 위와 같은 피신청인의 불안정한 게임운영으로 인하여 신청인은 물론 다른 이용자들도 재산적 피해를 보았다.

이러한 사유로 피신청인에게 유료 아이템 전액 환불을 요청하였으나, 피신청인은 게임 이용에 아무런 문제가 없다며 거절하였다.

##### 2) 피신청인

○○ 모바일 게임은 '정식 서비스'가 아닌 소수의 이용자가 이용하는 'CBT 단계'(Closed Beta Service, 정식 서비스 이전에 버그 수정 및 밸런스 테스트를 통해 게임의 완성도를 높이고 향후 원활한 게임 서비스를 제공하기 위한 준비 단계. CBT 기간에는 예상치 못한 오류가

발생하거나 불안정한 서비스를 보일 수 있음.)의 게임으로 오류를 발견하기 어려울 수 있다. 2017. 8. 한 달간 총 12회의 점검이 이루어졌으나, 이 중 7회는 이용자 불편을 최소화하기 위해 새벽시간 30분 미만의 시간이 소요되었다.

해킹사건은 경찰에서 수사 중에 있고 가해자의 계정압류 등의 조치를 취했으므로 타 이용자에게 보상할 이유는 없다.

또한 게임 내 '확률형 뽑기 시스템'에서는 종류별로 2~5등급의 아이템을 제공하는데 이러한 공개된 특정 '확률'을 신청인도 인지한 상태였으므로 사행성이 심하다는 주장은 납득하기 어렵다. 핵심 콘텐츠 2개가 안정적으로 이용이 불가하다는 주장에 대하여는 해당 콘텐츠는 1일 5장만 지급되는 티켓을 사용해 플레이할 수 있고 소요시간은 최대 50분에 불과하여 핵심 콘텐츠라고 볼 수 없다.

신청인이 동의한 이용약관에 따르면 '사전에 공지된 점검 일정'에 따라 부득이 서비스가 중지되거나 장애가 발생한 경우 피신청인의 책임이 면제되므로 신청인이 주장하는 재산적 피해에 대하여 보상할 의무도 없다.

#### 3. 조정회의 결과

##### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 500,000원을 지급하고, 신청인은 비밀유지의무를 진다. 신청인이 이를 위반할 경우 배액을 배상하라.

##### 2) 이유

신청인은 ○○ 모바일 게임의 서비스 불안정을 주장하며 이미 게임을 더 이상 이용하지 않는 상태였고 약 5,000,000원 전액 환불을 주장하였다. 그러나 피신청인은 아이템은 개봉과 동시에 사용한 것이므로 환불이 불가하나 예외적으로 신청인의 게임 내 보관함에 남아 있는 아이템 약 60,000원을 환불해 줄 수 있다고 제안하였다. 조정부부는 이미 아이템을 사용했음에도 불구하고 5,000,000원을 청구하는 것은 과하다고 판단하였고, 피신청인 역시 일부 안정적인 게임 서비스를 제공하지 못하면서 결제가 가능하도록 한 점을 고려하여 신청인에게 500,000원을 지급하고 분쟁의 확산을 방지하기 위하여 비밀유지 조항을 추가하여 조정안을 제시하였다.

#### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

#### 4. 게임사 운영 불만에 따른 게임콘텐츠 이용금액 환불 요청

▶ 사건번호 : 2016-01190

▶ 조정방법 : 서면

##### 1. 사건개요

피신청인은 모바일게임 ○○○○을 서비스하는 회사이며, 신청인은 해당 게임의 이용자이다. ○○○○ 게임은 캐릭터 성장에 한계가 없고 무한 성장이 가능한 것이 특징이며, 신청인은 자신의 캐릭터를 성장시키고자 게임 내 유료아이템을 수차례 구매하였는데, 피신청인이 해외 서버와 국내 서버를 통합하면서 캐릭터 성장에 제한을 두는 것으로 운영 정책을 바꾸었다. 신청인은 이에 불만을 가지고 그동안 지불한 금액의 일부인 15,000,000원의 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

##### 2. 당사자의 주장

###### 1) 신청인

피신청인은 서비스 출시 이후 반년 동안 업데이트도 하지 않았고, 기존 캐릭터의 성능을 뛰어넘는 신규 캐릭터 출시를 계속하여 이용자 입장에서는 경쟁을 위하여 어쩔 수 없이 계속해서 게임 내 유료상품 결제를 해야 하는 상황이었다.

이런 상황에서 피신청인은 국내 서버가 오픈된 후 1년이 지나 글로벌 서버를 오픈하였고, 이후 국내 서버와 글로벌 서버를 통합하였는데 캐릭터 성장에 제한이 없던 국내 서버 이용자들이 글로벌 서버 이용자들에 비하여 압도적으로 강하였던 문제가 발생하였다. 피신청인은 이용자들 간 격차를 줄이고자 캐릭터 성장에 제한을 두었고 특정 수치를 넘어서는 성장치는 몰수하였다.

위 조치로 인하여 신청인은 캐릭터를 무한 성장시키기 위하여 구매해 온 유료아이템의 효과가 사라졌으며, 환불을 요청해도 피신청인은 아무런 답변이 없었다.

###### 2) 피신청인

피신청인은 게임 서비스 시작 이후 게임 콘텐츠 추가 및 버그 수정 등 게임 개선 의무를 충실히 해왔으며, 공식 게시판을 통하여 이용자들의 의견에 귀 기울이며 게임을 운영해왔다. 성장 제한은 공식 카페 등을 통하여 이용자들에게 고지한 사항이며, 모든 이용자들을 대상으로

공평하게 적용되었다. 또한 신청인은 성장치를 몰수하였다고 주장하였는데 이는 사실이 아니고 다른 아이템으로 반환해주었으며, 신청인이 결제한 유료상품은 이미 사용된 것이므로 환불 주장은 부당하다.

##### 3. 조정회의 결과

###### 1) 조정안

신청인이 주장하는 환불은 이유가 없으므로 환불은 불가하다.

###### 2) 이유

조정부는 업데이트로 인한 게임내용 변화는 게임사의 정당한 권리이며, 이용자 개개인의 선호에 따라 호평 또는 혹평을 할 수 있지만, 이것을 게임 콘텐츠 자체의 하자라고 보고 게임사에 법적 책임을 물을 수는 없다고 보았다. 또한 무한 성장 시스템에서 제한 성장 시스템으로 바꾼 것은 게임 환경을 변경하는 정당한 콘텐츠 운영정책이지만, 이로 인해 신청인의 캐릭터를 직접적으로 제한한 결과에 대해서는 이용권 침해라는 점에서 게임사가 상당한 보상을 해야 할 책임이 있으나, 피신청인이 그동안의 성장치를 회수한 것에 대한 보상으로 다른 아이템을 지급하였다는 점을 고려하면 이미 상당한 보상을 한 것으로 볼 수 있다고 보았다.

##### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## 5. 게임 삭제 시 데이터 삭제에 대한 환불 요청

▶ 사건번호 : 2016-02005

▶ 조정방법 : 서면

### 1. 사건개요

피신청인은 ○○ 모바일 게임 서비스를 공급하는 자이고 신청인은 ○○ 모바일 게임의 이용자로서 2016. 6. 초경 게임 이용 중 11,000원씩 2번, 총 22,000원의 유료아이템을 구매하였다.

신청인은 2016. 6. 중순경 자신의 스마트폰에서 게임을 삭제한 후 2017. 7. 초 재설치하였다. 재설치 후 게임을 이용하려 했으나, 게임 내 캐릭터와 아이템 데이터가 삭제되어 있어 피신청인에게 문의하였으나 복구가 불가하다는 안내를 받았다.

이에 신청인은 휴대폰에서 게임을 삭제 시 캐릭터 및 아이템 데이터까지 삭제된다는 사전 안내를 받은 바가 없으며 이용약관 상에도 규정되어 있지 않다는 이유로 콘텐츠분쟁조정위원회에 게임 데이터의 복구를 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

피신청인은 대부분의 모바일 게임은 일반적으로 스마트폰에 아이템 등의 게임 데이터가 저장된다고 주장하고 있다. 그렇다고 하여 스마트폰에서 게임을 삭제하는 것이 이용자의 과실이며 이에 따라 아이템 손실 등의 책임을 이용자에게 전가하는 것은 납득하기 어렵다.

또한 게임 이용 전이나 게임에서 결제하기 전에 스마트폰에서 게임을 삭제하면 게임 내 캐릭터 및 아이템 데이터가 삭제된다는 내용의 주의사항, 약관 또는 경고문을 본 적도 없다. 따라서 불합리한 게임운영 시스템을 유지하고 있는 피신청인이 책임을 인정하고 최소한 아이템 결제 금액 22,000원은 환불해 주는 것이 타당하다.

#### 2) 피신청인

피신청인이 제공하는 게임은 다른 모바일 게임과 마찬가지로 회사 서버가 아닌 이용자의 스마트폰에 게임 설치파일은 물론 캐릭터 및 아이템 데이터를 저장한다. 이는 개인정보를 수집하지 않는 대부분의 모바일 게임 서비스 회사들이 이용하고 있는 일반적인 방법이다.

신청인은 이미 스마트폰에서 게임을 삭제하여 아이템 소모내역 확인이 어려우며, ○○ 모바일 게임 특성상 하루에 끝내는 것도 가능하기 때문에 만약 이용자가 아이템을 소모한 후에 ‘단순 번심’이라는 이유로 환불을 요청하고 이를 수락하게 되면 많은 악용사례가 생기므로 신청인의 환불 주장은 받아들일 수 없다.

### 3. 조정회의 결과

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인의 캐릭터를 복구하고 삭제된 유료 아이템을 사용할 수 있도록 조치하라.

#### 2) 이유

일반적으로 게임 회사는 게임의 이용자가 거래 조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 거래에 관한 약관을 이용자에게 제시할 의무가 있다. 그런데 만약 스마트폰에서 게임 삭제 시 관련 데이터가 소멸된다는 점이 업계에서 통용되는 방법이라고 할지라도, 본 건에서는 게임 이용자의 착오를 방지할 수 있는 약관이 적절한 방법으로 교부된 바 없는 것으로 보인다고 판단하여 피신청인은 신청인의 캐릭터를 복구하고 삭제된 유료 아이템을 사용할 수 있도록 조치하라는 조정안을 제시하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## 6. 법정대리인의 동의 없는 미성년자 결제 환불 요청

▶ 사건번호 : 2016-03418

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 청각장애 2급의 기초생활수급자로, 신청인의 미성년 자녀(만 12세)가 신청인의 동의 없이 신청인 명의의 스마트폰으로 피신청인이 운영하는 모바일 게임의 유료 아이템을 결제한 것을 뒤늦게 알게 되어 결제취소 요청을 하였다.

피신청인은 주식회사 ○○○○○로 모바일 게임 ○○○○○의 개발 및 서비스 제공과 퍼블리싱 사업을 목적으로 설립된 법인이다. 피신청인은 신청인의 결제취소 요청에 대하여, 제공된 유료 아이템이 이미 모두 사용되었다는 이유로 환불을 거부하였고, 이에 신청인은 콘텐츠분쟁조정위원회에 미성년 자녀가 결제한 아이템 구매 대금 1,650,000원의 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

신청인은 청각장애 2급인으로, 자녀가 집에 왔을 때 현관문 두드리는 소리나 벨 누르는 소리를 들을 수 없어서, 모바일 대화 어플리케이션을 이용하여 아이와 소통하기 위해 아이에게 신청인 명의의 휴대폰을 가지고 다니게 하였는데, 그 기간 동안 아이가 신청인의 동의 없이 모바일 게임 ○○○○○를 하며 유료아이템 결제를 진행하였다. 신청인의 자녀는 미성년자(만 12세)로 청구된 콘텐츠이용료를 지불할 수 없으며, 신청인 또한 생계급여, 의료급여, 주거급여 수급자로 경제적으로 어렵게 살아가고 있어 해당 금액을 지불할 여력이 없다.

#### 2) 피신청인

신청인의 여러 사정을 감안하더라도 신청인의 신청이유가 당사 게임이용약관의 청약철회 조항에 해당하지 않고, 이미 결제를 통해 얻은 유료아이템을 모두 사용하였기 때문에 결제취소가 어렵다. 다만, 이용약관에 의거하여 해당 결제가 미성년자에 의해 이루어졌음을 증명한 경우에 환불 또는 그에 상응하는 도움을 줄 수 있는데, 결제에 사용된 신용카드가 미성년자 명의의 신용카드임을 입증하여야 한다.

### 3. 조정회의 결과

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인의 콘텐츠이용료 1,650,000원을 결제취소 처리한다. 피신청인은 신청인 명의로 생성된 계정을 폐쇄한다.

#### 2) 이유

수화 통역사가 함께 참여한 대면 조정회의를 통해 신청인이 청각장애 2급인이고 국민기초생활보장법에 따른 수급자인 사실, 게임의 실제 이용자가 신청인의 미성년자녀인 사실이 확인되었고, 피신청인도 이 사실에 대하여 이의가 없었다.

피신청인은 신청인의 입장을 최대한 양해하여 법적인 반환의무 여부와 상관없이 신청인에게 부과된 콘텐츠이용료가 신청인에게 부담되지 않도록 하겠다는 의사를 밝혔다. 다만 방법에 있어서 앱마켓, 통신사 등 관련된 업체들과의 협의가 필요하여 조정회의를 3차까지 진행하였고, 그 결과 신청인이 청구된 1,650,000원의 콘텐츠이용료를 정상납부한 뒤 통신사에서 이를 앞으로의 통신비에서 차감해주는 방법으로 조정안을 제시하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## 7. 게임 양수도계약에 따른 대금 지급청구

▶ 사건번호 : 2016-03096

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 모바일게임 ○○○○○○○의 개발사이며, 피신청인은 게임 퍼블리셔이다. 신청인은 ○○○○○○○을 해외에 유통시키기 위하여 피신청인과 해외 퍼블리싱을 위한 모바일 게임 ○○○○○○○의 저작권 양수도계약을 체결하였다. 신청인은 피신청인에게 3개월에 걸쳐 게임 소스코드를 이관(인수인계)해 주었는데, 피신청인이 잔금을 지급하지 않아 콘텐츠분쟁 조정위원회에 잔금 90,000,000원을 구하는 분쟁조정을 신청하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

신청인은 3개월간 충실히 이관 작업을 하였으며, 피신청인도 이관이 이루어졌음을 인정하는 이메일을 보내기도 하였다. 또한 이관 작업이 완료된 그 무렵 대만에서 ○○○○○○○ 게임이 출시되었는데, 그 사실로 보아도 이관작업이 완료되었고 검수 절차가 이루어진 것으로 보아야 한다.

#### 2) 피신청인

잔금 지급 조건인 소스코드 이관이 완료되지 않았으며, 검수도 이루어지지 않았다.

### 3. 조정회의 결과

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 80,000,000원을 20,000,000원씩 4회로 분할하여 각 지급하되, 각 금액의 지급을 1회라도 지체할 경우 즉시 분할 및 기한의 이익을 상실하여 미지급금 전액과 지연손해금을 지급한다. 신청인은 위 금액 전액을 지급받으면 본 건과 관련한 가압류 신청을 취하한다. 신청인은 나머지 청구를 포기한다. 양 당사자는 비밀유지의무를 진다. 조정비용은 각자가 부담한다.

#### 2) 이유

계약서에 이관 기간을 3개월로 정한 점, 3개월간 신청인이 이관 작업을 충실히 한 점, 8월 중 이관 작업의 일부가 일단락되었다는 취지의 이메일을 피신청인이 발송하였던 점 등으로 미루어 소스코드 이관은 이루어진 것으로 볼 수 있다. 다만 검수가 이루어졌는지 여부는 불명확하나, 계약서에 검수의무에 대하여 명확하게 적시하지 않고 있으므로 잔금 지급 조건이 성취되지 않았다고 보기는 힘들다. 이상의 점을 고려하여 일부 감액한 80,000,000원을 지급하는 것으로 조정안을 제시하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.



## II. 영상 부문

### 1. 해외 애니메이션 제작대금 지급청구

▶ 사건번호 : 2016-00006

▶ 조정방법 : 대면

#### 1. 사건개요

신청인과 피신청인은 모두 영상제작사이다. 피신청인은 본인이 수급한 해외 애니메이션 ○○○의 제작을 신청인에게 제작기간 5개월, 대금 약 130,000,000원에 하도급 주었다. 이에 따라 신청인은 용역제공의무를 이행하였으나, 피신청인이 대금 중 일부인 약 88,000,000원을 지급하지 않아 이를 지급하라는 소를 제기하였다.

#### 2. 당사자의 주장

##### 1) 신청인

신청인은 모든 용역제공의무를 이행하였으므로 잔금 전부를 지급받아야 한다.

##### 2) 피신청인

본 애니메이션 제작 프로젝트는 전 세계 배급사와의 배급시기 때문에 납품일을 지키는 것이 매우 중요하였고, 피신청인과 발주업체와의 계약서에도 납품시기 지연의 경우 계약금의 3배에 달하는 지체상금 및 손해배상을 해야 한다는 내용이 있었다. 신청인의 작업 일정이 지연되면서 원발주처인 해외 제작사로부터 문제제기를 받았고, 그로 인하여 원발주처와 분쟁이 생겼다. 계약금액의 3배에 달하는 손해배상책임을 추궁당할 상황에서 신청인에게 잔금을 지급할 수는 없고 오히려 작업 지연의 책임을 물어야 한다.

#### 3. 조정회의 결과

##### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 약 88,000,000원을 7회로 분할하여 각 지급한다. 피신청인이 1회라도 금원의 지급을 지체하면 기한의 이익을 상실하고, 미지급금에 대한 지연손해금을 가산하여 지급한다. 신청인은 나머지 청구를 포기하고 조정비용은 각자 부담한다.

##### 2) 이유

신청인이 용역제공의무의 대부분을 수행했다고 보이며 이를 피신청인이 인정하고 있다는 점, 작업 일정이 지연된 것이 오로지 신청인에게 귀책이 있다고 보기 힘든 점 등을 고려하여 피신청인이 잔금을 지급하되, 지급 일정을 7회로 분할하여 지급하는 것으로 조정안을 제시하였다.

#### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## 2. 3D 애니메이션 제작대금 지급청구

▶ 사건번호 : 2016-01707

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

피신청인 A는 극장용 애니메이션 영화를 제작하는 회사이고 피신청인 B는 피신청인 A가 제작하는 애니메이션의 감독이며, 신청인은 피신청인들로부터 제작업무를 의뢰받아 수행하는 회사의 대표이다.

피신청인들은 신청인에게 2013. 10. 경 애니메이션 ○○○○○○ 중 초반 70분 분량의 3D 애니메이션 제작을 10개월간 550,000,000원에 의뢰하였고, 이어 2014. 11. 경 위 애니메이션의 나머지 40분 분량을 17개월에 280,000,000원으로 추가 의뢰하였다.

신청인은 위 계약에 따라 용역제공의무를 모두 이행하였지만 피신청인들이 용역대금을 지급하지 않았고, 신청인은 미지급 대금 약 79,000,000원을 구하는 소를 제기하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

신청인이 1차, 2차 용역계약에 따른 용역을 모두 제공하였음에도, 피신청인들은 대금의 지급을 미뤘다. 신청인이 계속해서 대금지급을 요청하자 피신청인들은 용역대금의 지급을 약속하는 이행각서를 작성하기도 하였다.

#### 2) 피신청인

피신청인들은 신청인이 용역을 모두 제공한 점과 피신청인들이 미지급 대금의 지급을 약속한 이행각서를 작성해준 사실을 인정한다. 다만 조정을 통해 액수 및 지급방법의 합의가 이루어지기를 원한다.

### 3. 조정회의 결과

#### 1) 조정안

피신청인들은 연대하여 신청인에게 80,000,000원을 매달 10,000,000원씩 지급한다. 다만

피신청인들이 단 1회라도 금원의 지급을 지체하는 경우 미지급한 용역대금 전액을 지급한다.

#### 2) 이유

신청인은 이미 청구금액 전액을 인정받은 전부승소판결(무변론)이 이루어져서 청구금액 전부를 지급받기를 원하였으나, 피신청인들이 신청인의 청구 내용은 모두 인정하되 다만 금액과 지급 시기에 대하여 조정을 원하고 있었으므로, 신청인 측이 일부 양보하는 경우 조속히 분쟁이 해결될 것이라는 점을 설득하여 양 측의 양보를 얻어내어, 원금과 이자의 일부를 합한 80,000,000원을 8회로 분할하여 지급하기로 하는 조정안을 제시하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

### 3. 뮤직비디오 제작대금 지급청구

▶ 사건번호 : 2016-00296

▶ 조정방법 : 대면

#### 1. 사건개요

신청인은 영상물 제작을 하는 자이고, 피신청인은 음반제작사이다. 신청인은 피신청인에게 가수 ○○○○의 뮤직비디오 제작을 의뢰받고 납품하였다. 그런데 피신청인이 제작대금 70,000,000원 중 선금 35,000,000원만 지급하고 나머지 잔금을 지급하지 않고 있어 신청인은 잔금 35,000,000원을 청구하는 소를 제기하였다.

#### 2. 당사자의 주장

##### 1) 신청인

계약에서 정한 납품기한을 준수하지 못하였지만, 지연된 기간은 약 1일 8시간에 불과하였으며, 납품기한이 지연된 것은 신청인이 뮤직비디오 촬영을 위하여 스튜디오 예약 및 촬영 준비를 해두고 피신청인과 협의하여 정한 촬영일자를 피신청인이 상의 없이 ○○○○의 안무 준비 부족을 이유로 연기하는 바람에 이후 스케줄이 연이어 지연되었기 때문이다. 따라서 촬영일자의 지연으로 납품기일도顺延된 것으로 해석되어야 하며, 피신청인의 담당 직원이 이를 인정하기도 하였다.

또한 피신청인은 납품한 결과물에 하자가 많았다고 주장하나, 납품한 완성물은 국내 음원 사이트에 공개된 것이므로 피신청인이 사용하기에 아무런 문제가 없었다.

##### 2) 피신청인

신청인은 계약에서 정해진 납품기한 내에 완성물을 납품하지 못하였으며, 납품기한을 초과하여 1차로 전달받은 뮤직비디오는 하자가 많아 불완전한 것이었기 때문에 수정 및 보완을 거치느라 재차 완성물의 납품이 지연되었다. 본 계약에 따르면 신청인이 납품기한을 지연한 경우 전체 대금의 2배에 해당하는 140,000,000원을 위약별로 지급할 의무를 진다. 따라서 신청인의 잔금채권과 피신청인의 위약벌채권을 상계하면 오히려 신청인이 피신청인에게 150,000,000원의 채무를 지게 되는 것이다.

### 3. 조정회의 결과

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 25,000,000원을 지급한다.

#### 2) 이유

납품일자 지연에 관해서는 당사자 간에 다툼이 없으나, 위약벌이 신청인이 지연한 일자에 비해 과도하고, 지연으로 인해 피신청인이 실제 손해를 입었는지에 관한 입증자료가 부족한 점 등을 감안하여 합의금액을 제안하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.



#### 4. 공연 및 음반 제작계약 해제로 인한 부당이득반환청구

▶ 사건번호 : 2016-01425

▶ 조정방법 : 대면

##### 1. 사건개요

신청인은 공연 기획 및 음반 제작 등을 업으로 하는 회사이고, 피신청인은 성악가이다. 양 당사자는 2014. 6. 경 피신청인의 음반을 제작하고 공연을 하기 위한 제작 및 기획 계약을 체결하고, 피신청인의 음반을 제작하고 음반 발매 기념공연도 추진하였다.

신청인과 피신청인은 공연료 수익 분배에 대하여 의견 차이가 생겼고, 피신청인은 음반활동을 중단하였다. 이에 신청인은 피신청인에게 공연 및 음반 제작비를 포함한 약 140,000,000원을 손해배상금으로 청구하는 소를 제기하였다.

##### 2. 당사자의 주장

###### 1) 신청인

신청인과 피신청인은 구두로 전속계약을 맺었으며, 그에 따라 신청인은 피신청인을 위하여 홍대, 대학로, 대구 등의 공연을 기획하고 음반도 제작한 것이다. 그런데 당사자 간 행사 출연료에 관한 다툼을 한 후 피신청인이 '앞으로 신청인과 공연을 하지 않겠다'는 통보를 하여 그 후로 공연을 하지 못하였다. 또한 피신청인은 신청인이 저작권을 가지고 있는 앨범 자켓사진을 무단으로 본인의 홍보에 이용하였다.

피신청인은 일방적으로 전속계약을 부당하게 파기한 것이므로, 신청인이 지급한 공연 및 음반 제작비의 배액을 손해배상금으로 지급하여야 한다.

###### 2) 피신청인

신청인과의 전속계약은 신청인의 계속된 부탁으로 체결한 것이며, 신청인이 공연 및 음반 제작비를 모두 부담하기로 하였다.

또한 신청인이 주장하는 음반 제작비는 일방적인 주장일 뿐 근거가 없으며, 통상적인 제작비에 비해 과도한 금액이다.

신청인은 공연 기획 후 공연을 홍보하기 위해서 어떠한 노력도 하지 않았으며, 오히려 피신청인이 지인 등을 동원하여 티켓 판매에 노력하였으며 심지어 티켓 판매대금보다 더 많은 금액

을 신청인에게 도의상 지급하기도 하였다.

오히려 피신청인은 성악가임에도 대중가요 공연무대에 서라는 신청인의 무리한 요청으로 인하여 성악가로서의 이미지가 타격을 받는 유·무형의 손해를 입었으므로 신청인의 주장은 부당하다.

##### 3. 조정회의 결과

###### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 26,000,000원을 2회로 분할하여 지급한다. 피신청인이 1회라도 금액의 지급을 지체하면 기한의 이익을 상실하고, 미지급금에 대한 지연손해금을 가산하여 지급한다. 신청인은 피신청인에게 음반 1,500장을 인도한다. 신청인은 본 건과 관련된 형사 사건에 고소 및 고발을 취하한다. 당사자들은 피신청인의 사진 저작물의 종래 사용을 비롯하여 상호간 민·형사상 책임을 묻지 않는다. 양 당사자는 비밀유지의무를 진다. 신청인은 나머지 청구를 포기하고 조정비용은 각자 부담한다.

###### 2) 이유

당사자 간에 구두로만 약정을 하여, 계약 내용에 관해 서로 간 이견이 있었다. 쌍방 주장이 상반되고 입장 차이가 분명했으나, 신청인이 공연 제작 및 음반 발매를 하였으므로 약정 상 의무를 이행한 것으로 보였다. 쌍방 간 수익분배에 대하여 어떻게 약정하였는지에 대해서는 다툼이 있으나, 신청인은 수익을 얻지 못한 손해가 있고, 피신청인이 개런티 문제를 제기하며 행사에 참여하지 않았고 그 후 공연을 하지 않은 점, 피신청인이 신청인이 권리를 가진 사진 저작물을 무단으로 사용하여 이로 인한 형사 사건이 진행 중인 점을 고려하여 피신청인이 일부 합의금을 지급하고 분쟁을 종결하는 것으로 조정안을 제시하였다.

##### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## 5. 드라마 제작지원(PPL) 합의에 따른 약정금 지급청구

▶ 사건번호 : 2016-02856

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 공중파 드라마 ○○○○의 제작사이며, 피신청인은 △△△△ 라는 상호로 프랜차이즈 사업을 영위하는 법인이다. 피신청인은 신청인과 간접광고대금으로 105,000,000원, 제작지원금으로 50,000,000원을 지급하는 드라마 PPL계약을 체결하였으나, ○○○○ 드라마는 시청률 저하로 본래 계획된 20회를 채우지 못하고 16회로 종영하였다. 이에 피신청인은 제작지원금의 감액을 주장하며 위 금액을 지급하지 않았고, 신청인은 조기종영으로 일부 간접광고가 이루어지지 않은 점을 감안하여 약 38,000,000원을 청구하는 소를 제기하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

조기 종영된 4회만큼의 분량은 간접광고가 이루어지지 않았지만, 드라마가 방영된 16회 동안은 간접광고가 이루어졌으므로, 신청인은 그에 상당하는 제작지원금을 받아야 한다.

#### 2) 피신청인

조기종영으로 4회차의 간접광고가 이루어지지 않았고, 1회부터 3회까지는 피신청인의 △△△△의 브랜드가 노출되지 않다가 4회가 되어서야 브랜드 노출이 이루어졌다. 또한 촬영장소를 선정하는 과정에서 피신청인이 원하는 가맹점이 아닌 다른 가맹점이 선정되어 해당 점주와의 마찰이 생기게 되었고, 촬영 지연 등으로 촬영장으로 제공된 가맹점의 영업 손해가 발생하였을 뿐만 아니라, 피신청인이 제공한 △△△△ 브랜드의 유니폼, 제품 포장지 등의 노출이 제대로 이루어지지 않았으므로 신청인은 간접광고의무를 이행하지 않았다.

### 3. 조정회의 결과

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 11,000,000원을 지급하라.

#### 2) 이유

신청인이 청구한 제작지원금은 35,000,000원(부가가치세 제외)이었는데, 피신청인은 드라마가 조기 종영되기까지는 △△△△ 브랜드가 노출되었다는 사실을 부정하지 않았고 신청인의 청구금액을 감액하여 지급할 의사는 가지고 있었다. 피신청인은 조정회의에 출석하여 약 27,000,000원까지는 지급할 의사가 있었다고 하여, 양 당사자가 서로 조금씩 양보하여 31,000,000을 지급하는 것으로 합의하였다. 그 중 피신청인이 신청인에게 20,000,000원을 기지급하여 나머지 11,000,000원을 추가로 지급하는 것으로 조정안을 제시하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## 6. 호텔서비스 컨설팅비용 지급청구

▶ 사건번호 : 2016-02703

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 교육 컨설팅 등의 용역을 제공하는 회사이고, 피신청인은 호텔을 운영하는 회사이다. 신청인은 2015. 5. 경부터 같은 해 8. 경까지 피신청인 호텔의 운영 및 영업 등에 관한 서비스 컨설팅 업무를 수행하였다.

이러한 업무 수행에 대하여 피신청인의 대표 A와 신청인 대표 B의 친분으로 인해 별도의 계약서는 작성하지 않았다. 신청인은 피신청인 호텔의 문제를 파악하기 위해 모니터링, 교육, 사후 평가를 시행한 후 모든 교육 일정이 끝난 2015. 12. 초 피신청인을 상대로 비용을 청구하였으나 피신청인은 무상계약이라는 이유로 비용지급을 거절하였다. 이에 신청인은 약 45,000,000원을 지급하라는 소를 제기하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

피신청인의 대표 A는 2015. 5. 초 신청인의 대표 B에게 전화를 통하여 ‘호텔 서비스에 큰 문제가 있다’며 서비스 교육을 해줄 것을 요청하여 신청인이 교육을 진행하기로 구두약정하였다.

A와 B의 친분 때문에 계약서는 작성하지 않았고, 컨설팅비용은 신청인이 ‘다른 기관으로부터 받는 금액’기준으로 책정하였으며, 비용지급은 교육이 모두 종료된 후 정산하기로 하였다.

이에 신청인은 2015. 5. 말부터 같은 해 8. 말까지 피신청인 호텔의 운영 및 영업 등에 관한 서비스 컨설팅 업무를 수행하였다. 호텔 서비스 모니터링 결과 단순한 교육만으로는 문제를 해결하기 어렵다고 판단되어 피신청인의 임직원과 상의하여 구체적인 프로그램을 결정하였다. 이후 신청인은 수회에 걸쳐 피신청인을 상대로 교육을 진행하고, 교육 이후 교육 내용이 제대로 실천되고 있는지 여부를 평가하기도 하였다.

교육 일정이 모두 끝난 후 신청인이 ‘다른 기관으로부터 받는 금액’기준으로 컨설팅 비용을 산정하여 보니 부가가치세를 포함하여 약 47,000,000원이 산출되었다. 이 금액에는 피신청인

의 서비스를 테스트하기 위한 이벤트 주선 비용, 저명인사 강연료 및 강연을 통한 홍보비용도 포함되어 있다. 피신청인은 이 금액을 지급해야 함에도 지급하지 않고 있다.

#### 2) 피신청인

신청인과 피신청인이 맺은 계약은 무상계약이다. 신청인 대표 B는 피신청인 또 다른 대표 C의 친누나였고 피신청인 대표 A와 절친한 사이였다. 피신청인 호텔이 대규모 적자를 면치 못하자 B가 A에게 무상 컨설팅을 제안한 것이기 때문에 별도로 계약서도 작성되지 않았다. B는 피신청인을 상대로 한 강연이나 이메일에서 ‘비용을 받지 않는 유일한 전문가’라며 이 사건 컨설팅 계약에 따른 교육이 무상으로 제공되고 있음을 여러 차례 언급한 바 있다.

또한 일반적으로 피신청인은 유상교육을 제공받는 계약을 체결할 경우 교육업체로부터의 견적과 교육 제안서 접수, 업체의 선정, 비용 및 교육내용과 일정에 대한 협상, 교육, 중간보고, 성과물 제출의 단계를 거치는데 신청인과는 이런 단계를 전혀 거치지 않았다. 교육이 끝나고 약 3개월이 지난 2015. 12. 초 비용을 청구한 이유도 애초에 신청인에게 유상계약의 의도가 없었기 때문이다.

### 3. 조정회의 결과

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 부가가치세 포함 23,000,000원의 금원을 지급하라.

#### 2) 이유

피신청인은 여전히 무상계약임을 주장하면서도 신청인이 호텔 서비스 향상에 기여하기 위해 업무를 수행한 점을 인정하였다. 그러나 청구금액 전부를 그대로 지급하기는 어렵다고 하였다. 신청인도 계약서 없이 진행된 교육이기에 소송을 통해서도 청구금액 전액을 받을 수 없다는 점을 인정하였다.

이에 조정부부는 부가가치세 포함 23,000,000원의 금원을 지급하는 조정안을 제시하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## 7. 방송 제작계약 기획료 지급청구

▶ 사건번호 : 2016-01531 / 2016-01543 (병합)

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인 A는 방송작가, 신청인 B는 방송프리랜서PD로서 피신청인 ○○ 대학교 산학협력단과 신규 프로그램을 제작하기로 논의하였다. 신청인들과 피신청인이 2015. 11. 부터 프로그램 제작을 위하여 협의를 하던 중 피신청인이 2016. 2. 말경에 프로그램 제작이 무산되었음을 신청인들에게 통보하였다. 이에 신청인 A는 기획료의 10%인 7,500,000원, 신청인 B는 기획료의 10%인 5,000,000원을 위약금으로 지급하라는 분쟁조정 신청을 하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

신청인들은 피신청인과 신규 방송 프로그램 1년 치 50편짜리 두 개의 프로그램을 제작하기로 구두로 합의한 후, 약 2개월간의 기획 작업을 거치던 중 돌연 피신청인으로부터 제작 중단을 통보받았고, 피신청인은 협의 중이던 기획안을 무단으로 사용하여 프로그램을 제작하였다.

신청인들은 피신청인과 각각 2,000,000원과 1,000,000원의 기획료를 지급받기로 합의한 바 있으나, 피신청인은 지급을 미루다 2016. 4. 경에야 계약서를 요구하며 지급을 거절하고 있다. 이에 신청인들은 기획료의 10%를 위약금으로 지급받아야 한다.

#### 2) 피신청인

신청인들은 피신청인과의 신규 프로그램 제작에 관한 약정이 있었다고 주장하나, 이는 사실이 아니다. 피신청인은 신청인들의 기획안에 대하여 긍정적으로 검토하고 신청인들과 회의를 한 것은 사실이나, 이는 계약을 향해 나아가는 중간과정이었으며, 해당 프로그램을 제작하지 않기로 한 것은 회의를 거듭할수록 프로그램의 성격과 내용에 차별화된 기획·구성의 부족함이 드러났던 탓이다.

2016년 초에 기획안이 제출되었으나 제작이 무산된 상황에서 기획자들에게 그 노고를 보상하고자 건당 500,000원의 기획료를 지급하기로 결정한 것이다. 신청인들을 제외한 다른 기획

자들은 서면 계약서를 작성하고 건당 500,000원의 기획료를 수령하였다.

신청인들에게만 기획료를 1건당 1,000,000원을 지급하게 되면 다른 기획자들과의 형평에 반하므로 계약서가 갖추어진다는 전제하에 신청인들에게 건당 500,000원을 지급할 의향이 있다.

### 3. 조정회의 결과

#### 1) 조정안

피신청인의 저작권 침해 문제는 별론으로 하고, 피신청인이 신청인 A에게는 2,000,000원, 신청인 B에게 1,000,000원을 지급하고 조정내용은 비공개로 한다.

#### 2) 이유

조정부는 신청인들이 다른 기획자들과는 달리 수차례의 제작회의를 하고 관련 업체를 섭외한 점, 계약서가 존재하지 않아 소송에서는 청구금액 중 상당부분이 감액될 수밖에 없다는 점, 실질 작업 기간이 신청인들의 주장과 달리 1개월 정도에 불과한 점 등을 고려하여 신청인들에게 각각 2,000,000원과 1,000,000원을 지급하고, 신청인들이 피신청인의 이미지를 손상시키는 발언을 한 적이 있다는 점과 다른 기획자들과의 형평성을 고려하여 비밀유지 조항을 담은 조정안을 제시하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자 모두 조정안을 받아들이지 않아 조정이 성립되지 않았다.

## 8. 방송 프로그램 구매계약 해제로 인한 부당이득반환청구

▶ 사건번호 : 2016-03034

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인들은 방송 프로그램 제작자이며, 피신청인은 방송채널사업자이다. 신청인들은 A, B, C 3개의 방송 프로그램을 피신청인에게 회당 100,000원에 납품하였고, 그 중 A 프로그램은 27회, B 프로그램은 10회가 방영되었다. 또한 양 당사자들은 방송납품계약과 동시에 A 프로그램의 1회부터 10회까지는 피신청인이 신청인의 광고를 송출해주고 그 대가로 회당 1,000,000원을 지급받는 광고송출계약을, A 프로그램의 11회부터 27회까지와 B 프로그램의 1회부터 10회까지는 피신청인이 신청인에게 방송 프로그램 제작 관련 자문을 제공하고 그 대가로 회당 1,000,000원을 지급받는 자문계약을 체결하였다.

그런데 피신청인이 방송 프로그램에 출연시켜주는 대가로 출연자들에게 돈을 받아왔다는 논란이 제기되었고, 피신청인은 신청인들과의 계약을 해제하였다. 이에 신청인들은 피신청인이 A 프로그램과 B 프로그램의 광고송출의무를 이행하지 않았다는 이유로 37,000,000원을 구하는 분쟁조정신청을 하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

피신청인은 광고송출계약 및 자문계약에 따른 의무를 이행하지 않았으므로, 광고송출료인 회당 1,000,000원씩 37회분 37,000,000원을 신청인들에게 지급해야 한다. 또한 자문계약은 피신청인이 언론에서 논란이 제기된 이후 방송 송출료를 받는다는 비난을 회피하기 위하여 자문계약의 명목을 취했을 뿐이며 실질적으로 신청인들이 자문을 제공받지는 않았다.

#### 2) 피신청인

피신청인이 계약을 해제한 것은 외주 제작사들이 출연자들로부터 출연료를 받아왔던 관행을 바로잡기 위해서 자체 제작 프로그램 위주로 방송 편성을 하기로 자체 방침을 바꾸었기 때문이다. 피신청인의 자금 상황이 좋지 않아 신청인들에게 금전 지급은 어려우나, 신청인들이 납품한 프로그램을 재방송해주는 것으로 합의할 의사는 있다.

### 3. 조정회의 결과

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인들에게 20,000,000원을 지급하라.

#### 2) 이유

양 당사자 모두에게 법리상 약점이 있으며 현 상황에 대한 양 측 모두의 귀책이 있는 것으로 보인다. 다만 양 측 모두 사건을 종식시킨다는 의미에서 피신청인이 일부 금전을 지급하는 조정안을 제시하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자 모두 조정안을 받아들이지 않아 조정이 성립되지 않았다.



### III. 지식정보 부문

#### 1. 행정전산용 전자문서시스템 음성출력 프로그램 공급계약에 따른 잔금 지급청구

▶ 사건번호 : 2016-01601

▶ 조정방법 : 대면

##### 1. 사건개요

신청인은 소프트웨어 개발회사이고, 피신청인은 공공기관이다. 신청인은 피신청인에게 2005. 12. 경 행정전산용 전자문서시스템 음성출력 프로그램을 개발하여 납품하는 계약을 체결하였고, 피신청인은 선금으로 80,000,000원을 지급하였다. 신청인은 계약에 따라 완성된 프로그램을 피신청인에게 납품하였으나 잔금을 지급받지 못하여 이에 해당하는 약 80,000,000원을 청구하는 소를 제기하였다.

##### 2. 당사자의 주장

###### 1) 신청인

신청인은 사업제안요청서에 기재되어 있는 대로 프로그램을 제작하여 완성품을 납품하였으므로, 피신청인은 잔금을 지급하여야 한다.

###### 2) 피신청인

피신청인은 신청인이 납품한 프로그램의 완성도가 낮아 당초 제시했던 조건에 맞지 않고 미완성이어서 본 계약을 해제하였으므로, 잔금을 지급할 수 없다.

##### 3. 조정회의 결과

본 사건과 관련하여 다수의 소송이 진행되고 있었는데, 사건마다 본 프로그램의 완성도에 대하여 50% 이하로 본 재판부도 있는 반면, 50~70%에 해당한다는 감정위원 의견이 있기도 하였다.

관련 사건에서 신청인은 본 계약의 이행보증을 한 신용보증기금에서 선금을 반환받은 상환이어서 본 사건에서 합의의 의사가 희박하였다. 당사자들이 오랜 기간동안 다수의 분쟁을 겪어 온 터라 의견차이가 심하여 조정안이 작성되지 않았다.

##### 4. 조정결과

조정이 성립되지 않았다.

#### 2. 이러닝 프로그램 개발계약에 따른 용역대금 지급청구

▶ 사건번호 : 2016-01554

▶ 조정방법 : 대면

##### 1. 사건개요

신청인은 소프트웨어 개발회사이며, 피신청인은 온라인 및 오프라인 교육서비스를 제공하는 회사이다. 신청인은 2015. 4. 경 피신청인으로부터 디지털 학습지 프로그램 개발을 약 26,000,000원에 1차 의뢰받고, 이후 약 29,000,000원에 추가 개발을 의뢰받았다. 신청인은 결과물을 납품하였는데 1차 대금만 지급받고 2차 대금을 지급받지 못하여 그에 해당하는 약 29,000,000원을 청구하는 소를 제기였다.

##### 2. 당사자의 주장

###### 1) 신청인

신청인은 본 계약에 따른 완성물을 납품한 후 피신청인으로부터 납품 확인서를 발급받았다. 또한 추가 계약의 대금이 1차 계약의 대금보다 많게 책정된 것은 1차 계약의 대금이 애초에 워낙 저가로 정해졌기 때문이며, 계속되는 피신청인의 수정 요청으로 추가 개발의 작업범위가 많았기 때문이다.

###### 2) 피신청인

추가 개발계약은 피신청인 측 담당직원이 대표이사의 승인 없이 자신의 업무권한을 남용하여 체결한 것으로 인정할 수 없다. 또한 추가 개발계약은 1차 완성물의 하자를 보완하기 위한 것으로, 하자 보완을 위한 대금이 29,000,000원으로 1차 개발의 대가에 비하여 약 3,000,000원 가량 더 많다는 것은 계약 자체가 불공정했다는 사실을 드러내는 것이다.

##### 3. 조정회의 결과

###### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 20,000,000원을 지급하되, 3회로 분할하여 지급하라. 신청인은 위 금액을 모두 지급받으면 피신청인에 대한 가압류를 해제한다.

## 2) 이유

피신청인은 2차 대금 전체의 지급은 어렵다는 입장이었으나 자신의 관리 책임을 인정하여 일부인 20,000,000원까지는 지급할 의사를 보였다. 피신청인의 의사를 받아들여 조정안을 제시하였다.

## 4. 조정결과

신청인이 조정안을 받아들이지 않아 조정이 성립되지 않았다.

## 3. 동영상강의계약에 따른 강사료 지급청구

▶ 사건번호 : 2016-02094

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 온라인 강의를 하는 프리랜서 수학강사로 피신청인이 운영하는 ○○ 출판사와 2014. 6. 경 동영상 강의 촬영 계약을 맺은 후 2014. 6. 부터 2015. 10. 까지 총 16회의 강의를 촬영하였다.

피신청인은 2015. 8. 에 사업을 타회사 A에 양도하였다. 신청인은 피신청인과 A로부터 강의를 지급받지 못하고 있던 중 피신청인은 신청인에게 추가 촬영을 요청하였고 그 대가로 2,000,000원을 지급하였다. 신청인은 미지급 받은 강의료 약 7,500,000원의 지급을 청구하는 소를 제기하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

계약서에 명기한 바와 같이 계약 성립일로부터 1년 경과 후에 신청인의 의사에 따라 시간당 180,000원의 강의료의 지급을 요청할 수 있으므로 2015. 8. 에 이를 요청하였다. 그런데 피신청인은 사전에 어떠한 언급도 없이 사업을 타회사 A가 인수함을 2015. 9. 에 통보하고 A에게서 강의료를 받으라 하였다. 이에 A와 재계약에 힘썼지만, 계약조건을 협의하던 중 피신청인이 사업을 다시 인수하였다.

피신청인과 A가 강의료 지급 책임을 미루는 동안 신청인은 5개월 이상 강의료를 지급받지 못하고 강의를 제공하였다. 피신청인이 사업을 다시 인수하였다고 통보받은 후, 강의료 지급을 재차 요구했지만 피신청인은 강의료를 지급하지 않고 계약 외 추가 강의 11권의 추가 촬영을 요구하여 응하였다.

따라서 피신청인은 신청인에게 계약서에 명시된 촬영분 16회와 계약 외 촬영분 11회의 총 강의료에서 지급받은 2,000,000원을 제외한 강의료 7,500,000원을 지급할 의무가 있다.

#### 2) 피신청인

피신청인은 타회사 A에게 이미 2015. 8. 부터 업무지시를 받고 있기 때문에 계약에 대한 법

적 책임을 지지 않는다. 또한 피신청인은 신청인에게 계약 외 추가 촬영분에 대하여 A와 별도의 계약을 해야 한다는 점을 분명히 알렸고 신청인도 A와 협의하고 있던 것으로 알고 있다. 신청인은 사업이 다시 피신청인에게 넘어왔다고 주장하나 사실이 아니고 동영상강의 공동 사용권을 A로부터 허락받았을 뿐이다. 나아가 계약서상 '1년 경과 후'는 강의촬영이 완료된 2015. 11. 까지이고 따라서 정산을 요구할 수 있는 시점은 2016. 11. 이 된다.

신청인은 5개월 동안 강의료를 받지 못했다고 주장하나 신청인은 이미 피신청인으로부터 2,000,000원을 선지급받았으며 현재도 이 금액에서 강의료를 차감하고 있다. 다만 계약 외 추가로 촬영된 부분은 신청인과 피신청인이 계약한 것이 아니기 때문에 강의료를 지급할 의무는 없지만 화질이 떨어지는 강의에 대한 재촬영을 조건으로 지급할 용의가 있다고 밝혔다.

결과적으로 피신청인은 분쟁해결을 위해 법적 책임을 떠나 계약서상의 강의료는 지급할 수 있지만, 계약 외 추가 촬영분 강의료 지급 방식에 대해서는 논의가 필요하다.

### 3. 조정회의 결과

#### 1) 조정안

피신청인은 3회 분납으로 신청인에게 7,200,000원을 지급하라.

#### 2) 이유

조정부는 피신청인이 법적 책임소재를 떠나 계약서상의 강의료를 지급할 의사가 있고 타회사 A와의 관계에서 금원을 보전 받을 수 있다는 점, 신청인이 강의 촬영을 하여 노무를 제공하였으므로 피신청인 또는 A로부터 대가를 지급받아야 한다는 점, 피신청인 회사의 경영이 어려운 점 등을 종합적으로 고려하고 피신청인이 조정대상으로 여기지 않는 2시간 분량의 강의료 360,000원을 제외하여 7,200,000원을 지급하는 조정안을 제시하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## 4. 문서변환 서비스 개발 업무 해태에 따른 손해배상청구

▶ 사건번호 : 2016-02092

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 출판사를 운영하는 자이며, 피신청인은 2014. 5. 경 문서변환 프로그램 개발을 목적으로 하는 근로계약을 체결하여, 신청인의 회사에 직원으로 근무했던 자이다. 프로그램 개발이 지연되자 신청인과 피신청인은 프로그램 개발의 약속과 불이행 시 피신청인이 지급받은 급여를 반환하는 내용의 합의서를 2015. 9. 경 작성하였다.

확인서 작성 후 2015. 11. 경에도 프로그램 개발은 완성되지 않았으며 피신청인은 퇴사하였다. 신청인이 피신청인에게 퇴직금을 지급하지 않자 피신청인은 신청인을 형사고소하고 국가로부터 퇴직금을 선지급 받았다.

신청인은 합의서에 근거하여 피신청인에게 손해배상 50,000,000원의 지급을 청구하는 소를 제기였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

신청인은 피신청인과 인터넷 웹상에서 문서 변환 서비스 개발을 완료하는 것을 목적으로 2013. 12. 경부터 월 급여 1,700,000원, 향후 이익의 20%를 피신청인에게 지급하는 조건으로 근로계약을 체결하였다.

피신청인이 입사한지 얼마 되지 않아서부터 재택근무를 하면서, 이메일 등을 통해 업무보고를 하였다. 피신청인은 신청인에게 진행 상황을 허위보고하고 2년이 다되어 가도록 실상 개발 업무를 진행하지 않았다.

이에 피신청인은 2015. 11. 말경 개발을 책임지고 완료하기로 하는 합의서를 2015. 9. 경에 작성하였고, 완료하지 않으면 지급받은 급여를 반환하여 그에 대한 손해를 보상하기로 약정하였다. 이 합의서에 따르면 프로그램 완성을 위해 신청인이 피신청인에게 지급한 금원은 약 50,000,000이었다. 그러나 2015. 11. 말이 되어서도 프로그램은 완성되지 못했고, 피신청인은 퇴사하여 합의서에 따라 50,000,000원의 손해배상을 청구한다.



## 2) 피신청인

프로그램을 전공하지 않은 피신청인은 6개월 프로그램 교육을 받은 초급 개발자로 신청인 회사에 수습기간 3개월 이후 정식 채용하는 조건으로 입사하였다.

입사 초 프로그램 개발과 관련 없는 업무를 하다가 신청인이 PDF 형식의 파일을 XML 형식의 파일로 변환하는 프로그램을 개발할 수 있는지 물어보았고 ‘공부를 하면서 해보겠다’고 대답하여 개발 업무를 시작하게 되었다.

피신청인은 2014. 9. 경 Prototype(본격적인 프로그램의 개발에 앞서 성능의 검증 및 개선을 위해 핵심 기능만 넣어 제작한 기본 모델) 개발에 성공하였고 신청인은 프로그램 개발에 전념하도록 지시했으나 초급자인 피신청인은 더 이상 진척시킬 수 없음을 깨닫고 2015. 2. 경 고급개발자를 고용하여 줄 것을 요청하였다. 그러나 신청인은 이를 묵살한 채 피신청인 혼자 책임지고 프로그램 개발을 완성할 것을 종용하며, 이 과정에서 합의서를 작성하기도 하였다. 합의서에 기재된 개발목적물의 범위와 일정 등을 협의하기 위하여 신청인에게 만나줄 것을 수차례 요청하였으나 만나주지 않았고 더 이상 개발업무를 수행할 수 없다고 판단, 2015. 10. 경 퇴사하였다.

신청인은 합의서에 근거한 청구를 하고 있는데 손해배상을 예정한 근로계약은 강행규정인 근로기준법 제20조를 위반한 것으로 무효이다.

## 3. 조정회의 결과

### 1) 조정안

신청인은 본 신청을 취하하고 피신청인은 형사사건의 진정을 취하하며, 피신청인은 국가로부터 선지급받은 퇴직금 3,000,000원을 신청인에게 반환하고 피신청인은 본 합의서로써 신청인에게 사과한다.

### 2) 이유

조정부는 신청인과 피신청인이 체결한 계약은 근로계약이기에 이미 지급된 임금의 전부 또는 일부를 신청인에게 지급하는 것은 어렵다고 보았다.

신청인도 손해배상보다 진정한 사과를 받고 싶어 한다는 점을 존중하여 피신청인이 국가로

부터 선지급받은 3,000,000원을 신청인에게 반납하고, ‘피신청인은 본 합의서로써 사과한다’는 조항을 추가하였다.

## 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## 5. 홈페이지 개발 용역대금 지급청구

▶ 사건번호 : 2016-02344

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 소프트웨어 개발업을 하는 회사이고, 피신청인은 소프트웨어 공급업을 하는 회사이다. 신청인과 피신청인은 2015. 9. 경 홈페이지 개발을 목적으로 하는 용역계약을 체결하였다.

홈페이지 완성 후 신청인은 2016. 1. 경 피신청인에게 전자세금계산서를 발행하였는데 피신청인은 대금을 지불하지 않았고 신청인은 용역대금의 지급을 청구하는 소를 제기하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

신청인은 2015. 9. 경 피신청인으로부터 ○○ 주식회사의 스포츠센터 홈페이지 개발용역을 대금 33,000,000원(부가가치세 포함)에 의뢰받으면서 대금은 납품 후 10일내로 지급하기로 하였다.

신청인은 홈페이지를 납품하였고 2016. 1. 경 전자세금계산서를 발행하였는데 피신청인은 대금을 지급하지 않고 있다.

#### 2) 피신청인

납품된 홈페이지는 회원 로그인 페이지, SSO 모듈 연동부분 페이지의 오류가 아직 수정이 되어있지 않은 상태이고 삭제를 요청한 임시 데이터 삭제도 이루어지지 않고 있다. 또한 개발된 프로그램의 최종 소스파일도 받지 못하였다. 이로 인해 최종 수요처인 ○○ 주식회사가 지속적으로 독촉을 하고 있는 상태이고, 1년 무상보증기간에 대한 지원도 원활히 이루어지지 않고 있다.

신청인이 계약서의 의무를 모두 이행하지 않았기에 대금 지급이 이루어지지 않고 있는 것이다.

### 3. 조정회의 결과

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 용역대금 33,000,000원을 5,500,000원씩 6회로 분할하여 지급하라.

#### 2) 이유

조정부에서 관련 자료를 면밀히 검토한 결과 피신청인이 주장하는 홈페이지의 오류는 아주 경미하거나 이미 해결된 사항들이었다. 조정부는 자금 수급이 원활하지 않은 피신청인의 사정을 고려하여 33,000,000원을 5,500,000원씩 6회로 분할하여 지급하는 조정안을 제시하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## 6. 사진 편집 프로그램 오류로 인한 손해배상청구

▶ 사건번호 : 2016-03249

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 일간 및 주간신문 발행 등을 하는 회사이고 피신청인은 사진기를 판매하는 업체의 대한민국 법인이다.

신청인은 피신청인이 제공하는 무료 사진 편집 프로그램을 사용하였는데 2015. 12. 경 프로그램 오류로 인하여 다량의 사진이 삭제되었다. 이에 신청인은 사진 복구비용, 사진 복구 기간 동안 사고 대상 컴퓨터를 사용하지 못하게 됨에 따른 영업상 손실로 인한 손해배상 100,000,000원을 청구하는 소를 제기하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

신청인은 2013. 3. 경 피신청인이 판매하는 사진기 및 해당 사진기의 전용 편집 프로그램을 구매했다. 그러나 피신청인은 전용 편집 프로그램의 업데이트를 중단하고 한 단계 낮은 버전의 전용 무료 프로그램을 제공하였다. 신청인이 구입한 사진기로 촬영한 사진의 구현을 위해서는 피신청인이 제공하는 전용 프로그램을 사용해야 한다.

구 버전의 프로그램을 사용한지 얼마 되지 않은 2015. 12. 경 소속 기자가 사진 편집 프로그램상의 폴더를 클릭하는 순간 해당 폴더에 저장되어 있던 사진들이 모두 삭제되는 사고가 발생했다. 삭제된 사진은 2015. 11. 초부터 ~ 2015. 12. 초까지, 약 1개월 남짓 촬영한 용량 400기가바이트 이상, 약 10,500여장에 달한다. 복구업체에 복구를 의뢰하였지만 사진은 모두 복구가 불가능하다는 답변을 들었다.

피신청인은 사건을 확인한 뒤 사고가 프로그램 오류로 인한 것이라고 하였으나 전례가 없는 일이기에 '법적 절차를 통해 분쟁을 해결할 수밖에 없다'는 입장을 표명해 왔다. 이후 피신청인은 오류가 수정된 편집 프로그램을 제공하고 있다.

이에 사진 복구비용, 복구 기간 동안 사고 대상 컴퓨터를 사용하지 못하게 됨에 따른 영업상 손실 총 100,000,000원을 청구하는 것이다.

#### 2) 피신청인

신청인이 사용한 프로그램은 피신청인이 무료로 제공하는 것으로, 신청인의 주장과는 달리 피신청인 제품으로 촬영한 사진을 편집하기 위하여 반드시 전용 편집 프로그램을 사용해야 하는 것은 아니다. 그리고 이번 오류를 보고한 소비자는 신청인이 유일하고, 신청인이 프로그램을 사용한 작동 방법도 통상적이지 않았다. 즉 신청인은 해당 폴더의 이름을 변경하려고 하거나, 해당 폴더 자체의 위치를 변경하려고 하는 등 특정한 의도를 실현하기 위하여 수행해야 할 프로세스에 따라 작동한 것이 아니라, 우연한 동작을 연속으로 작동시킨 것이다.

또한 프로그램 사용 약관에 면책조항이 있으며, 약관에 따르면 해당 프로그램은 오류나 바이러스가 전혀 없음을 보증하지 않고, 원인에 관계없이 프로그램으로 인하여 발생한 모든 직·간접비용 지출에 대하여 책임을 지지 않는다. 설사 피신청인에게 손해배상 책임이 인정된다고 하더라도 손해의 범위는 사진 복구비용에 한정되어야 한다.

나아가 신청인은 데이터를 백업하지 않았으므로 과실상계의 법리에 따라 손해배상의 범위를 상당히 제한하여야 한다.

### 3. 조정회의 결과

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 40,000,000원의 손해배상금을 지급하라.

#### 2) 이유

조정부는 신청인에게 손해가 발생하였으나 그 범위는 제한적이라 보았다. 피신청인이 프로그램을 무료로 제공하였고 면책조항을 두고 있다는 것, 신청인이 실질적으로 어떠한 손해를 입었는지 구체적으로 소명하고 있지도 못하는 점을 고려하였기 때문이다.

그러나 피신청인이 사건 발생 직후 프로그램의 오류를 인정하고 신청인에게 손해의 배상을 언급한 것과 양 측의 오랜 거래관계와 양 측 모두 앞으로 지속적인 거래를 희망하고 있기에 피신청인이 신행 카메라와 일정 금액의 손해배상금을 지급하는 방안과 40,000,000원의 손해배상금을 지급하는 조정안을 제시하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자 모두 조정안을 받아들이지 않아 조정이 성립되지 않았다.

## IV. 만화·캐릭터 등 부문

### 1. 행사섭외대행계약 해제로 인한 부당이득반환청구

▶ 사건번호 : 2016-01553

▶ 조정방법 : 대면

#### 1. 사건개요

신청인은 공연기획을 하는 법인이고 피신청인은 ○○엔터테인먼트라는 상호로 연예인 등 공연 출연자를 섭외하는 일을 업으로 하는 자이다.

양 당사자는 2015. 6. 경 ○○시 소재 공원에서 하는 공연에 유명 가수들을 출연시키기 위하여 섭외대행계약을 구두로 체결하였다. 피신청인이 유명가수를 섭외하기 위해서는 공연 출연료를 선지급해야 한다고 하여, 신청인은 가수들의 출연료로 총 약 90,000,000원을 선지급하였다.

위 공연은 경기침체 등을 이유로 후원이 제대로 이루어지지 못하고, 티켓판매가 부진하여 공연 예정일 10일 전 취소되었다. 이에 신청인은 피신청인에게 선지급한 출연료 중 대행수수료를 제외한 약 87,000,000원을 반환 청구하는 소를 제기하였다.

#### 2. 당사자의 주장

##### 1) 신청인

공연이 갑자기 취소된 것은 신청인의 사정으로 인한 것임은 인정하나, 피신청인이 출연료 명목으로 지급받아간 금원을 가수에게 출연료로 지급하지 않고 자신의 회사 자금으로 유용하였다는 사실을 알게 되었다. 그러므로 피신청인이 선지급한 출연료를 신청인에게 반환하여도 피신청인은 별다른 손해를 입지 않을 것이며, 현재 피신청인은 공연 취소로 인하여 원인 없이 90,000,000원에 상당하는 이득을 얻었으므로 대행수수료를 제외한 나머지 금전을 반환해야 한다.

##### 2) 피신청인

양 당사자가 섭외대행계약을 체결할 때, 유명 가수를 섭외하기 위해서는 출연료의 50%를 선지급해야하며, 더불어 공연이 누구의 귀책으로든 취소되면 기지급한 금전은 반환하지 않는다는 합의를 하였다.

본 공연은 신청인의 귀책으로 인하여 무산되었으며, 신청인 측에서는 이미 2번의 공연 취소와 연기를 반복하여 피신청인은 유명가수 섭외 및 현장 답사 등에 약 30,000,000원을 비용으로 지출하였으며, 신청인으로부터 지급받은 선지급금에 대한 종합소득세 17,000,000원을 지급하는 등 총 47,000,0000원의 손해를 입었다. 또한 가수의 소속사로부터 행사 취소로 인한 추가 손해배상청구를 받을 가능성도 있으므로, 신청인의 주장은 부당하다.

#### 3. 조정회의 결과

##### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 50,000,000원을 지급하고, 지체할 경우 지연손해금을 가산하여 지급한다.

##### 2) 이유

신청인은 파산 직전으로 경제적 어려움을 겪고 있었으며, 행사가 무산된 상황에 따른 양 측의 손해를 최소화한다는 의미에서 서로 양보하여 피신청인이 이미 납부한 부가세는 환급받는다는 것을 전제로 세금을 제외한 이 사건 계약 대금을 80,000,000원으로 보고 피신청인이 입은 실손해 부분인 30,000,000원을 제외한 나머지 50,000,000원을 반환하는 것으로 조정안을 제시하였다.

#### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## 2. 인터넷방송 BJ 동업계약 해지로 인한 부당이득반환청구

▶ 사건번호 : 2016-01944

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인과 피신청인은 실시간 인터넷방송을 업으로 하는 유명한 BJ들이다. 양 당사자는 2015. 8. 경 중국 진출을 하기 위하여 피신청인의 중국활동을 신청인이 지원하는 내용의 계약을 체결하였다. 당시 피신청인은 인터넷 사이트 ○○○○○ 전속 BJ로 활동하고 있어서 중국 활동을 위해서는 전속 BJ 계약을 해지해야 했으며, 이를 위해 신청인은 피신청인에게 해약금 상당 금원 36,000,000원과 추가 중국어 교육비 등 지원금 4,000,000원을 지급하였다.

그러나 피신청인은 2015. 9. 경 계약 성립을 부정하며 지급받은 금액을 반환하겠다고 통보하였다. 이에 신청인이 40,000,000원의 반환 외에 소정의 합의금 지급을 요구하였으나 합의가 이루어지지 않았고, 이에 신청인은 금전 반환 및 추가 합의금 지급을 구하는 소를 제기하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

양 당사자 간 계약은 유효하게 체결되었으며, 피신청인의 계약상 의무를 불이행하였으므로, 피신청인은 원상회복의무와 함께 신청인의 손해를 배상해 줄 책임이 있다.

#### 2) 피신청인

본 계약은 피신청인과 피신청인의 친동생이 공동으로 인터넷방송을 하는 것을 내용으로 하고 있는데, 방송 시간, 두 BJ간 방송 시간의 분배, 방송 장소, 수익분배 비율 등에 대하여 정해진 바가 없었으며, 계약서에 ‘포괄적인 상호 협력관계를 맺기로 합의한다.’라고 기재되어 있으므로, 이는 향후 구체적인 협의에 따른 최종 계약의 성립을 위한 포괄적인 약속일 뿐 최종적인 의사합치가 없어 계약은 성립하지 않았다.

설령 계약이 성립되었다 하더라도, 신청인이 정한 주 4회, 1회당 2시간 30분씩 방송을 피신청인 혼자서 하는 것으로 주장하는 것은 피신청인의 나머지 국내활동과 학업까지 모두 포기하라는 것이므로 그와 같이 해석하기 힘들다.

또한 이 사건 계약서에 특별추가 약정으로서 ‘을이 위약금 없이 해지를 할 수 있다’는 문구를 수기로 작성하기도 하였으므로, 40,000,000원 외의 금전을 지급할 의무가 없다.

### 3. 조정회의 결과

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 44,500,000원을 지급하고, 지급이 지연되면 지연손해금을 가산하여 지급한다. 양 당사자간 동업계약과 관련한 일체의 분쟁은 종결하기로 합의한다. 양 당사자는 비밀유지의무를 진다. 소송비용 및 조정비용은 각자가 부담한다.

#### 2) 이유

40,000,000원을 피고가 원고에게 반환해야 한다는 점에 대해서는 당사자간에 다툼이 없고, 반환할 금액에 민사상의 법정이자와 소송비용 상당액을 추가하여 합의금을 조정하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.



### 3. 음악교육 프로그램 콘텐츠 개발계약에 따른 채무부존재확인

▶ 사건번호 : 2016-02199

▶ 조정방법 : 대면

#### 1. 사건개요

신청인은 피아노 강사이고, 피신청인은 실용반주 프로그램을 제작하는 회사이다. 신청인과 피신청인은 반주법을 컴퓨터와 전자피아노 건반에 연결한 프로그램에 넣어서 학습자가 모니터를 보고 미리듣기, 샘플 악보보기 등의 기능을 이용해 반주법을 익히는 프로그램을 만들어 학원에 보급하고 월 사용료를 받는 것을 주요 내용으로 하는 ‘반주법 프로그램 콘텐츠 개발계약’을 2008. 2. 경 체결하였다.

신청인은 계약서에 근거하여 프로그램 사용료 5%의 지급을 청구하였으나 피신청인은 선급금이 있다는 이유로 거절하였고, 오히려 피신청인은 신청인에게 신청인이 운영중인 학원에서 피신청인이 개발한 다른 프로그램을 사용한다는 이유로 프로그램 사용료와 교재대금을 청구하였다.

이에 신청인은 프로그램 사용료와 교재대금을 지급할 의무가 없다며 이 채무가 부존재함을 확인하는 소를 제기하였다.

#### 2. 당사자의 주장

##### 1) 신청인

신청인은 실용반주 프로그램의 핵심 내용을 작성하였고 피신청인이 나머지 프로그램을 완성하였다. 계약에 따르면 피신청인은 신청인에게 납품거래처로부터 매월 받는 프로그램 사용료의 5%를 지급하게 되어 있으나 이를 제대로 지급하지 않았고, 사용처와 수입내역을 제대로 알리지 않았다. 또한 신청인의 동의없이 프로그램을 도서로 출판하기도 하였다.

이에 계약 위반 사실을 통보하고 프로그램을 사용하지 못하게 하자, 피신청인은 미납한 사용료에 대한 상계 주장을 하면서 그간 단 한 번도 들어보지 못한 프로그램 사용료 약 14,000,000원, 교재 및 컴퓨터 대금 약 6,000,000원을 청구하였다.

신청인의 프로그램 사용료 청구에 대해 오히려 피신청인이 프로그램 사용료와 교재 및 컴퓨터 대금 약 21,000,000원을 청구하니 불안과 위험을 해소하기 위해 채무가 부존재함을 확인받는 것은 이익이 존재한다.

##### 2) 피신청인

신청인과 피신청인 사이에는 2008. 2. 경 체결된 ‘개발계약관계’가 있고, 별개로 신청인이 운영하는 피아노학원에 프로그램을 제공하는 ‘프로그램 사용관계’와 신청인의 강의 교육시 요청에 따라 교재를 보내주고 판매했던 ‘교재대금관계’가 있다.

‘개발계약관계’에서는 피신청인은 프로그램 가입회원들로 받은 사용료의 5%와 특강 강의를 신청인에게 지급해야 한다. 이 관계에서 가입회원들로 받은 사용료의 5%는 선급금을 지급하여 이미 초과 지급되어 있는 상태이고 강의료는 즉시 지급하였다.

‘프로그램 사용관계’에서는 신청인이 운영하는 피아노 학원에 피신청인이 별도의 프로그램을 제공하여 주었으므로 신청인은 프로그램 사용료를 지급해야 한다.

‘교재대금관계’에서는 ‘개발계약관계’에 교재대금이 포함되어 있지 않기 때문에 당연히 신청인이 피신청인과 무관한 교육에 사용한 교재대금을 지불해야 하는 것이다. 더구나 신청인과 피신청인은 제공받은 교재 원가의 20%를 지급하기로 하였다.

#### 3. 조정회의 결과

신청인은 계약서에 명기되지 않은 프로그램을 피신청인이 무상으로 사용하도록 허락하였고 주장하였고, 피신청인이 요청한 교재대금을 납부할 수 없다고 하였으며 오히려 피신청인이 계약서상의 프로그램 사용료를 지급할 것이 있다고 주장하였다.

조정부는 양 측 상호간 정산해야 할 채권·채무 관계가 복잡하기에 계약서에 명기된 프로그램의 사용내역을 확인하는 것이 우선이라고 판단하였다. 이에 신청인도 프로그램 사용료 정산의 불투명성을 문제 삼자 신청인 측이 피신청인의 사무실을 방문하여 프로그램 사용기록을 살펴볼 것을 제안하였다.

신청인이 피신청인의 사무실에서 프로그램 사용기록을 살펴보았으나 그 자체로 신뢰할 수 없다며 사용료를 포기하면서 계약을 유지할 수는 없다고 주장하였다. 신청인은 사용료에 관한 내용은 별개로 두고 신청인의 채무는 없다는 것을 전제로 새로운 계약을 체결하는 내용의 조정은 가능하다고 하였으나 피신청인은 그러한 조정은 할 수 없다고 하여 조정안이 작성되지 않았다.

#### 4. 조정결과

조정이 성립되지 않았다.



#### 4. 가수 전속계약상 의무 불이행에 따른 손해배상청구

▶ 사건번호 : 2016-02602

▶ 조정방법 : 대면

##### 1. 사건개요

신청인은 신생 연예기획사이고 피신청인들은 신청인 회사와 전속계약을 체결한 가수들이다. 피신청인 A는 2015. 9. 경, 피신청인 B는 2015. 12. 경 신청인 회사와 솔로앨범을 발매하고 수익금을 배분하는 것을 주요 내용으로 하는 전속계약을 체결하였다.

그러나 계약서와 달리 솔로앨범 발매는 지켜지지 않았고 피신청인들은 신청인에게 계약해지를 통보하였다. 이에 신청인은 피신청인들에게 앨범제작에 소요된 비용, 위약벌, 공연 불발로 인한 손해, 위자료 약 20,000,000원을 청구하는 소를 제기하였다.

##### 2. 당사자의 주장

###### 1) 신청인

전속계약 체결 후 신청인은 신생회사라 방송 출연이 쉽지는 않지만, 피신청인들이 아티스트로서 좋은 음악을 할 수 있도록 최대한 지원을 하고 싱어송 라이터로서 성장시켜 주겠다고 하였다.

피신청인 A는 2015. 9. 솔로앨범이 나와 있긴 하였으나 활동을 거의 하지 못하고 있던 중 신청인이 3인조 그룹 활동을 제안하였고 이에 피신청인 A가 동의하고 피신청인 B가 합류하여 랩과 가창 트레이닝을 받다가 2016. 3. 경 3인조로 데뷔하며 첫 싱글 앨범도 발매하였다.

하지만 피신청인들은 앨범 발매 이후 제대로 활동도 하지 않은 상황에서 팀에서 탈퇴하여, 전속계약의 파기를 요구하였다. 신청인은 시간을 가지고 피신청인들을 설득하였으나 피신청인들은 연락을 끊고 팀 활동을 거부하였다.

피신청인들의 일방적인 연락두절로 신청인은 앨범 발매비용을 포함하여 피신청인들에게 투자했던 비용을 전혀 회수하지 못하고 있으며, 계획되어 있던 국내외 공연도 진행할 수 없었다.

이에 앨범 제작비용 약 4,000,000원과 월평균 매출액을 근거로 산출한 위약벌 7,000,000원, 그리고 공연 불발로 인한 8,000,000원, 위자료 600,000원 약 20,000,000원을 청구한다.

###### 2) 피신청인

###### ① 피신청인 A

피신청인은 이 사건 계약 체결 전 작사·작곡을 할 수 있는 능력이 있었기에 신청인과 상호 보완하고자, 그리고 신청인이 신생 기획사이기에 방송출연은 보장할 수 없지만 월 1회 디지털 싱글앨범을 발매해 준다는 조건을 제시하여 계약을 체결한 것이다.

그러나 계약 체결 이후 신청인은 첫 달에만 솔로앨범을 발매해 주었고, 그 외 어떤 활동지원도 제공하지 않았다. 그러던 중 첫 앨범 발매 이후 5개월이 지난 후에야 3인조 앨범이 발매되었다.

또한 신청인은 체계적인 트레이닝 및 거주지를 제공하지 않고 신청인의 집에서 무기한 출퇴근을 강요하였다. 앨범을 발매해주지 않았던 것에 대해 문제를 제기하자 신청인은 모욕을 하기까지 하였다.

나아가 계약상 공연료 정산 의무를 이행하지 않고 피신청인들과 무관한 택시비, 미팅비, 관제자 선물비, 장비비, 심지어는 사무실 비용까지 청구하였다. 심지어 피신청인이 작사한 곡의 작사가로 피신청인을 등록하지 않는 행위까지 하였다.

위와 같은 계약 위반 행위들로 인하여 피신청인은 계약을 해지한 것이므로 신청인의 청구는 모두 부당하다.

###### ② 피신청인 B

피신청인은 2015. 12. 경 신청인과 팀이 아닌 솔로 활동을 위한 전속계약을 체결하였다. 신청인은 트레이닝 제공, 주거지 제공, 앨범 발매, 홍보, 활동 등 계약 의무사항을 이행하지 않았다. 3인조 그룹 활동을 하자는 신청인의 제안에 피신청인은 이를 어쩔 수 없이 수락하였으나, 피신청인의 실력이 부족하다면서 앨범에는 참여시키지 않고 보도 자료에만 이름을 실었을 뿐이다. 피신청인이 체결한 전속계약은 솔로 활동을 위한 계약이기에 그룹 활동에 대한 손해는 배상할 책임이 없다. 오히려 신청인이 금품 요구, 무시, 모욕적인 발언만 일삼았기에 계약해지를 한 것이다.

신청인이 주장하는 국내외 공연은 피신청인이 알지 못하는 사항으로 책임이 없으며, 앨범 제작비용의 사용처도 확인하기 어려우며 확인이 가능한 일부 내역은 피신청인을 위해 사용했다고 보기 어려운 내용들이다.

### 3. 조정회의 결과

#### 1) 조정안

피신청인 A는 2,000,000원, 피신청인 B는 500,000원을 신청인에게 지급하고 신청인과 피신청인들 사이의 전속계약은 존재하지 않음을 확인한다.

#### 2) 이유

조정부는 이 사건을 자본이 충분하지 않은 연예기획사와 빠른 가시적 성과를 바라는 어린 가수들의 감정적 분쟁으로 보았다. 신청인과 피신청인들 모두 경제적 이익을 거의 보지 못한 점, 피신청인들은 향후 장래가 촉망되는 아티스트라는 점, 자본이 충실하지는 않으나 신청인도 전속 가수들과 가족같은 분위기를 꾸리려는 의도였다는 점을 감안하여 피신청인들이 약간의 합의금액을 지급하고 전속계약이 존재하지 않음을 확인하는 조정안을 제시하였다.

### 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

### 5. 웹소설 공급계약 위반에 따른 선금금 반환청구

▶ 사건번호 : 2016-02704

▶ 조정방법 : 대면

#### 1. 사건개요

신청인은 웹소설 서비스를 제공하는 회사이며, 피신청인은 저작물 인터넷 제공 및 출판업 등을 목적으로 설립된 회사이다.

신청인과 피신청인은 ○○ 작가가 저작한 소설을 피신청인이 신청인에게 제공하면 이를 신청인이 운영중인 웹소설 연재 사이트에 게재하고 가입회원의 구독료 수입을 신청인과 피신청인이 3 : 7의 비율로 분배하기로 하는 디지털 콘텐츠 공급계약을 2016. 3. 경 체결하였다.

그러나 피신청인은 경쟁사이트에 ○○ 작가의 소설을 공급하였고 신청인은 독점공급의무 위반이라는 이유로 약 39,000,000원을 청구하는 소를 제기하였다.

#### 2. 당사자의 주장

##### 1) 신청인

신청인은 계약에 따라 피신청인에게 20,000,000원의 선금금을 지급하고, 피신청인으로부터 ○○ 작가의 소설 총 50회분을 제공받아 2016. 5. 경부터 2016. 6. 경까지 신청인이 운영하는 사이트에 연재하였다.

계약에 의하면 이 사건 소설의 독점 연재 기간이 만료되어 피신청인이 다른 플랫폼에 연재를 할 경우 구독료를 신청인이 운영하는 사이트의 구독료 이하로 책정하여서는 안된다. 그럼에도 불구하고 피신청인은 신청인의 경쟁 사이트에 2016. 7. 한 달간 이 소설 44회분을 무료로 연재하면서 계약을 위반하여 계약의 해지를 통지하는 바이다.

계약해지에 따라 선금금에서 피신청인의 수익금을 공제한 약 19,000,000원을 반환해야 하며, 계약위반에 따른 위약금 20,000,000원을 지급해야 한다.

##### 2) 피신청인

신청인이 운영하는 웹사이트는 계약체결 후 사업종료되어 소설 공급과 유통이 중단되었다. 피신청인은 이미 ○○ 작가에게 14,000,000원의 원고료를 지급한 터라 수익을 내기 위하여

어쩔 수 없이 다른 사이트에 소설을 공급한 것이다.

신청인이 서비스를 종료하였으므로 계약해지사유는 신청인에게 있으며 피신청인이 손해를 배상할 이유는 없다.

### 3. 조정회의 결과

신청인은 합의금액을 조율함에 있어 계약 위반에 따른 손해배상금액을 포함시켜야 한다고 주장했다. 피신청인은 ○○ 작가에게 지급한 선급금을 제외한 상태에서 조율해야 한다고 주장하였다.

양 측이 조정의사는 있으나 합의금액의 범위 차이가 너무 커서 조정안이 작성되지 않았다.

### 4. 조정결과

조정이 성립되지 않았다.

## 6. 공연 투자계약 일방적 파기에 따른 손해배상청구

▶ 사건번호 : 2016-03825

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 공연기획사이며 피신청인은 호텔업을 영위하는 법인이다. 피신청인은 신청인에게 해외가수 내한 공연기획을 제안하고, 신청인은 제안을 수락하여 이를 진행하였다. 계약서는 작성하지 않았으며, 신청인은 해외가수 측에 약 \$1,000,000을 지급하였다.

그러나 피신청인은 더 이상의 공연 진행이 어렵다는 점을 신청인에게 전달하였고 신청인은 구두계약 위반이라며 손해배상으로 200,000,000원을 지급하라는 분쟁조정 신청을 하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

신청인은 2012년부터 피신청인과 공연기획 관련한 관계를 유지해 오던 중 2013. 12. 피신청인이 유명 해외가수 내한 공연에 투자하고 싶다는 가수의 섭외를 요청하였다. 이에 신청인은 외국의 유명 가수를 섭외하였고 피신청인 회사의 대표이사도 이를 승인하여 진행을 요청하였다. 피신청인은 예산의 확정을 위해 유사한 공연의 예산 내역을 요청하였고 이에 신청인은 해당 자료를 송부하였다.

신청인은 이전과 같이 피신청인과 구두계약으로 공연기획을 의뢰받아 추진하였고, 피신청인이 수시로 진행 현황을 문의한 것은 구두계약 성립을 방증하는 것이다.

진행이 순조로웠으므로 신청인은 초청가수 측에 약 \$1,000,000를 출연료로 지급하는 출연계약을 체결하고 이를 피신청인에게 알리기도 하였다.

그러나 2014. 2. 경 피신청인은 신청인에게 공연에 대한 투자를 더 이상 진행할 수 없다고 통보하였다. 이에 신청인은 초청가수에게 공연무산으로 인한 위약금을 지급해야 하는 상황이 되었다. 이에 200,000,000원의 손해배상을 청구하고 추후 환율 및 위약금의 범위 등을 참작하여 신청취지를 확장하거나 별도의 법적 절차를 밟을 예정이다.

## 2) 피신청인

신청인이 주장하는 본건 계약은 성립되지 않았다. 피신청인이 신청인에게 ‘좋은 공연이 있으면 소개해 보라’는 정도의 요청을 한 것은 사실이나, 대표이사의 결재를 득해야 하니 관련 자료를 구체적으로 제출하면 내부결재를 거쳐 진행할 것인지 여부를 결정하겠다’고 하였을 뿐이다. 진행 현황을 문의한 것도 투자계약 체결 여부를 결정하기 위한 내부절차에 필요한 자료 요청과 사실 확인에 불과한 것이다.

이와 같이 피신청인과 신청인은 계약을 체결한 적이 없으므로 신청인에게 손해가 발생하였다고 하더라도 이는 신청인이 감당해야 할 성질의 것이다.

## 3. 조정회의 결과

### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 60,000,000원에서 70,000,000원 사이의 금원을 지급하는 조정안을 제시하였다.

### 2) 이유

신청인과 피신청인 사이에 구두계약이 성립했는지에 대하여 사실관계 다툼이 치열하였다. 신청인 측과 피신청인 측의 공연 진행에 대한 이메일과 휴대폰 연락, 신청인이 공연에 필요한 대관을 위해 체육관 등과 연락한 내용 및 계약서 등을 근거로 사실관계를 파악하려고 하였으나 여전히 양 측의 다툼이 치열하였다.

조정부는 공연이 지연되어 신청인이 에이전트 및 아티스트에게 손해배상금을 지급한 점을 고려하여 60,000,000 ~ 70,000,000원 사이의 합의금을 제시하였다.

## 4. 조정결과

양 당사자 모두 조정안을 받아들이지 않아 조정이 성립되지 않았다.

## 7. 스포츠매니지먼트계약 부당해지로 인한 손해배상청구

▶ 사건번호 : 2016-02885

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 스포츠 선수를 위한 매니지먼트를 제공하는 회사이며, 피신청인은 미성년자인 수영선수이다. 신청인은 피신청인의 친권자인 법정대리인과 2013. 11. 경 피신청인으로부터 독점적 매니지먼트 및 스폰서 권한을 갖는 내용의 전속계약을 체결하였다. 또한 신청인은 소외 ○○회사와 피신청인에 대한 후원계약을 2014. 12. 경 체결하였다.

전속계약 기간 중인 2015. 3. 경 피신청인은 계약해지 통지를 하였다. 이에 신청인은 부당한 해지로 인한 손해배상금 약 300,000,000원을 지급하라는 소를 제기하였다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

신청인은 계약서상의 내용을 충실히 이행하여 ○○회사와 후원계약을 체결하는 등의 업무를 행하였으나 피신청인은 계약을 부당하게 파기하였다.

피신청인은 계약해지사유로 피신청인의 법정대리인인 부모가 공동으로 계약을 체결하지 않았고, 친권자 중 모(母)의 판단이 배제되었기 때문에 효력이 없다고 주장하나, 피신청인의 모는 이 사건 후원계약서에 서명·날인함으로써 계약의 효력을 추인한 것이고, 계약은 약관규제법에서 다루는 불공정성을 다룰 문제도 아니다.

피신청인은 일방적으로 계약을 해지하였으므로 위약벌 약정에 따라 전속계약이 유효하게 존속하였더라면 신청인이 얻을 수 있었을 수익금과 신청인이 피신청인을 위해 지출한 비용의 배액 약 300,000,000원을 지급해야 한다.

또한 피신청인의 계약 부당파기로 인하여 계약 체결 직전 무산된 후원계약에 따른 계약금 10,000,000원도 손해배상으로 지급해야 한다.

#### 2) 피신청인

이 사건의 계약은 미성년자의 친권자인 부모가 공동으로 체결하지 않았으므로 취소되어야 한다. 가사 유효하게 체결되었다 하더라도 불공정한 약관을 적용한 계약이어서 약관규제법에

따라 무효가 된다. 그리고 신청인은 계약 기간 동안 피신청인을 불성실하게 관리하고 지원 없이 방치시켜 왔다. 신뢰관계가 깨져 더 이상 계약을 유지할 수 없어 2015. 3. 경 해지 의사를 통보한 것이다.

백번 양보하여 손해배상을 한다 하더라도 손해배상예정액이 너무 과다하다. 손해배상금 산정을 위한 구체적 입증 가능한 자료로 소명되어야 하며 피신청인의 불성실한 매니지먼트활동으로 인한 채무불이행 부분도 고려하여 감액되어야 한다.

또한 신청인은 후원물품 계약이 체결 직전이었다고 주장하나, 이는 이미 계약해지 통보 이후의 것이며 실제 계약 교섭을 진행 하였는지 여부도 의문이다.

### 3. 조정회의 결과

조정절차에서 사실관계의 확인 등의 절차를 거치고 양 측에게 여러 의견을 제시할 기회를 주며, 양 측 모두에게 합의 가능한 금액에 대한 의견을 구하였으나, 양 당사자의 합의금액에 대한 의견차가 좁혀지지 않아 조정안이 작성되지 않았다.

### 4. 조정결과

조정이 성립되지 않았다.

## 8. 콘텐츠 투자 합의에 따른 약정금 지급청구

▶ 사건번호 : 2016-04060

▶ 조정방법 : 대면

### 1. 사건개요

신청인은 음반 제작 및 연예인 매니지먼트 사업을 영위하는 법인으로 아이돌 그룹 OOOO의 뮤직비디오 및 상품 제작과 유통사업에 대한 권리를 보유하고 있다. 피신청인은 2013. 11. 신청인의 뮤직비디오와 상품 제작 및 유통사업에 대한 권리를 제공받는 대가로 권리비용 120,000,000원을 지급하는 내용의 콘텐츠 투자계약을 체결하였다. 그러나 피신청인은 사업이 어렵다는 사정을 대며 전체 금액의 절반인 60,000,000원만 지급하고, 나머지 금액을 변제하지 않았다.

### 2. 당사자의 주장

#### 1) 신청인

2014. 8. 피신청인의 사정을 감안하여 신청인은 남은 60,000,000원 중 40,000,000원으로 잔금을 다시 조정해 주었고 피신청인은 나머지 40,000,000원을 지급하겠다는 내용의 합의서까지 작성하였으나 이후에도 차일피일 지급을 미루었다. 신청인은 피신청인에 대하여 수차례에 걸쳐 전화를 하고, 2015. 6. 내용증명우편을 보내는 등 채무이행을 독촉하였으나 2015. 7. 까지 원금 및 이자에 대해 한 푼도 변제받지 못했다.

#### 2) 피신청인

현재 경영상의 문제로 경제적 상황이 좋지 않은 상태이다. 일부 청구금액의 감액과 분할지급을 요구한다.

### 3. 조정회의 결과

#### 1) 조정안

피신청인은 신청인에게 22,000,000원을 지급하되, 4회로 분할하여 지급한다. 만약 각 금원의 지급을 1회라도 지체할 시에는 기한의 이익을 상실하고, 미지급금에 대하여 지연손해금을 가산하여 지급한다. 신청인은 나머지 청구를 포기한다. 조정비용은 각자가 부담한다.



## 2) 이유

양 당사자가 계약을 체결한 사실과 피신청인이 변제해야 할 금액에 대해서는 인정하나, 피신청인 측에서 현재 자금사정이 좋지 않음을 감안하여 줄 것을 요청하였다. 이에 조정부는 양 당사자들을 설득하여 모두 동의할 수 있는 수준의 합의금을 도출하였다.

## 4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

## 제5편 부록

- Ⅰ. 콘텐츠분쟁조정위원회 활동소개
- Ⅱ. 콘텐츠이용자 보호지침
- Ⅲ. 콘텐츠 관련 분쟁 조정규정





## I. 콘텐츠분쟁조정위원회 활동 소개

### 1. 이용자 보호를 위한 사전 분쟁예방

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

그러나 전통적인 분쟁 해결 제도인 법원을 통한 소송에는 많은 경제적·시간적 비용이 소요되기 때문에, 콘텐츠 이용 피해의 경우 분쟁 해결 비용이 콘텐츠 거래액보다 많이 소요되게 되어 소송을 통한 해결에는 현실상 어려움이 있다. 따라서 콘텐츠 이용자 피해 구제책은 사후 구제뿐만 아니라 사전 예방이 필수적이라 할 수 있다. 이에 콘텐츠분쟁조정위원회에서는 콘텐츠분쟁이 발생하기 전에 분쟁이 일어나지 않도록 콘텐츠 민원상담창구 운영, 콘텐츠 사업자 이용약관 모니터링, 콘텐츠분쟁 예방 캠페인 사업을 통해 콘텐츠 이용자의 권익을 보호하고 있다.

#### (1) 콘텐츠 민원상담창구 운영

콘텐츠분쟁조정위원회는 급증하는 콘텐츠 이용 민원을 신속하고 전문적으로 처리하기 위해 콘텐츠 이용자 보호와 관련한 전문 상담원을 배치하여 전화, 온라인, 방문 등을 통한 상담 창구(상담전화 1588-2594)를 운영하고 있다. 2016년 총 상담 건수는 4,699건으로 2015년 4,089건 대비 13% 증가했다.

| 표1 | 연도별 콘텐츠 민원상담 현황(2012~2016년)

(단위: 건)

구분	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	누적 건수
건수	3,960	6,430	5,174	4,089	4,699	24,352

| 표2 | 2016년 월별·장르별 상담 현황

(단위: 건)

구분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계	백분율(%)
게임	게임	270	229	255	255	255	308	260	322	298	340	429	553	3,774	80
영상	음악	2	4	8	2	3	3	4	13	14	10	16	12	91	1
	영화	3	6	2	2	6	3	3	3	1	2	0	2	33	0
	애니메이션	2	2	2	1	3	0	1	0	0	0	0	0	11	0
	방송	6	6	5	1	2	1	0	1	0	0	1	0	23	0
	광고	2	1	7	1	3	1	2	2	0	0	0	2	21	0
지식 정보	지식정보	48	47	53	29	8	31	42	27	24	22	26	15	372	7
	콘텐츠솔루션	2	1	1	8	5	6	4	4	4	2	3	4	44	0
만화·캐릭터 등	만화	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0
	캐릭터	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	5	0
	공연	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	출판	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
비콘텐츠		36	27	30	41	29	16	20	26	20	26	16	34	321	6
합계		374	324	360	340	314	369	336	399	363	403	492	622	4,699	100

| 표3 | 2016년 피해유형별 상담 현황

(단위: 건)

	게임	음악	영화	애니메이션	방송	광고	지식 정보	콘텐츠 솔루션	만화	캐릭터	공연	출판	비 콘텐츠	합계
허위, 과장광고	120	5	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	129
콘텐츠 및 서비스하자	545	4	2	1	1	0	7	4	0	0	0	0	1	565
기술적 보호조치 미비	133	2	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	6	145
사용자의 이용제한	515	0	1	0	1	1	13	0	0	1	0	0	5	537
부당한 요금청구	21	14	4	0	1	0	9	5	0	0	0	0	4	58
미성년자 결제	481	0	4	1	5	0	1	1	0	0	0	0	0	493
아이템/캐쉬 거래이용 피해	205	1	1	2	1	0	2	0	0	0	0	0	3	215
결제취소, 해지, 해제	731	42	10	1	8	9	88	15	1	0	0	0	20	925
콘텐츠 제작, 계약 미이행	1	0	0	0	1	0	4	3	0	0	0	1	0	10
약관 운영정책	459	5	1	0	0	0	15	7	0	2	0	0	4	493
정보제공 요청 등	556	17	8	5	5	5	220	9	2	2	0	0	231	1,060
기타	7	1	1	1	5	4	8	0	0	0	0	0	47	69
합계	3,774	91	33	11	23	21	372	44	3	5	0	1	321	4,699

출처: 한국콘텐츠진흥원(2016)

**(2) 콘텐츠 사업자 이용약관 모니터링**

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

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

2016년도 콘텐츠이용자 보호지침 준수 실태조사는 콘텐츠산업 특수분류체계를 준용하여 구성한 사업자 등을 대상으로 하여 출판, 만화, 음악, 온라인게임, 모바일게임, 영상서비스, 이러닝의 8개 장르에 200개 콘텐츠 사업자를 선정하여 실시했다.

2016년도에는 기존 2012~2015년 시행되던 ‘콘텐츠이용자 보호지침 준수 모니터링’에서 ‘콘텐츠이용자 보호지침 준수 실태조사’로 명칭을 변경하고, 조사의 체계화 및 신뢰성 향상을 위하여 표본설계 및 조사결과 도출 방식에 변화된 방식을 도입했다.

‘콘텐츠이용자 보호지침 준수 모니터링’에서 ‘콘텐츠이용자 보호지침 준수 실태조사’로 명칭을 변경한 사유는 콘텐츠 사업자들의 이용자 보호에 대해 보다 심층적이고 신뢰도 높은 조사를 추진하기 위해서다. 조사내용의 경우 기존 방식은 이용약관의 콘텐츠이용자 보호지침 항목별 준수여부를 집계하였으나 2016년부터 이용약관의 콘텐츠이용자 보호지침 반영 정도의 지수(등급)화로 조사의 정확성을 제고하였다.

2016년에는 2015년 고시를 기준으로 200개 표본의 이용약관에 대하여 5개 대분류, 30개 항목별 보호지침 반영 여부를 평가하여 사업자의 서비스별 평가점수를 산출하였다. 전년대비 대분류는 축소되었으나 항목별 준수여부 평가가 늘어났으며 방식 변경에 따라 실태조사의 신

뢰성을 높이기 위하여 관련 전문가들과 다수에 걸친 온·오프라인 회의 및 자문을 통하여 조사를 실시하였다.

2016년 200개 표본의 전체 장르별 실태조사 결과 평균 평가점수(100점 만점 기준)는 66.4점을 기록했다. 평가항목별 평가점수를 살펴보면, ‘콘텐츠 결함 보상’에 대한 항목이 가장 낮은 수준을 나타냈고, 다음으로 ‘과오납금’관련 항목이 낮은 평가점수를 나타내어 해당 항목들의 약관 반영이 여타 항목들보다 미흡한 것으로 나타났다.

콘텐츠이용자 보호지침 및 이용약관 관리에 대한 사업자의 의견과 콘텐츠 이용 피해 및 불만에 관한 이용자의 의견을 참고하여 현실적으로 가능한 차원에서의 보호지침 개선방향 발굴이 필요할 것으로 파악된다.

표 4 | 2016년도 콘텐츠이용자 보호지침 준수 실태조사용 이용약관 평가표

대분류	세부사항	콘텐츠이용자보호지침 (15. 3. 26. 개정)
I. 과오납금의 환불방법 및 절차	1-1) 약관에 “과오금 환급 관련 내용” 명시 여부 (6)	제10조
	1-1-1) 약관에 “과오금 전액 환급” 명시 여부 (1)	제10조3항
	1-2) 약관에 “과오금 환급방법” 명시 여부 (6)	제10조2항
	1-2-1) 약관에 “대금결제와 동일한 방법으로 환급” 명시 여부 (1)	제10조2항
	1-2-2) 동일한 방법으로 과오금 환급 불가시 “이용자가 선택한 방법으로 환급” 명시 여부 (1)	제10조2항
II. 청약철회 및 콘텐츠 이용계약 해제, 해지의 방법과 그 효과	2-1) (청약철회 기간) 약관에 “계약서 교부일 또는 콘텐츠 공급일로부터 XX일 이내에 청약철회 허용” 명시 여부 (6)	제12조
	2-1-1) 약관에 청약철회 가능기간을 “7일 이상”으로 명시 여부 (1)	제12조1항
	2-2) (청약철회 기간, 표시내용과 다른 경우) 약관에 “콘텐츠의 내용이 표시 및 광고 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우 청약철회 가능” 명시 여부 (6)	제10조3항
	2-2-1) 이용자는 “구두 또는 서면으로 청약철회 할 수 있음” 명시 여부 (1)	제12조4항
	2-2-2) 약관에 “공급일로부터 3개월 이상” 또는 “인지한 날로부터 30일 이내” 명시 여부 (1)	제10조3항
	2-3) (청약철회 효과) 약관에 “청약철회시 콘텐츠 대금 환급” 명시 여부 (6)	제13조
	2-3-1) 약관에 환급기간을 “3영업일 이하”로 명시 여부 (1)	제13조3항
	2-3-2) 약관에 “사업자는 이용자에게 청약철회를 이유로 위약금 또는 손해배상금을 청구하지 않음” 명시 여부 (1)	제13조10항
	2-4) (이용계약 해제, 해지) 약관에 “이용자의 계약해제 및 해지권 부여” 명시 여부 (6)	제14조
	2-5) (계약해제 및 해지의 효과) 약관에 계약해제, 해지의 효과로 “사업자는 이용자에게 대금을 환급” 명시 여부 (6)	제16조, 17조, 19조
	2-5-1) 약관에 “이용자가 콘텐츠를 이용한 경우 이용기간 동안의 요금을 공제한 나머지 금액을 환급” 명시 여부 (1)	제16조1항, 2항
	2-6) (청약철회, 이용계약 해제 또는 해제방법) 약관에 “계약체결시 사용방법 외에 청약철회, 계약해제/해지 수단 제공” 명시 여부 (6)	제21조
	2-6-1) 해당 청약철회 수단의 방법으로 약관에 “청약철회, 계약해제/해지를 위한 전화번호, 이메일 및 팩스번호” 명시 여부 (1)	제21조1항

대분류	세부사항	콘텐츠이용자보호지침 (15. 3. 26. 개정)
III. 콘텐츠 결함 등에 따른 이용자 피해보상의 기준, 범위, 방법 및 절차	3-1) (피해보상 기준, 범위 및 방법, ‘다운로드 방식’) 약관에 “다운로드 콘텐츠의 하자 등에 의해 발생한 이용자의 손해에 대해 보상 또는 배상” 명시 여부 (6)	제23조
	3-1-1) 콘텐츠의 정상적인 이용에 중대한 하자가 있을 경우 약관에 “24시간 내에 완전한 온라인콘텐츠를 다시 공급하며, 불가능한 경우 이용자가 지급한 대금에 손해배상액을 더해 지급” 명시 여부 (1)	제23조1항
	3-1-2) 약관에 완전한 콘텐츠 재공급 시간 “24시간 이내”로 명시 여부 (1)	제23조1항, 2항
	3-2) (피해보상 기준, 범위 및 방법, ‘스트리밍 방식’) 약관에 “스트리밍 콘텐츠의 이용중지 또는 장애에 의해 발생한 이용자의 손해에 대해 보상 또는 배상” 명시 여부 (6)	제22조
	3-2-1) (사전미고지) 1개월 내 서비스 중지 및 장애발생 누적시간이 72시간을 초과한 경우 사업자는 미이용기간을 포함, “잔여기간에 대한 이용료 환급 및 손해배상 실시한다”는 내용 명시 여부 (1)	제22조1항 1호
IV. 분쟁해결 방법 및 절차	3-2-2) (사전고지) 1개월 기준으로 서비스 중지 및 장애시간이 10시간을 초과하지 않는 경우(24시간~34시간) 약관에 “사업자는 중지 및 장애시간에 해당되는 시간(이상)을 무료로 연장” 명시 여부 (1)	제22조2항 2호
	4-1) 약관에 “분쟁조정기관에 의한 분쟁 조정 관련 사항” 명시 여부 (6)	제27조
V. 그 밖에 콘텐츠를 거래할 때 이용자 보호를 위해 필요한 사항	4-2) 약관 및 서비스 메뉴 등에서 사업자는 “콘텐츠계약에서 발생하는 이용자의 불만 또는 피해구제요청을 적절하게 처리할 수 있도록 필요한 인력 및 체계(서비스)를 구비”했음을 명시 여부 (6)	제20조2항
	5-1) (계약체결전 정보제공) 약관 및 서비스 메뉴 등에서 “사업자 및 콘텐츠에 관한 정보를 적절한 방법으로 표시, 광고 또는 고지” 했는지 여부 (6)	제7조
	5-1-1) 약관 및 서비스 메뉴 등에서 “콘텐츠 이용제한 등급” 명시 여부 (1)	제7조1항 3호
	5-1-2) 약관 및 서비스 메뉴 등에서 “전자매체로 공급 가능한 콘텐츠의 전송, 설치 등과 관련하여 요구되는 기술적 사항” 명시 여부 (1)	제7조2항 6호
	5-2) (미성년자 법정대리인 동의) 약관에 “미성년자인 경우 법정대리인 동의를 얻지 못한 경우 본인이나 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있음” 명시 여부 (6)	제7조2항 12호
	5-3) (약관변경의 통지) 약관에 “약관 변경시 변경통지” 명시 여부 (6)	제6조
	5-3-1) 약관 변경전 공지기간을 “최소 7일전”으로 명시했는지 여부 (1)	제6조1항
	5-3-2) 약관에 “변경약관 적용에 대해 이용자 동의여부 확인” 명시 여부 (1)	제6조2항

### (3) 콘텐츠분쟁 예방 캠페인

한국콘텐츠진흥원은 콘텐츠 이용보호 사업의 일환으로 콘텐츠분쟁 예방 캠페인을 추진하고 있다.

2016년 캠페인은 한국콘텐츠진흥원 콘텐츠분쟁조정위원회 민원상담 중 게임 장르가 전체 민원의 80%인 것을 감안하여 게임 콘텐츠분쟁으로 한정하여 진행되었으며, 두 번에 걸쳐 캠페인을 개최했다. 게임업체 넷마블과 <즐거운 게임 이용 캠페인>, 게임업체 라이엇게임즈와 <게임 매너 스토리 공모전>을 캠페인명으로 정하고 각각 게임 이용 준수사항 O·X 퀴즈 참여와 게임매너 스토리 공모를 통해 “건강한 게임 이용 문화 정착을 위해 게임 태도의 중요성을 인지하자.”라는 메시지를 전했다.

올바른 게임 이용방법 홍보를 위해 캠페인 영상을 제작하여 서울, 대전, 광주, 부산 지하철 차량 내 1개월간 영상광고를 진행하였다. 캠페인 내용을 담은 교육자료를 제작해 교사 및 전문 상담사를 대상으로 하여 4차례 오프라인 교육을 진행했으며, 언론보도를 통해 콘텐츠 이용 시 주요 피해 사례를 널리 알려 이용자의 추가 피해가 발생하는 것을 방지하고자 노력했다.

| 그림1 | 2016 콘텐츠 분쟁 예방 캠페인



분쟁 예방 캠페인

## 2. 콘텐츠분쟁 해결지원

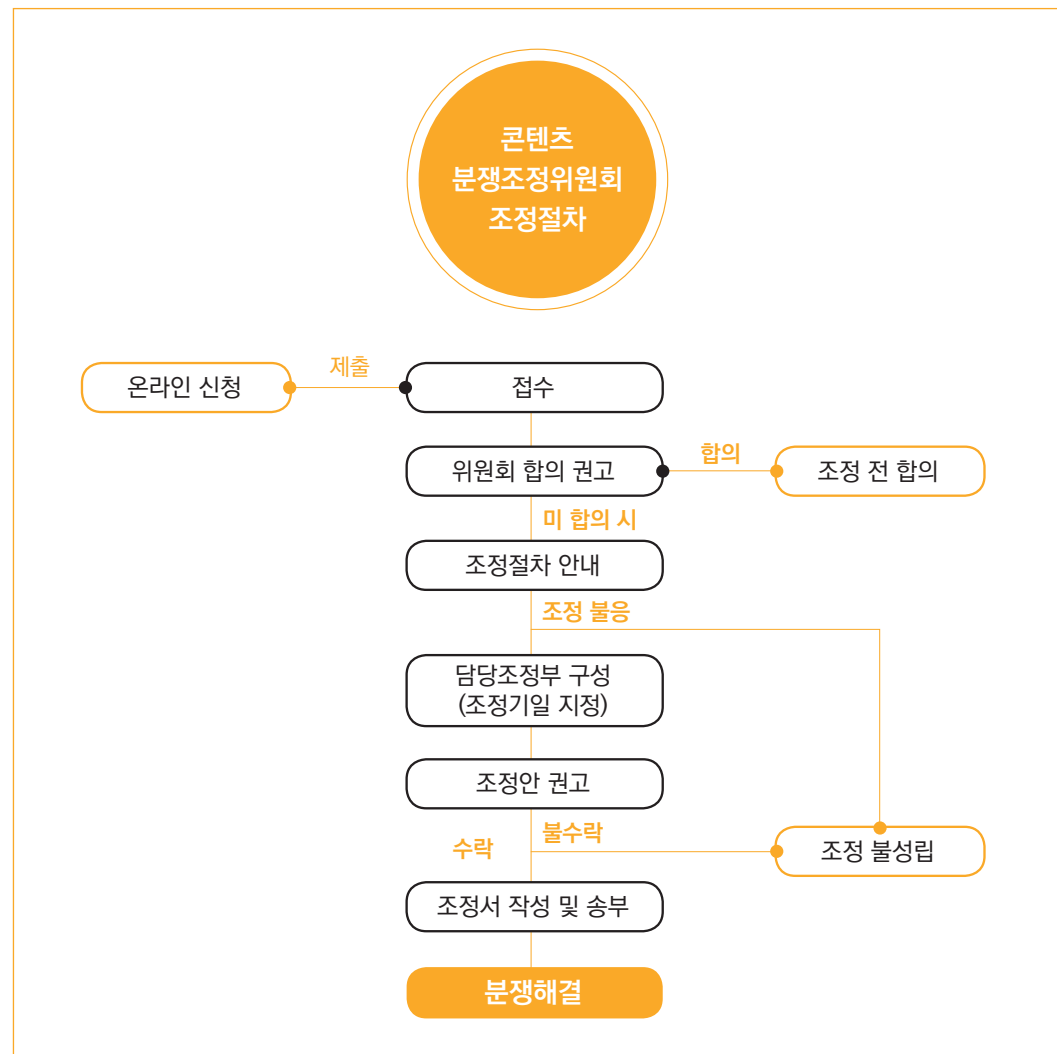
국내 콘텐츠 산업의 규모가 해마다 증가하고 있으며 스마트 기기와 통신환경 등 정보통신기술의 개발로 콘텐츠의 이용과 거래가 보다 다양해지고 확대됨에 따라 콘텐츠 재화와 용역 관련 분쟁이 급증하게 되었다. 이에 콘텐츠 분야의 공정한 거래 환경을 조성하고, 산업의 신뢰성 및 진흥을 도모하기 위하여 전문적이고 신속한 분쟁 해결 서비스를 제공하는 콘텐츠분쟁 전담 해결기구의 설치 필요성이 제기되었다.

콘텐츠분쟁조정위원회(이하 '조정위원회')는 「콘텐츠산업진흥법」에 따라 설치된 콘텐츠분쟁 해결을 위한 전문 조정 기구이며, 법조계, 학계, 콘텐츠산업계 및 이용자 보호 단체의 추천 등을 거쳐 문화체육관광부 장관이 위촉한 30명의 위원으로 구성되어 있다.

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

콘텐츠분쟁 조정 절차는 분쟁 조정 신청이 접수되면 조정위원회에서 당사자 간 원만한 합의를 유도하며, 당사자 간 동의가 있으면 조정 회의에 회부하여 조정 신청을 받은 날부터 60일 이내에 조정안을 작성하여 당사자에게 제시한다. 한국콘텐츠진흥원에서 운영하는 콘텐츠분쟁 조정위원회 사무국에서는 분쟁에 대한 상담, 조정절차 안내, 조정신청서 접수 및 통보, 조정회의 지원, 조정서 결정문 작성 및 조정서 송달 등 조정 전반에 대한 지원을 하고 있으며, 온라인 상담 및 조정 신청을 위해 홈페이지(www.kcdrc.kr)를 운영하고 있다.





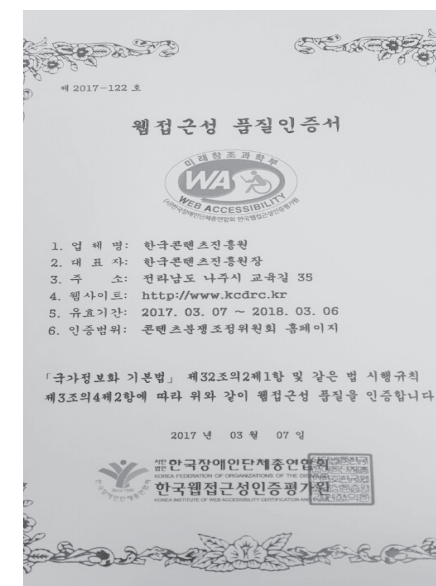
| 그림2 | 2016 콘텐츠분쟁 예방 캠페인

### (1) 조정위원회 역량 강화 및 조정절차 개선

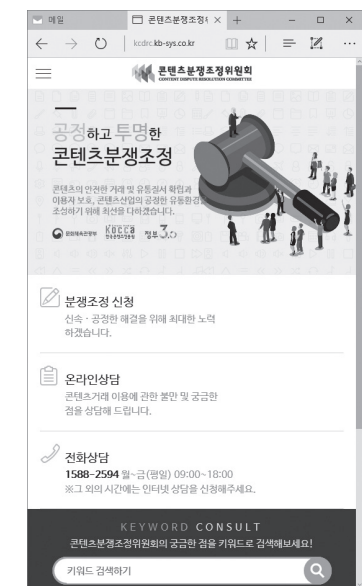
조정위원회는 내부 역량을 강화하고 조정절차를 개선하기 위해 아래와 같은 활동을 진행하였다. 먼저, 조정사례공유워크숍을 개최하여(2016. 2., 6.) 조정위원들 간 콘텐츠산업 동향과 주요 조정사례 현황을 공유하였고, 조정 커뮤니케이션 기법 등을 논의하였다. 이 워크숍은 조정위원회 위원들이 방송 및 음악 콘텐츠 등의 콘텐츠산업 동향을 습득하고, 콘텐츠분쟁 조정의 전문성을 향상하기 위한 것으로 조정위원회는 해마다 1회 이상 이 행사를 진행하고 있다. 또한 사무국 직원들을 대한상사중재원과 언론중재위원회에서 진행하는 ADR(대안적분쟁해결제도) 관련 직무교육에 참가하게 하여 조정실무의 질을 제고하고 있다.

둘째, 조정위원회는 콘텐츠분쟁 조정절차 개선의 일환으로 조정위원회 위원의 직무윤리 검증절차를 제도화하였고(2016. 3.), 조정 신청인들의 개인정보수집항목을 간소화하였다(2017. 2.). 또한 콘텐츠분쟁 조정절차의 흐름을 보완하는 등 현행 콘텐츠산업진흥법 개정에 관한 연구를 진행하였다(2017. 2.). 이 연구에서 콘텐츠분쟁 중재를 도입하는 내용을 포함한 콘텐츠산업진흥법 개정(안), 콘텐츠 관련 분쟁 조정규정 개정(안)이 제시되었다.

셋째, 조정위원회가 온라인 상담 및 조정 신청 등을 위해 운영하고 있는 홈페이지(www.kcdrc.kr)의 기능을 개선하였다. 모바일을 통한 콘텐츠분쟁 조정 신청시스템을 도입하는 등의 기능 개선으로 웹접근성 품질인증을 획득하였다(2017. 3.). 이로서 분쟁 조정을 원하는 당사자들은 보다 편리하게 분쟁 조정 신청이 가능하게 되었다.



| 그림3 | 웹접근성 품질인증서 |



| 그림4 | 모바일 화면 구성

### (2) 콘텐츠분쟁 해결 관련 정보공유 및 대내외 협력채널 운영·구축

조정위원회는 2016년 콘텐츠 관련 분쟁 해결방안을 공유하기 위해 아래와 같은 활동을 진행하였다. 첫째, '제5회 모의 콘텐츠분쟁 조정 경연대회'를 개최하였다(2017. 2.). 이 행사는 콘텐츠 분야 예비 법조인을 양성하고 다양한 콘텐츠 분쟁사안을 찾아내고 정보를 공유하는 행사로, 8개 팀이 접수하여 8개 팀(46명)이 경연을 펼쳤다. 이날 대회에서 5개 팀이 우수 팀으로 선정되었다.

| 표5 | 2016년 모의 콘텐츠분쟁 조정 경연대회 시상내역

대상(문화체육관광부 장관상) 1개	중앙대 법학전문대학원
최우수상(한국콘텐츠진흥원장상) 1개	단국대 법과대학
우수상(콘텐츠분쟁조정위원장상) 2개	연세대 법학전문대학원 및 송실대 법과대학
장려상(콘텐츠분쟁조정위원장상) 1개	가천대 법과대학

둘째, 게임 분야의 민원담당 실무책임자를 대상으로 하여, 게임 분야 분쟁 해결의 다양한 방안을 공유하고, 실제 게임사 민원부서의 애로사항을 수렴하기 위해 ‘분쟁해결 공유 업계간담회(2016. 8.)’를 개최하였다. 이 자리에는 17개 게임사의 실무자들이 참석하였는데, 조정위원회에서 2016년 상반기 분쟁동향을 발표하고 상호 기업별 분쟁해결방안 공유를 진행하였다.

셋째, 조정위원회는 ‘콘텐츠 해외진출과 IP 분쟁해결’이라는 주제로 한국조정학회와 공동 주관으로 콘퍼런스를 개최하였다(2016. 10.). 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, 법조계, 엔터테인먼트 관련 담당자 150여 명이 참석하였다.

조정위원회는 국내 콘텐츠 관련 분쟁 해결을 지원하기 위해 다양한 외부 기관과 협력관계를 구축하고 있으며, 특히 10월에 서울고등법원의 항소심 콘텐츠분쟁 조정사건을 이관받아 처리하는 업무협약을 체결하였는데, 이는 서울고등법원이 최초로 항소심 사건을 외부 연계기관에서 처리하도록 시도한 것이다. 또한 11월에는 수원지방법원의 외부 연계기관으로 지정되어 경기권역의 콘텐츠분쟁 조정사건을 이관받아 처리하였다. 판교 지역에 있는 한국콘텐츠진흥원 판교분원에서 조정회의를 진행하여 콘텐츠 기업들이 많이 분포한 경기권역 콘텐츠분쟁 해결에 기여하도록 하고 있다.

| 표6 | 2016년 외부 기구 협력 이행실적

- 공공기관협업과제 : 콘텐츠분야 온라인 전자상거래 피해상담 852건 제공  
\* 1372소비자상담센터(한국소비자원) 이관 상담
- 중앙지법, 남부지법, 서부지법, 서울고법, 수원지법에서 이관한 분쟁조정 : 174건 처리
- 국민신문고(국민권익위원회)에서 이관한 분쟁조정 : 1,214건 처리
- 공정거래위원회에서 이관한 분쟁조정 : 1건 처리(10월 업무협력 체결)

### 3. 전망

조정위원회는 2016년 한 해 동안 콘텐츠분쟁의 예방과 사후 분쟁 해결을 지원하는 다양한 활동을 진행하였다. 조정위원회는 콘텐츠 관련 분쟁조정 규정을 개정하여 조정위원회 조정위원의 직무윤리 검증절차를 제도화하였으며, 조정신청인들의 개인정보수집항목을 간소화하는 등 분쟁조정절차를 개선하였다. 또한 콘텐츠산업진흥법에 규정된 조정절차를 개선하기 위하여 콘텐츠산업진흥법 개정안 연구를 진행하였다. 이러한 시도가 좋은 결실을 맺기 위해서는 개선안의 내용으로 입법지원활동이 이루어지고 뒤이어 관련 법령과 조정규정을 개정하는 노력이 지속되어야 할 것이다.

콘텐츠분쟁 사건과 관련해서는 우선 콘텐츠 사업자 간 분쟁사건이 전체 사건(4,199건)의 4.7%를 차지하고 있는 것으로 나타났으며, B2B 사건은 2011년 14건, 2012년 27건, 2013년 127건, 2014년 155건, 2015년 185건, 2016년 199건으로 해마다 증가하고 있는 추세이다. 이와 같이 콘텐츠 사업자 간 분쟁사건이 늘고 있는 것은 법원조정 연계의 결과라고 할 수 있는데, 조정위원회는 조정위원회에 직접 조정을 신청하는 B2B 사건이 증가할 수 있도록 다양한 콘텐츠 분야에 콘텐츠분쟁 조정제도를 지속적으로 홍보해야 할 것이다. 또한 분쟁가액이 큰 사건에 대해서는 조정 외에 중재에 따른 해결방식을 선호하는 당사자들도 있기 때문에 새로운 ADR 기법인 ‘중재’의 도입을 적극 검토할 필요성이 있다.

콘텐츠분쟁 사건 중 가장 큰 비중을 차지하고 있는 게임 분야(3,368건, 80.2%)에서 수년 동안 가장 많았던 사건유형인 ‘미성년자 결제로 인한 환불요청’이 현격히 줄어들고 있다. 2016년 게임 사건 중 ‘미성년자 결제로 인한 환불요청’은 454건으로 2013년 2,390건, 2014년 981건, 2015년 413건을 기록하였다. 이는 정부(방송통신위원회)의 관련 조치가 진행된 결과라 볼 수 있으며, 한국콘텐츠진흥원에서 진행하는 콘텐츠 이용자 보호활동도 큰 역할을 한 것으로 보인다.

조정위원회의 출범이 만 6년이 되었지만, 여전히 게임 분야의 분쟁 조정 신청이 주를 이루고 있어, 세부 분야별 콘텐츠 이용·거래의 세부적인 피해, 분쟁의 실태조사가 필요한 실정이다. 다음 연도에는 이러한 조사를 통해 종래 디지털콘텐츠에 한정되어 해석되던 콘텐츠 이용자의 범위를 확장하고, 이에 따른 조정위원회 홍보도 강화해야 할 것으로 보인다.



## II. 콘텐츠이용자 보호지침

콘텐츠산업진흥법에 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 문화체육관광부에서는 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 콘텐츠 사업자(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 증

서에 쓰거나 붙인 문자·도형과 상품의 특성을 나타내는 용기·포장을 말한다.

가. 자기 또는 다른 사업자등에 관한 사항

나. 자기 또는 다른 사업자등의 콘텐츠의 내용, 거래조건, 그 밖에 그 거래에 관한 사항

6. “광고”란 사업자등이 제5호 각 목의 어느 하나에 해당하는 사항을 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제2조 제1호 및 제2호에 따른 신문·인터넷신문, 「잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률」 제2조 제1호에 따른 정기간행물, 「방송법」 제2조 제1호에 따른 방송, 「전기통신기본법」 제2조 제1호에 따른 전기통신, 전단·팜플렛·전본 또는 입장권 등의 방법으로 이용자에게 널리 알리거나 제시하는 것을 말한다.
7. “포인트”란 사업자가 제공하는 콘텐츠 및 제반서비스를 이용 또는 구매하기 위해 사업자가 콘텐츠 거래를 위해 개설한 인터넷 사이트, 앱마켓 등(이하 “사이트등”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, 사이트 등의 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. 사이트 등의 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 환불의 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 환불) ①이용자는 사업자가 제시한 결제방법에 따라 콘텐츠의 대금을 지급하여야 한다.

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

③사업자의 책임있는 사유로 과오금이 발생한 경우 사업자는 계약비용·수수료 등에 관계없이 과오금 전액을 환불하여야 한다. 다만 이용자의 책임있는 사유로 과오금이 발생한 경우, 사업자는 과오금을 환불하는데 소요되는 비용을 합리적인 범위내에서 공제하고 환불할 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 지급받은 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 거래에 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 청약철회할 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.

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

③사업자(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.

④사업자, 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.

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

⑥사업자가 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 하락

하는 경우에는 당해 소모성 부품의 공급에 소요된 비용 또는 다수의 동일한 가분물로 구성된 콘텐츠의 경우에는 이용자의 일부소비로 인하여 소비된 부분의 공급에 소요된 비용)의 범위 내에서 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) ①**이용자는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우 당해 콘텐츠계약을 해제 또는 해지할 수 있다.

1. 이용자와 사업자간에 약정한 해제·해지사유가 발생한 경우
  2. 법률에서 정한 해제·해지사유가 발생한 경우
- 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 경우에 한함)
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 관련한 영화콘텐츠를 다시 구입한 경우
3. 수험용 콘텐츠이용계약을 체결하면서 이용자가 시험에 합격한 이후에 언제든지 당해 계약을 해지할 수 있다고 합의한 경우에 있어서 이용자가 시험에 합격한 경우

**[예시 14] 법정 해제 또는 해지사유**

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

**제15조(사업자의 해제 또는 해지) ①**사업자는 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 최고없이 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 명의를 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) ①**사업자 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 해지시 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 결제시 환급방법

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

#### [예시 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 해지시 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 사업자가 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.

## 제4장 이용자의 권익보호

## [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 이용회수 × 일일 또는 일회 이용대금) + 잔여 대금의 10%

## 1. 일일 이용대금의 결정방식

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

## 2. 일회 이용대금의 결정방식

- 전체 이용대금 × 1/전체 회수

## [예시 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%)

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 피해 예방을 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 계약체결시 사용한 방법에 추가하여 다음 각호의 어느 하나 이상의 수단을 제공한다.

1. 전화
2. 문자메시지
3. 이메일
4. 팩스
5. 사이트등

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 보수시 1개월을 기준으로 최대 24시간은 중지·장애 시간에 포함하지 않는다.

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



### III. 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.

개정 2017.02.15.

#### 제 1 장 총 칙

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

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

제3조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 정의는 다음과 같다.

1. “신청인”이라 함은 위원회의 위원장(이하 “위원장”이라 한다)에게 콘텐츠 관련 분쟁의 조정을 신청한 자를 말한다.
2. “피신청인”이라 함은 신청인의 상대방을 말한다.
3. “당사자”라 함은 “신청인”과 “피신청인”을 말한다.
4. “참고인”이라 함은 조정신청된 내용과 관련이 있으므로 법 제32조에 의하여 위원회가

필요한 자료를 요청 또는 출석하여 의견을 청취할 수 있는 콘텐츠 사업자 등을 말한다.

5. “사건”이라 함은 신청인이 콘텐츠의 거래 또는 이용에 관하여 조정위원회에 분쟁의 조정을 신청한 사안을 말한다.
6. “콘텐츠 분쟁”이라 함은 콘텐츠 사업자 또는 이용자가 법 제2조 제2호에 따라 콘텐츠 산업에서 발생하는 콘텐츠 사업자 간, 콘텐츠 사업자와 이용자 간, 이용자와 이용자 간의 콘텐츠 거래 또는 이용에 관한 분쟁을 말한다. 다만 『저작권법』에 따라 저작자의 권리와 이에 인접하는 권리에 관련한 분쟁, 『방송법』 제35조의 3에 따라 방송프로그램의 공급 및 수급과 관련된 분쟁, 방송사업구역과 관련된 분쟁, 중계방송권 등 재산권적 이해와 관련된 분쟁, 방송사업자의 공동사업에 관한 사항 및 그 밖에 방송사업의 운영에 관한 분쟁, 『전기통신사업법』 제45조에 따라 전기통신역무의 제공과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우의 손해배상, 설비 등의 제공·공동이용·도매제공·상호접속·공동사용이나 정보의 제공 등에 관한 협정의 체결, 이행, 손해배상, 그밖에 전기통신사업과 관련한 분쟁이나 다른 법률에서 방송통신위원회의 재정사항으로 규정한 사항은 제외한다.
7. “분과위원회”라 함은 법 제29조 제7항에 따라 조정1분과(게임·게임 산업) 조정위원, 조정2분과(영상·음악, 영화, 애니메이션, 방송, 광고 산업) 조정위원, 조정3분과(지식정보·지식정보, 콘텐츠솔루션 산업) 조정위원, 조정4분과(만화·캐릭터 등·만화, 캐릭터, 공연, 출판 산업) 조정위원으로 구성되어 당해 분야의 사건 조정을 우선적으로 담당하고 전문성을 강화하기 위하여 조정위원의 소속을 두는 구성체계를 말한다.
8. “전문위원”이라 함은 전문 분야 사건 처리를 효율적으로 수행하기 위하여 조정위원회에 설치된 분야별 전문가로 위촉된 사람을 말한다.
9. “조사관”이라 함은 위원장의 명을 받아 사건에 대한 사실조사, 사건보고서 작성 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) ①사무국장은 위원장의 명을 받아 위원회 사무를 총괄하고 사무국 소속 직원을 지휘, 감독한다.

②사무국 소속 직원은 한국콘텐츠진흥원장이 한국콘텐츠진흥원 직원 중에서 임명한다.

③조사관은 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

④위원장은 사건에 대하여 필요한 경우 조사관으로 하여금 실태 파악을 위해 당사자 방문 및 현장 등을 조사하도록 할 수 있다.

⑤사무국 소속직원과 조정위원은 직무상 알게 된 비밀을 타인에게 누설하거나 직무상 목적 외의 목적으로 그 비밀을 사용하여서는 아니된다.

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

②전문위원의 임기는 1년으로 하되 연임할 수 있다.

## 제 2 장 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 홈페이지상의 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(조정거부) 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[별표1]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 때에는 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 의사표시를 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

### 제 3 장 조정결정 전 사건의 처리

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

② 피신청인은 제1항에 따른 조정신청 통지 및 조정 참여 권고를 받은 날부터 10일 이내에 위원회에 조정신청서에 대한 답변서를 제출하여야 한다. 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 제17조 에 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 분쟁조정에 필요한 자료를 제공할 것을 분쟁당사자, 콘텐츠사업자 또는 참고인(이하 “분쟁당사자 등”이라 한다)에게 요청할 수 있다. 이 경우 해당 분쟁당사자 등은 정당한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.

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

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.

### 제 4 장 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 출석하게 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(조정회의 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) ①법 제30조 제2항의 처리기한은 법 제29조 제6항에 따라 사무국을 운영하는 한국콘텐츠진흥원의 업무일로 정한다.

②기한의 연장은 1회에 한하며 60일 이내로 한다.

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



## 제 5 장 조정안의 제시 등

제31조(조정안의 제시) 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 등기 우편 등의 적정한 방법으로 통지하여야 한다. (삭 제)

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(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.

제38조(기타) 조정방법, 조정절차, 조정업무 처리 등에 있어 이 규정에 명기되지 않은 사항은 위원장이 정한다.

## 부 칙

제1조 (시행일) 이 규정은 위원회가 의결한 날로부터 시행한다.

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

[별표 1] 조정신청 수수료

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

## 부 칙 &lt;2015. 9. 10.&gt;

제1조 (시행일) 이 규정은 2015년 9월 10일부터 시행한다.

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

## 부 칙 &lt;2016. 3. 28.&gt;

제1조 (시행일) 이 규정은 2016년 3월 28일부터 시행한다.

## 부 칙 &lt;2017. 2. 15.&gt;

제1조 (시행일) 이 규정은 2017년 2월 15일부터 시행한다.

(별지 제1호 서식) 조정신청서

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

※ 대리인이 신청하는 경우 위원회의 요청에 따라 <별지 제3호 서식> 위임장을 작성하여 제출하여야 합니다.

※ 미성년자의 경우 반드시 법정대리인이 조정을 신청하여야 합니다.

(별지 제2호 서식) 조정신청내용 변경신청서

조정신청내용 변경신청서		
사건번호		
신 청 인	성 명	
주요 변경 내용		
기타 연락처 등 변경사항		
<p>※ 위원회는 조정규정 제8조 제6항에 따라 이 변경이 당해 조정절차를 현저하게 지연시킬 우려가 있거나 부당한 목적으로 제출한 경우에는 거부할 수 있습니다.</p> <p style="text-align: center;">상기 본인은 당해 사건에 대한 조정신청내용 변경신청서를 위와 같이 제출합니다.</p> <p style="text-align: center;">20 . . . .</p> <p style="text-align: center;">신청인 : (날인 또는 서명)</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하</p>		

(별지 제3호 서식) 위임장

## 위 임 장

	위임인 (분쟁의 피해자 본인)	수임인 (본인에게서 권한을 수여받은 대리인)
성 명 (또는 사업자명)		
연락처		
주 소		

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

- 아 래 -

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

20 . . . .

위 임 인 : (날인 또는 서명)

수 임 인 : (날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하

(별지 제4호 서식) 대표당사자 선정신고서

## 대표당사자 선정신고서

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

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

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

20 . . .

신청인 : (날인 또는 서명)

피신청인 : (날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하

(별지 제5호 서식) 대표당사자 변경·해임신고서

## 대표당사자 변경·해임신고서

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

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

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

20 . . .

신청인 : (날인 또는 서명)

피신청인 : (날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하

(별지 제6호 서식) 사실조사보고서

## 사실조사보고서

### 1. 사건개요

- 사건번호 :
- 사 건 명 :
- 담당 조사관 :

### 2. 당사자

#### 가. 신청인

- 성 명 : \*\* 홍길○ 로 표기
- 주 소 :

#### 나. 피신청인

- 성 명 : \*\* 이순○ 로 표기
- 주 소 :

### 3. 신청취지

### 4. 사건내용

### 5. 처리경과

### 6. 당사자 주장

### 7. 사실조사 및 기타 사무국 의견 등

(별지 제7호 서식) 조정위원 기피 신청서

## 조정위원 기 피 신 청 서

### 사 건 번 호

신청인	성 명 (대표자)		연락처	
	주 소 (소재지)			
피신청인	성 명 (대표자)		연락처	
	주 소 (소재지)			
기피 조정위원				
신 청 이 유				
<p>콘텐츠산업진흥법 제31조 제2항 및 콘텐츠관련분쟁조정규정 제23조 제2항에 따라 조정위원 기피를 신청합니다.</p> <p>첨부 : 관련 증거자료</p> <p style="text-align: right;">년    월    일</p> <p style="text-align: right;">신청인 :            (날인 또는 서명)</p> <p style="text-align: right;">대리인 :            (날인 또는 서명)</p> <p style="text-align: right;">콘텐츠분쟁조정위원회위원장 귀하</p>				



(별지 제8호 서식) 조정회의 참관신청서

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

(별지 제9호 서식) 조정안

## 조 정 안

1. 사건번호 :

2. 사 건 명 :

3. 당 사 자 :

가. 신청인

• 성 명 :

• 주 소 :

나. 피신청인

• 성 명 :

• 주 소 :

4. 신청취지

5. 조정내용

가.

나.

다.

6. 조정이유

(별지 제10호 서식) 조정서

2000.00.00.

콘텐츠분쟁조정위원회 위원 \_\_\_\_\_(날인 또는 서명) \_\_\_\_\_

콘텐츠분쟁조정위원회 위원 \_\_\_\_\_(날인 또는 서명) \_\_\_\_\_

콘텐츠분쟁조정위원회 위원 \_\_\_\_\_(날인 또는 서명) \_\_\_\_\_

0000년 00월 00일	조사관
조정서 정보 000 송달	

## 조 정 서

## 〈 조정안 수락서 〉

본인은 콘텐츠분쟁조정위원회에서 위와 같이 제시한 조정안을 이의 없이 수락합니다.

2000.00.00.

신 청 인 (성명)  
(주소)

(날인 또는 서명) \_\_\_\_\_

피신청인 (성명)  
(주소)

(날인 또는 서명) \_\_\_\_\_

콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하

사건번호 :

사 건 명 :

신 청 인 : 0000

서울시 강남구 00동 00-0

대리인 0000

피신청인 : 0000

서울시 강남구 00동 00-0

대리인 0000

조정장 위원 000 기 일 : 2000. 0. 0. 00:00

위 원 000 장 소 : 콘텐츠분쟁조정회의실

위 원 000 공개 여부 : 비공개

담당 조사관 000

신 청 인 ○○○      대리인 ○○○      출 석  
피신청인 ○○○      대리인 ○○○      출 석

다음과 같이 조정 성립

조 정 내 용

- 1.
- 2.
- 3.

조정 신청의 표 시

신청이유 및 신청내용 :      별지 기재와 같다.

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

(별지 제11호 서식) 위원 위촉 사전진단서

위원 위촉 사전진단서			
※ 관련 : 「행정기관소속 위원회의 설치운영에 관한 법률」 제9조, 「2015년도 정부조직관리지침」- 2. 행정기관위원회의 효율성·책임성 강화			
연번	진 단 내 용	체크사항	
1	위원회의 기능과 직접 관련된 업체를 경영하거나 근무하고 있다.	예 ( )	아니오 ( )
2	위원회의 심의·의결 대상사업 관련지역에 부동산 또는 주식을 보유하고 있다.	예 ( )	아니오 ( )
3	위원회의 직접적인 심의 대상이 되는 인가·허가·면허·특허 등의 당사자이다.	예 ( )	아니오 ( )
4	위원회 기능과 직접 관련된 공사·용역·계약 또는 연구·논문 등을 진행중이거나 진행할 예정이다.	예 ( )	아니오 ( )
5	위원회 직무와 관련된 사안으로 수사를 받고 있거나 재판·소송등을 진행 중이다.	예 ( )	아니오 ( )
6	위원회 직무의 공정한 수행에 지장을 줄 우려가 있는 타 위원회에서 현재 활동 중이다.	예 ( )	아니오 ( )
7	위원회 기능 관련 정보나 심의·의결 결과가 본인의 권리·의무 관계 변동, 재산상의 이익 등을 발생시킬 가능성이 크다.	예 ( )	아니오 ( )
※ ‘예’라고 답변 하였음에도 불구하고 위원회 직무를 공정하게 수행할 수 있는 타당한 사유가 있을 경우 기재하여 주시기 바랍니다.			

## 서 약 서

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

직위 : 콘텐츠분쟁조정위원회 위원(장)

성명 : ○ ○ ○

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

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

## 2017 콘텐츠분쟁조정사례집

---

발 행 인 : 강 만 석 원장 직무대행

발 행 일 : 2017년 9월

발 행 처 : 콘텐츠분쟁조정위원회 사무국

서울특별시 강남구 논현로 525 KOCCA빌딩

전화 1588-2594 / 팩스 (02) 2016-4110

인터넷 <http://www.kcdrc.kr>

집 필 진 : 한국콘텐츠진흥원 이기현(콘텐츠분쟁조정위원회 사무국장)

성지윤(콘텐츠분쟁조정위원회 변호사)

윤선희(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)

소병도(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)

주형락(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)

이지윤(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)

이현우(산업분석팀 책임연구원)

인 쇄 처 : (사)남북장애인교류협회 인쇄사업부

---

ISBN : 978-89-6514-624-7(93600)

비매품

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

(문 의) 콘텐츠분쟁조정위원회 사무국 "1588-2594"