

2018

콘텐츠이용자보호
상담사례집

2018

콘텐츠이용자보호
상담사례집

목 차

I. 콘텐츠 일반

1. 콘텐츠의 의의 및 유형	1
2. 콘텐츠 관련 국내법	2

II. 콘텐츠분쟁조정위원회 소개

1. 상담 안내

1-1. 콘텐츠분쟁조정위원회의 상담	4
1-2. 콘텐츠민원상담창구 운영	4

2. 분쟁조정신청안내

2-1. 신청 방법 안내	5
2-2. 신청 시 기재사항	5
2-3. 분쟁조정처리 절차 안내	6

3. 2017년도 상담현황

3-1. 2017년 상담 운영현황	7
3-2. 장르별 상담현황	7
3-3. 유형별 상담현황	8

III. 상담 사례

제1장 게임

1. 계정정지(이용제한/제재)

1-1. 불법프로그램을 사용했는데 정지된 계정을 복구 받을 수 있나요?	9
1-2. 결제시스템 악용으로 계정 이용 제한을 당했어요.	11
1-3. 아이템 거래 중개 사이트를 이용해 이용 제재를 받았어요.	12
1-4. 계정정지로 인해 사용하지 못한 아이템을 환불받고 싶어요.	14

2. 허위·과장 광고

- 2-1. 확률형 아이템이 광고와는 달리 시스템상 누락되어 나오지 않았어요. 15
- 2-2. 게임사의 미흡한 설명으로 인해 결제 피해를 봤어요. 17

3. 미성년자 결제

- 3-1. 초등학생인 자녀가 부모 명의의 스마트폰으로 결제를 한 아이템을 환불 받고 싶어요. 19
- 3-2. 3살 아이가 휴대폰을 가지고 놀다가 부모의 동의 없는 결제가 되었어요. 20

4. 콘텐츠 및 서비스 하자

- 4-1. 버그가 발생해 피해를 보고 있는데 게임사에서 수정을 안 해줘요. 21
- 4-2. 게임 업데이트 후 유료아이템이 사라졌어요. 22

5. 청약철회

- 5-1. 결제 도중 오류가 나서 중복결제 되었는데 취소할 수 있을까요? 23
- 5-2. 갑옷을 구매 후 마음에 들지 않아 환불을 요구했는데 거절당했어요. 24
- 5-3. 사용하지 않은 아이템의 환불을 요구했는데 거절당했어요. 26
- 5-4. 게임머니 환불시 위약금을 물어야 하나요? 28

6. 운영정책(이용약관)

- 6-1. 뽑기(확률형 아이템)를 아무리해도 원하는 아이템이 나오지 않아요. 30
- 6-2. 게임사에서 갑자기 서비스 종료를 한다고 공지했어요. 31
- 6-3. 게스트계정에서 구매한 게임머니가 모두 사라졌어요. 32
- 6-4. 게임사에서 버그 악용자들을 방치해 받은 피해를 보상 받을 수 있나요? 33

제2장 음악·영상

1. 자동 결제

- 1-1. 무료체험이라고 해서 신청했는데 다음 달 자동 결제가 되었어요. 34

2. IPTV 결제

- 2-1. 재생하지 않은 영화 VOD를 환불받고 싶어요. 36

3. 웹툰, 웹소설 환불

- 3-1. 갑작스런 웹소설 서비스 종료 시 환불이 가능한가요? 37

제3장 이러닝

1. 청약철회

- 1-1. 인터넷강의 계약을 해지하고 싶는데 과도한 위약금을 요구해요. 38

1-2. 온라인 강의를 해지하려고 하니 사은품에 대한 비용을 지불하라고 해요.	39
--	----

제4장 기타

1. 콘텐츠 제작

1-1. 제작 의뢰한 홈페이지에 하자가 있어 환불받고 싶어요!	40
--	----

2. 분쟁조정 절차문의

2-1. 콘텐츠 분쟁조정 절차가 궁금해요.	41
2-2. 분쟁조정을 신청했는데 진행상황이 궁금합니다.	42

3. 분쟁조정의 구속력

3-1. 콘텐츠 분쟁조정을 통해 강제적 조치가 가능한가요?	43
--	----

IV. 부록

1. 유관기관 연락처	45
-------------------	----

I

콘텐츠 일반

1 콘텐츠의 의의 및 유형

‘콘텐츠’란 부호·문자·도형·색채·음성·음향·이미지 및 영상 등의 자료 또는 정보(콘텐츠산업 진흥법 제2조 제1항 제1호)를 말합니다.

콘텐츠에는 제작자의 창작·기획·개발·생산물을 전자적인 형태로 변환하거나 처리하는 것이 포함됩니다(콘텐츠산업 진흥법 제2조 제1항 제3호). 일례로 게임, 영상, 음악, 만화 등의 저작물이 디지털화되어 온라인에 게시되고 이용되는 경우를 말합니다. 콘텐츠는 전기통신설비를 이용하거나 전기통신설비와 컴퓨터 및 컴퓨터의 이용기술을 활용하여 정보를 수집·가공·저장·검색·송신 또는 수신하는 정보통신제체인 정보통신망(정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제2조 제1항 제1호)을 통하여 유통 및 이용되기도 합니다.

콘텐츠는 아주 넓은 개념입니다. 게임산업진흥에 관한 법률, 음악산업진흥에 관한 법률, 영화 및 비디오물의 진흥에 관한 법률, 방송법, 공연법, 출판문화산업 진흥법, 만화진흥에 관한 법률, 이러닝(전자학습)산업 발전 및 이러닝 활용 촉진에 관한 법률 등에 따라 게임, 음악, 영화 및 비디오, 방송, 공연, 출판, 만화, 이러닝(전자학습) 등으로 나눌 수 있습니다. 이러한 콘텐츠들은 PC, 모바일, 오프라인 등을 통해서 유통·이용 됩니다.

관련규정

『콘텐츠산업진흥법』

제2조(정의) 제1항

① 이 법에서 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. “콘텐츠산업”이란 경제적 부가가치를 창출하는 콘텐츠 또는 이를 제공하는 서비스(이들의 복합체를 포함한다)의 제작·유통·이용 등과 관련한 산업을 말한다.
3. “콘텐츠제작”이란 창작·기획·개발·생산 등을 통하여 콘텐츠를 만드는 것을 말하며, 이를 전자적인 형태로 변환하거나 처리하는 것을 포함한다.
4. “콘텐츠제작자”란 콘텐츠의 제작에 있어 그 과정의 전체를 기획하고 책임을 지는 자(이 자로부터 적법하게 그 지위를 양수한 자를 포함한다)를 말한다.

5. “콘텐츠사업자”란 콘텐츠의 제작·유통 등과 관련된 경제활동을 영위하는 자를 말한다.
6. “이용자”란 콘텐츠사업자가 제공하는 콘텐츠를 이용하는 자를 말한다.
7. “기술적보호조치”란 콘텐츠제작자의 이익의 침해를 효과적으로 방지하기 위하여 콘텐츠에 적용하는 기술 또는 장치를 말한다.

『정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률』

제2조(정의) 제1항 제1호 내지 제4호

- ① 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
1. “정보통신망”이란 「전기통신사업법」 제2조제2호에 따른 전기통신설비를 이용하거나 전기통신설비와 컴퓨터 및 컴퓨터의 이용기술을 활용하여 정보를 수집·가공·저장·검색·송신 또는 수신하는 정보통신체제를 말한다.
 2. “정보통신서비스”란 「전기통신사업법」 제2조제6호에 따른 전기통신역무와 이를 이용하여 정보를 제공하거나 정보의 제공을 매개하는 것을 말한다.
 3. “정보통신서비스 제공자”란 「전기통신사업법」 제2조제8호에 따른 전기통신사업자와 영리를 목적으로 전기통신사업자의 전기통신역무를 이용하여 정보를 제공하거나 정보의 제공을 매개하는 자를 말한다.
 4. “이용자”란 정보통신서비스 제공자가 제공하는 정보통신서비스를 이용하는 자를 말한다.

2 콘텐츠 관련 국내법

콘텐츠와 관련된 법률에는 총괄규정인 콘텐츠산업 진흥법이 있으며, 콘텐츠의 내용에 따라 게임산업 진흥에 관한 법률, 영화 및 비디오물의 진흥에 관한 법률, 공연법, 만화진흥에 관한 법률 등이 있습니다.

콘텐츠의 이용계약에는 기본적으로 민법과 상법이 적용되며, 정보통신망을 통해 콘텐츠를 이용할 경우 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 약관의 규제에 관한 법률 등이 적용됩니다. 콘텐츠 제작 계약을 체결할 경우 대중문화예술산업발전법, 정보통신 진흥 및 융합 활성화 등에 관한 특별법 등이 적용 됩니다.

특히 이용계약에서 할부거래의 방식을 선택할 경우 할부거래에 관한 법률이, 약관이 사용될 경우에는 약관의 규제에 관한 법률이 적용됩니다. 또한 콘텐츠의 이용기간이 1개월 이상인 경우(계속거래)에는 방문판매 등에 관한 법률이 적용됩니다. 나아가 이용자의 보호를 위하여 소비자 기본법이, 유해 매체물에서 청소년을 보호하기 위하여 청소년 보호법 등이 적용 됩니다. 해당되는 법률들은 아래의 표와 같습니다.

	해당법률
총괄	콘텐츠산업 진흥법
콘텐츠의 내용	게임산업진흥에 관한 법률 음악산업진흥에 관한 법률 영화 및 비디오물의 진흥에 관한 법률 방송법 공연법 출판문화산업 진흥법 만화진흥에 관한 법률 이러닝(전자학습)산업 발전 및 이러닝 활용 촉진에 관한 법률
콘텐츠 이용계약	민법, 상법 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 약관의 규제에 관한 법률 표시·광고의 공정화에 관한 법률 할부거래에 관한 법률 방문판매 등에 관한 법률
콘텐츠 제작계약	민법, 상법 대중문화예술산업발전법 정보통신 진흥 및 융합 활성화 등에 관한 특별법 하도급거래 공정화에 관한 법률 대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률 예술인 복지법
이용자보호	민법 소비자 기본법 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 청소년 보호법

II

콘텐츠분쟁조정위원회 소개

1 상담 안내

1-1. 콘텐츠분쟁조정위원회의 상담

- 콘텐츠거래 또는 이용으로 인하여 피해를 입었거나 입을 우려가 있는 민원인에게 관련 정보의 제공, 법률상담, 고충처리 및 피해구제에 대해 안내
- 콘텐츠분쟁조정 사건진행에 대한 절차 안내 및 정보제공
- 콘텐츠의 이용과 거래에 관한 분쟁이 발생한 경우에 양당사자의 원만한 합의를 돕기 위한 서비스 제공
- 사업자와 사업자(B2B), 사업자와 이용자(B2C), 이용자와 이용자 간(C2C)의 분쟁에 대한 조정신청 접수
- 조정절차는 양 당사자의 자율적 참여를 전제로 진행되며 콘텐츠분쟁조정위원회는 제재나 처벌 조치를 취할 수 없음

1-2. 콘텐츠민원상담창구 운영

- 콘텐츠 산업의 발전에 따라 증가하는 콘텐츠 관련 분쟁에 대하여 전문적인 상담을 진행하고자 2012년 4월에 콘텐츠 이용 피해 전문 상담창구(www.kcdrc.kr 1588-2594) 설치
- 한국소비자원과 연계하여 온라인 상담 처리
- 현재 총 5명의 직원이 전화 및 온라인 등을 통하여 콘텐츠 관련 상담을 진행하고 있음

2 분쟁조정신청안내

2-1. 신청 방법 안내

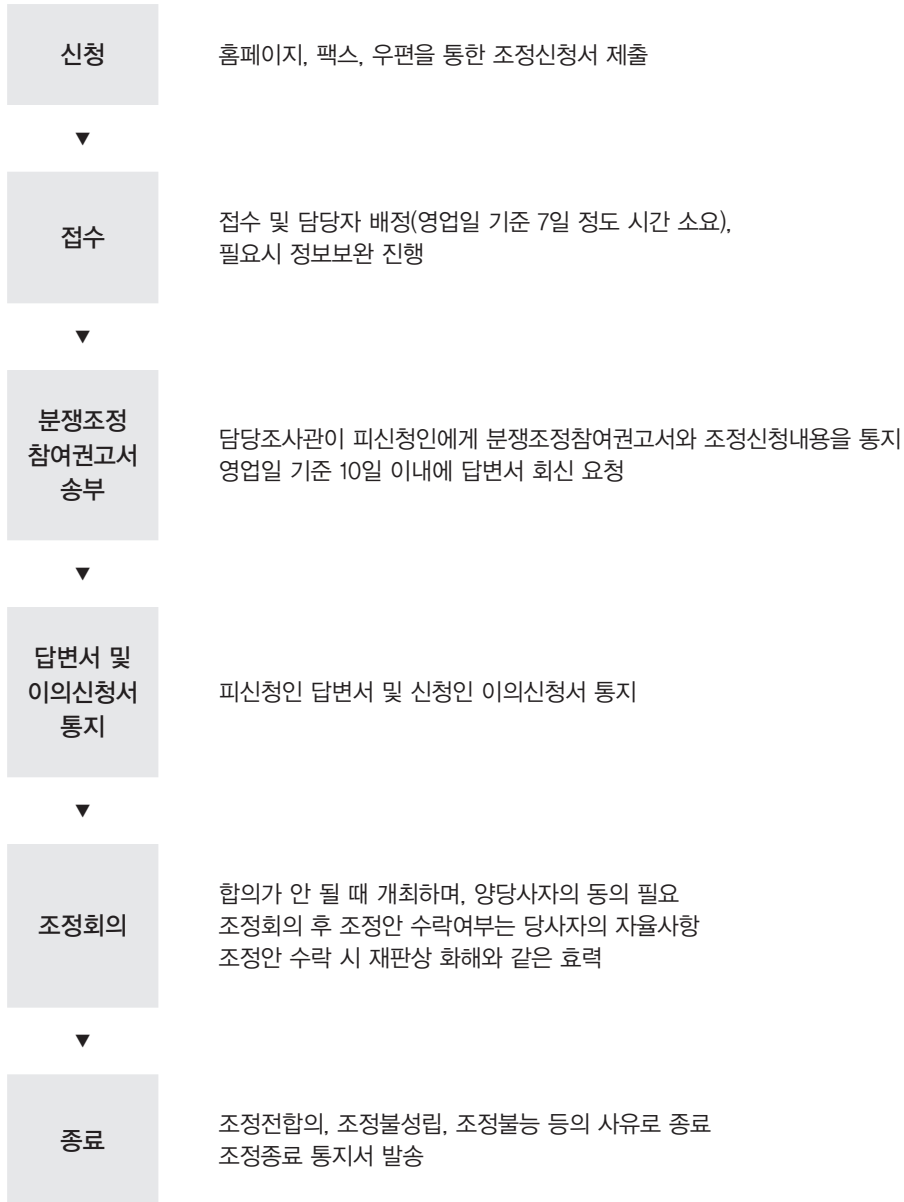
홈페이지	콘텐츠분쟁조정위원회(www.kcdrc.kr)를 통해 신청
우편	(06131) 서울 강남구 논현로 525 한국콘텐츠진흥원 역삼분원 2층 콘텐츠분쟁조정위원회
팩스	02-2016-4110 팩스 수신 후 상담자가 분쟁조정신청 등록

(※ 전화를 통한 분쟁조정신청 불가)

2-2. 신청 시 기재사항

신청인	인적사항에 대한 정확한 기입 (미성년자의 경우 법정대리인 동의 필요)
대리인	신청인과의 관계, 연락처 기입
피신청인	신청인에게 피해를 입힌 상대방(또는 법인) 정보 기입 필수 입력사항 기재
신청취지	신청인의 주장사항 기재
신청이유	육하원칙에 따라 구체적이고 정확하게 기입 (게임의 경우 게임명과 결제 휴대폰 번호, 명의자, 구글계정, 카카오회원번호, 결제금액, 애플구매영수증 등에 대한 기입)
관련증거 자료	파일첨부 (사건 진행과정에서 담당자에게 전자 우편 등으로 증거자료 송부 가능)

2-3. 분쟁조정처리 절차 안내



3 2017년도 상담현황

3-1. 2017년 상담 운영현황

- 2017.01.01~2017.12.31 사이 콘텐츠분쟁조정위원회의 상담민원창구에서 5,688건의 상담 진행
- 공공기관협업과제로 한국 소비자원과 연계하여, 2017.01.01~2017.12.31 사이 665건의 온라인 상담 진행

3-2. 장르별 상담현황

구분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계 (건)
게임	게임	449	428	349	353	422	364	533	452	317	276	297	316	4,556
영상	음악	1	9	7	8	4	11	17	10	12	10	9	9	107
	영화	1	5	1	1	3	2	1	3	4	0	1	1	23
	애니메이션	2	1	1	1	0	1	0	0	0	0	3	0	9
	방송	2	1	1	1	3	2	6	5	5	6	8	5	45
	광고	1	0	1	0	3	1	0	2	2	0	0	3	13
지식 정보	지식정보	21	16	14	14	23	20	28	26	26	22	53	49	312
	콘텐츠솔루션	4	11	9	3	4	7	12	5	5	0	1	7	68
캐릭터 등	만화산업	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	4
	캐릭터산업	0	0	0	2	1	1	1	0	0	0	1	0	6
	공연산업	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	출판산업	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
기타	비콘텐츠	55	55	51	49	36	42	48	55	35	34	41	42	543
합계 (건)		536	527	435	432	499	451	646	559	407	348	415	433	5,688

※ 지식정보: 이러닝, 가상세계 및 가상현실업 등을 포함한 지식정보 산업과 모바일앱, 홈페이지, 컴퓨터그래픽스 제작업 등 콘텐츠솔루션 산업으로 구분

3-3. 유형별 상담현황

구분		건수
허위, 과장 광고	허위, 과장 표시 또는 광고로 인한 콘텐츠 이용피해	157
콘텐츠 및 서비스 하자	콘텐츠 부실, 품질 불량, 서버 접속 장애로 인한 피해	475
	고객센터, 연락 두절, 불친절한 서비스 등 서비스 불만족	26
기술적보호조치 미비	해킹 및 개인정보 악용	250
사용자의 이용제한	불법 프로그램, 욕설 등 부당행위로 인한 계정정지 등 제재	599
부당한 요금청구	자동 계약연장, 동의 없는 정회원 전환 등 부당한 콘텐츠 요금 청구	119
미성년자 결제	부모 동의 없는 미성년자의 휴대폰, 신용카드 콘텐츠 구매	724
아이템/캐쉬의 거래이용 피해	아이템 및 캐쉬 복구 및 환불	370
	아이템 거래 및 사기로 인한 피해	86
결제취소/해지/해제	단순 번심에 의한 청약철회, 계약해제·해지, 수수료 및 위약금과다	1,083
콘텐츠 제작/계약 미이행	원고료 및 콘텐츠 제작비용 지급	56
약관 운영정책	사업자의 약관과 운영정책에 대한 불만	441
정보제공 요청 등	법률, 정책, 사업자 관련 정보요청	1,101
기타	저작권, 쇼핑물, 통신요금, SNS 등	201
합계		5,688

III

상담사례

제1장 게임

1 계정정지(이용제한/제재)

1-1. 불법프로그램을 사용했는데 정지된 계정을 복구 받을 수 있나요?

Q

며칠 전 게임을 하는 도중 “Black Chiper2”라는 Error창이 뜨며 게임이 강제 종료되었고, 1주일 임시차단 및 90일 계정이용제한을 받게 되었습니다. 게임사에 문의 결과 다른 게임 게시판을 이용할 때만 사용하는 매크로 프로그램이 작동되고 있어 불법프로그램 사용자로 적발되었다고 합니다. 저는 매크로 프로그램이 켜져 있는지도 몰랐고, 다른 유저들에게 피해를 주지도 않았습니니다.

계정 이용제한을 풀어달라고 할 수 있는 방법이 있을까요?

A

계정정지에 불복할 경우, 불복사유에 대하여 이의신청이 가능합니다.

게임 내 질서를 무너뜨려 게임을 즐기는 다른 이용자들에게 피해를 주고 게임 서버에 과부하를 가져오는 등 불법프로그램 사용은 게임 운영에 있어 치명적인 방해 요소입니다. 따라서 게임사는 보통 이용약관에 「불법프로그램 사용자에 대한 제재」 항목을 두어 로그분석 및 모니터링 등을 진행하고 있습니다.

위의 경우와 같이 이용자가 약관에서 정한 금지 행위를 한 적이 없음에도 불구하고 계정을 정지하여 불복할 경우에는 제재사유에 대해 이의신청이 가능하며 사업자는 이의신청 답변 내용에 따라 상응하는 조치를 취하여야 합니다.

관련법령

『온라인게임 표준약관』

제27조(이용제한의 사유와 절차)

- ① 회사는 위반행위의 내용, 정도, 횟수, 결과 등 제반사정을 고려하여 이용제한이 이루어지는 구체적인 사유 및 절차를 운영정책으로 정합니다.
- ② 회사가 제25조에서 정한 이용제한을 하는 경우에는 회원에게 서면 또는 전자우편이나 게임 초기 화면 또는 게임서비스 홈페이지(www.ooo.co.kr)에 게재하는 방법으로 다음 각 호의 사항을 회원에게 통보합니다. 1. 이용제한 사유 2. 이용제한 유형 및 기간 3. 이용제한에 대한 이의신청 방법

제28조(이용제한에 대한 이의신청 절차)

- ① 회원이 회사의 이용제한에 불복 하고자 할 때에는 통보를 받은 날로부터 15일 이내에 회사의 이용제한에 불복하는 이유를 기재한 이의 신청서를 서면, 전자우편 또는 이에 준하는 방법으로 회사에 제출하여야 합니다.
- ② 제1항의 이의신청서를 접수한 회사는 접수한 날로부터 15일 이내에 회원의 불복 이유에 대하여 서면, 전자우편 또는 이에 준하는 방법으로 답변하여야 합니다. 다만, 회사는 15일 이내에 답변이 곤란한 경우 회원에게 그 사유와 처리일정을 통보합니다.
- ③ 회사는 위 답변 내용에 따라 상응하는 조치를 취하여야 합니다.

1-2. 결제시스템 악용으로 계정 이용 제한을 당했어요.

Q 모바일 게임 내에서 몇 차례에 걸쳐 게임 아이템을 구매 한 뒤 구글플레이스토어에 환불을 요청해 일부금액을 환불 받고, 나머지 금액은 게임사를 통해 환불을 받으라는 안내를 받았습니 다. 하지만 게임사에서는 이미 아이템을 모두 사용했기 때문에 나머지 금액에 대해서는 환불이 불가능하다는 답변과 함께 오픈마켓을 통해 비정상적인 방법으로 환불을 받았으며 제 계정을 이용정지 시켰습니다. 게임사에서는 오픈마켓을 통해 환불받은 금액을 다시 재결제하지 않으면 계정을 복구해 줄 수 없다는 말만 반복하고 있는 상황입니다.

제 계정을 정지하는 것이 정당한가요?

A 결제시스템을 악용한 이용자를 제재조치 한 것은 정당합니다.

이용자가 아이템을 결제 후 모바일 오픈마켓 사업자의 환불 정책에 의하여 결제금액 취소가 이루어진 경우, 게임 내 지급받은 아이템은 회수되어야 합니다. 그러나 구매를 취소한 아이템이 사용된 것이라면, 이용자는 게임회사에 부당 이득 또는 불법행위를 이유로 한 손해배상 등의 책임이 있습니다.

신청인의 계정은 오픈마켓 사업자인 구글의 환불정책을 이용하여 비정상적인 재화 획득으로 부당이득을 취하였다는 이유로 이용제한 조치된 것으로 보입니다. 따라서 신청인은 이로 인한 계정 제한 조치에 대하여 부당성을 인정받기 어렵습니다.

관련법령

『온라인게임 표준약관』

제29조(손해배상)

- ① 회사가 고의 또는 중과실로 회원에게 손해를 끼친 경우, 손해에 대하여 배상할 책임이 있습니다.
- ② 회원이 본 약관을 위반하여 회사에 손해를 끼친 경우, 회원은 회사에 대하여 그 손해에 대하여 배상할 책임이 있습니다.

1-3. 아이템 거래 중개 사이트를 이용해 이용 제재를 받았어요.

Q 아이템 거래 중개 사이트를 통해 현금 10만원을 지불하고 게임머니를 구매했습니다. 게임사에서는 제가 현금거래를 했다면 제 계정에 있는 모든 게임머니를 회수 후 30일 계정 이용정지를 시켰습니다. 현금거래를 통해 취득한 게임머니를 회수 하는 것은 받아들일 수 있지만, 제가 직접 게임을 플레이하며 획득한 모든 게임머니를 회수하는 것은 부당한 것 같습니다.

아이템 거래 중개 사이트를 이용하는 것이 불법인가요?

A 게임 이용약관에 따라 이용 제재조치를 받을 수 있습니다.

아이템 및 게임머니의 현금거래는 게임 내 사기의 원인을 제공할 수 있고, 게임의 공정한 운영을 저해하는 등 많은 문제가 있어 대부분의 게임사는 현금거래를 엄격히 금지하는 약관을 마련하고 있습니다. 이에 대하여 공정거래위원회에서도 사회에 미치는 부정적인 영향을 고려하여 아이템 현금거래의 금지를 규정한 게임사의 약관이 위법하지 않다고 표명한 바 있습니다.

따라서, 게임사의 이용약관을 위반하여 아이템 및 현금거래를 하였다면 계정정지 등의 제재조치를 받을 수 있습니다.

관련법령

『게임산업진흥에 관한 법률』

제32조(불법게임물 등의 유통금지 등) 제1항 제7호

- ① 누구든지 게임물의 유통질서를 저해하는 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다. 다만, 제4호의 경우 「사행행위 등 규제 및 처벌특례법」에 따라 사행행위영업을 하는 자를 제외한다.
7. 누구든지 게임물의 이용을 통하여 획득한 유·무형의 결과물(점수, 경품, 게임 내에서 사용되는 가상의 화폐로서 대통령령이 정하는 게임머니 및 대통령령이 정하는 이와 유사한 것을 말한다)을 환전 또는 환전 알선하거나 재매입을 업으로 하는 행위

『게임산업진흥에 관한 법률 시행령』

제18조의3(게임머니 등)

법 제32조 제1항 제7호에서 "대통령령이 정하는 게임머니 및 대통령령이 정하는 이와 유사한 것"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것을 말한다.

1. 게임물을 이용할 때 베팅 또는 배당의 수단이 되거나 우연적인 방법으로 획득된 게임머니
2. 제1호에서 정하는 게임머니의 대체 교환 대상이 된 게임머니 또는 게임아이템(게임의 진행 위하여 게임 내에서 사용되는 도구를 말한다. 이하 같다) 등의 데이터
3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 게임머니 또는 게임아이템 등의 데이터
 - 가. 게임제작업자의 컴퓨터프로그램을 복제, 개작, 해킹 등을 하여 생산·획득한 게임머니 또는 게임아이템 등의 데이터
 - 나. 법 제32조제1항 제8호에 따른 컴퓨터프로그램이나 기기 또는 장치를 이용하여 생산·획득한 게임머니 또는 게임아이템 등의 데이터
 - 다. 다른 사람의 개인정보로 게임물을 이용하여 생산·획득한 게임머니 또는 게임아이템 등의 데이터
 - 라. 게임물을 이용하여 업으로 게임머니 또는 게임아이템 등을 생산·획득하는 등 게임물의 비정상적인 이용을 통하여 생산·획득한 게임머니 또는 게임아이템 등의 데이터

1-4. 계정정지로 인해 사용하지 못한 아이템을 환불받고 싶어요.

Q 온라인 PC게임에 수차례 결제를 해가며 즐기는 이용자입니다. 저는 며칠 전 불법프로그램을 사용했다며 한 달 간 계정이 정지되어 구매한 아이템 사용에 지장이 생겼습니다. 게임사에서 운영하는 불법프로그램 탐색기에 1분 안에 보안문자를 입력하지 못해 여러 차례 적발되어 계정을 정지당한 적은 있지만, 저는 불법프로그램은 사용하지 않았습니다. 게임사에서는 해당 탐색기는 운영정책에 명시되어 있고, 모든 이용자에게 동일한 기준으로 적용되는 부분이기 때문에 계정 정지를 풀어줄 수 없다는 말만 반복합니다. 정지된 계정을 복구 해줄 수 없다면 남은 아이템에 대해서는 환불받고 싶은데 방법이 없을까요?

A 약관 위반 행위로 계정 정지 되어 환불을 받기 어렵습니다.
계정 정지는 사업자와 이용자가 동의한 약관에 근거하여 이루어지는 사업자의 자율적 제재입니다. 공정거래위원회에서 제정한 「온라인 게임표준약관」에 따르면 약관위반 행위 등 회원의 귀책사유로 이용계약을 해지하는 경우 환불이 제한될 수 있습니다.
귀하의 계정은 약관에 근거한 운영정책 위반 행위를 사유로 이용정지 되었기 때문에, 남아있는 미사용 아이템에 대한 환불을 주장하기 어렵습니다.

관련법령

「온라인게임 표준약관」

제30조(환불)

- ① 회원이 직접 구매한 캐쉬의 환불을 요청하면 이를 환불 받을 수 있습니다. 환불 시에는 은행이체 및 결제대행 수수료 등의 사유로 현재 남아 있는 캐쉬 잔액의 10%이내 금액 또는 캐쉬잔액이 10,000원 이내인 경우에는 일정금액을 공제하고 남은 금액을 환불하여 드립니다. 일정금액을 공제하는 경우 공제 후 남은 금액이 공제금액보다 작은 경우에는 환불할 수 없습니다.
- ② 계속적 이용계약의 경우에는 상품가액에서 이용자가 이미 사용한 부분에 해당하는 금액(각 상품별 사용금액 산정기준은 상품 구매 시 별도 고지함)을 제외하고 남은 금액에서 남은금액의 10% 이내 금액 또는 남은 금액이 10,000원 이내인 경우에는 일정금액을 공제한 후 나머지 금액을 환불해 드립니다. 일정금액을 공제하는 경우 공제 후 남은 금액이 공제금액보다 작은 경우에는 환불할 수 없습니다.
- ③ 현행법령 및 중대한 약관 위반 등 회원의 귀책사유로 이용계약을 해지하는 경우 환불이 제한될 수 있습니다.

2 허위·과장 광고

2-1. 확률형 아이템이 광고와는 달리 시스템상 누락되어 나오지 않았어요!

Q 확률형 아이템¹⁾을 획득하기 위해 수차례 뽑기를 했지만 해당아이템이 나오지 않았습니다. 게임 사에서는 해당 아이템이 리스트에서 누락이 되어 있었다는 것을 뒤늦게 공지 후 확률형 아이템 리스트를 수정하였지만 그 이후에도 빈번하게 아이템이 누락되는 사건이 발생했습니다.
환불을 요청할 수 있을까요?

A 청약철회를 요구하실 수 있습니다.

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 따르면 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 청약철회를 할 수 있습니다.

귀하의 경우 획득 가능한 아이템이 리스트에서 누락되었으므로, 표시·광고가 계약 내용과 다른 경우에 해당하여 청약철회를 요구할 수 있습니다.

1) 확률형 아이템: 게임 아이템의 일종으로, 게임 회사가 정한 확률에 따라 게임 이용자가 투입한 가치보다 더 높거나 낮은 가치의 게임 아이템이 나올 수 있음

관련법령

『전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률』

제17조(청약철회등) 제1항, 제2항, 제3항

- ① 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다.
 1. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일
 2. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일
 3. 제21조제1항제1호 또는 제2호의 청약철회등에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일
- ② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회등을 할 수 없다. 다만, 통신판매업자가 제6항에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제5호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회등을 할 수 있다.
 1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
 2. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
 3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
 4. 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우
 5. 용역 또는 「문화산업진흥 기본법」 제2조제5호의 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우. 다만, 가분적 용역 또는 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 아니한 부분에 대하여는 그러하지 아니하다.
 6. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우
- ③ 소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 재화등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회등을 할 수 있다.

2-2. 게임사의 미흡한 설명으로 인해 결제 피해를 봤어요!

Q 확률형 아이템 중 최고등급의 아이템을 여러 개 획득하기 위해 뽑기를 진행하였지만 해당 아이템은 1개밖에 나오지 않았습니다. 게임사에서는 최고등급의 아이템은 오직 1개만 등장한다고 뒤늦게 공지를 하고 사용한 금액만큼 아이템 사용권으로 보상하였지만 저는 더 이상 이 게임을 하고 싶지 않습니다.

게임사에서 아이템에 대한 중요한 정보를 제공하지 않았는데 환불을 받을 수 있나요?

A 환불을 요청하실 수 있습니다.

사업자는 이용자가 실수 또는 착오 없이 거래할 수 있도록 계약체결 전에 콘텐츠에 대한 정보를 적절한 방법으로 표시·광고 및 고지해야 합니다. 귀하의 경우 콘텐츠의 내용이 표시·광고 내용과 다르게 이행되었으므로 취소를 요구하실 수 있습니다.

참고로 이와 관련하여 “상품의 선전광고에 있어 다소의 과장이나 허위가 수반되는 것은 일반 상거래의 관행과 신의칙에 비추어 시인될 수 있는 한 기망성이 결여된다.”는 판례가 있습니다.

반대로 법원은 “거래에 있어 중요한 사항에 관한 구체적 사실을 신의성실의 의무에 비추어 비난받을 정도의 방법으로 허위로 고지한 경우에는 기망행위에 해당한다.”며, 이때에는 불법행위에 의한 손해배상책임을 인정하고 있습니다.

관련법령

『전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률』

제13조(신원 및 거래조건에 대한 정보의 제공) 제2항 제2호, 제4항, 제5항

② 통신판매업자는 소비자가 계약체결 전에 재화등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 적절한 방법으로 표시·광고하거나 고지하여야 하며, 계약이 체결되면 계약자에게 다음 각 호의 사항이 기재된 계약내용에 관한 서면을 재화등을 공급할 때까지 교부하여야 한다. 다만, 계약자의 권리를 침해하지 아니하는 범위에서 대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우에는 계약자를 갈음하여 재화등을 공급받는 자에게 계약내용에 관한 서면을 교부할 수 있다.

2. 재화등의 명칭·종류 및 내용

2의 2. 재화등의 정보에 관한 사항. 이 경우 제품에 표시된 기재로 계약내용에 관한 서면의 기재를 갈음할 수 있다.

④ 공정거래위원회는 제1항 및 제2항에 따른 통신판매업자의 상호 등에 관한 사항, 재화등의 정보에 관한 사항과 거래조건에 대한 표시·광고 및 고지의 내용과 방법을 정하여 고시할 수 있다. 이 경우 거래방법이나 재화등의 특성을 고려하여 그 표시·광고 및 고지의 내용과 방법을 다르게 정할 수 있다.

⑤ 통신판매업자는 제2항에 따라 소비자에게 표시·광고하거나 고지한 거래조건을 신의를 지켜 성실하게 이행하여야 한다.

3 미성년자 결제

3-1. 초등학생인 자녀가 부모 명의의 스마트폰으로 결제를 한 아이템을 환불 받고 싶어요.

Q 초등학생 자녀에게 가끔 엄마 명의로 된 스마트폰으로 게임을 하게 해주었습니다. 게임을 하면서 아이템을 구입해 달라고 졸라서 세 차례 정도 아이템을 구입해주고 그 이후로는 아이템을 구입해준 적이 없는데 카드 명세서에 수십 번의 결제내역이 있는 것을 확인하였습니다. 게임사에서는 아이템을 모두 사용해서 환불이 어렵다고 하는데

부모의 동의 없이 미성년자가 거래한 것인데 취소할 수 있을까요?

A 부모 명의의 스마트폰에서 결제가 이루어진 경우에는 취소가 어려울 수 있습니다.

미성년자가 부모 명의의 스마트폰을 사용하는 경우, 미성년자 결제 여부를 확인하기 어려워 일 반적으로 환불이 어렵습니다.

온라인게임 표준 약관 제18조는 미성년자인 회원의 결제 시 부모 등 법정 대리인의 동의를 얻 어야 한다고 규정하고 있을 뿐 부모의 스마트 폰으로 자녀가 결제한 사항에 대해서는 규정하고 있지 않습니다. 이는 부모 명의의 스마트폰에서 발생한 결제는 취소할 수 없다는 것으로 해석 할 수 있습니다.

관련법령

『온라인게임 표준약관』

제18조(이용상품) 제4항

회사는 미성년자인 회원이 결제가 필요한 유료 게임서비스를 이용하고자 하는 경우 부모 등 법정 대리 인의 동의를 얻어야 하고 동의없이 이루어진 유료 게임 서비스 이용은 행정 대리인이 취소할 수 있다 는 내용을 유료 게임 서비스 이용을 위한 결제 전에 고지하도록 합니다.

3-2. 3살 아이가 휴대폰을 가지고 놀다가 부모의 동의 없는 결제가 되었어요.

Q 3세 자녀가 아빠 휴대폰을 가지고 놀다가 게임 아이템을 구매했습니다. 중복해서 결제가 이루어진 패턴만 보아도 성인이 게임을 했다고 보기에는 어려운데 아무것도 모르는 아이가 아이템을 구매한 건데 환불은 안 되나요?

A 아이템을 사용한 경우 일반적으로 환불이 어렵지만 구매패턴 등 정황을 고려하여 환불을 진행하는 사례도 있습니다.

미성년 자녀가 부모의 동의 없이 결제를 했을 경우, 게임사에 결제취소를 주장할 수 있습니다. 그러나 얼굴을 직접 보지 않고 하는 온라인 거래의 특성 상 미성년자가 결제하였음을 입증하기가 쉽지 않기 때문에 게임사에 환불을 요구하기 어려울 수 있습니다.

다만 일부 게임사의 경우, 가족관계, 구매패턴 등의 정황을 고려하여 환불을 진행하는 사례도 있으니 게임명, 계정 등의 정보를 확인하여주시면 해당게임사의 피해 구제 요청 방법을 안내해드리겠습니다.

4 콘텐츠 및 서비스 하자

4-1. 버그가 발생해 피해를 보고 있는데 게임사에서 수정을 안 해줘요!

Q 게임 내 버그²⁾가 발생해 게임머니가 부당하게 사용되고 있습니다. 저를 포함해 많은 이용자들이 이 버그신고를 하고 있지만 게임사에서는 한 달이 넘도록 해당 버그를 방치하고 있습니다. 버그를 방치하고 있는 게임사에 환불을 요구할 수 있을까요?

A 운영을 근거로 한 보상은 규정하고 있지 않아 요구하기 어렵습니다.

게임서비스를 제공하는 사업자는 온라인콘텐츠 이용자 수, 이용시간 등을 감안하여 버그발생 등 기술적 오류 등에 대비한 설비를 구축하고 필요한 조치를 취하여야 하며, 게임 이용 시 장애가 발생한 경우 공지 후 업데이트, 서버점검 등을 통하여 이용자가 게임을 원활하게 이용할 수 있도록 노력하여야 합니다.

다만, 현실적으로 버그의 발생은 다양한 원인에 의하여 발생할 수 있어, 버그 수정에 상당한 시일이 소요되는 경우가 있습니다. 만약 사업자의 귀책사유로 버그 등이 발생해 직접적이고 실질적인 피해가 발생하였다면 그에 대한 보상을 요구할 수 있을 것으로 보입니다만, 이미 사용된 게임 내 재화에 대한 환불은 그 효용을 다한 것으로 간주되어 환불이 어려울 수 있습니다.

2) 버그: 프로그램 상의 결함에 의해 컴퓨터 오류나 오작동이 일어나는 현상

4-2. 게임 업데이트 후 유료아이템이 사라졌어요!

Q 000게임 업데이트 후 유료로 구매한 아이템(배)이 사라졌습니다. 게임사에 문의를 할 때마다 조치를 했으니 확인하라고 하지만 배가 복구되지 않아 3일 동안 게임을 하지 못하는 상황입니다. 000게임은 배가 없으면 진행 할 수 없기 때문에 환불 요청을 했지만 환불에 대한 답변을 주지 않고 있습니다. 계정이 삭제되어도 좋은데 환불을 받을 수 있는 방법이 있을까요?

A 게임사의 귀책사유로 피해가 발생하였다면 그에 대한 보상을 요구하실 수 있습니다. 사업자는 이용자가 실수 또는 착오 없이 거래할 수 있도록 계약체결 전에 콘텐츠에 대한 정보를 적절한 방법으로 표시·광고 및 고지하여야 하며, 콘텐츠이용자보호지침은 24시간 내에 완전한 온라인 콘텐츠를 다시 공급하지 못하는 경우, 이용자가 지급한 대금과 손해배상액을 지급하도록 규정하고 있습니다.

만약 귀하가 말씀하신 바와 같이 사업자의 귀책사유로 해당 피해가 발생하였다면 그에 대한 보상을 요구하실 수 있다고 판단됩니다만, 사업자에게 귀책사유가 있는지에 대한 판단이 필요합니다.

관련법령

『콘텐츠이용자보호지침』

제23조(다운로드 방식의 온라인콘텐츠에 대한 피해구제 등)

- ① 콘텐츠의 정상적인 이용이 곤란한 중대한 하자가 있는 경우에 있어서 이용자의 피해구제 등은 다음 각호에 의한다.
 1. 사업자는 완전한 온라인콘텐츠를 다시 공급한다.
 2. 24시간 내에 완전한 온라인 콘텐츠를 다시 공급하지 못하는 경우, 이용자가 지급한 대금과 손해배상액을 지급한다.
- ② 콘텐츠의 정상적 이용이 가능하지만, 사소한 하자가 있는 경우에 있어서 이용자의 피해구제 등은 다음 각호에 의한다.
 1. 사업자는 완전한 온라인콘텐츠를 다시 공급한다.
 2. 24시간 내에 완전한 온라인 콘텐츠를 다시 공급하지 못하는 경우, 이용자가 지급한 대금 중 하자에 해당하는 부분에 대한 금액과 손해배상액을 지급한다.

5 청약철회

5-1. 결제 도중 오류가 나서 중복결제 되었는데 취소할 수 있을까요?

Q 모바일게임에서 아이템을 구매하기 위해 결제를 하던 중 결제 오류가 나서 다시결제 했더니 중복 결제가 되었습니다. 제가 구매하려던 아이템은 한 계정 당 한번만 구매가 가능한 상품이라 결제는 두 번 되었지만 상품은 하나밖에 받지 못했습니다.

중복 결제된 한 건은 청약철회가 가능한 것 아닌가요?

A 거래취소가 가능합니다.

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률은 계약체결일 또는 콘텐츠 공급일로부터 7일 이내에 소비자가 청약을 자유롭게 철회할 수 있도록 규정하고 있습니다.

문의하신 사안이 계약을 체결한 지 7일 이내에 해당한다면, 귀하는 청약철회를 통해 하나의 계약을 취소하고 이중 부과된 대금의 지급을 취소하거나 환불 받을 수 있습니다.

관련법령

『전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률』

제17조(청약철회등) 제1항 제1호

① 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다.

1. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일

5-2. 갑옷을 구매 후 마음에 들지 않아 환불을 요구했는데 거절당했어요!

Q

모바일 게임을 하면서 갑옷을 구매했는데 제 캐릭터와 어울리지 않아 환불을 요청했습니다. 게임사에서는 이미 구매한 상품은 환불이 불가능하다고 합니다.

단순변심이지만 결제 후 7일이 지나지 않았는데 환불 받을 수는 없나요?

A

취소가 가능할 것으로 보입니다.

단순변심에 의한 청약철회가 제한되는 경우 중 하나가 바로 ‘소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우’입니다. 다만, 아이템의 사용으로 가치가 현저히 감소하였다고 하더라도 소비자의 청약철회가 항상 제한되는 것은 아닙니다. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에 따르면 통신판매업자는 청약철회가 불가능한 콘텐츠일 경우 그 사실을 포장 등 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확하게 표시하거나 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치하여야 합니다.

귀하의 경우 게임회사가 청약철회가 불가능한 콘텐츠인 사실을 결제창에 표시하지 않았거나 캐릭터가 아이템을 착용한 모습을 미리 볼 수 있도록 시험 사용 상품 제공의 조치를 취하지 않았다면 청약철회가 가능할 것으로 보입니다.

관련법령

『전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률』

제17조(청약철회등) 제2항, 제6항

- ② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회등을 할 수 없다. 다만, 통신판매업자가 제6항에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제5호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회등을 할 수 있다.
1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
 2. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
 3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
 4. 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우
 5. 용역 또는 「문화산업진흥 기본법」 제2조제5호의 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우. 다만, 가분적 용역 또는 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 아니한 부분에 대하여는 그러하지 아니하다.
 6. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우
- ⑥ 통신판매업자는 제2항 제2호부터 제5호까지의 규정에 따라 청약철회등이 불가능한 재화등의 경우에는 그 사실을 재화등의 포장이나 그 밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확하게 표시하거나 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회등의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치하여야 한다. 다만, 제2항 제5호 중 디지털콘텐츠에 대하여 소비자가 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 청약철회등이 불가능하다는 사실의 표시와 함께 대통령령으로 정하는 바에 따라 시험 사용 상품을 제공하는 등의 방법으로 청약철회등의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 하여야 한다.

5-3. 사용하지 않은 아이템의 환불을 요구했는데 거절당했어요!

Q

게임을 하다 실수로 아이템을 구매해 바로 환불요청을 하였습니다.

상품 안내에는 청약철회가 가능한 상품이라고 쓰여 있었지만 게임사에서는 우편함에 아이템이 배송됐다는 이유로 환불을 거부하고 있습니다.

사용하지 않고 우편함에 그대로 있는데 환불을 받을 수 없나요?

A

이용자가 모바일 오픈마켓에서 실수로 콘텐츠를 구입하였을 경우 환불을 받을 수 있는 방법 중 하나는 민법상 의사표시의 착오를 주장하여 당해 계약을 취소하는 것입니다. 착오를 이유로 취소하기 위해서는 이용자가 착오에 의하여 계약을 체결하였다는 것을 증명하여야 하는데, 착오가 있었다는 것을 증명하기가 쉽지 않으며, 중과실이 있는 경우에는 취소할 수 없습니다.

이와 달리 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」상의 청약철회권은 구매한 콘텐츠를 사용하지 않은 경우에는 콘텐츠를 공급받은 날로부터 7일 이내에 행사할 수 있습니다. 다만, 이용자에게 책임이 있는 사유로 재화등이 멸실되거나 훼손된 경우 전부 또는 일부 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화의 가치가 현저히 감소한 경우 등에는 청약철회가 제한될 수 있습니다.

관련법령

『민법』

제109조(착오로 인한 의사표시)

- ① 의사표시는 법률행위의 내용의 중요부분에 착오가 있는 때에는 취소할 수 있다. 그러나 그 착오가 표의자의 중대한 과실로 인한 때에는 취소하지 못한다.
- ② 전항의 의사표시의 취소는 선의의 제삼자에게 대항하지 못한다.

『전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률』

제17조(청약철회등) 제1항, 제2항

- ① 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다.
 1. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일
 2. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일
 3. 제21조제1항제1호 또는 제2호의 청약철회등에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일
- ② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회등을 할 수 없다. 다만, 통신판매업자가 제6항에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제5호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회등을 할 수 있다.
 1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
 2. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
 3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우
 4. 복제가 가능한 재화등의 포장을 훼손한 경우
 5. 용역 또는 「문화산업진흥 기본법」 제2조제5호의 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우. 다만, 가분적 용역 또는 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 아니한 부분에 대하여는 그러하지 아니하다.
 6. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우

5-4. 게임머니 환불시 위약금을 물어야 하나요?

Q OO포커게임에서 게임머니를 구매하기 위해 게임사의 가상계좌로 2만원을 입금했다가 마음이 바뀌어 환불을 요청했습니다. 게임사에서는 이용약관에 따라 위약금 10%를 제외하고 환불을 해주겠다고 하는데요.

이용약관에 동의했다면 무조건 위약금을 물어야 하나요?

A 계속거래³⁾에 해당하지 않는다면 위약금을 낼 의무는 없습니다.
사업자는 이용자에게 청약철회등을 이유로 위약금을 청구할 수 없습니다. 다만, 계속거래에 해당하는 콘텐츠를 구매 후 해지를 요청하는 경우라면 손해배상액(위약금)을 청구 할 수 있습니다.

3) 계속거래: 「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 거래

관련법령

『콘텐츠이용자보호지침』

제13조(청약철회등의 효과) 제10항

⑩ 사업자는 이용자에게 청약철회등을 이유로 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없다.

제17조(해지의 효과) 제3항

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

1. 사업자는 이용자의 해지로 인해 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하거나 가입비 그 밖의 명칭여하를 불문하고 실제 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.

『약관의 규제에 관한 법률』

제9조(계약의 해제·해지)

계약의 해제·해지에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 법률에 따른 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항
2. 사업자에게 법률에서 규정하고 있지 아니하는 해제권 또는 해지권을 부여하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
3. 법률에 따른 사업자의 해제권 또는 해지권의 행사 요건을 완화하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
4. 계약의 해제 또는 해지로 인한 원상회복의무를 상당한 이유 없이 고객에게 과중하게 부담시키거나 고객의 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항
5. 계약의 해제 또는 해지로 인한 사업자의 원상회복의무나 손해배상의무를 부당하게 경감하는 조항
6. 계속적인 채권관계의 발생을 목적으로 하는 계약에서 그 존속기간을 부당하게 단기 또는 장기로 하거나 묵시적인 기간의 연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항

6 운영정책(이용약관)

6-1. 뽑기(확률형 아이템)를 아무리해도 원하는 아이템이 나오지 않아요!

Q 모바일 게임 000에서 현금결제를 할 때마다 확률형 아이템을 지급하는 이벤트를 진행했습니다. 제가 원하는 확률형 아이템을 획득하기 위해 약 300만원 정도를 결제했지만 원하는 아이템은 나오지 않았습니다. 공식카페에 올라온 글을 보니 저 말고도 수백 명의 이용자가 저와 같은 피해를 봤습니다.

법에 위반되지 않나요?

A 게임 아이템의 확률에 대하여 구체적인 규제 규정이 없습니다.

확률형 아이템은 일반적으로 이용자가 게임 플레이상의 유리함을 위해 구입하는 아이템으로, 구매 이전에 그 효능을 알 수 없는 것을 말합니다.

현재 사행성 게임에 대하여는 「사행행위 등 규제 및 처벌 특례법」, 「게임산업진흥에 관한 법률」, 「형법」 등이 적용되는데, 이러한 법률에서 게임 확률형 아이템에 대한 구체적인 규제 규정을 두고 있지는 않습니다. 그러므로 아주 낮은 확률을 설정한 것을 법률위반으로 보기는 어렵습니다.

다만, 현재 모바일 게임 확률형 아이템의 확률공지가 업계 자율규제로 진행되고 있으며 업체가 확률을 공개하지 않는다면 한국게임산업협회(www.gamek.or.kr)에 자율규제 준수 정도의 모니터링을 요청해 보실 수 있습니다.

6-2. 게임사에서 갑자기 서비스 종료를 한다고 공지했어요!

Q OO게임사에서 △△△게임을 출시해 현금결제를 하며 게임을 이용했습니다. OO게임사에서는 출시직후 6개월 동안 과금을 유도하는 이벤트를 지속하다 갑자기 게임을 업데이트도 하지 않고 방치하더니 출시 1주년이 되는 시점에 갑작스럽게 게임서비스를 종료하겠다는 공지를 하였습니다.

그동안 결제했던 금액을 모두 환불받을 수 있을까요?

A 모든 금액을 환불받기는 어려울 것으로 보입니다.

게임을 이용하거나 캐시를 구입하는 등의 행위를 하기 위해서는 이용자가 해당 게임의 약관에 동의를 해야 하고, 이로써 이용자와 게임사 간에 서비스 이용계약이 성립합니다. 게임사가 일방적으로 게임 서비스를 종료하고자 하는 경우 이용 약관이 정하는 절차에 따라 이용자에 대한 통지 및 적절한 보상 및 정산 등의 조치를 취해야 합니다.

다만, 게임 서비스 종료여부는 사업자의 자율영역에 해당하는 사항으로, 소비자기본법 및 소비자 분쟁해결기준, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 게임산업진흥에 관한 법률 등에서 직접적으로 이를 규제하는 조항은 없습니다.

참고로, 공정거래위원회에서 제정·보급한 온라인게임표준약관에서는 서비스 종료와 관련하여 제15조 제7항, 제8항(서비스제공 및 중단 등) 및 제19조(사이버포인트)에서 사용기간이 남아있지 않은 유료서비스, 계속적 유료 이용계약, 기간제 유료 아이템에 대하여는 손해배상을 청구할 수 없음을 규정하고 있습니다. 이와달리 사용하지 않은 사이버캐시의 경우에는 환불이 이루어져야 합니다. 또한 일반적으로 게임사는 서비스 종료 시 사용하지 않은 1년 미만의 유료 아이템에 대하여는 일할 계산하여 환급하고 있습니다.

관련법령

『온라인게임 표준약관』

제15조(서비스의 제공 및 중단 등) 제7항, 제8항

- ⑦ 제2항 제3호 내지 제5호의 경우에 회사는 기술상·운영상 필요에 의해 게임서비스 전부를 중단할 수 있으며, 30일전에 홈페이지에 이를 공지하고 게임서비스의 제공을 중단할 수 있습니다. 사전에 통지할 수 없는 부득이한 사정이 있는 경우는 사후에 통지를 할 수 있습니다.
- ⑧ 회사가 제7항에 따라 게임서비스를 종료하는 경우 회원은 무료서비스 및 사용 기간이 남아 있지 않은 유료서비스·계속적 유료 이용계약·기간제 유료아이템에 대하여 손해배상을 청구할 수 없습니다.

6-3. 게스트계정에서 구매한 게임머니가 모두 사라졌어요.

Q 000게임내 게스트 계정에서 게임머니를 구입했습니다. 며칠 뒤 다시 게임에 접속하니 게스트 계정과 게임머니가 모두 사라지고 없었습니다. 게임사에 문의하니 게스트 계정의 정보는 저장되지 않고 바로 삭제된다고 답변 받았습니다. 그러면 게스트 계정에서 결제를 진행할 때 경고나 안내가 있어야 하는 것 아닌가요?

이 경우 게임머니 복구 또는 환불은 불가능한가요?

A 복구 또는 환불 받기 어려울 것으로 보입니다.

이용자와 게임사 사이의 법률관계는 이용자가 동의한 이용약관에 의하여 형성되며, 명시적인 법률위반이 아닌 한 계약자유의 원칙이 적용되어 당사자를 규제하기 어렵습니다.

만일 사업자의 귀책사유로 계정, 게임머니, 유료아이템 등과 관련한 이용 피해가 발생하였다면 그에 대한 복구를 요구하실 수 있다고 판단됩니다만, 이용자의 과실로 인한 손실일 경우 게임사에 복구를 요청하기 어렵습니다.

연동된 계정을 통해 해당 게임사로 로그기록 등의 데이터가 전달되어 계정정보 유실 시 복구가 가능한 연동 계정이 아닌, 이용 중인 단말기에 데이터가 저장되는 게스트 계정은 게임사에 저장된 데이터가 없어 복구가 어려울 수 있습니다.

관련법령

『약관의 규제에 관한 법률』

제2조(정의) 제1호

이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “약관”이란 그 명칭이나 형태 또는 범위에 상관없이 계약의 한쪽 당사자가 여러 명의 상대방과 계약을 체결하기 위하여 일정한 형식으로 미리 마련한 계약의 내용을 말한다.

6-4. 게임사에서 버그 악용자들을 방치해 받은 피해를 보상 받을 수 있나요?

Q 게임 내에서 무한으로 게임머니를 받을 수 있는 버그가 발생하여 대부분의 이용자들이 피해를 보았습니다. 저는 해당 버그 악용자들을 신고했지만 게임사에서는 악용자들을 방치했고 지금은 확률형 아이템을 무한으로 사용할 수 있는 버그까지 발생하였습니다.

버그 악용자들을 방치해 받은 피해를 보상받을 수 있나요?

A 운영을 근거로 한 보상은 규정하고 있지 않아 요구하기 어렵습니다.

일반적으로 버그악용은 게임 본래의 시스템을 와해시켜 정상 이용자의 흥미를 떨어뜨려 게임사에 재산적 피해를 입히는 등 운영에 있어 치명적인 방해요소입니다. 따라서 대부분의 게임사는 이용약관과 운영정책에 버그악용에 대한 제재 항목을 두고 있습니다.

다만, 현실적으로 버그악용자의 제재 및 사후처리는 근거가 되는 자료를 수집하고 악용의 내용, 정도, 횟수 등 위반의 경중 또는 이용자의 고의, 과실여부를 고려해야 하므로 버그악용자에 대한 제재, 버그 수정 및 다른 이용자에 대한 보상이 빠른 시일 내에 이루어지지 못하는 경우가 많습니다.

만일 해당 버그악용자로 인해 직접적이고 실질적인 피해가 발생하셨다면 그에 대한 입증을 통하여 손해배상을 청구하실 수 있을 것으로 보입니다. 하지만 대부분의 이용약관은 명확한 콘텐츠의 하자로 인한 피해 등이 아닌 낮은 서비스의 질이나 부실한 운영 등을 근거로 한 보상을 규정하고 있지 않아 정상 이용된 아이템에 대한 환불을 요구하기는 어려울 것으로 보입니다.

제2장 음악·영상

1 자동 결제

1-1. 무료체험이라고 해서 신청했는데 다음 달 자동 결제가 되었어요!

Q

TV다시보기사이트에서 무료체험 이벤트를 하길래 신청 후 잊고 지냈는데 다음달 11,000원이 결제되었어요.

이벤트를 신청한날 이후 한 번도 이용하지 않았는데 환불이 가능할까요?

A

동의 없이 청구된 결제 대금의 경우 환불을 요청할 수 있습니다.

공정거래위원회는 “무료 체험에 단순 참여만 해도 자동으로 유료 회원으로 전환되는 조항은 이벤트 성격 상 이용자가 예상하기 어렵고, 고객을 기만하는 것이므로 불공정성이 인정되기 때문에 약관법 상 무효에 해당한다” 고 밝힌 바 있습니다.

따라서 본인의 동의 없이 자동 결제되어 청구 되었다면, 우선 사업자의 약관을 확인하고 부당한 요금 청구인 경우 청구한 사업자 또는 결제대행업체를 통해 결제된 대금의 환불을 요구할 수 있습니다.

이러한 피해를 예방하려면 가입 전 자동 결제의 여부, 의무 사용 기간 등의 약관 내용을 확인하는 것이 중요합니다.

관련법령

『전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률』

제21조(금지행위) 제1항 제1호

① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위

『표시·광고의 공정화에 관한 법률』

제3조(부당한 표시·광고 행위의 금지)

① 사업자등은 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 표시·광고 행위로서 공정한 거래질서를 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 행위를 하거나 다른 사업자등으로 하여금 하게 하여서는 아니 된다.

1. 거짓·과장의 표시·광고
2. 기만적인 표시·광고
3. 부당하게 비교하는 표시·광고
4. 비방적인 표시·광고

② 제1항 각 호의 행위의 구체적인 내용은 대통령령으로 정한다.

2 IPTV 결제

2-1. 재생하지 않은 영화 VOD를 환불받고싶어요!

Q IPTV를 통해 영화 VOD⁴⁾를 구매했습니다. 영화가 바로 재생되지 않아 고객센터에 문의하니 제가 구매한 상품은 예약 구매 상품으로 5일 뒤부터 재생이 가능하다는 답변을 받았고 VOD 구매 페이지 하단에 예약구매 상품임을 고지해 두었기 때문에 환불은 불가능하다는 답변을 받았습니다. 고지내용을 확인하지 않은 제 실수도 있지만 영화는 재생조차 하지 못했는데 이 경우, 환불받을 수 있을까요?

A 재생하지 않은 VOD라면 환불이 가능할 것으로 보입니다.

전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률은 계약체결일 또는 콘텐츠를 공급받은 날과 메일 등으로 계약내용을 받은 날 중 더 늦은 날로부터 7일 이내에 소비자가 청약을 자유롭게 철회할 수 있도록 규정하고 있습니다.

귀하의 경우 영화 VOD 예약상품을 구매해 아직 콘텐츠를 지급받지 못했기 때문에 청약철회가 가능할 것으로 보입니다.

관련법령

『전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률』

제17조(청약철회등) 제1항

- ① 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다.
1. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일
 2. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일
 3. 제21조제1항제1호 또는 제2호의 청약철회등에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일

4) VOD(video on demand): 통신망 연결을 통하여, 사용자가 필요로 하는 영상을 원하는 시간에 제공해주는 맞춤형영상정보 서비스

3 웹툰, 웹소설 환불

3-1. 갑작스런 웹소설 서비스 종료 시 환불이 가능한가요?

Q 000에서 웹소설 서비스를 종료하겠다고 서비스 종료일 한 달 전 갑자기 공지를 했습니다. 그 전까지 공모전을 시행하고 서비스 중지 발표 전날에도 신규 웹소설을 연재하는 등 콘텐츠를 종료하려는 모습은 전혀 보이지 않았기 때문에 코인을 충전하였는데 웹소설 서비스가 종료될지 모르고 결제한 코인을 환불받을 수 있을까요?

A 사용하지 않은 코인에 대해서는 환불이 가능할 것으로 보입니다. 웹소설 서비스를 구매하거나 캐시를 구입하는 등의 행위를 하기 위해서는 이용자가 해당 콘텐츠 제공자의 약관에 대한 동의를 해야 하고, 이로써 이용자와 콘텐츠 제공자 간에 서비스 이용 계약이 성립됩니다.

원칙적으로 콘텐츠 제공자가 이용계약에 따라 서비스를 종료하고자 하는 경우 해당 약관이 정하는 절차에 따른 조치를 취해야 하며, 사업자가 약관에 명시된 절차에 따라 서비스를 종료한다면 이를 법적으로 규제하기는 어렵습니다.

그러나 콘텐츠이용자보호지침에 따르면 이용자가 그 동안 구입한 코인 중 사용된 것은 그 효용을 다하여 환불이 어려우나 사용되지 않은 부분은 환불을 요청하실 수 있습니다.

관련법령

『콘텐츠이용자보호지침』

제26조(포인트)

- ① 사업자가 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.
- ② 이용자는 포인트의 적립에 오류가 있거나 전부 또는 일부가 삭제된 경우 사업자에게 이의신청을 할 수 있다. 사업자는 이용자의 이의신청에 따라 그 내역을 확인을 한 후 그 결과를 이용자에게 통지하고, 이의신청이 정당한 경우 즉시 포인트의 복구 등의 조치를 취한다.
- ③ 사업자는 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.

제3장 이러닝

1 청약철회

1-1. 인터넷강의 계약을 해지하고 싶은데 과도한 위약금을 요구해요.

Q 인터넷강의를 정사가 500만원보다 할인된 가격인 380만원에 24개월 동안 이용하는 조건으로 계약 후, 도움이 되지 않아 9개월 뒤 계약해지를 요청하였습니다. 해당 업체 측에서는 약관에 따라 계약 후 12개월 이전에 계약 해지 시에는 위약금이 발생하고, 12개월 이전에 해지할 경우 33%의 위약금을 부담해야하고 12개월 이후에 해지를 요청하는 경우 위약금은 없다고 합니다. 하지만 저는 당장 계약을 해지하고 싶은데

이럴 경우 업체 측에서 적용한 약관조항 따라야 하나요?

A 과도한 위약금을 요청하는 경우의 약관조항은 무효입니다.

계약 해지시 계약 금액의 33%에 해당하는 위약금을 제외하고 환불하도록 하는 약관조항은 고객에 대하여 부당하게 과중한 손해배상의무를 부담시키는 것으로 불공정한 약관으로 판단될 수 있습니다. 따라서 이러한 약관조항은 무효입니다.

관련법령

『약관의 규제에 관한 법률』

제9조(계약의 해제·해지)

계약의 해제·해지에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 법률에 따른 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항
2. 사업자에게 법률에서 규정하고 있지 아니하는 해제권 또는 해지권을 부여하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
3. 법률에 따른 사업자의 해제권 또는 해지권의 행사 요건을 완화하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항
4. 계약의 해제 또는 해지로 인한 원상회복의무를 상당한 이유 없이 고객에게 과중하게 부담시키거나 고객의 원상회복 청구권을 부당하게 포기하도록 하는 조항
5. 계약의 해제 또는 해지로 인한 사업자의 원상회복의무나 손해배상의무를 부당하게 경감하는 조항
6. 계속적인 채권관계의 발생을 목적으로 하는 계약에서 그 존속기간을 부당하게 단기 또는 장기로 하거나 묵시적인 기간의 연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항

1-2. 온라인 강의를 해지하려고 하니 사은품에 대한 비용을 지불하라고 해요!

Q 자녀에게 1년 동안 들을 수 있는 인터넷 강의를 신청해주었습니다. 계약당시 아이가 수업을 듣지 않는 경우 부모에게 연락을 주는 서비스가 있다고 하여 계약을 결정했습니다. 하지만 생각보다 관리 만족도가 떨어져 강의를 해도 한 달이 지나도록 시정되는 부분이 없어 해지를 요청했는데요. 계약서에 따르면 계약 당시 받은 사은품이 해지시점에 새 상품이 아닐 경우 그에 따른 비용을 제가 부담해야 한다고 합니다.

사업자는 계약을 불이행 하였는데 저만 계약서대로 이행을 해야 하나요?

A 사업자의 귀책사유로 인한 계약의 해지 시에는 사업자에게 사은품을 반환하지 않아도 됩니다. 장기간의 이용 계약 시 계약 종료기간까지 해지 하지 않을 것을 조건으로 사업자가 이용자에게 사은품을 지급하는 경우가 있습니다.

소비자 분쟁 해결 기준에 따르면 사업자의 귀책사유로 인한 계약의 해지 시에는 사업자에게 사은품을 반환하지 않아도 됩니다.

다만 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시 받았던 사은품을 사용하지 않았을 경우 해당 사은품을 반환해야 하며, 사은품을 사용하였을 경우에는 감가상각을 해서 반환하거나 동종의 상품을 반환하여야 합니다(단, 단순 포장 개봉은 사은품의 사용으로 보지 않습니다.).

관련법령

『소비자분쟁해결기준』

별표 2(품목별 해결기준) 43. 인터넷콘텐츠업(1개 업종)

- 인터넷교육서비스의 사은품 반환
 - － 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시
 - 사은품 미사용 시: 해당 사은품 반환
 - 사은품을 사용 시: 해당 사은품과 동종의 상품으로 반환하거나 동종 상품의 시중가격 또는 계약서상에 기재된 해당 사은품의 가격에서 손익 등에 따른 금액을 지급하고 반환(단, 단순포장개봉은 사은품 사용으로 보지 아니함.)
 - 계약서상에 해당 사은품의 품목 또는 가격이 기재되어 있지 않은 경우: 현존상태로 반환
 - － 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제·해지 시: 사업자에게 사은품 반환하지 않음

제4장 기타

1 콘텐츠 제작

1-1. 제작 의뢰한 홈페이지에 하자가 있어 환불받고 싶어요!

Q

홈페이지를 제작의뢰 하였는데 오류가 너무 많아 환불을 요청하였습니다. 업체에서는 계약 당시 설명과는 달리 계약금의 절반만 환불을 해주겠다고 하는데

전액 환불 받을 수 있나요?

A

전액 환불이 가능할 것으로 보입니다.

대법원은 물건이 특정의 주문자의 수요를 만족시키기 위한 부대체물⁵⁾인 경우에는 당해 물건의 공급과 함께 그 제작이 계약의 주목적이 되어 도급의 성질을 띠게 된다(대법원 2010. 11. 25. 선고 2010다56685 판결 중)고 판시한 바 있습니다.

이에 의하면 제작물공급계약⁶⁾의 경우 주문한 물건이 '부대체물'로서 특정 주문자의 수요에 관한 것인 경우 그 제작 자체에 주안점을 두어 법률상의 도급에 해당하는 것으로 보아야 합니다.

또한 민법에서도 목적물의 하자로 인하여 계약의 목적을 달성 할 수 없을 때에는 계약을 해제할 수 있다고 규정하고 있는 바, 도급계약의 경우 민법상 '수급인의 담보책임 규정'에 의해 계약을 해제할 수 있습니다.

따라서 위의 경우 제작한 웹 사이트가 중대한 하자로 인하여 정상적으로 사용하는 것이 불가능할 경우 계약을 해제하고 계약금의 반환청구가 가능합니다.

관련법령

「민법」

제668조(동전-도급인의 해제권)

도급인이 완성된 목적물의 하자로 인하여 계약의 목적을 달성할 수 없는 때에는 계약을 해제할 수 있다. 그러나 건물 기타 토지의 공작물에 대하여는 그러하지 아니하다.

5) 부대체물 : 일반 거래에서, 같은 종류의 다른 물건과 바꿀 수 없는 물건

6) 제작물공급계약 : 당사자의 일방이 재료를 사용하여 제작한 물건을 공급할 것을 약정하고, 상대방이 이에 대하여 보수를 지급할 것을 약정하는 계약

2 분쟁조정 절차문의

2-1. 콘텐츠 분쟁조정 절차가 궁금해요.

Q

콘텐츠분쟁조정 위원회에 분쟁조정 절차가 궁금해요.

나이제한이 있나요? 처리 기간은요?

A

본 위원회는 조정신청 접수 후 7일 이내 사건 담당자를 배정하고 신청인의 신청내용과 함께 분쟁조정참여권고서를 피신청인에게 송부하며, 답변이 회신되면 신청인에게 이를 통지합니다.

신청인은 피신청인 답변에 대한 검토의견을 제기할 수 있으며, 이 과정에서 당사자의 조정회의 참석의사를 확인 합니다.

조정회의는 대면회의, 서면회의로 진행되며 신청인이 미성년자인 경우에는 법정대리인의 동의가 필요합니다.

참고로 분쟁조정절차는 양당사자간의 자율적인 참여를 전제로 원만한 합의를 도출하는 절차로서 당사자 어느 한 쪽이 참여의사가 없을 경우 절차진행이 어렵습니다.

조정사건 처리기간은 최대 60일로 진행과정에 따라 달라질 수 있습니다.

2-2. 분쟁조정을 신청했는데 진행상황이 궁금합니다.

Q 지난 1월 1일에 분쟁조정 신청을 했습니다. 접수한지 일주일이 넘었는데 어떻게 진행되고 있는지 궁금합니다. 진행상황을 확인하고 싶어요.

A 접수하여 주신 조정사건의 진행현황은 콘텐츠분쟁조정위원회 홈페이지(www.kcdrc.kr) 메뉴 상단에 조정신청→신청현황에서 확인이 가능합니다. 신청인께서 신청하신 내용과 위원회의 조정참여 권고서가 피신청인에게 통지된 상태입니다.

조정사건 접수 시 사건 처리기한은 영업일 기준 최대 60일로, 피신청인에게 영업일 10일 이내 답변 회신을 요청하고 있으나 합의권고를 목적으로 진행하는 조정절차의 특성상 실제 답변통지는 지연될 수 있습니다. 답변서가 도착하면 지체 없이 신청인에게 통지하여 드립니다.

자세한 사항은 조정접수를 확인 받으신 담당 조사관의 메일주소나 전화번호로 문의 주시기 바랍니다.

3 분쟁조정의 구속력

3-1. 콘텐츠 분쟁조정을 통해 강제적 조치가 가능한가요?

Q

콘텐츠분쟁조정위원회에 분쟁조정 신청을 했는데, 사업자가 조정을 거부했습니다.

더 이상 조정 진행이 불가능한가요?

A

조정절차에 대한 강제적 조치는 불가능합니다.

조정은 소송의 대안적 분쟁해결수단으로, 양 당사자의 자율적 참여의사 및 합의에 의하여 절차를 진행하게 됩니다. 콘텐츠분쟁조정위원회는 「콘텐츠산업진흥법」 제29조에 따라 분쟁 발생 시 양당사자의 자율적 참여에 의한 합의를 통해 원만한 분쟁해결을 도모하는 조정기관으로, 법원을 통한 구제방법과 달리 피신청인에게 조정절차 참여를 강제할 수 없습니다.

다만, 양 당사자가 위원회가 제시한 조정안을 수락하고 위원회가 조정서를 작성하여 당사자에게 통보한 때에는 그 분쟁조정 내용은 「콘텐츠산업진흥법」 제33조에 제4항에 의하여 재판상 화해와 동일한 효력을 갖습니다.

관련법령

『콘텐츠산업진흥법』

제29조(분쟁조정위원회의 설치)

- ① 콘텐츠사업자 간, 콘텐츠사업자와 이용자 간, 이용자와 이용자 간의 콘텐츠 거래 또는 이용에 관한 분쟁을 조정(調停)하기 위하여 콘텐츠분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)를 둔다. 다만, 저작권과 관련한 분쟁은 「저작권법」에 따르며, 방송통신과 관련된 분쟁 중 「방송법」 제35조의3에 따른 분쟁조정 대상(같은 법 제2조제27호에 따른 외주제작사가 분쟁의 당사자인 경우는 제외한다)이 되거나 「전기통신사업법」 제45조에 따른 재정의 대상이 되는 분쟁은 각각 해당 법률의 규정에 따른다.
- ② 조정위원회는 위원장 1명을 포함한 10명 이상 30명 이하의 위원으로 구성한다.
- ③ 조정위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중 문화체육관광부장관이 위촉하는 사람이 된다.
 1. 「고등교육법」 제2조에 따른 학교의 법학 또는 콘텐츠 관련 분야의 학과에서 조교수 이상의 직에 있거나 있었던 사람
 2. 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 사람
 3. 콘텐츠 및 콘텐츠사업에 대한 학식과 경험이 풍부한 사람
 4. 이용자 보호기관 또는 단체에 소속된 사람
 5. 4급 이상 공무원(고위공무원단에 속하는 일반직공무원을 포함한다) 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 콘텐츠 육성 업무 또는 소비자 보호 업무에 관한 경험이 있는 사람
- ④ 조정위원회의 위원장은 조정위원회 위원 중에서 호선(互選)한다.
- ⑤ 위원은 비상임으로 하고, 공무원이 아닌 위원의 임기는 3년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다.
- ⑥ 조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 「문화산업진흥 기본법」 제31조에 따른 한국콘텐츠진흥원에 사무국을 둔다.
- ⑦ 조정위원회는 콘텐츠의 종류에 따른 분과위원회를 설치할 수 있다.
- ⑧ 조정위원회의 조직 및 운영 등에 필요한 사항은 문화체육관광부령으로 정한다.

제33조(조정의 효력)

- ① 조정위원회는 조정안을 작성한 때에는 지체 없이 각 당사자에게 제시하여야 한다.
- ② 제1항에 따라 조정안을 제시받은 당사자는 그 제시를 받은 날부터 5일 이내에 그 수락 여부를 조정위원회에 통보하여야 한다.
- ③ 당사자가 제2항에 따라 조정안을 수락하였을 때에는 조정위원회는 당사자 사이에 합의된 사항을 기재한 조정서를 작성하여야 한다.
- ④ 제3항에 따라 당사자가 조정안을 수락하고 조정위원회가 조정서를 작성하여 당사자에게 통보한 때에는 그 분쟁조정 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다.

IV

부록

※ 유관기관 연락처

기관명	연락처	홈페이지	관련 업무
한국콘텐츠진흥원	1566-1114	www.kocca.kr	• 콘텐츠 관련 모든 문의(콘텐츠종합지원센터)
문화체육관광부	044-203-2000	www.mcst.go.kr	• 문화, 예술, 체육, 관광, 종교, 미디어, 홍보 등 정책 추진
방송통신위원회	02-500-9000	www.kcc.go.kr	• 방송통신 환경 조성 • 인앱 관련 제도개선 민원 등
과학기술정보통신부	1335	www.msip.go.kr	• 정보통신 관련 민원 - 방송, 전화, 인터넷요금, 가입·탈퇴 및 정부제도개선, 제재민원, 데이터통신요금
열린소비자포털 행복드림	044-200-4920	www.consumer.go.kr	• 정부, 공공, 민간 기관에 분산되어 있는 정보 맞춤형 제공 • 피해구제기관에 대한 종합신청창구
방송통신심의위원회	1377 02-3219-5114	www.kocsc.or.kr	• 인터넷피해구제센터 - 사생활침해, 명예훼손 등 사이버권리침해 • 방송심의 신청, 음란물·불법·청소년유해 정보 신고
공정거래위원회	044-200-4010	www.ftc.go.kr	• 전자상거래, 불공정거래, 표시·광고, 약관, 하도급 등 법위반 행위 신고 • 소비자정책 수립·집행
경찰청 사이버안전국	182	http://cyberbureau. police.go.kr	• 사이버 범죄 신고 - 해킹, 도용, 인터넷사기, 사이버금융범죄 피해 등 - 음란물, 도박, 명예훼손, 모욕, 스토킹
국민권익위원회 (국민신문고)	110	www.acrc.go.kr www.epeople.go.kr	• 고충민원 신청, 부패·공익 신고 • 행정심판 청구 • 행정기관의 민원 신청, 예산낭비 신고 • 정부시책, 행정제도 관련 국민제안
정부민원안내콜센터	110	www.110.go.kr	• 정부민원 통합안내
게임물관리위원회	051-720-6800	www.grac.or.kr	• 게임의 등급분류 • 불법게임물 신고

한국게임산업협회	02-3477-2703	www.gamek.or.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 확률형 아이템 자율규제
한국소비자원	1372	www.kca.go.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자 정보제공 및 피해예방 주의보 • 소비자 피해구제 및 분쟁조정
ICT 분쟁조정지원센터	1661-5714	www.ecmc.or.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 전자문서·전자거래 분쟁조정위원회 <ul style="list-style-type: none"> – 전자결제, 온라인 쇼핑몰 배송불량, 사이버몰간의 제휴 • 인터넷주소 분쟁조정위원회 <ul style="list-style-type: none"> – 인터넷주소의 등록·보유·사용 관련 분쟁 • 온라인광고 분쟁조정위원회 <ul style="list-style-type: none"> – 온라인 광고관련 분쟁 • 정보보호산업 분쟁조정위원회 <ul style="list-style-type: none"> – 정보보호제품 및 정보보호서비스의 개발·이용 등에 관한 분쟁
한국인터넷 광고재단	02-785-1372	http://kiaf.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 인터넷광고 신고센터 <ul style="list-style-type: none"> – 인터넷 광고 계약 피해 상담
한국인터넷진흥원	118	http://privacy.kisa.or.kr www.krcert.or.kr http://spam.kisa.or.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 개인정보침해 신고센터 <ul style="list-style-type: none"> – ID도용 피해, 인터넷상의 개인정보유출, 인터넷사이트 회원탈퇴 • 보호나라 <ul style="list-style-type: none"> – 해킹·바이러스·피싱 신고 • 불법스팸대응센터 <ul style="list-style-type: none"> – 불법스팸 신고 및 고충상담·처리
휴대폰/ARS결제 중재센터	1644-2367	www.spayment.org	<ul style="list-style-type: none"> • 휴대폰/ARS결제 클레임 중재 및 권고 • 휴대폰/ARS결제 관련 법제도 및 정책개선 건의
한국저작권위원회	1800-5455	www.copyright.or.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 저작권 관련 상담 및 분쟁조정
한국저작권보호원	1588-0190	http://copy112.or.kr www.kcopa.or.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 불법복제물 신고 • 디지털 저작권 침해 과학수사 • SW 저작권 보호
대한법률구조공단	054-810-0132 132	www.klac.or.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 소송을 통한 피해구제 문의 • 법률구조제도마련
국가인권위원회	1331 02-2125-9700	www.humanrights.go.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 인권침해 상담(민원) 및 진정 신청 • 차별, 성차별, 장애차별, 인권침해 등 조정신청
통신민원조정센터	080-3472-119 1670-1382	www.msafar.or.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 이동전화, 유선전화, 초고속인터넷, 무선인터넷, 인터넷전화, 유료방송 등 명의도용방지서비스 • 명의도용가입제한 서비스, 가입현황조회 등
e-금융민원센터	1332	www.fcsc.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 금융 관련 통합 민원창구
언론중재위원회	02-397-3000	www.pac.or.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 언론피해 상담 및 조정/중재 신청 • 시정권고 및 선거기사 심의·의결

여성가족부 청소년보호과	02-2100-6000 02-2075-8656	www.mogef.go.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 청소년 보호 <ul style="list-style-type: none"> – 위기청소년 상담 및 복지 지원 – 정서·행동장애 청소년 지원 – 청소년 유해환경 개선 – 청소년 인터넷·스마트폰 과의존 치유 지원 등
스마트쉼센터	1599-0075	www.iapc.or.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 인터넷, 스마트미디어 중독 예방 및 상담
한국에듀테크 산업협회	02-557-7601	www.kelia.org	<ul style="list-style-type: none"> • 이러닝 산업, 이러닝 저작권 관련 정책 문의
사행산업 통합감독위원회	02-3704-0500	www.ngcc.go.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 사행산업 건전화를 위한 통합적 관리·감독 <ul style="list-style-type: none"> – 카지노업, 경마, 복권 등
자율분쟁 조정위원회	02-774-4154~5	www.amco.or.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 방문판매, 전화권유, 다단계, 사업권유, 계속거래, 할부거래, 전자상거래 등 특수거래 분야에 대한 소비자 분쟁
한국무선인터넷 산업연합회	02-539-8700	www.moiba.or.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 클린스마트 모바일 <ul style="list-style-type: none"> – 스마트폰 중독 및 사이버 언어폭력으로부터 청소년을 보호하기 위한 사업추진 • 모바일앱 결제 피해예방 및 이용자 보호 <ul style="list-style-type: none"> – 모바일앱 결제 관련 모니터링, 피해예방 및 제도개선
대한상사중재원	02-551-2000	www.kcab.or.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 국내외 상거래에서 발생하는 분쟁을 중재, 조정, 알선
한국공정거래 조정원	02-2056-0000	www.kofair.or.kr	<ul style="list-style-type: none"> • 불공정거래행위로 발생한 사업자간 분쟁 <ul style="list-style-type: none"> – 가맹점거래, 하도급거래, 대규모유통업거래 분쟁, 약관분쟁, 대리점분쟁

KOCCA 연구보고서 17-48

2018 콘텐츠이용자보호 상담사례집

발행인: 김 영 준

ISBN

발행일: 2018년 4월 2일

발행처: 한국콘텐츠진흥원

전라남도 나주시 교육길 35(빛가람동 351)

T. 1566-1114 F. (061) 900-6015

www.kocca.kr



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



콘텐츠종합지원센터 콘텐츠에 대해 알고 싶은 모든 것!! 1566-1114
콘텐츠분쟁조정위원회 콘텐츠분쟁상담 1588-2594 www.kcdrc.kr

