

—
2018
콘텐츠분쟁조정사례집

2018

KOCCA 18-03

2018 콘텐츠분쟁조정사례집

2018

한국콘텐츠진흥원



누구나
콘텐츠로 일상을
풍요롭게

콘텐츠산업
통계

제1편

I. 콘텐츠산업 매출액 현황	7
II. 콘텐츠산업 종사자 현황	8
III. 콘텐츠산업 수출입액 현황	9
IV. 콘텐츠산업 사업체 수 현황	10

2017년
콘텐츠분쟁
조정 통계

제2편

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

주요 사례 :
조정 전 합의

제3편

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

목차

CONTENTS

주요 사례 :
분쟁조정

제4편

III. 지식정보 부문 38

1. 결제취소/해지/해제
2. 부당한 요금 청구
3. 사용자의 이용제한
4. 약관 운영정책
5. 콘텐츠 제작/계약 미이행
6. 허위, 과장광고

IV. 만화·캐릭터 등 부문 41

1. 결제취소/해지/해제
2. 약관 운영정책
3. 콘텐츠 제작/계약 미이행

I. 게임 부문 47

1. 게임 공동개발 관련 공모전 상금 분배 요청
2. 게임 내 아이템 거래 사기로 인한 계정정지의 해제 요청
3. 게임 내 재화 중 잔여분에 대한 환불 요청
4. 앱마켓 경유 청약철회로 인한 영구 이용정지 해제 요청
5. 게임 퍼블리싱계약에 따른 약정금 지급청구
6. 서버 이전한 이용자에게만 지급된 보상의 동일지급 요청
7. 캐릭터 능력 하향 패치로 인한 피해 복구요청
8. 삭제된 아이템 복구 요청

II. 영상 부문 66

1. 미지급 신문 광고대금 지급청구
2. 방송물 제작 관련 불법행위에 의한 손해배상청구
3. CG 및 FX 제작 계약해제에 따른 원상회복 및 손해배상청구
4. 자서전 원고 집필계약 원고료 지급청구
5. 설비 이용수수료 미지급잔금 지급청구
6. 잡지 광고대금 지급청구
7. 미성년자의 유료 콘텐츠 결제취소 요청

III. 지식정보 부문 80

1. 공동 강연프로젝트 불이행에 따른 손해배상 신청
2. 발레파킹 어플리케이션 개발 용역대금 지급청구
3. 주문형 상품 판매 홈페이지 개발 용역비 지급청구
4. 홈페이지 디자인 용역대금 지급청구
5. 소프트웨어 공급계약 해제에 따른 계약금 반환청구
6. 음식점 추천 어플리케이션 개발 미완료로 인한 손해배상청구
7. 전자지급결제 소프트웨어 개발 용역비 지급청구

IV. 만화·캐릭터 등 부문 96

1. 연예인 전속계약 부존재 확인 청구
2. 공연 티켓 선급금 대여계약 위반에 따른 대금 반환청구
3. 시나리오 저작권 확인 청구
4. 연예인 전속계약 위반에 따른 손해배상청구
5. 무대조명장비 임대료 지급청구
6. 사진 및 기사 무단사용에 따른 손해배상청구
7. 시나리오 집필계약 위반으로 인한 부당이득반환청구

부록

제5편

I. 콘텐츠분쟁조정위원회 활동 소개 113

1. 이용자 보호를 위한 사전 분쟁예방
 - (1) 콘텐츠 민원상담 창구 운영
 - (2) 콘텐츠이용자보호지침 준수 실태조사
 - (3) 콘텐츠 이용피해 실태조사
 - (4) 콘텐츠 분쟁예방 캠페인
 - (5) 콘텐츠이용자보호 상담사례집 발간
2. 콘텐츠분쟁 해결지원
 - (1) 조정위원회 역량강화 및 조정절차 개선
 - (2) 콘텐츠분쟁해결 관련 정보공유 및 대내외 협력채널 운영 · 구축
3. 전망

II. 콘텐츠이용자보호지침 127

III. 콘텐츠 분쟁 조정규정 146

콘텐츠산업
통계

제1편

2017년
콘텐츠분쟁
조정 통계

제2편

부록

제5편

표1 콘텐츠산업 매출액 현황 (2012~2016년)	7
표2 콘텐츠산업 종사자 현황 (2012~2016년)	8
표3 콘텐츠산업 수출입액 현황 (2012~2016년)	9
표4 콘텐츠산업 사업체 수 현황 (2012~2016년)	11

표1 연도별 분쟁상담 진행현황 (2012년~2017년)	15
표2 장르별, 월별 분쟁상담 진행현황 (2017년)	16
표3 유형별 상담현황 (2017년)	16
표4 답변 내역별 상담현황 (2017년)	17
표5 답변 내역별 상담현황 (2013년~2017년)	17
표6 분쟁조정사건 처리 현황 (2012년~2017년)	19
표7 장르별 분쟁조정신청 현황 (2012년~2017년)	20
표8 사건유형별 분쟁조정신청 현황 (2017년)	21
표9 연도별 조정회의 개최현황 (2012년~2017년)	22
표10 부문별 조정회의 개최 현황 (2017년)	22
표11 콘텐츠분쟁조정위원회 연계조정 신청 현황 (2012년~2017년)	23

표1 연도별 콘텐츠 민원상담 현황(2013~2017년)	113
표2 2017년 월별, 장르별 상담 현황	114
표3 2017년 피해유형별 상담 현황	114
표4 2016년도 콘텐츠이용자보호지침 준수 실태조사용 이용약관 평가표	116
표5 역대 조정위원회 현황	121
표6 2017년 모의 콘텐츠분쟁조정 경연대회 시상내역	124
표7 2017년 외부 기구 협력 이행실적	125

그림1 2016 콘텐츠 분쟁예방 캠페인	119
그림2 2017 콘텐츠 분쟁예방 캠페인	120
그림3 조정위원회 분쟁조정절차	122
그림4 웹접근성 품질인증서	124
그림5 모바일 화면 구성	124

표/그림 목차

CONTENTS

제1편

콘텐츠산업 통계

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



I. 콘텐츠산업 매출액 현황

2016년 콘텐츠산업 매출액은 2015년 100조 4,863억 원에서 5조 244억 원(5.0%) 증가한 105조 5,107억 원으로 나타났다. 콘텐츠산업에서 매출액 규모가 가장 큰 산업은 출판산업으로 전체 콘텐츠산업 매출액의 19.7%인 20조 7,659억 원의 매출을 나타냈고, 다음은 방송산업 17조 3,311억 원(16.4%), 광고산업 15조 1,897억 원(14.4%), 지식정보산업 13조 4,623억 원(12.8%), 캐릭터산업 11조 662억 원(10.5%), 게임산업 10조 8,945억 원(10.3%), 음악산업 5조 3,082억 원(5.0%), 영화산업 5조 2,561억 원(5.0%), 콘텐츠솔루션산업 4조 5,835억 원(4.3%), 만화산업 9,763억 원(0.9%), 애니메이션산업 6,770억 원(0.6%) 순으로 조사되었다. 2012년부터 2016년까지 연평균 증감률을 살펴본 결과 출판산업을 제외한 10개 산업의 매출액이 증가한 것으로 나타났다.

| 표 1 | 콘텐츠산업 매출액 현황 (2012~2016년)¹⁾

(단위: 백만 원)

구분	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	21,097,287	20,799,789	20,586,789	20,509,764	20,765,878	19.7	1.2	△0.4
만화	758,525	797,649	854,837	919,408	976,257	0.9	6.2	6.5
음악	3,994,925	4,277,164	4,606,882	4,975,196	5,308,240	5.0	6.7	7.4
게임	9,752,538	9,719,683	9,970,621	10,722,284	10,894,508	10.3	1.6	2.8
영화	4,404,818	4,664,748	4,565,106	5,112,219	5,256,081	5.0	2.8	4.5
애니메이션	521,005	520,510	560,248	610,175	676,960	0.6	10.9	6.8
방송	14,182,479	14,940,939	15,774,634	16,462,982	17,331,138	16.4	5.3	5.1
광고	12,483,803	13,356,360	13,737,020	14,439,925	15,189,680	14.4	5.2	5.0
캐릭터	7,517,639	8,306,812	9,052,700	10,080,701	11,066,197	10.5	9.8	10.1
지식정보	9,529,478	10,388,176	11,343,642	12,342,103	13,462,258	12.8	9.1	9.0
콘텐츠솔루션	3,029,140	3,437,787	3,894,748	4,311,563	4,583,549	4.3	6.3	10.9
합계	87,271,637	91,209,617	94,947,227	100,486,320	105,510,746	100.0	5.0	4.9

출처: 문화체육관광부·한국콘텐츠진흥원(2018), 「2017 콘텐츠산업 통계」

1) 영화-애니메이션 극장 매출액 제외

II. 콘텐츠산업 종사자 현황

2016년 콘텐츠산업 종사자 수는 총 63만 1,457명으로 전년 대비 1.5% 증가했으며 2012년부터 2016년까지 연평균 0.8% 증가했다. 출판산업의 종사자 수가 18만 5,001명(29.3%)으로 가장 큰 비중을 차지하였으며, 지식정보산업의 종사자 수는 8만 396명(12.7%)으로 그 뒤를 이었다. 음악산업은 7만 8,393명(12.4%), 게임산업은 7만 3,993명(11.7%), 광고산업은 6만 5,072명(10.3), 방송산업은 4만 3,662명(6.9%), 캐릭터산업은 3만 3,323명(5.3%), 영화산업은 2만 8,974명(4.6%), 콘텐츠솔루션산업은 2만 7,374명(4.3%), 만화산업은 1만 127명(1.6%)으로 나타났다. 애니메이션산업은 5,142명(0.8%)으로 종사자 수가 가장 적은 산업으로 조사됐다.

| 표 2 | 콘텐츠산업 종사자 현황 (2012~2016년)²⁾

(단위: 명)

구분	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	198,262	193,613	191,033	190,277	185,001	29.3	△2.8	△1.7
만화	10,161	10,077	10,066	10,003	10,127	1.6	1.2	△0.1
음악	78,402	77,456	77,637	77,490	78,393	12.4	1.2	0.0
게임	95,051	91,893	87,281	80,388	73,993	11.7	△8	△6.1
영화	30,857	30,238	29,646	30,100	28,974	4.6	△3.7	△1.5
애니메이션	4,503	4,502	4,505	4,728	5,142	0.8	8.8	3.4
방송	40,774	41,522	41,397	42,378	43,662	6.9	3.0	1.7
광고	36,424	49,114	46,918	52,971	65,072	10.3	22.8	15.6
캐릭터	26,897	27,701	29,039	30,128	33,323	5.3	10.6	5.5
지식정보	69,961	71,591	75,142	77,809	80,396	12.7	3.3	3.5
콘텐츠솔루션	20,145	21,731	23,795	25,656	27,374	4.3	6.7	8.0
합계	611,437	619,438	616,459	621,928	631,457	100.0	1.5	0.8

출처: 문화체육관광부·한국콘텐츠진흥원(2018), 「2017 콘텐츠산업 통계」

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

III. 콘텐츠산업 수출입액 현황

2016년 콘텐츠산업 수출입 현황을 살펴본 결과 수출액은 60억 806만 달러로 전년 대비 6.1% 증가했으며 2012년부터 2016년까지 연평균 6.8% 증가했다. 콘텐츠산업의 수출액은 2012년부터 2016년까지 꾸준히 증가하고 있는 추세이며 앞으로도 콘텐츠산업의 수출 규모는 더욱 확대될 것으로 전망된다. 콘텐츠산업의 수입액은 11억 4,110만 달러로 전년 대비 3.5% 감소하였으며, 연평균 9.1% 감소하였다. 콘텐츠산업 수입액은 2012년부터 지속적인 감소세를 보이고 있다.

한편, 콘텐츠산업 수출 규모 중 가장 큰 비중을 차지하는 산업은 게임산업으로 2016년 32억 7,734만 달러를 수출해서 전체의 54.5%를 차지하였으며 이는 전년 대비 2% 증가, 2012년부터 2016년까지 연평균 5.6% 증가한 수치이다. 음악산업 또한 신 한류 열풍으로 K-Pop, 뮤지컬 등의 해외진출이 활발해짐에 따라 전년 대비 16.2% 증가하였고, 2012년부터 2016년까지 연평균 17.1% 증가해 지속적인 증가 추세를 보이고 있다. 2015년도에 전년 대비 4.6% 감소했던 방송산업은 2016년도에 전년 대비 28.3% 증가하였다. 수출액이 전년 대비 감소한 산업은 출판 산업으로 전년 대비 15.9% 감소했다.

| 표 3 | 콘텐츠산업 수출입액 현황 (2012~2016년)

(단위: 천 달러)

구분	수출액					비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년			
출판	245,154	291,863	247,268	222,736	187,388	3.1	△15.9	△6.5
만화	17,105	20,982	25,562	29,354	32,482	0.5	10.7	17.4
음악	235,097	277,328	335,650	381,023	442,566	7.4	16.2	17.1
게임	2,638,916	2,715,400	2,973,834	3,214,627	3,277,346	54.5	2.0	5.6
영화	20,175	37,071	26,380	29,374	43,894	0.7	49.4	21.5
애니메이션	112,542	109,845	115,652	126,570	135,622	2.3	7.2	4.8
방송	233,821	309,399	336,019	320,434	411,212	6.8	28.3	15.2
광고	97,492	102,881	76,407	94,508	109,804	1.8	16.2	3.0
캐릭터	416,454	446,219	489,234	551,456	612,842	10.2	11.1	10.1
지식정보	444,837	456,911	479,653	515,703	566,412	9.4	9.8	6.2
콘텐츠솔루션	149,912	155,201	167,860	175,583	188,495	3.1	7.4	5.9
합계	4,611,505	4,923,100	5,273,519	5,661,368	6,008,063	100.0	6.1	6.8

구분	수입액							
	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	314,305	254,399	319,219	277,329	256,006	22.4	△7.7	△5.0
만화	5,286	7,078	6,825	6,715	6,554	0.6	△2.4	5.5
음악	12,993	12,961	12,896	13,397	13,668	1.2	2.0	1.3
게임	179,135	172,229	165,558	177,492	147,362	12.9	△17.0	△4.8
영화	59,409	50,339	50,157	61,542	44,838	3.9	△27.1	△6.8
애니메이션	6,261	6,571	6,825	7,011	7,324	0.6	4.5	4.0
방송	136,071	122,697	64,508	146,297	129,111	11.3	△11.7	△1.3
광고	779,936	652,701	501,815	323,604	364,550	31.9	12.7	△17.3
캐릭터	179,430	171,649	165,269	168,237	170,445	14.9	1.3	△1.3
지식정보	508	597	626	652	694	0.1	6.4	8.1
콘텐츠솔루션	453	505	536	544	551	0.0	1.3	5.0
합계	1,673,787	1,451,726	1,294,234	1,182,820	1,141,103	100.0	△3.5	△9.1

출처: 문화체육관광부·한국콘텐츠진흥원(2018), 「2017 콘텐츠산업 통계」

IV. 콘텐츠산업 사업체 수 현황

2016년 콘텐츠산업 사업체 수는 10만 5,803개로 전년 대비 0.8% 증가했으며, 2012년부터 2016년까지 연평균 1.3% 감소했다. 산업별 사업체 수를 살펴본 결과, 음악산업 사업체 수가 3만 7,501개로 전체 콘텐츠산업 사업체 수의 35.4%의 비중을 차지해 콘텐츠산업 중 가장 높은 비중을 차지하는 것으로 나타났다. 이는 전년 대비 2% 증가, 연평균 0.3% 증가한 수치이다. 출판산업 사업체 수는 2만 5,452개로 24.1%의 비중을 차지했으며 전년 대비 0.2% 감소, 2012년부터 2016년까지 연평균 1.2% 감소했다. 게임산업 사업체 수는 1만 2,363개로 11.7%의 비중을 차지했으며 전년 대비 10.7% 감소, 연평균 6.5% 감소했다. 지식정보산업 사업체 수는 8,719개로 전체 중 8.2%를 차지했으며 전년 대비 0.6% 증가, 연평균 2.6% 감소했다. 만화산업은 7,726개 업체로 7.3%를 차지하는 것으로 나타났으며 전년 대비 5.1% 감소, 연평균 3.4% 감소했다. 광고산업은 7,229개 업체로 6.8%를 차지하는 것으로 나타났으며 전년 대비 23.8% 증가, 연평균 5.6% 증가했다. 캐릭터산업은 2,213개 업체로 2.1%를 차지하는 것으로 나타났으며 전년 대비 7.0% 증가, 연평균 2.7% 증가했다. 콘텐츠솔루션산업은 1,798개 업체로 1.7%를 차지하는 것으로 나타났으며 전년 대비 4.1% 증가, 연평균 8.1% 증가했다. 영화산업은 1,398개 업체로 1.3%를 차지하는 것으로 나타났으며 전년 대비 25.8% 증가, 연평균 14.6%

감소했다. 방송산업(방송영상독립제작사 포함)은 957개 업체로 0.9%의 비중을 차지했으며, 전년 대비 0.3% 증가, 연평균 0.3% 증가한 것으로 나타났다. 애니메이션산업은 447개 업체로 가장 비중이 낮은 0.4%를 차지했으며 전년 대비 18.9%, 연평균 7% 증가했다.

| 표 4 | 콘텐츠산업 사업체 수 현황 (2012~2016년)

(단위: 개)

구분	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	26,702	26,603	25,705	25,505	25,452	24.1	△0.2	△1.2
만화	8,856	8,520	8,274	8,145	7,726	7.3	△5.1	△3.4
음악	37,116	36,863	36,535	36,770	37,501	35.4	2.0	0.3
게임	16,189	15,078	14,440	13,844	12,363	11.7	△10.7	△6.5
영화	2,630	1,427	1,285	1,111	1,398	1.3	25.8	△14.6
애니메이션	341	342	350	376	447	0.4	18.9	7.0
방송	945	928	910	954	957	0.9	0.3	0.3
광고	5,804	6,309	5,688	5,841	7,229	6.8	23.8	5.6
캐릭터	1,992	1,994	2,018	2,069	2,213	2.1	7.0	2.7
지식정보	9,696	9,046	8,651	8,671	8,719	8.2	0.6	△2.6
콘텐츠솔루션	1,316	1,452	1,586	1,728	1,798	1.7	4.1	8.1
합계	111,587	108,562	105,442	105,014	105,803	100.0	0.8	△1.3

출처: 문화체육관광부·한국콘텐츠진흥원(2018), 「2017 콘텐츠산업 통계」

제2편

2017년 콘텐츠분쟁조정 통계

I. 콘텐츠 분쟁 관련 상담

II. 조정사건 처리

1. 연도별 처리
2. 장르별 조정신청
3. 사건유형별 조정신청
4. 조정회의 개최
5. 협력채널을 통한 조정신청



I. 콘텐츠 분쟁 관련 상담

조정위원회는 콘텐츠 산업의 발전에 따라 증가하는 관련 분쟁의 사전예방과 이용자보호를 위해 전문적인 상담을 진행하고자 2012년 4월에 이용 피해 전문 상담창구(www.kcdrc.kr, 1588-2594)를 설치하였다. 콘텐츠거래 또는 이용에 있어서 피해를 입었거나 입을 우려가 있는 민원인에게 관련 정보의 제공, 법률상담, 고충처리 및 피해구제에 대해 안내하고, 콘텐츠 관련 분쟁에 대한 조정 절차 진행 안내 및 정보를 제공하고 있다.

현재 총 5명의 직원이 전화 및 온라인을 통하여 콘텐츠분쟁 관련 상담을 진행하고 있으며, 공공기관 협업과제로 한국소비자원과도 연계하여 온라인 상담을 진행하고 있다(2017년 기준 665건). 2012년부터 2017년까지 상담 건수는 증가하는 추세를 보여 2012년 기준 2017년에는 43% 증가하였다. 2017년 기준 총 5,688건의 상담 중 게임 관련 상담은 총 4,556건으로 전체의 80%를 차지하였다. 2017년에는 전년도 대비 게임 관련 상담이 782건 증가하였는데 2017년 상반기에 대형 게임사의 MMORPG(Massive Multiplayer Online Role Playing Game, 대규모 다중사용자 온라인 롤플레이팅게임)의 출시와 확률형 아이템 논란이 주된 요인인 것으로 풀이된다(표1, 표2).

| 표1 | 연도별 분쟁상담 진행현황 (2012년~2017년)

	게임	영상	지식정보	만화·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
2017년	4,556	197	380	12	543	5,688
합계	20,807	1,976	4,640	317	2,300	30,040

| 표2 | 장르별, 월별 분쟁상당 진행현황 (2017년)

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
만화· 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

유형별 상담 현황을 살펴보면, 법률, 정책, 사업자 관련 정보 등을 요청하는 정보제공 요청 분야가 1,101건으로 가장 많았고, 단순 변심에 의한 청약철회, 계약해제·해지, 수수료 및 위약금 과다가 1,083건, 부모 동의 없는 미성년자 결제가 724건으로 그 뒤를 이었다(표3).

| 표3 | 유형별 상담현황 (2017년)

구분		건수
허위, 과장 광고	허위, 과장 표시 또는 광고로 인한 콘텐츠 피해	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 변심에 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, 소핑몰, 통신요금, SNS 등	201
합계		5,688

답변 내역별 상담현황은 조정위원회에 조정신청을 안내한 경우가 3,661건으로 가장 많았는데(표4), 이 수치와 조정신청 건수는 증가·감소를 함께하는 경향이 있다(표5). 이는 상담창구의 효용성이 가시적으로 나타난 것이라고 볼 수 있다. 조정사건이나 관련 법률 등에 대한 정보제공이 1,423건, 상담 내용에 따라 경찰청 사이버안전국, 공정거래위원회, 방송통신위원회 등 타 기관을 안내한 경우는 472건, 기타는 132건으로 답변되었다.

| 표4 | 답변 내역별 상담현황 (2017년)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
콘텐츠분쟁 조정위원회 조정신청 안내	358	316	274	274	313	279	446	362	250	248	251	290	3,661
타기관 안내	27	41	41	37	47	46	38	49	30	34	40	42	472
정보제공	135	137	106	113	131	119	144	145	123	63	112	95	1,423
기타	16	33	14	8	8	7	18	3	4	3	12	6	132
합계	536	527	435	432	499	451	646	559	407	348	415	433	5,688

| 표5 | 답변 내역별 상담현황 (2013년~2017년)

	콘텐츠분쟁조정위원회 조정신청 안내 건수	조정신청 건수
2013년	4,337	5,210
2014년	2,657	3,550
2015년	2,094	3,087
2016년	2,949	4,199
2017년	3,661	5,468
합계	15,698	21,514

II. 조정사건 처리

1. 연도별 처리

조정위원회는 2012년 3,445건, 2013년 5,210건, 2014년 3,550건, 2015년 3,087건, 2016년 4,199건, 그리고 2017년 5,468건의 조정신청을 접수받아 이를 처리하였다. 2017년에는 2012년 대비 2,023건(58%) 증가하였다(표6).

분쟁유형별로 콘텐츠사업자와 이용자 간 분쟁(B2C: Business to Consumer)이 2012년 3,411건, 2013년 5,061건, 2014년 3,376건, 2015년 2,881건, 2016년 3,961건, 2017년 5,324건으로 같은 기간 동안 각각 14건, 26건, 126건, 153건, 185건, 199건, 132건으로 접수된 콘텐츠 사업자 간 분쟁(B2B: Business to Business) 보다 훨씬 많은 비중을 차지하고 있다(표6).

조정회의가 개최되기 전에 양 당사자의 합의로 사건이 종료된 ‘조정 전 합의’는 2012년 2,056건, 2013년 2,502건, 2014년 1,430건, 2015년 1,124건, 2016년 1,004건, 2017년 893건으로 나타났다. 조정 전 합의는 조정위원회에서 가장 활발하게 이루어지고 있는 부분으로 ADR 기법 중 일종의 ‘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. 2017년의 경우 총 5,468건의 신청이 있었고, 조정위원회에서 처리가 가능하지 않은 조정취하, 조정거부, 타 기관 이첩, 조정불능을 제외하면 처리가 가능한 유효건수는 1,865건이다. 이 중 893건(47%)이 조정 전 합의로 해결되었다(표6).

조정불능은 당사자 중 어느 일방과 전혀 연락이 닿지 않거나 조사관의 요구에도 사건 진행에 필요한 필수정보를 제출하지 않아 조정사건을 처리할 수 없어 종료시키는 것으로, 2013년 조정위원회 조정규정을 개정하면서 신설되었기 때문에 그 이전의 수치는 없고 2017년에는 1,752건이다(표6). 2016년 4월 27일 위원회 조정절차를 개선하면서 조정 전 합의의 기준을 엄격히 적용하였는데 이에 따라 조정 전 합의의 비율은 감소하고 조정불능의 비율이 상대적으로 증가하였다. 즉 과거에는 신청취지의 일부 또는 전부를 받아들이는 피신청인의 답변에 대하여 신청인이 수락여부를 회신하지 않으면 이를 피신청인의 답변을 수용한 것으로 간주하여 조정 전 합의로 처리하였으나, 신청인의 의사를 엄밀하게 확인하는 것을 골자로 하는 조정절차 개선 이후에는 신청인의 연락두절에 의한 건은 조정불능으로 처리하면서 그 비율이 늘어나게 되었다.

그리고 피신청인이 조정회의 참석을 거부하는 등 조정에 응하지 않아 종료되는 조정불성립은 2017년 890건으로 해마다 증가하고 있다(표6). 조정불성립 비율이 증가하는 이유는 전체 사건의 약 81%를 차지하는 게임사건에서 피신청인이 같은 취지의 사건에 대하여 비슷한 내용의 답변을 회신하는 경향이 영향을 미친 것으로 판단된다.

| 표6 | 분쟁조정사건 처리 현황 (2012년~2017년)

구분	조정신청				조정처리결과									
	B 2 C	B 2 B	C 2 C	계	조정 취하	조정 거부	유관 기관 이첩	조정 불능	조정 불성립(1)	조정전 합의	조정회의 결과		진행	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
2017년	5,324	132	12	5,468	779	870	202	1,752	890	893	28	54	-	5,468
합계	24,014	821	124	24,959	4,278	2,753	729	3,211	4,365	9,009	297	317	0	24,959

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

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

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

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

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

2. 장르별 조정신청

조정위원회는 게임, 영상, 지식정보, 만화·캐릭터 등 크게 네 개 장르의 조정사건을 처리하고 있는데, 조정위원회가 2012년부터 2017년간 처리한 사건 24,959건 중 게임장르가 20,416건으로 81%를 차지하였다. 그 다음으로 지식정보장르가 2,513건으로 10%를 차지하였다. 그 뒤를 이어 영상장르가 788건으로 3%, 만화·캐릭터 등 장르가 375건으로 1%를 차지하였다(표7).

2017년 기준 세부 장르별로 살펴보면 게임장르가 4,772건으로 87%를 차지하여 가장 많은

비중을 차지하였다. 이어 지식정보장르가 210건으로 3%를 차지하였고, 다른 장르들은 3~84건으로 상대적으로 적은 수치를 기록하였다.

2016년 대비 홈페이지 등 시스템 제작과 광고 영상 제작 도급계약 분쟁조정 신청이 증가하여 2017년에는 방송장르와 지식정보장르의 사건 수가 증가하였다. 또한 2016년에는 공연장르의 사건 수가 다른 해에 비해 두드러지는데 이는 연말 음악시상식 수상자의 순위에 대해 문제를 제기하는 사건이 대량 접수되었기 때문이다.

| 표7 | 장르별 분쟁조정신청 현황 (2012년~2017년)

구분		2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	소계
게임		2,908	4,156	2,720	2,492	3,368	4,772	20,416
영상	음악	14	23	21	34	42	50	184
	영화	3	39	25	14	14	27	122
	애니메이션	4	7	8	7	13	3	42
	방송	17	21	17	27	39	84	205
	광고	18	40	51	35	61	30	235
지식정보	지식정보	334	693	481	200	106	210	2,024
	콘텐츠솔루션	138	53	69	94	65	70	489
만화·캐릭터 등	만화	3	7	5	6	8	14	43
	캐릭터	-	1	2	4	1	6	14
	공연	-	5	12	8	243	12	280
	출판	6	8	2	5	13	4	38
기타		-	157	137	161	226	186	867
합 계		3,445	5,210	3,550	3,087	4,199	5,468	24,959

3. 사건유형별 조정신청

2017년 가장 많은 비중을 차지한 사건유형은 사용자의 이용제한으로 1,252건으로 전체의 22%이다. 사용자의 이용제한 사건은 1,224건이 게임장르에서 일어났는데 버그 및 불법 프로그램 사용 등으로 이용자의 계정을 정지시키는 것이 일반적인 경우다. 그 다음으로 많은 비중을 차지하는 사건 유형은 결제취소/해지/해제를 요청하는 사건으로 총 934건(17%)이다. 이 유형은 이용자가 피신청인이 제공하는 서비스를 이용하면서 겪은 여러 가지 불만을 이유로 조정을 신청하면서 그간 결제한 금액의 환불을 요청하는, 즉 분쟁해결수단으로써 환불을 요구하는 경우가 많은데 근거는 확률형 아이템의 공정성, 불안정한 서비스, 이용제한에 따른 기간제 아

이템의 사용불가 등이다. 특히 전체 게임부문 사건 중 확률형 아이템에 대한 사건은 659건으로 전체 5,468건 중 12%를 차지하고 있어 향후 정례적인 모니터링과 관리가 필요할 것으로 보인다. 그 다음은 콘텐츠 및 서비스 하자로 총 904건(16%)이다. 역시 게임 부문에서 많이 발생하는데 접속장애, 렉, 버그 등에 대한 불만이 주된 내용을 이룬다(표8).

| 표8 | 사건유형별 분쟁조정신청 현황 (2017년)

구분	게임	영상	지식정보	만화·캐릭터등	기타	종합
허위, 과장 광고	196	6	8	0	1	211
콘텐츠 및 서비스 하자	864	12	24	0	4	904
기술적 보호조치 미비	134	5	4	0	3	146
사용자의 이용제한	1,224	5	17	0	6	1,252
부당한 요금 청구	28	51	21	0	1	101
미성년자 결제	528	10	1	0	0	539
아이템/캐쉬의 거래/이용피해	460	2	0	1	2	465
결제취소/해지/해제	814	42	63	8	7	934
콘텐츠 제작/계약 미이행	5	29	36	11	0	81
약관 운영정책	392	14	69	0	5	480
정보제공 요청 등	19	2	3	0	4	28
기타	108	16	34	16	153	327
합계	4,772	194	280	36	186	5,468

4. 조정회의 개최

조정회의는 분과회의와 전원회의로 운영되고 있다. 분과회의에는 개별 사건의 처리를 위한 조정부회의와 조정사례를 공유하고 조정위원의 역량 강화를 위한 분과위원회가 있다. 그리고 전원회의는 조정규정의 개정, 분쟁조정에 관한 기본 계획 등을 의결하는 회의이다. 2017년에는 조정부회의 100건, 분과위원회 4건, 전원회의 1건이 개최되었다.

조정회의는 2012년 19회, 2013년 95회, 2014년 109회, 2015년 159회, 2016년 119회, 그리고 2017년에는 105회 개최되었다(표9).

| 표9 | 연도별 조정회의 개최현황 (2012년~2017년)

구 분	총계	전원회의			분과회의		
		합 계	출석회의	서면회의	합 계	출석회의	서면회의
2012년	19	1	1	0	18	18	0
2013년	95	1	1	0	94	89	5
2014년	109	3	3	0	106	96	10
2015년	159	1	0	1	158	148	10
2016년	119	1	0	1	118	114	4
2017년	105	1	0	1	104	91	13
총계	606	8	5	3	598	556	42

조정회의 개최 횟수 중 동일한 사건을 속행하는 경우를 제외하고 사건 단위로는 총 89건이 진행되었으며 이 중 35건(39%)이 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다. 음악, 영상, 애니메이션, 방송, 광고 등 영상장르가 31건으로 가장 많았고, 홈페이지, 어플리케이션 제작 등 지식정보장르가 26건으로 그 뒤를 이었다(표10).

| 표10 | 부문별 조정회의 개최 현황 (2017년)

구분		게임	영상	지식정보	만화·캐릭터 등	기타	총합(건)
조정사건 건수	성립	8	12	10	5	0	35
	불성립	10	19	16	9	0	54
소 계		18	31	26	14	0	89

5. 협력채널을 통한 조정신청

조정위원회는 출범후 보다 다양하고 폭넓게 콘텐츠 분쟁사건을 처리하기 위해 국내 유관 기관·단체들과 지속적으로 협력하였다. 2011년부터 서울중앙지방법원, 서울남부지방법원, 서울서부지방법원, 국민권익위원회, 전자문서·전자거래분쟁조정위원회 등과 업무협력관계를 맺었으며 2016년에는 새로이 서울고등법원, 수원지방법원과 업무협력관계를 맺었다. 2012년에서 2017년 사이 총 8,599건의 사건을 외부 기관으로부터 이관 받아 조정위원회에서 분쟁해결을 지원하였다(표11).

먼저, 2011년 10월 정보통신산업진흥원에서 운영하는 전자문서·전자거래분쟁조정위원회와 관련 분쟁에 대한 상호간 안내 및 사건이첩에 대한 협력관계를 구축하여 2012년부터 418건의 사건을 처리하였다. 둘째, 2012년 6월 국민권익위원회에서 운영하는 대한민국 민원 포털사이

트인 국민신문고(www.epeople.go.kr)와 협력하여 국민신문고에서 접수되는 콘텐츠관련 분쟁사건을 실시간으로 이관 받아 조정위원회 조정사건으로 처리하고 있다. 2017년에는 국민신문고로부터 1,496건의 콘텐츠분쟁사건을 넘겨받아 처리하였다. 셋째, 조정위원회는 2012년 7월 서울중앙지방법원 조정연계기구로 지정되어 콘텐츠 관련 법원조정사건을 처리하고 있는데, 2017년에는 67건의 콘텐츠 관련 조정사건을 이관 받아 처리하였다. 이어서 2014년 서울남부지방법원, 2015년 서울서부지방법원, 2016년 서울고등법원, 수원지방법원과 연계를 맺어 2017년에 총 6건의 사건을 처리하였다(표11).

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

표 11 | 콘텐츠분쟁조정위원회 연계조정 신청 현황 (2012년~2017년)

구분	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	계
콘텐츠분쟁조정위원회	2,230	3,356	2,222	1,868	2,810	3,874	16,360
서울중앙지방법원	16	124	123	142	155	67	627
전자거래분쟁조정위원회	306	35	43	34	0	0	418
국민신문고	893	1,695	1,157	968	1,214	1,496	7,423
서울남부지방법원	-	-	5	8	8	0	21
국민안전신문고	-	-	-	52	0	0	52
서울서부지방법원	-	-	-	15	9	1	25
공정거래위원회	-	-	-	-	1	25	26
서울고등법원	-	-	-	-	2	3	5
수원지방법원	-	-	-	-	0	2	2
합계	3,445	5,210	3,550	3,087	4,199	5,468	24,959

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 2017-02764

신청인은 게임 내 재화 100,000개를 실수로 구입하여 피신청인에게 환불을 요청하였다. 그러나 피신청인은 구입한 재화의 일부를 사용하였기 때문에 환불을 해줄 수 없다고 답변하였다.

신청인은 구입한 재화를 사용하지 않았다고 생각하였는데 게임에 접속하여 확인해보니 이벤트를 통해 무료 획득하여 기존에 가지고 있던 재화 3,000개에 새로 구입한 재화 100,000개가 합산되어 사용되었다는 사실을 알게 되었다. 신청인은 게임의 특성상 이용 중에 재화의 소모와 무료 획득이 빈번하게 일어나기 때문에 구입한 재화보다 기존에 가지고 있던 재화가 먼저 소모된다고 생각한 것이었다.

신청인은 자신의 부주의를 인정하면서도 현재 실수로 구입한 재화 100,000개보다 더 많은 재화를 보유하고 있으므로 환불을 해주어야 한다며 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 운영정책에 따라 기존에 가지고 있던 재화와 새로 구입한 재화를 합산한 총 재화에서 한번이라도 재화가 사용된 경우에는 환불이 불가하다고 하였다. 그러나 신청인이 실수로 사용한 재화 이외에 다른 재화를 수령하지 않았고, 재화를 사용 후 바로 무료로 획득하여 회수가 가능한 상태라는 점을 감안, 1회에 한하여 환불 조치하겠다고 하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

2. 부당한 요금 청구

사례 사건번호 2017-05606

신청인은 월 5,000원을 지불하면 피신청인이 운영하는 모든 게임을 무제한 이용할 수 있는 서비스를 신청하였다. 그리고 2주간 서비스를 이용한 후 이용을 중단하였으나, 다음 달 서비스가 자동으로 갱신되어 요금이 결제 되었다는 사실을 알게 되었다.

신청인은 서비스를 신청할 당시 약관상에 서비스가 자동으로 갱신된다는 내용이 없었고 '신청인이 원할 경우 즉시 취소가 가능하다'는 문구만을 확인하였으므로 자동결제 된 요금을 환불하여 줄 것을 요청하였으나 피신청인이 이를 거절하자 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 신청인이 구매한 서비스는 이용자가 직접 취소할 때까지 자동으로 갱신되는 서비스이며, 신청인의 경우 취소요청을 한 적이 없기 때문에 환불이 거절된 것이라고 하였다. 그러나 서비스가 자동 갱신된다는 점이 약관상에 명확하게 안내되지 않았다는 점을 인정하여 환불 조치하고 약관을 수정하겠다고 답변하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 수용하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

3. 기술적 보호조치 미비

사례 사건번호 2017-02873

피신청인은 ○○○○○○○○, △△△△ 등 여러 게임을 운영하는 회사로, 이용자들은 피신청인이 운영하는 모든 게임들은 하나의 통합계정으로 이용할 수 있다. 신청인은 ○○○○○○○○ 게임을 이용하기 위해 2015. 12. 통합계정으로 모든 게임에서 사용할 수 있는 게임 내 재화를 구매하였다.

그러다 2017. 6. ○○○○○○○○ 게임에 접속하였더니 보관 중이던 재화가 사라져 피신청인에게 문의를 하였는데, 해당 재화는 △△△△ 게임에서 2017. 2. 경 사용되었다는 답변을 듣게 되었다. 신청인은 △△△△ 게임을 이용하지 않아 △△△△ 게임에 재화를 사용한 적이 없고, △△△△ 게임의 경우 피신청인이 운영하는 다른 게임에 비해 보안수준이 낮아 계정도용이 의심되는 상황이었다.

이에 신청인은 손실된 재화의 복구를 요청하였으나 피신청인이 이를 거절하자 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 이용약관상 재화가 손실된 경우 사건 발생일로부터 15일 이내에 신고를 하여야 복구가 가능하나, 신청인이 평소에 이용하지 않던 게임에서 재화가 사용된 점과 평소 접속하지 않던 다른 위치에서 게임이 이용된 점 등 계정도용으로 인정할 만한 정황이 확인되었으므로 예외적으로 재화를 복구하겠다고 하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

4. 사용자의 이용제한

사례 사건번호 2017-02887

신청인은 피신청인이 운영하는 게임 내에서 약 1,700,000원 상당의 아이템을 구입하여 이용하였는데 어느 날 갑자기 접속이 차단되었다. 이에 피신청인에게 사유를 문의하자 앱마켓에서 피신청인의 동의 없이 소액을 환불받았기 때문에 운영정책 위반에 해당하여 이용을 제한하였다는 답변을 듣게 되었다.

피신청인은 앱마켓의 결제시스템을 악용하여 아이템만 지급받고 결제는 취소하는 사례가 있어 피신청인의 동의 없이 앱마켓을 통해 임의로 결제취소를 진행한 계정에 대하여 이용제한 등의 조치를 시행하고 있으며, 이러한 운영정책을 공식카페에 수시로 공지하고 있다고 하였다.

그러나 신청인은 공식카페에서 활동하지 않았기 때문에 그러한 조치가 있다는 사실을 알지 못하였으며, 이용제한이 된다는 사실을 알았더라면 무리하게 소액을 환불받으려 하지 않았을 것이라고 항변하며 이용제한의 해제를 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 공식카페에 공지한 운영정책을 토대로 신청인의 계정에 대한 이용제한이 적용되어야 하나, 신청인이 공식카페를 이용하지 않아 운영정책을 확인할 수 없었다는 점과 결제금액 중 소액에 대해서만 환불을 받았다는 점을 감안하여 결제취소를 진행한 금액 상당의 재화를 회수한 이후 이용제한을 해제하겠다고 하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 수용하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

5. 미성년자 결제

사례 사건번호 2017-04272

신청인은 자신의 초등학교 3학년 자녀가 신청인 아버지 명의의 휴대전화 이용하여 모바일 게임을 하던 중 한달 동안 약 600,000원을 결제하여 게임 내 재화를 구매하였다는 사실을 알게 되었다. 신청인은 휴대전화의 명의자인 신청인의 아버지가 입원 중으로 휴대전화를 사용하지 못하여 자녀에게 대신 사용할 수 있도록 하였고, 그래서 신청인의 미성년 자녀가 게임을 이용하며 결제를 할 수 있었던 것이었다.

신청인은 미성년자가 행한 결제이므로 환불을 해달라는 취지로 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 환불정책에 따르면 결제를 통해 구입한 재화를 사용하지 않고 그대로 보관 중이

어야 환불이 가능하나, 신청인의 경우 이미 재화를 모두 사용하여 환불이 불가하다고 하였다. 그러나 재화를 사용하여 획득한 아이템은 소비하지 않아 회수가 가능한 상태이고, 휴대전화 명의자가 입원 중인 사정 등을 감안하여 예외적으로 명의자의 병원 입원 기록 등 증빙서류를 제출할 경우 계정을 삭제하는 조건으로 결제취소를 진행하겠다고 제안하였다. 이 제안을 신청인이 수용하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

6. 아이템/캐쉬의 거래/이용 피해

사례 사건번호 2017-04752

신청인은 피신청인이 운영하는 게임 내에서 계정을 다른 서버로 이전시킬 수 있는 아이템인 서버이전권을 구입하였다. 구입 당시 이전을 원하는 A서버를 선택한 후 결제를 하였는데, 실제 지급된 아이템은 전혀 다른 B서버로 이전할 수 있는 것이었다.

이에 신청인은 A서버로 변경하기 위해 피신청인에게 문의하였으나, 피신청인은 아이템이나 시스템의 오류가 아니라 신청인이 실수로 서버를 잘못 선택한 것으로 보이고, 해당 상품의 경우 계정마다 단 1회에 한하여 구매 및 이전을 원하는 서버를 선택할 수 있다고 답변 하였다.

신청인은 아이템을 사용하지 않은 경우에도 선택한 서버를 변경할 수 없도록 하는 것은 부당하다고 주장하며 원하는 서버로 이전할 수 있도록 해달라는 취지로 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

신청인은 서버이전권의 경우 시스템 상으로 계정 당 1회에 한해 구입 및 사용이 가능하고 재구입이 불가능하도록 설정되어 있다고 하였다. 다만 신청인의 의견을 받아들여 시스템에 서버를 변경할 수 있는 기능을 추가할 수 있는지 검토 중이며, 신청인이 아이템을 미사용 하였으므로 회수 후 B서버로 이전할 수 있는 아이템을 지급하겠다고 답변하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 수용하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

7. 약관 운영정책

사례 사건번호 2017-00027

신청인은 피신청인이 운영하는 모바일 게임을 데이터가 보호되지 않는 게스트계정으로 이용하며 약 3,600,000원 상당의 게임 내 재화를 구입하였다. 이후 데이터를 보호해야 할 필요성을 느껴 게스트계정을 소셜네트워크서비스(SNS)에 연동하려 하였으나 방법을 찾을 수가 없어 피신청인에게 문의하였다. 피신청인은 처음 캐릭터를 생성할 시에는 계정 연동이 가능하나 이미 게스트계정으로 이용한 이후에는 계정 연동이 불가능하다고 답변하였다.

이에 신청인은 데이터가 소실되는 것에 불안을 느껴 더 이상 게임을 이용할 수 없으므로 계정을 연동하여 줄 것을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 게스트계정으로 게임을 이용한 이후에는 계정 연동이 불가능하다는 점에 대하여 게임을 시작할 때 이용약관을 통해 안내하고 있다고 하였다. 그러나 신청인의 심정에 대해 충분히 공감하고 있기 때문에 1회에 한해 기존에 이용한 게스트계정의 사용 정지 후 계정 연동을 진행한 새로운 계정에 구입한 재화를 이전하여 주겠다는 제안을 하였다. 이 제안을 신청인이 수용하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

8. 콘텐츠 및 서비스 하자

사례 사건번호 2017-02234

신청인은 피신청인이 제공하는 모바일 게임 이용자로서 이용 중 약 3,000,000원 상당의 아이템을 구입하였다. 그런데 업데이트 이후 게임을 이용하는데 필수적인 보조캐릭터가 투입되지 않는 현상이 발생하였다. 신청인은 피신청인에게 개선을 요청하였으나 개선이 되지 않고 계속 조사 중이라는 답변을 듣게 되었다. 이에 신청인은 게임을 이용한 40일 중 13일간 오류가 발생하여 게임을 제대로 이용하지 못하였으며, 구입한 아이템은 시간이 경과할수록 가치가 떨어지는 것이므로 결제한 아이템을 모두 환불하여 달라는 취지로 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 신청인의 게임기록 중 오류로 판단되는 기록이 확인되지 않았으나, 보다 면밀한 조사를 위해 오류가 발생하는 영상자료를 신청인에게 요청하였다. 피신청인은 신청인이 보내온 영상자료를 토대로 오류를 면밀히 분석하여 수정하였고, 환불은 어렵지만 게임 이용 불편에

따른 보상조치로서 신청인에게 구입한 금액만큼의 아이템을 지급하겠다고 답변하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 수용하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

9. 허위, 과장광고

사례 사건번호 2017-05895

신청인은 피신청인이 운영하는 모바일 게임에서 패키지 아이템을 구입하였다. 신청인은 아이템 00000을 가지고 싶었는데 패키지 아이템에 '00000 소환권'이 포함되어 있어 구입하였으나, 막상 패키지 아이템을 개봉하였더니 00000이 아닌 00000을 만들 수 있는 재료가 들어있었다.

신청인은 직접 00000을 만들 생각이었다면 굳이 패키지 아이템을 구입할 이유가 없었다며 환불을 요청하였으나, 피신청인은 이미 패키지 아이템을 개봉하였기 때문에 환불은 불가하다고 답변하였다.

이에 신청인은 피신청인이 00000을 제공하는 것처럼 허위로 광고하여 구입자의 혼동을 유발하였다고 주장하며 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 '00000 소환권'이라는 아이템은 00000을 만드는데 필요한 재료를 획득할 수 있는 아이템이나, 아이템 명칭으로 오해가 발생할 수 있다는 점과 이에 대한 설명이 부족했음을 인정하고 아이템 명칭을 변경함과 동시에 모든 구입 상품을 회수한 후 결제 금액을 환불하겠다고 답변하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

10. 기타

사례 사건번호 2017-02826

신청인은 피신청인이 운영하는 모바일 게임의 이용자로, 피신청인이 모집한 SNS서포터즈에 지원하여 선정되었다. SNS서포터즈는 약 두 달간 피신청인이 제시하는 주제의 콘텐츠를 생산하여 개인 SNS에 업로드를 하였으며, 피신청인은 그 중 우수한 3인을 선정하여 상금을 수여하였다.

그런데 모집 당시 우수 서포터즈의 선정 기준은 콘텐츠의 '독창성과 재미'에 중점을 두고 있다고 안내가 되었으나, 신청인이 판단하기에 선정된 우수 서포터즈는 그 기준에 부합하지 않았다. 이에 신청인은 피신청인에게 재차 선정 기준에 대해 문의를 하였고, 기존에 안내된 것과 달리 콘텐츠의 '확산성'을 중점적으로 심사하였다는 답변을 받았다.

신청인은 애초에 공지를 하지 않은 선정 기준을 적용하는 것은 문제가 있다고 생각하여 명확한 심사기준과 선정자의 점수를 공개하라는 취지로 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 서포터즈 이벤트의 운영을 맡고 있는 대행사에서 우수 서포터즈 선정 기준을 ‘독창성과 재미’에 중점을 두고 있다고 잘못 안내하였으며, 애초에 선정 기준은 ‘확산성’이었다고 설명하였다. 피신청인은 과실을 인정하며 기존 ‘확산성’을 기준으로 선정된 우수 서포터즈에 추가로 ‘독창성과 재미’를 기준으로 한 우수 서포터즈를 공동으로 선정하여 공지하였다. 이에 당해사건은 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

II. 영상 부문

1. 결제취소/해지/해제

사례 사건번호 2017-03059

부동산 분양업을 하고 있는 신청인은 온라인 광고 대행업을 하고 있는 피신청인으로부터 A포털사이트에 링크광고 등록을 대행해 주겠다는 제안을 받았다. 신청인은 해당 포털사이트 링크광고 효과에 대해서 잘 알고 있었고 피신청인이 제안한 블로그 무료 제작 조건이 마음에 들어 3년 약정, 총 계약금액 약 1,600,000원에 온라인 마케팅 대행서비스 계약을 체결하였다.

하지만 신청인은 곧 해당 계약의 광고 효과가 의문시되어 계약체결 28일 후 계약해지를 요청하였다. 이에 피신청인은 신청인의 일방적 계약해지는 계약위반이므로 위약금 30%와 블로그 제작비용 약 200,000원 그리고 9개월간의 광고 예정 비용 약 600,000원을 요구하였다.

신청인은 피신청인이 과도한 위약금과 비용을 요구한다고 주장하며 감액을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 신청인이 일방적으로 계약을 해지한 것이기 때문에 계약서에 명시된 대로 신청인이 위약금과 블로그 제작비용 등을 지급해야 한다고 주장하였다. 하지만 계약 체결 후 기간이 많이 지나지 않았고, 위약금을 지급받고 분쟁을 종결하는 것이 이롭다고 판단하여 위약금 480,000원을 제외하고 나머지를 결제취소하는 방안을 제시하였다. 이 제안을 신청인이 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

2. 부당한 요금 청구

사례 사건번호 2017-02769

피신청인은 음원 스트리밍서비스를 제공하는 회사이며 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 피신청인은 990원에 1개월 동안 스트리밍서비스를 이용할 수 있는 이벤트를 진행하였고 신청인은 이벤트를 통해 이용권을 구매하였다. 신청인이 구입한 이용권은 6개월 동안 매월 990원에 서비스를 이용하고, 그 이후에는 매월 약 10,000원이 자동으로 결제되는 상품이었다.

신청인은 해당 상품을 2016. 12.까지 약 6개월간 이용하였고 만 6개월이 되기 전에 다음 달 비용이 결제되었다. 신청인은 2016. 12. 초 고객센터에 결제취소를 요청하는 글을 올리고 확인을 하지 않았다. 그러나 2017. 6. 결제취소가 처리되지 않고 오히려 2016. 12.부터 6개월 간 요금 약 60,000원이 결제된 것을 확인하여 다시 결제취소를 요청하였으나, 피신청인은 신청인이 결제를 통해 발생한 포인트 18,000원을 사용하여 환불이 불가능하고, 가능하더라도 이미 사용한 포인트와 환불수수료 10%를 제해야 한다고 답변하였다.

이에 신청인은 피신청인이 2016. 12. 환불신청을 거절하였기 때문에 발생한 요금이라 환불 수수료를 지급하는 것은 옳지 못하므로 사용된 포인트를 제외한 결제금액의 환불을 주장하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 신청인이 고객센터에 글을 남겼을 뿐 완전한 해지의사를 표시하지 않았으므로 정상적으로 자동결제가 이루어진 것이고, 환불 수수료 역시 내부 규정에 따라 환불금액에서 제하는 것이라 문제가 없다는 입장이었다. 그러나 원만한 분쟁해결을 위해 사용한 포인트 18,000원을 제외한 약 42,000원의 환불을 제안하였다. 신청인이 이 제안을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

3. 기술적 보호조치 미비

사례 사건번호 2017-04760

신청인은 2017. 8. 통신요금 고지서를 보고 영상 콘텐츠 서비스 정보이용료 약 9,000원이 결제되었음을 알게 되었다. 해당 서비스를 이용한 기억이 없어 알아본 결과 영상 콘텐츠 서비스 제공업을 하고 있는 피신청인의 유료서비스를 구입한 금액임을 확인하였다. 신청인은 타인이 본인의 계정을 도용하여 결제하였다고 생각하고 피신청인에게 본인의 계정으로 환불 및 가입취소 요청을 하였다. 그러나 피신청인은 신청인의 계정은 해당서비스에 가입되어 있지 않고 해당 서비스에 가입되어 있는 계정을 알려줘야 환불 및 가입취소가 가능하다고 답하였다.

신청인은 본인의 계정이 아닌 미지의 계정에서 자신의 결제수단을 이용하여 해당 서비스에 가입된 것으로 보이고, 본인의 동의 없이 신청인의 결제정보가 이용됐다면 피신청인의 결제 시스템에 문제가 있는 것이라고 주장하며 미지의 계정을 이용정지해줄 것과 결제금액의 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 계정명과 주문번호 등의 결제정보가 있어야만 결제 내역을 확인할 수 있고 취소 가능 여부를 확인해 줄 수 있다는 입장이었으나, 신청인이 제공한 결제번호를 가지고 내부적으로 검토한 후 신청인의 주장을 받아들여 결제금액 전액을 환불하기로 하였다. 또한 피신청인은 신청인의 요청에 따라 미지의 계정이 신청인의 결제정보를 이용하여 추가결제를 하지 못하도록 조치하여 원만하게 분쟁이 해결되었다.

4. 미성년자 결제

사례 사건번호 2017-00913

피신청인은 케이블 TV서비스를 제공하는 업자이며 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인의 자녀는 8세 미성년자로 피신청인이 제공하는 TV서비스의 유료상품을 2개월 간 수차례에 걸쳐 약 400,000원어치 구매하였다. 모든 결제는 신청인의 동의 없이 이루어졌고, 피신청인은 월 100,000원 이상 결제 시에만 서비스 이용자에게 문자메시지 안내가 되도록 하여 소액이 결제된 첫 달에는 신청인이 결제사실을 인지하지 못했던 것이었다. 신청인은 많은 금액이 한꺼번에 결제된 둘째 달 중순이 되어서야 문자메시지를 통해 결제 사실을 알게 되었다.

신청인은 인지능력이 떨어지는 미성년자가 보호자 동의 없이 구매한 결제는 무효이며 피신청인이 이러한 결제를 방지할 의무가 있음에도 결제 비밀번호를 '0000'으로 허술하게 설정해놓는 등 책임이 있다며 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 구매절차가 하자 없이 이루어졌으므로 환불은 불가능하다고 하였다. 결제 주체의 판단 기준은 서비스 이용 명의자이기 때문에 미성년자가 결제한 것인지 확인이 불가능할 뿐만 아니라 결제방지 의무는 보호자에게 있다는 이유였다. 그러나 구입한 콘텐츠의 장르, 결제 시간 및 패턴 등을 파악한 결과 콘텐츠에 대한 이해가 부족한 미성년자가 이용했을 가능성이 높다고 하며, 총 300,000원 상당의 4개월분 TV 서비스 무료이용권과 VOD 쿠폰을 제공하는 합의를 제시하였다. 이 제안을 신청인이 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

5. 약관 운영정책

사례 사건번호 2017-03422

피신청인은 음원 다운로드 서비스를 제공하는 회사이며 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 월 정액 약 14,000원에 서비스를 이용하고 있었다. 그러나 2017. 7. 정기결제가 진행되지 않았고, 피신청인에게 문의하니 통신장애로 정기결제가 진행되지 않았다는 답변을 받았다.

신청인이 다시 정기결제가 진행되도록 요구하자 피신청인은 지금까지 신청인은 인상 전 가격에 서비스를 이용해왔기 때문에 다시 정기결제를 진행하기 위해서는 인상된 가격인 약 30,000원을 매월 지불해야 한다고 답하였다.

신청인은 피신청인이 주장하는 통신장애는 핑계일 뿐 인상 후의 가격을 적용하기 위하여 고의로 인상 전 가격으로 서비스를 이용하던 신청인의 결제를 중단시킨 것이라고 주장하였다. 신청인은 이러한 피신청인의 행위가 부당하다고 판단하여 결제예정 금액의 조율을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 2016. 3. 해당 상품 이용권 금액이 일괄 인상되었음에도 신청인이 인상 이전의 금액으로 정기결제를 이용할 수 있었던 것은 기존 고객에 대한 서비스 차원이었으며, 이미 홈페이지에서 가격인상에 대한 안내 및 동의절차가 진행되어 다른 이용자들도 인상된 가격을 지불할 예정이었다. 그러나 신청인은 이에 동의하지 않아 2017. 6.에 정기결제 서비스가 종료될 예정이었던 것이다.

다만 피신청인은 통신장애로 인한 갑작스런 정기결제의 중지 및 인상예정인 이용권의 가격에 대한 미흡한 안내로 인하여 신청인이 받았을 심적 우려를 고려하여 신청인이 정기결제 일시 정지를 해제하면 인상된 가격의 50% 할인된 금액에 1개월 이용권을 지급하고, 이후 1개월 무료 이용권 지급하는 합의안을 제시하였다. 이 제안을 신청인이 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

6. 콘텐츠 및 서비스 하자

사례 사건번호 2017-02594

피신청인은 케이블 TV서비스를 제공하는 회사이며 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 서비스를 이용하던 중 보고 싶지 않은 채널을 삭제하였다. 그러나 삭제 후에도 서비스를 이용할 때마다 자신이 삭제했던 채널이 계속 노출되는 것을 확인하였다. 피신청인 회사의 서비스 기사가 방문하여 공유기를 바꿔보았음에도 여전히 원치 않는 채널이 노출되었는데, 알고 보니 피신청인이 계속 채널을 노

출시키고 있는 것이었다. 이에 피신청인에게 직접 삭제를 요청하니 플랫폼 개발 시 해당 채널이 노출되도록 설정되어 있어서 시스템 상으로 설정을 바꿀 수 없다고 답변하였다.

신청인은 채널삭제는 소비자의 권리인데 피신청인이 권리를 침해하고 있다며 채널삭제를 요청하는 분쟁 조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 해당 채널은 시스템으로 설정되어 있어 임의로 수정하기 어렵다고 답변하였다. 다만 신청인의 의견을 받아들여 시스템을 수정할 예정이며, 이를 위해서는 1개월 정도의 기간이 소요된다고 하였다. 1개월 후 시스템이 수정되어 신청인은 원하는 채널을 삭제할 수 있게 되어 분쟁이 해결되었다.

7. 허위, 과장광고

사례 사건번호 2017-01295

피신청인은 VOD 서비스를 제공하는 회사이며 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 피신청인의 사이트에서 특정채널 VOD 서비스를 평생 월 약 4,000원에 이용할 수 있는 자동결제 가입 이벤트를 보고 자동결제 이용권을 구매하였다. 이 때 피신청인은 '평생 이 가격에 이용할 수 있다'는 취지로 광고를 하였다.

그러나 2017. 3. VOD 재생이 되지 않아 신청인은 피신청인이 운영하는 홈페이지를 방문하였는데 자신이 이용하던 서비스가 이미 종료된 것을 확인하였다. 신청인은 저렴한 가격에 평생 서비스를 이용할 수 있다는 광고를 믿고 이용권을 구매하였는데 일방적으로 서비스를 종료하는 것은 계약 불이행이라며 광고한 대로 서비스를 이용할 수 있게 해달라며 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 해당 상품보다 더 나은 서비스를 제공하기 위하여 정책적으로 신청인이 이용하던 서비스를 종료한 것이고, 서비스가 종료된다는 공지 절차도 이용약관에 따라 진행하였으므로 절차상의 문제는 없다고 답변하였다. 그러나 '평생'이라는 표현 때문에 이용자들이 오해할 수 있고, 특히 신청인은 오랫동안 서비스를 이용해 왔다는 점을 고려하여 기존 금액으로 새로운 서비스를 이용할 수 있도록 하고 소정의 재화를 제공하는 합의안을 제시하였다. 이 제안을 신청인이 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

III. 지식정보 부문

1. 결제취소/해지/해제

사례 사건번호 2017-04912

신청인은 피신청인이 운영하는 콘텐츠 다운로드 사이트에서 1주일 동안 제한 없이 콘텐츠를 다운로드 할 수 있는 이용권을 100원에 판매하는 이벤트를 보고 상품을 구입하였다. 신청인은 1주일 후 정상가인 약 12,000원이 자동결제 된다는 사실을 알고 있었으나, 약관에서 '결제취소는 결제 후 7일 이내에 서비스 미 이용시 가능합니다'라는 문구를 보고 결제를 하였다.

신청인은 100원을 결제하고 1주일 동안 서비스를 이용하였지만, 12,000원이 자동결제 된 후에는 서비스를 더 이상 이용하지 않았다. 그리고 피신청인에게 12,000원의 환불을 요청하였는데 피신청인은 100원을 결제한 후 서비스를 이용한 내역이 있기 때문에 환불이 불가능하다고 하였다. 이에 신청인은 자동결제된 금액을 환불받기 위해 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 1주일 자유이용권 이벤트 가격 100원은 정상가 12,000원 상품에 포함된 것으로 100원 결제 후 이용내역이 있을 경우 결제 취소가 불가능한 상품이지만 이에 대해 약관상 명확하게 안내하지 않아 신청인에게 혼동을 준 점을 인정하며 약관 내용을 수정하고 12,000원을 환불하겠다고 하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

2. 부당한 요금 청구

사례 사건번호 2017-00395

신청인은 피신청인이 제공하는 컴퓨터 백신 프로그램의 이용권을 2009.에 약 9,000원에 구입하고 잠시 서비스를 이용한 후 더 이상 이용하지 않았다. 그런데 2017. 1. 우연히 자신의 전화요금에서 매달 약 17,000원이 빠져나가는 것을 발견하고, 확인한 결과 2009.에 결제한 백신프로그램 이용료가 2017. 1.까지 매달 결제되어왔다는 사실을 알게 되었다.

신청인은 해당 서비스를 오랫동안 이용하지 않았고, 더욱이 2013. 10. 이후 해당 이용권의 가격이 약 17,000원으로 올랐음에도 어떠한 안내나 이용자의 지속적인 이용의사 확인절차를 거치지 않았다는 점은 부당하다고 생각하여 환불을 요청하였으나, 피신청인이 이를 거절하자 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 신청인이 구입한 이용권은 이용자가 해지요청을 할 때까지 매달 자동결제 되는

상품이며 신청인의 경우 오랜 기간이 지나 서버에 결제기록이 남아 있지 않으므로 전액 환불은 어렵다고 하였다. 다만 2013. 10. 이후에는 기록이 남아있고 상품 금액이 올랐음에도 충분히 안내를 하지 않은 점을 인정하여 2013. 10. 이후의 청구금액 약 800,000원에 대하여는 환불이 가능하다고 답변하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 수용하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

3. 사용자의 이용제한

사례 사건번호 2017-01427

신청인은 피신청인이 운영하는 포털사이트를 이용하던 중 갑자기 신청인의 계정 이용이 영구적으로 제한되었다는 알림을 받았다. 피신청인에게 사유를 문의하자 특정 업체를 홍보하는 것이 금지된 게시판에 업체명을 기재한 홍보글을 게시하여 이용제한 조치가 되었다는 답변을 듣게 되었다.

신청인은 그동안 해당 아이디로 회사를 운영하면서 다양한 서비스를 이용하였는데 이용제한 조치로 인해 모든 데이터를 사용할 수 없게 되어 회사 운영에 차질이 발생하고 있으며, 단 한 번의 실수로 해당 게시판 이용 제한이 아닌 포털사이트 내 모든 서비스를 이용할 수 없도록 하는 것은 부당하다고 항변하였다. 이에 이용제한의 해제를 요청하였으나 피신청인이 이를 거절하자 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 운영정책에 따라 이용제한된 계정으로서는 포털사이트 내 모든 서비스 이용이 불가하나, 신청인이 위반행위에 대해 재발방지를 약속하였고 포털사이트를 이용하여 회사를 운영하고 있는 신청인의 특수한 사정을 감안하여 예외적으로 제한 해제 처리를 하겠다고 하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

4. 약관 운영정책

사례 사건번호 2017-00248

신청인은 피신청인이 제공하는 학습단말기 이용서비스를 월 약 30,000원에 3년 약정으로 가입하였다. 가입 당시 매월 학습일기를 작성하여 업로드하면 월 이용요금을 9,000원 정도 할인하여 주기로 하였으나, 신청인은 매월 학습일기를 작성하였음에도 피신청인이 학습일기를 미승인하여 할인을 받지 못하였다.

신청인은 학습일기를 미승인하는 이유를 확인하기 위해 피신청인에게 연락을 시도하였으나 담당자와 이야기할 수 없었다. 이에 신청인은 명확한 기준 없이 학습일기를 미승인하는 점과 피신청인의 고객센터가 제대로 운영되지 않는 점에 대하여 불만을 가지고 위약금과 기기반납 없이 계약의 해지를 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 학습일기가 승인 기준에 미달될 경우 미승인 할 수 있다는 점을 가입 당시 안내하였으며, 약정기간 내 해지 시에는 잔여 단말기 할부금이 청구된다고 답변하였다. 그러나 학습일기의 승인 기준이 명확하게 안내되어 있지 않고 신청인이 학습일기 승인에 대해 불신을 가지고 있는 점 등을 감안하여 해지 시까지 사용료는 신청인이 부담하고 단말기의 반납 없이 잔여 단말기 할부금을 일부 조정하자고 제안하였다. 이 제안을 신청인이 수용하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

5. 콘텐츠 제작/계약 미이행

사례 사건번호 2017-03645

신청인은 계약금을 지급하고 000 회사에 홈페이지 제작을 의뢰하였으나 갑자기 제작 중이던 홈페이지가 사라져버렸다. 이에 담당자였던 A에게 문의하니 000 회사는 폐업을 하였고, 자신이 설립한 피신청인 회사와 계약을 다시 하자고 제안하였다. 이에 신청인은 피신청인과 새로 계약을 체결하였으나 계약기간이 다 되어가도록 홈페이지가 완성되지 않았다. 그러던 중 신청인은 우연히 000 회사가 다른 사람이 인수받아 상호만 변경하여 계속 운영 중이고 제작 중이던 홈페이지가 사라진 것은 A가 인수인계를 제대로 하지 않았기 때문이라는 사실을 알게 되었다.

이에 신청인은 피신청인이 신청인을 속여 계약을 체결하고 홈페이지를 제대로 제작하지도 않는 점을 들어 계약의 취소를 요청하였으나 피신청인이 위약금 약 1,200,000원을 청구하였다. 이에 신청인은 위약금 없이 계약의 취소를 요청하는 취지의 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 홈페이지가 이미 제작에 착수되었으므로 작업에 소모된 비용을 청구할 수밖에 없다고 하였다. 그러나 신청인에게 2년의 계약 기간을 4년으로 연장하여 신청인이 원하는 대로 홈페이지 제작을 완성하고 계속해서 관리해주는 조건으로 계약을 유지하는 것을 제안하였다. 이 제안을 신청인이 수용하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

6. 허위, 과장광고

사례 사건번호 2017-02389

신청인은 피신청인이 운영하는 인터넷 강의 사이트에서 '80% 수강 시(출석기준) 100% 환급'이라는 광고를 보고 강의를 수강하였다. 얼마 후 강의를 들을 이유가 없어진 신청인은 1년 수강료인 약 300,000원을 환급받기 위해 강의는 듣지 않고 로그인과 로그아웃을 반복하여 출석일수만을 채웠다.

그런데 출석일수 80% 달성까지 얼마 남지 않은 시점에서 사이트가 일시적으로 폐쇄되었고, 사이트 복구가 지연되자 신청인은 남은 기간을 출석으로 인정하고 환급해줄 것을 요청하였다. 그러나 피신청인은 신청인이 강의를 듣지 않고 로그인만 했던 것을 출석으로 인정할 수 없고, 따라서 환급도 어렵다고 답변하였다. 그러나 신청인은 피신청인이 '출석기준'으로 80%를 수강하면 된다고 광고하였고, 실제로 사이트 내에서 강의를 듣지 않아도 출석이 인정되었으므로 환급을 거부하는 것은 부당하다고 생각하여 전액 환급을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 운영정책상 실제로 수강을 해야 환급이 가능하지만 이에 대해 명확하게 안내가 되지 않은 점을 감안하여 일부 금액인 약 100,000원을 환불하여 주겠다고 하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 수용하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

IV. 만화·캐릭터 등 부문

1. 결제취소/해지/해제

사례 사건번호 2017-02597

신청인은 디자인 제작업을 영위하고 있는 자이고, 피신청인은 해외상품을 국내에서 유통하는 회사이다. 신청인은 2017. 3. 경 피신청인으로부터 물티슈 포장 디자인 제작을 요청받았다. 신청인은 피신청인에게 포트폴리오를 보냈고 2017. 4. 첫 미팅을 시작으로 5차에 걸쳐 디자인 시안을 제작하였다. 그리고 2017. 5. 신청인이 포장 디자인을 제작하면 피신청인이 제작대금 약 2,500,000원을 지급하는 포장 디자인 제작계약을 체결하였다. 그러나 6차 시안이 나오고 2017. 5. 말 피신청인은 계약의 해지를 통보하였다. 신청인은 약 2개월간 계약에 따라 충실하게 작업하였고 90%정도 작업이 진행된 상황에서 피신청인이 일방적으로 계약을 해지하는 것은 계약위반이며, 공정거래위원회의 디자인업표준계약서에 따라 제작대금을 전부 지불할 것을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 5차에 걸쳐 시안을 제작하였다는 신청인의 주장은 맞지 않으며 실제로는 2차(1, 2, 3차: 1차, 4, 5, 6차: 2차)에 걸쳐 시안이 작성된 것이고, 결과적으로 최종결과물이 나오지 못해 피신청인 측의 영업에도 피해가 발생하고 있으므로 신청인의 제작대금 100% 지급 주장은 받아들일 수 없다고 하였다. 대신 본래 작업정도에 따라 10%정도만 대금을 지급하려 하였

으나 길었던 작업기간을 고려하여 20%를 지급할 의사가 있다고 하였다.

양 당사자들 간에 작업과정에 대한 첨예한 입장대립이 있어 합의안 도출에 어려움이 있었으나, 빠른 분쟁 종결이 서로에게 이득이 된다는 점에 공감하고 계약대금의 30%를 지급하겠다는 피신청인의 제안을 신청인이 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

2. 약관 운영정책

사례 사건번호 2017-00357

피신청인은 웹툰서비스를 제공하는 회사이고 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 피신청인이 제공하는 웹툰 ○○○○○○를 이용할 수 있는 대여권을 구매하고 추후 사용하기 위해 보관하고 있었는데, 해당 서비스가 종료되면서 대여권을 사용하지 못하게 되었다. 신청인은 대여권을 사용하지 못했으므로 대여권을 구매하기 위해 지불한 사이버 재화의 환불을 요청하였으나, 피신청인은 해당 대여권은 신청인이 무료 이벤트를 통해 획득한 재화로 구매하였으며, 약관상 무료 재화로 구매한 상품은 다시 재화로 환불 될 수 없다고 답변하였다.

신청인은 해당 서비스가 종결될 것이 예정되어 있었음에도 약관에 따른 공지가 없었으며, 서비스 종료로 이용을 하지 못했음에도 불구하고 무조건 무료 재화로 구매한 상품의 환불은 불가능하다는 피신청인의 약관 및 운영정책이 적절한 것인지 문제를 제기하며 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 신청인이 웹툰 ○○○○○○의 대여권을 구매하는데 사용한 사이버 재화는 무료 이벤트 선물로 제공된 것으로 이용자들이 유료로 구매하는 일반적인 재화와 달리 유효기간이 정해져있고 해당 재화로 구매된 상품은 환불대상이 아니라는 것을 이용약관에 명시했으며 신청인은 이에 동의하였기 때문에 환불은 불가능하다는 입장을 밝혔다.

신청인은 해당 서비스의 종료가 예정되어 있었음에도 이용자들에게 사전 공지가 없었던 것은 약관 위반이라고 하였다. 또한 무료 재화로 다른 상품을 구입할 수도 있는 것인데 서비스 종료 예정이던 이 사건 대여권을 미리 구매 했다는 이유로 다른 상품으로 대체하는 것이 불가능한 점은 개선이 필요하다고 하였다. 이에 대해 피신청인은 환불이 불가능하다는 입장에는 변함이 없지만 신청인의 개선의견을 적극 반영하도록 노력하겠다고 하여 당해 사건은 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

3. 콘텐츠 제작/계약 미이행

사례 사건번호 2017-05198

신청인은 웹툰 작가이며 피신청인은 온라인에서 웹툰 서비스업을 하는 회사이다. 신청인과 피신청인은 2017. 9. 웹툰연재계약을 맺었다. 계약 체결일에 신청인이 피신청인에게 6회분을 인도하기로 하였고 1회당 원고료는 약 250,000원이었다. 수익의 배분은 신청인과 피신청인이 6:4의 비율로 정하고 총 연재 횟수는 정하지 않았다.

신청인은 계약 체결일에 계약대로 피신청인에게 6회분의 원고를 인도하고 원고료 약 1,500,000원을 지급 받았다. 그리고 피신청인과 연락을 지속하며 4회의 원고를 추가로 인도하였다.

그러나 연재는 무산되었고, 피신청인은 기존의 계약 담당자가 퇴사하고 새로운 담당자가 선임되면서 신청인에게 계약의 해지를 통보하였다. 신청인은 피신청인이 일방적으로 계약해지를 통보하였으므로 4회분의 원고료 약 1,000,000원을 지급하고, 그동안 인도받은 모든 원고를 파기할 것을 요구하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 신청인의 작업물이 본사의 작업 진행 방향과 맞지 않았고 이에 대해 수정을 요구하였음에도 의견조율이 쉽지 않아 계약을 해지한 것이며, 이로 인해 연재를 개시조차 하지 못했으므로 이미 지급한 원고료 약 1,500,000원을 돌려받아야 한다고 주장하였다.

반대로 신청인은 피신청인과 주고받은 이메일을 근거로 수정요청사항을 반영하여 원고를 수정하였다며 피신청인은 4회분의 원고료 약 1,000,000원을 지급하고 원고를 파기해야 하지만, 현재로서는 원고료보다 원고의 파기를 더 원한다며 피신청인이 파일 파기각서에 서명하여 줄 것을 합의안으로 제시하였다.

피신청인이 신청인의 제안을 수용하여 각자 서명한 파일 파기각서를 교부받는 것으로 원만히 분쟁이 해결되었다.

제4편

주요 사례 : 분쟁조정

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



I. 게임 부문

1. 게임 공동개발 관련 공모전 상금 분배 요청

▶ 사건번호 : 2017-00013

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

같은 대학교에 재학 중이던 신청인과 피신청인 2인은 2015. 9. 경 3인으로 팀을 구성하고 공동으로 게임 ○○○의 개발에 착수하였다. 2016. 4. 경 신청인이 개인적인 사정으로 휴학하였고 이후 게임 개발에 참여하지 않았다. 피신청인들은 2016. 11. 경 게임 ○○○의 개발을 완료하였다.

피신청인들은 개발이 완료된 후 신청인을 제외하고 피신청인 2인으로 팀을 구성하여 ○○○를 공모전에 출품하였다. 공모전에서 피신청인들은 게임부문에 입상하여 상금과 기타 특전을 받을 예정이었다. 신청인은 피신청인들의 공모전 수상 소식을 듣고, 2016. 12. 공모전 주최 측에 ○○○의 수상을 취소해줄 것과 피신청인들이 제출한 기획서 원본 제공을 요청하였다.

공모전에 팀이 지원할 경우 저작권 소유, 비율 등 권리관계를 명시한 ‘저작물 권리관계 증명서’를 공증 받아 제출하도록 되어 있고, 증명서에는 ‘표절 및 복제 등으로 타인의 지적재산권 등을 침해한 경우에는 수상을 취소할 수 있습니다’라는 내용이 기재되어 있었다.

신청인은 분쟁조정절차를 통해 분쟁을 원만히 해결해보자는 공모전 담당자의 제안에 따라 수상자 명단에 자신을 등재하고 수상금을 분배하라는 내용의 분쟁조정을 신청 하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

게임 ○○○는 신청인과 피신청인들이 공동의 아이디어로 개발한 공동저작물임에도 불구하고 피신청인들은 신청인의 동의 없이 신청인을 제외하고 공모전에 지원하였다. 수상 소식을 듣고 피신청인들에게 신청인의 성명을 수상자 명단에 등재할 것과 상금을 분배해 줄 것을 요구하였으나 피신청인들은 이를 거절하였다.

2) 피신청인

이 사건 게임은 신청인과 공동 졸업작품으로 제출 예정인 작품이었으나 2016. 4. 경 신청인은 졸업작품 지도교수와 동석한 자리에서 휴학으로 개발의 진행에 참여하기 힘들다고 하였다. 당시 지도교수는 팀 작업이 진행되는 중 일부 구성원이 작품의 제작을 중도 포기할 경우 학과 내규 및 전례에 따라 중도 포기자가 작품에 대한 모든 권리를 포기하고 나머지 팀원에게 해당 권리를 양도해야 한다는 발언을 하였다. 이에 신청인은 ○○○에 대한 모든 권리를 포기하고 작업에 참여하지 않겠다고 진술하였다.

또한 신청인은 ○○○의 기획단계에서 캐릭터 원화 5종과 스토리라인 등 기초 컨셉을 제공하였을 뿐, 이를 바탕으로 게임을 구현하는 총체적인 작업과 구체적인 게임 설계 및 기획, 디자인, 그래픽작업(배경 및 아이콘디자인, UI디자인), 유니티 프로그래밍 등 나머지 부분은 모두 피신청인들이 진행하였다.

이러한 이유로 수상자 명단 변경 절차에 협력할 의무 및 수상금 분배 의무가 없지만 도의적으로 ○○○의 크레딧에 캐릭터 창작자로서 신청인의 성명을 삽입하는 것은 가능하다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

이 사건 공모전 수상작 게임 ○○○의 수상자는 피신청인들임을 확인하고 신청인은 이에 이의를 제기하지 아니한다. 피청인은 이 사건 공모전의 수상작인 게임 ○○○의 콘텐츠 중 신청인이 창작한 캐릭터를 이용하지 아니한다. 피신청인들은 수상금 실수령액의 20%를 수령 즉시 신청인에게 연대하여 지급한다.

2) 이유

조정부는 게임 ○○○에 신청인이 창작한 캐릭터가 사용되고 있으나 게임을 구현하는 작업은 모두 피신청인들이 진행했다는 점, 향후 신청인과 피신청인들이 함께 다른 게임의 개발 작업을 진행하기는 어려울 것으로 예상되어 수상작에 신청인이 창작한 캐릭터를 사용하면 장래에 또 다른 분쟁이 발생할 가능성이 높다는 점을 고려하여 수상작에서 신청인이 창작한 캐릭터를 분리하고 수상금의 20%를 신청인에게 지급하는 조정안을 제시하였다.

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

2. 게임 내 아이템 거래 사기로 인한 계정정지의 해제 요청

▶ 사건번호 : 2017-00868

▶ 조정방법 : 서면

1. 사건개요

신청인은 피신청인이 서비스하는 게임인 ○○○○○의 이용자이다. 신청인은 2017. 2. 게임 내에서 다른 이용자 A와 채팅창을 통하여 아이템의 거래를 시도 하였으나 원하는 가격이 달라 거래를 하지 않으려고 하였다. 그러나 A가 신청인에게 게임 내 아이템 거래시스템이 아닌 우편시스템으로 아이템을 먼저 보내 신청인은 이를 수령하였다. A는 운영진에게 피해 신고를 하였고 피신청인은 이를 사기로 판단하여 신청인의 계정을 영구 이용정지 처리하였다.

이후 신청인은 A와 오해를 풀고 아이템 가격 상당의 현금을 A의 계좌로 이체하였다. 신청인은 계정정지는 부당하다고 피신청인에게 수차례 이의를 제기하였고, A도 신고를 취하하고 신청인의 계정을 정지시킨 것은 부당하다는 의견서를 제출하였다. 그러나 피신청인이 계정 영구 이용정지 입장을 고수하자 신청인은 계정의 영구 이용정지를 해제하고 접속불가로 인해 사용하지 못한 아이템을 환산한 가격인 500,000원을 지급하라는 분쟁조정신청을 하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

A가 게임 내 시스템으로 이 사건 신고를 취하여 피해자가 없는데도 이러한 상황을 사기로 판단하여 계정을 영구 이용정지 처리한 것은 부당하다. A와 아이템 가격에 대하여 대화를 나눈 것은 맞지만 거래를 하겠다는 최종적인 의사표시 없이 A가 아이템을 보낸 것이고 신청인은 이를 얼떨결에 수령한 것이다.

2) 피신청인

신청인은 A와 아이템의 거래를 협상하던 중 아이템만 수령하고 게임 내 재화를 지급하지 않은 사실이 있었고, A의 피해신고와 그에 대한 조사를 근거로 신청인의 계정을 영구 이용정지 처리하였다. 조사에 따르면, 신청인은 A와 채팅을 통해 이 사건 아이템을 구매하기로 합의하였으나, 아이템만을 수령한 채 재화를 지급하지 않고 서비스 접속을 종료하였다.

사건이 발생한 날부터 계정 영구 이용정지 시까지 신청인의 계정으로부터 A의 계정으로 재화가 지급된 사실을 확인할 수 없었으며, 사건 발생일 다음 날 신청인은 게임에 접속하여 이 사건 아이템을 모두 소진하였다. 이러한 신청인의 행위는 다른 사람을 기망하여 아이템을 취득하는 행위로 볼 수 있고 이용약관에 따라 서비스 영구 이용정지 조치를 한 것이다. 신청인은 A에게 현금을 지급하는 등 합의가 이루어졌다고 주장하나 이는 게임 내 사기행위 여부를 판단하는 것에는 고려의 대상이 될 수 없다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 이 사건 조정 성립일로부터 7 영업일 이내에 신청인의 ○○○○○의 계정에 대한 영구 이용정지를 해제한다. 신청인은 피신청인에 대한 나머지 신청을 포기하며, 계정의 정지 기간 동안 피신청인의 계정정지로 인하여 어떠한 손해도 입지 않았음을 확인한다.

2) 이유

조정부는 신청인이 사건이 발생한 날부터 계정 영구 이용정지 시까지 아이템 거래와 관련하여 A에게 재화를 지급한 증거가 확인되지 않으므로 피신청인의 영구 이용정지 처리는 이 사건 게임의 약관 및 운영정책에 따른 것이라고 보았다.

그러나 사건 이후 신청인과 A가 원만하게 합의한 점, 거래에서 교환된 아이템의 가치가 크지는 않다는 점 등을 고려하여 신청인의 계정에 대한 영구 이용정지를 해제하고 신청인은 나머지 신청을 포기하며 계정의 정지 기간 동안 어떠한 손해도 입지 아니하였음을 확인하는 조정안을 제시하였다.

4. 조정결과

피신청인이 조정안을 받아들이지 않아 조정이 성립되지 않았다.

3. 게임 내 재화 중 잔여분에 대한 환불 요청

▶ 사건번호 : 2017-01540

▶ 조정방법 : 서면

1. 사건개요

신청인은 피신청인이 서비스하는 게임 ○○○○을 이용하면서 2017. 3. 게임 내 재화 5,000개를 약 100,000원에 구매하였다. 신청인의 재화 누적 구매개수가 5,000개를 초과하여 피신청인은 운영정책에 따라 신청인에게 상위 VIP등급을 부여하고 무료로 VIP 아이템을 지급하였다.

신청인은 게임을 이용하면서 재화를 사용하였지만 5,000개 구매 전 이미 게임 내 인벤토리에 5,000개 이상의 재화를 가지고 있었고, 구입 5일 후 피신청인에게 추가 구매한 재화 5,000개에 대한 청약철회를 요청하였다. 피신청인이 이를 거절하자 신청인은 재화 5,000개에 대한 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

재화 5,000개를 구입하고 소비하지 않은 상태로 보유하다 구입 후 7일이 경과하지 않은 날 청약철회를 요청하였다. 청약철회가 가능한 기간임에도 피신청인은 청약철회를 거부하고 있다.

피신청인은 상위 VIP등급이 부여되었다며 청약철회를 거절하고 있는데 VIP 등급의 효력을 정지시키거나 강등시키고 사용하지 않은 재화에 대하여 청약철회를 해주어야 한다.

2) 피신청인

신청인은 재화 5,000개를 구입하여 상위 VIP등급이 부여되었고, 부가서비스인 VIP 아이템 2종을 수령하여 사용한 것으로 확인 된다. VIP 아이템은 사용과 동시에 캐릭터의 전투력을 크게 상승시키는 것으로 회수가 불가능하기 때문에 VIP 아이템을 사용한 경우에는 재화에 대한 환불도 어렵다.

신청인이 직접 동의한 게임 이용약관에도 '결제 시 지급되는 부가서비스의 일부를 사용한 경우'에는 유료 아이템의 구매취소 및 환불은 불가하다고 규정되어 있다. 그러나 분쟁의 해결을 위해 신청인에게 서비스 차원에서 소정의 아이템을 지급할 의사는 있다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 70,000원을 지급함과 동시에 신청인이 보유한 재화 5,000개를 회수하고, VIP 등급을 재화를 구입하기 직전의 수준으로 부여한다. 부여된 등급에 따라 지급되는 VIP 아이템은 지급하지 않는 것으로 한다.

2) 이유

조정부는 신청인이 재화 5,000개의 구매를 통해 게임 내 VIP 등급이 상승하고 전투력이 향상되는 이득을 얻었다는 점을 고려하여 재화 5,000개 구매의 청약을 철회하는 대신 피신청인이 반환할 대금을 70,000원으로 감액하고, 신청인의 VIP 등급을 재화 5,000개를 구입하기 직전의 등급으로 강등하는 방식으로 조정함이 상당하다고 판단하였다.

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

4. 앱마켓 경유 청약철회로 인한 영구 이용정지 해제 요청

▶ 사건번호 : 2017-01171

▶ 조정방법 : 서면

1. 사건개요

신청인은 피신청인이 서비스하는 ○○○○○ 게임을 이용하면서 2017. 1.부터 2.까지 약 30차례에 걸쳐 약 2,000,000원 상당의 게임 내 재화를 구매하고 피신청인이 아닌 앱마켓을 통해서 일부분을 환불 받았다.

피신청인은 이를 비정상적인 경로의 환불이라고 판단하여 신청인의 게임계정을 영구 이용정지 처리하였다. 신청인은 자신의 행위가 2017. 3.부터 시행할 예정인 새로운 이용약관에 따르면 영구 이용정지 조치가 적용되어야 하는 것이 맞지만, 현재 시행 중인 이용약관에 따르면 15일 이용제한이 적용되어야 한다고 피신청인에게 이의를 제기하였다.

피신청인이 영구 이용정지 입장을 고수하자 신청인은 해제를 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인은 현재 시행중인 약관의 '게임 내 버그를 악용하거나 비정상적인 방법으로 재화, 아이템 등을 취득하는 경우' 라는 문언을 근거로 신청인의 계정을 영구 이용정지 처리하였고 주장하고 있다. 그러나 앱마켓을 통한 환불은 합법적인 것이고, 피신청인을 경유하지 않고 앱마켓을 통해 환불을 받는 것이 영구 이용정지 대상임을 현재 시행중인 약관에 명시하고 있지 않음에도 불구하고 시행 예정인 약관을 근거로 신청인의 계정을 영구 이용정지 처리한 것이다.

또한 게임을 이용하면서 재화를 사용한 것은 맞지만 인벤토리에 구매한 재화보다 더 많은 재화가 보관되어 있으므로 구입한 재화를 사용하였다는 피신청인의 주장도 타당하지 않다.

2) 피신청인

당사는 재화의 환불은 앱마켓이 아닌 피신청인을 통하여 진행하도록 하고 앱마켓을 통한 환불은 비정상적인 방법으로 간주하여 계정의 이용을 제한하고 있다.

신청인은 결제 직후 지속적으로 재화를 사용한 내역이 있는데 이는 게임 내에서 획득한 것이

아닌 유료로 구매한 것을 사용한 것이다. 신청인은 재화를 사용하였음에도 앱마켓에 직접 환불 요청을 한 것으로 확인되며 이는 환불시스템을 악용하여 비정상적인 이득을 취한 것이다.

시행 예정인 새로운 약관에는 신청인의 행위가 영구 이용정지에 해당함을 보다 명확하게 규정한 것이고 현재 시행중인 약관으로도 충분히 영구 이용정지 처분을 할 수 있다. 또한 이용약관과 별도로 환불시스템 악용 시 영구 이용정지 처리를 규정한 운영정책을 공지하였기 때문에 이 사건 제재조치는 아무런 문제가 없다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

신청인의 게임계정의 이용은 조정 성립일로부터 15일간 정지되며, 이 기간 이후에는 피신청인은 신청인의 계정을 정상화한다. 조정이 성립된 이후에 발생한 분쟁은 새로 시행한 약관에 의하여 처리한다.

2) 이유

조정부는 신청인에게 비정상적인 이득이 발생하였을 가능성을 완전히 배제할 수 없으나, 그렇다고 하더라도 약관의 제재기준을 넘어선 영구 이용정지는 지나치므로 조정 성립일로부터 15일 이용정지로 제재 수준을 완화하는 것이 합리적이라고 보았다.

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

5. 게임 퍼블리싱계약에 따른 약정금 지급청구

▶ 사건번호 : 2017-01518

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 게임 개발사이며 피신청인은 모바일 게임 커뮤니티를 운영하는 회사이다. 신청인은 ○○○○○ 게임을 개발하여 해외에서 서비스하고 있었다.

피신청인은 신청인과 2016. 6. 피신청인이 2년간 약 100,000,000원에 독점적으로 한국 내에서 ○○○○○ 게임을 퍼블리싱 하는 계약을 체결하였다. 피신청인은 신청인에게 선금 40,000,000원을 지급하였고 첫 플랫폼 서비스 후 30,000,000원, 모든 플랫폼 서비스 후 30,000,000원을 지급하기로 하였다.

현지화 작업 및 소스 인도 문제 등으로 첫 플랫폼에 대한 서비스 개시가 미루어지던 중 피신청인은 2017. 1. 계약의 해지를 통보하였다. 이에 신청인은 중도금 30,000,000원의 지급을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

계약서에 따라 대규모의 수정개발 없이 '부수적인 현지화 작업'을 넘지 않는 범위에서 ○○○○○ 게임을 한국의 실정에 맞게 번역하는 정도로 개발한 뒤 2016. 6. 피신청인에게 게임소스를 인도하였다. 그러나 피신청인은 좀 더 수익을 낼 수 있도록 추가개발을 하여 2016. 9. 한국에서 서비스를 시작하자고 제안하였다. 신청인은 피신청인의 요구에 최대한 협조하였고 추가개발사항을 반영한 게임소스를 인도하였음에도 2016. 9.에 서비스가 개시되지 않아 2016. 11. 중도금 30,000,000에 대한 세금계산서를 발행하였다.

피신청인에게 서비스 개시에 대한 확답을 요청하였으나 피신청인은 추가개발만 요청하다 수익창출이 어려울 것 같다는 답변을 반복하였고 2017. 1. 일방적으로 계약을 해지하였다. 이에 중도금 30,000,000원의 지급을 청구한다.

2) 피신청인

계약서에는 ‘완성물’과 ‘최종물’이 구분되어 있으며, 신청인이 제공한 완성물이 품질검수를 통과하면 최종물이 된다. 신청인이 2016. 6. 인도하였다는 게임소스는 완성물이고, 피신청인은 완성물을 인수한 후 최종물을 제공받기 위해 계약서에 따라 수정을 요청하였다. 또한 계약서에 따르면 최종물이 완성되지 않을 경우 정식서비스를 진행하지 아니할 수 있다.

신청인의 완성물은 당초 합의된 서버를 이용하지 않았고, 밸런싱 문제와 버그 등 의 문제가 있어 첫 플랫폼에서 서비스 하기에 적합한 상태가 아니어서 6차에 거친 수정작업을 하였으나 테스트를 통과하지 못하여 계약의 해지를 통보한 것이다. 신청인은 계약 상 채무를 불이행하였으므로 피신청인은 중도금 30,000,000원에 대한 지급 의무가 없으며 오히려 선금에 대한 반환을 반소로써 청구할 예정이다.

3. 조정회의 결과

이 사건 계약서는 피신청인이 마케팅 비용 600,000,000원을 부담한다는 조항이 있는 등 게임 개발보다 퍼블리싱에 주된 목적을 둔 것으로 보였고, 신청인에게도 게임 서비스로 인한 수익을 30% 지급하기로 하는 조항도 있었다.

조정부는 이 사건 계약서가 여러 목적이 혼합된 것으로 보았고 사실관계와 계약해지의 귀책사유가 누구에게 있는지 판단하기 어려웠다. 당사자들도 계약해지의 귀책사유에 대해서 첨예하게 다투어 조정안을 작성하지 않았다.

4. 조정결과

조정이 성립되지 않았다.

6. 서버 이전한 이용자에게만 지급된 보상의 동일지급 요청

▶ 사건번호 : 2017-01802

▶ 조정방법 : 서면

1. 사건개요

피신청인은 모바일 게임 ○○○○○의 서비스를 공급하는 회사이고, 신청인은 해당 게임의 이용자이다. 피신청인은 2016. 3. 서비스를 시작한 이후, 이용자가 줄어들자 이용 활성화를 위해 2017. 4.부터 서버축소 및 이용자 강제 서버이전의 방법으로 서버통합을 진행하였다.

서버이전 테스트 과정에서 강제 이전된 이용자들은 게임을 시작할 때 재화가 랜덤하게 지급되는 확률형 아이템이 제공되고 이전에 사용했던 쿠폰의 재사용이 가능한 점이 확인되었으나, 피신청인은 특별한 공지 없이 서버 이전을 진행하였다.

신청인은 피신청인의 이러한 운영방식은 이용자 간 차별이라며 강제 서버이전 대상 이용자에게 지급한 혜택을 동일하게 지급하라는 취지의 분쟁조정을 신청하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인은 서버통합을 진행하면서 강제 서버이전의 대상이 된 이용자에게만 게임 내 재화를 랜덤으로 얻을 수 있는 확률형 아이템을 1회 제공하였으며, 이전에 입력했던 쿠폰의 재입력도 가능하도록 방치하였다. 이에 따라 해당 이용자들은 다수의 제휴 쿠폰들까지 재입력하여 막대한 이익을 취하였다.

확률형 아이템과 쿠폰의 재입력에 대한 사전 고지는 없었고, 다른 이용자들이 이러한 혜택은 버그임을 건의하자 피신청인은 예정된 혜택이라고 공지하였다. 또한 공지에도 없던 쿠폰의 재입력이 가능하다는 사실을 뒤늦게 알고 재입력을 막았다.

기존 서버에 있던 이용자들은 강제로 서버가 이전된 이용자들에 비하여 불공평한 처우를 받았고, 막대한 이득을 얻은 이용자들은 서버의 기존 이용자들에 비해 강력한 캐릭터를 육성하여 상위랭크에 진입하였다. 이는 약관의 '사업자의 처분으로 이용자 간 차별이 발생하는 경우'이므로 혜택을 받지 못한 신청인에게 서버를 이전한 이용자에게 지급한 같은 혜택을 지급하여야 한다.

2) 피신청인

서비스 시작 1년 후 이용자가 많이 줄어들어 게임 활성화를 위해 이용자들의 의견을 수렴하여 강제 서버이전을 통해 서버통합을 진행하였다. 통합 과정에서 강제로 서버가 이전되는 이용자에게는 보상을 지급해야 하는 상황이었고, 테스트 과정 중에 게임 시작 시 확률형 아이템이 제공되고 쿠폰 재사용이 가능하다는 점이 확인되었다. 강제 서버이전 이용자들에게 합당한 보상이라고 판단하여 특별한 사전 고지는 하지 않았으나 서버의 기존 이용자들이 불만을 가지고 있다는 것을 확인하고 지급된 보상에 대하여 공지하였다.

재입력이 가능한 쿠폰을 환산하면 약 140,000원 정도이고 그 외 쿠폰은 재사용이 불가능하여 게임 생태계를 파괴 할 정도는 아니다. 또한 이러한 혜택은 서버 강제통합시 통용되는 조치이다. 해당 혜택들은 강제로 서버를 옮겨야 하는 이용자들에게 동일하게 지급되고 반대로 기존 서버에 있던 이용자들은 동일하게 혜택을 받지 못하기 때문에 형평의 문제는 없다고 판단된다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

신청인은 강제 서버이전 대상인 이용자들에게만 재화를 지급한 피신청인의 조치가 ‘이용자 간 차별정책’에 해당하지 않음을 인정한다. 피신청인은 신청인에 대해서만 강제 서버이전 대상 이용자에게 지급한 확률형 아이템을 1회 제공한다. 다만 신청인은 이 조치가 모든 이용자들에게 취해져야 하는 것은 아니라는 점을 인정하고, 조정내용을 온라인 등을 통해 다른 이용자들에게 공표하지 아니한다.

2) 이유

조정부는 두뇌스포츠로서의 게임은 경제적·가시적인 반대급부 보다는 심리적 만족을 소비하는 상품으로의 속성을 갖는다며 게임환경의 변화에 대한 이용자들의 만족도는 동일하게 나타날 수 없다고 하였다.

본 건의 경우 신청인이 게임환경의 변화에 따른 상대적 박탈감을 다른 이용자보다 크게 느끼는 사례로 이해하였다. 즉, 객관적으로 볼 때는 피신청인의 보상조치가 피해와 보상 간의 균형 및 이용자 간 형평을 상실하지 않았다고 하더라도, 신청인의 주관적 측면에서는 게임환경이 훨씬 불리해진 것으로 체감할 수 있다고 보았다.

따라서 피신청인은 가급적 신청인이 느끼는 심리적 박탈감을 감소시키기 위해 서버 강제가

전 대상 이용자들에게 제공한 확률형 아이템을 1회 제공하는 것이 바람직하다고 보았다. 다만 이 조치는 신청인의 주관적인 심리적 박탈감을 해소시켜주기 위한 조치이므로 다른 이용자들이 조정내용을 알 수 없도록 하는 조치가 필요하다고 하였다.

4. 조정결과

양측이 조정안을 받아들이지 않아 조정이 성립되지 않았다.

7. 캐릭터 능력 하향 패치로 인한 피해 복구요청

▶ 사건번호 : 2017-01814

▶ 조정방법 : 서면

1. 사건개요

피신청인은 모바일 게임 ○○○○○○○○을 서비스하는 회사이고 신청인은 해당 게임의 이용자이다. 피신청인은 2017. 4. 사전 공지 후 같은 날 16:00~23:00 7시간 동안 대규모 업데이트를 진행하였다. 공지에 의하면 주요 업데이트 사항은 게임 내 재화를 사용하여 캐릭터의 능력치를 2.5배까지 상승시킬 수 있는 강화시스템 이었다.

이 공지를 열람한 신청인은 업데이트가 끝난 후 익일 0:50부터 5:00까지 약 25,000원을 결제하여 강화에 필요한 재화 700여개를 구입하여 캐릭터의 능력치를 약 2배 정도 증가시켰다.

업데이트 다음 날 일부 이용자들이 캐릭터의 능력치가 2.5배까지 강화되는 것은 과하다고 항의하였고, 이에 피신청인은 다음날 08:00~09:50까지 점검을 진행하여 능력치 강화의 한계를 1.5배로 조정하였다. 이 점검 후에 피신청인은 모든 이용자에게 점검보상으로 캐릭터 강화에 필요한 재화 300개를 지급하였다.

신청인은 업데이트 공지를 보고 업데이트 완료 직후 2.5배의 능력치를 획득하기 위하여 결제를 통해 강화를 하였는데 갑작스런 하향 패치로 인하여 능력치가 낮아지는 피해를 보았다고 주장하며 강화에 사용한 재화 700여개를 복구하거나 그 구입비용 약 25,000원을 환불하라는 분쟁조정신청을 하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

대규모 업데이트 후 하루도 지나지 않아 상승 가능한 최고 능력치를 2.5배에서 1.5배로 하향한 것은 ‘2.5배 상승 가능’ 이라는 공지를 열람한 이용자에 대한 과금 유도로 보여진다.

물론 점검보상 차원에서 모든 이용자에게 평소 업데이트 점검보상의 10배 수준인 재화 300개를 지급하였으나, 이는 모든 이용자에게 지급되었으므로 새벽시간에 결제까지 하여 강화를 진행한 신청인에 대한 개별 보상이나 환불은 불가하다는 것은 형평성에 어긋난다.

2) 피신청인

이용자에게 보다 더 큰 즐거움을 주고자 대규모 업데이트를 통해 강화시스템을 적용하였다. 그러나 캐릭터의 밸런스가 무너졌다는 다수 이용자들의 민원을 접수하여 불편을 최소화 하고자 상승 가능한 최고 능력치를 2.5배에서 1.5배로 조정한 것이다. 하향하기 전에 강화시스템에 대한 조정이 있을 것이라는 공지가 있었다.

강화시스템을 먼저 이용한 일부 이용자들은 자신이 보유한 캐릭터의 능력치가 변경되는 것으로 인식할 수 있으나, 일부 이용자의 캐릭터가 아닌 강화시스템에 대한 조정이었으므로 이를 형평에 어긋난다고 보기 어렵다.

더구나 이용자에게 게임 이용에 불편을 준 점에 대한 사과 및 보상 차원에서 평소 점검 보상의 10배인 재화 300개를 지급하였으므로 오히려 신청인에게 별도로 보상을 지급하는 것이 형평에 어긋난다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 조정 성립일 10일 이내에 ○○○○○○○ 게임 서비스의 재화 300개를 신청인의 계정으로 지급한다. 신청인은 자신이 피신청인으로부터 재화를 지급받았음을 비밀로 하고 외부에 알리지 아니한다.

2) 이유

조정부는 게임 운영을 담당하는 피신청인은 관련 법령이나 이용 계약에 위배되지 않는 범위 내에서 시스템을 추가, 변경할 수 있으며 게임 내 경제 시스템에 영향을 미치거나 게임의 재미를 감소시킬 수 있다고 판단되는 경우에 재수정하는 것도 가능하다고 하였다.

피신청인이 업데이트를 한 다음 날 캐릭터의 상승 가능 능력치 상한을 제한한 것은 게임운영에 관한 권한 범위 내의 것으로 보이고, 그 과정에서 어떠한 법령 위반이나 이용 계약 위배가 인정되기는 어려워 보인다고 하였다.

그러나 피신청인이 2017. 4. 업데이트를 실시하고, 바로 그 다음날 그 상한치를 하향함으로 인하여 이미 하향 이전에 그 상한치를 넘은 이용자에게는 자신의 상한치가 하향되는 피해를 입었고, 이러한 피해가 이용자의 입장에서는 충분히 예상할 수 있는 것이었다고 보기 어려웠다. 이와 관련하여 피신청인이 제공한 보상 역시 상한치 하향으로 인한 능력치 감소를 입은 이용자

에게만 제공된 것은 아니라는 점에서 신청인에 대한 충분한 보상이 이루어 졌다고 보기 어렵다고 하였다.

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

8. 삭제된 아이템 복구 요청

▶ 사건번호 : 2017-03348

▶ 조정방법 : 서면

1. 사건개요

피신청인은 모바일 게임 ○○○○을 서비스하는 회사이고 신청인은 캐릭터명 A와 B로 ○○
○○을 이용하는 자이다.

피신청인은 2002. 11. ‘아이템 교환창을 이용하여 상대와 아이템 교환 시 자신의 인벤토리
에 빈공간이 없으면 인벤토리에 들어오지 못한 아이템들은 땅바닥(필드)에 떨어지므로 주의하
라.’는 공지를 하였다. 피신청인은 2017. 6. 게임 공식 홈페이지를 통해 2017. 7. 오전 10시부
터 12시까지 2시간 동안 시스템 정기점검이 있음을 안내하였다.

신청인이 점검 시작 2분전 캐릭터 A에서 B로 아이템을 옮기던 중 10시에 시작된 점검으로
인하여 5개의 아이템이 필드에 떨어졌다. 점검이 끝난 후에 신청인은 다시 게임에 접속하였는
데 필드에 떨어진 아이템은 모두 없어져 있었다. 신청인은 피신청인에게 이메일과 대면으로 접
촉하여 복구를 요청하였으나 모두 거절당하였다. 이에 신청인은 피신청인에게 소실된 아이템
5개의 복구를 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

소실된 아이템은 모두 최상위 아이템으로 제작에 총 5,000,000원이 소요되었다. 2002. 11.
피신청인은 인벤토리 공간이 부족하면 아이템이 떨어진다는 점만 공지하였지 시스템 점검 후
필드에 떨어진 아이템이 소멸된다는 내용은 어디에도 없다. 또한 점검 10분전 게임 내 메시지
를 통해서 ‘안전한 곳에서 접속을 종료하라’는 안내를 받았지만 아이템 소실에 대한 안내는 없
었다.

시스템 점검이 끝났다면 필드에 떨어진 아이템이 그 자리에 있고 다시 획득할 수 있게 해주
어야 하고, 점검을 진행한다고 하더라도 진행 중이던 거래를 중지시키고 점검 이후에 거래를
끝낼 수 있게 하면 족하는 것이지 필드에 떨어진 아이템을 삭제하는 것은 불합리한 조치이다.

2) 피신청인

서버 정기점검은 매주 동일한 시간에 진행되며 점검 전주에 사전 안내되고, 당일 점검 10분 전에도 게임 내 메시지를 통해 ‘안전한 곳에서 접속을 종료하라’는 메시지를 발송하고 있는데 신청인은 점검 이후에 진행해도 되는 거래를 안내를 무시한 채 점검 시간에 임박하여 진행하였고, 점검이 시행되기 전까지 거래를 종료하지 않았다. ‘안전한 곳에서의 접속종료’의 권장은 점검으로 인해 발생할 수 있는 수백 가지의 문제를 예방하기 위한 안내이다.

필드에 떨어진 아이템은 더 이상 이용자의 계정에 귀속되지 않는다. 따라서 신청인이 아이템을 필드에 떨어뜨린 것은 아이템의 귀속을 포기한 것으로 당사가 보호하지 않는 대상이다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 1,000,000원을 지급한다.

2) 이유

조정부는 아이템이 필드에 떨어지면 삭제된다는 사실은 공지했어야 할 중요 사항이라고 하면서 안전한 곳에서 접속을 종료하라는 공지만으로는 충실한 안내가 있었다고 보기 어렵다고 하였다. 그러나 아이템의 삭제 등 발생할 수 있는 모든 문제점을 예상하여 공지하기는 현실적으로 어렵다는 점도 참작해야 한다고 하였다.

이에 피신청인의 책임을 일정 부분 인정하면서 모두 증빙이 되어있지는 않지만 신청인이 주장하는 소요금액인 5,000,000원 중 20%인 1,000,000원을 지급하는 것이 합당하다고 판단하였다.

4. 조정결과

피신청인이 조정안을 받아들이지 않아 조정이 성립되지 않았다.

II. 영상 부문

1. 미지급 신문 광고대금 지급청구

▶ 사건번호 : 2017-00532

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 신문제작업을 영위하는 회사이고, 피신청인은 컴퓨터, 정보통신 관련 뉴스를 제공하는 회사이다.

피신청인은 신청인이 매일 정기적으로 발행하는 신문에 지면광고를 1, 2차에 나누어 각 15,000,000원에 2년간 게재하였으나, 대금을 지급하지 않았다. 이에 신청인은 미지급대금 30,000,000원을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

신청인은 모든 용역제공의무를 이행하였으므로 청구금액 전부를 지급받아야 한다.

2) 피신청인

1차 기간 게재된 지면광고는 피신청인을 위한 광고임을 인정하며, 이미 양측 담당자가 합의하여 광고비 15,000,000원을 지급하기로 하였다. 그러나 2차 기간 게재된 지면 광고 중 일부는 피신청인만을 위한 광고가 아니었다. 따라서 피신청인에게 15,000,000원 전액을 부담하라고 하는 것은 부당하다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 20,000,000원을 지급하고, 지급이 지연되면 지연손해금을 가산하여 지급한다. 소송비용 및 조정비용은 각자가 부담한다.

2) 이유

조정부는 피신청인이 신청인과 계약서를 작성하지는 않았으나 1차와 2차 광고대금을 각 15,000,000원으로 약정한 사실은 인정한다는 점에서 출발하여 의견 차이를 좁혀나갔다. 1차 광고대금 15,000,000원에 대해서는 양측의 의견이 없었고 2차 광고대금에 대해서는 의견이 갈렸는데, 지면의 비중 등을 고려하여 2차 광고대금을 5,000,000원으로 산정하여 총 20,000,000원의 합의금액을 제시하였다.

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

2. 방송물 제작 관련 불법행위에 의한 손해배상청구

▶ 사건번호 : 2017-01013

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 광고 및 홍보대행업을 영위하는 회사이며, 피신청인은 방송프로그램 제작 및 방송협찬대행업을 하는 회사이다.

2016. 8. 신청인은 ○○○를 판매하는 A판매업체로부터 의뢰받아 평소 알고 지내던 피신청인에게 광고물 제작 2건을 의뢰하였다. 이에 피신청인은 ○○○에 대한 방송물을 제작하여 방송사에 협찬으로 제공하기로 하였다. 피신청인은 A가 원하는 명절연휴 시간대 선점을 위해 대금을 먼저 지급해줄 것을 요청하였고, 이에 신청인은 개인자금으로 피신청인에게 약 45,000,000원을 지급하였다.

그러나 약속한 날짜에 방송물이 송출되지 않았다. A는 신청인에게 손해배상 차원에서 약 11,000,000원 상당의 ○○○를 구입할 것을 요구하였고, 신청인은 이를 구매하였다.

신청인은 피신청인에게 A에게 구매한 ○○○를 피신청인에게 반환하는 조건으로 선지급한 제작지원금 약 45,000,000원과 ○○○구매대금 11,000,000원, 위약벌 4,500,000원을 합해 총 60,500,000원을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인은 방송일 전 방송물에 대한 구성안도 보내지 않았고, 방송예정일에 대하여도 수차례 거짓을 말하였다. 신청인의 의뢰인인 A업체는 해당 방송물이 송출되지 않아 막대한 피해를 입었고, 업계에서 신청인의 명예 또한 심각하게 훼손되었으므로 청구한 60,500,000원을 모두 지급받아야 한다.

2) 피신청인

피신청인은 이 사건 방송협찬대행을 위해 성실하게 노력하였다. 피신청인은 방송예정일 전 촬영구성안을 신청인에게 송부하였으며, 신청인이 방영에 필요한 ○○○ 관련 상세자료를 피신청인에게 회신하기도 하였다.

그럼에도 불구하고 방송물이 송출되지 않은 사유는 방송사의 긴급, 특별편성으로 인한 것이었다. 이와 같이 방송사의 사정으로 프로그램이 방영되지 못할 경우 협찬방송대행사에 책임을 묻지 않는 것이 관행이며, 계약서에도 이러한 면책조항이 있다.

피신청인은 신청인을 기망한 사실이 없으며, 신청인의 주장은 근거 없는 것이다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 40,000,000원을 지급하고, 신청인은 나머지 청구를 포기한다. 위 금액의 지급이 지연되는 경우 연 15%의 지연손해금을 가산하여 지급한다. 신청인과 피신청인 간 TV프로그램 계약 2건은 본 조정일 이후로 합의 해지되었음을 확인한다. 조정내용은 비공개로 하며 조정비용은 각자 부담한다.

2) 이유

조정부는 방송사의 긴급, 특별편성으로 인해 예정된 프로그램이 방영되지 못할 경우 방송 협찬대행계약 상대방에게 책임을 묻지 않는 것이 관행이라지만 명확히 발생한 손해를 신청인이 모두 부담하는 것은 부당하다고 판단하였다. 조정부는 이 점을 고려하여 청구한 금액 중 약 70%인 40,000,000원을 피신청인이 신청인에게 지급하는 조정안을 제시하였다.

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

3. CG 및 FX 제작 계약해제에 따른 원상회복 및 손해배상청구

▶ 사건번호 : 2017-02134

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 방송용 프로그램 기획 및 제작관련 서비스를 제공하는 회사이고, 피신청인은 영화 제작사이다.

신청인과 피신청인은 2016. 8. 영화 ○○○의 CG(Computer Graphic, 컴퓨터그래픽) 및 FX(Special Effects, 특수효과)를 제작하는 용역업무위탁계약을 약 80,000,000원에 체결하였고, 신청인은 계약서의 지불조건에 따라 2016. 9. 약 20,000,000원, 2016. 10. 약 16,000,000원 두 차례에 걸쳐 총 36,000,000원을 피신청인에게 지급하였다.

그런데 2016. 12.경 피신청인이 3차 대금을 청구하자 신청인은 추가 작업을 요청하였고, 피신청인은 3차 대금의 지급과 계약의 변경을 요구하였다. 신청인은 피신청인의 요구를 그대로 수용할 수 없어 피신청인에게 계약사항을 이행할 것을 반복해서 최고하였으나, 양측은 계약사항의 이행과 잔금 지급에 대해서 다투었다.

이에 신청인은 이행지체를 원인으로 한 계약해제 및 기 지급한 금원 36,000,000원의 반환을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

계약의 대금지급에 관하여, 대금지급은 전체 계약의 일정한 비율(1차 25%, 2차 20%, 3차 20%, 4차 35%)을 완성하고 이에 대한 납품 및 신청인이 검수를 마친 때에 지급될 수 있다는 점이 이 사건 계약서에 명시적으로 기재되어 있음에도 불구하고, 피신청인은 갑자기 'CG의 품질을 낮추어 제작할 수 있고 당사는 이를 검수할 수 없다'는 조항 추가 등 계약에 대한 일방적인 변경을 요구하며, 해당 요구를 수용하지 않을 시 더 이상 계약을 이행할 수 없다는 입장을 피력하였다.

신청인은 두 차례 내용증명을 통해 용역 업무를 지속할 의사가 있는지, 신청인이 계약변경을 수용하지 않을 경우 본 계약의 이행을 거절하겠다는 것이 맞는지에 대한 확인을 요청하였으나, 피신청인은 아무런 근거 없이 수개월 동안 계약의 이행을 거절하였다.

피신청인의 이행거절로 인해 CG/FX 제작이 늦어져 영화 ○○○의 전체 제작일정에 차질이 발생하였다. 이로 인해 신청인은 막대한 손해를 입었다.

2) 피신청인

피신청인은 2차 대금을 지급받은 후에도 사건의 계약 내용대로 성실하게 작업을 진행하였고, 2016. 11. 신청인에게 이메일을 통해 작업내역을 보고하며 3차 대금을 청구하였다.

3차 대금을 지급받기로 한 날, 신청인과 피신청인은 신청인의 CG 소스 영상 제공이 지연됨에 따라 계약기간의 연장이 불가피하여 이에 대한 추가 합의서 작성에 대해 논의하였는데, 신청인은 계약기간 연장의 원인이 신청인에게 있음에도 그에 대한 보수를 고려하지 않고 3차 대금 지급시기에 대한 내용도 추가 합의서에 기재할 수 없다고 하였다.

2017. 1. 피신청인이 신청인에게 계약기간 연장에 따른 비용 추가 등 입장을 표명하자 신청인은 마치 피신청인이 계약기간 중 일방적으로 계약변경 요구를 하며 계약이행을 거절한다는 취지의 내용증명을 보내고 이 사건의 소를 제기한 것이다.

피신청인은 계약이행을 거절한 적이 없고, 따라서 신청인은 이 사건의 계약을 해제할 권리가 없으며 계약해제를 원인으로 하는 손해배상청구도 부당하다.

3. 조정회의 결과

피신청인은 현재까지 진행한 결과물 전부를 신청인에게 제공함과 동시에 남은 용역대금을 받지 않고 분쟁을 종결하겠다는 입장이며, 신청인은 피신청인이 진행한 결과물이 거의 없으며 청구한 금액 모두 또는 상당 금액을 반환받아야 조정이 가능하다는 입장이었다.

결과물의 완성도에 대한 양측의 입장차이가 첨예하고 분쟁해결 방안에 대해서도 의견차가 커 조정이 안착되지 않았다.

4. 조정결과

조정이 성립되지 않았다.

4. 자서전 원고 집필계약 원고료 지급청구

▶ 사건번호 : 2017-02892

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 도서 제작 및 출판업을 하는 회사이고, 피신청인은 A회사의 명예이사이다.

2014. 말, 피신청인은 신청인에게 본인의 생애를 다룬 자서전 성격의 도서 집필을 의뢰하였다. 그리고 2015. 6. 신청인이 완성된 최종본을 피신청인에게 전달하였으나 피신청인은 대금을 지급하지 않았다. 이에 신청인은 원고 집필대금 약 16,000,000원을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

신청인은 2015. 1. 피신청인과 원고 집필에 대한 첫 협의 후 수차례 피신청인의 근무지 및 거주지로 방문하여 인터뷰를 진행하고 원고를 집필하였다. 성실하게 모든 집필의무를 이행하였으므로 청구한 금액 전부를 지급받아야 한다.

2) 피신청인

피신청인은 신청인 회사의 대표에게 집필을 의뢰하고자 신청인에게 원고 집필을 의뢰하였으나 실제 집필은 작가 B가 진행하였다. B는 신청인 회사의 다른 업무를 겸하고 있어 주로 주말이나 평일 늦은 밤에 작업을 하는 등 전문작가로서 작업에 전념할 시간이 부족해 보였다.

2015. 5. 경 신청인이 B가 작업한 원고를 보내주며 용역대금의 지급을 요청하였을 때 피신청인은 해당 원고가 출판하기에는 부족한 점이 많아 작업을 지속할 수 없을 것 같다는 의사를 분명히 전달하였다. 그러나 신청인은 막무가내로 집필대금을 독촉하였다.

신청인이 청구한 집필대금은 완성되어 바로 출판할 수 있는 수준의 원고에 대한 비용이다. 신청인에게 어느 정도 대금을 지불할 의사는 있으나 현재 작성된 원고는 완성도가 떨어져 출판을 할 수 없으므로 청구금액 전부를 지급할 수는 없다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 5,000,000원을 2회로 분할하여 지급하고, 위 금원의 지급을 1회라도 지체할 경우 지연손해금을 가산하여 지급한다. 신청인은 피신청인에게 이 사건 집필원고를 활용 가능한 형태로 인도하고, 본 조정일 이후 피신청인이 해당 원고를 출판하거나 활용하는데 이의를 제기하지 아니한다. 조정내용은 비공개로 한다. 조정비용은 각자가 부담한다.

2) 이유

조정부는 피신청인이 주장하는 원고의 완성도는 객관화하기 어려우나 신청인이 원고 집필을 위해 충실하게 작업한 점을 감안하여 피신청인이 신청인에게 일부금액을 지급하고 완성된 원고를 피신청인에게 전달하여 차후 피신청인이 활용할 수 있도록 하는 조정안을 제시하였다.

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

5. 설비 이용수수료 미지급잔금 지급청구

▶ 사건번호 : 2017-04692

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 방송, 영화장비판매 및 임대업, 시네마기기 판매 및 대행업을 주된 업무로 하는 회사이고, 피신청인은 영화제작업, 콘텐츠배급 및 유통업을 하는 회사이다.

신청인과 피신청인은 2015. 1. 극장에 설치된 신청인의 디지털 시네마 시스템을 이용하여 피신청인이 배급하는 영화를 상영하되, 피신청인은 신청인에게 영화 상영건당 VPF(Virtual Print Fee, 설비 이용수수료)를 지급하는 계약을 체결하였다. 계약기간은 계약체결일로부터 1년으로 하되 별다른 합의가 없는 경우 1년씩 자동 갱신되는 것으로 하였다.

피신청인은 2015. 1.부터 2016. 12.까지 12편의 영화를 배급하였고, 이 영화는 신청인의 디지털 시네마 시스템을 통해 상영되었다. 피신청인은 신청인에게 지급해야 할 VPF 수수료 약 30,000,000원 중 9,000,000원만 지급하고 나머지 21,000,000원을 지급하지 않았다. 이에 신청인은 미지급된 VPF 수수료와 지연손해금을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인이 배급한 12편의 영화가 신청인의 디지털 시네마 시스템을 통해 상영되었다는 점이 명확하며, 신청인과 피신청인 사이에 체결된 계약에 따라 피신청인은 신청인에게 미지급한 VPF 수수료를 지급해야한다.

2) 피신청인

신청인은 상영일이 끝나지 않은 영화까지 포함하여 개별 영화에 대한 세금계산서를 모두 같은 날로 한꺼번에 발행하여 피신청인의 채무 부담을 일시적으로 크게 증가시켰다.

신청인과 피신청인은 2015.부터 2016. 4.까지 정상적인 거래관계를 유지해왔는데, 배급영화의 정산이 보통 3~6개월씩 걸리는 관행이 있음에도 이러한 사실을 무시하고 지연손해금까지 청구하는 것은 신청인이 법을 이용하여 손쉽게 채권을 확보하려는 수단으로 보인다.

또한 VPF 수수료는 국내 극장에 디지털 시네마 시스템을 보급하는 과정에서 발생한 구입 및 설치비용을 피신청인 같은 배급사에 전가하면서 발생한 비용으로 이는 불공정계약에 따라 부과된 금액이므로 지급할 수 없다.

3. 조정회의 결과

1차 조정회의에서 피신청인은 계약서 일부 조항에 대한 신청인의 명확한 입장 표명 및 본 계약의 대상이 되는 각 상영관의 VPF 정산에 관련된 현황자료를 요청하였다. 이에 대해 신청인이 자료를 제출하여 2차 회의를 개최하였으나 피신청인 측에서 본 사건 계약이 불공정계약이기 때문에 미지급 대금을 지급할 수 없다는 입장을 고수하였다.

조정부는 피신청인 소송대리인을 통해 피신청인 당사자의 의견을 한 번 더 확인한 후 3차 회의를 진행하기로 하였으나 피신청인 측에서 조정의사가 없음을 표시하여 3차 회의는 개최되지 않았다.

4. 조정결과

조정이 성립되지 않았다.

6. 잡지 광고대금 지급청구

▶ 사건번호 : 2017-05318

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 출판, 광고업을 하는 회사이고, 피신청인은 경영컨설팅업을 하는 회사이다.

신청인은 피신청인으로부터 신청인이 매월 정기적으로 발행하는 잡지 ○○○○에 A식당에 대한 광고 게재를 요청받았다. 신청인은 잡지 ○○○○에 3개월간 A식당의 광고를 게재하였고 광고대금은 건당 약 4,400,000원으로 총 13,200,000원의 광고대금이 발생하였다.

그러나 피신청인은 350,000원만을 지급하였을 뿐 나머지 금원을 지급하지 않았고, 이에 신청인은 미지급 대금 12,850,000원을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

신청인은 계약의무를 성실하게 이행하였으나 피신청인이 대금을 지급하지 않았다. 피신청인에게 신청인이 겪는 어려운 제반사정 등을 이야기하며 수차례 대금 지급을 요청하였으나 피신청인은 이를 지속적으로 회피하였다.

2) 피신청인

신청인이 피신청인의 요청대로 잡지 ○○○○에 총 3회 광고를 게재해준 것은 인정하나, 현재 A식당의 자금수급이 원활하지 않아 결제를 받지 못했고 피신청인 회사도 사정이 좋지 않아 신청인에게 대금을 지급하지 못하고 있다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 12,000,000원을 3회로 분할하여 지급한다. 만약 피신청인이 첫 번째 기일에 금원 지급을 지체하는 경우에는 기한의 이익을 상실하고 미지급 금원에 대하여 지체 발생 다음날부터 다 갚는 날까지 연 15%의 비율로 계산한 지연손해금을 가산하여 지급한다.

신청인은 나머지 청구를 포기하고, 조정내용은 비공개로 한다.

2) 이유

조정부는 피신청인이 신청인에게 미지급 대금을 지급하여야 한다는 점에 대해서 당사자 간 다툼이 없으므로 피신청인이 대금 지급기일을 준수할 것인지에 대한 신청인의 불신을 고려하여 첫 번째 지급기일까지 지급을 지체하는 경우 기한의 이익을 상실하고 15% 지연손해금을 가산하는 조정안을 제시하였다

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

7. 미성년자의 유료 콘텐츠 결제취소 요청

▶ 사건번호 : 2017-04644

▶ 조정방법 : 서면

1. 사건개요

피신청인은 유선방송서비스를 제공하는 회사이고, 신청인은 피신청인이 제공하는 서비스의 이용자이다. 고령인 신청인의 미성년 손주 A(9세)와 B(8세)는 2017. 6.부터 약 2개월간 신청인 명의로 가입된 TV에서 약 800,000원 상당의 유료 콘텐츠를 구매하였다.

신청인의 자녀 C는 대리인으로서 이 사건의 유료 콘텐츠 결제는 인지능력이 없는 미성년자가 한 것이므로 결제취소를 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

결제가 이루어진 시간은 주로 오전시간으로, 신청인과 신청인의 남편 등 성인들은 모두 출근하여 외부에 있었기 때문에 집에 남아있던 미성년 자녀들이 유료콘텐츠를 구입한 것이 확실하다.

가입자인 신청인이 70세가 넘는 고령자임에도 불구하고 피신청인이 신청인에게 TV로 유료 결제가 이루어질 수 있다는 점, 결제를 위한 비밀번호가 단순히 '0000'으로 설정되어있다는 점 등을 안내해주지 않은 것은 피신청인이 부적절한 방법으로 수익을 얻기 위해 방치한 것이며 이는 소비자를 위한 기본적 보호조치를 취하지 않은 것이다.

2) 피신청인

TV를 이용한 유료 콘텐츠 결제 시 필수적으로 비밀번호를 입력하게 되어있으며 구매 시 유의사항에 결제취소는 불가능함이 명시되어있다. 또한 신청인은 다른 여러 월정액 부가서비스 이용자이며 본 사건 결제 이전에도 유료 및 무료 월정액 콘텐츠를 다양하게 이용한 내역이 확인되었다. 그러므로 해당 기간의 결제만 특별히 미성년 자녀들이 가입자 허락 없이 결제를 진행한 것이라고 보기는 어렵다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 약 450,000원을 지급한다. 피신청인은 신청인이 매월 납부할 의무가 있는 유선방송서비스와 기타 이용요금을 면제함으로써 그 범위 내에서 의무의 이행을 갈음할 수 있다. 조정내용은 비공개로 한다.

2) 이유

신청인의 미성년 자녀가 결제한 사실에 대하여는 당사자 간 다툼이 없으나 결제 시 법정대리인의 동의가 있었는지에 대해 양측의 이견이 있었다.

조정부는 TV 유료 콘텐츠를 구매하기 위해서는 반드시 사전에 비밀번호를 입력해야 하고 해당 콘텐츠는 이용 즉시 원물의 반환이 불가능한 속성이 있어 통상적으로 취소나 환불이 허용되지 않는다는 점에 비추어 보았을 때, 설사 신청인 측 대리인의 주장대로 법정대리인의 동의가 없었다고 해도 신청인의 책임이 일부 인정된다고 보았다.

이에 조정부는 결제금액 또는 결제가 취소될 경우 피신청인이 입게 될 피해의 40%에 해당하는 금액을 신청인 측의 책임으로 하고, 나머지 60%에 해당하는 금액을 피신청인이 부담해야 할 부분이라고 보아 피신청인이 신청인에게 결제금액의 60% 정도인 약 450,000원을 환불하는 조정안을 제시하였다.

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

III. 지식정보 부문

1. 공동 강연프로젝트 불이행에 따른 손해배상 신청

▶ 사건번호 : 2017-01379

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 A라는 상호로 금융 관련 온라인 콘텐츠 1인 미디어로 활동하고 있는 자이고, 피신청인은 자산운용사이다. 신청인은 피신청인과 매달 무료 경제 강연프로젝트를 진행하기로 하였다.

신청인은 이 사건 프로젝트와 관련하여 피신청인 회사의 대표이사인 B의 조언을 구하기도 하였고, 신청인과 B는 미팅자리에서 아이디어를 구체화하여 공동으로 강연을 진행하기로 하였던 것이다.

총 2회의 강연 후 피신청인의 직원은 신청인에게 더 이상 강연에 참여하지 말 것을 통보하였고 이에 신청인은 문제 제기하였으나 피신청인은 응하지 않았다. 이에 신청인은 콘텐츠 제작비용과 강연료 약 38,000,000원의 손해배상을 구하는 분쟁조정을 신청하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인과 총 2회의 공동 강연을 진행하였다. 첫 번째 강연 전 신청인은 3회에 걸쳐 자신의 블로그에 신청인과 B가 언급된 안내문을 게재하였고 이 과정을 피신청인에게 보고하기도 하였다. 첫 강연은 100명이 넘는 인원이 참석했고 강의 동영상은 신청인이 운영하는 사이트에 게시되었다. 신청인은 언론 보도에서 첫 강연이 피신청인이 단독으로 주최하는 것으로 신청인의 이름이나 상호는 언급되지 않은 것을 발견하였다.

그리고 신청인은 두 번째 강연을 준비하면서 경제교육 관련 게시물과 홍보 게시물을 블로그에 업로드 하였다. 두 번째 강연은 약 150명이 참석하였고 언론 매체와의 인터뷰도 진행되었다. 그러나 피신청인은 신청인을 배제하고 단독으로 인터뷰를 진행하였으며 그 자리에서 피신청인의 직원은 더 이상 행사에 관여하지 말 것을 통보하였다.

신청인은 보도된 기사에 신청인의 이름이나 상호가 노출되는 것을 원하였으나 피신청인은

이를 거부하였고, 블로그 게시물과 홍보물에 양측의 협업을 명시하였음에도 피신청인은 더 이상의 공동 강연도 거부하였다. 이로 인해 협업이 종료되었으므로 피신청인은 그 동안 신청인이 콘텐츠 작성 등에 기울인 노력에 대한 대가를 손해배상금으로 지급해야 한다.

2) 피신청인

양측은 금전보수 지급에 관하여 약정한 바 없으며, 오히려 신청인도 ‘이름이나 상호의 노출’을 원한다며 그간의 행위가 무보수 약정에 기한 것임을 인정하고 있으므로 피신청인에게 금전 지급 의무가 없다.

신청인의 블로그에 자료의 게시를 요청하지 않았으며 오히려 신청인이 피신청인 회사의 대표이사 B와의 인터뷰 등을 게시하는 등 피신청인의 명성을 이용한 것이다. B는 신청인과 교류하기 시작한 이후로 신청인의 1인 미디어에 게시할 만한 콘텐츠 제작에 도움을 주기위하여 세계의 저명한 인사들과의 인터뷰를 주선하는 등 호의를 제공하였다.

본 프로젝트에서도 장소 섭외와 콘텐츠 준비, 초대강사 섭외 등은 피신청인이 하였고 다만 신청인은 SNS를 통해 모객행위를 하여 자신의 인지도를 높이려고 했을 뿐이다. 오히려 신청인은 자신의 블로그에 B가 제작한 교육 자료와 B가 출연한 동영상상을 게시하였으므로 피신청인에게 그 대가를 지급해야 한다. 신청인은 본 프로젝트를 통하여 인지도 상승의 목적을 달성하지 못하자 무리한 주장을 하고 있는 것이다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 위로금 명목으로 10,000,000원을 지급한다. 신청인이 자신의 블로그에 게시한 교육 자료는 그대로 사용할 수 있으나 재생산, 재활용은 할 수 없다. 신청인은 본 건 강연에서 수행한 역할을 추후 신청인의 사업 소개 자료로 사용할 수 있다.

양 당사자는 이 사건 조정성립일로부터 온라인 및 오프라인 상에서 본 건 조정의 경위와 내용에 대해서 언급이나 게시 등 어떠한 발언도 하지 않으며 일체 공개하지 아니한다.

2) 이유

조정부는 본 프로젝트에 관한 양 당사자의 역할분담이 명확하지 않았고 명시적인 계약서도 작성되지 아니하였으나 본 프로젝트에 신청인이 기여한 바가 인정된다고 보았다.

신청인은 10,000,000원은 자신이 제작한 콘텐츠의 가치에 비하여 적다고 주장하였으나 조정은 이 사건이 소송으로 진행될 경우 계약서가 없어 입증이 어려울 수 있음을 설명하고, 향후 자신이 작성한 게시물을 유지하고 이 사건 프로젝트를 자신의 사업 소개 자료로 활용하는 조건으로 분쟁을 종결할 것을 설득하였다.

피신청인은 대표이사 B의 이름이 이 사건으로 외부에 부정적으로 알려지는 것을 염려하였고, 합의금을 지급할 수는 있으나 그 금원의 성격을 손해배상이라고 명시하는 것에 반대하였다. 이에 조정은 양측과 협의하여 금원의 성격을 위로금으로 표현하고 양측이 비밀유지 의무를 갖는 조정안을 제시하였다.

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

2. 발레파킹 어플리케이션 개발 용역대금 지급청구

▶ 사건번호 : 2017-01663

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

피신청인은 소프트웨어 개발업을 하는 회사로 A백화점으로부터 발레파킹 어플리케이션 개발 용역을 도급받았다. 신청인은 소프트웨어 개발 및 컨설팅을 영위하는 회사로 피신청인으로 부터 이 사건 용역을 하청받았다.

신청인은 2014. 3.부터 본 용역을 수행하면서 2014. 4. 용역 수행대금 약 42,000,000원의 견적서를 피신청인에게 발송하였다. 원청사인 A백화점에서 2014. 5. 데모 어플리케이션의 시연이 진행되었다.

데모 시연일 하루 전 양측은 그 동안 수행한 용역 전시행에 대한 구두합의를 문서화하고자 전시행 합의를 작성하였다. 전시행 합의서에 따르면 신청인이 그간 수행한 부분은 본 계약에 반영하기로 하였다.

그러나 시연 이후 양측 사이에 본 계약은 체결되지 않았고, 신청인은 견적서를 기준으로 그 간 수행한 용역의 대가 약 42,000,000원의 지급을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

전시행 합의서는 이 사건 용역을 수행함에 있어 피신청인과 A백화점의 계약이 지연됨에 따라 사전에 신청인이 수행한 용역에 대한 대금 보전을 위해 작성된 것이다.

그러나 2014. 5. 데모 시연 이후 피신청인과의 계약이 체결되지 못했다. 전시행 합의서에 따르면 '본 계약이 체결되지 않은 경우 피신청인은 신청인에게 신청인이 수행한 사업에 대한 대가를 유사사업의 거래 금액 또는 원가계산금액을 기준으로 지급'하기로 약정하였으므로 피신청인은 용역 수행대금의 전적금액인 약 42,000,000원을 지급하여야 한다.

2) 피신청인

신청인과 본 계약이 체결되지 않았고 전시행 합의서가 작성된 점은 사실이다. 그러나 전시행

합의서는 본 계약의 내용을 확정짓지 못한 상황에서 신청인에 대한 대가의 미지급 위험을 조금이나마 해소하기 위해 작성된 것이지 약 42,000,000원을 지급하기로 한 합의서는 아니다.

무엇보다 신청인은 본 용역의 결과물을 제시하지 못 했다. A백화점에서 시연이 이루어진 것은 2014. 5.이 맞지만 이는 신청인의 요청으로 8일이 미루어진 일정이었다. 더구나 시연 당일 신청인이 준비한 결과물은 아무런 기능이 없는 것이었다.

신청인은 선시행 합의서에 명시된 내용을 하나도 이행하지 않았으나 피신청인은 A백화점과의 계약을 무산시키고 싶지 않았기에 신청인을 믿고 개발을 진행하려 하였다. 그러나 본 계약 체결을 위한 의견 조율 과정에서 신청인이 자의적으로 과다한 액수로 작성한 견적서를 발송하여 무산된 것이다. 오히려 신청인의 불성실한 태도로 A백화점과의 계약이 무산되었으므로 신청인은 피신청인의 재산상 피해를 배상할 책임이 있다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 6,000,000원을 6회로 분할하여 지급한다.

2) 이유

조정부는 선시행 합의서에 구체적인 금액이 명시되어 있지 않아 합의금액을 산정하기 어려웠고 상호 양보를 권유하였다. 피신청인은 이미 A백화점과의 계약이 무산되어 이 사건 용역의 결과물이 불필요 하다는 점, 구현화는 덜 되었으나 결과물의 개발이 어느 정도 이루어진 점을 감안하여 합의금액을 제시하였다.

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

3. 주문형 상품 판매 홈페이지 개발 용역비 지급청구

▶ 사건번호 : 2017-02392

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

피신청인은 주문형 상품을 제작·판매하는 회사로 신청인에게 온라인에서 상품을 판매할 수 있는 사이트의 개발을 의뢰하였다. 피신청인은 신청인에게 2014. 4. 개발 견적서를 송부하였고, 2014. 5. 약 60,000,000원에 개발 용역 계약을 체결하였다.

피신청인은 중도금 38,000,000원을 지급한 뒤, 개발 부실을 이유로 잔금 22,000,000원을 지급하지 않았다. 계약서에 명시되어 있지는 않지만 당연히 포함되는 개발사항인 WMS(Warehouse Management System, 창고 관리 시스템)를 이행하지 않았다는 이유였다. 계약서상 개발완료 시점인 2014. 11.이 지난 시점에도 결과물은 피신청인에게 제공되지 않았다. 신청인은 개발을 중단하고 피신청인에게 잔금 22,000,000원과 추가 개발비용 53,000,000원 총 75,000,000원을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인은 계약체결 후 2014. 5.부터 추가 개발 요청사항을 보내면서 추가 개발비용 없이 진행할 것 요구하였다. 특히 견적서나 계약서에도 없는 WMS 개발을 강요하였다. WMS 시스템은 개발비용이 2,000,000,000~4,000,000,000원이고 피신청인도 이를 알고 있었다. 신청인은 계약을 유지하기 위하여 최소한의 수용범위를 협의하면서 개발을 계속하였다.

2015. 9. 피신청인이 임원들 앞에서 진행한 중간 검수에서 오류나 문제점을 문서로 보내 줄 것을 요청하였지만, 피신청인은 신규개발에 해당하는 기능개선사항들을 요구하였다. 이에 재차 오류 수정사항과 신규개발사항을 구분하여 문서화하여 줄 것을 요청하였으나, 피신청인은 구두 협의면 충분하다며 수용하지 않으면 계약은 파기될 것이라고 하였다.

피신청인의 무리한 요구에 더 이상 계약은 유지되기 어려우므로 계약 상 잔금 22,000,000원과 추가 개발에 사용된 비용 53,000,000원 총 75,000,000원을 청구한다.

2) 피신청인

입찰 당시 피신청인은 신청인을 포함하여 5개의 업체를 대상으로 같은 제안요청서로 브리핑을 하며 견적을 요청하였다. 당시 입찰에 참여했던 업체들은 모두 WMS를 포함한 견적서를 제출하였는데, 신청인만 이번 계약에 WMS가 포함되지 않는다고 주장하는 것은 납득하기 어렵다.

견적을 제출한 여러 업체 중 신청인 회사를 선정하였고, 양측이 함께 피신청인의 거래처로부터 WMS의 설명을 듣고, 신청인은 WMS의 개발방향을 제시하기도 하였다. 계약서에 WMS가 명시되어 있지는 않지만 당연히 전제가 되는 개발사항이고, 금액 조율과정에서 계약금액 60,000,000원 중 WMS 개발비용을 10,000,000원으로 협의하기도 하였다. 그럼에도 신청인은 WMS 구축이 계약의 내용이 아니라고 주장하고 있는 것이다.

신청인이 주장하는 바와 같이 수십억이 소요되는 WMS의 개발을 요구한 것이 아니고 생산된 제품에 바코드를 부착하여 유통과정을 알 수 있는 정도를 요구한 것인데, 다른 업체에 문의한 결과 10,000,000원 선에서 가능한 개발이었다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

신청인은 피신청인에게 현재까지 완성된 결과물을 수정, 변형이 가능한 형태로 명도한다. 이와 동시에 피신청인은 신청인에게 5,000,000원을 지급한다.

2) 이유

조정부는 총 3회의 대면회의를 진행하였다. 개발물이 가시적으로 구현되지는 않았으나 개발은 상당한 정도로 진척된 것으로 보였다. 조정부는 피신청인이 결과물을 제공 받고 비용을 지출하여 개발을 완료하는 동시에, 기존의 결과물을 다른 개발자가 활용하여 개발을 완수하는 것은 어려움이 있으므로 피신청인이 신청인에게 상당부분 감액된 금액인 5,000,000원을 지급하라는 조정안을 제시하였다.

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

4. 홈페이지 디자인 용역대금 지급청구

▶ 사건번호 : 2017-04949

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 웹디자인을 업으로 하는 회사이고 피신청인은 소프트웨어 개발 및 공급업을 하는 회사이다. 피신청인은 신청인에게 홈페이지 디자인 용역 2건을 약 50,000,000원에 의뢰하였다. 양측은 계약을 체결하였고, 신청인은 결과물을 피신청인에게 제공하였으나 약 10,000,000원만을 지급 받았다.

신청인은 잔금의 지급을 요구하였으나 피신청인은 지급하지 않았다. 이에 신청인은 미지급 대금 약 40,000,000을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

계약체결 후 바로 용역을 수행하여 결과물을 납품하였다. 납품 과정에서 피신청인 담당자의 접수절차도 통과하였고 해당 기록들은 이메일로 보유하고 있다.

제공한 결과물은 파일 단위로 보았을 때 21페이지에 불과하지만 모두 확장자 .psd 파일로 하나의 파일 안에 수많은 작업물들이 포함되어 있기 때문에 계약금액은 과하지 않다. 또한 홈페이지 제작을 의뢰한 원청은 제출한 결과물로 홈페이지를 운영하고 있을 정도로 결과물에는 아무 문제가 없는데도 피신청인은 잔금을 지급하지 않고 있다.

다만 피신청인의 주장대로 피신청인 측 직원이 사용인감의 위조 또는 임의로 사용하여 계약을 체결하였거나, 결과물에 문제가 있어 프리랜서 디자이너에게 추가로 지급한 금액과 그 결과물이 확인된다면 피신청인의 사정을 고려하여 청구금액 전액을 주장하지는 않을 예정이다.

2) 피신청인

피신청인 회사 대표이사는 이 사건 계약서를 소송이 제기된 후 처음 확인했다. 과거 퇴사한 직원 A가 내부 보고없이 임의로 체결한 계약이었다. 프로젝트를 많이 수행하는 회사라 구두로 보고되는 사안도 많다. 그러나 이 사건 계약서에는 통상 사용하는 법인인감이 아닌 사용인감이

사용되었다. 인감은 모두 대표이사가 관리하지만 사용인감은 계약서 날인에는 사용하지 않아 직원들이 요청하면 별 다른 확인 없이 사용을 허락하고 있다.

퇴사한 직원 A가 어떠한 목적으로 계약을 체결하였는지는 모르지만 신청인이 제출한 이메일 발송 등의 자료를 보면 대부분 피신청인 회사 내부에서 발송한 기록이 표시된 자료들이다. 신청인이 어떠한 경로로 저 자료들을 입수했는지는 확인이 필요하고, 퇴사한 A직원을 상대로 사문서 위조 및 배임 등 형사고소를 진행할 예정이다.

대표이사가 인지하지 못하고 체결한 계약이라 할지라도 합리적인 금액이라면 계약을 추인하고 대금을 지급하려고 했지만 총 21페이지의 홈페이지 디자인에 50,000,000원을 요구하는 것은 과하다고 판단하여 적정 수준인 10,000,000원을 지급한 것이다. 더구나 신청인이 제공한 결과물의 양이 적고 품질도 부실하여 프리랜서 디자이너에게 금원을 지급하고 추가 작업을 해야 했다.

3. 조정회의 결과

총 2회의 대면 조정회의를 진행하였는데 이 사건 계약서의 진위여부에 대하여 양측이 첨예하게 다투었다. 피신청인은 법인인감이 날인된 다른 계약서를 조정부에 제출하며 사용인감이 사용된 이 사건 계약서는 대표이사가 알 수 없었다고 하였다.

또한 결과물의 활용도에 대해서도 양측은 이견을 좁히지 못했다. 신청인은 구동까지 가능한 디자인이라고 주장한 반면 피신청인은 활용이 매우 어려워 프리랜서 디자이너에게 추가비용을 지급하여 디자인을 의뢰해야 할 만큼 부실한 결과물이라는 입장을 고수했다.

위와 같은 사유로 조정안이 작성되지 않았다.

4. 조정결과

조정이 성립되지 않았다.

5. 소프트웨어 공급계약 해제에 따른 계약금 반환청구

▶ 사건번호 : 2017-02963

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 소프트웨어 개발 및 컨설팅 업무 등을 하는 회사이고, 피신청인은 소프트웨어 개발자이다. 양측은 신청인이 피신청인에게 매월 일정액을 지급하는 방식으로 소프트웨어 개발계약을 2016. 5. 체결하였다.

개발을 약정한 소프트웨어는 피신청인이 계약 이전부터 개발 중인 것이었고, 계약에 의하면 2016. 10.말까지 미완성 부분의 개발을 완료하기로 하였다.

신청인은 피신청인에게 약 67,000,000원을 지급하였으나 개발 상황에 대하여 2회 보고를 받았을 뿐 결과물을 제공받지 못하였다. 신청인은 계약의 해제를 통보하고 기지급한 약 67,000,000원의 반환을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

신청인은 2015. 11. 경 피신청인에게 찾아와 “개발 중인 소프트웨어를 5개월 정도 추가 개발하면 출시가 가능하다”고 하여 피신청인을 믿고 이 사건 계약을 체결하였다. 피신청인에게 계약대로 급여의 방식으로 매월 5,000,000원을 지급하였으나 개발의무를 이행하지 않았다.

피신청인은 애초부터 불가능한 개발일정을 신청인에게 제안하고 추후에도 개발 작업을 하지 않았던 것으로 판단된다. 나중에 전문가들에게 문의한 결과 이 사건 소프트웨어는 특수 수준 인력 5명이 2년 동안 개발해야 완성이 가능한 것이었다.

피신청인에게 설계문서를 건내줄 것을 지속적으로 요구하였으나 2016. 10. 피신청인은 설계문서가 없다고 하였다. 소프트웨어의 개발을 위해 필수적인 설계문서가 존재하지 않았다는 점을 볼 때 피신청인이 신청인을 기망하였다는 것과 이 사건 계약을 이행할 의사도 없었고 계약 이후 2016. 10.까지 소프트웨어 개발이 이루어지지 않았다는 점이 명백히 확인되었다고 볼 수 있다.

또한, 피신청인은 개발 상황을 매주 보고하기로 하였으나 2회 중간결과보고를 하였을 뿐이었고 소프트웨어의 원본을 인도하지도 않았다.

위와 같은 피신청인의 채무불이행으로 손해를 입게 되었으므로 피신청인에게 지급한 대금 약 67,000,000원을 반환 받아야 한다.

2) 피신청인

이 사건 계약체결 경위는 신청인의 주장과 같다. 그러나 소프트웨어 개발은 피신청인 혼자서 진행하는 것이 아니었고, 피신청인 측 개발자들과 신청인이 고용하기로 한 9~12년 고급 수준 경력의 인력이 함께 개발하기로 하였다. 그러나 신청인은 자금 사정을 이유로 인력 채용을 미루었고, 이후 3개월 계약직을 채용할 것이라고 하였으나 이마저도 2016. 12.까지 이행하지 않았다.

개발인력의 부족으로 인한 어려움을 계속 건의하였으나 신청인이 받아들이지 않아 2016. 11. 경 그간 지급받은 금액을 반환하고 계약을 해제하겠다는 의사를 전달하였으나 신청인이 곧 인력 채용 의사를 전달해와 계약을 유지하기로 하였다. 그러나 인력은 채용되지 않았고, 2016 12.에는 아무런 언급도 없이 월 지급액도 입금하지 않아 계약이 파기되기에 이른 것이다.

또한 신청인이 설계문서를 요구한 것은 맞으나 이를 열람하기 위해서는 별도의 소프트웨어를 설치해야 한다고 말해주었음에도 신청인이 설치도 하지 않고 지속적으로 설계문서를 요청한 것이다.

3. 조정회의 결과

대면회의에서 개발 기간 중 피신청인이 신청인과 전화 등으로 접촉은 하였던 것으로 보이나 이를 주기적인 보고로 볼 수 있는지에 대하여 양측의 의견이 갈렸다.

조정부는 피신청인이 신청인에게 그간 개발한 산출물을 제공하고, 이를 바탕으로 피신청인이 직·간접적으로 소프트웨어 개발을 완수하는 방안을 제시하였으나 양측이 모두 서로 신뢰할 수 없다는 이유로 반대하였다. 피신청인이 신청인에게 일정 금액을 지급하는 방안도 제시하였으나 합의금액에 대해 양측의 의견 차이가 컸다.

위와 같은 사유로 조정안이 작성되지 않았다.

4. 조정결과

조정이 성립되지 않았다.

6. 음식점 추천 어플리케이션 개발 미완으로 인한 손해배상청구

▶ 사건번호 : 2017-05025

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 음식 배달, 예약, 리뷰 등 다양한 음식 관련 서비스 데이터를 분석하여 고객에게 음식점을 추천하는 플랫폼을 개발하여 창업한 회사이다. 이 서비스를 고도화하는 프로젝트가 국고 지원사업에 선정되었고 프로젝트 진행을 위해 피신청인과 2017. 2. 15,000,000원에 계약을 체결하였다. 계약에 따르면 피신청인은 총 6명이 2017. 3.까지 모바일 웹을, 2017. 5.까지 같은 내용의 어플리케이션을 제작하여야 한다.

신청인은 피신청인에게 계약금을 지급하였으나 양측은 어플리케이션의 구동과 오류 시정 여부에 대하여 다투었다. 그러던 중 신청인은 계약의 해제를 통보하고 계약금 15,000,000원과 결과물을 납품하려던 거래처와 거래를 성사시키지 못한 것에 대한 손해배상금 약 200,000,000원을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인은 과업수행계획서의 개발일정을 전혀 지키지 않은 채 신청인과 상의 없이 개발인력을 2명으로 축소하고, 개발을 빠르게 진행한다는 명목으로 과업수행계획서 상 필수 기능(팔로우, 팔로잉, 리뷰등록, 디자인 등)을 빼줄 것을 요청하는 등 처음부터 불성실한 태도를 보였다.

뿐만 아니라 제작된 모바일 웹을 2017. 3. 검수한 결과 완성물로 볼 수 없을 정도로 전혀 구동이 되지 않아 2017. 4. 피신청인에게 오류내역을 정리하여 전달하였다. 그러자 피신청인은 일단 대금을 지급 받는다면 오류를 모두 시정하여 개발을 완료하겠다고 확인하였다. 대금을 모두 지급하였음에도 아무런 진전이 없었고, 시정을 요청하였지만 현재까지도 제대로 구현되지 않고 있다. 정확한 사실 확인을 위하여 전문가에게 검수를 의뢰하였고 그 결과 대부분의 기능이 작동되지 않음을 확인할 수 있었다.

또한 피신청인의 채무불이행으로 인하여 거래처와 거래를 성사시키지 못하여 투자처를 잃었고 이로 인해 약 200,000,000원의 경제적 피해를 입었다. 따라서 피신청인은 계약금 15,000,000원과 예정된 투자금 200,000,000원의 손해를 배상하여야 한다.

2) 피신청인

신청인은 국가로부터 이 사건 프로젝트를 위하여 약 40,000,000원을 지원받았고, 지원받은 금액은 이 사건 프로젝트에 사용되어야 한다. 그러나 신청인은 국가와 맺은 계약과 다른 계약을 하여 그보다 훨씬 낮은 금액인 15,000,000원으로 피신청인과 용역 계약을 체결하였고, 임의로 작성되고 서명도 되지 않은 계약서를 근거로 교통비 등 실비와 환급금 2,500,000원을 요구하여 12,500,000원을 지급받았다.

신청인은 국고 지원사업을 진행하고 있었기 때문에 보고할 결과물이 필요했고, 이에 따라 당초 신청인은 2017. 3.까지 모바일 웹과 어플리케이션을 제작하여 줄 것을 요청하였으나 개발 일정상 도저히 불가능하여 2017. 3.까지 모바일 웹을, 2017. 5.까지 초기 형태의 어플리케이션을 제작하기로 계약서를 작성하였던 것이다. 웹과 어플리케이션은 보통 동시에 개발되기 때문에 2017. 3.은 국가와 계약을 맺은 신청인의 편의를 위한 날짜일 뿐 실질적으로는 2017. 5.까지 웹과 어플리케이션을 제작하기로 하였다. 어플리케이션을 제작하기 위해서는 추가 비용이 필요했으나 신청인은 추가금 없이 환급금을 돌려준다면 이로 충당할 것을 요구했다.

그리고 신청인은 개발인력을 2명으로 축소하였다고 주장한다. 그러나 원래 개발인력이 2명인 것은 신청인도 알고 있었고, 다만 국가 지원사업의 지원요건 상 더 많은 인력을 기재해야 한다고 하여 계약서에만 추가 인력을 기재한 것이다.

나아가 신청인은 결과물에 대하여 검수를 진행할 때 자신의 단말기에 문제가 있음에도 협조하지 않았고, 신청인이 주장하는 예정된 투자금은 피신청인이 예상할 수 없는 특별손해에 해당 하는 것으로 피신청인이 고려해야 할 사항은 아니다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 13,000,000원을 지급한다. 신청인과 피신청인은 본 건 개발용역과 관련한 어떠한 명목의 민사소송, 형사소송, 관련 제소나 신고, 기타 법적 절차에 관한 모든 권리를 포기한다.

2) 이유

양측은 계약의 범위와 환급금의 성격 및 반환 여부에 대해서 다투었다. 조정부는 신청인 측의 투자유치 계획에 구체적인 면이 있으나 법원에서 손해로 인정받기는 어려울 것이라고 판

단하였다. 그리고 신청인은 국가와의 계약을 유지하기 어려워 더 이상 결과물이 필요하지 않았고, 피신청인은 결과물을 응용하여 다른 개발을 하고자 했다. 이에 피신청인이 신청인에게 13,000,000원을 지급하는 조정안을 제시하였다.

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

7. 전자지급결제 소프트웨어 개발 용역비 지급청구

▶ 사건번호 : 2017-05178

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 소프트웨어 개발을 하는 회사이며, 피신청인은 전자지급결제 대행업을 하는 회사이다. 양측은 2015. 10. NFC(Near Field Communication, 근거리 무선 통신) 간편결제 API(Application Programming Interface, 응용프로그램 프로그래밍 인터페이스) 및 데모 개발계약을 체결하였다. 신청인은 결과물을 2015. 12.까지 납품하기로 하였으며, 피신청인이 7일 내에 이를 검수하고 최종적으로 인도받기로 하였다. 계약금액은 총 33,000,000원으로 계약체결 시 16,500,000원을 신청인에게 지불하였다.

신청인은 납기일보다 3일이 늦게 검수를 요청하였고, 결과적으로 최종검수의 확정은 이루어지지 못했다. 그 사이 2016. 1.에도 최종검수를 요청한 사실이 있다.

신청인은 잔금 16,500,000원의 지급을 청구하는 소를 2016. 3. 제기하였고, 법원은 피신청인이 신청인에게 16,500,000원을 지급하라는 판결을 2017. 8.에 하였다. 이에 피신청인은 항소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

신청인은 계약기간 내 검수용 결과물을 제출하고 디자인의 확정 후 최종 결과물을 제출하려고 하였으나 피신청인은 세 차례의 확정 요구에도 응하지 않았다. 결과물 제출이 납기일보다 3일 늦은 이유는 피신청인 직원 간 업무 인수인계 과정에서 착오가 생겨 요구사항의 전달이 늦었기 때문이다.

피신청인은 2016. 1. 이메일로 어떠한 계약상의 근거도 제시하지 아니한 채 계약의 유지를 포기한다고 일방적으로 통보하였고, 사유를 문의하자 ‘사업진행계획 차질’을 사유로 한 계약해지통보서를 발송하였다.

이에 신청인은 ‘사업진행계획 차질’은 계약해지 사유에 해당하지 않으므로 해지통보의 적법성에 대한 재검토와 늦어도 2016. 1. 말까지 디자인을 확정하여 최종 검수를 진행할 것을 요구하였다. 그러나 피신청인은 아무런 대답이 없었다.

디자인 확정을 제외하고 기술적인 부분에서는 모든 개발이 완료되었기에 피신청인은 잔금 16,500,000원을 지불하여야 한다.

2) 피신청인

신청인은 디자인만 확정되면 최종 결과물을 제출할 수 있다고 주장하지만 세 번에 거친 최종 검수용 결과물을 보면 기술적인 부분은 차치하더라도 요구사항이 반영되지 못한 상태이다. 신청인이 주장하는 디자인의 확정은 기술적인 부분의 개발이 완료되면 언제든지 가능한 사항이다.

신청인에게 이 사건 소프트웨어를 개발할 능력이 없다고 판단하여 16,500,000원을 포기하면서까지 계약의 해지를 통보하였다. 이미 다른 개발업체와 계약을 체결하는 등 금전적·시간적으로 막심한 손해를 입은 상태이다.

신청인에게 계약해지 통보 전에 결과물을 시연해 줄 것을 요청했으나, 이에 응하지 않았다. 따라서 잔금을 지급할 의무도 없다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 5,000,000원을 지급한다.

2) 이유

계약서 상 검수 조항에 디자인의 검수가 주요하게 명시되어 있어 기술적인 부분보다 디자인의 개발이 더 중요하게 읽힐 소지가 있었다.

1심에서 신청인이 전부 승소하여 합의금액을 큰 폭으로 조율하기는 어려웠다. 그러나 조정부는 피신청인의 강력한 소송 진행 의지와 소송에 소모되는 비용과 시간을 고려하여 합리적인 금액으로 합의할 것을 권고하였다. 양측 모두 소송대리인은 선임하지 않은 상황이라 변호사 선임료에 대한 안내도 있었다.

이와 같은 사정들을 고려하여 조정부는 분쟁의 종결차원에서 신청인의 승소 금액을 감액하여 지급하는 조정안을 제시하였다.

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

IV. 만화·캐릭터 등 부문

1. 연예인 전속계약 부존재 확인 청구

▶ 사건번호 : 2017-05428

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

피신청인은 연예매니지먼트 사업을 하는 회사이고, 신청인은 2017. 2. 피신청인과 전속계약을 맺은 가수이다.

신청인은 피신청인 회사 대표 A가 신청인에게 보인 집착적인 행동으로 인해 전속계약관계를 지속하기 어렵다고 판단하여 2017. 5. 피신청인에게 계약해지를 요청하였다. 그러나 피신청인은 신청인의 계약해지 요청은 계약 부당파기이며 신청인에게 60,000,000원의 손해배상을 청구하고 3년간 연예활동을 금지 시킬 것이라는 답변을 하였다.

이에 신청인은 전속계약 부존재 확인 및 신청인이 받은 정신적 고통에 대한 손해배상금 50,000,000원을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

A는 신청인에게 사진을 보내달라고 하는 등 사생활 및 인격권을 침해할 우려가 있는 행위를 수시로 하며, 정상적인 기획사 대표와 소속연예인 간의 관계를 넘는 집착을 보였다. A의 태도는 매우 노골적이어서 신청인은 피신청인 회사의 직원들로부터 A와 사귀는지에 관한 질문을 받기도 하였다.

신청인은 A의 집착으로 인한 스트레스와 A의 기분에 따라 좌우되는 등 일관성 없는 매니지먼트, 장래에 대한 불안감 등의 사유로 수면장애 증세가 심해져 정신과 치료를 시작하였다. 이와 같은 사유로 더 이상 전속계약을 지속할 수 없어 계약해지를 요청한 것이다.

나아가 계약 상 신청인이 가수로서 성장하기 위한 교육비용은 피신청인이 부담해야 하는데도 피신청인은 근거 없이 60,000,000원의 손해배상을 주장하고 있다.

2) 피신청인

A가 신청인에게 사진을 보내달라고 한 것은 소속사 대표로서 신청인의 성형수술 경과를 확인하기 위한 것이며, 신청인과 A가 메시지를 주고받은 것은 신청인이 A와의 친근한 관계를 유지하려 노력하는 모습이 기특하여 이를 받아준 것이다.

신청인의 문제제기 이후, A는 매출을 내지 못하는 신청인과 이 사건 계약을 체결하여 회사에 금전적인 손해를 끼친 책임을 지고 2017. 5. 대표이사직에서 물러났고, 그 이후 신청인과의 접촉은 전혀 없는 상태이다. A가 신청인에게 접근하는 것을 계약 위반사항이라고 본다고 하더라도 계약서에 따르면 신청인은 위반사항의 시정을 먼저 요구하여 14일의 유예기간을 주고, 그럼에도 시정이 되지 않을 경우 계약의 해지를 통보할 수 있는데 그러한 절차를 밟지도 않았다.

전속계약 체결 이후 피신청인이 신청인을 위해 다방면으로 지속적인 투자를 해온 반면 신청인이 피신청인을 위해 올린 매출은 전혀 없는 상황에서 신청인이 피신청인의 매니지먼트 방식이 마음에 들지 않는다는 이유로 일방적으로 계약을 해지하고자 하는 것은 수용할 수 없다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

신청인이 피신청인에게 25,000,000원을 3회 분할하여 지급한다. 신청인과 피신청인 간의 전속계약은 본 조정성립일 이후로 합의해지 되었음을 확인한다. 신청인이 단 1회라도 금원의 지급을 지체하는 경우 신청인과 피신청인 간 전속계약은 그대로 유지됨을 확인한다. 양 당사자는 비밀유지의무를 진다. 조정비용은 각자 부담한다.

2) 이유

전속계약을 지속하기 어렵다는 점에 관하여는 당사자 간에 다툼이 없었다. 그러나 피신청인은 매출이 전혀 발생하지 않았다는 이유로 계약서 상 신청인에 대한 교육비용은 피신청인의 부담으로 한다는 조항에도 불구하고 강사료, 연습실 사용료, 성형수술비 등 신청인에게 투자한 비용을 돌려받아야 한다는 입장이었다.

조정부는 신청인이 계약 위반사항에 따른 시정요구를 하지 않고 곧바로 계약해지를 통보한 점, 피신청인의 의도는 확인하기 어려우나 결과적으로 계약 위반사항이 시정된 점, 통상 판례에 따르면 전속 계약해지 시 연예인이 일정금원을 지급한다는 점을 설명하고 신청인이 피신청인에게 합의금을 지급함과 동시에 더 이상 전속계약이 존재하지 않음을 확인하는 조정안을 제시하였다.

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

2. 공연 티켓 선급금 대여계약 위반에 따른 대금 반환청구

▶ 사건번호 : 2017-02087

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 음반 기획, 제작, 유통업체이자 온라인에서 공연티켓을 판매하는 통신판매업자이고, 피신청인 A는 행사기획 및 공연이벤트 행사업무대행을 하는 공연기획사이며, 피신청인 B는 가수 C의 소속사이다.

2016. 8. 신청인은 피신청인 A와 가수 C의 콘서트 티켓 판매대행권 설정 및 선급금 대여 계약을 체결하였고 피신청인 B는 이 사건 계약 위반시 손해배상책임을 연대보증하였다. 계약에 따라 신청인은 피신청인 A에게 선급금 700,000,000원을 대여하고, 가수 C의 콘서트 티켓을 국내 독점판매 할 수 있는 판매대행권을 부여받았다.

그런데 가수 C의 2016 연말 콘서트를 앞두고 2016. 11.부터 온라인 티켓판매사이트 ○○○에서 티켓이 판매되었다. 이에 신청인은 독점판매대행약정 위반을 이유로 피신청인들에게 선급금 700,000,000원 반환 및 위약벌 및 이에 대한 지연손해금을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

신청인은 계약에 따라 공연 선급금을 지급하였으나, 피신청인 A가 일방적으로 독점판매대행 계약을 위반한 것이다. 따라서 피신청인들은 연대하여 청구한 금액 전부를 지급하여야 한다.

2) 피신청인

피신청인 A는 피신청인 B로부터 일방적으로 공연라이선스 양도계약을 해지 당하여 신청인과의 계약을 이행하지 못한 것이므로 신청인과 계약을 이행하지 못한 것에 귀책사유가 없다.

피신청인 B는 피신청인 A와 신청인의 업무 미숙으로 공연라이선스 양도계약이 해지된 것이므로 신청인에게 손해배상금을 지급할 의무는 없다. 다만 A에게 손해배상 의무가 있다면 실손해금에 대한 배상책임이 있을 뿐 위약벌에 대한 배상책임은 없다.

또한 신청인은 위약벌에 대한 지연손해금도 청구하고 있는데 피신청인 A와 B는 신청인과 위약벌에 대한 지연손해금을 약정한 바가 없다.

3. 조정회의 결과

피신청인들이 금원을 지급하여야 한다는 점에 관하여는 이견이 없었다. 그러나 피신청인들이 부담할 총 금액에 대해 양측 사이에 이견이 있었다. 신청인은 연말 콘서트 정산서만을 기준으로 손해액을 산정하였는데 피신청인들은 통상 연말 콘서트의 매출이 가장 크기 때문에 연말 정산서만으로 손해액을 산정하는 것은 불합리하다고 지적하였다.

또한 피신청인 사이에 공연라이센스 양도 계약해지의 원인 및 적법성에 다툼이 있어 피신청인들간 분담률에 대하여도 둘 사이에 이견이 있었다. 3회에 걸쳐 대면 조정회의를 진행하였으나 합의금액을 도출하기 어려워 조정안이 작성되지 않았다.

4. 조정결과

조정이 성립되지 않았다.

3. 시나리오 저작권 확인 청구

▶ 사건번호 : 2017-00607

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

피신청인은 A회사, B회사와 컨소시엄을 구성하여 ○○○○○○○라는 명칭의 국가지원과제를 수행하였다. 신청인은 2016. 6.부터 2016. 12.까지 A회사에 근무하며 이 과제의 담당PM 및 전시, 기술감독 역할을 수행한 자이다.

신청인은 과제 수행 중 시나리오 작성에 핵심적인 기여를 하였으나 어떠한 보상도 받지 못하였다고 주장하며 시나리오 창작자로서 저작권을 인정하라는 취지의 분쟁조정을 신청하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인과 A회사, B회사는 2016. 5. ○○○○○○○ 국가지원과제를 수행하는 내용의 협약을 체결하였다. 이행과정에서 피신청인은 작가C를 고용하여 시나리오를 작성토록 하였으나 내용이 재미가 없어 공연에 적합하지 않았고, 신청인이 창작한 새로운 이야기를 시놉시스로 활용하게 되었다. 신청인이 작성한 시놉시스에 C가 대사를 붙였지만 그 대사 또한 신청인이 다시 수정하여 시나리오가 완성되었고, 이를 바탕으로 모든 영상과 공연, 게임 등이 개발되었다. 시나리오의 창작과 이를 활용한 각종 콘텐츠 개발에도 불구하고 어떠한 보상도 지급받지 못하였으므로 저작권 인정을 요청한다.

2) 피신청인

시나리오 작업은 신청인 포함 5명의 참여인원이 각자 아이디어를 내고 수정의견을 공유하며 진행된 것으로 신청인은 공유된 아이디어를 취합하였다. 이는 A회사에서 급여를 받는 신청인 업무의 일환으로, 통상적으로 업무를 통해 얻은 결과물은 업무상 저작물에 해당한다. 해당 업무에 참여한 컨소시엄 인원 어느 누구도 신청인이 시나리오를 창작하였다고 생각하지 않는다. 만약 신청인이 시나리오에 대한 정당한 권리가 있었다면 작업초기에 피신청인과 정상적인 시나리오 계약을 체결했어야 한다. 신청인의 의도는 공동 작업을 통해 얻은 결과물을 개인의 금전적 이익을 취하는데 이용하려는 것이다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 3,000,000원을 지급한다. 신청인은 본 조정성립일 이후로 ○○○○ ○○○의 공연 및 게임 시나리오 등 지식재산권 일체에 대한 권리를 주장하지 아니하며, 본 건과 관련한 어떠한 명목의 민·형사소송, 관련 제소나 신고, 기타 법적 절차를 제기하지 않는다. 조정내용은 비공개로 한다.

2) 이유

신청인도 이 사건 시나리오의 제작과정에서 자신의 노력과 창작성이 투입되었다고 주장하면서도 저작권을 인정받기가 어렵다는 것에 대해서 조정부와 의견을 같이 하였다. 따라서 저작권을 인정받거나 발생할 수익을 배분받기보다 일정 금원을 지급받기를 원했다. 조정부도 시나리오의 저작권은 한 쪽에 귀속시키고 신청인이 일정 금원을 지급받는 것이 향후 추가적인 분쟁을 예방할 수 있는 합의안이라고 의견을 제시하였다. 피신청인도 금원을 지급할 의무는 없다고 생각하나 분쟁의 종결 차원에서 신청인에게 금원을 지급할 의사가 있다고 하여 피신청인이 신청인에게 3,000,000원을 지급하는 조정안을 제시하였다.

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

4. 연예인 전속계약 위반에 따른 손해배상청구

▶ 사건번호 : 2017-04026

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 연예매니지먼트 사업을 영위하는 회사이고, 피신청인은 신청인과 전속계약을 체결한 가수이다.

계약서에 따르면 피신청인은 신청인의 사전승인 없이 스스로 또는 제3자를 통하여 출연교섭을 하거나 연예활동을 할 수 없다. 그런데 피신청인은 2015년부터 신청인에게 알리지 않은 채 임의로 출연교섭을 하여 연예활동을 하며, 그에 대한 대가도 피신청인이 직접 수령하여 일부만 소속사에 지급하는 행위를 지속하였다. 이에 신청인은 피신청인에게 전속계약 위반에 대한 손해배상금 약 200,000,000원을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

2017. 3. 피신청인에게 임의로 진행한 행사 내역을 밝히고 정확히 정산하라는 취지의 내용 증명우편을 발송하였으나 피신청인은 어떠한 답변도 하지 않았다. 이에 신청인은 피신청인에게 전속계약의 해지를 통지하였고, 이 통지가 피신청인에게 송달된 다음날 해당 전속계약은 적법하게 해지된 것이다.

그럼에도 피신청인은 계약이 유지되고 있다고 주장하며 출연료 정산 등 계약의무 이행을 요구하고 있다. 피신청인의 계약 위반을 이유로 계약이 해지된 것이므로 잔여 계약기간 위약벌의 일부인 200,000,000원의 손해배상을 청구한다.

2) 피신청인

피신청인은 신청인과 이 사건 전속계약 체결 후 신청인이 섭외한 연예활동 스케줄을 충실히 수행하였으며, 연예활동과 관련하여 피신청인에게 직접적으로 연락이 오는 경우 이 사실을 모두 신청인에게 고지 후 협의하여 연예활동을 하였고, 이에 따라 발생한 대가를 모두 정산하였다. 피신청인은 전속계약을 위반한 사실이 없기 때문에 손해배상의무도 없다.

3. 조정회의 결과

피신청인은 출연한 행사들을 모두 기억하지 못했고, 세금 원천징수 문제로 신청인의 계좌가 아닌 자신의 계좌로 출연료를 지급받은 사실이 있지만 수익을 독점하는 계약위반 행위는 한 적이 없다고 주장하였다. 그러면서도 일정 금원을 지급하고 합의하여 사건을 종결할 의사를 가지고 있었다.

이에 조정부가 구체적인 합의금액을 조율하였으나 양측의 기억 소실과 자료 미비로 합의금액을 산출하기 어려웠고 양측의 입장차이도 커 조정안이 작성되지 않았다.

4. 조정결과

조정이 성립되지 않았다.

5. 무대조명장비 임대료 지급청구

▶ 사건번호 : 2017-05520

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 무대조명장비를 임대 및 설치하는 업자이고, 피신청인 A, B는 각각 뮤지컬 제작, 공연업을 하는 회사이며, 피신청인 C는 피신청인 A, B회사의 대표이다.

2014. 중순 신청인과 A회사는 조명장비 임대 및 설치계약을 체결하였다. 신청인은 A회사의 뮤지컬 ○○○의 공연에 필요한 조명장비를 임대 및 설치해주는 등 용역의무를 다하였으나, A회사는 대금을 지급하지 않았다.

이후 신청인은 A회사의 대표인 C가 운영하는 다른 회사인 B회사에도 조명장비 임대 및 설치 용역을 제공하였는데 대금지급은 계속 지체되었다.

B회사가 A회사와 B회사의 채무를 합산한 금액 약 80,000,000원을 2016. 5.부터 2017. 7.까지 매월 분할하여 상환하기로 약정하기도 하였으나 대금은 지급되지 않았다. 이에 신청인은 피신청인들에게 미지급 대금 80,000,000원을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

신청인이 1차, 2차 용역계약에 따른 용역제공의무를 다하였음에도 A회사와 B회사는 차일피일 대금의 지급을 미뤘었다. 신청인이 계속해서 대금지급을 요청하자 C가 용역대금의 지급을 연대보증하는 금전소비대차계약을 작성하기도 하였다.

2) 피신청인

피신청인들은 신청인이 모든 용역을 제공한 점에 대해 인정한다. 다만, 2014. 6. 1차 용역계약 대금지급을 약속한 금전소비대차계약을 작성한 이후 2016. 5.까지 신청인에게 계약서 상 금액의 85%이상을 상환하였고, 이 시기에 작업을 추가로 수주하는 등 거래를 이어가며 채무상환을 위한 노력을 지속하였다. 조정을 통해 지급금액 및 지급방법의 합의가 이루어지길 바란다.

3. 조정회의 결과

피신청인 C가 A, B회사의 모든 채무를 상환할 의지는 있었으나 자금사정이 어려운 상태였고 공연예술계에서 소송으로 대금을 청구하는 것은 아주 드물다는 설명도 덧붙였다. 그러면서도 신청인이 제출한 A, B회사와의 거래내역은 다른 거래와 혼재되어 있어 채무액에 대한 다툼도 있었다.

이에 조정부는 마찬가지로 자금사정이 어려운 신청인을 위해 1차 조정회의에서 피신청인이 신청인에게 일정금원을 우선 지급하고 추가적으로 금원을 분할 지급하는 방식의 조정안을 제시하였다. 당사자들이 숙고 후 2차 조정회의를 진행할 예정이었는데 신청인은 이미 법원을 통해 피신청인들의 다른 채권을 가압류한 상태라 합의금액을 감액할 것을 설득하기 어려웠고 의견 차이로 2차 회의가 개최되지 않았다.

4. 조정결과

조정이 성립되지 않았다.

6. 사진 및 기사 무단사용에 따른 손해배상청구

▶ 사건번호 : 2017-00877

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 온·오프라인 뉴스 및 잡지를 발행하는 회사이고, 피신청인은 개인 블로그를 운영하는 자이다.

신청인이 발행하는 결혼준비 관련 잡지 및 온라인 사이트에는 결혼준비에 관련된 많은 모델 사진과 그에 대한 해설 및 기사가 게재되어 있었는데, 피신청인은 약 1개월간 자신이 운영하는 인터넷 블로그에 신청인 회사 저작물인 사진 및 이에 대한 해설과 기사글 전부 또는 일부를 무단으로 전재하여 사용하였다. 이에 신청인은 피신청인에게 손해배상금을 청구하는 소를 제기하였고 원심에서 피신청인이 신청인에게 48,000,000원을 지급하라는 판결을 받았으나 피신청인이 항소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인이 무단으로 사용한 사진들은 모두 신청인 회사가 직접 제작한 세트장에서 신청인이 고용한 모델, 포토그래퍼와 웨딩드레스, 소품 등 많은 비용을 투입하여 제작한 것으로 온라인에서 장당 1,500,000원에 판매되고 있는 상업사진들이며, 이에 대한 해설 및 기사 역시 신청인이 원고료를 지불하는 전문 작가가 작성한 것이다. 따라서 사진 및 그에 대한 해설과 기사 모두 신청인에게 저작권이 있는 저작물이다. 피신청인은 이러한 저작물들을 무단 도용한 것이다.

피신청인의 저작물 도용행위는 명백히 신청인의 복제권, 전송권, 배포권, 나아가 동일성 유지권을 침해하는 행위이다.

2) 피신청인

피신청인은 당시 운영하던 개인 블로그에 이 사건의 사진을 게시하며 각 사진의 출처가 신청인임을 명확히 표시하였음은 물론 각 사진에는 신청인이 발행하는 전문잡지의 로고가 표시되어 있었다. 피신청인의 블로그를 방문하는 사람들은 사진 및 저작물의 소유 및 저작권이 신청

인에게 있고, 피신청인은 단순히 정보를 공유하는 차원에서 이 사진을 게시한 것임을 쉽게 알 수 있었으며, 게시물로 인하여 신청인 회사의 홍보에도 도움이 될 것이라고 생각하였다.

또한 피신청인의 블로그는 방문자가 하루 30명 미만으로 어떠한 상업적인 목적도 없이 운영했던 것이기 때문에 피신청인이 해당 게시물을 게시한 약 1개월의 기간 동안 신청인이 입은 피해는 거의 없을 것으로 보인다. 그러므로 신청인의 손해배상 청구금액은 지나치게 과도하다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 4,800,000원을 지급한다. 양 당사자는 비밀유지의무를 진다. 신청인은 나머지 청구를 포기하고 조정비용은 각자 부담한다.

2) 이유

조정부는 피신청인이 신청인의 동의 없이 신청인의 저작물을 이용하면서도 저작물의 출처를 명확히 한 점, 저작물을 게시한 목적이 상업적 목적이 아닌 점, 이로 인해 신청인이 실제 손해를 입었는지에 관한 입증자료가 부족한 점 등을 감안하여 합의금액을 제시하였다.

나아가 원심에서 신청인도 피신청인 외 4인에 대하여는 소송으로 청구한 금액의 1/10을 지급하라는 판결을 받았는데 피신청인은 소에 대응하지 않아 청구액 전부를 지급하라는 판결을 받은 것으로 보이고, 다른 피고들과 마찬가지로 신청인에게 청구한 금액의 1/10을 지급받기 원하며 이 금액은 손해의 보전 보다는 신청인의 저작물이 무단으로 사용되는 것을 예방하기 위한 조치라고 하였다.

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

7. 시나리오 집필계약 위반으로 인한 부당이득반환청구

▶ 사건번호 : 2017-03188

▶ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 방송프로그램 제작, 문화콘텐츠 제작 및 개발을 목적으로 하는 회사이고, 피신청인 A, B는 영화 시나리오 작가이다.

2013. 4. 피신청인들이 신청인에게 영화 2편의 시나리오를 납품하기로 하는 계약을 체결하였다. 그러나 신청인은 피신청인들이 제공한 초고의 작품성이 너무 낮은 수준이며 수년전에 개봉된 영화와 줄거리가 매우 유사하다며, 피신청인들과의 계약을 해지하고 기지급한 금원을 반환 받으려 하였으나 피신청인들이 더 좋은 작품을 제공할 것을 약속하였다. 이에 2013. 12. 신청인과 피신청인들은 1차 계약내용을 바탕으로 피신청인들이 신청인에게 2015. 4.까지 시나리오 2편을 제공하고 기본보수는 이미 지급한 15,000,000원으로 같음하는 내용의 2차 계약서를 작성하였으나, 신청인은 피신청인들이 계약의무를 이행하지 않았다고 주장하였다.

신청인은 피신청인들의 귀책사유가 원인이 되어 용역계약이 해제되었으므로 피신청인들에게 부당이득반환 및 손해배상으로 약 320,000,000원을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

신청인은 지속적으로 피신청인들에게 계약을 이행할 것을 독촉하였으나 피신청인들은 계약의무를 성실하게 이행하지 않았다. 또한 피신청인들은 신청인 몰래 다른 회사와 계약하여 그 회사를 위한 작품 활동을 하였는데 이는 독점 집필의무를 위반한 것이고 더 이상 피신청인들과 계약을 유지하는 것은 무의미한 것으로 보인다. 그러므로 이미 지급된 작가료 270,000,000원과 프로듀서와 감독비 45,000,000원 등 약 320,000,000원을 지급받아야 한다.

2) 피신청인

1차 계약 이후 신청인에게 제공된 초고는 당시 신청인 회사와 계약한 감독, 프로듀서와 함께 각색을 진행하기도 하였는데 만약 신청인 말대로 작품성이 낮아 진행할 수 없는 시나리오였

다면 각색단계까지 진행이 되지 않았을 것이다. 또한 2차 계약 후 새로운 시나리오를 집필하여 신청인과 약 1년 6개월 간 각색을 진행하였다. 작품 수준이 낮았다면 2차 계약 후 각색 작업을 진행하지도 않았을 것이다.

또한 계약기간 동안 신청인이 소개한 프로듀서와 감독이 4번이나 변경되었는데, 매번 새로운 시나리오를 요구하여 극본 작업의 진행과 흐름이 단절됨에도 피신청인들은 계약의 의무를 이행하기 위해 약 3년 간 성실하게 작업해왔다. 또한 신청인은 독점 집필의무 위반을 주장하는데 다른 회사에 제공한 것은 각색 수준이고, 계약서에 독점 집필의무가 명시되어 있지도 않다.

3. 조정회의 결과

양측이 시나리오를 주고받은 이메일 내역은 있었으나 피신청인들이 계약사항을 이행하였는지 여부에 대하여 양측 입장차이가 크고, 조정부는 피신청인들이 계약사항을 이행하지 않은 부분이 있다고 하더라도 청구금액의 근거가 지나치게 광범위하다는 입장이었다. 피신청인들은 조정으로 사건을 종결할 의사가 있었으나 신청인 회사 대표가 조정의사가 없다는 의사를 표하여 조정이 안이 작성되지 않았다.

4. 조정결과

조정이 성립되지 않았다.

제5편

부록

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



I. 콘텐츠분쟁조정위원회 활동 소개

1. 이용자 보호를 위한 사전 분쟁예방

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

그러나 전통적인 분쟁해결제도인 재판을 통한 소송에는 많은 경제적·시간적 비용이 소요되기 때문에 분쟁해결 비용이 콘텐츠 거래액보다 많이 소요되는 사례가 대부분인 콘텐츠 이용 피해의 경우 소송을 통한 해결에는 현실상 어려움이 있다. 따라서 콘텐츠 이용자 피해 구제책은 사후 구제뿐만 아니라 사전 예방이 필수적이다. 이에 조정위원회는 콘텐츠분쟁이 발생하기 전에 분쟁이 일어나지 않도록 콘텐츠 민원상담 창구운영, 콘텐츠이용자보호지침 준수 실태조사, 콘텐츠 이용피해 실태조사, 콘텐츠 분쟁예방 캠페인 사업을 통해 콘텐츠 이용자의 권익을 보호하고 있다.

(1) 콘텐츠 민원상담 창구 운영

조정위원회는 급증하는 콘텐츠 이용 민원을 신속하고 전문적으로 처리하기 위해 콘텐츠 이용보호와 관련한 전문 상담원을 배치하여 전화, 온라인, 방문 등을 통한 상담 창구(상담전화 1588-2594)를 운영하고 있다. 2017년 총 상담 건수는 5,688건으로 2016년 4,699건 대비 21% 증가했다.

| 표1 | 연도별 콘텐츠 민원상담 현황(2013~2017년)

(단위: 건)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	누적 건수
건수	6,430	5,174	4,089	4,699	5,688건	26,080

| 표2 | 2017년 월별, 장르별 상담 현황

(단위: 건)

구분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
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
만화· 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		536	527	435	432	499	451	646	559	407	348	415	433	5,688

| 표3 | 2017년 피해유형별 상담 현황

(단위: 건)

	게임	음악	영화	애니 메이션	방송	광고	지식 정보	콘텐츠 솔루션	만화	캐릭터	공연	출판	비 콘텐츠	합계
허위, 과장광고	149	0	1	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	157
콘텐츠 및 서비스하자	471	6	1	2	2	0	16	0	0	1	0	0	2	501
기술적 보호조치 미비	236	0	1	0	1	0	5	0	0	0	0	0	7	250
사용자의 이용제한	580	1	0	0	0	0	15	3	0	0	0	0	0	599
부당한 요금청구	28	32	2	0	10	0	28	5	0	0	0	0	14	119
미성년자 결제	704	6	1	3	3	0	4	0	0	0	0	0	3	724
아이템/캐쉬 거래이용 피해	446	2	0	0	1	0	7	0	0	0	0	0	0	456
결제취소, 해지, 해제	873	36	11	2	16	4	85	22	2	2	0	0	30	1,083
콘텐츠 제작, 계약 미이행	6	1	1	0	0	4	25	16	0	0	1	0	2	56
약관 운영정책	378	8	3	1	6	0	22	8	1	1	0	0	13	441
정보제공 요청 등	660	9	2	1	6	5	90	13	1	1	0	1	312	1,101
기타	25	6	0	0	0	0	8	1	0	1	0	0	160	201
합계	4,556	107	23	9	45	13	312	68	4	6	1	1	543	5,688

출처: 한국콘텐츠진흥원(2017)

(2) 콘텐츠이용자보호지침 준수 실태조사

문화체육관광부는 2012년 3월 26일 콘텐츠 사업자들이 불공정한 약관과 서비스를 제공하여 이용자가 피해를 입는 일이 없도록 「콘텐츠이용자보호지침」을 제정해 고시하였다. 2015년 3월 개정이 이루어졌고 2018년에도 개정이 진행될 예정이다. 이 지침에 따르면 콘텐츠 사업자는 콘텐츠를 판매할 때 이용자를 보호하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 과오금의 환불, 콘텐츠 이용계약의 해제·해지의 권리, 콘텐츠 결함 등으로 발생하는 이용자의 피해에 대한 보상 등의 내용이 포함된 약관을 마련하여 이용자에게 알려야 하며, 그가 사용하는 약관이 이용자보호지침의 내용보다 이용자에게 불리한 경우 이용자보호지침과 다르게 정한 약관의 내용을 이용자가 알기 쉽게 표시하거나 고지하여야 한다.

한국콘텐츠진흥원은 「콘텐츠산업진흥법」 제26조 제1항 제2호 및 제28조를 근거로 이용자보호지침의 준수 실태조사(과거 ‘콘텐츠사업자 이용약관 모니터링’)를 2011년부터 실시하고 있다. 조사에 앞서 콘텐츠사업자들을 대상으로 콘텐츠이용자보호지침을 반영한 약관을 사용할 수 있도록 유도하고, 콘텐츠이용자 권익 보호에 대한 컨설팅을 진행한다. 이를 통해 이용자의 피해를 사전에 예방하고 신뢰할 수 있는 이용 환경을 조성하여 콘텐츠산업의 건전한 발전을 도모하고자 한다.

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

2016년도에 기존 2012~2015년 시행되던 ‘콘텐츠이용자보호지침 준수 모니터링’에서 ‘콘텐츠이용자보호지침 준수 실태조사’로 명칭을 변경한 이유는 콘텐츠 사업자들의 이용자 보호에 대해 보다 심층적이고 신뢰도 높은 조사를 추진하기 위해서다. 조사내용의 경우 기존 방식은 이용약관의 콘텐츠이용자보호지침 항목별 준수여부를 집계하였으나 2016년부터 이용약관의 콘텐츠이용자보호지침 반영 정도의 지수(등급)화로 조사의 정확성을 제고하였다. 또한 조사의 체계화 및 신뢰성 향상을 위하여 표본설계 및 조사결과 도출 방식에 변화된 방식을 도입했다.

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 신뢰성을 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 66.4 점을 기록했다. 평가항목별 평가점수를 살펴보면 ‘콘텐츠결합 보상’에 대한 항목이 가장 낮은 수준을 나타냈고, 다음으로 ‘과오납금’ 관련 항목이 낮은 평가점수를 나타내어 해당 항목들의 약관 반영이 여타 항목들보다 미흡한 것으로 나타났다.

콘텐츠이용자보호지침 및 이용약관 관리에 대한 사업자의 의견과 콘텐츠 이용피해 및 불만에 관한 이용자의 의견을 참고하여 현실에 맞게 개선해나가야 할 것으로 보인다.

| 표4 | 2016년도 콘텐츠이용자보호지침 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
	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
Ⅳ. 분쟁해결 방법 및 절차	4-1) 약관에 "분쟁조정기관에 의한 분쟁 조정 관련 사항" 명시 여부 (6)	제27조
	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
Ⅴ. 그 밖에 콘텐츠를 거래할 때 이용자 보호를 위해 필요한 사항	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

2016년도 실태조사 결과를 바탕으로 음악서비스, 정보서비스, 온라인게임, 영상서비스, 이 러닝 5개 분야에서 콘텐츠 이용자보호지침을 준수한 우수기업 8개 업체를 선정하여 우수기업 전자스티커를 수여했다.

2017년에는 미흡업체 13개 사에 대해서 계도와 컨설팅을 통한 사후관리를 진행하였는데 1개 업체는 이용약관의 개선이 완료되었고, 나머지 12개 업체 중 1개 업체는 폐업하였다. 11개 업체에 대하여도 모니터링을 지속해나갈 예정이다.

(3) 콘텐츠 이용피해 실태조사

콘텐츠이용자보호지침 준수 실태조사와 함께 2016년부터 일반인 대상의 콘텐츠 이용피해의 현황을 조사하고 있다. 이 조사에서 국내 콘텐츠 이용자의 이용 피해율 산정을 위해 지역·성·연령

별 인구비례로 배분하여 사전조사를 실시하고, 그 결과를 토대로 본 조사 800명에 대한 표본배분을 실시하여 설문조사를 진행하였다. 표본오차는 95% 신뢰수준에서 3.46%p 범위다. 조사 결과, 게임은 전체 응답자 중 36%가 피해를 입은 적이 있다고 답했으며 음악(34%), 영화(29%), 만화(17%), 광고(16%), 방송(16%) 순으로 나타났다. 최근 1년 이내 경험한 콘텐츠 이용피해 사례(중복응답)를 보면 ‘콘텐츠 및 서비스 하자·제공 중단’이 36%로 가장 많았고, ‘허위·과장 광고’(35%), ‘부당한 요금 청구’(20%), ‘결제 취소·해지 및 아이템 이용’(20%) 등이 뒤를 이었다. 또한, 이용자와 사업자를 대상으로 심층 인터뷰와 전문가 간담회를 별도 실시하여 실태조사 결과의 질적 분석을 강화하여 이용환경 개선과제를 도출하였다.

(4) 콘텐츠 분쟁예방 캠페인

조정위원회는 콘텐츠 이용자 보호 사업의 일환으로 콘텐츠 분쟁예방 캠페인을 추진하고 있다. 2016년에는 조정위원회 민원상담 중 게임 장르가 전체 민원의 80%인 것을 감안하여 게임콘텐츠 분쟁으로 한정하여 진행되었으며, 두 번에 걸쳐 캠페인을 개최했다. 게임업체 넷마블과 <즐거운 게임 이용 캠페인>, 게임업체 라이엇게임즈와 <게임 매너 스토리 공모전>을 캠페인명으로 정하고 각각 게임이용 준수사항 O·X 퀴즈참여와 게임매너 스토리 공모를 통해 “건강한 게임 이용 문화 정착을 위해 게임 태도의 중요성을 인지하자.”라는 메시지를 전달했다.

올바른 게임이용방법 홍보를 위해 캠페인 영상을 제작하여 서울, 대전, 광주, 부산 지하철 차량 내 1개월 간 영상광고 송출을 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.

2017년에는 부산 벡스코에서 개최된 ‘2017넥스트콘텐츠페어’에서 콘텐츠분쟁의 사전예방을 위해 ‘찾아가는 분쟁조정위원회’ 부스를 운영하여 콘텐츠의 건전한 거래 및 유통질서 확립과 이용자 보호를 위한 안내홍보물을 제작하여 배포하였다. 특히 콘텐츠분쟁사건과 관련하여 콘텐츠분쟁 조정위원회 조사관과의 일대일 상담을 진행하였고 콘텐츠분쟁조정사례집 배포를 통해 콘텐츠 이용 시 주요피해 사례를 널리 알려 이용자의 추가 피해가 발생하는 것을 방지하고자 노력하였다. 이 행사에는 134개의 기업이 참가하였고 조정위원회는 참가기업을 대상으로 분쟁 관련 상담을 진행하였다.



(5) 콘텐츠이용자보호 상담사례집 발간

콘텐츠 관련 분쟁을 예방하기 위해 2017년 진행한 상담사례를 모아 「2018 콘텐츠분쟁조정 이용자보호 상담사례집」을 발간하였다. 사례집에는 유형 및 장르별 상담현황과 접수된 상담 중 대표적인 사례를 관련법령에 대한 설명과 함께 수록하였다. 게임, 음악, 영상, 이러닝 등 분야 별로 나눠 계정정지, 허위과장광고, 미성년자 결제, 콘텐츠 및 서비스 하자, 청약철회 등 항목 별로 실제 상담사례를 다뤘다.

2. 콘텐츠분쟁 해결지원

국내 콘텐츠 산업의 규모가 해마다 증가하고 있으며 스마트 기기와 통신환경 등 정보통신기술의 개발로 더욱 콘텐츠의 이용과 거래가 보다 다양해지고 확대됨에 따라 콘텐츠 서비스 관련

분쟁이 급증하게 되었다. 이에 문화콘텐츠 분야의 공정한 거래환경을 조성하고, 산업의 신뢰성 및 진흥을 도모하기 위하여 전문적이고 신속한 분쟁해결 서비스를 제공하는 콘텐츠 분쟁 전담 해결기구 설치의 필요성이 제기되었다.

콘텐츠분쟁조정위원회는 「콘텐츠산업진흥법」 제29조에 따라 설치된 콘텐츠 분쟁 해결을 위한 전문 조정 기구이며, 법조계, 학계, 콘텐츠산업계 및 이용자 보호 단체의 추천 등을 거쳐 문화체육부 장관이 위촉한 30명의 위원으로 구성되어 있다. 2011년 제1기 조정위원회가 출범하였고, 2014년 제2기, 2017년 제3기 조정위원회가 출범하였다. 제3기 조정위원회는 법조계 16명, 콘텐츠산업계 8명, 학계 4명, 이용자 단체 2명이 위원으로 활동하고 있으며 백윤재 변호사(법무법인 율촌)가 위원장을 맡고 있다.

| 표5 | 역대 조정위원회 현황

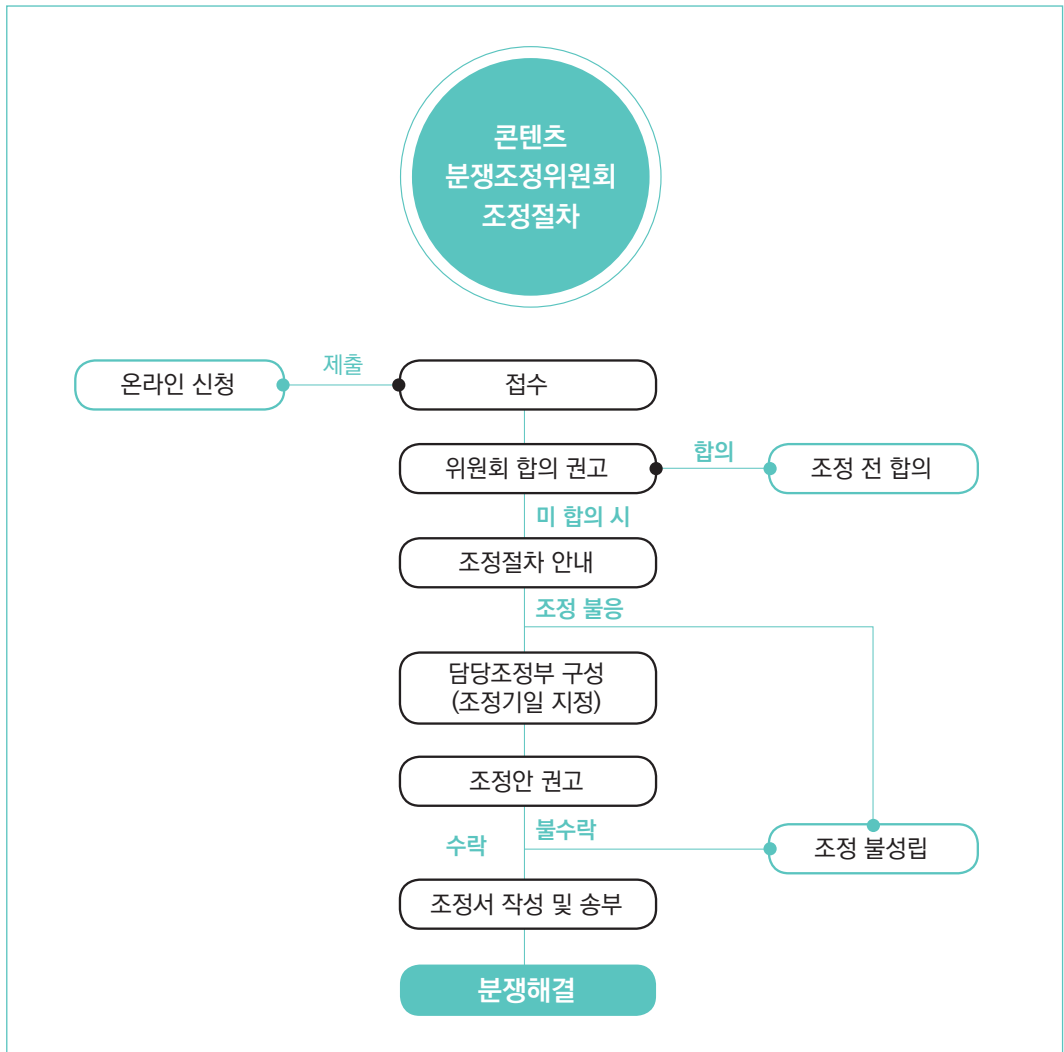
(단위 : 명)

	법조계	학계	콘텐츠 전문	이용자 보호	합계
1기 (2011.4.5.~2014.4.14.)	9	7	3	1	20
2기 (2014.4.15.~2017.4.14.)	12	3	13	2	30
3기 (2017.4.15.~2020.1.14.)	16	4	8	2	30

조정위원회는 콘텐츠 사업자 간, 콘텐츠 사업자와 이용자 간, 콘텐츠 이용자 간의 콘텐츠 거래 및 이용에 관한 분쟁을 관할하는 조정기구로 국민 누구나 조정위원회의 조정제도를 이용할 수 있다. 조정절차에서 양 당사자가 조정안을 수락할 경우 발급되는 조정서는 확정판결과 동일한 효력을 지닌다.

조정위원회는 분쟁조정신청이 접수되면 조정위원회에서 당사자 간 원만한 합의를 유도하며, 당사자 간 동의가 있으면 조정회의에 회부하여 조정신청을 받은 날부터 60일 이내에 조정안을 작성하여 당사자에게 제시한다. 조정위원회 사무국에서는 분쟁에 대한 상담, 조정절차 안내, 조정신청 접수 및 통보, 조정회의 지원, 조정서 작성 및 송달 등 조정 전반에 대한 지원을 하고 있으며, 온라인 상담 및 조정신청을 위해 홈페이지(www.kcdrc.kr)를 운영하고 있다.

| 그림3 | 조정위원회 분쟁조정절차



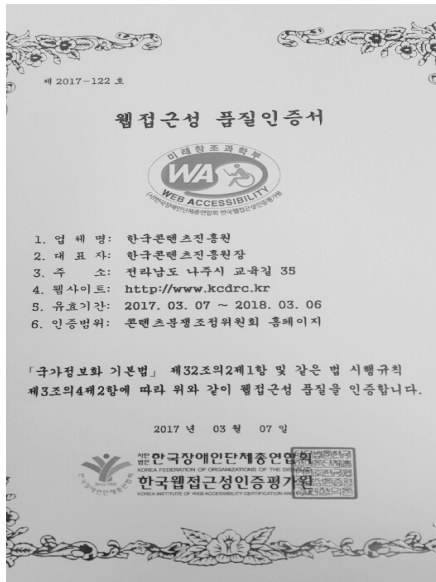
(1) 조정위원회 역량강화 및 조정절차 개선

2017년 조정위원회는 내부 역량을 강화하고 조정절차를 개선하기 위해 아래와 같은 활동을 진행하였다. 먼저, 조정사례공유워크숍을 개최하여(2월, 6월) 위원들에게 콘텐츠산업동향을 소개하고 주요 조정사례 현황을 공유하였고, 조정 커뮤니케이션 기법 등을 소개하였다. 이 워크숍은 조정위원회 위원들이 방송 및 음악 콘텐츠 등의 콘텐츠산업 동향을 습득하고, 콘텐츠 조정의 전문성 향상을 위한 것으로 해마다 1회 이상 진행하고 있다. 분과위원회별 산업동향 및 주요 분쟁 이슈 공유를 통해 조정위원회의 전문성을 제고하고 원활한 조정기능 유지를 위하여

분과위원회를 4회 개최하였다(11월, 12월). 분과위원회에서 주요 분쟁사례의 조정 가이드라인을 도출하는 성과도 있었다. 또한 상사중재원과 언론중재위원회에서 진행하는 ADR(대안적분쟁해결제도) 관련 직무교육에 사무국 조사관들을 참가하게 하여 조정실무의 질을 제고하고 있다(4월).

둘째, 조정규정을 개정하여 조정신청인들의 개인정보 수집 항목의 간소화, 조정위원의 직무 윤리 검증절차를 제도화하였다(2월). 또한 콘텐츠 분쟁조정절차의 흠결을 보완하는 등 현행 콘텐츠산업진흥법 개정(안) 관련 연구를 진행하였다. 이 연구에서 콘텐츠 중재를 도입하는 내용을 포함한 콘텐츠산업진흥법 개정(안), 조정규정 개정(안) 등이 제시되었다(2월). 콘텐츠분쟁 판례 조사 연구도 진행되었는데 이 연구의 목적은 조정위원회에서 접수·해결되는 분쟁 외에 법원에 소송이 제기되어 해결되는 콘텐츠분쟁의 현황 및 내용을 파악하고, 법원에서 이관 받아 처리하고 있는 사건 중 조정위원회에서 조정을 시도하였던 사건의 결과를 파악하여 조정위원회 내부 전문성을 강화하기 위한 것이었다. 판결로서 가치가 높은 대법원 판결과 최근 자주 발생하는 콘텐츠 분쟁 이슈를 위주로 게임, 음악, 방송, 애니메이션 등 다양한 분야를 다루어 조정위원회의 조정 역량을 강화하였고, 산업 종사자들이 참고할 만한 법률의 내용 및 소송절차들에 대한 설명도 이해하기 쉽게 수록하였다(18년 1월). 10월에는 개정된 전자상거래법과 전자상거래등에서의 소비자보호지침, 공정거래위원회 소비자분쟁해결기준과 공정거래위원회의 온라인게임 표준약관 등을 검토하여 콘텐츠 이용자 보호지침 개정안 연구가 착수되었으며 2018년 중에 문화체육관광부가 고시할 예정이다. 12월에는 문화산업 분야에서 공정과 상생을 해치는 거래·제작 관행에 대하여 법률적 대응방안을 제시하고자 문화산업 분야의 공정상생에 관한 연구가 착수되었다.

셋째, 조정위원회가 온라인 상담 및 조정신청 등을 위해 운영하고 있는 홈페이지(www.kcdrc.kr)의 기능을 개선하였다. 모바일을 통한 콘텐츠분쟁조정 시스템을 도입하는 등의 기능 개선으로 웹접근성 품질인증을 획득(17년 3월)하였다. 이로서 분쟁조정을 원하는 당사자들은 보다 쉽게 모바일을 통하여 분쟁조정신청이 가능하게 되었다.



| 그림4 | 웹접근성 품질인증서 |



| 그림5 | 모바일 화면 구성

(2) 콘텐츠분쟁해결 관련 정보공유 및 대내외 협력채널 운영 · 구축

조정위원회는 2017년 콘텐츠 관련 분쟁해결방안을 공유하기 위해 아래와 같은 활동을 진행하였다. 첫째, 2017년 12월 설명회를 시작으로 ‘제6회 모의 콘텐츠분쟁조정 경연대회’를 진행하였다. 이 행사는 콘텐츠 분야 예비 법조인을 양성하고, 다양한 콘텐츠 분쟁사안을 찾아내고 정보를 공유하는 행사로 12개 팀이 접수하여 전문연수를 수료한 8개 팀(75명)이 경연을 펼쳤다(18년 2월). 이 대회에서 우수 팀으로 3개 팀이 선정되었는데 대상을 수상한 단국대학교 팀은 VR게임 콘텐츠의 스키장 코스 도용에 따른 손해배상 청구를 주제로 다루었다.

| 표6 | 2017년 모의 콘텐츠분쟁조정 경연대회 시상내역

대상(문화체육관광부 장관상)	단국대학교
최우수상(한국콘텐츠진흥원장상)	송실대학교
우수상(콘텐츠분쟁조정위원장상)	서울대학교

둘째, 조정위원회는 ‘글로벌 콘텐츠 시장에서의 IP분쟁과 해결방안’이라는 주제로 콘텐츠 분쟁조정 국제포럼을 개최하였다(11월). 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 산업 관련자 등 150여명

이 참석하였다.

셋째, 조정위원회는 국내 콘텐츠 관련 분쟁의 해결을 지원하기 위해 서울중앙지방법원, 서울 서부지방법원, 서울남부지방법원, 서울고등법원, 수원지방법원, 국민권익위원회 등 다양한 외부 기관과 협력관계를 구축하고 있다. 특히 2016년 10월에 서울고등법원의 항소심 콘텐츠 조정사건을 이관받아 처리하는 업무협약을 체결하였는데, 이는 서울고등법원이 최초로 항소심 사건을 외부 조정연계기관에서 처리하도록 시도한 것이다. 또한 2016년 11월에는 수원지방법원의 외부 연계기관으로 지정되어 경기권역의 콘텐츠 조정사건을 이관 받아 처리하였다. 판교 지역에 있는 한국콘텐츠진흥원 판교분원에서 조정회의를 진행하여 콘텐츠 기업들이 많이 분포한 경기권역 콘텐츠 분쟁해결에 기여하도록 하고 있다. 2017년에는 공공기관협업과제로서 한국소비자원 1372소비자상담센터의 민원 665건을 이관받아 상담하였고, 법원에서 이관된 사건 71건, 국민권익위원회가 운영하는 국민신문고에서 이관된 사건 1,496건, 공정거래위원회에서 이관된 사건 25건을 처리하였다.

| 표7 | 2017년 외부 기구 협력 이행실적

- 공공기관협업과제 : 콘텐츠분야 온라인 전자상거래 피해상담 665건 제공
 - * 1372소비자상담센터(한국소비자원) 이관 상담
- 서울중앙·남부·서부지방법원, 서울고등법원, 수원지방법원에서 이관한 분쟁조정: 71건 처리
- 국민신문고(국민권익위원회)에서 이관한 분쟁조정: 1,496건 처리
- 공정거래위원회에서 이관한 분쟁조정: 25건 처리

3. 전망

조정위원회는 2017년 한 해 동안 콘텐츠 분쟁의 예방과 사후 해결을 지원하는 다양한 활동을 진행하였다. 6월에는 조정절차 종결 사유 정비와 조정회의 절차 정비를 골자로 하는 콘텐츠 분쟁 조정규정 개정안이 전원회의에서 통과되어 7월 1일부터 시행되었다. 또한 콘텐츠산업 진흥법에 규정된 조정절차를 개선하기 위하여 콘텐츠산업진흥법 개정안 연구(2월)와 문화산업 분야의 공정상생에 관한 연구(12월 착수)를 진행하였다. 이러한 시도가 좋은 결실을 맺기 위해서는 개선안의 내용으로 입법지원활동이 이루어지고 관련 후속 법령과 조정규정을 개정하는 노력이 지속되어야 할 것이다.

콘텐츠 분쟁사건과 관련해서는 우선 B2B 사건이 132건으로 전체 5,468건의 2%를 차지하고 있는 것으로 나타났으며, B2B 사건은 2011년 14건, 2012년 26건, 2013년 126건, 2014

년 153건, 2015년 185건, 2016년 199건, 2017년 132건으로 증가하는 추세를 보이고 있다. 이와 같이 콘텐츠사업자 간 분쟁사건이 늘고 있는 것은 법원과의 업무협력관계 구축 결과라고 할 수 있는데, 법원 연계 조정 사건도 중요하지만 조정위원회에 직접 조정을 신청하는 B2B 사건이 증가할 수 있도록 다양한 콘텐츠 분야에 지속적으로 홍보해야 할 것이다. 또한 분쟁가액이 큰 사건에 대해서는 조정 외에 '중재'에 따른 해결방식을 선호하는 당사자들도 있기 때문에 새로운 ADR 기법인 '중재'의 도입을 적극 검토할 필요성이 있다.

콘텐츠 분쟁사건 중 가장 큰 비중을 차지하고 있는 게임분야(4,772건, 87%)에서 수년 동안 가장 많았던 사건유형인 '미성년자 결제로 인한 환불요청'이 현격히 줄어들고 있다. 2017년 게임 사건 중 '미성년자 결제로 인한 환불요청'은 528건으로 2013년 2,390건, 2014년 981건, 2015년 413건, 2016년 454건, 2017년 539건을 기록하였다. 이는 조정위원회의 사전 분쟁예방 활동이 큰 역할을 한 것으로 보인다.

조정위원회의 출범이 만 7년이 되었지만, 여전히 게임 분야의 분쟁조정신청이 주를 이루고 있어 세부 분야별 콘텐츠 이용·거래의 세부적인 피해에 대한 조사와 적극적인 분쟁의 해결이 필요한 실정이다. 다음 연도에는 디지털콘텐츠에 한정되어 해석되던 콘텐츠이용자의 범위를 확장하여 조사의 진행과 분쟁해결을 도모해야 할 것으로 보인다.

II. 콘텐츠이용자보호지침

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

2018년 개정 예정

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

가. 자기 또는 다른 사업자등에 관한 사항

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

6. “광고”란 사업자등이 제5호 각 목의 어느 하나에 해당하는 사항을 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제2조 제1호 및 제2호에 따른 신문·인터넷신문, 「잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률」 제2조 제1호에 따른 정기간행물, 「방송법」 제2조 제1호에 따른 방송, 「전기통신기본법」 제2조 제1호에 따른 전기통신, 전단·팜플렛·전본 또는 입장권 등의 방법으로 이용자에게 널리 알리거나 제시하는 것을 말한다.
7. “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) ① 사업자는 이용자가 약관의 내용을 쉽게 알 수 있도록 한글로 작성하고, 표준화·체계화된 용어를 사용하며, 약관의 중요한 내용을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 약관을 작성하여야 한다.

② 사업자는 계약을 체결할 때에는 이용자에게 약관의 내용을 일반적으로 예상되는 방법으로 명시하여야 한다. 다만, 사이트등의 경우 초기화면에 이용자가 연결화면을 통하여 약관을 볼 수 있도록 조치할 수 있으며, 출력에 제한이 있는 이동통신단말기 등을 이용하여 거래하는 사업자가 약관의 내용을 확인할 수 있는 방법을 이동통신단말기 등의 화면에 나타내게 한 경우 그 의무를 이행한 것으로 볼 수 있다.

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

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

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

[예시 1] 약관작성방법의 위반

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

[예시 2] 약관의 명시방법

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

[예시 3] 중요한 내용

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

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

[예시 4] 약관의 다운로드 또는 인쇄

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

제6조(약관의 변경) ① 사업자가 약관을 변경할 경우에는 적용일자 및 변경사유를 명시하여 현행약관과 함께 서비스초기화면에 그 적용일 최소한 7일 이전부터 적용일 후 상당한 기간 동안 공지한다. 다만 이용자에게 불리하거나 중대한 사항을 변경할 경우에는 최소한 30일 이전부터 공지하며, 기존이용자에게는 변경될 약관, 적용일자 및 변경사유를 이메일, 문자메시지 등으로 고지한다.

② 사업자가 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

제7조조(계약체결전 정보제공의무) ① 사업자는 이용자가 실수 또는 착오 없이 거래할 수 있도록 계약체결 전에 다음 각호에서 정하고 있는 사업자 및 콘텐츠에 관한 정보를 적절한 방법으로 표시·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
② 사업자는 이용자가 실수 또는 착오 없이 거래할 수 있도록 계약체결 전에 다음 각호에서 정하고 있는 거래조건 등에 관한 정보를 적절한 방법으로 표시·광고 또는 고지하여야 한다.

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

[예시 6] 기술적 사항

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

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

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

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

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

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

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

④ 사업자는 이용자의 과오금환급청구를 거절할 경우 과오금이 없음을 입증하여야 한다.

제11조(콘텐츠의 공급) ① 사업자는 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.

② 사업자는 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
 - 다다운로드 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) ① 사업자와 콘텐츠에 관한 계약을 체결한 이용자는 다음 각호의 기간(거래당사자가 다음의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 당해 계약에 관한 청약의 철회 또는 계약의 해제(이하 "청약철회등"이라고 한다)를 할 수 있다.

1. 계약내용에 관한 서면을 교부 받은 날로부터 7일. 단, 그 서면을 교부받은 때보다 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

② 다음 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
- ③ 이용자는 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.
- ④ 이용자는 구두 또는 서면(전자문서를 포함한다)으로 청약철회등을 할 수 있다.
- ⑤ 이용자가 청약철회등을 서면으로 하는 경우 그 의사표시가 기재된 서면을 발송한 날에 그 효력이 발생한다.
- ⑥ 콘텐츠의 훼손에 대하여 이용자의 책임이 있는지의 여부, 콘텐츠의 구매에 관한 계약이 체결된 사실 및 그 시기, 콘텐츠의 공급사실 및 그 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우에는 사업자가 이를 입증하여야 한다.

[예시 8] 청약철회기간

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

[예시 9] 청약철회등을 배제하기 위한 사업자의 조치

제15조 제2항 제2호부터 제4호까지에 해당하여 이용자의 청약철회등을 배제하기 위한 사업자의 조치의무

1. 청약철회등이 불가능하다는 사실의 표시

- 계약체결화면을 포함하여 콘텐츠 또는 포장에 “이 콘텐츠는 복제가 가능하기 때문에 포장을 개봉 또는 훼손한 경우에는 청약철회등을 할 수 없습니다.”라고 표시

2. 시용상품의 제공

- 콘텐츠의 내용을 알 수 있는 시용 프로그램(번들 프로그램 등)을 제공

3. 한시 또는 일부 이용(온라인콘텐츠)의 허용

- 영화콘텐츠 : 콘텐츠의 일부(전체 분량의 1/40)에 대하여 미리보기 제공
- 음악콘텐츠 : 콘텐츠의 일부(전체 분량의 1/6)에 대하여 미리듣기 제공
- 이러닝콘텐츠 : 콘텐츠의 일부(20회 기준 1회)에 대하여 미리보기 제공
- 소프트웨어콘텐츠(한글 프로그램 등) : 일정한 사용기간을 설정한 상태에서 콘텐츠를 다운받아서 사용할 수 있도록 제공
- 기타 : 홈페이지 스킨, 아바타 등을 임시적으로 사용할 수 있도록 제공

[예시 10] 표시된 내용과 다른 콘텐츠의 공급 등

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

[예시 11] 청약철회등의 효력 발생시기

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

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

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

③ 사업자(이용자로부터 콘텐츠대금을 지급받은 자 또는 이용자와 콘텐츠에 관한 계약을 체결한 자를 포함한다)는 콘텐츠를 반환받은 날부터 3영업일 이내에 지급받은 콘텐츠대금을 환급하여야 한다. 이 경우 사업자가 이용자에게 콘텐츠대금의 환급을 지연한 때에는 그 지연 기간에 대하여 연 20%를 곱하여 산정한 지연이자(이하 "지연배상금"이라 한다)를 지급하여야 한다.

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

⑤ 사업자는 콘텐츠대금을 환급함에 있어 이용자가 신용카드 등으로 대금을 결제한 때에는

지체없이 신용카드사 등의 결제업자로 하여금 이용자에 대한 대금의 청구를 정지 또는 취소하도록 요청하여야 한다.

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

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

⑧ 사업자가 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.

⑨ 결제업자가 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.

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

⑪ 사업자는 반환된 콘텐츠가 일부 사용 또는 일부 소비된 경우 그 콘텐츠의 사용 또는 일부 소비에 의하여 이용자가 얻은 이익 또는 그 콘텐츠의 공급에 소요된 비용에 상당하는 금액(콘텐츠의 사용으로 인하여 소모성 부품의 재판매가 곤란하거나 재판매가격이 현저히 하락하는 경우에는 당해 소모성 부품의 공급에 소요된 비용 또는 다수의 동일한 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
- ② 사업자가 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 관람한 영화콘텐츠를 다시 구입한 경우
3. 수험용 콘텐츠이용계약을 체결하면서 이용자가 시험에 합격한 이후에 언제든지 당해 계약을 해지할 수 있다고 합의한 경우에 있어서 이용자가 시험에 합격한 경우

[예시 14] 법정 해제 또는 해지사유

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

제15조(사업자의 해제 또는 해지) 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
- ② 사업자는 이용자가 콘텐츠 대금을 지급하지 않는 등 채무를 이행하지 않은 경우에 당해 콘텐츠이용계약을 해제 또는 해지하기 위해서 상당한 기간을 정하여 콘텐츠대금의 지급 등을 최고하여야 한다. 다만, 사업자는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우 최고없이 계약

을 해제 또는 해지할 수 있다.

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

[예시 15] 약정 해제 또는 해지사유

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

[예시 16] 법정 해제 또는 해지사유

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

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

② 사업자는 대금을 받은 날로부터 그 대금에 이자를 더하여 이용자에게 반환하여야 한다.

③ 사업자와 이용자는 제1항 단서에 따른 이익과 제2항에 따른 이자를 상계할 수 있다.

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

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

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

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

정된다.

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.
- ④ 계약의 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) ① 사업자는 이용자로부터 해제 또는 해지 통보를 받은 경우 3영업일 이내에 온라인콘텐츠에 대한 대금을 환급한다.

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

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

④ 사업자는 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) ① 제17조에도 불구하고, 이용자가 임의적으로 온라인콘텐츠이용계약을 해지하거나 이용자의 책임있는 사유로 인하여 사업자가 온라인콘텐츠이용계약을 해지한 경우 사업자가 이용자에게 환급하여야 할 금액은 전체 이용대금에서 기 이용일수 또는 이용회차에 해당하는 금액과 잔여 대금의 10% 이내의 손해배상금을 공제한 금액으로 한다. 다만, 이용자가 임의적으로 해지할 수 있는 경우는 사업자가 이를 인정하거나 온라인 콘텐츠이용계약이 계속거래에 해당하는 경우로 한정된다..

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

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

[예시 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 \times 1/3) \times 1/3] - 3,667원(잔여대금의 6%)

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

환급금액 = 전체 이용대금 - (기 이용일수 또는 기 이용횟수 \times 일일 또는 일회 이용대금) + 잔여 대금의 10%

1. 일일 이용대금의 결정방식

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

2. 일회 이용대금의 결정방식

- 전체 이용대금 \times 1/전체 횟수

[예시 23] 사업자의 책임있는 사유에 의한 해지시 할인대금의 환급금액의 결정

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

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

제4장 이용자의 권익보호

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

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

③ 사업자는 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) ① 사업자는 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

② 사업자는 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) ① 사업자가 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 장애 시간만큼 무료로 이용기간을 연장한다.
- ② 사업자가 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.
- ③ 제1항 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) 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.

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

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

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

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

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

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

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

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.

제5장 기타

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

제28조(관할) ① 사업자와 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.

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

부칙| 제2015-10호, 2015.3.26 |

- ① 이 지침은 고시한 날부터 시행한다.
- ② 문화체육관광부 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 분쟁 조정규정

콘텐츠 분쟁 조정규정

제정 2011.04.26.

개정 2012.02.15.

개정 2013.07.01.

개정 2015.09.10.

개정 2016.03.28.

개정 2017.02.15.

개정 2018.07.01.

제 1 장 총 칙

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

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

제3조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 정의는 다음과 같다.

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

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

제4조(위원회의 업무) 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 업

무를 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 법원, 국민권익위원회, 전자거래분쟁조정위원회, 공정거래위원회 등 업무협력관계가 있는 다른 기관으로부터 이송받은 사건은 제1항에 따른 조정신청이 있는 것으로 본다. 위원회는 이송사건에 대하여 제4항에 따른 심사를 하여야 한다.

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

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

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

1. 신청의 내용과 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정신청을 한 경우
2. 신청인이 같은 사안에 대하여 같은 취지로 2회 이상 조정신청을 한 경우
3. 신청인이 정당한 사유 없이 기한 내에 조정신청을 보완하지 아니한 경우
4. 소가 제기되었거나 진행 중인 경우
5. 다른 조정기관에 조정 신청을 한 경우
6. 조정의 신청 내용이 거짓인 경우
7. 신청인이 당사자 불분명, 조정비용 등에 관한 보정요구에 불응한 경우 등 형식적 요건을 갖추지 못한 경우
8. 관련 법령 또는 객관적인 증빙 등에 의하여 조정절차 진행의 실익이 없는 경우
9. 신청내용을 증빙할 수 있는 증거가 전혀 존재하지 않아 사실관계 확정이 전혀 불가능한 경우
10. 신청인의 신청내용이 콘텐츠 관련 분쟁과의 연관성이 현저하게 떨어져 분쟁조정 대상으로 적합하다고 볼 수 없는 경우
11. 신청인이 부당한 이익을 얻을 목적으로 조정신청을 하였거나 피신청인을 괴롭힐 목적으로 조정을 신청한 고의가 인정되는 경우
12. 신청인이 타인의 개인정보를 이용하여 조정 신청을 한 경우
13. 신청인의 신청내용이 선량한 풍속이나 법률·사회질서에 위반되는 경우
14. 당사자가 한국콘텐츠진흥원인 경우 등 사건 진행의 객관성·공정성을 유지하기 어려운 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 사망, 소재불명, 연락두절, 피신청인의 폐업 및 파산 등 조정절차의 진행이 불가능한 사유가 발생한 경우에는 사건을 종료하고 그 사실을 당사자에게 통지한다.

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

1. 피신청인이 상당한 기간 동안 규정 제18조 제2항에 따른 답변서 제출을 명시적으로 거부하거나 또는 법 제32조에 따른 자료요청이나 피신청인의 답변서에 대한 검토의견 제출에 불응하는 의사를 명시적으로 표시하는 등 당사자 어느 한 쪽이 분쟁의 조정에 응하지 아니하는 경우
2. 당사자가 위원회의 조정안을 거부하는 경우
3. 조정회의에서 당사자 사이에 합의가 성립되지 아니하는 경우

4. 법 제34조 제2항에 따라 사건 처리절차의 진행 중에 한쪽 당사자가 소를 제기하여 조정이 중지된 경우

제 3 장 조정결정 전 사건의 처리

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

②피신청인은 제1항에 따른 조정신청 통지 및 조정 참여 권고를 받은 날부터 10일 이내에 제1항의 통지 및 참여권고와 같은 송달 방식으로 위원회에 조정신청서에 대한 답변서를 제출하여야 한다. 다만 피신청인이 조서관에게 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. 당사자간 상당한 정도로 합의가 이루어졌음에도 제15조의 취하의 의사표시가 있는 경우 위원회는 조정 전 합의 의사에 대하여 확인하여야 한다.

②당사자가 합의의 권고를 거부하는 경우에는 조정회의에 사건을 상정하여야 한다. 다만 규정 제17조 에 따라 조정의 불성립에 해당하는 경우에는 그러하지 아니할 수 있다.

③위원회를 통하여 조정 전 합의가 성립한 경우 합의사항을 통지하여 사건을 종료할 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 관련 기관에 의견을 제시할 수 있다.
- ⑤필요시 조사관은 사실조사가 완료된 후 별지 제6호 서식에 의한 사실조사보고서를 작성하여야 한다. 사실조사보고서에는 당사자가 제출한 입증자료가 빠짐없이 첨부되어야 한다.

제 4 장 조정회의의 개최 등

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

제22조(조정정부의 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 제7호 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. 위임장을 제출하지 아니하거나 보완이 필요한 경우 대리인은 5일 이내에 위원회의 보정요구에 응하여야 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 없으

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

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

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

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

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

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

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

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

제 5 장 조정안의 제시 등

제31조(조정안의 제시) ①위원회는 조정회의에서 당사자로 하여금 수락여부를 결정할 별지 제9호 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 제10호 서식에 의한 조정서를 통지하여야 한다.

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

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

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

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

②위원회는 법 제33조 제4항에 의하여 조정서를 통지하는 때에는 배달증명 우편 또는 등기우편 등의 적절한 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
3. 당사자와의 통화 내용

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

③위원회는 당사자의 개인정보보호를 위하여 콘텐츠분쟁조정위원회 홈페이지에 게시된 개인정보처리방침에 따라 조정자료를 폐기한다. 단, 조정서는 제외한다.

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

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

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

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

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

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

부 칙

제1조 (시행일) 이 규정은 위원회가 의결한 날로부터 시행한다.

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

[별표 1] 조정신청 수수료

조정신청 금액	신청 수수료
1백만원 이하	0원
1백만원이상 5백만원 미만	30,000원
5백만원 이상 1천만원 미만	50,000원
1천만원 이상	100,000원
금액으로 환산할 수 없는 사건	50,000원

복수의 신청취지가 청구된 경우에는 각각 별개의 건으로 비용을 합산한다.

부 칙 <2015. 9 . 10.>

제1조 (시행일) 이 규정은 2015년 9월 10일부터 시행한다.

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

부 칙 | 2016. 3. 28. |

제1조 (시행일) 이 규정은 2016년 3월 28일부터 시행한다.

부 칙 | 2017. 2. 15. |

제1조 (시행일) 이 규정은 2017년 2월 15일부터 시행한다.

부 칙 | 2018. 7. 1. |

제1조 (시행일) 이 규정은 2018년 7월 1일부터 시행한다.

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

(별지 제1호 서식) 조정신청서

콘텐츠분쟁조정신청서			
위원회는 콘텐츠산업진흥법 제29조 내지 제36조에 따른 콘텐츠분쟁조정사건처리와 사실확인 업무 등 법령에서 정한 소관업무를 수행하기 위하여 아래의 개인정보를 수집하고 보존하며, 분쟁조정해결을 위한 목적으로만 사용합니다.			
■ 신청인 정보			
신청인은 콘텐츠 거래 및 이용에 관한 분쟁의 피해자 본인입니다. [*표시는 필수 입력사항입니다]			
성 명*			
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		
신청인	성명	
주요 변경 내용 및 변경 이유		
기타 연락처 등 변경사항		
<p>※ 위원회는 조정규정 제8조 제6항에 따라 이 변경이 당해 조정절차를 현저하게 지연시킬 우려가 있거나 부당한 목적으로 제출한 경우에는 거부할 수 있습니다.</p> <p>상기 본인은 당해 사건에 대한 조정신청내용 변경신청서를 위와 같이 제출합니다.</p> <p>20</p> <p>신청인 : (날인 또는 서명)</p> <p>콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하</p>		

(별지 제3호 서식) 위임장

위임장

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

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

- 아 래 -

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

20 . . .

위임인 : (날인 또는 서명)

수임인 : (날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하

(별지 제4호 서식) 대표당사자 선정신고서

대표당사자 선정신고서

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

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

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

20 . . .

신청인 : (날인 또는 서명)

피신청인 : (날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하

대표당사자 변경 · 해임신고서

사건번호				
신 청 인 () /대 리 인 피신청인 () /대 리 인	성 명			
	주 소			
	전화번호		전자우편	

기존 대표당사자	성 명	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 . . .

신 청 인 : (날인 또는 서명)

피신청인 : (날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하

(별지 제6호 서식) 사실조사보고서

사실조사보고서

1. 사건개요

- 사건번호 :
- 사 건 명 :
- 담당 조사관 :

2. 당사자

가. 신청인

- 성 명 : ** 홍길○ 로 표기
- 주 소 :

나. 피신청인

- 성 명 : ** 이순○ 로 표기
- 주 소 :

3. 신청취지

4. 사건내용

5. 처리경과

6. 당사자 주장

7. 사실조사 및 기타 사무국 의견 등

(별지 제7호 서식) 조정위원 기피 신청서

조정위원 기피 신청서

사 건 번 호			
신청인	성 명 (대표자)		연락처
	주 소 (소재지)		
피신청인	성 명 (대표자)		연락처
	주 소 (소재지)		
기피 조정위원			
신 청 이 유			
<p>콘텐츠산업진흥법 제31조 제2항 및 콘텐츠관련분쟁조정규정 제23조 제2항에 따라 조정위원 기피를 신청합니다.</p> <p>첨부 : 관련 증거자료</p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">년 월 일</p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">신청인 : (날인 또는 서명)</p> <p style="text-align: right; margin-right: 100px;">대리인 : (날인 또는 서명)</p> <p style="text-align: center; margin-top: 50px;">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 style="text-align: right;">20</p> <p style="text-align: right;">참관신청인 : (날인 또는 서명)</p> <p style="text-align: center;">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

2000.00.00.

콘텐츠분쟁조정위원회 위원 _____ (날인 또는 서명) _____

콘텐츠분쟁조정위원회 위원 _____ (날인 또는 서명) _____

콘텐츠분쟁조정위원회 위원 _____ (날인 또는 서명) _____

| 조정안 수락서 |

본인은 콘텐츠분쟁조정위원회에서 위와 같이 제시한 조정안을 이의 없이 수락합니다.

2000.00.00.

신 청 인 (성명)
(주소)

(날인 또는 서명) _____

피신청인 (성명)
(주소)

(날인 또는 서명) _____

콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하

(별지 제10호 서식) 조정서

○○○○년 ○○월 ○○일	조사관
조정서 정본 000 송달	

조 정 서

사건번호 :

사 건 명 :

신 청 인 : ○○○

서울시 강남구 ○○동 ○○-○

대리인 ○○○

피신청인 : ○○○

서울시 강남구 ○○동 ○○-○

대리인○○○

조정장 위원 ○○○ 기 일 : 200○. ○. ○. ○○:○○

위 원 ○○○ 장 소 : 콘텐츠분쟁조정회의실

위 원 ○○○ 공개 여부 : 비공개

담당 조사관 ○○○

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

다음과 같이 조정 성립

조 정 내 용

- 1.
- 2.
- 3.

조정 신청의 표 시

신청이유 및 신청내용 : 별지 기재와 같다.

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

(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.

(별지 제12호 서식) 위원 위촉 직무윤리 서약서

서 약 서

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

직위 : 콘텐츠분쟁조정위원회 위원(장)

성명 : ○ ○ ○

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

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

20 . . .

○ ○ ○ (서명)

2018 콘텐츠분쟁조정사례집

발 행 인 : 김 영 준 원장

발 행 일 : 2018년 8월 20일

발 행 처 : 콘텐츠분쟁조정위원회 사무국

서울특별시 강남구 논현로 525 KOCCA빌딩

전화 1588-2594 / 팩스 (02) 2016-4110

인터넷(<http://www.kodrc.kr>)

집 필 진 : 한국콘텐츠진흥원 이인숙(콘텐츠분쟁조정위원회 사무국장)

소병도(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)

윤서현(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)

주형락(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)

이지윤(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)

이현우(미래정책팀 책임연구원)

인 쇄 처 : (사)남북장애인교류협회 인쇄사업부

ISBN : 978-89-6514-749-7 (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”

