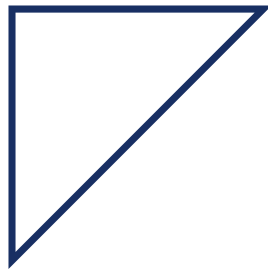


2019 콘텐츠분쟁조정사례집

20

19



2019
콘텐츠분쟁조정
사례집

목차
|
CONTENTS

제1편



콘텐츠산업 통계

I. 국내 콘텐츠 산업 매출액 현황	07
II. 국내 콘텐츠 산업 사업체 및 종사자 현황	08
III. 국내 콘텐츠 산업 수출입 현황	10

제2편



2018년 콘텐츠 분쟁조정 관련 통계

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	

제3편



주요 사례 : 조정 전 합의

I. 게임 부문	29
1. 결제취소/해지/해제	5. 미성년자 결제
2. 부당한 요금 청구	6. 아이템/캐시의 거래/이용피해
3. 기술적 보호조치 미비	7. 약관 운영정책
4. 사용자 이용제한	8. 콘텐츠 및 서비스 하자
II. 영상 부문	34
1. 결제취소/해지/해제	4. 콘텐츠 및 서비스 하자
2. 부당한 요금 청구	5. 약관 운영정책
3. 미성년자 결제	6. 허위, 과장광고

2019
콘텐츠분쟁조정
사례집

목차
|
CONTENTS

제3편



주요 사례 : 조정 전 합의

III. 지식정보 부문 37

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1. 부당한 요금 청구 | 4. 콘텐츠 및 서비스 하자 |
| 2. 콘텐츠 제작/계약 미이행 | 5. 사용자의 이용제한 |
| 3. 결제취소/해지/해제 | 6. 약관 운영정책 |

IV. 만화, 캐릭터 등 부문 41

1. 결제취소/해지/해제

제4편



주요 사례 : 분쟁조정

I. 게임 부문 45

1. 서버 통합으로 인한 서비스 내용 변경에 따른 환불요청
2. 어뷰징으로 인한 계정 영구정지 취소 요청 건
3. 이용자 동의 없는 계정 삭제로 인해 소멸된 재화 지급요청
4. 자동결제에 대한 환불요청
5. 모바일게임 프로토타입 개발계약 해제에 따른 대금반환청구

II. 영상 부문 55

1. 드라마 미술소품 용역 대금지급청구
2. 영상 광고 제작대금 청구
3. 영상 광고 VFX 계약에 따른 대금지급청구
4. 드라마 관련 공동사업계약에 따른 정산금 지급청구
5. 웹 드라마 제작지원금 지급청구
6. 드라마 집필계약 해제로 인한 극본료 반환청구
7. 모델계약 종료 후 광고물 사용으로 인한 손해배상청구
8. 시나리오 집필계약에 따른 대금지급청구

III. 지식정보 부문 71

1. 채팅 어플리케이션 구매 재화 환불요청
2. 해외 구매대행 웹사이트 및 모바일 앱 개발용역 계약 해제에 따른 대금반환청구
3. 홈페이지 리뉴얼 계약 불이행에 따른 계약금 반환 청구

4. 소프트웨어 개발 용역대금 반환 청구
5. 모바일 어플리케이션 및 쇼핑몰 개발 계약 해제로 인한
계약금반환청구
6. 피부관리 하드웨어 및 소프트웨어 개발 계약해제로 인한
대금반환청구
7. 여행 중개 어플리케이션 개발 대금지급청구
8. 동영상 강의 제작 용역 불완전이행으로 인한 손해배상청구

IV. 만화, 캐릭터 등 부문 87

1. 연에 전속계약 해지로 인한 손해배상청구
2. BJ 매니지먼트권 임대 계약에 따른 계약금 및 수익정산금
지급청구
3. 공연 출연 계약 무단파기에 따른 손해배상청구
4. 공연계약 해제로 인한 계약금 반환 청구
5. 콘서트 및 기자회견 용역계약에 따른 대금지급청구
6. 연에 전속계약 채무부존재확인
7. 웹툰 제작계약 선금금 반환청구
8. 광고물 수거의무 위반으로 인한 손해배상청구

제5편



부록

I. 콘텐츠분쟁조정위원회 활동 소개 105

1. 이용자 보호를 위한 사전 분쟁예방
 - (1) 콘텐츠 민원상담창구 운영
 - (2) 콘텐츠 이용자보호지침 준수 실태조사 및 콘텐츠 이용 피해
실태조사
 - (3) 콘텐츠분쟁 예방 캠페인
2. 콘텐츠분쟁 해결지원
 - (1) 사후 분쟁 해결 지원
 - (2) 조정위원회 역량 강화 및 조정절차 개선
 - (3) 콘텐츠분쟁해결 관련 정보공유 및 대내외 협력채널 구축·운영
3. 전망

II. 콘텐츠이용자보호지침 119

III. 콘텐츠 분쟁 조정규정 138

2019 콘텐츠분쟁조정 사례집

표·그림 목차 | CONTENTS

표 1-1-1. 콘텐츠 산업 매출액 현황(2013~2017년)	07
표 1-2-1. 콘텐츠 산업 사업체 수 현황(2013~2017년)	08
표 1-2-2. 콘텐츠 산업 종사자 현황(2013~2017년)	09
표 1-3-1. 국내 콘텐츠 산업 수출액 현황(2013~2017년)	10
표 1-3-2. 국내 콘텐츠 산업 수입액 현황(2013~2017년)	11
표 2-1-1. 연도별 분쟁상담 진행현황 (2012년~2018년)	15
표 2-1-2. 장르별, 월별 분쟁상담 진행현황 (2018년)	16
표 2-1-3. 유형별 상담현황 (2018년)	16
표 2-1-4. 답변 내역별 상담현황 (2018년)	17
표 2-1-5. 답변 내역별 상담현황 (2013년~2018년)	17
표 2-2-1. 콘텐츠 분쟁조정처리 현황 (2012년~2018년)	19
표 2-2-2. 장르별 분쟁조정신청 현황 (2012년~2018년)	20
표 2-2-3. 사건유형별 분쟁조정신청 현황 (2018년)	22
표 2-2-4. 콘텐츠분쟁조정위원회 조정회의 개최현황 (2012년~2018년)	23
표 2-2-5. 부문별 조정회의 개최 현황 (2018년)	23
표 2-2-6. 콘텐츠분쟁조정위원회 연계조정 신청 현황 (2012년~2018년)	25
표 5-1-1. 연도별 콘텐츠 민원상담 현황	106
표 5-1-2. 2018년 월별·장르별 콘텐츠 민원상담 현황	106
표 5-1-3. 2018년 피해유형별 콘텐츠 민원상담 현황	106
표 5-1-4. 2018 「콘텐츠이용자보호지침」준수 실태조사용 이용약관 평가표	109
표 5-1-5. 콘텐츠분쟁조정위원회 제3기 조정위원 현황	112
표 5-1-6. 2018년 콘텐츠분쟁조정 사건접수 및 처리내역	114
표 5-1-7. 2018년 콘텐츠분쟁조정위원회 조정부회의 개최 현황	114
표 5-1-8. 콘텐츠분쟁조정위원회 조정위원 및 전문위원	115
표 5-1-9. 제7회 모의 콘텐츠분쟁조정 경연대회 시상내역	116
표 5-1-10. 2018년 콘텐츠분쟁조정위원회 외부 협력 이행실적	118
그림 2-2-1. 분쟁유형별 콘텐츠 분쟁조정신청 현황 (2012년~2018년)	19
그림 2-2-2. 장르별 콘텐츠 분쟁조정신청 현황 (2018년)	21
그림 2-2-3. 사건유형별 콘텐츠 분쟁조정신청 현황 (2018년)	22
그림 5-1-1. 2018년 콘텐츠분쟁 예방 캠페인	111
그림 5-1-2. 콘텐츠분쟁조정위원회 조정절차	114
그림 5-1-3. 제7회 모의 콘텐츠분쟁조정 경연대회	116
그림 5-1-4. 2018 콘텐츠분쟁조정 포럼	117

제 1 편

콘텐츠산업 통계

I. 국내 콘텐츠 산업 매출액 현황

II. 국내 콘텐츠 산업 사업체 및 종사자 현황

III. 국내 콘텐츠 산업 수출입 현황

KOCCA

한국콘텐츠진흥원



I. 국내 콘텐츠 산업 매출액 현황

2017년 콘텐츠 산업 매출액은 2016년 106조 1,163억 원에서 7조 1,002억 원(6.7%) 증가한 113조 2,165억 원으로 나타났다. 콘텐츠 산업에서 매출액 규모가 가장 큰 산업은 출판 산업으로 전체 매출액의 18.3%인 20조 7,553억 원의 매출을 나타냈고, 다음은 방송 산업 18조 436억 원(15.9%), 광고 산업 16조 4,133억 원(14.5%), 지식정보 산업 15조 414억 원(13.3%), 게임 산업 13조 1,423억 원(11.6%), 캐릭터 산업 11조 9,223억 원(10.5%), 음악 산업 5조 8,043억 원(5.1%), 영화 산업 5조 4,947억 원(4.9%), 콘텐츠솔루션 산업 4조 8,516억 원(4.3%), 만화 산업 1조 822억 원(1.0%), 애니메이션 산업 6,655억 원(0.6%) 순으로 조사되었다. 2013년부터 2017년까지 연평균 증감률을 살펴본 결과 출판 산업을 제외한 10개 산업의 매출액이 증가한 것으로 나타났다.

[표 1-1-1] 콘텐츠 산업 매출액 현황(2013~2017년)

(단위: 백만 원)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	비중(%)	전년 대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	20,799,789	20,586,789	20,509,764	20,765,878	20,755,334	18.3	▲0.1	▲0.1
만화	797,649	854,837	919,408	976,257	1,082,228	1.0	10.9	7.9
음악	4,277,164	4,606,882	4,975,196	5,308,240	5,804,307	5.1	9.3	7.9
게임	9,719,683	9,970,621	10,722,284	10,894,508	13,142,272	11.6	20.6	7.8
영화	4,664,748	4,565,106	5,112,219	5,256,081	5,494,670	4.9	4.5	4.2
애니메이션	520,510	560,248	610,175	676,960	665,462	0.6	▲1.7	6.3
방송	14,940,939	15,774,634	16,462,982	17,331,138	18,043,595	15.9	4.1	4.8
광고 ¹⁾	13,356,360	13,737,020	14,439,925	15,795,229	16,413,340	14.5	3.9	5.3
캐릭터	8,306,812	9,052,700	10,080,701	11,066,197	11,922,329	10.5	7.7	9.5
지식정보	10,388,176	11,343,642	12,342,103	13,462,258	15,041,370	13.3	11.7	9.7
콘텐츠솔루션	3,437,787	3,894,748	4,311,563	4,583,549	4,851,561	4.3	5.8	9.0
합계	91,209,617	94,947,227	100,486,320	106,116,295	113,216,467	100.0	6.7	5.6

출처: 문화체육관광부(2019), 「2018 콘텐츠산업 통계조사」

1) 2016년~2017년 기준 조사는 정부광고대행기관(아리랑 TV, 언론진흥재단)의 수치를 포함하였기에 이전년도와 단순비교는 불가능.

II. 국내 콘텐츠 산업 사업체 및 종사자 현황

1. 사업체 현황

2017년 콘텐츠 산업 사업체 수는 10만 5,475개로 전년 대비 0.3% 감소했으며, 2013년부터 2017년까지 연평균 0.7% 감소했다. 산업별 사업체 수를 살펴본 결과, 음악 산업 사업체 수가 3만 6,066개로 전체 콘텐츠 산업 사업체 수의 34.2%를 차지해 가장 높은 비중을 보였다. 이는 전년 대비 3.8% 감소, 연평균 0.5% 감소한 수치이다. 출판 산업 사업체 수는 2만 5,829개로 24.5%의 비중을 차지했으며 전년 대비 1.5% 증가, 2013년부터 2017년까지 연평균 0.7% 감소했다. 게임 산업 사업체 수는 1만 2,937개로 12.3%의 비중을 차지했으며 전년 대비 4.6% 증가, 연평균 3.8% 감소했다. 지식정보 산업은 9,149개로 8.7%의 비중을 보였으며, 전년 대비 4.9% 증가, 연평균 0.3% 증가했다. 광고 산업은 7,234개로 6.9%의 비중을 차지했으며, 전년 대비 0.0% 증가, 연평균 3.5% 증가했다. 만화 산업은 7,172개로 전체 중 6.8%의 비중을 보였으며, 전년 대비 7.2% 감소, 연평균 4.2% 감소했다. 캐릭터 산업은 2,261개로 2.1%의 비중을 차지했으며, 전년 대비 2.2% 증가, 연평균 3.2% 증가했다. 콘텐츠솔루션 산업은 1,872개로 1.8%의 비중을 보였으며, 전년 대비 4.1% 증가, 연평균 6.6% 증가했다. 영화 산업은 1,409개로 전체 1.3%의 비중을 차지했으며, 전년 대비 0.8% 증가, 연평균 0.3% 감소했다. 방송 산업은 1,054개로 1.0%의 비중을 보였으며, 전년 대비 10.1% 증가, 연평균 3.2% 증가했다. 애니메이션 산업은 492개 업체로 0.5%를 차지해 가장 작은 비중을 보였으며, 전년 대비 10.1% 증가, 연평균 9.5% 증가했다.

[표 1-2-1] 콘텐츠 산업 사업체 수 현황(2013~2017년)

(단위: 개)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	비중(%)	전년 대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	26,603	25,705	25,505	25,452	25,829	24.5	1.5	▲0.7
만화	8,520	8,274	8,145	7,726	7,172	6.8	▲7.2	▲4.2
음악	36,863	36,535	36,770	37,501	36,066	34.2	▲3.8	▲0.5
게임	15,078	14,440	13,844	12,363	12,937	12.3	4.6	▲3.8
영화	1,427	1,285	1,111	1,398	1,409	1.3	0.8	▲0.3
애니메이션	342	350	376	447	492	0.5	10.1	9.5
방송	928	910	954	957	1,054	1.0	10.1	3.2

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	비중(%)	전년 대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
광고 ²⁾	6,309	5,688	5,841	7,231	7,234	6.9	0.0	3.5
캐릭터	1,994	2,018	2,069	2,213	2,261	2.1	2.2	3.2
지식정보	9,046	8,651	8,671	8,719	9,149	8.7	4.9	0.3
콘텐츠솔루션	1,452	1,586	1,728	1,798	1,872	1.8	4.1	6.6
합계	108,562	105,442	105,014	105,805	105,475	100.0	▲0.3	▲0.7

출처: 문화체육관광부(2019), 「2018 콘텐츠산업 통계조사」

2. 종사자 현황

2017년 콘텐츠 산업 종사자 수는 총 64만 4,847명으로 전년 대비 2.1% 증가하였으며 2013년부터 2017년까지 연평균 1.0% 증가하였다. 출판 산업의 종사자가 18만 4,794명(28.7%)으로 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 지식정보 산업은 8만 2,470명(12.8%)으로 나타나 출판 산업 다음으로 많았다. 이어서 게임 8만 1,932명(12.7%), 음악 7만 7,005명(11.9%), 광고 6만 5,159명(10.1%), 방송 4만 5,337명(7.0%), 캐릭터 3만 4,778명(5.4%), 영화 2만 9,546명(4.6%), 콘텐츠솔루션 2만 8,268명(4.4%), 만화 1만 397명(1.6%), 그리고 애니메이션 5,161명(0.8%) 순으로 나타났다.

[표 1-2-2] 콘텐츠 산업 종사자 현황(2013~2017년)³⁾

(단위: 명)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	비중(%)	전년 대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	193,613	191,033	190,277	185,001	184,794	28.7	▲0.1	▲1.2
만화	10,077	10,066	10,003	10,127	10,397	1.6	2.7	0.8
음악	77,456	77,637	77,490	78,393	77,005	11.9	▲1.8	▲0.1
게임	91,893	87,281	80,388	73,993	81,932	12.7	10.7	▲2.8
영화	30,238	29,646	30,100	28,974	29,546	4.6	2.0	▲0.6
애니메이션	4,502	4,505	4,728	5,142	5,161	0.8	0.4	3.5
방송	41,522	41,397	42,378	43,662	45,337	7.0	3.8	2.2
광고 ⁴⁾	49,114	46,918	52,971	65,118	65,159	10.1	0.1	7.3
캐릭터	27,701	29,039	30,128	33,323	34,778	5.4	4.4	5.9
지식정보	71,591	75,142	77,809	80,396	82,470	12.8	2.6	3.6
콘텐츠솔루션	21,731	23,795	25,656	27,374	28,268	4.4	3.3	6.8
합계	619,438	616,459	621,928	631,503	644,847	100.0	2.1	1.0

출처: 문화체육관광부(2019), 「2018 콘텐츠산업 통계조사」

2) 2016년~2017년 기준 조사는 정부광고대행기관(아리랑TV, 언론진흥재단)의 수치를 포함하였기에 이전년도와 단순비교는 불가능.

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

4) 2016년~2017년 기준 조사는 정부광고대행기관(아리랑TV, 언론진흥재단)의 수치를 포함하였기에 이전년도와 단순비교는 불가능.

Ⅲ. 국내 콘텐츠 산업 수출입 현황

2017년 콘텐츠 산업의 수출액은 전년 대비 46.7% 증가한 88억 1,444만 달러로 나타났다. 콘텐츠 산업의 수출액에 가장 큰 비중을 차지하는 게임 산업 수출액은 59억 2,300만 달러로 전체의 67.2%를 차지하였으며 이는 전년 대비 80.7% 증가, 2013년부터 2017년까지 연평균 21.5% 증가한 수치이다.

2017년 수입액은 전년 대비 4.2% 증가한 12억 436만 달러로 나타났다. 수입액은 광고 산업 수입액(3억 2,218만 달러)이 전체 콘텐츠 산업 수입액의 26.8%를 차지하며 가장 많은 비중을 나타냈으며, 다음은 출판 산업 21.9%, 게임 산업 21.8%, 캐릭터 산업 14.3% 등의 순으로 나타났다.

콘텐츠 산업의 전체 수출입 차액은 76억 1,009만 달러로 수출액이 수입액보다 많아 전반적으로 수출이 호조를 보였다. 산업별로 보면 게임 산업의 수출입 차액이 가장 컸으며, 지식정보 산업, 음악 산업, 캐릭터 산업 또한 비교적 큰 수출입 차액을 보였다. 이중 수출액이 수입액보다 적은 산업은 광고 산업, 출판 산업, 영화 산업으로 나타났다.

[표 1-3-1] 국내 콘텐츠 산업 수출액 현황(2013~2017년)

(단위: 천 달러)

구분	수출액							
	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	비중 (%)	전년 대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	291,863	247,268	222,736	187,388	220,951	2.5	17.9	▲6.7
만화	20,982	25,562	29,354	32,482	35,262	0.4	8.6	13.9
음악	277,328	335,650	381,023	442,566	512,580	5.8	15.8	16.6
게임 ⁵⁾	2,715,400	2,973,834	3,214,627	3,277,346	5,922,998	67.2	80.7	21.5
영화	37,071	26,380	29,374	43,894	40,726	0.5	▲7.2	2.4
애니메이션	109,845	115,652	126,570	135,622	144,870	1.6	6.8	7.2
방송	309,399	336,019	320,434	411,212	362,403	4.1	▲11.9	4.0
광고	102,881	76,407	94,508	109,804	93,230	1.1	▲15.1	▲2.4
캐릭터	446,219	489,234	551,456	612,842	663,853	7.5	8.3	10.4
지식정보	456,911	479,653	515,703	566,412	616,061	7.0	8.8	7.8
콘텐츠솔루션	155,201	167,860	175,583	188,495	201,508	2.3	6.9	6.7
합계	4,923,100	5,273,519	5,661,368	6,008,063	8,814,441	100.0	46.7	15.7

출처: 문화체육관광부(2019), 「2018 콘텐츠산업 통계조사」

5) 2017년 수출액은 국내 기업의 해외매출액을 포함하고 있어 이전년도와 단순비교는 불가함.

[표 1-3-2] 국내 콘텐츠 산업 수입액 현황(2013~2017년)

(단위: 천 달러)

구분	수입액							
	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	비중 (%)	전년 대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	254,399	319,219	277,329	256,006	264,110	21.9	3.2	0.9
만화	7,078	6,825	6,715	6,554	6,570	0.5	0.2	▲1.8
음악	12,961	12,896	13,397	13,668	13,831	1.1	1.2	1.6
게임	172,229	165,558	177,492	147,362	262,911	21.8	78.4	11.2
영화	50,339	50,157	61,542	44,838	43,162	3.6	▲3.7	▲3.8
애니메이션	6,571	6,825	7,011	7,324	7,604	0.6	3.8	3.7
방송	122,697	64,508	146,297	129,111	110,196	9.1	▲14.7	▲2.7
광고 ⁶⁾	652,701	501,815	323,604	379,220	322,178	26.8	▲15.0	▲16.2
캐릭터	171,649	165,269	168,237	170,445	172,489	14.3	1.2	0.1
지식정보	597	626	652	694	736	0.1	6.1	5.4
콘텐츠솔루션	505	536	544	551	569	0.0	3.3	3.0
합계	1,451,726	1,294,234	1,182,820	1,155,773	1,204,355	100.0	4.2	▲4.6

출처: 문화체육관광부(2019), 「2018 콘텐츠산업 통계조사」

6) 2016년~2017년 기준 조사는 정부광고대행기관(아리랑TV, 언론진흥재단)의 수치를 포함하였기에 이전년도와 단순비교는 불가함.

제2편

2018년 콘텐츠 분쟁조정 관련 통계

I. 콘텐츠 분쟁 관련 상담

II. 조정사건 처리

KOCCSA

한국콘텐츠진흥원



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, 콘텐츠분쟁조정사건에 대한 절차 안내 및 정보를 제공하고 있다.

현재 총 3명의 직원이 전화 및 온라인 등을 통하여 콘텐츠 관련 상담을 진행하고 있으며, 공공기관 협업과제로 한국소비자원과도 연계하여 온라인 상담을 진행하고 있다(2018년 기준 614건). 분쟁상담 건수는 2014년 이후로 지속적으로 증가하였으며 2018년 상담 건수도 전년도 대비 소폭 감소하였을 뿐 비슷한 수준을 유지하고 있다. 그리고 장르별 상담 진행 현황을 살펴보면 2018년 기준 총 5,633건의 상담 중 게임 관련 상담은 총 4,291건으로 전체의 76%를 차지하고 있으며 전년도 대비 256건 감소하였음에도 여전히 많은 상담 건수를 차지하고 있다. 이는 대형 게임 IP의 모바일 이동, 많은 해외 개발사 게임들의 국내 런칭과 관련이 있으며 특히 해외개발사의 경우 국내에서 고객센터를 운영하지 않는 등 게임 이용자들이 불편을 겪는 경우가 있어 많은 분쟁상담이 진행되는 것으로 보인다. 또한 2013년 이후 급격히 감소 추세였던 지식정보가 전년대비 156건 증가한 것이 눈에 띄며 이는 최근 온라인 광고제작 관련 분쟁이 많아지며 상담 건수에 영향을 준 것으로 보인다(표 2-1-1, 표 2-1-2).

[표 2-1-1] 연도별 분쟁상담 진행현황 (2012년~2018년)

(단위: 건)

	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
2018년	4,291	277	536	20	509	5,633
합계	25,098	2,253	5,176	337	2,809	35,673

[표 2-1-2] 장르별, 월별 분쟁상담 진행현황 (2018년)

(단위: 건)

구분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
게임	게임	330	290	336	343	370	336	435	399	345	409	378	320	4,291
영상	음악	9	2	4	3	7	6	5	10	6	7	3	6	68
	영화	3	3	0	2	2	3	7	2	3	3	0	1	29
	애니메이션	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	5
	방송	7	5	4	10	5	13	15	9	5	4	12	5	94
	광고	0	0	1	0	7	9	6	18	7	7	14	12	81
지식 정보	지식정보	50	29	32	36	32	25	30	29	21	49	32	25	390
	콘텐츠솔루션	12	8	12	12	17	11	13	10	11	13	19	8	146
만화 · 캐릭터 등	만화산업	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3
	캐릭터산업	0	2	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	9
	공연산업	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	4
	출판산업	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	4
기타	비콘텐츠	22	32	39	39	44	35	79	61	45	42	34	37	509
합계		434	372	429	446	486	441	595	541	446	535	492	416	5,633

유형별 상담 현황을 살펴보면, 단순 변심에 의한 청약철회, 계약해제·해지, 수수료 및 위약금 과다가 1,300건으로 가장 많았고, 법률, 정책, 사업자 관련 정보 등을 요청하는 정보제공 요청 분야가 1,037건, 부모 동의 없는 미성년자 결제가 906건으로 그 뒤를 이었다(표 2-1-3).

[표 2-1-3] 유형별 상담현황 (2018년)

(단위: 건)

구분		계
허위, 과장 광고	허위, 과장 표시 또는 광고로 인한 콘텐츠 피해	100
콘텐츠 및 서비스 하자	콘텐츠 부실, 품질 불량, 서버 접속 장애로 인한 피해	348
	고객센터, 연락 두절, 불친절한 서비스 등 서비스 불만족	41
기술적보호조치 미비	해킹 및 개인정보 악용	187
사용자의 이용제한	불법 프로그램, 욕설 등 부당행위로 인한 계정정지 등 제재	677
부당한 요금청구	자동 계약연장, 동의 없는 정회원 전환 등 부당한 콘텐츠 요금 청구	100
미성년자 결제	부모 동의 없는 미성년자의 휴대폰, 신용카드 콘텐츠 구매	906
아이템/캐쉬의 거래이용 피해	아이템 및 캐쉬 복구 및 환불	252
	아이템 거래 및 사기로 인한 피해	50
결제취소/해지/해제	단순 변심에 의한 청약철회, 계약해제·해지, 수수료 및 위약금과다	1,300
콘텐츠 제작/계약 미이행	원고료 및 콘텐츠 제작비용 지급	87
약관 운영정책	사업자의 약관과 운영정책에 대한 불만	363
정보제공 요청 등	법률, 정책, 사업자 관련 정보요청	1,037
기타	저작권, 쇼핑물, 통신요금, SNS 등	185
합계		5,633

답변 내역별 상담현황은 조정위원회에 조정신청을 안내한 경우가 3,717건으로 가장 많았는데(표 2-1-4), 이 수치와 조정신청 건수는 증가·감소를 함께하는 경향이 있다(표 2-1-5). 이는 상담창구의 효용성이 가시적으로 나타난 것이라고 볼 수 있다. 조정사건이나 관련 법률 등에 대한 정보제공이 1,322건, 상담 내용에 따라 경찰청 사이버안전국, 공정거래위원회, 방송통신위원회 등 타 기관을 안내한 경우는 528건, 기타는 66건으로 답변되었다.

[표 2-1-4] 답변 내역별 상담현황 (2018년)

(단위: 건)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
콘텐츠분쟁조정위원회 조정신청 안내	285	265	300	319	331	325	380	347	269	323	311	262	3,717
타기관 안내	49	36	41	31	41	32	63	43	48	45	46	53	528
정보제공	99	69	86	93	107	80	146	139	128	154	124	97	1,322
기타	1	2	2	3	7	4	6	12	1	13	11	4	66
합계	434	372	429	446	486	441	595	541	446	535	492	416	5,633

[표 2-1-5] 답변 내역별 상담현황 (2013년~2018년)

(단위: 건)

	콘텐츠분쟁조정위원회 조정신청 안내	조정신청
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
2018년	3,717	5,048
합계	19,415	26,562

II. 조정사건 처리

1. 연도별 처리

조정위원회는 2012년 3,445건, 2013년 5,210건, 2014년 3,550건, 2015년 3,087건, 그리고 2016년 4,199건, 2017년 5,468건, 2018년 5,084건의 조정신청을 접수받아 이를 처리하였다. 2018년에는 2012년 대비 1,639건(32%) 증가하였다(표 2-2-1).

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 5,321건, 2018년 4,839건으로 같은 기간 동안 각각 14건, 26건, 126건, 153건, 185건, 199건, 135건, 225건으로 접수된 콘텐츠 사업자 간 분쟁(B2B: Business to Business) 보다 훨씬 많은 비중을 차지하고 있다(표 2-2-1)(그림 2-2-1).

조정회의가 개최되기 전에 양 당사자의 합의로 사건이 종료된 ‘조정 전 합의’는 2012년 2,056건, 2013년 2,502건, 2014년 1,430건, 2015년 1,124, 2016년 1,004건, 2017년 893건, 2018년 812건으로 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. 2018년의 경우 총 5,084건의 신청이 있었고, 조정위원회에서 처리가 가능하지 않은 조정취하, 조정거부, 타 기관 이첩, 조정불능을 제외하면 1,531건만이 처리가 가능한 유효건수인데 이 중 812건(53%)이 조정 전 합의로 해결되었다(표 2-2-1).

조정불능은 당사자 중 어느 일방과 전혀 연락이 닿지 않거나 사건 진행에 필요한 필수정보를 조사관의 요구에도 제출하지 않아 조정사건을 처리할 수 없어 종료시키는 것으로, 2013년 조정위원회 조정규정을 개정하면서 신설되었기 때문에 그 이전에는 수치는 없고 2018년에는 1,536건이다(표 2-2-1). 2016년 4월 27일 위원회 조정절차 개선으로 조정 전 합의의 기준을 엄격히 적용하여 조정 전 합의의 비율은 감소하고 상대적으로 조정불능의 비율이 증가하였다. 즉 과거에는 신청취지를 일부 또는 전부를 받아들이는 피신청인의 답변에 대하여 신청인이 수락여부를 회신하지 않으면 조정 전 합의로 처리가 되었으나 신청인의 의사를 엄밀하게 확인하는 것을 골자로 하는 조정절차 개선 이후에는 신청인의 연락두절에 의한 조정불능이 늘어나게 되었다.

그리고 신청인이 신청한 내용 중에 형식적 요건을 갖추지 못하여 조정 절차가 진행될 수 없는 경우 사건이 종결되는 조정거부 건수는 2018년 1,186건으로 전년도에 비해 크게 증가하였다(표 2-2-1). 조정거부 비율이 증가한 이유는 조정신청 건수 중 상대방에 대한 정보가 없거나, 신청 내

용이 명확하지 않는 등 조정절차의 진행이 어려운 경우를 배제하고 조정 진행에 유효한 경우를 선별하기 위하여 규정을 엄격하게 적용하고 있는 조정위원회의 의지가 영향을 준 것으로 판단된다.

[표 2-2-1] 콘텐츠 분쟁조정처리 현황 (2012년~2018년)

(단위: 건)

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	5,321	135	12	5,468	779	870	202	1,752	890	893	28	54	-	5,468
2018년	4,839	225	20	5,084	706	1,186	125	1,536	608	812	42	69	-	5,084
합계	28,850	1,049	144	24,959	4,984	3,939	854	4,747	4,973	9,821	339	386	0	30,043

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

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

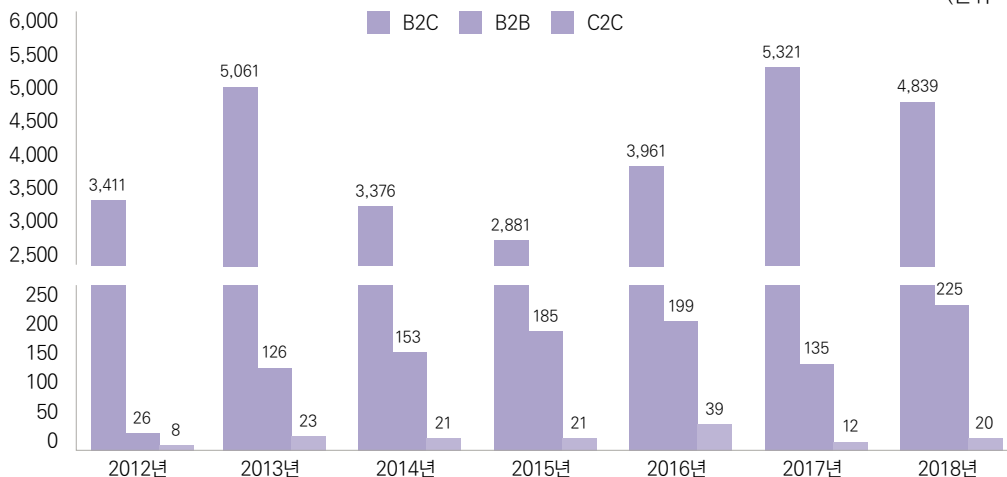
*조정불능 : 당사자의 소재불명, 연락두절, 피신청인의 폐업 및 파산 등 조정절차의 진행이 불가능한 사유가 발생한 경우에는 사건을 종료하고 그 사실을 당사자에게 통지함

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

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

[그림 2-2-1] 분쟁유형별 콘텐츠 분쟁조정신청 현황 (2012년~2018년)

(단위 : 건)



2. 장르별 조정신청

조정위원회는 게임, 영상, 지식정보, 만화·캐릭터 등 크게 네 개 장르의 조정사건을 처리하고 있는데, 조정위원회가 2012년부터 2018년간 처리한 사건 30,043건 중 게임장르가 24,265건으로 80%를 차지하였다. 그 다음으로 지식정보 장르가 2,822건으로 9%를 차지하였다. 그 뒤를 이어 영상 장르가 1,395건으로 4%를, 만화·캐릭터 등 장르가 437건으로 1%를 차지하였다(표 2-2-2).

2018년 기준 세부 장르별로 살펴보면 게임 장르가 3,849건으로 75%를 차지하여 가장 많은 비중을 차지하였다. 이어 방송 장르가 492건으로 9%, 지식정보 장르가 230건으로 4% 순으로 차지하였고, 다른 장르들은 7~79건으로 상대적으로 적은 수치를 기록하였다.

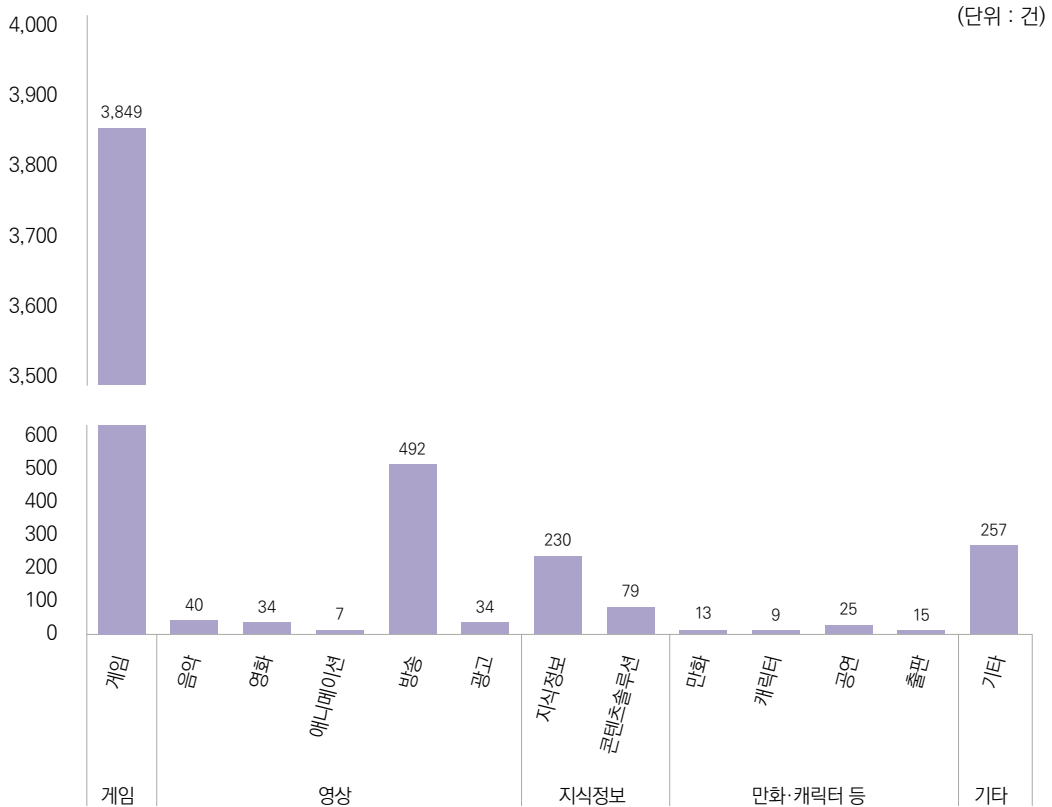
2017년 대비 방송 장르 조정신청 건수가 두드러지게 증가하였는데 1인 미디어 관련 분쟁으로 인한 집단 조정신청에 따른 것이며, 게임 장르는 많이 줄어든 반면 지식정보 장르는 전년도와 유사한 건수를 유지하였다.

[표 2-2-2] 장르별 분쟁조정신청 현황 (2012년~2018년)

(단위: 건)

구분		2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	소계
게임		2,908	4,156	2,720	2,492	3,368	4,772	3,849	24,265
영상	음악	14	23	21	34	42	50	40	224
	영화	3	39	25	14	14	27	34	156
	애니메이션	4	7	8	7	13	3	7	49
	방송	17	21	17	27	39	84	492	697
	광고	18	40	51	35	61	30	34	269
지식 정보	지식정보	334	693	481	200	106	210	230	2,254
	콘텐츠솔루션	138	53	69	94	65	70	79	568
만화 · 캐릭터 등	만화	3	7	5	6	8	14	13	56
	캐릭터	-	1	2	4	1	6	9	23
	공연	-	5	12	8	243	12	25	305
	출판	6	8	2	5	13	4	15	53
기타		-	157	137	161	226	186	257	1,124
합 계		3,445	5,210	3,550	3,087	4,199	5,468	5,084	30,043

[그림 2-2-2] 장르별 콘텐츠 분쟁조정신청 현황 (2018년)



3. 사건유형별 조정신청

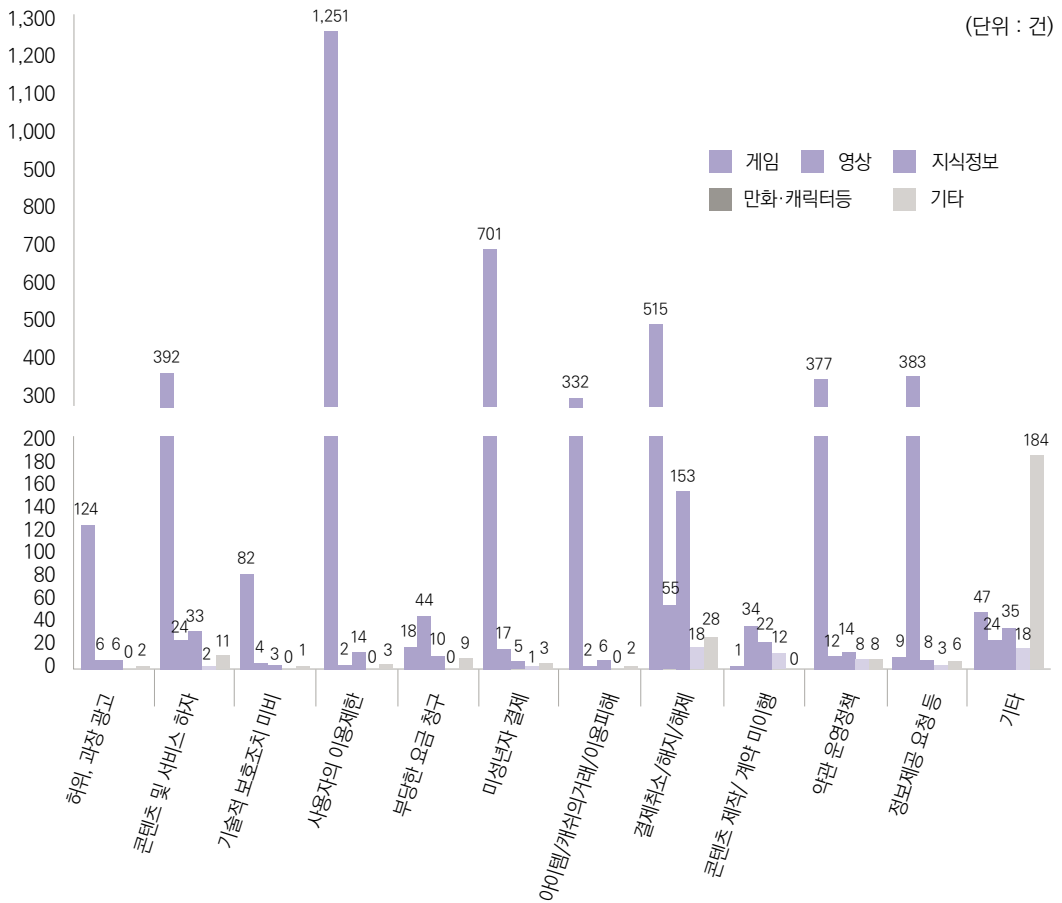
2018년 가장 많은 비중을 차지한 사건유형은 사용자의 이용제한으로 1,270건으로 전체의 24%이다. 사용자의 이용제한 사건은 1,251건이 게임장르에서 일어났는데 버그 및 불법프로그램 사용 등으로 이용자의 계정을 정지시키는 것이 일반적인 경우다. 그 다음으로 많은 비중을 차지하는 사건 유형은 결제취소/해지/해제를 요청하는 사건으로 총 769건(15%)이다. 이 유형은 이용자가 여러 가지 불만을 이유로 조정을 신청하면서 그간 결제한 금액의 환불을 요청하는, 즉 분쟁해결수단으로써 주장하는 경우가 많은데 환불요청의 근거는 확률형 아이템에 대한 불만, 불안정한 서비스, 이용제한에 따른 기간제 아이템의 사용불가 등이다. 그 다음은 미성년자 결제로 총 727건(14%)이다. 역시 게임 부문에서 많이 발생하는데 미성년자들이 성인인 가족의 명이나 신용카드를 이용하여 결제된 금액에 대해 환불을 요청하는 내용이 주를 이룬다(표 2-2-3).

[표 2-2-3] 사건유형별 분쟁조정신청 현황 (2018년)

(단위: 건)

구분	게임	영상	지식정보	만화·캐릭터등	기타	종합
허위, 과장 광고	124	6	6	0	2	138
콘텐츠 및 서비스 하자	392	24	33	2	11	462
기술적 보호조치 미비	82	4	3	0	1	90
사용자의 이용제한	1,251	2	14	0	3	1,270
부당한 요금 청구	18	44	10	0	9	81
미성년자 결제	701	17	5	1	3	727
아이템/캐쉬의 거래/이용피해	332	2	6	0	2	342
결제취소/해지/해제	515	55	153	18	28	769
콘텐츠 제작/계약 미이행	1	34	22	12	0	69
약관 운영정책	377	12	14	8	8	419
정보제공 요청 등	9	383	8	3	6	409
기타	47	24	35	18	184	308
합계	3,849	607	309	62	257	5,084

[그림 2-2-3] 사건유형별 콘텐츠 분쟁조정신청 현황 (2018년)



4. 조정회의 개최

조정회의는 분과회의와 전원회의로 운영되고 있다. 분과회의에는 개별 사건의 처리를 위한 조정부회의와 조정사례를 공유하고 조정위원의 역량 강화를 위한 분과위원회가 있다. 또한 조정규정의 개정, 분쟁조정에 관한 기본 계획 등을 의결하기 위한 전원회의가 있다. 2018년에는 분과위원회 4건, 조정규정 개정 의결을 위한 대면 전원회의 1건, 사건 처리를 위한 조정부회의 113건이 개최되었다.

조정회의는 2012년 19회, 2013년 95회, 2014년 109회, 2015년 159회, 2016년 119회, 2017년 105회, 그리고 2018년에는 114회 개최되었다(표 2-2-4).

[표 2-2-4] 콘텐츠분쟁조정위원회 조정회의 개최현황 (2012년~2018년)

(단위: 건)

구분	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
2018년	114	1	1	0	113	104	9
합계	720	9	6	3	711	660	51

조정회의 개최 횟수 중 동일한 사건을 속행하는 경우를 제외하고 사건 단위로는 총 101건이 진행되었으며 이 중 42건(41%)이 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다. 만화, 캐릭터, 공연, 출판 등 캐릭터장르가 31건으로 가장 많았고, 음악, 영상, 애니메이션, 방송, 광고 등 영상장르가 12건으로 그 뒤를 이었다(표 2-2-5)

[표 2-2-5] 부문별 조정회의 개최 현황 (2018년)

(단위: 건)

구분		게임	영상	지식정보	만화·캐릭터 등	기타	합계
조정회의	성립	4	12	11	15	0	42
	불성립	9	19	22	19	0	69
합계		13	31	33	34	0	111

5. 협력채널을 통한 조정신청

조정위원회는 출범한 이후 보다 다양하고 폭넓게 콘텐츠 분쟁사건을 처리하기 위해 국내 유관 기관·단체들과 지속적으로 협력하였다. 2011년부터 서울중앙지방법원, 서울남부지방법원, 서울서부지방법원, 국민권익위원회, 전자거래분쟁조정위원회 등과 업무협력관계를 맺었으며 2016년에는 새로이 서울고등법원, 수원지방법원과 업무협력 관계를 맺었다. 2012년에서 2018년 사이 총 10,345건의 사건을 외부로부터 이관 받아 조정위원회에서 분쟁해결을 지원하였다(표 2-2-6).

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 포털사이트인 국민신문고(www.epeople.go.kr)와 협력하여 국민신문고에서 접수되는 콘텐츠관련 분쟁사건을 실시간으로 이관 받아 조정위원회 조정사건으로 처리하고 있다. 2018년에는 국민신문고로부터 1,609건의 콘텐츠분쟁사건을 넘겨받아 처리하였다. 셋째, 조정위원회는 2012년 7월 서울중앙지방법원 조정연계기구로 지정되어 콘텐츠 관련 법원조정사건을 처리하고 있는데, 2018년에는 107건의 콘텐츠 관련 조정사건을 이관 받아 처리하였다. 이어서 2014년 서울남부지방법원, 2015년 서울서부지방법원, 2016년 서울고등법원, 수원지방법원과 연계를 맺어 2018년에 총 16건의 사건을 처리하였다(표 2-2-6).

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 2-2-6] 콘텐츠분쟁조정위원회 연계조정 신청 현황 (2012년~2018년)

(단위: 건)

구분	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	계
콘텐츠분쟁조정위원회	2,230	3,356	2,222	1,868	2,810	3,874	3,338	19,698
서울중앙지방법원	16	124	123	142	155	67	107	734
전자거래분쟁조정위원회	306	35	43	34	0	0	0	418
국민신문고	893	1,695	1,157	968	1,214	1,496	1,609	9,032
서울남부지방법원	-	-	5	8	8	0	10	31
국민안전신문고	-	-	-	52	0	0	0	52
서울서부지방법원	-	-	-	15	9	1	1	26
공정거래위원회	-	-	-	-	1	25	14	40
서울고등법원	-	-	-	-	2	3	5	10
수원지방법원	-	-	-	-	0	2	0	2
합계	3,445	5,210	3,550	3,087	4,199	5,468	5,084	30,043

제3편

주요 사례 : 조정 전 합의

I. 게임 부문

II. 영상 부문

III. 지식정보 부문

IV. 만화, 캐릭터 등 부문

KOCCA

한국콘텐츠진흥원



I. 게임 부문

1. 결제취소/해지/해제

 사례 사건번호 2018-04325

피신청인은 A, B, C 등 모바일·온라인 게임을 서비스하는 회사이며, 신청인은 해당 서비스의 이용자인 지적 장애를 가진 당사자의 여동생이다. 신청인은 당사자가 수 개념과 경제관념 인식이 다소 어려운 지적 장애를 가지고 있어 호기심에 게임을 이용하던 중 약 800,000원 상당 결제를 한 사실을 알게 되었다. 신청인은 대리인 자격으로 피신청인에게 환불 문의를 하였으나, 피신청인은 규정상 본인이 아닌 경우 답변하기 어렵다고 하였다. 신청인은 당사자의 보호자는 고령자이며, 당사자 또한 지적 장애를 가지고 있어 직접 문의하기 어려운 상황을 설명하였지만, 피신청인으로부터 앞서 받은 답변과 같은 답변을 받았다. 이에 신청인은 당사자와 법적으로 가족관계임으로 대리인 자격이 있으며 당사자가 수 개념과 경제관념에 대하여 다소 인식하기 어려운 사회적 약자로서 결제한 금액에 대하여 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

 합의내용

피신청인은 운영 정책에 따라 당사자가 구매한 게임 내 재화에 대하여 이미 모두 사용한 상태로 환불이 불가능하지만, 신청인이 당사자가 사회적 약자임을 증명할 수 있는 관련 증빙 자료를 제출하였으므로 예외적으로 1회에 한하여 약 800,000원 전액 환불을 진행하고 추후 같은 피해가 발생하지 않도록 추가 결제 비밀번호 설정을 요청하였다. 신청인은 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

2. 부당한 요금 청구

 사례 사건번호 2018-00975

피신청인은 ○○○○ 모바일 게임을 서비스하는 회사이며, 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 ○○○○게임 내 재화를 구매하기 위해 결제를 시도하던 중 재화 지급이 되지 않은 채 결제 완료 문자 메시지도 오지 않아 약 10차례 결제 시도를 하였다. 이후 총 11건 결제 완료 문자 메시지를 받았지만 구매한 재화 중 1건만 지급받은 채 약 1,200,000원 상당 금액이 청구되었다. 신청인은 피신청인에게 미지급 재화에 대한 환불을 요청하였지만, 피신청인은 결제 시스템 상 결제 오류의 경우 자동으로 환불이 진행되지만 신청인의

경우 자동으로 환불이 진행되지 않은 것으로 보아 결제 오류로 보기 어렵다고 답변하였다. 신청인은 결제 오류가 확실하며 재화 또한 미지급되었으므로 결제 금액에 대한 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 신청인의 조정신청 후, 결제 오류 자동시스템 확인 결과 신청인의 결제 건에 대하여 정상적으로 환불이 이루어지지 않았으며 재화 미지급 역시 신청인의 주장대로 지급 되지 않은 점이 확인되어 전액 환불 진행을 하겠다고 답변하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

3. 기술적 보호조치 미비

사례 사건번호 2018-02939

피신청인은 A, B, C 등 온라인, 모바일 게임을 서비스하는 회사로 하나의 통합 계정을 통해 피신청인이 서비스하는 여러 게임들을 이용할 수 있다. 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 과거 A 게임을 이용하던 중 계정 도용 피해를 입었고 계정보안을 위해 OTP(One Time Password) 지문 인식 보안 프로그램을 설정하였다. 이후 게임 내 재화를 구매하기 위해 약 200,000원 상당 결제를 하였고 다음 날 A 게임에 접속하였는데, 구매하였던 재화 대부분이 소비되어 피신청인에게 문의를 하였다. 신청인의 계정에서 B 게임 내 결제 내역이 있으며, B 게임 같은 경우 해당 아이디와 비밀번호만 기입하면 결제가 가능하다는 답변을 받았다. 이에 신청인은 B 게임의 경우 피신청인이 운영하는 다른 게임들에 비해 보안수준이 낮으며 결제시스템이 간소함으로 보안시스템 강화 및 본인인증을 통한 결제시스템 도입, 손실된 결제 금액에 대해 복구를 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 약관 상 계정정보에 대한 관리는 해당 사용자의 책임이라고 명시하고 있지만, 신청인이 평소 B 게임을 이용하지 않는다는 점과 OTP(One Time Password) 지문인식 보안 프로그램을 설정한 점, 신청인의 주요 IP가 아닌 다른 IP 접속이력이 확인된 점 등 계정도용으로 인정할 수 있다고 판단하여 예외적으로 환불 진행 및 B 게임에 대하여 보안수준을 강화하겠다고 답변하였다. 신청인은 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

4. 사용자 이용제한

사례 사건번호 2018-02939

피신청인은 ○○○○ 모바일 게임을 서비스하는 회사이며, 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 어머니 명의의 휴대폰으로 해당 서비스를 5년 동안 이용하는 동안 약 60,000,000원 상당 금액을 결제하였다. 이후 명의자인 신청인의 어머니의 사망으로 사용하던 계정 이용이 제한되었다. 신청인은 해당 계정이 어머니의 명의로 되어있지만, 게임 이용 및 결제 금액 납부는 신청인 본인이 직접 하였으므로 계정 이전을 요청하였다. 피신청인은 해당 계정의 명의자가 직접 본인 인증 절차를 통해야만 계정 이용제한 해제가 가능하다고 답변하였다. 신청인은 계정 명의자의 동의하에 계정을 이용한 점, 명의자와 법적 가족 관계인 점, 해당 계정이 경제적으로 상당한 가치를 지닌 점들을 주장하며 계정 이용제한 해제와 명의 변경을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 이용약관 상 이용자 본인 외에는 본인 인증 절차를 통과할 수 없다는 내용을 명시하고 있지만, 신청인이 결제 내역서, 게임 이용기록, 명의자와의 가족관계 증명서 등 게임 이용자가 신청인 본인임을 증명할 수 있는 관련자료들을 제출함에 따라 계정 이용제한 해제를 진행하겠다고 답변하였다. 다만 현재 계정 이전 절차는 마련되어 있지 않아, 내부 검토를 거쳐 계정 명의 이전 정책이 마련되는 즉시 계정 이전할 것을 약속하겠다고 하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

5. 미성년자 결제

사례 사건번호 2018-00973

피신청인은 ○○○○ 모바일 게임을 서비스하는 회사이며, 신청인은 해당 서비스 이용자인 자녀의 부모이다. 신청인은 신청인의 미성년자 자녀가 결제 내역이 통보되지 않는 신청인의 카드를 통하여 부모의 동의 없이 약 9,000,000원 상당 게임 내 재화를 결제한 사실을 알게 되었다. 신청인은 앱마켓을 통하여 결제한 약 1,800,000원은 결제 취소를 취소하였지만 피신청인이 서비스하는 ○○○○게임을 통하여 결제한 나머지 금액 약 7,200,000원에 대하여 환불을 요청하였지만 피신청인은 구매한 재화에 대하여 이미 모두 사용한 상태이며, 결제가 이루어진 카드의 명의가 신청인임으로 미성년자 결제로 보기 어려워 환불이 불가능하다고 답변하였다. 신청인은 부모의 동의 없이 이루어진 미성년자 결제가 확실하며, 결제하였던 휴대폰이 자녀의 명의임을 주장하며 전액 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 결제에 사용된 카드가 신청인의 명의임으로 미성년자 결제로 보기 어려우며, 구매한 재화를 모두 사용하였기 때문에 이용약관상 환불이 불가능하다고 하였다. 하지만 신청인

이 미성년자 결제를 증빙하는 관련 자료를 제출한 점을 감안하여 예외적으로 1회에 한하여 결제된 전액 약 7,200,000원 환불을 진행할 것이며, 추후 같은 피해가 발생하지 않도록 추가 결제 비밀번호 설정을 요구하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

6. 아이템/캐시의 거래/이용피해

사례 사건번호 2018-01652

피신청인은 ○○○○ 온라인 게임을 서비스하는 회사이며, 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 ○○○○ 게임을 이용하던 중, 모르는 사용자로부터 게임 내 재화를 2차례 받게 되었다. 게임 시스템 상 선물에 대하여 거절을 할 수 없는 시스템으로, 신청인은 해당 선물을 사용하지 않은 채 보관하고 있었다. 그런데 이 후 신청인의 계정이 이용제한 조치를 받게 되었다. 이에 대하여 피신청인에게 문의를 하였지만 피신청인은 신청인이 다른 계정을 도용하여 신청인의 계정으로 게임 내 재화를 선물하였으므로 이용제한 제재가 유효하다는 답변을 받았다. 신청인은 타인의 계정을 도용 한 적 없고, 불가피하게 선물을 받을 수 밖에 없었던 상황을 강조하며 계정 이용제한의 해제를 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 신청인 선물받은 게임 내 재화를 사용하지 않고 그대로 보관하고 있는 점, 선물을 받은 즉시 해당 게임사의 고객센터로 문의를 한 점과 신청인의 주장과 같이 게임 시스템 상 선물을 받으면 거절할 수 없는 점을 감안하여 해당 아이템 회수를 한 뒤 이용제한을 해제하겠다고 답변하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

7. 약관 운영정책

사례 사건번호 2018-05121

피신청인은 ○○○○ 온라인 게임을 서비스하는 회사이며, 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 A 서버의 계정을 이용하던 중 신규 B서버 이전 이벤트를 통해 서버 계정 이동을 하였다. 이 후 다른 서버로 계정을 이동하기 위해 시도하였지만, 해당 B서버에서는 다른 서버 이동이 불가능하다는 것을 알게 되었다. 이에 대하여 피신청인에게 문의하였지만, 피신청인은 신규 B서버 이전 이벤트를 진행할 당시 B서버에서 다른 서버 이전이 어렵다고 명시하였고, 서버 수용인원 관리를 위해 서버 이전은 최종적으로 불가능하다는 답변을 하였다. 신청인은 사전 공지 내용 중 서버 이전이 불가능하다는 내용이 명확하지 않은 표현으로 공지되었고 이로 인해 많은 사용자들이 신청인과 같이 혼란을 느끼고 있다며, 신청인의 계정서버를 이전 해줄 것을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 신규 B서버로 계정 이전 시 다양한 혜택들을 제공하였고, 이러한 혜택을 받고 다른 서버로 이전 시 많은 문제점(밸런스, 경매장 시세, 서버 수용인원 등)들이 발생할 수 있기 때문에 B서버로 계정을 이전한 뒤, 다시 다른서버로 계정을 이관하는 것은 불가능하다는 내용의 공지를 하였다. 다만 검토결과, 공지 문구가 해석하기에 따라 오해를 불러일으킬 수 있다는 신청인 주장이 합당하다고 판단하였다. 이에 관련 공지를 수정하고, 신청인의 계정에 지급된 서버 이전 혜택들을 회수하는 것에 대해 신청인이 동의한다면 서버 이전권 지급을 하겠다고 답변하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

8. 콘텐츠 및 서비스 하자

사례 사건번호 2018-04614

피신청인은 앱마켓을 서비스하는 회사이며, 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 앱마켓을 통해 ○○○○게임 내 재화를 구매하기 위해 약 3,500,000원 상당을 결제하였다. 이후 신청인은 피신청인이 서비스하는 앱마켓을 통해 재화를 구매한 경우, 해당 재화를 게임 내 거래소에서 사용하는 것이 불가능하다는 것을 알게 되었고, 신청인은 그동안 결제한 금액에 대하여 피신청인에게 환불을 요청하였다. 피신청인은 ○○○○게임사측에서 사전에 일시적으로 거래소 사용이 어렵다는 내용을 공지하였으므로 환불이 어렵다고 답변하였다. 신청인은 매번 게임사 홈페이지를 통해 공지사항을 확인하는 것은 어려운 상황이며, 결제일로부터 7일이 지나지 않은 점, 결제된 금액에 대하여 전혀 사용하지 않은 점, 거래소 사용이 불가능함에도 앱마켓을 통해 결제가 진행이 되었던 점 등을 주장하며 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 신청인이 결제를 하기 전 사전에 게임사측에서 거래소 사용 관련하여 공지를 하였지만, 이 후 ○○○○게임사측에서 피신청인이 서비스하는 앱마켓을 통하여 결제한 이용자들로부터 환불 처리를 하겠다고 공지한 점, 신청인이 결제일 기준으로 7일 이내로 환불을 요청한 점들을 감안하여 결제 금액 약 3,500,000원 전액 환불을 진행하고 구매페이지에 해당 거래소 오류에 대한 안내 문구를 설정하겠다고 답변하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

II. 영상 부문

1. 결제취소/해지/해제

사례 사건번호 2018-01382

피신청인은 개인 라디오 방송 플랫폼을 서비스하는 회사이며, 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인의 지적장애를 가진 자녀가 자녀 명의의 스마트폰을 통해 부모의 동의 없이 약 1,200,000원 상당의 콘텐츠 이용료를 결제하였다. 신청인은 미성년자인 자녀가 부모의 동의 없이 결제가 이루어졌으며, 본인 인증을 통한 결제 확인 절차가 허술한 점을 주장하며 환불을 요청하였지만 피신청인은 신청인의 자녀가 구매한 재화가 모두 사용된 상태이며 콘텐츠이용료같은 경우 해당 BJ(Broadcasting Jockey)에게 현금으로 지급해야 한다고 주장하며 환불을 거절하였다. 이에 신청인은 신청인의 자녀가 사회경험 및 경제관념이 부족한 점과 부모의 동의 없이 결제되었으므로 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 해당 BJ(Broadcasting Jockey)에게 현금 지급을 해야 하는 등의 손실을 감수하여야 하지만, 신청인이 사실증명을 위해 가족관계증명서, 자녀의 복지카드, 요금내역서 등 객관적인 자료들을 제출한 점, 신청인의 자녀가 경제관념이 다소 어려울 수도 있는 지적장애를 가진 점 등을 감안하여 전액 환불 하겠다고 답변하였다. 다만 추후 동일한 사례가 발생하지 않도록 신청인의 자녀 계정 이용정지를 요청하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 수용하여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

2. 부당한 요금 청구

사례 사건번호 2018-01337

피신청인은 음원 스트리밍 서비스를 제공하는 회사이며, 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 피신청인이 서비스하는 어플리케이션을 정기결제를 통하여 1년 넘게 이용하면서 등급혜택(GOLD)을 받고 있었다. 이후 신청인은 결제 상품을 변경하기 위해 결제일 변경 시도를 하였지만, 결제일 당일에는 변경이 불가능하다는 피신청인의 답변을 받았다. 피신청인은 결제일 당일에는 이용권 변경 및 결제방법 변경이 불가능하며 정기 결제 취소 시 등급혜택 또한 초기화된다고 하였다. 신청인은 사전에 관련 내용에 대한 공지가 없었으며, 결제일 당일에만 확인가능하게 하여 이용자들에게 혼란을 주었다며 이용권 변경과 등급혜택 유지를 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인의 이용약관 상 결제일 당일에는 이용권 변경 및 결제 방법이 변경이 불가능하다는 내용을 명시하고 있으며, 결제일 당일에 변경 시도 시 팝업창을 통해 결제일 당일로 불가능하다는 메시지가 노출되고 있다. 하지만 정기결제일 당일 이전에 접속 시에는 관련 내용에 대해 언급 되어있지 않아 해당 페이지 내 문구 추가 예정이며, 신청인이 정기결제 이용권을 지속적으로 사용 중이었던 점들을 감안하여 예외적으로 이용권 변경 및 등급혜택 유지를 하겠다고 답변하였다. 신청인은 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

3. 미성년자 결제

사례 사건번호 2018-04894

피신청인은 개인 라디오 방송 플랫폼을 서비스하는 회사이며, 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인의 미성년자 자녀는 부모의 동의 없이 부모의 통장과 본인의 통장에서 약 1,200,000원 상당 금액을 콘텐츠 사용료로 결제하였다. 신청인은 미성년자인 자녀가 통장의 비밀번호, 공인 인증서 등 없이 간단한 비밀번호 입력으로 결제가 되었는지에 대하여 문제를 제기하였다. 피신청인은 신청인이 사전 결제 수단을 등록할 때 공인인증서를 통해 본인 인증 절차를 마쳤으며, 결제한 금액에 대한 재화도 모두 사용된 상태이므로 환불이 불가능하다고 답변하였다. 이에 신청인은 결제 시스템에 대한 보완과 결제한 금액에 대한 환불을 요청하며 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 미성년자인 신청인의 자녀가 구매한 재화를 전부 사용하였고, 해당 BJ(Broadcasting Jockey)에게 현금 지급을 해야 하는 등 손실이 발생하여 결제된 금액에 대하여 전액 환불은 불가능하지만 결제 시스템이 다소 간단하여 부모의 동의없이 미성년자 결제가 손쉽게 이루어진 점과 결제가 이루어진 휴대폰의 명의가 자녀인 점들을 감안하여 자녀의 계좌를 통해 결제된 금액 약 750,000원 환불 처리하고 자녀의 계정은 이용정지 처리할 것을 제안하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 수용하여 원만한 분쟁이 해결되었다.

4. 콘텐츠 및 서비스 하자

사례 사건번호 2018-01512

피신청인은 P2P(Peer To Peer)서비스를 제공하는 회사이며 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 P2P 사이트를 통해 콘텐츠를 무제한으로 다운받을 수 있는 이용권을 구매하여 이용하던 중, 일반 결제 회원과 신청인이 구매한 무제한 이용이 가능한 프리미엄 결제 회원을 구분하여 서로 다른 콘텐츠를 노출 시켜 과도한 결제를 유도하고 있다는 사실을 알게 되었다. 이에 대하여 피신청인에게 문의하였으나, 피신청인은 결제 이용권에 따라 회원들에게 서로 다른 콘텐츠를 노출시키고 있지 않으며 모든 회원들에게 같은 콘텐츠를 노출하고 있다고 답변하였다. 신청인은 다시 한 번 일반 결제 회원과 프리미엄 결제 회원의 계정으로 수차례 접속시도를 하여도, 서로 다른 콘텐츠가 노출되고 있다며 이에 대한 시스템 개선 및 시정 조치를 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 내부 점검을 실시한 결과 고의로 상이한 콘텐츠를 노출 시킨 것이 아닌 시스템에 일시적 오류가 있는 것을 확인하였고 관련 오류를 수정하고 시스템을 보완할 것을 약속했다. 또한 해당 오류로 불편을 느낀 신청인에게 프리미엄 서비스 이용권과 결제된 금액의 50%를 환불해줄 것을 제안하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

5. 약관 운영정책

사례 사건번호 2018-01928

피신청인은 VOD 플랫폼을 서비스하는 회사이며 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 피신청인과 제휴를 맺은 업체로부터 피신청인의 서비스를 이용할 수 있는 1개월 이용권을 발급받아 이용하던 중, 같은 1개월 이용권을 한 번 더 구매하여 2개월간 이용하고자 하였다. 하지만 2개의 이용권이 구매일로부터 중복 적용되어 남은 일수가 1개월 10일로 표기된 것을 확인하고 피신청인에게 환불을 요청하였다. 피신청인은 이용약관 상에 1개월 이용권 구매 시 중복 적용될 수 있다는 내용을 명시하고 있으며 신청인의 부주의로 인하여 환불이 불가능하다고 답변하였다. 신청인은 해당 서비스의 이용약관은 내용이 많고, 글씨가 작아 가독성이 없다고 주장하며 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 약관 상 해당 이용권에 대한 주의사항에 대하여 명시하고 있지만 신청인의 주장대로 이용약관에 대하여 이용자들이 다소 인식하기 어려울 수 있는 점을 감안하여 이용정책에 대하여 수정 및 보완의 필요성을 인식하고 개선을 약속하였다. 또한 신청인이 구매한 이용권은 환불처리 하겠다고 답변하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

6. 허위, 과장 광고

사례 사건번호 2018-01059

피신청인은 VOD 플랫폼을 서비스하는 회사이며 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 피신청인이 서비스하는 플랫폼을 통해 애니메이션 ○○○○ 전편 이용권을 구매하여 이용하던 중 14부 이후 편에 대하여서는 PART 2라는 새로운 이름으로 업데이트가 되었고 이용권 역시 별도 구매를 해야 한다고 안내받아 환불을 요청하였다. 피신청인은 사전에 해당 VOD 이용 공지사항으로 PART에 따른 별도 구매를 사전에 안내하였으므로 환불이 불가능하다고 답변하였다. 신청인은 관련 공지사항을 일일이 확인하기가 어려운 시스템이며 또한 해당 VOD를 개별 구매 시 오히려 전편 구매보다 적은 금액으로도 이용이 가능하다는 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 해당 VOD를 개별 구매 시 재시청이 어려운 반면, 신청인이 구매한 이용권의 경우 언제든지 재시청이 가능하다는 점에서 조금 더 높은 금액이 책정되었으며 사전에 관련 공지사항을 통해 안내를 하였다. 다만 많은 수의 VOD 공지사항을 일일이 확인하기 어려운 점을 감안하여 신청인이 구매한 전편 이용권 환불을 진행하겠다고 답변하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

Ⅲ. 지식정보 부문

1. 부당한 요금 청구

사례 사건번호 2018-04851

피신청인은 영어 학습 어플리케이션을 서비스하는 회사이며, 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 자녀를 위해 피신청인이 서비스하는 영어학습 어플리케이션을 구매하여 일시적으로 사용한 후 삭제하였다. 그러나 1개월 후 소액결제로 해당 어플리케이션의 1년치 이용권에 해당하는 금액인 96,000원이 청구되었고 이에 대해 피신청인에게 환불요청을 하였으나 결제일로부터 7일이 지나 환불이 불가능하다는 답변을 받았다. 신청인은 잠깐이라도 사용한 1개월 결제 금액은 제외하더라도 앞으로는 해당 어플리케이션을 사용할 의사가 없기 때문에 나머지 11개월 결제 금액에 대한 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 이용약관 상 해당 어플리케이션 이용 시에 1개월간 무료 이용 기간이 지나면 유료로 변경되며 1년치 금액이 결제됨을 동의하도록 되어있기 때문에 환불의무가 없다고 답변하였다. 그러나 신청인의 사용기간이 짧았던 것으로 보아 유료전환내용을 인지하지 못했던 것으로 생각되어 전액 환불하겠다고 답변하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

2. 콘텐츠 제작/ 계약 미이행

사례 사건번호 2018-03599

피신청인은 로고 디자인을 제작하는 회사이며, 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 ○○ 콘텐츠 제작 중개업체를 통하여 피신청인에게 카페 로고 디자인 제작을 요청하였고 피신청인은 신청인의 요청을 받아들여 계약을 체결하였다. 신청인은 본인이 생각하는 카페명, 특성 등을 반영한 로고 디자인의 컨셉 등을 피신청인에게 전달하였다. 며칠 뒤 피신청인이 보내준 시안이 너무 성의가 없다고 판단한 신청인은 피신청인에게 환불을 요청하였다. 피신청인은 이미 시안이 제공된 상황에서 환불은 불가하지만 수정은 가능하다고 답변하였다. 이에 신청인은 사전에 피신청인이 제시한 포트폴리오 수준보다 떨어진 결과물을 제작하였으며 이는 본인을 속인 것이나 마찬가지라며 전액 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 신청인과 ○○ 콘텐츠 제작 중개업체를 통해 제작계약을 체결할 당시 계약서에 모든 작업의 환불은 불가능하고 수정 작업은 기본 수정이외에는 추가비용이 발생한다는 점이 명시되어있고, 신청인에게 시안에 대한 수정 기회가 있다고 안내하였음에도 불구하고 마음에 들지 않는다는 이유로 환불을 주장하는 것은 옳지 않으며 시안까지 나왔으므로 더욱 환불이 어렵다고 답변하였다.

그러나 피신청인은 더 이상 분쟁이 길어지는 것은 원치 않는다고 하였고 신청인 역시 어느 정도 양보의사가 있다고 하여 피신청인이 신청인에게 결제금액의 50%를 환불하는 것을 제안하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의하여 분쟁이 해결되었다.

3. 결제취소/해지/해제

사례 사건번호 2018-02219

피신청인은 온라인 광고 홈페이지 제작 서비스를 제공하는 업체이며 신청인은 식·음료업에 종사하는 업체이다. 신청인은 ○○○포털 사이트에 본인이 운영하는 업체를 등록한 이후 피신청인으로부터 홍보용 홈페이지와 블로그, 그리고 Social Media 홍보페이지를 제작해주겠다는 제안을 받고 피신청인과 계약을 체결하였다. 하지만 이를 후 결과물을 확인한 결과 신청인이 보내준 자료를 복사붙여넣기 한 것에 지나지 않는 등 결과물의 품질이 너무 낮아 피신청인에게 계약 해제 및 환불을 요청하였다. 피신청인은 총 금액에서 위약금과 이미 제작된 결과물들에 대한 제작비를 합친 금액을 제외하고 환불을 해주겠다고 답변하였고 신청인은 피신청인이 제시한 위약금과 제작비가 지나치게 과하다고 생각되어 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 계약서대로 문제없이 이행하여 계약해제의 원인이 본인들에게 있지 않기 때문에 위약금 및 이미 제작에 들어간 비용을 제외하고 환불이 가능하다고 주장하였다.

다만 피신청인은 홈페이지 및 블로그 등이 제작된 후 신청인이 사용한 기간 자체가 얼마되지 않았고 분쟁의 조기종료를 위하여 약간의 금액을 양보할 의사가 있다고 하였고 신청인도 이에 동의하여 피신청인이 총 결제금액의 50%를 환불하고 이미 제작된 홈페이지등을 삭제하기로 하여 원만하게 합의하여 분쟁이 해결되었다.

4. 콘텐츠 및 서비스 하자

사례 사건번호 2018-02210

피신청인은 영어 교육 강의를 서비스하는 회사이며 신청인은 해당 서비스 이용자이다. 신청인은 피신청인의 온라인강의 환급반을 신청 및 수강하였다. 해당 강의는 수강기간 내에 일정 횟수 이상 온라인 출석 및 강의를 수강하면 제세공과금 22%를 제외한 등록비를 돌려주는 이벤트를 시행하고 있었다. 어느날 신청인은 출석 및 수강을 하였음에도 출석 인정이 되어 있지 않은 날짜가 있음을 알게 되었고 이로 인해 수강료 환급을 받지 못하게 되었다. 신청인은 피신청인에게 시스템 오류로 인해 출석이 인정되지 않았으므로 수강료를 환급해줄 것을 요청하였다. 하지만 피신청인은 시스템 상 문제는 없었으며 신청인의 실수로 인해 출석 인정이 안된 것이므로 환불은 불가능하다고 답변하였다. 이에 신청인은 규정에 맞춰 출석을 하였고 출석 불인정 원인은 시스템 오류에 있으므로 수강료 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 출석 인정은 강의 종료 기준 자정이 넘을 경우 인정이 되지 않는다고 이용약관을 통해 안내하였으며 신청인이 주장하는 출석이 인정되지 않는 날은 모두 위와 같은 경우에 해당하여 인정이 되지 않은 것으로 확인하였다.

피신청인은 신청인이 요구하는 전액 환불은 어려우나 신청인이 강의를 수강한 날짜를 제외하고 남은 일수에 해당하는 금액만큼 환불해 줄 것을 제안하였다. 신청인은 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

5. 사용자의 이용제한

사례 사건번호 2018-02075

피신청인은 모바일 메시지를 서비스하는 회사이며 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 피신청인이 서비스하는 모바일 메시지의 오픈 채팅 서비스를 이용하던 중 2018년 6월경에 2개월 이용제한 조치를 받았다. 신청은 해당 서비스를 이용하며 유용한 정보를 공유하였을 뿐 운영약관의 위배되는 콘텐츠를 작성 및 공유한 적이 없었기 때문에 제재가 부당하다고 주장하였다. 또한 과거 비슷한 사유로 제재를 받았을 당시 피신청인에게 문의를 하였고 피신청인으로부터 '신청인이 운영하는 채팅방 내의 내용도 확인해 보았지만 내용과는 관계없이 신고 횟수 누적만으로도 정지가 가능하다'라는 답변을 받았다고 하였다. 신청인은 정확한 사실관계 파악 및 운영약관 개선, 이용제한 해제 조치를 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 신청인의 제재 사유는 “뉴스 기사 내용을 다량으로 스크랩하여 오픈 채팅방에 발송”이며 신청인의 오픈 채팅방이 다수의 신고가 접수가 되었고, 홍보로 인한 오해가 있을 수 있었지만 신청인의 문의내용을 바탕으로 재검토 후 예외적으로 제재기간 이전에 이용제한 해제 조치를 진행하겠다고 답변하였다. 신청인은 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

6. 약관 운영정책

사례 사건번호 2018-01191

피신청인은 ○○○○ 메신저를 서비스하는 회사이며 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 처음 ○○○○ 가입 당시 신청인의 어머니 명의로 가입하여 서비스를 이용해오고 있었다. 이 후 ○○○○의 금융 서비스를 이용하려 가입을 시도하였지만 ‘최초 인증받은 명의자와 다르기 때문에 가입이 어렵다’라는 안내와 함께 가입이 되지 않았다. 이에 대해 피신청인에게 문의를 하였지만 최초 인증 명의자와 다를 시 금융 서비스 이용이 불가능하기 때문에 신청인의 명의로 새로 가입을 해야한다는 답변을 받았다. 신청인은 새 계정을 가입하는 조건으로 기존 계정을 통해 구매한 앱 내 콘텐츠의 이전을 요청하였지만 피신청인은 앱 내 콘텐츠의 경우 이전이 불가능하다고 답변하였다. 이에 신청인은 구매한 콘텐츠는 본인의 재산과 다를 바 없으며 새 계정을 만들어야 할 경우 콘텐츠 이전을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 앞서 신청인에게 금융서비스 가입 거절 사유가 최초 가입 명의자가 다르기 때문이며 이를 위해 본인 인증을 초기화 해야한다고 답변하였다. 또한 본인 인증 초기화에 필요한 본인확인용 서류를 요청하였지만 신청인이 본인인증 초기화 진행 의사를 확실히 밝히지 않았다. 다만, 신청인이 필요한 서류를 준비하였는데 어려움을 겪고 있을 뿐 본인 인증 초기화 절차에 응할 의사가 있으므로 신청인과의 협의를 통해 본인 인증 초기화를 진행하겠다고 답변하였다. 신청인은 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

IV. 만화, 캐릭터 부문

1. 결제취소/해지/해제

사례 사건번호 2018-03007

피신청인은 온라인에서 웹툰, 만화, 소설 서비스를 제공하는 회사이며, 신청인은 해당 서비스의 이용자이다. 신청인은 ○○○○이라는 소설을 이용하던 중, 해당 소설의 연재가 중단되어 더 이상 이용할 수 없게 되어 피신청인에게 문의를 하였다. 피신청인은 해당 제작사의 요청으로 연재를 중지하였으며 이에 대하여 사전 공지를 하였다는 답변을 하였다. 신청인은 수년 동안 해당 서비스를 이용하면서 공지사항을 일일이 확인하기 어렵다며 신청인이 구매한 소설에 대한 정상적인 서비스 이용 혹은 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청하였다.

합의내용

피신청인은 신청인이 결제하기 전 사전에 해당 소셜 서비스가 중지될 것에 대하여 공지를 하였다고 주장하였다. 하지만 신청인의 주장대로 이용자가 수천편의 서비스에 대한 공지를 확인하기 다소 어려운 점 등을 감안하여, 서비스 중지에 대한 사전 공지사항 추가 표시를 할 예정이며 신청인의 결제 금액에 대하여 환불 처리를 진행하겠다고 답변하였다. 신청인이 피신청인의 답변을 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결되었다.

제4편

주요 사례 : 분쟁조정

I. 게임 부문

II. 영상 부문

III. 지식정보 부문

IV. 만화, 캐릭터 등 부문

KOCCA

한국콘텐츠진흥원



I. 게임 부문

1. 서버 통합으로 인한 서비스 내용 변경에 따른 환불요청

☑ 사건번호 : 2018-04511

☑ 조정방법 : 서면

1. 사건개요

피신청인은 ○○○게임을 운영 및 유통하고 있으며 신청인은 ○○○게임 이용자이다. 신청인은 1억여 원 가량의 금액을 결제하면서 위 게임을 이용하고 있었는데 2018. 10.경에 피신청인 측에서 공지를 한 후 2일 뒤 서버통합을 하였다.

신청인은 A서버에 속해 있었고 B서버와 통합되었는데, B서버는 10여억 원 가량 결제한 것으로 의심되는 이용자들이 많다고 유명한 곳이었다. ○○○게임은 집단으로 경쟁하는 것을 핵심 콘텐츠로 하고 있기 때문에 그만큼 결제가 경쟁에서 이기는데 중요하였고 A서버 측 이용자들이 B서버로 이동 할 경우 경쟁력을 잃어버릴 가능성이 높았다.

이에 신청인은 피신청인에게 원치 않는 서버 통합에 대해 항의 및 환불을 요청하였으나 피신청인은 본인들의 약관과 운영정책에 따라 진행하는 사안이므로 신청인의 요청을 받아들일 수 없다고 답변하였다.

신청인은 피신청인의 강제적인 서버통합으로 인해 게임을 그만두게 되어 피해를 보았다며 결제금액 전액 환불을 위한 분쟁조정신청을 하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

게임 ○○○은 길드라는 집단을 이루어 경쟁하는 것이 핵심이라 결제 규모가 힘이라고 볼수 있는데, 피신청인의 무리한 서버통합으로 인하여 기존 규모의 결제로 A서버에서 경쟁하던 이용자들이 B서버와 통합 후 갑작스럽게 커진 결제 규모에 적응하기 어려워 게임을 포기하고 있는 상황이다.

그리고 모바일 게임서비스이용약관 제8조의 2항 서비스의 운영상, 기술상, 또는 기획상 서비스를 일시 중단 또는 종료할 필요가 있는 경우 30일 전 고지 또는 사후고지와 관련하여 환불을 규정하고 있으며, 제4항 운영하는 웹사이트나 애플리케이션 내에 지체 없이 게시해야함을 명시하고 있음에도 단 2일전에 공지하고 서버통합을 진행한 것은 문제가 있다. 그러므로 피신청인은 위와 같은 문제가 있음에도 전액환불을 거부하는 것은 옳지 않다.

2) 피신청인

해당 서버통합은 동시 접속률이 낮은 서버를 대상으로 캐릭터의 전투력, 레벨, 길드 활동 등 게임 내 여러 데이터를 근거로 하여 ○○○게임을 즐기는 이용자들이 좀 더 쾌적하게 이용할 수 있도록 하기 위해 진행된 사안이다.

또한 해당 서버통합을 진행할 때 약관과 운영정책에서 위반한 사안이 없으므로 구매일로부터 7일 이내 사용하지 않은 콘텐츠는 환불이 가능하나 전액환불은 불가능하다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 금 500,000원을 지급한다.

2) 이유

피신청인의 운영정책에 의하여 피신청인이 임의로 서버통합을 진행 할 수 있지만 그 절차에 있어 이용자의 편익을 고려하지 않은 것으로 보인다. 다만 이러한 사정만으로 신청인이 재산상 손해를 보았다고 보긴 어렵고 정신적 손해의 명목으로 위 금액을 지급하는 것으로 조정안을 제시하였다.

4. 조정결과

피신청인이 조정안을 받아들이지 않아 조정이 성립되지 않았다.

2. 어뷰징으로 인한 계정 영구정지 취소 요청 건

☑ 사건번호 : 2018-03205

☑ 조정방법 : 서면

1. 사건개요

피신청인은 ○○○게임을 제작하여 서비스하고 있으며 신청인은 ○○○게임 이용자이다.

신청인은 2018. 7.경 피신청인으로부터 계정 영구정지 제재를 받았다. 제재사유는 ‘공정하지 못한 방법으로 다른 플레이어에게 피해를 주었다’는 것이다. 신청인은 해당 제재에 대해 피신청인에게 구체적인 사유를 묻는 문의를 하였지만 답변을 받지 못하였다.

신청인은 본인이 잘못된 점이 없음에도 제재를 받았고 설사 문제가 있더라도 해당 제재는 너무 과도하고 구체적인 제재사유를 알려주지 않는 것은 문제가 있다고 하며 분쟁조정을 신청하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

○○○게임에서 이용자 간 1대1 대결을 할 때, □□ 캐릭터를 이용하면 무적이 되는 스킬을 쓸 수 있어 논란이 된 적이 있었다. 그래서 신청인은 피신청인에게 해당 문제에 대해 문의를 하였으나 피신청인측에서는 아무 답변도 주지 않았기 때문에 □□ 캐릭터를 사용하여 1대1 대결을 하는 것에 아무런 문제가 없다고 생각하고 위 □□ 캐릭터를 이용하여 1대1 대결을 하였다.

이후 신청인은 공정하지 못한 플레이를 했다는 이유로 제재를 받았고 그 이유가 본인이 □□ 캐릭터를 이용하였기 때문이라고 추측하였다. 신청인은 이미 해당 문제에 대해 문의를 했었음에도 피신청인이 답변을 주지않아 □□ 캐릭터로 플레이한 것뿐이므로 피신청인의 제재는 옳지 못하다.

2) 피신청인

신청인은 본인이 □□ 캐릭터로 플레이하여 제재를 받았다고 주장하고 있다. 하지만 신청인이 제재를 받은 이유는 게임 내 시스템의 허점을 악용하여 일방적으로 높은 순위를 기록하였기 때문에 어뷰징으로 판단하여 제재가 된 것이다. 해당 제재는 문제가 없다.

3.조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에 대하여 계정 영구정지에서 일시적인 정지로 제재의 수준을 완화한다. 신청인은 앞으로 게임 시스템의 허점을 악용하는 행위를 하지 말되 만약 추후에 악용행위가 적발되어 제재를 받을 때는 계정 영구정지 제재를 받아도 그에 대해 이의제기를 하지 않는다.

2) 이유

신청인의 시스템 악용행위는 피신청인이 충분히 제재할 수 있는 사안이나 그에 대한 제재로 즉시 계정영구정지를 하는 것은 과도한 점이 있으며 설사 제재의 내용이 이용약관 등에 명시되어 있다하더라도 해당 약관의 효력에 대한 다른 해석이 가능하다.

또한 계정 영구정지는 게임 이용자에게 내려질 수 있는 최대한의 제재이므로 제재를 받는 게임 이용자에게 제재의 사유와 제재에 대한 문의 내용에 충실히 임할 필요가 있음에도 피신청인은 신청인에게 제재내용과 제재사유를 통지만 했을 뿐 그 이후 신청인의 문의에 대해 답변을 주지 않는 등 적절치 못한 대응을 한 것으로 보인다.

그러므로 피신청인은 영구정지 제재는 일시적 제재로 하고 신청인도 책임이 있으므로 추후 악용 시에는 계정 영구정지 제재를 받아들이기로 하는 조정안을 제시한다.

4.조정결과

피신청인이 조정안을 받아들이지 않아 조정이 성립되지 않았다.

3. 이용자 동의 없는 계정 삭제로 인해 소멸된 재화 지급요청

☑ 사건번호 : 2018-01264

☑ 조정방법 : 서면

1. 사건개요

피신청인은 ○○○게임을 제작 및 서비스하고 있으며 신청인은 ○○○게임 이용자이다.

신청인은 2017. 3.경 ○○○게임을 약 2주간 이용하다가 중단하였다. 그리고 2018. 4.경에 다시 게임을 이용하기 위해 접속하였다. 그 이유는 2017. 7. 부터 2018. 3.까지 게임 내 이용자들에게 게임 내 재화가 지급되었다는 소식을 듣고 이를 이용하여 게임을 하고자 했기 때문이다. 그런데 해당 게임에 접속하였더니 기존의 계정이 없어진 것을 알게 되어, 이에 대해 피신청인 측에 문의 하였고 2018. 3.경 피신청인이 장기간 미 접속자들의 계정을 삭제하였는데 신청인의 계정도 그 대상이었다는 답변을 받았다.

신청인은 본인의 계정이 삭제되는 것에 대해 아무런 안내를 받지 못하였으며 계정 삭제에 대해 동의하지 않았으므로 계정과 접속하지 않았던 동안 지급되었던 게임 재화를 복구해 줄 것을 요청하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률에 따르면 개인정보 보유 및 이용에 대해 이용자가 동의한 기간이 종료되어 사업자가 이용자의 개인정보를 파기하는 경우 기간만료 30일 전에 개인정보가 파기되는 사실 및 파기되는 개인정보의 항목 등을 전자우편 등의 방법으로 이용자에게 알려야 한다고 되어있다.

그럼에도 피신청인은 2018. 3.경 다수의 계정을 삭제하면서 이용자들에게 그 사실을 알리지 않았다. 이는 명백한 피신청인의 잘못이므로 삭제된 계정을 복구해줘야 하며 만약 복구가 어렵다면 기존에 지급되었던 게임 내 재화 만이라도 현재의 계정으로 지급해 주어야 한다.

2) 피신청인

피신청인은 ○○○게임을 서비스한지 오래되어 계정이 많이 생성되었고 그로 인해 회사를 운영하는데 어려움을 겪고 있어 장기 미접속 계정들을 정리하게 되었다.

계정 정리 기준은 '8개월 동안 접속기록과 결제기록이 전혀 없을 것'이었고 기준에 따라 계정 삭제가 이루어졌다.

그리고 신청인이 지급받기를 원하는 게임 재화는 신청인이 구매한 것이 아닌 피신청인이 모든 계정에게 지급한 이벤트성 재화이므로 신청인에게 지급해야하는 의무가 있는 것은 아니다. 때문에 현재의 계정으로 옮겨달라는 요청도 받아들일 수 없다.

3.조정회의 결과

1) 조정안

피신청인이 무상으로 지급된 게임 내 재화의 일부를 지급한다.

2) 이유

피신청인의 계정 등 개인정보에 대한 규정을 개정하고 개정된 규정에 따라 계정들을 삭제한 행위에 대해 정보통신망법 등 관련 법령을 침해한 내용은 없어 보인다. 개정이유와 개정 내용에 대해 별도의 공지가 없었다는 것에 대해 논란의 여지가 있을 수는 있으나 해당되는 규정은 처벌규정이 따로 없고 설사 위반에 해당된다 하더라도 동법을 위반하였다고 하여 사법상의 계약관계를 그대로 적용할 수는 없다.

2018. 3.경 이루어진 피신청인의 계정 삭제는 유효하므로 신청인이 주장하는 계정 복구 혹은 무상으로 지급된 게임 재화를 피신청인이 다시 지급할 의무는 없다. 다만 피신청인이 계정 삭제 절차를 거칠 때 당사자에게 공지의무를 충실히 이행하였다고 보기에 미흡한 점이 있는 것으로 보아 게임 서비스 제공자-이용자 관계의 신뢰성 회복을 위하여 조정안을 제시하였다.

4.조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

4. 자동결제에 대한 환불요청

☑ 사건번호 : 2018-05284

☑ 조정방법 : 서면

1. 사건개요

피신청인은 ○○○ 온라인 서비스를 운영하고 있으며 신청인은 해당 서비스 이용자이다.

신청인은 2018. 9.경 ○○○ 온라인 서비스를 1개월 동안 사용할 수 있는 쿠폰을 구매하여 잠깐 사용 후 잊고 있었다. 그러던 어느 날 확인해보니 그 쿠폰은 1개월기간의 무료사용기간이 지나고 나면 자동으로 계약이 연장되어 결제가 되는 상품이었고 접속을 안 한 2개월 치가 결제 되어 있었다.

피신청인에게 환불 요청을 하였지만 상품설명에 자동결제 상품임이 명시되어 있고 설사 사용하지 않아도 운영정책상 환불이 불가하다고 답변이 올 뿐이었다.

신청인은 본인의 실수도 있지만 결국 원치 않은 결제였고 사용도 안했으며 자동결제에 대한 고지도 명확히 되어 있지 않았으므로 환불을 요청하기 위해 분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

해당 쿠폰은 ○○○ 온라인 서비스를 1개월만 이용하기 위해 구매한 것이며 신청인은 해당 기간 안에 잠깐 서비스를 이용했을 뿐이다.

그래서 해당 서비스가 매월 자동결제가 될 것이란 생각은 전혀 하지 못했고 첫 달에 잠깐 사용하고는 다시 접속하지 않았다.

사용하지 않은 기간과 피신청인이 자동결제에 대한 내용을 인식하기 어렵도록 표기한 책임도 있으므로 전액을 환불하고 및 해당 서비스의 안내 방식을 개선하여야 한다.

2) 피신청인

해당 쿠폰에 대한 자동결제 여부는 상품설명에 충분히 되어있다. 또한 자동결제가 이루어지기 전에 결제가 이루어질 예정임을 이용자의 이메일로 통보하고 있다. 그리고 자동결제 상품 이용 시 이용자의 계정 옆에 자동 결제라는 사실이 표시되도록 하고 있는데 신청인은 2차례 자동결제가 되는 동안 수차례 로그인하였기 때문에 자동결제에 대해 인지하고 있었다고 보아야 한다. 그러므로 신청인의 환불 요청을 받아들일 수 없다.

3.조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 2개월 동안 자동결제 된 금액 중 1개월분의 금액을 환불한다. 그리고 ○○○ 온라인 서비스의 자동결제 안내할 때 이용자들이 충분히 알리기 위한 조치로 제품정보 안내 설명문과는 차별화된 방식으로 안내한다. 자동결제 시 자동결제에 대한 내용만 담긴 별도의 이메일을 송부한다.

2) 이유

자료로 제출된 자동결제 안내문을 살펴본 결과 해당 내용이 안내되어 있는 것은 맞지만 일반 상품설명과 구별이 되지 않아 이용자들이 해당 내용을 인식하기 어려워 보이므로 신청인이 안내를 충실히 받았다고 보기 어렵다.

따라서 이와 유사한 분쟁요소를 제거하기 위해 기존의 안내방식 보다 이용자들이 이해하기 용이하도록 자동결제 안내절차의 개선이 필요하다.

한편, 신청인이 2개월분 전액을 환불요청하였으나 피신청인이 자동결제에 관한 내용을 안내한 사실은 인정되므로 1개월분만 환불하는 것으로 조정안을 제시한다.

4.조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

5. 모바일게임 프로토타입 개발계약 해제에 따른 대금반환청구

☑ 사건번호 : 2018-03697

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 모바일게임을 활용한 사업을 하려는 자이며 피신청인은 게임을 개발하는 회사이다.

신청인은 스마트폰 GPS를 이용한 AR게임을 만들고자 프로그래머인 피신청인에게 그 개발을 의뢰하였다. 본 계약 전 프로토타입 개발을 2개월의 기간, 개발비 2,000,000원에 의뢰하였고 개발이 완료되었다. 이후 본개발 단계에 들어가 4개월의 기간, 16,000,000원으로 본계약을 체결하였고 신청인이 선금으로 12,000,000원을 지급하였다. 개발 과정에서 피신청인의 대표이자 프로그래머인 A가 신청인의 기획과 같은 내용이 현실화되기 어렵다는 의견을 제시하며 현 단계에서 개발을 중단하자는 제안을 하였다. 이에 신청인은 A의 제안이 이행거절이라고 판단하여 계약해제를 통지하고 지급한 선금 및 본 게임 개발을 위하여 신청인이 투입한 디자인 비용 등의 손해배상금 30,000,000원을 구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

신청인은 게임 개발을 위하여 많은 비용 투입을 하였으며, 이를 위하여 피신청인에게 프로토타입 개발 및 본게임 개발 등을 의뢰하였다. 프로토타입 개발 및 본게임 개발 과정에서 신청인이 많은 비용을 투입하였으며 이를 피신청인도 인지하고 있었으므로 이에 관련된 신청인의 손해를 피신청인이 배상하여야 한다.

2) 피신청인

애초에 신청인이 기획한 내용은 GPS 및 AR게임에 대한 낮은 이해도로 인하여 실현 불가능한 내용이었으며, 개발한다하더라도 수익 발생이 기대하기 힘든 상황이었다. 그런 상황에서 피신청인은 전문가로서 선의의 사업적 조언을 해준 것이며, 그럼에도 본인은 계약상 내용의 50%는 개발하였으니 기지급 대금을 전액 반환하는 것은 불가능하다고 주장하였다.

3.조정회의 결과

1) 조정안

피신청인이 신청인에게 17,000,000원을 2회로 분할하여 지급한다. 조정금 지급을 조건으로 개발된 결과물의 소유권은 피신청인에게 있음을 확인한다.

2) 이유

기획 내용의 실현 가능성을 불문하고 양 당사자가 합의하여 프로토타입 개발계약 및 본게임 개발계약을 체결하였으며, 본게임 개발계약 종료 전 여러 차례 피신청인이 계약 중단 요청을 하였다는 점, 신청인에 비하여 게임 개발의 전문가인 피신청인이 계약체결 전 계약 체결 여부를 결정할 수 있었던 점 등을 고려하였다. 다만 피신청인이 개발한 결과물은 피신청인이 소유 및 활용할 수 있도록 하여 상호 양보를 도출하였다.

4.조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

II. 영상 부문

1. 드라마 미술소품 용역 대금지급청구

☑ 사건번호 : 2018-01570

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 방송 프로그램 제작업을 전문으로 하는 회사이고, 피신청인은 드라마, 영화 등 각종 영상물 제작, 투자를 전문으로 하는 회사이다. 2014. 9. 신청인은 피신청인에게 케이블 방송사 12부작 드라마 제작에 관한 미술, 소품 관련 용역을 지원하고 110,000,000원을 지급받는 용역 계약을 체결하고 용역대금은 3차례로 나눠 지급받기로 하였다. 신청인은 드라마 종료 시까지 성실히 용역을 제공하였으나, 피신청인은 신청인이 소품 세팅업무를 미흡하게 하였다고 주장하며 용역계약 대금 중 3차분 잔금 30,000,000원을 지급하지 않아 이 사건 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

신청인은 모든 용역제공의무를 이행하였으므로 청구금액 전부를 지급받아야 한다.

2) 피신청인

피신청인은 신청인의 소품 준비가 미흡하여 촬영 당일 피신청인 측에서 직접 소품을 준비하느라 시작시간이 지연되거나 아예 촬영이 불가하여 다른 날로 일정을 미루는 등 제작과정에서 많은 어려움을 겪었다. 또한, 2014. 12. 이 사건 용역대금을 지급할 수 없다는 점에 대해 내용 증명을 통해 신청인에게 분명히 고지하였는데, 신청인이 이 사건 소 제기 전까지 아무런 답을 하지 않아 피신청인은 신청인이 지급불가 사유에 대해 인정한 것으로 판단하였다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 15,000,000원을 지급한다.

2) 이유

조정부는 이 사건 계약의 방송 프로그램이 문제없이 방영되었고 일부 미흡한 부분이 있었을 수 있지만 신청인이 피신청인 측 담당자에게 자주 연락을 취한 등 용역의무를 성실히 이행하려 노력한 점을 감안하여 피신청인이 잔금을 전혀 지급하지 않는 것은 부당하다고 판단하였다. 조정은 피신청인이 신청인에게 용역대금의 50%인 15,000,000원을 지급하는 조정안을 제시하였다.

4.조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

2. 영상 광고 제작대금 청구

☑ 사건번호 : 2018-03968

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 영상제작업을 하는 회사이고, 피신청인은 광고대행업 및 광고물 제작업을 주로 하는 회사이다. 신청인은 2015년부터 피신청인에게 영상 광고 제작을 의뢰받아 광고를 제작하고 제작대금을 지급받아왔는데, 피신청인이 2017년부터 2018년까지 2년 간 제작한 영상 광고에 대한 대금을 지급하지 않았다. 이에 신청인은 광고 제작대금 380,000,000원의 지급을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인이 2018. 5. 직접 작성한 상환계획서에 따르면 피신청인은 신청인에게 430,000,000원의 채무가 있고 그 중 50,000,000원만 지급한 상태이다. 신청인은 모든 용역제공의무를 이행하였으므로 청구금액 전부를 지급받아야 한다.

2) 피신청인

피신청인은 2015년부터 최근까지 신청인에게 대략 15건, 대금총액 20억여원에 이르는 광고물 제작 의뢰를 해왔는데, 신청인이 양질의 광고물을 납품해줌으로써 광고주와의 다른 관련 영역에서의 추가적인 계약이나 거래를 통한 추가적인 수익 창출을 기대할 수 있었다. 그런데 최근 광고주와 갈등이 발생하여 갑작스럽게 프로젝트 진행이 중단되었고, 현재 기 지출비용 손실의 부담으로 재정적인 경영 압박을 받고 있는 상태이다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 380,000,000원을 지급한다.

2) 이유

양 당사자가 사건 사실관계에 관해 다툼이 없고 이 사건 이후에도 협력파트너로서 지속적인 거래 가능성이 높아 서로 좋은 관계를 유지하고자 하였다. 이에 조정부에서는 지연이자만 감면하여 조정안을 제시하였다.

4.조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

3. 영상 광고 VFX 계약에 따른 대금지급청구

☑ 사건번호 : 2018-04888

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 영상 광고 제작업을 하는 회사이고, 피신청인은 광고대행 및 광고물 제작업을 하는 회사이다. 2018. 8. 신청인은 피신청인으로부터 VFX(시각효과, Visual effect) 제작을 의뢰받고, ○○은행 홍보영상 VFX를 제작하여 납품하고 용역대금으로 13,000,000원을 지급받는 내용의 계약을 체결하였고 피신청인은 신청인에게 선금 5,000,000원을 지급하였다. 이후 신청인은 용역 산출물을 피신청인에게 납품하였으나 피신청인은 납품 결과물의 품질수준을 이유로 잔금을 지급하지 않았다.

이에 신청인은 미지급 잔금 8,000,000원과 추가 제작비 4,500,000원을 합한 12,500,000원의 지급을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

계약 체결 후 신청인은 즉시 제작에 착수하였는데, 2018. 8. 15. 피신청인이 신청인과 사전 협의 없이 변경된 콘티, 계약서를 통보하였고 이는 계약내용을 일방적으로 변경한 것이다.

그럼에도 불구하고 2018. 8. 29. 신청인은 성실히 작업하여 납품하였는데, 피신청인은 클라이언트 불만족을 사유로 수정을 요구하였다. 이는 단순한 수정이 아니라 흐름 전체가 뒤바뀌는 정도로 결과물을 대폭 수정하는 것이므로 통상적인 수정 작업 수준 이상에 해당하여 추가 작업예산을 4,500,000원으로 정하고 정확한 금액은 작업 완료 후 최종 협의하기로 하였다. 이후 신청인이 추가 작업을 진행하던 중 피신청인 측에서 계약 해제 및 잔금 지급 거부 의사를 통보하고 계약금 반환을 요청하였다.

통상 VFX는 제작 공정상 콘티, 모션, 촬영방법, 고정샷 등 세부적인 사항까지 세세하게 협의를 거쳐 콘티 확정 후 실질적인 제작에 착수하면 변경 없이 완성되어야 하며 이는 프로젝트 예산과 완성도는 물론 작업 수행 가능여부까지도 영향을 미치는 결정적인 요인이기도 하다. 피신청인은 클라이언트 측과 이러한 사전작업이 충실하게 진행되지 않은 채 신청인에게 과업을 지시하여 작업 착수 이후에도 수정요청이 잦았다. 따라서 본 계약 해제에 관련된 귀책사유는 피신청인 측에 있다.

2) 피신청인

계약 전 피신청인은 신청인에게 콘티를 보여주며 의뢰범위와 전체적인 스토리라인을 설명하였고 콘티에 있는 것 이외에 영상 흐름상 앞뒤로 컷이 추가될 것이라는 점에 대해 명확히 고지하였다. 그러나 신청인은 최초 콘티를 제대로 검토하지 않고 막연하게 계약서를 작성하였고 2018. 8. 15. 신청인으로부터 받아 처음으로 확인한 계약서 초안에 작업대상 콘티가 20컷 내외로 지정되어 있었고 피신청인은 이에 대해 30컷으로 수정 요청한 바 있다. 피신청인은 서명된 계약서의 내용의 변경을 요청했던 것이 아니며, 이는 산출물의 품질불량으로 인해 피신청인이 계약해지를 요청하자 계약변경을 문제 삼아 신청인이 책임을 회피하려는 것이다.

2018. 8. 29. 신청인이 납품한 결과물에 오류가 많고 미흡하여 피신청인이 수정 기회를 제공하였음에도 불구하고 신청인의 작업 결과물은 수준에 미치지 못했다. 이에 피신청인은 프로젝트 일정에 차질이 생겨 손해가 발생될 것임에도 불구하고 계속적으로 계약을 유지할 의무가 없다고 판단하여 계약서에 명시한 내용에 근거하여 계약을 해지한 것이다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 4,000,000원을 지급한다.

2) 이유

신청인은 최소한 추가 작업을 위해 지출된 비용은 피신청인으로부터 지급받아야 한다는 입장이고, 피신청인은 신속하게 본 건 분쟁을 해결하고자 하여 계약해지 과정에서 법적인 절차 준수가 미흡했던 점을 인정하고 더 이상 본 건 관련하여 추가비용이 소모되지 않는 점을 고려하여 어느 정도 금액을 지급할 의사가 있었다. 조정부는 이와 같은 양측의 입장을 고려하여 합의금액을 제시하였다.

4. 조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

4. 드라마 관련 공동사업계약에 따른 정산금 지급청구

☑ 사건번호 : 2018-03327

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 TV 드라마 협찬 업무를 진행하는 광고대행사이며, 피신청인은 광고주로 의류제조사이다.

신청인과 피신청인은 2017. 8. 경 피신청인이 제작한 의류를 ○○ 드라마의 출연진이 착용하게 하고, 이와 같은 간접광고효과로 인한 의류 판매이익을 서로 분배하기로 하는 공동사업계약을 체결하였으나, 드라마 방영 이후 의류 판매가 저조하였다. 수익분배에 대하여 이견이 생겨 분쟁이 발생하였고, 신청인은 위 계약에서 정한 최소판매수량을 근거로 피신청인에게 200,000,000원의 정산금을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

신청인은 이 사건 계약에는 피신청인이 신청인에게 의류 9,000벌의 판매를 보장하는 내용이 포함되어 있으며, 이를 근거로 정산금을 청구하고 있다.

또한 수익분배를 위하여 피신청인이 상품 매출자료 등의 정산 기초 자료를 신청인에게 제공하여야 하였음에도 이를 이행하지 않은 것은 계약 위반이며, 분쟁 발생 후 피신청인으로부터 전달받은 자료는 그 신빙성이 의심되어 신뢰할 수 없는 자료이다.

2) 피신청인

피신청인은 제품 판매 실적이 저조하여 양사가 서로 손해를 부담하는 차원에서 정한 최소판매수량을 적용하지 않는 합의를 하였으므로 신청인의 정산금 청구는 부당하다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 약 50,000,000원을 지급한다.

2) 이유

조정부는 피신청인에게 제품 판매 수량과 이로 인한 수익 자료를 제출받아 확인하였으며 이를 정산금을 산정하는 기준으로 삼았다. 이에 기 지급된 정산금을 공제하고, 미정산된 금액을 추가하여 합의금액을 산정하였다.

4.조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

5. 웹 드라마 제작지원금 지급청구

☑ 사건번호 : 2018-03261

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 웹 드라마 제작사이고 피신청인은 중소기업 지원을 위해 설립된 법인이다.

피신청인은 ‘웹툰 원작을 활용하여 콘텐츠를 제작하는 사업’을 지원하고 있고, 그 일환으로 웹툰을 원작으로 하는 웹 드라마를 제작하려는 신청인에게 제작비 중 일부를 지원해줄기로 하였다.

양 당사자는 2017. 9.경 총 제작비 150,000,000원 중 100,000,000원을 피신청인이 부담하고, 제작비 지급 비율에 따른 지분을 갖고 웹 드라마로 인한 수익을 분배받는 내용의 공동투자계약을 체결하고, 피신청인은 제작비 일부를 선금으로 지급하였다.

이후 피신청인은 제작비 나머지의 잔금을 지급하기 위하여 그 때까지 신청인이 제작한 내용에 대해 중간심사를 진행하였고 ‘재심사’의 결과가 나왔다. 재차 진행된 2차 중간심사에서 신청인은 ‘불합격’ 결과를 받았다. 이에 따라 피신청인은 신청인에게 이미 지급한 선금 80,000,000원의 반환을 요청하였고, 신청인은 콘텐츠분쟁조정위원회에 잔금 20,000,000원을 구하는 내용으로 조정을 신청하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

신청인은 중간심사만을 위한 준비를 미흡하게 한 점은 인정하나, 계약기간 내에 충분히 드라마 제작을 완료할 수 있음에도 불구하고, 중간심사 자체를 위한 준비가 부족했다는 이유로 불합격 처리를 한 것은 부당하다. 또한 조정절차가 진행되는 시점에서 일정 기간의 제작기간을 피신청인이 양해해준다면 웹 드라마를 완성하여 최종심사를 받아볼 의향도 있으며, 만약 최종심사에서 불합격 의견이 나올 경우 선금을 반환 할 의사가 있다.

2) 피신청인

피신청인은 신청인이 제작한 결과물이 부실하였기 때문에 2차에 걸친 중간심사에 탈락한 것이다. 또한 중간심사에서 탈락한 신청인에게 별도의 제작기한을 허여하는 것은 다른 지원대상자와의 형평상 불가능하다.

3.조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 조정일로부터 4개월 후 신청인이 완성한 결과물에 대한 심사를 진행하고, 심사 결과에 따라 합격할 경우 피신청인이 20,000,000만원을 피신청인에게 지급하고, 불합격할 경우 신청인이 80,000,000원을 피신청인에게 반환한다.

2) 이유

투자계약은 투자로 인한 수익과 위험을 모두 부담하는 속성이 있는 반면, 본 계약은 피신청인이 중간심사, 최종심사를 진행할 수 있도록 되어 있어 투자를 하는 피신청인 입장에서는 투자로 인한 수익은 누리며 투자로 발생할 수 있는 위험은 회피할 수 있는 내용으로 투자계약과 지원금 지급 계약의 두 가지 성격을 모두 가지고 있었다. 위와 같은 점을 고려하여 신청인에게 결과물을 완성할 기회를 부여하고 이후 심사를 거치도록 하는 조정안을 제시하였다.

4.조정결과

조정이 성립되지 않았다.

6. 드라마 집필계약 해제로 인한 극본료 반환청구

☑ 사건번호 : 2018-03628

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 TV 드라마 제작사이고, 피신청인1은 엔터테인먼트 사업 등을 하는 회사이며, 피신청인2는 피신청인1 회사의 대표권 있는 사내이사이자 드라마 작가이다.

신청인은 2016. 9.경 TV 드라마 ‘○○○○○○○○’를 제작하기 위하여 피신청인들에게 드라마 대본 집필을 의뢰하고 집필료 500,000,000원을 지급하였다. 양 당사자가 협의하여 위 드라마의 주연으로 유명배우인 △△△를 섭외하였고 A방송사에 편성하기로 하였다.

피신청인들은 20부작 중 6회 분량의 대본과 시놉시스를 신청인에게 납품하였으나, 신청인의 경영 문제로 드라마 제작이 원활하게 진행되지 않았다. 이에 피신청인들은 신청인에게 대본 집필계약을 해지하겠다는 통보를 하고 나머지 대본을 집필하지 않았다. 이에 신청인은 피신청인들의 이행거절로 인하여 계약이 해제되었다고 주장하며 기 지급한 집필료 500,000,000원의 반환을 구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인들은 배우 △△△의 출연계약이 이루어지지 않았다는 이유로 계약 해지 통보를 하였으나, 배우 △△△를 섭외하는 것은 피신청인들과 체결한 대본 집필계약 상 신청인들의 의무 사항이 아니다. 위 이유를 주장하며 대본 집필을 거부하는 것은 피신청인들이 대본 집필계약에 대한 이행거절의 의사를 표시하는 것이다.

2) 피신청인

드라마 제작에 주연배우 섭외와 방송사 편성은 제작사의 주요 업무 중 하나이며, 신청인이 주연배우 섭외 및 방송사 편성이 확정되었다고 하여 유명 드라마 작가인 피신청인2가 본 드라마 대본 집필 의뢰를 수락하게 된 것이다. 또한 피신청인들은 6회까지의 대본을 집필하여 납품하는 등 본 계약을 성실히 이행해오고 있었으나, 신청인의 경영 문제로 드라마 제작이 거의 무산되었다고 판단될 정도로 일정에 차질이 많이 생겼으며 이는 오히려 신청인에게 드라마 제작 무산의 귀책사유가 있는 것이다.

3. 조정회의 결과

귀책사유가 어느 쪽에 있는지를 떠나, 본 드라마 제작이 실질적으로 무산되었으며 상호 더 이상의 협업을 기대할 수 없는 상황에서 조정부는 피신청인이 집필료 일부를 반환하고 상호 분쟁을 마무리 할 것을 권유하였다.

그러나 피신청인들은 지급받은 총 500,000,000원 중 원고료는 100,000,000원이며, 나머지 금액은 피신청인들이 기존에 계약관계에 있던 드라마 제작사와의 계약을 정리하기 위하여 그 제작사에게 위약금으로 지급한 금원이라 설명하며, 그럼에도 불구하고 본 분쟁을 해결하기 위한 차원에서 일부 금액을 지급할 의사는 있다고 하였다.

이에 신청인은 총 지급한 금액에 가까운 정도의 합의금이 아니고서는 조정을 할 의사가 없다고 하였다.

쌍방 의견차이가 커서 조정안은 작성되지 않았다.

4. 조정결과

조정이 성립되지 않았다.

7. 모델계약 종료 후 광고물 사용으로 인한 손해배상청구

☑ 사건번호 : 2018-03694

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 연예 기획사이며 피신청인은 화장품 제조사이다.

신청인과 신청인 소속 배우 ○○○와 피신청인은 2014. 1.경 ○○○가 피신청인의 제품 광고모델로 출연하는 내용의 광고 모델계약을 체결하였다. 광고 모델료는 5억, 계약기간은 2년으로 정하고 계약기간이 끝난 후 새로운 광고물로 대체하는데까지 걸리는 시간을 고려하여 새로운 광고물로 교체하기 전까지 계약기간 종료 후 광고물 사용을 허용해주는 기간(일명 ‘소재 교체기간’)을 2개월로 두기로 하였다.

신청인은 계약기간이 종료된 2018. 8.경 제주도에 소재한 피신청인의 화장품 매장에 배우 ○○○가 출연한 화장품 광고물이 여전히 부착되어 있는 것을 발견하고 100,000,000원을 손해배상으로 구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

계약기간을 2년으로 정한 점, 2개월의 소재교체기간을 두었음에도 이후 반 년가량이나 광고물이 사용된 점, 인지하지 못한 광고물 사용이 더 있을 수 있다는 점, 배우 ○○○가 광고 모델 출연 시 받는 모델료 수준 등을 고려하여 손해배상으로 100,000,000원을 지급받아야 한다.

2) 피신청인

피신청인은 매장에 대한 본사의 관리 부실로 인하여 광고물이 사용된 점 자체는 인정하나, 신청인이 구하고 있는 손해배상의 금액이 과다하다.

피신청인은 200개의 대리점을 운영하고 있으므로 광고모델계약상 광고모델료를 기준으로 1개 대리점 당 약 2,500,000원의 광고물사용에 대한 대가를 부담하는 것으로 계산할 수 있다. 1개 대리점의 과실로 인하여 광고물을 사용하였다는 사실에 대하여 100,000,000원의 손해배상금을 청구하는 것은 과다하며, 피신청인이 계산한 위 금액 수준에서 합의금을 정하여야 한다.

3.조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 15,000,000원을 지급한다.

2) 이유

광고물을 이용하는 과정에서 이용기간을 확인하지 못한 피신청인의 과실이 있는 점, 광고 모델계약의 내용에는 광고물 자체의 사용뿐 아니라 모델로 등장하는 배우의 초상권에 대한 이용 허락도 포함되어 있는 점, 신청인의 이의제기 이후 광고물을 즉각 철회한 점, 광고물이 사용된 기간 등을 고려하여 합의금을 책정하였다.

4.조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

8. 시나리오 집필계약에 따른 대금지급청구

☑ 사건번호 : 2018-03883

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 영화 시나리오 작가이며 피신청인은 영화 제작사이다.

피신청인은 웹툰 ○○○○○○를 원작으로 하는 영화를 제작하기 위하여 영화 시나리오 제작을 작가인 신청인에게 의뢰하였다. 대금은 60,000,000원으로 정하였고 대금 지급은 3회로 나누어 지급하되 계약체결 시 계약금을 지급하고 2차 수정고 납품 후 중도금을, 투자자 확정 후 잔금을 지급하는 것으로 정하였다. 신청인은 여러 번에 걸쳐 수정한 시나리오를 전달했음에도 중도금과 잔금 합계 40,000,000원을 지급받지 못하여 이를 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

신청인은 수차례 수정 작업한 시나리오를 납품하였음에도 계약금 이후로 대금을 지급받지 못하고 있다.

2) 피신청인

제작사인 피신청인은 본 영화를 A 영화감독의 차차기작으로 제작하기 위하여 A 감독과 감독 계약을 체결하였으며, A 감독이 시나리오 작가로 신청인을 추천하여 신청인과 시나리오 집필 계약을 체결하게 되었다.

신청인으로부터 시나리오 초고는 전달받았으나, 이후 수정고는 납품받지 못하였다. 또한 본 영화 제작을 위한 투자자 모집 과정에서 제1투자자인 B회사가 본 영화의 각색을 C작가가 진행하기를 요구하여 신청인이 초고 작업 이후의 과정에는 관여하지 않았으며, B회사의 투자계약이 확정적으로 이루어진 것은 아니므로 중도금 및 잔금 지급조건이 충족되지 않은 것이다.

3. 조정회의 결과

조정부는 계약서 명문에 명시된 잔금은 투자계약 확정 이후 지급하는 것으로 되어 있다는 점에서 중도금 중 일부를 지급받는 것으로 합의점 찾아보려고 하였다. 그러나 조정일 당시 본 영

화 제작은 A 감독의 이탈로 인하여 조정이 원활하게 진행되지 않았고 피신청인은 A 감독과의 별개의 분쟁을 진행중에 있어, 신청인, 피신청인 모두 상호 양보하여 본 건을 조기에 해결하기 어려운 상황이었다. 따라서 조정안이 작성되지 않았다.

4.조정결과

조정이 성립되지 않았다.

III. 지식정보 부문

1. 채팅 어플리케이션 구매 재화 환불요청

☑ 사건번호 : 2018-05374

☑ 조정방법 : 서면

1. 사건개요

피신청인은 ○○○ 채팅 어플리케이션을 운영하고 있으며 신청인은 해당 서비스 이용자이다. ○○○ 채팅 어플리케이션은 임의로 성별이 다른 상대를 연결시켜주고 연결된 이용자들이 대화를 하면 포인트가 생성되고 적립된 포인트를 이용자들이 현금, 문화 상품권으로 교환할 수 있는 서비스이다.

신청인은 ○○○ 채팅 어플리케이션은 남성 이용자가 주로 결제를 하는데, 남성인 이용자가 여성으로 위장 가입하여 남성인 상대방으로 하여금 포인트를 소모하게 하고 여성으로 위장 가입한 자신은 포인트를 쌓아 이득을 취하고 있다고 주장하며 본인이 이성인 이용자와 대화를 시작하기 위해 구매한 20만 원어치의 게임 내 재화를 환불해 줄 것을 요구하였다.

신청인의 요구를 피신청인이 거부하여, 신청인은 조정을 신청하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인이 제공한 어플리케이션 설명에 따르면 대화 시 포인트를 쌓을 수 있다고 했지만 사실은 남성은 포인트를 소모하고 여성만 포인트를 쌓을 수 있는 구조였다. 그리고 회원가입 시 성별을 임의로 설정 할 수 있어 남성이 다른 여성의 사진을 도용하여 가입하는 경우가 빈번해 지자 많은 이용자들이 피신청인에게 시정을 요구하기도 하였다.

그러므로 피신청인은 회원가입절차 개선 및 신청인이 결제한 금액 전액을 환불해야한다.

2) 피신청인

회원가입 과정에서 이용자들의 편의를 위해 별도의 성별인증을 거치지 않도록 하였으며, 성별을 속이고 가입하는 이용자들에 대해선 지속적으로 모니터링 하고 있다. 또한 이는 환불과는 무관한 사항이다.

또한 피신청인은 어플리케이션 개발사인 신청인을 경유하지 않고 앱마켓을 통하여 이미 일부 금액을 환불받았고, 이미 대화아이템을 사용하였음에도 부당하게 환불을 받아 부당이득을 얻은 것이다. 부당하게 환불받은 부분을 오히려 신청인이 다시 돌려주어야 하며, 나머지 부분에 대한 환불도 이루어 질 수 없다.

3.조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 100,000원을 환불한다.

2) 이유

피신청인이 광고한 내용을 살펴보면 채팅을 하면 포인트가 쌓인다고 하고 있을 뿐 여성에 대해서만 포인트가 적립된다는 점이 명확히 제시되어 있지 않고 회원가입 시 성별인증절차가 없기 때문에 포인트를 적립하기 위해 남성회원이 여성회원을 사칭할 가능성이 높아 보인다.

신청인이 40여회에 걸쳐 결제를 하며 해당 어플리케이션을 이용하였기 때문에 포인트 적립 및 차감 서비스가 광고와 다른 부분을 전혀 인지하지 못했다고 볼 수는 없지만 피신청인이 광고에서 그 부분을 명확히 밝히지 않은 책임은 일정부분 져야한다고 보인다.

그러므로 신청인과 피신청인 모두에게 책임을 물을 수 있기 때문에 전액 환불이 아닌 피신청인이 50% 환불을 하는 것으로 조정안을 제시한다.

4.조정결과

피신청인이 조정안을 거부하여 조정이 성립되지 않았다.

2. 해외 구매대행 웹사이트 및 모바일 앱 개발용역 계약 해제에 따른 대금반환청구

☑ 사건번호 : 2018-05127

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 무역회사이고, 피신청인은 어플리케이션 서비스 개발을 주로 하는 회사이다. 2018. 1. 신청인은 해외 구매대행 사업을 기획하면서 피신청인과 구매대행 어플리케이션 서비스 개발 용역계약을 체결하고 선금 26,000,000원을 피신청인에게 지급하였다.

그러나 피신청인이 용역의무를 성실히 이행하지 않아, 2018. 4. 신청인은 피신청인에게 계약 해지를 통보하며 대금 반환을 요청하였으나 피신청인이 이를 거부하였다. 이에 신청인은 기 지급한 용역대금 26,000,000원의 반환을 요청하는 소를 제기하게 되었다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

이 사건 계약은 피신청인이 신청인의 사업에 필요한 웹사이트 및 모바일 어플리케이션을 2018. 5. 31.까지 개발 완료하는 것을 목적으로 하며, 피신청인이 웹사이트 및 모바일 어플리케이션 소스코드, 디자인 원본 및 프로젝트 완료보고서를 최종산출물로서 신청인에게 제공하고 계약대금으로 60,000,000원을 지급받는 것을 그 내용으로 하였다.

신청인은 피신청인이 계약 내용대로 성실히 이행해 줄 것을 기대하였으나 피신청인은 작업의 초기 단계부터 용역의무를 다하지 않았다. 신청인 측 직원의 확인 요청에도 불구하고 예정된 날짜에 기획안을 제출하지 않았고 예정된 날짜보다 1개월 늦은 시점에 제출된 기획안에는 신청인의 요구사항이 전혀 반영되어 있지 않았다.

이후 피신청인과 회의과정에서 피신청인 측 담당자는 일정지연에 대한 피신청인 측의 귀책을 인정하고 선금을 돌려주겠다고 발언하였고, 신청인은 계약해제 통지를 하였다. 계약해지는 피신청인의 이행거절에 따른 것으로 신청인은 청구금액 전부를 지급받아야 한다.

2) 피신청인

외주 소프트웨어 개발 특성상 요구사항 정의서와 그를 작성으로 하는 기획안 작성은 발주사에서 작성하여 위탁사에 제공하는 것이 원칙이지만 본 건의 경우 신청인의 요청에 따라 피신청인측에서 기획안을 작성하기로 합의한 바 있다. 그리고 기획안은 신청인으로부터 요구사항 정

의서를 전달받아 그 내용을 바탕으로 작성해야 하는 것인데, 신청인 측에서는 관리자 기능에 관한 내용과 신청인이 생각한 화면구성안 예시 한 장 정도가 담긴 파일 2개만을 제공하였고, 이는 기획안 작성에 필요한 요구사항 정의서가 아니었다. 기획안 작성 지연으로 전체 일정이 지연된 것에 대한 책임을 피신청인 측만의 것으로 볼 순 없다.

3.조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 16,000,000원을 지급한다.

2) 이유

신청인은 피신청인이 계약을 이행하지 못하였으므로 청구금액 전부를 환불하여야 한다고 주장하였고, 피신청인은 이미 지불된 용역대금 15,000,000원을 제외한 금액을 반환할 의사가 있었다. 조정부는 양측 서로 조금씩 양보하여 16,000,000원에 합의할 것을 제안하였다.

4.조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

3. 홈페이지 리뉴얼 계약 불이행에 따른 계약금 반환 청구

☑ 사건번호 : 2018-02093

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 유학 관련업을 하는 회사이고, 피신청인은 홈페이지 제작업을 하는 회사이다. 2016. 11. 신청인은 계약일로부터 10주간 피신청인이 신청인의 홈페이지의 기능 리뉴얼 작업을 완료하고 계약대금으로 14,000,000원을 지급하는 용역 계약을 체결하였다. 계약 체결 후 신청인은 선금 7,000,000원을 피신청인에게 지급하였는데 피신청인은 다양한 사유로 업무협의 및 작업 진행을 미루었다. 2017. 1.에 예정된 완료 시점을 2017. 6.으로 미루었으나 완료하지 못했고 이 후 다시 2017. 10.으로 미루었으나 결국 작업을 완료하지 못했다. 이에 신청인은 기 지급한 계약금 및 지체상금을 합하여 총 15,000,000원의 금원을 청구하는 소를 제기하였다. 본 사건은 법원 연계조정을 통하여 항소심에서 콘텐츠분쟁위원회로 접수된 사건인데, 1심 절차에서 피신청인이 대응을 하지 않았고 1심 법원은 신청인의 청구 전부를 인정하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인이 용역제공의무를 다하지 못하였기 때문에 청구금액 전부를 지급받아야 한다.

2) 피신청인

피신청인은 계약서 상 의무를 다하기 위해 성실히 노력하였다. 다만, 신청인의 요청에 따라 계약서 범위 외 본 계약과 관련 없는 디자인 부분까지 처리하던 중 일부 일정의 지연이 있었다. 2017. 5.에는 피신청인 사업장에서 운영하는 서버의 일부가 랜섬웨어 공격을 받아 피해를 복구하는 일이 있었는데 이 때문에 일정이 지연된 부분에 대해서는 사후에 신청인의 양해를 구하였다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 10,000,000원을 2회로 분할하여 지급한다.

2) 이유

피신청인은 현재 홈페이지 리뉴얼 대부분이 진행 완료되어 적용만 하면 되는 상태라고 하였으나, 신청인은 더 이상 해당 결과물이 필요하지 않다고 하였다. 피신청인의 항변이 모두 이미 계약상 개발 완료시점 이후에 관한 것으로, 일정이 많이 지체된 만큼 피신청인이 일부 금액을 반환하는 것은 불가피하다고 판단하였다. 또 다시 항소심을 진행하는 것에 대한 정신적, 시간적인 비용을 고려하여 신청인 측에서 일부 감액할 것을 제안하였다.

4.조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

4. 소프트웨어 개발 용역대금 반환 청구

☑ 사건번호 : 2018-01285

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 광학레이저 기술을 기반으로 디스플레이 등을 가공하는 장비를 개발, 제작하는 법인이고, 피신청인은 소프트웨어 개발용역업을 하는 개인사업자이다.

2017. 11. 신청인은 피신청인과 장비 제어 소프트웨어 개발, 제작, 공급 등을 목적으로 하는 내용으로 계약기간은 2개월, 계약금액은 70,000,000원으로 하는 용역계약을 체결하였다. 신청인은 계약 체결 이후 선금과 중도금으로 약 40,000,000원을 지급하였다.

그러나 피신청인은 이 사건 용역기간 내내 다른 곳에 출장을 가야한다는 등의 이유로 이 사건 용역계약 내용을 거의 이행하지 않았고, 이로 인해 신청인은 2017. 12. 31.까지 납품하기로 했던 장비를 거래처에 납품하지 못했다. 이에 신청인은 기 지급한 선금금, 중도금과 계약이행보증금, 지체상금 및 손해배상금을 합하여 총 95,000,000원의 지급을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

2018. 1. 피신청인이 개발한 프로그램의 검수결과는 32점(100점 만점)이었고 이는 계약서에 약정된 90점에 미치지 못하는 매우 낮은 점수이다. 신청인은 장비 납기일이 지났음에도 2주간의 기간을 더 주기도 하였으나 피신청인은 개발을 완료하지 못했다. 이에 신청인은 피신청인이 이 사건 계약을 수행할 수 있는 인력 및 기술력이 부족하여 용역 업무를 수행할 능력이 없다고 판단하고 피신청인에게 용역계약 해제를 통지하였다.

2) 피신청인

피신청인은 이 사건 계약 체결 후 소프트웨어 개발, 제작 용역을 용역 수행기간에 맞추어 차질 없이 수행하려 노력하였다. 납품기간을 연장한 것은 중도금 지급시기가 늦춰졌기 때문에 양측이 합의하여 정한 것이다. 또한 검수는 쌍방이 합의한 검수자 A가 아닌 B가 진행하였다. 일반적으로 소프트웨어 검수는 하드웨어 검수와는 달리 평가의 기준이 매우 주관적이고 평가자

에 따라 크게 달라질 수 있기 때문에 쌍방이 합의하지 않은 검수자인 B의 검수 결과 32점은 받아들일 수 없다.

현재 신청인은 피신청인이 개발한 소프트웨어를 신청인이 제작한 기계에 적용하여 해외 수출하는 등 피신청인이 개발한 소프트웨어를 적극 활용하고 있다.

3.조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 15,000,000원을 지급한다.

2) 이유

조정부는 납품기한을 연장하는 내용이 담긴 변경 계약이 체결되었고, 신청인이 변경계약이 완료되기 전 해제를 통지하였으므로, 지체상금에 관한 부분을 청구금액에서 감해야 하는 것으로 보았다. 또한 신청인이 피신청인이 개발한 소프트웨어가 활용된 기계를 수출하고 있다는 점을 근거로 피신청인이 개발한 소프트웨어의 완성도가 B의 검수결과와는 차이가 있다고 판단하였다.

향후 감정결과에 대하여 다툼 경우 추가적인 비용이 발생할 수 있다는 점 등을 고려하여 상호 화해하는 의미로 적정 수준의 합의금을 제시하였다.

4.조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

5. 모바일 어플리케이션 및 쇼핑몰 개발 계약 해제로 인한 계약금반환청구

☑ 사건번호 : 2018-03066

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 편의점 프랜차이즈 사업을 하는 회사이며, 피신청인은 소프트웨어 개발자이다.

신청인은 가맹점주들이 활용할 수 있는 쇼핑몰과 연동된 편의점 관리 어플리케이션 개발을 신청인에게 의뢰하였다. 대금은 25,000,000원, 개발기간은 4주로 정하였고 신청인이 선금으로 10,000,000원을 지급하였다. 계약기간 내에 피신청인이 개발을 완성하지 못하자 신청인은 위 계약의 해제를 통지하고 이미 지급한 10,000,000원의 대금 반환을 구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인이 계약기간이 지났음에도 개발을 완성하지 못하였으며 신청인에게 납품하지도 않았으므로 신청인이 계약해제를 한 것은 합당하며 피신청인은 계약금을 반환하여야 한다.

2) 피신청인

피신청인은 본 계약의 주된 내용은 편의점 관리를 위한 어플리케이션을 개발하는 것이고 앱에 연동된 쇼핑몰은 부수적인 것으로 합의하였으나, 신청인이 계약의 내용을 이해하지 못하고 계약조건 대비 수준이 높은 쇼핑몰 개발 및 CI 개발 등 계약의 범위를 벗어나는 무리한 요구를 반복적으로 하였다. 또한 피신청인이 계약기간을 도과한 것은 신청인 측의 의사결정에 오랜 시간이 지체되었기 때문이었으므로 이는 오히려 신청인의 귀책사유로 인한 것이었다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 5,000,000원을 지급한다.

2) 이유

개발의무 이행 여부에 관하여 양측의 입장이 상이하였음에도 불구하고 향후 불필요한 소모

전을 피하고 분쟁을 조기에 마무리 지어 향후 소모적인 비용 낭비를 막자는 차원에서 상호 원만히 합의하기로 하여 합의금을 적절한 수준에서 제시하였다.

4.조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

6. 피부관리 하드웨어 및 소프트웨어 개발 계약해제로 인한 대금반환청구

☑ 사건번호 : 2018-03695

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 스마트피부관리기기를 제조 및 판매하려는 회사이며 피신청인은 소프트웨어 개발자이다.

신청인은 스마트피부관리기기의 하드웨어 및 소프트웨어의 개발을 피신청인에게 개발기간 4개월, 대금 20,000,000원으로 의뢰하였다. 구체적으로는 피신청인이 소프트웨어로 피부관리기기를 제어하는 스마트폰 어플리케이션(iOS/안드로이드 버전), 펌웨어, 통신을 위한 소프트웨어 및 그 디자인, UI, 하드웨어로는 회로 등을 개발하는 것으로 정하였다. 신청인은 중도금까지 14,000,000원을 지급하였다.

신청인은 계약 기간이 만료되었는데 결과물이 완성되지 못하였다는 이유로 계약해제 통지를 하였고 지급한 대금을 반환하라는 소를 제기하였다. 피신청인은 계약에서 정한 내용의 약 80%에 이르는 내용을 완성하였다고 주장하면서 잔금과 지체상금을 포함한 20,000,000원을 오히려 지급받아야 한다고 반소를 제기하였다.

본 사건은 법원연계조정을 통하여 항소심에서 콘텐츠분쟁조정위원회로 접수된 사건인데, 1심 법원은 신청인의 청구 전부를 인정하였고 피신청인의 반소 청구를 기각하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

개발이 거의 진행되지 않았으므로 피신청인이 지급받은 대금을 반환해야 한다.

2) 피신청인

개발은 완성에 가까울 정도로 상당한 부분이 진척되었으므로 오히려 잔금을 지급받아야 한다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 8,000,000원을 지급한다.

2) 이유

1심 법원에서 신청인이 전부 승소하였으나 1심 법원이 도급계약에 따른 개발물의 기성고 부분을 전혀 인정하지 않은 점을 고려할 때 원심이 유지되지 않을 가능성이 있다는 점을 들어 신청인을 설득하였다. 또한 피신청인에게 불리한 1심 법원의 판결이 있었다는 점을 들어 피신청인을 설득하였다. 상호 양보한 금액으로 합의금을 도출하고, 피신청인이 일부라도 미지급할 경우 1심 판결금 금액 전액을 지급하는 것으로 조정안을 제시하였다.

4.조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

7. 여행 중개 어플리케이션 개발 대금지급청구

☑ 사건번호 : 2018-04242

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 소프트웨어 개발자이며 피신청인은 여행중개 플랫폼 사업을 준비하고 있는 회사이다.

피신청인은 여행중개 플랫폼 사업을 시작하기 위하여 2016. 10. 경 소프트웨어 개발을 신청인에게 의뢰하였고, 개발기간은 5개월, 대금은 100,000,000원으로 정하였다. 개발과정에서 일정이 지연되어 납품기한을 연장하는 내용의 변경계약을 2차에 걸쳐 체결하였고, 1차 변경계약은 기존 대금에서 추가대금 30,000,000원을 지급하는 것으로, 2차 변경계약은 1차 변경계약에서 10,000,000원을 감액하여 원 계약에서 정한 대금에 20,000,000원을 추가로 지급하는 것으로 정하였다. 신청인은 계약에서 정한 개발의무를 모두 이행하였는데 잔금을 받지 못하였다는 내용으로 잔금 10,000,000원의 지급을 구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

신청인은 원 계약에서 정한 개발의무를 모두 이행하였으며, 1차 변경계약을 체결할 때 계약 범위가 늘어났기 때문에 대금도 늘어난 것이며, 추가된 과업범위를 기준으로 하여도 80% 이상 완성하였다.

2) 피신청인

개발이 일정대로 원활하게 진행되지 못하여 1차 변경계약을 체결한 것이며, 조정일 당시까지도 개발이 완성되지 못하고 있다. 오히려 피신청인은 계약 불이행으로 본 계약을 해제하고자 하며, 이미 지급한 110,000,000원을 포함하여 신청인의 개발의무 불이행으로 피신청인이 입은 사업상 손해에 대한 배상금까지도 신청인이 피신청인에게 지급해야 한다.

3. 조정회의 결과

신청인은 추가 계약의 일부를 제외하고는 완성에 가까운 정도로 개발의무를 이행하였다는 입장에서 잔금의 지급을 구하고 있으며, 피신청인은 원 계약도 완성되지 않았다는 취지로 기존

에 지급한 선금의 반환을 구하고 있어 상호 극명한 입장 차이를 보였다. 타협 가능한 합의금을 도출하기 위하여 조정일을 기준으로 개발이 진행된 범위에 대한 상호 의견을 교환하였으나 의견을 좁히지 못하여 조정안을 도출하지 못하였다.

4.조정결과

조정이 성립되지 않았다.

8. 동영상 강의 제작 용역 불완전이행으로 인한 손해배상청구

☑ 사건번호 : 2018-04242

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 온라인 어학강의 서비스를 제공하는 회사이며 피신청인들은 방송콘텐츠 제작자들이다.

신청인은 서비스하던 온라인 어학강의를 새로운 버전으로 선보이기 위하여 피신청인들에게 동영상 강의 제작을 의뢰하였다. 계약기간은 2개월로 하고 대금은 180,000,000원으로 정하고, 선금 100,000,000원을 계약을 체결한 후 지급하였다.

신청인은 피신청인들이 완성품을 납품하지 않고 있으며 이는 이행거절의 의사를 표시한 것이라 주장하며 용역계약 해제를 통지하고 선금의 반환을 구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인들이 촬영하여 1차 편집본으로 전달한 결과물은 영상의 화질 및 소리의 상태 등의 품질이 너무 낮아 서비스 할 수 없는 수준이었으며, 품질에 대한 신청인의 요청사항이 반영되지 않았다. 신청인이 수정을 요구하였으나 피신청인들은 수정 및 편집을 진행하지 않아 계약상 의무를 이행하지 않은 것이다.

2) 피신청인

피신청인들은 강의를 촬영할 때 신청인 소속의 유명강사인 A와 강의 콘셉트 및 촬영컷에 대한 확인을 거쳤다. 신청인이 주장하고 있는 품질문제는 강의 콘셉트에 관한 것이므로 이는 영상의 수정 및 편집으로 해결될 문제가 아닌 촬영 자체를 다시 해야 하는 문제인데, 촬영 현장에서 콘셉트 및 촬영컷에 대한 컨펌이 이루어진 이상 추가 비용을 부담하지 않는 한 피신청인이 재촬영을 진행할 의무는 없다. 또한 피신청인들이 진행한 강의 촬영 및 편집은 선금의 범위를 넘어선 용역을 이행한 것이므로 오히려 추가 비용을 받아야 한다고 주장하였다.

3.조정회의 결과

1) 조정안

피신청인들이 신청인에게 강의를 촬영한 원본 영상을 인도한다. 신청인은 본 소를 취하한다.

2) 이유

신청인은 피신청인의 품질에 대한 문제제기를 하고 있으나 품질의 판단과는 무관하게 피신청인들이 촬영 및 편집과정에 상당한 정도의 기여를 한 것은 사실이라는 점을 감안하여 촬영 원본 영상을 신청인이 인도받은 후 상호 금전 지급 없이 사건을 마무리 짓는 조정안 제시하였다.

4.조정결과

조정이 성립되지 않았다.

IV. 만화·캐릭터 등 부문

1. 연예 전속계약 해지로 인한 손해배상청구

☑ 사건번호 : 2018-05447

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 연예 매니지먼트업을 주로 하는 회사이고, 피신청인은 신청인과 계약한 연습생이다. 2017. 6. 신청인은 피신청인을 9인조 걸그룹의 멤버로 양성하고자 연습생 계약을 체결하고 트레이닝, 숙소, 성형수술비 등 다방면에서 지원을 아끼지 않았는데 데뷔를 앞두고 피신청인이 무단으로 숙소를 이탈하고 연락두절되었다. 이에 신청인은 2017. 6.부터 피신청인을 위해 지출한 트레이닝 비, 녹음 및 뮤직비디오 제작비, 신청인 측 직원들의 정신적 손해에 대한 위자료 등을 포함한 금액 174,000,000원을 손해배상으로 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

2017. 6. 연습생 계약 체결 후 신청인은 피신청인에게 매주 보컬연습 2회, 안무연습 2회 등의 교육을 제공하고 성형수술비 및 전용 숙소도 지원하였다. 이 후 피신청인 포함 9명으로 구성된 걸그룹의 이름을 '○○○'으로 정한 뒤 데뷔곡 포함 3곡의 녹음, 뮤직비디오 촬영을 완료하였는데, 2018. 6월 초, 데뷔를 1개월 앞두고 피신청인이 무단으로 숙소를 이탈하여 연락 두절되었다. 며칠 후 피신청인은 그의 어머니와 함께 신청인을 찾아와 힘들어서 더 이상 걸그룹을 하지 않겠다며 전속계약 해지 의사를 통보하였다. 신청인은 피신청인을 가수로 데뷔시키기 위해 2017. 6.부터 상당한 비용을 지출하며 노력해왔다. 원만한 계약해지를 위해 피신청인은 신청인의 손해를 배상하여야 할 책임이 있다.

2) 피신청인

본 건 전속계약서에 따르면 '을이 중대한 질병에 걸리거나 상해를 당하여 연예활동을 계속하기 어려운 사정이 발생한 경우에 계약은 종료되며, 이 경우 갑은 을에게 손해배상 등을 청구할 수 없다'고 규정하였다. 피신청인은 신청인의 주장과 같이 2017. 6.부터 신청인의 회사에서 보

컬 및 안무연습을 하였고 2018. 4.부터는 신청인이 구해준 숙소에서 데뷔하기로 한 팀의 팀원들과 함께 거주하면서 하루 종일 과도한 연습을 소화하였다. 그러면서 어린 나이임에도 관절이 망가져 장시간 앉았다가 일어서면 바로 정상적으로 걸을 수 없는 상태가 되었는데, 그 마저도 아프다고 하면 싫어하는 신청인 측 직원들 때문에 적절한 병원치료 시기도 놓치고 말았다. 휴식도 없이 이어지는 트레이닝과 신청인 측 직원들의 과도한 간섭에 의해 피신청인은 공황장애까지 생겼다.

아이돌 댄스가수에게 관절부상과 성대 결절 및 공황장애는 중대한 질병으로서 연예활동을 계속하기 어려운 사정에 해당한다는 것은 너무도 당연한 것이며 피신청인은 이러한 몸 상태로 데뷔를 하게 될 경우 피신청인과 같이 데뷔하기로 한 팀원들에게 더 큰 피해를 줄 수 있다고 판단하여 오랜 꿈을 접고 데뷔 전 이 사실을 모두에게 알리고 팀을 탈퇴하려 한 것이다. 따라서 이 계약 종료는 전속계약서에 따른 것이며 피신청인은 신청인에게 아무런 손해배상 책임도 없다.

3.조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 50,000,000원을 지급하되 2회로 분할하여 지급한다. 신청인은 나머지 청구를 포기한다. 신청인과 피신청인은 법령에서 허용하는 경우가 아닌한 본 조정내용을 제3자에게 공개하지 아니한다. 소송비용 및 조정비용은 각자가 부담한다.

2) 이유

조정부는 당시 피신청인의 건강상태가 아이돌 댄스가수를 지속하기 어려울 수 있다고 판단하였고 전속계약을 지속하기 어렵다는 점에 관하여 당사자 간 다툼이 없었다. 신청인 측에서 요구하는 손해배상금의 규모가 실제 피해에 비해 너무 과다하고 피신청인 측에서 감당하기 어렵다는 점을 감안하여 청구금액에서 일부 조정된 금액인 50,000,000원을 피신청인이 신청인에게 지급하는 조정안을 제시하였다.

4.조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

2. BJ 매니지먼트권 임대 계약에 따른 계약금 및 수익정산금 지급청구

☑ 사건번호 : 2018-04780

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 엔터테인먼트 사업, 인터넷 쇼핑몰업, 기타 이에 부대한 사업을 위해 설립된 회사로 인터넷 개인방송진행자(Broadcasting Jockey, 이하 BJ)인 ○○○가 대표이다. 피신청인은 엔터테인먼트업 및 매니지먼트업 기타 이에 부대한 사업을 영위하기 위해 설립된 회사이다.

피신청인은 중국의 인터넷 스트리밍 방송국에 한국의 BJ들을 진출시켜 매니지먼트 하는 것을 주된 목적으로 하여 설립된 회사로 중국의 한 방송사에서 운영하는 라이브방송 플랫폼에서 프로그램을 기획하여 당시 중국내 인지도가 높았던 ○○○를 진행자로 섭외하였다.

본 사건 계약은 피신청인이 ○○○를 매니지먼트 한다는 내용이었으나 당시 ○○○는 신청인 소속BJ였기 때문에 신청인이 보유한 매니지먼트권을 피신청인에게 임대하는 형태로 계약을 체결하였다. 계약대금은 계약체결 후 10일 이내 선금 300,000,000원 지급하고 매월 분할계약금 10,000,000원 및 방송수익금 중 30%를 지급하는 것으로 하였는데 피신청인이 일부 분할계약금과 방송수익금을 지급하지 않았다. 이에 신청인은 미지급된 분할계약금 및 방송수익금의 합인 금32,000,000원의 지급을 청구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인은 2016. 4. 계약 체결 후 신청인에게 선금 300,000,000원을 지급하고 이 후 2017. 11.까지는 매월 분할계약금 10,000,000원 및 방송수익금의 30%를 꾸준히 지급하였으나 2017. 12.부터는 분할계약금과 방송수익금의 30%를 지급하지 않았다.

이에 신청인은 법원에 가압류를 신청하였고 가압류결정문을 받은 피신청인은 미정산 금액의 일부인 2017. 12.부터 2018. 2.까지의 분할계약금 및 방송수익금을 일부 지급하여 정산하였다. 하지만 신청인은 2016. 4.부터 2018. 3.까지 24개월 동안 매월 60시간 이상 성실히 인터넷 방송을 진행하며 의무를 다하였기 때문에 청구금액 전액을 지급받아야 한다.

2) 피신청인

피신청인과 중국방송사 라이브방송 플랫폼 계약은 2016. 4.부터 2018. 2.까지였다. 따라서 2018. 3.에 대한 분할 계약금은 지급할 의무가 없으며 신청인이 청구한 금액 중 광고수익금 부분 또한 피신청인이 계산한 금액과 일부 차이가 있다.

3.조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 10,000,000원을 지급하고 신청인은 나머지 청구를 포기한다. 피신청인이 위 기재금원의 지급을 지체하는 경우에는 기한의 이익을 상실하여 미지급금 전액을 즉시 지급하고 미지급금에 대하여 지체 다음날부터 다 갚는 날까지 연 15%의 비율로 계산한 지연손해금을 가산하여 지급한다. 신청인과 피신청인은 법령에서 허용하는 경우가 아닌 한 본 조정내용을 제3자에게 공개하지 아니한다. 소송비용 및 조정비용은 각자가 부담한다.

2) 이유

양측 모두 신속하게 분쟁을 해결하고 본업에 집중하고자 하였다. 조정부에서는 양측 모두 조금씩 양보할 것을 권유하였다. 피신청인 측에서 먼저 신청인에게 10,000,000원을 지급할 의사를 밝혔다.

4.조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

3. 공연 출연 계약 무단파기에 따른 손해배상청구

☑ 사건번호 : 2018-01775

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 국내외 유명 발레단 수석 무용수로 활동하다가 은퇴 후 방송인으로 활동하고 있는 종합예술인이고, 피신청인은 영화 및 영상 콘텐츠 기획 개발공급을 목적으로 설립된 회사이다.

피신청인은 한국관광공사의 후원을 받아 2018. 8.부터 10.까지(총16회) 매주 토요일 ‘○○○○ 콘서트’를 기획, 제작하였다. 신청인은 피신청인과 이 사건 공연의 내레이터 역할을 맡아 출연하고 회당 350,000원을 지급받는 계약을 체결하고 4차례 공연에 출연하여 내레이션 역할을 충실히 이행하였는데, 2018. 8. 30. 피신청인으로부터 더 이상 출연할 필요가 없다는 일방적인 통보를 받았다. 이에 신청인은 적법하지 않게 해지된 계약에 대한 손해배상금과 미지급된 4회분 출연료를 합하여 금10,600,000원을 청구하는 소를 제기하게 되었다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인의 일방적인 통보 이후 신청인은 이와 같은 방식으로 계약이 해지되는 것은 부적법하므로 계약이 여전히 유효하며 이 사건 공연 마지막 회까지 출연하겠다는 취지를 분명히 전달하였다. 신청인은 5회 차 공연 리허설준비를 위해 공연장에 출근하였으나 마이크나 조명 등 장비가 준비되어있지 않아 해당 공연을 하지 못했다.

이후 신청인은 공문을 통해 이 내용이 피신청인의 수령거절, 이행거절에 해당한다는 점에 대해 알리고 계약 이행여부에 대한 의사 회신을 요청하였으나 피신청인 측에서는 아무런 답을 하지 않았다. 그러면서도 피신청인은 계약해지 이후 신청인의 사진과 성명을 이용하여 신청인이 이 공연에 출연하는 것처럼 광고하고 있어 관객들은 여전히 신청인이 출연하는 것으로 오인할 수 있으며 실제로 피신청인 측에서 공연을 관람한 관객에게 ‘신청인의 사정으로 5회 차 공연부터 출연하지 못하게 되었다’고 안내한 바 있다.

따라서 피신청인은 신청인에게 8월분 출연료 1,400,000원과 이 사건 계약이 유효하게 체결되어 이행되었더라면 신청인이 얻을 수 있었던 출연료 상당의 이행이익 4,200,000원 및 신청인의 초상권 침해에 대한 위자료 5,000,000원을 지급해야 한다.

2) 피신청인

2018. 8. 30. 피신청인은 신청인과 유선통화 시 이 사건 공연과 관련하여 앞으로 나레이션을 아닌 자막을 사용하기로 내부 협의가 이루어져 이 공연에서 더 이상 신청인의 역할이 없다는 점에 대해 통지하였는데 당시 신청인도 이에 대해 더 이상 이의를 제기하지 아니함으로써 추후 정산절차 외에 이 사건 계약의 다른 부분들은 종료되었다고 판단하였다. 따라서 2018. 8. 30. 계약의 해지에 대한 합의가 있었다고 보는 것이 타당하고, 합의 해지 시점에 신청인과 피신청인은 이미 진행된 공연의 출연료에 대해서만 정산하기로 한 것이다.

초상권 사용에 대하여는 신청인의 삭제 요청에 따라 그 즉시 티켓 판매 대행사에 신청인과 관련된 내용이 모두 배제된 포스터, 공연정보 등을 제공하며 수정 요청하였기 때문에 신청인의 초상권 이용에 대한 배상 책임은 없다.

3. 조정회의 결과

조정부는 신청인이 이미 출연한 4회분의 출연료와 피신청인이 신청인의 초상을 사용하지 않기 위해 즉시 티켓 판매 대행사에 수정 요청 후 실제 반영이 된 시점과 차이가 있었던 점을 감안하여 피신청인이 신청인에게 합의금액으로 4,300,000원을 지급하는 취지의 조정안을 제시하였으나 피신청인이 이를 거부하였다.

4. 조정결과

조정이 성립되지 않았다.

4. 공연계약 해제로 인한 계약금 반환 청구

☑ 사건번호 : 2018-01949

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 첼로연주자이며 피신청인은 해외에서 클래식 공연을 기획하는 회사이다.

피신청인은 오스트리아에 위치한 유명 극장에서 해당 극장의 A오케스트라와 유명한 피아니스트 B와 신청인이 협연하는 클래식 공연을 기획하였고, 신청인과 공연 출연계약을 체결하고 신청인은 피신청인에게 공연기획료로 9,000,000원을 지급하였다. 이후 공연을 준비하는 과정에서 애초에 출연하기로 한 A오케스트라가 아닌 C오케스트라가 출연하기로 변경되었고, 이를 인지한 신청인은 공연계약 해제 및 지급한 기획료 및 신청인이 지출한 항공기 취소 수수료 상당의 손해 10,000,000원을 구하는 소를 제기하였다.

본 사건은 법원 연계조정을 통하여 항소심에서 콘텐츠분쟁조정위원회로 접수된 사건인데, 1심 절차에서 피신청인이 대응을 하지 않았고 1심 법원은 신청인 청구 전부를 인정하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

연주자들이 해외공연 출연여부를 결정할 때 출연 오케스트라 및 연주자가 누구인지가 매우 중요한 내용이며, 그렇기에 본 계약에도 출연 오케스트라 및 협연자가 변경될 경우 신청인의 동의를 거치도록 정한 것이다. 따라서 피신청인이 오케스트라 및 협연자 변경에 대한 동의를 거치지 않고 심지어 변경내용에 대한 통지도 하지 않은 점은 계약의 해제사유이다.

2) 피신청인

변경된 C오케스트라가 기획 당시 계획한 A오케스트라보다 연주력 및 명성이 더 높으므로 오케스트라 및 협연자가 변경되었다는 점을 이유로 계약 해제를 할 수 없다.

3. 조정회의 결과

1심 판결에서 신청인이 전부 승소한 점, 출연진 변경은 동의사항이라는 계약서 문구가 존재하는 점을 고려하여 피신청인이 일부 지급하는 내용의 조정안을 도출하고자 하였으나, 피신청

인은 계약 해제사유가 없다고 강력하게 주장하며 지급받은 기획료의 절반 이상을 지급할 의사가 없다고 하였다. 신청인은 청구 금액에 가까운 정도가 아니고서는 합의할 의사가 없다고 하였다. 당사자 간 의견의 격차가 커 조정안이 도출되지 않았다.

4.조정결과

조정이 성립되지 않았다.

5. 콘서트 및 기자회견 용역계약에 따른 대금지급청구

☑ 사건번호 : 2018-02812

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인과 피신청인은 모두 공연 및 행사진행을 업으로 영위하고 있는 회사이다. 피신청인은 유명 아이돌 A의 2집 앨범 쇼케이스 및 연말 콘서트의 진행용역을 수주하여 진행하기로 하였는데, 그 업무 중 연출에 대한 부분을 신청인에게 대금 150,000,000원에 의뢰하였다. 신청인은 위 행사 연출용역을 제공하였으나 대금 일부를 지급받지 못하여 50,000,000원을 구하는 소를 제기하였다.

(신청인은 위 행사를 공동으로 진행한 피신청인과 B회사 모두를 상대로 지급명령을 신청하였는데 B회사는 이의하지 않아 지급명령이 확정되었다.)

2. 당사자의 주장

1) 신청인

신청인이 용역제공을 하여 행사가 잘 마무리되었으므로 대금을 지급받아야 한다.

2) 피신청인

피신청인은 본 행사를 진행하며 자신들은 투자금을 유치하는 역할만을 하였으며, B회사가 협력사에 대금을 지급하고 행사 연출 실무를 진행하는 역할을 맡아, 피신청인이 대금을 지급할 의무가 없다고 하였다.

3. 조정회의 결과

1) 조정안

피신청인은 신청인에게 15,000,000원을 지급한다.

2) 이유

피신청인과 B회사의 역할분담은 내부적인 사정일 뿐 이를 들어 신청인의 대금지급청구를 배척할 수 없어 보인다. 피신청인이 신청인에게 계약금을 지급한 바 있으며, 신청인이 피신청인에게 세금계산서도 발행한 점을 고려하여 조정안을 도출하였다.

4.조정결과

조정이 성립되지 않았다.

6. 연예 전속계약 채무부존재확인

☑ 사건번호 : 2018-01571

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

피신청인은 연예 매니지먼트 기획사이며 신청인들은 피신청인의 소속 연습생이었다.

신청인들 6인은 조정의 1인과 함께 피신청인 소속 연습생으로 걸그룹 ○○○로 데뷔를 앞두고 있었다. 신청인들은 피신청인의 연습생으로 들어가면서 전속계약을 체결하였는데, 그 과정에서 피신청인이 구두로 약속한 데뷔 시기가 점점 늦어졌고, 피신청인이 소속사로서 제공해야 하는 교육 등의 지원을 제공하지 않았다는 이유로 피신청인에게 전속계약 해제를 통지하고 전속계약이 존재하지 않음을 확인하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

피신청인은 신청인들에게 보컬 및 댄스 교육을 제공하는 등 소속사로서의 의무를 이행하여야하나 이를 이행하지 않았다. 이는 피신청인의 전속계약위반으로 신청인들이 계약 해제를 한 것이므로 현재 당사자들 간 전속계약은 해제되었다.

2) 피신청인

피신청인도 신청인들과의 신뢰가 훼손된 상황에서 계약의 효력 자체를 다투지는 않으나, 걸그룹 ○○○의 데뷔를 준비하며 회사에서 투입한 비용이 많으므로 일부 비용을 지급받기를 원한다.

3. 조정회의 결과

양 측 모두 관계를 유지하는 것은 원하지 않고 계약 해제 자체에 대해서 다투지는 않고 있다는 점에서 상호 분쟁을 종결시켜 신청인들이 일부 투입된 실비 차원의 금액을 지급하고 계약의 구속에서 벗어나는 내용으로 조정안 도출을 시도하였다. 합의금을 산정하는 기준을 찾기 위하여 피신청인이 제출한 정산자료를 제출받았으나, 피신청인이 제출한 자료만으로는 신청인들이 지급해야 할 실비의 범위를 판단하기 어려웠으며, 신청인들이 자료 자체에 대한 신빙성에 문제 제기를 하고 있는 상황에서 조정안이 도출되지 못하였다.

4.조정결과

조정이 성립되지 않았다.

7. 웹툰 제작계약 선급금 반환청구

☑ 사건번호 : 2018-04460

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 콘텐츠 제작 회사이며 피신청인은 웹툰 작가이다.

양 당사자들은 ○○○라는 제목의 웹툰을 제작하기로 하면서, 2014. 6.경 신청인의 대표자 A가 스토리를 작성하고 피신청인이 그림을 창작하기로 하는 내용의 웹툰제작계약을 체결하였고, 신청인은 피신청인에게 선급금 50,000,000원과 원고료 70,000,000원, 총 120,000,000원을 지급하였다. 위 계약에 의하여 이 웹툰은 2015. 1.부터 국내 유명 웹툰 플랫폼에 연재되었다. 당사자들은 위 웹툰의 연재가 종료된 후 후속편인 시즌2의 제작을 준비하면서, 2016. 8.경 신청인은 피신청인에게 추가로 원고료 선금 20,000,000원을 지급하여 총 지급된 선급금을 70,000,000원으로 정하는 부속합의서를 체결하였다. 시즌2는 준비과정에서 제작이 무산되었고, 이에 신청인은 피신청인에게 선급금 70,000,000원의 반환을 구하는 소를 제기하였다.

본 사건은 법원 연계조정을 통하여 항소심에서 콘텐츠분쟁조정위원회로 접수된 사건인데, 1심 법원은 신청인 청구 전부를 인정하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

웹툰제작계약을 체결할 때 그림 작가가 제공할 그림의 페이지수를 정확히 정하기가 어렵기 때문에 최소 납품해야할 페이지 수를 정해놓고 1페이지 당 원고료를 책정하고, 일정 금액의 선급금을 지급하되, 연재가 종료된 후 실제 지급해야할 원고료를 다시 산정한다고 설명하였다. 본 계약도 피신청인이 320페이지 이상의 그림 콘텐츠를 제공하되, 원고료는 1페이지 당 16만원으로 책정하였고, 이는 업계 관례에 비하여 피신청인에게 유리하고 과다하게 책정한 것이라 주장하였다. 이는 시즌2 등 후속작품의 제작까지 고려한 것이므로 선급금이 시즌 1에만 국한된 것은 아니라고 하였다.

2) 피신청인

피신청인은 선급금은 제작비용으로 이미 사용되었으므로 반환할 필요가 없으며, 특히 연재

가 종료된 시즌1을 진행하면서 받은 선급금 50,000,000만 원에 대해서는 더더욱 반환의무가 없다고 주장하였다. 또한 위 웹툰을 연재하기 전 피신청인은 일본 출판만화시장에서 활동하고 있었는데 위 웹툰을 연재하기 위하여 일본회사에 위약금을 지급해야 하는 상황이었으며, 이 상황을 알고 있던 신청인이 위약금을 대신 지급해 주기로 합의하였고 선급금은 위약금 지급 목적으로 받은 것이므로 반환의무가 없다고 주장하였다. 또한 더불어 선급금은 최소수익보장액(minimum guarantee)으로 인정받은 금액이므로 반환의무가 없다고 주장하였다.

3.조정회의 결과

1) 조정안

피신청인이 신청인에게 40,000,000원을 20회로 분할하여 지급하되, 1회라도 지연할 경우 1심 판결금액인 70,000,000원을 지급한다.

2) 이유

1심 법원이 피신청인의 주장을 받아들이지 않아 항소심 법원에서도 이와 다른 판단을 할 가능성이 낮아보이는 점, 피신청인이 일부 금액에 대한 자발적인 지급을 약속하고 있다는 점을 고려하여 상호 양보하여 40,000,000원을 분할 지급하되, 1회라도 지연 시에는 1심 판결금액 70,000,000원 전액을 지급하는 것으로 조정안을 도출하였다.

4.조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

8. 광고물 수거의무 위반으로 인한 손해배상청구

☑ 사건번호 : 2018-04460

☑ 조정방법 : 대면

1. 사건개요

신청인은 만화 및 웹툰 콘텐츠를 제작하는 회사이며, 피신청인은 식품을 제조하는 회사이다.

신청인은 피신청인이 제작하는 제품의 포장재 등 홍보물에 신청인이 제작한 이미지를 사용하도록 하는 내용의 라이선스 계약을 체결하였다. 계약기간은 6개월로, 대금은 40,000,000원으로 정하였고 2개월의 소재 교체기간을 두기로 하였다.

신청인은 소재 교체기간이 경과하였음에도 위 홍보물이 마트 및 편의점 매대에 놓여있는 등 철거되지 않고 여전히 사용되고 있음을 이유로 피신청인을 상대로 손해배상금 60,000,000원을 구하는 소를 제기하였다.

2. 당사자의 주장

1) 신청인

신청인이 피신청인의 광고물 무단 사용을 확인 시기는 이미 소재 교체기간이 끝난 후에도 6개월이 경과된 시기였으며, 이는 신청인이 위 계약에서 광고물 사용을 허락한 기간과 비슷한 정도의 기간이다. 따라서 위 계약에서 정한 광고물 이용료의 수준 및 유사 다른 계약에서 신청인이 책정한 광고물 이용료(1달에 10,000,000원) 수준 등을 고려하여 60,000,000원을 손해배상금으로 지급받아야 한다.

2) 피신청인

광고물이 사용된 것은 일부 편의점으로 사용된 개수가 극히 적으며, 피신청인 회사는 광고계약 종료 후 광고물 수거를 위하여 노력을 하였음에도 일부 파악하지 못한 유통망을 통해 사용되고 있던 것이 남아 있는 것이다. 그럼에도 본 광고계약으로 인한 제품 판매가 미미했던 점을 고려하여 일부 감액되어야 한다.

3.조정회의 결과

1) 조정안

피신청인이 신청인에게 15,000,000원을 지급한다.

2) 이유

신청인이 다른 회사와 라이선스 계약을 체결할 때의 이용료 수준, 문제가 된 광고물이 사용된 기간, 사용된 범위 등으로 고려하여 조정안을 도출하였다.

4.조정결과

양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다.

제5편

부록

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

KOCCSA

한국콘텐츠진흥원



I. 콘텐츠분쟁조정위원회 활동 소개

1. 이용자 보호를 위한 사전 분쟁예방

미디어 환경의 변화와 더불어 콘텐츠 산업이 지속적으로 성장하면서 콘텐츠시장은 하루가 다르게 변화하고 있다. 이와 동시에 콘텐츠 이용자들의 피해 및 분쟁 유형도 점차 다양화되고 있다. 그러나 이러한 분쟁을 해결할 소송은 경제적·시간적 비용이 실제 콘텐츠 거래액보다 많이 소요된다. 이와 같은 사례가 대부분인 콘텐츠 이용 피해의 경우 소송을 통한 해결은 가장 효율적인 방법으로 보기 어렵다. 따라서 콘텐츠 이용자 피해 구제책은 사후 구제뿐만 아니라 사전 예방이 필수적이다. 이에 콘텐츠 분쟁을 미연에 방지하고자 콘텐츠 전문 민원상담창구 운영, 콘텐츠 이용자보호지침 준수 실태조사, 콘텐츠이용피해 실태조사, 콘텐츠분쟁 예방 캠페인 사업을 통해 콘텐츠 이용자의 권익을 보호하고 있다.

(1) 콘텐츠 민원상담창구 운영

콘텐츠분쟁조정위원회는 콘텐츠 산업의 발전에 따라 증가하는 관련 분쟁의 사전예방과 이용자보호를 위한 전문적인 상담을 진행하고자 2012년 4월, 콘텐츠 민원상담창구(1588-2594, www.kcdrc.co.kr)를 설치하고 전문상담원을 배치하여 전화, 온라인, 방문 등을 통한 상담 서비스를 제공하고 있다. 콘텐츠 거래 또는 이용 중 피해를 입었거나 입을 우려가 있는 사람들에게 관련 정보의 제공, 법률 상담, 고충 처리 및 피해구제방법에 대해 안내하고, 콘텐츠 관련 분쟁에 대한 콘텐츠분쟁조정위원회의 조정절차 및 조정신청방법 등의 정보를 제공하고 있다. 2018년 총 상담건수는 5,633건으로 2015년 대비 38%, 2016년 대비 20% 증가하였고, 2017년 대비 1% 감소하였다.

2018년 4월에는 2017년에 진행한 상담 사례를 모아 <2018 콘텐츠이용자보호 상담사례집>을 발간하였다. 상담사례집에는 상담 유형 및 장르별 상담 현황과 접수된 상담 중 대표적인 사례를 관련 법령에 대한 설명과 함께 수록하였다. 게임, 음악, 영상, 이커닝 등 분야별로 나누어 계정정지, 허위·과장광고, 미성년자결제, 청약철회, 자동결제 등 항목별로 실제 상담 사례를 다뤘다.

[표 5-1-1] 연도별 콘텐츠 민원상담 현황

(단위:건)

2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	합계
5,174	4,089	4,699	5,688	5,633	25,283

[표 5-1-2] 2018년 월별·장르별 콘텐츠 민원상담 현황

(단위:건)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
게임	330	290	336	343	370	336	435	399	345	409	378	320	4,291
영상	음악	9	2	4	3	7	6	5	10	6	7	3	68
	영화	3	3	0	2	2	3	7	2	3	3	0	29
	애니메이션	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	5
	방송	7	5	4	10	5	13	15	9	5	4	12	94
	광고	0	0	1	0	7	9	6	18	7	7	14	81
지식 정보	지식정보	50	29	32	36	32	25	30	29	21	49	32	390
	콘텐츠솔루션	12	8	12	12	17	11	13	10	11	13	19	146
만화·캐릭터 등	만화	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3
	캐릭터	0	2	0	0	1	1	1	1	1	1	0	9
	공연	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	4
	출판	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	4
기타	비콘텐츠	22	32	39	39	44	35	79	61	45	42	34	509
합계	434	372	429	446	486	441	595	541	446	535	492	416	5,633

[표 5-1-3] 2018년 피해유형별 콘텐츠 민원상담 현황

(단위:건)

구분	게임	영상	지식정보	만화·캐릭터 등	기타	합계
허위, 과장 광고	92	3	3	0	2	100
콘텐츠 및 서비스 하자	361	10	15	1	2	389
기술적 보호조치 미비	172	2	8	0	5	187
사용자의 이용제한	655	3	16	0	3	677
부당한 요금청구	19	42	31	0	8	100
미성년자 결제	880	22	1	1	2	906
아이템·캐쉬의 거래·이용 피해	294	2	2	2	2	302
결제취소·해지·해제	878	127	217	4	74	1,300
콘텐츠 제작·계약 미이행	6	16	36	3	26	87
약관 운영정책	333	13	9	2	6	363
정보제공 요청 등	567	31	174	4	261	1,037
기타	34	6	24	3	118	185
합계	4,291	227	536	20	509	5,633

- * 지식정보 : 지식정보, 콘텐츠솔루션
- * 영상 : 음악, 영화, 애니메이션, 방송, 광고
- * 만화·캐릭터 등 : (만화, 캐릭터, 공연, 출판)
- * 기타 : 비콘텐츠

(2) 콘텐츠 이용자보호지침 준수 실태조사 및 콘텐츠 이용 피해 실태조사

2012년 3월 26일, 문화체육관광부는 콘텐츠 사업자들이 불공정한 약관과 서비스를 제공하여 이용자가 피해를 입는 일이 없도록 「콘텐츠이용자보호지침」을 제정해 고시하였으며, 2015년 3월, 이를 개정하였다. 또한 지난 개정 이후로 변화된 법령 및 개정 수요를 반영하고 지침의 내용을 더욱 명확히 하는 방향으로 2019년 개정을 준비하고 있는데 콘텐츠 이용약관 관리에 대한 사업자의 의견과 콘텐츠 이용 피해 및 불만에 관한 이용자의 의견을 참고하여 현실적으로 가능한 차원에서의 「콘텐츠이용자보호지침」개정안을 발굴하고자 노력하고 있다.

「콘텐츠이용자보호지침」에 따르면 콘텐츠 사업자는 콘텐츠를 거래할 때 이용자를 보호하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 과오금의 환불, 콘텐츠 이용계약 해제·해지의 권리, 콘텐츠 결함 등으로 발생하는 이용자의 피해에 대한 보상 등의 내용이 포함된 약관을 마련하여 이를 이용자에게 알려야 하며, 그가 사용하는 약관이 이용자보호지침의 내용보다 이용자에게 불리한 경우 이용자보호지침과 다르게 정한 약관의 내용을 이용자가 알기 쉽게 표시하거나 고지하여야 한다.

콘텐츠분쟁조정위원회에서는 「콘텐츠산업진흥법」제26조 제1항 제2호 및 제28조 제1항을 근거로 하여 이용자보호지침의 준수에 관한 실태조사(콘텐츠 사업자 이용약관 모니터링)을 2012년부터 매년 실시해왔다. 조사에 앞서 콘텐츠 사업자들을 대상으로 「콘텐츠이용자보호지침」을 반영한 약관을 사용할 수 있도록 유도하고, 콘텐츠 이용자의 권익 보호에 대한 교육도 진행하고 있다.

2016년에는 기존 2012년부터 2015년까지 시행되던 <콘텐츠 사업자 이용약관 모니터링>에서 <콘텐츠 이용자보호지침 준수 실태조사>로 명칭을 변경하였는데, 이는 콘텐츠 사업자들의 이용자보호지침 준수 여부에 대해 보다 심층적이고 신뢰도 높은 조사를 추진하기 위해서다. 조사 내용의 경우 기존에 이용약관의 「콘텐츠이용자보호지침」 준수여부를 항목별로 집계하는 방식에서 2016년부터는 이용약관의 「콘텐츠이용자보호지침」 반영정도를 지수(등급)화하여 집계하는 방식으로 변경하여 조사의 정확성을 제고하였다.

2016년 이후로는 <콘텐츠 이용자보호지침 준수 실태조사>를 격년으로 변경하여 2017년에

는 조사 결과에 대한 컨설팅을 진행하였다. 이는 실태조사 결과에 근거한 1차적인 단순 규제보다는 지속적인 컨설팅을 강화하여 더욱 효과적인 제도와 사후관리를 추진하기 위해서다. 조사 결과, 우수등급업체에 대해서는 콘텐츠이용자보호 우수기업임을 인증할 수 있는 ‘콘텐츠 이용자보호 우수기업’ 전자스티커(배너)를 수여하였고, 이와 관련한 보도 자료를 배포하여 콘텐츠이용자보호에 앞장선 기업을 알리고 「콘텐츠이용자보호지침」 준수의지를 독려했다.

2018년에는 모집단 1,984개 기업 중 상담비중을 적용한 232개 표본을 대상으로 실태조사를 실시하였다. 「콘텐츠산업진흥법」 제30조의 각 호를 평가 항목의 대분류로 선정하고 「콘텐츠이용자보호지침」의 주요내용을 중·소분류 항목으로 반영하여, 콘텐츠 사업자의 서비스별 평가점수 및 등급을 산출하였다. 지난 실태조사 결과와 비교해보면 총점을 기준으로 전체 평균이 2016년 66.4점에서 2018년 76.6점으로 약 10점 가량 상승하여, 전반적인 「콘텐츠이용자보호지침」 준수 수준이 상승한 것으로 나타났다. 이는 2016년 실태조사 과정에서 설명회 개최, 조사대상자에 대한 실태조사 결과 고지, 이의 신청 접수 및 피드백 제공에 따라 사업체들에게 「콘텐츠이용자보호지침」에 대한 인지도가 상승한 것이 계기가 되어 나타난 결과로 보인다. 장르별로는 ‘정보서비스’를 제외한 전체 장르의 절대 점수가 상승하였으며, ‘온라인게임’의 평균 총점이 85.5점으로 가장 높게 나타났고, ‘만화’ 81.9점, ‘이러닝’ 80.2점 순으로 나타났다. 가장 높은 상승폭을 보인 부문은 ‘출판’으로 2016년 51.5점으로 장르 중 최저 준수 수준이었으나, 2018년에는 76.4점으로 전체 평균과 유사한 수준을 보였다.

〈콘텐츠 이용자보호지침 준수 실태조사〉와 함께 2016년부터 일반인 대상의 콘텐츠 이용 피해현황을 조사하고 있다. 〈2018 콘텐츠 이용 피해 실태조사〉에서는 통계 분석 및 이용자 심층인터뷰(Focus Group Interview, FGI) 등을 통해 조사 신뢰도 및 질적 분석을 강화하였다. 사전조사에서 콘텐츠 이용 경험이 있는 15세 이상 65세 미만 국민 2,700명을 대상으로 설문조사를 진행하여, 그 결과를 토대로 본 조사 800명에 대한 표본배분을 실시하여 설문조사를 진행하였다. 표본오차는 95% 신뢰수준에서 $\pm 3.46\%p$ 범위이다. 조사 결과, 전체 응답자의 37.9%가 게임 콘텐츠 서비스에서 피해를 입은 경험이 있다고 응답하였고, 그 다음 음악(35.9%), 영화(34.5%), 방송(24.4%), 만화(21.5%), 광고(16%) 순으로 피해 경험이 높은 것으로 나타났다. 조사대상자들이 콘텐츠 이용 시 입은 피해는 ‘허위·과장 광고에 의한 피해’가 43.9%로 가장 많은 것으로 조사되었으며, 다음으로 ‘콘텐츠 및 서비스 하자, 제공 중단에 의한 피해’ 42%, ‘부당한 요금 청구에 의한 피해’ 28.4%, ‘결제취소·해지 및 아이템 이용피해’ 27.6% 등이 뒤를 이었다. 2017년과 2018년 모두 가장 피해규모가 큰 장르는 ‘게임’인 것으로 나타났으며, 2017년보다 2018년에 더 많은 비중을 보였다. 조사대상자들이 경험한 콘텐츠 이용 피해에 대해 이

의제기를 하지 않은 비중이 2017년 35.4%에서 2018년 38.5%로 다소 증가하였다. 지난 3년간의 실태조사 결과를 비교해보면 약관 및 운영정책 확인율이 소폭 상승하고 있으나(2016년 31.1% → 2018년 34.4%) 여전히 확인하지 않는다는 응답이 65%이상으로 높고, 대부분의 응답자가 ‘약관의 분량이 많아서’ 확인하지 않는다고 답하였다.

[표 5-1-4] 2018 「콘텐츠이용자보호지침」준수 실태조사용 이용약관 평가표

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

대분류	세부사항	비고
3. 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	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	제23조1항
	3-1-2) 약관에 완전한 콘텐츠 재공급 시간 "24시간 이내"로 명시 여부	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	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	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	제22조2항 2호
4. 분쟁해결 방법 및 절차	4-1) 약관에 "분쟁조정기관에 의한 분쟁 조정 관련 사항" 명시 여부	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	제20조2항
5. 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	제7조
	5-1-1) 약관 및 서비스 메뉴 등에서 "콘텐츠 이용제한 등급" 명시 여부	제7조1항 3호
	5-1-2) 약관 및 서비스 메뉴 등에서 "전자매체로 공급 가능한 콘텐츠의 전송, 설치 등과 관련하여 요구되는 기술적 사항" 명시 여부	제7조2항 6호
	5-2) (미성년자 법정대리인 동의) 약관에 "미성년자인 경우 법정대리인 동의를 얻지 못한 경우 본인이나 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있음" 명시 여부	제7조2항 12호
	5-3) (약관변경의 통지) 약관에 "약관 변경시 변경통지" 명시 여부	제6조
	5-3-1) 약관 변경전 공지기간을 "최소 7일전"으로 명시했는지 여부	제6조1항
	5-3-2) 약관에 "변경약관 적용에 대해 이용자 동의여부 확인" 명시 여부	제6조2항

(3) 콘텐츠분쟁 예방 캠페인

콘텐츠의 건전한 거래 및 유통질서 확립과 이용자 보호의 일환으로 콘텐츠분쟁 예방 캠페인을 추진하고 있다. 2017년에 이어 2018년에도 콘텐츠 관련 여러 행사장에서 '찾아가는 콘텐츠분쟁조정위원회' 상담부스를 운영하여 콘텐츠 이용자 보호를 위한 안내 홍보물을 배포하였

다. 상담부스에서는 콘텐츠분쟁조정위원회 조사관과의 1:1 상담을 진행하였고, 콘텐츠분쟁조정사례집을 배포를 통해 콘텐츠 이용 시 주요 피해 사례를 널리 알려 추가 피해가 발생하는 것을 방지하고자 노력하였다.



2018 보드게임콘-상담부스 운영



2018 넥스트콘텐츠페어-상담부스 운영

[그림 5-1-1] 2018년 콘텐츠분쟁 예방 캠페인

2. 콘텐츠분쟁 해결지원

국내 콘텐츠 산업의 규모가 해마다 증가하고, 스마트 기기와 통신환경 등 정보통신기술의 개발로 콘텐츠의 이용과 거래가 더욱 다양해지고 확대됨에 따라 콘텐츠 재화와 용역 관련 분쟁이 급증하게 되었다. 이에 콘텐츠 분야의 공정한 거래환경을 조성하고 신뢰성을 확보하여 산업 진흥을 도모하기 위한 전문적이고 신속한 분쟁 해결 서비스를 제공하는 콘텐츠 분야 전담 조정기구 설치의 필요성이 제기되었다.

콘텐츠분쟁조정위원회(이하 '조정위원회')는 「콘텐츠산업진흥법」 제29조에 따라 한국콘텐츠진흥원에 설치된 콘텐츠분쟁해결을 위한 전문 조정기구이며 법조계, 학계, 산업계 및 이용자 보호단체 등의 추천을 거쳐 문화체육관광부 장관이 위촉한 30명의 위원으로 구성되어 있다. 2011년 4월 15일에 제1기 조정위원회가 출범하였으며, 2014년 제2기를 거쳐 2017년 제3기 조정위원회가 출범하였다. 제3기 조정위원회는 위원 30명(법조계 16명, 콘텐츠 산업계 8명, 학계 4명, 이용자단체 2명)으로 구성되어 활동하고 있으며, 백운재 변호사(법무법인 올촌)가 위원장을 맡고 있다.

조정위원회는 콘텐츠 사업자 간, 콘텐츠 사업자와 이용자 간, 콘텐츠 이용자 간의 콘텐츠 거래 및 이용에 관한 분쟁을 관할하는 조정기구로 국민 누구나 콘텐츠분쟁과 관련하여 위원회의 조정제도를 이용할 수 있다. 조정위원회에서는 분쟁에 대한 상담, 조정절차 안내, 조정신청서 접수 및 통보, 조정회의 지원, 조정서 작성 및 송달 등 조정절차 전반에 대해 지원하고 있으며, 온라인 상담 및 조정 신청 접수를 위해 홈페이지(www.kcdrc.kr)를 운영하고 있다. 조정 신청

이 접수되면 조정위원회에서 당사자 간 원만한 합의를 유도하고, 당사자 간 동의가 있으면 조정회의에 회부하여 조정안을 제시한다. 조정회의에서 양 당사자가 조정안을 수락할 경우 발급되는 조정서는 확정 판결과 동일한 효력을 지닌다. 각 사건의 처리기한은 조정 신청이 접수된 날로부터 60일이며, 「콘텐츠분쟁조정규정」 제30조에 따라 1회 연장 가능하다.

[표 5-1-5] 콘텐츠분쟁조정위원회 제3기 조정위원 현황

구분	성명	대표 약력(현직)	전문 분야
법조계 (16명)	백윤재	법무법인 율촌 변호사	국제중재, 저작권
	김숙희	법무법인 문무 변호사	민사, 분쟁조정
	김지현	법무법인 태평양 변호사	지식재산권
	이지선	법무법인 한결 변호사	저작권
	이응세	법무법인 바른 변호사	지식재산권
	정교화	한국마이크로소프트 변호사	국제중재
	강대욱	법무법인 태평양 변호사	콘텐츠, 게임
	최승수	법무법인 지평 변호사	콘텐츠
	김동원	김·장 법률사무소 변호사	저작권
	김재춘	법무법인 화우 변호사	정보통신, 에너지
	박지영	법무법인 로고스 변호사	문화예술, 저작권
	송시강	홍익대 법과대학 교수(변호사)	행정법, 계약법
	양소영	법무법인 송인 변호사	인권, 아동
	윤석희	법률사무소 우창 변호사	민사, 분쟁조정
	조재우	법률사무소 응원 변호사	행정법, 분쟁조정
	최정열	법무법인 율촌 변호사	지식재산권
콘텐츠산업계 (8명)	강삼석	(주)마상소프트 대표	게임
	김옥영	(주)스토리온 대표	방송
	신종철	(주)키삭 대표 컨설턴트	IT
	신창환	(주)스튜디오게일 대표	애니메이션
	안성주	(주)미디어푸르메 대표	방송
	강은경	한국음악저작권협회 위원	음악
	이소림	(주)위드원필름 대표(변호사)	영화
	이재경	건국대 글로벌융합대학 교수(변호사)	콘텐츠, 저작권

구분	성명	대표 약력(현직)	전문 분야
이용자단체 (2명)	정지연	한국소비자연맹 사무총장	공정거래, 이용자
	변웅재	자율분쟁조정위원회 위원장(변호사)	공정거래, 이용자
학계 (4명)	함영주	중앙대 법학전문대학원 교수	분쟁조정
	신영수	경북대 법학전문대학원 교수	공정거래, 게임
	이희정	고려대 법학전문대학원 교수	행정법, 분쟁조정
	최경진	가천대 법과대학 교수	개인정보, 이용자

(1) 사후 분쟁 해결 지원

2018년 조정위원회에서는 5,084건의 조정 신청을 접수하여 이 중 812건을 당사자 간 원만한 합의로 종결하였고, 조정회의를 113회 개최하여 42건의 조정을 성사하였다. 2018년 114회의 조정회의는 2017년 105회 대비 9% 증가한 것이다.

조정회의가 개최되기 전 양당사자의 합의로 사건이 종결된 ‘조정전합의’는 812건으로 나타났다. ‘조정전합의’는 조정위원회에서 가장 활발하게 이루어지고 있는 부분으로, 대체적 분쟁 해결(Alternative Dispute Resolution, ADR) 방안 중 하나인 알선이라 할 수 있다. 즉, 조정위원회 조정위원이 아닌 사무국의 조사관이 당사자 분쟁에 개입하여 양 당사자들의 의견을 전달하고 관련 법령 및 분쟁해결 기준에 따라 합의를 유도하는 것이다. 전체 접수된 사건 중 조정위원회에서 처리할 수 없는 조정취하, 조정거부, 유관기관이첩, 조정불능 사건을 제외하면 1,536건만이 처리할 수 있는 유효건수인데 이 중 53%인 812건이 ‘조정전합의’로 종결된 것이다.

조정불능은 당사자 중 어느 일방과 전혀 연락이 닿지 않거나 사건에 필요한 필수정보를 조사관의 요구에도 제출하지 않아 조정사건을 진행할 수 없어 사건이 종결되는 경우를 말한다. 2013년 조정규정을 개정하면서 신설되었기 때문에 그 이전의 수치는 없으며, 2018년의 조정불능은 1,536건으로 나타났다. 피신청인이 조정회의 참석을 거부하는 등의 사유로 종결되는 조정불성립은 608건으로, 2017년 890건에 비해 31% 감소하였다.

조정부회의는 사건 심리를 위한 조정회의와 조정규정 개정, 조정에 관한 기본계획 등을 의결하기 위한 전원회의가 있다. 2018년에는 조정회의 113회, 전원회의 1회 개최되었다. 조정회의는 속행을 포함하여 개최된 113회 중 42건이 성립되었다.

[표 5-1-6] 2018년 콘텐츠분쟁조정 사건접수 및 처리내역

(단위:건)

구분	사건접수				사건처리결과									
	B 2 C	B 2 B	C 2 C	소계	조정 취하	조정 거부	유관 기관 이첩	조정 불능	조정불 성립 (1)	조정전 합의	조정회의 결과		진행	소계
											성립	불성립 (2)		
게임	3,830	8	11	3,849	585	563	63	1,410	541	674	4	9	0	3,849
영상	558	49	0	607	37	397	12	47	25	58	12	19	0	607
지식정보	172	135	2	309	49	56	14	57	33	67	11	22	0	309
만화캐릭터등	34	26	2	62	3	12	4	2	4	3	15	19	0	62
기타	245	7	5	257	32	158	32	20	5	10	0	0	0	257
합계	4,839	225	20	5,084	706	1,186	125	1,536	608	812	42	69	0	5,084

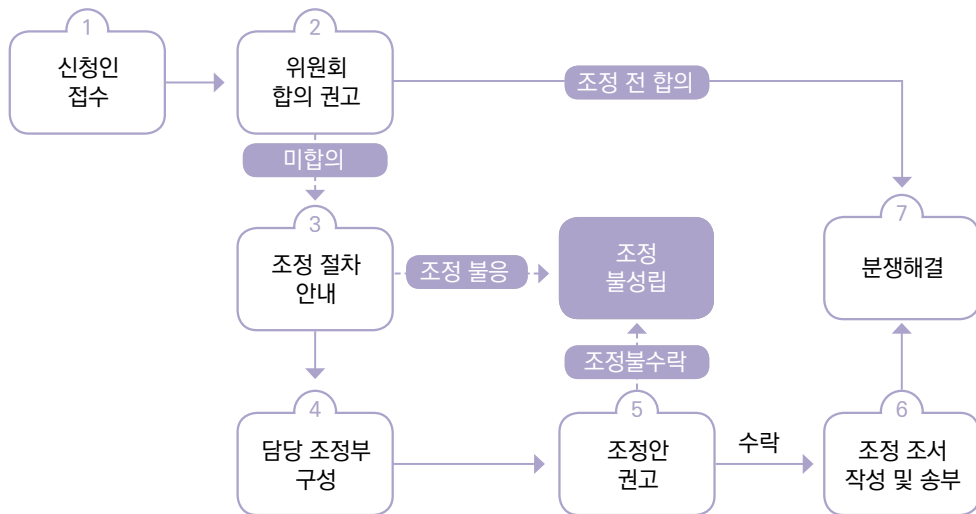
* 기타 : 비콘텐츠

[표 5-1-7] 2018년 콘텐츠분쟁조정위원회 조정부회의 개최 현황

(단위:건)

구분	조정회의			전원회의			합계
	출석회의	서면회의	소계	출석회의	서면회의	소계	
2018년	104	9	113	1	0	1	114

2018년 8월에는 <2018 콘텐츠분쟁조정사례집>을 발간하여 향후 발생할 분쟁해결의 가이드 라인으로 활용하고자 하였는데, 여기에는 게임, 영상, 지식정보, 만화·캐릭터 등 분야의 조정전 합의 사례 26선, 조정회의 사례 29선을 수록했다.



[그림 5-1-2] 콘텐츠분쟁조정위원회 조정절차

(2) 조정위원회 역량 강화 및 조정절차 개선

조정위원회는 내부 역량을 강화하고 조정절차를 개선하기 위해 다음과 같은 활동을 진행하였다. 먼저 조정사례공유워크숍을 개최하여(6월, 12월, 2019년 1월) 조정위원들에게 콘텐츠 산업의 동향을 소개하고 대중문화예술, 정보시스템 및 영화 관련 분쟁 정보를 공유하였다. 이와 같은 워크숍은 조정위원들이 다양한 장르의 콘텐츠 산업에 대한 이해도를 높여 콘텐츠분쟁 조정 전문성을 향상하기 위한 것으로, 매년 1회 이상 진행하고 있다. 또한 사무국 직원들은 대한사중재원과 언론중재위원회 등에서 진행되는 대체적 분쟁 해결(ADR) 관련 직무교육에 참가하여 조정실무의 질을 높이고 있다.

둘째, 2018년 7월, 콘텐츠분쟁조정 절차 개선의 일환으로 「콘텐츠분쟁조정규정」을 개정하였다. 이번 개정에서는 종결사유 및 조정회의 절차를 정비하였다. 사망한 자의 개인정보를 가족 등 타인이 이용하는 경우를 조정거부 사유로 신설하였고, 당사자의 자율적 참여를 전제로 하는 조정의 특성을 고려하여 답변서 제출 및 조정회의 절차 참가에 민법상 무권 대리에 대한 추인을 활용할 수 있는 근거를 마련하였다. 또한, 기존의 조정회의에 대한 비공개 의무 조항에 조정절차 전체에 대한 비공개 의무 조항을 추가하였고, 정보취약계층 등 사회적 약자가 조정을 신청할 경우 위원회가 적극적으로 지원할 수 있는 근거를 조정규정에 포함하였다.

셋째, 조정위원회는 콘텐츠분쟁조정 사건 절차진행에 관한 매뉴얼과 특이민원 응대 매뉴얼을 도입하였다. 두 가지 매뉴얼은 콘텐츠 관련 분쟁 해결과 관련 없는 절차로 인한 사건 처리 지연 및 특이민원에 대해 불필요한 행정력 낭비를 방지하고, 전화상으로 당사자를 응대하는 조사관의 감정을 보호하여 다수의 신청인과 피신청인에게 최선의 결과를 제공하기 위하여 도입되었다.

넷째, 2018년 6월, 조정위원회 역량 강화 및 증가하는 정보시스템 관련 분야 조정사건의 효율적인 처리를 위해 전문위원 6인을 신규 위촉하였다.

[표 5-1-8] 콘텐츠분쟁조정위원회 조정위원 및 전문위원

(단위:명)

	법조계	학계	콘텐츠산업계	이용자보호	합계
3기 조정위원	16	8	2	4	30
전문위원	-	-	6	-	6
계	16	8	8	4	36

다섯째, 조정위원회가 온라인 상담 및 조정 신청 등을 위해 운영하고 있는 홈페이지(www.kcdrc.co.kr)의 기능을 개선하고 노후화된 서버를 신규 도입하였다. 홈페이지 개편을 통해 이용자 편의성을 확대하고 노후화된 WEB/WAS서버를 신규 서버로 교체하였다. 데이터베이스관

리시스템(DataBase Management System, DBMS)도 구형 외국산 소프트웨어에서 국산 소프트웨어로 신규 교체하면서 무 정지 프로세스를 구축하여 시스템 운영안정성이 향상되었다.

(3) 콘텐츠분쟁해결 관련 정보공유 및 대내외 협력채널 구축·운영

조정위원회는 2018년 콘텐츠 관련 분쟁해결방안을 공유하기 위해 다음과 같은 활동을 진행하였다. 첫째, 제7회 모의 콘텐츠분쟁조정 경연대회를 개최하였다(2019년 2월). 이 행사는 콘텐츠 분야 예비 법조인을 양성하고 다양한 콘텐츠 관련 분쟁 사건을 발굴하고 관련된 정보를 공유하는 목적의 행사로 조정위원회에서 매년 개최하는 행사이다. 2018년에는 21개 팀이 접수되었고, 서면 심사를 통과한 8개 팀을 대상으로 분쟁 조정에 관한 전문연수 과정을 운영하였다. 본선 경연대회에서는 전문연수 과정을 수료한 8개 팀이 경연을 펼쳤는데, 이날 대회에서는 대상, 최우수상, 우수상, 장려상이 선정되어 시상 진행하였다. 제8회 모의 콘텐츠분쟁조정 경연대회는 2020년 여름에 개최될 예정이다.

[표 5-1-9] 제7회 모의 콘텐츠분쟁조정 경연대회 시상내역

시상부문	참가팀
대상 (문화체육관광부 장관상)	홍익대학교
최우수상 (한국콘텐츠진흥원 원장상)	중앙대학교
우수상 (콘텐츠분쟁조정위원회 위원장상)	성균관대학교
장려상 (콘텐츠분쟁조정위원회 위원장상)	이화여자대학교, 가천대학교, 성균관대학교(2개 팀), 국민대학교



[그림 5-1-3] 제7회 모의 콘텐츠분쟁조정 경연대회

둘째, 콘텐츠 게임 분야의 민원담당 실무책임자를 대상으로 하여, 게임 분야 분쟁의 최근 동향 과 주요 사례 및 분쟁해결의 다양한 방안을 공유하고 실제 게임 분야 콘텐츠 기업 민원부서의 애로사항을 수렴하기 위해 ‘게임 콘텐츠 분쟁의 예방과 해결을 위한 현장 간담회’를 개최하였다(10월). 이 자리에는 게임 분야 콘텐츠 기업 실무자, 조정위원회 조정위원, 사무국 직원 등 45명이 참석하여 조정위원회에서 2018년 콘텐츠 분쟁 동향을 발표하고 게임 분쟁에 관한 최신 판결에 대해 공유 및 토론하였다.

셋째, 조정위원회는 문화체육관광부 주최, 한국콘텐츠진흥원과 공동 주관으로 ‘4차 산업혁명 시대, 콘텐츠 산업의 변화와 분쟁해결’이라는 주제로 콘텐츠분쟁조정 전문포럼을 개최하였다(11월). 본 행사에서는 국내외 ADR전문가, 콘텐츠 기업 관계자, 콘텐츠 관련 산학연 및 법조계 인사 등 185명이 참석하였다. 이 행사는 대한변호사협회 변호사 인정연수로 진행하여 전문법조인의 참석을 유도하였고, 관련 네트워킹을 강화하였다.



[그림 5-1-4] 2018 콘텐츠분쟁조정 포럼

넷째, 2018년 4월, 조정위원회는 꾸준히 발생하는 대중문화예술기획업 관련 분쟁에 대한 전문성 강화를 위해 한국매니지먼트연합과 업무협약을 체결하였다. 조정위원회는 국내 콘텐츠 관련 분쟁 해결을 지원하기 위해 다양한 외부기관과 협력관계를 구축하고 있다. 2016년 10월에는 서울고등법원의 콘텐츠 관련 항소심 사건을 이관 받아 처리하는 업무협약을 체결하였는데, 이는 서울고등법원이 최초로 항소심 사건을 외부연계조정기관에서 처리하도록 시도한 것이다. 또한 2016년 11월에는 수원지방법원의 외부연계조정기관으로 지정되어 경기권역의 콘텐츠 관련 조정사건을 이관 받아 처리하고 있다.

- ☑ 공공기관 협업과제 : 콘텐츠분야 온라인 전자상거래 피해상담 199건 제공
* 1372 소비자상담센터(한국소비자원) 이관 상담
- ☑ 서울고등법원, 서울중앙지방법원, 서울남부지방법원, 서울서부지방법원,
수원지방법원에서 이관한 분쟁조정사건 123건 처리
- ☑ 국민신문고(국민권익위원회)에서 이관한 분쟁조정사건 1609건 처리
- ☑ 공정거래위원회 소비자종합지원시스템 '행복드림 열린소비자포털'에서 이관한 분쟁조정사건 14건 처리

3. 전망

조정위원회는 2018년 한 해 동안 콘텐츠 관련 분쟁의 예방과 사후 해결을 지원하는 다양한 활동을 진행하였다. 조정위원회는 서울고법, 중앙지법, 남부지법, 서부지법, 수원지법 등 법원과 국민권익위원회, 공정거래위원회 등 콘텐츠 분쟁 해결과 밀접한 관계가 있는 주요부처, 기관과 연계를 강화하여 다양한 사건의 분쟁에 대한 해결을 지원하였고, 전체 조정절차에 대한 비공개 의무 규정과 조정불능에 관한 종결사유를 추가하고 조정회의 절차를 정비하는 등 「콘텐츠분쟁조정규정」을 개정하여 전반적인 조정절차를 개선하였으며, 조정사건처리시스템의 서버 신규 도입 및 홈페이지 개편을 통해 시스템 운영안정화 및 이용자 편의성을 도모하였다.

조정사건과 관련해서는 콘텐츠 사업자 간 분쟁사건(225건)이 전체사건(5,084건)의 4.43%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. B2B 사건은 2014년 153건, 2015년 185건, 2016년 199건, 2017년 135건, 2018년 225건으로, 2017년을 제외하면 지속적으로 증가하고 있는 추세이다. 이와 같이 콘텐츠 사업자 간 분쟁사건이 늘고 있는 것은 법원 연계 조정의 결과라고 할 수 있는데, 조정위원회는 법원 연계 조정도 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 검토할 필요성이 있다.

콘텐츠 해외 진출 증가와 유동형태의 다각화, 공동제작 등 국제 협업사례가 확대되면서 해외에서의 콘텐츠 지식재산권(Intellectual Property, IP) 관련 국제 분쟁이 증가하고 있어 다양한 콘텐츠 국제 분쟁을 사전에 예방하고 조정하기 위한 제도적 지원 필요성이 증가하고 있다. 2012년 문화체육관광부와 한국콘텐츠진흥원은 세계지식재산기구(World Intellectual

Property Organization, WIPO)와 콘텐츠 지식재산권 관련 국제 분쟁사건 접수 시 상호 협력하는 협약을 체결하고, 상호 간 행사 참여 및 기관 방문 등 지속적으로 교류해왔다. 향후 조정 위원회는 콘텐츠 국제 분쟁 관련 국내외 기관과의 협력체계를 더욱 강화하고 콘텐츠 국제 분쟁 사전예방기능 도입 등 관련 사업을 확대해 나갈 예정이다.

2011년 출범한 조정위원회는 다양화 세분화 되고 있는 콘텐츠 관련 분쟁사건의 효율적인 조정을 위해 분쟁조정절차를 더욱 체계적으로 개선하고 분쟁조정에 대한 전문성을 강화하여, 건전한 콘텐츠 이용 환경과 신뢰할 수 있는 콘텐츠 산업 환경을 조성하고자 한다.

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.

2019년 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 상관 없이 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·견본 또는 입장권 등의 방법으로 이용자에게 널리 알리거나 제시하는 것을 말한다.
7. “포인트”란 사업자가 제공하는 콘텐츠 및 제반서비스를 이용 또는 구매하기 위해 사업자가 콘텐츠 거래를 위해 개설한 인터넷 사이트, 앱마켓 등(이하 “사이트등”이라 한다)에서 사용되는 가상의 데이터로서 이용자가 사업자 또는 제3자로부터 유상 또는 무상으로 제공 받은 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 보호

법」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 나타나게 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

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

- 다운로드 방식 : 이용자가 콘텐츠를 다운로드할 수 있도록 함.
- 스트리밍 방식 : 이용자가 이용할 수 있도록 콘텐츠를 이용자의 계정으로 전송함.

제3장 청약철회등 및 콘텐츠계약의 해제·해지

제12조(청약철회등) 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 청약철회할 수 있음(초일인 17일은 산입하지 않기 때문에 18일부터 시작함)

[예시 9] 청약철회등을 배제하기 위한 사업자의 조치

제15조 제2항 제2호부터 제4호까지에 해당하여 이용자의 청약철회등을 배제하기 위한 사업자의 조치의무

1. 청약철회등이 불가능하다는 사실의 표시

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

2. 사용상품의 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 계약을 해제 또는 해지할 수 있다.

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

[예시 15] 약정 해제 또는 해지사유

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

[예시 16] 법정 해제 또는 해지사유

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

제16조(해제의 효과) 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 산정된다.

1. 사업자는 이용자의 해지로 인해 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하거나 가입비 그 밖의 명칭여하를 불문하고 실제 공급된 콘텐츠의 대가를 초과하여 수령한 대금의 반환을 부당하게 거부하여서는 아니된다.
2. 콘텐츠계약이 해지된 경우 이용자는 반환할 수 있는 콘텐츠를 사업자에게 반환할 수 있으며, 사업자는 반환받은 콘텐츠의 가치에 상당하는 금액을 계약의 해지에 따라 지급하여야 할 환급금에 더하거나 청구할 수 있는 위약금에서 감액하여야 한다.
3. 사업자는 콘텐츠계약이 해지된 때에 이용자로부터 받은 콘텐츠의 대금(콘텐츠가 반환된 경우 환급하여야 할 금액을 포함한다)이 이미 공급한 콘텐츠의 대금에 위약금을 더한 금액보다 많은 경우에는 그 차액을 이용자에게 환급하여야 한다.
4. 사업자는 차액의 환급을 지연한 경우에 지연기간에 대한 지연배상금을 더하여 환급하여야 한다.

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 × 1/3) × 1/3] - 3,667원(잔여대금의 6%)

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

환급금액 = 전체 이용대금 - (기 이용일수 또는 기 이용회차 × 일일 또는 일회 이용대금) + 잔여 대금의 10%

1. 일일 이용대금의 결정방식

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

2. 일회 이용대금의 결정방식

- 전체 이용대금 × 1/전체 회차

[예시 23] 사업자의 책임있는 사유에 의한 해지 시 할인대금의 환급금액의 결정

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

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

제4장 이용자의 권익보호

제20조(이용자 권익보호) 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 장애시간만큼 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, 이용

자의 동의를 받은 콘텐츠이용약관 등에 포인트 서비스의 세부내용이 포함되어 있는 경우에는 그러하지 아니한다.

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

② 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

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

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

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

⑤ 위원장은 가부동수인 경우에는 결정권을 가진다.

⑥ 위원회는 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 서면으로 의결할 수 있다.

제5조(위원회의 회의) 위원회의 회의는 다음 각 호에 따라 구분한다.

1. “전원회의”라 함은 규정 제4조 제2항 각 호의 사항을 심의·의결하기 위한 회의를 말한다.
2. “조정회의”라 함은 위원장이 조정사건을 처리하기 위하여 각 회의마다 지명하는 1인 이상 7인 이하의 위원으로 구성되는 회의를 말한다.
3. “전문위원 회의”라 함은 위원장이 조정사건을 전문성 있게 처리하기 위하여 전문위원으로 구성되는 회의를 말한다.

제6조(사무국) ① 사무국장은 위원장의 명을 받아 위원회 사무를 총괄하고 사무국 소속 직원을 지휘, 감독한다.

② 사무국 소속 직원은 한국콘텐츠진흥원장이 한국콘텐츠진흥원 직원 중에서 임명한다.

③ 조사관은 사무국 소속 직원 중에서 사무국장이 지명하며, 다음 각 호의 업무를 처리한다.

1. 분쟁조정사건의 신청접수
2. 분쟁조정사건의 자료요청 등 사실확인
3. 분쟁조정사건의 합의권고
4. 위원회의 직인관리
5. 위원회의 행정업무 지원
6. 기타 위원회 활동에 필요한 업무

- ④ 위원장은 사건에 대하여 필요한 경우 조사관으로 하여금 실태 파악을 위해 당사자 방문 및 현장 등을 조사하도록 할 수 있다.
- ⑤ 사무국 소속직원과 조정위원은 직무상 알게 된 비밀을 타인에게 누설하거나 직무상 목적 외의 목적으로 그 비밀을 사용하여서는 아니된다.

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

② 전문위원의 임기는 1년으로 하되 연임할 수 있다.

제 2 장 조정의 신청 및 절차의 개시

제8조(조정 신청) ① 콘텐츠 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.

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

③ 위원회는 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.

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

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

⑥ 신청인은 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.

⑦ 분쟁조정과 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.

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

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

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

1. 신청의 내용과 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정신청을 한 경우
 2. 신청인이 같은 사안에 대하여 같은 취지로 2회 이상 조정신청을 한 경우
 3. 신청인이 정당한 사유 없이 기한 내에 조정신청을 보완하지 아니한 경우
 4. 소가 제기되었거나 진행 중인 경우
 5. 다른 조정기관에 조정 신청을 한 경우
 6. 조정의 신청 내용이 거짓인 경우
 7. 신청인이 당사자 불분명, 조정비용 등에 관한 보정요구에 불응한 경우 등 형식적 요건을 갖추지 못한 경우
 8. 관련 법령 또는 객관적인 증빙 등에 의하여 조정절차 진행의 실익이 없는 경우
 9. 신청내용을 증빙할 수 있는 증거가 전혀 존재하지 않아 사실관계 확정이 전혀 불가능한 경우
 10. 신청인의 신청내용이 콘텐츠 관련 분쟁과의 연관성이 현저하게 떨어져 분쟁조정 대상으로 적합하다고 볼 수 없는 경우
 11. 신청인이 부당한 이익을 얻을 목적으로 조정신청을 하였거나 피신청인을 괴롭힐 목적으로 조정을 신청한 고의가 인정되는 경우
 12. 신청인이 타인의 개인정보를 이용하여 조정 신청을 한 경우
 13. 1신청인의 신청내용이나 방식이 선량한 풍속이나 법률·사회질서에 위반되는 경우
 14. 당사자가 한국콘텐츠진흥원인 경우 등 사건 진행의 객관성·공정성을 유지하기 어려운 경우
- ② 제1항의 규정에 의하여 위원회는 조정을 거부하는 경우 신청인에게 조정신청의 거부 및 사유를 명시하여 통지하여야 한다.
- ③ 위원회는 콘텐츠 분쟁이 아닌 분쟁의 경우 해당 유관기관으로 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 이 경우 조정신청이 이첩된 기관 및 사유를 신청인에게 통지하여야 한다.

제10조(조정비용) ① 위원회는 조정신청을 하려는 자에게 조정신청에 따른 조정비용[별표1]을 미리 납부하게 할 수 있다.

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

제11조(피신청인의 변경) ① 위원회는 신청인이 피신청인을 잘못 지정한 것이 명백한 때에는 피신청인의 표시를 정정할 수 있다.

② 위원회는 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) ① 공동의 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.

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

③ 대표당사자를 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.

④ 대표당사자가 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

⑤ 위원회는 대표당사자를 상대로 해당 사건의 분쟁조정절차를 진행한다.

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

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

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

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

③ 위원회는 조정신청이 취하 또는 취하 간주된 사실이 있는 경우 이 사실을 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) ① 위원회는 피신청인에게 신청서 부분을 송달하여 조정이 신청된 사실을 통지하고, 조정절차에 참여할 것을 권고하여야 한다.

② 피신청인은 제1항에 따른 조정신청 통지 및 조정 참여 권고를 받은 날부터 10일 이내에 제1항의 통지 및 참여권고와 같은 방법으로 위원회에 조정신청서에 대한 답변서를 제출하여야 한다. 다만 피신청인이 조사관에게 부득이한 사유를 통지한 경우 답변서의 제출기간을 연장할 수 있다.

제19조(조정 전 합의 등) ① 신청인이 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 합의의 의사에 대하여 확인하여야 한다.

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

③ 위원회를 통하여 조정 전 합의가 성립한 경우 합의사항을 통지하여 사건을 종료할 수 있다.

제20조(사실조사) ① 위원회는 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

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

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

- ④ 위원회는 사실조사 과정 중에 발견된 위법, 위규 사항이 있거나 제도개선이 요구되는 경우 관련 기관에 의견을 제시할 수 있다.
- ⑤ 필요시 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(조정부의 구성과 소집) ① 조정부는 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.

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

제23조(조정위원의 공정성) ① 위원의 제척은 법 제31조 제1항에 따른다.

- ② 당사자가 법 제31조 제2항에 따라 기피신청을 하는 때에는 기피신청서를 조정위원 지정이 있는 날로부터 3일 이내에 위원회에 별지 제7호 서식에 의한 기피신청서를 제출하여야 한다.
- ③ 법 제31조 제3항에 따라 기피여부를 결정하는 위원회 의결이 있는 경우에 당사자가 기피신청을 제출한 날로부터 위원회의 의결이 있는 날까지 소요된 기간은 법 제30조 제2항의 규정에 의한 기간에 산입하지 아니한다.
- ④ 법 제31조 제4항에 따라 위원이 조정을 회피하는 경우에는 위원회에 회피의 의사를 표시하여야 한다.

제24조(조정회의 개최통지) ① 위원장이 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

② 위원장은 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) ① 규정 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.

② 당사자 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.

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

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

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

② 위원회는 필요하다고 인정하는 경우에는 분쟁당사자 등으로 하여금 위원회에 출석하게 하여 그 의견을 들을 수 있다.

③ 위원회는 규정 제7조에 따른 전문위원 또는 관련 분야 전문가에게 자문할 수 있다. 다수의 전문위원에게 의견을 청취하여야 하는 경우에는 전문위원회 회의를 소집할 수 있다

제27조(조정회의 비공개) ① 합의의 과정이나 조정장 또는 조정위원의 의견 등 조정절차는 공개하지 아니한다. 다만 위원장의 허가할 만한 상당한 이유가 있는 경우 조정회의 참관을 허가할 수 있다.

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

③ 조정회의에서 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) ① 위원회는 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.

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

② 위원회는 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.

③ 위원회는 제1항에 따라 당사자가 조정안에 기명날인 또는 서명한 후 별지 제10호 서식에 의한 조정서를 통지하여야 한다.

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

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

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

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

② 위원회는 법 제33조 제4항에 의하여 조정서를 통지하는 때에는 배달증명 우편 또는 등기 우편 등의 적정한 방법으로 통지하여야 한다. (삭제)

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

1. 조정신청서, 조정안, 조정서
2. 사무국에서 보관하는 사건 처리 결과 등
3. 당사자와의 통화 내용
- ② 조정자료는 전자적인 방법에 따라 보관할 수 있다. 단, 조정서는 원본을 별도로 보관한다.
- ③ 위원회는 당사자의 개인정보보호를 위하여 위원회 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) ① 위원장 및 위원 위촉 후보자는 별지 제11호 서식의 직무윤리 사전 진단서를 작성하여야 한다.

② 위원장 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 인하여 위원의 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			
<p>위원회는 콘텐츠산업진흥법 제29조 내지 제36조에 따른 콘텐츠분쟁조정사건처리와 사실확인 업무 등 법령에서 정한 소관업무를 수행하기 위하여 아래의 개인정보를 수집하고 보존하며, 분쟁조정해결을 위한 목적으로만 사용합니다.</p>			
<p>■ 신청인 정보</p> <p>신청인은 콘텐츠 거래 및 이용에 관한 분쟁의 피해자 본인입니다. [*표시는 필수 입력사항입니다]</p>			
성 명*			
전자우편*	@	연락처	
주 소*	(연락가능한 주소 기재)		
<p>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.</p>			
<p>■ 대리인 정보</p> <p>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.</p>			
성 명		신청인과의 관계	
연락처		전자우편	
주 소	(연락가능한 주소 기재)		
<p>■ 피신청인 인적사항</p> <p>피신청인은 손해를 주거나 계약이행을 하지 않고 있는 상대방입니다.</p>			
성명(기업명)*		콘텐츠명(게임명)	
주 소*		전화번호*	
<p>■ 신청 내용</p>			
내 용*	<p>* 신청내용은 피해 발생시기, 신청취지와 그 이유를 포함하여 구체적으로 기입하여 주시기 바랍니다 (별지 사용 가능).</p>		
<p>콘텐츠관련분쟁조정규정 제8조에 근거하여 위와 같이 분쟁조정을 신청합니다. 첨부 : 관련 증거자료</p> <p style="text-align: right;">20 신청인 : (날인 또는 서명)</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하</p>			

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

※ 미성년자의 경우 반드시 법정대리인이 조정을 신청하여야 합니다.

(별지 제2호 서식) 조정신청내용 변경신청서

조정신청내용 변경신청서		
사건번호		
신 청 인	성 명	
주요 변경 내용 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

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

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

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

20 . . .

신청인 : (날인 또는 서명)

피신청인 : (날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하

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

조 정 위 원 기 피 신 청 서

사 건 번 호				
----------------	--	--	--	--

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

(별지 제8호 서식) 조정회의 참관신청서

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

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 ○○○

출석

피신청인 ○○○

대리인 ○○○

출석

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)

위원 위촉 사전진단서

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

연번	진 단 내 용	체크사항	
1	위원회의 기능과 직접 관련된 업체를 경영하거나 근무하고 있다.	예 ()	아니오 ()
2	위원회의 심의·의결 대상사업 관련지역에 부동산 또는 주식을 보유하고 있다.	예 ()	아니오 ()
3	위원회의 직접적인 심의 대상이 되는 인가·허가·면허·특허 등의 당사자이다.	예 ()	아니오 ()
4	위원회 기능과 직접 관련된 공사·용역·계약 또는 연구·논문 등을 진행중이거나 진행할 예정이다.	예 ()	아니오 ()
5	위원회 직무와 관련된 사안으로 수사를 받고 있거나 재판·소송등을 진행 중이다.	예 ()	아니오 ()
6	위원회 직무의 공정한 수행에 지장을 줄 우려가 있는 타 위원회에서 현재 활동 중이다.	예 ()	아니오 ()
7	위원회 기능 관련 정보나 심의·의결 결과가 본인의 권리·의무 관계 변동, 재산상의 이익 등을 발생시킬 가능성이 크다.	예 ()	아니오 ()

※ ‘예’라고 답변 하였음에도 불구하고 위원회 직무를 공정하게 수행할 수 있는 타당한 사유가 있을 경우 기재하여 주시기 바랍니다.

서 약 서

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

직위 : 콘텐츠분쟁조정위원회 위원(장)

성명 : ○ ○ ○

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

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

20 . . .

○ ○ ○ (서명)

2019 콘텐츠분쟁조정사례집

발 행 인 | 김영준 (한국콘텐츠진흥원장)

발 행 일 | 2019년 09월 30일

발 행 처 | 콘텐츠분쟁조정위원회 사무국

주 소 | 서울특별시 강남구 논현로 525 KOCCA빌딩

전 화 | 1588-2594

팩 스 | 02)2016-4110

홈페이지 | <http://www.kcdrc.kr>

집 필 진 | 한국콘텐츠진흥원 정진규(콘텐츠분쟁조정위원회 사무국장)

성지윤(콘텐츠분쟁조정위원회 변호사)

윤서현(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)

주형락(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)

노혜현(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)

천태민(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)

이현우(미래정책팀 책임연구원)

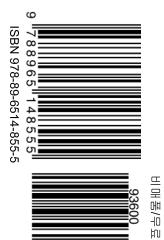
최광두(미래정책팀 선임연구원)

인 쇄 처 | (사)남북장애인교류협회 인쇄사업부

기관번호_KOCCA19-23

ISBN_978-89-6514-855-5(93600) (비매품)

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



누구나
콘텐츠로 일상을
풍요롭게