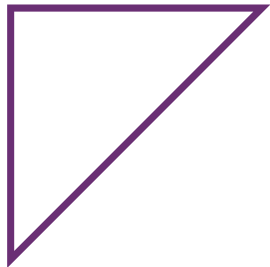


# 2021 콘텐츠분쟁조정사례집

20

21



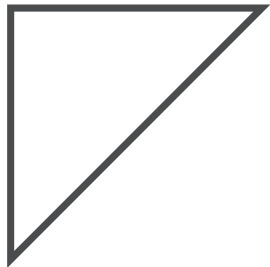




2021  
콘텐츠분쟁조정사례집

20

21





## 제1편

### 콘텐츠산업 통계

I. 국내 콘텐츠 산업 매출액 현황 .....	7
II. 국내 콘텐츠산업 사업체 및 종사자 현황 .....	8
III. 국내 콘텐츠 산업 수출입 현황 .....	10

## 제2편

### 2020년 콘텐츠분쟁조정 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 분쟁 사례

I. 게임 부문 .....	27
1. 결제취소/해지/해제	5. 사용자의 이용제한
2. 기술적 보호조치 미비	6. 아이템/캐시의 거래/이용피해
3. 미성년자 결제	7. 약관 운영정책
4. 부당한 요금 청구	8. 콘텐츠 및 서비스 하자
	9. 허위, 과장광고
II. 영상 부문 .....	36
1. 결제취소/해지/해제	
2. 미성년자 결제	
3. 부당한 요금 청구	
4. 허위, 과장광고	

## 제3편

### 주요 분쟁 사례

#### III. 지식정보 부문 ..... 39

1. 결제취소/해지/해제
2. 부당한 요금 청구
3. 약관 운영정책
4. 허위, 과장광고

#### IV. 만화, 캐릭터 등 부문 ..... 42

1. 결제취소/해지/해제

## 제4편

### 분쟁조정회의 사례

#### I. 게임 부문 ..... 45

1. 확률형아이템 정보 미고지 등으로 인한 손해배상청구
2. 자동 결제에 대한 환불 요청

#### II. 영상 부문 ..... 47

1. 온라인에 업로드된 동영상 삭제로 인한 손해배상청구
2. 극본 집필 계약 해지로 인한 위약금 지급청구
3. VR 영상 제작물 제작계약 대금 지급청구
4. 드라마 세트 제작 용역대금 지급청구
5. 영화 공동제작을 위한 약정금 지급청구
6. 영상 제작 용역 계약에 따른 대금 지급청구
7. 드라마 제작 대여금 지급청구

#### III. 지식정보 부문 ..... 58

1. 프로그램 공급 계약 해제에 따른 선금 반환청구
2. 작업물 표절에 따른 환불 요청
3. 음원플랫폼 시상식 유료투표 무효처리 취소청구

#### IV. 만화, 캐릭터 등 부문 ..... 62

1. 전속계약 해지에 따른 계약금 반환청구
2. 한류 관련 상품 제조 및 유통계약에 따른 선금금 반환청구
3. 불공정한 웹툰 제작 계약에 따른 해지 요청
4. 공연 출연료 지급청구
5. 걸그룹 연습생 무단 탈퇴로 인한 손해배상청구
6. 계약 미이행으로 인한 선금금 반환청구

### 제5편

### 부록

#### I. 콘텐츠분쟁조정위원회 활동 소개 ..... 73

1. 콘텐츠 전문 민원상담창구 운영
2. 사후 분쟁 해결 지원
3. 콘텐츠이용자보호지침 개정 및 이용 피해 실태조사
4. 콘텐츠 분쟁 해결 관련 정보공유 및 대내외 협력채널 구축·운영
5. 전망

#### II. 콘텐츠이용자보호지침 ..... 81

#### III. 콘텐츠 분쟁 조정규정 ..... 100



## 표·그림 목차

### CONTENTS

<a href="#">표 1-1-1. 콘텐츠 산업 매출액 현황 (2015~2019년)</a>	7
<a href="#">표 1-2-1. 콘텐츠 산업 사업체 수 현황 (2015~2019년)</a>	8
<a href="#">표 1-2-2. 콘텐츠 산업 종사자 현황 (2015~2019년)</a>	9
<a href="#">표 1-3-1. 국내 콘텐츠 산업 수출액 현황 (2015~2019년)</a>	10
<a href="#">표 1-3-2. 국내 콘텐츠 산업 수입액 현황 (2015~2019년)</a>	11
<a href="#">표 2-1-1. 연도별 분쟁상당 진행 현황 (2012~2020년)</a>	15
<a href="#">표 2-1-2. 월별·장르별 분쟁상당 진행 현황 (2020년)</a>	16
<a href="#">표 2-1-3. 유형별 상담 현황 (2020년)</a>	16
<a href="#">표 2-1-4. 답변 내역별 상담 현황 (2020년)</a>	17
<a href="#">표 2-1-5. 조정신청 안내 건수와 조정신청 건수 비교 (2013~2020년)</a>	17
<a href="#">표 2-2-1. 콘텐츠 분쟁조정처리 현황 (2012~2020년)</a>	19
<a href="#">표 2-2-2. 장르별 분쟁조정신청 현황 (2012~2020년)</a>	20
<a href="#">표 2-2-3. 사건유형별 분쟁조정신청 현황 (2020년)</a>	21
<a href="#">표 2-2-4. 콘텐츠분쟁조정위원회 조정회의 개최 현황 (2012~2020년)</a>	21
<a href="#">표 2-2-5. 부문별 조정부회의 개최 현황 (2020년)</a>	22
<a href="#">표 2-2-6. 콘텐츠분쟁조정위원회 연계조정 신청 현황 (2012~2020년)</a>	23
<a href="#">표 5-1-1. 콘텐츠분쟁조정위원회 조정위원 및 전문위원 현황</a>	73
<a href="#">표 5-1-2. 연도별 콘텐츠 민원상담 현황</a>	74
<a href="#">표 5-1-3. 2020년 월별·장르별 콘텐츠 민원상담 현황</a>	74
<a href="#">표 5-1-4. 2020년 장르별·피해유형별 콘텐츠 민원상담 현황</a>	75
<a href="#">표 5-1-5. 2020년 콘텐츠분쟁조정 사건접수 및 처리내역</a>	76
<a href="#">표 5-1-6. 2020년 콘텐츠분쟁조정위원회 조정부회의 개최 현황</a>	76
<a href="#">그림 5-1-1. 콘텐츠분쟁조정위원회 조정절차</a>	77
<a href="#">그림 5-1-2. 2020 콘텐츠 분쟁 조정 포럼</a>	79

# 콘텐츠산업 통계

- Ⅰ. 국내 콘텐츠 산업 매출액 현황
- Ⅱ. 국내 콘텐츠산업 사업체 및 종사자 현황
- Ⅲ. 국내 콘텐츠산업 수출입 현황



## I. 국내 콘텐츠 산업 매출액 현황

2019년 국내 콘텐츠 산업 매출액은 전년 대비 5.9% 증가한 126조 7,123억 원으로 나타났다. 콘텐츠 산업에서 매출액 규모가 가장 큰 산업은 출판 산업으로 21조 3,412억 원의 매출을 나타내며 전체 매출액의 16.8%를 차지했고, 그다음으로 방송 산업 20조 8,430억 원(16.4%), 광고 산업 18조 1,338억 원(14.3%), 지식정보 산업 17조 6,693억 원(13.9%), 게임 산업 15조 5,750억 원(12.3%), 캐릭터 산업 12조 5,669억 원(9.9%), 음악 산업 6조 8,118억 원(5.4%), 영화 산업 6조 4,324억 원(5.1%), 콘텐츠솔루션 산업 5조 3,610억 원(4.2%), 만화 산업 1조 3,372억 원(1.1%), 애니메이션 산업 6,406억 원(0.5%) 순으로 조사되었다. 2015년부터 2019년까지 연평균 증감률을 살펴본 결과 11개 산업 모두에서 매출액이 증가한 것으로 나타났다.

[표1-1-1] 콘텐츠 산업 매출액 현황 (2015~2019년)

(단위: 백만 원, %)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	비중	전년 대비 증감률	연평균 증감률
출판	20,509,764	20,765,878	20,755,334	20,953,772	21,341,176	16.8	1.8	1.0
만화	919,408	976,257	1,082,228	1,178,613	1,337,248	1.1	13.5	9.8
음악	4,975,196	5,308,240	5,804,307	6,097,913	6,811,818	5.4	11.7	8.2
영화	5,112,219	5,256,081	5,494,670	5,889,832	6,432,393	5.1	9.2	5.9
게임	10,722,284	10,894,508	13,142,272	14,290,224	15,575,034	12.3	9.0	9.8
애니메이션	610,175	676,960	665,462	629,257	640,580	0.5	1.8	1.2
방송	16,462,982	17,331,138	18,043,595	19,762,210	20,843,012	16.4	5.5	6.1
광고 <sup>1)</sup>	14,439,925	15,795,229	16,413,340	17,211,863	18,133,845	14.3	5.4	5.9
캐릭터	10,080,701	11,066,197	11,922,329	12,207,043	12,566,885	9.9	2.9	5.7
지식정보	12,342,103	13,462,258	15,041,370	16,290,992	17,669,282	13.9	8.5	9.4
콘텐츠솔루션	4,311,563	4,583,549	4,851,561	5,094,916	5,360,990	4.2	5.2	5.6
합계	100,486,320	106,116,295	113,216,468	119,606,635	126,712,264	100	5.9	6.0

출처: 문화체육관광부(2021), 「2020 콘텐츠산업 통계조사」

1) 2016~2019년 기준 조사는 정부광고대행기관(아리랑TV, 언론진흥재단)의 수치를 포함하였기에 이전 연도와 단순비교는 불가능함.

## II. 국내 콘텐츠 산업 사업체 및 종사자 현황

### 1. 사업체 현황

2019년 콘텐츠산업 사업체 수는 10만 4,136개로 전년 대비 1.1%, 2015년부터 2019년까지 연평균 0.2% 감소했다. 산업별 사업체 수를 살펴본 결과, 음악 산업 사업체 수가 3만 4,145개로 전체 콘텐츠 산업 사업체 수의 32.8%의 비중을 차지해 콘텐츠 산업 중 가장 높은 비중을 차지하는 것으로 나타났다. 이는 전년 대비 4.3%, 연평균 1.8% 감소한 수치이다. 출판 산업 사업체 수는 2만 5,220개로 24.2%의 비중을 차지했으며 전년 대비 0.9% 증가, 연평균 0.3% 감소했다. 게임 산업 사업체 수는 1만 3,387개로 12.9%의 비중을 차지했으며 전년 대비 0.2% 증가, 연평균 0.8% 감소했다. 지식정보 산업 사업체 수는 9,859개로 9.5%의 비중을 차지했으며 전년 대비 1.4%, 연평균 3.3% 증가했다. 광고 산업 사업체 수는 7,323개로 7.0%의 비중을 차지했으며 전년 대비 0.9%, 연평균 5.8% 증가했다. 만화 산업 사업체 수는 6,607개로 6.3%의 비중을 차지했으며 전년 대비 0.3%, 연평균 5.1% 감소했다. 캐릭터 산업 사업체 수는 2,754개로 2.6%의 비중을 차지했으며 전년 대비 8.7%, 연평균 7.4% 증가했다. 콘텐츠솔루션 산업 사업체 수는 2,076개로 2.0%의 비중을 차지했으며 전년 대비 2.1% 감소, 연평균 4.7% 증가했다. 영화 산업 사업체 수는 1,223개로 1.2%의 비중을 차지했으며 전년 대비 10.7% 감소, 연평균 2.4% 증가했다. 방송 산업 사업체 수는 1,062개로 1.0%의 비중을 차지했으며 전년 대비 7.5% 감소, 연평균 2.7% 증가했다. 애니메이션 산업 사업체 수는 480개로 0.5%의 비중을 차지했으며 전년 대비 5.7% 감소, 연평균 6.3% 증가했다.

[표1-2-1] 콘텐츠 산업 사업체 수 현황 (2015~2019년)

(단위: 개, %)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	비중	전년 대비 증감률	연평균 증감률
출판	25,505	25,452	25,829	24,995	25,220	24.2	0.9	▲0.3
만화	8,145	7,726	7,172	6,628	6,607	6.3	▲0.3	▲5.1
음악	36,770	37,501	36,066	35,670	34,145	32.8	▲4.3	▲1.8
영화	1,111	1,398	1,409	1,369	1,223	1.2	▲10.7	2.4
게임	13,844	12,363	12,937	13,357	13,387	12.9	0.2	▲0.8
애니메이션	376	447	492	509	480	0.5	▲5.7	6.3
방송	954	957	1,054	1,148	1,062	1.0	▲7.5	2.7
광고 <sup>2)</sup>	5,841	7,231	7,234	7,256	7,323	7.0	0.9	5.8

2) 2016~2019년 기준 조사는 정부광고대행기관(아리랑TV, 언론진흥재단)의 수치를 포함하였기에 이전 연도와 단순비교는 불가능함.

구분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	비중	전년 대비 증감률	연평균 증감률
캐릭터	2,069	2,213	2,261	2,534	2,754	2.6	8.7	7.4
지식정보	8,671	8,719	9,149	9,724	9,859	9.5	1.4	3.3
콘텐츠솔루션	1,728	1,798	1,872	2,120	2,076	2	▲2.1	4.7
합계	105,014	105,805	105,475	105,310	104,136	100	▲1.1	▲0.2

출처: 문화체육관광부(2021), 「2020 콘텐츠산업 통계조사」

## 2. 종사자 현황

2019년 콘텐츠산업 종사자 수는 총 68만 2,644명으로 전년 대비 2.3% 증가하였으며, 2015년부터 2019년까지 연평균 2.4% 증가하였다. 출판 산업의 종사자가 18만 5,270명(27.1%)으로 가장 큰 비중을 차지하였으며, 지식정보 산업의 종사자 수는 8만 9,286명(13.1%), 게임 산업은 8만 9,157명(13.1%)으로 그 뒤를 이었다. 음악 산업 종사자 수는 7만 7,149명(11.3%), 광고 산업은 7만 3,520명(10.8%), 방송 산업은 5만 1,006명(7.5%), 캐릭터 산업은 3만 7,521명(5.5%), 영화 산업은 3만 2,566명(4.8%), 콘텐츠솔루션 산업은 3만 655명(4.5%), 만화 산업은 1만 1,079명(1.6%), 애니메이션 산업은 5,436명(0.8%) 순으로 나타났다.

[표1-2-2] 콘텐츠 산업 종사자 현황 (2015~2019년)<sup>3)</sup>

(단위: 명, %)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	비중	전년 대비 증감률	연평균 증감률
출판	190,277	185,001	184,794	184,554	185,270	27.1	0.4	▲0.7
만화	10,003	10,127	10,397	10,761	11,079	1.6	3.0	2.6
음악	77,490	78,393	77,005	76,954	77,149	11.3	0.3	▲0.1
영화	30,100	28,974	29,546	30,878	32,566	4.8	5.5	2.0
게임	80,388	73,993	81,932	85,492	89,157	13.1	4.3	2.6
애니메이션	4,728	5,142	5,161	5,380	5,436	0.8	1.0	3.6
방송	42,378	43,662	45,337	50,286	51,006	7.5	1.4	4.7
광고 <sup>4)</sup>	52,971	65,118	65,159	70,827	73,520	10.8	3.8	8.5
캐릭터	30,128	33,323	34,778	36,306	37,521	5.5	3.3	5.6
지식정보	77,809	80,396	82,470	86,490	89,286	13.1	3.2	3.5
콘텐츠솔루션	25,656	27,374	28,268	29,509	30,655	4.5	3.9	4.6
합계	621,928	631,503	644,847	667,437	682,644	100	2.3	2.4

출처: 문화체육관광부(2021), 「2020 콘텐츠산업 통계조사」

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

4) 2016~2019년 기준 조사는 정부광고대행기관(아리랑TV, 언론진흥재단)의 수치를 포함하였기에 이전 연도와 단순비교는 불가능함.

### III. 국내 콘텐츠 산업 수출입 현황

2019년 콘텐츠산업 수출입 현황을 살펴본 결과 수출액은 전년 대비 6.0% 증가한 101억 8,903만 달러로 2015년부터 2019년까지 연평균 15.8% 증가한 것으로 나타났다. 콘텐츠산업 수출 규모 중 가장 큰 비중을 차지하는 산업은 게임 산업으로 2019년 66억 5,778만 달러를 수출해서 전체 수출액의 65.3%를 차지하였으며 이는 전년 대비 3.8%, 2015년부터 2019년까지 20.0% 증가한 수치이다.

[표1-3-1] 국내 콘텐츠 산업 수출액 현황 (2015~2019년)

(단위: 천 달러, %)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	비중	전년 대비 증감률	연평균 증감률
출판	222,736	187,388	220,951	248,991	214,732	2.1	▲13.8	▲0.9
만화	29,354	32,482	35,262	40,501	46,010	0.5	13.6	11.9
음악	381,023	442,566	512,580	564,236	756,198	7.4	34.0	18.7
영화	29,374	43,894	40,726	41,607	37,877	0.4	▲9.0	6.6
게임	3,214,627	3,277,346	5,922,998	6,411,491	6,657,777	65.3	3.8	20.0
애니메이션	126,570	135,622	144,870	174,517	194,148	1.9	11.2	11.3
방송	320,434	411,212	362,403	478,447	474,359	4.7	▲0.9	10.3
광고	94,508	109,804	93,230	61,293	139,083	1.4	126.9	10.1
캐릭터	551,456	612,842	663,853	745,142	791,338	7.8	6.2	9.4
지식정보	515,703	566,412	616,061	633,878	649,623	6.4	2.5	5.9
콘텐츠솔루션	175,583	188,495	201,508	214,933	227,881	2.2	6.0	6.7
<b>합계</b>	<b>5,661,368</b>	<b>6,008,063</b>	<b>8,814,442</b>	<b>9,615,036</b>	<b>10,189,026</b>	<b>100</b>	<b>6.0</b>	<b>15.8</b>

출처: 문화체육관광부(2021), <2020 콘텐츠산업조사>

2019년 수입액은 전년 대비 1.4% 감소한 12억 222만 달러로 나타났다. 수입액은 게임 산업 수입액(2억 9,812만 달러)이 전체 콘텐츠 산업 수입액의 24.8%를 차지하며 가장 큰 비중을 나타냈으며, 다음은 광고 산업 23%, 출판 산업 22.9%, 캐릭터 산업 13.9% 등의 순으로 나타났다.

콘텐츠 산업의 전체 수출입 차액은 89억 8,680만 달러로 수출액이 수입액보다 많았다. 산업 별로 보면 게임 산업의 수출입 차액이 가장 컸으며 음악, 지식정보, 캐릭터 산업 또한 비교적 큰 수출입 차액을 보였다.

[표1-3-2] 국내 콘텐츠 산업 수입액 현황 (2015~2019년)

(단위: 천 달러, %)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	비중	전년 대비 증감률	연평균 증감률
출판	277,329	256,006	264,110	268,114	275,426	22.9	2.7	▲0.2
만화	6,715	6,554	6,570	6,588	6,578	0.5	▲0.1	▲0.5
음악	13,397	13,668	13,831	13,878	13,766	1.1	▲0.8	0.7
영화	61,542	44,838	43,162	36,274	38,432	3.2	5.9	▲11.1
게임	177,492	147,362	262,911	305,781	298,129	24.8	▲2.5	13.8
애니메이션	7,011	7,324	7,604	7,878	8,778	0.7	11.4	5.8
방송	146,297	129,111	110,196	106,004	95,812	8.0	▲9.6	▲10.0
광고 <sup>5)</sup>	323,604	379,220	322,178	285,229	276,034	23.0	▲3.2	▲3.9
캐릭터	168,237	170,445	172,489	167,631	166,945	13.9	▲0.4	▲0.2
지식정보	652	694	736	8,852	8,909	0.7	0.6	92.3
콘텐츠솔루션	544	551	569	13,540	13,414	1.1	▲0.9	122.8
<b>합계</b>	<b>1,182,820</b>	<b>1,155,773</b>	<b>1,204,356</b>	<b>1,219,769</b>	<b>1,202,223</b>	<b>100</b>	<b>▲1.4</b>	<b>0.4</b>

출처: 문화체육관광부(2021), &lt;2020 콘텐츠산업조사&gt;

5) 2016~2019년 기준 조사는 정부광고대행기관(아리랑TV, 언론진흥재단)의 수치를 포함하였기에 이전 연도와 단순비교는 불가능함.



КОССА

# 2020년 콘텐츠분쟁조정 관련 통계

I. 콘텐츠 분쟁 관련 상담

II. 조정사건 처리



## I. 콘텐츠 분쟁 관련 상담

콘텐츠분쟁조정위원회(이하 '조정위원회')는 콘텐츠 산업의 발전에 따라 증가하는 관련 분쟁의 예방과 이용자 보호를 위해 전문적인 상담을 진행하고자 2012년 4월에 콘텐츠 전문 민원상담창구(www.kcdrc.kr, 1588-2594)를 설치하였다. 콘텐츠를 거래하거나 이용할 때 피해를 보았거나 볼 우려가 있는 사람들에게 관련 정보의 제공, 법률상담, 고충처리 및 피해구제를 안내하고, 콘텐츠 분쟁조정사건에 대한 절차 안내 및 정보를 제공하고 있다.

현재 총 5명의 전문상담원이 전화 및 온라인 등을 통하여 콘텐츠 관련 상담을 진행하고 있으며, 공공기관 협업과제로 한국소비자원과도 연계하여 온라인 상담을 진행하고 있다(2020년 기준 476건). 분쟁상담 건수는 2014년 이후 지속해서 증가하고 있으며 2020년 상담 건수는 전년 대비 28.1% 증가한 것으로 나타났다. 장르별 상담 진행 현황을 살펴보면 2020년 총 7,360건의 상담 중 게임 관련 상담이 4,849건(전체의 65.8%)으로 가장 많은 상담 건수를 차지하였으며, 이는 특정 게임의 콘텐츠 및 서비스 하자, 결제취소/해지/해제에 대한 문의가 집중된 것이 원인으로 보인다(표2-1-1, 표2-1-2).

[표2-1-1] 연도별 분쟁상담 진행 현황 (2012~2020년)

구분	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
2019년	4,409	303	526	21	485	5,744
2020년	4,849	436	352	25	1,698	7,360
합계	34,356	2,992	6,054	383	4,992	48,777

[표2-1-2] 월별 · 장르별 분쟁상담 진행 현황 (2020년)

구분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
게임	게임	282	256	387	340	480	471	459	620	442	351	377	384	4,849
영상	음악	6	4	1	2	3	5	2	7	0	2	3	3	38
	영화	3	6	8	4	3	5	2	3	3	4	3	3	47
	애니메이션	1	4	0	0	1	1	0	3	0	1	0	0	11
	방송	9	12	17	7	6	5	9	19	7	4	21	14	130
	광고	25	26	26	11	13	23	31	25	1	9	7	13	210
지식 정보	지식정보	10	3	21	8	6	16	19	20	3	5	10	12	133
	콘텐츠솔루션	17	14	21	9	22	14	30	26	3	8	36	19	219
만화 캐릭터 등	만화산업	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	3	7
	캐릭터산업	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	4
	공연산업	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	출판산업	2	2	2	1	2	1	0	0	0	0	1	1	12
기타	비콘텐츠	131	113	146	71	184	172	149	211	52	86	190	193	1,698
합계		486	440	630	455	721	713	704	935	512	471	648	645	7,360

유형별 상담 현황을 살펴보면, 법률, 정책, 사업자 관련 정보 등을 요청하는 정보제공 요청이 2,053건으로 가장 많았고, 부모 동의 없는 미성년자 결제가 1,205건, 단순 변심에 의한 청약철회, 계약해제 · 해지, 수수료 및 위약금 과다가 1,030건으로 그 뒤를 이었다(표2-1-3).

[표2-1-3] 유형별 상담 현황 (2020년)

구 분		합계
허위, 과장광고	허위, 과장 표시 또는 광고로 인한 콘텐츠 피해	62
콘텐츠 및 서비스 하자	콘텐츠 부실, 품질 불량, 서버 접속 장애로 인한 피해	613
	고객센터, 연락 두절, 불친절한 서비스 등 서비스 불만족	63
기술적 보호조치 미비	해킹 및 개인정보 악용	651
사용자의 이용제한	불법 프로그램, 욕설 등 부당행위로 인한 계정정지 등 제재	787
부당한 요금청구	자동 계약연장, 동의 없는 정회원 전환 등 부당한 콘텐츠 요금 청구	151
미성년자 결제	부모 동의 없는 미성년자의 휴대폰, 신용카드 콘텐츠 구매	1,205
아이템/캐쉬의 거래이용 피해	아이템 및 캐쉬 복구 및 환불	140
	아이템 거래 및 사기로 인한 피해	25
결제취소/해지/해제	단순 변심에 의한 청약철회, 계약해제 · 해지, 수수료 및 위약금과다	1,030
콘텐츠 제작/계약 미이행	원고료 및 콘텐츠 제작비용 지급	179
약관 운영정책	사업자의 약관과 운영정책에 대한 불만	300
정보제공 요청 등	법률, 정책, 사업자 관련 정보요청	2,053
기타	저작권, 소핑몰, 통신요금, SNS 등	101
합계		7,360

답변 내역별 상담 현황은 조정위원회에 조정신청을 안내한 경우가 4,944건으로 가장 많았는데(표2-1-4), 이 수치와 조정신청 건수는 증가·감소를 함께하는 경향이 있다(표2-1-5). 이는 상담창구의 효용성이 가시적으로 나타난 것이라고 볼 수 있다. 그 밖에 조정사건이나 관련 법률 등에 대한 정보 제공이 1,826건, 상담 내용에 따라 경찰청 사이버안전국, 공정거래위원회, 방송통신위원회 등 타 기관을 안내한 경우는 349건, 기타는 241건으로 확인되었다.

[표2-1-4] 답변 내역별 상담 현황 (2020년)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
조정신청 안내	302	265	425	358	483	494	484	628	351	332	405	417	4,944
타기관 안내	39	42	42	13	35	43	26	22	9	14	34	30	349
정보제공	112	118	137	74	179	148	163	258	147	113	189	188	1,826
기타	33	15	26	10	24	28	31	27	5	12	20	10	241
합계	486	440	630	455	721	713	704	935	512	471	648	645	7,360

[표2-1-5] 조정신청 안내 건수와 조정신청 건수 비교 (2013~2020년)

구분	조정신청 안내 건수	조정신청 건수
2013년	4,337	5,210
2014년	2,657	3,550
2015년	2,094	3,087
2016년	2,948	4,199
2017년	3,662	5,464
2018년	3,717	5,084
2019년	3,883	6,638
2020년	4,944	17,202
합계	28,242	50,434

## II. 조정사건 처리

### 1. 연도별 처리

조정위원회는 2016년 4,199건, 2017년 5,464건, 2018년 5,084건, 2019년 6,638건의 조정신청을 처리하였으며, 2020년에는 전년 대비 10,564건(159.1%)이 증가한 17,202건을 처리하였다(표2-2-1).

분쟁유형별로 살펴보면, 콘텐츠 사업자와 이용자 간 분쟁(B2C: Business to Consumer)이 2016년 3,961건, 2017년 5,318건, 2018년 4,839건, 2019년 6,345건, 2020년 16,967건으로 같은 기간 동안 각각 199건, 134건, 225건, 272건, 222건으로 접수된 콘텐츠 사업자 간 분쟁(B2B: Business to Business)과 비교해 매우 높은 비중을 차지하였다(표2-2-1).

조정회의가 개최되기 전에 양 당사자의 합의로 사건이 종료된 ‘조정 전 합의’는 2018년 813건, 2019년 1,388건, 2020년 3,475건으로 나타났다. ‘조정 전 합의’는 조정위원회에서 가장 활발하게 이루어지는 부분으로 대체적 분쟁 해결(Alternative Dispute Resolution, ADR) 기법의 하나인 ‘알선’이라 할 수 있다. 즉, 조정위원회의 조정위원이 아닌 사무국의 조사관들이 당사자 분쟁에 개입하여 양 당사자들의 의견을 전달하고, 관련 법령 및 분쟁해결기준 등에 따라 합의를 유도하는 방식이다. 2020년의 경우 총 17,202건의 신청이 있었고, 조정위원회에서 처리가 가능하지 않은 ‘조정취하, 조정거부, 유관기관 이첩, 조정불능’을 제외하면 5,203건만이 처리가 가능한 유효건수인데 이 중 3,475건(66.7%)이 ‘조정 전 합의’로 해결되었다(표2-2-1).

‘조정불능’은 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 수치가 없고 2020년에는 6,210건이다(표2-2-1). 2016년 4월 27일 조정위원회 조정절차 개선으로 ‘조정 전 합의’의 기준을 엄격히 적용하여 ‘조정 전 합의’의 비율은 감소하고 상대적으로 ‘조정불능’의 비율이 증가하였다. 즉 과거에는 신청취지의 일부 또는 전부를 받아들이는 피신청인의 답변에 대하여 신청인이 수락 여부를 회신하지 않으면 ‘조정 전 합의’로 처리되었으나, 신청인의 의사를 엄밀하게 확인하는 것을 골자로 하는 조정절차 개선 이후에는 신청인의 연락두절에 의한 ‘조정불능’으로 처리하게 되었다.

그리고 신청인이 조정 신청한 내용이 조정규정에 어긋나는 경우 종결되는 ‘조정거부’로 인한 종결 건수는 2020년 2,369건으로 전년보다 크게 증가하였다(표2-2-1). ‘조정거부’ 비율이 증

가한 이유는 조정신청 건수와 비교해 조정절차에 진지하게 임하지 않는 건수가 많아 조정위원회 사무처리에 어려움이 있어서, 좀 더 엄격하게 규정을 적용하여 유효한 건수를 선별하고자 하는 조정위원회의 의지가 영향을 준 것으로 판단된다.

[표2-2-1] 콘텐츠 분쟁조정처리 현황 (2012~2020년)

구분	조정신청				조정처리결과									
	B 2 C	B 2 B	C 2 C	계	조정 취하	조정 거부	유관기관 이첩	조정 불능	조정 불 성립 (1)	조정전 합의	조정회의 결과		진행	계
											성립	불 성립 (2)		
2012	3,411	26	8	3,445	343	465	54	-	502	2,056	12	13	-	3,445
2013	5,061	126	23	5,210	1,068	326	131	330	740	2,502	69	44	-	5,210
2014	3,376	153	21	3,550	650	364	106	129	763	1,430	63	45	-	3,550
2015	2,881	185	21	3,087	743	215	130	73	645	1,124	73	84	-	3,087
2016	3,961	199	39	4,199	695	513	106	927	825	1,004	52	77	-	4,199
2017	5,318	134	12	5,464	779	870	202	1,752	890	893	25	53	-	5,464
2018	4,839	225	20	5,084	706	1,186	125	1,536	609	813	41	68	-	5,084
2019	6,345	272	21	6,638	879	1,236	189	2,231	613	1,388	30	72	-	6,638
2020	16,967	222	13	17,202	3,335	2,369	85	6,210	1,668	3,475	12	48	-	17,202
합계	52,159	1,542	178	53,879	9,198	7,544	1,128	13,188	7,255	14,685	377	504	-	53,879

\*조정거부: 조정 신청내용이 거짓인 경우, 당사자 불분명 등 형식적 요건을 갖추지 못한 경우, 신청인이 타인의 개인정보를 이용하여 조정 신청을 한 경우, 중복 신청한 경우 등

\*유관기관 이첩: 조정 신청내용이 콘텐츠 관련 분쟁이 아닌 민원인 경우, 해당 기관으로 이첩

\*조정불능: 당사자 사망, 소재불명, 연락두절 등 조정절차 진행이 불가능한 사유가 발생한 경우

\*조정불성립(1): 피신청인이 상당한 기간 동안 답변서를 제출하지 않거나 당사자 일방이 조정회의에 참석하지 않겠다는 의사를 명시적으로 밝힌 경우

\*조정불성립(2): 당사자가 위원회의 조정안을 거부하거나 조정회의에서 합의가 성립되지 않은 경우



## 2. 장르별 조정신청

조정위원회는 게임, 영상, 지식정보, 만화·캐릭터 등 크게 네 개 장르의 조정사건을 처리하고 있는데, 조정위원회가 2012년부터 2020년까지 9년간 처리한 사건 53,879건 중 게임 장르가 44,995건으로 83.5%를 차지하였다. 그다음으로 지식정보 장르가 3,930건으로 7.2%를 차지하였고, 영상 장르가 2,627건으로 4.8%, 만화·캐릭터 등 장르가 561건으로 1%를 차지하였다 (표2-2-2).

2020년 기준 세부 장르별로 살펴보면, 게임 장르가 15,943건으로 92%를 차지하여 가장 비중이 컸고 다른 장르들은 상대적으로 비중이 작았다.

특히 2020년에는 전년 대비 게임 장르 조정신청 건수가 두드러지게 증가하였는데 이는 계정 이용제한에 대한 집단적인 조정신청에 따른 것으로 추정된다.

[표2-2-2] 장르별 분쟁조정신청 현황 (2012~2020년)

구분	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	소계
게임	2,908	4,156	2,720	2,492	3,368	4,771	3,849	4,788	15,943	44,995
영상	음악	14	23	21	34	42	50	40	57	354
	영화	3	39	25	14	14	26	34	34	311
	애니메이션	4	7	8	7	13	3	7	4	57
	방송	17	21	17	27	39	84	492	573	1,437
	광고	18	40	51	35	61	29	34	58	468
지식 정보	지식정보	334	693	481	200	106	209	230	465	3,018
	콘텐츠솔루션	138	53	69	94	65	70	79	157	912
만화· 캐릭터 등	만화	3	7	5	6	8	14	13	9	74
	캐릭터	-	1	2	4	1	6	9	7	31
	공연	-	5	12	8	243	12	25	65	397
	출판	6	8	2	5	13	4	15	4	59
기타	-	157	137	161	226	186	257	417	225	1,766
합 계	3,445	5,210	3,550	3,087	4,199	5,464	5,084	6,638	17,202	53,879

## 3. 사건유형별 조정신청

2020년 가장 큰 비중을 보인 사건유형은 4,880건으로 전체의 약 28%를 차지한 이용자의 이용제한이다. 이용자의 이용제한 사건 중 4,825건은 게임 장르에서 일어났는데 버그 및 불법 프로그램 사용 등으로 이용자의 계정을 정지시키는 것이 일반적인 경우다. 그다음으로 큰 비중을 보인 사건유형은 결제취소·해지·해제를 요청하는 사건(4,355건, 25%)과 콘텐츠 및 서비스 하자 사건(3,261건, 18%)이었다. 이 두 유형 역시 게임 부문에서 많이 발생하며 이용자가 여러

가지 불만을 이유로 조정을 신청하면서 그간 결제한 금액의 환불을 요청하는, 즉 분쟁해결수단으로써 주장하는 경우가 많은데 환불요청의 근거는 확률형 아이템에 대한 불만, 불안정한 서버 또는 서비스, 이용제한에 따른 기간제 아이템의 사용불가 등이다. 또한 미성년자 결제는 전체의 총 2,152건(12%)이며, 역시 게임 부문에서 많이 발생하였다. 이 경우는 미성년자가 성인인 가족의 명이나 신용카드를 이용하여 결제한 금액의 환불을 요청하는 내용이 주를 이룬다(표 2-2-3).

[표2-2-3] 사건유형별 분쟁조정신청 현황 (2020년)

구분	게임	영상	지식정보	만화·캐릭터 등	기타	종합
결제취소/해지/해제	4,033	154	139	18	11	4,355
기술적 보호조치 미비	520	10	28	1	50	609
미성년자 결제	2,100	30	20	1	1	2,152
부당한 요금 청구	52	139	91	0	5	287
사용자의 이용제한	4,825	16	38	0	1	4,880
아이템/캐시의 거래/이용피해	653	15	37	1	2	708
약관 운영정책	394	21	35	1	1	452
정보제공 요청 등	6	14	8	1	5	34
콘텐츠 및 서비스 하자	3,206	17	35	0	3	3,261
콘텐츠 제작/계약 미이행	7	55	31	16	0	109
허위, 과장광고	99	20	14	0	2	135
기타	48	17	11	0	144	220
합계	15,943	508	487	39	225	17,202

#### 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. 2020년에는 사건 처리를 위한 조정부회의가 92회 개최되었다.

[표2-2-4] 콘텐츠분쟁조정위원회 조정회의 개최 현황 (2012~2020년)

구분	총계	전원회의			분과회의		
		합계	출석회의	서면회의	합계	출석회의	서면회의
2012년	19	1	1	0	18	18	0
2013년	95	1	1	0	94	89	5

구 분	총계	전원회의			분과회의		
		합 계	출석회의	서면회의	합 계	출석회의	서면회의
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
2019년	112	0	0	0	112	102	10
2020년	93	1	1	0	92	91	1
총계	925	10	7	3	915	853	62

조정부회의 개최 횟수 중 동일한 사건을 속행하는 경우를 제외하고 사건 단위로는 총 73건이 진행되었으며, 이 중 18건(24.6%)에서 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되었다. 장르별로는 음악, 영화, 애니메이션, 방송, 광고 등 영상 장르가 50건으로 가장 많았고, 지식정보, 콘텐츠솔루션 등 지식정보 장르가 16건으로 그 뒤를 이었다(표2-2-5).

[표2-2-5] 부문별 조정부회의 개최 현황 (2020년)

구분		게임	영상	지식정보	만화·캐릭터 등	기타	종합(건)
조정사건 건수	성립	0	15	2	1	0	18
	불성립	0	35	14	5	1	55
소 계		0	50	16	6	1	73

## 5. 협력채널을 통한 조정신청

조정위원회는 출범한 이후 좀 더 다양하고 폭넓게 콘텐츠 분쟁사건을 처리하기 위해 국내 유관 기관·단체들과 지속적으로 협력하였다. 2011년부터 서울중앙지방법원, 서울남부지방법원, 서울서부지방법원, 국민권익위원회, 전자거래분쟁조정위원회 등과 업무협력관계를 맺었으며, 2016년에는 서울고등법원, 수원지방법원과 업무협력관계를 맺었다. 2012년에서 2020년 사이에 총 13,536건의 사건을 외부에서 이관받아 조정위원회에서 분쟁해결을 지원하였다(표 2-2-6).

먼저 2011년 10월 한국인터넷진흥원에서 운영하는 전자문서·전자거래분쟁조정위원회와 관련 분쟁에 관한 상호 안내 및 사건이첩에 관한 협력관계를 구축하여 2012년부터 418건의 사건을 처리하였다. 둘째, 2012년 6월 국민권익위원회에서 운영하는 대한민국 민원 포털사이트인 국민신문고([www.epeople.go.kr](http://www.epeople.go.kr))와 협력하여 국민신문고에서 접수되는 콘텐츠 관련

분쟁사건을 실시간으로 이관받아 조정위원회 조정사건으로 처리하고 있다. 2020년에는 국민신문고에서 1,249건의 콘텐츠 분쟁사건을 넘겨받아 처리하였다. 셋째, 조정위원회는 2012년 7월 서울중앙지방법원 조정연계기구로 지정되어 콘텐츠 관련 법원조정사건을 처리하고 있는데, 2020년에는 68건의 콘텐츠 관련 조정사건을 이관받아 처리하였다. 이어서 2014년 서울남부지방법원, 2015년 서울서부지방법원, 2016년 서울고등법원, 수원지방법원과 연계를 맺었으며 2020년에는 총 4건의 사건을 처리하였다(표2-2-6).

한편 조정위원회는 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」에 따라 소비자피해 분쟁조정기구로 지정되었다. 동법 시행령 제35조에는 소비자분쟁조정위원회, 전자문서·전자거래분쟁조정위원회, 콘텐츠분쟁조정위원회 등이 소비자피해 분쟁조정기구로 규정되어 있다. 이 법에 따르면 전자상거래 또는 통신판매에서의 이 법 위반행위와 관련하여 소비자의 피해구제 신청이 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 소비자 피해 분쟁조정기구에 조정을 의뢰할 수 있다. 그리고 공정거래위원회, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 소비자피해 분쟁조정기구의 권고안 또는 조정안을 당사자가 수락하고 이행한 경우에는 법률에 따른 시정조치를 하지 않는다.

[표2-2-6] 콘텐츠분쟁조정위원회 연계조정 신청 현황 (2012~2020년)

구분	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	합계
콘텐츠분쟁조정위원회	2,230	3,356	2,221	1,868	2,810	3,874	3,338	4,807	15,839	40,343
서울중앙지방법원	16	124	123	142	155	67	107	117	68	919
전자거래분쟁조정위원회	306	35	43	34	-	-	-	-	-	418
국민신문고	893	1,695	1,157	968	1,214	1,496	1,609	1,673	1,249	11,954
서울남부지방법원	-	-	5	8	8	0	10	6	4	41
국민안전신문고	-	-	-	52	0	0	0	0	-	52
서울서부지방법원	-	-	-	15	9	1	1	0	-	26
공정거래위원회	-	-	-	-	1	22	14	34	42	113
서울고등법원	-	-	-	-	2	3	5	1	-	11
수원지방법원	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
합계	3,445	5,210	3,549	3,087	4,199	5,465	5,084	6,638	17,202	53,879

КОССА

# 주요 분쟁 사례

I. 게임 부문

II. 영상 부문

III. 지식정보 부문

IV. 만화, 캐릭터 등 부문



## I. 게임 부문

## 1. 결제취소/해지/해제

## | 서비스 종료 게임 내 사용하지 않은 재화에 대한 환불 요청 |

## 사건 개요

- ▶ 신청인은 이용하던 게임의 서비스 종료 소식을 듣고 사용하지 않은 게임 내 재화의 환불을 요청하였으나, 해당 게임사(피신청인)는 앱마켓을 통해 환불을 진행하도록 안내함.
- ▶ 신청인은 앱마켓에 다시 환불을 요청하였으나 앱마켓은 결제한 지 60일이 지나 결제 정보를 모두 게임사 측에 전달하였으므로 게임사를 통해 환불을 진행하라고 답변함.
- ▶ 신청인은 피신청인을 상대로 결제 후 사용하지 않은 재화의 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함

## 처리 결과

- 피신청인은 미사용 구매 상품 대금을 환불할 경우 지불한 방법에 따라 요청 경로가 달라지며, 신청인의 경우에는 환불 권한이 앱마켓 측에 있어서 앱마켓으로 문의하도록 안내한 것임.
- 다만 앱마켓을 통해서도 결제취소가 불가능한 상황인 점을 고려해 예외적으로 환불을 위한 개인정보 수집 동의 및 결제 영수증을 접수받아 환불을 진행하여 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.

## | 정보제공 미비로 인한 결제 취소 요청 |

## 사건 개요

- ▶ 신청인은 2020년 4월경 A업체에서 게임 소프트웨어를 구매한 후 A업체에 소프트웨어를 설치하기 위한 정보 발송을 요청하였으나 답변을 받지 못했으며, 해당 업체가 우회경로를 통해 해외에 접속하여 구매대행업을 하는 업체임을 알게 됨.
- ▶ 해당 내용을 사전에 인지하지 못한 신청인은 상품거래 결제서비스를 하는 피신청인 측과 A업체 측에 결제취소를 요청함.
- ▶ A업체는 신청인이 피신청인 측 게시판에 게시한 환불 요청 글을 삭제 하여야만 환불이 가능하다고 답변하였고, 신청인은 환불이 먼저 되어야 게시글을 지울 수 있다고 생각하여 피신청인을 상대로 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.



#### 처리 결과

- 피신청인은 콘텐츠 제공자와 이용자 간의 결제만 대행하는 업체이므로 환불처리에 어려움이 있음.
- A업체 측에서 결제금액 전체를 신청인에게 환불 처리하여 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.

## 2. 기술적 보호조치 미비

### | SNS 계정의 도용으로 인한 게임 계정 연동 해제 요청 |

#### 사건 개요

- ▶ 신청인은 모바일 게임의 계정을 두 가지 SNS 계정과 연동하여 이용하였는데, 그중 하나의 SNS 계정이 도용을 당함.
- ▶ 신청인은 게임에 접속하면 계속해서 중복 접속이라고 뜨면서 게임 이용이 어려워 해당 모바일 게임사(피신청인)에 도용당한 SNS 계정의 연동을 해제하여 달라고 요청하였으나 피신청인 측은 SNS 계정으로 접속하지 않은 지 7일이 지나야 연동 해제가 가능하다고 함.
- ▶ 신청인은 계정을 도용한 사람이 계속 접속하여 미접속 기간이 7일이 지나는 것은 불가능하다며 직권으로 연동 해제를 요청하는 분쟁조정을 신청함.

#### 처리 결과

- 피신청인은 계정 도용에 따른 연동 해제는 본인 확인 절차가 필요한 사안으로 피신청인의 고객센터에 신청인이 직접 접수하기를 요청함.
- 이에 신청인은 고객센터에 접수하였고, 피신청인 측에서는 신청인의 문의사항을 검토하여 미접속 기간이 7일이 지나지 않았음에도 예외적으로 해당 SNS 계정에 대한 연동 해제를 진행하여 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.

## 3. 미성년자 결제

### | 지인의 휴대폰을 통한 미성년 자녀의 게임 아이템 결제 취소 요청 |

#### 사건 개요

- ▶ 신청인은 지인과의 식사 자리에 함께한 신청인의 미성년 자녀가 지인의 휴대폰을 통해 모바일 게임을 이용하면서 약 460,000원을 결제한 사실을 알게 됨.
- ▶ 신청인은 해당 모바일 게임사(피신청인)에 취소를 요청하였으나, 피신청인은 아이템을 사용한 건에 대해서는 환불이 불가능하다고 답변함.
- ▶ 신청인은 미성년자가 부모의 동의 없이 결제한 것이어서 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

**처리 결과**

- 피신청인은 정책상 휴대폰 명의자가 미성년자의 부모가 아닌 경우에는 미성년자 결제를 이유로 사용한 아이টে에 대한 환불이 어렵다고 답변함.
- 다만 신청인이 미성년 자녀가 결제하였다는 증빙자료를 추가로 제출하여 예외적으로 1회에 한하여 결제 건에 대한 환불을 완료하여 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.

**| 미성년 자녀의 게임 아이템 결제 취소 요청 |****사건 개요**

- ▶ 신청인은 본인의 스마트폰과 미성년 자녀의 태블릿 PC를 결합한 통신 요금제를 사용하던 중 갑자기 많은 금액이 청구되어 통신사에 확인한 결과, 자녀의 태블릿 PC를 통해 약 2,800,000원가량의 게임 아이템이 결제되었다는 사실을 알게 됨.
- ▶ 신청인은 해당 게임사(피신청인)를 상대로 미성년 자녀가 부모의 동의 없이 결제한 것으로 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

**처리 결과**

- 피신청인은 정상적인 게임 이용을 통해 구매한 재화를 모두 사용하여 규정상 환불이 불가능하다고 답변함.
- 다만 신청인이 제출한 미성년 자녀가 결제했다는 증빙 자료를 검토하여 예외적으로 1회에 한하여 결제 취소를 하되, 추후 동일한 내용으로 환불이 불가능하다고 하면서 결제 비밀번호를 설정할 것을 조건으로 원만히 합의하여 분쟁이 해결됨.

**4. 부당한 요금 청구****| 온라인 게임서비스 유료 이용권 자동 결제 환불 요청 |****사건 개요**

- ▶ 신청인은 신규 온라인 게임 서비스의 1개월 이용권을 유료로 결제하여 이용함.
- ▶ 3개월이 지난 후 우연히 메일을 확인하던 중 해당 콘텐츠에서 매달 자동으로 결제되고 있었음을 인지하고 해당 게임사(피신청인)에 서비스를 이용하지 않은 3개월분을 환불해 달라고 요청하였지만 1개월분만 환불되고 나머지 2개월분은 환불이 거부됨.
- ▶ 신청인은 환불이 거부된 2개월분에 대해 추가 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

#### 처리 결과

- 신청인이 이용권을 구매할 당시 상품 정보에 자동 연장에 대한 설명이 명시되어 있었고, 피 신청인은 고객의 올바른 판단을 위해 자동 갱신이 된다는 사실을 이메일로 통보하였음.
- 다만 환불을 거부했던 2개월분 중 1개월분의 기간에는 신청인의 로그인 접속기록이 확인 되었으나 나머지 1개월분의 기간에는 접속기록이 없으므로 1개월분을 환불하기로 합의하여 분쟁이 해결됨.

### 5. 사용자의 이용제한

#### | 온라인 게임서비스 계정 영구 이용 정지 해제 요청 |

##### 사건 개요

- ▶ 신청인은 온라인 게임 서비스를 이용하던 중 갑자기 계정의 이용이 정지되어 해당 게임사(피신청인)에 사유를 묻자 “신청인이 보유한 계정 중 3개 이상의 계정이 영구 이용 정지를 받은 경우 신청인이 보유한 모든 계정에 대해 영구 이용 정지를 취할 수 있다”는 약관에 따라 이용제한 조치가 시행되었다고 답변함.
- ▶ 신청인은 해당 계정으로는 불법 프로그램을 사용하지 않았으며, 다른 계정의 영구 정지를 이유로 해당 계정에 까지 영구 정지 조치를 하는 것은 부당하다며 이용제한 해제를 요청하는 분쟁조정을 신청함.

#### 처리 결과

- 피신청인은 서비스 회원 가입 때 이용약관을 고지하고 회원으로부터 명시적 동의를 받고 있으며, 회원이 언제든지 열람할 수 있도록 게임 서비스 내에 상시로 게시하고 있음.
- 또한 약관상 금지되는 불법 프로그램 사용을 수차례 반복하면 명의 기준으로 조치될 수 있다는 사실은 약관상 규정을 바탕으로 신청인이 충분히 예상할 수 있는 내용임.
- 그러므로 이용제한 해제는 불가하며, 피신청인 측에서 더는 조정의 여지가 없어서 조정 불참 의사를 표시하여 조정불성립으로 사건이 종결됨.

#### | 단순변심에 의한 아이템 환불 요청 후 계정 이용제한 해제 요청 |

##### 사건 개요

- ▶ 신청인은 온라인 게임 서비스를 이용하면서 여러 가지 불만이 생겨 그동안 결제하였던 아이템에 대한 환불을 요청함. 그 결과 결제된 3건 중 1건에 대해서만 환불 처리가 되었으며, 이와 동시에 이용하던 게임 계정의 이용이 정지됨.

- ▶ 신청인은 해당 게임사(피신청인)에 나머지 2건에 대한 환불 처리 또는 게임 계정 정지의 해제를 요청함. 이에 피신청인은 환불 처리된 아이템을 재결제하면 계정 정지를 해제하겠다고 답변함.
- ▶ 이후 신청인이 해당 아이템을 재결제하였는데도 여전히 계정 정지가 해제되지 않아 신청인은 이용제한 해제를 요청하는 분쟁조정을 신청함.

### 처리 결과

- 피신청인의 규정상 아이템은 결제 후 7일이 지나지 않고 보관함에 있어야만 구매 취소가 가능함. 아이템을 사용한 후 결제한 앱마켓 통해 환불을 받는 것은 규정 위반 행위로 판단되어 계정이 제한될 수 있음.
- 다만 신청인의 경우 환불하였던 동일 상품을 재구매한 것으로 확인되어 계정 이용 제한을 해제하기로 하여 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.

## | 영리 목적 사유로 정지된 계정에 대한 해제 요청 |

### 사건 개요

- ▶ 신청인은 게임 내에서 획득할 수 있는 재화 및 아이템만 사용하고 불법적으로 재화를 획득하거나 현금거래를 하지 않았으나 이용 중인 두 개의 계정 중 하나의 계정이 영리 목적을 이유로 정지됨.
- ▶ 영리 목적이 아닌데도 정지된 계정의 복구를 재검토해 주지 않는 것은 부당하다고 판단하여 분쟁조정을 신청함.

### 처리 결과

- 피신청인은 작업장 및 불법 프로그램 사용으로 의심되는 계정들을 확인하는 과정에서 신청인 계정의 게임 기록에서 이와 유사한 플레이 내역이 확인되어 계정 이용제한 조치를 진행하였음.
- 신청인 계정의 게임 기록을 재차 확인하였으나, 비정상적인 플레이 내역이 확인되어 이용제한 해제는 불가하며 피신청인이 추가적인 조정절차에 참여하기를 원치 않아 조정불성립으로 사건이 종결됨.

## 6. 아이템/캐쉬의 거래/이용피해

### | 미지급된 게임 재화의 지급 요청 |

#### 사건 개요

- ▶ 신청인은 게임 내 재화를 결제하였으나 재화가 지급되지 않아 이에 관해 해당 게임사 (피신청인)에 문의함. 피신청인은 결제를 확인할 수 없어 미지급된 재화를 지급할 수 없으며 앱마켓에 환불을 요청하라고 함.
- ▶ 그러나 앱마켓에서는 환불이 거절되어 해당 게임사에 아이템의 지급을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

#### 처리 결과

- 피신청인은 재화의 결제 정보를 조회할 권한이 없어 원칙상 미지급된 재화를 지급하기 어려움.
- 다만 앱마켓을 통해서도 환불이 불가능한 상황임을 고려하여 해당 재화에 대한 구체적인 정보를 확인한 후 예외적으로 아이템을 지급하기로 합의하여 분쟁이 해결됨.

### | 게임 아이템 가격 표기 오류로 인해 초과 결제된 부분에 대한 보상 요청 |

#### 사건 개요

- ▶ 신청인은 게임 내에서 33,000원인 아이템을 게임 내 표기 오류로 44,000원에 구매함.
- ▶ 다음 날 해당 게임사(피신청인)에서 해당 오류를 인정하고 추가로 결제된 11,000원의 환불 없이 해당 금액만큼의 게임 내 아이템을 지급하겠다는 공지를 게시함.
- ▶ 신청인은 초과 결제한 부분에 대한 환불 없이 게임 내에서 가치가 매우 떨어지는 아이템만을 지급하는 것은 받아들일 수 없다며 보상금액의 조정을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

#### 처리 결과

- 피신청인은 해당 오류를 확인한 후 잘못된 가격으로 구매한 모든 이용자를 대상으로 보상 아이템을 지급하였음. 또한 구매한 아이템을 미개봉한 경우에는 환불해 주고, 환불이 거부되는 경우에는 동일한 금액의 대체 유료 상품을 지급할 수 있도록 조치함.
- 신청인은 피신청인 측 고객센터를 통해 대체 상품 지급을 선택한 것으로 확인되었으며, 예상치 못한 현상으로 불편을 초래한 점에 대해 피신청인이 신청인에게 사과하여 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.

## | 게임사 과실로 소실된 재화의 복구 요청 |

### 사건 개요

- ▶ 신청인은 게임사(피신청인)의 운영 과실로 1년간 아끼며 소지하고 있던 게임 내 재화가 소실된 것을 확인함.
- ▶ 이에, 피신청인 측에 복구를 요청하였지만 게임 내에 저장된 데이터가 없어 분실된 재화의 복구가 불가능하다는 답변을 받아 소실된 재화의 복구를 요청하는 분쟁조정을 신청함.

### 처리 결과

- 피신청인은 해당 오류와 관련하여 오류 발생 전 재화의 데이터를 추출하여 특정일에 각 캐릭터의 선물함으로 재화를 일괄 지급하였으며, 불편을 겪는 부분에 대한 보상으로 다른 재화를 추가로 지급하였음.
- 사건과 관련한 상세한 내용은 홈페이지 내 공지사항으로 안내하였으며 특정 사용자를 차별하거나 고의로 데이터를 누락한 일은 결코 없었음.
- 신청인의 주장에 따라 신청인이 보유한 캐릭터 관련 데이터를 재차 조회해 보았으나 이상이 없음을 확인하였으며, 데이터가 소실된 기록도 없어 복구 대상이 아님을 안내함.
- 이에 피신청인은 해당 답변에 대해 재고의 여지가 없으며, 추가적인 조정절차에 참여하기를 원치 않아 조정불성립으로 사건이 종결됨.

## 7. 약관 운영정책

## | 타인 명의로 이용하던 계정의 명의 변경 요청 |

### 사건 개요

- ▶ 신청인은 온라인 게임을 이용하면서 게임 계정을 아버지 명의로 사용하고 있었음.
- ▶ 게임 이용 시 본인 인증을 해야 하는 것으로 보안이 강화되자 해당 게임사(피신청인)에 신청인 명의로 계정 명의의 변경을 요청하였으나 거절당함.
- ▶ 이에 신청인은 게임 계정의 명의 변경을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

### 처리 결과

- 피신청인은 약관에 명의 도용 금지를 명시하고 있어서 시스템상으로 별도의 명의 변경 절차가 마련되어 있지 않으므로 명의 변경은 불가하다고 답변함.
- 이는 조정이 불가능한 사항으로 피신청인이 조정 불참 의사를 표시하여 조정불성립으로 사건이 종결됨.

## 8. 콘텐츠 및 서비스 하자

### | 앱마켓 포인트로 구매한 게임 내 재화 사용 오류로 인한 환불 요청 |

#### 사건 개요

- ▶ 신청인은 특정 앱마켓 포인트를 통해 구매한 게임 내 재화를 게임 내에서 이용할 수 없는 장애가 발생하여 문의하였으나 해당 게임사(피신청인)는 장애를 해결하고 있다는 답변만을 할 뿐 오랫동안 문제가 해결되지 않음
- ▶ 이에 신청인은 해당 재화를 구매하는 데 사용한 앱마켓 포인트의 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

#### 처리 결과

- 피신청인은 신청인과 동일한 기종의 다른 휴대폰에서는 해당 앱마켓을 통해 구매한 아이템이 정상적으로 사용되고 있으며 장애 발생은 신청인의 휴대폰 설정 등의 문제로 추정되어 해결 방법을 안내함.
- 또한 아이템을 구매하는데 사용한 앱마켓 포인트는 피신청인 측에서 결제 취소할 권한이 없으므로 다른 계정으로 사용 가능한 재화를 재지급하고 기존 캐릭터 정보 일체를 이전해 주는 대안을 제시함.
- 그러나 신청인은 해당 게임의 이용을 원하지 않고 앱마켓 포인트의 환불만을 주장하여 조정불성립으로 사건이 종결됨.

## 9. 허위, 과장광고

### | 아이템 중복 구매로 인한 환불 요청 |

#### 사건 개요

- ▶ 신청인은 게임 계정의 캐릭터명과 종족을 변경하고자 게임 내에서 캐릭터명 변경 아이템을 구매하고 순차적으로 종족 변경 아이템을 구매함.
- ▶ 신청인은 캐릭터명 변경 아이템을 먼저 사용하고, 종족 변경 아이템 사용 버튼을 누른 후에 종족 변경 아이템에 캐릭터명 변경 효과가 포함되어 있다는 사실을 확인함.
- ▶ 이에 구매 당일 캐릭터 변경 아이템에 대한 환불을 요청하였으나 해당 게임사(피신청인)로부터 이미 사용한 아이템은 환불이 불가능하다는 답변을 받음.
- ▶ 신청인은 피신청인 측에 아이템 구매 시 중복구매 등 손해를 입지 않도록 안내사항을 직관적으로 개선해 줄 것과 이용자가 실수를 바로 인지하고 취소 요청 시 즉시 취소될 수 있도록 개선해 줄 것을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

### 처리 결과

- 피신청인은 상품 구매 시 해당 상품에 마우스를 올리면 상품의 설명을 확인할 수 있으며, 캐릭터명 변경 서비스의 경우에는 결제 화면에서 해당 내용을 확인할 수 있다고 답변함.
- 따라서 잘못 구매한 상품은 환불 정책에 따라 환불해 주기가 어려우나 이번 경우에만 예외적으로 환불을 진행하여 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.



## II. 영상 부문

### 1. 결제취소/해지/해제

#### | 온라인 영상 플랫폼 이용권 환불 요청 |

##### 사건 개요

- ▶ 신청인은 온라인 영상 플랫폼(피신청인)에 신규 가입 시 무료 30일 이용 조건으로 가입하였고 한 달 후에는 유료결제가 된다고 하여 결제수단을 입력함.
- ▶ 가입 후 바로 요금이 결제되어 문의하니 피신청인은 신청인이 이미 다른 아이디로 가입한 기록이 남아 있어 신규 가입이 아니기 때문에 유료결제가 이뤄진 것이라며 환불을 거절함.
- ▶ 신청인은 남은 기간이라도 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

##### 처리 결과

- 피신청인은 회원 가입 시 무료이용혜택과 유료결제에 관해 안내하고 있으며 신청인도 그 내용에 동의함. 무료이용혜택 가능 여부는 피신청인의 시스템으로 확인하고 있으며, 신청인의 경우에는 이전에 무료로 이용한 계정이 있기 때문에 유료로 결제가 이루어짐.
- 정상적으로 이루어진 결제에 대해서는 환불 및 할인 처리가 어렵다는 것이 피신청인의 정책이나 이번 한 차례에 한해 1개월 이용요금의 환불을 진행하여 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.

### 2. 미성년자 결제

#### | 미성년 자녀의 온라인 영상 플랫폼 결제 취소 요청 |

##### 사건 개요

- ▶ 신청인의 미성년 자녀는 피신청인의 온라인 영상 플랫폼에서 총 23건의 유료결제를 함.
- ▶ 신청인은 미성년 자녀가 아무도 사용하지 않는 스마트폰에 등록된 배우자의 신용카드를 이용하여 결제하였고, 9살로 아직 금전에 대한 개념이 부족한 점을 고려하여 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

##### 처리 결과

- 피신청인은 시스템상으로는 정상적인 결제로 보여 환불이 어려우나 1회에 한하여 예외적으로 환불하겠다고 답변함.
- 다만, 동일한 청구 건이 발생하지 않도록 비밀번호 재설정, 2단계 이상의 인증 설정, 어린이 전용 앱 설치 등을 해줄 것을 당부하여 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.

### 3. 부당한 요금 청구

#### | 온라인 영상 플랫폼 자동 결제 취소 요청 |

##### 사건 개요

- ▶ 신청인은 온라인 영상 플랫폼의 서비스 정기간을 1개월간 무료로 사용할 수 있는 이벤트를 보고 구매함.
- ▶ 이후 요금이 유료로 전환되었고 7개월 간 자동 결제가 이루어짐.
- ▶ 신청인은 본인이 인식하지 않은 사이에 자동 결제에 동의하였을 수는 있지만 유료로 전환되는 과정에서 어떠한 안내 메일이나 문자가 없었던 점은 문제가 있다며 이용내역이 없는 달에 대한 환불 및 서비스 해지를 요청하는 분쟁조정을 신청함.

##### 처리 결과

- 피신청인은 무료이용권 등록과 관련하여 절차별로 유료 전환/해지와 관련한 주의사항을 여러 차례 안내하였고, 해지/환불 절차도 FAQ를 통해 안내하고 있으며 일정한 시점을 기준으로 사용 여부에 따라 전액 혹은 부분 환불 정책을 실행하고 있다고 함.
- 다만 실질적으로 이용자가 해당 정보를 인지하지 못한 점을 고려하여 환불해 주기로 처리하여 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.

### 4. 허위, 과장광고

#### | 무삭제판 애니메이션의 모자이크 편집으로 인한 상품 교환 요청 |

##### 사건 개요

- ▶ 신청인은 피신청인이 운영하는 애니메이션 VOD 플랫폼에서 관심 있던 애니메이션 프로그램의 ‘무삭제판’이라는 광고를 보고 시청권을 구매함.
- ▶ 신청인은 해당 프로그램을 시청하던 중 영상 일부에 모자이크로 처리된 부분이 있어 이는 고객을 기만한 것이라 판단하여 완전 무삭제판으로 교체해 주거나, 무삭제판이란 표기명을 삭제해 줄 것을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

##### 처리 결과

- 피신청인에 따르면 무삭제판 작품은 일반판 작품에서 삭제된 부분이 모두 포함된 것으로, ‘무삭제’와 ‘무모자이크’는 동일한 것이 아니며 신청인이 문제제기한 무삭제판 작품에도 모자이크로 처리된 장면이 있을 수 있음. 신청인의 주장대로 모자이크로 처리된 장면이 있다고 하여 이를 삭제 편집된 영상이라고 말하기는 어려움.

- 신청인이 문제제기한 모자이크 장면은 ‘흡연’장면으로, 이는 방송심의에 관한 규정 제28조 ‘방송은 음주, 흡연, 사행행위, 사치 및 낭비 등의 내용을 다룰 때에는 이를 미화하거나 조장하지 않도록 그 표현에 신중을 기하여야 한다’에 근거하여 모든 방송영상물에서 의무적으로 모자이크로 처리하고 있음
- 신청인이 피신청인의 해당 장면의 모자이크 처리 사유를 받아들여 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.

### Ⅲ. 지식정보 부문

#### 1. 결제취소/해지/해제

##### | 패키지 상품으로 구성된 강의 콘텐츠 서비스의 환불 요청 |

###### 사건 개요

- ▶ 신청인은 피신청인의 강의 콘텐츠 서비스 중 유료 강의와 만년필, 종이 등이 패키지로 구성된 상품을 결제한 후 해당 유료 강의와 유사한 콘텐츠가 타 플랫폼에 무료로 게재되어 있는 것을 확인함.
- ▶ 신청인은 패키지 상품의 환불을 요청하였으나 상품을 개봉하였다는 이유로 강의 콘텐츠 부분만 환불이 이루어짐.
- ▶ 신청인은 환불 사유가 피신청인 측에 있는데도 상품을 개봉하였다는 이유로 사용하지 않은 상품을 환불해 주지 않는 것은 부당하다며 패키지 상품의 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

###### 처리 결과

- 피신청인은 해당 강의 콘텐츠의 차별성을 위하여 즉시 원저작자에게 타 플랫폼에 게시된 무료 콘텐츠의 삭제를 요청함.
- 패키지 상품의 경우 개봉하였다면 환불 정책상 환불이 제한될 수 있으나 환불 사유가 피신청인 측의 과실에 기인하였음을 고려하여 예외적으로 전액을 환불해 주기로 하여 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.

#### 2. 부당한 요금 청구

##### | 동의 없이 정기 결제된 이용료의 환불 요청 |

###### 사건 개요

- ▶ 신청인은 피신청인이 운영하는 외국어 회화 플랫폼 체험으로 한 달분의 이용료를 지불하였고, 생각했던 것과는 달라 별도로 정기 결제를 신청하지 않음.
- ▶ 그러나 해당 서비스에 매달 이용료가 지급된 사실을 확인하고 피신청인 측에 환불을 요청하였으나 신청인이 결제 당시 정기 결제에 동의하여 진행된 건이라는 이유로 환불을 거부당함.
- ▶ 이에, 신청인은 동의 없이 과다하게 청구된 이용료의 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

###### 처리 결과

- 신청인은 현재 기간제로 수강 신청 및 결제를 통해 수강하고 있으며, 수강권 구매 페이지에서 정기 결제를 선택함. 또한, 정기 결제를 선택할 경우에는 ‘정기과금 이용약관’에 동의해야만 결제할 수 있으며, 결제가 이루어지면 등록된 계정 이메일로 안내 메일이 발송됨.

- 다만 피신청인은 내부 환불규정에 따라 수강기간이 경과하지 않은 부분에 대한 금액의 환불을 진행하고 수강기간이 지난 부분을 수강할 수 있도록 수강권을 발행하겠다고 하여 신청인과 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.

### 3. 약관 운영정책

#### | 불명확한 상품 약관에 따른 수강 연장 요청 |

##### 사건 개요

- ▶ 신청인은 피신청인의 A직렬 시험에 대한 강의 패키지 상품을 결제할 당시 A직렬에 합격하면 환급을 받을 수 있고 불합격하면 수강을 연장할 수 있다는 안내를 확인하고 결제함.
- ▶ 이후 A직렬이 아닌 B직렬 시험에 응시하여 불합격한 신청인은 수강 연장을 신청하였으나 피신청인 측에서는 직렬이 일치하지 않아 수강 연장이 불가하다고 답변함.
- ▶ 신청인은 약관에 A직렬 시험에 응시했을 경우 환급이 가능하다는 문구가 있어 '환급 기준'은 명확하지만, '수강 연장 기준'에는 별도로 직렬에 대한 안내가 없었다고 주장하면서 수강 연장을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

##### 처리 결과

- 해당 상품은 지원 가능 직렬을 상품 페이지에 게시하고 있으며, 수강기간 연장 조건에 수험표 제출을 같이 게시하여 지원 가능 직렬의 시험이 수강기간 연장의 대상이 됨을 명시하였으므로 원칙적으로 수강기간을 연장할 수 없다고 함.
- 다만 신청인에게 학습 의지가 있음을 고려하여 일부 과목의 수강기간을 연장하기로 하여 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.

### 4. 허위, 과장광고

#### | 강의 콘텐츠 평생 수강 서비스의 종료에 따른 환불 요청 |

##### 사건 개요

- ▶ 신청인은 피신청인의 교육 플랫폼에서 강의 콘텐츠의 평생 수강 서비스를 이용하고 있었으나 갑자기 서비스 이용이 종료되어 그 사유를 확인하던 중 서비스 하단에 작은 글씨로 평생 수강 조건에 대한 유의사항이 있는 것을 확인함.
- ▶ 해당 서비스 결제 당시 유의사항에 대한 충분한 사전 안내가 없었으며, 상품명이 평생 수강이라고 명시되어 있으나 이에 대한 제한 조건이 제시되는 것은 납득이 되지 않음.
- ▶ 이에 해당 광고 문구의 수정과 함께 이용료의 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

## 처리 결과

- 피신청인은 평생 수강 서비스와 관련하여 수강생의 참여를 높이기 위해 출석 조건이 있으며, 서비스 하단 유의사항과 함께 [나의 강의실], 학습시작 시 문자 전송, 학습시작 후 6개월 경과 시 추가 문자 전송 등 여러 방법으로 이용자에게 안내를 진행하였음.
- 따라서 피신청인은 내부 규정에 따라 전체 환불은 불가하나 신청인에게 재수강할 수 있도록 서비스를 제공하기로 하여 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.

## IV. 만화, 캐릭터 등 부문

### 1. 결제취소/해지/해제

#### | 만화 시리즈 구매 후 단순변심에 따른 일부 환불 요청 |

##### 사건 개요

- ▶ 신청인은 피신청인이 운영하는 온라인 플랫폼에서 만화 시리즈를 구매하였으나 구매 후 1시간이 경과한 때 단순 변심으로 환불을 신청함.
- ▶ 피신청인은 약관을 확인하지 않은 것은 신청인의 귀책사유이며 시리즈를 구매하면 환불이 불가하다고 답변함.
- ▶ 신청인은 동일한 사이트에서 다른 시리즈물을 결제한 경우 미사용한 부분에 대하여 고객센터를 통해 상담하라는 문구가 있어서 해당 결제 건에 대해서도 구매 후 열람하지 않은 부분에 대한 환불을 요청하는 분쟁조정을 신청함.

##### 처리 결과

- 신청인은 전권을 대여하는 재화를 구매하고 일부를 사용한 뒤 구매 취소를 요청하였으며, 원칙적으로 구매 취소는 7일 이내의 미사용한 것에서만 가능하기 때문에 환불이 불가능함.
- 다만 피신청인 측에서 신청인의 사정을 고려하여 이번에 한하여 예외적으로 구매 취소를 진행하기로 하여 원만한 합의로 분쟁이 해결됨.

# 분쟁조정회의 사례

I. 게임 부문

II. 영상 부문

III. 지식정보 부문

IV. 만화, 캐릭터 등 부문







## I. 게임 부문

### 1. 확률형 아이템 정보 미고지 등으로 인한 손해배상청구

#### 사건 개요

- ▶ 피신청인은 모바일 게임을 운영하고 있고, 신청인은 해당 게임을 이용하는 회원들임.
- ▶ 신청인은 피신청인의 기망행위, 고지의무 위반(불공정 운영), 불완전한 서비스 제공 등으로 인하여 입은 손해배상청구 등을 목적으로 소를 제기함.

#### 당사자 주장

##### | 신청인 |

- ▶ 이 사건 게임 콘텐츠 중 상당수가 확률형으로 이용자들에게 현금결제를 유도하면서도 필수적으로 알아야 할 게임상의 정확한 확률, 수치의 산출 방법 등을 제대로 고지하지 않음.
- ▶ 피신청인은 잦은 서버 장애, 오류, 접속불가 현상 등으로 인하여 이용자에 대한 게임 이용 계약상의 의무를 제대로 이행하지 않고 있음.
- ▶ 피신청인은 임의로 전체 이용자 또는 특정 이용자에게 고지한 확률과 다른 결과를 제공하고 있으며, 이는 단순한 과실을 넘어 기망행위임.
- ▶ 이에 신청인들이 게임이용에 지불한 금액 일부를 청구함.

##### | 피신청인 |

- ▶ 이 사건 관련 신청인들과의 합의의사 있음.

#### 조정회의 결과

- 1차 대면회의 후 당사자 간 합의가 성립되어 소 취하로 사건이 종결됨.

## 2. 자동 결제에 대한 환불 요청

### 사건 개요

- ▶ 피신청인은 온라인 게임을 운영하고 있고, 신청인은 해당 게임의 이용자임.
- ▶ 신청인은 게임 내에서 특정 서비스를 이용할 수 있는 상품권을 단발성으로 구매하였으나 이후 원치 않게 2개월 요금이 자동으로 결제되어 피신청인에게 환불을 요청함.

### 당사자 주장

#### | 신청인 |

- ▶ 온라인 게임 내에서 특정 서비스를 잠깐 이용할 목적으로 상품권을 구매하였으나 이후 2개월 요금이 자동으로 결제됨. 이에 환불을 요청하였으나, 피신청인은 결제 당시 매달 자동으로 결제된다는 문구가 기재되어 있었으며 회사 정책상 환불이 불가하다고 답변함.
- ▶ 구매 시 자동 결제에 대한 안내가 인지하기 어렵게 명시되어 있고, 메일로 안내되는 부분 또한 광고 메일 하단에 작은 문구로만 제시되어 있었음.
- ▶ 상품권 구매 시 이용 가능한 무료 게임 다운로드 등 특정 서비스를 이용하지 않음.

#### | 피신청인 |

- ▶ 해당 상품권은 별도 요청이 없는 한 자동으로 연장되며, 이는 상품 구매 시 인지할 수 있도록 명시된 사항임. 또한 자동으로 연장되기 전에 자동 연장 사실을 별도의 이메일로 통보하고 있음.
- ▶ 상품권 이용 시 게임 계정 옆에 작은 아이콘이 표시되며, 자동으로 갱신되는 동안 신청인의 로그인 접속 횟수는 8회로 서비스 지속 여부를 인지하지 못했다는 주장은 신뢰할 수 없음.

### 조정회의 결과

- 피신청인이 신청인에게 자동으로 결제된 2개월 요금 중 1개월 요금을 환불하고, 2019년 5월 1일부로 이용자들에게 광고 없이 자동 결제만을 안내하는 별도의 이메일을 발송하기로 하는 조정안에 양측 모두 동의하여 합의로 사건이 종결됨.

## II. 영상 부문

### 1. 온라인에 업로드된 동영상 삭제로 인한 손해배상청구

#### 사건 개요

- ▶ 온라인 중계 플랫폼 관련 공연 방송과 엔터테인먼트 회사를 운영하는 신청인은 방송 출연 및 영상 편집 업무를 담당하는 피신청인로부터 2019년 6월 30일 퇴사하겠다는 통지를 받음.
- ▶ 피신청인은 신청인의 방송에 본인이 출연한 영상을 저작권 침해로 신고하고 삭제함.
- ▶ 신청인은 해당 영상의 저작권은 본인에게 있음에도 피신청인으로 인해 삭제되어 손해를 입었다며 손해배상금 20,000,000원을 청구하는 소를 제기함.

#### 당사자 주장

##### | 신청인 |

- ▶ 피신청인이 저작권 침해를 신고하여 삭제한 영상들은 신청인이 운영하는 엔터테인먼트의 직원으로 영상에 출연한 것이므로 업무상 저작권에 해당하며 저작권법 제9조에 따라 해당 저작권은 명백히 신청인에게 있음.
- ▶ 피신청인이 무단으로 해당 영상을 삭제하였으며 이로 인해 영상을 플랫폼에 노출하여 수익을 얻는 신청인의 영리 행위에 피해가 발생하였음.
- ▶ 삭제된 영상 중에는 외부 회사와 광고계약을 한 영상도 있어서 계약 위반으로 위약금을 지급해야 하는 등 피해가 발생하였음.
- ▶ 피신청인은 신청인에게 발생한 피해에 대한 손해배상금을 지급하여야 함.

##### | 피신청인 |

- ▶ 신청인의 주장에서 일부는 인정하나 그동안 신청인의 회사에서 노무를 수행한 것에 대한 금액을 일부 정산하는 등 금액을 조정하여 합의하고자 함.

#### 조정회의 결과

- 양측의 의견 차이가 커 조정안이 도출되지 않아 조정불성립으로 종결됨.

## 2. 극본 집필 계약 해지로 인한 위약금 지급청구

### 사건 개요

- ▶ 드라마 등 콘텐츠 제작사인 신청인과 방송작가인 피신청인은 2018년 9월 21일 TV 방송용 드라마 극본 집필 계약을 체결하였고 신청인은 이에 대한 계약금 120,000,000원을 피신청인에게 지급함.
- ▶ 이후 신청인은 피신청인이 제공한 4부 대본을 가지고 방송편성을 진행하였으나 편성을 받지 못하였고, 이에 대해 피신청인은 2019년 9월 20일 극본 집필 중단 의사를 밝힘.
- ▶ 이에 신청인은 피신청인이 계약상 정해진 8부의 대본을 제공하지 않았기 때문에 계약해지를 통지하였고, 계약 해지에 따른 위약금 240,000,000원과 이미 지급한 계약금을 계약에서 정한 금액인 '대본 1부당 20,000,000원'을 기준으로 계산하여 총 6부에 대한 계약금으로 보아 아직 신청인에게 전달하지 않은 2부에 해당하는 40,000,000원의 반환을 청구하는 소를 제기함.

### 당사자 주장

#### | 신청인 |

- ▶ 피신청인은 드라마 대본 총 20부작 중 8부 대본을 신청인에게 제공할 의무가 있고 사고·질병 등의 불가항력적인 경우를 제외하고는 신청인의 사전 동의 없이 일방적으로 극본 집필을 중단하여서는 안 된다고 계약서에 명시되어 있음.
- ▶ 그런데도 피신청인은 편성을 받기 위한 신청인의 역량 부족과 자신의 경제적인 어려움을 이유로 신청인의 사전 동의 없이 극본 집필 중단을 선언하였고 계약에 정해진 나머지 4부도 제공하지 않음.
- ▶ 이는 피신청인의 귀책으로 인해 계약이 해지된 것이므로 피신청인은 지급받은 계약금의 배액인 240,000,000원을 위약별로 신청인에게 지급하고, 이미 지급된 계약금을 계약에서 정한 '대본 1부당 극본료 20,000,000원'을 기준으로 계산하여 총 6부에 대한 극본료로 보아 전달하지 않은 2부에 해당하는 극본료 40,000,000원을 반환하여야 함.

#### | 피신청인 |

- ▶ 신청인의 주장과는 달리 피신청인은 집필한 대본 4부를 전달하였고 추가 집필을 완료한 상태였으나 신청인에게서 갑자기 드라마의 TV 방영을 포기하였으니 대본 집필을 중단하라는 연락을 받았으며, 새로운 프로젝트를 진행하고자 하니 이미 지급된 금원으로 새로운 주제의 대본을 작성해 달라고 요청을 받음.
- ▶ 신청인이 제출한 피신청인의 극본 집필 중단 메세지 내용도 집필 중이었던 드라마에 대한 것이 아닌 신청인이 새롭게 요청하였던 프로젝트에 대한 집필 거부 의사를 표현한 것임.

- ▶ 피신청인은 이미 8부의 대본을 완성한 상태였는데 2019년 10월 18일 신청인에게서 일방적인 계약해제 내용증명을 받아 이에 대한 반박내용이 담긴 서면과 함께 나머지 4부의 대본을 2019년 10월 21일에 피신청인에게 송부하였음.
- ▶ 오히려 계약에 정해진 대로 이행한 것에 따른 추가 대금을 지급받아야 하는 상황에서 신청인이 위약벌 및 이미 지급된 계약금 중 일부를 지급하라고 주장하고 있으므로 이는 받아들일 수 없음.

#### 조정회의 결과

- 조정부에서는 합의를 위한 의견조율을 위해 노력하였으나 양측의 합의 금액에 대한 의견 차이가 커 조정불성립으로 종결됨.

### 3. VR 영상 제작용 제작계약 대금 지급청구

#### 사건 개요

- ▶ 영화, 드라마 CG 작업 등 콘텐츠 제작사인 신청인은 2018년 6월 11일 컴퓨터 프로그래밍 서비스, CG 관련 회사인 피신청인과 중국 회사에 납품하기 위한 VR 영상 제작용을 총 660,000,000원에 제작□공급하기로 하는 내용의 용역계약을 체결함.
- ▶ 중국 회사의 요청으로 당사자들은 프로젝트와 관련한 추가 작업을 수행하면서, 기존 작업 중 입체작업을 제외하고 추가 작업까지 포함하여 위 계약에 따른 잔금을 198,000,000원으로 확정하기로 함.
- ▶ 계약에 따라 신청인은 의무의 이행을 완료하였으나, 피신청인이 용역 잔금을 지급하지 않아 위 용역계약에 따른 잔금 198,000,000원 및 지연이자의 지급을 청구하는 소를 제기함.

#### 당사자 주장

##### | 신청인 |

- ▶ 신청인은 계약에 명시된 대로 용역을 이행하여 납품을 완료하였으므로 피고가 잔금인 198,000,000원을 지급하여야 함.

##### | 피신청인 |

- ▶ 계약서에 잔금 지급 조건으로 ‘입체용역결과물’을 신청인이 제출하도록 되어있는데도 신청인은 제출하지 않았으며, 그로 인해 결과적으로 중국 회사와 피신청인 간의 계약이 해지되었으므로 더는 지급할 잔금이 없음.
- ▶ 비록 계약이 해지되었으나, 신청인이 청구한 금액의 40%는 중국 회사에 요청이 가능하므로 합의를 제안함.

#### 조정회의 결과

- 당사자 간 의견 차이가 좁혀지지 않아 조정불성립으로 종결됨.

## 4. 드라마 세트 제작 용역대금 지급청구

### 사건 개요

- ▶ 방송 프로그램 세트 제작사인 신청인은 2018년 8월 13일 방송 프로그램 제작사인 피신청인과 드라마 제작과 관련하여 시각적, 미술적 세트를 제작·공급하기로 하는 방송 프로그램 제작 용역제공 계약을 체결함.
- ▶ 신청인은 계약한 작업이 끝나기 전인 2018년 12월경 계약된 용역대금을 초과하는 비용이 발생하여 피신청인에게 해당 비용에 대하여 별도의 정산과 계약을 요청하는 공문을 보냄. 피신청인은 2019년부터는 계약에 따른 작업으로 발생하는 용역대금을 매달 신청인에게 지급하겠으니 계속해서 용역을 수행해 달라는 의사를 구두로 표시함.
- ▶ 피신청인은 2019년 1월부터 3월까지 신청인에게 추가로 발생한 비용을 매달 정산하여 지급하였으나 이후 발생한 비용의 일부인 120,000,000원을 2019년 5월 15일에 지급한 것을 제외하고는 신청인이 청구한 비용을 지급하지 않음.
- ▶ 이에 신청인은 최종 정산금 359,852,250원 및 지연손해금을 청구하는 소를 제기함.

### 당사자 주장

#### | 신청인 |

- ▶ 신청인은 피신청인의 요청으로 세무내역까지 제출한 바 있으므로 지출내역을 제출하지 않았다는 피신청인 주장은 사실이 아님.
- ▶ 신청인은 매월 피신청인의 요구로 인해 신청인이 청구한 금액보다 적은 금액을 받아왔음.
- ▶ 신청인은 2.3~2.5억 원으로 양보할 의사가 있음.
- ▶ 그동안 피신청인에게 증빙을 바탕으로 문제없이 추가경비를 지급받아왔기에 그 입증방식에 이의를 제기한다면 입증책임은 피신청인에게 있음.

#### | 피신청인 |

- ▶ 피신청인은 신청인이 용역 관련 지출내역을 제출하지 않아 금액을 지급할 수 없었으며, 2019년 1월부터 3월까지 용역대금을 지급한 것은 신청인이 당시 대금을 지급하지 않으면 현장을 철수하겠다고 했기 때문임.
- ▶ 원계약대금이 17.5억 원이었는데 피신청인이 신청인에게 이미 지급한 금액은 30억 500만 원이므로, 이미 원계약보다 과도하게 비용이 지급되어 추가로 2억 원 이상을 지급하기는 어려우며 1.5~1.7억 원 정도 지급할 의사가 있음
- ▶ 이 사건 계약은 도급계약이므로 추가경비에 대한 입증책임은 신청인에게 있음.



### 조정회의 결과

- 조정부는 원계약보다 추가로 청구된 금액이 2배에 달한다는 것은 처음부터 계약이 잘못되었거나 금액이 부풀려졌다는 것을 의미하는 것이 아닌지 의문을 제기하는 한편, 그동안 비슷한 방식의 증빙으로 대금이 지급된 상황에서 이번 청구의 증빙에 피신청인 측이 문제제기를 한다면 그에 대한 입증책임은 피신청인에게 있다는 신청인의 주장도 납득할 수 있다고 판단하여 양측에 합의금액으로 2억 원을 제안함
- 양측 모두 동의하여 조정이 성립됨.

## 5. 영화 공동제작을 위한 약정금 지급청구

### 사건 개요

- ▶ 국내 복합영화관의 건설 및 운영과 국내외 영화 및 기타 영상물의 배급 등을 하는 신청인은 영화 및 영상물 제작사인 피신청인과 2019년 7월 15일 영화를 공동으로 제작하기로 논의하고, 공동제작계약을 체결함.
- ▶ 계약서에 따르면 피신청인은 신청인에게 계약체결일인 2019년 7월 15일부터 3개월 내인 2019년 10월 14일까지 원작의 판권료 101,992,955원을 지급할 의무가 있음.
- ▶ 해당 기간이 지나도 피신청인이 판권료를 지급하지 않아 신청인이 피신청인에게 지급을 요청하였으나 피신청인은 일방적으로 계약 해지를 통보함.
- ▶ 이에 신청인은 공동제작계약에 따른 약정금 101,992,955원 및 지연이자를 청구하는 소를 제기함.

### 당사자 주장

#### | 신청인 |

- ▶ 피신청인은 신청인에게 “약정금을 지급하지 못하게 된 것은 본인이 제작하기로 한 영화를 잘못 예상한 결과이며 본인이 무능력한 결과”라는 취지의 답변을 하면서 이 사건 계약의 해지를 일방적으로 주장함.
- ▶ 신청인은 피신청인의 일방적인 계약 해지 주장에는 동의할 수 없고, 그 밖에 이 사건 공동제작계약에서 정한 계약 해지 사유는 발생하지 않았으므로, 계약이 유효함을 전제로 2019년 12월 12일 피신청인에게 계약에 따른 의무를 이행할 것을 다시 한 번 촉구함.
- ▶ 신청인은 피신청인이 현실적인 제작 계획을 보여주지 않는다면 합의는 불가하고, 만약 피신청인이 명확한 시기에 판권료 지급을 약속한다면 저작권자와의 계약기간 협의가 가능함.

#### | 피신청인 |

- ▶ 피신청인이 신청인에게 약정 금원을 지급하지 못한 것은 인정함.
- ▶ 다만 신청인은 원작 계약을 체결한 후에 1년 6개월이 넘는 기간 동안 영화화를 위한 별다른 조치를 취하지 않았음.
- ▶ 양측 모두 협력하여 공동제작을 진행하여야 했지만 각자 의무 이행을 지연하여 시간이 지체되었고, 계약 체결 후 4개월여가 지난 2019년 11월 27일 피신청인이 공동제작계약이 이행될 수 없다고 판단하여 제작 권리를 포기하겠다는 의사를 밝힘.
- ▶ 피신청인은 신청인에게서 영화화 허락을 받은 것 외에는 실제로 어떠한 권리를 가져본 바가 전혀 없어 신청인이 입은 손해는 4개월여의 시간 손실 외에는 없음.

- ▶ 피신청인은 현재 어려운 경제 사정으로 인해 투자받기 전까지 판권료 지급을 약속할 수 없음.

#### 조정회의 결과

- 조정부가 제시한 ‘6개월 이내 약정금의 10% 금액 지급’ 조정안을 양측 모두 동의할 수 없다고 하여 다른 조정안 1~3가지를 제시하였으나, 신청인이 피신청인에 대한 신뢰가 무너져 모든 제안을 믿기 어렵다고 하여 조정불성립으로 사건이 종결됨.

## 6. 영상 제작 용역 계약에 따른 대금 지급청구

### 사건 개요

- ▶ 피신청인은 중국 영화사로부터 영화 컴퓨터그래픽 후반작업 용역을 도급받아 신청인과 2017년 4월 28일에 계약 기간 동안 영화의 영상 18컷을 제작하는 용역을 수행하는 하도급 계약을 체결함.
- ▶ 신청인과 피신청인은 2017년 6월 28일 추가로 용역계약을 체결하여 피신청인이 의뢰하였던 동영상의 개수를 25컷으로 늘리고, 용역대금을 증액하여 총 5회로 분할하여 지급하기로 함.
- ▶ 그러나 신청인은 용역 잔금을 지급받지 못하여 85,525,000원을 청구하는 소를 제기함.

### 당사자 주장

#### | 신청인 |

- ▶ 신청인은 기간 내에 피신청인의 요구에 따라 작업물을 송부하였으며, 피신청인에게서 사용상 이상이 없다는 점을 확인받고 유선상으로 작업이 완료되었음을 통보받음.
- ▶ 용역의 결과물은 영화 제작에 반영되었으며, 2017년 12월 개봉까지 한 상태이며 엔딩크레딧에는 신청인 회사명까지 등재되었음.
- ▶ 피신청인은 이 사건 용역계약서 및 추가용역계약서에 따라 ‘작업 완료 후 30일 이내’에 용역 잔대금 85,525,000원을 지급할 의무가 있는데도 현재까지 잔금을 지급하지 않고 있음.
- ▶ 신청인이 유선상으로 피신청인에게 잔금 지급을 요청하자, 피신청인 측은 시간을 지체하더니 ‘줄 생각이 없다’며 일언지하에 거절함.

#### | 피신청인 |

- ▶ 신청인의 작업 결과물에 하자가 있어 불완전 이행임.
- ▶ 피신청인은 중국 영화사에서 잔금 5억 원을 받지 못하였는데 주된 이유는 신청인 작업의 퀄리티가 낮기 때문임.
- ▶ 피신청인은 신청인이 청구를 포기하고 피신청인이 반소를 제기하지 않는 내용으로 합의할 의사가 있음.

### 조정회의 결과

- 신청인은 계약대금 대부분이 인건비라 일부라도 포기할 수 없다는 입장으로 의견 차이가 좁혀지지 않아 조정불성립으로 사건이 종결됨.

## 7. 드라마 제작 대여금 지급청구

### 사건 개요

- ▶ 소프트웨어 및 콘텐츠 제작사인 신청인은 2019년 1월 30일 방송 프로그램 제작사인 피신청인에게 드라마 제작 비용 금 500,000,000원을 대여해 주고 ‘금전 소비대차 및 콘텐츠사업계약’을 체결함.
- ▶ 피신청인의 드라마 제작이 지체되어 대여금 반환 기한에 다다르자 신청인은 반환 요청을 하였고 피신청인은 반환 기한 8개월 뒤에 지연손해금을 제외한 원금만 지급함.
- ▶ 이에 신청인은 지연손해금 53,424,657원의 지급을 구하는 소를 제기함.

### 당사자 주장

#### | 신청인 |

- ▶ 계약에 따르면 피신청인은 대여금의 이자를 지급하지 않는 대신 신청인이 요청할 경우 별도의 유료 콘텐츠 유통계약을 체결하여 신청인에게 드라마의 국내 온라인 유통 권한을 부여하기로 함. 그러나 피신청인이 드라마 촬영을 시작하지 않아 신청인은 온라인 유통에 관한 우선 계약자의 지위를 확보하지 못하게 됨.
- ▶ 피신청인은 2019년 6월 30일에 원금을 일시 상환하기로 하고, 만일 원금 반환을 지체하면 연 12% 비율의 지연손해금을 신청인에게 지급하기로 함. 이와 더불어 금원대여일로부터 60일이 경과하도록 촬영이 시작되지 않으면 피신청인은 기한이익을 상실하여 즉시 원금을 변제하기로 함.
- ▶ 피신청인은 2019년 4월 1일까지 드라마 촬영을 시작하지 않아 기한이익을 상실하였음에도 8개월이 지난 2019년 12월 16일에 원금만 반환하였기에 연 12%로 계산한 지연손해금 53,424,657원을 신청인에게 지급하여야 함.

#### | 피신청인 |

- ▶ 본 계약은 신청인과 소외 업체인 A사와의 계약을 기초로 하고 있으며 해당 계약 체결 때 A사 소속의 배우를 피신청인이 제작하는 드라마에 출연시키는 대가로 차용한 금원의 이자를 면제받기로 함. 드라마 방영이 무산된 후 피신청인의 사정에 공감한 A사 측에서 신청인에게 대여금 상환을 요청하지 못하도록 부탁함.
- ▶ 2019년 12월경 신청인으로부터 2019년 내에는 대여금 상환을 해달라는 연락을 받고 2019년 12월 16일에 원금을 모두 상환하였음. 당시 원금 상환 기한을 2019년까지로 묵시적으로 합의하였다고 볼 수 있으므로 지연손해금이 발생하지 않음.

- ▶ 설사 지연손해금이 발생하였다 하더라도 계약서 중에 대여금 상환 기한 이전에 기한이익을 상실한다는 조항은 민법상 불공정한 거래행위에 해당하여 무효인 조항임.
- ▶ 그러므로 신청인이 주장하는 지연손해금은 피신청인이 지급할 의무가 없음.

#### 조정회의 결과

- 조정회의에 참석한 양 당사자의 대리인 모두 조정의사가 없음을 밝혀 조정불성립으로 사건이 종결됨.

### III. 지식정보 부문

#### 1. 프로그램 공급 계약 해제에 따른 선금 반환청구

##### 사건 개요

- ▶ 출입통제시스템 제조 및 판매 기업인 신청인은 PC 프로그램을 이용하여 출입통제시스템을 판매해 왔고 핸드폰 애플리케이션을 이용한 출입통제시스템 영역으로 사업을 확장하고 있었음.
- ▶ 2019년 5월 2일 신청인은 소프트웨어 개발사인 피신청인과 신청인의 출입통제시스템의 PC 버전을 개선한 신규 PC 버전의 프로그램과 모바일 버전의 신규 프로그램 및 이 두 프로그램을 연결하기 위한 웹 서버 프로그램 등 3가지 프로그램을 개발하기로 하는 소프트웨어 공급계약을 체결함.
- ▶ 피신청인은 한 번도 이 사건 계약 내용에 따른 완성된 프로그램을 신청인에게 보낸 적이 없으며, 미완성된 프로그램에서도 문제가 수시로 발생하였음.
- ▶ 이는 계약서에서 정하고 있는 약정 해제의 요건에 해당하여 신청인은 계약 해제에 따른 원상회복으로 신청인이 지급한 선금 700만 원과 지체상금의 지급을 청구하는 소를 제기함.

##### 당사자 주장

##### 신청인 |

- ▶ 피신청인은 계약일인 2019년 5월 2일 이후 1개월이 넘도록 개발 담당자를 선정하지 않는 등 개발에 착수조차 하지 않았으며, 계약기간 종료일인 2019년 7월 15일을 약 2개월 초과한 2019년 9월 9일에 처음으로 신청인에게 미완성 상태인 새로운 버전의 프로그램과 애플리케이션의 검증을 요청함.
- ▶ 피신청인이 2019년 9월 9일 검증을 요청한 프로그램들은 피신청인이 자체적으로 작동 테스트를 끝내지도 않은 것으로 연구실에서 개발하는 수준의 프로그램들이었음.
- ▶ 계약 기간 동안 신청인은 피신청인 직원과 소통하여 얻은 결과물에 불만이 많아 피신청인 측 대표와 직접 소통하고자 여러 차례 찾아가는 등 노력하였으나 피신청인 측 대표는 본인 사업의 영업에만 매진할 뿐 이 사건 용역에는 관심이 없었고 신청인의 불만사항도 잘 해결되지 않음. 이에 신뢰관계가 깨져 더는 계약 및 협력 관계 유지가 불가능하다고 판단함.
- ▶ 이미 신청인은 다른 업체와 계약을 통해 이 사건 소프트웨어 개발을 다시 진행하고 있으며, 청구금액 중 지체상금은 차지하더라도 지급된 계약금은 전부 반환받아야 함.

### | 피신청인 |

- ▶ 피신청인의 계약이행 지연의 원인은 신청인의 잦은 요구변경에 따른 것으로 신청인 측에도 책임이 있음.
- ▶ 다만 신청인이 피신청인에게 지급한 계약금 전부 돌려받겠다는 입장을 강력하게 고수하고 있으므로 피신청인은 사건 분쟁을 하루 빨리 해결하기 위해 계약금 전부를 지급할 의사가 있음.

### | 조정회의 결과

- 피신청인이 계약금을 반환하고 신청인은 소를 취하하는 것에 양측이 동의하여 조정이 성립됨.



## 2. 작업물 표절에 따른 환불 요청

### 사건 개요

- ▶ 신청인은 온라인 중개 플랫폼을 통하여 피신청인에게 로고 디자인을 의뢰하며 계약금을 지급함.
- ▶ 신청인은 피신청인이 보내온 작업물이 인터넷상에 나오는 다른 로고와 흡사하여 표절로 판단되어 수정을 요청하였으나 이후 보내온 작업물도 피신청인이 보내온 것과 크게 다르지 않음.
- ▶ 이에 신청인은 결과물 불만족을 이유로 계약금의 환불을 요청함.

### 당사자 주장

#### | 신청인 |

- ▶ 피신청인에게 스케치한 시안을 보내 로고 디자인을 의뢰하였으나 이후 보내온 제작물은 최초 시안과 큰 차이가 없었으며, 창작물이라던 작업물은 인터넷에서 검색하면 나오는 로고를 조금 바꾼 모습이었음.
- ▶ 이에 수정을 요청하여 다른 버전의 로고를 받고자 하였으나 돌아온 작업물 역시 색과 각도만 조금 바뀌었을 뿐 크게 다르지 않음.
- ▶ 결과물의 표절 등으로 인해 계약 목적 달성에 실패하였으니 피신청인이 계약금을 환불해야 함.

#### | 피신청인 |

- ▶ 신청인의 수정 요구를 모두 반영하여 제작하였고 요구 사항대로 제작해 주었는데 오히려 새로운 것을 원한다는 것은 사리에 맞지 않는 부분임.
- ▶ 2차 작업물에 대해 신청인이 불만족하였고 1차 작업물 중 첫 번째 로고에 대해 표절을 이야기하였는데, 이는 로고의 특성상 비슷한 모양을 취할 수밖에 없기 때문에 표절이 아님
- ▶ 설사 작업물에 불만족하였다 하더라도 환불은 불가능함. 다만 분쟁종결을 위해 50% 환불 의사는 있음.

### 조정회의 결과

- 디자인이 마음에 들지 않는다고 하여도 두 차례에 걸쳐 서비스를 받은 것은 사실이므로 이에 따른 비용이 발생하나, 작업물을 사용하지 않는다면 기여한 부분이 사실상 없는 것이 되므로 피신청인과 신청인이 6 대 4의 비율로 손해를 분담하기로 합의하는 것으로 조정이 성립됨.

### 3. 음원 플랫폼 시상식 유료투표 무효처리 취소청구

#### 사건 개요

- ▶ 신청인들은 피신청인이 운영하는 음원 플랫폼을 이용하던 중 플랫폼 주최 시상식의 유료 투표권을 구매하여 투표하였으나, 피신청인이 부정투표를 이유로 투표수를 삭제함.
- ▶ 이에 신청인들은 삭제한 투표수의 복구를 요청하는 분쟁조정을 신청함.

#### 당사자 주장

##### | 신청인 |

- ▶ 피신청인 측에서 판매한 유료 이용권을 활용해 플랫폼 주최 시상식의 투표권을 구매한 후 투표를 진행하였으나, 정확한 기준 없이 7월 30일 한 후보자에게서 130만 표가량의 투표수가 삭감됨
- ▶ 피신청인 측에서 부정투표를 이유로 공지한 날은 7월 26일이며, 이날부터 7월 30일까지 4일 동안 투표된 수는 90만 표이나, 130만 표가 삭감됨
- ▶ 이에 표가 삭제된 이유 및 데이터 공개, 유료 구매자에 대한 환불 및 사과 조치를 요구함

##### | 피신청인 |

- ▶ 사전 공지와 2차 공지 등을 통해 투표 삭제를 충분히 알렸으며 부정투표도 면밀히 검토하였으므로 문제가 없음

#### 조정회의 결과

- 피신청인이 작성한 공지사항에 해당 내용이 자세히 적시되어 있지 않았고, 신청인과 같이 선의의 피해자도 있는 만큼 피신청인이 해당 사항에 대해 유감을 표시하고 절차를 개선하기로 하는 조정안에 대해 양측 모두 동의하여 조정이 성립됨.

## IV. 만화, 캐릭터 등 부문

### 1. 전속계약 해지에 따른 계약금 반환청구

#### 사건 개요

- ▶ 매니지먼트사업, 영화·드라마 투자 및 제작사인 신청인은 신청인 회사 소속 연기자인 피신청인과 2017년 12월 27일 아래 조건으로 전속계약을 체결함.
  - 계약기간 2018. 3. 1. ~ 2021. 2. 28
  - 전속계약금 300,000,000원을 신청인이 피신청인에게 일시에 지급
  - 수익분배는 신청인과 피신청인이 20:80으로 분배
- ▶ 2019년 11월경 피신청인이 신청인에게 전속계약 해지를 요청하면서 미정산된 출연료의 지급을 청구하였고, 신청인은 지급된 전속계약금 중 계약상 잔여 기간에 대한 금액인 116,850,000원의 반환을 청구하는 소를 제기함.

#### 당사자 주장

##### | 신청인 |

- ▶ 본 사건은 피신청인이 계약 기간 중 일방적으로 계약을 해지한 것으로, 피신청인은 계약에 따라 계약금의 일부를 반환하여야 함.
- ▶ 비록 신청인 측의 일시적 사정으로 단발적인 출연료 미정산이 있었으나 그 외는 매니지먼트 업무가 충실히 수행되었으므로 계약 해지에 신청인 측의 과실은 없음.
- ▶ 오히려 계약 해지로 인해 피신청인이 출연하기로 한 작품들과 신청인 측에서 제작하기로 했던 작품들이 복잡한 법적 분쟁에 휘말리게 되어 신청인에게 피해가 발생했음.
- ▶ 그럼에도 신청인은 피신청인의 해지 요구를 받아들이고 잔여 전속계약금과 피신청인이 요구한 출연료를 상계하는 방식으로 정산을 제안했음.
- ▶ 그러나 피신청인이 전속계약금과 출연료는 별개의 계약으로 출연료는 별도로 지급되어야 한다고 주장하여, 신청인은 2019년 12월 27일 피신청인에게 출연료 정산금을 지급하고 2019년 12월 30일에 전속계약 해지 합의서도 작성함.
- ▶ 따라서 이 계약은 해지되었으므로 피신청인 측에서는 잔여기간에 대한 전속계약금을 반환하여야 함.

## 피신청인

- ▶ 본 전속계약은 신청인 측의 귀책사유로 인해 정상적으로 해지된 것임.
- ▶ 신청인은 법적으로 복잡한 사정에 처해 있어 정상적으로 피신청인의 매니지먼트 업무를 수행할 수 있는 상황이 아니며, 신청인의 경영진들은 소속 배우들의 매니지먼트보다는 소속 배우들의 유명세를 이용해 가치를 띄워 시세차익을 얻고자 하는 데 집중하였음. 그러므로 신청인이 주장하는 피신청인의 해지로 인한 피해는 피신청인의 운영 방식에서 비롯된 것임.
- ▶ 실제로 신청인은 수행해야 하는 매니지먼트 업무인 출연작품 섭외와 관련해 교섭을 제대로 한 적이 없어 출연 작품 수가 현저히 적었고 그나마 출연한 작품들도 PD나 방송사에서 피신청인이 출연요청을 받은 것들임.
- ▶ 2019년 9월경부터는 신청인의 상황 악화로 출연료 정산금이 미지급되었으며, 신청인 소속의 스태프들에게 월급이 지급되지 않아 해고 또는 퇴사가 발생하여 소속 연예인들의 활동을 지원해 주는 직원이 없어 제반 지원을 받지 못함.
- ▶ 이후 신청인이 상장 폐지될 것이라는 소식을 듣고 앞으로 정상적인 연예활동에 대한 지원과 출연료 정산이 어려울 것으로 보여 출연료 정산 및 전속계약 해지를 통보하게 된 것임.
- ▶ 이에 본 계약 해지의 귀책사유는 신청인에게 있으며, 이는 전속계약을 해지할 때 신청인 측에서도 인정하였으므로 잔여 전속계약기간에 대한 계약금 반환 요청은 받아들일 수 없음.

## 조정회의 결과

- 조정부에서는 합의를 위해 의견 조율을 시도하였으나 양측 입장 차가 커 조정불성립으로 사건이 종결됨.

## 2. 한류 관련 상품 제조 및 유통계약에 따른 선금금 반환청구

### 사건 개요

- ▶ 한류 관련 콘텐츠 상품의 온라인 판매 및 해외 수출 기업인 신청인은 엔터테인먼트 사업자인 피신청인과 2017년 12월 8일 'A씨(피신청인 소속사 연예인) 관련 MD굿즈 제조 및 유통 계약'을 체결함.
- ▶ 계약에 따라 신청인은 선금금 50,000,000원을 지급하였고 계약기간 만료에 다다르자 피신청인이 계약을 갱신하지 않겠다는 의사를 통보하여 계약이 2019년 12월 7일 종료됨.
- ▶ 신청인은 이 사건 계약에 정해져 있는 대로 상품 판매에 따라 지급하기로 한 로열티를 선금금에서 차감하고 남은 45,305,200원을 지급해 달라고 피신청인에게 요청하였으나 피신청인이 이를 지급하지 않자 소를 제기함.

### 당사자 주장

#### | 신청인 |

- ▶ 계약에 따라 선금금에서 로열티를 제외한 금액은 피신청인이 당연히 신청인에게 지급하여야 함.
- ▶ 피신청인은 신청인이 적극적으로 상품을 판매하지 않았다고 주장하였으나 해당 상품은 해당 연예인의 활동에 따라 판매량이 결정되는 특성이 있는 만큼 판매량의 저조는 데뷔한 지 오래되어 활동이 부진해진 A씨의 상황에서 기인하므로 신청인의 귀책은 아님.

#### | 피신청인 |

- ▶ 본 계약이 계약금 없이 로열티 명목의 선금금을 지급하는 방식으로 진행된 것은 신청인의 적극적인 판매 활동을 전제로 한 것이며 신청인 역시 막대한 수익을 약속하였음. 이에 피신청인 소속 연예인이 계약 당시 매우 인기가 많았는데도 계약금 없이 계약을 진행함.
- ▶ 그런데도 신청인 측은 상품 판매에 소극적이었고 실제 상품 판매 촉진을 위한 행사는 2018년 2월경 팬 사인회가 전부였음. 심지어 피신청인 측에서 판매를 위해 팬클럽에 공지를 띄우는 등 노력을 하였으나 신청인 측에서 해당 상품을 만들지 않아 난처한 상황도 있었음.
- ▶ 실질적으로 피신청인은 MD사업을 신청인에게 독점으로 제공하였기 때문에 오히려 신청인의 판매 부진으로 피신청인이 피해를 보았다고 볼 수 있으므로 신청인이 요구하는 금액을 지급할 수 없음.

### 조정회의 결과

- 조정부에서 분리조정을 하는 등 합의를 위한 의견 조율을 시도하였으나 양측의 의견 차이가 조정불성립으로 사건이 종결됨.

### 3. 불공정한 웹툰 제작 계약에 따른 해지 요청

#### 사건 개요

- ▶ 웹툰 작가인 신청인은 웹툰 업계의 일반적인 계약조건에 대해 무지한 상태로 웹툰 에이전시인 피신청인과 웹툰 제작 계약을 체결함.
- ▶ 신청인은 계약에 따라 웹툰을 제작하던 중 여러 가지 의혹이 생겨 법률 전문가를 통해 계약서를 검토한 결과 불공정한 부분이 많아 분쟁조정을 신청함.

#### 당사자 주장

##### | 신청인 |

- ▶ 저작재산권 및 정산 기준을 바탕으로 이 사건의 계약서 내용을 검토한 결과 신청인에게 불리한 부분이 많으며, 신청인은 부당한 업무지시, 연재 중단 및 원고·콘티 미제공으로 인해 일을 하고 있는데도 채무만 늘어나고 있는 상태임.
- ▶ 2018년 8월 22일부터 현재까지 중국에 웹툰을 서비스했으나 정산을 제대로 받아 보지 못하였으며, 이에 대해 문제를 제기하자 피신청인은 뒤늦게 관련 서류를 전달함. 국내 유통에 대한 정산에서도 피신청인을 신뢰할 수 없음.
- ▶ 피신청인과 내부적으로 대화를 시도했지만 돌아오는 답변은 없었으며, 신청인은 피신청인에 대한 신뢰를 잃어 계약 해지를 요구함.

##### | 피신청인 |

- ▶ 피신청인은 원고·콘티 제공을 매월 4회 보장한다는 내용을 계약서에 추가해서라도 신청인이 계약을 계속 이행해 주길 원함.
- ▶ 국내의 경우 수익배분 기준이 명확하지만 해외의 경우 별도의 계산이 필요하므로 이를 검토할 기간을 요청함.
- ▶ 피신청인은 이 계약을 해지하게 된다면 다른 작가로 대체하여 연재를 마무리해야 하고, 해당 작품 연재 권한은 피신청인에게 있음.

#### 조정회의 결과

- 양측의 의견 차이가 커 조정안이 도출되지 않아 조정불성립으로 사건이 종결됨.

## 4. 공연 출연료 지급청구

### 사건 개요

- ▶ 신청인은 이벤트업 및 연예대행업을 하는 피신청인에 소속된 연예인으로 2018년 11월 피신청인이 신청인의 연예 활동에 대한 독점적인 매니지먼트 권한을 행사하는 내용의 전속계약을 체결함.
- ▶ 2019년 12월 24~25일 공연이 끝난 뒤 전속계약을 해지하고 피신청인은 신청인에게 위 공연 출연료로 100,000,000원을 4회에 걸쳐 분납하여 지급하기로 하였으며, 지급이 지연될 경우 남은 출연료 전액과 함께 지급 기일로부터 연 15%의 지연손해금을 지급하기로 함.
- ▶ 피신청인이 2019년 12월 27일 20,000,000원을 신청인 측에 지급한 후 출연료를 지급하지 않자 신청인은 출연료 잔액 80,000,000원과 마지막 출연료 지급 기일의 다음 날인 2020년 2월 1일부터 전액 지급이 완료되는 날까지 연 15% 비율로 지연손해금을 청구하는 소를 제기함.

### 당사자 주장

#### | 신청인 |

- ▶ 신청인과 피신청인 사이에 체결된 공연 관련 합의서에 따라 피신청인은 이미 지급한 20,000,000원을 제외한 나머지 계약금 80,000,000원을 모두 신청인에게 지급하여야 함.
- ▶ 양측 모두 공연 출연료 지급에 관해서는 논하지 않기로 하는 것에 동의하는 조건으로 전속계약 기간에 제작된 앨범 등의 저작권을 피신청인이 포기할 것을 요구함.

#### | 피신청인 |

- ▶ 신청인과 피신청인의 전속계약 해지로 인해 발생한 비용 정산이 우선이고 이 금액이 공연 관련 계약금보다 크므로 오히려 신청인 측에서 피신청인에게 정산금을 지급하여야 함.
- ▶ 피신청인 측은 본인들이 제작한 앨범과 상표권을 포기할 수 없음.

### 조정회의 결과

- 양 당사자가 맺은 전속계약에 의해 생성된 저작물의 지식재산권을 양 당사자 모두 행사하지 않는 것으로 합의하여 조정이 성립됨.

## 5. 걸그룹 연습생 무단 탈퇴로 인한 손해배상청구

### 사건 개요

- ▶ 엔터테인먼트 사업자인 신청인은 소속 연예인 피신청인과 2017년 5월경 음반 제작, 판매 및 수익 배분 등에 관한 고용계약을 체결함.
- ▶ 피신청인이 음반 활동을 시작하기 직전에 돌연 잠적하여 신청인이 음반 발매 및 활동을 할 수 없게 되자 신청인은 고용계약 위반으로 인해 신청인에게 발생한 모든 손해의 전액 배상을 청구하는 소를 제기함 .

### 당사자 주장

#### | 신청인 |

- ▶ 피신청인의 음반 발매 및 가수 활동을 전제로 외부 회사와 자금투자계약을 체결하였으나, 피신청인이 돌연 잠적함으로써 투자받을 기회를 상실하게 됨.
- ▶ 피신청인은 2017년 5월 구성원으로 영입될 때부터 이 걸그룹이 향후 음반 발매 및 가수 활동을 준비하고 있는 사실을 알고 있었고, 돌연 잠적해 버리는 등의 행위를 할 경우 음반 발매 및 가수 활동이 진행될 수 없다는 사실을 알고 있음.
- ▶ 그러나 피신청인은 2018년 4월경 돌연 잠적하여 신청인에게 음반 활동을 시작할 수 없을 정도로 피해를 일으킨 후, 2018년 8월경 신청인의 동의 없이 타 걸그룹으로 이적하여 현재까지 활동 중임.
- ▶ 이에 피신청인은 위약벌 2,400,000원 및 음반 발매를 위하여 들인 비용 38,987,018원을 배상해야 함.

#### | 피신청인 |

- ▶ 무단으로 출근하지 않은 것은 단 하루였는데 그 이유 또한 회사 일로 발생한 발목부상이었으며, 휴가를 요청하였으나 3주간 휴가를 주지 않아 결국 상태가 너무 나빠져 출근하지 못함.
- ▶ 회사에 출근하여 설명하였으나 대표가 고함을 치고 욕설을 하였으며, 회사를 나가라고 함. 일주일 뒤에 연락하겠다고 해서 기다렸으나 연락이 없었으며, 한 달쯤 지난 후에 연락하니 다시는 연락하지 말라고 함.
- ▶ 계약이 완전히 종료된 것은 아니기에 별다른 수입 없이 4~5개월 동안 기다렸으나, 신청인 측으로부터 별다른 연락을 받지 못해 계약이 해제된 것으로 보고 새로운 회사와 계약함.



#### 조정회의 결과

- 피신청인이 신청인에게 위약금의 3배인 7,000,000원을 지급하는 조정안에 양측 모두 동의하여 조정이 성립됨

## 6. 계약 미이행으로 인한 선금금 반환청구

### 사건 개요

- ▶ 매니지먼트업, 음반 기획업을 하는 신청인은 매니지먼트사인 피신청인과 2013년 12월 1일 ‘음반 및 콘텐츠 유통 계약’을 아래의 내용으로 체결함.
  - 신청인은 피신청인에게 선금금으로 금 650,000,000원을 지급하고 피신청인이 제작하는 앨범 및 콘텐츠의 제작 및 유통 등에 대한 독점적 권리를 취득
  - 추후 해당 앨범 판매로 발생한 인세는 지급한 선금금과 상계
- ▶ 이후 여러 차례 계약 기간을 조정하는 부속 계약이 체결되었고 신청인이 선금금으로 3차례에 걸쳐 총 450,000,000원을 지급하였으나 피신청인이 계약된 앨범의 마스터를 약정한 기한인 2018년 2월 15일까지 입고하지 않아 신청인은 지급된 선금금 반환을 청구하는 소를 제기함.

### 당사자 주장

#### | 신청인 |

- ▶ 최초 계약일인 2013년 12월 1일 이후 신청인은 피신청인에게 이 사건의 계약 및 이후 작성된 부속계약에 따라 선금금을 지급함으로써 계약상 의무를 다하였으며 지속적인 기한 연장 등을 위한 협의에 성실히 임하였음.
- ▶ 신청인이 계약 기간이 지난 2019년 6월 11일과 2019년 7월 3일에야 계약 이행을 요청하였는데도 피신청인은 결국 앨범을 제작하지 않았고 이로 인해 계약이 해지되었으므로 피신청인은 계약에 따라 이미 지급된 선금금을 반환해야 할 의무가 있음.

#### | 피신청인 |

- ▶ 신청인으로부터 계약 이행 요청을 받은 후, 신청인과 2019년 7월 말까지 앨범을 입고하기로 협의하였고 2019년 7월 중순에 앨범의 마스터 작업을 1차로 완성한 후 신청인 측과 모니터링을 시행함.
- ▶ 그러나 만족스러운 결과를 얻지 못해 추가 작업을 통해 2019년 8월 말까지 신청인에게 입고하려 하였는데 신청인으로부터 계약해지 통보를 받음.
- ▶ 피신청인은 이 앨범에 금 2,000,000,000원 이상을 투자한 제작자로 신중히 준비를 하려다 보니 입고가 늦어졌으며, 입고 시기가 늦어진 점은 인정하지만 계약 이행 의지가 없다는 이유로 계약을 일방적으로 해지한 것은 부당하다고 봄.
- ▶ 현재 앨범이 제작되어 신청인에게 입고할 수 있기 때문에 원만히 합의하기를 원함.

### 조정회의 결과

- 당사자 간 내부적 협의가 필요하다는 요청으로 여러 차례의 속행을 통하여 조정을 하고자 하였으나 조정불성립으로 사건이 종결됨.

# 부 록

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



## I. 콘텐츠분쟁조정위원회 활동 소개

국내 콘텐츠 산업의 규모가 해마다 증가하고, 스마트 기기와 통신환경 등 정보통신기술의 발달로 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 콘텐츠 관련 분쟁 해결을 위한 전문 조정기구이며 법조계, 학계, 산업계 및 이용자보호단체 등의 추천을 거쳐 문화체육관광부 장관이 위촉한 30명의 위원으로 구성되어 있다. 2011년 4월 15일, 제1기 조정위원회가 출범하였으며, 2014년 제2기, 2017년 제3기를 거쳐 2020년 제4기 위원회가 출범하였다.

또한, 조정위원회 역량 강화 및 증가하는 정보시스템 관련 분야 조정사건에 대한 효율적 지원을 위해 전문위원 6인을 재위촉하였다.

[표 5-1-1] 콘텐츠분쟁조정위원회 조정위원 및 전문위원 현황

(단위: 명)

	법조계	학계	콘텐츠산업계	이용자보호	합계
4기 위원	14	6	9	1	30
전문위원	-	-	6	-	6
계	14	6	15	1	36

조정위원회는 콘텐츠 사업자 간, 콘텐츠 사업자와 이용자 간, 콘텐츠 이용자 간의 콘텐츠 거래 및 이용에 관한 분쟁을 조정하는 기구로 국민 누구나 콘텐츠 분쟁과 관련하여 위원회의 조정제도를 이용할 수 있다. 조정위원회에서는 분쟁에 대한 상담, 조정절차 안내, 조정신청서 접수 및 통보, 조정회의 지원, 조정서 작성 및 송달 등 조정절차 전반을 지원하고 있으며, 온라인 상담 및 조정 신청 접수를 위해 홈페이지(<http://www.kcdrc.kr/>)를 운영하고 있다. 조정 신청이 접수되면 조정위원회에서 당사자 간 원만한 합의를 유도하고, 당사자 간 동의를 있으면 조

정회의에 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 연장할 수 있다.

## 1. 콘텐츠 전문 민원상담창구 운영

콘텐츠분쟁조정위원회는 콘텐츠산업의 지속적인 발전과 더불어 증가하는 관련 분쟁의 사전 예방과 이용자 보호를 위한 전문적인 상담을 진행하고자 2012년 4월 콘텐츠 전문 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 보았거나 볼 우려가 있는 사람들에게 상담, 관련 정보의 제공, 고충 처리 및 피해구제방법에 대해 안내하고, 콘텐츠 관련 분쟁에 대한 콘텐츠분쟁조정위원회의 조정절차 및 조정신청방법 등의 정보를 제공하고 있다. 2020년 총 상담건수는 7,360건으로 2017년 대비 29%, 2018년 대비 31%, 2019년 대비 28% 증가하였다.

[표5-1-2] 연도별 콘텐츠 민원상담 현황

(단위: 건)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	합계
건수	4,699	5,688	5,633	5,744	7,360	29,124

[표 5-1-3] 2020년 월별·장르별 콘텐츠 민원상담 현황

(단위: 건)

구분		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	합계
게임	게임	282	256	387	340	480	471	459	620	442	351	377	384	4,849
	음악	6	4	1	2	3	5	2	7	0	2	3	3	38
영상	영화	3	6	8	4	3	5	2	3	3	4	3	3	47
	애니메이션	1	4	0	0	1	1	0	3	0	1	0	0	11
	방송	9	12	17	7	6	5	9	19	7	4	21	14	130
	광고	25	26	26	11	13	23	31	25	1	9	7	13	210
	지식정보	10	3	21	8	6	16	19	20	3	5	10	12	133
지식 정보	콘텐츠솔루션	17	14	21	9	22	14	30	26	3	8	36	19	219
	만화· 캐릭터 등	만화산업	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	3
캐릭터산업		0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	4
공연산업		0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
출판산업		2	2	2	1	2	1	0	0	0	0	1	1	12
기타	비콘텐츠	131	113	146	71	184	172	149	211	52	86	190	193	1,698
합계		486	440	630	455	721	713	704	935	512	471	648	645	7,360

[표 5-1-4] 2020년 장르별·피해유형별 콘텐츠 민원상담 현황

(단위: 건)

구분	게임	영상	지식정보	만화·캐릭터 등	기타	합계
허위, 과장 광고	55	4	2	0	1	62
콘텐츠 및 서비스 하자	647	8	15	1	5	676
기술적 보호 조치 미비	533	12	62	0	44	651
사용자의 이용제한	723	11	33	3	17	787
부당한 요금 청구	19	72	42	0	18	151
미성년자 결제	1,144	38	7	3	13	1,205
아이템·캐시의 거래·이용 피해	159	1	4	0	1	165
결제취소·해지·해제	794	104	82	6	44	1,030
콘텐츠 제작·계약 미이행	2	126	22	5	24	179
약관 운영정책	256	11	20	2	11	300
정보제공 요청 등	503	43	56	5	1,446	2,053
기타	13	6	7	0	75	101
<b>합계</b>	<b>4,848</b>	<b>436</b>	<b>352</b>	<b>25</b>	<b>1,699</b>	<b>7,360</b>

\* 영상: 음악, 영화, 애니메이션, 방송, 광고

\* 지식정보: 지식정보, 콘텐츠솔루션

\* 만화·캐릭터 등: 만화, 캐릭터, 공연, 출판

\* 기타: 비콘텐츠

## 2. 사후 분쟁 해결 지원

2020년 조정위원회에서는 17,202건의 조정 신청을 접수하여 이 중 3,475건을 ‘조정 전 합의’로 종결하였다. 조정회의가 개최되기 전 양 당사자의 원만한 합의로 종결된 사건을 의미하는 ‘조정 전 합의’는 조정위원회에서 가장 활발하게 이루어지는 부분으로, 대체적 분쟁 해결 (Alternative Dispute Resolution, ADR) 기법의 하나인 ‘알선’이라 할 수 있다. 즉, 조정위원회의 조정위원이 아닌 사무국의 조사관이 당사자 분쟁에 개입하여 양 당사자들의 의견을 전달하고 관련 법령 및 분쟁해결 기준에 따라 합의를 유도하는 방식이다. 전체 접수된 사건(17,202건) 중 조정위원회에서 처리할 수 없는 조정취하(3,335건), 조정거부(2,369건), 유관기관이첩(85건), 조정불능(6,210건) 사건을 제외하면 실질적인 유효건수는 5,203건인데, 이 중 66.7%인 3,475건이 ‘조정 전 합의’로 종결되었다.

‘조정불능’은 당사자 중 어느 일방과 전혀 연락이 닿지 않거나 신청인이 조정사건 진행에 필요한 필수정보를 조사관의 요구에도 제출하지 않아 사건을 진행할 수 없어 사건이 종결되는



경우를 말한다. 2013년 조정규정을 개정하면서 신설되었기 때문에 그 이전의 수치는 없으며, 2020년의 ‘조정불능’은 6,210건으로 나타났다. 피신청인이 조정회의 참석을 거부하는 등의 사유로 종결되는 ‘조정불성립’은 1,668건으로, 총 사건 수가 늘어난 것을 고려하면 2019년과 비슷하였다.

[표 5-1-5] 2020년 콘텐츠분쟁조정 사건접수 및 처리내역

(단위: 건)

구분	사건접수				사건처리결과								
	B 2 C	B 2 B	C 2 C	계	조정 취하	조정 거부	유관기관 이첩	조정 불능	조정 불 성립 (1)	조정전 합의	조정회의 결과		계
											성립	불 성립 (2)	
게임	15,915	20	8	15,943	3,156	2,177	28	5,925	1,541	3,116	0	0	15,943
영상	387	120	1	508	74	33	12	131	61	165	5	27	508
지식정보	433	52	2	487	73	58	11	128	54	151	1	11	487
캐릭터등	11	28	0	39	2	2	0	8	4	7	6	10	39
기타	221	2	2	225	30	99	34	18	8	36	0	0	225
합계	16,967	222	13	17,202	3,335	2,369	85	6,210	1,668	3,475	12	48	17,202

\* 기타: 비콘텐츠

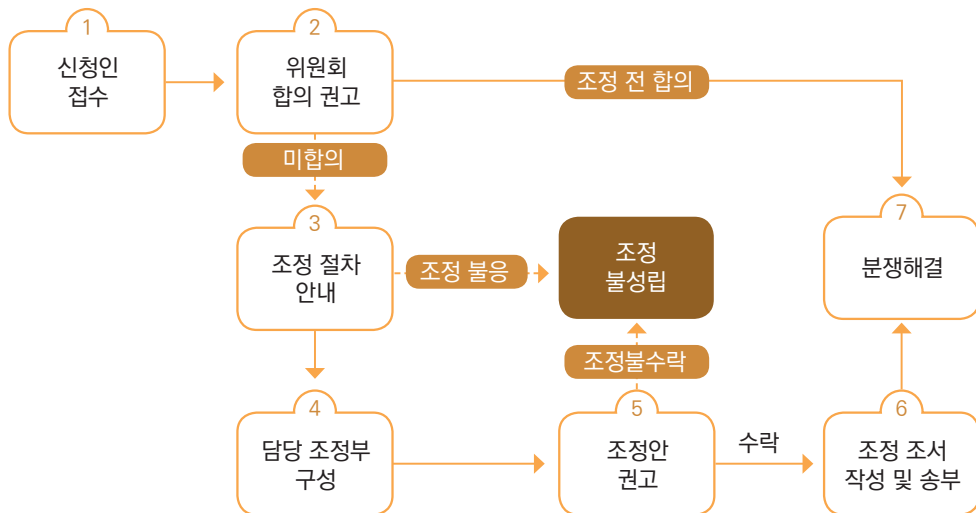
조정부회의는 사건 심리를 위한 조정회의와 조정규정 개정, 조정에 관한 기본계획 등을 의결하기 위한 전원회의가 있다. 2020년에는 속행을 포함하여 총 92회 조정회의가 개최되었고, 이 중 18건에서 합의가 성사되었다.

[표 5-1-6] 2020년 콘텐츠분쟁조정위원회 조정부회의 개최 현황

(단위: 건)

구분	조정회의			전원회의			합계
	출석회의	서면회의	소계	출석회의	서면회의	소계	
2020년	91	1	92	1	0	1	93

2020년 9월에는 『2020 콘텐츠분쟁조정사례집』을 발간하여 향후 발생할 분쟁해결의 가이드라인으로 활용하고자 하였는데, 여기에는 게임, 영상, 지식정보, 캐릭터 등 분야의 조정 전 합의 사례 25선, 조정회의 사례 28선을 수록하였다.



[그림 5-1-1] 콘텐츠분쟁조정위원회 조정절차

### 3. 콘텐츠이용자보호지침 개정 및 이용 피해 실태조사

「콘텐츠이용자보호지침」은 「콘텐츠산업 진흥법」 제28조 제1항에 따라 콘텐츠의 건전한 거래 및 유통질서 확립과 이용자 보호를 위하여 콘텐츠 사업자가 자율적으로 준수할 수 있도록 문화체육관광부 장관이 고시하는 것으로, 국민에 대한 대외적 구속효(법규성)는 없으며 상위 법령을 주지하거나 자율 준수를 권고하는 역할을 하고 있다. 2012년 3월 26일, 문화체육관광부는 콘텐츠 사업자들이 불공정한 약관과 서비스를 제공하여 이용자가 피해를 보는 일이 없도록 「콘텐츠이용자보호지침」을 제정해 고시하였으며 2021년 3월 이를 전면 개정하였다.

기존 「콘텐츠이용자보호지침」은 1인 미디어의 확대 및 5G 시대의 도래 등 변화된 콘텐츠 시장 환경과 「전자상거래소비자보호법」 및 「전자상거래소비자보호지침」 등 유사 법령의 제·개정 내용을 반영하지 못하여 전면 개정의 필요성이 크다는 지적이 콘텐츠 이용 피해 실태조사 등 이전의 연구에서부터 있어 왔다. 이에 2019년 9월 콘텐츠분쟁조정위원회는 이 같은 업계의 요구를 수용하고 변화된 콘텐츠 시장 환경과 유사 법령 제·개정 내용을 반영하기 위하여 「콘텐츠이용자보호지침」 개정안을 도출하는 연구를 진행하였다. 그 결과 2021년 3월 전면 개정된 「콘텐츠이용자보호지침」이 고시되었다.

이와 더불어 콘텐츠분쟁조정위원회에서는 「콘텐츠산업진흥법」 제26조 제1항 제2호 및 제28조 제1항을 근거로 하여 이용자보호지침의 준수에 관한 실태조사(콘텐츠 사업자 이용약관 모니터링)를 2012년부터 시행해 왔다. <2019 콘텐츠 이용 피해 실태조사>에서는 통계 분

석 및 이용자 심층인터뷰(Focus Group Interview, FGI) 등을 통해 조사 신뢰도 및 질적 분석을 강화하였다. 사전조사에서 콘텐츠 이용 피해 경험이 있는 만 14세 이상~만 65세 미만 국민 2,500명을 대상으로 설문조사를 진행하였다.

조사 결과, 콘텐츠 이용 피해율은 29.9%로 지난 3년간 이용 피해율과 유사한 수준으로 나타났다. 조사 대상자들의 주이용 콘텐츠는 음악을 이용한다는 응답자가 82.5%로 가장 큰 비중을 차지하였으나, 주요 이용 피해 장르는 게임인 것으로 나타났다.

조사 대상자들은 2018년 11월부터 2019년까지 가장 최근 1년 이내에도 게임 관련 피해에 대해서 가장 많이 응답하였고, 콘텐츠 이용 시 입은 피해는 2018년(43.9%)에 이어 2019년에도 ‘허위·과장 광고에 의한 피해’가 34.7%로 가장 많은 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘콘텐츠 및 서비스 하자, 제공 중단에 의한 피해’ 31.4%, ‘부당한 요금 청구에 의한 피해’ 20.4%, ‘결제 취소·해지 및 아이템 이용피해’ 19.4% 등이 뒤를 이었다.

조사 대상자들은 평소 콘텐츠 서비스 ‘가입 시’ 약관 및 운영정책 등을 살펴보는지에 대해서는 29.8%가 그렇다고 응답한 반면, 70.2%는 살펴보지 않는다고 응답하였다. 해당 피해 발생 전 관련 경고 문구 등을 사전에 인지하지 못한 경우가 콘텐츠 이용 피해 경험자들의 76.7%로 대다수를 차지하고, 피해 경험자들은 해당 피해와 동일하거나 유사한 피해 경험이 또 발생할 가능성이 크다고 생각하는 경우가 82.1%로 상당히 높게 나타났다. 응답자들의 68.6%는 피해 발생 시 콘텐츠를 이용하던 기기가 ‘스마트폰’이었다고 하였으며, 이는 작년 60.5%보다 소폭 증가한 수치이다.

콘텐츠 이용 피해는 약관 확인의 누락, 해킹 등으로 인한 개인정보 유출, 무료 이벤트로 유인하여 자동결제로 전환, 해외 플랫폼 이용과 관련한 언어적 어려움 등의 사유로 발생한다. 콘텐츠 관련 이용 피해 예방을 위하여, 사업자는 결제 관련 부분에 대해 알람 기능을 통해 반복적으로 고지하고 결제 전 관련 정보를 재차 확인하는 절차를 마련하며 약관에 결제 및 피해 보상에 관한 사항을 구체적으로 명시함과 동시에 상담원에 대한 전문적인 교육 제공을 통해 콘텐츠 이용자들의 민원과 피해를 적극적으로 해결하려는 의지와 책임 의식을 지녀야 할 것이다. 그리고 콘텐츠 이용자는 새로운 콘텐츠 가입·이용 전 이용약관을 꼼꼼하게 읽어보는 것이 무엇보다 중요하며, 무분별한 개인정보 유출에도 각별히 주의를 기울여야 할 것이다.

#### 4. 콘텐츠 분쟁 해결 관련 정보공유 및 대내외 협력채널 구축·운영

조정위원회는 2020년 콘텐츠 관련 분쟁 해결방안을 공유하기 위해 다음과 같은 활동을 진행하였다. 첫째, 게임 분야의 민원 담당 실무책임자를 대상으로 하여, 게임 분야 분쟁의 최근 동향과 주요 사례 및 분쟁 해결의 다양한 방안을 공유하고 실제 게임 분야 콘텐츠 기업 민원부서의 애로사항을 수렴하기 위해 ‘게임 콘텐츠 분쟁 예방과 해결을 위한 현장 간담회’를 개최하였다(11월). 이 자리에는 게임 분야 콘텐츠 기업 실무자, 조정위원회 조정위원, 사무국 직원 등 50명이 참석하여 2020년 게임 분야 콘텐츠 분쟁 현황을 발표하고 게임 산업 현황 및 정책 동향에 대해 공유 및 토론하였다.

둘째, 조정위원회는 문화체육관광부 주최, 한국콘텐츠진흥원 주관으로 ‘뉴 노멀 시대, 콘텐츠 분쟁해결 기능강화 방안’이라는 주제의 콘텐츠 분쟁 조정 전문포럼을 개최하였다(11월). 코로나19로 인해 온라인으로 진행된 본 행사에는 국내외 ADR 전문가, 게임 콘텐츠 기업 관계자, 콘텐츠 관련 산학연 및 법조계 인사들이 참가하였으며, 대한변호사협회 변호사 인정연수로 진행하여 전문 법조인이 대거 참석하여 심도 있는 토론의 장으로 자리매김하였다.



〈개회사〉



〈기조연설〉



〈주제발표〉



〈종합토론〉

[그림 5-1-2] 2020 콘텐츠 분쟁 조정 포럼

## 5. 전망

조정위원회는 2020년 한 해 동안 콘텐츠 관련 분쟁의 예방과 사후 해결을 지원하는 다양한 활동을 진행하였다. 특히 2020년에는 코로나 사태로 인해 외부 활동이 제한됨에 따라 콘텐츠의 이용이 증가하여 분쟁 발생 건수가 전년 대비 약 3배 가까이 급증하였으며, 음악, 영화, 콘텐츠 솔루션 등 다양한 분야의 분쟁이 증가하였다. 콘텐츠의 소비가 더 확대되고 갈수록 복잡하고 다양해지고 있어 분쟁 발생으로 인한 이용자의 피해 예방과 피해 구제의 중요성이 대두되고 있다.

이에, 콘텐츠분쟁위원회는 분쟁조정사건에 대한 조정위원회의 전문성을 강화하고자 정보시스템 분야 전문위원 6인을 재위촉하였고, 콘텐츠 기업들과 공조하여 이용자 피해 구제를 강화하기 위해 노력하였다. 또한 사례집을 제작·배포함으로써 콘텐츠 이용 시 주요 피해 사례를 널리 알려 추가 피해 및 유사 피해의 발생을 방지하고자 하였다. 더불어 조정사건처리시스템 암호화 모듈시스템을 신규로 도입하여 개인정보 보호를 강화하고 관련 소프트웨어 업그레이드를 통해 시스템 운영의 안정성을 강화하였다.

조정사건과 관련해서는 서울고등법원, 서울중앙지방법원, 서울남부지방법원, 서울서부지방법원, 수원지방법원 등 법원과 국민권익위원회, 공정거래위원회 등 콘텐츠 분쟁 해결과 밀접한 관계가 있는 주요 부처, 기관과 연계를 강화하여 분쟁 해결을 지원하였다. 2020년에는 콘텐츠 사업자 간 분쟁사건(223건)이 전체 사건(17,202건)의 1.2%를 차지한 것으로 나타났다. 콘텐츠 사업자 간 분쟁사건은 신청인과 피신청인 간의 합의에 의한 조정이 어려워 조정회의 또는 법원 연계 조정 사건이 대부분으로 향후 어느 정도의 강제성이 수반되는 새로운 ADR 기법인 ‘중재’ 또는 조정결정제도의 도입을 검토할 필요성이 있다.

2011년 출범한 조정위원회는 다양해지고 세분되고 있는 콘텐츠 관련 분쟁사건의 효율적인 조정을 위해 조정절차를 더욱 체계적으로 개선하고 분쟁조정 전문성을 강화하여, 건전한 콘텐츠 이용 환경과 신뢰할 수 있는 콘텐츠 산업 환경을 조성하고자 한다.

## II. 콘텐츠이용자보호지침

### 콘텐츠이용자보호지침

제정 2012. 3. 26. 문화체육관광부 고시 제2012-10호

개정 2015. 3. 26. 문화체육관광부 고시 제2015-10호

개정 2021. 3. 10. 문화체육관광부 고시 제2021-16호

### 제1장 총칙

제1조(목적) 이 지침은「콘텐츠산업진흥법」(이하 “법”이라 한다) 제28조 제1항에 따라 콘텐츠사업자(이하 “사업자”라 한다)가 자율적으로 준수할 내용을 보다 구체화하여 정함으로써 콘텐츠의 건전한 거래 및 유통질서를 확립하고, 이용자를 보호하려는데 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·전본 또는 입장권 등의 방법으로 이용자에게 널리 알리거나 제시하는 것을 말한다.
7. “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 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「표시·광고 등의 공정화에 관한 법률」, 「약관의 규제에 관한 법률」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「개인정보 보호법」, 「청소년 보호법」 등의 관련 법령을 준수하여야 한다.

제4조(적용범위) 이 지침은 전자상거래 또는 통신판매(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조 제1호 또는 제2호)를 통하여 이루어지는 사업자와 이용자[소비자(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제2조 제5호)인 이용자에 한한다. 이하 같다]간의 콘텐츠거래에 적용된다. 다만, 그 이외의 거래방식에 의한 콘텐츠거래에 대하여는 그 성질에 반하지 않는 범위 내에서 이 지침을 적용하고, 다른 법률에 근거한 개별 콘텐츠 이용자보호 지침이 있는 경우 외에는 이 지침을 적용한다.

## 제2장 일반준수사항

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 거래하

는 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. 다만, 계약의 성질상 설명하는 것이 현저하게 곤란한 경우에는 그러하지 아니하다.

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 인쇄할 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] 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] 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] 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] 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 기간동안 공지한다. 다만 이용자에게 불리하거나 중대한 사항을 변경할 경우에는 최소한 30일 이전



부터 공지하며, 기존이용자에게는 변경될 약관, 적용일자 및 변경사유를 이메일, 문자메시지 등으로 알린다. 이 경우 개정 전 내용과 개정 후 내용을 명확하게 비교하여 이용자가 알기 쉽도록 표시한다.

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

#### [예시] 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. 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·광고하거나 알려야 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 우려여부와 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·광고하거나 알려야 한다.

1. 콘텐츠의 가격(가격이 결정되어 있지 아니한 경우에는 그 결정의 구체적인 방법)과 그 지급 방법 및 시기
2. 콘텐츠의 제공 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. 콘텐츠 계약이 계속거래에 해당할 경우 계약 유지기한, 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 제공이 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 제공하는 경우를 제외하고, 이용자가 콘텐츠를 제공받기 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
13. 이용자가 약관에서 미리 정한 내용을 위반한 경우 콘텐츠의 일부 또는 전부 이용이 제한될 수 있다는 내용 및 그에 대한 불복 절차

**[예시] 중요한 내용의 정보제공 방법**

거래조건의 중요한 내용(동 지침 제5조 [예시] 중요한 내용)을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 표시·광고하거나 알림

**[예시] 콘텐츠 계약이 계속거래에 해당할 경우의 정보제공 방법**

콘텐츠 계약이 계속거래에 해당할 경우 계약유지기한을 전면 광고에 의무결제 개월 수를 표기하는 방법으로 표시·광고하거나 알림

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 제공 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 알리고, 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 범위 내에서 공제하고 환급할 수 있다.

④ 사업자는 이용자의 과오금환급청구를 거절할 경우 과오금이 없음을 증명하여야 한다.

제11조(청약철회등) ① 사업자와 콘텐츠에 관한 계약을 체결한 이용자는 다음 각호의 기간(거래 당사자가 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 콘텐츠 제공이 늦게 이루어진 경우에는 콘텐츠 제공을 받거나 제공이 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 청약철회 등을 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 제5호까지에 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. 디지털콘텐츠 제공이 개시된 경우. 다만, 가분적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 아니한 부분에 대하여는 청약철회 등을 할 수 있다.
  6. 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 제공받은 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 서면(전자문서를 포함한다)으로 하는 경우 그 의사표시가 기재된 서면(전자문서를 포함한다)을 발송한 날에 그 효력이 발생한다.
- ⑥ 콘텐츠의 훼손에 대하여 이용자의 책임이 있는지의 여부, 콘텐츠의 구매에 관한 계약이 체결된 사실 및 그 시기, 콘텐츠의 제공사실 및 그 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우에는 사업자가 이를 증명하여야 한다.

#### [예시] 청약철회기간

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

#### [예시] 청약철회등을 배제하기 위한 사업자의 조치

제11조 제2항 제2호부터 제5호까지에 해당하여 이용자의 청약철회등을 배제하기 위한 사업자의 조치의무

1. 청약철회등이 불가능하다는 사실의 표시
  - 계약체결화면을 포함하여 콘텐츠 또는 포장에 “이 콘텐츠는 복제가 가능하기 때문에 포장을 개봉 또는 훼손한 경우에는 청약철회등을 할 수 없습니다.”라고 표시
2. 시용상품의 제공
  - 콘텐츠의 내용을 알 수 있는 시용 프로그램(번들 프로그램 등)을 제공
3. 한시 또는 일부 이용(온라인콘텐츠)의 허용
  - 영화콘텐츠 : 콘텐츠의 일부(전체 분량의 1/40)에 대하여 미리보기 제공
  - 음악콘텐츠 : 콘텐츠의 일부(전체 분량의 1/6)에 대하여 미리듣기 제공
  - 이러닝콘텐츠 : 콘텐츠의 일부(20회 기준 1회)에 대하여 미리보기 제공
  - 소프트웨어콘텐츠(한글 프로그램 등) : 일정한 사용기간을 설정한 상태에서 콘텐츠를 다운받아서 사용할 수 있도록 제공
  - 기타 : 홈페이지 스킨, 아바타 등을 임시적으로 사용할 수 있도록 제공
4. 체험용 콘텐츠 제공
  - 일부 제한된 기능만을 사용할 수 있는 콘텐츠 제공
5. 시용상품 등을 제공하기 곤란한 경우
  - 콘텐츠에 관한 정보제공

#### [예시] 표시된 내용과 다른 콘텐츠의 제공 등

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

#### [예시] 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

#### [예시] 가분적 디지털콘텐츠

1. 이용자에게 제공되는 콘텐츠의 회차 당 가격이 결정되어 있으며, 이용자가 회차별로 구매 여부를 결정할 수 있는 경우
2. 이러닝과 같이 총 제공 회차가 정해져있는 경우
3. 웹툰과 같이 각 회차를 순차적으로 제공하고 최종부분을 제공함으로써 하나의 전체 스토리가 완성되는 경우

제12조(청약철회등의 효과) ① 청약철회등을 한 경우 이용자는 제공받은 콘텐츠를 반환하여야 하며, 다운로드받은 온라인콘텐츠의 경우에는 이를 삭제하여야 한다.

② 콘텐츠의 반환에 필요한 비용은 제11조 제1항에 의한 청약철회등의 경우 이용자가 부담하며, 제11조 제3항에 의한 청약철회등의 경우 사업자가 부담한다.

③ 사업자(이용자로부터 콘텐츠대금을 지급받은 자 또는 이용자와 콘텐츠 계약을 체결한 자를 포함한다)는 콘텐츠를 반환받거나 이용자가 청약철회 등을 한 날부터 3영업일 이내에 지급받은 콘텐츠대금을 환급하여야 한다. 이 경우 사업자가 이용자에게 콘텐츠대금의 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 12%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 사업자는 이용자에게 청약철회등을 이유로 위약금 또는 손해배상을 청구할 수 없다.

⑨ 사업자는 반환된 콘텐츠가 일부 사용 또는 일부 소비된 경우 그 콘텐츠의 사용 또는 일부 소비에 의하여 이용자가 얻은 이익 또는 그 콘텐츠의 제공에 소요된 비용에 상당하는 금액(콘텐츠의 사용으로 인하여 소모성 부품의 재판매가 곤란하거나 재판매가격이 현저히 하락하는 경우에는 당해 소모성 부품의 제공에 소요된 비용 또는 다수의 동일한 가분물로 구성된 콘텐츠의 경우에는 이용자의 일부소비로 인하여 소비된 부분의 제공에 소요된 비용)의 범위 내에서 이용자에게 청구할 수 있다.

**[예시] 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 제공가액을 이용자에게 청구할 수 있음.

제13조(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 제공하지 않거나 불완전한 콘텐츠를 제공한 경우에 있어서 이용자가 해당 콘텐츠이용계약을 해제 또는 해지하기 위하여는 상당한 기간을 정하여 완전한 콘텐츠를 제공할 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 제공하여야만 그 목적을 달성할 수 있는 계약에서 사업자가 그 시기에 콘텐츠를 제공하지 아니한 경우
2. 사업자가 미리 콘텐츠를 제공하지 않을 의사를 표시한 경우
3. 완전한 콘텐츠의 제공이 불가능한 경우(콘텐츠 구입목적을 달성할 수 없는 경우에 한함)
4. 콘텐츠계약이 계속거래에 해당하는 경우
5. 기타 법률에 규정되거나 당사자가 합의한 경우

**[예시] 약정 해제 또는 해지사유**

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

**[예시] 법정 해제 또는 해지사유**

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



**[예시] 콘텐츠계약이 계속거래인 경우의 해지**

이용자는 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있음. 사업자가 이용내역이 있다는 이유로 해지와 이후 법령에 따른 대금환불 절차를 거절할 수 없음

제14조(사업자의 해제 또는 해지) ① 사업자는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우 당해 콘텐츠 이용계약을 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] 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] 법정 해제 또는 해지사유**

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

제15조(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.

제16조(해지의 효과) ① 사업자 또는 이용자가 콘텐츠계약을 해지한 경우에 당해 콘텐츠계약은 해지한 시점 이후부터 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 제공된 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 제공한 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 제공사실 및 그 시기에 관하여 다툼이 있는 경우에는 사업자가 이를 증명하여야 한다.

**[예시] 증명책임**

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

제17조(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 제공한 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 알리고, 이용자의 선택에 따라 환급한다.

④ 사업자는 콘텐츠 계약의 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] 대금환급의 방법**

구매 시 결제 수단과 동일한 방법으로 환급하는 것을 원칙으로 함.

- 캐시·포인트로 결제한 경우 캐시·포인트로 환불
- 다른 수단으로 결제하였으나 캐시·포인트로만 환급하는 경우는 대금환급 방법을 위반한 것임

**[예시] 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] 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.

제18조(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.

제19조(대금의 자동결제시 이용자에게 사전알림) ① 콘텐츠계약이 1개월 이상이고 매월 또는 일정 시기에 대금을 자동으로 결제하기로 한 경우 사업자는 결제가 이루어지기 전에 이용자에게 결제될 내역에 대하여 전자우편 또는 문자메시지 등으로 알린다.

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

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

**[예시] 대금의 자동결제시 이용자에게 사전알림의 방식**

1. 무료 이용기간이 경과하여 유료로 전환되는 경우 이 사실을 유료전환일 7일 전까지 알린다.
2. 인된 요금을 적용받는 이벤트 기간이 경과하여 적용받는 요금제가 변경되는 경우 이 사실을 요금제 변경일 7일 전까지 알린다.

제20조(개인정보 유출 통지) ① 사업자가 개인정보보호법 제2조 5.의 개인정보처리자에 해당하는 경우, 이용자의 개인정보가 유출되었음을 알게 되었을 때에는 지체없이 이용자에게 다음의 사실을 알려야 한다.

1. 유출된 개인정보의 항목
2. 유출된 시점과 그 경위
3. 유출로 인하여 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위하여 정보주체가 할 수 있는 방법 등에 관한 정보
4. 개인정보처리자의 대응조치 및 피해 구제절차
5. 정보주체에게 피해가 발생한 경우 신고 등을 접수할 수 있는 담당부서 및 연락처

② 사업자는 개인정보 유출의 피해를 최소화하기 위한 대책을 마련하고 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 1천명 이상의 이용자에 대한 개인정보가 유출된 경우 사업자는 제1항의 통지, 제2항에 따른 조치 결과를 지체 없이 개인정보보호위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 한다.

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

제22조(관할) ① 사업자와 이용자간의 콘텐츠계약에 관한 소의 관할은 제소 당시의 이용자의 주소에 따라 정한다. 다만, 이용자의 주소가 없거나 알 수 없는 경우에는 거소에 따라 정하고, 이용자의 거소가 일정하지 아니하거나 거소도 알 수 없으면, 「민사소송법」에 따라 관할 법원을 정한다.

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

### 제3장 권고사항

제23조(콘텐츠의 제공) ① 사업자는 이용자가 청약을 한 날부터 7일 이내에 콘텐츠의 제공에 필요한 조치를 취하고, 이용자가 콘텐츠를 제공받기 전에 미리 콘텐츠의 대금의 전부 또는 일부를 지급한 경우에는 이용자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 콘텐츠의 제공을 위하여 필요한 조치를 취하여야 한다. 다만, 이용자와 사업자간에 콘텐츠의 제공시기에 관하여 별도의 약정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 사업자는 청약을 받은 콘텐츠를 제공하기 곤란하다는 것을 알았을 때에는 그 사유를 이용자에게 지체없이 알려야 하고, 콘텐츠의 제공 전에 그 대금의 전부 또는 일부를 지급받은 경우에는 이용자가 그 대금의 전부 또는 일부를 지급한 날부터 3영업일 이내에 환급하거나 환급에 필요한 조치를 하여야 한다.

#### [예시] 제공에 필요한 조치

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

제24조(청약철회 등 또는 해지의 방법) ① 사업자는 이용자가 원활하게 청약철회, 해제 또는 해지할 수 있도록 계약체결시 사용한 방법에 추가하여 다음 각호의 어느 하나 이상의 수단을 이

용자가 알기 쉬운 방식으로 제공한다.

1. 전화
2. 문자메시지
3. 이메일
4. 팩스
5. 사이트 게시판 등

② 사업자는 이용자의 청약철회등 또는 해지의 의사표시를 수신한 후 지체 없이 그 사실을 이용자에게 회신한다.

**[예시] 청약철회등 또는 해지의 방법**

1. 사이트등에서 콘텐츠 이용계약을 체결한 경우 : 이용자가 사이트등에서 청약철회등을 할 수 있는 절차를 마련하는 외에 이메일로 청약철회등의 의사표시를 전송할 수 있도록 사업자의 이메일 주소를 제공
2. 사이트등에서 콘텐츠 이용계약을 체결할 때, 계약체결 화면에서 해지 경로에 대한 정보 제공
3. 모바일 앱에서 콘텐츠 이용계약을 체결한 경우 : 전화 또는 이메일 외 모바일 앱에서 청약철회 등을 하는 방법을 제공

제25조(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] 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 제공하는 경우 : 전체 이용대금 × 1/전체이용회수

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

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

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

##### 1. 일일 이용대금의 결정방식

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

##### 2. 일회 이용대금의 결정방식

- 전체 이용대금 × 1/전체 회수

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

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

- 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%)

제26조(이용자 피해예방을 위한 조치) 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.

제27조(스트리밍 방식의 계속적 온라인콘텐츠에 대한 피해구제 등) ① 사업자가 서비스의 중지·장

애에 대하여 사전에 알리지 않은 경우 이용자의 피해구제 등은 다음 각호에 의한다. 다만, 이용자의 책임있는 사유로 인하여 서비스가 중지되거나 장애가 발생한 경우 서비스 중지·장애 시간에 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 사전에 알린 경우 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 시간만큼 무료로 연장한다.
- ③ 제1항 및 제2항을 적용함에 있어서 사전고지는 서비스 중지, 장애 시점을 기준으로 24시간 이전에 알린 것에 한한다.

#### [예시] 연장시간의 결정

서비스의 중지에 대하여 사전고지한 후 11시간 동안 서비스제공이 중지된 경우 :  $10\text{시간} + (1\text{시간} \times 2) = 12\text{시간}$  연장

#### [예시] 연장시간의 결정

설비 점검을 이유로 한 서비스의 중지에 대하여 사전고지한 후 9시간 동안 서비스제공이 중지된 경우 :  $9\text{시간} \times 1 = 9\text{시간}$  연장  
(설비 보수 또는 점검을 위해 1개월 기준 24시간을 이미 소비한 경우)

제28조(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 제공한다.
2. 24시간 내에 완전한 온라인 콘텐츠를 다시 제공하지 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 제공한다.
2. 24시간 내에 완전한 온라인 콘텐츠를 다시 제공하지 못하는 경우, 이용자가 지급한 대금 중 하자에 해당하는 부분에 대한 금액과 손해배상액을 지급한다.

부칙 <제2021-16호, 2021. 03. 10.>

- ① 이 지침은 고시한 날부터 시행한다.
- ② 문화체육관광부 고시 제2015-10호는 폐지한다.
- ③ (재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제431호)에 따라 이 고시 발령 후의 법령이나 현실여건의 변화 등을 검토하여 이 고시의 폐지, 개정 등의 조치를 하여야 하는 기한은 2024년 3월 10일까지로 한다.



### Ⅲ. 콘텐츠 분쟁 조정규정

#### 콘텐츠 분쟁 조정규정

제정 2011.04.26.

개정 2012.02.15.

개정 2013.07.01.

개정 2015.09.10.

개정 2016.03.28.

개정 2017.02.15.

개정 2018.07.01.

#### 제 1 장 총 칙

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

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

제3조(용어의 정의) 이 규정에서 사용하는 정의는 다음과 같다.

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

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

제4조(위원회의 업무) ① 위원회는 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(조정신청) 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) ① 위원회는 영 제31조에 따라 조정신청이 다음 각 호에 해당하는 경우 조정을 거부할 수 있다.

1. 신청의 내용과 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정신청을 한 경우
  2. 신청인이 같은 사안에 대하여 같은 취지로 2회 이상 조정신청을 한 경우
  3. 신청인이 정당한 사유 없이 기한 내에 조정신청을 보완하지 아니한 경우
  4. 소가 제기되었거나 진행 중인 경우
  5. 다른 조정기관에 조정 신청을 한 경우
  6. 조정의 신청 내용이 거짓인 경우
  7. 신청인이 당사자 불분명, 조정비용 등에 관한 보정요구에 불응한 경우 등 형식적 요건을 갖추지 못한 경우
  8. 관련 법령 또는 객관적인 증빙 등에 의하여 조정절차 진행의 실익이 없는 경우
  9. 신청내용을 증빙할 수 있는 증거가 전혀 존재하지 않아 사실관계 확정이 전혀 불가능한 경우
  10. 신청인의 신청내용이 콘텐츠 관련 분쟁과의 연관성이 현저하게 떨어져 분쟁조정 대상으로 적합하다고 볼 수 없는 경우
  11. 신청인이 부당한 이익을 얻을 목적으로 조정신청을 하였거나 피신청인을 괴롭힐 목적으로 조정을 신청한 고의가 인정되는 경우
  12. 신청인이 타인의 개인정보를 이용하여 조정 신청을 한 경우
  13. 신청인의 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 송달 방식으로 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 당사자간의 합의가 이루어진 경우에는 조정 전 합의가 성립한 것으로 본다. 당사자간 상당한 정도로 합의가 이루어졌음에도 제15조의 취하의 의사표시가 있는 경우 위원회는 조정 전 합의의사에 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 조정회의의 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 수권 관계가 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, 콘텐츠 사업자 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(조정회의의 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 제

9호 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.

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 콘텐츠분쟁조정위원회 홈페이지에 게시된 개인정보처리방침에 따라 조정자료를 폐기한다. 단, 조정서는 제외한다.

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

제37조(직무윤리 검증) ① 위원장 및 위원 위촉 후보자는 별지 제11호 서식의 직무윤리 사전진단서를 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 해촉 시 보궐 위원의 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			
위원회는 콘텐츠산업진흥법 제29조 내지 제36조에 따른 콘텐츠분쟁조정사건처리와 사실확인 업무 등 법령에서 정한 소관업무를 수행하기 위하여 아래의 개인정보를 수집하고 보존하며, 분쟁조정해결을 위한 목적으로만 사용합니다.			
<b>■ 신청인 정보</b> 신청인은 콘텐츠 거래 및 이용에 관한 분쟁의 피해자 본인입니다. [*표시는 필수 입력사항입니다]			
성 명*			
전자우편*	@	연락처	
주 소*	(연락가능한 주소 기재)		
1. 위원회의 사실조사 진행을 위해 신청인의 본인확인에 필요한 최소한의 정보가 피신청인에게 제공될 수 있습니다. 2. 분쟁조정 신청 접수 및 개시여부의 알림은 전자우편 또는 주소로 발송되므로, 정확하게 기재하여 주시기 바랍니다. 위 내용이 사실과 다를 경우 조정을 거부할 수 있습니다.			
<b>■ 대리인 정보</b> 대리인은 변호사, 배우자 또는 4촌 안의 친족, 당사자와 고용 또는 그 밖의 이에 준하는 계약관계를 맺고 그 사건에 대한 통상 사무를 처리·보조하는 자, 그 외 민법에서 규정하는 법정대리인의 범위에 속하는 자에 한합니다.			
성 명			신청인과의 관계
연락처			전자우편
주 소	(연락가능한 주소 기재)		
<b>■ 피신청인 인적사항</b> 피신청인은 손해를 주거나 계약이행을 하지 않고 있는 상대방입니다.			
성명(기업명)*			콘텐츠명(게임명)
주 소*			전화번호*
<b>■ 신청 내용</b>			
내 용*	* 신청내용은 피해 발생시기, 신청취지와 그 이유를 포함하여 구체적으로 기입하여 주시기 바랍니다 (별지 사용 가능).		
콘텐츠관련분쟁조정규정 제8조에 근거하여 위와 같이 분쟁조정을 신청합니다. 첨부 : 관련 증거자료 <div style="text-align: right;">             20 . . .              신청인 : (날인 또는 서명)           </div>			
<b>콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하</b>			

※ 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

## 위 임 장

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

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

- 아 래 -

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

20 . . .

위 임 인 : (날인 또는 서명)

수 임 인 : (날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하

대표당사자 선정신고서

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

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

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

20 . . .

신청인 : (날인 또는 서명)

피신청인 : (날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하

(별지 제5호 서식) 대표당사자 변경 · 해임신고서

## 대표당사자 변경 · 해임신고서

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

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

<b>사 건 번 호</b>				
----------------	--	--	--	--

신청인	성 명 (대표자)		연락처	
	주 소 (소재지)			
피신청인	성 명 (대표자)		연락처	
	주 소 (소재지)			
기피 조정위원				
신 청 이 유				

콘텐츠산업진흥법 제31조 제2항 및 콘텐츠관련분쟁조정규정  
제23조 제2항에 따라 조정위원 기피를 신청합니다.

첨부 : 관련 증거자료

년      월      일

신청인 :            (날인 또는 서명)

대리인 :            (날인 또는 서명)

콘텐츠분쟁조정위원회위원장 귀하

조정회의 참관신청서			
사건번호		조정회의 일시	20   .   .
참관 신청인	성 명		
	연락처		
신청사유			
조정회의 비공개 동의	<p style="margin: 10px 0;">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 style="margin: 10px 0;">20   .   .   참관신청인 성명                      (날인 또는 서명)</p>		
<p style="text-align: center; margin: 20px 0;">상기 본인은 콘텐츠관련분쟁조정규정 제27조 제2항에 따라 당해 사건에 대한 참관을 신청하오니 허가하여 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: right; margin: 20px 0;">20   .   .</p> <p style="text-align: center; margin: 20px 0;">참관신청인 :                      (날인 또는 서명)</p> <p style="text-align: center; margin: 20px 0;">콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하</p>			

(별지 제9호 서식) 조정안

## 조 정 안

1. 사건번호 :

2. 사 건 명 :

3. 당 사 자 :

가. 신청인

• 성 명 :

• 주 소 :

나. 피신청인

• 성 명 :

• 주 소 :

4. 신청취지

5. 조정내용

가.

나.

다.

6. 조정이유

2000.00.00.

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

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

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

## | 조정안 수락서 |

본인은 콘텐츠분쟁조정위원회에서 위와 같이 제시한 조정안을 이의 없이 수락합니다.

2000.00.00.

신 청 인 (성명)

(주소)

(날인 또는 서명) \_\_\_\_\_

피신청인 (성명)

(주소)

(날인 또는 서명) \_\_\_\_\_

콘텐츠분쟁조정위원회 위원장 귀하



(별지 제10호 서식) 조정서

○○○○년 ○○월 ○○일	조사관
조정서 정본 000 송달	

## 조 정 서

사건번호 :

사 건 명 :

신 청 인 : ○○○

서울시 강남구 ○○동 ○○-○

대리인 ○○○

피신청인 : ○○○

서울시 강남구 ○○동 ○○-○

대리인○○○

조정장 위원 ○○○

기 일 : 200○. ○. ○. ○○:○○

위 원 ○○○

장 소 : 콘텐츠분쟁조정회의실

위 원 ○○○

공개 여부 : 비공개

담당 조사관 ○○○

신 청 인 ○○○

대리인 ○○○

출 석

피신청인 ○○○

대리인 ○○○

출 석

다음과 같이 조정 성립

## 조 정 내 용

- 1.
- 2.
- 3.

## 조정 신청의 표 시

신청이유 및 신청내용 : 별지 기재와 같다.

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

(별지 제11호 서식) 위원 위촉 사전진단서

## 위원 위촉 사전진단서

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

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

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

## 서 약 서

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

직위 : 콘텐츠분쟁조정위원회 위원(장)

성명 : ○ ○ ○

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

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

20 . . .

○ ○ ○ (서명)

---

## 2021 콘텐츠분쟁조정사례집

---

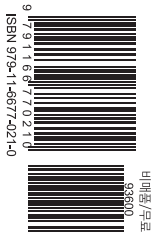
발 행 인 조현래 (한국콘텐츠진흥원장)  
발 행 일 2021. 11. 10.  
발 행 처 콘텐츠분쟁조정위원회  
주 소 서울특별시 강남구 논현로 525 KOCCA빌딩  
전 화 1588-2594  
팩 스 (02) 2016-4110  
홈페이지 <http://www.kcdrc.kr>  
집 필 진 한국콘텐츠진흥원 김락균(콘텐츠분쟁조정위원회 사무국장)  
허선영(콘텐츠분쟁조정위원회 변호사)  
최호준(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)  
심계진(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)  
김슬기(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)  
윤소연(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)  
이지윤(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)  
임순희(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)  
채순미(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)  
주형락(콘텐츠분쟁조정위원회 조사관)  
인 쇄 처 (사)남북장애인교류협회  
기관번호 KOCCA 21-02  
ISBN 979-11-6677-021-0(93600)

---

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







누구나  
콘텐츠로 일상을  
풍요롭게