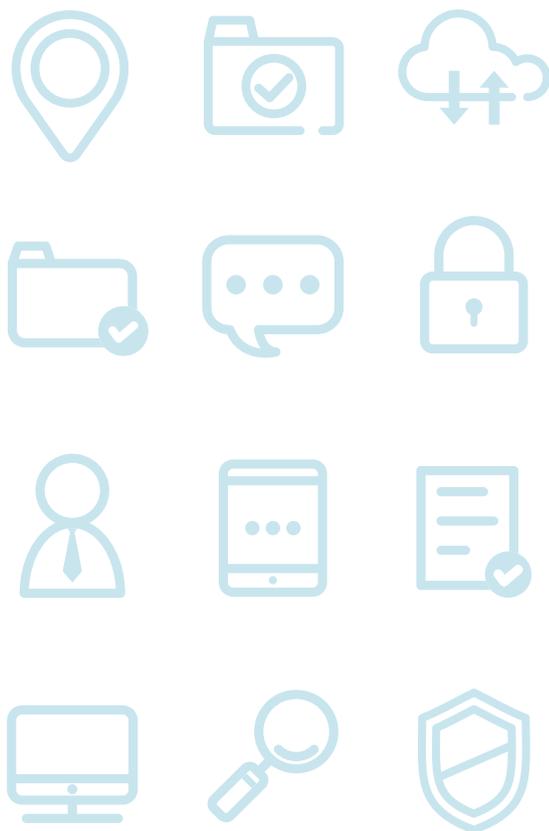


앱마켓·모바일콘텐츠 이용자 보호 안내서



앱마켓·모바일콘텐츠 이용자 보호 안내서

목차

I	개요	5
II	관련 전기통신사업법령 규정 및 내용	
	1. 관련 법령 규정	7
	2. 적용 대상 및 범위	8
	3. 개념 정의	9
III	이용자 보호 조치 유형 및 사례	
	1. 이용약관에 결제 및 환불 등에 관한 사항 명시	10
	2. 이용약관의 공지	13
	3. 이용자의 불만처리	15
	4. 결제방식 제공 시의 의무	16
IV	앱 마켓 관련 모니터링	
	1. 모니터링 대상	21
	2. 모니터링 절차	22
	3. 모니터링 항목	22
V	부록	
	1. 전기통신사업법령 상 금지행위 관련 규정	23
	2. 앱마켓 모바일콘텐츠 결제 가이드라인	27
	3. 방송통신위원회 권고사례 등	31

I 개요

- 모바일 애플리케이션 분석업체 data.ai의 「2023년 모바일 현황 보고서」에 따르면 2022년 신규 앱 다운로드 수는 2,550억 건(전년대비 11% 증가)에 이르고, 모바일 광고 지출은 3,360억 달러(전년대비 14% 증가), 총 사용시간은 4.1조 시간(전년대비 9% 증가) 등 모바일 앱 시장의 성장이 지속되고 있습니다.

2022년 모바일 현황



[출처 : 2023년 모바일 현황 보고서, data.ai Insights]

- 이와 같이 모바일 앱의 이용이 증대되고 보편화됨에 따라 이용자가 다양한 모바일 앱을 선택할 수 있는 모바일 앱 마켓이 등장하였고, 앱 마켓에서의 이용자들의 결제가 활발하게 이루어짐에 따라 관련 이용자 피해도 지속적으로 증가하고 있습니다.
- 한국소비자원의 조사에 따르면 2018년부터 2022년까지 5년간 모바일 앱 결제 관련 이용자 피해구제 건수는 총 1,768건으로 2018년 220건에서 2022년 421건으로 크게 증가하였습니다.

모바일 앱 결제 관련 피해 구제 현황



[출처 : 한국소비자원]

- 이 기간 접수된 전체 민원 건수 중 57%가 결제착오, 중복결제, 미성년자 결제 등 대부분 환불과 관련된 민원이었으며, 특히 모바일 게임서비스 관련 피해가 많은 것으로 나타났습니다.
- 방송통신위원회 또한 2016년 앱마켓에서의 결제와 관련하여 이용자들의 권익을 보호하고자 「앱마켓 모바일콘텐츠 결제 가이드라인」을 제정하여 시행하였으며, 앱마켓사업자 및 모바일콘텐츠 등 제공사업자에 대한 모니터링과 미흡사항에 대한 개선요구 등 자율규제를 실시해 왔습니다.
- 앱마켓사업자에게 “특정 결제 수단을 강제하는 행위” 등 불공정행위를 금지하여 이용자 이익을 보호할 수 있도록 하는 전기통신사업법 개정안 7개 법안이 발의되어 공청회 등 1년여의 논의를 거쳐 앱마켓사업자의 이용자 피해 예방 및 권익 보호 의무를 담은 제22조의9(앱마켓사업자의 의무 및 실태조사)가 2021년 9월 14일 신설되었습니다.
- 한편, 이와 같은 앱마켓사업자의 의무는 전기통신사업법 시행령 제30조의9(앱마켓사업자의 이용자 보호)에 구체화되어 있으며, 일정한 사항의 이용약관 명시, 이용약관의 공지, 이용자의 불만처리, 결제방식 제공 시의 의무 등의 내용을 담고 있으며 2022년 3월 15일부터 시행되었습니다.
- 이에 본 안내서에서는 기존의 「앱마켓 모바일콘텐츠 결제 가이드라인」에서 규정하고 있던 사항들과 신설된 전기통신사업법 제22조의9제1항 및 동법 시행령 제30조의9에 따라 앱마켓사업자와 모바일콘텐츠 등 제공사업자가 이용자의 피해를 예방하고 권익을 보호하기 위하여 준수하여야 하는 사항을 상세히 알리고자 발간합니다.

II

관련 전기통신사업법령 규정 및 내용

1. 관련 법령 규정

- 「전기통신사업법」 제22조의9제1항은 앱 마켓사업자는 모바일콘텐츠 등의 결제 및 환불에 관한 사항을 이용약관에 명시하는 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 이용자의 피해를 예방하고 이용자의 권익을 보호하여야 한다고 규정하고 있습니다. (신설 2021. 9. 14.)
- 이러한 앱 마켓사업자의 이용자 보호의무와 관련하여 「전기통신사업법 시행령」 제30조의9는 일정한 사항의 이용약관 명시, 이용약관의 공지, 이용자의 불만처리, 결제방식 제공 시의 의무 등에 대하여 구체화하고 있습니다. (신설 2022. 3. 15.)

전기통신사업법령 상 앱 마켓사업자의 이용자 보호 관련 규정

전기통신사업법

제22조의9(앱 마켓사업자의 의무 및 실태조사) ① 앱 마켓사업자는 모바일콘텐츠 등의 결제 및 환불에 관한 사항을 이용약관에 명시하는 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 이용자의 피해를 예방하고 이용자의 권익을 보호하여야 한다.

전기통신사업법 시행령

제30조의9(앱 마켓사업자의 이용자 보호)

① 앱 마켓사업자는 법 제22조의9제1항에 따라 이용자의 경제적 피해 등을 예방하기 위하여 모바일콘텐츠 등의 결제 및 환불에 관한 다음 각 호의 사항을 이용약관에 명시해야 한다.

1. 이용자가 모바일콘텐츠 등을 구매 청약하기 전에 모바일콘텐츠 등의 거래를 중개하는 공간(이하 “앱마켓”이라 한다)에서 모바일콘텐츠 등을 등록·판매하기 위하여 제공하는 자(이하 “모바일콘텐츠등제공사업자”라 한다)에 관한 정보와 모바일콘텐츠 등의 이용계약에 관한 정보를 확인할 수 있는 방법
2. 모바일콘텐츠 등의 결제 및 환불에 관한 불만의 처리방법

② 앱 마켓사업자가 제1항에 따라 이용약관에 명시한 사항을 이용자에게 불리하게 변경하려는 경우에는 변경하기 30일 전까지 그 변경사실과 변경내용을 앱 마켓사업자의 앱마켓 접속화면 또는 접속화면과의 연결화면에 공지해야 하고, 필요한 경우에는 앱 마켓사업자의 인터넷 홈페이지에도 공지할 수 있다.

전기통신사업법령 상 앱마켓사업자의 이용자 보호 관련 규정

- ③ 앱마켓사업자는 모바일콘텐츠 등의 결제 및 환불에 관한 이용자의 불만을 접수하는 경우에는 모바일콘텐츠제공사업자에게 그 접수내용을 전달하고, 해당 이용자가 그 처리 결과를 전달받을 수 있도록 적절한 조치를 취해야 한다.
- ④ 앱마켓사업자가 모바일콘텐츠제공사업자에게 모바일콘텐츠 등의 결제방식을 제공하는 경우에는 법제22조의9제1항에 따라 이용자의 피해를 예방하고 이용자의 권익을 보호하기 위하여 다음 각 호의 사항을 이행해야 한다.
 - 1. 모바일콘텐츠 등의 결제가 이루어지기 전에 이용요금, 이용기간, 정기결제 여부, 환불정책 등 결제에 관한 중요사항을 이용자가 알기 쉽게 표시하거나 고지할 것
 - 2. 이용자의 계약해지 절차가 계약체결 절차보다 불편하지 않도록 계약해지 절차를 마련하고 안내할 것

2. 적용 대상 및 범위

- 전기통신사업자는 기간통신사업자와 부가통신사업자로 분류되며, 이러한 전기통신사업자 중 특별한 역무를 수행하는 사업자를 별도로 규정하여 의무를 부과하고 있습니다.
 - ▶ 부가통신사업이란 기간통신역무를 이용하여 음성·데이터·영상 등의 전자기신호를 그 내용이나 형태의 변경 없이 송신 또는 수신하는 전기통신서비스로(과기정통부 고시 제2020-23호) 인터넷 등을 통한 포털, 온라인쇼핑, 게임, SNS, 인터넷금융 등이 해당되며, 부가통신사업을 경영하고자 하는 자는 전기통신사업법 제22조 제1항에 따라 과기정통부에 신고하여야 합니다.
- 전기통신사업자 중 앱마켓사업자는 전기통신사업법 제2조(정의) 제13호에 “앱마켓사업자”에 대하여 부가통신역무를 제공하는 사업 중 모바일콘텐츠 등을 등록·판매하고 이용자가 모바일콘텐츠 등을 구매할 수 있도록 거래를 중개하는 사업을 하는 자를 말한다고 규정하고 있습니다.
- 앱마켓사업자가 앱마켓(이용자가 모바일콘텐츠 등을 구매 청약하기 전에 모바일콘텐츠 등의 거래를 중개하는 공간)을 운영함에 있어서 이용자의 피해를 예방하고 이용자의 권익을 보호하기 위하여 취하여야 하는 조치들에 대하여 규정하고 있습니다.
- 본 안내서에서는 앱마켓사업자를 1차적인 대상으로 하고 있으나 앱마켓사업자를 통해 모바일콘텐츠를 이용자에게 제공하는 모바일콘텐츠 등 제공사업자도 앱마켓사업자가 법률상 부과된 의무를 충실히 수행할 수 있도록 노력할 것을 권고합니다.

3. 개념 정의

- 가. “모바일콘텐츠 등”이란 이용자가 모바일 기기(스마트폰, 태블릿 PC, 웨어러블 컴퓨터 등)에서 이용할 수 있는 디지털콘텐츠, 애플리케이션(이하 “앱”이라 한다) 등을 말합니다.
- 나. “앱 마켓”이란 이용자가 모바일콘텐츠 등을 구매 청약하기 전에 모바일콘텐츠 등의 거래를 중개하는 공간을 말합니다.
- 다. “앱 마켓사업자”란 부가통신역무를 제공하는 사업 중 모바일콘텐츠 등을 등록·판매하고 이용자가 모바일콘텐츠 등을 구매할 수 있도록 거래를 중개하는 사업자를 말합니다.
- 라. “모바일콘텐츠 등 제공사업자”란 모바일콘텐츠 등을 등록·판매하기 위하여 모바일콘텐츠 등을 앱 마켓에 제공하는 자를 말합니다.
- 마. “인앱결제”란 앱을 구동한 상태에서 앱 내에서 이용자가 해당 앱 관련 아이템, 상품, 콘텐츠 등을 구매하는 결제방식을 말합니다.
- 바. “정기결제서비스”란 이용자의 동의를 받아 최초 결제 이후 모바일콘텐츠 등의 이용 기간이 자동으로 연장되고 이용요금이 자동으로 결제되는 서비스를 말합니다.



이용자 보호 조치 유형 및 사례

1. 이용약관에 결제 및 환불 등에 관한 사항 명시

관련 규정

전기통신사업법 시행령

제30조의9(앱 마켓사업자의 이용자 보호) ① 앱 마켓사업자는 법 제22조의9제1항에 따라 이용자의 경제적 피해 등을 예방하기 위하여 모바일콘텐츠 등의 결제 및 환불에 관한 다음 각 호의 사항을 이용약관에 명시해야 한다.

1. 이용자가 모바일콘텐츠 등을 구매 청약하기 전에 모바일콘텐츠 등의 거래를 중개하는 공간(이하 “앱마켓”이라 한다)에서 모바일콘텐츠 등을 등록·판매하기 위하여 제공하는 자(이하 “모바일콘텐츠등제공사업자”라 한다)에 관한 정보와 모바일콘텐츠 등의 이용계약에 관한 정보를 확인할 수 있는 방법
2. 모바일콘텐츠 등의 결제 및 환불에 관한 불만의 처리방법

① 앱 마켓사업자의 의무사항

- 앱 마켓사업자는 이용자의 경제적 피해 등을 예방하기 위하여 모바일콘텐츠 등의 결제 및 환불에 관한 일정한 사항을 이용약관에 명시하여야 합니다.
- 이용자는 모바일콘텐츠 등 제공사업자와 모바일콘텐츠 등 제공·구매 계약을 체결하거나, 앱 마켓을 통하여 계약을 체결하므로 모바일콘텐츠 등 제공사업자의 정보를 얻기 쉽지 않고 결제 및 환불의 방법에 대하여도 알기 쉽지 않습니다.
- 이에 따라 앱 마켓사업자는 ① 모바일콘텐츠 등 제공사업자에 관한 정보 및 모바일콘텐츠 등의 이용계약에 관한 정보를 확인할 수 있는 방법, ② 모바일콘텐츠 등의 결제 및 환불에 관한 불만의 처리방법을 이용약관에 명시하여야 합니다.

① 모바일콘텐츠 등 제공 사업자에 관한 정보 및 이용계약에 관한 정보를 확인할 수 있는 방법

3. 구매 및 결제

무료 콘텐츠

콘텐츠를 무료로 다운로드하거나 보거나 사용하도록 허용할 수 있습니다. 특정 무료 콘텐츠의 액세스 및 사용에는 추가 제한 사항이 적용될 수 있습니다.

콘텐츠의 구매

콘텐츠를 구매하는 경우, 귀하는 본 약관(해당하는 경우)에 따라 다음 판매자 중 하나와 별도의 판매 계약을 체결하게 됩니다.

별도 판매 계약은 본 약관에 추가되는 계약입니다.

판매를 대행하는 경우 서비스 약관의 고지 사항 '제3의 수혜자 권리를 생성하지 않는다'는 귀하의 사용에 적용되지 않습니다.

콘텐츠 구매 확인 이메일을 받으면 콘텐츠의 구매 및 사용 계약이 완료되며, 구매가 완료되는 즉시 본 계약의 이행이

연락처 정보 또는 (제공되는 경우) 이용계약 등 제공자에 관한 정보는 제공자의 앱 세부정보 페이지에서 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 고객센터를 참고하시기 바랍니다.

앱 개발자 연락처 정보 확인

Android 휴대기기

1. 스토어 앱을 엽니다.
2. 앱을 탐색하거나 검색합니다.
3. 앱을 탭하여 세부정보 페이지를 엽니다.
4. 개발자 연락처를 탭합니다.
5. 아래로 스크롤하여 연락처 정보를 확인합니다.

Android TV

1. 스토어 앱을 엽니다.
2. 앱을 탐색하거나 검색합니다.
3. 검색결과에서 앱을 찾아 선택합니다.
4. 전체 설명을 선택합니다.

개발자에게 문의할 때 알릴 내용

개발자에게 문의할 때 다음 내용을 알려주세요.

- 사용 중인 앱
- 발생한 문제
예를 들어 인앱 구매가 안 됩니다, 또는 '실행해도 앱이 제대로 작동하지 않습니다' 등
- 바라는 해결책
예를 들어 문제 해결을 원하는지 아니면 구매 환불을 원하는지 등

② 모바일콘텐츠 등의 결제 및 환불에 관한 불만의 처리방법을 이용약관에 명시

환불 요청은 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 ("전자상거래법")에 따라 처리됩니다.

귀하는 7월 이내에 구매를 취소할 수 있는 권리가 있으나, 디지털 콘텐츠의 경우 전자상거래법에 따라 그 권리가 제한될 수 있습니다. 다만 전자상거래법에 따라, 귀하는 콘텐츠를 유료로 구입하기 전에 해당 콘텐츠에 대한 정보를 제공받게 되고 일부 콘텐츠 등 무료로 사용할 기회가 제공될 수 있습니다.

취소권을 행사하려면 <https://support>를 방문하십시오.

구입과 관련된 지원 받기

청구, 결제 정보, 구입 또는 구독에 대한 답변을 확인해 보세요.

[구입 및 청구에 대해 자세히 알아보기 >](#)

앱 사용하기

구독하는 방법, 전 세계의 라디오 스테이션을 청취하는 방법, 음악을 구입하거나 선물을 보내는 방법 등을 확인해 보세요

[앱에 대해 자세히 알아보기 >](#)

② 모바일콘텐츠 등 제공사업자에 대한 권고사항

■ 모바일콘텐츠 등 제공사업자는 다음 각 호의 사항을 이용약관에 명시하여야 합니다.

1. 서비스 이용에 관한 사항
2. 모바일콘텐츠 등 결제·해지 및 환불 정책
3. 모바일콘텐츠 등 결제·해지 및 환불에 관한 이용자 불만 처리방법

다만, 무료 앱의 경우 결제·환불에 관한 사항은 해당되지 않습니다.

예시

1. 서비스 이용에 관한 사항

제1장 총칙
제1조(목적)
 이 약관은 주식회사 웹사이트는 모바일, 태블릿, 스마트TV 앱 서비스 및 프로그램을 이용하여 온라인으로 제공하는 디지털 콘텐츠(이하 "콘텐츠") 및 제반 서비스를 이용함에 있어 이용자의 권리·의무 및 책임 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제2조(정의)
 이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다. 관련 용어 정의는 이용 약관 용어 정의를 따릅니다.

1. "회사"라 함은 "콘텐츠" 산업과 관련된 경제활동을 영위하는 자로서 "콘텐츠" 제반 서비스를 제공하는 자이며, 이 약관에서는 주식회사 OO를 말합니다.
2. "이용자"라 함은 "회사"의 ○○웹사이트와 모바일, 태블릿, 스마트TV 앱 서비스에 접속하여 이 약관에 따라 "회사"가 제공하는 "콘텐츠" 제반 서비스를 이용하는 회원 및 비회원을 말합니다.

2. 모바일콘텐츠 등 결제·해지 및 환불 정책

제 18 조 (환불정책)
 ① "회사"는 A)"회원"이 이용신청의 철회를 요청하였으나 결제취소 처리가 불가능한 경우, B)본 약관 제15조에 의하여 유료서비스 이용 계약을 해제·해지한 경우, 또는 C)"회사"의 판단에 의해 "회원"의 자격을 상실한 경우, i)"회원"이 이용신청 철회의 의사표시를 한 날로부터, ii)"회원"에게 유료 서비스 이용 계약 해제·해지의 의사표시에 대하여 회신한 날로부터 또는 iii)"회원" 자격 상실일로부터 3영업일 이내에 결제 수단과 동일한 방법으로 이를 환불조치를 취하며, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 경우 이를 "회원"에게 사전고지합니다. 명확히 하자면, A), B), C)의 경우 i), ii), iii)의 날로부터 3영업일 이내에 환불조치를 합니다.

3. 모바일콘텐츠 등의 결제·해지 및 환불에 관한 이용자 불만 처리방법

멤버십 상품 취소·환불 방법

앱에서 구매한 정기구독 멤버십은 000 사이트를 통해 직접 요청하세요.

고객센터: 123-456

앱 정기구독 멤버십의 구독 해지는 아래 링크의 도움말을 참고하세요.

상품 구독 해지 도움말 바로가기

현재 보유한 멤버십은 My 멤버십에서 결제 취소 및 환불할 수 있습니다.

아래 내용대로 즉시 종료하고 환불받기를 진행하세요.

앱

1. 보관함 > 설정 > My 멤버십/구독 > My 멤버십
2. 결제(해지) 관리 > 멤버십 해지
3. 해지하기 > 즉시 종료하고 환불받기

웹

1. 00에서 앱 이동 > My 멤버십
2. 결제(해지) 관리 > 멤버십 해지
3. 해지하기 > 즉시 종료하고 환불받기

2. 이용약관의 공지

관련 규정

전기통신사업법 시행령

제30조의9(앱 마켓사업자의 이용자 보호) ② 앱 마켓사업자가 제1항에 따라 이용약관에 명시한 사항을 이용자에게 불리하게 변경하려는 경우에는 변경하기 30일 전까지 그 변경사실과 변경내용을 앱 마켓사업자의 앱마켓 접속화면 또는 접속화면과의 연결화면에 공지해야 하고, 필요한 경우에는 앱 마켓사업자의 인터넷 홈페이지에도 공지할 수 있다.

① 앱 마켓사업자의 의무사항

- 앱 마켓사업자는 이용약관 내용을 이용자에게 불리하게 변경하는 경우, 이용자에게 이용약관 변경 30일 전까지 변경 내용을 앱 마켓 접속화면 또는 접속화면과의 연결화면에 게시하여야 합니다. 필요한 경우 앱 마켓사업자의 인터넷 홈페이지에도 공지할 수 있습니다.

예시

이용자에게 이용약관 변경 30일 전까지 변경 내용을 앱 접속화면 또는 접속화면과의 연결화면에 공지

법적고지

계약 변경

본 계약을 수정하고 귀하의 서비스 사용과 관련하여 이용 약관을 추가할 경우 약관은 아래 명시된 방법으로 귀하에게 통지됩니다. 이후에도 서비스를 계속 사용할 경우 변경 내용에 동의하는 것으로 간주됩니다. 동의하지 않을 경우 본 계약을 해지할 수 있습니다. 계정 이메일 주소로 이메일 메시지를 보내거나, 계정 우편 주소로 우편물을 보내거나, 홈페이지에 게시하여 서비스에 관해 귀하에게 통지할 수 있습니다. 고지 사항은 즉시 효력을 발휘합니다.

본 약관의 변경

약관이 변경되는 경우 귀하는 최소 30일 이전에 알림을 받게 되며, 새로운 약관은 이 기간을 거친 후에 효력을 발휘합니다.

새 OO 약관은 귀하의 모든 콘텐츠(과거에 설치 하거나 구매한 콘텐츠 포함) 사용과 향후의 모든 설치 및 구매에 적용됩니다. 변경 사항에 동의하지 않는 경우에는 이전에 구매하거나 설치한 콘텐츠를 다운로드하고 사용을 해지할 수 있습니다. 귀하가 마지막으로 수락한 OO 약관에 따라 귀하의 기기에서 콘텐츠의 사본을 계속 볼 수 있습니다.

구독

서비스 및 특정 앱에서 구독 단위로 콘텐츠 또는 서비스에 대한 액세스 권한을 구입할 수 있습니다("유료 구독"), 환불(이미 수신한 유료 구독에 포함된 콘텐츠는 일할 계산)은 유료 구독을 구입한 날로부터 7일 이내에 있는 이메일 양식을 작성하여 받을 수 있습니다. 구매 이후에 다른 방법으로 환불, 반환 또는 취소할 수 없습니다. 계정 설정의 구독 관리 섹션에서 취소하지 않는 한 유료 구독은 자동으로 갱신됩니다. 구독 취소에 관하여 자세히 알아보려면

<https://support.> 를 방문 하십시오. 유료 구독의 가격이 인상될 경우 알려드리며, 필요할 경우 구독 지속에 대한 귀하의 동의를 구해야 합니다.

제 18 조 (환불정책)

① "회사"는 A) "회원"이 이용신청의 철회를 요청 하였으나 결제취소 처리가 불가능한 경우, B) 본 약관 제15조에 의하여 유료서비스 이용 계약을 해제·해지한 경우, 또는 C) "회사"의 판단에 의해 "회원"의 자격을 상실한 경우, i) "회원"이 이용신청 철회의 의사표시를 한 날로부터, ii) "회원"에게 유료 서비스 이용계약 해제·해지의 의사표시에 대하여 회신한 날로부터 또는 iii) "회원" 자격 상실일로부터 3영업일 이내에 결제수단과 동일한 방법으로 이를 환불조치를 취하며, 동일한 방법으로 환불이 불가능할 경우 이를 "회원"에게 사전 고지합니다. 명확히 하자면 A), B), C)의 경우 i), ii), iii)의 날로부터 3영업일 이내에 환불조치를 합니다.

② 모바일콘텐츠 등 제공사업자에 대한 권고사항

- 모바일콘텐츠 등 제공사업자는 이용자에게 불리하게 약관이 변경되는 경우 30일 전까지 약관 변경 내용을 앱 접속화면 또는 접속화면과의 연결화면에 고지하여야 합니다. 필요한 경우 모바일콘텐츠 등 제공사업자의 인터넷 홈페이지에도 공지할 수 있습니다.

예시

이용자에게 이용약관 변경 30일 전까지 변경 내용을 앱 접속화면 또는 접속화면과의 연결화면에 공지

<p>고지일 OO 이용약관 및 개인정보처리방침 변경 안내</p> <p>2022-09-04 변경일</p> <hr/> <p>2022년 10월 04일 변경되어</p> <p>안내 드립니다. 주요 내용은 아래와 같습니다.</p> <p>변경사유</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 개인 정보 제공받는 자 변경 2. 개인 정보 제공 정보 보유 및 이용 기간 추가 3. 수탁자와 위탁업무의 내용 변경 4. 개인정보 보유 및 이용 기간 내역 추가 	<p>[안내] 유료서비스 이용약관 개정 안내</p> <p>2022. 09. 04.</p> <p>항상 이용해주신 회원 여러분들께 감사 드립니다. 서비스 이용 중 발생 시 피해보상 및 서비스 이용중 발생한 불편사항에 대한 회사의 신속한 고객대응 등 기존방침을 약관에 명확하게 반영하기 위하여, 이용약관 및 유료서비스 이용약관의 내용을 2022년 10월 04일 일로 변경할 예정임을 안내 드립니다.</p> <p>변경 내용 변경일</p> <p>이용약관</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 서비스 제공 중단 발생 시 회사의 손해배상 의무 규정 (제8조 제1항) 2) 약관 외 준칙으로 콘텐츠이용자보호지침, 소비자분쟁 해결기준 명시 (제 19조) 3) 고객센터 운영에 관한 사항 보완 (제20조 제1항, 제2항 신규 추가)
--	--

3. 이용자의 불만처리

관련 규정

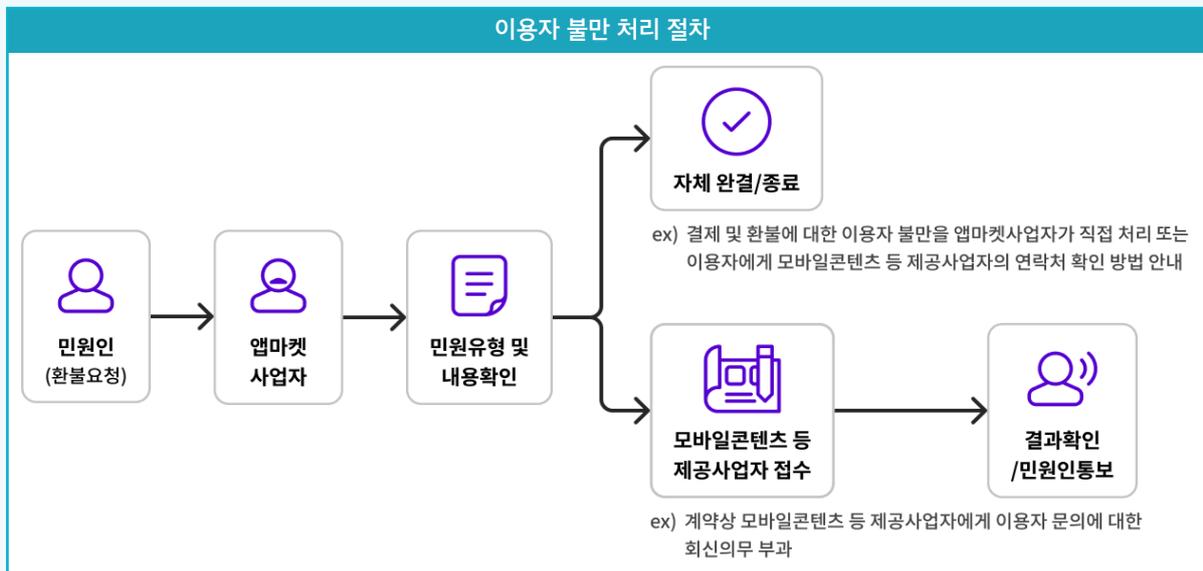
전기통신사업법 시행령

제30조의9(앱마켓사업자의 이용자 보호) ③ 앱마켓사업자는 모바일콘텐츠 등의 결제 및 환불에 관한 이용자의 불만을 접수하는 경우에는 모바일콘텐츠 등 제공사업자에게 그 접수내용을 전달하고, 해당 이용자가 그 처리 결과를 전달받을 수 있도록 적절한 조치를 취해야 한다.

① 앱마켓사업자의 의무사항

- 앱마켓사업자는 결제·해지 및 환불 등에 관한 이용자 불만 접수 시 모바일콘텐츠 등 제공사업자에게 내용을 전달하고 이용자가 처리 결과를 전달받을 수 있도록 노력하여야 합니다.

예시



② 모바일콘텐츠 등 제공사업자에 대한 권고사항

- 모바일콘텐츠 등 제공사업자는 이용자의 불만 처리를 위하여, 앱마켓에 등록된 모바일콘텐츠 등에 관하여 E-mail, 전화번호, 홈페이지 등 기본정보를 이용자가 알기 쉽게 앱마켓 내에 고지하여야 합니다.

E-mail, 전화번호, 홈페이지 등 기본정보 제공 방법	
<p>개성 넘치는 캐릭터들과 특별한 포지션 주인공 밥과 동료들을 성장시키며 탑을 올라가는 모험을 즐겨보세요!</p> <p>오직 탑에서만 만날 수 있는 특별한 전투모드 원작에서 느꼈던 짜릿함을 그대로 느껴보세요!</p> <p>방치된 순간에도 끊임없이 성장</p>	<p>지원사양안내</p> <p>해상도 : 갤럭시 폴드2 를 포함한 모든 기기 지원 램: 2기가 이상 용량: 여유공간 300MB 이상 OS: 안드로이드 9 이상 권장</p> <p>이용약관:</p>
<p>상호 : ES CO., LTD 대표자명: 주소: 개발자 연락처: 070 고객센터 연락처: tog_support 이메일: 사업자번호: 통신판매업신고번호: 제 2016 통신판매업신고기관 : 대구광역시 북구청</p>	<p>개발자 연락처: #1013,244, Beotkkot-ro, TEL: +82 이메일: 사업자등록번호: 220 통신판매업신고번호: 제 2011청)</p>

4. 결제방식 제공 시의 의무

관련 규정

전기통신사업법 시행령

제30조의9(앱 마켓사업자의 이용자 보호) ④ 앱 마켓사업자가 모바일콘텐츠 등 제공사업자에게 모바일콘텐츠 등의 결제방식을 제공하는 경우에는 법 제22조의9제1항에 따라 이용자의 피해를 예방하고 이용자의 권익을 보호하기 위하여 다음 각 호의 사항을 이행해야 한다.

1. 모바일콘텐츠 등의 결제가 이루어지기 전에 이용요금, 이용기간, 정기결제 여부, 환불정책 등 결제에 관한 중요사항을 이용자가 알기 쉽게 표시하거나 고지할 것
2. 이용자의 계약해지 절차가 계약체결 절차보다 불편하지 않도록 계약해지 절차를 마련하고 안내할 것

① 앱 마켓사업자의 의무사항

- 앱 마켓사업자가 모바일콘텐츠 등 제공사업자에게 결제방식을 제공하는 경우에는 이용자가 모바일콘텐츠 등을 ① 결제 전 이용요금, ② 이용요금의 부가가치세 포함 여부, ③ 이용기간, ④ 유료 전환 여부 및 그 시점, ⑤ 환불정책, ⑥ 청약철회, ⑦ 정기결제 해지 및 중도해지 방법 등에 대하여 이용자가 알기 쉽게 표시하거나 고지하여야 합니다.

①결제 전 이용요금

이용권

이용권 구매 주의 사항
모든 이용권은 부가세(VAT)포함 가격입니다.
상품 가격은 내부 정책으로 인해 변경 될 수 있습니다.
통신사, 신용카드 정보 변경 및 잔액부족 시에는 결제실패로 자동결제가 해지될 수 있습니다.
혹은 구매 후 7일 이내에 결제 취소 요청이 가능하나, 이 기간 내에 상품에 해당하는 콘텐츠물 제공을 게시하는 등의 사유가 있을 경우 환불에 제한이 있을 수 있습니다.

1 **가격** ₩90,000원/년

약관 갱신일 최소 하루 전까지 설정 > OO ID에서 언제든지 취소할 수 있습니다. 취소할 때까지 요금제가 자동 갱신됩니다.

②부가세 포함 여부

이용권

2 **이용권 구매 주의 사항**
모든 이용권은 부가세(VAT)포함 가격입니다.

상품 가격은 내부 정책으로 인해 변경 될 수 있습니다.
통신사, 신용카드 정보 변경 및 잔액부족 시에는 결제실패로 자동결제가 해지될 수 있습니다.

구매 후 7일 이내에 결제 취소 요청이 가능하나, 이 기간 내에 상품에 해당하는 콘텐츠물 제공을 게시하는 등의 사유가 있을 경우 환불에 제한이 있을 수 있습니다.
자세한 사항은 '유료상품 이용약관' 제 10조를 참조하시기 바랍니다.

③이용기간

이용권

이용권 구매 주의 사항
모든 이용권은 부가세(VAT)포함 가격입니다.
상품 가격은 내부 정책으로 인해 변경 될 수 있습니다.
통신사, 신용카드 정보 변경 및 잔액부족 시에는 결제실패로 자동결제가 해지될 수 있습니다.

3 **12개월** 취소

약관 갱신일 최소 하루 전까지 설정 > OO ID에서 언제든지 취소할 수 있습니다. 취소할 때까지 요금제가 자동 갱신됩니다.

구독

④유료 전환 여부 및 그 시점

멤버십
지금 시작하세요.

4 **한 달 무료체험**
월4,900원 (2022. 11. 19.부터 결제)

월간 이용권 **연간 이용권**

특별한 혜택!
OOO쇼핑 이용 시 최대 5% 적립
OOO 80GB 무료 제공
방송, 웹툰, 영화, 스포츠 중계, 음악 등 강력한 디지털 콘텐츠 매월 찾아오는 역대급 혜택의 멤버십 데이

멤버십 무료 이용권이 있으세요? 사용하기

모두 동의합니다. (선택 정보 포함)
(필수) 멤버십 정기결제에 동의합니다.

⑤환불정책

이용권

5 **구매 후 7일 이내에 결제 취소 요청이 가능하나, 이 기간 내에 상품에 해당하는 콘텐츠물 제공을 게시하는 등의 사유가 있을 경우 환불에 제한이 있을 수 있습니다.**
자세한 사항은 '유료상품 이용약관' 제 10조를 참조하시기 바랍니다.

12개월 이용권의 경우, 장기 이용에 대한 할인 혜택이 적용된 금액이므로 중도 해지 시에는 1개월 이용권 기준의 할인 미적용 정상이 기준으로 일할 계산하여 환불 금액이 정산 되오니 유의 부탁드립니다.

⑥청약철회

모두 동의합니다. (선택 정보 포함)
(필수) 멤버십 정기결제에 동의합니다.

6 **멤버십 이용료 결제일의 익일부터 7일 이내에, 포인트 적립 서비스를 제외한 어떠한 혜택도 사용하지 않은 경우에 한하여, 청약철회가 가능합니다. (예를 들어, 1월 1일 결제한 경우, 1월 8일까지 청약철회 가능)**

구매 후 사용이력이 없는 경우 설정 > 디지털 콘텐츠 구매내역을 통해 환불 가능합니다.

(필수)개인정보 제공에 동의합니다.
(선택)멤버십 혜택 및 프로모션 알림에 동의합니다.

⑦정기결제 해지 및 중도해지 방법 고지

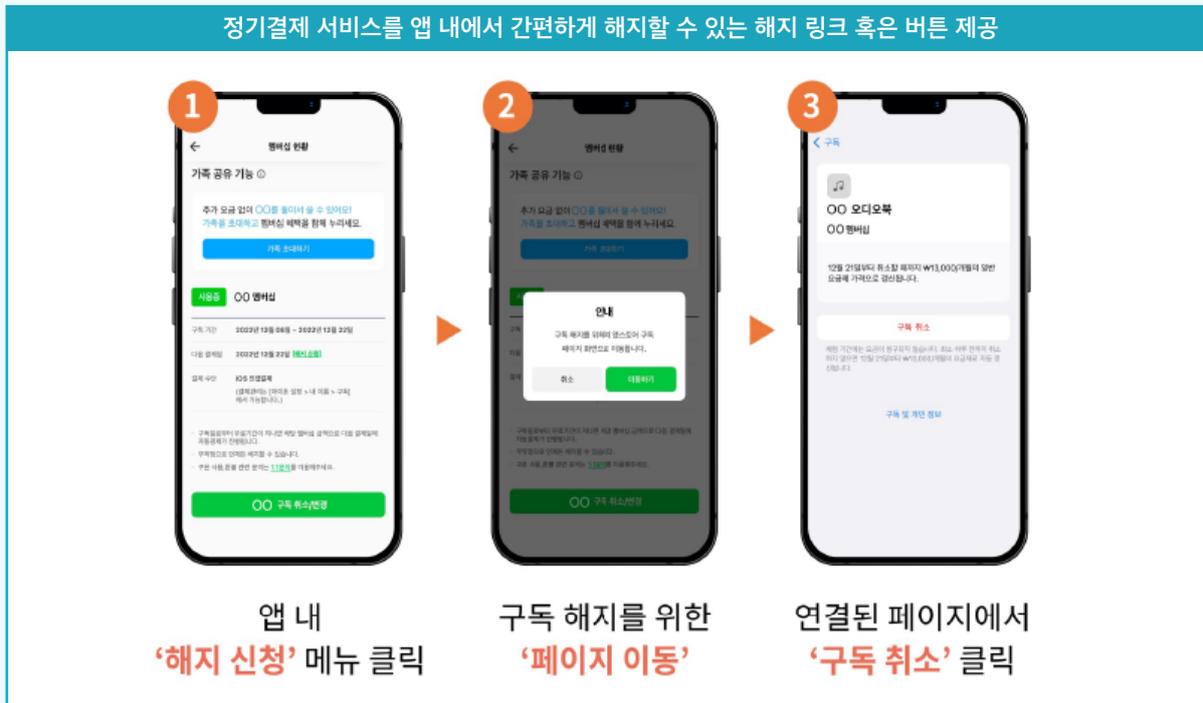
7 **청약철회 기간이 경과한 후에도 멤버십 회원이 (1)어떠한 디지털 콘텐츠 이용권도 선택하지 아니하였거나 (2)선택한 디지털 콘텐츠 이용권을 이용하지 아니한 경우에는 이용기간 내에 해지가 가능하며, 마지막으로 결제한 이용료에서 위약금 10%를 공제한 90%가 환불됩니다.**

연간 단위의 상품은 1년의 가입을 유지하는 조건으로 할인 가격에 제공됩니다. 1년이 경과하기 전에 구독을 중도 해지하면 정상이(58,800원, 월 4,900원)를 기준으로 사용한 금액을 공제하고 환불됩니다.

구매 후 사용이력이 없는 경우 설정 > 디지털 콘텐츠 구매내역을 통해 환불 가능합니다.

- 앱마켓사업자가 모바일콘텐츠 등 제공사업자에게 모바일콘텐츠 등의 결제방식을 제공하는 경우에는 이용자의 계약해지 절차가 계약체결 절차보다 불편하지 않도록 계약해지 절차를 마련하고 안내하여야 합니다.
- 특히, 앱마켓사업자는 모바일콘텐츠 등 제공사업자가 자동결제서비스를 앱 내에서 간편하게 해지할 수 있는 절차를 구축하는 데 필요한 기술적 수단(해지 링크 혹은 버튼 등) 등을 제공하여야 합니다.

예시



② 모바일콘텐츠 등 제공사업자에 대한 권고사항

- 모바일콘텐츠 등 제공사업자는 앱마켓사업자가 제공하는 인앱결제를 제외한 다른 결제방식을 이용하여 이용자가 모바일콘텐츠 등을 결제하는 경우 모바일콘텐츠 등 결제 전후에 모바일콘텐츠 등에 관한 다음 사항을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 고지하여야 합니다.

모바일콘텐츠 등 결제 전	모바일콘텐츠 등 결제 후
① 이용요금, ② 이용요금의 부가가치세 포함 여부, ③ 이용기간, ④ 유료 전환 여부 및 그 시점, ⑤ 환불정책, ⑥ 앱 내 청약철회, ⑦ 정기결제 해지 및 중도해지 방법	⑧ 결제 사실 고지

①결제 전 이용요금

프로모션

이용권

2개월 100원!

100원 프로모션으로 제공된 이용권은 본인인증된 ID 기준으로 1회만 가입이 가능합니다. OO 또는 OO를 2개월 간 100원으로 이용하실 수 있으며 셋째 달부터는 매월 정상가로 자동결제됩니다. (VAT 별도)

1. 제한 전곡 듣기

~~7,900원~~ 100원

이용권 구매하기

②부가세 포함 여부

프로모션

이용권

2개월 100원!

100원 프로모션으로 제공된 이용권은 본인인증된 ID 기준으로 1회만 가입이 가능합니다. OO 또는 OO를 2개월 간 100원으로 이용하실 수 있으며 셋째 달부터는 매월 정상가로 자동결제됩니다. (VAT 별도)

2. 무제한 전곡 듣기
2개월 특가(VAT 별도)

~~7,900원~~ 100원

이용권 구매하기

③이용기간

프로모션

이용권

2개월 100원!

100원 프로모션으로 제공된 이용권은 본인인증된 ID 기준으로 1회만 가입이 가능합니다. OO 또는 OO를 2개월 간 100원으로 이용하실 수 있으며 셋째 달부터는 매월 정상가로 자동결제됩니다. (VAT 별도)

무제한 전곡 듣기
2개월 특가(VAT 별도)

~~7,900원~~ 100원

이용권 구매하기

④유료 전환 여부 및 그 시점

정기결제

다음 정기 결제일	2022년 10월 21일 (2회차)
결제 방법	KT/LG U+/알뜰폰

기간	정기결제금액	결제일
1개월	100(특가)	2022. 09. 21
둘째 달	100(특가)	2022. 10. 21
셋째 달	7900(정상가)	2022. 11. 21

4. -이벤트 참여 고객님을 위한 특별 할인 프로모션으로, 이벤트 기간 동안 이용 요금을 할인해 드립니다.
-이벤트 기간외에는 정상가로 결제 됩니다.(VAT 별도)
-이용권 사용 중 다른 이용권으로 변경하시거나 해지하시면 이후부터는 더 이상 할인 혜택을 받으실 수 없습니다.

⑤환불정책

5. 회사는 회원이 청약철회, 해지/해제 신청을 확인 후 환불 금액이 있을 경우, 원칙적으로 회원의 해당 의사표시를 수령한 날로부터 3영업일 이내에 결제수단별 사업자에게 대금의 청구 정지 내지 취소를 요청하고, 회원이 결제한 동일 결제수단으로 환불함을 원칙으로 합니다. 단, 회사가 사전에 회원에게 공지한 경우 및 아래의 각 경우와 같이 개별 결제 수단별 환불방법, 환불 가능 기간 등 차이가 있을 수 있습니다.

⑥앱 내 청약철회

6. 회사는 회원이 청약철회, 해지/해제 신청을 확인 후 환불 금액이 있을 경우, 원칙적으로 회원의 해당 의사표시를 수령한 날로부터 3영업일 이내에 결제수단별 사업자에게 대금의 청구 정지 내지 취소를 요청하고, 회원이 결제한 동일 결제수단으로 환불함을 원칙으로 합니다. 단, 회사가 사전에 회원에게 공지한 경우 및 아래의 각 경우와 같이 개별 결제 수단별 환불방법, 환불 가능 기간 등 차이가 있을 수 있습니다.

⑦정기결제 해지 및 중도해지 방법 고지

1. 이용권 중도 해지 시 환불 수단
중도 해지시 고객님의 실제 이용하신 이용요금을 제외한 나머지를 계좌정보 입력을 통해서 현금으로 환불해 드립니다. (현금환불 처리는 영업일 기준 3일 이내 처리가 됩니다.)
 2. 이용권 중도 해지 시 환불 금액
고객님이 구매하신 가격에서 고객님의 실제 서비스 이용금액을 제외하고 환불됩니다.
환불금액=이용권의 구매가격-고객님의 실제 서비스 이용 금액
- 구글 인앱 결제를 통해 구매한 이용권은 OO정책상 중도 해지가 되지 않으며 정기결제 해지만 가능합니다.

-PC웹 > 내정보 > 결과정보 > 이용권 > 이용권해지신청
-모바일앱 > 내정보 > 이용권/쿠폰/캐시 > 변경,해지 > 결제방법 변경, 해지 > 해지
-안드로이드앱 > 내정보 > 이용권/쿠폰/캐시 > 변경,해지 > 결제방법 변경, 해지 > 해지

⑧결제 후 결제 사실 고지

8. 000 구매 및 2개월 100원 프로모션! 참여가 완료 되었습니다.

구매내역

결제일	2022년 09월 21일
판매금액	7,900 원
특가할인	-7,800 원
최종결제금액(VAT별도)	100
결제 방법	KT/LG U+/알뜰폰 *해당 휴대폰 이용 청구서에 표기됩니다.

- 모바일콘텐츠 등 제공사업자는 앱 마켓사업자가 제공하는 인앱결제를 제외한 다른 결제방식을 이용하여 이용자가 모바일콘텐츠 등을 결제한 경우 이용자의 결제 피해를 예방하고 이용자의 권익을 보호하기 위해 다음 각 호의 사항을 이행하여야 합니다.

1. 청약철회 지원

결제 후 7일 이내 이용자가 모바일콘텐츠 등의 이용을 개시하지 아니한 경우 모바일콘텐츠 등 이용계약에 따라 청약철회를 할 수 있도록 조치하고, 청약철회 절차는 계약체결 절차보다 불편하지 않도록 마련하여야 합니다.

2. 앱 내 해지 절차 구축

이용자가 결제방식에 관계없이 자동결제서비스를 앱 내에서 간편하게 해지할 수 있는 절차를 구축하고, 이용자가 자동결제서비스 해지 절차를 쉽게 알 수 있도록 안내·제공하여야 합니다.

3. 중도 해지 지원

이용자가 자동결제서비스 해지를 신청하는 경우 해지 신청일에 즉시 해지가 이루어지고, 남은 이용기간에 대해서는 일할 환불이 이루어질 수 있도록 조치하여야 합니다.

예시

①외부 결제시 청약철회

제 5장 '서비스' 이용계약 계약 해제, 해지 및 이용제한 제37조('회원'의 계약 해제·해지)

- '회원'은 다음 각 호의 사유가 있을 때에는 '콘텐츠' 또는 '서비스'상품을 공급받은 날로부터 3개월 이내 또는 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 콘텐츠 이용계약을 해제, 해지할 수 있습니다.
 - 가. 이용계약에서 약정한 '콘텐츠'가 제공되지 않은 경우
- 1** [별표] 요금표의 각 상품을 신청한 '회원'은 해당 상품을 전혀 사용하지 아니하였을 경우에 한하여 결제일로부터 7일 이내에 '회사'에 결제 취소(청약 철회)를 요청할 수 있습니다.
- '회원'이 제7항에 의하여 상품에 대한 청약 철회가 가능한 기간(결제일로부터 7일 이내)을 경과하여 청약 철회를 신청하거나, [전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률], [콘텐츠산업진흥법], [콘텐츠이용자 보호지침]등 기타 관계 법령에서 정한 청약 철회 제한 사유에 해당하는 '콘텐츠'의 경우에는 청약철회가 제한됩니다.
- 본 '서비스'가 포함된 모바일 요금제 및 '패키지 상품'의 종속 상품을 이용하는 '회원'은 각 상품의 약관에서 정한 바에 따라 청약 철회가 가능합니다.

②앱 내 해지 절차

월정액관

전체상품 추천 영화 TV 애니/교육
가입상품 기본 TV방송 영화 애니/교육 19+ 기타

24시간 이용권

1,650원
(부가세포함)

*기본 월정액 혜택을 24시간 C

상세보기

2 해지하기

③중도 해지 지원

'서비스'상품별 이용요금 및 이용조건은 아래 표와 같음
(단, 모든 상품에는 공통적으로 '회사'가 정한 일부 VOD를 무료콘텐츠(Free On Demand, FOD)로 제공함)

서비스 상품 구분	유료	유료 구매 콘텐츠 PPV(Pay Per View)	정액무료콘텐츠 SVOD(subscriber Video On Demand)	실시간 채널
준회원	무료	이용불가	이용불가	일부 채널 이용 가능 (나머지 채널 미리보기 3분)
정회원	무료	건당 과금	건당 과금	
3 기본 월정액	1,650원(부가세 포함) *중도 해지 시 전액 과금	홀드백 기간(콘텐츠공급자가 정한 유료 서비스 기간)이 지나지	홀드백 기간이 지난 TV다시보기 VOD *방송사별 홀드백 기간은 다를 수 있음 기타 기본월정액 가입자 대상 무료 VOD	이용 가능(추가 과금 없음)
	5,500원(부가세 포함) *중도 해지 시 일할 계산하여 과금. 다만, 첫 달에 중도해지 하는 경우에는 일할 계산하지 않고, 전액 과금		'회사'가 00 기본 월정액 무료콘텐츠(SVOD)로 정한 VOD	이용 가능(추가 과금 없음)

IV 앱 마켓 관련 모니터링

- 방송통신위원회는 모바일콘텐츠 등의 결제 · 이용계약의 해지 등과 관련하여 이용자 보호 및 피해 방지를 위한 「앱마켓·모바일콘텐츠 이용자 보호 안내서」 준수 여부를 점검하고 있습니다.
- 방송통신위원회는 필요한 경우, 해당 사업자에게 개선 권고 또는 전기통신사업법 제92조제1항에 따른 시정명령을 할 수 있습니다.

1. 모니터링 대상

업데이트되는 신규 앱, 이용자 이용상위앱, 신유형 이슈앱 등 대상을 선정하여 집중 모니터링을 진행합니다.

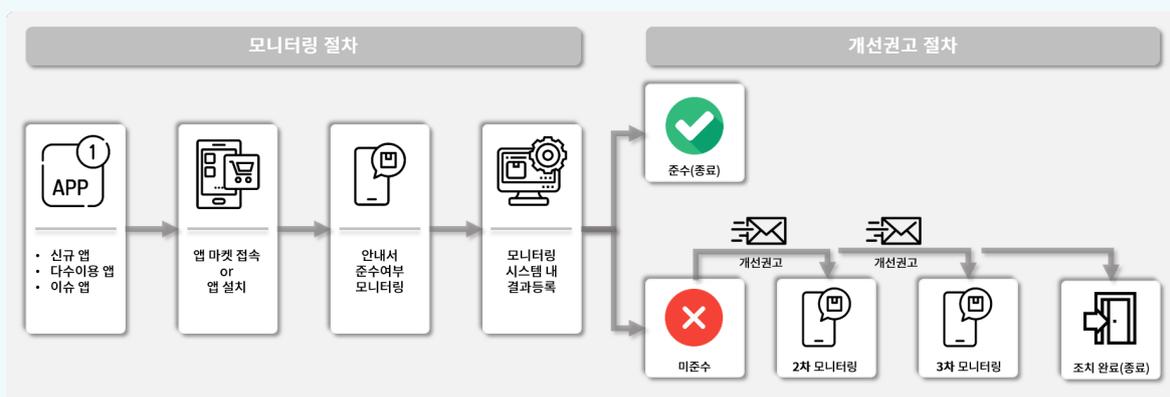
※ 대상 앱마켓 : 구글 플레이스토어, 애플 앱스토어, 윈스토어(주), 삼성갤럭시스토어

2. 모니터링 절차

모니터링 후 미준수 모바일콘텐츠 등 제공사업자에게 개선을 권고하고, 앱 마켓사업자에게 해당 모바일콘텐츠 등 제공사업자 리스트를 공유합니다.

- (모바일콘텐츠 등 제공사업자) 모니터링 항목 미준수 내용에 대한 개선권고 사항을 메일로 발송하고, 재모니터링을 통해 개선조치를 확인합니다.
- (앱 마켓사업자) 해당 앱 마켓에 서비스 중인 미개선 모바일콘텐츠 등 제공사업자 리스트를 공유합니다.

▶ 모니터링 주요 절차



3. 모니터링 항목

No.	항목
1	모바일콘텐츠 등 제공사업자 전화번호 고지
2	모바일콘텐츠 등 제공사업자 이메일 고지
3	이용약관 고지
4	결제, 환불 조항 고지
5	부가세 포함 여부 고지
6	청약 철회 지원 및 방법 고지
7	정기 결제 앱 내 해지 지원 및 방법 고지
8	중도 해지 지원 및 방법 고지
9	결제 완료 고지
10	유료 전환 시 고지

1. 전기통신사업법령 상 금지행위 관련 규정

전기통신사업법

제50조(금지행위) ① 전기통신사업자(제9호부터 제11호까지의 경우에는 앱 마켓사업자로 한정한다. 이하 이 조에서 같다)는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위”라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니 된다.

1. 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보의 제공 등에 관하여 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위
2. 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보의 제공 등에 관하여 협정 체결을 부당하게 거부하거나 체결된 협정을 정당한 사유 없이 이행하지 아니하는 행위
3. 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보의 제공 등으로 알게 된 다른 전기통신사업자의 정보 등을 자신의 영업활동에 부당하게 유용하는 행위
4. 비용이나 수익을 부당하게 분류하여 전기통신서비스(전기통신서비스를 다른 전기통신서비스, 「방송법」 제2조제1호에 따른 방송 또는 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제2조제1호에 따른 인터넷 멀티미디어 방송의 전부 또는 일부와 묶어서 판매하는 결합판매서비스를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)의 이용요금이나 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보의 제공 등의 대가 등을 산정하는 행위
5. 이용약관(제28조제1항에 따라 신고한 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
- 5의2. 전기통신사업자가 이용자에게 전기통신서비스의 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위
6. 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보 제공의 대가를 공급비용에 비하여 부당하게 높게 결정·유지하는 행위
7. 「전파법」에 따라 할당받은 주파수를 사용하는 전기통신역무를 이용하여 디지털콘텐츠를 제공하기 위한 거래에서 적절한 수익배분을 거부하거나 제한하는 행위
8. 통신단말장치의 기능을 구현하는 데 필수적이지 아니한 소프트웨어의 삭제 또는 삭제에 준하는 조치를 부당하게 제한하는 행위 및 다른 소프트웨어의 설치를 부당하게 제한하는 소프트웨어를 설치·운영하거나 이를 제안하는 행위
9. 앱 마켓사업자가 모바일콘텐츠 등의 거래를 중개할 때 자기의 거래상의 지위를 부당하게 이용하여 모바일콘텐츠 등 제공사업자에게 특정한 결제방식을 강제하는 행위
10. 앱 마켓사업자가 모바일콘텐츠 등의 심사를 부당하게 지연하는 행위
11. 앱 마켓사업자가 앱 마켓에서 모바일콘텐츠 등을 부당하게 삭제하는 행위

전기통신사업법 시행령

제42조(금지행위의 유형 및 기준) ① 법 제50조제3항에 따른 금지행위의 유형 및 기준은 별표 4와 같다.

[별표4] 금지행위의 유형 및 기준(제42조제1항 관련)

5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위

법 제50조제1항제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

가. 부당한 요금청구와 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

- 1) 이용계약과 다른 내용으로 요금을 청구하는 행위
- 2) 요금 관련 프로그램의 조작 등을 통하여 이용자가 부담해야 하는 요금과 다르게 요금을 청구하는 행위

나. 이용계약의 체결, 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

- 1) 이용자(명의를 도용되는 등 본인의 의사에 반하여 전기통신사업자의 이용자로 처리되는 자를 포함한다)의 가입의사를 확인하지 않고 이용계약을 체결하는 행위
- 2) 전기통신서비스의 추가적인 이용에 대하여 가입자의 의사를 확인하는 절차를 거치지 않고 이용계약을 체결하는 행위
- 3) 법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위
- 4) 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위
- 5) 정당한 사유 없이 전기통신서비스의 가입·이용을 제한 또는 중단하는 행위
- 6) 이용자의 전기통신서비스 신청 후 개통이 이루어지기 전까지 전기통신서비스의 신청 철회를 정당한 사유 없이 거부하거나 제한하는 행위
- 7) 전기통신사업자가 정당한 사유 없이 타인의 명의로 개통하여 전기통신서비스를 제공하는 행위
- 8) 정당한 사유 없이 이용계약에 관한 중요사항을 변경하거나 이용계약을 해지하는 행위
- 9) 법 제36조에 따른 가입자선로가 설치되지 않거나 전기통신서비스 품질이 현저히 저하되는 지역으로의 이사 등 이용자의 귀책사유가 없는 경우 이용계약 해지 시 정당한 사유 없이 전기통신서비스의 위약금을 부과하는 행위
- 10) 정당한 사유 없이 과도한 위약금을 제안·부과하거나 추가조건 등을 제안하는 등 이용자의 해지권을 제한하는 행위
- 11) 이용자가 본인의 전기통신서비스 이용 조건 및 이용 내역 등을 확인하기 위하여 관련 자료를 요청하는 경우 정당한 사유 없이 이를 거부하는 행위

다. 삭제 <2016. 12. 30.>

라. 이용자(명의를 도용(盜用)되는 등 본인의 의사에 반하여 전기통신사업자의 이용자로 처리되고 있는 자를 포함한다)의 요금 연체와 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

- 1) 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제15조에 따른 신용정보회사등 관계 기관에 이용자의 요금 연체정보를 제공하기 전에 이용자에게 요금연체 사실을 정당한 사유 없이 통지하지 않는 행위
- 2) 요금 연체정보 제공과 관련된 자료를 요금 연체정보 제공일부터 1년이 지난 날 또는 요금연체정보 제공 사유의 해소 사실을 신용정보집중기관 등 관계 기관에 통보한 날까지 보관하지 않는 행위
- 3) 연체요금의 납부 등 요금체납의 원인이 소멸된 후 지체 없이 그 사실을 요금 연체정보를 제공한 기관에 통보하지 않는 행위

마. 부당한 이용자 차별과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

- 1) 전기통신서비스 또는 결합판매서비스의 요금, 번호, 전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위

- 2) 장기이용 또는 다량이용 계약 체결자에게 부당하게 차별적인 조건으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
 - 3) 다른 전기통신사업자로부터 가입을 전환한 이용자 또는 다른 전기통신사업자로 가입을 전환하지 않기로 한 이용자에게 부당하게 차별적인 조건으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
 - 4) 협정 등에 따라 이용자와의 계약체결 등을 대리 또는 위탁받아 처리하는 자에게 정상적인 상거래 관행에 비추어 수수료 등 경제적 이익을 부당하거나 과도하게 제공하여 이용자의 차별을 유도하는 행위
- 바. 결합판매하여 특정 구성상품의 과도한 할인 등 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 행위. 이 경우 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는지를 판단할 때에는 결합판매로 인한 비용절감, 이용자 편의 증대효과 및 시장지배력 전이(轉移) 등 공정경쟁 저해효과를 고려하여야 한다.

사. 다른 전기통신서비스의 선택 또는 이용의 방해와 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

- 1) 이용자의 자유로운 선택을 제한하는 전기통신설비를 설치·운영하거나 이를 제안하는 행위
- 2) 기간통신사업자가 제3자에게 구내(構內)에 설치된 전기통신설비의 이용을 강요하는 행위
- 3) 삭제 <2019. 6. 11.>
- 4) 일정한 전기통신서비스를 이용하여 다른 서비스를 제공하려는 자에게 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위. 이 경우 부당한 행위에 대한 세부기준은 방송통신위원회가 정하여 고시한다.
- 5) 부당하게 광고와 광고가 아닌 정보를 명확하게 구분하지 않고 제공함으로써 이용자를 오인하게 하는 행위. 다만, 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제3조제1항제1호·제2호에 해당하는 행위 및 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제6조제3항에 해당하는 행위는 제외한다.
- 6) 광고를 배포·게시·전송하면서 부당하게 광고가 아닌 다른 정보를 가리는 광고의 삭제를 제한하는 행위

아. 삭제 <2016. 12. 30.>

5의2. 이용자에게 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

법 제50조제1항제5호의2에 따른 금지행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

- 가. 이용자를 모집하기 위하여 약정 조건 및 서비스 내용 등에 관한 중요한 사항을 거짓으로 또는 과장하여 설명 또는 고지하는 행위
- 나. 이용계약을 체결할 때 사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체·개별 할인을 등의 약정 조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위
- 다. 이용계약을 체결한 경우 계약 체결 사실, 서비스 개시일 등을 고지하지 않는 행위
- 라. 약정기간 중에 이용자의 요청에도 불구하고 이용자에게 서비스 및 이용계약 해지 등에 관한 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위
- 마. 약정기간 중에 전기통신사업자가 전기통신서비스의 이용조건을 변경하려는 경우 이용자에게 이용조건의 변경 사항을 사전에 설명 또는 고지하지 않는 행위
- 바. 약정기간 만료에 따라 이용계약이 자동으로 연장되는 경우 이용자에게 약정기간 만료일, 약정기간 만료 후의 이용요금 및 이용조건, 이용계약이 자동으로 연장된 이후에 이용요금 할인 등 혜택을 받을 수 있는지 여부, 해지(결합판매 구성상품의 일부 해지를 포함한다) 시 위약금이 부과되지 않는 사실 등을 사전에 설명 또는 고지하지 않는 행위
- 사. 이용계약 해지 시 이용자에게 이용계약의 해지 접수 및 계약 해지 완료 사실 등을 설명 또는 고지하지 않는 행위

6. 부당하게 높은 이용대가를 결정·유지하는 행위

법 제50조제1항제6호에 따른 금지행위는 상호접속등을 제공하는 사업자가 같거나 유사한 전기통신서비스의 공급원가, 요금 및 법 제38조제4항에 따른 회피가능비용에 비추어 상호접속등의 이용대가를 높게 결정하거나

이용대가를 높게 결정하거나 유지하는 행위로 한다. 이 경우 상호접속등을 제공하는 사업자의 효율성, 기술발전 추세 및 시장경쟁 상황 등을 고려할 수 있다.

7. 적절한 수익배분을 거부하거나 제한하는 행위

법 제50조제1항제7호에 따른 금지행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

가. 「전파법」에 따라 할당받은 주파수를 사용하는 전기통신역무를 이용하여 디지털콘텐츠를 제공하기 위한 거래 (이하 “무선인터넷 콘텐츠 거래”라 한다)에서 콘텐츠 제공사업자에게 계약 내용과 다르게 수익배분을 거부하거나 제한하는 행위. 다만, 전기통신사업자가 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 없음을 입증한 경우에는 금지행위에서 제외한다.

나. 무선인터넷 콘텐츠 거래에서 이루어지는 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

- 1) 콘텐츠 제공사업자에게 같거나 유사한 콘텐츠의 일반적인 시장 거래가격에 비추어 부당하게 낮거나 특수관계인에게 부당하게 높은 수익을 배분하는 행위
- 2) 과금·수납대행 수수료, 공동마케팅 비용분담, 무상 제공, 독점 제공 등 수익배분 관련 거래 조건을 부당하게 설정·변경함으로써 수익배분을 거부하거나 제한하는 행위

8. 앱마켓사업자가 거래상의 지위를 부당하게 이용하여 모바일콘텐츠등제공사업자에게 특정한 결제방식을 강제하는 행위

법 제50조제1항제9호에 따른 금지행위는 앱마켓사업자가 거래상의 지위를 부당하게 이용한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다. 이 경우 부당한 행위에 대한 세부기준은 방송통신위원회가 정하여 고시한다.

가. 특정한 결제방식 외 다른 결제방식을 사용하는 모바일콘텐츠등제공사업자의 모바일콘텐츠 등의 등록·갱신·점검 등을 거부·지연·제한하거나 삭제·차단하여 특정한 결제방식을 강제하는 행위

나. 특정한 결제방식 외 다른 결제방식을 사용하는 모바일콘텐츠등제공사업자의 앱마켓 이용을 거부·지연·정지·제한하여 특정한 결제방식을 강제하는 행위

다. 특정한 결제방식 외 다른 결제방식을 사용하는 것을 기술적으로 제한하여 특정한 결제방식을 강제하는 행위

라. 특정한 결제방식에 접근·사용하는 절차에 비하여 다른 결제방식에 접근·사용하는 절차를 어렵게 하거나 불편하게 하여 특정한 결제방식을 강제하는 행위

마. 모바일콘텐츠등제공사업자가 결제방식에 따라 모바일콘텐츠 등의 이용조건을 합리적인 범위 내에서 다르게 설정하는 것을 제한하여 특정한 결제방식을 강제하는 행위

바. 특정한 결제방식 외 다른 결제방식을 사용하는 모바일콘텐츠등제공사업자에게 앱마켓 노출, 검색, 광고, 데이터 처리, 수수료나 그 밖의 경제적 이익 등에 관하여 불합리하거나 차별적인 조건이나 제한을 부과하여 특정한 결제방식을 강제하는 행위

9. 앱마켓사업자가 모바일콘텐츠 등의 심사를 부당하게 지연하는 행위

법 제50조제1항제10호에 따른 금지행위는 앱마켓사업자가 앱마켓 운영 과정에서 모바일콘텐츠 등의 등록·갱신·점검 등에 관한 심사를 부당하게 지연하는 행위로 한다. 이 경우 부당한 행위에 대한 세부기준은 방송통신위원회가 정하여 고시한다.

10. 앱마켓사업자가 모바일콘텐츠 등을 부당하게 삭제하는 행위

법 제50조제1항제11호에 따른 금지행위는 앱마켓사업자가 정당한 사유나 사전 고지 등이 없이 앱마켓 운영 과정에서 모바일콘텐츠 등을 부당하게 삭제하는 행위로 한다. 이 경우 부당한 행위에 대한 세부기준은 방송통신위원회가 정하여 고시한다.

2. 앱마켓 모바일콘텐츠 결제 가이드라인

제1조(목적) 이 가이드라인은 앱마켓에 있어서의 모바일콘텐츠의 거래 및 결제와 관련하여 이용자 고지 및 결제 절차 등 기본적인 사항을 규정함으로써 이용자를 보호하고 피해를 방지하는 것을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) 이 가이드라인에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “모바일콘텐츠”란 이용자가 Mobile 기기(스마트폰, 태블릿PC, 웨어러블컴퓨터 등)상에서 이용할 수 있는 디지털콘텐츠, 애플리케이션(휴대용 단말기의 운영체제 위에 설치하여 사용하는 응용프로그램을 말하며, 이하 ‘앱’이라 한다)을 통칭한다.
2. “앱마켓”이란 개발자가 모바일콘텐츠 등을 등록·판매하고, 이용자가 모바일콘텐츠 등을 구매할 수 있도록 거래를 중개하는 공간을 말한다.
예) 앱 스토어
3. “앱마켓사업자”란 개발자가 개발, 제작한 모바일콘텐츠 등이 거래될 수 있도록 앱마켓을 운영하는 사업자를 말한다(앱 내에서 모바일콘텐츠 등의 거래를 중개하는 공간을 제공하는 자도 이에 포함한다).
4. “개발자”란 모바일콘텐츠 등을 개발, 제작하여 앱마켓을 통하거나 앱 내에서 이용자에게 제공하는 자를 말한다.
5. “통신과금서비스 제공자”란 타인이 판매·제공하는 재화 등의 대가가 이동통신사의 업무를 제공하는 자의 전기통신역무의 요금과 함께 청구·징수되도록 거래정보를 전자적으로 송수신하는 것 또는 그 대가의 정산을 대행하거나 매개하는 업무를 수행하는 사업자를 말한다.
6. “In-App결제”란 앱 내에서 이루어지는 결제 행위를 말한다.
7. “모바일콘텐츠 대가”란 모바일콘텐츠 등을 구매 또는 이용하는 자가 지불하는 금전적인 비용을 말한다.
8. “모니터링 기관”이란 이 가이드라인의 준수 여부를 모니터링하는 기관을 말한다.

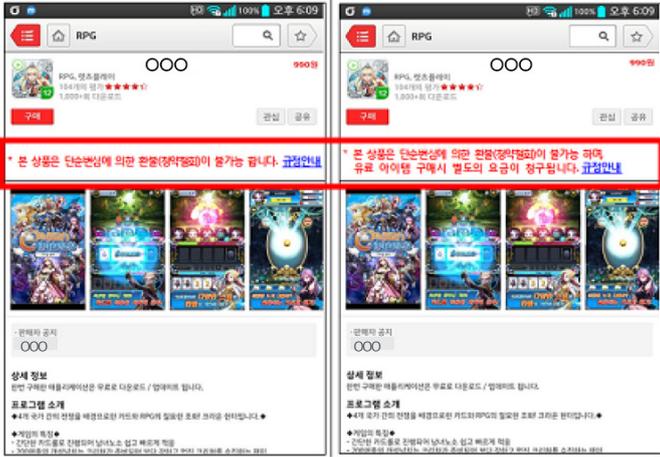
제3조(적용범위) 이 가이드라인은 앱마켓사업자, 개발자, 통신과금서비스 제공자에게 적용하며, 이 가이드라인에서 규정하지 않은 사항은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「전기통신사업법」 등 관련 법률에 따른다.

제4조(기본 고지사항)

- ① 앱마켓사업자와 개발자는 앱마켓에 등록된 모바일콘텐츠에 관하여 “이용요금 안내”, “고객센터”, “서비스 이용약관(또는 개인정보취급방침)”을 이용자가 확인이 용이한 위치에 고지하여야 하며, 앱마켓사업자는 개발자로 하여금 위 사항들을 정확히 등록하도록 관리하여야 한다.

구분	세부 내용
이용요금 안내	- 판매자명 또는 서비스 제공자명 및 서비스명 - 모바일콘텐츠 대가 및 과금정책
고객센터 (또는 개발자 연락처)	- E-mail(필수), 전화번호(필수), 홈페이지(선택)
이용약관	- 서비스 이용 관련 일반사항, 환불규정, 개인정보취급/활용 관련 사항, 위치정보취급/활용 관련 사항 등 포함

- ② 앱마켓사업자와 개발자는, 이용자가 다운로드 이전에 앱마켓에 등록된 모바일콘텐츠의 종류 및 특징을 알기 쉽도록 고지하여야 하며, 모바일콘텐츠가 In-App결제를 포함하고 있는 경우 이용자가 이를 명확히 인지할 수 있는 방법으로 고지하여야 한다.

화면	표기문구
	<ul style="list-style-type: none"> • 유료 앱: “본 상품은 단순변심에 의한 환불(청약철회)이 불가능합니다.” • 유료 In-App: “본 상품은 단순변심에 의한 환불(청약철회)이 불가능하며, 유료 아이템 구매 시 별도의 요금이 청구됩니다.”
화면	표기문구
	<ul style="list-style-type: none"> • In-App 포함 무료앱: “무료·인앱구매”

- ③ 개발자는 모바일콘텐츠 내 이용자 확인이 용이한 방법 및 위치에 “이용요금 안내”, “고객센터”, “서비스 이용약관(또는 개인정보취급방침)”을 기본적으로 고지하여야 한다.

제5조(유료정보 표기)

- ① 앱마켓사업자와 개발자는, 모바일콘텐츠가 유료인 경우 모바일콘텐츠의 대가, 기간(월정액제 등 사용기간이 있는 경우) 등을 직접적인 방법으로 표기*하여야 한다.
* 표기 항목 : 결제단위, 금액 및 화폐단위, 자동결제여부 등
예) 1회 다운로드 3,000원, 사용기간 구매일로부터 1개월
- ② 제1항의 유료정보에 대한 표기는 이용자가 모바일콘텐츠 대가를 결제하기 이전에 이루어지도록 하여야 한다.
- ③ 개발자는 In-App 결제 등으로 앱 내에 모바일콘텐츠를 이용자에게 제공하는 경우 또는 앱을 통하여 실물상품의 거래를 매개하는 경우에도 제1항 및 제2항과 같은 방법으로 명시가 이루어질 수 있도록 한다.

화면	표기문구	비고
<p>유료 아이템 구매 시 별도의 요금이 청구됩니다.</p>	<p>“유료 아이템 구매 시 별도의 요금이 부과됩니다.”</p>	<p>문구의 위치는 구매버튼 하단, 색상은 앱 마켓 UI/UX에 맞도록 표준화</p>

제6조(결제절차 개시 이후의 철회권 보장)

- ① 앱마켓사업자와 개발자는, 앱마켓에 있어 이용자가 모바일콘텐츠 등을 구매하기 위한 결제절차 개시이후 결제가 진행되는 동안 단계별로 결제를 철회할 수 있는 기회가 보장되도록 결제절차를 설계하여야 한다.
- ② 앱마켓사업자와 개발자는, <구매> 선택 후 결제 완료 이전에 이용자 착오와 실수로 인한 결제피해 예방을 위해 휴대폰인증 또는 비밀번호 인증 등 인증절차를 설정할 수 있는 수단을 제공해야 한다.
- ③ 개발자는 In-App 결제에 있어서도 제1항 및 제2항과 같이 이용자의 철회권이 보장될 수 있도록 한다.

제7조(결제완료 후 고지의무)

- ① 앱마켓사업자 및 개발자는 이용자가 모바일콘텐츠 대가에 대한 결제 또는 In-App 결제를 완료하는 즉시 그 사실을 이용자에게 고지하여야 한다.
- ② 제1항의 고지 수단은 결제가 완료되기 이전에 이용자가 이를 선택할 수 있도록 결제절차를 설계하여야 하며, 고지수단에는 문자 전송과 전자우편 전송이 포함되어야 한다.
- ③ 자동결제서비스(이용자의 동의를 받아 첫 구매 이후 재화 및 용역의 이용기간이 자동으로 연장되어 그 대가가 자동결제되는 상품)의 경우 제1항과 같다.

제8조(미인지 결제 등으로 인한 피해방지 대책)

- ① 앱마켓사업자, 통신과금서비스 제공자 및 개발자는 이용자가 원할 경우 자동결제서비스를 차단할 수 있도록 하여야 하며, 자동결제서비스의 내용 또는 결제금액을 변경하고자 할 때에는 변경 이전에 이용자에게 묻고 명시적인 동의를 구하여야 한다. 이용자의 동의가 없는 경우에는 계약관계가 종료된 것으로 본다.
- ② 앱마켓사업자 및 통신과금서비스 제공자는 통신과금서비스를 통한 결제방법 제공시 요금상한을 이용자에게 알기 쉽게 명시하여야 한다.
- ③ 방송통신위원회는 통신과금서비스 요금상한제의 실시와 관련하여 앱마켓사업자, 통신과금서비스 제공자, 모니터링 기관 등으로 구성된 협의체를 둘 수 있다.

제9조(이용자 보호 및 권리구제)

- ① 앱마켓사업자, 개발자 및 통신과금서비스 제공자는 모바일콘텐츠 결제와 관련하여 이용자 보호 및 피해 방지를 위하여 노력하여야 한다.
- ② 앱마켓사업자는 모바일콘텐츠 결제와 관련한 이용자의 이의신청 및 권리구제를 위한 보호책임자 및 담당자를 지정하고, 그 연락처(전화번호, 모사전송번호, 전자우편주소 등을 말한다)를 이용자가 확인이 용이한 위치에 고지한다.
- ③ 앱마켓에서 모바일콘텐츠를 결제한 이용자는 서면(전자문서를 포함한다), 전화, 모사전송 등을 통하여 앱마켓사업자에게도 결제와 관련하여 이의신청을 할 수 있다.
- ④ 앱마켓사업자는 제3항에 따른 이의신청을 받은 날부터 2주일 이내에 그 조사 또는 처리 결과를 이용자에게 알려야 한다.

제10조(모니터링 기관의 업무 및 지정)

- ① 모니터링 기관은 다음 각 호의 업무를 수행한다.
 1. 이 가이드라인 준수여부에 대한 모니터링
 2. 모바일콘텐츠의 불법, 유해성 모니터링
 3. 제8조 제3항의 협의체의 운영
 4. 위 각 호와 관련하여 기타 필요한 사항
- ② 방송통신위원회는 모니터링 기관을 (사)한국메타버스산업협회로 지정하고 이 가이드라인의 준수 여부에 대한 모니터링 업무를 위탁할 수 있다.

제11조(위반행위에 대한 조치사항)

- ① 모니터링 기관은 모바일콘텐츠 결제와 관련하여 이용자 보호 및 피해 방지를 위한 자체 가이드라인을 제시할 수 있고 가이드라인의 위반행위의 확인 및 조치 등 자율규제를 수행한다.
- ② 앱마켓사업자, 개발자 및 통신과금서비스 제공자는 모바일콘텐츠 결제와 관련하여 모니터링 기관에서 제시하는 가이드라인의 준수 등 자율규제에 적극협조 하여야 한다.
- ③ 모니터링 기관은 제1항 및 제2항의 자율규제에도 불구하고 이용자 피해 범위 및 정도가 심각하다고 판단될 경우에는 방송통신위원회에 제재조치를 건의할 수 있다.
- ④ 방송통신위원회는 필요시 제4조부터 제9조까지에서 정한 사항의 실태점검 등을 실시하여 시정조치를 할 수 있다.

제12조(재검토 기한) 이 가이드라인은 2019년 9월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 8월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 취하여야 한다.

<부 칙>

이 가이드라인은 2019년 8월 23일부터 시행한다.

3. 방송통신위원회 권고사례 등

모바일 앱 구독서비스 해지절차 개선 권고('22.1.5.)

■ 개요

○○앱마켓사업자에게 이용자가 구독서비스를 모바일 앱 내에서 손쉽게 해지할 수 있도록 필요한 기능을 구현할 것과 모바일콘텐츠 등 제공사업자에게 안내할 것을 권고

■ 시정권고

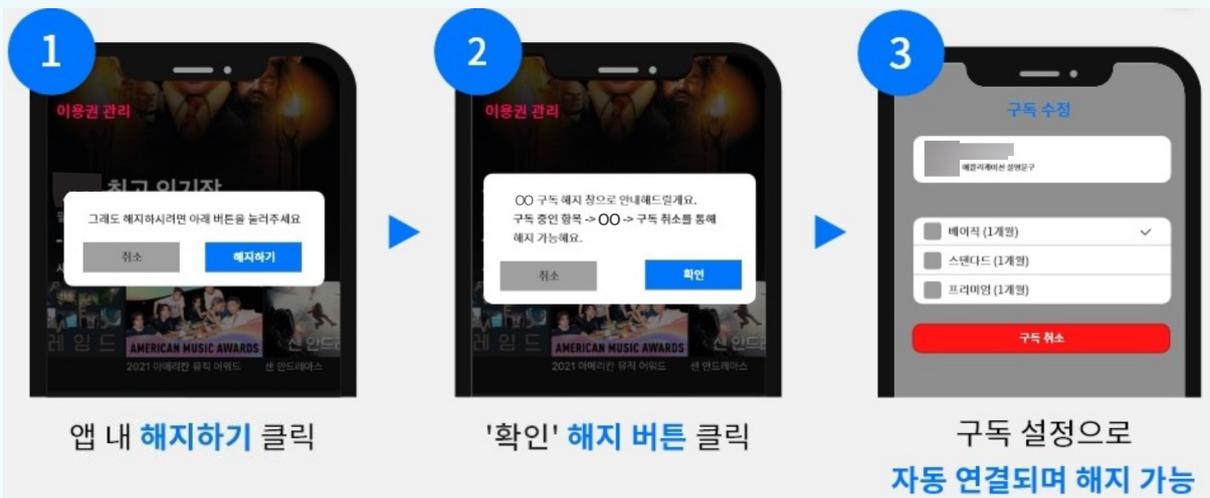
1) 앱마켓사업자

- 모바일앱 구독서비스 이용 등을 위해 인앱결제후 이용자가 이용계약을 해지하는 경우, 앱마켓 사업자는 앱(개발자)과 공동으로 이용자가 해지절차가 불편하지 않도록 필요한 해지절차를 구축하고 이를 안내하도록 시정하여야 함
- 이용자가 해지방법을 쉽게 인지하고 이용할 수 있도록 모바일 앱내 이용권 관리화면 등에서 해지가 가능하도록 기능을 제공하여 손쉽게 해지가 이루어지도록 시정하여야 함

2) 모바일콘텐츠 등 제공사업자

- 이용자가 해지하기를 원할 경우, 웹페이지·모바일 앱 등 결제방식과 관계없이 해지절차를 쉽게 알 수 있도록 안내하고, 해지수단·방법 등을 제공하여야 함
- 이용자가 모바일 앱의 이용계약을 해지하고자 하는 경우 해지에 이르는 단계를 최소화하는 등 이용자가 알기 쉬운 방식으로 절차와 방법 등을 안내·제공하여야 함
- 이용자가 이용계약을 해지하는 경우 해지절차에 불편함이 없도록 필요한 해지절차를 마련하거나 모바일 앱 상 쉽게 해지가 가능하도록 필요한 기술적 수단 등을 제공하여야 함

< 구독해지 시 해지링크 기능을 제공하는 사례 >



방통위, 이용자 이익저해 행위 등에 8억6천7백만원 과징금 부과 (‘20.1.22.)

■ 개요

서비스 무료체험 후 자동으로 유료로 전환되고, 결제취소 과정 등에서 이용자의 피해가 발생되고 있다는 민원 발생에 따라 사실조사 후 시정권고 및 시정명령과 함께 과징금을 부과

■ 시정권고

- 1) 서비스 가입 시 이용조건, 전자적 대금결제에 대해 이용자가 명시적 동의를사를 표시할 수 있는 절차를 마련할 것
- 2) 무료체험 기간 내 고객의 해지의사 표시가 없으면 자동으로 유료 전환된다는 사실을 이용자가 쉽게 인식할 수 있는 내용과 방법으로 명확하게 고지할 것
- 3) 이용요금의 자동결제와 관련하여 결제가 이루어지기 전에 결제금액 · 시기 · 방법을 포함하여 결제될 내역을 이용자에게 이용자가 선택한 전자우편 또는 문자메시지 등으로 고지하고 이 사실을 가입단계에서 이용자에게 미리 알릴 것

■ 시정명령

- 1) 금지행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표
- 2) 전기통신역무에 관한 업무 처리절차의 개선
 - 유료서비스 제공 시 정당한 사유가 없는 경우에는 이용자가 중도해지를 신청한 즉시 그 효력이 발생하도록 하고 이 경우 잔여기간 이용요금은 적정 수준의 위약금 외에는 일할 계산하여 환불할 것
 - 서비스 가입화면을 통해 이용요금, 취소 및 환불정책, 서비스 철회기간 · 방법 등 중요사항을 이용자가 쉽게 확인할 수 있도록 명확히 설명할 것

방통위, 통신3사 제휴 유료 부가서비스 고지 강화 및 해지절차 개선 권고 ('22.7.6)

■ 개요

이용자가 제대로 인지하지 못한 채 가입이 이루어지고 통신사 요금에 합산하여 청구되는 통신사의 제휴 부가서비스로 인한 이용자 피해 발생에 따라 실태점검 후 시정권고

■ 시정권고

- 이용자 혼동을 유발하는 팝업광고 최소화
- 가입 완료 후 서비스명·요금·해지절차 등 중요사항 문자 고지
- 환불 요청 시 이용내역이 없는 경우 요금 환불
- 이용실적이 없는 경우 7개월 이후부터는 요금 미부과
- 부가서비스 제공사업자 뿐만 아니라 통신사(고객센터·홈페이지·앱)에서도 해지기능 제공

통신사 제휴 유료 부가서비스 이렇게 개선됩니다

● 가입 시 고지내용 개선



● 해지절차 개선



● 팝업 광고 최소화



● 환불 조치



앱마켓·모바일콘텐츠 이용자 보호 안내서

