

방송통신정책연구

10-진흥-다-20

전화결제 이용자 피해현황 및 법제도 개선방안에 대한 연구

A Study on Legal Improvement for
Telecommunication-based Payment Service

2010. .

연구기관 : 한국인터넷법학회

방송통신정책연구

10-진흥-다-20

전화결제 이용자 피해현황 및 법제도 개선방안에 대한 연구

A Study on Legal Improvement for
Telecommunication-based Payment Service

2010. .

연구기관 : 한국인터넷법학회

총괄책임자 : 조 용 혁

제 출 문

방송통신위원회 위원장 귀하

본 보고서를 『전화결제 이용자 피해현황 및 법제도 개선방안에 대한 연구』의 연구결과보고서로 제출합니다.

2010. 11.

연구 기관 : 한국인터넷법학회

총괄책임자 : 조 용 혁

참여연구원 : 남 광 우

정 연 희

윤 두 영

김 선 아

요 약 문

1. 제목

전화결제 이용자 피해현황 및 법제도 개선방안에 대한 연구

2. 연구의 목적 및 중요성

정보통신 인프라와 인터넷 그리고 모바일기기의 발전은 디지털 출판물을 비롯한 게임, 만화, 영상·사진 등 다양한 유형의 디지털콘텐츠의 활발한 유통환경을 만들었다. 이러한 디지털콘텐츠 유통환경 조성의 또 다른 주요 요인 중의 하나가 전화결제이다. 전화결제의 도입과 이용활성화는 디지털콘텐츠 거래를 비롯한 인터넷 전자상거래 환경의 향상 및 이용자 편익을 증대시켰다. 기술의 발달과 지급결제시스템의 융합은 인터넷에서 상품을 구매하거나 서비스를 이용하고, 이에 대한 대금을 지급할 때 신용카드뿐만 아니라 핸드폰 또는 유선전화 등 다양한 결제방식을 제공할 수 있게 해 주었고 이용자의 선택의 폭을 넓혀 주었다. 이러한 전화결제의 시장규모는 2004년 6,300억 원에서 2009년 1조 8300억 원 규모로 3배가량 성장하는 급성장세를 보이고 있으며, 앞으로도 꾸준한 시장 증가세를 보일 것으로 예상된다.

그러나 전화결제의 유용성과 편리성의 이면에는 전화결제로 인한 소비자 피해 사례가 지속적으로 이어지고 있다는 점이 사회적 문제점으로 제기되고 왔다. 2006년 제정된 「전자금융거래법」 및 2007년 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 일부개정 등을 통하여 전화결제서비스를 규율하고 했으나, 이러한 입법노력에도 불구하고, 아직까지도 전화결제 과정에서의 다양한 피해사례가 발생으로 사회적 문제로 대두되고 있는 것이 현실이다. 전화결제 등의 확산에 수반되는 이러한 이용자 피해를 억제하고 국민의 편익을 증진할 수 있는 기반환경을 마련하기 위하여 제도적 기반 마련이 필요하다.

3. 연구의 구성 및 범위

본 연구는 전화결제 이용자의 피해현황을 파악하고, 전화결제서비스 이용자 보호와 전화결제서비스의 신뢰성 확보를 위한 제도의 개선에 초점을 두고 있다. 이용자가 편리하고 안전하게 전화결제서비스를 이용할 수 있도록 함과 동시에 전화결제서비스 이용의 안전성과 편리성 제고를 위한 법제도 개선방안을 수립함을 그 내용으로 한다.

먼저 전화결제의 개념과 유형 그리고 시장현황 등을 살펴보기로 한다. 그리고 전화결제 이용에 따른 이용자 피해 현황과 유형을 살펴봄으로써 법제도 개선의 필요성과 방향성을 진단해 보기로 한다. 그리고 전화결제 관련 법제도 개선방안을 도출하기 위해서, 현재 전화결제 관련 법제도 현황을 조사·분석한다. 그리고 전화결제서비스 관련 법제의 개선방안을 도출함으로써 전화결제 이용자의 권익보호와 전화결제서비스 시장의 건전화를 위한 법제도 기반환경을 개선방안을 제시한다.

이러한 사례분석이나 대안적 모델의 도출에 있어서 기본적으로 채택하고 있는 연구방법은 기존의 학술적 접근의 문헌이나 각종 보고서의 분석을 통한 문헌연구 방식을 취한다.

4. 연구내용 및 결과

법제도 개선방안이라는 구체적 정책대안을 수립하기 위해서 본 연구에서는 전화결제에 관한 일반사항과 피해현황 그리고 관련 법제도 현황을 조사·분석한 후에, 전화결제 이용자 보호를 위한 법제도 개선방안을 제시하였다.

제2장에서는 전화결제의 개념과 전화결제서비스 산업현황 등을 살펴보고, 한국 소비자원 및 휴대폰/ARS 결제중재센터의 민원 분석을 통해서 전화결제 이용자 피해현황을 조사하였다. 전화결제 이용자 피해 예방 및 구제를 위한 제도개선을 위해서는 현행 법제도에 대한 비판적 분석을 통해서 법제도 개선의 가능성을 탐색할 필요가 있기 때문에, 제3장에서는 전화결제에 관하여 현재 우리나라에서 적

용되고 있는 법제도의 분석을 시도하였다. 구체적으로는 전화결제 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」은 이를 “통신과금서비스”로 정의하고 각종 규제방안을 마련하고 있음에 따라서 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 전화결제 규제책을 살펴보기로 한다. 전화결제는 이동통신사 또는 시내전화역무를 제공하는 기간통신사업자 및 PG(Payment Gateway)가 관련됨에 따라서 전기통신사업의 운영에 관하여 규율하고 있는 전기통신사업법을 살펴본다. 또한, 전화결제는 전화요금과 함께 이용료가 징수됨에 따라서 전기통신역무와 연관성이 높지만, 금융서비스로서의 성격도 가지고 있으므로, 인터넷뱅킹은 물론 전자증권거래, 전자보험거래 기타 모든 형태의 전자적 장치를 통한 금융상품 및 서비스 제공에 적용되는 「전자금융거래법」을 살펴보기로 한다. 기타 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 및 「여신전문금융업법」 등 전자적 방식의 결제와 관련된 법령을 살펴보았다. 제4장은 본 연구의 핵심으로서 전화결제 이용자 피해의 예방 및 구제를 위한 법제도 개선방안으로서 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 및 동법 시행령 그리고 「전기통신사업법」의 개정안을 구체적으로 제시하였다. 제5장에서는 지금까지 논의된 내용을 바탕으로 전화결제 관련 법제도 개선방안을 정리하였다.

5. 정책적 활용내용

본 연구는 전화결제 이용자 피해의 예방 및 구제를 위한 법제도 개선방안을 제시하였다. 따라서 본 연구에서 제시된 법제도 개선방안은 전화결제 이용환경의 개선의 기초자료가 될 것이며, 국가 정책수립에서 있어서도 구체적으로 활용될 수 있을 것이며, 전화결제 이용자의 보호 및 전화결제서비스의 활성화를 위한 입법의 기초자료로 활용할 수 있다.

6. 기대효과

본 연구결과에 기초한 정책수립 및 입법 등을 통하여 전화결제 이용자의 보호

등 전화결제서비스의 안전성과 신뢰성을 증대하는 효과가 있을 것이다. 전화결제 관련 법제도의 개선은 건전한 거래환경의 조성에 이바지함으로써 전화결제서비스 이용자의 편익 증진과 이용자 후생을 도모하는 방안이 될 것이고, 궁극적으로는 전화결제 이용자의 신뢰를 담보함으로써 전화결제서비스 이용을 활성화시키는 효과가 있음으로써 전화결제산업의 성장을 견인하는 역할을 할 것으로 기대한다.

SUMMARY

1. Title

A Study on Legal Improvement for Telecommunication-based Payment Service

2. Objective and Importance of Research

The development of IT infrastructure, internet, and mobile devices has fostered an environment where various types of digital contents such as games, cartoons, images and videos as well as digital publications are actively distributed. Another key driver towards the creation of this environment is mobile payment service. The introduction and utilization of the mobile payment system has enhanced not only the e-commerce environment including the transactions of digital contents but also user convenience. The evolution of technologies and convergence of many payment systems allow people to buy goods or use services over the internet, and pay for them in diverse ways using credit card, mobile phone, or wired telephone, giving a wide choice of payment methods. The size of the mobile payment market is growing rapidly as it has risen threefold from 630 billion won in 2004 to 1,830 billion won in 2009, and is even expected to continue growing in the future.

However, the fact that there are growing consumer damage relating to mobile payment behind its usefulness and convenience is becoming one of the main issues of society. While control over the mobile payment service has been attempted by establishing the Electronic Financial Transaction Act in 2006 and making partial amendment to the Act on Promotion of Information

and Communication Network Utilization and Information Protection, Etc in 2007, despite these efforts, mobile payment remains a social issue as various types of consumer damage occur when paying on the cellphone. Therefore, there is an urgent need for an institutional framework to reduce this kind of consumer damage attendant upon the uptake of mobile payment while creating the circumstances where user benefits are increased.

3. Contents and Scope of the Research

This study focused on identifying the present status of user damage resulted from the use of mobile payment service and improving the legal frameworks for protecting users and securing reliability in the mobile payment system; specifically allowing users to use the mobile payment service in a convenient and safe way, at the same time developing an improvement plan of laws for enhancing the safety and convenience.

First of all, this study looked at the concept, types and market status of mobile payment, and examined the necessity and direction of improving the legal system by looking into the situation and types of user damage, and also studied and analyzed the relevant current laws in order to upgrade laws, eventually suggesting how to improve the legal base for protecting users and fostering a sound market.

Documentary research method using the analysis of various reports and the existing academic literatures was adopted in analyzing the user damage cases and drawing an alternative model.

4. Research Results

To formulate the detailed policy alternatives like the improvement plan of

laws, this study investigated and analyzed general issues, damage cases, and relevant laws, and then suggested the legal system improvement plan for user protection. Chapter 2 looked at the concept and industry trend of the mobile payment system. Chapter 3 looked into user damage by analyzing the user complaints received by the Korea Consumer Agency, and the Mobile/ARS Payment Arbitration Centre(Spayment). Chapter 4 reviewed the applicable domestic laws regarding mobile payment because it was needed to explore the possibility of amending laws through the critical appraisal of current laws to improve the legal system for preventing and relieving user damage. Specifically, regulations on mobile payment in pursuant to the Act on Promotion of Information and Communication Network Utilization and Information Protection, Etc was examined because it defines mobile payment service as telecom billing service and various regulatory measures are being developed. The Telecommunications Business Act that regulates the operation of telecommunication business was also checked, since the mobile payment is involved with telecommunication companies or common carriers that offer local phone service, and PG(Payment Gateway). In addition, fee for service along with phone bill is charged for the use of mobile payment service which is closely associated with telecommunications service, but it also go through a process of financial service, so the Electronic Financial Transaction Act applicable to internet banking, electronic securities transactions, electronic insurance transactions and financial instruments and service provision via all types of electronic devices were examined. Other laws regarding electronic payment methods, including the Act on Consumer Protection in Electronic Commerce, Etc. and the Specialized Credit Financial Business Act were also checked. As the core part of this study, Chapter 5 gave concrete suggestions about how to upgrade the Act on Promotion of Information and Communication Network Utilization and Information Protection, Etc and its enforcement

ordinance, and the Telecommunications Business Act to improve the legal system for preventing and relieving user damage. Chapter 6 summarized how to improve laws based on the above discussions.

5. Policy Suggestions for Practical Use

This study proposed some measures to improve the relevant laws for preventing and relieving user damage involving mobile payment. So they will be used as a basis of enhancing the mobile payment environment, of establishing national policies, and of developing laws to protect users and expand the mobile payment system.

6. Expectations

Establishing policies and laws based on the findings of this study will be effective in increasing safety and reliability in the use of mobile payment service, for instance protecting users. And upgrading the relevant laws will contribute to the creation of sound transaction environment, helping promote user's convenience and benefits and ultimately giving an effect on accelerating the use of mobile payment service by ensuring user's confidence in it, which is consequently expected to drive the growth of mobile payment industry.

목 차

| | |
|---------------------------------------|----|
| 제 1 장 서론 | 1 |
| 제 1 절 연구목적 | 1 |
| 제 2 절 연구범위 및 연구방법 | 2 |
| 제2장 전화결제의 의의 및 현황 | 4 |
| 제 1 절 전화결제의 개요 | 4 |
| 제 2 절 전화결제 관련 주요 개념 | 7 |
| 1. 통신과금서비스 | 7 |
| 2. 통신과금서비스제공자 | 8 |
| 3. 전기통신사업자인 통신과금서비스제공자 | 8 |
| 4. 대행·매개자인 통신과금서비스제공자 | 9 |
| 5. 전화결제의 법률관계 | 10 |
| 제 3 장 전화결제 시장현황 및 피해유형 등 | 12 |
| 제 1 절 전화결제 시장현황 | 12 |
| 제 2 절 전화결제 주요 피해유형 | 14 |
| 제 3 절 한국소비자원의 전화결제 피해 동향 | 15 |
| 1. 전반적 소비자피해 동향 | 15 |
| 2. 소액결제 관련 품목분야별 소비자피해 동향 | 16 |
| 3. 소액결제 관련 업체별 소비자피해 동향 | 17 |
| 4. 전화결제 관련 피해유형별 분석 | 19 |
| 5. 소액결제 관련 피해처리 결과 분석 | 20 |
| 제 4 절 휴대폰/ARS결제 중재센터 민원 동향 | 22 |
| 1. 월별 민원현황(2007. 1. ~ 2010. 8.) | 22 |

| | |
|--|-----------|
| 2. 유형별 민원현황 | 25 |
| 가. 자동결제 | 25 |
| 나. 무료 이벤트 | 26 |
| 다. 제3자 결제(친/인척) | 27 |
| 라. 제3자 결제(타인) | 28 |
| 마. 개인정보 도용 | 29 |
| 바. 성인정보 | 30 |
| 사. 미성년자 결제 | 31 |
| 아. 단순문의 | 31 |
| 자. 무선망요금 | 32 |
| | |
| 제 4 장 전화결제 관련 법제도 | 33 |
| 제 1 절 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 | 33 |
| 1. 입법배경 | 33 |
| 2. 통신과금서비스 진입의 규제 | 34 |
| 가. 통신과금서비스제공자의 등록 | 34 |
| 나. 등록의 취소 | 34 |
| 다. 등록의 결격사유 | 34 |
| 3. 통신과금서비스 이용자의 보호 | 35 |
| 가. 약관의 신고 | 35 |
| 나. 통신과금서비스제공자의 의무 | 35 |
| 다. 손해배상 | 36 |
| 4. 통신과금서비스제공자의 양도 등 | 36 |
| 제 2 절 「전기통신사업법」 | 36 |
| 1. 전기통신사업자의 금지행위 | 36 |
| 2. 금지행위의 유형 및 기준 | 37 |
| 가. 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당히 부과하는 행위 | 38 |
| 나. 협정체결을 부당하게 거부하는 행위 등 | 38 |

| | |
|---|---------------|
| 다. 정보 등을 부당하게 유용하는 행위 | 39 |
| 라. 이용요금 등을 부당하게 산정하는 행위 | 39 |
| 마. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위 | 39 |
| 바. 부당하게 높은 이용대가를 결정·유지하는 행위 | 41 |
| 사. 적정한 수익배분을 거부하거나 제한하는 행위 | 42 |
| 2. 금지행위에 대한 조치 | 42 |
| 제 3 절 「전자금융거래법」 | 43 |
| 1. 전자금융거래법의 배경 및 구조 | 43 |
| 2. 적용 범위 및 주요 규율 대상 | 44 |
| 3. 전자금융업자 및 전자금융보조업자의 의무와 책임 | 44 |
| 4. 전자지급거래의 효력발생시기, 오류 정정 절차 등 전자금융거래 법률관계의 명확화 | 45 |
| 5. 전자금융거래의 안전성 확보 및 이용자 보호 | 46 |
| 6. 전자금융업의 감독제도 | 46 |
| 가. 진입규제(전자금융업 영위에 대한 허가 등록제) | 46 |
| 나. 전자금융업자 등에 대한 검사, 감독 | 47 |
| 제 4 절 기타 전화결제 관련 법제 | 48 |
| 1. 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 | 48 |
| 2. 「여신전문금융업법」 | 50 |
| 3. 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 | 51 |
| 4. 「전자거래기본법」 | 53 |
| 제 5 장 전화결제이용자보호를 위한 제도개선방안 | 55 |
| 제 1 절 서 | 55 |
| 제 2 절 「전기통신사업법」 | 57 |
| 1. 전화결제사업자의 「전기통신사업법」 적용가능성 | 57 |
| 가. 전기통신사업의 의의 | 57 |
| 나. 전화결제사업자의 법적 개념 | 57 |

| | |
|--|----|
| 다. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제1항 제10호 “가목의 사업자” | 58 |
| 라. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제1항 제10호 “나목의 사업자” | 60 |
| 마. 전화결제사업자의 「전기통신사업법」 적용가능성 | 61 |
| 2. 「전기통신사업법」 개정방안 | 62 |
| 가. 「전기통신사업법」 개정의 방향 | 62 |
| 나. 「전기통신사업법」 개정안 | 64 |
| 제 3 절 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 | 68 |
| 1. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 개정의 적정성 | 68 |
| 2. 전화결제 이용자 보호 관련 개정에 있어서 고려사항 | 68 |
| 3. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 개정안 | 69 |
| 가. 주요내용 | 69 |
| 나. 용어의 정비 | 70 |
| 다. 통신과금서비스가맹점의 규율 | 71 |
| 라. 방송통신위원회에 의한 감독 | 78 |

제 5 장 결론 83

부 록 86

| | |
|---|-----|
| 1. 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 일부개정법률시안 | 87 |
| 2. 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 일부개정법률안(김성동의원 대표발의) | 104 |
| 3. [국민권익위원회] 휴대폰 소액결제 피해예방을 위한 제도개선 권고안 | 122 |

표 목 차

| | |
|---------------------------------------|----|
| <표 1> 휴대폰/ARS 결제시장 현황 | 12 |
| <표 2> 소액결제 관련 구성현황 | 15 |
| <표 3> 소액결제 관련 피해접수 현황 | 16 |
| <표 4> 디지털콘텐츠 유형별 소액결제 피해분포 현황 | 17 |
| <표 5> 업체별 소액결제 피해분포 현황 | 18 |
| <표 6> 소액결제 피해유형별 분포 및 증감 현황 | 20 |
| <표 7> 소액결제 관련 피해구제 처리 현황(단위: %) | 21 |
| <표 8> 휴대폰/ARS결제 중재센터 월별 민원 현황 | 22 |
| <표 9> 자동결제 유형 | 25 |
| <표 10> 무료 이벤트 유형 | 27 |
| <표 11> 제3자 결제(친/인척) 유형 | 28 |
| <표 12> 제3자 결제(타인) 유형 | 29 |
| <표 13> 개인정보도용 유형 | 29 |
| <표 14> 성인정보 유형 | 30 |
| <표 15> 미성년자 결제 유형 | 31 |
| <표 16> 단순문의 유형 | 32 |
| <표 17> 무선망요금 유형 | 32 |

그 립 목 차

| | |
|---|----|
| <그림 1> 휴대폰 결제 | 5 |
| <그림 2> ARS 결제 | 5 |
| <그림 3> 전화결제서비스 개요 | 6 |
| <그림 4> 이동통신사업자 시장점유율 현황 | 12 |
| <그림 5> 휴대폰 결제 PG업체 시장점유율 현황 | 13 |
| <그림 6> 유선전화 PG업체 시장점유율 현황 | 13 |
| <그림 7> 2007년 휴대폰/ARS결제 중재센터 민원 현황 | 23 |
| <그림 8> 2008년 휴대폰/ARS결제 중재센터 민원 현황 | 24 |
| <그림 9> 2009년 휴대폰/ARS결제 중재센터 민원 현황 | 24 |
| <그림 10> 악성코드 제거사이트 피해사례 | 25 |
| <그림 11> 무료이벤트 피해사례 ① | 26 |
| <그림 12> 무료이벤트 피해사례 ② | 27 |
| <그림 13> 성인사이트 피해사례 | 30 |

제 1 장 서론

제1절 연구목적

정보통신 인프라와 인터넷 그리고 모바일기기의 발전은 디지털 출판물을 비롯한 게임, 만화, 영상·사진 등 다양한 유형의 디지털콘텐츠의 활발한 유통환경을 만들었다. 이러한 디지털콘텐츠 유통환경 조성의 또 다른 주요 요인 중의 하나가 전화결제이다. 전화결제의 도입과 이용활성화는 디지털콘텐츠 거래를 비롯한 인터넷 전자상거래 환경의 향상 및 이용자 편익을 증대시켰다. 기술의 발달과 지급결제시스템의 융합은 인터넷에서 상품을 구매하거나 서비스를 이용하고, 이에 대한 대금을 지급할 때 신용카드뿐만 아니라 핸드폰 또는 유선전화 등 다양한 결제방식을 제공할 수 있게 해 주었고 이용자의 선택의 폭을 넓혀 주었다. 이러한 전화결제의 시장규모는 2004년 6,300억원에서 2009년 1조 8300억원 규모로 3배 가량 성장하는 급성장세를 보이고 있으며, 앞으로도 꾸준한 시장 증가세를 보일 것으로 예상된다.

그러나 전화결제의 유용성과 편리성의 이면에는 전화결제로 인한 소비자 피해 사례가 지속적으로 이어지고 있다는 점이 사회적 문제점으로 제기되고 왔다. 2006년 ‘전자금융거래의 법률관계를 명확히 하여 전자금융거래의 안전성과 신뢰성을 확보함과 아울러 전자금융업의 건전한 발전을 위한 기반조성을 함으로써 국민의 금융편의를 꾀하고 국민경제의 발전에 이바지함을 목적으로’ 제정된 「전자금융거래법」은 전자금융거래¹⁾를 그 규율대상으로 하므로, 전화결제도 그 적용대상으로 할 가능성이 높았다. 하지만, 일부 유사성에도 불구하고 서비스의 구조 및 성격에서 커다란 차이로 인하여 동법은 전화결제서비스에 대한 개념정의와 사업자에 대한 법적 근거가 모호하여 효율적인 규제의 실현과 서비스 활성화에 어려움을 초래하는 문제점이 있었다. 이러한 문제점을 인식하고, 2007년 12월 21일 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 일부개정을 통하여 ‘정보통신망을 이용

1) 금융기관 또는 전자금융업자가 전자적 장치를 통하여 금융상품 및 서비스를 제공하고, 이용자가 금융기관 또는 전자금융업자의 종사자와 직접 대면하거나 의사소통을 하지 아니하고 자동화된 방식으로 이를 이용하는 거래를 말한다(「전자금융거래법」 제2조제1호)

한 재화 및 용역의 구매에 있어서 발생하는 정보이용료 등 거래대금을 전기통신
역무대금에 합산하여 통합 청구하는 전기통신사업자의 후불형 부가서비스를 위한
중개서비스'를 “통신과금서비스”라는 개념으로 도입하여, 전화결제서비스의 법적
근거를 마련하였다. 동법은 전화결제서비스의 특성에 적절한 개념정의와 규제원칙
그리고 다른 법률 간의 관계, 사업자의 등록제도, 이용자 보호를 위한 사업자 간
역할과 책무 등을 명확하게 규정하고 있다. 하지만, 이러한 입법노력에도 불구하
고, 아직까지도 전화결제 과정에서의 다양한 피해사례가 발생으로 사회적 문제로
대두되고 있는 것이 현실이다. 전화결제 등의 확산에 수반되는 이러한 이용자 피
해를 억제하고 국민의 편익을 증진할 수 있는 기반환경을 마련하기 위하여 제도
적 기반 마련이 필요하다.

제2절 연구범위 및 연구방법

본 연구는 전화결제 이용자의 피해현황을 파악하고, 전화결제서비스 이용자 보
호와 전화결제서비스의 신뢰성 확보를 위한 제도의 개선에 초점을 두고 있다. 이
이용자가 편리하고 안전하게 전화결제서비스를 이용할 수 있도록 함과 동시에 전화
결제서비스 이용의 안전성과 편리성 제고를 위한 법제도 개선방안을 수립함을 그
내용으로 한다.

먼저 전화결제의 개념과 유형 그리고 시장현황 등을 살펴보기로 한다. 그리고
전화결제 이용에 따른 이용자 피해 현황과 유형을 살펴봄으로써 법제도 개선의
필요성과 방향성을 진단해 보기로 한다. 그리고 전화결제 관련 법제도 개선방안을
도출하기 위해서, 현재 전화결제 관련 법제도 현황을 조사·분석한다. 그리고 전화
결제서비스 관련 법제의 개선방안을 도출함으로써 전화결제 이용자의 권익보호와
전화결제서비스 시장의 건전화를 위한 법제도 기반환경을 개선방안을 제시한다.

현행 법제도에 대한 비판적 분석을 통해서 법제도 개선의 가능성을 탐색할 필
요가 있기 때문에, 연구방법과 관련하여서는 전화결제에 관하여 현재 우리나라에
서 적용되고 있는 법제도의 분석이 필요하다. 구체적으로는 전화결제는 「정보통신
망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」은 이를 “통신과금서비스”로 정의하고

각종 규제방안을 마련하고 있음에 따라서 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 전화결제 규제책을 살펴보기로 한다. 또한, 전화결제는 전화요금과 함께 이용료가 징수됨에 따라서 전기통신역무와 연관성이 높지만, 금융서비스로서의 성격도 가지고 있으므로, 인터넷뱅킹은 물론 전자증권거래, 전자보험거래 기타 모든 형태의 전자적 장치를 통한 금융상품 및 서비스 제공에 적용되는 「전자금융거래법」을 살펴보기로 한다. 그리고, 전화결제는 이동통신사 또는 시내전화역무를 제공하는 기간통신사업자 및 PG(Payment Gateway)가 관련됨에 따라서 전기통신사업의 운영에 관하여 규율하고 있는 전기통신사업법을 살펴본다. 기타 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 및 「여신전문금융업법」, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」, 「전자거래기본법」, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 등 전자적 방식의 결제와 관련된 법령을 살펴보고, 이들 법령의 개선방안을 모색한다.

이러한 사례분석이나 대안적 모델의 도출에 있어서 기본적으로 채택하고 있는 연구방법은 기존의 학술적 접근의 문헌이나 각종 보고서의 분석을 통한 문헌연구 방식을 취한다.

제 2 장 전화결제의 의의 및 현황

제1절 전화결제의 개요

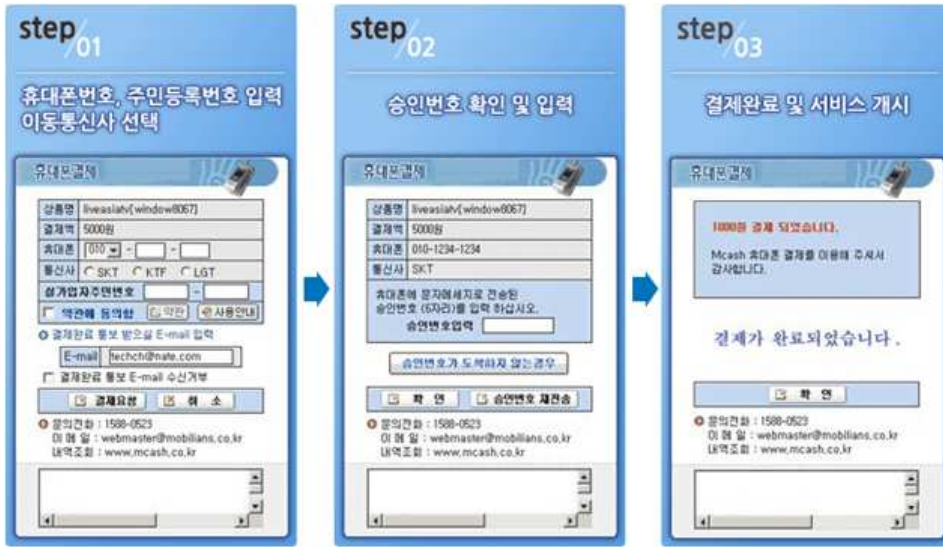
전화결제는 휴대전화 또는 유선전화 고객이 인터넷쇼핑몰 등에서 구입한 물품 또는 디지털콘텐츠의 대금을 지급할 때에 신용카드결제 또는 인터넷뱅킹 등의 방식을 대신해서 휴대전화 또는 유선전화의 번호를 입력하고, 그 대금은 휴대전화 또는 유선전화의 이용요금에 합산하여 결제하는 방식을 말한다. 즉, 전화결제 방식은 인터넷 쇼핑몰 등에서 물품을 구입하고 휴대전화번호 또는 유선전화번호와 주민등록번호 등을 입력한 후 SMS를 통해 전송받은 인증번호를 입력하여 물품 또는 디지털콘텐츠의 대가를 지급하게 된다. 이는 주로 비디오 영상이나 음악파일 등 주로 5만원 이하의 소액전자상거래에 이용되며 대금은 휴대전화 또는 유선전화 요금에 합산되어 청구된다.

전화결제의 주요 유형으로는 휴대폰결제와 ARS결제가 있다. 휴대폰결제는 온라인상에서 콘텐츠, 제품 구매시 휴대폰을 통해 본인 인증 후 이용 요금을 결제하여, 익월 통신요금에 해당 구매 비용이 포함되는 결제 방식으로 구매시 휴대폰 번호와 주민등록번호를 통한 본인 인증을 거치고 그 뒤 휴대폰으로 전송되어 온 6자리의 승인번호(OTP, One Time Password)를 입력하면 구매 금액이 통신요금에 추가되는 방식이다. 길고 복잡한 카드번호와 계좌번호를 일일이 입력할 필요가 없기 때문에 편리하며, 거래 기록이 웹사이트나 PC에 남지 않기 때문에 안전하다는 것이 장점이다.

ARS결제는 온라인 상에서 상품이나 콘텐츠 구매시 유선전화번호를 이용해서 결제되는 후불제 결제 방식으로 구매시 유선전화번호와 주민등록번호를 통한 소비자 인증과정을 거쳐 결제된 금액이 유선전화 통신요금으로 청구되는 방식이다. 060-709-XXXX(KT), 060-809-XXXX(하나로 통신)으로 전화를 걸어서 사용하며, 결제전화는 타인이 전화번호만 알고 있다고 해서 나오는 요금이 아니라, 반드시 결제하려는 전화번호의 전화를 사용하고 전화명의자의 주민등록번호 입력 후 결

제되는 시스템이다.

<그림 1> 휴대폰 결제



<그림 2> ARS 결제

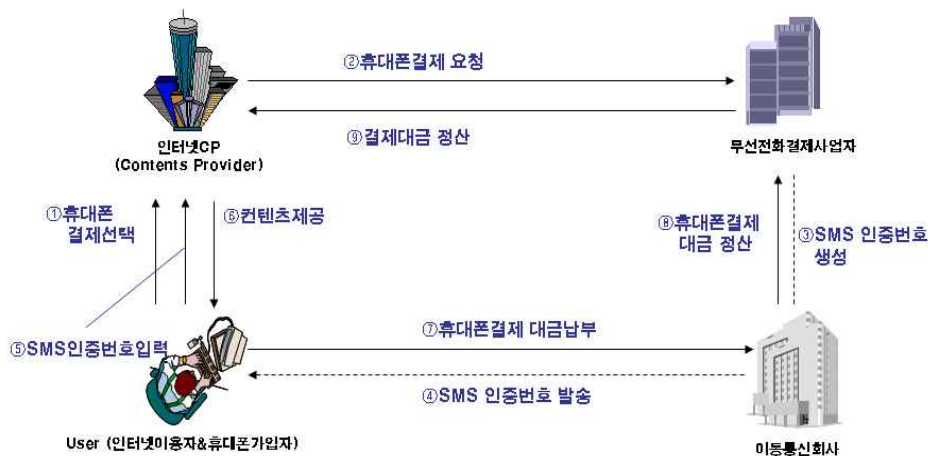


전화결제의 형태는 신용카드를 이용한 여신거래와 유사한 양태를 보인다.²⁾ ①

2) 전화결제는 여러 사업자들의 협력관계를 통해서 이루어지는데 금융기관(은행, 카드사),

콘텐츠제공자(Contents Provider) 또는 쇼핑몰(이하 CP등이라 한다)에서 콘텐츠를 이용하거나 물건을 구매하고자 하는 소비자는 휴대폰을 통한 정보를 CP등에 제공한다. 이때 제공하는 정보는 신용카드를 이용한 구매에 있어서와는 달리 주민등록번호와 휴대폰의 번호가 된다. ② CP등이 이 정보를 지급결제대행업자(PG)에게 제공하게 되면, ③ 지급결제대행업자(PG)는 전화결제 관련정보를 소비자가 가입한 전기통신사업자에게 제공하고, ④ 전기통신사업자는 제공된 정보를 자신이 보유한 데이터베이스를 통하여 확인하고 이를 지급결제대행업자(PG)에게 제공하며, ⑤ 지급결제대행업자(PG)는 이를 CP등에게 제공하고, ⑥ 이를 받은 CP등은 콘텐츠 또는 재화, 용역을 제공한다. ⑦ 일정기간이 지난 후 소비자가 범정화폐를 전기통신사업자에게 지급하면, ⑧ 전기통신사업자는 이를 지급결제대행업자(PG)에게 지급하게 되고, ⑨ 지급결제대행업자(PG)는 이를 CP에게 지급한다.

<그림 3> 전화결제서비스 개요³⁾



전기통신사업자, 지급결제대행업자(Payment Gateway : PG)등이 주된 역할을 담당하며, 단말기 및 IC칩 제조사업자, 지급결제 프로그램 및 보안 프로그램개발 사업자, 인증기관(CA), 콘텐츠 제공자 등도 시장에 참여하게 된다. 전화결제사업자는 전기통신업무 제공의 인프라를 보유하고 가입자의 결제정보를 음성 및 데이터망을 통해 전송하는 역할을 한다. 단순한 전송망으로서의 역할을 수행할 수도 있고, 폰빌과 같이 거래의 승인과 과금대행 업무까지 수행할 수도 있다. 지급결제대행업자(PG)는 전기통신사업자 또는 금융기관과 제휴하여 전화결제 관련 솔루션을 제공하고, 상품 판매자로부터 전송된 거래내역을 전기통신사업자에 전송하여 거래를 매개하는 역할을 수행한다.

3) 과학기술정보통신위원회 수석전문위원, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 일부개정 법률안 검토보고서」, 2007. 4, 4쪽.

이 과정에서 전화결제는 본인 인증을 위해서 추가적으로 색다른 방법을 이용한다. 주로 두 가지 방법이 이용되고 있는데, 한 가지는 전화결제업자가 ④와 ⑤사이에 소비자에게 그림과 같이 승인번호를 전송하고, 소비자로 하여금 거래내역을 확인하고 이 승인번호를 결제화면에 입력하도록 하여 휴대폰을 본인이 소지하고 거래함을 확인한다. 다른 방법은 ARS를 이용하는 방법으로서 모바일결제업자는 자신의 전화번호⁴⁾를 특정하여서 소비자로 하여금 전화를 걸게끔 하여 확인한다.

전화결제방식에 따를 경우 CP등은 현금에 상응한 가치를 지급받는 것은 아니고 전기통신사업자의 역무대가 징수시스템을 이용하여 물품대금이 납부된 경우, 이를 지급받으며, 대개 CP등과 전기통신사업자 사이에 지급결제대행자(PG)가 개입한다. 전화결제 방식에 의한 물품을 구입할 경우 그 물품대금은 고객이 자신의 일정한 거래정보를 입력하는 시점에서 지급되는 것이 아니라 지급유예되는데 지나지 않고, 실제 지급은 전기통신역무 대가와 함께 청구된 대금을 지급하고, 이를 CP등 또는 지급결제대행업자(PG)에게 지급하는 시점에 지급이 이루어진다고 보아야 한다. 이렇게 볼 때 PG에게 지급하는 시점에 지급이 이루어진다고 보아야 한다.

제2절 전화결제 관련 주요 개념

1. 통신과금서비스

전화결제는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」이 통신과금서비스로 정의하고 있다. 통신과금서비스란 고객이 인터넷사이트 등에서 물품·콘텐츠를 구입하고 그 대금을 지급할 때 유무선 전화번호를 입력하고 전화이용요금에 합산하여 대금을 결제하도록 하는 서비스(전기통신사업자의 후불형 부가서비스를 위한 중개서비스)를 말한다.

이는 정보통신서비스로서 ① 타인이 판매·제공하는 재화등(재화 또는 용역)의

4) PG는 소비자에게 비용을 발생시키지 않기 위하여 수신자부담전화번호를 제공함. 앞의 승인번호 부여를 위한 문자메시지의 전송도 역시 소비자는 수신만을 하고 사업자가 그 발송비용을 부담한다.

대가를 자신이 제공하는 전기통신역무의 요금과 함께 청구·징수하는 업무(전기통신사업자인 통신과금서비스제공자) 또는 ② 타인이 판매·제공하는 재화등의 대가(제3자상품대가)가 “전기통신사업자인 통신과금서비스제공자”의 전기통신역무요금과 함께 청구·징수되도록 거래정보를 전자적으로 송수신하는 것 또는 그 대가의 정산을 대행·매개하는 업무(대행·매개자인 통신과금서비스제공자)를 말한다.

2. 통신과금서비스제공자

전화결제 서비스를 제공하는 자 즉, 속칭 유·무선 전화결제사업자로 지칭되는 사업자를 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」은 통신과금서비스 제공자로 용어정의하고 있다. 종래에 「전자금융거래법」에 따라 전자지급결제대행업으로 규율받아 왔으나, 2007년 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」의 개정으로 통신과금서비스제공자로 정의되어 동법에 수용되었다. 통신과금서비스제공자는 영리목적으로 제3자의 대금결제를 위한 업무라는 영업활동을 수행하는 기업(상인)을 의미한다.

통신과금서비스는 「전기통신사업법」상의 부가통신사업의 일종으로 보는 관점에서 통신과금서비스제공자의 부가통신서비스 신고를 면제하고 있으며, 등록사항 변경·사업양도 등에 대하여 별정통신사업자에 관한 규정을 준용하고 있다.

3. 전기통신사업자인 통신과금서비스제공자

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」은 전화결제사업자 즉, 통신과금서비스제공자를 두 가지 유형으로 구분하고 있는데, 이 중 첫 번째 유형이 전기통신사업자인 통신과금서비스제공자이다.⁵⁾

전기통신사업자인 통신과금서비스제공자는 ① 유상의 전기통신역무를 제공하는 “전기통신사업자”이어야 하고 ② 제3자판매상품대가에 대한 “청구와 징수”하여

5) 2006년 12월 6일 서혜석 의원이 대표발의한 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 일부개정법률안」은 통신과금중개서비스의 제공을 업으로 하는 자를 “통신과금중개사업자”로 정의하고 있었다. 이는 법안 심사과정에서 통신과금사업자와 함께 통신과금서비스제공자로 통합되었다.

야 하며 ③ 청구·징수를 자신의 “전기통신역무대가의 청구·징수와 함께” 하여야 하고 ④ 통합된 청구·징수는 “자기의 이름”으로 행하여져야 한다.

기간통신사업자 또는 별정통신사업자를 불문하고, 시내전화·시외전화·인터넷전화 등을 제공하는 자가 자신이 제공하는 역무의 요금과 함께 제3자상품대가를 청구·징수하는 경우를 포함한다. 다만, 전기통신사업자인 통신과금서비스제공자는 제3자 상품대가를 “청구·징수하는 자”로서 “징수하여야 하는 자”와는 구분된다. “청구·징수하는 자”라 함은 자신의 전기통신역무대가에 제3자판매상품대가가 합산된다는 사실에 대한 인식과 이에 대한 고의가 요구된다. 이에 반하여 업무에 대한 적극적 수행의사 내지 고의가 없는 경우(공정경쟁과 이용자이익 등을 위하여 이행의무를 부담하는 상호접속 체결 등 행정규제로 인한 청구·징수하여야 하는 경우 등)에는 “영업으로 행하거나 영업을 위하여”하는 행위라 보기 어려울 것으로서 “징수하여야 하는 자”로 볼 것이다. 특히, 상호접속체결의무로 인한 경우에는 행정규제로 인한 이행의무의 수행으로 인한 것이므로, 정보의 전달 또는 청구·징수의 대행 또는 매개행위에 지나지 아니하다고 할 것이기에 정보통신서비스제공자의 “정보통신서비스”라고 보기 어려울 것이다. “정보통신서비스제공자”라 함은 전기통신사업자 또는 전기통신역무를 이용한 영리목적의 정보제공·매개를 뜻하나(「정보통신망법」 제2조제1항제3호), 상기의 경우는 영리목적으로 행하는 업무라고 보기 어렵다.

외관상 청구·징수의 업무를 수행하지만 “징수하여야 하는 자”에 해당하는 경우에는 실질적으로 “청구·징수하는 자”의 이행보조자 또는 대리인에 가깝다고 할 것이므로, 전기통신사업자인 “통신과금서비스제공자”로서 업무를 주체적으로 수행하는 것으로 볼 수 없고, 통신과금서비스제공자로서 등록의무를 부담하지 아니한다고 보는 것이 합리적일 것이다.

4. 대행·매개자인 통신과금서비스제공자

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」이 구분하고 있는 두 번째 유형의 통신과금서비스제공자는 대행·매개자인 통신과금서비스제공자이다.⁶⁾

6) 2006년 12월 6일 서혜석 의원이 대표발의한 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 일부개정법률안」은 정보통신망을 통하여 구입·이용한 재화 또는 용역에 관한

대행·매개자인 통신과금서비스제공자는 ① 제3자상품대가가 전기통신사업자인 통신과금서비스제공자의 전기통신역무대가와 함께 청구·징수되도록 ② 제3자의 거래정보를 전송하거나 ③ 제3자의 거래의 대가정산을 대행·매개하는 자를 말한다.⁷⁾

대행·매개자인 통신과금서비스제공자는 전기통신사업자의 역무대가와 제3자상품대가가 합산 결제되는 것을 대행하거나 매개하는 것을 영업내용으로 하는 기업(상인)을 의미한다. 대가정산을 위한 대행업무 또는 매개업무라 함은 제3의 판매자와 소비자간의 대가의 지급 및 수수 등에 관한 직무를 대신하여 행하거나 관계를 맺어주는 것을 뜻하며, 이를 영리목적의 영업활동으로 영위하는 것을 의미한다.

통신과금서비스에 관하여 규율하고 있는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 개정안의 입법목적이 “이용자 보호를 위한 사업자 간 역할과 책무 등을 명확하게 규정”하는 것에 있고, 이를 위하여 회계처리구분(제57조제2항), 구매·이용내역확인(제58조제2항), 기록보존(제58조제4항), 손해배상(제60조) 등의 규정을 두고 있음에 비추어 볼 때, “대행·매개자인 통신과금서비스제공자”는 대가 수수를 위한 직무를 대행하거나 관계를 맺어주는 행위(법률행위는 물론 사실행위를 포함한다고 볼 것임)를 영리목적의 영위행위로서 행하는 자를 모두 포함한다고 할 것이다.

반면, 정보의 전달 또는 청구·징수의 대행 또는 매개행위가 “영업행위” 또는 “영업을 위한 행위”에 해당하지 아니하는 경우에는 등록대상인 통신과금서비스제공자에 해당하지 아니한다고 볼 것이다.

5. 전화결제의 법률관계

지급결제대행업자(PG) 즉, 대행·매개자인 통신과금서비스제공자가 개입하는 경우 전화결제를 이용한 거래구조는 신용카드거래와 유사하다. 신용카드거래는 신용

거래정보를 전자적으로 송수신하여 그 대가를 「전기통신사업법」 제2조제1항제1호의 규정에 의한 전기통신사업자의 통신역무요금과 함께 과금·징수되도록 하고, 징수한 대가를 재화등을 판매한 자에게 지급하는 방법으로 대가의 정산을 중개 또는 매개하는 것을 “통신과금사업자”로 정의하고 있었다. 이는 법안 심사과정에서 통신과금중개사업자와 함께 통신과금서비스제공자로 통합되었다.

7) 입법론적으로는 “거래정보의 전송”만을 행하는 경우는 배제하는 것이 적합할 것으로 보인다.

카드회사의 신용제공에 근거해서 가맹점이 거래대금을 선급받지만, 전화결제를 통한 지급에서는 신용카드회사의 위치에 있는 전기통신사업자인 통신과금서비스제공자(이동통신사업자 또는 시내전화사업자 등)가 신용을 제공하는 것이 아니어서 CP등은 소비자가 이동통신사업자에게 대금을 지급한 후 대행·매개자인 통신과금서비스제공자를 경유하여 대금을 수령하게 된다. 따라서 전화결제를 이용한 거래는 일종의 외상거래로서 전기통신사업자인 통신과금서비스제공자의 고객확인 정보를 신뢰하고 대금지급을 유예시키는 것이고 결제행위 자체에 해당하는 행위는 존재하지 않는다. 즉, 전화결제방식의 거래는 다른 지급수단거래와 달리 지급에 해당하는 효과는 즉시 일어나지 않고 전기통신사업자인 통신과금서비스제공자에 의해 통합과금된 대금이 전기통신사업자인 통신과금서비스제공자를 경유하여 CP등에 결제되는 시점에 지급이 완료된다. 결국 전화결제에 의한 대금지급은 순수한 의미에서의 대금지급방법은 아니고 지급을 일정기간 유예시키는 것이라고 할 것이다.

한편, 전기통신사업자인 통신과금서비스제공자와 소비자의 관계는 그 기초에 양자간의 전기통신역무의 이용계약이 존재하며, 이는 그 성격상 계속적 공급계약의 성격을 지닌다. 이 계약이 전제되지 않으면 전기통신사업자인 통신과금서비스제공자를 통한 결제의 대행은 사실상 불가능하고 순수한 제3자를 통한 결제대행과 다를 바 없기 때문에 양자의 관계를 규정하는 중요한 요소가 된다. 다만, 전기통신역무의 이용계약의 내용 속에 전화결제 즉, 통신과금서비스에 의한 거래에 관한 서비스 제공이 명시적·묵시적으로 합의되어 포함되어야 할 것이다.

제 3 장 전화결제 시장현황 및 피해유형 등

제1절 전화결제 시장현황⁸⁾

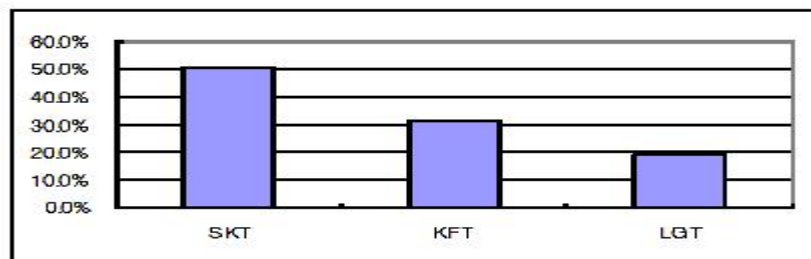
2004년 6,300억원에 지나지 않던 전화결제시장은 5년 만에 약 3배의 성장세를 보이면서 2009년 1,800억 규모를 넘어섰다.

<표 1> 휴대폰/ARS 결제시장 현황

| 연도 | 2004년 | 2005년 | 2006년 | 2007년 | 2008년 | 2009년 |
|-----|---------|---------|---------|----------|----------|----------|
| 거래액 | 6,300억원 | 7,700억원 | 9,600억원 | 13,334억원 | 15,600억원 | 18,300억원 |

전화결제 중 휴대폰결제 시장은 SKT와 모빌리언스 등이 주도하고 있다. SKT가 휴대폰결제 시장의 과반 가량을 차지하고 있으며, KT와 LGT가 각각 약 30%와 약 20% 가량을 차지하고 있다.

<그림 4> 이동통신사업자 시장점유율 현황

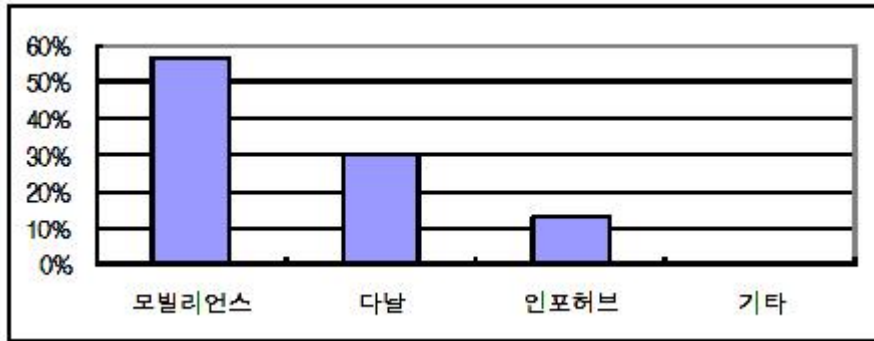


| 통신사 | 계 | SKT | KFT | LGT |
|---------|--------|--------|--------|-------|
| 점유율(%) | 100% | 50.6% | 30.3% | 19.1% |
| 가입자(천명) | 47,846 | 24,210 | 14,497 | 9,139 |
| 매출액(억) | 1조 8천 | 9,108 | 5,454 | 3,438 |

* 매출액은 전체 1조8천억원을 점유율로 추정한 값

8) 유무선 전화결제 이용자 보호 협의회, 2010. 2, 28쪽 및 국민권익위원회, “휴대폰 소액결제 피해예방을 위한 제도개선”, 2010. 5, 4쪽 참조

<그림 5> 휴대폰 결제 PG업체 시장점유율 현황

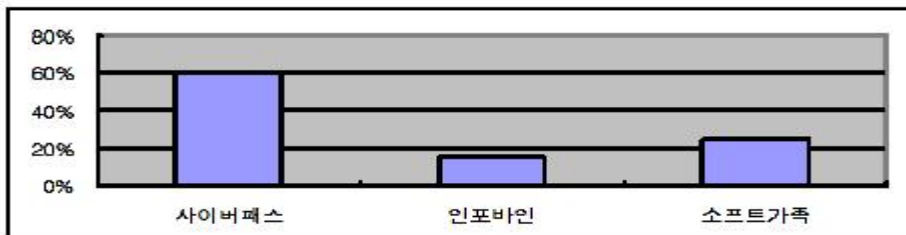


| PG사 | 계 | 모빌리언스 | 다날 | 인포허브 등 |
|----------|--------|--------|-------|--------|
| 점유율(%) | 100% | 57% | 30% | 13% |
| 계약 CP(개) | 11,000 | 5,000 | 4,500 | 1,500 |
| 매출액(억) | 1조 8천 | 10,260 | 5,400 | 2,340 |

* 매출액은 전체 1조8천억원을 점유율로 추정함

유선전화 ARS 통신과금서비스 시장은 KT와 사이버패스 등이 주도하고 있다. 특히 유선통신사업자의 경우 KT가 90% 이상의 시장점유율을 보이고 있다.

<그림 6> 유선전화 PG업체 시장점유율 현황⁹⁾



9) 유선전화 계약 CP업체는 총 7천개(사이버패스 4천개, 인포바인 1.8천개, 소프트가죽 1.3천개)이다. 핸드폰/ARS PG사와 계약관계에 있는 CP업체는 약 11,000개로서, 이중 주요 사업자는 약 10% 이내인 1,000여개로 추정된다.

제2절 전화결제 주요 피해유형

전화결제와 관련된 주요 이용자 피해유형으로는 ① 콘텐츠 공급자(CP)의 스팸성 포토메일(문자) 전송으로 결제를 유도하는 유형과 ② 일정기간 무료제공 후 자동과금 결제 전환 유형 ③ 미성년자가 부모 동의 없이 휴대폰이나 집 전화를 이용하여 결제하는 유형 ④ 불법 대부업체의 휴대전화 소액결제 제도를 통한 대부영업 등이 있다.

첫 번째, 콘텐츠 공급자(CP)의 스팸성 포토메일(문자) 전송으로 결제를 유도하는 유형은 스팸성 포토메일 접속(2,990원씩/1건)을 통하여 자동결제를 유도함으로써 수십만원씩의 이용료를 부담하게 한다. 두 번째, 일정기간 무료체임을 제공한 후 자동과금으로 결제 전환하는 유형은 무료 또는 이벤트기간 만료 후 자동으로 유료로 전환되는 내용 등을 고지하지 않음으로써 이용자 피해를 유발한다. 세 번째, 미성년자가 부모의 동의 없이 휴대폰이나 집 전화를 이용하여 결제하는 유형은 미성년자가 부모의 주민등록번호를 도용하여 결제함으로써 부모 동의를 받은 것으로 의제하여 요금을 부과하는 경우이다. 네 번째, 불법 대부업체의 휴대전화 소액결제 제도를 통한 대부영업 유형은 온라인쇼핑몰이나 게임머니 거래사이트에서 물품이나 게임아이템 등을 구입한 것으로 가장하여 대부영업을 하는 경우이다. 현행 「정보통신망법 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」은 전화결제를 통한 대출행위는 불법으로 규정하고, 이를 위반하는 경우 3년 이하의 징역 또는 3,000만원 이하의 벌금형에 처하도록 하고 있는데, 이 유형은 실질적으로 결제금액의 약 60%를 지급함으로써 연리 500% 가량의 폭리를 취하고 있다. 이외에도 회원가입 시 이용약관 및 개인정보 보호정책을 찾기 힘들거나 자료를 제공하지 않는 유형 등이 있다.

전화결제 피해의 동향은 한국소비자원의 민원접수 현황과 휴대폰/ARS결제중재센터의 구제현황을 중심으로 자세히 살펴보기로 한다.

제3절 한국소비자원의 전화결제 피해 동향

1. 전반적 소비자피해 동향

한국소비자원이 소비자피해를 접수하여 처리하는 소액결제 피해와 관련된 품목분야는 '인터넷게임서비스', '정보이용서비스' 및 '기타정보 이용서비스', '이동전화서비스', '유선전화서비스', '모바일정보이용서비스' 등이다.

소액결제서비스가 주로 온라인을 통하여 게임, 영상음악, 파일공유, 보안SW, 정보콘텐츠 분야에 있어 다운로드 또는 스트리밍 서비스를 이용하는 과정에서 결제수단으로 이용되는 바, 인터넷게임, 영상음악 등 디지털콘텐츠 부문, 이동전화서비스 피해접수 건 중 일부 결제관련 부문 그리고 모바일콘텐츠 이용부문, 유선전화 결제 부문이 관련되어 있다.

2009년도부터 2010년도 10월까지 관련분야의 피해구제 접수건수는 2009년도 890건, 2010년(10월까지) 953건으로서 2010년도는 2009년도에 비하여 7.1% 정도 증가한 것으로 나타났다. 분야별로는 정보이용서비스와 이동전화서비스가 각각 22%, 50%정도 증가하고 인터넷게임 건수가 약 20% 감소한 것으로 나타났다.

<표 2> 소액결제 관련 구성현황

| | '09년도 | '10년 (10월말까지) | 증감(%) |
|-------------|-------|------------------|-------|
| 관련분야 피해접수건수 | 890 | 953 | 7.1 |
| 인터넷게임서비스 | 456 | 360 | -21.1 |
| 정보이용서비스 | 177 | 216 | 22.0 |
| 이동전화서비스 | 237 | 355 | 49.8 |
| 유선전화서비스 | 8 | 11 | 37.5 |
| 기타 정보 | 12 | 11 | -8.3 |

한편 2009년도와 2010년의 관련 분야 1,843건 중 소액결제 수단을 이용한 건은 285건으로 약 15.5%를 차지하고 있는데, 2009년에는 145건으로서 16.3%, 2010년에는 14.6%를 차지함으로써 2010년도가 다소 감소한 것으로 나타났다.

이러한 전화결제를 제외한 나머지 건들의 결제수단은 대개 신용카드, 온라인 입금 등이 전체의 80%이상을 차지하고 있는 것으로 나타났다.

<표 3> 소액결제 관련 피해접수 현황

| | '09년도 | '10년 (10월말까지) | 합계 |
|-------------------|-------|------------------|-------|
| 소액결제 관련분야 피해건수(A) | 890 | 953 | 1,843 |
| 소액결제 관련 건수(B) | 145 | 140 | 285 |
| 비중(B/A,%) | 16.3 | 14.6 | 15.5 |

2. 소액결제 관련 품목분야별 소비자피해 동향

지난 2년간 디지털콘텐츠 및 이동통신서비스 중 소액결제 관련 분야별 피해현황을 분석해 보면, 관련 244건 중 '영상음악' 부문이 35.2%로서 가장 많이 차지하는 것으로 나타났고, 그 뒤를 이어 '인터넷게임'이 27.9%, '모바일콘텐츠'가 9.4%, '컴퓨터보안 관련 SW 다운로드' 9.0%, '파일공유' 7.8% 등의 순으로 나타났다.

이러한 피해분포는 일반적인 디지털콘텐츠 분야의 피해가 '인터넷게임'이 약 50%이상을 차지하는 것과는 다르게 나타나고 있으며, 또한, 최근 '파일공유'와 '모바일콘텐츠' 분야가 증가한 것으로 나타났다.

향후 스마트폰 및 태블릿PC 이용인구증가가 예상되는 등 모바일콘텐츠 분야의 이용도 증가할 것으로 나타나, 모바일콘텐츠 분야의 이용자 피해비중도 확대될 것으로 예상된다.

<표 4> 디지털콘텐츠 유형별 소액결제 피해분포 현황

| 구분 | '09년도 | | '10년도 | | '합계 | |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|
| | 건수 | 분포(%) | 건수 | 분포(%) | 건수 | 분포(%) |
| 합 계 (불명 건 제외) | 134 | 100.0 | 110 | 100.0 | 244 | 100.0 |
| 영상음악 | 52 | 38.8 | 34 | 30.9 | 86 | 35.2 |
| 인터넷게임 | 43 | 32.1 | 25 | 22.7 | 68 | 27.9 |
| 모바일콘텐츠 | 12 | 9.0 | 11 | 10.0 | 23 | 9.4 |
| 보안관련 | 8 | 6.0 | 14 | 12.7 | 22 | 9.0 |
| 파일공유 | 7 | 5.2 | 12 | 10.9 | 19 | 7.8 |
| 이벤트(OSP) | 3 | 2.2 | 11 | 10.0 | 14 | 5.8 |
| 정보서비스 | 9 | 6.7 | 3 | 2.8 | 12 | 4.9 |
| 불명 | 11 | - | 30 | - | 41 | - |

3. 소액결제 관련 업체별 소비자피해 동향

전화결제를 통한 거래는 단순히 생산자나 판매자 그리고 소비자가 만나서 이루어지는 것이 아니라 결제업자, 보안업자, 전기통신사업자를 비롯한 전화결제사업자 등 수많은 당사자가 결합하여 거래가 이루어진다. 따라서 한 건의 거래에는 최소 재화 또는 용역의 공급자 - 전화결제사업자 - 소비자 등이 존재하게 된다. 예를 들어 음악 1곡을 소비자가 구매하기 위해서는 음악의 원생산자인 작곡/작사/가수 등이 존재하며, 이러한 노래를 디지털화하여 디지털콘텐츠를 생산·관리하는 사업자 그리고 이를 판매할 수 있도록 운영되는 포털, 음악사이트 등이 존재한다. 그 다음에는 음악구매를 위한 요금결제를 위한 PG와 이에 대해 과금하고 수금하여 배분해 주는 전기통신사업자 등이 존재해야만 할 것이다.¹⁰⁾

10) 한 건의 거래상에 3-4개의 사업자가 존재해야 하지만, 피해구제 접수과정에서 피해와 직접 관련되는 당사자만을 표시하고 있어서 완전하게 사업자를 분석하기에는 한계가 있

전화결제 관련 업체별로는 PG 분야가 두드러지게 나타난다. 2009년도와 2010년도를 합하여 분석하며, ‘다날’이 29건으로 가장 많았으며, ‘모빌리언스’ 13건, ‘인포허브’ 5건 등으로 나타났다.¹¹⁾

<표 5> 업체별 소액결제 피해분포 현황

| 구분 | ‘09년도 | | ‘10년도 | |
|--------|--|----------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| | PG | 다날 모빌리언스 인포허브 | 15 7 2 | 다날 모빌리언스 인포허브 페이원 |
| 영상음악 | 와이즈피어 퍼플스타 싱크원IMS 애니제이 엠넷 | 15 4 2 3 2 | 와이즈피어 DBS미디어 엠넷 퍼플스타 로엔 | 10 4 5 2 3 |
| 인터넷게임 | NHN NC소프트 CJ인터넷 네오위즈 네오플 넥슨 | 6 6 3 2 2 2 | NHN NC소프트 네오플 넥슨 CJ인터넷 | 2 9 3 2 1 |
| 보안관련 | - | - | 아이엠네트웍 디지털온넷 블루솔루션 NK솔루션 | 3 2 2 2 |
| 모바일콘텐츠 | | | 온세텔레콤 KT SKT 기타 | 4 3 1 3 |

다.

11) 한편 영상음악 분야는 와이즈피어(몽키쓰리)가 25건으로 가장 많았으며, 게임분야는 NC소프트가 15건, NHN이 8건 등으로 나타났다. 나머지 분야 및 업체들은 대개 5건 미만인 것으로 나타났다.

4. 전화결제 관련 피해유형별 분석

전화결제 관련 이용자 피해를 유형별로 분석해 보면 2009년과 2010년 합계 245건 중 가장 많은 비중을 차지하는 유형은 ‘무료이벤트, 무료체험 등으로 소비자를 유인한 후 일정기간 경과하면 요금을 자동부과하는 유형으로 전체의 절반 수준인 46.9%를 차지하고 있다.

그 다음유형은 소비자가 무료 회원가입 사실은 알았으나, 소비자 동의없이 유료로 전환된 유형이 18.4%를 차지하고 있다. 또한 마찬가지로 자신도 모르게 회원가입 등이 되어 자동인출되고 있다가, 뒤늦게 소비자가 이러한 사실을 알게 된 유형이 15.9%를 차지하고 있다. 이러한 피해유형은 소비자에게 이벤트 등으로 무료 체험을 하다가, 무료체험 기간 내에 소비자가 더 이상 이용하지 않겠다는 의사표시를 하지 않을 경우 자동으로 유료계약을 체결하는 것으로 되어 있지만, 대부분의 사업자가 이러한 사실을 소비자에게 정확하게 알리지 않거나 또는 소비자가 이를 인지하지 못하는 데에서 피해가 발생된다. 이러한 피해유형은 2005년 이후 소위 무료이용, 무료이벤트 관측방법을 도입하면서 최근까지도 디지털콘텐츠 이용분야의 가장 큰 피해유형으로 발생하고 있다. 이러한 피해가 증가하면서 무료이용 시점에서 유료로 전환되는 시점에 소비자에게 반드시 통보할 것 등을 약관상에 반영하고 있으며, 소비자들도 이러한 피해사실을 점차 인식하고 있어 그 피해는 감소하는 추세에 있지만, 아직도 이러한 사실을 잘 모르는 청소년에서 성인이 된 20대 계층 등에 지속적인 교육과 정보제공이 필요한 것으로 판단된다.

그 다음 피해유형은 소비자가 계약이후 이용기간 중 당초 약속된 사항들을 사업자가 이용하지 않아 해지를 요구하는 유형으로서 9.4%를 차지하고 있다.

또한 무선인터넷이나 게임 등에서 타인이 해킹하거나 아이디 등을 도용하여 사용함으로써 요금이 청구되는 유형으로서 5.7%를 차지하고 있다.

이 외에 인터넷게임에 나타나는 유형으로서 게임캐릭터 복구, 또는 계정 등을 정지당하여 이를 정지해제 또는 계속이용 가능토록 요구하는 유형이 13.1%를 차지하고 있다. 미성년자가 법정대리인의 동의없이 전화결제를 이용하는 경우도 꾸준히 유지되고 있으며, 이러한 피해유형의 증감을 통하여 2009년도와 2010년도에

많은 변화를 보여주고 있다. 무료이벤트를 이용한 소비자유인 행위와 계약중도에 약정사항을 미이행하여 해지를 요구하는 사례, 해킹도용 사례 등은 상당히 감소하였다. 반면에, 뒤늦게 요금인출 사실을 아는 유형이나 해지된 이후에도 비용을 청구하는 유형, 미성년자의 법정대리인 동의 없는 행위 등은 여전히 감소하지 않고 있다.

<표 6> 소액결제 피해유형별 분포 및 증감 현황

| 구분 | 유형분포 | | 증감현황 | | |
|------------------------|------|-------|-------|------|-------|
| | 건수 | 분포(%) | 09 건수 | 10건수 | 증감(%) |
| 합 계 | 245 | 100.0 | 145 | 140 | -3.4 |
| 무료이벤트, 체험, 경품당첨 후 요금청구 | 115 | 46.9 | 72 | 43 | -40.3 |
| 소비자 동의없이 부당인출 | 45 | 18.4 | 19 | 26 | 36.8 |
| 모르는 사이 허락없는 요금인출 | 39 | 15.9 | 7 | 32 | 257.1 |
| 계약미이행하여 해지요구 | 23 | 9.4 | 14 | 9 | -35.7 |
| 해킹,도용으로 부당인출 | 14 | 5.7 | 11 | 3 | -72.7 |
| 게임 캐릭터, 계정 복구요구 | 32 | 13.1 | 16 | 16 | - |
| 해지이후에도 요금인출 | 5 | 2.0 | 2 | 3 | 50.0 |
| 법정대리인 동의없이 미성년자 요금인출 | 12 | 4.9 | 4 | 8 | 100.0 |

5. 소액결제 관련 피해처리 결과 분석

한국소비자원에 접수된 피해구제 건은 접수된 날로부터 30일 이내에 한국소비자원 담당직원이 피해를 분석하여 책임소재를 결정하고(필요한 경우 시험검사, 감정, 자문 등 실시), 책임을 저야 할 사업자(혹은 소비자)에게 적절한 보상수준의

이행을 요구하게 된다.

대개의 보상내용은 ① 사업자가 불이행하던 계약이행 ② 부당하게 체결된 계약의 해제해지 ③ 과다하게 지급된 요금 등에 대한 환급, 배상 ④ 거래과정에서의 사업자의 부당행위 시정 등으로 나타난다. 반면에 사업자가 반론하거나 거절하는 경우는 대개 ⑤ 상담기타 ⑥ 정보제공 ⑦ 처리불능, 취하 ⑧ 분쟁조정 요청 등으로 처리된다.

전화결제 관련 분야의 2009년도 및 2010년 10월말까지 피해구제 처리결과는 계약이행 또는 해제, 환급, 배상, 부당행위 시정 등 소비자가 소기의 내용대로 처리 또는 보상받은 성공한 경우는 총 285건 중 196건으로 68.9%로 나타났다. 이러한 결과는 디지털콘텐츠 분야의 최근 4년간 피해구제 처리 성공률이 51.6%인 것에 비하여 상당히 높은 수준인 것으로 분석된다. 반면, 원하던 방향으로 해결되지 않은 경우는 89건으로 31.1%로 나타났다.

피해구제 처리결과를 내용별로 분석해 보면 소비자에게 주된 피해보상은 ‘환급’으로 55.8%로 나타났다. 그 다음순위로 ‘계약해제’가 8.1%로 나타났고, ‘부당행위 시정’이 3.9% 등의 순으로 나타났다.

반면, 피해구제가 성공적이지 못한 경우는 10명 중 3명 꼴로서 대부분은 소비자과실인 경우 또는 입증불가인 경우인 것으로 판단된다. 이러한 경우는 대개 소비자에게 ‘관련 정보안내’ 등으로 종결된다. 또한 소비자분쟁조정위원회에 조정요청된 비율은 2.1%에 이르고 있다.

<표 7> 소액결제 관련 피해구제 처리 현황

(단위: %)

| 구 분 | 합 계 | | 09년도 | ‘10년도(10월까지) |
|---------|-------|-------|-----------|--------------|
| | 비율(%) | 건수(건) | | |
| 계약이행 | 0.7 | 2 | 1 | 1 |
| 계약해제 | 8.1 | 23 | 17 | 6 |
| 환급 | 55.8 | 159 | 75 | 84 |
| 수리 | 0.4 | 1 | 1 | - |
| 부당행위 시정 | 3.9 | 11 | 6 | 5 |
| 성공율 | 68.9 | 196 | 69.0(100) | 68.6(96) |

| 구 분 | 합 계 | | 09년도 | '10년도(10월까지) |
|---------|-------|-------|----------------|----------------|
| | 비율(%) | 건수(건) | | |
| 상담기타 | 2.1 | 6 | 6 | - |
| 정보제공 | 25.6 | 73 | 34 | 39 |
| 처리불능,취하 | 1.3 | 4 | 1 | 3 |
| 조정요청 | 2.1 | 6 | 4 | 2 |
| 합계 | 100.0 | 285 | 100.0 (145) | 100.0 (140) |

제4절 휴대폰/ARS결제 중재센터 민원 동향

1. 월별 민원현황(2007. 1. ~ 2010. 8.)

2007년부터 금년 8월까지의 민원은 총 28,611건으로서 월별 민원현황을 살펴보면 다음 표와 같다.

<표 8> 휴대폰/ARS결제 중재센터 월별 민원 현황

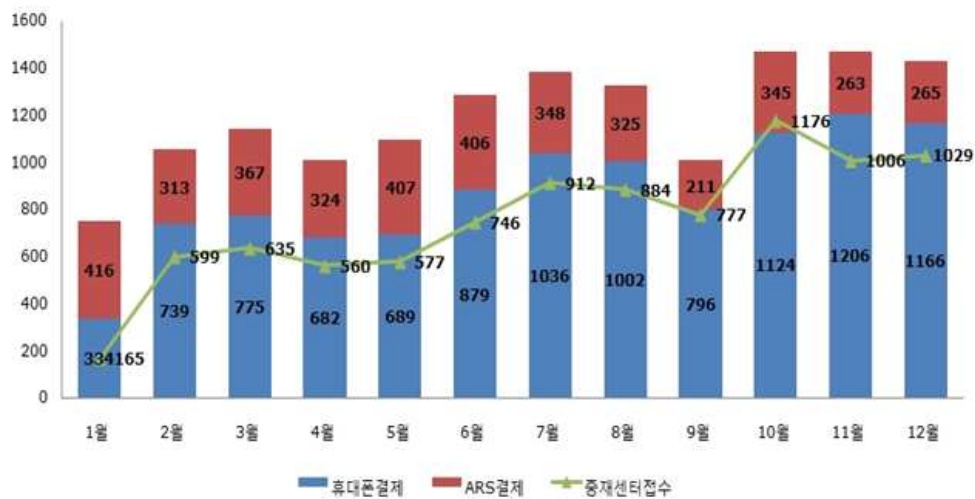
(단위 : 건)

| | 2007년 | 2008년 | 2009년 | 2010년 |
|----|-------|-------|-------|-------|
| 1월 | 736 | 1,779 | 599 | 1,466 |
| 2월 | 1,047 | 1,425 | 799 | 3,950 |
| 3월 | 1,138 | 1,275 | 597 | 4,668 |
| 4월 | 1,000 | 1,150 | 637 | 4,961 |
| 5월 | 1,095 | 1,063 | 857 | 3,802 |
| 6월 | 1,285 | 946 | 908 | 2,988 |
| 7월 | 1,350 | 1,129 | 1,120 | 3,222 |
| 8월 | 1,326 | 1,017 | 1,058 | 3,554 |

| | 2007년 | 2008년 | 2009년 | 2010년 |
|-----|--------|--------|--------|--------|
| 9월 | 1,007 | 1,047 | 976 | |
| 10월 | 1,752 | 1,067 | 1,257 | |
| 11월 | 1,467 | 921 | 1,653 | |
| 12월 | 1,428 | 905 | 2,092 | |
| 총 계 | 14,631 | 13,724 | 12,553 | 28,611 |

이를 연도별로 휴대폰결제와 ARS결제를 구분하여 상세히 살펴보면 아래와 같다.

<그림 7> 2007년 휴대폰/ARS결제 중재센터 민원 현황



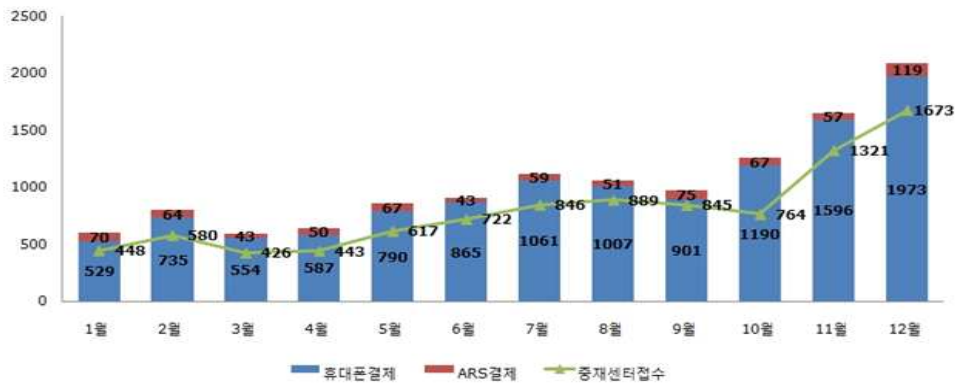
| 구분 | 1월 | 2월 | 3월 | 4월 | 5월 | 6월 | 7월 | 8월 | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|------|------|------|
| 휴대폰결제 | 334 | 739 | 775 | 682 | 689 | 879 | 1036 | 1002 | 796 | 1124 | 1206 | 1166 |
| ARS결제 | 416 | 313 | 367 | 324 | 407 | 406 | 348 | 325 | 211 | 345 | 263 | 265 |
| 중재센터접수 | 165 | 599 | 635 | 560 | 577 | 746 | 912 | 884 | 777 | 1176 | 1006 | 1029 |

<그림 8> 2008년 휴대폰/ARS결제 중재센터 민원 현황



| 구분 | 1월 | 2월 | 3월 | 4월 | 5월 | 6월 | 7월 | 8월 | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 |
|--------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 휴대폰결제 | 1342 | 1046 | 913 | 799 | 795 | 922 | 1097 | 955 | 965 | 942 | 790 | 819 |
| ARS결제 | 437 | 379 | 362 | 351 | 268 | 24 | 32 | 62 | 82 | 125 | 131 | 89 |
| 중재센터접수 | 1134 | 844 | 825 | 715 | 703 | 818 | 983 | 860 | 889 | 853 | 726 | 719 |

<그림 9> 2009년 휴대폰/ARS결제 중재센터 민원 현황



| 구분 | 1월 | 2월 | 3월 | 4월 | 5월 | 6월 | 7월 | 8월 | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|------|------|------|
| 휴대폰결제 | 529 | 735 | 554 | 587 | 790 | 865 | 1061 | 1007 | 901 | 1190 | 1596 | 1973 |
| ARS결제 | 70 | 64 | 43 | 50 | 67 | 43 | 59 | 51 | 75 | 67 | 57 | 119 |
| 중재센터접수 | 448 | 580 | 426 | 443 | 617 | 722 | 846 | 889 | 845 | 764 | 1321 | 1673 |

2. 유형별 민원현황

가. 자동결제

컴퓨터 사용 중 악성코드 진단을 목적으로 한 달 결제하였으나 월정액으로 신청되어 매월 결제된 경우(2개월 이상) 또는 각종 무료이벤트와 관련, 이벤트 종료 이후 유료회원으로 자동으로 전환되어 매월 요금이 청구되는 경우 등이다.

구체적으로는 바이러스 때문에 컴퓨터가 너무 느린 것 같아 악성코드 진단·제거 사이트에서 악성코드 진단을 목적으로 한 달 결제하였으나, 몇 달이 지난 후 우연히 요금 고지서를 확인하니 악성코드 진단 업체에서 요금이 계속 청구되고 있음을 확인한 사례가 있다.

<그림 10> 악성코드 제거사이트 피해사례



<표 9> 자동결제 유형

| | 2007년 | 2008년 | 2009년 | 2010년(8월 현재) |
|----|-------|-------|-------|--------------|
| 건수 | 7,209 | 5,340 | 1,992 | 13,888 |

이러한 유형은 콘텐츠사업자(CP)가 제공하는 결제와 관련된 정보(약관, 인증 정보 등)를 이용자가 인지하기 어렵도록 한 경우 또는 해당 율의 사용이력이 없는 사례에 한하여 환불 및 당월 취소 가능하다.

나. 무료 이벤트

이용자가 영화감상, 채팅, 음악, 파일공유, 경매, 학습 사이트 등에서 ‘무료통화권 당첨’, ‘무료포인트 제공’, ‘무료 영화감상권 제공’, ‘7일 무료체험’, ‘24시간 자유이용권’ 등의 이벤트에 응모하고자 하였으나, 해당 정보를 바탕으로 유료회원으로 자동변경시켜 결제가 되는 경우와 영화감상, 채팅, 음악, 파일공유, 경매, 학습 사이트 등에서 무료체험이벤트 기간 종료 후 이용자의 추가 사용의사를 확인하지 않고 유료회원으로 자동전환되어 요금이 청구되는 경우(결제 당월에 한함) 등이다.

구체적인 민원사례로는 첫째, 한 달 무료체험 음악 듣기 이벤트에 참여로 개인 정보 확인을 위한 단계로 휴대폰번호, 승인번호 입력하였는데, 한달 후 요금이 결제되었다는 문자를 받은 사례와 둘째, 하단에 한달 무료체험 이후 유료 전환됨이 표시되어 있으나 피해자는 당시 무료이벤트 가입으로만 여긴 사례, 셋째, 음악사이트에서 좋아하는 가수 투표에 참여를 하기 위해 개인정보를 입력한 경우 등이 있다.

<그림 11> 무료이벤트 피해사례 ①



<그림 12> 무료이벤트 피해사례 ②



<표 10> 무료 이벤트 유형

| | 2007년 | 2008년 | 2009년 | 2010년(8월 현재) |
|----|-------|-------|-------|--------------|
| 건수 | 929 | 1,877 | 3,876 | 10,226 |

콘텐츠 사업자(CP)가 무료이벤트를 진행하여 한 달 무료체험 이후 유료 전환 경우에는 휴대폰 인증과 결제시점이 동일해야 하며, 이용자가 직접 재인증을 하도록 하여야 한다. 이를 콘텐츠 사업자(CP)가 지키지 않은 경우, 이용자가 환불을 요구시 해당 월의 사용이력을 확인하여 사용이력이 없는 경우 환불 및 당월 취소 가능하다.

다. 제3자 결제(친/인척)

휴대폰·전화 명의인의 신상정보와 휴대폰·전화(피해자)를 친·인척이 이용하여 전화결제를 하는 경우이다.

구체적 사례로는 주거를 같이 하고 있는 친척이 평소 알고 있던 피해자의 주민등록번호 등의 개인정보와 휴대폰을 이용하여 전화결제에 사용한 사례가 있다.

제3자 결제는 명의자(피해자)가 아닌 타인의 사용에 대한 사실의 객관화된 확

인이 있어야 하므로, 콘텐츠 사업자(CP) 또는 결제 사업자(PG) 등을 통해 내용 확인한 후, 경우에 따라 사이버테러대응센터에 명의도용 사실을 신고하고 수사를 진행하여 명의도용자를 확인토록 한다.

<표 11> 제3자 결제(친/인척) 유형

| | 2007년 | 2008년 | 2009년 | 2010년(8월 현재) |
|----|-------|-------|-------|--------------|
| 건수 | 1,363 | 1,599 | 817 | 50 |

라. 제3자 결제(타인)

채팅이나 게임 중 운영자를 사칭하여 개인 정보 및 휴대폰 SMS 인증번호 등을 알아내 이를 도용하는 경우 또는 채팅이나 게임 중 캐릭터·아이템·게임머니 등의 무료제공이라 속인후 개인 정보 및 휴대폰 SMS 인증번호 등을 알아내 이를 도용하는 경우, 이벤트 당첨으로 유인하여 개인 정보 및 휴대폰 SMS 인증번호 등을 알아내 이를 도용하는 경우 등이 있다.

구체적 사례를 살펴보면 다음과 같다. 채팅방 등에서 여러 아이디에게 무작위로 쪽지를 보내서, 본인이 운영자이며 깜짝 이벤트에 당첨되어 선물로 캐쉬(게임머니)를 충전해주겠다며 접근을 한다. 이용자가 이에 응하면 “본인확인 및 인증을 받는 절차를 거쳐야 한다”는 방법으로 전화번호와 주민등록번호 등 개인정보를 요구하고, 얻어낸 개인정보를 통해 결제를 시도하여 피해자의 휴대폰으로 승인번호를 보낸 후 인증절차의 한 과정 이라며 승인번호를 불러달라고 하여 결제를 완료한다. 개인정보와 승인번호 제공에 대한 의심으로 이에 대해 물어보면 홈페이지에 있는 회사소개를 복사하여 보여주거나 인증만 받을 뿐 표시되는 금액은 전부 회사가 부담한다며 안심시키기도 한다. 피해자가 그만두겠다고 할 경우 취소하면 수십 배의 벌금을 물어야 한다고 협박하거나, 개인정보를 취득하기 위한 불법 사이트를 만들어 알려준 뒤 기입내용을 자신에게 전송하도록 하는 경우도 있다.

<표 12> 제3자 결제(타인) 유형

| | 2007년 | 2008년 | 2009년 | 2010년(8월 현재) |
|----|-------|-------|-------|--------------|
| 건수 | 958 | 791 | 1,267 | 1,109 |

제3자 결제는 명의자(피해자)가 아닌 타인의 사용에 대한 사실의 객관화된 확인이 있어야 하므로, 콘텐츠 사업자(CP) 또는 결제 사업자(PG) 등을 통해 내용 확인한 후, 경우에 따라 사이버테러대응센터에 명의도용 사실을 신고하고 수사를 진행하여 명의도용자를 확인토록 한다.

마. 개인정보 도용

피해자의 주민등록 번호 등 개인정보 자체를 도용하여 유무선 전화에 (피해자 명의로) 가입하여 결제한 경우 등이다. 구체적으로는 자신이 사용한 적이 없는 인터넷 정보에 대한 사용요금이 청구되어 이에 대한 내역을 확인해 보니 자신의 이름으로 가입된 휴대폰으로 무단 결제가 된 것을 확인하여 이에 대한 문제해결을 요청한 사례가 있다.

<표 13> 개인정보도용 유형

| | 2007년 | 2008년 | 2009년 | 2010년(8월 현재) |
|----|-------|-------|-------|--------------|
| 건수 | 492 | 551 | 205 | 176 |

「주민등록법」 제37조 제10호는 ‘다른 사람의 주민등록번호를 부정하게 사용한 자는 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하도록 규정하고 있다. 따라서, 개인정보 도용 사항은 형사처벌 대상이므로 사이버테러대응센터 등에 신고하여 수사를 진행하도록 하고 있다.

바. 성인정보

성인정보에 대한 접근 시, 성인인증절차에 이용자가 개인정보와 휴대폰 SMS 인증 번호 등을 넣도록 하여 이를 바탕으로 결제가 이루어지도록 하는 경우이다. 성인사이트 내 회원가입 시, 성인인증을 위한 절차로 주민등록번호와 휴대폰 SMS 인증번호를 넣도록 유도하여 이를 기입하였으나, 추후 해당 사이트의 유료로 가입된 사례가 이에 해당한다.

<그림 13> 성인사이트 피해사례



<표 14> 성인정보 유형

| | 2007년 | 2008년 | 2009년 | 2010년(8월 현재) |
|----|-------|-------|-------|--------------|
| 건수 | 459 | 352 | 805 | 872 |

이러한 사례에 있어서는 결제인증절차임에도 이를 성인인증절차로 이용자가 오인하도록 하는 경우, 전액 환불토록 하고 있다.

사. 미성년자 결제

법정대리인의 동의 없이 휴대폰 소액결제 후 인증번호를 삭제한 경우 및 콘텐츠 이용시 부모인증을 부모님 휴대폰으로 본인(미성년자)이 받은 후 인증번호를 삭제한 경우, 채팅사이트 또는 친구에게 부모님 이름과 주민등록번호, 휴대폰번호 인증번호를 알려준 경우 등이다.

구체적 사례로는 첫째, 가족의 건강보험증에서 확인한 부모의 주민등록번호를 이용하여 게임사이트에 회원가입한 후 부모의 휴대폰번호를 이용하여 결제 후 승인 문자를 삭제한 사례(부모의 명의를 사용하여 가입·결제한 사례)와 둘째, 미성년자인 자녀의 명의로 가입된 아이디에서 아이템 구매를 위한 결제를 하기 위해 법정대리인 동의절차에서 그 부모로 가장하여 확인 후 부모의 휴대폰번호를 이용하여 결제 후 승인문자를 삭제한 사례(법정대리인의 동의 절차를 가장하여 결제한 경우) 등이 이에 해당한다.

<표 15> 미성년자 결제 유형

| | 2007년 | 2008년 | 2009년 | 2010년(8월 현재) |
|----|-------|-------|-------|--------------|
| 건수 | 459 | 352 | 805 | 872 |

법정대리인의 동의를 받지 않고 유료게임 이용료가 결제되도록 했다면 미사용금은 환불 가능하다고 할 수도 있을 것이다. 그러나, 콘텐츠제공사업자(CP)가 회원 가입시 만 14세 미만 아동의 경우 부모의 동의를 받는 절차를 갖추어 놓는 등의 조치를 취해놓았음에도 미성년자가 부모 등 성인의 주민등록번호를 이용하여 성인회원으로 등록한 경우에는 법정대리인이 자녀에 대한 감독의무를 게을리한 점이 인정되므로, 그 부모가 결제요금의 환불을 요구할 수 없다.

아. 단순문의

결제 내역 중 이용자가 실제 이용한 콘텐츠제공사업자(CP)가 어떤 곳인지 확인을 원하는 경우와 기타 소액결제와 관련된 각종 단순 민원의 경우 등이다. 결제

내역서에 표기된 콘텐츠 제공사업자(CP) 이름이 실제 사용한 인터넷 서비스와 차이가 있는 경우 이에 대한 확인을 요청하는 경우 등이 이에 해당한다.

<표 16> 단순문의 유형

| | 2007년 | 2008년 | 2009년 | 2010년(8월 현재) |
|----|-------|-------|-------|--------------|
| 건수 | 2,726 | 2,842 | 2,891 | 1,421 |

자. 무선망요금

무선망을 이용한 결제 서비스에 대한 피해 문의 민원의 경우이다. 구체적으로는 지인을 가장한 다발성 문자(‘읽지않은 그림메일이 3건 왔습니다’, ‘오빠 내 사진 보냈어’ 등)를 받고, 이를 확인하는 과정에서 해당 휴대폰 내의 무선인터넷에 접속하게 되면서 무선콘텐츠사업자의 정보이용요금으로 건당 2,990원 결제가 발생하게 된 사례가 이에 해당한다. 이러한 사안의 경우 해당 무선콘텐츠사업자에게 민원내용을 전달하여 발생요금 취소 또는 환불처리 진행과 더불어 문자수신차단 요청한다.

<표 17> 무선망요금 유형

| | 2007년 | 2008년 | 2009년 | 2010년(8월 현재) |
|----|-------|-------|-------|--------------|
| 건수 | 437 | 225 | 624 | 849 |

제 3 장 전화결제 관련 법제도

제1절 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

1. 입법배경

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」은 2007년 12월 개정을 통하여 전화결제를 규율할 법적 근거를 마련하였다. 동 개정의 목적은 통신과금서비스 즉, 전화결제의 활성화를 도모하는 한편, 사업자의 재무건전성 등의 확보를 위한 등록제도를 도입하고 이용자 보호를 위한 사업자 간 역할과 책무 등을 명확하게 규정함으로써 정보통신망의 안정적인 이용과 산업이 지속적으로 성장할 수 있는 기반을 마련하는 것이었다. 동 개정을 통하여 종래에는 통신과금서비스라는 용어로서 전화결제에 대하여 개념 정의와 규제원칙 및 서비스의 법적 근거 등을 마련하였다. 동법은 통신과금서비스를 타인이 판매·제공하는 재화나 용역의 대가를 자신이 제공하는 전기통신역무의 요금과 함께 청구·징수하는 업무 또는 거래정보를 전자적으로 송수신하거나 그 대가의 정산을 대행하는 업무로 정의하고 있다(동법 제2조 제1항 제10호). 전화결제 즉, 통신과금서비스는 핸드폰 등을 이용한 무선결제서비스 뿐만 아니라, 유선 전화결제서비스의 경우에도 적용된다.

유·무선 전화결제서비스는 전기통신과 관련된 콘텐츠의 구매 등에서 결제수단으로 많이 이용되고 전기통신역무의 대금에 합산되어 청구된다는 면에서 금융의 성격과 통신서비스의 성격을 양자를 모두 가지고 있어 「전자금융거래법」의 적용을 받게 할 것인지 별도의 법으로 규제할 것인지에 대하여 논란이 있었으나, 개정 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제7장에 통신과금서비스에 관한 규정을 마련함으로써 입법적으로 해결이 되었다.

2. 통신과금서비스 진입의 규제

가. 통신과금서비스제공자의 등록

전화결제서비스를 제공하는 통신과금서비스사업의 건전성 등을 확보하기 위하여 전화결제서비스를 제공하려는 자는 일정한 조건을 갖추어 방송통신위원회에 등록하여야 한다. 전화결제 즉, 통신과금서비스를 제공하려는 자는 ① 재무건전성 ② 통신과금서비스이용자보호계획 ③ 업무를 수행할 수 있는 인력과 물적 설비 ④ 사업계획서를 갖추어야 한다. 등록할 수 있는 자는 「상법」 제170조에 따른 회사 또는 「민법」 제32조에 따른 법인으로서 자본금·출자총액 또는 기본재산이 5억원 이상을 가진 자여야 한다(동법 제53조).

나. 등록의 취소

방송통신위원회는 통신과금서비스제공자가 ① 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 등록을 한 때 ② 등록한 날부터 1년 이내에 사업을 개시하지 아니하거나 1년 이상 계속하여 휴업한 때 중 어느 하나에 해당하는 때에는 등록을 취소하거나 1년 이내의 기간을 정하여 사업의 정지를 명할 수 있으며, 전자의 경우에 해당하는 때에는 등록을 취소하여야 한다(동법 제55조).

다. 등록의 결격사유

동법은 등록의 결격사유도 정하고 있다. 즉, ① 사업을 폐지한 날부터 1년이 지나지 아니한 법인 및 그 사업이 폐지될 당시 그 법인의 대주주(대통령령으로 정하는 출자자를 말한다)이었던 자로서 그 폐지일부부터 1년이 지나지 아니한 자 ② 등록이 취소된 날부터 3년이 지나지 아니한 법인 및 그 취소 당시 그 법인의 대주주이었던 자로서 그 취소가 된 날부터 3년이 지나지 아니한 자 ③ 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」에 따른 회생절차 중에 있는 법인 및 그 법인의 대주주 ④

금융거래 등 상거래에 있어서 약정한 기일 내에 채무를 변제하지 아니한 자로서 방송통신위원회가 정하는 자 ⑤ ①~④에 해당하는 자가 대주주인 법인 중 어느 하나에 해당하는 자는 통신과금서비스업의 등록을 할 수 없다(동법 제54조).

3. 통신과금서비스 이용자의 보호

가. 약관의 신고

전화결제를 이용하는 소비자의 보호를 위하여 통신과금서비스제공자로 하여금 약관을 방송통신위원회에게 신고하도록 규정하고 있으며, 방송통신위원회는 약관이 통신과금서비스이용자의 이익을 침해할 우려가 있다고 판단되는 경우에는 약관의 변경을 권고할 수 있다(동법 제56조).

나. 통신과금서비스제공자의 의무

전화결제사업자 즉, 통신과금서비스제공자는 통신과금서비스가 안전하게 제공될 수 있도록 선량한 관리자로서의 주의를 다하여야 하며, 통신과금서비스제공자는 통신과금서비스를 통한 거래의 안전성과 신뢰성을 확보하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 업무처리지침의 제정 및 회계처리 구분 등의 관리적 조치와 정보보호시스템 구축 등의 기술적 조치를 하여야 한다(동법 제57조).

통신과금서비스제공자는 재화등의 판매·제공의 대가를 청구할 때에 통신과금서비스이용자에게 구매·이용 내역, 이의신청의 방법 등 대통령령으로 정하는 사항을 고지하여야 하고, 통신과금서비스이용자가 구매·이용 내역을 확인할 수 있는 방법을 제공하여야 하며, 통신과금서비스이용자가 구매·이용 내역에 관한 서면(전자문서 포함)을 요청하는 경우에는 그 요청을 받은 날부터 2주 이내에 이를 제공할 의무를 부담한다. 뿐만 아니라, 통신과금서비스제공자는 통신과금서비스에 관한 기록을 5년 이내의 범위에서 대통령령으로 정하는 기간 동안 보존하여야 한다(동법 제28조).

다. 손해배상

통신과금서비스이용자에게 손해가 발생한 경우에 그 손해가 통신과금서비스이용자의 고의 또는 중과실에 의한 경우를 제외하고는 통신과금서비스제공자가 배상하여야 한다(동법 제60조).

4. 통신과금서비스제공자의 양도 등

통신과금서비스제공자의 등록사항의 변경, 사업의 양도·양수 또는 합병·상속, 사업의 승계, 사업의 휴지·폐지·해산 등의 경우, 「전기통신사업법」 제22조 및 제25조부터 제27조까지의 규정을 준용한다. 이 경우 “제19조의 규정에 의하여 별정통신사업의 등록을 한 자” 및 “별정통신사업자”는 “통신과금서비스제공자”로 보고, “별정통신사업”은 “통신과금서비스제공업”으로 간주한다

제2절 전기통신사업법

1. 전기통신사업자의 금지행위

전기통신사업법은 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 행위를 전기통신사업자의 금지행위를 규정하고 있다(동법 제50조). 즉, 전기통신사업자는 금지행위를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니된다.

동법에 의하여 규제되는 금지행위의 유형은 다음과 같다. ① 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보의 제공 등에 관하여 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위와 ② 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보의 제공 등에 관하여 협정 체결을 부당하게 거부하거나 체결된 협정을 정당한 사유 없이 이행하지 아

니하는 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 전기통신서비스의 이용요금이나 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보의 제공 등의 대가 등을 산정하는 행위 ⑤ 이용약관(신고하거나 인가받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위¹²⁾ ⑥ 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보 제공의 대가를 공급비용에 비하여 부당하게 높게 결정·유지하는 행위 ⑦ 「전과법」에 따라 할당받은 주파수를 사용하는 전기통신역무를 이용하여 디지털콘텐츠를 제공하기 위한 거래에서 적정한 수익배분을 거부하거나 제한하는 행위이다.

전기통신사업자와의 협정에 따라 전기통신사업자와 이용자 간의 계약 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다) 등을 대리하는 자가 ‘이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위’를 한 경우에 그 행위에 대하여 ‘금지행위에 대한 조치(동법 제52조)’와 ‘금지행위에 대한 과징금의 부과(동법 제53조)’를 적용할 때에는 전기통신사업자가 그 행위를 한 것으로 간주한다. 다만, 전기통신사업자가 그 행위를 방지하기 위하여 상당한 주의를 한 경우에는 그러하지 아니한다.

2. 금지행위의 유형 및 기준

「전기통신사업법 시행령」은 금지행위의 유형 및 기준을 상세하게 규정하고 있

12) 방송통신위원회는 2009년 9월 2일 구 전기통신사업법 제36조의3(금지행위) 제1항 제4호의 행위 즉, “이용약관(제29조제1항에 따라 신고 또는 인가된 이용약관에 한한다)과 다르게 전기통신역무를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 저해하는 방식으로 전기통신역무를 제공하는 행위”를 위반한 것으로 보아서, 이동전화 3사(SK텔레콤, KT(구 KTF) LG텔레콤), 온세텔레콤 및 드림라인에 대하여 ① 이용자에게 사전고지 없이 이용요금을 부과한 행위, ② 이용자가 잘 알아보지 못하도록 요금을 표시한 행위, ③ 무선인터넷이 불가능한 단말기를 사전에 확인하지 않고 부가서비스를 가입시킨 행위 등 금지행위를 위반한 사항에 대해 금지행위의 중지, 업무처리절차의 개선 등의 시정조치를 명령한바 있다.

다(동 시행령 제45조제1항 및 별표 3).

가. 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당히 부과하는 행위

① 설비등의 제공, 가입자선로의 공동활용, 무선통신시설의 공동이용, 전기통신 서비스의 도매제공, 상호접속 또는 전기통신설비의 공동사용 등이나 정보의 제공 등(이하 “상호접속등”)의 범위와 조건·절차·방법 및 대가의 산정 등에 관하여 동일하거나 유사한 역무를 제공하는 전기통신사업자 간에 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위

② 기간통신사업자가 전기통신서비스의 제공과 관련하여 부가통신사업자에게 전기통신설비의 임차 및 접속 등에 관하여 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위

③ ① 및 ②에서 규정한 사항 외에 상호접속등에 관하여 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위로서 방송통신위원회가 정하여 고시하는 행위

나. 협정체결을 부당하게 거부하는 행위 등

① 상호접속등에 관한 협정체결을 위한 협의, 협정의 체결 또는 체결된 협정의 변경 등에 대하여 법 제35조제3항·제36조제2항·제37조제3항·제38조제4항·제39조제2항·제41조제2항·제42조제2항에 따라 방송통신위원회가 고시하는 기준을 초과하여 부당하게 지연하거나 거부하는 행위 또는 법 제35조제2항·제36조제1항·제37조제2항·제38조제2항·제39조제3항·제41조제3항·제42조제3항에 해당하는 기간통신사업자가 정당한 사유 없이 지연하거나 거부하는 행위

② 상호접속등에 관하여 체결된 협정을 정당한 사유 없이 이행하지 아니하거나 지연하는 행위

③ 그 외에 상호접속등에 관하여 협정체결을 부당하게 거부하거나 체결된 협정을 정당한 사유 없이 이행하지 아니하는 행위로서 방송통신위원회가 정하여 고

시하는 행위

다. 정보 등을 부당하게 유용하는 행위

① 상호접속등에 의하여 알게 된 다른 전기통신사업자의 전기통신기술·회계 및 영업관련 정보와 이용자의 이용실적 등 이용자관련 정보 등을 직접 또는 제3자에게 제공하여 자신의 영업활동에 부당하게 유용하는 행위

② 그 외에 상호접속등에 의하여 알게 된 다른 전기통신사업자의 정보 등을 자신의 영업활동에 부당하게 유용하는 행위로서 방송통신위원회가 정하여 고시하는 행위

라. 이용요금 등을 부당하게 산정하는 행위

① 법 제49조 또는 「상법」 등 회계 관련 법령을 위반하거나 「주식회사의 외부감사에 관한 법률」 제13조제1항에 따른 회계처리기준 등에 어긋나는 방법으로 회계를 정리하여 전기통신서비스의 이용요금이나 상호접속등의 대가를 산정하는 행위

② 일정한 전기통신서비스의 비용이나 수익을 부당하게 다른 전기통신서비스의 비용이나 수익으로 분류하여 전기통신서비스의 이용요금이나 상호접속등의 대가를 산정하는 행위

③ 전기통신서비스와 관련하여 계약관계 등을 갖고 있는 제3자에게 수수료 및 결제조건 등의 거래조건을 부당하게 제공하는 방식으로 비용이나 수익을 분류하여 전기통신서비스의 이용요금이나 상호접속등의 대가를 산정하는 행위

④ 그 외에 비용 또는 수익을 부당하게 분류하여 전기통신서비스의 이용요금이나 상호접속등의 대가를 산정하는 행위로서 방송통신위원회가 정하여 고시하는 행위

마. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위

(1) 부당한 요금청구와 관련한 다음 어느 하나에 해당하는 행위

- (가) 이용계약과 다른 내용으로 요금을 청구하는 행위
 - (나) 요금관련 프로그램의 조작 등을 통하여 이용자가 부담하여야 하는 요금과 다르게 요금을 청구하는 행위
- (2) 이용계약의 체결 또는 해지와 관련한 다음 어느 하나에 해당하는 행위
- (가) 이용자의 가입의사를 확인하지 아니하고 이용계약을 체결하는 행위
 - (나) 전기통신서비스의 추가적인 이용에 대하여 가입자의 의사를 확인하는 절차를 거치지 아니하고 이용계약을 체결하는 행위
 - (다) 법령이나 이용약관에 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위
 - (라) 전기통신서비스의 이용에 중요한 사항을 고지하지 아니하거나 거짓으로 고지하는 행위
 - (마) 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부하거나 제한하는 행위
- (3) 법 제57조에 따른 사전선택제와 관련한 다음 어느 하나에 해당하는 행위
- (가) 이용자의 의사에 반하여 사전선택 변경관련 신청서를 사전선택등록센터에 제출하는 행위
 - (나) 법령이나 협정 등에 의하여 사전선택관련 업무를 담당하지 아니하여야 하는 자가 사전선택관련 업무를 처리하는 행위
 - (다) 사전선택등록센터에서 가입자 의사확인 등을 거쳐 정당한 변경신청이라고 확인하였음에도 불구하고 사전선택을 변경하지 아니하는 행위
- (4) 이용자(명의 도용 등 의사에 반하여 전기통신사업자의 이용자로 처리되고 있는 자를 포함한다)의 요금연체와 관련한 다음 어느 하나에 해당하는 행위
- (가) 이용자를 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제25조에 따른 신용정보집중기관 등 관계기관에 이용자의 요금연체정보를 제공하면서 해당 이용자에 대하여 본인 여부 등 필요한 확인을 하지 아니하는 행위
 - (나) 요금연체정보 제공과 관련된 자료를 요금연체정보 제공일부터 1년이 경과한 날 또는 요금연체정보 제공사유의 해소사실을 신용정보집중기관 등 관계기관에 통보한 날까지 보관하지 아니하는 행위
 - (다) 연체요금의 납부 등 요금채납의 원인이 소멸된 후 지체 없이 그 사실을 요금연체정보를 제공한 기관에 통보하지 아니하는 행위

(5) 부당한 이용자 차별과 관련한 다음 어느 하나에 해당하는 행위

(가) 전기통신서비스의 요금, 번호, 전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위

(나) 장기이용 또는 다량이용 계약체결자에게 부당하게 차별적인 조건으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

(다) 다른 전기통신사업자로부터 가입을 전환한 이용자 또는 다른 전기통신사업자로 가입을 전환하지 아니하기로 한 이용자에게 부당하게 차별적인 조건으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

(6) 전기통신서비스와 다른 전기통신서비스, 「방송법」 제2조에 따른 방송, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제2조에 따른 인터넷 멀티미디어 방송을 묶어서 판매(이하 “결합판매”)하여 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 행위. 이 경우 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는지를 판단할 때에는 결합판매로 인한 비용절감, 이용자편익 증대효과 및 시장지배력 전이 등 공정경쟁 저해효과를 고려하여야 한다.

(7) 다른 전기통신서비스의 선택 또는 이용의 방해와 관련한 다음 어느 하나에 해당하는 행위

(가) 이용자의 자유로운 선택을 제한하는 전기통신설비를 설치·운영하거나 이를 제안하는 행위

(나) 별정통신사업자가 제3자에게 구내 설치된 전기통신설비의 이용을 강요하는 행위

(8) 그 외에 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치거나 해칠 우려가 있는 행위로서 방송통신위원회가 정하여 고시하는 행위

바. 부당하게 높은 이용대가를 결정·유지하는 행위

법 제50조제1항제6호에 따른 금지행위는 상호접속등을 제공하는 사업자가 동일하거나 유사한 전기통신서비스의 공급원가, 요금 및 회피가능비용에 비추어 상

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

사. 적정한 수익배분을 거부하거나 제한하는 행위

(1) 「전과법」에 따라 할당받은 주파수를 사용하는 전기통신역무를 이용하여 디지털콘텐츠를 제공하기 위한 거래(이하 “무선인터넷 콘텐츠 거래”)에서 콘텐츠 제공사업자에게 계약내용과 다르게 수익배분을 거부하거나 제한하는 행위. 다만, 전기통신사업자가 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 없음을 입증한 경우는 금지행위에서 제외한다.

(2) 무선인터넷 콘텐츠 거래에서 이루어지는 다음 어느 하나에 해당하는 행위

(가) 콘텐츠 제공사업자에게 동일하거나 유사한 콘텐츠의 일반적인 시장 거래가격에 비추어 부당하게 낮은 수익을 배분하는 행위

(나) 과금·수납대행 수수료, 공동마케팅 비용분담 등 수익배분 관련 거래조건을 부당하게 설정·변경함으로써 수익배분을 거부하거나 제한하는 행위

2. 금지행위에 대한 조치

방송통신위원회는 금지행위가 있다고 인정하면 전기통신사업자에게 다음의 조치를 명할 수 있다.

- ① 전기통신역무 제공조직의 분리
- ② 전기통신역무에 대한 내부 회계규정 등의 변경
- ③ 전기통신역무에 관한 정보의 공개
- ④ 전기통신사업자 간 협정의 체결·이행 또는 내용의 변경
- ⑤ 전기통신사업자의 이용약관 및 정관의 변경
- ⑥ 금지행위의 중지
- ⑦ 금지행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표

- ⑧ 금지행위의 원인이 된 전기통신설비의 수거 등 금지행위로 인한 위법 사항의 원상회복에 필요한 조치
- ⑨ 전기통신역무에 관한 업무 처리절차의 개선
- ⑩ 이용자의 신규 모집 금지(금지기간을 3개월 이내로 하되, ①부터 ⑨까지의 조치에도 불구하고 같은 위반행위가 3회 이상 반복되거나 그 조치만으로는 이용자의 피해를 방지하기가 현저히 곤란하다고 판단되는 경우로 한정한다)
- ⑪ 이들 조치를 이행하기 위한 이행계획서의 제출
- ⑫ 조치에 대한 이행결과의 보고

제3절 전자금융거래법

1. 전자금융거래법의 배경 및 구조

「전자금융거래법」은 지급결제의 다변화가 진행되고 있음에도 불구하고 법제의 미비로 인한 이용자 보호를 강화하고자 제정되어 2007년 1월 1일부터 시행되고 있다. 비서면성·비대면성이라는 전자적 거래의 특성에서 비롯되는 법적 문제(해킹 등 사고 시 책임부담, 오류정정 등)를 기존의 「민법」 및 「상법」, 「은행법」 등으로는 명확히 규율하기 곤란할 뿐만 아니라, 사업자가 일방적으로 제정한 약관 등으로도 분쟁 또는 사고 등을 적절히 해결할 수 없다는 문제점이 있었다. 전자상거래가 활성화 되었음에도 불구하고 이를 완결시켜주는 전자금융거래에 대한 법제도적 장치가 부족해서 전자상거래의 발전에 장애가 발생하고 있는 점도 동 법의 제정 배경의 하나이다. 또한 금융·통신의 융합현상 등으로 이동통신사업자 등 비금융사업자가 지급결제 등 실질적인 금융업무를 수행함에도 불구하고, 비금융기관 사업자의 전자금융업 영위와 검사·감독에 대한 근거법률이 없어 별다른 제약을 받지 않음으로 인해서 소액지급결제시장을 중심으로 지급결제시스템의 리스크 증가 등에 대응할 필요성도 커졌다.

2. 적용 범위 및 주요 규율 대상

「전자금융거래법」은 원칙적으로 「여신전문금융법」 및 「전자어음의 발행 및 유통에 관한 법률」 등 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우와 금융기관, 전자금융업자 상호간의 전자금융거래를 제외하고는 모든 전자금융거래에 적용된다. 따라서 전자적 장치를 통하여 금융상품 및 서비스를 제공하는 전자금융거래의 유형으로 전자화폐 발행 및 관리업, 전자자금이체업, 직불전자지급수단 발행 및 관리업, 선불전자지급수단의 발행 및 관리업, 전자지급결제대행업 등의 경우가 적용대상이다(「전자금융거래법」 제28조).

이들 전자금융거래를 영위하는 자를 전자금융업자라 하고, 전자금융거래를 보조하거나 그 일부를 대행하는 업무를 행하는 자를 전자금융보조업자라 하고 있으며, 이들이 전자금융업을 영위하기 위해서는 비금융기관은 금융위원회의 허가를 받거나 등록을 하여야 한다.

3. 전자금융업자 및 전자금융보조업자의 의무와 책임

전자금융업자는 ① 접근매체의 선정·사용 및 관리의무 및 ② 거래내용 확인의무 ③ 오류의 통지·정정 등의 의무를 지며, 금융기관 및 전자금융업자는 ① 접근매체의 위·변조 등의 책임 및 ② 접근매체의 분실·도난에 따른 책임 ③ 전자금융보조업자 감독책임 등을 부담한다.

「전자금융거래법」은 금융기관 또는 전자금융업자의 책임을 강화하고 있다. 금융기관 또는 전자금융업자는 고의·과실 없는 경우에도 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고, 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리과정에서 발생한 사고로 인하여 이용자에게 발생한 손해에 대해 책임을 부담한다(동법 제9조제1항). 따라서 사고 발생에 있어서 이용의 고의나 중대한 과실이 있는 경우로서 일정한 약정을 체결한 경우 등에는 그 책임의 전부 또는 일부를 이용자가 부담한다. 금융기관 또는 전자금융업자는 이용자로부터 접근매체의 분실이나 도난 등의 통지를 받은 때에는 그 때부터 제3자가 그 접근매체를 사용함으로써 인하여 이용자에게 발

생한 손해에 대하여 책임을 부담한다(동법 제10조제1항).

전자금융보조업자는 금융기관 또는 전자금융업자의 이행보조자로 의제되기 때문에 금융기관 또는 전자금융업자는 전자금융업무가 안전하게 제공될 수 있도록 전자금융보조업자의 선정 및 관리에 있어 주의의무를 다할 의무가 있다(동법 제11조제1항).

4. 전자지급거래의 효력발생시기, 오류 정정 절차 등 전자금융거래 법률관계의 명확화

전자지급수단을 이용하여 자금을 지급하는 경우의 지급효력은 다음과 같다(동법 제13조). ① 전자자금이체의 경우에는 거래지시된 금액의 정보에 대하여 수취인의 계좌가 개설되어 있는 금융기관 또는 전자금융업자의 계좌의 원장(元帳, ledger)에 입금기록이 끝난 때이다. ② 전자적 장치로부터 직접 현금을 출금하는 경우에는 수취인이 현금을 수령한 때, ③ 선불전자지급수단 및 전자화폐로 지급하는 경우에는 거래지시된 금액의 정보가 수취인이 지정한 전자적 장치에 도달한 때, ④ 그 밖의 전자지급수단으로 지급하는 경우에는 거래지시된 금액의 정보가 수취인의 계좌가 개설되어 있는 금융기관 또는 전자금융업자의 전자적 장치에 입력이 끝난 때이다.

전자금융거래 중에 오류가 발생한 경우, 오류가 있음을 안 때에 그 금융기관 또는 전자금융업자에게 이에 대한 정정을 요구할 수 있다. 금융기관 또는 전자금융업자는 오류의 정정요구를 받은 때에는 이를 즉시 조사하여 처리한 후 정정요구를 받은 날부터 2주 이내에 그 결과를 이용자에게 알려야 한다. 또한, 금융기관 또는 전자금융업자는 스스로 전자금융거래에 오류가 있음을 안 때에는 이를 즉시 조사하여 처리한 후 오류가 있음을 안 날부터 2주 이내에 그 결과를 이용자에게 알려야 한다(동법 제8조).

5. 전자금융거래의 안전성 확보 및 이용자 보호

「전자금융거래법」은 제3장에서 전자금융거래의 안전성 확보 및 이용자 보호에 관하여 규정하고 있다. 먼저 전자금융거래의 안전성을 위해 금융기관이나 전자금융업자 및 전자금융보조업자는 전자금융거래의 전자적 전송이나 처리를 위한 인력, 시설, 전자적 장치 등의 정보기술부문 및 전자금융업무에 관하여 안전성 확보 의무를 부여하고 있다(동법 제21조). 또한, 금융기관 등은 전자금융거래의 내용을 추적하거나, 검색하거나, 오류가 발생할 경우에 이를 확인하거나 정정할 수 있는 기록을 생성하여 보존하여야 한다(동법 제22조). 금융위원회는 금융기관 등에게 전자지급수단의 이용한도, 가치저장한도, 발행권면의 최고한도 또는 총 발행한도의 설정 및 기준제시 등의 조치를 할 수 있다(동법 제23조).

또한 금융기관 또는 전자금융업자가 전자금융거래에 관한 약관을 제정하거나 변경하고자 하는 경우에는 미리 금융위원회에 보고하여야 하며(동법 제25조), 전자금융거래 계약 체결 시 약관을 명시하여야 하고, 이용자의 요청이 있는 경우 약관의 사본을 교부하고 내용을 설명하여야 한다(동법 제24조).

전자금융업자 등은 전자금융거래정보의 보호를 위해 인적사항, 계좌 및 전자매체나 실적 등에 대해 타인에게 제공하거나 누설이 금지되어 있으며(동법 제26조), 금융기관 또는 전자금융업자는 전자금융거래와 관련하여 이용자가 제기하는 정당한 의견이나 불만을 반영하고 이용자가 전자금융거래에서 입은 손해를 배상하기 위한 절차를 마련하여야 한다(동법 제27조).

6. 전자금융업의 감독제도

가. 진입규제(전자금융업 영위에 대한 허가 등록제)

「전자금융거래법」은 일정수준 이상의 능력과 요건을 갖춘 사업자만 금융위원회에 허가·등록을 받아 전자금융업무를 영위하도록 함으로써 무자격자의 진입을 막고 전자금융업자 등의 사업계속성에 대한 소비자의 신뢰성을 증진시켜 시장 활

성화 및 소비자 보호, 금융시스템의 안정성 제고에 기여함으로써 목적으로 한다.

이에 따라 전자화폐 발행 및 관리자는 금융위원회의 허가를 받은 경우에만 그 업의 영위가 가능하며, 전자자금이체, 직불·선불전자지급수단 발행 및 관리자, 전자지급결제대행(PG) 등 여타 전자금융업무는 금융위원회의 등록을 받도록 하였다. 동법은 전자금융거래의 안전성을 확보하고 전자금융업 수행에 있어 발생할 수 있는 거래위험에 대비하기 위해 최소자본금 규모를 업무유형과 과급효과, 시장규모 등을 고려하여 적정 규모로 설정하고, 금융시스템 안전성을 갖추기 위한 전문인력, 전산설비 등의 구비와 파산 등에 있어서 보유자산으로 이용자의 피해를 최소화할 수 있는 수준으로 정하고 있다.

나. 전자금융업자 등에 대한 검사, 감독

금융기관 및 전자금융업자에 대하여 「전자금융거래법」에 의한 명령의 준수여부를 금융위원회를 통하여 감독하며(동법 제39조), 그 밖에도 업무·재산상태 보고요구권(동법 제39조), 금융기관 등의 제휴 또는 외부주문에 대한 감독 및 검사권(동법 제40조) 등이 있고, 한국은행은 자료제출 요구권·공동검사요구권이 있다(동법 제41조). 또한, 전자금융업자 등의 건전성 규제를 위해 업무범위를 제한함으로써(겸업제한 등) 건전성을 유지하도록 하고 있으며(동법 제35조), 회계처리의 구분 및 건전경영을 지도할 수 있다(동법 제42조).

금융위원회는 일정한 요건에 해당할 경우 전자금융업무에 대한 허가 또는 등록취소(동법 제43조) 업무의 전부 또는 일부의 정지(동법 제43조), 합병·해산·폐업의 인가권(동법 제28조)을 통해 금융기관 등의 전자금융업자를 퇴출시킬 수 있도록 하고 있다.

제4절 기타 전화결제 관련 법제

1. 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」은 2002년 2월 28일 제정되어 같은 해 7월 1일부터 시행되고 있으며, 전자적 대금지급과 전자결제업자등 전자지급결제와 관련 주요한 내용을 포함하고 있다. 전자상거래 또는 통신판매에서의 소비자보호에 관하여 동법과 다른 법률의 규정이 경합하는 경우에는 동법을 우선 적용하되 다른 법률을 적용하는 것이 소비자에게 유리한 경우에는 동법을 적용하도록 하고 있다(동법 제4조).

동법은 사업자가 전자적 수단에 의한 거래대금의 지급(이하 “전자적 대금지급”)방법을 이용하는 경우 사업자와 전자결제수단 발행자·전자결제서비스 제공자 등 대통령령이 정하는 전자적 대금지급 관련자(이하 “전자결제업자등”)로 하여금 관련 정보의 보안 유지에 필요한 조치를 취하도록 하고 있다(동법 제8조 제1항). 여기에서 “대통령령이 정하는 전자적 대금지급 관련자”는 당해 전자결제수단의 발행자, 전자결제서비스 제공자 및 당해 전자결제수단을 통한 전자결제서비스의 이행을 보조하거나 중개하는 자로서, ① 「은행법」 등 법령의 규정에 의한 금융기관으로서 계좌이체업무를 수행하는 금융기관 ② 「여신전문금융업법」 제2조 제2호의 2의 규정에 의한 신용카드업자 ③ 전자적 매체 또는 정보처리시스템에 화폐가치 또는 그에 상응한 가치를 기록·저장하였다가 재화등의 구매시 지급하는 결제수단의 발행자 ④ 유무선의 전기통신단말기에 의한 결제서비스 사업자 ⑤ 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제3호의 규정에 의한 정보통신서비스제공자 ⑥ 전자결제 대행 또는 중개서비스 사업자를 말한다(동법 시행령 제8조).

사업자와 전자결제업자 등은 전자적 대금지급이 이루어지는 경우 소비자가 입력한 정보가 소비자의 진정 의사 표시에 의한 것인지를 확인함에 있어 주의를 다 하여야 한다(동법 제8조 제2항). 사업자와 전자결제업자 등은 전자적 대금지급이 이루어진 경우 전자문서의 송신 등 총리령이 정하는 방법에 따라 소비자에게 그

사실을 통지하고, 언제든지 소비자가 전자적 대금지급과 관련한 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다(동법 제8조 제3항). 이때 전화·모사전송·등을 이용하여 소비자에게 신속하게 전자적 대금지급 사실을 통지하고, 매월 일정기일에 이용요금을 고지함에 있어 재화등을 공급한 사업자별로 거래내역과 이용요금을 표시하여야 한다. 다만, 소비자의 동의를 얻은 경우에는 통지 또는 표시를 생략 가능하다(동법 시행규칙 제5조).

다수의 사이버몰에서 사용되는 결제수단으로서 대통령령이 정하는 결제수단의 발행자는 총리령이 정하는 바에 따라 당해 결제수단의 신뢰도의 확인과 관련된 사항, 사용상의 제한이나 그 밖의 주의 사항 등을 표시 또는 고지하여야 한다(동법 제8조 제4항). 결제수단의 발행자는 ① 대표자 성명, 주된 사무소 주소, 전화번호, 전자우편 주소, 자본금 규모 및 자기 자본현황 등 ② 소비자피해보상보험계약 등의 체결사실 및 계약의 내용(채무지급보증범위를 포함한다)과 그 확인에 필요한 사항 ③ 잔여금의 현금환불과 관련된 사항 ④ 반품시 처리기준 및 현금화와 관련된 사항 ⑤ 당해 결제수단을 사용할 수 있는 사이버몰 현황 ⑥ 당해 결제수단 사용상 제한 및 주의사항 ⑦ 그 밖에 소비자에게 표시 또는 고지를 하지 아니하는 경우 당해 결제수단을 사용하는 소비자에게 피해를 줄 우려가 있는 것으로 인정되는 사항을 소비자에게 고지하여야 한다(동법 시행규칙 제6조).

사업자와 소비자 사이에 전자적 대금지급과 관련하여 다툼이 있는 경우 전자결제업자 등은 대금지급 관련 정보의 열람을 허용하는 등 대통령령이 정하는 바에 따라 당해 분쟁의 해결에 협조하여야 한다(동조 제5항). 전자결제업자등은 분쟁해결을 위하여 사업자나 소비자가 분쟁발생 사실을 소명하여 요청하는 경우 분쟁해결에 필요한 범위 내에서 ① 분쟁의 원인이 된 대금지급과 관련된 정보(고객인증 관련 정보를 포함한다)의 열람·복사 허용 및 ② 분쟁의 원인이 된 대금지급에 대한 전자결제업자등의 보안유지 조치관련 정보의 열람·복사 허용에 대하여 지체없이 협조하여야 한다. 다만, 공개할 경우 보안유지에 장애가 발생할 우려가 있는 정보에 대하여는 공개를 거부할 수 있다(동법 시행령 제10조).

2. 「여신전문금융업법」

「여신전문금융업법」은 오프라인과 온라인 모두에서 적용할 수 있는데 신용카드, 직불카드·선불카드 이용시 카드사, 가맹점 그리고 소비자의 권리의무관계를 규정하고 있다. 신용카드업자는 신용카드회원으로부터 신용카드 또는 직불카드의 분실, 도난 등의 통지를 받은 때부터 이의 사용에 대한 책임을 지고, 위조 또는 변조된 신용카드·직불카드·선불카드의 사용으로 인한 책임을 부담한다. 다만, 신용카드 회원등의 고의 또는 중대한 과실을 입증하는 경우는 계약내용에 따른 책임을 부담한다(동법 제16조).

신용카드업자는 신용카드회원으로부터 신용카드 또는 직불카드의 분실·도난 등의 통지를 받은 때에는 그때부터 당해 신용카드회원에 대하여 신용카드 또는 직불카드의 사용으로 인한 책임을 부담한다(동법 제16조 제1항). 또한, 신용카드업자는 통지 전에 발생한 신용카드의 사용에 대하여 분실·도난 등의 통지를 받은 날부터 60일전까지의 기간 이내의 범위에서 책임을 부담한다(동법 제16조 제2항 및 동법 시행령 제6조의9). 다만, 이에 불구하고 신용카드업자는 신용카드의 분실 또는 도난 등에 대하여 그 책임의 전부 또는 일부를 신용카드회원의 부담으로 할 수 있다는 취지의 계약을 체결한 때에는 당해 신용카드회원에 대하여 그 계약내용에 따른 책임을 부담하게 할 수 있다. 그러나 이 경우에도 저항할 수 없는 폭력이나 자기 또는 친족의 생명·신체에 대한 위해로 인하여 비밀번호를 누설한 경우 등 신용카드 회원의 고의 또는 과실이 없는 경우에는 그러하지 아니하며(동법 제16조 제3항), 계약은 서면에 의한 경우에만 효력이 있으며, 신용카드회원등의 중대한 과실은 계약서에 기재된 것에 한한다(동법 제16조 제7항).

신용카드업자는 신용카드 또는 직불카드의 분실·도난 등의 통지를 받은 때에는 즉시 통지의 접수자·접수번호 기타 접수사실을 확인할 수 있는 사항을 당해 통지인에게 알려야 한다(동법 제16조 제4항).

신용카드업자는 신용카드회원등에 대하여 위조 또는 변조된 신용카드 등의 사용으로 인한 책임을 부담한다(동법 제16조 제5항). 그러나 신용카드업자가 신용카드등의 위조 또는 변조에 대하여 그 신용카드회원등의 고의 또는 중대한 과실을

입증하는 경우 그 책임의 전부 또는 일부를 신용카드회원등의 부담으로 할 수 있다는 취지의 계약을 신용카드회원등과 체결한 때에는 당해 신용카드회원 등에 대하여 그 계약내용에 따른 책임을 부담하게 할 수 있다(동법 제16조 제6항). 신용카드등의 위조 또는 변조에 대하여 그 신용카드회원등의 고의 또는 중대한 과실을 입증하는 경우 그 책임의 전부 또는 일부를 신용카드회원등의 부담으로 할 수 있다는 취지의 계약이 서면에 의한 경우에만 효력이 있으며, 신용카드회원등의 중대한 과실은 계약서에 기재된 것에 한한다는 점은 신용카드의 분실 또는 도난 등에 대하여 그 책임의 전부 또는 일부를 신용카드회원의 부담으로 할 수 있다는 취지의 계약에 있어서와 같다(동법 제16조 제7항). 이때 신용카드회원등의 중대한 과실은 동법 및 동법 시행령에 의하여 ① 고의 또는 중대한 과실에 의한 비밀번호의 누설과 ② 신용카드 또는 직불카드의 양도 또는 담보목적으로의 제공으로 한정한다(동법 제16조 제9항 및 동법 시행령 제6조의10).

신용카드업자는 이러한 책임의 이행을 위하여 보험 또는 공제에 가입하거나 준비금을 적립하는 등 필요한 조치를 취하여야 하며(동법 제16조 제8항), 신용카드회원이 서면으로 신용카드의 이용금액에 대하여 이의를 제기할 경우 신용카드업자는 이에 대한 조사를 완료할 때까지 그 신용카드회원으로부터 해당금액을 지급받을 수 없다(동법 제16조 제10항).

신용카드업자는 거래조건에 대하여 회원에게 주지하여야 한다(동법 제18조). 신용카드가맹점은 신용카드에 의한 거래를 할 때마다 당해 신용카드가 본인에 의해 정당하게 사용되고 있는지의 여부를 확인하여야 하고, 결제대행업체는 물품의 판매 또는 용역의 제공 등을 하는 자의 신용정보 및 신용카드거래의 대행내역을 신용카드업자에게 제공하여야 한다(제19조).

3. 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」

「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」은 전자지급결제를 비롯한 상거래 분야에 있어서 신용정보의 오용·남용으로부터 사생활의 비밀 등을 적절히 보호함을 목적으로 한다. ‘신용정보’란 전자지급결제를 포함하는 상거래에 있어서 거래상대

방에 대한 식별·신용도·신용거래능력 등의 판단을 위하여 필요로 하는 정보로서 ① 특정 신용정보주체를 식별할 수 있는 정보, ② 상거래와 관련하여 신용정보주체의 거래내용을 판단할 수 있는 정보, ③ 신용정보주체의 신용도를 판단할 수 있는 정보, ④ 신용정보주체의 신용거래능력을 판단할 수 있는 정보, ⑤ 금융거래등 상거래에 있어서 신용정보주체의 식별·신용도 및 신용거래능력을 판단할 수 있는 법원의 심판·결정정보, 조세 또는 공공요금등의 체납정보, 주민등록 및 법인등록에 관한 정보 및 기타 공공기관이 보유하는 정보 등을 말한다.

신용정보업자등은 ① 국가의 안보 및 기밀에 관한 정보, ② 기업의 경영비밀 또는 독창적인 연구개발정보, ③ 개인의 정치적 사상, 종교적 신념 기타 신용정보와 무관한 사생활에 관한 정보, ④ 불확실한 개인신용정보, ⑤ 다른 법률에 의하여 수집이 금지된 정보 등의 수집·조사가 금지되어 있으며, 개인의 질병에 관한 정보를 수집·조사하고자 할 경우에는 본인의 동의를 얻어야 하며 인보험사업자가 개인의 질병에 관한 정보를 보험계약업무와 관련하여 이용하는 경우에 한하여 당해 정보를 이용하여야 한다. 그리고 신용정보업자등은 신용정보를 수집·조사함에 있어서 업무범위 안에서 수집·조사의 목적을 명확히 하고 그 목적의 달성에 필요한 범위 안에서 합리적이고 공정한 수단에 의하도록 하여야 한다.

신용정보제공·이용자가 금융거래의 내용에 관한 정보 또는 자료, 개인의 질병에 관한 정보, 개인의 성명·주소·주민등록번호(외국인의 경우 외국인등록번호 또는 여권번호)·성별·국적 및 직업 등 개인을 식별할 수 있는 정보 등의 개인신용정보를 신용정보업자등에게 제공하고자 하는 경우에는 서면, 공인전자서명(「전자서명법」 제2조 제3호의 공인전자서명을 말한다)이 있는 전자문서(「전자거래기본법」 제2조 제1호의 전자문서를 말한다) 또는 그 밖에 개인신용정보의 제공 내용 및 제공 목적 등을 고려하여 정보 제공 동의의 안정성과 신뢰성이 확보될 수 있는 유무선 통신으로 개인비밀번호를 입력하는 방식 등에 의한 동의를 얻어야 한다(제23조 제1항). 다만, 신용정보제공·이용자가 개인신용정보 중 “개인의 성명·주소·주민등록번호(외국인의 경우 외국인등록번호 또는 여권번호)·성별·국적 및 직업 등 개인을 식별할 수 있는 정보”를 제공하고자 하는 경우에는 전화에 의한 본인의 동의나 인터넷 홈페이지의 동의란에 본인이 행하는 동의표시에 의하여 신용정보업자

등에게 제공할 수 있다(제23조 제2항).

신용정보업자등은 신용정보의 정확성과 최신성이 유지될 수 있도록 신용정보를 적절히 관리하여야 하며, 신용정보주체에 대한 불이익을 초래할 수 있는 오래된 신용정보는 그 불이익을 초래하게 된 사유가 해소된 날부터 5년이내에 기록을 삭제하여야 한다. 신용정보업자 및 신용정보집중기관이 폐업하고자 하는 경우에는 보유정보를 처분·소거 또는 폐기하여야 한다.

신용정보업자등은 공동전산망을 포함하는 신용정보전산시스템에 대한 제3자의 불법접근 또는 입력된 정보의 변경·훼손·파괴 기타 위험에 대한 기술적·물리적 보안대책을 수립하여야 하고, 신용정보의 수집·처리 및 이용 등에 대하여 금융위원회가 정하는 바에 의하여 내부관리규정을 마련하여야 한다.

4. 「전자거래기본법」

「전자거래기본법」은 정보화시대의 도래에 따라 인터넷과 같은 디지털 환경 하에서 전자문서에 대하여 서면문서와 동일한 수준의 법률적 효력을 부여함으로써 전자거래의 신뢰성을 확보하고 소비자를 보호함과 전자거래의 촉진을 목적으로 1999년 2월 8일 제정되었다. 동법은 전자문서에 의해 이루어지는 모든 거래를 적용범위로 하고, 다른 법률에 따른 경우를 제외하고는 모든 전자거래에 적용되므로 전자지급결제도 적용대상이 된다(동법 제3조).

일반적으로 거래 내지 계약의 성립은 「민법」의 일반원칙에 의하여 다루어지게 되는데, 「민법」은 서로 대면하여 계약하는 대화자(對話者)간의 계약의 성립에 관하여는 특별한 규정을 두고 있지는 않지만 의사표시의 도달주의 원칙에 따라 승낙의 의사표시가 도달한 때에 발생하므로 계약도 이때에 성립한다고 해석된다. 그러나 격지자(隔地者)간의 거래의 경우는 승낙의 통지를 발신한 때 계약이 성립한다. 인터넷 등을 통하여 이루어지는 거래가 대화자간의 거래인가 격지자간의 거래인가에 따라 계약의 성립시기가 달라지지만, 「전자거래기본법」 및 「민법」 등 관련 법령은 이를 명확히 하고 있지 않기 때문에 전자지급결제 거래를 포함하는 각종 전자거래의 성립시기에 대하여 견해가 갈린다.

「전자거래기본법」은 전화결제 등에서 발생할 수 있는 중복거래지시에 대하여 규정하고 있다. 즉, 동일한 내용의 전자문서를 반복하여 받은 경우의 법률처리에 관한 규정으로서 수신한 전자문서는 문서마다 독립된 것으로 보도록 규정하고 있다. 다만, 수신자가 작성자와 합의된 확인절차를 따르거나 상당한 주의를 하였더라면 동일한 전자문서가 반복되어 송신된 것임을 알 수 있었을 경우에는 동일문서로 취급가능하다.

제 4 장 전화결제이용자보호를 위한 제도개선방안

제1절 서

전화결제 이용자 보호를 위한 제도개선방안을 도출함에 있어서 그 고려대상으로 삼을 수 있는 법령은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」과 「전기통신사업법」, 「전자금융거래법」, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 등이다.

가장 먼저 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」은 통신과금서비스라는 용어로서 전화결제에 관한 사항을 직접적으로 다루고 있기 때문에 전화결제 이용자 보호에 관한 제도개선책과 연계성이 가장 높다고 하겠다. 또한, 현재 전화결제를 제공하고 있는 주요사업자이면서 이용자와의 접점을 형성하고 있는 이른바 이동통신사업자 및 시내전화사업자 등 기간통신사업자를 비롯한 전기통신사업자를 규율하고 있는 「전기통신사업법」도 주요한 고려대상이 될 수 있다.

다음으로 「전자금융거래법」은 전자지급거래를 포함한 모든 전자금융거래의 법률관계 등의 규율을 목적으로 하기 때문에, 전자지급거래의 일종인 전화결제도 그 적용대상이 될 수 있다. 특히나 동법은 “전자적 방법으로 재화의 구입 또는 용역의 이용에 있어서 지급결제정보를 송신하거나 수신하는 것 또는 그 대가의 정산을 대행하거나 매개하는 것”을 전자지급결제대행으로 정의하고, 금융위원회에 등록하여야 영위할 수 있는 전자금융업으로 규정하고 있다.¹³⁾ 그러나 「전자금융거래법」 제3조(적용범위)는 동법이 “다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우”를 제외하고 모든 전자금융거래에 적용한다고 규정하고 있으며, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」이 제5조(다른 법률과의 관계)에서 “통신과금서비스에 관하여 이 법과 「전자금융거래법」의 적용이 경합하는 때” 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」을 우선 적용한다고 규정하고 있다는 점에서 통신과금서비스 즉, 전화결제에 관한 제도개선은 「전자금융거래법」보다는 「정보통신망 이용촉

13) 「전자금융거래법」 제2조 제19호 및 제28조 제2항

진 및 정보보호 등에 관한 법률」을 고려하는 것이 적절할 것으로 판단된다.¹⁴⁾

또한, 전화결제가 콘텐츠거래를 비롯한 전자상거래에 수반되는 이루어지는 경우가 많으며, 전화결제에 의한 거래를 전자상거래로 볼 수도 있다는 점에서 전화결제를 이용하는 소비자의 보호를 위한 제도개선이라는 목적을 「전자상거래 등에
서의 소비자보호에 관한 법률」의 개정을 통하여 달성할 가능성도 있을 수 있다.
다만, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」은 입법목적이 “전자상거래…에 의한 재화 또는 용역의 공정한 거래”에 있고, 동법 규정의 대부분이 계약의 체결과 급부의 이행(재화의 공급 또는 용역의 제공)에 초점이 맞추어져 있다는 점에서 볼 때, 결제방법의 일종인 전화결제를 폭넓게 규율하기에는 적절하지 아니한 측면이 있다.

이러한 면을 고려해서, 이하에서는 전화결제 이용자보호를 위한 제도개선방안을 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」과 「전기통신사업법」을 중심으로 모색해보기로 한다.

14) 특히나, 전화결제를 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에서 규율하기 위한 개정안(2007년 서해석의원 대표발의)은 전화결제가 “기존 「전자금융거래법」이 대상으로 하는 전자금융거래와 일부 유사한 부분이 없지 않으나 서비스의 구조 및 성격에서 커다란 차이가 있음에도 불구하고, 기존 법체계는 본 서비스에 대한 개념정의와 사업자에 대한 법적 근거가 모호하여 효율적인 규제의 실현과 서비스 활성화에 어려움을 초래하는 문제점”이 있다는 점을 제안이유로 들고, 개정안의 주요내용으로서 전화결제에 대해서는 “「전자금융거래법」의 일부 조항의 적용을 배제”하는 것으로 하고 있었다.

제2절 「전기통신사업법」

1. 전화결제사업자의 「전기통신사업법」 적용가능성

가. 전기통신사업의 의의

“전기통신사업”이란 전기통신역무를 제공하는 사업을 말하며, “전기통신사업자”란 「전기통신사업법」에 따른 허가를 받거나 등록 또는 신고(신고가 면제된 경우를 포함한다)를 하고 전기통신역무를 제공하는 자를 말한다(동법 제2조 제7호 및 제8호).

이때 “전기통신역무”란 전기통신설비를 이용하여 타인의 통신을 매개하거나 전기통신설비를 타인의 통신용으로 제공하는 것을 말하며, “전기통신설비”란 전기통신을 하기 위한 기계·기구·선로 또는 그 밖에 전기통신에 필요한 설비를 말한다. 여기에서 “전기통신”이란 유선·무선·광선 또는 그 밖의 전자적 방식으로 부호·문언·음향 또는 영상을 송신하거나 수신하는 것을 말한다(동법 제2조 제1호 및 제2호, 제6호).

즉, 전기통신사업이란 전자적 방식(유선·무선·광선 등)으로 부호·문언·음향·영상을 송·수신하는 것을 위한 기계·기구·선로 등의 필요설비를 이용하여 “타인의 통신을 매개”하거나 “전기통신설비를 타인의 통신용으로 제공”하는 사업을 말한다.

나. 전화결제사업자의 법적 개념

현행법상 전화결제사업자는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제1항 제11호가 정의하고 있는 통신과금서비스제공자에 해당한다고 볼 것인데, 동법 제2조 제1항 제10호는 통신과금서비스 즉, 전화결제서비스를 정보통신서비스의 일종으로 보고, 2종류로 세분하고 있다.

먼저 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」은 통신과금서비스를 “정보통신서비스”로 제한하고 있는데(동법 제2조 제1항 제10호), 정보통신서비스는

「전기통신사업법」 제2조제6호에 따른 전기통신역무와 이를 이용하여 정보를 제공하거나 정보의 제공을 매개하는 것을 말한다. 즉, 정보통신서비스는 전기통신역무보다 포괄적인 개념으로서, 정보통신서비스는 전기통신역무에 해당하는 경우와 그러하지 아니한 경우로 나눌 수 있다.

그리고 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」은 전화결제서비스를 2가지 종류로 나누고 있다. 첫 번째는 “타인이 판매·제공하는 재화 또는 용역의 대가를 자신이 제공하는 전기통신역무의 요금과 함께 청구·징수하는 업무”이고, 두 번째는 “타인이 판매·제공하는 재화 또는 용역의 대가가 첫 번째 업무를 제공하는 자의 전기통신역무의 요금과 함께 청구·징수되도록 거래정보를 전자적으로 송수신하는 것 또는 그 대가의 정산을 대행하거나 매개하는 업무”이다.¹⁵⁾

다. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제1항 제10호 “가목의 사업자”

(1) 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제1항 제10호 가목의 사업자 전기통신사업자인가?

“가목의 사업자”는 ① 타인이 판매·제공하는 재화·용역의 대가를 ② 자신이 제공하는 전기통신역무의 요금과 함께 청구·징수하는 업무를 제공하는 자를 말한다. “가목의 사업자”는 타인(CP)이 판매·제공하는 재화 또는 용역의 대가를 “자신이 제공하는 전기통신역무”의 요금과 함께 청구·징수하는 업무를 제공하는 자로서, 자신이 제공하는 전기통신역무가 존재하므로 전기통신사업자임에는 분명하다.

그러나 “가목의 사업자”는 통신과금서비스를 제공함에 따라서 전기통신사업자의 지위를 얻게 되는 것이 아니라, 종전에 전기통신사업자의 지위를 가지는 자가 특정한 서비스(통신과금서비스)를 제공함에 따라서 통신과금서비스제공자의 지위를 함께 얻게 되는 것이다.

즉, “가목의 사업자”는 전기통신사업자로 제한된다는 점에서 전기통신사업자의

15) 이하에서는 첫 번째 유형에 해당하는 사업자를 “가목의 사업자”로, 두 번째 유형에 해당하는 사업자를 “나목의 사업자”로 지칭하기로 한다.

지위는 “가목의 사업자”의 필요조건에 해당하는 것이며, 가목의 사업자이기 때문에 전기통신사업자의 지위를 가지게 되는 것은 아니다. 따라서 전화결제서비스를 제공한다는 점에서 바로 「전기통신사업법」의 적용대상이 되는 것으로 보기는 어렵다.

(2) 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제1항 제10호 “가목의 사업자”의 업무는 전기통신역무에 해당하는가?

“가목의 사업자”는 “타인이 판매·제공하는 재화 또는 용역의 대가”를 자신이 제공하는 “전기통신역무의 요금과 함께 청구·징수”하는 업무를 제공하는 자이다. 재화·용역의 대가의 청구·징수업무는 유상·쌍무계약에 있어서 계약의 이행 즉, 지급결제업무를 대리 또는 보조하는 행위로 볼 것이다.

첫째, “가목의 사업자”의 업무는 많은 경우에 전기통신설비를 이용할 수도 있으나, 전기통신설비의 이용이 개념요소로서 필수적이라고 할 수는 없다.

둘째, (전기)통신이란 유선·무선·광선 또는 그 밖의 전자적 방식으로 “부호·문언·음향 또는 영상을 송신하거나 수신하는 것”이로서, CP 또는 이용자는 “가목의 사업자”의 업무를 이용함에 있어서 “부호·문언을 송신하거나 수신하는” 행위가 있을 수 있으며, 전화결제정보(부호·문언)의 송·수신이라는 사실행위는 (전기)통신에 해당할 것이지만, “가목의 사업자”의 업무는 지급결제업무를 대리 또는 보조하는 것일 뿐이며, 타인의 통신을 매개하는 것으로 보기 어렵다. 부호·문언의 송·수신이라는 사실행위는 지급결제업무를 대리·보조 업무에 수반되는 부수적 행위로서 “가목의 사업자”의 업무로 보기 어렵기 때문에 「전기통신사업법」 제2조 제6호 전단(전기통신설비를 이용하여 타인의 통신을 매개하는 것)에 해당하는 것이라 할 수 없다.

셋째, 전기통신설비의 이용이 있는 경우를 가정하여도, “가목의 사업자”의 업무는 전기통신설비를 “타인의 통신용으로 제공”하는 것으로 보기 어렵기 때문에 「전기통신사업법」 제2조 제6호 후단(전기통신설비를 타인의 통신용으로 제공하는 것)에 해당하는 것이라 할 수 없다.

이러한 점에서 “가목의 사업자”는 그 자격이 본원적으로 전기통신사업자임을 요하지만, 이는 전기통신사업자인 자가 전기통신업무 이외의 업무를 수행하는 것으로서, 당해 사업자가 “가목의 업무”로 인하여 전기통신사업자에 해당하는 것은 아니다.

라. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제1항 제10호 “나목의 사업자”

전화결제서비스를 제공하는 자 즉, 전화결제업자가 전기통신사업자이기 위해서는 전화결제가 ① 전기통신설비를 이용하여 타인(CP)의 통신을 매개하는 것이거나 ② 전기통신설비를 타인의 통신용으로 제공하는 것에 해당하여야 할 것이다.

“나목의 사업자”는 ① 타인이 판매·제공하는 재화등의 대가가 가목의 업무를 제공하는 자의 전기통신업무의 요금과 함께 청구·징수되도록 ②' 거래정보를 전자적으로 송수신하는 것 또는 ②" 그 대가의 정산을 대행하거나 매개하는 업무를 제공하는 자를 말한다.

여기에서 “나목의 사업자”를 전화결제이용자(통신과금서비스이용자)와 타인(CP)간에 이루어진 거래(재화·용역의 구입·이용)에 관한 “정보를 전자적으로 송수신”하는 경우(②')에 “타인의 통신을 매개”하는 것으로서 전기통신업무에 해당하는 것으로 해석할 가능성도 있다. 즉, 타인(CP)과 “가목의 사업자”간의 전화결제이용자(통신과금서비스이용자)와 타인(CP)간에 이루어진 거래(재화·용역의 구입·이용)에 관한 “정보를 전자적으로 송수신”하는 것을 “타인의 통신을 매개”하는 것으로 해석하는 견해를 가정할 수 있을 것이다.

이에 반하여 대가의 정산을 대행·매개하는 업무(②")는 전기통신설비의 이용을 필수적으로 요하지 아니하며, 전기통신설비를 이용하여 타인의 통신을 매개하거나, 전기통신설비를 타인의 통신용으로 제공하는 것으로 볼 수 없다.

따라서 “나목의 사업자”는 재화·용역의 구입·이용대가를 “가목의 사업자”의 전기통신업무요금과 함께 청구·징수되도록 거래정보를 전자적으로 송·수신하는 경우에 한정하여 전기통신사업자로 해석될 여지가 있다.

즉, “타인의 통신 매개”를 넓게 해석하는 경우에는 거래정보의 전자적 송·수신 업무를 수행하는 “나목의 사업자”를 전기통신사업자로 볼 수 있을 것이다. 그러나 “타인의 통신 매개”를 광의로 해석하는 것에는 한계가 있다고 할 것이다. 매개(媒介)란 둘 사이에서 양편의 관계를 맺어 주는 것으로서 타인의 통신을 매개한다는 것은 전기통신설비를 이용하여 다른 둘 간의 통신이 가능하도록 하는 행위를 말하는 것으로 보아야 할 것이다. 이러한 면에서 “②’ 거래정보를 전자적으로 송수신하는 것”은 타인의 (전기)통신을 매개하는 것으로 볼 것이 아니라, “나목의 사업자”가 (전기)통신을 하는 것으로 보는 것이 좀 더 타당한 해석이 아닐까 싶다.

마. 전화결제사업자의 「전기통신사업법」 적용가능성

(1) 「전기통신사업법」 제50조(금지행위)에 의한 규제가능성

전기통신사업자는 ① 직접 금지행위를 하거나 ② 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니된다. 「전기통신사업법」 제50조가 규정하고 있는 금지행위 유형 중 전화결제와 연관성이 있는 행위유형은 동조 제1항 제5호의 “전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위”가 유일하고 할 수 있다.

(2) “가목의 사업자”는 「전기통신사업법」 제50조(금지행위)의 적용을 받는가?

“가목의 사업자”의 (전기통신)이용자는 통신과금서비스이용자를 포함한다. 그러나 “가목의 사업자”는 통신과금서비스의 제공을 통하여 전기통신사업자의 지위를 얻는 것이 아니므로, 가목의 사업자가 제공하는 전기통신서비스는 “가목의 업무”가 아니라, 요금을 함께 청구·징수하는 대상인 자신이 본래 제공하는 전기통신역무로 해석하여야 한다. 따라서, 「전기통신사업법」 제50조의 적용을 받는 “가목의 사업자”의 이용자는 통신과금서비스이용자가 아닌 본래의 전기통신역무의 이용에 관한 계약을 체결한 자이므로, “가목의 사업자”가 “통신과금서비스이용자의 이익을

현저히 해치는 방식으로 통신과금서비스를 제공하는 행위”는 「전기통신사업법」 제 50조에 따른 금지행위에 해당하는 것으로 볼 수 없다.

설령 (전기통신)이용자가 통신과금서비스이용자의 지위를 겸하는 것을 고려할 경우에도, “가목의 업무”는 전기통신서비스로 볼 수 없다는 점에서 “가목의 사업자”의 행위는 “전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위”로 보기 어렵다고 할 것이다.

하지만, “가목의 사업자”는 본래 전기통신사업자로서 이용자(= 전기통신이용자 = 통신과금서비스이용자)에게 전기통신역무 이외의 서비스(통신과금서비스)를 부수적으로 제공하는 자의 지위에 있고, 통신과금서비스이용자는 (전기통신)이용자의 지위를 겸하므로, “가목의 업무”를 “가목의 사업자”와 이용자 간에 체결된 본래의 전기통신서비스 계약에 부대되는 서비스로 보는 경우에는, (통신과금서비스를 포함하는 전기통신서비스를 제공함에 있어서 이용자의 이익을 해치는 행위에 해당하는 것으로 볼 여지가 있다.

(3) “나목의 사업자”는 「전기통신사업법」 제50조(금지행위)의 적용 여부

“(전기통신)이용자”는 전기통신역무를 제공받기 위하여 전기통신사업자와 전기통신역무의 이용에 관한 계약을 체결한 자를 말하므로, “나목의 사업자”의 (전기통신)이용자는 타인(CP)과 “가목의 사업자”로 제한된다. 따라서 “나목의 사업자”에 있어서 통신과금서비스이용자의 이익을 해치는 행위는 「전기통신사업법」 제50조에 따른 금지행위에 해당하지 아니하는 것으로 보아야 할 것이다.

2. 「전기통신사업법」 개정방안

가. 「전기통신사업법」 개정의 방향

앞서 살펴본 바와 같이 전화결제사업자는 “전기통신사업의 적절한 운영과 전기통신의 효율적 관리를 통하여 전기통신사업의 건전한 발전과 이용자의 편의를 도

모”하기 위한 「전기통신사업법」의 규율대상으로 보기 어렵다.¹⁶⁾ 그러므로, 전화결제 이용자 보호를 위한 「전기통신사업법」의 개정은 전기통신사업자의 위법행위 규율과 준수기준 등에 관한 내용으로 제한되어야 할 것이다.

따라서 전화결제 이용자 보호를 위한 제도개선을 「전기통신사업법」을 통하여 이루고자 하는 경우에는 동법의 입법목적 및 적용범위를 전기통신 이외의 것으로 확장하거나, 종래의 전기통신의 개념을 전화결제를 포함하는 것으로 확대하여야 할 것인데, 이러한 법률개정이 입법취지 및 입법체계에 비추어볼 때 바람직할 것인가에 대해서는 의문이기 때문에 신중성이 요구된다고 할 것이다.

16) 비록 “가목의 사업자”의 대표적인 예인 케이티(KT)와 에스케이텔레콤(SKT) 등이 기간통신사업자로서 전형적인 전기통신사업자이기는 하지만, 전화결제서비스를 제공하는 자가 전기통신사업자라는 것이 전화결제서비스를 전기통신역무로 해석하거나 전화결제사업자를 전기통신사업자로 해석하거나, 또는 이들을 「전기통신사업법」에 의해 규율하는 것이 타당하다는 논거가 될 수는 없다. 일례로 대표적인 “가목의 사업자”인 케이티(KT)는 정관에서 23가지의 사업목적을 열거하고 있으며, 이들 중 광고업이나 교육사업, 경비업, 여행업 등 상당수는 전기통신역무와 직접 관련성이 없는 것들이다. 케이티(KT)의 정관 상의 사업목적은 다음과 같다.

1. 정보통신사업
2. 뉴미디어사업
3. 콘텐츠와 소프트웨어 개발 및 판매
4. 정보통신기기 매매
5. 정보통신기자재의 시험 및 검사
6. 광고업
7. 통신판매업
8. 정보통신공사업 및 전기공사업
9. 부동산업 및 주택사업
10. e-금융업
11. 교육사업
12. 경비업(기계경비업무, 시설경비업무 등)
13. 1호 내지 12호 관련 연구 및 기술개발, 교육훈련 및 홍보, 해외사업 및 수출입업, 제조 및 유통업
14. 주파수를 사용하여 제공하는 역무를 비롯한 전기통신사업
15. 부가통신사업
16. 음반 및 음악영상물, 영화 및 비디오, 게임 등 콘텐츠의 제작, 제공(상영), 배급업
17. 선불전자지급수단의 발행 및 관리, 전자지급결제대행 등 전자금융 관련 사업
18. 14호 내지 17호 관련 장비 및 시설의 판매, 임대
19. 14호 내지 18호 관련 해외사업 및 수출입업
20. 여행업
21. 보험대리점업
22. 신·재생에너지사업 및 발전업
23. 기타 위와 관련된 부대사업 및 목적달성을 위하여 필요한 업무 일체

나. 「전기통신사업법」 개정안

입법목적 및 입법체계 등을 고려할 때 전화결제 이용자 보호를 위한 「전기통신사업법」의 개정은 제한적이어야 할 것이고, 그 외의 부분은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 반영되는 것이 바람직하다고 할 것이다.

앞서 살펴본 바와 같이 「전기통신사업법」은 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 행위를 열거하고, 이들 행위를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니 된다고 규정하고 있다.¹⁷⁾ 「전기통신사업법」의 개정에 대한 한계점을 전제로 하면서, 동법의 개정을 통하여 전화결제 이용자 보호를 모색하고자 하는 경우에는 동법 제50조(금지행위) 관련 규정의 개정을 고려할 수 있을 것이다.

현행 「전기통신사업법」 제50조의 금지행위 유형 중 전화결제 이용자 보호와 연관성을 인정할 수 있는 규정은 제5호이다.¹⁸⁾ 2009년 방송통신위원회의 시정명령도 동 규정에 근거하고 있다. 동 규정이 정하고 있는 금지행위는 두 가지인데, 그 첫 번째는 “이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위”이며, 두 번째는 “전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위”이다. 이와 관련하여 「전기통신사업법 시행령」 제42조 제1항 및 별표 3은 부당한 요금청구, 계약체결·해지, 사전선택제, 요금연체, 부당한 이용자차별, 결합판매, 다른 전기통신서비스의 선택·이용 방해 등 크게 8가지 행위 유형을 규정하고 있다.

그러나 이는 전기통신서비스를 전제로 하고 있다는 점에서 전화결제 이용자 보호에는 한계가 있다. 따라서 「전기통신사업법」 제50조(금지행위) 제1항에 제8호를 다음과 같이 신설한다.¹⁹⁾²⁰⁾

17) 상세는 제3장 제2절 참조

18) 5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

19) 시행령 제42조 제2항에 따라 고시하는 방안을 고려할 수도 있으나, 동 고시는 시행령 제42조 제1항 및 별표 3의 범위 내에서 이루어져야 하므로 적정하지 아니하다.

8. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제10호에 따른 통신
과금서비스를 이용한 거래에서 통신과금서비스이용자의 이익을 현저히 해치는 행위
이를 신규조문 대비표로 살펴보면 다음과 같다.

| 현 행 | 개 정 안 |
|---|---|
| <p>제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는 공 정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거 나 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.</p> <p>1. ~ 7. (생 략) <신 설></p> <p>② ~ ③ (생 략)</p> | <p>제50조(금지행위) ①----- ----- ----- ----- ----- ----- -----</p> <p>1. ~ 7. (현행과 같음)</p> <p>8. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제10호에 따른 통신과금서비스를 이용한 거래에 서 통신과금서비스이용자의 이익을 현 저히 해치는 행위</p> <p>② ~ ③ (현행과 같음)</p> |

그리고 「전기통신사업법 시행령」 제42조(금지행위의 유형 및 기준) 제1항에 따
른 별표 3에 전화결제의 이익침해 유형의 개략적인 부분을 포함하도록 하고, 자세
한 내용은 동조 제2항에 따른 고시에 반영하도록 한다. 즉, 「전기통신사업법」 제50
조(금지행위) 제1항에 제8호를 신설함에 따라서, 전화결제 이용자 이익저해 행위
의 유형과 기준을 다음과 같이 신설한다.²¹⁾

20) 현행 「전기통신사업법」과 동법 시행령은 위임입법의 체계가 전복되어 있다. 시행령 제 42조제1항과 별표 3은 금지행위유형·기준을 정하고 있으며, 제3항에서 그 세부기준을 방 송통신위원회가 정하여 고시할 수 있도록 규정하고 있다. 즉, 세부기준은 별표 3이 정하 는 있는 바의 범위 내에서 이루어져야 할 것이다. 그러나 별표 3은 금지행위의 유형을 방 송통신위원회가 “정할 수 있”도록 규정하고 있다. 즉, 세부기준은 시행령에 의하여 위 임받아 고시하도록 되어 있는 반면에 그 상위기준은 방 송통신위원회가 정하도록 규정하 고 있을 뿐 고시의 대상이 아니다.

21) 아울러서 “Ⅷ. 통신과금서비스이용자 이익 저해”와의 구별을 위하여 “Ⅳ. 이용자 이익

VIII. 통신과금서비스이용자 이익 저해

법 제50조제1항제8호에 따른 금지행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 한다.

1. 통신과금서비스이용자를 기망하여 계약을 체결하고 재화 또는 용역의 대가(이하 “대가”라 한다)를 청구징수하는 행위
2. 중요사항을 고지하지 아니하거나 허위로 고지하여 계약을 체결하고 대가를 청구징수하는 행위
3. 통신과금서비스이용자의 명시적 동의없이 계약을 체결하고 대가를 청구징수하는 행위
4. 통신과금서비스이용자와의 계약과 다른 내용으로 대가를 청구징수하는 행위
5. 통신과금서비스이용자의 의사를 확인하는 절차를 거치지 아니하고 계약을 연장 또는 갱신하거나 계약유형을 변경하고 대가를 청구징수하는 행위
6. 법령이나 이용약관에 정한 요건 및 절차를 위반하여 계약을 체결하고 대가를 청구징수하는 행위
7. 정당한 사유없이 계약의 해제·해지를 거부하거나 제한하는 행위
8. 통신과금서비스이용자의 계약해제·해지 의사에도 불구하고 부당하게 대가를 청구징수하는 행위
9. 제1호부터 제8호까지의 행위 외에 통신과금서비스이용자의 이익을 현저히 저해하거나 저해할 우려가 있는 행위로서 방송통신위원회가 정하는 행위

아울러 현행 「전기통신사업법」은 금지행위에 대한 조치로서 “전기통신업무에 관한 업무 처리절차의 개선”을 명할 수 있도록 되어 있으나, 전화결제서비스에 관한 업무처리절차의 개선을 포함할 수 있도록 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제9호를 다음과 같이 개정한다.

9. 업무 처리절차의 개선

이를 신구조문 대비표로 살펴보면 다음과 같다.

| 현 행 | 개 정 안 |
|--|--------------------------|
| 제52조(금지행위에 대한 조치) ①방송통신위원회는 제50조제1항을 위반한 행위가 | 제52조(금지행위에 대한 조치) ①----- |

저해”를 “V. 전기통신이용자 이익 저해”로 한다.

| | |
|---|----------------------|
| 있다고 인정하면 전기통신사업자에게 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다. | ----- -----. |
| 1. ~ 8. (생략) | 1. ~ 8. (현행과 같음) |
| 9. <u>전기통신역무에 관한 업무처리절차의 개선</u> | 9. <u>업무처리절차의 개선</u> |
| 10. ~ 11. (생략) | 10. ~ 11. (현행과 같음) |
| ② ~ ④ (생략) | ② ~ ④ (현행과 같음) |

그리고 업무처리절차의 개선은 사후적인 시정조치에 한정되므로, 전화결재 이용자의 권익을 보다 넓게 보호하기 위한 장치로서 사업자가 준수하여야 할 업무처리절차의 기준을 방송통신위원회가 제시할 수 있도록 할 필요가 있다. 이를 위해서 「전기통신사업법 시행령」 제42조 제2항²²⁾을 다음과 같이 개정한다.

② 방송통신위원회는 특정 전기통신분야 또는 특정 금지행위에 적용하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 제1항에 따른 금지행위의 유형 및 기준에 대한 세부기준과 전기통신사업자가 준수하여야 할 업무처리절차의 기준을 정하여 고시할 수 있다.

이를 신구조문 대비표로 살펴보면 다음과 같다.

| 현행 | 개정안 |
|--|---|
| 제42조(금지행위의 유형 및 기준) ① (생략) | 제42조(금지행위의 유형 및 기준) ① (현행과 같음) |
| ② 방송통신위원회는 특정 전기통신분야 또는 특정 금지행위에 적용하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 제1항에 따른 금지행위의 유형 및 기준에 대한 <u>세부기준을 정하여 고시할 수 있다.</u> | ② ----- ----- ----- ----- <u>세부기준과 전기통신사업자가 준수하여야 할 업무처리절차의 기준을</u> ----- -----. |

22) ② 방송통신위원회는 특정 전기통신분야 또는 특정 금지행위에 적용하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 제1항에 따른 금지행위의 유형 및 기준에 대한 세부기준을 정하여 고시할 수 있다.

제3절 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」

1. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 개정의 적정성

앞서 살펴본 바와 같이 「전기통신사업법」 및 「전자금융거래법」, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 등 여타 법령은 전화결제 이용자 보호를 위한 제도개선책으로서 한계를 가지고 있다. 이에 반하여 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」은 비록 통신과금서비스라는 용례를 사용하고 있지만, 전화결제를 직접 규율하고 있으며, 종래에도 전화결제 이용자 보호에 관한 규정을 담고 있다.²³⁾ 이러한 점에서 볼 때 전화결제 이용자 보호를 위한 제도개선안을 담기에는 현재로서는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」이 가장 적절하다고 할 것이다.

2. 전화결제 이용자 보호 관련 개정에 있어서 고려사항

국민권익위원회는 2010년 5월 17일 「휴대폰 소액결제 피해예방」을 위한 제도개선 권고안을 의결하고, 방송통신위원회 및 공정거래위원회, 문화체육관광부의 장에게 제도개선을 권고했다. 이에 국민권익위원회의 권고안을 중심으로 전화결제 이용자 보호를 위한 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 개정방안을 검토하기로 한다.

국민권익위원회는 동 제도개선 권고안에서 ① 관계 부처 및 제도의 유기적 운영체계 미흡 ② 통신과금서비스사업자의 투명성 및 신뢰도 저하 ③ 자율중재센터의 공정성 및 신뢰성 부족 등 ④ 소비자의 지속적인 피해 발생요인 상존을 문제점으로 지적하고, ① 관계법령의 연계성 확보 및 처벌강화와 ② 통신과금서비스사업의 신뢰도 향상방안 마련, ③ 디지털콘텐츠 유통과정의 투명성 확보방안 등 강

23) 다만, “정보통신망의 이용을 촉진하고 정보통신서비스를 이용하는 자의 개인정보를 보호함과 아울러 정보통신망을 건전하고 안전하게 이용할 수 있는 환경을 조성”한다는 입법목적 하에서 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」이 프라이버시를 비롯한 정보보호, 스팸메일, 전자문서증거자, 청소년보호, 제한적 본인확인제는 물론 전화결제까지 규율하는 것이 타당한가에 대한 논의는 별론으로 하도록 한다.

구를 개선방안으로 제시하고 있다.²⁴⁾ 개선방안은 구체적으로는 다음과 같다.

첫째, 디지털콘텐츠 생산과 유통 및 소비자 보호를 연계한 법령체계 개선 방안으로서, CP업체 신고제를 도입하고 관계 3개 법령(생산·유통·소비자보호)을 상호 연계시켜 관계법령의 체계화 및 일관성을 확보하고, 유통과정의 소비자 보호를 위해 전자상거래 등에서의 소비자 보호지침 등 구체화 및 보완하도록 권고하고 있다.

둘째, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 및 「전자상거래 등의 소비자 보호지침」 등의 개정을 통하여 위법행위에 따른 과징금 부과 규정 신설하고, 부당행위에 대한 과태료 부과 유형 확대를 통한 제재 강화하는 등 통신과 금서비스사업자에 대한 처벌규정을 강화할 것을 권고하고 있다.

셋째, 통신과금서비스사업 전반에 대한 세부기준 및 운영방법 등을 구체적으로 고시하고, 미성년자 결제 시 법정대리인 휴대폰 자동 연동시스템을 구축하고, 휴대폰 결제 시 소비자에게 결제사실 확인 창 제공을 의무화하는 등 소비자 보호를 위한 통신과금서비스 세부운영방안을 마련할 것을 권고하고 있다.

넷째, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등에 관계규정을 신설하여 거래 및 품질 인증제도의 실효성을 확보하고, CP업체 신고제도 도입을 통한 투명성 확보 및 소비자 피해를 예방할 것을 권고하고 있다.

다섯째, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제5조 단서규정을 삭제하여 통신과금서비스사업자의 「전자금융거래법」 적용방안을 강구할 것을 권고하고 있다.

3. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 개정안

가. 주요내용

통신과금서비스가맹점에 대한 관리방안을 마련하고, 통신과금서비스가맹점이 정당한 사유없이 계약의 해지를 방해하는 경우 통신과금서비스제공자에게 대가의

24) 상세는 부록 참조.

청구·징수의 중단을 요청할 수 있도록 하고, 통신과금서비스가맹점의 준수사항을 위반하는 경우 사업의 폐지·정지 또는 시정을 명할 수 있도록 하며, 명령을 이행하지 아니하는 경우에는 형사벌에 처하도록 한다.

이용자 보호를 위하여 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점의 준수사항을 정하고, 건전한 거래질서의 확립 및 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점이 준수하여야할 기준을 정하여 고시할 수 있도록 한다.

통신과금서비스를 이용한 거래의 투명성·공정성·효율성을 확보하고 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 통신과금검증사업을 실시한다.

나. 용어의 정비

통신과금서비스가맹점의 정의를 마련하고, 통신과금서비스이용자의 정의를 정비함으로써 그 뜻을 명확히 한다. 통신과금서비스가맹점을 “통신과금서비스제공자와의 계약에 따라 통신과금서비스에 의한 거래에 있어서 통신과금서비스이용자에게 재화등을 판매·제공하는 정보통신서비스제공자”로 정의한다. 그리고 현행 통신과금서비스이용자의 정의 즉, “통신과금서비스제공자로부터 통신과금서비스를 이용하여 재화등을 구입·이용하는 자”는 재화·용역의 판매·제공자가 통신과금서비스 제공자인 것으로 오인될 가능성이 있으므로, 신설되는 통신과금서비스가맹점 개념에 근거하여 “통신과금서비스를 이용하여 통신과금서비스가맹점으로부터 재화등을 구매·이용하는 자”로 개정한다. 이를 위해서 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제12호를 제13호로 하며, 같은 항에 제12호를 다음과 같이 신설하고, 제2조제1항제13호(중전의 제12호)를 다음과 같이 한다.

12. “통신과금서비스가맹점”이란 통신과금서비스제공자와의 계약에 따라 통신과금서비스에 의한 거래에 있어서 통신과금서비스이용자에게 재화등을 판매·제공하는 정보통신서비스제공자를 말한다.

13. “통신과금서비스이용자”란 통신과금서비스를 이용하여 통신과금서비스가맹점으로부터 재화등을 구매·이용하는 자를 말한다.

이를 신구조문 대비표로 살펴보면 다음과 같다.

| 현 행 | 개 정 안 |
|--|--|
| <p>제2조(정의) ①이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <p>1. ~ 11. (생략)</p> <p><신설></p> <p>12. “통신과금서비스이용자”란 통신과금서비스제공자로부터 통신과금서비스를 이용하여 재화등을 구입·이용하는 자를 말한다.</p> <p>② (생략)</p> | <p>제2조(정의) ①이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <p>1. ~ 11. (현행과 같음)</p> <p>12. “통신과금서비스가맹점”이란 통신과금서비스제공자와의 계약에 따라 통신과금서비스에 의한 거래에 있어서 통신과금서비스이용자에게 재화등을 판매·제공하는 정보통신서비스제공자를 말한다.</p> <p>13. “통신과금서비스이용자”란 통신과금서비스를 이용하여 통신과금서비스가맹점으로부터 재화등을 구매·이용하는 자를 말한다.</p> <p>② (현행과 같음)</p> |

다. 통신과금서비스가맹점의 규율

(1) 신고제

통신과금서비스가맹점에 대한 직접적인 규율방안으로는 국민권익위원회가 제시한 신고제를 고려할 수 있다. 즉, 통신과금서비스가맹점이 되고자 하는 자로 하여금 방송통신위원회에 신고하도록 하고, 이 경우 「전기통신사업법」에 따른 부가통신사업자 신고를 경감함으로써 동일 주무부처에 대한 이중 신고규제를 면하도록 한다. 아울러 통신과금서비스가맹점의 신고를 한후 만연히 그 업무를 수행하지 아니하는 경우를 예방하기 위해서 사업개시 의무를 신설하도록 한다. 이외에 신고사항의 변경, 사업의 양도·양수 또는 합병·상속, 사업의 승계, 사업의 휴지·폐지·해산 등에 관해서는 입법경제적인 측면을 고려하여 유사신고제도를 규정하고 있는 「전기통신사업법」을 준용하도록 한다.

이를 위해서 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 제56조의2를 다음과 같이 신설한다.

- 제56조의2(통신과금서비스가맹점의 신고) ①통신과금서비스가맹점이 되고자 하는 자는 대통령령이 정하는 요건 및 절차에 따라 방송통신위원회에 신고하여야 한다.²⁵⁾
- ②제53조제1항에 따라 등록된 자 및 「전기통신사업법」 제22조제1항에 따라 부가통신사업의 신고를 한 자는 제1항에 따른 신고를 하지 아니할 수 있다.
- ③제1항에 따라 신고한 자는 신고한 날부터 1년 이내에 사업을 시작하여야 한다.
- ④「전기통신사업법」 제23조부터 제26조까지의 규정은 통신과금서비스가맹점의 신고 사항의 변경, 사업의 양도·양수 또는 합병·상속, 사업의 승계, 사업의 휴지·폐지·해산 등에 준용한다. 이 경우 “부가통신사업사업자”는 “통신과금서비스가맹점”으로 보고, “부가통신사업”은 “통신과금서비스가맹점 사업(통신과금서비스에 의한 거래에 한한다)”으로 본다.

이를 신구조문 대비표로 살펴보면 다음과 같다.

| 현 행 | 개 정 안 |
|------|---|
| <신설> | <p><u>제56조의2(통신과금서비스가맹점의 신고)</u></p> <p><u>①통신과금서비스가맹점이 되고자 하는 자는 대통령령이 정하는 요건 및 절차에 따라 방송통신위원회에 신고하여야 한다.</u></p> <p><u>②제53조제1항에 따라 등록된 자 및 「</u></p> |

25) 대통령령에 위임된 사항은 다음과 같은 안을 고려할 수 있을 것이다.

제66조의6(통신과금서비스가맹점의 신고) 법 제54조의2제1항에 따라 통신과금서비스가맹점의 신고를 하려는 자는 통신과금서비스가맹점 신고서(전자문서로 된 신고서를 포함한다)에 다음 각 호의 서류(전자문서를 포함한다)를 첨부하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

1. 통신과금서비스이용자에게 판매·제공하고자 하는 재화 또는 용역에 관한 서류
2. 법 제61조의3에 따른 통신과금서비스가맹점의 준수사항의 이행계획서
- ②방송통신위원회는 제1항의 통신과금서비스가맹점 신고서의 기재사항에 흠이 있거나 첨부서류가 미비한 경우에는 10일 이내의 기간을 정하여 신고인에게 보완을 요구할 수 있으며, 신고인의 신청이 있는 경우에는 보완기간을 연장할 수 있다.
- ③방송통신위원회는 제1항의 통신과금서비스가맹점 신고가 있는 때에는 통신과금서비스가맹점 신고증명서를 신고인에게 발급하여야 한다.
- ④통신과금서비스가맹점은 제4항에 따라 발급받은 신고증명서를 잃어버리거나 헐어 못 쓰게 된 경우에는 신고한 방송통신위원회에 이의 재발급을 신청할 수 있다.

전기통신사업법」 제22조제1항에 따라 부가통신사업의 신고를 한 자는 제1항에 따른 신고를 하지 아니할 수 있다.

③제1항에 따라 신고한 자는 신고한 날부터 1년 이내에 사업을 시작하여야 한다.

④「전기통신사업법」 제23조부터 제26조까지의 규정은 통신과금서비스가맹점의 신고사항의 변경, 사업의 양도·양수 또는 합병·상속, 사업의 승계, 사업의 휴지·폐지·해산 등에 준용한다. 이 경우 “부가통신사업사업자”는 “통신과금서비스가맹점”으로 보고, “부가통신사업”은 “통신과금서비스가맹점 사업(통신과금서비스에 의한 거래에 한한다)”으로 본다.

그리고 통신과금서비스가맹점에 대해서 진입규제를 마련함과 함께, 부정한 방법에 의한 신고 등에 대한 제재방안으로서 사업의 정지 또는 폐지에 관한 규정을 신설한다.

이를 위해서 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제55조에 제2항을 다음과 같이 신설한다.

②방송통신위원회는 통신과금서비스가맹점이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 사업의 전부 또는 일부의 폐지를 명하거나 1년 이내의 기간을 정하여 사업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다. 다만, 제1호에 해당하는 때에는 사업의 전부 또는 일부의 폐지를 명하여야 한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 신고를 한 때
2. 신고한 날부터 1년 이내에 사업을 개시하지 아니하거나 1년 이상 계속하여 사업을 휴지한 경우
3. 제61조의3의 규정을 위반한 때²⁶⁾

이를 신구조문 대비표로 살펴보면 다음과 같다.

| 현 행 | 개 정 안 |
|--|--|
| <p>제55조(등록의 취소명령 등) ① (생략) <신설></p> <p>②제1항에 따른 처분의 기준, 절차, 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p> | <p>제55조(등록의 취소 및 폐지명령 등) ① (현행과 같음)</p> <p>②방송통신위원회는 통신과금서비스가맹점이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 사업의 전부 또는 일부의 폐지를 명하거나 1년 이내의 기간을 정하여 사업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다. 다만, 제1호에 해당하는 때에는 사업의 전부 또는 일부의 폐지를 명하여야 한다.</p> <p>1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 신고를 한 때</p> <p>2. 신고한 날부터 1년 이내에 사업을 개시하지 아니하거나 1년 이상 계속하여 사업을 휴지한 경우</p> <p>3. 제61조의3의 규정을 위반한 때</p> <p>③----- ----- -.</p> |

그러나 통신과금서비스에 의한 거래를 하는 CP 즉, 통신과금서비스가맹점은 일정 사업자에 한정되지 아니하며, 재화·용역·콘텐츠를 제공하는 모든 사업자가 포섭될 수 있다. Online CP는 물론 모든 Offline-상점이 포함될 수도 있으므로 신고제의 실행력 및 실효성을 담보하기 어렵다는 문제점이 있다. 이에 대한 보완책

- 26) 제61조의3(통신과금서비스가맹점의 준수사항) ①통신과금서비스가맹점은 회원가입절차와 통신과금서비스 이용절차를 명확히 구분하여야 한다.
- ②통신과금서비스가맹점은 통신과금서비스이용자가 재화등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 한다.
- ③통신과금서비스가맹점은 통신과금서비스이용자가 계약의 해지를 요구하는 방법을 계약의 체결방법보다 쉽게 하여야 한다.

으로서 가맹점에 대한 일정한 책임을 신용카드업자에게 지우고 있는 「여신전문금융업법」의 예와 같이 통신과금서비스제공자에게 간접적으로 관리책임을 부여하고, 통신과금서비스가맹점(CP)의 준수사항을 규정하는 방안을 고려할 필요가 있다.²⁷⁾

(2) 통신과금서비스 가맹점의 준수사항

이용자에게 요금부과 사실을 사전에 알리지 않고 요금을 부과한 행위나 이용자가 잘 알아보지 못하도록 요금을 표시하고 요금을 부과한 행위 등으로부터 전화결제 이용자를 보호하기 위해서 특정 용역의 제공에 관한 기본계약과 전화결제 서비스를 구분할 수 있도록 하고, 재화·용역의 공급 절차 및 진행 상황을 이용자가 확인할 수 있도록 한다. 그리고 계속계약에 의한 지속적인 전화결제로 인한 피해를 구제하기 위해서 계약해지를 어렵게 하지 못하도록 한다.

이를 위해서 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 제61조의3을 다음과 같이 신설한다.

제61조의3(통신과금서비스가맹점의 준수사항) ①통신과금서비스가맹점은 회원가입절차와 통신과금서비스 이용절차를 명확히 구분하여야 한다.

②통신과금서비스가맹점은 통신과금서비스이용자가 재화등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 한다.

③통신과금서비스가맹점은 통신과금서비스이용자가 계약의 해지를 요구하는 방법을 계약의 체결방법보다 쉽게 하여야 한다.

이를 신구조문 대비표로 살펴보면 다음과 같다.

| 현 행 | 개 정 안 |
|------|--|
| <신설> | 제61조의3(통신과금서비스가맹점의 준수사항) ①통신과금서비스가맹점은 회원가입절차와 통신과금서비스 이용절차를 명 |

27) 이를 위한 방안으로서 “통신과금서비스제공자는 통신과금서비스가맹점의 상호 및 주소, 연락처를 통신과금서비스이용자가 알 수 있도록 하여야 한다”는 규정을 검토대상으로 하였으나, 이는 현행 제58조제1항 및 시행령 제66조의7에 따라 이미 입법의도를 달성할 수 있다는 점에서 규정화하지 아니하였다.

| | |
|--|---|
| | <p>확히 구분하여야 한다.</p> <p>②통신과금서비스가맹점은 통신과금서비스이용자가 재화등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 한다.</p> <p>③통신과금서비스가맹점은 통신과금서비스이용자가 계약의 해지를 요구하는 방법을 계약의 체결방법보다 쉽게 하여야 한다.</p> |
|--|---|

(3) 통신과금서비스의 이용제한

현재 ① 청소년유해매체물을 청소년에게 판매·대여·제공하는 자 및 ② 불법적 스팸메일 또는 기망 또는 부당한 유인에 의하여 통신과금서비스이용자로 하여금 재화·용역을 구매·이용하게 함으로써 통신과금서비스이용자의 이익을 현저하게 저해하는 자 등에 대해서는 방송통신위원회가 통신과금서비스제공자에게 통신과금서비스의 제공을 거부, 정지 또는 제한하도록 명할 수 있다. 정당한 사유없이 통신과금서비스이용자의 계약해지를 방해하는 경우로부터 이용자를 보호하기 위해서 이를 부당하게 계약해지 방해 행위를 하는 자로 확대한다.

이를 위해서 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 제61조 제1항에 제3호를 다음과 같이 신설하고, 종전의 제3호를 제4호로 한다.

3. 정당한 사유없이 통신과금서비스이용자의 계약해지를 방해하는 자

이를 신규조문 대비표로 살펴보면 다음과 같다.

| 현 행 | 개 정 안 |
|---|--|
| 제61조(통신과금서비스의 이용제한) 방송통신위원회는 통신과금서비스제공자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에 대한 서비스의 제공을 거부, 정지 또 | 제61조(통신과금서비스의 이용제한) --- ----- ----- ----- |

| | |
|---|--|
| <p>는 제한하도록 명할 수 있다.</p> <p>1.~ 2. (생략)</p> <p><신설></p> <p>3. 이 법 또는 다른 법률에서 금지하는 재화등을 판매·제공하는 자</p> | <p>-----.</p> <p>1.~ 2. (현행과 같음)</p> <p>3. <u>정당한 사유없이 통신과금서비스이용 자의 계약해지를 방해하는 자</u></p> <p>4. ----- -----</p> |
|---|--|

그리고 통신과금서비스가맹점이 정당한 사유없이 계약의 해지를 방해하는 경우 통신과금서비스제공자에게 당해 계약에 따른 대가의 청구·징수의 중단을 요청할 수 있도록 함으로써 악의적인 통신과금서비스가맹점으로부터 이용자의 권익을 두텁게 보호하도록 한다.

이를 위해서 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 제61조에 제2항을 다음과 같이 신설한다.

②통신과금서비스이용자는 통신과금서비스가맹점이 정당한 사유없이 계약의 해지를 방해하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 서면에 의하여 통신과금서비스제공자에게 당해 계약에 따른 대가의 청구·징수의 중단을 요청할 수 있다. 이 경우 통신과금서비스제공자는 그때부터 당해 계약에 따른 대가의 청구·징수를 중단하여야 한다.

1. 통신과금서비스가맹점의 상호
2. 해지하고자 하는 계약의 내용 및 당해 계약에 대한 해지의 뜻

이를 신규조문 대비표로 살펴보면 다음과 같다.

| 현행 | 개정안 |
|---|--|
| <p>제61조(통신과금서비스의 이용제한) 방송통신위원회는 통신과금서비스제공자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에 대한 서비스의 제공을 거부, 정지 또는 제한하도록 명할 수 있다.</p> <p>1.~ 3. (생략)</p> | <p>제61조(통신과금서비스의 이용제한 등) ①</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----.</p> <p>1.~ 3. (현행과 같음)²⁸⁾</p> |

<신 설>

② 통신과금서비스이용자는 통신과금서비스가맹점이 정당한 사유없이 계약의 해지를 방해하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 서면에 의하여 통신과금서비스제공자에게 당해 계약에 따른 대가의 청구징수의 중단을 요청할 수 있다. 이 경우 통신과금서비스제공자는 그 때부터 당해 계약에 따른 대가의 청구징수를 중단하여야 한다.

1. 통신과금서비스가맹점의 상호

2. 해지하고자 하는 계약의 내용 및 당해 계약에 대한 해지의 뜻

라. 방송통신위원회에 의한 감독

(1) 자료제출 및 검증사업

건전한 거래질서의 확립 및 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 필요한 경우 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점에 자료제출을 명령할 수 있도록 한다. 이때 당해 사업자는 부당하게 불응하여서는 아니될 것이다. 그리고 통신과금서비스를 이용한 거래의 투명성·공정성·효율성을 확보하고 이용자 보호를 위하여 통신과금검증사업을 실시할 수 있도록 한다.

이를 위해서 「정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 제57조의2와 제61조의2를 다음과 같이 신설한다.

제57조의2(통신과금검증사업의 추진) ① 방송통신위원회는 통신과금서비스를 이용한 거래의 투명성·공정성·효율성을 확보하고 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 통신과금검증사업을 실시할 수 있다.

28) 앞서 본 조에 제3호를 신설하는 안을 제시하였으나, 각각의 개선방안에 대하여 분리하여 설명하기 위해서 이는 병기하지 아니한다.

- ②방송통신위원회는 제1항에 따른 통신과금검증사업의 효율적인 추진을 위하여 필요한 때에는 전담기관을 지정·운영할 수 있으며 이에 소요되는 비용을 지원할 수 있다.
- ③전담기관의 지정대상과 지정절차 등에 관한 구체적 사항은 대통령령으로 정한다.²⁹⁾

제61조의2(자료제출) 방송통신위원회는 건전한 거래질서의 확립 및 통신과금서비스 이용자의 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점에 통신과금서비스 제공 내용 등의 자료제출을 명할 수 있다. 이 경우 해당 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점은 정당한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.

이를 신구조문 대비표로 살펴보면 다음과 같다.

| 현 행 | 개 정 안 |
|--------------------|--|
| <u><신 설></u> | <u>제57조의2(통신과금검증사업의 추진) ①방송통신위원회는 통신과금서비스를 이용한</u> |

- 29) 대통령령에 위임된 사항은 다음과 같은 안을 고려할 수 있을 것이다.
- 제66조의8(통신과금검증사업의 전담기관) ①방송통신위원회는 다음 각 호의 요건을 모두 갖춘 법인을 법 제57조의2제2항에 따른 통신과금검증사업의 전담기관으로 지정할 수 있다.
1. 통신과금검증 업무수행을 수행할 수 있는 전담조직과 인력을 갖추었을 것
 2. 통신과금검증 업무수행을 위한 시설 및 장비를 갖추었을 것
 3. 통신과금검증 업무와 관련된 임직원 및 시설, 장비에 대한 보안체계를 갖추었을 것
 4. 통신과금검증 업무의 독립성과 공정성을 확보하기 위한 업무처리기준을 갖추고 있을 것
 5. 그 밖에 방송통신위원회 위원장이 통신과금검증 업무를 수행하는 데에 필요하다고 인정하는 사항을 갖추고 있을 것
- ②통신과금검증사업의 전담기관으로 지정받으려는 자는 지정신청서에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
1. 검증사업 수행을 위한 사업계획서
 2. 제1항 각 호의 요건을 갖춘 사실을 증명할 수 있는 서류
- ③방송통신위원회는 제2항에 따라 지정신청을 받은 때에는 심사계획서를 작성하여 신청일부부터 15일 이내에 신청인에게 이를 알리고, 심사계획에 따라 심사를 하여야 한다.
- ④방송통신위원회는 제3항에 따라 심사한 결과 제1항에 따른 지정기준에 적합한 때에는 전담기관으로 지정하고, 전담기관 지정증을 교부한다.
- ⑤방송통신위원회는 지정된 전담기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 지정을 취소할 수 있다.
1. 거짓 또는 부정한 방법으로 지정을 받은 경우
 2. 지정요건을 충족할 수 없게 된 경우
 3. 그 밖에 전담기관으로서의 업무를 수행하는 것이 현저히 부당하게 된 경우

<신 설>

거래의 투명성·공정성·효율성을 확보하고
통신과금서비스이용자의 보호를 위하여
통신과금검증사업을 실시할 수 있다.
②방송통신위원회는 제1항에 따른 통신
과금검증사업의 효율적인 추진을 위하여
필요한 때에는 전담기관을 지정·운영할 수
있으며 이에 소요되는 비용을 지원할 수
있다.
③전담기관의 지정대상과 지정절차 등에
관한 구체적인 사항은 대통령령으로 정한다.
제61조의2(자료제출) 방송통신위원회는 건
전한 거래질서의 확립 및 통신과금서비
스이용자의 보호를 위하여 필요하다고
인정하는 때에는 통신과금서비스제공자
및 통신과금서비스가맹점에 통신과금
서비스 제공 내용 등의 자료제출을 명할
수 있다. 이 경우 해당 통신과금서비스
제공자 및 통신과금서비스가맹점은 정당
한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.

(2) 시정명령 및 이용자보호지침

통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점으로 인하여 이용자의 권익이 침해되는 경우 이를 사후적으로 시정할 수 있도록 방송통신위원회에 시정명령권을 부여하고, 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점이 준수하여야 할 기준을 고시할 수 있도록 한다.

이를 위해서 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 제61조의4와 제61조의5를 각각 다음과 같이 신설한다.

제61조의4(시정명령) 방송통신위원회는 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 그 시정을 명할 수 있다.

1. 제61조제2항³⁰⁾ 및 제61조의3³¹⁾을 위반한 경우
2. 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점의 업무 처리절차가 이용자의 이익을 현저히 해친다고 인정되는 경우

제61조의5(통신과금서비스이용자 보호지침의 제정 등) 방송통신위원회는 건전한 거래질서의 확립 및 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점이 준수하여야할 기준을 정하여 고시할 수 있다.

이를 신구조문 대비표로 살펴보면 다음과 같다.

| 현 행 | 개 정 안 |
|--------------------|--|
| <p><신 설></p> | <p><u>제61조의4(시정명령) 방송통신위원회는 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 그 시정을 명할 수 있다.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 제61조제2항 및 제61조의3을 위반한 경우 2. 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점의 업무 처리절차가 이용자의 이익을 현저히 해친다고 인정되는 경우 |
| <p><신 설></p> | <p><u>제61조의5(통신과금서비스이용자 보호지침의 제정 등) 방송통신위원회는 건전한 거래질서의 확립 및 통신과금서비스이용</u></p> |

30) ②통신과금서비스이용자는 통신과금서비스가맹점이 정당한 사유없이 계약의 해지를 방해하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 서면에 의하여 통신과금서비스제공자에게 당해 계약에 따른 대가의 청구·징수의 중단을 요청할 수 있다. 이 경우 통신과금서비스제공자는 그때부터 당해 계약에 따른 대가의 청구·징수를 중단하여야 한다.

1. 통신과금서비스가맹점의 상호
2. 해지하고자 하는 계약의 내용 및 당해 계약에 대한 해지의 뜻

31) 제61조의3(통신과금서비스가맹점의 준수사항) ①통신과금서비스가맹점은 회원가입절차와 통신과금서비스 이용절차를 명확히 구분하여야 한다.

- ②통신과금서비스가맹점은 통신과금서비스이용자가 재화등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 한다.
- ③통신과금서비스가맹점은 통신과금서비스이용자가 계약의 해지를 요구하는 방법을 계약의 체결방법보다 쉽게 하여야 한다.

자의 보호를 위하여 통신과금서비스제공
자 및 통신과금서비스가맹점이 준수하여
야할 기준을 정하여 고시할 수 있다.

제 5 장 결 론

지금까지 전화결제 의의 및 현황을 비롯해서, 이용자 피해와 관련 법제도 현황을 살펴본 후에 「전기통신사업법」과 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」을 중심으로 제도개선방안을 모색해 보았다. 현재로서는, 주로 기간통신사업자가 이용자 접점이 되는 전화결제서비스에 있어서 「전기통신사업법」과 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」이 주된 연관성을 보인다는 점은 제4장에서 검토한바와 같다. 이에 따라 「전기통신사업법」과 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」의 틀 내에서 각각 전화결제 이용자 보호를 위한 제도개선책을 제시하였다. 그러나 「전기통신사업법」은 전화결제를 규율하기에 극히 제한적이라고 할 것이며, 더 나아가 전화결제를 규율하기에 부적절하다고 할 수도 있다는 점도 살펴보았다.³²⁾ 더욱이 전화결제는 전자결제를 비롯한 전자금융 전체를 적용대상으로 하는 법률인 「전자금융거래법」의 적용을 배제하고, 그 특성에 맞추어 별도의 입법체계 내에서 다루고자 하는 입법목적 하에 2007년 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」로 편입되었다. 이러한 입법체계와 입법목적 등에 비추어 볼 때, 전화결제 이용자 보호를 위한 제도개선은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」의 보완을 통해서 달성하는 것이 바람직하다고 할 것이다.

이러한 관점에서 전화결제 이용자 보호를 위한 제도개선안을 정리해 보면 다음과 같다.³³⁾ 먼저 통신과금서비스이용자 및 통신과금서비스가맹점 등 용어의 정의가 요구된다. 문리해석상의 오인의 소지가 있는 통신과금서비스이용자의 정의를 개정하고, 통신과금서비스를 이용한 거래에 있어서 주요당사자인 통신과금서비스가맹점의 용어 정의를 신설한다. 다음으로 통신과금서비스가맹점에 대한 직접적 또는 간접적 규율방안이 마련되어야 한다. 직접적 규율방안으로는 신고제도³⁴⁾ 등

32) 이러한 점에서 볼 때 구 전기통신사업법 제36조의3(금지행위) 제1항 제4호를 법적 근거로 하여 행한 2009년 방송통신위원회의 시정명령은 법적 논거가 취약한 측면이 있다고 할 것이다.

33) 구체적인 개정시안은 부록 1 참조.

34) 신고제도의 도입의 한계에 대해서는 앞서 살펴본 바와 같다.

의 진입규제와 통신과금서비스가맹점의 준수사항 등 행위규제를 고려할 수 있을 것이며, 간접적 규율방안으로는 통신과금서비스제공자에 의한 간접감독방안을 고려할 수 있을 것이다. 구체적으로는 통신과금서비스제공자를 통한 통신과금서비스가맹점의 간접적 규제 수단으로 계약해지를 방해하는 통신과금서비스가맹점에 대한 ① 방송통신위원회의 통신과금서비스 거부·정지·제한명령권과 ② 통신과금서비스제공자에 대한 이용자의 청구·징수 중단요청권을 제안하였다. 이와 함께 직접적 규제수단으로서 ① 통신과금서비스가맹점의 준수사항으로 통신과금서비스의 명확한 구분의무 및 재화·용역의 공급절차·진행상황의 확인 가능조치의무, 용이한 해지절차의 마련의무를 제시하고, ② 업무처리절차가 이용자의 이익을 현저히 해진다고 인정되는 경우에 있어서 방송통신위원회의 시정명령권을 제안하였다. 직접적 규제수단으로 제안된 제61조의4(시정명령)에 대한 대안으로서는 「전기통신사업법」에 있어서와 같이 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점의 금지행위를 구체적으로 적시하고, 이를 범하는 경우에 시정명령 또는 행정벌 등의 대상으로 하는 방안을 고려할 수 있을 것이다.³⁵⁾

온라인게임 및 디지털음원 등 콘텐츠의 거래가 지속적인 증가세를 보이고 있을 뿐만 아니라, 최근 스마트폰의 급격히 확산됨에 따라 전화결제시장은 더욱더 확대될 것으로 예상된다. 이는 전화결제를 이용하여 디지털콘텐츠거래를 비롯한 재화와 용역을 구매·이용하는 이용자에게 편의성을 제공하고, 전자상거래시장의 확대에 기여함으로써 실물경제에 긍정적 영향을 미치는 측면이 인정된다. 하지만,

35) 이 경우 금지행위는 다음과 같은 안을 고려할 수 있을 것이다.

1. 통신과금서비스이용자를 기망하여 계약을 체결하고 재화 또는 용역의 대가(이하 “대가”라 한다)를 청구·징수하는 행위
2. 중요사항을 고지하지 아니하거나 허위로 고지하여 계약을 체결하고 대가를 청구·징수하는 행위
3. 통신과금서비스이용자의 명시적 동의없이 계약을 체결하고 대가를 청구·징수하는 행위
4. 통신과금서비스이용자와의 계약과 다른 내용으로 대가를 청구·징수하는 행위
5. 통신과금서비스이용자의 의사를 확인하는 절차를 거치지 아니하고 계약을 연장 또는 갱신하거나 계약유형을 변경하고 대가를 청구·징수하는 행위
6. 법령이나 이용약관에 정한 요건 및 절차를 위반하여 계약을 체결하고 대가를 청구·징수하는 행위
7. 정당한 사유없이 계약의 해제·해지를 거부하거나 제한하는 행위
8. 통신과금서비스이용자의 계약해제·해지 의사에도 불구하고 부당하게 대가를 청구·징수하는 행위
9. 제1호부터 제8호까지의 행위 외에 통신과금서비스이용자의 이익을 현저히 저해하거나 저해할 우려가 있는 행위로서 방송통신위원회가 정하는 행위

전화결제 이용확대는 이용자 피해의 양산을 수반한 것도 사실이기 때문에 거래에 있어서 정보력과 협상력에서 열위적 위치에 있는 소비자를 보호하기 위한 다각적인 방안을 모색할 필요성이 인정된다. 더욱이 전화결제는 주로 소액거래에 활용된다는 측면에서 청소년 등 취약계층의 피해가 많다는 점도 제도개선 필요의 요인이 된다. 본 연구에서 제안하고 있는 「전기통신사업법」과 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 및 그 하위법령의 개선책을 포함하여 전화결제 서비스의 건전한 활성화와 이용자 보호를 위한 제도의 지속적 연구와 개선노력이 요구된다.³⁶⁾

36) 본 연구의 종료시점에 즈음하여 김성도 의원 대표발의의 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 일부개정법률안」이 국회에 발의되었다. 많은 부분이 본 연구에서 제시하고 있는 방안이 긍정적인 영향을 미쳤다는 점에서 다행스럽다고 하겠으며, 국회의 입법심의 과정에서 보다 많은 토론과 검토를 통하여 전화결제 이용자 보호를 위한 건실한 입법으로 이어질 것을 기대한다.

부록

1. 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 일
부개정법률시안
2. 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 일
부개정법률안(김성동의원 대표발의)
3. [국민권익위원회] 휴대폰 소액결제 피해예방을 위한
제도개선 권고안

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 일부개정법률시안

| | |
|----------|--|
| 의안 번호 | |
|----------|--|

제출연월일 : 2011. ○. ○.
제출자 : 정 부

제안이유

이용자의 편의를 위해 지난 2000년부터 도입된 통신과금서비스는 최근 4년간 연평균 약 21.7%씩 증가해 2009년에는 약 1조 8천억원 규모로 성장하였으나, 이에 따른 이용자 피해규모도 함께 급증함에 따라 건전한 거래질서의 확립 및 통신과금서비스이용자 보호를 위한 제도적 보완이 시급함

따라서, 통신과금서비스를 이용한 거래질서의 확립을 위하여 통신과금서비스가맹점의 신고제를 도입하며, 통신과금서비스에 대한 검증사업을 실시하고, 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점의 준수사항을 규정하는 등 통신과금서비스의 안정적인 이용과 관련 산업의 지속성장을 위한 기반을 마련하고자 함.

주요내용

- 가. 통신과금서비스가맹점이 되고자 하는 경우 방송통신위원회에 신고하도록 함(안 제56조의2)
- 나. 통신과금서비스를 이용한 거래의 투명성·공정성·효율성을 확보하고 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 통신과금검증사업을 실시함(안 제57조의2)
- 다. 통신과금서비스가맹점이 정당한 사유없이 계약의 해지를 방해하는 경우 통신과금서비스제공자에게 대가의 청구·징수의 중단을 요청할 수 있도록 함(안 제61조)
- 라. 이용자 보호를 위하여 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점의 준수사항을 정함(안 제61조의3)
- 마. 건전한 거래질서의 확립 및 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점이 준수하여야 할 기준을 정하여 고시할 수 있도록 함(안 제61조의5)
- 바. 통신과금서비스가맹점의 준수사항을 위반하는 경우 사업의 폐지·정지 또는 시정을 명할 수 있도록 하며, 명령을 이행하지 아니하는 경우에는 형사벌에 처하도록 함(안 제55조, 제61조의4 및 제73조)

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 일부개정법률안

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제2조제1항제12호를 제13호로 하고, 같은 항에 제12호를 다음과 같이 신설한다.

12. “통신과금서비스가맹점”이란 통신과금서비스제공자와의 계약에 따라 통신과금서비스에 의한 거래에 있어서 통신과금서비스이용자에게 재화등을 판매·제공하는 정보통신서비스제공자를 말한다.

제2조제1항제13호(중전의 제12호)를 다음과 같이 한다.

13. “통신과금서비스이용자”란 통신과금서비스를 이용하여 통신과금서비스가맹점으로부터 재화등을 구매·이용하는 자를 말한다.

제53조제3항을 삭제하고, 같은 조 제4항을 제5항으로, 제5항을 제6항으로 하며, 제4항을 다음과 같이 신설한다.

- ④제1항에 따라 등록한 자는 등록한 날부터 1년 이내에 사업을 시작하여야 한다.

제55조의 제목 “(등록의 취소명령등)”을 “(등록의 취소 및 폐지명령

등)”으로 하고, 같은 조 제2항을 제3항으로 하며, 같은 조에 제2항을 다음과 같이 신설한다.

②방송통신위원회는 통신과금서비스가맹점이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 사업의 전부 또는 일부의 폐지를 명하거나 1년 이내의 기간을 정하여 사업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다. 다만, 제1호에 해당하는 때에는 사업의 전부 또는 일부의 폐지를 명하여야 한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 신고를 한 때
2. 신고한 날부터 1년 이내에 사업을 개시하지 아니하거나 1년 이상 계속하여 사업을 휴지한 경우
3. 제61조의3의 규정을 위반한 때

제56조의2를 다음과 같이 신설한다.

제56조의2(통신과금서비스가맹점의 신고) ①통신과금서비스가맹점이 되고자 하는 자는 대통령령이 정하는 요건 및 절차에 따라 방송통신위원회에 신고하여야 한다.

②제53조제1항에 따라 등록된 자 및 「전기통신사업법」 제22조제1항에 따라 부가통신사업의 신고를 한 자는 제1항에 따른 신고를 하지 아니할 수 있다.

③제1항에 따라 신고한 자는 신고한 날부터 1년 이내에 사업을 시작하여야 한다.

④「전기통신사업법」 제23조부터 제26조까지의 규정은 통신과금서비스

스가맹점의 신고사항의 변경, 사업의 양도·양수 또는 합병·상속, 사업의 승계, 사업의 휴지·폐지·해산 등에 준용한다. 이 경우 “부가통신사업사업자”는 “통신과금서비스가맹점”으로 보고, “부가통신사업”은 “통신과금서비스가맹점 사업(통신과금서비스에 의한 거래에 한한다)”으로 본다.

제57조의2를 다음과 같이 신설한다.

- 제57조의2(통신과금검증사업의 추진) ①방송통신위원회는 통신과금서비스를 이용한 거래의 투명성·공정성·효율성을 확보하고 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 통신과금검증사업을 실시할 수 있다.
- ②방송통신위원회는 제1항에 따른 통신과금검증사업의 효율적인 추진을 위하여 필요한 때에는 전담기관을 지정·운영할 수 있으며 이에 소요되는 비용을 지원할 수 있다.
- ③전담기관의 지정대상과 지정절차 등에 관한 구체적 사항은 대통령령으로 정한다.

제61조의 제목 “(통신과금서비스의 이용제한)”을 “(통신과금서비스의 이용제한 등)”으로 하고, 같은 조 제목 외의 부분을 제1항으로 하며, 같은 항 제3호를 제4호로 하고, 같은 항에 제3호를 다음과 같이 신설한다.

3. 정당한 사유없이 통신과금서비스이용자의 계약해지를 방해하는 자

제61조에 제2항을 다음과 같이 신설한다.

②통신과금서비스이용자는 통신과금서비스가맹점이 정당한 사유없이 계약의 해지를 방해하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 서면에 의하여 통신과금서비스제공자에게 당해 계약에 따른 대가의 청구·징수의 중단을 요청할 수 있다. 이 경우 통신과금서비스제공자는 그때부터 당해 계약에 따른 대가의 청구·징수를 중단하여야 한다.

1. 통신과금서비스가맹점의 상호

2. 해지하고자 하는 계약의 내용 및 당해 계약에 대한 해지의 뜻

제61조의2부터 제61조의5까지를 각각 다음과 같이 신설한다.

제61조의2(자료제출) 방송통신위원회는 건전한 거래질서의 확립 및 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점에 통신과금서비스 제공 내용 등의 자료제출을 명할 수 있다. 이 경우 해당 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점은 정당한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.

제61조의3(통신과금서비스가맹점의 준수사항) ①통신과금서비스가맹점은 회원가입절차와 통신과금서비스 이용절차를 명확히 구분하여야 한다.

②통신과금서비스가맹점은 통신과금서비스이용자가 재화등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 한다.

③통신과금서비스가맹점은 통신과금서비스이용자가 계약의 해지를

요구하는 방법을 계약의 체결방법보다 쉽게 하여야 한다.

제61조의4(시정명령) 방송통신위원회는 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 그 시정을 명할 수 있다.

1. 제61조제2항 및 제61조의3을 위반한 경우
2. 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점의 업무 처리절차가 이용자의 이익을 현저히 해친다고 인정되는 경우

제61조의5(통신과금서비스이용자 보호지침의 제정 등) 방송통신위원회는 건전한 거래질서의 확립 및 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점이 준수하여야 할 기준을 정하여 고시할 수 있다.

제73조제8호를 제10호로 하고, 제10호(중전의 제8호) 중 “제61조에 따른”을 “제61조제1항에 따른”으로 하며, 같은 조에 제8호와 제9호, 제11호를 각각 다음과 같이 신설한다.

8. 제55조제1항 및 제2항에 따른 명령을 이행하지 아니한 자
9. 제56조의2제1항에 따른 신고를 하지 아니하고 그 업무를 수행한 자
11. 제61조의4에 따른 명령을 이행하지 아니한 자

제76조제3항제22호부터 제24호를 각각 제23호부터 제25호로 하며, 같은 항에 제22호를 다음과 같이 신설한다.

22. 제61조의2에 따른 자료제출을 거부하거나, 방해하거나, 기피한

자

부 칙

제1조(시행일) 이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.

제2조(통신과금서비스가맹점 신고에 관한 경과조치) 이 법 시행 당시 통신과금서비스가맹점의 사업을 영위하고 있는 자는 이 법 시행일부터 3월 이내에 제56조의2제1항에 따라 방송통신위원회에 신고하여야 한다.

신·구조문대비표

| 현 행 | 개 정 안 |
|---|---|
| <p>제2조(정의) ①이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <p>1. ~ 11. (생략)</p> <p><u><신설></u></p> <p>12. “통신과금서비스이용자”란 통신과금서비스제공자로부터 통신과금서비스를 이용하여 재화등을 구입·이용하는 자를 말한다.</p> <p>② (생략)</p> <p>제53조(통신과금서비스제공자의 등록 등) ① ~ ② (생략)</p> <p>③통신과금서비스제공자는 「전기통신사업법」 제22조에도 불구하고 부가통신사업자의 신고를 하지 아니할 수 있다.</p> <p><u><신설></u></p> | <p>제2조(정의) ①이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <p>1. ~ 11. (현행과 같음)</p> <p>12. “통신과금서비스가맹점”이란 통신과금서비스제공자와의 계약에 따라 통신과금서비스에 의한 거래에 있어서 통신과금서비스이용자에게 재화등을 판매·제공하는 정보통신서비스제공자를 말한다.</p> <p>13. “통신과금서비스이용자”란 통신과금서비스를 이용하여 통신과금서비스가맹점으로부터 재화등을 구매·이용하는 자를 말한다.</p> <p>② (현행과 같음)</p> <p>제53조(통신과금서비스제공자의 등록 등) ① ~ ② (현행과 같음)</p> <p><u><삭제></u></p> <p>④제1항에 따라 등록한 자는</p> |

④「전기통신사업법」 제23조부터 제26조까지의 규정은 통신과금서비스제공자의 등록사항의 변경, 사업의 양도·양수 또는 합병·상속, 사업의 승계, 사업의 휴지·폐지·해산 등에 준용한다. 이 경우 “별정통신사업자”는 “통신과금서비스제공자”로 보고, “별정통신사업”은 “통신과금서비스제공업”으로 본다.

⑤제1항에 따른 등록의 세부요건, 절차, 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제55조(등록의 취소명령 등) ① (생략)
<신설>

등록한 날부터 1년 이내에 사업을 시작하여야 한다.

⑤-----

⑥-----

제55조(등록의 취소 및 폐지명령 등) ① (현행과 같음)

②방송통신위원회는 통신과금서비스가맹점이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 사업의 전부 또는 일부의 폐지를 명하거나 1년 이내의 기간을 정하여 사업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다. 다만, 제1호에 해당하는 때에는 사업의 전부 또는 일부의 폐지

②제1항에 따른 처분의 기준, 절차, 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

<신 설>

를 명하여야 한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 신고를 한 때

2. 신고한 날부터 1년 이내에 사업을 개시하지 아니하거나 1년 이상 계속하여 사업을 휴지한 경우

3. 제61조의3의 규정을 위반한 때

③-----

-----.

제56조의2(통신과금서비스가맹점의 신고) ①통신과금서비스가맹점이 되고자 하는 자는 대통령령이 정하는 요건 및 절차에 따라 방송통신위원회에 신고하여야 한다.

②제53조제1항에 따라 등록된 자 및 「전기통신사업법」 제22조제1항에 따라 부가통신사업의 신고를 한 자는 제1항에 따른 신고를 하지 아니할 수 있다.

③제1항에 따라 신고한 자는 신고한 날부터 1년 이내에 사

<신 설>

업을 시작하여야 한다.

④「전기통신사업법」 제23조부터 제26조까지의 규정은 통신과금서비스가맹점의 신고사항의 변경, 사업의 양도·양수 또는 합병·상속, 사업의 승계, 사업의 휴지·폐지·해산 등에 준용한다. 이 경우 “부가통신사업사업자”는 “통신과금서비스가맹점”으로 보고, “부가통신사업”은 “통신과금서비스가맹점사업(통신과금서비스에 의한 거래에 한한다)”으로 본다.

제57조의2(통신과금검증사업의 추진) ①방송통신위원회는 통신과금서비스를 이용한 거래의 투명성·공정성·효율성을 확보하고 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 통신과금검증사업을 실시할 수 있다.

②방송통신위원회는 제1항에 따른 통신과금검증사업의 효율적인 추진을 위하여 필요한 때에는 전담기관을 지정·운영할 수 있으며 이에 소요되는 비용을 지원할 수 있다.

제61조(통신과금서비스의 이용제한) 방송통신위원회는 통신과금서비스제공자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에 대한 서비스의 제공을 거부, 정지 또는 제한하도록 명할 수 있다.

1.~ 2. (생략)

<신설>

3. 이 법 또는 다른 법률에서 금지하는 재화등을 판매·제공하는 자

<신설>

③전담기관의 지정대상과 지정절차 등에 관한 구체적 사항은 대통령령으로 정한다.

제61조(통신과금서비스의 이용제한 등) ①방송통신위원회는 통신과금서비스제공자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에 대한 서비스의 제공을 거부, 정지 또는 제한하도록 명할 수 있다.

1.~ 2. (현행과 같음)

3. 정당한 사유없이 통신과금서비스이용자의 계약해지를 방해하는 자

4. -----

②통신과금서비스이용자는 통신과금서비스가맹점이 정당한 사유없이 계약의 해지를 방해하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 서면에 의하여 통신과금서비스제공자에게 당해 계약에 따른 대가의 청구·징수의 중단을 요청할 수 있다. 이 경우 통신과금서비스제공자

<신 설>

<신 설>

는 그때부터 당해 계약에 따른 대가의 청구·징수를 중단하여야 한다.

1. 통신과금서비스가맹점의 상호

2. 해지하고자 하는 계약의 내용 및 당해 계약에 대한 해지의 뜻

제61조의2(자료제출) 방송통신위원회는 건전한 거래질서의 확립 및 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 통신과금서비스 제공자 및 통신과금서비스가맹점에게 통신과금서비스 제공 내용 등의 자료제출을 명할 수 있다. 이 경우 해당 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점은 정당한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.

제61조의3(통신과금서비스가맹점의 준수사항) ①통신과금서비스가맹점은 회원가입절차와 통신과금서비스 이용절차를 명확히 구분하여야 한다.

②통신과금서비스가맹점은 통

<신 설>

<신 설>

신과금서비스이용자가 재화등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 한다.

③통신과금서비스가맹점은 통신과금서비스이용자가 계약의 해지를 요구하는 방법을 계약의 체결방법보다 쉽게 하여야 한다.

제61조의4(시정명령) 방송통신위원회는 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 그 시정을 명할 수 있다.

1. 제61조제2항 및 제61조의3을 위반한 경우
2. 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점의 업무처리절차가 이용자의 이익을 현저히 해친다고 인정되는 경우

제61조의5(통신과금서비스이용자 보호지침의 제정 등) 방송통신위원회는 건전한 거래질서의 확립 및 통신과금서비스이용자

제73조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. ~ 7. (생략)

<신설>

<신설>

8. 제61조에 따른 명령을 이행하지 아니한 자

제76조(과태료) ① ~ ② (생략)

③다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. ~ 21. (생략)

<신설>

의 보호를 위하여 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점이 준수하여야할 기준을 정하여 고시할 수 있다.

제73조(벌칙) -----

-----.

1. ~ 7. (현행과 같음)

8. 제55조제1항 및 제2항에 따른 명령을 이행하지 아니한 자

9. 제56조의2제1항에 따른 신고를 하지 아니하고 그 업무를 수행한 자

10. 제61조제1항에 따른 -----

11. 제61조의4에 따른 명령을 이행하지 아니한 자

제76조(과태료) ① ~ ② (생략)

③다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. ~ 21. (현행과 같음)

22. 제61조의2에 따른 자료제출

22. ~ 24. (생략)

④ ~ ⑦ (생략)

을 거부하거나, 방해하거나,
기피한 자

23. ~ 25. (현행과 같음)

④ ~ ⑦ (생략)

부칙

제1조(시행일) 이 법은 공포 후 6
개월이 지난 날부터 시행한다.

제2조(통신과금서비스가맹점 신고에 관한 경과조치) 이 법 시행 당시 통신과금서비스가맹점의 사업을 영위하고 있는 자는 이 법 시행일부터 3월 이내에 제56조의2제1항에 따라 방송통신위원회에 신고하여야 한다.

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률
일부개정법률안
(김성동의원 대표발의)

| | |
|----------|-------|
| 의안 번호 | 10141 |
|----------|-------|

발의연월일 : 2010. 12. 6.

발 의 자 : 김성동 · 이해주 · 김태원
이한성 · 이성현 · 이인기
한선교 · 허원재 · 고승덕
전병헌 의원(10인)

제안이유

이용자의 편의를 위해 지난 2000년부터 도입된 통신과금서비스는 최근 4년간 연평균 약 21.7%씩 증가해 2009년에는 약 1조 8천억원 규모로 성장하였으나, 이에 따른 이용자 피해규모도 함께 급증함에 따라 건전한 거래질서의 확립 및 통신과금서비스이용자 보호를 위한 제도적 보완이 시급함.

특히 휴대전화를 이용한 소액결제 시 공인인증서를 사용하지 않아도 되는 제도를 이용해서 휴대전화 이용자의 자동결제를 유도하여 이용대가의 청구 여부 및 금액 등을 명확하게 인지하지 못하도록 하는 등 휴대전화 이용자의 부주의를 유도하는 지능적 범죄행위가 늘어나

고 있고, 이러한 피해를 유발하는 사업자의 대다수는 통신과금서비스가맹점(CP, 콘텐츠사업자)으로 파악되고 있으나, 이들을 규제할 법적 근거와 제도가 없어 피해 대응이 사실상 곤란함.

따라서, 통신과금서비스를 이용한 거래질서의 확립을 위하여 통신과금서비스가맹점의 신고제를 도입하며, 통신과금서비스에 대한 검증사업을 실시하고, 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점의 준수사항을 규정하는 등 통신과금서비스의 안정적인 이용과 관련 산업의 지속성장을 위한 기반을 마련하고자 함.

주요내용

- 가. 통신과금서비스가맹점이 되고자 하는 경우 방송통신위원회에 신고하도록 함(안 제54조의2).
- 나. 통신과금서비스제공자 또는 통신과금서비스가맹점은 재화등을 구매·이용하는 자에게 이용대가의 청구 여부 및 금액 등의 확인을 위하여 방송통신위원회가 정하여 고시한 사항을 알리도록 함(안 제57조제3항).
- 다. 통신과금서비스를 이용한 거래의 투명성·공정성·효율성을 확보하고 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 통신과금검증사업을 실시함(안 제57조의2).

- 라. 통신과금서비스가맹점이 정당한 사유없이 계약의 해지를 방해하는 경우 통신과금서비스제공자에게 대가의 청구·징수의 중단을 요청할 수 있도록 함(안 제61조).
- 마. 방송통신위원회는 필요한 경우 이용자 보호를 위하여 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점에 자료 제출을 명할 수 있도록 정함(안 제61조의2).
- 바. 건전한 거래질서의 확립 및 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 통신과금서비스가맹점이 준수하여야할 기준을 정하여 고시할 수 있도록 함(안 제61조의3).

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 일부개정법률안

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제2조제1항제12호를 제13호로 하고, 같은 항에 제12호를 다음과 같이 신설한다.

12. “통신과금서비스가맹점”이란 통신과금서비스제공자와의 계약에 따라 통신과금서비스에 의한 거래에 있어서 통신과금서비스이용자에게 재화등을 판매·제공하는 정보통신서비스제공자를 말한다.

제2조제1항제13호(중전의 제12호)를 다음과 같이 한다.

13. “통신과금서비스이용자”란 통신과금서비스를 이용하여 통신과금서비스가맹점으로부터 재화등을 구매·이용하는 자를 말한다.

제53조제3항을 삭제하고, 같은 조 제4항 및 제5항을 각각 제5항 및 제6항으로 하며, 같은 조에 제4항을 다음과 같이 신설한다.

- ④ 제1항에 따라 등록한 자는 등록한 날부터 1년 이내에 사업을 시작하여야 한다.

제54조의2를 다음과 같이 신설한다.

제54조의2(통신과금서비스가맹점의 신고) ① 통신과금서비스가맹점이 되고자 하는 자는 대통령령으로 정하는 요건 및 절차에 따라 방송통신위원회에 신고하여야 한다.

② 제53조제1항에 따라 등록한 자 및 「전기통신사업법」 제22조제1항에 따라 부가통신사업의 신고를 한 자는 제1항에 따른 신고를 하지 아니할 수 있다.

③ 제1항에 따라 신고한 자는 신고한 날부터 1년 이내에 사업을 시작하여야 한다.

④ 「전기통신사업법」 제23조부터 제26조까지의 규정은 통신과금서비스가맹점의 신고사항의 변경, 사업의 양도·양수 또는 합병·상속, 사업의 승계, 사업의 휴지·폐지·해산 등에 준용한다. 이 경우 “부가통신사업사업자”는 “통신과금서비스가맹점”으로 보고, “부가통신사업”은 “통신과금서비스가맹점 사업(통신과금서비스에 의한 거래에 한한다)”으로 본다.

제55조의 제목 “(등록의 취소명령 등)”을 “(등록 등의 취소 및 폐지명령 등)”으로 하고, 같은 조 제2항을 제3항으로 하며, 같은 조에 제2항을 다음과 같이 신설한다.

② 방송통신위원회는 통신과금서비스가맹점이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 사업의 전부 또는 일부의 폐지를 명하거나 1년 이내의 기간을 정하여 사업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다. 다만, 제1호에 해당하는 때에는 사업의 전부 또는 일부의

폐지를 명하여야 한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 신고를 한 때
2. 신고한 날부터 1년 이내에 사업을 개시하지 아니하거나 1년 이상 계속하여 사업을 휴지한 경우
3. 제61조의3을 위반한 때

제57조에 제3항을 다음과 같이 신설한다.

- ③ 통신과금서비스제공자 또는 통신과금서비스가맹점은 재화등을 구매·이용하는 자에게 이용대가의 청구 여부 및 금액 등의 확인을 위하여 방송통신위원회가 정하여 고시한 사항을 알려야 한다.

제57조의2를 다음과 같이 신설한다.

제57조의2(통신과금검증사업의 추진) ① 방송통신위원회는 통신과금서비스를 이용한 거래의 투명성·공정성·효율성을 확보하고 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 통신과금검증사업을 실시할 수 있다.

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 통신과금검증사업의 효율적인 추진을 위하여 필요한 때에는 전담기관을 지정·운영할 수 있으며 이에 소요되는 비용을 지원할 수 있다.

- ③ 전담기관의 지정대상과 지정절차 등에 관한 구체적 사항은 대통령령으로 정한다.

제61조의 제목 “(통신과금서비스의 이용제한)”을 “(통신과금서비스의 이용제한 등)”으로 하고, 같은 조 제목 외의 부분을 제1항으로 하며,

같은 항 제3호를 제4호로 하고, 같은 항에 제3호를 다음과 같이 신설한다.

3. 정당한 사유 없이 통신과금서비스이용자의 계약해지를 방해하는 자

제61조에 제2항을 다음과 같이 신설한다.

- ② 통신과금서비스이용자는 통신과금서비스가맹점이 정당한 사유 없이 계약의 해지를 방해하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 서면에 의하여 통신과금서비스제공자에게 당해 계약에 따른 대가의 청구·징수의 중단을 요청할 수 있다. 이 경우 통신과금서비스제공자는 그때부터 해당 계약에 따른 대가의 청구·징수를 중단하여야 한다.

1. 통신과금서비스가맹점의 상호

2. 해지하고자 하는 계약의 내용 및 해당 계약에 대한 해지의 뜻

제7장에 제61조의2부터 제61조의4까지를 각각 다음과 같이 신설한다.

제61조의2(자료제출) 방송통신위원회는 건전한 거래질서의 확립 및 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점에 통신과금서비스 제공 내용 등의 자료제출을 명할 수 있다. 이 경우 해당 통신과금서비스제공자는 정당한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.

제61조의3(통신과금서비스가맹점의 준수사항) ① 통신과금서비스가맹점은 회원가입절차와 통신과금서비스 이용절차를 명확히 구분하여

야 한다.

② 통신과금서비스가맹점은 통신과금서비스이용자가 재화등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 한다.

③ 통신과금서비스가맹점은 통신과금서비스이용자가 계약의 해지를 요구하는 방법을 계약의 체결방법보다 쉽게 하여야 한다.

제61조의4(시정명령) 방송통신위원회는 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 그 시정을 명할 수 있다.

1. 제61조제2항 및 제61조의3을 위반한 경우
2. 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점의 업무 처리절차가 이용자의 이익을 현저히 해친다고 인정되는 경우

제73조제8호를 제10호로 하고, 같은 조 제10호(중전의 제8호) 중 “제61조에 따른”을 “제61조제1항에 따른”으로 하며, 같은 조에 제8호, 제9호 및 제11호를 각각 다음과 같이 신설한다.

8. 제54조의2제1항에 따른 신고를 하지 아니하고 그 업무를 수행한 자
9. 제55조제1항 및 제2항에 따른 명령을 이행하지 아니한 자
11. 제61조의4에 따른 명령을 이행하지 아니한 자

제76조제3항제22호부터 제24호까지를 각각 제24호부터 제26호까지로 하고, 같은 항 제19호부터 제21호까지를 각각 제20호부터 제22호까지로 하며, 같은 항에 제19호를 다음과 같이 신설하고, 같은 항 제23호

(종전의 제22호)를 다음과 같이 한다.

19. 제57조제3항을 위반하여 청구 여부 및 금액 등을 알리지 아니한
자

23. 제61조의2 또는 제64조제1항에 따른 자료제출을 거부하거나, 방
해하거나, 기피한 자

부 칙

제1조(시행일) 이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.

제2조(통신과금서비스가맹점 신고에 관한 경과조치) 이 법 시행 당시
통신과금서비스가맹점의 사업을 영위하고 있는 자는 이 법 시행일
부터 3개월 이내에 제54조의2제1항에 따라 방송통신위원회에 신고
하여야 한다.

신·구조문대비표

| 현 행 | 개 정 안 |
|---|---|
| <p>제2조(정의) ①이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <p>1. ~ 11. (생략)</p> <p><u><신설></u></p> <p>12. “<u>통신과금서비스이용자</u>”란 <u>통신과금서비스제공자로부터 통신과금서비스를 이용하여 재화등을 구입·이용하는 자</u>를 말한다.</p> <p>② (생략)</p> <p>제53조(통신과금서비스제공자의 등록 등) ①·② (생략)</p> <p>③ <u>통신과금서비스제공자는 「전기통신사업법」 제22조에도 불구하고 부가통신사업자의 신고를 하지 아니할 수 있다.</u></p> <p><u><신설></u></p> | <p>제2조(정의) ①----- -----.</p> <p>1. ~ 11. (현행과 같음)</p> <p>12. “<u>통신과금서비스가맹점</u>”이란 <u>통신과금서비스제공자와의 계약에 따라 통신과금서비스에 의한 거래에 있어서 통신과금서비스이용자에게 재화등을 판매·제공하는 정보통신서비스제공자를 말한다.</u></p> <p>13. “<u>통신과금서비스이용자</u>”란 <u>통신과금서비스를 이용하여 통신과금서비스가맹점으로부터 재화등을 구매·이용하는 자</u>를 말한다.</p> <p>② (현행과 같음)</p> <p>제53조(통신과금서비스제공자의 등록 등) ①·② (현행과 같음)</p> <p><u><삭제></u></p> <p>④ <u>제1항에 따라 등록된 자는 등록된 날부터 1년 이내에 사</u></p> |

④ · ⑤ (생략)

<신설>

업을 시작하여야 한다.

⑤ · ⑥ (현행 제4항 및 제5항과 같음)

제54조의2(통신과금서비스가맹점의 신고) ① 통신과금서비스가맹점이 되고자 하는 자는 대통령령으로 정하는 요건 및 절차에 따라 방송통신위원회에 신고하여야 한다.

② 제53조제1항에 따라 등록된 자 및 「전기통신사업법」 제22조제1항에 따라 부가통신사업의 신고를 한 자는 제1항에 따른 신고를 하지 아니할 수 있다.

③ 제1항에 따라 신고한 자는 신고한 날부터 1년 이내에 사업을 시작하여야 한다.

④ 「전기통신사업법」 제23조부터 제26조까지의 규정은 통신과금서비스가맹점의 신고사항의 변경, 사업의 양도·양수 또는 합병·상속, 사업의 승계, 사업의 휴지·폐지·해산 등에 준용한다. 이 경우 “부가통신사업사업자”는 “통신과금서비스

제55조(등록의 취소명령 등) ①
(생략)
<신설>

② (생략)
제57조(통신과금서비스의 안전성
확보 등) ①·② (생략)

가맹점”으로 보고, “부가통신사
업”은 “통신과금서비스가맹점
사업(통신과금서비스에 의한
거래에 한한다)”으로 본다.

제55조(등록 등의 취소 및 폐지
명령 등) ① (현행과 같음)

② 방송통신위원회는 통신과금
서비스가맹점이 다음 각 호의
어느 하나에 해당하는 때에는
사업의 전부 또는 일부의 폐지
를 명하거나 1년 이내의 기간
을 정하여 사업의 전부 또는
일부의 정지를 명할 수 있다.
다만, 제1호에 해당하는 때에는
사업의 전부 또는 일부의 폐지
를 명하여야 한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방
법으로 신고를 한 때

2. 신고한 날부터 1년 이내에
사업을 개시하지 아니하거나
1년 이상 계속하여 사업을 휴
지한 경우

3. 제61조의3을 위반한 때

③ (현행 제2항과 같음)

제57조(통신과금서비스의 안전성
확보 등) ①·② (현행과 같음)

<신 설>

<신 설>

제61조(통신과금서비스의 이용제한) 방송통신위원회는 통신과금서비스제공자에게 다음 각

③ 통신과금서비스제공자 또는 통신과금서비스가맹점은 재화 등을 구매·이용하는 자에게 이용대가의 청구 여부 및 금액 등의 확인을 위하여 방송통신위원회가 정하여 고시한 사항을 알려야 한다

제57조의2(통신과금검증사업의 추진) ① 방송통신위원회는 통신과금서비스를 이용한 거래의 투명성·공정성·효율성을 확보하고 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 통신과금검증사업을 실시할 수 있다.

② 방송통신위원회는 제1항에 따른 통신과금검증사업의 효율적인 추진을 위하여 필요한 때에는 전담기관을 지정·운영할 수 있으며 이에 소요되는 비용을 지원할 수 있다.

③ 전담기관의 지정대상과 지정절차 등에 관한 구체적 사항은 대통령령으로 정한다.

제61조(통신과금서비스의 이용제한 등) ① -----

호의 어느 하나에 해당하는 자에 대한 서비스의 제공을 거부, 정지 또는 제한하도록 명할 수 있다.

1.·2. (생략)

<신설>

3. (생략)

<신설>

1.·2. (현행과 같음)

3. 정당한 사유 없이 통신요금 서비스이용자의 계약해지를 방해하는 자

4. (현행 제3호와 같음)

② 통신요금서비스이용자는 통신요금서비스가맹점이 정당한 사유 없이 계약의 해지를 방해하는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 서면에 의하여 통신요금서비스제공자에게 당해 계약에 따른 대가의 청구·징수의 중단을 요청할 수 있다. 이 경우 통신요금서비스제공자는 그때부터 해당 계약에 따른 대가의 청구·징수를 중단하여야 한다.

1. 통신요금서비스가맹점의 상호

2. 해지하고자 하는 계약의 내용 및 해당 계약에 대한 해지의 뜻

<신 설>

<신 설>

제61조의2(자료제출) 방송통신위원회는 건전한 거래질서의 확립 및 통신과금서비스이용자의 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 통신과금서비스 제공자 및 통신과금서비스가맹점에게 통신과금서비스 제공 내용 등의 자료제출을 명할 수 있다. 이 경우 해당 통신과금서비스제공자는 정당한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.

제61조의3(통신과금서비스가맹점의 준수사항) ① 통신과금서비스가맹점은 회원가입절차와 통신과금서비스 이용절차를 명확히 구분하여야 한다.

② 통신과금서비스가맹점은 통신과금서비스이용자가 재화등의 공급 절차 및 진행 상황을 확인할 수 있도록 적절한 조치를 하여야 한다.

③ 통신과금서비스가맹점은 통신과금서비스이용자가 계약의 해지를 요구하는 방법을 계약의 체결방법보다 쉽게 하여야 한다.

<신 설>

제73조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

- 1. ~ 7. (생략)

<신 설>

<신 설>

- 8. 제61조에 따른 명령을 이행하지 아니한 자

제61조의4(시정명령) 방송통신위원회는 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 그 시정을 명할 수 있다.

- 1. 제61조제2항 및 제61조의3을 위반한 경우
- 2. 통신과금서비스제공자 및 통신과금서비스가맹점의 업무처리절차가 이용자의 이익을 현저히 해친다고 인정되는 경우

제73조(벌칙) -----

-----.

- 1. ~ 7. (현행과 같음)
- 8. 제54조의2제1항에 따른 신고를 하지 아니하고 그 업무를 수행한 자
- 9. 제55조제1항 및 제2항에 따른 명령을 이행하지 아니한 자
- 10. 제61조제1항에 따른-----

<신 설>

제76조(과태료) ①·② (생략)

③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. ~ 18. (생략)

<신 설>

19. ~ 21. (생략)

22. 제64조제1항에 따른 관계 물품·서류 등을 제출하지 아니하거나 거짓으로 제출한 자

22. ~ 24. (생략)

④ ~ ⑦ (생략)

11. 제61조의4에 따른 명령을 이행하지 아니한 자

제76조(과태료) ①·② (현행과 같음)

③ -----

-----.

1. ~ 18. (현행과 같음)

19. 제57조제3항을 위반하여 청구 여부 및 금액 등을 알리지 아니한자

20. ~ 22. (현행 제19호부터 제21호까지와 같음)

23. 제61조의2 또는 제64조제1항에 따른 자료제출을 거부하거나, 방해하거나, 기피한 자

24. ~ 26. (현행 제22호부터 제24호까지와 같음)

④ ~ ⑦ (현행과 같음)

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 일부개정법률안 비용추계서 미첨부 사유서

1. 재정수반요인

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 일부개정법률안은 통신과금서비스의 건전한 거래질서 확립 및 통신과금서비스이용자 보호를 위한 제도적 보완을 위한 법률안으로서, 통신과금서비스가맹점의 신고제 도입, 통신과금서비스에 대한 검증사업 실시 등의 내용을 담고 있음. 따라서 동 법률안이 시행될 경우 방송통신위원회가 실시하는 검증 사업 등에 대한 비용 발생이 예상됨(안 제57조의2)

2. 미첨부 근거 규정

「의안의 비용추계 등에 관한 규칙」 제3조제1항제3초(기술적으로 추계가 어려운 경우)에 해당함

3. 미첨부 사유

개정안에서 규정되어 있는 통신과금서비스에 대한 검증사업의 실시 등에 대해 전담기관의 지정대상과 지정절차 등에 관한 구체적 사항은 대통령령에 위임하고 있어 구체적인 비용추계가 어려워 비용추계서를 첨부하지 않음

4. 작성자

김성동 의원실 김민재 비서관 (788-2006)

국 민 권 익 위 원 회 의 결

제 목 「휴대폰 소액결제 피해예방」을 위한 제도개선 권고안

관련기관 방송통신위원회, 공정거래위원회, 문화체육관광부

주 문 방송통신위원회, 공정거래위원회, 문화체육관광부의 장은
「휴대폰 소액결제 피해예방」을 위한 제도개선 권고안을
별지와 같이 개선할 것을 「부패방지 및 국민권익위원회
의 설치와 운영에 관한 법률」 제47조에 의하여 제도개선
권고한다.

이 유 별지와 같다.

2010년 5월 17일

위원장 이 재 오 _____
위 원 박 인 제 _____
위 원 이 영 근 _____
위 원 김 필 규 _____
위 원 강 정 혜 _____
위 원 박 정 훈 _____
위 원 송 방 용 _____
위 원 이 순 창 _____
위 원 이 재 화 _____
위 원 조 준 형 _____
위 원 김 용 미 _____
위 원 황 현 주 _____
위 원 이 권 상 _____
위 원 이 재 충 _____
위 원 홍 현 선 _____

【별지】

휴대폰 소액결제 피해예방을 위한 제도개선

2010. 5.



국민권익위원회
(경제제도개선담당관)

목 차

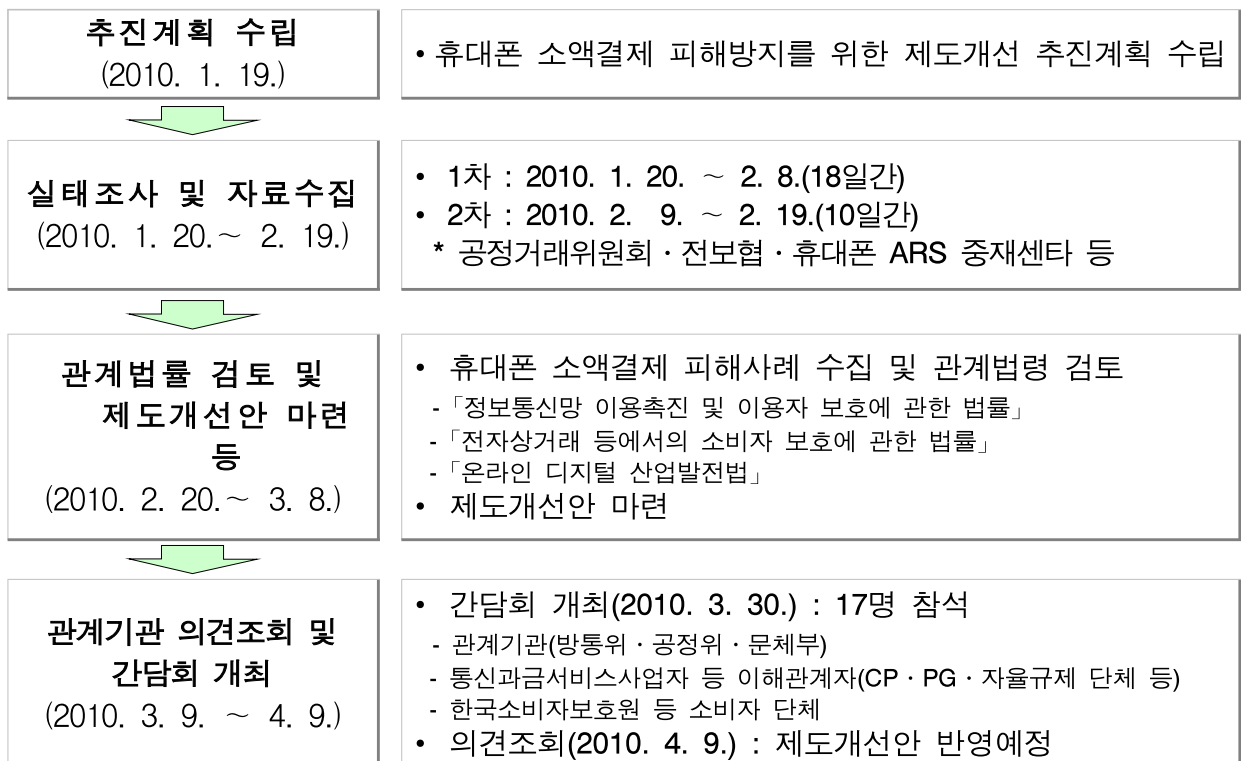
| | |
|---|----|
| I. 추진개요 | 1 |
| II. 일반현황 | 2 |
| III. 휴대폰 결제 및 피해현황 분석 | 4 |
| IV. 관계규정 및 관계부서 대응현황 등 | 8 |
| V. 문제점 | 10 |
| X 관계 부서 및 제도의 유기적 운영체계 확보미흡 | 10 |
| ㉞ 통신과금서비스사업자의 투명성 및 신뢰도 저하 | 14 |
| ⓪ 자율중재센터의 공정성 및 신뢰성 부족 등 | 15 |
| ⓪ 소비자의 지속적인 피해 발생요인 상존 | 16 |
| VI. 개선방안 | 17 |
| X 관계법령의 연계성 확보 및 처벌강화 | 17 |
| ㉞ 통신과금서비스사업의 신뢰도 향상방안 마련 | 18 |
| ⓪ 디지털콘텐츠 유통과정의 투명성 확보방안 등 강구 | 19 |
| VII. 조치계획 | 21 |
| 【참고자료】 | |
| 1. 주요 전자결제서비스 종류 및 주요국가 전자결제 관련법률 | 22 |
| 2. 통신과금서비스자 현황 및 시장규모 등 | 24 |
| 3. 주요 피해사례 및 언론보도 | 32 |
| 4. 관계법령 | 34 |

I 추진개요

□ 추진배경 및 목적

- 최근 정보통신 인프라와 인터넷 및 모바일 기기의 발전으로 디지털 출판물·게임·만화·디지털 사진·영상 등 다양한 디지털 콘텐츠 유통
- 지난 2000년부터 도입된 통신과금서비스는 소비자의 소액결제 등 이용 편의를 위해 도입하였으나, 이용과정의 다양한 피해사례 발생으로 사회적인 문제로 대두
 - ※ 신문고 : 37,082건/6개월, 중재센타 : 14,631건/3년, 한국소비자원 : 3,181건/3년
- 또한 그동안 관계부서와 민간부분이 협약을 통해 자율적인 가이드라인 등을 마련·대응하여 왔으나, 사실상 실효성이 없고 이용자의 피해가 지속적으로 발생
- 이에 따라, 휴대폰을 이용한 결제방식과 관련한 문제점을 종합적으로 검토·분석하여 소비자의 권익보호를 위한 제도개선 추진

□ 추진경과



□ 휴대폰 결제서비스의 의미

○ On-Line 또는 Off-Line 상에서 각종 디지털 콘텐츠나 제품 등 구매 시 휴대폰을 이용해 결제하고, 이용대금은 이동통신사의 휴대폰 이용 요금에 합산되어 익월에 요금이 청구되는 방식 * 2000년 상용화

※ 디지털 콘텐츠 : 시각이나 청각을 이용하여 창작물을 감상하면서 감성적 만족을 얻기 위한 목적으로 사용되는 텍스트·소리·정지화상·동영상 혹은 이러한 표현 수단들의 조합으로 이루어지는 표현물 등

□ 휴대폰 결제방식 분류 등

Web방식³⁷⁾



○ 유선통신망을 이용하여 결제되는 휴대폰 결제방식으로 현재 일반적으로 통용되고 있는 결제방식
 ※ 주로 유선 인터넷 쇼핑몰 등에서 결제하는데 이용
 → 피해구제 : 유·무선전화결제 이용자 보호협의회(전보협)
 * 참여자 : 방통위 + 이동사 + PG사

SMS(Short Message Service) 결제방식

○ 구매자가 휴대폰 결제를 선택한 후 휴대폰 번호와 주민등록번호를 입력하면 해당 휴대폰으로 인증번호가 전송되고, 이 인증번호를 다시 결제창에 입력하면 전자결제가 종료되는 형태

ARS(Automatic Response Service) 결제방식

○ 휴대폰 번호와 주민등록번호를 입력한 후 인터넷쇼핑몰 결제 창에서 지정하는 ARS 번호로 휴대폰을 이용하여 통화 연결하면 결제 절차가 안내되고,
 ○ 이동통신사는 소비자의 이동통신 가입여부 인증, 인증번호 전송, 구매대금 청구 및 수금을 대행하여 구매대금 중 수수료를 제외한 금액을 인터넷쇼핑몰사업자에게 정산하여 주는 방식



○ 온라인게임, 디지털콘텐츠, 컬러링 등 인터넷상에서 제공하는 디지털서비스의 소액결제용으로 사용되고 청소년 등 신용카드 발급이 어려운 소비자를 대상으로 주로 이용되고 있음
 → 휴대폰 결제는 휴대폰으로 결제하려는 자가 휴대폰의 실수요자인지에 대한 본인 인증절차가 취약해 제3자의 무단으로 사용할 수 있는 취약점이 있음
 * 휴대폰 명의자의 주민번호만 알면 누구든지 결제 가능



Wap방식³⁸⁾



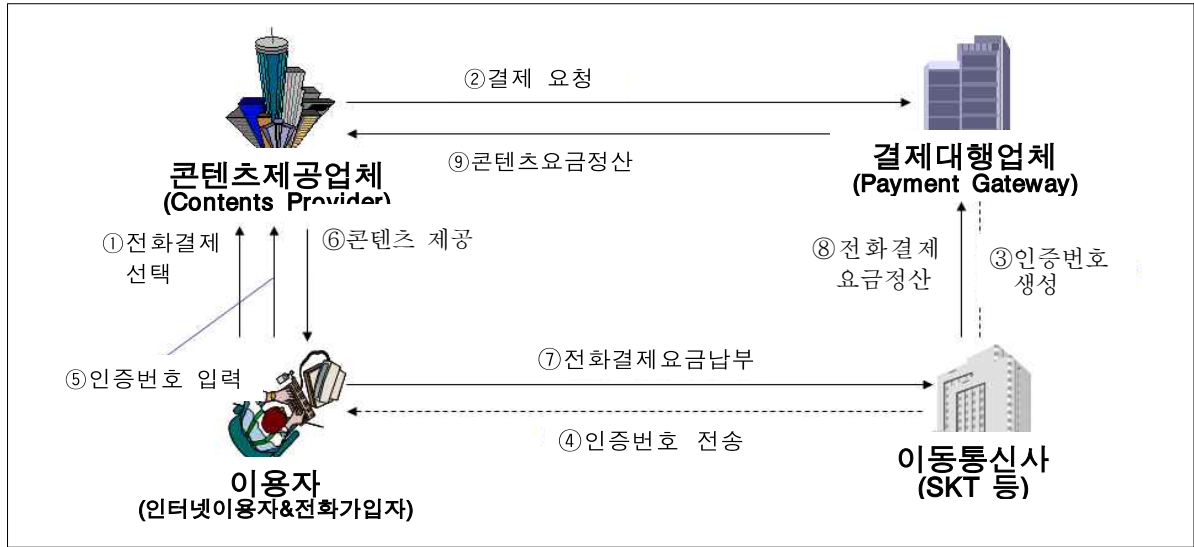
○ 무선통신망을 이용하여 결제되는 휴대폰 결제방식으로 Web 방식에 비해 이용률이 낮음
 → 피해구제 : 한국무선인터넷 산업연합회<모이바(Moiba)>

37) 월드 와이드 웹(World Wide Web)의 준말, 최근 인터넷에서 가장 인기를 끄는 정보연결서비스. 웹은 인터넷상의 다른 서비스와는 달리 문자 위주의 서비스에서 탈피하여, 문자·영상·음성 등이 혼합된 멀티미디어 정보를 마치 거미줄과 같은 통신망으로 세계 각지에 연결시켜 주는 서비스

38) 무선 응용 프로토콜(Wireless Application Protocol: 휴대 전화기 등을 인터넷과 연결하는 기술)

□ 휴대폰 결제 서비스 사업구조

○ 휴대전화 결제서비스 흐름도



※ 디지털 콘텐츠 제공업체(CP39) 유료서비스 제공 → 통신과금서비스업자40인 결제대행업체(PG41)와 계약 후 이용요금 결제 위탁 → 결제대행업체(PG)는 이동통신사와 이용요금의 회수대행 계약체결 후 이동통신사에 이용요금 회수업무 위탁 → 이동통신사42) 통합요금고지서를 통해 이용요금 일괄수납

□ 전자상거래 주요 결제 인증방법

○ 공인인증서 등 사용

- 신용카드
 - ┆ 금융결제원 제공 : 공인인증서비스(‘공인인증서’)
 - ┆ 신용카드사 제공 : 인터넷안전결제(‘ISP’)와 안심클릭서비스

○ 기타 인증방법

- 전자화폐, 전자 계좌이체, **핸드폰 결제**, 모바일뱅킹, 일반전화 결제, 인터넷 전용선 결제, 포인트 결제, 상품권 결제 등 ※ ‘붙임 1’ 참조

39) **콘텐츠제공업체(CP/Contents Provider)** : 인터넷에서 콘텐츠(음악, VOD, 게임, 아이템 등)나 서비스를 제공하는 사업자 → 온라인콘텐츠 제공 및 이용료 결정

40) **통신과금서비스업자(총 8개)**

- ┆ ①전기통신역무 요금과 함께 청구.징수되도록 대가정산 및 매개 : **결제대행업체(PG)**
- ┆ ②전기통신역무 요금과 함께 청구.징수 : **이동통신사**

※ 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제53조

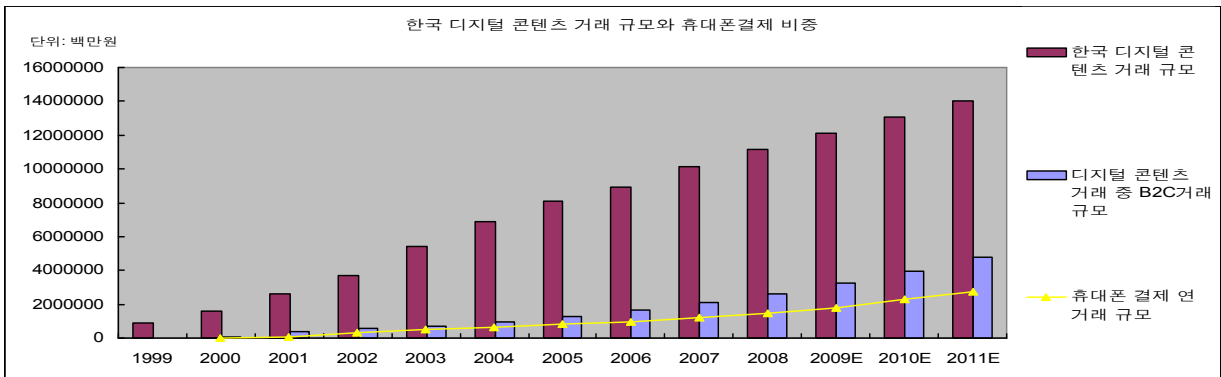
41) **결제대행업체(PG/Payment Gateway)** : 인터넷 사이트에서 구매한 유료 콘텐츠나 서비스에 대해 결제를 대행하는 사업자 예) 다날, 모빌리언스, 인포허브 등 8개업체 → 결제인증 및 요금안내 전화결제 관련 업무대행

42) **이동통신사(SKT, KTF, LGT)** : 결제휴대폰의 가입자 확인 및 인증, 휴대폰 결제금액에 대해 고지서에 통합과금하여 수납 대행 → 유무선 전화 가입자 인증 콘텐츠이용료 수납대행(예. SKT, KT, LGT 등 3개업체)

III 휴대폰 결제 및 피해 현황분석 등

□ 결제시장 규모 등

- 2009년 국내 DC⁴³⁾거래시장은 약 12조원으로 규모로 이중 B2C⁴⁴⁾거래는 약 3조 2천억원으로 추정
- B2C거래액 중 최근 4년간 휴대폰 결제거래 이용은 연평균 약 21.7%씩 증가해 2009년에는 B2C 거래액의 56%에 해당하는 약 1조 8천억원 규모로 성장된 것으로 조사



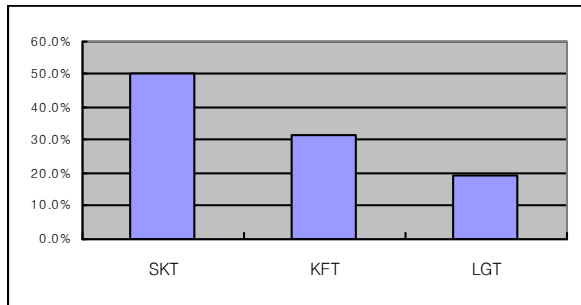
※ 자료출처 : 한국콘텐츠연합회 '국내 디지털콘텐츠 시장보고서' PG자료 [(주) 다날 제공]

- 향후에도 휴대폰 결제방식에 대한 이용자들의 편리성으로 지속적인 성장예상

□ 시장 점유율 분석⁴⁵⁾ 현황 등

- 휴대폰 통신과금서비스 시장은 SKT와 모빌리언스 등이 주도

<그림. 이동통신사 시장점유율 현황>



| 통신사 | 계 | SKT | KFT | LGT |
|----------|--------|--------|--------|-------|
| 점유율 (%) | 100% | 50.6% | 30.3% | 19.1% |
| 가입자 (천명) | 47,846 | 24,210 | 14,497 | 9,139 |
| 매출액 (억) | 1조 8천 | 9,108 | 5,454 | 3,438 |

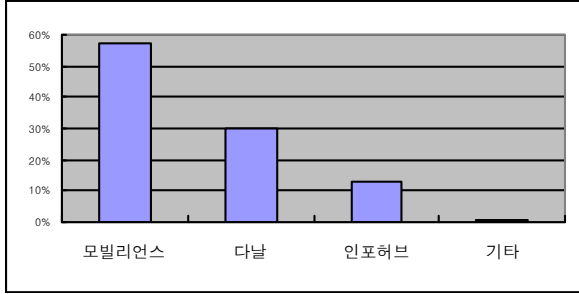
* 매출액은 전체 1조8천억원을 점유율로 추정한 값

43) 디지털콘텐츠(Digital Contents) 약자

44) Business to consumer(기업 대 소비자 간 전자상거래)

45) 자료출처 : 유무선 전화결제 이용자 보호협의회(2010. 2.)

<그림 . PG업체 시장점유율 현황>

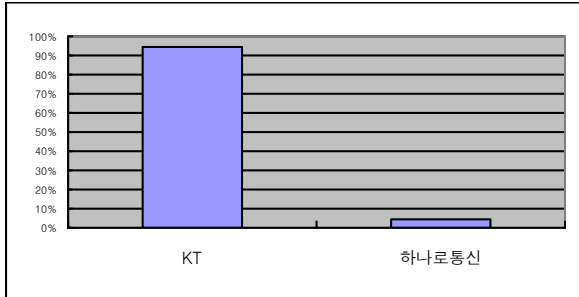


| PG사 | 계 | 모빌리언스 | 다날 | 인포허브 등 |
|----------|--------|--------|-------|--------|
| 점유율 (%) | 100% | 57% | 30% | 13% |
| 계약 CP(개) | 11,000 | 5,000 | 4,500 | 1,500 |
| 매출액 (억) | 1조 8천 | 10,260 | 5,400 | 2,340 |

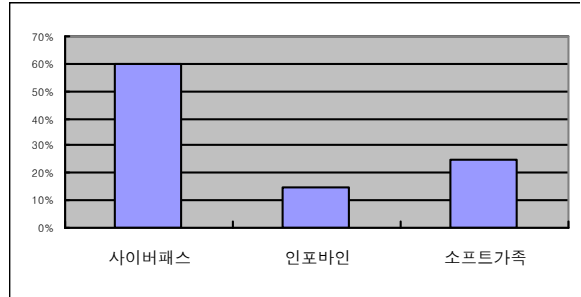
* 매출액은 전체 1조8천억원을 점유율로 추정한 값

○ 유선전화 ARS 통신과금서비스 시장은 KT와 사이버 패스 등이 주도

<그림 . ARS결제 유선통신사업자 시장점유율 현황>



<그림. ARS결제 PG업체 시장점유율 현황>



※ 유선전화 계약 CP업체 : 총7천개(사이버패스 4천개, 인포바인 1.8천개, 소프트가족 1.3천개)

※ 핸드폰/ARS 통신과금결제대행업체인 PG사와 계약관계에 있는 CP업체는 약 11,000개 * 주요사업자는 약 10%내인 1,000여개로 추정 ※ '붙임 2' 참조

□ 소비자 피해금액 분석

○ 2009년 소비자 피해는 전체매출액의 24%에 해당하는 4,320억원으로 추정

※ 1조 8천억원×피해비율(60%)⁴⁶⁾=1조 800억원×경제적 피해비율(40%) = 4,320억원

<그림 . 2009년 휴대폰 결제 피해금액>



* DC이용 시 피해경험 60% : 경제적 피해 40%, 기타 간접피해 60%

※ 피해에 따른 손실규모 : 1조 8천억원× 이용자 감소비율 5.4%⁴⁷⁾ = 972억원

46) 자료출처 : DC 이용자 피해실태조사 및 연구(한국콘텐츠 진흥원, 2009. 6.) 중 p35 'DC이용 피해실태' 피해비율 인용

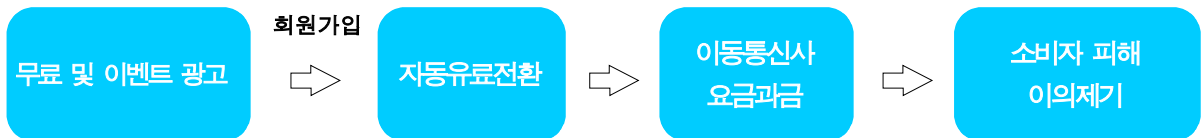
47) 자료출처 : DC 이용자 피해실태조사 및 연구(한국콘텐츠 진흥원, 2009. 6.) 중 p179 '디지털 콘텐츠 이용피해가 디지털 콘텐츠 소비시장에 미치는 영향'

□ 피해 소비자 대응현황⁴⁸⁾

- 피해금액의 소액 및 소비자의 시간적 여유 부족 등을 이유로 피해감수
 - ※ 휴대폰 소액결제 금액 : 2,990원 ~ 9,990원 내외
- 전체 피해 소비자 중 약 10%⁴⁹⁾정도만 문제 제기
 - 전체피해 추정액 4,320억원 중 구제요청 소비자 10%를 제외(432억원)한 나머지 90%에 해당하는 소비자가 피해감수 * 약 3,880억원
 - ※ 문제제기 기피사유 : 소액 64.3%, 시간 낭비 18.1%, 자체해결 13.4%, 기타 4.2%
 - * 건당 이용료를 3,000원으로 가정하는 경우 연간 약 1억 3천만 건 피해

□ 소비자 주요피해 유형

- 콘텐츠 공급자(CP)의 스팸성 포토메일(문자) 전송으로 결제 유도
 - 스팸성 포토메일 접속(2,990원씩/1건)자동결제 → 수십만원 이용료 부담
- 일정기간 무료제공 후 자동과금 결제 전환
 - 무료 또는 이벤트기간 만료 후 자동으로 유료로 전환되는 내용 등 미고지



- 미성년자가 부모 동의 없이 휴대폰이나 집 전화를 이용하여 결제
 - 미성년자 부모 주민번호 도용결제 → 부모 동의를 받은 것으로 의제 요금 부과
- 불법 대부업체의 휴대전화 소액결제 제도를 통한 대부영업
 - 온라인쇼핑몰이나 게임머니 거래사이트에서 물품이나 게임아이템 등을 구입한 것으로 가장 → 대부영업(결제금액의 60%지급 *연리 500%)
 - * 「정보통신망법 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」상 휴대전화 결제를 통한 대출행위는 불법으로 규정 → 3년 이하의 징역 또는 3,000만원 이하의 벌금형
- 회원가입 시 이용약관 및 개인정보 보호정책을 찾기 힘들거나 자료 미제공

※ ‘관계자료 불임 3’ 참조

48) 자료출처 : 디지털콘텐츠 이용자 피해실태 결과보고서(한국콘텐츠 진흥원/2009. 6.)/ DC 소비자 피해실태 조사 및 DC유통제도 개선방안 연구(한국콘텐츠 진흥원 09. 12.)

49) 문제제기 비율 : (24.7% + 4%)/2 = 14.3% * 휴대폰 결제비중70% = 약10%

□ 소비자 피해민원 접수 및 해결현황

○ 휴대폰 소액결제 민간 해결센터⁵⁰⁾

- 2009. 9.부터 6개월간 37,082건의 피해민원이 접수되어 7,612건(26.4%) 해결

<표 . 휴대폰 소액결제 민원해결센터 접수민원 처리현황('09. 9. 27.~'10. 3. 2.)>

| 구 분 | 계 (평균) | '09. 9. | '09. 10. | '09. 11. | '09.12. | '10. 1. | '10. 2. | '10. 3. | 비 고 |
|----------|-----------|---------|----------|----------|---------|---------|---------|---------|-------|
| 계 | 37,082 | 431 | 2,170 | 4,902 | 7,138 | 12,373 | 9,609 | 459 | |
| 일 평 균(건) | (215건/월) | 107 | 70 | 158 | 230 | 399 | 309 | 229 | |
| 해 결 | 신청자(명) | 7,612 | 168 | 1,261 | 1,440 | 2,345 | 1,273 | 1,109 | 16 |
| | 비율(%) | (26.4%) | 39% | 58.1% | 29.4% | 32.9% | 10.3% | 11.5% | 3.5% |
| 미해결 | 신청자(명) | 29,470 | 263 | 909 | 3,462 | 4,793 | 11,100 | 8,500 | 443 |
| | 비율(%) | (73.6%) | 61% | 41.9% | 70.6% | 67.1% | 89.7% | 88.5% | 96.5% |

*자료출처 : '휴대폰 소액결제 민원해결센터' 접수민원 분석결과(국민권익위원회) * 6개월로 산정

○ 휴대폰/ARS 중재센터⁵¹⁾

- 2007년 센터 운영이후 3년간 40,868건의 피해민원 접수되어 전수해결

<표. 휴대폰/ARS센터 접수민원 처리현황>

| 구 분 | 계 (평균) | 1월 | 2월 | 3월 | 4월 | 5월 | 6월 | 7월 | 8월 | 9월 | 10월 | 11월 | 12월 | 비 고 |
|-------|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| 계 | 40,868 (13,622) | 3,074 | 3,271 | 3,010 | 2,787 | 3,015 | 3,139 | 3,599 | 3,401 | 3,030 | 4,076 | 4,041 | 4,425 | |
| 2007년 | 14,631 (1,219) | 736 | 1,047 | 1,138 | 1,000 | 1,095 | 1,285 | 1,350 | 1,326 | 1,007 | 1,752 | 1,467 | 1,428 | |
| 2008년 | 13,724 (1,143) | 1,779 | 1,425 | 1,275 | 1,150 | 1,063 | 946 | 1,129 | 1,017 | 1,047 | 1,067 | 921 | 905 | |
| 2009년 | 12,513 (1,042) | 559 | 799 | 597 | 637 | 857 | 908 | 1,120 | 1,058 | 976 | 1,257 | 1,653 | 2,092 | |

*자료출처 : '유무선전화결제 이용자 보호협의회' *제출된 민원 100% 자체해결

○ 한국소비자원

- 2007년부터 3년간 3,181건의 피해민원이 접수되어 211건(6.6%) 해결

<표. 한국 소비자원 접수민원 처리현황>

| 구 분 | 계 | 2007 | 2008 | 2009 | 비 고 |
|---------|-------|-------|------|-------|-----|
| 상담현황 | 3,181 | 1,191 | 664 | 1,326 | |
| 피해구제현황 | 211 | 125 | 38 | 48 | |
| 구제비율(%) | 6.6% | 10.4% | 5.7% | 3.6% | |

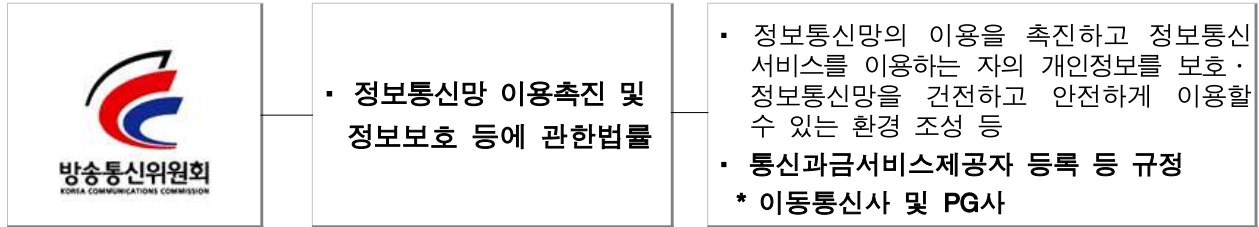
50) 인터넷 이용인구가 늘어감에 따라 기업과 소비자간의 사소한 분쟁을 해결하기 위해 만들어진 비영리 목적 개인 사이트 (2009. 9. 27.) 서비스 개시

※ 접수되는 글들에 대해 관련기업의 자발적인 분쟁해결 유도

51) '유무선전화결제 이용자 보호협의회'가 자율적으로 설립한 휴대폰/ARS 중재센터로 2006년 설립되었으며, 이동통신사, 유선 통신사, 결제대행서비스사(PG), 콘텐츠제공업자(CP) 등 참여 → 공동출자를 통해 운영(2천만원 ~ 2억원)

IV

관계규정 및 관계부서 대응현황 등



※ 「전기통신사업법」 제36조의3, 동법 시행규칙 별표 3

- ☞ 소액결제 시 이용자의 가입의사를 확인하지 않거나 가입자의 의사를 확인하는 절차를 거치지 않고 이용계약을 체결하는 행위는 **시정명령과 과징금 부과 대상**

<피해대응 현황>

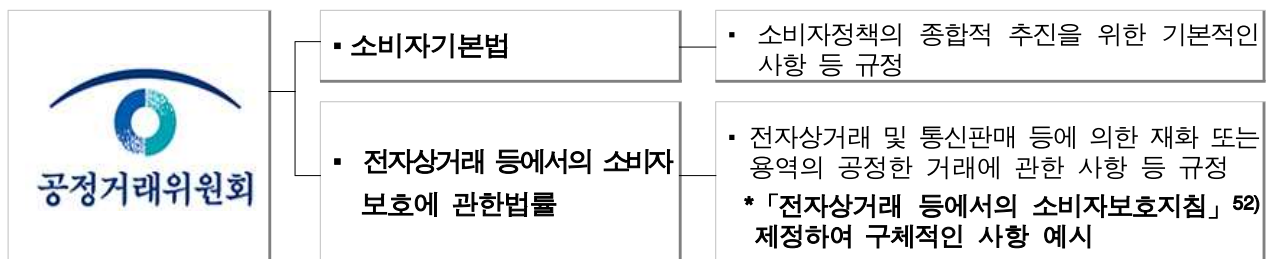
- ※ 소비자를 제외한 방통위, 한국인터넷기업협회, 통신과금중개사업자(8개사), 통신사업자(3개사)가 참여한 **자율규제 가이드라인 2차례 발표 운영**

○ 1차 : 전화결제 이용자 보호를 위한 ‘자율규제 가이드라인’ 발표(‘08. 7. 16.)

- 부주의를 유도한 전화결제 금액 청구행위 예방을 위한 「표준 결제창」 도입
- 부당하게 청구된 요금에 대해서 결제차단·피해금액 환불·불량 콘텐츠 사업자에 대한 결제대행 계약해지 및 퇴출
- 회원가입과 동일하게 회원가입 탈퇴가 가능하도록 관계절차 마련

○ 2차 : ‘무료체험 이벤트’ 피해개선을 위한 사업자 가이드라인 마련(‘10. 1. 27.)

- 무료이벤트 가입 시 요구하던 전화번호와 주민등록번호 중에서 주민등록번호만을 이용해 인증이 가능하도록 컴퓨터 안내화면 개선



※ 「전자상거래의 소비자 보호에 관한 법률」 제7조

- ☞ 사업자는 소비자의 조작실수 등 의사표시 착오로 인한 피해 예방을 위해 거래대금 부과시점 또는 청약에 앞서 확인 및 정정 절차를 마련하여야 하고 이에 위반 시 **공정위의 조사·시정권고 대상**

52) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제21조 및 제23조에 근거(2003. 10. 21. 제정, 2006. 8. 1. 최종개정)

◇ 구성 ▮ 일반사항 : 법 제21조에 따라 법 위반행위 방지 및 소비자의 피해예방을 위해 관계법령의 해석에 관한 기준
 ▮ 권고사항 : 법 제23조에 따라 사업자 자율적 준수를 유도해 건전한 거래질서 확립 및 소비자의 보호

<피해대응 현황>

- ‘후불식 전화결제서비스’를 소비자보호지침의 권고사항으로 일부운영
 - 법정대리인 명의로 된 후불식 전화결제서비스를 청소년이 사용하는 경우 법정대리인의 요청에 따라 유·무선통신업자가 사용제한 가능토록 규정
 - 소비자 이의제기 시 사업자가 대표자를 선임하여 분쟁해결에 적극 협력토록 규정
 - 분쟁해결 전까지 사업자가 이용대금을 지급받을 수 없도록 규정

<공정거래위원회 시정권고 사례>

- 무료체험이벤트 참여 시 유료서비스 가입을 강제하는 약관조항과 유료서비스 중도해지를 제한하는 약관조항을 수정 또는 삭제토록 시정권고 조치(약관의 규제 관한 법률 위반행위에 대해 권고)
- * 시정권고 대상 : △△엔터테인먼트의 멜론, △△뮤직의 도시락, △△텔레콤의 뮤직온 등 6개



• 온라인 디지털산업발전법
* 「콘텐츠산업 진흥법」으로 개정 추진 중

• 디지털콘텐츠 산업기반조성 및 경쟁력 강화
* 디지털콘텐츠이용자보호지침
* 전자상거래의 소비자 보호에 관한 법률 준용
<소비자보호지침에 관한규정 준용>

<피해대응 현황>

- 거래인증 및 품질인증 제도⁵³⁾와 이용자 보호지침 운영
 - ‘08년 문화체육관광부에서 ‘한국정보인증’을 거래인증기관으로 지정·운영
 - ※ SBSi, 한솔교육, Daum, Muz, 프리진 등 약10개 업체 참여
 - ‘품질인증’은 일부 ‘서비스’부분(약관·콘텐츠 일치여부·유통과정)에 대해 제한적으로 운영 * 「콘텐츠산업 진흥법」 개정⁵⁴⁾ 이후 본격추진 예정(2010년 이후)

<거래 및 품질인증제도>

- <거래인증제도>**
- 온라인콘텐츠 거래에서 거래내역과 사실을 검증된 제3의 인증기관을 통해 확인 증명 받는 것
 - 거래내역발생 → 사업자가 거래인증 거래내역서 송부 → 거래인증기관 거래내역확인서 발급 → 분쟁예방
 - 휴대폰, ARS, 신용카드, 계좌이체 등 모든 결제수단을 대상으로 결제를 완료하고 콘텐츠 이용을 개시한 시점까지 화폐단위·결제액·결제수단 및 거래조건과 거래주체를 증명
- <품질인증제도>**
- 온라인상에서 콘텐츠 이용자들이 디지털 콘텐츠를 안심하고 사용할 수 있도록 서비스 제공 사이트를 객관적으로 평가해 건전한 디지털 콘텐츠유통 환경조성

※ ‘붙임 4’ 참조

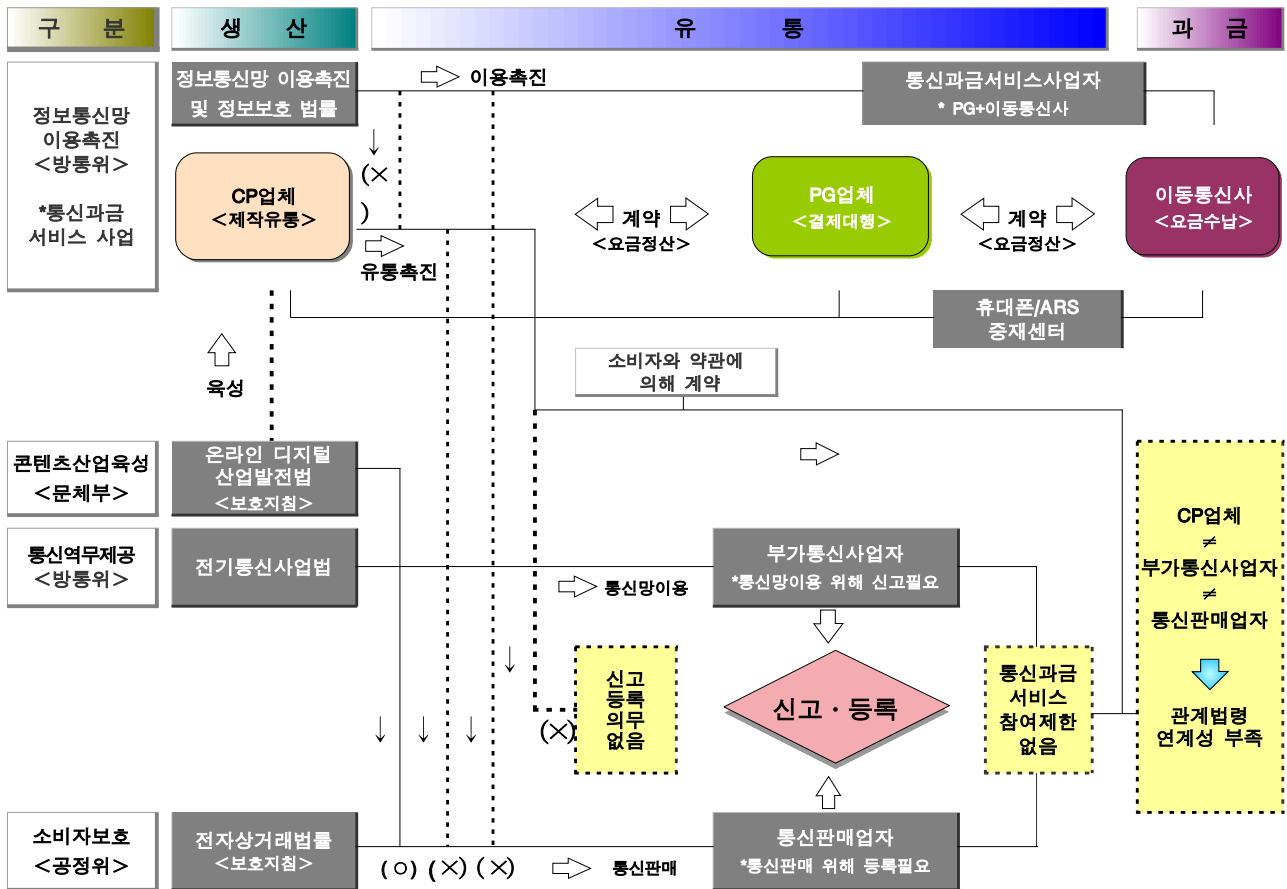
53) 「온라인 디지털산업발전법」 제11조

54) 2009. 2. 25. 국회에 의안제출 → 법안명 등을 「콘텐츠산업 진흥법」으로 개정 추진/ 분쟁조정기구 등 상설화

1

관계 부처 및 제도의 유기적 운영체계 미흡

<그림. 통신과금서비스와 관계 법령과의 연계표>



방통위 소관 법령정비 및 운영 등 미흡

○ 통신과금서비스 운영기준 및 피해대책 마련 등 부재

- 사업에 대한 최소한의 기준 없이 피해 제공 당사자인 사업자에게 구제 등을 일임하여 지속적인 피해 유발

※ 통신사 임의적인 소액결제 허용한도·업체 상호간 수수료·참여자의 구체적인 기준·소비자 보호대책 등을 정하지 않고 사업자 임의적으로 운영토록 방치

- 콘텐츠 유통과정에 참여하는 CP업체에 대한 법적 기준 등 정비 소홀

※ 통신과금서비스업자는 아니지만 PG와 계약관계에 의해 콘텐츠 유통과정에 주도적으로 참여하는 CP업체의 참여지위와 요건 및 처벌기준 등에 대한 관계 규정 누락 * CP업체가 통신판매업자로 등록하지 않은 경우 소비자 피해구제 곤란

- 결제과정이 전자금융체계로 운영되고 있으나, 「전자금융거래법」 적용을 배제해 사업자가 과실에 대한 입증책임이 없음

※ 사업자의 도덕적 해이 발생 및 소비자 피해 예방시스템 마련 회피

* 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한법률」 제5조/ 「전자금융거래법」 제9조

<정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률>

제5조 (다른 법률과의 관계) 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관하여는 다른 법률에서 특별히 규정된 경우 외에는 이 법으로 정하는 바에 따른다. **다만, 제7장의 통신과금서비스에 관하여 이 법과 「전자금융거래법」의 적용이 경합하는 때에는 이 법을 우선 적용한다.**[전문개정 2008.6.13]

<전자금융거래법>

제9조 (금융기관 또는 전자금융업자의 책임) ① 금융기관 또는 전자금융업자는 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고, 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리과정에서 발생한 사고로 인하여 이용자에게 손해가 발생한 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다

○ 통신과금서비스사업자에 대한 처벌규정 등 미흡

- 통신과금서비스사업자에 대한 처벌규정은 1천만원 이하의 과태료 부과 규정이 전부 → 피해민원 발생빈도와 규모에 비해 지나치게 관대

※ 이의신청의 방법 등 미고지, 구매·이용내역 확인 제공 미흡, 서비스 기록보존 미흡, 이의신청 및 구제절차 마련 미 이행 등에 대해서만 부과

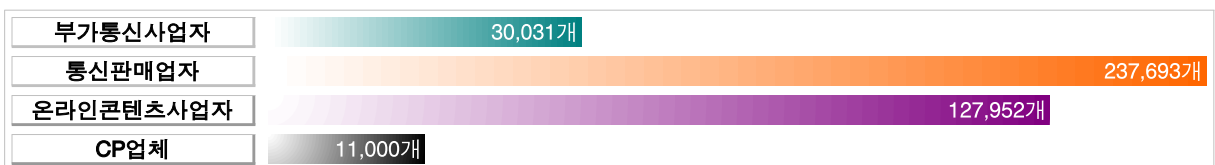
□ 공정위 소관 법률과의 연계성 및 제도정비 미흡

○ 전자상거래 법률의 소비자 보호 관계규정과 연계성 부족

- 정보통신망을 통한 콘텐츠 유통과정에서 CP업체가 개별법령에 의한 신고 및 등록절차를 득하고 참여하고 있는지 여부에 대한 검증 시스템 부재

※ 부가통신사업자·통신판매업자·온라인디지털콘텐츠사업자 등 다양한 신고 및 등록 절차 필요

<그림. 정보통신망 이용유형에 따른 사업자 현황>



*자료출처 : 방통위·공정위·한국콘텐츠진흥원 제공

- CP업체가 통신판매업자로 등록하지 않은 경우 전자상거래 법률을 적용받지 않아 행정제재 및 소비자 피해구제 대상에서 제외

※ 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에서는 통신과금서비스 과정에서 발생하는 전자상거래에 대한 피해와 분쟁에 대해 이를 준용하지 않고 있음

<정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률>

제59조 (분쟁해결 등) ① 통신과금서비스제공자는 통신과금서비스에 있어서 이용자의 권익을 보호하기 위하여 자율적인 분쟁해결 등을 시행하는 기관 또는 단체를 설치·운영할 수 있다.

② 통신과금서비스제공자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 통신과금서비스와 관련한 통신과금서비스이용자의 이의신청 및 권리구제를 위한 절차를 마련하여야 한다.

○ 공정위 ‘소비자 보호지침’의 관계규정 및 대응 미흡

- ‘소비자 보호지침’에 ‘후불식 전화결제서비스’에 관한 내용 하나만 포함되어 있고, 법률적 효력이 없는 권고사항으로 운영되고 있어 통신과금서비스 운영과정에서 발생되고 있는 소비자 피해 대응에 한계

※ 「전자상거래 보호지침」 III. 권고사항 3. 후불식 전화 결제서비스 사용제한 및 요금분쟁관련

○ 전자상거래 시 전자적 거래대금의 신뢰를 확보토록 하여야 하나, 「정보통신망 이용촉진 및 이용자 보호에 관한 법률」에서 규정하고 있는 결제대행업체 등이 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」에서 누락

※ 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」 제8조 및 같은 법 시행령 제8조

* 법률적 근거 없이 “전자결제 대행 또는 중개서비스 사업자”로 규정(2006. 2. 22.)

→ 2007년에 개정된 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제10호와 제11호 누락

<전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률 시행령>

제8조 (전자결제업자 등)법 제8조제1항에서 "대통령령이 정하는 전자적 대금지급 관련자"라 함은 당해 전자결제수단의 발행자, 전자결제서비스 제공자 및 당해 전자결제수단을 통한 전자결제서비스의 이행을 보조하거나 중개하는 자(이하 "전자결제업자 등"이라 한다)로서 다음 각 호의 1에 해당하는 자를 말한다. <개정 2006.2.22>

1. 「은행법」 등 법령의 규정에 의한 금융기관으로서 계좌이체업무를 수행하는 금융기관
2. 「여신전문금융업법」 제2조제2호의2의 규정에 의한 신용카드업자
3. 전자적 매체 또는 정보처리시스템에 화폐가치 또는 그에 상응한 가치를 기록·저장하였다가 재화 등의 구매시 지급하는 결제수단의 발행자
4. 유무선의 전기통신단말기에 의한 결제서비스 사업자
5. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제3호의 규정에 의한 정보통신서비스제공자
6. 전자결제 대행 또는 중개서비스 사업자

□ 문체부 '거래 및 품질 인정제도'⁵⁵⁾의 실효성 부족

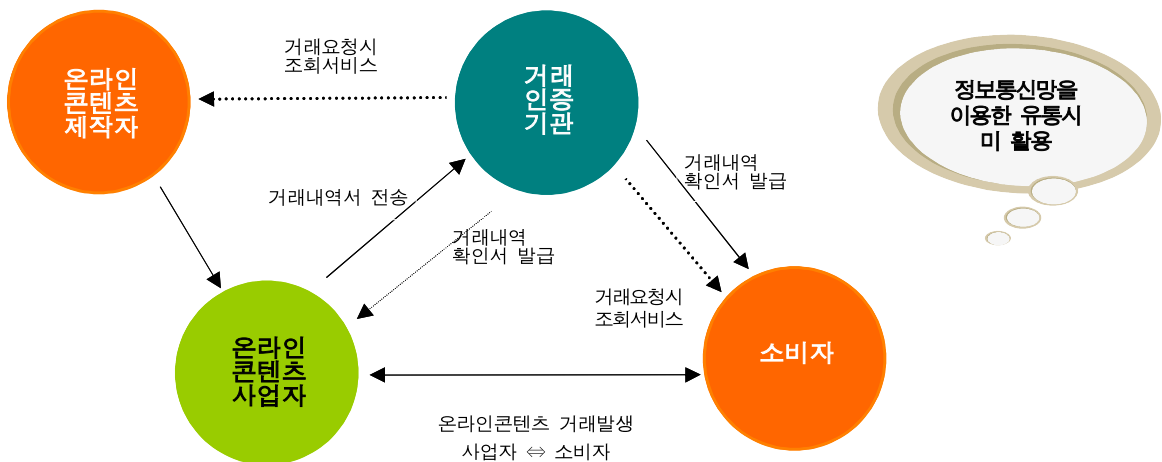
○ 거래 및 품질 인증제도와 타 법령의 연계 미흡

- 「온라인디지털 산업발전법」에서 거래인증 및 품질인증 제도가 마련되어 있으나, 실제 유통과정을 규정하고 있는 「정보통신망 이용촉진 및 이용자 보호에 관한 법률」에서는 이를 활용(연계)되지 않고 있어 실효성 부족

※ 각 기관별로 특성에 따라 콘텐츠산업 활성화와 정보통신망 이용촉진에만 집중하여 제도 상호 간 유기적인 연계성 미흡 → 소비자 피해 유발

※ 한국콘텐츠진흥원에서 주관하고 있지만, 최근까지 활성화되지 않고 있음

<그림. 온라인 거래인증제도 운영방법 및 절차>



<거래인증 및 품질인정 제도 운영현황>

- 근거법률 및 운영기관 : 「온라인 디지털산업발전법」 / 문화체육관광부
- 지정기관 : '한국정보인증'(08년 온라인 콘텐츠 거래에 관한 거래인증기관으로 지정)
- 현재운영사례
 - 휴대폰 결제와 관련되는 과금서비스사업자가 '거래인증제도'를 활용하고 있는 사례는 없고, 일부 교육·포털사이트 등에서 제한적으로 활용
 - SBSi, 한솔교육, Daum, Muz, 프리진 등 약10개 등록되어 있으며, 거래인증을 확대하기 위해 현재 무료로 인증(한국콘텐츠 진흥원 일부 보조)
- ※ 품질인증제도는 **약관·콘텐츠의 일치여부·유통과정의 적절성 등에 중점**을 두고 관계 법률 개정이 개정된 **2010년 이후 시행예정**

55) 「온라인 디지털산업발전법」 제11조 제1항 : 문화관광체육부장관이 온라인콘텐츠의 유통촉진을 위해 거래인증 및 품질인증 등 필요한 사업을 할 수 있으며, 인증기관을 지정할 수 있음

□ 과금서비스사업자의 적극적인 피해방지 노력 등 부족

○ 참여업체의 소비자 피해예방 대책 실효성 부족

- 참여업체가 자체 가이드라인 등을 운영하고 있지만 2009. 2월에만 민원해결 센터에 9,600여건의 민원이 접수되는 등 소비자 피해 지속적으로 발생

※ 연간 추정 피해액이 4,320억원에 이르고 있으나, 문제발생 시 여론을 의식한 임기응변식의 대응을 반복하면서 근본적인 대책마련 경시

○ 사업자의 사업 확장과 영업이익만을 중시하는 계약 행태 지속

- 소비자의 신용상태와 본인의사 및 기준 없이 공급자 중심으로 작성된 개별 이용약관 등을 통해 운영 * 과금대행사 및 통신사는 책임 없이 수수료 수입

□ PG사가 CP사와 계약체결 시 검토하고 있는 사항<CRM(CP Risk Management)>

- 결제서비스 계약체결 시 위험요인을 수치화하여 효율적인 위험관리에 중점
- A·B·C·D·E 등급으로 차등화 하여 계약체결
 - A등급 : 거래소 및 코스닥 상장기업(메이저 포털 등 → 월 클레임 10건 이하/ 고객지원 인력상비)
 - B등급 : 법인사업자 중 자본금 5억 이상(대형 게임업체 등 → 월 클레임 50건 이하/ 고객지원 10명 이상)
 - C등급 : 법인사업자 중 자본금 2억 이상(온라인 소형 쇼핑몰 등 → 월 클레임 50건 초과~200건 이하/ 고객지원 인력 5명 이상)
 - D등급 : 2억 미만 법인사업자와 개인사업자(영화·성인 커뮤니티 등 → 월 클레임 200건 초과 ~500콜 이하/ 고객지원 인력 2~3명, 1년 이상 유지 가능성 낮음)
 - E등급 : 종업원 5명 미만의 개인 사업자(성인·경마 등 → 월 클레임 500건 초과/ 고객지원 센터 없음/ 위법요소 또는 가능성이 있는 경우)

※ SKT 20만원, KTF 15만원, LGT 15만원 → 미성년자 주민번호 도용, 신용불량자 경제적으로 어려운 대학생들의 불법대출 수단 등으로 악용

- 소비자의 피해가 확산되면 CP업체에 대한 시정 또는 계약해지 조치하고 자체 상황종결 → 피해소비자에 대해서는 무관심

※ 품질보다 사업이익을 중시하면서 고객지원 인력과 자본금이 없는 CP업체와 무차별적인 계약을 통해 디지털 콘텐츠 유통

※ PG관리 부적절 CP업체 : (주)△△커뮤니케이션 등 12개에 불과(전체 1,000여개)

□ 휴대폰/ARS 중재센터의 형식적·폐쇄적 운영

○ 민원접수 홈페이지의 폐쇄적 운영에 따른 신뢰성 부족

- 참여업체에서 운영중인 '자율중재센터' 홈페이지에 접수되는 전체민원 및 처리현황 등을 제3자가 객관적으로 확인 불가능

○ 민원처리 기관별 접수건수 및 구제비율 편차 심화에 따른 의구심 유발

- 업체에서 운영하는 중재센터와 민간 해결센터의 접수 및 해결비율 차이가 지나치게 발생하고 있어 중재센터의 민원처리 과정의 투명성 및 신뢰성 부족

※ '민간 해결센터(신문고)' 약 6개월에 37,082건 접수 ⇔ '휴대폰/ARS 중재센터' 36개월 동안 40,868건 접수 * 동일기간 대비 18%에 불과

※ 민간해결센터 26.4%, 한국소비자원 6.6% 해결 ⇔ 중재센터 100% 해결

- 지도·감독기관인 방송통신위원회·한국소비자원·공정거래위원회 등에서 이첩된 기관 민원 집중해결 → 2009년 국민신문고에 접수되어 처리된 민원 만족도 79.7%

□ 중재센터의 명목상 소비자 보호기능 수행

○ 가이드라인 제작·배포 형식적 운영

- 자율중재센터가 출범한 2007년 12월 이후 소비자 피해예방을 위해 2차례 가이드라인 등을 제작·배포 → 실제 사실 등에 대해 확인 곤란

※ 2008. 12. 유무선 전화결제 가이드라인 발간, 2010. 1. 무료이벤트 가이드라인을 제작 → 소비자와 직접적인 관계가 없는 통신사·PG사 등에 배포(중재센터)

○ 실효성 없는 피해구제 예방대책

- 사업계획상 경보시스템 운영, 민원유관기관 대응체계 구축 등 여러 사항을 계획하였으나 실제 운영성과 미흡

※ 경보시스템 운영 시 소비자의 피해를 사전에 차단할 수 있는 외부 경보체계가 아닌 사업자 내부경보 체제로 운영

- * 중재센터 경보발령 내역 : 자체 홈페이지에 3회 경보발령(2009년 1회, 2010년 2회)

□ 통신과금서비스 제도 등 이해부족에 따른 대응곤란

○ 소비자의 통신과금서비스에 이용절차 등에 대한 이해 곤란

- 휴대폰 결제방식의 편리성으로 인해 이용이 증가하고 있지만 콘텐츠 제공, 대금결제 대행, 대금수납 등 일련의 사업체계에 대한 이해 부족으로 분쟁 발생 시 대응에 어려움 발생

○ 피해발생 시 소비자의 신속한 대처 등 곤란

- 휴대폰 결제 방식은 비대면 결제로 처리되고, 익월에 통신사 요금에 결제 대금이 부과되기 때문에 즉각적인 피해사실 인지와 이의제기 대상 파악 곤란

※ 서비스 도중 다운로드가 중단되거나 품질에 이상이 있는 경우 등

* 요금고지서 확인 후 통신사 이의제기 → 통신사에서 해당 PG업체 안내 → 이의제기 (소비자 입증자료 제출곤란)

□ 소비자 심리를 악용한 부당한 영업행위 지속

○ 소액결제 피해에 따른 피해금액이 대체로 소액인데 반하여 구제받기 위한 경제적·시간적 여유부족 등을 교묘히 이용하고, 구제에 소극적으로 대응하면서 소비자에게 책임전가

※ ‘소비자가 입증할 수단이 없고 피해금액이 소액이어서 적극적인 이의제기를 하지 않을 것이다’는 것을 악용하여 민원해결에 소극적 대응 → 소비자가 단념하지 않고 계속 이의제기를 하는 경우 해당 CP업체 등을 통해 민원해결

○ 통신과금서비스 사업자의 담합 또는 묵인 상존

- 통신과금서비스사업자와 CP 사업자의 담합 또는 묵인 하에 결제 피해에 대해 방관적 자세로 일관 → 부당한 경제적 이득 상호 도모

※ 소비자가 개인이 입는 개별 피해액은 소액이지만 전체 피해액 4,000억원 추정

1

관계법령 연계성 확보 및 처벌 강화

□ 관계법령의 유기적인 연계성 확보(공통사항)

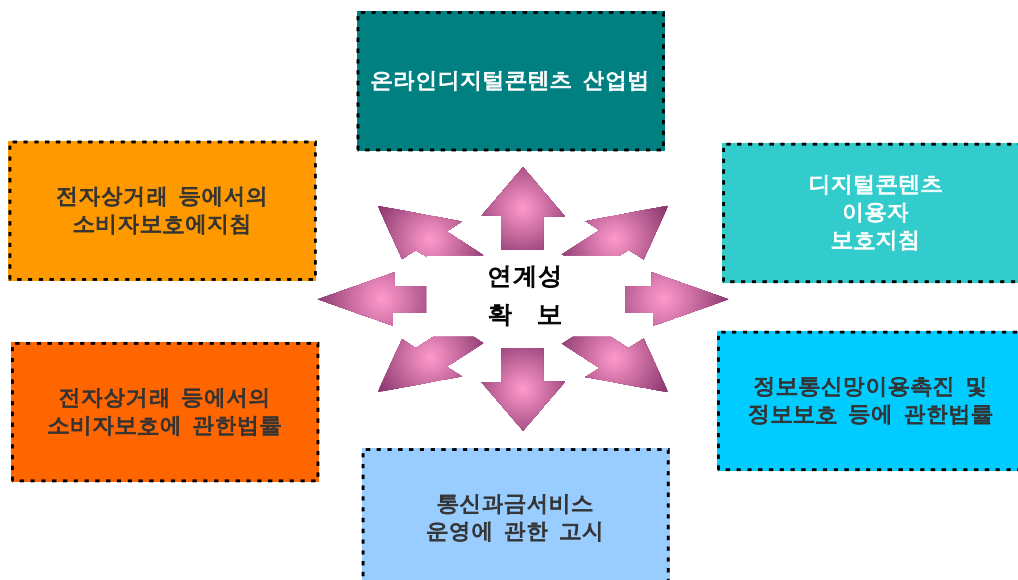
| 구 분 | 온라인디지털콘텐츠 산업법 | 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한법률 | 정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한법률 |
|-------------|-------------------------------------|--|---|
| 법률상 명칭 | 온라인 콘텐츠 사업자(CP) | 통신판매업자 | ? |
| 소비자보호 (이용자) | 전자상거래 등에서의 소비자보호지침 일부 준용 <법 제16조의4> | 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한법률 <법 제21조 및 제23조> | 분쟁해결 등을 시행하는 기관 및 단체에 설치·운영 → 휴대폰/ARS 중재센터 <법 제59조> |
| 지침 등 운영 | 디지털콘텐츠 이용자 보호 지침 고시<2008. 7. 22.> | 전자상거래 등에서의 소비자보호지침 <2006. 8. 1> | 통신과금서비스 운영에 관한 고시<2008. 5. 26.> |

○ 정보통신망을 통해 유통되는 각종 재화와 용역에 대한 일관성 있는 법령 정비방안 강구

- CP업체 신고제를 도입하고 관계 3개 법령(생산·유통·소비자보호)을 상호 연계시켜 관계법령의 체계화 및 일관성 확보
- 유통과정의 소비자 보호를 위해 전자상거래 등에서의 소비자 보호지침 등 구체화 및 보완

※ 통신과금서비스 등에 대한 사항이 지침 상 일반사항에 반영

⇒ 디지털콘텐츠 생산과 유통 및 소비자 보호를 연계한 법령체계 개선



□ 통신과금서비스사업자에 대한 처벌규정 강화

- 위법행위에 따른 과징금 부과 규정 신설하고, 부당행위에 대한 과태료 부과 유형 확대를 통한 제재 강화

※ 소비자에게 심리적 및 경제적 손해를 입히는 유형 세분 → 처벌규정을 신설 및 보완해 통신과금사업자 등의 책임강화

⇒ 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 및 「전자상거래 등의 소비자 보호지침」 등 개정

<정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률 예시>

- 제64조(과징금의 부과) 방송통신위원회는.....매출액의 100분의 1에 해당하는 금액을 과징금을 부과할 수 있다.

8. 사업자의 부당한 행위(CP업체를 포함한다)로 소비자에게 피해가 발생한 경우<신설>

- 제10장 벌칙

- 제70조 내지 제76조에 통신과금서비스사업자의 위반 행위별 처벌규정 신설

<전자상거래 등의 소비자 보호지침 예시>

- '1. 일반적 준수사항'에 소비자가 상호·대표자·주소·연락처 등·거래조건을 용이하게 저장하거나 인쇄하여 보존할 수 있도록 의무부여
- '4. 조작실수 방지 및 청약확인 등을 위한 절차'에 휴대폰을 통한 과금 행위가 발생하는 경우 과금되는 금액과 내용 등을 화면을 통해 제공하고 이를 계속 할 것인지를 묻는 방법을 추가토록 개선
- '5. 전자적 대금지급 사실의 통지'의 대상이 되는 소비자에게 통신판매업자(CP)와 결제대행업체(PG) 및 이동통신사를 함께 통지하도록 개선

2 통신과금서비스사업의 신뢰도 향상 방안 마련

□ 소비자 보호를 위한 통신과금서비스 세부운영방안 마련

- 통신과금서비스사업 전반에 대한 세부기준 및 운영방법 등을 구체적으로 고시

※ 이용한도·사업자의 유의사항·피해유발요인에 대한 차단대책 및 피해구제 절차 등을 구체적으로 명시

- 미성년자 결제 시 법정대리인 휴대폰 자동 연동시스템 구축

- 미성년자 휴대폰 가입 시 법정대리인을 함께 가입하도록 가입서식을 변경하고 결제시에는 법정대리인이 승인(결제)토록 개선

※ 핸드폰 결제 시 1회성 인증번호를 법정대리인이 입력하는 등 보완대책 마련

○ 휴대폰 결제 시 소비자에게 결제사실 확인 창 제공 의무화

- 휴대폰을 통한 과금행위가 발생하는 경우 과금사실 화면을 제공하고 이용자의 확인이 가능하도록 개선 → 소비자의 착오와 실수 예방

⇒ '통신과금서비스 운영에 관한 고시' 등에 반영

- ※ 전자금융거래법의 적용이 배제되므로 통신과금서비스의 과정상 발생하는 과정 전반적이고 구체적으로 고시 및 운영

<통신과금서비스 운영에 관한 고시 예시>

- 통신과금서비스사업자의 업무범위는 다음과 같다.
- 통신과금서비스 사업자인 이동통신사가 이용대금에 포함하여 청구·징구할 수 있는 금액은 다음과 같다.
 - ※ 이동통신사별 허용금액 한도·수수료 등 고시
- 통신과금서비스 사업자가 이용자의 피해예방을 위해 조치하여야 할 사항은 다음과 같다.
 - ※ 휴대폰 가입시 서식변경, 법정대리인 확인 기능, 휴대폰 상 과금사실 확인 창 제공 등 피해예방을 위해 필요한 사항 등
- 통신과금서비스제공 과정에서 발생한 피해에 대한 구제방법 및 절차 등은 다음과 같다.

3

디지털콘텐츠 유통과정의 투명성 확보방안 등 강구

□ 거래 및 품질 인증제도의 실효성 확보

- 통신과금사업자가 관리하는 거래기록 등에 대한 신뢰 확보를 위해 제3의 인증기관을 통해 거래사실을 인증 받도록 개선

- ※ 통신과금사업자를 통해 유통되는 모든 콘텐츠 거래에 대해 확대 적용
- ※ 분쟁발생시 객관적인 입증자료로 활용 가능

⇒ 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 관계규정 신설

<정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 예시>

- 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조 제10호, 제11호에 따른 통신과금서비스 사업자를 통해 디지털콘텐츠를 유통시키고자 하는 자는 문화관광체육부장관이 정하는 바에 따라 거래인증 및 품질인증을 득하여야 한다.
- 결제대행업체는 디지털콘텐츠를 유통시키고자 하는 자가 계약을 체결함에 있어 품질 및 거래인증을 득하고 문화관광부장관이 정하는 바에 따라 신고 된 자인지를 확인하여야 한다.

□ CP업체 신고제도 도입을 통한 투명성 확보 및 소비자 피해예방

○ PG업체와 계약하는 CP업체에 대한 신고제도 운영

- 정보통신망을 통해 디지털콘텐츠를 제공하는 CP업체에 대한 신고제도를 도입해 개별법령에 따른 자격검증을 통과한 CP업체만을 유통과정 참여할 수 있도록 개선 → 사업의 투명성 확보 및 소비자의 피해예방

※ 디지털콘텐츠 산업발전에 장애요인으로 작용할 수 있으므로, PG업체와 공급 계약을 체결하여 정보통신망을 통해 유통시키고자 하는 CP업체로 한정

⇒ 「온라인 디지털콘텐츠 산업발전법」 등에 관계규정 신설

<정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 예시>

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따라 정보통신망을 이용하여 디지털 콘텐츠 등을 유통시키고자 하는 자는 문화관광체육부 장관이 정하는 바에 따라 신고하여야 한다.

<온라인 디지털 산업발전법 예시>

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률에 따른 정보통신망을 이용하여 유통시키고자 하는 온라인디지털사업자의 신고절차는 다음과 같다.

□ 통신과금서비스사업자의 「전자금융거래법」 적용방안 강구

○ 소비자 피해 입증책임을 사업자가 부담하도록 개선

- 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률」 제5조에서 배제하고 있는 「전자금융거래법」을 통신과금서비스사업에게 적용

※ 사업자의 책임성 강화 및 도적적 해이 예방 가능

⇒ 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제5조 단서규정 삭제

<정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률>

제5조 (다른 법률과의 관계) 정보통신망 이용촉진 및 정보보호등에 관하여는 다른 법률에서 특별히 규정된 경우 외에는 이 법으로 정하는 바에 따른다. **다만, 제7장의 통신과금서비스에 관하여 이 법과 「전자금융거래법」의 적용이 경합하는 때에는 이 법을 우선 적용한다.[전문개정 2008.6.13]**

※ 단서규정 삭제

VII

조치사항

| 분야별 | 조치사항 | 관련법령 | 관련부처 | 조치기한 |
|--|--|--|---|-----------|
| 관계법령 연계성확보 및 처벌강화 | ○ 「온라인디지털산업 발전법」· 「정보통신망 이용촉진법」· 「전자상거래 소비자 보호법」 상호간 연계방안 강구 - 개별법령에서 운영하고 있는 고시 및 지침 등 포함 * 디지털콘텐츠 이용자보호지침, 통신과금서비스 운영에 관한 고시, 전자상거래 등에서의 소비자 보호지침 등 포함 ※ 공통사항 | | 문화체육 관광부 · 방송통신 위원회 · 공정거래 위원회 | 2011. 5. |
| | ○ 통신과금서비스 사업자에 대한 처벌강화 등 - 부당행위에 대한 세부기준 등 마련 - 부당한 사업자에 대한 과징금 및 영업정지 등 처벌규정 신설 | 정보통신망 이용촉진법 | 방송통신 위원회 | 2011. 5. |
| | ○ 전자상거래 소비자 보호지침 개정 - 법령 또는 지침에 통신과금서비스사업자(휴대폰소액결제 등)의 준수사항 등 신설 및 구체화(보완) * 전자상거래 소비자 보호지침 | 전자상거래 소비자 보호법 (지침) | 공정거래 위원회 | 2011. 5 |
| 통신과금 서비스사업 신뢰도 향상방안 마련 | ○ 소비자보호를 위한 통신과금서비스 세부운영 방안 마련 - 통신과금서비스 세부기준 및 운영방법 등 고시 * 업무범위·휴대폰 결제 허용금액, 수수료, 피해예방사항 등 사업전반에 대해 구체적으로 마련 - 미성년자 결제 시 법정대리인 연동시스템 구축 및 휴대폰 소비자 결제사실 확인 창 의무화 * 통신사 | 정보통신망 이용촉진법 (고시) | 방송통신 위원회 | 2010. 12. |
| 디지털 콘텐츠 유통과정의 투명성 확보방안 강구 | ○ 거래 및 품질인증제도의 실효성 확보 - CP와 PG 계약 시 거래 및 품질인증 취득여부·부가통신사업자 신고·통신판매업자 등록여부 등 확인의무 부여 | 정보통신망 이용촉진법 | 방송통신 위원회 | 2011. 5. |
| | ○ CP업체 신고제도 도입을 통한 소비자 피해예방 - PG업체와 계약하는 CP업체에 대한 신고제도 운영 * 신고절차 → 온라인 디지털 산업 발전법, 유통과정 연계 → 정보통신망이용촉진법 | 온라인 디지털 산업발전법 · 정보통신망 이용촉진법 | 문화체육 관광부 · 방송통신 위원회 | 2011. 5. |
| | ○ 통신과금서비스 사업자의 전자금융거래법 적용방안 강구 - 정보통신망이용촉진법 제5조 단서규정 삭제 | 정보통신망 이용촉진법 | 방송통신 위원회 | 2011. 5. |

* 주) 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한법률」 → 정보통신망 이용촉진법, 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한법률」 → 전자 상거래 소비자보호법

<붙임 1>

주요 전자결제서비스 종류 및 주요국가 전자결제 관련법률

□ 주요전자결제 서비스 종류

| 유 형 | 승인방식 | 인증방법 및 종류 | 비고 |
|------------|---|--|----|
| 신용카드 | 가맹점에서 신용카드 소지자에게 대한 본인 여부를 확인한 후에 신용카드 VAN (value added network)이 제공하는 결제서비스를 통해 승인결제를 받는 방식 | ① 금융결제원 제공 인증시스템 : 공인인증서 비스(‘공인인증서’) ② 신용카드사 제공 시설 인증시스템 : 인터넷 안전결제(‘ISP’)와 안심클릭서비스 * ISP : internet secure payment * 안심클릭서비스 → 2003년 VISA사가 도입 | |
| 전자화폐 | 중앙은행의 화폐형식을 그대로 모방하여 실제사용방법과 특성을 같게 만든 것으로 선불카드, 직불카드, 디지털 현금을 응용하는 시스템으로 거래 당자가간에 직접 전자적인 현금정보가 교환되는 형태 | ○ K-Cash, MYbi, VisaCash | |
| 전자계좌이체 | 전자자금이체는 인터넷쇼핑몰 등 전자상거래를 이용하여 구매한 상품이나 서비스 대금을 판매자의 은행계좌로 구매자가 입금하는 전자결제방법 | ① 실시간 계좌이체시스템 ② 가상계좌이체 ③ 자동이체 | |
| 핸드폰 결제 | 휴대폰 결제서비스는 휴대폰 가입자들이 상품구매대금을 휴대폰 이용요금에 합산하여 지급하는 방식 | ○ SMS, ARS → 제3자 이용가능 | |
| 모바일뱅킹 | 폰빌과는 달리 이동통신사를 거치지 않고 소비자의 은행계좌를 통하여 인터넷 쇼핑몰 사업자의 계좌로 직접 이체되는 형식 * 은행발급 IC칩 내장 | ※휴대전화번호를 입력하여 계좌이체가 가능한 ‘은행공동 모바일결제시스템 (Ubiquitous Banking Interface)’를 구축 → 제3자 이용가능 | |
| 일반전화 결제 | 이용자가 서비스의 웹사이트에 구매자의 일반전화번호를 입력한 후 서비스제공자의 웹사이트 화면에 표시된 ARS(060- **-****)전화번호로 서비스제공자가 알려준 결제인증번호를 입력하면 최종결제가 이루어 지는 방식 | ○ 결제인증번호 입력 | |
| 인터넷 전용선 결제 | 인터넷 쇼핑몰이나 디지털콘텐츠 사업자들의 대금수납을 대행해주는 구조로 인터넷전용선로를 제공하는 사업자, KT, 메가패스, 하나로통신 하나포스 등도 인터넷 쇼핑몰 또는 디지털콘텐츠 결제서비스를 시행 | 일반전화결제가 가지고 있는 전자결제 상 안전문제를 가지고 있음 | |
| 포인트 결제 | 상품이나 서비스를 구매하는 대가로 구매자인 소비자에게 발행하는 마일리지나 포인트를 전자결제수단으로 사용 | ○ 카드번호나 신용카드번호 입력 | |
| 상품권 결제 | 인터넷 계정에서 ID와 패스워드를 발급받은 후 문화상품권의 금액란에 스크래치에 인증번호를 등록함으로써 사이버 머니로 사용 | ○ 인터넷 계정에서 ID와 패스워드를 발급 | |

* 자료출처 : 전자상거래 결제서비스 안전확보 방안 연구(한국소비자원 정운선)

□ 주요국가의 전자결제 관련법률

| 구 분 | 관계법령 | 적 용 범 위 | 비 고 |
|---------|-------------------------------|--|--------------------|
| 미 국 | 전자자금 이체법(EFTA) | <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자 계좌와 관련되는 전자자금이체거래에 관하여 규율 ○ 소액결제(약 50달러 원칙) *환률 1,100 적용 시 55,000원 * 무권한 이체에 대하여 50달러 또는 금융기관에 대한 통지 이전에 발생한 무권한 이체 중 적은 것을 초과하지 못함 ○ 강행규정 ○ 연방입법으로 소비자 신용보호법의 일부분, 여타 법률과 충돌 시 우선적용 ○ 전자자금 이체만 규율 <p><주요특징></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 무권한 이체에 사용된 접근매체가 ‘인수된 접근매체’일 것 *금융기관이 접근매체를 발행 받은 소비자의 신원을 확인할 수 있는 수단 제공 ○ 금융기관의 입증 책임 <ul style="list-style-type: none"> - 금융기관은 고의 또는 과실로 부적절한 자금이체를 실행하지 않았음을 입증하여야 함 *금융기관이 선량한 관리인이 주의 dman를 다하였음을 입증하는 경우에는 직접손실액만 부담하고 천재지변 등의 경우 면책 - 무권한 사전승인자금이체 발생시 동 이체가 사전승인된 것임을 입증하여야 할 책임 ○ 경합규정 : 전자자금이체법과 주(州)법이 상이한 경우 전자자금이체법이 우선함 ○ 처벌규정 : 민·형사상 책임 | 우리나라 전자금융거래법의 입법모델 |
| | 통일상법전 (Uniform Commerce Code) | <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자 전자자금이체(상업적 이체) 또는 대량이체인 전산망 이체를 규율 * 전자자금 이체를 제외한 모든 자금이체(주로 거액의 전자자금이체 및 서면 자금이체)에 적용되는 포괄적 입법으로 상업적 전자자금 이체(대규모 자금 이체)에 대해서만 적용되고, 소비자 전자자금이체와 추심이체에 제외 ○ 거액결제 ○ 대부분 임의규정 ○ 미국전자자금이체 및 서면자금이체 규율 | |
| 유럽 (EU) | - | <ul style="list-style-type: none"> ○ 새로운 지급수단에 관한 보고서 채택 - 서방 7개국 주요정상 회담에서 첨단소매전자결제 시스템 연구 공동보조를 취하기로 합의 | |
| 일본 | - | <ul style="list-style-type: none"> ○ 민법, 어음·수표법, 민사소송법 등 일반 사법상이 개별규정이거나 은행법 등 금융감독 관련 규정을 일부 유추적용 ○ 전자자금이체와 관련한 대부분의 법적문제는 금융기관이 만든 약관이나, 전국은행협의회에서 규율 <ul style="list-style-type: none"> - 전자화폐법 제정 추진 * 2006년 전자상거래를 위한 제도적 인프라 정비에 역점을 두고 정부차원에서 중점 추진 - 일본은행 자율규정 * 2005. 4. 은행약관의 근거가 되는 업계자율규정을 개정하면서 은행의 무과실 책임을 지도록 반영 | |
| 독일 | - | <ul style="list-style-type: none"> ○ 1963년 독일금융연합회의 ‘차변통지거래협정’ ○ 은행협회가 작성한 ‘은행 보통거래약관’가 있으며 어음·수표 등 장표 거래와 전자자금거래 등 은행과 고객의 거래일반 규율 | |

<붙임 3>

과금서비스 사업자 현황 및 서비스⁵⁶⁾ 통계

□ 과금서비스 제공자 등록현황

<2010. 1. 26 현재 >

| 등록 번호 | 상 호 | 성 명 | 등록일 | 사업구분 | | |
|----------|------------------|-----|-----------|------|-------|-----|
| | | | | 회수대행 | PG사업자 | 재판매 |
| 001 | (주)소프트가족 | 성현만 | 08.6.16 | | ○ | ○ |
| 002 | (주)케이티 | 이석채 | 08.6.16 | ○ | | |
| 003 | (주)LG데이콤 | 박종응 | 08.6.16 | ○ | ○ | ○ |
| 004 | (주)다날 | 박성찬 | 08.6.16 | | ○ | |
| 005 | 갤럭시아 커뮤니케이션즈(주) | 김성남 | 09.1.19 | | ○ | ○ |
| 006 | (주)모빌리언스 | 김중태 | 08.6.17 | | ○ | |
| 007 | (주)온세텔레콤 | 최 호 | 08.6.17 | | ○ | |
| 008 | SK텔레콤(주) | 김신배 | 08.6.18 | ○ | | |
| 009 | (주)인포허브 | 오재일 | 08.6.18 | | ○ | |
| 010 | SK 마케팅앤컴퍼니(주) | 이방형 | 09.1.19 | | ○ | ○ |
| 011 | 효성에프엠에스(주) | 류필구 | 08.6.18 | | ○ | ○ |
| 012 | (주)인포바인 | 문명관 | 08.6.18 | | ○ | |
| 013 | (주)케어터프러텔(합병 예정) | 조영주 | 08. 6. 14 | ○ | | |
| 014 | (주)LG텔레콤 | 정일재 | 06.6.19 | ○ | | |
| 015 | 에스케이브로드밴드(주) | 조 신 | 08.6.19 | ○ | | |
| 016 | 한국정보통신(주) | 김철호 | 08.6.27 | | | ○ |
| 017 | 이지스효성(주) | 최병인 | 08.6.27 | | | ○ |
| 018 | 뱅크웰(주) | 민병욱 | 08.6.30 | | | ○ |
| 019 | (주)이니시스 | 전수용 | 08.6.30 | | ○ | ○ |
| 020 | 페이레터(주) | 이영건 | 08.6.30 | | | ○ |
| 021 | (주)케이에스넷 | 오필현 | 08.6.30 | | | ○ |
| 022 | (주)한국사이버결제 | 송운호 | 08.6.30 | | | ○ |
| 023 | (주)올댓 | 박홍규 | 08.6.30 | | | ○ |
| 024 | (주)모모캐쉬 | 정승규 | 08.6.30 | | ○ | |
| 025 | 씨제이시스템즈(주) | 강운식 | 08.6.30 | | | ○ |
| 026 | (주)케이지티지 | 박종훈 | 08.6.30 | | | ○ |
| 027 | 드림라인(주) | 박의숙 | 08.7. 9 | ○ | | ○ |
| 028 | (주)플리큐브 | 손석민 | 09.1.21 | | ○ | ○ |
| 029 | (주)다우기술 | 김영훈 | 09.1.23 | | ○ | ○ |

56) 자료출처 : 한국콘텐츠 진흥원

□ 2008년 과금서비스 통계

○ 매출액(분기별)

(단위 : 백만원)

| 구 분 | 합 계 | 1/4 분기 | 2/4분기 | 3/4분기 | 4/4분기 | 비 고 |
|--------|-----------|---------|---------|---------|---------|-----|
| 계 | 1,713,105 | 430,307 | 426,872 | 417,875 | 438,051 | |
| 무선전화결제 | 1,589,630 | 396,068 | 394,430 | 387,096 | 412,036 | |
| 유선전화결제 | 123,484 | 34,239 | 32,442 | 30,788 | 26,015 | |
| 무선인터넷 | - | - | - | - | - | |

* 무선인터넷의 경우 무선데이터 요금을 제외한 정보 이용료 등을 의미

○ 분야별 매출 비중(분기별)

(단위 : %)

| 구 분 | 비 중 | | | | 비 고 |
|---------------|--------|--------|--------|--------|-----|
| | 1/4분기 | 2/4분기 | 3/4분기 | 4/4분기 | |
| 계 입 | 42.65% | 41.83% | 40.52% | 43.33% | |
| 음악/영상 | 2.85% | 3.57% | 3.02% | 3.30% | |
| 실물(온라인 쇼핑 등) | 4.24% | 4.92% | 14.49% | 14.35% | |
| 커뮤니티(웹 하드 포함) | 13.85% | 14.05% | 15.38% | 15.62% | |
| 기타 | 36.41% | 35.63% | 26.59% | 23.39% | |

○ 거래 건수(분기별)

(단위 : 천건)

| 구 분 | 합계 | 1/4 분기 | 2/4분기 | 3/4분기 | 4/4분기 | 비 고 |
|--------|---------|--------|--------|--------|--------|-----|
| 계 | 177,970 | 51,975 | 50,447 | 37,894 | 37,650 | |
| 무선전화결제 | 162,381 | 47,246 | 46,293 | 34,174 | 34,666 | |
| 유선전화결제 | 15,589 | 4,729 | 4,154 | 3,720 | 2,984 | |
| 무선인터넷 | - | - | - | - | - | |

○ 단위 건당 거래액 분석(분기별)

(단위 : 천원)

| 구 분 | 3,000원 이하 | 5,000원 이하 | 10,000원 이하 | 15,000원 이하 | 20,000원 이하 | 20,000원 초과 | 비 고 |
|-------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-----|
| 계 | 47,072,354 | 29,359 | 35,316 | 19,506 | 16,209 | 34,991 | |
| 1/4분기 | 12,333,460 | 8,866 | 8,977 | 5,304 | 4,650 | 11,845 | |
| 2/4분기 | 13,215,473 | 9,084 | 9,229 | 5,371 | 4,876 | 8,670 | |
| 3/4분기 | 10,979,651 | 6,022 | 8,543 | 4,531 | 3,342 | 7,298 | |
| 4/4분기 | 10,543,770 | 5,387 | 8,567 | 4,300 | 3,341 | 7,178 | |

* 건당 평균 거래액 : 약 9,626원

<붙임 3>

주요 피해사례 및 언론보도

□ 주요피해사례

사례 1 <이용자 실수에 의한 모바일콘텐츠 이용요금 부과>

무선콘텐츠(모바일화보) 4건 이용으로 피해접수를 하고 이동통신사에 데이터요금 확인을 해 보니 데이터 통화료가 발생했으니 무선콘텐츠 제공사 측에서 요금을 과금 하겠다고 최종 통보를 해 왔습니다. 그 와중에 제가 고의로 이용한 것이 아니니 혹시 자녀들이 실수로 누를 가능성을 인정하면 취소해주겠다는 답변도 들었습니다. 전 아이들이 이용했다고 답하기도 어렵고 무슨 영문인지 모르는 일이라고 했더니 그럼 과금 처리한다는 최종답변을 들었습니다.

하지만 번호를 실수로 눌러서 쉽게 모바일 콘텐츠 이용이 되어 소비자가 원치않는 요금이 부당하게 과금된다면 인정할 수 없습니다. 그렇다고 이동통신사에서 무선인터넷을 차단해 주는 것도 아니고 언제든 이런 황당한 일들이 일어날 수 있는 가능성이 다분한데요. 이런 거래가 일어나지 못하도록 할 방법이 없을까요? 전 참고로 nate에 접속하려면 비밀번호를 눌러야만 되도록 휴대폰장치에서 기능별 잠금 기능을 설정해 놓은 상태였습니다. 이런 방법을 쓰고 있는데도 이런 일이 저에게 비단 이번뿐 아니라 2008,11월 12월 그리고 2009년6월 이렇게 발생을 했고 금액도 만만치 않네요. 이전에 납부한 데이터통화료+무선콘텐츠 이용요금까지 소급해서 환불받고 싶습니다. 어떻게 해야 할까요? 치사하지만 제가 인정할 수 없는 부분들을 내 자녀가 실수로 눌렀으니 봐달라고 해야하는 것입니까?

사례 2 <휴대폰 무선인터넷 온세통신 So1, 12살짜리 아이가 3분 사용에 85,800원?>

저는 12살 아이를 키우고 있는 평범한 엄마로 12월분 이동통신요금 내역에서 정보통신요금 78,000이 부과되었다는 것을 보고 깜짝 놀랐습니다. 이동통신사와 온세통신 So1을 통해 확인한 결과, 아이는 온세통신사에서 제공하는 So1이라는 무선인터넷 화보 서비스를 3분간 이용했고, 그로 인해 78,000원, 부가세까지 85,800원의 요금을 지불해야 한다는 것이었습니다. So1 상담원의 말로는, 3분간 26권의 앨범을 열람, 권당 3000원의 정보이용료가 부과되었다고 하였음. 어떻게 3분 동안 78,000원의 정보이용료가 나올 수 있냐고 되물었더니, 앨범의 표지 사진만, 즉 권당 한 장씩 26장을 봤기 때문에 권당 요금이 부과되었다고 하였음. 아이에게 확인해봤더니, 완전자유 요금제를 사용하면 통화료와 정보료가 무료인 완전자유존 이용 도중 링크를 통해 화보 페이지에 접속해서, 정보이용료가 부과되는지도 모른 채 다음으로 계속 넘겨보았다고 함. 그리고 서비스 이용 중이 아닌, 종료한 뒤에야 정보료가 3000원 부과되었다는 메시지가 계속 들어오길래 스팸메세지인 줄 알고 수신거부를 설정하였다고 함.

도대체 어떤 과정을 통해 접속이 되는지 직접 확인해보았으나, 추가 정보료가 부과되고 있는지도 전혀 인지할 수 없었음. 인터넷의 소액결제 피해자 모임에서, 이렇게 미성년자가 상업적인 무선인터넷 서비스에 접속했을 경우에는 원칙적으로 정보료를 부과할 수 없게 되어있다는 것을 알 수 있었음. 그로 인해 수차례 So1 고객센터에 전화해 항의하고, 인터넷 피해자모임에 사연을 올린 뒤에야 So1 상담원에게서 70%의 요금을 환불해주겠다는 말을 들을 수 있었음. 상식적으로나 법적으로나 절대 불합리하고 불공정한 이 제안에, 공정위와 방통위 등 관련된 모든 기관에 민원을 넣고, 언론사에 제보할 것이라고 말 하하고 제서야 전액 환불 약속을 받음. 대한민국에 아직도 이런 사기성 업체가 존재한다는 사실이 믿기시나요? 이 글을 보시는 여러분들 누구나 이런 피해를 입게 되실 수 있습니다. 이런 사실이 많이 알려져서 업체들이 감히 소비자를 기망하는 이런 서비스를 만들려는 엄두를 내지 못하게 되었으면 좋겠음요. 잘만 이용하면 정말 편리한 휴대폰 무선인터넷, 나도 모르게 언제 부과될지 모르는 얼토당토않은 금액의 정보이용료에 대한 걱정을 하지 않고 무선인터넷을 마음껏 이용할 수 있게 되는 그 날이 오기를 기대해 봄.

사례 3 <무료사이트 가입 후 유료전환 피해>

몽키3라는 사이트에서 일주일 무료체험이라는 곳에 가입했다가 해지를 안 해서 08년6월부터 09년1월까지 피해를 본 사람입니다. 한 달에 6,600원씩 7개월 동안 대략 5만 원이라는 피해를 봤습니다. 어느 경로를 통해서 가입되었는지 기억도 안 날뿐더러, 몽키측에서는 문자나 메일을 보냈다고 하였지만, 받지도 않았을 뿐더러 꼼꼼하게 읽지 않은 제가 잘못했다고 하는데, 이런 피해자가 매일 속출하고 있습니다. 메일도 모든 사람에게 보내는 것도 아니라, 그중에 몇 명을 간추려서 보냈다고 하는데 이거 문제 있는거 아닙니까? 단 돈 100원, 200원이 아까운 마당에 6,600원이라니요? 그것도 본인 확인 절차도 전혀 없었습니다.

상담원과 통화하다 억울해서 알아보니 "휴대폰범죄 공동대응 모임"이라는 사이트를 알게 되었습니다. 저와 같은 몽키3 피해자가 몇 십 명씩이나 있고, 100%환불이 아니지만, 반액이라도 환불받은 사람도 있었습니다.

제가 상담원이랑 통화를 할 때에는 환불받는 일은 절대로 없다고 했는데, 한 입가지고 두 말하는 겁니까? 이런 엄연히 사기입니다. 불만제로에도 나왔지만, 이런 소액결제 피해자가 속출하기 때문에 "휴대폰범죄 공동대응 모임"이라는 카페도 생기고 방송도 나오는거 아닙니까? 설사 일주일이나 지나고 해지하는 사람도 몇 있겠지만 100명 중에 과연 몇 명이나 해지를 할까요?

저와 같은 경우도 가입되었는지 안 되었는지 모르는 사람도 있을 텐데, 이런 마케팅은 엄연히 잘못된 겁니다. 이런 사기성 짙은 더러운 마케팅으로 때문에 피해자를 항상 당하기만 하고 억울하게 돈까지 뺏기는데, 굉장히 기분 나쁘고 다른 누구에게 몽키3라는데를 추천하고 싶지 않습니다. 처음에 친한 친구로 인해 무료로 음악을 다운 받을 수 있다고 해서 가입을 했지만, 지금은 정말 추천하고 싶은 생각 절대로 없습니다.

사례 4 <해지 후 남은 금액에 대한 환불 요구>

- 1) 소비자 김모씨는 2009년 8월 뮤직소다 싸이트와 몽키쓰리 사이트에서 일주일 무료체험 광고를 보고 무료체험을 신청함. 몽키쓰리는 무료체험을 했고 뮤직소다는 무료체험이라고 해서 체험을 하려고 하니 무료체험 대상이 아니라고 해서 이용을 하지 못했음. 뮤직소다는 무료체험이라고 했는데 8/21에 7,700원이 휴대폰 요금으로 결제되었고, 몽키쓰리 요금은 8/28에 7,700원이 결제됨. 무료체험이라고 했고 뮤직소다는 대상이 아니라고 해서 이용도 못했는데 요금만 부과됨. 휴대전화요금을 부과한 LGT를 통해 뮤직소다 전화번호를 알아내어 업체에 전화를 했지만 연락이 전혀 안됨. 부당하게 부과된 요금을 환급받고 싶음.
- 2) 소비자 문모씨는 몽키쓰리 무료체험 일주일 무료음악 이벤트에 참여함. 2009년 8월 말에 가입하여 무료라고 했는데 9월말부터 지금까지 계속 결제가 되었음. 몽키쓰리 업체와는 연락도 안되고 메일을 보내도 답변이 없음. 사이트 상에서는 회원가입이 안된 것으로 확인 됨. 지금까지 부당하게 빠진 요금을 돌려달라.

사례 5 <회원탈퇴나 해지를 위해 전화했으나 연결이 되지 않거나 홈페이지상 회원 탈퇴가 어렵게 되어 있는 사업자에 대한 손해청구>

- 1) IT회사에 근무하는 임모씨는 48시간 동안 무료 다운로드를 받을 수 있다는 인터넷 광고를 보고 2009년 12월 24일 파일타임이라는 사이트에 문서양식을 다운받기 위해 회원가입을 함. 그러나 이를 후 9,900원을 결제했다는 문자메시지를 받고 전화를 계속하고 이메일을 보냈지만 답변 오류라고 이메일은 돌아왔고 계속 통화중이라는 메시지만 뜸. 본인과 같은 인터넷 이용자를 현혹하여 휴대폰 결제가 되도록 하는 이런 사이트에 대해 단속해 달라고 본 모임에 요청함.
- 2) 2009년 12월 22일 강모씨는 인터넷 사용시 바이러스 치료를 위해서 가입한 마이크로PC.PE.KR 사이트에서 매달 요금9,900원씩 휴대폰으로 결제함. 2009년 12월말에 사용도 하지 않아서 해지하려고 취소 전화를 했는데 전화로는 취소가 안된다고 취소 처리를 하지 않음. 인터넷으로는 취소 처리를 했는데 환불조치를 하지 않음.
- 3) 인천에 거주하는 소비자 김모씨는 P2P 사이트를 이용하다가 무료 포인트 지급이 된다는 조이코믹이라는 사이트에 가입을 했는데 본인도 모르게 자동 결제됨. 해지를 위해 고객센터에 전화를 했는데도 전화를 받지 않음. 사이트 가입만으로 소액 결제가 되는 이런 업체에 대해서는 제재가 행해져야 함.
- 4) 경기도 안양에 사는 윤모씨는 2009년 12월부터 2010년 1월까지 컴퓨터에 악성코드 바이러스 퇴치 프로그램이 뜨길래 한달만 5,000원에 결제함. 며칠 후 문자가 오더니 9,900원으로 인상이 되었다며 자동결제를 해지하려면 홈페이지나 고객센터로 문의해달라고 하여 황당하길래 홈페이지를 찾았는데 찾을 수가 없었고 프로그램 이름도 정확히 없었음. 1544-3045 고객센터 전화를 했는데 상담원이 바쁘다며 연결도 안되고 결제 취소를 하려고 해도 방법이 없음.
- 5) www.showtime.co.kr 이라는 p2p 사이트에 가입함. 가입과 동시에 72시간 이후 자동으로 월정액 9,900원짜리 상품이 휴대폰 소액결제로 자동 결제된다는 사실을 알고 가입 후 5분도 안되어 탈퇴함. 그런데 가입한지 이틀이 지난 오늘 휴대폰 소액결제가 되었다는 문자가 옴.본인은 이미 회원도 아닌데 결제를 했으며 고객센터에 전화해도 일방적으로 회피하고 전화도 안받음. 사기 행위가 아닌가? 보상받을 방법을 알고 싶음.

□ 주요언론보도

<동아일보 2009. 6. 11. 스팸문자 사기에 구멍뚫린 휴대폰 소액결제>

저 민정인데요…. 예전에 통화한…." "전에 전번(전화번호) 준 오빠 맞죠? 사진보고 맞으면 문자 줘요."

이런 낚시 문자 메시지를 이용해 수십억 원을 챙긴 사기조직의 주범이 경찰에 붙잡혔다.

서울지방경찰청 사이버수사대는 특정경제범죄 가중처벌법상 사기 혐의로 정모 씨(35·전 모바일콘텐츠업체 대표)를 구속했다고 11일 밝혔다.

정 씨는 모바일콘텐츠업체 4곳을 차려 부가통신사업자로 등록하고 2006년 9월부터 2007년 8월까지 불특정 다수에게 유료 서비스 이용을 유도하는 사기 문자메시지를 보내 55만 차례에 걸쳐 17억 원을 챙긴 혐의를 받고 있다.

정 씨 일당에게 속아 자신도 모른 채 휴대전화 유료서비스를 이용한 피해자는 40여만 명이며 이 중 상당수는 2차례 이상 속았다. 정 씨 일당이 보낸 사기 문자메시지의 횟수는 서버가 폐쇄돼 정확히 알려지지 않았으나 많게는 수억 건 이상에 이를 것으로 보인다.

경찰은 2007년 정 씨를 제외한 공범 2명을 구속하고 11명을 불구속 입건했으나 주범인 정 씨는 지명수배 상태로 2년간 수사망을 피해 다니다 최근 검거됐다.

정 씨 일당은 '민정' 등 흔한 여성 이름을 이용해 "전에 전화번호 준 오빠 맞죠? 사진 보고 맞으면 문자 줘요" 등 지인을 가장한 스팸문자(통칭 '휴대폰 낚시 문자')를 보내는 수법을 썼다.

이에 속은 피해자가 무심코 확인버튼을 누르면 바로 유료 콘텐츠에 접속돼 2990원의 소액결제가 이뤄지도록 한 것이다. 사기범들은 3000원 미만의 휴대전화 소액결제는 이용자 확인 절차 없이 자동 결제된다는 점을 범죄에 악용했다. 피해자들은 또, 다음달 휴대전화 요금 청구서를 보고도 개별 결제 금액이 많지 않아 이를 알아차리지 못한 채 넘어갔다.

이들은 여성들을 고용해 인터넷 채팅과 060 폰팅 수법도 사용했다. 이 여성들은 피해자 한 명을 속일 때마다 600~700원씩의 수당을 지급받았다.

"저를 잘 모르시겠어요? 그럼 사진을 하나 보내드릴까요?"라며 휴대전화 무선인터넷에 접속하도록 유인하거나 060 폰팅 중 상대 남성에게 "아는 분 같은데 사진보고 전화주세요"라며 콜백URL이나 모바일주소(WINC)가 담긴 문자를 보내는 것이다. WINC는 숫자와 핫키(NATE, SHOW, ez-i) 조합만으로 원하는 모바일 홈페이지에 접속하는 서비스다.

경찰 관계자는 "이동통신사들이 콜백URL 문자 발송량을 제한하는 등 조치를 하고 있지만 여전히 근본적인 대책이 강구되지 않고 있다"면서 "당장 시급한 것은 3000원 미만 휴대전화 소액결제에도 본인인증을 도입하는 것"이라고 지적했다.

<동아일보 2009. 6. 11. 스팸문자 사기에 구멍뚫린 휴대폰 소액결제>

휴대전화 `낚시문자'를 보내 이용자에게 수천원의 소액결제 대금을 받는 사례가 빈발하지만, 관련 규정은 여전히 개선되지 않고 있다.

일각에서는 근본적인 대책 없이 소비자에게만 주의를 당부하는 것은 `그물 쳐놓고 걸러들지 말라는 격'이라는 지적도 나오고 있다.

광주지방경찰청 사이버범죄수사대에 적발된 무선인터넷 콘텐츠 제공업체 운영자는 모두 14명, 이들이 운영한 업체는 38개였다.

이들은 휴대전화 번호 생성 인터넷 사이트나 대리운전 업체를 운영하면서 얻은 번호에 무작위로 스팸

문자를 보냈다. '전화 부탁', '친구야 잘 지내지' 등 지인으로 착각하게 하는 내용도 아니고 '고객에게 사진이 도착했다' 등 뻔히 스팸임을 짐작하게 하는 내용이었는에도 112만여명이 117만여차례나 '낯시'에 걸려들었다.

이용자들은 요금안내도 받지 못한 채 무심코 또는 호기심 때문에 확인 버튼을 눌렀다가 중국 블로그 등에서 수집한 '얼짱', 일반 여성의 얼굴을 보고 나서 2천500~2천990원을 내야 했다. 부과된 정보이용료만 모두 33억원을 넘었다.

3천원 미만의 소액결제 는 주민등록번호나 인증번호 등 확인절차 없이 자동결제되기 때문에 이용요금을 2천990원으로 책정한 업체도 많았다.

이처럼 자동결제 시스템을 악용하는 업자들 때문에 피해자가 양산되고 있다.

서울지방경찰청은 지난 6월 비슷한 방법으로 40만여명으로부터 17억원을 챙긴 모바일콘텐츠 업체 전 대표를 구속했으며 인터넷에는 휴대전화 소액결제 피해자 모임이 우후죽순처럼 생겨나고 있다.

경찰 관계자는 26일 "소액 결제를 간편하게 진행하도록 하는 취지야 좋지만, 악용하는 사례가 빈발한다면 대책이 있어야 할 것"이라며 "자동결제 기준이 되는 금액을 낮추는 등 제도 개선이 필요한 것 같다"고 말했다.

소액결제 피해자 모임(<http://cafe.daum.net/soeaek>) 운영자 김호기 씨는 "노인이나 미성년자는 알고도 당할 수 있는 만큼 통신사에 요청해 소액결제를 차단하는 것이 가장 원천적인 피해 예방법"이라며 "피해를 당했다면 방송통신위원회에 신고하거나 직접 책임은 없지만 통신사에 이의를 제기하는 것도 환불 받는 방법"이라고 설명했다.

<조선일보 2005. 12. 5. 휴대폰 소액결제 피해 구제 가능해진다>

휴대폰 소액결제 피해 구제 가능해진다. 정통부 내년 6월까지 구제절차 및 기준 마련

내년 상반기까지 휴대전화 소액결제로 피해를 입은 소비자를 구제하기 위한 구체적인 절차와 기준이 마련된다.

이에 따라 본인 모르게 가입된 부가서비스 소액 결제나 요금 과다 청구 등 휴대전화 소액결제를 둘러싼 분쟁이 상당부분 해소될 전망이다.

6일 정보통신부가 최근 관련부처에 제출한 내년도 소비자보호 시책안에 따르면 정통부는 내년중 휴대전화 소액결제 이용자에 대한 피해 방지 방안과 피해 발생시 합리적인 피해 보상절차를 마련하기로 했다.

이를 위해 내년 2분기까지 휴대전화 소액결제 관련 소비자 피해구제 절차와 기준을 마련하고 연말까지 결제대행업체들의 결제 프로세스를 표준화할 방침이다.

정통부 관계자는 "결제 프로세스 표준화는 결제 금액 사후 통보 여부 등 현재 결제대행업체마다 달라 야기되는 소비자 혼란을 최소화 하기 위한 것"이라고 설명했다.

정통부는 소액결제 제도 개선과 함께 연중 휴대전화 소액결제 이용자 피해방지 캠페인을 병행할 예정이다.

<조선일보 2007. 12. 26. 휴대폰 소액결제 피해 정통부 제재 강화하기로>

대학생 신모씨는 온라인게임 이용요금을 휴대폰으로 결제하다가 이를 해지하려 했으나 게임회사의 홈페이지에 해지 방법이 없어 이용하지 않은 게임 요금을 계속 지불하는 피해를 겪었다.

이처럼 휴대폰 소액결제를 악용해 소비자에게 금전적 피해를 입히는 행위에 대한 제재가 강화된다. 정보통신부 통신위원회는 26일 소액 전화결제에 의한 이용자 피해가 발생할 경우 전화결제 대행업체와 콘

텐츠 사업자를 형사고발할 방침이라고 밝혔다.

<조선일보 2006. 11. 28. 휴대폰 소액결제 주의하세요>

“휴대폰 소액결제 주의하세요” ①경품제공 이벤트로 유인 ②포토메일 전송처럼 위장 ③동의없이 가입기간 연장

지난 9월 이모씨는 ‘○○님에게서 포토메일이 왔다’는 휴대폰 문자 메시지를 받았다. 동생에게서 온 것이라고 생각하고 ‘확인’ 버튼을 눌렀다. 그러자 곧 무선인터넷으로 연결됐고, ‘메시지 확인’ 버튼을 다시 눌렀더니 모르는 사람의 사진이 떴다. D씨는 9월 청구서에 정보이용료 2990원이 결제된 것을 확인했다.

같은 달 김모씨도 영화표 두 장을 무료로 준다는 휴대폰 문자 메시지를 받고 사이트에 들어갔다. 그 사이트에선 매일 1000명에게 무료 영화표를 준다고 현재 몇 명이 신청하고 있다는 도표를 보여줬다. 김모씨는 급하게 주민등록번호, 휴대폰 번호를 입력한 후 승인번호를 누르자 잠시 후 사이트 1년 사용료 3만3000원이 결제됐다는 문자 메시지를 받았다. 이처럼 휴대폰 소액 결제 피해 사례가 급증하자, 공정거래위원회가 28일 소비자피해주의보를 발령한다고 밝혔다.

불법 사업자들은 주로 ▲경품 제공 등 각종 이벤트와 광고를 통해 소비자를 유인하거나 ▲아는 사람이 포토메일을 보낸 것처럼 가장하고 ▲회원이입 기간을 소비자 동의 없이 자동 연장해 자동 결제하는 수법을 쓰고 있다고 공정위는 설명했다.

휴대폰 피해신고 및 문의처:휴대폰결제중재센터 (02)563-4033, 개인정보침해신고센터 (02)1336, 통신위원회 (02)1335

<소비자 시민모임 2010. 1. 19. 핸드폰 소액결제 적극 대응 필요>

소비자시민모임(이하 소시모)은 최근 휴대전화 소액결제 관련 소비자 피해가 많이 발생함에 따라 공정거래위원회에 근본적인 피해 예방 대책 마련을 촉구하면서, 소비자들이 관련 피해를 입지 않도록 주의를 요한다고 19일 밝혔다.

소시모는 이와 관련, 소비자들이 손해금액이 소액이라고 방치하지 말고 ▲해지 후 남은 금액에 대한 환불 요구 ▲회원탈퇴나 해지를 하려고 해도 사업자와 전화 연결이 되지 않거나 홈페이지상 회원 탈퇴가 어렵게 돼 있어 해지를 못하고 계속 이용요금이 부과되는 사업자에 대한 손해청구, ▲무료체험이나 무료가입을 유도한 후 사업자가 만든 부당한 약관을 이유로 해지를 어렵게 하는 사례에 대해 적극 대응할 것을 요청했다.

소시모에 따르면, 현재 소액결제 건에 대해 소비자단체나 소액결제중재센터 등 처리기관별로 환불 및 해지 처리가 각각 진행되고 있다.

공정위는 지난 2006년 2월 무료체험서비스 자동유료전환과 관련, 사업자가이드라인을 배포했고, 해당약관들은 표시광고법, 전자상거래소비자보호법 위반으로, 약관규제법에 의해 무효라고 발표했고, 지난해 9월에는 대형 온라인음원 제공사업자들의 약관에 대해 시정조치한 바 있다.

소시모는 그러나 민원을 유발하는 소규모 통신판매업자들이 상당수 소재 파악이 어렵고 영세한 업체여서 현실적으로 모든 업체에 대해 시정조치를 하기 어렵고, 많은 피해가 발생하는 일부 업체에 대한 단속만 가능하다는 것이 공정위 입장이라고 설명했다.

이런 점을 악용, 민원 유발 관련 통신판매업자들은 소비자들의 민원 제기 후에도 민원을 지속적으로 제기한 소비자에게만 환불하거나 공정위의 약관에 대한 시정조치만 행하면 된다고 생각하면서 같은 방식의 영업을 지속하고 있어 소비자 피해가 계속 발생하고 있다.

소시모는 특히 방통위 경우, 한국인터넷기업협회와 함께 2008년 7월 ‘유무선 전화결제 이용자보호협회의 회(이하 전보협)’을 출범시키고 자율규제 가이드라인을 만들어 사실조사와 위반사업자에 대해 단속한다고 했지만, 담당부서에서도 전혀 내용을 이해하지 못하고 있다고 지적했다.

이에 따라 소시모는 소비자가 무료 체험이나 무료 포인트 지급 관련, 본인의 휴대전화번호를 남기거나 할 경우 소액결제 가능하므로 약관을 캡처해 보관하고, 무료체험 이후 자동연장 돼 요금이 부과되는 것에 대한 안내도 꼼꼼하게 읽은 후 가입할 것을 주문했다. 무료 체험이나 가입 시 증빙 자료는 소비자들이 피해 구제를 위해 필요하므로 증빙이 되는 화면에 대해서는 보관해 추후 발생할 수 있는 분쟁에 대비토록 했다.

통신판매사업자 경우, 문제가 되는 약관들이 관계 법규에 위반됨을 명확하게 인지해야 한다는 점을 강조했다. 무료 체험이나 무료 가입에 대한 정확한 정보를 소비자들이 알 수 있도록 고지하고 해지절차와 이용요금에 대해서도 가입 이전에 소비자가 확인 할 수 있도록 충분한 정보를 제공해야 한다는 게 소시모 입장이다.

또 공정위와 방통위 경우, 소액결제 업체에 대한 전국 실태조사를 통한 소재지 파악 및 업체의 관리가 필요하다는 점을 강조했다.

소시모는 “방통위와 통신사, 통신과금중개업자는 소규모 영세사업자에 대해 관련 피해 발생이 접수될 시 즉각적으로 소비자들의 민원을 해결하고 해당 사업자에게 패널티를 줘 피해 재발이 안 되도록 예방 조치를 해야 할 의무가 있다”고 말했다.

<대전일보 2010. 2. 11. 소비자 시민모임 공정거래위원회 실태조사 촉구>

소비자시민모임, 공정거래위에 실태조사 촉구

소비자시민모임이 휴대전화 소액결제 관련 소비자 피해에 대한 공정거래위원회의 실태조사를 촉구했다.

소시모는 19일 보도자료를 통해 “최근 휴대전화 소액결제 관련 소비자 피해가 다발적으로 발생하고 있는 만큼 공정위는 휴대전화 소액결제 업체에 대한 전국 실태조사를 통해 소재지 파악 등 업체 관리에 나서야 한다”고 밝혔다.

지난해 공정위가 소액결제 피해가 빈번한 무료체험서비스의 자동 유료전환 문제와 관련해 대형 온라인 음원제공사업자들의 약관을 시정한 바 있지만, 정작 소규모 통신판매업자들에 대해선 소재파악이 어렵다는 이유로 유효한 조치를 내리지 않았다는 게 소시모측 주장이다.

소시모는 “소액결제대행으로 수수료를 받는 SKT와 KTF, LGT 등 통신사업자들도 소비자 피해에 대한 책임이 전혀 없다고 할 수 없다. 방송통신위원회와 통신사업자는 피해신고 접수시 즉각적으로 민원을 해결하고, 피해재발을 방지할 의무가 있다”고 촉구했다.

또한 소시모는 “소비자들도 휴대전화 소액결제 피해에 대해선 적극적으로 대응해 부당하게 결제된 금액의 환불, 계약해지, 회원탈퇴를 요구해야 한다”며 “소비자단체에 해당사업체를 고발하고, 부당한 약관에 대해서도 시정요청을 해야 한다”고 덧붙였다.

유무선 전화결제 이용자 피해 뿌리 뽑는다

- **전화결제 이용자보호협의회 출범, 자율규제 가이드라인 발표** -
- **이용자 동의 없이 부당요금 청구하는 콘텐츠사업자는 시장에서 퇴출** -

방송통신위원회(위원장 : 최시중)는 사단법인 한국인터넷기업협회(회장 : 허진호)와 손잡고 전화결제 이용자 피해를 뿌리 뽑기 위하여 16일 '유무선 전화결제 이용자보호협의회'(이하 '전보협') 출범식을 갖고 본격적인 활동에 들어갔다.

※ 유무선 전화결제 : 인터넷에서 게임 아이템 등 디지털콘텐츠, 물품 등을 구매하고, 결제대금을 이동전화나 유선전화요금 고지서에 부가하여 징수하는 대행 서비스(붙임1 : 유무선 전화결제 사업구조 및 피해현황)

이번에 출범한 '전보협'은 통신과금중개사업자(8개사)와 통신사업자(4사)가 참여하였으며, 출범과 아울러 각사 합의에 의해 마련한 「전화결제 이용자 보호를 위한 자율규제 가이드라인」을 발표하였다.

※통신과금중개사업자 : 다날, 모빌리언스, 사이버패스, 소프트가족, 인포바인, 인포허브, 효성FMS, 파네즈(8개사)

※통신사업자 : SKT, KTF, LGT, KT(4개사)

'전보협'은 전화결제 서비스에 있어 이용자에게 부당하게 청구된 요금에 대해서는 결제 차단, 환불 등의 조치를 취하는 한편, 불량 콘텐츠사업자는 결제대행 계약을 해지하고 '전보협'에 불량 사업자로 등록하여 전화결제 서비스를 불가능하게 만든다.

관계법률

■ 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

<방송통신위원회(네트워크기획보호과) 02-750-2720>

제2조(정의) ① 이법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

10. "통신과금서비스"란 정보통신서비스로서 다음 각 목의 업무를 말한다.

가. 타인이 판매·제공하는 재화 또는 용역(이하 "재화 등"이라 한다)의 대가를 자신이 제공하는 전기통신역무의 요금과 함께 청구·징수하는 업무

나. 타인이 판매·제공하는 재화 등의 대가가 가목의 업무를 제공하는 자의 전기통신역무의 요금과 함께 청구·징수되도록 거래정보를 전자적으로 송수신하는 것 또는 그 대가의 정산을 대행하거나 매개하는 업무

11. "통신과금서비스제공자"란 제53조에 따라 등록을 하고 통신과금서비스를 제공하는 자를 말한다.

12. "통신과금서비스이용자"란 통신과금서비스제공자로부터 통신과금서비스를 이용하여 재화등을 구입·이용하는 자를 말한다.

② 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 제1항에서 정하는 것 외에는 「정보화촉진기본법」으로 정하는 바에 따른다. <개정 2008.6.13>

법 제53조 (통신과금서비스 제공자의 등록 등) ① 통신과금 서비스를 제공하려는 자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항을 갖추어 방송통신위원회에 등록하여야 한다. <개정 2008.2.29>

1. 재무건전성
2. 통신과금서비스 이용자 보호계획
3. 업무를 수행할 수 있는 인력과 물적 설비
4. 사업계획서

② 제1항에 따라 등록할 수 있는 자는 「상법」 제170조에 따른 회사 또는 「민법」 제32조에 따른 법인으로서 자본금·출자총액 또는 기본재산이 5억원 이상의 범위에서 대통령령으로 정하는 금액 이상이어야 한다.

③ 통신과금서비스제공자는 「전기통신사업법」 제21조에도 불구하고 부가통신사업자의 신고를 하지 아니할 수 있다.

④ 「전기통신사업법」 제22조 및 제25조부터 제27조까지의 규정은 통신과금서비스제공자의 등록사항의 변경, 사업의 양도·양수 또는 합병·상속, 사업의 승계, 사업의 휴지·폐지·해산 등에 준용한다. 이 경우 "제19조의 규정에 의하여 별정통신사업의 등록을 한 자" 및 "별정통신사업자"는 "통신과금서비스제공자"로 보고, "별정통신사업"은 "통신과금서비스제공업"으로 본다.

⑤ 제1항에 따른 등록의 세부요건, 절차, 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.[본조신설 2007.12.21][중전 제53조는 제62조로 이동 <2007.12.21>]

영 제66조의2(등록요건) ① 법 제53조에 따라 통신과금서비스제공자로 등록하려는 자는 다음 각 호의 요건을 모두 갖추어야 한다.

1. 자기자본, 출자총액 또는 기본재산에 대한 부채총액의 비율이 100분의 200 이내의 범위에서 방송통신위원회가 정하여 고시하는 비율 이하일 것. 이 경우 대주주가 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 기업집단(같은 법 시행령 제17조제1항제1호 및 제2호에 해당하는 기업집단은 제외한다)에 속하는 회사이면 그 기업집단을 기준으로 계산하되, 그 기업집단에 속하는 회사 중 금융업 또는 보험업을 영위하는 회사는 제외하고 계산한다.

2. 업무를 수행할 수 있는 다음 각 목의 인력과 물적 설비를 모두 갖추는 것

가. 전산업무 종사경력이 2년 이상인 5명 이상의 임직원

나. 통신과금서비스를 원활하게 제공하는 데 필요한 전산설비와 각종 컴퓨터프로그램

다. **법 제57조제2항**에 따른 정보보호시스템

3. 자본금, 출자총액 또는 기본재산이 제2항에 따른 금액 이상일 것

② **법 제53조제2항**에서 "대통령령으로 정하는 금액"이란 10억원을 말한다.[본조신설 2008.3.28]

영 제66조의3(등록절차) ① **법 제53조**에 따라 통신과금서비스제공자로 등록하려는 자는 다음 각 호의 사항이 포함된 등록신청서를 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

1. 상호 및 주된 사무소의 소재지

2. 대표자의 성명

3. 자본금, 출자총액 또는 기본재산

4. 출자자(방송통신위원회가 정하여 고시하는 소액출자자는 제외한다)의 성명 또는 명칭과 그 지분을

② 제1항의 등록신청서에는 다음 각 호의 서류를 첨부하여야 한다.

1. 정관

2. **제66조의2**에 따른 등록요건을 갖추었음을 증명할 수 있는 서류

3. 업무개시 후 3년간의 사업계획서(추정 재무제표와 예상수지계산서를 포함한다)

4. 통신과금서비스이용자보호계획서(**제66조의7부터 제66조의9**까지의 사항을 포함하여야 한다)

③ 제1항에 따라 등록신청서를 제출받은 담당공무원은 「**전자정부법**」 **제21조제1항**에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 법인등기부 등본을 확인하여야 한다. 다만, 신청인이 동의하지 아니하는 경우에는 이를 첨부하도록 하여야 한다.

④ 방송통신위원회는 제1항 및 제2항에 따라 제출받은 서류에 흠결이 있으면 신청인에게 서류를 제출받은 날부터 10일 이내에 보완하여 제출할 것을 요청할 수 있다.

⑤ 방송통신위원회는 통신과금서비스제공자의 등록을 한 때에는 그 내용을 관보에 공고하고 인터넷 등을 통하여 일반인에게 알려야 한다.[본조신설 2008.3.28]

제5조 (다른 법률과의 관계) 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관하여는 다른 법률에서 특별히 규정된 경우 외에는 이 법으로 정하는 바에 따른다. **다만, 제7장의 통신과금서비스에 관하여 이 법과 「전자금융거래법」의 적용이 경합하는 때에는 이 법을 우선 적용한다.**[전문개정 2008.6.13]

[**법률 제9637호, 2009. 4.22, 일부개정**] 2009. 7. 23. 시행

제5조 (다른 법률과의 관계) 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관하여는 다른 법률에서 특별히 규정된 경우 외에는 이 법으로 정하는 바에 따른다. **다만, 제7장의 통신과금서비스에 관하여 이 법과 「전자금융거래법」의 적용이 경합하는 때에는 이 법을 우선 적용한다.**[전문개정 2008.6.13]

[**법률 제8778호, 2007.12.21, 일부개정**] 2008. 3. 22. 시행

제5조 (다른 법률과의 관계) 정보통신망이용촉진및정보보호 등에 관하여는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법이 정하는 바에 의한다. **다만, 제7장의 통신과금서비스에 관하여 이 법과 「전자금융거래법」의 적용이 경합하는 때에는 이 법을 우선 적용한다.** <개정 2007.12.21>

⇒ **제7장 통신과금서비스<신설 2007. 12. 21.>**

[**법률 제8289호, 2007. 1.26, 일부개정**] 2007. 7. 27. 시행

제5조 (다른 법률과의 관계) 정보통신망이용촉진및정보보호등에 관하여는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법이 정하는 바에 의한다.

제7장 통신과금서비스 <신설 2007. 12. 21.>

제53조 (통신과금서비스제공자의 등록 등) ① 통신과금서비스를 제공하려는 자는 **대통령령으로 정하는** 바에 따라 다음 각 호의 사항을 갖추어 방송통신위원회에 등록하여야 한다. <개정 2008.2.29>

1. 재무건전성
 2. 통신과금서비스이용자보호계획
 3. 업무를 수행할 수 있는 인력과 물적 설비
 4. 사업계획서
- ② 제1항에 따라 등록할 수 있는 자는 「**상법**」 제170조에 따른 회사 또는 「**민법**」 제32조에 따른 법인으로서 자본금·출자총액 또는 기본재산이 5억원 이상의 범위에서 **대통령령으로 정하는** 금액 이상이어야 한다.
- ③ 통신과금서비스제공자는 「**전기통신사업법**」 제21조에도 불구하고 부가통신사업자의 신고를 하지 아니할 수 있다.
- ④ 「**전기통신사업법**」 제22조 및 제25조부터 제27조까지의 규정은 통신과금서비스제공자의 등록사항의 변경, 사업의 양도·양수 또는 합병·상속, 사업의 승계, 사업의 휴지·폐지·해산 등에 준용한다. 이 경우 "제19조의 규정에 의하여 별정통신사업의 등록을 한 자" 및 "별정통신사업자"는 "통신과금서비스제공자"로 보고, "별정통신사업"은 "통신과금서비스제공업"으로 본다.
- ⑤ 제1항에 따른 등록의 세부요건, 절차, 그 밖에 필요한 사항은 **대통령령으로 정한다**.

[본조신설 2007.12.21]

제54조 (등록의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 제53조에 따른 등록을 할 수 없다. <개정 2008.2.29>

1. 제53조제4항에 따라 사업을 폐지한 날부터 1년이 지나지 아니한 법인 및 그 사업이 폐지될 당시 그 법인의 대주주(**대통령령으로 정하는** 출자자를 말한다. 이하 같다)이었던 자로서 그 폐지일부터 1년이 지나지 아니한 자
2. 제55조제1항에 따라 등록이 취소된 날부터 3년이 지나지 아니한 법인 및 그 취소 당시 그 법인의 대주주이었던 자로서 그 취소가 된 날부터 3년이 지나지 아니한 자
3. 「**채무자 회생 및 파산에 관한 법률**」에 따른 회생절차 중에 있는 법인 및 그 법인의 대주주
4. 금융거래 등 상거래에 있어서 약정한 기일 내에 채무를 변제하지 아니한 자로서 방송통신위원회가 정하는 자
5. 제1호부터 제4호까지의 규정에 해당하는 자가 대주주인 법인[본조신설 2007.12.21]

[종전 제54조는 제63조로 이동 <2007.12.21>]

제55조 (등록의 취소명령 등) ① 방송통신위원회는 통신과금서비스제공자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때에는 등록을 취소하거나 1년 이내의 기간을 정하여 사업의 정지를 명할 수 있다. 다만, 제1호에 해당하는 때에는 등록을 취소하여야 한다. <개정 2008.2.29>

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 등록을 한 때
 2. 제53조제1항에 따라 등록한 날부터 1년 이내에 사업을 개시하지 아니하거나 1년 이상 계속하여 휴업한 때
- ② 제1항에 따른 처분의 기준, 절차, 그 밖에 필요한 사항은 **대통령령으로 정한다**.

[본조신설 2007.12.21]

[종전 제55조는 제64조로 이동 <2007.12.21>]

제56조 (약관의 신고 등) ① 통신과금서비스제공자는 통신과금서비스에 관한 약관을 정하여 방송통신위원회에 신고(변경신고를 포함한다)하여야 한다. <개정 2008.2.29>

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 약관이 통신과금서비스이용자의 이익을 침해할 우려가 있다고 판단되는 경우에는 통신과금서비스제공자에게 약관의 변경을 권고할 수 있다. <개정 2008.2.29>

[본조신설 2007.12.21]

[종전 제56조는 제65조로 이동 <2007.12.21>]

제57조 (통신과금서비스의 안전성 확보 등) ① 통신과금서비스제공자는 통신과금서비스가 안전하게 제공될 수 있도록 선량한 관리자로서의 주의를 다하여야 한다.

② 통신과금서비스제공자는 통신과금서비스를 통한 거래의 안전성과 신뢰성을 확보하기 위하여 **대통령령으로 정하는** 바에 따라 업무처리지침의 제정 및 회계처리 구분 등의 관리적 조치와 정보보호시스템 구축 등의 기술적 조치를 하여야 한다.

[본조신설 2007.12.21]

[종전 제57조는 제66조로 이동 <2007.12.21>]

영 제66조의6(통신과금서비스의 안정성·신뢰성 확보를 위한 필요 조치) 통신과금서비스를 통한 거래의 안전성과 신뢰성을 확보하기 위하여 통신과금서비스제공자가 법 제57조제2항에 따라 하여야 하는 관리적 조치와 기술적 조치는 별표 7과 같다.

[본조신설 2008.3.28]

제58조 (통신과금서비스이용자의 권리 등) ① 통신과금서비스제공자는 재화등의 판매·제공의 대가를 청구할 때에 통신과금서비스이용자에게 구매·이용 내역, 이의신청의 방법 등 **대통령령으로 정하는** 사항을 고지하여야 한다.

영 제66조의7(통신과금서비스이용자에 대한 고지사항) 법 제58조제1항에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 통신과금서비스 이용일시
2. 통신과금서비스를 통한 구매·이용의 거래 상대방(통신과금서비스를 이용하여 그 대가를 받고 재화 또는 용역을 판매·제공하는 자를 말하며, 이하 "거래 상대방"이라 한다)의 상호와 연락처
3. 통신과금서비스를 통한 구매·이용 금액과 그 명세
4. 이의신청 방법 및 연락처

[본조신설 2008.3.28]

② 통신과금서비스제공자는 통신과금서비스이용자가 구매·이용 내역을 확인할 수 있는 방법을 제공하여야 하며, 통신과금서비스이용자가 구매·이용 내역에 관한 서면(전자문서를 포함한다. 이하 같다)을 요청하는 경우에는 그 요청을 받은 날부터 2주 이내에 이를 제공하여야 한다.

③ 통신과금서비스이용자는 통신과금서비스가 자신의 의사에 반하여 제공되었음을 안 때에는 통신과금서비스제공자에게 이에 대한 정정을 요구할 수 있으며(통신과금서비스이용자의 고의 또는 중과실이 있는 경우는 제외한다), 통신과금서비스제공자는 그 정정 요구를 받은 날부터 2주 이내에 처리 결과를 알려 주어야 한다.

④ 통신과금서비스제공자는 통신과금서비스에 관한 기록을 5년 이내의 범위에서 **대통령령으로 정하는** 기간 동안 보존하여야 한다.

⑤ 제2항에 따라 통신과금서비스제공자가 제공하여야 하는 구매·이용내역의 대상기간, 종류 및 범위, 제4항에 따라 통신과금서비스제공자가 보존하여야 하는 기록의 종류 및 보존방법 등에 관한 사항은 **대통령령으로 정한다**.

[본조신설 2007.12.21][종전 제58조는 제67조로 이동 <2007.12.21>]

영 제66조의8(거래기록의 보존기간 및 방법) ① 통신과금서비스제공자는 법 제58조제4항 및 제5항에 따라 다음 각 호의 사항에 관한 기록을 해당 거래를 한 날부터 1년간 보존하여야 한다. 다만, 건당 거래 금액이 1만원을 초과하는 거래인 경우에는 5년간 보존하여야 한다.

1. 통신과금서비스를 이용한 거래의 종류
2. 거래금액
3. 거래 상대방
4. 거래일시
5. 대금을 청구·징수하는 전기통신역무의 가입자번호
6. 해당 거래와 관련한 전기통신역무의 접속에 관한 사항
7. 거래의 신청 및 조건의 변경에 관한 사항
8. 거래의 승인에 관한 사항
9. 그 밖에 방송통신위원회가 정하여 고시하는 사항

② 제1항에 따른 거래기록은 서면, 마이크로필름, 디스크, 자기테이프, 그 밖의 전산정보처리조직에 의하여 보존하여야 한다. 다만, 디스크, 자기테이프, 그 밖의 전산정보처리조직에 의하여 보존하는 경우에는 「전자거래기본법」 제5조제1항 각 호의 요건을 모두 갖추어야 한다.

[본조신설 2008.3.28]

제59조 (분쟁해결 등) ① 통신과금서비스제공자는 통신과금서비스에 있어서 이용자의 권익을 보호하기 위하여 자율적인 분쟁해결 등을 시행하는 기관 또는 단체를 설치·운영할 수 있다.

② 통신과금서비스제공자는 **대통령령으로 정하는** 바에 따라 통신과금서비스와 관련한 통신과금서비스 이용자의 이의신청 및 권리구제를 위한 절차를 마련하여야 한다.

[본조신설 2007.12.21]

제66조의9(이의신청 및 권리구제를 위한 절차) ① 통신과금서비스제공자는 법 제59조제2항에 따른 이의신청 및 권리구제를 위하여 통신과금서비스이용자 보호책임자 및 담당자를 지정하고, 그 연락처(전화번호, 모사전송번호, 전자우편주소 등을 말한다)를 인터넷 등을 통하여 통신과금서비스이용자에게 알려야 한다.

② 통신과금서비스이용자는 서면(전자문서를 포함한다), 전화, 모사전송 등을 통하여 통신과금서비스제공자에게 통신과금서비스와 관련된 이의신청을 할 수 있다.

③ 통신과금서비스제공자는 제2항에 따른 이의신청을 받은 날부터 2주일 이내에 그 조사 또는 처리 결과를 통신과금서비스이용자에게 알려야 한다.

[본조신설 2008.3.28]

제60조 (손해배상 등) ① 통신과금서비스제공자는 통신과금서비스를 제공함에 있어서 통신과금서비스이용자에게 손해가 발생한 경우에 그 손해를 배상하여야 한다. 다만, 그 손해의 발생이 통신과금서비스 이용자의 고의 또는 중과실로 인한 경우에는 그러하지 아니하다.

② 제1항에 따른 손해배상을 함에 있어서는 손해배상을 받을 자와 협의하여야 한다.

③ 제2항에 따른 손해배상에 관한 협의가 성립되지 아니하거나 협의를 할 수 없는 경우에는 당사자는 방송통신위원회에 재정을 신청할 수 있다. <개정 2008.2.29>

[본조신설 2007.12.21]

[종전 제60조는 제69조로 이동 <2007.12.21>]

제61조 (통신과금서비스의 이용제한) 방송통신위원회는 통신과금서비스제공자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에 대한 서비스의 제공을 거부, 정지 또는 제한하도록 명할 수 있다. <개정 2008.2.29>

1. 「**청소년보호법**」 제17조를 위반하여 청소년유해매체물을 청소년에게 판매·대여·제공하는 자

2. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 수단을 이용하여 통신과금서비스이용자로 하여금 재화등을 구매·이용하게 함으로써 통신과금서비스이용자의 이익을 현저하게 저해하는 자

가. 제50조를 위반한 영리목적의 광고성 정보 전송

나. 통신과금서비스이용자에 대한 기망 또는 부당한 유인

3. 이 법 또는 다른 법률에서 금지하는 재화 등을 판매·제공하는 자

[본조신설 2007.12.21]

[종전 제61조는 제70조로 이동 <2007.12.21>]

제64조 (자료의 제출 등) ① 행정안전부장관 또는 방송통신위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 정보통신서비스 제공자등(제67조에 따라 준용되는 자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)에게 관계 물품·서류 등을 제출하게 할 수 있다.

1. 이 법에 위반되는 사항을 발견하거나 혐의가 있음을 알게 된 경우

2. 이 법의 위반에 대한 신고를 받거나 민원이 접수된 경우

3. 그 밖에 이용자 보호를 위하여 필요한 경우로서 **대통령령으로 정하는** 경우

영 제68조(자료제출 등) 법 제64조제1항제3호에서 "그 밖에 이용자 보호를 위하여 필요한 경우로서 대통령령이 정하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 법 제41조제1항 각 호의 청소년보호를 위한 시책의 마련을 위하여 필요한 경우
2. 법 제42조의3제3항의 청소년보호책임자의 청소년보호업무 수행 여부를 확인하기 위하여 필요한 경우
3. 이용자 정보의 안전성과 신뢰성 확보를 현저히 해치는 사건·사고 등이 발생하였거나 발생할 가능성이 있는 경우

② 방송통신위원회는 이 법을 위반하여 영리목적 광고성 정보를 전송한 자에게 다음 각 호의 조치를 하기 위하여 정보통신서비스 제공자등에게 해당 광고성 정보 전송자의 성명·주소·주민등록번호·이용기간 등에 대한 자료의 열람이나 제출을 요청할 수 있다.

1. 제4항에 따른 시정조치
2. 제76조에 따른 과태료 부과
3. 그 밖에 이에 준하는 조치

③ 행정안전부장관 또는 방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 제1항 및 제2항에 따른 자료를 제출하지 아니하거나 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속 공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.

④ 행정안전부장관 또는 방송통신위원회는 이 법을 위반한 정보통신서비스 제공자등에게 해당 위반행위의 중지나 시정을 위하여 필요한 시정조치를 명할 수 있고, 시정조치의 명령을 받은 정보통신서비스 제공자등에게 시정조치의 명령을 받은 사실을 공표하도록 할 수 있다. 이 경우 공표의 방법·기준 및 절차 등에 필요한 사항은 **대통령령으로 정한다**.

영 제69조(시정명령의 공개) ① 법 제64조에 따른 시정조치를 명한 사실의 공개는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 할 수 있다. 이 경우 행정안전부장관 또는 방송통신위원회는 해당 정보통신서비스 제공자등에게 그 사실을 미리 알려야 한다. <개정 2008.3.28, 2009.1.28>

1. 법 제71조부터 제74조까지의 규정에 해당하는 행위로 시정명령을 받은 경우
2. 연 2회 이상 시정명령을 받은 경우

② 제1항에 따른 시정명령의 공개는 인터넷 홈페이지 또는 「신문 등의 진흥에 관한 법률」에 따라 전국을 보급지역으로 하는 일반일간신문 등에 게재하는 방법으로 한다. <개정 2010.1.27>

⑤ 행정안전부장관 또는 방송통신위원회는 제4항에 따라 필요한 시정조치를 명한 경우에는 시정조치를 명한 사실을 공개할 수 있다. 이 경우 공개의 방법·기준 및 절차 등에 필요한 사항은 **대통령령으로 정한다**.

⑥ 행정안전부장관 또는 방송통신위원회가 제1항 및 제2항에 따라 자료 등의 제출 또는 열람을 요구할 때에는 요구사유, 법적 근거, 제출시한 또는 열람일시, 제출·열람할 자료의 내용 등을 구체적으로 밝혀 서면(전자문서를 포함한다)으로 알려야 한다.

⑦ 제3항에 따른 검사를 하는 경우에는 검사 시작 7일 전까지 검사일시, 검사이유 및 검사내용 등에 대한 검사계획을 해당 정보통신서비스 제공자등에게 알려야 한다. 다만, 긴급한 경우나 사전통지를 하면 증거인멸 등으로 검사목적 달성을 수 없다고 인정하는 경우에는 그 검사계획을 알리지 아니한다.

⑧ 제3항에 따라 검사를 하는 공무원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 하며, 출입할 때 성명·출입시간·출입목적 등이 표시된 문서를 관계인에게 내주어야 한다.

⑨ 행정안전부장관 또는 방송통신위원회는 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 자료 등을 제출받거나 열람 또는 검사한 경우에는 그 결과(조사 결과 시정조치명령 등의 처분을 하려는 경우에는 그 처분의 내용을 포함한다)를 해당 정보통신서비스 제공자등에게 서면으로 알려야 한다

⑩ 행정안전부장관 또는 방송통신위원회는 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 자료의 제출 요구 및 검사 등을 위하여 인터넷진흥원의 장에게 기술적 자문을 하거나 그 밖에 필요한 지원을 요청할 수 있다. <개정 2009.4.22>

⑪ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 자료 등의 제출 요구, 열람 및 검사 등은 이 법의 시행을 위하여 필요한 최소한의 범위에서 하여야 하며 다른 목적을 위하여 남용하여서는 아니 된다.

[전문개정 2008.6.13]

■ 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률

제1조 (목적) 이 법은 전자상거래 및 통신판매 등에 의한 재화 또는 용역의 공정한 거래에 관한 사항을 규정함으로써 소비자의 권익을 보호하고 시장의 신뢰도 제고를 통하여 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조 (정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다. <개정 2005.3.31>

1. "전자상거래"라 함은 전자거래(전자거래기본법 제2조제5호의 규정에 의한 전자거래를 말한다. 이하 같다)의 방법으로 상행위를 하는 것을 말한다.

<전자거래기본법 제2조제5호>

○ 제2조 제5호 : 재화나 용역을 거래함에 있어 그 전부 또는 일부가 전자문서에 의해서 처리되는 것을 말한다.

* 제2조 제1호 '전자문서' : 전자문서라함은 정보처리시스템에 의하여 전자적 형태로 작성, 송신, 수신 또는 저장된 정보를 말한다.

2. "통신판매"라 함은 우편·전기통신 그 밖에 총리령이 정하는 방법에 따라 재화 또는 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역의 제공을 받을 수 있는 권리를 포함한다. 이하 같다)의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약에 의하여 재화 또는 용역(이하 "재화등"이라 한다)을 판매하는 것을 말한다. 다만, 방문판매등에관한법률 제2조제3호의 규정에 의한 전화권유판매를 제외한다.
3. "통신판매업자"라 함은 통신판매를 업으로 하는 자 또는 그와의 약정에 따라 통신판매업무를 수행하는 자를 말한다.
4. "통신판매중개"라 함은 사이버몰(컴퓨터 등과 정보통신설비를 이용하여 재화등을 거래할 수 있도록 설정된 가상의 영업장을 말한다. 이하 같다)의 이용을 허락하거나 그 밖에 총리령이 정하는 방법에 의하여 거래 당사자간의 통신판매를 알선하는 행위를 말한다.

<전자상거래 등에서의 소비자 보호지침>

2. 통신판매, 통신판매업자, 통신판매중개업자의 개념정의 및 책임의 범위

가. 법 제2조 제2호의 규정에 의한 '통신판매'는 사업자의 판매에 관한 정보제공 및 소비자의 청약이 직접대면하지 않고 이루어진 것을 의미한다.

5. "소비자"라 함은 다음 각목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.
 - 가. 사업자가 제공하는 재화등을 소비생활을 위하여 사용(이용을 포함한다. 이하 같다)하는 자
 - 나. 가목 외의 자로서 사실상 가목의 자와 동일한 지위 및 거래조건으로 거래하는 자 등 대통령령이 정하는 자
6. "사업자"라 함은 물품을 제조(가공 또는 포장)를 포함한다. 이하 같다·수입·판매하거나 용역을 제공하는 자를 말한다.

제3조 (적용제외) ①이 법의 규정은 사업자(방문판매 등에 관한 법률 제2조제6호의 다단계판매원을 제외한다. 이하 이 항에서 같다)가 상행위를 목적으로 구입하는 거래에 대하여는 이를 적용하지 아니한다. 다만, 사업자라 하더라도 사실상 소비자와 같은 지위에서 다른 소비자와 같은 거래조건으로 거래하는 경우에는 그러하지 아니하다.

②제13조제2항의 규정에 따른 계약내용에 관한 서면(전자문서를 포함한다. 이하 같다)의 송부의무에 관한 규정은 다음 각호의 거래에는 적용하지 아니한다. 다만, 제1호의 경우에는 총리령이 정하는 바에 따라 계약내용에 관한 서면의 내용이나 교부의 방법을 다르게 할 수 있다. <개정 2005.3.31>

1. 소비자가 사전에 숙지된 약관 또는 정형화된 거래방법에 따라 수시 거래하는 경우로서 총리령이 정하는 거래
2. 다른 법률(민법 및 방문판매등에관한법률을 제외한다)에 이 법의 규정과 다른 방법에 의한 계약서 교부의무 등이 규정되어 있는 거래

③통신판매업자가 아닌 자 사이의 통신판매중개를 하는 통신판매업자에 대하여는 제13조 내지 제19조의 규정을 적용하지 아니한다.

④「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」의 투자매매업자·투자중개업자에 의한 증권의 거래, 대통령령이 정하는 금융기관에 의한 금융상품의 거래 및 일상 생활용품, 음식료 등의 인접지역에의 판매를 위한 거

래에 대하여는 제12조 내지 제20조의 규정을 적용하지 아니한다. <개정 2007.8.3>

제4조 (다른 법률과의 관계) 전자상거래 또는 통신판매에서의 소비자보호에 관하여 이 법과 다른 법률의 규정이 경합하는 경우에는 이 법을 우선 적용하되 다른 법률을 적용하는 것이 소비자에게 유리한 경우에는 그 법을 적용한다.

제8조 (전자적 대금지급의 신뢰 확보) ①사업자가 대통령령이 정하는 전자적 수단에 의한 거래대금의 지급 (이하 "전자적 대금지급"이라 한다)방법을 이용하는 경우 사업자와 전자결제수단 발행자·전자결제서비스 제공자 등 대통령령이 정하는 전자적 대금지급 관련자(이하 "전자결제업자등"이라 한다)는 관련 정보의 보안 유지에 필요한 조치를 취하여야 한다.

②사업자와 전자결제업자등은 전자적 대금지급이 이루어지는 경우 소비자가 입력한 정보가 소비자의 진정 의사 표시에 의한 것인지를 확인함에 있어 주의를 다하여야 한다.

③사업자와 전자결제업자등은 전자적 대금지급이 이루어진 경우 전자문서의 송신 등 총리령이 정하는 방법에 따라 소비자에게 그 사실을 통지하고, 언제든지 소비자가 전자적 대금지급과 관련한 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다.

④다수의 사이버몰에서 사용되는 결제수단으로서 대통령령이 정하는 결제수단의 발행자는 총리령이 정하는 바에 따라 당해 결제수단의 신뢰도의 확인과 관련된 사항, 사용상의 제한이나 그 밖의 주의 사항 등을 표시 또는 고지하여야 한다.

⑤사업자와 소비자 사이에 전자적 대금지급과 관련하여 다툼이 있는 경우 전자결제업자등은 대금지급 관련 정보의 열람을 허용하는 등 대통령령이 정하는 바에 따라 당해 분쟁의 해결에 협조하여야 한다.

제12조 (통신판매업자의 신고 등) ①통신판매업자는 대통령령이 정하는 바에 따라 다음 각호의 사항을 공정거래위원회나 특별시장·광역시장 또는 도지사(이하 "시·도지사"라 한다)에게 신고하여야 한다. 다만, 소규모 통신판매업자 등 대통령령이 정하는 통신판매업자의 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 상호(법인인 경우에는 대표자의 성명 및 주민등록번호를 포함한다)·주소·전화번호
2. 전자우편주소·인터넷도메인 이름·호스트서버의 소재지
3. 그 밖에 사업자의 신원확인을 위하여 필요한 사항으로서 대통령령이 정하는 사항

②통신판매업자가 제1항의 규정에 의하여 신고한 사항을 변경하고자 하는 경우에는 대통령령이 정하는 바에 따라 이를 신고하여야 한다.

③제1항의 규정에 의하여 신고한 통신판매업자는 그 영업을 휴지 또는 폐지하거나 휴업한 후 영업을 재개하는 때에는 대통령령이 정하는 바에 따라 이를 신고하여야 한다.

④공정거래위원회는 제1항의 규정에 의하여 신고한 통신판매업자의 정보를 대통령령이 정하는 바에 따라 공개할 수 있다.

제21조 (금지행위) ①전자상거래를 행하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각호의 1에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다. <개정 2005.3.31>

1. 허위 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 거래하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위
2. 청약철회등을 방해할 목적으로 주소·전화번호·인터넷도메인 이름 등을 변경 또는 폐지하는 행위
3. 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위
4. 소비자의 청약이 없음에도 불구하고 일방적으로 재화등을 공급하고 그 대금을 청구하거나 재화등의 대금만을 청구하는 행위
5. 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전화, 모사전송, 컴퓨터통신 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위
6. 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락 받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용하는 행위. 다만, 다음 각목의 1에 해당하는 경우를 제외한다.

가. 재화 등의 배송 등 소비자와의 계약의 이행에 불가피한 경우로서 대통령령이 정하는 경우

나. 재화 등의 거래에 따른 대금정산을 위하여 필요한 경우

다. 도용방지를 위하여 본인확인에 필요한 경우로서 대통령령이 정하는 경우

라. 법률의 규정 또는 법률에 의하여 필요한 불가피한 사유가 있는 경우

②공정거래위원회는 이 법 위반행위의 방지 및 소비자피해의 예방을 위하여 전자상거래를 행하는 사업자 또는 통신판매업자가 준수하여야 할 기준을 정하여 고시할 수 있다.

제22조 (휴업기간 등에서의 청약철회등의 업무처리 등) ①통신판매업자는 그 휴업기간 또는 영업정지기간 중에도 제17조제1항 및 제3항의 규정에 의한 청약철회등의 업무와 제18조제1항 내지 제5항의 규정에 의한 청약철회등에 따른 대금의 환급과 관련된 업무를 계속하여야 한다.

②통신판매업자가 폐업신고를 하지 아니한 상태에서 파산선고를 받는 등 실질적으로 영업을 할 수 없는 것으로 판단되는 경우에는 제12조제1항의 규정에 의한 신고를 받은 공정거래위원회 또는 시·도지사는 직권으로 신고사항을 말소할 수 있다.

제23조 (전자상거래 등에서의 소비자보호지침의 제정 등) ①공정거래위원회는 전자상거래 또는 통신판매를 행함에 있어서 건전한 거래질서의 확립 및 소비자의 보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 지침(이하 "소비자보호지침"이라 한다)을 관련분야의 거래당사자, 기관 및 단체의 의견을 들어 정할 수 있다.

②사업자는 그가 사용하는 약관이 소비자보호지침의 내용보다 소비자에게 불리한 경우 소비자보호지침과 다르게 정한 약관의 내용을 소비자가 알기 쉽게 표시 또는 고지하여야 한다.

제31조 (위반행위의 시정권고) ①공정거래위원회 또는 시·도지사는 사업자가 이 법의 규정에 위반하는 행위를 하거나 이 법의 규정에 의한 의무를 이행하지 아니하는 경우 제32조의 시정조치에 앞서 당해 행위를 중지하거나 이 법에 규정된 의무 또는 제32조의 규정에 따른 시정을 위하여 필요한 조치를 이행하도록 당해 사업자에 대하여 시정방안을 정하여 이에 따를 것을 권고할 수 있다. 이 경우 당해 권고를 수락한 때에는 제3항의 규정에 의하여 시정조치가 명하여진 것으로 본다. <개정 2005.3.31>

②제1항의 규정에 의하여 시정권고를 받은 사업자는 그 통지를 받은 날부터 10일 이내에 해당 권고를 수락하는지의 여부에 관하여 이를 행한 행정청에 통지하여야 한다.

③제1항의 규정에 의하여 시정권고를 받은 자가 당해 권고를 수락한 때에는 제32조의 규정에 의한 시정조치가 명하여진 것으로 본다.

제32조 (시정조치 등) ①공정거래위원회는 사업자가 다음 각호의 1에 해당하는 행위를 하거나 이 법의 규정에 의한 의무를 이행하지 아니하는 경우 해당 사업자에 대하여 그 시정을 위한 조치를 명할 수 있다. <개정 2005.3.31>

1. 제5조제2항 및 제3항, 제6조제1항, 제7조, 제8조제1항·제3항 내지 제5항, 제9조, 제10조, 제11조, 제12조제1항 내지 제3항, 제13조제1항 내지 제3항 및 제5항, 제14조, 제15조, 제17조제1항 내지 제3항 및 제5항, 제18조, 제19조제1항, 제20조, 제22조제1항, 제23조제2항, 제24조제1항·제2항·제5항 내지 제9항, 제24조의2제2항, 제27조제2항 및 제4항, 제29조제1항 및 제2항의 규정에 위반하는 행위

2. 제21조제1항 각호에 해당하는 행위

②제1항의 규정에 의한 시정조치는 다음 각호의 1의 조치를 말한다.

1. 당해 위반행위의 중지
2. 이 법에 규정된 의무의 이행
3. 시정조치를 받은 사실의 공표
4. 그 밖에 시정을 위하여 필요한 조치

③제2항제3호의 규정에 의한 시정조치를 받은 사실의 공표에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

④공정거래위원회는 제1항의 규정에 의한 시정조치에도 불구하고 위반행위가 반복되거나 시정조치에 따른 이행을 하지 아니한 경우에는 대통령령이 정하는 바에 따라 1년 이내의 기간을 정하여 그 영업의 전부 또는 일부의 정지를 명할 수 있다.

제33조 (소비자피해분쟁조정요청) ①공정거래위원회 또는 시·도지사는 전자상거래 또는 통신판매를 함에 있어서 이 법 위반행위와 관련하여 소비자의 피해구제신청이 있는 경우에는 제31조의 규정에 의한 시정권고 또는 제32조의 규정에 의한 시정조치 등을 행하기 전에 전자상거래 또는 통신판매에서 소비자보호 관련 업무를 수행하는 기관 또는 단체 등 대통령령이 정하는 소비자피해분쟁 조정기구에 그 조정을 의뢰할 수 있다.

②공정거래위원회 또는 시·도지사는 제1항의 규정에 의하여 의뢰된 권고안 또는 조정안을 당사자가 수락하고 이를 이행한 경우에는 제32조의 규정에 의한 시정조치를 하지 아니한다는 뜻을 당사자에게 통지하여야 한다.

③제1항의 규정에 의한 소비자피해분쟁조정기구의 권고안 또는 조정안에 대하여 당사자가 수락하고 이행한 경우에는 대통령령이 정하는 바에 따라 제32조의 규정에 의한 시정조치를 하지 아니한다. <개정 2005.3.31>

④공정거래위원회는 제1항의 규정에 의하여 분쟁의 조정을 요청하는 경우 예산의 범위안에서 당해분쟁의 조정에 필요한 예산을 지원할 수 있다.

제34조 (과징금) ①공정거래위원회는 제32조제2항의 시정조치에도 불구하고 이 법 위반행위가 반복되거나 시정조치만으로는 소비자피해의 방지가 곤란하다고 판단되는 경우에는 제32조제4항의 규정에 따른 영업의 전부 또는 일부의 정지에 갈음하여 해당사업자에 대하여 대통령령이 정하는 위반행위관련 매출액을 초과하지 아니하는 범위안에서 과징금을 부과할 수 있다. 이 경우 관련 매출액이 없거나 산정할 수 없는 경우 등에는 5천만원을 초과하지 아니하는 범위안에서 이를 부과할 수 있다. <개정 2005.3.31>

②공정거래위원회는 제1항의 규정에 의한 과징금을 부과함에 있어서 다음 각호의 사항을 참작하여야 한다.

1. 위반행위로 인한 소비자 피해정도
2. 소비자 피해에 대한 사업자의 보상노력 정도
3. 위반행위로 인하여 취득한 이익의 규모
4. 위반행위의 내용·기간 및 횟수 등

③공정거래위원회는 이 법의 규정을 위반한 사업자인 회사의 합병이 있는 경우에는 해당 회사가 행한 위반행위는 합병 후 존속하거나 합병에 의하여 설립된 회사가 행한 행위로 보아 과징금을 부과·징수할 수 있다.

④「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제55조의4 내지 제55조의6의 규정은 제1항의 규정에 따른 과징금의 납부기한의 연장·분할납부 및 과징금의 징수·채납·환급처분에 관하여 이를 준용한다. <개정 2005.3.31>

제7장 벌칙

제40조 (벌칙) 제32조제1항의 규정에 위반하여 시정조치명령에 응하지 아니한 자는 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처한다.

제41조 (벌칙) 제32조제4항의 규정에 의한 영업정지 명령에 위반하여 영업을 한 자는 2년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

제42조 (벌칙) 다음 각호의 1에 해당하는 자는 3천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2005.3.31>

1. 제12조제1항의 규정에 의한 신고를 하지 아니하거나 허위로 신고한 자
2. 제24조제8항 및 제9항의 규정을 위반하여 소비자피해보상보험계약등을 체결하는 사실 또는 결제대금 예치를 이용하도록 하는 사실을 나타내는 표지를 사용하거나 이와 유사한 표지를 제작 또는 사용한 자

제43조 (벌칙) 다음 각호의 1에 해당하는 자는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제13조제1항의 규정에 의한 상호 등에 관한 정보에 관하여 허위의 정보를 제공한 자
2. 제13조제2항의 규정에 의한 거래조건에 관하여 허위의 정보를 제공한 자

제44조 (양벌규정) 법인의 대표자, 법인 또는 개인의 대리인·사용인 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제40조 내지 제43조의 위반행위를 한 때에는 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에 대하여도 각 해당조의 벌금형을 과한다.

제45조 (과태료) ①다음 각호의 1에 해당하는 자는 1천만

원 이하의 과태료에 처한다. <개정 2005.3.31>

1. 제8조제4항의 규정에 따른 결제수단의 발행자로서 제24조제1항 단서의 규정에 위반하여 소비자피해보상보험계약등을 체결하지 아니한 자
2. 제21조제1항제1호 내지 제5호의 1의 규정에 해당하는 행위를 한 자
3. 제15조제1항의 규정에 따른 선불식 통신판매업자로서 제24조제2항의 규정을 위반한 자
4. 제8조제4항의 규정에 따른 결제수단의 발행자로서 제24조제7항의 규정을 위반하여 허위자료를 제출하고 소비자피해보상보험계약등을 체결한 자
5. 제15조제1항의 규정에 따른 선불식 통신판매업자로서 제24조제7항의 규정을 위반하여 허위자료를 제출하고 소비자피해보상보험계약등을 체결한 자
6. 제24조의2제2항의 규정을 위반하여 소비자에게 구매권유광고를 송신한 자
7. 제39조제2항의 규정에 의하여 준용되는 독점규제및공정거래에관한법을 제50조제1항제1호의 규정에 의한 출석처분을 받은 당사자중 정당한 사유없이 2회 이상 응하지 아니한 자로서 이 법의 규정을 위반한 자
8. 제39조제2항의 규정에 의하여 준용되는 독점규제및공정거래에관한법을 제50조제1항제3호 또는 제3항의 규정에 의한 보고 또는 필요한 자료나 물건의 제출을 하지 아니하거나 허위의 보고 또는 자료나 물건을 제출한 자
9. 제39조제2항의 규정에 의하여 준용되는 독점규제및공정거래에관한법을 제50조제2항의 규정에 의한 조사를 거부·방해 또는 기피한 자

②다음 각호의 1에 해당하는 자는 500만원 이하의 과태료에 처한다. <개정 2005.3.31>

1. 제6조의 규정에 위반하여 거래기록을 보존하지 아니하거나 소비자에게 기록보존 및 열람의 방법을 제공하지 아니한 자
2. 제10조제1항 또는 제13조제1항의 규정에 의한 사업자의 신원정보를 표시하지 아니한 자
3. 제12조제2항 및 제3항의 규정에 의한 신고를 하지 아니한 자
4. 제13조제2항의 규정을 위반하여 표시·광고 또는 고지하지 아니하거나 계약내용에 관한 서면을 교부하지 아니한 자
5. 삭제 <2005.3.31>
6. 제13조제3항의 규정을 위반하여 재화등의 거래에 관한 계약을 취소할 수 있다는 내용을 고지하지 아니한 자

③제1항 및 제2항의 규정에 의한 과태료는 대통령령이 정하는 바에 따라 공정거래위원회 또는 시·도지사가 부과·징수한다.

④제1항 및 제2항의 규정에 의한 과태료의 부과기준은 대통령령으로 정한다.

⑤제1항 및 제2항의 규정에 의한 과태료 처분에 불복이 있는 자는 그 처분의 고지를 받은 날부터 30일 이내에 공정거래위원회 또는 시·도지사에게 이의를 제기할 수 있다.

⑥제1항 및 제2항의 규정에 의한 과태료 처분을 받은 자가 제5항의 규정에 의하여 이의를 제기한 때에는 공정거래위원회 또는 시·도지사는 지체없이 관할법원에 그 사실을 통보하여야 하며, 그 통보를 받은 관할법원은 비송사건절차법에 의한 과태료의 재판을 한다.

⑦제5항의 규정에 의한 기간 이내에 이의를 제기하지 아니하고 과태료를 납부하지 아니한 경우, 공정거래위원회가 부과한 경우에는 국세채납처분의 예에 의하여, 시·도지사가 부과한 경우에는 지방세 채납처분의 예에 의하여 이를 징수한다.

■ 전자상거래 등에서의 소비자 보호지침

제정 2003. 10. 21 공정거래위원회고시 제 2003- 7호

개정 2005. 12. 28 공정거래위원회고시 제 2005-19호

개정 2006. 8. 1 공정거래위원회고시 제 2006-13호

「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제21조 및 제23조의 규정에 근거하여 「전자상거래 등에서의 소비자보호 지침」을 다음과 같이 고시합니다.

2006년 8월 1일

공정거래위원회

I. 목적 및 구성

1. 목적

이 지침은 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제21조의 규정에 따라 법과 시행령 등 관련법령(이하 “관련법령이라 한다)의 내용을 보다 구체화하여 예시함으로써 이 법 위반행위의 방지 및 소비자피해의 예방을 위하여 전자상거래 및 통신판매를 행함에 있어 사업자가 지켜야 할 기준을 고시하고, 법 제23조의 규정에 따라 건전한 거래질서의 확립 및 소비자의 보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하는데 그 목적이 있다.

2. 구성 등

이 지침은 법 제21조에 따라 이 법 위반행위의 방지 및 소비자피해의 예방을 위하여 관련법령의 해석에 관한 기준을 제시하는 부분인 “일반사항”과 법 제23조의 규정에 따라 건전한 거래질서 확립 및 소비자의 보호를 위하여 사업자의 자율적 준수를 유도하기 위한 “권고사항”의 두 부분으로 구성된다. 일반사항은 관련법령의 적용기준을 제시한 부분으로 관련법령의 위반여부를 판단하는 기준이 된다. 사업자가 사용하는 약관이 권고사항에 규정된 내용보다 소비자에게 불리한 경우에 사업자는 법 제23조제2항의 규정에 따라 그 다르게 정한 약관의 내용을 소비자가 알기 쉽게 표시 또는 고지하여야 하며, 그러한 표시 또는 고지를 하지 아니한 경우에는 법 제32조에 따른 시정조치의 대상이 된다.

II. 일반사항

1. 일반적 준수사항

사업자는 전자상거래 및 통신판매를 함에 있어서 다음 각호의 사항을 준수하여야 한다.

가. 사업자가 표시·광고를 할 때에는 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」과 「중요한 표시·광고 사항 고시」(공정거래위원회고시 제2005-18호), 「부당한 표시·광고행위의 유형 및 기준 지정 고시」(공정거래위원회고시 제2001-13호) 등의 관련 규정을 준수하여야 한다.

나. 사업자가 거래조건을 정하거나 이를 소비자에게 알릴 때에는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」, 「약관의 규제에 관한 법률」, 「할부거래에 관한 법률」 등 거래조건에 관한 법령의 규정을 준수하여야 하며, 소비자가 거래조건을 용이하게 전자문서로 저장하거나 인쇄하여 보존할 수 있도록 하여야 한다.

다. 사업자가 청소년(이 지침에서 “청소년”이라 함은 「청소년보호법」 제2조 제1호에서 정하는 바에 따르며, 이하 같다)을 대상으로 전자상거래 및 통신판매를 할 때에는 「청소년보호법」 제2조제3호의 규정에 의한 청소년유해매체물 등 타법령에 의하여 청소년의 접근이 제한된 재화와 정보 등에 대해서는 청소년의 접근을 제한하고 이를 구매할 수 없도록 하기 위한 조치를 강구하여야 한다.

2. 통신판매, 통신판매업자, 통신판매중개자의 개념정의 및 책임의 범위

가. 법 제2조제2호의 규정에 의한 “통신판매”는 사업자의 판매에 관한 정보제공 및 소비자의 청약이 직접 대면하지 아니하고 이루어진 것을 의미한다.

<예시>

○ 갑은 인터넷상의 사이버몰에서 을의 제품광고를 본 후, 을의 상점을 직접 방문하여 제품을 구입하였다.

⇒ 이는 판매에 관한 정보의 제공이 비대면으로 이루어진 것일 뿐 청약이 비대면으로 이루어진 것이 아니므로 통신판매에 해당하지 않는다.

나. 법 제2조제3호에서 ‘통신판매를 업으로 하는 자와의 약정에 따라 통신판매업무를 수행하는 자’를 예시하면 다음과 같다.

<예시>

○ A신용카드사는 통신판매업자인 B여행사를 위하여 A신용카드사 자신의 명의로 발행되는 카탈로그를 이용하여 B여행사의 여행상품에 대한 판매의 정보를 제공하고 고객으로부터 동 여행상품에 대한 청약을 비대면으로 접수하여 여행상품 판매업무를 수행하였다.

⇒ 이러한 경우, A신용카드사는 통신판매업자(B여행사)와의 약정에 따라 통신판매업무를 수행하는 자로서 통신판매업자에 해당한다.

- 반면에 A신용카드사가 자신의 명의로 발행되는 우편물에 B여행사를 위하여 여행상품에 대한 판매의 정보를 제공하고 청약의 접수 및 판매는 B여행사에서 이루어지는 경우,

⇒ A카드사는 통신판매업자에 해당하지 아니한다.(이 경우 통신판매중개자에는 해당한다.)

다. 법 제20조제1항과 관련하여, 통신판매중개자가 재화등을 판매함에 있어서 통신판매업자로서의 책임이 없다는 사실을 약정하는 경우에 단순히 약관의 일부조항에 그 내용을 포함하여 소비자의 동의서명을 받는 것만으로는 불충분하며, 소비자가 해당 사실에 대해서 충분히 인식할 수 있도록 개별적으로 설명 등 필요한 조치를 하여야 한다.

○ 또한 통신판매업자로서의 책임이 없다는 사실을 고지하는 경우에는 단순히 사이트의 하단 등에 표시하는 것만으로는 불충분하며, 이동 중 팝업화면에 고지하거나 결제 등 중요한 거래절차에 있어 소비자가 충분히 인식할 수 있도록 조치하여야 한다.

라. 어떠한 사업자가 통신판매업자인지 통신판매중개자인지 구별이 불분명한 경우에는 (i) 사업자가 자신은 통신판매중개자에 불과하며 통신판매에 따른 법적 책임은 제3의 의뢰자에게 있음을 소비자들이 알기 쉬운 방법으로 약정하거나 고지하였는지 여부, (ii) 대금결제가 통신판매중개를 의뢰한 자와의 거래임을 소비자가 충분히 인식할 수 있도록 결제화면에서 표시하는 등 필요한 조치를 하였는지 여부, (iii) 통신판매에 따른 매출이익이 직접 자신의 수익이 되는지 아니면 단순히 중개 수수료 수익만을 얻는 것인지 등의 회계처리 방법 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

마. 포털사이트 등에서 단순히 띠(배너)를 게시하고 동 띠를 클릭하는 경우 다른 사이트로 이동하여 거래가 이루어지는 경우에는 띠를 게시한 사이트에서 통신판매에 필요한 절차의 중요한 일부가 수행된 것이 아니므로 띠가 게시된 사이트를 운영하는 사업자를 통신판매중개자라고 할 수 없다.

○ 그러나 포털사이트 등에서 띠를 통하여 이동한 사이트가 당해 포털사이트 등과 전혀 다른 사이트임을 소비자가 명백히 인식할 수 있도록 충분히 조치하지 아니하여

- 소비자들이 해당 띠와 연결된 사이트가 당해 포털사이트 등에 의하여 운영되는 것이라고 신뢰할 수 있었던 경우에는, 당해 포털사이트 등을 운영하는 사업자는 통신판매중개자 또는 통신판매업자로서의 책임을 진다.

3. 거래기록의 열람

법 제6조 및 시행령 제6조제2항의 거래기록(그와 관련된 개인정보를 포함한다) 열람과 관련하여 사업자가 조치하여야 할 사항은 다음과 같다.

가. 사이버몰을 통하여 거래가 이루어진 경우 거래당사자인 소비자에게 해당사이버몰에서 거래기록을 열람·확인할 수 있도록 하여야 한다.

나. 사이버몰이외의 수단을 통해 거래가 이루어진 경우, 거래당사자인 소비자에게 전화, 모사전송, 인터넷 등을 통하여 쉽게 거래기록을 열람·확인할 수 있도록 하여야 한다.

다. 소비자가 사업자의 사업활동을 방해할 목적으로 동일한 거래기록의 열람을 계속, 반복적으로 요구하는 경우는 위 가., 나. 규정의 예외로 한다.

4. 조작실수 방지 및 청약확인 등을 위한 절차

가. 법 제7조 및 제14조 제2항의 규정과 관련하여, 사업자가 소비자의 조작실수를 방지하기 위해 필요한 절차 및 통신판매업자가 소비자로 하여금 청약의 내용을 확인하고 정정 또는 취소할 수 있도록 하는 적절한 절차를 예시하면 다음과 같다.

- (1) 사이버몰에서 거래가 이루어지는 경우에는 결제화면으로 연결되기 전의 화면이나 팝업화면을 통하여 청약의 내용을 다시 확인할 수 있도록 하고 소비자에게 청약내용에 따라 청약절차를 계속 진행할 것인지를 확인하는 방법
- (2) TV홈쇼핑과 카탈로그 쇼핑의 경우에는 전화주문시 청약의 중요내용을 설명하고 소비자에게 그 내용대로 청약절차를 계속할 것인지를 묻는 방법

나. 사업자가 소비자에게 청약내용을 확인할 수 있도록 하거나 설명하는 경우에는 가격 등 중요정보를 소비자가 명백히 인식할 수 있도록 조치하여야 하며, 그 방법을 예시하면 다음과 같다.

<예시>

- 재화등의 가격을 아라비아 숫자와 한글표기를 병기하는 등 소비자의 시각적 착오를 방지하는 방법
- 전화주문시 재화등의 가격을 반복해서 들려주는 방법 등

5. 전자적 대금지급 사실의 통지

가. 법 제8조제3항의 규정과 관련하여, 사업자와 전자결제업자등이 전자적 대금지급 사실을 소비자에게 통지할 때에는 전자우편, 전화, 휴대전화단문메세지(SMS), 모사전송 등을 이용하여 즉시 통지하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 대면하여 본인여부를 확인한 경우와 소비자의 동의를 얻은 경우에는 통지를 생략할 수 있다.

<예시>

- 사업자가 전자적 대금지급 사실을 소비자에게 통지하는 방법을 업종별로 예시하면 다음과 같다.
 - 사이버몰에서 거래가 이루어진 경우에는 전자우편, 휴대전화단문메세지에 의한 통지
 - TV홈쇼핑과 카탈로그쇼핑 등 전화로 주문하는 경우에는 사이버몰의 통지 방식 외에 전화주문시 구매자에게 5.다.(1)이 정하는 내용을 고지하는 방법에 의한 통지도 가능

나. 가.에서 통지의 대상이 되는 소비자는 사업자가 전자적 대금지급 사실을 통지하는 경우에는 재화등을 주문한 자, 전자결제업자등이 통지하는 경우에는 대금을 지급하는 자로 한다. 한편, 전자결제대행사업자(PG) 등이 통지의 대상이 되는 소비자에 대한 정보를 가지고 있지 않은 경우에는 최종결제업자인 신용카드업자, 유·무선통신업자 등의 통지로 갈음할 수 있다.

<예시>

- 갑이 을의 ID로 A 사업자가 운영하는 사이버몰에 접속하여 자신(갑)이 가지고 있는 B 신용카드를 사용하여 재화등을 구매하는 경우에 A 사업자는 을에게, B 신용카드사는 갑에게 통지한다.

다. 가.에서의 통지와 관련하여, 사업자와 전자결제업자등은 소비자의 혼란을 방지하기 위하여 그 통지내용을 다음과 같이 구분하여 통지할 수 있다.

- (1) 사업자의 통지내용 : 구입상품의 가격, 지불조건 등 구매관련 중요정보
- (2) 전자결제업자등의 통지내용 : 결제자명, 결제일시, 결제수단, 결제금액, 할부여부 등 결제관련정보

라. 법시행규칙 제5조의 규정과 관련하여, 사업자와 전자결제업자등이 매월 일정기일에 이용요금을 고지함에 있어 재화등을 공급한 사업자별로 거래내역과 이용요금을 표시하는 경우, 그 표시의 방법은 서면, 전자우편, 팩스 등에 의한다. 다만, 홈페이지 등을 통하여 소비자가 확인할 수 있도록 조치하고 소비자에게 그러한 사실을 통지한 경우에는 표시한 것으로 간주한다. 이 경우에도 소비

자가 특정한 방법에 의한 표시를 요청하는 경우에는 그에 따라야 한다.

6. 소비자의 정보에 대한 수집 및 도용

가. 법 제11조제1항의 규정과 관련하여, 전자상거래 및 통신판매에 있어 사업자가 소비자의 정보를 공정하게 수집 또는 이용하는 방법으로 볼 수 없는 행위를 예시하면 다음과 같다.

<예시>

- 소비자에게 3개월 무료 이용 등의 이익 제공을 약속하면서 당해 소비자에 관한 정보를 수집한 뒤, 실제로는 약속을 이행하지 않는 행위

나. 법 제11조 및 시행령 제12조의 규정과 관련하여, 소비자 본인이 요청하는 경우 도용 여부의 확인 및 당해 소비자에 대한 관련거래 기록의 제공을 위하여 사업자가 취하여야 할 조치를 예시하면 다음과 같다.

<예시>

- 사업자는 소비자정보의 도용여부확인과 관련하여 본인확인 방법으로 휴대폰인증, 전자정부 주민등록진위확인서비스, 공인인증서 등의 방법 중 2가지 이상을 갖추고, 그 중 소비자가 선택한 방법에 의하여 본인확인절차를 거쳐야 한다.
- 소비자가 본인에 대한 관련거래 기록 제공을 요청하는 경우 사업자는 본인확인절차를 거친 후 소비자 본인에게(미성년자의 법정대리인이 요청하는 경우에는 그 법정대리인에게) 거래일시, 목적물, 거래금액, 거래상대방, 결제업자 등의 관련거래 기록을 제공하여야 한다.
- 소비자가 자신에 관한 정보가 도용되었음을 사업자에게 신고한 경우, 사업자는 신고를 접수한 직원의 성명을 알려주는 등 신고접수 및 처리상황을 쉽게 확인할 수 있는 방법을 그 소비자에게 알려야 한다.

다. 법 제11조 및 시행령 제12조의 규정과 관련하여, 사업자가 도용에 의하여 변조된 소비자에 관한 정보의 원상회복을 위하여 취하여야 할 조치를 예시하면 다음과 같다.

<예시>

- 소비자의 정보가 도용되어 당해 소비자의 계정(ID), 비밀번호, 신용카드번호, 유무선전화번호, 주소 등 소비자정보가 변조된 경우 사업자는 즉시 원상회복을 위한 조치를 취하여야 한다.

7. 재화등의 공급 관련

가. 법 제15조제1항의 '공급에 필요한 조치'를 예시하면 다음과 같다.

<예시>

- 주문제작의 경우에 주문제작을 의뢰하는 행위
- 물품배송을 위해 배송업자에게 최소한의 소비자정보를 제공하고 배송을 지시하는 행위

나. 법 제15조제2항의 규정과 관련하여, 비록 통신판매업자가 청약을 받은 재화를 공급하기 곤란하여 대금을 환급하거나 환급에 필요한 조치를 취하였다 하더라도, 허위·과장 등의 방법을 사용하여 소비자를 유인한 행위에 대한 책임은 면할 수 없으며 그러한 경우를 예시하면 다음과 같다.

<예시>

- 소비자로 하여금 자신의 사이트나 홈쇼핑, 카탈로그 등에 청약유인 목적으로 일부 제품의 가격을 허위로 기재한 뒤, 동제품의 공급이 곤란하다는 이유를 들어 대금을 환급하는 경우

8. 사업자의 금지행위 관련

가. 법 제21조제1항제1호의 규정과 관련하여, '허위 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사

용하여 소비자를 유인 또는 거래'하는 행위를 예시하면 다음과 같다.

<예시>

- (1) 휴대폰으로 광고문자메세지를 전송하면서 ①유료에 대한 표시를 하지 않거나, ②“연락했는데 연락이 없네요”등의 표현을 쓰거나, ③당첨상술을 쓰는 방법 등에 의하여 소비자로 하여금 전화를 걸게 하는 경우
 - (2) 휴대폰에 광고문자 메시지를 전송하거나 사이버몰에 광고를 하면서 해당 메시지를 삭제하거나 취소, 거부하는 버튼을 누르는 경우 자신의 번호 또는 사이트로 연결되게 하는 등의 기만적인 방법으로 자신의 번호나 사이트로 연결되도록 하는 경우
 - (3) 인터넷상의 띠광고를 하루에 일정횟수 보면 그 만큼의 할부금을 소비자의 계좌로 입금해 주는 조건으로 고가의 PC를 매우 저렴한 가격에 마련할 수 있는 기회라고 광고하여 구입하였으나, 실제로는 1~2개월 후에는 입금이 중단되는 경우
 - (4) 시중가의 50%에 판매한다는 광고를 하였으나 실제로는 판매수량에 제한이 있음에도 불구하고 이를 표시하지 아니하여 소비자로 하여금 주문만 하면 구매할 수 있는 것으로 오인하게 한 경우
- 나. 법 제21조제1항제3호의 규정과 관련하여, ‘분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위’를 예시하면 다음과 같다.

<예시>

- (1) 소비자가 불만사항에 대한 사업자의 이메일 또는 팩스 답변이 불충분하여 직접 전화통화를 하고자 함에도 불구하고, 사업자가 이메일 또는 팩스를 통해서만 불만처리를 할 수 있도록 하고 전화통화를 거부하는 경우
- (2) 상담원이 부족하여 소비자가 통상의 경우 상담원과 통화할 수 없거나 ARS 등을 통해 여러 단계를 거치게 하면서 결국 상담원과 통화되지 않도록 기술적 장치를 해 놓은 경우
- (3) 소비자가 사업자와의 전화통화가 이루어지지 않아 자동 안내된 콜백 안내에 따라 자신의 전화번호를 남겼음에도 불구하고 사업자가 3영업일 이내에 전화를 하지 않는 경우. 다만, 소비자가 전화번호를 잘못 남겼거나 소비자의 부재 등으로 부득이하게 연락이 지연된 경우를 제외
- (4) 사업자가 이메일 주소를 허위로 기재하거나 메일수신서버를 차단하여 소비자가 이메일을 보낼 수 없는 경우

다. 법 제21조제1항제4호의 규정과 관련하여, 사업자는 소비자의 청약이 없음에도 불구하고 일방적으로 재화등을 공급하거나 또는 청약과는 다른 재화등을 공급하고 그 대금을 청구하는 행위를 하여서는 아니 되며, 이를 예시하면 다음과 같다.

<예시>

- 소비자가 사업자와의 전화통화를 통해 상품안내를 받고 고객의 신용도를 조사한다는 명목하에 신용카드번호를 알려주었으나 재화등의 구입 의사를 표시하지는 않았음에도 불구하고, 사업자가 임의로 재화를 공급하고 소비자의 신용카드를 결제하는 경우

9. 사이버몰 등에서의 표시 관련

- 가. 사이버몰 등에서 공정거래위원회가 승인한 표준약관을 사용한다는 마크 또는 표시를 한 사업자는 표준약관의 내용이나 문안을 소비자에게 불리하게 변경하여 사용하여서는 아니되며 「약관의 규제에 관한 법률」 제19의2제9항에 의거 표준약관의 내용보다 소비자에게 더 불리한 약관의 내용은 무효로 한다.
- 나. 표준약관 마크 또는 표시를 한 사업자는 동 마크 또는 표시를 통해 공정거래위원회가 동 사업자의 신뢰성, 투명성, 공정성 등을 보증하거나 우수 사이버몰이라고 인증한 것으로 소비자를 오인시켜서는 아니 되며 기타 이를 부당하게 사용하여서는 아니된다.
- 다. 법시행규칙 제7조제1항 단서와 관련하여, 사이버몰의 이용약관을 소비자가 초기화면과의 연결화면을 통해 볼 수 있도록 하는 경우에는 초기화면으로부터 직접 연결될 수 있도록 조치하여야 한다.

10. 적립금에 대한 표시 및 보상

- 가. 사업자가 사이버몰 등에서 적립금(회원가입이나 재화등의 구매 등을 통해 발생하는 것으로 포인트, 마일리지 등 그 용어를 불문함)제도를 운영하는 경우에 이용조건, 이용기간, 소멸조건, 사업자의 귀책사유로 사용하지 못하게 되는 경우의 보상기준 등을 소비자가 알기 쉬운 방법으로 게시하여야 하며, 행사 등을 통해 적립금을 지급하는 경우에는 해당 행사의 화면에서 그 내용을 고지하여야 한다.
- 나. 적립금제도의 폐지, 영업부분의 폐지, 업체간 통합 등으로 인하여 소비자가 적립금 등을 사용할 수 없게 되는 경우에는 당초 사이버몰 등에서 제시한 조건에 따라 소비자에게 보상하여야 한다. 다만, 가.에 따라 보상기준 등을 고지하지 아니한 경우에는 사이버몰 등에서 통용되는 통화가치에 상응하는 현물 또는 현금으로 소비자에게 보상하여야 한다.

III. 권고사항

1. 청약철회등 관련

- 가. 재화등의 내용이 표시·광고내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 사유로 청약철회등을 하는 경우에 구매시의 배송비는 통신판매업자가 부담하여야 하며, 이미 소비자가 지불한 경우에는 통신판매업자는 이를 환불해 주어야 한다.
- 나. 소비자가 단순한 변심에 의해 청약철회등을 하는 경우에는 구매시의 배송비를 부담할 자를 당사자간의 약정에 의하여 정할 수 있고, 사업자는 이를 소비자가 알기 쉽고 명확하게 표시하여야 한다.
- 다. 사업자가 소비자로부터 청약을 받기 위해 무료전화(080서비스 등)를 이용하는 경우에는 청약철회등의 분쟁처리에 관한 사항도 무료전화로 할 수 있도록 조치하여야 하며, 청약철회등과 관련된 통화를 고의적으로 연기, 방치하여서는 아니된다.

2. 공개된 정보의 수집 및 도용피해의 회복

- 가. 법 제11조제1항의 규정과 관련하여, 사업자가 전자상거래 및 통신판매를 위하여 소비자의 가족사항 등 사생활과 관련된 내용을 공개된 정보로부터 수집하여 사용하는 방법을 예시하면 다음과 같다.

<예시>

- 사업자가 인물정보서비스가 제공하는 공개된 정보에서 특정인의 가족사항 등에 대한 정보를 수집하여 사용하는 경우에는 본인에게 그러한 내용을 통지하고 사용하여야 한다.

- 나. 법 제11조 및 법시행령 제12조의 규정과 관련하여, 사업자가 취하여야 할 도용에 의한 피해의 회복 방법을 예시하면 다음과 같다.

<예시>

- 소비자에 관한 정보의 도용으로 인한 피해의 회복신청수단은 사업자가 정한 바에 따르되, 사업자는 모사전송, 서면 또는 전자문서 등 2개 이상을 소비자에게 제시하고, 그 중 소비자가 선택한 수단에 의하여 회복신청을 받아야 한다.
- 사업자는 위의 절차를 이행한 소비자의 도용 피해에 대하여 다음의 경우를 제외하고 그 피해를 회복하여야 한다.
 - 소비자의 고의 또는 중과실로 도용된 경우
 - 소비자가 본인정보를 타인에게 제공하거나 본인정보의 이용을 위임한 경우 등으로 도용된 경우

- 소비자가 도용피해의 회복을 위한 신청서에 허위내용을 기재한 경우
- 도용피해 확인을 위한 사업자의 요청에 허위진술하거나 협조하지 않는 경우
- 사업자는 소비자정보의 도용으로 인한 피해로서 소비자가 그 회복 신청을 한 것이 적립금, 아이템 등 (사업자가 자신이 보유한 정보에 의하여 도용여부의 확인이 불가능한 경우 제외)인 경우에는 소비자가 신청한 날로부터 3영업일 이내에 이를 회복하기 위해 필요한 조치를 취하여야 한다.

3. 후불식전화결제서비스의 사용제한 및 요금분쟁 관련

- 가. 청소년이 자신 또는 법정대리인 등의 명의로 후불식전화결제서비스(전기통신사업법상의 전화역무 또는 주파수를 할당받아 제공하는 역무에 사용되는 통신단말장치를 통해 재화등의 전자적 대금 결제가 이루어지는 서비스)를 사용하는 경우, 유·무선 통신업자(전기통신사업법상의 전화역무 또는 주파수를 할당받아 제공하는 역무를 제공하는 사업자)는 법정대리인의 사전요청에 따라 사용제한(call blocking) 등을 할 수 있도록 조치하여야 한다.
- 나. 소비자가 후불식전화결제서비스의 이용요금에 대하여 이의를 제기하는 경우를 대비하여 관련된 사업자 및 유·무선통신업자 등은 분쟁해결의 대표자를 선정하여야 하며, 유·무선 통신업자는 그 내용을 일반사항5. 라.에 따라 표시하고, 분쟁해결의 대표자로 선정되지 아니한 경우에도 선정된 분쟁해결의 대표자와 소비자가 분쟁을 해결함에 있어 적극적으로 협력하여야 한다. 이 경우, 분쟁해결에 협력하였다는 이유만으로 법령에 정한 책임을 면할 수 없다.
- 다. 소비자가 후불식전화결제서비스 이용금액에 대하여 이의를 제기할 경우 관련된 사업자 및 전자결제업자등은 이에 대한 분쟁을 해결하기 전까지 그 소비자로부터 해당금액을 지급 받을 수 없다. 이 경우 관련된 사업자 및 전자결제업자등은 분쟁이 있는 금액의 연체를 이유로 신용불량자로 등록하거나 통화서비스를 중단하여서는 아니된다.

4. 사이버몰 등에서의 표시 관련

- 가. 사업자가 사이버몰의 이용약관을 개정할 경우에는 적용일자 및 개정내용, 개정사유 등을 명시하여 그 적용일자로부터 최소한 7일 이전부터 초기화면 또는 초기화면과의 연결화면을 통해 공지하여야 한다. 다만, 소비자에게 불리하게 계약내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일의 유예기간을 두고 공지하여야 한다. 이 경우 개정 전 내용과 개정 후 내용을 명확하게 비교하여 소비자가 알기 쉽도록 표시하여야 한다.
- 나. 사업자가 자신의 사이버몰에서 법 제29조제1항의 규정에 의한 평가·인증사업자로부터 인증을 받은 사실을 표시하는 경우, 사업자는 직접 또는 연결화면을 통해 소비자가 동 평가·인증마크의 명칭, 평가·인증사업자의 명칭, 유효기간, 인증 분야 및 범위 등을 확인할 수 있는 방법을 제공하여야 한다.

부칙(2003년 10월 21일 제정)

1. 이 고시는 고시한 날부터 시행한다.
2. 이 고시에서 사용하는 용어의 정의는 법에 규정된 용어의 정의에 따른다.
3. 이 고시의 시행에 따라 전자거래소비자보호지침(공정거래위원회 고시 제2000-1호)은 이를 폐지한다.

부칙(2005년 12월 28일 개정)

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부칙(2006년 8월 1일 개정)

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

■ 온라인 디지털 산업발전법

제1조 (목적) 이 법은 온라인디지털콘텐츠산업의 발전에 필요한 사항을 정함으로써 온라인디지털콘텐츠산업의 기반을 조성하고 그 경쟁력을 강화하여 국민생활의 향상과 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조 (정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "디지털콘텐츠"라 함은 부호·문자·음성·음향·이미지 또는 영상 등으로 표현된 자료 또는 정보로서 그 보존 및 이용에 있어서 효용을 높일 수 있도록 전자적 형태로 제작 또는 처리된 것을 말한다.
2. "온라인디지털콘텐츠"라 함은 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률 제2조제1항제1호의 규정에 의한 정보통신망(이하 "정보통신망"이라 한다)에서 사용되는 디지털콘텐츠를 말한다.
3. "온라인디지털콘텐츠산업"이라 함은 온라인디지털콘텐츠를 수집·가공·제작·저장·검색·송신 등과 이와 관련된 서비스를 행하는 산업을 말한다.
4. "온라인디지털콘텐츠사업자"라 함은 온라인디지털콘텐츠산업과 관련된 경제활동을 영위하는 자를 말한다.
5. "온라인디지털콘텐츠제작"이라 함은 정보통신망에서 사용하기 위하여 디지털형태의 원정보를 가공하거나 디지털형태외의 원정보를 디지털방식으로 전환 또는 가공하는 것을 말한다.
6. "온라인디지털콘텐츠제작자"라 함은 온라인디지털콘텐츠 제작에 있어 그 전체를 기획하고 책임을 지는 자를 말하며 이들로부터 적법하게 그 지위를 양수한 자를 포함한다.
7. "복제"라 함은 온라인디지털콘텐츠를 전자적 매체 등 유형물에 고정하거나 유형물로 다시 제작하는 것을 말한다.
8. "전송"이라 함은 정보통신망을 통하여 이용자가 개별적으로 선택한 시간과 장소에서 수신하거나 이용할 수 있도록 온라인디지털콘텐츠를 송신하거나 이용에 제공하는 것을 말한다.
9. "표시"라 함은 온라인디지털콘텐츠제작자가 온라인디지털콘텐츠의 제작 및 표시 연월일 등 이 법에서 정하는 사항을 이용자가 쉽게 알 수 있게 하기 위하여 당해 온라인디지털콘텐츠 또는 그 포장에 전자적 형태로 부가하는 것을 말한다.
10. "기술적보호조치"라 함은 온라인디지털콘텐츠제작자가 이 법에 의하여 보호되는 이익의 침해를 효과적으로 방지하기 위하여 적용하는 기술 또는 장치를 말한다.

제11조 (유통의 촉진) ①문화체육관광부장관은 온라인콘텐츠의 유통촉진을 위하여 거래인증 및 품질인증 등 필요한 사업(저작권법 제78조의 규정에 의한 신탁관리업 또는 대리 중개업은 제외한다)을 실시할 수 있다. 이 경우 대통령령이 정하는 바에 따라 인증기관을 지정할 수 있다. <개정 2008.2.29>

②정부는 온라인콘텐츠에 식별표지를 부착하도록 권장하고 이에 필요한 시책을 수립·시행하여야 한다.

③문화체육관광부장관은 식별표지와 관련된 표준체계를 개발·권장하고 제2항의 규정에 의한 식별표지에 관한 업무를 관계중앙행정기관의 장과의 협의를 거쳐 대통령령이 정하는 온라인 콘텐츠 관련 기관 또는 단체에 위탁할 수 있다. <개정 2008.2.29>

④전기통신사업법 제4조제2항의 기간통신사업을 행하는 사업자중 대통령령이 정하는 자("정보통신망사업자"라 한다)는 합리적인 이유없이 온라인콘텐츠사업자 또는 타인의 온라인콘텐츠를 전송하는 자에게 정보통신망 등 중개시설의 제공을 거부하거나 그 지위를 이용하여 부당한 이익을 취득하여서는 아니된다.

제16조 (소비자 보호) 정부는 「소비자기본법」 등 관계 법령의 규정에 따라 온라인콘텐츠의 거래와 관련된 소비자의 기본권익을 보호하기 위하여 필요한 시책을 수립하여야 한다. <개정 2006.9.27>

제16조의2 (청약철회 등) 온라인디지털콘텐츠제작자(이하 "온라인콘텐츠제작자"라 한다)는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제2항 본문의 규정에 따라 청약철회 등이 불가능한 온라인콘텐츠의 경우에는 그 사실을 제17조의 규정에 따른 표시사항에 포함시키거나 시용상품의 제공, 한시적 또는 일부 이용 등의 방법으로 청약철회 등의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치하여야 한다. 다만, 그 조치를 하지 아니한 경우에는 소비자의 청약철회는 제한되지 아니한다.

[본조신설 2005.12.30]

제16조의3 (이용자보호지침의 제정 등) ①문화체육관광부장관은 온라인콘텐츠의 건전한 거래 및 유통질서

확립과 이용자의 보호를 위하여 온라인콘텐츠사업자의 자율적 준수를 유도하는 지침(이하 "디지털콘텐츠 이용자보호지침"이라 한다)을 관련 분야의 제작자, 기관 및 단체의 의견을 들어 정할 수 있다. <개정 2008.2.29>

②온라인콘텐츠사업자는 온라인콘텐츠 거래 시 이용자 보호를 위하여 대통령령이 정하는 바에 따라 과오금의 환불, 콘텐츠이용계약의 해지·해제의 권리, 콘텐츠 하자 등으로 발생하는 이용자 피해보상 등의 내용이 포함된 약관을 마련하여 콘텐츠이용자에게 명시하여야 한다.

③문화체육관광부장관은 콘텐츠거래 표준약관 및 표준계약서를 제정하여 그 시행을 권고할 수 있으며, 온라인콘텐츠사업자를 대상으로 한 이용자 보호 교육의 실시 및 이용자 피해구제를 위한 제반 조치를 마련하여 시행할 수 있다. <개정 2008.2.29>

[본조신설 2005.12.30]

제16조의4 (준용) 제16조의2 및 제16조의3제1항의 규정에 따른 청약철회 및 디지털콘텐츠이용자보호지침과 관련하여 이 법에서 정하고 있는 사항 외에는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조, 제18조, 제23조제2항, 제31조, 제32조, 제40조, 제41조 및 제44조의 규정 중 청약철회 및 소비자보호지침에 관한 규정을 준용한다. 이 경우 "통신판매업자"는 "온라인콘텐츠제작자" 또는 "온라인콘텐츠사업자"로, "소비자보호지침"은 "디지털콘텐츠이용자보호지침"으로, "공정거래위원회"는 "문화체육관광부장관"으로 본다. <개정 2008.2.29>

[본조신설 2005.12.30]

< 준용규정 >

- 제17조(청약철회), 제18조(청약철회 등의 효과), 제23조(전자상거래 등에서의 소비자보호지침 제정 등), 제31조(위반행위의 시정권고), 제32조(시정조치 등), 제40조(벌칙), 제41조 및 제44조(벌칙)

제17조 (표시) ①온라인콘텐츠제작자는 온라인콘텐츠의 제작 및 표시 연월일, 온라인콘텐츠 제작자의 성명(법인인 성명(법인법인의 명칭), 온라인콘텐츠의 이용조건 등을 온라인콘텐츠 또는 그 포장에 표시하여야 한다.

②그 밖에 표시사항, 표시방법 등 표시에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

1. 본 연구보고서(도서)는 방송통신위원회의 출연금으로 수행한 방송통신정책연구용역사업의 연구결과입니다.
2. 본 연구보고서(도서)의 내용을 발표할 때에는 반드시 방송통신위원회 방송통신정책연구용역사업의 연구결과임을 밝혀야 합니다.