

보도시점 2024.10.30.(수) 배포시점 배포 2024.10.30.(수) 15:00

방통위, 알리 익스프레스의 이용자 이익 침해에 대한 시정조치 및 과징금 부과 추진

- 유료 멤버십 가입 유도 등 전기통신사업법 위반 관련 시정조치안 송부 -

방송통신위원회(위원장 직무대행 김태규, 이하 ‘방통위’)는 中 알리바바 그룹이 운영하는 온라인 상품거래 플랫폼 알리 익스프레스(이하 ‘알리’)에 대한 「전기통신사업법」(이하 ‘사업법’) 상 금지행위 위반 관련 사실조사를 마무리하고, 10월 30일 해당 사업자*에 대한 시정조치안을 통보하였다.

* Alibaba.com Singapore E-commerce Private Limited 및 AliExpress E-commerce One Ptd. Ltd.(싱가포르 소재 2개 사)

방통위는 알리의 유료 멤버십 가입·해지 과정을 조사한 결과, ▲멤버십 혜택 허위·과장 고지 및 유료 결제를 교묘하게 유도하는 행위(다크패턴*), ▲연회비를 쿠폰으로 환불하는 정책 등 이용자 이익 침해 행위가 발견되었다고 밝혔다.

* 온라인 상에서 이용자를 속이기 위해 교묘하게 설계된 사용자 인터페이스(UI, User Interface)

① 허위·과장 고지 및 이용자의 가입의사를 확인하지 않는 행위

(전기통신사업법 시행령 [별표4] 5호 나목 1) 및 5호의2 가목)

유료 멤버십 가입 방식은, <유형①> 가입 즉시 연회비가 결제되고 멤버십 혜택을 30일 추가(1년+30일) 제공하거나, <유형②> 무료체험 기간(30일) 동안 캐시백과 24시간 고객센터 이용 혜택만 제공한 후, 연회비 결제 시 모든 멤버십 혜택을 이용할 수 있는 두 가지가 있었다.

< 멤버십 유형 별 기간 및 혜택 >

멤버십 유형	기간	혜택
유형①	· 유료(19.9\$) 이용기간 1년 + 30일 추가기간	· 5\$ 할인 쿠폰 4개 · 구매금액 2% 캐시백 · 24시간 고객센터
유형②	↓ (30일 이후 유료 전환 또는 무료 체험 중 해지 가능)	· 구매금액 2% 캐시백 · 24시간 고객센터
	· 유료(19.9\$) 이용기간 1년	· 5\$ 할인 쿠폰 4개 · 구매금액 2% 캐시백 · 24시간 고객센터

※ 유형②에 가입한 이후, 무료체험 기간인 30일 이내에도 유형①로 다시 가입 가능

알리는 <유형②>의 경우, 무료체험 기간 중 ‘상품 할인쿠폰’을 사용할 수 없음에도 가능한 것처럼 허위·과장 고지하여 이용자를 모집하였다.

또한, 상품 할인쿠폰을 사용할 수 없는 <유형②> 멤버십 이용자에게 ‘쿠폰 받기’ 버튼을 노출시켜, 이를 클릭하면 <유형①>로 전환되어 연회비를 결제 하도록 유도하였다.

< ‘쿠폰 받기’ 버튼(알리 익스프레스 앱) >



< 위반행위 구성 >

위반행위	관련 법령
할인쿠폰 사용이 가능한 것처럼 허위·과장 고지하여 이용자 모집	전기통신사업법 시행령 [별표4] 5호의2 가목 ‘이용자를 모집하기 위하여 약정 조건 및 서비스 내용 등에 관한 중요한 사항을 거짓으로 또는 과장하여 설명 또는 고지하는 행위’
이해하기 어려운 설명 및 ‘쿠폰 받기’ 버튼을 이용한 유료결제 유도	전기통신사업법 시행령 [별표4] 5호 나목 1) ‘이용자의 가입의사를 확인하지 않고 이용계약을 체결하는 행위’

※ 무료체험 이용자의 유료 결제를 유도한 행위가 2개의 위반 행위의 결합으로 판단

② 이용자의 해지권을 제한하는 행위

(전기통신사업법 시행령 [별표4] 5호 나목 10)

알리는 이용자의 멤버십 중도 해지 시 기존 결제수단으로 환불하지 않고, 알리에서만 이용할 수 있는 쿠폰으로 연회비 잔액을 환불하여 정당한 사유 없이 이용자의 해지권을 제한하였다.

※ 방통위 조사 시점에 카드취소 환불 실시 등 일부 위반사항을 시정함

③ 계약 체결 시 중요사항을 고지하지 않는 행위

(전기통신사업법 시행령 [별표4] 5호의2 나목)

아울러 멤버십의 결제 과정에서 이용자가 알아야 할 중요한 사항인 ▲연회비 유료 결제 사실, ▲할인 쿠폰·환불 쿠폰의 사용 제약사항 등을 이용자에게 고지하지 않았다.

방통위는 위와 같은 위반사항들에 대해 사업자 의견을 듣고 위원회 심의·의결 등의 절차를 거쳐 시정명령과 과징금 부과 규모 등을 최종 확정할 예정이다.

이번 조사는 더욱 교묘하고 복잡해지고 있는 온라인 다크패턴으로부터 이용자를 보호하기 위한 조치로, 방통위는 향후에도 이커머스 사업자를 비롯한 플랫폼 사업자의 전기통신사업법 위반행위에 대해 모니터링을 강화하고, 법 위반 시 엄정하게 대응해 나갈 계획이다.

붙임. 법 위반행위 관련 설명자료

담당 부서	시장조사심의관	책임자	팀 장	성재식 (02-2110-1550)
	부가통신조사지원팀	담당자	사무관	임진혁 (02-2110-1539)

붙임 법 위반행위 관련 설명자료

□ 무료 체험 혜택에 상품 할인쿠폰이 포함된 것처럼 고지하였으며, 기만적인 방법으로 이용자를 유인하여 유료로 결제하도록 유저 인터페이스를 구성

①단계 : AliExpress VIP 페이지

3월 11일 새로운 AliExpress VIP가 공개됩니다 >

- ₩42,500 이상 구매 시 ₩28,600 할인 쿠폰 증정
- ₩42,500 이상 주문 시 2% 캐시백
- 24시간 상담원 연결

VIP 멤버 전용 ₩7,150 할인 ₩42,500 이상 주문 시

가입 시 발급 쿠폰 받기

VIP 멤버 전용 ₩7,150 할인 ₩42,500 이상 주문 시

AliExpress VIP 추천 >

- ₩2,400 2% 캐시백 비슷한 상품
- ₩8,730 2% 캐시백 비슷한 상품
- ₩17,250 2% 캐시백 비슷한 상품

취향 저격 인기 인기 랭킹

30일 무료 체험 시작하기
1년 멤버십 ₩27,144

페이지 상단에서 VIP 멤버십 혜택을 고지하고 있음

클릭 시, ②단계 페이지(무료체험 가입 페이지)로 넘어감

②단계 : VIP 무료체험 가입 페이지

< AliExpress VIP >

3월 11일 새로운 AliExpress VIP가 공개됩니다 >

- ₩42,500 이상 구매 시 ₩28,600 할인 쿠폰 증정
- ₩42,500 이상 주문 시 2% 캐시백
- 24시간 상담원 연결

₩7,150 할인 ₩42,500 이상 주문 시

30일 추가 증정 ₩27,144/1년 VIP 멤버십 1년 이용권

30일 무료 체험
무료체험 후 연간 자동결제/US \$19.90(₩27,144)

결제 방법
자동 결제는 언제든지 취소할 수 있습니다

○ 새 카드 추가
VISA, Mastercard, American Express, Discover, NBP, FBS, i, trey

○ AliExpress VIP 규정을 읽었으며 이에 동의합니다.

VIP 멤버십 가입하기

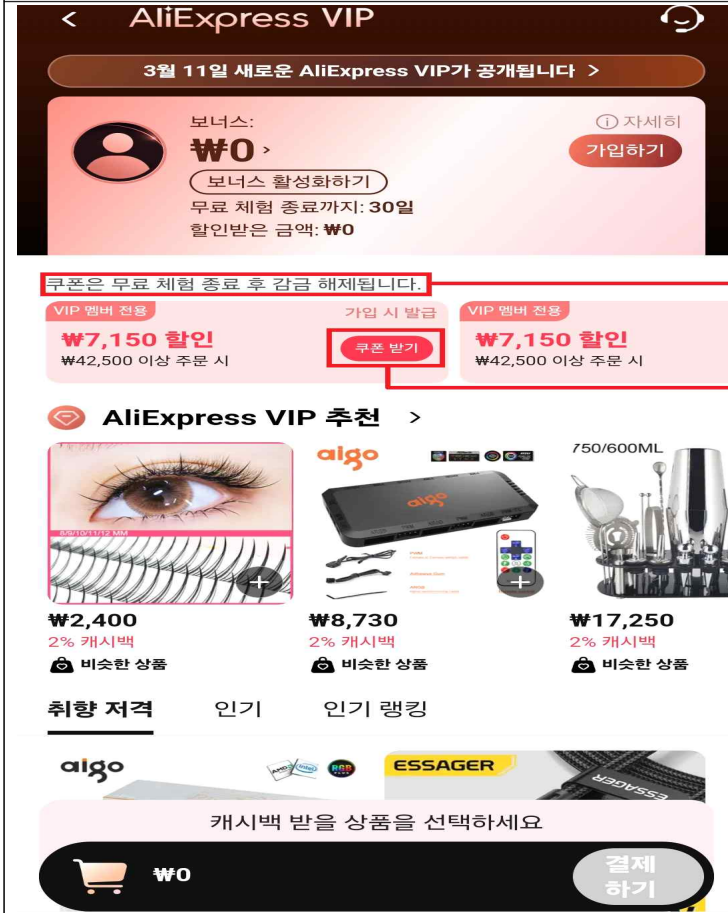
무료체험 가입 페이지인데도 불구하고 VIP 멤버십을 유료로 결제할 경우에만 제공하는 할인 쿠폰을 증정한다고 설명 고지하고 있음
⇒ 이용자가 무료체험 혜택을 오인하고 무료체험에 가입하도록 유인

①이용자는 VIP 멤버십 1년 이용권(유형①) 또는 30일 무료 체험 후 연간 자동결제(유형②) 중 선택 가능

②이용자는 본인 명의의 카드를 등록한 후 유형① 또는 ②로 가입 가능

③30일 무료체험 선택 후 AliExpress VIP 규정 동의 체크 및 'VIP 멤버십 가입하기' 클릭 시 무료체험 가입 완료

③단계 : 무료체험 가입 직후 페이지에서 '쿠폰 받기'

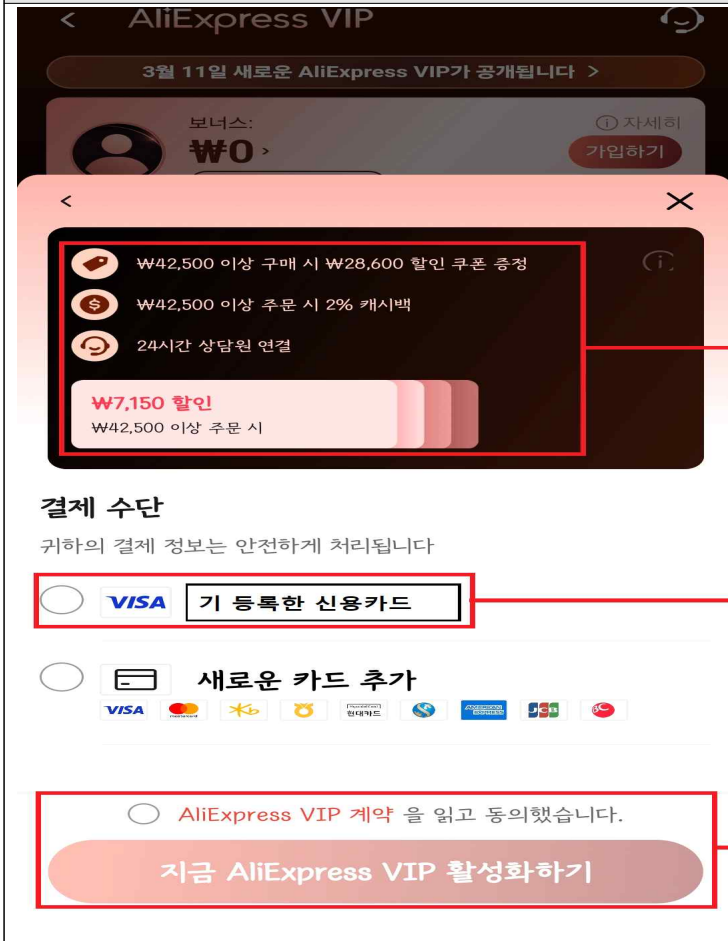


'쿠폰은 무료 체험 종료 후 감금 해제됩니다'라고 이해하기 어렵게 설명하였으며, 무료체험 이용자에게도 할인 쿠폰이 제공되는 것처럼 고지하였기 때문에,

⇒ '무료체험 시 할인 쿠폰은 발급되지 않는다'는 사실을 명확히 인지할 수 있었다고 보기 어려움

쿠폰을 받을 수 있다고 오인한 이용자가 무료체험 가입 직후, '쿠폰 받기' 버튼을 클릭하면, ④단계 페이지(유료 VIP 결제 페이지)로 넘어감

④단계 : 연회비 유료 VIP 결제 페이지



무료체험 가입 페이지와 동일한 유료 VIP 결제 페이지의 고지 내용

⇒ 유료 VIP 결제 페이지에서조차도 무료체험과 유료결제의 차이점(할인쿠폰 유무)을 알 수 없도록 고지하고 있음

① 무료체험 가입 시 등록하였던 신용카드 선택

② AliExpress VIP 계약 동의 및 '지금 AliExpress VIP 활성화하기' 클릭 시 사전에 등록된 카드로 연회비가 즉시 결제되나, 결제금액·결제일자 등이 고지되지 아니하여 이용자는 결제가 진행될 것이라는 사실을 알 수 없었음. 또한, '지금 AliExpress VIP 활성화하기'라는 결제 버튼은 유료 가입 의사를 명확하게 확인하지 않는, 이용자가 오인할 수 있는 모호한 표현임

□ 계약 체결 시 중요사항 미고지 내역

항 목		실제 운영 내용	계약 시 고지 여부
① 유료 가입·결제 사실 (결제금액, 결제일자 등)		· 연회비 유료 결제 페이지에서 '지금 AliExpress VIP 활성화하기' 버튼을 클릭하면 무료체험이 종료되며 유료 VIP 가입에 따른 연회비가 결제됨	· 미고지
② 할인 쿠폰 제약	품목 제한	· 알리 익스프레스가 선정하는 Choice 상품에만 사용 가능	· 미고지(~'24.1.25.)
	사용 기한	· VIP멤버십 만료 기간까지 사용 가능	· 미고지
③ 환불 쿠폰 제약	사용 기한	· 1년	· 미고지
	최소 사용 금액	· 환불 쿠폰 금액 이상 구매 시 사용 가능	· 미고지
④ 쿠폰 환불 정책		· 연회비를 쿠폰으로 환불	· 미고지(~'23.12.14.)