

# 방통위, 온라인동영상(OTT) · 음원 서비스 이용자 불편 개선

- 해지절차 간소화, 과도한 재가입 유도 개선
- 요금 중복결제 피해 없도록 가입여부 안내 강화

온라인동영상(이하, 'OTT')과 음원 서비스 가입보다 해지가 어렵고 해지 직후 의도치 않게 재가입되던 불편이 줄어들 것으로 기대된다.

방송통신위원회(위원장 이동관, 이하 '방통위')는 이용 빈도가 높은 OTT와 음원 18개 서비스\*를 대상으로 ▲가입보다 해지가 불편한지 여부, ▲가입·이용·해지 관련 중요사항을 이용자에게 고지하는지 여부, ▲중복가입 및 중복결제 여부 등을 점검하여 사업자별로 개선할 것을 권고한다고 밝혔다.

\* (OTT) 넷플릭스, 티빙, 쿠팡플레이, 웨이브, 디즈니플러스, 왓챠, 모바일BTV, U+모바일, 지니TV모바일 (음원) 유튜브뮤직, 멜론, 지니, 플로, 네이버바이브, 스포티파이, 카카오뮤직, 벅스, 애플뮤직

가입보다 해지가 복잡한 경우, 필수적이지 않은 단계는 생략하여 해지 절차를 간편하게 하고, 가입버튼은 눈에 잘 띄지만 해지버튼이 잘 보이지 않는 경우, 가입과 해지의 가독성을 비슷한 수준으로 개선한다.

또한, 이용자가 해지했음에도 불구하고 팝업창 등으로 재가입을 유도하지 않게 하고, 이용자가 인지하지 못한 채 요금이 중복 과금되지 않도록 이미 가입된 사실이 있는 경우 기존 가입사실에 대한 안내를 강화한다.

이동관 위원장은 “OTT와 음원은 국민 대부분이 이용하는 대표 콘텐츠 서비스인 만큼, 이용자 불편과 피해가 발생하지 않도록 적극적인 조치가 필요하다.” 며, “앞으로도 이용자 불편 개선을 위해 주요 디지털서비스 분야 별로 지속 점검해 나가겠다.”고 밝혔다. 끝.

담당 부서	방송통신이용자정책국 부가통신조사지원팀	책임자	팀 장	윤정은 (02-2110-1550)
		담당자	사무관	전창호 (02-2110-1556)

## 주요 점검결과 및 조치사항

가입보다 해지가 복잡



해지 절차 간소화

가입은 눈에 잘 띄지만  
해지는 잘 보이지 않는 경우



가입·해지 가독성을  
비슷한 수준으로 개선

해지 완료 후 재가입 유도



팝업 등으로 유도하여 재가입되거나  
이용자가 혼동하지 않도록 개선

동일정보(전화번호·이메일)로  
중복 가입·결제



중복 과금되지 않도록  
가입여부 안내