

| 발간보고서 13-01 |

2012 콘텐츠이용 상당 사례집

2013. 02

| 발간보고서 13-01 | 2012 콘텐츠이용 상당 사례집

2013. 02

한국콘텐츠진흥원



비매품



2012

콘텐츠이용

상다
○ □ 사례집

2013. 02



Contents

제1장 온라인 게임

1. 계정영구정지	6
2. 불법프로그램 사용에 대한 입증책임	10
3. 아이템 현금거래	11
4. 해킹	14
5. 미사용 아이템에 대한 환불	18
6. 게임서비스 이용장애	22
7. 캐시 환급	25
8. 변경약관의 적용	28

제2장 음악·영상

1. 이용계약의 해소	32
2. 하자있는 콘텐츠	35
3. 원고료의 미지급	38
4. 무료계약에서 유료계약으로 자동 전환	40
5. 계약의 자동갱신	43

제3장 이러닝

1. 사이트 접속장애	48
2. 청약철회	51
3. 과도한 위약금	55
4. 광고내용과 다른 이러닝 이용계약의 취소	58
5. 장기이용조건부 할인계약의 해지	60

제4장 웹하드

1. 회원가입시 인증번호를 악용한 자동결제	64
2. 무료체험 후 자동 유료전환	68
3. 계약기간 종료 후 자동갱신	70
4. 웹하드이용계약의 해지	73

제5장 모바일

1. 미성년 자녀의 아이템 구매	78
2. 무료어플로 고지한 후 결제	81
3. 모바일 콘텐츠거래와 청약철회	84
4. 중복결제	86
5. 오픈마켓 운영자의 책임	90

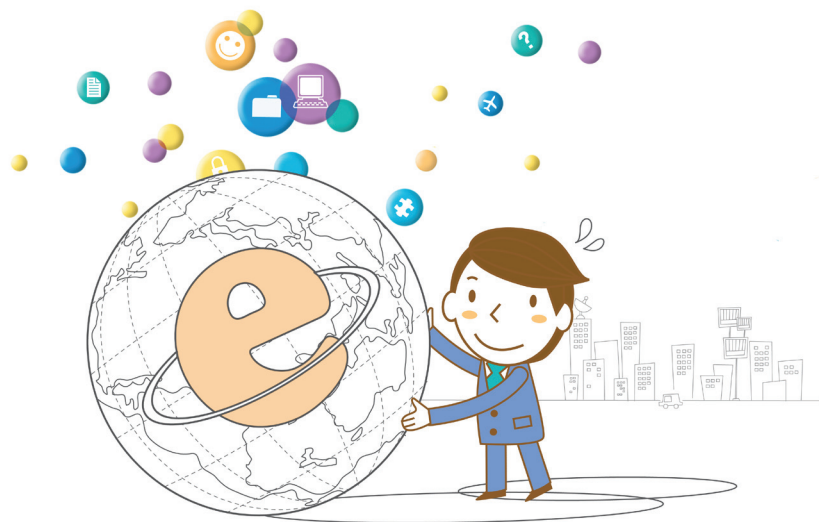
제6장 기타

1. 스미싱	94
2. 악성코드 / 바이러스 제거 / 치료 프로그램	96
3. 고객센터 연락불가	99

유관기관 연락처	102
----------	-----

※ 콘텐츠이용상담사례집에 수록된 사례는 사례집 구성을 위하여 편집자가 수정·보완하였음.





01 온라인 게임

1. 계정영구정지
2. 불법프로그램 사용에 대한 입증책임
3. 아이템 현금거래
4. 해킹
5. 미사용 아이템에 대한 환불
6. 게임서비스 이용장애
7. 캐시 현금
8. 변경약관의 적용

1. 계정영구정지

Q

얼마 전 게임사로부터 저의 모든 게임계정을 영구적으로 이용할 수 없다는 통지를 받았습니다. 물론 제가 종전에 아이템을 현금거래하여 두 차례 적발된 적이 있고, 이번에 핵 프로그램을 사용하던중 적발되었기 때문에 해당 계정에 대한 이용정지에 대하여는 인정합니다. 그러나 저의 모든 계정에 대하여 이용정지처분은 과도한 제재라고 생각합니다.

게임사는 제가 약관에서 금지한 행위를 반복하였기 때문에 저의 모든 계정에 대한 이용정지는 타당하다고 주장합니다. 그러나 하나의 계정에서 이루어진 게임질서위반행위에 대하여 모든 계정의 이용정지를 규정하고 있는 게임사의 약관은 불공정하다고 생각합니다. 따라서 게임사에게 해당 계정을 제외한 저의 다른 계정에 대한 복구를 청구할 수 있나요?

A

이용자는 게임사가 약관 등에서 정하여 고지한 게임서비스이용규칙을 준수하여 게임서비스를 이용하여야 합니다. 만일, 이용자가 이용규칙을 위반하여 게임서비스를 이용한 경우 게임사는 위반행위의 경중에 따라 일정한 제재를 부과할 수 있습니다.

물론 게임사의 약관에서 1회의 경미한 위반에 대하여 가장 중한 제재인 모든 계정이용정지를 규정하고 있는 경우도 있습니다. 이는 사업자의 해지권 행사요건을 완화하여 이용자에게 부당하게 불이익을 줄 수 있는 조항에 해당하기 때문에 당해 조항은 무효로 인정됩니다. 그러나 이용자가 문의한 게임사의 약관은 1회의 사소한 위반이 아닌 이용자의 게임질서 위반행위가 반복되거나 중대한 위반의 경우에만 이용자의 모든 계정에 대한 이용정지처분을 할 수 있다고 규정하고 있습니다. 이는 게임사의 정상적인 게임서비스의 유지에 필요한 조치를 규정하고 있으므로 불공정한 약관이라고 할 수 없습니다.

따라서 이러한 경우 이용자의 모든 계정에 대한 영구이용정지조치를 규정하고 있는 게임사의 약관은 불공정하지 않습니다. 그 결과 약관에 따른 게임사의 조치는 정당하다고 할 수 있으며, 이용자의 다른 계정에 대한 복구 청구는 인정되기 어렵습니다.

Note

이용자와 게임사간 게임서비스이용계약이 체결된 경우 게임사는 이용자가 언제든지 게임서비스를 이용할 수 있는 환경을 제공하여야 한다. 또한 이용자는 게임사가 정당하게 정한 게임규칙을 준수하여 게임서비스를 이용하여야 한다. 이는 게임서비스이용계약에 있어서 게임사와 이용자의 가장 기본적인 의무이다. 따라서 이용자가 약관 또는 운영정책 등에서 정한 게임규칙을 위반한 경우 게임사는 일정한 제재를 부과할 수 있다.

그러나 이용자의 위반행위와 게임사의 제재는 비례하여야 한다. 즉, 사소한 게임규칙 위반에 대하여 가장 중한 제재인 모든 계정에 대한 영구이용정지처분은 위반행위의 정도에 비하여 지나치게 가혹한 제재를 가하는 것으로서 비례의 원칙에 반한다. 이는 게임사의 해지권 행사요건을 부당하게 완화하는 것이므로 이에 관한 약관은 불공정한 것으로 인정될 수 있다. 그러나 이용자의 위반행위가 중대하거나 계속 반복된 경우 다른 이용자의 게임이용을 방해함과 더불어 게임사의 정당한 업무를 방해하는 것이다.

따라서 당해 이용자와의 게임서비스이용계약을 사실상 해지하는 모든 계정에 대한 영구이용정지를 규정하고 있는 약관은 불공정하지 않다고 법원은 판시하였다.

[콘텐츠이용자보호지침]

제28조(이용자의 온라인게임 등의 부당한 이용에 대한 사업자의 제재) ① 사업자는 온라인게임 등을 이용하면서 약관에서 금지한 비정상적인 이용 또는 부당한 이용 등을 이유로 이용자에게 사전에 고지하고 이용자의 계정을 정지하거나 아이템 등을 회수할 수 있다. 다만, 게임의 정상적인 운영을 위해 긴급한 조치가 요구되는 경우에는 계정을 정지하거나 아이템 등을 회수한 후에 고지할 수 있다.

② 제1항의 제재가 있는 경우에 사업자는 이용자가 부당한 행위를 하였음을 입증하고 이용자에게 소명할 수 있는 기회를 부여한다.

③ 제1항의 비정상적인 이용 또는 부당한 이용에 대해 이용자가 자신의 고의나 과실이 없음을 입증한 경우, 사업자는 계정을 정지한 기간만큼 이용기간을 연장한다.

[대법원 2010.10.28. 선고 2010다9153 판결]

다중 이용자 온라인 롤플레이팅 게임(MMORPG : Massively Multiplayer Online Role Playing Game)인 'ㅇㅇㅇ' 인터넷 게임 서비스 이용자가 자동사냥 프로그램 등 금지된 소프트웨어를 사용하여 3개 이상의 보유 계정에 대하여 영구이용중지 조치를 당한 경우 그 이용자가 보유한 모든 계정에 관하여 이용계약을 해지할 수 있도록 한 위 게임 약관 및 운영정책의 조항은, 게임 이용자의 정당한 이익과 합리적 기대에 부합되지 아니하는 것으로 평가하기 곤란하므로, 위 조항이 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도로 계약에 따르는 본질적 권리를 제한하는 조항이라거나 상당한 이유 없이 사업자가 이행하여야 할 급부를 일방적으로 중지할 수 있게 하는 조항 또는 법률의 규정에 의한 해제권, 해지권의 행사요건을 완화하여 고객에 대하여 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항 등 약관의 규제에 관한 법률이 규정하고 있는 불공정한 약관이라고 볼 수 없고, 그 위반행위의 정도에 비하여 지나치게 가혹한 제재를 가하는 것으로서 비례의 원칙에 어긋난다고 볼 수도 없다.

[온라인게임 상위 10개 사업자의 불공정약관 시정조치]

- 공정거래위원회 보도자료(2009.11.20) -

〈불공정한 약관 내용〉

○ 경미한 위반사안이거나 사업자에게 귀책사유가 있는 사안인 경우에도 이용자의 게임계정을 즉시 영구압류 가능하도록 규정

- * 버그약용(게임 내 치명적) - 1차 : 영구블럭
- * 치명적인 버그약용 - 1차 : 영구블럭
- * 시스템 버그약용 - 1차 영구블럭
- * 운영자/직원 사칭 - 1차 : 영구블럭
- * 회사 사칭 - 1차 : 영구블럭
- * 캐릭터 사칭 - 1차 : 영구블럭

※ 다른 사업자들의 약관조항도 이와 유사함

〈불공정 사유〉

- 사업자들이 고객에게 취하는 영구계정압류 조치는 실질적으로 계약의 해지에 해당되는 효과가 발생하므로 위반사안이 사업자 또는 다수 선량한 고객에게 미치는 피해가 커서 계약을 존속할 수 없을 경우에 한정하여 사용되어야 할 것임
- 게임 시스템 내에 발생하는 버그는 프로그램을 제작하거나 관리하는 과정에서 사업자가 인지하지 못해 발생한 오류로 인하여 발생하는 것이라고 할 것이므로, 고객의 고의·과실여부 및 사업자의 피해크기 등에 따라 달리 평가되어야 할 것임
- 따라서 위반사안의 경중 및 고객의 고의·과실여부와 상관없이 계정을 영구 압류할 수 있도록 한 약관은 고객에게 부당하게 불리한 조항으로 약관법 제6조 제2항 제1호에 해당되어 무효임

〈수정내용〉

- 위반사안의 중요성, 예상피해규모 및 귀책사유 등을 감안하여 게임계정의 영구 압류 기준을 수정

[자진수정 예]

* 버그/시스템약용

- 클라이언트 조작 : 1차 : 영구블럭
- 치명적인 버그약용 : 1차 : 15일 정지, 2차 : 영구블럭
- 아이템 복사 : 1차 : 15일 정지, 2차 : 영구블럭

* 운영자/직원 사칭

- 1차 : 15일 블럭, 2차 : 영구블럭

* 영리/상업목적의 광고

- 1차 : 15일 블럭, 2차 : 영구블럭



불법 핵(hack) 프로그램

다른 이용자에게 보이지 않는 지도를 보게 해 주는 등 다른 이용자에게 비해 우월한 위치에서 게임을 진행할 수 있도록 해주는 프로그램을 핵(Hack) 프로그램이라고 한다.

2. 불법프로그램 사용에 대한 입증책임

Q

게임사이트에 접속하였지만, 저의 모든 계정이 정지되어 게임을 이용할 수 없게 되었습니다. 게임사에 문의한 결과, 제가 불법프로그램을 사용하였기 때문에 모든 계정을 정지하였다고 합니다. 그러나 구체적으로 제가 언제 어떤 불법프로그램을 사용하였는지에 대하여는 전혀 말을 하지 않았습니다. 그러면서 제가 불법프로그램을 사용하지 않았다는 사실을 입증하면 계정을 복구하여 준다고 합니다.

그럼 게임사의 말처럼 제가 불법프로그램을 사용하지 않았다는 것을 입증하여야 하는지 아니면 게임사가 저의 불법프로그램 사용을 입증하여야 하는지 궁금합니다. 또한 게임사가 저의 불법프로그램 사용을 입증하지 못한 경우 정지된 저의 모든 계정에 대한 복구와 더불어 손해배상을 청구할 수 있나요?

A

게임사가 이용자의 계정을 영구정지한 것은 게임이용계약에 대한 해지와 동일합니다. 따라서 게임사가 이용자의 계정을 정지하기 위해서는 이용자가 법령 또는 약관에서 정한 금지행위를 했어야 합니다. 또한 이용자의 위반행위는 해지권 발생요건(게임계정을 정지하기 위한 요건)이기 때문에 게임사가 이를 증명하여야 합니다.

만일 이용자의 금지행위 위반을 증명하지 아니하고 게임사가 일방적으로 계정을 정지하였을 경우 이는 이용자의 게임이용권에 대한 침해에 해당합니다. 따라서 이용자는 게임사에 대하여 정지된 계정에 대한 복구와 더불어 이로 인하여 발생한 손해배상을 청구할 수 있습니다.

Note

법률에서 정한 사유 또는 당사자 간에 합의한 사유가 발생할 경우 일방은 상대방에 대한 의사표시로써 당해 게임이용계약을 해제 또는 해지할 수 있다. 여기에서 말하는 법률에서 정한 사유는 이행지체, 이행불능, 불완전이행 등이 있다. 또한 이러한 요건을 충족하였는가에 대하여는 해제권 또는 해지권을 행사하는 자가 입증하여야 한다. 즉, 권리의 발생요건은 권리를 주장하는 자가 증명하여야 한다.

3. 아이템 현금거래

Q

다른 이용자가 제 아이템을 구입하겠다고 하여 먼저 아이템을 넘겨 주었지만, 상대방은 대금을 지급하지 않고 있습니다. 게임사에 피해구제를 위한 협력(구매자의 계정에서 저의 계정으로 아이템의 이전)을 요청하였 습니다. 그러나 게임사는 아이템 현금거래는 약관에서 금지한 행위이기 때문에 아이템의 반환에 대하여 도움을 줄 수 없다고 합니다. 이 경우 제 아이템을 반환받고, 대금을 지급하지 않는 구매자를 처벌할 수 있나요?

A

현행법에서는 개인 간 아이템 거래를 금지하고 있지 않습니다. 그러나 개인 간 아이템 거래를 인정할 경우 사행심리 조장 등의 다양한 문제가 발생하기 때문에 게임사의 약관에서 이를 금지하고 있습니다. 따라서 약관에서 금지한 아이템 거래로 인하여 피해를 입은 이용자가 게임사에 대하여 구제를 요청할 수 없습니다. 그 결과 게임사는 이용자의 아이템 복구에 협조할 의무가 없습니다.

물론 아이템을 구입한 이용자가 대금을 지급하지 않은 것은 채무불이행이기 때문에 아이템 판매자는 계약을 해제할 수 있습니다. 그리고 구매자가 처음부터 대금을 지급할 의사가 없었다면 사기에 의한 계약이기 때문에 취소할 수 있습니다. 따라서 판매자는 계약을 해제 또는 취소 후 아이템의 반환을 청구할 수 있습니다. 이와 달리 아이템 구매자에 대한 형사책임의 문제는 처음부터 대금을 지급할 의사가 없었는지의 여부와 아이템이 사기죄의 보호법익에 해당하는지의 여부에 따라 결정됩니다.

문의 내용과 같이, 아이템을 제공받고 연락이 두절되었다면 처음부터 대금을 지급할 의사가 없다고 볼 수 있습니다. 또한 사기죄의 보호법익은 재물에 국한되는 것이 아닌 재산상 이익도 포함됩니다. 물론 아이템이 재산상 이익에 해당하는가에 대하여는 논란이 있습니다. 그러나 하급심 법원은 이를 인정하여 공갈죄의 성립을 인정한 바가 있습니다.

따라서 아이템을 판매한 이용자는 아이템 판매계약을 취소 또는 해제한 후 반환을 청구할 수 있습니다. 또한 대금을 지급하지 않은 구매자는 형법상 사기죄로 처벌받을 수 있습니다. 다만, 게임사는 이용자가 아이템을 복구에 있어서 협력할 의무는 없습니다.

Note

아이템 거래는 현행법상 금지되는 행위가 아니지만, 건전한 게임문화의 형성을 저해하고 사행심리 등을 조성할 수 있다는 측면에서 게임사의 약관에서 금지하고 있다. 따라서 이용자 간 아이템 거래를 하여 상대방이 대금을 지급하지 않거나 아이템을 제공하지 않음으로 인하여 피해가 발생하더라도 게임사에 대하여 구제를 청구할 수 없다.

또한 이러한 경우에 당사자 간의 민형사상 문제는 별론으로 하더라도 게임사는 아이템 현금 거래를 하였다는 것을 이유로 이용자의 계정을 정지할 수 있다. 즉, 이용자는 약관에서 금지한 아이템 거래행위를 한 것이며, 게임사는 이에 상응하는 제재를 부과할 수 있다. 그 결과 이용자는 피해구제의 여부와 관계없이 게임사로부터 계정이용정지라는 제재를 받을 수 있기 때문에 아이템 거래에 대하여는 자제할 필요가 있다.

[게임산업진흥에 관한 법률]

제32조(불법게임물 등의 유통금지 등) ① 누구든지 게임물의 유통질서를 저해하는 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다. 다만, 제4호의 경우 「사행행위 등 규제 및 처벌 특례법」에 따라 사행행위영업을 하는 자를 제외한다.

7. 누구든지 게임물의 이용을 통하여 획득한 유·무형의 결과물(점수, 경품, 게임 내에서 사용되는 가상의 화폐로서 대통령령이 정하는 게임머니 및 대통령령이 정하는 이와 유사한 것을 말한다)을 환전 또는 환전 알선하거나 재매입을 업으로 하는 행위

시행령 제18조의3(게임머니 등) 법 제32조 제1항 제7호에서 “대통령령이 정하는 게임머니 및 대통령령이 정하는 이와 유사한 것”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것을 말한다.

1. 게임물을 이용할 때 베팅 또는 배당의 수단이 되거나 우연적인 방법으로 획득된 게임머니
2. 제1호에서 정하는 게임머니의 대체 교환 대상이 된 게임머니 또는 게임아이템(게임의 진행을 위하여 게임 내에서 사용되는 도구를 말한다. 이하 같다) 등의 데이터
3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 게임머니 또는 게임아이템 등의 데이터
 - 가. 게임제작업자의 컴퓨터프로그램을 복제, 개작, 해킹 등을 하여 생산·획득한 게임머니 또는 게임아이템 등의 데이터
 - 나. 법 제32조 제1항 제8호에 따른 컴퓨터프로그램이나 기기 또는 장치를 이용하여 생산·획득한 게임머니 또는 게임아이템 등의 데이터

다. 다른 사람의 개인정보로 게임물을 이용하여 생산·획득한 게임머니 또는 게임아이템 등의 데이터

라. 게임물을 이용하여 업으로 게임머니 또는 게임아이템 등을 생산·획득하는 등 게임물의 비정상적인 이용을 통하여 생산·획득한 게임머니 또는 게임아이템 등의 데이터

서울지방법원 2004.2.16. 선고 2003고단10839 판결

피고인들이 △△△ 아이템 구입게시판에 게재해 놓은 “○○○게임을 아덴을 현금으로 구입하고자 합니다”라는 글을 보고 피고인들에게 ○○○게임을 아덴 12,900만을 금 500,000원에 판매하려는 피해자 000의 휴대폰으로, 마치 위 △△△ 사이트에서 발송한 휴대폰 문자메시지인 것처럼 “△△△입니다. 진행 중이신 거래의 현금이 입금되었습니다. 감사합니다.”라는 내용으로 문자메시지를 발송하여, 피고인들로부터 위 아덴에 대한 매매금 500,000원이 입금된 것으로 오인한 위 000로부터 ○○○게임 상에서 위 12,900만 아덴 시가 500,000원 상당을 교부받은 것을 비롯하여, 별지 범죄일람표 (4) 기재와 같이 총 14회에 걸쳐 ○○○게임 상의 사이버머니인 아덴 및 아이템 시가 9,467,000원 상당을 교부받아 동액 상당의 재산상 이익을 취득하였다.

Q. 온라인 게임 현금 거래 사이트를 통해 수수료를 지급하고 아이템의 현금거래를 하였습니다. 그러나 게임사는 ‘현금거래 적발 시 계정블럭 조치를 취한다.’고 규정한 이용약관을 위반하였음을 이유로 저에게 20일간 계정블럭 조치를 취하였습니다. 이러한 계정블럭 조치는 정당하나요?

A. 현행법상 아이템 거래는 금지되고 있지 않습니다. 그러나 대부분 게임사의 약관에서는 이용자 간 게임머니 또는 아이템 등의 현금거래에 대하여 금지하고 있으며, 위반 시 계정정지조치를 취하고 있습니다. 이러한 게임사의 약관은 현금거래를 허용할 경우 사행심리 조장 및 청소년 범죄 증가 등 다양한 사회적 문제가 발생할 가능성이 높다는 점 등을 감안할 때 불공정하다고 할 수 없습니다. 따라서 이용자의 아이템 현금거래에 대한 게임사의 계정정지조치는 정당하다고 판단됩니다.

4. 해킹

Q

오랫동안 ○○○ 게임에서 캐릭터를 키워 아이템을 모아두었는데, 한 동안 게임을 하지 않다가 접속해보니 40만 원 가량의 캐시와 아이템이 해킹으로 모두 사라졌습니다. 게임사에 해킹으로 인한 피해로 신고하고 복구를 요청하였으나 불가능하다고 합니다. 제 아이템을 복구 받을 수 없나요?

A

타인의 온라인 계정 아이디와 비밀번호를 알아내어 캐릭터의 아이템과 골드를 가져간 행위는 해킹(불법행위)에 해당합니다. 해킹은 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률에서 금지하는 행위입니다. 물론 해킹한 자를 찾아 그 자가 가지고 있는 아이템 등을 반환받을 수 있다면 문제가 없습니다.

그러나 해킹한 자를 찾을 수 없을 경우 게임사에 대하여 아이템 등의 복구를 청구할 수 있는가의 여부가 가장 핵심입니다. 이 문제는 해킹이 누구의 책임 있는 사유에 의하여 발생하였는가에 따라 해결방안이 결정됩니다. 즉, 이용자가 아이디 등을 적절하게 관리하지 않았거나 이용자의 컴퓨터에 보안프로그램이 설치되지 않아 해킹된 경우 등은 이용자의 책임 있는 사유에 의하여 해킹이 발생한 것입니다. 이 경우 이용자는 게임사에게 그 책임을 물을 수 없습니다. 그러나 게임사의 서버 등이 해킹된 경우 게임사의 보안수준의 정도에 따라 그 책임을 추궁할 수 있을 것입니다.

즉, 게임사가 해킹을 방지하기 위하여 적절한 보안 프로그램을 사용하였음에도 불구하고 해킹이 발생한 경우에는 게임사에 대하여 책임을 추궁하기는 곤란합니다. 반면에 보안 수준이 적절하지 않아 해킹이 이루어진 경우에는 게임사가 이로 인하여 발생한 이용자의 손해에 대하여 배상을 하여야 할 것입니다.

[정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률]

제48조(정보통신망 침해행위 등의 금지) ① 누구든지 정당한 접근권한 없이 또는 허용된 접근권한을 넘어 정보통신망에 침입하여서는 아니 된다.

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

1. 제28조 제1항 제2호부터 제5호까지(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 규정에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 아니하여 이용자의 개인정보를 분실·도난·누출·변조 또는 훼손한 자

서울고법 2011.5.12. 선고 2010나77530 판결 : 확정[게임계정(아이템)원상회복]

인터넷서비스회사인 갑 주식회사가 운영하는 다중접속온라인 게임을 이용하던 유료 게임사용자 을이 계정을 도용당하여 아이템을 상실한 사안에서, 을이 사고 당일 계정 도용신고를 하였으나 사고 발생일이 일요일인 관계로 담당직원이 근무하지 아니하여 신고 즉시 조치가 이루어지지 아니한 사실은 인정되나, 위 계정도용 사고는 갑 회사가 보관하는 정보가 직접 누출되어 이루어진 것이 아니라 을의 관리 소홀로 인하여 발생하였을 가능성을 배제할 수 없을 뿐만 아니라, 갑 회사의 관리·감독의 범위에 이용객의 사정에 의한 계정도용의 경우까지 대비하여 24시간 내내 직원이 대기하면서 계정도용신고를 처리하여야 한다거나 갑 회사가 지배할 수 없는 영역에서 발생한 사항에 대하여 즉시 조치하여야 한다고 볼 수 없고, 당시 상황을 판단하여 통상의 주의를 가지고 처리하면 주의의무를 다한 것이라고 보아야 할 점 등에 비추어, 을의 계정도용신고에 대한 갑 회사 조치가 적기에 이루어지지 못한 귀책사유로 을이 아 아이템을 상실하였다고 볼 수 없다.



Q. 최근에 저의 계정이 해킹되었으며, 아이템들이 사라졌습니다. 게임사의 게시판에는 저 이외의 많은 이용자들이 해킹에 따른 피해를 입었다고 게임사에게 소멸한 아이템의 복구를 요구하고 있습니다. 그러나 게임사는 해킹이 게임사의 서버 등에서 이루어졌다는 것을 먼저 입증하라고 합니다. 저 뿐만 아니라 많은 이용자가 거의 동일한 시간에 해킹에 따른 피해를 입었는데 제가 게임사의 서버 등에서 해킹이 이루어졌는지를 입증해야 하나요?

A. 게임계정에 접속하기 위해서는 이용자가 설정한 ID와 비밀번호가 일치하여야 하며, 이용자는 타인이 무단으로 사용할 수 없도록 ID 등을 관리해야 합니다. 따라서 해킹이 발생한 경우 게임사에 대하여 그 책임을 추궁하기 위해서는 다음의 사항을 입증하여야 합니다. 첫째는 이용자가 주의의무를 다하여 ID 등을 관리하였다는 것입니다. 둘째는 해킹이 게임사의 서버 등에서 발생하고, 이에 대해 게임사의 부주의가 있었다는 것입니다. 그러나 다수의 이용자가 동시간대에 해킹을 당하였다면 이는 이용자가 관리하는 영역에서 해킹이 발생한 것이 아니라고 추정됩니다. 즉, 해킹은 이러한 정보를 공통적으로 관리하는 영역인 게임사의 영역에서 발생한 것으로 추정하는 것이 합리적입니다.

법원 역시 이러한 해킹사고에 대하여 이용자에게 해킹에 따른 피해에 대한 입증책임을 부과하였습니다. 반면에 게임사에게는 해킹에 의해 이용자의 계정이 도용되지 않도록 충분한 주의의무를 다하였는지에 대한 입증책임을 부과하였습니다.

따라서 이용자는 해킹에 의한 피해를 입었다는 사실을 입증하면 충분합니다. 반면에 게임사는 이용자의 손해에 대한 배상책임을 면하기 위하여 보안유지에 주의를 다하였다는 것을 입증하여야 합니다.

서울중앙지방법원 2007.3.21. 선고 2005가합87086 판결

원고들과 피고는 이 사건에서의 입증책임을 소재에 관하여 다투고 있으나, 앞서 본 바와 같이 원고들이 이 사건 게임 서비스 이용계약에 기한 채무불이행책임을 주장하고 있는 이상, 손해발생의 귀책사유에 대한 입증책임을 당연히 채무자인 피고에게 있다고 할 것이다. 다만, 피고는 이 사건 게임의 로그기록 등을 통하여 인철펠로 인한 아

이템의 소멸여부 등을 확인할 수 있지만, 아이템이 소멸된 날짜와 목록이 구체적으로 특정되지 않을 경우 전체 로그기록을 일일이 확인하여 그 소멸여부를 파악하기 어렵고, 인철펠로 인한 아이템 소멸이 계정도용자에 의한 것인지 실제 계정명의자에 의한 것인지 구별할 수 있는 방법은 피고의 입장에서 거의 없는 것으로 보이는 점 등에 비추어 보면, 원고들로서는 적어도 손해에 해당하는 소멸된 아이템을 그 소멸일자과 함께 구체적으로 특정하여 주장하면서 자신들이 아닌 계정 도용자에 의하여 아이템이 소멸된 사실을 입증하여야 하고, 그러한 주장과 입증이 있을 경우 피고는 해킹에 의해 이용자의 계정정보가 쉽게 도용되지 않도록 보안 관리를 하기 위해 적절한 주의의무를 다하였음을 스스로 입증하여야 책임을 면할 수 있다고 볼 것이다.



Q. 온라인 게임 이용자가 해킹피해를 경찰에게 신고하기 위해 자신의 접속로그기록을 제공해 줄 것을 게임사에 요청하였습니다. 통신비밀보호법에 따르면 수사기관에게만 접속 로그기록 등의 통신사실 확인자료를 제공할 수 있도록 규정하고 있는데, 이용자는 로그기록을 요청할 수 없나요?

A. 컴퓨터통신 또는 인터넷의 사용자가 전기통신역무를 이용한 사실에 관한 컴퓨터통신 또는 인터넷의 로그기록자료는 통신비밀보호법 제2조 제11호에서 규정한 통신사실 확인자료에 해당합니다. 통신비밀보호법 제3조 제1항에서는 누구든지 「통신비밀보호법」과 「형사소송법」 또는 「군사법원법」에 따르지 않고는 전기통신의 감청 또는 통신사실 확인 자료를 제공할 수 없도록 규정하고 있습니다. 이와 같이 통신사실 확인자료의 제공금지를 규정한 것은 개인의 사생활보호 등을 위한 것입니다. 그러나 본인이 자신의 통신사실 확인 자료를 요구하는 것은 사생활침해의 문제를 야기하지 않습니다.

따라서 이용자 본인에게 로그기록 자료를 제공하는 것은 통신비밀보호법 제3조 제1항에 의하여 금지되는 행위에 해당하지 않습니다. 그 결과 이용자가 자신의 인터넷 로그기록에 관한 정보를 요구하였을 경우 게임사는 이에 관한 정보를 제공하여야 합니다.

5. 미사용 아이템에 대한 환불

Q

게임 이용 중 아이템을 잘못 구매하여 다음 날 오전에 게임사 고객센터에 연락하여 미사용 게임아이템에 대한 환불을 요청하셨습니다. 그런데 게임사는 '사이버머니'의 경우는 환불이 되지만, 사이버머니로 구매한 아이템은 사용하지 않더라도 환불되지 않는다고 합니다. 그럼 게임사의 말처럼 저는 아이템 대금으로 지급한 사이버머니를 환불받을 수 없나요?

A

이용자가 온라인을 통하여 콘텐츠를 구입할 경우 콘텐츠산업진흥법 및 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에 따라 7일 이내에 청약철회할 수 있습니다. 이용자가 청약철회한 경우 사업자는 3영업일 이내에 대금을 환불하여야 합니다.

따라서 이용자는 콘텐츠를 구입한 다음 날 환불을 요청하였기 때문에 게임사는 3영업일 이내에 환불조치를 취하여야 합니다. 다만, 환불의 방법은 이용자가 결제한 수단과 동일하게 환급하는 것이 원칙이기 때문에 사이버머니로 환불받을 수 있습니다.

Note

온라인에서 이루어지는 콘텐츠(아이템 등)거래는 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 및 콘텐츠산업진흥법의 적용을 받는다. 양법에서는 민법에 대한 특칙을 규정하여 계약의 구속력을 제한하고 있다. 즉, 이용자가 콘텐츠를 구입한 후 7일 이내 구매의사가 변경되었을 경우 이를 반환하고, 환불을 받을 수 있는 청약 철회권을 규정하고 있다.

다만, 사업자가 하자있는 콘텐츠를 제공하거나 표시 광고된 내용과 다른 콘텐츠를 제공하였을 경우 그 행사기간은 30일 또는 3개월로 연장된다. 이와 같이 이용자가 청약철회함에 있어서 일정한 요건(사업자의 채무불이행 등)이 있어야 하는 것은 아니다. 즉, 단순히 구입하기 싫어진 경우에도 환불을 요청할 수 있다. 물론 이용자가 콘텐츠를 멸실 또는 훼손한 경우 등에 있어서는 청약철회권의 행사가 제한될 수 있다. 그러나 디지털콘텐츠는 이에 해당하지 않기 때문에 이용자는 7일 이내에 청약철회할 수 있다.

만일, 사업자가 디지털콘텐츠의 경우 이용하거나 다운로드받은 경우에는 청약철회 할 수 없

다고 하면서 이용자의 청약철회권 행사를 부정할 수 있다. 그러나 이는 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에서 정한 금지행위에 해당하며, 1천만원 이하의 과태료가 부과된다. 또한 이용자가 청약철회한 경우 사업자는 3영업일 이내에 대금을 환급하여야 한다. 만일, 환불을 지연할 경우 연 20%의 지연이자를 더한 금액을 환급하여야 한다.

[전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률]

제17조(청약철회 등) ① 통신판매업자와 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회 등을 할 수 있다.

1. 제13조 제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화 등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화 등을 공급받거나 재화 등의 공급이 시작된 날부터 7일
2. 제13조 제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회 등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일

② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회 등을 할 수 없다. 다만, 통신판매업자가 제6항에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제4호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회 등을 할 수 있다.

1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화 등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화 등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
2. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우
3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우
4. 복제가 가능한 재화 등의 포장을 훼손한 경우
5. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우

③ 소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 재화 등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화 등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다.

[온라인게임 상위 10개 사업자의 불공정약관 시정조치]

— 공정거래위원회 보도자료(2009.11.20) —

□ 온라인디지털콘텐츠 청약철회 불가조항

<불공정한 약관 내용>

○ 사업자는 관련법령에 따라 고객에게 부여되어 있는 온라인디지털콘텐츠의 청약철회권을 인정하지 않는다고 규정

1. 회사의 유료서비스(아바타, 아이템, 회원제서비스 등)는 ‘온라인디지털콘텐츠산업발전법’ 및 ‘디지털콘텐츠이용자보호지침’에서 규정하는 청약철회가 불가능한 서비스입니다. ‘회사’는 청약철회권의 제한을 위해 동법에 따라 다음 각호중 하나의 조치를 취하여야 합니다.

- (1)청약의 철회가 불가능한 유료서비스에 대한 사실을 표시사항에 포함한 경우
- (2)사용상품을 제공한 경우
- (3)한시적 또는 일부이용 등의 방법을 제공한 경우

<불공정 사유>

○ 전상법상* 소비자는 원칙적으로 온라인게임업체로부터 구입한 재화, 즉 아이템¹⁾ 및 아바타²⁾는 7일 이내에 청약철회³⁾가 가능
 — 온라인디지털콘텐츠인 아이템 및 아바타는 그 성질상 전상법상의 청약철회 제한 사유에도 해당되지 않음

○ 따라서 온라인디지털콘텐츠의 청약철회를 금지하는 약관은 법률상 인정된 고객의 정당한 해제·해지권을 배제 또는 제한하는 조항으로서 약관법 제9조 제1호에 해당되어 무효임

* 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제17조에는 통신판매업자와 재화 등의 구매계약을 체결한 소비자는 7일 이내에 청약철회가 가능한 것으로 규정하고, 다만 소비자의 사용 또는 일부 소비에 의하여 재화 등의 가치가 현저히 감소하거나 시간의 경과에 의하여 재판매가 곤란할 정도로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우 등에는 청약철회를 제한하고 있음

1) 아이템 : 온라인게임 상에서 이용자의 캐릭터가 사용하는 물건(무기, 갑옷 등) 또는 특정능력을 일시적으로 부여 또는 향상시키는 것을 통칭

2) 아바타 : 온라인게임, 채팅사이트 등 사이버 상에서 이용자를 나타내는 가상의 그래픽 아이콘

3) 청약철회 : 특수한 거래분야에서 소비자가 일정기간 내 아무런 위약금이나 손해배상 책임 없이 계약을 취소할 수 있는 제도로써 전자상거래의 경우 일반적으로 7일 이내에 청약철회 가능

<수정내용>

○ 이용자가 구매한 온라인디지털콘텐츠를 법령에서 청약철회 제한사유로 규정한 경우를 제외하고는 원칙적으로 7일 이내에는 청약철회가 가능하도록 수정

[자진수정 예]

회원이 구매하는 유료콘텐츠는 청약철회가 가능한 콘텐츠와 청약철회가 제한되는 콘텐츠로 구분되어 제공됩니다. 청약철회가 가능한 콘텐츠는 구매 시부터 7일 이내에 청약철회를 할 수 있으며, 이 기간이 경과한 콘텐츠이거나 ‘전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률’ 등 기타 관계법령에서 정한 청약철회 제한 사유에 해당하는 콘텐츠는 청약철회가 제한됩니다. 청약철회가 제한되는 콘텐츠는 제한되는 사실을 팝업화면이나 연결화면 등으로 표시합니다.

부칙

본 약관 제7조는 2010년 12월 1일부터 적용됩니다.

6. 게임서비스 이용장애

Q

온라인 게임서비스에 가입하여 게임을 하던 도중 잦은 렉과 예고 없는 서버다운으로 게임을 정상적으로 이용하지 못하고 있습니다, 서비스 장애로 이용하지 못한 기간에 대하여 피해보상을 받을 수 있나요?

A

사업자가 이용자와 온라인게임이용계약을 체결한 경우 계약기간 동안 계속적으로 게임서비스를 이용할 수 있도록 필요한 조치를 취하여야 합니다. 물론 사업자는 안정적인 게임서비스를 제공하기 위하여 서버점검 등을 실시할 수 있습니다. 이는 이용자의 게임서비스이용에 편익을 제공하기 위한 것이기 때문에 합리적인 기간 동안 게임을 이용하지 못한 것에 대하여는 배상을 청구할 수 없다고 할 것입니다.

그러나 게임사가 서버관리 등의 미흡으로 인하여 이용자가 정상적인 게임서비스를 이용하지 못한 경우도 발생할 수 있습니다. 이러한 경우에는 그 기간 동안 게임서비스를 이용하지 못함으로 인하여 발생한 이용자의 손해에 대하여 게임사는 배상하여야 합니다. 그 구체적인 배상의 기준은 콘텐츠이용자보호지침에서 자세히 규정하고 있습니다.

[콘텐츠이용자보호지침]

제26조(스트리밍 방식의 계속적 온라인콘텐츠에 대한 피해구제 등) ① 사업자가 서비스의 중지·장애에 대하여 사전고지하지 않은 경우에 있어서 이용자의 피해구제 등은 다음 각 호에 의한다. 다만, 이용자의 책임 있는 사유로 인하여 서비스가 중지되거나 장애가 발생한 경우 서비스 중지·장애시간에 포함하지 않는다.

1. 1개월 동안의 서비스 중지·장애발생 누적시간이 72시간을 초과한 경우 : 계약해제 또는 해지 및 미이용 기간을 포함한 잔여기간에 대한 이용료 환급 및 손해배상(단, 사업자가 고의 또는 과실 없음을 입증한 경우 손해배상책임을 지지 않음)
2. 사업자의 책임 있는 사유로 인한 서비스 중지 또는 장애의 경우 : 서비스 중지·장애시간의 3배를 무료로 연장
3. 불가항력 또는 제3자의 불법행위 등으로 인해 서비스의 중지 또는 장애가 발생한 경우 : 계약을 해제할 수는 없지만, 서비스의 중지 또는 장애시간만큼 무료로 이용기간을 연장

② 사업자가 서비스의 중지·장애에 대하여 사전 고지한 경우에 있어서 이용자의 피해구제 등은 다음 각 호에 의한다. 다만, 서비스 개선을 목적으로 한 설비 점검 및 보수 시 1개월을 기준으로 최대 24시간은 중지·장애 시간에 포함하지 않는다.

1. 1개월을 기준으로 서비스 중지·장애시간이 10시간을 초과하는 경우 : 10시간과 이를 초과한 시간의 2배의 시간만큼 이용기간을 무료로 연장
2. 1개월을 기준으로 서비스 중지·장애시간이 10시간을 초과하지 않은 경우 : 중지·장애 시간에 해당하는 시간을 무료로 연장

③ 제1항 및 제2항을 적용함에 있어서 사전고지는 서비스 중지, 장애 시점을 기준으로 24시간 이전에 고지된 것에 한한다.



Tip

“렉”
렉(lag, Latency)은 보통 컴퓨터 통신이 일시적으로 지연되는 것을 나타내는 말이다. 하지만 가끔 컴퓨터의 입력 장치 등이 일시적으로 응답이 없는 것을 가리키는 말로 쓰이기도 한다. 컴퓨터가 사용자의 명령에 아무런 응답을 하지 않는 것처럼 보일 때 이 용어가 사용되지만, 특히 네트워크에 한정되어 사용되는 경우에는 netlag이라고도 표현한다.

관련 Q&A

Q. 게임사가 서버점검 등을 이유로 게임서비스 제공이 일시 중단됨을 사전에 고지한 후 게임서비스가 중단되었습니다. 그러나 고지된 중단시간보다 더 많은 시간이 경과하였지만, 아직도 게임서비스가 제공되지 않고 계속 점검 중이라는 안내 문구만 공지되고 있습니다. 게임사는 원활한 게임서비스 제공을 위한 점검이기 때문에 배상을 할 수 없으며, 점검이 끝날 때까지 계속 기다리라는 말만 하고 있습니다. 게임사의 말에 따라 저는 손해배상을 받을 수 없나요?

A. 게임서비스의 경우 다수의 이용자가 동시에 이용을 하기 때문에 원활한 게임서비스 제공을 위하여 서버 점검 등은 필요합니다. 그러나 서버 점검 등이라는 합리적인 이유가 있다고 하더라도 지나치게 장기간 동안 게임서비스를 제공하지 않은 것은 이용자의 게임이용권을 침해하는 것입니다. 따라서 합리적인 점검 시간을 초과함으로써 이용자가 게임서비스를 이용할 수 없는 경우에 게임사는 이용자의 손해에 대하여 배상하여야 합니다.

콘텐츠이용자보호지침에서는 이러한 경우에 게임사가 부담하여야 할 책임을 다음과 같이 규정하고 있습니다. 먼저, 1개월을 기준으로 최대 24시간 동안의 서비스 중지 등에 대하여 이용자는 손해배상을 청구할 수 없습니다. 서비스 중지시간이 24시간을 초과한 경우는 다시 10시간을 초과한 경우와 초과하지 않은 경우로 구분됩니다. 10시간을 초과하지 않은 경우 게임사는 해당시간만큼 이용시간을 연장해 주어야 합니다. 그러나 10시간을 초과한 경우 게임사는 10시간에 그 시간을 초과한 시간에 2를 곱한 시간을 더한 시간을 연장해 주어야 합니다. 따라서 사전에 고지한 후 서버점검 등을 이유로 게임서비스를 제공하지 않았다고 하더라도 그 이용불가시간이 1개월을 기준으로 24시간을 초과한 경우 게임사는 상기의 기준에 따라 이용자의 손해를 배상하여야 합니다.



Tip

버그란 ?

컴퓨터 기술 분야에서 “버그”란 컴퓨터 프로그램의 코딩 오류를 의미하는 용어이다. 프로그램 사용자가 이러한 버그를 발견하기 전에 찾아 수정하는 것을 “디버깅”(debugging)이라 하며, 디버깅은 프로그램의 개발 시작 단계부터 완료될 때까지 계속해서 이루어진다. 하지만 제품이 출시된 후나 베타 테스트 기간 중에도 버그는 여전히 남아있을 수 있다.

7. 캐시 환급

Q

최근 게임사가 게임서비스를 종료한다고 공지하였습니다. 또한 게임사는 서비스 종료 전까지 구입한 캐시를 전부 사용해야 하며, 종료 이후에는 보상하지 않는다고 합니다. 캐시를 사용하려면 아이템을 구매하여야 하는데, 얼마 후 종료할 게임에서의 아이템을 구입한다는 것은 말이 되지 않습니다. 남아 있는 캐시에 대하여 현금으로 환급받을 수는 없나요?

A

게임서비스를 이용하기 위해서는 일정한 아이템 등이 필요한 경우가 있습니다. 따라서 이용자는 아이템을 구매하여야 하는데, 아이템의 구매시마다 신용카드 등으로 결제를 하는 것은 불편합니다. 그래서 게임사는 구매의 편리성을 제공하기 위하여 캐시 서비스를 제공하고 있습니다.

캐시는 온라인에서 사용할 수 있는 가상의 화폐입니다. 즉, 캐시는 그 자체로서 일정한 경제적 이익을 가지는 재화이기도 하지만, 재화에 대한 교환수단으로써의 기능을 가지고 있습니다.

따라서 이용자가 구매한 캐시를 다 사용하지 못하여 현금으로 환급을 요구하였을 경우 게임사는 환급하여야 합니다. 물론 환급에 소요되는 비용(계좌이체 수수료 등)은 일반적인 경우라고 한다면 이용자가 부담하여야 할 것입니다.

그러나 게임서비스 종료 등과 같이 게임사의 사정에 의하여 캐시 서비스가 종료되는 경우에는 환급에 소요되는 비용은 게임사가 부담하여야 할 것입니다. 그럼에도 불구하고 남아있는 캐시에 대하여 환급을 부정하는 것은 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 및 전자금융거래법 등을 위반하는 것으로 판단될 수 있습니다.

[전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률]

제8조(전자적 대금지급의 신뢰 확보)

④ 사이버몰에서 사용되는 전자적 대금지급 방법으로서 재화 등을 구입·이용하기 위하여 미리 대가를 지불하는 방식의 결제수단의 발행자는 총리령으로 정하는 바에 따라 그 결제수단의 신뢰도 확인과 관련된 사항, 사용상의 제한이나 그 밖의 주의 사항 등을 표시하거나 고지하여야 한다.

시행규칙 제6조(결제수단 발행자의 고지) 법 제8조 제4항에 따른 결제수단의 발행자는 다음 각 호의 사항을 소비자에게 고지하여야 한다.

1. 대표자의 성명, 주된 사무소의 주소, 전화번호, 전자우편주소, 자본금의 규모 및 자기자본 현황 등
2. 법 제24조 제1항에 따른 소비자 피해보상보험계약 등(이하 “소비자 피해보상보험계약 등”이라 한다)의 체결사실 및 계약내용(채무지급보증 범위를 포함한다)과 그 확인에 필요한 사항
3. 남은 금액의 현금 반환과 관련된 사항
4. 반품 시 처리기준 및 현금화와 관련된 사항
5. 해당 결제수단을 사용할 수 있는 사이버몰 현황
6. 해당 결제수단의 사용상 제한 및 주의사항
7. 그 밖에 소비자에게 표시 또는 고지를 하지 아니하는 경우 해당 결제수단을 사용하는 소비자에게 피해를 줄 우려가 있다고 인정되는 사항

[전자금융거래법]

제16조(전자화폐의 발행과 사용 및 환급) ① 전자화폐를 발행하는 금융기관 또는 전자금융업자(이하 “전자화폐발행자”라 한다)는 전자화폐를 발행할 경우 접근매체에 식별번호를 부여하고 그 식별번호와 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제2조제4호에서 규정한 이용자의 실지명의(이하 “실지명의”라 한다) 또는 예금계좌를 연결하여 관리하여야 한다. 다만, 발행권면 최고한도가 대통령령이 정하는 금액 이하인 전자화폐의 경우에는 그러하지 아니하다.

② 전자화폐발행자는 현금 또는 예금과 동일한 가치로 교환하여 전자화폐를 발행하여야 한다.

③ 전자화폐발행자는 전자화폐보유자가 전자화폐를 사용할 수 있도록 발행된 전자화폐의 보관 및 사용 등에 필요한 조치를 하여야 한다.

④ 전자화폐발행자는 전자화폐보유자의 요청에 따라 전자화폐를 현금 또는 예금으로 교환할 의무를 부담한다.

⑤ 제1항 내지 제4항의 규정에 따른 전자화폐의 발행·교환의 방법 및 절차에 관하여는 대통령령으로 정한다.

제19조(선불전자지급수단의 환급) ① 선불전자지급수단을 발행한 금융기관 또는 전자금융업자는 선불전자지급수단보유자가 선불전자지급수단에 기록된 잔액의 환급을 청구하는 경우에는 미리 약정한 바에 따라 환급하여야 한다.

② 금융기관 또는 전자금융업자는 제1항의 규정에 따른 환급과 관련된 약정을 약관에 기재하고, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 선불전자지급수단에 기록된 잔액의 전부를 지급한다는 내용을 약관에 포함시켜야 한다.

1. 천재지변 등의 사유로 가맹점이 재화 또는 용역을 제공하기 곤란하여 선불전자지급수단을 사용하지 못하게 된 경우
2. 선불전자지급수단의 결함으로 가맹점이 재화 또는 용역을 제공하지 못하는 경우
3. 선불전자지급수단에 기록된 잔액이 일정비율 이하인 경우. 이 경우 일정비율은 100분의 20 미만으로 정할 수 없다.

[콘텐츠이용자보호지침]

제31조(포인트)

③ 사업자는 경영상·기술상의 이유로 포인트 서비스를 종료하는 경우 최소 30일 전까지 이용자에게 이 사실을 고지하며, 이 기간 내에 이용하지 못한 포인트에 대해서는 사전에 정한 보상방법에 따라 이용자에게 보상하여야 한다.

8. 변경약관의 적용

Q

게임패치 이후 새로운 약관에 동의하라고 하였지만 거절을 했습니다. 새 약관에는 어떤 서버 문제 및 게임 오류가 발생해도 절대 환불 및 어떤 보상도 이용자는 요구할 권리가 없다는 내용이 포함되어 있었기 때문입니다. 그러나 약관에 동의하지 않고 거절하면 게임 접속을 막아버려 게임서비스를 이용할 수 없습니다.

게임을 계속하고 싶지만, 저에게 불리한 약관에는 동의하고 싶지 않습니다. 게임을 계속할 수 있는 방법이 있나요?

A

일회적 서비스제공으로 종료하는 계약과 달리 장기간 계속적으로 서비스를 제공하는 계약의 경우 이용자가 회원가입 시 동의한 약관을 추후 변경할 필요가 발생할 수 있습니다. 변경약관 역시 약관이기 때문에 이용자에게 효력을 발생하기 위해서는 먼저 동의를 받아야 합니다. 만일 이용자가 동의를 하지 않는다면 변경된 약관은 적용되지 않습니다. 그러나 온라인게임 등과 같이 계약에서 이용자가 동의를 하지 않으면 게임서비스 등을 이용할 수 없도록 프로그램화되어 있습니다.

이러한 경우 이용자는 상담내용과 같은 고민을 하게 되지만, 게임을 계속하기 위해서는 약관에 동의하여야 할 것입니다. 그러나 약관에 동의를 하였다고 하여 이용자가 우려하는 바와 같이 손해발생시 게임사가 약관에 따라 면책을 주장하는 것은 불가능합니다.

즉, 이러한 약관의 내용은 사업자의 손해배상책임을 상당한 이유 없이 배제하는 조항에 해당하기 때문에 약관의 규제에 관한 법률에 따라 무효입니다. 만일 이러한 내용이 포함된 변경약관에 동의하였다고 하더라도 이용자는 게임사의 책임있는 사유로 피해를 입은 경우 게임사에게 배상을 청구할 수 있습니다.

[약관의 규제에 관한 법률]

제7조(면책조항의 금지) 계약 당사자의 책임에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

1. 사업자, 이행 보조자 또는 피고용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항

대법원 2013.2.15. 선고 2011다69084 판결

(1) 신용카드에 부가된 제휴서비스의 제공 및 이용조건은 비록 부가서비스에 관한 사항이기는 하지만 신용카드 회원이 신용카드를 선택하는 요인이 될 수 있고, 특히 이 사건 계약에서 제공하기로 약정된 마일리지 제공기준은 피고가 카드회원을 유치하려는 목적에서 다른 신용카드와 달리 특별한 혜택을 부여하기 위하여 제공된 것으로 보이며 이에 따라 원고들이 다른 신용카드보다 더 비용을 부담하면서도 이 사건 신용카드를 선택하게 되었으므로, 이 사건 마일리지 제공기준에 관한 약정은 단순한 부수적인 서비스를 넘어서서 이 사건 계약의 주요 내용을 이룬다고 해석되고, (2) 따라서 이와 같이 중요한 마일리지 제공기준에 관한 약정이 이 사건 약관 규정에서 정한 “신용카드에 부가된 제휴서비스의 제공 및 이용조건”으로 취급되고 나아가 원고들의 의사와 무관하게 피고 은행이나 해당 제휴기관의 사정에 따라 일방적으로 변경될 수 있다는 이 사건 약관 규정의 내용은 원고들이 이 사건 계약 체결의 여부를 정할 때에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 사항으로서 설명의무의 대상이 되는 약관의 중요한 내용에 해당된다고 봄이 상당하며, (3) 또한 원고들이 이 사건 약관 규정을 충분히 잘 알고 있었다거나 이 사건 계약에서의 마일리지 제공기준 약정과 관련된 위와 같은 사정이 거래상 일반적이고 공통된 것이어서 카드회원이 별도의 설명 없이도 그 변경 가능성을 충분히 예상할 수 있었다고 보기도 어렵다. 따라서 원심판결 이유의 설시에 부족한 부분이 있기는 하지만, 원심이 이 사건 약관 규정이 특히 마일리지 제공기준과 관련하여 설명의무의 대상이 된다고 판단한 것은 위에서 살펴본 바에 부합되며, 이러한 원심의 결론에 상고이유에서 주장하는 바와 같이 약관규제법 제3조 제2항에서 규정한 설명의무의 대상에 관한 법리를 오해하는 등의 잘못으로 판결결과에 영향을 미친 위법이 있다고 할 수 없다.



- 금
료계약으로 자동전환
신

1. 이용계약의 해소

Q

인터넷에서 정보를 검색하던 중 실수로 유료 영화사이트에 가입하게 되었습니다. 즉시 탈퇴하려고 하였지만, 사이트 내에는 탈퇴할 수 있는 메뉴가 없고, 사이트에 기재된 고객센터로도 연락이 되지 않습니다. 탈퇴하고 싶은데 어떻게 해야 하나요?

A

영화 사이트 이용계약과 같이 계약기간이 장기인 경우 이용자가 계약을 해소할 수 있는 방법은 방문판매 등에 관한 법률상 계속거래에서 규정하고 있는 해지권을 행사하는 것입니다. 그러나 이러한 해지권을 행사할 경우 당해 계약의 해소로 인하여 발생하는 사업자의 손해에 대하여 배상하여야 합니다.

또한 온라인으로 계약을 체결할 경우 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률의 적용을 받게 됩니다. 동법에서는 간편하게 계약을 해소할 수 있는 청약철회권을 소비자에게 부여하고 있습니다. 특히, 해지권의 행사와 달리 청약철회권을 행사할 경우 소비자는 손해배상책임을 지지 않습니다. 그러나 행사기간이 7일이기 때문에 신속하게 행사하여야 합니다. 물론 청약철회권 또는 해지권을 행사함에 있어서는 사업자에 대하여 통지하여야 하기 때문에 사업자의 주소(전자우편주소)를 알고 있어야 합니다. 그러나 사업자가 그 정보를 제공하지 않아 이용자가 이를 알지 못할 경우 청약철회권을 행사할 수 있는 7일이라는 기간의 시작일은 사업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날입니다. 따라서 이용자는 사업자의 주소를 안 날로부터 7일 이내에 청약철회를 철회하면 됩니다.

상기의 문의 내용에서 이용자는 홈페이지 등에 기재된 사업자의 주소 또는 전자우편주소로 청약철회를 철회한다는 의사를 표시하면 됩니다. 다만, 그 주소 등이 기재되지 않은 경우 이용자가 사업자의 주소를 안 날로부터 7일 이내에 행사하면 됩니다.

Note

이용자가 온라인으로 계약을 체결하였다면 그 해소 역시 온라인으로 하는 것이 필요하다. 그러나 오프라인으로만 계약을 해소하도록 하는 것은 계약을 해소하는 절차를 어렵게 하는 것이다. 이에 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 전자문서 및 전자거래기본법에서는 온라인으로 계약을 체결한 소비자가 간편하게 계약을 해소할 수 있는 절차를 마련할 의무를 사업자에게 부과하고 있다.

[전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률]

제5조(전자문서의 활용)

④ 전자상거래를 하는 사업자는 소비자의 회원 가입, 계약의 청약, 소비자 관련 정보의 제공 등을 전자문서를 통하여 할 수 있도록 하는 경우에는 회원탈퇴, 청약의 철회, 계약의 해지·해제·변경, 정보의 제공 및 이용에 관한 동의의 철회 등도 전자문서를 통하여 할 수 있도록 하여야 한다.

[전자문서 및 전자거래기본법]

제17조(전자거래사업자의 일반적 준수사항) 전자거래사업자는 전자거래와 관련되는 소비자를 보호하고 전자거래의 안전성과 신뢰성을 확보하기 위하여 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

4. 청약의 철회, 계약의 해제 또는 해지, 교환, 반품 및 대금환급 등을 쉽게 할 수 있는 절차의 마련

[콘텐츠이용자보호지침]

제23조(청약철회, 해제 또는 해지의 방법) ① 사업자는 이용자가 원활하게 청약철회, 해제 또는 해지할 수 있도록 계약체결 시 사용한 방법에 추가하여 다음 각 호의 어느 하나 이상의 수단을 제공한다.

- | | | |
|---------|-------------------|---------|
| 1. 전화 | 2. 휴대전화단문메세지(SMS) | 3. 전자우편 |
| 4. 모사전송 | 5. 사이버몰 등 | |

② 사업자는 이용자의 청약철회, 해제 또는 해지의 의사표시를 수신한 후 지체 없이 그 사실을 이용자에게 회신한다.



Q. 웹사이트에서 회원탈퇴의 메뉴가 없고, 이메일만으로 회원 탈퇴가 가능하도록 되어 있습니다. 반드시 이메일만으로 회원탈퇴를 해야 하나요?

A. 회원 탈퇴는 이용계약의 해지에 해당합니다. 해지권은 특별한 사유가 없는 한 상대방에 대한 의사표시로 행사하여야 합니다. 또한 해지라는 의사표시가 상대방에게 도달할 수 있으면 어떠한 방법으로도 가능합니다. 물론 온라인으로 계약을 체결하였다면 이용자가 용이하게 계약을 해소할 수 있도록 사업자는 온라인으로 해소할 수 있는 절차를 마련하여야 합니다.

그러나 사업자가 온라인으로 계약을 해소할 수 있는 절차를 마련하였다고 하여 이용자는 반드시 그 절차에 따라 계약을 해소할 필요는 없습니다. 즉, 어떠한 방법으로 계약을 해지할 것인가는 이용자의 자유에 해당합니다. 다만, 이용자는 간편하게 계약체결과 동일한 방법으로 계약을 해소하고자 합니다. 그러나 이를 위해서는 사업자가 웹사이트에 이에 관한 절차를 마련하여야 합니다. 만일 사업자가 이러한 조치를 취하지 아니하고, 전자우편으로만 계약을 해지하도록 하였다고 하더라도 법 위반에 해당하지 않습니다.

따라서 이용자는 사업자의 이메일 주소를 통하여 계약을 해지할 수 있으며, 사업자의 휴대전화번호를 알고 있다면 전화 또는 문자메시지로도 해지할 수 있습니다.

2. 하자있는 콘텐츠

Q

음원을 구입하여 파일을 다운로드하기 위하여 접속을 시도하였습니다. 그러나 다른 사이트는 정상적으로 접속이 되지만, 해당 사이트만 제대로 접속되지 않았습니다. 몇 번을 시도한 끝에 전부를 다운로드하여 재생을 시도하였지만, 음원은 제대로 재생되지 않았습니다. 완전히 재생되는 음원을 다운로드받거나 아니면 대금을 환불받고자 합니다.

그러나 사업자는 다운로드가 완료되었기 때문에 환불은 불가능하며, 다시 다운로드 하는 것도 불가능하다고 합니다. 구제방법은 없나요?

A

이용자가 다운로드한 음원의 하자로 인하여 제대로 재생되지 않은 경우 구제방법은 크게 두 가지입니다. 첫째는 하자 없는 완전한 음원을 재청구하는 것입니다. 둘째는 당해 계약을 해소하고 대금의 환불을 청구하는 것입니다.

먼저, 이용자는 다운로드한 음원에 하자가 있다는 것을 입증하고, 사업자에게 완전한 음원을 공급할 것을 청구할 수 있습니다.

다음으로 계약을 해소하는 방법은 해제권을 행사하는 것과 청약철회권을 행사하는 것으로 구분할 수 있습니다. 다만, 해제권을 행사하기 위해서는 상당한 기간을 정하여 사업자에게 완전한 음원을 공급할 것을 청구하여야 합니다. 이후 그 기간 내에 음원을 제공하지 않은 경우에 한하여 계약을 해제할 수 있습니다. 반면에 청약철회권의 경우에는 이러한 요건이 필요하지 않습니다. 다만, 이 경우는 계약내용과 다르게 이행된 경우이기 때문에 이용자는 7일이 아닌 30일 또는 3개월 이내에 청약철회할 수 있습니다.

따라서 이용자가 사업자에게 완전한 음원의 제공을 요구하였음에도 불구하고 이를 공급하지 않은 경우 이용자는 계약을 해제하거나 청약철회할 수 있습니다. 또한 이용자는 계약해제와 별도로 사업자에게 손해배상을 청구할 수 있습니다.

Note

채무불이행과 계약의 해제

당사자 간에 계약이 체결되면, 채무자는 완전하게 채무를 이행하여야 한다. 그러나 채무자가 채무를 이행하지 않을 수 있으며, 이를 채무불이행이라고 한다. 이러한 채무불이행에는 이행지체, 이행불능 또는 불완전이행이 있다. 이행지체는 채무를 이행하여야 할 시기가 도래하였음에도 불구하고 채무자가 채무를 이행하지 않은 것을 말한다. 이행불능은 계약체결 이후 채무자의 책임 있는 사유로 계약의 목적을 달성할 수 없는 것을 말한다. 불완전이행이라 함은 채무자가 채무를 이행하였지만, 완전하게 이행하지 않은 것을 말한다.

이와 같이 채무자가 채무를 이행하지 않아 채권자에게 손해가 발생하였다면 배상을 하여야 한다. 다만, 채무자가 자신에게 고의 또는 과실이 없음을 입증한 경우에는 그러하지 아니한다. 그러나 이행불능을 제외하고 계약을 해제하기 위해서는 단지 채무불이행만으로 충분하지 않고, 다음의 추가적인 요건을 충족하여야 한다.

이행지체의 경우에는 상당한 기간을 정하여 이행을 다시 요구하여야 한다. 그럼에도 불구하고 채무자가 이행을 하지 않은 경우 채권자는 비로소 계약을 해제할 수 있다. 불완전이행의 경우에는 당해 불완전이행이 계약의 목적을 달성할 수 없을 정도이어야 한다. 또한 추가 이행이 가능한 경우에는 상당한 기간을 정하여 이행을 청구하여야 한다. 그럼에도 불구하고 채무자가 이행하지 않은 경우에 한하여 계약을 해제할 수 있다.

[민법]

제581조(종류매매와 매도인의 담보책임) ① 매매의 목적물을 종류로 지정한 경우에도 그 후 특정된 목적물에 하자가 있는 때에는 전조의 규정을 준용한다.

② 전항의 경우에 매수인은 계약의 해제 또는 손해배상의 청구를 하지 아니하고 하자 없는 물건을 청구할 수 있다.

[콘텐츠이용자보호지침]

제17조(이용자의 해제 또는 해지) ① 이용자는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우 당해 콘텐츠계약을 해제 또는 해지할 수 있다.

1. 사업자와 합의한 해제·해지사유가 발생한 경우

2. 법률에서 정한 해제·해지사유가 발생한 경우

② 사업자가 콘텐츠를 공급하지 않거나 불완전한 콘텐츠를 공급한 경우에 있어서 이용자가 당해 콘텐츠이용 계약을 해제 또는 해지하기 위하여는 상당한 기간을 정하여 완전한 콘텐츠를 공급할 것을 최고하여야 한다. 다만, 이용자는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 경우 최고를 하지 않고 계약을 해제 또는 해지할 수 있다.

1. 일정한 시일 또는 기간 내에 콘텐츠를 공급하여야만 그 목적을 달성할 수 있는 계약에서 사업자가 그 시기에 콘텐츠를 공급하지 아니한 경우
2. 사업자가 미리 콘텐츠를 공급하지 않을 의사를 표시한 경우
3. 완전한 콘텐츠의 공급이 불가능한 경우(콘텐츠 구입목적을 달성할 수 없는 경우에 한함)
4. 콘텐츠계약이 계속거래(「방문판매 등에 관한 법률」 제2조 제8호)에 해당하는 경우
5. 기타 법률에 규정되거나 당사자가 합의한 경우

제27조(다운로드 방식의 온라인콘텐츠에 대한 피해구제 등) ① 콘텐츠의 정상적인 이용이 곤란한 중대한 하자가 있는 경우에 있어서 이용자의 피해구제 등은 다음 각호에 의한다.

1. 사업자는 완전한 온라인콘텐츠를 다시 공급한다.
2. 24시간 내에 완전한 온라인 콘텐츠를 다시 공급하지 못하는 경우, 이용자가 지급한 대금과 손해배상액을 지급한다.

② 콘텐츠의 정상적 이용이 가능하지만, 사소한 하자가 있는 경우에 있어서 이용자의 피해구제 등은 다음 각호에 의한다.

1. 사업자는 완전한 온라인콘텐츠를 다시 공급한다.
2. 24시간 내에 완전한 온라인 콘텐츠를 다시 공급하지 못하는 경우, 이용자가 지급한 대금 중 하자에 해당하는 부분에 대한 금액과 손해배상액을 지급한다.

3. 원고료의 미지급

Q

한 외주제작사에서 지난 달에 종영한 ○○○프로그램을 집필한 방송작가입니다. 방송 자체는 이미 끝났습니다만, 총 560만원의 원고료를 받지 못하였습니다. 외주제작사는 '조만간 지급하겠다'라는 말만 할 뿐 아직까지 원고료 지급을 미루고 있는 상태입니다. 어떻게 하면 신속하게 원고료를 받을 수 있나요?

A

채무자는 변제할 시기에 채무를 이행하여야 합니다. 그러나 채무자가 채무를 이행하지 않았다고 하여 채권자가 직접 권리를 실현할 수 없습니다. 즉, 채무자가 돈을 갚지 않았다고 하여 채권자가 채무자의 재산(돈)을 바로 가져갈 수는 없습니다. 따라서 채권자는 국가에 의한 강제집행을 통하여 채무자로부터 변제를 받아야 합니다.

이러한 강제집행(압류)이 이루어지기 위해서는 가장 기본적으로 법원의 확정판결이 필요합니다. 그 방법은 매우 다양하지만, 대표적인 것이 대법원의 판결입니다. 그러나 대법원의 판결을 받기 위해서는 많은 시간과 비용이 소요됩니다. 따라서 간편하게 확정판결을 받는 방법이 필요하며, 이는 법원을 통한 방법과 조정을 통한 방법으로 구분됩니다.

먼저, 법원을 통한 방법은 소송의 방식과 독촉절차를 통한 방법으로 구분됩니다. 소송의 방식 중 소액사건 심판절차에 따라 청구를 하는 것이 편리합니다. 그러나 이 역시 소송절차이기 때문에 다소 많은 시간과 비용이 소요됩니다. 다만, 문의 내용과 같이 채무의 존재가 명확한 경우에는 채무자에게 조속한 이행을 청구하는 독촉절차에 의한 지급명령을 신청하는 것이 합리적입니다. 즉, 채무자가 법원의 지급명령을 받은 날로부터 2주 이내에 이의를 제기하지 않은 경우 당해 지급명령은 확정판결과 동일한 효력을 갖습니다. 물론 채무자가 그 기간 내에 이의를 제기하더라도 그 내용이 타당하지 않은 경우 이의신청을 하지 않은 것과 동일하게 됩니다.

또한 조정을 통하여도 확정판결과 동일한 결과를 얻을 수 있습니다. 즉, 콘텐츠분쟁조정위원회를 통하여 당사자가 조정안을 수락한 경우 당해 조정조서의 내용은 확정판결과 동일한 효력을 갖습니다.

따라서 채무자가 채무를 이행하지 않은 경우 채권자는 지급명령 또는 조정조서에 근거하여 채무자의 재산을 압류할 수 있습니다. 또한 압류된 채무자의 재산을 경매처분하고, 채권자는 경락대금으로부터 변제를 받을 수 있습니다.

Tip

지급명령이란 ?

지급명령은 다툼이 없는 청구에 관하여 간편하고 신속하며, 저렴한 비용으로 채무명의를 얻는 것을 목적으로 한다. 이 절차는 채무자가 이의신청을 하지 않으면 집행력이 부여되므로 통상의 판결절차보다 간편하고, 신속하게 채무명의를 얻게 되는 이점이 있다. 채무자가 지급명령의 송달을 받으면 그는 송달일로부터 2주 이내에 이의신청을 할 수 있다. 법원이 이의신청을 인정한 경우 지급명령은 실효한다. 그러나 법원이 이의신청을 적법하지 않다고 인정한 때에는 결정으로 이를 각하한다. 지급명령에 대해 이의신청이 없거나 이의신청을 취하하거나 각하결정이 확정된 때에는 지급명령이 확정된다.

4. 무료계약에서 유료계약으로 자동전환

Q

2011년 6월 무료이용권으로 ○○○뮤직 사이트를 1개월간 이용한 후 그 다음 달부터는 이용하지 않았습니다. 그러나 그 다음 달인 7월부터 12월까지 총 6개월간 휴대폰 소액결제가 되었습니다. 유료전환에 대하여 어떠한 고지도 받은 적이 없으며, 이에 대하여 동의를 하지도 않았습니다. 사업자는 사이트이용약관에 이에 관한 내용이 기재되어 있었으며, 제가 그 약관에 동의하였기 때문에 대금결제는 정당하다고 합니다. 이미 대금으로 결제된 금액에 대하여 환불을 받을 수 없나요?

A

사업자는 고객을 유인하기 위한 마케팅 방법 중 하나로 무료이용권을 배포합니다. 그러나 이용자가 무료이용권을 사용하기 위해서는 회원가입과 이용약관에 동의해야 합니다.

물론 이용약관에는 무료이용기간이 경과할 때까지 해지하지 않으면 자동으로 유료로 전환된다는 규정이 포함되어 있는 경우가 있습니다. 이 경우 이를 알지 못하는 이용자는 무료이용기간이 경과할 때 계약은 종료한다고 생각합니다. 그러나 대금은 휴대전화 소액결제방식으로 지급되기 때문에 이용자가 대금결제사실을 알기란 쉽지 않습니다. 따라서 상당한 시간이 경과한 후에 이용자는 대금이 결제되고 있다는 사실을 알고, 사업자에게 반환을 청구합니다. 그러나 사업자는 약관의 규정을 근거로 계약이 유효하게 성립하였다는 것을 주장하면서 대금의 환불을 거절합니다. 이 문제를 해결하기 위해서는 유료전환을 규정하고 있는 약관의 편입과 효력문제에 대하여 검토하여야 합니다.

무료체험 후 자동으로 유료로 전환되는 것을 규정하고 있는 약관의 내용은 이용자가 당해 계약을 체결할 것인가를 결정함에 있어서 중요한 내용입니다. 따라서 이러한 중요한 내용은 단지 이용자에게 그 내용을 제시하는 것뿐만 아니라 설명하여야 합니다. 만일 명시만 하고 설명을 하지 않은 경우 당해 약관의 내용은 계약의 내용으로 주장할 수 없습니다. 따라서 무료체험 후 당해 계약은 유료로 전환되는 것이 아닌 종료된 것입니다. 그럼에도 불구하고 대금결제가 이루어졌다면 이는 계약 없이 대금만을 지급받은 것이기 때문에 반

환하여야 합니다. 이에 공정거래위원회는 무료체험 후 자동유료전환 약관에 대하여 고객을 기만하여 거래하거나 고객의 청약 없이 일방적으로 서비스를 공급하고 대금을 청구하는 것에 해당한다고 결정하였습니다.

따라서 당해 약관의 내용은 무효이기 때문에 계약은 유료로 전환되지 않습니다. 그 결과 이를 기초로 지급받은 대금은 이용자에게 반환하여야 합니다.

[전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률]

제21조(금지행위) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위

[콘텐츠이용자보호지침]

제29조(계약의 자동갱신) ① 사업자는 콘텐츠의 무료이용기간이 경과하여 유료로 전환할 경우, 사전에 이용자의 유료전환에 대한 동의를 받는다.

③ 사업자가 제1항 또는 제2항에 따라 이용자의 동의를 받지 못한 경우 당해 콘텐츠 이용 계약은 무료이용기간의 경과 또는 계약기간의 만료로 소멸한다.

[4개 온라인콘텐츠제공사업자의 불공정약관 시정조치]

— 공정거래위원회 보도자료(2010.05.25) —

〈불공정한 약관 내용〉

○ 무료체험 이벤트에 참가만 하면 참여고객의 별도 동의절차 없이 이벤트 종료 시에 자동결제 월정액 유료서비스로 전환이 강제됨

계약 조항

무료서비스 체험 상품의 경우, 정해진 기간 동안 무료 서비스 제공을 의미하는 것으로, 처음 고지한 기간 동안 무료 제공 후, 무료서비스 기간 중 해지의사를 밝히지 않으면, 무료기간 이후부터는 정상 과금 됩니다.

〈불공정 사유〉

○ 무료체험 이벤트에 단순히 참여만 해도 자동으로 유료회원으로 전환시키는 조항은 무료체험 이벤트의 성격상 소비자가 예상하기 어렵고 고객을 기만하는 것이므로 불공정성이 인정됨

— 통상 고객은 무료체험 이벤트를 사업자가 상품홍보 및 고객유치 차원에서 일정기간 무료 서비스를 이용할 수 있는 권리를 제공하는 샘플마케팅의 일종으로 인식함

— 별도의 동의절차 없이 무료체험만으로 유료회원이 되도록 하는 것은 고객을 기만하여 거래하거나 고객의 청약 없이 일방적으로 서비스를 공급하고 대금을 청구하는 것이므로 고객에게 불리함

※ 전자상거래를 행하는 사업자는 기만적 방법을 사용해 소비자를 유인 또는 거래하거나, 소비자의 청약 없이 일방적으로 재화를 공급하고 대금을 청구해서는 아니됨(전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제21조)



Tip

샘플마케팅

샘플마케팅은 소비자가 샘플을 사용해 본 후 만족하면 본 상품을 구입하도록 하는 것으로, 샘플사용 후 소비자가 적극적인 의사표시를 별도로 행하여야 구매가 완성되는 마케팅을 말한다.

5. 계약의 자동갱신

Q

동영상사이트에서 1개월 이용으로 1회 결제를 하였는데, 자동 갱신되어 요금이 2년 동안 자동으로 지급되었습니다, 2년 동안 자동 지급된 대금을 환불받을 수 있나요?

A

기간제 방식으로 운영하는 사이트의 약관 중 일부는 계약기간이 종료하기 전에 이용자가 연장을 거절하는 의사를 표시하지 않으면 자동으로 연장되는 규정을 포함하고 있습니다. 상기의 문의 내용 역시 이에 해당하는 약관을 사용하는 사업자와의 관계에서 발생하는 문제입니다. 이 문제는 당해 약관이 계약의 내용으로 편입되었는가와 편입되었다면 공정한 내용인가에 의하여 해결될 수 있습니다.

먼저, 계약의 자동갱신에 관한 내용은 이용자가 당해 계약을 체결할 것 인가의 여부를 결정함에 있어서 중요한 내용이기 때문에 이에 대한 명시와 더불어 설명이 필요합니다. 따라서 사업자가 이에 대하여 설명하지 않거나 별도로 표시하지 않은 경우 약관의 내용 중 자동갱신에 관한 내용은 계약의 내용으로 인정되지 않습니다.

또한 그 내용이 계약의 내용으로 편입되었다고 하더라도 불공정한 경우에는 무효로 인정됩니다. 공정거래위원회는 이를 내용으로 하고 있는 약관에 대하여 “계속적인 채권관계의 발생을 목적으로 하는 계약에서 그 존속기간을 부당하게 단기 또는 장기로 하거나 묵시적인 기간의 연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항”에 해당한다고 하여 불공정한 약관으로 인정하였습니다. 따라서 이용자의 동의 없이 자동적으로 계약을 갱신하는 것을 내용으로 하는 약관은 불공정하기 때문에 무효입니다. 그 결과 계약의 자동갱신을 규정하고 있는 약관은 계약내용으로 인정되지 않습니다.

따라서 이용자는 이를 기초로 사업자에게 2년 동안 지급된 대금을 반환할 것을 청구할 수 있습니다.

[약관의 규제에 관한 법률]

제9조(계약의 해제·해지) 계약의 해제·해지에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

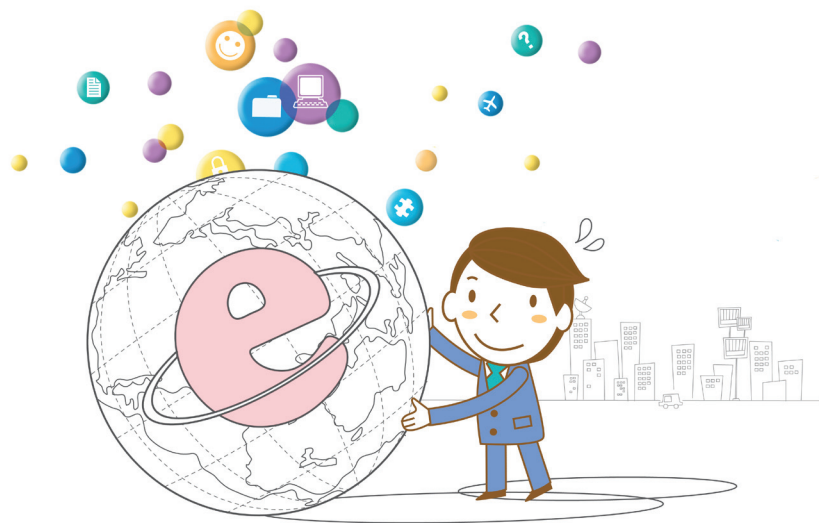
6. 계속적인 채권관계의 발생을 목적으로 하는 계약에서 그 존속기간을 부당하게 단기 또는 장기로 하거나 묵시적인 기간의 연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항

[콘텐츠이용자보호지침]

제29조(계약의 자동갱신)

- ② 사업자는 콘텐츠의 유료이용기간이 종료하여 이를 갱신하고자 하는 경우, 사전에 이용자의 동의를 받는다.
- ③ 사업자가 제1항 또는 제2항에 따라 이용자의 동의를 받지 못한 경우 당해 콘텐츠 이용 계약은 무료이용기간의 경과 또는 계약기간의 만료로 소멸한다.





03 이러닝

1. 사이트 접속장애
2. 청약철회
3. 과다한 위약금
4. 광고내용과 다른 이러닝 이용계약의 취소
5. 장기이용조건부 할인계약의 해지

1. 사이트 접속장애

Q

온라인 동영상 강의를 수강하는데 갑자기 아무 이유 없이 속도가 저하 되면서 접속 장애가 지속적으로 발생하여 온라인 강의를 이용하는데 어려움이 있습니다. 다른 사이트는 아무런 문제없이 정상적으로 접속 됩니다, 사업자에게 배상을 청구할 수 있나요?

A

이러닝 계약이 체결한 경우 사업자는 이용자가 이러닝콘텐츠를 이용할 수 있도록 필요한 서비스를 제공하여야 합니다. 또한 일반적으로 이용자가 이러닝콘텐츠를 이용하는 방식은 스트리밍 방식으로, 사업자는 이용자가 사이트를 접속하여 장애 없이 이러닝콘텐츠를 이용할 수 있도록 조치를 취하여야 합니다.

물론 일시적으로 장애가 있을 경우 이용자가 이러닝콘텐츠를 이용함에 있어서는 문제되지 않습니다. 그러나 이러한 장애가 계속적으로 발생하여 이용자가 이러닝콘텐츠를 장기간 이용하지 못하였다면 사업자는 이용자가 정상적으로 이러닝콘텐츠를 이용할 수 있도록 할 기본적인 의무를 위반한 것입니다. 다만 사업자에게 그 책임을 묻기 위해서는 사이트의 접속장애 원인이 규명되어야 합니다. 만일, 이용자의 컴퓨터 또는 정보통신망 등의 문제로 인하여 접속장애가 발생하였다면 이러닝사업자에게 그 책임을 추궁할 수 없습니다. 그러나 다른 사이트의 접속은 원활함에도 불구하고, 그 사이트의 접속만 장애가 있다면 이는 이용자 또는 인터넷 망의 문제가 아닌 해당 사이트의 서버 등의 문제로 인한 것으로 추정할 수 있습니다.

따라서 이용자는 이러닝사업자에 대하여 접속장애로 인하여 발생한 손해에 대하여 배상을 청구할 수 있습니다. 또한 이러한 접속장애가 계속적으로 발생하여 이러닝콘텐츠를 이용하기 곤란한 경우에는 이러닝계약을 해제 또는 해지할 수 있습니다.

[콘텐츠이용자보호지침]

제26조(스트리밍 방식의 계속적 온라인콘텐츠에 대한 피해구제 등) ① 사업자가 서비스의 중지·장애에 대하여 사전고지하지 않은 경우에 있어서 이용자의 피해구제 등은 다음 각 호에 의한다. 다만, 이용자의 책임 있는 사유로 인하여 서비스가 중지되거나 장애가 발생한 경우 서비스 중지·장애시간에 포함하지 않는다.

1. 1개월 동안의 서비스 중지·장애발생 누적시간이 72시간을 초과한 경우 : 계약해제 또는 해지 및 미이용 기간을 포함한 잔여기간에 대한 이용료 환급 및 손해배상(단, 사업자가 고의 또는 과실 없음을 입증한 경우 손해배상책임을 지지 않음)
2. 사업자의 책임 있는 사유로 인한 서비스 중지 또는 장애의 경우 : 서비스 중지·장애 시간의 3배를 무료로 연장
3. 불가항력 또는 제3자의 불법행위 등으로 인해 서비스의 중지 또는 장애가 발생한 경우 : 계약을 해제할 수는 없지만, 서비스의 중지 또는 장애시간만큼 무료로 이용기간을 연장

② 사업자가 서비스의 중지·장애에 대하여 사전 고지한 경우에 있어서 이용자의 피해구제 등은 다음 각 호에 의한다. 다만, 서비스 개선을 목적으로 한 설비 점검 및 보수 시 1개월을 기준으로 최대 24시간은 중지·장애 시간에 포함하지 않는다.

1. 1개월을 기준으로 서비스 중지·장애시간이 10시간을 초과하는 경우 : 10시간과 이를 초과한 시간의 2배의 시간만큼 이용기간을 무료로 연장
2. 1개월을 기준으로 서비스 중지·장애시간이 10시간을 초과하지 않은 경우 : 중지·장애 시간에 해당하는 시간을 무료로 연장

③ 제1항 및 제2항을 적용함에 있어서 사전고지는 서비스 중지, 장애 시점을 기준으로 24시간 이전에 고지된 것에 한한다.

[대법원 1995.3.24. 선고 94다17826 판결]

계속적 계약은 당사자 상호간의 신뢰관계를 그 기초로 하는 것이므로, 당해 계약의 존속 중에 당사자의 일방이 그 계약상의 의무를 위반함으로써 그로 인하여 계약의 기초가 되는 신뢰관계가 파괴되어 계약관계를 그대로 유지하기 어려운 정도에 이르게 된 경우에는 상대방은 그 계약관계를 막바로 해지함으로써 그 효력을 장래에 향하여 소멸시킬 수 있다고 봄이 타당하다.

Note

민법상 해지권과 방문판매 등에 관한 법률상 해지권

이용자가 이러닝계약과 같이 사업자가 계속적으로 채무를 이행하여야 하는 계약을 해소할 수 있는 대표적인 방법은 해지권을 행사하는 것이다. 이러한 해지권은 민법과 방문판매 등에 관한 법률에서 규정하고 있다. 그러나 양법에서 동일하게 해지권이라고 표현하고 있지만, 그 요건 및 효과는 차이가 있다.

먼저, 민법상 해지권은 그 기간에 관계없이 채무자가 계속·반복적으로 채무를 이행하여야 하는 계약을 대상으로 한다. 그러나 방문판매 등에 관한 법률상 해지권은 그 계약기간이 1개월 이상인 계약을 대상으로 한다. 둘째, 민법상 해지권을 행사하기 위하여는 채무자(사업자)의 채무불이행이 존재하여야 한다. 그러나 방문판매 등에 관한 법률상 해지권은 채무자의 채무불이행을 요건으로 하지 않는다. 다만, 소비자의 개별주문에 의하여 생산된 재화로서 해지권을 행사하면 사업자에게 회복하기 어려운 피해가 발생하는 계약에 대하여는 해지권을 행사할 수 없다. 셋째, 민법상 해지권의 경우 해지권의 행사와 별도로 채권자는 채무자에게 손해배상을 청구할 수 있다. 다만, 채무자는 자신에게 고의 또는 과실이 없음을 입증하여 책임을 면할 수 있다. 그러나 방문판매 등에 관한 법률상 해지권의 경우 해지권자인 소비자는 해지권의 행사로 인하여 발생한 사업자의 손해에 대하여 배상하여야 한다. 즉, 해지권을 행사한 자가 상대방에게 손해를 배상하여야 한다.

2. 청약철회

Q

○○○온라인 학원에서 개설하는 6개월 과정의 자격증 강의를 신청하였으며, 그 날 바로 1회 강의를 받았습니다. 그러나 해당 강의가 그 자격증을 취득하는데 별 도움이 되지 않는다는 친구의 말을 듣고 그 다음날 바로 학원에 청약을 철회한다고 통지하였습니다. 그러나 학원에서는 이러닝계약의 경우 철회가 불가능하기 때문에 학원비의 환불이 불가능하다고 합니다. 과연 학원의 말처럼 이러닝계약에 대해서는 철회할 수 없나요?

A

장기 이용을 내용으로 하는 계약을 해소하는 방안은 청약을 철회하는 방법과 해지하는 방법으로 구분할 수 있습니다. 다만, 청약을 철회하는 방법은 모든 계약에 대하여 적용되는 것이 아닌 특수소비자계약 등으로 국한됩니다. 또한 해지권은 민법에 의한 경우와 방문판매 등에 관한 법률 등에 의한 경우로 구분할 수 있습니다. 물론 이용자는 각 요건에 따라 양자를 동시에 행사할 수도 있지만, 일정한 경우에는 하나의 권리만을 행사할 수도 있습니다. 특히, 계약을 체결한 후 일정기간 이내라고 한다면 청약철회권과 해지권 모두를 행사할 수 있습니다. 만일, 이용자가 청약철회권을 행사한 경우에는 사업자에게 손해배상금을 지급하지 않습니다. 그러나 해지권을 행사한 경우에는 손해배상금을 지급하여야 합니다.

문의 내용에서 이용자는 온라인을 통하여 이러닝계약을 체결하였습니다. 따라서 이용자는 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 및 콘텐츠산업진흥법에 따라 청약철회권을 행사할 수 있습니다. 또한 이러닝계약이기 때문에 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률에 따라 해지권을 행사할 수 있습니다. 물론 손해배상의 문제가 있기 때문에 해지권보다는 청약철회권을 행사하는 것이 이용자에게 유리합니다. 다만, 이용자의 청약철회권은 이용자의 책임있는 사유로 콘텐츠가 멸실 또는 훼손된 경우 등에 행사할 수 없습니다. 그러나 이러닝콘텐츠와 같은 디지털콘텐츠는 그 배제사유에 해당하지 않기 때문에 청약철회권을 행사할 수 있습니다.

따라서 이러닝사업자는 이용자의 청약철회권의 행사에 따라 3영업일 이내

에 대금을 환급하여야 합니다. 만일 환급을 지연한 경우 지연기간에 연 20%의 지연이자를 곱하여 산정된 지연배상금을 더하여 환급하여야 합니다. 그러나 이용자가 이러닝콘텐츠를 이용하였을 경우 사업자는 이로 인하여 이용자가 얻은 이익에 대하여는 공제할 수 있습니다.

[콘텐츠산업진흥법]

제27조(청약철회 등) ① 콘텐츠제작자는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 제2항(같은 항 각 호 외의 부분 단서를 제외한다)에 따라 청약철회 및 계약의 해제가 불가능한 콘텐츠의 경우에는 그 사실을 콘텐츠 또는 그 포장에 표시하거나 시용(試用)상품을 제공하거나 콘텐츠의 한시적 또는 일부 이용이 가능하도록 하는 등의 방법으로 청약철회 및 계약의 해제의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치하여야 한다. 다만, 그 조치를 하지 아니한 경우에는 이용자의 청약철회 및 계약의 해제는 제한되지 아니한다.

② 제1항에 따른 청약철회 및 계약의 해제에 관하여는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조, 제18조, 제31조, 제32조, 제40조, 제41조 및 제44조를 준용한다. 이 경우 “통신판매업자”는 “콘텐츠사업자”로 “재화 등”은 “콘텐츠”로, “소비자”는 “이용자”로, “공정거래위원회”는 “문화체육관광부장관”으로 본다.

[전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률]

제17조(청약철회 등) ① 통신판매업자와 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회 등을 할 수 있다.

1. 제13조 제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화 등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화 등의 공급이 시작된 날부터 7일
2. 제13조 제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의

사유로 제1호의 기간에 청약철회 등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소가 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일

② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회 등을 할 수 없다. 다만, 통신판매업자가 제6항에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제4호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회등을 할 수 있다.

1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화 등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화 등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
2. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우
3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우
4. 복제가 가능한 재화 등의 포장을 훼손한 경우
5. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우

③ 소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 재화 등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화 등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다.

제18조(청약철회 등의 효과)

② 통신판매업자(소비자로부터 재화 등의 대금을 받은 자 또는 소비자나 통신판매에 관한 계약을 체결한 자를 포함한다. 이하 제2항부터 제10항까지의 규정에서 같다)는 재화등을 반환받은 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화 등의 대금을 환급하여야 한다. 이 경우 통신판매업자가 소비자에게 재화등의 대금 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 100분의 40 이내의 범위에서 「은행법」에 따른 은행이 적용하는 연체금리 등 경제 사정을 고려하여 대통령령으로 정하는 이율을 곱하여 산정한 지연이자(이하 “지연배상금”이라 한다)를 지급하여야 한다.

⑤ 제3항 단서에 해당하는 통신판매업자 중 환급을 지연하여 소비자가 대금을 결제하게 한 통신판매업자는 그 지연기간에 대한 지연배상금을 소비자에게 지급하여야 한다.

⑧ 제1항의 경우 통신판매업자는 이미 재화 등이 일부 사용되거나 일부 소비된 경우에는 그 재화 등의 일부 사용 또는 일부 소비에 의하여 소비자가 얻은 이익 또는 그 재화등의 공급에 든 비용에 상당하는 금액으로서 대통령령으로 정하는 범위의 금액을 소비자에게 청구할 수 있다.

[방문판매 등에 관한 법률]

제31조(계약의 해지) 계속거래업자 등과 계속거래 등의 계약을 체결한 소비자는 계약 기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있다. 다만, 다른 법률에 별도의 규정이 있거나 거래의 안전 등을 위하여 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

제32조(계약 해지 또는 해제의 효과와 위약금 등) ① 계속거래업자 등은 자신의 책임이 없는 사유로 계속거래 등의 계약이 해지 또는 해제된 경우 소비자에게 해지 또는 해제로 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하여서는 아니 되고, 가입비나 그 밖에 명칭에 상관없이 실제 공급된 재화 등의 대가를 초과하여 수령한 대금의 환급을 부당하게 거부하여서는 아니 된다.

② 계속거래 등의 계약이 해지 또는 해제된 경우 소비자는 반환할 수 있는 재화 등을 계속거래업자 등에게 반환할 수 있으며, 계속거래업자 등은 대통령령으로 정하는 바에 따라 대금 환급 또는 위약금 경감 등의 조치를 하여야 한다.

③ 계속거래업자 등은 자신의 책임이 없는 사유로 계약이 해지 또는 해제된 경우 소비자로부터 받은 재화 등의 대금(재화 등이 반환된 경우 환급하여야 할 금액을 포함한다)이 이미 공급한 재화 등의 대금에 위약금을 더한 금액보다 많으면 그 차액을 소비자에게 환급하여야 한다. 이 경우 환급이 지연되는 경우에는 총리령으로 정하는 지연기간에 대한 지연배상금을 함께 환급하여야 한다.

④ 공정거래위원회는 제1항에 따른 위약금 청구와 제2항에 따른 대금 환급 또는 위약금 경감과 관련된 분쟁을 방지하기 위하여 필요한 경우 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준을 정하여 고시할 수 있다.

[학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률]

제18조(교습비등의 반환 등) ① 학원설립·운영자, 교습자 및 개인과외교습자는 학습자가 수강을 계속할 수 없는 경우 또는 학원의 등록말소, 교습소 폐지 등으로 교습을 계속할 수 없는 경우에는 학습자로부터 받은 교습비등을 반환하는 등 학습자를 보호하기 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

② 제1항에 따른 교습비등의 반환사유, 반환금액, 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

3. 과다한 위약금

Q

학습지 교사를 통해 6개월 동안의 인터넷강의를 신청하였는데, 자녀에게 학습효과가 없는 듯하여 2개월이 경과하기 직전에 해지하였습니다. 그러나 학원 담당자는 나머지 4개월분 대금 중 1개월분은 위약금으로 공제하고 나머지 3개월분만 환불할 수 있다고 합니다. 학원 측의 주장처럼 1개월분을 위약금으로 지급해야 하나요?

A

장기간 동안 콘텐츠 이용을 내용으로 하는 계약을 해소할 수 있는 권리인 해지권은 민법에 의한 경우와 방문판매 등에 관한 법률 등에 의한 경우로 구분할 수 있습니다.

다만, 민법상 해지권을 행사하기 위해서는 사업자의 채무불이행이 있어야 합니다. 따라서 사업자의 채무불이행이 없는 경우 이용자는 해지권을 행사할 수 없습니다. 그러나 계약기간이 장기간이라는 점을 감안하여 방문판매 등에 관한 법률 등에서는 소비자에게 언제든지 계약을 해소할 수 있는 해지권을 부여하고 있습니다. 다만, 방문판매 등에 관한 법률상 해지권은 다른 법률에서 정하고 있는 경우에는 그 법률이 적용됩니다. 따라서 이 러닝의 경우 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률에서 해지권을 규정하고 있기 때문에 방문판매 등에 관한 법률이 아닌 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률이 적용됩니다.

학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률상 교습비의 환급기준은 사업자측의 사유에 의한 경우와 이용자측의 사유에 의한 경우로 구분됩니다. 또한 이용자측의 사유에 의한 경우에는 교습이 개시된 경우와 개시되지 않은 경우로 구분되며, 후자는 교습기간이 1/3 경과 전, 1/2 경과 전으로 구분됩니다. 이에 따라 사업자는 이미 납부한 교습비 등을 일할 계산한 금액, 이미 납부한 교습비 등의 전액, 이미 납부한 교습비 등의 2/3에 해당하는 금액, 이미 납부한 교습비 등의 1/2에 해당하는 금액을 반환하여야 합니다. 그러나 교습기간의 1/2 경과 후에는 남은 교습비를 반환하지 않습니다. 또한 이러한 교습비의 환급기준에는 손해배상금 등이 포함되어 있기 때문에 별도의 손해배상금을 청구할 수 없습니다.

이러한 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률상의 기준에 따르면 문의 내용에서 사업자가 환급하여야 할 금액은 나머지 4개월분의 교습비이며, 1개월분을 위약금으로 공제할 수 없습니다.

[교습비 등 반환기준]

(학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 제18조 제2항 관련)

구 분		반환사유 발생일	반환금액
제18조 제2항 제1호 및 제2호의 반환사유에 해당하는 경우		교습을 할 수 없거나 교습 장소를 제공할 수 없게 된 날	이미 납부한 교습비 등을 일할(日割) 계산한 금액
제18조 제2항 제3호의 반환 사유에 해당하는 경우	교습 기간이 1개월 이내인 경우	교습 시작 전	이미 납부한 교습비 등의 전액
		총 교습시간의 1/3 경과 전	이미 납부한 교습비등의 2/3에 해당하는 금액
		총 교습시간의 1/2 경과 전	이미 납부한 교습비등의 1/2에 해당하는 금액
		총 교습시간의 1/2 경과 후	반환하지 않음
	교습 기간이 1개월을 초과하는 경우	교습 시작 전	이미 납부한 교습비등의 전액
		교습 시작 후	반환사유가 발생한 해당 월의 반환 대상 교습비등(교습기간이 1개월 이내인 경우의 기준에 따라 산출한 금액을 말한다)과 나머지 월의 교습비등의 전액을 합산한 금액

비고

- 총 교습시간은 교습기간 중의 총 교습시간을 말하며, 반환금액의 산정은 반환사유가 발생한 날까지 경과된 교습시간을 기준으로 한다.
- 원격교습의 경우 반환금액은 실제 수강한 부분(인터넷으로 수강하거나 학습기로 저장한 것을 말한다)에 해당하는 금액을 뺀 금액으로 한다.

관련 Q&A

Q. 6개월 동안 수강하기로 하는 이러닝계약을 체결하였습니다. 3개월 후 해지하였는데 사업자는 사은품을 반환해야 한다고 하면서 대금환급을 지연하고 있습니다. 대금환급을 받기 위해 반드시 사은품을 반납해야 하나요?

A. 장기계약을 체결할 경우 사업자가 이용자에게 사은품 등을 지급하는 경우가 종종 있습니다. 이러한 사은품은 장기계약을 체결하였기에 제공하지만, 계약의 종료기간까지 해지하지 않을 것을 조건으로 합니다.

따라서 이용자가 도중에 해지하였을 경우 제공받은 사은품은 반환하여야 합니다. 만일 사은품을 반환하지 않은 경우 사업자는 이에 상응하는 금액을 공제하고 나머지 교습비를 반환할 수 있습니다. 물론 이에 대하여는 방문판매 등에 관한 법률에 따라 제정된 계속거래 등의 해지·해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정 기준에서 구체적인 내용을 정하고 있습니다. 다만, 이 기준은 이러닝계약에 대하여는 적용되지 않습니다. 그러나 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률에서는 사은품 반환 등에 관한 규정이 없기 때문에 상기의 산정 기준을 유사하게 적용할 수 있을 것입니다.

따라서 사업자는 이용자가 사은품을 반환하지 않은 경우 이에 상응하는 금액을 공제하고 나머지 금액을 환급하여야 합니다. 만일, 사은품을 반환하지 않았다고 하여 소비자로부터 해지를 통지받은 날로부터 5영업일 이내에 잔여 교습비를 환급하지 않은 경우 사업자는 300만원 이하의 과태료가 부과됩니다.

4. 광고내용과 다른 이러닝 이용계약의 취소

Q

가장 최신강의라는 광고를 보고 2012년 2월에 공인중개사 시험관련 이러닝계약을 체결하였습니다. 강의를 수강하던 중 그 이러닝콘텐츠가 2008년 2월에 제작된 것을 알게 되었습니다. 이에 환불을 요청하였지만, 학원은 불과 4년 전에 제작된 것이기 때문에 일반적으로 최신강의라고 할 수 있다고 하면서 환불이 불가능하다고 합니다. 이 경우 제가 지급한 수강료 전액을 환불받을 수 있나요?

A

온라인 강의에 대한 광고 중 최신 강의라는 광고 문구를 종종 볼 수 있습니다. 물론 ‘최신’이라는 의미는 ‘가장 최근’이라는 의미를 갖지만, 그 기간에 대하여는 일률적으로 판단할 수 없습니다. 그러나 시험 등과 관련된 강의에 있어서 최신이라는 용어는 “바로 직전” 또는 “직전 시험 이후”를 의미한다고 할 수 있습니다. 특히, 공인중개사와 같은 자격증 시험에 있어서 법령과 관련된 시험문제는 시험일을 기준으로 현행법과 판례를 대상으로 합니다. 따라서 이러한 강의에 대하여 ‘최신’이라는 표현은 강의일자를 기준으로 바로 직전에 제작된 경우에만 사용하는 것이 적합합니다.

즉, 4년 이전에 제작된 이러닝콘텐츠는 그 동안의 관련 법령과 판례를 비롯하여 출제내용을 반영하지 못한 것입니다. 그러나 이용자는 ‘가장 최신강의’라는 광고 문구를 보고 바로 직전에 제작된 것으로 오인하게 됩니다. 이 경우 이용자는 착오 또는 사기를 이유로 이러닝계약을 취소할 수 있습니다. 다만, 이용자가 이러닝계약을 취소하더라도 콘텐츠를 이용하였기 때문에 그 부분에 한하여 공제한 나머지를 환급받을 수 있습니다. 따라서 전액을 환급받을 수는 없습니다. 그러나 기망에 의하여 체결된 계약이라는 사실을 입증하여 취소하였을 경우에는 손해배상을 청구할 수 있습니다.

또한 소비자분쟁해결기준에서는 인터넷콘텐츠업에 관한 분쟁해결기준에서 허위 과장광고를 인해 소비자가 피해를 입은 경우 계약해제 및 이용료 전액 환급을 규정하고 있는데, 이용료는 소비자가 지급한 모든 비용(예: 교재비 등 별도의 부대비용)을 포함하도록 하고 있습니다.

[민법]

제109조(착오로 인한 의사표시) ① 의사표시는 법률행위의 내용의 중요부분에 착오가 있는 때에는 취소할 수 있다. 그러나 그 착오가 표의자의 중대한 과실로 인한 때에는 취소하지 못한다.

② 전항의 의사표시의 취소는 선의의 제삼자에게 대항하지 못한다.

제110조(사기, 강박에 의한 의사표시) ① 사기나 강박에 의한 의사표시는 취소할 수 있다.

② 상대방 있는 의사표시에 관하여 제삼자가 사기나 강박을 행한 경우에는 상대방이 그 사실을 알았거나 알 수 있었을 경우에 한하여 그 의사표시를 취소할 수 있다.

③ 전2항의 의사표시의 취소는 선의의 제삼자에게 대항하지 못한다.

[대법원 2008.10.23. 선고 2008도6549 판결]

사기죄의 요건으로서의 기망은 널리 재산상의 거래행위에 있어서 서로 지켜야 할 신의와 성실의 의무를 저버리는 모든 적극적 및 소극적 행위로서 사람으로 하여금 착오를 일으키게 하는 것을 말하며, 사기죄의 본질은 기망에 의한 재물이나 재산상 이익의 취득에 있고 상대방에게 현실적으로 재산상 손해가 발생함을 그 요건으로 하지 아니하는바, 일반적으로 상품의 선전, 광고에 있어 다소의 과장, 허위가 수반되는 것은 그것이 일반 상거래의 관행과 신의칙에 비추어 시인될 수 있는 한 기망성이 결여된다 할 것이나 거래에 있어서 중요한 사항에 관하여 구체적 사실을 거래상의 신의성실의 의무에 비추어 비난받을 정도의 방법으로 허위로 고지한 경우에는 과장, 허위광고의 한계를 넘어 사기죄의 기망행위에 해당한다.

5. 장기이용조건부 할인계약의 해지

Q

온라인으로 어학강의를 듣고자 검색하던 중 ○○○어학원에서 1개월 7만원, 3개월 18만원(3만원 할인), 6개월 33만원(9만원 할인), 1년 60만원(24만원 할인)으로 어학강의를 들을 수 있다는 광고를 보고 1년 계약을 체결하였습니다. 4개월이 경과하기 전 해당 강의가 별 도움이 되지 않아 학원에 해지를 통지하고, 남은 8개월에 대한 수강료의 반환을 청구하였습니다.

그러나 학원에서는 공제할 4개월분의 학원비를 28만원으로 산정하고, 위약금으로 6만원을 계산한 후 나머지 26만원만 환급하였습니다. 너무 적은 금액을 환불받은 것 같은데, 제가 얼마를 환불받을 수 있나요?

A

사업자는 이용자와 보다 장기간의 계약을 체결하기 위해서 기간별로 할인율에 차등을 두는 경우가 있습니다. 문제는 이용자가 중도에 해지하였을 경우 어떠한 기준에 따라 환급할 대금의 범주를 결정하는 것입니다.

즉, 첫째는 해지시점과 관계없이 1개월 당 수강료에 수강기간을 곱하여 공제금액을 결정하는 것입니다. 둘째는 일정할인율이 적용되는 기간이 경과하였을 경우 그 할인율을 적용하여 공제금액을 결정하는 것입니다. 물론 이 중 어떠한 기준을 적용하여야 하는가에 대하여 규정하고 있는 법은 없습니다. 그러나 콘텐츠이용자보호지침에서는 이에 관하여 두 번째 기준의 적용을 규정하고 있습니다. 따라서 콘텐츠이용자보호지침에 따르면 이용자가 지급한 대금 60만원 중 4개월분 수강료(24만원=4월×6만원)만을 공제하여야 합니다.

또한 이용자가 중도에 해지하였다고 하더라도 학원은 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률에서 정한 것 이외의 별도의 손해배상금을 청구할 수 없습니다. 따라서 위약금으로 공제한 6만원 역시 다시 환급하여야 합니다. 그 결과 학원에서 이미 지급한 24만원 이외에 12만원을 추가로 지급하여야 합니다.

[콘텐츠이용자보호지침]

제25조(스트리밍 방식의 계속적 온라인콘텐츠이용계약의 해지시 환급) ① 이용자가 임의적으로 온라인콘텐츠이용계약을 해지하거나 이용자의 책임있는 사유로 인하여 사업자가 온라인콘텐츠이용계약을 해지한 경우 사업자가 이용자에게 환급하여야 할 금액은 전체 이용대금에서 기 이용일수 또는 이용회차에 해당하는 금액과 전체 대금의 10% 이내의 손해배상금을 공제한 금액으로 한다. 다만, 이용자가 임의적으로 해지할 수 있는 경우는 사업자가 이를 인정하거나 온라인콘텐츠이용계약이 계속거래(「방문판매 등에 관한 법률」 제2조 제8호)에 해당하고, 이용자가 소비자(「방문판매 등에 관한 법률」 제2조 제10호)인 경우로 한정된다.

② 사업자의 책임있는 사유로 인하여 이용자가 온라인콘텐츠이용계약을 해지한 경우 사업자가 이용자에게 환급하여야 할 금액은 전체 대금에서 기 이용일수 또는 이용회차에 해당하는 금액을 공제하고, 전체 대금의 10% 이내의 손해배상금을 더한 금액으로 한다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 환급금액을 산정함에 있어 콘텐츠이용 약정기간에 따라 대금 할인율이 상이한 경우 이용자가 장기 콘텐츠이용계약을 체결한 후 단기 할인율이 적용되는 이용기간이 경과한 후 해지한 때에 환급금을 결정함에 있어서 단기 할인율을 적용한다.

[예시 24] 할인대금의 환급금액의 결정

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

○ 환급금액(5만2천원) = 15만원 - 8만원(3개월 이용료) - 9천원[10일 이용료 = 26,667원(1개월 이용료)×1/3] - 9천원(위약금)



- 동 유료 전환
후 자동갱신
의 해지

1. 회원가입시 인증번호를 악용한 자동결제

Q

매월 요금청구서에 ○○○라는 웹하드사이트에서 소액결제로 16,500원이 빠져나갔습니다. 웹사이트에 회원가입을 한 것은 사실이나, 가입시 본인확인용 인증번호를 입력하였지 결제승인으로 입력한 일은 없습니다. 해당 사안에 대하여 사업자에게 항의하였으나 이미 약관에 기재되어 있다는 이유로 처리를 거부합니다. 환불받을 수 있나요?

A

사업자가 이용자로부터 대금을 지급받기 위해서는 기본적으로 계약이 체결되어야 합니다. 이러한 계약은 청약과 승낙으로 체결되는 것이 원칙입니다. 따라서 계약이 체결되지 않았음에도 불구하고 대금이 인출되었다면 이는 부당이익이기 때문에 이용자에게 반환하여야 합니다.

물론 이용자가 회원가입 시 동의하였던 약관에서 회원가입을 위한 본인확인용 인증절차에서의 인증번호는 결제승인을 위한 인증번호로 인정하는 규정이 있을 수 있습니다. 그러나 이는 약관의 중요내용이기 때문에 이용자에게 반드시 설명하여야 하며, 별도로 설명하지 않았다면 계약의 내용으로 인정되지 않습니다. 또한 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에서는 사업자의 금지행위 중 하나로 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위를 규정하고 있습니다. 즉, 소비자를 혼란에 빠뜨려 계약체결 여부를 명확하게 고지하지 않고 대금을 청구하거나 무료임을 가장하여 대금을 청구하는 행위가 이에 해당할 수 있습니다. 또한 이러한 행위를 한 사업자에게는 1천만 원 이하의 과태료가 부과됩니다.

따라서 문의 내용에서 사업자는 그 약관의 내용을 별도로 설명하지 않았기 때문에 이를 계약으로 내용을 주장할 수 없습니다. 그 결과 이를 기초로 한 계약 체결은 인정되지 않으므로 사업자는 이용자의 계좌에서 자동이체한 대금 전액을 환불하여야 합니다.

[전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률]

제21조(금지행위) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회 등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위

[약관의 규제에 관한 법률]

제3조(약관의 작성 및 설명의무 등) ① 사업자는 고객이 약관의 내용을 쉽게 알 수 있도록 한글로 작성하고, 표준화·체계화된 용어를 사용하며, 약관의 중요한 내용을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 약관을 작성하여야 한다.

② 사업자는 계약을 체결할 때에는 고객에게 약관의 내용을 계약의 종류에 따라 일반적으로 예상되는 방법으로 분명하게 밝히고, 고객이 요구할 경우 그 약관의 사본을 고객에게 내주어 고객이 약관의 내용을 알 수 있게 하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 업종의 약관에 대하여는 그러하지 아니하다.

1. 여객운송업
2. 전기·가스 및 수도사업
3. 우편업
4. 공중전화 서비스 제공 통신업

③ 사업자는 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 한다. 다만, 계약의 성질상 설명하는 것이 현저하게 곤란한 경우에는 그러하지 아니하다.

④ 사업자가 제2항 및 제3항을 위반하여 계약을 체결한 경우에는 해당 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없다.



Tip

휴대폰 결제(통신요금서비스)란?

온라인에서 콘텐츠 또는 제품 구매 시 휴대폰을 통해 본인 인증 후 이용 요금을 결제하여 익월 통신요금에 해당 구매 비용이 포함되는 결제 방식으로, 구매 시 휴대폰 번호와 주민등록번호를 통한 본인 인증을 거치고 그 후 휴대폰으로 전송되어 온 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.



Q. 웹하드 사이트에 들어갔다가 성인인증을 하려고 이름과 주민등록번호를 입력하고, 휴대폰으로 본인인증을 한다고 하여 휴대폰 번호를 입력했습니다. 그런데 본인인증을 한 후 바로 16,500원이 결제되었다는 문자가 전송되었습니다. 사업자에게 연락을 하려고 하였지만, 연락처가 없습니다. 1개월 후 전화요금에 합산되어 결제될 것인데, 어떻게 해야 하나요?

A. 온라인거래의 활성화와 더불어 대금지급 역시 전자적 방식에 의하여 이루어지고 있습니다. 특히, 절차의 간소화 등으로 인하여 휴대폰결제가 주된 대금결제 수단으로 활용되고 있습니다. 그러나 문의 내용과 같이 사기성 결제가 이루어진 경우 사업자에 관한 정보가 기재되어 있지 않기 때문에 해결하기가 쉽지 않습니다. 또한 사업자에 대한 정보가 기재되어 있더라도 허위의 정보일 가능성이 높습니다. 이 경우에 이용자는 당황하며, 소액이기 때문에 권리구제를 포기하고, 대금을 결제하는 경우가 있습니다.

이러한 경우 이용자가 피해를 예방할 수 있는 방안 중 하나가 통신사에 대한 이의신청을 하여 대금결제가 이루어지지 않도록 하는 것입니다. 즉, 전화결제서비스에 의한 대금 결제는 결제가 이루어졌다고 하여 바로 이용자의 은행계좌 등에서 대금지급이 이루어진 것은 아닙니다. 1개월 후 전화요금에 합산되어 결제됩니다. 따라서 이용자는 통신사(통신과금서비스제공자)에 과금이 잘못되었음을 통지하고, 결제요청사항에 이의를 제기할 수 있습니다. 이러한 이용자의 이의신청에 대하여 통신사는 2주 이내에 처리결과를 통지하여야 합니다. 따라서 이용자의 이의신청이 정당한 경우 통신사는 해당사업자에게 과금서비스를 제공하지 않기 때문에 대금이 지급되는 것을 예방할 수 있습니다.

또한 이용자는 사업자의 이메일 주소를 통하여 계약을 해지할 수 있으며, 사업자의 휴대전화번호를 알고 있다면 전화 또는 문자메시지로도 해지할 수 있습니다.

[정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률]

제58조(통신과금서비스이용자의 권리 등)

③ 통신과금서비스이용자는 통신과금서비스가 자신의 의사에 반하여 제공되었음을 안 때에는 통신과금서비스제공자에게 이에 대한 정정을 요구할 수 있으며(통신과금

서비스이용자의 고의 또는 중과실이 있는 경우는 제외한다), 통신과금서비스제공자는 그 정정 요구를 받은 날부터 2주 이내에 처리 결과를 알려 주어야 한다.

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.



휴대폰 소액결제 피해를 막는 법

무료이벤트 관련 소액결제 피해를 주의해야 한다. 마치 무료이벤트인 것처럼 꾸며놓고 '결제'라는 문구가 없거나 있더라도 현저히 작게 표기되어 결제가 이뤄지는 경우가 종종 있다. 본인확인 절차로 개인정보를 입력하게 한 후 결제가 이루어진다. 이러한 소액결제 피해방지를 위해 본인이 가입한 통신사에 연락하여 소액결제차단을 신청할 수 있으며, 추후 소액결제를 이용하려면 해당 통신사 114에 문의하여 소액결제차단을 해지하면 바로 소액결제를 이용할 수 있다. 또한 각종 사이트에 회원가입 할 때는 유료와 무료를 표시하는 곳이 있는지 반드시 확인하고 회원 약관도 꼼꼼히 읽어봐야 한다. 사이트에 따라 가입 다음 달 또는 몇 개월 후부터 요금을 납부해야 하는 경우도 있기 때문이다.



불법미등록웹하드

웹하드사업자는 전기통신사업법상 부가통신사업자에 해당하며, 동법에 따라 방송통신위원회(중앙전파관리소)에 등록을 하여야 한다. 그러나 웹하드사업자가 등록하지 않고 영업을 한 경우 그 웹하드를 불법미등록웹하드라 한다. 이 경우 해당 사업자에게는 전기통신사업법 제95조 제3호의2에 의하여 3년 이하의 징역 또는 1억5천만 원 이하의 벌금에 처하게 된다.

2. 무료체험 후 자동 유료전환

Q

가입만 하면 한 달 동안 무료로 웹하드를 이용할 수 있다는 광고를 보고, ○○○이라는 사이트에 가입을 했습니다. 그런데 오늘 휴대폰에 ○○○이라고 문자가 와서 확인을 했더니 오늘부터 유료 사용자로 전환되었으며, 그 대금 10,000원이 결제되었다는 내용이었습니다. 업체에 연락해 해지 및 결제취소를 하려고 하는데 연락이 안 됩니다. 어떻게 해야 하나요?

A

사업자는 고객을 유인하기 위한 마케팅 방법 중 하나로 무료이용권을 배포합니다. 그러나 이용자가 무료이용권을 사용하기 위해서는 회원가입과 이용약관에 동의하여야 합니다. 물론 이용약관에는 무료이용기간이 경과할 때까지 해지하지 않으면 자동으로 유료로 전환된다는 규정이 포함되어 있는 경우가 있습니다. 그러나 이용자는 무료이용기간의 경과할 때 계약은 종료되었다고 생각합니다. 반면에 사업자는 약관의 규정을 근거로 계약이 유효하게 성립하였다는 것을 주장합니다. 이 문제를 해결하기 위해서는 유료전환을 규정하고 있는 약관의 편집과 효력문제에 대하여 검토하여야 합니다.

무료체험 후 자동으로 유료로 전환되는 것을 규정하고 있는 약관의 내용은 이용자가 당해 계약을 체결할 것인가를 결정함에 있어서 중요한 내용입니다. 따라서 이러한 중요한 내용은 단지 이용자에게 그 내용을 제시하는 것뿐만 아니라 설명하여야 합니다. 만일 명시만 하고 설명을 하지 않은 경우 당해 약관의 내용은 계약의 내용으로 주장할 수 없습니다. 따라서 무료체험 후 당해 계약은 유료로 전환되는 것이 아닌 종료된 것입니다. 그럼에도 불구하고 대금결제가 이루어졌다면 이는 계약없이 대금만을 지급받은 것이기 때문에 반환하여야 합니다. 공정거래위원회는 무료체험 후 자동유료전환 약관에 대하여 고객을 기만하여 거래하거나 고객의 청약 없이 일방적으로 서비스를 공급하고 대금을 청구하는 것에 해당한다고 결정하였습니다.

따라서 당해 약관의 내용은 무효이기 때문에 계약은 유료로 전환되지 않게 됩니다. 그 결과 이용자는 결제된 금액에 대하여 환불을 청구할 수 있습니다.

[전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률]

제21조(금지행위) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 소비자와 거래하거나 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위

[정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률]

제58조(통신과금서비스이용자의 권리 등)

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.

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.

[콘텐츠이용자보호지침]

제29조(계약의 자동갱신) ① 사업자는 콘텐츠의 무료이용기간이 경과하여 유료로 전환할 경우, 사전에 이용자의 유료전환에 대한 동의를 받는다.

③ 사업자가 제1항 또는 제2항에 따라 이용자의 동의를 받지 못한 경우 당해 콘텐츠 이용계약은 무료이용기간의 경과 또는 계약기간의 만료로 소멸한다.

3. 계약기간 종료 후 자동갱신

Q

○○○웹하드 사이트에서 1개월만 웹하드를 사용하기로 계약을 체결하고 결제하였습니다. 1개월이 지난 후에는 더이상 웹하드를 이용하지 않았으나, 그 후에도 계속 결제가 되었습니다. 사업자에게 환급을 요구하였지만, 약관에서 이용자가 해지하지 않는 이상 자동으로 갱신된다고 규정되어 있기 때문에 환급할 수 없다고 합니다. 이미 지급된 대금을 환급받을 수 없나요?

A

기간제 방식으로 운영하는 사이트의 약관 중 일부는 계약기간이 종료하기 전에 이용자가 연장을 거절하는 의사를 표시하지 않으면 자동으로 연장되는 규정을 포함하고 있습니다. 상기의 문의 내용 역시 이에 해당하는 약관을 사용하는 사업자와의 관계에서 발생하는 문제입니다. 이 문제는 당해 약관이 계약의 내용으로 편입되었는가와 편입되었다면 공정한 내용인가에 의하여 해결될 수 있습니다.

먼저, 계약의 자동갱신에 관한 내용은 이용자가 당해 계약을 체결할 것인가의 여부를 결정함에 있어서 중요한 내용이기 때문에 이에 대한 명시와 더불어 설명이 필요합니다. 따라서 사업자가 이에 대하여 설명하지 않은 경우 약관의 내용 중 자동갱신에 관한 내용은 계약의 내용으로 인정되지 않습니다.

또한 그 내용이 계약의 내용으로 편입되었다고 하더라도 불공정한 경우에는 무효로 인정됩니다. 공정거래위원회는 이를 내용으로 하고 있는 약관에 대하여 “계속적인 채권관계의 발생을 목적으로 하는 계약에서 그 존속기간을 부당하게 단기 또는 장기로 하거나 묵시적인 기간의 연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항”에 해당한다고 하여 불공정한 약관으로 인정하였습니다.

따라서 이용자의 동의없이 자동적으로 계약을 갱신하는 것을 내용으로 하는 약관은 불공정하기 때문에 무효입니다. 그 결과 계약의 자동갱신을 규정하고 있는 약관은 계약내용으로 인정되지 않습니다. 따라서 이용자는 자동연장기간 동안 결제된 금액에 대하여 사업자에게 환급을 청구할 수 있습니다.

[전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률]

제9조(계약의 해제·해지) 계약의 해제·해지에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

6. 계속적인 채권관계의 발생을 목적으로 하는 계약에서 그 존속기간을 부당하게 단기 또는 장기로 하거나 묵시적인 기간의 연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항

[콘텐츠이용자보호지침]

제29조(계약의 자동갱신) ② 사업자는 콘텐츠의 유료이용기간이 종료하여 이를 갱신하고자 하는 경우, 사전에 이용자의 동의를 받는다.

③ 사업자가 제1항 또는 제2항에 따라 이용자의 동의를 받지 못한 경우 당해 콘텐츠이용계약은 무료이용기간의 경과 또는 계약기간의 만료로 소멸한다.

[고객의 의사를 확인하는 절차 없이 계약을 자동 연장하는 약관은 무효]

— 공정거래위원회 보도자료(2011.08.08) —

〈불공정한 약관 내용〉

○ 고객이 계약 종료 전에 서면으로 통지하지 않는 한 계약기간을 자동 연장

〈대표적 약관 조항〉

계약기간은 계약체결일로부터 시작되어 계약의 만료일로 끝나며, 계약만료일은 경비개시일로부터 기산하여 3년(36개월)입니다. 다만, 계약기간 만료 3개월 전에 계약종료의 서면통지가 없으면 계약기간은 자동으로 연장되며 그 후로도 같습니다.

〈불공정 사유〉

○ 기간이 정해져 있는 계약은 만료일이 도래하면 계약이 당연히 종료되는 것이므로 원칙적으로 계약을 연장하려면 당사자 간의 명시적인 합의가 있어야 함
— 계약이 존속하는 한 고객은 사업자에게 서비스 이용료를 지급할 의무를 지게 되므로 계약을 연장할 것인지는 고객에게 중요한 계약의 내용임

- 계약이 자동으로 연장된 후 뒤늦게 이를 알고 계약을 해지하려는 고객은 위약금을 부담하거나 아예 해지할 수 없어 원치 않더라도 서비스 이용료를 계속 지급하게 되는 문제
- 따라서 최소한 계약만료 전에 일정한 기간을 정하여 고객에게 계약을 연장할 의사가 있는지를 묻고, 그 기간 내에 별도의 의사표시가 없을 때 한해 계약이 연장되는 것으로 규정하는 것이 타당
- 그럼에도 고객이 의사표시를 하지 않으면 계약이 자동 연장되도록 한 해당 약관조항은 묵시의 기간연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항으로 약관법 제9조 제6호에 해당하여 무효

4. 웹하드이용계약의 해지

Q

1개월간의 무료체험기간이 경과한 후 웹하드를 계속 이용하고자 1년 이용계약을 체결하였습니다. 3개월이 지난 후 별로 이용을 하지 않아 이용계약을 해지하고 나머지 대금에 대하여 환불을 요청하였습니다. 그러나 웹하드사는 기본 1년 동안은 해지할 수 없다는 약관의 규정을 이유로 환불을 거절하고 있습니다. 물론 계약을 체결할 당시 약관의 내용을 확인하였습니다. 그럼 약관에 따라 환불을 받을 수 없나요 아니면 이러한 약관에도 불구하고 남은 기간에 대한 이용료를 환불받을 수 있나요?

A

웹하드이용계약은 다른 콘텐츠이용계약보다 비교적 장기간을 계약기간으로 합니다. 즉, 1개월 이상을 계약기간으로 하므로, 웹하드이용계약은 방문판매 등에 관한 법률상 계속거래에 해당합니다. 동법에서는 장기계약이라는 점을 감안하여 소비자의 해지권을 규정하고 있습니다. 다만, 이로 인하여 사업자에게 발생한 손해에 대하여 배상하도록 규정하고 있습니다. 물론 사업자가 청구할 수 있는 위약금은 상당한 금액에 한정됩니다. 계속거래 등의 해지·해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정 기준을 감안할 때, 대체적으로 상당하다고 인정되는 위약금은 전체 대금의 10% 이내입니다.

따라서 웹하드사는 이용자의 해지권행사에 따라 사용기간 3개월분의 이용료와 전체 대금의 10%로 해당하는 금액(위약금)을 공제한 나머지 금액은 환급해야 합니다.

[방문판매 등에 관한 법률]

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

10. “계속거래”란 1개월 이상에 걸쳐 계속적으로 또는 부정기적으로 재화등을 공급하는 계약으로서 중도에 해지할 경우 대금 환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있는 거래를 말한다.

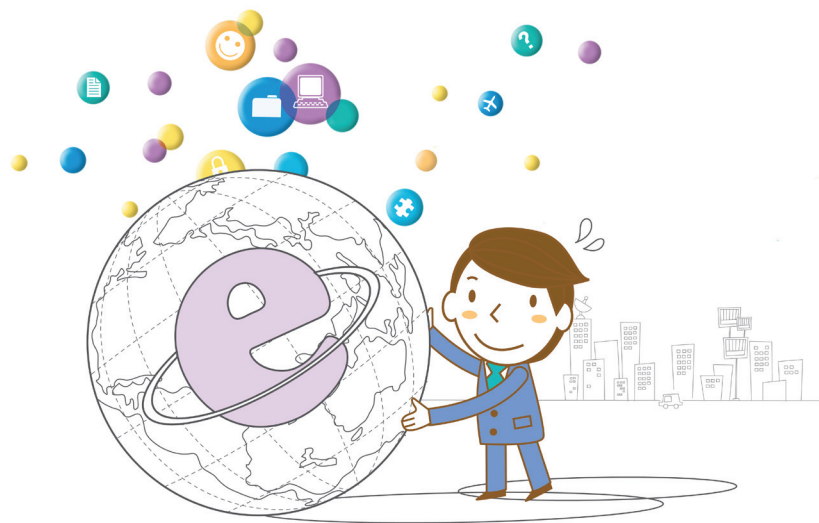
제31조(계약의 해지) 계속거래업자등과 계속거래 등의 계약을 체결한 소비자는 계약 기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있다. 다만, 다른 법률에 별도의 규정이 있거나 거래의 안전 등을 위하여 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

제32조(계약 해지 또는 해제의 효과와 위약금 등) ① 계속거래업자 등은 자신의 책임이 없는 사유로 계속거래 등의 계약이 해지 또는 해제된 경우 소비자에게 해지 또는 해제로 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하여서는 아니 되고, 가입비나 그 밖에 명칭에 상관없이 실제 공급된 재화 등의 대가를 초과하여 수령한 대금의 환급을 부당하게 거부하여서는 아니 된다.

[계속거래 등의 해지·해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준]

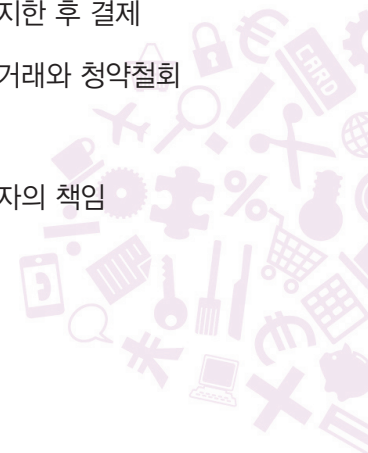
[별표] 위약금 청구 기준

업 종	구 분	위약금 기준
국내결혼중개업	서비스 개시 전	총계약대금의 20%
	1회 이상 소개 후	총계약대금의 20% × (잔여횟수/총횟수)
컴퓨터 통신교육업	계약체결일 또는 서비스 이용가능일로부터 7일 이내	위약금을 부과할 수 없음
	그 외의 경우	총계약대금의 10%
헬스·피트니스업	—	총계약대금의 10%
미용업	재화 등의 제공 개시 전이고, 계약 일로부터 20일 이내	위약금을 부과할 수 없음
국내결혼중개업	그 외의 경우	총계약대금의 10%
학습지업	—	계약 해지·해제 시점 이후에 제공하기로 되어 있는 재화 등의 단위 대금의 10%



05 모바일

1. 미성년 자녀의 아이템 구매
2. 무료어플로 고지한 후 결제
3. 모바일 콘텐츠거래와 청약철회
4. 중복결제
5. 오픈마켓 운영자의 책임



1. 미성년 자녀의 아이TEM 구매

Q

아이(12세)의 명의로 개통하여 준 스마트폰으로 제 아이가 ○○ 게임 회사의 스포츠게임을 이용하면서 휴대폰소액결제로 40만원(4건:건당 10만원)을 결제하였습니다. 휴대전화요금 결제일이 내일인데, 대금을 지급해야 하나요? 결제통장은 제 통장입니다.

A

스마트폰으로 어플을 이용하던 중 유료 어플을 구입할 경우 이용자는 그 대금을 신용카드, 휴대폰소액결제 또는 캐시 등으로 결제합니다. 특히, 이용자가 미성년자인 경우 신용카드가 없는 경우가 많습니다. 따라서 휴대폰소액결제서비스를 통하여 결제하는 경우가 대부분입니다. 물론 법정대리인의 동의를 얻지 않고 미성년자가 어플을 구매하였을 경우 법정대리인은 당해 계약을 취소할 수 있습니다. 그러나 취소권을 행사하기 전에 법정대리인이 그 사실을 알고 대금을 지급하였다면 취소권을 포기한 것으로 인정됩니다. 따라서 그 이후에는 취소할 수 없습니다.

문의 내용에서 미성년자인 아이가 어플을 구입하였기 때문에 법정대리인은 취소할 수 있습니다. 그러나 그 사실을 알고 대금을 결제하였다면 취소권을 포기한 것으로 인정되기 때문에 취소할 수 없습니다. 따라서 즉시 당해 계약을 취소하는 것이 필요합니다. 다만, 사업자의 연락처 등을 알지 못하여 취소하지 못한 경우에는 이동통신사에 대금결제가 이루어지지 않도록 요청할 필요가 있습니다.

[민법]

제5조(미성년자의 능력) ① 미성년자가 법률행위를 함에는 법정대리인의 동의를 얻어야 한다. 그러나 권리만을 얻거나 의무만을 면하는 행위는 그러하지 아니하다.

② 전항의 규정에 위반한 행위는 취소할 수 있다.

제6조(처분을 허락한 재산) 법정대리인이 범위를 정하여 처분을 허락한 재산은 미성년자가 임의로 처분할 수 있다.

제7조(동 의와 허락의 취소) 법정대리인은 미성년자가 아직 법률행위를 하기 전에는 전2조의 동 의와 허락을 취소할 수 있다.

제145조(법정추인) 취소할 수 있는 법률행위에 관하여 전조의 규정에 의하여 추인할 수 있는 후에 다음 각 호의 사유가 있으면 추인한 것으로 본다. 그러나 이익을 보류한 때에는 그러하지 아니하다.

1. 전부나 일부의 이행 2. 이행의 청구 3. 경계 4. 담보의 제공
5. 취소할 수 있는 행위로 취득한 권리의 전부나 일부의 양도 6. 강제집행

[정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률]

제58조(통신과금서비스이용자의 권리 등)

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.

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.

[대법원 1996.2.23. 선고 94다58438 판결]

취소권자가 상대방에게 취소할 수 있는 법률행위로부터 생긴 채무의 전부 또는 일부를 이행한 것은 민법 제145조 제1호 소정의 법정추인 사유에 해당하여 추인의 효력이 발생하고 그 이후에는 취소할 수 없게 되는 것이나 여기서 말하는 취소할 수 있는 법률행위로부터 생긴 채무란 취소권자가 취소권을 행사한 채무 그 자체를 말하는 것이라고 보아야 할 것이고, 또한 일시에 여러 장의 당좌수표를 발행하는 경우 매수표의 발행행위는 각각 독립된 별개의 법률행위이고 그 수표금 채무도 수표마다 별개의 채무가 되는 것이라 할 것이므로 피고가 위 당좌수표 3매와 함께 원고에게 발행, 교부한 액면 금 20,000,000원의 당좌수표가 거래은행에서 지급되게 하였다고 하여 위 나머지 당좌수표 3매의 수표금 채무의 일부를 이행한 것이라고 할 수 없다는 이유로 피고가 위 당좌수표 3매의 발행행위를 추인하였다거나 법정추인 사유에 해당한다는 원고의 재항변을 배척한 원심의 조치는 정당 한 것으로 수급이 가고, 거기에 소론과 같은 추인이나 법정추인에 관한 법리를 오해한 위법이 없다.

2. 무료어플로 고지한 후 결제

Q

무료게임이라고 해서 다운로드를 하였는데, 휴대폰요금에 그 대금이 합산되어 청구되었습니다. 휴대폰 요금청구서를 살펴보지 않았다면 청구되는지도 알지 못했을 겁니다.

게임업체가 유료인지 혹은 결제가 된다는 어떠한 내용도 알려주지 않았습니다. 환불을 요구할 수 있나요?

A

사업자가 유료 콘텐츠를 판매하기 위해서는 이용자에게 그 금액을 사전에 알려주어야 합니다. 즉, 앱에서 다운로드하는 콘텐츠는 무료인 경우와 유료인 경우가 있기 때문에 유료라는 사실을 표시하지 않은 경우 대금을 청구할 수 없습니다. 또한 이는 이용자가 콘텐츠를 구입할 것인가를 결정함에 있어서 중요한 정보입니다.

만일, 사업자가 무료라고 표시한 후 이용자에게 대금을 청구 하였다면 이는 이용자를 기망한 것입니다. 그러므로 이용자는 민법 제110조에 따라 당해 계약을 취소하고, 대금의 환불을 청구할 수 있습니다.

[민법]

제110조(사기, 강박에 의한 의사표시) ① 사기나 강박에 의한 의사표시는 취소할 수 있다.

② 상대방있는 의사표시에 관하여 제삼자가 사기나 강박을 행한 경우에는 상대방이 그 사실을 알았거나 알 수 있었을 경우에 한하여 그 의사표시를 취소할 수 있다.

③ 전2항의 의사표시의 취소는 선의의 제삼자에게 대항하지 못한다.

Note

전자적 대금결제와 결제내역에 대한 통지

전자상거래는 당사자가 대면하지 않고 계약을 체결하는 거래형태이다. 또한 대금의 지급은 재화를 공급받은 후 지급하는 것이 아닌 계약을 체결할 때 지급한다. 따라서 대금의 지급 역시 전자적 방식에 의하여 이루어지는 것이 일반적이다. 그러나 전자적 방식에 의한 대금 지급은 입력실수 및 해킹 등의 문제가 발생할 수 있어, 이로 인하여 발생하는 피해를 예방하거나 조속히 구제절차를 취하기 위해서는 전자적 대금지급이 이루어진 경우 즉시 그 내용을 본인에게 통지하는 것이 필요하다. 이에 전자상거래 등에서 소비자보호에 관한 법률 및 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률에서는 사업자의 통지의무를 규정하고 있다.

즉, 사업자와 전자결제업자 등은 전자적 대금지급이 이루어진 경우에는 전자문서의 송신 등 총리령으로 정하는 방법으로 소비자에게 그 사실을 알리고, 언제든지 소비자가 전자적 대금지급과 관련한 자료를 열람할 수 있게 하여야 한다. 또한 통신과금서비스제공자는 재화 등의 판매·제공의 대가를 청구할 때에 통신과금서비스이용자에게 통신과금서비스 이용일시, 통신과금서비스를 통한 구매·이용의 거래 상대방(통신과금서비스를 이용하여 그 대가를 받고 재화 또는 용역을 판매·제공하는 자를 말한다. 이하 “거래 상대방”이라 한다)의 상호와 연락처, 통신과금서비스를 통한 구매·이용 금액과 그 명세, 이의신청 방법 및 연락처를 고지하여야 한다.



Q. ○○○의 게임 이벤트 화면에 free게임이라고 표시되어 다운로드하였습니다. 게임을 이용하던 중 대금결제라는 화면이 나와 몇 번 클릭을 하였습니다. 그 후 휴대전화요금 납부고지서에서는 부가서비스이용료가 청구되었습니다. 이 금액에 대하여 납부해야 하나요?

A. 앱에서 다운로드하는 어플은 무료인 경우와 유료인 경우로 구분됩니다. 다만, 어플 그 자체는 무료이지만, 이를 이용함에 있어서 그 내부에서 유료 콘텐츠를 구입하여야 경우가 있습니다. 이를 일반적으로 부분유료화 또는 In App 결제라고 합니다.

이러한 경우 이용자는 무료라고 표시되어 있기 때문에 전부 무료인 것으로 생각하고 무의식적으로 클릭을 합니다. 그러나 이로 인하여 유료콘텐츠를 구입하게 되며, 추후 요금고지서를 보고 당황하게 됩니다. 물론 이 경우 역시 앱 화면에서는 과금이 된다는 사실이 고지되어 있습니다. 그러나 이용자가 그 내용을 자세히 확인하지 아니하고 클릭하여 구매가 이루어진 것입니다. 물론 사업자는 유료 콘텐츠를 구매하기 전에 그 사실을 고지하고, 이용자의 부주의에 의하여 구매가 이루어지지 않기 위하여 구매확인절차를 마련해야 합니다. 그러나 그 절차를 마련하지 않았다고 하여 유료콘텐츠구매 그 자체가 무효인 것은 아닙니다.

다만, 이용자는 착오를 이유로 취소할 수 있지만, 사업자가 이용자의 중과실을 입증하면 취소할 수 없습니다. 또한 구입한 날로부터 7일 이내라면 청약철회권을 행사할 수 있기 때문에 이를 행사하는 것이 가장 간편한 해결방법입니다.



In App 결제와 피해예방

무료 어플의 구입 후 이용 중에 아이템 등 유료콘텐츠의 결제가 이루어지는 방식을 부분유료화라고도 한다. 이러한 게임의 경우 해당 콘텐츠를 이용할 경우 요금이 발생할 수 있다는 명확한 안내를 하지 않아 이용자들이 완전 무료 어플으로 착각하여 자녀 등에 의한 예상하지 못한 결제로 피해를 입는 경우가 많이 발생하고 있다. 특히, 결제 시 비밀번호나 별도의 인증절차 없이 한 두 번의 버튼클릭으로 결제가 진행되기 때문에 거래대금이 부과되는 시점 또는 청약에 앞서 그 내용에 대한 확인 및 정정에 필요한 절차가 마련되어야 할 것이다. 또한 이용자는 의도하지 않은 결제를 막기 위하여 키즈락 설정, 구매시 In-App 결제를 차단하기 위하여 비밀번호 설정 등의 조치를 취하여야 할 것이다.

3. 모바일 콘텐츠거래와 청약철회

Q

모바일 오픈마켓에서 조작실수로 약 20만원 상당의 콘텐츠를 구입하게 되었습니다. 보름이 지난 후 친구로부터 철회하면 대금을 돌려받을 수 있다는 말을 들었습니다. 그럼 청약을 철회하고 대금을 환불받을 수 있나요?

A

모바일 오픈마켓에서 실수로 콘텐츠를 구입하였을 경우 환불을 받을 수 있는 방법 중 하나는 착오를 주장하여 당해 계약을 취소하는 것입니다. 물론 착오를 이유로 취소하기 위해서는 착오에 의하여 계약을 체결하였다는 것을 증명하여야 합니다. 그러나 착오가 있다는 것을 증명하기가 쉽지 않으며, 이용자에게 중과실이 있는 경우에는 취소할 수 없습니다.

이와 달리 청약철회권은 단순히 콘텐츠가 마음에 들지 않더라도 행사할 수 있습니다. 다만, 콘텐츠를 공급받은 날로부터 7일 이내에 행사하여야 합니다. 그 기간이 경과하면 청약철회권을 행사할 수 없습니다. 그러나 사업자가 자신의 주소를 알려주지 않은 경우에는 이용자가 청약철회권을 행사할 수 없습니다. 이 경우 이용자는 사업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날로부터 7일 이내에 청약을 철회할 수 있습니다.

문의 내용에서의 이용자는 콘텐츠를 15일 이전에 구매하였기 때문에 청약을 철회할 수 없습니다. 다만, 사업자가 계약서를 교부하였는지, 계약서에 주소 등이 기재되어 있는지를 확인할 필요가 있습니다. 만일, 계약서가 교부되지 않거나 주소가 기재되지 않은 경우에는 지금이라도 청약을 철회할 수 있습니다.

[민법]

제109조(착오로 인한 의사표시) ① 의사표시는 법률행위의 내용의 중요부분에 착오가 있는 때에는 취소할 수 있다. 그러나 그 착오가 표의자의 중대한 과실로 인한 때에는 취소하지 못한다.

② 전항의 의사표시의 취소는 선의의 제삼자에게 대항하지 못한다.

[전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률]

제17조(청약철회등) ① 통신판매업자와 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회 등을 할 수 있다.

1. 제13조 제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화 등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화 등을 공급받거나 재화 등의 공급이 시작된 날부터 7일
2. 제13조 제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회 등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일

② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회 등을 할 수 없다. 다만, 통신판매업자가 제6항에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제4호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회등을 할 수 있다.

1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화 등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화 등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
2. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우
3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우
4. 복제가 가능한 재화 등의 포장을 훼손한 경우
5. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우

③ 소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 재화 등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화 등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다.

4. 중복결제

Q

모바일게임 도중 아이템을 구매하는 과정에서 접속장애로 인하여 이중으로 계약이 체결되었으며, 대금 역시 이중으로 청구되었습니다. 이로 인해 중복 결제된 아이템 구매계약을 취소하고 대금을 환불받고 싶습니다. 환불이 가능한가요?

A

온라인을 통하여 계약을 체결할 경우에 종종 발생하는 사례 중 하나가 문의내용과 같은 중복 결제입니다. 물론 일반 재화라고 한다면 동일한 재화를 복수로 구매할 수 있습니다. 그러나 디지털콘텐츠의 경우에는 동일한 시점에 중복으로 구매하는 것은 드물 것입니다.

이와 같이 중복으로 계약을 체결하였을 경우 나중에 결제한 대금을 환불받는 방법은 두 가지가 있습니다. 하나는 착오를 이유로 취소하고 대금을 환불받는 것입니다. 물론 이를 위해서는 이전 계약이 체결되었다는 사실을 알지 못하고 계약을 체결하였다는 점을 증명하여야 합니다. 이러한 착오는 다른 착오와 달리 거래내역의 제시를 통하여 입증이 용이하다고 할 것입니다.

다른 방법은 청약철회권을 통하여 해결하는 것입니다. 즉, 청약철회권의 행사에는 제한이 없기 때문에 구입일로부터 7일 이내에는 간편하게 계약을 해소하고, 대금을 환불받을 수 있습니다.

[콘텐츠산업진흥법]

제27조(청약철회 등) ① 콘텐츠제작자는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 제2항(같은 항 각 호 외의 부분 단서를 제외한다)에 따라 청약철회 및 계약의 해제가 불가능한 콘텐츠의 경우에는 그 사실을 콘텐츠 또는 그 포장에 표시하거나 사용(試用)상품을 제공하거나 콘텐츠의 한시적 또는 일부 이용이 가능하도록 하는 등의 방법으로 청약철회 및 계약의 해제의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치하여야 한다. 다만, 그 조치를 하지 아니한 경우에는 이용자의 청약철회 및 계약의 해제는 제한되지 아니한다.

② 제1항에 따른 청약철회 및 계약의 해제에 관하여는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조, 제18조, 제31조, 제32조, 제40조, 제41조 및 제44조를 준용한다. 이 경우 “통신판매업자”는 “콘텐츠사업자”로 “재화 등”은 “콘텐츠”로, “소비자”는 “이용자”로, “공정거래위원회”는 “문화체육관광부장관”으로 본다.

[전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률]

제17조(청약철회등) ① 통신판매업자와 재화 등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회 등을 할 수 있다.

1. 제13조 제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화 등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화 등의 공급이 시작된 날부터 7일
2. 제13조 제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회 등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일

② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회 등을 할 수 없다. 다만, 통신판매업자가 제6항에 따른 조치를 하지 아니하는 경우에는 제2호부터 제4호까지의 규정에 해당하는 경우에도 청약철회 등을 할 수 있다.

1. 소비자에게 책임이 있는 사유로 재화 등이 멸실되거나 훼손된 경우. 다만, 재화 등의 내용을 확인하기 위하여 포장 등을 훼손한 경우는 제외한다.
2. 소비자의 사용 또는 일부 소비로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우
3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화 등의 가치가 현저히 감소한 경우
4. 복제가 가능한 재화 등의 포장을 훼손한 경우
5. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 대통령령으로 정하는 경우

③ 소비자는 제1항 및 제2항에도 불구하고 재화 등의 내용이 표시·광고의 내용과 다르거나 계약내용과 다르게 이행된 경우에는 그 재화 등을 공급받은 날부터 3개월 이내, 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내에 청약철회 등을 할 수 있다.

제18조(청약철회 등의 효과)

② 통신판매업자(소비자로부터 재화 등의 대금을 받은 자 또는 소비자와 통신판매에 관한 계약을 체결한 자를 포함한다. 이하 제2항부터 제10항까지의 규정에서 같다)는 재화등을 반환받은 날부터 3영업일 이내에 이미 지급받은 재화 등의 대금을 환급하여야 한다. 이 경우 통신판매업자가 소비자에게 재화 등의 대금 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 대하여 연 100분의 40 이내의 범위에서 「은행법」에 따른 은행이 적용하는 연체금리 등 경제 사정을 고려하여 대통령령으로 정하는 이율을 곱하여 산정한 지연이자(이하 “지연배상금”이라 한다)를 지급하여야 한다.

⑤ 제3항 단서에 해당하는 통신판매업자 중 환급을 지연하여 소비자가 대금을 결제하게 한 통신판매업자는 그 지연기간에 대한 지연배상금을 소비자에게 지급하여야 한다.

⑧ 제1항의 경우 통신판매업자는 이미 재화 등이 일부 사용되거나 일부 소비된 경우에는 그 재화 등의 일부 사용 또는 일부 소비에 의하여 소비자가 얻은 이익 또는 그 재화 등의 공급에 든 비용에 상당하는 금액으로서 대통령령으로 정하는 범위의 금액을 소비자에게 청구할 수 있다.



Q. 휴대폰 요금에 제가 구입하지 않은 모바일 콘텐츠 대금이 포함되어 있습니다. 휴대폰이 주머니 속에서 어떻게 눌러져서 ○○○에 접속된 것 같습니다. 이용자의 동의없이 과금이 된다는 것 자체가 더 황당합니다. 환불을 청구할 수 있나요?

A. 스마트폰 기기의 특성상 이용자의 편의에 맞추어 간편화 되어있고 결제 방식 또한 원클릭으로 이루어지다 보니 위와 같은 사례가 다소 발생하고 있으며, 이용자의 주의가 매우 요구되고 있습니다. 물론 사업자에게 이러한 계약체결을 방지할 수 있는 절차를 마련할 것을 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에서 규정하고 있지만, 인증번호 입력 방식에 의한 결제를 법적으로 강제하고 있지 않습니다. 또한 오픈마켓 모바일콘텐츠 결제 가이드라인에서는 입력방식을 규정하고 있지만, 법적 의무사항이 아니기 때문에 한계가 있습니다.

따라서 이용자의 무의식 또는 조작실수 그 자체를 이유로 대금의 환불을 규정하고 있는 법은 없습니다. 다만, 이용자는 착오를 이유로 당해 계약을 취소하거나 청약 철회하여 계약을 해소한 후 대금의 환불을 청구할 수 있습니다.

[오픈마켓 모바일콘텐츠 결제 가이드라인]

제6조(결제절차) ① 결제수단은 모바일콘텐츠 대가 결제를 위해 오픈마켓사업자나 개발자가 이용자에게 제공하는 결제수단(신용카드, 휴대폰결제 등)을 의미한다.

② 오픈마켓사업자와 개발자는 결제내역에 “상품명, 결제금액, 모바일콘텐츠 대가 청구 방법(자동결제 여부 포함)” 등을 포함해야 하며, 구매 및 취소 버튼을 구현하여 이용자의 구매 선택을 명확히 인지할 수 있도록 한다.

③ 오픈마켓사업자와 개발자는 <구매> 선택 후 결제 완료 이전에 이용자 착오와 실수로 인한 결제피해 예방을 위해 휴대폰인증 또는 비밀번호 인증 등 인증절차를 설정할 수 있는 수단을 제공해야 한다.

④ 제2항 및 제3항을 위반하여 이용자의 가입의사를 확인하지 않고 이용계약을 체결하는 행위는 이용자이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 행위로서 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호를 위반할 소지가 있다. 자에게 청구할 수 있다.

5. 오픈마켓 운영자의 책임

Q

모바일 오픈마켓에서 어플을 구입하였습니다. 그러나 어플이 마음에 들지 않아 환불을 요청하려고 하였지만, 오픈마켓에서는 콘텐츠사업자의 주소정보가 없었습니다. 오픈마켓 운영자에게 환불을 요구할 수 있나요?

A

모바일 오픈마켓은 콘텐츠사업자와 이용자가 어플에 관한 계약을 체결할 수 있도록 운영자가 마련한 장터입니다. 따라서 계약당사자는 콘텐츠사업자와 이용자이며, 운영자는 중개인에 해당합니다.

이는 이용자가 환불을 요청하고자 할 때는 계약 당사자인 콘텐츠사업자에게 요구하여야 하며, 운영자는 환불에 대한 책임이 없음을 의미합니다. 다만, 운영자가 당해 오픈마켓에서 직접 어플을 판매하는 경우에 이용자는 콘텐츠사업자뿐만 아니라 운영자에 대하여 청약을 철회할 수 있습니다. 이는 중개자가 동일한 시장에서 판매자의 지위를 가지고 있는 경우에 중개를 하었다고 하더라도 판매자의 책임을 부과한 것입니다. 그러나 중개의뢰자인 콘텐츠사업자가 이에 따른 책임을 지기로 운영자와 합의하고, 그 사실을 이용자에게 고지하였다면 운영자에게 환불을 요구할 수 없습니다.

따라서 운영자가 이용자의 환불요구에 대하여 거절하기 위해서는 콘텐츠판매중개를 의뢰한 콘텐츠사업자가 그 책임을 지기로 합의하였으며, 운영자가 그 사실을 이용자에게 사전에 고지하였음을 입증하여야 합니다.

[전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률]

제20조의2(통신판매중개자 및 통신판매중개의뢰자의 책임) ① 통신판매중개자는 제20조제1항의 고지를 하지 아니한 경우 통신판매중개의뢰자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개의뢰자와 연대하여 배상할 책임을 진다.

② 통신판매중개자는 제20조제2항에 따라 소비자에게 정보 또는 정보를 열람할 수 있는 방법을 제공하지 아니하거나 제공한 정보가 사실과 달라 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개의뢰자와 연대하여 배상할 책임을 진다. 다만, 소비자에게 피해가 가지 아니하도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니하다.

③ 제20조 제1항에 따른 고지에도 불구하고 통신판매업자인 통신판매중개자는 제12조부터 제15조까지, 제17조 및 제18조에 따른 통신판매업자의 책임을 면하지 못한다. 다만, 통신판매업자의 의뢰를 받아 통신판매를 중개하는 경우 통신판매중개의뢰자가 책임을 지는 것으로 약정하여 소비자에게 고지한 부분에 대하여는 통신판매중개의뢰자가 책임을 진다.

④ 통신판매중개의뢰자(사업자의 경우에 한정한다)는 통신판매중개자의 고의 또는 과실로 소비자에게 발생한 재산상 손해에 대하여 통신판매중개자의 행위라는 이유로 면책되지 아니한다. 다만, 소비자에게 피해가 가지 아니하도록 상당한 주의를 기울인 경우에는 그러하지 아니하다.





06 기타

1. 스미싱
2. 악성코드/바이러스 제거/치료 프로그램
3. 고객센터 연락불가



1. 스미싱

Q

얼마 전 휴대전화요금고지서를 확인하니 제가 구입하지 않은 게임머니에 대한 대금이 청구되었습니다. 종전에 결제가 잘못되었다는 문자를 받았고 이를 취소하기 위하여 인증번호가 필요하다고 하여 전송된 인증번호를 재전송한 적이 있습니다. 제가 자세히 확인하지 않은 잘못은 있지만, 구입하지 않은 게임머니에 대한 대금을 지급할 수는 없습니다. 통신사의 대금결제요청을 거절할 수는 없나요?

A

휴대폰을 이용한 결제가 증가함에 따라 피싱에 의한 이용자의 피해가 빈발하고 있습니다. 최근에는 문자피싱, 무료이벤트 App을 이용한 신종휴대폰 소액 결제 피싱범죄인 “스미싱” 피해가 빈발하고 있습니다.

스미싱이란 SMS+Phishing의 합성어로 SMS를 이용한 신종사기 수법을 말하며, 스미싱의 유형은 크게 두 가지가 있습니다. 첫째는 스마트폰에 제과점이나 커피점 등을 사칭해 무료쿠폰이나 할인쿠폰, 경품 등 당첨되었다는 문자를 보내고, 쿠폰을 다운받는 주소를 링크해두어 링크를 하는 순간 악성코드를 유포해 스마트폰을 감염시켜서 결제하게 만드는 방식입니다. 둘째는 상대방에게 게임아이템을 구입하여 결제가 되었다는 문자를 보낸 후 항의를 하면 결제취소를 해 주겠다고 하면서 인증번호를 빼내서 결제하는 방식입니다.

대개 스미싱 피해는 인터넷 전화 등을 사용하므로 추적이 어렵고, 은행 및 게임 사이트 상담자들과 전화 연결이 어려운 심야 시간대에 자주 발생합니다. 따라서 이 시간대에 발송된 문자는 특히 주의해야 하며, 문자 메시지를 통해 전송받은 당시 표기된 사이트에 접속하지 않는 것이 최선의 예방책입니다. 그럼에도 불구하고 이용자가 피싱 피해를 입은 경우에 있어서 가장 효율적인 구제 방안은 통신사(통신과금서비스사업자)에 대하여 정정 신청하여 현실적으로 대금지급이 이루어지지 않도록 하는 것입니다. 통신과금서비스의 경우 결제가 되었다고 하더라도 그 즉시 이용자의 계좌에서 대금이 인출되는 것은 아닙니다. 즉, 결제대금은 통신요금과 함께 고지된 후 이용자가 납부하거나 자동결제에 의하여 통신사에 지급된 후 해당사업자에게 지급됩니다.

따라서 스미싱 피해가 우려될 경우 이용자가 통신사에 즉시 이의신청을 하여

대금이 인출되지 않도록 조치를 취하는 것이 피해의 현실화를 방지하는 방법입니다.

[정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률]

제58조(통신과금서비스이용자의 권리 등)

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.

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.

제48조(정보통신망 침해행위 등의 금지)

② 누구든지 정당한 사유 없이 정보통신시스템, 데이터 또는 프로그램 등을 훼손·멸실·변경·위조하거나 그 운용을 방해할 수 있는 프로그램(이하 “악성프로그램”이라 한다)을 전달 또는 유포하여서는 아니 된다.

제49조의2(속이는 행위에 의한 개인정보의 수집금지 등) ① 누구든지 정보통신망을 통하여 속이는 행위로 다른 사람의 정보를 수집하거나 다른 사람이 정보를 제공하도록 유인하여서는 아니 된다.

제71조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만 원 이하의 벌금에 처한다.

9. 제48조 제2항을 위반하여 악성프로그램을 전달 또는 유포한 자

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

7. 제49조의2 제1항을 위반하여 개인정보의 제공을 유인한 자

2. 악성코드/바이러스 제거/치료 프로그램

Q

PC를 사용하던 중 계속하여 악성코드에 감염될 우려가 있다는 메시지가 뜨고, 그 메시지를 클릭하면 수 많은 악성코드가 발견되었으니 치료를 하라고 합니다. 치료하기를 클릭하면 대금결제창이 나타납니다. 인터넷으로 검색하니 악성코드 치료기에 의해 발견된 악성코드는 허위일 가능성이 높고, 치료도 되지 않는다고 합니다.

제가 악성코드 치료프로그램을 설치하지 않았는데, PC에 설치되었습니다. 제 PC에 마음대로 프로그램을 설치하는 것이 가능한가요?

A

인터넷은 이용자가 정보를 수집하고, 이용하는 가장 대표적인 수단이 되고 있습니다. 그러나 인터넷 이용에 따른 부작용도 발생하고 있으며, 그 중 대표적인 것이 악성코드 또는 바이러스 감염입니다. 이는 이용자의 정보통신기의 기능을 저해하며, 심각한 경우에는 사용할 수 없도록 하고 있습니다. 또한 이용자의 개인정보를 도용하는 수단으로 사용되고 있습니다. 최근에는 좀비 PC라고 하여 타인의 불법행위를 위하여 사용되기도 합니다. 따라서 악성코드 또는 바이러스에 감염되지 않도록 백신 프로그램을 설치하는 등 사전예방조치가 필요합니다.

그러나 이 역시도 사업자의 영리활동에 의해 악용되고 있습니다. 즉, 이용자의 PC에 악성코드 또는 바이러스 제거 프로그램을 자동으로 설치하고, 주기적으로 악성코드 등이 발견되었다는 메시지를 표시하는 것입니다. 물론 그 자체로 결제가 되지 않습니다. 다만, 이용자는 악성코드 등에 감염되었다는 생각에 치료를 하기 위하여 클릭을 하고, 대금결제를 하게 됩니다. 물론 이용자의 PC가 악성코드 등에 감염되었고, 그 프로그램에 의해 치료가 되었다면 과정을 불문하고 큰 문제가 없다고 할 것입니다. 그러나 2013년 1월 방송통신위원회의 발표에 따르면 악성코드 탐지·치료기능이 전혀 없는 사기성 성능 불량 백신프로그램도 여전히 존재하며, 작년보다 증가한 것으로 조사되었습니다. 따라서 이용자는 악성코드 제거 프로그램을 구입하여 이용함에 있어서 주의가 필요합니다.

다만, 문의 내용에서와 같이 사업자가 악성코드 제거 프로그램을 설치함에 있

어 동의를 받지 않고 이용자의 PC에 설치하였다면 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에서 금지하고 있는 행위 중 소비자의 동의를 받지 아니하거나 총리령으로 정하는 방법에 따라 쉽고 명확하게 소비자에게 설명·고지하지 아니하고 컴퓨터프로그램 등이 설치되게 하는 행위에 해당합니다. 그러나 대부분의 경우 이용자가 필요로 하는 정보를 다운로드하거나 이용함에 있어서 부가적으로 악성코드 제거 프로그램의 설치에 대하여 동의하도록 되어 있습니다.

따라서 악성코드 제거 프로그램의 설치가 이용자의 동의없이 설치되었다고 할 수 없습니다. 그러므로 이용자가 필요한 정보를 다운로드함에 있어서 불필요한 프로그램이 연결되어 있는지 확인한 후 이용하는 것이 바람직합니다.

[전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률]

제21조(금지행위) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

7. 소비자의 동의를 받지 아니하거나 총리령으로 정하는 방법에 따라 쉽고 명확하게 소비자에게 설명·고지하지 아니하고 컴퓨터프로그램 등이 설치되게 하는 행위

Note

악성프로그램 확산방지 등에 관한 법률안(한선교의원 대표발의 : 2012년 6월 14일)

최근 컴퓨터, PDA, 스마트폰 등 다양한 정보처리장치를 통해 언제 어디서나 인터넷에 접속할 수 있는 IT환경이 구축되면서, 일반 이용자 컴퓨터를 대상으로 한 악성프로그램이 확산·증대되고 있다. 특히 악성프로그램에 감염된 이른바 '좀비PC'가 DDoS(분산 서비스 거부) 공격 등 침해사고에 악용되고 있어 일반 이용자 컴퓨터를 보호할 수 있는 법체계 확립이 필요하다. 그러나 현행 정보보호 법제는 네트워크(망) 또는 정보통신기반 보호를 중점으로 하고 있어 이용자 컴퓨터의 보호 및 실효성 있는 침해사고 예방·대응에 한계가 있다.

이용자 컴퓨터가 악성프로그램에 감염된 경우 해당 이용자에게 감염사실과 치료방법을 알리고 치료를 지원하는 근본적 대응이 필요하며, 악성프로그램 감염 예방을 위해 백신소프트웨어 등 보안프로그램 이용을 활성화하고 인터넷 게시판 등을 통해 유포·확산되는 악성프로그램을 삭제하는 조치가 필요하다. 또한 일정 수준 이상의 중대한 침해사고 발생시 피해확산을 최소화할 수 있는 실효성 있는 긴급대응조치가 확보되어야 할 것이다.

이에 컴퓨터보안프로그램 이용·보급 활성화, 웹사이트에 은닉된 악성프로그램 삭제, 악성프로그램 감염컴퓨터의 치료 지원, 심각한 침해사고 발생시 실효성 있는 대응체계 확립 등 이용자 컴퓨터의 보안 강화를 위하여 동법(안)을 제안하였다.

3. 고객센터 연락불가

Q

휴대폰으로 제공되는 ○○○게임을 이용하고 있습니다. 이번 달에 이용하지 않은 대금이 결제되어 환불을 문의하는 문자를 수회 보내고, 전화를 해보았으나 연락이 되지 않습니다.

해당 결제 건에 대해 빠른 환불을 원하며, 고객 문의에 대해 응대하지 않은 사업자에 대해 어떠한 법적 조치가 있나요?

A

사업자는 자신의 행위로 인하여 발생한 이용자의 불만이나 피해를 신속하게 해결할 수 있는 절차를 마련함과 더불어 이를 담당하는 조직을 설치하여야 합니다. 즉, 이용자에게 발생한 피해를 신속하게 구제하지 않은 경우 추가적인 피해가 발생하게 됩니다. 따라서 소비자의 불만 또는 피해를 신속하게 처리하거나 구제하는 것은 이용자의 추가적인 피해를 예방함과 더불어 이용자의 사업자에 대한 신뢰도를 높이는 방안입니다.

소비자기본법에서는 사업자에게 소비자로부터 제기되는 의견이나 불만 등을 기업경영에 반영하고, 소비자의 피해를 신속하게 처리하기 위한 기구의 설치·운영에 적극 노력하도록 규정하고 있습니다. 또한 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에서는 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위를 사업자의 금지 행위 중 하나로 규정하고 있으며, 이를 위반한 경우 1천만원 이하의 과태료를 부과할 수 있습니다.

[소비자기본법]

제53조(소비자상담기구의 설치·운영) ① 사업자 및 사업자단체는 소비자로부터 제기되는 의견이나 불만 등을 기업경영에 반영하고, 소비자의 피해를 신속하게 처리하기 위한 기구(이하 “소비자상담기구”라 한다)의 설치·운영에 적극 노력하여야 한다.

② 사업자 및 사업자단체는 소비자의 불만 또는 피해의 상담을 위하여 「국가기술자격법」에 따른 관련 자격이 있는 자 등 전담직원을 고용·배치하도록 적극 노력하여야 한다.

[전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률]

제21조(금지행위) ① 전자상거래를 하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.

3. 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위



> 유관기관 연락처

기관명	연락처	홈페이지	업무내용
콘텐츠분쟁조정위원회	1588-2594	www.kcdrc.kr	콘텐츠 이용 및 거래 관련 분쟁조정
콘텐츠종합지원센터	02-1566-1114	www.kocca.kr	콘텐츠와 관련된 모든 문의
e-금융민원센터	1332	www.fcsc.kr	금융과 관련된 사항 상담, 처리하는 금융 위원회와 금융감독원 통합민원 인터넷창구
개인정보침해 신고센터	118	http://privacy.kisa.or.kr	ID도용 피해, 인터넷상의 개인정보유출
게임물등급위원회	02-2012-7800	www.grb.or.kr	게임의 사행성·등급 심사, 불법게임물신고
경찰청사이버 테러대응센터	182	www.ctrc.go.kr	사이버 범죄 (해킹, 사기 등) 신고
공공 i-pin 센터	02-818-3050	www.g-pin.go.kr	행정안전부 제공 주민번호 대체서비스
공정거래위원회	044-200-4010	www.ftc.go.kr	약관심사, 전자상거래, 특수판매
국민신문고	1588-1517	www.epeople.go.kr	민원 신청 및 국민제안 등
대한법률구조공단	132	www.klac.or.kr	법률구조관련 상담
대한상사중재원	02-551-2000	www.kcab.or.kr	국내외 상거래상에서 발생하는 분쟁
방송통신심의위원회	1377	www.kocsc.or.kr	음란물·불법·청소년 유해정보 신고
방송통신위원회	대표번호 02-750-1114 고객만족센터 1335	www.kcc.go.kr	정보통신 관련 민원
불법스팸대응센터	118	http://spam.kisa.or.kr	불법스팸 신고 및 고충 상담·처리

기관명	연락처	홈페이지	업무내용
여성가족부 청소년보호과	02-2075-8656	www.mogef.go.kr	청소년에 대한 보호
인터넷주소분쟁 조정위원회	02-405-6788	www.idrc.or.kr	인터넷주소의 등록·보유·사용 관련 분쟁
인터넷중독예방 상담센터	1599-0075	www.iapc.or.kr	인터넷 과다사용과 관련
인터넷침해사고 대응지원센터	118	www.krcert.or.kr	해킹·바이러스·피싱 신고
전자문서·전자거래 분쟁조정위원회	1661-5714	www.ecmc.or.kr	전자상거래 관련 모든 분쟁
정부민원안내콜센터	110	www.110.go.kr	정부관련 민원안내
통신민원조정센터	080-3472-119	www.msafar.or.kr	이동전화, 유선전화, 초고속인터넷, 무선인터넷, 인터넷전화서비스관련 명의도용
한국소비자원	1372	www.kca.go.kr	소비자 권리 침해
한국온라인광고협회	02-2144-4421	http://onlinead.or.kr	온라인광고 관련 분쟁 조정
한국저작권위원회	고객센터 02-2660-0000 법률상담 02-2660-0050	www.copyright.or.kr	저작권 관련 분쟁조정 및 상담
휴대폰/ARS결제 중재센터	대표전화 1644-2367 02-563-4033	www.spayment.org	휴대폰/ARS 소액결제 관련 분쟁중재
휴대폰찾기콜센터	02-3471-1155	www.handphone.or.kr	휴대폰 분실신고



한국콘텐츠진흥원

2012

콘텐츠이용

상단

상단 사례집

발간보고서 13-01

발행인 홍 상 표

발행일 출판 2013년 02월

발행처 한국콘텐츠진흥원

문의처 콘텐츠분쟁조정위원회사무국

서울 강남구 역삼동 논현로 525 KOCCA빌딩

Tel | 1588-2594

Fax | 02-2016-4110

www.kcdrc.kr

인쇄처 행일미디어 Tel | 02-403-9111