



오픈마켓 모바일콘텐츠 결제 관련 이용자 보호 대책

2012.11

(사)한국무선인터넷산업연합회



CONTENTS

I. 추진배경

II. 현황 및 문제점

III. 이용자 보호 대책

IV. 향후 계획



CHAPTER

I. 추진배경

II. 현황 및 문제점

III. 이용자 보호 대책

IV. 향후 계획

I. 추진배경

추진배경

- 스마트폰 확산으로 생활 필수품으로 자리잡은 휴대폰의 이용행태가 다양해짐에 따라 **휴대전화 관련 민원**이 급속히 증가
- 스마트폰 활성화에 따라 오픈마켓에서 거래되는 모바일콘텐츠 결제 관련 민원이 증가하고 있어 **이용자 보호 대책 마련 필요**



CHAPTER

I. 추진배경

II. 현황 및 문제점

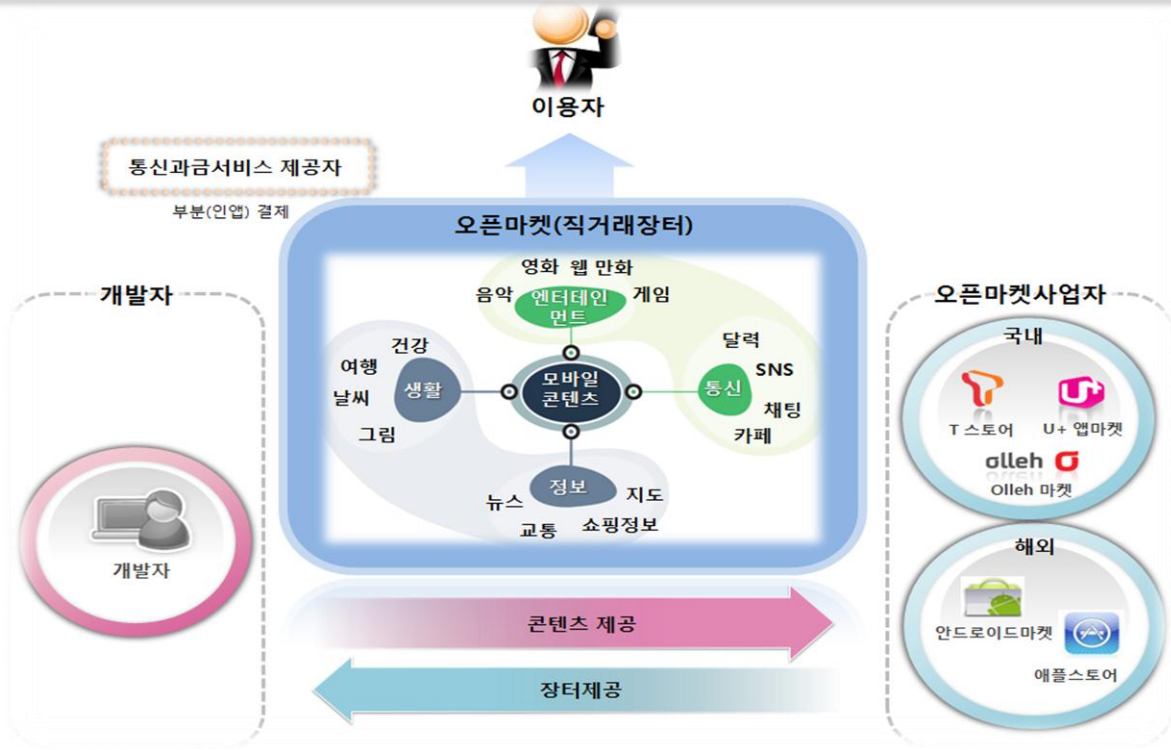
III. 이용자 보호 대책

IV. 향후 계획

II. 현황 및 문제점

1. 오픈마켓 개요

개발자가 자유롭게 모바일콘텐츠를 등록 판매하고, 이용자가 모바일 콘텐츠 등을 합리적인 가격으로 구매할 수 있도록 거래를 중개하는 공간

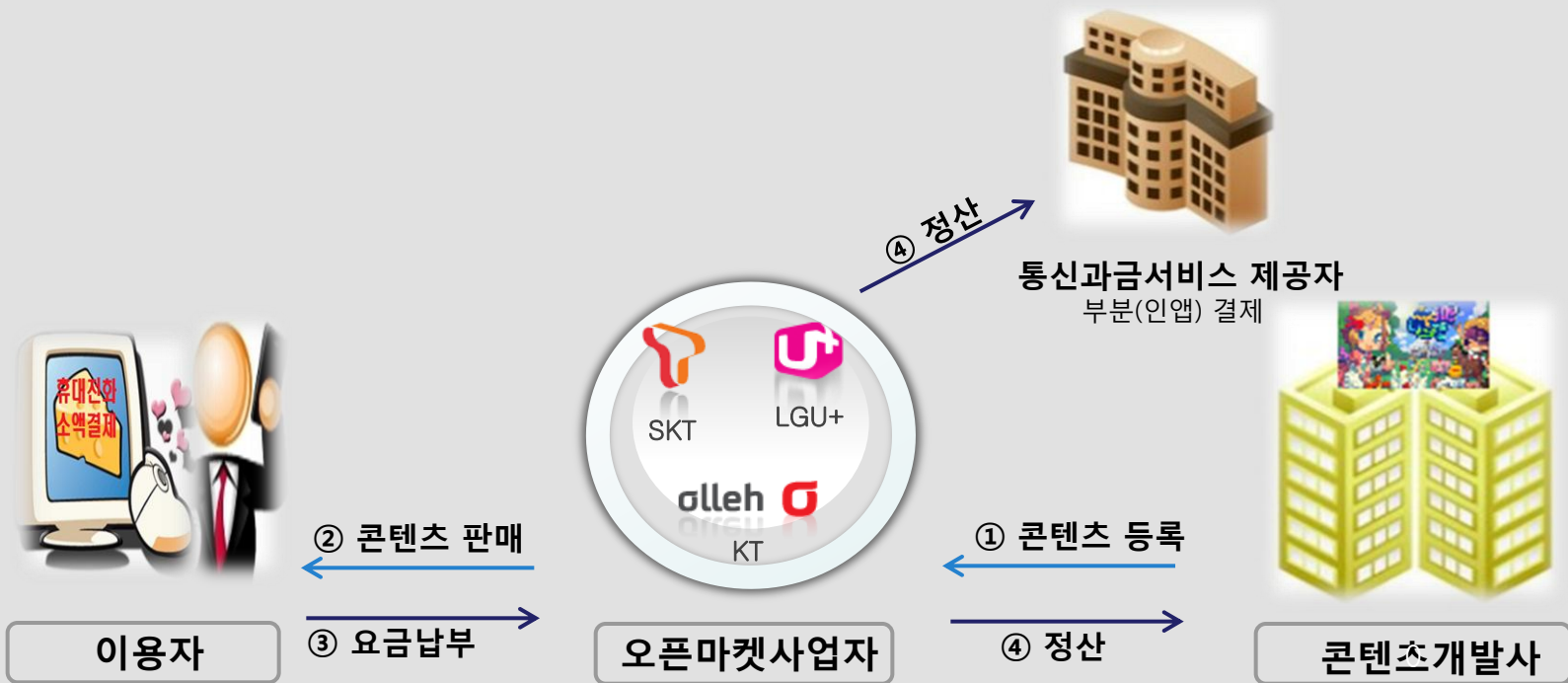


❖ “모바일콘텐츠”란
이용자가 Mobile Device(휴대전화, PDA, MP3 등) 상에서 이용할 수 있는 디지털콘텐츠, 애플리케이션을 통칭

II. 현황 및 문제점

2. 오픈마켓 모바일콘텐츠 결제

< 오픈마켓 모바일콘텐츠 결제 흐름도 >



II. 현황 및 문제점



3. 오픈마켓 사업자 현황

< 국내외 오픈마켓 사업자 현황 >

구 분	사업자 명
오픈마켓사업자	SKP, KT, LGU+, 삼성, LG, 구글, 애플 등
통신과금서비스 제공자	SKT, KT, LGU+, 온세, 드림라인, 다날, 인포허브, 갤럭시아, SKMNC, 이니시스, 다우기술, 페이시스, 모빌리언스 등
개발자	게임빌, 컴투스, 넥슨모바일, 네오위즈인터넷, 씨네로닷컴, 리얼네트웍스 아시아퍼시픽, 필링크, 카카오, 네오엠텔, 엠조이넷, NHN, 한게임, 엔씨소프트 등

II. 현황 및 문제점



4. 오픈마켓 민원 현황

- 2012년 9월까지 이동통신3사의 오픈마켓 민원 건수는 총 12만 2,205건 (T스토어 117,572건, 올레마켓 1,636건, U+앱마켓 2,997건)으로, 2011년 동기 대비 **25% 증가**

< 오픈마켓 민원현황 >

구 분	이동통신사			합 계
	T-스토어	올레마켓	U+ 앱마켓	
2011. 9	92,593건	3,404건	1,433건	97,430건
2012. 9	117,572건	1,636건	2,997건	122,205건
증감율	27%	△52%	109%	25%

(출처 : 이동통신사 제출자료)



II. 현황 및 문제점

5. 국내 오픈마켓 민원유형 및 문제점

부분 유료화 안내 미흡

- ✓ 오픈마켓에서 무료 앱 내 게임 아이템 등 유료 콘텐츠가 들어 있으나
 - 해당 콘텐츠 구매시 요금이 발생한다는 안내를 명확히 하지 않아 원치않는 유료 결제 피해 발생

결제 확인절차 미흡

- ✓ 주로 어린 자녀들이 부모 스마트폰을 이용하던 중 구매 확인 버튼을 클릭하여 의도치 않는 결제 피해 발생
 - 잠금 기능을 설정할 수 있으나 이용자들이 기능을 모르는 경우가 많음

과도한 미인지 결제 노출

- ✓ 일부 오픈마켓의 경우 결제요금의 월별 상한금액이 정해져 있지 않아, 이용자가 심각한 심리적.재산적 피해를 입는 경우 발생



CHAPTER

I. 추진배경

II. 현황 및 문제점

III. 이용자 보호 대책

IV. 향후 계획



III. 이용자 보호 대책

'오픈마켓 모바일콘텐츠 결제 가이드 라인'시행(2012.7월)

- 무료앱 관련 민원의 주요원인인 인증절차 미흡의 근본적인 해소를 위해 앱 결제 안내절차를 강화하는 등 개선책 추진

가이드 라인 주요내용

- ✓ 무료 앱 속에 유료 콘텐츠를 포함하는 경우 이에 대한 안내 강화(제4조)
- ✓ 앱 구매 선택 후 결제 완료 이전에 인증절차 추가(제6조)
- ✓ 앱 결제 시 바로 확인할 수 있는 방법(SMS, E-Mail)으로 과금내역 고지(제7조)
- ✓ 이용자의 과도한 결제 피해 방지를 위해 월별 요금상한제 실시(제8조)

III. 이용자 보호 대책

1. In-APP결제 표기강화

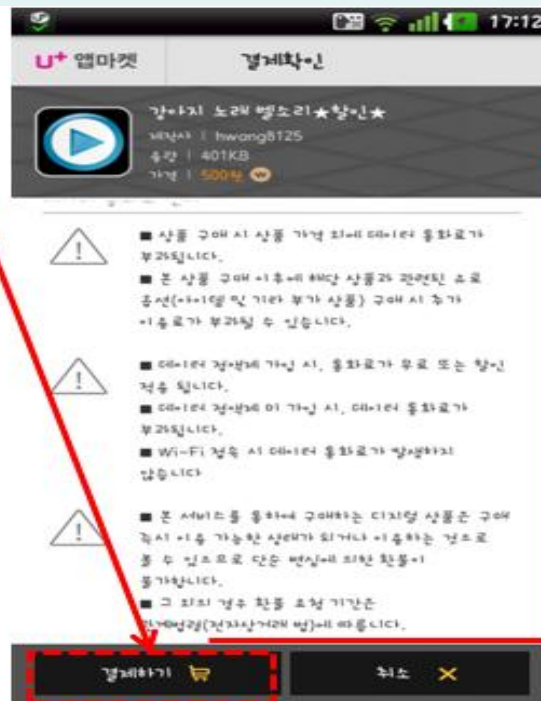
✓ 앱 내려 받기 버튼 하단에 부분 유료결제 안내 표기



III. 이용자 보호 대책

2. 유료결제 절차 보완

- ✓ 잠금 기능을 설정하지 않아도 유료결제 시 비밀번호 인증 절차를 거친 후 결제가 가능하도록 보완



III. 이용자 보호 대책



3. 개인별 요금상한제 확대

✓ 현재 오픈마켓 사업자 별 자체적으로 실시 중인 요금상한제를 확대하여, 미인지 결제요금 과다발생으로 인한 피해예방

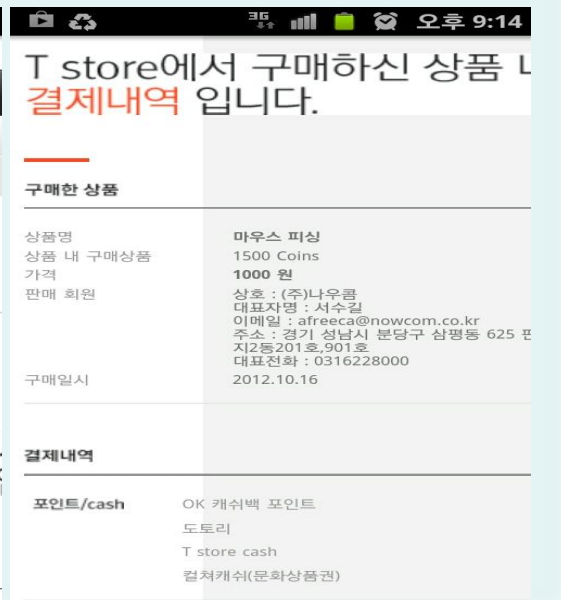
< 오픈마켓 별 요금상한제 현황 >

구 분	요금상한제
T스토어(SK플래닛)	- 애플리케이션 당 월 20만원 ※ SKT의 정보이용료 전체 한도 50만원
올레마켓(KT)	- In-App(부분 유료): 월 20만원, · 유료 앱 : 한도 없음
U+앱마켓(LGU+)	- In-App(부분 유료): 월 50만원, · 유료 앱 : 한도 없음
구글 플레이(구글)	- SKT 가입자 : 월 20만원, · KT 가입자: 월 20만원/건 3만원 - LGU+ 가입자: 월 10만원
앱스토어(애플)	- 신용카드를 이용한 결제만 가능하며, 개별 이용자의 신용카드 결제 상한 적용

III. 이용자 보호 대책

4. 과금내역 고지 강화

- ✓ 오픈마켓사업자는 이용자가 모바일콘텐츠를 결제한 경우 과금내역을 SMS, 이메일로 명확히 고지토록 함



5. 앱內 결제 확인절차 강화, 앱 결제전 사업자 고지의무 부과 등



CHAPTER

I. 추진배경

II. 현황 및 문제점

III. 이용자 보호 대책

IV. 향후 계획

IV. 향후 계획

추진 계획

오픈마켓 이용자 민원 분석을 통한 제도 개선 등 모바일 오픈마켓 피해 예방을 위한 이용자 보호 환경 조성

지속적인 모니터링
체계마련

✓ 관련 법령 및 가이드라인 준수 여부 지속적인
모니터링 및 위반행위에 대한 시정조치 수행

통합민원창구
구축 · 운영

✓ 이용자 민원 처리지연 및 책임회피 등의 문제를
신속하게 해결하여 이용자 피해를 최소화

실태조사 및
제도개선

✓ 이용자 피해 실태 파악과 이용자 피해 예방을
위한 제도 개선 및 홍보 캠페인 전개

한국무선인터넷산업연합회(MOIBA)

경영기획본부장

최 동진

djchoi@moiba.or.kr / 070-8765-8301

감사합니다.