

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
이 자료는 즉시 사용하시기 바랍니다.			
배포일	2018년 9월 13일(목) (총 8쪽)	담당부서 담당자	시장조사국 거래조사팀 구경태 팀장 (043-880-5691) 김광진 대리 (043-880-5696)

모바일 인앱결제 취소·환급 소비자에게 불리

- 모바일 콘텐츠 소비자보호 제도 준수 미흡해 개선 필요 -

국내 모바일 앱 시장*이 급격히 성장하면서 관련 소비자 피해도 증가하고 있다. 한국소비자원(원장 이희숙)이 모바일 앱 관련 소비자 피해구제 접수 현황을 분석하고, 인앱결제** 등을 통해 콘텐츠를 판매하는 모바일 앱의 거래조건을 조사했다. 조사 결과, 유료 콘텐츠 결제 취소·환급 거부가 많았고, 디지털콘텐츠 구매 시 신용카드 등 일반결제보다 인앱결제의 취소·환급이 어려운 것으로 분석됐다.

* 2017년 국내 모바일 콘텐츠 매출액은 10조 380억 원(2017년 무선인터넷 산업 현황, 한국무선인터넷산업연합회)

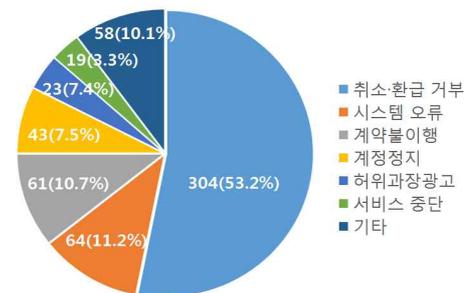
** 인앱결제 : 구글 플레이스토어·애플 앱스토어 등과 같은 모바일 앱마켓 사업자가 제공하는 지급결제서비스

□ 모바일 앱 소비자 피해, '결제 취소·환급 거부'가 가장 많아

최근 3년간(2015년~2017년) 접수된 모바일 앱 관련 피해구제 사건 총 572건*을 피해유형별로 분석한 결과, 유료 콘텐츠 '결제 취소·환급 거부'가 304건(53.2%)으로 가장 많았다. 다음으로 접속장애 등 '시스템 오류' 64건(11.2%), 구입 콘텐츠 미제공 등 '계약불이행' 61건(10.7%) 등의 순으로 나타났다.

* (연도별) 2015년 122건 → 2016년 172건 → 2017년 278건

[피해유형별 현황]



□ 인앱결제, 잔여 유료 콘텐츠의 해지·환급 불가능한 곳 많아 소비자에게 불리

주요 앱마켓(구글 플레이스토어, 애플 앱스토어)에 등록된 모바일 앱 45개*를 대상으로 유료 콘텐츠 판매 실태를 조사한 결과, 구글 앱마켓에서는 조사대상 모바일 앱 45개 모두가, 애플 앱마켓에서는 40개만 유료 콘텐츠를 판매하고 있었다.

* 게임(10개), 웹툰(10개), 음악(10개), 소설(10개), 미디어(5개) 등 45개 모바일 앱

유료 콘텐츠를 판매하는 모바일 앱의 결제방법을 살펴본 결과, 구글 앱마켓 등록 앱(45개)의 경우 ‘인앱결제’만 가능 24개, ‘일반결제(신용카드, 휴대폰 결제 등)’만 가능 12개, ‘인앱결제·일반결제 모두 가능’이 9개였고, 애플 앱마켓 등록 앱(40개)은 모두 ‘인앱결제’만 가능해 결제방법에 있어 소비자의 선택권이 제한되고 있었다.

[유료 콘텐츠 구매 시 결제방법별 현황]

구분	인앱결제만 가능	일반결제만 가능 (신용카드, 휴대폰 등)	인앱결제·일반결제 모두 가능	계
구글 플레이스토어	24개(53.3%)	12개(26.7%)	9개(20.0%)	45개
애플 앱스토어	40개(100.0%)	-	-	40개

아울러 유료 콘텐츠에 대한 청약철회* 가능 여부를 조사한 결과, 조사대상 모바일 앱 45개 중 39개(86.7%) 앱은 청약철회가 가능했으나, 콘텐츠를 일부 사용한 경우에는 청약철회기간(7일 이내)에도 45개 앱 모두 청약철회가 불가능했다.

* (청약철회) 소비자가 일정기간 내 위약금이나 손해배상 없이 계약을 취소할 수 있는 제도, 미사용 시 결제금액 전액 환불, 일부 사용 시 사용분 비용 공제 후 환불

또한, 일부 사용 후 잔여분에 대한 중도해지·환급 여부를 조사한 결과, 구글 앱마켓 등록 13개(28.9%) 앱, 애플 앱마켓 등록 11개(27.5%) 앱만 가능한 것으로 나타났다. 특히, 인앱결제를 한 경우 신용카드, 휴대폰 등을 이용한 일반결제보다 중도해지 및 환급이 어려운 것으로 조사됐다.

※ 동종의 서비스를 온라인 PC에서 제공하는 경우(게임 5개, 음악 3개)와 비교 분석한 결과, PC는 8개 업체 모두 중도해지·환급이 가능한 반면, 모바일 앱은 3개만 가능

□ 「콘텐츠이용자보호지침」 준수율 등 개선 필요

「콘텐츠이용자보호지침(문화체육관광부 고시 제2015-10호)」은 콘텐츠의 건전한 거래 및 유통질서를 확립하고, 이용자를 보호하고자 콘텐츠사업자가 자율적으로 준수할 내용을 정하고 있다. 이에 따라 모바일 앱 사업자가 소비자들에게 중요한 내용을 알아보기 쉽게 안내하고 있는지 등 4개 항목* 준수 여부를 조사한 결과, 모든 항목을 준수한 앱은 조사대상 45개 중 5개(11.1%)에 불과한 것으로 나타났다.

* 「콘텐츠이용자보호지침」 제5조 및 제7조 관련 주요 항목

- ①약관의 중요한 내용을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 약관을 작성, ②콘텐츠의 제작자 및 판매자 정보, ③청약의 철회 및 계약의 해제 내용, ④이용자가 미성년자인 경우 법정대리인의 동의를 얻지 못하면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용 등

한국소비자원은 이번 조사 결과를 바탕으로 모바일 앱 사업자에게 지침 준수를 권고했고, 이와 관련하여 16개 사업자는 개선 계획을 회신해왔다. 앞으로도 한국소비자원은 증가하고 있는 모바일 거래와 관련하여 소비자권의 향상을 위해 모바일 시장 감시 활동을 강화해 나갈 예정이다.

< 붙임 >

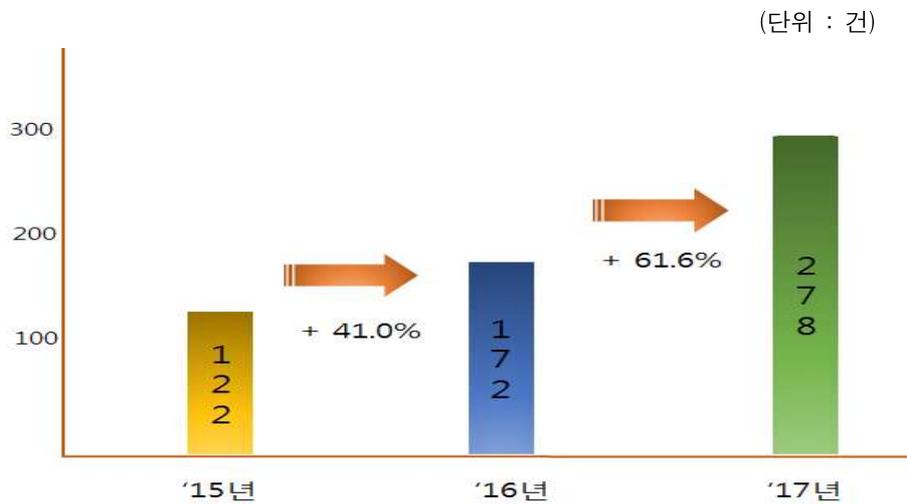
1 모바일 앱 관련 소비자 피해구제 접수 현황

□ 최근 3년간 소비자피해 지속적 증가

- 최근 3년간(2015년~2017년) 한국소비자원에 접수된 모바일 앱 관련 피해구제 사건은 총 572건*으로 매년 지속적으로 증가하고 있음. 특히, 2017년에는 전년대비 61.6% 증가함.

※ '모바일게임서비스·모바일정보이용서비스' 품목으로 조회

[연도별 접수 현황]



□ '결제 취소·환급 거부' 관련 피해가 53.2%로 가장 많아

- 피해유형별로는 유료 콘텐츠 '결제 취소·환급 거부'가 304건(53.2%)으로 가장 많았고, 다음으로 접속장애 등 '시스템 오류' 64건(11.2%), 구입 콘텐츠 미제공 등 '계약불이행' 61건(10.7%) 등의 순이었음.

[피해유형별 현황]

피해유형	건수(건)	비율(%)
결제 취소·환급 거부	304	53.2
시스템 오류	64	11.2
계약불이행	61	10.7
일방적 계정정지	43	7.5
허위과장 광고	23	4.0
서비스 중단	19	3.3
기타*	58	10.1
계	572	100.0

* 계정 해킹, 탈퇴(계정) 오류, 아이템 삭제 등

2 모바일 앱 거래조건 분석

- (조사대상) 구글 플레이스토어와 애플 앱스토어에 같이 등록하여 운영 중인 게임(10개), 웹툰(10개), 음악(10개), 소셜(10개), 미디어(5개) 등 총 45개 모바일 앱
- (조사내용) ① 청약철회 및 해제·해지, 환불 여부 등 결제 관련 거래조건
② 「콘텐츠이용자보호지침」 준수 실태
- (조사기간) 2018. 3. 1. ~ 31.

가. 결제 관련 거래조건 분석

□ (결제방법) 구글·애플 등 앱마켓 사업자의 지급결제서비스만을 제공하는 앱은 각각 24개(53.3%), 40개(100.0%)

- 유료 콘텐츠를 판매하는 모바일 앱의 결제방법을 살펴본 결과, 구글 앱마켓 등록 45개 앱의 경우 ‘인앱결제’만 가능 24개, ‘일반결제(신용카드, 휴대폰 결제 등)’만 가능 12개, ‘인앱결제·일반결제 모두 가능’이 9개였고, 애플 앱마켓 등록 40개 앱(5개 앱은 유료 콘텐츠 미판매)의 경우 ‘인앱결제’만 가능해 결제 방법에 있어 소비자의 선택권이 제한되고 있었음.

[유료 콘텐츠 구매 시 결제방법별 현황]

구분	인앱결제만 가능	일반결제만 가능 (신용카드, 휴대폰 등)	인앱결제·일반결제 모두 가능	비고
구글 플레이스토어(45개 앱)	24개(53.3%)	12개(26.7%)	9개(20.0%)	-
애플 앱스토어(40개 앱)	40개(100.0%)	-	-	5개 앱은 유료 콘텐츠 미판매

□ (청약철회) 39개(86.7%) 앱은 청약철회 가능, 콘텐츠 일부 사용 시 청약철회 불가

- 유료 콘텐츠에 대한 청약철회 가능 여부를 조사한 결과, 조사대상 모바일 앱 45개 중 39개(86.7%) 앱은 구입 후 7일 이내에 미사용 콘텐츠에 대한 청약철회가 가능했음.
- 다만, 청약철회기간(7일 이내)에도 콘텐츠를 일부 사용한 경우에는 45개 앱 모두 청약철회가 불가능했음.

□ (중도해지·환급) 잔여 유료 콘텐츠 환급은 최대 13개(28.9%) 앱에서만 가능

- 잔여 유료 콘텐츠에 대한 중도해지·환급 여부를 조사한 결과, 구글 앱마켓 등록 13개(28.9%) 앱, 애플 앱마켓 등록 11개(27.5%) 앱만 가능한 것으로 나타남.

- 특히, 인앱결제를 한 경우 신용카드, 휴대폰 등을 이용한 일반결제 보다 중도해지 및 환급이 어려운 것으로 조사됨.

[결제방법별 중도해지·환급 가능한 앱 현황]

구분	인앱결제만 가능	일반결제만 가능 (신용카드, 휴대폰 등)	인앱결제·일반결제 모두 가능
구글 플레이스토어	1/24개(4.2%)	9/12개(75.0%)	3/9개(33.3%)
애플 앱스토어	11/40개(27.5%)	-	-

※ 동종의 서비스를 온라인 PC에서 제공하는 경우와 비교 분석

- (청약철회) 모바일 앱의 유료 콘텐츠와 동종의 서비스를 온라인 PC에서 제공하는 8개 업체(게임 5개, 음악 3개)의 경우, 모두 청약철회가 가능한 것으로 조사됨.
- (중도해지·환급) 온라인 PC 유료 콘텐츠의 경우, 8개 업체 모두 일정 기간의 유효기간을 두고, 잔여분에 대해 환급을 요구할 경우 일부 수수료를 공제하고 환급하고 있었으나, 모바일 앱의 유료 콘텐츠는 3개(음악) 앱만 중도해지·환급이 가능했음.

[온라인 PC 유료 콘텐츠 청약철회 및 중도해지·환급 현황]

구분	모바일 앱 유료 콘텐츠		온라인 PC 유료 콘텐츠	
	청약철회	중도해지·환급	청약철회	중도해지·환급
게임	5/5개	0/5개	5/5개	5/5개
음악	3/3개	3/3개	3/3개	3/3개
계	8/8개	3/8개	8/8개	8/8개

나. 「콘텐츠이용자보호지침」 준수 실태 분석

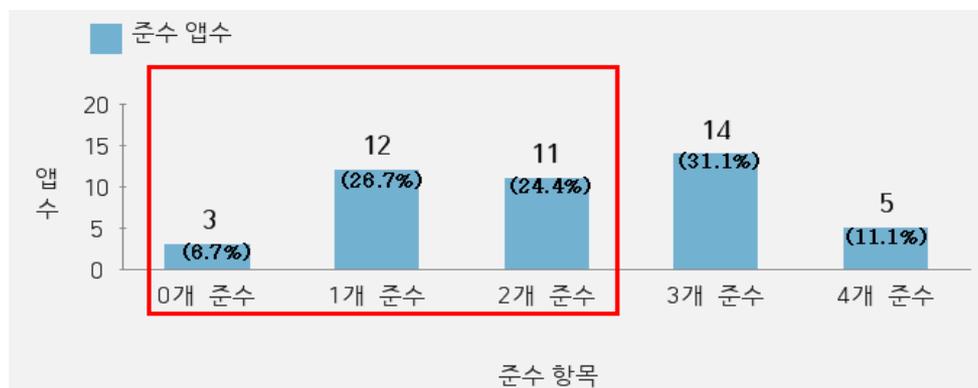
▪ 「콘텐츠이용자보호지침」 제5조 및 제7조 관련 주요 항목

- ①약관의 중요한 내용을 부호, 색채, 굵고 큰 문자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 약관을 작성, ②콘텐츠의 제작자 및 판매자 정보, ③청약의 철회 및 계약의 해제 내용, ④이용자가 미성년자인 경우 법정대리인의 동의를 얻지 못하면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용 등

□ 조사항목 4가지 모두를 준수한 앱은 5개(11.1%)에 불과

- 조사대상 45개 앱 중 4가지 항목 모두를 준수한 앱은 5개(11.1%)에 불과했고, 2가지 항목 이하 준수가 26개(57.8%)로 나타남.

[「콘텐츠이용자보호지침」 준수 현황]



□ 쉬운 접근성에 비해 주요 정보제공 준수실태 미흡

- 모바일 앱의 경우 미성년자의 접근성이 높아 법정대리인의 동의 없이 결제될 우려가 커 「콘텐츠이용자보호지침」에서는 미성년자가 법정대리인의 동의 없이 결제한 경우 이를 취소할 수 있다는 내용을 명시하도록 정하고 있으나, 45개 중 23개(51.1%) 앱에서만 이를 명시하고 있는 것으로 조사됨.
- 또한, 약관에서 소비자들이 중요한 내용을 쉽게 알아 볼 수 있도록 부호, 색채, 굵고 큰 문자, 밑줄 등으로 명확하게 표시한 앱은 45개 중 11개 (24.4%) 앱에 불과해 4가지 항목 중 가장 미흡한 것으로 조사됨.

* 사업자 면책사항, 청약의 철회, 계약의 해제·해지 및 그 효과 등

[모바일 앱별 준수 현황]

조사내용	게임 (10개)	음악 (10개)	웹툰 (10개)	소셜 (10개)	미디어 (5개)	합계 (45개)	이행률 (%)
① 약관의 중요한 내용 표시	7	3	0	0	1	11	24.4
② 콘텐츠 제작자 및 판매자 정보	3	9	4	3	3	22	48.9
③ 청약의 철회 및 계약의 해제	10	10	10	8	2	40	88.9
④ 미성년자 계약 취소	9	7	5	1	1	23	51.1

3

소비자 주의사항

- 모바일 앱에서 유료 콘텐츠를 구입할 경우 일부 사용 시 청약 철회 등이 거부될 수 있으므로 필요한 만큼만 구입하도록 한다.
- 모바일 앱의 유료 콘텐츠는 PC 이용과 달리 일부 사용 후 남은 유료 콘텐츠에 대해 환급이 어려우므로 주의해야 한다.
- 미성년 자녀가 결제하고 환급을 요구할 경우, 해당 결제가 법정대리인의 동의 없이 이루어졌음을 입증하기 어려우므로 미성년 자녀가 임의 결제하지 않도록 주의한다.
- 모바일 앱 사업자에 대한 환급 문의 등 각종 이의 제기에 필요한 사업자 정보(주소, 연락처, 전자우편 등)가 앱 내에 충실히 고지되어 있는지 결제 전에 확인한다.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)' 또는 '행복드림 열린소비자포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)'을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

참고

「콘텐츠이용자보호지침」 준수 사례

조사내용	지침 준수 현황
① 약관의 중요한 내용 표시 (굵은 글, 밑줄 표시)	<p>제 18조 (청약 철회 및 구매 대금의 환불 등)</p> <p>① 회사가 회원에게 제공하는 유료콘텐츠는 청약 철회가 가능한 콘텐츠와 청약철회가 제한되는 콘텐츠로 구분되어 제공됩니다. 유료로 직접구매하여 청약철회가 가능한 유료 콘텐츠에 대해서는 구매 후 7일 기간 내에 청약 철회를 할 수 있습니다. 단, 선물 및 이벤트 등의 방법으로 회사나 제3자로부터 제공받은 콘텐츠 또는 구매 즉시 효과가 발생하는 등 일부 사용한 콘텐츠의 경우 등에는 관련법령에 따라 청약철회가 제한될 수 있으며, 이 경우 회사는 관련 법령에서 정한 바에 따른 조치를 취합니다.</p>
② 콘텐츠 제작자 및 판매자 정보 (상호명, 대표자명, 주소, 연락처 등)	<p>상호 : (주)****오(대표이사 김**)</p> <p>주소 : 경기도 수원시 영통구 ○○로 ○○○</p> <p>대표전화 : 158**-*****</p> <p>사업자등록번호 : 111-111-112345</p> <p>전자우편 : help.content123456@com</p> <p>통신판매업 신고 : 2000-경기수원-****호</p>
③ 청약의 철회 및 계약의 해제 (해당내용)	<p>제17조 회원의 청약철회 및 효과</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 유료서비스는 청약철회가 가능한 콘텐츠와 청약철회가 불가능한 콘텐츠로 구분되어 제공되며, 이러한 내용은 “회원”이 유료서비스를 구매할 시 고지합니다. 2. “회원”이 청약철회가 가능한 유료서비스를 구매한 경우, 구매일 또는 이용가능일로부터 7일 이내에 별도의 수수료 없이 청약철회(구매취소)의 신청을 할 수 있습니다. 3. “회원”은 구두 또는 서면(전자문서 포함), 전자우편 등으로 청약철회를 할 수 있습니다.
④ 미성년자 계약 취소 (해당내용)	<p>3. 미성년 회원의 유료 콘텐츠를 이용하고자 하는 경우에 법정대리인이 그 계약에 대하여 동의하지 않거나 계약체결 후 추인을 하지 않으면 미성년 이용자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있습니다. 다만, 민법 등에 따라 미성년 이용자가 단독으로 계약을 체결할 수 있는 경우에는 그러하지 않습니다.</p>