

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 7월 10일(화) (총 6쪽)	담당부서	시장조사국 약관광고팀
		담 당 자	한성준 팀장 (043-880-5711) 김지은 대리 (043-880-5714)

웹툰·웹소설 이용 시 결제취소 등 환불 관련 소비자불만 높아 - 환불 제한과 복잡한 환불 절차 등 불리한 거래조건 개선 필요 -

최근 스낵 컬처(Snack Culture)* 현상에 기반하여 웹툰·웹소설 등 디지털간행물 서비스를 제공하는 플랫폼 시장이 급성장하고 있다.

* 시공간에 구애받지 않고 즐길 수 있는 스낵처럼 간편하게 문화생활을 즐기는 새로운 문화 트렌드

한국소비자원(원장 이희숙)이 웹툰·웹소설 등을 제공하는 디지털간행물 플랫폼 서비스 제공 8개 업체*를 대상으로 거래조건 등을 조사한 결과, 환불 시 대부분 번거롭고 복잡한 절차를 거쳐야 했으며, 일부 업체는 계약해지 시 환불을 제한하고 있어 개선이 필요한 것으로 나타났다.

* 네이버웹툰, 다음웹툰, 레진코믹스, 배틀코믹스, 카카오페이지, 코미카, 코미코, 투믹스
(모바일 어플리케이션 다운로드 수 100만 이상(구글플레이스토어 기준)인 업체, 가나다순)

□ 조사대상 업체의 75.0% 환불절차 복잡

조사대상 중 6개 업체(75.0%)는 어플리케이션 내 ‘고객센터(문의하기)’ 또는 ‘이메일’을 통해서만 환불신청이 가능했고, 소비자가 직접 결제일시, 결제금액, 결제수단, 캡처 화면 첨부 등 계약 관련 정보를 모두 작성해야 했다. 심지어 이동통신사 가입확인서 등의 추가 증빙서류 제출이 요구되는 등 **환불절차가 복잡한** 것으로 나타났다.

실제로 유료 디지털간행물 플랫폼 서비스 이용 경험자 400명을 대상으로 설문 조사한 결과에서도 10명 중 3명(29.0%)이 ‘결제취소 및 환불처리 지연’에 불만을 갖고 있는 것으로 나타났다. 그 외에도 ‘잔여 미사용 캐시 환불 불가(24.5%)’, ‘번거로운 환불신청 절차(23.8%)’ 등 **환불과 관련된 소비자불만이 높게** 나타났다 (중복응답).

[디지털간행물 플랫폼 서비스 관련 소비자불만사항(N=400, 중복응답)]

- 최근 1년간 모바일에서 디지털간행물 플랫폼 서비스를 유료로 이용한 경험이 있는 소비자 400명을 대상으로 소비자불만사항을 질문

(단위 : %)



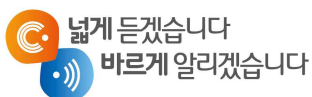
□ 일부 업체는 중도해지 제한 등 소비자에게 불리한 거래조건 적용

조사대상 8개 업체 중 3개 업체(37.5%)는 일부를 사용한 ‘잔여 미사용 캐시’의 환불이 불가능했으며, 1개 업체(12.5%)는 ‘할인패키지 상품은 원칙적으로 환불이 불가하다’고 명시하는 등 소비자에게 불리한 내용을 포함하고 있었다.

한편, 서비스의 변경과 관련해 일부 업체는 일방적인 공지(게시)만으로 이용자에게 불리한 사항 또는 중대한 사항을 변경할 수 있도록 규정하여 소비자 피해를 유발하는 것으로 나타났다.

한국소비자원은 이번 조사결과를 바탕으로 해당 사업자에게 ▲환불절차 간소화 ▲서비스 중단·변경 시 소비자 통지 관련 정책 개선 ▲중도해지 제한 등 부당한 규정(예 : 일부 캐시 사용 시 잔여금 환불 불가) 개선 등을 권고했고, 관계부처에는 ▲서비스 중단·변경 시 통지 관련 제도개선을 건의할 예정이다.

앞으로도 한국소비자원은 시민생활에 불리한 거래조건을 개선하고, 합리적인 소비생활을 돕는 기관으로서 사회적 가치 실현에 기여할 수 있도록 지속적인 노력을 기울일 예정이다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



< 붙임 >

1 실태조사 결과

가. 거래 조건

- 조사대상 : 디지털간행물 플랫폼서비스 제공 8개 업체
(네이버웹툰, 다음웹툰, 레진코믹스, 배틀코믹스, 카카오페이지, 코미카, 코미코, 투믹스)
* 모바일 어플리케이션 다운로드 수 100만 이상(구글플레이스토어 기준)인 업체
- 조사기간 : 2018. 3. 2. ~ 3. 22.

□ 조사대상 업체의 75.0% 환불절차 복잡

- 6개 업체(75.0%)는 어플리케이션 내 ‘고객센터(문의하기)’ 또는 ‘이메일’을 통해 서만 계약해제·해지 및 환불신청을 해야 함.
 - 이 과정에서 소비자가 직접 결제일시, 결제금액, 결제수단, 캡처 화면 첨부 등 계약 관련 정보를 모두 작성해야 했고, 심지어 이동통신사 가입확인서 등의 추가 증빙서류 제출이 요구되는 등 환불절차가 복잡했음.

□ 3개 업체는 잔여 미사용 캐시 환불 불가

- 3개 업체(37.5%)는 캐시의 일부를 사용한 경우 ‘잔여 미사용 캐시’의 환불이 불가능했음(계약 중도해지 제한).
- 1개 업체(12.5%)는 ‘할인패키지 상품은 원칙적으로 환불이 불가하다’고 명시하는 등 소비자에게 불리한 내용을 포함하고 있었음.

□ 서비스 중단·변경 고지 관련 조항 미흡

- 서비스의 중단·변경과 관련해 일부 업체는 이용자에게 불리한 사항 또는 중대한 사항 변경 및 서비스 중단 시 ‘소비자 직접 통지’가 아닌 ‘공지(게시)’ 하도록 규정하고 있었음.
- 또한, 3개 업체(37.5%)는 서비스 내용(일반사항) 변경을 고지할 때 게시 기간을 두지 않고 있었음.

구분	내용
서비스 변경 고지 (일반 사항)	<ul style="list-style-type: none">• 7일 이상 게시 : 3개 업체(37.5%)• 게시 기간 없음 : 3개 업체(37.5%)• 직접 통지 : 1개 업체(12.5%)• 변경 후 공지 : 1개 업체(12.5%)
서비스 변경 고지 (이용자에게 불리 또는 중대한 사항)	<ul style="list-style-type: none">• 직접 통지 : 5개 업체(62.5%)• 게시 : 3개 업체(37.5%)
서비스 중단 고지	<ul style="list-style-type: none">• 직접 통지 : 5개 업체(62.5%)• 게시 또는 공지 : 3개 업체(37.5%)

나. 소비자 인식

- 조사대상 : 최근 1년간 모바일에서 '디지털간행물 플랫폼 서비스'를 유료로 이용한 경험이 있는 소비자 400명
- 조사기간 : 2018. 4. 9. ~ 4. 13.
- 조사방법 : 구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사
- 표본오차 및 신뢰수준 : ±4.89%p 표본오차, 95% 신뢰수준

□ 10명중 5명은 일주일에 4회 이상 서비스 이용

- (서비스 이용 빈도) 디지털간행물 플랫폼 서비스를 '매일 이용한다'는 응답이 24.3%(97명)로 가장 많았고, 절반 이상(55.3%, 221명)이 일주일에 평균적으로 4회 이상 디지털간행물 플랫폼 서비스를 이용하고 있는 것으로 나타남.

□ 환불처리 및 환불절차 관련 소비자불만 높게 나타나

- (소비자불만사항) '결제취소 및 환불신청 후 처리가 지연됐다'는 불만이 29.0%(116명)로 가장 많았고, '잔여 미사용 캐시 환불 불가' 24.5%(98명), '번거로운 환불신청 절차' 23.8%(95명) 등으로 나타남(중복 응답).

[디지털간행물 플랫폼 서비스 관련 소비자불만사항(N=400, 중복응답)

(단위 : %)



[사례1] 실수로 결제한 미사용 캐시 환불 요구

- ▶ A씨는 웹툰서비스 제공업체에서 웹툰 1화를 미리보기(무료)로 감상한 뒤 유료인 2화를 열람하기 위해 2017. 6. 코인(캐시)을 결제함.
- ▶ 2회만 열람하려고 했으나, 결제내역을 확인해 보니 전체 회차(70화)에 해당하는 28,400원이 결제됨.
- ▶ 업체에 문의하니 1화 이상 유료로 열람한 경우 부분 환불이 불가능하다고 답변함.
- ▶ A씨는 실수로 결제했고, 결제된 웹툰을 앞으로도 열람할 생각이 없으므로 2화를 제외한 나머지 회차 웹툰에 대해 환불을 요구함.

[사례2] 잔여 미사용 캐시 환불 요구

- ▶ B씨는 웹툰을 열람하기 위해 2017. 11. 웹툰서비스 제공업체에서 10,000코인(캐시)을 충전하고 10,000원을 결제함.
- ▶ 1,500코인을 사용하였고, 더 이상 열람하고 싶은 웹툰이 없어 미사용 8,500코인의 환불을 요구함.
- ▶ 업체에서는 코인을 1개라도 사용한 경우 잔여 코인의 환불이 불가능하다고 답변함.

[사례3] 일방적 서비스 중단에 따른 환불 요구

- ▶ C씨는 2017. 8. 10.부터 8. 18.까지 웹소설서비스 제공 업체에서 웹소설을 열람하기 위해 총 73코인을 결제함.
- ▶ 8. 24. 업체는 일방적으로 서비스 중단을 통보하고, 기존에 연재 중이었던 웹소설을 미완결 상태로 중단함.
- ▶ C씨는 사업자의 귀책사유로 인해 서비스가 중단된 것이므로 코인의 환불을 요구했으나, 업체는 이를 거부함.

[사례4] 다운로드 받지 않은 만화 환불 요구

- ▶ D씨는 2015. 7. 웹사이트에서 유료로 결제하여 열람할 수 있는 만화 6권을 3,000원(권당 500원)에 대여함.
- ▶ 웹사이트에서 결제한 만화를 스마트폰으로 보려고 하니, 바로 열람할 수 없고 1권씩 일일이 다운로드를 받아야 하는 불편함이 있었음.
- ▶ D씨는 다운로드 받지 않은 만화 3권에 대한 환불을 요구했으나, 업체는 이를 거부함.

□ 디지털간행물 플랫폼 서비스 이용 전 다음 사항을 꼼꼼히 확인한다.

- ① 캐시 환불신청 절차 및 방법
- ② '일부 캐시 사용 시 잔여 미사용 캐시 환불 불가' 등 중도 계약 해지를 제한하고 있는지 여부
- ③ 중도 계약해지 시 위약금에 관한 사항 등

□ 환불신청 시 결제일시 및 결제금액, 결제수단 등 계약 관련 정보와 결제내역을 증빙할 수 있는 이메일 영수증 등 관련 자료가 필요할 수 있으므로 캐시 구매 단계에서 이에 유의하도록 한다.

※ 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.