

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>		 페이스북 @kcanews
			 인스타그램 @kca.go.kr
이 자료는 6월 14일(화) 06시부터 사용하시기 바랍니다.			
배포일	2022년 6월 13일(월) (총 8쪽)	담당부서	시장조사국 국제거래지원팀
		담당자	김혜진 팀장 (043-880-5621) 김여진 대리 (043-880-5625)

디지털 게임 국제거래 소비자 불만 전년 대비 11.3% 증가

- 해외 게임사업자의 경우 취소·환급 어려워 구매 시 신중해야 -

디지털 게임 콘텐츠의 시장규모가 커지고 소비가 늘어나면서 미성년자 결제 등에 따른 게임 콘텐츠의 구입 취소·환급 거부 등과 관련한 국제거래 소비자불만이 상당수 발생하고 있어 주의가 요구된다.

* 2020년 세계 게임 시장규모는 전년 대비 11.7% 증가한 2,096억 5,800만 달러로 추산 그 중 디지털(모바일+PC) 플랫폼을 통한 게임 시장규모는 58.6%로 과반수를 차지(한국콘텐츠진흥원 「2021 대한민국 게임백서」, 2021.12)

한국소비자원(원장 장덕진)에 2019년부터 2021년까지 접수된 디지털(모바일+PC) 게임서비스 관련 국제거래 소비자상담*은 총 445건**으로, 매년 지속적으로 증가하고 있다.

* 한국소비자원이 운영하는 ‘국제거래 소비자포털’과 공정거래위원회가 운영하는 ‘1372소비자상담센터(유료)’ 접수 건
** (’19년) 128건 → (’20년) 150건 → (’21년) 167건

2021년 접수된 디지털 게임서비스 국제거래 소비자상담은 전년 대비 11.3% 늘어난 167건이었다. 그 중 모바일 게임서비스 관련 건은 72.5%(121건)로 최근 3년간 꾸준히 증가한 반면, PC 게임서비스는 전년 대비 11.5% 감소한 것으로 나타났다.

〈 디지털 게임서비스 관련 국제거래 소비자상담 접수 현황 〉

(단위: 건, %)

구분	2019년	2020년	2021년	계
디지털 게임서비스(비율) (전년대비 증가율)	128(100.0)	150(100.0)	167(100.0)	445
		(17.2↑)	(11.3↑)	
모바일(비율) (전년대비 증가율)	87(68.0)	98(65.3)	121(72.5)	306
		(12.6↑)	(23.5↑)	
PC(비율) (전년대비 증가율)	41(32.0)	52(34.7)	46(27.5)	139
		(26.8↑)	(11.5↓)	

□ 법정대리인 동의 없는 미성년자 결제 등 '취소 및 환불 거부' 관련 불만이 대다수

소비자의 불만 이유는 '계약취소 및 환불 거부'가 74.4%(331건)로 가장 많았는데, 세부적으로 살펴보면, '법정대리인 동의 없는 미성년자 결제' 33.2%(110건), '제3자의 명의도용 결제' 12.4%(41건), '접속불량·버그 발생 등 시스템 오류' 10.9%(36건), '착오로 인한 결제' 7.9%(26건) 등의 순이었다.

□ 앱 마켓 사업자는 자체 약관에 따라 환불, 해외 게임사업자와는 소통 어려워

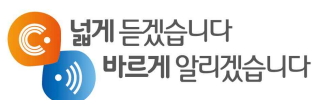
모바일 게임서비스는 소비자가 주로 구글 플레이스토어와 애플 앱스토어를 통해 게임을 구매하고 있어, 불만 발생 시 앱 마켓 사업자에게 계약취소 및 환불을 요구하는 경우가 많다. 그러나 앱 마켓 사업자의 약관에는 결제 후 일정 시간(48시간 등)이 지나면 개별 해외 게임사업자에 직접 문의하도록 안내하거나, 디지털 콘텐츠는 소비자의 환불 권리가 제한될 수 있다고 표시하고 있었다.

특히, 해외 게임사업자는 구매 이후 환불이 불가하다는 자체 약관을 사용하는 경우가 많고 언어장벽으로 인해 의사소통이 어려우며, 환불 문의에도 잘 회신하지 않아 소비자의 불만 해결이 쉽지 않았다.

□ 해외 게임사업자 게임 콘텐츠 구입 시 신중해야

한국소비자원은 디지털 게임서비스 관련 국제거래 소비자피해 예방을 위해서 소비자에게 ▲해외 게임사업자의 경우 환불이 어려우므로 구매 전 약관을 꼼꼼히 살펴볼 것 ▲해외 게임사업자에게 계약취소 및 환불 요청 시 한국소비자원 국제거래 소비자포털(자율분쟁해결-이의제기 템플릿/폴리서리포트)에 게시된 영문 템플릿을 활용해 신속하게 계약취소 의사를 밝힐 것 ▲모바일 정보이용료 결제 한도 금액을 최소화하거나 스마트폰 결제 비밀번호를 설정할 것 ▲게임상 취득한 재화는 환불이 어려운 경우가 많으므로 신중하게 구매할 것을 당부했다.

한편 해외 사업자와의 거래에서 소비자피해가 원만하게 해결되지 않을 경우 '국제거래 소비자포털(<http://crossborder.kca.go.kr>)'에 도움을 요청할 수 있다.



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



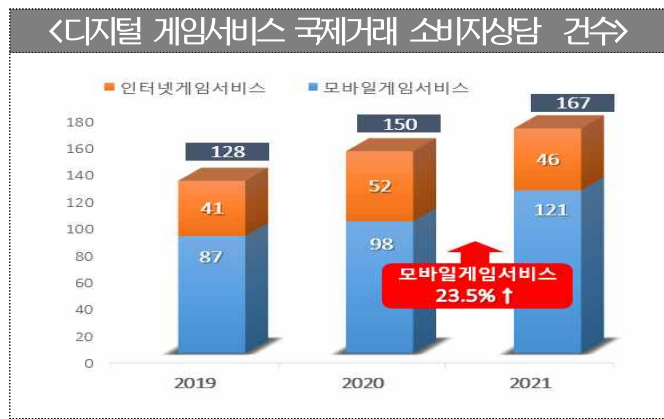
붙임 1

디지털 게임서비스 소비자상담 분석 결과

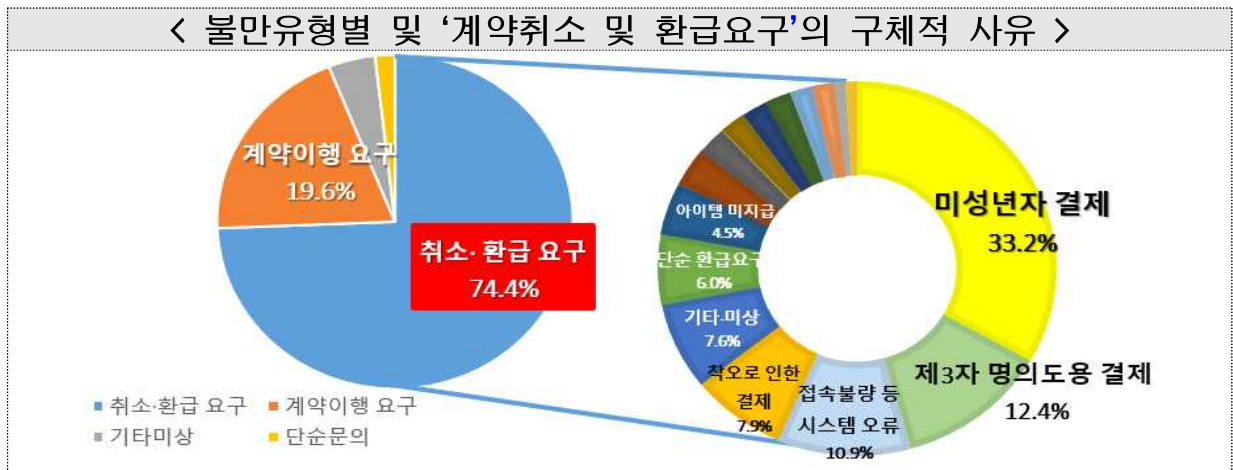
- (분석대상) 2019.1.~2021.12. 한국소비자원에 접수된 디지털 게임서비스 관련 소비자상담* 445건
 * 한국소비자원이 운영하는 '국제거래 소비자포털과 공정거래위원회가 운영하는 '1372소비자상담센터(유료)'에 접수된 상담
- (분석내용) 연도별, 불만유형별, 계약취소 및 환급 요구 사유별, 연령별, 성별

□ (연도별) 최근 3년(2019년~2021년)간 접수된 디지털(모바일+PC) 게임서비스 관련 소비자상담은 총 445건으로 '19년 128건, '20년 150건, '21년 167건으로 매년 증가하는 추세임.

○ 특히, 모바일 게임서비스 관련 소비자상담이 꾸준히 증가한 반면, '21년 PC 게임서비스 관련 소비자상담은 전년 대비 다소(11.5%) 감소하였다.



□ (불만유형별) 불만유형별로는 '계약취소 및 환급 거부'가 74.4%(331건)로 가장 많았으며, 이어 불완전한 계약이행에 대한 '계약이행 요구' 19.6%(87건) 순이었음.



- (계약취소 및 환급 요구 사유) 결제대금의 취소·환급을 요구하는 소비자상담 (331건)을 구체적 사유별로 살펴본 결과, '법정대리인 동의 없는 미성년자 결제' 33.2%(110건), '제3자의 명의도용 결제' 12.4%(41건), '접속불량, 버그 발생 등 시스템 오류' 10.9%(36건), '착오로 인한 결제' 7.9%(26건) 등의 순으로 나타남.

< 계약취소 및 환급 요구 사유 >

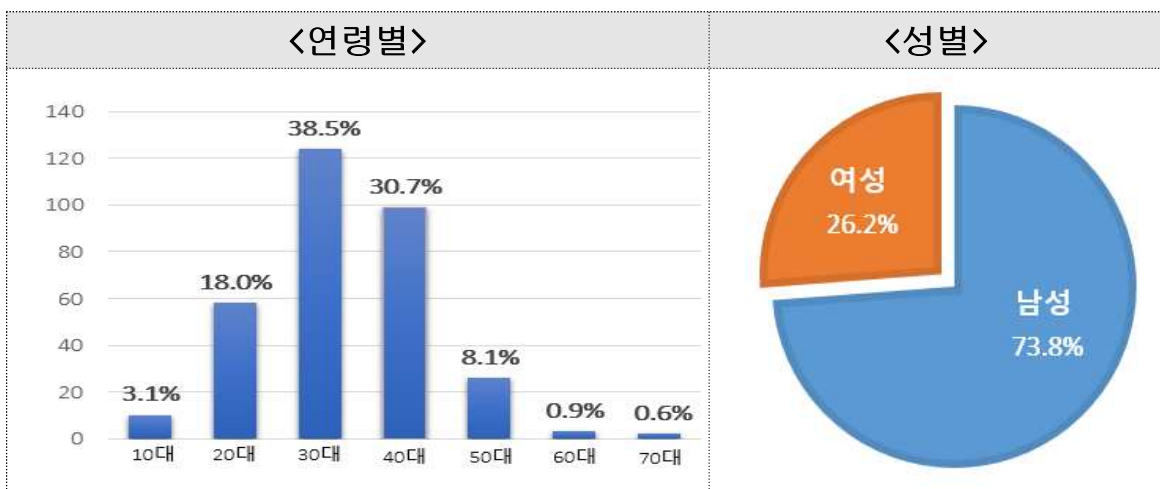
(단위: 건, %)

구분	계	구분	계
법정대리인 동의 없는 미성년자 결제	110(33.2)	자동갱신	7(2.1)
제3자의 명의도용 결제	41(12.4)	중복결제	7(2.1)
접속불량, 버그 발생 등 시스템 오류	36(10.9)	서비스 불만	7(2.1)
착오로 인한 결제	26(7.9)	부당 계정정지	6(1.8)
단순 환급	20(6.0)	표시·광고	6(1.8)
아이템 미지급	15(4.5)	해외 사용차단/한국 서비스 중단	3(0.9)
구입 직후/미사용	11(3.4)	기타*·미상	25(7.6)
제3자 명의자 스마트폰 등을 이용한 결제	8(2.4)	단순문의	3(0.9)
		계	331(100.0)

* 기타 : 사업자와 연락 두절, 계정복구 거부, 아이템 연동불가 등 2건 이하인 유형

- (연령별, 성별) 연령이 확인된 322건을 분석한 결과, 30대가 38.5%(124건), 40대가 30.7%(99건)을 차지하고 있는 것으로 나타남.

- 성별이 확인된 408건을 살펴본 결과, '남성'이 73.8%(301건) '여성'이 26.2%(107건)임.



▶ 사례 1 미성년자의 부모 동의없이 결제한 게임 아이템 구입대금 환불 거부

- 2021.7.13. A씨의 미성년 자녀가 A씨 스마트폰으로 앱 마켓에서 게임을 다운로드 받은 후 게임 콘텐츠 이용료 14만원을 결제함. A씨는 그 다음날인 2021.7.14. 서비스를 이용하지 않은 사실을 확인하고 앱 마켓 사업자에게 결제 취소 및 환불을 요구하였으나, 환불 정책상 해외 게임사업자의 규정에 따르므로 해외 게임사업자에게 직접 문의하라고 안내받아 해외 게임사업자에게 환불을 요구하였으나 답변이 없음.

▶ 사례 2 실수로 결제하여 결제 직후 취소 요구하였으나 환불 거부

- 2021.10.3. B씨는 해외 모바일 게임 이용 중 ‘구매 활성화’ 팝업이 지속적으로 떠서 실수로 원터치 결제함. 결제 후 5분 뒤에 앱 마켓 사업자에게 계약취소 및 환불을 요청하였으나 해외 게임사업자에게 문의하라는 자동 답변을 받음. 해외 게임사업자는 이용 여부에 관계없이 환불 불가 상품이라며 환불을 거부함.

▶ 사례 3 제3자의 명의도용 결제

- 2021.1.31. C씨는 구입하지 않은 게임 아이템이 여러 번에 걸쳐 총 58만원이 결제된 것을 확인하고 경찰에 신고하였으나, 해외 IP라서 결제자를 특정하기 어렵다며 앱 마켓 사업자에게 문의하라고 안내받음. 앱 마켓 사업자에게 문의하였으나 환불을 거부하였고 금융기관에 문의할 것을 안내받음.


▶ 사례 4 서비스 오류에도 불구하고 앱 마켓 사업자의 환불 거부

- 2021.1. D씨는 스마트폰으로 게임을 구매하여 이용하던 중 사용하지 않은 아이템이 사라지고 음향에도 문제가 생겨 해외 게임사업자에게 시정 또는 환불을 요구하였으나 거부당함. 이에 앱 마켓 사업자에게 환불을 문의했으나 정책상 환불이 불가하고 구체적 환불 사유는 밝힐 수 없다는 답변만 반복함.

붙임 3

앱 마켓 사업자 및 해외 게임사 약관

□ 앱 마켓 사업자(구글, 애플) 환불 관련 약관

<h4><구글플레이 앱, 게임, 인앱 구매 환불 규정></h4>	<h4>< 애플 앱스토어 ></h4>
<ul style="list-style-type: none"> 48시간을 기준으로 환불 규정 제시 <ul style="list-style-type: none"> 48시간 이내 구매 세부 정보에 따라 환불이 가능할 수도 있습니다. 48시간 이후 개발자에게 문의하여 문제를 해결하거나 환불을 받을 수 있는지 확인하세요. <p>앱, 게임, 인앱 구매(정기 결제 포함)</p> <p>Google Play에서 구매한 상품은 대부분 환불받을 수 없습니다. 하지만 아래에 설명된 경우는 예외입니다. 개발자에게 직접 문의하여 환불을 요청하는 방법도 있습니다. 개발자는 구매 관련 문제를 지원할 수 있으며, 자체 정책 및 관련 법률에 따라 환불을 처리할 수 있습니다.</p> <h4>환불 정책</h4> <ol style="list-style-type: none"> 48시간 이내: 구매 세부 정보에 따라 환불이 가능할 수도 있습니다. 이 안내를 따르세요. 48시간 이후: 개발자에게 문의하여 문제를 해결하거나 환불을 받을 수 있는지 확인하세요. 자체 정책 및 현지 법규에 따라 개발자가 환불해 줄 수 있는 경우도 있습니다. <p>중요:</p> <ul style="list-style-type: none"> 앱이나 게임을 주문 취소하여 환불받는 것은 1회만 가능합니다. 동일한 앱이나 게임을 다시 구매하면 환불받을 수 없습니다. 또한 환불이 처리되면 환불받은 상품에 더 이상 액세스할 수 없게 됩니다. 한 번에 여러 상품을 구매한 경우 전체 구매 상품을 환불받아야 합니다. 개별 상품을 환불받을 수는 없습니다. 	<ul style="list-style-type: none"> 전자상거래법에 의해 처리되나, 디지털 콘텐츠의 경우 그 권리가 제한될 수 있음을 명시 일부 항목은 환불 대상이 될 수 있다고 안내하며 환불 요청 절차를 제시 <p>App Store 상에서의 환불 요청은 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률("전자상거래법")에 따라 처리됩니다. 귀하는 7일 이내에 구매를 취소할 수 있는 권리가 있으나, 디지털 콘텐츠의 경우 전자상거래법에 따라 그 권리가 제한될 수 있습니다. 다만 전자상거래법에 따라, 귀하는 App Store 콘텐츠를 무료로 구입하기 전에 해당 콘텐츠에 대한 정보를 제공받게 되고 일부 App Store 콘텐츠를 무료로 사용할 기회가 제공될 수 있습니다. 취소권을 행사하려면 https://support.apple.com/ko-kr/itunes를 방문하십시오.</p> <h4>Apple에서 구입한 앱 또는 콘텐츠의 환불 요청하기</h4> <p>App Store, iTunes Store, Apple Books 또는 기타 Apple 서비스에서 구입한 일부 항목은 환불 대상이 될 수 있습니다. 환불은 앱 브라우저가 설치된 모든 기기에서 요청이 가능합니다.</p> <h4>환불을 요청하는 방법</h4> <ol style="list-style-type: none"> reportaproblem.apple.com에 로그인합니다. 'I'd like to' (문제 선택)를 탭하거나 클릭한 후 'Request a refund'(환불 요청)를 선택합니다. 

□ 해외 게임사업자 환불 약관(예시) : 대부분 어떠한 경우에도 환불 불가

<h4>A사 환불 규정</h4>	<h4>B사 환불 규정</h4>
<p>ALL PURCHASES AND REDEMPTIONS OF VIRTUAL ITEMS MADE THROUGH THE SERVICE ARE FINAL AND NON-REFUNDABLE</p> <p>The provision of Virtual Items for use in Supercell games is a service provided by Supercell that commences immediately upon acceptance by Supercell of your purchase.</p> <h4>4.2. Payment of Fees</h4> <p>You agree to pay all fees and applicable taxes incurred by you or anyone using an Account registered to you. Supercell may revise the pricing for the Virtual Items offered through the Service at any time. YOU ACKNOWLEDGE THAT SUPERCCELL IS NOT REQUIRED TO PROVIDE A REFUND FOR ANY REASON, AND THAT YOU WILL NOT RECEIVE MONEY OR OTHER COMPENSATION FOR UNUSED VIRTUAL ITEMS WHEN AN ACCOUNT IS CLOSED, WHETHER SUCH CLOSURE WAS VOLUNTARY OR INVOLUNTARY.</p>	<p>d) No Refunds.</p> <p>You may cancel your Toppo account at any time; however, there are no refunds for any unused time on a subscription, any license or subscription fees for any portion of the Service, any content or data associated with your account, or for anything else. Upon cancelling your Premium Subscription service, your subscription will be valid until your paid period is completed.</p>

붙임 4

해외사업자 대상 활용 가능한 영문 메일 템플릿

□ 영문으로 해외 게임사업자와의 소통이 어려운 경우, 국제거래 소비자포털 (crossborder.kca.go.kr)*에 게시된 상황별 이의제기 템플릿을 활용합니다.



1 미사용 게임 아이템 환불 요청

<국문>

○○년 ○월 ○일 귀사의 사이트에서 △△ 게임용 아이템을 구입하고, 대금 ○○을 신용카드로 결제했습니다. 그러나, 기술적인 문제로 인하여 해당 아이템을 전혀 사용할 수 없어 이에 해당 아이템 구매 대금 전액 환불을 요청합니다.

<영문>

On _____, I purchased (게임 아이템 이름) for (게임명) from Google Play and paid _____. (Purchase No.:). After installing, I tried to use it but failed to do so due to system or technical errors. Every item bought remains intact. Google Play advised me to contact the game developer. Hence I sincerely request your fine company to make a full refund for the troubled transaction at the earliest convenience. (Google ID: _____ / Game User ID: _____)
Regards, (영문 성명)

② 미성년 자녀가 법정대리인 동의없이 구입한 콘텐츠 구입대금 환불 요구

<국문>

○○년 ○월 ○일 나의 미성년 자녀가 구글 플레이를 통해 귀사의 게임 △△에서 사용되는 유료 아이템 ××을 허락없이 구매하고 대금 ○○를 지급하였습니다 (구매번호) 하지만, 해당 구매는 스마트폰에 저장되어 있는 내 신용카드 정보가 사전 승인없이 이용된 잘못된 것이며, 구매한 모든 아이템은 전혀 사용하지 않았습니다. 이 문제와 관련하여 구글플레이로부터 게임 개발사에 문의 하라는 안내를 받은 바, 미성년 자녀가 실수로 구매했으나, 전혀 사용하지 않은 게임 아이템 구매 대금을 귀사가 조속히 환불해줄 것을 요청합니다.

<영문>

On _____, my (자녀 나이) years old child purchased (게임 아이템 이름) for (게임명) from Google Play and paid _____. (Purchase No.:). Said transaction, however, has been made without any consent or knowledge from me but completed with pre-saved information of my credit card onto smartphone. Every item bought remains intact. Google Play advised me to contact the game developer. Hence I sincerely request your fine company to take this case into special consideration and make a justifiable refund for the troubled transaction at the earliest convenience.
Regards, (영문 성명)

③ 제3자 명의도용 환불 요구

<국문>

○○년 ○월 ○일 귀사의 △△게임//△△에 사용되는 아이템을 구매한 바 없으나 ○○이 결제되었다는 신용카드사의 문자를 받았습니다. 본인은 해당 게임/아이템을 직접 구매한 바 없으며 제3자에 의해 명의가 도용되어 구매된 것으로 보입니다. 결제 과정을 확인 후 조속한 전액 환불을 요구합니다.

<영문>

On (May 12, 2022), I have been charged (결제금액) on my credit card for (게임 아이템 이름) for (게임명) from Google Play/App Store. (Purchase No.:) But I have never purchased said item or made such transaction. I believe my account has been compromised and my personal information has been stolen and used by unknown imposter. Therefore, I sincerely request your fine company to look into this particular matter and make a full refund for the troubled transaction made without any consent or knowledge from me at the earliest convenience.
Regards, (영문 성명)