



유무선 전화결제 사업자 GUIDE Book



유무선 전화결제 사업자 GUIDE Book





유·무선 전화결제에는 인터넷상에서 디지털컨텐츠 및 상품 등에서 사용되는 결제 방식 중 하나로서 통신서비스의 경우 주로 휴대폰이나 유선전화 결제를 통해 이루어지는 것을 의미합니다.

전화결제수단은 소비자에게 매우 편리하고 안전한 결제수단이나 일부 콘텐츠사업자가 허위·과장광고, 약속불이행, 불완전이행 등 제도를 악용해 이용자에게 피해를 입히는 사례가 발생되고 있습니다.

이에 방송통신위원회(구 정보통신부)는 2007년 12월 21일 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」개정을 통해 이용자를 보호하고 위반 사업자를 처벌할 수 있는 법적 근거를 마련하였습니다.

※ 관련법

[정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률]

제61조 (통신과금서비스의 이용제한) 방송통신위원회는 통신과금서비스제공자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에 대한 서비스의 제공을 거부, 정지 또는 제한하도록 명할 수 있다. <개정 2008.2.29>

1. 「청소년보호법」 제17조를 위반하여 청소년유해매체물을 청소년에게 판매·대여·제공하는 자
 2. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 수단을 이용하여 통신과금서비스이용자로 하여금 재화등을 구매·이용하게 함으로써 통신과금서비스이용자의 이익을 현저하게 저해하는 자
 - 가. 제50조를 위반한 영리목적의 광고성 정보 전송
 - 나. 통신과금서비스이용자에 대한 기망 또는 부당한 유인
 3. 이 법 또는 다른 법률에서 금지하는 재화등을 판매·제공하는 자
- [본조신설 2007.12.21]

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

7. 제61조에 따른 명령을 이행하지 아니한 자

[유무선 전화결제 피해예방을 위한 사업자 가이드 라인]

방송통신위원회에서는 그 동안 전화결제와 관련한 시정조치, 유료서비스 자동 전환에 대한 가이드라인 등을 통하여 이용자 보호방안을 마련하였으나 전화결제의 신청과 해지의 투명성을 높이기 위하여 추가보완이 필요한 사항에 대하여 사업자 가이드라인을 발표(2007년 12월)



1. 월자동결제 관련

주요내용

- **매월 일정 요금을 청구한다는 내용을 이용약관, 결제 페이지 등에 명시하고, 이용자의 동의를 거친 후에 청구해야 함에도**
 - 매월 자동결제 된다는 사실을 이용약관에만 표시하거나, 이용자가 인지하기 어렵게 작은 글씨체로 표기하는 등의 방식으로 이용자의 부주의를 유도
 - 회원모집 신청화면에 유료결제의 명확한 언급 없이 "이용약관 동의"에 체크하고, 인증번호를 입력하게 한 후 자동결제 청구
- ※ 인증번호를 놓고 사업자는 결제에 동의한 것으로, 이용자는 회원가입으로 인식

< 주요 피해 사례 >

A 인터넷 사이트에서 유료콘텐츠를 1개월만 사용하기로 하고 결제하였는데, 1개월 후에 SMS를 받고 확인해보니 자동연장 신청에 동의한 것으로 처리하여 계속적으로 자동결제 청구

위법성 검토

- **자동결제 등 요금관련 중요내용을 사전에 명확히 알리지 않아, 이용자가 제대로 인지하지 못한 상태에서 결제하는 행위**
 - 통신과금서비스이용자에 대한 기망 또는 부당한 유인행위로서 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제61조의2 나목을 위반할 소지가 있음

사업자 가이드라인

- **사업자는 유료콘텐츠 자동결제 이용신청의 투명성을 높이고 이용자의 피해를 예방하기 위해**
 - 인터넷 사이트 회원가입과 유료결제를 분리하여 각각 별도의 인증과정을 거치도록 함으로써 이용자가 회원가입 인지 전화결제 인증인지 쉽게 알 수 있도록 개선
 - ⇒ 인증과정을 별도로 운영함으로써 인증과 관련한 분쟁이 자연스럽게 소멸되고 이용자 피해도 감소할 것으로 예상
 - 결제대행사가 제공하는 결제와 관련된 주요항목을 콘텐츠사업자가 임의로 변경하지 못하도록 하고, 매월 일정액을 자동결제 한다는 내용을 이용자가 쉽게 확인하고 체크 할 수 있도록 표시
 - ⇒ 콘텐츠사업자의 홍보 등을 위해 결제화면을 자유롭게 구성하고 있으나, 결제와 관련된 주요내용을 속이거나 광고 등으로 가려 이용자의 부주의를 유도하는 사례 예방
 - 결제대행사는 매월 자동결제 청구 전에 SMS, e-Mail 등의 방법으로 자동결제 내용을 이용자에게 통보
 - ⇒ 이용자의 부주의로 자동결제가 청구된 경우에도 SMS 등의 방법으로 자동결제 내용을 알 수 있도록 하여 이용자가 자동결제 해지 등을 통하여 피해를 예방



2. 해지관련

주요내용

- 가입은 온라인, 전화, 이메일 등의 여러 방식으로 제공하면서, 해지는 전화 또는 이메일 등 한 가지 방식으로만 제공하여 이용자의 해지신청을 어렵게 하거나 제한하는 행위
 - 가입상담은 한 차례 전화로 가능하게 하면서 해지를 위한 전화는 받지 않거나, 이메일 등 특정 방식으로만 해지신청을 제한하여 인터넷 접속이 어려운 이용자들의 해지를 제한
 - 해지절차를 마련하지 않거나, 해지화면을 이용자가 알 수 없는 곳에 표기하여 실질적으로 해지를 제한하는 행위
 - 고의적으로 ARS 대기시간을 지나치게 길게 해서 통화를 할 수 없거나, 근무시간에는 통화 중, 근무시간 후에는 근무시간이 종료되었다는 안내를 하여 해지신청 자체를 어렵게 하는 행위

< 주요 피해 사례 >

- ① 김 모씨는 스파이웨어 치료를 위해 관련 유료서비스에 가입후 서비스 불만으로 해지를 위해 해당 사이트에 안내되어 있는 사업자의 전화번호(02-3436-XXXX)로 수차례 전화하였으나 상담원과 연결되지 않아 부당요금이 청구
- ② 대학생 신 모씨는 온라인게임에 신규유료회원으로 가입하였으나, 더 이상 서비스를 받을 필요가 없어 해지를 위해 홈페이지를 방문하였으나, 가입화면만 있을 뿐 해지할 수 있는 방법이 없어 사용하지 않는 요금을 납부

위법성 검토

- 해지절차는 특별한 사유가 없는 한 가입절차와 동일한 방식으로 제공하여야 함에도 해지절차를 마련하지 않거나, 이용자가 알기 어려운 방식으로 해지를 제한하는 행위는
 - 이용자의 해지권한을 부당하게 제한하는 방법으로 이용자인익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 행위로 정보통신망 이용촉진 및 정보보호등에 관한 법률 제61조의 2 나목을 위반한 행위임

사업자 가이드라인

- 사업자는 유료 콘텐츠 해지신청의 투명성을 높이고 이용자의 피해를 예방하기 위해
 - 특별한 사유가 없는 한 가입절차와 동일하게 해지절차를 마련하여야 하며, 가입시 제공한 방식으로 해지도 가능하도록 결제하면, 이용약관 등에 해지 절차를 명확하게 표시
 - ⇒ 전화로 가입한 이용자에게는 전화로 해지가 가능하여야 하며, 해지방법은 최소 2가지 이상을 제공하는 것이 이용자 보호 취지에 부합
 - 콘텐츠사업자가 해지관련 전화를 받지 않거나, 해지를 어렵게 하는 등의 사유로 이용자의 피해가 발생할 경우 결제대행사가 이용자보호 조치를 할 수 있도록 이용약관에 반영
 - ⇒ 콘텐츠사업자의 귀책사유로 해지와 관련한 이용자 피해가 발생할 경우 결제대행사가 환불 등의 조치를 하고, 다량민원 유발업체는 결제대행 계약을 해지할 수 있도록 약관에 반영



3. 무료이벤트 관련

주요내용

- 콘텐츠사업자는 콘텐츠, 경품류 등을 무료제공 시 사실을 표시·광고함에 있어
 - 무료이벤트 종료 후 유료결제 된다는 사실을 이용약관에만 표시하거나, 이용자가 인지하기 어렵게 작은 글씨체로 표기하는 등의 방식으로 이용자의 부주의를 유도
 - 무료이벤트 신청화면에 유료결제의 명확한 언급 없이 "이용약관 동의"에 체크하고, 인증번호를 입력하게 한 후 결제 청구
 - ※ 인증번호를 놓고 사업자는 결제에 동의한 것으로, 이용자는 무료이벤트가입으로 인식

< 주요 피해 사례 >

- ① 김 모씨는 A사이트에서 사이버머니를 무료로 제공한다는 광고를 보고 아무 의심없이 회원가입후 사이버머니를 충전하였으나 이후 통신요금청구내역에 사이트이용 요금이 과금되어 있는 사실을 발견
- ② 대학생 신 모씨는 우연히 인터넷 성인사이트에 접속한 후 동사이트에서 "24시간무료 사용"이라는 표시를 보고 사이트 이용을 위해 성인인증이 필요하다는 설명에 따라 성인인증번호 등을 입력하였으나 그 후 휴대폰으로 유료결제되었다는 문자메시지를 받음.

위법성 검토

- 무료이벤트를 통한 유료결제부과에 대한 중요내용을 사전에 명확히 알리지 않아, 이용자가 제대로 인지하지 못한 상태에서 결제하는 행위는
 - 통신과금서비스이용자에 대한 기망 또는 부당한 유인행위로서 정보통신망 이용촉진 및 정보보호등에 관한 법률 제61조의2 나목을 위반할 소지가 있음

사업자 가이드라인

- 사업자는 무료이벤트 광고의 투명성을 높이고 이용자의 피해를 예방하기 위해
 - 인터넷 사이트 무료이벤트 가입 시 유료결제부분을 정확하게 안내하고 인증과정을 거치도록 함으로써 이용자가 무료이벤트 종료 후 유료결제에 대해 쉽게 알 수 있도록 개선
 - ⇒ 유료결제에 대한 정확한 안내로 이와 관련한 분쟁이 자연스럽게 소멸되고 이용자 피해도 감소할 것으로 예상
 - 무료이벤트 기간 종료 후 인터넷 사이트 또는 전화로 서비스해지가 쉽게 될 수 있도록 서비스 UI 개선

유무선전화결제 합의서에 따른 User Interface Guide

위반 사례 1. 일반 콘텐츠용 결제창

위반 사례	위반 사항
	1. 서비스 또는 상품명 <input type="checkbox"/>
	2. 결제 금액 <input type="checkbox"/>
	3. 통신사 Check Box <input type="checkbox"/>
	4. 주민등록번호와 휴대전화번호 (or 일반전화번호) 입력란 <input checked="" type="checkbox"/>
	5. 각 통신사 주요 정책 등 안내 <input type="checkbox"/>
	6. 이용약관보기 <input type="checkbox"/>
	7. 이용약관동의 Check Box (약관 확인 후 이용자가 직접 Check) <input type="checkbox"/>
	8. 익월 휴대전화요금 (or 일반전화번호) 환산고지 안내 <input type="checkbox"/>
	<특이사항> A. 결제 인증을 통한 확인 인증으로 하위 기재 <input type="checkbox"/>
	B. 한도권 해지 불가능 <input type="checkbox"/>
	C. 유료 결제액 서비스 자동 가입 <input type="checkbox"/>

위반 사례 2. 이벤트 참여를 통한 자동 결제

위반 사례	위반 사항
	1. 서비스 또는 상품명 <input type="checkbox"/>
	2. 결제 금액 <input type="checkbox"/>
	3. 통신사 Check Box <input checked="" type="checkbox"/>
	4. 주민등록번호와 휴대전화번호 (or 일반전화번호) 입력란 <input checked="" type="checkbox"/>
	5. 각 통신사 주요 정책 등 안내 <input type="checkbox"/>
	6. 이용약관보기 및 이용약관동의 Check Box (약관 확인 후 이용자가 직접 Check) <input type="checkbox"/>
	7. 승인시 인증정보 결제를 위한 활용 동의 Check Box <input type="checkbox"/>
	<특이사항> A. 이벤트 참여를 위한 인증으로 결제 중단 <input type="checkbox"/>
	B. 인증번호 입력과 동시에 유료 결제액 서비스 자동 가입 <input type="checkbox"/>
	C. 무료포인트 지급 이벤트로 별도의 해지 안내 없음 <input type="checkbox"/>

위반 사례 3. 이벤트 참여를 통한 자동 결제

위반 사례	위반 사항
	1. 서비스 또는 상품명 <input type="checkbox"/>
	2. 결제 금액 <input type="checkbox"/>
	3. 통신사 Check Box <input checked="" type="checkbox"/>
	4. 주민등록번호와 휴대전화번호 (or 일반전화번호) 입력란 <input checked="" type="checkbox"/>
	5. 각 통신사 주요 정책 등 안내 <input type="checkbox"/>
	6. 이용약관보기 <input type="checkbox"/>
	7. 이용약관동의 Check Box (이용자 직접 Check 시일 취함) <input type="checkbox"/>
	8. 승인시 인증정보 결제를 위한 활용 동의 Check Box <input type="checkbox"/>
	<특이사항> A. 2개의 유료 서비스 신청 Check Box Default <input type="checkbox"/>
	B. 인증번호 입력과 동시에 유료 결제액 서비스 자동 가입 <input type="checkbox"/>
	C. 가입 즉시 부패한 해지의 경우 한 달치 과금, 해지 안내 없음 <input type="checkbox"/>

위반 사례 4. 회원 가입을 통한 자동 결제

위반 사례	위반 사항
	1. 상품명, 결제 금액 <input type="checkbox"/>
	2. 통신사 Check Box 및 각 통신사 주요 정책 안내 <input type="checkbox"/>
	3. 이용약관보기 <input checked="" type="checkbox"/>
	4. 이용약관동의 Check Box (약관 확인 후 이용자가 직접 Check) <input checked="" type="checkbox"/>
	5. 자동결제 고지 Pop-up <input type="checkbox"/>
	6. 매월 이용요금 자동결제 안내 <input type="checkbox"/>
	7. 이용요금 매월 자동결제 동의 및 확인 Check Box <input type="checkbox"/>
	<특이사항> A. 결제 인증을 통한 보호를 위한 인증으로 하위 기재 <input type="checkbox"/>
	B. 회원 가입과 동시에 유료 결제액 서비스 자동 가입 <input type="checkbox"/>
	C. 결제액 서비스 해지 안내 없음 <input type="checkbox"/>

유무선전화결제 합의서에 따른 User Interface Guide

1. 일반 콘텐츠용 표준결제창

무법 예시	표준 가이드 라인
	1. 서비스 또는 상품명 <input checked="" type="checkbox"/>
	2. 결제 금액 <input checked="" type="checkbox"/>
	3. 통신사 Check Box <input checked="" type="checkbox"/>
	4. 주민등록번호와 휴대전화번호 (or 일반전화번호) 입력란 <input checked="" type="checkbox"/>
	5. 각 통신사 주요 정책 등 안내 <input checked="" type="checkbox"/>
	6. 이용약관보기 <input checked="" type="checkbox"/>
	7. 이용약관동의 Check Box (약관 확인 후 이용자가 직접 Check) <input checked="" type="checkbox"/>
	8. 익월 휴대전화요금 (or 일반전화번호) 환산고지 안내 <input checked="" type="checkbox"/>

2. 성인 콘텐츠용 표준결제창

무법 예시	표준 가이드 라인
	1. 서비스 또는 상품명 <input checked="" type="checkbox"/>
	2. 주민등록번호와 휴대전화번호 (or 일반전화번호) 입력란 <input checked="" type="checkbox"/>
	3. 통신사 Check Box <input checked="" type="checkbox"/>
	4. 각 통신사 주요 정책 등 안내 <input checked="" type="checkbox"/>
	5. 이용약관보기 <input checked="" type="checkbox"/>
	6. 이용약관동의 Check Box (약관 확인 후 이용자가 직접 Check) <input checked="" type="checkbox"/>
	7. 익월 휴대전화요금 (or 일반전화번호) 환산고지 안내 <input checked="" type="checkbox"/>
	8. 서비스 또는 상품명에 적절함 <input checked="" type="checkbox"/>

3. 자동결제 콘텐츠 표준사용절차

무법 예시	표준 가이드 라인
	1. 상품군내 자동결제상품 구분 <input checked="" type="checkbox"/>
	2. 자동결제 고지 Pop-up <input checked="" type="checkbox"/>
	3. 매월 이용요금 자동결제 안내 <input checked="" type="checkbox"/>
	4. 이용요금 매월 자동결제 동의 및 확인 Check Box <input checked="" type="checkbox"/>
	<중요 내용 고지> 중요 내용은 12point 이상, Bold, 배경과 보색대역으로 고지함. <input type="checkbox"/>

4. 자동결제 전환 무료체험이벤트 표준사용절차

무법 예시	표준 가이드 라인
	1. 이벤트 신청시 Pop-up <input checked="" type="checkbox"/>
	2. 무료체험 기간 종료 고지 <input checked="" type="checkbox"/>
	3. 유료 전환 안내 <input checked="" type="checkbox"/>
	4. 가입 해지 방법 안내 <input checked="" type="checkbox"/>
	5. 승인시 인증정보 결제를 위한 활용 동의 Check Box <input checked="" type="checkbox"/>
	6. 무료체험서비스 종료 후 SMS 결제 공지 <input checked="" type="checkbox"/>
	<중요 내용 고지> 중요 내용은 12point 이상, Bold, 배경과 보색대역으로 고지함. <input type="checkbox"/>

5. 자동결제 전환 무료체험이벤트 해지 절차

무법 예시	표준 가이드 라인
	1. 현재 사용중인 무료체험 상품 안내 <input checked="" type="checkbox"/>
	2. 무료체험 이용기간 안내 <input checked="" type="checkbox"/>
	3. 유료 전환 및 결제일 안내 <input checked="" type="checkbox"/>
	4. 관리 페이지 내 가입 해지란 <input checked="" type="checkbox"/>
	5. 가입 해지 Pop-up <input checked="" type="checkbox"/>
	6. 해지 완료 Pop-up <input checked="" type="checkbox"/>

전화결제수단은 소비자에게 매우 편리하고 안전한 결제수단이나 일부 콘텐츠사업자가 허위·과장광고, 약속불이행, 불안전이행 등 제도를 악용해 이용자에게 피해를 입히는 사례가 발생되고 있습니다.

