

# 유무선 전화결제 사업자 무료이벤트 Guide Line



유무선 전화결제 사업자  
무료이벤트 Guide Line



### 유무선 전화결제 무료이벤트 사업자 가이드라인

유·무선 전화결제는 인터넷상에서 디지털콘텐츠 및 상품 등에서 사용되는 결제 방식 중 하나로서 통신서비스의 경우 주로 휴대폰이나 유선전화 결제를 통해 이루어지는 것을 의미한다.

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

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 마련하였다.

그리고 전화결제와 관련한 시정조치, 유료서비스 자동 전환에 대한 가이드라인 등을 통하여 이용자 보호방안을 마련한 1, 2차가이드라인을 발표하였으며(2007.11, 2008.12) 추가로 공정거래위원회에서는 전자상거래등에서의 소비자 보호에 관한 법률 및 약관법에 의거, 무료이벤트 진행시 결제되는 시점에서 결제인증을 받지 않는 계약의 경우 무효이며 관련 약관시정조치 명령을 내렸다. (2009.9)



### 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

#### [전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률]

#### 제21조 (금지행위)

- ① 전자상거래를 행하는 사업자 또는 통신판매업자는 다음 각호의 1에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다. <개정 2005.3.31>
  1. 허위 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 거래하거나 청약철회등 또는 계약의 해지를 방해하는 행위
  2. 청약철회등을 방해할 목적으로 주소·전화번호·인터넷도메인 이름 등을 변경 또는 폐지하는 행위
  3. 분쟁이나 불만처리에 필요한 인력 또는 설비의 부족을 상당기간 방치하여 소비자에게 피해를 주는 행위
  4. 소비자의 청약이 없음에도 불구하고 일방적으로 재화등을 공급하고 그 대금을 청구하거나 재화등의 대금만을 청구하는 행위
  5. 소비자가 재화를 구매하거나 용역을 제공받을 의사가 없음을 밝혔음에도 불구하고 전화, 모사전송, 컴퓨터통신 등을 통하여 재화를 구매하거나 용역을 제공받도록 강요하는 행위

#### (중략)

- ② 공정거래위원회는 이 법 위반행위의 방지 및 소비자피해의 예방을 위하여 전자상거래를 행하는 사업자 또는 통신판매업자가 준수하여야 할 기준을 정하여 고시할 수 있다.



## 무료체험후 자동유료전환 불공정 사유

● 무료체험 이벤트에 단순히 참여만 해도 자동으로 유료회원으로 전환 시키는 조항은 무료체험 이벤트의 성격상 소비자가 예상하기 어렵고 고객을 기만하는 것이므로 불공정성이 인정됨

- 통상 고객은 무료체험 이벤트를 사업자가 상품홍보 및 고객유치 차원에서 일정 기간 무료 서비스를 이용할 수 있는 권리를 제공하는 샘플마케팅의 일종으로 인식함
- 별도의 동의절차 없이 무료체험만으로 유료회원이 되도록 하는 것은 고객을 기만하여 거래하거나 고객의 청약 없이 일방적으로 서비스를 공급하고 대금을 청구하는 것이므로 고객에게 불리함



## 무료이벤트 사업자 가이드 라인

### 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 7일간 서비스를 무료로 제공한다는 광고를 보고 아무 의심없이 회원가입후 서비스를 무료이벤트 기간중 이용하고 더 이상 이용하지 않았으나 이후 통신요금청구 내역에 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 그후 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 위반하는 행위임.
  - 기만적 방법을 사용해 소비자를 유인 또는 거래하거나, 소비자의 청약 없이 일방적으로 재화를 공급하고 대금을 청구하는 행위는 전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률 제21조 위반임.

### 사업자 가이드라인

- 사업자는 무료이벤트 광고의 투명성을 높이고 이용자의 피해를 예방하기 위해
  - 인터넷 사이트 무료이벤트 가입시 전화인증을 거치지 않고 이용자가 무료이벤트 종료후 인증을 거친 후에만 유료결제할 수 있도록 서비스 창 개선(첨부U 참고)
  - ⇒ 유료결제에 대한 정확한 안내로 이와 관련한 분쟁이 자연스럽게 소멸되고 이용자 피해도 감소할 것으로 예상

