

# 콘텐츠 분쟁조정 법리연구 2부

—타 분쟁조정사례 조사—



한국콘텐츠진흥원

콘텐츠분쟁조정 법리 연구 2부  
- 타 분쟁조정사례 조사 -

## 타 분쟁조정 위원회 콘텐츠 분쟁해결 사례

이지현(드림와이즈)

### 1. 게임 ..... 1

#### 가. 한국소비자원

##### 1) 조정전 상담사례

2006_시스템 오류로 소멸된 아이템 복구 요구 .....	3
2006_프로그램 오류로 소멸된 아이템 복구 요구 .....	4
2007_인터넷게임서비스 아이템 복구 요구 .....	5
2007_계정 도용 상태에서 발생한 영구이용 제한조치 취소 요구 .....	7
2007_미성년자가 타인의 사술에 의해 부당하게 결제한 요금 환급 요구 .....	9
2007_이용하지 않은 인터넷게임서비스 이용료 환급 요구 .....	0 1
2008_불법프로그램 사용하였다며 영구이용 제한조치 한 계정 취소 요구 .....	1
2008_일방적으로 접속이 중지된 온라인 게임 배상 요구 .....	2 1
2008_보안서비스 미작동으로 인한 아이템 도난 배상 요구 .....	3 1
2008_신용카드결제 후 환급불가한 인터넷 게임 잔여 캐시의 환급 요구 .....	4 1
2008_명의도용으로 개설된 인터넷 게임 계정 삭제 요구 .....	5 1
2008_해킹으로 소실된 아이템 복원 요구 .....	6 1
2008_사용하지 못한 게임머니 구입가의 환급 요구 .....	7 1
2008_인터넷게임서비스 잔여 이용료 환급 요구 .....	8 1
2009_인터넷 게임 계정 영구이용 제한조치 취소 요구 .....	9 1
2009_사용하지 않았으나 차감된 아이템 배상 요구 .....	0 2
2009_불법프로그램 사용이유로 영구 계정이용제한 조치에 대한 취소 요구 .....	0 2
2009_일방적으로 이용이 정지된 온라인 게임의 복구 요청 .....	2 2
2009_시스템 오류로 인한 손실 아이템 복구 요구 .....	3 2
2009_명의 도용되어 부당 지급된 게임요금의 환급 요구 .....	4 2
2009_해킹으로 손실된 아이템 복구 요청 .....	5 2
2009_게임서비스 사용계약 해지에 따른 아이템 환불 요구 .....	6 2

2009_사용하지 못한 게임머니의 환급 요구 .....	7· 2
2008_인터넷 게임 계정 영구이용 제한조치 취소 요구 .....	8· 2

## 2) 조정결정례

2007_인터넷게임서비스 계정 영구 이용제한 취소 요구 .....	0· 3
2009_‘리니지’게임 계정 이용정지 사건에 대한 집단분쟁조정 .....	2· 3

## 나. 전자거래분쟁조정위원회

2006_사이트 이용 영구정지 처분 철회 청구 .....	6· 3
2006_온라인 게임의 버그 이용 사유로 계정정지 .....	7· 3
2006_미성년자 단독으로 한 결제 취소 청구 .....	8· 3
2006_게임계정 영구 압류조치 해제 청구 .....	9· 3
2007_게임 계정 삭제에 대한 원상 복귀 요청 .....	1· 4
2008_온라인게임 해지로 인한 서비스 이용요금 환불의 건 .....	3· 4
2008_부당결제대금 반환 청구 .....	54
2008_미성년자의 신용카드 부정사용에 따른 매매대금 반환 신청 .....	7· 4

# 2. 이 러 닝 ..... 5

## 가. 한국소비자원

2007_온라인통신교육서비스 대금 환급 요구 .....	3· 5
2007_온라인통신교육서비스 대금 환급 요구2 .....	5· 5
2007_인터넷교육서비스 중도해지 요구 .....	7· 5
2008_온라인 통신교육서비스 이용료 환급 요구 .....	9· 5
2008_온라인통신교육서비스 이용료 환급 요구2 .....	1· 6
2009_인터넷 학습사이트 가입 해지에 따른 대금 환급 요구 .....	3· 6
2010_화상불량으로 중도 해지한 인터넷강의 환급 요구 .....	5· 6
2010_인터넷 화상 강의 수강계약 해지에 따른 환급 요구 .....	7· 6
2010_온라인교육 서비스 계약 해지에 따른 이용요금 환급 요구 .....	9· 6

나. 자율분쟁조정위원회

2008_인터넷 화상과의 중도계약해지 .....	17
2008_인터넷학습 합의해지 성립여부 판단 .....	37
2008_인터넷학습 휴학중 계약해지시 위약금 .....	57
2009_인터넷 영어학습 계약 해지 .....	87
2009_인터넷컨텐츠서비스 계약해지 시 환급금 .....	97

다. 전자거래분쟁조정위원회

2006_동영상 강의 신청취소에 대한 환불지연 .....	18
2008_이러닝 서비스 이용료 반환 신청 .....	28
2008_온라인 동영상 강의 계약 해지 청구 .....	48
2008_동영상 강의 계약 해지 청구 .....	68
2008_온라인 동영상 강의 계약 해지 청구 .....	88

3. 기타(웹) .....19

가. 한국소비자원

2007_등록 거절된 영화예매권 이행 요구 .....	39
2010_무료 이벤트 후 자동 소액 결제 요금 환급요구 .....	59

나. 전자거래분쟁조정위원회

2006_무료 광고 후 서비스 이용요금 청구 .....	79
--------------------------------	----

4. 他 분쟁조정위원회 콘텐츠 관련 조정결정 사례에 적용된 법 .....9... 9



## 1. 게임





## 1

## 게임

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

## 2006\_시스템 오류로 소멸된 아이템 복구 요구

## 【사건개요】

신청인은 피신청인이 제공하는 온라인게임서비스를 이용하던 중 시스템 오류로 120,000원 상당의 아이템이 소멸되었고, 이에 피신청인에게 수차례 이의제기하였으나 사과 공지문만 안내 되고 아이템이 복구 되지 않았다. 피신청인이 정상적으로 거래하던 중 아이템이 소멸된 것을 확인해 주었으나 규정상 복구가 불가하다는 답변을 한 것에 대하여 신청인은 정상적으로 이용하다 시스템 오류로 인해 소멸된 아이템에 대해 원상복구를 요구하였다.

## 【쟁점사항】

게임 중 시스템 오류로 인한 피해 보상 여부

## 【처리경위】

피신청인은 신청인이 동 계정의 본소유자가 아니라며 처리를 거절하였다.

확인한 바, 신청인은 동 계정 명의가 타인으로 되어있으며 본인이 실소유주라고 주장하고 있으나, 피신청인의 약관에 의하면 현금거래 및 계정공유를 인정하지 않도록 규정되어 있으므로, 이에 계정 명의자가 아닐 경우 복구 처리는 불가하다.

따라서 피신청인은 계정 명의자가 아이템의 복구 요청 시 처리가 가능하다고 계정 명의자가 직접 복구신청을 해줄 것을 요구하였다.

## 【처리결과】

신청인에게 상기사항을 안내함.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2006\_프로그램 오류로 소멸된 아이템 복구 요구

#### 【사건개요】

신청인은 피신청인의 게임서비스 이용자로 최근 게임이용 뒤 접속종료 이후 게임을 시작할 때 보니 아이템이 사라져, 프로그램 오류라 판단하고 피신청인에게 복구를 문의하였으나, 피신청인이 게시판을 통하여만 상담 및 복구 신청이 가능하다고하여, 2006. 7. 9. 복구요청글을 남겼다. 그러나 일주일 지나도록 복구는 차치하고 문의에 대한 답변조차 하지 않아 상담을 통하여 복구를 요청하게 되었다.

#### 【쟁점사항】

프로그램 오류 여부

#### 【처리경위】

피신청인은 게임의 특성상 데이터를 일일이 확인하여 복구해 주는 문제로 신속하게 처리되지 못하였다며 신청인에게 양해를 구하였고, 또한 프로그램 오류로 인한 아이템 소멸이 인정된다며 복구하여 주기로 하였다.

#### 【처리결과】

신청인이 게임 캐릭터를 복구 받았음을 확인함.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2007\_인터넷게임서비스 아이템 복구 요구

#### 【사건개요】

신청인은 피신청인의 인터넷게임서비스를 이용자이다. 2007. 11. 14 피신청인은 신청인이 타 이용자에게서 11. 10. 구매한 아이템이 해킹 아이템이라며 동 아이템을 회수하고 신청인이 지급하였던 52,000,000딜(게임머니)을 환급하였다. 이에 신청인은 정상적인 경로로 구매한 아이템이므로 피신청인에게 아이템의 복구를 요구하였으나 이를 거절당하자. 임의로 회수된 인터넷게임서비스 아이템의 복구를 요구하였다.

#### 【쟁점사항】

피신청인의 아이템 회수 행위가 정당한 지 여부

#### 【처리경위】

피신청인의 이용약관 제11조(이용자의 의무) 제4항에는 이용자는 게임내에서나 웹사이트, 기타 개발사에서 제공한 모든 서비스 관련 내용은 저작권이 제작사에 있으므로, 이것을 제3자에게 제공하거나 판매하는 행위를 하여서는 안 되며 만약 이를 어길 시 법적인 제재를 받을 수 있다고 규정하고 있다.

또한 동 아이템은 타 이용자가 해킹으로 분실한 것으로, 비록 신청인이 게임 내에서 52,000,000딜(게임머니)을 지급하고 아이템을 획득하였으나, 동 아이템은 소유자에게 반환되고 신청인에게 지급하였던 52,000,000딜(게임머니)은 환급된바, 신청인에게 피해가 있다고 볼 수도 없다. 민법 제250조(도품, 유실물에 대한 특례)의 경우 그 동산이 도품이나 유실물인 때에는 피해자 또는 유실자는 도난 또는 유실한 날로부터 2년 내에 그 물건의 반환을 청구할 수 있으나 도품이나 유실물이 금전인 때에는 그러하지 아니하다고 규정되어 있고, 동 법 251조 양수인이 도품 또는 유실물을 경매나 공개시장에서 또는 동 종류의 물건을 판매하는 상인에게서 선의로 매수한 때에는 피해자 또는 유실자는 양수인이 지급한 대가를 변상하고 그 물건의 반환을 청구할 수 있다고 규정되어 있다. 따라서 피신청인이 동 아이템을 회수하여 소유자

에게 반환한 것을 부당하다고 보기 어렵다.

**【처리결과】**

신청인에게 상기사항을 안내함.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2007\_계정 도용 상태에서 발생한 영구이용 제한조치 취소 요구

#### 【사건개요】

신청인은 2007. 8. 24. 피신청인이 제공하는 게임서비스에 접속하였다가 타인이 신청인 계정으로 게임을 하고 있는 것을 알게 되어 패스워드를 변경 후 해킹신고를 함. 2007. 8. 27. 해킹신고 처리내역을 점검하고자 접속하였더니 사용하지도 않은 불법프로그램 사용으로 인한 계정 영구정지 조치가 되어 있어 피신청인에게 수차례 문의하자 불법프로그램 사용으로 인한 제재라는 답변만을 지속적으로 받았다. 이에 신청인은 계정도용을 신고한 상태(현재 해킹과 관련하여 경찰청에 신고한 상태임)에서 발생한 계정 영구정지 조치에 대한 정확한 조사 및 답변을 요구하였다.

#### 【쟁점사항】

신청인 계정 도용 여부와 그 후 불법프로그램이 사용 됐는지 여부

#### 【처리경위】

2007. 8. 31. 신청인이 경찰서를 방문하여 수사 진행할 예정이므로 피신청인에게 불법프로그램 사용에 대한 정보를 조속히 제공하여 줄 것을 요청한 바, 신청인 계정은 2007. 8. 26. 불법프로그램을 사용한 것으로 판단되나 불법프로그램을 사용했는지는 정확한 확인이 어렵고 정상적인 패턴이 아닌 경우 불법프로그램 사용으로 간주한다 하며, 신청인은 2007. 8. 24. 문의하였다고 하나 특정 캐릭터로 민원을 제기한 이력이 없으며, 해킹으로 인한 피해내역 또한 없고, 8. 24. 비밀번호를 변경하였다면 그 다음날 확인이 가능함에도 2007. 8. 27. 발견하였다는 것은 납득이 안된다하며, 현재 피신청인의 해킹 관련 부서에서 확인 중이므로 확인되는 대로 연락한다고 하였다.

이에 신청인은 해킹 당시 모든 아이템이 상점에 팔렸으나 돈이 늘어났기 때문에 그 내용은 민원서에 적지 않았고 신고 후에 매일 점검했으나 처리 중으로 나오다가 27일 처리된 것이라고 하였다.

피신청인이 상세 조사 후 회신한 바, 2007. 8. 24. 사용된 것으로 확인되었으나 해킹으로

인한 피해가 미약하여 신청인의 주장을 받아들이기 어려우나, 평소 접속하는 IP와 완전히 다른 IP에서 접속했을 당시 불법프로그램이 사용된 점을 감안하여 계정 블록은 해지하고 불법프로그램을 사용하여 이득을 본 골드, 경험치는 삭제처리 하겠다고 하였다.

**【처리결과】**

신청인이 상기사항을 수용하기로 함.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2007\_미성년자가 타인의 사술에 의해 부당하게 결제한 요금 환급 요구

#### 【사건개요】

신청인은 2007. 1. 17. 집 전화 요금 내역을 확인하던 중 사용하지 않은 정보이용료 66,000원이 부과된 것을 인지하고 확인한 바, 9세인 아들이 피신청인의 게임 중 신원 미상자가 선물을 준다면 전화를 걸도록 유인해 33,000원씩 2회에 걸쳐 결제한 요금으로 확인되었다. 이에 피신청인에게 이의제기하니 피신청인은 집 전화번호와 가입자 주민번호를 입력한 후 집 전화로 전화하면 결제가 진행된다고 하며 환급 요구를 거절하였고, 신청인의 자녀가 신청인의 주민번호를 모르는 상태에서 다만 채팅창에 누군가 알려준 전화번호로 전화를 걸었을 뿐이라고 주장하는 것을 근거로 전화가입자 및 법정대리인으로서 동 결제를 허락한 사실이 없으므로 타인의 사술에 의해 미성년자가 결제한 금액에 대한 전액 청구취소를 요구하였다.

#### 【쟁점사항】

미성년자의 법정 대리인 동의 여부

#### 【처리경위】

피신청인이 신청인의 요구사항을 수용하여 신청인의 전화로 소액결제가 더 이상 발생하지 않도록 차단조치를 안내하고 미성년자 자녀가 게임 중 타인의 사술에 의해 결제한 대금 66,000원을 환급 조치하기로 함.

#### 【처리결과】

신청인에게 환급 받았음을 확인함

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2007\_이용하지 않은 인터넷게임서비스 이용료 환급 요구

#### 【사건개요】

신청인은 2006. 10. 26. 피신청인이 제공하는 게임서비스를 이용하기 위하여 3개월 정액요금 48,500 원을 신용카드로 결제하였으나 게임을 하지 않게 되어 2006. 12. 잔여기간 요금의 환급을 피신청인에게 요청하였다. 이에 피신청인이 신분증사본, 환급받을 통장사본, 카드결제 영수증 및 입금 확인증 등 각종서류를 요구하였는데 이 중 카드결제대금 입금 영수증은 해당 은행에서도 발급이 불가하다고 하여 현재까지 처리되지 않고 있어, 신청인이 정액요금 잔액의 조속한 환급을 요구하였다.

#### 【쟁점사항】

잔여기간의 이용료 환급

#### 【처리경위】

피신청인이 빠른 시일 내에 잔여요금에 대해 환급하기로 함.

#### 【처리결과】

신청인에게 환급받았음을 확인함.



## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2008\_불법프로그램 사용하였다며 영구이용 제한조치 한 계정 취소 요구

#### 【사건개요】

신청인은 피신청인의 인터넷게임서비스를 이용 중 불법프로그램 사용을 이유로 계정이 영구 이용 제한되었다. 그러나 신청인은 불법프로그램을 사용한 사실이 없는데, 인터넷게임 계정 영구이용 제한 조치의 취소를 요구하였다.

#### 【쟁점사항】

불법프로그램 사용 여부

#### 【처리경위】

피신청인은 게임 내 불법프로그램 사용 캐릭터를 모니터링 하던 중 신청인 캐릭터의 이상 사항을 발견하여 장시간 모니터링을 진행한 결과 불법프로그램 사용과 관련된 이상 사항을 여러 차례 발견하였으며, 신청인 캐릭터가 게임 내 환경에 일반적인 게임 진행에서는 발생할 수 없는 특수한 상황을 연출하였고, 최종적으로 신청인의 캐릭터를 특수한 장소로 소환하여 불법프로그램 사용 캐릭터로 확인되어 계정의 이용제한이 될 수 있음을 안내하고 신청인에게 소환 전 발생한 특수한 상황을 답변해 줄 것을 요구하였지만 ‘특이 사항 없었음’으로 답변한 바, 계정을 정지시켰다고 답변하였다.

그러나 신청인이 당시 설정한 특이사항을 기억하고 있지 못하지만, 그 이외 조사 결과로 보아 불법프로그램을 사용했다는 정확한 근거자료는 부족한 것으로 판단되므로 피신청인에게 계정이용 제한 조치를 해제 할 것을 권고하였다.

#### 【처리결과】

피신청인이 신청인 온라인게임 계정에 대한 영구이용 제한 조치를 취소함.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2008\_일방적으로 접속이 중지된 온라인 게임 배상 요구

#### 【사건개요】

신청인은 피신청인의 인터넷게임서비스를 매월 29,700원의 이용료를 내며 이용하고 있던 도중, 2008. 8. 6 ~ 같은 달 7월 경 피신청인이 일방적으로 접속을 끊어 강제 종료되었고, 이로 인하여 경험치와 아이템이 손실되어 피신청인의 일방적 접속 중지행위에 대한 해명 및 배상을 요구하였다.

#### 【쟁점사항】

피신청인 접속 중지 경위

#### 【처리경위】

피신청인은 신청인이 2008. 5. 6. 오전 11시경 원하는 아이템주머니를 각 계정 당 1개씩 무료로 체험할 수 있는 컬러플 패키지 체험팩을 신청하여 지급하였으나, 해당일 오후 신청인을 포함한 몇몇 고객에게 아이템 주머니가 중복 지급되었음을 확인하고 이를 회수하는 과정에서 계정접속이 종료된 바 있다고 답변하였다. 그러나 신청인의 캐릭터가 죽어서 경험치가 손실되거나 아이템이 손실된 바는 없는 것으로 확인되었다.

#### 【처리결과】

신청인에게 상기사항을 설명함.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2008\_보안서비스 미작동으로 인한 아이템 도난 배상 요구

#### 【사건개요】

신청인은 피신청인의 온라인 게임 시 계정에 접속할 때 아이디 도용을 방지하기 위한 엠컨트롤이라는 휴대폰 문자 알림 서비스를 가입하고 이용하고 있던 중, 2008. 6. 아이디를 도용당하여 아이템 3개를 도난당하였고, 그 당시 엠컨트롤이 작동되지 않았다. 피신청인은 아이디 도용당시 계정을 접속한 지역으로 추정된 바, 아이디 도용에는 동의하나 도난당한 아이템에 대한 복구는 불가하다고 하였으나, 신청인은 도난당한 아이템의 복구를 요구하였다.

#### 【쟁점사항】

아이템 도난 시 엠컨트롤 미작동 여부

#### 【처리경위】

통신사를 통하여 신청인의 아이디 도용이 이루어지는 시간에 아이디 도용을 방지하기 위한 엠컨트롤, 즉 휴대폰 문자 알림서비스가 동작하지 않았음을 확인하였다.

피신청인은 아이디 관리에 대한 책임은 기본적으로 사용자에게 있다고 주장하나, 아이디 도용이 이루어지는 시간에 계정이 접속된 IP를 피신청인이 조사한 결과 아이디 도용이 인정된 다며 도용을 시인하였고, 이에 피신청인에게 도난당한 아이템을 복구해 줄 것을 권고하였다.

#### 【처리결과】

피신청인의 신청인에게 도난당한 아이템을 복구하여 줌.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2008\_신용카드결제 후 환급불가한 인터넷 게임 잔여 캐시의 환급 요구

#### 【사건개요】

신청인은 피신청인이 운영하는 인터넷게임서비스를 이용 중 2008. 4. 23. 게임 내 캐시 33,000원을 신용카드로 결제하고 피신청인이 판매하는 아이템을 구입 후 캐시 19,900원을 지급하였다. 이후 잔여캐시 13,100원의 환급을 신청하였으나 피신청인이 환급 규정이 없다며 거절하자, 신청인은 결제 후 환급되지 않은 인터넷게임 잔여캐시의 환급을 요구하였다.

#### 【쟁점사항】

잔여 캐시의 환급 가능 여부

#### 【처리경위】

피신청인은 신청인이 캐시를 사용하지 않았다면 신용카드 매출을 취소 할 수 있으나, 캐시를 사용하였기 때문에 매출 취소가 불가능하여 이 같은 일이 발생하였다고 하며 결제대금이 청구 되면 신청인의 결제청구서, 신분증 사본, 통장 사본을 제출받아 신청인에게 환급하겠다고 함.

#### 【처리결과】

신청인이 이를 수용함.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2008\_명의로용으로 개설된 인터넷 게임 계정 삭제 요구

#### 【사건개요】

신청인은 2008년 4월 초 신청인의 인터넷게임서비스가 명의로용으로 계정이 생성되어 있음을 확인하여 피신청인에게 명의로용으로 생성된 계정의 삭제를 요구하였으나 같은 해 4. 25. 현재까지 처리를 지연하고 있어, 신청인은 조속히 명의 도용되어 개설된 인터넷게임 계정의 삭제를 요구하였다.

#### 【쟁점사항】

명의로용 여부

#### 【처리경위】

피신청인이 명의로용이 인정된다며 2008. 4. 26. 게임 계정을 삭제하였다.

#### 【처리결과】

신청인에게 이를 안내함.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2008\_해킹으로 소실된 아이템 복원 요구

#### 【사건개요】

신청인은 피신청인의 인터넷게임서비스를 이용 중 2007. 12. 25. 해킹사고가 발생하면서 아이템, 캐릭터 등이 모두 소실되어, 당일 피신청인에게 해킹 피해를 신고하였으나 누락되어 2008. 1. 16. 재접수하고 같은 해 2. 18. 일부 캐릭터와 아이템이 복구되었다.

그러나 게임과정에서 획득한 아이템은 차치하더라도 2007년 이후 구입해온 270,000원 상당 총 9종의 아바타 가운데 3종만 복구되고 나머지는 옵션 또는 임의로 처리되어 복구가 되지 않자, 이에 피청구인에게 나머지 6종의 아이템 복구를 요청하였으나 거절당하였다.

#### 【쟁점사항】

해킹으로 인한 6종 아이템의 복구 가능 여부

#### 【처리경위】

피신청인은 해킹 발생 시각으로부터 40분 안에 모든 아이템이 거래되어 타인에게 이동되는 바, 대부분이 해킹과 무관한 제3자에게 게임머니 형태로 거래되어 회수가 불가능하다고 하였다. 다만, 해킹신고 누락의 과실을 인정하여 6종 아이템 중 4종에 대하여 복구하여 주기로 하였다.

#### 【처리결과】

신청인이 이를 수용함.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2008\_사용하지 못한 게임머니 구입가의 환급 요구

#### 【사건개요】

신청인은 2007. 10. 19. 피신청인의 아이템 거래 중개 사이트에서 인터넷게임머니 총 12,000,000아텐을 구입하고 134,000원을 지급한 사실이 있다. 이후 2007. 10. 22. 인터넷게임서비스 업체는 신청인의 게임머니가 계정도용 관련 아이템이라며 압류 및 신청인의 계정을 이용 제한하였다. 이에 신청인은 구매 당시 동 게임머니가 계정도용 관련 아이템임을 알지 못하였는 바, 피신청인에게 아이템 구입 금액의 환급을 요구하였다.

#### 【쟁점사항】

신청인이 구입한 게임머니가 계정도용과 관련된 아이템인지 여부

#### 【처리경위】

신청인이 경찰 수사를 의뢰한바, 피신청인이 판매한 게임머니 판매자의 ID는 명의도용으로 개설된 것으로 확인되었다. 이에 피신청인은 현금처럼 사용할 수 있는 마일리지 134,000원을 지급하기로 하였다.

#### 【처리결과】

신청인이 이를 수용함.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2008\_인터넷게임서비스 잔여 이용료 환급 요구

#### 【사건개요】

신청인은 피신청인 갑의 인터넷게임서비스를 이용 중으로 2008. 3. 26. 피신청인 을 통하여 신청인의 휴대폰으로 이용요금 3개월 분 38,500원을 결제하였다. 그 뒤 2008. 4. 피신청인에게 잔여 2개월분의 환급을 요구하였으나 피신청인은 이벤트로 지급한 보너스 캐시 아이템을 사용하였다며 잔여이용요금의 환급을 거절하였고, 이에 신청인은 인터넷게임서비스 잔여 이용요금에 대한 환급을 요구하였다.

#### 【쟁점사항】

잔여 이용요금 환급의 적정성 여부

#### 【처리경위】

피신청인은 신청인이 2008. 3. 26. 최초 결제 할인 이벤트로 플레티넘 서비스 90일을 결제하고 휴대폰으로 38,500원을 결제한 것이라고 하며, 피신청인 이용약관에 따르면 플레티넘 서비스 이용 중 환급을 요구할 경우 환급이 가능하나, 신청인은 상기 이벤트를 통하여 플레티넘 서비스에 가입하면서 보너스로 캐시 아이템을 지급받았으며, 보너스 캐시아이템은 이미 사용된 상태였다.

피신청인이 2008. 4. 2. 공지사항에서 보너스 캐시 아이템을 수령할 경우 환급이 불가능함을 공지하고 있으나 동 사건의 경우 신청인의 불편사항을 감안하여 신청인이 3. 26 ~ 4. 22.까지 이용한 이용요금 및 사용한 보너스 캐시아이템을 공제한 27,400원을 캐시로 환급하기로 하였다.

#### 【처리결과】

신청인이 이를 수용함.



## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2009\_인터넷 게임 계정 영구이용 제한조치 취소 요구

#### 【사건개요】

신청인은 인터넷게임서비스를 사용하는 과정에서, 2009 3. 3. 갑작스런 컴퓨터 다운으로 인해 1시간 가량 접속이 불가하였으며 그 후 재접속을 한 결과 계정 압류되었음을 발견하여, 피신청인에게 문의한 결과 신청인이 가지고 있던 캐릭터가 불법프로그램을 사용하였으므로 영구이용제한 조치하였다고 하였다. 그러나 신청인은 컴퓨터가 다운되었을 뿐 불법프로그램을 사용한 적이 없어, 이에 대한 객관적인 자료를 요청하였으나 피청구인은 정보를 제공하기는 어렵다고 주장하며 정보제공을 거부하였다. 이에 신청인은 이용요금 약 40,000원정도의 환급과 부당한 인터넷 게임 영구이용제한 조치해제를 요구하였다.

#### 【쟁점사항】

신청인이 불법프로그램을 사용했는지 여부

#### 【처리경위】

피신청인은 2009. 2. 27. ~ 2009. 3. 3.까지 게임기록을 확인해 보면 신청인의 계정에서 '게임 내용에 영향을 주는 악성 소프트웨어/하드웨어를 사용하여 게임을 이용하는 상태'가 여러 차례 명백히 확인된다고 주장하였다. 이에 불법프로그램 사용은 계정정지이고, 명백하게 여러 번 사용하였으므로 영구 계정정지에 해당된다고 해명함. 그러나 게임 기록에 대해서는 기업의 영업 기밀이므로 상세한 내용을 제공하기 어렵다는 입장임. 하지만 '영업기밀'이라는 이유로 객관적인 확인절차 없이 일방적으로 소비자의 사용권을 제한하는 것은 부당한 점이 있음.

#### 【처리결과】

「소비자기본법」 제68조에 의거, 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청함.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2009\_사용하지 않았으나 차감된 아이템 배상 요구

#### 【사건개요】

신청인은 온라인 스포츠게임을 이용하는 소비자로서 지난 올림픽기간 중 응모권을 모아 S, A, B, C등급 중 S등급의 아이템을 얻었다. 그러나 최근 게임업데이트를 하는 과정에서 별도의 공지절차도 이루어지지 않고 신청인의 아이템이 삭제된 상태임을 발견하여, 사실조사 후 적절한 조치를 요구함.

#### 【쟁점사항】

일방적인 아이템 삭제에 대한 보상 여부

#### 【처리경위】

피신청인은 소비자에게 사전 공지 없이 삭제한 아이템에 대하여 삭제된 경위를 파악하고 동 과정에서 문제가 있음을 확인하여 신청인에게 아이템을 원상 복구 시켜줌.

#### 【처리결과】

피신청인이 신청인에게 아이템 원상 복구 시켜줌.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2009\_불법프로그램 사용이유로 영구 계정이용제한 조치에 대한 취소 요구

#### 【사건개요】

신청인은 2009. 3. 20. 피신청인의 온라인게임 이용권을 3개월 정액제로 구매하고 5개의 캐릭터로 게임을 이용하던 도중, 2009. 6. 10. 신청인의 캐릭터 중 하나가 불법프로그램 사용했다며 피신청인 계정을 영구정지 된 것을 알게 되었다. 이에 신청인은 불법프로그램 사용하지 않았으며 일방적인 부당한 계정이용정지의 해지를 요청하게 되었다.

#### 【쟁점사항】

신청인의 불법프로그램 사용 여부

#### 【처리경위】

피신청인은 2009. 6. 5 ~ 6. 10.까지 게임기록을 확인하는 과정에서 신청인의 계정이 6. 6. ~ 6. 10. 게임 내용에 영향을 주는 악성 소프트웨어/하드웨어를 사용하여 게임을 진행하는 기록을 명확히 확인하였고, 불법프로그램의 사용 없이 게임을 진행하고 있다면 자사가 운영하는 프로그램에 기록이 남지 않으므로 불법프로그램 사용은 확실하다는 입장임을 밝혔다. 그러나 게임기록에 대해서는 기업의 영업 기밀이므로 상세한 내용을 신청인에게 직접 확인시키기는 곤란하다 하였다.

하지만 ‘영업기밀’이라는 이유로 객관적인 확인절차 없이 일방적으로 소비자의 사용권을 제한하는 것은 부당한 점이 있고 소비자도 이를 납득하지 못하여 분쟁조정위원회에 상정하게 되었다.

#### 【처리결과】

「소비자기본법」 제68조에 의거, 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청함.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2009\_일방적으로 이용이 정지된 온라인 게임의 복구 요청

#### 【사건개요】

신청인은 2009. 1. 13. 피신청인의 게임서비스를 이용하던 중 갑작스럽게 사용하던 다수의 계정이 한꺼번에 이용이 영구 정되었다. 이에 피신청인에게 사실 확인 및 즉각적인 원상회복을 요구하였으나 처리가 지연되고 있어, 조속한 복구 조치를 요구하게 되었다.

#### 【쟁점사항】

피신청인의 일방적인 서비스 중지에 대한 해명 및 복구

#### 【처리경위】

신청인은 계정 영구정지 전 40개 이상의 계정을 확보하여 사용하고 있었는데, 캐릭터 대부분은 레벨1인 상태에서 2008. 10. 1. ~ 12. 22. 관련 작업장 계정에서 해당 신청인의 계정 캐릭터로 대량의 골드가 이동하였다. 이러한 골드는 타인을 통해 이동될 수 있어 동 시점에서 총6회 일시 정지하였으나 신청인은 본인 인증절차를 통해 모두 해제하였고, 또한 신청인은 신청인의 메일을 사용하고 있는 타인의 명의의 10개의 계정도 실질적으로 이용하고 있는 것으로 추정되고 동 계정도 대부분 작업장 관련되어 있는 것으로 나타났다.

피신청인이 이러한 사실을 확인하고 신청인의 메일주소로 작업장 관련 제재 메일을 23건 발송한 사실이 있으며, 마지막으로 신청인의 계정 접속 IP를 확인 한 결과, 이미 작업장 계정으로 제재된 계정들과 동일한 IP를 사용하는 것으로 확인되었다.

#### 【처리결과】

신청인에게 상기사항을 설명함.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2009\_시스템 오류로 인한 손실 아이템 복구 요구

#### 【사건개요】

신청인은 2009. 9. 4 피신청인 프로그램 업데이트 후 2009. 9. 5 온라인게임 서비스를 이용하다 렉(시스템오류)발생으로 며칠간 오류현상이 반복되더니 신청인의 게임머니 1,000억 가량이 소실된 것을 확인 한 뒤, 피신청인 시스템의 오류로 인한 게임머니 소실이므로 조속히 환급할 것을 주장하였다.

#### 【쟁점사항】

시스템 오류 발생 여부

#### 【처리경위】

동 건은 렉(시스템 오류)으로 인해 신청인 게임머니 약 1,000억 소실되었다고 주장하고 있으나 당시 동 시간대 사용한 소비자들에게 유사한 불만이 접수된 바 없는 것으로 확인되어 시스템 오류가 발생하였다고 보기 어려운 상황이며, 아울러 당시 신청인의 사용 내역을 확인 한 바, 하루에 6-7회 정도 평상시와 다름없이 로그인하여 사용한 기록이 확인되어 사용 상 큰 문제가 없었던 것으로 확인되었다.

따라서 신청인의 게임머니 소실은 신청인의 통신회선의 불안정 또는 PC 오류일 수 있는 바 이에 대해 점검할 것을 설명하였다.

#### 【처리결과】

신청인에게 상기 내용을 안내함.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2009\_명의 도용되어 부당 지급된 게임요금의 환급 요구

#### 【사건개요】

신청인은 자신의 휴대폰으로 2009. 6. 6. 게임회사 등을 통한 본인인증 메시지를 몇 차례 받았으나, 휴대폰을 본인이 소지한 상태라 별다른 조치를 취하지 않고 있었다. 그런데 같은 달 7일 오전 4시경 본인확인 인증요청 및 10만원 결제를 위한 인증번호 입력 요청 메시지를 받은 후 5분 후에 10만원 씩 2회 결제알림 문자가 와서 이에 게임회사 사이트로가 주민등록번호 도용여부를 확인한 결과, 누군가 신청인의 주민등록번호를 이용하여 가입하였기에 곧바로 명의도용 신고를 하고 가입을 탈퇴하였다. 추가로 확인해보니 여러 게임사이트에서 주민등록번호가 도용되어 가입되어 있었고, 즉시 게임회사에 이의제기한 바 정상인증 절차를 거쳤고 이미 아이템 구매에 사용된 후여서 결제대금의 환급이 불가하다고 하는 바, 이에 대한 환급을 요구하였다.

#### 【쟁점사항】

명의도용으로 부당 사용된 소액결제의 환급 여부

#### 【처리경위】

피신청인은 신청인의 명의도용 여부를 조사하여 청구인의 주장에 설득력이 있음을 확인하고 2009. 8. 31. 결제대금 200,000원을 신청인에게 환급할 예정임을 통보해왔다.

#### 【처리결과】

피청구인의 환급 조치에 대하여 신청인이 수용함.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2009\_해킹으로 손실된 아이템 복구 요청

#### 【사건개요】

피청구인이 제공하는 게임서비스 가입자로서 2009. 5. 10 잠시 게임에 접속했다가 4시간 후 재접속해보니 누군가 자신의 게임에 접속하여 이용하고 있는 상태임을 확인하고, 이에 계정이 해킹된 사실을 감지하고 즉시 게임사에 해킹신고를 한 뒤 새벽에 다시 접속해보니 모든 아이템(현금 8만원 상당)이 사라진 상태였다. 따라서 이에 대한 복구를 요청하였으나 보안프로그램을 사용하지 않아 발생한 것이라며 복원을 거부하였다.

#### 【쟁점사항】

해킹된 아이템의 복구 여부

#### 【처리경위】

피신청인의 게임사이트는 해킹피해를 방지하기 위하여 소비자들에게 2가지 이상 보안 서비스를 사용하도록 하고 있고 동 규칙을 준수하여야 해킹 피해에 대하여 보상받을 수 있도록 하고 있다.

- \* 운영정책 (해킹피해복구 서비스 관련) : 피해복구서비스가 완료된 계정은 2차 해킹발생을 대비하여 당사에서 제공하는 3가지 보안서비스 중 000패드를 의무적으로 이용하여야 하며 그 밖에 보안카드, 000 서비스 중 한가지의 보안서비스를 추가로 이용하여 해당 계정에 총 2개의 보안서비스를 의무적으로 적용해야만 합니다.

신청인의 경우 1개의 보안만 사용한 상태에서 동 피해가 발생하여 피해보상 대상이 되지 않아 손실된 아이템은 복구가 불가한 상태이다.

#### 【처리결과】

신청인에게 이를 안내함.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2009\_게임서비스 사용계약 해지에 따른 아이템 환불 요구

#### 【사건개요】

신청인은 2009. 1. 15. 피신청인의 온라인게임 “0000” 이용요금 29,700원을 지불하였다가 계약당일 이 사건 구입계약에 대한 청약철회를 요구하였으나 기간제 요금제인 “0000”는 환불 이행되었으나 아이템 “\*\*\*\*”에 대해서는 상품 특성상 피신청인의 약관에 의해 환불이 불가피하다는 답변을 받았다. 이에 신청인은 아이템 “\*\*\*\*”에 대한 환불을 요구하였다.

#### 【쟁점사항】

게임서비스 해지에 따른 관련 아이템의 환불가능 여부

#### 【처리경위】

온라인 디지털콘텐츠산업 발전법 시행령 제22조 제2항 및 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령 제21조에 의하면 온라인콘텐츠의 이용조건은 이용자가 알기 쉽도록 표시하여야 하고, 청약철회가 제한되는 온라인콘텐츠는 사전에 별도로 그 사실을 고지하고 소비자의 서면(전자문서 포함)에 의한 동의를 얻어야 한다고 명시하고 있다.

신청인은 이 사건 요금상품의 구매취소 및 환불이 불가함을 인지하고 있었던 것으로 보이며 이 사건 게임 아이템이 청약철회가 가능한 품목인지에 대하여는 거래관행 및 해당 상품의 성격 등을 감안한 전문적 검토가 필요한 사항이라 판단된다.

#### 【처리결과】

신청인에게 상기 내용을 안내함.



## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2009\_사용하지 못한 게임머니의 환급 요구

#### 【사건개요】

신청인은 피신청인의 인터넷게임서비스를 이용하였는데, 피신청인이 2009. 3. 6. 동 인터넷게임 서비스 제공을 중단키로 하여, 신청인이 2007년경 유료로 구입하였던 영구아이템의 환급을 요구하였다. 그러나 피신청인은 운영정책상 아이템의 사용 유효 기간은 1년임을 주장하며 2008. 3. 6. ~ 2009. 3. 5. 구입한 영구아이템의 구입가는 환급하겠으나 이전에 구입한 아이템은 보상이 불가하다고 주장하였고, 신청인은 피신청인의 서비스 종료로 인하여 사용 불가한 유료아이템의 구입가 환급을 요구하며 상담을 신청하게 되었다.

#### 【쟁점사항】

아이템 유효기간 등에 대한 사항이 이용약관상 명시되어 있는지 여부

#### 【처리경위】

신청인이 영구아이템으로 주장하는 이 사건 아이템은 피신청인의 이용약관상 1년 동안 사용할 수 있는 아이템으로 명시되었다. 그러나 통상적으로 게임이용자들이 단기(3일, 7일, 30일 등)의 유효기간이 적용되는 아이템은 유효기간을 인지하고 있으나 그 이상의 기간, 즉 1년의 유효기간이 적용되는 아이템은 영구 이용 가능한 아이템으로 인지하고 있고, 피신청인도 1년의 유효기간이 도래하여도 해당 아이템의 이용정지조치를 취하지 않고 있었다. 또한 피신청인이 이 사건 게임의 종료 1년 전부터 1일전까지 구매된 아이템의 구입가 캐쉬 환불(해당 기간내 구입한 아이템은 일할계산하지 않고 일괄 구입가 캐쉬 환불) 예정인 점을 감안할 때, 아이템 이용기간과는 상관없이 동일 캐쉬가 환불되는 것이므로 신청인에게도 일정금액의 환불이 진행되는 것이 적절할 것임을 피신청인에게 통보하였다.

#### 【처리결과】

피신청인은 신청인에게 일부 환급함.

## ■ 1-가-1) 한국소비자원 조정전 상담사례

### 2008\_인터넷 게임 계정 영구이용 제한조치 취소 요구

#### 【사건개요】

신청인 외 160명은 피신청인의 인터넷게임서비스 이용 중 계정이 불시에 이용 제한되어 피신청인측에 문의하자 신청인들이 해당 게임서비스의 이용약관 및 운영정책을 위반하였다고 하였다. 이에 피신청인에게 관련 자료의 제출을 요구하였으나 피신청인이 자료제출을 거부한 바, 피신청인의 계정 영구이용제한조치를 수용할 수 없으므로 영구이용제한 조치의 취소를 주장하였다.

#### 【쟁점사항】

신청인 외 160명이 게임서비스 이용약관 및 운영정책을 위반 하였는지 여부

#### 【처리경위】

현재 인터넷게임 계정의 제재조치와 관련한 법률이나 규정은 마련되어 있지 않으므로, 계약의 일방당사자가 이용약관을 위반하는 행위를 하였을 경우, 사적자치의 원칙에 따라 계정의 제재조치는 약관에 명시된 바와 같이 조치되어야 할 것이다.

판례(서울중앙지방법원2007가합61415,2008.3.20)에서는 이용제한의 단계적 내용 등에 관하여 상세하게 열거하고 있지 않더라도 게임이용자들이 위반행위 및 그에 따른 제재의 내용에 관하여 그 의미를 충분히 파악하고 예측할 수 있는 정도의 것으로 보이고, 피신청인에 의한 일방적·자의적 해석의 여지를 남기거나 게임이용자의 예견 가능성을 크게 해할 정도로 불명확한 것이라고 단정 짓기 어렵다고 할 것인바, 게임사업자는 이용자들이 약관조항을 위반한 경우 이용자의 계정이용에 제한을 가할 수 있다고 할 것이다.

이에 반해 운영정책은 피신청인이 이용자의 개별적인 동의 없이 제정한 것이므로 계약내용에 직접적으로 편입될 수는 없다고 할 것이나, 운영정책에서 정한 제재사유와 제재의 정도가 약관에 의한 계정이용정지의 가능성 범위 내에 있고 또한 계약상대방의 정당한 이익과

합리적인 기대에 부합하는 한도 내에서는 그에 따른 제재가 허용될 수 있다고 할 것이다.

신청인 외 160명이 해당 게임서비스 이용약관 및 운영정책을 위반하였는지의 여부는 「통신비밀보호법」 상 로그 자료의 열람을 금지하고 있어 확인이 불가능하다.

피신청인은 2009. 2. 27. ~ 2009. 3. 3.까지 게임기록을 확인해 보면 신청인의 계정에서 '게임 내용에 영향을 주는 악성 소프트웨어/하드웨어를 사용하여 게임을 이용하는 상태'가 여러 차례 명백히 확인된다고 주장하며, 이에 불법프로그램 사용은 계정정지이고, 명백하게 여러번 사용하였으므로 영구 계정정지에 해당된다고 해명함. 그러나 게임 기록에 대해서는 기업의 영업 기밀이므로 상세한 내용을 제공하기 어렵다는 입장임. 하지만 '영업기밀'이라는 이유로 객관적인 확인절차 없이 일방적으로 소비자의 사용권을 제한하는 것은 부당한 점이 있다고 판단된다.

#### 【처리결과】

「소비자기본법」 제68조에 의거, 소비자분쟁조정위원회에 일괄분쟁조정을 신청함.

## ■ 1-가-2) 한국소비자원 조정결정례

### 2007\_인터넷게임서비스 계정 영구 이용제한 취소 요구

#### 【사건개요】

신청인은 피신청인의 인터넷게임서비스를 이용 중 2007. 4. 16. "아이템매니아"에서 아이템(gold : 일종의 게임머니)을 구입하였으나 피신청인이 해킹과 관련된 아이템이고 현금거래를 하였다는 이유로 신청인의 계정을 영구 이용 제한 조치하였다. 이에 신청인은 이 사건 아이템(gold)이 해킹 관련된 아이템이라는 사실을 모르고 구매했고, 피신청인의 운영정책에도 현금거래 시도 1회 적발 시 경고, 2회 적발 시 정지로 되어있는 것을 근거로 하여 신청인 계정에 대한 영구 이용제한 조치를 취소하여 줄 것을 주장하였으나, 피신청인은 신청인이 주장하는 운영정책은 현금거래 시도의 경우이며, 이미 현금거래 후 적발된 경우에는 내부 규정상 계정 영구 이용제한은 합당한 조치이므로 신청인의 요구를 수용할 수 없다고 하여 분쟁이 발생하였다.

#### 【쟁점사항】

약관을 근거로 한 계정영구이용제한 조치가 과도한 규제인지 여부

#### 【관련법령】

- 약관의 규제에 대한 법률 제17조 : 불공정약관 조항의 사용금지
- 「온라인게임 이용약관 및 운영정책(규정)에 대한 시정조치」 (공정거래위원회)

#### 【처리경위】

2005. 10. 14. 공정거래위원회에서 발표한 11개 온라인게임사업자의 「온라인게임 이용약관 및 운영정책(규정)에 대한 시정조치」에 의하면 아이템 현금거래행위로 처음 적발된 경우 사안의 경중을 고려하지 않고 곧바로 계정을 영구 압류하는 조항은 「약관의 규제에 관한 법률」에 위반되어 무효라고 하였고, 현실적으로 아이템 현금거래가 이루어지고 있으며 신청인이 처음으로 아이템 현금거래를 하였고 신청인이 이 사건 아이템의 해킹여부를 확인할 수 없었다고 보여지는 등 신청인에게 중대한 과실이 있다고 보기 어려운 점 등을 감안하면 피

신청인의 신청인에 대한 계정 영구 이용 제한은 과도한 조치로 보여지나 피신청인의 이용약관 상 아이템 현금거래를 금지하고 있고 이 약관 조항이 유효하다는 앞의 공정거래위원회의 심결결과 등을 고려하면 3개월 정도 신청인의 계정에 대한 이용제한을 축소하는 것이 적절할 것으로 보인다.

이상을 종합하면, 피신청인은 신청인의 계정에 대한 이용제한 기간을 2007. 4. 23.부터 3개월간으로 축소하고 그 기간 경과 후에는 이용제한 조치를 해제하여 주는 것이 상당하다.

**【처리결과】**

피신청인은 신청인의 계정에 대한 이용제한 기간을 2007. 4. 23.부터 3개월간으로 축소한다.

## ■ 1-가-2) 한국소비자원 조정결정례

### 2009\_‘리니지’게임 계정 이용정지 사건에 대한 집단분쟁조정

#### 【사건개요】

소비자분쟁조정위원회는 2009. 2. 2. 리니지 게임 이용자들이 자동사냥프로그램을 사용하지 않았음에도 부당하게 게임 계정이 영구 이용정지 되었다는 이유로 (주)엔씨소프트를 상대로 이용정지 해제 및 위자료를 요구한 사건에 대하여 집단분쟁조정 절차를 개시하기로 결정함.

- 4건의 집단사건 및 86건의 개별사건(신청인 390명, 473개 계정)을 병합한 첫 번째 온라인 게임 집단분쟁 사건.
- 2009. 2. 9.부터 2009. 2. 28.까지 동일 피해를 입은 소비자들이 일괄적으로 구제받을 수 있도록 집단분쟁조정 참가신청 절차 진행. 홈페이지 팝업창에 조정접수 안내화면 및 바로가기 팝업게시.
- 신청인들의 주장 중 피해의 동일성 및 집단성이 인정되어 동일 피해 소비자들의 신청신청을 받는 부분.(신청인 주장 및 요구사항)
  - BOT프로그램을 전혀 사용하지 않았음에도 특이사항에 대한 미답변을 이유로 BOT프로그램 사용으로 간주하고 일방적으로 계정을 영구이용제한하고 있는 바, 피신청인의 육안감별 후 특이사항연출에 의한 BOT수동적발 절차를 신뢰할 수 없음. 또한 피신청인 고객센터에 계정 영구이용제한 조치의 부당함을 이의하더라도 BOT프로그램 사용에 대한 구체적인 입증은 하지 않고 단순히 BOT프로그램을 사용했다는 매크로 답변만을 거듭하고 있어 계정 영구 이용제한 조치에 대한 이의절차 역시 신뢰할 수 없음.
  - BOT프로그램 중 단순히 힘이 지원되는 쏠쏠이 프로그램 등을 사용하였을 뿐인데 일률적으로 자동사냥 프로그램으로 간주하여 단 1호의 적발만으로 계정을 영구이용제한 조치하는 것은 피신청인의 운영정책에도 반하는 조치임
  - 따라서 부당한 계정 영구이용제한 조치의 해제 및 위자료를 요구함.
- 참가신청자의 자격 기준
  - 리니지1 계정가입자 본인일 것(리니지2 계정가입자는 참가할 수 없으며, 본인 여부는 공인인증서를 통해 확인함.)

- 영구이용제한의 사유가 ‘불법프로그램 사용’일 것(현금거래, 계정도용 등을 이유로 한 계정 제한은 경우 제외)
- 영구이용제한 시점이 2006. 3. 1. 이후일 것(전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령에서 사업자는 소비자의 불만 또는 분쟁처리에 관한 기록을 3년간 보존하도록 규정되어 있어 계정이 영구 이용제한 된 지 3년이 지난 경우 피해의 확인이 불가능하기 때문)
- 사업자가 말하는 영구이용제한의 근거 중 ‘특이사항을 인지하지 못하였다’는 근거가 있을 것 (GM의 수동적인 특이사항의 연출 없이 자동화된 게임기록 분석시스템에 의하여 비정상 게임기록이 검출되어 계정이 제한된 이용자는 참가할 수 없음.)
- 자동 프로그램을 전혀 사용하지 않았거나 자동 프로그램 중 불법성이 미약한 쏘쏘이 프로그램 등을 사용하였을 뿐일 것(사업자에 대한 1:1 문의과정 등에서 ‘패왕’등 악성 자동 프로그램을 사용하였다고 인정했던 이용자는 참가할 수 없음)

#### 【쟁점사항】

약관 상 불법행위를 근거로 한 계정 영구이용제한조치가 정당한지 여부

#### 【관련법령】

- 약관의 규제에 대한 법률 제5조 제2호 : 약관의 해석
- 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)
- 「온라인게임 이용약관 및 운영정책(규정)에 대한 시정조치」 (공정거래위원회)

#### 【처리경위】

2009. 9. 30. 제 923회 소비자분쟁조정위원회를 개최한 결과, 리니지 1,2 게임도중 자동 프로그램을 사용하였다는 이유로 계정이 영구 이용제한 된 신청인 1,467명 1,707개 계정중 753개 계정에 대하여 판단하였다.

영구 이용제한 조치가 해제되는 753개 계정은 디텍터 시스템에 의하여 적발된 715개 계정 전부, 수동선별 시스템에 의하여 적발된 874개 계정 중 35개 계정, S-BOT 시스템에 의하여 적발된 20개 계정 중 3개 계정이다.

디텍터 시스템의 경우, (주)엔씨소프트는 신청인들이 자동 사냥 프로그램을 이용한 것으로

보아 영구 이용제한 조치를 취했으나, 신청인들은 투망 감지 기능이 있는 전투패키지를 사용하면서 실제로 직접 플레이를 한 이용자들까지도 적발하였다고 주장하면서 단계별 제재(1차-경고, 2차-10일, 3차-영구)를 취하도록 규정한 피신청인의 운영정책에 반하는 조치라고 주장하였다.

소비자분쟁조정위원회는 (주)엔씨소프트가 신청인들의 위와 같은 주장을 반박하는 자료를 제시하지 못하고 있고, 또 운영정책에서 정한 제재 사유와 제재 정도는 게임 이용자의 정당한 이익과 합리적인 기대에 부합하는 한도에서만 그 유효성이 인정될 수 있으므로 그 해석에 관하여 불분명한 부분이 있다면 이를 제정한 (주)엔씨소프트 측에서 그 불이익을 감수해야 한다고 판단하였다.

#### <리니지 게임 운영정책상 불법 프로그램 제재 기준>

상세설명 및 특이사항		1차	2차	3차
①	자동사냥프로그램 등 악성 불법 소프트웨어/하드웨어를 사용하여 게임 내용에 영향을 주는 행위가 명백하게 확인되는 경우	영구 이용 정지	-	-
-	위 사유의 환경을 조성, 제공 및 이를 이용하여 습득된 아이템을 획득하거나 이동에 관여한 행위가 확인되는 경우			
②	자동프로그램 등 불법 소프트웨어/하드웨어를 사용하여 게임내용에 영향을 주는 행위가 확인되는 경우(힐/버프 등 이로온 마법지원의 경우를 포함함)	경고	10일	영구 이용 정지

수동선별 시스템 및 S-BOT 시스템의 경우, 상당한 정도의 변별력과 정확도를 갖춘 시스템이라는 점은 인정되나, 수동선별 시스템의 핵심 전제절차인 특이사항 연출 자체를 생략하거나 연출 당시(특이사항 연출 전후 10분 이내)에 해당 캐릭터의 적극적인 플레이 기록이 없는 경우, 소환 즉시 특이사항에 대한 답변이 일부라도 이루어진 경우, S-BOT 시스템의 핵심 지표인 비정상 게임로그 검출 기록이 제출되지 않은 경우에는 제재의 정당성을 인정하지 않았다.

또한, 위자료 산정에 있어서 다중접속 온라인게임의 특성상 제재일(이용제한일)로부터 조정 결정일까지 위자료는 인정되었으나(1일 1,000원), 디텍터 시스템에 의하여 적발된 715개 계정 소유자들에 대해서는 자동 프로그램을 전혀 사용하지 않은 것은 아니므로 계정이 해제됨으로써 그동안의 정신적 고통 역시 회복된다고 보아 위자료 요구는 인정되지 않았다.



그 외에 자동 프로그램 사용으로 인한 계정 이용제한 시 이용요금을 환불하지 않을 수 있다는 피신청인의 이용약관에 대해서는 일종의 위약벌 내지 손해배상액의 예정 조항으로서 상당성을 인정했으나, 3개 이상의 계정이 제재됨으로써 나머지 계정까지 일괄적으로 제재된 61개 계정에 대하여는 환불하지 아니한다는 근거 조항이 없어 인터넷콘텐츠업 소비자분쟁해결기준에 따라 잔여 게임비를 환급하도록 결정했다.

### 【처리결과】

피청구인은 리니지 1,2 게임도중 자동 프로그램을 사용하였다는 이유로 계정이 영구 이용제한 된 신청인 1,476명의 1,07개 계정 중 753개 계정에 대하여 영구 이용제한 조치를 해제하고, 그중 38개 계정 소유자에 대하여 위자료 합계 약 2,000만원을 지급하라.

---

### comment

---

1707개 계정 중 유저 일방과실 954개, 쌍방과실 715개, NC일방과실 38개로, 살펴보면 (주)엔씨소프트의 제제절차 집행 시 증거 미확보 및 약관을 무시한 부분에 대하여 계정정지조치를 중단 할 것을 권고하였고, 사업자 측의 일방적 과실이 인정되는 부분 38개의 계정에 대하여만 위자료를 지급한 것이라 할 수 있다.

그러나 실제 게임 환경의 안정성을 해치는 불법프로그램 사용에 대하여 게임사 일방과실의 부분에만 위자료를 인정했다는 부분을 떠나서 불법프로그램 사용자에게 대하여 그 압류를 해제하고 위자료를 인정했다고 오인되는 부분이 있어 업계 및 유저들의 반발이 일었던 사안이었다.

공정위의 2008. 11. 17일 11개 온라인게임 사업자에 대한 약관 시정조치관련 보도 자료에서는 ‘사안의 경중을 고려하지 않은 계정의 영구 압류는 무효’라 밝히고 있고, ‘사업자에게 귀책사유가 있는 버그’를 이용해 아이템을 취득한 이용자에 대하여 1차 적발 시에 영구계정압류를 하는 것은 고객의 권익을 침해하는 것으로 보아 불공정’하다고 심사하는 태도를 보이는 데서 이러한 결과가 도출되었다 생각할 수 있다.

## ■ 1-나 전자거래분쟁조정위원회 조정결정례

### 2006\_사이트 이용 영구정지 처분 철회 청구

#### 【사건개요】

신청인은 친구에게 피신청인의 사이트에서 아이템을 선물 받은 후 피신청인에게서 이용약관 위반을 이유로 사이트 이용 영구정지 처분을 받았다. 신청인은 이후 선물 받은 아이템이 불법적으로 취득하여 유통된 아이템임을 알게 되었고, 본인 또한 순수 피해자임을 주장하며 약관 위반 행위에 대한 처분을 영구정지가 아닌 일시정지로 변경해줄 것을 요청하며 조정을 신청하였다.

#### 【처리경위】

피신청인은 해당 아이템은 제자가 불법적으로 취득하여 아이템거래 사이트를 통해 판매되는 과정을 거쳐 최종적으로 청인이 보유하게 되었고, 피신청인의 사이트 이용 약관에서는 아이템을 제3자와 유상거래하거나 현금으로 전환하는 행위를 할 경우 회원에게 사전통지 없이 이용계약을 정지 또는 해지할 수 있음을 명시하고 있다는 입장을 밝혔다.

이에 본 위원회에서는 신청인이 유상거래를 통해 유통된 아이템을 최종 습득 하기는 하였으나, 이는 신청인이 자발적으로 거래행위를 한 것은 아니었으며, 단지 타인에게 대가성 없는 선물로 지급받은 것임을 감안, 또한 해당 아이템 자체가 이전에 불법충전 및 유상거래가 있었음을 알 수 없었던 상황이었음을 감안 하여 신청인의 요청대로 영구 정지 처분이 아닌, 일시 정지로 처벌수위를 완화 해줄 것을 권고하였고, 이에 대해 피신청인이 수락함으로써 합의 완료되었다.

## ■ 1-나 전자거래분쟁조정위원회 조정결정례

### 2006\_온라인 게임의 버그 이용 사유로 계정정지

#### 【사건개요】

신청인은 온라인 게임 서비스를 제공하는 피신청인의 사이트에서 게임을 하는 과정에서 시스템 상의 버그를 이용하여 게임의 경험치를 올리는 행위를 하였다는 이유로 계정이 압류되자 이에 대해 피신청인 측에 이의를 제기하였다. 이에 대해 피신청인 측에서는 약관위반행위에 대한 제제는 불가피 함을 주장하였고, 신청인은 이에 대하여 버그를 수정하지 않고 방치한 것은 피신청인의 책임이므로 이를 이유로 계정을 영구 블록시키는 것은 부당한 처사라며 계정을 복구하여 줄 것을 청구하는 내용으로 조정신청을 하였다.

#### 【처리경위】

피신청인 측에서 서비스하고 있는 게임 중에 게임실적에 따라 보상을 제공하는 부분이 있는데, 이는 게임을 이용하는데 유리하게 작용하는 부가효과를 주는 것으로서 정당한 게임실적에 따라 획득하도록 하고 있으며 시스템 상 제한적으로 제공되도록 구성되어 있다.

피신청인은 신청인이 사전모의를 통하여 금지되어 있는 어뷰징 행위(부당하게 점수나 경험치를 올리는 등 게임 상의 부정행위)를 통해 시스템을 악용하여 부당하게 보상책을 획득한 점, 이러한 행위가 다른 이용자들의 게임 이용 상 형평성을 해치는 행위로써 금지되어 있고 위반시 강력한 제재 조치가 취해진다는 내용의 사전공지를 한 점에 따라 공정한 게임서비스를 위하여 운영정책에 의거한 제재 조치를 한 것이며, 피신청인의 약관상 버그 악용에 대하여는 사안의 경중에 따라 7일 계정 블록 또는 계정 영구 블록이 정해지는데 신청인의 경우 버그임을 알고 사용한 것이 인정되어 영구 블록을 내리게 되었다고 주장하였다.

하지만 신청인의 입장을 확인한 바로는 처음부터 악용할 의도를 가지고 버그 이용을 한 것은 아니고 게임에 지나치게 몰두하다 보니 본의 아니게 저지른 일임을 스스로 인정하여 피신청인 측으로 그러한 부분에 대하여 고려할 것을 권고하였다. 이에 대해 피신청인은 명확하게 게임의 공지사항을 확인하지 못한 이용자의 책임도 있으나 피신청인 스스로도 게임 시스템 상 허용이 되는 것으로 잘못 파악한 부분을 감안하기로 하여 당초 계정 영구 블록 조치에 대해서는 계정 7일 정지 조치로 완화조정하기로 했고, 신청인도 스스로의 과실을 인정, 조정된 조치내용에 대해서는 수용하기로 하고 합의 종료되었다.

## ■ 1-나 전자거래분쟁조정위원회 조정결정례

### 2006\_미성년자 단독으로 한 결제 취소 청구

#### 【사건개요】

신청인은 본인이 사용하지 않은 카드 이용 대금이 청구된 것을 알고 그 이용 내역을 확인한 결과 신청인의 아들이 피 신청인의 게임사이트를 이용하던 중 결제한 것을 알고, 초등학교생인 자녀가 신청인 모르게 신용카드 등을 이용하여 결제 한 것이므로 미성년자가 법정 대리인의 동의 없이 행한 행위에 대하여 결제를 무효화 하여 줄 것을 청구하였다. 그러나 피신청인은 이용 내역이 성인 아이디로 결제한 점을 들어 환불을 거부하여 분쟁이 발생하였다.

#### 【처리경위】

피 신청인의 게임 내에서 게임에 이용되는 캐시로 결제할 경우 미성년자는 부모 동의를 받아야 결제가 가능하다. 그러나 본 건의 경우 미성년자의 명의가 아닌 성인의 아이디로 결제가 이루어진 건이 대부분이었고, 신청인의 자녀는 부모, 친척 및 친구들의 이름으로 10개 이상의 아이디를 이용하여 캐시 결제를 하여 친구들과 공유하여 사용한 것으로 확인되었다. 미성년자가 채무나 책임이 발생하는 행위를 하는 과정에서 법정 대리인의 동의 없이 단독으로 행한 것이 명백할 경우 이에 대한 계약은 무효화 할 수 있지만, 미성년자가 상대방으로 하여금 본인을 성인으로 믿게끔 사술을 이용한 경우 그러하지 못하다.

본 사안의 경우 신청인의 자녀는 본인 명의가 아닌 성의명의를 이용하여 다수의 아이디를 만들어 이용 및 결제행위를 하였고, 성인 명의로 접속한 이상 실제 접속자가 본인이거나 혹은 최소한 본인의 허락을 받은 사안이라고 믿고 서비스를 제공하는 것이 현실적으로 다른 확인방법이 있을 수 없다는 것임을 감안한다면 이는 민법상 사술행위라고 할 수 있다.

이에 본 건은 신청인의 자녀가 부모 등 성인의 정보를 이용하여 행한 행위인 만큼 보호 대상이 되기 어려울 것임을 신청인에게 설명 한 뒤 피신청인에게는 미성년자 아이디로 이용된 금액에 한하여 취소 처리할 것을 권고하였고, 피신청인 측에서 이를 수용하여 합의 종료되었다.

## ■ 1-나 전자거래분쟁조정위원회 조정결정례

### 2006\_게임계정 영구 압류조치 해제 청구

#### 【사건개요】

신청인은 피신청인이 운영하는 게임 사이트에서 게임을 하던 중 아이템을 구입하던 과정에서 아이템을 구입하면 튕기면서 아이템이 구매되지만 사이버머니는 그대로 있는 상황이 반복되는 현상을 겪었고, 어느 정도 시간이 지난 후 운영자 점검 화면이 뜨는 것을 확인한 뒤 접속을 종료 하였다. 그런데 다음날 약관 금지사항을 어겼다는 이유로 신청인의 당해 계정을 영구압류 조치를 당하여 피신청인에게 압류를 해제시켜달라고 요청하였으나, 피신청인이 이를 거부하여 조정을 신청하였다.

#### 【쟁점사항】

버그를 이용한 사용자에게 대한 제제가 약관에 구체적으로 명시되어있는지 여부

#### 【관련법령】

- 약관의 규제에 대한 법률 제11조 : 고객의 권익보호
- 소비자분쟁해결기준(공정위고시 제2010-1호) : 별표Ⅱ-25, 34

#### 【처리경위】

피신청인은 신청인이 수차례에 걸쳐 구입을 하면서 버그를 인지하지 못하였다고 보이지 않으며, 해당 온라인게임 운영정책 중 버그악용과 관련한 운영방침을 운영하고 있으며 규정에 따라, 한두 차례 버그악용으로 제재를 가하는 것은 선의의 피해자가 발생할 수 있어 일정 회수 이상 버그 악용자들에 대해 일관적인 제제 조치가 진행되었다고 밝혔다.

위 사안은 운영정책에 따른 것으로, 회원은 약관에서 금지하고 있는 행위로 인해 따르는 조치 부분은 감수해야 하는 것이 마땅하다.

하지만 중요한 제재를 내리기 위해서는 사안의 경중에 따른 조치 등에 관한 내용이 운영정책 혹은 이용약관에 더욱 구체적으로 규정될 필요가 있으나 현재 그러한 세부적인 내용은

명시되어 있지 않은 것으로 보인다.

신청인의 경우 게임을 이용한 시간 등을 고려해볼 때 영구압류조치는 과한 조치인 것으로 판단된다. 또한 피신청인이 신청인의 개인적 사정을 참작하고 신청인의 악의성이 없다는 내부의견 등을 감안하고 있는데, 그 조치를 다소 완화하도록 하되 향후 약관에 조치사항에 대한 세부규정을 두어 이번 사안과 유사한 사례가 발생할 경우를 대비하는 것이 바람직하다고 판단된다.

#### 【처리결과】

피신청인은 압류된 신청인의 계정에 대한 제재 조치를 일부 완화하고, 피신청인은 향후 이러한 유사사례에 대비하기 위하여 계정 압류나 제재 조치 등에 관한 자사의 약관에 세부규정을 두도록 한다. - 영구 해제 조치 완화 부분에 한하여 양 당사자 조정안 수락

## ■ 1-나 전자거래분쟁조정위원회 조정결정례

### 2007\_게임 계정 삭제에 대한 원상 복구 요청

#### 【사건개요】

신청인은 2003. 4. 2. 피신청인의 온라인 게임 사이트에 가입해 2005. 12. 17까지 게임을 즐겨오다 약 1년간 게임서버에 접속을 하지 않았다. 그런데 2007. 8. 24. 피신청인 측의 게임서버 통합작업이 진행되면서 1년 전인 2006. 8. 24.부터 접속이 없는 휴면 계정에 대해 삭제조치 하게 되었고, 이 내용에 대하여는 2007. 8. 2. 홈페이지를 통해 공지한 뒤 신청인의 계정이 삭제조치 되었다. 신청인은 이에 대해 삭제된 캐릭터 등에 대한 복구를 요청하였고 피신청인이 이 요청을 받아들이지 않자 분쟁조정을 신청하게 되었다.

#### 【쟁점사항】

1년 이상 접속하지 않은 휴면계정 삭제가 근거 있는 조치인지 여부

#### 【관련법령】

- 약관의 규제에 대한 법률 제11조 : 고객의 권익보호
- 소비자분쟁해결기준(공정위고시 제2010-1호) : 별표Ⅱ-25 ,34

#### 【처리경위】

위 인정한 사실에 따르면 신청인이 피신청인 운영‘게임 서버’에 접속, 가입하여 신청인 고유의 아이디를 개설함으로써 신청인과 피신청인 사이에는 계약 관계가 발생했다고 할 수 있다.

한편, 위와 같은 신청인과 피신청인의 계약 관계를 구속하는 약관으로는 ‘이용 약관’이라는 것이 있다. 그러므로 신청인과 피신청인의 계약 관계는 위 약관의 내용에 구속된다고 할 수 있다. 그런데 위 약관의 내용에는 이 사건 신청인과 같이“1년 이상 장기간 서버에 접속하지 않는 이른바 휴면 계좌의 경우, 게임 사이트운영자인 피신청인으로서의 직권으로 위 휴면

계좌를 삭제할 수 있다”라는 내용이 담긴 규정은 없는 것으로 보인다.

그러므로 가사, 피신청인이 피신청인의 사이트를 통해 ‘휴면 계정’을 삭제 하겠다는 방침을 2007년 8월 2일 고지했다고 하더라도 이를 신청인이 모르고 있었던 점, 신청인이 위 삭제 공고 내용을 알 수 있도록 피신청인이 유선 내지 기타 공고 우편물 발송 등을 통해 그 설명을 성실히 할 의무를 다했다고 보이지 않는 점, 인터넷 상에서의 삭제 공고 기간이 한 달도 채 안 된 상태에서 임의 삭제가 빨리 단행된 점 등을 전반적으로 고려해 볼 때 위 공고일로부터 22일이 지난 같은 해 8월 24일 전격 이루어진 신청인 계좌에 대한 피신청인의 일방적인 삭제는 고객의 권리를 부당하게 침해하는 위법 부당한 삭제로 판단된다.

한편, 피신청인이 주장하고 있는 약관 제13조 회원의 의무 위반 주장과 관련해 위 의무 위반에 대한 명백한 조사가 선행된 사실이 없다는 점 및 이 사건 휴면 계정 삭제는 위 약관 제13조에서 규정하고 있는 회원 의무 위반에 따른 삭제나 직권 해지가 아니라, 휴면 계정인 이유로 한 것이므로 마찬가지로 이유가 없다고 할 수 있다.

#### **【처리결과】**

피신청인은 삭제된 신청인 명의 게임 계정을 원상 복구한다. - 양 당사자 조정안 수락



## ■ 1-나 전자거래분쟁조정위원회 조정결정례

### 2008\_온라인게임 해지로 인한 서비스 이용요금 환불의 건

#### 【사건개요】

PC방 운영업자인 신청인은 피신청인이 운영하는 A게임의 월정액상품을 한 달 156,750원에 가입하였으나, 게임서비스에 대한 불만으로 피신청인에게 일할 부분을 빼고 결제 해지 및 환불을 요청하였다. 그런데 피신청인은 A게임의 PC방 상품은 월단위 정액요금이므로 서비스를 다 사용한 뒤 소급하여 환불을 요청하는 경우 서비스 사용여부를 판단하기 어려워 약관에 일부 경우(폐업과 전용선 해지 등)에만 환불이 가능하다고 명시하였음을 근거로 들어 환불을 거부하였고, 이에 신청인이 국민신문고에 민원을 제기하였다. 당해 민원은 전자거래분쟁위로 이송된 뒤 분쟁조정절차에 들어가게 되었다.

#### 【쟁점사항】

약관을 근거로 한 환불 거부의 정당성 여부

#### 【관련법령】

- 약관의 규제에 대한 법률 제3조 : 약관의 작성 및 설명의무
- 약관의 규제에 대한 법률 제9조 제4호 : 계약의 해제·해지관련 조항

#### 【처리경위】

위 사안에서 첫 번째 논의 사항인 환불관련 약관에 대한 설명의무는 가맹점 가입 시 약관검토와 동의 절차를 받는 것으로 보아 이행 되었다고 볼 수 있으며, 두 번째 논의사항인 중도 해지 관련 하여서는 약관법 제9조 제4호의 규정에 적용되는지 살펴보았다.

계약기간 내에는 상대방에게 귀책사유가 없는 이상 계약자가 일방적으로 해지를 할 수 없는 것이 계약의 성질상 당연 하다고 볼 수 있고, 이 사건에서 가맹점의 가입기간이 1개월로 정해져 있어 계약기간이 비교적 짧으므로 위 기간 내에 해지를 하더라도 잔여기간에 대한 이용료를 환불해 주지 않는 것이 사업자의 원상회복 의무를 부당하게 경감시킨다고 볼 수 없다.

그렇다면 계약기간 중에 사업자인 피신청인에게 계약을 해지할 만한 귀책사유가 없는 이 사건에서, 피신청인이 가입 기간 내에 해지를 하더라도 약관에 의해 환불할 수 없다는 이유로 신청인의 환불 신청을 거절한 것은 정당하다고 보인다.

위에서 판단한 바와 같이, 계약기간이 1개월이라는 짧은 기간이므로 그 기간 내 사업자의 귀책사유 없는 신청인의 일방적인 계약해지 및 환불요청은 정당한 권리 행사로 인정할 수 없다.

#### **【처리결과】**

신청인은 환불 청구를 포기한다 - 양 당사자 조정안 수락

## ■ 1-나 전자거래분쟁조정위원회 조정결정례

### 2008\_부당결제대금 반환 청구

#### 【사건개요】

신청인의 자녀는 2004. 4. 22. 피신청인이 운영하는 게임 사이트에 가명으로 타인(성인)의 주민번호를 이용하여 회원가입을 한 뒤 2007. 9. ~ 2007.12. 까지 해당게임을 이용하면서 아이템 구입을 위해 총 18회에 걸쳐 284,900원을 집전화로 결제하였다. 이 사실을 알게 된 신청인은 자녀의 최초 가입시점에는 주민번호만 맞으면 가입이 가능하였다고 하나, 3년 5개월이 지난 뒤 다시 게임을 이용하였을 시에는 실명확인절차를 거쳐야함이 마땅하는 이유로 전액환불을 주장하였다. 이에 피신청인은 2005. 6. 이후로부터 현재까지 실명인증을 통하여 회원가입을 받고 있어 그 이전 비실명으로 가입된 회원에게 실명 전환 서비스를 진행했으나 신청인의 자녀는 타인의 명의를 이용한 계정으로서 사실상 변경이 어려웠을 것으로 추정하였고, 장기간에 걸쳐 아이템을 구입한 결제 내역 등을 이유로 환불이 어려움을 주장하며 분쟁이 발생했다.

#### 【쟁점사항】

미성년자가 부모 동의 없이 타인의 명의를 도용하여 결제한 대금의 반환

#### 【관련법령】

- 민법 제5조 : 미성년자의 능력
- 민법 제741조 : 부당이득의 내용
- 민법 제753조 : 미성년자의 책임능력
- 민법 제755조 : 책임무능력자의 감독자의 책임

#### 【처리경위】

피신청인이 신청인에게 아이템 구입 대금을 결제 받음이 정당하려면 신청인과 피신청인 사이에 그와 같은 내용의 계약이 있어야 함이 원칙이며 계약 없이 결제를 받았다면 이는 부당이득으로서 반환의 대상이 된다.

위 사안에서 아이템 구입 계약을 체결한 실제 당사자가 신청인의 미성년자 자녀이므로 이에 따

라 구입대금의 지급 책임도 신청인의 미성년자 자녀에게 있다고 할 것이며, 또한 신청인의 자녀의 아이템 구입행위가 부모동의가 없었기에 취소대상이 된다 하더라도 자녀 본인은 구입행위의 취소로써 대금을 면하게 되는 이익을 얻는 것이 되어 그 이익을 피신청인에게 반환해야 하는 법리상 결국 신청인 자녀에게 아이템 구입 대금의 지급책임이 있다는 결론은 달라지지 않는다. 나아가 타인의 주민번호를 도용하여 가명으로 회원가입 후 타인의 전화 계정에서 결제되게 하는 행위는 불법행위를 구성하는 것인 바, 신청인의 자녀는 그 불법행위로 인하여 손해를 입은 사람에게 그 손해 배상을 하여야 하며, 만일 신청인이 그 손해를 감수한다면 신청인에게, 피신청인이 손해를 감수한다면 피신청인에게 그 손해를 배상해야 한다는 결론에 이르러 어찌되었든 신청인의 자녀는 해당 액수의 지급책임을 면할 수 없다.

그러나 이러한 법적 논리적 귀결은 현실적으로 미성년 자녀에게 책임을 묻기 어려우므로, 그의 행위로 인하여 발생한 손해를 신청인과 피신청인 중 누가 부담하기 공평한지 생각하여 보면, 미성년 자녀의 행위에 대하여 부모가 포괄적인 감독과 교육이 책임이 있는 점, 가정 내의 전화 계정의 관리 책임은 신청인에게 있는 점, 이 사건 결제 행위가 여러 달에 걸쳐 있어 이상을 발견할 기회가 없지 않았던 점, 초등학교 6학년 정도의 미성년자가 행한 불법 행위에 대해서는 그 부모에게도 직접 책임을 묻는 것이 아예 불가능한 것이 아닌 점 등을 고려할 때, 신청인이 그 손해의 전부 혹은 많은 부분을 부담하는 편이 옳을 것이다.

반면에 피신청인에 대하여는 미성년자가 부모의 감독과 교육망에서 벗어나 타인의 주민번호를 도용하는 일은 흔하게 관찰되어 온 일로서 게임사이트를 운영하는 회사로서 그와 같은 일을 방지하기 위한 시스템을 마련하여 시행함이 시업의 사회적 책무를 다하는 것이 된다는 점, 그와 같은 책무를 다하는 과정에서 실명인증서비스를 진행한다면 이 사건과 같은 경우 더 이상 계정을 이용할 수 없도록 과거의 주민번호도용 계정을 거르는 장치의 마련이 어렵지 않을 것임에도 기존의 회원이라는 이유로 실명 인증 절차를 거치지 않고도 회원으로서 활동할 수 있도록 방치한 점을 고려할 때, 비록 신청인 보다는 그 손해 부담 비율이 낮다고 하더라도 어느 정도의 손해는 이를 감내함이 공평할 것이다.

이에 손해 부담의 비율을 신청인 쪽 약 65% 내외, 피신청인쪽이 약 35% 내외를 부담하는 것으로 책정하여, 피신청인이 신청인에게 금100,000원을 환급하는 것으로 권고한다.

### **【처리결과】**

피신청인은 신청인에게 금 100,000원을 반환하라. - 양 당사자 조정안 수락

## ■ No.51 전자거래분쟁조정위원회 조정결정례

### 2008\_미성년자의 신용카드 부정사용에 따른 매매대금 반환 신청

#### 【사건개요】

신청인의 미성년 아들이 신청인의 이름을 도용하여 피신청인사 사이트에 회원 가입 후 2008. 9. 23.부터 같은 해 9. 25.까지 주(A)사의 대표적 게임인 0000게임 머니를 3,709,480원 어치를 구매하였다. 이에 피 신청인은 미성년자 신용카드 부정사용을 이유로 신용카드 결제 취소를 요청했고 이에 신청인과 피신청인 사이에 사실관계에 대한 주장이 충돌하여 분쟁조정을 신청하게 되었다.

#### □ 당사자 주장의 요약

##### - 신청인

- 처음 신청인 아들의 신용카드 부정사용을 알게 된 이후 피신청인과 상담시 피신청인 80%, 신청인 20%를 분할 부담하기로 합의하였는데, 피신청인은 합의이후에도 온라인상에서 게임이 계속 이루어진 것을 이후로 합의를 부정하였음.
- 피신청인(아들)이 ◇◇중개사이트 에서도 350만원 가량을 결제하였는데 이 사이트에서는 부모 동의없는 미성년자 카드사용을 이유로 피신청인 측과 합의하여 통장으로 300만원을 입금하여 줬음.
- 피신청인은 신청인과 1차합의 이후 계속 게임을 이용했다고 하는데 9. 25. 당시 신청인의 아들은 신청인에게 꾸지람을 듣고 있던 상황이라 게임을 이용할 수 없었으며, 만일 신청인 주장이 사실이라면 신청인의 아들이 본 사건으로 구입한 게임머니 일부를 해킹당했는데 그 해킹한 자가 그 당시 게임을 했을 것이라 추측됨.
- 신용카드 보안장치 관련 하여 과거 신청인이 인터넷으로 결제한 isp 내용을 깜빡하고 삭제하지 않았고, 당시 비밀번호를 아들이 만들어주어서 결제가 가능했음.
- 피신청인 아들의 전화상 음성이 성년으로 짐작된다는 주장을 인정할 수 없으며, 만일 성년이라면 본인카드를 사용했을 것으로 한번이라도 카드의 소유자인 신청인에게 확인을 했으면 이런 일이 발생하지 않았을 것이므로 피신청인은 면피할 수 없음.
- 공정위의 2009소비자분쟁해결기준으로 '법정 대리인의 동의 없는 미성년자 계약의 해결기준은 '계약 취소'라 명백히 정하고 있는 것을 근거로 피신청인은 이에 따른 책임을 져야 하며, 거래전 체를 취소하고 게임머니 대금 전액을 환불할 것을 요구함.

- 피신청인

- 피신청인은 구매당시 구매자에게 전화를 하였을 당시 전화를 받은 자는 자신을 24세의 남성으로 카드명의자의 아들이라 소개하며 문제가 없음을 몇 번이나 이야기 하였고, 구매 금액이 과다하여 24.~25. 통화확인 시에도 같은 주장을 하여 음성 확인 시 성년이라 짐작하여 온라인 게임머니를 양도 하였고, 또 인터넷에서 신용카드사용 시 카드번호, CVS번호, 안심클릭 비밀번호, isp 비밀번호 등 4중 보안장치가 되어있어 부모님 몰래 미성년자가 사용했다고 믿을 수 없어, 정상적인 사이트 가입 및 결제행위라 판단되어 물건을 인도하였음.
- 2. 25. 통화 시 0000게임에 구매자(아들)의 캐릭터가 접속해 있었고, 신청인과 통화 후에도 아들은 게임 머니를 구매한 적이 있었음. 만일 해킹으로 인하여 (주)A게임사에 신고가 되어있었다면 그 계정은 접속이 불가능하여 신청인의 주장은 거짓이라 사료됨. 또한, 신청인과 통화시 아들과의 대화가 일상적이고 꾸짖는다고 생각될 만한 내용이 전혀 없어 고의성이 있다고 판단됨
- 신청인에게 결제내용을 문자통지로 알지 못하였냐고 질문했을 때 신청인은 아들이 휴대전화 통지서비스를 해지했다고 하나, 신용카드사 홈페이지 상에서 로그인해야 해제가 가능한 방법으로서, 이 또한 거짓으로 판단됨.
- ◇◇중개물관련하여서는 ◇◇중개물에 확인 결과 ◇◇중개물에서는 "판매당사자와 구매자가 일치하는 것 같아 확인결과 미성년자 카드 부정사용을 알게 되어 카드결제를 취소치 않고 출금 요청 대금 300만원을 출금"해주었다는 사실을 확인하였고, 이로 미루어 판단하건데 신청인의 아들은 고의적으로 2개의 아이디를 만들어 자신이 물품을 판다고 하고 자신이 구입을 하는(일명 '카드깡')의 방법을 사용한 것으로 추측됨. 실제 온라인상에서는 이처럼 많은 게임머니가 필요하지 않으므로 이는 처음부터 현금화 하려는 목적으로 당사에서 게임머니를 구매한 뒤 여타 다른 게임머니 중개 사이트에 판매하여 현금화하려는 목적으로 사료됨.
- 구입해 간 게임머니를 돌려주면 바로 환불해 주겠음.

**【쟁점사항】**

법정대리인의 동의 없이 이루어진 미성년자의 행위 취소와 미성년자 사술의 구분

**【관련법령】**

- 민법 제5조 : 미성년자의 능력
- 민법 제17조 : 무능력자의 사술

- 민법 제103조 및 제105조 ; 반사회적 법률행위와 부당이득
- 대법원 1971. 12. 14. 선고71다2045판결
- 전자상거래등에서의 소비자 보호 지침(공정거래위원회 고시 제 2003-7호)
- 개인정보보호지침(정보통신부 고시 제2002-3호)

### 【처리경위】

이 사건 법리적 판단의 근거.

인터넷 전자 쇼핑물 등에서 법정대리인의 동의 없이 이루어진 미성년자의 행위는 취소할 수 있고, 현행법상 미성년자의 개인정보 수집은 그 법정 대리인의 동의를 얻도록 규정하고 있다. 자세한 내용은 아래와 같다.

#### (1) 법정 대리인의 동의 없는 미성년자의 법률 행위

현행법에 따르면 미성년자의 행위 능력 등 무능력자제도에 관한 규정은 강행규정 (민법 제103조 및 제105조)으로 행위 능력을 제한하는 내용의 계약은 효력이 없다.

#### (2) 그러나 판례에서는 미성년자가 사술로써 능력자임을 믿게 했거나 법정대리인의 동의가 있는 것으로 믿게 한 경우에는 취소할 수 없다고 규정하고 있다. 통상 기망 행위 에는 단순한 침묵도 경우에 따라 포함될 수 있으나, 무능력자가 사술로써 능력자로 믿게 한 때에 있어서의 사술을 쓴 것이라고 함은 적극적으로 사기수단을 쓴 것을 말하는 것이고 단순히 자기가 능력자라 칭했다고 하여서 사술을 쓴 것이라고 할 수 없다(대법원 1971. 12. 14. 선고 71다2045 판결).

#### (3) 따라서 인터넷상의 사이버몰이나 유료 온라인 게임에 가입하면서 미성년자가 법정대리인의 동의를 얻었는지 여부에 대해서는 동의를 얻었다는 아이콘을 단순히 클릭했다고 하더라도 이를 미성년자가 사술을 사용한 것이라고 보기는 어려울 것이다.

#### (4) 다만, 회원 가입 시 허위 연령이나, 허위 성년자의 명의를 도용하여 기재한 경우, 부모 내지 성년자의 신용카드를 사용하여 미성년자가 거래한 경우로서, 성년자의 신용카드를 이용하여 적극적으로 자신이 능력자임을 표시한 경우 등은 사술을 사용한 것으로 보아야 한다는 것이 학계의 통설적 견해이다(참조법령 : 제103조, 전자상거래등에서의소비자보호지침(공정거래위원회 고시 제2003-7호), 개인정보보호지침(정보통신부 고시 제 2002-3호)).

본건은 2008. 9. 22. 신청인의 미성년 아들이 신청인의 이름을 도용하여 피신청인사 사이트에 회원 가입한 후 2008년 9월 23일부터 같은 해 9월 25일까지 (주)A사의 대표적 게임인 ○○○게임 머니를 3,709,480원어치를 구매한 사안으로서, 2008년 9월 23일자 구매신청서 가입자란에 신청인의 이름과 주민등록번호로 신청된 점, 피신청인이 본인 확인을 위하여 집으로 전화를 하니, 전화를 받은 자는 남성으로 자신이 구매자라고 소개했는데, 이에 대하여 피신청인이 결제한 신용 카드가 본인의 카드가 아닌 것 같아서 구매자에게 본인 이름과, 카드 명의자와의 관계 모두 물으니 구매자는 24세로 신청인의 아들이라며 부모님 카드를 자기 사용한다고 하며 전혀 문제가 없다고 몇 번을 이야기한 점, 또한, 성년자인 신청인의 신용카드를 인터넷에서 사용함에 있어 카드번호, cvs 번호, 안심 클릭 비밀번호, isp 비밀번호 등 4중 보안장치가 되어 있음에도 신청인의 자녀는 위 신용카드를 자유롭게 사용한 점 등에 비추어 본다면 이 사건의 경우 신청인의 자녀인 미성년자 가 적극적으로 자신이 능력자임을 표시한 경우에 해당하는 사술을 사용한 것으로 봄이 상당하다고 사료된다. 그러므로 이 사건의 경우 신청인은 취소권을 행사할 수 없다고 할 것이다.

다만, 피신청인이 밝히고 있는 바와 같이, 신청인의 미성년 자녀가 구입해 간 게임머니를 피신청인에게 반환하는 경우에는 환불을 함이 상당하다고 할 것이다.

#### **【처리결과】**

신청인의 신청을 기각한다. - 신청인 조정안 불수락



## 2. 이러닝



## 2

## 이러닝

## ■ 2-가 한국소비자원 조정결정례

## 2007\_온라인통신교육서비스 대금 환급 요구

## 【사건개요】

신청인은 2007. 3. 27. 피신청인과 신청인 자녀(중학생)가 온라인통신교육서비스를 1년간 이용하기로 계약하고 이용대금 1,050,000원 및 파일관리비 50,000원 등 1,100,000을 지급하였으나 개인사정으로 같은 해 6. 8. 계약해지를 통지하였다. 이에 피신청이 위약금 및 사용료 포함 868,000원을 공제한 잔여금 182000원을 환급하겠다고 하자, 위약금이 과도하다며 분쟁조정을 신청하였다.

## 【쟁점사항】

피신청인이 공제한 위약금이 과도한 위약금에 해당되는 지 여부

## 【관련법령】

- 방문판매 등에 관한 법률 제7조 : 계약체결전의 정보제공 및 계약체결에 따른 계약서 교부의무
- 방문판매 등에 관한 법률 제29조 : 계약의 해지
- 소비자보호법 시행령 제8조(대통령령 제18312호, 소비자기본법으로 변경됨)
- 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

### 【처리경위】

「방문판매 등에 관한 법률」 제7조에는 방문판매자등은 계약을 체결하기 전에 소비자에게 재화 등의 명칭·종류·내용 및 가격 등에 관하여 설명하도록 규정하고 있음에도 피신청인이 계약을 체결할 당시 신청인에게 강의컨텐츠 비용에 대한 별도의 설명을 하지 않은 점, 같은 법 제29조(계약의 해지)에 따라 2007. 6. 8. 신청인이 계약해지를 서면으로 통지한 점, 「소비자기본법 시행령」 제8조 계약해지시 환급금액은 거래 시 교부된 영수증 등에 기재된 물품 및 용역의 가격을 기준으로 한다고 규정된 점, 피신청인이 신청인에게 제공한 강의컨텐츠라고 하는 CD 내용은 온라인테스트, 화상강의 요점정리 및 문제수록, 학습실 전 과목 단원별 문제수록으로 별도의 사은품이라기보다는 교재로 보아야 할 것이므로 소비자분쟁해결기준상 교재비 등 별도의 부대비용은 소비자가 지급한 모든 비용을 포함한다고 규정된 점 등을 감안하면, 피신청인은 신청인에게 소비자분쟁해결기준에 따라 잔여 대금을 환급하여야 할 것으로 보인다.

피신청인은 신청인으로부터 이 사건 CD를 반환받음과 동시에 신청인에게 총 이용대금 1,100,000원 중 해지요청을 한 시점까지 72일분의 이용료 216,986원 및 해지공제금 110,000원을 공제한 773,000원을 지급하는 것이 상당하다.

### 【처리결과】

피신청인은 2007. 10. 23.까지 신청인으로부터 이 사건 CD를 반환받음과 동시에 신청인에게 금 773,000원을 지급한다.

## ■ 2-가 한국소비자원 조정결정례

### 2007\_온라인통신교육서비스 대금 환급 요구2

#### 【사건개요】

청구인은 2006. 10. 30. 자신의 자녀가 컴퓨터통신교육서비스를 1년간 이용하기로 피청구인과 계약하고 이용대금 1,100,000원을 지급하였으나 청구인의 사정으로 이용할 수 없게 되어 같은 해 12. 28. 피청구인에게 계약해지를 통보하였으나, 피청구인이 청구인에게 제공된 강의컨텐츠 교재비, 회원가입비, 3개월분 수강료, 위약금 등 총 853,200원을 공제한 196,800원을 환급하겠다고 하자, 위약금이 과다하다고 생각되어 조정을 신청함.

#### 【쟁점사항】

피신청인이 공제한 위약금이 방판법 제30조의 과도한 위약금에 해당되는 지 여부

#### 【관련법령】

- 방문판매 등에 관한 법률 제7조 : 계약체결전의 정보제공 및 계약체결에 따른 계약서 교부의무
- 방문판매 등에 관한 법률 제30조 : 계약의 해지 또는 해제의 효과와 위약금 등
- 소비자보호법 시행령 제10조(대통령령 제18312호, 소비자기본법으로 변경됨)
- 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

#### 【처리경위】

방판법 제7조에는 방문판매자등은 계약을 체결하기 전에 소비자에게 재화 등의 명칭·종류·내용 및 가격 등에 관하여 설명하도록 규정하고 있음에도 피청구인이 계약을 체결할 당시 청구인에게 학습컨텐츠 비용에 대한 별도의 설명을 하지 않았고, 이 사건 학습컨텐츠 비용에 대해 계약서에 명시된 사항이 없는 점, 같은 법 제30조에는 계속거래 등의 계약이 해지된 경우에는 소비자에게 해지로 인해 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하거나 실제 공급된 재화 등의 대가를 초과하여 수령한 대금의 반환을 거부하지 못하도록 정하고

있는 점, 「소비자보호법 시행령」 제10조 계약해지시 환급금액은 거래시 교부된 영수증 등에 기재된 물품 및 용역의 가격을 기준으로 한다고 규정된 점, 소비자피해보상규정상 강의 콘텐츠교재료 등 별도의 부대비용은 소비자가 지급한 모든 비용에 포함하도록 규정된 점 등을 감안하면 피청구인의 주장은 받아들이기 어렵다고 보인다.

피청구인은 청구인에게 소비자피해보상규정에 따라 총 이용대금 1,100,000원에서 해지요청을 한 시점까지의 59일분의 이용료 177,808원 및 해지공제금 110,000원 등 287,808원을 공제한 812,000원(1,000원 미만 버림)을 지급하여야 할 것으로 보인다.

#### **【처리결과】**

피신청인은 신청인에게 금 384,000원을 지급하라. - 양 당사자 조정안 수락

## ■ 2-가 한국소비자원 조정결정례

### 2007\_인터넷교육서비스 중도해지 요구

#### 【사건개요】

청구인은 2006. 2. 8. 피청구인이 운영하는 인터넷교육서비스를 청구인의 자녀가 1년간 이용하기로 약정하고 1,740,000원을 지급하였으나 서비스 내용에 불만이 있어 같은 해 5. 3. 계약해지를 요청하고 적정 금액의 환급을 요구하였다. 피청구인은 청구인이 지급한 1,740,000원에서 위약금, 월교육비 및 화상교육비, 가입비, 사은품 비용 등 1,632,000원을 공제하고 환급해 줄 수 있다고 하여 분쟁이 발생하게 되었다.

#### 【쟁점사항】

- 피신청인이 공제한 위약금이 과도한 위약금에 해당되는 지 여부

#### 【관련법령】

- 방문판매 등에 관한 법률 제29조 : 계약의 해지
- 소비자보호법 시행령 제10조(대통령령 제18312호, 소비자기본법으로 변경됨)
- 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

#### 【처리경위】

소비자피해보상규정에 ‘해지 일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 총이용금액의 10% 공제 후 환급’, 그리고 ‘사은품 미사용시는 반환’으로 규정되어 있고, 환급시 거래 금액은 소비자보호법시행령 제10조에 따라 계약서에 기재된 계약금액을 기준으로 하여야 할 것이므로 계약시 청구인에게 면제해준 가입비와 화상교육비 등을 공제하고 월교육비를 계약서상에 기재된 95,000원이 아닌 120,000원으로 산정하여 환급하겠다는 피청구인의 주장은 받아들이기 어렵다.

청구인은 2006. 5. 3. 구두로 해지통보 했다고 하나 그 이후 5회 접속한 점, 같은 해 7.경

계약해지와 관련하여 피청구인과 환급금액에 대해 논의한 점, 내용증명우편을 같은 해 9. 18.에 발송했다는 점 등을 감안하면, 실제 이용기간은 4개월 이상으로 보이나, 피청구인이 공제기간으로 인정하는 4개월로 산정하는 것이 적정할 것이고, 개봉하지 않은 프린터는 청구인이 피청구인에게 반환하는 것이 상당할 것임.

따라서, 피청구인은 청구인으로부터 프린터를 반납 받고, 청구인에게 계약금액 1,740,000원에서 위약금 174,000원, 실제 이용금액 580,000원( $95,000\text{원} \times 4\text{월} + 50,000\text{원} \times 4\text{월}$ ), 그리고 사은품 중 화상카메라와 헤드셋(2개) 비용 68,000원 등 총 822,000원을 공제한 918,000원을 환급해 주는 것이 상당하다.

#### 【처리결과】

피청구인은 2007. 1. 17.까지 청구인으로부터 이 사건 프린터를 반환받고 청구인에게 금 918,000원을 지급한다.



## ■ 2-가 한국소비자원 조정결정례

### 2008\_온라인 통신교육서비스 이용료 환급 요구

#### 【사건개요】

신청인은 2007. 8. 8. 피신청인과 신청인 자녀(고등학생)가 온라인 통신교육서비스를 1년간 이용하기로 계약하고 이용대금 1,440,000원을 지급하였으나 같은 해 11. 29.부터 동영상강의서비스가 제공되지 않고 있다며 계약해지 및 이용료 환급을 요구하였으나 피신청인이 서비스가 정상적으로 운영되고 있었고 신청인의 요구에 따라 신청인의 자녀가 서비스를 이용한 2008. 2.초경까지의 통신교육서비스 이용기간에 따른 할인 전 이용료 등을 공제한 잔여 이용료 331,000원을 환급하였으므로 책임 없음을 주장하여 분쟁이 발생하게 되었다.

#### 【쟁점사항】

계속거래 등의 계약 해지에 대하여 귀책사유와 과도한 위약금 여부

#### 【관련법령】

- 방문판매 등에 관한 법률 제2조 제8호 : 계속거래
- 방문판매 등에 관한 법률 제30조 : 계약의 해지 또는 해제의 효과와 위약금 등
- 소비자기본법 제16조 : 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

#### 【처리경위】

방문판매 등에 관한 법률 제30조에 의하면 계속거래 등의 계약이 해지된 경우 소비자에게 해지로 인해 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구하거나 실제 공급된 재화 등의 대가를 초과하여 수령한 대금의 반환을 거부하지 못하도록 규정하고 있고, 계약해지 시 환급금액은 거래 시 교부된 영수증 등에 기재된 물품 및 용역의 가격을 기준으로 한다고 규정된 점 등을 감안하면 할인된 금액 등은 공제대상에서 제외하고, 소비자분쟁해결기준에 따라 피신청인은 신청인에게 잔여대금을 환급하여야 할 것으로 보인다.

다만, 계약해지 및 귀책사유와 관련하여 신청인은 온라인 통신교육서비스가 중지되어 2007. 12. 초경 구두로 계약해지 통보하였다고 하나 그 이후 서비스를 접속한 사실이 있는 점 등을 고려할 때 서비스의 일시적인 장애여부 등을 떠나 서비스가 중지되었다고 보기 어렵고, 계약해지 관련 내용증명우편도 2008. 2. 18. 발송한 점 등을 감안하면 계약해지 사유가 피신청인에 의한 것이라고 단정하기도 어려운 바, 신청인의 계약해지 의사표시는 위 내용증명우편 발송일 기준으로 보는 것이 적절하다 할 것이다.

피신청인은 신청인에게 총 이용대금 1,440,000원에서 해지요청을 한 시점까지의 이용료, 사은품(화상캠), 위약금, 피신청인이 2008. 3. 6. 신청인에게 환급한 331,000원 등 합계 1,123,032원을 공제한 잔액 316,000원(1,000원 미만 버림)을 지급하는 것이 상당하다.

#### **【처리결과】**

피신청인은 2008. 6. 16.까지 신청인에게 금 316,000원을 지급한다.

## ■ 2-가 한국소비자원 조정결정례

### 2008\_온라인통신교육서비스 이용료 환급 요구2

#### 【사건개요】

신청인은 2007. 11. 10. 자녀(중학교 1년) 교육을 위해 피신청인 호남지부(대표 000)와 온라인통신교육서비스 계약을 하고, 신한카드 12개월 할부로 1,050,000원을 지불하였으나 자녀가 마음에 들지 않다고 하여 같은 해 12. 9. 계약을 해지하고 나머지 이용요금에 대한 환급을 신청하였는데, 피신청인이 신청인이 2008. 3. 10. 서면으로 중도해지를 하였으므로 5개월간 수강료 650,000원, 콘텐츠비용 270,000원, 위약금 115,200원, 포맷비용 40,000원 등 총 1,153,200원이므로 환급해 줄 금액이 없다고 주장하여 분쟁이 발생하게 되었다.

#### 【쟁점사항】

피신청인이 공제한 위약금이 과도한 위약금에 해당되는 지 여부

#### 【관련법령】

- 방문판매 등에 관한 법률 제7조 : 계약체결전의 정보제공 및 계약체결에 따른 계약서 교부의무
- 방문판매 등에 관한 법률 제29조 : 계약의 해지
- 소비자보호법 시행령 제10조(대통령령 제18312호, 소비자기본법으로 변경됨)
- 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

#### 【처리경위】

피신청인은 계약서상에 표시된 계약금액이 1,560,000원이므로 월 130,000원씩 5개월간 수강료, 콘텐츠비용, 위약금, 포맷비용을 공제한 환급하여 줄 금액이 없다고 주장하나, 신청인이 실제 지불한 금액은 계약서상에 표시된 것과 달리 1,050,000원이어서 동 금액을 계약금액으로 보아야 하고 계약서상에 중도해지시 당사자 간에 별도의 환급기준이 없으므로 소비자분쟁해결기준에 의한 환급기준에 따라 환급하는 것이 타당하다.

컨텐츠비용의 경우 「방문판매 등에 관한 법률」 제7조에서 계약체결당시 사은품 대금 부담 여부에 대해 소비자에게 별도로 설명을 하여야 함에도 신청인은 이와 같은 설명을 들은 바 없다고 주장하고 있고 이 건 계약서상에도 이와 같은 내용이 명시되지 아니하여 계약해지시 컨텐츠 설치비용을 공제해야 한다는 피신청인의 주장은 받아들이기 어렵다고 판단되며, 포맷비용은 신청인이 별도로 현금으로 지급하였으므로 이 건 계약금액의 공제대상이 아니므로 피신청인은 신청인에게 소비자분쟁해결기준에 따라 계약금액 1,050,000원에서 이미 사용한 122일분의 이용료 350,000원, 위약금 105,000원을 공제한 595,000원을 지급하는 것이 상당하다

**【처리결과】**

피신청인은 2008. 6. 16.까지 신청인에게 금 595,000원을 지급한다.

## ■ 2-가 한국소비자원 조정결정례

### 2009\_인터넷 학습사이트 가입 해지에 따른 대금 환급 요구

#### 【사건개요】

신청인은 2009. 3. 16. 자녀 2인의 교육을 위해 피신청인 인터넷 학습사이트에 회원으로 가입하고 2009.3.16 ~ 2010.9.16까지 1인당 1,800건까지의 자료 다운로드 횟수를 내용으로 한하는 계약을 체결한 뒤 425,000원(형제할인)을 현금 지급한 후 자료를 일부 출력(자녀1 28건, 자녀2 35건)하였으나 자료의 내용이 학습하기에 불편하고 학습 내용이 자녀와 맞지 않는다는 이유로 같은 달 18.과 같은 달 20. 피신청인에게 유선으로 해지를 통지하고 같은 달 26. 내용증명 우편을 발송하였으나 피신청인은 계약당시 신청인이 환불이 되지 않는다는 이용 약관을 숙지하고 계약하였고, 이미 계약 후 일부자료를 다운 받았으므로 이용약관에 따라 해지 할 수 없음을 주장하여 분쟁을 신청하게 되었다.

※ 피신청인 관련 이용약관 제 11조(서비스 이용의 제한 및 이용계약의 해지)

- 1) 이용자가 서비스 이용 계약을 체결(결제)한 후에 이용자는 임의적으로 해지 신청을 할 수 없다.
- 2) 강남축보는 이용자가 다음 각 호에 해당하는 경우 사전 통지 없이 이용계약을 해지하거나 서비스 제공을 중지할 수 있다. ...<중략>

#### 【쟁점사항】

당해 계약의 성격과 약관을 이유로 한 계약해지 제한의 적정성 여부

#### 【관련법령】

- 약관의 규제에 대한 법률 제9조 : 계약의 해제·해지
- 방문판매 등에 관한 법률 제2조 제8호 : 계속거래
- 방문판매 등에 관한 법률 제29조 : 계약의 해지
- 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

#### 【처리경위】

피신청인은 계약 당시 신청인에게 이용료의 반환이 불가함을 고지하였고 자료를 다운받아

사용하여 반환받을 수 있는 서비스가 아니므로 미 이용기간에 해당하는 대금을 환급해 줄 수 없다고 주장하나,

피신청인의 ‘이용자가 서비스 이용 계약을 체결한 후에 이용자는 임의적으로 해지 신청을 할 수 없다’는 약관 내용은 「약관의 규제에 관한 법률」 제9조(계약의 해제·해지)에 따라 법률의 규정에 의한 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항으로 무효라고 할 것이다. 이 사건 계약은 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조 제8호의 계속거래로서 같은 법 제29조(계약 해지)에 따라 신청인이 언제든지 계약을 해지할 수 있고 2009. 3. 26. 신청인이 내용증명 우편으로 계약해지 의사를 통지하여 적법하게 해지되었으므로 피신청인은 신청인에게 잔여 이용요금을 환급하여야 할 것이다.

이 사건 계약은 자료이용 횟수를 정한 계약이므로 이용횟수에 해당하는 금액과 위약금을 공제한 후 환급하는 것이 적정하다.

따라서, 피신청인은 「소비자분쟁해결기준」에 따라 신청인에게 총 계약금액에서 다운받은 자료의 이용요금과 위약금 10%를 합한 금액을 공제한 375,000원을 환급하는 것이 상당할 것이다.

#### **【처리결과】**

피신청인은 2009. 10. 5.까지 신청인에게 금 375,000원을 지급한다.

## ■ 2-가 한국소비자원 조정결정례

### 2010\_화상불량으로 중도 해지한 인터넷강의 환급 요구

#### 【사건개요】

신청인은 2008. 12. 30 신청인 자녀의 인터넷 화상교육을 위해 피신청인과 2년 약정으로 대금 2,1660,000을 신용카드로 결제하여 2008. 12. 4. 부터 화상교육을 시작하였다. 그런데 아이디 접속이 안 되어 2-3일 기다리는 등 시스템이 불안정하여 화상교육을 총 16회밖에 이용하지 못하였고, 이러한 불만이 시정되지 않음을 이유로 2009. 4. 21. 내용증명으로 최종 해지 의사를 표시하였다. 그러나 피신청인은 신청인에게 화상불량이나 서비스 불량을 인정한 사실이 없고, 실제 사용자인 신청인의 자녀가 2008. 12. 3 부터 2009. 4. 27.까지 총 102회의 콘텐츠 이용이 확인되었으며, 이 기간 동안 인터넷 동영상 교육을 충분히 제공하였으므로 그 기간 동안의 사용료와 위약금을 합한 983,000원을 입금하면 카드대금을 취소하겠다고 하여, 신청인이 분쟁의 조정을 신청하였다.

#### 【쟁점사항】

계속거래 시 계약해지의 귀책사유가 양 당사자 중 어디에 귀속되는지 여부

#### 【관련법령】

- 방문판매등에 관한 법률 제2조 제8호 : 계속거래
- 방문판매등에 관한 법률 제29조 : 계약의 해지
- 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

#### 【처리경위】

사실관계 조사에서 월 12만원에 2년 계약으로 한 2160000원의 인터넷 화상교육에 대한 계약이 하자 없이 이뤄졌으며, 양 당사자간 주장이 다른 콘텐츠 이용횟수에 대한 사실확인 조사 결과 실제 이용횟수가 총 102회로 확인되었다.(하루에도 여러 차례콘텐츠를 이용할 수 있는 동영상 학습프로그램의 특성상 이용횟수 보다는 전체 계약기간 대비 이용기간으로 정산하는 것이 타당하며, 소비자분쟁해결기준도 해지일 까지 이용일수를 기준으로 환급토록하고있음)

또한 피신청인이 화상불량이나 서비스불량에 대하여 인정한 사실이 없어 신청인의 주장을 확인할 수 없으며, 「소비자분쟁해결기준」에서도 3일 이상 서비스가 중지되거나 장애가 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지·장애 발생 누적시간이 72시간을 초과한 경우 계약해지 및 잔여기간에 대한 이용료 환급을 규정하고 있어 신청인이 주장하는 시스템장애가 피신청인의 귀책사유로 확인되기 어렵고, 신청인의 자녀가 이같은 문제에도 불구하고 2009. 4. 27.까지 141일간 동서비스를 이용한 점에 비추어 볼 때, 피신청인의 시스템에 문제가 있었다 하더라도 이것이 학습차체를 어렵게 할 정도의 장애라고 보기가 어렵다.

따라서 「소비자분쟁해결기준」 중 1개월 이상의 계속적 이용계약인 경우로서 소비자의 귀책사유로 인한 계약해지로 보아 해지일 까지 이용일수에 해당하는 금액과 총 요금의 10%공제 후 환급도록 한 규정을 적용하여 피신청인은 총 이용금액 2,16,000원 중에서 사용금액, 위약금 및 경품비용을 합한 709,779원을 공제한 1,450,000원을 신청인에게 환급함과 동시에 신청인은 피신청인에게서 경품으로 받은 웹캠헤드셋, 펜마우스를 반환함이 상당하다.

#### 【처리결과】

피신청인은 신청인으로부터 이 사건 웹캠헤드셋과 펜마우스를 반환 받음과 동시에 신청인에게 금 1,450,000원을 지급한다.



## ■ 2-가 한국소비자원 조정결정례

### 2010\_인터넷 화상 강의 수강계약 해지에 따른 환급 요구

#### 【사건개요】

신청인은 신청인의 자녀를 위하여 2009. 5. 13 피신청인과 8개월간의 화상강의 수강계약을 대금 1,112,000원에 체결하였으나, 같은 해 7. 6. 피신청인에게 구두로, 같은 해 8. 28. 내용증명으로 각 계약해지를 통보하였다. 그러나 신청인은 이용개시일이 6. 1.이고 계약 해지일은 같은 해 7. 6.일 통보하였으므로 이 기간 동안 이용기간에 해당하는 요금 및 위약금과 사은품 비용만을 공제한 후 환급해 줄 것을 요구하는데 반하여, 피신청인은 실제 서비스 개통일인 2009. 5. 27.을 이용시작일로, 내용증명 우편으로 계약해지를 통보한 같은 해 8. 28. 까지의 기간이 계약해지일로 보아 그 기간에 해당하는 요금 및 위약금과 사은품 비용 등을 공제 후 환급하겠다고 주장하여 분쟁조정을 신청하게 되었다.

#### 【쟁점사항】

계속거래 해지 시 환급금액 산정 기준.

#### 【관련법령】

- 방문판매등에 관한 법률 제2조 제8호 : 계속거래
- 방문판매등에 관한 법률 제2조 제29조 : 계약해지
- 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

#### 【처리경위】

양 당사자의 이용일수에 해당하는 금액과 관련 한 이용일수 및 계약해지에 대한 이견과 관련하여, 신청인이 서비스 개통일이 2009. 5. 27.이라고 진술하여 그때부터 이용이 가능하였음을 인정하고 있고, 피신청인 역시 서비스 개통 전에 하는 첫 통화일이 동일날짜로 기재되어 있는 자료를 제출하였는바, 공제하여야 할 이용일수의 기산점은 계약체결일이나 실제 이용개시일이 아닌 서비스 개통일로 봄이 상당하고, 계약해지일은 양 당사자 간에 다툼이 있

는 구두 통보일이 아니라 명확한 증거가 있는 내용증명우편 발송일로 봄이 상당하다.

따라서 피신청인은 신청인에게 인터넷콘텐츠업 「소비자분쟁해결기준」에 따라 이 사건 화상강의 대금 1,112,000원에서 서비스 개통일인 2009. 5. 27.부터 내용증명우편 발송일인 같은 해 8. 28.까지 94일에 해당하는 금액 426,645원, 위약금 111,200원, 사은품 대금 59,000원 합계 596,845원을 공제한 잔액 515,155원을 환급함이 상당하다.

**【처리결과】**

피신청인은 2010. 5. 24.까지 신청인에게 금 515,000원을 지급한다.

## ■ 2-가 한국소비자원 조정결정례

### 2010\_온라인교육 서비스 계약 해지에 따른 이용요금 환급 요구

#### 【사건개요】

신청인은 2009. 11. 27. 피신청인과 1년 동안 금 600,000원에 피신청인이 제공하는 독학사 온라인교육 서비스를 이용하기로 하는 계약을 체결하여 이용하던 중 대학에 합격하여 같은 해 12. 17. 피신청인에게 계약 해지의 의사를 표시하고 소비자분쟁해결기준에 따른 환급을 요구하였으나 피신청인은 신청인에게 투입된 제반 비용을 감안하여 이용요금의 1/3에 해당하는 금 200,000원을 환급하겠다고 주장하여 분쟁을 신청하게 되었다.

#### 【쟁점사항】

계약 해지에 따른 환급금 산정 기준

#### 【관련법령】

- 방문판매 등에 관한 법률 제29조 : 계약의 해지
- 방문판매 등에 관한 법률 제30조 : 계약의 해지 또는 해제의 효과와 위약금 등
- 방문판매 등에 관한 법률 제45조 : 소비자 등에 불리한 계약의 금지
- 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

#### 【처리경위】

이 사건 온라인교육 서비스 이용계약은 이용기간이 1년으로 「방문판매 등에 관한 법률」의 적용을 받는 계속적 거래에 해당되어 신청인은 같은 법 제29조(계약의 해지)에 따라 언제든지 계약을 해지할 수 있고, 2009. 12. 17. 신청인의 계약 해지의사표시에 의해 적법하게 해지되었다. 같은 법 제30조는 계속적 계약이 해지된 경우 소비자에게 해지로 인해 발생하는 손실을 현저하게 초과하는 위약금을 청구할 수 없다고 규정하고 있는바 계약기간의 1/12도 경과하지 않은 상태에서 계약을 해지한 신청인에게 총 이용요금의 2/3를 공제하겠다는 피신청인의 주장은 받아들이기 어렵다. 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결

하기 위하여 제정된 소비자분쟁해결기준은 인터넷컨텐츠업의 경우 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 총 이용금액의 10% 공제 후 환급하도록 규정하고 있으므로 피신청인은 신청인에게 인터넷교육 서비스 이용요금 600,000원에서 21일 동안의 이용요금 34,520원 및 위약금 60,000원을 공제한 505,000원(1,000원 미만 버림)을 환급함이 상당하다.

**【처리결과】**

피신청인은 2010. 3. 22.까지 신청인에게 금 505,000원을 지급한다.

## ■ 2-나 자율분쟁조정위원회 조정결정례

### 2008\_인터넷 화상과외 중도계약해지

#### 【사건개요】

신청인은 2007. 3. 14. 자녀들 명의로, 피신청인과 인터넷컨텐츠 학습서비스 이용계약을 체결하고, 서비스대금 중 3,000,000원을 신청인 어머니의 신용카드로 결제하였으며, 증정품으로 컴퓨터, 모니터, 화상카메라를 받았다. 신청인은 2008년 5월 13일 피신청인에게 내용증명우편을 발송하여 계약해지의사를 통지하였는데, 계약해지에 따른 환급금 등에 대하여 피신청인과 다툼이 있어 조정에 이르게 되었다.

#### 【쟁점사항】

계속 계약 해지에 따른 환급금 산정 기준

#### 【관련법령】

- 방문판매 등에 관한 법률 제2조 제8호 계속거래
- 방문판매 등에 관한 법률 제29조 계약해지
- 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

#### 【처리경위】

신청인과 피신청인과의 계약은 방문법 제2조 제8호의 계속거래로 같은 법 제29조에 따라 언제든지 계약기간 중 계약을 해지할 수 있고, 2008. 5. 13. 피신청인에게 계약해지의사를 기재한 서면을 내용증명우편으로 발송하였으므로 이 계약은 해지되었다고 볼 것인데, 다만 신청인 스스로 2008. 5. 22.까지 서비스를 이용하였다고 인정하므로 계약은 이때 해지된 것으로 본다. 이에 대하여 피신청인은 2008. 6. 4. 서비스 이용기록이 남아 이때를 계약해지 시점으로 보아야 한다고 주장하나 신청인의 계약해지의사 서면을 받고도 계약해지절차를 이행하지 아니한 과실에서 비롯된 것이므로 이 주장은 받아들이지 아니한다. 따라서 2008. 3. 15.부터 신청인이 서비스를 마지막으로 이용하였다고 스스로 인정한 2008.

5. 22.까지 69일간 서비스 이용대금을 298,530으로 보고, 중도 계약해지에 따라 공제되는 위약금은 피신청인의 약관 제6항에 잔여기간 대금의 10%고 정하고 있으므로 2,859,870원의 10%인 285,980원으로 정한다.

피신청인은 계약서 약관 제1항 ‘증정품과 가입비는 24개월간 구독조건으로 무료증정 합니다.’라는 규정을 근거로, 중도 해지되는 만큼 증정품의 가액 570,000원이 공제되어야 한다고 주장하는 바, 신청인이 증정품을 계속 사용하되 그 가액을 공제함이 공평하고 가액이 570,000원 미만인 사정이 보이지 않으므로 피신청인의 반환액수에서 위 가액을 공제하기로 한다.

그러나 위 약관 제1항을 근거로 가입비도 공제되어야 한다는 피신청인의 주장은, 이미 위약금을 공제하였는데 또다시 가입비를 공제한다면, 이는 계약해지에 따르는 책임을 소비자에게 이중으로 부과하는 결과가 되므로 가입비 180,000원에 대한 공제는 인정하지 아니한다. 그러므로 계약해지에 따라 피신청인이 신청인에게 환급할 금액을, 신청인의 결제대금 3,000,000원에서 신청인이 이용한 서비스대금 298,530원과 위약금 285,980원, 증정품 비용 570,000원을 공제한 1,845,490원으로 결정한다.

#### **【처리결과】**

피신청인은 조정성립일로부터 3영업일 이내에 신청인에게 1,845,490원을 환급한다.

## ■ 2-나 자율분쟁조정위원회 조정결정례

### 2008\_인터넷학습 합의해지 성립여부 판단

#### 【사건개요】

신청인은 2007. 9. 29. 피신청인의 판매원로부터 권유를 받아, 자녀 명의로 피신청인의 서비스계정 공급자인 A회사의 인터넷컨텐츠 학습서비스를 이용하는 계약을 피신청인과 체결하고, 그 대금 1,392,000원을 신청인의 신용카드 3개월 할부로 결제하였다. 이후 신청인은 피신청인에게 계약해지의사를 통지하였고, 피신청인은 2008년 3월 19일 신청인에게 696,000원을 환급하겠다고 약정하였다. 이에 대해 신청인은 2008년 3월 24일 피신청인에게 904,800원을 환급하라는 취지의 서면을 내용증명우편으로 발송하였다. 그러나 피신청인은 2008. 4. 2. 696,000원만을 신청인의 은행계좌로 송금하는 등 분쟁이 발생하여 조정에 이르게 되었다.

#### 【쟁점사항】

인터넷학습 합의해지 성립여부 판단

#### 【관련법령】

- 방문판매 등에 관한 법률 제2조 제8호 : 계속거래
- 방문판매 등에 관한 법률 제29조 : 계약의 해지
- 민법 제731조 ~ 제733조 : 민법상 화해
- 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

#### 【처리경위】

신청인과 피신청인간의 계약은, 1개월 이상의 기간 동안 계속하여 재화 등을 공급하는 계약으로서 중도해지 시 대금환급의 제한이나 위약금에 관한 약정이 있는 거래로 「방문판매 등에 관한 법률」(이하, 「방문판매법」이라고 한다.) 제2조 제8호의 계속거래에 해당하는 것으로 판단되고, 방문판매법 제29조에 따른 신청인의 계약해지의사표시로 적법하게 해지되었다 할 것이다. 피신청인은 2008. 3. 19. 신청인에게 696,000원을 환급하고 6개월 약정회원으로 전환하는 것에

대해 신청인과 합의를 하고, 특히 환급액에 대해서는 신청인 요구에 따라 약정서를 작성하여 주었는바, 이는 민법상 화해계약의 성립으로 볼 수 있으므로 신청인의 추가 대금환급요구는 부당하다고 주장하나, 민법상 화해계약은 당사자 쌍방이 서로 양보하여 분쟁을 종결할 것을 약정하는 계약을 의미하는데, 본 사안의 약정서에는 피신청인의 서명만이 기재되어 있을 뿐 다른 일방인 신청인의 서명이 없는 점, 신청인이 2008. 3. 24. 피신청인에게 904,800원을 환급하라는 취지의 서면을 내용증명우편으로 발송한 점을 감안할 때, 위 약정서만으로 신청인과 피신청인 사이에 화해계약이 성립되었다고 판단하기는 어려우므로, 피신청인의 주장은 받아들이지 아니한다.

따라서 피신청인이 신청인에게 추가로 환급해야 할 대금이 있는지 살펴본다. 우선, 총 결제 금액의 10%인 139,200원을 신청인이 위약금으로 부담한다는 점에는 다툼이 없으므로 이 금액을 환급액에서 공제한다.

다음으로 3개월의 서비스이용료로 공제될 금액에 대하여, 신청인은 계약당시 약정금액인 월 116,000원을 적용한 348,000원만 공제되어야 한다고 주장하는 반면, 피신청인은 계약서에 따라 월회원기준인 월 120,000원을 적용한 360,000원을 공제해야 한다고 주장하는바, 계약서에 계약해지 시에는 월회원 기준금액(월 120,000원)이 적용된다고 명시되어 있으므로, 3개월의 서비스이용료 공제금액은 360,000원으로 정한다.

끝으로 계약금 공제에 대해, 신청인은 계약당시 별도로 현금 50,000원을 지급하였으므로 계약금 공제는 부당하다고 주장하는 반면, 피신청인은 서비스이용료와 마찬가지로 계약금도 월회원기준인 200,000원을 공제해야 한다고 주장한다. 살펴건대 신청인이 판매원에게 현금 50,000원을 별도로 지급했다는 주장과는 별개로, 계약서에 서비스이용료와 달리 계약해지시 월회원 기준으로 계약금을 공제한다는 내용이 기재되어 있지 않고, 이미 위약금을 공제한 상황에서 계약금을 또다시 소비자에게 부담시키는 것은, 계약해지에 따르는 책임을 소비자에게 이중으로 부과하는 결과가 되므로 피신청인의 계약금 공제주장은 받아들이지 아니한다.

위 사실을 종합하면, 신청인의 결제대금 1,392,000원 중 위약금 139,200원과 3개월의 서비스이용료 360,000원을 공제한 904,800원을 피신청인이 신청인에게 환급해야 하는데, 피신청인이 이미 696,000원을 환급하였으므로 이를 제외한 196,800원을 추가로 환급해야 하는 것으로 판단한다.

#### **【처리결과】**

피신청인은 조정성립일로부터 3영업일 이내에 신청인에게 196,800원을 환급한다.



## ■ 2-나 자율분쟁조정위원회 조정결정례

### 2008\_인터넷학습 휴학중 계약해지시 위약금

#### 【사건개요】

신청인은 2007. 9. 29. 피신청인의 판매원으로부터 권유를 받아 자녀 명의로 피신청인과 인터넷컨텐츠 서비스계약을 체결하고, 대금 1,050,000원을 신청인의 신용카드(12개월 할부)로 결제하여 서비스를 이용하던 도중, 2007년 12월 6일부터 이른바 '휴학'제도를 통해 피신청인의 서비스 이용을 일시정지하였다.

신청인은 2008년 3월 25일 피신청인에게 내용증명우편을 발송하여 계약해지의사를 통보하고 잔여대금환급을 요구하였다. 이에 피신청인은 같은 달 27일 신청인에게 내용증명우편을 발송하여, 계약을 해지하더라도 신청인에게 환급할 금액이 없다는 취지를 통보하였다. 이처럼 환급금액에 대하여 합의가 되지 않아 조정에 이르게 되었다.

#### 【쟁점사항】

인터넷 학습 휴학도중 계약을 해지 한 경우 환급금 산정기준

#### 【관련법령】

- 방문판매등에 관한 법률 제2조 제8호 : 계속거래
- 방문판매등에 관한 법률 제29조 : 계약의 해지
- 약관의 규제에 대한 법률 제3조 : 약관의 작성 및 설명의무 등
- 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

#### 【처리경위】

신청인과 피신청인간의 계약은 방판법 제2조 제8호의 계속거래에 해당하고, 같은 법 제29조에 따른 신청인의 2008. 3. 25. 계약해지의사표시에 의하여 적법하게 해지되었다고 판단된다. 따라서 계약해지에 따라 피신청인이 신청인에게 환급해야 할 금액 등 당사자 간 원상회복의무를 살펴본다.

먼저, 환급액에서 공제할 위약금은 신청인이 결제한 금액 1,050,000원의 10%인 105,000원으로 정한다.

다음으로 신청인이 서비스를 이용한 기간 동안의 이용료를 산정하기로 한다. 신청인은 결제대금 1,050,000원을 사용기간으로 나누어 월 87,500원만 공제되어야 한다고 주장하나, 계약서를 보면 계약금액이 ‘월13만원×12개월’로 명확히 기재되어 있고 중요표시(동그라미 및 별표)까지 되어 있으므로, 월단위 회원의 이용료인 월 130,000원을 기준으로 이용료를 산정함이 타당한 것으로 판단된다. 한편, 피신청인은 계약해지시점인 2008. 3. 25.까지 신청인이 서비스를 이용한 것으로 보아 일지정지(휴학) 기간에 대해서도 이용료를 공제해야 한다고 주장하나, 계약해지에 따른 환급액 산정시 ‘휴학’기간에 대해서도 이용료가 공제된다는 내용은 사업자에게 설명·고지 의무가 인정되는 계약의 중요내용에 속한다고 할 것인데, 피신청인은 계약당시 신청인에게 이 내용에 대한 설명·고지 의무를 충분히 이행하지 않은 것으로 판단된다. 따라서 ‘휴학’기간의 이용료는 공제하지 아니하며, 신청인이 실제 위 서비스를 이용한 2007. 9. 29.부터 같은 해 12. 6.까지 서비스 이용료를 일(日)단위로 계산하여 293,820원만 공제하기로 한다.

또한 피신청인은 계약서에 따라 가입비도 환급액에서 공제해야 한다고 주장한다. 그러나 비록 계약서에 그런 내용이 기재되어 있더라도, 가입비 공제는 앞서 판단한 위약금 공제와 중복되어 계약해지에 따른 책임을 소비자에게 이중으로 부과하는 측면이 있다. 따라서 가입비 공제는 인정하지 아니한다.

마지막으로 피신청인은 계약당시 사은품으로 제공한 강의컨텐츠CD에 대한 비용을 환급액에서 공제해야 한다고 주장한다. 그러나 해당 강의컨텐츠CD 비용은 이미 신청인의 결제대금에 포함되어 있다고 판단될 뿐만 아니라, 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 2008-3호)에 의할 때 계약서에 사은품인 가격이 기재되어 있지 않은 이상 신청인에게 그 비용을 부담시키기는 어렵다. 다만, 신청인이 밝힌 의사에 따라 강의컨텐츠CD는 신청인이 피신청인에게 현물로 반환하는 것으로 한다.

**【처리결과】**

1. 피신청인은 조정성립일로부터 3영업일 이내에 신청인에게 651,180원을 환급한다. 만약, 이를 도과할 경우 위 지급기일 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 지연이자를 가산하여 지급한다.
2. 신청인은 위 금액을 환급받는 즉시, 중학교 2학년 과정 및 초등학교 5학년 과정 ‘학습총정리’ CD를 피신청인에게 반환한다.
3. 신청인과 피신청인은 상호간에 이상에서 정한 이외 이 사건과 관련하여 일체의 민·형사상 책임을 묻지 아니한다.

## ■ 2-나 자율분쟁조정위원회 조정결정례

### 2009\_인터넷 영어학습 계약 해지

#### 【사건개요】

신청인은 2009. 2. 27. 피신청인과 인터넷 영어학습계약을 체결하고, 대금 888,000원을 신용카드 12개월 할부로 결제하였으나, 군 입대 등의 문제 등으로 2009. 5. 14. 피신청인에게 내용증명우편을 발송하여 계약해지의사를 통지하는데 피신청인은 532,800원만 환급해 줄 수 있다고 하며 계속해서 인터넷 학습이용을 권유였고, 신청인은 3개월만을 이용한 것에 비하여 환급금액이 적은 것이 부당하다고 주장하여 분쟁이 일어나게 되었다.

#### 【쟁점사항】

계속거래의 계약해지시 환급금 산정기준

#### 【관련법령】

- 방문판매등에 관한 법률 제2조 제8호 : 계속거래
- 방문판매 등에 관한 법률 제29조 : 계약의해지
- 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

#### 【처리경위】

신청인과 피신청인 간의 계약은 방문법 제2조 제8호의 계속거래에 해당하며, 신청인의 계약 해지에 따라 같은법 제29조 제1항에 따라 적법하게 해지되었다.

계약해지에 따라 피신청인이 신청인에게 환급할 금액을 살펴보면, 피신청인이 주장하는 공제금액 내역이 대체적으로 타당한 것으로 판단되고 이에 대해 신청인 역시 큰 이견이 없는 점, 비록 신청인의 부모가 위 계약을 추인하였다고 인정할만한 사정이 다소 엇보이나 신청인이 미성년자로서 피신청인과 계약을 체결한 사정 등을 고려하여, 피신청인이 주장하는 공제내역 중 위약금 74,000원은 제외하는 것으로 조정한다.

#### 【처리결과】

피신청인은 조정성립 통보를 받은 날로부터 3영업일 이내에 606,800원을 신청인에게 환급한다.

## ■ 2-나 자율분쟁조정위원회 조정결정례

### 2009\_인터넷컨텐츠서비스 계약해지 시 환급금

#### 【사건개요】

신청인은 2008. 12. 22. 피신청인 판매원의 권유를 받아 자녀 명의로 피신청인과 인터넷 화상학습계약을 체결하고, 대금 2,160,000원을 신청인의 신용카드로 12개월 할부 결제하였다. 피신청인의 자녀는 2008. 12. 23. 처음 피신청인의 인터넷사이트에 접속하여 서비스를 이용하였고, 다음날 화상수업에 필요한 학습도구 및 사은품(화상카메라, 헤드셋 등)을 택배로 받았다. 그 중 화상카메라는 불량이어서 반송하였고, 같은 달 31일 다시 받았다. 신청인은 2009. 1. 22. 직접 피신청인을 방문하여 학습도구 및 사은품을 반환하고, 2009. 2. 2. 내용증명우편을 발송하여 청약철회 내지 계약해지 의사를 통지하였으나, 피신청인과 위약금 등에 대한 이견으로 조정에 이르게 되었다.

#### 【쟁점사항】

계약의 시작 및 해지 시점 산정기간에 대한 논의

#### 【관련법령】

- 방문판매들에 관한 법률 제2조 제1호, 제8호 : 방문판매, 계속거래
- 방문판매들에 관한 법률 제8조 : 청약철회 등
- 방문판매들에 관한 법률 제29조 : 계약의 해지
- 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

#### 【처리경위】

신청인은 학습시작일은 화상카메라를 다시 받은 2008. 12. 31로 그로부터 14일 이내인 2009. 1. 5. 전화로 청약철회의사를 표시하였으므로 위약금없는 적법한 청약철회를 주장하나, 피 신청인은 2008. 12. 23.부터 화상과외를 제외한 모든 서비스를 받을 수 있었다고, 내용증명우편이 도착한 시점을 기준으로 삼아 계약의 시작과 해지시점으로 보아야 한다고 주

장하였다.

판단컨대 비록 신청인이 일부 서비스를 2008. 12. 23.부터 이용할 수 있었다 하더라도 계약서상 “화상교육”이 강조되어 있었으므로 하자 없는 화상카메라를 받은 때에 서비스의 이용이 개시되었다고 보아야 할 것이므로, 피신청이 계약상 채무의 본지에 좇은 서비스를 제공하고 신청인이 서비스를 이용한 때는 2008. 12. 31.로 봄이 상당하다.

또한 신청인이 청약철회 내지 계약해지의사를 표시한 시점과 관련하여, 피신청인이 ① 2009. 1. 5. 까지만 신청인의 자녀가 서비스를 이용한 사실, ② 2009. 1. 13. 신청인으로부터 전화로 금액정산요청을 받은 사실, ③ 2009. 1. 22. 신청인이 피신청인을 직접 방문하여 학습도구 및 사은품을 반환한 사실 등을 인정하고 있는 점에 비추어 신청인의 청약철회는 서비스이용 개시일인 2008. 12. 31.로부터 14일 이내에 있었던 것으로 보인다. 다만, 신청인은 이를 명확하게 입증하지 못하고 있고, 객관적으로는 2009. 2. 3. 내용증명우편을 통해 청약철회의사가 피신청인에게 표시되었음이 인정될 뿐이다.

위와 같은 사정에다가 신청인으로서도 실지 서비스 이용 기간(2008. 12. 31.부터 2009. 1. 5.까지 초일 산입하여 6일)에 상당한 대가를 지급해야 할 의무가 있는 점, 피신청인도 주장 금액을 양보할 의사를 명시한 점 등을 참작하면, 상호양보와 타협을 통한 분쟁해결이라는 조정의 취지와 공평의 견지에서, 신청인이 계약서상 월회원 1개월분 이용료인 150,000원을 부담하되, 계약해지에 따른 위약금은 부담하지 아니하는 것으로 조정한다.

#### **【처리결과】**

신청인은 조정성립 통보를 받은 날로부터 3영업일 이내에 피신청인에게 150,000원을 지급하고, 피신청인은 위 금액을 지급받는 즉시 신청인의 신용카드 결제금액을 전액 매출 취소한다.

## ■ 2-다 전자거래분쟁조정위원회 조정결정례

### 2006\_동영상 강의 신청취소에 대한 환불지연

#### 【사건개요】

신청인은 피신청인의 사이트에서 360,000원의 비용으로 동영상 강의를 신청한 후 바로 당일 취소하게 되었다. 하지만 피신청인 측에서는 내부규정이라는 명분으로 한 달이 지나야 결제대금을 환불해줄 수 있다고 하면서 환불을 지연시켰다.

이에 신청인은 그러한 내부규정이 약관에 명시되어 있지 않았음에도 불구하고, 소비자에게 내부규정을 이유로 환불을 지연시키고 있는 피신청인에게 즉각적인 환불과 더불어 환불지연에 대한 배상금을 청구하며 조정을 신청하였다.

#### 【처리경위】

##### <자동상담시스템을 통해 관련 분쟁에 대한 사전 답변 내용>

“전자상거래등에서의소비자보호에 관한법률 제17조 1항에 따르면 계약내용에 관한 서면을 교부받거나 물품의 공급이 이루어진 날로부터 7일 이내에는 청약철회가 가능하며, 이 경우 통신판매업자는 소비자에게 재화 등의 대금환급을 지연한 때에는 그 지연이자기간에 대하여 공정거래위원회가 정하여 고시하는 지연이자율을 곱하여 산정한 지연이자를 지급하여야 합니다. 귀하의 경우 계약이 해지되고 환불이 이루어질 경우 환불에 따른 처리 기간 및 사유를 약관 등을 통해별도로 명시한 사실이 없었다면 사업자는 관련 법률에 따라 즉시 환불하여야 할 의무가 있는 것으로 보입니다.”

위 상담내용을 바탕으로 피신청인에게 즉각적 환불을 청구한 바 조정절차 개시 전에 결제대금 전액을 환불받게 되었고, 이에 조정신청의 취지를 ‘그동안의 지연배상금 청구’로 변경해 줄 것을 요청해왔다. 그러나 위원회에서는 법적으로 지연배상금을 청구할 권리가 있다고 하더라도 실질적으로 받을 수 있는 금액수준이 매우 미미할 것이라는 입장을 전달하였고 만일 감정적 대응으로 지연배상금을 청구하는 것이라면 신청인 측에서 얻을 수 있는 실익이 별로 없을 것임을 안내하였다. 그럼에도 불구하고 신청인은 피신청인에게 환불지연 배상금 청구를 주장하였고, 이에 위원회에서 피신청인에게 조정권고서를 발송, 피신청인이 신청인의 요구대로 공정거래위원회 기준에 따른 지연배상금을 곧바로 지급하면서 합의종료되었다.

## ■ 2-다 전자거래분쟁조정위원회 조정결정례

### 2008\_이러닝 서비스 이용료 반환 신청

#### 【사건개요】

신청인은 2007. 8. 24. 자녀를 위하여 이러닝 서비스 제공업체인 피신청인과 36개월 이용 계약(30개월 유료+6개월 서비스 특약)을 체결하면서 2,880,000원(월 96,000원\*30개월)을 지급했다. 그러나 강의가 마음에 들지 않아 2008. 1. 23 해약을 신청했으나 이에 피신청인이 청구한 해약 비용 1,536,670원(위약금 및 컴퓨터 등 대금포함)이 과도하여 조정을 신청했다.

#### 【쟁점사항】

중도 해지한 인터넷 강좌 위약금 및 프로그램 외 제반비용의 책임범위

#### 【관련법령】

- 방문판매등에 관한 법률 제2조 제8호 : 계속거래
- 방문판매등에 관한 법률 제29조 : 계약의 해지
- 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

#### 【처리경위】

위약금 및 학습 비용에 대하여 신청인이 사용한 기간이 역수상 6개월이 안된 시점임이 분명하고 학습 교재(콘텐츠) 판매계약서와 학습 콘텐츠 이용약관(이하 약관)에 위약금 면제에 대한 요건을 명시하고 있으므로 위약금의 경우 신청인이 부담해야 한다는 데는 이론의 여지가 없다.

다음으로 카메라 헤드셋과 컴퓨터·복합기 대금은 약관 제 16조에 해지한 신청인이 부담하도록 되어있으므로 신청인이 부담해야 하는 것으로 판단된다.

다음으로 카메라 헤드셋과 조립 컴퓨터·복합기의 대금을 살펴보면, 위 약관 제16조 제4항 단서상 제반 비용은 해지한 신청인이 부담하도록 규정되어 있으므로 신청인이 부담해야 하



는 것으로 판단된다.

먼저 카메라 헤드셋의 경우 신청인은 신청인의 동의 없이 학습에 필요하다고 하여 피신청인이 일방적으로 설치했다고 주장하나, 가사 일방적으로 설치했다고 하더라도 신청인이 동의하지 않으면 즉시 철거를 요구 할 수 있음에도 불구하고 즉시 철거를 요구하지 않고 해지까지 계속 사용 했다는 사실은 사실상 설치를 묵인한 것으로 판단되고 이에 대한 대금을 청구하는 피신청인의 주장은 타당하다고 판단된다.

한편 조립 컴퓨터·복합기의 경우 제시된 컴퓨터와 복합기의 사양이 비교적 낮은 수준으로 현재는 중고 컴퓨터 가격으로 따지면 피신청인이 주장하는 890,000원의 2분의 1도 안되는 가격으로 구입할 수 있는 점, 이 조립 컴퓨터·복합기는 사은품으로 계약 기간 전부를 이용하면 무상으로 신청인의 소유가 되는 것이며 6개월이상 학습 후 해지하면 그냥 수거해 간다고 영업사원이 말한 사실이 있는데 신청인이 5개월 만에 해지함으로써 이 건 문제가 발생한 점, 위 조립컴퓨터·복합기의대금에 근거가 되는 세금계산서 등의 근거를 피신청인이 제시하지 못하는 점을 참작하면, 전체 사은품의 가격은 카메라 헤드셋 가격 을 합한 총 935,000원의 3분의 1인 312,000원이 적정한 금액이라고 판단된다.

다음 기존 컴퓨터의 A/S대금에 대하여 살펴보면, 기사가 출장을 나가서 컴퓨터를 체크하고 바이러스 포맷을 했다고 하나, 기존 컴퓨터로는 피신청인이 제공하는 학습 콘텐츠를 원활하게 이용할 수 없는 상황이기 때문에 사은품인 조립 컴퓨터·복합기를 설치하여 학습할 수밖에 없고 이의 설치를 위해서는 기사의 출장은 당연히 요구되며 그 과정에서 기존 컴퓨터에 대하여 A/S를 한 것이므로 이에 대하여 출장비 상당의 A/S 대금을 요구하는 것은 부당하다고 할 수 있으므로 이에 대한 피신청인의 청구는 이유 없다.

결론적으로 위약금 240,000원, 학습 비용 480,000원, 카메라 헤드셋 및 조립 컴퓨터·복합기 대금 312,000원을 합한 총액 1,032,000원을 신청인은 피신청인에게 지급하고 동시에 피신청인은 카드사에 기 결제된 금액을 전부 취소하여 기 결제된 금액 전부를 신청인에게 지급하는 것으로 조정한다.

### 【처리결과】

신청인은 피신청인에게 1,032,000원을 지급하고 동시에 피신청인은 신용카드사에 기 결제된 금액을 전부 취소하는 것으로 조정한다. - 양 당사자 조정안 수락

## ■ 2-다 전자거래분쟁조정위원회 조정결정례

### 2008\_온라인 동영상 강의 계약 해지 청구

#### 【사건개요】

신청인은 2008. 4. 25 피신청인과 전화상담을 통해 오프라인상의 10급 공무원 시험 대비 수험 교재를 제공하고 본 건 교재에 따른 동영상 강의를 수강하기로 하면서 대금 480,000원을 12개월 할부로 신용카드로 지급하기로 결제하였다. 그러나 2008. 5. 23. 월 8,000원의 할부수수료가 발생하고, 자신에게는 10급 공무원 시험 응시자격이 없음을 이유로 본 건 계약의 해지를 청구하고 교재를 피신청인에게 택배로 반송하였다.

신청인은 강의를 하나도 듣지 않았고, 교재도 보지 않고 훼손하지 않은 채 피신청인측에 보냈다는 이유로 환불을 요청하고 있으나 피신청인 측에서는 계약을 성실이 이행하였고, 신청인이 교재를 1개월 간 소지하면서 세트로 제작된 교재로서의 가치를 상실한 상태인 점, 2008. 4. 25 등록 이후 본인에게 제공받은 아이디로 동영상 온라인 유료 서비스를 이용한 점, 또한 「소비자피해보상」 규정 중 복제가 가능한 수험서나 다운로드가 가능한 동영상 강의를 원칙적으로 계약 후 상품 인수일로 14일이 경과하거나 매수인에게 책임이 있는 사유로 목적물이 멸실 또는 훼손 될 경우 철회권을 행사할 수 없음을 이유로 환불에 대한 책임이 없음을 주장하고 있어 신청인이 이에 대한 분쟁조정을 신청하게 되었다.

#### 【쟁점사항】

계약해지가 소비자피해보상규정에서 명시한 철회권 행사의 제한에 해당되는가 여부

#### 【관련법령】

- 할부 거래에 관한 법률(법률 제7793호) 제 2조 제1항 제2호 : 간접할부계약
- 할부 거래에 관한 법률 제3조 : 할부거래의 표시
- 할부 거래에 관한 법률 제4조 제1항, 제3항 : 할부계약의 서면주의
- 방문판매등에 관한 법률 제8조 : 청약철회
- 약관의 규제에 대한 법률 제3조 : 약관의 작성 및 설명의무 등
- 약관의 규제에 대한 법률 제 5조 제2항 : 약관의 해석
- 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

**【처리경위】**

본건 계약은 할부거래법 제2조 제1항 제2호에 해당하는 이른바 간접할부계약이라고 할 것이다. 할부거래법 제3조에 따르면 피신청인은 본건 계약을 체결하기 전에 신청인이 본건 계약의 내용을 이해할 수 있도록 목적물의 종류 및 내용, 현금가격, 각 할부 수수료의 실제 연간 요율 등을 표시하고 이를 신청인에게 고지할 의무를 지며, 나아가 동법 제4조 제1항의 사항을 기재하여 이를 신청인에게 교부할 의무를 진다.(할부거래법 제4조 제1항, 제3항)

할부 계약의 매도인은 할부거래법이 규정하는 사항을 매수인에게 고지하고 할부계약서를 서면으로 작성하여 매수인에게 교부할 의무가 있다고 할 것인데, 본 건의 경우 피신청인은 신청인에게 회원등록 신청서와 약관 한 부를 송부했을 뿐 본 건 계약에 관한 할부 수수료의 실제연간요율 등 일정 사항이 신청인에게 고지되었고 계약서가 신청인에게 교부되었음을 인정할 자료가 없으므로 피신청인은 할부거래상 일정사항을 신청인에게 고지하고, 그와 같은 내용의 계약서를 교부할 의무를 위반했다고 할 것이다.

나아가 피신청인이 신청인에게 교부한 약관 제5항은 상품사용손료를 규정하면서 계약취소를 인정함을 전제로 규정하고 있어, 고객이 상품사용손료를 부담함을 조건으로 계약을 취소할 수 있다고 해석할 여지도 있다. 따라서 신청인은 할부거래법 위반을 이유로 또는 본 건 계약 제5항을 이유로 계약을 해제 할 수 있으며, 신청인의 2008. 5. 23. 본 건 계약의 해지 통지로서 본 건 계약은 적법하게 해제되었다고 할 것이다.

본 건 계약이 해제됨에 따라 당사자는 상호 간 원상회복의무를 부담한다 할 것인데 피신청인의 계약대금 반환 범위는 소비자기본법상의 소비자분쟁해결기준이 그 기준이 된다고 할 수 있으므로 「소비자분쟁해결기준」의 소비자의 귀책사유로 인한 계약해지나 해제의 경우 통상 사용료 및 사용손해를 중 높은 것에 따라 계산한 금액을 공제한 금액을 반환하게 되어 있는 바, 피신청인은 통상 사용료에 따른 금액을 공제한 잔액 금 384,000원을 신청인에게 지급할 의무가 있다고 할 것이다.

신청인과 피신청인은 신청인의 10급 공무원 응시자격에 대한 사유를 다투고 있으나 피신청인이 본 건 계약에 관한 소정사항의 고지와 그러한 내용인 포함된 계약서를 작성, 교부하지 않아 계약이 적법하게 해제된 이상 위 주장은 더 이상 나아가 판단할 필요가 없어 그에 관한 논의는 생략하기로 한다.

**【처리결과】**

피신청인은 신청인에게 금 384,000원을 지급하라. - 양 당사자 조정안 수락

## ■ 2-다 전자거래분쟁조정위원회 조정결정례

### 2008\_동영상 강의 계약 해지 청구

#### 【사건개요】

신청인은 제11회 주택관리사 시험(2008년 9월 7일)을 준비하고 있으며, 2008년 4월 11일 피신청인의 웹사이트에서 제11회 주택관리사 시험 대비동영상 강의가 제공된다는 것을 알고, 피신청인에게 전화로 문의하여 2008년에 제작된 동영상 강의라고 이해하고 580,000원(원 수강료는 880,000원이나, 행사할인가로 결제함)을 결제하며 수강신청을 하여 강의를 듣던 중 5월말 회계 과목 강의 수강도중 강의 내용이 지난해 동영상임을 알게 되었고 이에 수강 계약의 해지와 수강료의 환불을 구하고 있다. 이에 대해 피신청인은 제공되는 모든 동영상 강의가 2008년에 제작된 것이라고 피신청인에게 고지한 적은 없고, 필요한 경우 새로운 동영상을 업그레이드할 것을 제안했지만 신청인이 이를 거부하였으므로, 신청인이 굳이 계약 해지를 요구한다면 약정서 제4조에 따른 15일이 경과했으므로 교재 사용 부분과 동영상, 기타 피신청인 사이트에서 제공하는 모든 학습 자료에 관한 부분 상당으로 200,000원을 공제하고 나머지 380,000원만이 환불가능하다고 하여 분쟁조정을 요청하게 되었다.

#### 【쟁점사항】

피신청인이 약정서상 의무를 위반하였는지 여부

#### 【관련법령】

- 방문판매 등에 관한 법률 제8조 : 청약철회
- 약관의 규제에 대한 법률 제3조 : 약관의 작성 및 설명의무 등
- 약관의 규제에 대한 법률 제 5조 제2항 : 약관의 해석
- 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

#### 【처리경위】

'모든' 동영상 강의를 2008 동영상으로 할 것인지에 관해 당자가 간 합의가 있었는지는 명확하지 않으며 약정서에도 '24시간 인터넷 동영상 강의'라고만 규정하고 있어 약정서만으로 피

신청인이 모든 동영상 강의를 2008년 동영상으로 제공할 법률상 의무가 있다고 보기는 어렵고, 더욱이 현재까지 회계 과목을 제외하고는 2008년 동영상을 제공하고 있는 것으로 보이므로 2008년 동영상 강의가 상당한 정도로 제공되고 있다고 할 것이고, 특정 과목이 2008년 동영상이 아니라는 이유만으로 피신청인이 약정서상 의무를 위반했다고 보기는 어렵다고 판단된다.

다만, 피신청인이 신청인의 수강 의도를 제대로 파악하지 못하고 수강신청에 이르게 한 것은 적절했다고 생각되지는 않는다.

분쟁조정의 의미는 법리에 따른 일도양단적 해결보다는 당사자의 양보와 설득에 기초하고 있는 바, 위에서 살펴본 바를 토대로하면, 피신청인이 신청인으로 하여금 2008년 시험 대비 주택관리사 서머리 강의를 이용할 수 있도록 하는 것 외에 제11회 주택관리사 시험에 필요한 모든 동영상강의나 자료 등을 이용할 수 있도록 하는 것으로 조정하는 편이 적절하다고 판단된다.

다만, 신청인이 계약 해지를 원한다면, 신청인이 그동안 동영상을 이용한부분이나 제공 받은 학습자료 등에 대한 대가 등을 고려하여 150,000원을 공제한 430,000원을 환불하는 것으로 조정하기로 한다.

### 【처리결과】

피신청인은 신청인에게 2008년 8월 22일에 업그레이드 예정인 2008년시험 대비 주택관리사 서머리 강의를 이용할 수 있도록 하는 것 외에 그 요청에 따라 제11회 주택관리사 시험에 필요한 모든 동영상 강의나 특강, 자료 등을 동영상, 자료실 등을 통하여 이용할 수 있도록 제공하는 것으로 조정한다.

다만, 신청인이 계약 해지를 원한다면 약정대금 중 150,000원을 공제한 430,000원을 환불하는 것으로 조정한다. - 양 당사자 조정안 수락

---

comment

---

약관법 제5조 제2항에 따라 약관의 해석은 소비자에게 유리하게 해석하는 방법을 적용하여 본다면, 계약의 해지는 적법하게 되었고 다만 양 당사자에 대하여 원상회복 의무만을 계산하는 방법도 사용해 볼 수 있다고 생각된다.

## ■ 2-다 전자거래분쟁조정위원회 조정결정례

### 2008\_온라인 동영상 강의 계약 해지 청구

#### 【사건개요】

신청인은 2008. 4. 2. 피신청인의 사이트에서 강의기간 120일 일시정지 30일을 계약내용으로 하는 온라인 강좌를 2008. 4. 12일부터 시작하기로 458,500원에 계약하였다. 그러나 신청인 개인의 사정으로 강의 시작일을 연기하였다. 5. 12.이후로도 강의를 듣지 못한 신청인은 2008. 6. 23. 피신청인 사이트 Q&A게시판을 통해 계약 해지 의사를 표명하였으나 피신청인은 웹사이트 수강료 환불기준은 강의를 수강한 지 일주일 이내에 신청한 강의의 수강률이 1/3미만일 경우에 한다고 규정하는 것을 근거로 하여 환불기간이 지났음을 이유로 환불이 불가능함을 주장하면서 분쟁이 발생하였다.

#### 【쟁점사항】

- 수강하지 않은 온라인 강좌에 대하여 청약철회 기간을 경과를 이유로 한 청약철회 거부가 정당한지 여부

#### 【관련법령】

- 할부 거래에 관한 법률(법률 제7793호) 제 2조 제1항 제2호 간접할부계약
- 방문판매 등에 관한 법률 제8조 : 청약철회 등
- 방문판매 등에 관한 법률 제29조 : 계약의해지
- 방문판매 등에 관한 법률 제30조 : 계약의 해지 또는 해제의 효과와 위약금 등
- 디지털콘텐츠 이용표준약관 제26조 : 이용자의 청약철회와 계약 해제·해지

#### 【처리경위】

1차 사실조사 과정 중 피신청인이 신청인의 입장을 받아들여 해지 요청일 6. 21.기준(이용일 수 41일)으로 하여 이용금액과 이용총금액의 10%공제한 금액을 제외한 221,470원을 환불하는 것을 제안하였으나 신청인이 전체금액의 10%를 공제한 금액의 환불을 요구하며 이를 거부하였다.

상기 내용을 살펴보면, 신청인은 청약철회 기간을 지났으므로 위 계약의 청약을 철회할 수는 없는 것으로 보인다. 피신청인은 위 계약에 따라 정해진 기간 내에 신청인이 접근하여 온라인 강좌를 수강할 수 있는 여건을 제공하는 등 피신청인의 계약상 의무는 이행된 것으로 보이며, 피신청인의 약관에 따른 환불기준에 의하더라도 신청인은 환불에 필요한 요건을 충족하지 못하여 신청인은 계약상 위 계약을 해지 할 수 있는 법적권한이 없다 하겠다.

다만, 피신청인의 환불기준이 웹사이트에서 Q&A 방식으로 제공되고 있어 신청인 등이 쉽게 인식하기 어려운 점이 인정되고, 신청인이 온라인 동영상 강의를 전혀 이용하지 않았다면 그것이 신청인의 귀책사유에 따른 것이라고 하더라도 신의성실의 원칙상 전혀 환불하지 않는 것은 타당하지 않다고 판단된다.

이에, 전자거래분쟁조정위의 성격상 당사자의 상호 양보를 통한 신속한 분쟁 해결 도모에 그 목적이 있다는 점을 고려하여, 당사자가 주장하는 환불금액인 221,470원과 378,000원의 중간인 약 300,000원을 환불하는 것으로 조정한다.

#### **【처리결과】**

피신청인은 신청인에게 300,000원을 환불한다. - 양 당사자 조정안 수락





### 3. 기타(웹)



## 3

## 기타(웹)

## ■ 3-가 한국소비자원 조정결정례

## 2007\_등록 거절된 영화예매권 이행 요구

## 【사건개요】

청구인은 인터넷서비스업체인 ‘○○파워콤’에 회원으로 가입하면서 피청구인이 발행한 영화예매권(이하 ‘예매권’이라 함)을 사은품으로 받았는바, 이를 사용하기 위해 2006. 6. 5. 피청구인 홈페이지에서 등록하려고 하였으나 등록이 거절되어 피청구인에게 확인해보니 예매권 유효기간 3개월이 경과되어 사용할 수 없다고 하였다. 청구인은 예매권에 유효기간에 대한 구체적인 내용이 표시되어 있지 않아 피청구인이 정한 유효기간 내에 사용할 수 없었을 뿐 아니라, 유효기간이 3개월로 너무 단기로 설정되어 예매권을 사용할 수 없었으므로 예매권 등록을 통한 이행을 요구하는 반면, 피청구인은 청구인이 보유한 예매권은 ‘○○파워콤’에 판매한 것을 ‘○○파워콤’에서 사은품으로 교부한 것이고, 유효기간은 당사와 ‘○○파워콤’ 간 약정에 의해 정해지는데 구매시점으로부터 최장 3개월로 규정되어 있으며, 구매 기업별로 유효기간이 다르기 때문에 예매권에 일률적으로 유효기간을 표시할 수 없으므로 청구인의 요구를 수용할 수 없다고 하여 분쟁이 발생하게 되었다.

## 【쟁점사항】

- 사은품으로 받은 영화예매권이 유효기간이 지난 경우 보상의부가 있는지 여부

## 【관련법령】

- 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준(공정위고시, 인터넷콘텐츠업)

### 【처리경위】

이 사건 예매권은 청구인이 발행자인 피청구인에게 제시하여 증표에 기재된 내용에 따라 물품 또는 용역을 제공받을 수 있는 유가증권으로 예매권 제공업체와 피청구인간의 계약으로 유효기간을 별도로 정하였다고 하더라도 권면에 유효기간을 기재하지 않고 피청구인 홈페이지에 등록해야 유효기간을 알려주므로 피청구인은 유효기간이 경과하였더라도 이 사건 예매권을 등록하여 사용할 수 있도록 해주어야 할 책임이 있다고 보인다.

다만, 청구인도 예매권 권면에 기재된 바와 같이 유효기간을 피청구인 사이트에서 확인할 수 있고, 이미 예매권 2매를 등록해 사용하면서 예매권의 유효기간이 3개월인 것을 알 수 있었으므로 피청구인은 소비자피해보상규정에 따라 예매권 7매를 등록하여 사용할 수 있도록 해주는 것이 적절할 것이다. 이상을 종합하면, 피청구인은 청구인에게 이 사건 예매권 7매를 등록하여 사용할 수 있도록 해주는 것이 상당하다.

### 【처리결과】

피청구인은 청구인에게 2006. 10. 24.까지 이 사건 영화예매권 7매를 등록하여 사용할 수 있도록 해준다.

### ■ 3-가 한국소비자원 조정결정례

#### 2010\_무료 이벤트 후 자동 소액 결제 요금 환급요구

##### 【사건개요】

신청인은 2008. 12. 29. 피신청인 1이 운영하는 음악 다운로드 사이트 '003'의 무료이벤트(이벤트명 : '003' 7일 무료체험이벤트)에 참여하여 회원가입을 하였다. 그러나 2008. 1.부터 본인동의 없이 유료 회원으로 자동 가입되어 매달 7,700원이 결제된 것을 2008. 5.인지하게 되어 지불대행업체인 피신청인 2를 통해 이의제외제기를 하여 5월분 이용료를 청구취소하였고, 그 후 피신청인 1을 상대로 무료이벤트 기간 내 계약을 해지하지 않을 경우 자동 유료전환 된다는 사실을 인지하지 못하였음을 이유로 결제 요금의 전액을 환불하여 줄 것을 요구 하였다. 병합하여 신청인 2에 대하여도 민원을 제기하여 신청인 2가 피신청인 1에게 적정조치 하도록 권유하여 결제 요금의 50%까지 환급한다는 피신청인 1의 제안을 권유한 바 있으나, 신청인이 이를 거부하여 분쟁조정에 이르게 되었다.

##### 【쟁점사항】

계약채결 시 중요내용 명시·고지의무 위반이 성립하는지 여부

##### 【관련법령】

- 약관의 규제에 대한 법률 제3조 약관의 작성 및 설명의무
- 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준(공정위 고시 제2010-1호)

##### 【처리경위】

피신청인 1은 회원 가입 시 무료 이벤트 기간내 해지 하지 않을 경우 익월부터 자동으로 유료 전환되어 결제된다는 사실을 홈페이지 이벤트 화면에 고지하였고, 신청인이 핸드폰으로 소액 결제를 인증하여 결제에 동의하였으므로 자동유료 전환되어 요금이 결제된 것에 대해 책임이 없다고 주장하나, 피신청인 1이 이벤트 화면에 계약 해지에 대한 내용을 고지하였더라도 해지를 통지 하지 않을 경우 유료로 자동 전환된다는 것이 중요한 내용임에도 불구하고 활자가 매우 작아 쉽게 확인이 어렵다는 점, 일반적으로 결제 시 핸드폰 인증번호를 부여

받는 것과는 달리 무료 이벤트 참여를 위한 회원 가입 시 인증번호를 부여받게 되어있다는 점, 계약 해지를 통지하지 않아 자동 소액 결제 전환 시에도 신청인에게 유료로 전환된다는 사실이 고지되지 않았다는 점으로 미루어 신청인에게 계약해지 등과 관련된 계약 내용을 충분히 고지하였다고 보기는 어렵다.

다만, 신청인도 회원 가입 시 화면에 이벤트 내용과 소액결제 화면에 이벤트 기간 중 해지하지 않을 경우 자동 유료 요금제로 변경됨이 고지되어 있으나 확인하지 못한 점, 회원 가입 시 무료 이벤트 내용이 기재되어 있는 이용약관에 동의한 점, 4개월간 이의 없이 대금을 결제한 점 등을 고려하면 피신청인의 책임을 50%로 제한하는 것이 상당하다

피신청인 2는 지불대행업체로 이 사건 계약에서 휴대폰 인증 시스템을 담당하고 있어 계약과 직접적인 관련이 있다고 보기 어려워 책임을 묻기 어렵다.

#### **【처리결과】**

1. 피신청인 1은 2009. 12. 21.까지 신청인에게 신청인이 4개월 동안 결제한 금액 30,800의 50%인 금 15,400원을 지급한다.
2. 피신청인 2와의 분쟁조정 신청에 대하여는 조정하지 아니한다.

---

#### comment

---

사업자가 서비스를 제공하는 음악 콘텐츠가 '유료콘텐츠'라는 사실을 약관에 표기하지 아니하였거나 표기 하더라도 쉽게 알 수 없도록 되어있는 경우 계약상의 하자(?)를 이유로 계약의 취소를 주장할 수 있으나, 위 사안의 경우 이용자가 조금만 주의를 기울였어도 유료전환을 인지할 수 있을 정도의 고지를 하였다는 점(이벤트명, 이벤트 공지사항, 안내 등 3회에 걸쳐 유료전환 고지가 되어있음), 4개월간 이용자가 이의 없이 대금을 결제한 점 등을 고려하여 사업자의 책임을 50%로 제한하였다.

위 사안과 비슷한 민원이 증가함에 따라 2009. 9. 27. 공정거래위원회(위원장 정호열)는 로엔엔터테인먼트(멜론) 등 6개 온라인음원제공사업자의 서비스이용약관 중 “무료체험이벤트 참가시 유료서비스 가입을 강제하는 조항” 및 “유료서비스 중도해지 제한조항”을 수정 또는 삭제하도록 시정권고 조치하였다.

### ■ 3-나 전자거래분쟁조정위원회 조정전합의 사례

#### 2006\_무료 광고 후 서비스 이용요금 청구

##### 【사건개요】

신청인은 한 사이버몰에서 무료 핸드폰 이용권 이벤트에 참여하던 중 핸드폰 번호와 주민번호를 입력하도록 요구받고 이에 응하자 휴대폰으로 요금결제 메시지가 수신되었다. 신청인은 위 문자가 회사측에서 결제하여주는 무료 이용요금으로 생각하였으나 실제 이용권은 이메일로 발송되는 것이었고, 휴대폰으로 결제된 금액은 해당 사이트 자동가입 및 유료서비스 이용료인 것을 뒤늦게 알게되어 이에 회원탈퇴 및 대금환불을 청구하였으나, 피신청인과 연락이 원활하지 않자 조정을 신청하게 되었다.

##### 【처리경위】

본 건과 관련하여 피신청인 측은 해당사이트 회원가입 절차 중 이벤트 페이지를 통한 가입자에 한하여 전원 이벤트 당첨 조건으로 휴대폰 무료 통화권을 경품으로 지급하는 이벤트를 실시하였고, 회원가입절차 과정 중 휴대폰을 이용하여 결제를 시도 할 경우 휴대폰 번호와 당사자의 주민번호를 입력하도록 요구받는데, 가입에 따른 결제 금액과 당첨된 무료 통화권 수령을 위하여는 휴대폰 결제를 통해 가입해야 한다는 내용을 명시하였다고 주장하였다.

그러나 위원회의 사실확인 결과 회원가입절차 부분은 무료통화 30,000원권 당첨 등의 내용에 비하여 상대적으로 작게 표시되어 소비자가 충분히 인지하기 어려운 점이 있고, 무료 통화권을 수령하기 위하여 휴대폰 결제를 통해 가입하여야 한다는 부분이 유료 회원으로 가입한다는 것으로 받아들여지기에는 다소 그 표시가 명확하지 않다고 판단되었다.

본 사례와 같이 인터넷 서비스 무료 광고로 가입을 유인한 후 자동가입을 통하여 서비스 이용 요금을 요구하는 경우가 있는데, 이러한 행위는 표시광고의 공정화에 관한 법률이나 약관규제법 등 소비자 보호 관련 법규를 위반할 소지가 다분하여 시정대상이 될 수 있다.

뿐만 아니라 이용자가 가입 후 해지를 원할 때 일정기간 해지를 못하게 한다거나 해지 신청 상담 전화번호를 부정확하게 기재하여 연락을 어렵게 만든다거나, 특정수단에 의해서만 해지가 가능하도록 제약을 두는 경우가 있는데 이는 소비자에게 부당하게 불이익을 줄 수 있는 계약이므로 무효화 될 수 있다.

그러한 점을 감안할 때 피신청인 측에서 소비자에게 요구하는 행위가 회원 가입 및 서비스 이용 요금에 대한 결제 행위라고 하는 것을 충분히 고지하지 않은 것은 피신청인 측의 책임이 있는 것으로 보인다고 판단하였다. 이에 신청인의 요구에 따라 회원탈퇴 처리할 것과 서비스 이용사실이 없으므로 결제대금을 환불 조치하도록 권고하였고, 피신청인 측에서는 신청인이 무료 통화권을 발급받은 후 결제 취소를 요구할 경우 원칙적으로 취소가 불가능하나 그 부분에 대해서는 피신청인이 일정 부분 손해로 감수하고 취소처리하기로 하였다.

---

comment

---

위 사안과 비슷한 민원이 증가함에 따라 2009. 9. 27. 공정거래위원회(위원장 정호열)는 로엔엔터테인먼트(멜론) 등 6개 온라인음원제공사업자의 서비스이용약관 중 “무료체험이벤트 참가시 유료서비스 가입을 강제하는 조항” 및 “유료서비스 중도해지 제한조항”을 수정 또는 삭제하도록 시정권고 조치하였다.



#### 4. 他 분쟁조정위원회 콘텐츠 관련 조정결정 사례에 적용된 법



4

## 他 분쟁조정위원회 콘텐츠 관련 조정결정 사례에 적용된 법

가. 약관의 규제에 대한 법률 제3조 : 약관의 작성 및 설명의무

약관의 규제에 대한 법률 제5조 제2호 : 약관의 해석

약관의 규제에 대한 법률 제9조 계약의 해제·해지

약관의 규제에 대한 법률 제11조 고객의 권익보호

약관의 규제에 대한 법률 제17조 : 불공정약관 조항의 사용금지

나. 민법 제5조 : 미성년자의 능력

민법 제17조 : 무능력자의 사술

민법 제103조 및 제105조 ; 반사회적 법률행위와 부당이득

민법 제250조 ~ 제251조 : 도품·유실물에 대한 특례

민법 제731조 ~ 제733조 : 민법상 화해

민법 제741조 : 부당이득의 내용

민법 제753조 : 미성년자의 책임능력

민법 제755조 : 책임무능력자의 감독자의 책임

다. 방문판매 등에 관한 법률 제2조 제1호, 제8호 : 방문판매 , 계속거래

방문판매 등에 관한 법률 제7조 : 계약체결전의 정보제공 및 계약체결에 따른 계약서 교부의무

방문판매들에 관한 법률 제8조 : 청약철회 등

방문판매 등에 관한 법률 제29조 : 계약의 해지

방문판매 등에 관한 법률 제30조 : 계약의 해지 또는 해제의 효과와 위약금 등

방문판매 등에 관한 법률 제45조 : 소비자 등에 불리한 계약의 금지

라. 할부 거래에 관한 법률(법률 제7793호) 제 2조 제1항 제2호 : 간접할부계약

할부 거래에 관한 법률 제3조 : 할부거래의 표시

할부 거래에 관한 법률 제4조 제1항, 제3항 : 할부계약의 서면주의

마. 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률 제17조 : 청약철회 등

전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률 시행령 제 21조 : 청약철회 등의 제한

바. 개인정보보호지침(정보통신부 고시 제2002-3호)

사. 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준(공정위 고시 제2010-1호) :

별표Ⅱ-25,34

아. 「온라인게임 이용약관 및 운영정책(규정)에 대한 시정조치」 (공정거래위원회)

자. 디지털콘텐츠 이용표준약관 제26조 : 이용자의 청약철회와 계약 해제·해지

차. 대법원 1971. 12. 14. 선고71다2045판결

콘텐츠분쟁조정 법리 연구 제2부 - 타 분쟁조정사례 조사 -

---

발행일 2011년 1월 31일

발행인 이 재 웅

발행처 한국콘텐츠진흥원

인쇄처 한국장애인 이워크협회

집필진 임건면(성균관대학교 교수), 남기연(단국대학교 교수), 정진근(강원대학교 교수), 정해상(단국대학교 교수),  
고형석(선문대학교 교수), 손승우(단국대학교 교수), 조성국(중앙대학교 교수), 최경진(경원대학교 교수),  
이병준(한국외국어대학교 교수), 송민수(한국소비자원 박사), 최우성(법무법인 코러스 선임), 이지현(드림와이즈 대리),  
박귀련(한국콘텐츠진흥원 박사)

우)138-240 서울특별시 강남구 역삼동 논현로 448 Kocca 빌딩 1층

한국콘텐츠진흥원 콘텐츠분쟁조정위원회

<http://www.kcdrc.kr>