

앱 마켓 모바일콘텐츠 결제 가이드라인

제1조(목적) 이 가이드라인은 앱마켓에 있어서의 모바일 콘텐츠의 거래 및 결제와 관련하여 이용자 고지 및 결제 절차 등 기본적인 사항을 규정함으로써 이용자를 보호하고 피해를 방지하는 것을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) 이 가이드라인에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “모바일콘텐츠”란 이용자가 Mobile 기기(스마트폰, 태블릿PC, 웨어러블컴퓨터 등)상에서 이용할 수 있는 디지털콘텐츠, 애플리케이션(휴대용 단말기의 운영체제 위에 설치하여 사용하는 응용프로그램을 말하며, 이하 ‘앱’이라 한다)을 통칭한다.
2. “앱마켓”이란 개발자가 모바일콘텐츠 등을 등록·판매하고, 이용자가 모바일콘텐츠 등을 구매할 수 있도록 거래를 중개하는 공간을 말한다.
예) 앱 스토어
3. “앱마켓사업자”란 개발자가 개발, 제작한 모바일콘텐츠 등이 거래될 수 있도록 앱마켓을 운영하는 사업자를 말한다(앱 내에서 모바일콘텐츠 등의 거래를 중개하는 공간을 제공하는 자도 이에 포함한다).
4. “개발자”란 모바일콘텐츠 등을 개발, 제작하여 앱마켓을 통하거나 앱 내에서 이용자에게 제공하는 자를 말한다.
5. “통신과금서비스 제공자”란 타인이 판매·제공하는 재화 등의 대가가 이동통신사의 업무를 제공하는 자의 전기통신역무의 요금과 함께 청구·징수되도록 거래정보를 전자적으로 송수신하는 것 또는 그 대가의 정산을 대행하거나 매개하는 업무를 수행하는 사업자를 말한다.
6. “In-App결제”란 앱 내에서 이루어지는 결제 행위를 말한다.
7. “모바일콘텐츠 대가”란 모바일콘텐츠 등을 구매 또는 이용하는 자가 지불하는 금전적인 비용을 말한다.
8. “모니터링 기관”이란 이 가이드라인의 준수 여부를 모니터링하는 기관을 말한다.

제3조(적용범위) 이 가이드라인은 앱마켓사업자, 개발자, 통신과금서비스 제공자에게 적용하며, 이 가이드라인에서 규정하지 않은 사항은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「전기통신사업법」 등 관련 법률에 따른다.

제4조(기본 고지사항)

- ① 앱마켓사업자와 개발자는 앱마켓에 등록된 모바일콘텐츠에 관하여 “이용요금 안내”, “고객센터”, “서비스 이용약관(또는 개인정보취급방침)”을 이용자가 확인이 용이한 위치에 고지하여야 하며, 앱마켓사업자는 개발자로 하여금 위 사항들을 정확히 등록하도록 관리하여야 한다.

각 항목별 공지 내용

구분	세부 내용
이용요금 안내	· 판매자명 또는 서비스 제공자명 및 서비스명 · 모바일콘텐츠 대가 및 과금정책
고객센터 (또는 개발자 연락처)	· E-mail(필수), 전화번호(필수), 홈페이지(선택)
이용약관	· 서비스 이용 관련 일반사항, 환불규정, 개인정보취급/활용 관련 사항, 위치정보취급/활용 관련 사항 등 포함

- ② 앱마켓사업자와 개발자는, 이용자가 다운로드 이전에 앱마켓에 등록된 모바일콘텐츠의 종류 및 특징을 알기 쉽도록 고지하여야 하며, 모바일콘텐츠가 In-App결제를 포함하고 있는 경우 이용자가 이를 명확히 인지할 수 있는 방법으로 고지하여야 한다.

예)

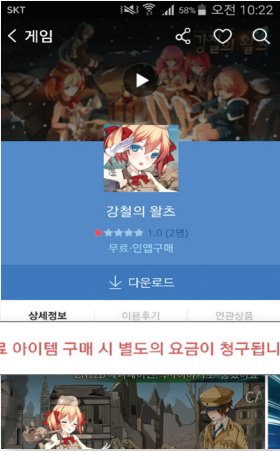
화면	표기문구
	· 유료 앱: “본 상품은 단순변심에 의한 환불(청약철회)이 불가능합니다.”
	· 유료 In-App: “본 상품은 단순변심에 의한 환불(청약철회)이 불가능하며, 유료 아이템 구매 시 별도의 요금이 청구됩니다.”
	· In-App 포함 무료앱: “무료·인앱구매”

- ③ 개발자는 모바일콘텐츠 내 이용자 확인이 용이한 방법 및 위치에 “이용요금 안내”, “고객센터”, “서비스 이용약관(또는 개인정보취급방침)”을 기본적으로 고지하여야 한다.

제5조(유료정보 표기)

- ① 앱마켓사업자와 개발자는, 모바일콘텐츠가 유료인 경우 모바일콘텐츠의 대가, 기간(월정액제 등 사용기간이 있는 경우) 등을 직접적인 방법으로 표기*하여야 한다.
 - * 표기 항목 : 결제단위, 금액 및 화폐단위, 자동결제여부 등
 - 예) 1회 다운로드 3,000원, 사용기간 구매일로부터 1개월
- ② 제1항의 유료정보에 대한 표기는 이용자가 모바일콘텐츠 대가를 결제하기 이전에 이루어 지도록 하여야 한다.
- ③ 개발자는 In-App 결제 등으로 앱 내에 모바일콘텐츠를 이용자에게 제공하는 경우 또는 앱을 통하여 실물상품의 거래를 매개하는 경우에도 제1항 및 제2항과 같은 방법으로 명시가 이루어질 수 있도록 한다.

예) In-App 결제를 포함하고 있는 경우

화면	표기문구	비고
	<p>“유료 아이템 구매 시 별도의 요금이 부과됩니다.”</p>	<p>문구의 위치는 구매버튼 하단, 색상은 앱 마켓 UI/UX에 맞도록 표준화</p>

제6조(결제절차 개시 이후의 철회권 보장)

- ① 앱마켓사업자와 개발자는, 앱마켓에 있어 이용자가 모바일콘텐츠 등을 구매하기 위한 결제 절차 개시 이후 결제가 진행되는 동안 단계별로 결제를 철회할 수 있는 기회가 보장되도록 결제절차를 설계하여야 한다.
- ② 앱마켓사업자와 개발자는, <구매> 선택 후 결제 완료 이전에 이용자 착오와 실수로 인한 결제피해 예방을 위해 휴대폰인증 또는 비밀번호 인증 등 인증절차를 설정할 수 있는 수단을 제공해야 한다.
- ③ 개발자는 In-App 결제에 있어서도 제1항 및 제2항과 같이 이용자의 철회권이 보장될 수 있도록 한다.

제7조(결제완료 후 고지의무)

- ① 앱마켓사업자 및 개발자는 이용자가 모바일콘텐츠 대가에 대한 결제 또는 In-App 결제를 완료하는 즉시 그 사실을 이용자에게 고지하여야 한다.
- ② 제1항의 고지 수단은 결제가 완료되기 이전에 이용자가 이를 선택할 수 있도록 결제절차를 설계하여야 하며, 고지수단에는 문자 전송과 전자우편 전송이 포함되어야 한다.
- ③ 자동결제서비스(이용자의 동의를 받아 첫 구매 이후 재화 및 용역의 이용기간이 자동으로 연장되어 그 대가가 자동결제되는 상품)의 경우 제1항과 같다.

제8조(미인지 결제 등으로 인한 피해방지 대책)

- ① 앱마켓사업자, 통신과금서비스 제공자 및 개발자는 이용자가 원할 경우 자동결제서비스를 차단할 수 있도록 하여야 하며, 자동결제서비스의 내용 또는 결제금액을 변경하고자 할 때에는 변경 이전에 이용자에게 묻고 명시적인 동의를 구하여야 한다. 이용자의 동의가 없는 경우에는 계약관계가 종료된 것으로 본다.
- ② 앱마켓사업자 및 통신과금서비스 제공자는 통신과금서비스를 통한 결제방법 제공시 요금 상한을 이용자에게 알기 쉽게 명시하여야 한다.
- ③ 방송통신위원회는 통신과금서비스 요금상한제의 실시와 관련하여 앱마켓사업자, 통신과금 서비스 제공자, 모니터링 기관 등으로 구성된 협의체를 둘 수 있다.

제9조(이용자 보호 및 권리구제)

- ① 앱마켓사업자, 개발자 및 통신과금서비스 제공자는 모바일콘텐츠 결제와 관련하여 이용자 보호 및 피해 방지를 위하여 노력하여야 한다.
- ② 앱마켓사업자는 모바일콘텐츠 결제와 관련한 이용자의 이의신청 및 권리구제를 위한 보호 책임자 및 담당자를 지정하고, 그 연락처(전화번호, 모사전송번호, 전자우편주소 등을 말한다)를 이용자가 확인이 용이한 위치에 고지한다.
- ③ 앱마켓에서 모바일콘텐츠를 결제한 이용자는 서면(전자문서를 포함한다), 전화, 모사전송 등을 통하여 앱마켓사업자에게도 결제와 관련하여 이의신청을 할 수 있다.
- ④ 앱마켓사업자는 제3항에 따른 이의신청을 받은 날부터 2주일 이내에 그 조사 또는 처리 결과를 이용자에게 알려야 한다.

제10조(모니터링 기관의 업무 및 지정)

- ① 모니터링 기관은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

- 1. 이 가이드라인 준수여부에 대한 모니터링
- 2. 모바일콘텐츠의 불법, 유해성 모니터링
- 3. 제8조 제3항의 협의체의 운영
- 4. 위 각 호와 관련하여 기타 필요한 사항

- ② 방송통신위원회는 모니터링 기관을 (사)한국무선인터넷산업연합회로 지정하고 이 가이드 라인의 준수 여부에 대한 모니터링 업무를 위탁할 수 있다.

제11조(위반행위에 대한 조치사항)

- ❶ 모니터링 기관은 모바일콘텐츠 결제와 관련하여 이용자 보호 및 피해 방지를 위한 자체 가이드라인을 제시할 수 있고 가이드라인의 위반행위의 확인 및 조치 등 자율규제를 수행한다.
- ❷ 앱마켓사업자, 개발자 및 통신과금서비스 제공자는 모바일콘텐츠 결제와 관련하여 모니터링 기관에서 제시하는 가이드라인의 준수 등 자율규제에 적극협조 하여야 한다.
- ❸ 모니터링 기관은 제1항 및 제2항의 자율규제에도 불구하고 이용자 피해 범위 및 정도가 심각하다고 판단될 경우에는 방송통신위원회에 제재조치를 건의할 수 있다.
- ❹ 방송통신위원회는 필요시 제4조부터 제9조까지에서 정한 사항의 실태점검 등을 실시하여 시정조치를 할 수 있다.

〈부칙〉

이 가이드라인은 2016년 2월 1일부터 시행한다.