

“이거 법 위반일까?” ‘온라인 구독형 서비스 사업자’용 법령 안내서 첫 발간

- 사업자 유의사항 및 주요 규제 사례 담아...“이용자 보호 수준 강화 기대” -

방송미디어통신위원회(위원장 김종철)는 27일 「전기통신사업법」을 중심으로 온라인 구독형 서비스 사업자가 유의해야 할 사항들을 정리한 정책 안내서를 발간했다.

디지털 콘텐츠와 온라인동영상서비스(OTT) 등 온라인 구독형 서비스와 관련된 안내서는 이번이 처음으로, 이날 발간된 ‘온라인 구독형 서비스 제공사업자를 위한 이용자보호 정책 안내서’는 사업자들의 법령 이해를 돕고 이용자 보호 수준을 한층 높일 수 있을 것으로 기대된다.

최근 온라인 구독형 서비스가 확산되면서 이용자 편의성이 크게 향상됐으나, 자동결제와 복잡한 해지 절차 등으로 인해 이용자 불만 및 피해 사례도 지속적으로 늘어나고 있다.

이번 안내서는 구독형 서비스 제공 시 유의해야 할 금지행위 규정과 주요 규제 사례를 수록해 서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 법 위반 가능성을 사업자가 보다 쉽게 예측해 법규 준수 역량을 강화할 수 있도록 했다.

또한 구독형 서비스의 구조를 ▲홍보판촉 활동(프로모션) 및 가입 ▲이용 ▲해지 단계로 구분하고, 단계별 사용자의 접점(인터페이스)을 분석해 발생할 수 있는 이용자 피해 내용을 담았다.

안내서에는 주요 법령 위반 사례로 ▲이용자 동의 없는 유료서비스 가입 유도 ▲요금·결제조건 등 중요사항 은폐·누락 ▲정당한 사유 없이 핵심 기능 중단·중요사항 변경 ▲과도한 위약금 부과 등 정당한 사유 없는 해지 제한 등이 제시됐다.

또한 이용자 보호 강화를 위해 사업자가 적극적으로 준수할 필요가 있는 권고사항도 함께 실렸다.

주요 권고사항으로는 ▲자동결제 전 사전 안내 강화 ▲중요사항에 대한 이용자의 명확한 인지 ▲이용 조건 변경 시 충분한 사전 고지 ▲간편하고 직관적인 해지 절차 마련 등이 포함됐다.

김종철 방미통위위원장은 “구독 경제의 지속 가능한 성장은 사업자와 이용자 간 신뢰를 바탕으로 이뤄져야 한다”며 “사업자는 단기적인 수익이나 이용자 락인(lock-in)효과에 집중하기보다 이용자 친화적 서비스 설계를 통해 근본적인 만족도를 높이는 방향으로 패러다임을 전환할 필요가 있다”고 강조했다.

그러면서 “이번 안내서를 통해 사업자의 자율적인 개선 노력을 우선 유도하되 반복적이거나 중대한 법 위반 행위에 대해서는 관련 법령에 따라 엄정히 조치해 나갈 계획”이라고 덧붙였다.

이번에 발간된 안내서는 관련 협회 및 사업자 단체 등을 통해 배포되며, 방미통위 누리집(www.kmcc.go.kr)에서도 누구나 내려받을 수 있다.

붙임. ‘온라인 구독형 서비스 제공사업자를 위한 이용자보호 정책 안내서’ 표지

담당 부서	시장조사심의관	책임자	팀 장	이선희 (02-2110-1550)
	부가통신조사지원팀	담당자	사무관	임진혁 (02-2110-1539)



온라인 구독형 서비스 제공사업자를 위한 이용자보호 정책 안내서

