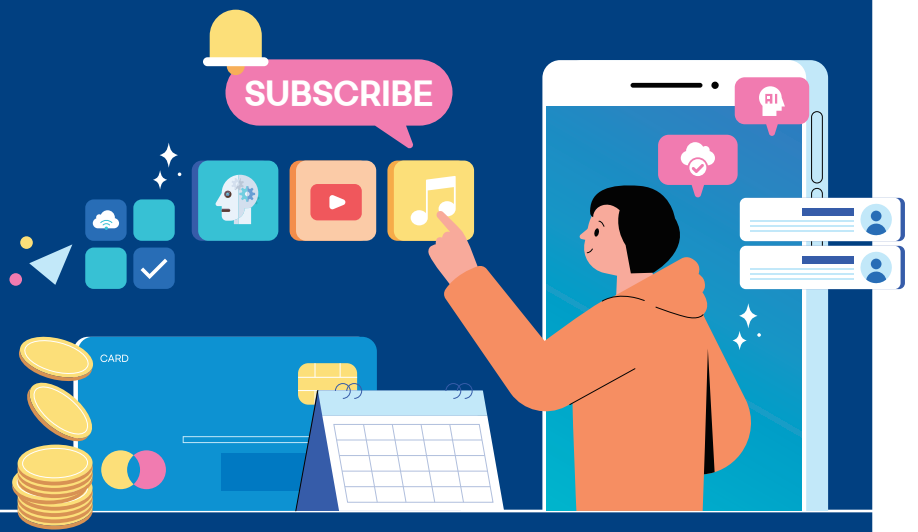
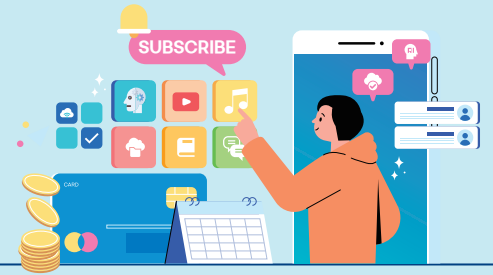


온라인 구독형 서비스 제공사업자를 위한 이용자보호 정책 안내서



방송미디어통신위원회
Korea Media and Communications Commission



— 목 차



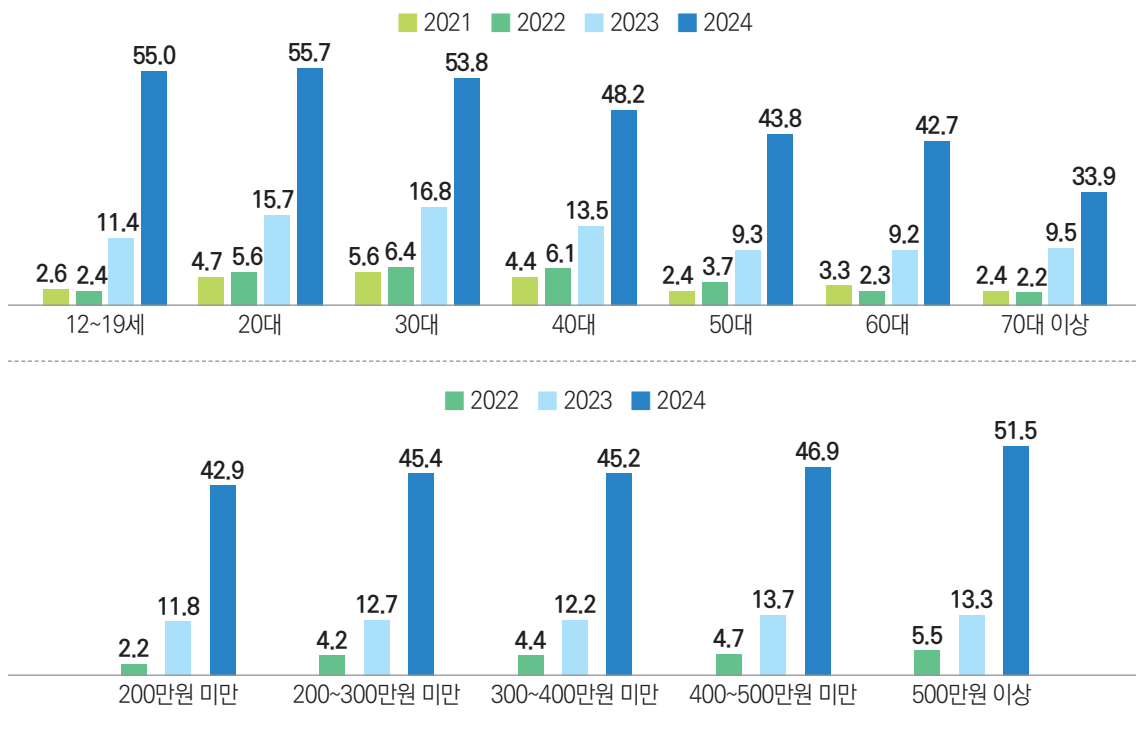
I	배경 및 목적	04
II	주요 개념 및 관련 법령 규정	07
III	온라인 구독형 서비스 이용 단계별 사업자 준수 사항	10
IV	맺음말	36

I 배경 및 목적

- 디지털 경제의 성장과 함께 이용자가 일정 금액을 정기적으로 지불하고 동영상 스트리밍, 온라인 쇼핑 무료 배송 등 디지털 콘텐츠 및 서비스를 제공받는 ‘구독형 서비스’의 이용이 증가하고 있습니다.
- 한국지능정보사회진흥원의 인터넷이용실태조사에 따르면 인터넷 상품 및 서비스를 구매하는 방식 중 구독형 서비스를 통해 이용하는 비율은 2021년 4.1%에서 2024년 49.4%로 급격하게 증가하는 추세를 보이고 있으며, 연령대, 소득 수준에 관계 없이 고르게 증가하고 있습니다.

◎ 구독 서비스를 통한 인터넷 상품/서비스 구매 비중 ◎

(단위: %)

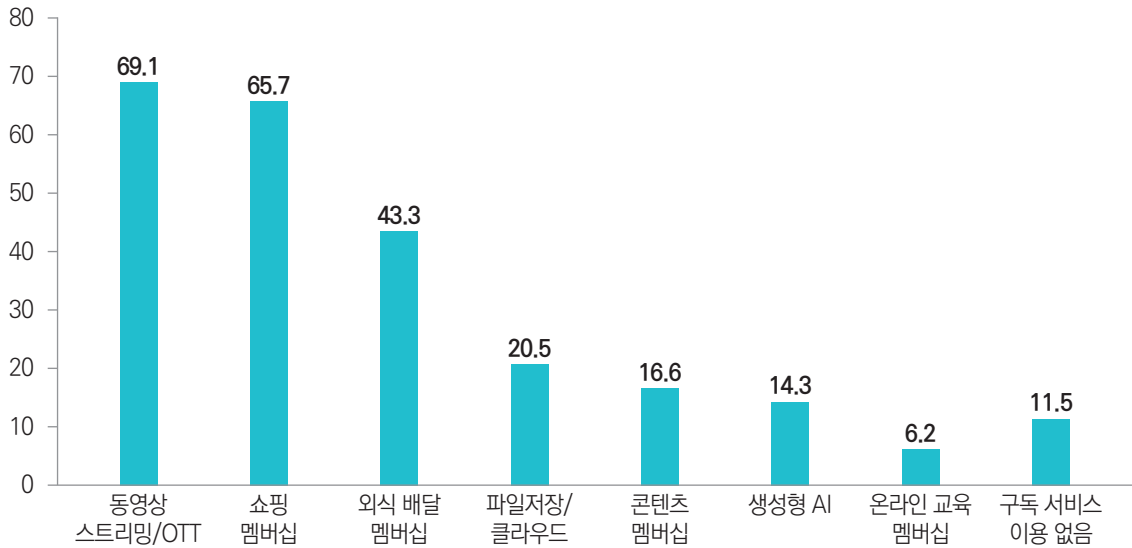


자료: 한국지능정보사회진흥원, “2024 인터넷이용 실태조사,” 2025.4.

- 소비자 데이터 분석 업체인 오픈서베이의 「구독 서비스 트렌드 리포트 2025」의 설문조사에 따르면 응답자는 평균적으로 2.5개의 온라인 구독형 서비스를 이용하고 월평균 약 3만원 정도의 구독료를 내고 있으며, 이용 분야 또한 동영상 스트리밍(69.1%), 온라인 쇼핑(65.7%), 배달 서비스(43.3%), 클라우드(20.5%) 등 디지털 경제 전반에 걸쳐 활발하게 나타나고 있습니다.

콘텐츠 유형별 구독 서비스 이용 현황

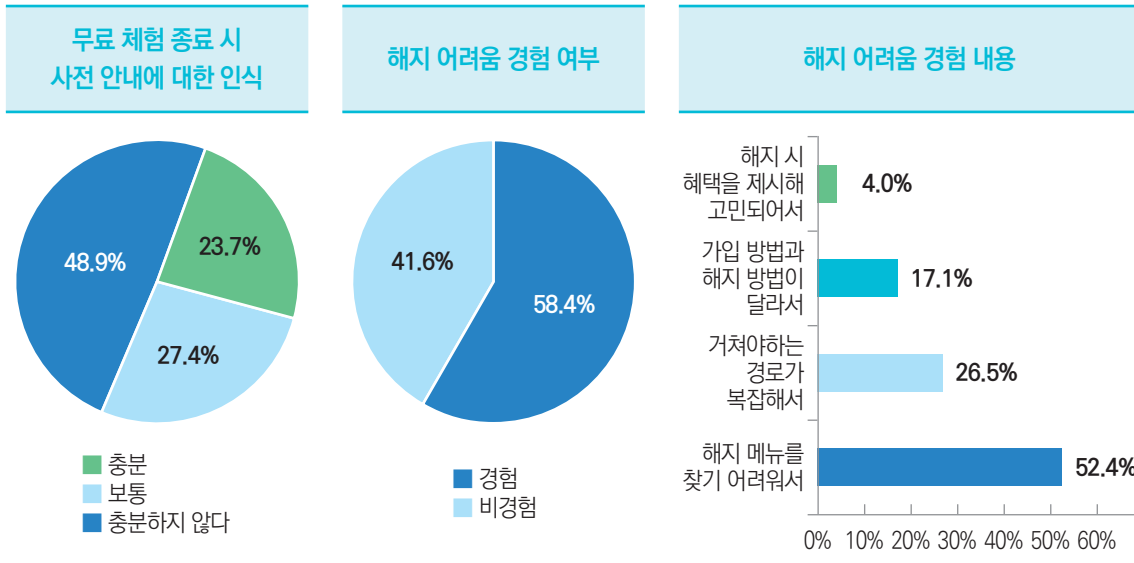
(단위: %)



자료: 오픈서비스, “구독 서비스 트렌드 리포트 2025”, 2025.7.

- 온라인 서비스의 구독 기반 비즈니스 모델은 사업자 측면에서는 안정적 수익 확보와 고객 데이터의 확보를 통해 사업의 지속성을 높이는 데 도움을 줄 수 있으며, 이용자 측면에서는 상품 및 서비스의 탐색과 반복적 구매에 드는 비용을 절감시켜 주어 편리하게 서비스를 이용할 수 있다는 장점을 가지고 있습니다.
- 반면, 서비스 이용료의 반복적 결제가 발생하는 구독형 서비스의 특성상 구독 사실의 인지 및 구독의 해지와 관련한 이용자 피해 우려가 상대적으로 높게 나타나며, 따라서 이와 관련한 서비스 제공 사업자의 이용자 보호 노력의 중요성 또한 더욱 강조되고 있습니다.
- 서울시가 온라인 구독형 서비스 이용자를 대상으로 조사한 결과에 따르면, 구독형 서비스를 경험한 이용자 중 48.9%가 무료 체험 후 유료 전환 및 자동 결제에 대한 사전 안내가 충분하지 않다고 응답하였으며, 구독 해지 시 어려움을 경험한 응답자도 58.4%에 이르는 것으로 나타났습니다.

— ① 구독 서비스 관련 이용자 인식 설문조사 ② —



자료: 서울시, “구독 서비스 이용현황 실태조사”, 2025.4.

- 방송미디어통신위원회는 모바일 앱 구독 서비스의 해지 절차 개선, 구독 서비스와 관련한 다크패턴 사례 소개 등 구독 서비스의 특성을 고려한 피해 사례 모니터링 및 대응 정책을 추진 중이며, 이용자 해지권 제한, 중요 사실에 대한 고지 미흡 등 이용자 피해가 확인된 사례에 대해서는 과징금 부과 및 시정을 명령한 바 있습니다.
- 기존 추진 중인 다양한 정책들과 더불어, 본 안내서는 온라인 구독형 서비스와 관련된 전기통신사업법의 금지행위 유형과 주요 예시를 소개하고, 이용자 보호를 위해 사업자가 준수해야 할 내용들을 안내하여 이용자 권익이 보호받는 온라인 서비스 환경을 조성하기 위한 목적으로 작성되었습니다.

II 주요 개념 및 관련 법령 규정

1. 주요 개념

- “온라인 구독형 서비스”란 이용자가 정기적으로 요금을 지불하면, 사업자가 그에 대한 반대급부로 다음 각 호의 서비스 중 하나 이상을 인터넷망을 통해 제공하는 부가통신역무를 의미합니다.

1. 음악 스트리밍, 영상 스트리밍, 전자 도서, 생성형 AI 등 디지털 콘텐츠 또는 소프트웨어 등을 제공하는 서비스
2. 음식 배달, 생필품 정기 배송 등 오프라인 상품 또는 용역의 제공을 거래하는 서비스
3. 제1호 또는 제2호를 제공하는 데 있어 요금 할인, 포인트 적립 등 혜택을 제공하는 서비스

유형	설명	주요 서비스 예시
디지털 콘텐츠/서비스 제공	구독료의 대가로 온라인에서 소비되는 콘텐츠 및 서비스에 대한 접근 및 이용 권한을 제공	넷플릭스, 멜론, 구글 드라이브 등
오프라인 상품/서비스 제공	구독료의 대가로 오프라인 상품 및 서비스에 대한 접근 권한을 제공하고 온라인 상에서 거래가 이루어짐	배민클럽, 런드리고(세탁 정기 구독) 등
멤버십	구독료의 대가로 위 두 가지 서비스를 제공하는 데 있어 혜택을 받을 수 있는 권한을 제공	네이버 멤버십, 카카오톡 멤버십, 쿠팡 와우 멤버십 등

- “구독 프로모션(promotion)”이란 온라인 구독형 서비스의 계약과 관련하여, 이용자를 모집하거나 구독을 유도할 목적으로 사업자가 제공하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 혜택을 제공하는 행위를 말합니다.

1. 한시적으로 구독료의 면제(무료 체험 - Free Trial) 혜택 제공
2. 한시적으로 구독 계약에 포함된 서비스 중 일부를 무료 또는 할인된 가격으로 제공
3. 구독 계약의 약정 시 약정 기간 외에 추가로 이용 기간을 제공
4. 그 외 금전적 가치를 가지는 디지털 방식의 포인트, 현금, 현물 등의 경제적 이익을 제공하는 행위

- “결제 주기(billing cycle)”란 온라인 구독형 서비스에서 이용 요금이 반복 청구되는 기간 단위와 기준 일을 의미하며, 일반적으로 서비스 이용 권한은 이 결제 주기를 단위로 갱신되거나 유지됩니다.

- “자동 갱신”이란 무료에서 유료로의 전환 또는 유료 구독의 결제 주기 종료 후 다음 결제 주기로 자동 연장되는 형태의 계약을 의미합니다.

- “구독 서비스 약정 할인”이란 통상적인 결제 주기를 초과하는 특정한 기간 동안 구독 계약을 유지하는 조건으로 구독료의 할인을 받는 형태의 계약을 의미합니다.

2. 관련 법령 규정

- 「전기통신사업법」 제50조는 전기통신사업자의 공정한 경쟁 또는 이용자 이익 침해 우려가 있는 행위를 금지행위로 규정하고 있으며, 동법 시행령 [별표4] 에서 금지행위의 유형 및 기준을 정의하고 있습니다.
- 온라인 구독형 서비스는 전기통신사업법상 부가통신역무에 해당하며, 전기통신사업법에서 규정한 금지행위에 관한 규제를 적용받습니다.
- 제50조 제1항에 규정된 금지행위 유형 중 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 서비스를 제공하는 행위(제50조 제1항 제5호) 또는 중요사항을 고지하지 않거나 거짓으로 고지하는 행위(제50조 제1항 제5의2호)는 온라인 구독형 서비스와 관련성이 높은 금지행위 유형입니다.

온라인 구독형 서비스 관련 금지행위 규정

전기통신사업법 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자(제9호부터 제11호까지의 경우에는 업마켓사업자로 한정한다. 이하 이 조에서 같다)는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위”라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니 된다.

5. 이용약관(제28조제1항에 따라 신고한 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
5의2. 전기통신사업자(이동통신사업자의 계열회사를 포함한다), 대리점 또는 판매점이 이용자에게 전기통신서비스의 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

③ 제1항에 따른 금지행위의 유형 및 기준에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

전기통신사업법 시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준) ① 법 제50조 제3항에 따른 금지행위의 유형 및 기준은 별표 4와 같다.

전기통신사업법 시행령 [별표 4] 금지행위의 유형 및 기준(제42조제1항 관련)

5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위
법 제50조제1항제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

나. 이용계약의 체결, 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

1) 이용자(명의를 도용되는 등 본인의 의사에 반하여 전기통신사업자의 이용자로 처리되는 자를 포함한다)의 가입의사를 확인하지 않고 이용계약을 체결하는 행위



- 4) 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위
- 5) 정당한 사유 없이 전기통신서비스의 가입·이용을 제한 또는 중단하는 행위
- 8) 정당한 사유 없이 이용계약에 관한 중요사항을 변경하거나 이용계약을 해지하는 행위
- 10) 정당한 사유 없이 과도한 위약금을 제안·부과하거나 추가조건 등을 제안하는 등 이용자의 해지권을 제한하는 행위

5의2. 이용자에게 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위
법 제50조제1항제5호의2에 따른 금지행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

- 가. 이용자를 모집하기 위하여 약정 조건 및 서비스 내용 등에 관한 중요한 사항을 거짓으로 또는 과장하여 설명 또는 고지하는 행위
- 나. 이용계약을 체결할 때 사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체·개별 할인율 등의 약정 조건, 서비스개시 전의 신청 철회권 행사방법 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위
- 마. 약정기간 중에 전기통신사업자가 전기통신서비스의 이용조건을 변경하려는 경우 이용자에게 이용조건변경 사항을 사전에 설명 또는 고지하지 않는 행위
- 바. 약정기간 만료에 따라 이용계약이 자동으로 연장되는 경우 이용자에게 약정기간 만료일, 약정기간 만료 후의 이용요금 및 이용조건, 이용계약이 자동으로 연장된 이후에 이용요금 할인 등 혜택을 받을 수 있는지 여부, 해지(결합판매 구성상품의 일부 해지를 포함한다) 시 위약금이 부과되지 않는 사실 등을 사전에 설명 또는 고지하지 않는 행위

III

온라인 구독형 서비스 이용 단계별 사업자 준수 사항

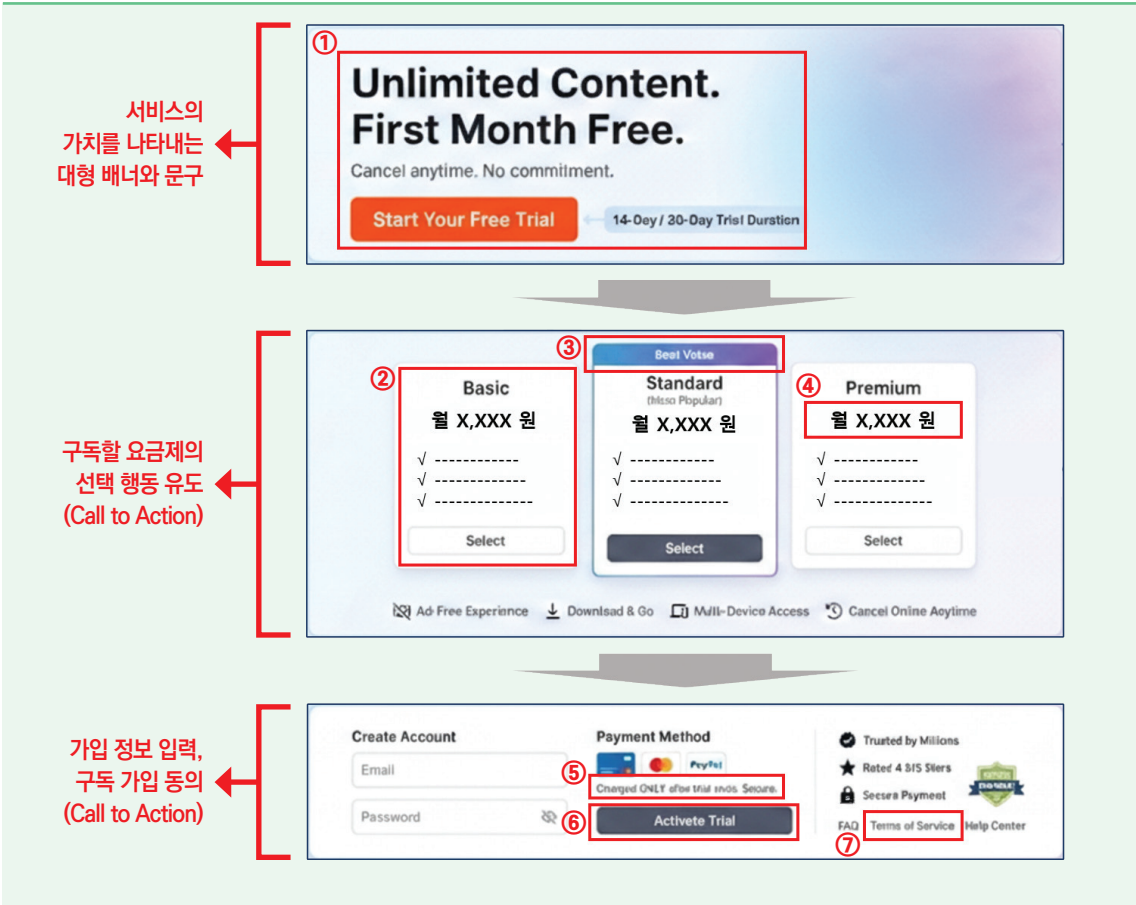
- 아래에서는 온라인 구독형 서비스의 이용 과정을 “①프로모션 및 구독 가입 → ②서비스 이용 → ③구독 해지”로 구분하여 각 단계별로 이용자 피해 예방을 위해 사업자가 준수해야 할 주요 사항들을 정리하였습니다.
- 각 단계별로 온라인 구독형 서비스와 연관된 주요 금지행위 유형을 제시하고 주요 금지행위 유형별 구체적인 사례를 소개하고자 합니다.
- 향후 서비스 모델의 변화 및 기술의 발달을 고려할 때, 금지행위의 유형은 아래 제시된 사례에 제한되지 아니하며, 이 외에도 다양한 유형 및 사례가 등장할 가능성이 있습니다.
- 아울러, 앞으로 다룰 사례들과 유사하다는 사정만으로 곧바로 금지행위에 해당한다고 단정할 수는 없으며, 이용자에게 현저한 피해가 발생하였는지 여부, 해당 행위를 하게 된 정당한 사유 등에 대한 종합적인 판단이 필요합니다.

— ◉ 온라인 구독형 서비스 이용 단계별 주요 이슈 및 관련 금지행위 규정 ◉ —

단계	주요 이슈	관련 금지행위 규정
프로모션 및 구독 가입	<ul style="list-style-type: none"> • 프로모션 및 구독 계약의 중요사항에 대한 명확하고 충분한 고지·설명 • 이용자의 명시적인 가입 의사 확인 • 무료→유료 전환 시 사전 고지 	<ul style="list-style-type: none"> • 구독 계약 체결 시 명시적 가입의사 미확인 ([별표4] 5-나-1) • 계약 관련 중요사항 거짓 고지 또는 미고지 ([별표4] 5의2-가, 나)
서비스 이용	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 기능의 이용 제한·중단 • 서비스 이용 조건 및 내용 등 중요사항의 변경 • 서비스 기능의 이용 제한·중단 시 신속한 고지 및 충분한 설명 • 서비스 이용 조건 및 내용 등 중요사항의 변경 시 신속한 사전 고지 및 충분한 설명 	<ul style="list-style-type: none"> • 정당한 사유 없이 서비스 이용 제한·중단 ([별표4] 5-나-5) • 정당한 사유 없이 이용 계약에 관한 중요사항 변경([별표4] 5-나-8) • 이용 조건 변경 시 사전 고지 미흡 ([별표4] 5의2-마)
구독 해지	<ul style="list-style-type: none"> • 복잡한 해지 절차, 특정한 해지 수단 강제 • 과도한 위약금, 추가 조건 등을 통한 해지 방해 • 일할 환불 등 환불 관련 이슈 	<ul style="list-style-type: none"> • 정당한 사유 없이 구독 계약 해지 거부·지연·제한([별표4] 5-나-4) • 정당한 사유 없이 과도한 위약금, 추가조건을 제안하여 해지권 제한([별표4] 5-나-10)

1. 프로모션 및 구독 가입 단계

가 | 서비스 구조



- ① 서비스의 가치를 나타내는 광고 문구 및 이미지를 배치. 일반 가입의 경우 콘텐츠 범위 등 서비스의 특징을, 프로모션의 경우 무료 체험 등 프로모션 혜택을 강조
- ② 구독하는 요금제의 서비스 제공 범위에 대한 설명
- ③ 사업자가 추천하고자 하는 요금제를 강조하고자 하는 설계
- ④ 요금제별 월 구독료(부가가치세나 기타 비용 발생 시 표시)
- ⑤ 결제 발생 시기, 프로모션 종료와 정식 구독 발생 시기 등의 설명
- ⑥ 프로모션, 구독 여부에 대한 최종 동의 및 확인
- ⑦ 구독 취소와 환불 등의 계약 조건 안내(보통 이용약관 링크로 표시)

- 프로모션 및 가입 단계의 서비스 구조는 크게 “가입 절차의 개시” - “구독 요금제의 선택” - “가입정보 입력 및 최종 동의” 과정으로 구분됩니다.
- 가입 절차의 개시는 서비스 접속 첫 화면에서 서비스의 가치, 서비스의 특징을 나타내는 문구·이미지와 함께 가입 또는 프로모션의 이용을 선택하는 이용자의 행동(Call to Action)에 의해 개시됩니다.

- 구독 요금제를 선택하는 과정에서는 각 요금제 별 가격과 제공되는 콘텐츠나 서비스의 범위가 설명된 카드 및 표 형태의 정보가 제공되고, 이용자가 이 중 하나를 선택하게 됩니다.
- 경우에 따라 특정 요금제를 강조하기 위한 문구(예: “Best”, “인기 있는”, “추천” 등)와 시각적 표시가 추가되는 경우가 있으며, 요금제 간 상호 비교가 가능한 비교표가 제공되기도 합니다.
- 요금제 선택 이후에는 계정 정보, 결제 수단 등의 이용자 정보를 입력하고, 취소, 환불 등 계약과 관련된 중요사항을 안내하게 되며, 이용자가 계약 및 구독에 동의한다는 행동을 통해 최종적으로 가입이 완료됩니다.

나 | 관련 금지행위 유형 및 예시

- 프로모션 및 구독 가입 단계에서 나타날 수 있는 주요 금지행위 유형으로는 이용자의 가입의사를 확인하지 않고 이용계약을 체결하는 행위([별표4] 5-나-1)와 이용자 모집을 위하여 중요사항을 거짓·과장 고지하거나([별표4] 5의2-가), 계약 체결 시 중요사항을 미고지·거짓 고지하는 행위([별표4] 5의2-나)를 들 수 있습니다.
- 위 두 가지 주요 유형을 바탕으로 구독 서비스에서 나타날 수 있는 대표적인 사례들은 다음과 같습니다.

① 프로모션 과정에서 명시적 가입의사 미확인([별표4] 5-나-1)

- 무료 체험 등 구독 가입과 관련한 프로모션을 설명하고 프로모션 이용에 대한 동의를 유도하는 과정에서 프로모션 이용과 함께 구독 가입 여부를 같이 묻고 결제 정보를 미리 입력하도록 하는 경우가 일반적입니다.
- 이 과정에서 사업자가 프로모션 이용 수락을 구독 가입(유료)으로 간주하거나, 구독 가입 여부를 명확히 확인하지 않는 등 이용자의 구독 가입 의사를 명확하게 확인하지 않는 경우가 위의 사례에 해당됩니다.
- 더불어 프로모션 이용이 시작된 시점부터 이후 정기 구독으로 전환되기 전까지 이용자에게 구독 가입과 관련한 별도의 의사 확인 절차를 거치지 않는 경우도 위의 사례에 포함될 수 있습니다.

사례 설명 무료 체험 포함 구독 프로모션을 소개하고 이용자의 동의를 얻는 과정에서, 이용자에게 프로모션 종료 후 유료 구독 전환에 대한 명시적인 동의를 받지 않고 가입한 것으로 간주하여 구독을 유도하는 행위

① 프로모션 소개

1개월 무료체험!

모든 프리미엄 콘텐츠
무제한 이용

행사기간동안 결제비용 0원

[무료체험 시작하기](#)

③ 프로모션 이용

환영합니다!

무료 체험 기간 동안 유료 전환
알림(이메일, 앱푸시 등)을
발생하지 않거나 결제 발생 사실을
인지하기 어렵도록 설계

② 프로모션 가입 및 결제

이메일

결제정보입력 (신용카드)

오늘 결제 금액 : 0원
무료 체험 기간 : 30일

계속 진행하면 본 약관에 동의한 것으로
간주됩니다.

[계속](#)

무료체험 후 월 10,000원으로 자동
갱신됩니다.

가입 과정에서 이용자가
무료 체험만 가입하는 것처럼
인지할 가능성이 높도록
문구를 설계하는 대신
정기 구독 가입에 대한 의사를
명확히 확인하지 않음

구독 가입 사실을 안내하지
않거나, 월 요금과 같이
구독 가입을 연상할 수 있는
문구를 인지하기 어렵도록
하거나, 또는 인지하더라도
직접적으로 가입 의사를
확인하지 않고 가입 처리

④ 유료전환 후 계정정보

나의 계정정보

프리미엄 월간 구독권 (구독중)

최근결제내역
2025.1.1 결제완료 10,000원

결제가 완료되었습니다.
다음 결제일: 2025. 2. 1

사전 고지 없이
유료 구독으로 자동 전환

- 위 사례와 관련하여 방송미디어통신위원회는 2020년 1월 무료 체험을 유도하는 과정에서 유료 구독 가입에 대한 명시적인 의사를 확인하지 않은 구독 서비스의 설계에 대해 시정을 권고한 사례가 있습니다.

명시적 가입의사 미확인 사례(*20.1.22.)

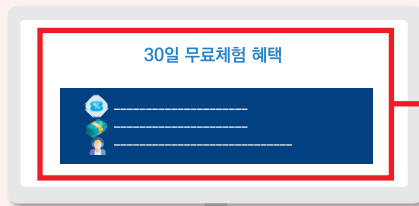
- ▶ 무료 체험 프로모션 가입 과정에서 “무료 체험”, “오늘결제 총액 0원”과 같이 정기 구독으로 연상하기 어려운 용어를 사용하고 계약 체결
- ▶ 프로모션 가입 절차 과정에서 “월 요금”, “결제수단”, “요금 청구일” 등 구독 서비스에 가입된다고 연상할 수 있는 내용들은 확인되나, 이용자 동의가 특정되거나 진정한 이용자 가입 의사 표시를 확인하는 절차는 없음
- ▶ 위와 같은 방식의 설계에 대해, 이용자가 명시적으로 가입 동의 의사를 표시할 수 있는 절차를 마련하도록 시정권고

② 구독 계약과 상관없는 내용으로 가입을 유도([별표4] 5-나-1)



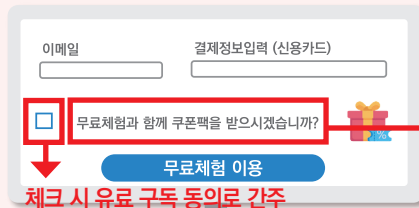
이용자가 프로모션 혜택에 동의하는 과정에서 유료 구독 가입이 아닌 다른 내용에 대한 동의를 받으면서 이를 유료 구독을 동의한 것으로 간주하는 행위

① 프로모션 소개



→ 페이지 내 서비스 혜택을 고지

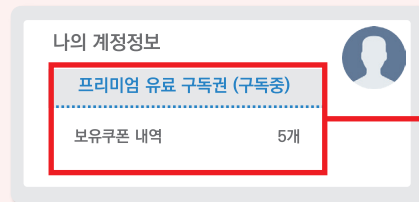
② 프로모션 가입 및 쿠폰받기



→ 체크박스 클릭 시 유료 구독으로 전환된다는 사실을 안내하지 않거나, 이용자가 이해하기 어렵게 설계

↓ 체크 시 유료 구독 동의로 간주

③ 쿠폰 페이지



→ 무료 체험 후 유료 구독으로 전환되었고, 실제 쿠폰은 유료 구독 전환 후 지급



- 해당 사례의 경우 프로모션 이용을 위해 이용자의 동의를 유도하는 과정에서 구독 가입과 관련 없는 내용(예: “할인 쿠폰 받기” 등)에 대해서 동의를 받는 것처럼 표시하고, 이용자가 동의하면 구독 가입으로 간주하는 사례입니다.
- 위와 같은 사례는 이용자를 오인하게 하여 구독 계약과 무관한 다른 사항에 대해 동의 받은 것을 구독 계약 체결에 대한 동의로 간주하는 설계로, 이용자의 의사를 왜곡하는 사례로 볼 수 있습니다.
- 위 사례와 관련하여, 방송미디어통신위원회는 구독 서비스 가입과 관계 없는 내용을 보여주고 이를 선택할 경우 구독료 결제가 발생하기까지 구독 가입에 대한 사실을 명확하게 인지하지 못하도록 한 행위에 대해 2024년 10월 시정조치(행정처분)의 사전통지를 한 사례가 있습니다.

프로모션 과정에서 구독과 관계 없는 내용으로 가입을 유도한 사례(’24.10.30.)


- ▶ 해당 구독 서비스는 ①가입 즉시 1년 구독료가 결제되고 서비스 이용 기간을 30일 추가로 제공하거나, ②무료 체험 후 유료 전환이 발생하며 무료 체험 기간에는 제한된 혜택만을 제공하는 두 가지 옵션을 제공 중
- ▶ 유형 ②에서는 무료 체험 기간 중에는 이용이 불가능한 쿠폰이 있었으며, 해당 쿠폰을 이용할 수 있다고 오인한 이용자가 “쿠폰 받기” 버튼을 클릭하면 유료 구독으로 전환되는 페이지가 팝업됨
- ▶ 이 과정에서 “쿠폰은 무료 체험 종료 후 잠금 해제됩니다”라고 설명하거나 “가입 시 발급”이라는 모호한 내용으로 유료 구독 전환 사실에 대해 명확히 알리지 않았으며, 유료 구독 전환의 효력이 발생하는 시점까지 이용자의 명시적인 가입 의사를 확인하지 않았다고 판단

③ 구독 계약 체결과 관련한 중요사항 고지 미흡 (별표4] 5의2-가, 나)

- 구독 서비스의 계약 체결 과정에서 구독료, 계약 주기 등 계약과 관련한 중요사항들에 대해서 이용자에게 명확하게 고지해야 하며, 특히 계약의 중요사항들은 약관에 포함되었다 하더라도 별도로 이용자에게 고지하는 것이 필요합니다.
- 프로모션 단계에서 이용자에게 고지가 필요한 중요사항들의 예시에는 구독료 결제 주기의 시작 시점, 프로모션 혜택에 대한 설명, 혜택 제공 기간 등 아래와 같은 정보들이 있습니다.

중요사항 예시: 프로모션 단계

- ① 프로모션 이용 후 구독료 결제 주기가 시작되는 시점
- ② 프로모션을 통해 제공되는 혜택의 종류(일정 기간 구독료 할인 또는 면제 등)
- ③ 프로모션 혜택이 제공되는 기간(년/월/일 단위) 및 프로모션 이용 조건(구독 의무, 약정 기간 등)
- ④ 프로모션 이용 중 정기적으로 청구되는 구독료가 있는지 여부와 그 요금 수준
- ⑤ 프로모션 이용 종료 후 정기 구독으로 전환 여부
- ⑥ 프로모션 이용 중 정기 구독 취소(자동 전환 취소 포함)를 위한 절차 및 조건
- ⑦ 프로모션 이용 중 정기 구독 취소 시 취소 수수료 발생 여부



무제한 콘텐츠 제공. 한달간 무료 프로모션!

- ✓ 4.1 부터 프로모션 30일 이용 후, 5.1 부터 정기구독으로 전환됩니다.
- ✓ 30일 동안 구독료를 면제하며, 모든 콘텐츠를 무료로 이용가능합니다.
- ✓ 프로모션 혜택이 제공되는 기간은 30일이며, 프로모션 중 청구되는 구독료는 없습니다. 다만, 프로모션 이용 후 구독의무가 발생하여, 자동 유료구독으로 전환됩니다.

30일 무료체험 시작하기

→

베이직

월 5,000 원(부가세 포함)

선택

스탠다드

월 10,000원 (부가세 포함)

선택

프리미엄

월 20,000 원(부가세 포함)

선택

무료체험 프로모션 종료 이전 언제든지 취소가 가능하며, 취소조건이 명시된 이용약관을 참고하세요.
 프로모션 이용 중 정기구독 취소시 취소수수료는 발생하지 않습니다.
 * 서비스만 무료로 체험이 가능하며, 교재는 별도로 구입해야합니다.

→

- ① 구독료 결제 주기 시작 시점
- ② 제공되는 혜택의 종류
- ③ 제공되는 기간 및 프로모션 이용 조건
- ④ 정기적으로 청구되는 구독료가 있는지 여부와 요금 수준
- ⑤ 프로모션 종료 후 정기 구독 자동 전환 여부

- 구독을 가입하는 단계에서 이용자에게 고지가 필요한 중요사항들의 예시에는 구독료의 금액 수준, 부가세와 같이 구독료 이외 추가되는 비용의 존재 여부, 약정을 했다면 약정 조건에 대한 정보, 취소 및 환불 조건 등을 포함 아래와 같은 정보들이 있습니다.
- 중요사항들을 서비스 구조 안에 배치하지 않거나 이용자가 명확하게 인지하기 어려운 방식으로 고지하는 경우에 금지행위 위반에 해당될 수 있습니다.

중요사항 예시: 구독 가입 단계

- ① 체결된 계약의 구독료 금액 수준
- ② 구독료 이외 추가되는 비용(부가세, 배송비 및 기타 비용 등)의 존재 여부
- ③ 약정 할인 계약 체결 시 약정 기간(예: 6개월, 1년 등)
- ④ 약정 할인 기간 종료 이후 구독 자동 갱신 여부
- ⑤ 체결된 구독 계약의 해지에 따른 수수료, 환불 가능 여부 등 해지 조건

The diagram illustrates a subscription selection and registration process. It is divided into two main sections: subscription selection and registration details.

Subscription Selection Section:

- Three options are shown: **베이직** (월 5,000 원(부가세 포함)), **스탠다드** (월 10,000원 (부가세 포함)), and **프리미엄** (월 20,000 원(부가세 포함)). Each has a '선택' button.
- Below the options, a note states: "무료체험 프로모션 종료 이전 언제든지 취소가 가능하며, 취소조건이 명시된 이용약관을 참고하세요. 프로모션 이용 중 정기구독 취소시 취소수수료는 발생하지 않습니다. * 서비스만 무료로 체험이 가능하며, 교재는 별도로 구입해야 합니다."

Registration Section:

- Fields for "신규 계정 생성" (New Account Creation) include "Email" and "Password".
- Fields for "결제정보입력 (신용카드)" (Payment Information Input) include a card number field and logos for Visa, Mastercard, and PayPal.
- Under "약정할인" (Contract Discount), it says "1년 구독시 구독료 50% 할인" (50% discount on subscription fee for 1-year subscription).
- Below that, it lists conditions: "(스탠다드 기준)" (Standard basis), "✓ 연 60,000원 / 1년(부가세 포함)" (Annual 60,000 won / 1 year (including tax)), and "✓ 월 10,000원 / 1개월(부가세 포함)" (Monthly 10,000 won / 1 month (including tax)).
- Footnotes include: "* 할인 프로모션 기간 종료 후 정상 구독료 자동 갱신" (Automatic renewal to normal subscription fee after discount promotion period ends) and "* 중도 해지 수수료 약관적용" (Application of early termination fee according to terms of service).

Annotations (Red Arrows):

- ① 구독료 금액 수준 (Subscription fee level) - points to the premium tier price.
- ② 구독료 이외 추가되는 비용의 존재 여부 (Existence of additional costs) - points to the disclaimer text.
- ③ 약정 할인 계약 체결 시 약정 기간 (Contracted discount period) - points to the 1-year discount text.
- ④ 약정 할인 기간 종료 이후 구독 자동 갱신 여부 (Automatic renewal after discount period) - points to the footnote about renewal.
- ⑤ 구독 계약의 해지에 따른 수수료, 환불 가능 여부 등 해지 조건 (Termination conditions) - points to the footnote about early termination fees.

- 프로모션 이용이나 구독 가입의 신청 절차를 개시한 이후부터 이용자가 구독 가입에 대한 최종 동의를 거치는 시점까지 위에서 서술한 중요사항들을 고지하지 않는 것은 금지행위 위반에 해당될 수 있습니다.
- 중요사항을 고지하지 않는 행위(미고지) 이외에도 사실과 다르게 고지하는 행위, 각 가입 절차 별로 내용을 다르게 고지하는 행위는 거짓으로 고지하는 행위로 볼 수도 있습니다.
- 또한 일부 사실을 누락하고 고지하는 행위, 이용자가 중요사항을 찾기 어렵게 고지하는 행위, 과장된 용어를 사용하여 이용자로 하여금 혼동을 유발시키는 행위 등은 고지를 하지 않은 것은 아니지만 고지가 미흡한 사항으로 해석될 수 있어 경우에 따라 금지행위 위반에 해당될 수 있습니다.

사실과 다르게 고지하는 예시

표시된 구독료에 부가세가 포함되지 않았지만
부가세가 포함되었다고 거짓으로 고지

무료체험 프로모션 종료 이전 언제든지 취소가 가능하며, 취소조건이 명시된 이용약관을 참고하세요.
프로모션 이용 중 정기구독 취소시 취소수수료는 발생하지 않습니다.

절차별로 다르게 고지하는 예시

요금제 선택 과정에서는
요금에 부가세 포함
여부가 표시가 되지 않음

이후 결제수단
입력 과정에서는
부가세가 별도라고
표시하여 절차별로
다르게 고지

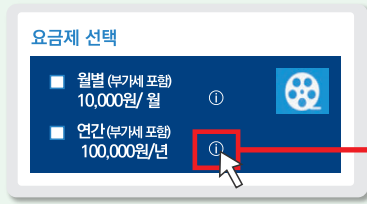
일부 사실을 누락하고 고지하는 예시

실제 취소는
구독 시작 시점부터
가능하도록 약관에 규정

계정 정보
A 서비스 구독
2025.2.1. 결제
15,000원 / 1개월

구독 취소 가능 여부를 표시하였지만
기준 시점이 언제인지를 누락하여 고지

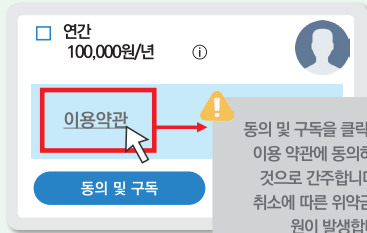
중요사항을 찾기 어렵게 고지하는 행위 예시



약정 중도 해지 시 위약금에 대한 설명이 요금제 선택 시 표시되지 않음

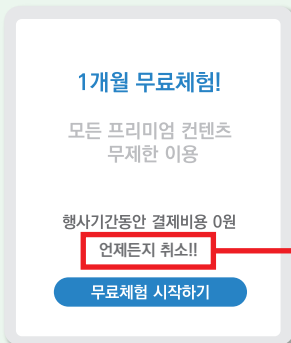


①에 마우스를 가져가야 위약금 발생 사실이 표시되지만, 구체적인 위약금은 안내하지 않음



이후 최종 구독 동의 절차에서 이용 약관을 클릭하여 팝업창을 확인해야 구체적인 위약금 산정 기준이 안내

과장된 용어를 사용하여 고지하는 예시



“언제든지 취소”라는 문구 만으로는 취소 신청만 언제든지 가능한 건지, 해지 처리가 언제든지 가능한 건지 확실하게 이해하기 어려움

- 위 사례와 관련하여 방송미디어통신위원회는 구독 서비스 가입 과정에서 ①전체 단계 중 일부 단계에서 중요사항을 거짓 고지한 행위, ②중요사항을 고지하지 않고, 모호한 문구를 사용하여 가입을 유도한 행위, ③마우스 클릭 등 특정 조작을 했을 때만 중요사항이 보이도록 설계한 행위 등에 대해 이용자 고지가 미흡했다고 판단하고 시정조치 한 사례가 있으며, 프로모션과 정기구독에서 제공하는 서비스 차이를 제대로 고지하지 않은 것에 대해서 시정조치(행정처분)의 사전통지를 한 사례가 있습니다.

무료 체험 가입 과정에서 정기 구독료에 대한 고지 미흡 사례(20.1.22.)

- ▶ 실제 이용자가 지불하는 구독료는 부가가치세가 포함된 〇,〇〇〇원인데, 무료 체험 홍보 화면에서만 “△,△△△원/월(부가세 별도)”처럼 보이게 하고, 결제정보 입력/가입 후 이메일/계정 확인 등에서는 “매월청구 △,△△△원, 세금 0원”처럼 부가가치세를 제외하여 결제 요금을 과소 고지하는 등 고지가 미흡했다고 판단

무료 체험 과정에서 취소 방법 및 조건에 대한 고지 미흡 사례(20.1.22.)

- ▶ 통상적인 온라인 서비스에서 유료 서비스 개시 후 7일 이내 철회가 가능하다고 기대할 수 있는데, 약관 상 유료 구독 시작 시점이 아닌 “무료 체험 시작일 기준 7일 이내만 청약 철회 가능”하다고 되어 있으며 이를 계약 체결 시 알기 쉽게 표시하거나 별도로 고지하지 않았음
- ▶ 이용자가 해지 신청을 해도 다음 결제일까지 처리되지 않고, 미이용 기간 환불도 하지 않았으나, 무료 체험 안내 및 유료 계약 과정에서 이를 고지하지 않고 오히려 서비스 광고 문구에서 “언제든지 취소”, “남은 기간 환불 없음”과 같은 모호한 문구를 사용하는 등 고지가 미흡했다고 판단

구독 가입 시 서비스 해지 조건에 대한 고지 미흡 사례(23.11.29.)

- ▶ 연간 약정 후 해지 시 최대 전체 구독료 50%의 위약금이 부과되는 사실에 대해서 이용자가 계약 체결을 시작한 직후 접하는 화면부터 총 4단계를 거쳐야 알 수 있도록 설계
- ▶ 별도 약정 없이 매월 구독료를 내는 경우에 계약 체결 후 14일이 지나면 환불이 불가하다고 약관에 명시되어 있으나, 계약 초기 화면에서는 “언제든지 취소 가능 수수료 없음 ①”이라고 표시하고, 이용자가 ①에 마우스 커서를 올려야 “14일 이후 취소 시 환불 불가”라는 말풍선이 보이도록 설계
- ▶ 위와 같은 설계에 대해서 중요한 불이익 조건이 첫 화면에서 명확히 드러나지 않고, 이용자가 여러 번의 조작을 해야 파악할 수 있었다는 점을 고려하여 고지가 미흡했다고 판단

구독 가입 시, 혜택 내용 및 해지 수단에 대한 고지 미흡 사례(24.10.30.)

- ▶ 해당 구독 서비스는 30일 무료 체험 후 정기 구독으로 전환되는 프로모션 상품을 제공 중이었으며, 프로모션 상품은 할인 쿠폰 사용이 불가능하여 정기 구독 상품과 서비스 제공 범위 차이가 있었음
- ▶ 무료 체험 중 쿠폰을 이용하려면 정기 구독료(유료)를 결제해야 하는데, 이 때 연회비가 유료로 결제되며 정기 구독으로 전환된다는 사실, 혜택 쿠폰 사용이 불가능한 상품 종류, 연회비 환불은 쿠폰으로 진행된다는 사실 등을 이용자에게 고지하지 않았다고 판단

다 | 사업자 자율준수 권고사항

- 서비스 가입 단계에서 이용자의 가입 의사 확인과 중요사항에 대한 정보 제공이 명확히 이루어질 수 있도록 사업자의 자율적인 노력 또한 중요합니다.
- 구독 서비스의 가입을 위한 인터페이스는 서비스별로 세부적인 차이가 있지만 가입 절차가 개시된 이후에는 구독 상품의 요금제에 대한 설명을 제공하는 영역과, 구독료 결제 수단 등 가입 정보를 입력하는 영역에서 이용자의 의사 결정에 영향을 미치거나 의사 결정이 필요한 부분이 있습니다.
- 가입 단계 인터페이스의 주요 요소 별로 중요사항이 시각적으로 눈에 띄 수 있는 설계 방식을 마련하여 이용자에게 명확한 정보 제공이 이루어질 수 있도록 하고, 이용자의 선택 과정에서 이용자의 의사가 왜곡되지 않도록 주요 선택지들을 동등하게 설계하여야 합니다.

자율준수 권고사항: 프로모션 및 구독 가입 단계


- ① 프로모션 상품을 설명하는 과정에서 유료 구독 전환 시점, 정기 구독료의 수준, 프로모션 또는 유료 구독의 취소 및 환불 조건 등 중요사항에 대하여 구체적이고 명확한 내용으로 이용자가 쉽게 인지할 수 있도록 안내해야 하며, 이용자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 고지하여야 한다.
- ② 온라인 홈페이지, 모바일 앱 등을 통해 중요사항을 고지할 때 글자 크기, 색깔, 대비, 위치, 등 시각적 요소를 고려하여 고지하는 내용이 주변 텍스트나 다른 시각적 요소에 묻히지 않도록 해야 한다.
- ③ 중요사항을 고지할 때 이메일과 같이 이용자가 인지하지 못할 가능성이 높은 고지 수단보다는 이용자가 사전에 선택한 고지 수단 또는 명확히 인지할 수 있는 수단을 우선적으로 고려하여 고지해야 한다.
- ④ 서비스 구독 가입에 대한 동의를 구하는 화면에서 동의 버튼과 비동의(거부) 버튼은 동일한 디자인으로 설계하도록 노력해야 한다. 또한, 비동의(거부) 버튼이 동의 버튼에 비해 지나치게 눈에 띄지 않도록 설계하는 것을 지양한다.
- ⑤ 구독 가입에 대한 계약을 체결하는 과정에서 이용자가 직접 선택하지 않았음에도 불구하고 구독 가입의 동의와 관련한 특정 옵션이 사전에 미리 선택되도록 설계하는 것을 지양한다.

2. 서비스 이용 단계

가 | 관련 금지행위 유형 및 예시

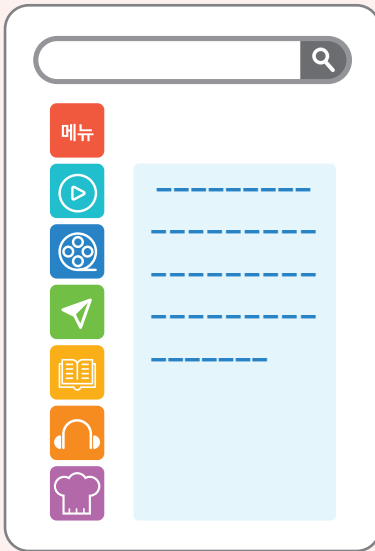
- 서비스 이용 단계에서 나타날 수 있는 주요 금지행위 유형은 정당한 사유 없이 서비스 이용을 제한 또는 중단([별표4] 5-나-5)하는 행위와 정당한 사유 없이 이용계약에 관한 중요사항을 변경하는 행위([별표4] 5-나-8), 그리고 그러한 변경 사항을 사전에 고지하지 않는 행위([별표4] 5의2-마)가 있습니다.
- 위 세 가지 주요 유형을 바탕으로 구독 서비스에서 나타날 수 있는 대표적인 사례들은 다음과 같습니다.

① 정당한 사유 없이 핵심 기능을 중단([별표4] 5-나-5)




사례 설명

이용자에게 고지 없이, 구독 계약 체결 시 제공되었던 서비스의 핵심 기능 중 일부 또는 전체의 제공을 중단하는 행위



→



(다음 결제 주기 이전)
기존 제공 주요
서비스 기능을
사전고지하지 않고
일방적으로
중단·제한한 경우

- 구독료의 다음 결제 주기 또는 구독 약정 기간이 종료되기 이전에 이용자가 체결한 계약에 포함되어 있는 서비스 범위에서 핵심 기능의 일부를 정당한 사유 없이 중단하거나 제한하여 계약과 다른 범주의 서비스를 제공받는 사례입니다.
- 서비스의 핵심 기능이란 서비스 이용의 본질적 목적을 달성하기 위하여 제공되는 필수 불가결한 기능을 의미하며 예를 들어 온라인 메신저 내에 멀티미디어 콘텐츠 전송 기능이나, 동영상 스트리밍 서비스에서 스트리밍 재생 기능 등이 핵심적 기능에 해당합니다.
- 방송미디어통신위원회는 서비스 기능의 중단과 관련하여 2024년 2월 동영상 스트리밍 서비스에서 다시보기(VOD) 기능을 중단한 것을 금지행위 위반으로 판단한 사례가 있습니다.

서비스의 이용 제한·중단 사례('24.2.23.)

- ▶ 라이브 스트리밍과 함께 제공되던 다시보기(VOD) 서비스를 중단한 것에 대해 서비스 이용의 제한 또는 중단이 발생하였다고 판단
- ▶ 해당 사업자는 VOD 서비스 중단의 사유로 규제 환경의 변화(전기통신사업법 제22조의5에 따른 불법촬영물 유통방지 의무 도입)를 들었으나, 계도 기간이 지났음에도 불구하고 규제 이행을 하지 않았던 점, 타 사업자들이 기술적 조치를 도입한 것에 비해 규제 대상에서 벗어나기 위해 서비스 자체를 중단한 점 등을 고려하여 정당한 사유가 없다고 판단

② 정당한 사유 없이 계약에 관한 중요사항을 변경하는 행위([별표4] 5-나-8)

- 구독 체결 당시의 중요사항을, 정당한 사유 없이 약정 기간 종료 이전에 이용자에게 고지 없이 변경하는 사례들로, 구독서비스 이용 과정에서 발생할 수 있는 중요한 이용조건 변경 사항에는 다음과 같은 예시를 들 수 있습니다.

중요사항 예시: 서비스 이용조건 변경

- ① 구독 해지 시 발생하는 위약금 등 해지 조건의 변경
- ② 이용 요금(구독료 등), 할인율, 약정 기간 등 약정 조건의 변경
- ③ 구독 서비스 제공 기능 및 범위의 축소

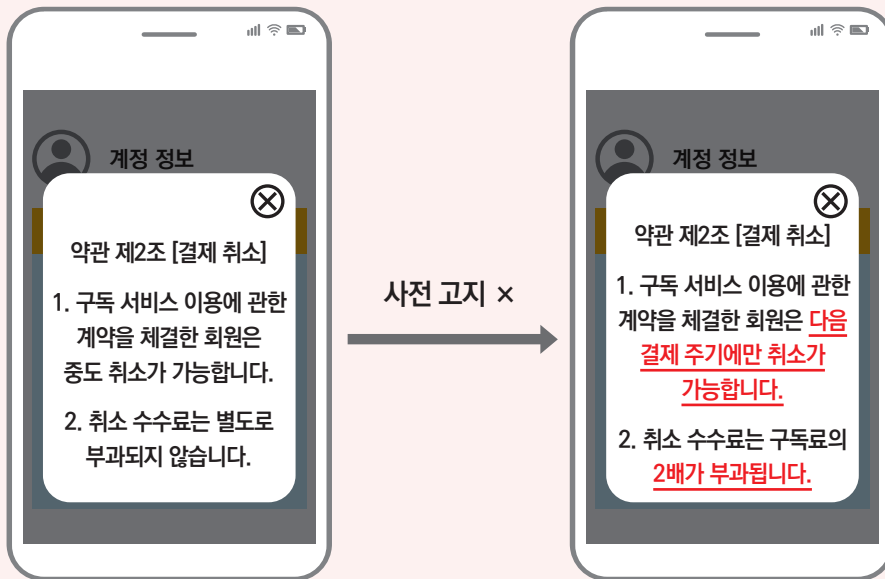
사례 설명

특별한 사정 변경이 없음에도 동일한 내용의 서비스에 대해, 이용자에게 사전 고지 없이 구독료의 요금을 인상하는 행위



사례 설명

특별한 사정 변경이 없음에도 동일한 내용의 서비스에 대해, 이용자에게 사전 고지 없이 구독 해지 수수료 등 해지 조건을 이용자에게 불리하도록 변경하는 행위



③ 이용 조건 중요사항 변경 시 사전 고지 미흡([별표4] 5의2-마)

- 중요사항의 변경이 발생함에도 이용자에게 사전 고지를 하지 않거나 이용자가 인지하기 어렵게 고지하는 사례들입니다.

사례 설명 구독료 인상 등 이용자가 지불하는 금액에 변동이 발생하거나, 구독 취소 및 환불 조건 등 이용 계약의 중요사항 변경이 발생하였을 때 이를 사전에 고지하지 않는 행위

다음 결제 주기 사이에 이용자에게 이메일이나 서비스 첫 화면 등을 통해 고지가 없었음

계정 정보

결제 내역

2025.3.1.	10,000원
2025.2.1.	10,000원
2025.1.1.	10,000원

계정 정보

결제 내역

2025.4.1.	20,000원
2025.3.1.	10,000원
2025.2.1.	10,000원
2025.1.1.	10,000원

이용자가 인지하지 못한 상태에서 결제가 발생하고 이를 뒤늦게 확인

나 | 사업자 자율준수 권고사항

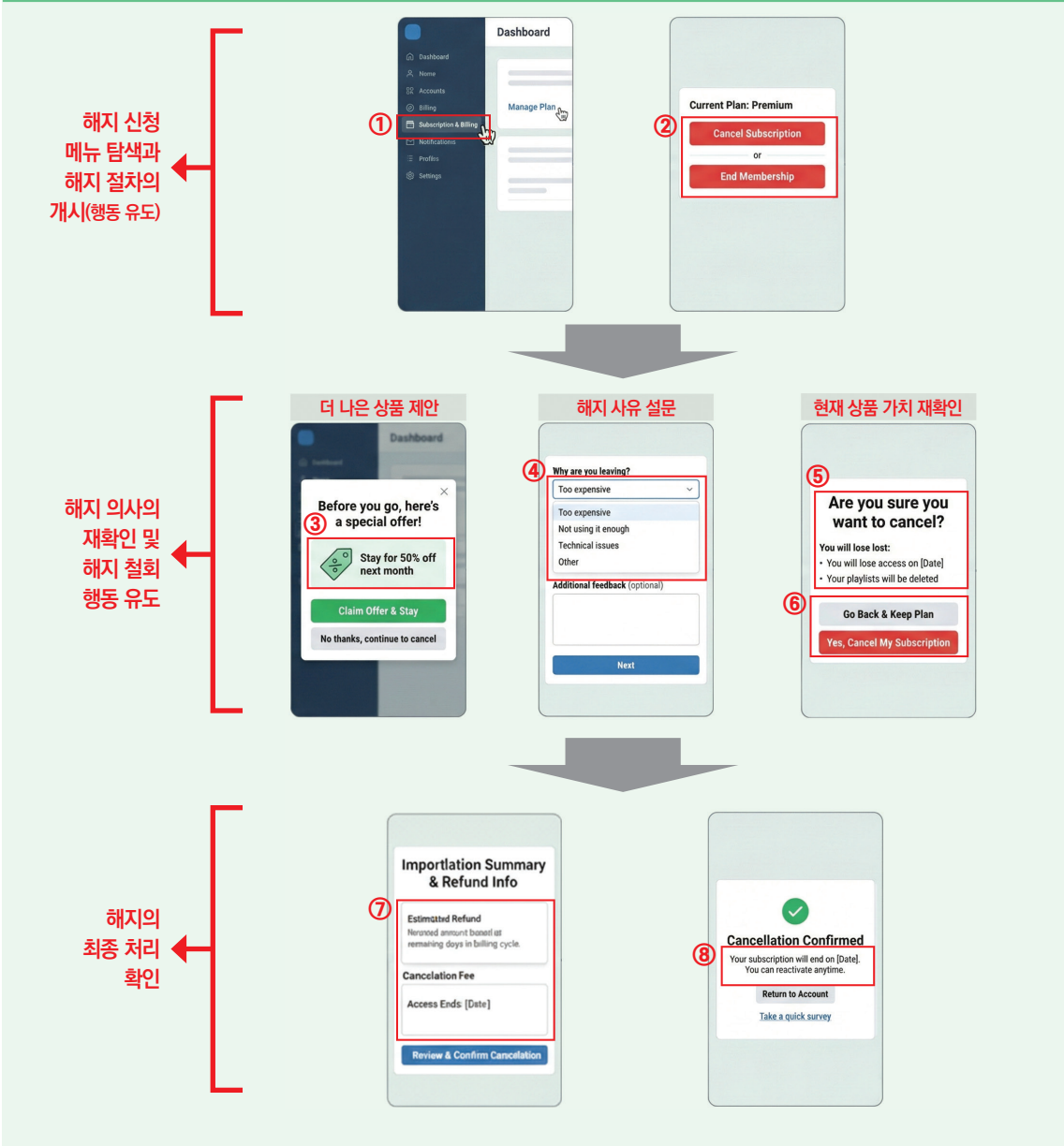
- 구독 서비스의 특성상 일정 주기로 이용 요금이 반복하여 결제되며 별도의 고지가 없는 한 이용자가 요금 결제 사실을 쉽게 인지하기 어려운 구조를 가지고 있기 때문에 구독료 결제에 대해서 주기적으로 이용자에게 안내할 수 있도록 노력해야 합니다.
- 더불어 유료 서비스 특성상, 이용 과정에서 서비스가 중단되거나 제한이 생기는 경우 이용자에게 중단·제한 발생 사실과 그 사유 등을 안내할 수 있도록 해야 합니다. 이 경우 고지의 방식은 서비스 첫 화면이나 공식 소셜미디어 계정 등 다수의 이용자가 접근, 인식하기 쉬운 수단을 이용하도록 노력해야 합니다.

자율준수 권고사항: 서비스 이용 단계

- ① 기존 구독 서비스 이용자에게 구독 서비스 이용 계약과 관련한 중요사항을 변경하여 적용하려는 경우, 사업자는 기존 이용자로부터 변경 사항의 적용에 대한 사전 동의를 받아야 한다.
- ② 사업자는 반복되는 결제 주기마다 이용자에게 정기적으로 구독료가 결제되는 사실에 대해서 고지해야 한다. 구독료 결제 사실을 고지할 때에는 이용자가 사전에 선택한 수단 또는 명확히 인지할 수 있는 수단을 우선적으로 고려하여 고지해야 한다.
- ③ 구독 서비스의 제공 과정에서 서비스의 전체 또는 일부가 영구적 또는 일시적으로 중단되거나 이용에 제한이 발생할 경우 사업자는 이용자에게 그 사유에 대해 충분히 설명하여야 한다. 이 경우 사업자는 서비스 접속 첫 화면이나 공식 소셜미디어 계정 등 다수의 이용자가 접근 및 인지하기 쉬운 고지 수단을 이용하여 설명하도록 노력해야 한다.

3. 구독 해지 단계

가 | 서비스 구조



- ① 해지 신청 절차 개시를 위해 계정 정보 메뉴 안의 구독 현황을 확인하는 영역으로 이동
- ② 구독 현황을 확인하는 영역으로 이동한 뒤 버튼 및 링크를 클릭하여 해지 절차 개시
- ③ 해지 과정에서 더 나은 상품을 제안하거나 할인 제공 문구 등장
- ④ 향후 서비스 운영에 활용하기 위하여 해지 사유 설문조사
- ⑤ 이용자의 해지를 만류하기 위하여 구독 해지 시 사라지는 혜택, 가치, 기능 등을 재확인하도록 강조
- ⑥ 이용자의 해지 의사를 되돌리기 위해 버튼 색상 등을 인위적으로 강조(행동 유도 설계)
- ⑦ 구독 해지 시 발생하는 위약금, 환불 등의 정보 제공
- ⑧ 최종 구독 해지 완료 시 확인 문구, 남은 이용 기간 등의 정보 제공

- 구독 해지 단계의 구조는 크게 “해지 신청 절차의 개시” - “해지 의사 재확인 및 해지 철회 행동 유도” - “해지의 최종 처리 확인” 과정으로 구분됩니다.
- 해지 신청 절차 개시를 위해서는 통상적으로 서비스 접속 후 계정 정보를 확인하는 메뉴로 이동한 뒤 구독 현황을 확인하는 메뉴로 이동하여 해당 메뉴 내에서 해지를 신청하는 이용자의 행동에 의해 개시됩니다.
- 이용자가 해지를 신청하면 통상적으로 이용자의 해지 의사를 다시 물어보거나, 해지를 만류하는 절차를 거치게 되는데 이러한 절차들은 크게 “더 나은 상품을 제안”하거나, “해지 사유를 묻는 설문조사”를 진행시키거나, “현재 상품의 가치를 다시 한번 확인”시키는 절차로 구성됩니다.
- 위에서 언급한 절차들은 서비스 별로 구성이나 순서가 상이하며 세 가지 유형 중 일부만 제시하는 경우, 한 가지 유형을 반복적으로 제시하는 경우도 존재하며, 각 절차에서는 이용자의 행동을 유도하기 위해 색상이 강조된 버튼 등 의도적인 설계가 포함됩니다.
- 마지막 단계에서는 해지 시 환불 또는 위약금의 발생 여부, 잔여 이용 기간 등에 대한 정보가 제시되고, 이용자의 최종 해지 의사 확인을 통해서 해지가 완료됩니다.

나 | 관련 금지행위 유형 및 예시

- 구독 해지 단계에서 나타날 수 있는 주요 금지행위 유형으로는 정당한 사유 없이 구독 계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위([별표4] 5-나-4)와 구독 해지 시 과도한 위약금을 제안·부과하거나 추가조건 등을 제안하여 해지권을 제한하는 행위([별표4] 5-나-10)가 있습니다.
- 위 두 가지 주요 유형을 바탕으로 구독 서비스에서 나타날 수 있는 대표적인 사례들은 다음과 같습니다.
 - ① **구독 해지의 즉시 처리 거부([별표4] 5-나-4)**
 - 결제 후 서비스 이용이 전혀 발생하지 않았음에도 불구하고 결제 주기 중간에 구독 해지를 요청했을 때 정당한 사유 없이 즉시 처리를 거부하는 행위를 예시로 들 수 있습니다.
 - 결제 후 서비스 이용이 발생하지 않았음에도 환불이 되지 않거나 다음 결제 일 전까지 남은 결제 주기 동안 계속 이용은 가능하되 해지 신청의 처리를 즉시하지 않는 행위도 금지행위에 해당될 가능성이 있습니다.

사례 설명 결제 후 서비스 이용이 전혀 발생하지 않았던 이용자가 다음 결제 주기 이전에 구독 해지를 요청하였을 때 구독 해지의 즉시 처리를 거부하는 행위

나의 구독정보

개인 멤버십: 10,000원/월
무료체험 종료일: 2025.12.31

[멤버십 취소하기](#)

해당 결제 주기 동안 사용 이력이 없는 상황

↓

나의 구독정보

개인 멤버십

! 다음 결제주기가 시작될 때 해지를 신청하세요

[멤버십 취소하기](#)

해지 신청을 즉시 처리하지 않고 다음 결제 주기로 미룸

이용약관

구독 해지 및 정지

귀하는 언제든지 구독을 해지할 수 있습니다.

당사는 다음과 같이 판단할 경우 귀하의 서비스 접근을 정지 또는 해지하거나 귀하의 계정을 삭제할 권한을 보유합니다.

1.-----

약관에서 “언제든지 해지가 가능”하다거나 “해지 신청 시 즉시 처리”한다는 내용을 명시하지 않은 경우

- 방송미디어통신위원회는 정당한 사유 없이 해지 발생 효력을 다음 결제 주기로 미룬 행위에 대해서 2020년 1월 금지행위로 판단한 사례가 있습니다.

즉시 해지를 제한한 사례(‘20.1.22.)

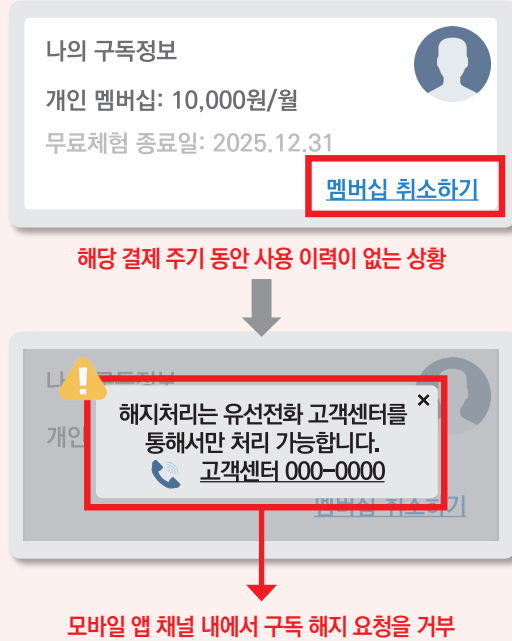
- ▶ 이용자가 구독 서비스의 해지를 요청했음에도 불구하고 해지 희망일에 서비스 제공을 중단하지 않고 “이번 결제 주기가 종료될 때까지 XXXX 혜택을 계속 누릴 수 있다”고 고지하면서 다음 결제일까지 해지 효력의 발생을 제한(다음 결제일에 해지 완료)한 행위에 대해 이용 계약의 해지를 제한하였다고 판단

② 특정한 구독 해지 수단만을 강요([별표4] 5-나-4)

- 정당한 사유가 없음에도 불구하고 이용자가 서비스를 주로 사용하는 채널이 아닌 다른 특정 채널을 통해서만 구독 해지를 할 수 있도록 제한하고, 이용자가 선택한 채널 등 특정 채널에서는 해지 처리를 거부하는 행위가 위의 예시에 해당합니다.
- 여기서 말하는 채널은 이용자와 커뮤니케이션, 거래 등이 발생하는 접점 경로를 의미하며, 서비스나 고객센터와 연결되는 환경인 모바일 앱, PC 웹, 유선 전화 등이 그 예시입니다.

사례 설명

모바일 앱을 통해서만 제공되는 서비스에서 정당한 사유 없이 모바일 앱 채널 내에서 구독 해지 신청을 받지 않고 전화를 통해서만 해지 신청을 받는 등 서비스가 주로 제공되는 채널에서의 구독 해지 신청을 거부하는 행위



- 방송미디어통신위원회는 모바일 앱의 구독 서비스 해지 절차에 대한 정기적인 점검을 통해 모바일 앱 내에 해지 신청 기능이 없고 전화, 홈페이지로만 해지 신청이 가능한 서비스와 모바일 앱 내부가 아닌 외부에서만 해지가 이루어지는 설계에 대해서 각각 2017년 9월, 2022년 1월 개선을 권고한 사례가 있습니다.

③ **정당한 사유 없이 잔여 기간에 대한 일할 환불 거부([별표4] 5-나-4)**

- 결제 주기 중간에 구독 해지를 요청했을 때 정당한 사유 없이 남은 구독 기간에 대한 환불을 거부하는 행위가 위의 예시에 해당합니다.
- 남은 구독 기간에 대한 환불 여부는 서비스 특성을 고려하여야 하며, 구독료 일할 계산이 가능한 경우에도 일할 환불을 하지 않는 행위는 금지행위에 해당될 가능성이 있습니다.

사례 설명 결제 후 서비스 이용이 전혀 발생하지 않았던 이용자가 다음 결제 주기 이전에 구독 해지를 요청하였을 때 잔여 기간에 대한 환불을 거부하는 행위

나의 구독정보

개인 멤버십: 10,000원/월

결제일: 2025.2.1 (사용시간 0시간)

[멤버십 구독 해지하기](#)

↓

해지신청은 다음 결제주기 시작 때 가능합니다. 결제 주기동안 서비스를 계속 이용할 수 있습니다.

↓

해지 신청을 즉시 처리하지 않고 다음 결제 주기로 미룸.
일할 계산이 가능한 서비스임에도 불구하고
잔여 기간에 대한 환불을 거부

- 방송미디어통신위원회는 정당한 사유 없이 일할 환불을 거부한 행위에 대해서 2020년 1월 금지행위로 판단한 사례가 있습니다.

일할 환불을 거부한 사례(20.1.22.)

▶ 이용자가 구독 서비스의 해지를 요청했음에도 불구하고 해지 희망일에 서비스 제공을 중단하지 않고 “이번 결제 주기가 종료될 때까지 XXXX 혜택을 계속 누릴 수 있다”고 고지하면서 해지 신청 후 이용자가 서비스를 이용하지 않더라도 미이용 기간에 대하여 요금 환불을 제공하지 않아 이용 계약의 해지를 제한하였다고 판단

④ 결제수단 이외의 다른 환불 수단 제공([별표4] 5-나-10)



- 방송미디어통신위원회는 정당한 사유 없이 해당 구독 서비스에서만 이용이 가능한 쿠폰으로 환불한 것에 대해 2024년 10월 시정조치(행정처분)의 사전통지를 한 사례가 있습니다.

환불 수단을 제한한 사례('24.10.30.)

- ▶ 멤버십을 중도 해지하는 경우 기존 결제 수단으로 환불하지 않고, 해당 서비스에서만 이용이 가능한 금액권 성격의 쿠폰으로 연회비 잔액을 환불한 것에 대해 정당한 사유 없이 추가조건 등을 제안하여 이용자의 해지권을 제한하였다고 판단

⑤ 장기 약정 해지 시 과도한 위약금 부과([별표4] 5-나-10)

- 장기 약정 후 이용자가 이를 중도 해지할 경우 유사 서비스의 평균적인 위약금보다 과도한 수준의 위약금을 부과하여 이용자가 해지하기 어렵도록 하는 경우가 위의 예시에 해당합니다.

사례 설명

1개월을 초과하는 약정 기간으로 체결된 구독 계약에 대해, 구독 해지를 요청 했을 때 과도한 위약금을 부과하는 행위

구독 가입하기 (2025.1.1)

매월 10,000원 구독료 납부

1년 약정 후 매월 7,000원 납부 (30% 할인)

결제수단: K페이(abc@abc.com)

정기결제 구독

↓

해지신청 (2025.2.1)

멤버십: 7,000원/월 (1년 약정)

멤버십 취소하기

↓

⚠ 중도해지에 따른 위약금으로
__ 원이 청구됩니다.
그래도 해지하시겠습니까?

동의 합니다.

유사 서비스의 위약금, 소비자 분쟁 해결 기준에 따른 위약금 산정 기준 등에 비해 과도한 위약금을 부과

- 방송미디어통신위원회는 연간 약정 구독 서비스를 중도 해지할 경우 정당한 사유 없이 과도한 위약금을 부과한 것에 대해 2023년 11월 금지행위 위반으로 판단한 바 있습니다.

과도한 위약금 등 해지권 제한 사례('23.11.29.)

- ▶ A 소프트웨어 구독 서비스는 연간 약정 시에 35.1% 할인된 월 구독료를 매월 지불(연간약정 월별청구)하거나, 37.6% 할인된 1년치 구독료를 선불로 결제(연간약정 선불결제)하는 두 가지 약정 옵션을 제공
- ▶ 연간약정 월별청구의 경우 중도 해지 시에 잔여약정 의무기간 요금의 50%를 위약금으로 부과하고 연간약정 선불결제는 계약 14일 이후 중도 해지할 경우 선납부한 요금을 환불해주지 않았음
- ▶ 유사 서비스의 경우 중도 해지 시 별도 위약금이 없었으며, 소비자 분쟁 해결 기준 등 국내 위약금 산정 기준은 통상 10~20% 수준인 점을 고려할 때 해당 해지 조건이 과도한 위약금을 부과하여 이용자의 해지권을 제한하였다고 판단

다 | 사업자 자율준수 권고사항

- 서비스 해지 단계에서 신속하게 해지 절차를 처리하고 해지 수수료 등 중요사항에 대한 정보 제공이 명확히 이루어질 수 있도록 사업자의 자율적인 노력이 중요합니다.
- 환불 여부, 위약금 등 이용자의 권익과 직접적으로 관련되는 중요한 정보에 대해서는 이용자가 쉽게 인지할 수 있도록 시각적으로 명확한 방식으로 제공할 필요가 있습니다.
- 아울러 해지 과정에서 이용자의 선택을 왜곡하거나 해지를 지연시키지 않도록, 간소하고 직관적인 절차를 통해 해지가 이루어질 수 있도록 노력해야 합니다.

자율준수 권고사항: 구독 해지 단계

- ① 온라인 홈페이지, 모바일 앱 내에서 구독 해지 메뉴는 글자 크기, 배경 대비, 위치 등 시각적 요소를 고려하여 이용자의 눈에 띄기 쉽도록 해야 한다.
- ② 구독 해지 신청부터 최종 완료까지의 절차는 이용자가 진행하기 쉽도록 간소해야 하며, 가입 신청 후 완료까지의 절차 및 단계 수와 비교하여 같거나 적도록 설계해야 한다.
- ③ 웹페이지, 모바일 앱 등의 환경에서 구독 해지 신청 버튼은 해지 신청 철회 버튼과 동일한 디자인으로 설계하도록 노력해야 한다. 또한, 해지 신청 버튼이 철회 버튼에 비해 시각적으로 눈에 띄지 않도록 설계하는 것을 지양한다.
- ④ 구독 해지 과정에서 사업자는 해지 조건, 환불 가능 여부, 위약금 발생 여부 등 중요사항에 대하여 이용자가 쉽게 인지할 수 있도록 안내해야 하며, 이용자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여 고지하여야 한다.
- ⑤ 이용자가 구독형 서비스의 중도 해지를 요청할 경우, 사업자는 다음 결제 주기 이전에 제공되는 주요 콘텐츠나 서비스의 상당 부분을 소비할 수 있는지 여부, 일정 기간 동안 소비할 수 있는 콘텐츠나 서비스의 이용 범위·수량이 제한되는지 여부 등을 고려하여 다음 결제 주기까지의 잔여 기간에 대한 환불을 제공할 수 있도록 노력하여야 한다.

IV 맺음말

- 본 안내서는 온라인 구독형 서비스 제공 과정에서 전기통신사업법상 금지행위로 볼 수 있는 서비스 설계의 사례를 제시하여 온라인 구독형 서비스를 제공하는 전기통신사업자의 법령 준수를 위한 정보를 제공하였습니다.
- 법령상 의무 준수 여부와 더불어, 이용자 친화적인 서비스 설계를 구축하여 이용자 편익을 증진할 수 있도록 사업자의 자율적인 개선 노력이 필요한 사항들에 대해서도 안내하였습니다.
- 온라인 구독형 서비스 환경은 비즈니스 모형과 기술의 진화가 빠르게 일어나고 있어 새로운 이슈가 지속적으로 등장할 수 있기 때문에, 사업자는 본 안내서의 내용과 특정 사례에 얽매이기 보다는 서비스 설계·운영 전반을 주기적으로 점검하는 등 이용자 보호를 위한 노력을 지속할 필요가 있습니다.
- 방송미디어통신위원회도 온라인 구독형 서비스 이용자 피해 예방을 위한 정책 추진과 함께, 시장 변화와 현장 의견을 반영하여 관련 자율 규제 기준을 보완하고 해당 기준을 사업자가 준수할 수 있도록 안내하는 역할을 지속해 나갈 예정입니다.