

방통위, 「앱마켓·모바일콘텐츠 이용자 보호 안내서」 발간

- 모바일 이용자의 결제·환불 관련 피해 예방을 위해
앱 마켓사업자와 모바일콘텐츠 제공사업자의 이용자 보호 조치방법 등 안내

방송통신위원회(김효재 위원장 직무대행, 이하 ‘방통위’)는 앱마켓에서 모바일 콘텐츠 이용자의 결제·환불 관련 피해 예방을 위해 「앱마켓·모바일콘텐츠 이용자 보호 안내서」(이하 ‘안내서’)를 발간·배포한다.

방통위는 전기통신사업법 시행령 제30조의9(앱 마켓사업자의 이용자 보호)('22.3.15 시행)에 따라 법령 준수 유도과 이용자 피해 예방을 위해 앱 마켓사업자 의무사항과 모바일콘텐츠 제공사업자 권고사항을 최근 사례를 들어 알기 쉽게 설명하는 안내서를 마련하였다.

이번 안내서는 ▲ 결제·환불 관련 사항 등 이용약관 명시, ▲ 이용약관 변경사항 공지, ▲ 이용자 불만처리 및 결과 통지, ▲ 결제방식 제공 시 환불해지 안내 등 4가지 유형별 세부 준수사항을 담고 있다.

방통위는 모바일 이용자 보호를 위한 사업자의 관심과 이해를 높이고 법령을 잘 준수할 수 있도록 관련 사업자 및 협회 등을 대상으로 안내서를 배포하고 설명회도 개최할 계획이다.

또한 ‘온라인피해365센터’ 및 ‘앱결제안심터(appsafer.or.kr)’를 통해 국민이 모바일 앱결제 관련 불편사항을 신고할 수 있도록 창구도 개설할 예정이다.

김효재 위원장 직무대행은 “모바일 앱 결제 관련 이용자 보호 방법에 대한 홍보와 준수여부 점검을 통해 관련 사업자가 적극 조치할 수 있도록 노력해 줄 것”을 당부하였다.

< 앱마켓·모바일콘텐츠 이용자 보호 안내서 주요 내용 >

▲ 결제·환불 관련 사항 등 이용약관 명시

- 모바일콘텐츠 등 제공사업자의 정보
- 모바일콘텐츠 등의 이용계약에 관한 정보를 확인할 수 있는 방법
- 결제 및 환불에 관한 불만 처리방법

▲ 이용약관 변경사항 공지

- 이용자에게 불리하게 변경하는 경우 30일 전까지 앱마켓 접속화면 또는 접속화면과의 연결화면(필요시 홈페이지)에 게시

▲ 이용자 불만처리 및 결과 통지

- 결제·해지·환불 등에 관한 이용자 불만 접수 시 제공사업자에게 내용을 전달하고 이용자가 처리 결과를 통지 받을 수 있도록 노력

▲ 결제방식 제공 시 환불·해지 등 안내

- 결제 전 요금, 이용기간, 정기결제 여부, 환불정책 등 중요사항 고지
- 계약해지 절차를 마련하고 안내

붙임 : 앱마켓·모바일콘텐츠 이용자 보호 안내서. 끝.

담당 부서	이용자정책국 이용자보호과	책임자	과 장	권희수 (02-2110-1540)
		담당자	서기관	이정아 (02-2110-1548)

앱마켓 모바일 콘텐츠 이용자 보호 안내서 발간

앱마켓 사업자 의무사항과
모바일콘텐츠 제공사업자 권고사항 설명서



주요내용 알아보기

결제·환불 관련사항 등 이용약관 명시

- 모바일콘텐츠 등 제공사업자의 정보
- 모바일콘텐츠 등의 이용계약에 관한 정보를 확인할 수 있는 방법
- 결제 및 환불에 관한 불만 처리방법

이용약관 변경사항 공지

- 이용자에게 불리하게 변경하는 경우 30일 전까지 앱마켓 접속화면 또는 접속화면과의 연결화면(필요시 누리집)에 게시

이용자 불만처리 및 결과통지

- 결제·해지·환불 등에 관한 이용자 불만 접수 시 제공사업자에게 내용을 전달하고 이용자가 처리 결과를 통지 받을 수 있도록 노력

결제방식제공 시 환불·해지 등 안내

- 결제 전 요금, 이용기간, 정기결제 여부, 환불정책 등 중요사항 고지
- 계약해지 절차를 마련하고 안내