

보도자료

2014년 9월 29일(월) 배포 시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 이용자정책국 이용자보호과 양기철 과장
이용자보호과 문홍원 사무관(☎2110-1546) mhwons@kcc.go.kr

모바일 앱 결제 관련 민원, 원스톱으로 처리한다.

- 앱 마켓 사업자 민원처리절차 이용자 중심으로 개선 -

방송통신위원회(위원장 최성준)는 10월 1일부터 '모바일 앱(App) 마켓(이하 앱 마켓)'에서 앱 결제 관련 민원처리가 원스톱으로 가능해진다고 밝혔다.

- ※ 모바일 앱(App) 마켓 : 스마트기기에서 유·무료앱을 판매·구매하는 곳으로 '앱 징터'로도 불림
- ※ 앱 결제 관련 민원추이 : 216천건('12년) → 596천건('13년) → 296천건('14.8월)

종전에는 이용자들이 Play스토어(구글), T스토어(SK플래닛), 올레마켓(KT), U+스토어(LGU+) 등에 민원을 제기하면 '앱 작동불가', '콘텐츠 오류' 등 환불사유가 명확한 일부 민원에 대해서만 앱 마켓 사업자가 직접 처리하였다.

그 밖의 민원은 앱 개발자에게 넘겨짐에 따라 이용자는 개발자와 연락이 잘 되지 않거나 개발자의 소극적 민원응대 등으로 상당한 불편을 겪어 왔다.

이에 따라 해당 앱 마켓 사업자는 효율적 민원처리를 위해 고객센터 업무처리 지침을 변경하고, 민원 전담인력 구성 및 상담사 교육을 실시하는 등 미흡했던 민원업무 프로세스를 정비하여 원스톱 민원처리가 가능하도록 하였다.

< 앱 마켓 민원처리절차 개선사항 >

기존	개선 후
이용자가 앱 마켓에 민원을 제기하는 경우 대부분 개발자에게 직접 제기로 안내 ⇒ 개발자와 전화연결이 잘 되지 않거나 소극적 민원응대로 처리지연	이용자가 앱 마켓의 고객센터에 민원제기 ⇒ 앱마켓 사업자가 신속하게 원스톱으로 민원처리

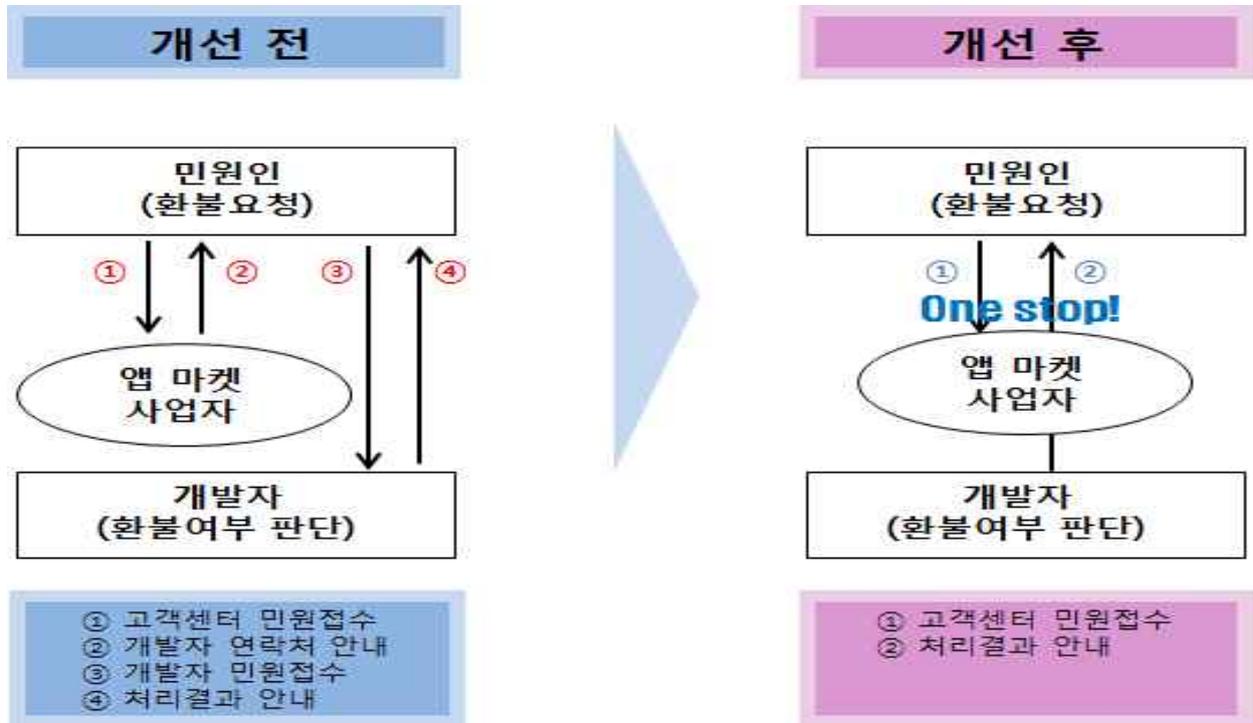
한편, Play스토어(구글)는 별도의 민원제기를 하지 않아도 구매 취소가 가능한 자동 취소기간(결제 후 표시되어 있는 취소버튼을 누르면 아예 청구되지 아니하는 기간)을 15분에서 2시간으로 연장하였다.

민원접수는 앱 마켓 사업자의 홈페이지와 고객센터 대표번호를 통해 가능하며, 한국무선인터넷산업연합회(MOIBA)가 제공하는 “앱 결제 안심터(www.appsafer.or.kr)”를 통하여 접수해도 신속한 민원처리가 가능하다.

방통위 관계자는 “이번 개선을 통해 요금 환불 등 민원처리가 신속 정확하게 처리되어 이용자의 편익이 크게 향상될 것으로 기대한다”며, 10월중에는 앱 마켓 사업자의 원스톱 민원처리 이행실태를 점검하는 등 앞으로도 이용자 편익 증진과 보호를 위한 노력을 지속적으로 기울여 나가겠다고 밝혔다.

< 참고 자료 >

□ 앱 마켓 민원처리 절차



□ 주요 앱 마켓 홈페이지 및 고객센터 현황

앱 마켓	홈페이지	고객센터
T스토어(SK플래닛)	tstore.co.kr	1600-6573
올레마켓(KT)	market.olleh.com	1588-0010
U+스토어(LGU+)	store.uplus.co.kr	1544-0010
Play스토어(구글)	play.google.com	080-234-0051
앱스토어(애플)	itunes.apple.com/kr/	080-333-4000
GALAXY Apps(삼성전자)	apps.samsung.com	1588-3366
SmartWorld(LG전자)	kr.lgworld.com	080-852-5550
네이버앱스토어(네이버)	nstore.naver.com	1588-3820