

보도 일시	2022. 1. 5.(수) 배포시점	배포 일시	2022. 1. 5.(수)
담당 부서	이용자정책국 이용자보호과	책임자	과 장 이소라 (02-2110-1540)
		담당자	서기관 조주연 (02-2110-1548)

◆ 국민 불편 하나하나 해결해 나가겠습니다!

모바일 앱 구독서비스 해지절차 개선 - 모바일 앱내에서도 인앱결제시 해지 가능 -

앞으로, 인앱결제를 통해 구독서비스에 가입한 경우, 모바일 앱 내 해지가 쉬워진다. 그동안 애플 앱스토어의 인앱결제를 통해 구독서비스를 이용하는 경우, 가입·이용절차는 간편한 반면, 해지를 위해 몇 단계를 거쳐야 했던 불편이 사라지는 것이다.

방송통신위원회(위원장 한상혁, 이하 ‘방통위’)는 애플 앱마켓 및 주요 구독 서비스를 제공하는 모바일 앱의 인앱결제 해지절차를 점검하고 앱내 해지 기능을 마련하도록 개선 권고하였으며, 애플 및 앱 개발사들은 이를 자진 시정하겠다고 밝혔다.

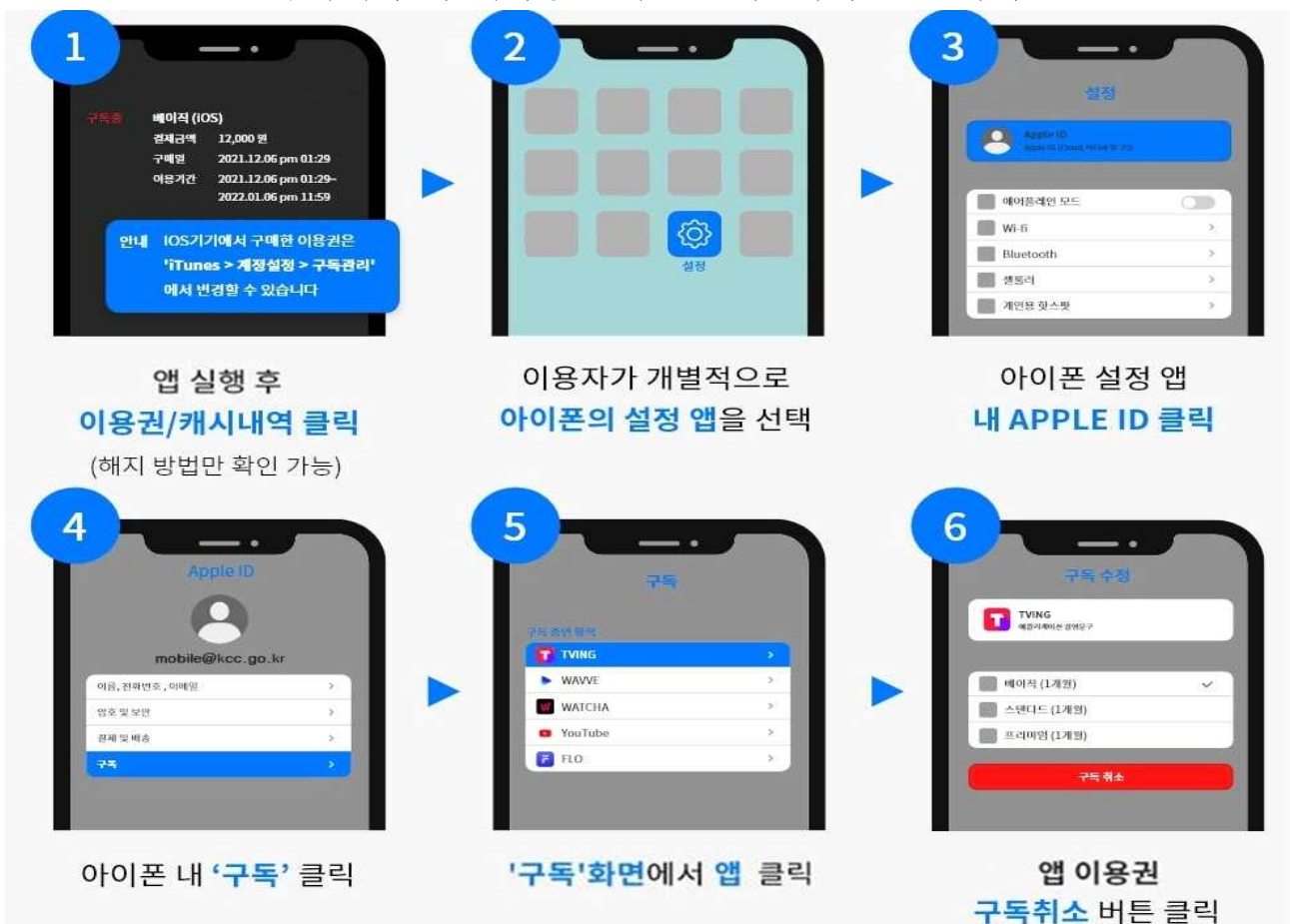
최근 온라인·비대면 서비스의 확산에 따라 모바일 앱의 이용이 급증하면서, 구독서비스 이용자도 함께 증가하고 있는 추세이다. 앱 이용에 대한 민원분석 결과(‘21.1월, 한국소비자원), 이용자들의 개선 요구 사항으로 어려운 해지 절차(40.5%)가 가장 많았으며, 청약철회·취소 어려움(23.3%), 미인지 무·유료 전환 미고지 등이 뒤를 이었다. 이에 방통위는 인앱결제를 제공하고 있는 애플 앱스토어 및 음악·도서·동영상 등 구독서비스를 제공하는 13개 주요 모바일 앱*의 구독서비스 해지절차를 점검했다.

* 점검대상 : 애플(앱스토어) / 음악 앱(멜론, 지니뮤직, 플로, 벅스, 바이브, 카카오톡뮤직, 유튜브뮤직), 도서 앱(밀리의서재, 윌라오디오북), 동영상(유튜브, 왓챠, 티빙, 웨이브)

점검 결과, 아이폰 이용자가 애플 앱스토어에서 멜론, 지니뮤직, 플로, 벅스, 카카오뮤직, 티빙, 웨이브 등 7개 모바일 앱 구독서비스를 가입·이용하는 경우, 앱 내부의 메뉴 및 인앱결제를 통해 가입은 간편한 반면, 앱 내에서 이를 해지하는 것은 사실상 불가능했다. 즉, 아이폰 이용자가 모바일 앱 구독서비스를 해지하기 위해서는 앱 외부에 있는 아이폰 단말기 ‘설정’ 메뉴 → ‘내정보 (Apple ID)’ 메뉴 → ‘구독관리’ 메뉴 → ‘구독항목’ 메뉴 → ‘구독취소’ 등 5단계를 통하거나, 전화(고객센터) 또는 홈페이지를 이용하여 해지를 신청해야 하는 불편함이 있었다.

이와 같이, 모바일 앱 내부 메뉴가 아닌 앱 외부의 단말기 ‘설정’ 메뉴에서만 해지가 이루어지는 경우, 인앱결제 관리가 익숙하지 않은 이용자는 해지절차 확인을 위해 개별적 검색에 의존하거나 적시에 해지하지 못해 불필요한 서비스 이용요금이 발생하기도 했다.

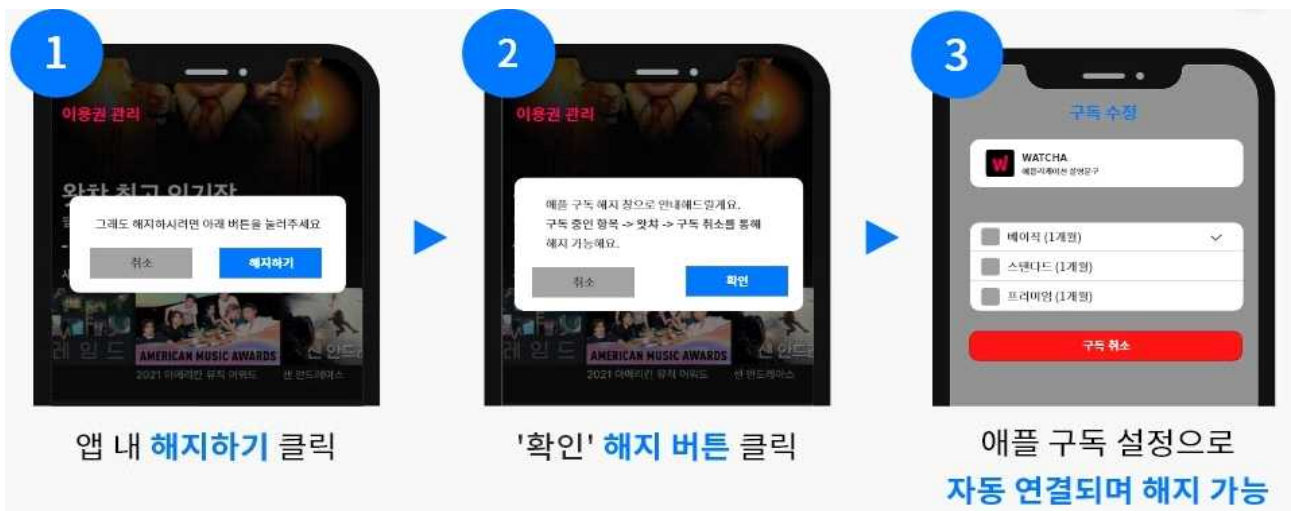
< 구독해지 시 해지링크 기능을 제공하지 않는 사례 >



※ 티빙은 방통위 실태점검중 해지링크를 제공하는 개선조치 완료

한편, 애플은 모바일 앱 내에서 ‘설정’ 메뉴의 구독관리 화면으로 바로 연결하는 기능(이른바 ‘해지 링크’)을 제공하기는 했으나, 해당 기능이 모바일 앱 개발사들에게 제대로 고지되지 않아 앱 개발사들이 이를 이용하기 어려운 측면이 있었다. 다만, 바이브, 유튜브뮤직, 밀리의 서재, 윌라 오디오북, 유튜브, 왓차 등 6개 구독서비스에서는 이 기능을 구현하였다. 즉, 모바일 앱 내의 ‘해지하기’ 메뉴를 누르면 아이폰 ‘설정’ 화면의 ‘구독항목’ 메뉴로 바로 연결되어, ‘구독취소’가 가능했다.

< 구독해지 시 해지링크 기능을 제공하는 사례 >



이에, 방통위는 이용자들의 불편을 해소하고, 적시에 해지를 못해 발생하는 피해를 방지하기 위해 모바일 앱 내 해지 기능을 제대로 구현하지 않은 애플 앱스토어 및 앱 사업자를 대상으로 인앱결제 시에도 모바일 앱 내 해지기능을 마련하도록 다음과 같이 조치했다.

첫째, 앱마켓사업자이자 인앱결제를 제공하는 애플에 대해서는 이용자가 구독서비스를 모바일 앱 내에서 손쉽게 해지할 수 있도록 필요한 기능을 구현, 모바일 앱 사업자에게 안내할 것을 권고하였다. 또한, 모바일 앱 사업자에 대한 안내도 강화하도록 조치할 예정('22년 상반기)이다.

※ 애플은 방통위 점검 과정에서 모바일 앱 내 해지가 가능하도록 기능 개선('21.9월)

둘째, 모바일 앱 개발사에 대해서는 이용자가 구독서비스를 쉽게 해지할 수 있도록 △모바일 앱내에 해지 기능을 제공, △웹페이지·모바일 등 결제

방식과 관계없이 해지절차를 쉽게 알 수 있도록 안내, △해지에 이르는 단계를 최소화하는 등 이용자가 알기 쉬운 방식으로 해지절차를 안내·제공하도록 권고하였다. 모바일 앱 개발사들은 올 상반기 중 애플이 개선한 모바일 앱내 해지 기능을 적용하겠다는 입장을 밝혔다.

방통위는 현재 인앱결제 관련 전기통신사업법 개정(‘21.9.14)에 따른 시행령 개정을 추진하고 있으며, 이번 점검결과를 고려하여 앱 마켓사업자의 인앱결제 시 해지제한 금지 등 이용자 보호 의무 규정을 포함할 예정이다. 전기통신사업법 시행령 개정이 마무리되는 대로, 현행 『앱마켓 모바일콘텐츠 결제 가이드라인』에 이번 권고사항을 반영하여 이용자의 구독서비스 해지권이 실질적으로 보장되도록 시행할 계획이다.

한상혁 위원장은 “인앱결제 해지절차 제도개선으로 이용자가 모바일 앱 구독 서비스를 보다 편리하게 이용하고 해지할 수 있게 되어 이용자의 편익이 증대될 것으로 기대한다”며, “앞으로도 모바일 앱 이용자의 불편사항을 지속적으로 발굴하고 개선해 나가겠다”고 밝혔다. 끝.