

보도자료

2014년 4월 29일(화) 배포 시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 이용자정책국 이용자보호과 박철순 과장
이용자보호과 이상목 사무관(☎2110-1546) leesm238@kcc.go.kr

방통위, 모바일 앱 장터 결제 전(前) 안전장치 강화한다.

- 비밀번호 사전설정, 인앱결제 안내 표준화, 중요 고지사항 안내 개선 등 -

방송통신위원회(위원장 최성준)는 모바일 앱 장터에서 유료앱 구매 시 미성년자, 무권한자 사용 등으로 인한 결제 피해를 방지하기 위해 모바일 앱 결제 전 안전장치를 강화한다고 밝혔다.

※ 앱 장터 : 스마트폰에서 유·무료앱을 판매·구매하는 곳으로 앱 마켓(앱스토어)으로도 불림

이는 앱 장터가 비밀번호 입력 없이 이용할 수 있도록 되어 있고, 비밀번호를 설정하고자 할 경우에는 환경메뉴에 별도로 들어가서 처리하게 되어 있어 대부분의 이용자는 미설정된 상태로 사용하고 있으며, 앱 장터별로 유·무료와 환불 관련 안내 문구의 내용 및 위치 등이 서로 다르고 복잡하여 '미성년자 이용불만, 과금 미인지' 등의 민원이 다수 발생하고 있는 것을 고려한 것이다.

※ '13년 한국무선인터넷산업연합회(MOIBA)에 접수된 앱 결제 관련 민원은 총 2,638건이며 이중 미성년자 사용으로 인한 건수(1,322건)가 전체의 약 50% 이상을 차지

방통위는 이번 개선을 위해 지난 1월부터 앱 장터사업자(T스토어, 올레마켓, U+스토어, Play스토어), 앱 개발자(CJ E&M, 게임빌) 및 관련 협회(한국무선인터넷산업연합회) 등이 참여하는 '앱 장터 결제 피해예방 전담반'을 운영하였으며 소비자단체, 학계 및 법조계 등의 전문가 자문을 받았다.

※ 애플 앱스토어는 결제 수단이 카드로만 가능하고 비밀번호가 의무설정되어 있어 대상에서 제외

구체적인 개선사항으로 첫 번째, 비밀번호를 필수적으로 설정·입력해야만 앱 장터를 이용할 수 있도록 하였으며 유료앱 또는 무료앱 이용 중 부분(인앱)결제시에도 비밀번호를 반드시 입력해야만 결제가 가능하도록 개선하였다. 국내 앱 장터 사업자의 경우 관련 시스템 개발 및 구축 등을 거쳐 '14년 하반기 중 시행하기로 하였다. 구글 Play스토어는 방통위의 개선 권고에 따라 4월부터 비밀번호를 필수적으로 입력해야만 결제가 이루어지도록 하였다.

※ 국내 사업자의 시스템 개선 前 미성년자의 사용 등에 의한 요금폭탄 피해 예방을 위해서는 이용자가 환경설정 메뉴로 들어가 '사용잠금설정' 기능에서 비밀번호 설정 조치 반드시 필요

두 번째, 앱 구매 시 유·무료 관련 정보를 이용자가 명확히 인지할 수 있도록 문구를 통일하고, 문구의 위치 및 색상 등을 개선하였다. T스토어, 올레마켓은 '14년 상반기, U+스토어는 '14년 하반기에 시행키로 하였으며, 구글 Play스토어는 통일된 문구를 한국에서만 독자적인 수정이 어려워 이를 대체할 수 있도록 4월부터 개발자가 제공하는 상세페이지에 개선된 문구를 명확히 표기하도록 하였다.

< 유료앱 안내문구 개선사항 >

기존				⇒	개선 후
T스토어	올레마켓	U+스토어	Play스토어		
본 상품은 내 부 결제 기능이 포함되어 있습니다.	본 상품은 유료 아이템 구입 기능을 포함하고 있습니다.	해당 콘텐츠는 별도 구매 가능한 상품이 포함되어 있습니다.	인앱 구매		'유료 아이템 구매 시 별도의 요금이 부과됩니다' 로 통일 ※ 문구의 위치는 구매버튼 하단, 색상은 앱 마켓 UI/UX에 맞도록 표준화

세 번째, 앱 구매 후 환불 관련 안내 등의 중요 고지사항이 몇 단계를 거쳐야 볼 수 있도록 되어 있는 것을 구매창 첫 화면에서 안내토록 개선하였다. T스토어, 올레마켓은 '14년 상반기, U+스토어는 '14년 하반기에 시행키로 하였으며, 구글 Play스토어의 경우 한국에서만 독자적인 반영의 어려움으로 시행방법·시기 등을 검토하겠다고 하였다.

< 주요 고지사항 안내 개선사항 >

기존				→	개선 후	
T스토어	올레마켓	U+스토어	Play스토어		기존	개선 후

※ 환불 관련 규정이 구매 관련 첫 화면에 있지 않고 몇 단계를 거쳐야 알 수 있는 등 이용이 복잡하고 불편하여 구매창 첫 화면에 게시토록 하고 세부규정도 링크를 통해 곧바로 파악할 수 있도록 함.

방통위 관계자는 이번 개선을 통해 미성년자 및 도난 등 타인에 의한 앱 장터 유료 결제 피해가 상당히 줄어들 것으로 기대하며, 앞으로도 이용자 편익 증진과 보호를 위한 노력을 지속적으로 기울여 나가겠다고 밝혔다.

<붙임> 모바일 앱 결제 관련 제도개선 내용

□ 비밀번호 입력

기존	→	개선 후
비밀번호 입력 없이 앱 마켓 이용		비밀번호 필수 입력

□ 유료앱 안내문구 표준화

기존				개선 후
T스토어	올레마켓	U+스토어	Play스토어	

※ 구글 Play 스토어는 개발자에게 앱 등록 시 개선된 문구를 게시토록 조치('14.3.28.)

□ 환불 등의 고지사항 안내

기존				개선 후
T스토어	올레마켓	U+스토어	Play스토어	

※ 구글 Play스토어의 경우 한국에서만 독자적 시행 어려움으로 시행시기 내부 검토 후 반영예정