
인터넷개인방송 유료후원아이템 결제 관련 가이드라인

2018. 11.



방송통신위원회

목 차

1. 제1조(목적)	3
2. 제2조(정의)	3
3. 제3조(적용범위)	4
4. 제4조(일반원칙)	4
5. 제5조(사업자의 의무)	4
6. 제6조(유료후원아이템의 충전 및 선물 제한)	5
7. 제7조(결제 오류 방지 및 철회권 보장)	5
8. 제8조(결제완료 후 고지의무)	6
9. 제9조(유료후원아이템의 소멸·환불)	6
10. 제10조(이용자보호 및 권리구제)	6
11. 제11조(미성년자 보호대책)	7
12. 제12조(재검토 기한)	7

인터넷개인방송 유료후원아이템 결제 관련 가이드라인

제1조(목적) 본 가이드라인은 인터넷개인방송의 유료후원아이템 결제와 관련하여 이용자 고지 및 결제절차, 미성년자 보호대책 등 유의하여야 할 주요사항을 규정함으로써 이용자의 피해를 방지하고 건전한 인터넷개인방송 이용환경을 조성하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 본 가이드라인에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “인터넷개인방송”이란 1명 또는 복수의 사람(이하 진행자라 한다)이 광대역 통합정보통신망등(「국가정보화기본법」 제3조제14호에 따른 광대역통합정보통신망과 「전기통신사업법」 제2조제3호에 따른 전기통신회선설비를 말한다)을 이용하여 양방향성을 가진 인터넷 프로토콜 방식으로 음성, 영상 또는 음성 및 영상을 실시간으로 제공하는 서비스를 말한다.
2. “인터넷개인방송사업자(이하 사업자라 한다)”란 인터넷개인방송을 직접 또는 타인이 제공할 수 있도록 웹사이트, 애플리케이션, 결제 및 과금 시스템 등을 구비하고 「전기통신사업법」 제22조의 부가통신사업자로 신고한 자를 말한다.
3. “유료후원아이템”이란 인터넷개인방송 유료서비스 이용을 위한 금전적 대가 제공에 활용되는 인터넷상 결제수단을 통칭한다.
* (예시) 아프리카TV 별풍선, 팍콘TV 팍콘, 카카오TV 쿠키, 유튜브 슈퍼챗 등
4. “충전”이란 이용자가 진행자에게 유료후원아이템을 선물하기 위하여 사업자가 정한 결제 수단 중 하나로 “유료후원아이템”을 구매하는 행위를 말한다.
5. “선물”이란 이용자가 진행자에게 유료후원아이템을 제공하는 행위를 말한다.

6. “환전”이란 유료후원아이템을 현금으로 바꿔주는 행위를 말한다.
7. “환불”이란 충전한 유료후원아이템의 전부 또는 일부를 청약철회, 취소 등의 형태로 이용자에게 되돌려주는 행위를 말한다.
8. “미성년자”란 「민법」 제4조에 따라 만19세 미만인 자를 말한다.
9. “진행자”란 인터넷개인방송을 진행하는 사람을 말한다.

* (예시) 아프리카TV BJ, 팍콘TV MC, 카카오TV PD, 유튜브 크리에이터 등

10. “이용자”란 인터넷개인방송을 이용하는 사람을 말한다.

제3조(적용범위) 본 가이드라인은 사업자와 진행자에게 적용하며 본 가이드라인에서 규정하지 않은 사항은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「전기통신사업법」, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 등 관련 법률에 따른다.

제4조(일반원칙) 사업자는 인터넷개인방송 이용과정에서 이용자들이 피해를 받지 않도록 책임과 의무를 다하여야 한다.

제5조(사업자의 의무) ① 사업자는 유료후원아이템의 무분별한 결제(충전 및 선물)로 인한 피해를 방지하기 위하여 유료후원아이템의 결제(충전 및 선물) 한도를 설정하고, 이용자가 대가를 결제(충전 및 선물)하기 이전에 진행자와 이용자에게 고지하여야 한다.

② 사업자는 미성년자가 유료후원아이템을 결제(충전 및 선물)할 수 있도록 허용한 경우에는 법정대리인의 동의절차 등을 마련하고, 미성년자가 명확하게 알 수 있도록 충분히 고지하여야 한다.

③ 사업자는 인터넷개인방송 서비스 시스템 내에서 이용자간 또는 이용자와 진행자간에 유료후원아이템의 사적거래, 도용 등이 발생하지 않도록 필요한 조치를 하여야 하며, 해당 사업자로부터 충전한 유료후원아이템으로만 선물할 수 있도록 조치하여야 한다.

제6조(유료후원아이템의 충전 및 선물 제한) 사업자는 유료후원아이템의 결제(충전 또는 선물) 한도를 이용자당 1일 100만원 이하로 제한하여야 하며, 한도를 초과하여 유료후원아이템의 충전이나 선물이 이루어지지 않도록 기술적 조치를 마련하여야 한다.

제7조(결제 오류 방지 및 철회권 보장) ① 사업자는 유료후원아이템을 충전 및 선물하기 위한 결제절차 개시 이후 결제가 진행되는 동안 이용자가 단계별로 결제되고 있는 금액을 인지할 수 있도록 명확하고 알기 쉬운 방법으로 충분히 고지하여야 한다.

② 사업자는 이용자가 충전 후 선물하지 않은 유료후원아이템을 충전시부터 7일 이내에는 별도 위약금의 부담없이 철회할 수 있도록 보장하여야 한다.

③ 사업자는 이용자가 착오, 실수 등으로 결제하는 피해를 예방할 수 있도록 결제완료 이전에 휴대폰 인증, 비밀번호 인증 등 인증절차를 거치도록 갖추어야 하며, 착오나 실수로 선물하였음이 객관적으로 명백한 경우에는 환불할 수 있도록 하여야 한다.

④ 자동결제서비스(이용자의 동의를 받아 첫 구매 이후 재화 및 용역의 이용기간이 자동으로 연장되어 그 대가가 자동결제되는 상품을 말한다)의 경우 결제금액, 결제 주기 및 자동결제된다는 사실을 각각 체크하는 방법 등으로 이용자의 명시적인 동의를 받아야 하며, 자동결제서비스 가입 사실을 이용자에게 문자 등으로 통보하여야 한다.

⑤ 사업자는 이용자가 자동결제서비스의 내용 또는 결제금액을 변경하고자 할 때에는 변경 이전에 변경에 관한 내용에 체크하는 방법 등으로 이용자의 명시적인 동의를 받아야 하며, 변경될 경우 사업자는 이용자에게 변경 사실을 문자 등으로 사전에 통지하여야 한다.

⑥ 사업자는 이용자가 원할 경우 자동결제서비스를 언제든지 해지할 수 있도록 하여야 하며, 해지방법을 가입방법보다 어렵게 하여서는 아니된다.

제8조(결제완료 후 고지의무) ① 사업자는 이용자가 유료후원아이템의 충전 또는 선물을 위해 결제를 완료하는 즉시 그 사실(결제일시, 이용금액, 사업자 상호, 연락처, 이의신청 방법)을 이용자에게 고지하여야 한다.

② 제1항의 고지 수단은 결제가 완료되기 이전에 이용자가 이를 선택할 수 있도록 결제절차를 설계하여야 하며, 고지 수단에는 문자 전송과 전자우편 전송 등이 포함되도록 하고, 그 중 1개 이상의 방법으로 고지하여야 한다.

③ 사업자는 이용자가 유료후원아이템의 충전 및 선물 내역 등을 확인할 수 있는 방법을 제공해야 하며, 이용자가 그 내역 등을 서면(전자문서를 포함) 통보를 요청하는 경우에는 요청을 받은 날부터 2주 이내에 서면으로 제공하여야 한다.

④ 자동결제서비스의 경우 제1항부터 제3항까지의 규정을 준용한다.

제9조(유료후원아이템의 소멸·환불) ① 사업자는 유료후원아이템의 소멸 여부 및 시기 등에 관한 일체의 정보를 이용자가 명확하게 인지할 수 있도록 고지하여야 한다. 단, 이용자가 신용카드 또는 현금 등으로 충전한 유료후원아이템은 소멸되지 아니하도록 조치하거나 사용하지 아니한 유료후원아이템의 소멸시에는 환불기준에 의거하여 환불 조치하여야 한다.

② 사업자는 이용자가 충전하여 보유중인 유료후원아이템에 대하여 환불을 요청할 경우 지체없이 환불해 주어야 한다.

③ 사업자는 충전이 완료된 유료후원아이템에 대한 합리적인 환불기준을 마련하여야 하며, 이를 이용자에게 명확하게 인지할 수 있는 방법으로 결제 완료 전에 고지하여야 한다.

제10조 (이용자보호 및 권리구제) ① 사업자는 유료후원아이템의 충전 및 선물과 관련하여 이용자보호 및 피해 방지를 위하여 노력하여야 한다.

② 사업자는 유료후원아이템의 충전 및 선물과 관련한 이용자의 민원처리를 위해 고객센터를 운영하고, 그 연락처(전화번호, 전자우편주소 등을 말한다)를 이용자가 확인하기 용이한 위치에 고지하여야 한다.

③ 사업자는 유료후원아이템의 충전 및 선물과 관련하여 이용자의 이의 신청이 있을 시 이의신청을 받은 날부터 2주 이내에 조사 또는 처리 결과를 이용자에게 알려야 한다. 단, 미성년자의 유료후원아이템 충전 및 선물과 관련한 이의신청은 해당 미성년자의 법정대리인에게도 이의신청 사실 및 조사 또는 처리결과를 알려야 한다.

제11조(미성년자 보호대책) ① 사업자가 미성년자에게 유료후원아이템을 결제(충전 및 선물)할 수 있도록 하는 경우 법정대리인의 동의여부를 반드시 확인하여야 하며, 법정대리인의 동의가 완료된 이후에는 문자, 전자우편 등을 통해 결제(충전 및 선물) 동의사실 및 그 내역을 고지하여야 한다.

② 미성년자가 유료후원아이템을 결제(충전 및 선물)하는 경우 법정대리인의 동의가 없으면 본인 또는 법정대리인이 결제(충전 및 선물)를 취소할 수 있으며, 사업자는 법정대리인의 동의없이 미성년자가 유료후원아이템을 결제(충전 및 선물)하는 경우 본인 또는 법정대리인이 결제(충전 및 선물)를 취소할 수 있다는 내용을 고지하여야 한다.

제12조(재검토 기한) 해당 가이드라인은 2019년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

< 부 칙 >

이 가이드라인은 2019년 1월 1일부터 시행한다.