
 금융위원회	<div>보도자료</div> <div></div>		
보도	12.4(금) 조간	배포	2020.12.3.(목)
책 임 자	금융위 중소기업과장 김 중 훈(02-2100-2990)	담 당 자	유 원 규 사무관 (02-2100-2992)

제 목 : 최근 활성화되고 있는 구독경제의 이용·결제 과정에서 금융소비자 보호를 강화하는 방안을 마련하였습니다.

- ◆ 디지털 구독경제(음악, 영화, 서적, 정기배송 등) 이용 시 ①**무료(체험)** 가입 유도 후 **유료전환**, ②**해지**, ③**환불** 등의 과정에서
 - 소비자에게 **유료전환 일정을 명확히 알리지 않거나, 해지·환불을 어렵게** 하는 등 소비자의 피해가 증가하고 있습니다.
- ◆ 금융위원회는 **유료전환, 해지, 환불**의 모든 과정에서 카드·계좌 이체 결제시 소비자의 “**알권리**”를 보호하고, “**이용한 만큼**”만 부담하며, “**해지는 간편하게**” 하는 방안을 마련하였습니다.
 - 내년 상반기 중 **여전법 시행령 개정, 관련 표준약관 정비** 등을 통해 소비자 보호방안이 조속히 시행될 수 있도록 하겠습니다.

1 구독경제 (Subscription Economy) 의 개념

- (정의) “소비자가 정기적으로 일정 금액을 지불하면, 공급자가 특정 상품이나 서비스를 제공하는 것”을 의미합니다.
 - 신문이나 잡지를 구독하는 것처럼 다양한 정기배송 서비스, 디지털 콘텐츠(음악, 영화, 서적) 등을 간편하게 이용할 수 있으며
 - 디지털 콘텐츠를 소장하는 것에 비해 적은 비용을 지불하면서 서비스를 이용가능한 장점 등으로 이용자가 확대되고 있습니다.
- (시장규모) 세계 구독경제 규모는 디지털 플랫폼 기반 소비, 유행 주기 단축 등으로 '20년 5,300억 달러에 이를 것으로 전망되며
 - 국내에서도 다양한 구독서비스 산업이 활성화되고 있습니다.

2 현황 및 문제점

가. 구독경제 영업·결제방식

□ **(영업)** 구독경제 업종은 디지털 콘텐츠(넷플릭스, 멜론 등), 정기배송(쿠팡, G마켓 등), 서적(리디북스·밀리의서재 등) 등으로 나타나고 있습니다.

○ 또한, 잠김효과(Lock-in effect)*를 통한 고객충성도 확보를 위하여 일정기간 무료서비스를 제공한 후 자동으로 구독대금이 청구되는 방식을 채택하는 것이 일반적입니다.

* **Lock-in effect** : 소비자가 일단 어떤 상품 또는 서비스를 구입·이용하기 시작하면, (계약조건 등 이유로) 다른 유사한 상품 또는 서비스로의 수요이전이 어렵게 되는 현상

<국내 구독경제 업종 예시>

- △ 코로나19 등으로 인해 비대면·정기배송 서비스가 지속 확산(온라인쇼핑몰 등)
- △ 영화(왓차 등), 음악(지니뮤직·멜론·벅스 등) 등에서도 국내 업체가 활발하게 진출
- △ 온라인 도서 서비스(리디·밀리 등), 반려견 물품 정기배송 서비스(펫팩) 등을 운영 중
- △ 렌탈, 정기세차정비 등 자동차 구독경제 플랫폼 서비스도 출시('20.11월, 기아플렉스 등)

□ **(결제방식)** 구독경제 서비스 제공자는 신용카드가맹점 또는 결제대행업체의 하위사업자로서 서비스를 제공하며, 소비자는 ①**신용카드 방식**과 ②**계좌이체 방식**으로 구독대금을 결제하고 있습니다.

① **[카드기반 정기결제]** 구독경제 제공자는 ①**직접** 신용카드가맹점이 되는 경우도 있으나, 대부분 ②**결제대행업체**(法상 신용카드가맹점)의 하위사업자(法상 신용카드가맹점 X)로서 서비스를 제공하고 있습니다.

<참고 : 여전법상 신용카드가맹점의 종류>

- ① 신용카드사와의 계약을 통해 직접 재화나 용역을 판매하는 자
(일반적인 신용카드가맹점)
- ② 재화나 용역을 판매하는 자를 위하여 결제를 대행하는 자(결제대행업체)

- 결제대행업체(PG*)의 하위사업자는 신용카드업자와 직접 계약을 체결하는 것이 아닌 바, 정기결제 소비자 보호 관련 가맹점 표준약관 또는 개별약관은 별도로 마련되어 있지 않은 상황입니다.

* **Payment Gateway** : 여전법상 결제대행업체 / 전자금융거래법상 전자지급결제대행업체 → 카드사 또는 은행과 계약을 맺고 결제대행서비스를 제공



- ② **[은행계좌 기반 정기결제]** 금융결제원의 금융기관 공동자금관리 서비스(CMS*) 약관 및 지로(Giro) 자동이체서비스 이용약관을 통해 규율 중**에 있습니다.

* **Cash Management Service** : 금결원을 통해 은행의 전산망과 기업의 회계처리 시스템을 연결하여 계좌이체 입·출금, 조회 등을 관리하여 주는 서비스

** 이용기관(가맹점)이 고객에게서 계좌 출금동의를 얻었다는 증빙자료 제출의무, 자동이체 서비스로 인한 민원의 적극 해결 등


나. 소비자 보호 문제

- 국내·외에서는 구독경제 소비자 보호와 관련하여 다음 사항이 주로 문제되는 것으로 파악되고 있습니다.

① 구독경제 유료전환시 안내 미흡

- 무료·할인 이벤트 기간 종료 前, 소비자에게 자동적으로 대금이 청구된다는 사실 및 일정 등을 안내하지 않거나, 알기 어려운 방식 (단순 이메일 통지 등) 으로 안내

* 무료이용기간 제공 후 유료로 전환하는 구독경제 앱 26개 중 유료 전환 예정임을 고지하는 앱은 2개에 불과(한국소비자원, 다크넷지 분석결과('20.1월))

무료 이벤트 후 결제 자동갱신	주요 민원 사례						
<div><p>무료 이벤트를 구독을 신청하셨어요! 무료 일주일 구독이 여기요를 이용하실 수 있습니다. 취소하지 않을 경우 무료 일주일 구독료가 청구(연액 ₩17,000)입니다. 구독료 확인하기</p><p>구독 번호: [redacted] 구독 날짜: [redacted]</p><table><thead><tr><th>상품명</th><th>가격</th></tr></thead><tbody><tr><td>[redacted]</td><td>₩0</td></tr><tr><td>[redacted]</td><td></td></tr></tbody></table></div> <div>무료 이벤트 종료 후 별도 고지 없이 매월 자동 결제 진행</div>	상품명	가격	[redacted]	₩0	[redacted]		<div><div><div>✓ 최초 가입 시, 2주 무료 이벤트 중 매주 업데이트되는 500여편의 작품을 무료로 즐겨 보세요.</div><div>✓ 8만여 편의 작품 무제한 감상 인기 영화, 드라마, 예능, 다큐를 추가 지불 없이 감 상하세요</div></div><div><div>• 결제 금액에는 VAT가 포함되었습니다.</div><div>• 무료 이용 혜택은 최초 1회만 제공됩니다.</div><div>• 무료 이용 기간이 끝난 후, 등록금액으로 결제 수단으로 요금이 부과됩니 다.</div><div>• 이용 기간이 종료되기 24시간 이내에 다음 이용에 대한 비용이 결제됩니 다. 즉, 이용 기간 종료 시점으로부터 최소 23시간 전에 이용을 취소하지 않으시면 이용금이 자동으로 갱신됩니다.</div></div></div> <div>→ 무료 이벤트는 선포하게, 대금결제 일정은 희미하게</div>
상품명	가격						
[redacted]	₩0						
[redacted]							
	<div>▽ 앱에 로그인조차 하지 않았는데 문자 한 통 없이 5년 동안 결제 금액을 청구</div> <div>▽ 무료 또는 할인 이벤트 이후 자동 으로 콘텐츠 요금이 정액제로 청구 되며, 이벤트가 끝날 때 문자 등 연락 없이 대금 청구 실시</div> <div>▽ 이벤트 기간 완료 알림이 불확실 (앱에 띄우거나 전화 등 안내 없음)</div>						

② 모바일 앱, 인터넷사이트 등에서 해지 절차 복잡

- 모바일 앱, 인터넷사이트를 통한 가입절차는 간편한 반면, 해지의 경우 링크 자체를 찾기 어렵고, 해지 절차도 복잡

복잡한 해지 단계	주요 민원 사례
	<p>▽ 정기결제 서비스를 제공하는 앱 내에서 해지 링크를 찾기 어렵고, 관련 안내도 찾기 어려움</p> <p>▽ 특정 앱은 정기결제 해지시 “설정 → 내 정보 → ○○구매정보→ 이용권 관리 → 비밀번호 입력 → 결제방법 변경/관리 → 결제 관리 → 이용권 해지 신청” 이라는 복잡한 절차를 요구</p> <p>▽ 결제 후 취소를 전화 또는 이메일을 통해서만 접수받으나, 회신도 잘 하지 않고 있는 사례</p> <p>▽ 해지 관련 고객센터는 전화를 잘 받지 않거나 이용 시간을 제한하는 등 매우 불편</p>

③ 구독경제를 취소하더라도 환불 조치가 미흡함

- (i) 이용내역이 단 한번이라도 있으면 1개월치 요금을 부과하고 환불도 불가하도록 운영되는 경우 다수*

* 결제에 따른 환불시에는 이용일수/회차 등에 비례하는 금액을 제외하고 환급하는 것이 일반적임에도, 소비자에게 일방적으로 불리하게 운영

- (ii) 환불의 경우에도, 환불금액을 계좌이체 또는 카드결제 취소 등으로 지급하지 않고, 해당 서비스 내에서만 사용 가능한 포인트 등으로 지급하는 경우 존재

환불 불가 사례	환불금액 포인트 지급
<p>▽ 서비스를 단 한번이라도 이용하면 환불을 거절하는 사례 (※ 실수로 한번만 클릭하더라도 최소 1개월치 이용 대금을 납부해야 함)</p> <p>- 이용권의 결제 취소는 해당 서비스를 사용하지 않은 경우에 한해 결제일로부터 7일 안에 NUGU 고객센터(1670-0110)을 통해 신청하실 수 있습니다. 결제일로부터 7일이 지났거나, 7일 안이라도 해당 서비스를 이용한 경우에는 전자상거래법 제17조 제2항에 따라 환불받으실 수 없습니다.</p> <p>3.4. 해지, 회원은 언제든지 Netflix 멤버십을 해지할 수 있으며, 이 경우 결제 주기가 종료될 때까지는 Netflix 서비스를 계속 이용할 수 있습니다. 관련 법률이 허용하는 범위에서 결제 금액은 환불되지 않으며, 멤버십을 이용하지 않은 기간이나 시청하지 않은 Netflix 콘텐츠에 대한 환불 또는 크레딧은 제공되지 않습니다. 멤버십을 해지하려면 '계정' 페이지로 이동하여 해지 관련 안내를 따르시기 바랍니다. 멤버십을 해지하는 경우, 계정은 현재 결제 주기가 종료될 때 자동으로 종료됩니다.</p>	<p>▽ 정기결제 중도해지 시 환불을 해당 앱에서만 쓸 수 있는 포인트로 환급</p> <p>▽ 디지털 콘텐츠에 하자가 있어 공급이 불가능한 경우 캐시 또는 포인트로 환불하는 사례</p> <p>디지털 콘텐츠의 하자에 따른 환불</p> <p>회사는 회원이 구매한 디지털 콘텐츠의 정상적인 이용이 곤란한 중대한 하자가 발생할 경우, 완전한 온라인 콘텐츠를 다시 공급합니다. 다만, 완전한 온라인 콘텐츠를 다시 공급하지 못하는 경우, 회원이 지불한 대금에 상응하는 리디캐시 또는 리디포인트로 환불이 가능합니다.</p>

※ 주요 사례는 콘텐츠 이용피해 방지 관련 권익위 보도자료('20.6월), 한국소비자원 다크넷지 분석('20.1월), 언론보도, 기타 민원 접수사례 등을 분석·참고하였음

➡ 위와 같은 문제점을 고려하여 구독경제 소비자를 두텁게 보호하기 위한 제도개선을 추진하겠습니다.

3 개선 방안

- ◆ 신용카드가맹점 표준약관 및 금융결제원 CMS 약관 등에 구독경제 소비자 보호를 위한 구체적인 내용을 반영
- ◆ 또한, 법령개정 등을 통해 결제대행업체(PG사)의 하위가맹점 관리감독 근거 등을 명시적으로 규정

1 구독경제 결제 관련, 표준약관 마련

- 구독경제의 정의, 유료전환, 해지, 환불 등과 관련하여 소비자 보호를 위한 규약 사항을 구체화하여,
- 신용카드가맹점, PG사, PG 하위가맹점의 준수사항은 「신용카드가맹점 표준약관」에, 계좌이체 납부 가맹점의 준수사항은 「금융결제원 CMS 약관」 등에 규정할 예정입니다.

① (정의) 정기결제의 개념을 표준약관에 규정

- * (i) 사전에 정해진 금액을 지불함으로써 일정기간 이용권한을 부여하거나,
- (ii) 가입기간에 비례하여 일정기간 동안 정기적으로 금액을 지불하는 결제 등으로 규정

② (유료전환 관련) 무료에서 유료로 전환* 되는 경우 전환 시점을 기준으로 최소 7일 전에 서면, 음성전화, 문자 등으로 관련 사항을 통지**하도록 명시

* 무료이벤트 뿐 아니라, 할인 이벤트가 종료되어 정상요금으로 전환되는 경우 포함

** 구독경제 가입시 유료전환 예정임을 알렸더라도, 이와 별개로 유료전환 7일 전 다시 안내하도록 함

- * 예 : 정기결제가 이루어지기 7일 전 또는 정기결제 금액이 변경되기 7일 전에 신용카드회원등이 결제 사실(결제금액, 일정, 사유 등을 포함)을 알 수 있도록 서면, 문자메시지, 음성전화 또는 그 밖에 이에 준하는 방법으로 통지할 것

③ (해지 관련) 모바일 앱, 인터넷 홈페이지 등에서 간편한 절차로 해지할 수 있도록 의무화하고, 해지 가능 시간도 연장

- * 예 : 회원이 원활하게 정기결제 청약철회, 해제 또는 해지할 수 있도록 계약체결과 해지 경로를 동일 화면에서 보여주는 등의 조치를 취하여야 하며, 해지 신청 접수는 정규 고객센터 시간 이후에도 접수를 받을 수 있도록 절차를 마련할 것

④ (환불·대금부과 관련) 정기결제 해지 시, 이용내역이 있더라도

(i) 사용내역 만큼만 부담하도록 하고, (ii) 환불수단 선택권을 보장

- (i) (대금 납부 전) 이용회차에 비례하여 대금 부과 후 해지
(대금 납부 후) 이용회차에 비례한 금액 차감 후 정상 환급

- (ii) 해지 전에 대금을 납부하였다면 카드결제 취소, 계좌이체 등을 통해 즉시 돌려받을 수 있도록 환불 선택권을 충분히 부여

- * 예 : 정기결제 해지 시 이용일수 또는 이용회차에 해당하는 금액을 제외하고 환급·대금부과 하여야 하며, 대금 환급수단을 해당 가맹점에서만 사용할 수 있는 상품권, 포인트 등으로만 제한하는 등 소비자의 선택권을 부당하게 제한하여서는 아니될 것

2 결제대행업체 하위가맹점 관리감독 강화

□ 신용카드가맹점과 달리 구체적인 규율 근거가 미흡하였던 결제대행업체의 하위가맹점에 대해서도,

- 소비자에게 정기결제 등 거래조건을 명확히 알릴 의무 등을 여신전문금융업법 시행령 개정 등을 통해 규율하겠습니다.

① 결제대행업체가 하위가맹점에 신용카드회원등의 거래 조건 (거래내용, 금액, 결제일정 등)을 고지하도록 요구할 수 있는 제도적 근거* 마련 (☞ 여전법 시행령, 표준약관 개정 등)

* 여전법 §19⑦iv 에 따라 대통령령으로 위임된 "결제대행업체의 준수사항" 에 근거

- 결제대행업체는 하위가맹점이 신용카드회원등에게 거래조건을 알리지 않은 사실을 인지한 경우 시정 요구 등이 가능

※ (참고) 결제대행업체가 여전법 §19⑦ 위반시 가맹점 해지·과태료 대상(5천만원 ↓)

② 신용카드회원등으로부터 해지·환불 관련 분쟁·민원이 빈발하는 가맹점(PG 하위가맹점 포함)에 대해 카드사가 카드거래 계약 정지 또는 해지를 요청할 수 있도록 함 (☞ 표준약관 개정)

* 현재도 카드사는 신용카드가맹점이 민원·분쟁 빈발시 가맹점 해지·거래정지 가능

③ 카드사는 결제대행업체가 구독경제 서비스 제공 가맹점의 가맹점번호 등을 별도 구분하여 관리하도록 협조요청하고,

- 구독경제 서비스 결제 현황 파악 및 소비자보호 규정 준수 차원에서 해당 정보를 신용카드사와 공유할 수 있도록 함

< VISA의 구독경제 가맹점 대상 가이드라인 주요 내용 >

명시적 동의	<ul style="list-style-type: none"> 결제정보 등록 시, 가맹점은 카드소지자로부터 반복적 결제가 발생하는 구독서비스 이용에 대한 명시적 동의를 획득할 필요
강화된 고지	<ul style="list-style-type: none"> 이메일, SMS/문자 등 전자적 방식으로 구독서비스 거래약관 관련 내용을 정상적인 비용 청구되기 7일 전 고지 필요 <ul style="list-style-type: none"> - 카드소지자의 동의여부, 구독시작일, 지불주기/일자 - 상품·서비스에 대한 구체적인 설명 / 구독서비스 취소 방법 안내
간편한 취소/변경	<ul style="list-style-type: none"> 구독서비스 취소/변경에 대해 보다 간편한 방식으로 안내 <ul style="list-style-type: none"> - (예) 이메일에서 "unsubscribe(구독취소)" 링크 포함 등

4 향후 계획

□ 개선방안 중 여신전문금융업법 시행령 개정사항은 '21.1분기에 입법예고를 추진할 예정입니다.

○ 한편, 시행령 개정 추진과 함께 **관련업권*** 의견을 충분히 수렴하여 신용카드 가맹점 표준약관, PG 특약, 금결원 CMS 약관 등을 개정할 계획이며

* 여신협회, 카드사, PG사, 금결원 등

→ 가맹점 표준약관 및 PG 특약, 금결원 CMS 약관은 시행령 개정이 완료되는 대로 즉시 시행될 수 있도록 하겠습니다.

□ 한편, 이번 구독경제 소비자 보호 방안을 유사한 결제 기능을 제공하는 **관련 업권**(선불전자금융업자 등)과 분야에도 전파·활용할 수 있도록 할 계획입니다.

“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”