

『휴대폰 결제 표시기준 강화를 위한』
표준 가이드라인



제1장 총칙

제1조(목적) 본 가이드라인은 전자적 대금 지급 시 결제 표시기준을 준수토록 하여 이용자 보호를 강화하고 위반사업자에 대한 조치 사항을 정하여 시장의 신뢰도를 높이고 보다 편리하고 안전한 통신과금서비스 환경을 조성하는데 그 목적이 있다.

제2조(용어의 정의) ① 본 가이드라인에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.

1. “한국전화결제산업협회”(이하 “전결제협”이라 한다)라 함은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제59조(분쟁 해결 등)에 기초하여 휴대폰/ARS 결제 가이드라인의 제정과 시행, 법제도 및 정책개선 건의, 관련 사업자들의 자율적 규제활동 유도 등 이용자 보호에 대한 이슈와 해결방안 마련 등을 위해 설립된 기구를 말한다.
2. “결제대행사(Payment Gateway)”(이하 “PG”라 한다)라 함은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 통신과금서비스 제공자로 이용자와 콘텐츠제공사업자 사이에서 결제솔루션을 제공하고, 통신사업자가 수납한 거래 대금을 정산하는 기능을 수행하는 사업자를 말한다.
3. “콘텐츠제공사업자(Contents Provider)”(이하 “CP”라 한다)라 함은 인터넷 콘텐츠나 서비스 등을 제공하는 사업자를 말한다.
4. “자동결제”라 함은 이용자의 동의를 받아 첫 구매 이후 재화 및 용역의 이용기간이 자동으로 연장되어 그 대가가 이용자에게 매월 자동 청구되는 상품을 말한다.

② 본 가이드라인에서 사용하는 용어의 정의는 제1항에서 규정된 것을 제외하고는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 및 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 등 관련 법령에서 정하는 바에 따른다.

제3조(가이드라인 제정 배경) 다음 각 호에 해당하는 이용자 피해사례를 예방하기 위해 결제 표시기준을 마련하여 적용하기로 한다.

1. 이용자가 회원가입을 위한 정보 제공으로 오인한 상태에서 결제를 발생시켜 피해를 유발시킨 경우
2. 자동결제에 대하여 명확하게 이용자 고지가 되지 않아 1회성 결제로 오인한 상태에서 결제가 발생한 경우
3. 서비스제공기간을 명확하게 고지하지 않은 채 결제가 발생되어 이용자에게 청구금액에 대한 혼란을 주는 경우
4. 이벤트를 가장하여 허위·과장광고, 기만광고 등을 통해 결제를 발생시킨 경우

제4조(관련 법률) 결제 표시기준 도입과 관련하여 근거가 되는 법률은 다음과 같다.

1. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제22조(개인 정보의 수집·이용 동의 등) 및 제23조의2(주민등록번호의 사용제한)
2. 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제8조(전자적 대금지급의 신뢰 확보)
3. 「개인정보보호법」 제15조(개인정보의 수집·이용)
4. 「전기통신사업법」 제50조(금지행위)

제2장 결제 표시기준 가이드라인

제5조(적용 대상) 본 가이드라인은 이용자 보호를 위하여 결제 표시 기준을 도입함에 따라 통신과금서비스를 제공하거나 이용하는 사업자를 대상으로 하며, 통신과금서비스 사업자는 서비스 이용 계약 시 본 가이드라인의 내용을 명확히 고지하고 배포토록 한다.

제6조(필수적 구성요소) 결제창은 결제정보입력창과 결제확인창으로 구성되어야 하고, 각 단계별 필수적 구성요소는 다음과 같다.

- ① 결제정보입력창에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.
 1. 서비스 또는 상품명
 2. 결제금액(부가세 별도인 경우 부가세 포함금액을 함께 표시)
 3. 서비스 제공기간(자동결제 여부의 고지)
 4. 자동결제의 경우 ‘이용요금이 매월 자동으로 휴대요금에 합산되는 서비스입니다.’라는 설명
 5. 다음 각 목의 약관고지 및 개별동의 항목 선택칸(Check Box)을 마련해야 하며 일괄동의 항목 선택칸(Check Box)은 사용할 수 없다.
 - 가. 서비스 이용약관
 - 나. 개인정보 수집 및 이용에 대한 안내
 - 다. 주민등록 수집 및 이용에 대한 안내
 - 라. 개인정보 제공 및 위탁에 대한 안내
 - 마. 영리목적의 광고성 정보 전송에 대한 안내(선택)
- ② 결제확인창에는 제1항제1호 내지 제3호의 내용과 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.
 1. 결제단계 노출문구
 2. 다음 각 목에 해당하는 승인번호 관련 사항
 - 가. 승인번호 입력창
 - 나. 승인번호 재전송 창
 - 다. 승인번호 입력 안내문구
 - 라. 결제내역 발송을 위한 이메일 주소 입력(선택)
 3. ‘상기 결제 내용을 확인하였습니다.’ 라는 문구의 결제내용 확인 항목 선택칸(Check Box). 단, 사전에 동의함을 표시하여서는 아니 된다.
 4. 결제 관련 문의 및 결제내역 확인 관련 사항 조회 방법 안내
- ③ 상품명, 결제금액, 서비스 제공기간 등 결제와 관련된 고지의 글자 크기는 전체 결제창 글자 크기 중 가장 크거나 동일하게 하며, 배경과 동일 유사한 색상을 사용하여서는 아니 된다.

제7조(금액 변경 시 결제동의) CP가 재화 및 용역 등에 대한 이용요금을 변경하여 결제할 경우에는 결제가 이루어지는 시점에 이용자의 추가적인 동의를 받아야 한다.

제8조(해지 절차) 일정한 기간에 거쳐 제공되는 재화 및 용역의 경우 특별한 사유가 없는 한 가입 절차와 동일한 해지 절차를 마련하여야 하며, 가입 절차와 동일한 해지 절차를 마련할 수 없는 특별한 사유가 있는 경우 이에 대한 내용을 이용자에게 미리 고지한 후 동의를 받아야 한다.

제9조(과금 내역 및 잔액 한도 고지) ① 이용자가 통신과금서비스를 이용하여 결제한 경우 이를 즉시 확인할 수 있는 방법(전자우편, SMS 등)으로 그 과금 내역을 고지하여야 한다.

② 과금 내역 고지 시 상품명, 결제금액, 결제일시, CP 또는 PG 정보 등의 상세 내역을 명시하여야 한다.

③ 과금 내역 고지 시 이용자의 통신과금서비스 잔액 한도를 함께 고지하여야 한다.

제3장 결제 표시기준의 운용

제10조(결제 표시기준의 위반 책임 및 조치 등) ① PG가 제공한 결제 표시기준의 필수요소를 고의 또는 과실로 CP가 누락·훼손·변경 등을 통해 이용자 고지가 명확히 이루어지지 않아 피해가 발생한 경우 CP가 전적인 책임을 부담한다.

② 제6조 내지 제9조를 위반하여 이용자의 피해를 발생시키거나 피해 발생의 위험이 있는 CP에 대하여 아래 각 호에서 필요한 조치를 취할 수 있다.

1. 결제정지

2. 결제취소
 3. 지급보류
 4. 환급조치
 5. 계약해지
 6. 이용자에게 피해발생 시 귀책사유에 상응하는 피해액 환불 및 추가 손해배상 청구
- ③ 전결협은 제10조제2항에 의해 조치가 이루어진 CP목록 및 기타 필요한 자료를 보관한다. 자료는 전결협에서 관리하며 관련 기관에게 정기적으로 공지하고, 수사기관 등 외부 기관의 자료 요청 시 해당 기관에 자료를 제공할 수 있다.

- 제11조(관련 기관 등의 협력)** ① 전결협은 관련 사업자들을 대상으로 가이드라인 준수여부 등에 대하여 상시 모니터링을 수행하고, 위반 사업자에 대하여 제10조제2항에 따른 필요한 조치를 신속히 시행할 수 있도록 관련 기관과의 지속적인 협조를 유지한다.
- ② PG는 결제창 제공과 이용자 보호를 위한 대책마련을 위하여 노력하여야 하고, CP가 이용자 피해를 유발하지 않도록 수시로 모니터링을 진행한다.
- ③ CP는 계약의 신의를 지켜 성실히 이행하고 전결협 및 PG의 이용자보호 강화 시책에 적극 협력하여야 한다.