

미성년자 게임결제 관련 분쟁 해결을 위한 법제개선 연구

김상태*, 허준영**

순천향대학교 법학과*, 순천향대학교 일반대학원**
stkim@sch.ac.kr, aaloss17@gmail.com

A Study on the Improvement Legal System for Dispute Settlement
related to Game Payment of Minors

Sang-Tae Kim*, Joon-Young Huh**

Soonchunhyang University Department of Law*, Soonchunhyang University Graduate**

요 약

게임 이용자들은 게임을 즐기기 위해 유료 콘텐츠를 구입하게 된다. 이는 미성년자도 마찬가지이다. 미성년자가 게임 콘텐츠를 할 때 가장 많이 이용하는 결제 방식은 각종 상품권을 이용한 결제이다. 이 외에도 이용하는 결제 방식은 휴대폰 과금에 의한 결제, 부모의 신용카드 정보 입력을 통한 결제 등이 있다. 그런데 이러한 결제 방식은 그 편리함으로 인하여 보다 용이하게 결제가 이루어짐에 따라 그에 따른 분쟁 또한 지속적으로 증가하고 있다. 이러한 미성년자 게임 결제와 관련된 분쟁에 의해 이용자와 게임 사업자가 모두 피해를 보고 있어서 경우에 따라서는 사회적 문제로 대두되기도 한다. 본 논문에서는 이러한 분쟁을 예방하고 효율적으로 해결하기 위해 먼저 미성년자 게임 결제와 관련이 있는 법제도를 조사·분석하고, 미성년자 게임 결제 관련 분쟁사례를 분석함으로써 미성년자 결제에 대한 환불 정책(제도) 표준화를 위한 자료를 제시하고자 한다.

ABSTRACT

Game users purchase contents in order to enjoy games, which is the case as for minors. The most frequently used payment method for minors' purchasing game contents is many kinds of gift certificates. Other payment methods include adding the payment to their cellular phone bills and charging it to their parents' credit cards. Although such payment methods are easily used due to convenience, consequent disputes are also continuously increasing. Both users and game service providers suffer damage due to the disputes related to game payments by minors and, in some cases, such problem also becomes a social issue. The purpose of this study is to present data for the standardization of refund policy (system) for payments made by minors by investigating and analyzing the laws and institutions related to game payments by minors and examining relevant dispute cases, in order to prevent and solve such disputes efficiently.

Keywords : Game(게임), Game Payment(게임결제), Minors(미성년자), dispute(분쟁)

Received: Nov. 09. 2018

Revised: Dec. 11. 2018

Accepted: Dec. 12. 2018

Corresponding Author: Sang-Tae Kim(Soonchunhyang University)

E-mail: stkim@sch.ac.kr

* '2018 추계 한국게임학회·한국임상게임놀이학회 공동 학술발표대회'에서 발표한 논문을 수정·보완한 것이며, 순천향대학교 학술연구비 지원으로 수행하였습니다.

ISSN: 1598-4540 / eISSN: 2287-8211

© The Korea Game Society. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서 론

1.1 10대 이용자의 게임결제 실태

『2017 대한민국 게임백서(상)』에서는 게임 이용자들의 게임이용실태에 대해 상세히 분석하고 있다 [1]. 이 중에서 본 연구와 보다 직접적인 관련이 있는 10대 이용자의 게임결제 실태를 중심으로 살펴보면 다음과 같다.¹⁾

10대 이용자들의 온라인게임 이용/구입 총 비용은 ‘1만원 이하’, ‘1만원~2만원 미만’, ‘2만원~5만원 미만’ 구간에서 비슷하게 나타났으며, 평균적으로 1만7천원 정도 지출하는 것으로 나타났다. 이러한 온라인게임 비용을 결제할 때에는 문화상품권/해피머니상품권 등 각종 상품권(54.9%), 본인 신용카드(25.6%), 본인 명의 휴대폰 과금(9.2%), 타인 명의의 휴대폰 과금(2.5%), 타인의 신용카드 사용(1.2%) 등의 결제방식을 이용하였다.

그리고, 모바일게임 이용/구입 총 비용은 ‘1만원~3만원’(31.3%) 구간에서 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘5천원~1만원 미만’(28.4%) 구간이 높게 나타났다. 평균적으로는 1만7천원 정도 지출하는 것으로 나타났다. 이러한 모바일게임 비용을 결제할 때에는 본인 신용카드(35.4%), 문화상품권/해피머니상품권 등 각종 상품권(23.4%), 본인 명의 휴대폰 과금(15.5%), 타인의 신용카드(8.8%) 등의 결제방식을 이용하였다. 온라인게임의 결제방식은 달리 타인 명의의 휴대폰 과금에 의한 결제 방식은 거의 이용되고 있지 않았다.

1.2 문제제기

앞서 살펴본 게임결제 실태에 의하면 미성년자들은 게임을 즐기면서 아이템 등을 구입하기 위해 비용을 지출하고 있다. 이때 미성년자가 이용하는 결제 방식은 기프트카드 또는 문화상품권을 이용한 결제, 무통장입금에 의한 결제, 성인에 의한 대리결제, 휴대폰 과금에 의한 결제, 부모의 신용카드 정보 입력을 통한 결제 방식 등이 있다.

그런데, 이러한 결제 방식 중 휴대폰 과금에 의한 결제, 부모의 신용카드 정보 입력을 통한 결제는 그 결제 방식의 편리함으로 인하여 보다 용이하게 결제가 이루어짐에 따라 그에 따른 분쟁 또한 지속적으로 증가하고 있다. 구체적인 분쟁 사유로는 미성년자가 금액 확인 없이 호기심으로 게임을 다운받거나, 실수 혹은 부주의로 게임 아이템을 구입하여 미인지 과금이 발생하거나, 부모의 개인 정보를 도용하여 소액결제하거나, 미성년자가 법정 대리인의 스마트폰(또는 미성년자 본인의 스마트폰)에 등록해둔 신용카드로 손쉽게 게임 아이템을 구매하는 경우가 있다.²⁾

반면, 미성년자 게임 결제를 악용하는 사례도 있다. 예컨대, 애플 앱스토어의 경우 이용자가 쉽게 환불을 요청할 수 있고, 모든 환불 요청은 앱스토어 내부 방침에 따라 진행된다. 이용자가 보기엔 전혀 문제될 것이 없지만 게임업체 입장은 다르다. 게임업체가 환불을 요청한 이용자 정보를 제때 공유 받지 못하기 때문이다. 이럴 경우 이용자는 환불을 받았지만 유료 아이템을 그대로 갖고 있게 된다. 일정 기간 뒤 환불 정보를 넘겨받은 게임사는 뒤늦게 대처할 수밖에 없다. 환불을 악용한 이용자들은 해당 기간에 공짜로 유료 아이템을 활용하게 되고 그 피해는 업체와 여타 이용자들에게 돌아가게 된다[2]. 또한, 게임에서 구입한 재화를 모두 사용하고 환불을 받아가는 악성 환불이 이어지는 경우도 있다. 예컨대, 10회 이내 10만원 가량 환불이 있는가 하면 5회에 1000만원이 넘는 환불도 존재한다. 30회가 넘는 결제금액을 돌려받은 이용자도 있다[3].

이와 같이 미성년자의 게임 결제와 관련된 분쟁에 의해 이용자와 게임 사업자가 모두 피해를 보고 있어서 경우에 따라서는 사회적 문제로 대두되

1) 미성년자의 게임결제 관련 분쟁 사례에서는 영유아가 실수 또는 호기심으로 결제한 경우도 있으나, 현재 영유아의 게임결제 실태를 분석한 자료가 없는 관계로 여기에서는 미성년자 중 10대 이용자가 주로 이용하는 온라인게임과 모바일게임을 중심으로 게임결제 실태를 살펴보았다.

2) 구체적인 분쟁사례에 대해서는 이후에 검토할 ‘3. 미성년자의 게임 결제 관련 분쟁 사례’ 참조

기도 한다. 본 논문에서는 건전한 게임문화 조성을 위해서라도 이러한 분쟁을 예방하고 효율적으로 해결하기 위해 미성년자 게임결제와 관련이 있는 법제도를 검토하고, 미성년자 게임결제 관련 분쟁사례를 분석함으로써 미성년자 결제에 대한 환불 정책(제도) 표준화를 위한 자료를 제시하고자 한다.

2. 미성년자의 게임결제 관련 법제도

2.1 법정대리인의 동의가 없는 경우

2.1.1 법정대리인의 동의에 관한 법적 근거

미성년자가 법률행위(예, 게임상의 콘텐츠 구입)를 하는 때는 원칙적으로 법정대리인의 동의가 필요하며, 동의를 얻지 않고 한 경우에는 미성년자나 법정대리인이 그 법률행위를 취소할 수 있다(「민법」 제5조).³⁾⁴⁾ 법정대리인의 동의는 미성년자의 법률행위가 있기 전에 또는 동시에 하여야 하는 것이 원칙이다. 법정대리인이 취소하기 전에는 미성년자의 법률행위는 유효하지만, 취소권자의 취소가 있으면 법률행위는 소급적으로 효력을 상실한다(동법 제141조). 따라서 법률행위로 부터 발생되었던 채권과 채무는 소급적으로 소멸하고, 그 채무에 기초하여 이행이 행해진 경우에 채권자의 수령은 부당이득이 되어 채무자에게 반환하여야 한다(동법 제741조). 그러나 미성년자는 선의·악의를 불문하고 ‘현존이익’만 반환하면 된다(동법 제141조 단서). 그렇다면 게임 서비스를 이용하게 되면 반환해야 하는 현존이익의 범위는 어디까지인가. 일반적으로 게임 서비스 이용에 대해 법정대리인이 취소하게 되면 이는 현존하는 이익이 재산적 가액으로 남아있다고 볼 수 없기 때문에 반환할 이익이 없다. 즉, 취득한 이익이 금전이 아닌 것은 현존을 추정하지 않고 있으므로 만일 이러한 게임 서비스 이용으로 인하여 미성년자에게 현존하는 이익이 생겼음을 적극적으로 입증하지 않는 한 게임 사업자에게 반환해야 할 이익은 없다고 보아야 한다[4].

한편, 미성년자가 그 법정대리인의 동의를 얻었다는 점에 관한 증명책임은 미성년자에게 없고 그 법률행위의 유효를 주장하는 상대방(예, 게임 사업자)에게 있다[5]. 그런데 게임 사업자는 거래 상대방이 미성년자인지 성년자인지를 명확하게 알 수 없고 단순히 상대방이 주는 정보를 통해서만 그 여부를 판단할 수밖에 없게 된다. 또한 그 상대방이 입력한 정보에 대한 진위여부를 파악하는 것도 매우 제한적이며, 특히 법정대리인의 동의에 대한 사실 역시 판단하는 것에 어려움이 따르게 된다[6]. 이에 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에서는 사업자가 동의를 얻는 방법으로 인터넷 사이트에 동의 내용을 게재하고 이용자가 동의 여부를 표시하도록 하는 방법 등을 제시하고 있다.⁵⁾

- 3) 취소권 행사는 무제한으로 허용되는 것은 아니고, 추진할 수 있는 날로부터 3년내에, 법률행위를 한 날로부터 10년내에 행사하여야 한다(「민법」 제146조).
- 4) 미성년자의 법률행위 과정에서 이를 보다 명시적으로 확인시키기 위해 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 등에서는 “통신판매업자가 미성년자와 재화 등의 거래에 관한 계약을 체결할 때에는 법정대리인이 그 계약에 동의하지 아니하면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용을 미성년자에게 고지하여야 한다”(동법 제13조 제3항)고 명시하고 있다.
- 5) 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 시행령」 제12조(동의획득방법) ① 정보통신서비스 제공자 등이 법 제26조의2에 따라 동의를 얻는 방법은 다음 각 호의 어느 하나와 같다. 이 경우 정보통신서비스 제공자 등은 동의를 얻어야 할 사항(이하 “동의 내용”이라 한다)을 이용자가 명확하게 인지하고 확인할 수 있도록 표시하여야 한다.
 1. 인터넷 사이트에 동의 내용을 게재하고 이용자가 동의 여부를 표시하도록 하는 방법
 2. 동의 내용이 기재된 서면을 이용자에게 직접 교부하거나, 우편 또는 모사전송을 통하여 전달하고 이용자가 동의 내용에 대하여 서명날인 후 제출하도록 하는 방법
 3. 동의 내용이 적힌 전자우편을 발송하여 이용자로부터 동의의 의사표시가 적힌 전자우편을 전송받는 방법
 4. 전화를 통하여 동의 내용을 이용자에게 알리고 동의를 얻거나 인터넷주소 등 동의 내용을 확인할 수 있는 방법을 안내하고 재차 전화 통화를 통하여 동의를 얻는 방법
 5. 그 밖에 제1호부터 제4호까지의 규정에 따른 방법에 준하는 방법으로 동의 내용을 알리고 동의의 의사표시를 확인하는 방법

2.1.2 법정대리인의 동의가 필요 없는 미성년자의 법률행위

가. 단순히 권리만을 얻거나 의무만을 면하는 행위

‘단순히 권리만을 얻거나 의무만을 면하는 법률 행위’는 미성년자에게 이익을 주고 손해가 없기 때문에, 미성년자가 법정대리인의 동의 없이 단독으로 할 수 있다(『민법』 제5조 제1항 단서). 예컨대, 게임사에서 제공하는 아이템을 무료로 획득하는 경우이다. 어느 행위가 미성년자에게 이익이 되는지는 ‘법률적인 결과’만을 가지고 판단하여야 하고, 따라서 경제적으로는 미성년자에게 유리할지라도 어떤 법률적 불이익이 초래되는 경우에는 미성년자가 단독으로 할 수 없다.⁶⁾

나. 처분이 허락된 재산의 처분행위

법정대리인이 ‘범위를 정하여 처분을 허락한 재산’(예, 용돈)은 미성년자가 임의로 처분할 수 있다(『민법』 제6조). 여기서 ‘범위’에는 사용 목적을 정하는 경우와 사용 목적을 정하지 않고 다만 처분할 재산의 범위만을 정하는 경우가 있을 수 있다. 그런데 사용 목적은 극히 주관적인 것이고 미성년자와 거래하는 상대방이 이를 알기 어려울 뿐만 아니라 사용 목적의 위반을 이유로 법률 행위를 취소하게 되면 거래 안전을 해치게 되므로, ‘범위’는 재산의 범위를 의미한다고 할 것이다. 따라서 법정대리인이 사용 목적을 정한 때에도 미성년자는 그 목적과는 상관없이 임의로 처분할 수 있다. 예컨대, 법정대리인이 학용품을 구입하도록 용돈을 주었지만, 미성년자가 그 용돈으로 게임 아이템을 구입하여도 매매 계약을 취소할 수 없다. 다만, 처분이 허락된 재산의 범위는 일정 범위의 재산에 한하여야 하고, 미성년자의 전 재산의 처분을 허락한 것과 같이 미성년자 제도의 목적에 반할 정도의 재산의 범위를 정하는 것은 허용되지 않는다.

다음으로, 법정대리인의 묵시적 동의나 처분이 있는 경우에도 법정대리인의 ‘허락’이 있는 것으로

본다. 법정대리인의 묵시적 동의나 처분허락이 있다고 볼 수 있는지 여부에 대하여, 판례는 “미성년자의 연령·지능·직업·경력, 법정대리인과의 동거 여부, 독자적인 소득의 유무와 그 금액, 경제활동의 여부, 계약의 성질·체결경위·내용, 기타 제반 사정을 종합적으로 고려하여야 할 것이고, 위와 같은 법리는 묵시적 동의 또는 처분허락을 받은 재산의 범위 내라면 특별한 사정이 없는 한 신용카드를 이용하여 재화와 용역을 신용구매한 후 사후에 결제하려는 경우와 곧바로 현금 구매하는 경우를 달리 볼 필요는 없다.”고 한다[8]. 따라서, 만 18세가 넘는 미성년자가 월 소득 범위 내에서 신용구매계약을 체결한 경우, 스스로 얻고 있던 소득에 대하여는 법정대리인의 묵시적 처분 허락이 있었다고 보아 신용구매계약은 처분허락을 받은 재산 범위 내에서 처분행위에 해당한다.

2.1.3 취소권의 제한

미성년자가 ① 속임수로서 자기를 능력자로 믿게 한 경우, ② 속임수로서 법정대리인의 동의가 있는 것으로 믿게 한 경우에는 취소권이 제한된다(『민법』 제17조).⁷⁾ 여기서 ‘속임수’의 의미에 관해 학설상 다툼이 있으나, 판례는 “속임수를 쓴 것이라 함은 적극적으로 사기수단을 쓴 것을 말하는 것이고 단순히 자기가 능력자라고 주장한 것은 속임수를 쓴 것이라고 할 수 없다”고 판시한 바 있다[9]. 이는 미성년자제도의 본래 취지가 사리분별

6) 예컨대, 부담부 증여계약을 체결하는 행위, 경제적으로 유리한 매매를 체결하는 행위, 상속을 승인하는 행위 등은 단독으로 하지 못한다[7].

7) 『민법』에서는 거래안전의 보호와 거래 상대방의 보호를 위해 취소권의 제한 외에 미성년자에 대하여 취소할 수 있는 행위를 추진할 것인지 여부의 확답을 촉구할 수 있는 촉구권(제15조 등), 미성년자와 계약을 맺은 재단, 선의가 있어야 함)는 미성년자 측의 추인이 있기 전까지 법정대리인이나 미성년자에 대하여 자기의 의사표시를 철회할 수 있는 철회권(제16조 제1항), 미성년자의 단독행위에 대하여 상대방은 미성년자 측의 추인이 있기 전까지 미성년자나 그 법정대리인에 대하여 미성년자의 의사표시를 거절할 수 있는 거절권(제16조 제2항)을 규정하고 있다.

력이 떨어지는 미성년자의 부당한 재산적 손실을 막고자 함에 있으며, 미성년자로부터 자신의 법률 행위에 대한 취소가능성을 제한시킬 수 있는 범위를 최대한 좁게 해석하여, 거래 상대방의 안전 보다는 미성년자 보호에 중점을 두고 있는 것으로 볼 수 있다[10].

하지만, 미성년자가 속임수를 썼을 경우에도 적극적 사기수단을 쓴 것이 아니라면 속임수라고 보지 않는 판례의 입장은 미성년자의 보호에 더 많은 비중을 두는 것으로 타당하다고만 볼 수 있는지 의문이다. 미성년자가 법정대리인의 동의 없이 신용카드를 사용하여 아이템 등 유료서비스 관련 사항에 대해 결제한 행위는 적극적인 사기수단을 사용한 것으로 볼 수 있으며, 이에 따라 취소권이 제한됨이 타당하다[10].

2.2 법정대리인의 동의 등이 있는 경우

앞서 살펴본 바와 같이 미성년자는 원칙적으로 단독으로 법률행위를 할 수 없다. 미성년자가 법률행위를 하려면 법정대리인의 동의를 얻어야 한다. 법정대리인의 동의는 미성년자의 법률행위가 있기에 또는 동시에 하여야 하는 것이 원칙이며, 사후 동의는 취소할 수 있는 법률행위의 '추인'에 해당한다(「민법」 제143조). 이러한 동의와 추인에 의해 미성년자의 법률행위는 더 이상 취소할 수 없고 유효한 것으로 된다(「민법」 제143조, 제144조). 다만, 미성년자가 아직 법률행위를 하기 전에는 그가 행한 동의나 일정범위의 재산처분에 대한 허락을 취소할 수 있다(「민법」 제7조). 여기서 취소할 수 있다고 하였으나, 그것은 처음부터 동의 등이 없었던 것으로 하려는 것이 아니므로 철회⁸⁾에 해당한다.

그리고 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 등에 의해 철회는 일반적으로 7일 이내 할 수 있으나(동법 제7조 참조), 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우에는 철회가 제한된다고 보아야 한다.⁹⁾

3. 미성년자의 게임 결제 관련 분쟁 사례

3.1 판례

미성년자가 법정대리인의 동의 없이 법정대리인의 휴대폰을 이용하여 몰래 온라인게임 및 캐시충진 비용으로 34만원의 휴대폰 소액결제 한 사건에서, 법원은 약관과 그 밖의 안내·고지 등을 통하여 정한 본인 확인 방식에 의해 구매의사를 확인한 경우, 온라인 게임 이용 및 캐시 구입 거래는 적법하고, 또한, 통신사에 대해서는 미성년자가 부모의 휴대전화기를 이용하는 것을 방지할 의무는 없으며, 미성년자라는 사정만으로 소액결제에 따른 대금 지급의무가 면제되는 것은 아니라고 판시하였다[12].

반면, 미성년자의 게임 아이템 구입을 위하여 부모가 자신의 신용카드 정보를 최초 구입 시 입력하여 주었고, 이후 아이템을 구매할 때에는 신용카드 정보를 따로 입력할 필요 없이 아이템 구매자인 미성년자의 아이디와 비밀번호만을 입력하면 구입할 수 있도록 설계된 결제 시스템을 통해 미성년자가 25회에 걸쳐 합계 1,819,496원 상당의 게임 아이템을 추가로 구매한 사건에서, 법원은 유료결제 서비스 제공자에 대해 미성년자인 계정 이용자와 신용카드 명의인이 다른 경우 신용카드 명의인의 의사에 따라 사용되는 것인지, 그리고 미성년자가 신용카드를 부당하게 사용하고 있는지 확인할 주의의무가 있다고 판시하였다. 즉, 결제 때마다 비밀번호 입력을 하도록 설정하지 않은 것에 대한 유료결제 서비스 제공자의 과실을 인정한 것이다. 물론, 법정대리인인 친권자에 대해서도 미성년자가

8) 철회는 아직 효력을 발생하고 있지 않은 의사표시를 중곡적으로 효력이 발생하지 않게 하거나(예, 청약 철회), 일단 발생한 의사표시의 효력을 장래에 향하여 소멸시키는 표의자의 일방적 의사표시이다[11].

9) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조(청약철회 등) ② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회 등을 할 수 없다. 용역 또는 「문화산업진흥 기본법」 제2조제5호의 디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우. 다만, 기본적 용역 또는 기본적 디지털콘텐츠로 구성된 계약의 경우에는 제공이 개시되지 아니한 부분에 대하여는 그러하지 아니하다.

자신의 승낙 없이 임의로 신용카드를 이용해 게임 아이템을 구입하지 않도록 지도 및 교육할 의무를 게을리한 과실이 있다고도 판시하였다[13].

3.2 콘텐츠분쟁조정위원회의 조정 전 합의 및 조정 사례[14]

콘텐츠분쟁조정위원회에 제기되었던 분쟁 사례는 대체로 당사자 간 원만히 합의하여 종결된 것으로 보인다. 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

게임 사업자는 미성년자가 부모 등 법정대리인의 동의 없이 요금을 결제한 것이 명백하고 결제를 통해 구입한 아이템 등 재화를 사용하지 않고 보관 중이라면 해당 아이템 등 재화를 반환하는 조건으로 환불이 가능하나, 구매한 아이템 등 재화를 소진하였거나 미성년자가 상대방으로 하여금 본인을 성인으로 믿게끔 속임수를 이용한 경우¹⁰⁾에는 원칙적으로 환불이 불가능하다는 입장이다.

다만, 게임 사업자는 가족관계증명서, 휴대폰 명의자 확인서 등의 서류, 게임 이용 패턴, 결제 내역 등을 검토하여 법정대리인의 동의 없이 미성년자가 결제한 것이 확인되면 결제를 취소해 주고 있다. 설령 일부 사례에서는 게임 아이템을 소진하였다고 하여도 부모가 결제취소를 요청하면 필요 서류 확인 후 1회에 한하여 환불해 주고 있다.

3.3 (구)통신위원회의 심결 사례[15]

피신청인(게임 사업자)의 경우 만 14세 미만 아동으로부터 개인정보를 수집하는 경우에 당해 아동이 “만14세 미만의 이용자로 부모님의 동의를 얻었습니다”라는 문구에 체크하게 하는 방법으로 법정대리인의 동의를 얻는 절차를 마련하였는바, 이는 법정대리인으로부터 동의를 얻은 것이 아니라 아동이 부모에게 동의를 얻었음을 확인하는 것에 불과한 것이므로 피신청인이 아동의 법정대리인으로부터 진정한 동의를 얻었다고 볼 수 없다. 또한 이성적 판단이 아직 미숙한 아동의 개인정보를 특별히 보호하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호

등에 관한 법률」의 취지상 아동으로부터 개인정보를 수집하는 경우에는 기술적인 조치가 가능한 범위에서 신뢰성 있는 진정한 법정대리인의 동의가 필요하다고 보아 피신청인의 절차는 이에 부합하지 않는다. 이에 근거하여 (구)통신위원회는 피신청인에게 즉시 관련 요금을 환불할 것과 해당 아동에 대한 회원탈퇴를 조치하라고 결정하였다.

3.4 (구)전자거래분쟁조정위원회의 조정 사례[16]

신청인의 미성년 자녀가 본인 명의가 아닌 성인 명의를 이용하여 다수의 아이디를 만들어 이용 및 결제행위를 한 사건에서, (구)전자거래분쟁조정위원회는 다음과 같이 조정하였다.

타인의 주민번호를 도용하여 가명으로 회원가입 후 타인의 전화계정에서 결제되게 하는 행위는 불법행위를 구성하는 것인 바, 신청인의 자녀는 그 불법행위로 인하여 손해를 입은 사람에게 그 손해 배상을 하여야 한다.

다만, 현실적으로 미성년자인 자녀에게 책임을 묻기 어려우므로, 그의 행위로 인하여 발생한 손해를 누가 부담하기 공평한지 생각하여 보면 ① 미성년자인 자녀의 행위에 대하여 부모가 포괄적인 감독과 교육의 책임이 있는 점, ② 휴대폰·신용카드 등의 관리책임은 부모에게 있는 점, ③ 만약 결제행위가 여러 달에 걸쳐 있었다면 결제상의 이상을 발견할 기회가 없지 않았던 점, ④ 미성년자가 행한 불법행위에 대해서는 그 부모에게도 직접 책임을 묻는 것이 아예 불가능한 것이 아닌 점 등을 고려할 때, 부모는 해당 손해의 전부 혹은 많은 부분을 부담하여야 한다.

또한, 게임 사업자에 대하여는 ① 미성년자가 부모의 감독과 교육망에서 벗어나 부모의 주민번호를

10) 회원가입 시 허위연령이나, 허위성년자의 명의를 도용하여 기재한 경우, 부모 내지 성년자의 신용카드를 사용하여 미성년자가 거래한 경우로서 성년자의 신용카드를 이용하여 적극적으로 자신이 능력자임을 표시한 경우 등은 속임수를 사용한 것으로 보아야 한다는 것이 통설이다.

도용하는 일은 흔하게 관찰되어온 일로서 게임 사업자로서 그와 같은 일을 방지하기 위한 시스템을 마련하여 시행함이 회사의 사회적 책무를 다하는 것이 된다는 점, ② 기존의 회원이라는 이유로 실명인증절차를 거치지 않고 회원으로서 활동할 수 있도록 방치한 점 등을 고려할 때, 어느 정도의 손해는 부담하여야 한다.

4. 미성년자 게임결제 관련 개선방안

지금까지 살펴본 분쟁 사례에서 알 수 있듯이 미성년자의 실수에 의하든, 혹은 의도적이었던 과다 요금 청구되는 사례가 문제가 되고 있는 반면, 이를 해결하기 위한 구체적인 기준과 방안이 미흡하다. 따라서 지금까지 살펴본 법제도와 사례 분석을 근거로 미성년자 게임결제 관련 분쟁을 효과적으로 해결하기 위한 개선방안을 제시하면 다음과 같다.

4.1 법정대리인의 동의제도 강화

최근 판례에서는 “유료결제 서비스 제공자에 대해 미성년자인 계정 이용자와 신용카드 명의인이 다른 경우 신용카드 명의인의 의사에 따라 사용되는 것인지, 그리고 미성년자가 신용카드를 부당하게 사용하고 있는지 확인할 주의의무가 있다”고 판시한 바 있다. 이러한 판시 내용에 따라 게임 사업자는 결제 시 법정대리인의 동의(확인)제도를 강화할 필요가 있다. 이를 위하여 우선 계약 당사자가 미성년자인지를 보다 적극적인 수단을 통하여 확인하여야 하고, 만약 미성년자가 계약 당사자라면 법정대리인의 적극적인 의사에 따라 결제가 되고 있는지, 미성년자가 신용카드를 부당하게 사용하고 있는지 확인하여야 한다. 물론, 현재 약관과 그 밖의 안내·고지 등을 통하여 정한 본인 확인 방식에 의해 미성년자 여부, 법정대리인의 동의 여부, 구매의사 여부를 확인하고 있지만, 미성년자가 법정대리인의 동의에 소극적인 점을 감안하여 보다

적극적인 동의(확인) 방안이 강구되어야 한다.¹¹⁾ 중국의 텐센트가 자녀들이 게임에 과도한 돈을 사용하면 부모에게 이 사실을 고지하기로 한 것도 참고할 만하다.

4.2 미성년자에 대한 교육 강화

자기조절능력이 부족하고 분별 능력이 미흡한 미성년자들은 과도한 비용을 지출하게 되는 유혹에 노출되어 있다. 따라서 게임의 합리적인 지출을 위한 교육이 필요하다. 최근 판례에서도 법정대리인인 친권자는 미성년자가 자신의 승낙 없이 임의로 신용카드를 이용해 게임 아이템을 구입하지 않도록 지도 및 교육할 의무가 있다고 판시하고 있으므로, 법정대리인의 미성년자에 대한 교육이 선행되어야 한다. 또한, 미성년자가 성년자 행세를 하거나 부모의 개인정보를 도용하는 것은 법적으로 보호받을 수 없는 기만행위임을 주지하여 책임 문제를 경각시켜야 한다. 또한 부모가 일정 한도의 사이버머니를 직접 충전시켜주고 그 한도 내에서 스스로 선택 항목에 지출하도록 합리적인 선택을 유도하도록 해야 한다.

4.3 미성년자 연령 하향 조정 필요

인터넷을 통해 미성년자는 거리·장소·시간에 관계없이 다양한 사람들과 정기적으로 소통할 수 있게 되었고 사회에 참여하게 되었다. 심지어 미성년자는 매우 어린 나이에 사업적 거래(예, 계약)에도 참여하게 되었다. 이처럼 미성년자가 사회와 상호 작용하는 방식이 변함에 따라 미성년자에 대한 법률상 처우도 변화해야 할 필요성이 제기된다. 그런데, 법은 이러한 변화의 필요성에 충분히 대응하고 있지 못하다.

미성년자는 법률상 자유로이 계약을 취소할 수 있는 특권을 가진다. 계약을 취소할 수 있는 능력

11) 앞서 살펴본 바와 같이 판례는 “약관과 그 밖의 안내·고지 등을 통하여 정한 본인 확인 방식에 의해 구매의사를 확인한 경우, 온라인 게임 이용 및 캐시 구입 거래는 적법하다”고 판시하고 있다.

은 계약이 완전히 이행된 후에도 특권의 영향을 받는 모든 당사자에게 심각한 불확실성을 초래한다.¹²⁾ 미성년자와 거래를 고려하고 있는 당사자는 최소한 미성년자가 성인이 될 때까지, 그리고 아마도 그 후 얼마 동안은 계약이 취소될 수 있다고 생각해야 한다. 하지만, 미성년자는 점점 더 어린 나이에, 더 많은 시간 동안 온라인 세계에 노출되어 오히려 성인보다 더 많은 경험을 얻고 있지만, 법은 미성년자의 경험을 무시하고 계속해서 미성년자와 상호 작용하는 사람들에게 중대한 불확실성을 야기하는 미성년자의 특권을 고수하고 있다.¹³⁾

따라서 인터넷의 등장으로 변화된 상황을 고려하여 온라인 거래에서 광범위하게 인정되는 미성년자의 취소권을 제한할 필요가 있다. 그 방안 중 하나가 온라인거래에서의 미성년자 연령을 하향하는 것이다.

다만, 온라인 거래에서의 미성년자 연령을 하향할 경우 「민법」 상의 규정과 상충될 수 있으므로, 「게임산업진흥에 관한 법률」 또는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 등에서 「민법」의 특별법 규정으로 제정할 필요가 있다.

4.4 표준화된 환불기준 마련

콘텐츠분쟁조정사례집 등의 조정 결과 등을 분석하면, 게임 사업자는 ‘가족관계증명서·휴대전화 명의자 확인서 등의 서류를 통해 미성년자 명의의 기기에서 결제가 진행되었는지 여부, 법정대리인 명의의 기기에서 결제가 진행되었는지 여부, 게임 로그기록을 통해 게임 이용 패턴을 분석하여 미성년자가 결제한 것이 분명한지 여부, 구입한 콘텐츠의 장르·결제시간 등을 파악하여 미성년자의 게임결제 여부를 판단하고 있다. 다만, 이는 미성년자가 결제한 것이라고 추정할 뿐이고, 분쟁이 발생한 경우 이러한 기준이 실제 적용될 수 있을지 그러한 적용에 대해 법정대리인이 긍정적으로 볼 수 있을지에 대해서는 여전히 논란이 될 수 있다.

따라서 보다 명확한 분쟁해결기준을 마련할 필요가 있다. 그런데 이는 입법행위까지는 필요 없고,

오히려 게임 사업자의 자율규제 형태로 이루어져야 한다. 그리고 표준약관 등의 개정을 통해 게임 사업자별로 달리 규정하고 있는 환불기준 및 환불절차를 표준화시켜 이용자가 일관된 서비스를 받도록 해야 한다.

4.5 앱마켓 사업자와 정보 공유 시스템 구축

앞서 살펴본 바와 같이 법정대리인의 동의 없는 미성년자의 계약은 취소가 가능하다. 그러나, 구글, 애플 등 앱마켓 사업자가 환불권한이 없는 게임 개발사 등에 책임을 떠넘겨도 제한할 방법이 없었다. 그런데, 앞서 살펴본 바와 같이 법정대리인 동의 없이 결제한 아이템에 대해 ‘모바일 앱 마켓 사업자에게도 결제 피해의 책임이 있다’는 법원의 판결이 나온 만큼 향후 분쟁에서 소비자 피해가 개선될 것으로 보인다. 다만, 이용자의 용이한 환불을 위하여 환불창구를 일원화하여야 하고, 앱마켓 사업자와 게임 개발사간 결제와 결제취소 정보를 실시간으로 공유할 수 있는 체계를 구축해야 한다.

그리고, 미성년자 결제취소제도를 악용하는 사례도 있다. 예컨대, 10회 이내 10만원 가량 환불이 있는가 하면 5회에 1000만원이 넘는 환불도 존재한다. 30회가 넘는 결제금액을 돌려받은 이용자도 있다. 게임사는 앱마켓에서 일반적으로 환불 결정을 내리면 앱마켓 사업자가 정보를 주지 않아 계정 로그를 조사해 운영정책을 들어 게임 이용에 제한을 걸어야 한다. 소모하지 않아도 될 비용과 시간을 사용하는 셈이다. 따라서 구글과 애플 등 앱마켓으로 하여금 강력하게 악성환불 이용자를 규제하도록 관련 규정을 마련할 필요가 있다.

다만, 해외 업체인 구글과 애플이 국내 정책에 대한 협조적인 자세를 보일 수 있을지 의문이기 때문에, 정부 차원에서 해외 업체가 적절한 조치를 취하도록 강제할 필요가 있다.

12) 심지어 온라인상에서 미성년자는 고의로 자신의 신분을 용이하게 숨길 수 있다.

13) 예컨대, 게임 아이템을 구입한 미성년자에게 물어보면, 해당 미성년자는 자신의 행위 목적과 그에 따른 결과를 충분히 인지하고 있다.

4.6 게임 전문 분쟁해결제도 도입

미성년자 게임결제에 관한 분쟁을 포함하여 게임 관련 분쟁이 발생한 경우, 게임 이용자들은 소비자 분쟁조정위원회, 전자문서·전자거래분쟁조정위원회, 콘텐츠분쟁조정위원회, 그 밖의 개별 법령에 따라 설치·운영되고 있는 분쟁해결기관을 통해 분쟁을 해결하려고 한다. 그런데, 이러한 분쟁해결제도가 과연 게임 전문 분쟁해결제도라고 할 수 있는지의 의문이고, 효과적인 분쟁해결을 도모할 수 있는 공정하면서도 유연한 절차라고 할 수 있는지도 의문이다. 따라서 미성년자 게임결제 관련 분쟁을 비롯한 게임관련 분쟁이 지속적으로 증가하고 있는 현실을 감안하여 이용자와 게임 사업자를 위해 신속하고 공정하게 분쟁이 해결될 수 있도록 전문성을 갖춘 분쟁해결제도를 도입할 필요가 있다.

5. 결 론

미성년자가 법정대리인(부모)의 동의 없이 게임 아이템 등을 구입하기 위하여 결제한 경우 「민법」 등에 의해 해당 결제를 취소할 수 있으나, 부모의 동의 여부를 입증하기 어렵고 부모 명의인 스마트폰으로 자녀가 결제한 경우 또한 도용 여부를 입증하기 어려워 피해를 구제받기 쉽지 않다. 또한, 게임사별 구체적인 환불 기준이 미흡하여 효과적인 분쟁해결이 이루어지지 않고 있다. 이러한 배경 하에 본 논문은 미성년자의 게임결제 관련 법제도와 분쟁사례를 분석하였고 이를 근거로 분쟁해결을 위한 개선방안을 제시하였다.

본문에서 제시한 개선방안을 요약하면 다음과 같다. 첫째, 미성년자가 법정대리인의 동의에 소극적인 점을 감안하여 보다 적극적인 동의(확인) 방안이 강구되어야 한다. 둘째, 게임결제와 관련한 분쟁을 방지하기 위하여 법정대리인은 미성년자의 합리적인 지출을 위한 교육을 강화하여야 하고, 나아가 미성년자가 성년자 행세를 하거나 부모의 개인정보를 도용하는 것은 법적으로 보호받을 수 없

는 기만행위임을 주지하여 책임문제를 경각시켜야 한다. 셋째, 인터넷의 등장으로 변화된 상황을 고려하여 온라인 거래에서 광범위하게 인정되는 미성년자의 취소권을 제한할 필요가 있다. 그 방안 중 하나가 온라인 거래에서의 미성년자 연령을 하향하는 것이다. 넷째, 표준약관 등의 개정을 통해 게임 사업자별로 달리 규정하고 있는 환불 기준 및 환불 절차를 표준화시켜 이용자가 일관된 서비스를 받도록 해야 한다. 다섯째, 이용자의 용이한 환불을 위하여 환불 장구를 일원화하여야 하고, 앱마켓 사업자와 게임 개발사간 결제와 결제 취소 정보를 실시간으로 공유할 수 있는 체계를 구축해야 한다. 여섯째, 미성년자 게임결제에 관한 분쟁뿐만 아니라 게임 관련 분쟁이 발생한 경우, 이용자와 게임 사업자를 위하여 신속하고 공정하게 분쟁이 해결될 수 있도록 전문성을 갖춘 분쟁해결제도를 도입할 필요가 있다.

이러한 개선방안은 건전한 게임문화 조성뿐만 아니라 미성년자 게임결제 관련 분쟁을 예방하고 효율적으로 해결하는데 기여할 것이다. 궁극적으로는 미성년자 게임결제에 대한 환불 정책(제도) 표준화를 위한 자료로 활용될 수 있을 것이다. 다만, 본 논문에서 제시하는 개선방안이 또 다른 규제로 작용해서는 안되며, 나아가 해외 게임 사업자에 비해 국내 게임 사업자가 차별받지 않도록 노력해야 한다.

ACKNOWLEDGMENTS

The article was revised and supplemented by the author, published from the 2018. 11. 17. '2018 Falling Korea Academic Society of Games/Korean Clinical Game Play Association & Society The Fall Conference', Also This work was supported by the Soonchunhyang University Research Fund.

REFERENCES

pp.45-46, Korea Creative Content Agency, 2011.

- [1] Korea Creative Content Agency, "2017 White Paper on Korean Games(Vol.1)", pp.548-597, Korea Creative Content Agency, 2017
- [2] Ddaily, <http://www.ddaily.co.kr/news/article.html?no=170567>
- [3] Etnews, <http://www.etnews.com/20181031000158>
- [4] Chu-hee Yoon, "Issues on Consent of the Legal Representative for Minor on the Internet", The Journal of Social Science, Vol. 6, p.390, 2004.
- [5] Supreme Court Decision 69Da1568 Decided February 24, 1970.
- [6] Chu-hee Yoon, "Issues on Consent of the Legal Representative for Minor on the Internet", The Journal of Social Science, Vol. 6, p.370, 2004.
- [7] Joon-Ho Kim, "Civil law Lecture", 24th Ed, p.78, Bobmunsa, 2018.
- [8] Supreme Court Decision 2005Da71659, 71666, 71673 Decided November 16, 2007.
- [9] Supreme Court Decision 71Da2045 Decided December 14, 1971.
- [10] Ki Yeon Nam & Pil Jae Jang, "A Study on the Protection of Minors for Digital Contents Usage", The Law Research Institute of Hongik Univ, Vol. 15, No. 4, p.666, 2014.
- [11] Tuck-Soo Song, "New Civil law Lecture", 10th Ed, p.272, Pakyoungsa, 2017.
- [12] Busan District Court Decision 2013Gadan29352 Decided March 14, 2014.
- [13] Suwon District Court Decision 2017Na69021 Decided September 20, 2018.
- [14] Kyoung-Mi Jung, et al., "2015 Contents Dispute Mediation Casebook", p.38, Korea Creative Content Agency, 2015; Ki-Hyun Lee, et al., "2016 Contents Dispute Mediation Casebook", p.35, Korea Creative Content Agency, 2016; Ki-Hyun Lee, et al., "2017 Contents Dispute Mediation Casebook", p.29, Korea Creative Content Agency, 2017; In-Suk Lee, et al., "2018 Contents Dispute Mediation Casebook", pp.28-29, Korea Creative Content Agency, 2018.
- [15] Min-Kyu Kim, et al., "Game Dispute Casebook", pp.294-300, Korea Game Development & Promotion Institute, 2005.
- [16] Geon-Myeon Im, et al., "The Study on the Theory of Contents Dispute Mediation(Vol.2)",



김 상 태 (Kim, Sang Tae)

약 력 : 순천향대학교 법학과 교수

관심분야 : 게임법, 게임정책, 게임제도



허 준 영 (Huh, Joon Young)

약 력 : 순천향대학교 일반대학원 법학과 석사과정

관심분야 : 게임법, 게임정책, 가상현실게임
