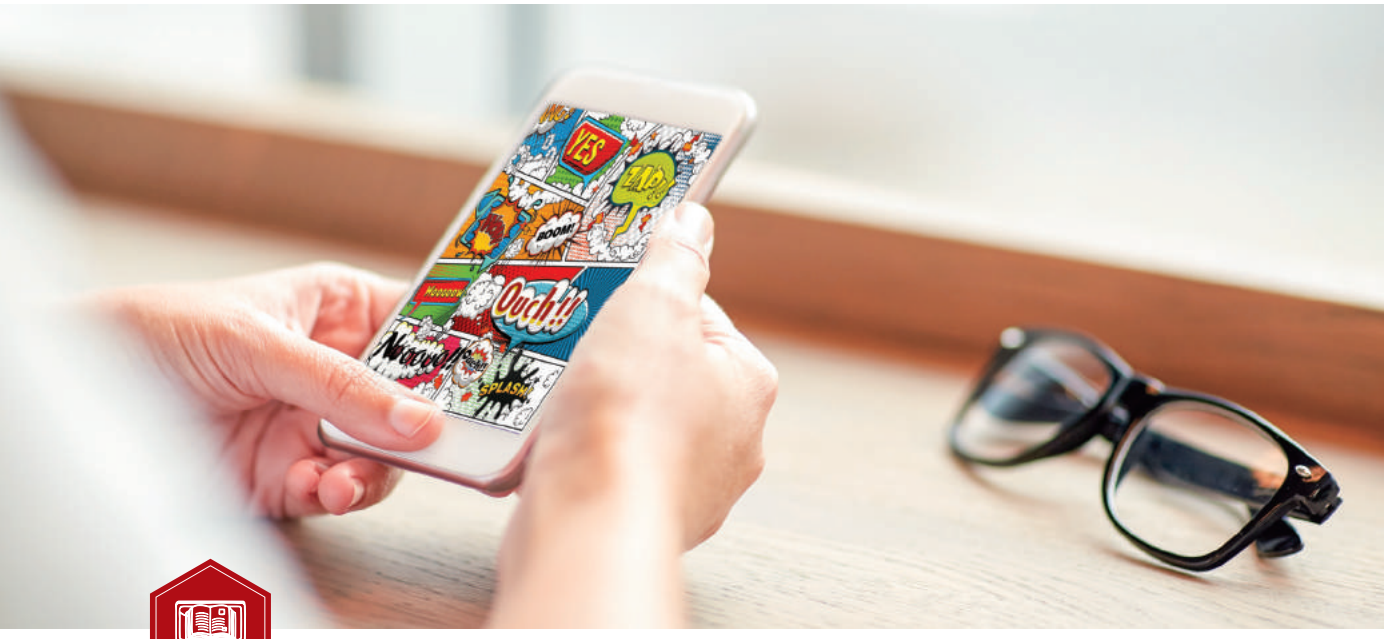
결제는 편리, 환불은 불편
웹툰·웹소설 이용 시 소비자불만 높아

최근 웹툰 · 웹소설 등 디지털간행물 서비스를 제공하는 플랫폼 시장이 급성장하며 이용자들이 늘어나고 있다. 그러나 환불 시 대부분 번거롭고 복잡한 절차를 거쳐야 했으며, 일부 업체는 계약해지 시 환불을 제한하고 있어 개선이 필요한 것으로 나타났다.

글_김지은 대리〈시장조사국 약관광고팀〉



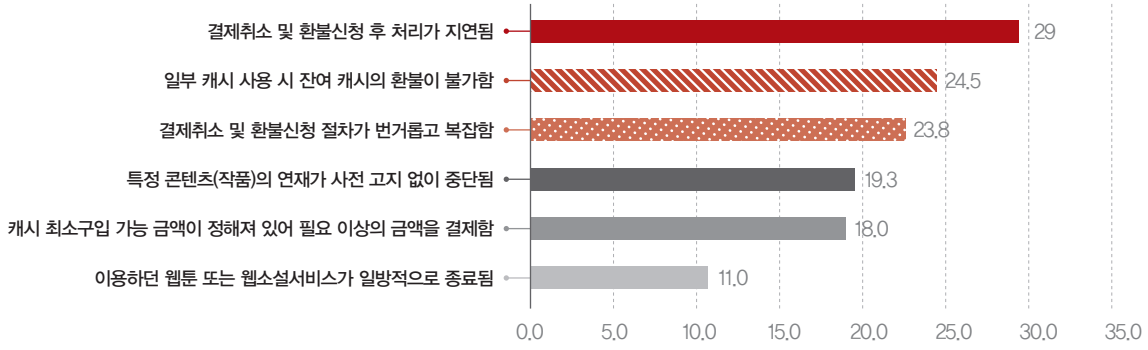
실제 사례로 살펴보는 디지털 간행물 플랫폼 서비스 구입 피해

A씨는 웹툰서비스 제공업체에서 웹툰 1화를 미리보기(무료)로 감상한 뒤 유료인 2화를 열람하기 위해 코인(캐시)을 결제했다. 2회만 열람하려고 했으나, 결제내역을 확인해 보니 전체 회차에 해당하는 28,400원이 결제돼 있었다. 업체는 이에 대해, 1화 이상 유료로 열람한 경우 부분 환불이 불가능하다고 답했다.

B씨는 웹툰을 열람하기 위해 2017년 11월 웹툰서비스 제공업체에서 10,000코인(캐시)을 충전하고 10,000원을 결제했다. 1,500코인을 사용했고, 더 이상 열람하고 싶은 웹툰이 없어 미사용 8,500코인의 환불을 요구했다. 그러나 업체에서는 코인을 1개라도 사용한 경우 잔여 코인의 환불이 불가능하다고 답했다.

디지털간행물 플랫폼 서비스 관련 소비자불만사항 [N=400, 중복응답, 단위: %]

최근 1년간 모바일에서 디지털간행물 플랫폼 서비스를 유료로 이용한 경험이 있는 소비자 400명을 대상으로 조사



조사대상 업체의 75% 환불절차 복잡

한국소비자원이 웹툰 · 웹소설 등을 제공하는 디지털간행물 플랫폼서비스 제공 8개 업체*를 대상으로 거래조건 등을 조사했다. 그 결과, 6개 업체(75%)는 애플리케이션 내 '고객센터(문의하기)' 또는 '이메일'을 통해서만 환불신청이 가능했고, 소비자가 직접 결제일시, 결제금액, 결제수단, 캡쳐 화면 첨부 등 계약 관련 정보를 모두 작성해야 했다. 심지어 이동통신사 가입확인서 등의 추가 증빙서류 제출이 요구되는 등 환불절차가 복잡했다.

실제로 유료 디지털간행물 플랫폼 서비스 이용 경험자 400명을 대상으로 설문조사한 결과에서도 10명 중 3명(29%)이 '결제취소 및 환불처리 지연'에 불만을 갖고 있는 것으로 답했다. 그 외에도 '잔여 미사용 캐시 환불 불가(24.5%)', '번거로운 환불신청 절차(23.8%)' 등 환불과 관련된 소비자불만이 높게 나타났다(중복응답).

* 네이버웹툰, 다음웹툰, 레진코믹스, 배틀코믹스, 카카오페이지, 코미카, 코미코, 투믹스

일부 업체, 소비자에게 불리한 거래조건 적용

조사대상 8개 업체 중 3개 업체(37.5%)는 일부를 사용한 '잔여 미사용 캐시'의 환불이 불가능했으며, 1개 업체(12.5%)는 '할인패키지 상품은 원칙적으로 환불이 불가하다'고 명시하는 등 소비자에게 불리한 내용을 포함하고 있었다.

한편, 서비스의 변경과 관련해 일부 업체는 일방적인 공지(게시)만으로 이용자에게 불리한 사항 또는 중대한 사항을 변경할 수 있도록 규정하여 소비자 피해를 유발하는 것으로 나타났다.

한국소비자원은 이번 조사결과를 바탕으로 해당 사업자에게 ▲환불절차 간소화 ▲서비스 중단 · 변경 시 소비자 통지 관련 정책 개선 ▲중도해지 제한 등 부당한 규정(예 : 일부 캐시 사용 시 잔여금 환불 불가) 개선 등을 권고했고, 관계부처에는 ▲서비스 중단 · 변경 시 통지 관련 제도개선을 건의할 예정이다.

TIP

디지털플랫폼 이용 시 소비자 주의사항

✚ **디지털간행물 플랫폼 서비스 이용 전 다음 사항을 꼼꼼히 확인한다.**

- 캐시 환불신청 절차 및 방법
- '일부 캐시 사용 시 잔여 미사용 캐시 환불 불가' 등 중도 계약 해지를 제한하고 있는지 여부
- 중도 계약해지 시 위약금에 관한 사항 등

✚ **환불신청 시 결제일시 및 결제금액, 결제수단 등 계약 관련 정보와 결제내역을 증빙할 수 있는 이메일 영수증 등 관련 자료가 필요할 수 있으므로 캐시 구매 단계에서 이에 유의하도록 한다.**