

2011 콘텐츠  
분쟁조정  
사례집  
2011.12







# 목 차

koCCA



I. 2011년 콘텐츠분쟁조정위원회 활동현황 .....	3
1. 소개 및 사업실적 .....	3
2. 분쟁조정 처리내역 .....	11
II. 콘텐츠 시장현황 .....	15
III. 2011년 콘텐츠분쟁조정위원회 합의권고 사례 .....	25
IV. 2011년 콘텐츠분쟁조정위원회 조정 사례 .....	53
V. 부록 .....	65
1. 콘텐츠분쟁조정위원회 위원명단 .....	65
2. 콘텐츠산업 진흥법 관련 규정 .....	66
3. 콘텐츠분쟁조정위원회 조정규정 .....	75
4. 콘텐츠 분쟁조정 절차도 .....	91





I

**2011년 콘텐츠분쟁조정위원회  
활동현황**



**콘텐츠분쟁조정위원회**  
CONTENT DISPUTE RESOLUTION COMMITTEE



# I . 2011년 콘텐츠분쟁조정위원회 활동현황

## 1. 소개 및 사업실적

### (1) 콘텐츠분쟁조정위원회 소개

#### □ 설치배경과 필요성

우리 콘텐츠산업은 첨단 매체의 등장과 신기술의 개발, 미디어 환경의 변화에 따라 새롭게 도약할 수 있는 계기를 맞고 있으나, 콘텐츠 재화와 용역의 이용·거래가 더욱 다양해지고 확대됨에 따라 관련 분쟁이 급증하였다.

콘텐츠 관련 분쟁은 법률적인 부분 외에 콘텐츠 제작·유통·이용과 특유의 기술적인 부분을 많이 포함하고 있어 통상의 재판이나 기존의 조정보다 콘텐츠 산업과 관련이 있는 전문가에 의한 조정제도가 필요한 것이 사실이다.

이러한 필요성으로 인해 건강한 콘텐츠 이용·거래 환경을 조성하고 건전한 콘텐츠 생태계를 만들기 위하여 콘텐츠산업 진흥법에 따라 정부에서 콘텐츠분쟁조정위원회를 설치하였다.

#### □ 추진경과

	일 시	내 용
1	2010.06.	○콘텐츠산업 진흥법 (법률 제10369호) - 법 제명변경 및 전면개정 ("온라인 디지털콘텐츠산업 발전법"에서 변경) · 제29조 (분쟁조정위원회의 설치) 내지 제36조 (비밀 유지)
2	2010.08.	○콘텐츠분쟁조정지원 사업계획 승인 (문화체육관광부) ○콘텐츠분쟁조정위원회 설치, 운영을 위한 전문 인력 영입
3	2010.12.	○콘텐츠분쟁조정위원회사무국 업무공간 설치 ○콘텐츠분쟁조정위원회 홈페이지 구축 ( <a href="http://www.kcdrc.kr">http://www.kcdrc.kr</a> )

□ 콘텐츠분쟁조정위원회 개요

○ 법적 근거 : 콘텐츠산업 진흥법 제29조 내지 제36조

< 세부내용 >

조 항	내 용
□제29조 (분쟁조정위원회의 설치)	- 조정위원회 소관업무 - 위원구성, 위원장 선임, 임기, 사무국
□제30조 (분쟁의 조정)	- 조정기간, 조정방법
□제31조 (위원의 제척·기피 및 회피)	- 제척대상, 기피와 회피 절차·방법
□제32조 (자료 요청 등)	- 자료요청 권한근거, 진술방법
□제33조 (조정 효력)	- 조정의 효력(재판상 화해효력)
□제34조 (조정 거부 및 중지)	- 거부와 중지절차
□제35조 (조정 비용 등)	- 조정위원회 운영경비 등
□제36조 (비밀 유지)	- 조정의 비공개

○ 분쟁조정대상 : 사업자와 이용자 간, 이용자와 이용자 간, 사업자와 사업자 간의 콘텐츠 거래 또는 이용에 관한 사항을 대상으로 한다.

- 다만, 저작권과 관련한 분쟁은 「저작권법」에 따르며, 방송통신과 관련된 분쟁 중 「방송법」 제35조의3에 따른 분쟁조정의 대상이 되거나 「전기통신사업법」 제45조에 따른 조정의 대상이 되는 분쟁은 각각 해당 법률의 규정에 따른다.



○ 분쟁사례

◇ 일반 콘텐츠 이용·거래

- 이용료 환급(미성년자의 콘텐츠 이용, 명의도용)
- 서비스 불량, 서버접속 불량, 콘텐츠 품질저하로 인한 분쟁 등

◇ 온라인 게임 이용·거래

- 아이템거래 금지약정 위반에 따른 계정정지
- 이용약관위반으로 취득한 아이템 거래
- 게임사업자의 부당한 이용계약 해지
- 게임회사의 계정·아이템 압류, 아이템 부당삭제 원상회복
- 개인간 아이템 거래시비, 아이템 중개사이트와 분쟁
- 게임 서비스 장애로 인한 피해보상 등

◇ 에듀테인먼트 이용

- 인터넷 학습 계약해지
- 학습콘텐츠 불량, 서비스 저하로 인한 계약해지 및 위약금
- 계약과 병행하여 지급된 사은품 관련 분쟁 등

◇ 콘텐츠 제작

- 콘텐츠 제작·유통 관련 사업자 간 분쟁(계약내용 해석분쟁) 등

◇ 사회적 이슈가 되는 콘텐츠 분쟁사례

- 연예기획사와 소속 연예인간 분쟁
  - 수익배분
  - 전속계약의 계약서 문구 해석 분쟁 등
- 콘텐츠 사업자와 당해 콘텐츠 창작자 간의 용역 분쟁
- 배우의 출연 핑크 분쟁 등

○ 조정위원 구성

- 조정위원회의 위원은 학계, 법조계, 이용자 단체, 관련 전문가 등 들 중 문화체육관광부 장관이 위촉한다.
- 조정위원회는 위원장 1명을 포함한 10명 이상 30명 이하의 위원으로 구성한다.
- 위원장은 조정위원회 위원 중에서 호선, 위원은 비상임(공무원이 아닌 위원의 임기는 3년으로 하되, 1회에 한하여 연임가능)한다.

부문 명	계	위원장	학계	법조계 (판검사/변호사)	콘텐츠전문가 (학식/경험)	이용자보호 (기관/단체)
인원	20명	(1명)	3명	7명	8명	2명

○ 사무국 : 한국콘텐츠진흥원 (<http://www.kocca.kr>)

○ 조정방법

- 조정위원회는 분쟁조정 신청을 받은 날부터 60일 이내에 조정안을 작성하여 분쟁당사자에게 권고하여야 한다.
- 콘텐츠 관련 분쟁의 조정방법, 조정절차, 조정업무의 처리 등에 필요한 사항은 조정위원회가 정한다.

○ 지표와 비전

- 지표 : 공정, 신뢰, 화해
- 비전 : 건강한 콘텐츠 이용·거래 환경 조성

□ 콘텐츠분쟁조정위원회 특징과 기대효과

○ 특징

- 자료요청 : 분쟁조정에 필요한 자료를 제공할 것을 분쟁당사자, 콘텐츠 사업자, 참고인에게 요청할 수 있다. 이 경우 해당 분쟁당사자 등은 정당한 사유가 없으면 반드시 응하여야 한다(콘텐츠산업 진흥법 제32조).

- 분과위원회 운영 : 게임 등 콘텐츠 종류에 따라 분과위원회를 설치하고(동법 제 29조 제7항), 관련 분야의 분쟁해결지원·예방을 위한 전문적 연구를 수행한다.
  - 조정 1분과 : 게임 콘텐츠
  - 조정 2분과 : 에듀테인먼트 콘텐츠
  - 조정 3분과 : 방송 / 영상 콘텐츠
  - 조정 4분과 : 콘텐츠 총괄
- ※ 조정 4분과의 분쟁조정 영역은 출판, 음악, 공연, 미술, 캐릭터, 만화, 애니메이션, 광고, 패션, 공예품, 데이터베이스 산업의 콘텐츠 거래 및 이용에 관한 것으로 함
- 정보통신활용을 통한 분쟁해결지원 (Online Dispute Resolution : ODR) : 콘텐츠분쟁조정위원회 회의는 전자적 방식에 의한 원격회의로 할 수 있다(동법 시행규칙 제5조 제1항).

이 경우 콘텐츠분쟁조정위원회의 위원, 분쟁당사자 또는 참고인은 동일한 회의장에 출석한 것으로 간주한다.

- 재판상 화해효력 : 당사자가 조정안을 수락하고 조정위원회가 조정서를 작성하여 당사자에게 통보한 때에는 그 분쟁조정 내용은 재판상 화해와 동일한 효력이 있다(동법 제33조 제4항).

#### ○ 기대효과

- 재판에 비해 신청절차를 간편하게 하여 쟁송능력이 부족한 콘텐츠 이용자, 사업자가 신속하게 이용할 수 있는 분쟁조정제도를 마련하였다. 그리고 당사자가 수락한 조정안에 재판상 화해 효력을 두어, 조정안의 이행을 법적으로 담보하였다.
- 신속·공정·원만·효율적인 콘텐츠 분쟁해결로 콘텐츠 시장의 신뢰성을 제고한다.

## (2) 콘텐츠분쟁조정위원회 2011년 사업실적

### □ 조정위원회 출범·조정관련 업무

- 조정위원회 제1차 전체위원회와 워크숍 (4/26)
  - 조정위원 위촉(20명), 위원장 선출(성낙인 교수), 조정규정 의결
- 조정위원회 출범식 (4/27)
  - 현판 제막식을 통해 대외적으로 조정위원회 출범 공지
- 조정위원회 상담·합의권고·조정 진행 (수시)
  - 조정신청 연 626건, 분쟁조정 연 57회 진행
- 2011 분쟁조정 사례집 발간
  - 2011년(1~10월) 콘텐츠 분쟁관련 상담·합의권고·조정사례 제작과 발간

### □ 콘텐츠분쟁조정위원회 홈페이지 1차 고도화

- 조정위원회 원격회의 구축·활용
  - 채팅 서비스 등 온라인 회의시스템 도입
- 내부 조정절차 온라인 구현
  - 조정 관련 통계, 조정권고서 이메일 통보 등 사무국 업무효율화 도모

### □ 조정위원회 역량강화

- 콘텐츠 분쟁 관련 콘퍼런스 개최 (2회)
  - 조정위원회 인지도 제고를 위하여 관련 쟁점에 대한 선제적 콘퍼런스 개최 (상반기 각1회)

- 조정위원회 조정사례 · 쟁점공유 워크숍 (2회)
  - 쟁점공유를 통한 조정 전문지식 함양 제고 (온라인 게임, 캐릭터 · 애니메이션 부문)
- 콘텐츠분쟁조정 지상좌담회 (5월)
  - 조정위원회 향후 역할에 대한 각 계 전문가 의견 수렴
- 조정위원회 G스타 참관 지원 (11월)
  - 온라인 게임에 대한 현황과 기업에 대한 이해를 증진시켜 보다 공정한 조정을 도모

## □ 협력채널 구축과 홍보

- 국내 협력채널 구축
  - 콘텐츠 분쟁해결 서포터즈 출범 · 회의를 통해 주요 기업 민원부서와 협력체계 구축, 분쟁사례 공유와 해결방안 공동모색 (2회)
  - 국민권익위원회가 운영하는 민원시스템(\*국민신문고) 연계를 통해 국민신문고에 제기된 민원을 이송받아 처리
    - ※ 국민신문고(<http://www.epeople.go.kr>): 전 행정기관의 민원, 국민제안, 정책토론 창구를 하나로 통합한 범정부 국민포털
- 국외 협력채널 구축 (글로벌 콘텐츠 분쟁해결 파트너십)
  - 콘텐츠 분쟁조정 국제콘퍼런스 개최(12월)를 통해 선진 조정·중재기법을 수용하고, 콘텐츠 해외진출에 따른 분쟁사례, 온라인 분쟁해결(Online Dispute Resolution : ODR) 국제동향, 국가 간 온라인 분쟁 해결사례 등을 소개하고 이에 대한 논의의 장을 마련
- 국외 협력채널 구축 (11월)
  - Hong Kong International Arbitration Centre (홍콩 중재센터), The Singapore Mediation Centre (싱가포르 조정센터), The Singapore

International Arbitration Centre (싱가포르 중재센터) 방문

- 해외 선진 대안적 분쟁해결기법 수용, 주요 아시아 분쟁해결기구와 협력관계 구축효과

○ 홍보

- 신문광고 (3회, 5단통 컬러) : 매일경제신문(4/25), 전자신문(4/27), 한국경제 (5/24)
- 조정위원회 출범 : 연합뉴스, 전자신문, 디지털타임즈, 한국경제, 머니투데이 등 다수 언론매체 홍보 (4/26), KTV (4/28)
- 콘텐츠분쟁조정 컨퍼런스 개최 : 머니투데이, 뉴스와이어, 연합뉴스 등 다수 언론매체 홍보 (5/30)
- 콘텐츠분쟁조정 국제컨퍼런스 개최 : 전자신문, 연합뉴스, 아이뉴스 24 등 다수 언론매체 홍보 (12/15)
- 기타 언론보도 및 기념 홍보물 제작·배포 등
  - 성낙인 조정위원장 : 전자신문 콘텐츠 피플 (4/29)
  - 정호교 사무국장 : 전자신문 콘텐츠 포럼 (4/19)

## 2. 분쟁조정 처리내역

□ 콘텐츠분쟁조정신청 현황 (2011.12.31. 기준)

구 분	조정 신청				조정 처리결과								조정 진행	비 고
	계	B 2 C	B 2 B	C 2 C	계	신청 취하	조정 거부	유관 기관 이첩	조정 중지	조정 전 합의	조정회의 의결			
											조정서 발급 (조정안 수락)	조정불 성립 (조정안 미수락)		
1분과 (게임)	528	514	2	12	423	23	51	3	101	192	48	5	105	
2분과 (에듀테인먼트)	16	16	0	0	13	3	0	0	5	4	1	0	3	
3분과 (방송 영상)	4	0	4	0	4	0	0	0	1	1	2	0	0	
4분과 (총괄)	78	68	9	1	75	6	12	1	14	41	1	0	3	
합 계	626	598	15	13	515	32	63	4	121	238	52	5	111	

○ 위 표에서 보는 것과 같이 2011년 4월에 개소한 콘텐츠분쟁조정위원회는 동년 12월 말까지 총 626건의 조정을 신청받았으며, 이 중 57건의 조정을 진행하였고 이와 별도로 당사자 간의 원만한 합의 515건을 이끌어 내었다.

- 분야별로는 전체 조정신청 건 수 가운데 게임과 관련된 사건이 압도적으로 많고(84%), 뒤 이어 콘텐츠 총괄(12%), 에듀테인먼트(3%), 방송영상 순서로 나타났다.







II

**콘텐츠 시장현황**



**콘텐츠분쟁조정위원회**  
CONTENT DISPUTE RESOLUTION COMMITTEE



## II. 콘텐츠 시장현황

2010년 콘텐츠산업 매출액은 72조 1,201억 원이며, 종사자는 58만 1,276명으로 나타났다. 콘텐츠산업 사업체수는 11만 882개이며 부가가치액은 29조 7,971억 원, 부가가치율은 41.55%로 조사되었다. 수출액은 32억 2,609만 달러이며 수입액은 16억 9,720만 달러로 조사되었으며 수출액 증감은 15억 2,888만 달러로 나타났다.

2010년 콘텐츠산업 사업체수는 2009년도에 12만 2,124개에서 1만 1,242개 감소한 11만 882개로 나타났으며, 종사자는 2009년에 57만 1,450명 보다 9,826명 증가한 58만 1,276명으로 조사되었다. 한편 콘텐츠산업 종사자 내에서 가장 큰 비중을 차지하고 있는 출판산업의 종사자는 2005년부터 2010년까지 지속적인 감소를 보이고 있는 반면에 캐릭터산업과 지식정보산업, 콘텐츠솔루션산업의 종사자는 꾸준히 증가하는 추세에 있다.

매출액은 2009년에 66조 1,164억 원에서 6조 36억 원 증가한 72조 1,201억 원으로 조사되었다. 산업별로는 캐릭터산업, 애니메이션산업, 지식정보산업, 콘텐츠솔루션산업이 전년대비 매출액 성장률과 2005년부터 2010년까지 연평균증감률이 비교적 높아 콘텐츠산업 내에서 성장률 상위 산업인 것으로 나타났다. 게임산업은 2005년부터 2006년까지 바다이야기 사건으로 인해 2005년부터 6년간 연평균성장률은 감소이지만, 바다이야기 사건이 마무리된 2007년부터 보면 매우 큰 폭으로 증가하고 있다.

부가가치액은 2009년에 27조 2,814억 원에서 2조 5,157억 원 증가한 29조 7,971억 원으로 조사되었다. 부가가치액이 가장 큰 산업은 출판산업이며, 방송산업이 그 뒤를 잇고 있다. 부가가치율은 게임산업, 지식정보산업, 출판산업 순으로 높은 부가가치율을 보이고 있다.

수출액과 수입액도 2009년과 비교하여 수출액은 6억 2,186만 달러 증가하였으나 수입액은 7,232만 달러 감소하였다. 콘텐츠산업 내에서 게임산업의 수출액이 전체 수출액의 49.8%로 가장 큰 비중을 차지하여 콘텐츠산업의 수출에 큰 영향력을 미치는 것으로 조사되었다. 수입액은 광고산업이 전체 수입액의 43.4%로 가장 많은 수입이 이루어지고 있는 산업인 것으로 나타났다.

또한 수출액에서 수입액을 차감하여 나타난 콘텐츠산업의 전체 수출입 증감은 15억 2,888만 달러로 콘텐츠산업의 수출액이 수입액보다 더 많아 전반적인 수출 호조를 보이

고 있음을 알 수 있다. 산업별로 보면 게임산업의 수출입 증감이 가장 높으며, 지식정보 산업과 콘텐츠솔루션산업 또한 비교적 높은 수출입 증감을 보이고 있다.

<표> 콘텐츠산업 전체 요약(2010년)

구분	사업체수 (개)	종사자 (명)	매출액 (백만 원)	부가가치액 (백만 원)	부가 가치율(%)	수출액 (천 달러)	수입액 (천 달러)	수출입 증감 (천 달러)
출판	27,803	203,226	21,243,798	9,009,976	42.41	357,881	339,819	18,062
만화	9,634	10,779	741,947	297,632	40.11	8,153	5,281	2,872
음악	37,634	76,654	2,959,143	1,142,896	38.62	83,262	10,337	72,925
게임	20,658	94,973	7,431,118	3,768,320	50.71	1,606,102	242,532	1,363,570
영화	3,727	30,561	3,432,871 <sup>1)</sup>	1,121,854 <sup>2)</sup>	32.68	13,583	53,374	▽39,791
애니메이션	308	4,349	514,399	217,101	42.20	96,827	6,951	89,876
방송	926	34,584	11,176,433	4,284,985	39.81	228,633	110,495	118,138
독립제작	475	4,706	737,092	329,760	44.74	13,691	8,193	5,498
광고	5,011	34,438	10,323,172	3,932,096	38.09	75,554	737,167	▽661,613
캐릭터	1,593	25,102	5,896,897	2,475,517	41.98	276,328	190,456	85,872
지식정보	2,459	48,226	6,204,127	2,674,251	43.10	363,282	442	362,840
콘텐츠솔루션	1,129	18,384	2,196,232	872,553	39.73	116,487	352	116,135
콘텐츠산업 합계	110,882	581,276	72,120,137	29,797,181	41.55	3,226,092	1,697,206	1,528,886

## 2. 콘텐츠산업 매출액 현황

2010년 콘텐츠산업 매출액은 72조 1,201억 원이며 이는 전년대비 9.1%, 2008년부터 연평균 4.7% 증가한 수치이다. 콘텐츠산업별로 보면 출판산업이 21조 2,437억 원(29.5%)으로 가장 큰 비중을 차지하고 있으며 방송산업은 11조 1,764억 원(15.5%)으로 출판산업 다음으로 매출액이 높은 산업으로 분석 되었다. 광고산업은 10조 3,231억 원(14.3%), 게임산업은 7조 4,311억 원(10.3%), 캐릭터산업은 5조 8,968억 원(8.2%), 지식정보산업은 6조 2,041억 원(8.6%), 영화산업은 3조 4,328억 원(4.8%), 음악산업은 2조 9,591억 원(4.1%), 콘텐츠솔루션산업은 2조 1,962억 원(3.0%), 만화산업은 7,419억 원

1) 애니메이션 극장매출액 제외

2) 애니메이션 극장매출액에 대한 부가가치액 제외

(1.0%), 애니메이션산업은 5,143억 원(0.7%)으로 조사되었다.

증감률을 보면 대부분의 콘텐츠산업 매출액이 2005년부터 증가하고 있음을 알 수 있다. 특히 캐릭터산업은 2005년부터 평균 23.2% 증가하여 두드러진 증가율을 보이고 있다. 2005년에 2조 758억 원에서 2010년에 5조 8,968억 원으로 약 2.8배 가량 시장이 성장하였다. 또한 지식정보산업과 애니메이션산업은 전년대비 각각 18.1%, 22.9% 증가한 것으로 나타나 다른 산업과 비교하여 전년대비 성장률이 비교적 큰 것으로 조사되었다.

<표>콘텐츠산업 매출액 현황

(단위: 백 만원)

구분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
출판	19,392,156	19,879,255	21,595,539	21,052,936	20,609,123	21,243,798	29.5	3.1	1.8
만화	436,235 <sup>3)</sup>	730,072 <sup>3)</sup>	761,686	723,286	739,094	741,947	1.0	0.4	11.2
음악 <sup>4)</sup>	1,789,875	2,401,309	2,357,705	2,602,076	2,740,753	2,959,143	4.1	8.0	10.6
게임	8,679,800	7,448,900	5,143,600	5,604,700	6,580,600	7,431,118	10.3	12.9	▽3.1
영화 <sup>5)</sup>	3,282,219	3,622,528	3,183,301	2,885,572	3,306,672	3,432,871	4.8	3.8	0.9
애니메이션 <sup>6)</sup>	233,855	288,564	311,166	404,760	418,570	514,399	0.7	22.9	17.1
방송	8,635,200	9,719,862	10,534,374	9,354,605	9,884,954	11,176,433	15.5	13.1	5.3
독립제작	-	-	-	727,411	796,175	737,092	1.0	▽7.4	-
광고	8,417,779	9,118,059	9,434,625	9,311,635	9,186,878	10,323,172	14.3	12.4	4.2
캐릭터 <sup>7)</sup>	2,075,893	4,550,932	5,115,639	5,098,713	5,358,272	5,896,897	8.2	10.1	23.2
지식정보	3,040,869	3,467,795	4,297,341	4,777,330	5,255,185	6,204,127	8.6	18.1	15.3
콘텐츠솔루션	1,275,000	1,541,700	1,679,800	1,866,100	2,036,362	2,196,232	3.0	7.9	11.5
콘텐츠산업 합계	57,258,881	62,768,976	64,414,776	63,681,713	66,116,463	72,120,137	100.0	9.1	4.7

3) 어린이·학습만화 매출액 미포함

4) 2006년부터 노래연습장 운영업, 음악행사, 음악공연업, 인터넷 음반 소매업, 음반 도매업, 인터넷/모바일 음악콘텐츠 제작 및 제공업(CP) 매출액 포함

5) 애니메이션 극장 매출액 제외

6) 2006년부터 애니메이션 극장매출액 및 방송사수출액 포함 ; 2005년에는 서울지역 관객수만을 계상하였으나, 2006년부터 전국관객수를 계상

7) 2005년에는 캐릭터상품 도소매업 매출액이 제외되었으나, 2006년부터 이를 포함 ; 2008년부터 캐릭터상품 도소매업 중 온라인 도소매업, 홈쇼핑, 편의점, 재래시장 매출액 포함

### 3. 콘텐츠산업 부가가치액 현황

2010년 콘텐츠산업 부가가치를 보면 29조 7,971억 원으로 나타났으며 부가가치율은 41.55%로 조사되었다.

전체 부가가치의 비중을 보면 출판이 9조 99억 원(30.2%)으로 가장 큰 비중을 차지하였으며 방송은 4조 2,849억 원(14.4%), 광고는 3조 9,320억 원(13.2%), 게임이 3조 7,683억 원(12.6%), 지식정보는 2조 6,742억 원(9.0%), 캐릭터는 2조 4,755억 원(8.3%), 음악이 1조 1,428억 원(3.8%), 영화가 1조 1,218억 원(3.8%), 콘텐츠솔루션이 8,725억 원(2.9%), 독립제작사가 3,297억 원(1.1%), 만화가 2,976억 원(1.0%), 애니메이션이 2,171억 원(0.7%)으로 나타났다.

한편, 부가가치율이 가장 높은 산업은 게임산업으로 50.71%의 부가가치율을 기록하였으며, 지식정보산업의 부가가치율은 43.10%로 게임산업 다음으로 높은 부가가치율을 기록하였다. 전체 부가가치율을 보면, 2007년에 40.29%, 2008년에 39.88%, 그리고 2009년에 41.41%, 2010년에 41.55%로 2008년에 소폭 하락하였으나 2009년부터 다시 증가하기 시작하였다. 이는 2008년에 세계금융위기에 의해 잠시 주춤하였기 때문이며, 향후에는 콘텐츠산업이 고부가가치의 산업으로 성장할 수 있는 잠재력을 가진 산업으로 인정받아왔으므로 부가가치액과 부가가치율의 증가가 이루어질 수 있을 것으로 기대가 모아진다.

**<표> 콘텐츠산업 부가가치액 현황**

(단위: 백만 원)

구분	2005년		2006년		2007년		2008년		2009년		2010년		비중 (%)
	부가가치액	부가가치율(%)	부가가치액	부가가치율(%)	부가가치액	부가가치율(%)	부가가치액	부가가치율(%)	부가가치액	부가가치율(%)	부가가치액	부가가치율(%)	
출판	6,945,633	35.82	6,337,507	31.88	8,949,107	41.44	8,972,761	42.62	8,736,207	42.39	9,009,976	42.41	30.2
만화 <sup>8)</sup>	154,667	35.45	264,505	36.23	282,052	37.03	283,600	39.21	290,833	39.35	297,632	40.11	1.0
음악 <sup>9)</sup>	572,760	32.00	765,297	31.87	787,709	33.41	946,635	36.38	1,022,766	37.32	1,142,896	38.62	3.8
게임	4,381,563	50.48	3,655,175	49.07	2,487,445	48.36	2,808,000	50.10	3,348,867	50.89	3,768,320	50.71	12.6
영화 <sup>10)</sup>	841,233	25.63	1,752,217	48.37	880,819	27.67	349,442	12.11	1,087,895	32.90	1,121,854	32.68	3.8
애니메이션	42,214	18.05	70,333	24.37	122,506	39.37	167,287	41.33	175,213	41.86	217,101	42.20	0.7
방송	2,834,073	32.82	3,972,844	40.87	4,267,646	40.51	3,151,368	33.73	3,931,437	40.73	4,284,985	39.81	14.4
독립 제작	-	-	-	-	-	-	295,838	40.67	328,343	41.24	329,760	44.70	1.1
광고	2,633,639	32.00	3,343,592	36.67	4,002,168	42.42	4,062,666	43.63	3,445,079	37.50	3,932,096	38.09	13.2
캐릭터 <sup>11)</sup>	501,386	24.15	1,238,309	27.21	1,801,217	35.21	1,956,376	38.37	2,202,786	41.11	2,475,517	41.98	8.3
지식정보	1,206,897	39.69	1,393,658	40.19	1,729,680	40.25	1,964,438	41.12	2,237,658	42.58	2,674,251	43.10	9.0
콘텐츠 솔루션	476,538	37.38	583,269	37.83	642,524	38.25	731,698	39.21	802,734	39.42	872,553	39.73	2.9
합계	20,650,653	36.07	23,376,706	37.24	25,952,873	40.29	25,394,271	39.88	27,281,475	41.41	29,797,181	41.55	100.0

**4. 콘텐츠산업 수출입액 현황**

콘텐츠산업 수출입 규모를 보면 수출은 32억 2,609만 달러로 전년대비 23.9% 증가하였으며 연평균증감률은 19.9% 증가하였다. 수입은 16억 9,720만 달러이며 전년대비 4.1% 감소하였으며 연평균증감률은 10.7% 감소하였다. 콘텐츠산업의 수출액은 2005년부터 2010년까지 꾸준히 증가하고 있는 추세이며 앞으로도 콘텐츠산업의 수출 규모는 더욱 확대될 것으로 전망된다. 수입은 2005년부터 2007년까지 지속적인 증가세를 보였으나 2008년부터 감소하기 시작하였다.

한편, 콘텐츠산업의 수출 규모 중 가장 큰 비중을 차지하는 산업은 게임산업으로 16억

8) 2006년부터 어린이·학습만화 부가가치액이 포함  
 9) 2006년부터 노래연습장 운영업, 음악행사, 음악공연업, 인터넷 음반 소매업, 음반 도매업, 인터넷/모바일 음악콘텐츠 제작 및 제공업(CP) 부가가치액 포함  
 10) 애니메이션 극장 매출액 관련 부가가치액 제외  
 11) 2005년에는 캐릭터상품 도소매업 부가가치액이 제외되었으나, 2006년부터 이를 포함 ; 2008년부터 캐릭터상품 도소매업 중 온라인 도소매업, 홈쇼핑, 편의점, 재래시장 부가가치액 포함

610만 달러로 전체의 49.8%를 차지하였으며 이는 전년대비 29.4% 증가, 연평균증감률 또한 23.3% 증가한 수치이다. 음악산업 또한 신한류열풍에 따라 아이돌그룹(걸그룹, 보이밴드 등), 뮤지컬 등의 해외진출이 활발해짐에 따라 전년대비 166.3% 증가하였고, 연평균증감률도 30.2%로 증가하였다.

<표> 콘텐츠산업 수출입 규모

(단위 : 천달러, %)

산업구분	수출액						비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년			
출판	191,346	184,867	213,100	260,010	250,764	357,881	11.1	42.7	13.3
만화	3,268	3,917	3,986	4,135	4,209	8,153	0.3	93.7	20.1
음악	22,278	16,666	13,885	16,468	31,269	83,262	2.6	166.3	30.2
게임	564,660	671,994	781,004	1,093,865	1,240,856	1,606,102	49.8	29.4	23.3
영화	75,995	24,515	24,396	21,037	14,122	13,583	0.4	▽3.8	▽29.1
애니메이션	78,429	66,834	72,770	80,583	89,651	96,827	3.0	8.0	4.3
방송	121,763	133,917	150,953	171,348	184,577	228,633	7.1	23.9	13.4
독립제작사	-	-	-	11,228	14,349	13,691	0.4	▽4.6	-
광고	9,359	75,981	93,859	14,212	93,152	75,554	2.3	▽18.9	51.8
캐릭터	163,666	189,451	202,889	228,250	236,521	276,328	8.6	16.8	11.0
지식정보	34,764	5,016	275,111	339,949	345,693	363,282	11.3	5.1	59.9
콘텐츠솔루션	35,608	-	112,678	107,746	113,418	116,487	3.6	2.7	26.7
합계	1,301,136	1,373,158	1,944,631	2,337,603	2,604,232	3,226,092	100.0	23.9	19.9

산업구분	수입액						비중 (%)	전년대비 증감률(%)	연평균 증감률(%)
	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년			
출판	231,741	307,184	354,404	368,536	348,336	339,819	20.0	▽2.4	8.0
만화	900	3,965	5,901	5,937	5,492	5,281	0.3	▽3.8	42.5
음악	8,306	8,347	9,831	11,484	11,936	10,337	0.6	▽13.4	4.5
게임	232,923	207,556	389,549	386,920	332,250	242,532	14.3	▽27.0	0.8
영화	46,830	45,813	67,527	78,775	73,646	53,374	3.1	▽27.5	2.7
애니메이션	5,458	5,095	8,148	6,132	7,397	6,951	0.4	▽6.0	5.0
방송	43,177	72,563	64,939	149,396	183,011	110,495	6.5	▽39.6	20.7
독립제작사	-	-	-	71,135	61,277	8,193	0.5	▽86.6	-
광고	2,292,762	2,415,540	2,225,807	780,696	610,277	737,167	43.4	20.8	▽20.3
캐릭터	123,434	211,909	225,257	198,679	196,367	190,456	11.2	▽3.0	9.1
지식정보	360	316	398	415	432	442	0.0	2.3	4.2
콘텐츠솔루션	-	-	-	-	387	352	0.0	▽9.0	-
합계	2,985,891	3,278,288	3,351,761	1,986,970	1,769,531	1,697,206	100.0	▽4.1	▽10.7



## 5. 콘텐츠산업 종사자 현황

2010년 콘텐츠산업 종사자는 총 58만 1,276명으로 전년대비 1.7% 증가하였으며 연평균증감률은 0.2% 증가하였다. 출판산업의 종사자가 20만 3,226명(35.0%)으로 가장 큰 비중을 차지하고 있으며 게임은 9만 4,973명(16.3%)으로 나타나 출판 종사자의 뒤를 이었다. 음악 종사자가 7만 6,654명(13.2%), 지식정보는 4만 8,226명(8.3%), 방송은 3만 4,584명(5.9%), 광고는 3만 4,438명(5.9%), 영화가 3만 561명(5.3%), 캐릭터는 2만 5,102명(4.3%), 콘텐츠솔루션은 1만 8,384명(3.2%), 만화는 1만 779명(1.9%), 애니메이션은 4,349명(0.7%)으로 나타났다.

증감률을 보면 출판이 전년대비 1.8% 감소, 연평균증감률 또한 1.1% 감소하였으며 만화는 전년대비 0.3% 증가하였고, 연평균증감률은 3.6% 증가하였다. 음악은 전년대비 0.2%, 연평균증감률은 3.2% 증가하였고 게임은 전년대비 2.6% 증가하였으며 연평균증감률은 7.6% 감소하였다. 영화는 전년대비 9.0% 증가하였으며 연평균증감률은 1.0% 증가하였고 애니메이션은 전년대비증감률과 연평균증감률이 각각 4.3%, 4.0% 증가하였다. 방송은 전년대비 0.4% 감소하였으나 연평균 3.1% 증가하였다. 광고는 전년대비증감률과 연평균증감률이 각각 2.8%, 3.1% 증가하였으며 캐릭터는 전년대비 7.2%, 연평균 23.3% 증가하였다. 지식정보는 전년대비 7.4%, 연평균 9.0% 증가하였고, 콘텐츠솔루션은 전년 대비 15.1%, 연평균증감률은 8.1% 증가한 것으로 조사되었다.

<표> 콘텐츠산업 종사자수

(단위 : 명, %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	비중	전년대비 증감률	연평균 증감률
출판	214,904	218,377	225,347	210,084	206,926	203,226	35.0	▽1.8	▽1.1
만화	9,048	12,818	11,772	11,093	10,748	10,779	1.9	0.3	3.6
음악	65,346	65,431	75,027	66,475	76,539	76,654	13.2	0.2	3.2
게임	141,263	105,773	92,572	95,292	92,533	94,973	16.3	2.6	▽7.6
영화	29,078	25,769	23,935	19,908	28,041	30,561	5.3	9.0	1.0
애니메이션	3,580	3,412	3,847	3,924	4,170	4,349	0.7	4.3	4.0
방송	29,634	29,308	28,913	34,393	34,714	34,584	5.9	▽0.4	3.1
독립제작사	-	-	-	4,724	4,748	4,706	0.8	▽0.9	-
광고	29,625	27,487	29,416	30,700	33,509	34,438	5.9	2.8	3.1
캐릭터	8,825	19,889	21,846	21,092	23,406	25,102	4.3	7.2	23.3
지식정보	31,327	34,779	38,192	41,279	44,897	48,226	8.3	7.4	9.0
콘텐츠솔루션	12,430	13,450	13,414	14,679	15,967	18,384	3.2	15.1	8.1
합계	575,060	556,493	564,281	548,919	571,450	581,276	100.0	1.7	0.2





Ⅲ

2011년 콘텐츠분쟁조정위원회  
합의권고 사례



콘텐츠분쟁조정위원회  
CONTENT DISPUTE RESOLUTION COMMITTEE



### Ⅲ. 2011년 콘텐츠분쟁조정위원회 합의권고 사례

#### [사례 1]

- 사건번호 : 2011-0006
- 조정방법 : 합의권고
- 사건명칭 : 해킹 아이템과 관련한 계정 정지 해제 청구

#### 1. 사건개요

신청인은 00000게임 이용자로서 길드원으로부터 우편을 수령하였음  
그 우편에는 아이템이 첨부되어 있었는데 해킹과 관련이 있는 아이템으로 밝혀져 계정을 정지당하여, 이에 신청인은 계정복구를 위해 조정을 신청함

#### 2. 당사자 주장

##### (1) 신청인

- 가. 지난 0일 0일 동료 길드원으로부터 우편을 수령하고 이 우편에는 아이템이 첨부되어 있었음  
수령한 아이템을 확인한 후 게임사로부터 계정을 정지당함
- 나. 신청인이 계정 정지 사유를 확인한 결과 해킹 아이템 거래 과정에 관여했기 때문인 것으로 답변을 받았으나 신청인은 우편을 수령하고 아이템을 확인하는 과정에서 그 아이템이 어떠한 경로로 취득되었는지 알 수 없었으며, 동료 길드원으로부터 어떠한 내용의 고지도 없었다고 주장함
- 다. 이에 계정정지는 부당하며 조속히 계정이 복구되기를 위하여 조정을 신청함

##### (2) 피신청인

- 가. 신청인이 수령한 아이템은 해킹 신고된 아이템으로서, 해킹된 아이템

을 수령한 계정은 약관을 위반한 부당행위로 한 것으로 간주되어 계정을 정지하는 것이 운영정책임

나. 다만, 신청인이 해킹 행위나 해킹 아이템의 거래행위에 전혀 관여한 바가 없다는 것이 확실히 입증되는 경우에는 계정 복구가 가능

### 3. 합의권고안

가. 신청인이 일관되게 해킹 행위와 해킹 아이템 거래 행위에 관여한 바가 없으며, 우편을 발송하는 길드원과의 어떠한 상호 연락도 없었다고 주장하고 있으므로 이 주장의 내용을 입증할 수 있음을 전제로 계정 복구

나. 게임 내에서의 우편물은 이용자 사이의 아이템을 주고받는 방법으로 통용되고 있으므로 부가적인 증거자료 없이 해킹아이템을 수령하였다는 사실만으로 신청인의 부당행위에 대한 인지 여부를 간주하는 것은 부당하므로 신청인의 선의 추정은 합당

### 4. 합의 권고 결과

양 당사자가 권고안에 따라 사실조사를 거쳐 신청인의 계정 복구 처리

## [사례2]

- 사건번호 : 2011-0097
- 조정방법 : 합의권고
- 사건명칭 : 콘텐츠 서비스 변경에 따른 계약이행 청구

### 1. 사건개요

신청인은 OO엔터테인먼트의 제품인 OOO과 OOO 네트워크를 통해 다른 이용자와 게임을 즐김

그러나 O월 OO일 OO엔터테인먼트는 전 세계의 게임서버가 해킹되었음을 이유로 서비스를 갑자기 중단한 이후 우리나라를 제외한 국외에서는 서비스가 재개되었으나 2달 가까이 지난 시점까지도 한국 서비스는 중지된 상태이며, 이에 신청인은 콘텐츠 계약 내용에 따라 서비스 이행을 청구하며 조정 신청.

### 2. 당사자 주장

#### (1) 신청인

계약내용에 따른 계약이행을 청구

#### (2) 피신청인

신청인의 주장을 인정

### 3. 합의권고안

피신청인은 신청인과의 계약내용에 따라 서비스를 재개할 것을 권고

### 4. 합의권고 결과

신청인과 피신청인이 합의권고를 받아들여 원만히 합의

### [사례3]

- 사건번호 : 2011-0118
- 조정방법 : 합의권고
- 사건명칭 : 게임서버 다운으로 인한 아이템 복구 청구

#### 1. 사건개요

신청인은 OO에서 운영하는 게임인 OOO을 초등학생 자녀와 함께 이용하고 있음 O월 O일 게임 내에서 고용상점 판매대를 열었는데, 갑작스럽게 서버가 다운되었는데, 이 과정에서 세 캐릭터에 있는 아이템이 사라졌으며 이에 아이템 복구를 요구하며 분쟁조정을 신청

#### 2. 당사자 주장

##### (1) 신청인

사라진 아이템의 복구를 청구

##### (2) 피신청인

- 가. 업데이트 이후 2회에 걸쳐 서버가 다운되는 현상이 발생. 원인으로서는 업데이트 및 이벤트 진행으로 인한 이용자 급증인 것으로 예측
- 나. 이에 서버 장애에 대해 경험치 2배 이벤트를 진행하고 소실된 아이템에 대해서 1+1 이벤트 복구를 진행
- 다. 계정 내 캐릭터가 사용하는 캐쉬 아이템에 대해 사용내역 확인 후 보상 지급

#### 3. 합의권고안

피신청인의 주장대로 신청인에게 보상할 것을 권고

#### 4. 합의권고 결과

신청인과 피신청인이 합의권고를 받아들여 원만히 합의.



#### [사례4]

- 사건번호 : 2011-0131
- 조정방법 : 합의권고
- 사건명칭 : 게임캐릭터 이전 지연에 따른 보상 청구

#### 1. 사건개요

신청인은 000에서 운영하는 게임인 0000을 이용 중인데 게임사에서 캐릭터 이전 서비스를 개시하며 많은 혜택을 보장함

이에 신청인은 캐릭터 이전을 신청하였으나 캐릭터 정보들이 완전히 이전되지 않은 탓에 기존 게임에서도 이용이 불가능하며 신규 게임에서도 이용이 불가능함. 신청인은 보상을 요구하며 분쟁조정을 신청

#### 2. 당사자 주장

##### (1) 신청인

게임사에 캐릭터 이전에 관해 문의했으나 신속하게 처리했다는 답변만 줄 뿐이고 정확한 기간을 고지해 주지 않음

##### (2) 피신청인

가. 일일 처리 가능한 건수보다 현저히 많은 이전 신청이 접수된 탓에 캐릭터 이전 지연

나. 여름방학, 서비스 이전 등의 사유로 이용자가 급증하면서 업무 과부하

#### 3. 합의권고안

신청인의 주장에 따라 캐릭터를 신속하게 이전완료해 줄 것을 권고

#### 4. 합의권고 결과

신청인과 피신청인이 합의권고를 받아들여 원만히 합의

## [사례5]

- 사건번호 : 2011-0156
- 조정방법 : 합의권고
- 사건명칭 : 아이템의 동일성 착오에 의한 손해배상 청구

### 1. 사건개요

신청인은 000에서 운영하는 게임인 0000을 이용 중임

신청인은 게임 이용에 유용한 기능을 제공해 주는 아이터옴인 A아이터옴을 구입하였는데 이 아이터옴은 기존 아이터옴과 다른 아이터옴으로서 신청인이 원하는 주요한 기능이 누락되어 있는 것을 발견하였으며, 이에 신청인은 아이터옴의 환불을 요구하며 조정을 신청

### 2. 당사자 주장

#### (1) 신청인

신청인은 이전에도 유사한 아이터옴을 구입한 경험이 있음

아이터옴 이미지만으로는 기존 아이터옴과 구별이 안 되고 아이터옴 구매시에 기존 아이터옴과 다르다거나 기능이 변경되었다는 내용을 고지받지 못했기 때문에 사업자가 착오에 의한 구매에 대한 책임을 부담해야 함

#### (2) 피신청인

가. 신청인이 구입한 아이터옴은 기존에 신청인이 구입한 아이터옴과 다른 아이터옴으로서 게임사에서는 패키지 아이터옴에 대해 구성품, 스킬, 내용, 가격을 명시하고 있음

나. 게임사에서는 구매한 아이터옴에 대해 7일간의 청약철회 기간을 제공하고 있으며, 청약철회 기간 내에 사용한 아이터옴에 대해서는 환불이 불가능하다는 내용을 고지하고 있음

다. 신청인은 아이터옴을 이미 사용하였으므로 환불이 불가능

### 3. 합의권고안

- 가. 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제13조 제2항에서는 소비자가 계약 체결 전에 재화 등에 대한 거래조건을 정확하게 이해하고 실수 또는 착오 없이 거래할 수 있도록 다음 각호의 사항을 적절한 방법으로 표시, 광고 또는 고지하도록 하고 있으며, 그 각 호의 사항으로 재화 등의 내용이나 거래조건에 대한 사항이 포함됨
- 나. 사업자는 아이템의 거래가격이나 스킬 등 주요 기능에 대한 사항을 고지하고 있으나, 두 아이템을 표시하는 데에 유사한 이미지를 사용함으로써 이용자가 착오를 일으키고 그 착오에 따라 아이템을 구매하는 데 일부 원인을 제공한 바가 인정될 여지가 있음
- 다. 이에 피신청인은 신청인에게 합리적인 금액의 범위에서 신청인의 착오에 의한 손해를 배상

### 4. 합의권고 결과

신청인과 피신청인이 합의권고를 받아들여 원만히 합의

## [사례6]

- 사건번호 : 2011-0158
- 조정방법 : 합의권고
- 사건명칭 : 게임 아이템 구매 청약철회에 따른 환불 청구

### 1. 사건개요

신청인은 000에서 운영하는 게임인 0000을 이용 중임

신청인은 0월 00일 1시 25분에 A아이템을 구입하여 캐릭터에게 선물한 이후 마음이 바뀌어 선물을 받지 않고 선물 취소와 환불을 요청하며 조정을 신청

### 2. 당사자 주장

#### (1) 신청인

은행예금에서도 잘못 입금된 돈에 대해서는 환불 요구가 가능하기 때문에 본인은 환불 요구할 권리를 가짐

#### (2) 피신청인

신청인이 구입한 아이템은 선물하기 아이템으로서 아이템 구입화면에서 청약철회가 불가능한 아이템을 명시하고 있으므로 환불 불가

### 3. 합의권고안

가. 콘텐츠산업 진흥법 제28조에서는 청약철회가 불가능한 아이템에 대해 사업자는 그 내용을 표시하거나 한시적, 일부 이용 등의 방법으로 청약철회의 권리가 제한되지 않도록 할 의무를 부담.

나. 사업자가 청약철회 불가 사실을 미리 고지하였으므로 계약내용에 따르면 원칙적으로 신청인은 환불을 받을 수 없음

다. 그러나 콘텐츠는 그 성질상 시간의 경과나 일부 이용에 의해 가치가 현저히 감소하는 성질의 재화가 아니므로, 신청인이 환불하더라도 피신청인에게 손해가 발생하지 않고 신청인은 그 콘텐츠를 사용하지 못하게 되는 이 건의 특성상 일정 수수료를 제외하고 반환을 인정하는 것이 양 당사자의 이익에 합치하는 것으로 판단해 합의를 권고

### 4. 합의권고 결과

신청인과 피신청인이 합의권고를 받아들여 원만히 합의

## [사례7]

- 사건번호 : 2011-0188
- 조정방법 : 합의권고
- 사건명칭 : 게임 약관 위반 행위로 인한 계정 정지 복구 청구

### 1. 사건개요

신청인은 000에서 운영하는 게임인 0000을 이용 중임  
그런데 0월 0일에 게임 약관을 위반했다는 이유로 계정을 정지당하여 이  
에 계정 복구를 주장하며 분쟁 조정을 신청

### 2. 당사자 주장

#### (1) 신청인

포커 게임을 하는 중에 게임사로부터 계정을 정지를 당하였는데, 본인은  
어떠한 약관 위반 행위를 한 적도 없으며, 게임사에 항의하였으나 모니터링 결  
과에 따라 계정이 정지되었다는 답변만을 받았음

#### (2) 피신청인

게임사는 소위 ‘짜고치기’를 통해 포커 머니가 현금거래되는 것을 방지하기  
위해 24시간 게임 이용자를 모니터링하고 있으며, 신청인은 모니터링 결과 ‘짜  
고치기’가 의심되어 계정이 정지되었음

### 3. 합의권고안

- 가. 게임 이용자는 약관에 따라 게임사에 이용대금을 지급하고 정상적인 게  
임서비스를 청구할 권리가 있고, 게임사는 부당한 행위를 하는 이용자  
에 대해서만 게임 이용을 제한할 권리를 가짐
- 나. 게임사가 이용자의 권리를 제한하기 위해서는 법률이나 약관에 의거해  
명확한 근거가 있어야 하며, 자의적인 제한이나 제재에 의해 이용자가  
손해를 입은 경우에는 이에 대해 배상할 의무를 부담
- 다. 이용자의 부당행위에 대한 명확한 증거자료를 제시하고, 자료의 제시  
가 불가능할 경우에는 이용자의 계정을 복구할 것을 권고

### 4. 합의권고 결과

피신청인이 합의권고안을 받아들여 이용자의 계정을 복구

## [사례8]

- 사건번호 : 2011-0191
- 조정방법 : 합의권고
- 사건명칭 : 게임 내 서비스 오류에 의한 이용자 피해 배상

### 1. 사건개요

신청인은 OO에서 서비스하는 OO게임을 하던 중에 확인할 수 없는 오류에 의해 다른 이용자에게 자신의 게임 내 영토를 침범당함

화면이나 로그나 보고서 어디에서도 다른 이용자가 자신의 영역을 공격하고 있다는 내용을 확인할 수 없었으며, 이 부분은 게임 내 서비스 오류에 의한 것이므로 피해 보상을 청구

### 2. 당사자 주장

#### (1) 신청인

OO게임사는 국내 굴지의 게임사로서 게임의 정상적인 서비스에 대해 손해 배상 책임을 부담함. 그러나 신청인의 피해에 대해 게임사는 어떠한 답변도 제공하지 않고 있음

#### (2) 피신청인

게임의 서비스 기록을 확인한 결과 신청인이 주장하는 시간 대에 게임의 동기화가 이루어지거나 오류가 발생한 내역을 확인할 수 없으며, 만약 오류가 발생하였다면 온라인 게임의 특성상 다수의 유저들에게 유사한 피해가 동시간 대에 발생했을 것이므로 신청인의 주장 수용 불가

### 3. 합의권고안

계약관계에서 채무의 정상적인 이행은 채무자의 책임으로 귀결되는 민법 일반의 법리에 비추어 게임의 정상적인 서비스 여부에 대해서는 게임사가 입증해야 하며, 이 입증이 힘든 경우에는 게임사가 일정 부분 책임을 부담하는 것이 타당할 것으로 판단됨

### 4. 합의권고 결과

신청인과 피신청인이 합의권고를 받아들여 원만히 합의

## [사례9]

- 사건번호 : 2011-0225
- 조정방법 : 합의권고
- 사건명칭 : 불완전한 계정 복구에 의한 피해 배상

### 1. 사건개요

신청인은 신청일로부터 한달 전 해킹으로 인해 계정의 아이템이 소실되는 피해를 입어 이를 게임사에 문의하자 해킹피해를 인정해 해킹 당하기 전의 아이템 상태로 복구시킴

그러나 신청인은 해킹 당한 후 한 달 정도의 기간 동안 이미 60만원의 비용을 들여 여러 가지 게임 아이템을 추가적으로 구매하였으나, 복구 후에 60만원 상당의 아이템이 사라진 상태임

이에 추가적인 복구를 요구하며 분쟁조정을 신청

### 2. 당사자 주장

#### (1) 신청인

해킹으로 인한 복구는 단순히 해킹 이전의 캐릭터 상태로 복원시키는 것이 아니라 해킹으로 인한 피해를 완전히 보상해 주는 것이 합당하므로 60만원 상당의 아이템 복구가 필요

#### (2) 피신청인

게임사업자는 약관과 운영정책을 통해 복구서비스를 제공하는 경우에는 조사 기간 동안의 이용자가 습득하거나 취득한 아이템은 복구 후에 사라질 수 있다는 사실을 이미 고지하였음

### 3. 합의권고안

해킹은 제3자에 의해 예측불가능한 피해로서 이를 예방하기 위해서는 이용자와 게임사업자가 상호 노력해야 할 의무를 부담

한편 해킹이 발생한 경우에는 게임의 정상적인 이용이 가능하도록 상호 협조하는 것이 신의칙에 부합할 것으로 판단

따라서 게임 아이템의 복구가 게임 질서를 현저히 저해하지 않으며, 이용자의 이익을 위해 그 복구가 필요불가결한 경우에는 아이템을 복구해 주는 것이 합당

#### 4. 합의권고 결과

신청인과 피신청인이 합의권고를 받아들여 원만히 합의



## [사례10]

- 사건번호 : 2011-0309
- 조정방법 : 합의권고
- 사건명칭 : 자동 계약 연장에 의한 콘텐츠 요금 반환

### 1. 사건개요

신청인은 4개월 전 인터넷으로 O만화 사이트에서 이용권을 결제함. 그 후 1개월에 4,400원씩 핸드폰에서 매달 자동 이체되고 있는 것을 확인함에 부당 징수된 콘텐츠 요금의 반환을 청구하며 분쟁조정 신청

### 2. 당사자 주장

#### (1) 신청인

신청인은 정기구독을 신청한 적이 없으며 계약 당시 계약기간은 1개월이며, 1개월 후에는 이용계약이 자동으로 만료되는 것으로 알고 있었음  
그러나 4개월에 걸친 요금 청구는 부당하며 요금 환불을 청구.

#### (2) 피신청인

계약체결시에 제공한 약관에는 계약기간이 자동 갱신된다는 사실을 고지하고 있으며, 매월 핸드폰 요금 청구시에도 별도로 콘텐츠 요금 납부 내용을 문자로 고지하였으므로 환불 불가

### 3. 합의권고안

이용자가 콘텐츠 이용계약을 사업자와 체결하는 경우에 매월 자동 결제된다는 사실을 이용자가 인지하지 못하는 경우가 많아 이로 인한 이용자 피해를 예방하기 위한 다양한 시책이 강구되고 있음에도 불구하고 소액결제/자동계약 연장과 관련한 피해가 여전히 빈발하고 있음

원칙적으로 계약기간은 1개월이 지난 후에 만료되는 것이 상호 이익에 부합하나 사업자는 영리 추구의 목적상 자동계약 연장 조항을 계약서에 포함시키고 있는 것이므로 이용자의 예측가능성이나 신뢰 보호를 위해서는 합당한 범위 내에서 환불하는 것이 합당

### 4. 합의권고 결과

신청인과 피신청인이 합의권고를 받아들여 원만히 함의

## [사례11]

- 사건번호 : 2011-0330
- 조정방법 : 합의권고
- 사건명칭 : 일방적인 계정 정지에 대한 계정 복구 청구

### 1. 사건개요

신청인은 000에서 운영하는 게임인 0000을 이용 중임

그런데 0월 0일 사전고지 없이 계정이 정지되어 게임사의 계정복구를 요구하며 분쟁조정을 신청

### 2. 당사자 주장

#### (1) 신청인

게임사에 문의한 결과 메일을 통해 계정 복구를 요구하라고 하나 실제로 계정 복구는 언제 완료될지 어떠한 답변도 주지 않고 있는 상황에서 메일을 통한 계정 복구 신청을 요구하는 것은 부당

#### (2) 피신청인

신청인이 메일을 통해 계정 복구를 신청하면 업무 처리 절차에 따라 신속하게 계정 복구 가능.

### 3. 합의권고안

계정 정지와 복구 신청 과정에서 발생한 신청인과 피신청인의 감정적 대립으로 양 당사자의 이해관계 여부와는 별도로 계정 복구 절차가 지연되고 있는 상황을 감안해 분쟁조정위원회가 중간자로서 양 당사자의 의사를 상호에 전달하고 신속한 업무 처리를 권고

### 4. 합의권고 결과

신청인과 피신청인이 합의권고를 받아들여 원만히 합의.

## [사례12]

- 사건번호 : 2011-0356
- 조정방법 : 합의권고
- 사건명칭 : 자동 계약 연장에 의한 콘텐츠 부당 요금 환불 청구

### 1. 사건개요

신청인은 000사이트에서 1개월 이용요금 16,500원을 납부하고 콘텐츠 서비스를 이용. 그런데 이후 3개월 간 총 49,500원이 부당청구됨

### 2. 당사자 주장

#### (1) 신청인

1개월 이용계약 후 어떠한 추가적인 계약 없이 3개월간 이용대금을 청구하는 것은 부당한 요금으로서 환불 요구

#### (2) 피신청인

계약체결시에 자동계약 연장에 대한 사항은 충분히 고지된 사항으로서 이 부분에 대한 피신청인의 책임은 없음

### 3. 합의권고안

신청인이 계약 체결시에 예측하기 힘든 조항이나 신청인의 권리를 부당하게 제한하는 조항에 대해서는 피신청인이 별도로 계약내용을 설명할 의무를 부담하나 이 설명의무를 충실히 이해하지 않은 점에 비추어 합리적인 범위 내에서 요금을 반환할 의무를 부담

### 4. 합의권고 결과

신청인과 피신청인이 합의권고를 받아들여 원만히 합의.

### [사례13]

- 사건번호 : 2011-0007
- 조정방법 : 조정전 합의
- 사건명칭 : 불완전 콘텐츠 제작으로 인한 계약대금감액청구

#### 1. 사건개요

신청인은 양산시에서 작은 음식점을 하는 자이고 피신청인은 계약기간 2년, 957,000원을 신청인으로부터 수령하여 대형 포털 사이트에 신청인의 음식점과 음식을 소개하는 콘텐츠를 제작하고 홈페이지를 운영, 유지하는 계약을 체결한 자임

신청인은 완성된 피신청인의 제작 콘텐츠를 보고 ‘초등학생도 만들 수 있는 콘텐츠’라고 주장 하면서 계약이 체결된 지 한 달된 시점에 계약의 해지와 환불을 요청하였음

그러나 피신청인은 콘텐츠의 품질은 계약사항이 아니며, 계약이 체결된지 한 달 만에 홈페이지의 태블릿을 제작하는 등 계약제반비용을 들인 바 있으므로 계약의 해지 및 환불을 불가하다는 입장을 고수함

신청인은 피신청인과의 계약관계를 조정해 달라고 조정을 신청함

#### 2. 당사자 주장

##### (1) 신청인

신청인은 피신청인의 회사는 디지털콘텐츠 홍보 전문회사라고 말하는 전문성을 보고 신뢰하였는데, 만들어진 콘텐츠의 품질이 현저히 일반인이 제작한 수준보다 떨어지고 피신청인 회사의 불친절로 인하여 계약을 해지할 사유가 충분하다고 주장함

##### (2) 피신청인

피신청인은 본 계약은 콘텐츠의 품질의 문제가 아니라 홍보에 중점이 있는

것이므로 포털사이트에 해당 홈페이지를 만들어서 운영을 시작하였고, 홍보 콘텐츠도 제작하였으므로 계약의 이행이 있어 계약 해지가 불가하다고 주장함

### 3. 합의권고안 결과

양당사자는 상당기간 이견이 좁혀지지 않았으나 조사관이 다음 조정절차에 대해 통지하자, 피신청인은 약간의 대금감액을 통해 본 사건을 마무리하고 싶다고 의견을 제시함

### 4. 합의권고 결과

위 합의권고안에 대해 신청인은 전액 환불을 계속하여 주장하였으나, 957,000원 중 상기 포털사이트에 홈페이지를 1달간 개설, 유지한 비용 330,000원을 제외한 657,000원을 피신청인이 환불하겠다는 의사를 받아들여 조정전 합의로 종결됨

## [사례14]

- 사건번호 : 2011-0009
- 조정방법 : 조정전 합의
- 사건명칭 : 프로그램 오류로 인한 게임 머니 복구 요청

### 1. 사건개요

신청인은 피신청인이 서비스하는 게임의 프로그램 오류로 인하여 게임머니가 모두 유실이 되어 피신청인의 게임사에 여러 번 접수하였으나 열흘이 지나도록 처리가 되지 않고, 상담원이 전화할 때마다 말을 바꾸고 있어 정신적 피해까지도 입었다면서 조정을 신청함

### 2. 당사자 주장

#### (1) 신청인

신청인은 게임 <\*\*\*\*> 접속 끊김으로 인해 손실된 게임머니 복구를 요청하였으나 게임의 오류는 발견되지 않았으므로 게임머니 복구는 어렵다는 안내를 받았음  
그러나 접속 끊김 현상으로 인해 게임머니를 유실하였으며, 이것을 복구하고자 함

#### (2) 피신청인의 주장

피신청인은 이를 확인해 본 결과 일부 부정행위 이용자로 하여금 신청인은 \*\*\*\* 어뷰징 피해자로 확인되었으며, 가해 아이디를 처벌함과 함께 신청인 아이디의 머니 복구를 하기로 함

### 3. 합의권고안 결론

피신청인에게 신청인에게 사과의 전화 및 게임 머니 복구 통지를 직접 알려 주라고 권고

### 4. 합의권고 결과

신청인은 이에 합의함

## [사례15]

- 사건번호 : 2011-0013
- 조정방법 : 조정전 합의
- 사건명칭 : 콘텐츠 무단 이용으로 인한 합의보상금 조정

### 1. 사건개요

신청인은 이미지 제공 K 사이트의 회원으로 이미지를 사용하여 어플을 제작하였음

그런데 어느 날 피신청인 회사가 해당 이미지는 K사이트에 저작권이 양도된 것이 아니며 여전히 저작권, 초상권을 가지고 있다고 하면서 손해배상을 요청하였는데, 신청인은 피신청인 회사가 제시하는 제휴계약의 비용을 조정해 달라고 조정을 신청함

### 2. 당사자 주장

#### (1) 신청인

신청인은 K사이트의 기업 회원으로서 정당하게 이미지를 사용하였음에도 불구하고 피신청인 회사가 K사이트와 별개로 신청인에게 무단 이미지 이용으로 인한 손해배상 청구를 50,490,000원 → 8,415,000원 → 5,000,000원으로 금액 조정을 해 주셨으나, 약의 없이 모르고 사용하였고, 사실을 아는 순간 이미지 교체에 바로 들어갔고 사용기간도 매우 짧은 점(4/12~5/6)을 감안하여 감당할 수 있는 금액으로 조율을 요청함

#### (2) 피신청인

피신청인의 회사는 사진작가로부터 사진을 제공받아 이미지를 제공하는 회사로써, 피신청인 회사는 5,000,000원도 최종협의된 금액이므로 더 이상은 감액할 수 없다고 하며, 만일 일정기한까지 500만원을 입금하지 않으면

원래 금액인 50,490,000원을 내야 할 뿐 아니라 초상권 피해자도 고소를 제기할 것이라고 함

### 3. 합의권고

양당사자는 상당기간 이견이 좁혀지지 않았으나 조사관이 다음 조정절차에 대해 통지하자, 피신청인은 약간의 대금감액을 통해 본 사건을 마무리하고 싶다고 의견을 제시함

### 4. 합의권고 결과

이에 대해 신청인은 2,500,000원을 배상하고 더 이상 문제를 제기하지 않겠다고 신청인은 이에 합의함



## [사례16]

○ 사건번호 : 2011-0213, 0214

○ 조정방법 : 조정전 합의

○ 사건명칭 : 인터넷 홈페이지 및 광고 통합서비스 상품 이용에 관한 계약의 파기 및 전액 청구비용의 반환 요구

### 1. 사건개요

신청인 A는 해외구매대행업체를 운영하고 있으며, 신청인 B는 농장을 운영하고 있는 경영주들임

신청인들은 웹프로모션과 한글도메인, 기업검색 관련 서비스 등을 제공하는 피신청인 X업체의 인터넷 홈페이지 및 광고 통합서비스 상품에 유료회원으로 가입하였음

A의 경우 7년의 유료회원으로 등록한 이후 4년으로 조정을 요구하였고 최종적으로 4년 등록 상품으로 X업체에 가입하였으나 계약 후 1년이 지나지 않은 현재 계약 파기 및 전액 청구비용의 반환을 피신청인에게 요구하고 있으며, B의 경우 3년 등록 상품으로 X업체에 가입하였으나 가입 후 1개월이 지난 현재 계약의 파기 및 전액 청구비용의 반환을 요구함

### 2. 당사자 주장

#### (1) 신청인 A의 주장

X업체의 영업직원인 甲은 신청인에게 피신청인이 제공하는 인터넷 홈페이지 및 광고 통합서비스 상품에 유료회원으로 가입을 권유하였으나 계약을 진행하는 과정 중에서 甲의 주장과는 다르게 인터넷 상에서 광고 효과가 크지 않다는 의구심을 가지게 되어 甲에게 여러 번 연락을 취하였으나 이미 X업체를 퇴사한 후였음

신청인은 甲의 주장을 믿고 피신청인으로부터 7년 동안 서비스를 제공받기로 계약을 체결하였던 것이었으나, 甲의 주장을 신뢰할 수 없게 되었으므로 피신청인과의 유료회원 등록에 관한 계약을 취소하고자 하였음

그러자 피신청인은 신청인에게 4년 등록 상품을 권유하였고 최종적으로 4년 등록 상품에 대한 계약을 체결하게 되었음

그러나 비용에 비해 홍보 효과가 없어서 계약을 파기하는 것이 바람직하다는 결정을 내리게 되었고, 4년의 등록 기간에 관한 계약 체결 후 6개월도 지나지 않은 현재 상황에서 피신청인과의 계약에 따라 지불된 전액의 청구비용의 반환을 요구함

## (2) 신청인 B의 주장

피신청인과 계약을 체결하고 나서 피신청인이 제공하는 상품을 이용하여 신청인의 업체를 홍보하려고 시도하였으나 그 과정이 복잡하여 제대로 서비스를 이용할 수 없었음

또한 서비스를 이용해보고자 피신청인과 여러 번 접촉하였으나 피신청인은 계약상의 의무를 모두 이행하였으므로 서비스를 통해 홍보를 하지 못하는 것은 모두 신청인 책임이라는 답변을 받음

아직 피신청인과 계약을 체결한 지 3개월도 채 되지 않았으므로 계약을 파기하는 동시에 피신청인과의 계약상 지불된 전액의 청구비용의 반환을 요구함

이를 위해서 Y카드사를 통한 3개월 할부로 지불을 약정하였던 금액에 대하여 이미 지불된 1개월 금액을 환불을 요구하는 한편 Y카드사에게 클레임을 통해 환불 처리된 2개월의 미지급액에 대하여는 지급의사가 없음을 확실히 하고자 함

## (3) 피신청인

신청인들과 피신청인 사이의 계약은 개인과 개인이 아닌 기업 대 기업 간의 계약으로서 법인간의 계약이었으므로 소비자보호법의 적용을 받지 않는다고

볼 수 있으며, 피신청인의 서비스에 대해 신청인의 본 사건 제기는 이유가 없다고 할 것임

피신청인이 제공하는 서비스 특성상 서비스 제공을 위한 사전 작업 및 인터넷 환경설정 등 서비스 준비 작업에 상당한 노력이 소요되었고, 현재 서비스를 유지하고 있는 점, 피신청인이 상당부분 신청인의 서비스를 위해 도메인 등록 비용, 홈페이지 이미지 등록 비용, 성우 인사말 서비스 비용, 검색 서비스 비용 등 공제 내역을 환산하기 힘들 정도의 서비스 등이 이미 이루어졌으므로 전액 환불이 불가한 실정임

가. 신청인 A의 경우 피신청인의 입장

최초에는 7년 등록 상품을 계약하였으나 신청인이 4년으로 조정을 원하여 최종적으로 4년 등록 상품으로 가입하였으며 애초 계약 금액에서 3년의 기간에 관하여 취소 환불처리를 완료하였음에도 불구하고 피신청인의 성실한 서비스 이행 부분에 대한 인정 없이 전액 환불처리를 요청하는 것은 신의성실의 원칙에 어긋남

나. 신청인 B의 경우 피신청인의 입장

현재 Y카드사의 클레임 처리 건으로서 Y카드사를 통한 3개월 할부 처리 금액 중 1개월 금액만 납부된 현재 상황에서 신청인이 2개월 금액을 환불처리 해 놓은 상황이다. 피신청인은 카드사의 우월적 지위의 결정에 따라야 하는 가맹점에 불과

그러나 신청인과의 계약 내용을 성실히 이행하고 있음에도 불구하고 2개월 금액을 돌려받지 못할 뿐 아니라 1개월의 이미 납부된 금액까지 신청인에게 돌려달라는 주장은 신의성실의 원칙에 어긋남

### 3. 합의권고안

신청인 A의 경우 홈페이지의 내용이 이미 확정되어 오랫동안 운영되어 온

점 등을 들어 신청인의 대금감액 청구 및 계약의 해지는 받아들일 수 없으나 같은 상품으로 계약의 변경을 통해(계약기간 연장 등) 신청인에게 만족을 주겠다고 하여 신청인 A는 이를 받아들여 현재 4년 상품이지만 7년을 사용할 수 있도록 계약서를 변경하는 것에 합의함

신청인 B의 경우 홈페이지의 내용이 템플릿을 제작하였고 아직 구체적인 내용은 거의 없는 상황이지만 피신청인은 이를 위하여 일정한 도메인을 확보한 부분을 인정해 달라고 요청, 신청인 A는 총 1,050,000원 중 350,000원(총 금액의 1/3)는 인정할 수 있다고 하여 피신청인은 700,000원을 환불함

#### 4. 합의권고 결과

양 당사자가 이에 합의함

## [사례17]

- 사건번호 : 2011-0344
- 조정방법 : 조정전 합의
- 사건명칭 : 운영체제 미고지에 대한 환불 요청

### 1. 사건개요

신청인은 피신청인의 게임을 온라인상에서 다운받기 위해 온라인으로 신용카드 결제를 하고 다운로드 버튼을 눌렀으나 게임을 실행하기 위한 기본운영체제가 최소 윈도우 비스타 이상이어야 한다는 메시지가 뜨면서 다운로드조차 할 수 없었음

컴퓨터를 바꾸지 않는 한 해당 게임을 못한다는 것을 알게 된 신청인은 피신청인에게 환불을 요청하였으나 피신청인은 이를 거부하여 조정을 신청함

### 2. 당사자 주장

#### (1) 신청인

신청인은 게임을 실행하기 위한 운영체제가 결제를 할 때 고지되었어야 함에도 불구하고 그렇지 않으므로 환불을 받아야 한다고 주장함

#### (2) 피신청인

피신청인은 게임의 개요 부분에서 이미 윈도우 비스타 이상이라는 고지가 있었으므로 충분히 고지의무를 다한 것이므로 환불을 할 수 없다고 함

### 3. 합의권고안

양당사자는 상당기간 이견이 좁혀지지 않았으나 조사관이 다음 조정절차에 대해 통지하자, 피신청인은 약간의 대금감액을 통해 본 사건을 마무리하고 싶다고 의견을 제시함

### 4. 결과

신청인이 다른 게임에서 운영체제는 결제 직전에 운영체제가 적합하지 않는 경우 별도의 경고도 있는 부분을 제시, 피신청인은 자신이 충분한 고지의무를 다하지 않은 것을 인정하고 전액 환불하겠다고 하고 신청인도 이를 받아들여 조정전 합의로 종결됨

## [사례18]

- 사건번호 : 2011-0526
- 조정방법 : 조정전 합의
- 사건명칭 : 유료 회원과 무료 회원 가입의 착오로 인한 환불 요청

### 1. 사건개요

신청인은 피신청인 사이트에서 회원 가입 시 핸드폰 번호 인증이 있었으나 이를 무시하자 회원 가입이 되지 않자, 핸드폰 번호 인증을 하고 회원으로 가입함  
피신청인은 피신청인의 사이트는 유료 회원만으로 운영되는 사이트이므로 회원 가입 시 결제가 되고 자동 결제가 되는 웹하드이므로 환불이 불가하다고 하여 신청인은 조정을 신청함

### 2. 당사자 주장

#### (1) 신청인

신청인은 일반 웹하드와 같이 무료 가입 후 이용 시 후 결제시스템으로 이해하여 핸드폰 인증을 한 것이므로 이에 대해 환불 조치하여야 한다고 주장함

#### (2) 피신청인

피신청인은 핸드폰 인증을 할 때 결제를 의심하여야 하는 신청인의 주의의 무가 오히려 결여되어 있고 이벤트 등 공지시에 이를 유료 결제 부분에 대해서 이미 알린 바 있다고 함

### 3. 합의권고안

양당사자는 상당기간 이전이 좁혀지지 않았으나 조사관이 다음 조정절차에 대해 통지하자, 피신청인은 약간의 대금감액을 통해 본 사건을 마무리하고 싶다고 의견을 제시함

### 4. 결과

신청인이 대부분의 유통 사이트의 가입 시 핸드폰 인증은 본인 인증일 뿐 결제 인증이 아닌 점을 주장, 받아들여지지 않는 경우 조정회의에 가서 다투고자 하자, 피신청인은 이에 대해 별도의 고지를 하겠다고 한 뒤 전액 환불하겠다고 하여 신청인이 이를 받아들여 조정전 합의로 종결됨



IV

2011년 콘텐츠분쟁조정위원회  
조정 사례



콘텐츠분쟁조정위원회  
CONTENT DISPUTE RESOLUTION COMMITTEE





## Ⅳ. 2011년 콘텐츠분쟁조정위원회 조정 사례

### [사례1]

- 사건번호 : 2011-0014 외 54건
- 조정방법 : 대면 조정
- 사건명칭 : 기술적, 관리적 조치 미비로 인한 마일리지 유출 여부에 대한 손해배상 요구 및 보안조치 강화 요구

### 1. 사건개요

신청인들은 피신청인 회사가 제공하는 커뮤니티 서비스를 이용하는 이용자들이고, 피신청인은 게임 아이템을 양도하는 것을 금지하지 않는 게임사들의 아이템을 이용자간 거래할 수 있는 공간을 사이버상 제공하고 아이템 양도가 성립된 경우 아이템 양도를 확인한 뒤 결제 지불을 대행하는 커뮤니티 인터넷 기업임

그런데 약 1달여 되는 일정기간 동안 피신청인이 운영하는 사이트에서 수천 만원에 이르는 해킹 피해가 발생, 신청인들은 피신청인에게 해킹으로 인한 마일리지 복구를 요청하였으나, 피신청인은 이는 해커의 잘못이며 마일리지 복구를 거부하여 신청인들은 조정을 신청함

### 2. 당사자의 주장

#### (1) 신청인

신청인들은 피신청인도 해커와 동일한 책임이 있다고 주장하는바 즉, 피신청인이 기술적 보호조치를 소홀히 하였기 때문에 해킹사고 방지를 위한 주의의무를 위반하였다고 주장함

#### (2) 피신청인

피신청인은 해킹으로 인한 마일리지 유실은 해커의 잘못이며 피신청인 사이

트의 경우 현행 수준의 기술적, 관리적 조치 의무를 다하였으므로 어떠한 보상도 할 수 없다고 주장함

### 3. 조정부의 판단

7인의 조정부가 구성되어 총 2회로 수행한 본 조정은 해킹사고가 있었는지 여부는 별론으로 하고(해킹 사고의 경우 해킹이 일어나고 있는 시점을 포착하지 않는 한 신청인이 입증할 수 있는 범위를 넘어선 것이었음

그렇다고 피신청인에게 입증책임을 전가하는 것도 곤란한 측면이 있음), 해킹 사고를 사전 예방할 수 있는 주의의무를 위반하였는지 여부 판단에 집중되었음

신청인이 피신청인의 주의의무를 다하지 않았다고 주장한 첫째 근거는 피신청인의 사이트가 중복 접속이 가능하다는 부분, 즉, 현금거래 사이트임에도 불구하고 동일 아이피로 동시 접속이 허용되고 있어 이미 정상 이용자가 접속 중임에도 불구하고 해킹범이 타 아이피로 동시 접속이 가능해 불법 거래 상태에 대처하기 어렵다는 것이었음

둘째 근거는 마일리지 사용에 대한 휴대 전화 인증 문자 서비스와 같은 것이 실행되지 않고 있다는 것이며 특히 입금시에는 문자 알림 서비스를 시행하면서 출금이 되는 경우 그러한 서비스가 지원되지 않아서 피해자가 출금 즉시 그 사실을 인지하고 조치를 취할 수 없었다는 것임

셋째 일반적으로 많이 사용되는 보안 로그인과 IP 보안이 없어서 금융 거래에 필요한 보안적, 기술적 보호조치가 매우 취약하다는 것임. 즉, 일방향 암호화로만 로그인되고 있으며, 공신력 있는 기관의 안전수검이 이루어지고 있지 않다는 점을 피신청인 주의의무를 다하지 않은 근거로 제시하였음

한편 피신청인은 정보통신서비스제공자로서 해킹 사고를 방지하기 위한 선량한 관리자로서 취해야 할 8가지 기술적, 관리적 조치 의무를 구축하였다고 항변하였음

첫째, 외부기관 보안 관제 서비스, 둘째 2010년부터 연 2회의 모의해킹 및

취약점 분석, 셋째, 전 사내망 방화벽 및 VPN 운영, 넷째, 전문업체 IDC 센터 및 자체 서버트래픽 관제시스템 NMS 장비 24시간 운영, 다섯째, 침입방지시스템 24시간 운영, 여섯째, 비밀번호/결제비밀번호 단방향 암호화 및 계좌, 주민등록번호, 휴대전화번호 양방향 암호화 등 정보통신망법 시행령 제14조 개인정보조치(DM 암호화) 일곱 번째, 지속적인 윈도우 보안업데이트 및 최신 OS 버전 교체, IDC 침해사고 관제시스템 운용을 하고 있으며, 피해기간 동안 위 보안대책이 모두 운영되고 있었음

조정부는 해킹의 경로는 다양하며, 해킹 방법이 호스트 서버를 공격하고 있고, 이용자가 사용하는 OS 및 보안 프로그램을 공격하는 방법 등 다양하다는 것을 고려하고, 기술적 보호조치 전문가의 의견을 들어본 결과 피신청인의 기술적 보호조치는 호스트 서버의 보안 수준은 현행 기술적 보호조치 수준을 능가하는 부분이 있으나 이용자가 사용하는 OS 및 보안 프로그램을 공격하는 방법을 보안하는 체계는 부족한 부분이 있을 뿐만 아니라 이용자에게 보안 프로그램을 다운로드받게 하는 등 고지의무를 다한 부분이 부족하여(당해 사이트 원편 구석에 작게 기재) 일정한 주의의무 위반이 인정된다고 보았음

조정부는 피신청인의 기술적 보호조치 미흡을 근거로 피신청인은 해당 신청인에게 마일리지 피해금액의 50%를 조정안 수락일로부터 1개월 이내에 보상하고 이 지급을 지체하면 그 다음날로부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 지연손해금을 가산하여 지급하라고 하고, 정보보호 안전 진단 중 이용자의 OS 및 보안 프로그램의 취약성을 보완하라고 조정안을 제시함

#### 4. 조정 결과

신청인 56명 중 48명이 조정안을 제시받은 날로부터 5일 이내 조정안 수락 의사를 밝혀 조정서를 발급받았으며 4명은 조정안을 불수락, 4명은 해당 사실 부존재, 명의 도용 등으로 조정안 수락대상에서 제외됨

## [사례2]

- 사건번호 : 2011-0324, 0326
- 조정방법 : 대면 조정
- 사건명칭 : 방송사와 독립제작사간 제작비 미지급 분쟁의 건

### 1. 사건개요

신청인 A는 피신청인 B 회사의 프로그램을 제작하는 제작사로서 처음에는 10회 제작을 요청 받았으나 6회까지 제작하고 있던 중 6회로 본 방송이 종료된다는 일방적인 통지를 피신청인으로부터 듣게 되었으나, 방송 종료 후 제작비 189,806,100원을 받지 못함

신청인 C는 피신청인 B 회사의 프로그램을 제작하는 제작사로서 처음에는 12회 제작을 요청 받았으나 6회까지 제작하고 있던 중 6회로 본 방송이 종료된다는 일방적인 통지를 피신청인으로부터 듣게 되었으나 방송 종료 후 제작비 57,750,000원을 받지 못함

이에 신청인 A와 C는 조정을 신청함

### 2. 당사자의 주장

#### (1) 신청인

신청인은 제작사의 대표로서 피신청인이 제작비를 지급하여야 한다고 주장함 또한 1차 지급 기한을 놓침으로써 신뢰를 위반하였고 본 계약의 경우 계약했던 회수보다 일찍 종료되는 바람에 투자한 세트비용을  $1/n$ 으로 나누어 1회 제작비를 산정하였는데, 이에 대한 막대한 손실을 입었다고 주장함

#### (2) 피신청인

피신청인은 현재 자금난을 겪고 있을 뿐만 아니라 세트비용의 경우 계약한 프로그램의 전회가 제작방송되지 못하면 세트비를 주겠다고 약속하였다는 신

청인의 주장은 이미 퇴사한 팀장이 한 것이므로 줄 수 없으며, 제작비의 경우 자금 사정이 나아지면 분할 지급하겠다고 주장함

### 3. 조정부의 판단

조정부는 제작비에 대하여 피신청인이 어려운 자금 사정을 고려, 피신청인에게 분할 지급 시기를 명확히 하라고 요청하자, 피신청인은 몇몇 자금이 유동화되는 시점으로 2012년 1월부터 분할 지급할 수 있다고 함

세트비의 경우 제작의 거래 관행으로는 별도로 세트비를 책정하는 것이 아니라 회당 제작비에 포함시키는 것으로 일반화되어 있고, 회당 제작비는 명확한 단가 산정으로 제작비를 산정하는 것이 아니라 포괄적으로 양당사자가 합의하기 때문에 이를 분리할 수 없다고 판단하여 세트비에 대한 신청인의 주장을 입증할 퇴사한 팀장이 없는 상황에서 세트비를 별도로 지급하게 하는 것은 불합리하다고 판단, 제작비 산정에서는 이를 산정하지 아니함

다만 명확하게 세트비에 대해 향후 계약서에 제시를 하는 등 단가산정기준표가 붙어있는 방송 프로그램 제작계약서의 경우 이를 앞으로 인정하지 않겠다는 의미는 아님

### 4. 조정 결과

조정부는 피신청인이 신청인에게 2012년 1월 31일, 2012년 2월 29일, 2012년 3월 31일 3번으로 나누어 각각 기제작 제작비용을 지급하라고 하고, 금원의 지급을 지체하는 경우 기한의 이익을 상실하여 나머지 금액을 즉시 지급하여야 하며 그때부터 지급하는 날까지 연 20%의 지연손해금을 기산하여 지급하라고 하였으며, 신청인의 나머지 신청(세트 비용에 대한 부가 청구) 등은 모두 포기하는 것으로 하였음

양 당사자는 조정안을 조정회의 당일 수락하였으며, 위원회는 조정서를 발급함

### [사례3]

- 사건번호 : 2011-0276
- 조정방법 : 대면조정
- 사건명칭 : 독립제작사의 원고료 미지급

#### 1. 사건개요

신청인은 스토리 구성작가 10년차로서 피신청인 회사에서 3회 방송 제작에 참여하면서 원고작성을 하였는데 피신청인 대표가 신청인의 능력을 운운하여 자존심에 상처를 입은 신청인은 3회 방송을 마친 이후 메인작가와 상의하고 원고작성 계약 해지를 메인작가에게 통지함

이후 신청인은 3회 중 1회 원고료만 수신하였고(4월 27일 방송분만 6월 13일에 입금, 나머지 5월 2회 방송된 내용은 입금되지 아니함), 나머지 방송 프로그램 원고료의 입금 약속일자인 7월 5일에 입금이 되지 않아 연락해 보니 갑자기 신청인이 일을 그만두는 바람에 회사가 큰 어려움이 있었으며 이에 대한 손해배상으로 원고료를 주지 않겠다고 하자 조정을 신청함

#### 2. 당사자 주장

##### (1) 신청인

신청인은 제작사에게 계약의 해지를 통지한 것은 아니지만, 통상 작가는 메인작가에게만 얘기하면 되므로 충분히 계약의 해지를 통지한 행위가 있었으며 기 원고료에 대해서는 지급하여야 한다고 주장함

##### (2) 피신청인

피신청인은 계약의 해지는 제작사에게 하여야 하는 것이고 새로운 작가를 구할 시간을 주어야 함에도 불구하고 이를 주지 않아서 프로그램 제작에 막대한 지장을 주었으므로 오히려 손해배상을 청구하여야 할 것이나 이를 원고료

로 전보하고자 하였다고 주장함

또한 조정 절차 진행 중 회당 원고료 130만원 중 1회분을 추가로 신청인에게 입금하였으며 나머지 1회분인 130만원은 조정부의 판단에 따라 지급할 것인지 여부를 고려하겠다고 주장함

### 3. 조정부의 판단

조정부는 신청인의 130만원 원고료 지급 요청에 대해 계약의 해지 통지를 피신청인 제작사에게 직접 하지 않은 점, 일방적인 결정으로 새로운 사람을 구할 시간도 주지 않고 갑자기 나오지 않아 프로그램 운영의 차질이 있었던 점 등을 참작하여 10만원을 감액한 120만원을 피신청인이 지급하여야 한다고 판단함

### 4. 조정결과

조정부는 피신청인은 신청인에게 120만원을 조정이 끝난 후 20일 이내에 신청인 명의 계좌로 송금, 지급하도록 하고 이 금원을 지체하는 경우 위 금원을 지급하는 날까지 연 20%의 지연손해금을 가산하여 지급하기로 하였음

또한 신청인과 피신청인은 조정안 이행에 있어 적극적으로 협조하여야 한다고 하였으며 신청인의 나머지 청구는 포기하도록 함

양 당사자는 조정안을 제시받은 당일 수락하였으며, 위원회는 조정서를 발급함

#### [사례4]

- 사건번호 : 2011-0336
- 조정방법 : 대면조정
- 사건명칭 : 이러닝 콘텐츠 미제공으로 인한 환불 요청

#### 1. 사건개요

신청인은 피신청인의 이러닝 콘텐츠 수강을 통하여 독학사 과정을 수강 신청하였음(6과목 81만원 결제)

신청인은 피신청인이 해당 과정 프로그램의 개강 날짜를 3개월 정도 미루며 해당 강의는 제공하지 않고 환불요청에도 응하지 않아서 피신청인 회사를 찾아갔으나 운영하고 있지 않은 상태임이 밝혀짐

이에 신청인은 조정을 신청함

#### 2. 당사자 주장

##### (1) 신청인

신청인은 더 이상 피신청인을 신뢰할 수 없으므로 환불을 요청함

##### (2) 피신청인

피신청인은 곧 학원을 정상 운영할 생각이며 신청인의 독학사 과정을 진행할 수 있도록 하겠으니 이를 이용해 달라고 항변함

#### 3. 조정부의 판단

조정부는 신청인이 원하는 것은 환불이며 피신청인이 오랫동안 환불 또는 콘텐츠의 이용 둘 중 하나를 선택하게 할 수 있는 신뢰를 여러 차례 저버린 점 (피신청인 회사를 찾아갔으나 운영하지 않은 점, 3개월 동안 차일피일 독학사 과정을 미룬 점, 답변을 회피하고 전화를 받지 않은 점 등)을 들어 환불을 해야 하며, 다만 현재 피신청인의 자금사정이 어려운 점을 들어 2개월이라는 기한을 줌



#### 4. 조정 결과

조정부는 피신청인은 신청인에게 81만원을 지급하라고 하고, 약속된 기일에 금원의 지급을 지체하는 경우 연 20%의 지연손해금을 가산하여 지급하도록 하며 조정안 이행에 있어 양 당사자는 적극 협조하라고 함

양 당사자는 조정안을 제시받은 당일 수락하였으며, 위원회는 조정서를 발급함





V

## 부 록



콘텐츠분쟁조정위원회  
CONTENT DISPUTE RESOLUTION COMMITTEE



## 부록 1. 콘텐츠분쟁조정위원회 조정위원 명단

구분	소속	성명	직위	
위 원	학 계 (3)	중앙대학교	장재욱	법학대학원 교수
		단국대학교	정해상	법정대학 교수
		서울대학교	성낙인	법학대학원 교수
	법 조 계 (7)	법무법인 세양	김광훈	대표변호사
		인천지방법원	윤종수	부장판사
		검찰청	이천세	부장검사
		법무법인 세창	조정환	변호사
		법무법인 수호	이영대	대표변호사
		법무법인 화우	강호순	변호사
		김&장법률사무소	신창환	변호사
	콘 텐 츠 전 문 가 (8)	연세대학교	박태순	게임물등급위원회 위원
		(사)한국음악저작권협회	김영아	협회 이사(18대)
		한성대학교	이상원	애니메이션/제품디자인전공 교수
		청주대학교	최미나	교직과 교수
		(사)한국이러닝 산업협회	이광세	협회 사무국장
		법무법인 해인	배금자	대표변호사
		서강대학교	이재홍	게임교육원 교수
		한양대학교	박상천	문화콘텐츠학과 교수
	이 용 자 보 호 (2)	법무법인 서울	함정민	변호사
		한국소비자연맹	강정화	사무총장

## 부록 2. 콘텐츠산업 진흥법 관련 규정

콘텐츠산업 진흥법	콘텐츠산업 진흥법 시행령	콘텐츠산업 진흥법 시행규칙
<p>법률 제10369호 법제명변경 및 전면개정 2010. 06. 10. ("온라인 디지털콘텐츠산업 발전법"에서 변경)</p> <p><b>제6장 분쟁조정</b></p> <p><b>제29조</b>(분쟁조정위원회의 설치) ① 콘텐츠사업자 간, 콘텐츠사업자와 이용자 간, 이용자와 이용자 간의 콘텐츠 거래 또는 이용에 관한 분쟁을 조정(調停)하기 위하여 콘텐츠분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 한다)를 둔다. 다만, 저작권과 관련한 분쟁은 「저작권법」에 따르며, 방송통신과 관련된 분쟁 중 「방송법」 제35조의3에 따른 분쟁조정 대상이 되거나 「전기통신사업법」 제45조에 따른 재정의 대상이 되는 분쟁은 각각 해당 법률의 규정에 따른다.</p> <p>② 조정위원회는 위원장 1명을 포함한 10명 이상 30</p>	<p>대통령령 제22521호 법제명변경 및 전면개정 2010. 12. 10. ("온라인 디지털콘텐츠산업 발전법 시행령"에서 변경)</p> <p><b>제32조</b>(조정비용)① 법 제35조제1항에 따라 법 제29조에 따른 콘텐츠분쟁조정위원회가 조정 신청인에게 조정 비용을 부담하도록 정한 사건의 경우에는 해당 사건의 신청인이 분쟁조정 신청 시 그 비용을 미리 낸다.</p> <p>② 제1항에 따른 조정비용의 금액은 법 제29조에 따른 콘텐츠분쟁조정위원회가 정한다.</p>	<p>문화체육관광부령 제69호 법제명변경 및 전면개정 2010. 12. 13. ("온라인 디지털콘텐츠산업 발전법 시행규칙"에서 변경)</p>

콘텐츠산업 진흥법	콘텐츠산업 진흥법 시행령	콘텐츠산업 진흥법 시행규칙
<p>명 이하의 위원으로 구성한다.</p> <p>③ 조정위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중 문화체육관광부 장관이 위촉하는 사람이 된다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「고등교육법」 제2조에 따른 학교의 법학 또는 콘텐츠 관련 분야의 학과에서 조교수 이상의 직에 있거나 있었던 사람</li> <li>2. 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 사람</li> <li>3. 콘텐츠 및 콘텐츠사업에 대한 학식과 경험이 풍부한 사람</li> <li>4. 이용자 보호기관 또는 단체에 소속된 사람</li> <li>5. 4급 이상 공무원(고위공무원단에 속하는 일반직 공무원을 포함한다) 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 콘텐츠 육성 업무 또는 소비자 보호 업무에 관한 경험이 있는 사람</li> </ol>		

콘텐츠산업 진흥법	콘텐츠산업 진흥법 시행령	콘텐츠산업 진흥법 시행규칙
<p>④ 조정위원회의 위원장은 조정위원회 위원 중에서 호선(互選)한다.</p> <p>⑤ 위원은 비상임으로 하고, 공무원이 아닌 위원의 임기는 3년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다.</p> <p>⑥ 조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 「문화산업진흥 기본법」 제31조에 따른 한국콘텐츠진흥원에 사무국을 둔다.</p> <p>⑦ 조정위원회는 콘텐츠의 종류에 따른 분과위원회를 설치할 수 있다.</p> <p>⑧ 조정위원회의 조직 및 운영 등에 필요한 사항은 문화체육관광부령으로 정한다.</p> <p><b>제30조(분쟁의 조정)</b> ① 콘텐츠사업 또는 콘텐츠 이용과 관련한 피해의 구제와 분쟁의 조정을 받으려는 자는 조정위원회에 분쟁의 조정을 신청할 수 있다. 다만, 다른 법률에 따라 분쟁조정을 신청하였</p>		<p>제5조(콘텐츠분쟁조정위원회의 사무국) ① 법 29조에 따른 콘텐츠분쟁조정위원회의 사무국은 다음 각 호의 업무를 수행한다.</p> <p>1. 분쟁의 조정에 필요한 사실조사, 인과관계의 규명</p>



콘텐츠산업 진흥법	콘텐츠산업 진흥법 시행령	콘텐츠산업 진흥법 시행규칙
<p>거나 분쟁조정이 완료된 경우는 제외한다.</p> <p>② 조정위원회는 제1항에 따른 분쟁조정 신청을 받은 날부터 60일 이내에 조정안을 작성하여 분쟁당사자에게 권고하여야 한다. 다만, 부득이한 사정으로 그 기한을 연장하려는 경우에는 그 사유와 기한을 명시하고 분쟁당사자에게 통보하여야 한다.</p> <p>③ 콘텐츠 관련 분쟁의 조정방법, 조정절차, 조정업무의 처리 등에 필요한 사항은 조정위원회가 정한다.</p> <p><b>제31조(위원의 제척·기피 및 회피)</b> ① 조정위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 대한 조정에서 제척된다.</p> <p>1. 위원, 위원의 배우자 또</p>		<p>및 피해액의 산정에 관한 업무의 지원</p> <p>2. 그 밖에 분쟁조정 업무의 지원을 위하여 콘텐츠분쟁조정위원회 위원장이 정하는 사항</p> <p>② 제1항 각 호의 업무를 수행하기 위하여 사무국장 1명과 필요한 인력을 둔다.</p> <p>제6조(콘텐츠분쟁조정위원회의 회의) 콘텐츠분쟁조정위원회의 회의는 전자적 방식에 의한 원격회의로 할 수 있다. 이 경우 콘텐츠분쟁조정위원회의 위원, 분쟁당사자 또는 참고인은 동일한 회의장에 출석한 것으로 본다.</p>

콘텐츠산업 진흥법	콘텐츠산업 진흥법 시행령	콘텐츠산업 진흥법 시행규칙
<p>는 위원의 배우자이었던 사람이 신청한 사항</p> <p>2. 위원, 위원의 배우자 또는 위원의 배우자이었던 사람과 공동권리자 또는 공동의무자의 관계에 있는 사람이 신청한 사항</p> <p>3. 위원과 친족이거나 친족이었던 사람이 신청한 사항</p> <p>② 당사자는 위원이 불공정한 조정을 할 우려가 있다고 인정할 만한 상당한 이유가 있으면 그 사실을 서면으로 소명하고 기피신청을 할 수 있다.</p> <p>③ 제2항의 기피신청이 있는 경우에는 조정위원회의 의결로 기피 여부를 결정하여야 한다. 이 경우 기피신청의 대상이 된 위원은 그 의결에 참여하지 못한다.</p> <p>④ 위원은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유 또는 제2항에 따라 기피신청을 할 수 있는 사유</p>		

콘텐츠산업 진흥법	콘텐츠산업 진흥법 시행령	콘텐츠산업 진흥법 시행규칙
<p>에 해당하는 경우에는 스스로 그 사항의 조정을 회피할 수 있다.</p> <p><b>제32조(자료 요청 등)</b> ① 조정위원회는 분쟁조정에 필요한 자료를 제공할 것을 분쟁당사자, 콘텐츠사업자 또는 참고인(이하 “분쟁당사자등”이라 한다)에게 요청할 수 있다. 이 경우 해당 분쟁당사자등은 정당한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.</p> <p>② 조정위원회는 필요하다고 인정하는 경우에는 분쟁당사자등으로 하여금 조정위원회에 출석하게 하여 그 의견을 들을 수 있다.</p> <p><b>제33조(조정 효력)</b> ① 조정위원회는 조정안을 작성한 때에는 지체 없이 각 당사자에게 제시하여야 한다.</p> <p>② 제1항에 따라 조정안을 제시받은 당사자는 그 제</p>		

콘텐츠산업 진흥법	콘텐츠산업 진흥법 시행령	콘텐츠산업 진흥법 시행규칙
<p>시를 받은 날부터 5일 이내에 그 수락 여부를 조정 위원회에 통보하여야 한다.</p> <p>③ 당사자가 제2항에 따라 조정안을 수락하였을 때에는 조정위원회는 당사자 사이에 합의된 사항을 기재한 조정서를 작성하여야 한다.</p> <p>④ 제3항에 따라 당사자가 조정안을 수락하고 조정위원회가 조정서를 작성하여 당사자에게 통보한 때에는 그 분쟁조정 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다.</p> <p><b>제34조(조정 거부 및 중지)</b> ① 조정위원회는 분쟁의 성질상 조정위원회에서 조정하는 것이 적합하지 아니하다고 인정하거나 부정한 목적으로 신청되었다고 인정되는 대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우에는 해당 조정을 거부할 수 있다. 이 경</p>	<p><b>제31조(조정 거부 사유)</b> 법 제34조제1항에서 “대통령령으로 정하는 사유가 있는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 신청의 내용과 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정 신청을 한 경우</li> <li>2. 신청인이 같은 사안에</li> </ol>	

콘텐츠산업 진흥법	콘텐츠산업 진흥법 시행령	콘텐츠산업 진흥법 시행규칙
<p>우 조정 거부 사유 등을 신청인에게 통보하여야 한다.</p> <p>② 조정위원회는 신청된 조정 사건에 대한 처리절차의 진행 중에 한쪽 당사자가 소를 제기한 경우에는 그 조정을 중지하고 그 사실을 양쪽 당사자에게 통보하여야 한다.</p> <p><b>제35조(조정 비용 등)</b>① 조정위원회는 분쟁의 조정을 신청한 자에게 대통령령으로 정하는 바에 따라 조정 비용을 부담하게 할 수 있다. 다만, 조정이 성립된 경우에는 그 결과에 따라 분쟁당사자에게 조정 비용을 부담하게 할 수 있다.</p>	<p>대하여 같은 취지로 2회 이상 조정 신청을 한 경우</p> <p>3. 신청인이 정당한 사유 없이 기한 내에 조정 신청을 보완하지 아니한 경우</p> <p>4. 소송이 제기되었거나 진행 중인 경우</p> <p>5. 다른 조정기관에 조정 신청을 한 경우</p> <p>6. 조정의 신청 내용이 거짓인 경우</p> <p>7. 그 밖에 신청의 내용이 선량한 풍속이나 사회질서에 위배된다고 인정되어 콘텐츠분쟁조정위원회에서 정하여 고시하는 경우</p> <p><b>제32조(조정비용)</b>① 법 제35조제1항에 따라 법 제29조에 따른 콘텐츠분쟁조정위원회가 조정 신청인에게 조정 비용을 부담하도록 정한 사건의 경우에는 해당 사건의 신청인이 분쟁조정 신청 시 그 비용을 미리 낸다.</p> <p>② 제1항에 따른 조정비용</p>	

콘텐츠산업 진흥법	콘텐츠산업 진흥법 시행령	콘텐츠산업 진흥법 시행규칙
<p>② 문화체육관광부장관은 예산의 범위에서 조정위원회의 운영에 필요한 경비를 보조할 수 있다.</p> <p><b>제36조(비밀 유지)조정위원회</b>의 분쟁조정 업무에 종사하는 자 또는 종사하였던 자는 그 직무상 알게 된 비밀을 타인에게 누설하거나 직무상 목적 외의 목적으로 사용하여서는 아니 된다. 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.</p>	<p>의 금액은 법 제29조에 따른 콘텐츠분쟁조정위원회가 정한다.</p>	

## 부록 3. 콘텐츠분쟁조정위원회 조정규정

# 콘텐츠분쟁조정위원회 조정규정

제정 2011.4.26.

개정 2012.2.15.

## 제 1 장 총 칙

**제1조 (규정의 취지)** 이 규정은 콘텐츠산업진흥법(이하 “법”이라 한다) 제6장, 법시행령(이하 “영”이라 한다) 제31조 내지 제32조 및 법 시행규칙(이하 “규칙”이라 한다) 제5조 내지 제6조의 규정에 의한 콘텐츠분쟁조정위원회(이하 “위원회”라 한다)의 콘텐츠 분쟁의 조정방법, 조정절차, 조정업무의 처리 등에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

**제2조 (적용범위)** 위원회의 콘텐츠 분쟁의 조정방법, 조정절차, 조정업무의 처리 등에 관하여는 법·영 및 규칙에서 정하고 있는 사항을 제외하고는 이 규정에서 정하는 바에 따른다. 다만, 조정제도의 취지에 어긋나지 아니한 범위 내에서 민사조정법 관련 규정을 원용할 수 있다.

**제3조 (용어의 정의)** 이 규정에서 사용하는 정의는 다음과 같다.

1. “신청인”이라 함은 위원회의 위원장(이하 “위원장”이라 한다)에게 콘텐츠 관련 분쟁의 조정을 신청한 자를 말한다.
2. “피신청인”이라 함은 신청인의 상대방을 말한다.
3. “당사자”라 함은 “신청인”과 “피신청인”을 말한다.
4. “참고인”이라 함은 조정신청된 내용과 관련이 있으므로 법 제32조에 의하

여 위원회가 필요한 자료를 요청 또는 출석하여 의견을 청취할 수 있는 콘텐츠 사업자 등을 말한다.

5. “콘텐츠 사업자”라 함은 법 제2조 제5호에 따라 콘텐츠의 제작·유통 등과 관련된 경제활동을 영위하는 자를 말한다.
6. “이용자”라 함은 법 제2조 제6호에 따라 콘텐츠 사업자가 제공하는 콘텐츠를 이용하는 자를 말한다.
7. “사건”이라 함은 신청인이 콘텐츠의 거래 또는 이용에 관하여 조정위원회에 분쟁의 조정을 신청한 사안을 말한다.
8. “병합 사건”이라 함은 신청인의 피해가 다수의 사업자 또는 이용자에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하여 이에 대하여 조정위원회가 일괄적으로 처리함이 효율적으로 판단되는 분쟁조정(이하 “병합 조정”이라 한다) 사안을 말한다.
9. “콘텐츠 분쟁”이라 함은 콘텐츠 사업자 또는 이용자가 법 제2조 제2호에 따라 콘텐츠 산업에서 발생하는 콘텐츠 사업자 간, 콘텐츠 사업자와 이용자 간, 이용자와 이용자 간의 콘텐츠 거래 또는 이용에 관한 분쟁을 말한다. 다만 『저작권법』에 따라 저작자의 권리와 이에 인접하는 권리에 관련된 분쟁, 『방송법 제35조의 3』에 따라 방송프로그램의 공급 및 수급과 관련된 분쟁, 방송사업구역과 관련된 분쟁, 중계방송권 등 재산권적 이해와 관련된 분쟁, 방송사업자의 공동사업에 관한 사항 및 그 밖에 방송사업의 운영에 관한 분쟁, 『전기통신사업법』 제45조에 따라 전기통신역무의 제공과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우의 손해배상, 설비 등의 제공·공동이용·도매제공·상호접속·공동사용이나 정보의 제공 등에 관한 협정의 체결, 이행, 손해배상, 그밖에 전기통신사업과 관련한 분쟁이나 다른 법률에서 방송통신위원회의 재정사항으로 규정한 사항, 『독점규제 및 공정거래에 관한 법률』 제19조 제1항 계약·협정·결의 기타 어떠한 방법으로든 다른 사업자와 공동으로 부당하게 경쟁을 제한하는 행위를 할 것



을 합의(이하 "부당한 공동행위"라 한다)하거나 다른 사업자로 하여금 이를 행하도록 하는 행위에 관련한 분쟁은 제외한다.

10. “분과위원회”라 함은 법 제29조 제7항에 따라 조정1분과(게임) 조정위원, 조정2분과(에듀테인먼트) 조정위원, 조정3분과(방송영상) 조정위원, 조정4분과(출판, 음악, 공연, 미술, 캐릭터, 만화, 애니메이션, 광고, 패션, 공예품, 데이터베이스) 조정위원으로 구성되어 당해 분야의 사건 조정을 우선적으로 담당하고 전문성을 강화하기 위하여 조정위원의 소속을 두는 구성체계를 말한다.
11. “전문위원”이라 함은 전문 분야 사건 처리를 효율적으로 수행하기 위하여 조정위원회에 설치된 분야별 전문가로 위촉된 사람을 말한다.
12. “조사관”이라 함은 위원장의 명을 받아 사건에 대한 사실조사, 사건보고서 작성 등의 업무를 담당하는 사무국 소속 직원을 말한다.
13. “조정부”라 함은 위원장의 명을 받아 사건에 대한 조정회의를 개최하고 결정할 수 있는 조정위원으로 구성된 의결기구를 말한다.

**제4조 (조정위원회의 업무)** ① 위원회는 위원장이 필요하다고 인정하거나 재적위원 3분의 1 이상의 요구가 있을 때 위원장이 소집한다. 위원장이 부득이하게 위원회를 소집할 수 없을 때에는 위원장이 지정한 위원이 업무를 대행한다. 다만 위원장이 지정하지 아니한 경우 연장자가 업무를 대행한다.

- ② 위원장이 위원회를 소집하고자 하는 때에는 우편, 전자우편, 팩스, 전화, 방문 등의 방법으로 통지할 수 있다.
- ③ 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의, 의결한다.
  1. 분쟁조정사건에 대한 조정결정
  2. 조정규정의 제정 및 개정
  3. 분쟁조정에 관한 기본계획
  4. 기타 위원장이 부의하는 사항

- ④ 위원장이 전항 제1호에 의하여 조정회의를 소집하여 심의, 의결하는 경우 당해 조정부의 결정은 위원회의 결정으로 간주한다.
- ⑤ 위원회는 위원장을 포함한 재적위원 과반수의 출석으로 개의하며 출석위원의 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ⑥ 위원장은 가부동수인 경우에는 결정권을 가진다.
- ⑦ 위원회는 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 서면으로 의결할 수 있다.

**제5조 (조정위원회의 회의)** 조정위원회의 회의는 다음 각 호에 따라 구분한다.

- 1. “전원회의”라 함은 위원장과 조정위원 전원 중 과반수 이상이 출석하여 조정위원회의 운영, 조정절차, 전문위원회의 구성과 운영에 필요한 사항 등에 대하여 의결하기 위한 회의를 말한다.
- 2. “조정회의”라 함은 위원장이 조정사건을 처리하기 위하여 각 회의마다 지명하는 1인 이상 7인 이하의 위원으로 구성되는 회의를 말한다.
- 3. “전문위원 회의”라 함은 위원장이 조정사건을 전문성 있게 처리하기 위하여 전문위원으로 구성되는 회의를 말한다.

**제6조 (사무국)** ① 사무국장은 위원장의 명을 받아 위원회 사무를 총괄하고 사무국 소속 직원을 지휘, 감독한다.

② 사무국 소속 직원은 한국콘텐츠진흥원장이 한국콘텐츠진흥원 직원 중에서 임명한다.

③ 조사관은 사무국 소속 직원 중에서 사무국장이 지명하며, 다음 각 호의 업무를 처리한다.

- 1. 분쟁조정사건의 신청접수
- 2. 분쟁조정사건의 자료요청 등 사실확인
- 3. 분쟁조정사건의 합의권고
- 4. 위원회의 직인관리
- 5. 위원회의 회의록 작성

- 6. 위원회의 행정업무 지원
- 7. 기타 위원회 활동에 필요한 업무
- ④ 위원장은 사건에 대하여 필요한 경우 조사관으로 하여금 실태 파악을 위해 당사자 방문 및 현장 등을 조사하도록 할 수 있다.
- ⑤ 사무국 소속직원과 조정위원은 직무상 알게 된 비밀을 타인에게 누설하거나 직무상 목적 외의 목적으로 그 비밀을 사용하여서는 아니된다.

- 제7조 (전문위원)** ① 위원회는 제3조 제10호에서 정한 분야별로 당해 분야에 관하여 학식과 경험이 풍부하다고 위원장이 인정하는 자를 20인 이내에서 전문위원으로 위촉할 수 있다.
- ② 전문위원의 임기는 1년으로 하되 연임할 수 있다.

## 제 2 장 조정의 신청 및 절차의 개시

- 제8조 (조정 신청)** ① 콘텐츠 관련 분쟁에 관한 조정신청을 하고자 하는 자는 다음 각 호의 사항을 기재하여 콘텐츠분쟁조정위원회 사무국에 제출하여야 한다. 다만 조정신청서는 위원회 홈페이지상의 신청양식을 입력함으로써 제출에 갈음할 수 있다.
1. 신청인과 피신청인(이하 “당사자”라고 한다)의 성명 및 주소(당사자가 법인인 경우에는 법인의 명칭 및 주된 사무소의 소재지, 그 대표자의 성명 및 주소를 말한다), 전화번호, 주소, 이메일주소 등 연락이 가능한 통신수단
  2. 대리인이 신청하는 경우에는 본인 외 대리인의 성명 및 주소, 전화번호, 주소, 이메일주소, 신청인과의 관계가 들어있는 위임장
  3. 신청의 취지와 분쟁의 내용을 포함한 신청의 이유 등을 기재한 조정신청서
  4. 기타 분쟁조정에 필요한 증거서류 또는 참고자료

- ② 사무국은 신청서를 제출받은 때에는 접수 번호를 부여하여 관리한다.
- ③ 사무국은 이 규정에 의한 조정절차에 의하여 처리함이 타당하다고 추정할 수 있는 의사표시가 있는 경우 그 명칭 및 형식의 여하에 불구하고 이를 제1항의 규정에 의한 조정신청이 있는 것으로 처리할 수 있다.
- ④ 사무국은 신청서 기재사항 및 필요한 첨부서류가 구비되었는지 심사하고 위임장, 기타 서류의 원본제출 등 보완이 필요하다고 판단하는 경우에는 5일 이내 신청인에게 그 보완을 요구할 수 있다. 이 기간동안 상당한 이유 없이 보완을 하지 않은 경우 조정신청을 거부할 수 있다.
- ⑤ 사무국은 조정신청을 접수한 때에 사건번호, 처리부서, 조사관 성명, 연락처 등을 통지하여야 한다. 이 경우 사무국은 신청인에게 문서의 통지 및 송부를 하고자 하는 때에는 정보통신망을 이용하여 이를 행할 수 있다.
- ⑥ 신청인은 조정처리절차에서 수신하는 답변서, 조정안, 조정서 등 조정처리내용을 외부에 공개할 수 없다. 신청인이 이를 공개하는 경우 위원회는 조정을 거부할 수 있다.

**제9조 (조정거부)** ① 위원회는 조정신청이 다음 각 호에 해당하는 경우 조정을 거부할 수 있다.

1. 신청의 내용과 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정신청을 한 경우
2. 신청인이 같은 사안에 대하여 같은 취지로 2회 이상 조정신청을 한 경우
3. 신청인이 정당한 사유 없이 기한 내에 조정 신청을 보완하지 아니한 경우
4. 소송이 제기되었거나 진행 중인 경우
5. 다른 조정기관에 조정 신청을 한 경우
6. 조정의 신청 내용이 거짓이거나 당사자 불분명 등 형식적 요건을 갖추지 못한 경우
7. 조정신청의 내용이 관련 법령 또는 객관적인 증빙 등에 의하여 조정절차 진행의 실익이 없는 경우

8. 신청인이 부당한 이익을 얻을 목적으로 조정신청을 하거나 피신청인을 괴롭힐 목적으로 조정을 신청한 고의가 인정되는 경우
  9. 신청인이 타인의 개인정보를 이용하여 조정 신청을 한 경우
  10. 신청인의 신청내용을 증빙할 수 있는 증거가 전혀 존재하지 않아 사실관계 확정이 전혀 불가능한 경우
  11. 신청인의 신청내용이 선량한 풍속이나 사회질서에 위반하는 내용을 포함하고 있거나 콘텐츠 관련 분쟁과 관련성이 현저하게 떨어져 분쟁조정 대상으로 적합하다고 볼 수 없는 경우
  12. 법 제35조 제1항, 영 제32조 제1항에 따라 위원회가 조정신청시 미리 비용을 납부하도록 정한 사건의 경우 조정비용을 예납하지 않은 경우
  13. 전조 제7항에 따라 신청인이 조정안 등을 공개하는 경우
- ② 제1항의 규정에 의하여 위원회는 조정을 거부하는 경우 신청인에게 조정 신청의 거부 및 사유를 명시하여 통지하여야 한다. 이 경우 사무국은 신청인에게 문서의 통지 및 송부를 하고자 하는 때에는 정보통신망을 이용하여 이를 행할 수 있다.
- ③ 위원회는 콘텐츠 분쟁이 아닌 분쟁의 경우 해당 유관기관으로 민원을 이첩하여 처리하게 할 수 있다. 신청인에게 조정신청이 이첩된 기관 및 사유를 신청인에게 서면 또는 정보통신망을 이용하여 통지하여야 한다.

**제10조 (조정비용)** ① 위원회는 조정신청을 하려는 자에게 조정신청시 [별표 1]에 따른 조정비용을 미리 납부하게 할 수 있다.

- ② 위원회는 조정이 성립된 경우 전항의 비용을 부담하게 하는 결정을 내릴 수 있다.

**제11조 (피신청인의 경정)** 사무국장은 신청인이 피신청인을 잘못 지정한 것이 명백한 경우 신청인의 경정신청에 따라 피신청인의 경정을 허가할 수 있다.

**제12조 (대리인의 선임)** 당사자는 변호사, 배우자, 직계혈족, 형제자매, 법인의 경우 소속직원 등을 대리인으로 선임할 수 있다. 이 경우 대리권의 범위가 명시된 위임장을 위원회에 제출하여야 한다.

**제13조 (대표당사자)** ① 공동의 이해관계가 있는 다수(多數)의 당사자는 자신들 중에서 3인 이내의 대표당사자를 선정할 수 있다.

② 위원회는 필요하다고 인정할 때에는 당사자들에게 대표당사자의 선정을 권고할 수 있다.

③ 대표당사자를 선정한 당사자들은 대표당사자를 조정절차가 상당히 진행되기 전에 해임하거나 변경할 수 있다. 이 경우 당사자들은 그 사실을 지체없이 위원회에 통지하여야 한다.

④ 대표당사자가 선정된 때에는 다른 당사자들은 그 대표당사자를 통하여서만 그 사건에 관한 행위를 할 수 있다. 대표당사자는 자신을 선임한 다른 당사자를 위하여 다음 각 호의 행위를 제외하고는 각자 조정절차에 관한 모든 행위를 할 수 있다.

1. 조정안(調停案)의 수락
2. 조정신청의 취하
3. 대리인의 선임

⑤ 대표당사자가 선정된 경우에는 대표당사자 외의 나머지 당사자에게는 조정기일을 통지하지 아니할 수 있다.

**제14조 (조정신청의 접수와 절차의 분리·병합)** ① 위원회는 일반 사건에 관하여 분쟁조정이 신청된 경우 지체없이 이를 접수하고 분쟁조정 절차를 개시하여 사건을 처리하여야 한다.

② 위원회는 신청인 또는 피신청인이 다수인 사건의 경우에는 당사자의 합의가 있는 경우 또는 권고로서 사건의 성질에 따라 사건을 분할 또는 병합하여 조정절차를 진행할 수 있다.

- ③ 위원회는 제2항의 규정에 의하여 분쟁조정절차를 분할 또는 병합한 때에는 당사자에게 지체없이 서면 또는 정보통신망으로 그 사실을 통지하여야 한다.
- ④ 위원회는 신청인이 조정내용의 변경을 신청한 때에는 이를 승인한다. 다만 당해 조정절차를 현저하게 지연시킬 우려가 있거나 부당한 목적으로 신청한 것을 발견하는 경우 그 변경을 승인하지 아니할 수 있다.

**제15조 (병합사건의 처리)** ① 위원회는 신청 또는 권고로서 병합사건으로 처리된 사건의 경우 5일 이상의 기간을 정하여 다음 각 호의 사실과 조정지연 처리 사실을 통지하고 대표당사자 선정 절차를 진행하여야 한다.

1. 사건번호 및 사건명
2. 피신청인의 명칭, 상호 및 주소
3. 사건의 개요와 신청취지
4. 참가신청의 기간과 방법
5. 기타 조정위원회가 필요하다고 인정하는 사항

② 병합사건에 참가하고자 하는 경우에는 구두 또는 서면으로 참가신청을 하여야 한다. 이 경우 다음 각 호의 사항을 기재하여야 한다.

1. 사건번호 및 사건명
2. 참가신청자의 성명, 생년월일, 주소, 전화번호, 전자우편 주소
3. 위원회가 필요하다고 인정하는 사항

③ 위원회는 참가신청기간이 끝난 후 5일 이내에 참가인정 여부를 서면으로 알려야 한다. 이 경우 사무국은 신청인에게 문서의 통지 및 송부를 하고자 하는 때에는 서면 또는 정보통신망을 이용하여 이를 행할 수 있다.

**제16조 (조정외 취하)** ① 신청인은 조정신청한 사건을 취하하고자 하는 경우 취하의 의사표시를 명시적으로 하여야 한다.

② 신청인은 한번 신청한 사건을 중복하여 신청할 수 없다. 다만 피신청인을 경정하여 신청하는 사건은 그러하지 아니하다.

- ③ 신청인이 조정절차 진행 중 조사관이 답변서를 수신하기 전에 피신청인과 합의한 경우에는 조정신청을 취하한 것으로 간주한다.
- ④ 위원회는 조정신청이 취하 또는 취하 간주된 사실이 있는 경우 이 사실을 피신청인에게 통보하여야 한다.

**제17조 (조정지 중지)** ① 위원회는 분쟁의 성질상 위원회에서 조정하는 것이 적합하지 아니하다고 인정하거나 부정한 목적으로 신청되었다고 인정되는 사유가 있는 경우, 처리절차의 진행 중 한쪽 당사자가 소를 제기한 경우, 신청인이 조정을 취하하거나 당사자와의 연락이 5일 이상 전자우편, 전화 등으로 닿지 않거나 기타 조정절차를 진행할 수 없는 사유가 발생한 경우 조정절차 진행을 중지한다. 이 경우 당사자가 조정신청 후에 당해 사건에 관하여 소를 제기한 때에는 지체없이 이를 위원회에 통지하여야 한다.

② 전항의 규정에 따라 사건을 종결 처리하는 경우 위원회는 당사자에게 사건의 종결사실을 서면 또는 정보통신망을 이용하여 통지하여야 한다.

### 제 3 장 조정결정 전 사건의 처리

**제18조 (답변서의 제출)** ① 조정신청을 접수한 사무국은 피신청인에게 신청서 부분과 답변서 양식을 포함하여 분쟁조정접수통지 및 조정참여권고서(이하 “조정참여권고서”라 함), 기타 조정안내서류 등을 송부하여야 한다.

② 조정에 응하는 피신청인은 다음 각 호의 사항을 기재한 답변서를 사무국에 제출할 수 있다.

1. 조정에 응하겠다는 취지
2. 신청인의 신청요지와 이유 등에 대한 의견 및 이에 대한 증빙자료
3. 분쟁해결을 위한 요청사항

③ 답변서를 제출하는 피신청인은 조정참여권고서를 수신한 날로부터 5일 이



내에 이를 제출하여야 한다. 다만 피신청인이 조사관에게 부득이한 사유를 통지한 경우 답변서의 작성기간을 연장할 수 있다.

- ④ 피신청인이 조정에 응하지 않겠다고 답변하거나 제출기일까지 답변서를 제출하지 않겠다고 하는 경우 사무국은 지체없이 신청인에게 이를 통지하여야 한다.
- ⑤ 사무국은 피신청인이 제출한 답변서의 부분을 신청인에게 송달하여야 한다. 이 경우 사무국은 신청인에게 문서의 통지 및 송부를 정보통신망을 이용하여 행할 수 있다.

**제19조 (조정전 합의 등)** ① 신청인이 피신청인의 답변서를 수용하거나 사무국을 통하여 당사자간의 합의가 이루어진 경우에는 합의에 따른 이행이 완료된 이후에 조정 전 합의로 사건을 종료할 수 있다.

- ② 위원장은 답변서 수신 이후 당사자의 소재불명, 연락두절, 피신청인의 파산, 조정절차 진행불능 등의 사유가 발생한 경우 조정을 중지한다.
- ③ 당사자가 합의의 권고를 거부하는 경우에는 지체 없이 조정회의에 사건을 상정하여야 한다.

**제20조 (사실조사)** ① 위원회는 분쟁조정을 위하여 다음 각 호의 방법으로 사실조사, 인과관계의 규명 및 피해액의 산정 등(이하 “사실조사”라 한다)을 위하여 분쟁조정에 필요한 자료를 제공할 것을 분쟁당사자, 콘텐츠사업자 또는 참고인(이하 “분쟁당사자 등”이라 한다)에게 요청할 수 있다. 이 경우 해당 분쟁당사자 등은 정당한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.

1. 당사자 또는 참고인 진술청취
2. 당사자 주장에 대한 입증자료 제출요구
3. 시험검사, 전문가 또는 전문위원에 대한 자문의뢰
4. 관계기관에 대한 사실조회 및 문서송부요청
5. 현장조사, 사진촬영 등 기타 적절한 방법

- ② 위원회는 사실조사를 위하여 전문기관에 조회, 감정 또는 기타 필요한 조치를 요청할 수 있다.
- ③ 위원회는 사실조사가 필요한 경우 분쟁당사자 등에게 조사목적, 조사내용, 조사기간 등을 조사 3일전까지 통지하여야 한다. 다만 긴급을 요하거나 증거인멸 등이 우려되는 경우에는 예외로 할 수 있다.
- ④ 위원회는 사실조사 과정 중에 발견된 위법, 위규 사항이 있거나 제도개선이 요구되는 경우 한국콘텐츠진흥원 내 관련 부서에 이를 통보할 수 있다.
- ⑤ 조사관은 사실조사가 완료된 후 사실조사보고서를 작성하여야 한다.

## 제 4 장 조정회의의 개최 등

**제21조 (조정회의의 개최)** ① 위원장은 합의의 권고가 성립하지 않은 사건을 처리하기 위하여 조정회의를 개최하여야 한다.

- ② 위원장은 조정회의의 구성원을 지정함에 있어 조정위원이 속한 분과위원회 전문성을 고려하여야 한다.

**제22조 (조정부의 구성)** ① 조정부는 7인 이내의 위원으로 구성하되, 2인 이상으로 구성하는 경우에는 위원장은 원만한 조정절차의 진행을 위하여 위원 중의 1인을 조정장으로 지명한다. 이 경우 조정장은 법률적 소양이 있는 자를 우선적으로 고려하여야 한다.

- ② 서면 또는 전자적 방식에 의한 조정의 경우 조정위원 1인으로 조정회의를 개최할 수 있다.

**제23조 (조정위원의 공정성)** ① 조정위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 대한 조정에서 제척된다.

1. 위원, 위원의 배우자 또는 위원의 배우자였던 사람이 신청한 사항
2. 위원, 위원의 배우자 또는 위원의 배우자였던 사람과 공동권리자 또는

공동의무자의 관계에 있는 사람이 신청한 사항

3. 위원과 친족이거나 친족이었던 사람이 신청한 사항

- ② 당사자는 위원이 불공정한 조정을 할 우려가 있다고 인정할 만한 상당한 이유가 있으면 그 사실을 조정위원 지정이 있는 날로부터 3일 이내에 서면으로 소명하고 기피신청을 할 수 있다.
- ③ 제2항의 기피신청이 있는 경우에는 조정위원회의 의결로 기피 여부를 결정하여야 한다. 이 경우 기피신청의 대상이 된 위원은 그 의결에 참여하지 못한다.
- ④ 위원은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유 또는 제2항에 따라 기피신청을 할 수 있는 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사항의 조정을 회피할 수 있다.

**제24조 (조정회의의 소집)** ① 위원장은 분쟁조정회의 또는 조정부를 소집하고자 하는 때에는 조정사건의 내용에 따라 위원 지명서로 위원을 지명한다.  
② 위원장은 제1항에 따라 지명된 위원에게 회의의 일시, 장소 및 부의사항을 정하여 부득이한 사유가 있는 경우 외에는 회의 시작 3일 전까지 서면으로 알려야 한다. 이 경우 서면통지는 팩스, 전자우편, 그 밖의 상당하다고 인정되는 방법으로 할 수 있다.

**제25조 (당사자 출석통지)** 위원장은 부득이한 사유가 있는 경우 외에는 회의 시작 3일 전까지 다음 각 호의 사항을 포함하여 당사자에게 출석통지 하여야 한다.

- 1. 회의의 일시 및 장소
- 2. 당해 조정위원회 회의에 참석하는 위원 명단 및 기피절차
- 3. 대리인 출석시 위임장 제출
- 4. 관련 증거자료 제출
- 5. 당사자 불출석시의 조정절차

- 제26조 (당사자의 출석)** ① 제25조의 출석통지를 받은 당사자는 자신이 출석할 수 없는 부득이한 사정이 있는 경우 그 대리인을 출석하게 할 수 있다. 이 때 대리인은 수권관계가 명시된 위임장을 제출하여야 한다.
- ② 당사자 또는 대리인이 조정기일에 출석한 경우 위원장은 주민등록증 등 기타 신분을 확인할 수 있는 증서를 제시받거나 그 밖의 적당한 방법으로 본인 또는 대리인이 틀림없음을 확인하여야 한다.
- ③ 당사자 또는 대리인은 당해 조정기일에 출석하여 진술하거나 관련된 증거 자료를 당해 사건의 조사관에게 제출할 수 있다.
- ④ 조정위원회는 출석통지에도 불구하고 피신청인이 출석하지 아니한 경우에는 조정절차를 진행할 수 있다. 신청인이 출석하지 아니한 경우에는 조정위원회를 개최하지 아니한다.
- ⑤ 위원장은 양당사자가 조정회의에 불출석 예정인 경우에는 1차에 한하여 조정기일 변경을 허가할 수 있다. 이 규정에 의하여 소요된 기간은 법 제 30조 제2항의 규정에 의한 기간에 산입하지 아니한다.

- 제27조 (자료 요청 등)** ① 위원회는 분쟁조정에 필요한 자료를 제공할 것을 분쟁당사자, 콘텐츠사업자 또는 참고인에게 요청할 수 있다. 이 경우 해당 분쟁당사자 등은 정당한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.
- ② 조정위원회는 필요하다고 인정하는 경우에는 분쟁당사자 등으로 하여금 조정위원회에 출석하게 하여 그 의견을 들을 수 있다.
- ③ 조정위원회는 제7조에 따른 전문위원에게 자문할 수 있다. 다수의 전문위원에게 의견을 청취하여야 하는 경우에는 전문위원회 회의를 소집할 수 있다.
- ④ 위원장은 해당 분야 전문위원에게 회의의 일시, 장소 및 부의사항을 정하여 부득이한 사유가 있는 경우 외에는 회의시작 3일 전까지 서면으로 알려야 한다. 이 경우 서면통지는 팩스, 전자우편, 그 밖의 상당하다고 인정되는 방법으로 할 수 있다.

⑤ 조사관은 전문위원회 회의에 참석하고 그 회의결과를 당해 사실조사보고서에 기재하여야 한다.

**제28조 (조정회의의 참가신청)** ① 조정회의는 공개하지 아니한다. 다만 위원장의 허가할 만한 상당한 이유가 있는 경우 방청을 허가할 수 있다.

② 조정회의의 방청을 신청하고자 하는 자는 서면으로 조정회의 참가신청을 하여 위원장의 허가를 받아야 한다.

**제29조 (조정회의의 장소)** 조정위원회는 필요한 경우에는 조정위원회 회의실 이외의 적당한 장소에서 회의를 개최할 수 있다.

## 제 5 장 조정서의 발급 등

**제30조 (조정안의 제시)** ① 위원회는 조정회의를 종료한 날로부터 7일 이내에 당사자로 하여금 수락여부를 결정할 조정안을 제시하여야 한다.

② 조정안을 제시받은 당사자는 조정안 수락여부를 위원회에 통지하여야 한다.

**제31조 (조정안 수락)** ① 위원회는 당사자가 조정안을 수락하는 경우 출석 등 기타의 방법으로 조정안에 기명날인 또는 서명하게 할 수 있다.

② 위원회는 당사자가 조정안 제시를 받은 후 5일 이내 그 수락여부를 통지하지 않거나 제1항의 규정에 따라 60일 이내에 조정안에 기명날인 또는 서명하지 않은 경우 조정이 성립되지 아니한 것으로 본다.

③ 위원회는 제1항에 따라 당사자가 조정안에 기명날인 또는 서명한 후 위원장이 확인하여 조정서를 발급하여야 한다.

**제32조 (조정의 효력)** 당사자가 조정안을 수락하고 조정위원회가 조정서를 작

성하여 당사자에게 통보한 때에 그 분쟁조정 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 가진다.

**제33조 (지연처리에 대한 통지)** 위원회는 조정신청을 받은 날부터 60일 이내에 조정안을 작성하여 당사자에게 제시하여야 한다. 다만, 부득이한 사정으로 그 기한을 연장하려는 경우에는 1회차에 한하여 그 사유와 기한을 명시하고 분쟁당사자에게 통보하여야 한다.

**제34조 (분과위원회의 운영)** ① 위원회는 조정업무를 효율적으로 수행하기 위하여 콘텐츠 종류에 따라 분과위원회를 설치할 수 있다.

② 분과위원회를 설치함에 있어서는 콘텐츠 분쟁발생 빈도 및 전문성을 고려하여야 한다.

③ 위원장을 제외한 조정위원은 분과위원회에 속하여야 하며, 위원장은 조정위원의 의사 및 경험, 학식 등을 고려하여 분과를 결정할 수 있다.

## 부 칙

제1조 (시행일) 이 규정은 위원회가 의결한 날로부터 시행한다.

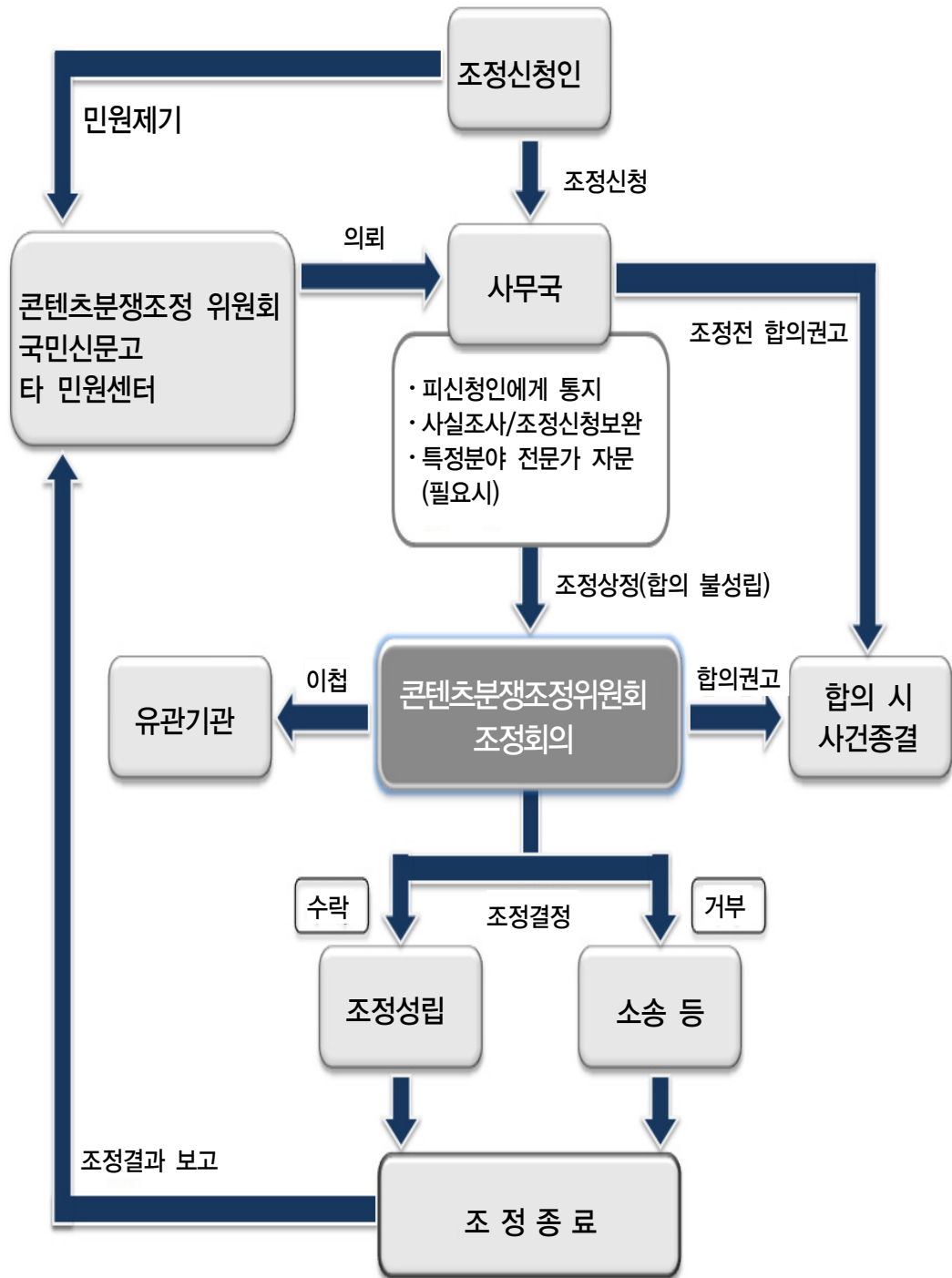
제2조 (경과조치) 제10조는 1년의 경과기간을 둔다.

[별표 1] 조정신청 수수료

조정신청 금액	신청 수수료
1백 만원 이하	0원
1백만원이상 5백만원 미만	30,000원
5백만원 이상 1천만원 미만	50,000원
1천만원 이상	100,000원
금액으로 환산할 수 없는 사건	50,000원
복수의 신청취지가 청구된 경우에는 각각 별개의 건으로 비용을 합산한다.	

#### 부록 4. 콘텐츠분쟁조정 절차도

<그림>









## 2011 콘텐츠 분쟁조정 사례집

발행일 : 2011년 12월 30일

발행인 : 성낙인

발행처 : 콘텐츠분쟁조정위원회

서울특별시 강남구 역삼동 논현로 525 (구 주소: 역삼동 614-2)

한국콘텐츠진흥원 빌딩 1층

전화 1588-2594 / 팩스 (02)2016-4110

이메일 : kcdrc@kocca.kr

홈페이지 : <http://www.kcdrc.kr>

인쇄처 : 사회문화사

서울시 중구 인현동2가 192-30 신성빌딩 505호

전화 (02)737-2400 / 팩스 (02)2263-2232

※ 본 보고서 내용의 무단전제를 금하며, 가공이나 인용할 때에는 반드시 출처를 밝혀주시기 바랍니다.