January 9, 2026

공정위가 본 구독경제의 리스크 지점

- 『구독경제와 소비자 이슈』 정책보고서의 핵심 내용과 시사점

공정거래위원회(이하 "**공정위**")는 최근 급속도로 발전하고 있는 구독 서비스 시장과 관련하여 해당 시장에서 이미 발생하였거나 발생 가능성이 높은 주요 이슈 및 이에 대한 개선 사항을 담은 정책보고서(2025. 12. 구독경제와 소비자 이슈, 이하 "**보고서**")를 발간하였습니다.

해당 보고서는 구독서비스 시장에 대한 실태조사를 기반으로 소비자들의 이용경험 및 문제경험을 바탕으로 각 거래 단계에서 발생할 수 있는 주요 소비자 이슈 및 개선 방안을 체계적으로 제시하고 있습니다. 특히 보고서에서 구독서비스와 관련하여 주요 소비자 문제라고 언급한 '계약체결 전 정보제공', '다크패턴과 관련된 표시·광고 규제', '해지 및 잔여기간 환불', '일방적 계약 변경 제한' 등이 각 거래 단계에서 어떠한 형태로 나타날 수 있는지를 사업자 입장에서 주의 깊게 살펴볼 필요가 있습니다. 구체적인 내용은 아래와 같습니다.

I. 보고서의 주요내용

1. 계약 전 단계: 정확한 거래조건 표시 필요성

본 보고서에 따르면, 소비자들은 계약 전 단계에서 주로 '결제단계에서 추가비용 발생(34.0%)', '거래 관련 정보 제공 미흡(31.0%)' 등의 문제를 경험하고 있는 것으로 나타났습니다. 특히, OTT나 음원 서비스 등 구독형 디지털 서비스의 경우 광고 유무, 이용가능 콘텐츠 범위 및 품질, 결제 경로 등에 따라 구독료가 상이하게 설정되어 있는 반면 결제 단계에 진입하기 전까지는 표면적으로 이를 파악하는 것이 어려워 소비자로서는 정확하지 않은 비용을 기초로 구매의사 결정을 해야 하는 불편이 발생되고 있는 것으로 파악되었습니다.

이러한 소비자 혼란을 방지하기 위한 개선방안으로 본 보고서는 **① 부가가치세를 포함한 총액 표시 의무 강화 및 ② 필수 선택 요금제 외 유·무료 옵션에 대한 정확한 표시**를 제시하고 있습니다.

다크패턴에 대한 규제 강화 취지로 도입되어 2025년 2월 시행된 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」(이하 "**전자상거래법**") 제21조의2 제1항 제1호는 소비자가 필수적으로 지불해야 하는 총금액을 가격이 표시되는 초기 화면에서 표시하도록 하고 있습니다. 그러나 일부 사업자들이 이를 준수하고 있지 않는 것으로 보인다며 **법 준수 여부에 대한 감시 강화와 가격표시 관련 구체적인 가이드라인 마련의 필요성**을 지적하고 있습니다.

또한, 현재 관련 법령상 명시적으로 규율하고 있지 않으나, 선택 옵션 없이 기본서비스만으로는 원활한 서비스 이용이 제한되는 경우와 같이 서비스 이용을 위해서는 사실상 필수적으로 선택해야 하는 옵션을 판매하는 경우에는 이를 필수 선택 요금제에 준하여 규제할 필요가 있다고 제안하고 있습니다.

나아가「전자상거래법」 제13조 제2항에 따라 사업자는 계약체결 전 거래조건 고지 의무를 부담하는 바, 보고서는 "멤버십 서비스"에 대하여 사업자들이 할인, 적립 등 유리한 정보만 강조하여 제공하고, 멤버십 서비스에 가입하기 전에는 할인 적용 조건에 대한 구체적인 내용이 고지되지 않는 점을 지적하고 있습니다. 본 보고서는 이러한 이유로 소비자가 멤버십 가입 이후 적용 조건을 충족하지 못하여 혜택을 받지 못하는 경우가 있다는 점을 언급하면서, 멤버십 가입 이후에 적용되는 쿠폰·할인·적립에 대한 상세한 정보도 계약 체결 전 고지될 필요가 있으며, 해당 규정의 준수 여부에 대한 지속적인 감시가 필요하다고 지적하고 있습니다.

2. 계약 이행 및 갱신 단계: 서비스 내용 변경에 대한 소비자 동의권 강화 필요성

본 보고서는 계약 이행 및 갱신 단계에서의 주요 문제로 '계약내용 변경 관련 고지 미흡(25.3%), '사전 동의 없는 계약내용 변경(21.4%)' 등을 지적하고 있습니다. 특히, 소비자 대부분이 계약 기간 중 서비스 내용 또는 조건의 불리한 변경을 경험한 것으로 보이며, 계정 공유 대상이 일부 제한되는 등 중요한 계약 내용이 변경되는 경우에도 이에 대한 소비자 고지 등이 미흡한 것으로 파악되었습니다.

현행 법상 대금 증액 또는 유료 전환에 해당하지 않는 서비스 제공 방식 변경에 대하여는 변경 30일 전 이메일 등 고지를 통하여 약관 변경을 알리면 되고, 소비자에 대한 사전 동의가 요구되지는 않습니다. 이에 대한 개선방안으로 본 보고서는 **① 중요 서비스 변경에 대한 고지 강화 및 ② 소비자에게 불리한 계약 내용 변경 절차의 개선** 등을 제시하고 있습니다.

「전자상거래등에서의 소비자보호 지침」에서는 소비자에게 불리한 내용으로 이용약관을 개정하는 경우 적용일로부터 최소 30일 이전에 소비자에게 해당 내용을 공지할 것을 권고하고 있으나, 보고서는 이를 더욱 강화하여 **계약 내용 변경시 소비자에게 의견 개진의 기회를 부여하고 변경 내용을 충분히 이해할 수 있도록 적극적으로 고지하도록 제도를 개선할 필요성**을 지적하고 있습니다.

본 보고서는 여기서 더 나아가 서비스의 내용이 소비자에게 불리한 방향으로 변경되는 경우라면 이를 대금 증액 또는 유료 전환에 준하는 것으로 보아 소비자의 명시적인 사전 동의를 받도록 하는 법률상 의무를 신설할 필요가 있다고 제안하고 있습니다.

3. 계약 해지 단계: 복잡한 해지 절차 개선 필요

계약 해지 단계는 현재 구독 서비스 이용 과정에서 소비자들이 가장 많은 불편을 겪는 영역으로 '해지 방법을 찾기 어렵거나 까다롭게 만듦(37.5%)' 및 '해지 방해(26.0%)'가 주요 문제로 지적되고 있습니다. 특히 모바일이 아닌 PC 홈페이지를 통해서만 해지가 가능하고, 본인확인 → 이용내역 확인 → 설문조사 등 여러 단계를 거쳐야만 서비스 해지를 복잡하게 하거나, 결제경로에 따라 환불정책이 달라지는 점 등이 주된 문제 사례로 파악되었습니다.

2025년 2월 시행된 「전자상거래법」 제21조의2 제1항 제4호 및 제5호는 가입 절차보다 해지 절차를 복잡하게 설계하거나 다른 방법으로만 해지가 가능하도록 제한하는 것을 금지하고 있는바, 보고서는 **해당 규정 위반 여부에 대한 감시 강화와 함께 '손쉬운 해지'에 관한 구체적인 가이드라인 마련의 필요성**을 강조하고 있습니다.

이외에도 결제경로에 따라 상이한 중도해지 및 환불 정책에 대해 결제경로를 쉽게 변경할 수 있는 시스템을 구축하거나 어떤 결제경로를 이용하더라도 동일한 환불 기준이 적용되는 방안이 개선방안으로 제시되고 있으며, 결제경로에 따라 중도해지 및 환불정책이 상이하다는 점을 PC/모바일 홈페이지, 앱 등에서 한눈에 파악할 수 있도록 게시하는 방안도 함께 제시되고 있습니다.

4. 구독 서비스에 대한 새로운 규율체계 마련 필요성 제안

본 보고서는 구독 서비스는 「방문판매 등에 관한 법률」(이하 "**방문판매법**")상 계속거래에 해당하면서도 비대면으로 이루어져 「전자상거래법」이 중첩 적용되는 구조를 가진다는 점을 언급하면서, 「방문판매법」의 계속거래 개념은 전통적인 오프라인·정기 공급형 구독서비스를 전제로 도입된 것이어서, OTT·클라우드와 같이 이용 기간 동안 무제한 접근이 가능한 디지털 구독서비스의 특성을 충분히 반영하기 어렵다는 한계가 있다는 점을 지적하고 있습니다. 특히, 본 보고서는 방문판매법의 계속거래 기준을 디지털 구독서비스에 그대로 적용할 경우 OTT, 음원 서비스, 전자책 등 이용기간 내에 언제든 제한없이 서비스를 이용할 수 있는 업종에서는 소비자가 단기간에 중요 콘텐츠를 집중적으로 시청하고 해지를 반복하는 '체리피킹'과 같은 사례가 발생할 수 있다는 점도 함께 언급하고 있습니다.

이에 본 보고서에서는 장기적으로는 디지털 구독서비스의 특수성을 반영해 「전자상거래법」에 계속거래 관련 규정을 신설하거나, 별도의 단행법 제정을 검토할 필요가 있다는 점을 제시하고 있습니다.

II. 사업자 점검 체크리스트

본 보고서 내용을 기초로 사업자 입장에서 1차적으로 점검해볼 필요가 있는 사항을 체크리스트로 정리해보면 다음과 같습니다.

거래 단계	점검 항목	점검 내용	점검 결과 (○/△/×)	보완 필요 사항
계약 전	총액 표시 (Drip Pricing)	VAT 포함 총액이 가격 최초 노출 화면에 표시되는가		
계약 전	옵션 구조	선택 옵션이 사실상 필수로 작동하지 않는가		
계약 전	가격 오인 요소	기본요금 강조로 실제 부담 비용이 축소 인식되지 않는가		
계약 전	계약 전 고지	멤버십 가입시 적용되는 할인·쿠폰·적립 조건이 가입 전 명확히 고지되는가		
계약 전	다크패턴 리스크	UI·문구가 착오 유발 구조로 평가될 소지는 없는가		
이행·갱신	변경 고지	서비스·약관 변경 시 충분한 사전 고지가 이루어지는가		
이행·갱신	불리한 변경	소비자에게 불리한 변경을 내부적으로 구분·관리하는가		
이행·갱신	사전 동의	중대한 불리 변경 시 사전 동의 절차를 검토·적용하는가		
이행·갱신	다크패턴 리스크	이행·갱신 조건 선택 시 특정 옵션을 사전에 선택된 것으로 제공하였는가		
해지	절차 대칭성	가입 대비 해지 절차가 더 복잡하지 않은가		
해지	해지 방해	설문·팝업 등 해지 방해 요소가 없는가		
해지	다크패턴 리스크	해지 경로를 숨겨두지는 않았는가		
해지	환불 정책	결제 경로별 환불 기준이 합리·비차별적인가		

나아가 구독 서비스 영역에서는 약관보다 **UI·UX와 서비스 기획 구조 자체가 규제 판단의 중요한 요소**가 되고 있습니다. 법무부서 외에도 기획, 개발, 서비스 운영 부서 차원의 체크사항도 위에 준하여 마련해볼 수 있으며, 이러한 컴플라이언스 활동을 통해 '선제적 리스크 관리'의 점을 소명할 수 있을 것으로 사료됩니다.

III. 시사점

본 보고서는 구독 서비스 전반에서 실제로 발생하고 있는 다양한 소비자 불편 사례를 바탕으로 공정위가 각 거래 단계별 문제점을 선제적으로 발굴하고 이에 대한 개선방안을 제시하였다는 점에서 큰 의의가 있습니다.

본 보고서에서 각 거래 단계별로 제시된 소비자 불편 사례는 공정위가 향후 규제·감독 과정에서 중점적으로 주시할 가능성이 높은 영역에 해당하는바, 구독 서비스 사업자는 단순히 약관이나 내부 규정의 형식적 정비에 그치지 않고, **서비스 기획·개발·운영 전반에서 본 보고서에 나타난 쟁점을 충분히 고려할 필요**가 있습니다. 특히 공정위가 구독 서비스 중 소비자 생활과 밀접한 6대 핵심 분야로 선정한 후 분석을 진행한 OTT, 음원, 전자책, AI·클라우드, 소프트웨어, 멤버십 등 산업에 대해서는 상기 분석 결과를 바탕으로 선제적인 조사가 진행될 가능성도 배제할 수 없습니다.

아울러 본 보고서는 문제 제기를 넘어서 구체적인 개선 방안까지 함께 제시하고 있는바, 사업자 입장에서는 해당 개선 방안이 이미 내부적으로 시행되고 있는지 여부를 전반적으로 점검할 필요가 있습니다. 나아가 구독 서비스의 이용자가 지속적으로 증가함에 따라 구독서비스에 대한 규제가 전세계적으로 강화되고 있다는 점을 고려하면, 본 보고서에 언급된 감시 강화, 추가 입법 논의 등이 향후 실제 제도 개선으로 이어질 가능성이 높다는 점을 충분히 염두에 둘 필요가 있습니다.

따라서 향후 구독 서비스 관련 규제 리스크를 최소화하기 위해서는 관련 법령 및 가이드라인 준수 여부를 선제적으로 점검하고, 내부 컴플라이언스 체계를 정비하는 등 사전적인 대비가 필요할 것으로 판단됩니다.

관련 구성원

김홍기
변호사
T 02.3404.0489
E hongki.kim@bkl.co.kr

김보연
변호사
T 02.3404.6550
E boyen.kim@bkl.co.kr

김진훈
변호사
T 02.3404.6551
E jinhoon.gim@bkl.co.kr

본 Legal Update는 박서현 변호사가 함께 참여하였습니다.

법무법인(유한) 태평양의 뉴스레터에 게재된 내용 및 의견은 일반적인 정보제공만을 목적으로 발행된 것이며, 법무법인(유한) 태평양의 공식적인 견해나 어떤 구체적 사안에 대한 법률적 의견을 드리는 것이 아님을 알려드립니다. 뉴스레터와 관련된 문의사항이 있을 경우 위 연락처로 문의주시기 바랍니다.