



제 429회 국회 (정기회)
제 11차 문화체육관광위원회

콘텐츠산업 진흥법 일부개정법률안

검 토 보 고

〈 콘텐츠 청약 철회 기간 변경 〉

■ 전용기의원 대표발의(의안번호 제2212590호)

2025. 11.

문 화 체 육 관 광 위 원 회

수석전문위원 천우정

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	2
1. 콘텐츠 청약 철회 기간 변경	2
※ 참고자료	5

I. 제안경위

가. 발 의 자 : 전용기의원 등 14인

나. 발 의 일 : 2025. 9. 2.

다. 회 부 일 : 2025. 9. 3.

II. 제안이유 및 주요내용

글로벌 시장에서 스팀, 에픽스토어 같은 게임 콘텐츠 플랫폼이나 어도비와 같은 소프트웨어 판매 기업은 일반적으로 구매 후 14일 이내에 콘텐츠 환불이 가능하도록 정책을 운영하고 있음. 반면, 국내의 경우 전자상거래법을 준용하는 이 법에 따라 콘텐츠 청약 철회 기준이 7일로 규정되어 있어 소비자들은 국내외 콘텐츠 플랫폼 간 상이한 환불 정책을 경험하고 있는 상황임.

이에 콘텐츠 청약 철회에 대한 환불 기간을 14일로 조정하여 국제 기준과의 정합성을 높이고, 소비자의 권익을 실질적으로 보호하고자 함(안 제27조).

Ⅲ. 검토의견

1. 콘텐츠 청약 철회 기간 변경

가. 개정안 요지

- 콘텐츠 구매계약의 청약 철회 및 계약 해제 기간을 “7일”에서 “14일”로 변경함(안 제27조).

나. 개정안 조문대비표

현행	개정안
제27조(청약철회 등) ① (생략)	제27조(청약철회 등) ① (현행과 같음)
② 제1항에 따른 청약철회 및 계약의 해제에 관하여는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조, 제18조, 제31조, 제32조, 제40조 및 제44조를 준용한다. 이 경우 “통신판매업자”는 “콘텐츠사업자”로 “재화등”은 “콘텐츠”로, “소비자”는 “이용자”로, “공정거래위원회”는 “문화체육관광부장관”으로 본다.	② ----- ----- ----- ----- ----- -----. ----- ----- ----- ----- -----“문화체육관광부장관”으로, 같은 법 제17조제1항 각 호의 “7일”은 “14일”로-----.

다. 검토사항

- 현행법¹⁾은 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」²⁾을 준용하여 콘텐츠 구매계약의 청약철회 및 계약해제 기간을 7일로 규정하고 있음.
- 그러나 글로벌 주요 플랫폼의 경우 구매 후 14일 이내 환불을 허용하는 사례가 일반화되어 있어, 국내 이용자들이 해외 플랫폼과 상이한 환불 정책을 경험하고 있다는 지적이 있음.
- 개정안은 콘텐츠 청약철회 등의 기간을 7일에서 14일로 확대하여 국제 기준과의 정합성을 높이고, 소비자 권익을 강화하려는 것으로 그 취지에 공감할 수 있음.

1) 「콘텐츠산업 진흥법」 제27조(청약철회 등) ① 콘텐츠제작자는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제2항(같은 항 각 호 외의 부분 단서를 제외한다)에 따라 청약철회 및 계약의 해제가 불가능한 콘텐츠의 경우에는 그 사실을 콘텐츠 또는 그 포장에 표시하거나 시험용 상품을 제공하거나 콘텐츠의 한시적 또는 일부 이용이 가능하도록 하는 등의 방법으로 청약철회 및 계약의 해제의 권리 행사가 방해받지 아니하도록 조치하여야 한다. 다만, 그 조치를 하지 아니한 경우에는 이용자의 청약철회 및 계약의 해제는 제한되지 아니한다.
② 제1항에 따른 청약철회 및 계약의 해제에 관하여는 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조, 제18조, 제31조, 제32조, 제40조 및 제44조를 준용한다. 이 경우 “통신판매업자”는 “콘텐츠사업자”로 “재화등”은 “콘텐츠”로, “소비자”는 “이용자”로, “공정거래위원회”는 “문화체육관광부장관”으로 본다.

2) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조(청약철회등) ① 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다.

1. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 **7일**. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화 등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일
2. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 **7일**
3. 제21조제1항제1호 또는 제2호의 청약철회등에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 **7일** (이하 생략)

제18조(청약철회등의 효과)

제31조(위반행위의 시정권고)

제32조(시정조치 등)

제40조(벌칙)

제44조(양벌규정)

- 다만, 일시 사용하더라도 효용이 크게 감소하지 않는 소프트웨어의 특성을 감안하여, 대면 판매되는 제조상품보다 통신판매의 청약철회 기간을 상대적으로 단기로 정한 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 등 다른 법령과의 정합성,³⁾ 각국의 청약철회 기준이 상이하여 국제적으로 통일된 기준이 존재하지 않는 점,⁴⁾ 중소 콘텐츠기업의 환불관리 부담이 가중될 수 있는 점⁵⁾ 등을 함께 고려할 필요가 있음.
- 개정안에 대하여 문화체육관광부는 소비자 보호 강화의 취지에는 공감하나, 콘텐츠 구매의 경우만 다른 통신판매 재화와 달리 취급할 근거가 부족하며, 청약철회 기간의 확대가 중소 콘텐츠 사업자에게 과도한 부담으로 작용할 수 있으므로 신중한 검토가 필요하다는 의견을 제시하였음.

문 의 처

02)6788-5376

3) 청약철회 기간을 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에서 통신판매재화는 7일, 「방문판매 등에 관한 법률」에서 방문판매나 전화권유판매 등의 경우 14일로 규정하고 있음.

4) 각 나라별 온라인·통신판매 물품 철회기간(자료: 문화체육관광부 제출)

- 제도화되어 있는 나라 : 한국(전자상거래법) 7일, EU(소비자권리지침) 14일, 중국(소비자권의 보호법) 7일, 일본(특정상거래에 관한 법률) 8일, 브라질(소비자보호법) 7일

- 제도화되어 있지 않은 나라 : 미국(방문판매에만 3일 적용), 호주(제품 불량시 보증 내용만 존재), 싱가포르(직접 판매시에만 5일)

5) 관련 협회 등의 의견은 첨부한 [참고1] 참조

참고1

협회 등 의견

협회명	의견 주요내용
한국콘텐츠진흥원	전자상거래법과 할부거래법은 7일, 방문판매법은 14일을 청약철회기간으로 규정하고 있으며, 방문 판매(다단계 포함)의 특수성을 고려하여 예외적으로 청약철회기간을 길게 두었다고 보는 것이 합리적이고, 온라인 콘텐츠의 경우에만 전자상거래법상의 다른 재화 용역 등과 차별을 두어 청약철회 기간을 늘려야 하는 근거가 부족하다고 판단됨
한국게임산업협회	게임 아이템과 같은 디지털 콘텐츠는 구매 즉시 소비되거나 소모되는 경우가 대부분으로, 14일이라는 기간을 적용할 경우 실질적 권익 보호보다는 환불 남용을 초래할 우려가 있으므로 개정 반대
한국음악콘텐츠협회	콘텐츠는 거래 방법에 따라 '전자상거래법'과 '통신판매법'이 적용되는데, 법 개정시 구별 기준이 다양해져 환불 정책에 많은 혼란이 발생할 우려가 있어 개정 반대

법률명	조문내용(조항)
전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률	제17조(청약철회등) ① 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다. 1. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일. 다만, 그 서면을 받은 때보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받거나 재화등의 공급이 시작된 날부터 7일 2. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받지 아니한 경우, 통신판매업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 서면을 받은 경우 또는 통신판매업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간에 청약철회등을 할 수 없는 경우에는 통신판매업자의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일 3. 제21조제1항제1호 또는 제2호의 청약철회등에 대한 방해 행위가 있는 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일
할부거래에 관한 법률	제8조(청약의 철회) ① 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 그 보다 긴 기간을 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 할부계약에 관한 청약을 철회할 수 있다. 1. 제6조제1항에 따른 계약서를 받은 날부터 7일. 다만, 그 계약서를 받은 날보다 재화등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받은 날부터 7일 2. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날 등 청약을 철회할 수 있는 날부터 7일 가. 제6조제1항에 따른 계약서를 받지 아니한 경우 나. 할부거래업자의 주소 등이 적혀 있지 아니한 계약서를 받은 경우 다. 할부거래업자의 주소 변경 등의 사유로 제1호의 기간 이내에 청약을 철회할 수 없는 경우 3. 제6조제1항에 따른 계약서에 청약의 철회에 관한 사항이 적혀 있지 아니한 경우에는 청약을 철회할 수 있음을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일 4. 할부거래업자가 청약의 철회를 방해한 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일

방문판매 등에 관한 법률	제8조(청약철회등) ① 방문판매 또는 전화권유판매(이하 “방문판매등”이라 한다)의 방법으로 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래 당사자 사이에 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간) 이내에 그 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다. 1. 제7조제2항에 따른 계약서를 받은 날부터 14일. 다만, 그 계약서를 받은 날보다 재화등이 늦게 공급된 경우에는 재화등을 공급받거나 공급이 시작된 날부터 14일 2. 다음 각 목의 어느 하나의 경우에는 방문판매자등의 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 14일 가. 제7조제2항에 따른 계약서를 받지 아니한 경우 나. 방문판매자등의 주소 등이 적혀 있지 아니한 계약서를 받은 경우 다. 방문판매자등의 주소 변경 등의 사유로 제1호에 따른 기간 이내에 청약철회등을 할 수 없는 경우 3. 제7조제2항에 따른 계약서에 청약철회등에 관한 사항이 적혀 있지 아니한 경우에는 청약철회등을 할 수 있음을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 14일 4. 방문판매업자등이 청약철회등을 방해한 경우에는 그 방해행위가 종료한 날부터 14일
------------------------------	---