

 루리 위키 >  가이드 · 고민 해결

홈 > 고민 해결

루리의 줍줍 · 응모·실무 가이드

앱 내 결제 환불과 미성년자 무단 결제 취소 ...

루리의 줍줍이 정리한 글



앱 내 결제 환불과 미성년자 무단 결제 취소 방법

루리

미성년자가 법정대리인 동의 없이 한 결제는 취소할 수 있다고 공정위 소비자 안내에 나와요. 먼저 사업자에 요청하고, 안 되면 한국소비자원(1372)이나 콘텐츠분쟁조정위원회에 도움을 청하는 순서가 일반적이에요.

미성년자가 법정대리인 동의 없이 한 결제는 취소할 수 있다고 공정위 소비자 안내에 나와요. 먼저 사업자에 요청하고, 안 되면 한국소비자원(1372)이나 콘텐츠분쟁조정위원회에 도움을 청하는 순서가 일반적이에요.

공정거래위원회 소비자 안내(2019년 게시)와 콘텐츠분쟁조정위원회 안내를 정리한 일반 설명이에요. 이후 사업자 정책이 바뀌었을 수 있어요. 예시는 설명용 **가상 예시**예요.

1 1. 기본 정보

항목	내용
법적 근거	민법 제5조 (https://www.law.go.kr/법령/민법/제5조): 법정대리인 동의 없는 미성년자의 법률행위는 취소 가능
준비 서류	가족관계증명서, 휴대폰 가입자 명의 확인서, 결제 내역서 등
상담 기관	한국소비자원 1372(소비자24), 콘텐츠분쟁조정위원회 1588-2594
조정 처리 기간	최대 60일(진행에 따라 달라짐)
환불 범위	사업자 판단·사건에 따라 달라요. 공식 확인

2 2. 신청 순서

- 결제 내역(날짜, 금액, 결제 수단)을 마켓과 카드사 앱에서 모아요.
- 결제한 사람이 미성년자임을 보일 서류를 준비해요.
- 앱 마켓 또는 게임 사업자 고객센터에 취소·환불을 서면이나 문의 양식으로 요청해요.
- 거절되거나 답이 없으면 한국소비자원(1372) 상담을 받아요.
- 게임·웹툰 등 콘텐츠 분쟁이면 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청해요. 신청인이 미성년자이면 법정대리인 동의가 필요해요.

3 3. 알아 둘 점

- 부모가 결제 사실을 알고 나서 이용요금을 내는 등 일부라도 이행하면, 취소할 수 있는 행위를 추진한 것으로 봐서 취소가 어려울 수 있어요. 이 경우 해지만 요구할 수 있다고 안내돼요.
- 공정위 안내의 사례(약 40일간 670만 원 결제)에서는 서류를 갖춰 요청하면 1회에 한해 취소할 수 있다고 하면서도 답변 제목은 일부 금액 환불이라고 돼 있어요. 실제 범위는 **공식 확인**하세요.
- 콘텐츠분쟁조정위원회는 콘텐츠 거래 분쟁을 다뤄요. 비콘텐츠 분야는 한국소비자원과 전자거래분쟁조정위원회에 상담하라고 안내돼요.
- 확률형 아이템 피해는 게임물관리위원회 피해구제센터로 안내돼요.
- 조정은 양쪽이 참여해야 진행되기 쉬워요.

4 4. 자주 하는 실수

- 서류 없이 전화로만 요청해요. 기록이 남는 방식으로 하세요.
- 결제를 알고도 이후 요금을 더 내요. 추인으로 해석될 수 있어요.
- 결제 경로가 마켓인지 사업자 직접 결제인지 구분하지 않아요.
- 재발 방지 설정을 놓쳐요. 오픈마켓별 결제 비밀번호 설정이 권고돼요.

5 5. 가상 예시

C씨의 중학생 자녀가 부모 카드가 연결된 폰으로 게임 아이템을 여러 번 결제했어요. C씨는 결제 내역, 가족관계증명서, 휴대폰 명의 확인서를 모아 사업자에 취소를 요청하고, 거절되면 1372와 콘텐츠분쟁조정위원회에 상담해요.

6 체크리스트

- 결제 내역을 모두 내려받았다
- 가족관계증명서와 명의 확인서를 준비했다
- 사업자에 서면 요청을 했다
- 이후 추가 결제나 사용을 멈췄다
- 결제 비밀번호 등 재발 방지를 설정했다

7 용어 정리

- **법정대리인**: 보통 부모 등 미성년자를 대신하는 사람이에요.
- **취소**: 처음부터 효력이 없던 것으로 만드는 일이에요.
- **추인**: 취소할 수 있는 계약을 알고도 이행해 유효로 인정하는 일이에요.
- **분쟁조정**: 기관이 양쪽 의견을 듣고 합의안을 제시하는 절차예요.

8 자주 묻는 질문

Q. 앱 마켓에서도 환불 요청이 되나요?

A. 마켓별 환불 절차는 이 글에서 확인하지 못했어요. 각 마켓 고객센터를 **공식 확인**하세요.

Q. 조정 신청에 수수료가 있나요?

A. 이 글에서는 확인하지 못했어요. 콘텐츠분쟁조정위원회에 **공식 확인**하세요.

9 근거로 삼은 공식 출처

- 정책브리핑(공정위 카드뉴스), 아이가 부모 동의 없이 산 게임 아이템:
<https://m.korea.kr/multi/visualNewsView.do?newsId=148867012&pageIndex=null> (<https://m.korea.kr/multi/visualNewsView.do?newsId=148867012&pageIndex=null>)
- 소비자24(공정위·한국소비자원), 콘텐츠 분쟁조정 절차:
<https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsltcase/114/selectCnsltCaseView.do?prgnCnsltCaseSn=56359> (<https://www.consumer.go.kr/user/ftc/consumer/cnsltcase/114/selectCnsltCaseView.do?prgnCnsltCaseSn=56359>)
- 콘텐츠분쟁조정위원회: <https://www.kcdrc.kr> (<https://www.kcdrc.kr>)
- 앱마켓별 환불 절차, 조정 수수료: 이 글에서 확인하지 못함



공유

공유하기

카카오톡



링크 복사

네이버 블로그

밴드

X

Facebook

다른 고민 보기 · 루리에게 추천 상담 받기

10 마감 임박 공모전

출처: 루리의 줍줍(sungprofile.cloud) · 최신 내용은 사이트에서 확인하세요.