

개정 『정보통신망법』 시행(2018. 12. 13.) 에 따른
구매자정보 제공 요청 제도 가이드라인

2018. 12.



(사) 한국전화결제산업협회

Korea Phone Bill Industry Association

☐☐ ☐☐ 목 차 ☐☐

I. 개요	1
① 도입 배경	1
② 결제자의 정보 제공 요청 필요	3
II. 구매자정보 제공 요청 제도	5
① 결제자의 구매자정보 제공 요청	5
② 구매자정보 제공 요청 대행	7
III. 제도 시행 방안	9
① 구매자정보 제공 요청 처리 프로세스	9
② 통신사 접수 민원 처리	10
③ 결제대행사 접수 민원 처리	14
④ 사업자(CP) 접수 민원 처리	15

【붙임】

1. 제3자 결제 사례 예시
2. 구매자정보제공 요청서

I 개 요

1 도입 배경

○ 제3자 결제 민원 비중 증가

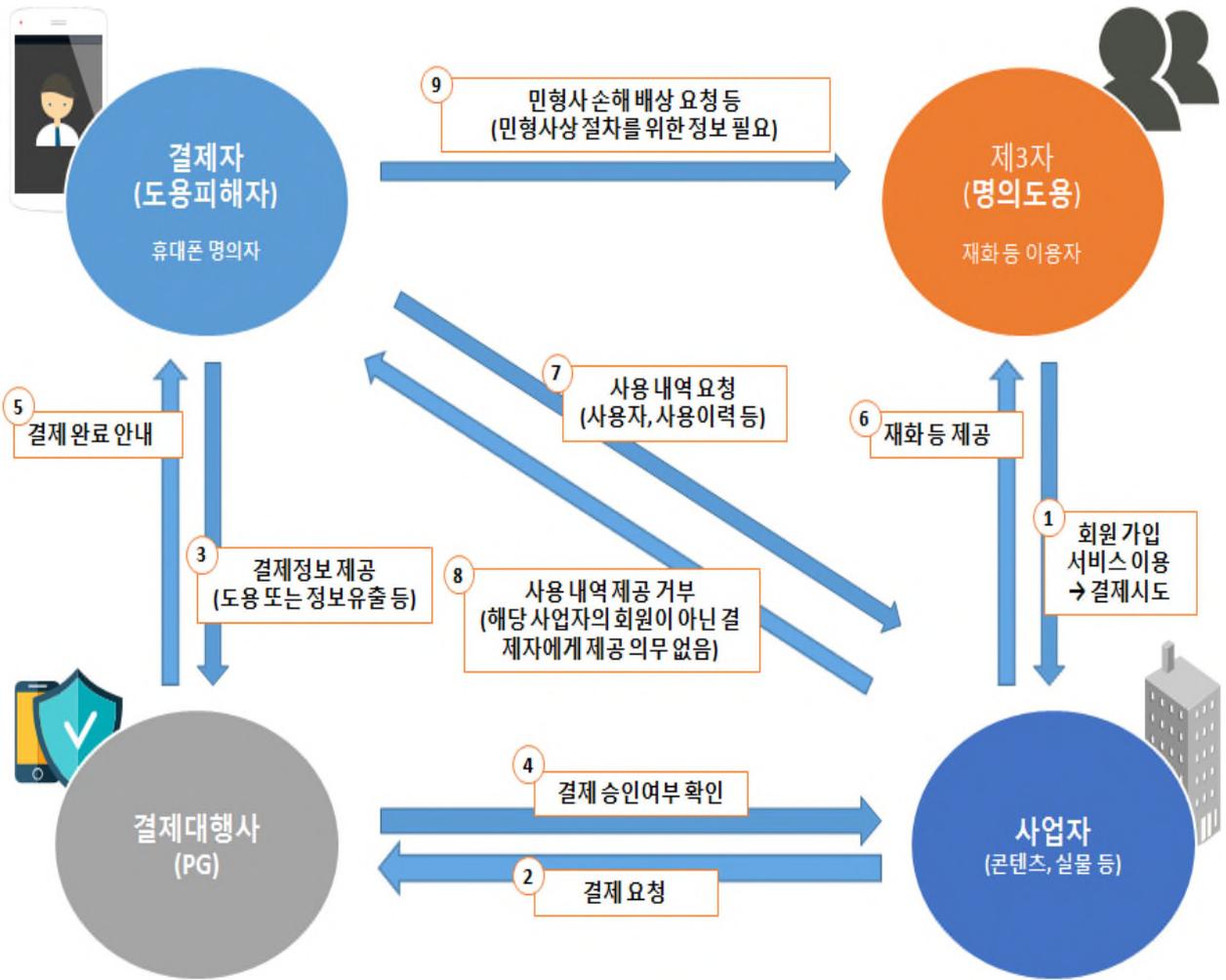
- 스미싱, 보이스피싱, 해킹 등으로 인해 이용자 개인정보를 활용한 지인 및 제3자로 인한 “휴대폰결제 명의도용” 사례가 휴대폰 결제관련 전체 민원에서 차지하는 비중이 높아지고 있음

※ 제3자 결제란,

실제 결제자(휴대폰 가입 명의자)가 아닌 제3자가 명의자의 결제에 필요한 정보를 해킹, 스미싱, 보이스 피싱 등의 형태로 빼내어 결제를 진행하여 전자상거래(온라인) 비대면 거래의 특성상 결제대행사나 사업자에게는 정상적인 결제로 인식되나 결제자에게는 ‘재산상 손해’를 주는 결제를 말함

민원 유형	2014년	2015년	2016년	2017년
자동결제	79,667	1,132	543	850
이벤트	25,318	26	16	6
제3자 결제 (명의도용 등)	4,431(3.8%)	842(31.7%)	1,164(37.7%)	936(27.2%)
성인정보	3,076	45	8	5
미성년자 결제	29	12	9	9
기타(단순문의)	4,981	598	1,349	1,634
합 계	117,502	2,655	3,089	3,440

<표-1> 휴대폰ARS결제중재센터 민원 현황



<그림 -1> 제3자 결제에 대한 정보 요청시 사업자 대응 현황

○ 피해 금액의 사용 내역 확인 불가

- 휴대폰 명의자는 자신의 통신과금서비스 내역을 확인할 수 있으나, 이는 결제대행사(PG)를 통해 제공 받을 수 있는 자신의 구매금액, 일시, 내역 정도에 한정하게 됨
- 이러한 휴대폰결제 명의도용의 경우, 휴대폰 결제가 진행된 피해자(민원인)과 사업자의 콘텐츠 또는 재화 등을 사용한 사용자가 다른 문제가 발생하게 되고 피해자는 결제에 대한 대금지급 의무자로서 해당 결제 정보를 알고자 사업자에게 그 내용을 요구하게 됨

○ 결제자의 재산적 손실에 대한 확인 곤란

- 그러나, 최근 “개인정보보호법” 등 관련 법령에 의해 개인정보를 타인에게 제공하거나 노출될 수 있는 행위에 대한 경각심이 높아지게 됨에 따라 “결제정보(구매자, 구매 후 이용내역 등)”를 개인정보로 해석할 여지가 있다는 점을 들어 사업자측에서 피해자와 회원가입자(이용자)가 다르다는 이유로 이에 대한 정보 제공을 기피하고 있음
- 예를 들어, A(휴대폰 명의자)의 휴대폰 결제를 통해 게임사이트(甲)에 가입된 B(제3자)가 아이템을 구매하고 이를 소비하게 되는 경우, A는 자신의 결제 사실 및 결제내역은 결제대행사(또는 통신사)를 통해서 확인할 수 있으나 구매된 아이템을 누가, 언제, 어떻게 썼는지는 게임사이트(甲)에 요청해도 이용했던 회원B가 아니므로 A에게 자료 제출을 거절하게 되는 상황이 발생함

② 결제자의 정보 제공 요청 필요

○ 결제자의 권리 확보 방안 마련

- 제3자 사용의 상당 부분이 가족, 친지 등 지인이 많은 점에 비추어 피해자가 실제 결제정보를 확인 할 경우 민원이 쉽게 종료되거나 합의가 이루어질 가능성이 크다는 점에서 사업자의 결제정보 제공이 꼭 필요한 상황임
- 따라서 해당 개정안의 주요 골자는 “결제자”가 자신의 결제로 타인이 이득을 본 경우, 해당 구매자에 대한 결제정보를 확인할 수 있는 길을 열어주는 것에 있음

BEFORE

저도 모르는 휴대폰 결제가 이뤄진거 같은데... 누가 썼는지 확인좀 해주세요!!



죄송합니다... 결제자와 이용자 명의가 다른 경우 개인정보보호등을 이유로 확인해드릴 수 없습니다...



AFTER

저도 모르는 휴대폰 결제가 이뤄진거 같은데... 누가 썼는지 확인좀 해주세요!!



네~ 결제자 정보 확인 후 이용자와 이용내역을 확인하여 드리겠습니다.



<그림-2> 제도 마련 전후 사업자 대응 비교

II 구매자정보 제공 요청 제도

1 결제자의 구매자정보 제공 요청

제58조의2(구매자정보 제공 요청 등) ① 통신과금서비스이용자는 자신의 의사에 따라 통신과금서비스가 제공되었는지 여부를 확인하기 위하여 필요한 경우에는 거래 상대방에게 재화등을 구매·이용한 자의 이름과 생년월일에 대한 정보(이하 "구매자정보"라 한다)의 제공을 요청할 수 있다. 이 경우 구매자정보 제공 요청을 받은 거래 상대방은 정당한 사유가 없으면 그 요청을 받은 날부터 3일 이내에 이를 제공하여야 한다.

② 제1항에 따라 구매자정보를 제공받은 통신과금서비스이용자는 해당 정보를 본인 여부를 확인하거나 고소·고발을 위하여 수사기관에 제출하기 위한 목적으로만 사용하여야 한다.

③ 그 밖에 구매자정보 제공 요청의 내용과 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다

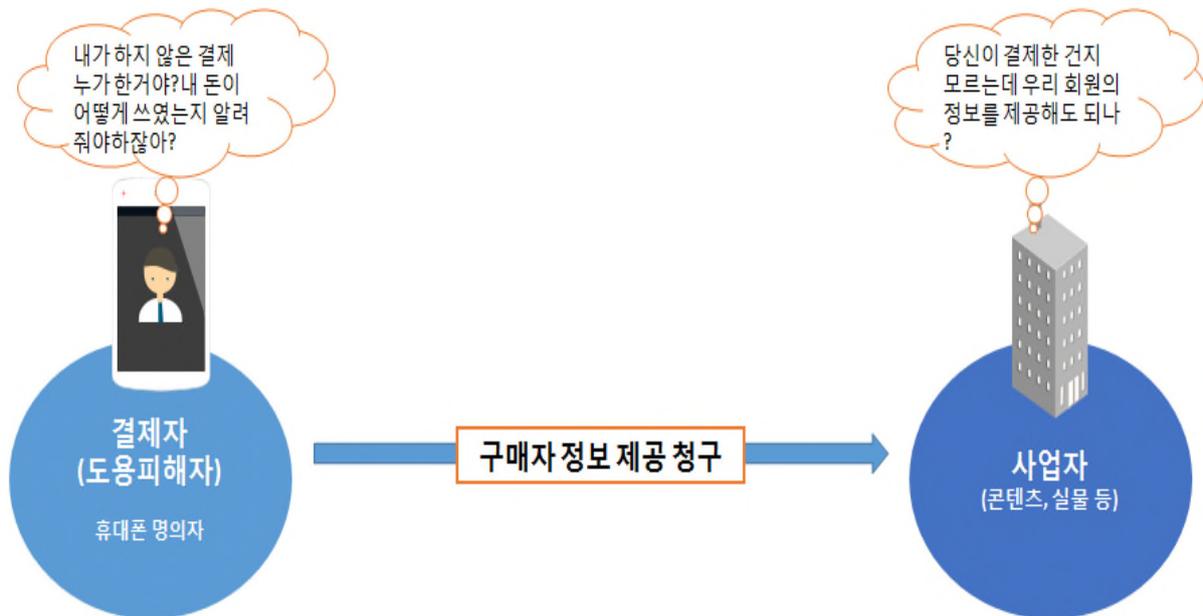
○ 구매자정보 제공 요청 신설(제58조의2제1항)

- 자신의 의사에 따라 통신과금서비스가 제공되었는지 여부를 확인하기 위하여 필요한 경우에는 거래 상대방에게 구매자의 정보(이름, 생년월일) 제공을 요청할 수 있도록 하고, 정보 제공 요청을 받은 거래 상대방은 특별한 사유가 없는 한 그 요청을 받은 날부터 3일 이내에 이를 제공하도록 함
- 자신(명의자)이 진행하지 않거나 인지하지 못한 휴대폰결제로 구매한 재화나 서비스를 “누가” 구매해서 사용했는지 해당 사업자에게 정보를 제공하도록 요청할 수 있는 권리 규정

- 개인정보보호법으로 타인(명의자)에게 제공하기 힘들었던 정보를 제공할 수 있는 법적 근거를 제공

○ 구매자정보 사용 목적 제한(제58조의2제2항)

- 해당 구매자정보는 결제자가 본인 여부를 확인하거나 고소·고발을 위하여 수사기관에 제출하기 위한 목적 이외로 사용하는 것을 금지하여 제도를 남용하거나 개인정보 수집 목적으로 악용되는 것을 막음



<그림-3> 구매자 정보 제공 요청

② 구매자정보 제공 요청 대행

제59조(분쟁 조정 및 해결 등) ① 통신과금서비스제공자는 통신과금서비스에 있어서 이용자의 권익을 보호하기 위하여 자율적인 분쟁 조정 및 해결 등을 시행하는 기관 또는 단체를 설치·운영할 수 있다.

② 제1항에 따른 분쟁 조정 및 해결 등을 시행하는 기관 또는 단체는 분쟁 조정 및 해결 등을 위하여 필요하다고 인정하는 경우 통신과금서비스이용자의 동의를 받아 구매자정보 제공 요청을 대행할 수 있다. 이 경우 구매자정보 제공 요청 등에 대하여는 제58조의2를 준용한다.

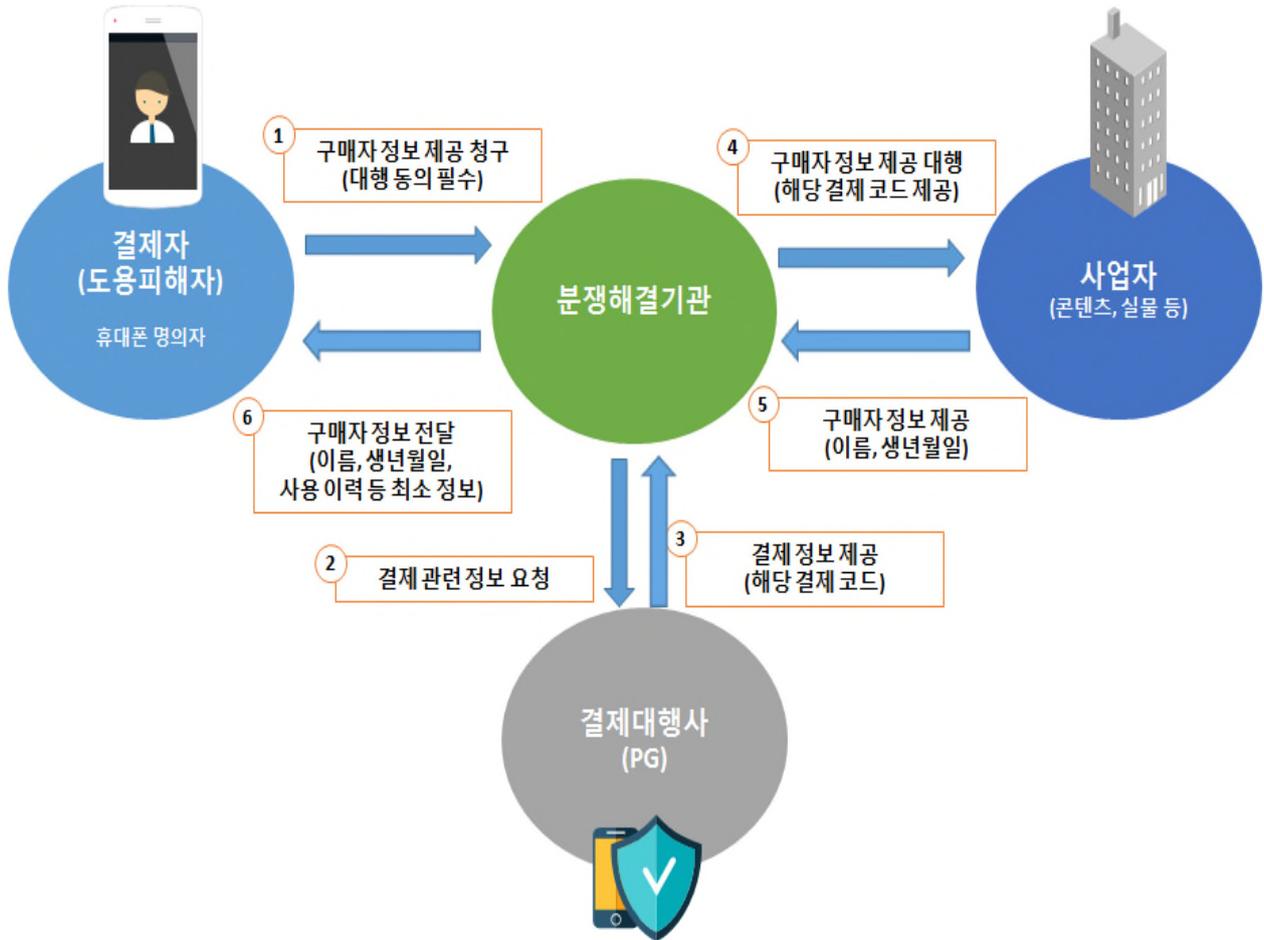
○ 구매자정보 제공 요청 대행 신설(제59조제2항)

- 통신과금서비스 자율 분쟁 기관 또는 단체가 이용자 동의를 받아 구매자의 정보 제공 요청을 대행할 수 있도록 함

○ 구매자정보 제공 요청 활용을 위한 제도 보완

- 통신과금서비스를 이용한 결제 시 결제자의 정보는 결제대행사(PG)가 제공하는 결제창을 통해서 입력되며 결제를 위해서만 활용되므로 콘텐츠 제공사업자는 결제성공여부 이외의 결제자의 정보 등은 확인할 수 없음
- 반대로 콘텐츠 제공사업자가 제공하는 콘텐츠의 제공, 사용자, 사용여부 등에 대한 내용은 결제대행사는 확인할 수 없음으로 인해 제3자 결제로 인해 피해를 받았다고 주장하는 결제자는 위 두 개 사업자의 협력을 통해서만 제3자의 구매자 정보를 받을 수 있음
- 이러한 결제대행사와 콘텐츠 제공사업자가 분리되어 있는 통신과

금서비스의 구조상 결제자는 구매자 정보를 요청하기 어려울 경우 제도 개선의 효과를 기대하기 어려울 우려가 있으므로 이를 자율 분쟁 조정기관이나 단체가 대행할 수 있도록 하여 제도의 효율성을 높임



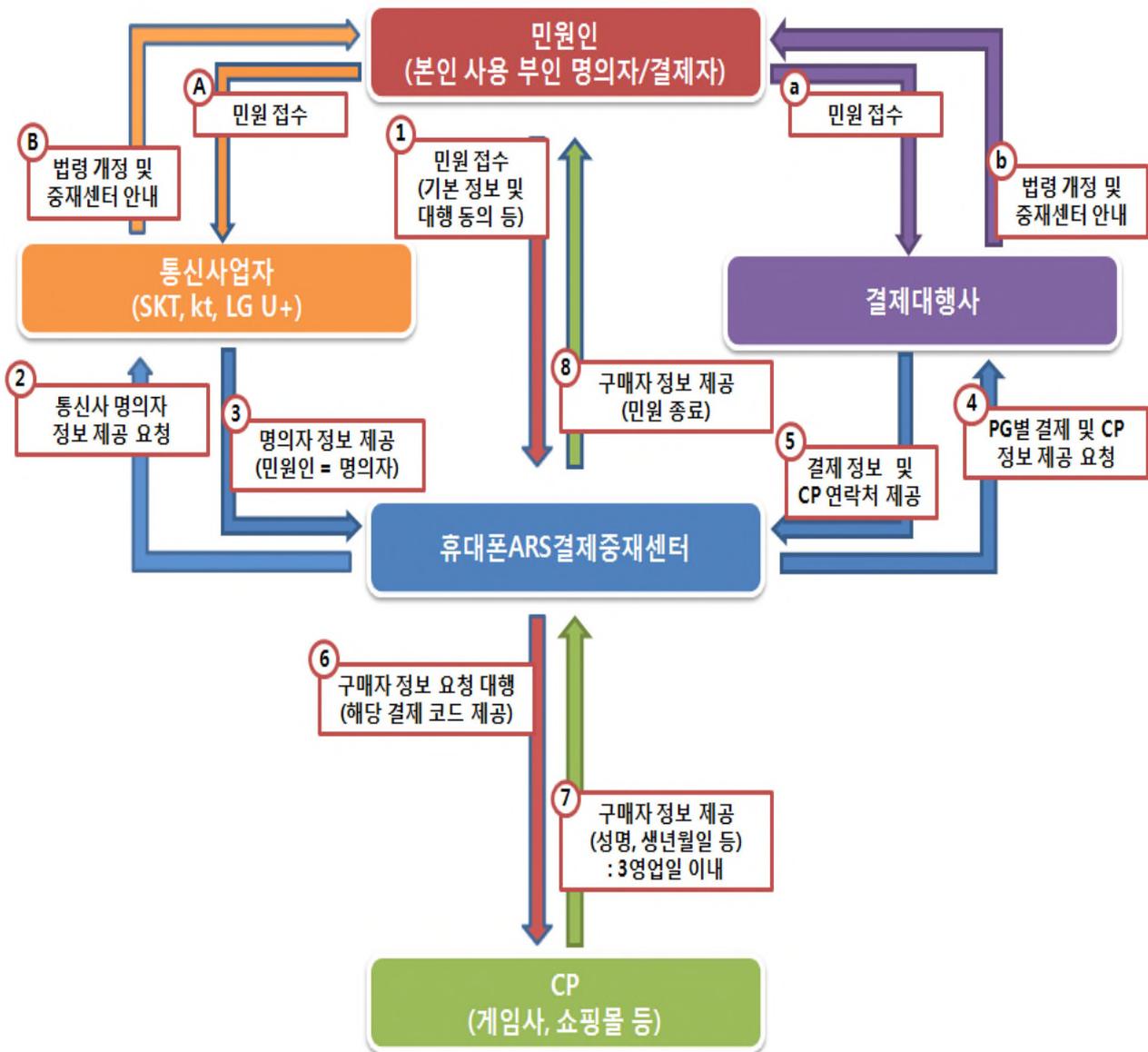
<그림-4> 제도 마련 전후 사업자 대응 비교

- 다만, 제공되는 정보를 자율 분쟁 조정기관이나 단체가 대행할 수 있다는 점에 대한 우려가 있을 수 있으나 이는 요청권자의 개별적인 동의를 통해서 그 근거를 마련하고 누설에 대한 벌칙 규정을 두어 그 위험성을 줄임(제73조제7의2호)

Ⅲ 제도 시행 방안

1 구매자정보 제공 요청 처리 프로세스

○ 기본 처리 프로세스

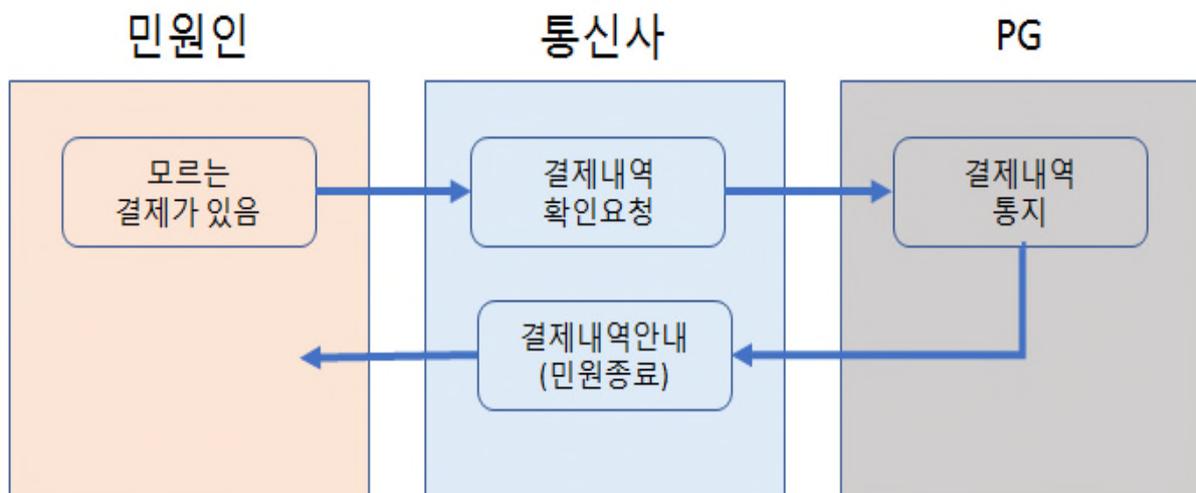


<그림-5> 구매자정보 제공 요청 대행 처리 프로세스

② 통신사 접수 민원 처리

○ 기본 접수 대응(1차 민원 대응 절차도)

- 민원인이 결제 내역의 확인 또는 미인지를 주장하여 이에 대한 확인이 필요한 경우, 즉 “내가 모르는 결제가 있다”라는 내용의 주장에 대한 접수 대응 방안
- 기존 휴대폰 결제 처리 방식과 동일하게 결제대행사(PG)를 통해서 결제내역을 확인하고 이를 민원인에게 안내한 후 민원을 종료함
- 접수 당일 민원 처리 완료 가능(이용자가 수궁 또는 확인을 완료한 경우)
- 전화결제산업협회(중재센터)에 별도 민원 이첩의 필요성이 없는 민원을 우선 선별할 수 있어 불필요한 절차 진행을 사전에 예방할 수 있음



<그림-6> 통신사 접수 민원 처리 프로세스

○ 기본 접수 대응 예시

□ 제 목 : 나는 모르는 결제가 있어요

□ 질문내용

- 결제가 되었다고 문자가 왔는데 나는 모르는 결제인데 확인해 주세요.
- 청구서에 휴대폰 소액결제 금액이 0000원이 나왔는데 이런 결제했던 기억이 없는데 뭔가요?

□ 답변내용

- 민원접수 시

고객님께서 문의하신 결제내역을 확인하기 위해 해당 결제 대행사 000에 정확한 내용 확인 후 회신 드리겠습니다.

- 결제내역 회신 시

고객님의 휴대폰 결제내역을 결제대행사 000에 확인한 결과 00월 00일 00시에 XX 사업자에게 △△를 0000원에 구매하신 것으로 확인되었습니다.

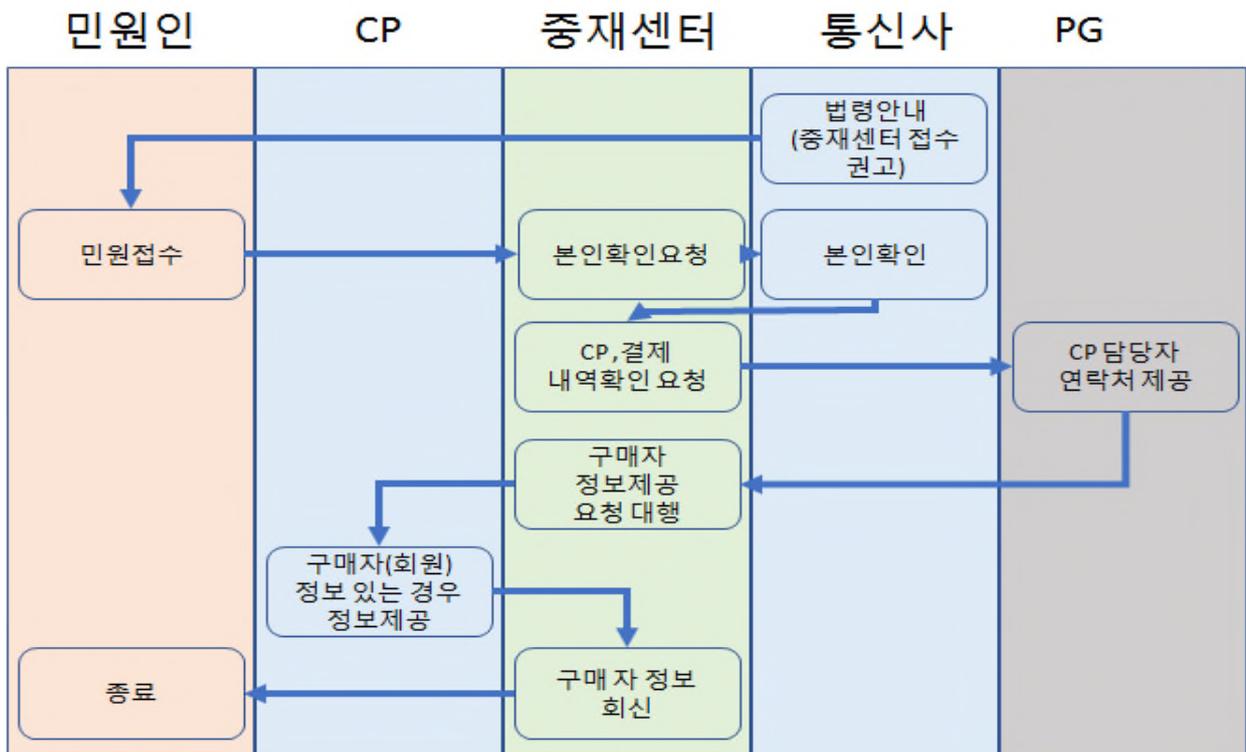
고객님 또는 가족이나 친지 중에 해당 물품(서비스)를 구매하신 사항이 있으신지 확인 부탁드립니다.

□ 처리 결과

- 결제내역에 대해서 본인(또는 가족·친지·지인 등)이 결제한 것으로 확인·인정하는 경우 민원 완료
- 결제내역에 대해서 본인 사용을 부정하는 경우 2단계(이용자의 구매자 정보 제공 청구권)로 진행

○ 타인 사용 의심 민원 대응(2차 민원 대응 절차도)

- 1차 대응을 통해 결제 내역을 안내하였음에도 자신이 사용하지 않은 **“타인 사용”**을 주장하는 민원의 경우, 즉 **“해당 결제는 내가 쓴 게 아닌 게 확실하다”**라는 내용으로 **해당 결제에 대한 고소 또는 수사요청에 필요한 대상자 정보 제공요청**을 하는 접수 대응 방안
- 통신사는 “법령상 민원 접수 및 대응을 하는 기관이 별도로 있으므로 중재센터로 접수하시면 도움 받으실 수 있습니다”라는 내용으로 민원 종료(당일 종료)
- 민원인이 중재센터로 접수하도록 안내 또는 관련 사이트를 마련하여 접수에 무리가 없도록 하는 방안 마련
- 중재센터 접수시 해당 민원인이 “휴대폰 명의자”인지 여부를 확인을 위한 본인확인 절차 마련



<그림-7> 제3자 결제 확인 통신사 민원 처리 프로세스

□ 제 목 : 남이 사용한 결제가 있어요

□ 질문내용

- 결제내역을 확인했는데 나는 이런 결제를 한 적이 없어요. 분명 다른 사람이 한 결제인 것 같은데 자세한 내용을 확인하고 싶어요.
- XX 사업자에게 결제한 적이 없는데 누가 결제를 해서 어떻게 썼는지 확인해 주세요.

□ 답변내용

- 고객님의께서 원하시는 “구매자의 정보”는 (통신사가 아닌) 해당 XX사업자에게 확인해야 하는 내용입니다만, 개인정보보호법에 따라 통신사에서 제공하기 어렵습니다.
정보통신망법(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」)에서 고객님의께서 이를 청구할 수 있도록 규정하고 있습니다.
물론 직접 진행하시기에는 불편하고 번거로운 절차가 있기 때문에 “휴대폰결제중재센터”라는 기관에서 대행할 수 있도록 법률이 마련되어 있으니 저희가 안내해 드리겠습니다.

※ 직접 안내 또는 SMS 문자 등으로 아래 내용 안내

<휴대폰/ARS결제중재센터>

- ▶ 전화 : 02-1644-2367
- ▶ 접수 사이트: www.spayment.org

□ 처리 결과

- 법률 내용 및 휴대폰결제중재센터 안내 후 민원 종료
- 통신사에서 접수/처리 해 줄 것을 요청하는 경우, 정보통신망법에서 ‘통신사의 구매자(결제를 한 제3자) 개인정보를 수집·처리할 수 있는 권한을 주지 않아서 법률 위반의 소지가 있어 도움을 드리기 어렵습니다.’라고 한 후 안내

③ 결제대행사 접수 민원 처리

○ 기본 접수 대응

- 통신사 기본 접수 대응과 동일한 내용으로 진행하되 직접 결제 내역을 확인하여 이를 안내한 후 민원 종료함
- 다만, 결제내역 확인 후에도 본인이 아닌 타인 사용임을 주장하는 경우에는 통신사의 2차 대응 절차에 따라 "휴대폰결제중재센터"를 안내한 후 종료함
(휴대폰중재센터에 민원 내용과 결제내역을 함께 통보하여 이첩하는 방안도 함께 고려)

○ 주의사항

- 정보통신망법상 "구매자의 개인정보"를 수집·처리하게 되는 대행기관은 '휴대폰결제중재센터'(또는 소비자단체)에 한정되어 있으므로 결제대행사가 직접 CP에 정보제공을 요청하고 이를 받아 회신하는 경우 법률 위반의 소지가 있으므로 주의하여야 함

4 사업자(CP) 접수 민원 처리

○ 기본 접수 대응

- 이용자가 “구매자의 정보 제공”을 요청하는 경우, 결제내역을 확인(PG)하고 이용자가 결제된 휴대폰의 명의자인지 확인(통신사) 하여야 하므로 진행에 어려움이 있을 수 있음
- 이용자에게 법률의 내용을 안내하고 “휴대폰결제중재센터”를 통해 대행하도록 권유
- 이용자가 대행을 거절할 경우, PG를 통해서 결제내역 확인과 본인확인을 요청하여야 함(PG는 “휴대폰중재센터” 또는 “통신사”를 통해 본인 확인을 하여야 함)

○ 회신 및 처리

- 이용자 또는 휴대폰결제 중재센터의 정보제공 요청 접수 후 3일(영업일 기준) 이내에 회신이 이루어져야 함(과태료 부과 대상)
- 제공해야 하는 “구매자의 정보”는 CP사 내부 회원 정보를 기준으로 하며, 회원정보가 부정확하거나 정보가 없는 경우 있는 그대로를 소명하여야 함(별도로 이를 수집 확인하여야 하는 것은 아니며 차명으로 등록된 경우는 등록된 차명 내용을 회신하면 됨)
- 회신 대상은 “이름”, “생년월일”으로 한정
- 회신 방법은 “메일, 전화, 팩스 등”으로 하며, 요청자가 정확히 인지할 수 있는 방법으로 이루어져야 함

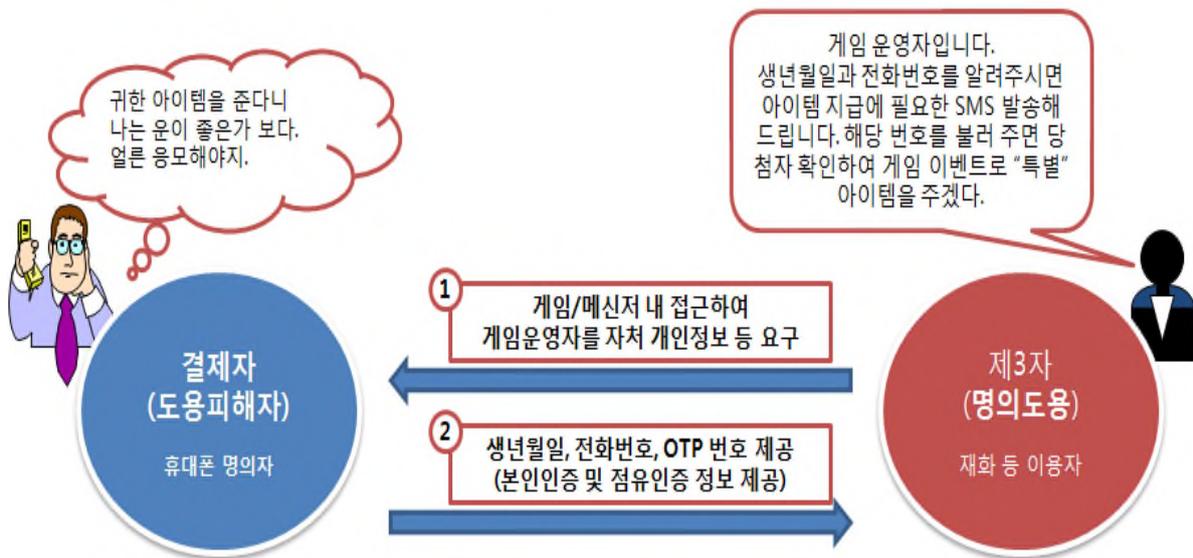
제3자 결제 사례 예시

1 제3자 기망으로 인한 피해 사례

A씨는 평소 즐겨하던 게임에 접속하고 있던 중 “게임운영자 B”라는 사람에게서 “저희 게임 특별 이벤트 당첨자가 되셨습니다. 본인 확인을 위해 생년월일, 전화번호, 이름 등을 알려주시면 당첨자 확인을 위한 OTP를 발송해 드리겠습니다.” 라는 제안을 받고 평소 갖고 싶던 아이템을 받을 기회라 생각하고 해당 내용을 알려 주었다.

곧 “해당 OTP 번호를 저희에게 알려주시면 최종적으로 아이템 발송이 가능합니다.”라고 하여 휴대폰으로 전송된 OTP 번호도 알려 주었으나, “XX만원이 결제 되었습니다.”라는 문자만 받고 아이템은 받을 수 없었다.

▶ 기망으로 인한 제3자 결제 사례



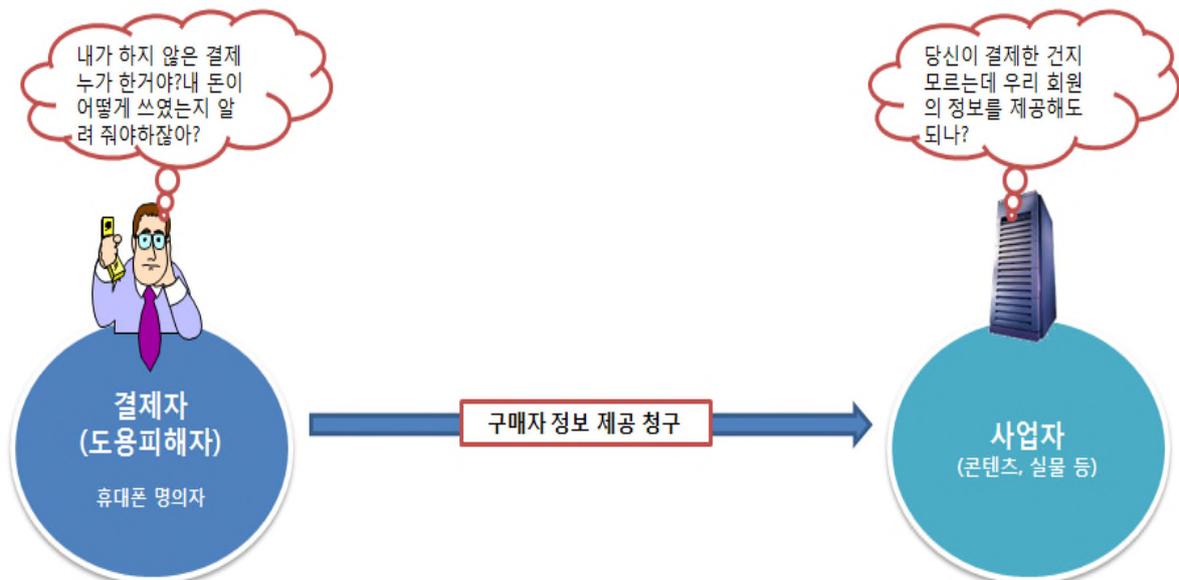
- 메신저, 게임내 채팅 시스템을 통한 기망행위에 속아 휴대폰 결제에 필요한 모든 정보를 제공한 사례로 결제자(A)는 해당 결제에 대해 인지를 못하였으나 제3자(B)는 이를 이용해 아이템을 결제하고 이를 현금화하고 잠적해 버림

- 피해자인 결제자(A)가 해당 게임사에 피해 사실 확인을 요청하거나 해당 아이템 사용 및 구매자에 대한 정보를 요청하더라도 게임사에서는 실제 구매자(B)와 결제자(A)가 다르기 때문에 “본인 이외의 제 3자에게는 개인정보를 제공할 수 없다”라며 관련 정보 제공을 거절함

② 제3자 결제 의심 피해 사례

C씨는 휴대폰 청구서를 받고 평소보다 많은 금액에 자세히 확인하던 중 “휴대폰 소액결제 000 쇼핑물 XX만원 구매”라는 내역을 보게 되었다. 자신은 쓴 기억이 없어 이에 대한 자세한 내용을 알고 싶어 해당 쇼핑물에 전화를 걸어 구매자(D) 및 내용의 확인을 요청하였으나 해당 쇼핑물은 구매자 본인이 아닌 C씨에게는 정보를 알려 줄 수 없다고 거절했다. 이에 C씨는 “내 돈으로 결제를 했는데 왜 알려주지 않는냐?” 라면 항의했지만 해당 쇼핑물에서는 ‘개인정보보호법’ 위반이 된다는 답변만 주었다.

▶ 제3자 결제 의심 피해 사례

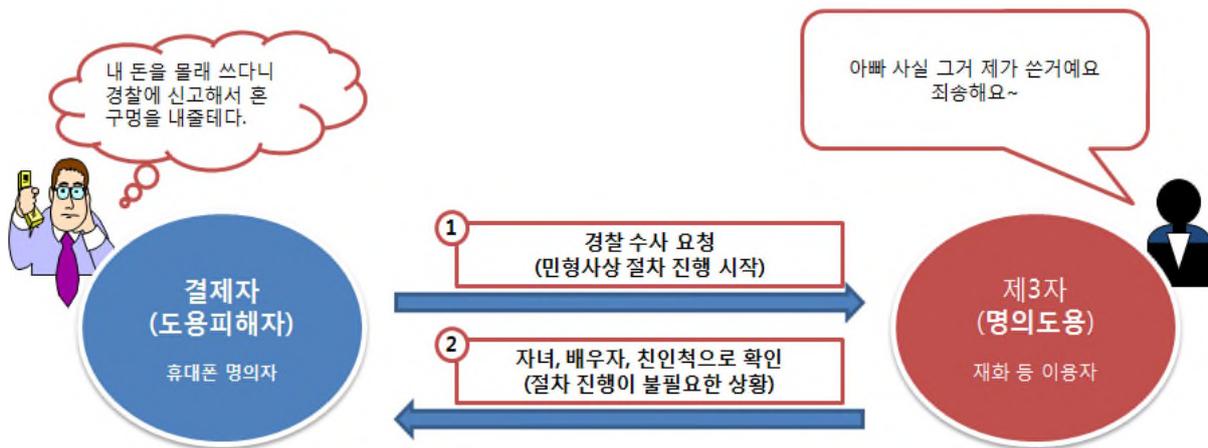


- 자신이 기억하지 못하는 또는 전혀 모르는 결제가 있어 이에 대한 확인을 요청하는 경우라도 결제자(C)의 정보는 결제대행사(PG)만이

알고 있고, 구매자(D)의 정보는 콘텐츠 사업자(CP)만이 알고 있는 상황에서 콘텐츠사업자는 구매자(D) 본인이 아닌 결제자(C)의 요청에 따라 타인의 회원가입 정보를 제공할 법적 근거가 없으므로 이를 거절함.

- 자신의 재산권을 침해 받은 결제자(C)는 이를 확인 받기 위해서는 경찰에 사건을 접수하여야 하나 범죄자로 의심되는 구매자(D)에 대한 정보를 전혀 확인 할 수 없어 “고소” 등의 행위를 진행하는데 어려움을 겪게 됨
- 특히, 제3자 결제의 상당부분이 휴대폰 명의자의 개인정보를 쉽게 지득할 수 있는 ‘가족, 친지, 지인 등’인 경우가 많아 수사진행으로 인해 “경찰력의 낭비”가 되고 명의자는 (개인적인 상황으로 쉽게 해결 가능함에도) 시간적 정신적 노력을 불필요하게 들였다는 불만이 생기게 되는 상황이 발생함

▶ 친인척 사용 확인으로 민원 종료



※ 사이버수사대에서는 이러한 지인에 의한 결제가 사업자(CP) 정보 제공만 이루어지면 수사접수까지 이루어 지지 않고 조기에 끝날 수 있어 경찰 수사력 낭비를 줄일 수 있다는 의견을 제시한 바 있으며, 많은 민원인들이 소액의 휴대폰 결제의 수사 요청이 쉽지 않아 포기한다는 의견을 고려할 때 수사 여부 결정에 ‘구매자 정보 제공권’이 큰 도움이 될 것으로 보임

③ 스미싱 피해 사례

E씨는 과태료가 부과되었다는 내용의 문자를 받고 함께 첨부된 URL을 클릭후 이를 다운 받았으나 별다른 내용이 없어 의아해 하며 그냥 지나쳤던 적이 있다. 그러나 휴대폰 소액결제로 XX만원이 결제된 것을 알고 확인해보니 자신이 “스미싱”으로 결제된 사실을 확인했다.

이에 경찰에 사건 접수를 하기 위해서 결제된 사업자에게 연락을 하였으나 스미싱으로 결제한 ID에 대한 회원 정보를 전혀 주지 않고 있음

- 스마트폰 해킹을 통해 결제자(E)의 점유인증에 필요한 정보를 전부 빼내는 방법으로 결제가 진행되는 스미싱의 경우에도 사업자(CP)는 스미싱 범죄자로 의심되는 구매자의 ID 등에 대한 정보를 제공하지 않아 피해자 입장에서 고소 여부를 결정하는데 어려움을 겪고 있음

구매자정보 제공 요청서

(정통망법 시행령 개정 내용 및 해설)

1 기재사항

<정보통신망 이용촉진 및 정보보호등에 관한 법률 시행령>

제58조의2(구매자정보 제공 요청의 내용 및 절차 등) ① 통신과금서비스이용자는 법 제58조의2제1항 전단에 따라 거래 상대방에게 재화 또는 용역을 구매·이용한 자의 이름과 생년월일에 대한 정보(이하 “구매자정보”라 한다)의 제공을 요청하는 경우 다음 각 호의 사항을 기재한 구매자정보 제공 요청서(전자문서를 포함한다)를 제출하여야 한다.

1. 통신과금서비스이용자의 인적사항: 이름, 생년월일 및 연락처(전화번호·전자우편주소 등을 말한다)
2. 요청대상 결제내역: 결제에 사용된 전화번호, 결제일시 및 금액
3. 개별 재화 또는 용역별로 구분 기재된 구매자정보를 요청한다는 내용.

○ 통신과금서비스 이용자의 인적사항

- 이름 : 구매자정보 제공을 요청하고자 하는 통신과금서비스 이용자의 성명
- 생년월일 : 통신과금서비스 이용자의 생년월일
- 연락처 : 구매자정보를 제공 받고자 하는 연락처(전화 또는 이메일 등)

※ 해당 통신서비스 가입명의자를 원칙으로 하나, 특별한 관계자(가족, 친권자, 법정대리인 등)에 한하여 해당 관계를 증명할 수 있는 증서와 권한 대행에 관한 서류를 함께 첨부한 경우에 예외적으로 제공 청구를 할 수 있으며, 이에 대한 증명이 없는 경우 거래상대방은 명의자 이외의 자에게 구매자정보 제공을 거부할 수 있음

○ 요청대상 결제내역

- 결제에 사용된 전화번호 : 실제 결제가 이루어진 이용자의 (휴대)전화 번호
- 결제일시, 금액 : 이용자의 전화결제 내역 중 확인을 원하는 결제내역을 특정하여 명시(통신사 또는 결제대행사를 통해 확인 가능)

○ 개별 재화 또는 용역별로 구분 기재된 구매자정보를 요청한다는 내용

- 거래 상대방에게 구체적으로 어떤 결제에 대한 구매자정보를 요청하는지 명시

② 구매자정보 제공 요청 대행시 필요 사항

○ 요청 대행의 동의 확인

- 통신과금서비스이용자의 명시적인 동의 필요
- 다만, 해당 동의 관련 서류는 음성녹취 및 전자적 의사 표시 등으로도 가능함

<정보통신망 이용촉진 및 정보보호등에 관한 법률 시행령>

제58조의2(구매자정보 제공 요청의 내용 및 절차 등) ② 법 제59조제2항에 따라 분쟁 조정 및 해결 등을 시행하는 기관 또는 단체가 구매자정보 제공 요청을 대행하는 경우에는 제1항의 요청서에 해당 통신과금서비스이용자가 제공 요청 대행에 동의하였음을 확인할 수 있는 서류(전자문서를 포함한다)를 첨부하여야 한다.

3 구매자정보 제공 요청서(예시)

구매자정보 제공 요청서

청구 요청자 인적 사항	이 름		생년월일	
	연 락 처			
	회신방법	전화 <input type="checkbox"/>	이메일 <input type="checkbox"/>	SMS <input type="checkbox"/>
요청대상 결제내역	전화번호		통신사	
	결제일시		결제금액	
	거래상대방		기타	

구매자 정보 제공 대행 동의

위 통신과금서비스 이용자는 『정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률』 제59조제2항에 따라 “한국전화결제산업협회(휴대폰ARS결제중재센터)”에서 관련 결제에 대한 구매자정보 제공 요청을 대행함에 동의합니다.

동의 동의하지 않음

개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의

위 통신과금서비스 이용자는 관련 법령에 따라 “한국전화결제산업협회(휴대폰ARS결제중재센터)”에서 관련 결제에 대한 구매자정보 제공 요청을 대행함에 필요한 관련 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공에 동의합니다.

동의 동의하지 않음

위 청구 요청자는 기재된 결제내역에 대한 구매자정보를 『정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률』 등 관련 법령에 따라 거래상대방에게 요청합니다.

2018. 12. 3.