

‘다크패턴’, 꼼꼼하게 살피고 클릭! 하세요

- 19개 유형의 다크패턴 행위에 대한 사업자·소비자 유의사항 제시
- 사업자들이 자율적으로 소비자 친화적 인터페이스를 마련할 것으로 기대

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 온라인 다크패턴*을 4개 범주, 19개 세부 유형으로 구분**하고 각 유형별로 상세한 설명과 함께 사업자 관리사항 및 소비자 유의사항을 담은 「온라인 다크패턴 자율관리 가이드라인」(이하 ‘가이드라인’)을 발표했다.

* 다크패턴은 소비자의 착각, 실수, 비합리적 지출 등을 유도할 의도로 설계된 온라인 인터페이스

** 4. 21. 「온라인 다크패턴으로부터 소비자피해 방지를 위한 정책방향」 보도참고자료 참조

이 가이드라인은 지난 4월 21일 당정협의회를 거쳐 발표한 「온라인 다크패턴으로부터 소비자 피해 방지를 위한 정책방향」에 따른 후속조치의 일환으로, 사업자들에게는 다크패턴 이용을 자제하는 구체적인 방안을 제시하고 소비자들에게는 사업자들이 이용하는 다크패턴의 특성을 알려주고 온라인 거래 과정에서 이를 유의할 수 있도록 하기 위해 마련되었다.

가이드라인은 크게 ▲목적, ▲적용대상, ▲기본원칙, ▲세부 유형별 사업자 관리사항 및 소비자 유의사항으로 구성되어 있다.

먼저 가이드라인의 적용대상은 전자상거래법에 따른 전자상거래 등과 표시광고법상 표시·광고가 온라인 상으로 이루어지는 경우이며, 다만 법적 구속력이 없고 그 내용이 법위반 여부 판단의 기준으로 적용되지는 않는다.

다음으로, 기본원칙은 사업자가 소비자와 전자상거래 등을 할 때 거래조건을 정확히 이해하고 의사표시를 할 수 있도록 인터페이스를 설계·운영해야 하고, 소비자가 자신의 선호에 따라 자유롭게 합리적으로 의사결정을 할 수 있도록 해야 한다는 것이다.

이러한 기본원칙에 따라 각 다크패턴의 세부 유형별 사업자 관리사항과 소비자 유의사항을 마련하였다.

공정위는 “다크패턴의 각 세부 유형을 정의하고 그에 따라 구체적으로 어떤 점이 문제인지 착안점을 제시한 후, 이를 바탕으로 사업자에 대한 관리사항과 소비자가 유의할 사항을 마련하였다”고 밝혔다.

대표적인 유형으로는 “숨은 갱신”, “잘못된 계층구조”를 들 수 있다.

먼저 “숨은 갱신” 유형은 서비스가 무료에서 유료로 전환되거나 결제대금이 증액될 때 소비자에게 별도의 동의나 고지 없이 계약을 자동 갱신하고 그 대금이 자동 결제되도록 하는 행위를 말하는데, 이로 인해 소비자는 자신도 모르게 계약이 갱신되거나 대금이 자동결제됨으로써 원치 않는 서비스를 이용하는 피해를 입게 된다.

이를 방지하기 위해 가이드라인은 사업자에 대해 유료 전환 또는 대금 증액과 관련하여 소비자의 명확한 동의를 받고, 유료 전환 또는 대금 증액 7일 전까지 소비자에게 변경의 주요사항을 통지할 필요가 있다고 보았다.

“잘못된 계층구조” 유형은 소비자에게 불리하거나 사업자에게 유리한 선택항목을 시각적으로 두드러지게 표시하여 소비자로 하여금 그 항목이 유일하거나 반드시 선택해야만 하는 것처럼 오인하게 만드는 행위를 말하는데, 이로 인해 소비자는 원치 않는 선택을 해야하는 상황에 놓이게 된다.

이를 방지하기 위해 가이드라인은 사업자에 대해 소비자의 어떤 선택이 필요한 상황에서 화면을 구성할 때 각 선택사항의 크기나 모양, 색깔을 대등하게 표시할 필요가 있다고 보았으며, 그 예시로 취소 버튼의 색깔을 회색으로 바탕화면과 비슷하게 표시함으로써 마치 버튼이 존재하지 않거나 누를 수 없는 상태인 것처럼 표시하는 경우를 들고 있다.

또한, 가이드라인에는 현행법을 적용하여 제재할 수 있는 유형의 경우 과거 공정위 심결례 및 판례를 통해 위법한 행위로 본 사례들을 예시함으로써 구체성을 높이고자 하였다.

이 가이드라인은 사업자들이 온라인 인터페이스를 구성할 때 어떤 행위를 하면 다크패턴에 해당할 수 있는지를 더욱 구체적으로 제시하기 위해 2차례 사업자단체 간담회(5.16., 7.19.) 및 의견수렴(6.26.~7.7.)을 거쳤으며 그 과정에서 건의된 사항들을 반영하였다. 이를 통해 사업자들이 자율적으로 소비자 친화적인 인터페이스를 마련할 수 있을 것으로 기대된다.

공정위는 앞으로 가이드라인 마련에 그치지 않고 지난 4월 21일 당정 협의회를 통해 발표된 ▲전자상거래법 개정 및 ▲다크패턴 실태조사 등의 후속조치 역시 차질 없이 추진하여 다크패턴으로 인한 소비자 피해 방지를 위해 노력할 계획이다.

<붙임(별첨)> 온라인 다크패턴 자율관리 가이드라인

담당 부서	소비자정책국 소비자거래정책과	책임자	과 장	이강수 (044-200-4445)
		담당자	사무관	우병훈 (044-200-4454)

