산업통상자원부 MINISTRY OF TRADE, INDUSTRY & ENERGY

보 도 자 료

희망의 대한민국 http://www.motie.go.kr

2013년 6월 21일(금) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의: 창의산업정책과 과장 조영신(02-2110-4581), 사무관 임화선(02-2110-5192)

이러닝산업의 불합리한 관행 개선안 마련

① 이러닝 소비자 기본권익 보장을 위한 표준약관 제정·시행

② 콘텐츠 개발자와 서비스 사업자간 공정계약을 위한 표준계약서 제정·시행

□ 산업통상자원부(장관 윤상직)는 6월 21일, 이러닝 산업에 만연했던 불합리한 관행에 대한 개선안을 마련함.

○ 먼저 이러닝 사업자와 소비자간 권리·의무 등을 명확히 규정하여 분쟁의 사전방지 및 소모적 분쟁으로부터 양자를 모두 보호하기 위한 "이러닝 이용 표준약관"(이하 표준약관)을 제정

○ 이러닝 콘텐츠 개발 발주기관과(서비스업체) 콘텐츠 개발자간 공정한 거래환경 유도를 위한 "이러닝콘텐츠 개발용역 표준계약서"(이하 표준계약서)를 제정·고시하였음

□ 대표적인 지식기반서비스 분야인 이러닝 산업의 시장 규모는 '12년 2조 7천여억원으로 '11년보다 12.1% 증가하여 2004년 실태조사 이후 지속적으로 성장하고 있으며 개인 이러닝 이용률도 53.3%로 매년 증가추세에 있음

○ 이러닝 시장의 확대와 더불어 최근 3년간(2010년~2012년) 한국소비자원에 접수된 이러닝 이용 관련 소비자피해 건수는 2010년 259건, 2011년 285건, 2012년 398건으로 계속 증가하여 왔음

- 2012년 접수된 피해 유형에는 '계약해지 및 잔여기간 대금환급 거절(144건, 36.2%)', '계약해지 비용 과다 청구(141건, 35.4%)', '계약해지 후 대금환급 지연(51건, 12.8%) 및 '미성년자 계약취소 거절(41건, 19.3%)' 등으로 대부분이 불공정 이용약관에 따른 소비자피해 사례 조사

○ 그간의 이러닝 콘텐츠개발자와 발주기관(서비스사업자)간의 계약은 표준계약서 없이 발주기관마다 각기 상이하게 콘텐츠개발자에게 불리한 내용으로 계약이 이루어져, 이러닝 콘텐츠 개발자의 경영난 가중, 이러닝 제품 품질저하 등의 문제를 야기

□ 이와 같은 문제점들의 해결을 위해 2년여에 걸쳐 연구용역, 기업간담회, 전문가 자문회의, 공청회 및 관계부처 협의를 마치고 이러닝 표준약관 및 표준계약서를 제정 고시함

○ 표준약관은 ▲ 계약체결 전에 해당 이러닝 서비스가 학습목표와 수준에 적절한지 판단할 수 있는 시범학습 기회제공 명시(13조), ▲ 계약 후 7일 이내에는 그 이유를 제시하지 않고도 청약철회 가능, 철회 후 3영업일 이내에 이용대금 환급(24조) ▲ 그 외에 이용대금 산식, 환급수단 및 지연이자율(28조, 29조) 등의 명시로 소비자 기본권익 보호, 피해발생 예방 및 구제가 가능토록 함

○ 표준계약서의 주요 내용으로는 ▲ 발주기관(서비스업체)에 귀속되던 지식재산권을 콘텐츠 개발업체에 귀속되도록 하고 양도시 양도대금을 명시(11조), ▲ 제3자의 저작물에 대한 권리확보를 전적으로 콘텐츠 개발업체에 부담 지우던 것을 발주기관이 부담토록 개선(3조, 10조), ▲ 일방적인 과업내용 변경과 변경에 따른 추가비용을 요구하지 못하던 것을 설계, 사양, 기간 및 물량 등의 과업내용 변경 시 추가비용을 산정(2조, 4조, 12조)하도록 한 점 등은 불공정한 이러닝 업계의 계약관행을 획기적으로 개선

□ 산업통상자원부는 고시 이후 교육 및 설명회 등 지속적인 홍보를 통해 표준약관과 표준계약서의 자율적 활용을 권고하고, 정기적인 모니터링을 통해 제도의 조기정착을 유도하고 효과를 검증할 계획

OPEN 공공누리 공공저작물 자유이용허락

이 보도자료와 관련하여 보다 자세한 내용이나 취재를 원하시면 산업통상자원부 창의산업정책과 임화선 사무관(☎ 02-2110-5192)에게 연락주시기 바랍니다.

【참고】 이러닝 이용 표준약관 및 표준계약서 주요 내용

□ 이러닝 표준약관

구 분	관 행	고시(개선) 내용
○ 시범학습 기회제공 여부	- 사업자마다 상이	- 1회 이상 기회제공토록 명시
○ 계약철회 가능여부 및 환급	- 철회는 가능하나 과다 비용 청구 - 환급규정 상이	- 이유 불문 7일 이내 청약철회 가능 - 3일이내 정산 환급
○ 만 14세 미만 가입자 법정대리인 확인절차	- 동의 불필요	- 동의 필요

□ 이러닝 표준계약서

구 분	관 행	고시(개선) 내용
○ 이러닝콘텐츠 개발 결과물에 대한 지식재산권 귀속여부	- 저작권 및 기타 지식재산권 일체를 발주기관(서비스업체)이 소유	- 계약에 의해 콘텐츠 개발업체가 소유
○ 콘텐츠개발에 활용된 저작물에 대한 비용부담	- 콘텐츠 개발업체가 부담	- 개발비용에 포함토록 하며 발주기관이 부담
○ 설계, 사양, 기간 및 물량 등 과업내용 변경에따른 추가비용 귀속	- 콘텐츠 개발업체가 부담	- 추가비용을 산정하여 발주기관이 부담

【참고】 이러닝 이용 표준약관 전문

● 산업통상자원부고시 제2013- 호

이러닝(전자학습)산업 발전 및 이러닝 활용 촉진에 관한 법률 제25조제3항에 따라 이러닝(전자학습) 이용표준약관을 다음과 같이 제정하여 고시합니다.

2013년 6월 21일

산업통상자원부장관

이러닝(전자학습) 이용표준약관

제1장 총칙

제1조 [목적]

이 약관은 “회사”가 온라인으로 제공하는 이러닝의 이용과 관련하여 “회사”와 “이용자”의 권리·의무 등에 관한 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제2조 [정의]

이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.

1. “회사”라 함은 “이러닝서비스”를 제공하는 자를 말합니다.
2. “이용자”라 함은 “회사”의 웹사이트에 접속하여 이러닝 이용계약을 체결하여 “이러닝서비스”를 이용하는 “회원” 및 “비회원”을 말합니다.
3. “회원”이라 함은 회원가입을 하고 아이디(ID)를 부여받은 “이용자”를 말합니다.
4. “비회원”이라 함은 “회원”이 아니면서 “회사”가 제공하는 “이러닝서비스”를 이용하는 자를 말합니다.
5. “이러닝콘텐츠”라 함은 전자적 방식으로 처리된 부호·문자·도형·색채·음성·음향·이미지·영상 등으로 제작된 교육용 콘텐츠를 말합니다.
6. “이러닝서비스”라 함은 “이러닝콘텐츠” 및 이에 부수하여 제공되는 각종 학습자료, 수험정보 등 교육서비스 일체를 말합니다.
7. “아이디(ID)”라 함은 “회원”의 식별과 서비스 이용을 목적으로 “회원”이 정하고 “회사”가 승인하는 부호·문자·숫자 등의 조합을 말합니다.
8. “비밀번호(PASSWORD)”라 함은 “아이디”와 일치되는 “회원”임을 확인하고 충분한 비밀성을 유지할 수 있도록 “회원”이 정한 부호·문자·숫자 등의 조합을 말합니다.

제3조 [회사의 약관의 게시 및 정보제공의무]

① “회사”는 이 약관의 내용 및 “회사”의 정보 등을 “이용자”가 쉽게 알 수 있도록 서비스 초기화면에 게시합니다.

② “회사”는 “이용자”가 약관 전부를 인쇄하여 약관 내용을 확인하고, 약관에 관해 질의·응답할 수 있도록 기술적 조치를 취합니다.

제4조 [약관의 개정]

① “회사”가 약관을 개정할 경우에는 그 적용일자 7일 이전부터 적용일 후 상당한 기간 동안 공지합니다. 다만, “이용자”에게 불리하게 약관내용을 변경하는 경우에는 최소한 30일 이상의 사전 유예기간을 두고 공지합니다.

② “회사”가 약관을 개정할 경우에는 적용일자, 개정사유를 설명하고, 약관의 개정 전·후를 비교하여 “이용자”가 알기 쉽게 표시하여 서비스 초기화면에 공지합니다. 또한 기존 “회원”에게는 개정약관을 전자우편주소로 발송합니다.

③ “회사”가 약관을 개정할 경우에는 개정약관 공지 후 개정약관의 적용에 대한 “회원”의 동의 여부를 확인합니다. “회원”이 개정약관의 적용에 동의하지 않는 경우 “회사” 또는 “회원”은 “이러닝서비스” 회원가입계약을 해지할 수 있습니다.

제5조 [관계법령의 준수]

① 이 약관의 해석과 이 약관에서 정하지 아니한 사항에 관하여는 「이러닝(전자학습)산업 발전 및 이러닝 활용 촉진에 관한 법률」, 「콘텐츠산업진흥법」, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「방문판매 등에 관한 법률」,「약관의 규제에 관한 법률」,「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」등 관련 법령 및 상관습에 따릅니다.

② “회사”는 「개인정보보호법」및「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따라 “이용자”의 개인정보를 관리·보호합니다.

제2장 회원가입

제6조 [회원가입]

① 회원가입은 “이용자”가 약관 동의 및 회원가입 신청을 하고, “회사”가 “이용자”의 위 신청을 승낙함으로써 이루어집니다.

② “이용자”는 회원가입 신청 시 다음 각 호의 사항을 기재해야 합니다.

1. “이용자”의 성명
2. “아이디”와 “비밀번호”
3. 전자우편주소
4. 이용자가 미성년자인 경우 부모 등 법정대리인의 전자우편주소
5. 기타 “회사”가 필요하다고 인정하는 사항

③ “회사”는 “이용자”의 회원가입 신청에 대하여 승낙함을 원칙으로 합니다. 다만, “회사”는 신청자가 허위의 정보를 기재하거나 “회사”가 제시하는 내용을 기재하지 않은 경우에는 회원가입 신청을 거절할 수 있습니다.

④ “회사”가 회원가입을 거절하는 경우 신청자에게 이를 알립니다.

제7조 [만 14세 미만 미성년자에 관한 특칙]

① 만 14세 미만의 “이용자”는 개인정보의 수집 및 이용목적을 충분히 숙지하고 부모 등 법정대리인의 동의를 얻은 후에 회원가입 신청을 하고 본인의 개인정보를 제공하여야 합니다.

② “회사”는 부모 등 법정대리인의 동의에 대한 확인절차를 거치지 않은 만 14세 미만 “이용자”에 대하여는 회원가입을 불허 또는 취소합니다.

③ 만 14세 미만의 “이용자”의 부모 등 법정대리인은 아동에 대한 개인정보의 열람, 정정, 갱신을 요청하거나 회원가입에 대한 동의를 철회할 수 있으며, 이 경우 “회사”는 지체 없이 필요한 조치를 취해야 합니다.

제8조 [회원정보의 변경]

① “회원”은 회원가입 신청 시 기재한 개인정보가 변경되었을 경우 온라인으로 변경사항을 수정하거나, 전자우편 등 기타 방법으로 “회사”에 이를 알려야 합니다.

② “회사”는 “회원”이 개인정보 변경사항을 수정하지 않거나, “회사”에 알리지 않아 발생한 불이익에 대해서는 책임지지 않습니다.

제9조 [회원의 아이디와 비밀번호 관리에 관한 주의의무]

① “회원”의 “아이디”와 “비밀번호”에 관한 관리책임은 “회원”에게 있으며, 이를 제3자가 이용하도록 해서는 안 됩니다.

② “회원”은 “아이디” 및 “비밀번호”가 도용되거나 제3자에 의해 사용되고 있음을 인지한 경우에는 이를 즉시 “회사”에 통지하고 “회사”의 안내에 따라야 합니다.

③ “회원”이 “회사”에 제3자의 도용사실을 통지하지 않은 경우 또는 통지하였더라도 “회사”의 안내에 따르지 않은 경우에는 “회사”는 이로 인해 발생한 불이익에 대하여 책임지지 않습니다.

제10조 [회원 탈퇴와 자격 제한 및 상실]

① “회원”은 “회사”에 언제든지 탈퇴를 요청할 수 있으며, “회사”는 즉시 회원탈퇴를 처리합니다.

② “회원”이 다음 각 호의 부정이용 행위를 하는 경우, “회사”는 회원자격을 제한 또는 정지시킬 수 있습니다.

1. 동일한 “아이디”로 2대 이상의 PC, 모바일 등 전자통신기기에서 동시접속이 발생하는 경우
2. 자신의 “아이디” 및 “이러닝콘텐츠”를 타인이 이용하도록 하는 경우
3. 자신의 “아이디” 및 “이러닝콘텐츠”를 타인에게 판매·대여하거나 이를 광고하는 경우
4. “이러닝콘텐츠”를 복제하는 경우

③ 회원자격의 제한·정지 후에도 “회원”이 동일한 행위를 반복하거나 30일 이내에 그 사유를 시정하지 아니하는 경우, “회사”는 회원자격을 상실시킬 수 있습니다.

④ “회사”는 회원자격을 상실시키는 경우, 회원등록을 말소하고 “아이디”를 삭제합니다. “회사”는 “회원”에게 이를 통지하고, 회원등록 말소 전에 최소한 30일 이상의 기간을 정하여 소명할 기회를 부여합니다.

제3장 이러닝서비스 이용계약

제11조 [이러닝서비스 이용계약의 내용]

“회사”는 “이용자”에 대하여 “이러닝서비스”를 제공하며, “이용자”는 “회사”에 대하여 이용대금을 지급합니다.

제12조 [이러닝서비스 내용 등 거래조건에 관한 정보의 제공]

“회사”는 다음 각 호의 사항을 해당 “이러닝서비스”의 초기화면에 “이용자”가 알기 쉽게 표시합니다.

1. “이러닝콘텐츠”의 명칭 또는 제호
2. “이러닝콘텐츠” 제작자의 성명(법인인 경우에는 법인의 명칭)·주소·전화번호
3. “이러닝콘텐츠”의 내용·이용방법·이용기간·이용대금 등 기타 이용조건
4. “이러닝콘텐츠”의 이용가능 기기 및 필요최소 기술사양에 관한 정보

제13조 [시범학습기간]

① “회사”는 “이용자”가 계약체결 전에 해당 “이러닝서비스”가 “이용자”의 학습목표와 수준에 적절한지 여부를 판단할 수 있도록 실질적으로 학습이 가능한 1회 이상의 시범학습기간 내지 기회를 제공합니다.

② 다음 각 호의 경우 시범학습기간을 부여한 것으로 보지 않습니다.

1. “회사” 및 강좌에 관한 광고만을 하는 경우
2. 강사의 소개 및 강의 진도, 진행계획만을 안내하는 경우
3. 시험대비 강좌의 경우 시험유형·경향 및 공부 방법만을 소개하는 경우

제14조 [이러닝서비스 이용계약의 성립과 절차]

① “이러닝서비스” 이용계약은 “이용자”가 “회사”에 대하여 이용신청을 하고, “회사”가 이를 승낙함으로써 체결됩니다.

② “회사”는 계약 체결 전에 “이용자”가 착오 없이 계약을 체결할 수 있도록 “이용자”에게 다음 각 호의 정보를 제공하거나, 확인하도록 합니다.

1. “이러닝콘텐츠” 목록의 열람 및 선택
2. 성명·주소·연락처·전자우편주소 등의 입력 또는 확인
3. 약관내용 및 청약철회에 관한 사항
4. “이러닝서비스”의 신청에 관한 확인 또는 “회사”의 확인에 대한 동의
5. 결제금액의 확인 및 결제수단의 선택

③ “회사”는 “이용자”의 신청이 다음 각 호에 해당하는 경우에는 승낙을 거절하거나 유보할 수 있습니다.

1. 허위의 정보를 기재하거나, “회사”가 제시하는 내용을 기재하지 않은 경우

2. 서비스의 이용대금을 납입하지 않은 경우

④ “회사”의 승낙의 의사표시는 “이용자”의 이용신청에 대한 확인, 서비스제공 가능여부 및 신청의 정정·취소 등에 관한 정보 등을 포함합니다.

제15조 [회사의 이용신청확인 통지와 이용자의 이용신청 변경 및 취소]

① “회사”는 “이용자”가 이용신청을 한 경우 “이용자”의 전자우편으로 이용신청확인 통지를 합니다. 통지를 받은 “이용자”는 의사표시의 불일치 등이 있는 경우에는 즉시 이용신청의 변경 또는 취소를 요청할 수 있습니다.

② “회사”는 “이러닝서비스”의 제공 이전에 “이용자”로부터 제1항의 요청을 받은 경우 이를 지체 없이 수락하여야 합니다. 다만, “이러닝서비스”가 제공된 이후에는 제24조 [이용자의 청약철회와 그 효과]에 따라 처리합니다.

제16조 [미성년자의 이용계약에 관한 특칙]

① “회사”는 만 19세 미만의 미성년 “이용자”가 유료 “이러닝서비스”를 이용하고자 하는 경우 부모 등 법정대리인의 동의 여부를 확인해야 합니다.

② 미성년 “이용자”의 부모 등 법정대리인은 본인의 동의 없이 체결된 “이러닝서비스” 이용계약을 취소할 수 있습니다.

제17조 [이용자에 대한 통지 및 공지]

① “회사”가 “이용자” 개인에 대한 통지를 하는 경우 “이용자”가 지정한 전자우편주소로 합니다.

② “회사”가 “이용자” 전체에 대한 통지를 하는 경우 7일 이상 서비스 초기화면에 공지함으로써 제1항의 통지에 갈음할 수 있습니다. 다만, “이러닝서비스” 이용과 관련한 중대한 사항에 대하여는 “이용자”에게 제1항의 방법에 따라 통지합니다.

제18조 [이러닝서비스 학습 및 복습기간]

① “이러닝서비스”의 학습기간은 “회사”가 미리 공지한 기간으로 합니다.

② “이러닝서비스” 이용계약 시 복습기간을 제공하기로 약정한 경우에는 복습기간을 무료로 제공합니다.

③ 제2항의 약정이 없는 경우라도 “회사”는 “이용자”가 복습기간을 요청하면 저작권 등의 문제가 없는 한도에서 이를 제공할 수 있습니다. 다만, 이 경우 “회사”는 “이용자”에게 적절한 추가 이용대금을 청구할 수 있습니다.

제19조 [이러닝서비스의 제공과 중지·중단]

① “이러닝서비스”는 연중무휴, 1일 24시간 제공함을 원칙으로 합니다.

② “회사”는 컴퓨터 등 정보통신설비의 보수·점검·교체·고장·통신두절 또는 운영상 상당한 이유가 있는 경우 “이러닝서비스”의 제공을 일시적으로 중지할 수 있습니다. 이 경우 “회사”는 사전에 “이용자”에게 중지사실을 공지 또는 통지합니다.

③ “회사”는 「소비자분쟁해결기준」에 따라 “이러닝서비스”의 중지·장애로 인한 “이용자”의 피해를 보상합니다.

④ “회사”는 사업의 포기, 사업종목의 전환, 업체 간의 통합 등의 이유로 “이러닝서비스”를 제공할 수 없게 되는 경우(서비스 중단)에는 “이용자”에게 그 사실을 통지하고, 통지한 날로부터 3 영업일 이내에 “이용자”의 이용금액을 공제하고 이용대금을 환급합니다.

제20조 [이러닝서비스의 변경]

① “회사”는 상당한 운영상 또는 기술상의 필요가 있는 경우에 “이용자”에게 제공되고 있는 “이러닝서비스”의 이용방법·이용시간을 변경할 수 있습니다. 이 경우 “회사”는 변경일시·내용·사유 등을 그 변경 전 7일 이상 해당 “이러닝서비스” 초기화면에 게시하고, “이용자”에게 통지합니다.

② 제1항의 경우에 “이용자”는 “회사”에 대하여 변경 이전의 서비스 제공을 요구할 수 있습니다. 다만, 이것이 불가능할 경우 “회사” 또는 “이용자”는 계약을 해지할 수 있습니다.

③ 상당한 이유 없이 수강 중인 “이러닝콘텐츠”의 강사나 커리큘럼이 변경된 경우에는 “이용자”는 다른 “이러닝콘텐츠”의 이용을 요구할 수 있습니다. 다만, “이용자”가 변경을 원하지 않을 때에는 이용계약을 해지할 수 있습니다.

제21조 [게시물의 삭제 등]

① “회사”는 운영하는 게시판에 「청소년 보호법」상 ‘청소년유해매체물’ 등이 게시되어 있는 경우에는 이를 지체 없이 삭제합니다.

② “회사”가 게시판 등에 게시된 정보로 인하여 법률상·사회상 이익이 침해된 자는 “회사”에게 당해 정보의 삭제 또는 반론 게시물의 게재를 요청할 수 있습니다. 이 경우 “회사”는 지체 없이 필요한 조치를 취하고, 처리결과를 요청한 “이용자”에게 통지합니다.

제22조 [이용자의 이용대금 지급의무]

① “이용자”는 “이러닝서비스”이용계약에 따라 정해진 이용대금을 지급하여야 합니다.

② “회사”는 “이러닝서비스”의 이용대금에 교재비가 포함되었을 경우 수강료와 교재비를 구분하여 표시합니다.

③ “회사”는 “이용자”가 선택한 결제수단에 대하여 어떠한 명목의 수수료도 추가하여 징수하지 않습니다.

제23조 [이용자의 주의의무]

① “이용자”는 이 약관의 규정, 관계법령 및 “회사”가 통지 및 공지하는 사항 등을 준수하여야 하며, 기타 “회사”의 업무에 방해되는 행위를 하여서는 안 됩니다.

② “이용자”는 “이러닝서비스”의 이용권한, 기타 이용계약상 지위를 타인에게 양도, 증여할 수 없습니다.

③ “이용자”는 “회사” 또는 “이러닝콘텐츠” 제공업체의 지식재산을 “회사” 또는 제공업체의 사전승낙 없이 복제·전송·출판·배포·방송 기타 방법에 의하여 영리목적으로 이용하거나 제3자에게 이용하게 하여서는 안 됩니다.

제4장 이러닝서비스 이용계약의 청약철회, 해제·해지

제24조 [이용자의 청약철회와 그 효과]

① “이용자”는 “회사”로부터 이용신청확인 통지를 받은 날로부터 7일 이내에는 “이러닝서비스” 이용계약의 청약을 철회할 수 있습니다.

② “이용자”의 청약철회는 “이용자”가 전화·전자우편 등으로 “회사”에 그 의사를 표시한 때에 효력이 발생합니다. “회사”는 “이용자”의 청약철회의 의사표시를 수신한 후 지체 없이 이러한 사실을 “이용자”에게 회신합니다.

③ “회사”는 “이용자”가 청약철회의 의사표시를 한 날로부터 3 영업일 이내에 “이용자”의 이용금액을 공제하고 나머지 이용대금을 환급합니다.

④ 청약을 철회할 때 교재 등 반환이 필요한 경우에는 해당 비용은 “이용자”가 이를 부담합니다.

⑤ “회사”는 청약철회를 이유로 “이용자”에게 위약금 또는 손해배상을 청구하지 않습니다.

제25조 [이용자의 계약해제 및 해지]

① “이용자”는 다음 각 호의 사유가 있을 때에는 그 사실을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 30일 이내 또는 해당 “이러닝서비스”를 공급받은 날로부터 3월 이내에 “이러닝서비스” 이용계약을 해제할 수 있습니다.

1. “이러닝서비스”가 제공되지 않거나, 제공된 “이러닝서비스”가 표시·광고 등과 현저한 차이가 있는 경우
2. “회사”가 “이용자”의 동의 없이 무료 “이러닝서비스”를 유료 서비스로 전환한 경우
3. “회사”가 제시한 최소한의 기술사양을 충족하였음에도 불구하고 “이러닝서비스” 이용이 불가능한 경우
4. 기타 “이러닝서비스”의 결함으로 인하여 정상적인 이용이 불가능한 경우

② 수강기간이 1개월 이상인 “이러닝서비스”를 이용하는 경우에는 계약기간 중 언제든지 해지할 수 있습니다.

제26조 [이용자의 계약해제·해지의 효과]

① “회사”는 “이용자”로부터 계약해제·해지의 의사표시를 받은 날로부터 3 영업일 이내에 이용대금을 환급합니다.

② “이용자”가 제25조 제1항에 따라 계약을 해제하는 경우에는 “회사”는 이용대금 전액을 환급합니다.

③ “이용자”가 제25조 제2항에 따라 계약을 해지하는 경우에는 “회사”는 총계약대금의 10%의 위약금 및 “이용자”의 이용금액을 공제하고 환급합니다.

제27조 [회사의 계약해제·해지 및 그 효과]

① “회사”는 “이용자”가 책임 있는 사유로 이 약관에서 정한 의무를 위반함으로써 “이러닝서비스” 이용계약관계를 유지할 수 없을 정도로 “회사”와의 신뢰관계를 저버린 경우에는 계약을 해제·해지할 수 있습니다.

② “회사”는 “이용자”에게 계약해제·해지의 의사표시를 한 날로부터 7 영업일 이내에 제26조 제3항의 환급기준에 따라 이용대금을 환급합니다.

제28조 [이용자의 이용금액 산정]

① 본 약관에서 “이용자”의 이용금액을 공제하는 경우 “이용자”의 이용금액은 아래와 같이 산정합니다.

1. ‘학습기간’을 기준으로 이용대금이 산정되는 “이러닝서비스”의 경우 : [1일 이용대금 × 기 이용일수]
2. ‘학습회차’를 기준으로 이용대금이 산정되는 “이러닝서비스” 및 ‘개별 구매 콘텐츠’의 경우: [분당 이용대금 × 기 이용시간(단위: 분)] 다만, “이러닝콘텐츠”를 열거나, 다운로드 받는 등의 행위는 1파일 당 1강좌를 이용한 것으로 간주합니다.

① 기타 요금제의 경우에는 요금제별 “회사”의 정책에 따라 환불합니다.

제29조 [환급수단 및 환급금에 대한 지연이자 등]

① “회사”가 “이용자”에게 이용대금 등을 환급하는 경우에는 원칙적으로 “이용자”가 대금을 결제한 때와 동일한 수단으로 환급합니다. 동일한 수단으로 환급이 불가능할 경우에는 그 사유와 다른 환급수단을 사전에 고지합니다.

② “회사”가 “이용자”에게 환급금 지급을 지연한 경우에는 그 지연기간에 대하여 연 100분의 20을 곱하여 산정한 지연이자를 지급합니다.

제5장 분쟁 해결

제30조 [회사의 면책조항]

① “회사”는 천재지변 또는 이에 준하는 불가항력으로 인하여 “이러닝서비스”를 제공할 수 없는 경우에는 “이러닝서비스” 제공에 관한 책임이 면제됩니다.

② “회사”는 “이용자” 상호간 또는 “이용자”와 제3자 간에 “이러닝서비스”를 매개로 하여 발생한 분쟁 등에 대하여 책임을 지지 않습니다.

제31조 [분쟁의 해결]

“회사”는 분쟁이 발생하였을 경우에 “이용자”가 제기하는 정당한 의견이나 불만을 반영하여 적절하고 신속한 조치를 취합니다. 다만, 신속한 처리가 곤란한 경우에 “회사”는 “이용자”에게 그 사유와 처리일정을 통보합니다.

【참고】 이러닝콘텐츠개발용역 표준계약서 전문

⭘ 산업통상자원부고시 제2013- 호

콘텐츠산업 진흥에 관한 법률 제25조1항 및 이러닝(전자학습)산업 발전 및 이러닝 활용 촉진에 관한 법률 제6조에 따라 이러닝콘텐츠 개발용역 표준계약서를 다음과 같이 제정하여 고시합니다.

2013년 6월 21일

산업통상자원부장관

이러닝콘텐츠 개발용역 표준계약서(전문)

계약번호	
계약서명	
계약금액	**금 원정 (₩)** 1. 공 급 가 액 : 금 원정 (₩) ㅡ 부 가 가 치 세 : 금 원정 (₩) 2. 제3자 권리 획득비용 : 금 원정 (₩)
계약기간	년 월 일부터 년 월 일까지
용역수행장소	
대금지급	가. 선급금 : 계약체결 후 ( )일 이내, 계약금액의 100분의 ( ) 나. 중도금 : 계약금액의 100분의 ( ) 다. 잔 금 : 계약금액의 100분의 ( )
계약보증금	일금 원정 (₩)
하자담보책임기간	검사 완료일로부터 1년
하자보수보증금률	계약금액의 100분의 ( )
지체상금률	지체일수당 계약금액의 1000분의 2.5
납품장소	

당사자는 위 내용과 아래의 개발용역 계약조건에 의하여 이 개발용역계약을 체결하고 계약서 2통을 작성하여 각각 1통씩 가진다.

20 년 월 일

"갑"	"을"
주소 : 상호 : (대표자) 성명 : (인)	주소 : 상호 : (대표자) 성명 : (인)
첨부	계약서, 과업내용서 등

이러닝콘텐츠 개발용역 표준계약서(본문)

○○○회사(이하 "갑"이라 한다)와 △△△회사(이하 "을"이라 한다)는 이러닝콘텐츠 개발용역에 대하여 공통적으로 적용되는 사항을 정하기 위하여 다음과 같이 계약을 체결한다.

제1조 [목적]

이 계약은 "을"이 "갑"에게 이러닝콘텐츠를 개발하여 제공하고, "갑"은 그 대가로서 용역대금을 지급함에 있어서 당사자들의 권리·의무 등을 규정함으로써 상호간의 이익을 증진하는데 그 목적이 있다.

제2조 [과업의 내용]

① "을"이 수행하여야 할 용역의 범위와 상세한 내용은 첨부된 과업내용서로 한다.

② 과업내용서에는 반드시 아래 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

1. 제작 분량, 미디어 품질, 제작언어 등 상세한 을의 과업 내역
2. 검사기준, 검사책임자, 검사비용 부담주체
3. 지식재산권 확보 내역 및 확보주체
4. 기본 가이드 정보의 제공시기 및 내역
5. 기타 당사자들이 필요로 하는 사항

제3조 [대금산정 및 지급방법]

① "을"의 과업수행에 대한 대금(이하 '공급가액'이라 함)은 사양, 납기, 품질, 작업물량, 인건비 등을 고려한 합리적인 산정방식에 따라 "갑"과 "을"이 합의하여 산정한다.

② "갑"과 "을"은 을의 차시별 과업수행기간과 갑의 차시별 중간검사 일정을 고려하여, 실제 사업 수행이 가능한 일정을 계약기간으로 정하고 이를 대금산정에 반영해야 한다.

③ 계약금액 산정 시 제3자 권리 획득비용은 용역 공급가액과 별도로 산정하여 지급한다. 지식재산권을 양도하는 경우에도 이와 같다.

④ 대금의 지급은 선급금·중도금·잔금으로 구분하여 지급할 수 있다. 이 경우 잔금이 전체 대금의 30/100을 초과할 수 없다.

제4조 [계약내용 등의 변경]

① "갑"과 "을"이 필요하다고 인정하여 계약 내지 과업의 내용을 변경·추가하고자 하는 경우에는 "갑"과 "을"은 상호 협의하여 기명·날인한 서면에 의해 해당 내용을 변경·추가하여야 한다.

② "갑"의 요구로 설계, 사양, 작업기간, 작업물량 등 과업내용이 변경되어 계약대금의 조정이 필요한 경우에는 "갑"과 "을"은 협의하여 추가비용을 산정해야 한다.

제5조 ["갑"의 의무]

① "갑"은 이 계약서와 과업내용서에 따라 이러닝콘텐츠를 검사하고, "을"에게 대금을 지급하여야 한다.

② "갑"은 "을"에게 콘텐츠 개발에 필요한 기본 가이드 및 정보를 제공하여야 한다.

③ "갑"의 책임 있는 사유로 인하여 제3자와의 사이에 이 계약과 관련한 분쟁이 발생한 경우 "갑"의 비용 및 책임으로 이를 해결하여야 한다.

④ “갑”이 “을”에게 제6조 제1항의 계약이행보증을 요구한 경우 “갑”은 “을”에게 대금 지급을 보증하는 보증서 내지 보증보험증권을 제출하여야 한다.

제6조 [“을”의 의무]

① “을”은 이 계약서와 부속서에 따라 성실히 이러닝콘텐츠를 개발하여 정하여진 절차와 시기에 “갑”에게 제공하여야 한다. “을”은 이를 보증하기 위하여 “갑”에게 보증서 내지 보험증권을 제출하여야 한다.

② “을”은 약정기간 내에 이러닝콘텐츠에 하자가 발생한 경우, 계약상 정해진 범위 내에서 하자보수를 성실히 수행하여야 한다. “을”은 이를 보증하기 위하여 “갑”에게 보증서 내지 보험증권을 제출하여야 한다.

③ “을”의 책임 있는 사유로 인하여 제3자와의 사이에 이 계약과 관련한 분쟁이 발생한 경우 “을”의 비용 및 책임으로 이를 해결하여야 한다.

제7조 [하도급]

“을”은 이 계약 과업을 수행함에 있어서 “갑”의 사전 서면동의를 얻어 과업의 일부에 대하여 하도급을 줄 수 있다.

제8조 [하자보증]

① 하자보수 보증기간은 검사를 완료한 날부터 1년이다.

② 제1항의 하자보수보증기간 내라고 할지라도 “갑”이 “을”에게 하자보수의 수준을 초과하여 납품한 이러닝콘텐츠의 내용 및 품질의 개선·개량을 요구하는 경우에는 “을”은 “갑”에게 그에 상응하는 보수를 청구할 수 있으며, “갑”은 “을”의 요구에 따라 대금을 조정하고, 지급하여야 한다.

제9조 [유지관리계약의 체결]

“갑”과 “을”은 상호 협의하여 하자보수와 별도로 유상의 유지관리 계약을 체결할 수 있다.

제10조 [이용허락의 확보]

① “갑” 또는 “을”이 확보해야 할 지식재산권의 종류 및 이용허락 기간 등에 대하여는 “갑”과 “을”이 협의하여 과업내용서에 정해야 한다.

② “을”이 제3자의 지식재산권 등 권리를 획득하여야 하는 경우에는“갑”은 “을”에게 계약금액에서 정한 제3자 권리 획득비용을 초과하여 지식재산권을 확보할 것을 강요해서는 아니 된다.

③ “을”은 “갑”에게 납품한 이러닝콘텐츠가 타인의 저작권 및 기타 지식재산권을 침해하지 않음을 보증하여야 하며, “갑”은 필요한 경우 “을”에게 관련 증빙서류의 제출을 요구할 수 있다.

④ “을”이 획득하고, 제3항의 보증을 한 지식재산권과 관련하여 제3자가 지식재산권 주장·이의제기 또는 소제기 등을 하는 경우에는 “갑”은 이로 인한 민·형사상의 책임을 지지 아니 한다. 다만, 이와 관련하여 “갑”에게 귀책사유가 있는 경우 “갑”이 그 책임을 부담한다.

제11조 [지식재산권의 귀속]

① 이 계약에 따른 과업수행을 통하여 발생한 지식재산권은 “을”에게 귀속된다.

② “을”의 지식재산권을 “갑”에게 양도하는 경우 유상으로 양도하며, 양도할 지식재산권의 범위는 과업내용서에 구체적으로 명시한다. (예: 완성된 편집 저작물로서의 콘텐츠, 콘텐츠 개발 소스, 소스 내 포함된 각종 클립·미디어·캐릭터 등 개체 콘텐츠, 2차 저작물 작성권 등)

③ 지식재산권 양도대금 산정 시 과업내용서에 명시한 양도 항목별로 산정하여 지급하여야 한다.

④ “을”은 “갑”에게 양도한 지식재산권에 대한 이용허락을 요청할 수 있으며, “갑”은 특별한 사유가 없는 한 이를 허락하여야 한다.

제12조 [검사기준 및 비용부담]

① 검사기간은 계약기간의 3분의 1 이내로 하고, 검사비용은 “갑”이 부담한다.

② “갑”과 “을”은 협의하여 “을”의 과업수행에 관한 객관적이고 공정·타당한 검사의 기준 및 기간·방법 등을 과업내용서에 명시하여야 한다.

③ 검사대상은 과업내용서에 정한 범위로 한정되며, 과업내용서에 명시되지 않은 사항 등을 이유로 검사를 지연 또는 거부할 수 없다.

제13조 [검사절차]

① “을”은 이러닝콘텐츠를 완성하였을 때에는 그 사실을 서면으로 “갑”에게 통지하여야 하며, “갑”은 이러닝콘텐츠를 수령한 경우 즉시 수령증명서를 “을”에게 교부하여야 한다.

② “갑”은 중간검사의 경우 이러닝콘텐츠를 수령한 날로부터 5일 이내, 최종검사의 경우 이러닝콘텐츠를 수령한 날로부터 14일 이내에 검사결과를 “을”에게 서면으로 통지하여야 한다.

③ 제2항의 기간 내에 검사결과를 통지하지 아니한 경우에는 검사에 합격한 것으로 본다.

④ 검사결과 불합격인 경우에는 “갑”은 검사결과 통지 시 반드시 불합격 사유를 명시하여야 한다.

⑤ “을”은 검사결과에 이의가 있을 경우 “갑”에게 불합격 사유에 대해 소명 및 이의신청(재검사 요청)을 할 수 있다. “갑”은 “을”의 이와 같은 요청이 있은 후 14일 이내에 필요한 조치를 취하여야 한다.

제14조 [대금지급 시기]

“을”은 검사에 합격한 때에 “갑”에게 대금지급을 청구할 수 있고, “갑”은 그 청구를 받은 날로부터 7일 이내에 대금을 지급한다. 이 경우 “갑”과 “을”은 합의에 의하여 7일을 초과하지 아니하는 범위 안에서 대금지급기간을 연장할 수 있다.

제15조 [부당반품의 금지]

① “갑”은 “을”로부터 이러닝콘텐츠를 납품받은 경우 “을”의 책임있는 사유가 없음에도 불구하고 이를 “을”에게 반품(이하 ‘부당반품’이라 한다)하여서는 아니 된다.

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 “갑”의 행위는 부당반품으로 본다.

1. 경제상황의 변동 등을 이유로 이러닝콘텐츠를 반품하는 행위
2. 검사의 기준 및 방법을 불명확하게 정함으로써 이러닝콘텐츠를 부당하게 불합격으로 판정하여 이를 반품하는 행위
3. “갑”이 공급하는 설비, 제5조 제2항 상의 기본 가이드 및 정보 등 “갑”의 의무지연으로 인하여 납기가 지연되었음에도 불구하고 이를 이유로 이러닝콘텐츠를 반품하는 행위

제16조 [지체상금]

① “을”이 계약 기간 내에 용역수행을 완료하지 못한 경우에는“갑”은 지체일수에 용역대금의 2.5/1000을 곱한 금액(이하 “지체상금”이라 한다)을 용역대금에서 공제한다.

② 제1항의 경우 기성부분에 대한 검사가 끝난 경우에는 그 부분에 상당하는 금액을 용역대금에서 공제한 금액을 기준으로 지체상금을 계산하여야 한다. 다만, 기성부분의 인수는 그 성질상 분할할 수 있는 용역에 대한 완성부분을 인수하는 것으로 한한다.

제17조 [지체일수의 산정]

① 지체일수의 산정기준은 다음 각 호의 어느 하나와 같다.

1. 계약기간 내에 용역수행을 완료한 경우에는 검사기간에 소요된 기간은 지체일 수에 산입하지 않는다.
2. 계약기간 내에 용역수행을 완료한 경우라도 검사결과 불합격 판정을 받아 계약기간 이후에 “갑”이 “을”에게 수정요구를 한 경우에는 수정요구를 한 날로부터 최종검사에 합격한 날까지의 기간을 지체일수에 산입한다. 다만, 이 경우 “을”의 이의신청으로 인해 지연된 기간은 2회에 한해 지체일수에 산입하지 아니한다.
3. 계약기간을 경과하여 용역수행을 완료한 경우에는 용역수행기간 다음 날부터 검사(수정요구를 한 경우에는 최종검사)에 합격한 날까지의 기간을 지체일수에 산입한다.

② “갑”은 다음 각 호의 어느 하나에 해당되어 용역수행이 지체되었다고 인정할 때에는 그 해당일수를 제1항의 지체일수에 산입하지 아니한다.

1. 불가항력적인 사유에 의한 경우
2. “갑”이 이 계약상 의무를 성실히 이행하지 않는 등 “갑”의 책임으로 용역수행의 착수가 지연되거나 용역수행이 중단된 경우
3. “갑”이 제12조 제1항 및 제2항에 따라 합의된 검사기간을 초과하여 과업수행이 지연된 경우
4. 기타 “을”의 책임에 속하지 않는 사유로 인하여 지체된 경우

제18조 [계약의 해제·해지]

① “갑”과 “을”은 계약기간 중이라도 다음 각 호에 해당하는 경우에는 이 계약을 해제 또는 해지할 수 있다.

1. 양 당사자가 서면으로 합의한 경우

2. 당사자 일방이 부도·파산 또는 회생절차 개시 등을 이유로 하여 정상적 영업활동이 불가능한 경우
3. 당사자 일방이 이 계약상의 의무를 위반하여 상대방이 서면으로 그 이행을 최고하였으나, 그로부터 14일 이내에 그 의무를 이행하지 아니한 경우
4. “을”이 제공한 콘텐츠가 일련의 검사결과 불합격으로 확정되어 계약의 목적을 달성할 수 없는 경우

② 이 조에 따른 해제·해지는 손해배상청구권에 영향을 미치지 아니한다.

제19조 [손해배상]

① “갑” 또는 “을”이 이 계약상의 의무를 성실히 이행하지 아니하거나 이 계약을 위반함으로 인하여 상대방에게 손해가 발생한 경우에는 그 손해를 배상하여야 한다.

② “갑”의 협력이 필요한 용역에서 “갑”의 협력의무 해태 등으로 인하여 “을”의 이러닝콘텐츠 제작이 지연된 경우 “갑”은 “을”에게 발생한 추가비용을 지급해야 한다.

③ “을”이 “갑”의 책임 있는 사유로 이러닝콘텐츠를 납품할 수 없는 것으로 확정된 경우 “을”은 “갑”에게 대금지급을 청구할 수 있다. “갑”의 수령지체 중에 당사자 쌍방의 책임 없는 사유로 이행할 수 없게 된 때에도 같다. 다만, “을”이 채무를 면함으로써 이익을 얻은 때에는 이를 “갑”에게 상환하여야 한다.

제20조 [불가항력]

“갑” 또는 “을”은 천재지변이나 국가비상사태, 폭동, 전쟁 등 불가항력적인 사유로 상대방 및 제3자에게 발생시킨 의무불이행 및 손해에 대하여는 책임을 지지 아니한다.

제21조 [비밀유지]

① "갑"과 "을"은 이 계약으로 지득한 상대방의 업무와 기술상의 기밀을 사전 동의 없이 제3자에게 유출하거나, 이 계약의 목적 이외의 다른 어떠한 목적으로도 사용할 수 없다.

② 제1항의 의무는 계약 종료 후 3년 간 유효하다.

제22조 [분쟁의 해결]

① 이 계약의 당사자는 이 계약의 해석 또는 이 계약에 의하여 명시되지 아니한 사항에 관하여 다툼이 있을 경우 우선적으로 대화와 협상을 통하여 분쟁을 해결하도록 최선을 다한다.

② 제1항에 의한 해결이 되지 아니한 경우에는 「콘텐츠산업 진흥법」 제30조에 따라 콘텐츠분쟁조정위원회에 조정을 신청하거나 대한상사중재원의 중재규칙에 따라 중재로 해결할 수 있다.

③ 이 계약과 관련하여 당사자 간에 소송이 제기되는 경우 관할은 민사소송법의 규정에 의한다. 다만, “갑”과 “을”이 합의하여 관할법원을 달리 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.