

# 메타버스 거래분야 가이드라인

제정 2024. 12. 24.

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 메타버스 거래분야 가이드라인(이하 ‘가이드라인’이라 한다)은 메타버스 내에서 이루어지는 사업자 간, 사업자와 이용자 간 및 이용자 간 거래에서 메타버스 사업자들이 준수하여야 할 기본지침을 제공함으로써 공정한 거래질서의 확립 및 이용자 보호를 도모함을 목적으로 합니다.

**제2조(정의)** 이 가이드라인에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같습니다.

1. “메타버스”란 이용자의 오감을 가상공간으로 확장하거나 현실공간과 혼합하여 인간과 디지털 정보 간 상호 작용을 가능하게 하는 기술을 바탕으로 다양한 사회적·경제적·문화적 활동을 할 수 있도록 구성된 가상의 공간이나 가상과 현실이 결합한 공간을 말합니다.
2. “디지털콘텐츠”란 메타버스 내에서 개발·제작·출시·판매·제공·임대 등이 이루어지는 부호·문자·도형·색채·음성·음향·이미지 및 영상 등(이들의 복합체를 포함한다)의 자료 또는 정보를 말합니다.
3. “메타버스산업”이란 메타버스 관련 서비스나 기기·상품 등(이하 “메타버스서비스 등”이라고 합니다)의 개발·제작·출시·판매·제공·임대 등(이하 “개발 등”이라 한다)과 관련된 산업을 말합니다.
4. “메타버스 사업자”란 메타버스 산업과 관련된 사업을 영위하는 자를 말합니다.
5. “메타버스 플랫폼 사업자”란 메타버스 사업자 중 메타버스 플랫폼을 운영하는 사업자를 말합니다.
6. “디지털콘텐츠 사업자”란 메타버스 사업자 중 메타버스 내에서 이용자와 디지털콘텐츠를 거래하는 사업자를 말합니다.
7. “기타 메타버스 사업자”란 메타버스 사업자 중 메타버스 플랫폼 사업자 및 디지털콘텐츠 사업자를 제외한 메타버스 산업과 관련된 사업을 영위하는 자를 말합니다.
8. “이용자”란 메타버스 사업자가 제공하는 메타버스서비스 등을 이용하는 자를 말합니다.

**제3조(기본원칙)** ① 메타버스 사업자는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「소비자기본법」, 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」, 「약관의 규제에 관한 법률」, 「소프트웨어산업진흥법」, 「영화 및 비디오물 진흥에 관한 법률」, 「게임산업진흥에 관한 법률」 등 메타버스 사업에 적용되는 국내 법령들을 준수하여야 합니다.

② 메타버스 사업자는 자신이 제공하는 재화와 용역 등으로 인하여 이용자에게 생명, 신체 또는 재산에 대한 위해가 발생하지 않도록 필요한 조치를 취하여야 합니다.

③ 메타버스 플랫폼 사업자는 자신이 운영하는 메타버스 내에서 발생하는 사업자 간, 사업자와 이용자 간 및 이용자 간 분쟁을 적절하게 해결하며, 그러한 분쟁이 원활하게 해결되도록 노력하여야 합니다.

④ 메타버스 사업자는 재화나 용역 등을 제공함에 있어 이용자의 합리적인 선택이나 이익을 침해할 우려가 있는 거래조건이나 거래방법을 사용하지 않도록 하여야 합니다.

⑤ 메타버스 사업자는 이용자에게 재화나 용역 등에 대한 정보를 성실하고 정확하게 제공하여야 합니다.

⑥ 메타버스 사업자는 이용자의 개인정보가 분실, 도난, 누출, 변조, 악용 또는 훼손되지 않도록 그 개인정보를 성실하게 취급하여야 합니다.

⑦ 가이드라인에서 정한 사항이 관련 법령의 제정 또는 개정에 따라 해당 법령의 내용과 일치하지 않은 경우에 관련 법령의 내용을 가이드라인에 우선하여 적용합니다.

## 제2장 메타버스 플랫폼 사업자의 준수사항

**제4조(메타버스 플랫폼 사업자의 현황 표시)** 메타버스 플랫폼 사업자는 다른 사업자나 이용자가 사업자의 신원 등을 쉽게 알 수 있도록 다음 각 호의 사항을 홈페이지에 표시하도록 합니다.

1. 상호 및 대표자 성명
2. 영업소가 있는 곳의 주소
3. 전화번호, 전자우편주소
4. 사업자등록번호
5. 이용약관

**제5조(이용자에 대한 정보보호 등)** ① 메타버스 플랫폼 사업자는 메타버스를 운영하

거나 관련 거래를 위하여 이용자에 관한 정보를 수집하거나 이용(제3자에게 제공하는 경우를 포함한다)할 때는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」, 「개인정보보호법」 등에 따라 공정하게 수집, 이용하도록 합니다.

② 메타버스 플랫폼 사업자는 거래과정에서 취득한 이용자에 대한 정보가 도용되어 해당소비자에 대한 재산상의 손해가 발생하였거나 발생할 우려가 있는 등의 특별한 사유가 있는 경우에는 본인 확인이나 피해회복 등 필요한 조치를 취하도록 합니다.

**제6조(주요 거래조건 등에 대한 설명, 고지)** 메타버스 플랫폼 사업자는 디지털콘텐츠 사업자 및 기타 메타버스 사업자, 또는 이용자와 메타버스 이용계약을 체결할 때 메타버스 이용약관을 사전에 명시하고, 중요한 거래조건 등을 알기 쉽게 설명 또는 고지한 후 거래상대방 사업자 또는 이용자에게 그 사본을 교부하거나 저장할 수 있도록 조치를 취하도록 합니다.

### 제3장 메타버스 플랫폼 사업자와 거래상대방과의 거래

**제7조(거래상대방에 대한 불공정행위 금지)** 메타버스 플랫폼 사업자는 디지털콘텐츠 사업자 또는 기타 메타버스 사업자(이하 본 장에서는 총칭하여 “거래상대방”)에 대하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로서 공정한 거래를 해치거나 해칠 우려가 있는 행위를 하거나, 다른 사업자로 하여금 이러한 행위를 하도록 하여서는 아니됩니다.

1. 자신의 거래상의 지위를 이용하여 거래상대방에게 이익 제공을 강요하거나 불이익을 감수하도록 강요하는 행위
2. 부당하게 재화나 용역 등을 정당한 대가 없이 본인 또는 제3자에게 제공하도록 요구하는 행위
3. 메타버스 이용계약 내용과 다르게 디지털콘텐츠 사업자에게 수익의 배분을 거부하거나 제한하는 행위
4. 과금·수납대행 수수료, 공동마케팅 비용분담, 무상 제공, 독점 제공 등 수익배분 관련 거래 조건을 부당하게 설정·변경함으로써 수익의 배분을 거부하거나 제한하는 행위
5. 거래상대방에게 특정한 결제방식(결제시스템, 결제수단)을 강요 또는 강제하는 행위
6. 정당한 사유없이 거래상대방과의 거래를 중단, 거절하거나 가격이나 거래조건을 차별하는 행위

7. 정당한 이유없이 거래상대방의 사업활동을 방해하는 행위
8. 그 밖의 행위로서 공정한 거래를 해칠 우려가 있는 행위

**제8조(경쟁사업자에 대한 배제행위 등 금지)** 메타버스 플랫폼 사업자가 자신이 운영하는 메타버스를 이용하는 디지털콘텐츠 사업자 또는 기타 메타버스 사업자와 경쟁관계에 있는 상품이나 용역 등을 제공하는 사업을 영위하는 경우 공정한 경쟁을 저해하는 다음 각 호의 행위를 하지 않도록 합니다.

1. 자신이 운영하는 메타버스내에서 자사 또는 계열회사의 상품 또는 용역을 경쟁관계에 있는 디지털콘텐츠 사업자 또는 기타 메타버스 사업자의 상품이나 용역보다 유리하게 취급하는 행위
2. 디지털콘텐츠 사업자 또는 기타 메타버스 사업자가 다른 메타버스 플랫폼 사업자의 거래를 금지 또는 제한하는 행위
3. 디지털콘텐츠 사업자 또는 기타 메타버스 사업자에게 자신의 메타버스내에서 거래하는 상품 또는 용역의 가격이나 거래조건을 경쟁관계에 있는 다른 메타버스에서 적용하는 가격이나 거래조건과 비교하여 동등하거나 더 유리하게 적용하도록 하는 행위
4. 디지털콘텐츠 사업자 또는 기타 메타버스 사업자가 자신의 메타버스를 이용하는 조건으로 자신 또는 자신의 계열회사의 상품 또는 용역을 구매하도록 하는 행위

## **제4장 디지털콘텐츠 사업자 또는 기타 메타버스사업자와 이용자와의 거래**

**제9조(주요 거래조건 등에 대한 설명 또는 고지)** ① 디지털콘텐츠 사업자 또는 기타 메타버스사업자가 이용자와 재화나 용역 등에 대한 공급계약을 체결할 때, 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」 등 관련 법령에 따라 주요 거래조건 등을 설명 또는 고지하도록 합니다.

② 디지털콘텐츠 사업자는 「전기통신사업법」 등에서 정하는 바에 따라 결제 및 환급에 관한 사항 등 필요한 내용을 공급계약서 등에 명시하도록 합니다.

**제10조(이용자에 대한 불공정거래행위 금지)** 디지털콘텐츠 사업자 또는 기타 메타버스사업자가 이용자와 계약을 체결함에 있어 아래 각 호의 행위를 하여서는 안됩니다.

1. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적인 방법을 사용하여 이용자를 유인 또는 이용자와 거래하거나 청약철회 또는 계약의 해지를 방해하는 행위
2. 이용자의 요청이 없음에도 일방적으로 재화나 용역 등을 공급하고 그 대금을 청구하는 행위
3. 이용자의 허락을 받지 아니하고 허락받은 범위를 넘어 이용자에 관한 정보를 이용하는 행위

## 제5장 메타버스에서의 이용자들 사이의 거래

**제11조(이용자들 사이의 거래)** ① 이용자들은 건전한 메타버스 생태계 조성 및 유지를 위한 주체임을 인식하고, 신의성실의 원칙에 따라 공정한 거래질서를 확립하기 위해 노력해야 합니다.

② 이용자들은 메타버스 내에서 디지털콘텐츠 등을 생성하거나 거래할 수 있습니다. 단, 디지털콘텐츠 거래를 업(業)으로 하고자 할 경우, 가이드라인에 따라 디지털콘텐츠 사업자가 이행하여야 할 사항을 준수하도록 합니다.

③ 이용자들은 「청소년 보호법」에 따라 여성가족부장관이 고시한 청소년유해매체물, 「전기통신사업법」 제22조의5에 따른 불법촬영물 등, 「정보통신망 이용촉진 및 정보 보호 등에 관한 법률」 제44조의7에 따른 불법정보 등 관련법률에서 전송 또는 유통이 금지되는 디지털콘텐츠 또는 선량한 풍속 기타 사회질서에 반하는 디지털콘텐츠를 생성하거나 거래하지 않도록 합니다.

**제12조(주요 거래조건 등에 대한 설명 또는 고지)** 이용자들 사이에 디지털콘텐츠 등의 거래를 위한 계약을 체결할 때, 거래조건을 정확하게 이해하고 실수나 착오 없이 거래할 수 있도록 주요 거래조건 등을 설명 또는 고지하도록 하고, 디지털콘텐츠 등에 대한 거짓·과장·기만적인 설명은 하지 않도록 합니다.

**제13조(메타버스 플랫폼 사업자의 역할)** 메타버스 플랫폼 사업자는 이용자들이 메타버스 내에서 제12조 및 제13조에 따라 거래할 수 있도록 분쟁해결 절차 및 이용자 권익보호 정책 등 적절한 체계를 구축하여야 합니다.

## 제6장 메타버스 거래분야 분쟁해결 등

**제14조(이용자등의 불만 또는 분쟁 해결을 위한 조치 등)** ① 메타버스 사업자는 메타버스 내에서 발생한 다른 메타버스 사업자와 이용자의 분쟁 해결을 위한 기준, 분쟁 신고 등 접수 및 처리 절차 등을 마련하도록 합니다.

② 메타버스 사업자는 제1항의 분쟁을 처리하기 위한 체계와 절차를 구축·운영하는 대신 메타버스 자율규제위원회가 운영하는 분쟁해결절차를 활용할 수 있습니다.