

보도시점 2025.1.22.(수) 배포 시점 배포 2025.1.22.(수) 09:00

## “무료라더니 구독 유도, 눈속임 상술 조심하세요”

- 디지털서비스 이용자 보호 위한 ‘다크패턴 사례집’ 발간 -

의도치 않은 결제를 유도하거나 중요한 정보를 숨기는 등의 ‘다크패턴(dark patterns)’ 눈속임 상술에 대한 구체적 실사례를 담은 책자가 발간됐다.

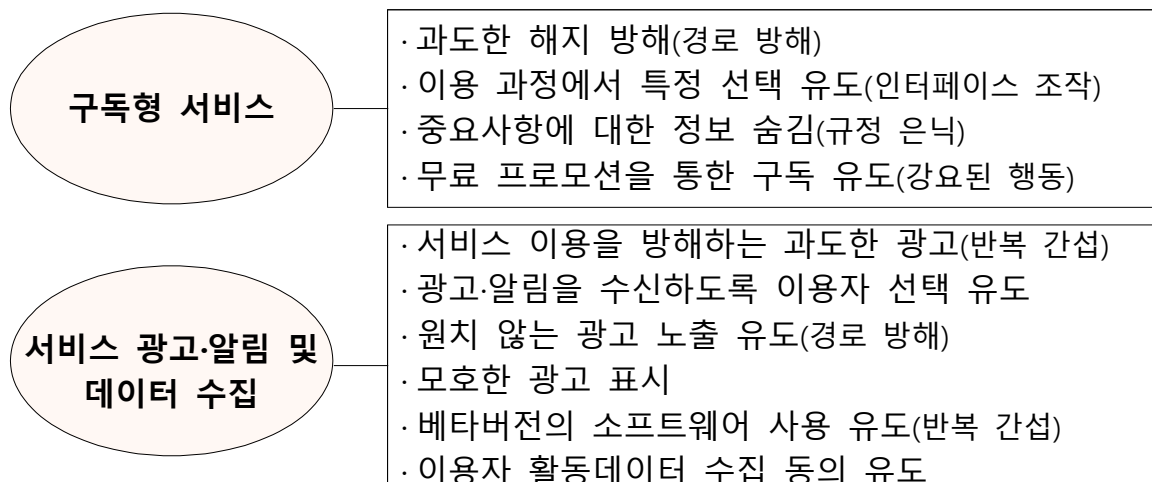
방송통신위원회(위원장 직무대행 김태규)는 다크패턴으로 인한 이용자 피해를 줄이기 위해 22일 ‘디지털서비스 이용자 보호를 위한 다크패턴 사례집’을 처음 발간했다.

정보검색이나 여가활동, 상거래 등 다양한 활동이 온라인상에서 이뤄지고 있는 상황에서 이용자의 선택을 왜곡하거나 중요한 정보를 숨기는 등 이용자를 기만하려는 목적의 화면 또는 사용자 인터페이스(User Interface, UI)인 다크패턴으로 인한 피해가 점차 복잡·교묘해 지고 있기 때문이다.

사례집은 온라인에서 불편·피해가 자주 발생하는 구독형 서비스 분야와 서비스 광고·알림 및 데이터 수집 분야로 나눠 주요 피해 사례들을 담았다.

▲과도한 해지방해(경로방해) ▲특정 선택 유도 ▲중요정보 숨김 등 구독형 서비스 분야 4개 유형과 ▲서비스 이용 방해 광고 ▲광고·알림 수신 유도 ▲광고 노출 유도 등 서비스 광고·알림 및 데이터 수집 분야 6개 유형을 다크패턴의 대표적인 유형으로 소개했다.

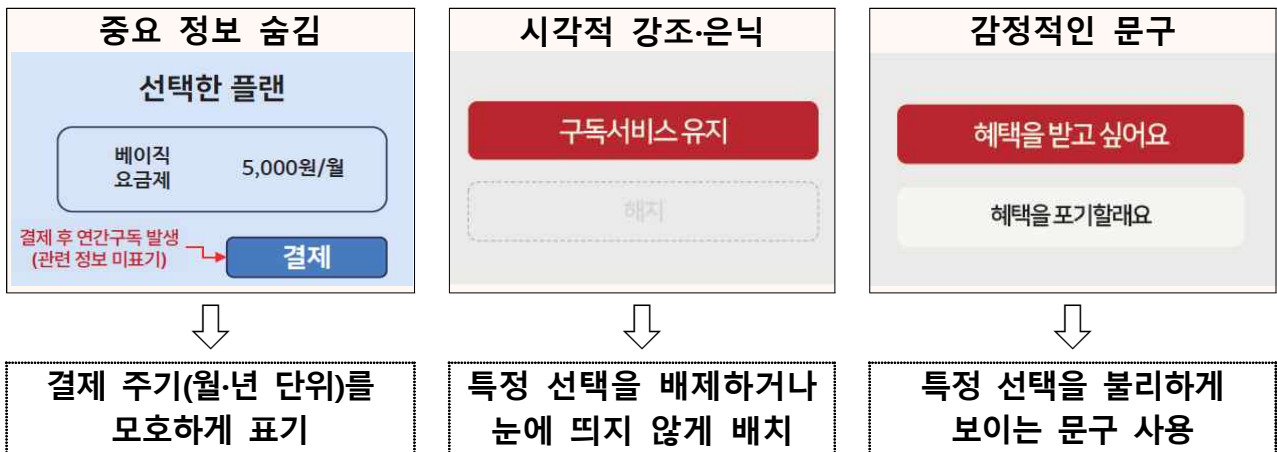
### < 온라인 다크패턴 주요 유형 >



방통위는 다크패턴 유형들에 대한 이용자 인식도 조사도 병행해 실제 피해가 발생할 수 있는 내용 위주로 사례집에 담았으며, 이용자들의 이해를 돕기 위해 다양한 그림과 정보그림(인포그래픽)을 활용했다고 덧붙였다.

사례집에 소개된 구독형 서비스 분야의 다크패턴 예시로, 결제와 같은 특정 선택을 유도하거나 해지를 제한하여 이용자의 자율성을 침해하는 ▲중요 정보 숨김 ▲시각적 강조·은닉 ▲감정적인 문구 사용 등이 있는 것으로 나타났다.

#### < 구독형 서비스 분야의 다크패턴 주요 예시 >



또한 서비스 광고·알림 분야에서는 이용자가 원치 않는 알림·광고를 수신 또는 시청하도록 하는 모바일 앱 이용 유도나 자동실행 광고 등의 다크패턴 사례가 발견됐다.

#### < 서비스 광고·알림 분야의 다크패턴 주요 예시 >



이 같은 다크패턴 사례에 대한 이용자 인식도 조사 결과, 응답자의 약 62%가 구독 취소 과정에서 유지 버튼을 눈에 더 잘 띄게 설계하는 디자인을 경험했으며, 74%는 모바일 앱으로 이동을 유도하는 알림창(팝업창)을, 67%는 자동실행 광고를 경험한 적이 있는 것으로 각각 확인됐다.

방통위는 그간 구독·음원서비스 등의 경미한 다크패턴 행위에 대해 행정 지도를 통해 시정을 권고한 바 있으며, 결제 관련 중요사항 설명이 누락되는 등 이용자 피해가 클 것으로 우려되는 경우 「전기통신사업법」 상 금지행위 위반으로 판단해 시정명령·과징금 부과처분도 가능하다고 밝혔다.

방통위 천지현 시장조사심의관은 “이번 사례집 발간으로 디지털 서비스 이용자의 합리적 의사결정을 지원할 수 있을 것으로 기대한다”면서 “쇼핑·배달·여행 등 주요 플랫폼 서비스에서 일어나는 다크패턴에 대해 점검·조사를 강화해 이용자 불편·피해가 없도록 노력할 것”이라고 말했다.

사례집은 방통위 홈페이지([www.kcc.go.kr](http://www.kcc.go.kr))에서 누구나 다운로드 할 수 있다.

붙임 ‘디지털서비스 이용자 보호를 위한 다크패턴 사례집’

담당 부서	시장조사심의관 부가통신조사지원팀	책임자	팀 장	성재식 (02-2110-1550)
		담당자	사무관	임진혁 (02-2110-1539)



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다  
**가벼운 증상은 동네 병·의원으로**

