

January 29, 2026

韩国公平交易委员会对订阅经济的风险要点分析

- 韩国《订阅经济与消费者议题》政策报告的核心内容及启示

韩国公平交易委员会（下称“**韩国公平委**”）近期发布了《订阅经济与消费者问题》政策报告（下称“**报告**”）。本报告围绕近年来快速发展的订阅服务市场，对该领域已经显现或具有较高发生可能性的消费者权益问题进行了系统梳理，并在此基础上提出了相应的制度完善与监管改进方向。

本报告基于对订阅服务市场的实态调研，从消费者使用体验及问题反馈出发，结合交易流程特点，按交易阶段对可能产生的主要消费争议类型进行了归纳分析，并提出相应的改善建议。尤其值得关注的是，本报告指出订阅服务领域存在的核心消费者保护问题，包括“签约前信息提供义务”、“与诱导性界面设计相关的标示与广告规制”、“解约及剩余期间费用退还机制”、“对单方变更合同内容的限制”等内容。上述问题具有较强的制度性与结构性特征，经营者需从全流程合规角度审视其在各交易环节中的具体表现形式。具体内容如下：

I. 报告主要内容

1. 签约前阶段：需准确标示交易条件

报告显示，消费者在签约前阶段主要面临的问题包括“支付阶段产生额外费用（34.0%）”以及“交易相关信息提供不足（31.0%）”等情形。尤其在 OTT、音源等订阅型数字服务领域，广告展示方式、可使用内容的范围与质量、支付渠道差异等因素均可能导致订阅费用存在差异。然而，消费者在进入支付阶段前往往难以全面、直观地了解上述影响因素，进而可能基于不完整或不准确的费用信息作出购买决策。

针对上述问题，本报告提出以下改进方向：① **强化含增值税总额的标示义务**；② **对必选套餐以外的有偿或免费附加选项进行准确、清晰标示**。

为加强对诱导性界面设计（Dark Pattern）的规制，韩国《电子商务等领域消费者保护法》（下称“《**电子商务法**》”）于 2025 年 2 月新增第 21 条之 2 第 1 款第 1 项，明确要求经营者在价格首次显示的初始页面上明示消费者最终必须支付的总金额。报告指出，**部分企业似乎尚未充分遵守该规定，并强调有必要进一步加强合规监督，同时制定更为具体、可操作的价格标示指引**。

此外，报告建议，虽现行法律尚无明确条文规定，但对于“不选择附加选项则基本服务难以正常使用”等实质上构成必需选择的附加项目，应参照必选套餐的监管逻辑予以规制。

同时，根据《电子商务法》第 13 条第 2 款，经营者负有签约前告知交易条件的义务。报告指出，部分企业在推广会员服务时仅突出优惠信息，而未在注册前充分披露适用条件，导致消费者加入后无法实际享受优惠。因此，会员适用的优惠券、折扣及积分规则等信息亦应在签约前被予以明确告知，并加强执行监督。

2. 合同履行与续约阶段：强化服务内容变更的同意机制

报告指出，在合同履行及续约阶段，“合同内容变更告知不足（25.3%）”及“未经事先同意变更合同内容（21.4%）”问题较为突出。多数消费者在合同期间经历服务内容或条件的不利变更，即便涉及账户共享限制等重要条款调整，亦存在告知不充分的情形。

现行制度下，如不涉及费用上涨或由免费转为付费，仅属服务提供方式调整的，经营者原则上仅需提前 30 日通知，无需取得消费者同意。对此，报告建议：① **强化重要服务变更的告知义务**；② **完善对消费者不利条款变更的程序安排**。

虽然韩国《电子商务等领域消费者保护指南》已建议对不利条款至少提前 30 日通知，但报告认为仍应进一步强化制度保障，在合同变更时赋予消费者表达意见的机会，并通过主动、明确的方式确保其充分理解变更内容。对于实质上对消费者不利的服务内容变更，报告建议参照费用上涨情形，要求经营者取得消费者明确的事先同意。

3. 解约阶段：简化解约流程并统一退款标准

解约阶段是消费者不满最为集中的环节。“解约方式难以查找或流程繁琐（37.5%）”及“解约受阻（26.0%）”问题突出。仅允许通过 PC 端官网解约，或需依次完成身份验证、使用记录确认、问卷调查等多个步骤，均导致流程复杂化；不同支付渠道适用不同退款规则亦加剧争议。

《电子商务法》第 21 条之 2 第 1 款第 4 项及第 5 项规定，不得将解约程序设计得较签约更为复杂，亦不得限制特定解约方式。报告强调，除加强执法监督外，还需制定关于“便捷解约”的具体指引。

此外，报告建议建立便捷切换支付渠道的机制，或确保不同支付渠道适用统一的退款标准，并在 PC 端及移动端明确公示不同支付方式对应的解约及退款规则差异。

4. 建议构建数字订阅服务的专门规制体系

报告指出，订阅服务通常被归类为《访问销售等相关法律》（下称“《访问销售法》”）项下的“持续交易”，同时亦受《电子商务法》调整。但是，《访问销售法》关于持续交易的制度设计基于传统线下定期供应模式，难以充分反映 OTT、云计算等数字订阅服务在订阅期间内可不限次数访问内容的特性。

报告指出，如果直接适用传统持续交易标准，可能在 OTT、音源、电子书等行业诱发消费者短期集中使用后频繁解约的机会主义行为（Cherry-picking），对行业运营产生影响。

因此，报告建议从中长期制度完善角度出发，可考虑在《电子商务法》中新增持续交易相关规定，或制定独立立法，以更好体现数字订阅服务的业务特性。

II. 经营者自查清单

基于报告内容，从经营者角度初步需核查的事项可整理如下清单：

交易阶段	检查项目	检查内容	检查结果 (○/△/×)	待完善事项
签约前	总额标示 (隐性加价)	含税总金额是否已在价格首次显示页面予以明确标示?		
签约前	选项结构	相关选项设置是否实质上构成“变相必选项”?		
签约前	价格误导因素	是否因突出基础费用而导致消费者对实际总成本产生低估?		
签约前	签约前告知	会员注册后适用的折扣、优惠券及积分条件是否已在注册前明确告知?		
签约前	诱导性界面风险	UI 设计或文案表达是否可能被认定为具有误导性结构?		
履行/续约	变更告知	服务内容或条款变更时，是否履行充分、及时的事先告知义务?		
履行/续约	不利变更	是否对可能对消费者不利的变更事项进行内部识别与分类管理?		
履行/续约	事先同意	发生重大不利变更时，是否依法审查并适用事先同意程序?		
履行/续约	诱导性界面风险	在履行或续约选择过程中，是否存在将特定选项预设为已选状态的情形?		
解约	程序对称性	解约程序是否较签约程序更为复杂或不对称?		
解约	解约阻碍	是否通过问卷、弹窗提示等方式对解约行为形成实质性阻碍?		
解约	诱导性界面相关 风险	是否存在隐藏或弱化解约入口的情形?		
解约	退款政策	不同支付渠道适用的退款标准是否合理且不存在差别对待?		

此外，在订阅服务领域，UI/UX 设计及整体服务结构本身，已逐渐成为较合同条款更为重要的合规审查与规制判断要素。监管机关在评估合规性时，不再仅关注书面条款内容，而是更加重视用户界面呈现方式及实际操作路径对消费者决策行为的影响。

因此，除法务部门外，策划、产品开发及运营部门亦应结合上述风险要点建立常态化自查机制，将合规审查前移至产品设计及运营流程阶段。通过开展此类系统性的合规评估活动，有助于体现企业主动识别与管理监管风险的治理态度与合规能力。

III. 启示

本报告基于订阅服务各交易环节中实际发生的消费者不便案例，系统梳理了韩国公平委对不同阶段问题的监管洞察及制度改进方向，具有重要的政策指引意义。

本报告所列各阶段消费者不便情形，极有可能成为韩国公平委未来监管重点关注的领域。订阅服务经营者不宜仅停留于合同条款或内部制度的形式性完善，而**应在服务策划、产品开发及运营全过程中充分识别并评估报告所揭示的风险点**。尤其值得关注的是，韩国公平委选取的与消费者日常生活密切相关的六大核心领域——OTT、音源、电子书、AI/云计算、软件及会员服务——不排除将基于本报告分析结果启动前置性调查或专项监管行动。

此外，本报告不仅指出问题所在，亦提出了具体改进方向。经营者应对照相关建议，全面核查内部制度及实际运营流程是否已落实相应要求。同时，鉴于全球范围内对订阅服务监管趋严，报告中关于加强监督、完善立法的讨论，未来亦可能逐步转化为实质性的制度调整。

因此，为降低订阅服务相关监管风险，企业有必要提前开展针对性准备工作，包括预先审查对相关法律法规及指引的遵循情况，并持续完善内部合规管理体系。

相关成员

金洪琦

律师

T 82.2.3404.0489

E hongki.kim@bkl.co.kr

池涌泉

资深外国律师

T 82.2.3404.0245

E yongquan.chi@bkl.co.kr

金应杰

资深外国律师

T 82.2.3404.7594

E yingjie.jin@bkl.co.kr

法务法人(有限)太平洋谨此声明：本简报所载内容及观点仅供一般参考之用，既不代表法务法人(有限)太平洋的正式立场，亦不构成针对任何具体事项的法律意见。如有相关咨询，敬请通过上述联系方式垂询。