

알림톡

정보통신망법 및 알림톡 운영정책 위반 사례

case 1.광고성 쿠폰 지급에 의한 위반사례

+ 스팸방지 정보통신망법 안내서 내용)

- 사업자가 제공하는 재화 및 서비스에 대한 쿠폰, 마일리지 등의 경우 해당 재화 및 서비스 이용을 촉구하는 홍보 목적을 포함하고 있으므로 쿠폰, 마일리지 등에 대한 정보는 원칙적으로 광고성 정보에 해당합니다
- 수신자가 요청하거나 수신자와의 계약관계나 거래조건에 포함되어 있지 않고 사업자가 일방적으로 제공(회원가입 기념 쿠폰, 생일 기념 쿠폰, 1주년 기념 쿠폰 등)한 쿠폰 및 마일리지의 소멸안내는 원칙적으로 영리목적 광고성 정보에 해당 합니다.

- 1)정기적인 고객 잔여포인트 안내 및 포인트 사용촉구, 직접적 상품안내
- 2)고객의 의사와 상관없이 발송되는 쿠폰, 마일리지 지급 및 만료안내
- 3)직접적인 상품 및 영업점을 안내

템플릿 예시

#{쇼핑몰이름}
안녕하세요. **#{NAME}**님!

고객님의
#{COUPONNAME}
유효기간이 얼마 남지 않았습니다.

<쿠폰 사용 안내>
-쿠폰명: **#{COUPONNAME}**
-사용 종료일: **#{DATE}**

※유효기간이 지나면 사용 여부관 관계없이 자동소멸되어 사용이 불가능합니다.

#{쇼핑몰이름} 바로가기
#{URL}

발송메시지 예시

[00쇼핑몰]
안녕하세요. 고객님!

고객님의
설연휴 특별 혜택 50% 할인쿠폰 유효기간이 얼마 남지 않았습니다.

<쿠폰 사용 안내>
-쿠폰명: **설연휴 특별 50% 할인쿠폰**
-사용 종료일: **00년 00월 00일**

※유효기간이 지나면 사용 여부관 관계없이 자동소멸되어 사용이 불가능합니다.

00쇼핑몰 바로가기
www.00쇼핑몰.com

case 2.마케팅성 메시지에 의한 위반사례

+ 스팸방지 정보통신망법 안내서 및 Q&A 내용)

- 영업사원이 고객관리 차원에서 보내는 안부인사, '사업자가 고객에게 보내는 무료 뉴스레터 등도 원칙적으로 광고성 정보'에 해당합니다
- 재화 및 서비스에 대한 구입을 유도하는 것으로 광고성 정보에 해당)

- 1)회원의 요청에 의해 발송되더라도 세일정보 및 사은품증정의 안내 등 서비스 구매 유도는 광고성 정보로 분류.
- 2)링크 접속 시 '페이지에 마케팅성 내용이 포함'되는 경우에도 위반에 해당

템플릿 예시

안녕하세요.#{업체명}입니다.
#{날짜}

본 알림은 #{업체명} 회원전용 서비스이며,
고객님의 요청에 의해 보내드립니다.

#{요청정보안내}

문의하실 내용이나 불편사항은 #{전화번호} 또는 게시판으로 연락주세요.

*수신을 원치 않으시면 상단 '알림특차단'버튼을 누르시거나
채널 홈의 1:1 채팅방에 수신거부요청 연락처를 남겨주세요.

발송메시지 예시

안녕하세요.00마트입니다.
00월 00일세일상품안내

본 알림은 00마트 회원전용 서비스이며,
고객님의 요청에 의해 보내드립니다.

000과자 묶음 2000원
00라면 5입 3000원
000식품 25000원

문의하실 내용이나 불편사항은 000-000-0000또는 게시판으로 연락주세요.

*수신을 원치 않으시면 상단 '알림특차단'버튼을 누르시거나
채널 홈의 1:1 채팅방에 수신거부요청 연락처를 남겨주세요.

case 3.대가성 메시지에 의한 위반사례

+ 스팸방지 정보통신망법 안내서 내용)

- 특정 재화나 서비스를 이용한 고객에게 해당 재화나 서비스에 대해 만족도를 조사한다거나 불만 사항을 조사하는 설문조사라면 광고성 정보에 해당하지 않지만, 그 이외의 설문조사의 경우에는 광고성 정보로 볼 수 있음
- 특히 특정 제품 선호도 조사, 소개 또는 홍보를 목적으로 하는 설문조사는 영리목적 을 가진다고 보아 광고성 정보에 해당할 수 있음
- 설문응답을 유인하기 위하여 대가성으로 쿠폰을 지급하는 경우
 - 1) 전송자가 제공하는 재화나 서비스에 대한 이용쿠폰인 경우 설문조사가 영리목적 광고성 정보에 해당하지만,
 - 2) 전송자가 제공하는 재화나 서비스와 무관한 쿠폰(ex:커피쿠폰 등)을 지급하는 경우에는 광고성 정보 예외로 볼 수 있음
- 구인구직사이트에서 제공하는 구인구직정보는 정보제공을 대가로 직접적인 수익이 발생하기 때문에 예외에 해당하지 않음

- 1)회원의 요청에 의해 발송되더라도 세일정보 및 사은품증정의 안내 등 서비스 구매 유도는 광고성 정보로 분류.
- 2)링크 접속 시 ‘페이지에 마케팅성 내용이 포함’되는 경우에도 위반에 해당

템플릿 예시

안녕하세요. **#{NAME}** 님
저희 상품을 구매해 주셔서 감사합니다.

만족도 설문하시고 **#{포인트}** 포인트 받아주세요!
설문조사 바로가기 ▶
#{url}

[00업체]
#{기간}일간 추가 수수료 지급 안내.
#{이름}님, **#{근무조}**일간만 진행되는 추가 수수료 안내입니다.

#{수수료}
*배송완료 물량에 따른 수수료는 별도 지급.
■ 적용기간: **#{기간}**
■ 참여 가능 부문: **#{부문명}**

발송메시지 예시

안녕하세요. **고객님**
저희 상품을 구매해 주셔서 감사합니다.

만족도 설문하시고 **50,000** 포인트 받아주세요!
설문조사 바로가기 ▶
www.0000.com/설문

[00업체]
00월00일 ~ 00월 00일(3)일간 추가 수수료 지급 안내.
아무개님, **3**일간만 진행되는 추가 수수료 안내입니다.

0,000,000원
*배송완료 물량에 따른 수수료는 별도 지급.
■ 적용기간:**00월00일 ~ 00월 00일**
■ 참여 가능 부문: **선별 부문**

case 4.프로필 및 메시지 내 url 위반사례

+ 카카오톡 채널 서비스 운영정책 내용)

- 음란물 기타 온라인 상 유통이 금지된 내용 및 '청소년에게 유해하거나 미풍양속 또는 공공질서에 위반되는 내용'
- 서비스 운영을 고의로 방해하거나 '서비스의 안정적 운영을 방해할 수 있는 정보' 및 수신자의 명시적인 수신거부의사에 반하여 광고성 정보를 전송하는 행위

1)프로필의 등록정보와 실제 발송되는 메시지의 연관성이 없을 경우

2)메시지에 첨부된 url이 스포츠토토, 대출(비제도권 금융사, 비금융사), 주식추천등 알림톡 발송이 불가한 내용인 경우

프로필 위반사례 예시

프로필 정보: @광고대행업

[재신청 안내]

고객님 상담신청 해주신 후,
전문 상담사분께서 연락을 드렸으나 부재중이셨어서 연락드립니다.

하단에 있는 '재신청하기' 버튼을 통해서 아주 간단한 내용을 기입해주시면,
'센터' 와 연계하여 전문상담 도와드리겠습니다.

*불분명한 출처를 가진 어플설치를 유도하는 경우 보이스피싱 위험이 있습니다.

*고객님의 개인정보는 어떠한 경우에도 제3자에게 유출 또는 제공 되지
않습니다.

*상담완료 및 목적달성 시 제공해주신 정보는 지체 없이 파기합니다.

버튼1. 재신청하기

url 위반사례 예시

url 링크가 스포츠토토, 대출, 주식추천등 메시지와 관련 없는 경우

안녕하세요 회원 님

주문하신 상품이 금일 도착 예정입니다 .

자세한 물품 정보는 하단의 링크를 통해 확인하여 주시기 바랍니다.

버튼1. 상품안내

(mobile) <http://상품안내.co.kr>

(pc) <http://상품안내.co.kr>

case 5.다발송으로 인한 위반사례

+ 카카오톡 채널 서비스 운영정책 내용)

- 서비스 운영을 고의로 방해하거나 ‘서비스의 안정적 운영을 방해할 수 있는 정보’ 및 수신자의 명시적인 수신거부의사에 반하여 광고성 정보를 전송하는 행위

- 1)재입고, 발송, 오픈알림 메시지는 신청한 수신자에 한하여 ‘1회’초과 발송한 경우
- 2)’정보성 메시지’ 발송이여도 주기적으로 동일 내용을 발송한 경우

✓ 정보성 메시지란 ‘영리목적 광고성 정보의 예외’에 해당하는 메시지로, 내용에 따라 1회 초과 혹은 주기적 발송 시 ‘광고’목적의 발송으로 판단하여 제재 됩니다.

Thank you

감사합니다