

카카오톡 채널 서비스 운영정책

본 운영정책은 회사가 제공하는 카카오톡 채널 서비스(이하 “채널” 또는 “채널 서비스”, “서비스”라 합니다)를 운영함에 있어, 서비스의 운영 기준과 회원(본 약관에 동의하고 회원등록을 완료한 서비스 회원)을 말합니다. 이하 회원이라고 합니다)이 준수해야 할 세부적인 사항이 규정되어 있습니다. 운영정책을 지키지 않을 경우 불이익을 받을 수 있으니 주의 깊게 읽어 주시기 바랍니다. 회사는 서비스와 관련된 정책을 개선할 수 있고, 그 경우 최소 7일 전에 서비스 공지사항을 통해 공지하도록 하겠습니다.

1. 채널 정보 등록방법 및 분쟁처리

회원은 채널 정보를 등록하는 경우 아래의 사항을 준수해야 합니다.

1. 가. 채널 이름

- 1) 회원이 사업자인 경우, 회원이 운영하는 영업의 상호명을 사용하는 등 회원의 영업과 관련성이 있는 이름을 등록할 것을 권장합니다.
- 2) 제3자가 보유하고 있는 상호 등을 사용하거나 기업, 단체, 인물 등을 사칭하는 이미지 등은 사용할 수 없습니다.
- 3) 음란/욕설 등의 단어가 포함된 이름은 등록할 수 없습니다.
- 4) 20자 이내의 한글/영문/숫자로 입력해야 합니다.
- 5) 채널 이름은 채널을 친구로 추가한 이용자 수가 100명 이하일 때, 1회에 한해서만 변경이 가능합니다.
- 6) 다른 회원이 이미 등록한 채널 이름을 중복해서 사용할 수 있습니다.

2. 나. 검색용 아이디

- 1) 음란/욕설 등의 단어가 포함된 검색용 아이디는 등록할 수 없습니다.
- 2) 15자 이내의 한글/영문 소문자/숫자로 입력해야 합니다.
- 3) 검색용 아이디는 한번 등록하면 수정이 불가능합니다.
- 4) 검색용 아이디는 다른 회원이 이미 등록한 검색용 아이디와 중복 설정이 불가능합니다.

3. 다. 프로필 사진

- 1) 제3자가 보유하고 있는 상호 등을 사용하거나 기업, 단체, 인물 등을 사칭하는 이미지 등은 사용할 수 없습니다.
- 2) 음란/욕설 등이 포함된 이미지 또는 부적절한 내용이 포함된 이미지는 사용할 수 없습니다.

4. 라. 채널 이름 및 검색용 아이디 분쟁 처리 절차

- 1) 채널 이름 및 검색용 아이디의 사용과 관련하여, 회원은 회사에 대하여 아래에 정하는 절차에 따라 분쟁 처리를 요청할 수 있습니다.

- ① 신고자의 서류 접수 > 피신고자에 대한 소명 요청 > 소명 여부에 따른 처리
- 2. 2) 위 제1항에 따른 분쟁처리에 있어 회사는 운영정책 1. 가. 1) 또는 2)에 기재된 사항을 확인하기 위하여 피신고자인 회원에게 인허가 등 객관적인 증빙 자료를 요청할 수 있고, 피신고자인 회원이 채널에 등록한 정보와 작성한 콘텐츠를 확인할 수 있습니다.
- 3. 3) 회사가 피신고자인 회원에게 증빙자료 등을 요청하는 경우, 피신고자인 회원은 회사가 정한 기간 내에 소명해야 합니다.
- 4. 4) 회사는 제1항 및 제2항에 따른 증빙 자료 및 채널 정보, 게시물과 메시지 등을 확인하여 피신고자의 채널이 운영정책 1. 가. 1) 또는 2)를 위반하였다고 판단되는 경우 또는 피신고자인 회원이 제2항에 따른 증빙자료를 제출하지 않는 경우, 피신고자 회원의 채널 이름 또는 검색용 아이디를 문자 및 숫자 조합의 임시 이름을 설정하는 방법으로 사용을 중단하거나 삭제할 수 있습니다.

2. 메시지 발송 유의사항

회원은 한국 인터넷 진흥원에서 배포한 불법 스팸 방지를 위한 정보통신망법 안내서(16년 개정판)에 따라 광고성 메시지 작성 시 아래의 가이드를 준수하여야 합니다.

1. 가. 광고 표시

- 1. 1) 광고성 내용이 포함된 메시지 맨 앞에 (광고)를 표시해야 합니다.
- 2. 2) 광고성 메시지에 대한 판단 기준
 - 1. ① 특가/할인 상품안내
 - 2. ② 상품 및 서비스 홍보를 위한 프로모션 또는 이벤트
 - 3. ③ 정보를 ‘주’로 나타내더라도 [위 ①, ②]의 내용이 혼재된 경우

2. 나. 전송자의 연락처 표시 의무사항

- 1. 1) 전송자 명칭, 전송자 연락처는 메시지 본문보다 상단에 작성되어야 합니다.
- 2. 2) 전송자 명칭과 전송자 연락처의 경우, 채팅방 상단에 노출됩니다.
- 3. 3) 연락처의 경우 전화번호 또는 주소 중에서 하나를 선택하여 기입해 주셔야 합니다.

3. 다. 수신거부 의사표시를 쉽게 할 수 있는 조치 및 방법 표시 의무사항

- 1. 1) 메시지에 수신의 거부 및 수신동의 철회의 의사표시를 쉽게 할 수 있는 조치 및 방법을 광고 본문에 표기하여 구체적으로 밝혀야 합니다.
- 2. 2) 동 조치 및 방법으로 수신의 거부 또는 수신동의 철회가 쉽게 이루어지지 않거나 불가능할 경우에는 이를 표기하지 않은 것으로 간주합니다.
- 3. 3) 전자우편을 수신 거부하기 위하여 웹사이트에 로그인 하도록 하는 등 별도의 추가적인 조치를 거쳐야 하는 것은 수신의 거부 또는 수신동의 철회를 어렵게 하는 것으로 법 위반에 해당합니다.

3. 금지되는 콘텐츠

채널 서비스 내에서 작성하거나 유통되는 채널 정보와 콘텐츠에는 아래에 해당하는 내용을 포함할 수 없습니다. 단, 나.와 다.의 경우 성인 인증 기능을 부여받은 채널에 한하여 예외적으로 허용될 수 있습니다.

1. 가. 지식재산권(특허권, 저작권, 상표권 등) 및 초상권 등 타인의 권리를 침해하는 경우

1. 1) 특허권, 상표권 등을 침해한 것으로 확인(확정 판결 등)되는 경우
2. 2) 연예인, 유명인 등과의 계약관계 없이 사진, 성명 등을 무단으로 사용하는 경우
3. 3) 소프트웨어, 영화/드라마/음악 등을 저작권자의 동의 없이 불법적으로 유통하거나 무료로 제공하는 경우
4. 4) 위조상품을 판매하거나 위조상품을 직간접적으로 표현한 문구 등을 표시하여 판매하는 경우
5. 5) 기타 타인의 권리를 침해하는 모든 경우

2. 나. 청소년에게 유해한 사이트나 콘텐츠를 포함한 경우

1. 1) 청소년보호법에 따라 ‘청소년유해매체물’로 고시된 사이트, 매체물 예) 성인화상채팅사이트, 애인대행사이트, 게임아이템거래중개사이트, 불건전 전화서비스 등
2. 2) ‘청소년 접근제한 조치(연령확인 및 청소년 이용불가 표시)’가 확인되는 사이트
3. 3) 기타 회사에서 청소년에게 유해하다고 판단한 업종 및 콘텐츠
 - ① 성인동영상 제공 사이트, 성인을 대상으로 하는 일반채팅/미팅/커뮤니티 사이트
 - ② 콘돔, 섹시 속옷 판매
 - ③ 비노기과 남성성형, 산부인과 여성성형 관련 콘텐츠
 - ④ 청소년 이용불가 게임물, 청소년 관람불가 영화/비디오물 관련 콘텐츠
 - ⑤ 전연령이 보기에 부적절한 과도한 신체 노출 이미지 사용
 - ⑥ 청소년 유해약물/유해물건의 정보를 구체적으로 기술하여 사용을 조장하거나 매개하는 콘텐츠
 - ⑦ 청소년에게 불건전한 교제를 조장할 우려가 있거나 이를 매개하는 콘텐츠
 - ⑧ 자살, 가출, 폭력서클 관련 등 청소년 비행을 권유·미화하거나 이를 매개하는 등 반사회적 내용을 포함하는 콘텐츠
 - ⑨ 시체 사진 등 혐오감을 주는 이미지를 수록하거나 해당 이미지로 링크시키는 콘텐츠
 - ⑩ 스와핑, 동거 등 사회 윤리적으로 용납되지 않은 행위를 매개하는 콘텐츠
 - ⑪ 존속에 대한 상해 폭행 살인 등 전통적인 가족윤리를 훼손할 우려가 있는 콘텐츠

3. 다. 관계 법령에 따라 인터넷 광고가 금지되거나 인터넷 판매, 유통 등이 불가한 상품이 포함된 경우

1. 1) 인터넷 광고가 금지된 상품에 대한 광고

- 예) 전문의약품 및 원료의약품, 담배, 도박 및 사행행위 관련 콘텐츠, 성매매, 불법도박, 유사수신행위 등
- 2. 2) 인터넷판매가 불가한 상품을 판매하는 사이트 또는 업체에 대한 광고
 - 예) 의약품, 주류, 담배, 시력보정용 안경 및 콘택트렌즈, 마약, 농약 등
- 3. 3) 일반 유통이 불가하거나 불법적인 상품을 판매하는 사이트 또는 업체에 대한 광고
 - 예) 혈액/혈액증서, 군복/군용장구, 야생 동식물, 음란물, 허가받지 않은 주방용 오물 분쇄기, 샘플화장품 등
- 4. 라. 사행산업 콘텐츠를 포함한 경우
 - 1. 1) 카지노, 경마, 경륜, 경정, 복권, 체육진흥투표권, 소싸움 경기 등 사행산업 관련 정보를 제공하는 경우
- 5. 마. 광고/홍보성 게시물/금지되는 영업활동을 하는 경우
 - 1. 1) 채널 내 상업/홍보 활동이 현행 법률(의료법, 학원법, 대부업법, 부가가치세법, 전자상거래등에서의 소비자 보호에 관한 법률, 간접투자자산운용업법 등)을 위반하는 경우
 - 2. 2) 회원이 상품 및 서비스의 판매 시 소비자보호를 위한 정보(전자상거래 등에서의 소비자보호를 위한 법률 시행령 기준)를 기재하지 않거나 허위인 경우
 - 3. 3) 회원이 타인의 상품 등을 공동구매 하거나 서비스 대리 판매 혹은 중개 소비자보호를 위한 정보(전자상거래 등에서의 소비자보호를 위한 법률 시행령 기준)를 기재하지 않거나 허위인 경우
- 6. 바. 기타 아래의 내용을 포함한 경우
 - 1. 1) 회사의 로고·상표·저작물 등을 무단으로 사용하거나, 회사와 일정한 연관이 있는 것처럼 오해시킬 수 있는 콘텐츠가 확인되는 경우
 - 2. 2) 채널을 포함하여 회사에서 제공하는 서비스의 이용약관, 개별 서비스상의 운영원칙을 위반하는 행위를 하거나 메신저, 그룹, SNS 등을 판매하거나 이를 중개, 유도하는 행위를 하는 등 회사의 업무를 방해하는 경우
 - 3. 3) 국가기관(공정거래위원회 등) 및 한국소비자원, 서울시 전자상거래센터 등 소비자보호기관, 언론 등에서 이용자 피해를 유발하고 있다고 판단하거나 보도가 된 업체 또는 카카오 사용자로부터 지속적인 피해신고(구매, 개인정보 등)가 접수되는 업체인 경우
 - 4. 4) 사생활 침해 우려가 있는 콘텐츠를 취급하는 경우(뒷조사, 스파이앱 등)
 - 5. 5) 보편적 사회정서에 맞지 않는 콘텐츠를 취급하는 경우 예) 미신송배, 검증되지 않은 건강비법, 성별/종교/장애 등 차별이나 편견 조장 등
 - 6. 6) 기타 관계법령을 위반하는 콘텐츠를 취급하는 경우

4. 검색 등 회사의 다른 서비스 노출

아래에 해당하는 채널 프로필이나 콘텐츠는 검색 등 회사의 다른 서비스 노출에서 제외될 수 있습니다.

- 1. 가. 검색 품질을 저해하는 경우
- 2. 나. 청소년 유해의 우려가 있는 경우

3. 다. 저작권 침해가 우려되는 경우
4. 라. 기타 회사의 운영방향과 정책 취지에 부합하지 않는 경우

5. 비즈니스 채널

채널이 공공기관, 유명인 또는 비즈니스 사업자가 운영하는 것임이 확인되는 경우, 비즈니스 채널 기능이 부여될 수 있습니다. 단, 위 내용이 확인되는 경우라도 웹하드, P2P, 대부업 업종 등 채널 서비스 약관 및 본 운영정책에 따라 비즈니스 채널 기능 부여가 불가하다고 판단되는 경우 심사가 반려될 수 있습니다.

1. 가. 비즈니스 채널 대상
 1. 1) 회사가 정한 기준을 충족하는 사업자/공공기관/유명인
 2. 2) 사업자등록증 및 관련 서류를 제출 후, 심사를 통해 확인된 사업자/공공기관/유명인
2. 나. 비즈니스 채널 기능이 부여되는 경우 정보 확인 마크 부여, 카카오톡 비즈메시지 등의 서비스를 추가로 사용할 수 있습니다.
3. 다. 비즈니스 채널이 제 6 항의 이용제한 중 영구 제한 제재를 받게되는 경우, 제 7 항에 따라 휴면처리된 경우 기능 부여가 취소될 수 있습니다.

6. 이용 제한

1. 가. 회사는 회원이 채널 이용약관 및 운영정책의 의무를 위반하는 경우 아래의 내용 및 절차에 따라 서비스 이용을 제한합니다.
2. 나. 서비스 이용 제한의 종류 및 기준은 경고제한, 활동제한, 영구제한으로 단계적으로 이루어지지만 음란성 게시물, 불법성/청소년 유해물, 현행법률을 위반하는 게시물 등을 작성하는 등 위반 정도가 중대한 경우 누적 횟수와 관계 없이 즉시 활동제한 또는 영구제한 제재가 이루어질 수 있습니다.
3. 다. 제재의 종류
 1. 1) 경고 제한
 - ① 채널 정보가 초기화 됩니다.
 - ② 채널에 작성한 콘텐츠를 볼 수 없도록 노출이 제한됩니다.
 - ③ 발송 중인 메시지는 발송이 중단되고, 메시지가 완료된 경우 제재횟수만 누적됩니다.
 2. 2) 활동 제한

활동 제한 기간 동안 아래와 같이 제재 되고, 신고 누적 횟수에 따라 활동 제한 기간은 달리 적용될 수 있습니다.

 - ① 채널 정보가 초기화 되고, 채널 정보 수정이 불가합니다.
 - ② 유료 서비스 이용이 중단됩니다.
 - ③ 콘텐츠 작성이 불가합니다.
 - ④ 카카오톡을 통한 콘텐츠 전달이 불가합니다.
 3. 3) 영구 제한
 - ① 채널이 블라인드되어 이용자에게 노출되지 않습니다.

- ② 모든 채널 서비스의 활동이 제한되고, 채널 관리자 탈퇴 기능만 사용 할 수 있습니다.
4. 라. 회사가 회원에 대하여 서비스의 이용을 제한하는 경우 카카오 계정(메일), 서비스의 알림(채널 관리자센터 내 알림), 카카오톡 알림 등으로 통지합니다.
 5. 마. 이용자는 활동 제한 조치를 받은 날로부터 한달 이내에 회사에 대하여 이의를 제기할 수 있습니다. 이의 제기는 카카오 비즈 고객센터를 통해 접수할 수 있으며, 그 이후의 이의제기는 무효한 것으로 간주합니다.
 6. 바. 위의 항목에 구체적으로 해당하지 않는 사항이라 하더라도 건전한 서비스 환경 제공에 악영향을 끼치는 경우는 회사의 이용약관에 의거하여 서비스 이용이 제한될 수 있습니다.

7. 채널 휴면 및 삭제 정책

1. 가. 휴면 정책

1. 1) 회원이 180일 동안 채널 관리자 센터 내 특정 채널 관리 화면에 접속 이력이 없거나, 메시지, TMS, 자동응답, 키워드 API 호출 등 외부 연동 서비스 활동 이력이 없는 경우 회원의 채널은 휴면 상태로 전환됩니다.
2. 2) 회사는 회원의 채널이 휴면 상태로 전환되기 30일 전 이메일, 서비스의 알림을 통해 사전에 안내합니다.
3. 3) 회원이 제2항의 사전 안내에 기재된 휴면 전환 예정일 이내에 채널 관리자센터 내 특정 채널 관리 화면에 접속하는 경우 휴면 상태는 해제됩니다.

2. 나. 삭제 정책

1. 1) 회원의 채널이 위 휴면정책에 따라 휴면 처리된 날로부터 180일이 경과하는 경우, 회사는 회원의 휴면처리 된 채널을 삭제처리 합니다.
2. 2) 회사는 회원의 채널이 삭제처리 되기 30일 전과 일주일 전 각각 이메일과 서비스의 알림을 통해 사전에 안내 합니다.
3. 3) 회원이 제2항의 사전 안내에 기재된 삭제 예정일 이내에 채널 관리자 센터 내 특정 채널 관리 화면에 접속하는 경우 휴면상태는 해제됩니다.