

# 미성년 자녀의 모바일게임 고액 결제 취소 및 환불 조정 신청 보고서

## 1. 신청 취지

본 신청인은 초등학교 미성년 자녀가 법정대리인인 보호자의 사전 동의 없이 보호자 휴대폰을 이용하여 모바일게임 「운빨존많겜」 내에서 단시간에 약 200만 원 상당의 고액 결제를 진행한 것에 대해 결제 취소 및 환불 조정을 요청드립니다.

해당 결제는 보호자인 신청인이 직접 진행하거나 사전에 승인한 결제가 아니며, 실제 결제 행위자는 결제 금액과 결제 행위의 의미를 충분히 이해하기 어려운 초등학교 자녀였습니다.

그럼에도 게임사는 “결제 휴대폰 명의가 성인이고 아이템이 사용되었다”는 이유만으로 환불이 불가하다는 입장을 회신하였습니다. 그러나 본 건은 단순 번심에 따른 청약철회가 아니라, 미성년자의 법정대리인 동의 없는 고액 결제에 대한 취소 요청이므로, 게임사의 환불 거절은 부당하다고 판단됩니다.

이에 소비자분쟁 조정을 통해 결제 취소 및 환불, 또는 계정 제한·아이템 회수·캐릭터 삭제·계정 삭제 등을 조건으로 한 합리적인 환불 조정을 요청드립니다.

---

## 2. 신청인 정보

- 신청인 성명: 서평희
- 연락처: 010-6534-0551
- 이메일: foyful@gmail.com
- 자녀와의 관계: 부
- 미성년 자녀 나이: 초등학교, 만 9세
- 결제에 사용된 휴대폰 명의자: 신청인 본인
- 결제 수단: 구글플레이

---

## 3. 피신청인 정보

- 게임명: 운빨존많겜
- 게임 계정 / 닉네임: 팽뽀
- 결제 플랫폼: Google Play

---

## 4. 사건 경위

신청인의 초등학교 자녀는 2026년 7월 1일 10시경부터 12시경까지 신청인의 휴대폰을 사용하여 모바일게임 「운빨존많겜」을 이용하였습니다.

해당 시간대에 신청인은 자녀가 게임을 하는 정도로만 인식하였고, 고액의 유료 결제가 진행되는 것에 대해 사전에 동의하거나 승인한 사실이 없습니다.

그러나 이후 카드 승인 문자 또는 결제 내역을 확인한 결과, 자녀가 게임 내 결제 화면에서 아이템 또는 재화를 반복적으로 구매하여 약 200만 원 상당의 결제가 발생한 사실을 확인하였습니다.

신청인은 결제 사실을 인지한 즉시 게임사에 환불을 요청하였으나, 게임사는 “결제 휴대폰 명의가 성인이고 아이템이 사용되었기 때문에 환불이 불가하다”는 취지로 답변하였습니다.

하지만 본 건의 실제 결제 행위자는 초등학생 미성년자이며, 법정대리인인 신청인은 해당 결제에 사전 동의한 사실이 없습니다. 또한 단시간에 약 200만 원 상당의 고액 결제가 반복적으로 발생한 것은 통상적인 성인 이용자의 정상적인 결제 패턴으로 보기 어렵습니다.

이에 신청인은 게임사에 재검토를 요청하였으며, 전액 환불이 어렵다면 아이템 회수, 재화 회수, 캐릭터 삭제, 계정 제한 또는 계정 삭제 등을 조건으로 한 환불 또는 일부 환불 방안을 제시해 달라고 요청하였습니다.

그럼에도 게임사가 환불 불가 입장을 유지할 경우, 본 신청을 통해 소비자분쟁 조정을 요청하고자 합니다.

## 5. 결제 내역

- 총 결제금액: 약 2,000,000원
- 결제 발생일: 2026년 7월 1일
- 결제 발생 시간대: 10시 20분경 ~ 11시 30분경
- 결제 횟수: 총 20회
- 결제 수단: 구글플레이

## Google Play 결제 영수증 정리표

순번결제일시상  
품명금액결제수  
단주문번호

|   |                         |           |              |              |                              |
|---|-------------------------|-----------|--------------|--------------|------------------------------|
| 1 | 2026. 7. 1.<br>22:18:41 | Diamond 2 | 33,000<br>원  | NAVER<br>Pay | GPA.<br>3382-3828-2260-81074 |
| 2 | 2026. 7. 1.<br>22:19:35 | Diamond 3 | 99,000<br>원  | NAVER<br>Pay | GPA.<br>3368-2548-4644-82552 |
| 3 | 2026. 7. 1.<br>22:21:28 | Diamond 3 | 99,000<br>원  | NAVER<br>Pay | GPA.<br>3349-6149-9963-13713 |
| 4 | 2026. 7. 1.<br>22:21:46 | Diamond 4 | 150,000<br>원 | NAVER<br>Pay | GPA.<br>3356-3734-1011-30416 |
| 5 | 2026. 7. 1.<br>22:24:40 | Diamond 4 | 150,000<br>원 | NAVER<br>Pay | GPA.<br>3307-7550-9576-84855 |
| 6 | 2026. 7. 1.<br>22:26:44 | Diamond 4 | 150,000<br>원 | NAVER<br>Pay | GPA.<br>3320-5433-2056-72168 |
| 7 | 2026. 7. 1.<br>22:26:59 | Diamond 4 | 150,000<br>원 | NAVER<br>Pay | GPA.<br>3385-0020-4833-88613 |

순번결제일시상  
품명금액결제수  
단주문번호

|    |                         |                             |              |              |                              |
|----|-------------------------|-----------------------------|--------------|--------------|------------------------------|
| 8  | 2026. 7. 1.<br>22:27:29 | Diamond 4                   | 150,000<br>원 | NAVER<br>Pay | GPA.<br>3315-1771-5543-10640 |
| 9  | 2026. 7. 1.<br>22:33:17 | Wave Pass                   | 12,000<br>원  | NAVER<br>Pay | GPA.<br>3381-3239-9105-23300 |
| 10 | 2026. 7. 1.<br>22:34:19 | WorldCup Daily<br>Package 2 | 17,000<br>원  | LG U+        | GPA.<br>3345-3404-0513-67986 |
| 11 | 2026. 7. 1.<br>22:35:56 | Diamond 4                   | 150,000<br>원 | LG U+        | GPA.<br>3301-3724-0356-58769 |
| 12 | 2026. 7. 1.<br>22:36:26 | Diamond 4                   | 150,000<br>원 | LG U+        | GPA.<br>3331-5105-2367-77617 |
| 13 | 2026. 7. 1.<br>22:36:36 | Diamond 4                   | 150,000<br>원 | LG U+        | GPA.<br>3318-7021-2597-94927 |
| 14 | 2026. 7. 1.<br>22:51:10 | Diamond 4                   | 150,000<br>원 | LG U+        | GPA.<br>3313-0027-1772-90136 |
| 15 | 2026. 7. 1.<br>22:51:22 | Diamond 4                   | 150,000<br>원 | LG U+        | GPA.<br>3376-5954-6638-66031 |
| 16 | 2026. 7. 1.<br>22:51:36 | Diamond 4                   | 150,000<br>원 | LG U+        | GPA.<br>3319-4641-2315-85409 |
| 17 | 2026. 7. 1.<br>22:56:50 | Diamond 2                   | 33,000<br>원  | LG U+        | GPA.<br>3331-6415-8929-25283 |
| 18 | 2026. 7. 1.<br>22:57:32 | Diamond 2                   | 33,000<br>원  | LG U+        | GPA.<br>3348-6507-2748-90867 |
| 19 | 2026. 7. 1.<br>23:05:08 | Diamond 1                   | 14,000<br>원  | LG U+        | GPA.<br>3375-5935-4965-14097 |
| 20 | 2026. 7. 1.<br>23:25:42 | Diamond 0                   | 5,500원       | NAVER<br>Pay | GPA.<br>3398-2948-4453-47801 |

## 합계 정리

| 구분건수금액       |            |                   |
|--------------|------------|-------------------|
| NAVER Pay 결제 | 10건        | 998,500원          |
| LG U+ 결제     | 10건        | 997,000원          |
| <b>총합계</b>   | <b>20건</b> | <b>1,995,500원</b> |

## 상품별 정리

| 상품명건수합계                  |     |            |
|--------------------------|-----|------------|
| Diamond 4                | 12건 | 1,800,000원 |
| Diamond 3                | 2건  | 198,000원   |
| Diamond 2                | 3건  | 99,000원    |
| Diamond 1                | 1건  | 14,000원    |
| Diamond 0                | 1건  | 5,500원     |
| Wave Pass                | 1건  | 12,000원    |
| WorldCup Daily Package 2 | 1건  | 17,000원    |
| 총합계                      | 20건 | 1,995,500원 |

## 6. 신청인의 주장

### 가. 본 건은 단순 변심 환불이 아니라 미성년자 무동의 결제 취소 사안입니다.

게임사는 아이템 사용 여부를 이유로 환불이 불가하다고 답변하였으나, 본 건은 일반적인 단순 변심이나 청약철회 요청이 아닙니다.

실제 결제 행위자는 초등학교 미성년자인 자녀이며, 법정대리인인 신청인은 해당 결제에 사전 동의한 사실이 없습니다. 따라서 본 건은 미성년자가 법정대리인의 동의 없이 진행한 법률행위에 대한 취소 문제로 검토되어야 합니다.

### 나. 성인 명의 휴대폰이라는 이유만으로 보호자의 결제 동의를 있었다고 볼 수 없습니다.

결제에 사용된 휴대폰이 신청인 명의인 것은 사실이나, 당시 휴대폰을 실제로 사용하고 있던 사람은 초등학교 자녀였습니다.

휴대폰 명의가 성인이라는 사정만으로 실제 결제 행위자가 보호자였거나, 보호자가 해당 결제를 사전에 승인했다고 단정할 수 없습니다.

신청인은 해당 결제 사실을 사전에 알지 못했으며, 결제 사실을 확인한 즉시 환불을 요청하였습니다.

### 다. 단시간 내 약 200만 원의 반복 결제는 통상적인 결제 패턴으로 보기 어렵습니다.

초등학교 자녀가 단시간 내 약 200만 원 상당의 고액 결제를 반복적으로 진행한 것은 일반적인 성인 이용자의 정상적인 소비 패턴으로 보기 어렵습니다.

미성년자 이용 가능 게임에서 이와 같은 고액·반복 결제가 발생했음에도 추가 본인 확인, 보호자 동의 확인, 결제 제한 등 충분한 보호장치가 작동하지 않은 점에 대해 게임사의 책임 있는 검토가 필요합니다.

## 라. 아이템 사용 여부만으로 일률적인 환불 거절을 하는 것은 부당합니다.

게임사는 아이템이 사용되었다는 이유로 환불이 불가하다고 하였으나, 본 건은 단순 청약철회가 아니라 미성년자의 법정대리인 동의 없는 결제 취소 사안입니다.

게임사는 아이템 회수, 재화 회수, 캐릭터 삭제, 계정 제한, 계정 삭제 등 원상회복 또는 피해 조정을 위한 여러 방법을 선택할 수 있습니다.

실제로 다른 모바일게임에서는 미성년자의 무동의 결제 사안에 대해 환불 처리 후 캐릭터 삭제, 아이템 회수 또는 계정 제한 등의 방식으로 조정한 사례가 있었습니다.

따라서 게임사가 아이템 사용만을 이유로 아무런 조정 방안 없이 환불을 전면 거절하는 것은 소비자 보호 측면에서 부당하다고 판단됩니다.

---

## 7. 증빙자료

본 신청인은 다음 자료를 증빙으로 제출할 예정입니다.

1. 카드 승인 문자 또는 결제 승인 내역
2. 구글플레이 / 애플 앱스토어 결제 영수증 및 주문번호
3. 게임사 고객센터 환불 요청 내역
4. 해당 시간대 신청인이 다른 활동을 하고 있었다는 자료
5. 예: 친형과 스타크래프트를 진행한 정황 자료
6. 카카오톡 대화 캡처
7. 리플레이 파일 또는 PC 사용 기록

---

## 8. 조정 요청사항

신청인은 다음과 같은 조정을 요청드립니다.

1. 초등학교 미성년자가 법정대리인의 동의 없이 진행한 결제에 대해 전액 환불 조정을 요청드립니다.
  2. 전액 환불이 어렵다고 판단되는 경우, 게임사가 아이템 회수, 재화 회수, 캐릭터 삭제, 계정 제한 또는 계정 삭제 등을 조건으로 환불 또는 일부 환불 방안을 제시하도록 조정해 주시기 바랍니다.
  3. 게임사가 환불 불가 입장을 유지한다면, 미성년자 고액 결제에 대해 보호자 동의 또는 추가 확인 절차를 어떠한 방식으로 확보했는지, 그리고 환불 불가의 구체적인 법적·약관상 근거를 서면으로 제시하도록 요청드립니다.
  4. 미성년자 이용 가능 게임에서 단시간 내 약 200만 원의 고액 반복 결제가 발생한 점에 대해 게임사의 결제 보호 장치 및 소비자 보호 절차가 적절했는지 검토해 주시기 바랍니다.
-

## 9. 결론

본 건은 성인 이용자가 정상적으로 결제한 뒤 단순 변심으로 환불을 요구하는 사안이 아닙니다.

초등학생 미성년자가 법정대리인의 사전 동의 없이 보호자 휴대폰을 이용하여 단시간 내 약 200만 원 상당의 고액 결제를 진행한 사안이며, 보호자인 신청인은 이를 사전에 승인한 사실이 없습니다.

게임사는 “성인 명의 휴대폰” 및 “아이템 사용”을 이유로 환불을 거절하고 있으나, 이는 본 사안의 본질인 미성년자 무동의 결제 취소 문제를 충분히 고려하지 않은 판단이라고 생각합니다.

이에 신청인은 소비자분쟁 조정을 통해 결제 취소 및 환불, 또는 계정 제한·아이템 회수·캐릭터 삭제·계정 삭제 등을 조건으로 한 합리적인 피해 조정을 요청드립니다.

2026년 7월 14일

신청인: 서평희\