

보도시점 2025. 2. 11.(화) 12:00 / 배포 2025. 2. 11.(화) 08:30
<2. 12.(수) 조간>

네이버(주)의 멤버십 혜택 관련 기만광고 제재

- 멤버십 가입 혜택 광고시 중요한 제한사항은 주된 광고내용과 근접하여 명시하도록 하는 기준 제시 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 네이버(주)(이하 ‘네이버’)가 네이버플러스멤버십*(이하 ‘멤버십’)에 대한 인터넷 광고에서 가입시 제공되는 포인트 적립혜택 및 디지털콘텐츠 이용혜택과 관련하여 기만적인 광고를 한 행위에 대하여 시정명령(향후 금지명령) 부과를 결정하였다.

* 네이버 운영 유료 구독서비스(월 4,900원)로 가입시 네이버 스마트스토어에서 상품 구입시 추가포인트 적립혜택 및 디지털콘텐츠(예: 네이버웹툰) 이용혜택 제공

네이버는 2022년 6월 7일부터 2022년 6월 28일까지 인터넷(모바일·PC)을 통해 네이버플러스멤버십 2주년 광고를 진행하면서, 멤버십 가입시 포인트 적립혜택과 디지털콘텐츠 이용혜택을 집중 부각시키면서도 중요한 제한사항을 소비자가 쉽게 알아볼 수 없도록 배치함으로써 실제보다 혜택이 큰 것처럼 소비자를 오인시키는 기만광고를 하였다.

① 포인트 적립혜택 관련 기만광고

네이버는 멤버십 가입시 포인트 적립혜택*에 대해 주된 광고페이지에 ‘네이버멤버십 적립은 끝이 없음’, ‘최대 5%까지 적용되는 멤버십 적립혜택’이라고 광고하였다.

* 제공되는 포인트는 네이버에서 상품 구매시 현금처럼 사용 가능

<div data-bbox="199 257 327 324">레벨 01</div> <div data-bbox="191 392 438 459">네이버 멤버십</div> <div data-bbox="172 492 555 772"> <div>적립은</div> <div>끝이 없음</div> </div>	<div data-bbox="810 224 1332 291"> <div>최대 5%까지 적용되는 멤버십 적립 혜택</div> <div>쓰면 쓰는 대로 하나도 빠짐없이</div> <div>모두 챙겨드립니다.</div> </div> <div data-bbox="837 414 1244 604"> <div>지난 4월 네이버 멤버십 회원</div> <div>월 평균 추가 적립 포인트는 2만원!</div> <div>그리고 월 최대 추가 적립 포인트는</div> <div>무려 658만원!</div> </div> <div data-bbox="837 649 1109 683">* 22년 4월 멤버십 추가 적립금 기준</div> <div data-bbox="837 716 1133 772"> 멤버십 적립 더 알아보기 > </div>
--	--

그러나, ①월 누적 결제금액 20만원까지만 5%가 적립되고 20만원 초과시에는 2%만 적립된다는 사실 및 ②상품당 적립 한도는 2만원이고, 동일 상품을 여러 개 구매시에는 중복 적립이 불가능하다는 사실은 중요한 제한사항임에도 이를 주된 광고내용과 근접하여 제시하지 않고, 여러 번 클릭해야만 볼 수 있도록 다른 광고페이지에 배치*함으로써 사실상 소비자가 인식하기 어렵게 광고하였다.

* 제한사항①은 주된 광고페이지 하단의 '멤버십 적립 더 알아보기' 문구를 1회 클릭해야 연결되는 페이지에 배치

제한사항②는 주된 광고페이지에서 2회 클릭해야 연결되는 페이지에서 추가로 '상품당 한도와 장바구니 구매' 문구를 클릭해야 확인 가능하도록 배치

이러한 행위는 실제보다 적립혜택이 더 큰 것으로 소비자를 오인시켜 합리적인 구매 결정을 방해*할 우려가 있는 기만적인 광고행위라고 판단하였다.

* 공정위 소비자오인성 설문조사시 '포인트 적립혜택'이 멤버십 가입에 미치는 영향이 크다는 응답은 34.4% 다소 영향을 준다는 응답은 45.8%로 총 80.2%가 가입에 영향이 있다고 답변

② 디지털콘텐츠 이용혜택 관련 과장 및 기만광고

네이버는 멤버십 가입시 제공되는 디지털콘텐츠 이용혜택에 대해 주된 광고페이지에 ‘이렇게 많은 디지털콘텐츠로’ 라는 문구와 함께 이용할 수 있는 5개의 디지털콘텐츠 서비스*를 나열하는 방식으로 광고하였다.

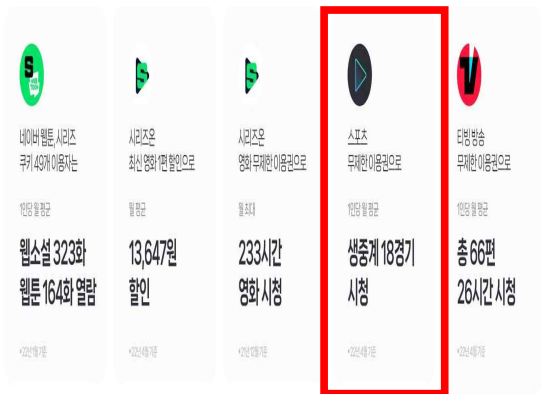

* ①네이버웹툰(쿠키49개), ②네이버 시리즈온 최신영화 1편 할인, ③시리즈온 멤버십 전용관 영화 무제한 이용권, ④SPOTV NOW 스포츠 무제한 시청, ⑤티빙 방송 무제한 시청

그러나, 실제로는 멤버십 가입시 5개의 디지털콘텐츠*를 동시에 모두 이용할 수 있는 것이 아니라 월별로 1개만을 선택 이용할 수 있음에도 불구하고 이러한 중요한 제한사항을 주된 광고내용과 근접하여 제시하지 않고, 여러 번 클릭해야만 볼 수 있도록 다른 광고페이지에 배치**함으로써 사실상 소비자가 인식하기 어렵게 광고하였다.

* 실제로는 '네이버 콘텐츠 체험팩' 까지 포함하여 이용할 수 있는 콘텐츠는 6개임

** 주된 광고페이지 하단의 '멤버십 적립 더 알아보기' 문구를 1회 클릭해야 연결되는 페이지에 '매월 한 가지 선택하세요' 라는 문구로 제시

또한, 이용 가능한 디지털콘텐츠 중 SPOTV NOW 이용과 관련하여서는 '스포츠 무제한 이용권으로'(주된 광고페이지), 'SPOTV NOW 스포츠 무제한, TV 채널 및 VOD 무제한 시청'(두번째 안내페이지)이라고 광고하였다.

주된 광고페이지	두 번째 안내페이지
<p>독보적인 적립을 넘어 즐거움까지 책임지고 있지</p> <p>이렇게 많은 디지털 콘텐츠로</p> 	<p>쇼핑 적립 디지털 콘텐츠 이용권</p> <p>쇼핑할 때마다 최대 5% 적립</p>  <p>한 달 무료, 그 이후는 월 4,900원으로 즐겨보세요! 1년 단위로 결제하면 더 저렴합니다. 가족, 친구를 무료로 초대할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 네이버페이 포인트 최대 5% 적립 ▶ 매월 디지털 콘텐츠 이용권 제공 (타빙 방송 무제한, 시리즈온 영화 무제한, SPOTV NOW 스포츠 무제한, 월론 시리즈 쿠키, 콘텐츠 제임팩 중 선택) ▶ 가족, 친구 3명과 함께 멤버십 혜택 공유 <p>확실한 재미보장! 매월 골라쓰는 디지털 콘텐츠 이용권 (월 1개 선택 이용)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 티빙 방송 무제한 라이브 및 방송 VOD 무제한 시청 ▶ SPOTV NOW 스포츠 무제한 TV 채널 및 VOD 무제한 시청 ▶ 네이버 웹툰-시리즈 쿠키 49개 월론 미리보기 24편 또는 웹소설 대어 49화 ▶ 네이버 시리즈온 영화 멤버십 전용권 영화 무제한 이용권 또는 영화 1편 할인 ▶ 네이버 콘텐츠 체험팩 월론-시리즈 쿠키 20개, 시리즈온 영화 3,300개시, VIBE 300회 듣기, MYBOX 180GB 이용권, 오디오북 오디오북 대어 3,000원 할인

그러나, 실제로는 가입자가 선택한 5명의 한국인 선수가 소속된 팀의 모든 경기만 무제한으로 시청할 수 있음에도 불구하고 이러한 중요한 제한사항을 광고페이지 어디에서도 알리지 않았다.

이러한 행위는 실제보다 멤버십 가입시 디지털콘텐츠 이용혜택이 더 큰 것으로 소비자를 오인*시켜 합리적인 구매 결정을 방해할 우려가 있는 기만 광고 및 과장광고**에 해당된다고 판단하였다.

* 공정위 소비자오인성 설문조사시 디지털콘텐츠 모두를 동시에 이용할 수 있다고 인식한 응답자 비율은 61.1%임

'SPOTV NOW 스포츠 무제한 이용권'과 관련해서 SPOTV 모든 스포츠 콘텐츠를 이용할 수 있다고 인식한 응답자의 비율은 62.5%임

** 'SPOTV NOW' 관련 광고는 중요한 제한사항을 알리지 않아 '기만광고'에 해당되며, '무제한'이란 표현으로 인해 '거짓과장광고'에도 해당된다고 판단

이번 조치는 최근 e-커머스 업계의 유료멤버십 마케팅 경쟁이 치열해지는 상황에서 멤버십 가입혜택과 관련한 부당광고행위를 적발·시정함으로써 소비자에게 정확한 정보제공을 통해 관련시장에서 공정한 경쟁이 이루어질 수 있도록 했다는 점에서 의의가 있다.

또한, 모바일 광고 등에서 지면제약을 이유로 소비자 혜택만 전면 배치하고 중요한 제한사항은 별도 페이지에 배치함으로써 사실상 소비자가 알 수 없게 하는 것은 범위반에 해당된다는 점을 명확히 함으로써 소비자의 구매선택에 중요한 제한사항은 주된 광고표현과 근접하여 명시할 수 있도록 하는 광고기준을 제시하였다는 점에서도 의의가 있다.

최근 구독경제가 활성화되고 있는 만큼, 공정위는 향후 멤버십 가입과 관련된 부당표시광고 행위에 대해 지속적으로 감시해 나갈 계획이다.

<붙임1> 네이버 멤버십 2주년 주된 광고페이지

<붙임2> 네이버 멤버십 가입시 적립혜택에 대한 광고

<붙임3> 네이버 멤버십 가입시 디지털콘텐츠 이용혜택에 대한 광고

담당 부서	시장감시국 서비스업감시과	책임자	과 장	임경환 (044-200-4499)
		담당자	사무관	조인준 (044-200-4504)






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



<그림 2> 주된 광고페이지 중 적립혜택 광고 및 별도로 연결된 첫 번째 안내페이지

주된 광고페이지 중 적립혜택 광고	첫 번째 안내페이지														
<p>레벨 01</p> <p>네이버 멤버십</p> <p>적립은 끝이 없음</p> <p>최대 5%까지 적용되는 멤버십 적립 혜택 쓰면 쓰는대로 하나도 빠짐없이 모두 챙겨드립니다.</p> <p>지난 4월 네이버 멤버십 회원 월 평균 추가 적립 포인트는 2만원! 그리고 월 최대 추가 적립 포인트는 무려 658만원!</p> <p>* 22년 4월 멤버십 추가 적립금 기준</p> <p>멤버십 적립 더 알아보기 ></p> <p>클릭시 첫 번째 안내 페이지로 이동</p>	<p>N+ 멤버십</p> <p>쇼핑할 때마다 최대 5% 적립</p> <p>5% 최대</p> <p>N Pay+가 붙은 상품에 한해 적립 월 쇼핑금액 20만원 초과 시 2% 적립</p> <p>혜택의 적수가 없다</p> <p>강력한 적립과 강력한 디지털 혜택</p> <p>멤버십 혜택</p> <p>한 눈에 보는 멤버십 혜택</p> <p>01 네이버 페이 최대 5%적립 5% 최대</p> <p>02 강력한 디지털 콘텐츠</p> <p>03 with 패밀리 3명까지 무료</p> <p>04 매월 찾아오는 멤버십 데이</p> <p>적립 혜택</p> <p>쓸수록 남아요. 강력한 최대 5% 적립!</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>월 쇼핑금액 예시 금액</th> <th>멤버십 추가 적립 연간 이용 기준</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8만원</td> <td>4,000원</td> </tr> <tr> <td>20만원</td> <td>10,000원</td> </tr> <tr> <td>50만원</td> <td>16,000원</td> </tr> <tr> <td>100만원</td> <td>26,000원</td> </tr> <tr> <td>500만원</td> <td>106,000원</td> </tr> <tr> <td>...</td> <td>...</td> </tr> </tbody> </table> <p>월 이용료 보다 이득!</p> <p>멤버십이 드리는 강력한 5%적립으로 더욱 똑똑하게 쇼핑하세요</p> <p>잠깐! 구매 전 확인하세요</p> <p>블루투스 이어폰</p> <p>삼성전자 AKG N400 블루투스 이어폰 노이즈캔슬... 139,000원 삼성공식파트너 월 9,750</p> <p>구매 전 N Pay+ 아이콘을 확인하세요. 모두 다 멤버십 상품입니다.</p> <p>① 쿠폰 할인 금액/배송비/추가 구성 상품에 해당하는 금액은 멤버십 적립 금액 산정 시 제외됩니다.</p> <p>적립 방법 자세히 알아보기 ></p> <p>클릭시 두 번째 안내 페이지로 이동</p>	월 쇼핑금액 예시 금액	멤버십 추가 적립 연간 이용 기준	8만원	4,000원	20만원	10,000원	50만원	16,000원	100만원	26,000원	500만원	106,000원
월 쇼핑금액 예시 금액	멤버십 추가 적립 연간 이용 기준														
8만원	4,000원														
20만원	10,000원														
50만원	16,000원														
100만원	26,000원														
500만원	106,000원														
...	...														

<그림 3> 첫 번째 안내페이지에서 별도로 연결된 두 번째 안내페이지

두 번째 안내페이지	두 번째 안내페이지 상세 화면
 <p>한 달 무료, 그 이후는 월 4,900원으로 즐겨보세요! 1년 단위로 결제하면 더 저렴합니다. 가족, 친구를 무료로 초대할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 네이버페이 포인트 최대 5% 적립 ▶ 매월 디지털 콘텐츠 이용권 제공 (티빙 방송 무제한, 시리즈온 영화 무제한, SPOTV NOW 스포츠 무제한, 웹툰 시리즈 쿠키, 콘텐츠 체험팩 등 선택) ▶ 가족, 친구 3명과 함께 멤버십 혜택 공유 	 <p>한 달 무료, 그 이후는 월 4,900원으로 즐겨보세요! 1년 단위로 결제하면 더 저렴합니다. 가족, 친구를 무료로 초대할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 네이버페이 포인트 최대 5% 적립 ▶ 매월 디지털 콘텐츠 이용권 제공 (티빙 방송 무제한, 시리즈온 영화 무제한, SPOTV NOW 스포츠 무제한, 웹툰 시리즈 쿠키, 콘텐츠 체험팩 등 선택) ▶ 가족, 친구 3명과 함께 멤버십 혜택 공유
<p>쇼핑 적립 디지털 콘텐츠 이용권</p>	<p>쇼핑 적립 디지털 콘텐츠 이용권</p>
네이버플러스 멤버십 적립 대상	네이버플러스 멤버십 네이버페이 포인트 적립 방식 및 멤버십 환불 정책
네이버플러스 멤버십 네이버페이 포인트 적립 방식 및 멤버십 환불 정책	 <p>0~20만원 쇼핑까지 기본 적립 1% + 멤버십 적립 4% = 총 5% 적립</p> <p>20만원 초과 시 기본 적립 1% + 멤버십 적립 1% = 총 2% 적립</p>
가족, 친구와 함께 멤버십 이용	<p>▶ 네이버플러스 멤버십 이용기간 1개월 기준</p> <p>▶ 네이버플러스 멤버십 적립 대상에 한함</p> <p>▶ 기본 적립 1%는 각 네이버플러스 멤버십 적립 대상 서비스의 정책에 따라 중단 또는 변경될 수 있음</p> <p>▶ 패밀리 계정 대표, 멤버의 합계 금액 기준이며, 주문자가 적립 받음</p>
네이버플러스 멤버십 가입 당일 소급 적립	<p>멤버십 가입 시</p> <p>서비스별 추가 적립 파워링크, MY단종, 블랙티크, 라이브방송, 특가링크, 할인 쿨</p> <p>멤버십 가입 시</p> <p>서비스별 추가 적립 파워링크, MY단종, 블랙티크, 라이브방송, 특가링크, 할인 쿨</p>
상품당 한도와 장바구니 구매	<p>상품당 한도와 장바구니 구매</p>
월말정산 시스템	<p>멤버십 적립은 상품당 2만원까지 적립 (동일 상품을 여러 개 구매한 경우에도 2만원까지 적립)</p> <p>예시 가입 후 300만원 상품 구매 시, 멤버십 적립 2만원까지 (기본+추가 적립 별도)</p>
<p>지금 시작하기 ▶</p>	<p>여러 상품을 장바구니로 한번에 구매해도 상품당 멤버십 적립 적용되어 합산</p> <p>예시 가입 후 100만원 상품 A,B,C,D 4개를 장바구니로 구매 시</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 각 상품마다 멤버십 적립 금액이 적용되어 총 46만원의 멤버십 적립 적용 (가입 후 최초 구매 가정) 100만원 상품 A: 20만원 X 4% + 80만원 X 1% = 1.6만원 100만원 상품 B: 100만원 X 1% = 1만원 100만원 상품 C: 100만원 X 1% = 1만원 100만원 상품 D: 100만원 X 1% = 1만원

네이버 멤버십 가입시 디지털콘텐츠 이용혜택에 대한 광고

주된 광고페이지 중 디지털콘텐츠 이용혜택 광고

※ 주된 광고페이지에서 '멤버십 적립 더 알아보기' 문구 클릭시 첫 번째 안내페이지로 이동

<그림 삽입을 위한 여백>

첫 번째 안내페이지	두 번째 안내페이지
<div data-bbox="161 344 788 728"> <p>N + 멤버십</p> <p>쇼핑할 때마다 최대 5% 적립</p> <p>5% 최대</p> <p>Pay+가 붙은 상품에 한해 적립 월 쇼핑금액 20만원 초과 시 2% 적립</p> <p>혜택의 적수가 없다</p> <p>강력한 적립과 강력한 디지털 혜택</p> </div> <div data-bbox="161 728 788 1153"> <p>멤버십 혜택</p> <p>한 눈에 보는 멤버십 혜택</p> <p>01 네이버페이 최대 5%적립 5% 최대</p> <p>02 강력한 디지털 콘텐츠 TV WEB GOV</p> <p>03 with 패밀리 3명까지 무료 3</p> <p>04 매월 찾아오는 멤버십 데이 N + 멤버십</p> </div> <div data-bbox="161 1153 788 1556"> <p>! 잠깐! 구매 전 확인하세요</p> <p>블루투스 이어폰</p> <p>삼성전자 AKG N400 블루투스 이어폰 노이즈캔슬...</p> <p>139,000원</p> <p>삼성공식파트너 원 9,750</p> <p>N Pay +</p> <p>구매 전 N Pay + 아이콘을 확인하세요. 모두 다 멤버십 상품입니다.</p> <p>① 쿠폰 할인 금액/배송비/추가 구성 상품에 해당하는 금액은 멤버십 적립 금액 산정 시 제외됩니다.</p> <p>적립 방법 자세히 알아보기 ></p> </div> <div data-bbox="161 1556 788 1975"> <p>디지털 콘텐츠</p> <p>심심할 틈이 없어요. 취향 저격 디지털 콘텐츠</p> <p>매월 한 가지 선택하세요.</p> <p>티빙 방송 무제한 이용권 라이브 및 방송 VOD 무제한 시청</p> <p>1 유미의 세포들 2 타빙</p> <p>2 서울체크인 타빙</p> <p>3 우리들의 블루스 tvN</p> <p>티빙 오리지널 무료제공중 (22.05.20 ~ 22.08.31)</p> <p>놓칠 수 없는 프로그램 BEST 3</p> </div>	<div data-bbox="799 344 1439 795"> <p>쇼핑 적립</p> <p>디지털 콘텐츠 이용권</p> <p>쇼핑할 때마다 최대 5% 적립</p> <p>5% 최대</p> <p>Pay+가 붙은 상품에 한해 적립 월 쇼핑금액 20만원 초과 시 2% 적립</p> </div> <div data-bbox="799 795 1439 1232"> <p>한 달 무료, 그 이후는 월 4,900원으로 즐겨보세요!</p> <p>1년 단위로 결제하면 더 저렴합니다. 가족, 친구를 무료로 초대할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 네이버페이 포인트 최대 5% 적립 매월 디지털 콘텐츠 이용권 제공 (티빙 방송 무제한, 시리즈온 영화 무제한, SPOTV NOW 스포츠 무제한, 월동 시리즈 쿠키, 콘텐츠 제임작 중 선택) 가족, 친구 3명과 함께 멤버십 혜택 공유 </div> <div data-bbox="799 1232 1439 1975"> <p>확실한 재미보장! 매월 골라쓰는 디지털 콘텐츠 이용권 (월 1개 선택 이용)</p> <ul style="list-style-type: none"> 티빙 방송 무제한 라이브 및 방송 VOD 무제한 시청 SPOTV NOW 스포츠 무제한 TV 채널 및 VOD 무제한 시청 네이버 웹툰·시리즈 쿠키 49개 웹툰 미리보기 24편 또는 웹소설 대여 49화 네이버 시리즈온 영화 멤버십 전용권 영화 무제한 이용권 또는 영화 1편 할인 네이버 콘텐츠 체험팩 웹툰·시리즈 쿠키 20개, 시리즈온 영화 3,300개시, VIBE 300회 듣기, MYBOX 180GB 이용권, 오디오북 오디오북 대 여 3,000원 할인 </div>

클릭시 두
번째 안내
페이지로
이동