정책연구 19-10

소비자분쟁해결기준 개정 연구 Ⅱ

지광석 · 송혜진 · 이금노 · 이승진 · 황의관

한국소비자원
Korea Consumer Agency

머 리 말

소비자분쟁해결기준은 1985년 '품목별 소비자 피해보상 규정'이라는 이름으로 제정되어 40개 업종, 149개 품목에 대해 규정하고 있었습니다. 이후 경제 및 소비생활 여건 변화에 따라 2007년에는 '소비자분쟁해결기준'으로 명칭이 변경되었으며, 현재까지 총 24차례 개정을 거치면서 62개 업종, 670여개 품목을 아우르는 소비자분쟁해결을 위한 핵심도구로 자리매김하였습니다.

특히, 시장 변화에 맞춰 2014년에는 모바일콘텐츠 업종을 신설하였고, 2016년에는 신유형상품권의 환급에 대한 기준을 신설하였으며, 2019년에는 스마트폰, 태블릿 등의 품질보증기간을 개선하는 등 실질적 성과를 거둔 바 있습니다. 그러나 새로운 기술과 융합기술의 발전으로 상품 및 서비스의 변화 속도가 빨라지면서, 소비자분쟁해결기준의 지속적 개선과 보완이 요구되고 있습니다. 즉, 기존의 규정으로는 적용 및 해결이 곤란한 경우나 모호하게 규정되어 해석과 적용에 혼란이 있는 경우, 또 규정의 내용이 현실과의 괴리가 커서 원활한 분쟁해결을 저해하는 경우 등이 발생하고 있는 실정입니다.

이에, 동 보고서에서는 전년도에 이어 소비자분쟁해결기준 개정 연구를 통해 소비환경의 변화에 대응하는 한편, 원활한 분쟁해결을 저해하는 기준의 합리적 개선을 도모하고자 하였습니다. 이를 위해, 소비자분쟁해결기준을 구성하는 일반적 소비자분쟁해결기준의 정비 방안과 11개 품목(24개 항목)의 소비자분쟁해결기준의 개

선 방안을 제시하였습니다.

대표적으로, 최근 시장에서 소비자피해가 증가하고 있는 유사투자자문 분야의 분쟁해결기준의 신설을 제안하고, 일반 상거래 관행 및 유사 업종에 비해 과다한 위약금을 부과하는 결혼중개업의 위약금 기준의 개선안을 제시하였습니다. 또한, 최근 소비환경을 반영하여 의상대여 등 단기대여상품을 비롯하여 연수기, 음식물처리기, 침대 매트리스 등 장기대여상품의 분쟁해결기준을 마련할 것을 제안하였습니다.

아무쪼록, 이번 연구의 내용이 추후 이해관계자의 충분한 검토와 논의를 거쳐 실제 행정입법에 반영됨으로써, 원활한 분쟁해결을 지원하는 한편 소비자권익 증진에 기여할 수 있기를 기대합니다. 끝으로 본 연구에 도움을 주신 전문가 및 보고서 발간을 위해 애써주신 여러분에게 감사의 뜻을 전합니다.

2019. 12.

한국소비자원

원장 이 희 숙

국문요약

소비자분쟁해결기준은 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위하여 공정거래위원회 고시 형태로 제정되어 운용되고 있다. 그러나 최근, 신기술의 발전 및 산업구조의 변화 등으로 인해 소비자문제가 복잡·다양해짐에 따라, 소비자분쟁해결기준의 적용 가능성에 대한 점검 및 지속적인 보완·개선이 요구되고 있다. 또한, 현행 기준이 불명확하거나 현실과 부합하지 않아 원활한 분쟁해결을 저해하는 경우도 발생하고 있다. 이에, 본 연구는 소비자분쟁해결기준 개정 연구를 통해 소비환경의 변화에 대응하는 한편, 원활한 분쟁해결을 저해하는 기준의 합리적 개선을 도모하고자 하였다.

이를 위해, 소비자분쟁해결기준의 의의 및 특징을 고찰하고, 소비자분쟁해결기준을 구성하는 일반적 소비자분쟁해결기준과 품목별 소비자분쟁해결기준의 문제점을 분석하고 개선방안을 제시하였다. 특히, 품목별 소비자분쟁해결기준의 경우 내·외부로부터 개정 수요를 파악하여 현황 및 문제점을 분석하고 개선방안을 제시하였다.

연구 결과, 일반적 소비자분쟁해결기준과 관련하여서는 규정내용 및 규정체계 등의 정비를 위한 개선방향을 제시하였다. 첫째, 일반적 소비자분쟁해결기준이 품목별 소비자분쟁해결기준의 일반원칙으로서 적용될 수 있도록, 표준화 및 용어정비 등이 이루어져야 함을 제시하였다. 둘째, 일반적 소비자분쟁해결기준과 품목별 소비자분쟁해결기준의 이원적 입법체계를 고시로 일원화하는 한

편, 소비자분쟁해결기준의 명칭 또한 체계에 맞게 정비할 필요가 있음을 제언하였다.

다음으로, 품목별 소비자분쟁해결기준과 관련하여서는 3대 목표를 ①미비 기준의 신설, ②모호한 기준의 명확화, ③불합리한 기준의 현실화로 설정하고 총 11개 품목, 24개 항목에 대한 개정(안)을 제시하였다. 대표적으로, 유사투자자문업종의 신설, 설치형 부엌가구의 기준 신설, 물품대여서비스의 대상품목 확대, 가구 악취 기준의 신설, 결혼중개업의 위약금 기준 조정 및 산후조리원 손해배상책임규정의 정비 등을 제언하였다. 또한, 추가적인 검토사항으로서 카세어링 분야와 공연 및 스포츠관람 분야의 분쟁해결기준을 신설 또는 보완할 것을 제안하였다.

추후, 본 연구에서 제시된 소비자분쟁해결기준 개선 방안이 충분한 검토와 논의를 거쳐 실제 행정입법에 반영되어, 원활한 분쟁해결을 지원하는 한편 소비자권익증진에 기여할 수 있기를 기대한다.

차 례

머 리 말 ····· i

국문요약 ····· iii

제1장 서 론 ····· 9
제1절 연구의 배경 및 목적 ····· 11
제2절 연구의 범위 및 방법 ····· 13
1. 연구의 범위 ····· 13
2. 연구의 방법 ····· 14

제2장 소비자분쟁해결기준의 의의 및 특징 ····· 17
제1절 소비자분쟁해결기준의 의의 및 체계 ····· 19
1. 소비자분쟁해결기준의 제정 목적 및 의의 ··· 19
2. 소비자분쟁해결기준의 체계 ····· 20
제2절 소비자분쟁해결기준의 적용과 한계 ····· 22
1. 소비자분쟁해결기준의 적용 원칙 ····· 22
2. 소비자분쟁해결기준의 한계 ····· 22
제3절 소비자분쟁해결기준의 개정 연혁 및 필요성 ···· 24
1. 소비자분쟁해결기준의 개정 연혁 ····· 24
2. 소비자분쟁해결기준의 개정 필요성 ····· 27

제3장 일반적 소비자분쟁해결기준의 정비 ····· 29
제1절 일반적 소비자분쟁해결기준의 현황 및 문제점 31
1. 일반적 소비자분쟁해결기준의 현황 ····· 31
2. 일반적 소비자분쟁해결기준의 문제점 ····· 39
제2절 일반적 소비자분쟁해결기준의 개선 방향 ····· 42
1. 내용 및 용어 정비 ····· 42
2. 체계 및 명칭 개선 ····· 43

제4장 주요 품목별 소비자분쟁해결기준의 개선 ····· 47
제1절 개요 ····· 49
제2절 품목별 소비자분쟁해결기준의 문제점 및 개선방안 ··· 51
1. 가구 ····· 51
2. 차량용 내비게이션 ····· 65
3. 유사투자자문 ····· 72
4. 결혼중개업 ····· 85
5. 물품대여서비스업 ····· 104
6. 이민대행서비스 ····· 115
7. 유학수속대행업 ····· 122
8. 숙박업 ····· 125
9. 외식서비스업(연회시설 운영업 외 외식업) ····· 131
10. 산후조리원 ····· 136
11. 운수업(항공) ····· 140

제3절 소결 ····· 143
1. 품목별 분쟁해결기준 개정(안)의 요약 ····· 143
2. 추가 검토 사항 ····· 149

제5장 결론 ····· 153

<참고 문헌> ····· 159

[부록 1] 유사투자자문업 신고 관련 법조항 ····· 161

Executive Summary ····· 166

표 목차

<표 4-1> 2018년 가구 피해구제 접수 현황 ····· 53
<표 4-2> 2018년 가구 품목별 피해구제 접수현황 ····· 53
<표 4-3> 2018년 가구 피해 유형 ····· 54
<표 4-4> 2018년 가구 피해 처리 결과 ····· 54
<표 4-5> 가구 악취 관련 소비자분쟁해결기준 ····· 56
<표 4-6> 주문제작 가구 관련 소비자분쟁해결기준 ····· 57
<표 4-7> 가구 악취로 인한 분쟁해결기준 개선(안) ····· 58
<표 4-8> 원목가구 분쟁해결기준 신설(안) ····· 59
<표 4-9> 주문제작가구 분쟁해결기준 개선(안) ····· 60
<표 4-10> 설치형 부엌가구 분쟁해결기준 신설(안) ····· 61
<표 4-11> 소파 등 가구의 부품보유기간 및 품질보증기간 신설(안) ····· 62
<표 4-12> 가구 분쟁해결기준 개정(안) ····· 63
<표 4-13> 자동차 분쟁해결기준 ····· 67
<표 4-14> 내비게이션 관련 품질보증기간 및 부품보유기간 ··· 67
<표 4-15> 내비게이션 관련 품목별 내용연수표 ····· 68
<표 4-16> 일체형 내비게이션 품질보증기간 및 부품보유기간 개정(안) ····· 72
<표 4-17> 유사투자자문 피해구제 접수 현황 ····· 75
<표 4-18> 사업자가 계약 전 고지해야 하는 중요사항(안) ·· 80
<표 4-19> 계속거래 시 유사투자자문 분쟁해결기준(안) ····· 81
<표 4-20> 유사투자자문 분쟁해결기준 신설(안) ····· 83
<표 4-21> 계속거래 해지 시 위약금 청구기준 ····· 86

<표 4-22> 결혼중개업 분쟁해결기준 ····· 89
<표 4-23> 결혼중개업 관련 피해구제 접수 현황 ····· 91
<표 4-24> 2018년 결혼중개업 관련 피해 유형 ····· 92
<표 4-25> 소비자분쟁해결기준상 소비자 계약해지 시의 위약금 기준 현황 ····· 96
<표 4-26> 결혼중개업 분쟁해결기준 개정(1안) ····· 100
<표 4-27> 결혼중개업 분쟁해결기준 개정(2안) ····· 102
<표 4-28> 개정(안)에 따른 주체별 환급/배상액의 변화 ····· 103
<표 4-29> 2018년 물품대여서비스업 대상품목 개정표 ····· 104
<표 4-30> 의류·섬유신변용품 대여 관련 피해구제 접수 현황 ····· 106
<표 4-31> 단기대여상품 분쟁해결기준 추가 방안(1안) ····· 109
<표 4-32> 단기대여상품 분쟁해결기준 추가 방안(2안) ····· 110
<표 4-33> 물품대여서비스 대상품목 개정(안) ····· 111
<표 4-34> 물품대여서비스 추가요금 부과 관련 개선(안) ···· 112
<표 4-35> 물품대여서비스 위면 규정 신설(1안) ····· 113
<표 4-36> 물품대여서비스 위면 규정 신설(2안) ····· 114
<표 4-37> 물품대여서비스(렌탈서비스) 분쟁해결기준 개정(안) ····· 114
<표 4-38> 소비자 계약해지 시 이민대행서비스 단계별 위약금 기준 ····· 118
<표 4-39> 취업·이민알선 관련 피해구제 접수 현황 ····· 119
<표 4-40> 이민대행서비스 분쟁해결기준 개정(안) ····· 121
<표 4-41> 유학수송대행업 분쟁해결기준 ····· 123

<표 4-42> 해외유학알선 관련 피해구제 접수 현황 ····· 123
<표 4-43> 유학수속대행업 분쟁해결기준 개정(안) ····· 125
<표 4-44> 숙박업 분쟁해결기준 ····· 126
<표 4-45> 숙박업 관련 피해구제 접수 현황 ····· 127
<표 4-46> 숙박업 분쟁해결기준 개정(안) ····· 130
<표 4-47> 2018년 외식서비스업 관련 분쟁해결기준 개정 사항 ····· 133
<표 4-48> 외식서비스업(연회시설 운영업 외 외식업) 분쟁해결기준 개정(안) ····· 135
<표 4-49> 산후조리원 무과실책임 관련 분쟁해결기준 개정(안) ····· 139
<표 4-50> 운수업(항공) 분쟁해결기준 상 운송 불이행과 운송지연의 구분 ····· 141
<표 4-51> 운수업(항공) 분쟁해결기준 개정(안) ····· 142
<표 4-52> 품목별 분쟁해결기준 개정(안)의 주요 내용 ····· 146
<표 4-53> 공연업 관련 소비자분쟁해결기준 업종 개정(안) ····· 151

그림 목차

[그림 1-1] 연구의 흐름과 방법 ····· 15
[그림 4-1] 이민대행업무의 내용 및 절차 ····· 116
[그림 4-2] 이민국 현지에서의 대행업무 예시 ····· 117

제1장 서 론

제1절 연구의 배경 및 목적

제2절 연구의 범위 및 방법

제1절 연구의 배경 및 목적

□ '소비자분쟁해결기준'은 소비자와 사업자 간 원활한 분쟁해결을 위한 기준으로서의 역할을 함

○ 동 기준은 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위하여 공정거래위원회 고시 형태로 제정되어 운용되고 있음

□ 최근 신기술의 발전 및 산업구조의 변화 등으로 인해 소비자문제가 복잡·다양해짐에 따라, 이러한 변화에 대한 소비자분쟁해결기준의 적용 가능성에 대한 점검 및 지속적인 보완·개선이 요구되고 있음

○ 예를 들어, 근래 주식투자에 대한 관심 증대로 유사투자자문업자로 인한 소비자피해가 급증하고 있으나, 현재 업종 특성에 맞는 분쟁해결기준이 마련되어 있지 않음

□ 또한, 이미 기준이 존재하나, 불명확하거나 현실과 부합하지 않아 원활한 분쟁해결을 저해하는 경우도 발생하고 있음

○ 예컨대, 주문제작 가구의 정의가 불명확하여 해약 시 위약금 분쟁이 다발하고 있음

□ 이에, 본 연구는 소비자분쟁해결기준 개정 연구를 통해 소비환경의 변화에 대응하는 한편 원활한 분쟁해결을 저해하는 기준의 합리적 개선 등을 도모하고자 함

제2절 연구의 범위 및 방법

1. 연구의 범위

□ 소비자분쟁해결기준의 의의 및 특징

○ 소비자분쟁해결기준의 의의 및 체계

○ 소비자분쟁해결기준의 법적 성격과 한계

○ 소비자분쟁해결기준의 개정 필요성

□ 일반적 소비자분쟁해결기준의 정비

○ 일반적 분쟁해결기준의 현황 및 문제점

○ 일반적 분쟁해결기준의 법적 성격 및 실효성 논의

□ 주요 품목별 소비자분쟁해결기준의 개선

○ 소비환경 변화에 따라 신설·보완이 필요한 분야, 기준이 모호하여 해석과 적용에 혼란이 있는 분야, 현실에 부합하지 않는 분야 등의 분쟁해결기준 개선 방안 제시

2. 연구의 방법

□ 개정 필요분야에 대한 의견수렴

○ 한국소비자원 및 공정거래위원회 등 유관기관으로부터 개정 수요 파악

□ 자료 조사 및 분석

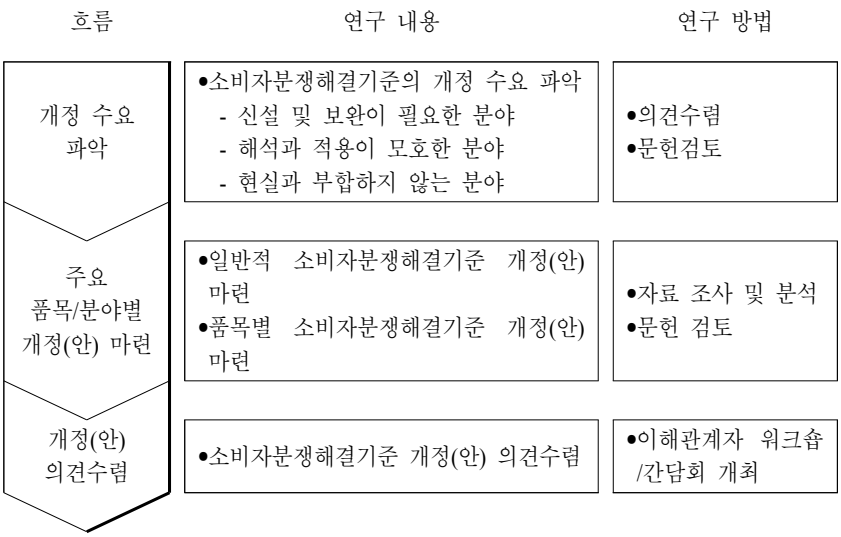
○ 소비자분쟁해결기준 관련 연구 및 문헌 검토

○ 해당 품목별 피해 현황 및 자료 분석

□ 이해관계자 워크숍

○ 주요 품목별 이해관계자 워크숍 개최(사업자 및 원내 피해구제 담당자 등)

[그림 1-1] 연구의 흐름과 방법



제2장 소비자분쟁해결기준의 의의 및 특징

제1절 소비자분쟁해결기준의 의의 및 체계

제2절 소비자분쟁해결기준의 적용과 한계

제3절 소비자분쟁해결기준의 개정 연혁 및 필요성

제1절 소비자분쟁해결기준의 의의 및 체계

1. 소비자분쟁해결기준의 제정 목적 및 의의

□ 소비자분쟁에 대해서는 민법이나 상법 등과 같은 실체법의 법리에 의해 해결하는 것이 원칙이나, 현실적으로 시장에는 무수히 많은 종류의 사업과 품목이 존재하므로 추상적인 실체법의 규정을 해석하여 적용하기에는 어려운 상황임

○ 따라서 당사자 간 권리와 의무의 다툼의 해결을 위한 보충적인 기준으로서 소비자분쟁해결기준의 필요성이 제시됨[1)]

□ 이에 따라 소비자분쟁해결기준은 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁의 원활한 해결을 위해 제정되었으며, 분쟁당사자 사이에 분쟁해결방법에 관한 별도의 의사표시가 없는 경우 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고의 기준이 됨(소비자기본법 제16조 제2항 및 제3항)

○ 국가 및 지방자치단체는 소비자의 불만이나 피해가 신속·공정하게 처리될 수 있도록 필요한 조치를 강구하여야 하는데, 소비자분쟁해결기준은 이러한 조치의 하나로 이해됨(강창경·박희주, 2010)

1) 최병록(2019), 소비자분쟁해결기준의 실효성 강화 방안, “소비자분쟁해결기준 강화 및 선진화 방안 모색” 자료집

○ 이에 따라, 공정거래위원회는 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위한 소비자분쟁해결기준을 제정하여 운용하고 있음

□ 1985년 「소비자보호법」에 따라 '품목별 소비자 피해보상규정'으로 제정된 이후, 2007년 전면 개정된 「소비자기본법」에 의해 '소비자분쟁해결기준'으로 명칭이 변경됨

2. 소비자분쟁해결기준의 체계

□ 소비자분쟁해결기준은 일반적 소비자분쟁해결기준과 품목별 소비자분쟁해결기준으로 구분됨

○ (일반적 소비자분쟁해결기준) 「소비자기본법 시행령」 제8조 제2항 [별표 1]에 규정되어 있으며, ⅰ)물품등 및 경품류의 하자·채무불이행으로 인한 소비자 피해 보상(수리·교환·환급·배상 및 계약 해제·해지·이행 등)에 관한 사항, ⅱ)품질보증서의 교부 및 보증내용의 표시에 관한 사항, ⅲ)품질보증기간 및 부품보유기간에 관한 사항, ⅳ)피해보상의 장소에 관한 사항, ⅴ)피해처리에 소요되는 경비 등에 관한 사항이 포함되어 있음

○ (품목별 소비자분쟁해결기준) 공정거래위원회는 일반적 소비자분쟁해결기준에 따라 소비자와 사업자 간에 발생한 분쟁이 원활하게 해결될 수 있도록 품목별 소비자분쟁해결기준(공정

거래위원회고시)을 제정하는데,[2] 대상품목(별표 Ⅰ), 품목별 해결기준(별표 Ⅱ), 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간(별표 Ⅲ), 품목별 내용연수표(별표 Ⅳ)로 구성됨

- 공정거래위원회는 품목별 소비자분쟁해결기준을 제정하여 고시하는 경우 품목별로 해당 물품등의 소관 중앙행정기관의 장과 협의하여야 하며, 소비자단체·사업자단체 및 해당 분야 전문가의 의견을 들어야 함[3]
- 동 고시에 따라, 분쟁당사자간에 합의가 이루어지지 않을 경우 분쟁당사자는 중앙행정기관의 장, 시·도지사, 한국소비자원장 또는 소비자단체에게 그 피해구제를 청구할 수 있음
- 공정거래위원회는 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정(대통령훈령 제334호)」에 따라 이 고시에 대하여 2016년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 함

2) 동 고시 제2조 내지 제4조 참조
3) 소비자기본법 시행령 제8조 제3항 및 제4항 참조

제2절 소비자분쟁해결기준의 적용과 한계

1. 소비자분쟁해결기준의 적용 원칙[4)]

□ 다른 법령에 근거한 별도의 분쟁해결기준이 소비자분쟁해결기준보다 소비자에게 유리한 경우에는 그 분쟁해결기준을 소비자분쟁해결기준에 우선하여 적용함

□ 품목별 소비자분쟁해결기준에서 해당 품목에 대한 분쟁해결기준을 정하고 있지 아니한 경우에는 같은 기준에서 정한 유사품목에 대한 분쟁해결기준을 준용할 수 있음

□ 품목별 소비자분쟁해결기준에서 동일한 피해에 대한 분쟁해결기준을 두 가지 이상 정하고 있는 경우에는 소비자가 선택하는 분쟁해결기준에 따름

2. 소비자분쟁해결기준의 한계

□ 소비자분쟁해결기준의 의의와 필요성에도 불구하고, 행정법규에 근거를 둔 고시로서 당사자를 구속하는 법규로 볼 수 없다는 지적이 제기됨[5)]

4) 소비자기본법 시행령 제9조 제1항 내지 제3항 참조
5) 최병록(2019), 소비자분쟁해결기준의 실효성 강화 방안, “소비자분쟁해결기준 강화 및 선진화 방안 모색” 자료집

○ 소비자기본법에서도 소비자분쟁해결기준의 적용의 한계와 관련하여 분쟁당사자 사이에 분쟁해결방법에 관한 별도의 의사표시가 없는 경우에 한하여 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고의 기준이 되도록 규정하는 한편(동법 제16조 제3항), 다른 법령에 근거한 별도의 분쟁해결기준이 소비자분쟁해결기준보다 소비자에게 유리한 경우에는 그 기준이 우선 적용되도록 규정하고 있음(동법 시행령 제9조 제1항)

□ 또한, 품질보증서의 교부나 품질보증의 표시, 품질보증기간 및 부품보유기간의 적용과 관련하여 사업자의 자율 침해에 대한 지적이 제기되고 있음(최병록, 2019; 서희석, 2019)

제3절 소비자분쟁해결기준의 개정 연혁 및 필요성

1. 소비자분쟁해결기준의 개정 연혁

□ 1985년 제정 당시 40개 업종 149개 품목에 한정되어 있었으나, 이후 경제 및 소비생활 여건 변화에 따라 2019년 4월 3일까지 총 24차례 개정됨

○ 현재 대상 품목은 62개 업종, 161개 품종, 670여개 품목에 이름

○ 그 중에서 2014년 이후 소비자분쟁해결기준 개정의 주요 대상 품목을 살펴보면 다음과 같음

□ (2014년 개정) 23개 업종(신설 3개, 개정 20개)의 품목별 보상기준이 신설 및 개정됨

○ 신설 사항
- (새로운 업종 기준 신설) 봉안 시설(봉안묘, 봉안당, 봉안탑), 모바일콘텐츠, 컴퓨터소프트웨어(이상 5개 품목)
- (품질보증기간·부품보유기간·내용연수 신설) 체육용품(라켓 몸체, 헬스기구, 골프채), 완구·문구(문구, 완구)

○ 개정 사항
- (기준 추가) 산후조리원, 온라인게임서비스업, 인터넷콘텐츠업, 숙박업, 결혼 중개업, 자동차, 운수업(철도-화물), 가전

제품설치업, 공산품(스마트폰, TV)
- (기준 조정) 여행업(국외여행), 문화용품·기타(도서·음반), 운수업(항공-국제여객), 예식업, 고시원운영업
- (적용 기준 명확화) 세탁업, 동물사료, 공산품(신발), 국내연수업
- (용어 수정) 공공서비스, 공산품(의복류), 공산품(가구), 의약품 및 화학제품(건전지), 학원운영업 및 평생교육시설운영업
- (법률, 고시 등 개정사항 반영) 통신결합상품, 초고속인터넷서비스업, 이동통신서비스업, 운수업

□ (2015년 개정) 1개 업종(1개 품목)의 보상 기준 개정

○ (개정 사항) 결혼준비대행업(계약해지 관련 사업자의 배상책임 강화)

□ (2016년 개정) 1개 품목의 기준 신설 및 일부 품목의 개정이 이루어짐

○ 신설 사항
- 신유형상품권(환급 요건 및 환급 금액 등 기준 신설)

○ 개정 사항
- (기준 개선·보완) 자동차, 숙박업, 타이어, 연탄
- (부품보유기간 및 품질보증기간 정비) 모터사이클, 발광 다이오드(LED), 전구, 가발, 공산품(TV, 냉장고, 에어컨, 세탁기, 보일러)

□ (2018년 개정) 일부 품목의 보상 기준 강화 및 개선 등이 이루어짐

○ 개정 사항

- (보상 기준 강화) 항공운수(국내·국제 여객)
- (위약금 규정 개선) 외식서비스업(연회시설운영업, 연회시설운영업 외 외식업), 결혼준비대행업
- (환급기준 개선) 체육시설업, 레저용역업, 할인회원권업, 고시원운영업, 산후조리원, 청소대행서비스업, 외식서비스업, 미용업, 가전제품 등 14개 공산품, 문화용품 등(스포츠용품, 레저용품 / 도서, 음반)
- (상환 및 잔액 환급 기준 개선) 상품권 관련업(상품권), 전자지급수단발행업(전자화폐, 선불전자지급수단)
- (불가항력적 사유로 인한 계약취소 기준 개선) 여행업, 공연업, 숙박업
- (품종 및 업종 등의 추가·변경) 공산품(싱크대, 사무용기기), 미용업(네일서비스업, 왁싱업 품종 추가), 물품대여서비스업(안마의자, 제습기 등 생활용품 명시), LED 모니터(핵심부품 지정)

□ (2019년 개정) 일부 품목의 품질보증기간 및 보상 기준이 개선됨

○ 개정 사항

- (품질보증기간 개선) 공산품(휴대폰, 스마트폰), 노트북 메인보드, 태블릿
- (보상·환불기준 개선) 운수업(철도업-여객)

2. 소비자분쟁해결기준의 개정 필요성

□ 소비환경 변화에의 대응

○ 소비환경의 변화에 따라 기존의 분쟁해결기준으로는 적용 및 해결이 곤란한 품목(분야)가 등장함에 따라 새로운 기준의 신설·보완이 필요한 경우가 발생함(예: 유사투자자문업, 의상대여서비스 등 신종업종의 출현으로 인한 소비자피해 증가 등)

□ 불명확한 기준의 보완

○ 분쟁해결기준이 모호하여 해석과 적용에 혼란이 있는 경우 이를 명확히 할 필요가 있음(예: 가구의 악취 보상기준, 주문제작형 가구의 정의 명확화 등)

□ 현실과 부합하지 않는 기준의 합리적 개선

○ 분쟁해결기준이 실제 피해보상 현실과의 괴리가 커서 원활한 분쟁해결을 저해하는 경우(예: 결혼중개 서비스의 계약해지시 위약금이 일반 상거래 위약금에 비해 과다)

제3장 일반적 소비자분쟁해결기준의 정비

제1절 일반적 소비자분쟁해결기준의 현황 및 문제점

제2절 일반적 소비자분쟁해결기준의 개선 방향

제1절 일반적 소비자분쟁해결기준의 현황 및 문제점

1. 일반적 소비자분쟁해결기준의 현황

□ 일반적 소비자분쟁해결기준의 의의 및 필요성

○ 일반적 소비자분쟁해결기준의 의의

- (품목별 소비자분쟁해결기준의 제정기준) 일반적 소비자분쟁해결기준은「소비자기본법 시행령」제8조 제3항 및「소비자분쟁해결기준」(공정거래위원회고시 제2019-3호) 제1조(목적)에 따라 품목별 소비자분쟁해결기준을 정하는 기준이 됨[6]
- (일반적 소비자분쟁해결기준으로서의 일반성) “일반적” 소비자분쟁해결기준은 품목별 소비자분쟁해결기준의 일반원칙으로서 모든 품목에 적용될 수 있는 일반적 내용을 담고 있음
- (품목별 소비자분쟁해결기준의 내용통제) 일반적 소비자분쟁해결기준에 비추어 볼 때 품목별 소비자분쟁해결기준의 내용이 허용되지 않는 것이라면 공정위에게 이를 정비하여야 할 의무를 부과함으로써 공정위의 재량권을 통제함[7]
- (소비자분쟁해결을 위한 합의·권고의 기준) 일반적 소비자분쟁해결기준은 품목별 소비자분쟁해결기준과 함께 소비자분쟁해결을 위한 합의·권고의 기준이 됨

---

6) 강창경·박희주, 소비자분쟁해결기준의 운영개선에 관한 연구, 한국소비자원 정책연구보고서(2010), 46-47면

7) 강창경·박희주, 소비자분쟁해결기준의 운영개선에 관한 연구, 한국소비자원 정책연구보고서(2010), 47면

○ 일반적 소비자분쟁해결기준의 법적 성격

- (상이한 법적 성격) 품목별 소비자분쟁해결기준이 행정규칙(고시)의 형태로 제정되어 있는 것과는 달리, 일반적 소비자분쟁해결기준은 시행령으로 규정되어 있음
- (일반적 소비자분쟁해결기준의 상위규범성) 일반적 소비자분쟁해결기준에 따라 품목별 소비자분쟁해결기준이 제정되므로, 일반적 소비자분쟁해결기준이 품목별 소비자분쟁해결기준의 상위규범임

○ 일반적 소비자분쟁해결기준의 개념

- (광의의 소비자분쟁해결기준) 광의의 소비자분쟁해결기준인 「소비자기본법」 제16조에 따른 소비자분쟁해결기준은 시행령에서 규정하는 일반적 소비자분쟁해결기준과 일반적 소비자분쟁해결기준에 따라 소비자분쟁해결기준(고시)에서 규정하는 품목별 소비자분쟁해결기준을 포함하는 개념임
- (협의의 소비자분쟁해결기준) 협의의 소비자분쟁해결기준이란 공정위 고시인 소비자분쟁해결기준에서 규정하는 품목별 소비자분쟁해결기준을 의미함. 실무상 소비자분쟁해결기준은 협의의 소비자분쟁해결기준을 의미함

○ 일반적 소비자분쟁해결기준 제정의 필요성

- (일반적 소비자분쟁해결기준의 입법취지) 입법체계 및 내용상 일반적 소비자분쟁해결기준은 품목별 소비자분쟁해결기준의 일반적 보상원칙 등을 취합하여 규정한 일반원칙으로서 제정된 것으로 소비자분쟁 발생 시 보상기준의 투명성

을 높여 분쟁당사자간의 분쟁을 원활하게 해결하기 위함을 목적으로 함

- (품목별 소비자분쟁해결기준의 보호 사각지대 해소) 품목별 소비자분쟁해결기준에서 공통되는 사항을 일반적 기준으로 정함으로써 대상품목으로 지정되지 않은 경우에 발생할 수 있는 보호의 사각지대를 제거할 수 있음
- (규율의 간명화) 또한, 품목별로 중첩되어 규정되어 있는 일반적 기준을 일반적 소비자분쟁해결기준에 마련함으로써 동일한 내용을 반복하여 각 품목별로 규정하지 않아도 되기 때문에 규율의 간명화가 이루어짐
- (일반적 소비자분쟁해결기준의 필요성) 이와 같은 측면에서 품목별 소비자분쟁해결기준에 대한 일반화된 기준으로서 일반적 소비자분쟁해결기준의 제정은 그 필요성이 인정됨

□ 일반적 소비자분쟁해결기준의 체계

○ (소비자분쟁해결기준의 분류) 소비자분쟁해결기준은 일반적 소비자분쟁해결기준과 품목별 소비자분쟁해결기준으로 나누어짐(「소비자기본법 시행령」 제8조 제1항)

- (일반적 소비자분쟁해결기준) 「소비자기본법 시행령」 제8조 제2항에 따라 별표 1에서 규정
- (품목별 소비자분쟁해결기준) 공정위가 일반적 소비자분쟁해결기준에 따라 고시인 「소비자분쟁해결기준」에서 품목별 소비자분쟁해결기준을 규정(「소비자기본법 시행령」 제8조 제3항)

○ 일반적 소비자분쟁해결기준의 체계 관련 연혁적 검토

- (1985년 품목별 소비자피해보상규정 도입) 1980년 「소비자보호법」에 따라 현행 소비자분쟁해결기준의 전신인 “소비자피해보상규정”이 고시의 형태로 최초로 제정되었으며, 소비자피해보상규정에서는 사업자에 설치된 소비자피해보상기구의 운영과 관련하여 품목별로 소비자피해보상에 대한 내용을 담고 있음[8)]
- (대상품목의 계속적 증가) 기술의 발달 등으로 소비자피해가 다양하게 나타남에 따라 피해보상기준이 필요한 대상품목이 계속적으로 증가하게 되었음
- (일반적·원칙적 보상기준 도입의 필요성 제기) 신속한 소비자피해보상을 위해서는 소비자피해보상규정에 품목을 추가하는 것 이외에도 일반적이고 원칙적인 보상기준을 마련하여야 할 필요성이 제기되었음
- (일반적 소비자피해보상기준 도입) 1995년 「소비자보호법」 개정[9)]에 따라, 소비자와 사업자간의 분쟁을 원활하게 해결하기 위하여 사업자에게 품질보증기간, 수리·교환등 보상방법이 표시된 품질보증서를 교부하도록 하는 등의 일반적 소비자피해보상기준을 정하고 품목별 소비자피해보상기준은 재정경제원장관이 제정·고시하도록 하도록 시행령에서 규정됨[10)]

---

8) 정식명칭은 「사업자에 설치된 소비자피해보상기구의 운영에 관한 품목별 소비자피해보상규정」으로서 40개 품종 194개 품목에 대한 피해보상의 기준을 담고 있음(서희석, 소비자분쟁해결기준의 법적 성격-민사분쟁해결의 메카니즘을 통한 분석-, 민사법학 제61호(2012), 303면)

9) 1995년 「소비자보호법(법률 제5030호, 1995. 12. 29., 일부개정)」

10) 1996년 「소비자보호법 시행령(대통령령 제14962호, 1996. 3. 30., 전부개정)」제정·개

- (상이한 법적 체계에서 일반적 기준과 품목별 기준 규정) 이 개정에서는 일반적 소비자피해보상기준과 품목별 소비자피해보상기준을 구별한 후, 전자는 시행령에서 후자는 1985년 소비자피해보상기준 도입 당시와 마찬가지로 소관 부서의 고시에 따라 제정할 수 있도록 하였음
- (일반적 소비자피해보상기준의 내용 확충) 보상기준의 투명성을 높이기 위해서 재정경제부고시로 되어 있던 품목별 소비자피해보상규정에 규정된 사항 중 피해보상방법·품질보증기간·부품보유기간 등 일반적인 보상기준에 해당하는 사항을 시행령에 직접 규정함[11]
- (소비자분쟁해결기준으로의 명칭변경 및 별표 규정) 2006년 개정 「소비자기본법」[12]에 따라 소비자피해보상기준은 소비자분쟁해결기준으로 명칭이 변경되었으며, 일반적 소비자분쟁해결기준은 시행령 별표에서 규정되었음[13]
- (규정 내용과 법적 체계의 유지) 일반적 기준과 품목별 기준이 분리된 이후로, 규정 내용과 법적 체계 등은 현행의 일반적 소비자분쟁해결기준과 품목별 소비자분쟁해결기준에서도 유지되고 있음

정이유

11) 1999년 「소비자보호법 시행령(대통령령 제16209호, 1999. 3. 31., 일부개정)」 제정·개정이유

12) 2006년 「소비자보호법(법률 제7988호, 2006. 9. 27., 전부개정)」

13) 이외에도 문구 수정 등이 이루어졌으나, 관련 개정이유에 관한 특별한 설명은 없었음

□ 일반적 소비자분쟁해결기준의 주요 내용

○ 물품등의 하자·채무불이행 등으로 인한 소비자분쟁해결기준

- (품질보증기간 내의 수리·교환·환급비용의 사업자 부담원칙) 원칙적으로 품질보증기간 동안의 수리·교환·환급에 드는 비용은 사업자가 부담함[14)]
- (수리) 지체 없이 수리하되, 불가피한 사유가 있는 경우 소비자에게 알려야 함
- (수리지체 시 교환·환급) 소비자가 수리를 의뢰한 날부터 1개월 경과 후 사업자가 수리된 물품등을 소비자에게 인도하지 못할 경우 1) 품질보증기간 이내일 때는 동종의 물품등으로 교환 또는 환급 2) 품질보증기간 경과 후에는 구입가를 기준으로 정액 감가상각하고 남은 금액에 품목별 소비자분쟁해결기준에서 정하는 일정금액을 더하여 환급함
- (유상수리 후 고장 재발) 물품등을 유상수리 후 경우 2개월 이내에 소비자가 정상적으로 물품등을 사용하는 과정에서 동일한 고장이 재발한 경우에는 무상으로 수리하되, 수리가 불가능한 때에는 종전에 받은 수리비를 환급함
- (물품등의 교환) 교환은 원칙적으로 동종의 물품등으로 하되, 동종 교환이 불가능할 경우 동종의 유사물품으로 교환함. 다만, 소비자가 동종의 유사물품으로 교환하는 것을 원하지 않는 경우에는 환급함

14) 다만, 소비자의 취급 잘못이나 천재지변으로 고장이나 손상이 발생한 경우와 제조자 및 제조자가 지정한 수리점·설치점이 아닌 자가 수리·설치하여 물품등이 변경되거나 손상된 경우에는 사업자가 비용을 부담하지 아니함

- (할인판매된 물품등의 교환) 할인판매된 물품등을 교환하는 경우에는 그 정상가격과 할인가격의 차액에 관계없이 상기 물품등의 교환의 경우를 준용함
- (환급금액) 환급금액은 거래 시 교부된 영수증 등에 적힌 물품등의 가격을 기준으로 함[15]

○ 경품류의 하자·채무불이행 등으로 인한 소비자피해에 대한 분쟁해결기준

- (물품등의 하자·채무불이행 등으로 인한 소비자분쟁해결기준 준용) 사업자가 물품등의 거래에 부수하여 소비자에게 제공하는 경제적 이익인 경품류의 하자·채무불이행 등으로 인한 소비자피해에 대한 분쟁해결기준은 물품등의 하자·채무불이행 등으로 인한 소비자분쟁해결기준과 동일함[16]

○ 품질보증서의 교부 또는 품질보증의 표시 등

- (품질보증서의 교부 또는 품질보증의 표시) 사업자는 물품등의 판매 시 품질보증기간, 부품보유기간, 수리·교환·환급 등 보상방법, 그 밖의 품질보증에 관한 사항을 표시한 증서(이하 "품질보증서"라 한다)를 교부하거나, 품질보증 관

15) 다만, 영수증 등에 적힌 가격에 대하여 다툼이 있는 경우에는 영수증 등에 적힌 금액과 다른 금액을 기준으로 하려는 자가 그 다른 금액이 실제 거래가격임을 입증하여야 하며, 영수증이 없는 등의 사유로 실제 거래가격을 입증할 수 없는 경우에는 그 지역에서 거래되는 통상적인 가격을 기준으로 함

16) 다만, 소비자의 귀책사유로 계약이 해제되거나 해지되는 경우 사업자는 소비자로부터 그 경품류를 반환받거나 반환이 불가능한 경우에는 해당 지역에서 거래되는 같은 종류의 유사물품등을 반환받거나 같은 종류의 유사물품등의 통상적인 가격을 기준으로 환급받음

런 내용을 물품등에 표시하여야 함

- (품질보증서의 교부 또는 보상방법의 표시 대체) 다만, 별도의 품질보증서를 교부하기가 적합하지 아니하거나 보상방법의 표시가 어려운 경우에는 「소비자기본법」에 따른 소비자분쟁해결기준에 따라 피해를 보상한다는 내용만을 표시할 수 있음

○ 품질보증기간 및 부품보유기간

- (품질보증서에 표시된 기간) 품질보증기간과 부품보유기간은 해당 사업자가 품질보증서에 표시한 기간으로 함
- (품질보증서에 표시된 기간이 품목별 소비자분쟁해결기준에 따른 기간보다 짧은 경우) 사업자가 정한 품질보증기간과 부품보유기간이 「소비자기본법 시행령」 제8조 제3항에 따른 품목별 소비자분쟁해결기준에서 정한 기간보다 짧을 경우에는 품목별 소비자분쟁해결기준에서 정한 기간으로 함
- (품질보증서에 미표시된 경우) 사업자가 품질보증기간과 부품보유기간을 표시하지 아니한 경우에는 품목별 소비자분쟁해결기준에서 정한 기간으로 함
- (중고물품등의 품질보증기간) 중고물품등에 대한 품질보증기간은 품목별 분쟁해결기준에 따름
- (품질보증기간의 기산) 품질보증기간은 소비자가 물품등을 구입하거나 제공받은 날부터 기산함
- (계약일과 인도일이 다른 경우의 품질보증기간의 기산) 인도일을 기준으로 기산함
- (교환물품 등의 품질보증기간의 기산) 교환받은 날부터 기산함

- (판매일자 미확인의 경우 품질보증기간의 기산) 품질보증서에 판매일자가 적혀 있지 아니한 경우, 품질보증서 또는 영수증을 받지 아니하거나 분실한 경우 또는 그 밖의 사유로 판매일자를 확인하기 곤란한 경우에는 해당 물품등의 제조일이나 수입통관일부터 3월이 지난 날부터 품질보증기간을 기산함[17]

○ 피해보상의 이행지
- (물품등의 소재지나 제공지) 물품등에 대한 피해의 보상은 물품등의 소재지나 제공지에서 함. 다만, 사회통념상 휴대가 간편하고 운반이 쉬운 물품등은 사업자의 소재지에서 보상할 수 있음

○ 소비자피해 처리 과정에서 발생하는 경비부담
- (사업자부담 원칙) 사업자의 귀책사유로 인한 소비자피해의 처리과정에서 발생되는 운반비용, 시험·검사비용 등의 경비는 사업자가 부담함

2. 일반적 소비자분쟁해결기준의 문제점

□ 일반원칙으로서 실질적 역할 수행 미흡

○ 품목별 소비자분쟁해결기준의 운용상 한계
- (유사품목 분쟁해결기준 준용) 품목별 소비자분쟁해결기준에

17) 다만, 물품등 또는 물품등의 포장에 제조일이나 수입통관일이 표시되어 있지 아니한 물품등은 사업자가 그 판매일자를 입증하여야 함

서 해당 품목에 대한 분쟁해결기준을 정하고 있지 않은 경우에는 같은 기준에서 정한 유사품목에 대한 분쟁해결기준을 준용하도록 하고 있음(「소비자기본법 시행령」 제9조 제2항)

- (준용규정 적용 시의 문제점) 그러나 신기술 등의 등장으로 인한 새로운 소비자분쟁의 경우, 준용규정에도 불구하고 해당 분쟁품목이 유사품목에 속하지 못하거나 또는 유사품목에 속하는지의 여부를 판단함에 있어 곤란을 겪는 등의 문제가 발생할 여지가 있어, 현재 제정되어 있는 품목별 소비자분쟁해결기준으로는 해결하지 못하는 소비자피해가 발생할 가능성이 있음[18]

○ 품목 간 일관성 결여

- 또한, 품목별 소비자분쟁해결기준은 소비생활의 변화 등으로 인한 사회의 필요에 의해 각 품목별 기준 간의 전반적 고려 없이 품목별 소비자분쟁해결기준의 대상품목을 확대하는 방식으로 개정되는 경우가 많아[19] 품목별로 일관성이 결여되어 있는 문제 발생

---

18) 필요한 품목별로 새로운 품목별 소비자분쟁해결기준을 마련하는 경우 그에 따른 시간이 소요되어 소비자피해를 신속하게 구제할 수 없게 됨. 또한 필요에 의해 품목별 소비자분쟁해결기준을 마련하였다 하더라도, 당해 품목이 향후 시장에서 계속적으로 사용되지 않는 등 대표성이 없는 물품인 경우에는 품목별 소비자분쟁해결기준을 마련하여 당해 소비자피해를 해결하는 것이 적합하지 않을 가능성이 있음

19) 1985년 12월 31일 「구 소비자보호법」에 의거하여 품목별 소비자피해보상규정(현행 품목별 소비자분쟁해결기준)은 40개 업종, 149개 품목을 규정하고 있어 그 적용대상 업종과 품목이 상당히 한정되어 있었음. 경제와 사회발달에 따른 소비생활의 여건 변화에 따라 품목별 소비자피해보상규정은 1989년 7월 동 규정을 1차 개정한 이래 올해까지 24차례 개정하였음. 개정작업을 통해 주로 품목별 소비자분쟁해결기준이 적용되는 대상업종 및 대상품목의 확대가 이루어짐(송민수, 소비자분쟁해결기준의 현상과 전망, 법학연구 제26권 제2호(2015), 532-533면)

○ 일반원칙으로서의 일반적 소비자분쟁해결기준의 역할 미흡
- 이와 같이 품목별 소비자분쟁해결기준이 마련되어 있지 않거나 품목별 기준의 상이함으로 인해 문제가 발생하는 경우, 품목별 소비자분쟁해결기준의 상위규범으로서 일반적 소비자분쟁해결기준이 당해 문제를 해결할 기준이 되어야 하나, 현행 일반적 소비자분쟁해결기준은 이러한 역할을 수행하는데 미흡함

□ 소비자분쟁해결기준의 이원적 입법

○ 일반적·품목별 소비자분쟁해결기준의 이원적 입법의 적절성
- 일반적 소비자분쟁해결기준은 품목별 소비자분쟁해결기준의 일반원칙으로서의 규정을 담고 있는데, 일반적 소비자분쟁해결기준을 시행령에서 규정하여, 고시로 규정된 품목별 소비자분쟁해결기준과 다른 입법체계로 이원화할 당위성이 있는지에 대한 검토가 요구됨

□ 소비자분쟁해결기준 명칭의 혼동

○ 공정위 고시인 소비자분쟁해결기준의 경우, 내용을 살펴보면 품목별 소비자분쟁해결기준(협의의 소비자분쟁해결기준)만을 담고 있음에도 불구하고, 소비자기본법 상의 소비자분쟁해결기준(광의의 소비자분쟁해결기준)과 동일한 명칭으로 고시를 마련하여 혼동을 주고 있어 이에 대한 검토가 필요

제2절 일반적 소비자분쟁해결기준의 개선 방향

1. 내용 및 용어 정비

□ 일반적 소비자분쟁해결기준의 일반원칙으로서의 위상 확보

○ 품목별 소비자분쟁해결기준의 미비 및 품목별 기준의 상이함 등으로 인한 문제 발생의 경우 일반원칙으로서의 일반성을 확보할 필요성이 있음

- (일반원칙으로서의 일반적 소비자분쟁해결기준의 재정립) 일반적 소비자분쟁해결기준에서 모든 대상품목 또는 새로운 소비자분쟁에 적용될 수 있는 일반원칙을 마련함으로써, 품목별 소비자분쟁해결기준 불비로 인한 소비자피해 발생 시 이를 해결할 수 있는 기준을 제시하여야 함
- (품목별 소비자분쟁해결기준에 따른 대상품목에 대한 재검토) 품목별 소비자분쟁해결기준에서 규정하고 있는 대상품목은 사회적 필요에 의해 품목별 소비자분쟁해결기준의 전반적 체계에 대한 종합적인 이해나 고려 없이 제정된 경우가 많아 재정립된 일반적 소비자분쟁해결기준에 따라 대상품목의 대표성 등에 대한 재검토가 이루어져야 함

○ 품목별 소비자분쟁해결기준의 일반적 분쟁해결기준화 및 용어정비

- (부품보유기간 관련 규정의 일반적 분쟁해결기준화) 현재 품목별 소비자분쟁해결기준 별표 Ⅲ에서 규정하고 있는 부

품보유기간의 기산점 및 유사품목에 따를 수 없는 품목의 부품보유기간 규정을 일반적 소비자분쟁해결기준에서 규정

- (손해배상기준의 표준화) 현재 품목별 소비자분쟁해결기준에서 개별 품목별로 규정되어 있는 감가상각 기준을 일반적 소비자분쟁해결기준에서 규정
- (용어정비) 계약취소/계약해제·해지, 통보/통지, 전(후)/이전(이후) 등 혼재되어 사용되고 있는 법률용어 등을 일반적 소비자분쟁해결기준에서 정비

○ 일반적 소비자분쟁해결기준이 소비자분쟁해결을 위한 일반원칙으로서의 기능을 수행한다면, 이에 따라 특수성을 가진 대상품목별로 품목별 소비자분쟁해결기준을 정비할 수 있게 되어, 품목별 소비자분쟁해결기준의 복잡성이 해소될 수 있음. 이를 통해 소비자피해를 신속·정확하게 처리함으로써 소비자권익 향상에 이바지할 수 있음

2. 체계 및 명칭 개선

□ 소비자분쟁해결기준의 입법체계를 정비하여 현행 「소비자분쟁해결기준」 고시 내에서 일반적 소비자분쟁해결기준과 품목별 소비자분쟁해결기준을 함께 규정하는 방안(입법체계 일원화) 또는 현행 입법체계를 유지하되 명칭의 혼동을 피하기 위해, 적어도 고시의 명칭을 현행 「소비자분쟁해결기준」에서 「품목별 소비자분쟁해결기준」으로 변경하는 방안(입법체계 유지 및 고시 명칭 변경)이 있음

□ 소비자분쟁해결기준의 입법체계 일원화 및 고시 명칭 유지

○ 소비자분쟁해결기준의 탄력적 운영 필요성

- 소비자분쟁해결기준은 소비자와 사업자 간의 분쟁을 원활하게 해결하기 위하여 마련된 제도로서 기준 제정에 대한 엄격한 제정의무를 부담시키지 않고 재량사항으로 규정하고 있으며, 입법취지 상 시장상황에 따른 운영의 탄력성을 전제하고 있음
- 이러한 측면에서 일반적 소비자분쟁해결기준 중 품목별 소비자분쟁해결기준의 일반적 보상기준에 관한 규정[20]은 소비자분쟁의 상황에 따라 유연성을 가지고 운영되어야 할 필요성이 있으므로 품목별 소비자분쟁해결기준과 마찬가지로 고시로서 운영하는 것이 원활한 소비자분쟁해결에 도움을 줄 수 있음

○ 소비자분쟁 해결의 효율성 제고

- 소비자분쟁해결기준이 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고의 기준이 되는 경우, 품목별 소비자분쟁해결기준 뿐만 아니라, 품목별 소비자분쟁해결기준의 일반적·원칙적 기준인 일반적 소비자분쟁해결기준이 고려되어야 하므로, 이원화된 법체계를 유지하여야 할 필연적 논리가 존재하지 않는다면, 이를 통합하여 하나의 법체계에서 규율함으로써 법 발

20) 피해보상방법·품질보증기간·부품보유기간 등에 관한 일반원칙으로서 민법상의 하자보수나 추완에 관한 사항을 소비자분쟁의 실상을 반영하여 구체적으로 유형화한 것으로 볼 수 있음

견을 용이하게 하도록 함

- 이를 통해 분쟁당사자인 소비자, 사업자를 비롯하여, 분쟁해결업무를 처리하는 실무자에게 분쟁해결을 위한 기준을 신속하고 정확하게 파악할 수 있도록 하여 원활한 분쟁해결에 도움을 줄 수 있음

○ 개선방안

- (소비자분쟁해결기준 고시 일원화) 품목별 소비자분쟁해결기준의 일반적 보상기준의 내용을 담은 일반적 소비자분쟁해결기준을 공정위 고시로서 품목별 소비자분쟁해결기준과 함께 소비자분쟁해결기준 고시에서 일원화하여 규정하여, 현행 소비자분쟁해결기준 고시라는 명칭을 유지함

□ 소비자분쟁해결기준의 입법체계 유지 및 고시 명칭 변경

○ 이원적 입법체계의 필요성이 인정된다면 현행 입법체계를 유지하되, 현행 「소비자분쟁해결기준」 고시를 「품목별 소비자분쟁해결기준」 고시로 명칭을 변경하여, 명칭의 혼동을 해소하고 해당 고시의 명칭과 내용이 서로 부합하도록 함

제4장 주요 품목별 소비자분쟁해결기준의 개선

제1절 개요

제2절 품목별 소비자분쟁해결기준의
문제점 및 개선방안

제3절 소결

제1절 개요

□ 개정 품목의 선정 및 현황

○ 개정 품목 선정을 위해 2019년 2월부터 6월까지 한국소비자원 내부와 외부로부터 의견수렴을 실시함[21)]
- 가구, 결혼중개업, 물품대여서비스업의 3개 품목에 대해서는 관련 사업자간담회를 통해 의견을 수렴하여 일부 수정·보완이 이루어짐(2019년 10월)

○ 그리하여, 2019년 소비자분쟁해결기준 개정 연구에서는 총 11개 품목, 24개 항목의 개선안을 도출하게 됨

□ 주요 개정 방향

○ 미비 기준의 신설
- 유사투자자문업종 신설
- 숙박시설 이용 중도해지 보상기준, 원목가구 및 설치형 부엌가구의 보상기준, 침대·장롱·소파 등의 품질보증기간 및 부품보유기간, 의상대여서비스 보상 기준 등 신설

○ 모호한 기준의 명확화
- 가구의 악취 보상기준 및 주문제작형 가구의 요건 명확화,

21) 한국소비자원 내부의 소비자 피해구제 및 분쟁조정을 담당하는 부서와 공정거래위원회, 국민권익위원회 등 외부 기관의 의견을 수렴함

항공의 운송불이행과 운송지연의 구분 명확화, 차량 출고 시 장착된 일체형 내비게이션의 내용연수 명확화, 유학수속대행업의 출국수속 정의 명확화 등

○ 불합리한 기준의 현실화
- 결혼중개업 만남 개시 전 계약해지 시 위약금, 외식서비스 예약부도 환급기한 등의 현실화 등

○ 규정의 정비
- 산후조리업 무과실책임 규정 정비

제2절 품목별 소비자분쟁해결기준의 문제점 및 개선방안

1. 가구

□ 현황

○ 가구는 「전기용품 및 생활용품 안전관리법」상 '공급자적합성확인대상 생활용품' 및 '안전기준준수대상 생활용품'으로 나뉘어 관리되며, 이에 따른 안전관리 의무를 준수해야 함

- 동법에 따르면, "책상 및 테이블, 의자, 수납가구, 침대, 싱크대, 소파 등 대부분의 가구류"는 안전기준준수 대상으로 관리되며, "높이 762㎜ 이상의 가정용 서랍장 및 사무용 파일링 캐비넷"은 공급자적합성확인 대상에 속함

※ (공급자적합성확인대상 생활용품의 안전기준) 부속서 3에서 '높이 762㎜ 이상의 가정용 서랍장 및 사무용 파일링 캐비넷'에 대한 안전요구사항(유해물질 안전요구사항, 안정성 안전요구사항[22]), 시험방법, 표시사항 및 표시방법 등에 대해 규정(국가기술표준원고시 제2019-75호, 2019. 4. 26.)

※ (안전기준준수대상 생활용품의 안전기준) 부속서 5에서 '높이 762㎜ 이상의 가정용 서랍장 및 사무용 파일링 캐비넷을 제외한 가구'(책상 및 테이블, 의자, 수납가구, 침대, 싱크대, 소파, 기타 가구류)에 대한 안전요구사항(유해물질 안전요구사항), 시험방법, 품목별 표시사항 및 표시방법 등에 대해 규정(국가기술표준원고시 제2019-20호, 2019. 2. 8.)

○ 현행 가구 관련 소비자분쟁해결기준에서는 장류, 식탁, 침대 등 가구의 하자 유형, 가구의 종류, 계약해제 및 기타 가구 일반에 대한 분쟁해결기준 등을 정하고 있음

22) 전도 관련 허용기준 및 벽고정장치 관련 사항

- (해당 품목) 장류(장롱, 장식장, 찬장, 책장 등), 식탁, 침대, 소파, 캐비넷, 책상, 문갑, 화장대, 싱크대 등
- (가구의 하자 유형) 좀 등 벌레발생, 문짝 휨, 백화현상 및 도장불량, 장류 등 세트단위 가구의 색상차이, 장류 등 세트단위 가구의 변색, 악취 등 자극성 냄새, 규격치수허용오차 등
- (가구 종류별 하자) 칠기가구(균열, 패각 떨어짐, 패각 변색 등), 등가구(균열·뒤틀림 또는 변색), 침대(스프링, 매트리스 등 품질불량), 소파(재료의 변색, 찢어짐, 균열, 스프링불량 등)
- (계약해제) 선금지급 후 물품배달 전 해약(소비자 귀책사유, 사업자 귀책사유)
- (기타 가구 일반) 제조과정이나 신제품 인도 시 생긴 흠집, 상표남용 등 유사제품 판매, 품질보증기간 내에 동일하자 3회 재발, 수리가 불가능한 피해 등

□ 피해 현황 분석

○ 피해 통계

- (피해구제 접수 현황) 2018년 가구 관련 한국소비자원 피해구제 접수 건은 1,283건으로, 최근 3년 증가 추세를 보임

〈표 4-1〉 2018년 가구 피해구제 접수 현황

구분	2016년	2017년	2018년
건수	883	1,040	1,283
증감율(%)	-	17.8	23.4

자료: 한국소비자원(2019), 2018 소비자 피해구제 연보 및 사례집

- (품목별 접수 현황) 2018년 기준 소파 등 의자류가 329건(25.7%)으로 가장 많았고, 다음으로 침대류 324건(25.3%), 책상·테이블류 194건(15.1%), 장롱류 152건(11.8%)의 순으로 나타남

〈표 4-2〉 2018년 가구 품목별 피해구제 접수현황

구분	의자류	침대류	책상 · 테이블류	장롱류	세트 가구류	기타*	계
건수	329	324	194	152	94	190	1,283
(%)	(25.7)	(25.3)	(15.1)	(11.8)	(7.3)	(14.8)	(100.0)

* 가구리폼·수리업, 기타가구 등

자료: 한국소비자원(2019), 2018 소비자 피해구제 연보 및 사례집

- (피해 유형) 2018년 피해구제 접수 건의 피해 유형은 도장 불량, 색상차이 등 품질·A/S 관련 피해가 671건(52.3%)으로 가장 많았고, 다음으로 계약해제 거부, 과다 위약금 청구 등 계약 관련 피해가 503건(39.2%), 부적절한 표시·광고 관련 피해 51건(4.0%) 등의 순으로 나타남

〈표 4-3〉 2018년 가구 피해 유형

구분	품질 · A/S	계약 관련*	표시 · 광고	안전 관련	부당 행위	가격 · 요금**	기타***	계
건수	671	503	51	40	9	7	2	1,283
(%)	(52.3)	(39.2)	(4.0)	(3.1)	(0.7)	(0.5)	(0.2)	(100.0)

* 계약해제·해지, 청약철회, 계약불이행 등

** 가격·요금, 이자·수수료

*** 단순문의·상담 등

자료: 한국소비자원(2019), 2018 소비자 피해구제 연보 및 사례집

- (처리 결과) 가구 관련 피해 중 합의가 성립된 건은 653건(50.9%)이며*, 이 중 환급이 299건(23.3%)으로 가장 많았고, 다음으로 교환 100건(7.8%), 수리·보수 96건(7.5%), 배상 60건(4.7%) 등의 순으로 나타남. 합의가 성립되지 않은 건 중에는 정보제공·상담기타로 종결된 사건이 427건(33.3%)으로 가장 많았고, 소비자분쟁조정위원회에 조정신청된 경우가 143건(11.1%), 취하중지·처리불능 사건 60건(4.7%) 순으로 나타남

  * 2018년 한국소비자원 피해구제 전체 접수 건에 대한 합의성립율이 55.3%인데 반해, 가구의 합의 성립율은 50.9%로 4.4%p 차이가 남

〈표 4-4〉 2018년 가구 피해 처리 결과

구분	합의 성립								정보 제공 · 상담 기타	조정 신청	취하 중지 · 처리 불능	계
	환급	교환	수리 · 보수	배상	계약 해제	계약 이행	부당 행위 시정	소계				
건수	299	100	96	60	50	42	6	653	427	143	60	1,283
	(23.3)	(7.8)	(7.5)	(4.7)	(3.9)	(3.3)	(0.4)	(50.9)	(33.3)	(11.1)	(4.7)	(100.0)

자료: 한국소비자원(2019), 2018 소비자 피해구제 연보 및 사례집

○ 피해 사례

- 악취로 인한 분쟁 사례

<사례 1>
- 소비자는 인터넷 쇼핑을 통하여 친환경 유아 원목침대를 구입하고 188,100원을 결제함.
- 배송된 제품에서 화학적 냄새가 강하게 발생하여 사업자에게 이의제기 함.
- 사업자는 해당 제품에 신나 성분을 도포한 사실을 시인하였으나, 반품을 거부함.

<사례 2>
- 소비자는 소파를 구입하고 2,500,000원을 지급함.
- 배송된 제품에서 지독한 악취가 발생하여 이의제기 하니, 사업자는 가죽소파 본연의 냄새라고 주장하며 1개월간 환기 후 사용할 것을 권유함.
- 1개월이 경과하였음에도 지속적인 악취가 발생하여 환급을 요구하였으나, 사업자는 이미 사용한 제품이라며 환급을 거부함

- 주문제작 가구 관련 분쟁 사례

<사례 3>
- 소비자는 매장 내 진열된 상품과 동일한 소파 구입을 의뢰하고 계약금 200,000원을 지급함.
- 다음 날 개인 변심으로 계약 취소를 의뢰하니, 사업자는 주문과 동시에 제작이 진행되는 주문제작 상품이라고 주장하며 위약금을 요구함.
- 신청인은 진열된 상품을 주문하였을 뿐 다른 요구사항이 없었음에도 주문제작 상품이라는 사업자의 주장을 수용할 수 없는바, 조속한 환급을 요구함.

□ 문제점

○ 가구 시장 수요 미반영

- 최근 시장수요가 많지 않은 칠기가구, 등가구의 분쟁해결기준은 있으나, 시장수요가 늘고 있는 원목가구, 설치형 부엌

가구의 기준은 없는 실정

○ 기준의 불명확으로 인한 원활한 분쟁해결 저해

- (악취의 기준 모호) 현재 ‘악취 등 자극성냄새(화학제품 등)’에 대해 구입일로부터 6개월 이내의 경우 “제품교환 또는 구입가 환급”토록 규정되어 있으나, 악취에 대한 명확한 정의가 없고 악취의 주관성으로 개인마다 편차가 커 원활한 분쟁해결을 곤란하게 하는 원인이 됨

〈표 4-5〉 가구 악취 관련 소비자분쟁해결기준

가구 (1-4)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
6) 악취 등 자극성냄새(화학제품 등) - 구입일로부터 6개월 이내	○ 제품교환 또는 구입가 환급	

- (주문제작 가구의 정의 부재) 선금지급 후 물품배달 전 소비자의 해약 시 주문제작형 가구와 비주문제작형 가구의 경우 분쟁해결기준이 상이한 바, 다수의 가구 사업자들이 주문제작 가구로 볼 수 없는 경우에도 소비자의 주문 취소 시 주문제작 가구 기준으로 위약금을 요구하고 있음

〈표 4-6〉 주문제작 가구 관련 소비자분쟁해결기준

가구 (3-4)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
15) 선금지급 후 물품배달 전 해약 시 ① 소비자 귀책사유로 인한 해약 - **주문제작형 가구**인 경우 · 가구 제작 작업 착수 이전 · 가구 제작 작업 착수 이후 - **주문제작형 이외의 가구**인 경우 · 배달 3일 전까지 · 배달 1일 전까지	 ○ 총 제품금액의 10%를 위약금으로 함 ○ 실손해배상 ○ 선금에서 물품대금의 5% 공제후 환급 ○ 선금에서 물품대금의 10% 공제후 환급	

○ 부품보유기간 미규정으로 인한 감가상각 산정 불합리

- 소파 등 가구는 피해다발품목*이나 품목별 소비자분쟁해결기준의 '별표 Ⅲ. 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간'에 별도의 규정이 없어 내용연수 5년이 적용되고 있음

* 2018년 한국소비자원에 접수된 피해구제 전체 건 수 가운데 가구는 대분류 물품 기준으로 6.9%(1,283건)를 차지함

※ 현행 품목별 소비자분쟁해결기준의 '별표 Ⅳ. 품목별 내용연수표'에 따르면, 품목들의 내용연수는 '사업자가 품질보증서에 표시한 부품보유기간'으로 하나, 다만 그 기간이 별표 Ⅲ의 부품보유기간에 기재된 기간보다 짧거나 미기재한 경우 별표 Ⅲ의 부품보유기간으로 함. 그러나 별표 Ⅲ. 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간에 가구 품목이 포함되지 않아 6. 별도의 기간을 정하지 않은 경우로서 2) 유사품목에 따를 수 없는 경우의 5년을 적용받게 됨(해당 품목의 생산을 중단한 때부터 기산하여 5년)

※ 별표 Ⅳ. 품목별 내용연수표에 침대, 책상, 장롱, 장식장, 책장, 식탁, 문갑, 소파, 화장대, 찬장 등의 품목이 규정되어 있으나 내용연수는 표시되지 않음

□ 개선 방안

○ 악취로 인한 분쟁해결기준 개선

- 구입일로부터 6개월 이내에 발생한 악취 등 자극성 냄새의 경우 일차적으로 사업자의 책임하에 냄새의 원인을 제거토록 하고, 냄새 제거가 안 될 경우 제품교환 또는 구입가 환급토록 함으로써 냄새의 제거로 분쟁 해결이 가능한 경우 신속하게 해결될 수 있도록 함
- 단, 제품 고유의 냄새는 제외함

〈표 4-7〉 가구 악취로 인한 분쟁해결기준 개선(안)

가구 (1-4)		
개정 전	개정 후	비고
6) 악취 등 자극성냄새(화학제품 등) - 구입일로부터 6개월 이내: 제품교환 또는 구입가 환급	6) 악취 등 자극성냄새(화학제품 등) - 구입일로부터 6개월 이내: 사업자의 책임하에 냄새 제거(단, 제품 고유의 냄새는 제외). 냄새 제거가 안 될 경우 제품교환 또는 구입가 환급	

○ 등가구 외에 원목가구 추가

- 원목가구의 주요 문제도 균열·뒤틀림 및 변색이므로 기존의 등가구 외에 원목가구를 추가하는 방식으로 개선

〈표 4-8〉 원목가구 분쟁해결기준 신설(안)

가구 (2-4)		
개정 전	개정 후	비고
9) 등가구의 균열·뒤틀림 또는 변색 - 구입일로부터 10일 이내: 제품교환 또는 구입가 환급 - 구입일로부터 1년 이내: 무상수리 또는 부품교환	9) 등가구·원목가구의 균열·뒤틀림 또는 변색 - 구입일로부터 10일 이내: 제품교환 또는 구입가 환급 - 구입일로부터 1년 이내: 무상수리 또는 부품교환	등가구 외에 원목가구 추가

○ 주문제작 가구의 정의 및 요건 구체화

- 주문제작 가구는 “사전에 소비자의 요구사항(디자인, 규격, 재질 등)을 계약서로 작성한 경우”에 한하여 적용토록 함으로써, 주문제작 가구 여부에 따른 분쟁의 소지를 해소함
- 따라서 사업자가 주문제작 가구임을 주장하기 위해서는 사전에 관련 내용을 포함한 계약서를 작성·발급하여야 함

〈표 4-9〉 주문제작가구 분쟁해결기준 개선(안)

가구 (3-4)		
개정 전	개정 후	비고
15) 선금지급 후 물품배달 전 해약 시 ① 소비자 귀책사유로 인한 해약 - 주문제작형 가구인 경우 · 가구 제작 작업 착수 이전: 총 제품금액의 10%를 위약금으로 함 · 가구 제작 작업 착수 이후: 실손해배상 - 주문제작형 이외의 가구인 경우 · 배달 3일 전까지: 선금에서 물품대금의 5% 공제후 환급 · 배달 1일 전까지: 선금에서 물품대금의 10% 공제후 환급	15) 선금지급 후 물품배달 전 해약 시 ① 소비자 귀책사유로 인한 해약 - 주문제작형 가구인 경우(주문제작 계약서를 작성·발급한 경우에 한함) · 가구 제작 작업 착수 이전: 총 제품금액의 10%를 위약금으로 함 · 가구 제작 작업 착수 이후: 실손해배상 - 주문제작형 이외의 가구인 경우 · 배달 3일 전까지: 선금에서 물품대금의 5% 공제후 환급 · 배달 1일 전까지: 선금에서 물품대금의 10% 공제후 환급	(신설) 주문제작 가구의 경우 사전에 소비자 요구사항(디자인, 규격, 재질 등)을 계약서로 작성하여 발급한 경우에 한하여 적용

○ 설치형 부엌가구의 분쟁해결기준 신설

- 설치형 부엌가구의 품질불량(균열, 뒤틀림 또는 변색 등)의 경우 구입일로부터 10일 이내에는 “해당 부품교체, 부품교체로 해결되지 않는 경우 재시공”, 구입일로부터 1년 이내에는 “무상수리 또는 부품교체”, 품질보증기간 이내 동일하자 3회 발생 시에는 “부품교체 또는 재시공”토록 함

※ 다른 하자나 가구의 경우 구입일로부터 10일 이내 하자 발생 시 “제품교환 또는 구입가 환급”이고, 품질보증기간 내 동일하자에 대해 3회째 재발시(14번)에 “제품 교환 또는 구입가 환급”으로 되어 있으나, 설치

형 부엌가구는 사용자의 환경에 따라 맞춤 제작되는 주문제작형 가구에 해당하고, 전체 시공비 중 설치인건비가 차지하는 비중이 클 뿐 아니라, 하자 발생 시 해당 부품교체 또는 재시공을 통해 충분히 원상복구가 가능한 경우가 많아 이러한 특성이 고려됨.

〈표 4-10〉 설치형 부엌가구 분쟁해결기준 신설(안)

가구 (3-4)		
개정 전	개정 후	비고
12) (신설)	12) 설치형 부엌가구 품질불량(균열, 뒤틀림 또는 변색 등) - 구입일로부터 10일 이내: 부품교체, 부품교체로 해결되지 않는 경우 재시공 - 구입일로부터 1년 이내: 무상수리 또는 부품교체 - 품질보증기간 이내 동일하자 3회 발생 시: 부품교체 또는 재시공	설치형 부엌가구 분쟁해결기준 신설

○ 소파 등 가구의 부품보유기간 규정

- 소파 등 가구는 분쟁조정 다발 품목이므로 배상 시 감가상각 산정을 위한 부품보유기간을 규정할 필요
- 이때, 가구의 내용연수는 2016년 10월 분쟁해결기준 개정 전 규정되어 있던 내용연수를 참조하여 규정하고, 품질보증기간은 1년으로 규정

※ 현재 가구사업자들은 소파의 품질보증기간을 0.5년에서 2년 사이에서 임의로 규정하고 있음

〈표 4-11〉 소파 등 가구의 부품보유기간 및 품질보증기간 신설(안)

품목	품질보증기간	부품보유기간
6. 가구 - 침대, 책상, 장롱, 장식장, 책장	○1년	○8년
- 식탁, 신발장, 문갑	○1년	○7년
- 소파, 화장대, 찬장	○1년	○6년

〈참고〉 2016년 개정 전 가구의 내용연수

품목	내용연수
침대, 책상, 장롱, 장식장, 책장	8년
식탁, 신발장, 문갑	7년
소파, 화장대, 찬장	6년

* 공정거래위원회고시 제2015-18호(2015.12.29. 개정) 소비자분쟁해결기준의 <별표 Ⅳ> 품목별 내용연수표의 기준에 따름

※ 이전까지는 품목별 내용연수표에 품목별 내용연수가 규정되어 있었으나, 2016. 10. 26. 개정 시(공정거래위원회고시 제2016-15호) 품목별 내용연수를 부품보유기간으로 하는 것으로 개정되면서 내용연수는 삭제됨

○ 분쟁해결기준 개정(안): 종합

〈표 4-12〉 가구 분쟁해결기준 개정(안)

가구		
개정 전	개정 후	비고
6) 악취 등 자극성냄새(화학제품 등) - 구입일로부터 6개월 이내: 제품교환 또는 구입가 환급	6) 악취 등 자극성냄새(화학제품 등) - 구입일로부터 6개월 이내: 사업자의 책임하에 냄새 제거(단, 제품 고유의 냄새는 제외). 냄새 제거가 안 될 경우 제품교환 또는 구입가 환급	일차적으로 사업자의 책임하에 냄새의 원인을 제거토록 하고, 냄새 제거가 안 될 경우 제품 교환 또는 구입가 환급토록 함으로써 냄새의 제거로 분쟁해결이 가능한 경우 신속하게 해결될 수 있도록 함
9) 등가구의 균열·뒤틀림 또는 변색 - 구입일로부터 10일 이내: 제품교환 또는 구입가 환급 - 구입일로부터 1년 이내: 무상수리 또는 부품교환	9) 등가구·원목가구의 균열·뒤틀림 또는 변색 - 구입일로부터 10일 이내: 제품교환 또는 구입가 환급 - 구입일로부터 1년 이내: 무상수리 또는 부품교환	등가구 외에 원목가구 추가
12) (신설)	12) 설치형 부엌가구 품질불량(균열, 뒤틀림 또는 변색 등) - 구입일로부터 10일 이내: 부품교체, 부품교체로 해결되지 않는 경우 재시공 - 구입일로부터 1년 이내: 무상수리 또는 부품교체 - 품질보증기간 이내 동일하자 3회 발생 시: 부품교체 또는 재시공	설치형 부엌가구 분쟁해결기준 신설

가구		
개정 전	개정 후	비고
15) 선금지급 후 물품배달 전 해약 시 ① 소비자 귀책사유로 인한 해약 - 주문제작형 가구인 경우 · 가구 제작 작업 착수 이전: 총 제품금액의 10%를 위약금으로 함 · 가구 제작 작업 착수 이후: 실손해배상 - 주문제작형 이외의 가구인 경우 · 배달 3일 전까지: 선금에서 물품대금의 5% 공제후 환급 · 배달 1일 전까지: 선금에서 물품대금의 10% 공제후 환급	16) 선금지급 후 물품배달 전 해약 시 ① 소비자 귀책사유로 인한 해약 - 주문제작형 가구인 경우 (주문제작 계약서를 작성·발급한 경우에 한함) · 가구 제작 작업 착수 이전: 총 제품금액의 10%를 위약금으로 함 · 가구 제작 작업 착수 이후: 실손해배상 - 주문제작형 이외의 가구인 경우 · 배달 3일 전까지: 선금에서 물품대금의 5% 공제후 환급 · 배달 1일 전까지: 선금에서 물품대금의 10% 공제후 환급	(신설) 주문제작 가구의 경우 사전에 소비자 요구사항(디자인, 규격, 재질 등)을 계약서로 작성하여 발급한 경우에 한하여 적용

<별표 Ⅲ> 가구 품질보증기간 및 부품보유기간 신설(안)

품목	품질보증기간	부품보유기간
6. 가구 - 침대, 책상, 장롱, 장식장, 책장	○ 1년	○ 8년
- 식탁, 신발장, 문갑	○ 1년	○ 7년
- 소파, 화장대, 찬장	○ 1년	○ 6년

2. 차량용 내비게이션

□ 현황

○ 한국GM은 2018년 11월부터 2014년 이전 출고 차량(내용연수 5년 경과 차량)에 대해 출고 시 차체에 장착된 '일체형 내비게이션'의 지도 업데이트 서비스를 중단한 바 있음
- 서비스 중단 차량모델은 알페온, 말리부, 올란도, 크루즈, 크루즈5 등 5종이며, 서비스 중단으로 인해 소비자의 맵 및 안전정보 업데이트가 불가능해짐
- 서비스 중단 사유는 유지보수 계약기간 만료 및 노후 차종에 대한 투자비용 부담으로 알려짐
- 이에 따라, 내비게이션의 업데이트를 더 이상 받을 수 없게 된 소비자들이 국민신문고(4~5건) 및 한국소비자원(3건)에 민원 접수

○ 현행 자동차 소비자분쟁해결기준에는 차량용 내비게이션의 지도 업데이트 완전 중단에 대한 해결기준이 없으며, [별표 Ⅲ]의 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간에는 완제품으로서 내비게이션의 품질보증기간과 부품보유기간만 규정되어 있음
- (하자 보상기준) 자동차옵션용품(차량용 내비게이션 포함)의 하자로 인한 분쟁해결기준을 당해 옵션용품의 품질보증기간 이내(무상수리, 구입가 환급 또는 교환)와 이후(유상수리)로 구분하여 규정

* 보상책임은 차량 출고 시 장착된 내비게이션의 경우 자동차회사가, 차량 출고 후 장착된 내비게이션의 경우 내비게이션 제조업자, 판매자, 장착 사업자 및 지도 업데이트 사업자 중 책임 있는 사업자가 지도록 규정되어 있음

- (업데이트 이행 기간) 차량용 내비게이션(사용연한)의 지도 업데이트서비스 불이행 기간을 '1년'으로 규정하고 있으나, 업데이트 완전 중단에 대한 규정은 부재
- (품질보증기간과 부품보유기간) 내비게이션(가전제품, 사무용기기, 전기통신기자재, 광학기기, 주방용품 등의 완제품으로 분류)의 품질보증기간은 1년, 부품보유기간은 5년으로 규정됨(차량 출고시 장착된 일체형 내비게이션에 대한 별도의 규정은 없음)

※ 자동차 차체 및 일반부품의 품질보증기간은 2년 이내(다만, 주행거리가 4만㎞를 초과한 경우에는 기간이 만료된 것으로 함), 부품보유기간은 8년(단, 성능·품질 상 하자가 없는 범위 내에서 유사부품 사용가능)으로 규정됨

- (내용연수) 소비자분쟁해결기준 [별표 Ⅳ]의 품목별 내용연수표에 따라 내비게이션(가전제품, 사무용기기, 전기통신기자재, 광학기기, 주방용품 등의 완제품으로 분류)의 내용연수는 사업자가 품질보증서에 표시한 부품보유기간으로 하나, 그 기간이 소비자분쟁해결기준 [별표 Ⅲ]의 부품보유기간에 기재된 기간(5년)보다 짧거나 미기재한 경우 '5년'으로 함(차량 출고시 장착된 일체형 내비게이션에 대한 별도의 규정은 없음)

※ 자동차 차체 및 일반부품의 내용연수는 8년

〈표 4-13〉 자동차 분쟁해결기준

자동차		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
5) 자동차옵션용품(에어백, ARS, 원격시동경보기, 차량용 내비게이션, 블랙박스, 하이패스 단말기 등)의 하자 - 당해옵션용품 품질보증기간 이내 - 당해옵션용품 품질보증기간 이후	○무상수리, 구입가 환급 또는 교환 ○유상수리	* 보상책임자 ·차량 출고 시 장착된 옵션 용품 : 자동차회사 ·차량 출고후 장착된 옵션 용품 : 용품 제조업자, 판매자, 장착 사업자 및 지도 업데이트 사업자(**차량용 내비게이션**에 한함) 중 책임있는 사업자 ***차량용 네비게이션**(사용연한)의 지도 업데이트서비스가 1년 이상 제공되지 않을 경우 서비스 불이행으로 간주하고 동 서비스 이행에 책임있는 제조업자 또는 판매업자가 구입가에서 정액감가상각한 금액에 10% 가산한 금액을 환급함.

〈표 4-14〉 내비게이션 관련 품질보증기간 및 부품보유기간

품목	품질보증기간	부품보유기간
1. 자동차	○ 차체 및 **일반부품** : 2년 이내 (이하 생략)	○ 8년(단, 성능·품질 상 하자가 없는 범위 내에서 유사부품 사용가능)
5. 가전제품, 사무용기기, 전기통신기자재, 광학기기, 주방용품 등 1) 완제품		
- **내비게이션**, 카메라, 디지털 피아노	○ 1년	○ 5년

〈표 4-15〉 내비게이션 관련 품목별 내용연수표

품목	내용연수
선풍기, 냉풍기, 전기장판, 세탁기, 모터사이클, 카메라, 디지털피아노, 내비게이션, 난로(전기, 가스, 기름), 헬스기구, 골프채	사업자가 품질보증서에 표시한 부품보유기간으로 함. 다만, 그 기간이 [별표Ⅲ]의 부품보유기간에 기재된 기간보다 짧거나 미기재한 경우 [별표Ⅲ]의 부품보유기간으로 함

□ 피해 사례

○ 일체형 내비게이션의 맵 업데이트 일방적 중단 사례

<사례 1>

올해부터 한국GM 차량 3종에 대해 내비게이션 맵업데이트를 사전공지 없이 중단하였는데 순정 내비게이션은 100만원이 넘는 부품인데 맵 지원이 중단되어 무용지물이 되었음. 해당사 고객센터도 보상대책 없이 중단 안내만 되풀이하고 있어 대기업의 횡포라고 여겨짐 ('19. 4. 국민신문고)

<사례 2>

'18. 12월을 기점으로 한국GM에서 2014년 이전 출시 차량의 정품 내비게이션 업데이트를 일방 중단함. 10년 이상 운행할 수 있는 차량인데, 꼭 필요한 부분인 내비게이션 업데이트 중단을 단순 통보식으로 전달하는 것은 부당함 ('19. 3. 국민신문고)

□ 문제점

○ 현행 분쟁해결기준 해석상의 문제

- 일체형 내비게이션 업데이트를 완전 중단할 경우 차량은 계속 운행하더라도 내비게이션으로서 효용은 없어지므로, 내용연수에 따른 보상금액이 문제가 됨

- 현행 소비자분쟁해결기준상 자동차의 '차체 및 일반부품'의 품질보증기간은 2년(다만, 주행거리가 4만㎞를 초과하는 경우에는 기간이 만료된 것으로 함), 부품보유기간은 8년(단, 성능·품질 상 하자가 없는 범위 내에서 유사부품 사용가능)으로 규정되어 있음
- 차량용 내비게이션의 경우 품질보증기간과 부품보유기간이 별도로 규정되어 있지 않고, 가전제품 분류에서 내비게이션(완제품)의 품질보증기간이 1년, 부품보유기간이 5년으로 규정되어 있음
- 그런데, 차량출고 시 장착된 일체형 내비게이션과 거치형 내비게이션을 별도로 구분하고 있지 않으므로, 일체형 내비게이션의 경우라도 5년의 내용연수를 적용받는 것으로 해석될 가능성이 있음

○ 일체형 내비게이션 내용연수의 적정성

- 그러나 일반적으로 일체형 내비게이션과 거치형 내비게이션은 소비자 측면과 제품 측면에서 다음과 같은 차이가 있음

<일체형 내비게이션과 거치형 내비게이션>

- (소비자 측면) 일체형 내비게이션은 통상 차량 출고 시 장착되므로 상대적으로 소비자의 선택권이 제약되고, 소비자가 차량의 일부분(부품)으로 인식할 개연성이 있으며, 거치형에 비해 교체가 용이하지 않음
- (제품 측면) 통상 일체형은 거치형에 비해 고가*이고, 차체 내에 매립되어 있어 잦은 탈부착이나 장시간 햇빛 노출 등으로 인한 위험성이 있는 거치형보다는 제품의 안정성이 높다고 볼 수 있음
  * 일반 내비게이션의 경우 통상 10~50만 원대, 일체형 내비게이션의 경우 60~120만 원대에 가격 형성

- 이러한 특성 차이에도 불구하고 일체형과 거치형 내비게이션에 대해 보상기준이 되는 내용연수를 동일하게 적용할 경우 소비자권익 침해 우려가 제기됨

○ 내비게이션 내용연수와 맵 업데이트 유지기간의 문제

- 소비자분쟁해결기준상 내용연수는 제품을 사용할 수 있는 연한을 의미하므로, 내비게이션에 대해 규정한 내용연수는 내비게이션 기기의 내구연한을 의미하는 것으로 해석되어야 한다는 견해가 있음
- 그런데 내비게이션은 사전적으로 “지도를 보이거나 지름길을 찾아 주어 자동차 운전을 도와주는 장치나 프로그램”을 의미하며,[23] GIS[24]를 응용한 기술과 GPS나 Wi-Fi 등을 이용한 위치 추적기술 등의 시스템(S/W)과 이용자에게 지도나 음성 등 안내정보를 제공하기 위한 외형적 틀인 기기(H/W)의 조합으로 구성됨
- 이에 따라, 내비게이션 기기의 내용연수와 소프트웨어인 맵 업데이트의 유지기간을 별도로 취급하여 해석한다면, 내비게이션 기기는 내용연수 이내임에도 사업자가 맵 업데이트를 일방적으로 중단할 경우 내비게이션 자체의 사용가치가 현저히 떨어져 소비자에게 일방적으로 불리하게 작용하는 결과가 초래됨

---

23) 네이버 국어사전 참조

24) GIS(Geographic Information System): 위치정보와 속성정보를 결합해 효율적인 활용과 정보 파악의 용의성을 위하여 만들어진 프로그램으로서 여러 레이어로 이루어져 있음

- 결과적으로, 내비게이션의 내용연수는 내비게이션 기기와 경제적 일체성을 이루는 맵 업데이트의 유지기간도 동일하게 취급될 필요가 있음

□ 개선 방안

○ 차량 출고 시 장착된 일체형 내비게이션의 품질보증기간, 부품보유기간 및 내용연수 명확화

- 차량 출고 시 장착된 일체형 내비게이션의 품질보증기간 및 부품보유기간을 자동차의 일반부품과 동일하게 규정(품질보증기간 2년, 부품보유기간 8년)
- 이에 따라, 차량 출고 시 장착된 일체형 내비게이션의 내용연수도 8년으로 적용

※ 단, 차량 출고 이후 소비자가 개별적으로 장착한 일체형 내비게이션의 경우 기존과 동일하게 품질보증기간 1년, 부품보유기간(내용연수) 5년의 규정을 적용

- 이 경우, 내비게이션의 일부를 구성하는 맵 업데이트의 유지기간(유·무상 무관)*도 동일하게 8년 적용

* 맵 업데이트의 유·무상 여부는 제작사(수입사)의 정책사항이므로 유·무상 여부와는 상관없이 업데이트 서비스가 유지되는 기간을 의미

〈표 4-16〉 일체형 내비게이션 품질보증기간 및 부품보유기간 개정(안)

현행			개선(안)		
<별표 Ⅲ> 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간			<별표 Ⅲ> 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간		
품목	품질보증기간	부품보유기간	품목	품질보증기간	부품보유기간
1. 자동차	○ 차체 및 일반부품 : 2년 이내 (이하 생략)	○ 8년	1. 자동차	○ 차체 및 일반부품 : 2년 이내 * 차량 출고시 장착된 일체형 내비게이션을 포함한다.	○ 8년
5. 가전제품, 전기통신기자재 등			5. 가전제품, 전기통신기자재 등		
- 내비게이션, 카메라, 디지털 피아노	○ 1년	○ 5년	- 내비게이션, 카메라, 디지털 피아노	○ 1년	○ 5년

3. 유사투자자문

□ 현황

○ 유사투자자문업은 불특정 다수인을 대상으로 일정한 대가를 받고 주식투자에 필요한 정보를 휴대전화, 방송, 인터넷 등으로 제공하는 업종임

- 최근, 주식시장의 성장과 저금리의 영향으로 주식투자에 대한 관심이 증가하는 가운데, 유사투자자문업은 「자본시장과

금융투자업에 관한 법률」(이하 '자본시장법')상 금융위원회에 신고만으로 영업이 가능하여 상대적으로 시장 진입이 용이하고 영업규제도 낮은 편임

※ 투자자문업 또는 투자일임업은 금융위원회에 등록을 요하며(동법 제18조), 투자매매업 또는 투자중개업 등은 금융위원회의 인가를 받아야 함(동법 제12조)

법 제101조(유사투자자문업의 신고) ① **불특정 다수인을 대상으로 하여 발행되는 간행물, 전자우편 등**에 의하여 **금융투자상품에 대한 투자판단 또는 금융투자상품의 가치에 관한 조언**으로서 대통령령으로 정하는 것을 업(이하 이 조에서 "**유사투자자문업**"이라 한다)으로 영위하고자 하는 자는 금융위원회가 정하여 고시하는 서식에 따라 **금융위원회에 신고**하여야 한다.

영 제102조(유사투자자문업의 신고) 법 제101조제1항에서 "대통령령으로 정하는 것"이란 불특정 다수인을 대상으로 **발행 또는 송신**되고, 불특정 다수인이 **수시로 구입 또는 수신**할 수 있는 **간행물·출판물·통신물 또는 방송 등**을 통하여 **투자자문업자 외의 자**가 **일정한 대가**를 받고 행하는 **투자조언**을 말한다.

- 이러한 영향으로 유사투자자문업으로 신고한 사업자는 매년 급증하는 추세이며, 2018년 말 기준 2,032개로 2012년 대비 약 255% 증가함

  * 신고업자: '12년 573개, '13년 697개, '14년 812개, '15년 969개, '16년 1,218개, '17년 1,584개, '18년 2,032개

○ 최근 유사투자자문업 관련 불건전 영업행위에 대한 사전예방장치 마련과 편법·불법 행위에 대한 제재 강화를 내용으로 하는 자본시장법령이 개정·시행됨[25]

25) 2019.7.1. 시행

<주요 개정 내용>
1) 영업신고 불수리 사유 신설(법 §101⑤, 영 §102②)
2) 신고 유효기간(5년) 도입(법 §101⑥)
3) 건전영업 집합교육 이수 의무화(법 §101⑦)
4) 신고사항 직권말소권 도입(법 §101⑨)
5) 보고의무 위반, 자료제출 요구 불응시 과태료 부과(법 §449③5의2, 영 별표22)
6) 미신고 유사투자자문업자에 대한 형사벌 부과(법 §446 17의2)

○ 유사투자자문서비스는 1개월 이상 정보를 제공하기로 약정하고 중도해지 시 위약금 등을 부과할 경우 「방문판매 등에 관한 법률」상 계속거래에 해당

"계속거래"란 1개월 이상에 걸쳐 계속적으로 또는 부정기적으로 재화등을 공급하는 계약으로서 중도에 해지할 경우 대금 환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있는 거래를 말함(동법 제2조 제10호)

※ 일반적으로, 개인이 주식투자정보를 취득하여 투자결정을 내리기가 쉽지 않은 점을 이용하여 유사투자자문업자들이 소비자와 계속거래의 형태로 기간을 정하여 거액의 회비를 받고 주식정보를 제공하는 약정을 함

- 따라서 소비자는 언제든지 계약을 해지할 수 있으며(제31조), 계약해지 시 과다한 위약금을 청구하거나 환급을 거부하는 것은 금지됨(제32조 및 제34조제1항 4.)
- 또한, 계속거래로 체결된 계약내용 중 사업자의 정보제공의무, 계약해지, 위약금 및 환급 관련 규정을 위반한 계약으로서 소비자에게 불리한 것은 무효임(제52조)

□ 피해 현황 분석

○ 피해 통계

- (한국소비자원 빅데이터 알람) 한국소비자원 빅데이터시스템에 '유사투자자문' 이슈알람 발생횟수가 2017년 3분기 이후부터 크게 증가

🔔 **유사투자자문 이슈알람 발생횟수** : ('17년 3분기) 5회 → ('17년 4분기) 9회 → ('18년 1분기) 12회

※ 빅데이터시스템에 수집되는 소셜데이터 및 1372소비자상담센터 데이터를 분석해 이상 징후가 나타나는 경우 알람이 발생함

- (소비자상담) 1372 소비자상담센터[26]를 통해 접수된 소비자상담은 2017년 1,855건에서 2018년 7,625건으로 4.1배 증가
- (피해구제 접수) 유사투자자문 사업자의 증가에 따라 한국소비자원 피해구제 신청건수의 지속적 증가

〈표 4-17〉 유사투자자문 피해구제 접수 현황

구분	2014	2015	2016	2017	2018	2019. 7월
피해구제(건수)	145	208	210	475	1,621	1,899

* '투자자문(컨설팅)' 품목과 '주식', '인터넷정보이용서비스' 품목 중 '주식' 또는 '투자'로 검색하여 조회한 건수임

자료: 전해철 의원실 요구 제출자료(2019년 3월)

26) 1372소비자상담센터는 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(국번없이 1372)로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행함

<2018년 피해구제의 유형>

- 위약금 과다청구 67.2%(1,090건), 환급거부·지연 28.3%(458건) 등 '계약해지' 관련 피해가 95.5%(1,548건)로 대부분을 차지
- 다음으로 '부가서비스 불이행'이 1.5%(25건)로 나타남

○ 피해 사례[27)]

- (허위·과장 광고) 근거가 불명확한 수익률 또는 종목적중률 등을 제시하거나 홈페이지 등에 사실과 다른 내용을 허위로 기재함으로써 소비자가가 오해하도록 함

<사례 1>

투자자 乙은 I업체가 유명 연예인을 광고 모델로 내세워 "연간 3,147%, 월 수익률 15% 이상, 승률 95%"로 수익을 낼 수 있다는 광고를 보고, 유료회원으로 가입하여 업체의 조언에 따라 투자하였으나 큰 손실을 입고 서비스 계약 해지

<사례 2>

홈페이지에 '2017 소비자브랜드 대상'을 수상했다고 허위기재하거나, 구체적인 근거 없이 원금 및 10% 전후 배상 보장, 대표이사가 특정 종목의 수익률을 인증한 것을 변호사가 공증한 것처럼 표시·광고

- (중요사항 미고지) 유사투자자문서비스 제공 계약의 체결·유지에 영향을 미치는 중요사항의 미고지

27) 유사투자자문업자 신고제도 설명회 자료(2019. 6, 금융감독원, 금융투자교육원, 한국소비자원) 참조

<사례 3>

투자자는 500% 미달성 시 가입비 전액 환불 및 변호사 공증약관발송 등 다량 SMS를 발송한 사업자와 유사투자자문서비스 12개월 계약을 체결하며 2,100,000원을 결제함. 이후 연락두절, 서비스품질 이상 및 원금손실로 계약해지 및 환급을 요청하였으나 사업자는 해당 계약은 1개월 유료, 11개월 무료 서비스였으며, 이미 유료 서비스 기간이 종료되었으므로 환급할 금액이 없다고 거부함

- (계약해지 거부) 소비자가 중도해지를 요청했으나 해지 및 환급을 거부

<사례 4>

김**씨는 B사 직원이 500만 원을 1년 내에 5배로 만들어준다며 주식투자정보서비스 가입을 권유해 1년 이용계약을 하고 300만 원을 할부 결제함. 이후 10% 이상의 투자 손실이 발생하는 등 신뢰가 가지 않아 B사에 계약해지를 요청하였으나 환급이 불가능하다며 거부함

- (위약금 과다 청구) 소비자의 계약해지 요청에 대해 위약금 및 이용금액을 과다하게 청구

<사례 5>

신**씨는 A사의 주식투자정보서비스를 1년 간 이용하기로 하고 420만 원을 할부 결제함. 서비스 불만족으로 A사에 계약해지 및 환급을 요구하였으나 정상가 2천만 원을 기준으로 위약금 및 이용금액이 계산되기 때문에 환급할 금액이 없다며 거부함

- (계약 불이행) 당초 계약내용을 불이행

<사례 6>

박**씨는 매월 비상장 기업 정보를 제공받는 조건으로 C사의 주식투자정보서비스에 가입하고 연회비 65만원을 결제함. 그러나 계약내용과 달리 비상장 기업 정보제공이 적어 C사에 서비스 제공 미흡에 따른 연회비 환급을 요구하였으나 거부함

- (소비자 동의 없이 대금 결제) 소비자에게 결제 내역에 대하여 고지하지 않은 채 결제

<사례 7>

최**씨는 D사 직원이 1~2개월 내에 20~30% 수익을 보장한다는 말과 함께 신용카드 결제 후 수익이 나지 않으면 대금이 빠져나가지 않는다고 하여 신용카드 번호를 불러줌. 이후 동 카드로 200만원이 결제된 사실을 알고 D사에 카드결제 취소를 요청했으나 거부함

□ 문제점

○ 소비자분쟁해결기준에 유사투자자문업종 관련 기준 부재

- 최근, 유사투자자문 제공계약이 증가하면서 관련 소비자분쟁도 증가하고 있으나 이의 특성에 맞는 분쟁해결기준이 없는 실정
- 수익이 실현되지 않거나 정보제공의 불성실로 인해 소비자가 중도해지를 원하는 경우, 과다 위약금이나 이용료 또는 예측하지 못한 자료비용의 공제 등으로 인한 분쟁이 늘고 있으나, 이에 대한 해결기준이 없음

- 이에 대해, 유사품목인 ‘인터넷콘텐츠업’, ‘할인회원권업’ 등의 관련 규정을 준용하여 피해구제를 처리하고 있으나 정보제공이 카카오톡, 밴드, 문자메시지 등으로 제공되는 경우가 많아 적용에 한계가 있음

○ 처리의 일관성 확보 곤란

- 유사투자자문 관련 피해구제 절차에서 준용하고 있는 ‘인터넷콘텐츠업’(잔여기간 이용요금의 10%)과 ‘할인회원권업’(총이용금액의 10%)은 중도해지 시 위약금 산정기준에서 차이가 있어 처리의 일관성 확보가 곤란함

※ 소비자 입장에서는 ‘잔여기간 이용요금의 10%’ 규정을 적용하는 것이 유리하지만, 유사투자자문업자들은 ‘총이용금액의 10%’ 규정을 주장하는 경우가 빈번함

□ 개선 방안

※ 소비자분쟁해결기준에 유사투자자문업종을 신설하고 아래의 내용으로 분쟁해결마련

○ 허위, 과장 광고에 의한 이용계약

- 계약해제 및 이용료 전액을 환급토록 함
- 이 때, 이용료는 소비자가 실제 지급한 월 회비, 가입비, 교육자료비 등 모든 비용을 포함하도록 함

○ 사업자가 계약 전 중요사항을 고지하지 않은 경우

- 사업자가 계약 전 중요사항을 미고지한 경우 계약 취소토록 함
- 여기서 중요사항은 “계약의 체결·유지에 중대한 영향을 미치는 사항”으로서 거래의 상대방인 사업자, 거래 대상인 투자자문정보 및 거래조건 등과 관련한 정보로 볼 수 있음

<자본시장법상 '중요사항'의 의미>

○ '중요사항'에 해당하는지 여부는 사회통념과 건전한 상식에 따라 제반사정을 종합하여 구체적, 개별적으로 정해질 수밖에 없는 바,

○ 「자본시장법」에서는 "투자자의 합리적인 투자판단 또는 해당 금융투자상품의 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항"을 '중요사항'이라고 정의하고 있으며(동법 제47조제3항), 판례는 이를 합리적인 투자자가 금융투자상품과 관련된 투자판단이나 의사결정을 할 때에 중요하게 고려할 상당한 개연성이 있는 사항을 의미하는 것으로 보고 있음(대법원 2015. 12. 10. 선고 2012다16063 판결)

○ 또한, 「보험업법」에서는 보험회사 또는 보험의 모집에 종사하는 자가 일반보험계약자에게 보험계약 체결을 권유하는 경우에는 보험료, 보장범위, 보험금 지급제한 사유 등 대통령령으로 정하는 보험계약의 중요 사항을 일반보험계약자가 이해할 수 있도록 설명할 의무를 부여하고 있음(동법 제95조의2제1항)

〈표 4-18〉 사업자가 계약 전 고지해야 하는 중요사항(안)[28]

구분	고지 사항
사업자 및 투자자문정보에 관한 정보	- 투자자문정보의 제작자 및 공급자에 관한 사항(성명, 전화번호, 주소, 전자우편주소 등) - 투자자문정보의 명칭·종류 및 내용
거래조건 등에 관한 정보	- 투자자문정보제공 서비스의 가격과 결제 방법 및 시기 - 투자자문정보의 제공기간(유료 및 무료 구분) 및 제공방법 - 청약의 철회와 계약의 해제 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항 - 투자자문계약이 계속거래에 해당할 경우 계약의 해지와 그 행사방법 및 대금 환급의 절차 - 전자매체로 공급이 가능한 투자자문정보의 전송·설치 등과 관련하여 요구되는 기술적 사항 - 투자자문정보에 대한 불만 및 이용자와 사업자간 분쟁처리에 관한 사항 - 투자자문계약에 관한 약관 - 투자자문정보의 가격 외에 이용자가 추가로 부담하여야 할 사항 - 이용자가 미성년자인 경우 법정대리인의 동의를 얻지 못하면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용

28) 인터넷콘텐츠업 분쟁해결기준에서 '콘텐츠이용자보호지침' 제8조에 따른 사업자가 계약전 고지해야 하는 중요사항을 참고하여 유사투자자문업에 맞게 재구성함

○ 1개월 이상의 계속적 이용계약인 경우

- 소비자가 계약해지를 요구하는 경우와 사업자의 귀책사유로 인한 계약해지를 구분하고, 위약금은 잔여기간 이용요금의 10%로 산정함

〈표 4-19〉 계속거래 시 유사투자자문 분쟁해결기준(안)

구분	해결 기준
소비자의 계약해지 요구 시	- 해지 일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용요금*의 10% 공제 후 환급
사업자의 귀책사유로 인한 계약해지 시	- 잔여기간의 이용요금* 및 동 금액의 10%에 해당하는 금액을 더하여 환급

* 잔여기간 이용요금 = 이용요금 - 이용요금×경과한 기간(일수)/계약상 이용기간(일수)

<계속거래 중도해지 시 위약금 산정 기준>

○ 1개월 이상의 계속거래의 중도해지 시 위약금을 산정하는 방식은 '총 이용요금'을 기준으로 하는 방식과 '잔여기간 이용요금'을 기준으로 하는 방식으로 구분됨
- (잔여기간 이용요금의 10% 예) 모바일콘텐츠업, 온라인게임서비스업, 인터넷콘텐츠업
- (총 이용요금의 10% 예) 미용업, 위성방송 및 유선방송업, 체육시설업, 레저용역업 및 할인회원권업
- (혼용 예) 고시원 운영업은 사업자 귀책사유의 경우 총 이용요금의 10%, 소비자의 계약해지의 경우 잔여이용금액의 10%

○ 소비자분쟁해결기준에는 위약금의 산정기준을 총 이용요금 또는 잔여기간 이용요금 중 무엇으로 할지에 대한 명확한 기준이 제시되어 있지는 않으나, 중도해지에 따른 당사자의 부담 및 서비스의 특성 등을 종합적으로 고려할 필요가 있음
- 초기 매몰비용(Sunk Cost)이 높고(예: 피부미용을 위한 화장품의 개봉), 서비스의 개별성 혹은 특정성이 높은 경우(예: 미용업, 할인회원권업) 중도해지에 따른 사업자의 부담이 크므로 '총 이용요금'을 위약금의 산정기준으로 하는 것이 적정
- 제공물이 가분적이고(예: 콘텐츠의 주기적 제공), 서비스의 개별성 혹은 특

정성이 낮은 경우(예: 동일한 콘텐츠를 불특정 다수 소비자에게 일괄 제공) 중도해지에 따른 사업자의 부담이 크지 않고 다른 소비자로 서비스의 대체가 용이하므로 '잔여기간 이용요금'을 위약금의 산정기준으로 하는 것이 적정

○ 이러한 측면에서, 유사투자자문의 경우 제공물의 가분성이 높고 서비스의 개별성 혹은 특정성이 낮으며, 초기 매몰비용이 높다고 보기 어려우므로 '잔여기간 이용요금'을 중도해지에 따른 위약금 산정 기준으로 하는 것이 적정할 것으로 판단됨

- 단, 판매의 유형에 따라 통신판매로서 계약체결일 또는 서비스 이용 가능일로부터 7일, 전화권유판매로서 14일 이내에 해지를 요구하는 경우에는 위약금 없이 이용 일수에 해당하는 금액만 공제하고 환급토록 함
- 또한, 이용요금 및 환급금의 산정과 관련하여 사업자가 서비스 요금 및 계약기간 등을 임의로 설정하지 못하도록 함
  * 따라서 사업자가 임의로 정한 1일 이용요금 및 부수적 제공 자료의 비용 차감, 유료기간 임의설정은 인정되지 않음
  * 서비스 기간은 계약기간에 포함되며, 무상제공한 (유상)자료 금액을 청구하지 못함

○ 소비자의 동의 없이 무료이용기간이 경과한 후 유료로 전환된 경우

- 유료 청구금액을 환급토록 함
  * 계약 변경 시에는 별도 계약을 체결해야 함

○ 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우

- 청구금액을 환급토록 함
  * 자동으로 매월 또는 일정시기에 대금을 결제하기로 한 경우 사업자는

소비자에게 결제 내역(결제금액, 결제시기, 결제방법 등)에 대하여 전자우편 또는 휴대전화 문자 등으로 고지하여야 함

〈표 4-20〉 유사투자자문 분쟁해결기준 신설(안)

35. 유사투자자문업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 허위, 과장광고에 의한 이용계약	○ 계약해제 및 이용료 전액환급	* 이용료는 소비자가 실제 지급한 모든 비용(월회비, 가입비, 교육자료비 등)을 포함함
2) 사업자가 계약전 중요사항을 고지하지 않은 경우	○ 계약 취소	* 중요사항이라 함은 사업자, 투자자문정보, 거래조건 등 계약의 체결·유지에 중대한 영향을 미치는 사항을 말함

<사업자가 계약 전 고지해야 하는 중요사항>

1. 사업자 및 투자자문정보에 관한 정보
 - 투자자문정보의 제작자 및 공급자에 관한 사항(성명, 전화번호, 주소, 전자우편주소 등)
 - 투자자문정보의 명칭·종류 및 내용
2. 거래조건 등에 관한 정보
 - 투자자문정보제공 서비스의 가격과 결제의 방법·시기
 - 투자자문정보의 제공기간(유료 및 무료 구분) 및 제공방법
 - 청약의 철회와 계약의 해제 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항
 - 투자자문계약이 계속거래에 해당할 경우 계약의 해지와 그 행사방법 및 대금환급의 절차
 - 전자매체로 공급이 가능한 투자자문정보의 전송·설치 등과 관련하여 요구되는 기술적 사항
 - 투자자문정보에 대한 불만 및 이용자와 사업자간 분쟁처리에 관한 사항
 - 투자자문계약에 관한 약관
 - 투자자문정보의 가격 외에 이용자가 추가로 부담하여야 할 사항
 - 이용자가 미성년자인 경우 법정대리인의 동의를 얻지 못하면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용

35. 유사투자자문업		
3) 1개월 이상의 계속적 이용계약인 경우		
- 소비자가 계약 해지를 요구한 경우	○ 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용요금의 10% 공제후 환급	* 단, 계약체결일 또는 서비스 이용 가능일로부터 7일(전화권유판매의 경우 14일) 이내에 해지를 요구하는 경우에는 위약금 없이 이용 일수에 해당하는 금액만 공제하고 환급함
- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해지	○ 잔여기간의 이용요금 및 동 금액의 10%에 해당하는 금액을 더하여 환급	* 잔여기간 이용요금은 〔이용요금-(이용요금×경과한 기간(일수)/계약상 이용기간(일수))로 함
- 소비자의 동의 없이 무료이용기간이 경과한 후 유료로 전환된 경우	○ 유료 청구금액 환급	* 서비스요금 또는 계약기간 등에 대한 사업자의 임의설정은 인정되지 않음(사업자가 임의로 정한 1일 이용요금 및 부수적 제공자료의 비용 차감, 유료기간 임의설정 등)
- 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우	○ 청구 금액 환급	* 서비스기간은 계약기간에 포함되며, 무상제공한 (유상) 자료 금액을 청구하지 못함 * 계약 변경 시에는 별도 계약을 체결해야함 * 자동으로 매월 또는 일정 시기에 대금을 결제하기로 한 경우 사업자는 소비자에게 결제 내역(결제금액, 결제시기, 결제방법 등)에 대하여 전자우편 또는 휴대전화문자 등으로 고지하여야 함

4. 결혼중개업

□ 현황

○ 「결혼중개업의 관리에 관한 법률」(약칭 '결혼중개업법')은 결혼중개업을 건전하게 지도·관리하고 결혼중개업 이용자의 피해를 예방 및 이용자를 보호함으로써 건전한 결혼문화 형성에 이바지함을 목적으로 2007년 제정됨

- 동법은 결혼중개업의 신고(제3조), 결혼중개계약서의 작성 및 설명 의무(제10조), 거짓 또는 과장된 표시·광고의 금지(제12조) 등을 규정하고 있음
- 국내결혼중개업체는 신고제 하에서 업체 현황을 공시하고 있으며, 2019년 2월 현재 전국적으로 781개가 운영 중에 있음[29)]

○ 1개월 이상에 걸쳐 계속적으로 또는 부정기적으로 결혼중개서비스를 제공하는 계약으로서 중도에 해지할 경우 대금 환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있다면 「방문판매 등에 관한 법률」상 계속거래에 해당함[30)]

- 이에 따라, 소비자는 다른 법률에 별도의 규정이 있거나 거래의 안전 등을 위한 경우를 제외하면 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있음(제31조)
- 공정거래위원회는 계속거래 등의 계약 해지 또는 해제로 인한 위약금 청구와 대금 환급 또는 위약금 경감과 관련된 분쟁을 방지하기 위하여 「계속거래 등의 해지·해제에 따른

29) 한국소비자원(2019), 국내결혼중개서비스 소비자문제 실태조사.
30) 동법 제2조 제10호 참조.

위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준」을 정하여 고시함(공정거래위원회고시 제2017-20호, 2017. 11. 14.)

- 동 고시에 따라 국내결혼중개계약이 사업자의 귀책사유 없이 해지 또는 해제된 경우 사업자는 소비자에게 위약금을 청구할 수 있는데, 이 때 위약금은 서비스 개시 전 “총계약대금의 20%”, 1회 이상 소개 후 “총계약대금의 20% × (잔여횟수/총횟수)”의 금액을 초과하지 못함

〈표 4-21〉 계속거래 해지 시 위약금 청구기준

업종	구분	위약금 기준
국내결혼 중개업	서비스 개시 전	총계약대금의 20%
	1회 이상 소개 후	총계약대금의 20% × (잔여횟수/총횟수)
컴퓨터 통신교육업	계약체결일 또는 서비스 이용 가능일로부터 7일 이내	위약금을 부과할 수 없음
	그 외의 경우	총계약대금의 10%
헬스·피트니스업	-	총계약대금의 10%
미용업	재화등의 제공 개시 전이고, 계약일로부터 20일 이내	위약금을 부과할 수 없음
	그 외의 경우	총계약대금의 10%
학습지업	-	계약 해지·해제 시점 이후에 제공하기로 되어 있는 재화등의 단위대금의 10%

자료: 「계속거래 등의 해지·해제에 따른 위약금 및 대금의 환급에 관한 산정기준」 제4조제1항 별표

○ ‘국내결혼중개 표준약관’(공정거래위원회 표준약관 제10027호, 2014. 12. 19. 개정)에서는 소비자의 국내결혼중개서비스 이용 관련 중요 사항인 회사와 회원 간 권리·의무, 계약체결, 회원 자격, 분쟁해결 등과 관련한 사항이 규정됨

- 동 약관에서는 회사의 책임없이 계약이 해지되는 경우(즉 소비자의 계약해지의 경우)로서 회원가입 계약성립 후 회사가 주선한 만남 개시 전에 해지된 경우는 회원가입비의 80%를 환급토록 규정하고 있음(소비자 위약금 20%)
- 1회 만남 이후 해지된 경우에 위약금은 20%이지만 사업자의 귀책사유에 의한 경우와 소비자의 귀책사유에 의한 경우에 따라 배상 및 환급 기준이 다름

  * 횟수제를 기준으로 사업자의 귀책사유에 의한 경우의 배상 기준은 "회원가입비×(잔여횟수/총횟수) + 회원가입비의 20%"인 반면, 소비자의 귀책사유에 의한 경우는 "회원가입비의 80%×(잔여횟수/총횟수)"

제11조 (가입비의 환급)

① 회사의 책임 있는 사유로 계약이 해지되는 경우에는 **다음과 같이 회원가입비를 환급합니다.(회사의 책임있는 사유는 소비자분쟁해결기준에 준함)**

1. 회원가입 계약성립 후 회사가 주선한 만남 개시 전에 해지된 경우
: 회원가입비 + 회원가입비의 20%

2. 1회 만남 이후 해지된 경우
(횟수제) 회원가입비×(잔여횟수/총횟수) + 회원가입비의 20%
(기간제) 회원가입비×(잔여일수/총일수) + 회원가입비의 20%

② 회사의 책임없이 계약이 해지되는 경우에는 다음과 같이 회원가입비를 **환급**합니다.

1. 회원가입 계약성립 후 회사가 주선한 만남 개시 전에 해지된 경우
: 회원가입비의 80%

2. 1회 만남 이후 해지된 경우
(횟수제) 회원가입비의 80%×(잔여횟수/총횟수)
(기간제) 회원가입비의 80%×(잔여일수/총일수)

③ 제6조 제2항에 의하여 회원의 자격기간이 연장되는 경우나 제10조 제1항 제2호, 제3호의 사유로 계약이 종료된 경우에는 가입비를 **환급**하지 아니합니다.

④ 위 제1항, 제2항에 불구하고 제10조 제1항 제2호, 제3호 외의 사유로 계약이 종료된 경우 회원은 회사의 동의를 얻어 가입비를 **환급**받지 아니하고 그에 상응하는 회원자격을 타인으로 하여금 보유하게 할 수 있습니다. 다만, 타인은 제3조 제2항에서 정한 적격자에 해당하여야 합니다.

○ 소비자분쟁해결기준에서도 ‘결혼중개업’과 관련하여 계약 해제·해지 시 소비자와 결혼중개업자의 귀책사유에 따라 환급 및 배상 기준을 규정하고 있으며, 산정 기준은 ‘국내결혼중개 표준약관’과 동일함

- 다만, 소비자분쟁해결기준에서는 비고란에서 사업자의 귀책사유를 ⅰ)사업자가 명백하게 객관적으로 판별할 수 있는 사항(예: 결혼정보, 직업, 학력, 병력 등)에 관한 정보를 허위 제공한 경우, ⅱ)관리 소홀(3개월 내 1회도 만남을 주선하지 않은 경우), ⅲ)계약서상 기재한 우선 희망 조건(종교, 직업 등 객관적인 내용에 한정)에 부적합한 상대를 소개한 경우 등으로 정의(예시)하고 있으며, ‘국내결혼중개 표준약관’에서는 이를 준용하고 있음(표준약관 제11조제1항)

〈표 4-22〉 결혼중개업 분쟁해결기준

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지		* 가입비라 함은 계약금, 연회비 등 명칭에 관계없이 소비자가 사업자에게 지급한 일체의 금액을 말함.
- 회원가입계약 성립 후 사업자의 만남 개시 전에 해지된 경우	○ 가입비 환급 및 가입비의 20% 배상	
- 1회 만남 후 해지된 경우	○ 가입비×(잔여 횟수/총횟수)+가입비의 20% 환급	* 귀책사유란 사업자가 명백하게 객관적으로 판별할 수 있는 사항 [예: 결혼정보, 직업, 학력, 병력(病歷) 등] 에 관한 정보를 상대방에게 허위로 제공한 경우, 관리소홀(3개월 내 1회도 만남을 주선하지 않은 경우), 계약서상 기재한 우선 희망 조건(종교, 직업 등 객관적인 내용에 한정함)에 부적합한 상대를 소개한 경우 등을 말함.
- 첫 번째 만난 상대방이 계약서상 기재된 소비자의 우선 희망 조건에 부합하지 않아 해지된 경우	○ 가입비 환급 및 가입비의 20% 배상	
2) 소비자의 계약해제 및 해지		
- 회원가입계약 성립 후 사업자의 만남 개시 전에 해지된 경우	○ 가입비의 80% 환급	* 횟수 대신 기간으로 계약한 계약을 해지할 경우에는 해지 일까지 일할 계산한 금액으로 정산하고 해지에 책임 있는 당사자가 상대방에게 가입비의 20%를 배상함.
- 1회 만남 후 해지된 경우	○ 가입비의 80%×(잔여횟수/총횟수)환급	

- 또한, 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지의 분쟁유형과 관련하여 '국내결혼중개 표준약관'과는 달리 '회원가입계약 성립 후 사업자의 만남 개시 전에 해지된 경우'(1

유형)와 '1회 만남 후 해지된 경우'(2유형) 외에 '첫 번째 만난 상대방이 계약서상 기재된 소비자의 우선 희망 조건에 부합하지 않아 해지된 경우'(3유형)를 별도로 규정하여 3가지 유형으로 구분하고 있음

* '국내결혼중개 표준약관'에서는 1유형과 2유형의 2가지만 구분하여 규정

<참고> 사업자의 귀책사유 및 분쟁 유형의 세분화

※ 이전에는, 사업자의 귀책사유에 의한 계약해제 및 해지 시 분쟁의 유형이 '소개개시 전 해지'와 '1회 소개개시 후 해지'의 2가지 유형으로 구분되고 귀책사유가 '허위 정보제공'의 경우만 예시되어 있었으나, 2014년 3월 21일 개정(공정거래위원회 고시 제2014-4호) 시 분쟁 유형에 '첫 번째 만난 상대방이 계약서상 기재된 소비자의 우선 희망 조건에 부합하지 않아 해지된 경우'가 추가되었고 귀책사유도 '허위 정보제공' 외에 '관리소홀', '계약서상 기재한 우선 희망 조건 부적합 상대 소개의 경우'가 추가됨

2014년 3월 21일 개정 전		2014년 3월 21일 개정 후	
분쟁해결기준	비고	분쟁해결기준	비고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 - 회원가입계약 성립 후 사업자의 소개개시 전에 해지된 경우: 가입비 환급 및 가입비의 20% 배상 - 1회 소개개시 후 해지된 경우: 가입비×(미소개 횟수/총횟수)+가입비의 20% 환급 - (신설)	귀책사유란 일방당사자의 고의 과실로 명백히 객관적으로 판별할 수 있는 사항(예: 결혼정보, 직업, 학력, 병력(病歷) 등)에 관한 정보를 상대방에게 허위로 제공한 경우 등을 말한다.	1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 - 회원가입계약 성립 후 사업자의 만남 개시 전에 해지된 경우: 가입비 환급 및 가입비의 20% 배상 - 1회 만남 후 해지된 경우: 가입비×(잔여 횟수/총횟수) + 가 입 비 의 20% 환급 - 첫 번째 만난 상대방이 계약서상	* 귀책사유란 사업자가 명백하게 객관적으로 판별할 수 있는 사항[예: 결혼정보, 직업, 학력, 병력(病歷) 등]에 관한 정보를 상대방에게 허위로 제공한 경우, 관리소홀(3개월 내 1회도 만남을 주선하지 않은 경우), 계약서상 기재한 우선 희망 조건(종교, 직업

2014년 3월 21일 개정 전		2014년 3월 21일 개정 후	
분쟁해결기준	비고	분쟁해결기준	비고
		기재된 소비자의 우선 희망 조건에 부합하지 않아 해지된 경우: 가입비 환급 및 가입비의 20% 배상	등 객관적인 내용에 한정함)에 부적합한 상대를 소개한 경우 등을 말함.

□ 피해 현황 분석

○ 피해 통계

- 국내결혼중개와 관련한 소비자상담은 매년 2,600건 이상이며, 한국소비자원에 접수된 피해구제 건수는 매년 250건 이상임

〈표 4-23〉 결혼중개업 관련 피해구제 접수 현황

구분	2016년	2017년	2018년	계
소비자상담	3,047	2,669	2,664	8,380
피해구제	271	250	253	774

자료: 2018 소비자피해구제 연보 및 사례집(한국소비자원, 2019), 한국소비자원(2019)

- 2018년 피해 유형은 계약해제 거부, 과도한 위약금 청구, 계약불이행 등 계약 관련 피해가 242건(95.6%)으로 대다수를 차지함

〈표 4-24〉 2018년 결혼중개업 관련 피해 유형

구분	계약 관련[1)]	부당행위[2)]	품질 · A/S	단순문의 · 상담	계
건수	242	6	4	1	253
(%)	(95.6)	(2.4)	(1.6)	(0.4)	(100.0)

1) 계약해제·해지, 청약철회, 위약금, 계약불이행 등, 2) 부당채권추심, 부당행위
자료: 2018 소비자피해구제 연보 및 사례집(한국소비자원, 2019)

- 최근 3년간(2016~18) 접수된 총 774건의 피해구제 처리 결과, 환급·계약해지 등 보상 합의 건수가 350건(45.2%)으로 전체 품목의 평균 보상 합의율인 51.3%에 비해 낮은 것으로 나타남[31)]

○ 피해 사례

- (만남 개시 전 과도한 위약금) 만남 개시 전 계약해제에 대한 과도한 위약금 요구

<사례 1>

A씨는 2018. 5. 11. 피신청인과 국내결혼중개를 계약하고 회원가입비로 100만원(상담 및 접수비 30만원, 추진비 70만원)을 현금 결제함. 계약 당시 신청인의 아버지가 상담 후 계약을 진행하고 이후 상대 여성 프로필을 받았으나 아들이 소개받지 않겠다고 하여 계약 당일 해지하고 결제 금액의 80%에 해당하는 금액 80만원 환급을 요구하였으나 피신청인은 이용약관을 근거로 50만원만 환급하겠다고 함

자료: 2018 소비자 피해구제 연보 및 사례집(한국소비자원, 2019)

- (위약금 분쟁) 만남 개시 전 위약금 20%에 대한 분쟁 사례

31) 최근 3년 합의 성립건은 2016년 17,366건, 2017년 19,699건, 2018년 20,479건이며, 피해구제 전체 건은 2016년 36,937건, 2017년 38,303건, 2018년 37,026건임

<사례 2>

B씨는 2019. 5월경 피신청인과 국내결혼중개서비스 이용계약을 체결하고 2,090,000원을 신용카드 12개월 할부로 결제함. 신청인이 자신의 프로필(정규직 아닌 프리랜서 소프트웨어 개발자)을 전달했으나, 가입 상담 매니저가 "C씨가 전문직종으로 급여가 높고 나이도 젊어 전체적으로 좋은 조건이므로 성혼 확률이 높다"며 회원가입을 적극 권유함. 계약 12시간 후 C씨가 단순 변심으로 계약 해지를 요구하자, C씨의 정보를 등록하는 등 절차가 개시되었다며 계약서에 따라 총 계약대금의 20%를 위약금으로 공제하겠다고 함.

- (만남의 기준) 전화번호 제공을 만남 횟수로 산입

<사례 3>

C씨는 2018. 6. 29. 피신청인과 국내결혼중개를 계약하고 회원가입비로 165만원을 카드 결제함. 피신청인으로부터 상대방 전화번호를 2회 제공 받았으나, 연락은 하지 않음. 이후 신청인의 개인사정으로 계약해지를 요청하니 피신청인은 전화번호 2회를 제공했다며 만남 횟수에서 차감하고 환급하겠다고 함.

- (만남 개시 후 위약금) 1회 만남 후 과도한 위약금 요구

<사례 4>

D씨는 2018. 7. 14. 피신청인과 국내결혼중개를 계약하고 회원가입비로 230만원 중 선금으로 130만원을 결제하고 잔금 100만원을 2018. 8. 20. 까지 지급하기로 함. 신청인은 1명을 소개받은 후 개인사정으로 중도해지를 요청하였으나, 피신청인은 위약금, 1회 매칭비, 상담료 총 350,000원을 공제하고 환급하겠다고 함.

□ 문제점

○ 사업자의 귀책사유 유형에 따른 해석과 적용의 혼란

- 현행 기준에서는 사업자의 귀책사유에 의한 경우에 있어서

'1회 만남 후 해지된 경우'(2유형) 외에 별도로 '첫 번째 만난 상대방이 계약서상 기재된 소비자의 우선 희망 조건에 부합하지 않아 해지된 경우'(3유형)가 규정되어 있으며, 환급 기준도 상이함

- 그런데, 소비자분쟁해결기준 비고에서는 이미 사업자의 귀책사유 3가지를 예시하고 있어 2유형과 3유형에 대한 분쟁해결기준의 해석과 적용에 있어서 혼란을 유발할 소지가 있음
- 예컨대, 현행 분쟁해결기준에서는 분쟁 유형 중 '첫 번째 만난 상대방이 계약서상 기재된 소비자의 우선 희망 조건에 부합하지 않아 해지된 경우'(3유형)에 "가입비 환급 및 가입비의 20% 배상"토록 규정하고 있는데, 이는 첫 번째 만남이 사업자의 귀책사유 중 하나인 '계약서상 기재한 우선 희망 조건(종교, 직업 등 객관적인 내용에 한정함)에 부적합한 상대를 소개한 경우'에 해당하기 때문에 실제 만남이 이루어지지 않은 것으로 보려는 취지로 이해됨('회원가입계약 성립 후 사업자의 만남 개시 전에 해지된 경우'와 해결기준이 동일)

  * 이는 2014년 개정 당시, 소비자가 희망하는 조건에 부합하지 않는 상대방을 소개받아 중도에 계약을 해지하는 경우 사업자가 "이전까지 소개받은 횟수(해지 원인이 된 소개 건 제외)에 해당하는 금액을 공제한 잔여 금액 환불 + 가입비의 20% 배상"으로 개선방안을 제시한 데서도 확인할 수 있음[32)]

- 그런데, 이는 사업자의 귀책사유로서 예시된 3가지 유형 중 하나이기 때문에, 이와 같이 특별 규정을 두는 경우 다른

32) 공정거래위원회 보도자료, "해외여행계약, 여행개시 30일 전까지는 위약금 없이 취소 가능 - 공정위, 소비자분쟁해결기준 개정·시행 -"(2014. 3. 21)의 <붙임 2> 자료 참조

귀책사유에 의한 경우(허위정보 제공, 관리소홀 등)에는 어느 분쟁유형을 적용할 것인지가 문제가 됨

* 현행 규정방식에 따르면, 3유형을 별도로 규정해 놓았기 때문에, 나머지 사업자 귀책사유에 의한 해지의 경우 2유형을 적용하게 되어 사업자의 귀책사유에 의한 해지임에도 만남의 횟수로 산정되는 결과가 초래될 수 있음

○ 서비스(만남) 개시 전 위약금 과다

- 만남 개시 전 소비자 계약해제(해지)로 인한 위약금이 일반 상거래 관행에 비해 과도하여, 사업자가 일단 계약을 유도하는 경우가 많음[33)]
- 일반 상거래나 시장에서 소비자의 거래비용을 절감하기 위한 중개나 대행과 관련한 거래(결혼준비대행업, 국제결혼중개, 해외어학연수수속대행업 등)에서 서비스 개시 전 계약해제 또는 계약해지의 경우 위약금이 10%인 경우가 대부분인데 반해, 결혼중개업의 경우 서비스 개시 전 소비자의 계약해제 시 위약금이 20%임
- 여기서, 결혼중개업의 경우 서비스(만남) 개시 전 사업자가 들이는 초기 비용과 시간이 일반 상거래나 위에서 언급한 중개/대행 서비스에 비해 많은 것으로 보아야 하는 지가 문제인 바, 여타 상거래나 중개(대행) 서비스에 비해 과다하게 책정될 특별한 이유가 있다고 판단되지 않음

* '국내결혼중개 표준약관'의 경우 약 20년 전 업계가 자체적으로 만들어 공정위에 제출한 것으로 환급금 및 위약금에 대한 규정이 한 번도 개정된 사실이 없음

33) KBS NEWS "결혼정보업체, 가짜 회원까지 동원…당일 환불도 위약금 20%" 2019.5.21. 기사 (http://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=4205621&ref=A) 참조

〈표 4-25〉 소비자분쟁해결기준상 소비자 계약해지 시의 위약금 기준 현황

업종	계약해제(해지) 시점	위약금 기준	비고
결혼준비 대행업	결혼준비대행 개시 이전	총 대행요금의 10%	사업자 귀책사유 시 총 대행요금의 10% 배상
국제결혼중개	계약체결 후 국제결혼 행사 일정이 확정되기 전	총비용 중 중개수수료의 10%	-
미용업	개시일 이전	총 이용금액의 10%	사업자의 귀책사유 시 총 이용금액의 10% 배상
사진현상 및 촬영업	사진 촬영 개시 이전	총 요금의 10%	사업자의 귀액사유 시 총 요금의 10% 배상
해외어학연수 수속대행업	계약서 작성 후 해지요청 시	대행수수료의 10%	사업자의 귀책사유 시 대행수수료의 10% 보상
위성방송업, 유선방송업	개시 이전	1년간 월정요금 합계액의 10%	사업자의 귀책사유 시 1년간 월정요금 합계액의 10% 배상
피부과 시술 및 치료	치료 개시 이전	계약금의 10%	사업자의 귀책사유 시 치료 개시 이전 계약금 반환 및 계약금의 10% 배상
이민대행 서비스	계약서 작성 후 소비자가 이민 관련서류를 제출하기 전	국내수수료 30%와 대행수수료의 10% 중 적은 금액	사업자의 계약해지 시에도 동일
창호공사업	계약 또는 실측만 한 경우	계약금을 위약금으로 하되 총 시공비의 10% 한도	사업자의 귀책사유 시 총 시공비의 10% 배상
청소대행 서비스업	서비스횟수가 2회 이상 또는 기간제인 경우 (서비스 개시 이전)	총 이용금액의 10%	사업자의 귀책사유 시 총 이용금액의 10% 배상
체육시설업, 레저용역업 및 할인회원권업	개시일 이전	총 이용금액의 10%	사업자의 귀책사유 시 총 이용금액의 10% 배상

<소비자 계약해지 시 위약금 수준에 대한 소비자 인식>

2019년 한국소비자원에서 실시한 국내결혼중개업체 이용자 설문조사 결과, 소비자의 계약해지 시 소비자분쟁해결기준에 따른 손해배상 수준이 과다하다는 응답이 66.5%(680명)로 나타남

(n=1,023)

구분	손해배상액 수준 과다함	적당한 수준임	손해배상액 수준 적음
비율 (빈도)	66.5 (680)	28.3 (289)	5.3 (54)

자료: 한국소비자원(2019), 국내결혼중개서비스 소비자문제 실태조사

○ 1회 만남 후 해지 시 귀책사유에 따른 배상 및 환급 기준의 적정성 및 형평성

- 사업자의 귀책사유에 의한 해지 시에는 원 가입비를 기준으로 성사된 만남을 제외한 잔여 횟수/일수에 해당하는 금액을 '환급금'으로 하고 가입비의 20%를 '위약금'으로 하는 반면, 소비자의 계약해지 시에는 가입비의 80%를 기준으로 잔여 횟수/일수에 해당하는 금액을 환급금으로 산정하고 있어 기준의 적정성 및 사업자와 소비자 간 형평성에서 문제가 됨

  * 가입비 200만원, 총 횟수 5회, 만남 성사 1회를 기준으로 할 때 사업자의 귀책사유에 의한 경우 환급금은 {200만원×(4/5)+40만원=200만원}인데 반해, 소비자의 계약해지 시에 환급금은 {160만원×(4/5)=128만원}이 됨

○ 기준 및 의미 모호

- '1회 만남'에 대한 기준이 없어 만남 성사 여부를 놓고 분

쟁의 원인이 됨(만남 횟수 및 잔여 횟수 산정 시 논란)

* 일부 업체는 회원 간 연락하지 않았음에도 단순 전화번호를 안내받은 것을 1회 만남으로 간주함

- '회원가입계약 성립 후 사업자의 만남 개시 전에 … (이하 생략)'의 국어문법 표현에 오류가 있어 해석상 오해의 소지가 있음
- 또한, '회원가입계약 성립 후 사업자의 만남 개시'를 두고 '회원가입계약 성립 후 1회(최초) 만남의 성사'를 의미하는 것인지 혹은 '회원가입계약 성립 후 1회(최초) 만남을 위한 사업자의 서비스 개시'를 의미하는 것인지에 대한 해석상 논란이 있음

□ 개선 방안

<1안>

○ 사업자의 귀책사유로 인한 분쟁 유형 단순화

- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 시의 분쟁 유형을 '국내결혼중개 표준약관'과 마찬가지로 '회원가입계약 성립 후 사업자의 만남 개시 전에 해지된 경우'와 '1회 만남 이후 해지된 경우'의 2가지 유형으로 단순화하고, 사업자의 귀책사유(비고의 3가지 귀책사유 모두 포함)에 해당하는 경우 만남의 횟수에서 제외

○ 환급금 및 위약금 기준 조정 및 개선

- 회원가입계약 성립 후 사업자의 만남 개시 전 소비자의 계

약해제(해지) 및 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제(해지)의 경우 위약금을 20%에서 10%로 조정

※ 여타 분야(품목)에서 동일한 사안에 대하여 소비자와 사업자의 위약금 비율이 동일함을 고려하여 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제의 경우에도 위약금 비율을 동일하게 조정함

- 1회 만남 이후 계약해지의 경우 귀책사유가 있는 쪽에서 가입비의 10%를 '위약금'으로 부담하도록 하되, 소비자의 계약해지 시의 '환급금' 산정기준을 사업자의 귀책사유에 의한 경우와 마찬가지로 가입비를 기준으로 잔여 횟수(일수)에 해당하는 금액으로 계산하도록 개선함

※ 소비자의 귀책사유로 인한 계약해지 시 환급금 산정 방식(타 품목)

(위성방송 및 유선방송업) "해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액 + 1년간 월정 요금 합계액의 10% 공제 후 환급"

(체육시설업, 레저용역업 및 할인회원권업) "취소일까지의 이용일수에 해당하는 금액 + 총 이용금액의 10% 공제 후 환급"

○ 용어 및 표현의 정비

- 만남 횟수 및 잔여 횟수의 산정 시 논란의 소지가 있는 만남의 정의를 "실제로 회원 간 만남이 성사된 경우"로 한정하여, 예를 들어 단순 전화번호를 안내받은 경우 등은 인정하지 않도록 함
- 아울러, '1회 만남 후'의 표현이 "1회 만남 후의 해지"만을 의미하는 것으로 해석될 여지가 있어, '1회 만남 이후'로 변경함('국내결혼중개 표준약관'과 동일하게 규정)
- 또한, 국어문법 표현의 오류가 있는 '회원가입계약 성립 후 사업자의 만남 개시 전에 … (이하 생략)'을 '회원가입계약 성립 후 사업자가 주선한 만남 개시 전에 … (이하 생략)'로

수정함('국내결혼중개 표준약관'과 동일한 표현으로 수정)

〈표 4-26〉 결혼중개업 분쟁해결기준 개정(1안)

결혼중개업(1개 업종)		
개정 전	개정 후	비고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 - 회원가입계약 성립 후 사업자의 만남 개시 전에 해지된 경우: 가입비 환급 및 가입비의 20% 배상 - 1회 만남 후 해지된 경우: 가입비×(잔여횟수/총횟수)+가입비의 20% 환급 - 첫 번째 만난 상대방이 계약서상 기재된 소비자의 우선 희망 조건에 부합하지 않아 해지된 경우: 가입비 환급 및 가입비의 20% 배상	1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 - 회원가입계약 성립 후 사업자가 주선한 만남 개시 전에 해지된 경우: 가입비 환급 및 가입비의 10% 배상 - 1회 만남 이후 해지된 경우: 가입비×(잔여횟수/총횟수)+가입비의 10% 환급 - (삭제)	* (신설) 잔여횟수는 계약서상 총횟수에서 실제 회원간 만남이 성사된 횟수를 공제한 것으로 사업자의 귀책사유에 해당하는 경우 만남의 횟수에서 제외(단순 전화번호를 안내받는 수준은 만남으로 인정되지 않음)
2) 소비자의 계약해제 및 해지 - 회원가입계약 성립 후 사업자의 만남 개시 전에 해지된 경우: 가입비의 80% 환급 - 1회 만남 후 해지된 경우: 가입비의 80%×(잔여횟수/총횟수)	2) 소비자의 계약해제 및 해지 - 회원가입계약 성립 후 사업자가 주선한 만남 개시 전에 해지된 경우: 가입비의 90% 환급 - 1회 만남 이후 해지된 경우: 가입비×(잔여횟수/총횟수)-가입비의 10% 환급	

<2안>

○ ‘만남 개시’를 “만남 일자 확정”으로 정의

- ‘만남 개시’의 기준을 사업자의 주선 하에 회원 간 만남에 대한 동의가 이루어져 “만남 일자가 확정된 경우”로 하여, 만남 일자가 확정된 후에는 소비자의 약속 불이행으로 인해 실제 만남이 이루어지지 않았다고 하더라도 만남이 이루어진 것으로 보도록 함(단, 사업자의 귀책사유나 상대방의 약속 불이행으로 인한 경우는 제외)
- 이 경우, 사업자가 회원 간 만남을 위한 서비스의 개시(회원 정보 분석, 프로필 제공, 만남 조율 등) 노력을 기울이고 회원 간 만남에 대한 약속이 이루어졌음에도 불구하고, 소비자의 약속 불이행으로 인해 실제 만남이 이루어지지 않아 발생하는 사업자의 손실비용을 줄일 수 있음

〈표 4-27〉 결혼중개업 분쟁해결기준 개정(2안)

결혼중개업(1개 업종)		
개정 전	개정 후	비고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 - 회원가입계약 성립 후 사업자의 만남 개시 전에 해지된 경우: 가입비 환급 및 가입비의 20% 배상 - 1회 만남 후 해지된 경우: 가입비×(잔여횟수/총횟수)+가입비의 20% 환급 - 첫 번째 만난 상대방이 계약서상 기재된 소비자의 우선 희망 조건에 부합하지 않아 해지된 경우: 가입비 환급 및 가입비의 20% 배상	1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 - 회원가입계약 성립 후 사업자가 주선한 만남 개시 전에 해지된 경우: 가입비 환급 및 가입비의 10% 배상 - 1회 만남 이후 해지된 경우: 가입비×(잔여횟수/총횟수)+가입비의 10% 환급 - (삭제)	* (신설) 만남 개시는 사업자가 주선하여 만남 일자가 확정된 경우를 말함 * (신설) 잔여횟수는 계약서상 총 횟수에서 실제 회원 간 만남이 성사된 횟수를 공제한 것으로 사업자의 귀책사유에 해당하는 경우 만남의 횟수에서 제외
2) 소비자의 계약해제 및 해지 - 회원가입계약 성립 후 사업자의 만남 개시 전에 해지된 경우: 가입비의 80% 환급 - 1회 만남 후 해지된 경우: 가입비의 80%×(잔여횟수/총횟수)	2) 소비자의 계약해제 및 해지 - 회원가입계약 성립 후 사업자가 주선한 만남 개시 전에 해지된 경우: 가입비의 90% 환급 - 1회 만남 이후 해지된 경우: 가입비×(잔여횟수/총횟수)-가입비의 10% 환급	

<참고> 시뮬레이션

〈표 4-28〉 개정(안)에 따른 주체별 환급/배상액의 변화

구분	개정 전	개정 후
1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지		
- 회원가입계약 성립 후 사업자의 만남 개시 전에 해지된 경우	○ 가입비 환급 및 가입비의 20% 배상: 200만+40만=**240만**	○ 가입비 환급 및 가입비의 10% 배상: 200만+20만=**220만**
- 1회 만남 후 해지된 경우	○ 가입비×(잔여횟수/총횟수)+가입비의 20% 환급: 160만+40만=**200만**	○ 가입비×(잔여횟수/총횟수)+가입비의 10% 환급: 160만+20만=**180만**
- 첫 번째 만난 상대방이 계약서상 기재된 소비자의 우선 희망 조건에 부합하지 않아 해지된 경우	○ 가입비 환급 및 가입비의 20% 배상: 200만+40만=**240만**	○ 가입비×(잔여횟수/총횟수)+가입비의 10% 환급: 200만×(5/5)+20만=**220만**
2) 소비자의 계약해제 및 해지		
- 회원가입계약 성립 후 사업자의 만남 개시 전에 해지된 경우	○ 가입비의 80% 환급: **160만**	○ 가입비의 90% 환급: **180만**
- 1회 만남 후 해지된 경우	○ 가입비의 80%×(잔여횟수/총횟수): **128만**	○ 가입비×(잔여횟수/총횟수)-가입비의 10%: 160만-20만=**140만**

※ 기준: 가입비 200만원, 만남 약정횟수 5회, 실제 만남횟수 1회

※ 개정(안)에 따르면, 모든 경우에 귀책사유가 있는 당사자가 가입비의 10%(20만원)을 '위약금'으로 부담하는 결과가 되어 당사자 간 형평성 요건이 충족됨

5. 물품대여서비스업

□ 현황

○ 현행 분쟁해결기준에서는 물품의 대여(렌탈)와 관련하여 '물품대여서비스업(렌탈서비스업)'과 '자동차대여업'을 구분하여 규정하고 있음

- 자동차대여업은 일반적으로 렌터카로 불리는 업종이 이에 해당하며, 물품대여서비스업(렌탈서비스업)의 대상 품목은 정수기, 공기청정기, 비데, 안마의자, 제습기 등 생활용품으로 주로 장기간 렌탈서비스가 이루어지는 품목이 대상임

※ 이전에는 '정수기 등 임대업' 업종으로 정수기, 공기청정기, 비데 등의 품목이 규정되어 있었으나, 점차 생활용품 전반으로 렌탈 서비스가 확대되고 있는 현실을 반영하여 2018년 개정 시 업종을 '물품대여서비스업'으로 변경하고 해당 품목에 안마의자, 제습기 등 생활용품이 명시되도록 개정함(개정 2018. 2. 28, 공정거래위원회 고시 제 2018-2호)

〈표 4-29〉 2018년 물품대여서비스업 대상품목 개정표

2018년 개정 전				2018년 개정 후			
번호	업종	품종	해당품목	번호	업종	품종	해당품목
49	정수기 등 임대업	정수기 등 임대업	정수기, 공기청정기, 비데 등	16	물품대여서비스업 (렌탈서비스업)	물품대여서비스업 (렌탈서비스업)	---------- 비데, 안마의자, 제습기 등 생활용품

○ 이 중에서 물품대여서비스업(렌탈서비스업) 관련 분쟁해결기준에서는 제품하자 문제 및 거래상의 문제(계약의 유지 및

해지)에 대한 분쟁해결기준을 두고 있음

- (제품하자 문제) 사업자의 귀책사유로 인한 고장·훼손 및 손해 발생, 사업자의 귀책사유로 인한 장애발생, 이물질 혼입 및 수질 이상, 부작용 또는 인체에 이상이 생겼을 경우 등
- (거래상의 문제) 소비자의 귀책사유로 인한 고장·훼손, 소비자의 귀책사유로 인한 계약해지, 계약해지 후 사업자의 원상회복 불이행, 허위·과장 권유에 의한 이용계약, 사업자의 서비스 지연, 렌탈서비스가 이루어지지 않고 청구된 요금, 렌탈서비스비 체납 등

○ 한편, 동 업종과 관련한 공정위 표준약관에는 '정수기임대차(렌탈) 표준약관'(표준약관 제10052호, 2003. 3. 21 제정)과 '자동차대여 표준약관'(표준약관 제10064호, 2011. 9. 23 개정)이 있음

- 공정위는 관련법령 개정사항 및 정수기 렌탈 시장의 거래현실 및 소비자피해 현황을 반영하기 위해 정수기임대차(렌탈) 표준약관 개정을 추진 중

<정수기임대차(렌탈) 표준약관 개정(안) 주요 내용>

○ 할부거래 시 추가기재사항에 소비자의 항변권과 행사방법 반영(할부거래법 제6조 개정사항 반영)
○ 고객에 의한 계약해지 시 위약금을 잔여월 임대료의 50% → 30%로 개정(소비자분쟁해결기준의 내용 반영)
○ 정수기임대차 계약 종료 시 유지·관리 계약 체결 내용 반영(거래현실 반영)
○ 계약 만료 시점 고지의무 조항 신설(소비자피해 현황 반영)
○ 신용정보 제공시 소비자 개별동의 절차 명시(소비자피해 현황 반영)

□ 피해 현황 분석

○ 피해 통계

- (의류·섬유신변용품 대여 관련 피해구제 접수 현황) 의상대여로 인한 피해구제는 매년 20여건 접수되고 있으며, 기타 신변용품인 액세서리 대여 관련 피해구제도 일부 접수되고 있음

〈표 4-30〉 의류·섬유신변용품 대여 관련 피해구제 접수 현황

(단위: 건)

품 목				건 수		
대분류	중분류	소분류	세분류	2016년	2017년	2018년
물품	의류·섬유신변용품	의류·섬유신변용품 대여	소계	26	24	20
			의상대여	24	23	19
			신변용품·액세서리대여	2	1	1

자료: 한국소비자원(2019), 2018 소비자 피해구제 연보 및 사례집

○ 피해 사례

- 대여 한복 훼손으로 인한 수선비 조정 요구 사례

<사례 1>

A씨는 2017. 7. 사업자로부터 한복을 대여하고 착용 후 반환함. 이후 사업자는 한복이 훼손되었다며 수선비 80,000원을 요구하였다가 이를 번복하고 120,000원을 청구함. 이에, 신청인은 피신청인에게 한복을 반환할 당시 피신청인이 훼손 사실을 확인하지 못하고 추후 이를 신청인에게 통보하여 훼손시기 및 행위자가 불분명하므로 한복 수선비의 조정을 요구함.

- 매트리스·음식물처리기 렌탈 계약해지 요구 사례

<사례 2>

A씨는 2018. 7. 사업자와 매트리스 72개월 렌탈 계약을 체결하여 4개월간 사용 중 매트리스 꺼짐 현상으로 인해 사업자에게 제품교환 또는 위면해지를 요구하였으나, 사업자는 꺼짐 정도가 1.5cm 이내이므로 하자로 볼 수 있는 3.5cm에 미치지 않는다고 주장하며 신청인의 요구사항을 거부함.

<사례 3>

B씨는 2018. 8. 홈쇼핑 광고를 보고 사업자와 음식물처리기 렌탈 계약을 체결하여 사용하던 중, 2018. 9. 악취 발생으로 1차 점검을 받아 부품교체가 이루어졌으나 개선되지 않았으며, 2018. 12. 청소서비스를 받아 보았음에도 개선되지 않아 계약해지를 요구하자 사업자는 위약금 60만원을 요구함.

- 계약해지 시 위약금 이외 가입비 등 요구 사례

<사례 4>

C씨는 2018. 12. 사업자와 헤어빔 렌탈 계약을 체결하였고, 홈쇼핑 광고를 보고 계약할 당시 7개월 사용 후 해지해도 된다는 내용을 고지 받아, 7개월 사용 후 계약해지를 요청하자, 사업자는 가입비 15만원과 위약금 30만원을 요구함.

- 해외이주로 인한 위약금 청구 취소 요구 사례

<사례 5>

A씨는 2018. 4. 사업자와 정수기 렌탈 계약을 체결하고 사용하던 중, 2019. 5. 해외이주로 인해 사업자에게 관련 사정을 설명하고 위약금 없는 계약해지를 요구하였으나 사업자는 이를 거부하고 위약금 및 철거비 등을 청구함.

□ 문제점

○ 의상대여 등 단기대여서비스의 분쟁해결기준 부재
- 최근 의상대여(예: 한복대여) 등 단기대여서비스 품목이 증가하고 있는 가운데, 이에 대한 소비자분쟁해결기준이 마련되어 있지 않음
- 특히, 대여의상의 훼손 및 이의 입증과 관련한 분쟁이 많이 발생하고 있음

○ 물품대여서비스의 새로운 품목 미반영
- 최근 대여상품의 품목이 연수기, 침대 매트리스, 음식물처리기 등으로 확대되면서 관련 분쟁이 증가하고 있으나, 분쟁해결기준에 관련 품목이 명시적으로 표시되지 않아 분쟁해결에 어려움이 있음

○ 계약해지 시 위약금 부과 관련 분쟁 다발
- 계약해지 시 위약금 이외에 가입비, 설치비, 회수비 등을 요구하는 경우가 많으나, 이에 대한 명시적 규정이 없어 이로 인한 분쟁이 발생함

○ 장기계약(계속거래) 형태의 렌탈서비스 이용 중, 소비자의 해외이주, 장기유학(1년 이상) 등 불가피한 상황의 계약해지 시에 위약금 부과로 이한 분쟁
- 소비자의 불가피한 상황에 의한 계약해지임에도 이와 관련한 기준이 없어 사업자가 소비자에게 위약금을 요구함으로

써 분쟁 발생

□ 개선 방안

○ 의상대여 등 단기대여상품의 분쟁해결기준 추가

<1안> 기존 유형 활용

- 3) 소비자의 귀책사유로 인한 고장·훼손에 대한 해결기준을 장기대여와 단기대여로 구분하여 규정
- 다만, 물품의 고장·훼손 및 손해와 손해액에 대한 입증책임은 사업자가 지도록 할 필요

〈표 4-31〉 단기대여상품 분쟁해결기준 추가 방안(1안)

물품대여서비스업(렌탈서비스업)		
개정 전	개정 후	비고
3) 소비자의 귀책사유로 인한 고장·훼손 ○ 소비자의 비용으로 사업자에게 수리 및 부품 교환 요청	3) 소비자의 귀책사유로 인한 고장·훼손 ○ 장기대여의 경우 소비자의 비용으로 사업자에게 수리 및 부품교환 요청, 단기대여의 경우 소비자가 사업자에게 실손해배상	* (신설) 단기대여상품은 의상대여 등 수일 내로 대여하는 물품 등을 말함 * (신설) 고장·훼손 및 손해, 손해액 등은 사업자가 입증

<2안> 별도 유형 신설[34)]

- 소비자의 귀책사유로 인한 단기대여 물품의 훼손 및 손해가 발생한 경우 실손해배상에 대한 기준 신설
- 물품의 훼손 및 손해와 손해액에 대한 입증책임은 사업자가 지도록 함

〈표 4-32〉 단기대여상품 분쟁해결기준 추가 방안(2안)

물품대여서비스업(렌탈서비스업)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
12) (신설) 단기대여상품의 소비자의 귀책사유로 인한 훼손 및 손해 발생	○ 실손해배상	* 단기대여상품은 의상대여 등 수일 내로 대여하는 물품 등을 말함 * 훼손 및 손해, 손해액 등은 사업자가 입증

○ 물품대여서비스업(렌탈서비스업)의 품목 확대[35)]

- 품목별 소비자분쟁해결기준의 [별표Ⅰ]의 물품대여서비스업(렌탈서비스업)의 대상품목에 최근 피해구제 다발 품목인 연수기, 음식물처리기, 침대 매트리스 등과 단기 대여상품인 의류 등을 추가

34) 동 개정(안)은 2018년 소비자분쟁해결기준 개정 연구에서도 제안된 바 있음
35) 동 개정(안)은 2018년 소비자분쟁해결기준 개정 연구에서도 제안된 바 있음

〈표 4-33〉 물품대여서비스 대상품목 개정(안)

업종	품종	해당품목	
		개정 전	개정 후
물품대여 서비스업 (렌탈 서비스업)	물품대여 서비스업 (렌탈 서비스업)	정수기, 공기청정기, 비데, 안마의자, 제습기 등 생활용품	정수기, 공기청정기, 비데, 안마의자, 제습기, 연수기, 음식물처리기, 침대 매트리스, 의류 등 생활용품

○ 계약해지 시 위약금 외 추가요금 청구 관련 규정 마련

- 계약해지 시 사업자는 위약금 이외에 가입비, 설치비, 회수비 등 추가비용이 청구될 수 있음을 소비자에게 사전 고지하지 않은 경우 이를 청구할 수 없도록 함

〈표 4-34〉 물품대여서비스 추가요금 부과 관련 개선(안)

물품대여서비스업(렌탈서비스업)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해지		
- 의무사용기간을 1년 이하로 정한 경우	○ 의무사용기간의 잔여월 임대료의 30%에 해당하는 금액과 임대차기간 임대료 총합의 10%에 해당하는 금액 중 적은 금액 배상	* (신설) 사업자는 계약해지시 위약금 이외에 가입비, 설치비, 회수비 등 추가비용이 청구될 수 있음을 소비자에게 사전 고지하지 않은 경우, 이를 청구할 수 없음
- 의무사용기간을 1년 초과로 정한 경우	○ 의무사용기간 잔여월 임대료의 10%에 해당하는 금액 배상	
- 의무사용기간은 없고 임대차기간을 1년 이하로 정한 경우	○ 임대차기간 잔여월 임대료의 30%에 해당하는 금액과 임대료 총합의 10%에 해당하는 금액 중 적은 금액 배상	* 잔여월임대료 ={월 임대료×(의무사용일수 - 실제사용일수)÷30}
- 의무사용기간은 없고 임대차기간을 1년 초과로 정한 경우	○ 임대차기간 잔여월 임대료의 10%에 해당하는 금액 배상	

○ 렌탈서비스 계약기간 이내 소비자의 불가피한 사정에 의한 계약해지 시 위약금 면제 규정 마련

<1안>

- 장기계약(계속거래) 형태의 렌탈서비스 이용 중, 계약기간 이내에 서비스가 안 되는 지역으로 이사할 경우 위약금 없이 계약을 해지할 수 있도록 함(해외이주, 1년 이상의 장기

유학의 경우 관련 자료 제출 시 위약금 없이 계약해지하고 할인 혜택금은 반납토록 함)

※ 소비자분쟁해결기준의 유사품목(초고속 인터넷통신망 서비스업, 위성방송업·유선방송업)에서도 이러한 사유로 인한 위약금 면제규정을 두고 있어, 동일한 기준을 신설

〈표 4-35〉 물품대여서비스 위면 규정 신설(1안)

물품대여서비스업(렌탈서비스업)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
5) (신설) 계약기간 이내에 서비스가 안 되는 지역으로 이사할 경우	○ 위약금 없이 계약해지	* 해당업체의 확인 시 * 해외이주, 장기 유학(1년 이상의 유학)의 경우 관련 자료 제출 시 위약금 없이 계약을 해지함.(단, 할인 혜택금액은 반납)

<2안>

- 장기계약(계속거래) 형태의 렌탈서비스 이용 중, 계약기간 이내에 서비스가 안 되는 지역으로 이사할 경우 위약금 없이 계약을 해지할 수 있도록 함(해외이주의 경우 관련 자료 제출 시 위약금의 50%를 감면하고 계약해지토록 하되, 계약 후 1년이 지난 소비자에 한하여 감면을 적용토록 함)

※ 초고속 인터넷통신망 서비스업, 위성방송업·유선방송업과 달리 새 제품과 함께 정기적인 방문을 통한 유지서비스를 제공하는 물품대여서비스업의 경우 초기비용 부담이 크다고 할 수 있으므로, 계약해지로 인한 손실율을 고려한 방안임

※ 또한, 장기유학의 경우 해외이주와는 달리 대부분 가족단위가 아닌 개인단위이어서 명의변경이 비교적 용이한 점을 고려하여 장기유학은 제외

〈표 4-36〉 물품대여서비스 위면 규정 신설(2안)

물품대여서비스업(렌탈서비스업)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
5) (신설) 계약기간 이내에 서비스가 안 되는 지역으로 이사할 경우	○ 위약금 없이 계약 해지	* 해당업체의 확인 시 * 해외이주의 경우 관련 자료 제출 시 위약금의 50%를 감면하고 계약을 해지함. (단, 계약 후 1년이 지난 소비자에 한함)

○ 물품대여서비스업(렌탈서비스업) 개정(안): 종합

〈표 4-37〉 물품대여서비스(렌탈서비스) 분쟁해결기준 개정(안)

〈별표 Ⅰ〉 대상품목 개정(안)

업종	품종	해당품목	
		개정 전	개정 후
물품대여서비스업(렌탈서비스업)	물품대여서비스업(렌탈서비스업)	정수기, 공기청정기, 비데, 안마의자, 제습기 등 생활용품	정수기, 공기청정기, 비데, 안마의자, 제습기, 연수기, 음식물처리기, 침대 매트리스, 의류 등 생활용품

물품대여서비스업(렌탈서비스업)		
개정 전	개정 후	비고
3) (개정) 소비자의 귀책사유로 인한 고장·훼손 ○ 소비자의 비용으로 사업자에게 수리 및 부품교환 요청	3) 소비자의 귀책사유로 인한 고장·훼손 ○ 장기대여의 경우 소비자의 비용으로 사업자에게 수리 및 부품교환 요청, 단기대여의	* (신설) 단기대여상품은 의상대여 등 수일 내로 대여하는 물품 등을 말함 * (신설) 고장·훼손 및 손해, 손해액 등은

물품대여서비스업(렌탈서비스업)		
개정 전	개정 후	비고
	경우 소비자가 사업자에게 실손해배상	사업자가 입증
4) (비고 신설) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해지 (이하 생략)	4) (좌동)	* 사업자는 계약 해지 시 위약금 이외에 가입비, 설치비, 회수비 등 추가비용이 청구될 수 있음을 소비자에게 사전 고지하지 않은 경우, 이를 청구할 수 없음
5) (신설)	5) 계약기간 이내에 서비스가 안 되는 지역으로 이사할 경우 ○ 위약금 없이 계약해지	* 해당업체의 확인 시 * 해외이주, 장기 유학(1년 이상의 유학)의 경우 관련 자료 제출 시 위약금 없이 계약을 해지함.(단, 할인혜택금액은 반납)

6. 이민대행서비스

□ 현황

○ 이민대행서비스는 해외이주(이민)의 알선 및 수속 전반의 대행 등 이민 관련 제반 업무를 수행하는 서비스임

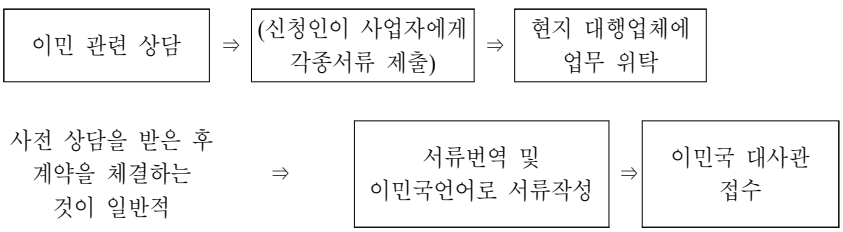
<대행업무의 범위>

- ○ 이민종류, 자격판정, 수속절차 등 이민 관련 상담
- ○ 신청인의 이민과 관련된 법령, 제도 등 각종 정보 제공
- ○ 현지답사 등의 주선
- ○ 현지 대행업체 및 변호사 선임 후 업무 위탁
- ○ 이민신청서 및 이민신청에 필요한 첨부서류 등 관련서류 준비 대행(번역서비스 포함)
- ○ 이민국 담당기관에 대한 이민신청서 접수 대행
- ○ 이민국 담당기관의 서류보완요구 등 이민신청서 접수 후 이민절차 진행과정에서 발생하는 업무의 처리
- ○ 그 밖에 신청인의 이민에 관련된 제반업무

자료: 이민대행서비스업 표준약관 제6조

- 이민대행서비스는 일반적으로 이민 관련 상담 및 계약체결, 소비자의 이민관련 서류 제출, 현지 대행업체에 업무 위탁, 서류 번역 및 작성, 이민국 대사관 접수의 절차로 이루어짐
  * 다만 세부적인 사항은 국가별·이민유형별로 상이

[그림 4-1] 이민대행업무의 내용 및 절차



자료: 이민대행서비스업 표준약관 제7조

[그림 4-2] 이민국 현지에서의 대행업무 예시

- 일반적 : 현지 법률적 문제 발생시 대처, 한국에서 송부한 문서가 현지 법률에 부합하는지 검토, Cover letter 작성 등
- 특수적
  - 미국취업이민 : 현지 고용주 확보, 구인광고 진행, 각종 허가 신청 등
  - 캐나다 주정부이민 : 직접 서류 접수 등

자료: 이민대행서비스업 표준약관 제7조

○ 이민대행서비스와 관련하여서는 이민대행서비스 계약에 있어서 이민대행업자(사업자)와 이민신청인(소비자) 간의 권리와 의무사항을 규정한 '이민대행서비스업 표준약관'(공정거래위원회 표준약관 제10066호)과 계약해지와 관련한 분쟁해결기준을 정한 '소비자분쟁해결기준'(41. 이민대행서비스)이 있음

○ 이민대행서비스 관련 분쟁해결기준에서는 소비자의 계약해지를 '사업자 또는 현지 대행업체가 고의 또는 과실로 계약내용을 위반한 경우'와 '소비자의 개인사정에 의해 해지하는 경우'로 구분하고 있음

- 신청인은 사업자(또는 현지 대행업체)가 고의 또는 과실로 계약내용을 위반한 경우 14일 이상의 기간을 부여하여 시정조치를 요구하고, 사업자(또는 현지 대행업체)가 적절한 조치를 취하지 않은 때에는 계약을 해지할 수 있는데, 이 경우 "사업자는 신청인에게 발생한 손해를 배상"하도록 규정되어 있음

  * 표준약관에도 동일한 내용이 규정되어 있음(제13조 제1항 참조)

- 또한, 소비자의 개인사정에 의한 해지의 경우는 이민대행서비스의 진행 단계에 따라 위약금의 비율을 달리 정하고 있음

〈표 4-38〉 소비자 계약해지 시 이민대행서비스 단계별 위약금 기준

단계	위약금 기준
계약서 작성 후 소비자가 이민 관련서류를 제출하기 전	국내수수료 30%와 대행수수료의 10% 중 적은 금액
소비자가 제출한 서류에 대한 번역서비스 완료 전	국내수수료의 60%와 대행수수료의 20% 중 적은 금액
번역서비스 완료 후 이민국 담당기관에 최종 서류 접수 이전	국내수수료의 80%와 기납부한 대행수수료의 80% 중 적은 금액 * 다만, 현지 대행업체가 실제 업무에 착수하였고, 이에 대한 대가로 국외수수료가 지급되었음을 사업자가 모두 입증한 때에는 입증된 국외수수료에 대한 반환 의무 면제
이민국 담당기관에 이민비자 신청을 위한 최종 서류 접수 후	기 납부한 대행수수료의 80%
이민 허가 후	환급금 없음

<대행수수료>

○ 대행수수료는 국내수수료와 국외수수료를 합산한 금액
- (국내수수료) 이민 상담부터 이민국 담당기관에의 관련서류 접수까지 국내에서 사업자가 직접 수행하는 제반 수속대행업무에 따른 대가로서 신청인이 사업자에게 지급하는 금전
- (국외수수료) 이민국 현지의 대행업체 또는 변호사 등의 대행업무 수행에 따르는 통상의 업무비로서 사업자가 국외에서 직접 대행업무를 수행하지 못하여 현지 대행업체 또는 변호사 등에게 업무의 일부를 위탁함에 따라 사업자가 현지대행업체 등에 지급하는 금전

자료: 이민대행서비스업 표준약관 제2조 참조

□ 피해 현황 분석

○ 피해 통계

〈표 4-39〉 취업·이민알선 관련 피해구제 접수 현황

구분	2016년	2017년	2018년
취업·이민알선(건)	25	46	23

자료: 2018 소비자 피해구제 연보 및 사례집(한국소비자원, 2019)

○ 피해 사례 분석

- (계약불이행) 진행되지 않은 이민대행 서비스 과다수수료 청구

<사례>

A씨는 2018. 2. 10. 피신청인과 캐나다 취업이민 수속대행 계약을 맺고 계약금 130만원 및 1차 수속료 500만원 총 630만원 입금함. 계약당시 최대한 빨리 취업을 시켜주겠다고 했으나 1년이 지난 2019. 1월까지 이력서를 제출받지도 않고, 아무런 진행사항이 없어 환급을 요구했으나 300만원만 환급하겠다고 통보함.

- (고의적 지연) 사업자가 이민서류를 제출받지 않은 상태에서 고의로 진행을 지연시키는 등 계약해지를 유도하는 경우가 빈발함

□ 문제점

○ 배상기준 및 분쟁유형이 모호하여 원활한 분쟁해결 저해

- '사업자 또는 현지 대행업체가 고의/과실로 계약내용을 위반한 경우'에 대하여 손해배상만 규정되어 있어 기 지불한 대금의 환급 여부가 모호함

- 소비자 또는 사업자의 계약해지 시 세부 단계의 하나로 '계약서 작성 후 소비자가 이민 관련서류를 제출하기 전'이 규정되어 있으나 실제 '계약서 작성'과 '이민 관련서류 제출'의 단계가 명확히 구분되지 않아 적용에 어려움이 있음
  * 이로 인해, 사업자가 이민 관련서류를 제출받지 않은 상태에서 고의로 진행을 지연시키는 등 계약해지를 유도하는 경우가 빈발함
- 소비자 계약해지의 세부 단계로 '이민 허가 후'가 규정되어 있으나, 미국의 경우 이민 허가 후 '이민 비자 발급' 단계에서 거부되는 사례가 있어 이의 반영이 필요함

□ 개선 방안

○ 사업자 또는 현지 대행업체가 고의/과실로 계약내용을 위반한 경우의 배상 기준 명확화
  - 소비자 계약해지 시 손해배상에 대한 기준을 '이미 지불한 대금 환급 및 손해배상'으로 개정

○ 이민대행서비스 단계의 세분화
  - 계약서 작성과 동시에 한가지의 이민서류라도 제출(여권사본, 고용계약 신청서 작성 등)되는 현실을 고려하여 "계약서 작성 후 소비자가 이민 관련서류를 제출하기 전"을 "계약서 작성 및 이민서류 제출 후"로 개정
    ※ 이 경우, 사업자가 이민서류를 제출받지 않은 상태에서 고의로 진행을 지연시키는 부작용을 완화할 수 있음
    ※ 다만, 계약서 작성과 이민 관련서류가 동시에 이루어지지 않는 경우 혹은 일부 서류는 계약서 작성 시 제출했으나 나머지 서류의 보완이 필요한 경우가 있을 수 있음. 이에 대해, 국가별 이민 담당기관에 필수적으로 제출해야하는 서류를 모두 제출받아야 이민서류 제출로 인정하도록

하는 방안 필요

- 미국의 경우 이민 허가 후 이민 비자 발급 절차에서 거부되는 사례가 있으므로 “이민 허가 후”를 “이민 비자 발급 후”로 개정

※ 이민 허가 후 비자발급이 거부된 경우는 “이민국 담당기관에 이민비자 신청을 위한 최종 서류 접수 후”로 봄(따라서 소비자는 기납부한 대행수수료의 20%를 환급받게 됨)

〈표 4-40〉 이민대행서비스 분쟁해결기준 개정(안)

이민 대행 서비스		
개정 전	개정 후	비고
1) 소비자의 계약해지 - 사업자 또는 현지 대행업체가 고의 또는 과실로 계약내용을 위반한 경우: 사업자는 신청인에게 발생한 손해를 배상 - 소비자의 개인사정에 의해 해지하는 경우 · 계약서 작성 후 소비자가 이민 관련서류를 제출하기 전: 국내수수료 30%와 대행수수료의 10% 중 적은 금액 · 이민 허가 후: 환급금 없음	1) 소비자의 계약해지 - 사업자 또는 현지 대행업체가 고의 또는 과실로 계약내용을 위반한 경우: 사업자는 신청인이 이미 지불한 대금 환급 및 손해배상 - 소비자의 개인사정에 의해 해지하는 경우 · 계약서 작성 및 이민서류 제출 후: 국내수수료 30%와 대행수수료의 10% 중 적은 금액 · 이민 비자 발급 후: 환급금 없음	이미 지불한 대금 환급의 내용 추가 계약서 작성과 동시에 한가지의 이민서류라도 제출(여권사본, 고용계약 신청서 작성 등)되는 경우가 대부분이기 때문에 계약서 작성과 이민 관련서류 제출을 연계
2) 사업자의 계약해지 - 계약서 작성 후 소비자가 이민 관련서류를 제출하기 전: 이미 수수한 비용을 소비자에게 전액 환급하고 국내수수료 30%와 대행수수료의 10% 중 적은 금액을 위약금으로 추가 부담	2) 사업자의 계약해지 - 계약서 작성 및 이민서류 제출 후: 이미 수수한 비용을 소비자에게 전액 환급하고 국내수수료 30%와 대행수수료의 10% 중 적은 금액을 위약금으로 추가 부담	

7. 유학수속대행업

□ 현황

○ 유학수속대행업은 유학상담을 통하여 유학절차를 대행해주는 업으로 이와 관련하여 권리·의무 관계를 정한 '유학절차대행 표준약관'(공정거래위원회 표준약관 제10034호, 2012. 6. 21. 개정)과 계약해제(해지)에 따른 분쟁해결기준을 정한 '소비자분쟁해결기준'(35. 유학수속대행업)이 있음

- 표준약관에서는 유학수속대행 단계에 따른 환급율(대행료의 공제율)을 정하고 있으며, '5. 출국수속이 이루어진 경우' 100% 공제율(환급금 0)을 적용함

제5조(계약의 해지 및 대행료 환급 등)

① 고객은 개인적 사정으로 유학원과의 계약을 해지할 수 있습니다.

② 전항의 경우에 유학원은 다음 각 호의 업무처리 진행단계에 따라 유학절차대행료에서 다음과 같은 일정비율의 금액을 공제하고 그 나머지를 고객에게 환급합니다.

1. 계약 후 고객에 대한 학교선정 사실의 통지 전인 경우 : 20%
2. 위 통지 후 입학관련 서류 발송 전인 경우 : 50%
3. 입학관련 서류를 발송한 경우 : 80%
4. 1개교 이상 입학허가서를 수령한 경우 : 90%
5. 출국수속이 이루어 진 경우 : 100%

③ 유학원은 계약의 중도 해지시 계약해지 시점까지 고객으로부터 유학절차와 관련하여 수령하였거나 작성한 서류일체를 고객에게 반환하여야 합니다.

- 소비자분쟁해결기준에서도 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 시 환급율을 대행 단계에 따라 정하고 있는

데, 이는 표준약관에서의 환급기준과 동일함

〈표 4-41〉 유학수송대행업 분쟁해결기준

유학수송대행업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제	○ 대행료 전액 환급 및 손해배상	
2) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지		
- 학교선정 사실의 통지 전	○ 대행료의 20% 공제 후 환급	
- 학교선정 사실 통지 후 입학관련 서류 발송 전	○ 대행료의 50% 공제 후 환급	
- 입학관련 서류를 발송한 경우	○ 대행료의 80% 공제 후 환급	
- 1개교 이상 입학허가서를 수령한 경우	○ 대행료의 90% 공제 후 환급	
- 출국수속이 이루어진 경우	○ 대행료의 100% 공제	

□ 피해 현황 분석

○ 피해 통계

〈표 4-42〉 해외유학알선 관련 피해구제 접수 현황

구분	2016년	2017년	2018년
해외유학알선(건)	58	48	48

자료: 2018 소비자 피해구제 연보 및 사례집(한국소비자원, 2019)

○ 피해 사례

- (출국수속 완료에 대한 다툼) 완료되지 않은 유학수속대행 서비스의 과다수수료 청구 사례

<사례>

A씨는 2018. 7. 11. 피신청인에게 해외 어학원 연수를 위해 상담비 10만원을 지불하고 어학원 선정 후 추가 수속비용 30만원을 입금하여 총 40만원 지불함. A씨는 이후 사정 변경으로 대금 일부 환급을 요구했으나, 피신청인은 기숙사 등록까지 완료한 상태여서 출국준비가 끝났기 때문에 안 된다며 환급을 거부함. A씨는 여권 등을 제출하지 않았음에도 불구하고 기숙사등록 등 출국준비가 완료됐다는 것은 납득하기 어려워 환급을 요구함.

□ 문제점

○ 소비자분쟁해결기준상 '출국 수속'에 대한 명확한 정의 부재

- 현행 분쟁해결기준에서는 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지의 경우로서 '출국수속'이 이루어진 경우 "대행료의 100% 공제"토록 되어 있으나, 출국수속의 시점에 대하여 사업자와 소비자의 해석이 다른 경우가 빈번하여 분쟁이 다발함

□ 개선 방안

○ 출국 수속에 대한 정의 명확화

- 출국 수속에 대한 해석이 모호하므로 비고에서 '출국수속이 이루어진 경우'에 대한 정의를 추가

〈표 4-43〉 유학수속대행업 분쟁해결기준 개정(안)

유학수속대행업		
개정 전	개정 후	비고
2) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 - 출국수속이 이루어진 경우: 대행료의 100% 공제	2) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 - 출국수속이 이루어진 경우: 대행료의 100% 공제	(신설) 출국수속이 이루어진 경우란 사업자가 소비자의 모든 출국준비 절차를 완료한 경우를 말함

※ '수속'(手續)의 사전적 의미는 어떤 일을 수행하거나 처리하기 전에 거쳐야 할 과정이나 단계로서 '순서' 또는 '절차'와 동의어임. 따라서 '출국수속이 이루어진 경우'는 '출국에 필요한 단계나 절차가 완료된 경우'로 볼 수 있음. 즉, 사업자 입장에서 소비자의 유학에 필요한 절차를 모두 완료한 단계에 해당하므로 소비자의 귀책에 의한 계약해제(해지)의 경우 대행료 100%를 공제하는 것으로 판단됨.

8. 숙박업

□ 현황

○ 현행 숙박업 관련 소비자분쟁해결기준(26. 숙박업)에서는 시즌(성수기/비수기), 주말 여부(주중/주말), 귀책사유(소비자귀책/사업자귀책), 취소 시점 등 4가지 기준에 따른 계약해제 시의 분쟁해결기준을 규정하고 있음

- 해결기준에서는 각각의 경우에 대한 환급율이 구체적으로 제시되어 있는데, 성수기 주중 또는 성수기 주말에 사업자 귀책사유로 인한 계약해제에 있어서는 '사용예정 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소' 시의 분쟁해결기준이 "손해배상"으로 규정되어 있음

〈표 4-44〉 숙박업 분쟁해결기준

숙박업	
분 쟁 유 형	해 결 기 준
1) 성수기 주중	
① 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제	
- 사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약 체결당일 취소	○ 계약금 환급
- 사용예정일 7일 전까지 취소	○ 총요금의 10% 공제후 환급
- 사용예정일 5일 전까지 취소	○ 총요금의 30% 공제후 환급
- 사용예정일 3일 전까지 취소	○ 총요금의 50% 공제후 환급
- 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	○ 총요금의 80% 공제후 환급
② 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제	
- 사용예정일 10일 전까지 취소	○ 계약금 환급
- 사용예정일 7일 전까지 취소	○ 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상
- 사용예정일 5일 전까지 취소	○ 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상
- 사용예정일 3일 전까지 취소	○ 계약금 환급 및 총요금의 50% 배상
- 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	○ 손해배상
2) 성수기 주말	
- 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제	
· 사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약 체결당일 취소	○ 계약금 환급
· 사용예정일 7일 전까지 취소	○ 총요금의 20% 공제후 환급
· 사용예정일 5일 전까지 취소	○ 총요금의 40% 공제후 환급
· 사용예정일 3일 전까지 취소	○ 총요금의 60% 공제후 환급
· 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	○ 총요금의 90% 공제후 환급
- 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제	
· 사용예정일 10일 전까지 취소	○ 계약금 환급
· 사용예정일 7일 전까지 취소	○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상
· 사용예정일 5일 전까지 취소	○ 계약금 환급 및 총요금의 40% 배상
· 사용예정일 3일 전까지 취소	○ 계약금 환급 및 총요금의 60% 배상
· 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	○ 손해배상

□ 피해 현황 분석

○ 피해 통계

〈표 4-45〉 숙박업 관련 피해구제 접수 현황

구분		2016년	2017년	2018년
숙박시설	호텔	180	286	340
	여관(모텔)	26	66	30
	펜션	173	201	160
	콘도	19	26	20
	민박기타	2	4	3
	호텔·여관	-	-	1
	기타숙박시설	203	246	262
	계	603	829	816

자료: 2018 소비자 피해구제 연보 및 사례집(한국소비자원, 2019)

○ 피해 사례

- (당일취소) 사업자 귀책사유로 인한 당일 취소 시 배상액 분쟁 사례

<사례 1>

A씨는 2019. 2. 28. 피신청인1(소셜커머스)에서 140,000원에 숙박예약 후 사용예정일인 2019. 3. 1. 피신청인2(숙박업자)의 펜션에 도착함. 숙소에 도착 한 후 배정을 받기위해 피신청인에게 문의하자 동일한 숙소에 2명이 중복 예약되어 숙소를 배정받지 못함. A씨는 피신청인1에게 배상요청 했으나 피신청인1은 삼일절 연휴인데도 불구하고 비수기 주말을 적용하여 계약금 및 총 요금의 30%만 배상할 수 있다며 교통비 등 추가배상은 거부함.

- (사용예정기간 중 일부 취소) 위생 및 관리 불량으로 인한 중도 취소 시 환급거부 사례

<사례 2>

B씨는 2019. 1. 4.부터 3박 4일 동안 숙박하는 태국의 리조트호텔 상품을 피신청인의 사이트에서 779,035원에 결제한 후 숙박예정일 당일 도착하니 수영장에서 지네가 발견되고 수영장 모터의 심한 소음 등이 발생하여 호텔 및 피신청인에게 문의했지만 개선되지 않음. B씨는 다음날인 2019. 1. 5. 호텔 관리 불량을 이유로 피신청인에게 첫날 요금을 제외한 나머지 2박에 대한 숙박요금을 환급해 줄 것을 요구했으나 호텔과 피신청인은 이를 거부함.

□ 문제점

○ 사업자 귀책사유로 인한 '사용예정 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소' 시 분쟁해결기준 모호

- 현재는 "손해배상"으로만 규정되어 있어 배상액 및 배상범위가 불명확

  * 다른 경우는 모두 구체적 환급율이 제시되어 있음

- 또한, 사업자가 사용예정일 당일 사용예정시간까지 계약해제를 통보하지 않고 소비자가 숙박업장을 방문하고 나서야 통보한 경우 교통비 배상 관련 규정이 없어 분쟁 발생

○ 숙박시설 이용 기간 중(예: 2박 3일) 중도에 사정 또는 불가항력으로 이용할 수 없는 경우의 환급기준(위약금기준) 부재

- 현재는 시설 이용 전 계약해제의 기준만 규정

  * 이에 대해, 피해구제 담당자들은 해지의 시점에 따라 '사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소'의 기준을 준용하여 잔여기간에 대한 환급 및 위약금 산정을 하고 있음

□ 개선 방안

○ 사업자 귀책사유로 인한 ‘사용예정 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소’ 시 배상비율을 규정하여 배상액을 명확히 함
- (성수기 주중) ‘계약금 환급 및 총요금의 80% 배상’으로 개정
- (성수기 주말) ‘계약금 환급 및 총요금의 90% 배상’으로 개정

○ 사업자가 소비자의 숙박업장 방문 시 계약해제를 통보한 경우, 소비자가 교통비를 청구할 수 있도록 함

○ 숙박시설 이용 기간 중 중도 해지에 따른 환급(위약금) 기준을 신설함
- (사용예정기간 중 일부 취소) 해지의 시점에 따라 ‘사용예정일 1일 전까지 취소’ 또는 ‘사용예정일 당일 취소’의 규정을 따르되, 총요금 산정 시 이용일수에 해당하는 요금은 제외토록 함

〈표 4-46〉 숙박업 분쟁해결기준 개정(안)

숙박업		
개정 전	개정 후	비고
1) 성수기 주중 ② 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소: 손해배상 2) 성수기 주말 - 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 · 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소: 손해배상 3) ~ 6) (생략) 7) (신설)	1) 성수기 주중 ② 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소: 계약금 환급 및 총 요금의 80% 배상 2) 성수기 주말 - 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 · 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소: 계약금 환급 및 총 요금의 90% 배상 3) ~ 6) (좌동) 7) 사용예정기간 중 일부 취소: 해지의 시점에 따라 '사용예정일 1일 전까지 취소' 또는 '사용예정일 당일 취소'의 환급율(배상율)규정을 따르되, 총요금 산정 시 이용일수에 해당하는 요금은 제외	* (신설) 사업자가 소비자의 사용예정일 당일 사용예정시간까지 계약해제를 통보하지 않고 소비자가 숙박업장 방문 시 계약해제를 통보한 경우, 소비자는 사업자에게 교통비를 청구할 수 있음

9. 외식서비스업(연회시설 운영업 외 외식업)

□ 현황

○ 현행 소비자분쟁해결기준에는 외식서비스업이 돌잔치, 회갑연 등 '연회시설 운영업'과 '연회시설 운영업 외 외식업'으로 구분되어 있음

- 이 중에서 '연회시설 운영업 외 외식업'에 있어서는 사업자의 예약보증금 요구 시 정보제공의무와 사업자의 예약보증금의 계약금 등 성질 미고지 시 사업자 혹은 소비자의 사정으로 인한 계약해제에 있어서 예약보증금을 환급토록 규정하고 있음
- 또한, 사업자의 예약보증금의 계약금 등 성질 고지 시에는 소비자의 사정으로 인한 계약해제(예약부도 등)에 있어서 약정이용시점으로부터 1시간 전 이전에만 계약해제가 이루어지면 예약보증금을 환급토록 하고 있음

○ 예약부도로 인한 위약금 규정 도입 배경 및 경과

- 최근 음식점 등 노쇼(No-Show: 예약부도)*로 인한 자영업자의 손해가 심각하다는 지적이 제기되면서 사회 이슈화됨

* 고객이 예약을 하고 취소하지 않은 채 제 시간에 나타나지 않는 것을 의미

☞ 2017년 현대경제연구원이 식당과 병원, 미용실, 고속버스 부문 100개 업체를 조사한 결과에 따르면, 노쇼가 초래하는 사회적 손실은 직접비용만 4조5000억원이었고 간접비용까지 포함하면 8조원이 넘음

☞ 2018년 11월 1일 일본 전국 8만여 요식업자 등이 가입해 있는 전국 음식업생활위생동업조합연합회와 일본 푸드서비스협회, 경제산업성, 농림수산성, 소비자청 등은 식당 등을 예약했다 무단 취소할 경우 취소료를 받는 내용의 지침을 마련함(코스 요리를 예약했다 무단 취소한 경우에는 요리 요금 전액, 좌석만 예약했을 때는 평균 객단가의 50% 정도를 청구함). 일본 요식업계는 노쇼로 1년에 2000억엔(약 2조원) 정도의 손실을 보는 것으로 추산됨

자료: 아시아경제 2018. 12. 12자 기사,
http://view.asiae.co.kr/news/view.htm?idxno=2018121114534596949

- 이후, 2017년 7월 16일 정부의 최저임금 인상에 따른 부담 완화를 위한 소상공인·영세중소기업 지원대책의 일환으로 추진되었음[36]

  * 음식점 등 영세 사업자의 예약부도(No-Show)에 따른 피해 축소 지원을 위해 중소기업청은 민간 사업자단체와 공동으로 예약부도 관행을 개선하기 위한 캠페인, 간담회, 콘텐츠 제작·배포 등을 추진키로 하였으며, 공정거래위원회는 先결제 후 예약부도시 위약금 부과기준을 명확히 하기 위해 소비자분쟁해결기준을 보완키로 함

- 이에, 공정거래위원회는 2017년 개정안을 마련하여 관련 업계 간담회 및 행정예고(2017년 12월 29일 ~ 2018년 1월 18일)를 통한 의견 수렴 등의 과정을 거쳐 개정(안)을 확정함(2018년 2월 28일부터 시행)

  * 특히, 건전한 예약문화 조성 및 소비자 인식 제고를 위해 신설·강화한 예약부도 위약금 기준에 대해서는 일정 기간이 지난 후 그 효과 등을 살펴보고, 개선 및 보완이 필요한 사항 등을 재검토할 계획임을 밝힌 바 있음[37]

36) 관계부처 합동(2017. 7. 16), “최저임금 인상에 따른 부담 완화를 위한 소상공인·영세중소기업 지원대책” 자료 참조

- 이에 따라, 이전에는 돌잔치, 회갑연 등 연회시설 운영업에 대해서만 예약 취소 시의 위약금을 규정했으며, 위약금의 부과도 사용 예정일로부터 2개월 전인지 여부만을 기준으로 하였으나, 외식 서비스업을 연회 시설 운영업과 그 이외의 외식업으로 구분하고 예약 취소 시기에 따라 위약금을 차등적으로 규정함(공정거래위원회고시 제2018-2호)

〈표 4-47〉 2018년 외식서비스업 관련 분쟁해결기준 개정 사항

<table>
<tr><th rowspan="2">구분</th><th colspan="2">2018년 개정 전</th><th colspan="2">2018년 개정 후</th></tr>
<tr><th>취소 시기</th><th>위약금</th><th>취소 시기</th><th>위약금</th></tr>
<tr><td rowspan="3">연회
시설
운영업</td><td>사용예정일로부터
2개월 전 이전
취소</td><td>없음
(계약금
환급)</td><td>사용예정일로부터
1개월 전 이전
취소</td><td>없음
(계약금 환급)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">사용예정일로부터
2개월 전 이후
취소</td><td rowspan="2">총
이용금액의
10%</td><td>사용예정일로부터
7일 전 이전 취소</td><td>계약금</td></tr>
<tr><td>사용예정일로부터
7일 전 이후 취소</td><td>계약금 및
총 이용금액의
10%</td></tr>
<tr><td rowspan="3">그
외의
외식업</td><td colspan="2" rowspan="3"><신설></td><td>사업자의 사정으로
인한 취소</td><td>예약보증금의
2배 환급</td></tr>
<tr><td>예약시간으로부터
1시간 전 이전
취소</td><td>없음
(예약보증금
환급)</td></tr>
<tr><td>예약시간으로부터
1시간 전 이후
취소</td><td>예약보증금</td></tr>
</table>

37) 공정거래위원회 보도자료, “소비자분쟁해결기준 개정·시행 - 항공운송 관련 보상 강화, 외식업 예약부도 위약금 규정 개선, 적용 대상 품종 및 업종 추가 확대 등 -, 2018. 2. 28 참조

□ 피해 현황 분석

○ 예약부도 사례

- (단체예약부도) 예약 1일전 취소에 대한 환급 거부 사례

<사례 1>

A씨는 2018. 4. 18. 피신청인 식당을 방문하여 2019. 4. 25. 일자로 22명 단체 저녁식사를 예약하고 200,000원을 선 지급함. A씨는 사정 변경으로 2019. 4. 24. 예약금 환급을 요청 했으나 피신청인은 이를 거부함.

- (당일예약부도) 당일 취소에 따른 예약금 환급 거부 사례

<사례 2>

B씨는 2018. 9. 15. 피신청인의 연회시설을 2018. 9. 15. 날짜로 이용하기로 하고 이용대금 140,000원을 지급함. 2018. 9. 15. 이용 당일 B씨가 예약 취소 및 환급을 요청했으나 피신청인은 이를 거부함.

□ 문제점

○ 예약부도에 의한 예약보증금의 환급 기한이 사업자에게 지나치게 불리

- 현재, 소비자의 사정으로 인한 계약해제(예약부도) 시 약정 이용시점부터 1시간 전 이전인 경우 예약보증금을 환급토록 되어 있으나, 1시간 전 이전이라 하더라도 준비한 식자재의 폐기 및 다른 예약 손님을 못 받는 손해 등 소상공인 피해가 발생할 가능성이 있음

  * 이와는 별개로, 예약보증금을 요구하면 미리 선결제를 해야 한다는 부담

탓에 예약 고객 자체가 줄어드는 문제로 예약보증금제의 실효성 문제도 지적되고 있음

□ 개선 방안

○ 예약부도로 인한 위약금 면제 시점을 약정이용시점부터 ‘1시간전 이전’에서 ‘1일전 이전’으로 개정

〈표 4-48〉 외식서비스업(연회시설 운영업 외 외식업) 분쟁해결기준 개정(안)

외식서비스업(연회시설 운영업 외 외식업)		
개정 전	개정 후	비고
3) 사업자의 예약보증금의 계약금 등 성질 고지 - 소비자의 사정으로 인한 계약해제(예약부도 등) · 약정이용시점부터 1시간 전 이전 계약해제: 예약보증금 환급 · 약정이용시점부터 1시간 전 이후 계약해제(예약부도 포함): 예약보증금을 위약금으로 봄	3) 사업자의 예약보증금의 계약금 등 성질 고지 - 소비자의 사정으로 인한 계약해제(예약부도 등) · 약정이용시점부터 1일전 이전 계약해제: 예약보증금 환급 · 약정이용시점부터 1일전 이후 계약해제(예약부도 포함): 예약보증금을 위약금으로 봄	* 노쇼로 인한 외식업계의 피해가 상당함에 따라 소상공인 보호를 위해 1일전으로 개정

10. 산후조리원

□ 현황

○ 현행 소비자분쟁해결기준(21. 산후조리원)에서는 산후조리원에서 감염사고 또는 부주의로 산모 또는 신생아의 신체상 피해가 발생한 경우 “사업자가 산모 또는 신생아의 손해(치료비, 경비 등)를 배상”토록 하면서, 비고란에서 “사업자가 자기 또는 사용인에게 과실이 없음을 입증하는 경우는 제외” 하도록 하여 산후조리업자의 손해배상책임을 ‘과실책임’으로 규정하고 있음(다만, 입증책임을 사업자에게 전환)

○ 또한, 산후조리원 표준약관에서도 산후조리업자의 이용자에 대한 손해배상책임을 ‘과실책임’으로 규정하고 있음(제12조 제2항 및 제3항 참조)

- 제2항은 산후조리업자의 손해배상책임을 과실책임으로 규정하면서 입증책임을 산후조리업자에게 부담시킨 것이고, 제3항은 명시적으로 사업자 또는 종업원이 고의 또는 과실이 있는 경우 손해배상책임이 성립한다는 과실책임의 원칙을 밝히고 있음

「산후조리원 표준약관」(공정거래위원회 표준약관 제10070호)

제12조 (손해배상) ① 사업자는 산후조리원 이용으로 인한 감염 등으로 이용자에게 손해를 입힌 경우에 그 손해를 배상하여야 합니다.
② 제1항의 경우 이용자가 의료기관이 발급한 진단서, 진료비 영수증 등 객관적 자료를 사업자에게 제시하면 사업자는 이용자가 지출한 진료비 등의 손해를 배상하여야 합니다. 단, 사업자가 고의 또는 과실이 없음을 입증한 경우에는 그러하지 아니합니다.
③ 사업자 또는 종업원의 고의 또는 과실로 산모 또는 신생아에게 손해가 발생한 경우에는 사업자는 그 손해를 배상하여야 합니다.
④ 제1항 및 제3항의 손해배상을 위하여 사업자는 모자보건법에서 명시한 산후조리원 책임보험에 가입하여야 합니다.

□ 피해 현황 분석

○ 피해 사례

- (무과실 주장 사례) 조리원 부주의 및 관리소홀로 인한 손해배상 요구

<사례>

D씨(산모의 배우자)는 2018. 12월경 피신청인과 산후조리원 시설이용계약을 체결하고 총 이용금액 240만원 가운데 10%인 240,000원을 계약금으로 결제함. 2019. 1. 25. 입실 시 잔금 2,160,000원을 추가 결제함. 입실 전 신청인은 피신청인 측 부원장에게 “신생아에게 심장잡음이 들리고 황달수치가 높아 치료를 받고 다음날인 1. 26. 입실하겠다.”고 고지함. 2019. 1. 28. 13시경 소아과 의료진 회진 시 청진을 하였으나 신생아에게 심장 잡음이 없다고 함. 이 후 신생아가 숨을 헐떡이고, 황달증세가 심해져 산모가 부원장에게 “신생아를 병원에 데려가겠다.”고 하자 부원장은 “심장에 잡음이 들리지 않으니 자신을 믿고 산모혼자 병원에 다녀오라.”고 함. 그 다음날 13시경 아이의 상태가 걱정되어 산모가 신생아를 데리고 분만병원을 내원하였으나, “신생아의 황달상태가 좋지 않고 심장잡음 소리가 심하게 들린다.”는 진단을 받고 신생아 중환자실에 입원하였고 치료 후 2019. 2. 3. 퇴원함. 피신청인은 조리원 측 부주의 및 관리소홀이 없다며 손해배상책임이 없다고 주장함.

□ 문제점

○ 현행 산후조리원 소비자분쟁해결기준과 산후조리원 표준약관의 과실책임 규정은 산후조리업자의 산후조리원 이용자에 대한 손해배상책임을 '무과실책임'으로 규정한 「모자보건법」(제15조의15)에 위배됨(법률우위의 원칙 위반)

- 동법에서는 산후조리업자의 산후조리원 이용자에 대한 손해배상책임을 민법상의 불법행위책임에 대한 특칙으로서 무과실책임으로 규정하고 있음
- 즉, 산후조리업자의 손해배상책임 성립요건으로 주관적 구성요건인 '고의 또는 과실'을 규정하지 않았으며, 같은 조 제2항 및 제3항에서도 제1항의 산후조리업자의 손해배상책임이 성립하지 않는 경우에 대한 특칙이 없음
  * 법제처의 법령안 입안·심사기준에서는 "개별법에서 손해배상 규정을 두는 것은「민법」이나「국가배상법」에 대한 특칙을 정하는 것이므로 반드시 법률에 규정을 두어야 하고, 무과실책임을 인정하는 경우가 아니라면 고의·과실에 대한 규정을 명시해야 한다."라고 하여 손해배상책임의 성립요건에 고의·과실이 없는 경우 무과실책임으로 보고 있음
  * 또한, 최근 서울중앙지방법원도 동법의 규정을 산후조리업자의 무과실책임을 인정한 것으로 해석한 바 있음[38]

「모자보건법」

제15조의15 (손해배상책임의 보장) ① 산후조리업자는 산후조리원 이용으로 인한 감염 등으로 이용자에게 손해를 입힌 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있다.
② 산후조리업자는 제1항에 따른 손해배상책임을 보장하기 위하여 책임보험에 가입하여야 한다.
③ 제2항에 따른 책임보험의 가입금액과 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

38) 서울중앙지방법원 2018.1.10. 선고 2015가합579935 손해배상(기) 참조

※ 이와 관련, 한국소비자원은 산후조리업자의 손해배상책임을 무과실책임으로 하는 내용의 산후조리원 표준약관 개정을 공정거래위원회에 제도개선 건의(법제연구팀-84, 2019. 03. 26) 하였으며, 공정거래위원회는 향후 동 표준약관 개정 시 반영키로 함(약관심사과-578, 2019. 04. 04)

□ 개선 방안

○ 산후조리원 감염사고 또는 부주의로 인한 산모 또는 신생아의 신체상 피해 발생 시 사업자의 손해배상책임을 '무과실책임'으로 개정

- 비고에서 "단, 사업자는 고의 또는 과실 없음을 이유로 면책되지 아니함"을 규정함으로써 무과실책임임을 명확히 함

〈표 4-49〉 산후조리원 무과실책임 관련 분쟁해결기준 개정(안)

산후조리원(1개 업종)	
개정 전	개정 후
3) 감염사고 또는 부주의로 산모 또는 신생아의 신체상 피해가 발생한 경우: 사업자는 산모 또는 신생아의 손해(치료비, 경비 등)를 배상(산모 또는 신생아의 보호자는 해당 피해에 대한 입증자료를 제시) * 단, 사업자가 자기 또는 사용인에게 과실이 없음을 입증하는 경우는 제외함	3) 감염사고 또는 부주의로 산모 또는 신생아의 신체상 피해가 발생한 경우: 사업자는 산모 또는 신생아의 손해(치료비, 경비 등)를 배상(산모 또는 신생아의 보호자는 해당 피해에 대한 입증자료를 제시) * 단, 사업자는 고의 또는 과실 없음을 이유로 면책되지 아니함

11. 운수업(항공)

□ 현황 및 문제점

○ ‘운송 불이행’과 ‘운송지연’의 구분 모호

- ‘운송 불이행’과 ‘운송지연’에 따른 손해배상기준이 다른데, 두 가지를 구분하는 기준이 모호하여 분쟁이 발생하고 있음
  * 운송 불이행(Overbooking[39], No-Record[40] 등): 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외
  * 운송 지연: 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외
- 국내항공의 경우 대체편은 12시간 이내 제공된 경우(타 항공사 포함)를 의미하는 것으로 되어 있으나, 국제항공은 이에 대한 제약이 없음
- 국제항공의 경우 12시간 초과 운송지연의 경우도 운송지연으로 보고 있음

39) 호텔 또는 항공사에서 좌석수보다 더 많은 승객들의 예약을 받는 행위
40) 승객은 예약이 확약(Confirm)된 항공권을 소지하고 있으나 항공사 시스템에 해당 승객의 예약이 없는 경우를 말하며, 약어로 NOREC 이라고 표현함

〈표 4-50〉 운수업(항공) 분쟁해결기준 상 운송 불이행과 운송지연의 구분

구분	운송 불이행	운송지연
항공 (국내 여객)	- 대체편이 제공된 경우 · 1시간 이후 ~ 3시간 이내 대체편 제공 시 · 3시간 이후 대체편 제공 시 - 대체편을 제공하지 못한 경우 * 대체편은 **12시간 이내** 제공된 경우를 말함(타 항공사 포함)	- 1시간 이상 ~ 2시간 이내 운송지연 - 2시간 이상 ~ 3시간 이내 운송지연 - 3시간 이상 운송지연
항공 (국제 여객)	① 대체편이 제공된 경우 - 운항시간 4시간 이내 · 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시 · 4시간 초과 대체편 제공 시 - 운항시간 4시간 초과 · 2시간 이후 ~ 4시간 이내 대체편 제공 시 · 4시간 초과 대체편 제공 시 ② 대체편을 제공하지 못한 경우 ③ 대체편 제공을 여객이 거부한 경우	- 2시간 이상 ~ 4시간 이내 운송지연 - 4시간 이상 ~ 12시간 이내 운송지연 - **12시간 초과** 운송지연

○ 상법상의 규정

- 상법에서는 여객의 연착으로 인한 운송인의 손해배상책임만을 규정하고 있음

제907조(연착에 대한 책임) ① 운송인은 **여객의 연착**으로 인한 손해에 대하여 책임을 진다. 다만, 운송인이 자신과 그 사용인 및 대리인이 손해를 방지하기 위하여 합리적으로 요구되는 모든 조치를 하였다는 것 또는 그 조치를 하는 것이 불가능하였다는 것을 증명한 경우에는 그 책임을 면한다.

② 제1항에 따른 운송인의 책임은 여객 1명당 4천694 계산단위의 금액을 한도로 한다. 다만, 여객과의 운송계약상 그 출발지, 도착지 및 중간 착륙지가 대한민국 영토 내에 있는 운송의 경우에는 여객 1명당 1천 계산단위의 금액을 한도로 한다.

③ 제2항은 운송인 또는 그 사용인이나 대리인의 고의로 또는 연착이 생길 염려가 있음을 인식하면서 무모하게 한 작위 또는 부작위에 의하여 손해가 발생한 것이 증명된 경우에는 적용하지 아니한다.

□ 개선 방안

○ ‘운송 불이행’과 ‘운송지연’의 개념 구분 명확화

- 현행 규정을 종합적으로 볼 때 운송 불이행은 결항한 경우와 운항을 하였더라도 동일편이 아닌 경우(대체편 제공)를 포함하므로 동일편 운항이 아닌 경우는 모두 운송 불이행에 해당하며, 운송지연은 동일편을 제공하였으나 운항이 지연된 경우(지연시간의 제약 없음)임
- 피해구제나 분쟁조정 상황에서 개념상 모호함으로 인하여 분쟁해결을 저해하고 있다면, 다음과 같이 정의를 명확히 할 필요가 있음

〈표 4-51〉 운수업(항공) 분쟁해결기준 개정(안)

항공(국내여객, 국제여객)		
개정 전	개정 후	비고
2) 운송 불이행(Overbooking, No-Record 등). 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외	2) 운송 불이행(결항, Overbooking, No-Record 등으로 인한 미운송 또는 동일편이 아닌 대체편이 제공된 경우를 말함. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안전운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외)	해석·적용상 모호함을 해소하기 위해 정의를 명확히 함
3) 운송지연. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외	3) 운송지연(동일편이 제공되었으나 운송시간이 당초 예정시간보다 지연된 경우를 말함. 다만, 국토교통부에서 정하고 있는 항공기 점검을 하였거나 기상사정, 공항사정, 항공기 접속관계, 안정운항을 위한 예견하지 못한 조치 등을 증명한 경우에는 제외)	

제3절 소결

1. 품목별 분쟁해결기준 개정(안)의 요약

□ 개정 품목: 총 11개 품목

○ 물품 분야: 가구, 차량용 내비게이션 등 2개 품목

○ 서비스 분야: 유사투자자문, 결혼중개업, 물품대여서비스업, 이민대행서비스, 유학수속대행업, 숙박업, 외식서비스업, 산후조리원, 운수업(항공) 등 9개 품목

□ 개정 항목: 총 24개 항목

○ 가구: 악취로 인한 분쟁해결기준, 원목가구, 설치형 부엌가구, 주문제작 가구, 품질보증기간 및 부품보유기간 신설 등 (5개 항목)

○ 차량용 내비게이션: 차량 출고시 장착된 일체형의 내용연수 명확화 (1개 항목)

○ 유사투자자문: 유사투자자문업종 신설 및 관련 분쟁해결기준 신설 등 (2개 항목)

○ 결혼중개업: 분쟁유형 단순화, 위약금 조정, 용어·표현 정비 등 (3개 항목)

○ 물품대여서비스업: 의상대여 기준 추가, 품목 확대, 추가요금 규정, 불가피한 사정에 의한 계약해지 시 위약금 면제(감면) 등 (4개 항목)

○ 이민대행서비스: 배상기준 명확화, 서비스 단계 정비 등 (2개 항목)

○ 유학수속대행업: 출국 수속 정의 (1개 항목)

○ 숙박업: 사용예정 1일 전 또는 당일 취소 시 배상기준, 교통비 청구, 일부 취소 시 기준 등 (3개 항목)

○ 외식서비스: 예약부도 위약금 면제 시점 조정 (1개 항목)

○ 산후조리원: 사업자 무과실책임 규정 (1개 항목)

○ 운수업(항공): 운송 불이행과 운송지연의 구분 명확화 (1개 항목)

□ 개정 유형

○ 업종 신설: 새로운 업종의 신설
- 유사투자자문 업종 신설 (1개)

○ 기준 신설: 기존 품목에 대한 새로운 기준 또는 규정의 신설

- 설치형 부엌가구 분쟁해결기준 신설, 가구 품질보증기간 및 부품보유기간 신설, 유사투자자문업 관련 분쟁해결기준 신설, 의상대여 분쟁해결기준 신설, 물품대여서비스업 소비자의 불가피한 사정에 의한 계약해지 시 위약금 면제(감면) 규정 신설, 숙박업 일부취소 기준 신설 (6개)

○ 품목 추가: 기존 업종에 대한 대상 품목 추가
- 원목가구 추가, 물품대여서비스업 품목 확대 (2개)

○ 기준 보완: 모호한 규정(기준)의 명확화 또는 구체화
- 가구 악취 분쟁해결기준 개선, 주문제작 가구 정의·요건 구체화, 차량 출고 시 장착된 일체형 내비게이션 내용연수 명확화, 결혼중개업 분쟁유형 단순화, 결혼중개업 용어 및 표현 정비, 물품대여서비스업 추가요금 관련 규정 마련, 이민대행서비스 배상기준 명확화, 이민대행서비스 단계 정비, 유학수송대행업 출국수속 정의 명확화, 숙박업 배상기준 명확화, 숙박업 교통비 청구규정 마련, 항공 운송 불이행과 운송지연 구분 명확화 (12개)

○ 기준 개선: 불합리한 규정(기준)의 개선 또는 현실화
- 결혼중개업 환급금 및 위약금 기준 조정, 외식서비스업 예약부도 위약금 면제 시점 조정 (2개)

○ 기준 정비: 법적 정합성을 고려한 정비
- 산후조리원 무과실책임규정 정비 (1개)

〈표 4-52〉 품목별 분쟁해결기준 개정(안)의 주요 내용

순번	품목	주요 개선 사항	유형
1	가구	**(1-1) 악취로 인한 분쟁해결기준 개선**(구입일로부터 6개월 이내) - 제품교환 또는 구입가 환급 전에 일차적으로 사업자의 책임하에 냄새 제거	기준 보완
		(1-2) 원목가구 추가 - 등가구 기준에 시장수요가 많은 원목가구 추가	품목 추가
		(1-3) 설치형 부엌가구 분쟁해결기준 신설 - 구입일로부터 10일 이내(부품교체, 부품교체로 해결되지 않는 경우 재시공), 구입일로부터 1년 이내(무상수리 또는 부품교체), 품질보증기간 이내 동일하자 3회 발생 시(부품교체 또는 재시공)	기준 신설
		(1-4) 주문제작 가구의 정의 및 요건 구체화 - 주문제작형 가구는 주문제작 계약서를 작성·발급한 경우이며, 사전에 소비자 요구사항(디자인, 규격, 재질 등)을 계약서로 작성하여 발급한 경우에 한하여 적용	기준 보완
		(1-5) 가구 품질보증기간 및 보품보유기간 신설 - 품질보증기간 1년, 부품보유기간은 침대·책상·장롱·장식장·책장 8년, 식탁·신발장·문갑 7년, 소파·화장대·찬장 6년	기준 신설
2	차량용 내비게이션[41]	**(2-1) 차량 출고 시 장착된 일체형 내비게이션의 품질보증기간, 부품보유기간 및 내용연수 명확화** - 자동차의 일반부품과 동일하게 품질보증기간 2년, 부품보유기간(내용연수) 8년으로 규정 ※ 단, 거치형 내비게이션은 기존과 동일하게 품질보증기간 1년, 부품보유기간 5년 적용	기준 보완
3	유사 투자 자문	**(3-1) 유사투자자문업종 신설** - 35. 유사투자자문업(1개 업종)	업종 신설
		(3-2) 유사투자자문업 관련 분쟁해결기준 신설 - 허위·과장 광고, 계약 전 중요사항 미고지, 중도해지 시 위약금 산정기준*, 소비자 동의 없는 유료전환, 대금 자동결제 등의 분쟁해결기준 마련(*잔여기간 이용요금의 10%)	기준 신설

순번	품목	주요 개선 사항	유형
4	결혼 중개업	**(4-1) 사업자의 귀책사유로 인한 분쟁 유형 단순화** - '국내결혼중개 표준약관'과 마찬가지로 '회원가입계약 성립 후 사업자가 주선한 만남 개시 전에 해지된 경우'와 '1회 만남 이후 해지된 경우'의 2가지 유형으로 단순화(3번째 유형 삭제) - 사업자의 귀책사유에 해당하는 경우 만남의 횟수에서 제외	기준 보완
		(4-2) 환급금 및 위약금 기준 조정 - 만남 개시 전 계약해지로 인한 위약금을 20%에서 10%로 조정 - 소비자 계약해지 시 환급금 산정기준 개선(잔여횟수 기준)	기준 개선
		(4-3) 용어 및 표현의 정비 - 만남의 기준을 "실제로 회원 간 만남이 성사된 경우"로 한정 - '1회 만남 후' → '1회 만남 이후', '사업자의 만남 개시 전에' → '사업자가 주선한 만남 개시 전에'	기준 보완
5	물품 대여 서비스업	**(5-1) 의상대여 등 단기대여상품의 분쟁해결기준 추가** - 소비자의 귀책사유로 인한 훼손의 경우 실손해배상(훼손, 손해 및 손해액은 사업자가 입증)	기준 신설
		(5-2) 물품대여서비스업의 품목 확대 - 연수기, 음식물처리기, 침대 매트리스, 의류 등 추가	품목 추가
		(5-3) 계약해지 시 추가요금 청구 관련 규정 마련 - 위약금 이외에 사전고지하지 않은 가입비, 설치비, 회수비 등 추가비용 청구 금지	기준 보완
		(5-4) 소비자의 불가피한 사정에 의한 계약해지 시 위약금 면제 - 계약기간 이내에 서비스가 안 되는 지역으로 이사할 경우 위약금 면제 또는 감면(해외이주 등의 경우 관련 자료 제출 시)	기준 신설
6	이민 대행 서비스	**(6-1) 사업자가 고의/과실로 계약내용 위반 시 배상기준 명확화** - 손해배상 → 이미 지불한 대금 환급 및 손해배상	기준 보완

순번	품목	주요 개선 사항	유형
		(6-2) 이민대행서비스 단계 정비 - 계약서 작성 후 소비자가 이민 관련서류를 제출하기 전 → 계약서 작성 및 이민서류 제출 후 - 이민 허가 후 → 이민 비자 발급 후	기준 보완
7	유학 수속 대행업	**(7-1) 출국 수속의 정의 명확화** - 사업자가 소비자의 모든 출국준비절차를 완료한 경우로 정의	기준 보완
8	숙박업	**(8-1) 사업자 귀책사유로 인한 '사용예정 1일 전 또는 당일 취소' 시 배상기준 명확화** - 성수기 주중 '계약금 환급 및 총요금의 80% 배상', 성수기 주말 '계약금 환급 및 총요금의 90% 배상'	기준 보완
		(8-2) 교통비 청구 규정 마련 - 사업자가 소비자의 숙박업장 방문 시 계약해제를 통보한 경우 소비자는 사업자에게 교통비 청구 가능	기준 보완
		(8-3) 사용예정기간 중 일부취소에 따른 기준 신설 - 해지의 시점에 따라 '사용예정일 1일 전까지 취소' 또는 '사용예정일 당일 취소'의 규정 준용(총요금 산정시 이용일수에 해당하는 요금 제외)	기준 신설
9	외식 서비스업	**(9-1) '연회시설 운영업 외 외식업'의 예약부도로 인한 위약금 면제 시점 조정** - 약정이용시점부터 1시간전 이전 → 1일전 이전	기준 개선
10	산후 조리원	**(10-1) 산후조리업자의 손해배상책임 규정 정비** - 산후조리원 감염사고 또는 부주의로 인한 산모 또는 신생아의 신체상 피해 발생 시 사업자의 손해배상책임을 '무과실책임'으로 개정(비고에서 "단, 사업자는 고의 또는 과실 없음을 이유로 면책되지 아니함"을 규정) ※ 「모자보건법」 제15조의15의 무과실책임규정에 맞춰 개정(법률 우위의 원칙)	기준 정비
11	운수업 (항공)	**(11-1) 운송불이행과 운송지연의 개념 구분 명확화** - 운송불이행: 결항, Overbooking, No-Record 등으로 인한 미운송 또는 동일편이 아닌 대체편이 제공된 경우 - 운송지연: 동일편이 제공되었으나 운송시간이 당초 예정시간보다 지연된 경우	기준 보완

41) 국민권익위원회 개정 권고사항

2. 추가 검토 사항

□ 자동차대여업[42]

○ 현황

- 현재 자동차대여업은 렌터카와 관련한 분쟁해결기준만 존재하며, 최근 수요가 급증하고 있는 카셰어링과 관련한 분쟁해결기준은 없는 실정임

○ 문제점

- 현행 자동차대여업 분쟁해결기준은 렌터카와 관련한 기준으로서, 단기 카셰어링과 관련한 분쟁해결에는 일부 적용이 곤란함
- 예를 들면, 예약취소 시 수수료 발생 기준 시점이 현행은 사용예정일시로부터 24시간으로 설정되어 있으나, 카셰어링은 상대적으로 단시간 사용 및 예정 임박 시간 예약이 많아 이의 적용 시 과도한 위약금이 발생하게 됨

○ 개선방안

- 카셰어링 사용 실태와 현행 사업자 약관, 2017년 공정거래위원회의 카셰어링 사업자 불공정약관 시정결과를 참고하여, 현행 자동차대여업 분쟁해결기준에 '단기자동차대여(카셰어링)' 예약취소 조항을 신설할 것을 제안함

---

42) 자동차대여업 관련 분쟁해결기준 개선방안은 한국소비자원의 2019년 연구과제인 "모빌리티 분야 공유서비스의 소비자문제에 관한 연구"(이금노)의 개선방안 중 하나로 제시된 사항임

- 주요 내용은 사용계약이 1일 이내일 경우 3시간 전, 1일 초과일 경우 6시간 전을 위약금 없는 취소 가능시점으로 설정하고, 사용시간이 임박하여 취소 시 높은 위약금 비율을 적용하는 방안임

□ 공연업[43]

○ 현황

- 현재 공연업은 공연업(영화 및 비디오물 상영업 제외)과 영화관람의 2개 업종으로 구분되어 있으나, 스포츠 관람과 관련한 분쟁해결기준은 없는 실정임

○ 문제점

- 현행 공연업 관련 분쟁해결기준으로는 스포츠 관람 분야의 분쟁을 해결할 수 없으며, 공연과 관련한 분쟁유형도 모두 포괄하지 못함
- 또한, 업종 분류에 있어서 공연업 아래 공연업(영화 및 비디오물 상영업 제외)과 영화관람으로 구분하고 있어 분류체계상 문제가 있음

○ 개선방안

- 현행 공연업을 관람서비스로 변경하고, 그 하위 품종을 공

43) 공연업 관련 분쟁해결기준 개선방안은 한국소비자원의 2019년 연구과제인 “공연 및 스포츠 관람 관련 소비자법제 개선방안 연구”(이승진)의 개선방안 중 하나로 제시된 사항임

연 및 스포츠 관람과 영화관람의 2개로 조정

〈표 4-53〉 공연업 관련 소비자분쟁해결기준 업종 개정(안)

현행		개정(안)	
업종	품종	업종	품종
공연업	공연업 (영화 및 비디오물 상영업 제외)	관람서비스	공연 및 스포츠 관람
	영화관람		영화관람

- 이 중에서 '공연 및 스포츠 관람'과 관련한 분쟁해결기준에서 기존의 공연 관람에 관한 소비자분쟁해결기준의 미비점을 보완하고, 스포츠 관람과 관련한 사항(시즌권 환불 등)을 추가할 것을 제안함

제5장 결론

□ 본 연구는 소비환경의 변화에 따른 소비자분쟁해결기준의 대응성을 강화하는 한편, 원활한 분쟁해결을 저해하는 기준의 합리적 개선을 도모하고자 수행됨

○ 이를 위해, 소비자분쟁해결기준의 의의 및 특징을 고찰하고, 소비자분쟁해결기준을 구성하는 일반적 소비자분쟁해결기준의 정비 방안과 주요 품목별 소비자분쟁해결기준의 개선 방안을 제시함

○ 특히, 품목별 소비자분쟁해결기준의 개선을 위해 내·외부 의견수렴을 통해 개정 품목을 선정하고 개선안을 마련하였으며, 3개 품목(가구, 결혼중개업, 물품대여서비스업)에 대해서는 사업자간담회를 통해 개선안에 대한 사업자의 의견을 적극적으로 청취함

□ 그 결과, 일반적 소비자분쟁해결기준과 관련하여서는 규정내용 및 규정체계 등의 정비를 위한 개선방향을 제시하였으며, 그 주요 내용은 다음과 같음

○ 일반적 소비자분쟁해결기준이 품목별 소비자분쟁해결기준의 일반원칙으로서 적용될 수 있도록, 일반적 소비자분쟁해결기준의 표준화 및 용어정비 등이 이루어져야 함

○ 일반적 소비자분쟁해결기준과 품목별 소비자분쟁해결기준의 이원적 입법체계를 고시로 일원화하는 한편, 소비자분쟁해결

기준의 명칭 또한 체계에 맞게 정비할 필요가 있음(소비자분쟁해결기준, 일반적 소비자분쟁해결기준, 품목별 소비자분쟁해결기준)

□ 다음으로, 품목별 소비자분쟁해결기준과 관련하여서는 총 11개 품목, 24개 항목에 대한 개정(안)을 제시하였는데, 그 주요 내용은 다음과 같음

○ '가구'와 관련하여서는 모호한 규정으로 원활한 분쟁해결의 저해 요소였던 악취 및 주문제작 가구 관련 규정의 명확화, 최근 시장수요를 반영한 설치형 부엌가구의 분쟁해결기준 신설 및 소파 등 가구의 부품보유기간 신설 등을 제안함

○ '차량용 내비게이션'과 관련하여서는 차량 출고 시 장착된 일체형 내비게이션의 내용연수(업데이트 유지기간)를 차량 일반부품의 내용연수와 동일하게 적용되도록 관련 규정을 개정하도록 함

○ '유사투자자문'과 관련하여서는 최근 시장에서 유사투자자문업자의 수와 소비자피해가 증가함에 따라, 소비자분쟁해결기준에 유사투자자문업종을 신설하고 관련 분쟁해결기준을 신설할 것을 제안함

○ '결혼중개업'과 관련하여서는 일반 상거래 관행 및 유사 업종과 비교하여 과다한 위약금 비율을 조정하고, 사업자의 귀책사

유에 해당하는 경우 만남 횟수에서 제외하는 개선안을 제안함

○ ‘물품대여서비스업’과 관련하여서는 최근 소비환경을 반영하여 의상대여 등 단기대여상품과 연수기, 음식물처리기, 침대매트리스 등 장기대여상품의 추가 및 계약해지 시 위약금 등 청구대금과 관련한 기준의 개선안을 제안함

○ ‘숙박업’과 관련하여서는 사업자 귀책사유로 인한 계약해제 시 배상기준과 교통비 청구 관련 규정의 보완 및 이용기간 중 중도해지에 따른 환급기준의 신설을 제안함

○ ‘외식서비스업(연회시설 운영업 외 외식업)’과 관련하여서는 소상공인의 부담 완화를 위하여 예약부도 시 위약금 면제 시점의 조정을 제안함

○ ‘산후조리원’과 관련하여서는 산후조리원 감염사고 또는 부주의로 인한 손해배상책임을 모법인 「모자보건법」에 맞춰 무과실책임으로 규정할 것을 제안함

○ 그밖에 이민대행서비스, 유학수속대행업, 운수업(항공)과 관련하여서는 모호한 기준이나 용어 정의 등을 명확히 하도록 함

□ 또한, 추가적인 검토 사항으로서 카셰어링 분야와 공연 및 스포츠관람 분야와 관련한 분쟁해결기준을 신설 또는 보완할 것을 제안함

□ 추후, 본 연구에서 제시된 소비자분쟁해결기준 개선 방안이 충분한 검토와 논의를 거쳐 실제 행정입법에 반영되어, 원활한 분쟁해결을 지원하는 한편 소비자권익 증진에 기여할 수 있기를 기대함

<참고문헌>

강창경·박희주(2010). 소비자분쟁해결기준의 운영개선에 관한 연구, 한국소비자원 정책연구보고서 10-12.

공정거래위원회(2018). “소비자분쟁해결기준 개정·시행 - 항공운송 관련 보상 강화, 외식업 예약부도 위약금 규정 개선, 적용 대상 품종 및 업종 추가 확대 등 -, 공정거래위원회 보도자료(2018. 2. 28).

공정거래위원회(2014). “해외여행계약, 여행개시 30일 전까지는 위약금 없이 취소 가능 - 공정위, 소비자분쟁해결기준 개정·시행 -”, 공정거래위원회 보도자료(2014. 3. 21).

관계부처 합동(2017), 최저임금 인상에 따른 부담 완화를 위한 소상공인·영세중소기업 지원대책(2017. 7. 16).

금융감독원·금융투자교육원·한국소비자원(2019). 유사투자자문업자 신고제도 설명회 자료(2019. 06.)

김성천(2012). 소비재품질보증법의 입법에 관한 연구, 아주법학 제6권 제1호.

김진우(2016). 소비재매매계약에서의 품질보증제도의 입법론, 홍익법학 제17권 제4호.

김재영·지광석·이승진·황의관(2018). 소비자분쟁해결기준 개정 연구, 한국소비자원 정책연구보고서 18-06.

백병성·최병록·최윤선·송민수·이영희(2011). 소비분쟁해결기준의 실효성 제고방안에 관한 연구, 공정거래위원회 용역보고서.

서희석(2012). 소비자분쟁해결기준의 법적 성격-민사분쟁해결의 메카니즘을 통한 분석-, 민사법학 제61호.

송민수(2015). 소비자분쟁해결기준의 현상과 전망, 법학연구 제26권 제2호.

송민수(2015). EU에서 소비재에 관한 법적보증과 상업적 보증의 현상과 분석, 한국소비자원 소비자정책동향 제65호.

최병록(2019). '소비자분쟁해결기준의 실효성 강화 방안' 발표문 , 「소비자분쟁해결기준 강화 및 선진화 방안 모색」 포럼 자료집.

한국소비자원(2019). 2018 소비자 피해구제 연보 및 사례집.

한국소비자원(2019). 2014년 ~ 2018년 유사투자자문 관련 피해구제 현황, 전해철의원실 요구 제출자료.

한국소비자원(2019). 국내결혼중개서비스 소비자문제 실태조사.

아시아경제(2018). "크리스마스에 식당 예약 못한다…'노쇼' 공포에 손 내젓는 사장들", 2018. 12. 12자 기사, http://view.asiae.co.kr/news/view.htm?idxno=2018121216120344966.

KBS NEWS(2019). "결혼정보업체, 가짜 회원까지 동원…당일 환불도 위약금 20%" 2019.5.21. 기사, http://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=4205621&ref=A.

부 록

1. 유사투자자문업 신고 관련 법조항

[부록 1] 유사투자자문업 신고 관련 법조항

<자본시장과 금융투자업에 관한 법률>

제101조(유사투자자문업의 신고) ① **불특정 다수인을 대상**으로 하여 발행되는 **간행물, 전자우편 등**에 의하여 **금융투자상품에 대한 투자판단 또는 금융투자상품의 가치에 관한 조언**으로서 대통령령으로 정하는 것을 업(이하 이 조에서 "**유사투자자문업**"이라 한다)으로 영위하고자 하는 자는 금융위원회가 정하여 고시하는 서식에 따라 **금융위원회에 신고**하여야 한다.

② 유사투자자문업을 영위하는 자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 2주 이내에 이를 금융위원회에 보고하여야 한다.

1. 유사투자자문업을 폐지한 경우
2. 명칭 또는 소재지를 변경한 경우
3. 대표자를 변경한 경우

③ 금융위원회는 유사투자자문업의 질서유지 및 고객보호 등을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 유사투자자문업을 영위하는 자에 대하여 영업내용 및 업무방법 등에 관한 자료의 제출을 요구할 수 있다. 이 경우 자료의 제출을 요구받은 자는 정당한 사유가 없으면 그 요구에 따라야 한다.

④ 제98조제1항(제3호를 제외한다)은 제1항에 따라 신고하여야 하는 자에게 준용한다.

⑤ 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에 대하여 유사투자자문업 신고를 수리하지 아니할 수 있다.

1. 이 법이나 「유사수신행위의 규제에 관한 법률」 등 대통령령으로 정하는 금융 관련 법령을 위반하여 벌금 이상의 형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 면제된 날부터 5년이 지나지 아니한 자(법인인 경우 임원을 포함한다)
2. 제2항에 따라 유사투자자문업의 폐지를 보고하고 1년이 지나지 아니한 자
3. 제7항에 따른 교육을 받지 아니한 자
4. 제9항에 따라 신고가 말소되고 5년이 지나지 아니한 자
5. 그 밖에 제1호부터 제4호까지에 준하는 경우로서 투자자 보호의 필요성 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 자

⑥ 제1항에 따른 신고의 유효기간은 신고를 수리한 날부터 5년으로 한다.

⑦ 제1항에 따른 신고를 하려는 자는 투자자 보호를 위하여 유사투자자문업의 영위에 필요한 교육을 받아야 한다.

⑧ 제7항에 따른 교육의 실시기관, 대상, 내용, 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 금융위원회가 정하여 고시한다.

⑨ 금융위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에 대한 신고사항을 직권으로 말소할 수 있다.

1. 유사투자자문업자가 「부가가치세법」 제8조에 따라 관할 세무서장에게 폐업신고를 하거나 관할 세무서장이 사업자등록을 말소한 자
2. 제2항 또는 제3항 후단을 위반하여 제449조에 따른 과태료를 연속하여 3회 이상 받은 자

3. 제5항 각 호의 어느 하나에 해당하는 자

⑩ 금융위원회는 제9항제1호의 말소를 위하여 필요한 경우 관할 세무서장에게 영업자의 폐업 여부에 관한 정보제공을 요청할 수 있다. 이 경우 요청을 받은 관할 세무서장은 「전자정부법」 제39조에 따라 영업자의 폐업 여부에 관한 정보를 제공한다.

⑪ 금융감독원장은 다음 각 호의 경우 그 업무와 재산상황에 관하여 검사를 할 수 있고, 검사에 관하여는 제419조를 준용한다.

1. 유사투자자문업을 영위하는 자가 제2항에 따른 보고를 하지 않거나 거짓으로 보고한 경우
2. 유사투자자문업을 영위하는 자가 제3항 후단에 따른 정당한 사유 없이 자료제출을 하지 않거나 거짓으로 제출한 경우

Executive Summary

Study on revision of Consumer Dispute Resolution Criteria Ⅱ

Ji, Kwangseok · Song, Hyejin · Lee, Kumnoh ·
Lee, Seungjin · Hwang, Euikwan

The Consumer Dispute Resolution Criteria was established in 1985 under the name of ‘Consumer Damages Compensation Rule by Items’, and prescribed for 149 items in 40 industries. Since then, due to changes in economic and consumer life conditions, the name was changed to 'Consumer Dispute Resolution Criteria' in 2007, and the Criteria has been revised as a key tool for consumer dispute resolution covering 62 industries and 670 items through 24 revisions to date.

In particular, in line with changes in the market, the mobile content industry was newly established in 2014, and in 2016, a new standard was established for the refund of new types of gift certificates. In 2019, the quality assurance period for smart phones and tablets was improved. However, with the development of new technologies and convergence technologies, the speed of change of

products and services is increasing, and continuous improvement and supplementation of the criteria are required. In other words, existing criteria is difficult to apply and resolve, ambiguously defined, and there is confusion in interpretation and application.

As a result, the study intends to respond to changes in the consumer environment through the revision of the Consumer Dispute Resolution Criteria following the previous year. To this end, we proposed the improvement of the General Consumer Dispute Resolution Criteria, and the improvement of the criteria of 11 items (24 sub-items).

For example, we proposed the establishment of criteria in the area of similar investment advisory, which has recently experienced an increase in consumer damage, and proposed an improvement in the penalty standards for marriage brokerage companies, which impose excessive penalties compared to general commercial practices and similar industries. In addition, in consideration of the recent consumption environment, we have proposed to set up dispute resolution criteria for short-term rental products, such as costume rentals, and long-term rental products such as water softeners, food processor, and bed mattresses.

We hope that the contents of this study will be reflected in actual administrative legislation after sufficient review and discussion by stakeholders, which will help smooth dispute resolution and contribute to the enhancement of consumer rights. Finally, we would like to thank the experts and contributors who contributed to this study.

정책연구 19-10

소비자분쟁해결기준 개정 연구 Ⅱ

인 쇄 / 2019년 12월 31일
발 행 / 2019년 12월 31일
발행인 / 한국소비자원 원장 이희숙
인쇄인 / (사)아름다운사람들복지회 ☎ 02-6948-9650

발 행 / 한국소비자원
27738
충청북도 음성군 맹동면 용두로 54
전 화 / 043-880-5500
등 록 / 제3-348호(1991년 5월 17일)

값 13,000원

ISBN 979-11-5649-439-3

본 연구의 내용은 연구자 개인의 견해이며
본원의 공식 견해가 아닙니다.