

소비생활에 가치와 신뢰를 더하여
국민의 삶의 질 향상에 기여한다.

숙박 예약 플랫폼 소비자문제 실태조사

(담당자 : 윤혁 대리)

2022. 12.



한 국 소 비 자 원
시장조사국 온라인거래조사팀

목 차

I. 조사 개요	1
1. 조사 배경 및 목적	1
2. 조사 내용 및 방법	2
3. 조사 기간 및 담당자	2
4. 관련 법규	3
II. 소비자피해 현황	5
1. 연도별 피해구제 접수 현황	5
2. 소비자피해 세부 현황	5
3. 숙박 예약 플랫폼별 소비자피해 건수	6
4. 주요 피해 유형 및 사례	9
III. 숙박 예약 플랫폼 상품별 정보제공(표시) 실태	12
1. 개요	12
2. 숙박 이용 약관 실태	12
3. 사업자 및 상품 정보 표시 실태	22
IV. 문제점 및 개선방안	28
V. 향후 조치 계획	30

표 목차

[표1-1] 숙박 예약 플랫폼 조사 대상	2
[표2-1] 최근 4년간 숙박 이용 관련 피해구제 신청 건수	5
[표2-2] 숙박 이용 관련 피해구제 유형	5
[표2-3] 성별, 연령별 숙박 이용 관련 소비자피해 건수	6
[표2-4] 숙박 예약 플랫폼 6곳 피해구제 접수 건수	6
[표2-5] 숙박 예약 플랫폼 6곳 이용 관련 피해구제 유형	7
[표2-6] 숙박 예약 플랫폼 연도별 피해구제 건수	8
[표2-7] 성별, 연령별 숙박 예약 플랫폼 접수 건수	9
[표3-1] 야놀자 자체 취소 수수료 약관	12
[표3-2] 숙박 예약 플랫폼 자체 수수료 약관 실태	13
[표3-3] 숙박 예약 플랫폼별 실태조사 진행 숙박시설 현황	13
[표3-4] 225개 숙박업소의 소비자분쟁해결기준 준수 여부	14
[표3-5] 소비자분쟁해결기준(숙박업, 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약 해제)	14
[표3-6] 숙박업소 총 225개 평균 취소 수수료율	15
[표3-7] 5개 숙박 예약 플랫폼의 총 75개 호텔 평균 취소 수수료율	15
[표3-8] 야놀자, 여기어때 총 60개 모텔 평균 취소 수수료율	16
[표3-9] 숙박 예약 플랫폼 90개 펜션·풀빌라 평균 취소 수수료율	16
[표3-10] 전자상거래법 제17조 청약철회 및 청약철회 제한 사유	17
[표3-11] 숙박 예약 플랫폼별 실태조사 진행 숙박시설 현황	17
[표3-12] 야놀자케어 가입 숙박업소 개수	18
[표3-13] 소비자분쟁해결기준(숙박업, 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약 해제)	19
[표3-14] 천재지변 및 불가항력 사유로 인한 계약 해제 관련 안내	20
[표3-15] 소비자분쟁해결기준(숙박업, 천재지변 및 불가항력 사유로 인한 계약 해제 관련)	21
[표3-16] 웹사이트 및 모바일 내 숙박플랫폼 사업자 정보 제공 실태	22
[표3-17] 통신판매중개업자 관련 안내 사항	23
[표3-18] 모바일 숙박 예약 플랫폼 내 입점 숙박업자 정보 제공 실태	24
[표3-19] 숙박 예약 플랫폼별 광고상품 표시 실태	25

그림 목차

[그림3-1] 여기어때 일부 입점숙박업체 청약철회 제한 약관 화면	17
[그림3-2] 야놀자케어 안내화면	18
[그림3-3] 야놀자, 여기어때 광고 표시 화면	26

1. 조사배경 및 목적

- 2021년 국내 숙박 여행객 중 숙박 예약 시 여행상품 전문 플랫폼 이용 비중은 44%에 달하며¹⁾, 2021년 여행상품 플랫폼 이용 경험에 관한 설문조사에서 국내 숙박플랫폼이 1,2,3위*를 차지함.²⁾

* 야놀자 20.4%(1위), 여기어때 14.7%(2위), 네이버 14.0%(3위)이며, 13,353명을 대상으로 조사함.

- 숙박을 예약하는 소비자의 약 85%가 전자상거래를 통해 이용하고 있으며, 전체 예약 방식 중 모바일을 통한 예약·구매는 58%로 PC를 통한 예약 27%, 전화 11%보다 월등히 앞섬.
 - 코로나19 기간에 국내 여행 수요가 폭발적으로 증가하면서 국내 숙소 예약 요금이 오르는 현상이 생겼으며, 숙박플랫폼 이용 연령대 중 50대, 60대는 2019년 대비 올해 이용 건수가 185.5%(50대), 204.6%(60대)까지 증가함.³⁾
- 숙박업은 매년 1,000건 이상 접수되는 피해구제 신청 다발 업종으로 계약 해제로 인한 취소 수수료 관련 분쟁이 대부분임.
 - 소비자가 숙박 예약 플랫폼에서 숙박 계약 후 착오로 인해 단시간 내에 플랫폼 사업자에게 청약철회를 요구했음에도 취소 수수료가 대금의 100% 부과된다는 이유로 환급을 거부하는 사례가 빈번하게 발생함.
 - 숙박 예약 플랫폼은 숙박업종(호텔, 모텔, 펜션·폴빌라 등)에 따라 취소 수수료 약관이 다르며, 입점한 숙박업소마다 수수료 약관의 차이가 있음.
 - 숙박 예약 플랫폼 이용 시 숙박 상품에 대한 정보제공이 미흡한 경우에는 분쟁의 소지가 있어 점검이 필요함.
- 이에 숙박 예약 플랫폼 소비자문제 실태조사를 통해 문제점을 도출하고 개선방안을 마련하여 공정한 거래환경 조성에 기여하고자 함.

1) 「국내여행객 10명 4~5명 “숙소 예약 시 전문 플랫폼 이용”」, 뉴스1, 2022.4.13.

2) 「여행상품 플랫폼 ‘토종 빅3 쏠림’ 더 심해졌다」, 컨슈머인사이트 보도자료, 2021.12.07.

3) 「“해외여행 아직은 좀 불안해”...국내 고급숙소 수요 확 늘어」, 매일경제, 2022.8.28.

2. 조사 내용 및 방법

☐ (조사 대상) 소비자들이 주로 이용하는 국내·해외 숙박 예약 플랫폼 6곳

[표 1-1] 숙박 예약 플랫폼 조사 대상

구분	플랫폼명	사업자명
국내	네이버	네이버(주)
	아놀자	(주)아놀자
	여기어때	(주)여기어때컴퍼니
해외	부킹닷컴	부킹닷컴비브이
	아고다	아고다컴퍼니(유)
	호텔스닷컴	호텔스닷컴코리아(주)

☐ (조사 내용 및 방법)

1) 피해구제 현황 및 사례분석

- (피해 현황) 피해 접수 현황, 유형별 현황 등
- (주요 사례) 유형별 주요 사례

2) 숙박 예약 플랫폼 상품별 정보제공(표시) 실태

- 숙박 예약 플랫폼과 입점 숙박업소의 취소 수수료 규정
- 플랫폼사업자 신원 정보 및 통신판매중개자 표시 실태
- 숙박 예약 플랫폼별 광고 표시 실태

3. 조사 기간 및 조사자

☐ 조사 기간 : 2022. 9. 1. ~ 12. 23.

☐ 담당자 : 윤혁 대리

4. 관련 법규

가. 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 [약칭 : 「전자상거래법」]

「전자상거래법」은 전자상거래 및 통신판매 등에 의한 재화 또는 용역의 공정한 거래에 관한 사항을 규정하여 소비자 권익 보호를 목적으로 하며, 제10조, 제12조, 제13조, 제15, 제17조, 제18, 제20조 등에서 거래 당사자인 소비자와 판매자 및 통신판매중개자의 책임범위 및 준수 사항을 정하고 있음.

- (정의) 제2조에서 소비자와 통신판매자 그리고 통신판매중개의 개념을 정의하고 있음.
 - 숙박업자가 자체 숙박 예약 홈페이지를 통해 소비자에게 숙박 상품을 판매하는 경우 ‘통신판매업자’의 지위를 가짐.
 - 숙박플랫폼은 플랫폼 내 입점 숙박업자에게 영리 행위를 할 수 있도록 장을 마련하고 중개하는 ‘통신판매중개자’의 지위를 가짐.
- (사이버몰의 운영) 제10조에서 전자상거래를 하는 사이버몰 운영자의 신원정보 표시 의무를 규정함.
- (통신판매업자의 준수 의무) 제13조(신원 및 거래조건에 대한 정보의 제공), 제17조(청약철회 등), 제18조(청약철회등의 효과) 등의 규정을 두고 있음.
- (통신판매중개자의 의무와 책임) 제20조에서 통신판매중개자는 자신이 거래 당사자가 아니라는 사실을 소비자가 쉽게 알 수 있도록 초기화면 등에 미리 고지해야 한다고 규정함.
 - 제20조의 2에서는 거래 당사자가 아님을 고지하지 않은 경우 발생한 소비자 피해에 대해 통신판매중개의뢰자와 연대배상 책임을 지도록 정하고 있음.

나. 「약관규제에 관한 법률」 [약칭 : 「약관법」]

「약관법」은 사업자가 거래상의 지위를 남용하여 불공정한 내용의 약관을 작성하여 사용하는 것을 방지하고 불공정한 내용의 약관을 규제하기 위해 제6조부터 제14조까지 불공정약관조항을 규정하고, 그 사용을 금지하고 있음.

- (일반원칙) 제7조에서 상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 조항은 무효로 규정함.
- (계약의 해제·해지) 제9조에서 법률에 따른 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하거나, 계약의 해제 또는 해지로 인한 사업자의 원상회복의무나 손해배상의무를 부당하게 경감하는 조항은 무효로 규정함.
- (불공정약관조항의 사용 금지) 제6조부터 제14조까지의 규정에 해당하는 불공정약관조항은 계약의 내용으로 하여서는 안 됨.

다. 「전자상거래(인터넷 사이버몰) 표준약관」

- (목적) 전자상거래 사업자가 운영하는 사이버몰에서 제공하는 서비스를 이용함에 있어 사이버 몰과 이용자의 권리·의무 및 책임사항을 규정함을 목적으로 함.
- (주요 내용) 제3조(약관 등의 명시와 설명 및 개정), 제5조(서비스의 중단), 제14조(환급), 제15조(청약철회등), 제22조(저작권의 귀속 및 이용제한), 제23조(분쟁해결) 등에 관하여 규정하고 있음.

라. 소비자분쟁해결기준

- (목적) 소비자분쟁해결기준은 「소비자기본법」 제16조 제3항에 따라 품목별 소비자분쟁해결기준을 정함으로써 소비자와 사업자 간에 발생한 분쟁이 원활하게 해결될 수 있도록 구체적인 합의 또는 권고의 기준을 제시함.
- ‘숙박업’ 분쟁해결기준은 ①소비자의 책임있는 사유 또는 사업자의 귀책사유로 인한 계약 해제 시 성수기 및 비수기의 주중·주말의 경우, ②기후 변화 및 천재지변으로 소비자의 숙박지역 이동 또는 숙박업소 이용이 불가능한 경우, ③거짓, 과장 또는 기만적인 표시·광고를 한 경우, ④1급 감염병 발생*으로 사업자 또는 이용자가 계약 내용 변경 또는 계약 해제를 요청한 경우에 대한 환급 기준을 제시하고 있음.

* 코로나19가 장기화되면서 2020년 10월 여행·항공·외식서비스 분야와 함께 감염병 발생 시 위약금 기준 조항이 신설됨.

Ⅱ 소비자피해 현황

1. 연도별 피해구제 접수 현황

- (소비자 불만) 최근 4년간(2019.1.1.~2022.12.31.) 숙박 이용 관련으로 접수된 피해구제 건수는 총 4,732건이며, 증가하는 추세임.

[표 2-1] 최근 4년간 숙박 이용 관련 피해구제 신청 건수

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	계
피해구제 신청	904	1,353	1,047	1,428	4,732

※ 한국소비자원 피해구제시스템의 물품용역 중분류 '숙박시설' 지정하여 조회된 건수(2022.8.16. 기준)

2. 소비자피해 세부 현황

- (피해 유형) 피해구제 사례 총 4,732건을 유형별로 분석한 결과, '계약 해제 시 위약금 불만'이 80.3%(3,801건)로 가장 많았음.
- 세부적으로 '소비자의 사정으로 인한 계약 해제 관련 불만'이 60.8%(2,876건), '천재지변 및 기후변화로 인한 계약 해제'가 8.1%(386건)순으로 접수됨.
 - 그 다음으로 '위생 안전, 부대시설 등 이용 관련 불만' 12.1%(571건), '숙박 이용 관련 정보 제공 미흡' 3.9%(186건)로 나타남.

[표 2-2] 숙박 이용 관련 피해구제 유형

단위: 건(%)

	구분	2019년	2020년	2021년	2022년	전체
계약 해제 시 위약금 불만	소비자의 사정으로 인한 계약 해제	537 (59.4)	911 (67.3)	714 (68.2)	714 (50.0)	2,876 (60.8)
	사업자의 사정*으로 계약 해제	58 (6.4)	57 (4.2)	34 (3.2)	83 (5.8)	232 (4.9)
	천재지변 및 기후변화로 인한 계약 해제	91 (10.1)	185 (13.7)	11 (1.1)	99 (6.9)	386 (8.1)
	코로나19 관련 계약 해제	0 (0)	7 (0.5)	89 (8.5)	211 (14.8)	307 (6.5)
	합계	686 (75.9)	1,160 (85.7)	848 (81.0)	1,107 (77.5)	3,801 (80.3)
	위생, 안전, 부대시설 등 이용 관련	118 (13.1)	117 (8.7)	145 (13.9)	191 (13.4)	571 (12.1)
	숙박 이용 관련 정보 제공 미흡	59 (6.5)	30 (2.2)	20 (1.9)	77 (5.4)	186 (3.9)
	기타	41 (4.5)	46 (3.4)	34 (3.2)	53 (3.7)	174 (3.7)
	전체 합계	904 (100.0)	1,353 (100.0)	1,047 (100.0)	1,428 (100.0)	4,732 (100.0)

* 숙박플랫폼 이용 중 오류, 중복예약으로 인한 사업자의 취소 등으로 인해 소비자의 숙박 이용이 어려운 경우

- (성별·연령별 현황) 소비자피해 총 4,732건을 성별, 연령별로 분석한 결과, 30대가 39.3%(1,861명)로 가장 많았으며, 40대(1,127명), 20대 이하(1,098명) 순이었음.

[표 2-3] 성별, 연령별 숙박 이용 관련 소비자피해 건수

단위: 건(%)

국내플랫폼		2019년	2020년	2021년	2022년	전체
전체		904 (100.0)	1,353 (100.0)	1,047 (100.0)	1,428 (100.0)	4,732 (100.0)
성 별	남자	481 (53.2)	593 (43.8)	516 (49.3)	692 (48.4)	2,282 (48.2)
	여자	423 (46.8)	760 (56.2)	531 (50.7)	736 (51.6)	2,450 (51.8)
연 령	20대 이하	185 (20.5)	337 (24.9)	277 (26.5)	299 (20.9)	1,098 (23.2)
	30대	356 (39.4)	548 (40.5)	409 (39.0)	548 (38.4)	1,861 (39.3)
	40대	229 (25.3)	310 (22.9)	245 (23.4)	343 (24.0)	1,127 (23.8)
	50대	76 (8.4)	102 (7.5)	88 (8.4)	154 (10.8)	420 (8.9)
	60대 이상	21 (2.3)	28 (2.1)	22 (2.1)	58 (4.1)	129 (2.7)
	나이불명	37 (4.1)	28 (2.1)	6 (0.6)	26 (1.8)	97 (2.1)

3. 숙박 예약 플랫폼별 소비자피해 건수

- 최근 4년간 조사대상 6곳의 숙박 예약 플랫폼*을 통한 숙박 예약 관련 피해구제 건수는 2,053건(43.4%)으로, 전체 숙박 예약 플랫폼 이용 관련 피해 비중은 '22년에는 51.4%(765명)로 '19년 37.3%(337명)에 비해 14.1%p 증가함.

* 조사대상 숙박 예약 플랫폼 6곳인 네이버, 야놀자, 여기어때, 아고다, 부킹닷컴, 호텔스닷컴의 피해구제 접수 건수를 조회한 결과임.

[표 2-4] 숙박 예약 플랫폼 6곳 피해구제 접수 건수

단위: 건(%)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	전체
숙박플랫폼 6곳	337 (37.3)	526 (38.9)	425 (40.6)	765 (51.4)	2,053 (43.4)
전체 숙박 관련 피해구제 건수	904 (100.0)	1,353 (100.0)	1,047 (100.0)	1,428 (100.0)	4,732 (100.0)

□ **(피해 유형)** 숙박예약 플랫폼 6곳의 피해구제 사례 총 2,053건을 유형별로 분석한 결과, ‘계약 해제 시 위약금 불만’이 82.5%(1,693건)로 가장 많았음.

- 세부적으로 ‘소비자의 사정으로 인한 계약 해제 관련 불만’이 62.3%(1,279건), ‘천재지변 및 기후변화로 인한 계약 해제’가 6.9%(142건)순으로 접수됨.
- 그 다음으로 ‘위생 안전, 부대시설 등 이용 관련 불만’ 9.4%(194건), ‘숙박 이용 관련 정보 제공 미흡’ 4.8%(99건)로 나타남.

[표 2-5] 숙박 예약 플랫폼 6곳 이용 관련 피해구제 유형

단위: 건(%)

	구분	2019년	2020년	2021년	2022년	전체
계약 해제 시 위약금 불만	소비자의 사정으로 인한 계약 해제	202 (59.9)	359 (68.2)	308 (72.5)	410 (53.6)	1,279 (62.3)
	사업자의 사정*으로 계약 해제	24 (7.1)	29 (5.5)	19 (4.5)	63 (8.2)	135 (6.6)
	천재지변 및 기후변화로 인한 계약 해제	31 (9.2)	63 (12.0)	4 (0.9)	44 (5.8)	142 (6.9)
	코로나19 관련 계약 해제	0 (0)	2 (0.4)	32 (7.5)	103 (13.4)	137 (6.7)
	합계	257 (76.2)	453 (86.1)	363 (85.4)	620 (81.0)	1,693 (82.5)
위생, 안전, 부대시설 등 이용 관련		40 (11.9)	39 (7.4)	45 (10.6)	70 (9.2)	194 (9.4)
숙박 이용 관련 정보 제공 미흡		28 (8.3)	15 (2.9)	6 (1.4)	50 (6.5)	99 (4.8)
기타		12 (3.6)	19 (3.6)	11 (2.6)	25 (3.3)	67 (3.3)
전체 합계		337 (100.0)	526 (100.0)	425 (100.0)	765 (100.0)	2,053 (100.0)

* 숙박 예약 플랫폼 이용 중 오류, 중복예약으로 인한 사업자의 취소 등으로 인해 소비자의 숙박 이용이 어려운 경우

□ (숙박 예약 플랫폼별 비교) 조사대상 숙박플랫폼 6곳을 살펴본 결과, 여기어때 24.0%(493건)으로 가장 많았으며, 아고다(16.6%), 네이버(16.5%) 순임.

- (국내 사업자) 국내 사업자인 네이버('19년 8.6%→ '22년 17.3%), 야놀자('19년 20.2%→ '22년 25.9%), 여기어때('19년 17.2%→ '22년 32.9%)으로 접수 비중이 모두 증가함.
- (해외 사업자) 반면, 코로나19로 인해 해외여행객을 타겟으로 하는 해외 사업자인 부킹닷컴('19년 13.6%→ '22년 3.8%), 아고다('19년 18.1%→ '22년 17.1%), 호텔스닷컴('19년 22.3%→ '22년 3.0%)의 접수 비중은 모두 감소함.

[표 2-6] 숙박 예약 플랫폼 연도별 피해구제 건수

단위: 건(%)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	전체
6개 예약 플랫폼	337 (100.0)	526 (100.0)	425 (100.0)	765 (100.0)	2,053 (100.0)
└ 네이버	29 (8.6)	77 (14.6)	100 (23.5)	132 (17.3)	338 (16.5)
└ 야놀자	68 (20.2)	117 (22.2)	133 (31.3)	198 (25.9)	516 (25.1)
└ 여기어때	58 (17.2)	85 (16.2)	98 (23.1)	252 (32.9)	493 (24.0)
└ 부킹닷컴	46 (13.6)	82 (15.6)	26 (6.1)	29 (3.8)	183 (8.9)
└ 아고다	61 (18.1)	98 (18.6)	50 (11.8)	131 (17.1)	340 (16.6)
└ 호텔스닷컴	75 (22.3)	67 (12.8)	18 (4.2)	23 (3.0)	183 (8.9)

□ (성별·연령별 비교) 성별, 연령별에 따른 숙박 예약 플랫폼의 피해 건수를 분석한 결과, 전체 2,053건에서 남녀간의 비율차이는 크게 차이가 없었으며, 연령별로는 30대가 39.0%로 가장 높았고, 다음으로 20대 이하(25.0%), 40대(23.1%) 순이었음.

- (국내·해외 플랫폼 비교) 6개의 숙박 예약 플랫폼 모두 30대 피해 건수가 가장 많았으며, 국내플랫폼의 '20대 이하' 비율이 '40대'보다 높았던 것에 비해 해외플랫폼에서는 '40대'의 비율이 더 높은 것을 확인할 수 있음.
- 젊은 연령층에 비해 50대(8.6%)와 60대 이상(2.1%)의 접수 비율은 상대적으로 낮은 비율을 보임.

[표 2-7] 성별, 연령별 숙박 예약 플랫폼 접수 건수

단위: 건(%)

국내플랫폼		네이버		야놀자		여기어때		전체 합계	
전체		338	(16.5)	516	(25.1)	493	(24.0)	2,053	(100.0)
성별	남자	148	(43.8)	296	(57.4)	258	(52.3)	1,025	(49.9)
	여자	190	(56.2)	220	(42.6)	235	(47.7)	1,028	(50.1)
연령	20대 이하	94	(27.8)	143	(27.7)	154	(31.2)	513	(25.0)
	30대	164	(48.5)	193	(37.4)	186	(37.7)	800	(39.0)
	40대	63	(18.7)	121	(23.5)	99	(20.1)	474	(23.1)
	50대	14	(4.1)	37	(7.2)	32	(6.5)	177	(8.6)
	60대 이상	0	(0)	10	(1.9)	6	(1.2)	44	(2.1)
	나이불명	3	(0.9)	12	(2.3)	16	(3.3)	45	(2.2)
해외플랫폼		아고다		부킹닷컴		호텔스닷컴			
전체		340	(16.6)	183	(8.9)	183	(8.9)		
성별	남자	143	(42.1)	77	(42.1)	103	(56.3)		
	여자	197	(57.9)	106	(57.9)	80	(43.7)		
연령	20대 이하	69	(20.3)	32	(17.5)	21	(11.5)		
	30대	119	(35.0)	70	(38.3)	68	(37.1)		
	40대	76	(22.3)	53	(28.9)	62	(33.9)		
	50대	55	(16.2)	17	(9.3)	22	(12.0)		
	60대 이상	18	(5.3)	6	(3.3)	4	(2.2)		
	나이불명	3	(0.9)	5	(2.7)	6	(3.3)		

4. 주요 피해 유형 및 사례

□ 계약 해제 시 위약금 불만

○ 소비자의 사유로 인한 계약 해제

- 소비자 A씨(40대, 여)는 2021년 11월 23일 숙박 예약 플랫폼을 통해 호텔 숙박 계약(이용일:21.12.25~26.)을 체결하고, 같은 날 신용카드로 대금 280,000원을 결제함.
- 소비자는 개인 사정으로 인해 호텔 사업자에게 숙박 예약을 취소하고 대금 전액 환불을 요구했으나, 사업자는 이를 거절함.
- 소비자는 숙박 이용 18일 전 본 숙박 계약 해제를 요구했음에도 불구하고 위약금 100%를 공제하는 것은 부당한 바 전액 환불을 요구함.

○ 사업자의 사유로 인한 계약 해제

- 소비자 B씨(30대, 여)는 2021년 12월 29일 숙박 예약 플랫폼을 통해 펜션 숙박(이용 예정일 : 2021. 12. 31. ~2022. 1. 1.)을 예약함.
- 소비자가 펜션을 방문하였으나 해당 펜션의 초과예약으로 이용이 불가하여 플랫폼사업자와 숙박업자에게 문제를 제기하였으나, 사업자들은 환불 또는 다음날로 이용을 연기하는 방법 이외에 별도의 추가 보상을 제시하지 않음.
- 이에, 소비자는 사업자의 귀책으로 펜션을 이용하지 못한 데 따른 손해 배상을 요구함.

○ 천재지변 및 기후변화로 인한 계약 해제

- 소비자 C씨(30대, 남)는 2021년 12월 6일 숙박 예약 플랫폼을 통해 호텔 숙박(이용일:21.12.25~26.)을 예약함.
- 소비자는 12월 23일 숙박 예정지의 재난문자(폭설 예상, 강원지역 여행 및 이동자제)를 받아 숙박플랫폼에서 숙박 예약을 취소하였으나, 예약 금액이 환불되지 않음.
- 소비자는 대설 주의보 및 경보 발령에 따라 부득이하게 숙박 이용을 할 수 없게 된 바 예약금 환불을 요구함.

○ 코로나19 관련 계약 해제

- 소비자 D씨(20대, 여)는 2021년 12월 경 숙박 예약 플랫폼을 통해 숙박 계약(이용일:21.12.18~19.)을 체결함.
- 숙박예정일 2일 전 방역당국의 사회적 거리두기 재조정(시행일자:21.12.18.)으로 집한 제한이 강화되어 숙박을 이용할 수 없어서, 숙박업자에게 전액 환불을 요구하였으나, 계약대금의 50%(125,000원)만 환불을 받음.

□ 안전 관련 불만

- 소비자 E씨(50대, 남)는 22년 3월 28일 펜션에서 숙박하고 다음날 오전 목욕 후 실내바닥에 방치된 깨어진 유리조각을 밟아 오른쪽 발바닥 상해를 입어 다량의 출혈이 발생함.
- 즉시 숙박업자와 상해 현장과 깨진 유리 조각을 확인한 후 보험 의료비 및 위로금 명목으로 10만원을 지급받기로 합의하였으나, 숙박업자가 입장을 번복하며 보험처리 외의 위로금 지급을 거절하여 이번 상해로 인한 의료비 등 실비와 애초 합의한 위로금 10만원을 요구함.

□ 부대시설 이용 관련 불만

- 소비자 F씨(30대, 여)는 22.4.9.~4.10. 숙박업소를 이용하기로 계약하고 465,000원을 지불함.
- 소비자는 자녀들과 수영장 이용을 위하여 해당 숙소를 방문하였으나 숙박 당일 수영장 온도가 차가워 사용할 수 없어 숙박업자에게 몇 번이나 온도 조절을 요청하였으나 결국 기계 고장으로 결국 수영장을 사용할 수 없었음.
- 소비자는 수영장을 이용하지 못하는데 따른 배상을 요구함.

□ 숙박 이용에 관한 정보 제공 미흡

- 소비자 G씨는(40대, 남) 22.3.16. 숙박 예약 플랫폼을 통해 호텔을 예약하고 522,000원을 지불함
- 도착 후 숙소를 확인해보니 숙박플랫폼의 호텔 사진에 나와있던 업무용 책상과 의자가 객실에 없었고, 이를 항의하자 조치가 불가능하다고 하며, 방 변경 시 추가 요금을 요구함.
- 소비자는 숙박플랫폼에서 제공한 정보와 다른 객실에 대한 보상을 요구함.

III 숙박 예약 플랫폼 상품별 정보제공(표시) 실태

1. 개요

- 조사 대상: 네이버, 부킹닷컴, 아고다, 야놀자, 여기어때, 호텔스닷컴 6개 숙박 예약 플랫폼*
 - * 선정기준 : 국내 상위 숙박플랫폼 및 구글 앱스토어에서 '숙박플랫폼'을 키워드로 검색 시 다운로드 5,000만 이상인 모바일 앱(사업자명은 가나다순)
- 조사 기간: 2022. 10. 11. ~ 2022. 10. 28.
- 조사 내용: ① 예약 변경 및 취소 ② 사업자 정보 제공 실태 ③ 광고 부문 실태

□ 6개 숙박 예약 플랫폼에서 상위 노출되는 국내 숙박업소의 주요 거래조건의 정보 제공 방식 비교 및 분석

- (조사 대상) 숙박시설(대분류 : 호텔, 모텔, 펜션)에 따른 숙박업소
 - 상위 노출* 숙박상품 총 1,542개(호텔 500개, 모텔 412개, 펜션 630개) 중 상위 평점 순(리뷰 100개 이하 제외)으로 총 225개 숙박업소 선정
 - 숙박예정일(비수기) : 2022. 11. 19.(토) ~ 11. 20.(일)(모텔의 경우 10.29.(금)~30(토)**, 성인 2명 기준)
 - * 모바일 플랫폼 메인 화면에서 숙박시설 카테고리 클릭 → 특정 지역 카테고리를 클릭하여 나오는 기본 설정 노출 목록
 - ** 모텔은 호텔과 달리 조사일로부터 약 1개월 후에 숙박 예약이 원활하지 않아, 숙박예정일을 짧게 선정

- (조사 내용) 숙박 이용 약관 실태, 숙박플랫폼 정보 제공 실태 등

2. 숙박 이용 약관 실태

가. 소비자의 예약 취소 시 환불 규정

- (숙박플랫폼 규정) 숙박 예약 플랫폼 6곳의 자체 취소 수수료 약관이 있는지 모니터링한 결과, 1곳(야놀자)만 자체 약관이 있었음.
- 야놀자는 모텔(입실 1일 전 무료 취소 가능)과 펜션(5일 전 10%, 4일 전 20%, 3일 전 30%, 2일 전 50%, 1일 전 70%, 당일 및 노쇼 시 100%)은 자체 수수료 약관을 가지고 있었으나, 호텔은 개별 숙박업소의 약관에 따라 상이하다고 안내하고 있음.

[표 3-1] 야놀자 자체 취소 수수료 약관

구분		숙박 예약 취소 시 발생 수수료								단위 : %
		8일	7일	6일	5일	4일	3일	2일	1일	당일
야놀자	모텔	없음								100
	펜션	없음			10	20	30	50	70	100
소비자 분쟁해결기준	성수기 주말	없음	20	20	40	40	60	60	90	90
	비수기 주말	없음								20
										30

- 야놀자 펜션 역시 1일전 수수료 약관은 소비자분쟁해결기준 성수기 주말 기준에 비해서는 유리하였으나, 비수기 주말보다는 불리하였음.
- 그 외 5곳(여기어때, 네이버, 아고다, 부킹닷컴, 호텔스닷컴)은 자체 수수료 약관이 없었음.

[표 3-2] 숙박 예약 플랫폼 자체 수수료 약관 실태

구분	야놀자	여기어때	네이버	아고다	부킹닷컴	호텔스닷컴
수수료 약관 여부	○	×	×	×	×	×

□ (숙박업소 규정) 숙박 예약 플랫폼 6곳에 입점한 225개 개별 숙박업소의 취소 수수료 규정에 대해 모니터링함.

- 숙박 예약 플랫폼 사업자 중 ‘네이버’를 제외한 플랫폼사업자 5곳의 호텔 각각 15개(총 75개), ‘야놀자’, ‘여기어때’의 모텔 각각 30개(총 60개), ‘야놀자’, ‘여기어때’, ‘네이버’의 펜션 각각 30개(총 90개)에 대한 취소 수수료 및 환급 규정을 조사함.

[표 3-3] 숙박 예약 플랫폼별 실태조사 진행 숙박시설 현황

구분	호텔	모텔	펜션
네이버*	×	×	30개
야놀자	15개	30개	30개
여기어때	15개	30개	30개
아고다**	15개	×	×
부킹닷컴**	15개	×	×
호텔스닷컴**	15개	×	×

* 호텔(모텔 제외)은 ‘네이버 여행상품 홈페이지’에서 예약 진행 시 타 플랫폼의 홈페이지로 연결되는 시스템 상, ‘네이버 예약’에서 직접 예약이 가능한 펜션 부문만 실태조사함.

** ‘부킹닷컴’, ‘아고다’, ‘호텔스닷컴’은 모바일 앱에서 주력 상품인 호텔 부문만 조사함.

□ (소비자분쟁해결기준 비교) 숙박 예약 플랫폼 6곳에 입점한 225개 개별 숙박업소(호텔 75개, 모텔 60개, 펜션 90개)의 취소 수수료 기준(2일 전 수수료 기준)과 소비자분쟁해결기준 비수기 주말* 2일 전 기준을 비교한 결과, 숙박업소의 60.4%(136개)은 소비자분쟁해결기준의 계약금 환급 기준과 달리 취소 수수료를 부과하고 있어 소비자에게 불리했음.

* 비수기 주말의 경우 사용예정일 2일전까지 취소는 계약금 환급, 1일전까지는 총 요금의 20% 공제후 환급, 당일 취소 또는 연락 없이 불참은 총 요금의 30% 공제 후 환급임.

- (호텔) 호텔의 경우, 숙박플랫폼 5곳의 75개 입점 숙박업소 중 50.7%(38개)가 소비자분쟁해결기준보다 유리한 수수료 기준을 가지고 있었음.

- (모텔) 야놀자, 여기어때의 모텔 숙박업소를 조사한 결과, 60개 입점 숙박업소 중 여기어때의 10개(환급 불가 상품)를 제외한 50개 상품은 소비자분쟁해결기준보다 유리하였음.
- (펜션) 야놀자, 여기어때, 네이버에 입점한 90개 숙박업소의 수수료 규정을 확인한 결과, 89개 숙박업소가 소비자분쟁해결기준보다 불리하였음.

[표 3-4] 225개 숙박업소의 소비자분쟁해결기준 준수 여부

단위: 개(%)

숙박시설	플랫폼	준수	미준수	합계
호텔 (각 15개, 총 75개)	야놀자	6개(40.0)	9개(60.0)	15개
	여기어때	10개(66.7)	5개(33.3)	15개
	아고다	7개(46.7)	8개(53.3)	15개
	부킹닷컴	5개(33.3)	10개(66.7)	15개
	호텔스닷컴	10개(66.7)	5개(33.3)	15개
	계	38개(50.7)	37개(49.3)	75개
모텔 (각 30개, 총 60개)	야놀자	30개(100.0)	0개(0.0)	30개
	여기어때	20개(66.7)	10개(33.3)	30개
	계	50개(83.3)	10개(33.3)	60개
펜션 (각 30개, 총 90개)	야놀자	0개(0.0)	30개(100.0)	30개
	여기어때	0개(0.0)	30개(100.0)	30개
	네이버	1개(3.3)	29개(96.7)	30개
	계	1개(1.1)	89개(98.9)	90개
합계		89개(39.6%)	136개(60.4)	225개

- 소비자분쟁해결기준에는 성수기 주중·주말, 비수기 주중·주말로 나뉘어 소비자의 책임 있는 사유에 따른 환급 위약금이 규정되어 있음.

[표 3-5] 소비자분쟁해결기준(숙박업, 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제)

숙박업 (2-3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
2) 성수기 주말 - 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 · 사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약체결 당일 취소 · 사용예정일 7일 전까지 취소 · 사용예정일 5일 전까지 취소 · 사용예정일 3일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 총요금의 20% 공제후 환급 ○ 총요금의 40% 공제후 환급 ○ 총요금의 60% 공제후 환급 ○ 총요금의 90% 공제후 환급	* 성수기는 사업자가 약관에 표시한 기간을 적용하되 약관에 관련 내용이 없는 경우에는 다음의 기간을 적용함. · 여름시즌: 7.15~8.24 · 겨울시즌: 12.20~2.20 * 주말 : 금요일·토요일 숙박, 공휴일 전일 숙박

숙박업 (2-3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
4) 비수기 주말 - 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 · 사용예정일 2일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 취소 · 사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참	○ 계약금 환급 ○ 총요금의 20% 공제 후 환급 ○ 총요금의 30% 공제 후 환급	* 소비자가 사용당일 사용예정시간까지 통보가 없는 경우에는 사용당일 취소로 봄

- 총 225개의 개별 숙박업소의 숙박 1일 전 평균 취소 수수료는 59.7%, 당일에는 99.6%으로, 소비자분쟁해결기준(비수기 주말 기준) 1일 전 취소 20%, 당일 취소 30%보다 불리하였음.

[표 3-6] 숙박업소 총 225개 평균 취소 수수료를

구분	숙박 예약 취소 시 발생 수수료											단위 : %
	10일	9일	8일	7일	6일	5일	4일	3일	2일	1일	당일	환급불가 상품개수*
호텔(75개) 평균	14.7	14.7	14.7	17.3	18.7	18.7	18.7	34.7	45.3	69.1	98.7	11개/75개
모텔(60개) 평균	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	100	10개/60개
펜션(90개) 평균	3.1	5.3	8.3	12.8	19.3	27.6	36.9	48.3	64.4	80.6	100	0개
전체(225개) 평균	10.6	11.5	12.7	15.3	18.4	21.7	25.4	35.3	45.3	59.7	99.6	

*숙박 예약을 언제 취소하더라도 취소 수수료 100%를 부과함.

- (호텔 취소 수수료) 75개 호텔 숙박업소에 대한 취소 수수료 기준을 확인한 결과, 야놀자에서 5개의 환급 불가 상품을 가장 많이 판매함.

- 숙박예정일 당일 평균 취소 수수료율은 98.7%로 숙박예정일 3일 전 취소 수수료 34.7%에서 1일이 지날 때마다 급격하게 증가하는 모습을 보임.

[표 3-7] 5개 숙박 예약 플랫폼의 총 75개 호텔 평균 취소 수수료를

구분	숙박 예약 취소 시 발생 수수료											단위 : %
	10일	9일	8일	7일	6일	5일	4일	3일	2일	1일	당일	환급불가 상품개수
야놀자	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	20	58	100	5개/15개
여기어때	13.3	13.3	13.3	13.3	13.3	13.3	13.3	13.3	33.3	60	100	2개/15개
아고다	13.3	13.3	13.3	20	20	20	20	46.7	46.7	80	100	2개/15개
부킹닷컴*	6.7	6.7	6.7	13.3	13.3	13.3	13.3	53.3	66.7	93.3	93.3**	1개/15개
호텔스닷컴	6.7	6.7	6.7	6.7	13.3	13.3	13.3	26.7	33.3	40	100	1개/15개
전체 평균	14.7	14.7	14.7	17.3	18.7	18.7	18.7	34.7	45.3	69.1	98.7	11개/75개

*부킹닷컴에 입점한 1개 숙박업소는 숙박 당일 18시까지 숙박예약을 취소해도 전액 환불을 해주고 있음.

□ (모텔 취소 수수료) 야놀자, 여기어때에 입점한 강남, 홍대, 종로 인근 지역 각각 10개(총 60개)의 모텔 숙박업소를 모니터링한 결과,

- 야놀자, 여기어때의 숙박업소 모두 숙박예정일 1일 전에는 전액 환불이 가능하도록 취소 수수료 기준을 안내하고 있었음.
- 단, 여기어때의 30개 숙박업소 중 10개가 환불불가 상품을 판매하고 있었음.

[표 3-8] 야놀자, 여기어때 총 60개 모텔 평균 취소 수수료를

구분	숙박 예약 취소 시 발생 수수료											단위 : %
	10일	9일	8일	7일	6일	5일	4일	3일	2일	1일	당일	환급불가 상품개수
야놀자	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0개
여기어때*	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	100	10개

*여기어때는 미리예약(숙박예정일 당일 이전에 예약하는 경우)을 기준으로 하였으며 30개 숙박업소중 10개가 환급불가 상품이었음.

□ (펜션·폴빌라) ‘가평’, ‘강원’, ‘제주도’ 지역 각각 10개(총 90개)의 펜션·폴빌라 숙박업소를 모니터링한 결과,

- 야놀자, 여기어때, 네이버 모두 환급불가 숙박업소는 없었으나, 숙박 예정일 3일 전의 평균 취소 수수료는 48.3%로 3일 전 이내에는 취소 수수료가 크게 증가하고 있음.

[표 3-9] 숙박 예약 플랫폼 90개 펜션·폴빌라 평균 취소 수수료를

구분	숙박 예약 취소 시 발생 수수료											단위 : %
	10일	9일	8일	7일	6일	5일	4일	3일	2일	1일	당일	환급불가 상품개수
야놀자	0	0	0	0	0	10	20	30	50	70	100	0개
여기어때	2	5.3	8.7	16.3	27	33.2	41.7	55.3	69	83.3	100	0개
네이버	7.3	10.7	16.3	22	31	39.5	49	59.7	74.3	88.3	100	0개
전체 평균	3.1	5.3	8.3	12.8	19.3	27.6	36.9	48.3	64.4	80.6	100	0개

□ (청약철회 제한) 6곳의 숙박 예약 플랫폼에 입점한 225개 개별 숙박업소 중 21개(호텔 11개, 모텔 10개)의 숙박업소는 취소 시점 상관없이 숙박 상품 취소 시 수수료를 100% 부과하고 있었음.

- 이 중 여기어때의 입점 숙박업소 3개는 취소 시점과 상관없이 숙박 취소 시 일률적으로 10%의 위약금을 부과하는 청약철회 제한 약관을 두고 있었음.

- 일반적으로 숙박예정일이 얼마 남지 않은 상태에서 예약 취소가 발생하는 경우에는 객실의 재판매 가능성이 떨어져 청약철회의 제한 사유로 볼 수 있으나, 취소 시점과 상관없이 이용 예정일로부터 상당 시일 이전에 취소하더라도 일률적으로 위약금을 부과해 청약철회를 제한하는 것은 부당

[사진 3-1] 여기어때 일부 입점숙박업체 청약철회 제한 약관 화면



[표 3-10] 전자상거래법 제17조 청약철회 및 청약철회 제한 사유

- 제17조(청약철회등) ① 통신판매업자와 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래당사자가 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간을 말한다) 이내에 해당 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다.
1. 제13조제2항에 따른 계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일.
 - ② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 통신판매업자의 의사에 반하여 제1항에 따른 청약철회등을 할 수 없다...(중략)...
 3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 재화등의 가치가 현저히 감소한 경우

□ 다만 야놀자, 여기어때 자체적으로 예약 시점으로부터 일정 시간 내에는 청약철회를 허용하고 있어 소비자의 단순변심 또는 착오 예약 등의 경우 결제대금 전액이 환불 가능했음.

- 야놀자의 호텔/펜션/게스트하우스는 입실 시각(체크인 시간) 전에는 예약 완료 시각으로부터 10분 이내 취소, 모텔의 경우 예약완료 시각으로부터 1시간 이내 전액 환불이 가능했음.
- 여기어때 모텔 상품은 숙박업소 약관상 취소/환불 불가 상품이라도 예약/결제 직후 1시간 이내에 취소하면 전액 환불이 가능했음.

[표 3-11] 숙박플랫폼별 실태조사 진행 숙박시설 현황

	구분	호텔	모텔	펜션
야놀자	입실 시각 전	10분 이내	1시간 이내	10분 이내
	입실 시각 후	취소 및 환불 불가	15분 이내	취소 및 환불 불가
여기어때	입실 시각 전	x	1시간 이내	x
	입실 시각 후	x	15분 이내	x

나. 사업자의 계약 해제 시 손해배상 규정

- (숙박플랫폼 규정) 6곳의 숙박 예약 플랫폼 약관을 살펴본 결과, 입점 숙박업소가 소비자와 기존에 계약한 숙박 계약을 내부 사정으로 인해 해제하였을 경우 소비자의 손해를 배상해야 한다는 약관은 없었음.
- (개별 숙박업소) 6곳의 숙박 예약 플랫폼에 입점한 225개의 개별 숙박업소에도 별도의 손해배상 약관은 없었음.
- (야놀자) 야놀자는 야놀자케어에 가입한 숙박업소 한에서만 숙박업소의 사정으로 예약이 취소되면 숙박대금의 100% 환불과 결제금액만큼의 포인트를 보상하는 진행하고 있음.
 - ‘입실 5일전~2일전 취소 시 100% 환불 + 결제금액의 50% 포인트 보상’, ‘입실 1일전~당일 취소 시 100% 환불 + 결제금액의 100% 추가 포인트 보상’으로 숙박예정일에 따라 보상기준이 다름.

[사진 3-2] 야놀자케어 안내화면

야놀자케어란?

숙박 업소 사정으로 예약이 취소되면
100% 환불 + 결제금액 만큼 포인트로 보상해드려요

보상기준

입실 1일전 ~ 당일 취소시
100% 환불 + 결제금액의 100% 추가 포인트 보상

입실 5일전 ~ 2일전 취소시
100% 환불 + 결제금액의 50% 추가 포인트 보상

대형 승차로 이동시
객실 차액 + 택시/대리비/유류비 보상

보상방법

고객님에 알림톡 또는 SMS문자로 안내 후, 결제수단으로 즉시 환불 요청 및 야놀자포인트로 보상 지급
(결제 수단에 따라 환불금 입금 일정은 상이함)

적용대상

- 야놀자케어에 가입한 국내 호텔, 리조트, 펜션, 캠핑, 게스트하우스, 모텔 숙박 및 객실
- 야놀자 앱과 모바일/PC 웹사이트 예약

적용시점

■ 입실 시간 이전 예약
모텔: 예약 완료 1시간 초과 후 취소시 보상
(단, 예약 완료 후 1시간 이내라도 입실 시작 경과 후 취소시 보상)
호텔, 리조트, 펜션, 캠핑, 게스트하우스: 예약 완료 30분 초과 후 취소시 보상
(단, 예약 완료 후 30분 이내라도 입실 시작 경과 후 취소시 보상)

■ 입실 시간 이후 예약
모텔: 예약 완료 15분 초과 후 취소시 보상

- (야놀자케어의 한계) 야놀자 모바일 플랫폼에서 숙박시설(호텔, 모텔, 펜션)에 따른 상위 노출 숙박업소 총 520개(호텔 100개, 모텔 210개, 펜션·폴빌라 210개)를 살펴본 결과, 야놀자케어를 가입한 숙박업소는 34개(6.5%)로 확인됨.

[표 3-12] 야놀자케어 가입 숙박업소 개수

구분	야놀자케어 가입 숙박업소 개수
호텔(100개)	7개(7%)
모텔(210개)	12개(5.7%)
펜션·폴빌라(210개)	15개(7.1%)
전체	34개(6.5%)

○ (여기어때) 숙박업자의 사정으로 예약 취소가 발생하면 여기어때가 대안 객실을 제공하는 안심예약제를 운영 중임.

□ 반면, 소비자분쟁해결기준에서는 사업자의 귀책 사유로 인한 계약 해제 시 계약금을 환급하고 취소 시점에 따라 최대 총 요금의 50%를 배상 또는 소비자의 손해를 배상하도록 규정하고 있음.

[표 3-13] 소비자분쟁해결기준(숙박업, 사업자의 책임있는 사유로 인한 계약해제)

숙박업 (2-3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 성수기 주중 ② 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 10일 전까지 취소 - 사용예정일 7일 전까지 취소 - 사용예정일 5일 전까지 취소 - 사용예정일 3일 전까지 취소 - 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 50% 배상 ○ 손해배상	
2) 성수기 주말 - 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 · 사용예정일 10일 전까지 취소 · 사용예정일 7일 전까지 취소 · 사용예정일 5일 전까지 취소 · 사용예정일 3일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 40% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 60% 배상 ○ 손해배상	
3) 비수기 주중 - 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 · 사용예정일 2일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 취소 · 사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상	
4) 비수기 주말 - 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 · 사용예정일 2일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 취소 · 사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상	

다. 천재지변, 법정 감염병 등 불가항력 사유의 계약 해제 시 환급 규정

- (숙박 예약 플랫폼 규정) 2곳(야놀자, 여기어때)를 제외한 4곳(네이버, 아고다, 부킹닷컴, 호텔스닷컴)의 약관에는 천재지변 및 불가항력 사유로 인한 소비자의 숙박 계약 해제와 관련된 내용을 찾아볼 수 없었음.
- 소비자분쟁해결기준에는 기후변화 및 천재지변으로 인한 사유, 1급 감염병 발생으로 인한 사유 등에는 계약금을 환급하라고 명시하고 있음.
- 2곳(야놀자와 여기어때)는 천재지변 또는 기상악화 등 불가항력적인 원인에 대해 예외적으로 취소가 가능하다고 안내하고 있음.
 - 1곳(여기어때)는 법정 감염병 등에 관한 내용까지 포괄적으로 검토하고 있음.

[표 3-14] 천재지변 및 불가항력 사유로 인한 계약 해제 관련 안내

플랫폼	해당 약관
야놀자	천재지변 또는 기상악화에 의한 예외 규정 · 천재지변 또는 기상악화 등 불가항력적인 원인으로 서비스 이용이 불가한 경우 고객센터를 통해 예외적 취소가 가능합니다. · 단, 천재지변의 영향정도(시설의 현장상황, 교통수단 및 이동경로 등)를 증명하는 자료의 제출을 요청하거나, 재난의 정도에 따라 예약취소 및 환불이 불가할 수 있습니다.
여기어때	자주묻는 질문 - [천재지변/감염병으로 인한 예약취소는 어떻게 하나요?] <u>천재지변(기상악화), 법정 감염병 등 불가항력적인 사유로 제휴점 이용이 불가할 경우</u> 고객센터로 예약내역 및 증빙서류(결항확인서, e-티켓, 진단확인서 등)를 보내주시면 확인 후 예약취소 가능 여부를 확인해드립니다. 다만, 당사는 판매 중개 플랫폼의 입장으로 제휴점에 대하여 취소/환불을 강제할 수 없어 각제휴점의 규정에 근거하여 상황에 따라 수수료가 발생하거나 취소가 어려울 수 있는 점 양해부탁드립니다.

- (숙박업소 규정) 225개 개별 숙박업소 모두 천재지변, 법정 감염병* 및 불가항력 사유로 인한 계약해제 시 환급규정은 별도로 두고 있지 않았음.

* 2020.11.13. 공정위는 코로나19 확산에 따라 소비자분쟁해결기준을 개정해 숙박업에 대해 대규모 감염병 발생 시 위약금 감면기준(발생정도에 따라 면책 도는 위약금 50% 감경)을 새로 마련

[표 3-15] 소비자분쟁해결기준(숙박업, 천재지변 및 불가항력 사유로 인한 계약 해제 관련)

숙박업 (3-3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
5) 기후변화 및 천재지변으로 소비자의 숙박지역 이동 또는 숙박업소 이용이 불가하여 숙박 당일 계약 취소 - 이동수단(항공기 등)의 이용이 불가한 경우 - 이용이 불가한 경우	o 계약금 환급 o 계약금 환급	* 기후변화 또는 천재지변으로 숙박업소 이용이 불가한 경우는 기상청이 강풍·풍랑·호우·대설·폭풍해일·지진 해일·태풍·화산주의보 또는 경보(지진포함)를 발령한 경우로 한정됨
6) 거짓, 과장 또는 기만적인 표시·광고를 한 경우	o 계약금 환급	
7) 1급감염병 발생으로 사업자 또는 이용자가 계약내용 변경 또는 계약해제를 요청한 경우 - 숙박시설에 시설폐쇄·시설운영중단 등 행정명령이 발령되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 숙박지역 또는 이용자의 거주(출발)지역이 특별재난지역으로 선포되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 이동수단(항공기 등) 이용이 불가능하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 필수 사회·경제활동 이외의 활동이 사실상 제한(사회적 거리두기 3단계 및 이에 준하는 조치)되어 계약을 이행할 수 없는 경우 · 계약내용 변경 시 · 계약해제 시 - 계약체결 이후 숙박지역에 재난사태가 선포되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우, 계약체결 이후 숙박지역에 감염병 위기경보 심각단계가 발령되고 정부의 여행 취소·연기 및 이동자제 권고(사회적 거리두기 2단계 및 2.5단계 조치) 등으로 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우 · 계약내용 변경 시 · 계약해제 시	o 위약금 없이 계약내용 변경 o 위약금 없이 계약금 환급 o 위약금 없이 계약내용 변경 o 위약금 50% 감경	* 「감염병의예방및관리에관한법률」 상의 1급감염병을 의미함 * 계약내용 변경이란, 숙박예정일 연기 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함 * 사업자는 이미 지급받은 숙박요금(계약금 포함) 등에서 위약금 감경 후 잔액을 이용자에게 환급함

3. 사업자 및 상품 정보 표시 실태

가. 전자상거래법 관련 사업자 정보 제공 실태

1) 사이버몰 운영자의 신원 정보 표시

- (사업자 신원 정보) 숙박 예약 플랫폼 웹사이트 및 모바일의 초기화면에 사업자의 신원 등 정보를 표시하고 있는지 조사한 결과, 아고다, 부킹닷컴은 상호, 주소, 전화번호, 전자우편 주소, 사업자등록번호, 이용 약관, 호스팅서비스제공자의 모든 부문에서 정보를 미표시하고 있었음.
- 여기어때는 웹사이트에 호스팅서비스 제공자를 미표시하고 있었으며, 호텔스닷컴은 웹사이트에 대표자성명, 전화번호 등 일부 정보를 미표시, 모바일 플랫폼에는 모든 부문에서 미표시함.
- 전자상거래법에 따르면 사이버몰의 운영자는 소비자가 사업자의 정보를 쉽게 알 수 있도록 초기화면에 신원 등의 정보를 표시하여야 함.

[표 3-16] 웹사이트 및 모바일 내 숙박플랫폼 사업자 정보 제공 실태*

구분		상호	대표자 성명	주소	전화번호	전자우편 주소	사업자 등록번호	이용 약관	호스팅 서비스제공자
웹 사 이 트	야놀자	○	○	○	○	○	○	○	○
	여기어때	○	○	○	○	○	○	○	×
	네이버	○	○	○	○	○	○	○	○
	아고다	×	×	×	×	×	×	○	×
	부킹닷컴	×	×	×	×	×	×	○	×
	호텔스닷컴	○	×	○	×	×	○	○	×
구분		상호	대표자 성명	주소	전화번호	전자우편 주소	사업자 등록번호	이용 약관	호스팅 서비스제공자
모 바 일	야놀자	○	○	○	○	○	○	○	○
	여기어때	○	○	○	○	○	○	○	○
	네이버	○	○	○	○	○	○	○	○
	아고다	×	×	×	×	×	×	×	×
	부킹닷컴	×	×	×	×	×	×	×	×
	호텔스닷컴	×	×	×	×	×	×	×	×

* 「전자상거래법」 제10조(사이버몰의 운영)에 따라 실태조사함.

2) 통신판매중개자 표시

- 플랫폼 6곳을 조사한 결과, 3곳(네이버, 야놀자, 여기어때)은 판매자와 소비자간 거래를 중개하는 통신판매중개자로서 통신판매의 당사자가 아니라는 사실과 상품의 예약·이용 등과 관련한 책임을 각 판매자에게 있음을 알리고 있음.
- 3곳(아고다, 부킹닷컴, 호텔스닷컴)은 통상적인 영업 지위를 통신판매중개업자로 볼 수 있으나, 통신판매중개자의 지위 및 면책고지와 관련된 내용을 초기화면에 알리고 있지 않음.
- 호텔스닷컴은 초기화면에 통신판매중개업자임을 표시하지 않고 있으나, 이용약관에만 통신판매신고번호만을 고지함.

[표 3-17] 통신판매중개업자 관련 안내 사항

숙박플랫폼	해당 내용 안내
야놀자	(주)야놀자는 통신판매 중개자로서 통신판매의 당사자가 아니며 상품의 예약, 이용 및 환불 등과 관련한 의무와 책임은 각 판매자에게 있습니다.
여기어때	(주)여기어때컴퍼니는 통신판매중개자로서 통신판매의 당사자가 아니며, 상품의 예약, 이용 및 환불 등과 관련한 의무와 책임은 각 판매자에게 있습니다.
네이버	네이버파이낸셜(주)은 전자결제서비스제공자 및 통신판매중개자이며 통신판매의 당사자가 아닙니다. 상품, 상품정보 및 거래에 관한 의무와 책임은 판매자에게 있습니다.
아고다	X
부킹닷컴	X
호텔스닷컴	△(이용약관에 통신판매신고번호만 고지)

※ 통신판매신고번호만 가지고 통신판매업자와 통신판매중개업자를 구분하기는 어려운 실정으로 통신판매중개업자는 「전자상거래법」 제20조 제1항 및 시행규칙 제11조의 2에 따라 사이버몰 초기화면에 알려야함.

3) 통신판매중개업자의 입점 숙박업자 정보 표시

- ☐ (입점 숙박업자 정보) 6곳의 숙박 예약 플랫폼이 입점 숙박업자의 정보를 소비자에게 잘 제공하고 있는지 조사한 결과, 전자우편주소, 통신판매신고번호 등 일부 정보를 미표시하고 있었음.
- 개별 숙박 예약 플랫폼의 호텔 15개, 모텔 30개, 펜션 30개, 총 225개 입점 숙박업소를 조사한 결과, 야놀자 15개 호텔 중 3개, 네이버 30개 펜션 중 18개만 통신판매신고번호를 표시하고, 그 외 상품에는 통신판매신고번호를 표시하지 않음.
 - 여기어때 호텔 15개 중 8개, 여기어때 펜션 30개 중 17개, 네이버 펜션 30개 중 6개만 전자우편주소를 일부(△) 표시함.
 - 「전자상거래법」 제20조 제2항 및 시행령 제25조에 따르면 통신판매중개자는 통신판매중개의뢰자(입점 판매자)의 상호 및 대표자의 성명, 주소, 전화번호, 전자우편주소, 통신판매업 신고번호, 사업자등록번호 등을 소비자에게 제공할 의무가 있음.

[표 3-18] 모바일 숙박 예약 플랫폼 내 입점 숙박업자 정보 제공 실태*

숙박시설	숙박플랫폼	상호	대표자 성명	주소	전화번호	전자우편 주소	사업자 등록번호	통신판매 신고번호
호텔(15)	야놀자	○	○	○	○	○	○	△ (3/15)
	여기어때	○	○	○	○	△ (8/15)	○	X
	아고다	○	X	○	X	X	X	X
	부킹닷컴	○	X	○	X	X	X	X
	호텔스닷컴	○	X	○	X	X	X	X
모텔(30)	야놀자	○	○	○	○	○	○	X
	여기어때	○	○	○	○	○	○	X
펜션(30)	야놀자	○	○	○	○	○	○	X
	여기어때	○	○	○	○	△ (17/30)	○	X
	네이버	○	○	○	○	△ (6/30)	○	△ (18/30)

*아고다, 부킹닷컴, 호텔스닷컴은 통신판매중개업자임을 알리고 있지 않으나, 통신판매중개업자의 정보 제공 부문을 알아보기 위해 별도로 조사함.

나. 광고 상품 표시 실태

[표 3-19] 숙박 예약 플랫폼별 광고 상품 표시 실태

구분		광고 유무	광고 비율*	광고 표시	광고 유형
호텔	야놀자	○	93개/100개(93%)	‘AD’클릭 시 광고 안내 화면이 나타남	‘야놀자초이스’, ‘지역초이스플러스’, ‘지역초이스’ 등
	여기어때	○	18개/100개(18%)	물음표 표시(?)를 클릭하면 광고 안내 화면이 나타남	‘믿고 가는 MD PICK**’
	부킹닷컴	○	93개/100개(93%)	광고로 표시	‘광고’
	아고다	○	19개/100개(19%)	‘광고’, ‘아고다 광고 숙소’ 클릭 시 광고 안내 화면이 나타남	‘광고’, ‘아고다 광고 숙소’
	호텔스닷컴	○	4개/100개(4%)	광고로 표시	‘광고’
모텔	야놀자	○	210개/210개(100%)	‘AD’클릭 시 광고 안내 화면이 나타남	‘야놀자초이스’, ‘지역초이스플러스’, ‘지역초이스’ 등
	여기어때	○	202개/202개(100%)	‘AD’클릭 시 광고 안내 화면이 나타남	‘이 지역 TOP 추천 숙소’, ‘이 지역 인기추천 숙소’ 등
펜션·풀빌라	야놀자	○	210개/210개(100%)	‘AD’클릭 시 광고 안내 화면이 나타남	‘야놀자초이스’, ‘지역초이스플러스’, ‘지역초이스’ 등
	여기어때	○	118개/210개(56.2%)	‘AD’클릭 시 광고 안내 화면이 나타남	‘MD추천’, ‘MD PICK’
	네이버	X	-	-	-

*전체 숙박시설(대분류 : 호텔, 모텔, 펜션·풀빌라)에서 호텔은 각 플랫폼의 상위 노출 기준으로 100개까지, 모텔은 210개(강남, 홍대, 종로 인근 지역)까지, 펜션은 210개(가평, 강원, 제주도 각 70개) 상품까지 실태조사함.

**여기어때 호텔의 ‘믿고 가는 MD PICK’ 다음은 ‘이 지역 인기추천 숙소’로 상품 구분하고 있으나, 별도 광고임을 나타내지 않아, 광고 상품인지 알 수 없음. 다만, 여기어때 모텔 부문의 ‘이 지역 인기추천 숙소’는 광고임을 나타내고 있음.

□ (광고 실태) 숙박 예약 플랫폼 6곳 중 1곳(네이버)를 제외한 5곳은 광고 상품을 판매하고 있으며,

○ (광고 비율) 상위 노출 숙박 상품 중 몇 개의 상품이 광고 상품인지 모니터링 한 결과,

- 호텔의 경우, 야놀자와 부킹닷컴은 100개 상위 노출 상품 중 93개의 상품이 광고 상품이었으며, 아고다는 19개, 여기어때는 18개, 호텔스닷컴은 4개가 광고 상품이었음.

- 호텔의 경우, 야놀자, 여기어때에서 상위 노출 상품의 100%(야놀자 210개 중 210개, 여기어때 202개 중 202개)가 광고 상품이었음.
- 펜션의 경우, 야놀자는 100%(210개 중 210개), 여기어때는 56.2%(210개 중 118개)가 광고 상품이었음.
- (광고 유형) 야놀자와 여기어때는 화면에서 스크롤을 내리면 광고 유형마다 분류된 숙박 상품을 차례대로 노출하여 판매*하고 있으나, 3곳(부킹닷컴, 아고다, 호텔스닷컴)은 광고와 상관없이 무작위로 숙박 상품을 노출하고 있음.
 *기타 광고 상품인 '야놀자초이스'의 7개 상품 다음에 '지역 초이스 플러스' 29개 상품이 나오는 방식으로 광고 유형별로 상품이 노출됨.
- 야놀자와 여기어때는 기본(default) 정렬 방식은 '야놀자 추천순', '여기어때 추천순'으로 되어 있으나, 실제로는 광고 상품을 자체 기준에 따라 우선 노출하고 있어, 추천 기준이 광고 유무 또는 광고 등급임을 알 수 있음.
- (광고 표시) 야놀자, 여기어때는 특정 기호(광고의 약어인 'AD', 물음표 표시)를 클릭해야 광고 안내 화면이 나타나, 광고임을 알기 어려웠음.
- 반면, 부킹닷컴, 아고다, 호텔스닷컴의 광고 상품은 별도로 클릭하지 않아도 '광고' 단어가 광고 상품에 들어가서 한눈에 광고임을 알 수 있음.

[사진 3-3] 야놀자, 여기어때 광고 표시 화면

야놀자 화면

여기어때 화면



V 문제점 및 개선방안

1. 플랫폼 사업자의 역할 강화

가. 문제점

- (천재지변 및 불가항력 사유로 인한 계약 해제 불가) 야놀자, 여기어때를 제외한 4곳(네이버, 아고다, 부킹닷컴, 호텔스닷컴)의 약관에는 천재지변 및 불가항력 사유로 인한 소비자의 숙박 계약 해제와 관련된 내용을 찾아볼 수 없었음.
- (입점 숙박업자의 숙박 취소 시 손해배상 약관 미비) 6개의 플랫폼 사업자는 입점 숙박업소가 소비자와 기존에 계약한 숙박 계약을 사업자의 사정으로 인해 해제하였을 경우 소비자의 손해를 배상해야 한다는 약관은 없었음.
- (야놀자케어) 야놀자는 숙박업소의 사정으로 예약이 취소되면 숙박 대금의 100% 환불과 결제금액만큼의 포인트를 보상하는 야놀자케어를 진행하고 있으나, 입점 숙박업소 521개 중 34개(6.5%)만이 야놀자케어 숙박업소임.

나. 개선방안

- (플랫폼 자체 환불 약관 마련) 플랫폼사업자 자체적으로 합리적인 취소 환불 약관을 마련해 입점한 숙박업소에게 사용을 권장하고 안내를 강화할 필요
- (분쟁 해결 조치 마련) 천재지변 및 불가항력 사유와 같은 상황에 대해 플랫폼 사업자가 직접 입점 숙박업소와 소비자의 분쟁에 직접적으로 관여할 필요가 있음.
- 2030부산세계박람회에서 진행한 BTS(방탄소년단) 콘서트 일정이 알려져 일부 숙박업소가 기존에 예약한 소비자의 숙박 계약을 취소한 상황과 같이, 입점 숙박업소의 사유로 숙박예정일이 다가온 숙박 계약을 취소 시 플랫폼 사업자의 직접적인 제재가 필요함.

2. 광고상품 고지 및 추천 기준 상세 안내

가. 문제점

- (광고 표시에 대한 고지 미흡) 야놀자, 여기어때는 특정 지역의 숙박업소를 모아둔 리스트 화면에서 작은 표시의 특정 기호(광고의 약어인 'AD', 물음표 표시)를 클릭해야만 광고 안내 화면이 나타나, 광고임을 알기 어려웠음.
- 야놀자와 여기어때는 기본(default) 정렬 방식은 '야놀자 추천순', '여기어때 추천순'으로 되어 있으나, 실제로는 광고 상품을 자체 기준에 따라 우선 노출하고 있음.

나. 개선방안

- (광고 표시에 대한 고지 강화) 소비자가 해당 상품이 광고 상품이라는 것을 쉽게 알 수 있도록 고지를 강화할 필요가 있음.
- (추천 정렬순의 명칭 변경) 야놀자, 여기어때의 기본(default) 정렬 방식은 사실상 광고 유형에 따른 숙박상품을 분류한 것으로, 추천 기준(우선노출상품 기준)에 대한 명확한 설명 필요

3. 전자상거래법상 사업자 정보 표시 준수

가. 문제점

- 실태조사 결과, 숙박플랫폼 중 4곳(여기어때, 아고다, 부킹닷컴, 호텔스닷컴)은 플랫폼 초기화면에 표시해야 하는 사업자 신원 등의 정보를 일부 누락하였고, 입점 사업자의 정보도 일부 또는 전체 정보를 누락함.

나. 개선방안

- 전자상거래법은 비대면 거래에서 공정한 거래가 이루어질 수 있도록 거래의 당사자 여부와 사업자 정보를 소비자에게 제공해야 한다고 규정하고 있으므로 플랫폼 사업자의 전자상거래법 준수 필요

VI 향후 조치 계획

1. 사업자 자율시정 권고

- ☐ 플랫폼 사업자의 역할 강화
- ☐ 광고 표시 고지 강화 및 추천 기준 상세 안내
- ☐ 전자상거래법상 사업자 정보 표시 준수

2. 소비자 정보제공

- ☐ (정보 제공) 언론홍보 및 소비자원 누리집 게시