

# 취업컨설팅 서비스, 비싼 수강료에 비해 정보제공은 미흡

통계청이 조사한 결과 2017년 11월 기준 청년 실업률은 9.2%를 기록했다. 취업난이 계속되는 가운데, 블라인드 평가 도입 등 기업별로 채용방식이 다변화되면서 취업준비생을 대상으로 한 '취업컨설팅 서비스\*'가 인기를 끌고 있다. 그러나 환불기준 등에 대한 소비자 정보제공이 미흡하고, 제공되는 서비스에 비해 수강료가 과도하게 비싸다는 불만이 많아 이용에 주의가 요구된다.

\* 취업에 필요한 자기소개서, 인·적성 검사, 필기-면접시험 등의 과정에 대비하고자 학원 또는 1:1 강습 형태로 제공되는 교육서비스

글\_김지은 대리(시장조사국 약관광고팀)

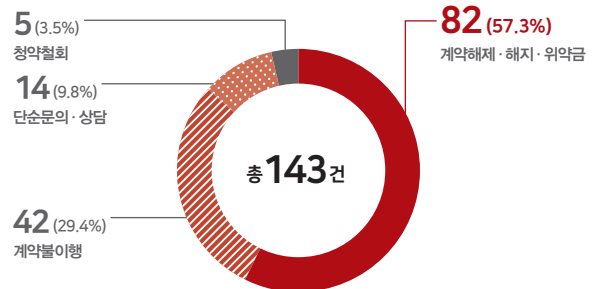


## 소비자 불만, 계약관련 사례가 대부분

한국소비자원이 2014년부터 2017년까지 최근 4년간 1372소비자센터에 접수된 취업 관련 소비자 불만상담 143건을 유형별로 분석한 결과, 계약해제·해지 및 위약금 관련 불만이 82건(57.3%), 계약불이행 관련이 42건(29.4%) 등 계약 관련 불만이 대부분을 차지했다.

소비자 불만 유형별 현황

[단위: 건(%)]



## 수강료, 환불조건 등에 관한 정보제공 미흡

온라인·오프라인에서 취업컨설팅 서비스를 제공하는 업체 30곳(학원\* 10곳, 학원 외 업체\*\* 20곳)을 대상으로 조사한 결과, 학원 10곳 중 3곳(30.0%)의 경우 교습과정이나 교습비 옥외가격표시를 제대로 이행하지 않고 있었으며, 학원 외 업체 20곳 중 4곳(20.0%)은 홈페이지에 요금을 표시하지 않는 것으로 나타났다.

또 대부분의 업체에서 계약해제·해지 및 환불에 대한 사항을 홈페이지에 기재하지 않거나(학원 10곳 중 6곳, 학원 외 업체 20곳 중 11곳 등 총 17곳), 중도해지 제한, 과도한 위약금 부과 등 소비자에게 불리한 내용을 기재(학원 외 업체 20곳 중 3곳)하고 있었다.

\* 서울시 교육청 '학원 등록 현황' 자료를 참고하여 선정, 아나운서승무원학원 등 특정 업계만을 대상으로 하는 학원은 제외하고 대기업공기업 취업대비 학원을 대상으로 조사하였음(조사기간: 2017.11.10.~ 2017.11.21.)

\*\* 학원으로 등록된 업체를 제외하고, 통신판매업 신고 등의 절차를 거친 후 운영되는 업체

## 비싼 수강료, 개인별 맞춤 컨설팅에 소비자불만 높아

최근 1년간 취업컨설팅 서비스를 이용한 경험이 있는 20~30대 소비자 300명을 대상으로 소비자 불만사항을 조사한 결과, 소비자 10명 중 4명이 '수강료가 과도하게 비싸다'고 응답하였으며, 10명 중 3명은 '개인별 맞춤형 컨설팅이 제대로 이루어지지 않았다'고 응답하는 등 '수강료'와 '개인별 맞춤 컨설팅' 항목에서 불만족하였다는 응답이 높게 나타났다.

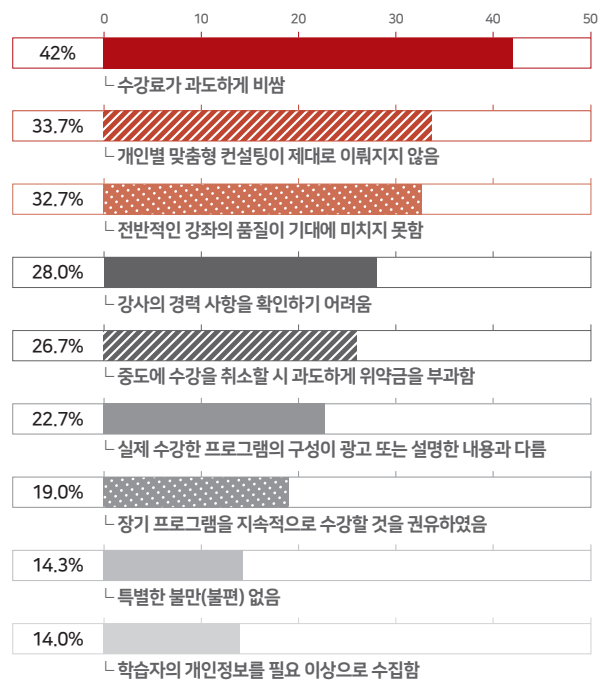
실제로 서울지역 취업컨설팅 학원 10곳을 방문하여 1회당 평균비용을 조사한 결과, 자기소개서 및 면접시험의 경우 1회당 약 10만 원, 인·적성검사 및 필기시험의 경우 1회당 약 3만 8천 원이었으며, 패키지·종합반의 경우 1회당 평균비용이 약 4만 2천 원인 것으로 나타났다.

한국소비자원은 이번 조사결과를 바탕으로 관계부처에 취업컨설팅 서비스를 제공하는 학원 및 평생교육시설에 대한 행정지도·관리감독 강화를 요청하고, 해당 사업자에게 소비자에 대한 정보제공을 강화할 것을 권고할 예정이다. 아울러 환불기준 등 중요한 정보제공이 미흡한 업체가 많고,

제공되는 서비스의 품질에 비해 수강료가 비싸다는 견해가 많으므로 소비자에게 신중하게 이용할 것을 당부했다.

앞으로도 한국소비자원은 소비자에게 불리한 거래조건을 개선하고 합리적인 소비생활을 돕기 위한 지속적인 노력을 기울일 예정이다.

취업컨설팅 서비스 관련 소비자 불만사항(N=300, 중복응답) [단위: %]



TIP

취업컨설팅 서비스 이용 시, 이것만 기억하세요!

취업컨설팅 서비스 이용 전 다음 사항을 꼼꼼히 확인한다.

- 청약철회 및 계약해제·해지를 제한하고 있는지 확인
- 중도 계약해지 시 위약금에 관한 사항
- 업체 등록 및 신고업종 확인(학원 및 평생교육시설, 통신판매업 등)

1회당 이용요금이 비싼 고가의 서비스이므로, 대학 등에서 제공하는 취업지원 프로그램과 비교하여 본인에게 꼭 필요한 서비스인지 확인 후 신중하게 이용한다.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)' 또는 '행복드림 열린소비자포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)'을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.