



보도 일시	2023. 8. 10.(목) 12:00 <8. 11.(금) 조간>	배포일	2023. 8. 9.(수)
담당 부서	시장조사국 국제거래지원팀	담당자	이후정 팀장(043-880-5621) 전채연 과장(043-880-5622)

글로벌 숙박 플랫폼, 가격 표시에 숨은 ‘다크패턴’ 주의

- 예약 당일에도, 천재지변에도... 취소 시 환불 불가 조건으로 피해 다발 -

코로나19 엔데믹 전환 후 해외여행 수요가 회복되면서 숙박 관련 국제거래 소비자 불만이 증가하고 있다. 이에 한국소비자원이 소비자상담 접수가 많은 글로벌 숙박 플랫폼 5곳을 조사한 결과, 검색된 숙소의 최초 예약페이지에서 최종 결제 가격을 알아보기 어렵게 표시하는 경우가 있었다. 또한 예약 취소 시 숙박업소의 환불 불가 조건을 우선 적용해 취소 시점과 관계없이 환불을 거부하는 등의 부당한 사례가 있어 소비자의 주의가 필요하다.

[조사 개요]

사업자 거래조건 실태조사	소비자 이용경험 조사
<ul style="list-style-type: none"> ▪ (조사대상) 최근 4년간 소비자불만 접수 상위 5개 글로벌 숙박 플랫폼(아고다, 부킹닷컴, 호텔스닷컴/익스피디아, 트립닷컴)* * 상담 접수 많은 순, 호텔스닷컴과 익스피디아는 Expedia Group의 자회사로 구매 절차, 이용약관 등이 동일) ▪ (조사내용) 플랫폼 홈페이지 예약페이지 등 거래 조건 및 이용약관 모니터링 ▪ (조사기간) '23.4.1.~6.30. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (조사대상) 최근 1년간 글로벌 숙박 플랫폼을 이용한 성인 500명 ▪ (조사내용) 플랫폼 이용 경로, 이용 시 주요 고려 사항, 가격 등 정보확인 경험 등 ▪ (조사방법) 온라인 설문조사 ▪ (조사기간) '23.4.18.~5.4. ▪ (표본오차) 95% 신뢰수준 ±4.38%

□ 글로벌 숙박 플랫폼 관련 소비자상담, 5개 사업자가 96.7% 차지

최근 4년간(2019~2022년) 접수된 숙박 관련 국제거래 소비자상담*은 9,093건**으로 불만 이유는 ‘취소·환불 지연 및 거부(5,814건, 63.9%)’가 가장 많았다.

특히 전체 상담 건 중 글로벌 숙박 플랫폼 관련 불만이 64.3%(5,844건)를 차지했는데, 그중에서도 조사대상인 소비자불만 다발 상위 5개 업체 관련 상담 비율은 96.7%(5,649건)나 됐다.

* 한국소비자원 ‘국제거래 소비자포털(crossborder.kca.go.kr)’과 공정거래위원회 ‘1372 소비자상담센터’ 접수 상담

** ('19년) 3,642건, ('20년) 3,438건, ('21년) 735건, ('22년) 1,278건

□ 일부 플랫폼에서 '다크패턴(순차공개 가격책정 유형)' 확인

판매가격 표시현황*을 조사한 결과, 조사대상 5개 업체 중 4개 업체는 예약 첫 페이지에 세금·수수료 등을 제외한 금액만 표시하거나, 추가 요금 또는 최종 결제 금액을 작은 글씨로 함께 적는 방식으로 가격을 표시했고, 트립닷컴만 첫 페이지부터 최종 결제 금액을 알아보기 쉽게 표시하고 있었다.

* 숙박업소에서 별도로 지불하는 도시세, 리조트 비용 등은 제외

업체별로 살펴보면, 아고다는 첫 페이지에 세금·수수료를 제외한 일부 금액만 표시했고, 부킹닷컴은 상품에 따라 추가 요금을 제외한 금액을 표시하고 아래에 '세금·기타 요금'을 작은 글씨로 병기한 경우가 있었다. 호텔스닷컴/익스피디아는 세금·수수료를 포함하지 않은 금액을 크게 표시하고, 아래에 최종 결제 금액을 작은 글씨로 병기하는 것으로 확인됐다.

최근 1년간 글로벌 숙박 플랫폼을 이용한 경험이 있는 500명에게 시행한 설문조사에서도 57.2%(286명)가 최초 표시 가격보다 최종 결제단계에서 더 큰 금액이 청구된 적이 있다고 응답했다.

이처럼 처음부터 최종 결제 가격을 알기 쉽게 표시하지 않는 경우, 소비자는 세금·수수료 등이 포함되지 않은 가격을 할인된 가격으로 오인할 수 있는데, 이는 이른바 '눈속임 상술'인 다크패턴(Dark Pattern)으로 볼 수 있다.

* 공정거래위원회는 첫 페이지에서 소비자가 지급해야 하는 최종 금액을 표시할 수 있음에도 불구하고 일부 금액만 표시하는 방법으로 소비자를 유인하는 행위를 다크패턴(순차공개 가격책정 유형)으로 규정

[가격 표시현황]

구분	예약 첫 페이지 표시 금액	최종 결제 페이지 표시 금액
아고다	363,000원	399,300원
부킹닷컴	① 399,300원	399,300원
	② 352,024원 +세금 및 기타 요금 109,041원	352,024원 +세금 및 기타 요금 109,041원
호텔스닷컴	363,000원 총 요금 399,300원 세금 및 수수료 포함	399,300원
트립닷컴	364,361원	364,361원

※ 검색 상품 : 제주 S호텔, 부킹닷컴 ②는 뉴욕 W호텔

□ 숙박업소에서 정한 환불 불가 조건을 우선 적용하여 분쟁 발생

예약 취소 및 변경과 관련한 거래조건을 살펴본 결과, 5개 사업자 모두 숙박업소가 정한 조건을 우선 적용하고 있었다. 그런데 일부 숙박업소는 거래조건에 예약 취소 시 환불 불가라고 명시하고 있어, 소비자가 예약을 취소하는 경우 취소 시점이나 숙박 이용일로부터 남은 기간과 관계없이 환급을 받지 못할 우려가 있다. 특히, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에서는 계약 내용이 적힌 예약 확인서 등을 받은 날로부터 7일 이내에는 청약철회가 가능하도록 정하고 있으므로, 이에 대한 개선이 필요하다.

[소비자 피해 사례]

소비자는 글로벌 숙박 플랫폼에서 해외에 있는 호텔을 예약하고, 계약을 체결한 당일에 취소를 요청함. 숙박예정일까지 약 3개월의 기간이 남아있었음에도 취소 불가 조건이 있다는 근거로 대금 환급이 거부됨.

□ 천재지변 등 불가항력적 사유로 취소 시에도 환불 거부 등 소비자피해 우려

또한, 조사대상 사업자들은 천재지변 등 불가항력적 사유로 인해 발생한 손해에 대해서는 손해배상 책임을 지지 않는다는 면책조항을 두고 있는데, 자연재해 등으로 숙박업소가 서비스를 제공하지 못할 때도 환급을 거부하는 근거로 이용하는 경우가 있었다. 「소비자분쟁해결기준」에서는 천재지변으로 소비자의 숙박지역 이동 또는 숙박업소 이용이 불가하여 숙박 당일에 계약을 취소하는 경우 대금을 환급하도록 정하고 있다. 따라서 불가항력의 사유로 숙박이 불가한 경우에는 소비자에게 대금을 환급하도록 거래조건을 명확히 할 필요가 있다.

[소비자 피해 사례]

소비자는 글로벌 숙박 플랫폼을 이용해 해외에 있는 호텔을 예약하였으나 태풍으로 인해 해당 숙박시설이 파손되어 이용이 불가하게 됨. 이에 소비자는 플랫폼을 통해 예약 취소 및 환급을 요구하였으나 거부됨.

이번 조사 결과를 토대로 한국소비자원은 숙박 플랫폼 사업자들에게 ▲예약 첫 페이지부터 최종 결제 금액 확인이 가능하도록 판매가격 표시 개선, ▲「전자상거래법」, 「약관법」 등 국내법의 소비자보호 규정을 반영하여 거래조건 개선, ▲소비자불만의 효과적인 해결을 위해 분쟁 처리 권한이 있는 국내 지점 등의 설립을 권고할 예정이다.

< 붙임 >

1

글로벌 숙박플랫폼 관련 소비자상담 및 피해구제 현황

※ (분석대상) 최근 4년('19년~'22년)간 '1372소비자상담센터' 및 '국제거래 소비자포털'에 접수된 국제거래 소비자상담 중 '숙박(예약)'관련 소비자상담 및 소비넷에 접수된 피해구제

- (소비자상담 현황) 숙박 관련 국제거래 소비자상담은 총 9,093건이며 불만이유별로는 '취소·환불·교환 지연 및 거부'가 5,814건(63.9%)으로 가장 많았고, '위약금·수수료 부당 청구 및 가격 불만' 1,214건(13.4%), '계약불이행 (불완전이행)' 753건(8.3%) 순이었음.
- 한편, 접수대상별로는 '글로벌 숙박플랫폼' 관련 소비자상담이 5,844건(64.3%)으로 가장 많았는데, 이중 조사대상 5개 글로벌 숙박 예약 플랫폼 관련 상담 건수는 5,649건으로 글로벌 숙박 예약 플랫폼 상담 건수의 96.7%이며, 전체 숙박(예약) 상담 9,093건의 62.1%를 차지함.
- (피해구제 현황) 조사대상 5개 사업자 대상 피해구제 신청 건수는 4년('19년~'22년)간 677건이며, 사업자별 피해구제 합의율*은, 아고다가 72.7%로 가장 높았고, 익스피디아 72.2%, 호텔스닷컴 62.7%, 트립닷컴 45.9%, 부킹닷컴 34.8% 순으로 확인됨.

* 계약이행, 계약해제, 배상, 부당행위시정, 환불 등 소비자와 사업자 양 당사자가 합의하여 해결된 건

[조사대상 5개 업체 대상 피해구제 합의율 현황]

(처리건/접수건(합의율))

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	합계
아고다	38/48 (79.2%)	65/88 (73.9%)	24/42 (57.1%)	65/86 (75.6%)	192/264 (72.7%)
익스피디아	9/17 (52.9%)	10/12 (83.3%)	3/3 (100%)	4/4 (100%)	26/36 (72.2%)
호텔스닷컴	41/68 (60.3%)	38/60 (63.3%)	10/18 (55.6%)	12/15 (80.0%)	101/161 (62.7%)
트립닷컴	11/24 (45.8%)	7/19 (36.8%)	5/7 (71.4%)	5/11 (45.5%)	28/61 (45.9%)
부킹닷컴	11/39 (28.2%)	31/74 (41.9%)	2/22 (9.1%)	10/20 (50.0%)	54/155 (34.8%)
합계	110/196 (56.1%)	151/253 (59.7%)	44/92 (47.8%)	96/136 (70.6%)	401/677 (59.2%)

□ 주요 소비자상담 사례

사례 1 예약 당일 취소하였으나 대금 환불 거부

A씨는 2023.3. 글로벌 숙박 예약 플랫폼에서 해외 호텔을 예약하고 예약 당일 취소를 요청함. 해당 예약은 숙박예정일까지 약 3개월 정도의 기간이 남아 있었으나 취소 불가 약관에 따라 대금 환불이 불가하다는 답변을 받음.

사례 2 웹사이트상 기술적인 문제로 예약 취소된 리조트 대금 환불 지연

B씨는 2023.2. 글로벌 숙박 예약 플랫폼에서 국내 리조트를 예약하고 결제 하였으나 웹사이트의 기술적인 문제로 예약이 완료되지 않았고 예약은 자동 취소됨. 이에 소비자는 대금 환불을 요구하였으나 1개월 이상 환불이 이루어 지지 않음.

사례 3 예약 당일 취소하였으나 1박 요금을 취소 수수료로 부과

C씨는 2023.2. 글로벌 숙박 예약 플랫폼을 통해 해외 호텔을 예약하고 예약한 당일 예약 취소를 요청하였으나, 사업자는 약관에 따라 취소 수수료로 1박 요금을 부과한다며 1박 요금을 제외하고 차액만 환불함.

사례 4 플랫폼과 호텔에서 숙박비 이중 결제

D씨는 2022.7. 글로벌 숙박 예약 플랫폼에서 해외 호텔을 예약하고 '호텔에서 결제하기' 옵션을 선택하였으나 플랫폼에서 미리 숙박비용이 결제됨. D씨는 선결제된 부분은 취소될 것이라고 생각하고 호텔에 도착하여 숙박 비용을 다시 결제하였으나 플랫폼에서 선결제된 금액에 대한 환불이 이루어지지 않음.

사례 5 예약한 객실과 다른 객실 제공

E씨는 2022.4. 글로벌 숙박 예약 플랫폼을 통해 해외 호텔의 '스위트룸(Suite Room)' 객실을 예약했으나 숙박 당일 해당 호텔에서 스위트룸 객실이 없다며 '스탠다드룸(Standard Room)'을 제공함. E씨는 두 객실의 크기나 창문 유무 등 객실 환경의 차이가 커서 스탠다드룸 이용을 거절하고 예약 취소 및 대금 환불을 요구함.

사례 6 호텔 측의 일방적인 예약 취소

F씨는 2022.11. 글로벌 숙박 예약 플랫폼에서 2022.12.30.부터 2박 3일 숙박 예정으로 해외 호텔을 예약하였는데, 숙박 당일 호텔 측에서 가격이 인상 되었다는 이유로 일방적으로 예약을 취소함. 이에 F씨가 성수기라서 다른 호텔을 당일에 예약하기 어렵다고 항의하자 호텔 측에서 인근 다른 호텔의 1박을 제공함. 호텔 측은 1박 외에 F씨가 추가로 지불한 숙박 요금 차액도 배상해주기로 약속하였으나 이후 이행하지 않음.

조사 개요

- 조사대상 : 아고다, 부킹닷컴, 호텔스닷컴(익스피디아)*, 트립닷컴 등 5개 글로벌 숙박 예약 플랫폼의 한국어 홈페이지 내 이용약관 및 예약페이지 등
* 호텔스닷컴과 익스피디아는 같은 Expedia Group의 자회사로 구매 절차, 정보제공, 이용약관이 동일
- 조사내용 : 가격 표시, 예약조건(취소, 환불 등) 및 면책조항 관련 이용약관, 사업자 등록 현황, 고객센터 현황, 예약페이지에 표시된 주요 내용
- 조사방법 : 이용약관 및 예약페이지 내 주요 거래조건 모니터링
- 조사기간 : 2023. 4. ~ 6.

- (가격 표시현황*) 조사대상 중 트립닷컴을 제외한 사업자**들은 첫 페이지에 세금 및 수수료 등을 제외한 일부 금액만 표시하거나, 추가 금액 또는 최종 결제 금액을 작은 글씨로 함께 적는 방식으로 가격을 표시하였음.

* 숙박업소에서 별도로 지불하는 도시세, 리조트 비용 등은 제외

** 부킹닷컴은 상품에 따라 세금 및 수수료를 작은 글씨로 함께 적어 표시

- 처음부터 최종 지불 가격을 알기 쉽게 표시하지 않으면, 소비자는 세금·수수료 등이 포함되지 않은 가격을 할인된 가격으로 오인할 우려가 있음.

- (예약 취소 관련 약관) 조사대상 사업자의 예약취소 관련 약관이나 예약 조건에 국내법의 소비자보호 규정이 구체적으로 반영된 조항은 찾기 어려웠으며, 숙박업소에서 정한 조건을 우선 적용한다는 내용이 다수를 차지

- 「전자상거래법」은 계약내용에 관한 서면을 교부한 날로부터 7일 이내 청약 철회가 가능하도록 정하고 있으나, 숙박업소에서 '환불 불가' 조건을 사용하는 경우 소비자피해가 발생할 우려가 있음.

※ 소비자의 청약철회권을 보장하되, 예약일이 이용일로부터 임박하여 청약철회로 인해 사업자에게 구체적인 손해가 발생하는 경우 등에 한해 제한적으로 예외를 인정하는 내용으로 개선 필요

[예약 취소/변경 관련 이용약관(예시)]

1. 예약 시 고객은 예약 절차에 표시되는 해당 정책에 동의하는 것으로 간주됩니다. 고객은 당사 플랫폼에서 서비스 제공업체의 취소 정책 및 기타 정책(나이 요건, 보안/손해 보증금, 그룹 예약 관련 추가 요금, 엑스트라 베드, 조식, 반려동물, 허용되는 카드 등)을 확인할 수 있습니다. 이는 예약 과정에서 서비스 제공업체의 정보 페이지, 중요 정보 섹션 및/또는 확인 이메일 또는 티켓(해당되는 경우)에 기재됩니다. 2. 예약을 취소하거나 노쇼가 발생할 경우, 취소/노쇼 비용 및 환불은 서비스 제공업체의 취소/노쇼 정책에 따라 달라집니다.

- **(포괄적인 면책조항)** 조사대상 사업자는 모두 이용약관을 통해 불가항력, 숙소에 의한 취소, 부정확한 정보제공 등의 사유로 발생하는 손해에 대한 책임을 제한하는 조항을 두고 있음.
- “법이 허용하는 범위”라는 단서에도 불구하고 어떤 법이 허용하는 범위인지 구체적으로 밝히지 않아, 분쟁 발생 시 사업자의 귀책사유로 인해 발생하는 손해배상 책임도 부당하게 면책하는 조항으로 사용될 우려가 있음.
- **(고객센터 현황)** 각 홈페이지에 안내된 고객센터 이용 방법을 살펴보면, 챗봇, 이메일, 전화 등을 이용하여 상담 서비스를 제공하고 있음.
- 전화 상담의 경우, 호텔스닷컴/익스피디아, 트립닷컴은 국내 전화 상담 서비스를 제공하고 있으며, 부킹닷컴의 경우 국제전화번호가 안내되었고, 아고다는 챗봇 서비스만 제공하고 있음.

[고객 상담 채널 현황]

	챗봇	이메일	전화*
아고다	○	X	X
부킹닷컴	○	X**	○
호텔스닷컴	○	X	○
트립닷컴	○	○	○
익스피디아	○	X	○

* 부킹닷컴의 전화 서비스는 국제전화(영국 런던의 번호)로 연결되고, 호텔스닷컴/익스피디아의 경우 전화번호를 고객센터 메뉴가 아닌 ‘회사소개’ 게시판에만 기재

** 부킹닷컴은 자체 메시지 전송 서비스를 제공

3 글로벌 숙박플랫폼 이용자 대상 설문조사

조사 개요

- ▣ 조사대상 : 최근 1년간('22.1.~현재) 글로벌 숙박 예약 플랫폼을 하나 이상 이용한 경험이 있고, 숙박 예약 후 예약을 취소했거나 취소를 생각해본 적이 있는 성인 500명
- ▣ 조사내용 : 플랫폼 이용 경로, 이용 시 고려사항, 가격 등 정보 확인 경험 등
- ▣ 조사방법 : 구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사
- ▣ 표본오차 : 95% 신뢰수준에서 ±4.38%
- ▣ 조사기관 및 조사기간 : 마크로밀 엠브레인, 2023. 4. 18. ~ 5. 4.

- **(이용 경로)** 숙박 예약을 목적으로 플랫폼을 직접 선택하여 이용한 경우가 38.6%(193명)로 가장 많고, 검색 포털을 통해 숙박시설 검색 시 최저가 노출 등을 통해 사이트에 연결(36.6%, 183명) 순으로 나타남.

- **(이용 시 중요한 고려사항)** ‘숙박업소의 가격’ 51.8%(259명), ‘자유로운 취소·환불’ 20.6%(103명), ‘다양한 상품(숙박업소)’ 10%(50명), ‘취소·환불 등 거래조건의 확인 용이성’ 9.2%(46명) 순임.
- **(정보 확인 용이도)** 숙박업소, 가격, 취소·환불 관련 정보는 확인이 쉬웠던 반면, 사업자 정보, 고객센터 정보, 쿠폰, 캐시백 이용 등 기타 서비스 정보는 상대적으로 쉽지 않은 것으로 나타남.
- **(최초 표시 금액과 최종 결제 금액이 다른 경험)** 전체 중 57.2%(286명)가 최초 표시된 객실 가격에 세금 등이 추가되어 최종 결제단계에서 더 큰 금액이 청구된 경험이 있다고 답변함.