

'22년 주목할 만한 소비자원의 분쟁 해결 우수 사례



한국소비자원
Korea Consumer Agency

• 목 차 •

- 1 (손해보험) 아파트 지하주차장 화재복구 공사비 보험금 지급
- 2 (신유형 상품권) 머지포인트 제휴업체 축소에 따른 결제대금 환급
- 3 (수영장) 코로나19로 운영 중단된 수영장 수강료 환급
- 4 (인터넷쇼핑몰) 대규모 피해다발 쇼핑몰의 배송지연으로 인한 환급
- 5 (교육서비스) 장기계약 후 연락 두절된 키즈카페 잔여 이용료 환급
- 6 (주식리딩서비스) 위장가맹점 결제 취소에 따른 환급 및 사업자 자율개선
- 7 (로또 정보제공서비스) 허위 정보로 인한 결제금 환급 및 사업자 자율개선
- 8 (카셰어링) 사고 미신고 페널티에 대한 면책 및 사업자 자율개선
- 9 (오피스텔 분양) 조망권 침해에 따른 계약해제
- 10 (스키장) 조기 폐장한 스키장 시즌권 위약금 추가 환급
- 11 (오피스텔 분양) 주거 서비스 약정 미이행에 따른 보상금 지급
- 12 (상가 분양) 분양 면적 오차 및 입주 지체에 따른 계약해제
- 13 (보험) 부검 미실시를 이유로 거절한 재해사망보험금 지급
- 14 (의료) 설명과 달리 이행하지 않은 피부시술비 환급
- 15 (의료) 부비동염 수술로 후유장해가 발생한 환자의 손해배상 지급
- 16 (인터넷정보이용서비스) 클라우드서버 장애로 소실된 이용자 데이터 배상
- 17 (아기육조) 프탈레이트계 가소제 검출에 따른 손해배상
- 18 (헬스장) 프랜차이즈형 헬스장 폐업에 따른 이용대금 환급
- 19 (멤버십 회원권) E-스포츠 선수단 유료팬클럽 추가 혜택에 대한 배상
- 20 (어학연수) 우즈베키스탄 학생 어학연수 등록금 환급
- 21 (골프패키지상품) 계약해지시 과도한 취소수수료 면제
- 22 (이동통신서비스) 약정기간 내 요금제 변경으로 발생한 위약금 면제



1

(손해보험) 아파트 지하주차장 화재복구 공사비 보험금 지급



■ 서울지원 금융보험팀

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 2021. 8. 11. 아파트 지하주차장에서 스팀세차 차량의 폭발과 함께 화재가 발생하여 주차된 차량 및 주차장 시설물이 훼손되는 사고가 발생함. ● 복구공사비 약 43억 원에 대한 화재보험금을 청구했으나 보험사는 관리사무소 직원의 스프링클러 설비 오조작으로 화재가 조기 진화되지 않은 점을 중대한 과실로 판단해 보험금 지급을 거절함. ● 복구공사비가 420세대에 전가되는 등의 피해 확산을 방지하기 위해 입주자대표회의 회장을 신청인으로 피해구제를 신청함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 법률자문 및 간담회를 통해 보험금 지급 1차 합의권고 <ul style="list-style-type: none"> - 1개월간 사전검토·현장조사·관계자 면담, 소방청 자료를 토대로 법률자문 후, 간담회를 통해 보험사의 자의적 약관 해석 시정 요구 및 1차 합의(보험금 지급) 권고 ● 위법사실 통보 등 사후조치 예고를 통한 2차 합의권고 <ul style="list-style-type: none"> - 보험사가 자체 법률자문을 근거로 1차 합의권고를 불수용하여 「보험업법」, 「보험사기방지특별법」 위반에 대한 위법사실통보, 지역구 국회의원과 공동 언론보도 추진 등 합의권고 불수용 시의 조치 사항을 사전 예고
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 일괄구제 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> - 시설물 화재복구 공사비로 보험금 총 42.5억 원 지급
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 부당한 보험금 지급 관행 개선 <ul style="list-style-type: none"> - 관리사무소 직원의 과실책임을 이유로 보험금을 삭감하거나 면책하던 관행, 보험금 지급 시 복구공사비에서 부가세를 공제하던 관행 등을 개선 ● 보험금 지급 거절 시 420세대가 각 1천만 원 이상 각출해야 했던 복구공사비를 보험금으로 지급함으로써 아파트 주민피해 확산을 차단 <ul style="list-style-type: none"> - 코로나19로 인한 매출 감소에 더해 복구공사 대금 지급 지연으로 한계상황에 몰린 10여 개 소규모 공사업체의 연쇄 도산 우려 해소로 소상공인 보호(아파트 입주자대표회의·복구공사 대표업체로부터 감사 편지 수신) ● 소비자권익증진 우수기관 표창(충청남도), '22년 하반기 적극행정 우수사례(공정위) 선정 등 기관 위상 제고 <div data-bbox="542 1479 735 1773"> </div> <div data-bbox="771 1538 1071 1617"> <p>화재복구 공사비 보험금 총 42.5억 원 지급</p> </div> <div data-bbox="806 1626 1042 1773"> </div>

2 (신유형 상품권) 머지포인트 제휴업체 축소에 따른 결제대금 환급

■ 분쟁조정사무국 분쟁조정총괄팀

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 신청인들은 피신청인들로부터 ‘머지머니’ 금액권 또는 ‘구독권 서비스’, ‘머지포인트 카드’를 구매하여 머지포인트 모바일 앱 회원으로 등록함. ● 피신청인 머지플러스가 신청인들이 구매한 머지머니 금액권 등을 사용하여 할인 혜택을 받을 수 있는 제휴업체를 일방적으로 ‘음식점업’만 가능하도록 제한함. ● 할인 혜택을 받을 수 있는 제휴업체의 수가 대폭 축소되어 원래 약정되었던 할인 서비스의 이용이 사실상 불가능해졌으므로, 신청인들이 구매한 머지머니 금액권, 구독권 서비스 및 머지포인트 카드 대금의 환급 또는 손해배상을 요구함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 대규모 신청인 자료관리 시스템 정립 <ul style="list-style-type: none"> - 신청인의 자료 관리 시스템을 구축해 다수의 사업자를 대상으로 하는 대규모 사건임에도 불구하고 손해배상액을 신청인 개인별로 상세히 도출하여, 조정결정의 정확성 제고 (신청인 손해배상액의 총합 : 약 22억 원) ● 머지플러스 주식회사 운영진 개인을 피신청인으로 참가 결정 <ul style="list-style-type: none"> - 배상 책임의 중심에 있는 머지플러스 주식회사가 사실상 폐업 상태에 있어 실질적인 소비자 보호를 위해 머지플러스 주식회사의 운영진인 권**, 권** 개인을 피신청인으로 참가시켜 그 배상 책임을 인정 ● 간담회 개최를 통한 이해관계 조정 <ul style="list-style-type: none"> - 18개의 사업자와 7,203명의 신청인이 당사자인 방대한 규모의 사건임에도, 사업자·소비자 단체 간담회(3회)를 통해 다양한 의견을 수렴하여 양 당사자의 입장을 균형 있게 반영 - 합리적인 손해배상금 지급 방식을 제안해 조정 결정에 대한 사업자들의 수용 가능성 제고
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 집단 분쟁조정결정 <ul style="list-style-type: none"> - 계약상 할인 서비스 제공 의무 불이행에 대해 피신청인들의 손해배상 책임을 인정하고, 피신청인들이 연대하여 책임을 부담하도록 결정 ※ 통신판매업자 60%, 통신판매중개업자 30%, 오프라인판매업자는 20%의 범위에서 책임 제한
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 법률 검토 및 사업자 간담회를 통해 신속하게 조정안 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 사실상 폐업 상태인 머지플러스 주식회사, 대규모 신청인(7,203명)과 다수의 피신청인 주장 수렴에 대한 어려움이 발생하였으나, 법률 전문가 자문과 사업자의 간담회를 통해 사회적 책임을 강조하여 사회적 갈등 해소 등 사업자들이 수용할 수 있는 조정안 도출 ● 소비자 소송지원을 통한 집단분쟁조정 실효성 제고 <ul style="list-style-type: none"> - 사업자의 조정결정 불수용에 대해 신속한 소송 지원 결정(2,907명 소송지원)으로 소비자권의 보호에 기여



3

■ 대구·경북지원

2명

368명: 약 3천 5백만 원 환급

4 (인터넷쇼핑몰) 대규모 피해다발 쇼핑몰의 배송지연으로 인한 환급

■ 경인·강원지원 섬유식품팀

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 라면, 의류 등 주요 생필품을 시중가격보다 저렴한* 가격에 판매하는 인터넷쇼핑몰**을 통해 다수의 소비자들이 물품을 주문한 후 상당 기간 배송이 지연되거나, 환급 요구시 처리가 지연되는 피해가 발생함. * 오투기 진라면 매운맛 120g 20개입 상품을 5,500원(상품가 3,000원+배송비 등 2,500원)에 판매. 이는 2022. 8. 18. 기준 타 사이트의 동일 제품 판매 가격(19,900원, 배송비 포함)보다 72.4% 저렴 ** A쇼핑몰 등 2개 업체가 대규모 피해 유발
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 지자체에 시정권고 요청 <ul style="list-style-type: none"> - 대규모 소비자피해 발생이 우려되어 관할 지자체에 해당 업체의 법 위반행위에 대한 행정처분을 요청 ● 공동 현장조사 <ul style="list-style-type: none"> - A쇼핑몰의 경우 지자체의 시정권고(6. 14.)에도 불구하고 동일·유사 피해가 지속 발생하여 우리원·지자체 공동 현장조사를 통해 피해 해소 및 예방 촉구 ● 정보제공 <ul style="list-style-type: none"> - A쇼핑몰의 경우 시정권고, 현장조사 등의 조치에도 불구하고 사업자의 행태가 개선되지 않아, 8. 17. 해당 지자체에서 공정위에 시정조치를 의뢰하고, 우리원에서는 피해예방주의보를 발령 - 그러나, A쇼핑몰이 언론에 노출되어 영업이 어려워지자, B쇼핑몰을 개설하여營業을 하는 것을 확인하고 지자체와 공동으로 피해예방주의보를 발령하여 피해 확산을 신속히 차단
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 일괄구제 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> - 총 53,042명, 약 16억 원 환급
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 유관기관과 협업을 통한 소비자피해 일괄구제 실현 <ul style="list-style-type: none"> - 지자체와 공동 현장조사, 언론보도 등 적극적인 협업 추진으로 소비자피해 일괄구제 성과 도출 ● 시장환경 개선을 통한 유사·동일 피해 확산 방지 <ul style="list-style-type: none"> - 관련자 형사입건 및 구속으로 유사 사기의심 쇼핑몰 개설 차단에 기여



약 16억 원 환급

5 (교육서비스) 장기계약 후 연락 두절된 키즈카페 잔여 이용료 환급



■ 경인·강원지원 문화여행팀

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 소비자는 2021. 4. 29. 국내 유명 쇼핑몰에 입점한 영어키즈카페의 이용권(80시간)을 구매함. ● 영어키즈카페의 사업자는 2022. 4. 21. 전국 11개 직영 사업장 이용자에게 ‘재정문제로 3주간 휴업한다’는 내용의 문자메시지를 발송하고 연락 두절됨. ● 소비자는 이용하지 않은 이용권 대금 환급을 요구함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 쇼핑몰 간담회 개최 등 선제적 대응 <ul style="list-style-type: none"> - 사업자와의 연락 시도, 입점 11개 쇼핑몰의 상황, 피해자 SNS 모임 모니터링 결과를 종합적으로 검토하여 폐업 가능성이 높다고 판단, 선제적 피해구제를 위한 쇼핑몰 간담회 개최 ● 쇼핑몰의 적극 처리 유도 <ul style="list-style-type: none"> - 피해소비자 수백명의 개별 소송에 따른 사회적 비용과 대형 쇼핑몰의 사회적 책임 등을 감안하여 대형 쇼핑몰에서 선보상 후 구상권을 행사하도록 유도
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 일괄구제 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> - 총 671명, 약 7억 5백만 원 환급
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 적극적 대응과 설득으로 소액·다수 소비자피해 해결 <ul style="list-style-type: none"> - 접수 당시 사업자의 폐업 가능성, 쇼핑몰의 소극적인 태도 등 장애요인을 극복하고, 법률자문과 쇼핑몰 간담회 개최 등을 통해 쇼핑몰의 적극적인 처리를 유도 ● 구체적인 피해현황에 대한 모니터링을 통해 일괄구제 효과성 제고 <ul style="list-style-type: none"> - 신청사건 위주의 개별 피해구제에 국한하지 않고 잠재적인 피해 소비자까지 포함하여 일괄구제로 연계함으로써 소비자피해 확산 방지 - 키즈카페 입점 대형쇼핑몰과 소비자에게 먼저 보상하고 키즈카페에 구상권을 청구 하도록 하는 적극 행정 실현



6 (주식리딩서비스) 위장가맹점 결제 취소에 따른 환급 및 사업자 자율개선

■ 서울지원 금융보험팀

<p>신청 내용</p>	<ul style="list-style-type: none"> 유사투자자문업체인 C투자클럽은 2022. 4. 경부터 회원을 모집하면서 N쇼핑(온라인)의 입점 업체로 위장하여 간편결제(N페이)를 통해 신용카드로 회비를 결제함. <p style="text-align: center;">〈 C투자클럽의 결제 방법 〉</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 22%;"> <p style="text-align: center;">C투자클럽</p> <p>유사투자자문 서비스 계약 체결을 위해 N쇼핑을 통한 결제유도</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 22%;"> <p style="text-align: center;">N쇼핑(온라인)</p> <p>쇼핑몰을 통한 유사투자자문 서비스 계약 체결 금지</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 22%;"> <p style="text-align: center;">N쇼핑 입점 업체</p> <p>실제로 소비자가 구매하지 않은 물품 판매 또는 전자제품 렌탈 계약 체결</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 22%;"> <p style="text-align: center;">소비자</p> <p>C투자클럽 담당자의 안내에 따라 결제 직후 '구매확정' 클릭</p> </div> </div> <ul style="list-style-type: none"> 이후 소비자가 계약해지 및 환급을 요구하면 '카드 결제 금액 전액을 취소해 줄 테니 C투자클럽 법인계좌로 위약금을 입금하라'고 안내함. 입금 후 카드 취소가 지연되어 C투자클럽에 이의를 제기하였으나 '결제대행사(PG)에서 처리를 지연하고 있다'고 주장하며 환급을 지연함.
<p>처리 과정</p>	<ul style="list-style-type: none"> 법률 검토 <ul style="list-style-type: none"> 「여신전문금융업법」 제19조 제7항에 따라 결제대행사가 거래취소, 환불에 대한 1차적 책임이 있으므로, 소비자의 환불 요구가 타당한 경우 결제대행사는 이에 응해야 함을 확인 결제대행사에 대한 환급 권고 <ul style="list-style-type: none"> 입점 업체에서 결제대행사에 대금을 입금하지 않았다는 이유로 환급을 거부하는 것은 부당하므로 조속히 환급처리 할 것을 결제대행사에 권고
<p>처리 결과</p>	<ul style="list-style-type: none"> 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> 총 1억 9천 5백만 원 환급
<p>성과 및 의의</p>	<ul style="list-style-type: none"> 법률 검토 및 적극적인 합의 권고를 통해 40명의 소비자에게 총 1억 9천 5백만 원을 환급함으로써 소비자의 경제적 손실 회복 결제대행사의 환급 처리 프로세스 개선 및 가맹점 관리 강화 등을 통해 추가 소비자 피해 확산 방지



7 (로또 정보제공서비스) 허위 정보로 인한 결제금 환급 및 사업자 자율개선

■ 경인·강원지원 정보통신팀

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 소비자는 2021. 4. 9. 사업자의 로또 당첨 예측번호 제공서비스를 계약(18만 원)하고, 4. 27. 프리미엄 서비스 이용 시 1등 당첨 확률이 높아진다는 사업자의 안내를 받아 추가비용(2백만 원)을 지급하고 서비스를 업그레이드함. ● 7. 5. 사업자가 미국에서 개발한 프로그램 서비스로 업그레이드 시 2개월 내 1등 100% 당첨된다는 안내를 받아 추가결제(2백만 원) 후 서비스 업그레이드함. ● 9월경 소비자는 가입한 지 1년이 지났음에도 당첨률에 변화가 없어 서비스 계약해지 및 최종 결제한 금액(2백만 원)의 환급을 요구했으나, 사업자는 환급할 금액이 없다며 이를 거부하여 피해구제를 신청함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 적극적인 사업자 합의권고 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 사업자에게 소비자 요구를 수용할 것을 적극 권고 ● 경기북부경찰청과의 협업 <ul style="list-style-type: none"> - 로또 당첨 예측번호 제공 사업자의 허위·과장광고 및 불공정약관 적용 등에 대한 수사 협조 - 법 위반 사업자 처벌을 통해 동일·유사 피해가 지속 발생하지 않도록 피해소비자 관련 정보제공* <p>* 근거법률 : 「형사소송법」 제199조, 「개인정보보호등에 관한법률」제18조 제7호</p>
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> - 2백만 원 환급
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 수사기관과의 협업을 통해 로또 당첨 예측번호 제공 사업자의 불법·기망행위 근절 및 시장환경 개선에 기여 <ul style="list-style-type: none"> - 수사기관에 52개의 로또 당첨 예측번호 제공 사업자 관련 피해 소비자의 피해내용 정보를 제공하여 사기 혐의 사업자 구속기소(피해자 수 : 약 6만 4000여 명, 피해액 : 607억 4000여만 원) - 소비자피해가 다발하는 로또정보 서비스 관련 법 위반 사업자 구속 및 해당 사이트 폐쇄를 통해 추가적인 소비자 피해 확산을 차단



8 (카셰어링) 사고 미신고 페널티에 대한 면책 및 사업자 자율개선

■ 서울지원 자동차팀

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 소비자는 2022. 6. 22. 카셰어링 사업자와 차량 대여계약(자기부담금 최대 5만 원 면책 상품 가입)을 체결하여 이용하던 중 소비자 과실로 범퍼 파손 사고가 발생함. ● 사고처리는 계약 당시 가입한 면책상품을 통해 해결될 것으로 기대하고 사고 사실을 사업자에게 고지하지 않은 상태로 차량을 반납함. ● 그러나, 7. 12. 사업자는 소비자에게 사고 미신고를 사유로 수리비 전액과 미신고 페널티를 청구함. ● 소비자는 면책상품에 대한 신고 조건을 피신청인이 알기 쉽게 고지하지 않았으므로 수리비에 대한 면책을 요구함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 사업자 간담회를 통해 페널티 부과 금액 환급 및 기준 개선 요청 1차 합의 권고 <ul style="list-style-type: none"> - 사고 시 미신고 페널티 부과(자차보험 적용 제외) 및 중도 반납 시 잔여이용료 미반환 약관 등 자율개선 권고 ● 피해예방주의보 발령 등 사전 예고를 통한 2차 합의권고 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자의 사고 미신고를 이유로 사업자가 차량손해면책제도(자차보험) 적용, 페널티 부과 등 정책(약관)을 폐지(삭제)할 것을 권고
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 피해구제 및 정책 개선 권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> - 연간 약 1억 8천만 원 상당의 보상
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 사업자의 사고 미신고 페널티 정책 폐지 및 고지 개선 <ul style="list-style-type: none"> - 사고 미신고 페널티 정책 폐지 <ol style="list-style-type: none"> ① A업체 : 미신고 페널티(건당 10만원) 정책 폐지, 7. 18. 소비자 대상 사전 고지, 7. 26. 시행 ② B업체 : 미신고 페널티(건당 20만원) 정책 폐지, 7. 15. 소비자 대상 사전 고지, 7. 22. 시행 - 면책상품 선택시 고지 내용 개선 <ul style="list-style-type: none"> · ‘이용 기간 안에 신고한 차 손상만 차량손해면책제도를 적용받을 수 있으니, 차가 손상됐을 땐 바로 신고하세요.’ 라는 문구를 추가

변경 전

참고3. 앱 내 차량손해면책 상품 안내사항 (변경전)

차량손해면책 상품

운행 중 사고로 인하여 쓰카 차량을 수리할 경우, 회원님의 자기 부담금(사고 시 부담해야 할 최대 한도 금액)을 선택하세요.

☐ 자기부담금 최대 5만원 + 6,420원
☒ AXA 운전자보험 포함
☒ 자기부담금 최대 30만원 + 4,470원
☐ 자기부담금 최대 70만원 + 3,740원



변경 후

참고4. 앱 내 차량손해면책 상품 안내사항 (변경후)

차량손해면책 상품

운행 중 일어난 사고로 쓰카 차량을 수리할 때, 회원님이 부담할 자기부담금 최고액을 고르세요.

*** 이용 기간 안에 신고한 차 손상만 차량손해면책제도를 적용받을 수 있으니, 차가 손상됐을 땐 바로 신고하세요.**

☐ 자기부담금 최대 5만원 + 8,180원
☒ AXA 운전자보험 포함
☒ 자기부담금 최대 30만원 + 5,520원
☐ 자기부담금 최대 70만원 + 4,390원

9 (오피스텔 분양) 조망권 침해에 따른 계약해제

■ 경인·강원지원 주택공산품팀

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 소비자는 2022. 6. 7. 오피스텔 사업자(시행위탁사)로부터 호수 조망이 가능한 동호수가 남아있다는 설명을 듣고 오피스텔 분양계약을 약 6억 2천 5백만 원에 체결 후 계약금 중 일부를 지급함. ● 이후 계약한 오피스텔 앞에 지어지는 다른 오피스텔로 인해 호수 조망이 불가한 것을 확인하고 사업자에게 계약해제 및 계약금 환급을 요구했으나 동호수 변경을 제안하며 환급을 거부함. ● 소비자는 계약해제 및 계약금 환급을 요구하는 피해구제를 신청함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 증거자료 및 법률 검토를 통해 계약해제 합의권고 <ul style="list-style-type: none"> - 사업자는 호수 조망이 어려운 점을 인정하나 동호수 변경이 가능하므로 계약해제는 어렵다고 주장 - 계약해제 요청 과정에서 소비자와 계약담당자 간에 이루어진 통화 내용을 확보 (녹취자료)하고, 계약담당자가 호수 조망과 관련한 정보제공에 착오가 있었음을 인정한 사실 확인 - 호숫가 근처에 지어지는 오피스텔의 특성상 호수 조망 여부는 계약을 결정하는 중요한 사유가 될 수 있으므로 사업자에게 계약해제를 권고
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> - 약 6억 2천 5백만 원 계약해제
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 위탁사 계약 상술에 대한 합리적 법리해석으로 계약해제 유도 <ul style="list-style-type: none"> - 계약서 상에 기재되지 않았다는 사업자의 주장에 대해 민법, 표시 광고법 등 소비자 관련 법을 바탕으로 합리적인 논거 및 증거자료로 반박함으로써 법리적으로 계약해제가 타당하다는 합의권고를 사업자가 수락 ● 오피스텔 분양 계약 상술에 대한 모범선례 활용 <ul style="list-style-type: none"> - 오피스텔 등 분양 계약을 이끌어내기 위해 소비자에게 잘못된 정보를 제공하고, 계약 이후에는 계약서 내용만을 근거로 계약해제를 거절하는 사례가 자주 발생하여 향후 유사한 사례 발생 시 계약해제가 타당하다는 선례로 활용 가능 <div data-bbox="339 1505 863 1750"> </div> <div data-bbox="928 1475 1163 1760"> <p>약 6억 2천 5백만 원 계약해제 CONTRACT</p> </div>

10 (스키장) 조기 폐장한 스키장 시즌권 위약금 추가 환급


■ 경인·강원지원 문화여행팀



신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 소비자는 2021. 6. 29. 전자상거래로 사업자의 스키 시즌권을 구매하고 41만 원을 결제함. ● 2022. 1. 22. 스키장 리프트 사고 발생 이후 사업자는 경찰 등의 조사를 이유로 스키장을 조기 폐장한 후 시즌권 구매대금 일부를 환급함. <ul style="list-style-type: none"> * 환급금액 = 구매금액 - 사용금액{(구매금액/60일) x 36일} * 사용기간: 2021. 12. 17. ~ 2022. 1. 22. (36일) ● 소비자는 소비자 귀책사유로 계약을 해지하는 경우와 비교해 환급 규정이 소비자에게 불리함을 주장함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 소통 강화, 관련법 및 유사사례 분석 등을 통한 위약금 일괄지급 권고 <ul style="list-style-type: none"> - 사업자의 약관 검토, 간담회 개최 등을 통해서 위약금 지급의 당위성 설득 - 법률 자문을 통해 소비자 피해구제의 근거를 마련하고, 관련 규정 및 유사사례 분석을 통해 적정 수준의 위약금 일괄 지급 권고 ● 유관기관 협업을 통한 위약금 지급 및 약관 수정 권고 <ul style="list-style-type: none"> - 사업자의 계속된 합의 거부에 대응하여 경기도와 합동 사업자 간담회를 개최하여, 위약금 추가 지급 및 약관 수정을 권고했고 결국 사업자가 수용 * 수도권 소비자분쟁대응 실무협의체 안건 상정(4.8.) * 일괄구제 처리 촉구를 위한 간담회 개최(4.20.)
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 일괄구제 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> - 총 4,173명에게 1억 7백만 원 환급
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 사업자와 소통 강화 및 유관기관 협업을 통한 적극행정 실현 <ul style="list-style-type: none"> - 행정청의 결정에 따른 폐장으로 이미 10억 원 이상의 손실이 발생하여 위약금을 지급할 수 없다는 사업자의 합의 거부에 대해 소통 강화와 유관기관 협업을 통해 합의권고 수용 도출 ● 사업자의 자율 개선을 통한 소비자피해의 확산 방지 <ul style="list-style-type: none"> - 스키장 시즌권 외 회원권 약관 중 불공정한 조항을 발굴하여 사업자에게 자율 개선토록 함으로써 소비자의 피해를 예방 

11 (오피스텔 분양) 주거 서비스 약정 미이행에 따른 보상금 지급

■ 경인·강원지원 주택공산품팀

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 소비자는 2020. 5. 1. 사업자(ㄱ개발)로부터 오피스텔을 분양받으면서 입주 후 2년간 의류·세탁 서비스(주 1회) 또는 아침 도시락 제공(일 1회)의 주거 서비스를 제공 받기로 함. ● 이후 사업자가 이를 보상금으로 대체 지급하기로 약정했음에도 이행하지 않고 있음. ● 소비자는 수차례 지연된 보상금을 조속히 지급해줄 것을 요구함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 일괄 피해구제 추진 <ul style="list-style-type: none"> – 사실조사 결과, 총 460세대 가운데 소비자를 포함한 374세대가 보상금을 받지 못한 것으로 파악하고 일괄 피해구제를 추진 ● 집단소송, 언론 이슈 등으로 인한 경영여건 악화 대비 필요성 설득 <ul style="list-style-type: none"> – 사업자는 보상금 일괄 지급 권고에 대해 채무를 부인하지는 않으나 건설경기 침체로 자금 유통이 어렵다는 경영상 사정을 이유로 지급 시기를 특정해 줄 수 없다는 입장을 반복하며 일괄 처리를 거부 – 사업자가 시공·분양중인 현장이 다수 있음을 확인하고 동 사례가 집단소송, 언론 이슈화 등으로 확대될 경우 기업 이미지에 나쁜 영향을 주게 되어 사업 영위에 어려움이 가중될 수 있음을 설명하면서 보상금 지급을 권고
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 일괄구제 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> – 총 374세대에 보상금* 7억 4천 8백만 원 지급 약정 합의 * 7억 4,800만 원 : 374세대×200만 원 ※ 다만, 재정 여건상 지급 시한은 2023년 4월 말로 지정
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 신속한 일괄구제와 중소기업 보호 등을 통해 추가적인 소비자피해의 확산을 방지 <ul style="list-style-type: none"> – 피해구제 미신청 소비자에 대한 일괄구제를 통해 잠재적 소비자의 피해 회복 – 건설경기 침체로 자금 유통이 어려운 상황에 몰린 사업자의 부담을 최소화하고 대외 이미지 관리 등을 통해 중소기업 보호 <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>

12 (상가 분양) 분양 면적 오차 및 입주 지체에 따른 계약해제

■ 경인·강원지원 주택공산품팀

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 소비자는 2019. 12. 11. 사업자(시공사)로부터 상가 분양 계약을 약 3억 6천 2백만 원에 체결하고 계약금 및 중도금 일부를 지급함. ● 이후 당초 입주 예정일이었던 2022. 3.까지 시공이 완료되지 않았고, 현장 확인 과정에서 분양받은 상가에 큰 기둥이 위치한다는 것을 확인함. ● 소비자는 계약해제 및 계약금 환급을 요구함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 사업자의 책임 재확인 및 이자 등 추가 부담 권고 <ul style="list-style-type: none"> - 당사자 간의 협의로 중도금 1회분과 이에 대한 대출 이자 금액을 위약금으로 정하였고 소비자가 위약금을 지급했음에도 계약해제 및 처리 지연 발생 - 사업자는 자금 사정을 이유로 2022년 말까지 계약해제 및 대금 환급을 약정했으나 소비자는 이를 불신 - 양 당사자 간 체결한 합의서와는 별도로 사업자에게 대표 명의의 약정서를 소비자에게 제출할 것을 권고했고, 당사자 간 합의 이후 처리가 지연되어 발생하는 이자는 사업자가 부담할 것을 권고
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> - 약 3억 6천 2백만 원 상당의 상가 분양 계약해제
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 계약해제를 약속한 약정서 추가 제공을 통한 신뢰 회복 <ul style="list-style-type: none"> - 성급한 합의권고 보다는 2022년 연내 계약해제 및 환급, 이자 부담 주체 등이 기재된 대표 명의의 약정서를 추가로 소비자에게 제공하여 사업자에 대한 신뢰 회복을 우선함으로써 합의권고의 실효성 제고 ● 금전적 손해보전 등 적극적인 분쟁해결 노력 <ul style="list-style-type: none"> - 양 당사자간 신뢰를 바탕으로 합의권고를 진행하여 계약해제 이외에 중도금 대출이자 등 소비자에게 발생한 금전적 손해도 보전 <div data-bbox="475 1368 1146 1744"> </div>

13 (보험) 부검 미실시를 이유로 거절한 재해사망보험금 지급

■ 서울지원 금융보험팀

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 소비자는 2021. 5. 농작물을 보관하는 저온창고에서 작업을 하다 심정지 상태로 발견되어 병원으로 후송되었으나 사망함. ● 망인의 배우자가 보험사에 재해사망보험금을 청구하였으나 '부검을 하지 않아 정확한 사망원인을 알 수 없고, 사망진단서에 '급성심장사'로 기재되어 있는 등 재해로 인한 사망으로 볼 수 없다'며 보험금 지급을 거절함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 사실관계 추가 확인, 판례 분석, 법률자문 등을 통해 보험사의 보험금 지급 거절 사유 반박 <ul style="list-style-type: none"> - (검시관 판단에 따른 부검 미실시) 경찰 수사자료를 검토한 결과, 검시관의 의견에 따라 부검을 하지 않은 것으로 확인되고, 검시관의 판단은 의학적으로 전문지식이나 사체를 다루어본 경험에 의한 것이므로 이를 배척하여 부검 미실시에 따른 모든 불이익을 소비자가 부담하는 것은 부당 - (부지급 근거 반박) 소비자가 저온이라는 외부적 요인에 의해 쓰러졌고, 사망 당시 체온이 급격하게 떨어져 있는 것으로 볼 때 기저질환이 아닌 의도하지 않은 사고로 볼 개연성이 충분 - (법률자문) 보험회사의 부지급 근거를 반박하기 위해서 우리 원 전문위원에게 추가 법률 자문을 시행하여 보험금 지급 근거를 마련 ● 다문화 가정 소비자에 대한 맞춤형 서비스 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 보험 전문용어, 피해구제 절차, 진행 상황 등을 다문화 가정 소비자에게 이해하기 쉽게 상세히 안내
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> - 재해사망보험금 1억 4천 5백만 원 지급
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 사회배려계층(다문화가정)을 위한 적극적인 피해구제 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 사실관계 추가 확인, 판례 분석, 법률자문 등을 통해 보험사의 보험금 지급 거절 사유를 반박함으로써 합의 권고 유도 - 법률 용어를 이해하기 어려운 다문화가정 소비자에게 맞춤형 서비스를 제공함으로써 사회적 배려계층 보호 - 신속한 피해구제를 통해 사망보험금을 지급함으로써 망인의 갑작스러운 사망으로 경제적으로 어려운 상황에 놓인 소비자의 일상생활 회복 지원 <div data-bbox="341 1550 1210 1756"> </div>

14 (의료) 설명과 달리 이행하지 않은 피부시술비 환급

■ 서울지원 의료팀

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 소비자는 2016. 9. 6. A의원에서 평생 A/S가 가능한 조건으로 주근깨 제거 피부시술 계약을 체결하고 131만 원을 결제한 후 2016. 9. 13. 주근깨 레이저 제거 시술을 받음. ● 2020. 4. 16. A/S 시술을 1회 받았고, 이후 2022. 7. 21. 추가 A/S 시술을 위해 내원하자, 피부 시술이 모두 종료되어 시술을 해줄 수 없다는 통보를 받음. ● 소비자는 처음 계약 조건에 따라 피부 시술해 줄 것을 요구함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 일괄 피해구제 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 사실조사 결과, '주근깨 제거 레이저 시술 1년마다 평생 A/S 무료'라는 광고 내용을 보고 계약한 건이 1,000여건으로 확인됐고, 시술비는 계약에 따라 30만 원에서 150만 원을 지급하였으나, 계약 조건에 따른 시술을 받지 못한 것으로 파악되어 일괄 피해구제를 추진 ● 의료(법률) 자문 및 사업자 간담회를 통해 보상금 지급 합의권고 제시 <ul style="list-style-type: none"> - 전문위원회 및 의료(피부과) 자문을 통해 계약의 해지에 대해서는 사업자의 귀책이라 볼 수 있어, 사업자가 계약이행 또는 보상금을 지급해야 하나, 코로나로 인한 매출 감소, 사업자 대표의 건강 악화로 인한 피부 시술 불가 등 난항이 있었음을 확인 - 그러나 법률·판례 등을 토대로 배상범위 재조정 등을 통해 계약해지시 보상금은 소비자분쟁해결기준에 따라 계약금의 약 20~30% 환급해야 함을 양당사자를 설득하여 합의점 도출
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 일괄구제 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> - 총 100명, 3천만 원(시술비의 30% 산정) 환급
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 일괄구제 선제적 대응으로 소비자 권익증진에 기여 <ul style="list-style-type: none"> - 동일 사건의 일괄구제를 위해 사업자를 설득하여 계약 내용 범위와 피해 소비자 규모 및 피해액 등을 산정 후 일괄 환급함으로써 소비자의 권익 보호에 기여 ● 의료 피해구제 실효성 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 증거자료 확인 및 의료정보 비대칭 등의 장애요인을 극복하고 사전 피해예방과 추가적인 피해 확산 방지



15 (의료) 부비동염 수술로 후유장애가 발생한 환자의 손해배상 지급

■ 서울지원 의료팀

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 소비자(여, 30대, 국적 : 태국)는 2020. 10. 21. A병원에서 만성 부비동염*과 비강 용종으로 내시경적 부비동 절제술(이하 ‘수술’)을 받음. ● * 코 주위의 얼굴 뼈 속에 있는 빈 공간을 말하는데 그 부위에 농성 분비물이 고이면서 염증이 심해지는 상태로 축농증 이라고도 함. ● 소비자는 수술 후 후유증(우측 안와 주변에 반상출혈과 복시)이 발생하여 B병원에서 재검사를 받은 결과 안와골절과 내직근 손상이 확인됨. ● 2022. 1. 26. 외사시 및 수직사시 진단으로 수술을 받았으나 우안 하사근 감돈(의증)으로 시각장애 25%에 의한 전신 노동능력상실 24% 후유장애를 진단받음. ● 소비자는 A병원 의료진의 수술상 과실로 시각장애가 발생했다며 손해배상을 요구함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 전문가 자문을 통해 의료과실 확인 <ul style="list-style-type: none"> – 진료기록 검토 등 사실조사와 다수의 전문가 자문을 통해 해부학적으로 위 골절 부위는 비강과 눈 사이에 위치하므로 수술과정에서 안와골절이 발생하면서 내안근에 손상을 준 것 외 다른 원인이 없음을 확인 ● 법률 자문을 통한 일실수익 범위를 외국 국적자까지 확대 적용 <ul style="list-style-type: none"> – 소비자의 비자 관련 법무부 질의, 외국인의 일실이익 산정에 대한 판례(2020. 1. 30. 선고 2018가단5201446 판결) 검토 등을 통해 ① 소비자가 국제결혼으로 국내 거주 중이고, ② 특별한 사유가 없다면 체류기간을 연장하여 대한민국에 거주할 가능성이 높은 점을 고려해 국내에서의 소득을 기준으로 일실수익 산정 ● 합의권고안 제시 <ul style="list-style-type: none"> – A병원이 가입한 의사배상책임 보험에 외국인 환자가 포함되어 있지 않아 고액의 합의금 지급에 난항이 있었으나 법률·판례 등을 토대로 배상범위 재조정 등을 통해 양 당사자를 설득하여 합의점 도출
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> – 9천만 원 손해배상
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 배상범위 확대 적용을 통해 외국인 소비자 권익증진 향상에 기여 <ul style="list-style-type: none"> – 전문가 자문·유사판례 검토, 유관기관 협의 등의 적극적인 피해구제를 통해 언어장벽 등으로 의료 사각지대에 있는 외국인 환자의 의료분쟁 해결 ● 원인규명이 어려운 의료분쟁의 신속한 해결을 통해 사회·경제적 손실 회복 <ul style="list-style-type: none"> ※ 의료 민사소송의 경우, 1심 판결에만 평균 2년의 기간 소요



16 (인터넷정보이용서비스) 클라우드서버 장애로 소실된 이용자 데이터 배상

■ 경인·강원지원 정보통신팀

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 소비자는 2020. 4. 5.부터 클라우드서버 운영 사업자와 블록스토리지(SSD 100GB) 이용계약을 체결하여 사용함. ● 2021. 9. 8. 사업자로부터 보관중인 디스크에 문제가 생겼다는 연락을 받고 원인을 분석하니 정전으로 인해 UPS가 작동하지 않아 발생한 장애로 확인되었으며, 사업자는 디스크 복구가 불가능하다고 알려옴. ● 10. 31. 사업자는 장애 대상 블록스토리지의 복구 불가를 결정하였다는 공지를 올리며 복구 절차를 중단함. ● 소비자는 사업자로부터 서비스수준협약서에 따라 가상서버 IP, 블록스토리지에 대해 약 61만 원을 보상받음. ● 그러나, 디스크에 문제가 생긴 뒤 사용하지 못하였음에도 11월 말까지 사용한 것으로 비용이 청구되었고, 사업자에게 2차례 이의제기한 후 시정조치를 요구했으나 지속적으로 비용이 청구됨. ● 사업자는 이의제기한 이용자에게만 비용을 돌려줄 수 있다는 의사를 알려왔으나, 소비자는 데이터 망실 후 사용하지 못한 모든 이용자들의 스토리지 비용의 환급을 진행해 줄 것을 요구함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 일괄구제 선제적 대응 <ul style="list-style-type: none"> - 피해구제 접수건 이외 유사 소비자피해에 대해서도 피해내용 등을 파악한 후 일괄구제를 통해 선제적 대응 추진 - 피해를 입은 전체 소비자를 대상으로 사실관계를 조사하여 배상금 일괄 지급토록 적극 요구
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 일괄구제 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> - 총 934명, 2억 원 상당 배상
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 일괄구제 선제적 대응으로 소비자 권익증진에 기여 <ul style="list-style-type: none"> - 사업자가 피해구제를 접수한 소비자 이외 934명(ID기준) 전체 피해 소비자들을 대상으로 일괄 배상함으로써 소비자의 권익 보호에 기여 ● 피해구제 단계에서 신속하게 대응하여 업무 효율성 제고 <ul style="list-style-type: none"> - 피해구제 처리 시 동일유형 피해까지 점검을 통해 피해단계에서 신속하게 대응하여 일괄구제로 업무 효율성 제고



17 (아기욕조) 프탈레이트계 가소제 검출에 따른 손해배상

■ 분쟁조정사무국 분쟁조정총괄팀

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 신청인들은 2019. 10. ~ 2020. 11.경 피신청인들이 제조 또는 판매한 아기욕조를 구입해 사용함. ● 2020. 12. 10. 국가기술표준원이 욕조의 배수구 마개에서 프탈레이트계 가소제가 기준치의 612배 이상 검출되어 리콜명령을 시행함. ● 신청인들은 욕조의 사용으로 아기에게 이상 증상(피부 발진 등)이 발생하였다며 정신적 피해에 대한 배상을 요구함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 대외협력 대응체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 환경부, 국가기술표준원 등 6개 기관과 공조 체계 구축 - 시험검사 및 전문가 자문 후 합리적 조정결정 도출 ● 어린이 제품을 제조하는 사업자의 책임을 엄중히 판단하여 조정결정 <ul style="list-style-type: none"> - 사업자(제조사)는 욕조 배수구 마개의 제조원료인 PVC의 변경(친환경 PVC→ 일반 PVC) 후 친환경 제품과 일반 제품 간 차이가 없을 것이라고 판단 - 사업자는 친환경 제품과 일반 제품에 대한 추가 시험검사를 실시하지 않았고 결과적으로 이를 구입한 소비자들은 유해한 욕조를 사용할 수밖에 없었음을 설명 - 소비자들의 정신적 고통을 인정해 사업자(제조사 및 밀접관계 판매사)는 소비자에게 위자료를 지급할 것을 결정
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 집단분쟁조정 성립 <ul style="list-style-type: none"> - 총 2,590명 위자료 약 4천 3백만 원 지급
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 어린이 제품에 관한 엄격한 책임을 물은 조정결정으로 추가적인 소비자피해 확산 방지 <ul style="list-style-type: none"> - 욕조의 위해성과 신체 이상 증상 간 인과관계를 입증하는 데에는 어려움이 있었으나 소비자의 정신적 고통을 인정해 위자료 지급 조정결정을 함으로써 유사 분쟁 해결의 명확한 기준을 제공 ● 생활환경과 밀접한 영역에서 기업의 사회적 책임을 강조한 조정결정 선례 <ul style="list-style-type: none"> - ESG경영을 중요시하는 시대에 소비자의 생활 환경과 밀접한 영역에서 기업의 사회적 책임을 강조한 조정결정으로 적극적인 분쟁해결에 기여



18 (헬스장) 프랜차이즈형 헬스장 폐업에 따른 이용대금 환급

■ 대전·세종·충청지원



신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 소비자들은 2020. 8월부터 2021. 8. 4.까지 사업자가 운영하는 ☆☆☆휘트니스센터 ○○점 이용권을 구매하거나 사업자로부터 타인의 이용권을 양도하여 이용함. ● 사업자는 2021. 8. 5. 코로나19로 인한 경영 악화 및 시설임대계약 종료 후 명도 소송 등을 이유로 해당 지점을 폐업함. ● 휘트니스센터의 갑작스러운 폐업 과정에서 환불절차 안내 등이 300명 이상의 이용자에게 이루어지지 않았고, 장기간 이용 대금 환불이 지연되고 있으므로 조속한 환급을 요구함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 동일 소비자피해에 대한 선제적 대응 <ul style="list-style-type: none"> - 지역 내 당근마켓 등 SNS를 통해 사업자의 갑작스러운 폐업으로 인한 중도해지에 따른 환급 요구 등 동일 소비자 피해에 대한 다수의 게시글을 확인 → 사업자가 영업 중인 타 지점을 방문하여 동일피해와 관련한 피해규모 파악 및 환급처리 지연 사유(코로나19로 인한 경영난) 확인 후 일괄구제 방안을 제시 ● 지역 내 소상공인 상생을 위한 노력 <ul style="list-style-type: none"> - 해당 지점 폐업 후 다수의 계약해지 환급금 부담이 지역 내 동일 프랜차이즈 체육시설업체의 '연쇄 폐업'으로 이어질 가능성을 인지 - 사업자에게는 다수의 소비자에게 동일하게 환급해 주거나 소비자에게는 타 지점 이용을 권고하는 방안으로 합의서를 작성하여 사업자와 소비자가 모두 상생하는 조정안을 제시
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 일괄구제 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> - 총 188명에게 약 3천 9백만 원 환급
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 선제적 대응과 지속적인 이행점검으로 피해구제 실효성 제고 <ul style="list-style-type: none"> - 피해구제 미신청 소비자에 대한 일괄구제를 통해 잠재적 소비자의 피해 회복 - 사업자 이행여부를 지속적으로 모니터링하여 사업자의 적극적인 분쟁 해결을 유도 ● 소비자피해의 최소화를 위해 타 지점 연계 이행방안을 제시하여 사업자의 수용성을 높이고 추가적인 피해 확산 방지



19 (멤버십 회원권) E-스포츠 선수단 유료팬클럽 추가 혜택에 대한 배상

■ 경인·강원지원 문화여행팀

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 2022. 7. 7. 소비자는 E-스포츠 선수단이 운영하는 멤버십에 가입하고 7만 5천 원을 신용카드 일시불로 지급함. ● 소비자는 멤버십 회원에게 제공하기 위해 촬영한 사진 중 일부를 대표가 SNS에 유출한 사실을 알게 됨. ● 소비자는 신뢰 관계 훼손에 따른 계약해지 및 가입비 환급을 요구함. ● 사업자는 소비자의 환급 요구에 멤버십 회원들에게 제공된 사진과 다른 사진을 공개했다면서 환급 및 배상을 거부함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 합리적 대안마련 <ul style="list-style-type: none"> - ‘팬서비스’라는 상품의 특성을 감안하여 전체 멤버십 회원을 대상으로 기존 혜택을 확대 및 강화하는 방향으로 합의 권고 ● 소비자와의 적극소통 <ul style="list-style-type: none"> - 합의권고 과정에서 소비자에게 법률 검토 내용을 쉽게 설명하고, 소비자의 의견을 반영하여 합의안 도출 ● 일괄구제 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 신청사건 위주의 개별 피해구제에 국한하지 않고 신청하지 않은 피해 소비자를 포함하여 일괄구제 실시
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 일괄구제 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> - 멤버십 회원 3,464명에게 약 1천 1백만 원 상당의 서비스 추가 제공
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 소비자와 적극 소통을 통한 합리적 대안 마련과 일괄구제 실행 <ul style="list-style-type: none"> - 계약내용 확인 불가, 사업자의 비협조 등 장애요인을 극복하기 위해 소비자와의 적극 소통, 합리적 대안 마련, 일괄구제 등을 실시함으로써 합의권고의 실효성 제고 ● 양 당사자가 Win-Win 할 수 있는 합의권고안 제시 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자의 사업자에 대한 신뢰 하락, 계약해제에 따른 사업자의 금전적 부담 등을 고려하여 계약해제가 아닌 양 당사자가 수락할 수 있는 해결조건(서비스 추가 제공)을 제시하여 분쟁을 해결 


20 (어학연수) 우즈베키스탄 학생 어학연수 등록금 환급

■ 경인·강원지원 정보통신팀

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 우즈베키스탄 소비자 6명은 2021. 6. 현지 어학원을 통해 00대학교의 한국어 학습 1년 과정 입학을 신청하고 수업료와 숙소사 비용 등 총 약 2만 1천 달러를 지급하였으나, 대한민국 정부의 코로나19 정책(비자 발급 제한)으로 입국이 어렵게 되어 등록금 반환을 요청함. ● 00대학교는 2021. 8. 20. 어학원 매니저의 요청에 따라 제3자인 매니저의 지인에게 등록금을 송금하였으나, 어학원 매니저가 잠적하여 우즈베키스탄인이 등록금을 반환받지 못하는 피해가 발생함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 유관부서와 협업을 통한 사건처리 <ul style="list-style-type: none"> - 본원 국제거래지원팀과의 협업을 통해서 우리원과 MOU를 체결한 우즈베키스탄 기관(CPA)과 공조 실시 ● 합의권고안 제시 <ul style="list-style-type: none"> - 계약의 당사자는 신청인들과 피신청인이고, 이 사건 계약의 해제에 따라 신청인들은 피신청인에게 기 지급한 등록금의 환불을 요구할 권리가 생기므로 피신청인이 어학원 매니저에게 속아 제3자에게 등록금을 환급하였다는 이유만으로 신청인에게 환급할 의무를 면할 수는 없기에 신청인들이 납부한 등록금을 환급할 것을 권고
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> - 총 6명 등록금의 70%인 약 1천 6백만 원 환급
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 국외 유관기관과 협업을 통한 외국인 피해구제 사건의 선례 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 사업자의 비협조 및 신청인 소통 불가 등의 장애요인을 극복하기 위해 우즈베키스탄 MOU 기관(CPA)과 협조를 통해 국내 사업자와 외국인 소비자간의 합의권고를 유도한 피해구제 사건의 선례 마련 <div data-bbox="371 1264 1278 1499"> <pre> graph LR A[국민권의위원회] --> B[국민소통팀] B --> C[국제거래지원팀] C <--> 협업 D[정보통신팀] C <--> 협업 E[우즈베키스탄 소비자원(CPA)] E <--> F[00대학교] </pre> </div> <div data-bbox="464 1372 714 1754"> </div>


21 (골프패키지상품) 계약해지시 과도한 취소수수료 면제

■ 대전·세종·충청지원

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 소비자는 2022. 4. 18. △△△예약 어플을 통해 □□컨트리클럽이 운영하는 시설을 이용하는 1박 2일 골프패키지 상품을 예약하고, 신용카드를 184만 원을 7개월 할부로 결제함. (이용예정일 : 2022. 5. 6. ~ 2022. 5. 7.) ● 소비자는 2022. 4. 25. △△△어플을 통해 예약취소를 요청하였으나, 이후 □□컨트리클럽 고객센터를 통해 특별약관에 따라 위약금이 패키지 이용금액의 30%라는 안내를 받음. ● 소비자는 △△△어플을 통한 예약과정에서 위약금과 관련한 특별약관이 적용되는 것을 인지하지 못하였으므로 과도한 위약금의 면제를 요구함.
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 통신판매자에 대한 합의권고 <ul style="list-style-type: none"> - 사업자의 특별약관에 따른 취소수수료 환불 규정이 현재 소비자분쟁해결기준보다 소비자에게 불리함에도 불구하고, 사업자가 계약 체결 당시 소비자에게 이를 인지할 수 있도록 고지, 설명하였다는 증빙이 없는 한 취소수수료 규정은 이 사건 계약에 편입되었다고 보기 어려우므로 위약금(30%)에 대한 면제를 권고 ● 통신판매중개자의 어플 내 특별약관에 대한 안내 및 표시사항 개선 권고 <ul style="list-style-type: none"> - 소비자가 취소수수료 규정에 대한 특별약관이 적용됨을 사전에 충분히 인지할 수 있도록 붉은색 표기 후 추가 동의 절차 마련 - 팝업창을 통해 특별약관이 적용되는 예약임을 2차 고지하여 동일분쟁이 재발하는 것을 예방할 수 있도록 조치할 것을 권고
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> - 취소수수료 55만 2천 원 면제
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 통신판매 중개분야 피해구제 실효성 강화 및 고객만족도 제고 <ul style="list-style-type: none"> - 예약 진행 전 과정과 해피콜 녹취 확인 등 불완전판매 여부 검토 후 위약금 없는 이용대금 전액 환급을 통한 적극적 분쟁해결 ● 통신판매중개자의 자율 시정을 통한 소비자 권익 증진 <ul style="list-style-type: none"> - 계약의 중요내용에 대한 표시사항을 개선(붉은색 강조 표기 및 동의 후 진행 가능 팝업창 게시)함으로써 통신판매 및 통신판매 중개 어플을 이용한 계약 체결 과정에서 소비자의 오인 가능성 해소 

22 (이동통신서비스) 약정기간 내 요금제 변경으로 발생한 위약금 면제

■ 대전·세종·충청지원

신청 내용	<ul style="list-style-type: none"> ● 소비자는 2021. 12. 3. 통신사 대리점을 방문하여 6개월 동안 85요금제를 사용하는 조건으로 이동통신서비스 이용계약을 체결함. ● 소비자는 2022. 5. 27. 통신사의 모바일 앱을 통해 전월과 달리 요금제 변경 버튼이 활성화되어 있어 49요금제로 변경함. ● 소비자는 요금제 변경 후 몇분 뒤 약정요금제 사용기간 6개월이 경과하지 않았다는 이유로 35만 7천 원이 부과된다는 문자를 받음. ● 소비자는 문자 수신 직후 통신사의 모바일 앱을 통해 요금제 변경을 취소하려고 했으나, 앱 내에서 취소가 안되고 금요일 오후 늦은 시간으로 통신사의 고객센터와 연락이 되지 않음. ● 소비자는 모바일 앱 내 요금제 변경 기능이 활성화되어 위약금이 청구되지 않는 것으로 오인하였고, 변경 과정에서 위약금 부과 가능성에 대한 고지가 없었으므로 일시적인 요금제 변경에 따른 위약금 청구 취소를 요구함. 				
처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ● 통신사에 대한 프로세스 개선 및 위약금 면제 권고 <ul style="list-style-type: none"> - 약정기간 내 모바일 앱을 통한 요금제 변경 기능을 활성화하여 소비자로 하여금 오인하게 하고 위약금 청구 가능성을 사전에 고지하지 않은 점 등을 개선하도록 사업자에게 권고 - 소비자에게 청구된 공시지원금 위약금에 대한 면제 권고 				
처리 결과	<ul style="list-style-type: none"> ● 합의권고 수용 <ul style="list-style-type: none"> - 위약금 35만 7천 원 면제 				
성과 및 의의	<ul style="list-style-type: none"> ● 소비자에게 불리한 위약금 청구 조건을 ‘사전 안내’로 사업자 자율개선 <div data-bbox="349 1262 1253 1409"> <table> <tr> <th>기 존</th><th>개 선</th></tr> <tr> <td>① 요금제 변경 신청 후 위약금 청구 문자 사후 안내</td><td>① 요금제 변경 신청 시 위약금 청구 사전 안내</td></tr> </table> </div> 	기 존	개 선	① 요금제 변경 신청 후 위약금 청구 문자 사후 안내	① 요금제 변경 신청 시 위약금 청구 사전 안내
기 존	개 선				
① 요금제 변경 신청 후 위약금 청구 문자 사후 안내	① 요금제 변경 신청 시 위약금 청구 사전 안내				

