

<별표 1>

품 목 별 해 결 기 준

1. 공산품

가전제품, 사무용기기, 전기통신기자재, 시계, 재봉기, 광학제품, 아동용품 (1 - 2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 구입 후 10일 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	○ 제품교환 또는 구입가 환급	* 감가상각방법은 정액법에 의하되 내용연수는 별표Ⅳ 품목별 내용연수표를(월할 계산) 적용함. · 감가상각비=(사용연수/내용연수)× 구입가
2) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때	○ 제품교환 또는 무상수리	
3) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 - 하자발생 시 - 수리불가능 시 - 교환불가능 시 - 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	○ 무상수리 ○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 구입가 환급 ○ 구입가 환급	* 품질보증기간 이내에 동일하자에 대해 2회 까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리 불가능한 것으로 봄.
4) 소비자가 수리 의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우 - 품질보증기간 이내 - 품질보증기간 경과 후	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급 (최고한도 :구입가격)	

가전제품, 사무용기기, 전기통신기자재, 시계, 재봉기, 광학제품, 아동용품 (2-2)

분쟁유형	해결기준	비고
5) 부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해 - 품질보증기간 이내 · 정상적인 사용 상태에서 성능·기능상의 하자로 인해 발생된 경우 · 소비자의 고의·과실로 인한 고장인 경우 - 품질보증기간 경과 후	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 유상수리에 해당하는 금액 징수 후 제품교환 ○ 정액감가상각한 잔여 금액에 구입가의 10%를 가산하여 환급	* 컴퓨터나 전축과 같이 개별기기 (본체와 주변기기 등)의 조합으로 이루어진 제품(set물품)을 전체로 구입한 경우의 교환은 각 개별기기를 대상으로 하고, 동일회사에서 판매한 set물품으로서 개별기기에 대한 교환이 불가능하여 환급할 때에는 전체를 대상으로 함. 단 컴퓨터의 경우는 본체와 모니터, 키보드만을 전체로 봄. · 정액감가상각한 잔여금의 계산은 구입가 - 감가상각비
6) 제품구입 시 운송과정에서 발생한 피해	○ 제품교환 (단, 전문운송기관에 위탁한 경우는 판매자가 운송사에 대해 구상권 행사)	
7) 사업자가 제품설치 중 발생한 피해	○ 제품교환	* 토너, 잉크 등 필수소모품 (대체품이 없는 경우)은 부품에 포함됨

가 구 (1-4)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 좀 등 벌레발생 - 구입일로부터 10일 이내 - 구입일로부터 2년 이내 - 부품교환 후 하자 재발생	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 무상수리 또는 부품교환 ○ 제품교환	
2) 문짝 휨 - 문짝길이의 0.5% 이상 · 구입일로부터 6개월 이내 · 구입일로부터 3년 이내 - 문짝길이의 0.5% 이내 · 구입일로부터 3년 이내	○ 제품교환 ○ 무상수리 또는 부품교환 ○ 무상수리 또는 부품교환	
3) 백화현상 및 도장불량 - 구입일로부터 10일 이내 - 구입일로부터 6개월 이내 - 구입일로부터 3년 이내 - 수리 후 동일하자 발생	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 제품교환 ○ 무상수리 또는 부품교환 ○ 제품교환	
4) 장류 등 세트단위 가구의 색상차이 - 구입일로부터 1개월 이내	○ 제품교환(동일색상이 없는 경우 구입가 환급)	
5) 장류 등 세트단위 가구의 변색 - 구입일로부터 10일 이내 - 구입일로부터 1년 이내	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 제품교환	
6) 약취 등 자극성냄새(화학제품 등) - 구입일로부터 6개월 이내	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
7) 규격치수허용오차(±5mm 이상)	○ 제품교환	

가 구 (2-4)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
8) 철기가구의 균열, 패각떨어짐, 패각변색 등 - 구입일로부터 10일 이내 - 구입일로부터 1년 이내	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 무상수리 또는 부품교환	
9) 등가구의 균열·뒤틀림 또는 변색 - 구입일로부터 10일 이내 - 구입일로부터 1년 이내	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 무상수리 또는 부품교환	
10) 침대품질불량(스프링, 매트리스 등) - 구입일로부터 10일 이내 - 구입일로부터 1년 이내	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 부품교환 및 제품교환	
11) 소파품질불량(재료의 변색, 찢어짐, 균열, 스프링불량 등) - 구입일로부터 10일 이내 - 구입일로부터 1년 이내 - 구입일로부터 1년 이후	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 무상수리 또는 부품교환 ○ 유상수리	

가 구 (3-4)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
12) 제조 과정이나 신제품을 인도하면서 생긴 흠집 - 구입일로부터 15일 이내(단, 소비자가 제조 및 신제품인 도 시 생긴 흠집임을 입증하는 경우는 제외한다)	o 제품교환	
13) 상표남용 등 유사제품 판매	o 구입가 환급	* 감가상각방법은 정액 법에 의하되 내용연 수는 별표IV 품목별 내용연수표를 (월할 계산) 적용함.
14) 품질보증기간 내에 동일하자에 대해 2회 수리 받았으나 재발(3회째)	o 제품교환 또는 구입가 환급	
15) 선금지급 후 물품배달 전 해약 시 ① 소비자 귀책사유로 인한 해약 - 주문제작형 가구인 경우 · 가구 제작 작업 착수 이전 · 가구 제작 작업 착수 이후 - 주문제작형 이외의 가구인 경우 · 배달 3일 전까지 · 배달 1일 전까지 ② 사업자 귀책사유로 인한 해약 - 선금이 물품대금의 10% 이하인 경우 - 선금이 물품대금의 10%를 초과하는 경우	o 총 제품금액의 10%를 위약 금으로 함. o 실손해배상 o 선금에서 물품대금의 5% 공제후 환급 o 선금에서 물품대금의 10% 공제후 환급 o 선금의 배액 o 선금에서 물품대금의 10%를 가산하여 환급	* 감가상각비=(사용연수 /내용연수)× 구입가

가 구 (4-4)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
16) 수리가 불가능하여 발생한 피해 - 품질보증기간 이내 · 정상적인 사용 상태에서 발생한 경우 · 소비자의 과실로 인하여 발생한 경우 - 품질보증기간 경과 후	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 구입가에서 정액감가상각비 공제 후 환급 또는 제품교환 ○ 정액 감가 상각한 잔여 금액에 구입가의 5%를 가산하여 환급	* 정액감가상각한 잔여금의 계산은 구입가 - 감가상각비

농 업 용 자 재		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질불량	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 제품하자로 인한 피해	○ 손해배상	

어 구		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질불량	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 제품하자로 인한 피해	○ 손해배상	

축 산 자 재		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질불량	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 제품하자로 인한 피해	○ 손해배상	

주 방 용 품		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 제품구입 후 1개월 이내에 자연 발생한 품질, 성능·기능상의 하자로 인한 피해 2) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 품질·성능·기능상의 하자로 인한 피해 - 하자 발생 시 - 수리하였으나 하자가 재발(2회째) - 수리 불가능 시 - 교환 불가능 시 또는 교환받았으나 동종의 하자가 발생한 경우 3) 부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해 - 품질보증기간 이내 · 정상적인 상태에서 자연 발생한 품질, 성능·기능상의 하자로 인해 발생된 경우 · 소비자의 고의·과실로 인한 고장인 경우 - 품질보증기간 경과 후 4) 소비자가 수리 의뢰한 제품을 사업자가 분실했을 경우 - 품질보증기간 이내 - 품질보증기간 경과 후	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 무상수리 ○ 제품교환 ○ 제품교환 ○ 구입가 환급 ○ 제품교환 또는 구입비 환급 ○ 유상수리에 해당하는 금액징수 후 제품교환 ○ 정액감가상각한 잔여금액에 구입가의 10%를 가산하여 환급 ○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급 (최고한도 : 구입가격)	* 감가 상각한 잔 여 금 의 계산은 구입가 - 감가상각비

문 구		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 정상적인 사용 상태에서 제품하자 발생	o 제품교환 또는 구입가 환불	
2) 하자로 인한 피해 발생	o 제품교환 및 손해배상	

의복류 (1-2)

분쟁유형	해결기준	비고
1) 봉제불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	* 수리 불가능 시는 교환
2) 원단불량(제직불량, 세탁 후 변색, 탈색, 수축 등)	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
3) 부자재불량(단추, 지퍼, 천조각, 실오라기 등)	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
4) 치수(사이즈)의 부정확	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
5) 부당표시(미표시 및 부실표시) 및 소재구성 부적합으로 인한 세탁사고	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
6) 치수(사이즈)가 맞지 않거나 디자인·색상 불만	o 교환 또는 환급 (제품구입 후 7일 이내로 서 제품에 손상이 없는 경우)	
7) 맞춤복의 원부자재 불량	o 수리, 재맞춤, 환급 (원부자재를 선정한 맞춤 업자는 원부자재 업자와 연대하여 책임짐)	* 배상 ·맞춤복 원부자재 불량 의 경우 공임까지 배상

의 복 류 (2-2)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<p>o 교환</p> <ul style="list-style-type: none"> - 동일가격, 동일제품교환을 원칙으로 함. - 상하 일착인 경우 한쪽에만 이상이 있어도 일착으로 처리함. <p>o 배상</p> <ul style="list-style-type: none"> - 맞춤복은 원단불량일 경우 공임까지 배상함. <p>o 보상순위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 보상은 무상수리, 교환, 환급의 순으로 함. <p>o 하자원인 규명</p> <ul style="list-style-type: none"> - 시험검사 불가 등의 사유로 하자원인 규명이 곤란할 경우 제조업자(판매사업자, 수입업자)는 당해 의류의 품질이 정상적임을 규명하여야 함.(구입 후 2년 이내의 제품에 한함) <p>o 교환 및 환급기준</p> <ul style="list-style-type: none"> - 교환 또는 환급은 구입가격기준을 원칙으로 함. 단, 품질보증기간 이내 제품은 구입가 환급, 품질보증기간 경과 제품은 감가(세탁업배상비율표 적용)함. - 표시가격 변동 시의 구입 및 특수매장 구입여부를 불문하고, 구입처 교환을 원칙으로 함. - 상하 일착인 경우 한쪽에만 이상이 있어도 일착으로 처리함. 단, 소재 및 디자인이 다를 경우엔 해당의류만 교환함. - 환급요구 시 영수증을 제시해야함. 		

우 산 류		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 제품구입 후 1개월 이내에 발생한 품질상 하자 - 부착품의 고장으로 접고 펴지지 않을 경우 - 구입 시 녹이 붙어 있는 경우 - 원단의 색상이 변색·퇴색되는 경우 - 원단불량으로 누수 되는 경우 - 오염된 경우	o 제품교환	* 품질 보증기간 : 1개월
2) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 품질상 하자	o 무상수리	

신 발		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 봉제불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	* 보상제외 · 소비자과실 및 부주의로 인한 하자
2) 접착불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	· 장기착화제품
3) 염색불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	* 수리불가능 시는 교환 * 교환/환급기준
4) 부자재 불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	· 품질보증기간 이내 제품은 구입가 기준, 품질보증기간 경과 제품은 감가함(세탁업배상비율 참조)
5) 치수(사이즈)가 맞지 않거나 디자인 및 색상 불만	o 교환 또는 환급 (구입 후 7일 이내로 미착용 시)	
6) 방수화에 물이 스며들	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	

가 죽 제 품		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 접촉불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	* 교환/환급기준 · 품질보증기간 이내 제품은 구입가 기준, 품질보증기간 경과 제품은 감가함(세탁업배상비율 참조).
2) 봉제불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
3) 염색불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
4) 부자재 불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
5) 디자인·색상불만	o 교환 또는 환급 (구입 후 7일 이내로 미착용 시)	

가 방 류		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 봉제불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
2) 원단불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
3) 부자재불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
4) 염색불량	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
5) 설명서에 의한 정상적인 세탁 후 변형 변질이 있는 경우	o ①무상수리 → ②교환 → ③환급	
6) 디자인·색상불만	o 교환 또는 환급(구입 후 7일 이내로 미사용 시)	

생활위생용품

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 이물혼입	o 제품교환 또는 구입가 환급	* 일실소득 : 피해로 인하여 소득상실이 발생한 것이 입증된 때에 한하며, 금액을 입증할 수 없는 경우에는 시중 노임단가를 기준으로 함.
2) 품질, 성능, 기능 불량	o 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 용기 불량으로 인한 피해사고	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	
4) 부작용	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	
5) 수량부족	o 부족수량 지급	

가 발		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능 기능상의 하자 - 하자발생 시 - 수리불가능 시 - 교환불가능 시 - 교환된제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	○ 무상수리 ○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 구입가 환급 ○ 구입가 환급	
2) 소비자가 수리의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우 - 품질보증기간 이내 - 품질보증기간 경과 후	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 정액감가상각한 금액에 10% 가산하여 환급(최고 한도 : 구입가격)	
3) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제	○ 계약금 환급 및 제품 가격의 10% 배상	
4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 제작이전 - 제작이 진행된 이후 - 제작완료 후	○ 제품가격의 10% 공제 후 환급 ○ 제작에 소요된 실손해 배상 ○ 계약해제 불가	* 실손해액은 사업자가 입증해야 함.

2. 공연업(2개 업종)

공연업 (영화 및 비디오물 상영업 제외)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 공연이 취소되거나 관람일이 연기되어 고객이 입장료의 환급을 요구할 때 - 공연업자의 귀책사유로 취소된 경우 - 천재지변 등 불가항력의 경우	○ 입장료 환급 및 입장료의 10% 배상 ○ 입장료 환급	* 관람권을 할인 판매한 경우에는 거래가격을 기준으로 하되, 이는 사업자가 입증함.
2) 관객의 환급 요구 시 - 공연일 10일전까지 - 공연일 7일전까지 - 공연일 3일전까지 - 공연일 1일전까지 - 공연당일 공연시작 전까지 - 단, 공연 3일전까지는 예매 후 24시간 이내 취소 시	○ 전액환급 ○ 10% 공제 후 환급 ○ 20% 공제 후 환급 ○ 30% 공제 후 환급 ○ 90% 공제 후 환급 ○ 전액환급(비영업일은 시간계산에서 제외)	
3) 공연내용이 계약과 다른 경우(중요 출연자 교체, 예정 공연시간 1/2이하 공연 등)	○ 입장료 환급 및 입장료의 10% 배상	
4) 공연자에게 책임있는 사유로 인하여 공연이 30분 이상 지연된 경우 - 전체 공연 관람 - 공연 중단	○ 입장료의 10% 환급 ○ 입장료 환급 및 입장료의 10% 배상	
5) 공연 입장권을 구입한자가 관람시간 표기 오류로 인하여 공연을 관람하지 못한 경우	○ 입장료 환급 및 입장료의 20% 배상	
6) 전염병, 전염성 독감 등과 같은 사유로 공연을 관람하지 못한 경우	○ 후일 공연기회 부여 또는 위약금 없이 취소	* 공연은 실내공연에 한하며, 전염병, 전염성 독감 등은 소비자가 입증

영 화 관 략

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 소비자의 사정으로 취소한 경우 - 영화상영 시작 전 20분까지 요청 시 - 영화상영 시작 전 20분에서 시작 시까지 요청 시 - 영화상영 시작 후 요청 시	○ 입장료 환급 ○ 입장요금의 50% 환급 ○ 환급불가	
2) 사업자의 귀책사유로 상영이 지연된 경우 - 상영 예정시간보다 30분 이상 지연 - 상영 예정시간보다 한 시간 이상 지연	○ 입장료 환급 ○ 입장요금의 두 배 환급	
3) 사업자의 귀책사유로 상영이 중단된 경우 - 상영 중 10분 이상 또는 2회 이상 중단된 경우 - 상영 중 30분 이상 또는 3회 이상 중단된 경우	○ 입장료 환급 ○ 입장요금의 두 배 환급	

3. 농·수·축산물(7개 업종)

란류, 육류, 곡류, 과일·야채류, 수산물류		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 함량, 용량, 중량, 개수 부족 및 표시내용 상위	○ 당해품목 교환 또는 구입가 환급	
2) 부패, 변질	○ 당해품목 교환 또는 구입가 환급	
3) 유통기간 경과	○ 당해품목 교환 또는 구입가 환급	
4) 이물혼입	○ 당해품목 교환 또는 구입가 환급	
5) 부작용	○ 치료비, 경비 및 일실소득 배상	
6) 용기파손 등으로 인한 상해사고	○ 치료비, 경비 및 일실소득 배상	

종 목 등		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 파종 전 불량 확인 - 용량미달 - 이물혼입 - 포장재 파손 - 유효기간 경과 - 부패, 변질	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 파종 후 종자불량에 의한 발아불량 및 타품종 혼입 - 재파종 가능 시 - 재파종 불가능 시 · 타품종으로 재파종이 가능한 경우 · 타품종으로 재파종이 불가능한 경우	○ 대파종자 교환 및 직접 경비 배상 ○ 예상수익과 실수익과의 차액 배상 ○ 예상수익액 배상	*발아불량은 종자포장에 표시된 발아율이하로서 정상 발아기간 경과 후 15일 이내에 이의를 제기한 경우에 한함. * 직접경비 : 인건비, 자재비 등 * 예상수익은 당초 재배 품목의 최근 3년간 평균 수확량에 해당연도 농가 수취가격을 곱한 금액으로 산출함.
3) 생육장애 및 불량과 발생(재배기간 중 또는 재배결과) - 종자 하자일 경우 - 기상여건불량, 재배기술미흡, 종자하자 등 복합요인이 있을 경우	○ 예상수익과 실수익과의 차액 배상 ○ 종자하자에 의한 기여도(배분율)에 따라 예상수익과 실수익과의 차액 배상	* 실제 생육상태와 광고내용이 다른 경우를 포함함

4. 동물사료

사 료		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 중량부족	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 부패, 변질	o 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 성분이상	o 제품교환 또는 구입가 환급	
4) 유효기간 경과	o 제품교환 또는 구입가 환급	
5) 부작용	o 사료의 구입가 및 동물의 치료 경비 배상	* 수의사의 진단에 의해 사료와의 인과관계가 확인되는 경우에 적용함.
6) 동물폐사	o 사료 구입가 및 동물의 가격 배상	

5. 모바일콘텐츠업(1개 업종)

모바일콘텐츠(1-3)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자의 계약	o 계약취소	* 기납부한 요금은 환급하고, 미납요금 및 위약금은 청구를 금지함.
2) 사업자가 판매하는 유료 콘텐츠를 소비자가 구입 후 7일 이내에 청약철회를 요구하는 경우	o 유료 콘텐츠 구입가 환급	* 단, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조 제2항에 해당하는 경우에는 청약철회 대상에서 제외함.
3) 사업자가 계약전 기본사항을 고지하지 않았거나 유료정보 표기를 하지 않은 경우	o 계약 취소	
4) 소비자의 동의가 없는 상태에서의 결제 - 소비자 동의 없이 결제된 경우	o 계약 취소	* 결제할 때마다 비밀번호 등의 확인절차를 거치게 하는 기본프로그램을 제공하였지만 소비자가 이러한 확인절차를 거치지 않았다고 설정한 경우에는 제외함.
- 결제 내역을 소비자에게 고지하지 않은 경우	o 청구금액 환급	
5) 허위, 과장광고에 의한 이용계약	o 계약 취소	* 고지 방법 : SMS, 이메일 등 * 이용료는 소비자가 지급한 모든 비용임.
6) 1개월 이상의 계속적 이용 계약인 경우 - 소비자가 계약해지를 요구한 경우	o 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용요금의 10% 공제 후 환급	* 단, 계약체결일 또는 서비스 이용 가능일로부터 7일 이내에 해지를 요구하는 경우에는 위약금 없이 이용 일수에 해당하는 금액만 공제하고 환급함.

모바일콘텐츠(2-3)

분쟁유형	해결기준	비고
<ul style="list-style-type: none"> - 사업자의 귀책사유로 인한 계약해지 - 소비자의 동의 없이 무료이용기간이 경과한 후 유료로 전환한 경우 - 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우 	<ul style="list-style-type: none"> o 잔여기간의 이용료 및 동 금액의 10%를 가산하여 환급 o 유료청구 금액 전액 환급 o 청구 금액 환급 	<p>* 자동으로 매월 또는 일정시기에 대금을 결제하기로 한 경우 사업자는 소비자에게 결제 내역(결제금액, 결제시기, 결제방법 등)에 대하여 전자우편 또는 휴대전화 문자 메시지 등으로 고지해야함.</p>
<p>7) 서비스의 중지·장애</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사전고지하지 않은 경우 · 3일 이상 서비스가 연속해서 중지되거나 장애가 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지·장애발생 누적시간이 72시간을 초과한 경우 · 4시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해 - 사전고지 한 경우 · 서비스중지·장애를 사전에 고지하였으나 서비스중지·장애 시간이 10시간을 초과하는 경우 	<ul style="list-style-type: none"> o 계약해지 및 잔여기간에 대한 이용료 환급 o 서비스 중지·장애시간의 3배를 무료로 연장 o 초과된 시간만큼 이용기간을 무료로 연장 	<p>* 서비스 중지·장애시간에 대하여 다툼이 있는 경우 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산하며, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 소비자과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는, 서비스 중지·장애시간 계산에서 제외함.</p> <p>* 사전고지라 함은 서비스 중지, 장애 24시간 이전에 고지된 것을 의미함.</p>

모바일콘텐츠(3-3)

사업자 : 오픈마켓사업자, 개발자, 통신과금서비스 제공자를 말함.

- ① “오픈마켓사업자”란 PC 및 Mobile Device 등을 통해 개발자가 개발한 모바일콘텐츠 등이 거래될 수 있도록 중개를 하는 사업자를 뜻함.(단말제조사가 오픈마켓을 운영하는 경우 오픈마켓사업자에 포함)
- ② “개발자”란 모바일콘텐츠 등을 개발, 제작하여 오픈마켓사업자와의 정상적인 계약관계를 유지하면서 이를 오픈마켓사업자가 운영하는 오픈마켓서비스를 통해 일반 구매자에게 제공하는 자를 말함.
- ③ “통신과금서비스 제공자”란 타인이 판매·제공하는 재화 등의 대가가 이동통신사의 업무를 제공하는 자의 전기통신역무의 요금과 함께 청구·징수되도록 거래정보를 전자적으로 송수신하는 것 또는 그 대가의 정산을 대행하거나 매개하는 업무를 수행하는 사업자를 의미함.

○ 기본 고지사항

- ① 개발자는 모바일콘텐츠 내 이용자 확인이 용이한 방법 및 위치를 활용하여 “이용요금 안내”, “고객센터”, “서비스 이용약관(또는 개인정보취급방침)”을 기본적으로 고지하여야 함.
- ② 오픈마켓사업자는 오픈마켓에 이용자 확인이 용이한 방법 및 위치를 활용하여 “이용요금 안내”, “고객센터”, “서비스 이용약관(또는 개인정보취급방침)”을 기본적으로 고지하여야 함.

<각 항목별 공지 내용>

구분	세부 내용
이용요금 안내	<ul style="list-style-type: none"> · 판매지명 또는 서비스 제공지명 및 서비스명 · 모바일콘텐츠 대가 및 과금정책
고객센터 (또는 개발자 연락처)	<ul style="list-style-type: none"> · E-mail(필수), 휴대폰·전화번호·홈페이지(선택)
이용약관	<ul style="list-style-type: none"> · 서비스 이용 관련 일반사항, 환급규정, 개인정보취급/활용 관련 사항, 위치정보취급/활용 관련 사항 등 포함

- ③ In-App결제(In-App Purchase, 애플리케이션 내 결제 시스템을 통한 결제 행위)를 포함하고 있는 경우 오픈마켓사업자와 개발자는 앱 내에 In-App결제가 있음을 이용자가 명확히 인지할 수 있는 방법으로 고지하여야 함.

○ 유료정보 표기

- ① 오픈마켓사업자는 유료정보에 대한 모바일콘텐츠 대가, 기간(월정액제 등 사용기간이 있는 경우)을 직접적인 방법(예 : 3,000원, 구매일로부터 1개월 등)으로 명시함.
- ② 유료정보 표기 위치는 모바일콘텐츠 대가에 대한 이용자 결제가 발생하기 이전 단계에 위치시킴.
- ③ 개발자는 In-App 결제(In-App Purchase)를 적용한 모바일콘텐츠를 이용자에게 제공하는 경우 제1항 및 제2항과 동일한 방법을 적용해야 함.

6. 문화용품·기타(4개 업종)

약 세 사 리		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 디자인, 색상, 크기에 불만이 있는 경우 - 구입 후 7일 이내로서 제품에 손상이 없는 경우	o 제품교환	
2) 조립 불량 - 부착물의 이탈, 끈, 고리 등의 절단	o 무상수리 또는 제품교환	
3) 도금 또는 입힘상태 불량 - 구입일로부터 6개월 이내	o 무상수리 또는 제품교환	

도서·음반 (1-2)

분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 품질하자(파손, 페이지수 부족, 녹음·녹화상태 불량) 2) 계약서 미교부 등(법령상 계약서 교부의무가 부여되어 있는 거래의 경우)	○ 교환 ○ 계약해제	
3) 구입자 철회권 행사기간 이내에 서면계약해제요구에 대한 부당한 위약금 요구 4) 판매자가 구입자의 철회권 행사를 제한하기 위해 임의로 포장을 훼손한 경우 5) 판매원 신분 허위, 판매처 허위인 계약 6) 회원제 판매 또는 복합상품 판매 후 일부 계약 불이행 7) 정기간행물 구독계약을 중도해지한 경우 (서면 계약해지의사 도달일 기준) - 사업자 사정으로 인한 경우 - 소비자 사정으로 인한 경우	○ 위약금 없이 계약해제 ○ 계약해제 ○ 계약해제 ○ 계약해제 ○ 미경과 계약기간의 구독료 환급과 동 구독료 10% 금액 배상 ○ 미경과 계약기간의 구독료에서 동 구독료의 10% 금액 공제 후 환급	* 기수수 상품(용역)의 동시 반환 * 상품반환비용 사업자 부담 * 계약해제 시 이행 부분만을 기준으로 손료산정 공제한 후 환급함. * 구독료는 실거래 구독료를 기준으로 함.
8) 도서, 음반, 정기간행물 계약의 중도해지 시 제공받은 사은품 - 해지에 대한 책임이 소비자에게 있는 경우 · 제품에 손상이 없는 경우 · 제품이 훼손된 경우 - 해지에 대한 책임이 사업자에게 있는 경우	○ 반환 ○ 해당 사은품과 동종의 상품으로 반환하거나 동종 상품의 시중가격 또는 계약서상에 기재된 해당 사은품의 가격에서 계약 유지 기간만큼 정액 감가상각하고 나머지 금액을 배상 ○ 반환의무 면제	* 단, 사은품의 단순 포장 개봉은 훼손 또는 사용으로 보지 아니함.
9) 청약철회기간 이후 계약 해제 시 (법령상 청약철회가 가능한 거래의 경우)	○ 통상사용률 또는 사용손해율에 의한 손실공제 후 계약해제	

도서·음반 (2-2)

분	쟁	유	형	해	결	기	준	비	고
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

- ※ 통상사용률 및 사용손해율
- 통상사용률과 사용손해율을 비교하여 높은 쪽의 손율을 택함.
 - 사용손해율은 원칙적으로 도서류나 음반류의 낱개 각각에 대한 상태를 기준으로 함. 단, 낱개로 분리하기 곤란한 경우에는 분리가능한 단위를 기준으로 함.

□ 도서류

가. 통상사용률(통상사용료의 비율)

사용기간	1개월 미만	1개월 이상~ 2개월 미만	2개월 이상~ 3개월 미만	3개월 이상~ 4개월 미만	4개월 이상~ 5개월 미만
통상사용률(%)	20	23	27	30	40
사용기간	5개월 이상~ 6개월 미만	6개월 이상~ 7개월 미만	7개월 이상~ 8개월 미만	8개월 이상~ 9개월 미만	9개월 이상~ 10개월 미만
통상사용률(%)	50	60	70	80	90

나. 사용손해율(상품반환시의 손해금 비율)

제	품	상	태	손율(%)
반환상태가 양호한 경우				20
반환상태가 다소 불량한 경우(도서에 다소간의 오판손이 있어 책으로의 재판매가 곤란한 경우)				50
반환상태가 몹시 불량한 경우(도서에 오판손이 심하거나 가필날인 등이 있어 상품의 가치를 상실한 경우)				85

□ 음반류

- 낱개로 밀봉된 음반, 비디오물 및 소프트웨어에 적용하며, 개봉된 음반류는 복사한 것으로 간주하여 개봉된 수량에 대한 가격을 산정. 단, 음반류의 품질에 하자가 있는 경우에는 개봉한 경우라 하더라도 손료를 적용하지 아니함.

□ 도서류 또는 음반류가 다른 상품과 복합 상품으로 판매된 경우

- 개별상품의 통상사용률과 사용손해율을 적용함.

스포츠·레저용품

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<p>1) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 중요한 수리를 요할 때</p> <p>2) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용상태에서 발생한 성능·기능상의 하자</p> <ul style="list-style-type: none"> - 하자 발생 시 - 수리 불가능 시 - 교환 불가능 시 - 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때 <p>3) 사용자가 수리 의뢰한 제품을 사업자가 분실했을 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> - 품질보증기간 이내 - 품질보증기간 경과 후 <p>4) 부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해</p> <ul style="list-style-type: none"> - 품질보증기간 이내 · 정상적인 상태에서 자연 발생한 품질, 성능·기능상의 하자로 인해 발생된 경우 · 소비자의 고의·과실로 인한 고장인 경우 - 품질보증기간 경과 후 	<ul style="list-style-type: none"> o 제품교환 또는 구입가 환급 o 무상수리 o 제품교환 또는 구입가 환급 o 구입가 환급 o 구입가 환급 o 제품교환 또는 구입가 환급 o 정액감가상각한 금액을 10%를 가산하여 환급 (최고한도 : 구입가격) o 제품교환 또는 구입가 환급 o 유상수리에 해당하는 금액징수 후 제품교환 o 정액감가상각한 잔여금액에 구입가의 10%를 가산하여 환급 	<p>* 품질보증기간 이내에 동일 하자에 대해 2회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우 또는 여러 부위 하자에 대해 4회까지 수리하였으나 하자가 재발하는 경우는 수리 불가능한 것으로 봄.</p> <p>* 골프용품의 경우 제품교환의 기준이 되는 기간은 다음과 같음.</p> <ul style="list-style-type: none"> · 골프채 : 구입 후 3개월 이내 · 기타 골프용품 (장갑, 구두) : 구입 후 6개월 이내 <p>* 감가상각한 잔여금의 계산은 구입가 - 감가상각비</p>

7. 물품대여서비스업(1개 업종)

물품대여서비스업(렌탈서비스업) (1 - 3)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 고장·훼손 및 손해 발생	o 무상수리·부품교환 및 손해배상	
2) 사업자의 귀책사유로 인한 장애발생		
- 계약해지	o 등록비 상당의 손해배상금액을 소비자에게 반환, 소비자는 해지월의 실제 사용일까지의 사용기간에 비례하여 정산한 월임대료를 사업자에게 지급	
- 계약지속 시	o 장애발생 해당기간 사용료 면제 (기지금액 반환)	
3) 소비자의 귀책사유로 인한 고장·훼손	o 소비자의 비용으로 사업자에게 수리 및 부품교환 요청	
4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해지		* 위약금과 별도로 계약 중도해지 시 발생하는 철거비용 등은 소비자가 부담하되, 청구사실과 금액 등이 약관이나 계약서에 명시되고 고지된 경우에 한함.
- 의무사용기간을 1년 이하로 정한 경우	o 의무사용기간의 잔여월 임대료의 30%에 해당하는 금액과 임대차기간 임대료 총합의 10%에 해당하는 금액 중 적은 금액 배상	
- 의무사용기간을 1년 초과로 정한 경우	o 의무사용기간 잔여월 임대료의 10%에 해당하는 금액 배상	* 장기유지조건으로 가입시 제공받은 면제(할인)금액이 있을 경우, 소비자는 잔존기간에 해당하는 금액(일할계산)을 사업자에게 반환함.

물품대여서비스업(렌탈서비스업) (2-3)

분쟁유형	해결기준	비고
- 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 = {월임대료×(의무사용일수-실제사용일수)÷30}
- 의무사용기간은 없고 임대차기간을 1년 초과로 정한 경우	○ 임대차기간 잔여월 임대료의 10%에 해당하는 금액 배상	
5) 계약해지 후 사업자의 원상회복 불이행	○ 계약해지 이후 사용료 면제	
6) 허위·과장 권유에 의한 이용계약	○ 계약해제	
7) 사업자의 서비스 지연	○ 지연한 기간만큼 렌탈서비스 요금 감액. 단, 재발하는 경우(2회부터) 위약금 없이 계약해지	* 고객의 고의 또는 중과실로 인해 A/S(필터교체 포함)가 지연된 경우는 제외함
8) 이물질 혼입 및 수질이상	○ 제품교환 또는 위약금 없이 계약해지	* 필터하자로 인한 이물질 혼입 및 수질이상인 경우에는 필터를 교체함. 단, 동일하자가 재발(2회부터)하는 경우에는 제품교환 또는 계약해지

물품대여서비스업(렌탈서비스업) (3-3)

분쟁 유형	해결 기준	비고
<p>9) 부작용 또는 인체에 이상이 생겼을 경우</p> <p>10) 렌탈서비스가 이루어지지 않고 청구된 요금</p> <p>11) 렌탈서비스비 체납 (장기부채 및 연락두절, 일방적 납부거부 등)</p> <p>12) 계약기간 이내에 다른 지역으로 이사 시</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정기관리가 안 되는 지역으로 이사하는 경우 - 제품 본래의 기능 상실이 우려되는 지역으로 이사하는 경우 - 해외로 이주하는 경우 	<ul style="list-style-type: none"> o 치료비 및 일실소득 배상 o 환급 o 체납금액 지급 단, 체납기간 중 유지관리 서비스가 제공되지 않은 경우, 체납임대료와 체납 임대료에 대해 민법상 법정이율(5%) 따라 산정한 지연배상금만 지급 o 위약금 없이 계약해지 o 위약금 없이 계약해지 o 관련 자료 제출 및 위약금 50% 감면 	<ul style="list-style-type: none"> o 일실소득: 피해로 인하여 소득상실이 발생한 것이 입증된 때에 한하며 금액을 입증할 수 없는 경우 시중 노임단가를 기준으로 함. *렌탈서비스는 임대료(렌탈비)와 유지관리비(서비스비)로 구성 *체납 분쟁해결시 임대료는 렌탈서비스비의 100분의 70을 한도로 함 * 위약금과 별도로 계약중도해지 시 발생하는 철거비용 등은 소비자가 부담하되, 청구사실과 금액 등이 약관이나 계약서에 명시되고 고지된 경우에 한함. * 장기유지조건으로 가입 시 제공받은 면제(할인) 금액이 있을 경우, 소비자는 잔존기간에 해당하는 금액(일할계산)을 사업자에게 반환함.
<ul style="list-style-type: none"> o 사업자의 귀책사유란 적절한 성능유지의무, 물품의 하자보수 또는 관리의무를 불이행하거나 해태하는 등의 경우와 품질의 현저한 악화로 물품의 관리 및 유지가 곤란한 경우를 말함. o 사업자에게 귀책사유가 있는 경우 소비자는 상당한 기간을 정하여 그 이행을 최고하고 그 후에도 사업자가 이행하지 아니한 경우에는 소비자는 위약금을 부담하지 아니하고 계약을 해지할 수 있음. o 사업자에게 귀책사유 등이 있어 의무불이행이 있는 경우 그 기간은 제외. 단, 사업자의 동의 없는 양도 등으로 인하여 물품의 관리 및 유지가 곤란한 경우는 설치등록비의 반환 제외 		

8. 상조업(1개 업종)

상 조 업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 계약서 미발급 - 계약일로부터 3개월 이내 2) 사업자 귀책사유로 인한 계약해제·해지 및 손해발생 3) 소비자 귀책사유로 의한 계약해지 - 월단위로 납입한 경우 - 부정기형 선불식 할부 계약으로 납입한 경우 : 특정금액을 (명칭여하 불문) 일시불 납입하거나 혹은 수 회에 걸쳐 납입하고, 행사 후 잔액을 납입하기로 계약한 상품의 해지 4) 소비자가 선불식 할부거래에 관한 청약을 14일 이내에 철회하는 경우 5) 소비자의 계약해제 : 그 계약에 의한 재화 등의 공급을 받지 아니한 경우 6) 소비자가 계약해지 시 부가상품 등을 반환하는 경우	○ 계약철회(계약금 및 할부 금 환급) ○ 행사개시 이전 : 계약해제 (기납입액 환급) 행사개시 이후 : 손해배상 ○ 다음의 계산식에 의해 환급 ○ 다음의 계산식에 의해 환급 ○ 계약금 및 할부금 환급 ○ 이미 지급받은 대금에서 공정위 고시에 의거하여 산출된 위약금을 뺀 금 액을 소비자에게 환급 ○ 사업자가 고지한 가액의 85% 이상 환급(단, 부가 상품이 일부 소비되거나 훼손된 경우 그 부분 만큼 감액 가능)	* 계약이후 소비자가 기 초생활자가 된 경우에 는 전액환급함. * 다음 각 호의 어느 하 나에 해당하는 사유로 소비자가 계약을 해지 하는 경우에는 위약금 을 청구하지 못함. 1. 휴업 또는 폐업신고 를 한 때 2. 영업정지 처분을 받은 때 3. 등록이 취소되거나 말소된 때 4. 「은행법」에 따른 은 행으로부터 당좌거 래의 정지처분을 받 은 때 5. 파산 또는 회생절차 개시의 신청이 있는 때
* 정기형 상조상품 해약환급금 계산식 · 해약환급금 = 납입금 누계-관리비 누계-모집수당 공제액 · 모집수당 공제액 = 모집수당 × 0.75 + 모집수당 × 0.25 × 기 납입 월수/총 납입기간 월수 · 납입금 누계가 관리비 누계와 모집수당 공제액의 합보다 적은 경우에는 해약환급금을 0으로 함 · 모집수당은 총 계약대금 대비 최대 10%로 하되, 500,000원을 초과할 수 없음. · 월별 관리비는 월 납입금 대비 최대 5%로 하되, 월별 관리비의 합계는 500,000원을 초과할 수 없음. * 부정기형 상조상품 해약환급금 계산식 · 해약환급금 = 납입금 누계-관리비 누계-모집수당 공제액 · 모집수당 공제액 = 모집수당 × 0.75 + 모집수당 × 0.25 × 기 납입 선수금액/총 계약대금 · 납입금 누계가 관리비 누계와 모집수당 공제액의 합보다 적은 경우에는 해약환급금을 0으로 함. · 모집수당은 총 계약대금 대비 최대 10%로 하되, 500,000원을 초과할 수 없음. · 관리비는 납입금 누계의 최대 5%로 하되, 관리비의 합계는 500,000원을 초과할 수 없음. · 단, 총 계약대금의 일부를 재화 등의 제공 후에 납기하기로 약정하는 경우(소비자가 재화 등의 제공을 요청하여 납 은 계약대금을 납부하게 되는 경우는 제외한다)에는 모집수당 및 모집수당 공제액 산정 시 “총 계약대금” 을 “재화 등의 제공 전 납부하기로 약정한 금액”으로 함.		

* 만기 10년, 월납 30,000원인 상조상품의 환급액 계산표 예시

납입회차	월회비	관리비 비율	모집수당 비율
120개월	30,000	5%	10%

회차	납입금 누계	관리비 누계	모집수당 공제액	해약환급금	환급률
1	30,000	1,500	270,750	0	0.0%
2	60,000	3,000	271,500	0	0.0%
3	90,000	4,500	272,250	0	0.0%
4	120,000	6,000	273,000	0	0.0%
5	150,000	7,500	273,750	0	0.0%
6	180,000	9,000	274,500	0	0.0%
7	210,000	10,500	275,250	0	0.0%
8	240,000	12,000	276,000	0	0.0%
9	270,000	13,500	276,750	0	0.0%
10	300,000	15,000	277,500	7,500	2.5%
11	330,000	16,500	278,250	35,250	10.7%
12	360,000	18,000	279,000	63,000	17.5%
13	390,000	19,500	279,750	90,750	23.3%
14	420,000	21,000	280,500	118,500	28.2%
15	450,000	22,500	281,250	146,250	32.5%
16	480,000	24,000	282,000	174,000	36.3%
17	510,000	25,500	282,750	201,750	39.6%
18	540,000	27,000	283,500	229,500	42.5%
19	570,000	28,500	284,250	257,250	45.1%
20	600,000	30,000	285,000	285,000	47.5%
21	630,000	31,500	285,750	312,750	49.6%
22	660,000	33,000	286,500	340,500	51.6%
23	690,000	34,500	287,250	368,250	53.4%
24	720,000	36,000	288,000	396,000	55.0%
25	750,000	37,500	288,750	423,750	56.5%
26	780,000	39,000	289,500	451,500	57.9%
27	810,000	40,500	290,250	479,250	59.2%
28	840,000	42,000	291,000	507,000	60.4%
29	870,000	43,500	291,750	534,750	61.5%
30	900,000	45,000	292,500	562,500	62.5%
31	930,000	46,500	293,250	590,250	63.5%
32	960,000	48,000	294,000	618,000	64.4%
33	990,000	49,500	294,750	645,750	65.2%
34	1,020,000	51,000	295,500	673,500	66.0%
35	1,050,000	52,500	296,250	701,250	66.8%
36	1,080,000	54,000	297,000	729,000	67.5%

회차	납입금 누계	관리비 누계	모집수당 공제액	해약환급금	환급률
37	1,110,000	55,500	297,750	756,750	68.2%
38	1,140,000	57,000	298,500	784,500	68.8%
39	1,170,000	58,500	299,250	812,250	69.4%
40	1,200,000	60,000	300,000	840,000	70.0%
41	1,230,000	61,500	300,750	867,750	70.5%
42	1,260,000	63,000	301,500	895,500	71.1%
43	1,290,000	64,500	302,250	923,250	71.6%
44	1,320,000	66,000	303,000	951,000	72.0%
45	1,350,000	67,500	303,750	978,750	72.5%
46	1,380,000	69,000	304,500	1,006,500	72.9%
47	1,410,000	70,500	305,250	1,034,250	73.4%
48	1,440,000	72,000	306,000	1,062,000	73.8%
49	1,470,000	73,500	306,750	1,089,750	74.1%
50	1,500,000	75,000	307,500	1,117,500	74.5%
51	1,530,000	76,500	308,250	1,145,250	74.9%
52	1,560,000	78,000	309,000	1,173,000	75.2%
53	1,590,000	79,500	309,750	1,200,750	75.5%
54	1,620,000	81,000	310,500	1,228,500	75.8%
55	1,650,000	82,500	311,250	1,256,250	76.1%
56	1,680,000	84,000	312,000	1,284,000	76.4%
57	1,710,000	85,500	312,750	1,311,750	76.7%
58	1,740,000	87,000	313,500	1,339,500	77.0%
59	1,770,000	88,500	314,250	1,367,250	77.2%
60	1,800,000	90,000	315,000	1,395,000	77.5%
61	1,830,000	91,500	315,750	1,422,750	77.7%
62	1,860,000	93,000	316,500	1,450,500	78.0%
63	1,890,000	94,500	317,250	1,478,250	78.2%
64	1,920,000	96,000	318,000	1,506,000	78.4%
65	1,950,000	97,500	318,750	1,533,750	78.7%
66	1,980,000	99,000	319,500	1,561,500	78.9%
67	2,010,000	100,500	320,250	1,589,250	79.1%
68	2,040,000	102,000	321,000	1,617,000	79.3%
69	2,070,000	103,500	321,750	1,644,750	79.5%
70	2,100,000	105,000	322,500	1,672,500	79.6%
71	2,130,000	106,500	323,250	1,700,250	79.8%
72	2,160,000	108,000	324,000	1,728,000	80.0%
73	2,190,000	109,500	324,750	1,755,750	80.2%
74	2,220,000	111,000	325,500	1,783,500	80.3%
75	2,250,000	112,500	326,250	1,811,250	80.5%
76	2,280,000	114,000	327,000	1,839,000	80.7%
77	2,310,000	115,500	327,750	1,866,750	80.8%
78	2,340,000	117,000	328,500	1,894,500	81.0%

회차	납입금 누계	관리비 누계	모집수당 공제액	해약환급금	환급률
79	2,370,000	118,500	329,250	1,922,250	81.1%
80	2,400,000	120,000	330,000	1,950,000	81.3%
81	2,430,000	121,500	330,750	1,977,750	81.4%
82	2,460,000	123,000	331,500	2,005,500	81.5%
83	2,490,000	124,500	332,250	2,033,250	81.7%
84	2,520,000	126,000	333,000	2,061,000	81.8%
85	2,550,000	127,500	333,750	2,088,750	81.9%
86	2,580,000	129,000	334,500	2,116,500	82.0%
87	2,610,000	130,500	335,250	2,144,250	82.2%
88	2,640,000	132,000	336,000	2,172,000	82.3%
89	2,670,000	133,500	336,750	2,199,750	82.4%
90	2,700,000	135,000	337,500	2,227,500	82.5%
91	2,730,000	136,500	338,250	2,255,250	82.6%
92	2,760,000	138,000	339,000	2,283,000	82.7%
93	2,790,000	139,500	339,750	2,310,750	82.8%
94	2,820,000	141,000	340,500	2,338,500	82.9%
95	2,850,000	142,500	341,250	2,366,250	83.0%
96	2,880,000	144,000	342,000	2,394,000	83.1%
97	2,910,000	145,500	342,750	2,421,750	83.2%
98	2,940,000	147,000	343,500	2,449,500	83.3%
99	2,970,000	148,500	344,250	2,477,250	83.4%
100	3,000,000	150,000	345,000	2,505,000	83.5%
101	3,030,000	151,500	345,750	2,532,750	83.6%
102	3,060,000	153,000	346,500	2,560,500	83.7%
103	3,090,000	154,500	347,250	2,588,250	83.8%
104	3,120,000	156,000	348,000	2,616,000	83.8%
105	3,150,000	157,500	348,750	2,643,750	83.9%
106	3,180,000	159,000	349,500	2,671,500	84.0%
107	3,210,000	160,500	350,250	2,699,250	84.1%
108	3,240,000	162,000	351,000	2,727,000	84.2%
109	3,270,000	163,500	351,750	2,754,750	84.2%
110	3,300,000	165,000	352,500	2,782,500	84.3%
111	3,330,000	166,500	353,250	2,810,250	84.4%
112	3,360,000	168,000	354,000	2,838,000	84.5%
113	3,390,000	169,500	354,750	2,865,750	84.5%
114	3,420,000	171,000	355,500	2,893,500	84.6%
115	3,450,000	172,500	356,250	2,921,250	84.7%
116	3,480,000	174,000	357,000	2,949,000	84.7%
117	3,510,000	175,500	357,750	2,976,750	84.8%
118	3,540,000	177,000	358,500	3,004,500	84.9%
119	3,570,000	178,500	359,250	3,032,250	84.9%
120	3,600,000	180,000	360,000	3,060,000	85.0%

9. 상품권 관련업(2개 업종)

상 품 권		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비고
1) 금액상품권의 경우 잔액환급비율의 금액 이상에 상당하는 물품 또는 용역을 제공 받고 그 잔액을 환급하여 줄 것을 요구하였으나 잔액환급을 거부하는 경우	○ 잔액 현금 환급	
2) 특정상품에 대하여 상품권 상환을 거부하거나 할인매장 또는 할인기간 중이라는 이유 등으로 상품권 상환을 거부하는 경우	○ 당해상품 제공의무 이행 또는 상환을 제시한 상품권의 권면 금액 전액 현금 환급	
3) 상품권발행자의 영업양도 등이 있는 경우 상품권발행자의 변경 등의 이유로 상품권 상환을 거부하는 경우	○ 상환의무 이행	
4) 유효기간은 경과하였으나 상사채권 소멸 시효(5년) 이내인 상품권의 상환을 거부하는 경우	○ 구매액의 100분의 90에 해당하는 현금, 물품 또는 용역의 상환의무이행	* 금액형 상품권은 상품권 금액잔액을 상품권 구매시 적용된 할인율을 고려하여 환산한 금액의 100분의 90에 해당하는 금액 반환 {예: 금액형 상품권 1만원을 9천원에 할인 구매한 경우로서 상품권 전액을 사용하지 않은 경우, 반환금액은 8,100원임(9천원×90%)}
5) 물품상품권 또는 금액상품권의 경우 물품 또는 용역의 제공이 불가능하거나 지체되어 당해 상품권의 현금상환을 요구하였으나 이를 거부하는 경우	○ 상환의무 이행	
<p>- “상품권”이라함은 그 명칭 또는 형태에 관계없이 발행자가 일정한 금액이나 물품 또는 용역의 수량이나 기재(전자 또는 자기식 방법에 의한 기록을 포함한다)된 무기명증표를 발행·매출하고 그 소비자가 발행자 또는 발행자가 지정하는 자에게 이를 제시 또는 교부하거나 기타의 방법으로 사용함으로써 그 증표에 기재된 내용에 따라 물품 또는 용역을 제공받을 수 있는 유가증권을 말함. 또한, 전자금융거래법상 전자화폐나 선불전자지급수단의 상품권이 지류(紙類)형 상품권으로 발행(전환)될 경우에도 적용함</p> <p>- 잔액환급비율 (=구매대금/상품권 권면금액)</p> <p>·상품권의 권면금액이 1만원 초과일 경우 : 100분의 60</p> <p>·상품권의 권면금액이 1만원 이하일 경우 : 100분의 80</p> <p>·상품권을 2매 이상 동시에 사용한 경우에는 상품권 권면금액의 합계액을 기준으로 함. 다만, 구매대금과 무관한 상품권은 합계액에 포함하지 않음.</p> <p>- 보상책임자 : 상품권 발행자(직영매장포함)와 상품권발행자가 지정한자 (상품권사용가맹점 등)</p>		

신유형 상품권		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 신유형 상품권의 구매일로부터 7일 이내에 환급을 요구하였으나 거부하는 경우	○ 상품권 구매액 전액 환급	
2) 금액형 상품권의 경우 잔액환급비율의 금액 이상에 상당하는 물품 등을 제공받고 그 잔액을 환급하여 줄 것을 요구하였으나 잔액 환급을 거부하는 경우	○ 잔액 환급	*잔액이란 구매액을 기준으로 사용비율에 따라 계산하여 남은 비율의 금액을 말함
3) 발행자 등이 판매하는 물품 등을 제공받기 위해 상품권을 제시하였으나 특별한 사유없이 제공을 거부하거나 할인매장 또는 할인기간 중이라는 이유 등으로 제공을 거부하는 경우	○ 당해 물품 등의 제공의무를 이행하거나 제시한 상품권의 구매를 위해 소비자가 지급한 금액을 전액 환급	*다만, 발행자가 미리 상품권에 표시한 경우 특정매장 또는 물품 등에 대하여 상품권 사용 제한가능
4) 유효기간은 경과하였으나 상사채권 소멸시효(5년)이내 상품권 금액 등 반환을 거부하는 경우	○ 구매액의 100분의 90 반환	*금액형 상품권은 상품권 금액 잔액을 상품권 구매시 적용된 할인율을 고려하여 환산한 금액의 100분의 90에 해당하는 금액 반환 {예: 금액형 상품권 1만원에 9천원에 할인구매한 경우로서 상품권 전액을 사용하지 않은 경우, 반환 금액은 8,100원임(9천원×90%)}
5) 물품 및 용역 제공형 상품권의 경우 물품 등의 제공이 불가능하거나 통상적인 기간보다 현저히 지체되는 경우	○ 동일한 금전적 가치의 신유형 상품권으로 교환 또는 구매액 반환	
6) 상품권 사용을 이유로 추가대금(예: 기프티콘 수수료 등)을 요구하거나, 실제로 수취한 경우	○ 추가대금 없이 제공의무를 이행하거나, 제시한 상품권을 위해 소비자가 지급한 금액을 전액 환급 또는 추가로 수취한 대금을 반환	
- “신유형 상품권”이란 그 명칭에 관계없이 발행자가 일정한 금액이나 물품 또는 용역의 수량(이하 ‘금		

신유형상품권

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<p>액 등' 이라 함)이 전자적 방법으로 저장되어 있거나, 전자정보가 기록되어 있다는 것이 기재된 증표를 다음의 형태로 발행하고 소비자가 이를 발행자 또는 발행자와 가맹계약을 맺은 자 등 발행자에게 제시 또는 교부하거나 기타 방법으로 사용함으로써 그 증표에 기재된 내용에 따라 재화 또는 용역 등을 제공받을 수 있는 것을 말함</p> <ul style="list-style-type: none"> · 전자형 상품권 : 금액 등이 전자적 장치에 저장(전자카드 등)된 상품권 · 모바일 상품권 : 금액 등이 전자정보로 기록되어 있음이 기재된 증표가 모바일 기기에 저장되고 제시함으로써 사용가능한 상품권 · 온라인 상품권 : 온라인상으로만 조회 및 사용이 가능한 상품권 		
<p>-신유형 상품권은 사용방법에 따라 금액형 상품권과 물품 및 용역 제공형 상품권으로 구분</p> <ul style="list-style-type: none"> · 금액형 상품권 : 충전형 또는 정액형 선불전자지급수단으로 유효기간내에 잔액 범위내에서 사용횟수에 제한 없이 자유롭게 상품 등을 제공받을 수 있는 상품권 · 물품 및 용역 제공형 상품권 : 한정된 재화 또는 용역 제공을 목적으로 발행된 상품권 		
<p>-금액형 상품권 잔액환급비율(=구매대금/상품권 금액)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 상품권의 금액이 1만원 초과일 경우 : 100분의 60 이상 구매시 · 상품권의 금액이 1만원 이하일 경우 : 100분의 80 이상 구매시 · 다수의 상품권을 동시에 사용한 경우에는 총 금액을 기준으로 함. 다만, 구매대금과 무관한 상품권은 총 금액에 포함하지 않음 		
<p>-보상책임자 : 상품권 발행자(직영매장포함)와 상품권발행자가 지정한 자(상품권사용 가맹점 등)</p>		
<p>-환급요청자 : 상품권의 최종 소지자(최종 소비자가 환불을 요청할 수 없는 경우 구매자가 요청할 수 있으며, 구매자가 환불받은 경우 발행자는 환급에 관한 책임을 면함)</p>		

10. 소셜커머스(1개 업종)

소셜커머스		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 사업자의 책임있는 사유로 인한 계약해제·해지 - 상품에 대한 허위·과장광고 또는 기망행위에 의한 판매 - 계약 내용의 임의 변경 - 사업자의 서비스 중단 또는 사이트 무단 폐쇄 - 상품 제공업자의 서비스 중단 - 상품의 결함 및 결함 상품의 배송	○ 서비스 구매대금 환불	*분쟁해결기준에 관련 기준이 있는 품목에 대해서는 그 품목의 기준을 우선 적용함.
2) 사업자가 소비자의 청약 철회를 제한하거나 방해하는 행위 - 청약 철회 거부 - 청약 철회의 제한 또는 고의적 지연	○ 서비스 구매대금 환불 및 서비스 구매대금의 10% 배상	
3) 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제·해지 - 구입 후 7일 이내	○ 서비스 구매대금 환불	
4) 사업자가 소비자의 쿠폰 사용을 제한하는 경우 - 일반 이용자와의 고의적으로 차별	○ 서비스 구매대금 환불 및 서비스 구매대금의 10% 배상	
5) 상품구매 쿠폰 유효기간 - 유효기간 명시 불명확 - 쿠폰 사용기간 내 매진	○ 서비스 구매대금 환불 ○ 서비스 구매대금 환불 및 서비스 구매대금의 10% 배상	
6) 상품구매 쿠폰 관련 기타 사항 - 쿠폰발송 지연 - 소비자가 청약 철회 기간내에 미사용 쿠폰의 일부 환 급 요구 시	○ 서비스 구매대금 환불 ○ 서비스 구매대금에서 사용쿠폰의 서비스 구매대금을 제외하고 환불	

11. 숙박업(1개 업종)

숙박업 (1-3)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 성수기 주중 ① 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 - 사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약체결당일 취소 - 사용예정일 7일 전까지 취소 - 사용예정일 5일 전까지 취소 - 사용예정일 3일 전까지 취소 - 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소 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 ○ 총요금의 10% 공제후 환급 ○ 총요금의 30% 공제후 환급 ○ 총요금의 50% 공제후 환급 ○ 총요금의 80% 공제후 환급 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 50% 배상 ○ 손해배상	* 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 * 소비자가 사용당일 사용 예정시간까지 통보가 없는 경우에는 사용당일 취소로 봄.

숙박업 (2-3)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<p>2) 성수기 주말</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 <ul style="list-style-type: none"> · 사용예정일 10일 전까지 취소 또는 계약체결당일 취소 · 사용예정일 7일 전까지 취소 · 사용예정일 5일 전까지 취소 · 사용예정일 3일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소 - 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 <ul style="list-style-type: none"> · 사용예정일 10일 전까지 취소 · 사용예정일 7일 전까지 취소 · 사용예정일 5일 전까지 취소 · 사용예정일 3일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계약금 환급 ○ 총요금의 20% 공제후 환급 ○ 총요금의 40% 공제후 환급 ○ 총요금의 60% 공제후 환급 ○ 총요금의 90% 공제후 환급 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 40% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 60% 배상 ○ 손해배상 	
<p>3) 비수기 주중</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 <ul style="list-style-type: none"> · 사용예정일 2일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 취소 · 사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참 - 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 <ul style="list-style-type: none"> · 사용예정일 2일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 취소 · 사용예정일 당일 취소 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계약금 환급 ○ 총요금의 10% 공제 후 환급 ○ 총요금의 20% 공제 후 환급 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 	
<p>4) 비수기 주말</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 <ul style="list-style-type: none"> · 사용예정일 2일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 취소 · 사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참 - 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 <ul style="list-style-type: none"> · 사용예정일 2일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 취소 · 사용예정일 당일 취소 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계약금 환급 ○ 총요금의 20% 공제 후 환급 ○ 총요금의 30% 공제 후 환급 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상 	

숙박업 (3-3)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
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	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급	* 기후변화 또는 천재지변으로 숙박업소 이용이 불가한 경우는 기상청이 강풍·풍랑·호우·대설·폭풍해일·지진해일·태풍·화산주의보 또는 경보(지진포함)를 발령한 경우로 한정됨
6) 거짓, 과장 또는 기만적인 표시·광고를 한 경우	○ 계약금 환급	
7) 1급감염병 발생으로 사업자 또는 이용자가 계약 내용 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 불가하여 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	○ 위약금 없이 계약내용 변경 ○ 위약금 없이 계약금 환급 ○ 위약금 없이 계약내용 변경 ○ 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

12. 식료품(19개 업종)

청량음료, 과자류, 빙과류, 낙농제품류, 통조림류, 제빵류, 설탕·제분류, 식용유류, 고기가공식품류, 조미료, 장류, 다류, 면류, 자양식품, 주류, 도시락, 찬류, 냉동식품류, 먹는샘물		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 함량, 용량부족	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 부패, 변질	o 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 유통기간 경과	o 제품교환 또는 구입가 환급	
4) 이물혼입	o 제품교환 또는 구입가 환급	
5) 부작용	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	
6) 용기파손 등으로 인한 상해 사고	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	* 일실소득 : 피해로 인하여 소득상실이 발생한 것이 입증된 때에만 하며, 금액을 입증할 수 없는 경우에는 시중 노임단가를 기준으로 함.

13. 어학 등 연수관련업(2개 업종)

해외어학연수수속대행업		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 사업자 귀책사유로 인한 계약해제 - 계약서 작성 후 해지요청 시 - 대행업무가 이루어지지 않거나 출국예정일이 3개월 이상 지연	○ 대행수수료 환급 및 대행수수료의 10% 보상 ○ 대행수수료의 환급 및 대행수수료의 30% 보상	* 해당학교의 환급규정을 우선 적용하고, 해당학교의 특별한 환급규정이 없을 때에는 동 규정을 적용함.
2) 소비자귀책사유로 인한 계약해제 및 해지 - 계약서 작성 후 해지요청 시 - 서류번역, 입학신청서 작성 후 해지요청 시 - 어학원 신청서 발송 후 해지요청 시 - 입학허가 받은 후 해지요청 시 - 비자발급 완료 후 해지요청 시	○ 대행수수료의 10% 공제 후 환급 ○ 대행수수료의 30% 공제 후 환급 ○ 대행수수료의 50% 공제 후 환급 ○ 대행수수료의 70% 공제 후 환급 ○ 대행수수료의 90% 공제 후 환급	

국내연수업(어학, 체험캠프 등)

분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 개시 전 ·개시 10일 전까지 통보 시 ·개시 1일 전까지 통보 시 ·개시당일 통보 시 - 개시 후 계약해제	○ 기납입액 환급 및 계약금에 해당하는 금액 배상 ○ 기납입액 환급 및 총비용의 20% 배상 ○ 기납입액 환급 및 총비용의 30% 배상 ○ 기납입액 환급 및 총 비용의 1/3에 해당하는 금액 배상	* 계약금이라 함은 “접수비”, “행정수수비” 등 그 용어와 상관없이 계약체결 시 지급하는 소정의 비용을 의미함. * 계약금이 총 비용의 10%를 초과하는 경우에는 총 비용의 10%를 위약금으로 함.
2) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 개시 전 ·개시 10일 전까지 통보 시 ·개시 1일 전까지 통보 시 ·개시당일 통보 시 - 개시 후 ·총 캠프기간의 1/3경과 전 ·총 캠프기간의 1/2경과 전 ·총 캠프기간의 1/2경과 후	○ 계약금을 위약금으로 함. ○ 총 비용의 20%공제 후 환급 ○ 총 비용의 30%공제 후 환급 ○ 총 비용의 2/3에 해당하는 금액 환급 ○ 총 비용의 1/2에 해당하는 금액 환급 ○ 미환급	
3) 캠프 시작 이후 당초 계약과 달리 이행되지 않은 일정이 있는 경우	○ 사업자는 이행되지 않은 일정에 해당하는 금액을 소비자에게 환급	
4) 캠프 시작 이후 당초 계획과 다른 일정으로 대체되는 경우 - 당초 일정의 소요 비용보다 대체 일정의 소요 비용이 적게 든 경우 - 당초 일정의 소요 비용보다 대체 일정의 소요비용이 많이 든 경우	○ 사업자는 그 차액을 소비자에게 환급 ○ 사업자는 그 차액을 소비자에게 청구할 수 없음	

14. 여행업(2개 업종)

국내여행 (1 - 4)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 여행취소로 인한 피해 - 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우 <당일여행인 경우> · 여행개시 3일전까지 통보 시 · 여행개시 2일전까지 통보 시 · 여행개시 1일전까지 통보 시 · 여행당일 통보 및 통보가 없는 경우 <숙박여행인 경우> · 여행개시 5일전까지 통보 시 · 여행개시 2일전까지 통보 시 · 여행개시 1일전까지 통보 시 · 여행당일 통보 및 통보가 없는 경우	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상 ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상	* 국내여행 표준약관과 동일하게 규정함.

국내여행 (2 - 4)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
- 여행자의 귀책사유로 여행자가 취소하는 경우 <당일여행인 경우> · 여행개시 3일전까지 통보 시 · 여행개시 2일전까지 통보 시 · 여행개시 1일전까지 통보 시 · 여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우 <숙박여행인 경우> · 여행개시 5일전까지 통보 시 · 여행개시 2일전까지 통보 시 · 여행개시 1일전까지 통보 시 · 여행개시 당일 취소하거나 연락 없이 불참할 경우	○ 전액 환급 ○ 요금의 10% 배상 ○ 요금의 20% 배상 ○ 요금의 30% 배상 ○ 전액 환급 ○ 요금의 10% 배상 ○ 요금의 20% 배상 ○ 요금의 30% 배상	
- 여행사의 계약조건 위반으로 여행자가 여행계약을 해지하는 경우(여행전) <당일여행인 경우> · 여행개시 3일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을 시	○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상	

국내여행 (3 - 4)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<p><숙박여행인 경우></p> <ul style="list-style-type: none"> · 여행개시 5일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 2일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행개시 1일전까지 계약조건 변경 통보 시 · 여행당일 계약조건 변경통보 또는 통보가 없을 시 <p>- 여행참가자 수의 미달로 여행사가 여행을 취소하는 경우 (사전 통지기일 미준수)</p> <p>- 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 사유로 취소하는 경우</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계약금 환급 ○ 계약금 환급 및 요금의 10% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 요금의 30% 배상 ○ 계약금 환급 및 계약금의 100% (위약금) 배상 ○ 계약금 환급 	
2) 여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해(여행 후)	○ 여행자가 입은 손해배상	
3) 여행사 또는 여행종사자의 고의 또는 과실로 인한 여행자의 피해	○ 여행자가 입은 손해배상	
4) 여행 중 위탁수하물의 분실, 도난, 기타사고로 인한 피해	○ 여행자가 입은 손해배상	
5) 여행사의 고의·과실로 인해 여행일정의 지연 또는 운송 미완수	○ 여행자가 입은 손해배상	* 운송수단의 고장, 교통사고 등 운수업체의 고의·과실에 의한 경우도 포함함.

국내여행 (4-4)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<p>6) 1급감염병 발생으로 사업자 또는 여행자가 계약해제를 요청한 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> - 여행일정에 포함된 지역·시설에 대해 집합금지·시설폐쇄·시설운영중단 등 행정명령 발령되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 여행지역이나 여행자의 거주 출발(지역)이 특별재난지역으로 선포되어 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 - 계약체결 이후 여행지역에 재난사태가 선포되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우, 계약체결 이후 여행지역에 감염병 위기경보 심각단계가 발령되고 정부의 여행 취소·연기 및 이동자제 권고(사회적 거리두기 2단계 및 2.5단계 조치) 등으로 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위약금 없이 계약금 환급 ○ 위약금 50% 감경 	<p>* 「감염병의예방및관리에관한법률」상의 1급감염병을 의미함</p> <p>* 사업자는 이미 지급받은 여행요금(계약금 포함) 등에서 위약금 감경 후 잔액을 이용자에게 환급함</p>

국 외 여 행(1 - 2)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<p>1) 여행취소로 인한 피해</p> <ul style="list-style-type: none"> - 여행사의 귀책사유로 여행사가 취소하는 경우 <ul style="list-style-type: none"> · 여행개시 30일전까지(~30) 통보 시 · 여행개시 20일전까지(29 ~20) 통보 시 · 여행개시 10일전까지(19~10) 통보 시 · 여행개시 8일전까지(9~ 8) 통보 시 · 여행개시 1일전까지(7~ 1) 통보 시 · 여행 당일 통보 시 - 여행자의 여행계약 해제 요청이 있는 경우 <ul style="list-style-type: none"> · 여행개시 30일전까지(~30) 통보 시 · 여행개시 20일전까지(29~20) 통보 시 · 여행개시 10일전까지(19~10) 통보 시 · 여행개시 8일전까지(9~ 8) 통보 시 · 여행개시 1일전까지(7~ 1) 통보 시 · 여행 당일 통보 시 - 여행참가자 수의 미달로 여행개시 7일전까지 여행계약 해제 통지 시 - 여행참가자 수의 미달로 인한 여행 개시 7일전 까지 통지 기일 미준수 <ul style="list-style-type: none"> · 여행개시 1일전까지 통지 시 · 여행출발 당일 통지 시 - 천재지변, 전란, 정부의 명령, 운송·숙박기관 등의 파업·휴업 등으로 여행의 목적을 달성할 수 없는 사유로 취소하는 경우 	<ul style="list-style-type: none"> o 여행자가 입은 손해배상 o 계약금 환급 o 여행요금의 10% 배상 o 여행요금의 15% 배상 o 여행요금의 20% 배상 o 여행요금의 30% 배상 o 여행요금의 50% 배상 o 계약금 환급 o 여행요금의 10% 배상 o 여행요금의 15% 배상 o 여행요금의 20% 배상 o 여행요금의 30% 배상 o 여행요금의 50% 배상 o 계약금 환급 o 여행요금의 30% 배상 o 여행요금의 50% 배상 o 계약금 환급 	
<p>2) 여행사의 계약조건 위반으로 인한 피해(여행후)</p>	<ul style="list-style-type: none"> o 신체 손상이 없을 때 최대 여행대금 범위내에서 배상 o 신체손상 시 위자료, 치료비, 휴업손해 등 배상 	
<p>3) 여행계약의 이행에 있어 여행종사자의 고의 또는 과실로 여행자에게 손해를 끼쳤을 경우</p>	<ul style="list-style-type: none"> o 여행자가 입은 손해배상 	

국 외 여 행(2-2)

분쟁유형	해결기준	비고
4) 여행 출발 이후 소비자와 사업자의 귀책사유 없이 당초 계약과 달리 이행되지 않은 일정이 있는 경우	○ 사업자는 이행되지 않은 일정에 해당하는 금액을 소비자에게 환급	* 단, 사업자가 이미 비용을 지급하고 환급받지 못하였음을 소비자에게 입증하는 경우와 별도의 비용 지출이 없음을 입증하는 경우는 제외함.
5) 여행 출발 이후 당초 계획과 다른 일정으로 대체되는 경우 - 당초 일정의 소요 비용보다 대체 일정의 소요 비용이 적게 든 경우	○ 사업자는 그 차액을 소비자에게 환급	
6) 감염병 발생으로 사업자 또는 여행자가 계약 해제를 요청한 경우 - 외국정부가 우리 국민에 대해 입국금지·격리조치 및 이에 준하는 명령을 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 외교부가 여행지역·국가에 여행경보 3단계(철수권고)·4단계(여행금지)를 발령하여 계약을 이행할 수 없는 경우, 항공·철도·선박 등의 운항이 중단되어 계약을 이행할 수 없는 경우	○ 위약금 없이 계약금 환급	
- 계약체결 이후 외교부가 여행지역·국가에 특별여행주의보를 발령하거나 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 6단계(세계적 대유행, 팬데믹)·5단계를 선언하여 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우	○ 위약금 50% 감경	* 사업자는 이미 지급받은 여행요금(계약금 포함) 등에서 위약금 감경 후 잔액을 여행자에게 환급함 * 세계보건기구(WHO)가 감염병 경보 5단계를 선언한 경우는 감염병이 발생한 해당지역에 한함

15. 외식서비스업(2개 업종)

외식서비스업(연회시설 운영업) (1 - 2)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 사업자의 사정으로 인한 계약해제 - 사용예정일로부터 1개월전 이전에 계약을 해제한 경우 - 사용예정일로부터 7일전 이전에 계약을 해제한 경우 - 사용예정일로부터 7일전 이후에 계약을 해제한 경우	○ 계약금 환급 ○ 계약금을 위약금으로 함 ○ 계약금 및 총 이용금액의 10%를 배상	* 총이용금액이란 이용자가 사업자에게 계약시 정한 총 금액을 말하며, 계약금·부대시설 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 포함되지 않는다.
2) 소비자의 사정으로 인한 계약해제 - 사용예정일로부터 1개월전 이전에 계약을 해제한 경우 - 사용예정일로부터 7일전 이전에 계약을 해제한 경우 - 사용예정일로부터 7일전 이후에 계약을 해제한 경우	○ 계약금 환급 ○ 계약금을 위약금으로 함 ○ 계약금 및 총 이용금액의 10%를 배상	
3) 부대품 및 부대시설 - 사업자의 고의·과실로 부대품 및 부대시설 미이용 - 부대품 및 부대시설 미사용으로 인한 부당대우	○ 부대품 및 부대시설 이용요금의 배액 배상 ○ 부대품 및 부대시설 이용요금의 배액 배상	

외식서비스업(연회시설 운영업) (2 - 2)

분쟁유형	해결기준	비고
<p>4) 1급감염병 발생으로 사업자 또는 이용자가 계약내용의 변경 또는 계약해제를 요청한 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> - 연회시설 전체에 대해 시설폐쇄·시설운영중단 등 행정명령이 발령되어 계약을 이행할 수 없는 경우, 계약체결 이후 행사 예정지역 또는 이용자의 거주지역이 특별재난지역으로 선포되어 계약을 이행할 수 없는 경우 · 계약내용 변경 시 · 계약해제 시 - 모임·행사 등에 대한 집합제한(시설이용·입장인원 제한 등)·시설 일부 운영중단 등 행정명령이 발령되어 계약을 이행하기 상당히 어려운 경우 · 계약내용 변경 시 · 계약해제 시 - 계약체결 이후 감염병 위기경보 심각단계가 발령되고 방역당국이 사회적 거리두기 등 방역 수칙 준수를 권고하여 계약을 이행하기 어려운 경우 · 계약내용 변경 시 · 계약해제 시 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위약금 없이 계약내용 변경 ○ 위약금 없이 계약금 환급 ○ 위약금 없이 계약내용 변경 ○ 위약금 40% 감경 ○ 위약금 없이 계약내용 변경 ○ 위약금 20% 감경 	<ul style="list-style-type: none"> * 「감염병의예방및관리에관한법률」 상의 1급감염병을 의미함 * 계약체결 이후 계약서에 명시된 서비스에 대해 이미 이행한 계약내용을 사업자가 이용자에게 입증한 경우에는 해당 금액을 공제하고 환급하며, 공제금액이 계약금을 초과하는 경우에는 초과분에 대해 이용자가 사업자에게 지급함(계약을 이행할 수 없는 경우에 한함) * 계약내용 변경이란, 행사일시 연기, 최소보증인원 조정 등 계약내용 변경에 대해 당사자 간에 합의가 이루어진 것을 말함 * 사업자는 이미 지급받은 계약금 등에서 위약금 감경 후 잔액을 이용자에게 환급함 * 사업자는 이미 지급받은 계약금 등에서 위약금 감경 후 잔액을 이용자에게 환급함

외식서비스업(연회시설 운영업 외 외식업)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 사업자의 예약보증금 요구 시 정보제공의무	○ 외식서비스 이용전에 사업자가 예약보증금 등을 수수하는 경우, 예약보증금은 소비자에 대한 명시적인 고지 없이 위약금 및 해약금 등으로 간주되지 않음	* 외식서비스 이용전에 사업자가 수수하는 예약보증금은 외식서비스 이용계약 체결을 예정하는 증거금이며, 외식서비스 이용 후 이용대금에 포함하는 것으로 해석함
2) 사업자의 예약보증금의 계약금 등 성질 미고지 - 사업자의 사정으로 인한 계약해제 - 소비자의 사정으로 인한 계약해제	○ 예약보증금 환급 ○ 예약보증금 환급	* 예약보증금의 명시적인 고지방법은 문자메시지 등 소비자가 손쉽게 확인할 수 있는 방법을 말함 * 예약보증금은 총 이용금액의 10%를 넘지 않도록 하고, 이를 초과하는 경우 총 이용금액의 10%를 예약보증금으로 봄
3) 사업자의 예약보증금의 계약금 등 성질 고지 - 사업자의 사정으로 인한 계약해제 또는 채무불이행 - 소비자의 사정으로 인한 계약해제(예약부도 등) · 약정이용시점부터 1시간전 이전 계약해제 · 약정이용시점부터 1시간전 이후 계약해제(예약부도 포함)	○ 예약보증금의 2배 금액을 환급(예약보증금 환급 + 손해배상금) ○ 예약보증금 환급 ○ 예약보증금을 위약금으로 봄	

16. 의약품 및 화학제품(10개 품종)

의약품, 의약외품		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 이물혼입	o 제품교환 또는 구입가 환급	* 가축폐사의 경우 가축가격을 보상함.
2) 함량, 크기부적합	o 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 변질, 부패	o 제품교환 또는 구입가 환급	
4) 유효기간 경과	o 제품교환 또는 구입가 환급	
5) 용량부족	o 제품교환 또는 구입가 환급	
6) 품질·성능·기능 불량	o 제품교환 또는 구입가 환급	
7) 용기 불량으로 인한 피해사고	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	* 일실소득 : 피해로 인하여 소득상실이 발생한 것이 입증된 때에 한하며, 금액을 입증할 수 없는 경우에는 시중 도입단가를 기준으로 함.
8) 부작용	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	
9) 수량부족	o 부족수량 지급	

의 료 기 기

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 구입 후 1개월 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자로 수리를 요할 때	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 품질보증기간 이내에 정상적인 사용 상태에서 발생한 성능·기능상의 하자 - 하자 발생 시 - 수리하였으나 고장이 재발(2회째) - 수리 불가능 시 - 교환 불가능 시 - 교환된 제품이 1개월 이내에 중요한 수리를 요할 때	○ 무상 수리 ○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 구입가 환급 ○ 구입가 환급	
3) 부품보유기간 이내에 수리용 부품을 보유하고 있지 않아 발생한 피해 - 품질보증기간 이내 · 정상적인 상태에서 자연 발생한 성능·기능상의 하자로 인해 발생된 경우 · 소비자의 고의·과실로 인한 고장인 경우 - 품질보증기간 경과 후	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 유상수리에 해당하는 금액 징수 후 제품교환 ○ 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급(최고한도 : 구입가격)	
4) 소비자가 수리의뢰한 제품을 사업자가 분실한 경우 - 품질보증기간 이내 - 품질보증기간 경과 후	○ 제품교환 또는 구입가 환급 ○ 정액감가상각한 금액에 10%를 가산하여 환급	
5) 제품하자로 인한 상해사고	○ 치료비, 경비 및 일실소득 배상	

화 장 품		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 이물혼입	o 제품교환 또는 구입가 환급	* 치료비 지급 : 피부과 전문의의 진단 및 처방에 의한 질환 치료 목적의 경우로 함. 단, 화장품과의 인과관계가 있어야 하며, 자의로 행한 성형·미용관리 목적으로 인한 경우에는 지급하지 않음. * 일실소득 : 피해로 인하여 소득상실이 발생한 것이 입증된 때에 한하며, 금액을 입증할 수 없는 경우 시중 노임단가를 기준으로 함.
2) 함량부적합	o 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 변질·부패	o 제품교환 또는 구입가 환급	
4) 유효기간 경과	o 제품교환 또는 구입가 환급	
5) 용량부족	o 제품교환 또는 구입가 환급	
6) 품질·성능·기능 불량	o 제품교환 또는 구입가 환급	
7) 용기 불량으로 인한 피해사고	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	
8) 부작용	o 치료비, 경비 및 일실소득 배상	

비누 및 합성세제		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 성분·함량부족	o 제품교환	
2) 실량 미달	o 제품교환	

플라스틱 제품		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 품질불량	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 부작용	o 치료비, 경비 및 임금 배상	
3) 시공 상의 하자	o 수리 또는 배상	

비료		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 성분 이상	o 제품교환 또는 구입가 환급	
2) 용량 부족	o 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 제품의 하자로 인한 작물 피해 시	o 경비 및 예상수익액 배상	
4) 부작용	o 치료비, 경비 및 임금배상	

농약		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 성분 이상	o 제품교환 또는 구입가 환급	* 예상수익은 당해작물의 최근 3년간 평균수확량에 당해년도 농가수취가격을 곱한 금액으로 산출함.
2) 용량 부족	o 제품교환 또는 구입가 환급	
3) 유효기간 경과	o 제품교환 또는 구입가 환급	
4) 제품의 하자로 인한 작물 피해 시	o 경비 및 예상수익액 배상	

고 무 장 갑		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 물이 새어 들어오는 경우	o 제품교환	
2) 양념류나 기타 접촉물에 쉽게 착색되는 경우	o 제품교환	
3) 인체에 유해한 물질이 함유되어 있는 경우	o 제품교환	

건 전 지		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 외관 불량	o 제품교환	
2) 선이 절단된 경우	o 제품교환	
3) 제품에 치수가 잘못 기재된 경우	o 제품교환	
4) 제조상의 하자에 의해 누액이 발생하는 경우	o 제품교환 및 사용제품 하자발생 시 무상수리 또는 손해배상	

17. 의료업(1개 업종)

피부과 시술 및 치료(미용을 목적으로 한 치료로 제한)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 사업자의 책임있는 사유로 인한 계약 해지 - 치료 개시 이전 - 치료 개시 이후	○ 계약금 반환 및 계약금의 10% 배상 ○ 해지일까지 치료횟수에 해당하는 금액 공제 후 기 수납한 금액 환급 및 총 치료금액의 10% 배상	* 서비스 횟수로 계약한 경우 치료 횟수에 해당하는 금액 공제 후 환급함. * 다만 계약금이 시술 및 치료비용의 10%를 초과하는 경우, 배상 및 환급 기준 계약금은 시술 및 치료비용의 10%를 기준으로 산정함.
2) 소비자의 책임있는 사유로 인한 해지 - 치료 개시 이전 - 치료 개시 이후	○ 계약금의 10% 배상 ○ 해지일까지 치료횟수에 해당하는 금액과 총 치료비용의 10% 배상	

18. 인터넷쇼핑몰업(1개 업종)

인터넷 쇼핑몰업		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 허위·과장광고에 의한 계약체결	○ 계약해제	* 계약해제의 경우, 소비자가 선급한 금액에 대한 환급은 해제일로부터 3일 이내에 실시함.
2) 물품이나 용역의 미인도	○ 계약해제 및 손해배상	
3) 계약된 인도시기보다 지연인도 - 지연인도로 당해 물품이나 용역이 본래의 구매목적을 달성하지 못한 경우 - 기타(지연인도로 인한 불편야기 등)	○ 계약해제 및 손해배상 ○ 계약해제 또는 손해배상	
4) 배송과정에서 훼손되거나 다른 물품·용역이 공급된 경우	○ 제품교환 또는 구입가 환급	
5) 부당한 대금청구	○ 청구취소 또는 부당대금 환급	
6) 기타 사업자의 귀책사유로 인한 계약 미이행	○ 계약이행 또는 계약해제 및 손해배상	

19. 인터넷콘텐츠업(1개 업종)

인터넷콘텐츠업 (1-3)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약	o 계약취소	* 정보통신기술 등을 활용하여 원격으로 교습하는 경우 적용 제외함.(학원 운영 및 평생 교육시설운영업 적용) * 기납부한 요금은 환급하고, 미납요금 및 위약금 청구행위를 금지함.
2) 허위, 과장광고에 의한 이용계약	o 계약해제 및 이용료 전액환급	* 이용료는 소비자가 지급한 모든 비용을 포함함.(예 : 교재비 등 별도의 부대비용)
3) 사업자가 판매하는 유료 콘텐츠를 사용하지 않은 상태에서 소비자가 구입후 7일 이내에 청약철회를 요구하는 경우	o 유료 콘텐츠 구입가 환급	* 단, 소비자의 책임있는 유료 콘텐츠가 멸실 또는 훼손된 경우는 제외되며, 콘텐츠의 훼손에 대한 책임 여부, 계약이 체결된 사실 및 시기, 콘텐츠가 공급된 사실 및 시기 등에 관하여 다툼이 있는 경우에는 사업자가 이를 입증하여야함.
4) 사업자가 계약전 중요사항을 고지하지 않은 경우	o 계약 취소	* 중요사항이라 함은 아래내용을 말함.
<p><사업자가 계약전 고지해야 하는 중요사항 - '콘텐츠이용자보호지침' 제8조></p> <p>1. 사업자 및 콘텐츠에 관한 정보</p> <ul style="list-style-type: none"> - 콘텐츠의 제작자 및 판매자(수입콘텐츠의 경우 수입업자 및 게임물의 경우 배급자 포함)에 관한 사항(성명, 전화번호, 주소, 전자우편주소 등) - 콘텐츠의 명칭·종류 및 내용(이러닝의 경우 시범학습을 포함) - 콘텐츠 이용제한에 관한 내용 : 청소년유해매체(19세 미만의 자는 이용할 수 없다는 취지의 내용), 게임물(게임물의 등급), 비디오물(비디오물의 주제·선정성·폭력성·대사·공포· 		

인터넷콘텐츠업 (1-3)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<p>약물·모방위험 등의 우려 여부와 그 정도에 관한 정보), 음악영상물(등급)</p> <p>2. 거래조건 등에 관한 정보</p> <ul style="list-style-type: none"> - 콘텐츠의 가격과 그 지급 방법 및 시기 - 콘텐츠의 공급 방법 및 시기 - 청약의 철회 및 계약의 해제 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항 - 콘텐츠계약이 계속거래에 해당할 경우 계약의 해지와 그 행사방법 및 효과에 관한 사항 - 콘텐츠의 교환·반품·보증과 그 대금 환급의 조건 및 절차 - 전자매체로 공급이 가능한 콘텐츠의 전송·설치 등과 관련하여 요구되는 기술적 사항 - 이용자피해보상, 콘텐츠에 대한 불만 및 이용자와 사업자간 분쟁처리에 관한 사항 - 거래에 관한 약관 - 정보통신망을 통하여 전송되는 콘텐츠의 경우·이용자가 신용카드로 결제하는 경우·대금이 5만원 이하인 경우 또는 분할하여 콘텐츠를 공급하는 경우를 제외하고, 이용자가 콘텐츠를 공급받기 전에 대금을 지급하는 경우 결제대금예치의 이용을 선택할 수 있다는 사항 - 콘텐츠의 가격 외에 이용자가 추가로 부담하여야 할 사항 및 금액 - 거래일시·거래지역·거래수량·인도지역 등 거래조건과 관련하여 제한이 있는 경우 그 내용 - 이용자가 미성년자인 경우 법정대리인의 동의를 얻지 못하면 미성년자 본인 또는 법정대리인이 그 계약을 취소할 수 있다는 내용 		

인터넷콘텐츠업 (2-3)

분쟁 유형	해결 기준	비고
<p>5) 1개월 이상의 계속적 이용계약인 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소비자가 계약 해지를 요구한 경우 - 사업자의 귀책사유로 인한 계약해지 - 소비자의 동의 없이 무료이용기간이 경과한 후 유료로 전환한 경우 - 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우 <p>6) 서비스의 중지·장애</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사전고지하지 않은 경우 · 3일 이상 서비스가 중지되거나 장애가 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지·장애 발생 누적시간이 72시간을 초과한 경우 · 4시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해 - 사전고지 한 경우 · 서버점검 등의 사유로 서비스중지·장애를 사전에 고지하였으나 서비스중지·장애 시간이 10시간을 초과하는 경우 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용요금의 10% 공제후 환급 ○ 잔여기간의 이용료 및 동 금액의 10%에 해당하는 금액을 더하여 환급 ○ 유료청구 금액 환급 ○ 청구 금액 환급 ○ 계약해지 및 잔여기간에 대한 이용료 환급 ○ 서비스 중지·장애시간의 3배를 무료로 연장 ○ 초과된 시간만큼 이용기간을 무료로 연장 	<ul style="list-style-type: none"> * 단, 계약체결일 또는 서비스 이용가능일로부터 7일 이내에 해지를 요구하는 경우에는 위약금 없이 이용 일수에 해당하는 금액만 공제하고 환급함. * 이용료는 소비자가 지급한 모든 비용을 포함함.(예 : 교재비 등 별도의 부대비용). * 자동으로 매월 또는 일정시기에 대금을 결제하기로 한 경우 사업자는 소비자에게 결제 내역(결제금액, 결제시기, 결제방법 등)에 대하여 전자우편 또는 휴대전화문자 등으로 고지함. * 서비스 중지·장애시간에 다툼이 있는 경우 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산하되, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 소비자과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는, 서비스 중지·장애시간 계산에서 제외함. * 사전고지라 함은 서비스 중지, 장애 24시간 이전에 고지된 것을 의미함.
<p>7) 실제 이용한 시간보다 초과하여 이용요금을 청구한 경우</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 초과분 환급 	<ul style="list-style-type: none"> - 초과사용분에 대해서는 사업자가 입증함.

인터넷콘텐츠업 (3-3)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
<p>o 인터넷교육서비스의 사은품 반환</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시 · 사은품 미사용 시 : 해당 사은품 반환 · 사은품을 사용 시 : 해당 사은품과 동종의 상품으로 반환하거나 동종 상품의 시중가격 또는 계약서상에 기재된 해당 사은품의 가격에서 손실 등에 따른 금액을 지급하고 반환(단, 단순포장개봉은 사은품 사용으로 보지 아니함.) · 계약서상에 해당 사은품의 품목 또는 가격이 기재되어 있지 않은 경우: 현존상태로 반환 - 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제·해지 시: 사업자에게 사은품 반환하지 않음. 		

20. 자동차대여업(1개 업종)

자 동 차 대 여 업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 대여전 예약취소로 인한 피해 - 소비자사정에 의한 대여예약 취소 시 · 사용개시일시로부터 24시간 전 취소 통보 시 · 사용개시일시로부터 24시간 이내 취소 통보 시 - 사업자의 사정에 의한 예약취소 또는 계약의 미체결	○ 예약금 전액 환급 ○ 예약금 중 대여예정 요금의 10% 공제 후 환급 ○ 예약금에 대여예정 요금의 10% 가산 후 환급	
2) 대여개시일 당일(인도이전) 차량하자로 사용 불가능 - 동급의 대체차량 제공 가능 시 - 동급의 대체차량 제공 불가능 시	○ 대체차량 제공 또는 기 지급한 대여요금 전액환급 ○ 기 지급한 대여요금 전액 및 총 대여예정요금의 10% 가산 후 환급	
3) 대여기간 중 계약해지로 인한 피해 - 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시 - 사업자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시 - 천재지변에 의한 사용불능	○ 잔여기간 대여요금의 10% 공제 후 환급 ○ 잔여기간 대여요금의 10% 가산 후 환급 ○ 잔여기간 대여요금 환급	

21. 전자지급수단발행업(1개 업종)

전자지급수단발행업		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 사업자가 잔액에 대한 환급을 거부할 경우 - 선불전자지급수단인 경우 - 전자화폐인 경우	○ 기준금액의 60% 또는 80% 이상을 사용한 경우에는 잔액 환급 ○ 잔액의 100% 환급	* 선불 전자지급수단 및 전자화폐는 전자금융거래법상의 개념을 준용함. * 기준금액은 최종 충전 후의 잔액(최종 충전 전의 잔액+최종 충전금액)으로 함. * 잔액환급비율 · 기준금액 1만원 초과일 경우 : 100분의 60 이상 사용 시 · 기준금액 1만원 이하일 경우 : 100분의 80 이상 사용 시
2) 이용대금을 초과하여 인출된 경우	○ 초과인출금액 재충전 또는 환급	

22. 주차장업(2개 업종)

주차장업, 주차대행업		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 자동차의 멸실 또는 훼손	○ 손해배상	* 관리자가 선량한 관리자의 주의의무를 태만히 하지 아니하였음을 증명한 경우를 제외함.
2) 차내의 소지품을 관리자에게 보관한 경우 - 보관 받은 물품이 멸실 또는 훼손된 때	○ 손해배상	
3) 차내의 소지품을 관리자에게 보관하지 아니한 경우 - 차내의 소지품이 주차한 차량과 함께 멸실 또는 훼손된 때	○ 손해배상	* 관리자의 고의 또는 과실이 있는 경우에 한함. * 이용자가 그 종류와 가액을 명시하여 보관한 경우에 한함.
- 차내의 소지품만 멸실 또는 훼손된 때	○ 손해배상	
4) 화폐·유가증권 기타의 귀중품의 도난 또는 훼손	○ 손해배상	

23. 중고자동차매매업(1개 업종)

중고자동차매매업		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 매매의 알선을 하고 이전등록 신청대행의무를 이행하지 않거나 태만히 하여 피해가 발생한 경우	o 배상	
2) 매매 알선 시 매도인이 부담하여야 할 비용(공과금 포함)을 매수인에게 전가하는 경우	o 배상	
3) 보증기간 이내에 중고자동차 성능상태점검기록부에 기재된 내용과 자동차의 실제 성능상태가 다르거나 하자가 발생한 경우	o 무상수리 또는 수리비보상	* 보증기간은 개별약정에 따른다. 단 보증기간은 30일 이상, 2천킬로미터 이상이어야 하며 그 중 먼저 도래한 것을 적용함.
4) 중고자동차성능상태점검기록부를 교부하지 않은 상태에서 하자가 발생한 경우	o 무상수리 또는 수리비보상	
5) 판매업자가 일방적으로 계약의 해제를 요구하는 경우	o 계약금의 2배액 보상	
6) 판매업자가 보증한 기간 이내에 보증을 약정한 부품에 하자 발생 시	o 무상수리 또는 수리비 보상	* 보증여부, 보증기간, 보증대상 부품은 개별약정에 따름.
7) 사고 또는 침수사실을 고지하지 않은 경우	o 구입가 환급 또는 손해배상	* 사고, 침수사실 미고지시 보상기간은 자동차관리법상 성능점검기록부 보관기간(1년)으로 함.
8) 주행거리 조작	o 계약 또는 주행거리조작에 따른 손해배상	
9) 성능상태점검 자격이 없는 자 또는 성능상태점검장 이외의 장소에서 점검을 받아 성능상태점검기록부를 교부한 상태에서 하자가 발생한 경우	o 무상수리 또는 수리비 보상	* 성능상태점검 자격이 없는 자라 함은 자동차관리법 제66조 제1항의 각 호에 해당하는 자를 말함.

청소대행서비스업 (2-3)

분쟁유형	해결기준	비고
<p>2) 서비스횟수가 2회 이상 또는 기간제인 경우</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사업자의 사정으로 인한 계약해제 또는 해지 · 서비스개시 이전 · 서비스개시 이후 - 소비자의 사정으로 인한 계약해제 또는 해지 · 서비스개시 이전 · 서비스개시 이후 - 광고와 서비스 내용이 다른 경우(인원, 첨단장비, 사후 서비스 등) - 서비스 이행을 2일 이상 지연 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계약금 환급 및 총 이용금액의 10% 배상 ○ 해지일까지의 이용횟수에 해당하는 금액 공제 후 환급 및 이용금액의 10% 배상 ○ 총 이용금액의 10% 공제 후 환급 ○ 해지일까지의 이용횟수에 해당하는 금액과 총 이용금액의 10% 공제 후 환급 ○ 계약해지 및 미이용요금 환급과 전체이용요금의 10% 배상 ○ 지연된 해당 서비스 이용요금의 50% 환급 	<p>* 서비스일수(기간제)로 계약한 경우 이용일수에 해당하는 금액 공제 후 환급함.</p> <p>* 단 연락이 두절되거나, 전화번호 오류 등으로 인해 연락을 취하지 못해 서비스가 연기된 경우, 연기된 기간은 지연기간에 포함시키지 않음.</p> <p>* 주소불명, 연락두절로 서비스를 이행하지 못했음에 대한 입증은 사업자가 함.</p>

청소대행서비스업 (3-3)

분쟁유형	해결기준	비고
<p>- 3회 이상 서비스 이행을 지연할 경우</p> <p>- 서비스 이행을 위해 소비자를 방문하였으나 주소불명 또는 연락두절로 인해 서비스를 이행하지 못한 경우</p> <p>- 서비스 이행중 가전제품, 가구, 생활용품 등을 파손 또는 훼손한 경우</p>	<p>o 계약해지 및 미이용요금 환급과 전체이용요금의 10% 배상</p> <p>o 미이행된 서비스 재이행 또는 미이행된 서비스에 해당하는 요금에서 30% 공제후 잔액 환급</p> <p>o 손해배상</p>	

25. 체육시설업, 레저용역업 및 할인회원권업(1개 업종)

체육시설업, 레저용역업, 할인회원권업 (1 - 2)		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 제공된 물품 또는 용역이 계약내용과 다른 경우 2) 시설고장, 정원초과 등으로 당해 시설물을 이용할 수 없는 경우 3) 신체상 피해발생 4) 사업자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 - 이용개시일 이전 - 이용개시일 이후 · 계약내용이 이용 기간으로 정해진 경우 · 계약내용이 이용 횟수로 정해진 경우	○ 계약해제 ○ 환급 또는 동급의 타 시설물로 이용대체 ○ 배상액 배상 ○ 반환금액 환급 · 반환금액 = 이용료 + 위약금 ○ 반환금액 환급 · 반환금액 = $[\text{이용료} - (\text{이용료} \times \frac{\text{이미 경과한기간(일수)}}{\text{계약상이용기간(일수)}})] + \text{위약금}$ · 반환금액 = $[\text{이용료} - (\text{이용료} \times \frac{\text{이미이용한횟수}}{\text{계약상이용횟수}})] + \text{위약금}$	* 체육시설의 설치·이용에 관한 법률 제19조 및 동법시행령 제18조의 규정에 의한 「회원제 체육시설업」 제외 · 회원제 골프장업, 스키장업, 요트장업, 회원제 종합체육시설업 * 이용개시일이란 계약내용이 이용 기간으로 정해진 경우에는 이용 기간이 시작되는 첫날을 말하고, 계약내용이 이용 횟수로 정해진 경우에는 이용을 시작하는 첫날을 말한다. * 위약금은 이용료의 1/10에 해당하는 금액을 말한다

체육시설업, 레저용역업, 할인회원권업 (2-2)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
5) 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 - 이용개시일 이전 - 이용개시일 이후 · 계약내용이 이용 기간으로 정해진 경우 · 계약내용이 이용 횟수로 정해진 경우	○ 반환금액 환급 · 반환금액 = 이용료 - 위약금 ○ 반환금액 환급 · 반환금액 = [이용료 - (이용료 × 이미 경과한기간(일수) 계약상이용기간(일수))] - 위약금 · 반환금액 = [이용료 - (이용료 × 이미 이용한횟수 계약상이용횟수)] - 위약금	* 이용료란 일반이용자가 사업자에게 계약 시 납부한 총 금액을 말하며, 계약금·입회금·가입비·부대시설 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 이용료에 포함되지 않는다
○ 사은품 반환 - 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시 · 사은품 미사용 시 : 해당 사은품 반환 · 사은품 사용 시 : 해당 사은품과 동종의 상품으로 반환하거나 동종 상품의 시중가격 또는 계약서상에 기재된 해당 사은품의 가격에서 손익 등에 따른 금액을 지급하고 반환(단, 단순포장개봉은 사은품 사용으로 보지 않음.) · 계약서상에 해당 사은품의 품목 또는 가격이 기재되어 있지 않은 경우: 현존상태로 반환 - 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제·해지 시: 사업자에게 사은품 반환하지 않음. ○ 체육시설업 - 수영장, 체력단련장, 테니스장, 대중종합체육시설업, 골프연습장 등 ○ 레저용역업 - 이벤트 주관, 주말농장, 영화예매 등 ○ 할인회원권업 - 여러 업종의 판매업소를 가맹점으로 확보한 후, 회원을 모집하고 일정 금액의 회비를 받아 운영하는 업종		

26. 택배 및 퀵서비스업(1개 업종)

택배 및 퀵서비스업		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 운송 중 전부 또는 일부 멸실된 때 2) 훼손된 때 - 수선이 가능한 경우 - 수선이 불가능한 경우 3) 택배의 배달지연으로 인한 피해 - 일반적인 경우 - 특정일시에 사용할 운송물의 경우	<ul style="list-style-type: none"> ○ 운임 환급 및 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급 ○ 무상수리 또는 수리비 보상 ○ 멸실된 때의 보상기준 적용 ○ 인도예정일을 초과한 일수에 사업자가 운송장에 기재한 운임액(이하 '운송장 기재운임액' 이라함.)의 50%를 곱한 금액(초과일수×운송장기재운임액×50%)배상. 다만, 운송장기재운임액의 200%를 한도로 함. ○ 운송장 기재 운임액의 200% 배상 	* 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 아니한 경우 1. 전부 멸실된 때에 인도 예정일의 인도 예정장소에서 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급 2. 일부 멸실된 때는 인도일의 인도 장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 지급 * 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 사업자의 손해배상은 다음 각호에 의함. 손해배상한도액은 50만원으로 하되, 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우의 손해배상한도액은 각 운송가액 구간별 운송물의 최고가액으로 함.
4) 퀵서비스 사업자 귀책의 배달지연으로 인한 피해 - 배송물이 인도예정시간의 50% 이상을 초과하여 수하인에게 인도될 때 - 특정시각에 사용할 배송물이 인도예정시간을 초과하여 수하인에게 인도됨으로써 특정 시각에 사용할 수 없게 된 경우	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객에게 배송비용의 100%에 해당되는 금액을 환급 ○ 배송장에 기재된 배송비용의 200%를 지급 	* 부재중 방문표를 투입하고 송하인에게 연락하는 등 충분한 후속 조치를 취한 경우에는 면책함.
5) 인수자 부재 시 후속조치 미흡으로 인한 피해	<ul style="list-style-type: none"> ○ 운임환급(선불 시) 및 손해배상 	

27. 휴양콘도미니엄업(1개 업종)

휴양콘도미니엄업		
분쟁유형	해결기준	비고
1) 제공된 용역이 계약내용과 다른 경우	o 계약해제	
2) 이용예정일 경과 후 공사 완공으로 인한 이용지연	o 이용 예정일로부터 실 이용가능일까지의 지연일수에 해당하는 지연보상금 배상	* 지연보상금 = (계약금+중도금)×지체이율×(이용지체일수÷365)
3) 부당한 이용료 징수	o 차액 환급	