

보도시점 2024. 11. 12.(화) 12:00 / 배포 2024. 11. 12.(화) 08:30
< 11. 13.(수) 조간 >

예비부부 올리는 ‘스·드·메’ 갑질 3종세트 바로잡는다

- 사진파일 구입비, 드레스 피팅비, 메이크업 얼리스타트비 따로 받는 약관 시정 -
- 스·드·메 추가요금과 위약금 기준도 계약서에 구체적으로 표시하도록 시정 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 18개 결혼준비대행업체*의 이용약관을 심사하여, 필수적인 서비스 요금을 따로 받도록 구성한 조항, 추가요금과 위약금 기준을 불명확하게 표시한 조항 등 6개 유형의 불공정 약관조항을 시정하였다.

* (주)다이렉트컴즈, (주)아이니웨딩네트웍스, (주)베리굿웨딩컴퍼니, 제이웨딩, (주)케이앤엠 코퍼레이션, (주)블랑드봄, (주)마주디렉티드, (주)하우투웨딩그룹, (주)와이즈웨딩, (주)위네트워크, (주)웨딩쿨, (주)아이패밀리에스씨, (주)조앤힐, (주)웨덱스웨딩, (주)헬렌조, 한나웨딩, 365라이프앤아쌈, (주)여행채널 (세부 시정내역은 <붙임 2> 참조)

[불공정 약관조항 유형]

- ① 필수옵션을 기본제공 서비스에서 제외하여 별도항목으로 구성한 조항
- ② 옵션의 가격(추가요금) 및 위약금 세부기준을 불명확하게 표시한 조항
- ③ 과도한 위약금 조항
- ④ 부당한 거래책임 면책 조항
- ⑤ 부당한 양도금지 조항
- ⑥ 부당한 재판관할 조항

< 심사 배경 >

이른바 ‘스·드·메’라 불리는 스튜디오 촬영, 드레스 대여, 메이크업 등의 서비스는 오늘날 예비부부들이 결혼 준비 과정에서 필수적으로 이용하는 서비스로 자리잡았다. 이에 따라 스·드·메 서비스를 묶어서 제공하는 결혼준비대행업체들이 등장하여 웨딩 시장에 큰 영향력을 행사하고 있다. 결혼준비대행업체가 개별 스·드·메 업체(사진 촬영업체, 드레스샵, 미용실)들과

제휴를 맺고 소속 웨딩플래너를 통해 소비자들에게 관련 정보를 제공하기 때문에 예비부부들이 결혼 준비 과정에서 결혼준비대행업체에 의존하는 정도가 점점 커지고 있다.

< 결혼준비대행업체(웨딩플래너)에 대한 높은 의존도 >

▶ 플래너 없이 드레스 투어 어떻게 해야 하나요?

원하는 드레스 업체 선정하고 전화했는데, 플래너 없이는 조건등이 많았습니다. 드레스투어 하려는데 개별적으로는 안받아주네요.

▶ 플래너 없이 웨딩드레스 투어 가능하나요?

↳ 플래너 없이 드레스 투어는 진행을 안해주는 곳이 많습니다.

정찰가는 워크인 손님에게 안내해 주지 않는 곳이 대부분입니다.

* 출처: 인터넷 카페 게시글(발췌)

소비자들이 개별 스·드·메 업체와 직접 접촉하는 경우가 드물고, 결혼준비대행업체와 패키지 형태로 거래함에 따라 소비자들은 개별 스·드·메 서비스의 가격이 얼마인지 잘 모르는 상태에서 소위 ‘깜깜이 계약’을 체결하고 있다는 행태가 지적되어 왔다.* 실제로 결혼준비대행업체 이용 경험에 있는 소비자의 과반수가 결혼준비대행 서비스 및 가격 관련 정보가 불명확하다고 느끼는 것으로 조사되었다.**

* “깜깜이 ‘스드메’에 추가금 폭탄까지...웨딩 민원 1년새 32% 늘어” (동아일보, '24.7.16.)

** <붙임 5> 결혼준비대행서비스 약관 관련 소비자 인식조사 참조

특히 소비자들이 스·드·메 서비스를 위해 결혼준비대행업체에 지불하는 금액이 보통 2~300만원에 달해 예비부부들의 부담이 큰데, 여기에 더해 ‘옵션’이라는 형태로 만만치 않은 액수의 추가요금을 내고 있는 실정이다.* 일부 옵션은 필수적인 항목인데도 따로 추가요금을 내야 해서 소비자들의 불만이 크다.** 최근 조사에서도 응답자의 74.2%가 결혼준비대행서비스를 이용할 때 별도로 추가요금이 부과되는 것이 부적절하다고 답변하였다.

* “새 드레스 입으면 100만원?...추가금 ‘폭탄’에 예비부부 울상” (연합뉴스, '24.2.5.)

“‘스드메 패키지’ 280만원이라더니...추가금액만 90만원이 붙었다” (아시아경제, '24.11.4.)

** 사진 파일(원본/수정본) 구입비(44만원~), 드레스 투어비(피팅비)(각 드레스샵당 5.5만원, 3개 업체 방문시 16.5만원), 메이크업 얼리스타트비(5.5만원) 등만 더해도 최소 66만원에 이릅니다.

이에 공정위는 소비자가 많이 이용하고 그 과정에서 피해사례가 많았던 18개 결혼준비대행업체의 이용약관상 추가요금 및 위약금 등과 관련한 불공정 조항이 있는지 면밀하게 심사하였다.

< ① 필수옵션을 기본제공 서비스에서 제외하여 별도항목으로 구성한 조항 >

먼저, 결혼준비대행업체들은 모두 똑같이 **이원화된 요금체계**를 두고 있었다. 즉 기본적으로 제공하는 스·드·메 패키지 서비스에는 사진 ‘촬영,’ 드레스 ‘대여’ 및 메이크업 서비스 자체 정도만 포함되도록 해놓고, **별도로 2~30개의 옵션**을 두어 이에 대해서는 **추가요금을** 내도록 하는 방식이다.

< 불공정약관 예시 >

A사 웨딩계약서	■ 웨딩패키지 비고/별도사항 <스튜디오촬영> · 원본+수정본 데이터 필수 구매(jpg파일) (44만원부터~스튜디오별 상이) <드레스> · 투어비(5.5만원~) <헤어 메이크업> · 엘리스타트 비용 별도
-------------	---

문제는 이러한 옵션 중 일부는 기본 스·드·메 서비스와 매우 밀접하게 연관되어 있거나 불가분의 관계에 있어 사실상 필수적인 서비스임에도 불구하고 옵션으로 구성하여 소비자에게 별도의 비용을 청구한다는 점이다. 이러한 ‘필수옵션’ 비용 중 대표적인 것으로 사진 파일(원본/수정본) 구입비, 드레스 피팅비, 메이크업 엘리스타트비 등이 있다.*

- * (원본/수정본 파일비) 스튜디오에서 찍은 수백장의 사진을 버리지 않고 간직하거나 모바일 청첩장 등에 활용하기 위해서는 파일을 구매할 수밖에 없음
- (드레스 피팅비) 평소 입어볼 기회도 별로 없는 웨딩드레스를 한번 입어보지도 않고 고른다는 것은 불가능에 가까움
- (메이크업 엘리스타트비) 가장 혼한 점심시간대 예식이라면 미용실에 7시에는 도착해야 하는데, 메이크업 시작이 9시 이전이기 때문에 무조건 엘리스타트에 해당될 수밖에 없음

조사 결과, 소비자들도 드레스 피팅비, 사진 파일(원본/수정본) 구입비, 메이크업 엘리스타트 순으로 이들 항목을 기본적인 서비스로 인식하고 있는 것으로 나타났다. (<붙임 5> 참조)

일부 사업자들은 이들을 필수구매항목으로 표시하는 등 스스로도 필수적인 항목이라고 인정하는 태도를 취하면서, 요금을 이원화한 이유로 ‘기본 패키지 가격에서 제외하면 가격이 낮아보이는 효과가 있어 소비자 유인에 유리하기 때문’이라고 설명하였다. 이러한 점에 비추어 볼 때, 해당 약관조항을 설계한 의도·목적에 소비자에게 부당하게 불리하지 않은 다른 합리적인 이유를 찾기 어렵다.

그리고 이러한 이중적인 요금체계가 결혼준비대행업체들의 약관에 예외 없이 담겨 통용되고 있다는 점, 필수옵션이 가격경쟁의 대상이 되지 않아 스·드·메 업체에게는 안정적인 수익원이 되는 반면 소비자에게는 고스란히 부담으로 전가된다는 점, 소비자가 계약에 앞서 전체 스·드·메 서비스 비용을 정확히 인지하고 비교하기 어려워진다는 점, 결혼이라는 중요한 행사를 앞둔 소비자의 거래상 지위가 취약한 점 등을 종합적으로 고려할 때 이와 같은 구성의 조항은 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당한다.

이에 대해 결혼준비대행업체들은 사진 파일(원본/수정본) 구입비, 드레스 피팅비, 메이크업 얼리스타트비를 별도 항목에서 제외하여 기본제공 서비스에 포함하는 것으로 약관을 시정하였다.

< ② 옵션의 가격(추가요금) 및 위약금 세부기준을 불명확하게 표시한 조항 >

다음으로, 결혼준비대행업체의 약관에는 옵션의 가격(추가요금)이 얼마인지, 위약금 세부기준이 어떻게 되는지 명확하게 표시되어 있지 않았다.

추가요금이 부과되는 스·드·메 옵션 서비스의 개수는 2~30개에 이르는 데, 이러한 옵션 가격의 대략적인 범위도 표시되어 있지 않은 경우가 많아 소비자의 입장에서 자신이 부담해야 하는 비용이 어느 정도인지 제대로 모르는 상태에서 계약을 체결해야 하는 상황에 놓이게 된다. 반면 결혼준비대행업체는 자신에게 제휴된 개별 스·드·메 업체의 가격과 자신의 수수료 수준을 모두 알고 해당 약관을 소비자에게 제시하게 되므로, 이러한 정보 비대칭 하에서 자신에게 유리하고 소비자에게 불리하도록 추가요금 정보를 선택적으로 제공할 능력과 유인이 충분하다고 볼 수 있다.

위약금의 경우도 ‘각 스·드·메 업체별 위약금이 발생한다’라고 기재되어 있을 뿐, 구체적인 위약금 기준에 대해서는 표시가 없다. 위약금은 기본적으로 손해배상액의 예정으로서 소비자의 권리·의무에 큰 영향을 미칠 수 있는 정보임은 물론이거니와, 특히 장기간의 결혼 준비기간 중 여러 변수로 인해 일정을 변경하거나 거래를 취소해야 할 경우도 종종 발생하므로 그 기준을 소비자에게 명확히 알려야 한다.

< 불공정약관 예시 >

B사 웨딩계약서 및 이용약관	비 고 <리허설 촬영> · 작가지정비 <u>별도</u> <드레스> · 리허설/본식 헬퍼비 <u>별도</u>(야외, 야간, 타지역, 5시간 이상 추가비 발생) · 프리미엄라인 진행시 추가비 <u>별도</u> · 신랑구두 대여비 <u>별도</u> <헤어메이크업> · 컷트, 염색, 펌, 피스 비용 <u>별도</u> · 혼주헤어, 메이크업 비용 <u>별도</u> · 아티스트 지정비 <u>별도</u> <본식촬영> · 출장비 <u>별도</u>(지역별 상이) · 셀렉비용 <u>별도</u> · 작가지정비 <u>별도</u> 제9조(위약금규정) 1. 스튜디오: 예약취소 또는 날짜 변경시 <u>각 예약 업체의 위약금 규정에 따릅니다.</u> 2. 드레스: 예약취소 또는 날짜 변경시, 가봉 후 취소시, 드레스 손상시 <u>각 예약 업체의 위약금 규정에 따릅니다.</u> 3. 메이크업: 예약취소 또는 날짜 변경시 <u>각 예약 업체의 위약금 규정에 따릅니다.</u> 4. 기타단품: 예약취소 또는 날짜 변경시 <u>각 예약 업체의 위약금 규정에 따릅니다.</u>
--------------------------------	--

이에 대해 결혼준비대행업체들은 약관에 옵션 가격의 범위와 평균적인 위약금 기준을 명시하고, 고객이 특정 스·드·메 업체를 선택하면 구체적인 옵션 가격과 위약금 기준을 확정적으로 다시 고지하도록 약관을 시정하였다.

< ③ 과도한 위약금 조항 >

결혼준비대행업체들은 소비자가 계약을 해지할 경우 위약금을 과도하게 부과하는 약관 조항을 두고 있었다.

< 불공정약관 예시 >

C사 이용약관	계약금은 총액의 20%를 지불하여야 하며, 해약시 <u>계약금은 반환되지 않습니다.</u>
D사 결혼준비 이용약관	계약금은 전체 금액의 20%로 하며 <u>계약 체결 이후에는 환불이 불가능합니다.</u>
E사 웨딩서비스 계약서	계약금 환불은 입금 후 <u>3일 이내에</u> 가능하며, <u>이후 환불은 불가능합니다.</u>

구체적으로 보면, 스·드·메 패키지 전체 가격의 20%를 계약금으로 한 뒤, 계약 해지 시에 실제 서비스 개시여부나 귀책사유 등을 고려하지 않고 계약금을 일체 반환하지 않도록 하는 조항, 법상 정해진 청약 철회 가능 기간*보다 짧은 기간(예: 3일 이내)에만 계약금 환불이 가능하도록 하는 조항 등이 있었다.

* 웨딩박람회 등을 통해 계약 체결시, 방문판매법에 따라 14일 이내 청약철회 가능, 할부로 계약 체결시, 할부거래법에 따라 7일 이내 청약철회 가능

이러한 위약금 조항은 고객에게 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부담시키는 조항으로서 무효인 약관이다. 이에 대해 결혼준비대행업체들은 계약 체결 이후 서비스 개시 전과 후를 구분하여 위약금 기준을 합리화하고, 청약철회 기간도 법에 부합하도록 약관을 시정하였다.

< ④~⑥ 그 외 불공정한 약관 조항 >

그밖에 ▲고객과 개별 스·드·메 업체 간 거래에 대한 모든 책임에서 결혼준비대행업체를 배제하는 부당한 면책조항, ▲결혼준비대행계약의 당사자 지위를 양도하지 못하도록 한 부당한 양도금지조항, ▲재판관할을 소비자에게 불리하게 정한 부당한 재판관할조항 등이 있었으며, 이에 대해 결혼준비대행업체들은 해당 조항을 삭제하거나 수정하여 불공정성을 해소하였다.

< 불공정약관 예시 >

F사 이용약관	<u>고객과 웨딩업체 간의 거래 책임은 양자 간에 있으며, 당사는 양자 간 알선 및 중개업무만을 수행합니다.</u>
G사 이용약관	고객은 회사의 명시적 동의가 없는 한, 서비스 이용계약상의 지위를 타인에게 양도, 증여할 수 없으며 이를 담보로 제공할 수 없습니다.
H사 이용약관	회사와 고객 간의 분쟁에 대해서는 대한민국 법을 준거법으로 하며, 관련 소송은 <u>서울중앙지방법원에</u> 제기하기로 합의합니다.

< 의의 및 향후 계획 >

이번 조치는 매년 약 40만 명에 달하는 예비부부들이 스·드·메 분야에서 가장 크게 불편을 호소하는 부분에 대하여 불공정·불합리한 거래관행 형성의 근간이 된 약관을 적극 시정했다는 점에서 의의가 있다.

* '23년 혼인 건수(193,657건) 기준

특히 사진 파일 구입비, 드레스 피팅비 등과 같은 사실상 필수적인 서비스들은 기본제공 서비스에 포함시켜 소비자의 비용 부담을 줄이고, 추가요금 및 위약금과 같은 중요한 정보를 보다 투명하게 표시하도록 하여 결혼준비대행서비스를 이용하는 소비자가 가격을 인지·비교하는 데 많은 도움이 될 것으로 기대된다.

한편 이번 약관 시정은 범정부 저출생 대책의 일환*으로도 추진되었으며, 소비자의 어려움을 신속하게 해소하기 위해 지난 8월 조사 개시 이후 속도감 있게 심사를 진행하였다.

* 저출생 추세 반전을 위한 대책에 포함('24.7.29.)

앞으로도 공정위는 결혼준비대행업체와 소통을 통해 시정된 약관 이행 여부를 점검하는 한편, 표준약관 제정, 가격정보 공개 강화 등 결혼준비대행업 전반의 거래관행 개선을 위한 노력을 다각도로 기울일 계획이다.

- <붙임> 1. 불공정약관 심사 세부 내용
2. 불공정약관 시정 전·후 비교 예시
3. 결혼준비대행업체 불공정약관 유형별 현황
4. 결혼준비대행서비스 개요 및 피해사례 분석
5. 결혼준비대행서비스 약관 관련 소비자 인식조사 결과

담당 부서	시장감시국 약관특수거래과	책임자	과 장	신용호 (044-200-4483)
		담당자	조사관	김자현 (044-200-4489)



더 아픈 환자께 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병·의원으로



붙임 1

불공정약관 심사 세부 내용

1

조사 배경

□ 최근 ‘웨딩플레이션(웨딩+인플레이션)’이라는 신조어가 등장하는 등 **과다한 결혼 준비비용**이 소비자들의 부담을 가중시키고 있다.

○ 특히 ‘스·드·메’라 불리는 **결혼준비대행서비스***와 관련하여 **예비부부들의 불만과 불편이 큰 것**으로 나타났다(저출생 대책, '24.6.19.).

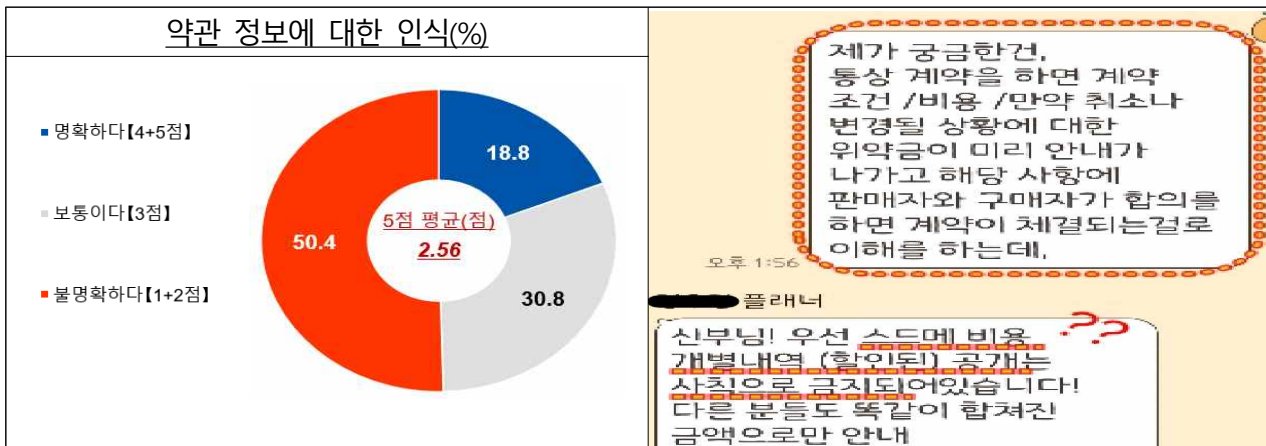
* 고객이 스튜디오 촬영, 드레스 대여, 메이크업 등을 선택하여 이용할 수 있도록 상담, 계약대행 등의 서비스를 제공하는 것

○ 최근 4년간 계약해제 거절, 과도한 위약금 부과, 청약철회 거부 등 소비자 피해구제 건수*도 2.5배 증가하였다.

* 94건('20년) → 92건('21년) → 152건('22년) → **235건('23년)** (한국소비자원)

□ ‘스·드·메’ 서비스와 관련해서는 개별 서비스 가격이 얼마인지 잘 모르는 상태에서 **깜깜이** 계약을 체결하게 된다는 지적이 많았고, 실제로 결혼준비대행업체 이용 경험이 있는 소비자의 과반수가 결혼준비대행 서비스 및 가격 관련 정보가 불명확하다고 느끼고 있었다.

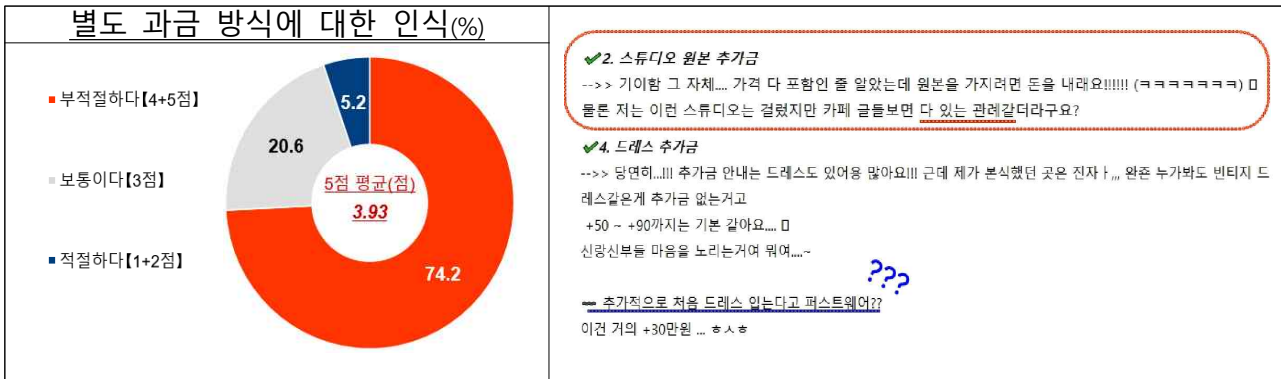
< 서비스 이용 및 가격 관련 인식조사 및 불만 사례 >



* 출처: 결혼준비대행서비스 약관 관련 소비자인식조사, 소비자 불만 사례(발체)

- 특히 소비자들은 통상 스·드·메 서비스 이용을 위해 결혼준비 대행업체에 2~300만원의 비용을 지불하는데, 여기에 ‘옵션’이라는 형태로 상당히 많은 액수의 추가요금을 별도로 내고 있어 불만이 큰 것으로 나타났다.

< 추가요금 관련 인식조사 및 소비자 불만 사례 (1) >



* 출처: 결혼준비대행서비스 약관 관련 소비자인식조사, 인터넷 카페 게시글(발췌)

< 추가요금 관련 소비자 불만 사례 (2) >

제목: 결혼 후기(스드메 편) 이번에 결혼하면서 왜 사람들이 결혼하면서 피로감을 느끼는지, 왜 결혼과정에서 파혼을 하고 결혼을 꺼리는지 뼈저리게 느꼈습니다. 일단 결혼 준비하면 웨딩플래너를 찾아서 만납니다. 여기서 웨딩플래너는 합리적으로 적절한 결혼을 추진해주는 사람이 아니라 어떻게든 감성을 자극해서 비싼걸로 고르게 하는 사람입니다. 그렇게 스텐드를 고르고 나면 가격이 얼마정도고 계약금을 내라고 하는데 <u>그 돈 내고 절대 끝이 아니고 이후로 어마어마한 추가금이 붙습니다.</u> 1. 스튜디오 <u>딱 사진촬영까지만 그 가격이고 나중에 앨범, 액자 등은 추가금이 붙는데 앨범은 그 많은 사진 중에 몇 장만 기본이고 추가로 인화 더하면 과금이 엄청납니다. 액자도 기본액자는 촌스럽고 추가금 내야 좀 쓸만해집니다.</u> 2. 드레스 기본 드레스 비용에 무슨 골드라벨이니 블랙라벨이니 하면서 좀더 고가라인은 추가금이 붙습니다. 드레스 투어라고 계약 확정 안하고 여러군데 돌아보면 무슨 기밀처럼 사진도 못찍게 합니다. 제일 어이없는건 드레스 최초 대여자는 추가금을 내야 합니다. 3. 메이크업 <u>낮에 식을 하면 새벽에 메이크업을 받는데 그걸 또 얼리스타트라고 비용을 추가로 따로 받기도 합니다.</u> <u>이런식으로 비용이 진짜 눈덩이처럼 불어나는데 인생 단 한번의 감성으로 사정없이 돈을 뺏아먹습니다.</u>

* 출처: 인터넷 카페 게시글(발췌)

< 추가요금 관련 소비자 불만 사례 (3) >

예비부부는 결혼식에서 입을 드레스를 직접 입어보고 고르기 위해 평균 3곳의 업체를 방문, 드레스 피팅을 진행한다. 이 때 드레스를 입혀줘서 고맙다는 의미로 드레스 업체에 피팅비를 ‘예쁜 봉투’에 넣어 전달하는 문화가 존재한다. 각 봉투에 5~10만원씩, 3곳이면 15~30만원이 현금으로 필요하다. 최근 들어 카드로 피팅비 결제가 가능한 곳도 늘고 있지만 여전히 봉투에 넣은 현금을 받는 업체도 많다. 지난달 드레스 투어를 다녀온 조모(30)씨는 “현금을 못뽑아 카드결제를 했는데 괜히 눈치가 보였다”라고 말했다.
--

* 출처: 쿠키뉴스, “예쁜 봉투, 간식‘ 돈 내고도 눈치 보는 예비부부” (‘23.10.12.)

① 필수옵션을 기본제공 서비스에서 제외하여 별도항목으로 구성한 조항

- (시정 전) 옵션 항목 중 일부는 필수적인 서비스임에도 기본 제공 서비스에 포함되어 있지 않고 별도항목으로 구성하여 추가요금을 내도록 하고 있었다.

불공정 약관 예시	
○ 웨딩패키지 구성 <스튜디오촬영> () P 1권, 20R 액자 1개 <드레스> 촬영: () 본식: () <헤어 메이크업> 촬영: 헤어&메이크업 1회(신랑포함) 본식: 헤어&메이크업 1회(신랑포함)	비고/별도사항 <스튜디오촬영> • <u>원본+수정본 데이터 필수 구매(jpg파일)</u> <u>(44만원부터~스튜디오별 상이)</u> <드레스> • <u>투어비(5.5만원~)</u> <헤어 메이크업> • <u>엘리스타트 비용 별도</u>

- 사진 파일(원본/수정본) 구입비, 드레스 피팅비, 메이크업 엘리스타트비 등과 같은 필수옵션은 기본 스·드·메 서비스와 매우 밀접하게 연관되어 있거나 불가분의 관계에 있어 사실상 필수적인 서비스임에도 불구하고 옵션으로 구성하여 소비자에게 별도의 비용을 청구하게 된다.
- 일부 사업자들은 이들을 필수구매항목으로 표시하는 등 스스로도 필수적인 항목이라고 인정하는 태도를 취하면서, 요금을 이원화한 이유로 ‘기본 패키지 가격에서 제외하면 가격이 낮아보이는 효과가 있어 소비자 유인에 유리하기 때문’ 이라고 설명한다는 점에서, 해당 약관조항을 설계한 의도·목적에 소비자에게 부당하게 불리하지 않은 다른 합리적인 이유를 찾기 어렵다.

- ▲이러한 이중적인 요금체계가 결혼준비대행업체들의 약관에 예외 없이 담겨 통용되고 있다는 점, ▲필수옵션이 가격경쟁의 대상이 되지 않아 스·드·메 업체에게는 안정적인 수익원이 되는 반면 소비자에게는 고스란히 부담으로 전가된다는 점, ▲소비자가 계약에 앞서 전체 스·드·메 서비스 비용을 정확히 인지하고 비교하기 어려워진다는 점, ▲결혼이라는 중요한 행사를 앞둔 소비자의 거래상 지위가 취약한 점 등을 종합적으로 고려할 때 이와 같은 구성의 조항은 고객에게 부당하게 불리한 조항에 해당한다(약관법 제6조제2항제1호).

⇒ (시정 후) 사진 파일(원본/수정본) 구입비, 드레스 피팅비, 메이크업 얼리스타트비를 별도 항목에서 제외하여 기본제공 서비스에 포함하는 것으로 약관을 시정하였다.

* 메이크업 얼리스타트는 별개의 서비스라기보다는 기본 서비스(메이크업)의 시간과 관련된 내용으로 별도 항목에서만 제외하였음

② 옵션의 가격(추가요금) 및 위약금 세부기준을 불명확하게 표시한 조항

□ (시정 전) 옵션의 가격(추가요금)이 얼마인지, 위약금 세부기준이 어떻게 되는지 명확하게 표시되어 있지 않았다.

불공정 약관 예시
○ 비 고 <리허설 촬영> · 작가지정비 <u>별도</u> <드레스> · 리허설/본식 헬퍼비 <u>별도</u>(야외, 야간, 타지역, 5시간 이상 추가비 발생) · 프리미엄라인 진행시 추가비 <u>별도</u> · 신랑구두 대여비 <u>별도</u> <헤어메이크업> · 컷트, 염색, 펌, 피스 비용 <u>별도</u> · 혼주헤어, 메이크업 비용 <u>별도</u> · 아티스트 지정비 <u>별도</u> <본식촬영> · 출장비 <u>별도</u>(지역별 상이) · 셀렉비용 <u>별도</u> · 작가지정비 <u>별도</u>

불공정 약관 예시

제9조(위약금규정)

1. 스튜디오: 예약취소 또는 날짜 변경시 각 예약 업체의 위약금 규정에 따릅니다.
2. 드레스: 예약취소 또는 날짜 변경시, 가봉 후 취소시, 드레스 손상시 각 예약 업체의 위약금 규정에 따릅니다.
3. 메이크업: 예약취소 또는 날짜 변경시 각 예약 업체의 위약금 규정에 따릅니다.
4. 기타단품: 예약취소 또는 날짜 변경시 각 예약 업체의 위약금 규정에 따릅니다.

○ 옵션의 경우 가격의 **대략적인 범위**도 표시되어 있지 않아 소비자 입장에서는 자신이 부담해야 하는 비용이 어느 정도인지 제대로 **모르는 상태에서 계약을 체결**해야 하는 상황에 놓이게 된다.

○ 반면 결혼준비대행업체는 자신에게 제휴된 개별 스·드·메 업체의 가격과 자신의 수수료 수준을 모두 알고 해당 약관을 소비자에게 제시하게 되므로, 이러한 **정보 비대칭** 하에서 자신에게 유리하고 소비자에게 불리하도록 **추가요금** 정보를 선택적으로 제공할 능력과 유인이 충분하다고 볼 수 있다.

○ 위약금의 경우도 ‘**각 스·드·메 업체별 위약금이 발생한다**’라고 기재되어 있을 뿐, 구체적인 위약금 기준에 대해서는 표시가 없다.

- 위약금은 기본적으로 **손해배상액의 예정**으로서 소비자의 권리·의무에 큰 영향을 미칠 수 있는 정보임은 물론이거니와, 특히 장기간의 결혼 준비기간 중 여러 변수로 인해 일정을 변경하거나 거래를 취소해야 할 경우도 종종 발생하므로 그 기준을 소비자에게 명확히 알려야 한다.

○ 따라서 옵션 가격 및 위약금 기준에 관한 조항은 지나치게 포괄적이고 **불명확**하여 고객에게 부당하게 불리한 약관조항에 해당한다 (약관법 제6조제2항제1호).

⇒ (시정 후) 옵션 가격의 범위와 평균적인 위약금 기준을 명시하고, 고객이 특정 스·드·메 업체를 선택하면 구체적인 옵션 가격과 위약금 기준을 확정적으로 다시 고지하도록 약관을 시정하였다.

③ 과도한 위약금 조항

- (시정 전) 계약금으로 총액의 20%를 지급하도록 하고 계약 해지시 계약금을 반환하지 않는다고 규정하거나, 계약금 환불을 3일 이내 등으로 제한하는 규정이 있었다.

불공정 약관 예시
○ 계약금은 총액의 20%를 지불하셔야 하며, 해약시 <u>계약금은 반환되지 않습니다.</u>
○ 계약금은 전체 금액의 20%로 하며 <u>계약 체결 이후에는 환불이 불가능합니다.</u>
○ 계약금 환불은 입금 후 <u>3일 이내에</u> 가능하며, <u>이후 환불은 불가능합니다.</u>

- 계약 해지 시 위약금은 계약 해지로 인해 사업자에게 발생할 수 있는 손해의 정도, 기회비용 등을 감안하고 고객의 계약 해지 시점 등을 고려하여 합리적인 선에서 결정되어야 한다.
- 또한 위약금은 동일업종의 거래관행이나 결혼준비대행업체의 경제적 손실 정도 등에 비추어 책정되어야 하며 과도한 위약금으로 공정성을 잃는 결과를 초래해서는 아니 된다.
- 따라서 스·드·메 패키지 전체 가격의 20%를 계약금으로 한 뒤, 계약 해지 시에 실제 서비스 개시여부나 귀책사유 등을 고려하지 않고 계약금을 일체 반환하지 않도록 하는 조항, 법상 정해진 청약 철회 가능 기간*보다 짧은 기간(예: 3일 이내)에만 계약금 환불이 가능하도록 하는 조항 등은 고객에게 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부담시키는 조항이자 계약해제·해지로 인한 고객의 원상회복청구권을 부당하게 포기하도록 하는 약관조항에 해당한다(약관법 제8조 및 제9조제4호).

* 웨딩박람회 등을 통해 계약 체결시, 방문판매법에 따라 14일 이내 청약철회 가능, 할부로 계약 체결시, 할부거래법에 따라 7일 이내 청약철회 가능

- ⇒ (시정 후) 계약 체결 이후 서비스가 개시되기 전과 후를 구분하여 위약금 기준을 합리화하였고, 청약철회 기간도 법에 부합하도록 시정하였다.

④ 부당한 거래책임 면책 조항

- (시정 전) 고객과 웨딩업체 간의 거래 책임은 양자 간에 있고, 결혼 준비대행업체는 알선, 중재 업무만 수행한다고 규정하였다.

불공정 약관 예시	
○ 고객과 웨딩업체 간의 거래 책임은 양자 간에 있으며, 당사는 양자 간 알선 및 중개업무만을 수행합니다.	
○ 각 해당 서비스는 제휴업체 책임 하에 운영되고 있으며 당사와 무관함을 알려드립니다.	

- 결혼준비대행업체는 직접 고객과 계약을 체결하는 당사자로서 마땅히 일정한 책임을 부담해야 한다.

- 그러나 해당 조항은 결혼준비대행계약에서 고객이 결혼준비대행업체의 이행보조자인 웨딩업체와 고객 간 발생한 문제에 대해 책임을 제한하는 것으로서 민법의 취지에도 맞지 않다.

* 채무자의 법정대리인이 채무자를 위하여 이행하거나 채무자가 타인을 사용하여 이행하는 경우에는 법정대리인 또는 피용자의 고의나 과실은 채무자의 고의나 과실로 본다(민법 제391조).

- 따라서 이 조항은 상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한하거나 사업자가 부담해야 할 책임을 고객에게 떠넘기는 약관조항에 해당한다(약관법 제7조제2호).

- ⇒ (시정 후) 고객과 웨딩업체 간 거래에 있어서 결혼준비대행업체가 고의, 과실 범위 내에서 책임을 지고, 분쟁 발생시 원만한 해결을 위해 적극적으로 중재 역할을 하는 것으로 시정하였다.

⑤ 부당한 양도금지 조항

- (시정 전) 결혼준비대행서비스 이용 계약상의 지위를 타인에게 양도할 수 없다고 규정하였다.

불공정 약관 예시
○ 계약의 중도 해지시 결제액의 반환 및 양도가 불가합니다.

- 민법 제449조에 따라 채권은 성질상 양도양수가 불가능한 경우나 법률에서 금지하는 경우 또는 당사자 간 개별 약정으로 양도양수를 제한한 경우를 제외하고는 원칙적으로 양도·양수가 허용된다.
 - 결혼준비대행서비스 계약서는 해당 서비스를 이용할 권리에 대한 증서로 기명채권의 일종이므로, 특별한 사유가 없는 한 양도양수가 허용되는 것이 타당할 것이다.
 - 따라서 해당 약관조항은 고객이 제3자와 계약을 체결하는 것을 부당하게 제한하는 **약관조항**에 해당한다(약관법 제11조제3호).
- ⇒ (시정 후) 서비스 이용계약상 지위를 타인에게 양도할 수 없다고 규정한 조항을 삭제하였다.

⑥ 부당한 재판관할 조항

- ☐ (시정 전) 계약의 분쟁과 관련된 소송의 관할법원을 결혼준비대행업체의 본사 소재지 관할법원 등으로 규정하였다.

불공정 약관 예시
○ 서비스 이용으로 발생한 분쟁에 대해 소송이 제기되는 경우 회사본사 소재지 관할 법원으로 합니다.

- 민사소송법상 계약당사자가 관할법원을 정하는 경우에는 당사자 간 합의로 해야 하며, 만약 약관으로 관할법원을 정할 때에는 사업자에게만 일방적으로 유리하게 정해서는 안된다.
 - 따라서 관할법원을 결혼준비대행업체의 본사 소재지 법원으로 정한 약관조항은 고객에게 부당하게 불리한 재판관할의 합의 조항에 해당한다(약관법 제14조제1호).
- ⇒ (시정 후) 계약의 분쟁에 관한 재판 관할을 합의에 의한 관할법원으로 정하도록 수정하였다.

3

의의 및 향후 계획

- 이번 조치는 매년 약 40만 명에 달하는 예비부부들이 스·드·메 분야에서 가장 크게 불편을 호소하는 부분에 대하여 불공정·불합리한 거래관행 형성의 근간이 된 약관을 적극 시정했다는 점에서 의의가 있다.

* '23년 혼인 건수(193,657건) 기준

- 특히 사진 파일 구입비, 드레스 피팅비 등과 같은 사실상 필수적인 서비스들은 기본제공 서비스에 포함시켜 소비자의 비용 부담을 줄이고, 추가요금 및 위약금과 같은 중요한 정보를 보다 투명하게 표시하도록 하여 결혼준비대행서비스를 이용하는 소비자가 가격을 인지·비교하는 데 많은 도움이 될 것으로 기대된다.
- 한편 이번 약관 시정은 범정부 저출생 대책의 일환*으로도 추진되었으며, 소비자의 어려움을 신속하게 해소하기 위해 지난 8월 조사 개시 이후 속도감 있게 심사를 진행하였다.

* 저출생 추세 반전을 위한 대책에 포함('24.7.29.)

- 앞으로도 공정위는 결혼준비대행업체와 소통을 통해 시정된 약관 이행여부를 점검하는 한편, 표준약관 제정, 가격정보 공개 강화 등 결혼준비대행업 전반의 거래관행 개선을 위한 노력을 다각도로 기울일 계획이다.

시정 전 · 후 약관 조항

① 필수옵션을 기본제공 서비스에서 제외하여 별도항목으로 구성한 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
○ 비교 [품목별 필수 선택사항] ※ 웨딩촬영 · <u>원본 및 수정본 필수구매</u> · 야간/야외 촬영 시 추가비용 발생 · 촬영시 의상 별수 제한 가능(4벌) ※ 드레스 · 헬퍼비 별도 - 웨딩촬영 250,000+@(추가비용 발생:야외/야간/청담외지역/5시간이상) - 본식 250,000+@(추가비용 발생 야간 2부 진행 등) · <u>드레스 투어시 피팅비: 샵당 55,000원+@</u> · 지방 출장비 별도 · 신랑님 슈즈/턱시도 별도 · 에프터 드레스 별도 · 폐백수모비 별도 · 드레스 라벨별 추가비 발생 ※ 메이크업 · 혼주 헤어&메이크업 별도 · 부분가발(피스) 별도 · 컷트, 염색, 펌 별도 · <u>엘리스타트비용 별도</u> ※ 본식촬영 · 원본 및 수정본 구입비 별도 · 기본구성외에 추가 진행시 추가금 별도 · 지방출장비 별도	○ 비교 [품목별 필수 선택사항] ※ 웨딩촬영 · <u>(삭제)</u> · 야간/야외 촬영 시 추가비용 발생 · 촬영시 의상 별수 제한 가능(4벌) ※ 드레스 · 헬퍼비 별도 - 웨딩촬영 250,000+@(추가비용 발생:야외/야간/청담외지역/5시간이상) - 본식 250,000+@(추가비용 발생 야간 2부 진행 등) · <u>(삭제)</u> · 지방 출장비 별도 · 신랑님 슈즈/턱시도 별도 · 에프터 드레스 별도 · 폐백수모비 별도 · 드레스 라벨별 추가비 발생 ※ 메이크업 · 혼주 헤어&메이크업 별도 · 부분가발(피스) 별도 · 컷트, 염색, 펌 별도 · <u>(삭제)</u> ※ 본식촬영 · 원본 및 수정본 구입비 별도 · 기본구성외에 추가 진행시 추가금 별도 · 지방출장비 별도 내역 <웨딩촬영> · <u>원본 및 수정본 포함</u> <드레스> · <u>피팅비 포함</u>

② 옵션의 가격(추가요금) 및 위약금 세부기준을 불명확하게 표시한 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
비고 <Dress> • 헬퍼비 <u>별도</u> • 수모비, 출장비 <u>별도</u> <Hair & Make-up> • 컷트, 염색, 펌 등 시술비용 <u>별도</u> • 혼주 헤어메이크업 비용 <u>별도</u> • 가발 비용 <u>별도</u> [약관사항] 7. 웨딩업체와의 계약 후, 웨딩상품에 대한 고객의 이용 취소시에는 계약업체의 기준에 의거한 소정의 위약금이 발생할 수 있습니다.	비고 <Dress> • 헬퍼비 : <u>5-6시간 기준 20~30만원</u> • 수모비 : <u>10만원~30만원</u> • 출장비 : <u>10만원~지역에 따라 비용 결정</u> (업체별 세부비용은 위 표준비용과 상이할 수 있으며 일정 확정 및 발주 전 담당 플래너가 안내해 드리며 이를 확인하고 동의하시는 경우에만 최종 예약이 진행됩니다.) <Hair & Make-up> • 컷트, 염색, 펌 등 시술비용 <u>별도</u> • 혼주 헤어메이크업 비용 : <u>20만원</u> • 가발 비용 : <u>5만원</u> (업체별 세부비용은 위 표준비용과 상이할 수 있으며 일정 확정 및 발주 전 담당 플래너가 안내해 드리며 이를 확인하고 동의하시는 경우에만 최종 예약이 진행됩니다.) [약관사항] 7. 웨딩업체와의 계약 후, 웨딩상품에 대한 고객의 이용 취소시에는 계약업체의 기준에 의거한 소정의 위약금이 발생할 수 있습니다. <u>스튜디오 표준 위약금 (취소 또는 일정 변경시)</u> <u>계약~촬영일 181일 이내 : 계약금의 50%(계약금은 상품총금액의 50%)</u> <u>촬영일 180일~121일 이내 : 계약금의 70%</u> <u>촬영일 120일~91일 이내 : 계약금 100%</u> <u>촬영일 90일~61일 이내 : 총금액의(계약금+잔금) 70%</u> <u>촬영일 60일~31일 이내 : 총금액의(계약금+잔금) 90%</u> <u>촬영일 30일~당일 : 총금액의(계약금+잔금) 100%</u> <u>- 드레스 표준 위약금 (취소 또는 일정 변경시)</u> <u>촬영만/본식만(1회) 진행시 가봉 후 취소, 촬영 가봉 후 취소 : 상품가의 50%</u> <u>촬영 후 본식 가봉 전 취소, 본식 가봉 후 취소, 예식 7일 이내 취소 : 상품가 100%</u> <u>- 헤어메이크업 표준 위약금 (취소 또는 일정 변경시)</u> <u>예약 후 14일 경과 후~3개월 이내 : 10만원</u> <u>촬영 또는 본식일로부터 3개월이내 총상품금액의 20%</u> <u>촬영 또는 본식일로부터 2개월이내 총상품금액의 30%</u> <u>촬영 또는 본식일로부터 1개월이내 총상품금액의 40%</u>

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
	<u>촬영 또는 본식일로부터 3주 이내:총상품금액의 50%</u> <u>촬영 또는 본식일로부터 2주 이내:총상품금액의 60%</u> <u>촬영 또는 본식일로부터 1주 이내:총상품금액의 70%</u> <u>촬영 또는 본식일로부터 2일 이내:총상품금액의 80%</u> <u>촬영 또는 본식일 당일:총상품금액의 100%</u> (업체별 세부위약금은 위 표준위약금과 상이할 수 있으며 일정 확정 및 발주 전 담당 플래너가 안내해 드리며 이를 확인하고 동의하시는 경우에만 최종 예약이 진행됩니다.)

③ 과도한 위약금 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
○ <u>계약금은 전체 금액의 20%로 하며 계약 체결 이후에는 환불이 불가능합니다.</u>	○ <u>계약금은 전체 금액의 10%로 하며 고객의 사정으로 계약해지 시 결혼준비대행 개시 이전에는 총 대행요금의 10% 공제 후 환급하고 개시 이후에는 기발생비용 및 잔여 금액에 10%만 공제 후 환급합니다.</u> (단, 웨딩박람회 등의 외부행사장 계약 체결 및 할부거래의 경우 해당 법률에 의거 청약철회기간의 보장을 받을 수 있습니다.)
○ <u>계약금 환불은 입금 후 3일 이내에 가능하며, 이후 환불은 불가능합니다.</u>	○ <u>계약금은 서비스 금액의 10%로 하며, 일주일 이내 취소시 환불이 가능합니다.</u>

④ 부당한 거래책임 면책조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
○ <u>고객과 웨딩업체 간의 거래 책임은 양자 간에 있으며, 당사는 양자 간 알선 및 중개업무만을 수행합니다.</u>	○ <u>당사는 고객과 웨딩업체 간의 알선 및 중개업무를 수행함에 있어 양자 간 문제 발생시 중개업무자의 역할로 최선을 다하여 문제 해결에 적극 관여한다.</u>
○ <u>회사는 웨딩업체의 상품을 위탁판매하는 자로서, 개별 웨딩상품에 대한 하자, 서비스 불만족 등으로 인해 발생한 문제(환불 요청, 보상청구, 손해배상 등)에 대해서는 전적으로 각 웨딩업체만이 개별</u>	○ <u>회사는 결혼준비대행 업체로서 본 계약의 서비스 이행에 대한 책임을 집니다.</u> <u>다만, 고객과 웨딩업체에 관해 별도로 약정한 사항이나 회사에 고의과실이 없는 경우에는 그러하지 않습니다.</u>

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
서비스 이용 계약에 따른 책임을 부담하고, 회사는 그에 대해 어떠한 법적 책임도 부담하지 않습니다.	

⑤ 부당한 양도금지 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
○ 고객은 회사의 명시적 동의가 없는 한, 서비스 이용계약상의 지위를 타인에게 양도, 증여할 수 없으며 이를 담보로 제공할 수 없습니다.	○ <삭 제>

⑥ 부당한 재판관할 조항

심사대상 약관조항	시정 후 약관조항
○ 서비스 이용으로 발생한 분쟁에 대해 소송이 제기되는 경우 <u>회사본사 소재 관할 법원으로</u> 합니다.	○ 서비스 이용으로 발생한 분쟁에 대해 소송이 제기되는 경우 <u>합의에 의한 관할법원에서</u> 진행한다.

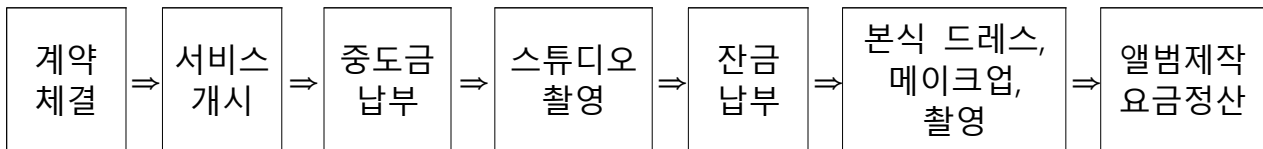
연번	사업자명	필수옵션 별도항목 구성 조항	옵션가격 및 위약금 세부기준 불명확 표시 조항	과도한 위약금 조항	부당한 거래책임 면책조항	부당한 양도금지 조항	부당한 재판관할 조항
1	(주)다이렉트컴즈	○	○	○		○	
2	(주)아이니웨딩네트웍스	○	○	○	○	○	
3	(주)베리굿웨딩컴퍼니	○	○	○	○		
4	제이웨딩	○	○	○	○		
5	(주)케이앤엠코퍼레이션	○	○		○		
6	(주)블랑드봄	○	○	○	○	○	○
7	(주)마주디렉티드	○	○	○			
8	(주)하우투웨딩그룹	○	○	○	○		
9	(주)와이즈웨딩	○	○	○	○		
10	(주)위네트워크	○	○	○			
11	(주)웨딩쿨	○	○	○			
12	(주)아이패밀리에스씨	○	○				
13	(주)조앤힐	○	○	○		○	○
14	(주)웨덱스웨딩	○	○	○			
15	(주)헬렌조	○	○				
16	한나웨딩	○	○	○			
17	365라이프앤아쌘	○	○	○	○		
18	(주)여행채널	○	○	○	○		

□ 결혼준비대행서비스 시장현황

- 국내 초혼 건수('23년 통계청 기준): 149천건
- 결혼준비대행업 이용건수('23년 조사대상 업체 기준): 78천건
- 1회 평균 대행금액: 약 250~300만원

⇒ 결혼 대상자의 약 52.3%가 결혼준비대행업체를 이용하는 것으로 추정되며, 시장규모는 약 2,145억원(78천건×275만원) 으로 추산

□ 계약이행과정



- 결혼대행업체는 고객으로부터 계약금, 중도금을 받은 후, 스튜디오, 드레스, 메이크업 등 제휴업체에 용역을 발주해 고객에게 서비스 제공
- 제휴업체는 고객에게 서비스 제공이 완료된 이후 대행업체로부터 해당 서비스에 대한 금액을 정산받음

□ 피해구제 사례분석

- 피해구제 유형별로는 계약해제·해지 및 위약금 관련(509건, 67.8%), 청약철회 관련(126건, 16.8%), 계약불이행 관련(79건, 10.5%) 등의 순임
- 계약유형별(판매)로 대면거래(일반)(302건, 40.3%), 웨딩박람회(방문)(301건, 40.1%), 기타채널(온라인, 통신, 전화권유 등)(147건, 19.6%) 등의 순임

< 결혼준비대행서비스 관련 피해구제 건수>

(단위: 건)

연도	2020년	2021년	2022년	2023년	2024.8월	총 계
상담건수	1,254	790	1,005	1,125	740	4,914
피해구제건수	94	92	152	235	177	750

* 출처 : 한국소비자원

□ (조사개요) 결혼준비대행서비스 약관에 대해 소비자 인식조사 실시

* 조사대상 : 최근 1년간 결혼준비대행업체를 이용했던 고객(표본크기: 500명) 대상
조사방법 및 기간 : 구조화된 웹 설문지를 통한 온라인 조사, '24.9.25.~10.11.

□ (응답자특성) 결혼준비대행서비스의 특성상 주로 여성응답자(70.4%)가 많았으며, 최근 결혼을 했거나 준비 중인 사람을 대상으로 설문 실시

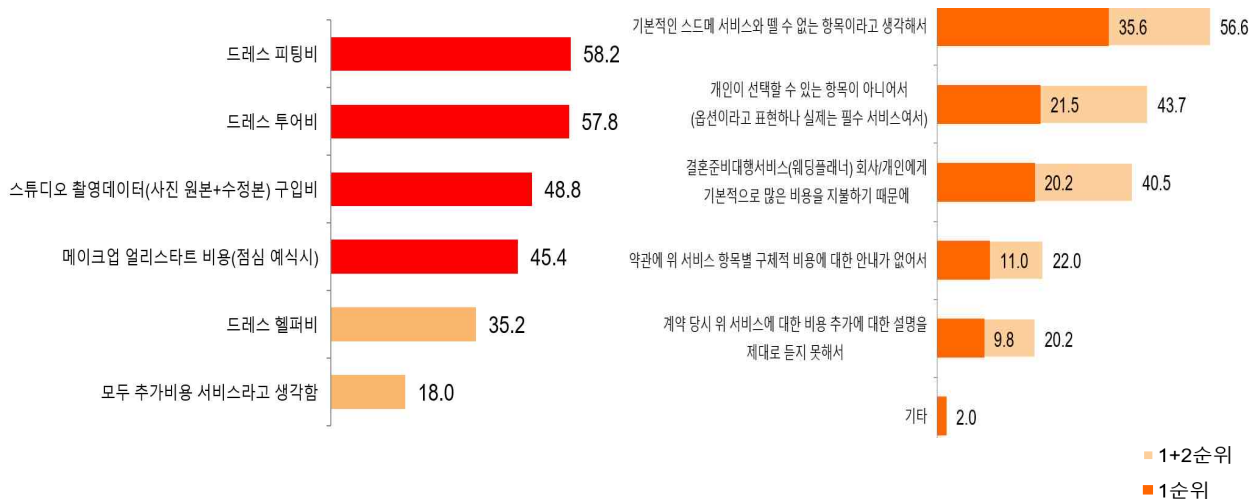
* 표본수: 500명, 성별: 남성(29.6%), 여성(70.4%), 연령: 20대(15.2%), 30대(74.6%), 40대(10.2%), 결혼여부: 기혼(77.8%), 결혼예정(22.2%)

□ (인식개요) 계약 전 드레스 피팅(투어), 원본/수정본 데이터, 메이크업 얼리스타트, 드레스 헬퍼(도우미) 순으로 기본서비스라고 인식, 이들 모두 추가비용이 부과되는 서비스로 인식한 비중은 18%에 불과

○ 기본적인 스프레와 땀 수 없는 항목이라서가 가장 많았고, 옵션이라고 표현하나 실제로는 필수 서비스여서, 대행업체에게 기본적으로 많은 비용을 지불하기 때문에 응답한 비중도 상당히 높음

계약 전 기본서비스라고 생각한 항목(%)
(중복응답, 사례수: 500)

계약 전 기본서비스라고 생각한 이유(%)
(사례수: 410)



□ **(별도과금)** 결혼준비대행서비스 이용 시 별도과금 방식에 대해 응답자의 약 **74%**(매우부적절 25.2%, 부적절 49%)가 **불만족** 답변

○ 드레스 피팅비, 스튜디오 촬영데이터 제공, 드레스 투어비 순으로 기본항목에 포함되어야 한다고 응답

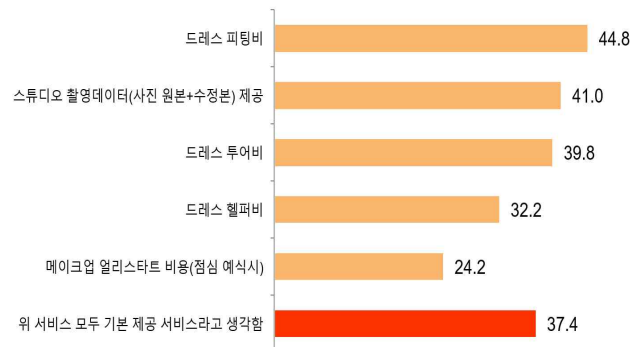
별도 과금 방식에 대한 인식(%)

(사례수: 500)



기본서비스에 포함되어야 할 필수항목(%)

(사례수: 500)



□ **(정보의 적절성)** 결혼준비대행서비스 약관의 정보에 대해 조사대상의 약 50%(매우불명확 14%, 불명확 36.4%)가 **불명확**하다는 의견

○ 결혼준비대행서비스 이용시 계획대비 평균 144만원을 추가 부담하고 있으며, 200만원 이상을 추가 지출했다고 응답한 비율도 상당함(28%)

약관 정보에 대한 인식(%)

(사례수: 500)



스드메 계획대비 추가 지출비용(%)

(사례수: 484)



□ **(구매선택)** 계약 시 추가비용에 대한 내용을 보다 명확하게 공지 시 95.8%가 결혼준비에 도움이 될 것 같다는 의견

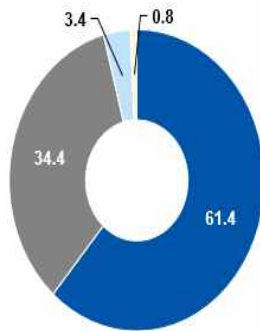
○ **선택항목의 내용(정확한 비용 등) 명시**가 약관 및 업체 신뢰도 상승 (조사대상의 82.8%)에 영향을 줌

* 조사결과: 확실한 영향(46.4%), 약간 영향(36.4%), 보통(14.6%), 영향을 주지 않음(2.6%)

추가비용 부과 사실 명확화에 대한 의견(%)

(사례수: 500)

- 정확한 결혼준비 예산을 짜는데 도움이 될 것 같다
- 결혼준비대행서비스(웨딩플래너) 업체간 가격 및 서비스를 비교할 때 도움이 될 것 같다
- 전체 비용 중 추가 비용의 비중이 크지 않으므로 크게 신경쓰지는 않을 것 같다
- 기타



선택항목 내용 명시 약관 및 업체 신뢰도 영향(%)

(사례수: 500)

- 영향을 준다【4+5점】
- 보통이다【3점】
- 영향을 주지 않는다【1+2점】

