


경제관계장관회의

24-23-3

(공개)

 역동경제로
서민·중산층 시대 구현!

결혼서비스 발전 지원방안

2024. 11. 14.

관 계 부 처 합 동

순 서

I. 추진배경	1
II. 기본 추진방향	4
III. 세부 추진과제	5
1. 결혼서비스 가격 공개	5
2. 소비자 보호 강화	6
3. 결혼서비스 시장 관리체계 마련	7
4. 공공 예식공간 활용도 제고	8
IV. 기대효과	9
V. 향후 추진계획	10

I. 추진배경

- **(소비자 만족도)** 결혼서비스는 큰 지출규모로 인해 청년층에게 경제적 부담으로 작용하고, 소비자 불만도 최근 증가 추세*

* 소비자 불만 접수(1372상담센터, 건) : ('21) 1,038 → ('22) 1,332 → ('23) 1,505 → ('24.上) 913

- 특히, 결혼준비대행 계약 체결 후 실제 이용과정에서 사전에 충분히 고지받지 못한 추가금이 다수 부과되어 불만 발생
- 환불·위약금 부과기준이 제휴업체별로 상이하고 계약 체결 단계에서 이에 대한 설명도 부족하여 분쟁 해결에 어려움
- 시장구조가 복잡하고 주요 소비자인 청년층이 계약 체결에 익숙하지 않은 경우가 많아 피해 발생 가능성이 높은 편

< 결혼서비스 실태조사 주요 결과(☞참고1) >

- 추가금 발생 비율(%) : (스튜디오·드레스·메이크업 묶음) 87.8, (결혼식장) 35.3
⇒ 스투.메 묶음상품의 경우 기본금의 약 50% 추가(기본 346만원, 추가 174만원)
- 결혼준비대행서비스 계약시 구체적인 환불기준 미고지 비율 : 37.3%

- **(시장 특성)** 일회성 소비 등으로 인해 시장의 자정기능에 한계
 - 재구매 가능성이 낮아 불만 사항이 있는 경우에도 소비자가 소비 후에 적극적으로 불만을 제기할 유인 부족
 - 결혼서비스 사업자는 가격 공개 등 자정노력시 가격 경쟁에서 불리하게 작용하거나 제휴업체의 반발로 이어질 가능성 우려
- **(자유업종)** 신고·등록 없이 사업 운영이 가능한 자유업종으로, 별도의 관리체계가 없고, 폐업 등 발생시 피해구제도 곤란

⇒ 결혼서비스업의 건전한 발전을 위해 시장기능 회복 지원 및 소비자 피해 예방과 권익 증진을 위한 제도적 기반 마련

< 참고 1 : 결혼서비스 실태조사('24.5~'24.11) 결과 >

□ (조사개요) 2,000여개 결혼서비스 업체가 제공하는 상품에 대해 소비자 설문조사, 온라인 자료수집(웹 크롤링) 등 실시

* 조사대상 : 2023~2024년 결혼한 신혼부부 995쌍, 9개 온라인플랫폼 조사 → 준비대행 200여개사, 예식장 600여개사, 스튜디오드레스메이크업 각 500여개사 등 확인

□ (이용상품) 소비자조사 결과 대부분의 소비자가 **예식장** 외에 **스튜디오 촬영**(86.1%), **드레스**(91.7%), **메이크업**(91.8%) 서비스 이용

○ **본식 스냅**(67.0%), **본식 영상**(48.5%), **예복**(59.5%), **한복**(53.7%)도 이용비율이 높은 편(* 부케 등 기타서비스 11.0%)

□ (거래방식) **82.4%**의 소비자가 **패키지 상품**(전부 또는 일부)을 이용, 패키지 이용자 중 **개별가격을 고지**받은 경우는 **34.3%**에 불과

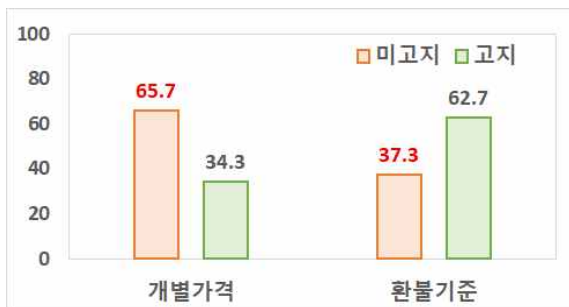
○ 결혼준비대행업체 상품 계약시 계약금으로 평균 82.7만원 지불

○ 계약시 **환불기준**을 구체적으로 **고지받지 못한 비율**은 **37.3%**이고, **환불가능 기간**은 **15일 이하**가 **41.1%**(7일 이하 25.5%)로 조사

결혼서비스 구매 방식(%)



개별가격 및 환불기준 고지 여부(%)



□ (가격동향) 결혼서비스에 대한 **평균 지불액**은 **2,468만원**이고, 이 중 **약 2,300만원**을 **결혼식장과 스·드·메 서비스**에 지불

○ **결혼식장**의 경우 평균적으로 **기본금 1,644만원**, **추가금 146만원**, **스·드·메 패키지**의 경우 **기본금 346만원**, **추가금 174만원** 지불

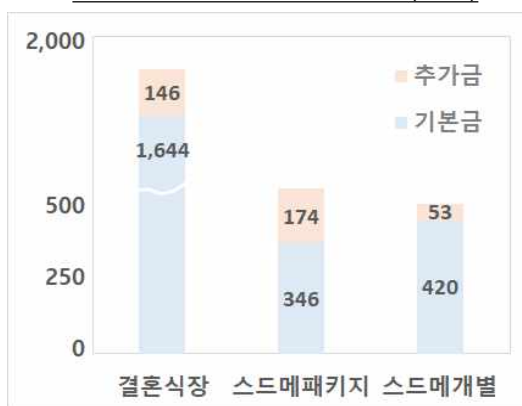
○ 스·드·메 패키지 상품 이용시, 서비스를 개별 구매하는 경우보다 **최종 지불금액이 크고 추가금 비중도 확대***

* 최종 지불금액 : (패키지) 510만원 vs. (개별구매) 473만원
기본금 대비 추가금 비중 : (패키지) 50.3% (개별구매) 12.5%

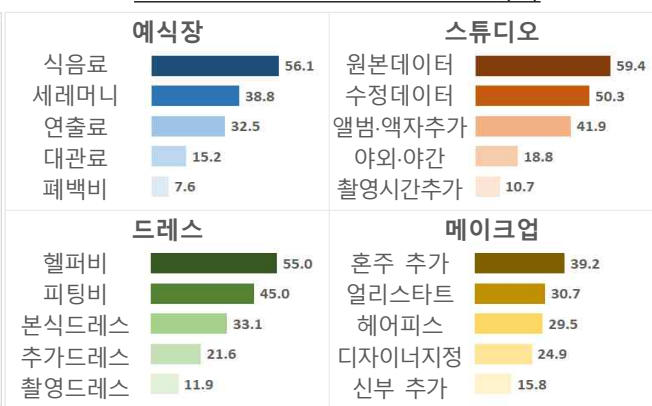
- 드레스 헬퍼 비용 별도 지급 요구(평균 29.1만원), 스튜디오 촬영시 간식 구매 관행 등도 부담으로 작용
- 한편, 온라인을 통해 서비스 가격을 공개하는 업체도 있으나, 소비자가 실제 지불하는 가격과는 다소 격차* 존재

* 온라인 웨딩 플랫폼에 공개된 스드메 패키지의 기본금은 평균 199만원 vs. 실제 지불하는 가격은 기본금 평균 346만원, 최종 지불액 평균 520만원
 ↳ 플래너 포함, 개별 소비자의 선호업체 포함, 추가품목 구매 등 영향

기본금 및 추가금 규모(만원)



추가금 항목별 이용 비율(%)



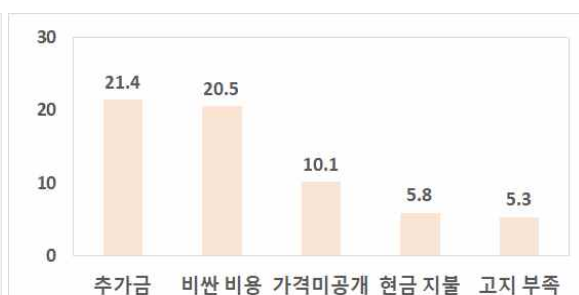
□ (만족도) 서비스에 대한 불만은 스튜디오(12.8%)가 가장 높고, 예식장(8.0%), 드레스(7.8%), 메이크업(7.3%) 순으로 조사

- 한편, 전반적으로 패키지 상품 이용자가 미이용자에 비해 불만족 비율이 높은 모습
- 불만사항으로 과도한 추가금액 발생(21.4%), 비싼 비용(20.5%), 서비스 가격 미공개(10.1%) 및 사전 고지 부족(5.3%) 등을 주로 지적
 - 플래닝 서비스(6.6%), 현금지불(5.8%)에 대한 불만족도 많은 편

패키지 상품 이용 여부에 따른 불만족 비율(%)

	패키지	비패키지
예식장	8.9	6.9
스튜디오	18.1	6.3
드레스	9.6	3.3
메이크업	7.7	7.4

주요 불만사항(%)



II. 기본 추진방향

목 표	결혼서비스 시장의 소비자 만족도 제고 및 체계적 발전 지원
추진 방향	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 결혼서비스 소비자의 알 권리 확대 및 피해 예방 ◇ 결혼서비스 시장의 건전한 발전을 위한 관리체계 구축

추진 과제

결혼서비스 가격 공개

- ▶ 결혼서비스 세부가격 자율 공개
 - * 주요 결혼식장 및 결혼준비대행업체와 MOU
→ 기본품목과 주요 선택품목 가격 공개
- ▶ 결혼서비스 가격공개 제도화
 - * 「결혼서비스법」 제정 및 공정위 고시 마련
- ▶ 결혼서비스 가격공개 플랫폼 구축

소비자 보호 강화

- ▶ 결혼준비대행서비스 계약 표준약관 제정
 - * 계약시 세부가격, 환불·위약금 규정 등 설명·교부
+ 계약서에 명시하지 않은 추가비용 요구 제한
- ▶ 선택품목 이용비율·만족도 정보 제공
- ▶ 소비자단체와 주요 결혼식장 및 결혼준비대행업체 간 핫라인 구축

결혼서비스시장 관리체계 마련

- ▶ 결혼서비스업 법적기반 마련
- ▶ 불공정 약관, 부당한 표시·광고 등 수시 점검 및 시정
- ▶ 소비자시장평가지표 정기 조사 및 심층조사 실시

공공 예식공간 활용도 제고

- ▶ 공유누리 내 공공 예식공간 통합 검색·예약서비스 2차 개방
- ▶ 식당꾸밈·식음료제공 업체 정보 제공
- ▶ 공공 예식공간 서비스 모델 보급

Ⅲ. 세부 추진과제

1 결혼서비스 가격 공개

현장의 목소리

- ▶ 결혼서비스 이용 과정에서 사진 추가 수정비용, 오전시간 예약비(Early Charge) 등 예상하지 못한 비용이 계속 추가되어서 결혼 준비에 더 부담

- **(가격표시제)** 추가금 부과 등으로 인한 소비자 피해 예방을 위해 서비스 제공자가 계약 전에 충분한 가격정보를 제공하도록 지원
 - **(자율공개)** 주요 결혼식장 및 결혼준비대행업체를 중심으로 세부가격* 자율공개 추진('24.12 공정위 MOU 체결** → '25.上 공개)
 - * 기본품목과 주요 선택품목 가격을 업체별 여건에 따라 홈페이지 등에 공개하고, 상담·계약시 소비자에게 상세하게 설명
 - ** 공정거래위원회, 한국예식업중앙회, 주요 결혼준비대행업체 등
 - **(제도화)** 결혼식장·결혼준비대행업체의 가격공개 의무화 및 이행점검을 위한 제도 마련
 - 업종 관리체계* 마련을 위해 「결혼서비스법」 제정 추진('24.下~)
 - * 현재 별도의 신고·등록 없이 운영되어 이행점검을 위한 주소·연락처 등 확인 불가
 - 법 제정 이후, 서비스 품목별 세부가격을 공개하도록 하는 지침 마련·시행(공정위 고시)

- **(플랫폼 구축)** 한국소비자원 가격정보 사이트('참가격')에 결혼 관련 품목·서비스 가격 현황 시범 제공('25.上)

- * 1단계('25.上) : 지역별 가격분포 공개(비교기준 제공)
- 2단계(제도화 후) : 지역별 가격분포 + 업체별 가격정보 제공(탐색비용 절감)

< 결혼서비스 가격공개 항목(안) >

결혼식장		결혼서비스대행업체	
필수 품목	<ul style="list-style-type: none"> • 대관료(기간별/시간대별) • 장식비용 • 식음료 비용 	필수 품목	<ul style="list-style-type: none"> • 스튜디오·드레스·메이크업 기본금
주요 선택 품목	<ul style="list-style-type: none"> • 추가 장식비 • 추가 식음료 비용 • 행사 진행(세레머니 등) 비용 • 사진·영상 촬영비용 • ⋮ 	주요 선택 품목	<ul style="list-style-type: none"> • 앨범 사진 추가 • 야외/야간 촬영 • 고품질 드레스 추가금 • 드레스 헬퍼 비용 • ⋮

2

소비자 보호 강화

현장의 목소리

- ▶ 스·드·메 업체별로 위약금 부과 기준이 다르고, 계약시 충분한 설명이 이루어지지 않음
- ▶ 광고성 정보와 구매 유도가 많아 어느 업체, 어느 수준의 서비스를 선택할지 판단이 어려움

□ (표준약관) 결혼준비대행서비스 계약 표준약관* 제정(공정위, ~'25.3)

< 주요 내용(안) >

- ① 결혼준비대행서비스 사업자가 묶음상품(패키지)에 포함된 서비스의 세부가격, 스드메 업체별 환불·위약금 규정 등을 상세히 설명·교부하도록 규정
- ② 계약서에 명시하지 않은 추가비용 요구 제한, 플래너 교체시 통지 등 의무조항 신설

※ 표준약관과 다르게 정한 주요내용을 고객이 알기 쉽게 표시하지 않은 경우 500만원 이하 과태료 부과(약관법 제34조)

□ (합리적 소비 지원) 소비자가 합리적인 소비를 할 수 있도록 업체·품목 결정에 필요한 정보 제공(소비자원·소비자단체협의회)

- 가격공개·표준약관 적용 여부를 쉽게 확인하여 이용할 수 있도록 '가격공개 및 표준약관 적용 업체 현황' 제공('25.上~)

* 한국소비자원(참가격), 한국소비자단체협의회 홈페이지 등에서 제공

- 계약하고자 하는 업체의 환불제한·위약금부과 수준을 비교해 볼 수 있도록 품목별로 환불·위약금부과 실태 조사('25.下)

- 선택품목 구매를 합리적으로 결정할 수 있도록 결혼서비스 이용 경험자의 선택품목별 이용비율·소비만족도 정보 제공('25.下)

□ (피해 예방·대응) 소비자 피해 예방·대응을 위한 기반 강화

- 결혼 준비 성수기에 소비자 피해주의보를 추가 발령하고, 계약시 참고 가능한 '피해 예방 가이드라인*' 제공('25.3~)

* 피해사례, 피해 예방·대응 방법 등 제공(결혼서비스 피해 예방 체크리스트(☞참고2) 등 포함)

- 신속한 피해구제를 위해 소비자단체(1372 상담센터 운영기관)와 주요 결혼식장 및 결혼준비대행업체 간 핫라인 구축·운영('25.1~)

- 결혼서비스 사업자 폐업시 계약금 등 환급이 이루어질 수 있도록 보증보험 가입 제도화 검토

3 결혼서비스 시장 관리체계 마련

현장의 목소리

- ▶ 결혼서비스 시장 내 불공정한 거래행태 등에 대한 정부의 체계적인 관리 필요

- **(법적기반 마련)** 결혼서비스업의 건전한 발전과 결혼서비스 소비자 보호를 위해 「결혼서비스업에 관한 법률」 제정 추진(여가부, '24.下~)

< 주요 내용(안) >

- ① **(업종 범위)** 결혼서비스업에 대해 정의

- * 결혼식장 대여, 결혼식을 위한 상담·준비 등 결혼식과 관련된 제반 행위를 수행하는 사업

- ② **(신고제)** 결혼식장, 결혼준비대행사업자에 대해 사업신고 의무 부여

- * 주소, 연락처, 대표자 정보 등 기본적인 정보를 지자체에 신고하도록 규정

- ③ **(공공 예식공간)** 지자체와 공공기관이 보유한 공간은 공공 예식공간으로 적극 개방하도록 의무 부여 + 사용료 감면이 가능하도록 근거 규정 마련

- **(시장 점검)** 불공정 약관, 부당한 표시·광고 등 수시 점검(공정위)

- * 예 : 표준약관 제정 후(~'25.3) 관련 내용 반영 여부 점검 + 불투명한 서비스 대가나 위약금 기준 등 소비자에게 불리한 약관조항 점검

- **(실태조사)** '소비자시장평가지표'에 결혼서비스를 추가하여 체감 가격, 선택 다양성, 신뢰성 등을 정기 조사(한국소비자원, '24.11~, 격년)

- 결혼서비스 시장구조·행태를 구체적으로 분석하고 정책 추진 효과를 점검하기 위한 심층조사 실시('25.上)

- **(디지털 전환 지원)** '중소기업 스마트 서비스 지원사업'(중기부) 등을 활용하여 결혼서비스 기업의 디지털화 지원(예약·상담서비스 등)

- * 전문 솔루션 공급기업 발굴·등록 지원('25.上) → 도입기업에 소요비용의 50% 지원

4 공공 예식공간 활용도 제고

현장의 목소리

- ▶ 결혼식을 소규모로 진행하길 원했으나, 대부분의 예식장이 150명 이상의 보증인원을 요구하여 인원이 부족한데도 부득이하게 큰 홀을 예약

- **(통합예약 서비스)** 전국의 공공 예식공간을 한곳에서 검색하여 예약할 수 있도록 「공유누리*」를 통한 통합서비스 제공 강화

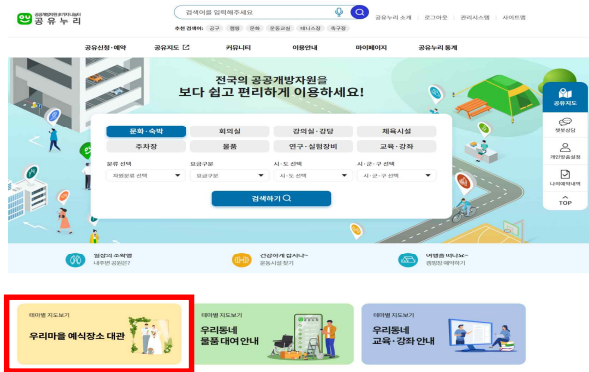
* 행정·공공기관의 시설·물품을 유희시간에 국민이 이용할 수 있도록 구축·운영중인 웹(eshare.go.kr) 및 앱(공유누리) 서비스(행안부 제공)

- **(2차 개방)** 테마지도 서비스*에 서울시 등이 개방하는 50여개 예식공간에 대한 정보를 추가 등록(~'24.12)

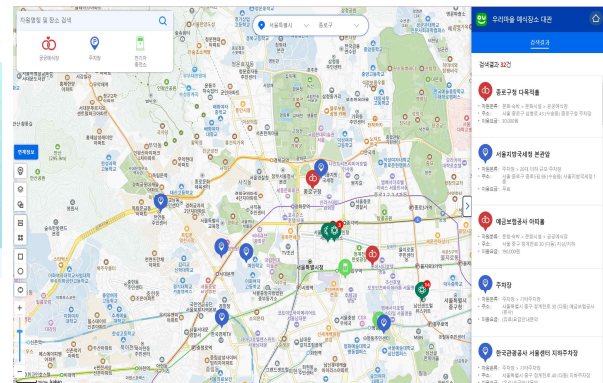
* 지도상에 예식 가능 시설과 주차장 등 관련 공유자원의 위치와 기본정보를 표시

- **(민간플랫폼 연계)** 민간의 앱·웹으로도 공공 예식공간을 검색·예약할 수 있도록 '공유누리'와 민간플랫폼 연계 추진('25년)

메인화면 '우리마을 예식공간 대관'



예식공간 및 주차장 위치 서비스



- **(서비스 만족도 제고)** 수요자가 원하는 수준의 서비스 제공이 이루어지도록 서비스 개선체계 마련

- **(행사 준비)** 지역별 식당 꾸밈·식음료 제공업체 정보 제공('24.12~)

* 관련 협회 홈페이지, 공유누리 등에 게시 예정

- **(서비스 모델)** 청년층의 선호와 개별 공간의 특성에 맞는 개성 있는 서비스 모델*을 개발하여 관련 기관에 제공('25.上)

* 운영사례 분석을 통해 공간의 차별성·상징성(공궐, 한옥, 공원 등) 등 선호요소 제시

IV. 기대효과

	현행	개선
탐색	<p>웹사이트, 웨딩박람회 등을 직접 방문하여 상담받고 가격을 확인하는데 많은 시간 소요</p>	<p>가격공개</p> <p>필요한 서비스를 합리적인 가격에 제공하는 업체를 빠르고 쉽게 찾아 상담</p>
계약	<p>최종 지불 예상액과 환불 규정 등 상세한 계약내용에 대해 검토해 볼 시간 없이 계약</p>	<p>가격공개 + 표준약관</p> <p>최종 지불액을 사전에 예측해보고, 환불과 위약금 규정도 정확히 확인한 후 계약</p>
서비스 이용	<p>서비스 이용 과정에서 사전에 고지되지 않은 추가품목 구매 유도 빈발</p>	<p>실태조사</p> <p>소비자가 서비스 이용 경험자의 추가품목별 소비만족도를 참고하여 합리적으로 결정</p>
피해 대응	<p>서비스 이용 전이어도 환불이 어렵고 위약금도 제각각</p>	<p>실태조사 + 핫라인</p> <p>주기적인 실태조사를 통해 소비자의 불만이 많은 사항을 안내하고, 민원접수시 신속 해결 지원</p>

V. 향후 추진계획

추진 과제	소 관	추진일정
• 결혼서비스 가격 자율공개	공정위	'25.上
• 결혼서비스 가격공개 제도화 추진	공정위·기재부	'24.下~
• 가격공개 플랫폼 구축	소비자원	'25.上
• 결혼준비대행업 표준약관 제정	공정위	'25.3
• 가격표시·표준약관 적용 업체 정보 제공	소비자단체· 소비자원	'25.上
• 환불 및 위약금 규정 실태조사 실시	소비자원	'25.下
• 선택품목별 소비만족도 정보 제공	소비자원	'25.下
• 결혼서비스 관련 소비자피해주의보 추가 발령	소비자단체	'25.3~
• 피해 예방 가이드라인 제공	소비자단체	'25.3~
• 결혼서비스 피해 대응 핫라인 구축·운영	소비자단체	'25.1~
• 결혼서비스 사업자 보증보험 가입 제도화 검토	기재부·여가부	'24.下~
• 결혼서비스업 법적기반 마련	여가부·기재부	'24.下~
• 부당한 표시·광고 등 수시 점검 및 시정	공정위	수시
• 소비자시장평가지표에 결혼서비스 추가	소비자원	'24.11
• 결혼서비스시장 심층조사 실시	소비자원	'25.上
• 결혼서비스 기업 디지털 전환 지원	기재부·중기부	'25.上~
• 공유누리에 공공 예식공간 추가 등록	행안부	~'24.12
• 공공 예식공간 테마지도 민간플랫폼 연계	행안부	'25
• 지역별 식당 꾸밈·식음료 제공 업체 정보 제공	기재부·행안부	'24.12~
• 공공예식장 서비스모델 제공	여가부	'25.上

〈 참고 2 : 결혼서비스 피해 예방 체크리스트(예시) 〉

품목	체크리스트
공통	환불 및 위약금 관련 세부 기준, 환급 기한
결혼식장	1. 최소 보증인원 축소 가능 여부, 소인 별도 비용 발생 여부 2. 부가세 별도 청구 여부, 신용카드·현금영수증 추가비용 요구 여부 3. 하객 주차공간 제공 여부 및 주차비용 4. 도우미, 연출료, 혼구용품 대여 등 비용 추가 가능성
결혼준비 대행업	1. 계약 미체결시 견적서 지급 여부 2. 스·드·메 서비스별 가격 공개 여부 3. 플래너 변경, 패키지 상품 변경 관련 기준 4. 제휴업체 폐업시 조치 기준
스튜디오	1. 기본 담당자 경력 및 고경력자 지정 비용 2. 야간/야외/주말/출장 촬영비용, 촬영시간 추가 비용 3. 간식 요구·관행 여부 4. 원본/수정본 구매 비용 및 파일형식·해상도·소유권 등 5. 사진 추가 수정시 비용(컨펌비) 6. 액자·앨범 기본규격·품질 및 업그레이드 비용 7. 사진·앨범 등 예상수량일 및 지연에 대한 보상 여부
드레스	1. 드레스샵 결정 과정에서 사진 등으로 안내되는 드레스의 추가 가격 2. 헬퍼 비용, 출장시·우천시 등 추가되는 비용 3. 액세서리, 구두 등 대여 비용 4. 드레스샵 결정 기한(당일/00일 이내)
메이크업	1. 기본 담당자 경력 및 고경력자 지정 비용 2. 얼리-레이트스타트 적용시간대 및 비용, 출장 비용 3. 신랑, 혼주, 지인 등 메이크업 비용 4. 헤어액세서리, 속눈썹 등 추가 비용

* 계약시 상세히 파악하기 어렵고 소비자 불만이 자주 발생하는 항목 제시

** 소비자 상담 및 피해구제 신청 : 1372(소비자상담센터)