

[피해예방주의보]
BTS 공연 주간, 부당한 숙박 요금 추가 결제 요구 '주의'

공정거래위원회(위원장 주병기)는 한국소비자원(원장 윤수현), 부산소비자단체협의회(회장 김향란)와 함께 6월 12일(금)과 13일(토)에 열리는 방탄소년단(BTS) 공연*에 대비해 '바가지 숙박 요금 소비자 피해예방주의보'를 발령했다.

* 방탄소년단(BTS) 월드투어 '아리랑 IN 부산'

□ 예약 확정 소비자에게 '숙박 요금 추가지급 요구'

「공중위생관리법 시행규칙」 제7조에 따르면 숙박업자는 게시된 숙박 요금을 준수해야 하므로, 소비자는 예약이 확정된 이후 요구받은 추가대금 청구에 따라야 할 의무가 없다.

하지만 부산 해운대구 소재 A 숙박업소는 BTS 공연 주간 2박 예약이 확정된 소비자에게 시중 가격보다 낮은 금액으로 예약되었다는 이유로 입실 전 500,000원 추가 결제를 요구했다.

아울러, B 숙박업소는 2개월 전 예약이 확정된 소비자에게 숙박시설 이용 계약을 임의로 취소하고, 해당 상품을 다른 소비자에게 판매했다. 또한 C 숙박업소는 예약이 확정된 소비자에게 객실 가격을 착오로 낮게 올렸다고 안내하고 예약 취소를 3차례나 요구했다.

공정거래위원회와 한국소비자원은 숙박시설 이용 소비자가 부당한 피해를 입지 않도록 ▲사업자가 게시한 숙박 요금표 등을 사진 등의 기록으로 남겨둘 것, ▲숙박 요금표에 기재된 금액보다 높은 금액을 청구하는지 확인할 것, ▲계약대금 지급 후 숙박업소의 추가대금 요구를 수용하지 말 것, ▲예약 확정서 또는 예약 내역을 철저히 보관할 것 등을 당부했다.

숙박업자가 예약 취소를 요구하거나 동의 없이 계약을 파기하는 등 예약이용 과정에서 소비자 피해가 발생할 경우, 거래내역증빙서류 등을 갖추어 1372 소비자상담센터(국번없이 1372, 발신자부담) 및 1330 관방안내 콜센터, 소비자24를 통해 소비자 상담 및 피해구제를 신청할 수 있다.

□ 시장 질서 해치는 담합이나 불공정거래행위 모니터링 강화

공정거래위원회와 한국소비자원은 이번 BTS 공연을 계기로 부산을 찾는 국내외 팬들이 소비 활동 과정에서 안심하고 거래할 수 있도록 담합 등 불공정거래행위 발생 여부를 면밀하게 주시하고 있다고 밝혔다.

특히 사업자들이 가격 정보를 공유하여 가격을 결정하거나, 출혈 경쟁을 피한다는 명분으로 가격 하한액을 설정하는 행위는 공정거래법상 담합 행위에 해당할 수 있음을 분명히 했다.

또한 부당하게 상품·용역을 끼워팔거나 거래를 강제하는 행위 등도 시장 질서를 교란하고 소비자의 자율적 선택권을 침해하므로, 관련 모니터링을 강화하고 법 위반 사항이 적발되면 엄중하게 조치할 계획이다.

공정거래위원회와 한국소비자원은 관계기관과 함께 숙박업자의 부당한 행위로 인한 소비자피해 확산을 방지하기 위해 지난 5월 13일 'BTS 공연 주간 숙박업소 합동점검'을 실시하고 요금표 미게시, 게시 요금 미준수, 소비자 신고 피해사태 등에 대한 점검·제도 활동을 펼친 바 있다. 또한 5월 29일, 6월 8일과 9일에도 추가 합동 점검**을 펼칠 계획이다.

* 부산광역시관광마이스국 보건위생과 특별사법경찰과, 부산광역시 해운대구환경위생과, 해운대소방서 등
** 행정안전부, 문화체육관광부, 보건복지부, 국세청 등

붙임 1. 주요 소비자피해 사례

- 2. 소비자 주의사항
- 3. 관련 법률 및 기준

붙임 1 주요 소비자피해 사례

[사례1] 예약 확정 소비자에게 숙박 요금 추가지급 요구

A씨는 2026. 1. 14. 전자상거래로 부산 소재 숙박업소와 숙박시설 이용 계약을 체결함. 숙박업소는 최근 A씨에게 부산 대형 행사(BTS 공연)로 인해 성수기 요금이 적용되어야 하는 날짜임에도 불구하고 낮은 금액으로 예약이 확정되었으므로, 입실 전 500,000원을 추가 결제하거나, 예약을 취소할 것을 요구함.

[사례2] 예약 확정 소비자에게 임의로 취소 후 가격을 인상하여 재판매

B씨는 2026. 3. 23. 전자상거래로 부산 소재 숙박업소와 숙박시설 이용 계약을 체결함. 숙박업소는 숙박시설 예약 2개월 경과 후 "오버부킹" 및 "잘못된 가격 안내"를 사유로 숙박 시설 이용 계약을 임의로 취소함. B씨는 이후 해당 숙박시설이 자신이 계약한 금액 대비 5배 수준으로 판매되고 있는 것을 확인함.

[사례3] 예약 확정 소비자에게 지속적으로 계약 취소 요구

C씨는 2026. 3. 18. 전자상거래로 부산 소재 숙박업소와 숙박시설 이용 계약을 체결함. 숙박업소는 2026. 4. 23. 신청인에게 객실 가격을 착오하여 낮은 가격으로 올렸다고 안내하고 계약 취소를 3회 요구함.

담당 부서	공정거래위원회	책임자	총괄과장 박재생 (051-460-1012)
		소비자과장 백성우 (051-460-1040)	
	부산지방공정거래사무소 총괄과·소비자과	담당자	조사관 전순표 (051-460-1007)
		조사관 하효근 (051-460-1032)	
	한국소비자원 피해구제국 부산울산경남지원	책임자	지원장 임현욱 (051-638-0730)
		담당자	대 리 황다혜 (051-638-0717)
부산소비자단체협의회	책임자	대 리 이정문 (051-638-0732)	
	담당자	회 장 김향란 (051-806-6929)	
		담당자	팀 장 박선미 (051-806-6699)

붙임 2 소비자 주의사항

계약 체결 전

- 사업자가 제시한 환불조항을 꼼꼼히 확인한다.
 - 계약해제 시점에 따라 위약금을 다르게 정하고 있는 경우가 많으므로, **환불규정을 꼼꼼하게 확인한다.**
 - 계약해제 시점과 상관없이 **무조건 환불불가인 경우, 특히 계약에 유의한다.**
- 숙박시설 이용 일정, 이용 인원 등을 정확히 확인한다.
 - (전화 등을 통해 계약할 경우) 이용 일정 등 계약조건에 대해 양 당사자의 주장이 상이한 경우가 있으므로 **문자 또는 이메일을 통해 정확히 확인한다.**
 - (숙박플랫폼을 이용할 경우) 이용 일정/인원에 대한 **검색조건과 실제 검색 결과**가 다를 수도 있으므로 주의 깊게 확인한다.
 - (해외 플랫폼을 이용할 경우) 이메일을 통해 예약확정서 등 주요 문서를 발송하는 경우가 많으므로, **메일 주소를 정확히 기입한다.**

계약 체결 후

- 계약내용이 포함된 예약 내역 및 예약확정서 등을 보관한다.
 - 실제 계약내용과 예약확정서 등에 기재된 내용이 일치하는지 확인하고, 상이할 경우 즉시 사업자에게 이를 알린다.
 - 향후 발생할 분쟁에 대비하여 숙박시설 이용을 완료할 때까지 예약확정서 등을 보관한다.
- 천재지변에 의한 계약해제 시 계약금을 환급받을 수 있는지 확인한다.
- 숙박시설 이용 중 피해가 발생한 경우 신속히 조치한다.
 - 오버부킹, 계약조건 미이행 등 **숙박시설 이용 중 피해가 발생한 경우 사업자에게 이를 즉시 알리고 조치를 요구한다.**
 - 사진이나 동영상상 촬영하여 **입증자료를 확보한다.**
- 계약대금 지급 후 숙박업소가 추가대금을 요구하는 경우 거부 의사를 전달한다.
 - 사업자에게 안내받은 요금으로 예약이 확정된 숙박계약에 대하여 사업자는 소비자에게 추가 요금을 요구하지 못하게 되어 있으므로, 사업자가 추가 요금 청구하면 해당 행위를 기록하고 거부 의사를 전달한다.

※ 자율적인 분쟁해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372)(발신자부담), www.ccn.go.kr'를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

붙임 3 관련 법률 및 기준

1 「공중위생관리법」

제4조(공중위생영업자의 준수사항)

- ⑦ 제1항 내지 제6항의 규정에 의하여 공중위생영업자가 준수하여야 할 위생관리기준 기타 위생관리서비스의 제공에 관하여 필요한 사항으로서 그 각항에 규정된 사항외의 사항 및 감 염병환자 기타 함께 출입시켜서는 아니되는 자의 범위와 목욕장내에 둘 수 있는 종사자의 범위등 건전한 영업질서유지를 위하여 영업자가 준수하여야 할 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제11조(공중위생영업소의 폐쇄등)

- ① 시장·군수·구청장은 공중위생영업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 6월 이내의 기간을 정하여 영업을 정지 또는 일부 시설의 사용중지를 명하거나 영업소폐쇄등을 명할 수 있다.
- 4. 제4조에 따른 공중위생영업자의 준수사항을 지키지 아니한 경우

2 「공중위생관리법 시행규칙」

제7조(공중위생영업자가 준수하여야 하는 위생관리기준 등)

법 제4조제7항의 규정에 의하여 공중위생영업자가 건전한 영업질서유지를 위하여 준수하여야 하는 위생관리기준 등은 별표 4와 같다.

[별표 4] 공중위생영업자가 준수하여야 하는 위생관리기준 등(제7조관련)

라. 그 밖의 준수사항

- (1) 숙박영업자는 업소 내에 숙박업신고증을, 접객대에 숙박요금표를 각각 게시해야 하며, 게시된 숙박요금을 준수해야 한다.

3 「소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제2025-14호)」

숙박업 (2-1)		
분 정 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 성수기(하 7.15~8.24, 동 12.20~2.20) 주중 - 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 · 계약 후 24시간 이내 취소 또는 사용예정일 10일 전까지 취소 · 사용예정일 7일 전까지 취소 · 사용예정일 5일 전까지 취소 · 사용예정일 3일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 또는 사용예정일 당일 취소 - 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% 공제 후 환급 ○ 총요금의 30% 공제 후 환급 ○ 총요금의 50% 공제 후 환급 ○ 총요금의 80% 공제 후 환급	* 성수기는 사업자가 약관에 표시한 기간을 적용하되 약관에 관련 내용이 없는 경우에는 해당기간을 적용함. · 여름시즌: 7.15~8.24 · 겨울시즌: 12.20~2.20
2) 성수기(하 7.15~8.24, 동 12.20~2.20) 주말 - 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 · 계약 후 24시간 이내 취소 또는 사용예정일 10일 전까지 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 · 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 20% 공제 후 환급 ○ 총요금의 40% 공제 후 환급 ○ 총요금의 60% 공제 후 환급 ○ 총요금의 90% 공제 후 환급	* 주말: 금요일·토요일 숙박, 공휴일 전일 숙박
3) 성수기(하 7.15~8.24, 동 12.20~2.20) 주말 - 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 · 계약 후 24시간 이내 취소 또는 사용예정일 10일 전까지 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 · 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 ○ 계약금 환급 및 총요금의 20% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 30% 배상 ○ 계약금 환급 및 총요금의 50% 배상 ○ 손해배상	* 소비자가 사용당일 사용 예정시간까지 통보가 없는 경우에는 사용당일 취소로 봄. * 다만 계약 후 24시간 이내 와 사용예정일이 겹칠 경우, 계약가능시간은 사용예정일 0시 전까지로 한정함

숙박업 (2-2)		
분 정 유 형	해 결 기 준	비 고
3) 비수기 주중 - 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 · 사용예정일 2일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 취소 · 사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참 - 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 · 사용예정일 2일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 취소 · 사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 총요금의 10% 공제 후 환급 ○ 총요금의 20% 공제 후 환급	
4) 비수기 주말 - 소비자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 · 사용예정일 2일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 취소 · 사용예정일 당일 취소 또는 연락 없이 불참 - 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제 · 사용예정일 2일 전까지 취소 · 사용예정일 1일 전까지 취소 · 사용예정일 당일 취소	○ 계약금 환급 ○ 총요금의 20% 공제 후 환급 ○ 총요금의 30% 공제 후 환급	
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 천재지 변은 ①기상청이 강풍·폭설·호우·대설·폭풍해일·지진해일·태풍·화산주의보 또는 경보(지진포함)를 발령한 경우 ②중요 행정기관 또는 지방자치단체에 의해 주의보 나 경보가 발령되었고, 그에 따라 차량 이동 등이 통제되어 해당 숙박지역으로 이동하거나 숙박업소를 이용하는 것이 사실상 불가능한 경우로 한정 함
6) 거짓, 과장 또는 기만적인 표시·광고를 한 경우	○ 계약금 환급	* 숙박지역 이동 또는 숙박업소 이용이 불가 한 경우는 숙박지역은 물론 소비자가 출발지로부터 숙박지역까지 이동하는 경로에 기후 변화 또는 천재지변이 발생한 경우를 포함함

