

유효기간 지난 상품권의 환불비율 상향 신유형 상품권 표준약관 개정

- 5만원 초과 상품권의 경우 현행 90%에서 95%로 환불비율 상향 -
- 현금 대신 적립금으로 환불시 100%까지 환불 가능-

공정거래위원회(위원장 주병기, 이하 ‘공정위’)는 신유형 상품권 분야에서의 공정한 거래질서를 확산시키고 소비자 피해를 예방하기 위해 「신유형 상품권 표준약관」을 개정하였다.

이는 작년 4월 출범한 「모바일 상품권 민관협의체」에서 마련한 상생방안의 일환으로서, 현행 환불 수수료 수준에 대한 소비자들의 문제의식을 반영하여 합리적 환불 수수료 기준을 정립하기 위한 목적으로 추진되었다.

공정위는 작년 11월 한국소비자단체협의회*의 표준약관 개정 요청을 받아 개정 작업에 착수하였고, 그 과정에서 소비자측 및 사업자측 단체들의 의견을 적극 수렴하였다. 그리고 양측의 입장을 충분히 반영하여 소비자의 환불 수수료 부담을 줄이면서도 모바일 상품권 시장의 위축을 초래하지 않는 합리적 수준의 환불기준을 마련하여 이번 개정안에 담았다.

* 소비자단체들의 연합체로 소비자단체들의 의견을 대표하는 한편, 소비자상담과 피해구제, 소비생활 정보생산, 정책연구 및 제안, 물가조사 및 감시 등 다양한 소비자 권익제고 활동 수행

기존 표준약관에 따르면 유효기간이 만료될 때까지 사용되지 않은 신유형 상품권은 구매액의 90%만 환불되고 10%는 환불 수수료 명목으로 소비자가 부담하게 되어 있었다.

이에 공정위는 소비자에게 보다 많은 환불이 이루어질 수 있도록 상품권 금액 및 환불 수단을 기준으로 하여 최고 100%까지 환불이 가능하도록 표준약관을 개정하였다. (신유형 상품권 표준약관 제5조 및 제7조 개정)

< 신유형 상품권 표준약관 주요 개정 내용 >

기준		환불비율	비고
현금 환불	5만원 이하	90%	현행과 동일
	5만원 초과	95%	상향
적립금 환불		100%	신설

우선 ▲5만원 초과 상품권의 경우 현행 90%에서 95% 이상으로 환불비율을 상향하였다. 통상 5만원 이하는 물품 제공형(특정 재화 또는 용역 제공을 목적으로 발행된 상품권), 5만원 초과는 금액형 상품권(잔액 범위 내에서 자유롭게 상품을 제공받을 수 있는 상품권)으로, 물품 제공형은 금액형에 비해 즉각적인 실물 구매로 이어지는 효과가 크다.

따라서 유효기간 내 소비될 가능성이 상대적으로 높은 5만원 이하 상품권에 대해서는 환불비율을 현행과 같이 유지함으로써 소비 촉진을 도모하는 한편, 유효기간 내에 소비될 가능성이 상대적으로 낮은 5만원 초과 상품권은 환불비율을 상향하여 소비자의 환불 수수료 부담을 낮추고자 하였다.

이와 더불어 ▲현금 대신 적립금으로 환불받는 경우에는 상품권 금액과 관계없이 잔액의 100%를 적립금으로 반환받을 수 있도록 하였다. 이는 상품권 금액 일부가 차감되어 환불되는 것보다 상품권 전액을 구매에 사용할 수 있도록 하는 것이 소비자 및 중소기업자 양측 모두에게 유리할 수 있다는 점을 반영한 것이다. 이에 따라 상품권 사업자가 포인트, 마일리지 등 적립금 제도를 운영하는 경우에는 소비자는 100% 적립금 환불을 통해 어떠한 손해 없이 상품권 금액을 전액 보전할 수 있게 된다.

이번 개정을 통해 신유형 상품권의 환불비율이 합리적으로 개편됨에 따라 소비자가 받을 수 있는 환불액이 늘어나는 것은 물론, 환불과 관련된 소비자

분쟁도 감소할 것으로 보인다. 또한 적립금 환불이라는 선택지가 등장하여 소비자와 사업자 양측에게 모두 이득이 되는 새로운 거래질서가 형성될 것으로 기대된다.

공정위는 이번에 개정된 표준약관을 누리집에 게시하고, 사업자단체, 소비자단체 등에 통보하여 사업자들이 개정된 표준약관을 사용하도록 적극 권장할 계획이다. 개정된 표준약관은 9월 16일자로 배포됨과 동시에 적용할 것이 권장된다.

또한 앞으로도 현장의 목소리를 적극 수렴하여 국민의 실생활과 밀접한 분야의 표준약관을 제·개정하고, 소비자의 주권을 강화하기 위해 노력할 계획이다.

<붙임> 개정 신유형 상품권 표준약관 신·구조문대비표

담당 부서	소비자정책국	책임자	과 장	양동훈 (044-200-4445)
	소비자거래정책과	담당자	사무관	한소연 (044-200-4451)



붙임 개정 신유형 상품권 표준약관 신·구조문 대비표

현행 약관	개정 약관
<p>제5조 (유효기간) ⑤발행자는 유효기간이 도래하기 30일 전 통지를 포함하여 3회 이상 고객에게 유효기간의 도래, 유효기간의 연장 가능여부와 방법, 유효기간 경과 후 잔액의 90%를 반환받을 수 있다는 내용 등을 이메일 또는 문자메세지 등의 방법으로 통지하여야 한다. 다만, 전자형 상품권인 경우에는 그러하지 아니한다.</p> <p><신 설></p>	<p>제5조 (유효기간) ⑤----- ----- ----- ----- ---다음 각 호에 따라 잔액을--- ----- ----- -----.</p> <p>1. 5만원 이하의 상품권의 경우 90%</p> <p>2. 5만원 초과인 상품권의 경우 95%</p> <p>3. 포인트, 마일리지 등 적립금 환불의 경우 100% (단, 적립금 계도를 운영하는 경우에 한정함)</p>
<p>제7조 (환불) ⑤유효기간 경과 후(제8조의 소멸시효가 완성되지 않은 경우에 한함), 구매일 또는 최종 충전일로부터 5년까지 고객은 발행자 등에게 신유형 상품권의 미사용 부분에 대한 반환을 청구할 수 있으며, 발행자 등은 잔액(제2항의 기준에 따라 계산된 금액)의 90%를 반환해야 한다.</p>	<p>제7조 (환불) ⑤----- ----- ----- ----- ----- ----- 90% 이상(구체적인 비율은 제5조 제5항 각 호에 따름)을 ----- ----- 다만, 제3호의 적립금 반환은 고객이 요구하는 경우로 제한한다.</p>