

비상경제본부 회의 겸
경제관계장관회의
26-19-3
(공개)

"일상 편의는 높이고 생활의 즐거움은 더하는"

생활밀착 서비스 개선방안

- 구독, 여가·문화 서비스 중심 -

2026. 6. 19.

관 계 부 처 합 동

생활밀착 서비스 개선방안(요약)

I 추진배경

- 서비스업 경쟁력 제고를 국정과제로 선정하고, 서비스산업발전 기본법 제정 및 데이터·콘텐츠 등 고부가 서비스 육성 추진중
- 이번 대책은 생활밀착 서비스 질 제고를 위해 ①구독, ②여가·문화 서비스 등의 불편 해소, 새로운 서비스 제도기반 마련에 중점
 - ① 다양한 분야에서 구독 서비스가 확산*하고 있으나 간편한 가입과 구독관리의 어려움으로 인한 반복결제, 다크패턴** 등 문제 발생
 - * 구독서비스 이용자 1인당 5.5개 서비스 가입, 월평균 4만원 지출('25, 공정위)
 - ** 소비자의 착각·부주의를 유발하여 불필요한 지출을 유도(취소·탈퇴 등의 방해 등)
 - ② 여가 활동이 국민 삶에 차지하는 비중이 계속 증가*하는 만큼 관광·교통·반려동물·숙박 등 서비스 불편 개선요구도 지속
 - * 일평균 평일 여가시간(단위: 시간): ('16) 3.1 ('19) 3.5 ('22) 3.7 ('25) 3.8

⇒ "일상편의는 높이고, 생활의 즐거움은 더하는" ①구독, ②여가·문화 서비스 중심 생활밀착 서비스 개선방안 마련

II 추진방안

① [구독 서비스] 쉽게 내용을 파악 간편하게 관리, 새로운 구독 서비스 지원

- (관리) 개인정보 보호를 강화하면서도 금융정보를 통합·연계하여 구독내역의 손쉬운 조회·관리 기반 지원(서비스 출시 예정, '26.9)
 - * (現) 내 구독 리스트 확인을 위해 은행별, 카드사별, 플랫폼별 정보를 각각 확인
→ (改) 모든 금융회사 정보를 한번에 연계해 구독 리스트를 한 눈에 확인
- (해지·변경) 다크패턴 해소를 위한 상세 가이드라인을 마련하고, 전기통신사업법 다크패턴 금지규정 신설*(가이드라인 등, '26.9)
 - 중요한 계약내용 변경시 사전고지·동의 의무화** (개선안 마련, 27.1Q)
 - * 전기통신사업법('26.5월 발의) 및 하위 시행령 개정('26.12월)
 - ** (現) 계정공유 금지 등 중요한 계약내용 변경에도 사전 고지 의무 無
→ (改) 중요한 계약 내용 변경시 사전고지, 동의 절차 마련 등 개선

- **(비용표시)** 냉장고·에어컨 등 대표적인 생활가전 제품의 구독
 쏠기간 동안 총비용 표시 의무화*(중요한 표시·광고사항 고시 개정, '26.12)
 * (現) 정수기·비데·연수기·공기청정기·음식물처리기·안마의자·침대 7개 품목 →
 (改) 냉장고·에어컨·김치냉장고 등 대표적 생활가전까지 총비용 표시 의무 확대
- **(분쟁해결)** 가전 구독기간 중 부품 단종 등 사업자 귀책 계약
 불이행시 분쟁해결 기준*을 보완(소비자분쟁해결기준 개정, '26.12)
 * (現) 등록비용에 해당하는 배상금만 받고 계약 해지 → (改) 소유권이 이전되는 구독
 서비스 방식을 반영해, 제품 교환 또는 배상금 수령후 계약 해지 등 소비자 선택권 부여
- **(전기차)** 차체만 구입하고 배터리는 구독하는 서비스*를 지원
 하기 위해 실증사업 및 제도개선(자동차관리법 등 개정, '27.1Q)
 * (現) 전기차 차체 및 배터리 구분 소유 불가 → (改) 차체와 배터리 구분 소유를
 통해 배터리는 리스사가 구입, 소비자는 차체만 구입하고 배터리는 구독(리스)

② **[여가·문화 서비스]** 공연·스포츠·항공 예약 서비스 품질을 개선하고,
 찾아가는 반려동물 장례 서비스, 농어촌 민박 등 현장애로 해소 지원

- **(공연)** 공연별·스포츠 종목별 시야제한석 업계 자율기준 마련('26.9월)
 및 시야제한석 고지 의무화*(상품 등의 정보제공 고시 개정, '27.1Q)
 * (現) 공연·스포츠 티켓 예매 전 시야제한석 여부를 알 수 없는 비중 48%(25, 소비자원)
 → (改) 온라인 티켓 예매 전 시야제한석 여부를 확인하고 티켓 구매 가능
- **(항공)** 항공사의 책임있는 운송이행 유도를 위해, 항공권 취소율이
 높은 항공사에 운수권 등 불이익(항공서비스평가 업무지침 개정, '26.7)
 * (現) 항공사의 예고없는 항공권 일방 취소 빈번(숙박, 렌트카 등 연쇄피해 발생)
 → (改) 운수권 심사시 활용하는 항공서비스평가 항목에 사업계획 준수율 추가
- **(반려동물)** 이동식 차량에서 화장 후 유골함을 전달하는 찾아가는
 반려동물 장례 서비스* 제도화(동물보호법 시행규칙 개정, '26.12)
 * (現) 반려동물 장례를 위해서 장거리 이동하거나, 종량제 봉투 등 처리
 → (改) 이동형 반려동물 장례 서비스를 통해 집에서 사체를 수습하고 유골함 전달
- **(농어촌 민박)** 다양한 숙박 서비스 제공을 위해 마을기업·협동
 조합 등의 농어촌 빈집 민박 운영* 허용(도농교류법 개정, '26.12)
 * (現) 거주하는 지역 주민 등에만 제한적으로 민박 운영을 허용 → (改) 빈집 활용
 농어촌 민박에 대해 마을기업·사회적 기업, 사회적 협동조합 등의 참여를 허용

- **(DRT) 벽지·농어촌 등에 무인 수요응답형(DRT) 버스를 투입하고, 초기 신도시 출퇴근 지원을 위한 광역 DRT 도입**(면허발급 등, '27~)
 - * (現) 버스·철도 등의 경직적인 노선·배차는 농어촌, 신도시 등 이동수요 대응 곤란
→ (改) 수요응답에 기반한 배차로 벽지, 심야, 광역 출퇴근 등 이동 편의 개선
- **(VR) 트럭·버스를 활용한 이동형 VR 테마파크 시설 이동시마다 실시하는 검사를 분기별로 간소화***(관광진흥법 시행규칙 개정, '26.12)
 - * (現) 이동형 VR 테마파크 시설이 지역·대학 등 축제 현장으로 이동할 때마다 확인검사
→ (改) 최초 검사 이후에는 분기별 정기 확인 검사만 실시
- **(한식당) 현지평가·관리, 등급제, 인증 갱신 절차 등을 통해 해외 우수한식당 지정 확대*** 및 신뢰성 제고(방안 마련, '26.10)
 - * (現) 파리, 뉴욕 등 23개소 지정 → (改) 대중적 한식당 확산을 위한 등급제 신설
 - ※ 'Thai Select'(태국음식, 약 1,900개소)의 경우 1성2성3성캐주얼 등 4개 등급으로 구분

③ [기타 생활 서비스] 원룸 등 임대주택의 공동 관리비 투명성을 제고, 공병 재사용 촉진을 위한 반납·취급 편의 개선 및 인센티브 마련

- **(임대차) 임대주택 관리비 내역 공개 의무화, 공인중개사의 공동 관리비 수준 확인·설명 의무 신설***(공인중개사법 시행규칙 개정 등, '26.8)
 - * (現) 원룸 등 주택 임차인은 관리비가 어떻게 쓰이고 있는지 알기가 곤란
→ (改) 모든 임대주택은 관리비 공개를 하고, 공인중개사를 통해서도 공동관리비 확인
- **(재사용) 공병 보증금의 손쉬운 반환***을 위해 무인회수기 설치, 파손·오염기준 가이드라인을 보급(가이드라인 제정, '26.8)
 - * (現) 파손·오염 상세 기준이 없는 등 소매점의 공병 취급 유인이 부족
→ (改) 무인회수기를 통해 반납하거나, 가이드라인, 수수료 현실화 등 취급 유인 제고

Ⅲ 향후계획

- 신속한 추진을 위해 법률개정 과제는 국회와 긴밀히 협력하고, 시행령·고시개정 등 과제는 필요 절차를 속도감 있게 진행
- 서비스산업경쟁력강화 TF 등을 통해 생활밀착 서비스 분야 등 추가과제 지속 발굴

순서

I. 추진배경	1
II. 추진방향	2
III. 세부 추진과제	3
1. 구독 서비스	3
2. 여가·문화 서비스	8
3. 기타 생활 서비스	14
IV. 추진일정	17

I. 추진배경

◇ **국정과제 33 서비스업 경쟁력 제고**를 통한 **내수·수출 활성화** 추진 중

□ 잠재성장률 반등을 위해 제조업뿐만 아니라 서비스업의 성장도
긴요하나, 선진국 대비 낮은 부가가치* 등 경제의 서비스화 정체

* GDP 대비 부가가치 비중(% '23년) : (美) 81.3, (英) 80.1, (日) 70.3, (獨) 69.2, (韓) 63.4

□ 국정과제* 이행을 위해 **데이터·콘텐츠 분야 핵심규제 합리화**
(‘25.11월), **방한·지역관광 대도약**(‘26.2월) 마련 등 추진중

* 국정과제 33. 「서비스업 경쟁력 제고를 통한 내수·수출 활성화」

↳ ①서비스산업발전기본법 제정 등 제도적 기반 구축, ②AI연계 등 고부가가치
서비스산업 육성, ③**생활밀착형 서비스 질 제고**, ④서비스수출 활성화 지원

○ 융복합 신산업, 서비스 수출 등 서비스산업 전반을 체계적으로
지원하기 위한 「서비스산업발전기본법」 제정논의도 본격화*

* 4개 법안 국회 재경위 법안소위 상정(‘26.3.17일) → 공청회, 조문별 심사 예정

◇ 금번에는 **구독, 여가·문화 서비스 등 생활밀착 서비스 개선**

① 다양한 분야에서 구독 서비스가 확산*하고 있으나 간편한 가입과
구독관리의 어려움으로 인한 반복결제, 다크패턴** 등 문제 발생

* 구독서비스 이용자 1인당 5.5개 서비스 가입, 월평균 4만원 지출(‘25, 공정위)

** 소비자의 착각·부주의를 유발하여 불필요한 지출을 유도(취소·탈퇴 등의 방해 등)

② 여가 활동이 국민 삶에 차지하는 비중이 계속 증가*하는 만큼
관광·교통·숙박·반려동물 등 서비스 불편 개선요구도 지속

* 일평균 평일 여가시간(단위: 시간): (‘16) 3.1 (‘19) 3.5 (‘22) 3.7 (‘25) 3.8

⇒ "일상편의는 높이고, 생활의 즐거움은 더하는" ①**구독**, ②**여가·문화 서비스 중심 생활밀착 서비스 개선방안** 마련

Ⅱ. 추진방향

목표 "편의는 높이고, 즐거움은 더하는" 생활밀착 서비스 개선

1. 구독 서비스

"순과정을
편리하게
개선"

- 1 간편하게 숏금융권을 연결하여 구독내역 확인
- 2 온라인 구독 서비스 해지·변경 불편을 개선
- 3 가전 구독 서비스 계약시 총비용 표시 대상 확대
- 4 가전 구독 서비스 사업자 귀책 분쟁 해결 기준 마련
- 5 전기차 배터리 구독 서비스 출현을 지원

2. 여가·문화 서비스

"서비스 질 제고 및
현장으로 해소"

- 1 공연·스포츠경기 '시야제한석' 사전안내 의무화
- 2 항공사의 항공권 일방 취소시 불이익 조치
- 3 이동식 반려동물 화장 및 장례 서비스 제도화
- 4 다양한 농어촌 민박 서비스 출현을 지원
- 5 농어촌·신도시 무인/광역 수요응답형 버스 확산
- 6 이동형 VR 테마파크 시설 검사기준 완화
- 7 해외 우수 한식당 지정제도 등급 세분화

3. 기타 생활 서비스

"일상의 소소한
불편함을 개선"

- 1 원룸 등 임대주택 관리비 투명성 제고
- 2 빈용기(공병) 재사용 인센티브 제고
- 3 에듀테크 데이터 표준 개발 및 활용 지원

추진체계

민관합동 서비스산업경쟁력강화 TF 등을 통해
추진과제 이행 독려, 추가과제 발굴

Ⅲ. 세부 추진과제

1 구독 서비스

◇ 정보제공 확대, 가이드라인 마련, 실증사업 등 제도보완을 통해 쏠과정을 **편리하게 개선**하고 **합리적 선택을 지원**

① 간편하게 쏠금융권을 연결하여 구독내역 관리 금융위·방미통위

- **(현황)** OTT·음원·도서·클라우드 등 구독 서비스 제공 업체별·중개 플랫폼별 가입·결제 경로가 달라 구독 내역 관리가 곤란
 - * 구독 서비스 가장 큰 단점 1위: 월정액 관리 부족으로 인한 낭비('25, 대한상의)
 - 금융권 정보를 활용한 구독내역 분석 서비스 이용을 위해서는 개별 금융기관별로 일일이 자료전송 요구 및 동의 절차 필요
 - 시장조사 기관에 따르면* 이용자들은 자신이 사용하는 서비스 개수와 지출금액을 제대로 기억하지 못하고 과소평가하는 경향
 - * Subscription Service Statistics and Costs('24, C+R Research)

【현장의 목소리】 “구독료를 합치니 월세 수준이더라고요”



▶ 무료체험이라고 해서 가입했다가 잊어버리게 태반인데, 결제내역에는 업체 이름이 영문이거나 결제 대행사로 표시되어 있어 일일이 대조하기가 너무 힘듭니다.

- **(개선방안)** 개인정보 보호를 강화하면서도 금융정보를 통합·연계하여 구독내역의 손쉬운 조회·관리 기반 지원(서비스 출시 예정, '26.9월)
 - 금융자산 일괄 조회, 동의절차 간소화 등을 위한 규정 정비, 시스템 구축 등 구독 내역 확인 서비스 사업화 여건 旣조성*
 - * 신용정보업감독규정('25.1월), 마이데이터 가이드라인 개정('24.9월) 등
 - 개인정보 보안을 강화하기 위해 금융보안원 안심 제공 시스템을 활용하고, 연계정보(CI*) 처리 적절성 등을 승인 심사**
 - * Connecting Information: 온라인상에서 특정 개인을 식별하기 위해 주민번호를 암호화한 값
 - ** 정보통신망법 제23조의5(연계정보 생성·처리 등)

【기대효과】 구독리스트를 한 눈에 확인하고 관리



▶ 모든 금융회사 정보를 한 번에 연계해 구독 리스트를 한 눈에 확인
→ 서비스간 품질 중심의 공정경쟁을 유도해 구독경제 선순환 생태계 조성

2 온라인 구독 서비스 해지·변경 불편 개선 공정위·방미통위

- **(현황)** 구독서비스 이용 중 또는 이용을 종료하려는 과정에서 중요한 정보가 제공되지 않는 등 다크패턴* 피해 발생
 - * 착각·부주의 등을 유발하여 불필요한 지출 유도, 구독료의 정기적인 고지 미흡 등
- **(해지)** 구독서비스 가입은 모바일 등으로 편리하게 가능하나, 해지는 복잡한 절차 또는 특정 방법으로만 가능케 하여 불편 초래
 - 다크패턴 방지*를 위해 전자상거래법을 개정('24.2월)하였으나, 실태조사 결과 여전히 해지 절차에 대한 소비자 불만이 높음**
 - * 계약체결시와 다른 방법으로만 해지하도록 하거나 절차를 복잡하게 하는 행위 금지(「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 §21조의2①4호) 등
 - ** 응답자 중 84.3%가 구독서비스 해지 시 해지 절차를 복잡하게 하는 설계를 경험하였다고 응답(디지털서비스 이용자 보호를 위한 다크패턴 사례집, '25.1월)
- **(변경)** 서비스 계약기간 중 중요한 계약 내용이 변경(계정 공유 대상 제한 등)되는 경우 소비자에 대한 법적 고지 의무 부재
 - 부가 서비스 가입 등 이용자의 의사 변경을 반복적으로 요구하는 다크패턴으로 인한 피해·불편사항도 지속 발생

【현장의 목소리】 “서비스 내용이 달라졌는데 해지도 막아놨어요”



▶ 떨어져 사는 가족과 함께 이용하던 중 갑자기 계정 공유가 불가능해졌어요. PC에서만 해지가 가능하도록 한 경우가 여전히 많은거 같아요.

- **(개선방안)** 다크패턴 근절을 위한 엄정한 법집행 및 관련 법령 개정, 가이드라인 마련 등 구독 서비스 이용자 권익보호 개선 추진
- **(법령)** 전자상거래법 위반 시 시정명령, 과태료 등 엄중 제재*하고, 전기통신사업법에도 다크패턴 금지규정 추가**('26.12월)
 - * 회원가입 방법과 다른 방법으로만 탈퇴하도록 제한 금지(전자상거래법 제21조의2) 등 법 위반시 시정명령(위반행위 중지, 시정조치 공표 등), 과태료 상한 인상(500→1,000만원, '26.7월, 공정위)
 - ** 전기통신사업법('26.5월 발의) 및 하위 시행령 개정('26.12월, 방미통위)
 - 중요한 계약 변경시 사전고지·동의 의무화 등 개선안* 마련('27.1Q)
 - * 구독 서비스 소비자 권익 보호를 위한 법령 정비 연구용역 추진 중('26.5월~11월, 공정위)
- **(가이드라인)** 전자상거래법 현장 안착을 위해 사업자용 상세 가이드라인을 마련('26.9월)하고, 전기통신사업법 가이드라인 개선*
 - * '구독형서비스 제공사업자를 위한 이용자보호 정책 안내서' 업데이트 등 지속 관리('26.5월 발간, 방미통위)

3 가전제품 구독 서비스 총비용 표시 대상 확대 공정위

□ **(현황)** 가전제품 구독(렌탈) 서비스가 증가 중이나, 구독 계약에 필요한 총비용 등 판매가격에 대한 정보제공 미흡

○ 대표적인 생활가전인 세탁기, 냉장고 등 구독시 필요한 모든 비용의 합계를 표시·광고할 의무 無 → 총비용 파악에 애로

* 현재는 정수기, 비데, 연수기, 공기청정기, 음식물처리기, 안마의자, 침대 7개 제품만 구독 계약에 필요한 모든 비용의 합계를 표시·광고할 의무 有(「중요한 표시·광고사항 고시」)

【현장의 목소리】 “총비용이 이렇게나 비싸다구요?”



▶ 세탁기 월 구독료를 보고 구독서비스를 이용했는데, 제가 생각하는 금액보다 훨씬 더 비싼 금액을 지불하고 있다는 것을 나중에야 알게 되었어요.

□ **(개선방안)** 「중요한 표시·광고사항 고시」 개정을 통해 구독 계약 총비용의 합계를 표시하여야 하는 대상 제품 확대* (‘26.12월)

* (예) 냉장고, 김치냉장고, 식기세척기, 에어컨, 세탁기, 건조기, 워시타워, 의류관리기

< 개선 전·후 가격표시(예시) >

< 현 행 >	< 개 선 >
<p><○○가전 에어컨 구독 서비스> 모델명: 씽씽(ABCD-0123) 의무 사용기간: 5년 에어컨 케어 서비스 주기: 1회/12개월 월 구독료 : 50,000원</p> <p style="text-align: center;">...</p> <p>*의무 사용기간이 끝나면 고객님의 소유가 됩니다</p>	<p><○○가전 에어컨 구독 서비스> 모델명: 씽씽(ABCD-0123) 의무 사용기간: 5년 에어컨 케어 서비스 주기: 1회/12개월 월 구독료 : 50,000원 총비용: 3,000,000원</p> <p style="text-align: center;">...</p> <p>*의무 사용기간이 끝나면 고객님의 소유가 됩니다</p>

【기대효과】 대표적 생활가전까지 총비용 표시 의무 확대



▶ 냉장고·에어컨·김치냉장고 등 대표적 생활가전까지 총비용 표시 의무 확대 → 개인 성향에 맞는 합리적 소비를 지원하고 사후관리 등 구독 서비스 시장 성숙

4] 가전제품 구독 서비스 분쟁해결기준 보완 공정위

- **(현황)** 일정기간 구독 후 소비자에게 소유권이 이전되는 가전제품 구독 서비스 방식을 반영한 소비자분쟁해결기준 미흡*
 - * 現 「소비자분쟁해결기준(장기 물품대여서비스업)」은 사업자 귀책으로 계약 해지시 '소비자에게 손해배상금' 지급만을 규정
- 가전제품 부품 단종으로 서비스 제공 또는 소유권 이전이 불가능한 경우 대체 가전제품 제공 등 소비자 선택권 보호 제약

【현장의 목소리】 “3달만 있으면 제 것인데 수거한다고요?”



▶ 세탁기 4년 구독 후 소유권이 저에게 오는 계약을 체결했어요. 3년 9개월째에 고장 났는데, 부품이 없어 수리가 불가능하다며 구독을 해지하고 세탁기를 수거해갔어요.

- **(개선방안)** 사업자 귀책 계약 불이행시 이용자에게 적절한 보상이 이루어질 수 있도록 대체서비스 제공기준 등 마련
 - 「소비자분쟁해결기준(장기 물품대여서비스업)」에 부품단종 등으로 인한 구독 서비스 이용불가 유형을 추가*(26.12월)
 - * (예) ① 동일하거나 유사한 제품으로 교환하거나, ② 교환을 원하지 않을 경우 손해배상금을 지급받고 해지가능하도록 소비자에게 선택권 부여

< 소비자분쟁해결기준 마련(예시) >

< 현 행 >	< 개 선 >
<p style="text-align: center;">[분쟁유형 및 해결기준]</p> <p>1) 사업자 귀책 장애발생</p> <ul style="list-style-type: none"> - 계약 : 등록비 배상 해지 - 계약 : 미사용기간 배상 지속 <p>2) 소비자 귀책 고장·훼손</p> <p style="text-align: center;">.....</p>	<p style="text-align: center;">[분쟁유형 및 해결기준]</p> <p>1) 사업자 귀책 장애발생</p> <ul style="list-style-type: none"> - 계약 : 등록비 배상 해지 - 계약 : 미사용기간 배상 또는 제품교환 지속 <p>2) 소비자 귀책 고장·훼손</p> <p style="text-align: center;">.....</p>

【기대효과】 제품 교환 또는 배상금 등 소비자 선택권 부여



▶ 제품 교환 또는 배상금 수령후 계약 해지 등 소비자 선택권 부여
→ 고품질의 유지관리 서비스를 유도하여 소비자 만족도 제고

5 **전기차 배터리 구독(리스) 서비스 지원** 국토부 · 기후부 · 재경부 · 행안부

- **(현황)** 배터리가 차량가격의 약 40%를 차지하는 등 전기차 가격이 높아 소비자 선택 및 보급 확산에 제약
 - 배터리 성능 감소 우려 등으로 중고차 가격도 낮아 이용자가 느끼는 진입장벽은 여전히 높은 수준

【현장의 목소리】 “전기차 사고 싶지만 가격도 안전도 부담돼요”



▶ 보조금을 받아도 동급 가솔린 차보다 1,000만원은 더 비싸서 부담 돼요. 배터리 관리도 전문적으로 해주면 안심이 될 것 같은데 이런 서비스는 없을까요?

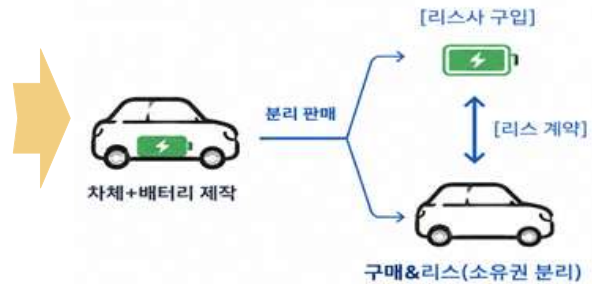
- **(개선방안)** 차체와 배터리 소유 분리를 통해, 소비자는 차체만 구매하고 배터리는 사용료를 지불하는 구독(리스) 서비스 지원

< 전기자동차 구매 방법 >

< 현행 전기자동차 구매 >



< 배터리 구독(리스) 서비스 이용시 >



- 전기자동차 배터리 구독 서비스 실증사업('26.5월)을 통해 일반 소비자 대상(B2C, 약 2,000여대) 배터리 리스 모델 판매('26.10월)
 - * 수도권 법인택시 대상 실증사업 既시작(B2B, '26.5~)
 - 배터리 금융리스, 안전모니터링-정비연계, 사용후 배터리배터리 재제조·재사용·재활용 등 관련 서비스 초기시장 형성에 기여
- 구독 서비스 실증사업 및 제도개선 병행 추진('27.1Q)
 - 차체-배터리 소유권 구분, 리스제 도입*을 위한 자동차관리법 개정('26.下 발의) 및 관련 하위법령 개정 추진
 - * 사업관리, 리콜, 사후관리, 교환·환불, 사용후 배터리 등 유관 제도 개선 포함
 - 자동차관리법령 개정과 함께 보조금·세제('27년~) 등 관련 제도 정비 및 배터리 리스 제도 시행

2

여가·문화 서비스

- ◇ 예약시 불편 해소 지원을 통해 **서비스 질을 제고**하고, 찾아가는 서비스 제도기반 마련 등 **현장애로 해소**

1 문화·예술 공연 및 스포츠 경기 '시야제한석' 사전안내 문체부·공정위

- **(현황)** 공연·스포츠 경기 예매시 스크린, 구조물 등으로 인한 '시야제한석' 여부가 사전안내 되지 않아 소비자 불편 발생*

* 「“그냥 안보임”... 13만원 블랙핑크 콘서트 '시야없음석' 논란」(25.7.7, 조선일보)

- 현재 시야제한석에 대한 사전 안내는 의무사항이 아니므로* 소비자가 예매시 시야제한석 여부를 알 수 없는 경우가 빈번**

* 전자상거래법상 '소비자 구매여부 판단에 영향을 주는 거래조건'은 정보제공 의무이나, 하위 고시에서는 공연업의 정보제공 항목으로 '시야제한석 여부' 등을 구체적으로 미규정

** 공연 예매 플랫폼 4곳의 120개 공연중 48.3%(58개)만 관람석의 시야제한 관련 정보를 안내(25.12, 소비자원)

【현장의 목소리】 “예매 창에는 아무 표시도 없었어요”



▶ 어렵게 티켓팅에 성공한 유명 가수 콘서트에 막상 가서 앉으니 대형 스피커가 무대 정중앙을 딱 가리고 있더라고요. 현장에서 당황스러운 기분은 말로 다 못합니다.

- **(개선방안)** 공연별·스포츠 종목별 시야제한석 업계 자율기준을 마련(26.9월, 문체부)하고, 시야제한석 고지 의무화*(27.1Q, 공정위)

* (예) 「전자상거래 등에서의 상품 등의 정보제공에 관한 고시」 개정을 통해 공연업 표시·광고 의무 대상에 시야제한 우려 시 해당 내용 추가

【기대효과】 시야제한석 사전 안내 의무화 등을 통해 소비자 보호



▶ 온라인 티켓 예매 전 시야제한석 여부를 확인하고 티켓 구매 가능 → 소비자의 예측 가능성을 높이고, K-컬처 저변 확산에도 기여

② 항공사의 항공권 일방 취소시 불이익 조치 국토부

- **(현황)** 소비자의 항공권 취소와 달리, 항공사는 운항시점과 무관하게 사전예고 없이 취소해도 운임만 환불하면 면책
 - * '25년 항공 피해구제 신청 3,216건 중 (1위) 취소 위약금 관련 1,896건(59%)
- 최근 중동전쟁 및 유가 상승 등으로 항공사의 '예고 없는' 일방 취소 빈번 → 숙박·투어 위약금 등 소비자 2차 피해 **多**
 - * 「"2주만에 항공권 2번 취소"...'고유가 항공편 취소' 소비자 발동동」(26.4.7 뉴스1)
 - 「비행기 취소되면 호텔·렌터카는 어찌나... 여행객 부담 더 커져」(26.4.15이투데이),

【현장의 목소리】 “항공사 때문에 여행 망쳤어요”



▶ 출발 하루 전에 갑자기 항공권이 취소됐다는 메일을 받았어요. 이미 호텔, 투어, 렌터카까지 다 예약해둔 상태였는데 취소 수수료를 내야 했어요.

- **(개선방안)** 항공사의 책임있는 운송이행 유도를 위해, '사업계획 준수율' 평가('26년~)하여 취소율 높은 항공사에 불이익 부과
 - * '26년도 항공사 운항신뢰성 평가결과는 '27년도 운수권 배분 시 반영

③ 찾아가는 이동식 반려동물 장례 서비스 농식품부

※ 반려동물 보호자의 집을 방문하여 사체 수습, 지방정부와 협의된 장소로 이동하여 이동식 화장차량에서 화장 후 유골함을 전달하는 서비스

- **(현황)** 3가구 중 1가구가 반려동물을 양육*할 만큼 반려가구가 늘어나면서 반려동물 장례 서비스 수요도 증가
 - * 반려동물 양육가구 비율 29.2% (2025 반려동물 양육현황 조사, 농식품부)
- 동물 사체 처리를 위한 정식 화장시설 접근성이 낮고*, 이동식 화장시설은 금지 → 원거리 시설 또는 종량제 봉투 이용
 - * 사체 처리방법(%): (직접매장) 38.6 (장묘업체) 36.3 (동물병원) 18.3 (종량제 봉투) 6.7
 - ** 전체 동물장묘업 등록업체 86곳 중 서울·광주는 1곳, 대전 全無
- 이동식 화장 및 찾아가는 장례 서비스 실증특례 중('22.4월)

【현장의 목소리】 “슬픔을 추스를 새도 없이 멀리 가는 것이 고통스러웠어요”



▶ 떠나보낼 장소가 없어 막막했는데, 찾아오는 서비스가 있다면 한결 마음이 놓일 것 같아요.

□ **(개선방안)** 이동식 반려동물 장례서비스 제도화 추진('26.12월)

- 동물장묘업의 범위를 자동차를 이용한 동물 화장시설까지 확대하고, 적용범위·시설기준* 등 마련(동물보호법 시행규칙 개정)

* 소음·매연·분진·폐수·악취 등을 방지하는 데 필요한 시설 설치 등

< 찾아가는 이동식 반려동물 장례 차량 및 서비스(예시) >



【기대효과】 집에서 장례 서비스 진행



▶ 이동형 반려동물 장례 서비스를 통해 집에서 사체를 수습하고 유골함 전달 → 반려인의 접근성 향상 및 비용 부담 완화, 연관산업 외연 확장

4 농어촌 빈집을 활용한 다양한 민박 서비스 출현 지원 농식품부

□ **(현황)** 농어촌 민박 이용이 증가하고 있으나, 주민이 거주하는 주택의 일부만 제공 가능해 다양한 관광 수요 대응에 제약

* 농촌숙박 중 민박이용 비중(%) : ('20년) 27.0(2위) ('22년) 21.6(3위) **('24년) 34.2(1위)**

- 실증특례를 통해 '빈집' 민박을 일부 허용 → 프라이빗 숙박 등 다양한 수요 충족, 지역경제 활성화 등을 위해 제도화 요구

【현장의 목소리】 “농촌에서 가족·지인끼리 편하게 머물 숙소가 더 많으면 좋겠어요”



▶ 농촌에서 가족·지인과 함께 편하게 머물 수 있는 숙소를 이용하고 싶은데, 선택할 수 있는 안전하고 좋은 숙소가 더 많으면 좋겠어요

□ **(개선방안)** 빈집을 활용한 농어촌 민박을 제도화*하고, 마을기업, 사회적 기업·협동조합 등의 참여 허용(도농교류법 개정, '26.12월)

* (빈집재생민박사업) 빈집에 한해 실거주 요건 폐지, 마을기업 등 참여 허용

【기대효과】 마을기업 등의 농어촌 빈집활용 민박 참여



▶ 빈집 활용 농어촌 민박에 대해 마을기업, 사회적 기업·협동조합등의 참여를 허용 → 프라이빗 숙박 등 다양한 농어촌 민박 출현을 지원

5 농어촌·신도시 무인/광역 수요응답형(DRT) 버스 확산 국토부

※ Demand-Responsive Transit : 이용자의 호출 등 실시간 수요, AI를 활용한 수요예측 등에 따라 운행시간, 횟수, 정류소를 탄력적으로 운영하는 교통서비스

- **(현황)** DRT 버스는 인공지능(AI) 기반 가변적인 경로, 배차 등을 통해 도시, 농어촌에서 기존 대중교통 체계를 보완하는 역할
 - 특히, 무인 자율주행 기술 적용 시 구인, 인건비 부담 없이 도입할 수 있어 심야·새벽, 벽지·농어촌 등에서 이동편의 제고* 가능
 - * '25년 자율주행 서비스 만족도 : 서울 새벽 첫 차 버스 86.2% 경남 하동 농촌형 버스 99%
 - 지역 내 DRT에 비해 입주 초기 신도시의 광역 출퇴근 수요에 대응할 수 있는 버스인 광역 DRT는 초기 단계*
 - * 대도시권 수요응답형 광역 모빌리티 서비스 실용화 R&D('22~'25년, 국토부)



【현장의 목소리】 “이동수단이 없어 어떻게 읍내에 나갈지 막막해요”

현장의 목소리



▶ 읍내에 나가려면 대중교통이 부족해서 하루에 1~2번 오는 버스를 놓칠까봐 걱정돼요. 탑승 시간과 장소를 미리 정할 수 있는 버스가 있으면 좋겠어요.

- **(개선방안)** 벽지·농어촌, 입주 초기 신도시 등 대중교통 인프라가 부족한 곳 중심으로 자율주행 수요응답형 버스 등 확산('27년~)
 - ① **(무인 DRT)** 대중교통 최소 서비스 부족 지역(농어촌·벽지 등) 및 교통취약시간대(심야·새벽) 무인 DRT 투입 및 운행개시 추진
 - ② **(광역 DRT)** 운행정보관리 등을 지원할 수 있는 종합정보체계를 구축하고('26.7월) 입주 초기 신도시 등 중심 첫 면허 발급

【기대효과】 농어촌·신도시 등 무인/광역 DRT 확산



▶ 수요응답에 기반한 배차로 벽지·신도시, 출퇴근·심야 이동 편의 개선
→ 교통사각지대 없는 촘촘한 대중교통 운영, 자율주행 기술 육성 기대

6 이동형 가상현실(VR) 테마파크 시설 검사 완화^{문체부}

※ 트럭·버스를 개조하여 게임·놀이기구 체험 등 VR 콘텐츠를 제공하는 시설

- **(현황)** 위험요소가 적은 테마파크 시설*의 경우 영업장소를 이동할 때마다 매번 확인검사**를 받을 의무 有

* 탑승인원 6인승 이하 영상모험관, 좌석이 고정된 3D·4D 영상시설 등

** 안전성 검사 대상이 아님을 확인하는 검사

- 이동을 전제로 사전에 안전성을 고려하여 제작된 이동형 VR 테마파크시설(관람형)에 대한 매이동시 동일한 검사 반복은 과도

【현장의 목소리】 “장소만 바뀌었다”는 이유로 검사를 반복?



▶ 우리 VR 트럭은 표준화된 안전시설을 갖추고 있습니다. 이동할때마다 설비를 개조하는 것도 아닌데 행사장마다 확인검사를 다시 받으라니 부담이 됩니다.

이동형 가상현실(VR) 테마파크 시설(예시)



- **(개선방안)** 최초 영업 신고시 확인검사 후, 분기별 정기 확인 검사만 받도록 기준 완화

- ‘이동형 VR 테마파크시설’ 확인검사시 예외조항 도입 (관광진흥법 시행규칙 개정, '26.12월)

【기대효과】 분기별로 정기 확인 검사 실시



▶ 최초 검사 이후에는 분기별 정기 확인 검사만 실시 → 사업자의 부담은 낮추고 VR 활용 저변 확산에 기여

7 해외 우수한식당 지정제도 등급 세분화 농식품부

- **(현황)** 한식 확산을 위해 해외 우수한식당 지정 제도를 운영하고 있으나, 국내 전문가를 활용한 평가방식* 등으로 확대에 제약**

* 셰프, 교수 등 국내 심사위원을 해외에 파견하여 평가 실시

* 파리, 뉴욕, 도쿄, 런던, 로스앤젤레스, 싱가포르 소재 23개소

- K-푸드 열풍으로 정체성이 모호하거나 왜곡된 조리법을 활용하는 '이름만 한식'이 해외에 양산되고 있는 상황으로 지정제 확대 필요

※ 'Thai Select'(태국음식, 약 1,900개소)의 경우 1성2성3성-캐주얼 등 4개 등급으로 구분

【현장의 목소리】 “진짜 한식당을 알려주세요”



▶ 외국에서 한식당이 우후죽순으로 생기고 있는데 진짜 한식당이 어디인지 모르겠어요. 정부 인증 한식당을 늘려서 제대로 된 한식당을 찾을 수 있게 해주세요.

해외 우수 한식당 사진



- **(개선방안)** 해외 우수한식당 지정 확대 및 신뢰성 제고

- 등급제 도입*, 평가지표 개선 등 해외 우수한식당 제도 개편을 위한 세부 추진 방안 마련(26.10월) 및 시범 운영 추진(12월)

* (기존) 해외 우수한식당 23개소 지정 → (개편) 대중적 한식당 확산을 위한 등급을 신설하고 기존 제도와 병행하여 운영

- 현지 기관을 활용한 평가·관리 시스템을 도입하고, 3년마다 인증 갱신 절차를 마련하여 사후관리 강화

【기대효과】 해외 우수 한식당 확대를 통한 K-푸드 글로벌 진출 지원



▶ 대중적 한식당 확산을 위한 등급제 신설 → 우수한식당 확산을 통해 한식 저변을 확대하고, K-푸드 열풍을 지속 가능한 한식 소비로 연계

① 원룸 등 관리비 투명성 제고를 위한 제도개선 법무부 · 국토부

- **(현황)** 청년·노인 등 취약계층이 많이 거주하는 임대주택 관리비가 임대료 인상 제한, 제도 미흡 등으로 과도하게 부과
 - * “임대료 제한이 있을 경우 관리비를 올리는 사례 ... 이해관계자 수백만 명일 수 있으니 이런 부조리를 찾아 정리해 달라”(대통령, '26.2.24일 국무회의)
 - ** 비아파트 주택임대차에서 관리비 제도 공백으로 임대료 전가 등 부작용(국토연구원 '22년)
- 아파트와 달리, 다가구 주택, 빌라·오피스텔 등은 관리비 공개 의무 등이 없어 관리비가 **깜깜이로** 부과되는 경우 多
- 공공지원을 받는 민간임대주택에서도 임대료 인상 제한을 우회하기 위해 **관리비를 악용**하는 사례 발생

【현장의 목소리】 “원룸 관리비가 15만원이라구요?”



▶ 꼬박꼬박 관리비를 내는데, 엘리베이터도 없는 빌라 청소비는 얼마인지, 소독은 언제하는지 알길이 없죠. 집주인에게 물어보면 원래 다 이정도 나온다고 말뿐입니다.

- **(개선방안)** 임대주택 관리비 투명성 제고를 위해 관리비 내역공개 의무화 등 제도개선을 추진하고, 지방정부 등과 협력 강화
 - ① **주택종류에 관계없이 임차인이 요구하면 집주인은 관리비 내역을 공개하는 의무 등을 신설**(’26.下)
 - * 주택임대차보호법 개정
 - ② **공인중개사는 임차인이 계약 시점부터 관리비 내 공동관리비 수준을 알 수 있도록 확인·설명 대상에 공동관리비 추가**(’26.8월)
 - * 공인중개사법 시행규칙 개정
 - ③ **민간임대주택의 관리비 투명성을 강화하기 위해 지방정부 의견수렴을 거쳐 제도개선* 방안 마련**(’26.7월)
 - * 민간임대주택법 시행령시행규칙 입법예고(’26.7~8월), 규제심사(9월) 등 거쳐 공포(11월)

【기대효과】 임대주택의 관리비 투명성 제고



▶ 모든 임대주택은 관리비를 공개, 공인중개사를 통해서도 공동관리비 확인
→ **깜깜이 관리비, 임대료의 부당한 관리비 전가 완화 기대**

2. **비용기(공병) 재사용 인센티브 제고** 기후부

- **(현황)** 비용기(공병) 재사용 제고를 위해 보증금 제도*를 운영하고 있으나, 수거 거부 등 소비자 애로사항 존재

* 소비자는 소매업자에게 비용기 반환후 보증금을 지급받고, 소매업자는 도매업자에게 비용기 반환후 및 보증금+취급수수료를 지급받는 구조

- ① **파손·오염** 관련 상세 기준이 부재하여 수거 거부 사례 빈번,
② 특히 소매점의 수거비용 대비 취급수수료*가 낮아 취급유인 低

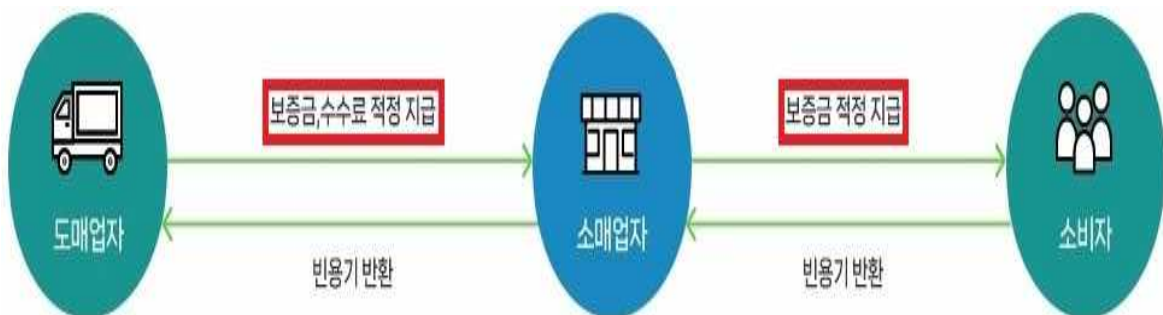
* (소매업자 기준) 400ml 미만 12원, 400~1,000ml 13원, 1,000ml 이상 14원

【현장의 목소리】 “반납이 어려워요”



▶ 병 입구에 이물질이 묻어있다는 등의 이유로 수거를 거부하는 경우가 있습니다. 공식적인 기준을 보여주면서 설명하면 좋겠습니다.

< 비용기 보증금 및 취급수수료 지급관리 체계 >



- **(개선방안)** ① 무인회수기 설치를 지원*하고, 구체적 사례를 바탕으로 파손·오염기준에 대한 가이드라인 제작·배포(‘26.8월)

* 소매점·지자체 대상 비용기 무인회수기 구매비용의 80% 지원

- ② 소매점의 비용기 회수업무 관련 소요 비용 등을 고려한 취급수수료 현실화 방안 마련(‘26.12월)

【기대효과】 무인회수기 설치, 소매점 취급 가이드라인 마련



▶ 무인회수기를 통해 반납하거나, 가이드라인, 수수료 현실화 등 취급 유인 제고 → 비용기 재사용 등 자원의 순환적 이용 촉진

3 에듀테크 서비스 데이터 표준 개발 및 활용 지원 교육부

- **(현황)** 에듀테크 서비스를 활용한 교수·학습과정에서 생성되는 학습데이터의 표준이 미비하여, 데이터 연계·공유·활용에 애로
 - 데이터 수집·활용 및 상호운용성 확대를 통한 산업성장 및 해외진출 지원을 위해 국제 표준에 맞는 데이터 표준 필요

【현장의 목소리】 “데이터 규격이 다 제각각이에요”



▶ 더 나은 교육 프로그램 개발을 위해서, 학생의 학습 데이터를 활용하는 것이 필수적인데, 공교육 분야 학생의 학습활동 관련 데이터 규격이 제각각이에요.

- **(개선방안)** 학습데이터 사전(事典)을 국제 표준에 맞게 고도화(‘26.12월)
 - 기존 학습데이터 사전(事典)의 용어*를 해외 사례를 참고하여 에듀테크 활용 맥락에 맞게 재분류하고, 표준 용어 체계를 확장
 - * (예) 영상 재생시간·일시정지 횟수, 문항별 풀이시간, 학습한 경로 재방문 횟수 등

< 학습데이터 사전(事典) 예시 >

No	데이터 용어명	영문 약어명	영역	항목	엔티티 (Entity)	속성 (Attribute)	표준용어 설명	카테고리	데이터 타입
1	영상 미디어 재생 시간	Video Duration	미디어	영상 미디어	영상 미디어 학습	영상 미디어 재생 시간	영상 미디어의 재생 시간 (초 단위)	Attribute	float
2	문항 풀이 시간	Assessment ItemResult Duration	평가	평가 문항 응답	문항 풀이 정보	문항 풀이 시간	평가 문항별 풀이 시간 (초 단위)	Attribute	float

- 기업이 학습데이터 사전을 활용하여 데이터를 효율적으로 수집·유통할 수 있도록 국제 표준(xAPI, Caliper)기반 기술 가이드* 개발

* 사전 항목의 동일한 학습데이터를 두 국제 표준에서 어떻게 연계·변환하는지 안내
 ※ 우리나라 교육 환경과 학습 맥락에 맞게 개발된 사전을 국제표준(xAPI, Caliper)에 부합하도록 안내하여 기업이 활용하게 함으로써 해외진출 시 진입장벽 완화

【기대효과】 에듀테크 성장 및 해외진출 활성화



▶ 국제 표준을 반영한 학습데이터 표준을 개발·활용 → 에듀테크 서비스 간 호환성을 제고하고 해외진출 시 진입장벽 완화

IV. 추진 일정

정책 과제	소관부서	추진시기
1. 구독 서비스		
① 손금융권 연결하여 구독내역 확인	금융위·방미통위	'26.9월
② 온라인 구독서비스 해지·변경 불편 개선	공정위·방미통위	'26.9월
③ 가전 구독 계약시 총비용 표시 대상 확대	공정위	'26.12월
④ 가전 구독 서비스 분쟁해결기준 보완	공정위	'26.12월
⑤ 전기차 배터리 구독 서비스 출현 지원	국토·기후·재경·행안	'27.1Q
2. 여가·문화 서비스		
① 공연·스포츠 시야제한석 사전안내 의무화	문체부·공정위	'27.1Q
② 항공사 항공권 일방 취소 불이익 조치	국토부	'26.7월
③ 이동식 반려동물 화장·장례 서비스 제도화	농식품부	'26.12월
④ 다양한 농어촌 민박 서비스 출현 지원	농식품부	'26.12월
⑤ 농어촌·신도시 수요응답형 버스 확산	국토부	'27~
⑥ 이동형 VR 테마파크 시설 검사 완화	문체부	'26.12월
⑦ 해외 우수한식당 지정제도 등급 세분화	농식품부	'26.10월
3. 기타 생활 서비스		
① 원룸 등 임대주택 관리비 투명성 제고	법무·국토부	'26.8월
② 빈용기(공병) 재사용 인센티브 제고	기후부	'26.8월
③ 에듀테크 데이터 표준 고도화	교육부	'26.12월