

실내인테리어 손해배상 기준이 새롭게 바뀝니다

- 유사투자자문업·단기물품대여서비스업에 대한 분쟁해결 기준 신설
- 의류건조기·의류관리기에 대한 품질보증·부품보유기간, 핵심부품 설정 등

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 소비자와 사업자 간 분쟁의 원활한 해결을 위한 기준인 「소비자분쟁해결기준」(이하 ‘분쟁해결기준’) 개정안을 확정하여 2023년 12월 20일부터 시행한다.

※ **소비자분쟁해결기준** : 소비자와 사업자 사이에 발생할 수 있는 분쟁을 원활하게 해결하기 위한 목적으로 시행하고 있는 고시로서, 분쟁 당사자 사이에 분쟁해결 방법에 대한 별도의 의사표시가 없는 경우 분쟁 해결을 위한 합의 또는 권고의 기준이 됨

이번 개정안은 행정예고(2023. 9.27.~10.31.)를 통한 의견 수렴 등의 과정을 거쳐 공정위 전원회의 의결을 통해 최종 확정하였다.

금번 개정으로 ①소비자 피해가 증가추세인 유사투자자문업, 실내건축공사업, 단기물품대여업 등 3개 분야의 소비자피해에 대한 구제 기준을 마련하였고, ②도로교통법, 학원법 등 관련법 개정사항을 반영하여 질병·부상 등 부득이한 사유로 자동차운전학원 수강을 할 수 없는 경우 수강료 반환기준, 독서실의 이용료 반환기준을 추가하였으며, ③가전제품 중 유사한 기능의 세탁기 등을 참고하여 의류건조기·관리기에 대한 품질보증(1년)·부품보유기간(7년) 설정과 핵심부품(컴프레서)을 지정하여 AS기준을 제시하는 등 국민생활 밀접 분야의 소비자분쟁해결기준을 개선하였다.

<주요 개정분야>

업종 신설 (3개 업종)	관련 법령 개정내용 반영 (2개 업종)	품질보증·부품보유 기간 지정 (2개 품목)	핵심부품 지정 (1개 부품)
(단기)대여서비스업 실내건축공사업 유사투자자문업	학원 및 평생교육시설업 자동차 운전학원	의류 건조기, 의류 관리기	의류건조기 및 의류관리기의 컴프레서

<주요 개정내용>

① 단기 물품대여서비스업

현재 분쟁해결기준은 정수기 등 장기대여를 대상으로 하고 있어 의상, 액세서리 등 일회성 단기대여 품목은 적용하기 곤란하므로 관련 기준을 마련할 필요가 있었다.

이에 물품대여서비스업을 기존 1개 업종에서 2개 업종(장기·단기)로 변경하고, 기준은 장기대여로 신설업종은 단기대여로 구분하였으며,

단기대여 대상은 의상, 액세서리 등 일회성 품목에 한정하였으며, 기간별 계약해지의 세부기준 및 환급배상 수준 등을 마련하였다. (신설 규정은 붙임2 참조)

【 현행 규정 및 개정안 비교 】

현 행	개 정 안																											
16. 물품대여서비스업(1개 업종) <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">물품대여(렌탈)서비스업</th> </tr> <tr> <th style="width: 33%;">분쟁유형</th> <th style="width: 33%;">해결기준</th> <th style="width: 33%;">비 고</th> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">(이하 내용 생략)</td> </tr> </table>	물품대여(렌탈)서비스업			분쟁유형	해결기준	비 고	(이하 내용 생략)			16. 물품대여서비스업(2개 업종) <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">1. 장기 물품대여(렌탈)서비스업</th> </tr> <tr> <th style="width: 33%;">분쟁유형</th> <th style="width: 33%;">해결기준</th> <th style="width: 33%;">비 고</th> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">(이하 내용 생략)</td> </tr> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">2. 단기 물품대여(렌탈)서비스업</th> </tr> <tr> <th style="width: 33%;">분쟁유형</th> <th style="width: 33%;">해결기준</th> <th style="width: 33%;">비 고</th> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">(이하 내용 생략)</td> </tr> </table>	1. 장기 물품대여(렌탈)서비스업			분쟁유형	해결기준	비 고	(이하 내용 생략)			2. 단기 물품대여(렌탈)서비스업			분쟁유형	해결기준	비 고	(이하 내용 생략)		
물품대여(렌탈)서비스업																												
분쟁유형	해결기준	비 고																										
(이하 내용 생략)																												
1. 장기 물품대여(렌탈)서비스업																												
분쟁유형	해결기준	비 고																										
(이하 내용 생략)																												
2. 단기 물품대여(렌탈)서비스업																												
분쟁유형	해결기준	비 고																										
(이하 내용 생략)																												

② 실내건축공사업

실내건축(토탈인테리어) 공사에 대한 소비자 피해가 계속 증가하는 추세*에서, 기존 분쟁해결기준은 **창호공사로** 제한되어 있는 문제가 있어 다양한 분야의 실내건축공사업을 포함할 수 있도록 분쟁해결기준을 마련할 필요가 있었다.

* 피해접수 추이 : 232건(18년) → 288(19년) → 270(20년) → 420(21년) → 359(22년)
 피해구제 추이 : 87건(18년) → 119(19년) → 98(20년) → 111(21년) → 116(22년)

이에 업종 범위를 기존의 창호에서 위생기구, 벽지, 타일, 각종 배관, 페인트류, 시멘트 제품류, 창호재, 목재류 등으로 확대하였고,

품목별 품질불량·시공상 하자의 유형 및 분쟁기준을 명확히 하는 한편, 변경 시공시의 기준, 계약 해제시 위약금 기준, 공사지연 등에 대한 기준 등을 마련하였다.

이에 소비자들은 공사 시작전 협의된 내용대로 계약서 또는 견적서 내용이 작성되었는지 여부, 각 품목별 품질불량 및 시공상 하자의 기준이 무엇인지 반드시 확인할 필요가 있다. (신설 규정은 붙임2 참조)

③ 유사투자자문업

최근 주식시장 활성화로 유사투자자문업*에 의한 소비자 피해가 증가**함에 따라 주요 분쟁유형과 이에 대한 해결기준을 마련할 필요성이 있었다.

* 자본시장과 금융투자업에 관한 법률(자본시장법) 제101조에 따라 불특정 다수(소비자)를 대상으로 발행·송신되고 간행물·출판물·통신물·방송 등을 통해 **투자자문업자 외의 자가 일정한 대가를 받고 행하는 투자조언**(금융투자상품에 대한 투자판단 또는 가치에 관한 조언)을 하는 업으로(97년 도입, 금감원 신고) 현재 2천여개사가 영업 중

** 피해상담 추이 : 7,625건(18년)→13,181(19년)→16,491(20년)→34,997(21년)→18,276(22년)
피해구제 추이 : 1,621건(18년)→ 3,237(19년)→ 3,148(20년)→ 5,643(21년)→ 2,946(22년)

이에 허위과장광고에 의한 계약체결이나 계약 전 중요사항(사업자 및 서비스에 관한 정보, 서비스 가격, 지급 방법, 시기 등) 미고지한 경우에는 계약을 취소할 수 있도록 하였고, **청약철회 보장*** 및 **계약해지의 기준** 등을 마련하였다. (신설 규정은 붙임2 참조)

* 서비스 계약이 특수거래(전화권유, 통신판매 등) 형태로 이루어지는 경우 법률상 청약철회권이 보장됨

※ 이와 별개로 일대일 투자자문, 전화·인터넷채팅·상담게시판 등을 통해 고객과 개별적인 접촉을 통해 투자상담, 자동매매프로그램 대여·판매하는 행위는 자본시장법(§17) 위반으로 징역 및 벌금형 대상이므로 금융감독원·수사기관에 신고할 필요가 있음

④ 자동차운전 학원

자동차운전학원의 근거법인 도로교통법 시행령(20.3월) 및 표준약관(23.12월) 개정된 내용을 분쟁해결기준에 반영할 필요가 있었다.

이에 교육생이 질병·부상 등 부득이한 사유로 수강을 계속할 수 없는 경우 미수강한 부분은 반환하도록 기준을 추가(도로교통법 시행령 개정사항 반영)하였고,

교육예약 위반 적용 시점을 변경(24→48시간)하고, 각 구간별(48~24시간, 24~12시간, 12시간전, 예약시간 이후)로 위약금 비율을 조정(표준약관 개정내용 반영)하였으며, 분쟁기준을 교육시작 전·후를 구분하여 보다 쉽게 인식할 수 있도록 개선하였다. (개정 규정은 붙임2 참조)

⑤ 학원 및 평생교육시설운영업

학원법 및 평생교육법 개정사항을 반영하여 독서실에 대한 비용 반환기준을 추가하였으며, 원격교습 범위에 실시간으로 제공되는 원격교육은 제외됨을 명시하고 기타 문구 정비하는 등 교습기간별 분쟁기준을 보다 명확하게 구분할 수 있도록 개선하였다. (개정 규정은 붙임2 참조)

⑥~⑧ 의류 건조기관리기 품질보증기간·부품보유기간 및 핵심부품설정

의류건조기, 의류관리기(스타일러) 사용이 일반화되고 있어 이에 대한 품질보증기간 및 부품보유기간, 핵심부품을 설정할 필요성이 있었다.

이에 유사한 가전제품 및 해외사례 등을 참고하여 품질보증기간은 1년, 부품보유기간은 7년으로 설정하였다.

특히, 최근 세탁기와 건조기 일체형이 많이 출시되고 있는 점, 건조기·관리기 모두 냉매를 이용해 습기를 흡입하고, 세균, 냄새를 제거하는 등 기능이 유사한 점 등을 감안하였다.

* 사업자들도 건조기·관리기를 현행 소비자분쟁해결상 세탁기와 유사품목으로 취급하여 품질보증기간 1년, 부품보유기간 7년 이상으로 설정하고 있는 상황임

물품관리법 제160조의2에 의한 내용연수(조달청 고시 제2021-41호)상 ‘세탁물건조기’의 내용연수가 7년인 점, 해외*에서도 품질보증기간은 1년~2년, 부품보유기간은 7년~10년으로 규정하고 있는 점도 함께 고려하였다. (개정 규정은 붙임2 참조)

* 품질보증기간(미국 1년, 유럽호주 2년), 부품보유기간(유럽 10년, 미국호주 7년)

또한, 의류 건조기 및 의류 관리기의 컴프레서*를 핵심부품으로 지정하고 품질보증기간을 3년**으로 규정하여 소비자 권익을 보다 강화하였다. (개정 규정은 붙임2 참조)

* 의류건조기 및 의류관리기 모두 냉매를 이용하여 습기를 흡입하고 세균, 냄새를 제거하는 기능이 주력이며, 이런 냉매가스의 순환과 압축기능을 담당

** 가전제품 중 유사한 기능의 냉장고 등의 핵심부품 품질보증기간(3년)을 고려

위와 같이 유사투자자문업, 실내건축공사업 등 소비자 피해가 증가하고 있는 분야와 학원, 의류건조기·관리기 등 국민생활과 밀접하게 관련된 분야에서 소비자의 분쟁해결기준을 신설하고, 보다 합리적으로 개선함으로써 관련 서비스를 이용하는 소비자의 권익이 제고되고 소비자와 사업자 간의 불필요한 분쟁을 사전에 예방하는 한편,

향후 분쟁 발생시 소비자들이 보다 신속하고 적절하게 피해구제를 받을 수 있을 것으로 기대된다.

- <붙임> 1. 소비자 분쟁 해결 기준 개요
2. 소비자 분쟁 해결 기준 신구조문 대비표

담당 부서	소비자정책국	책임자	과 장 이강수 (044-200-4445)
	소비자거래정책과	담당자	사무관 문미향 (044-200-4447)



붙임 1

소비자분쟁해결기준 개요

- 소비자분쟁해결기준은 소비자가 상품·용역을 사용하는 과정에서 사업자와 분쟁이 발생할 경우 그 분쟁의 실질적인 해결기준이 됨
 - 1985년 처음 제정되어 품목별(62개 업종, 670여개 품목)로 수리·교환·환급의 조건, 위약금의 산정 등 분쟁해결을 위한 세부기준을 제시
 - 또한, 세부품목별로 품질보증기간 및 부품보유기간, 내용연수를 규정
- 소비자분쟁해결기준은 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고의 기준으로 법적 강제력이 있는 것은 아님
 - 그러나 많은 사업자들이 소비자분쟁해결기준의 규정에 따라 상품·용역의 A/S 기준을 설정하거나 소비자피해를 배상하고 있으며, 한국소비자원, 소비자단체 등에서 분쟁조정 기준으로서 적용하고 있음
 - 한편, 공정위가 약관의 불공정성 여부를 판단함에 있어 일반적으로 해당 약관조항이 소비자분쟁해결기준보다 소비자에게 불리한지 여부를 주요 위법성 판단기준의 하나로 삼고 있다는 점에서 분쟁해결기준이 실효성 있게 작동되고 있음

※ 관련 법적 근거 : 소비자기본법 제16조(소비자분쟁의 해결)

- ② 국가는 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위하여 대통령령이 정하는 바에 소비자분쟁해결기준을 제정할 수 있다.
- ③ 제2항의 규정에 따른 소비자분쟁해결기준은 분쟁당사자 사이에 분쟁해결방법에 관한 별도의 의사표시가 없는 경우에 한하여 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고의 기준이 된다.

- 사업자는 기본적으로 자체적으로 AS기준을 마련하여 운영하여야 하나, 이에 대한 기준이 없는 경우는 소비자분쟁해결기준에 따라 분쟁해결을 하게 됨
 - 사업자는 자신이 판매한 물품 등의 하자 등으로 인해 소비자 피해가 발생할 경우 수리·교환 또는 배상 등을 할 의무가 있으며,
 - 물품 등의 판매시 품질보증기간, 부품보유기간, 수리·교환·환급 등 보상 방법, 그 밖의 품질보증에 관한 사항을 표시한 증서(품질보증서)를 교부하거나 그 내용을 물품 등에 표시하여야 하나, 소비자분쟁해결기준에 따라 피해를 보상해준다는 내용만을 표시할 수 있음

[별표2] 품목별 해결기준

<16. 물품대여(렌탈)서비스업>

16-1. 장기 물품대여서비스업

현 행	개 정 안																											
16. 물품대여서비스업(1개 업종) <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">물품대여(렌탈)서비스업</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">분쟁유형</th> <th style="text-align: center;">해결기준</th> <th style="text-align: center;">비 고</th> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">(이하 내용 생략)</td> </tr> </table>	물품대여(렌탈)서비스업			분쟁유형	해결기준	비 고	(이하 내용 생략)			16. 물품대여서비스업(2개 업종) <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">1. 장기 물품대여(렌탈)서비스업</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">분쟁유형</th> <th style="text-align: center;">해결기준</th> <th style="text-align: center;">비 고</th> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">(이하 내용 생략)</td> </tr> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">2. 단기 물품대여(렌탈)서비스업</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">분쟁유형</th> <th style="text-align: center;">해결기준</th> <th style="text-align: center;">비 고</th> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">(이하 내용 생략)</td> </tr> </table>	1. 장기 물품대여(렌탈)서비스업			분쟁유형	해결기준	비 고	(이하 내용 생략)			2. 단기 물품대여(렌탈)서비스업			분쟁유형	해결기준	비 고	(이하 내용 생략)		
물품대여(렌탈)서비스업																												
분쟁유형	해결기준	비 고																										
(이하 내용 생략)																												
1. 장기 물품대여(렌탈)서비스업																												
분쟁유형	해결기준	비 고																										
(이하 내용 생략)																												
2. 단기 물품대여(렌탈)서비스업																												
분쟁유형	해결기준	비 고																										
(이하 내용 생략)																												

16-2. 단기 물품대여서비스업(신설)

분쟁유형	해결기준	비 고
1. 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 <ul style="list-style-type: none"> ○ 사용예정일로부터 1개월 전까지 취소 또는 계약 후 24시간 이내 취소 ○ 사용예정일 15일 전까지 취소 ○ 사용예정일 7일 전까지 취소 ○ 사용예정일 3일 전까지 취소 ○ 사용예정일 1일 전까지 취소 ○ 사용예정 당일 취소 또는 연락두절 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계약금 및 보증금 전액 환급 ○ 대여료의 10% 공제 후 환급 ○ 대여료의 30% 공제 후 환급 ○ 대여료의 50% 공제 후 환급 ○ 대여료의 80% 공제 후 환급 ○ 대여료의 100% 공제 	* 단기물품대여 : 의상, 액세서리 등 일회성 단기 대여에 해당하는 물품을 대여하는 서비스를 의미함
2. 사업자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 <ul style="list-style-type: none"> ○ 사용예정일로부터 1개월 전까지 취소 또는 계약 후 24시간 이내 취소 ○ 사용예정일 7일 전까지 취소 ○ 사용예정일 5일 전까지 취소 ○ 사용예정일 3일 전까지 취소 ○ 사용예정일 1일 전까지 취소 ○ 사용예정 당일 취소 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계약금 및 보증금 전액 환급 ○ 전액 환급 및 대여료의 10% 배상 ○ 전액 환급 및 대여료의 30% 배상 ○ 전액 환급 및 대여료의 50% 배상 ○ 전액 환급 및 대여료의 80% 배상 ○ 전액 환급 및 대여료의 100% 배상 	

<47. 자동차운전학원>

현 행			개 정 안		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고	분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 중도 계약해지 ○ (신설) ○ (신설) -사업자 사정으로 인한 경우 -소비자 사정으로 인한 경우 - (신설)	○ [기납부 수강료의 전액 (당해 교육과정의 시간당 수강료×당해 사유 발생 시까지의 교육시간수)] 반환 ○ [기납부 수강료의 전액 (당해 교육과정의 시간당 수강료×수강 포기 의사 표시 시까지의 교육시간수) ×50% 반환]	*(생략)	1) 계약해지(항목 조정) ○ 교육이 시작되기 이전 ○ 교육이 시작된 이후 - (좌동) - (좌동) -교육생의 질병·부상 또는 법령에 따른 신체구속 등 부득이한 사유로 수강을 계속할 수 없는 경우(운전 면허 취득사실이 없는 경우에 한정)	○ 납부한 수강료 등의 전액 반환 (좌동) (좌동) ○ 기납부한 수강료의 전액 × (총 교육시간에 대한 미교육시간의 비율) 반환	(좌동)
2) 교육의 예약을 위반 시 - 소비자 귀책 · 예약시간 24시간 전에 불참을 통지한 경우 · (신설) · 예약시간 24시간 전 이후부터 예약시간 12시간 전까지의 사이에 불참을 통지한 경우 · 예약시간 12시간 전 이후부터 예약시간까지의 사이에 불참을 통지한 경우 · 예약시간 이후에 불참을 통지하거나 무단으로 불참한 경우	○ 손해배상액을 지급하고 보강 ○ 손해배상책임을 면함 ○ (당해 교육과정의 시간당 수강료×불참한 교육시간수)×10% 배상 ○ (당해 교육과정의 시간당 수강료×불참한 교육시간수)×20% 배상 ○ (당해 교육과정의 시간당 수강료×불참한 교육시간수)×50% 배상		- 소비자 귀책 · 예약시간 48시간 전에 불참을 통지한 경우 · <u>예약시간 48시간 전 이후부터 예약시간 24시간 전까지의 사이에 불참을 통지한 경우</u> · 예약시간 24시간 전 이후부터 예약시간 12시간 전까지의 사이에 불참을 통지한 경우 · 예약시간 12시간 전 이후부터 예약시간까지의 사이에 불참을 통지한 경우 · (좌동)	○ 손해배상책임을 면함 ○ (당해 교육과정의 시간당 수강료×불참한 교육시간수)×10% 배상 ○ (당해 교육과정의 시간당 수강료×불참한 교육시간수)×20% 배상 ○ (당해 교육과정의 시간당 수강료×불참한 교육시간수)×30% 배상 ○ (좌동)	

<54.실내건축공사업(신설)>

분쟁 유형	해결 기준	비고
1. 시공 상 하자(균열, 누수, 파손 등) ○ 하자담보책임기간 이내 ○ 하자담보책임기간 이후	○ 무상수리 ○ 유상수리	* 무상수리 기간 중 소비자의 사용상 부주의로 하자가 발생한 경우 유상수리 * 하자담보책임기간은 「건설산업기본법」시행령 별표4의 15. 전문공사 기준을 준용
2. 품질불량	○ 시공 전 : 교환, 환급 시공 후 : 수리, 배상	* 세부기준은 하단에 별도 정의
3. 공사의 설계 및 자재변경 등으로 인하여 계약한 제품의 공급이 불가능하여 사업자의 요청에 의한 변경 시공하는 경우	○ 동질· 동가의 제품으로 시공 (소비자는 추가비용을 지급하지 않으며, 계약상의 규격에 미달하는 경우 공사금액 차액 환급)	
4. 소비자의 요청에 의한 변경시공	○ 추가비용 소비자 부담	
5. 사업자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 ○ 계약 또는 실측만 한 경우 ○ 공사에 착수한 후	○ 선급금 전액 환급 및 총시공비의 10% 배상 ○ 대금정산 후 총 시공비의 10% 배상	* 대금정산이란 소비자가 납부한 공사대금 중에서 사업자가 설치한 부분에 대한 비용정산을 의미함
6. 소비자의 책임있는 사유로 인한 계약해제 ○ 계약 또는 실측만 한 경우 ○ 제작 또는 공사에 착수한 경우	○ 계약금을 위약금으로 하되 총 시공비의 10%를 한도로 배상 ○ 실손해액 배상	* 실손해액은 사업자가 입증
7. 공사기간 지연 - 공사에 착수하기 전 - 공사에 착수한 후	○ 계약해제 ○ 실손해액 배상	* 공사기간 지연에 따른 실손해액(숙박비, 물품보관비 등)은 소비자가 입증 * 실손해액을 소비자가 입증하지 못하는 경우 소비자가 공사 완료 이전까지 지급한 금액에 대하여 공사지연일로 부터 최종 공사완공일까지 기간에 연체이율(민법상 법정이율5%)을 적용한 지연손해금 배상
8. 계약서 미교부한 경우 - 공사에 착수하기 전 - 공사에 착수한 후	○ 계약해제 및 선급금 전액 환급 ○ 대금정산 후 계약해제	* 시공 항목별 자재명, 단가, 수량 등이 구체적으로 기재된 상세 견적서는 계약서로 간주함
<p>※ 실내건축공사(건설산업기본법 시행령 별표1의 2. 나.) : 건축물의 내부를 용도와 기능에 맞게 건설하는 실내건축공사 및 실내공간의 마감을 위하여 구조체, 집기 등을 제작 또는 설치하는 공사를 말함</p> <p>○ 창호공사, 구조체를 사용하여 천장, 벽체, 칸막이 등을 설치하는 공사, 내부 도장, 미장, 방수, 타일, 조적공사 등을 포함하며, 누수, 방수, 단열 등 기능상 하자를 개선하기 위한 실내공사 등도 해당 기준을 준용함</p> <p>○ 수전, 휴지걸이, 거울, 문고리 등 실내건축 관련 소품의 경우, "주방용품 기준"을 준용함</p>		

분쟁 유형	해결 기준	비고
<p>【실내건축 품목별 품질불량 및 시공상의 하자 기준】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 위생기구 (품질불량) 작동불량, 색채불량, 균열, 도금불량, 기준규격 미달 등 (시공상의 하자) 파손, 작동불량, 균열, 누수 ○ 벽지 (품질불량) 변·퇴색, 색채불량, 기준규격 미달 등 변·퇴색, 색채불량, 기준규격 미달 등 (시공상의 하자) 변·퇴색, 보풀현상 ○ 타일 (품질불량) 변·퇴색, 기준규격 미달 등 (시공상의 하자) 백화·동해현상, 접착불량, 매직불량 ○ F.R.P. Tank, 각종 배관 (품질불량) 부식, 규격미달, 이음쇠불량 (시공상의 하자) 누수, 부식, 이음쇠불량 ○ 페인트류 (품질불량) 색상불량, 응고 등 (시공상의 하자) 색채·광택·배색·마감불량, 변·퇴색 ○ 시멘트 제품류 (품질불량) 균열, 강도불량, 기준규격 미달 등 (시공상의 하자) 균열, 마감불량 ○ 창호재 (품질불량) 작동불량, 파손, <u>기준규격 미달</u> 등 (시공상의 하자) 작동불량, 파손 ○ 목재류 (품질불량) 파손, 균열, 규격미달, 색채불량, 건조불량 등 (시공상의 하자) 파손, 접착불량, 마감불량 등 		

61. 학원운영업 및 평생교육시설운영업

현행			개정안		
분쟁 유형	해결 기준	비고	분쟁 유형	해결 기준	비고
<p>4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지</p> <p>○ 교습개시 전</p> <p>○ 교습개시 후</p> <p>- 교습기간이 1월 이내</p> <p>• 총 교습시간의 1/3 경과 전</p> <p>• 총 교습시간의 1/2 경과 전</p> <p>• 총 교습시간의 1/2 경과 이후</p>	<p>○ 기 납부한 수강료 전액 환급</p> <p>○ 수강료의 2/3 해당액 환급</p> <p>○ 수강료의 1/2 해당액 환급</p> <p>○ 미환급</p>	<p>*정보통신기술 등을 활용한 원격학교 교과 교습의 경우 반환 금액은 교습내용을 실제 수강한 부분(인터넷으로 수강하거나 학습기기로 저장한 것을 말함)에 해당하는 금액을 뺀 금액으로 함.</p> <p>*(생략).</p> <p>*(생략)</p>	<p>4) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 및 해지</p> <p>○ 교습개시 전</p> <p>○ 교습개시 후</p> <p>- 교습기간이 1개월 이내</p> <p><독서실 제외한 학원 등></p> <p>• 총 교습시간의 1/3 경과 전</p> <p>• 총 교습시간의 1/2 경과 전</p> <p>• 총 교습시간의 1/2 경과 이후</p> <p><독서실의 경우></p>	<p>○ 기 납부한 수강료 전액 환급</p> <p>○ 수강료의 2/3 해당액 환급</p> <p>○ 수강료의 1/2 해당액 환급</p> <p>○ 미환급</p> <p>○ 이미 납부한 교습비 등(고지된 1일 교습비 등×독서실 사용 시작일부터 사용을 포기한 전날까지의 일수)</p>	<p>*정보통신기술 등을 활용한 원격 교습의 경우(실시간으로 제공되는 원격교육은 제외) 반환 금액은 교습내용을 실제 수강한 부분(인터넷으로 수강하거나 학습기기로 저장한 것을 말함)에 해당하는 금액을 뺀 금액으로 함.</p>
<p>- 교습기간이 1월 초과</p>	<p>○ 반환사유가 발생한 당해 월의 반환 대상 수강료(교습기간이 1월 이내인 경우에 따라 산출된 수강료를 말함)와 나머지 월의 수강료 전액을 합산한 금액</p>		<p>- 교습기간이 1개월을 초과</p>	<p>○ 반환사유가 발생한 당해 월의 반환 대상 수강료(교습기간이 1개월 이내인 경우의 기준에 따라 산출된 수강료를 말함)와 나머지 월의 수강료 전액을 합산한 금액</p>	

<63. 유사투자자문업[신설]>

분쟁 유형	해결 기준	비고
1. 허위, 과장광고에 의한 이용계약	○ 계약 취소	
2. 1개월 이상의 계속적 이용계약인 경우 <ul style="list-style-type: none"> ○ 소비자가 계약해지를 요구한 경우 ○ 사업자의 귀책사유로 인한 계약 해지 ○ 무료 이용기간 경과 후 소비자 동의 없이 유료로 전환한 경우 ○ 대금 자동결제 시 소비자에게 고지하지 않은 경우 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용료의 10% 공제 후 환급 ○ 잔여기간의 이용료 및 동 금액의 10%에 해당하는 금액을 더하여 환급 ○ 유료청구금액 환급 ○ 청구금액 환급 	<ul style="list-style-type: none"> * 계약서를 받은 날보다 서비스 제공 또는 서비스 이용 가능일이 늦은 경우 서비스를 제공받거나 서비스 이용이 가능한 날부터 기산 * 해지일은 소비자가 계약 해지 의사를 사업자에 전달한 날 * 잔여기간 = 계약기간(유·무료 서비스 기간을 합한 총기간)-이용일수 * 이용료는 소비자가 지급한 모든 비용을 포함함(예: 월회비, 가입비, 교육자료비, 포트폴리오비, 종목비 등)
3. 소비자의 청약철회	○ 위약금없이 이용일수에 해당하는 금액 공제 후 환급	* 청약철회는 방문판매법상 방문 판매, 전화권유판매인 경우 14일 이내 전자상거래법상 전자상거래 통신판매인 경우 7일 이내
4. 사업자가 계약 전 중요사항을 고지하지 않은 경우	○ 계약 취소	* 중요사항은 아래 내용을 말함
【사업자가 계약전 고지해야 하는 중요사항】 <ol style="list-style-type: none"> 1. 사업자 및 서비스에 관한 정보 <ul style="list-style-type: none"> ○ 사업자에 관한 정보(성명, 전화번호, 주소, 전자우편주소 등) ○ 서비스의 명칭·종류 및 내용 2. 거래조건 등에 관한 정보 <ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스의 가격과 그 지급 방법 및 시기 ○ 서비스의 제공기간 및 제공방법 ○ 청약의 철회 및 계약의 해제 기한·행사방법 및 효과에 관한 사항 ○ 계약의 내용이 계속거래에 해당하는 경우 계약의 해지와 그 행사 방법 및 대금 환급에 관한 사항 ○ 이용자피해보상, 서비스에 대한 불만 및 이용자와 사업자간 분쟁처리에 관한 사항 ○ 서비스의 가격 외에 이용자가 추가로 부담하여야 할 사항 및 금액 ○ 거래조건과 관련하여 제한이 있는 경우 그 내용 (수익률을 조건으로 하는 경우 수익률 산정 방법) 		

[별표3] 품목별 품질보증기간 및 부품보유기간

현 행			개 정 안		
품 목	품질보증기간	부품보유기간	품 목	품질보증기간	부품보유기간
5. 가전제품, 사무용기기, 전기통신, 기자재, 광학 기기, 주방용품 등			5. 가전제품, 사무용기기, 전기통신, 기자재, 광학 기기, 주방용품 등		
1) 완제품			1) 완제품		
...					
- 전축, 전자레인지, 정수기, 가습기, 제습기	○ 1년	○ 7년	(좌 동)	(좌 동)	(좌 동)
- 세탁기	○ 1년	○ 7년	(좌 동)	(좌 동)	(좌 동)
...					
(신 설)			- <u>의류건조기</u>	○ 1년	○ 7년
			- <u>의류관리기</u>	○ 1년	○ 7년
2) 핵심부품			2) 핵심부품		
- 에어컨 : 컴프레서	○ 4년				
- LCD/PDDP/LED TV 등 : 패널	○ 2년				
- 세탁기:모터 <u>냉장고:컴프레서</u> 등	○ 3년		(좌 동)	(좌 동)	
- 데스크탑, 노트북 : Main Board	○ 2년				
- (신 설)			- <u>의류건조기 : 컴프레서</u>	○ 3년	
			- <u>의류관리기 : 컴프레서</u>	○ 3년	