



‘환불 조건·수수료 불명확’ 아고다에 과징금

- 과징금 24억 2천여만 원 부과...“이용자 피해 가능성” -
- 예약 핵심 정보 쉽게 확인할 수 있도록 업무처리 절차 개선 명령 -

숙소와 항공권 등 예약 과정에서 환불 조건과 취소·변경 수수료 등 중요사항을 명확하게 고지하지 않은 ‘아고다(Agoda)’에 대해 과징금이 부과됐다.

방송미디어통신위원회(위원장 김종철)는 6일 ‘2026년 제22차 전체회의’를 열고 온라인 여행 플랫폼 ‘아고다(Agoda)’에 대해 「전기통신사업법」 위반 행위로 시정명령과 함께 과징금 24억 2천4백만 원을 부과하기로 의결했다.

아고다는 온라인 웹사이트와 모바일 앱을 통해 숙소, 항공권, 체험활동, 차량 대여 등 여행상품의 검색 및 예약, 결제 서비스를 제공하는 부가통신사업자이다.

방미통위는 아고다가 여행상품 예약 과정에서 환불 조건과 취소·변경 수수료, 후지불 시 추가 수수료 등 중요사항을 명확히 고지하지 않아 이용자 피해가 발생할 가능성이 있다고 보고 지난 2024년 9월부터 사실 조사를 진행해왔다.

조사 결과 아고다는 항공권의 환불 가능 여부와 취소·변경 수수료 등을 기본예약 화면에서 명확히 고지하지 않고 ‘수화물 허용량 및 정책’이라는 직접 관련성이 낮은 문구의 링크를 통해서야 안내해 이용자가 항공권의 환불 조건 및 수수료 부담 여부를 알기 어렵게 했다.

또한 숙소 예약 과정에서 ‘나중에 결제하기’를 선택하면 향후 최대 5%의 추가 수수료가 부과될 수 있음에도 사전 결제 화면에서는 추가 수수료가 포함되지 않은 ‘현재 요금’을 표시했다.

그러면서 결제일에 청구될 금액도 원화가 아닌 다른 통화로 표시하거나 ‘5% 조정 포함’이라는 불명확한 표현을 사용해 이용자가 실제 부담해야 할 금액을 정확히 인지하기 어렵게 했다.

방미통위는 아고다가 항공권 및 숙소 예약 과정에서 환불 조건, 취소·변경 수수료, 후지불 시 추가 수수료 등 이용자에게 중요한 사항을 명확히 고지하지 않은 행위가 「전기통신사업법」 상 금지행위에 해당한다고 판단했다.

이에 따라 아고다에 대해 이용자의 예약 과정에서 환불 조건, 수수료 부과 여부, 최종 결제금액 등을 쉽게 확인할 수 있도록 업무처리 절차를 개선하라는 시정명령과 함께 과징금 24억 2천4백만 원을 부과하기로 의결했다.

김종철 방미통위원장은 “여행 예약이 늘어나는 시기인 만큼 사업자는 이용자의 계약 체결과 비용 부담에 영향을 미치는 사항을 명확하고 알기 쉽게 고지해야 한다”면서 “앞으로도 이용자의 합리적 선택을 방해하거나 이익 침해 행위에 대해서는 무관용 원칙으로 대응하고 지속 점검해 나갈 것”이라고 말했다.

붙임. 아고다 주요 위반 사항

담당 부서	시장조사심의관 조사기획총괄과	책임자	과 장	김미정 (02-2110-1540)
		담당자	사무관	이명훈 (02-2110-1547)



항공권 예약 시 중요사항 미고지	숙소 후지불 예약 시 중요사항 미고지																
<div data-bbox="183 398 762 539" style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 서울 → 도쿄 / 동경 May 16일 · 탑승객 1명 · 이코노미 </div> <div data-bbox="183 555 762 683" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> 서울 (ICN) → 도쿄 / 동경 (NRT) 5월 16일 · 12:55 - 15:30 · 2시간 35분 </div> <div data-bbox="183 689 762 741" style="border: 1px solid red; padding: 2px;"> 수하물 허용량 및 정책 </div> <div data-bbox="183 772 762 1265" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>요금 내역</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>성인</td> <td style="text-align: right;">₩ 138,331 x 1</td> </tr> <tr> <td>기본 운임</td> <td style="text-align: right;">₩ 110,598</td> </tr> <tr> <td>세금 및 제반요금</td> <td style="text-align: right;">₩ 27,733</td> </tr> <tr> <td>할인</td> <td style="text-align: right;">-₩ 3,165</td> </tr> <tr> <td>처리 수수료</td> <td style="text-align: right;">없음</td> </tr> <tr> <td>총계</td> <td style="text-align: right;">₩ 135,166</td> </tr> </table> </div> <div data-bbox="183 1288 762 1736" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>예약 조건</p> <ul style="list-style-type: none"> • 예약이 확정되면 모든 변경 또는 취소는 예약에 첨부된 항공권 정책을 따르며 이는 항공사 정책과 다를 수 있습니다. 일부 항공권은 변경 및 환불이 불가합니다. 모든 항공권은 별도로 언급되지 않는 한 어떤 경우에도 양도가 불가합니다. • 아고다를 통해 항공편 예약을 변경 또는 취소하는 경우 추가 비용이 발생할 수 있습니다. 해당 비용은 예약 변경 시마다 발생하며 탑승객 1인당 최대 USD 50이 부과될 수 있습니다. 본 비용은 여행 중 개 공급업체 및 항공사에서 청구하는 수수료와 별도로 추가 청구됩니다. </div>	성인	₩ 138,331 x 1	기본 운임	₩ 110,598	세금 및 제반요금	₩ 27,733	할인	-₩ 3,165	처리 수수료	없음	총계	₩ 135,166	<div data-bbox="821 414 1401 952" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div> <p>1 x 싱글 (금연) (Single -...</p> <p>13 m² 최대 인원: 성인 1명 투숙 인원: 성인 1명</p> <ul style="list-style-type: none"> ✔ 여행 가방 보관 서비스 제공 ✔ 싱글베드 1개 ✔ 후지불 옵션 선택 시 객실 요금은 2025년 5월 13... ✔ 반박 특가 [2% 할인] ⚠ 이 요금으로 이용 가능한 당사 객실이 얼마 남지... ✔ 커피 & 차 ✔ 익스프레스 체크인 ✔ 무료 Wi-Fi <div style="border: 1px solid #0070C0; display: inline-block; padding: 2px 5px; margin-top: 5px;"> 📶 무료 Wi-Fi </div> </div> </div> </div> <div data-bbox="821 985 1401 1086" style="border: 1px solid #FFC0CB; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold; color: #FF0000;"> 이 요금으로 이용 가능한 당사 객실이 얼마 남지 않았습니다! 지금 바로 예약하세요! </div> <div data-bbox="821 1108 1401 1243" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>객실 가격 (객실 1개 x 1박)</td> <td style="text-align: right;">₩ 126,212</td> </tr> <tr> <td>예약 수수료</td> <td style="text-align: right;">없음</td> </tr> </table> </div> <div data-bbox="821 1265 1401 1321" style="border: 1px solid red; padding: 2px;"> <p>현재 요금 ₩ 152,716</p> </div> <div data-bbox="821 1332 1401 1456" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>캐쉬백 적용 후 요금 ₩ 130,145</p> <p>2025년 5월 13일에 요금(₩ 152,716)을 지불하고 이후에 캐쉬백(₩ 22,571)을 받으세요</p> <p>포함:세금 10%, 봉사료 10%</p> </div> <div data-bbox="821 1512 1401 1713" style="border: 1px solid red; padding: 2px;"> <p>후지불 옵션을 선택하셨습니다. 결제일에 ₩ 17,161이(가) Bloomberg 환율에 따라 선택하신 통화로 청구됩니다(5% 조정 포함). 예상 금액은 오늘 자 Bloomberg 환율에 기반하며 자세한 내용은 약관을 참조해 주시기 바랍니다. 카드 발급처에서 해당 통화로 추가 수수료를 청구할 수 있으며 자세한 내용은 약관을 참조해 주시기 바랍니다.</p> </div>	객실 가격 (객실 1개 x 1박)	₩ 126,212	예약 수수료	없음
성인	₩ 138,331 x 1																
기본 운임	₩ 110,598																
세금 및 제반요금	₩ 27,733																
할인	-₩ 3,165																
처리 수수료	없음																
총계	₩ 135,166																
객실 가격 (객실 1개 x 1박)	₩ 126,212																
예약 수수료	없음																
<p>환불 불가 여부와 취소·변경 수수료 부과 사실을 명확히 고지하지 않고, '수하물 허용량 및 정책' 등 항공권 취소·변경 조건과 직접 관련성이 낮은 링크를 통해 고지하여 이용자가 관련 정보를 찾기 어렵게 구성 ⇒ 방미통위 조사 착수 후 일부 자진 시정</p>	<p>최대 5%의 추가 수수료가 부과되더라도 결제 화면에서 추가 수수료가 포함되지 않은 '현재 요금'만 표기, '5% 조정 포함' 등 불명확한 표현과 원화가 아닌 다른 통화로 추가 수수료를 포함한 요금 표기 ⇒ 방미통위 조사 착수 후 일부 자진 시정</p>																