

보도시점 2026. 7. 20.(월) 12:00 / 배포 2026. 7. 20.(월) 08:30
< 7. 21.(화) 조간 >

운동은 건강하게, 계약은 투명하게! 요가·필라테스 표준약관 제정

- 계약 해제·해지 시 위약금 및 환급금 산정기준을 구체화하여 분쟁 예방-
- 사업장 휴·폐업 14일 전 사전 통지 의무를 규정하여 ‘먹튀’ 피해 방지 -

공정거래위원회(위원장 주병기, 이하 ‘공정위’)는 요가·필라테스 분야에서의 거래질서 개선 및 소비자피해* 예방을 위해 「요가·필라테스 표준약관」을 제정하였다.

* 한국소비자원 피해상담 접수 건수 : ('21) 818건 → ('22) 932건 → ('23) 1,919건 → ('24) 1,211건

이는 민생 밀집 분야 소비자 권익 증진을 위한 2026년 공정위 중점 추진 과제 중 하나로, 요가·필라테스 업계의 공정한 거래질서를 확립하고 소비자에 대한 불리한 환불 관행과 예고 없는 휴·폐업으로 인한 먹튀 피해를 미연에 방지하기 위해 추진되었다.

표준약관 제정을 위해 실태조사*를 실시하여 요가·필라테스 분야에서의 시장 현황과 주요 분쟁 유형 등을 분석하였다. 이후 실태조사를 토대로 마련한 표준약관 제정안에 대해 요가·필라테스 사업자**, 소비자단체, 관계기관 등이 참여한 간담회를 5회 개최('25.12~6월)하여 현장 의견을 청취하는 등 소비자뿐만 아니라 업계 의견을 균형 있게 반영하고자 하였다.

* 요가·필라테스 표준약관 마련을 위한 실태조사 연구(한국소비자원, '25.6~12월)

** 미미유 필라테스 아차산역, 노고요가, 필라올로지 가좌동점, 마곡나루 필라테스 필라앤피, 에텔 필라테스, 엠씨(MC)필라테스 등 6개사

< 주요 내용 >

① 환불 기준 명확화

실태조사 결과 소비자가 계약을 해제·해지하는 과정에서 환급금 산정 기준이 명확하지 않아 환급금이 소비자에게 불리하게 산정되는 등 사업자-소비자 간 분쟁이 빈번하게 발생*하는 것으로 파악되었다.

* 주요 환불관련 분쟁 사례로는 ①계약과 다른 방식의 계산, ②이벤트·체험비용 명목으로 정가 부풀리기, ③합의 없는 정상가 개념으로 환불액 축소, ④사전 고지 없는 추가 차감항목 적용, ⑤과도한 위약금 요구 등이 있음

특히, 장기 선결제를 하는 경우 할인 혜택을 제공하는 방식으로 계약 체결을 유도한 후 계약을 해지하는 경우에는 할인 전 금액을 기준으로 이용 금액을 공제하여 환급금을 과소 산정함으로써, 소비자의 계약 해지권 행사를 실질적으로 제한하는 사례도 다수 발생한 것으로 나타났다.

이에 계약을 해제·해지할 때 환급금은 할인 전 금액이 아닌 실제 결제금액을 기준으로 산정하고 위약금은 이용료의 10%로 기준을 명확히 함으로써, 환급금 산정과 관련한 분쟁을 미연에 방지하도록 하였다. 또한 요가·필라테스 서비스를 이용하는 방식이 횟수 기준과 기간 기준의 두 가지 형태*가 있는 점을 고려하여 각 운영 방식에 맞는 환급 방식을 마련하고, 계약 체결 시 당사자가 상호 합의하여 서비스 이용 및 환급 방식을 선택할 수 있도록 하였다. (제9조)

* (횟수 기준) 회당 가격을 정하여 전체 이용 요금을 산정하는 방식 (예시: 총0회 00원)
(기간 기준) 기간별 가격을 정하여 전체 이용 요금을 산정하는 방식 (예시: 0개월 00원)

이를 위해 ▲수업횟수 기준과 이용기간 기준 상품의 이용신청서를 구분하여 제시하고, ▲각 서비스 이용 방식별로 적용되는 환급 방식을 명확히 함으로써 계약 체결 시점부터 소비자가 계약의 해제·해지 시 어떤 방식으로 환급금이 산정되는 지를 충분히 인지할 수 있도록 하였다. (<붙임 1,2>)

< 요가 · 필라테스 표준약관 발췌 >

<붙임 1> 이용신청서(수업횟수 기준 상품)	<붙임 2> 이용신청서(이용기간 기준 상품)
이 용 신 청 서(수업횟수 기준 상품)	이 용 신 청 서(이용기간 기준 상품)
1. 회원 인적사항	1. 회원 인적사항
성 명 연 락 처	성 명 연 락 처
주 소	주 소
2. 회원권 세부사항	2. 회원권 세부사항
종 류 ☐ 신규 ☐ 재등록 ☐ 양도	종 류 ☐ 신규 ☐ 재등록 ☐ 양도
수강상품 (강사명 : _____ , 총강의수 : ____ 회)	수강상품 (강사명 : _____ , 총이용기간 : ____ 년 ____ 월 ____ 일 ~ ____ 년 ____ 월 ____ 일까지)
결제금액 원	결제금액 원
결제방법 ☐ 현금 ☐ 신용카드 ☐ 계좌이체	결제방법 ☐ 현금 ☐ 신용카드 ☐ 계좌이체
환불방법 ☐ 환불 시 횟수를 기준으로 환급하는 데에 동의합니다.	환불방법 ☐ 환불 시 기간을 기준으로 환급하는 데에 동의합니다.
회 원 권 유효기간 년 월 일부터	회 원 권 유효기간 년 월 일부터
회원자격 양도가부 및 양도비 ☐ 양도 가능 ☐ 양도 불가	회원자격 양도가부 및 양도비 ☐ 양도 가능 ☐ 양도 불가
 양도 가능시 양도비	 양도 가능시 양도비
* 회원권의 종류 및 결제방법은 사업자가 사업장의 상황에 맞게 추가, 수정할 수 있음	* 회원권의 종류 및 결제방법은 사업자가 사업장의 상황에 맞게 추가, 수정할 수 있음
3. 사전고지사항 등	3. 사전고지사항 등
사전고지사항 (신체단위 질병 등)	사전고지사항 (신체단위 질병 등)
비 고	비 고

② 휴·폐업전 사전고지 의무 규정

그간 사업자의 휴·폐업* 등으로 더 이상 서비스 이용이 불가함에도 소비자가 선납한 이용료를 환불받지 못하는 이른바 ‘먹튀’ 피해가 적지 않았던** 것으로 나타났다.

* 필라테스 피해구제 신청 중 폐업건 비율 : ('21) 1.7% → ('22) 4.7% → ('23) 7.5% → ('24) 13.7% → ('25.1月) 17%

※ 전체 응답자의 약 10%(필라테스 9.9%, 요가 11.5%)는 실제로 사업자 폐업 등으로 이용료를 환급받지 못한 경험이 있는 것으로 조사되었으며, 미환급 금액은 평균 약 25만원에 달하는 것으로 확인됨

이에 사업자가 휴업 또는 폐업하려는 경우 휴·폐업 예정일의 14일 전까지 그 사실을 회원에게 통지하도록 하여 사전 고지 없는 갑작스러운 폐업으로 인한 소비자의 피해를 예방할 수 있도록 하였다. (제12조 1항)

아울러 사업자가 보증보험에 가입한 경우에는 보험의 종류와 보장 내용을 소비자에게 사전에 고지하도록 함으로써, 갑작스러운 영업 중단이 발생할 경우 그로 인한 피해를 보증기관으로부터 보상받을 수 있는지 여부를 소비자가 계약 전 미리 확인하고 구매 결정에 참고할 수 있도록 하였다. (제12조 2항)

③ 기타

그 밖에 ▲관계 법령*상 보장된 이용자의 청약철회권을 확인적으로 명시하고 (제3조), ▲사업자가 예약 운영을 적정하게 관리하여 소비자의 충분한 수업 이용 기회를 보장하도록 하였으며(제6조), ▲소비자가 정해진 기간 내 물품을 회수하지 않는 경우 사업자가 사전 고지 후 이를 처분할 수 있도록 (제15조) 하는 등 소비자와 사업자 간에 상호 공정한 계약이 이루어질 수 있도록 하였다.

* 「방문판매 등에 관한 법률」 제9조 「할부거래에 관한 법률」 제10조

< 기대효과 및 향후계획 >

이번 요가·필라테스 표준약관 제정을 통해 요가·필라테스 업계에 표준화된 계약 기준이 마련됨에 따라 사업자와 소비자 간 분쟁을 줄이고 거래의 신뢰성과 예측 가능성을 높이는 데 기여할 것으로 기대된다.

아울러 소비자는 환불 기준을 사전에 명확하게 안내받음으로써 계약의 투명성이 높아지고, 사업자의 휴·폐업 사실과 보증보험 가입 여부 및 보장 내용도 미리 확인할 수 있게 됨에 따라, 이른바 ‘먹튀’로 인한 소비자 피해 발생 가능성도 예방할 것으로 기대된다.

「요가·필라테스 표준약관」은 7월 20일 자로 배포됨과 동시에 사용이 권장된다. 이에 공정위는 이번에 마련된 표준약관을 누리집에 게시하는 한편, 사업자단체, 소비자단체 등에 제공하는 등 표준약관이 널리 활용될 수 있도록 하는 동시에, 현장에서 혼선 없이 빠르게 도입될 수 있도록 업계 등을 대상으로 교육도 적극적으로 실시할 계획이다.

<붙임> 요가·필라테스 표준약관 제정 전문

담당 부서	소비자정책국 소비자거래정책과	책임자	과 장	김효식 (044-200-4445)
		담당자	조사관	박보영 (044-200-4452)
협조 기관	한국소비자원 정책연구실 법제연구팀	책임자	팀 장	김도년 (043-880-5671)
		담당자	담당자	이재호 (043-880-5673)