

보도시점 2026. 9. 29.(화) 12:00 / 배포 2026. 9. 29.(화) 08:30
<9. 30.(수) 조간>

2개 이사서비스 업체의 부당광고 제재

- 로젠이사(주)·착한이사의 거짓·과장 광고 등에 대해 시정명령 및 과징금 부과 -

공정거래위원회(위원장 주병기, 이하 ‘공정위’)는 2개 이사서비스업체[로젠이사(주), 착한이사]가 자신이 제공하는 이사서비스의 가격, 이용자 수, 품질 등과 관련하여 거짓·과장 광고^[로젠이사·착한이사] 및 기만적인 광고^[로젠이사]를 한 행위에 대하여 과징금(총 219백만 원)*과 시정명령 및 공표명령을 부과하기로 결정하였다.

* 착한이사: 132백만 원, 로젠이사(주): 87백만 원

이사서비스는 직접 경험해보기 전에는 그 품질을 알기 어려운 경험재이며, 최근 이와 관련한 소비자 불만이나 피해도 지속적으로 발생*하고 있는 대표적 국민생활 밀접분야이다.

* 소비자원 피해구제 신청 건수: '23년 603건 → '24년 785건 → '25년 961건

이에 공정위는 이사서비스업체의 부당 광고행위에 대해 직권조사를 실시('26.3월)하였고, 그 결과 2개 업체의 거짓·과장 광고를 적발 및 시정(삭제·수정 등)하였다.

구체적인 광고유형별로 살펴보면, 착한이사는 2021. 2. 1.~ 2026. 4. 13. 자신의 홈페이지, 블로그 등에서 “전국 최저가”, “모든 이사 종류 최소가 할인”, “가장 저렴하게 진행할 수 있는 착한이사” 등으로 객관적인 근거 없이 자신이 제공하는 이사서비스의 가격이 업계에서 가장 저렴한 것처럼 사실과 다르게 광고하였다.(유형①: 가격에 대한 거짓·과장광고)

로젠이사(주)는 2021. 1. 1.~ 2026. 5. 14. 자신의 홈페이지, 검색플랫폼 검색광고 등에서 “대한민국 no.1 이사브랜드”, “한국품질만족도 1위”등으로 광고하면서, 해당 표현은 로젠이사(주)가 특정업체로부터 수상한 상의 명칭에 불과함에도 광고 화면에 주최기관, 평가 기준, 수상 방식 등 수상 사실에 관한 정보를 함께 제공하지 아니함으로써 자신의 이사서비스가 업계에서 객관적으로 품질이 높은 것으로 평가받은 것처럼 광고하였다.(유형②: 수상 사실에 대한 기만광고)

또한, 착한이사는 2024. 10. 2.~ 2026. 4. 6. 플랫폼 검색광고를 통해 누적 상담 건수를 “전국 ○○만 명이 이용한”, “2026년 누적 고객 ○○만”등으로 표현하고, 로젠이사(주)는 2021. 1. 1.~ 2026. 5. 12. 자신의 홈페이지를 통해 견적 문의 건수를 “○○명 고객님의 행복한 선택”등으로 표현함으로써 해당 수치가 자신이 제공하는 이사서비스의 실제 이용자 수인 것처럼 사실을 지나치게 부풀려 광고하였다.(유형③: 이용자 수에 대한 거짓·과장광고)

이번 조치는 소비자가 이사서비스업체를 선택함에 있어 중요한 요소인 품질, 거래조건 등과 관련한 부당광고를 시정함으로써 소비자가 정확한 정보를 통해 이사서비스업체를 비교하고 합리적인 선택을 할 수 있도록 하는 기반을 마련하였다는 점에서 의의가 있다.

공정위는 앞으로도 국민들의 일상적인 소비생활과 밀접한 부당한 광고 행위를 지속해서 감시하고, 위반행위 적발 시 엄중 제재할 계획이다.

<붙임> ‘2개 이사서비스업체의 부당한 광고행위에 대한 건’ 세부 내용

담당 부서	시장감시국 표시광고감시팀	책임자	팀 장	이영희 (044-200-4750)
		담당자	조사관	이영수 (044-200-4755)

붙임

부당 광고행위 세부 유형 및 업체별 조치 내역

1

부당광고 세부 유형

(1) 가격에 대한 거짓·과장 광고(착한이사)

The first screenshot shows a blue background with a white van and a man in a suit. Text includes: "가성비 이사·실시간 상담", "전국 최저가", "용달차 1대 + 기사도움 8만원부터", and "24시간 빠른 상담신청하기 >".

The second screenshot shows a white van with the phone number "1666-1646" and the text "1:1 맞춤이사", "가장 저렴 하게 진행 할 수 있는 착한이사!", and a list of services: "소형이사", "포장이사", "사무실이사", "원룸이사", "당일이사".

The third screenshot shows a blue background with a man in a suit and a star. Text includes: "처음부터 끝까지 책임감있는 이사!", "1톤 이사비용 40,000원 부터!", "Get quote", and "모든이사종류 최소가 할인".

[2] 수상사실에 대한 기만 광고(로젠이사(주))

The first screenshot shows a cityscape with a large billboard. Text includes: "대한민국 NO.1 이사브랜드", "로젠이사", "로젠이사 서비스", and "지금 바로 간편견적 신청을 해보세요!".

The second screenshot shows a moving truck and text: "이삿짐센터는 로젠이사", "http://1544-0024.co.kr", and "한국품질만족도 1위, 합리적 가격, 체계적인 이사서비스제공".

The third screenshot shows a list of websites: "스폰서", "1544-0024.co.kr", "https://1544-0024.co.kr", and a red box containing "포장이사 NO.1 브랜드 로젠이사 - 24시간 온라인 접수 가능 - 국가 정식...". Below this, it says: "전국 어디서나 동일한 서비스, 전용자재 사용, 총 보상한도액 3억원 보험가입 식대 및 추가비용X, 본사에 서 직접 품질관리 진행".

[3] 이용자 수에 대한 거짓·과장 광고(착한이사로젠이사(주))

The screenshot shows a blue background with a yellow star and text: "착한이사", "www.1666-1646.com/", "원룸이사 싼곳 착한이사 - 2026 한국소비자만족지수 1위", "용달 40,000원 | 용달이사 80,000원 | 반포장이사 200,000원", "전국 43만명이 이용한, 이사서비스 당일이사&짐보관OK.", "서비스: 이사 전 체크포인트 확인, 이사 종류 확인하기, 착한이사 사회공헌 활동. (용달)원룸이사.", and "Get quote".

착한이사
www.1666-1646.com/

**용달이사 8만원부터 착한이사 - 2026년
누적고객 40만명**

(간편)용달 4만원, 용달이사 8만원, 반포장이사 20만원, 정보관 1일 5천원, 실시간 무료견적상담, 용인용달, 이사서비스 부문, 우수브랜드 대상 1위. 서비스: 이사 전 체크포인트 확인, 이사 종류 확인하기, 착한이사 사회공헌 활동, 보관이사, 반포장이사, 사무실이사.

로젠이사(주) 광고

포장이사 서비스부분 NO.1 선정
1,898,423명 고객님의 행복한 선택

2 적용 법조 및 조치 내용

- 적용 법조 : 표시·광고의 공정화에 관한 법률 제3조 제1항 제1호 및 제3조 제1항 제2호 (거짓·과장광고, 기만적인 광고)
- 조치 내용 : 과징금, 시정명령(향후 행위 금지명령) 및 공표명령

< 사업자별 조치 내역 >

사업자명	광고내용(예시)	광고기간	광고매체	조치내역
착한이사	· 전국 최저가 · 모든 이사 종류 최소가 할인 · 전국 ○○만 명이 이용한	21.2월 ~26.4월	홈페이지 네이버블로그 네이버 구글 인스타그램	과징금 시정명령 공표명령
로젠이사(주)	· 한국품질만족도 1위 · 대한민국 no.1 이사브랜드 · ○○명 고객님의 행복한 선택	21.1월 ~26.5월	홈페이지 네이버블로그 네이버 구글 다음	과징금 시정명령 공표명령

참고

이사서비스 서비스 시장 현황

- (현황) 이사서비스 시장은 진입장벽이 낮고 큰 투자 비용 없이 시작할 수 있어, 대부분 소규모 사업자(개인자영업자, 소규모 업체)로 구성*

* 사업자 중 67%가 자본금 또는 자산평가액이 1억 원 이하에 해당

※ 이사회물 운송주선사업자 수 : 3,475개(2023년 말 전국화물자동차 운송주선사업연합회 등록 기준)

이사서비스 업체의 자본금·자산평가액 및 매출액 현황('23년)

(단위: 백만 원)

구분	5천만원 이하	1억원 이하	1억5천만원 이하	2억원 이하	2억원 초과	합계
자본금 또는 자산평가액	1.0	66.0	11.5	13.5	8.0	100
매출액	0	16.5	43.5	25.5	14.5	100

* 2023 이사화물취급운송주선업체 조사결과(한국교통연구원)

- (거래구조) 소비자 모집 방식, 이사서비스 제공 주체 등에 따라 직영형, 주선·배차형, 프랜차이즈·대리점형, 플랫폼형으로 구분

이사서비스업의 유형별 거래구조

구분	특징	비고
직영형	본사가 차량을 보유하고 기사와 작업자를 직접 고용·운영하는 방식	서비스품질·클레임 관리가 쉬우나 비용이 크고 확장이 어려워 순수 직영형은 드물
주선·배차형	브랜드사업자는 광고, 콜센터, 전적, 계약을 담당하고 실제운송은 개인화물운송업자 또는 협력업체가 수행하는 방식	국내 이사업계에서 매우 흔한 형태
프랜차이즈·대리점형	본사는 브랜드, 광고, 시스템을 제공하고 지역점이 본사로부터 연결받은 건적을 바탕으로 실제 계약과 작업을 수행하는 방식	지역점별 서비스 편차가 있을 수 있고 본사 직영처럼 보이지만 실질은 독립사업자임
플랫폼형	플랫폼사가 이사업체를 회원 등록받아 소비자 요청정보에 기반해 역경매 방식으로 이사비용을 입찰하는 체계로 운영하는 방식	전적 연결 중심