공정거래위원회 보도참고자료

보도시점 2026.11.16.(월) 10:00 / 배포 2026.11.16.(월) 08:30

소비자분쟁해결기준 개정안 행정예고

- 숙박업, 장기 물품대여서비스업, 철도, 요가·필라테스 4개 품목 개정-

공정거래위원회(위원장 주병기, 이하 '공정위')는 변화한 소비 현실을 반영하고 합의 기준을 명확히 하는 등의 내용으로 **소비자분쟁해결기준***(이하 '기준') **개정안**을 마련하여 11월 13일부터 12월 3일까지 **행정예고**를 진행한다.

* 소비자기본법 제16조에 따라 소비자와 사업자 사이에 발생할 수 있는 분쟁을 원활하게 해결하기 위해 제정·운영되는 고시로서, 분쟁당사자 사이에 분쟁해결 방법에 대한 별도의 의사표시가 없는 경우에 적용되는 합의 또는 권고의 기준

이번 개정은 숙박업, 장기 물품대여서비스업, 철도, 요가·필라테스 총 4개 품목을 대상으로 진행하며 개정안의 주요 내용은 다음과 같다.

1. 숙박업 일방적 예약취소에 따른 소비자 피해 구제 기준 마련

최근 대규모 행사로 인한 숙박 수요 증가를 이용해 일부 숙박업소가 가격 인상을 목적으로 **기존 예약을 일방적으로 취소**한 후 재판매하여 **소비자 피해가 다수 유발**되어, 해당 유형에 대한 **소비자 피해 보전**을 위하여 **강화된 보상기준** 마련의 필요가 있었다.

이에 따라 ❶「**재난 및 안전관리 기본법 시행령**」 **제73조의10 제1호 가목부터 다목까지 해당**하는 **지역축제·공연 및 체육행사가 개최**되는 지방자치단체에서 ❷**해당 행사계획의 발표 이후** ❸**정당한 사유 없이** ❹**사업자가 계약을 해제**한 경우, 사업자가 **계약금 환급** 및 **총 요금의 200%**를 **배상**하도록 하는 개정안을 마련하였다.(별첨 참고)

또한 사업자가 **계약을 해제할 수 있는 정당한 사유**는 **❶사업자가 해당 예약 일자에 숙박시설 전체의 영업을 할 수 없는 사정이 있는 경우, ❷예약된 객실을 이용할 수 없는 객관적 사정이 있고, 동급의 잔여 객실도 없었으며, 실제로 해당 일자에 대상 객실을 숙박에 사용하지 않은 경우, ❸초과 예약으로 인하여 숙박을 제공하기 어려운 경우***에 한정하여 유형을 명확히 하였다.

* 사업자가 초과예약 사실을 인지한 때로부터 24시간 이내에 소비자에게 그 사실을 통보하거나, 동급의 대체 숙박을 제공하는 등 소비자 피해 보전을 게을리하지 아니한 경우에 한함

2. 장기 물품대여서비스업 부품 단종 시 소비자 선택권 보장 기준 신설

현행 기준에 따르면 **가전제품 구독 서비스 등**에서 **사업자 귀책으로 계약이 해지**될 경우 **'손해배상금 지급'만**을 규정하고 있었다. 이로 인해 **일정 기간 구독 후 소유권 이전**을 **기대**했던 소비자는, **부품 단종으로 소유권 이전이 불가능해진 상황**에서 **손해배상금 외**에 다른 선택지를 갖지 못하는 등 **소비자의 선택권이 제한되는 한계**가 있었다.

이에 공정위는 **소비자가 자신의 상황에 맞게 구제 방법을 결정**할 수 있도록 **'대체 제품 제공' 기준을 신설**하여 **선택권을 실질적**으로 **보장**하였다. 구체적으로, **계약기간 내 부품 단종으로 서비스 제공 또는 소유권 이전이 불가능한 경우, 소비자가 계약 해지**를 원하면 **사업자가 손해배상금을 지급**하고 **소비자**는 **사용기간에 비례한 임대료를 정산**한다. 반면, **소비자가 계약 지속**을 원할 경우에는 **미사용 기간의 사용료를 면제**하고 **동급 유사 제품으로 교환** 받아 서비스를 계속 이용할 수 있도록 하였다.

3. 기타 기준 현실화 등

그 외에, 최근 **고속철도 통합('26.9.1.)**에 따라 **개정된 「여객운송약관 및 부속 약관」의 내용을 반영**하여 **기존에는 60분 이상 지연 시 열차 운임의 50%를 배상**하도록 **일괄 규정**되어있는 기준을 **90분 이상 지연 시 열차 운임의 75%**를, **120분 이상 지연 시에는 운임의 전액을 배상**하도록 **세분화**

하여 **소비자 편익을 확대**하였다.

또한 **요가·필라테스 업종**에서 **계약, 환불, 휴·폐업** 등 **거래 과정 중 발생**하는 **다양한 소비자 피해 예방**을 위해 제정되었던 **요가·필라테스 표준약관**('26.7.16.) **내용**을 **반영**하여 **환급금액 산정 방법**, **위약금 한도** 등 **분쟁 해결 관련 사항**을 담은 **요가·필라테스 해결 기준 품목**을 **신설**하였다.

공정위는 **행정예고 기간**에 제출된 **이해관계자 등의 의견**을 **수렴**하여 **충분히 검토**한 후, 전원회의 의결 등 관련 절차를 거쳐 **개정안을 확정·시행**할 예정이다.

※ 행정예고안에 대한 의견 제출 방법

▶ 이 개정안에 의견이 있는 개인이나 단체는 **2026년 12월 3일**까지 **①예고사항에 대한 의견**(찬성·반대·수정 의견과 그 이유), **②성명**(단체의 경우 단체명과 대표자명), **주소**, **전화번호** 등을 기재한 의견서를 우편, 전자우편 또는 팩스로 제출해 주시기 바랍니다.

* 우편: 세종특별자치시 다솜3로 95, 공정거래위원회 소비자거래정책과(우: 30108)
* 팩스/전자우편: 044-200-5231 / cw4120@korea.kr

별첨 1. 소비자분쟁해결기준 제도 개요
2. 신·구 대비표

담당 부서	소비자정책국 소비자거래정책과	책임자	과 장	김효식 (044-200-4445)
		담당자	조사관	박채원 (044-200-4452)

대한민국 정책브리핑
대체불가 대한민국
OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

별첨1 소비자분쟁해결기준 개요

□ 「소비자분쟁해결기준」은 「소비자기본법」 제16조에 따라 사업자와 소비자 간 분쟁 발생 시 **합리적 조정안 도출**을 위해 마련된 기준

> **※ 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 분쟁 당사자 사이에 분쟁해결 방법에 관한 별도의 의사표시가 없는 경우에 한하여 분쟁 해결을 위한 합의 또는 권고의 기준이 된다.

○ 1985년 처음 제정되어 품목별로 수리·교환·환급의 조건, 위약금의 산정 등 분쟁 해결을 위한 세부 기준을 제시

- 현재 **147개 업종**에 대해 **분쟁해결기준 운영**중(환불·위약금 등 규정)

○ 소비자분쟁해결기준은 분쟁해결을 위한 합의 또는 권고의 기준으로서 법적 강제력이 있는 것은 아니나, **대다수의 사업자**들이 교환·환불 등과 관련된 내규 수립 시 **소비자분쟁해결기준**을 **활용**

별첨2 품목별 분쟁해결기준 신·구 대비표

[1. 숙박업]

현 행			개 정 안		
숙박업			숙박업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고	분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
(신설)	(신설)	(신설)	8) 「재난 및 안전관리 기본법 시행령」 제73조의10제1호 가목부터 다목까지에 해당하는 지역축제, 공연 및 체육행사가 개최되는 지방자치단체에서 해당 행사계획의 발표 이후 정당한 사유 없이 사업자가 계약을 해제한 경우	ㅇ 계약금 환급 및 총요금의 200% 배상	* 아래에 어느 하나에 해당하는 경우에는 정당한 사유가 있는 것으로 봄 가) 사업자가 해당 예약일자에 숙박시설 전체의 영업을 할 수 없는 사정이 있는 경우 나) 객실의 하자 등 예약된 객실을 이용할 수 없는 객관적 사정이 있고, 동급의 잔여 객실도 없었으며, 실제로 해당 일자에 대상 객실을 숙박에 사용하지 않은 경우 다) 초과 예약으로 인하여 숙박을 제공하기 어려운 경우(다만, 사업자가 초과예약 사실을 인지한 때로부터 24시간 이내에 소비자에게 그 사실을 통보하거나, 동급의 대체 숙박을 제공하는 등 소비자 피해 보전을 게을리하지 아니한 경우에 한함)

(2. 장기물품대여서비스업)

<table>
<tr><th colspan="3">현 행</th><th colspan="3">개 정 안</th></tr>
<tr><th colspan="3">② 장기물품대여서비스업</th><th colspan="3">장기물품대여서비스업</th></tr>
<tr><th>분 쟁 유 형</th><th>해 결 기 준</th><th>비 고</th><th>분 쟁 유 형</th><th>해 결 기 준</th><th>비 고</th></tr>
<tr><td>(신설)</td><td>(신설)</td><td>(신설)</td><td>13) 계약기간 이내에 부품 단종으로 서비스 제공 또는 소유권 이전이 불가능한 경우

- 계약해지

- 계약지속 시</td><td>

o 등록비 상당의 손해 배상 금액을 소비자에게 반환, 소비자는 해지월의 실제 사용일까지의 사용기간에 비례하여 정산한 월임대료를 사업자에게 지급

o 동급 유사 제품으로 교환 (미사용 기간 사용료 면제)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">o 사업자의 귀책사유란 적절한 성능유지의무, 물품의 하자보수 또는 관리의무를 불이행하거나 해태하는 등의 경우와 품질의 현저한 악화로 물품의 관리 및 유지가 곤란한 경우를 말함.

o 사업자에게 귀책사유가 있는 경우 소비자는 상당한 기간을 정하여 그 이행을 최고하고 그 후에도 사업자가 이행하지 아니한 경우에는 소비자는 위약금을 부담하지 아니하고 계약을 해지할 수 있음.

o 사업자에게 귀책사유 등이 있어 의무불이행이 있는 경우 그 기간은 제외. 단, 사업자의 동의 없는 양도 등으로 인하여 물품의 관리 및 유지가 곤란한 경우는 설치등록비의 반환 제외</td><td colspan="3">(좌동)</td></tr>
</table>

(3. 철도업)

현 행

철 도 (여객)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고

2) 열차 지연

- 환급금액

지연시간 / 종별	20분 이상 40분 미만	40분 이상 60분 미만	60분 이상 80분 미만	80분 이상 120분 미만	120분 이상
고속열차	12.5%	25%	50%		
일반 열차	12.5%	25%	50%		

- 승차일로부터 1년 이내에 환급
- 승차하지 않은 구간이 철도공사가 정한 최저 운임·요금구간인 경우에는 최저운임·요금(단, 운임을 할인한 경우에는 동일 할인율로 계산한 최저운임요금)환급
- 열차지연 시 일반승차권은 표시된 운임(운임을 할인한 경우에는 할인금액을 공제한 운임)을 기준으로 하고, 정기승차권은 1회 운임을 기준으로 환급하며 요금은 제외

개 정 안

철 도 (여객)

분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고

2) 열차 지연

- 환급금액

지연시간 / 종별	20분 이상 40분 미만	40분 이상 60분 미만	60분 이상 90분 미만	90분 이상 120분 미만	120분 이상
고속열차	12.5%	25%	50%	75%	100%
일반 열차	12.5%	25%	50%	75%	100%

- 승차일로부터 1년 이내에 환급
- 승차하지 않은 구간이 철도공사가 정한 최저 운임·요금구간인 경우에는 최저운임·요금(단, 운임을 할인한 경우에는 동일 할인율로 계산한 최저운임요금)환급
- 열차지연 시 일반승차권은 표시된 운임(운임을 할인한 경우에는 할인금액을 공제한 운임)을 기준으로 하고, 정기승차권은 1회 운임을 기준으로 환급하며 요금은 제외

(4. 요가・필라테스업)

신 설		
요가・필라테스업		
분 쟁 유 형	**해 결 기 준**	**비 고**
1) 사업자의 책임있는 사유로 인한 계약해제・해지 - 등록기간 개시일 이전 - 등록기간 개시일 이후 ・ 계약내용이 이용 기간으로 정해진 경우 ・ 계약내용이 이용 횟수로 정해진 경우	ㅇ 반환금액 환급 ・반환금액 = 이용료 + 위약금 ㅇ 반환금액 환급 ・반환금액=$\frac{\text{이미경과한기간(일수)}}{\text{계약상이용기간(일수)}}$[이용료-(이용료×)] +위약금 ・반환금액=[이용료-(이용료× $\frac{\text{이미이용한횟수}}{\text{계약상이용횟수}}$)]+위약금	* 이용료는 회원이 신청한 서비스에 대해 납부한 총 금액(실 결제금액)을 말하며, 계약금・입회금・가입비・부대시설 이용료 등의 금액을 모두 포함하지만, 보증금은 포함하지 아니함 * 위약금은 이용료의 1/10에 해당하는 금액을 말함
2) 회원의의 책임있는 사유로 인한 계약해제 - 이용개시일 이전 - 이용개시일 이후 ・ 계약내용이 이용 기간으로 정해진 경우 ・ 계약내용이 이용 횟수로 정해진 경우	ㅇ 반환금액 환급 ・반환금액=이용료 - 위약금 ㅇ 반환금액 환급 ・반환금액=[이용료-(이용료×$\frac{\text{이미경과한기간(일수)}}{\text{계약상이용기간(일수)}}$)] - 위약금 ・반환금액=[이용료-(이용료× $\frac{\text{이미이용한횟수}}{\text{계약상이용횟수}}$)] - 위약금	