

2020.12.22

2020년 소비자문제전문가 운영지원사업 결과보고

한국여성소비자연합 부산지회
엄소현

실행과제

사업내용	사업규모
소비자 상담(피해구제포함)	80건
조사활동(소비행태 및 인식조사)	2회
교육용 프로그램 개발	5회 (비대면 정보제공 자료 및 UCC 등 동영상 포함)
찾아가는 소비자교육	2회(총40명)
소비자 정보제공	15회

연간활동계획

소비자 정보 제공 및 소비자 단체 활동

소비자 상담

3월	부산소비자 회보편집/강의보조/정기총회
4월	강의보조/피해예방ppt/캠페인/이사회/노인금융사기예방강의ppt
5월	부산소비자 회보편집/실태조사/강의보조/캠페인/이사회
6월	소비자교육/강의보조/캠페인/이사회/홈페이지, 블로그관리
7월	부산소비자 회보편집/피해예방ppt/ 강의보조/이사회
8월	실태조사/카드뉴스/강의보조/이사회
9월	부산소비자 회보편집/강의보조/이사회/피해예방ppt
10월	강의보조/이사회/소비자교육/장애인피해예방강의ppt
11월	부산소비자 회보편집/소비자정보전시회 준비(소비자피해사례 등)
12월	소비자의 날 기념식 및 소비자정보전시회/각 사업결과보고 및 정산보고

조사활동 - 1

기간 (5/11~5/20)

체육시설이용 소비자 실태 조사

본회는 공정거래위원회에 등록된 소비자단체로서 소비자를 대상으로 각종 교육, 설문 조사 등을 실시하여 소비자피해를 예방하고자 노력하고 있습니다. 이번 조사는 통계목적 이외에는 사용하지 않을 것임을 약속드리며, 성실한 답변을 부탁드립니다.
한국여성소비자연합 부산지회(☎051-802-8686) 후원: 부산광역시

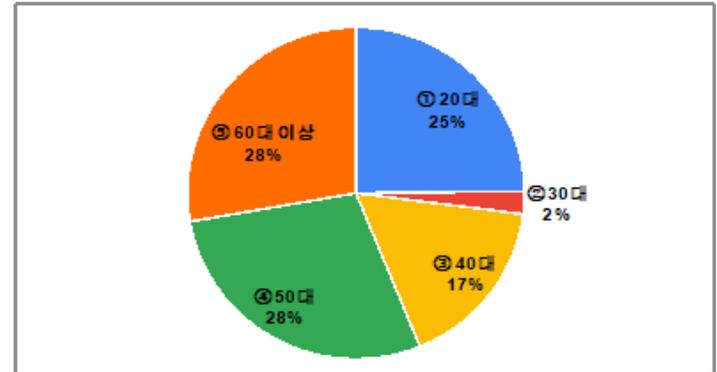
- 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?
① 남 ② 여
- 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?
① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상
- 일주일에 1회 이상 운동을 하고 있습니까?
① 예 ② 아니요
- 헬스장(휘트니스 등 체육시설)에 등록해본 경험이 있습니까?
① 예 ② 아니요(설문 종료)
- 헬스장(휘트니스 등 체육시설) 이용권은 몇 개월 단위로 등록하였습니까?
① 1개월 권 ② 3개월 권 ③ 6개월 권 ④ 1년 권
- 헬스장(휘트니스 등 체육시설) 등록 기간 중 실제로 이용한 기간은 어느 정도 입니까?
① 10%~20% ② 30%~50% ③ 60%~ 80% ④ 90% 이상
- 헬스장 이용 기간이 만료되기 전 헬스장이 폐업/휴업하여 손해를 본 적이 있습니까?
① 예 ② 아니요
- 헬스장(휘트니스 등 체육시설) 이용 기간이 만료되기 전에 환불을 시도한 적이 있습니까?
① 환불을 시도한 적이 없었다.(설문종료) ② 환불을 시도한 적이 있었다.
- 헬스장(휘트니스 등 체육시설) 이용권 환불에 성공하였습니까?
① 환불은 받았으나 남은 기간에 해당하는 금액 일부만 돌려받았음
② 환불에 성공(남은 기간에 해당하는 전액을 돌려받았음)
③ 환불에 실패(한 푼도 돌려받지 못함)

Ⅲ. 조사결과 및 분석

1. 응답자 성별은 남자 23%(32명), 여자 77%(105명)가 응답하였다.

남	여	합계
32	105	137명

2. 응답자 연령은 50대 이상 56%(77명), 20대 25%(34명), 40대 17%(23명), 30대 2%(3명)이 응답하였다.



3. 일주일에 73.7%(101명)가 1회 이상 운동을 한다고 응답하였다.



조사활동 - 2

기간 (8/3~8/8)

체육시설 장기계약 소비자 피해조사

체육시설을 이용한 경험이 있거나 현재 이용 중인 분들만 설문 부탁드립니다. 본 설문지는 관련법에 따라 통계 목적 이외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다. 감사합니다.

한국여성소비자연합 부산지회(☎051-802-8686) 후원: 부산광역시

※ **체육시설** : 체력단련(헬스)장, 수영장, 에어로빅 및 요가, 체육도장(검도, 권투 등), 골프연습장 등을 말함.

1. 헬스장·휘트니스 등 체육시설 선택 시 가장 중요한 것은 무엇입니까?

- ① 가격(얼마나 저렴한지) ② 위치(집, 회사랑 가까운지)
 ③ 시설(운동기구, 샤워실 등 부대시설) ④ 트레이너(괜찮은 트레이너가 있는지)

2. 계약할 때 계약서 작성 및 사업자로부터 계약 내용에 대한 설명을 들었습니까?

- ① 계약서 작성 및 내용 설명 ② 계약서만 작성
 ③ 계약서 작성하지 않았고, 계약내용에 대한 설명이 없었음
 ④ 계약내용만 설명 들음

3. 체육시설 이용권은 어느 기간 단위로 끊으셨나요?

- ① 1개월 ② 2개월 ③ 3개월 ④ 4~5개월 ⑤ 6개월 ⑥ 1년 이상

4. 3개월 이상 장기등록 이유는 무엇입니까?(3개월 이상 등록하신 분들만 답변)

- ① 장기등록 할인 때문에 ② 다이어트 등 체형관리를 위한 기간이 필요
 ③ 연속 이용을 위해서 ④ 가족 및 지인의 등록기간과 맞추기 위해서
 ⑤ 직원의 권유 ⑥ 기타

5. 체육시설 이용권 기간 만료 전 중도해지·환불을 요구한 적이 있으십니까?

- ① 있다 ② 없다(설문 종료)

6. 중도해지·환불을 요구하여 환불을 받았습니까?

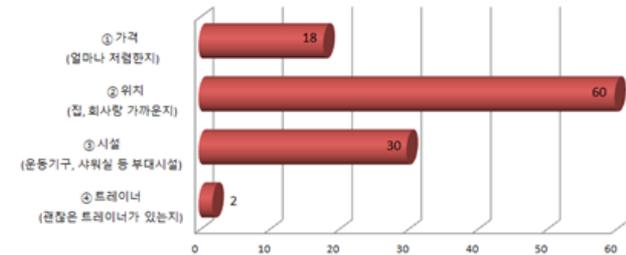
- ① 위약금을 내지 않고 해지 ② 소비자분쟁해결기준에 따라 위약금을 내고 해지
 ③ 생각보다 많은 위약금을 지불하고 해지 ④ 사업자가 중도해지를 거부함
 ⑤ 과도한 위약금을 요구하여 포기함 ⑥ 이용권 양도나 연기만 가능하다고 함

7. 헬스장·휘트니스 등 체육시설 이용권 만료 전 헬스장이 폐업/휴업하여 손해를 본 적이 있습니까?

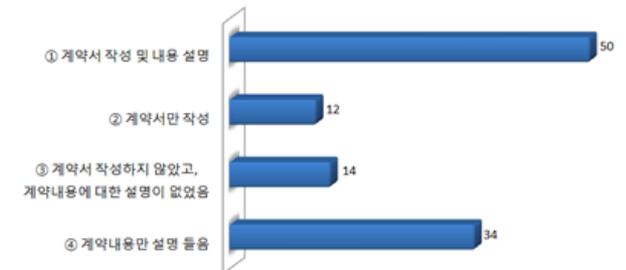
- ① 예 ② 아니오

Ⅲ. 조사결과

1. 헬스장 등 체육시설 선택 시 집이나 회사와 가까운 곳을 선택한다고 55%(60명)가 응답하였고, 운동기구와 샤워시설을 본다고 27%(30명)이 응답하였다.



2. 헬스장 등록 시 계약서 작성 및 계약 내용에 대해 사업자로부터 들었다고 45%(50명)가 응답하였으며, 계약서도 작성하지 않고, 계약내용에 대해 설명도 듣지 못한 응답자가 13%(14명)였다.



교육용 프로그램 개발 - 1

기간 (4/6~4/9)

스마트 소비자를 위한 헬스장 분쟁 문제 해결하는 법

(계약해지 시 피해보상 관련 교육)

(사)한국여성소비자연합 부산지회
후원: 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

■ 매년 늘어난 '헬스장 계약해지' 분쟁

건강 및 체형 관리에 대한 관심이 커지면서 헬스장 이용은 꾸준히 증가하고 있습니다. 하지만 헬스장 종사자들이 환불 거부, 헬스장이 문을 닫거나, 부실한 관리로 소비자피해 또한 매년 증가하고 있습니다.

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원: 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

장기계약을 유도한 후 종도하지 시 할인 전 금액으로 환급하거나, 환급자제를 거절하는 사례가 많습니다. 또한, 현금이나 신용카드 일시불로 지급을 하는 경우 사업자가 폐업 등으로 계약을 이행하지 않거나 소비자의 종도하지 요구를 거절하는 경우엔 환불결재를 했을 때 신용카드사에 잔여 환불금 지급을 거절할 있는 항변권 행사를 할 수 없어 피해가 큼니다.

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원: 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

<부당한 헬스장 계약 내용(원문기준)>

1. '환불불가'로 명시된 계약서
2. 환불 시 자체산정 한 '1일 정상가격'을 기준으로 이용일수 금액을 공제하는 계약서
3. 1일을 이용하더라도 1개월 이용요금을 공제하는 계약서
4. 위약금으로 총 실제 계약(결제)금액의 10%가 아닌 '1개월 정상가격의 총액의 10%'를 요구하는 계약서
5. 총 실제 계약(결제)금액의 10%인 위약금 외에 카드수수료, 부가세, 가입비 등을 추가로 공제하는 계약서

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원: 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

[사례1] 계약해지 · 위약금 관련

(종도해지에 따른 과도한 위약금 청구 및 환불 거부)

A씨는 헬스장 1년 이용계약을 체결하고 360,000원을 신용카드 결제한. 개인적인 사정으로 헬스장 8일 이용 후 계약해지를 통보하며 잔여 기간 환불을 요구하였으나, 헬스장에서는 1일 이용료(15,000원), 위약금 10%(36,000원) 및 OT비(60,000원) 등 216,000원(15,000원×8일+36,000원+60,000원)을 공제한 144,000원을 돌려주겠다고 주장함.

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원: 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

C씨는 헬스장 6개월 계약하고 600,000원을 계약이체 한. 같은 달, 개인적인 사정으로 더 이상 헬스장 이용이 불가능하여, 헬스장에 계약해지 및 잔여대금의 환불을 요구하였으나, 헬스장에서는 계약 당시 소비자에게 발인된 가격으로 진행되는 계약이기에 환불이 불가능하고, 자체 계약서에 환불불가라고 명시한 것을 근거로 하여 환불을 거부함.

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원: 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

체육시설은 방문판매 등에 관한 법률 상의 계속거래 계약으로 등기에 규제를 받습니다. 이 법에 근거하여 계속거래는 소비자가 언제든 계약해지를 요구할 수 있습니다. **소비자분쟁해결기준**에 의거하여 계약해지 시 적절한 요금, 위약금과 이용한 서비스에 대한 대가를 합한 금액을 차감하여 환불 받을 수 있습니다.

개시일 이전
총 이용 금액의 10% 공제 후 환불해야 합니다

개시일 이후
최소한 날까지 이용할 수에 해당하는 금액과 총 이용 금액의 10% 공제 후 환불해야 합니다

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원: 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

그러나 때때로 사업자는 계약사실이 환불이 불가능하다는 조항을 근거로 계약해지를 거부하는 경우가 있습니다. 이는 방문판매 등에 관한 법률 및 약관의 규제에 관한 법률 조항 등 소비자에게 과도한 부담을 지게 하는 약관은 무효라고 제정되어 있습니다.

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원: 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

[사례2] 폐업 등 계약물이행

E씨는 본격적으로 운동해야겠다고 결심하고 가까운 헬스장에 갔는데, 헬스장에서 발인 혜택이 많은 장기종류 상품을 하려고 권유했다. 기간이 길면 김수를 할인 폭이 컸다. 어차피 앞으로는 꾸준히 운동해야겠다고 마음먹은 터라 큰 맘 먹고 1년 치 등록을 했다. 그런데 얼마 뒤 헬스장 문이 닫혔고, 대표자와 연락조차 되지 않음.

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원: 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

많은 신용카드 환불금액을 내지 않을 수 있는 법리가 항년 권입니다. 항변권은 요건만 되면 항부기간 동안 언제든지 가 항하지만 내용공명유언으로 발생하는 것이 좋습니다. 항변권 행사 사유 등을 펀드 적은 후 내용공명유언으로 발송하면 되는데, 수신자는 해당 헬스클럽과 해당 신용카드사입니다. 내용공명 유언은 발신자증, 우체국보관증, 수신자증(3곳이 필요하므로 이 경우 총 4부의 우편을 작성해서 우체국에서 발송해야 합니다.

신용카드 항변권

환불금액이 최소금액이 되지 않으면 신용카드 신용카드로 남은 돈을 내지 않아도 되는 권리 (이전부터 3개월 이상 항변권)

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원: 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

[소비자분쟁해결기준]

사업자 귀책	이유 개시일 이전	이유 개시일 이후
총 이용금액 전액과 총 이용금액의 10% 환불	총 이용금액에서 해당일까지 이용금액을 일괄 계산하여 공제하고 나 후의 금액과 총 이용금액의 10% 환불	총 이용금액에서 해당일까지 이용금액을 일괄 계산하여 공제하고 나 후의 금액과 총 이용금액의 10% 환불
1,000원 공제 - 140원 환불	1,000원 이하 10만원 이하 금액 총 10만원 이하 환불액 - 100원 - 100원(1,000원/100) - 100원 = 800원	1,000원 이하 10만원 이하 금액 총 10만원 이하 환불액 - 100원 - 100원(1,000원/100) - 100원 = 800원

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원: 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

계약기간은 신중하게 결정한다.

- 항변권 및 사업자의 권유행위에 현혹돼 종용적으로 결정하지 않는다.
- 계약 체결 시 중요내용이 명시된 계약서를 요구하고, 환불기준 등을 살핀다.
- 종도해지 시 완급기준 등이 명시된 계약서 교부를 반드시 요구한다.
- 소비자에게 불리한 관용도항을 담고 있는 헬스장 이용 계약은 특별한 주의한다.

3개월 이상 장기 계약 시 신용카드 환불로 끝내자.

- 장기이용 계약 시에는 신용카드(3회 이상)로 결제하여 헬스장 폐업 시, 신용카드사에 항변권을 행사하여 잔여 환불금 지급을 중지하도록 요구한다.
- 계약을 해지할 때는 내용공명 유언으로 발송한다.
- 사업자가 계약해지 차이를 차감하거나 가산하는 경우, 즉시 사업자와 신용카드 회사에 내용공명 유언을 발송하여 계약해지 이의를 명확히 밝힌다.

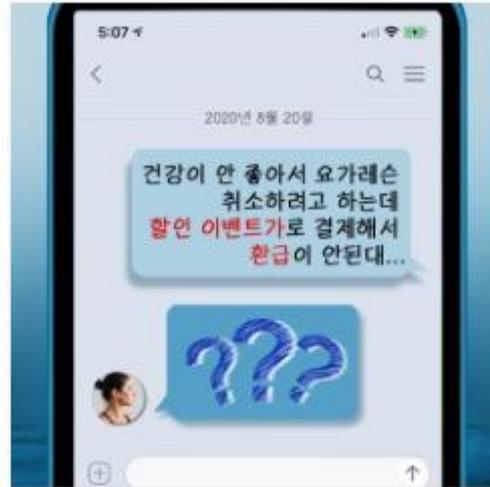
(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원: 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

교육용 프로그램 개발 - 3

기간 (8/20~8/24)



CUT1



CUT2



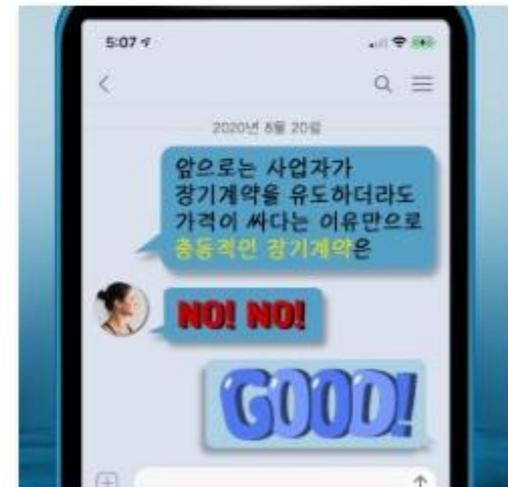
CUT3



CUT4



CUT5



CUT6

교육용 프로그램 개발 - 4

기간 (7/27~7/30)



**코로나 19
헬스장 피해사례 증가
환불규정 제대로 알기**

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원 : 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

1

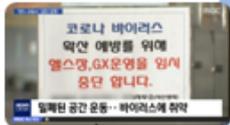
영희는 다이어트와 건강관리를 위해 2020년 1월 15일, 헬스장 3개월 이용권을 계약했어요. 그런데 2월 중순까지 이용한 후 코로나19 사태로 몇 주간 헬스장이 휴관하자 영희는 남은 기간을 환불하기로 했어요.



(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원 : 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

2

이용권에 대한 환불을 요청하자 운영하지 않았던 기간까지 포함해서 이용금액을 공제한다는 헬스장 사장의 이야기에 영희는 당황하고 말았는데,
정당한 상황일까요?



(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원 : 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

3

휴회'는 소비자와 사업자가 상호 계약이행을 요구하지 않기로 약정한 것이므로 영희가 이용하지 못한 헬스장 이용정지기간은 **이용금액에 포함하지 않아요.**

**휴회일수는 제외하고
이용금액 산정**

*휴회, 이용정지, 영장 등 약정을 불행하고 이용기간 중 일부 기간 중 인 서비스를 제공 이용하지 않기로 하고 해당 기간만큼 계약 종료가 인정되는 등 약의 약정

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원 : 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

4

작년 연말 헬스장에서 할인행사를 하자 철수는 PT24회를 계약했어요. PT를 13회 받은 후 코로나19로 집중 중인 철수는 계약 해지를 요구했는데,

계약서에 '할인 받았으므로 환불 불가'하다는 내용의 약정을 이유로 계약 해지를 거절하고 있어요.

정당한 상황일까요?

할인 환불불가

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원 : 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

5

방문판매 등에 관한 법률상 '계속거래'에 해당할 경우, 소비자는 언제든지 계약을 해지할 수 있고 잔여 이용료가 있는 경우 환불 받을 수 있어요.

계약서 상 '환불불가'약정이 있더라도, 이는 법을 위반한 약정이므로 효력이 없습니다.

**계속거래의 경우
언제든지 계약 해지 가능**

*계속거래 : 1개월 이상의 기간 동안 계속하여 상품이나 서비스를 공급하는 계약

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원 : 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

6

코로나19 여파로 다니던 헬스장이 폐업한 민수의 경우

결제대금을 돌려받을 수 있을까요?



(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원 : 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

7

20만 원 이상 금액을 3개월 이상 할부로 결제했고, 할부금이 남아있는 경우, 신용카드사에 서면에서 항변권을 행사해서 잔여 할부금에 대한 지급이 거절할 수 있어요.

잔여할부금 지급 거절 가능

*항변권 : 계약금의 항구권 행사를 저지할 수 있는 권리

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원 : 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

8

헬스장 등록 전 꼭 확인할 체크리스트

- ⓐ 장기계약보다는 단기계약으로 신중히 결정
- ⓑ 계약 체결 시 꼼꼼히 확인하고 계약서 교부를 요구
- ⓒ 3개월 이상 장기 계약 시 신용카드 할부로 결제
- ⓓ 계약을 해지할 때는 내용증명 우편으로 통보

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원 : 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

9

교육용 프로그램 개발 - 5

기간 (9/7~9/10)

코로나 19 슬기롭게 운동하는법

(사)한국여성노년복지회 부산지회 후원 2020 부산광역시 노년복지주간에 인문가 운영지원사업

1

체육시설 이용 시

HEALTH

01 헬스장 집단 감염 사례
02 지켜야 할 수칙

(사)한국여성노년복지회 부산지회 후원 2020 부산광역시 노년복지주간에 인문가 운영지원사업

2

PART 1. 헬스장 집단감염 사례

(사)한국여성노년복지회 부산지회 후원 2020 부산광역시 노년복지주간에 인문가 운영지원사업

3

헬스장 집단감염의 위험

수도권 헬스장 오미كرون 감염병 집단감염 소식
다나비뉴스 | 2020.08.20. 네이버뉴스

신도시 헬스장 방역 집단감염 속출, 서울 최대 10명 확진 소식
연합뉴스 PEX | 2020.08.02. 네이버뉴스

[특이] 서울 최장수 수영장 노년층 확진, 집단감염 헬스장까지
아시아경제 PEX | 2020.09.04. 네이버뉴스

심내 체육 시설이기에 때문에 집단 감염의 위험 증가

(사)한국여성노년복지회 부산지회 후원 2020 부산광역시 노년복지주간에 인문가 운영지원사업

4

PART 2. 지켜야 할 수칙

(사)한국여성노년복지회 부산지회 후원 2020 부산광역시 노년복지주간에 인문가 운영지원사업

5

「시간대 피해 운동하기」

- ▶ 인구가 밀집되어 있는 실내공간 안에서의 감염률이 높은 만큼 사람들이 없는 시간대를 맞춰 운동
- ▶ 자선책으로는 비교적 사람들이 헬스장에 올리는 시간대가 아닌 퇴근 후 바로 헬스장을 이용하는 것이 바람직

(사)한국여성노년복지회 부산지회 후원 2020 부산광역시 노년복지주간에 인문가 운영지원사업

6

「마스크 필수적으로 착용하기」

- ▶ 헬스장의 특성상 거칠게 숨을 쉰다 쉬는 수밖에 없는 구조
- ▶ 공기 중에 동등 떠다니는 상대방의 분비물을 그대로 마주할 수 있는 위험

(사)한국여성노년복지회 부산지회 후원 2020 부산광역시 노년복지주간에 인문가 운영지원사업

7

「기구를 만졌던 손은 몸에 대지 않기」

- ▶ 운동기구를 이용할 경우 사용자 간 2m 이상 거리 확보
- ▶ 코로나 바이러스를 손으로 접촉하더라도 호흡기에 바이러스를 옮기지 않는다면 감염되지 않기 때문에 얼굴 또는 몸으로 손은 가져가지 않는 것이 가장 중요
- ▶ 뿐만 아니라 운동이 끝난 직후에는 손 세정제가 아닌 비누로 손을 깨끗이 닦아주는 것이 바람직

(사)한국여성노년복지회 부산지회 후원 2020 부산광역시 노년복지주간에 인문가 운영지원사업

8

「공용시설 이용하지 않기」

- ▶ 리프트는 밀접지만 사람들과 사우나살은 이용하지 않는 것이 바람직하며 공용수건을 사용하지 않는 것이 중요

(사)한국여성노년복지회 부산지회 후원 2020 부산광역시 노년복지주간에 인문가 운영지원사업

“방역수칙을 제대로 지키고 있는 헬스장에 방문하여 사람 간 거리 두기를 실천하고 위생 철저 규칙을 지키며 운동해야 합니다”

(사)한국여성노년복지회 부산지회 후원 2020 부산광역시 노년복지주간에 인문가 운영지원사업

전단지(리플렛)

소비자주의경보령

코로나 19 불안감을 악용한 해킹 주의!!

코로나19 여파로 시민들의 불안심리를 악용한 신종 스미싱 사기범죄가 극성이다. 신종코로나와 관련한 문자메시지를 보내 클릭하는 순간 스마트폰에 악성코드가 설치되어 개인정보, 금융정보를 탈취하여 통장에 있던 돈이 모두 빠져나가므로 소비자들의 주의가 요구된다. (* 스미싱이란? 문자메시지(SMS)와 피싱(Phishing)의 합성어)



< 정상적인 안전 안내 문자 메시지 >

☞ [행정안전부] 신종 코로나바이러스감염증 예방을 위해 손씻기, 기침예절, 마스크착용 등 수칙 준수와 발열·호흡기 증상 발생 시 1339 또는 보건소로 상담 바랍니다.

오후 2:24

< 스미싱 의심 문자 메시지 >



스미싱 메시지는 문자메시지 안에 실제 존재하는 인터넷 주소와 유사한 가짜인터넷 주소를 포함시켜 가짜 사이트에 접속하도록 유도하여, 접속하면 악성코드에 감염되거나 개인정보가 유출된다. 스미싱 뿐만 아니라, 신종 코로나바이러스 이슈를 악용한 범행수법도 다양해지고 있으므로 각별한 주의가 필요하다.

스미싱 피해 예방 수칙

1. 출처가 확인되지 않는 문자메시지의 링크 주소를 클릭하지 않지 않기
2. 스마트폰 보안설정 강화 : '알 수 없는 출처의 앱' 설치 제한
3. 모바일 백신프로그램 설치 및 주기적 업데이트
4. 고객센터를 통해 사전에 소액결제 기능을 차단

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원: 2020 부산광역시 소비자문제전문가 운영지원사업



소비자 상담 사례

헬스장 중도해지로 환급요청하자 사업자 변경을 이유로 거절

상담



☞ 사례) 소비자 박 모(남, 40대)씨는 1월 중순 헬스장에 6개월 등록하면서 60만원을 3개월 할부 결제하였습니다. 2개월 이용한 후 개인사정으로 중도해지 및 환급을 요청하자, 한 달 전에 사업자가 변경되었다며 계속 운동하는 것은 가능하지만 중도해지와 환급은 안 된다고 하였습니다. 헬스장은 환급을 받으려면 전 사업자에게 연락하여 환급을 받으라고 했더니 소비자는 사업자가 변경된 경우 중도 해지 시 환급을 받을 수 없는지 문의해 왔습니다.

결과

☞ (답변) 헬스장을 인수한 사업자는 동일한 장소에서 동일 업종 및 상호를 사용했고, 기존 회원에게 이러한 사실을 안내한 적이 없다면 상법 제42조에 의하면 배상책임이 있습니다. 이 와 같은 내용을 현 사업자에게 설명하고 중도 해지일까지 이용일수에 해당하는 금액과 총 이용금액의 10% 공제 후 환급해 줄 것을 요청하여 소비자는 위약금 10%와 사용일수 만큼 공제 후 환불 받기로 하며 상담을 종료하였습니다.

※ 상법 제42조(상호를 속용하는 양수인의 책임) (1)영업 양수인이 양도인의 상호를 계속 사용하는 경우에는 양도인의 영업으로 인한 제3자의 채권에 대하여 양수인도 변제할 책임이 있다. → 기존과 동일한 업체명을 사용할 경우 양수인(새로운 주인)은 양도인(전 주인)이 기존에 한 계약에 대해서 책임을 지야 한다.

<소비자 주의사항>

- 장기계약은 신중하게 계약한다.

(헬스, 휘트니스 등 스포츠시설 이용 장기계약 시 사업자가 폐업하거나 다른 사업자에게 영업을 양도하면 더 이상 이용을 할 수 없거나 불이익을 감수해야하는 등 오히려 피해가 커질 수 있으므로 충동적인 장기계약은 지혜하는 것이 좋고 계약을 하더라도 신용카드 3회 이상 할부로 결제하는 것이 좋다)

- 중도 해지 시 위약금 관련규정을 확인한다.

(계약서를 작성할 때 중도 해지 시 환불기준을 미리 확인하고 시용품제공시에는 무료로 제공되는 것인지 중도 해지할 경우 환불 금액이 공제가 안 되는 것인지를 확인한다. 제공되는 시용품이 유상인 경우 가격을 사전에 확인하고 불필요한 시용품일 경우 거절하는 것이 좋다)

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원: 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

찾아가는 소비자교육 - 1

일시 (6/16, 11시)



소비자 상담 사례

헬스장 중도해지로 환급요청하자 사업자 변경을 이유로 거절

상담



☞ 사례) 소비자 박 모(남, 40대)씨는 1월 중순 헬스장에 6개월 등록하면서 60만원을 3개월 할부 결제하였습니다. 2개월 이용한 후 개인사정으로 중도해지 및 환급을 요청하자, 한 달 전에 사업자가 변경되었다며 계속 운동하는 것은 가능하지만 중도해지와 환급은 안 된다고 하였습니다. 헬스장측은 환급을 받으려면 전 사업자에게 연락하여 환급을 받으라고 했으며 소비자는 사업자가 변경된 경우 중도 해지 시 환급을 받을 수 없는지 문의해 왔습니다.

결과

☞ (답변) 헬스장을 인수한 사업자는 동일한 장소에서 동일 업종 및 상호를 사용했고, 기존 회원에게 이러한 사실을 안내한 적이 없다면 상법 제42조에 의하면 배상책임이 있습니다. 이와 같은 내용을 현 사업자에게 설명하고 중도 해지일까지 이용일수에 해당하는 금액과 총 이용금액의 10% 공제 후 환급해 줄 것을 요청하여 소비자는 위약금 10%와 사용일수 만큼 공제 후 환불 받기로 하며 상담을 종료하였습니다.

※ 상법 제42조(상호를 속용하는 양수인의 책임) (1)영업 양수인이 양도인의 상호를 계속 사용하는 경우에는 양도인의 영업으로 인한 제3자의 채권에 대하여 양수인도 변제할 책임이 있다. → 기존과 동일한 업체명을 사용할 경우 양수인(새로운 주인)은 양도인(전 주인)이 기존에 한 계약에 대해서 책임을 져야 한다.

<소비자 주의사항>

- 장기계약은 신중하게 계약한다.

(헬스, 휘트니스 등 스포츠시설 이용 장기계약 시 사업자가 폐업하거나 다른 사업자에게 영업을 양도하면 더 이상 이용을 할 수 없거나 불이익을 감수해야하는 등 오히려 피해가 커질 수 있으므로 총동적인 장기계약은 지제하는 것이 좋고 계약을 하더라도 신용카드 3회 이상 할부로 결제하는 것이 좋다)

- 중도 해지 시 위약금 관련규정을 확인한다.

(계약서를 작성할 때 중도 해지 시 환불기준을 미리 확인하고 사은품제공시에는 무료로 제공되는 것인지 중도 해지할 경우 환불 금액에서 공제가 안 되는 것인지를 확인한다. 제공하는 사은품이 유상인 경우 가격을 사전에 확인하고 불필요한 사은품일 경우 거절하는 것이 좋다)

찾아가는 소비자교육 - 2

일시 (10/12, 10시)



소비자 상담 사례

헬스장 중도해지로 환급요청하자 사업자 변경을 이유로 거절

상담



☞ 사례) 소비자 박 모(남, 40대)씨는 1월 중순 헬스장에 6개월 등록하면서 60만원을 3개월 할부 결제하였습니다. 2개월 이용한 후 개인사정으로 중도해지 및 환급을 요청하자, 한 달 전에 사업자가 변경되었다며 계속 운동하는 것은 가능하지만 중도해지와 환급은 안 된다고 하였습니다. 헬스장측은 환급을 받으려면 전 사업자에게 연락하여 환급을 받으라고 했으며 소비자는 사업자가 변경된 경우 중도 해지 시 환급을 받을 수 있는지 문의해 왔습니다.

결과

☞ (답변) 헬스장을 인수한 사업자는 동일한 장소에서 동일 업종 및 상호를 사용했고, 기존 회원에게 이러한 사실을 안내한 적이 없다면 상법 제42조에 의하면 배상책임이 있습니다. 이와 같은 내용을 전 사업자에게 설명하고 중도 해지일까지 이용일수에 해당하는 금액과 총 이용금액의 10% 공제 후 환급해 줄 것을 요청하여 소비자는 위약금 10%와 사용일수 만큼 공제 후 환불 받기로 하며 상담을 종료하였습니다.

※ 상법 제42조(상호를 속용하는 양수인의 책임) (1)영업 양수인이 양도인의 상호를 계속 사용하는 경우에는 양도인의 영업으로 인한 제3자의 채권에 대하여 양수인도 변제할 책임이 있다. → 기존과 동일한 업체명을 사용할 경우 양수인(새로운 주인)은 양도인(전 주인)이 기존에 한 계약에 대해서 책임을 져야 한다.

<소비자 주의사항>

- 장기계약은 신중하게 계약한다.

(헬스, 휘트니스 등 스포츠시설 이용 장기계약 시 사업자가 폐업하거나 다른 사업자에게 영업을 양도하면 더 이상 이용을 할 수 없거나 불이익을 감수해야하는 등 오히려 피해가 커질 수 있으므로 총동적인 장기계약은 자제하는 것이 좋고 계약을 하더라도 신용카드 3회 이상 할부로 결제하는 것이 좋다)

- 중도 해지 시 위약금 관련규정을 확인한다.

(계약서를 작성할 때 중도 해지 시 환불기준을 미리 확인하고 사은품제공사에는 무료로 제공되는 것인지 중도 해지할 경우 환불 금액에서 공제가 안 되는 것인지를 확인한다. 제공하는 사은품이 유상인 경우 가격을 사전에 확인하고 불필요한 사은품인 경우 거절하는 것이 좋다)

(사)한국여성소비자연합 부산지회 후원 : 2020 부산광역시 소비자문제 전문가 운영지원사업

소비자정보제공 - 1

3월~4월: 검증되지 않은 코로나19 거짓광고로 인한 소비자피해주의

검증되지 않은 코로나19 거짓광고로 인한 소비자피해 주의해야 - 코로나19 관련 불안 심리를 이용한 온라인 광고 집중 점검 -

코로나19 확산과 관련된 불안 심리를 이용한 마케팅이 증가함에 따라 소비자 피해를 최소화하기 위하여 공정거래위원회(이하 공정위)와 한국소비자원이 합동으로 코로나19 관련 부당광고를 집중 점검하고 있다.

현재까지 공기청정기, 가습기 등 코로나19 차단 효과를 광고하여 소비자를 오인시킬 우려가 있는 53개 광고(45개 사업자) 중 40건을 즉시 시정하였으며, 나머지 광고에 대해서도 조속한 시정을 요청하고 있다.

아울러 소비자원과 공정위는 코로나19와 관련하여 유포되는 잘못된 정보를 바로잡기 위해 소비자 포털 '행복드림'에 '코로나19 팩트체크' 등을 제공하고 있으며, 관련 소비자 정보를 지속적으로 확대하여 제공할 계획이다.

소비자원과 공정위는 코로나19 예방 효과와 관련된 검증되지 않은 정보에 현혹되어 상품을 구매하지 않도록 소비자들의 각별한 주의를 당부했다.

□ 코로나19 관련 부당광고 집중점검

소비자원과 공정위는 코로나19 관련 온라인 광고 합동 점검을 통해 공기청정기, 가습기 등에 대해 검증되지 않은 효과로 소비자를 유인하는 광고를 확인하고 사업자들의 신속한 시정을 추진하고 있다.

법위반 혐의가 있는 53개 광고(45개 사업자) 중 40건에 대한 시정이 완료되었으며, 나머지 광고에 대해서도 조속한 시정을 요청하고 있다.

[사례1] 검증되지 않은 코로나19 예방효과 광고

"마스크로도 막지 못하는 신종코로나 바이러스"를 공기청정기로 막을 수 있다는 취지로 소비자를 오인시키는 광고

[사례2] 제한된 실험결과를 실제 코로나19 퇴치효과로 오인시키는 광고

제한된 실험조건 하에 얻은 바이러스 및 세균 감소 효과를 토대로 소비자가 실제 사용 환경에서 코로나19 바이러스를 퇴치할 수 있다는 내용으로 오인시키는 광고

소비자상담 1372(051)

소비자 오인의 우려가 있는 광고를 시정하지 않는 경우, 공정위는 엄밀한 조사를 진행 하고, 위법성 확인 시 법에 따라 제재할 계획이다.

아울러 점검 과정에서 확인된 식품 및 의약품(보건용마스크, 손소독제) 관련 부당광고 혐의에 대해서도 사업자의 신속한 시정을 촉구하고, 필요시 식품의약품안전처에 업무 협조를 요청할 계획이다.

□ 소비자 정보 제공 강화

한편 소비자원과 공정위는 코로나19와 관련하여 유포되는 잘못된 정보를 바로잡기 위해 소비자 포털 '행복드림'에 '코로나19 팩트체크' 등을 제공하고 있다.

코로나19 관련 소비자 주의가 필요한 광고 사례

[사례1] 검증되지 않은 코로나19 예방효과 광고

"마스크로도 막지 못하는 신종코로나 바이러스"를 공기청정기로 막을 수 있다는 취지로 소비자를 오인시키는 광고

(A사 공기청정기의 코로나19 관련 광고 사례)

신종 코로나 바이러스 주의보



사스, 메르스 그 어느때보다 심각한 신종 코로나 바이러스

접촉,공기중으로 전염되며 마스크로도 막지 못하는 신종 코로나 바이러스



○○○ 공기청정기는 음이온으로 몸을 보호하여 미세먼지,바이러스를 막아줍니다.

소비자상담 1372(051)

[사례2] 제한된 실험결과를 실제 코로나19 퇴치효과로 오인시키는 광고

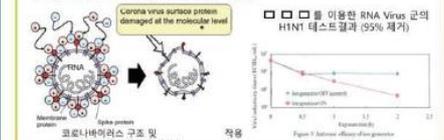
제한된 실험조건 하에 얻은 바이러스 및 세균 감소 효과를 토대로 소비자가 실제 사용 환경에서 코로나19 바이러스를 퇴치할 수 있다는 내용으로 오인시키는 광고

(B사 공기청정기의 코로나19 관련 광고 사례)

신종 코로나바이러스 관련 안내

□□□ 는 코로나바이러스를 무력화 시킵니다.

코로나바이러스는 RNA 바이러스 군에 속한 바이러스로 원형구조를 가지고 있으며 크기는 60 - 200 nm임. □□□ 가 코로나바이러스를 갈라, 단백질층 파괴하여, 무력화시킬 경우 소량의 실험을 통해 코로나바이러스가 속해 있는 RNA 바이러스 군의 H1N1 제거에 뛰어난 효과를 입증함.



일반국민 예방수칙

- ☑ 의료기관 방문 시 마스크 착용하기
- ☑ 사람 많은 곳은 방문 자제
- ☑ 발열, 호흡기증상(기침, 목아픔 등)이 있는 사람과 접촉 피하기

소비자상담 1372(051)

소비자정보제공 - 2

3월~4월:코로나19 악용한 해킹주의(전단지, 소비자회보, 블로그 게시)

소비자주의경보령

코로나 19 불안감을 악용한 해킹 주의!!

코로나19 여파로 시민들의 불안심리를 악용한 신종 스미싱 사기범죄가 극성이다. 신종코로나와 관련한 문자메시지를 보내 클릭하는 순간 스마트폰에 악성코드가 설치되어 개인정보, 금융정보를 탈취하여 통장에 있던 돈이 모두 빠져나가므로 소비자들의 주의가 요구된다. (* 스미싱이란? 문자메시지(SMS)와 피싱(Phishing)의 합성어)



< 정상적인 안내 문자 메시지 >

[방정안전] 신종 코로나바이러스감염증 예방을 위해 손씻기, 기침예절, 마스크착용 등 수칙 준수와 발열·호흡기 증상 발생 시 1339 또는 보건소로 상담 바랍니다.

오류 2/24

< 스미싱 의심 문자 메시지 >

① 메시지 안에 인터넷 주소(URL)가 포함

[Web방정] 코로나19 급속도 확산 감영자 및 접촉자 신분정보 확인하기 (news.xaver.com/xxxx)

② 문자메시지에 달려있는 URL을 클릭하면

[Web방정] 코로나19 예방을 위한 예방법 안내 홈페이지에서 수렴된 사항과 접촉 접촉 유무조사 확인 (http://xxx.kj/xxxx)

③ 문자메시지에 달려있는 URL을 클릭하면

[Web방정] 코로나19 예방을 위한 예방법 안내 홈페이지에서 수렴된 사항과 접촉 접촉 유무조사 확인 (open.kxxx.com/xxxx/xx)

스미싱 메시지는 문자메시지 안에 실제 존재하는 인터넷 주소와 유사한 가짜인터넷 주소를 포함시켜 가짜 사이트에 접속하도록 유도하여, 접속하면 악성코드가 감염되거나 개인정보가 유출된다. 스미싱 뿐만 아니라, 신종 코로나바이러스 이슈를 악용한 범행수법도 다양해지고 있으므로 각별한 주의가 필요하다.

스미싱 피해 예방 수칙

1. 출처가 확인되지 않는 문자메시지의 링크 주소를 클릭하지 않지 않기
2. 스마트폰 보안설정 강화 : '알 수 없는 출처의 앱' 설치 제한
3. 모바일 백신프로그램 설치 및 주기적 업데이트
4. 고객센터를 통해 사안에 소액결제 기능을 차단

소비자상담 1372(051)

소비자정보

코로나19 불안감을 악용한 해킹 주의!

상소부 부산여성소비자연합 2020. 4. 9. 15:36

URL 복사 +이웃추가

소비자주의경보령

코로나 19 불안감을 악용한 해킹 주의!!

코로나19 여파로 시민들의 불안심리를 악용한 신종 스미싱 사기범죄가 극성이다. 신종코로나와 관련한 문자메시지를 보내 클릭하는 순간 스마트폰에 악성코드가 설치되어 개인정보, 금융정보를 탈취하여 통장에 있던 돈이 모두 빠져나가므로 소비자들의 주의가 요구된다. (* 스미싱이란? 문자메시지(SMS)와 피싱(Phishing)의 합성어)



< 정상적인 안내 문자 메시지 >

[방정안전] 신종 코로나바이러스감염증 예방을 위해 손씻기, 기침예절, 마스크착용 등 수칙 준수와 발열·호흡기 증상 발생 시 1339 또는 보건소로 상담 바랍니다.

오류 2/24

< 스미싱 의심 문자 메시지 >

① 메시지 안에 인터넷 주소(URL)가 포함

[Web방정] 코로나19 급속도 확산 감영자 및 접촉자 신분정보 확인하기 (news.xaver.com/xxxx)

② 문자메시지에 달려있는 URL을 클릭하면

[Web방정] 코로나19 예방을 위한 예방법 안내 홈페이지에서 수렴된 사항과 접촉 접촉 유무조사 확인 (http://xxx.kj/xxxx)

③ 문자메시지에 달려있는 URL을 클릭하면

[Web방정] 코로나19 예방을 위한 예방법 안내 홈페이지에서 수렴된 사항과 접촉 접촉 유무조사 확인 (open.kxxx.com/xxxx/xx)

스미싱 메시지는 문자메시지 안에 실제 존재하는 인터넷 주소와 유사한 가짜인터넷 주소를 포함시켜 가짜 사이트에 접속하도록 유도하여, 접속하면 악성코드가 감염되거나 개인정보가 유출된다. 스미싱 뿐만 아니라, 신종 코로나바이러스 이슈를 악용한 범행수법도 다양해지고 있으므로 각별한 주의가 필요하다.

프로필 • 쪽지 •

+이웃추가



카테고리

전체보기 (373)

소비자정보
세탁심의접수안내

단체활동

2018년 활동사진
2017년 활동사진
2016년 활동사진
2015년 활동사진
2014년 활동사진

태그 최근 1인기

부산여성소비자연합, 여소연, 부산소비자연합, 조경희, 여성소비자연합, 부산시민단체, 소비자교육, D V150FDV151FDV155F, 행복한노후경제교실, 부산여성NGO연합회, 부산여소연, 부산, 소비자, 소비자연합, 소비자의날

> 모두보기

< 2020.12 > 월별보기

1 2 3 4 5
6 7 8 9 10 11 12
13 14 15 16 17 18 19
20 21 22 23 24 25 26
27 28 29 30 31

최근댓글

RSS 2.0 RSS 1.0 ATOM 1.0

소비자정보제공 - 3

5월~6월: 로또 당첨번호 예측서비스 가입, 신중히 결제하세요!

소비자정보

로또 당첨번호 예측서비스 가입, 신중히 결정하세요 - 사업자 제시하는 당첨 가능성 과선언된 당매, 환급률기도 어려워 -

일확천금에 대한 소비자의 기대 심리가 복권 구매로 이어지면서 '로또 당첨번호 예측서비스' (이하 '로또 예측서비스') 란 용어 자체가 이용하는 소비자들 사이에서 따라 소비되며도 증가하고 있어 각별한 주의가 필요하다.
* 온라인복권 판매액 : (2017년) 3,027천억원 → (2018년) 3,059천억원 → (2019년) 4,032천억원
* 로또 당첨번호 예측서비스 : 로또 당첨이 예측된다고 주장되는 번호를 소비자에게 유료로 제공하는 서비스

□ **중도 계약해지에 따른 대금 환급을 거절하는 사례가 많아**
로또 예측서비스를 운영하는 사업자는 비싼 서비스에 가입할수록 당첨 가능성이 높다는가, 계약기간 동안 당첨이 되지 않을 경우 잔액 환급 또는 무상으로 서비스를 제공하겠다는 등의 선술로 소비자를 유인하여 계약을 성사시키는 경우가 많다.

그러나 2019년 접수된 로또 예측서비스 관련 피해구제 신청 88건 중 72건(81.8%)이 당첨 예측번호가 계속해서 당첨되지 않아 계약을 해지하고 대금환급을 요구하였음에도 사업자가 거절한 사례였다. 또한, 당첨되지 않았던 환급하겠다고 약정한 경우에도 약정의 환급기준에 미치지 못하거나 환급 대상에 해당되지 않는데다 당초 약속했던 환급 이행을 거절하는 사례도 많았다고 있다.
2019년 한국소비자원에 접수된 로또 예측서비스 관련 소비자 피해구제 신청은 88건으로 2018년의 41건 대비 2배 이상 증가한 것으로 나타났다.

[소비자 피해유형 현황]

피해유형	계약지 관련	계약불이행	실정철회	품질AS불만 등	계
건수(비율)	72(81.8)	8(9.1)	6(6.8)	2(2.3)	88(100.0)

□ **무료서비스 명목으로 소비자의 휴대전화번호 확보하는 사례 많아**
로또 예측서비스 사업자는 인터넷에서 무료로 로또 당첨번호 예측서비스를 제공한다든 명목으로 소비자의 휴대전화번호를 확보한 후 텔레마케팅 등을 통해 유료가입을 유인하는 것으로 확인됐다. 실제로 2019년에 접수된 피해구제 신청 88건 중 전화판매유형이 42건(47.7%)이었다. 대부분이 무료 서비스는 유료서비스 가입으로 유리기 위한 정보취득 수단으로 활용되므로 원하지 않는 경우 이용을 자제하는 것이 바람직하다.

2019년 판매유형별 소비자피해현황



□ **구두 약속, 당첨 가능성 등에 현혹되지 않고 꼼꼼한 확인이 필요**
▲ 복권은 소액으로 간편하게 즐기고 당첨 자체에 파울인하지 말 것. ▲ 사업자가 제시하는 당첨 가능성 등을 명심하여 계약을 체결하지 말 것. ▲ 계약 체결 시 계약내용 외에 사업자가 추가로 제안한 내용은 약정서 작성, 녹취 등 입증 가능한 자료로 확보할 것. ▲로또 예측서비스 계약은 '명목판매'에 관한 법률, 예 따라 소비자가 언제든지 해지할 수 있는 '계승거래'에 해당하므로 해지를 원할 경우 사업자에게 내용증명 우편으로 통보해야 한다.

1 로또 및 로또 당첨번호 예측서비스 일반현황

가. 로또/45
○ 로또/45(이하, 로또)는 45개 번호 중 6개 번호를 선택하여 당첨번호를 맞추는 복권인.
나. 로또 특징
○ (온라인복권) 복권 발행시·발행은 갖춘 중앙전산센터와 정보통신망으로 연결된 단말기를 통해 복권의 발행 및 판매가 이루어지는 복권인.

소비자상담 1372(051)

- (판매량 연동) 로또는 한 주의 판매량에 따라 복권가격 누락액과 1등 당첨 금액이 달라지게 되고 판매량이 제한이 없음.
- (1등 당첨) 6개 번호가 모두 일치하는 1등 당첨은 당첨확률이 1/8,145,000에 해당하고 평균 1등 당첨금액은 약 2,000백만 원임.

다. 로또 당첨번호 예측서비스

- 로또 당첨번호 예측서비스는 사업자가 인위적 조작한 번호를 로또 당첨이 예측된다고 소비자에게 유료로 제공하는 서비스임.
- (당첨 유효) 복권의 기간과 등급을 달리하여 예상번호를 3주 조합으로 제공
* 가장 20주 조합이면 20개 조합의 예상번호를 가입자에게 제공
- (가입 가격) 복권의 등급에 따라 103원월 미만부터 1,000원 월 이상까지 다양함.

2 로또 당첨번호 예측서비스 피해구제 신청 현황

가. 피해구제 신청 건수

- **로또 당첨번호 예측서비스 관련 소비자 피해구제 신청 1년 세 2배 증가**



- 로또 당첨번호 예측서비스 관련 소비자 피해구제 신청이 2019년 88건으로 2018년(41건) 대비 두 배 이상 증가함.
- 이는 일확천금에 대한 소비자의 기대심리가 로또 등 복권 구매로 이어지면서 로또 당첨번호 예측서비스 이용도 증가 하고 있기 때문으로 분석됨.

나. 피해구제 사례 분석

- **중도 계약해지에 따른 대금 환급을 거절하는 사례가 많아**
- 로또 예측서비스 사업자는 비싼 서비스에 가입할수록 고객당첨 가능성이 높다는가, 계약기간동안 당첨이 되지 않을 경우 잔액 환급 또는 무상으로 서비스를 제공하겠다는 등의 선술로 소비자를 유인하여 계약을 성사시키는 경우가 많음. - 그러나 2019년 접수된 로또 예측서비스 관련 피해구제 신청 88건 중 72건(81.8%)이 당첨 예측번호를 계속 받아음에도 사업자가 제시한 고액당첨이 되지 않아 계약을 해지하고 대금환급을 요구하였으나 사업자가 거절한 사례임.
- 계약기간 종료 후에도 약관상에 정한 상품 일부로 제한되어 있다가나 환급 대상에 해당되지 않는데다 당초 약속했던 환급 이행을 거절한 사례도 많았다고 있다. 사업자의 구두 약정은 입증에 어려우 분별로 이어지고 있으므로 계약 체결에 신중을 기할 필요가 있음.

□ 무료서비스 명목으로 소비자의 휴대전화번호 확보하는 사례 많아

- 로또 예측서비스 사업자는 인터넷 사이트 등을 통해 무료로 로또 당첨번호 예측서비스를 제공한다든 명목으로 소비자의 휴대전화번호를 확보한 후 이를 이용하여 휴대전화번호로 연락하거나 텔레마케팅 등을 통해 유료가입을 유인하는 것으로 확인됨.
- 2019년 접수된 피해구제 신청 88건 중 전화판매유형이 42건(47.7%)이었고 온라인 통신판매도 40건(45.5%)으로 확인됨.
- 대부분은 무료서비스는 유료서비스 가입으로 유리기 위한 정보취득 수단으로 활용되므로 원하지 않는 경우 이용을 자제하거나 신중하게 이용하는 것이 바람직함.

□ 연명별 소비자피해 현황, 20~30대가 가장 많아

- 2019년 소비자 피해구제 신청 건수 중 연령이 확인된 85건을 분석한 결과, 상대적으로 온라인에 머무는 시간이 길 '20대와 '30대' 피해가 각각 55.9%(22건)와 가장 많았고, 이어서 '50대' 21.2%(8건), '80대 이상' 9.4%(3건) 순으로 나타남.

[연명별 소비자피해 현황]

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상	계
건수(비율)	22(25.9)	22(25.9)	15(17.6)	18(21.2)	8(9.4)	85(100.0)

부
산
소
비
자
5
6
월
통
계
13

소비자상담 1372(051)

3 소비자피해 사례

[사례1] 미당첨에 따른 환급 거부

공**씨는 2015년 로또 3등 이내 미당첨 시 환급받는 조건으로 사업자와 로또 당첨번호 예측서비스 계약을 600,000원에 체결함. 이후 3년 간 3등 이내에 한 번도 당첨되지 않아 사업자에게 대금환급을 요구했으나, 총 당첨금이 상용가입비보다 적은 경우엔 환급된다고 소비자 주장과 같이 인내한 사실을 부인하고 대금 환급을 거절함.

[사례2] 계약기간 종료 후 환급 거부

백**씨는 2017. 12. 6. 내 로또 2등 이내 미당첨 시 환급받는 조건으로 사업자와 로또 당첨번호 예측서비스 계약을 530,000원에 체결함. 1년 후 사업자는 1년이 아닌 3년으로 인연했다고 주장하며 소비자의 대금 환급 요구를 거절함.

[사례3] 약관을 이유로 계약해지에 따른 환급 거부

강**씨는 2019. 3. 14. 사업자의 홈페이지를 통해 로또 당첨번호 예측서비스 계약을 체결하고 대금 584,000원 을 지급함. 계약 다음날 사업자에게 해지사유를 전달하고 대금 환급을 요구했으나 사업자는 약관에 따라 대금환 급이 불가하다고 거절함.

[사례4] 계약 체결 후 연락 두절

나**씨는 2018. 12. 28. 사업자와 로또 당첨번호 예측서비스 계약을 체결하고 계약을 유지하기 어려워 2019. 4. 18. 해지희사를 제출하기 위해 유선 통화, 인터넷 홈페이지 1:1 게시판 문의 등을 통해 사업자 연결을 시도하였으나 연락이 되지 않음

4 소비자 주의사항

< 계약해결 전 >

- **로또 당첨 자체에 파울인하지 않을 것**
- 복권은 소액으로 간편하게 즐기기 하며, 당첨 자체에 파울인하지 않도록 주의한다.
- **로또 예측서비스를 명심하지 않을 것**
- 로또 당첨예측번호는 사업자가 인위적으로 번호를 조합하여 가입한 다수의 소비자에게 발송하는 것으로 예측사 서비스 가입한다고 해서 당첨확률이 높아 진다고 보기 어려우므로 신중하게 계약을 체결한다.

< 계약을 체결하는 경우 >

- **계약해결에 앞서 약관 등을 꼼꼼히 확인한다.**
- 전화판매유형을 통해 계약을 체결하는 경우가 많으므로 바로 계약을 체결하고자 사업자 홈페이지 등을 통해 약관을 확인하여 신중하게 계약체결 여부를 결정한다.
- **사업자가 제안한 내용은 반드시 자료를 보관한다.**
- 약관 등에 없는 내용은 사업자가 구두로 제안하는 경우 약정서 작성을 요구하거나 약정한 내용을 녹취하여 반드시 자료를 보관한다.

< 계약 해지 시 >

- **금전 반환에 따라 안락되지 않지 가능, 해지 의사는 내용증명 우편으로 통보한다.**
- 로또 예측서비스 계약은 '명목판매'에 관한 법률, 예 따라 소비자가 언제든지 해지할 수 있는 계승거래에 해당되므로 사업자가 해지 여부, 해지 일자와 다음을 예방하기 위해 내용증명 우편을 발송하여 해지 의사를 명확히 밝힌다.
- **사업자의 분별 발생 시 전문가에게 도움을 요청한다.**

소비자상담 1372(051)

부
산
소
비
자
5
6
월
통
계
13

소비자정보제공 - 4/5

6월3일:전단지 배부 활동(연제구)



6월10일:시중유통 크릴오일 12개 제품 부적합
(홈페이지)



소비자 관련뉴스

대한 주부클럽 연합회 소비자 고발센터는 소비자를 위한 뜻있는 분들이 봉사하는 마음으로 결성된 민간단체입니다.

제 목 시중 유통 크릴오일 12개 제품 부적합, 전량 회수 조치

운영자님에 의해 2020년 06월 10일에 등록되었습니다

[https://www.mfds.go.kr/docviewer/skin/doc.html?
fn=20200609100724628,hwp&rs=/docviewer/result/ntc0021/44280/1/202006](https://www.mfds.go.kr/docviewer/skin/doc.html?fn=20200609100724628,hwp&rs=/docviewer/result/ntc0021/44280/1/202006)

소비자정보제공 - 6

7~8월: 주식투자정보서비스 '고수익보장'에 총동계약 주의

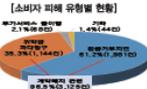
소비자정보

주식투자정보서비스, '고수익 보장'에 총동계약 주의 필요

최근 '고수익' 광고에 현혹되어 주식투자정보서비스에 가입한 소비자들의 피해가 높고 주의가 요구된다. 2019년 한국소비자원에 접수된 주식투자정보서비스 관련 피해구제 신청은 3,237건으로 2018년 대비 99.7% 증가했다. 올해 1월부터는 전년 대비 감소했으나 2월부터 다시 증가하는 추세다.

□ 계약해지 후 환불 거부·잔액 소지자 피해 가중 의미

2019년 접수된 주식투자정보서비스 관련 피해구제 신청 3,237건을 분석한 결과, 계약해지 관련 피해가 대부분(96.5%)을 차지했다. 세부적으로는 '환급 거부 지연'이 61.2%(1,981건)로 가장 많았고, '환급금 გადა 청구'가 35.9%(1,144건)로 뒤를 이었다.



【주식투자정보서비스 관련 주요 소비자 피해 유형】

- 환급 거부·지연 사례
 - 계약해지 시 소비자에게 사전 설명하지 않은 고가의 주식매매 프로그램 비용을 묻는 (예: 계약 시 납부한 500만원 중 프로그램 비용이 495만원이라 환불을 거부)
 - 계약기간 중 급격히 일부만 유료기간으로 설명하여 계약해지 시 유료서비스 제공 환불을 주장 (예: 총 12개월 계약기간 중 첫 1개월은 유료, 나머지 11개월은 무료라고 임의 설명한 후 계약해지 요청 시 환불이 없다고 주장)
- 환급금 გადა 청구 사례
 - 결제 시 실수로 납부한 서비스 이용료가 아닌 고액의 장정가를 기준으로 환급금 გადა 부과
 - 배차권 이후, 고의적으로 차이를 지인시켜 실이용료 გადა 공제
- 1인당 평균 계약금액은 373만원, 최고가 계약금액은 3,600만원에 달해

주식투자정보서비스 계약금액이 확인된 2,610건을 분석한 결과, 1인당 평균 계약 금액은 373만원으로 2018년의 367만원보다 6만원 증가한 것으로 나타났다. 금액대 별로는 200만원 초과 ~ 400만원 이하가 41.4%(1,081건)로 가장 많았고, 다음으로 400만원 이하 ~ 600만원 이하 26.1%(681건), 200만원 이하 19.5%(509건) 등의 순이었다. 2018년 8월에 불과하여 1,000만원 초과 고가 계약은 2019년 56건으로 7개 증가했고, 최고가 계약금액은 3,600만원에 달했다.
- 50대 이상 비중 꾸준히 확대 피해 높고 있어 노후생활 불안 우려

계약 시 소비자 연령이 확인된 2,969건을 분석한 결과, 50대 이상이 1,858건으로 2018년 대비 2.3% 증가한 것으로 확인됐다. 특히 퇴직 직원 후 세대인 50대 및 60대가 안정적인 노후생활을 위해 주식투자에 관심을 기울이면서 주식투자정보서비스를 이용하는 것으로 분석된다.

【피해 연령별 현황】

소비자 연령	2018년		2019년		전년 대비 증감	
	건수 (A)	비율 (A)/(1,388*100)	건수 (B)	비율 (B)/(2,969*100)	건수 (C=A-B)	비율 (D=(C/A)*100)
20대 ~ 40대	571	41.4	1,111	37.4	540	94.6
50대 이상	809	58.6	1,858	62.6	1,049	129.7
50대	428	31.0	942	31.7	514	120.1
60대	258	18.7	697	23.5	439	170.2
계	1,388*	100	2,969	100	1,589	115.1

* 2018년 주식투자정보서비스 피해구제 신청 1,621건 중 소비자 연령 확인 가능한 1,388건 분석

□ **환급금 1천 원 높은 수익률 등을 제시하는 광고에 주의** 및
주식투자정보서비스 관련 소비자 피해예방을 위해 ▲원천징수 위는 높은 수익률 등을 제시하는 광고에 주의할 것. ▲계약서를 요구하여 환급기준 등 주요 내용을 반드시 확인할 것. ▲입점처 계약명시 요청 시 녹취, 판권 등 증명자료도 반드시 남겨야 대비해야 한다.

소비자상담 1372(051)

1 주식투자정보서비스 소비자 피해 현황

- 소비자 피해구제 신청 현황
 - 2019년 한국소비자원에 접수된 주식투자정보서비스 관련 피해구제 신청 건수는 3,237건으로 2018년(1,621건) 대비 99.7%(1,616건) 증가함.
 - 2020년 1월까지의 전년 동기 대비 감소(26.8%)였으나 2월부터 다시 증가하는 추세임.
 - 이는 '연말이 앞 서서도 인한 주식시장 불안정'에 따라 투자손실에 발생한 소비자들과 계약해지 요청이 증가했기 때문으로 풀이됨.

【주식투자정보서비스 관련 피해구제 신청 현황】

구분	2018년		2019년		2020년	
	1월	2월	1월	2월	1월	2월
건수	1,621	3,237	267	173	219	190
(전년 대비 증감)	-	(99.7)	-	-	(△28.8)	(17.9)

□ 피해유형

2019년 접수된 주식투자정보서비스 관련 피해구제 신청 3,237건 분석

- 입회기 계약한 후도 '원천징수'나 '손익' 반영 절차는 순이익 확인이 내년 1월말 이후 96.5%(3,125건)로 대부분 지연됨. 세부 내용별로는 '환급 거부 지연'이 61.2%(1,981건)로 가장 많았고, 다음으로 '환급금 초과 청구'가 35.9%(1,144건)로 뒤를 이었음.
- 2018년 대비 환급 거부 지연이 4.3% 증가했으며, 이는 인해 긴 계약 심의로 자금 사정이 좋지 않은 입회자 증가한 것으로 추정됨.
- 반면 '환급금 초과 청구'는 2018년 대비 증가율이 낮았음(5%). 이는 2019년 7월부터 시행된 소비자투자정보서비스 대상 투자정보 관련 의무 교육의 효과로 풀이됨.

【피해유형별 접수현황】

피해유형	2018년		2019년		전년 대비 증감		
	건수 (A)	비율 (A)/(1,388*100)	건수 (B)	비율 (B)/(2,969*100)	건수 (C=A-B)	비율 (D=(C/A)*100)	
계약해지	환급 거부·지연	458	33.0	1,991	67.2	1,533	332.5
	환급금 초과 청구	1,090	77.7	1,144	38.5	54	5.0
부가서비스불합치	총계	1,548	95.5	3,125	96.5	1,577	101.9
	기타	25	1.5	68	2.1	43	172.0
계	48	3.0	44	1.4	4	△8.3	
계	1,621	100.0	3,237	100.0	1,616	99.7	

□ 계약금액

2019년 접수된 주식투자정보서비스 관련 계약금액이 확인 가능한 2,610건 분석

- 1인당 평균 계약금액은 373만원으로, 2018년(약 366만원)⇒367만원 대비 6만원 증가함.
- 금액대별로는 200만원 초과 ~ 400만원 이하가 41.4%(1,081건)로 가장 많았고, 다음으로 400만원 초과 ~ 600만원 이하 26.1%(681건), 200만원 이하 19.5%(509건) 등의 순이었다.
- 1,000만원 초과 고가 계약은 2018년 8건에 불과했으나, 2019년에는 56건으로 7개 증가했고, 최고가 계약금액은 3,600만원(14건)에 달했음.

【계약금액별 접수현황】

계약금액(만원)	2018년		2019년		전년 대비 증감		
	건수 (A)	비율 (A)/(1,426*100)	건수 (B)	비율 (B)/(2,610*100)	건수 (C=A-B)	비율 (D=(C/A)*100)	
400 이하	200 이하	301	21.1	509	19.5	208	69.1
	200 초과 ~ 400 이하	686	48.0	1,081	41.4	397	58.0
400 초과	총계	985	69.1	1,590	60.9	605	61.4
	400 초과 ~ 600 이하	334	23.4	681	26.1	347	103.9
600 초과	600 초과 ~ 800 이하	75	5.3	228	8.7	153	204.0
	800 초과 ~ 1,000 이하	24	1.7	95	3.6	71	292.9
1,000 초과	총계	441	30.9	1,020	39.1	579	131.3
	계	1,426*	100.0	2,610	100.0	1,184	83.0

* 2018년 접수된 주식투자정보서비스 관련 피해구제 1,618건 중 계약 금액이 확인 가능한 1,426건 분석

소비자상담 1372(051)

2 소비자피해 사례

【사례】 계약해지를 요구하자 수익배당금도 인출되어 거부

자**씨는 A사의 주식투자정보서비스 광고를 보고 1년 전 서비스 이용 조건으로 330만원을 지불한 서비스 신청금액에 맞지 않는 것 같아 가입 후 한 달이 지나 A사에게 계약해지를 요구하자 수익배당금도 인출되어 환불을 금하여 없다고 거부함.

【사례】 1년 계약 후 해당구 6회 유료 2개월 무료 10개월 아이라비 이도 유료 청구

남**씨는 3년 상담원의 권유하로 주식투자정보서비스를 1년 간 사용하다가 380만원을 지불한 서비스 환불금으로 한 달이 지난 계약해지를 요구하자, 1년 중 첫 2개월은 유료이고 나머지 10개월은 무료이기 때문에 유료기간 1월 이용료가 63,000원으로 계산하여 환불 거절이 거부했다고 함.

【사례】 계약해지를 요구하니 장사피해 1,800만원이라고 청구 거부

남**씨는 C사 직원인 권유하로 주식투자정보서비스를 1년 간 사용하다가 600만원을 지불한 주식투자 서비스로 C사에 해지할 요청하자 서비스 장사피해가 1,800만원이기 때문에 이를 기준으로 계약금만 환불받을 수 없다고 계속 서비스를 이용하라는 거부함.

【사례】 6차 소비자투자정보서비스 계약금 반환 1년 불응

박**씨는 D사의 주식투자정보서비스를 1년 간 사용하다가 300만원을 지불한 계약 당시 D사 담당자는 3주 내에 따라 사용료 1,100만원 환불 약속하고 4개월 시 사용기간을 종료할 예정으로 약속한 당시 환불은 6개월이 지나서야 이루어졌고 환불 금액도 1,100만원이 아닌 700만원에 불과했음. 이후 D사에 약정 미이행에 따라 300만원 환불을 요구했으나 거부함.

【사례】 인터넷 전화번호 6차 사생활 침해에 이용금액 200만 청구

박**씨는 E사의 주식투자정보서비스를 1년 간 사용하다가 300만원을 지불한 6개월이 지난 상담자에게 전화로 해당 번호, 계약 신청 이후 1개월이 경과했음에도 불구하고 상담자에게 연락했으나 전화 받지 않었고, E사에 직접 연락이 확인되지 못하자 상담원 사안이 알려지지 않았다는 지적에 따라 2개월 사용료를 청구함.

3 소비자 주의사항

- 투자손실 시 전액 환불, '투자 환불 대위', '합법적 프로그램' 등의 광고에 현혹되지 않는다.
- 인터넷만 광고를 통해 '높은 수익 보장', '가입 조건으로 따라 환불 보장', '투자손실 복구', '이용료 할인' 등을 내세워 소비자들을 유인하는 경우가 많으므로 중성적으로 계약하지 않도록 주의함.
- (예) 수익률 (C/A*100) 보장, 수익률 보장하지 못할 경우 원액 환불 또는 서비스 C개월 반납, 다시개월 내역 전액환불, ○원천징수금도 환불 가능 이상 수익 보장, 프로그램 기간 할인 등
- 가입 전 계약서 내용을 요구받고 원천징수 등 중요내용을 반드시 확인한다.
- 계약서에 제공되는 서비스 내용과 계약금액, 계약기간이 맞는지 확인하는 것, 중도해지 시 부담하는 위약금 및 이용료 산정 기준이 무엇인지 등을 확인함.
- (예) 계약금액(납입금액)이 아닌 고액의 장정가를 기준으로 할 이용료 산정, 계약기간을 유료 기간과 무료기간을 구분하여 유료 기간, 신청 후 7일 이내에는 계약해지 불가, 청약철회기간(연말) 이후에도 해지수수료 청구 등
- 고액의 수익배당금도 및 장사피해가 무관 서비스, 신용을 통해 제공되고 계약해지 시 관련 비용을 차감하지 확인한다.
- 계약 시 주식투자정보프로그램이 포함된 노트북, USB, 교육자료, 여행상품권, 건강식품 등을 제공하고 해지 시 해당상품을 금하여달라며 과다한 환불을 차감하는 경우가 있으므로 주의함.
- (예) '자투리배당금도 300만원', '교육자료 100만원', '여행상품권 100만원' 등
- 대금 결제는 가능하면 신용카드를 활용하되 현금, 해외 요청 시 송금기록을 남겨둔다.
- 계약해지 거부, 서비스 중단 등 계약불이행에 대비해 현금, 지급, 신용카드 인식을 보다는 신용카드 결제방법을 택하는 것이 좋다.
- 환불수수료가 청구될 수 있으므로 환불수수료 발생 여부 및 환불을 카드사에 확인 필요
- 해외요청 시 문자, 통화 녹음, 내용공표 등 증거자료도 남겨 분쟁에 대비한다.

소비자정보제공 - 9/10

10월5일: 소비자원 사칭 스미싱 피해주의 (소비자회보, 블로그)

10월26일: 된장에 발암물질 초과검출 (소비자연합 이사회 단독방)



한국소비자원을 사칭한 스미싱 피해 주의

구매대금이 결제되었다며 확인 전화를 걸도록 유도해 개인정보 탈취

(사례1) 한 소비자가 “구글케어 해외인증 268,000원, US419가 결제되었습니다” (발신번호:1670-2108)이라는 문자를 받고 일반전화로 1670-2108로 전화해보니 1372소비자상담센터 직원 동일한 번호가 나와 대역이 필요하다는 민원 제기함.

(사례2) 구글케어로 419달러가 결제되었다는 내용(발신번호:02-859-0108)과 구매내역이 없는 경우 한국소비자원 1670-2108로 문의했다는 문자를 발송.

(사례3) “구글케어에서 해외인증 268,000원, 409달러가 결제되었습니다” (발신번호:1670-2108)이라는 문자를 발송, 제품을 구입한 적이 없음에도 발신번호로 전화하니 본인의 정보를 모두 알고 있었음

o '1670-2108' 및 '02-859-0108'로 소비자원이 전화를 건 경우에는 아래와 같은 번호가 나옴.

사칭전화 ARS 음성 멘트	통화종료 후 문자메시지 안내
안녕하십니까, 한국소비자원입니다. 로또나 19가 확산중입니다. 모든 상담원이 마스크를 착용하고 있습니다. 상담원의 목소리가 잘 안 들리더라도 당해 부탁드립니다. 자동차 관련 상담은 1번, 병원 의료 상담은 2번, 금융 보류는 3번, 집단 분쟁 조정 신청은 4번, 전체 관련 문의 상담은 5번을 눌러 주십시오.	

소비자 피해예방 요령

첫째, 출처가 불분명한 문자메시지는 클릭하지 둘째, 스마트폰 내에 개인정보(보안카드, 비밀번호, SNS 등) 개인 비밀번호를 주기적으로 변경 셋째, 스마트폰에 보안 및 백신프로그램을 설치



소비자상담 1372



한국소비자원을 사칭한 스미싱 피해 주의

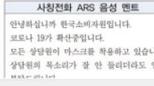
구매대금이 결제되었다며 확인 전화를 걸도록 유도해 개인정보 탈취

(사례1) 한 소비자가 “구글케어 해외인증 268,000원, US419가 결제되었습니다” (발신번호:1670-2108)이라는 문자를 받고 일반전화로 1670-2108로 전화해보니 1372소비자상담센터 직원 동일한 번호가 나와 대역이 필요하다는 민원 제기함.

(사례2) 구글케어로 419달러가 결제되었다는 내용(발신번호:02-859-0108)과 구매내역이 없는 경우 한국소비자원 1670-2108로 문의했다는 문자를 발송.

(사례3) “구글케어에서 해외인증 268,000원, 409달러가 결제되었습니다” (발신번호:1670-2108)이라는 문자를 발송, 제품을 구입한 적이 없음에도 발신번호로 전화하니 본인의 정보를 모두 알고 있었음

o '1670-2108' 및 '02-859-0108'로 소비자원이 전화를 건 경우에는 아래와 같은 번호가 나옴.

사칭전화 ARS 음성 멘트	통화종료 후 문자메시지 안내
안녕하십니까, 한국소비자원입니다. 로또나 19가 확산중입니다. 모든 상담원이 마스크를 착용하고 있습니다. 상담원의 목소리가 잘 안 들리더라도 당해 부탁드립니다.	



여소연 이사회 단독방 (42)

여소연 계좌 부산은...

된장에 웬 발암물질...33개 제품 아플라톡신 초과검출 [목록]
출처 : 국민일보 | 네이버
- <http://naver.me/FLSrxaoj>



된장에 웬 발암물질...33개 제품 아플라톡신 초과검출 [목록]

naver.me

오전 11:22

2020년 10월 28일 수요일

소비자정보제공 -11/12

10월27일:전자제품 해외직구(홈페이지)

10월29일:임신으로 인한 해외 여행(홈페이지)



07. 부산여성소비자연합

- 공지사항
- 소비자 관련뉴스
- 사이트법



전국 소비자 개발센터
1588-0050
부산 소비자 상담부
051)802-0001
051)816-2934~6
부산 무료직접안내부
051)803-9494



소비자 관련뉴스

대한주부클럽연합회 소비자 개발센터는 소비자를 위한 뜻있는 분들이 봉사하는 마음으로 구성된 민간단체입니다.

제목 전자제품 해외직구, 품질 및 A/S 불만이 가장 많아.
운영자님에 의해 2020년 10월 27일에 등록되었습니다

전자제품 해외직구, 품질 및 A/S 불만이 가장 많아 해외직구를 통해 전자제품을 구매하는 소비자가 늘면서 관련된 소비자불만과 피해도 증가하고 있다. 이에 한국소비자원(원장 이회숙)은 전자제품 해외직구 관련 소비자불만을 분석하고 이 중 실태를 조사했다. 최근 3년간(17년~19년) 접수된 전자제품 해외직구 관련 소비자불만은 총 5,002건이며, 2017년 1,102건, 2018년 1,716건, 2019년 2,184건으로 매년 증가하고 있다. 거래 유형별로는 '구매대행' 관련 소비자불만이 3,281건(65.6%)으로 가장 많았고, '직접구매' 853건(17.0%), '배송대행' 334건(6.7%) 순으로 나타났다. 불만 유형별로는 '제품하자·품질 및 A/S'가 1,423건(28.4%), '회소·환급 지연 및 거부'가 1,395건(27.9%)으로 다수를 차지했다. 전자제품 해외직구, 소비자의 13.7%가 소비자불만 피해를 경험, 조사 결과, 전자제품 해외직구 경험자 1,000명 중 137명(13.7%)이 소비자 불만 및 피해를 경험했고 이 중 66명(48.2%)이 해당 판매처에 직접 처리를 요청하는 것으로 나타났다. 한국소비자원은 전자제품 해외직구 관련 소비자피해를 예방하기 위해 소비자들에게 ▲A/S(사후관리서비스) 정보와 전기사양을 확인할 것, ▲반품절차와 반품비용을 구매 전에 꼼꼼히 살펴볼 것, ▲전자제품은 모델별로 1대만 별도의 수입 승인 없이 통관이 가능하므로 구매 시 주문 수량에 유의할 것 등을 당부했다. 한편, 구매대행 사업자의 반품정보 및 유의사항 표시내용을 모니터링하고, 국내 온라인 업체에게 오픈마켓 내 입점한 구매대행 사업자 소비자들에게 정확한 정보를 제공하도록 권고할 예정이다. 또한, 전자제품 해외직구 관련 피해예방 정보를 소비자들에게 주기적으로 제공하고 국제거래 소비자포털을 적극 홍보하여 소비자 불만해결지원을 강화할 계획이다.

첨부파일 없음

목록보기

05. 게시판

- 게시판



전국 소비자 개발센터
1588-0050
부산 소비자 상담부
051)802-0001
051)816-2934~6
부산 무료직접안내부
051)803-9494

게시판

부산여성소비자연합은 소비자를 위한 뜻있는 분들이 봉사하는 마음으로 구성된 민간단체입니다.

제목 소비자상담사례-임신으로 인한 해외여행 취소
운영자님에 의해 2020년 10월 29일에 등록되었습니다

임신 초기 해외여행 취소 문의 (사례1) 소비자 정 모(여, 30대)씨는 여행사를 통해 지난해 12월 유럽여행을 예약하였다. 하지만 여행 준비를 하던 중 돌이 미상이 있어 2월 병원을 방문하였다. 임신 5주라는 진단을 받았습니다. 의사는 임신 초기이고 건강상태를 고려할 때 절대안정이 필요하다고 하였습니다. 소비자는 의사로부터 "비행탑승 여행불가" 진단서를 받아 여행사에 제출하고 계약해지를 요청하였더니 여행사는 현지와 논의해야 한다면서 처음피일 시간만 결제 계약해지를 해주지 않고 있어 어떻게 해야 하는지 상담 문의하였습니다. (답변) 국외여행 표준약관 제15조(여행출발 전 계약해제)에 의하면 여행자 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행이 불가능한 경우 병원 진단서 등을 첨부하면 위약금 없이 해지가 가능합니다. 이에 본 상담센터에서 여행사 담당자와 통화하여 표준약관을 설명하고 임신으로 인한 항공기 탑승 불가 진단서를 첨부하였으므로, 상기 소비자의 경우 위약금 없는 계약해지로 종재하였습니다. * 국외여행 표준약관 * 제15조(여행출발 전 계약해제) ① 여행사 또는 여행자는 여행출발 전 여행계약을 해제할 수 있습니다. 이 경우 발생하는 손해액은 '소비자분쟁해결기준'(공정거래위원회 고시)에 따라 배상합니다. ② 여행사 또는 여행자는 여행출발 전에 다음 각 호의 1에 해당하는 사유가 있는 경우 상대방에게 제1항의 손해배상액을 지급하지 아니하고 이 여행계약을 해제할 수 있습니다. 1. 여행사가 해제할 수 있는 경우가, 제13조제1항제1호 및 제2호사유의 경우 나. 여행자가 다른 여행자에게 피를 끼치거나 여행의 원활한 실시에 현저한 지장이 있다고 인정될 때 다. 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행에의 참가가 불가능한 경우 라. 여행자가 계약서에 기재된 기일까지 여행요금을 납입하지 아니한 경우 2. 여행자가 해제할 수 있는 경우가, 제13조제1항제1호 및 제2호의 사유가 있는 경우 나. 여행자의 3촌 이내 친족이 사망한 경우 다. 질병 등 여행자의 신체에 이상이 발생하여 여행에의 참가가 불가능한 경우 라. 배우자 또는 직계존비속이 신체이상으로 3일 이상 병원(의원)에 입원하여 여행 출발 전까지 퇴원이 곤란한 경우 그 배우자 또는 보호자 1인 다. 여행사의 귀책사유로 계약서 또는 여행일정표(여행설명서)에 기재된 여행일정대로의 여행실시가 불가능해진 경우 바. 제12조제1항의 규정에 의한 여행요금의 증액으로 인하여 여행 계속이 어렵다고 인정될 경우



소비자정보제공 - 13

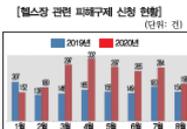
11~12월:코로나19로 인해 헬스장 계약해지 관련 소비자피해증가

소비자정보

코로나19로 인해 헬스장 계약해지 관련 소비자피해 증가 - 가입적 단기로 계약하고, 신용카드 할부결제에 피해 최소화해야 -

코로나19로 인해 실내체육시설에 대한 이용제한 및 기피심리 등으로 계약해지를 둘러싼 소비자분쟁이 증가하고 있다. 특히 사업자의 폐업·연락두절로 인한 피해도 적지 않게 발생하고 있어 소비자들의 각별한 주의가 요구된다.

올해 1월부터 8월까지 한국소비자원에 접수된 헬스장 관련 피해 구제 신청은 총 1,995건으로 전년 동기(1,298건) 대비 53.7% 증가한 것으로 나타났다. 코로나19 확산이 본격화된 2월부터 급증하기 시작해 정부의 사회적 거리두기 조치 등에 따라 증상을 반복하고 있다.



□ **계약해지 관련 피해 많고, 연납두절 또는 폐업으로 인한 피해도 발생**
 피해구제가 신청된 1,995건을 분석한 결과, '계약해지 관련' 피해가 93.1%(1,858건)로 대부분이었다. 이는 코로나19로 인해 헬스장 이용이 제한을 받거나 소비자가 이용을 꺼리면서 계약해지 요청이 증가했기 때문이다. 계약해지 관련 소비자피해 1,858건 중에는 코로나19 여파에 따른 자금난을 이유로 사업자가 연락을 끊어버리거나 환급을 지연한 사례가 9.8%(182건)였다. 또한 이미 폐업했거나 폐업할 예정이라 영입을 중단한 사례도 4.1%(77건)에 달해 피해를 보상받기 어려운 경우도 있었다.

□ **12개월 이상 장기 계약이 약 40%, 일사불결 사례 약 70%**
 계약기간이 확인된 1,066건을 분석한 결과, 3개월 이상 장기 이용계약이 94.2%로 대부분이었다. 12개월 이상 장기 계약만도 39.5%(421건)로 다수였는데 이는 계약기간이 길수록 높은 환급율이 제시되기 때문이다. 또한 결제순단이 확인된 1,386건 중에서는 69.4%(962건)가 현금이나 신용카드를 이용해 대금을 결제한 것으로 나타났다.

헬스장 장기 계약 시 현금이나 신용카드 일사불결로 경제학원 사업자 계약을 이행하지 않거나 정당한 해지 요구를 거절하고 연락을 끊거나 폐업하는 경우도도 일부 발생한다는 점에 유의할 수 있다. 코로나19가 지속되는 상황에서 헬스장 이용이 어려울 수 있으므로 계약 및 결제 시 신중을 기할 필요가 있다.

- 사업자가 폐업하거나 정당한 해지 요구를 거절하는 등의 사유가 있는 경우 신용카드사에 전이 할부금의 지급을 거절할 수 있는 권리가 있다.

[계약기간별 피해구제 신청 현황] (단위: 건, %)

기간	3개월 미만	3개월 이상 ~6개월 미만	6개월 이상 ~12개월 미만	12개월 이상	계
건수	62	357	226	421	1,066
비율	5.8	33.5	21.2	39.5	100.0

□ **가입적 단기로 계약하고, 신용카드 할부로 결제하면**
 헬스장 관련 소비자피해를 예방하기 위해 ▲이벤트 및 할인에 한도없이 받고 가입적 단기로 계약으로 체결할 것, ▲계약기간 시 폐업 등 단점의 경우를 대비해 신용카드 할부로 결제할 것, ▲계약 후 헬스장 이용 시 코로나19 방역 수칙을 준수할 것, ▲코로나19로 인해 사용이 제한되는 경우 계약해지 보다는 가입적 기간을 연 장하는 방법을 강구하고 연장확인증, 문자메시지, 녹취 등 증빙서류를 확보해 분쟁을 최소화해야 한다.

1 소비자 피해구제 신청 현황

□ **헬스장 관련 소비자 피해구제 신청 건수(%) 53.7% 증가**
 ○ 최근 11개월간(2019.11~2020.8) 한국소비자원에 접수된 헬스장 관련 피해구제 신청은 총 3,920건이며, 올해 1월부터 8월까지 1,995건이 접수되어 전년 동기 대비 약 53.7% 증가함.
 - 2020년 1월은 전년 동기 대비 감소(-26.5%)였으나 2월 이후 급증함.

소비자상담 1372(051)

- 이는 코로나19 사태로 인한 실내체육시설 이용제한 및 기피심리 등으로 소비자들의 계약해지 요청이 증가했기 때문이다.

[헬스장 관련 피해구제 신청 현황] (단위: 건, %)

구분	2020년(1~8월)										합계	
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월				
피해구제	1,925	1,298	1,995	152	180	297	332	287	285	284	198	3,920
중요률	17.8	19.9	53.7	12.6	13.3	10.4	10.2	9.9	7.2	9.2	28.6	17.8

• 2019년: 1월 207건, 2월 138건, 3월 146건, 4월 165건, 5월 156건, 6월 149건, 7월 183건, 8월 154건

□ **계약기간 관련 소비자피해가 93.1%로 대부분을 차지**

○ 2020년 1월부터 8월까지 접수된 피해구제 신청 1,995건을 분석한 결과, 피해유형으로는 '계약해지 관련' 피해가 93.1%(1,858건)로 가장 많았고, 다음으로는 '계약불이행' 3.9%(77건), '물품 AS' 2.5%(49건) 순이었음.

• 주로 소비자의 주도해지 시 사업자가 합당한 연계를 기준으로 이대금등을 부과하거나, 계약해지 또는 잔여대금 환급을 거절
 ○ 계약해지 관련 소비자피해 1,858건을 분석한 결과, '연락 두절(합금 지연)' 및 '폐업 또는 폐업 예정'에 따른 소비자피해가 13.9%(259건)를 차지함.

- (연락두절-합금지연) 코로나19 여파로, 사업자가 합금 지연 없이 연락을 끊지 않거나 소비자가 계약기간 이후 환불신청서 등을 제출했으나도 환급을 지연한 소비자피해는 9.8%(182건)였음.
 - (폐업-폐업예정) 이미 폐업했거나 폐업 예정이라는 이유로 사업장을 폐쇄하여 발생한 소비자피해는 4.1%(77건)였음.

[피해유형별 피해구제 신청 현황] (단위: 건, %)

피해유형	건수	비율
계약해지 관련*	1,858	93.1
계약불이행(불충분한서비스)	77	3.9
물품AS	49	2.5
부당탈취	11	0.5
계	1,995	100.0

□ **12개월 이상 장기 계약이 39.5%**

○ 계약기간이 확인된 헬스장 관련 피해구제 신청 1,066건을 분석한 결과, 12개월 이상 장기 계약이 39.5%(421건)으로 가장 많았고, 3개월 이상 6개월 미만 33.5%(357건), 6개월 이상 12개월 미만 21.2%(226건) 순이었음.

[계약기간별 피해구제 신청 현황] (단위: 건, %)

구분	3개월 미만	3개월 이상 ~6개월 미만	6개월 이상 ~12개월 미만	12개월 이상	계
연락두절(합금지연)	182	-	-	-	182
폐업 또는 폐업예정	77	-	-	-	77
계	259	-	-	-	259

□ **12개월 이상 장기 계약 시 가격 할인율 높다**

○ 계약금액을 확인할 수 있는 741건을 분석한 결과, 평균 계약금액은 1개월 95,000원, 3개월 217,900원, 6개월 345,400원, 12개월 545,000원으로 나타났다.
 - 특히, 12개월 이상 장기 계약 사례는 1개월 평균 계약금액(95,000원) 대비 52.2%까지 큰 폭으로 가격이 할인되는 것으로 분석됨.

[계약기간별 피해구제 신청 현황] (단위: 건, %)

구분	3개월 미만	3개월 이상 ~6개월 미만	6개월 이상 ~12개월 미만	12개월 이상	계
기간	62	357	226	421	1,066
비율	5.8	33.5	21.2	39.5	100.0

[평균 계약금액 및 할인율 현황] (단위: 건, %)

구분	1개월	3개월	6개월	12개월	계
평균 계약금액	95,000(A)	217,900	345,400	545,000	390,800
1개월 할인율(B)	-	72,500	57,500	45,400	-
할인율(C) = (A-B)/A*100	-	23.7	39.5	52.2	-

• 평균 계약금액 및 1개월 할인율이 10원 단위 절상

□ **한시나 신용카드 일사불결 사례가 9.8%**

○ 대금 정결제금을 확인할 수 있는 1,386건을 분석한 결과, 현금이나 신용카드 일사불결 사례가 69.4%(962

건), 신용카드 할부 결제는 30.6%(424건)로 나타남.
 - 현금 및 신용카드 일사불결로 경제학원 사업자가 일방적으로 폐업의 계약이 이행되지 않거나 정당한 해지 요구를 거절할 경우에도 환불청산권 행사를 할 수 없으므로 가입적 신용카드 할부로 결제할 필요가 있음.

[이대금 관련 계약방법 현황] (단위: 건, %)

구분	일사불결(현금·카드)	신용카드 할부결제	계
건수	962	424	1,386
비율	(69.4)	(30.6)	(100.0)

2 소비자 피해 사례

[사례1] 계약 중도해지에 따른 환급 요청 후 연납두절
 A씨는 2019.12.4 헬스장 12개월 이용계약을 체결하고 총 790,000원을 신용카드 3개월 할부로 결제함. 2020. 6. 16. 코로나19로 인해 이용할 수 없어 환급신청서를 작성하고 459,000원 환급 받기로 사업자와 약정했으나 사업자는 환급을 지연하고 연락이 무절함.

[사례2] 강압적 이대금으로 현금 지연
 B씨는 2019.9.23 헬스장 12개월 이용계약을 체결하고 360,000원을 신용카드 일사불결로 결제함. 코로나19로 인한 영향을 이유로 헬스장이 여러 차례 휴업함. 2020.4.20. 사업자는 경영이 어려워 잔여 이용금액을 환급하겠다는 문자메시지를 발송했으나 환급이 지연됨.

[사례3] 사업장 운영 불거에 따른 환불 불이행
 C씨는 2020.1.31. 헬스장 6개월 이용계약을 체결하고 240,000원을 신용카드 일사불결로 결제함. 이용 개시일은 2020. 2. 2. 이었으나 2020. 2. 27. 코로나19로 인해 휴업했고, 2020. 4. 28. 사업자는 운영이 불가능하다고 환불하겠다고 했으나 이행하지 않음.

[사례4] 사업장 폐업으로 인한 환불 지연
 D씨는 2020.7.1. 헬스장 12개월 이용계약을 체결하고 468,000원을 현금으로 지급함(계약일 2020.8.24), 2020.7.14. 헬스장이 곧 폐업한다는 소식을 듣고 환급신청서를 작성했으나 환급이 지연됨.

3 소비자 주의사항

□ **헬스장 계약 시 이벤트 및 할인에 한도없이 받고 단기 계약으로 이용한다.**
 ○ 코로나19 감염병 확산 상황에 따라 헬스장이 휴업 또는 폐업할 수 있으므로 가격이 싸다는 이유만으로 충동적으로 장기 계약하지 않는다.

□ **3개월 이상 이용 계약 시 '가격적 소비자피해' 할부로 결제한다.**
 ○ 장기 이용 계약 시에는 신용카드 할부(3회 이상)로 결제해 단점의 경우 신용카드사에 환급권을 행사해 계약 해지 후의를 명확히 밝힌다.
 • 사업자가 폐업하거나 정당한 해지 요구를 거절하는 등의 사유가 있는 경우 신용카드사에 전이 할부금의 지급을 거절할 수 있는 권리가 있다.

□ **휴일·해지 등 계약을 변경하는 경우 분쟁에 대비하여 증빙서류를 확보한다.**
 ○ 중도해지 시 휴일이 아닌 이용기간에 포함되지 않으므로, 휴일과한 문자메시지 등을 통해 휴일 기간을 고지하고 사업자의 확인을 반드시 받아 둔다.
 • 휴일, 이용정지, 연장 등 명칭을 불분하고 애매한 것 중 일부 기간 동안 서비스를 제공·이용하지 않기로 하고 해당 기간만큼 계약 종료와 인정되는 형태에 명칭을 변경한다.

□ **사업자가 계약해지 처리를 지연하거나 거부하는 경우, 즉시 사업자와 신용카드사에 내용증명 수단을 발송해 계약해지 후의를 명확히 밝힌다.**
 ○ 헬스장 이용 시 법적 수단을 준수한다.

□ **이용 중 비싼 서비스를 활용하고 운동복, 수건은 개인보유를 사용하며 탈의실·샤워실 등 공용시설 이용은 자제한다.**
 ○ 휴일 시 중상위권 회원 및 정부 기부금과 등 인정이 필요한다.
 □ **일정 기간 헬스장 이용이 중단될 경우 기간 연장을 협의한다.**
 ○ 정부의 상임금지 조치 및 영업 중단 권고 등으로 헬스장 이용이 어려운 경우, 계약 해지보다 기간 연장(휴회)을 협의하고 연장확인서, 문자메시지, 녹취 등 증빙서류를 확보한다.

* 저출생인centive 혜택이 적용 중인 경우, 공공저출생인centive 운영되는 전국 단위 소비자상담 종합 콜센터 1372소비자상담센터(전화번호 1372, 홈페이지 www.ksco.go.kr) 또는 '행복의심' 헬스장(전화번호 1372)에 문의할 수 있으며, www.consumer.go.kr에 소비자피해 상담할 수 있다.

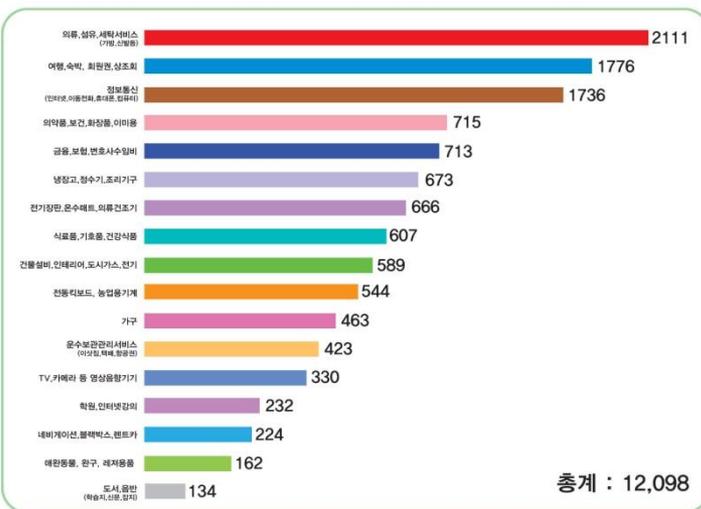
부
 산
 소
 비
 자
 인
 형
 성
 15

부
 산
 소
 비
 자
 인
 형
 성
 16

소비자정보제공 - 14

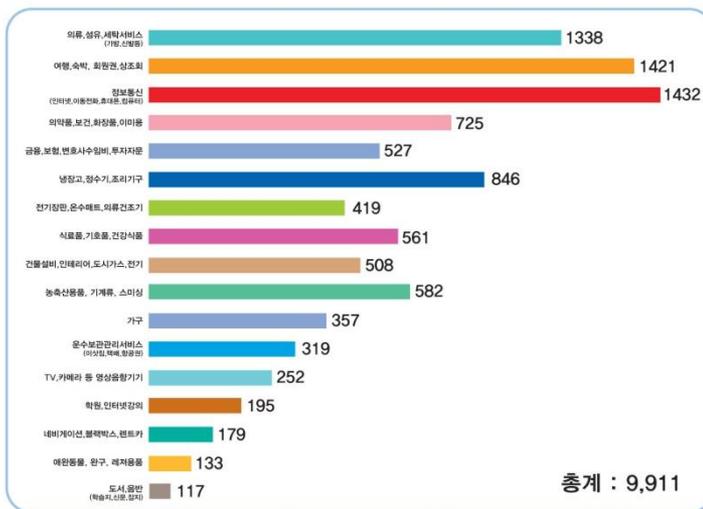
11~12월: 소비자상담통계(언론보도요청)

2019년 품목별 접수처리 현황 (2018.11.1~2019.10.31)



2018년 11월 1일부터 2019년 10월 31일까지 본 소비자센터에서 12,098건의 상담을 접수, 처리하였다. 1월 해나염색 후 피부착색 등 부작용관련 상담과 온수매트에서 라돈이 검출되어 생활제품 속 방사능물질에 소비자의 불안감이 커지고 있다. 4월 강원도 산불로 인한 숙박시설 예약취소와 카카오토리 내 해외구매대행 쇼핑물 STPD의 배송지연 및 연락두절, 7월 자동 세척 기능이 작동하지 않는 의류건조기, 9월 태풍으로 인한 펜션 및 숙박시설 예약 취소 관련 상담과 LED마스크 과대광고 시정조치로 인한 환불문의, 10월 직수형 정수기에 곰팡이가 발생되어 내부위생 관련 소비자상담이 증가하였다. 현대인의 필수품이 되어버린 휴대전화 관련한 소비자상담은 매년 상위권을 차지하고 있으며, 투자 자문(컨설팅) 관련 상담이 지속적으로 접수되고 있어 증가해 소비자들의 각별한 주의가 요구된다.

2020년 품목별 접수처리 현황 (2019.11.1~2020.10.31)



2019년 11월 1일부터 2020년 10월 31일까지 본 소비자센터에서 9,911건의 상담을 접수, 처리하였다. 1월 필리핀 화산·호주 산불 관련 국외여행 취소, 신종 코로나 바이러스로 인한 예식·외식·여행 취소, 마스크 가격 불만 등 코로나19로 인한 소비자 불만이 증가하였다. 2월 상조 회사 연락두절 및 환급지연, 3월 공영홈쇼핑의 공적마스크 판매로 인한 고객센터 연결 불가와 허위 인증마크 판매로 소비자 불만 확산, 5월 유기농 새싹보리에서 쇠가루와 대장균 검출, 6월 부적합 크릴오일 판매, 모바일 쇼핑물 (주레몬트리)의 배송환불 지연 및 연락두절, 7월 쿠팡이 CS 닥터 파업에 따른 A/S 및 설치 지연, 8월 집중 호우로 펜션 등 숙박시설 예약 취소 및 환불, 9월 코로나19와 추석명절로 인해 택배 물량 급증으로 배송 지연과 분실로 인한 소비자상담이 증가하였다. 투자자문(컨설팅) 관련 상담이 지속적으로 접수되고 있으며, 여행, 항공권, 숙박, 돌잔치, 헬스장 등 코로나19로 인해 계약을 해지하려 했으나 사업자가 거부하거나 과도한 위약금을 요구하여 소비자 불만이 지속적으로 접수되었다.

언론보도



뉴스 토픽
코로나19 소비자 피해도 각양각색

"감염병인데 왜 위약금을 내냐"

소비자

"청채지면 아니 위약금을 내야"

사업자

VS

이 과정에서 위약금 분쟁이 끊이지 않고 있습니다

뉴스 토픽
코로나19 소비자 피해도 각양각색

증가하고 있다. 카카오톡의 채널에서 여러 상호로 의류, 신발 등을 판매하던 "(주)레온트리 인터넷쇼핑몰" 관련 소비자상담이 2020년 2월 이후 급증(배송 지연, 환불 지연, 연락두절 등)하였고, 계약불이행에 따른 소비자의 환불요구에 환불이 제대로 지켜지지 않아 경제적 피해가 발생하였다. 피해자는 대부분 40대~60대 여성소비자였다.

뉴스 토픽
코로나19 소비자 피해도 각양각색

이름 바꿔 '상순 혁명'

송 못 받고 환불도 못 받아"

위 제 | 김윤정
영상취재 | 박선영

뉴스 토픽
코로나19 소비자 피해도 각양각색

본방 정보서비스, 마세요!

코로나19로 결혼식 취소, 위약금은 어떻게?

위 제 | 김윤정
영상취재 | 박선영

뉴스 토픽
코로나19 소비자 피해도 각양각색

19사칭

2차 긴급재난지원금 추가 지급

지인 사칭

공공기관 사칭

택배 및 배송관련

2020.12.2 SK브로드밴드

결과보고. 끝.