

 한국소비자원 Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	 페이스북 @kcanews  인스타그램 @kca.go.kr	
이 자료는 즉시 사용하시기 바랍니다.			
배포일	2018년 12월 26일(수) (총 8쪽)	담당부서	제주여행소비자권익증진센터
		담당자	오흥욱 센터장 (064-747-1511) 박범규 부 장 (064-747-1512)

제주 한달살기 숙박 소비자피해 주의

- 업종 신고없이 운영하는 제주 한달살기 숙박업체 많아 -

최근 제주에서 내 집처럼 생활하면서 여유롭게 여행을 즐기는 제주 한달살기가 인기를 끌고 있는 가운데 업종 신고 없이 영업하는 한달살기* 장기숙박 업체가 늘어나고 이로 인한 소비자불만·피해**가 발생하고 있어 소비자들의 각별한 주의가 요구된다.

* 제주 한달살기는 제주도에서 약 한 달 내외의 기간 동안 체류하면서 여가, 체험, 휴식뿐만 아니라 업무까지 복합적으로 수행하는 것을 말하며, 이를 위해 한 달 내외의 기간동안 장기 체류형 손님에게 숙박시설을 제공하는 것을 제주 한달살기 숙박이라고 함.(김소윤 외, 체류형 농촌관광의 특성과 성공요인 연구 : 제주 한달살기를 사례로, 한국관광산업학회, 2016)

** 최근 3년 9개월간(2015. 1.~2018. 9.) 1372 소비자상담센터에 접수된 제주 한달살기 관련 소비자상담은 총 48건으로, 2015년 6건, 2016년 13건, 2017년 14건, 2018년 9월 15건임.

한국소비자원(원장 이희숙) 제주여행소비자권익증진센터가 2018. 10. 16.~31. 인터넷 홈페이지를 갖춘 제주 한달살기 장기숙박 업체를 조사한 결과, 조사대상 50개 업체 중 30개(60.0%)가 관련 법률에 따른 신고 없이 영업을 하고 있는 것으로 나타났다.

장기숙박의 경우 별도 규제하는 법률이 없으나 숙박 영업을 하기 위해서는 「공중위생관리법」의 숙박업, 「제주특별자치도법」의 휴양펜션업, 「농어촌정비법」의 농어촌민박업 등 관련 법률에 따라 사업자 등록·신고를 해야 한다.

□ 제주 한달살기 숙박업체 소비자정보 제공 미흡

조사대상 50개 중 41개 업체는 자체 홈페이지에 숙박요금을 표시하고 있었으나, 나머지 9개(18.0%)는 표시하고 있지 않았다.

또한 홈페이지에 계약서를 작성한다고 표시한 업체는 10개(20.0%)로, 40개(80.0%) 업체는 작성 여부에 대해 표시하지 않아 소비자정보 제공이 미흡한 것으로 나타났다.

□ 예약취소 시 자체 환급규정, 「소비자분쟁해결기준」보다 위약금 많이 부과

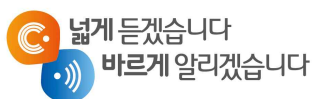
35개(70.0%) 업체가 홈페이지 내 계약 취소 시 환급규정을 표시하고 있었으나, 소비자 귀책사유로 취소 시 「소비자분쟁해결기준(숙박업)」에 따른 위약금 부과 기준을 준수하는 업체는 1개(2.0%)에 불과했다. 사업자 귀책사유로 취소 시 환급규정은 조사대상 업체 모두가 표시조차 하지 않고 있었다.

특히, 태풍, 폭설 등 기후변화 및 천재지변에 따른 취소 시 환급규정을 표시한 곳은 50개 업체 중 14개(28.0%)였고, 이 중 「소비자분쟁해결기준」을 준수하는 업체는 7개(14.0%)에 불과했다.

숙박업체가 숙박업 등록 등 관련 법규를 준수하지 않고 운영될 경우 소비자 분쟁, 안전, 위생 등의 문제가 야기될 수 있고 관광 이미지에 부정적 영향을 미칠 수 있다.

이에 한국소비자원은 제주특별자치도에 업종 미신고 제주 한달살기 장기숙박 업체를 대상으로 계도와 단속 실시, 「소비자분쟁해결기준」 준수 유도를 건의할 예정이다.

또한 소비자에게는 피해를 예방하기 위해 ▲이용계약 전에 숙박업체가 시·군·구에 신고하였는지, 정상으로 영업하고 있는지 확인할 것 ▲계약 후 홈페이지 등에 표시된 정보를 출력하여 분쟁 발생에 대비할 것 ▲취소 시 환급조건 등 규정을 꼼꼼히 확인 후 계약할 것을 당부했다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



< 붙임 >

1 소비자불만 상담 현황

□ 제주 한달살기 숙박 관련 계약해지 불만 많아

- (접수 현황) 최근 3년 9개월간(2015. 1. ~ 2018. 9. 30.) 1372소비자상담센터에 접수된 '제주 한달살기' 관련 소비자불만 상담은 총 48건임.
- 2016년 13건(116.7%), 2017년 14건(7.7%)으로 나타났으며 2018년 9월까지 15건이었음.

[연도별 소비자상담 접수 현황]

단위 : 건, %

구분	2015년	2016년	2017년	2018년 9월	합계
건수(증감률)	6	13(116.7)	14(7.7)	15	48

- (유형별) 상담유형별로는 '계약금 환급 거부·지연'이 19건(39.5%)으로 가장 많았고, '과다한 위약금 청구' 9건(18.8%), '시설 불량' 9건(18.8%) 등의 순이었음.

[상담유형별 현황]

단위 : 건, %

구분	불만유형	소비자상담	
		상담건수	비율(%)
계약 해지 관련	계약금 환급 거부·지연	19	39.5
	과다한 위약금 청구	9	18.8
	소계(A)	28	58.3
이용 관련	시설불량(위생, 안전 등)	9	18.8
	가격, 추가요금	5	10.4
	계약불이행	4	8.3
	기타*(단순 문의 등)	2	4.2
	소계(B)	20	41.7
합계(C=A+B)		48	100.0

[사례1] 계약금 환급 거부·지연

- A씨는 2018. 9. 1.부터 사업자를 통해 숙소를 한 달간 이용하기로 하고 2018. 6. 500,000원을 입금함. 개인 사정으로 인해 2018. 10.로 일자 변경을 요청하자 어렵다고 답변해 2018. 8. 17. 계약해지를 요구하자 환급을 거부함.

[사례2] 계약불이행

- B씨는 애완견과 함께 숙박을 위해 추가요금을 지불하고 2018. 6. 3.부터 숙소를 이용하기로 함. 이용당일에 방문하니 원래 이용하려던 숙소는 애완견과 함께 이용할 수 없다고 함. 사전에 설명하고 계약했음에도 불구하고 계약대로 이행하지 않는 것은 부당하여 계약 이행을 요구함.

[사례3] 과도한 위약금 요구

- C씨는 2018. 7. 10.부터 사업자를 통해 숙소를 17일간 이용하기로 하고 2018. 3. 28. 이용금액 550,000원 중 100,000원을 입금함. 개인 사정으로 이용할 수 없게 되어 2018. 4. 6. 계약 해지를 요구하자 2개월 전 취소했음에도 불구하고 50%를 공제한 뒤 환급해 줌.

[사례4] 과도한 추가 공과금 요구

- D씨는 2016. 10.부터 한 달간 숙소를 이용하기로 계약하면서 전기, 수도, 가스 공과금을 별도 지불하기로 함. 퇴실 할 때 사업자는 영수증 등 증빙자료도 제시하지 않고 230,000원의 과도한 공과금을 요구함.

[사례5] 시설 불안전

- E씨는 2017. 5. 7.부터 한달살기 숙소를 이용하던 중 어느 날 밤 10시경 다른 손님이 여성인 E씨의 방에 마스터키를 사용해 들어옴. 업체에서는 다른 투숙객이 방에 키를 두고 와 문을 열어달라고 요청했는데 방 호수를 잘못 알려줘서 생긴 상황이라 해명했지만 시설이 불안해서 숙박하기 어렵다며 계약해지를 요구함.

- 조사 기간 : 2018. 10. 16.~ 31.
- 조사 대상 및 조사 내용 등

조사 대상	조사내용	조사방법
제주 한달살기 장기숙박 50개 업체*	신고·등록 여부, 예약취소 환급 여부, 숙박요금 고지 여부 등	- 관할 지자체 협조 - 홈페이지 표시 분석

* 네이버(www.naver.com) "제주 한달살기" 검색을 통한 105개 업체 중 홈페이지를 운영하고 숙박 예약시스템을 갖춘 50개 업체(제주 34, 서귀포 16)

□ 등록·신고 여부

- 숙박업을 영위하기 위해서는 「공중위생관리법」의 숙박업으로 등록·신고하거나 「농어촌정비법」의 농어촌민박사업, 「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」의 휴양펜션업으로 등록·신고 후 영업을 할 수 있음.
- 조사대상 50개 업체의 등록·신고 여부를 관할 지자체(제주시, 서귀포시)에 요청해 확인한 결과, 30개(60.0%) 업체는 별도 등록·신고 없이 영업¹⁾하고 있는 것으로 나타남.

[업체 등록·신고 여부]

단위 : 건, %

신고여부	등록·신고	미등록·미신고	합계
업체수	20(40.0)	30(60.0)	50(100.0)

□ 홈페이지 내 계약서 작성 표시 여부

- 홈페이지 내 계약서 작성 여부를 표시한 업체는 10개(20.0%)로 확인됨.

[계약서 작성 표시 여부]

단위 : 건, %

구분	표시	미표시	합계
업체수	10(20.0%)	40(80.0%)	50(100.0%)

1) 법제처 정부유권해석(2007. 4. 13. 07-0017)과 서울중앙지법 제23형사단독(사건번호 2016고정3101, 2017. 5. 10.)선고례를 강안할 때 보증금을 받거나 임대업 등록 여부와 관계없이 객실내 서비스 제공이나 불특정 다수인이 숙박할 수 있는 숙박시설을 제공한다면 "숙박업"으로 등록·신고해야 함.

□ 숙박요금 및 추가요금 표시

- 홈페이지 내 숙박요금을 표시하지 않은 업체는 9개(18.0%)이었음.
- 50개 업체의 숙박요금을 조사한 결과, '50만원 이상 100만원 미만'이 23개(46.0%)로 가장 많았고, '150만원 이상 200만원 미만'이 13개(26.0%), '100만원 이상 150만원 미만'이 9개(18.0%) 순이었음.

[숙박요금 표시 여부]

단위 : 건, %

구분	표시	미표시	합계
업체수	41(82.0)	9(18.0)	50(100.0)

- 보증금을 표시하지 않은 업체는 20개(40.0%)였고, 전기·가스 등 기타 추가요금을 표시하지 않은 업체는 27개(54.0%)로 확인됨.

[보증금 및 기타 추가요금 표시 여부]

단위 : 건, %

구분	보증금	기타 추가요금
표시	30(60.0)	23(46.0)
미표시	20(40.0)	27(54.0)
합계	50(100.0)	50(100.0)

- 등록(신고) 업체보다 미등록(미신고) 업체에서 숙박요금 이외 보증금과 추가요금을 요구하는 비율이 높은 것으로 나타남.

[업종신고별 보증금 및 기타 추가요금 비교]

단위 : 건, %

구분	보증금			기타 추가요금		
	등록(신고) 업체	미등록(미신고) 업체	합계	등록(신고) 업체	미등록(미신고) 업체	합계
업체수	8 (26.7)	22 (73.3)	30 (100.0)	4 (17.4)	19 (82.6)	23 (100.0)

□ 소비자의 귀책사유로 인한 계약해지 시 환급 규정

- 홈페이지 내 환급규정(소비자의 귀책사유)과 비율을 표시한 업체는 35개(70.0%)였음. 이 중 소비자분쟁해결기준에 따른 환급규정을 적용하고 있는 업체는 1개(2.0%)뿐이었음.

[환급규정 표시 및 적용 기준]

단위 : 건, %

환급규정	표시		미표시	합계
	소비자분쟁해결기준	자체 규정		
업체수	1(2.0)	34(68.0)	15(30.0)	50(100.0)

- 34개 업체가 자체 환급규정을 마련해 표시하고 있으나 업체마다 상이하며, 예약 취소 시 「소비자분쟁해결기준」보다 위약금을 많이 부과하는 것으로 나타남.

[사용예정일 10일 이전 취소 시 환급 비율(성수기 기준)]

단위 : 건, %

분쟁해결기준	업체수(비율)				합계
	100% 환급	50% 이상 ~ 100% 미만	50% 미만	미환급	
업체수	6(17.7)	3(8.8)	8(23.5)	17(50.0)	34(100.0)

□ 사업자의 귀책사유로 인한 계약해지 시 환급 규정

- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해지 시 환급규정과 비율을 표시한 업체는 없었음.

[환급규정 표시 여부]

단위 : 건, %

구분	표시	미표시	합계
업체수	0(0.0)	50(100.0)	50(100.0)

□ 기후변화 및 천재지변으로 인한 취소 시 환급 규정

- 태풍, 폭설 등 기후변화 및 천재지변에 따른 취소 시 환급규정을 표시한 업체는 14개(28%)이었고, 나머지 36개(72.0%) 업체는 표시하지 않음.

[환급규정 표시 여부]

단위 : 건, %

구분	표시	미표시	합계
업체수	14(28.0)	36(72.0)	50(100.0)

□ **이용계약 전 취소 시 환급규정 및 계약조건을 반드시 확인한다.**

- 사업자가 홈페이지 등을 통해 표시한 환급 규정을 미리 확인하고 신중하게 계약한다.
- 간혹 보증금, 공과금 등 추가요금을 지나치게 부과하는 경우가 있으므로 사전에 꼼꼼히 확인해야 한다.

□ **이용하고자 하는 숙박업체가 해당 시·군·구에 등록·신고가 되어 있는 지, 현재 정상영업중인지 확인한다.**

- 온라인사이트를 통해 분양형호텔, 타운하우스, 오피스텔 등에서 불법으로 영업하는 경우가 있으므로 계약 전 반드시 신고여부를 확인해야 한다.
- 특히 지나치게 저렴한 가격으로 제공하고 있거나 단기간에 많은 계약을 하는 업체는 계약 전 이용 후기를 읽어보는 등 주의를 해야 한다.

□ **홈페이지 등에 표시된 업체의 주요 시설 및 서비스를 확인하고 출력해둬으로써 추후 피해발생에 대비한다.**

- 시설 이용 시 홈페이지에 표시된 내용과 달라 피해가 발생할 경우 입증자료로 활용할 수 있다.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 '1372 소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)' 또는 '행복드림 열린소비자포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)'을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.