

 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 7월 26일(목) (총 8쪽)	담당부서 피해구제국 대전지원 담당자 김선환 지원장 (042-485-3751) 장민호 대리 (042-485-3752)

대전지역 소비자 피해, 헬스장이 가장 많아

- 계약 시 계약내용·환불기준 반드시 확인 해야 -

헬스장이나 요가, 필라테스 운동 시설을 이용하다가 계약을 중도 해지할 때 사업자가 과도한 위약금을 요구하거나 해지를 거부하는 등 계약 관련 소비자 피해가 지속적으로 발생하고 있어 주의가 필요하다.

한국소비자원(원장 이희숙)에 따르면 최근 3년 5개월간(2015.1.~2018.5.) 대전 소재 헬스장 등 운동시설 이용 중 분쟁이 발생해 피해구제를 신청한 사례는 214건으로, 단일 품목으로는 가장 많이 접수됐고 2017년의 경우 전년 대비 73.3%가 증가했다.

[헬스장 관련 연도별 접수 현황]

(단위 : 건, %)

구분	2015	2016	2017	2018.5.	계
건수	60	45(△25.0)	78(73.3)	31	214
1.~5.	19(-)	17(△11.8)	30(43.3)	(3.2)	97

□ 계약해지 관련 피해가 87.8%로 대부분 차지

피해유형별로는 위약금 과다 요구·계약해지 거절 등 ‘계약해지’ 관련 피해가 87.8%(188건)로 가장 많았고, ‘계약불이행’이 9.4%(20건)를 차지했다.

‘위약금 과다요구’는 120건(56%) 접수돼 헬스장 관련 피해의 절반이상을 차지했다. 구체적으로는 중도해지에 따른 잔여이용료 반환 요구 시, 이용료를 헬스장이 임의로 정한 1개월 또는 1회 요금으로 정산하거나, 계약 시 무료로 제공하기로 했거나 설명하지 않았던 부가서비스 대금이나 신용카드수수료, 부가세 등 추가 비용을 공제하는 사례가 많았다.

‘계약해지 거절’은 24.8%(53건)로 계약해지 요청 시 계약서의 해지, 환불불가 조항 등을 이유로 계약해지 및 환불을 거절하거나 이용권 양도를 권유하며 회피하는 경우였다.

[피해 유형별 현황]

(단위 : 건, %)

피해유형		건수	비율
계약해지 관련	위약금 과다요구	120	56.0
	계약해지 거절	53	24.8
	환급 지연	15	7.0
	소 계	188	87.8
계약불이행		20	9.4
기타(도난·분실, 부상 등)		6	2.8
합 계		214	100.0

* 트레이너 임의 변경, 수용인원초과, 프로그램 내용 변경 등

□ 주로 장기이용 계약 하면서도 일시불 결제하는 경우 많아

계약기간별로는 3개월 이상 장기이용 계약이 76.6%(164건)였으며, 3개월 미만 계약은 8.4%(18건)였다. 사업자가 폐업해 계약이 이행되지 않거나 정당한 해지 요구를 거절할 경우 신용카드 할부로 결제한 소비자는 신용카드사에 잔여할부금 지급을 거절(할부항변권)할 수 있으나, 할부로 결제한 경우는 36.9%(79건)에 불과한 것으로 나타났다.

□ 계약조건을 꼼꼼히 확인하고 계약서 교부받아야

한국소비자원은 소비자들에게 ▲계약유지 가능성 등을 고려해서 신중하게 계약기간을 결정할 것 ▲계약내용과 중도해지 시 환불기준을 반드시 확인하고 계약서를 반드시 받아둘 것 ▲장기계약 시 폐업 등 만일의 경우에 대비해 신용카드로 할부 결제할 것을 당부했다.

또한 지자체와 연계해 사업자가 법·규정 등을 준수하도록 관련 정보를 제공하고 공정거래위원회에서 정한 표준약관 사용을 권장할 계획이다.

	<p>위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. www.kca.go.kr</p>	
---	---	---

1

피해구제 접수 현황

□ 대전지역 소비자피해 헬스장이 가장 많아

- 최근 3년 5개월간(2015.1.~2018.5.) 대전지역에 접수된 피해구제 신청을 품목별로 분석한 결과, ‘헬스장(요가 포함)’이 214건으로 가장 많았고 ‘기타세탁서비스’ 119건, ‘이동전화서비스’ 108건 등의 순으로 나타남.

[대전지역 품목별 접수 현황]

(단위 : 건)

구분	헬스장	기타세탁서비스	이동전화서비스	스마트폰	양복세탁서비스
건수	214	119	108	107	104

- 헬스장 관련 피해구제 신청은 총 214건으로 매년 지속적으로 발생하고 있으며, 2017년은 78건으로 전년 대비 73.3% 증가함.

[헬스장 관련 연도별 접수 현황]

(단위 : 건, %)

구분	2015	2016	2017	2018.5.	계
건수	60	45(△25.0)	78(73.3)	31	214
1.~5.	19(-)	17(△11.8)	30(43.3)	(3.2)	97

□ 계약해지 관련 피해가 87.8%로 대부분 차지

- 피해유형별로는 위약금 과다 요구·계약해지 거절 등 ‘계약해지’ 관련 피해가 87.8%(188건)로 가장 많았고, ‘계약불이행’이 9.4%(20건) 등의 순으로 나타남.

[헬스장 관련 피해유형별 접수 현황]

(단위 : 건, %)

피해유형		건수	비율
계약해지 관련	위약금 과다요구	120	56.0
	계약해지 거절	53	24.8
	환급 지연	15	7.0
	소 계	188	87.8
계약불이행*		20	9.4
기타(도난·분실, 부상 등)		6	2.8
합 계		214	100.0

* 트레이너 임의 변경, 수용인원초과, 프로그램 내용 변경 등

- (위약금 과다 요구) ‘이용료를 헬스장이 임의로 정한 1개월 또는 1회 요금으로 정산’, ‘계약 시 무료로 제공하기로 했거나 설명하지 않았던 부가서비스 대금이나 신용카드수수료, 부가세 등 추가비용 공제’ 등
- (계약해지 거절) ‘계약서의 해지, 환불불가 조항 등을 이유로 계약해지 및 환불 거절’, ‘환불요청에 대해 이용권 양도를 권유하며 회피’ 등
- (계약불이행) ‘폐업 또는 사업자 변경으로 소비자가 약정된 서비스 이용 어려움’, ‘사업자가 일방적으로 운동프로그램이나 트레이너를 변경해 계약내용 미이행’ 등

※ 사업자가 ‘중도해지시 이용료 정산에 관한 내용’을 약관에 명시한 경우, 「약관의 규제에 관한 법률」 제3조 제3항에 따라 **고객이 이해할 수 있도록 설명해야** 하며, 이를 위반해 계약을 체결한 경우 해당 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없음.

□ 일시불 결제가 63.1%, 3개월 이상 장기 계약이 76.6%

- 결제 방법별로는 신용카드나 현금 일시불 결제가 63.1%(135건)로 신용카드 할부결제 36.9%(79건)보다 26.2%p 더 많았음.

[헬스장 관련 이용대금 결제 방법별 현황]

(단위 : 건, %)

구분	일시불(현금·카드)	신용카드 할부결제	계
건수	135(63.1)	79(36.9)	214(100.0)

※ 소비자가 이용 대금을 신용카드 할부로 결제한 경우, 계약기간 중 사업자가 폐업하거나 중도 해지 요구를 거절할 때 신용카드사에 잔여 할부금 지급을 거절할 수 있으므로, 문제가 발생했을 경우 일시불 결제보다 할부결제가 문제 해결에 도움이 됨. (「할부거래에 관한 법률」 제16조).

- 이용 계약 기간별로는 3개월 이상이 76.6%(164건), 3개월 미만 8.4%(18건)였고, 이용 횟수 계약은 15.0%(32건)인 것으로 나타남.

[이용 기간별 계약 현황]

(단위 : 건, %)

구분	이용 기간				이용횟수	계
	3개월 미만	3개월 이상 ~6개월 미만	6개월 이상 ~12개월 미만	12개월 이상		
건수	18(8.4)	60(28.0)	50(23.4)	54(25.2)	32(15.0)	214(100.0)

- 연령이 확인되는 205건을 분석한 결과, 20대(93명, 45.4%), 30대(79명, 38.5%), 40대(25명, 12.2%) 순으로 나타남.

[연령별 피해구제 접수 현황]

(단위 : 건, %)

구분	10대	20대	30대	40대	50대 이상	계
건수	1(0.5)	93(45.4)	79(38.5)	25(12.2)	7(3.4)	205(100.0)

【사례1】 위약금 과다요구

A씨는 헬스장을 4개월 이용하기로 계약하고 600,000원을 지급함. 3일 이용 후 건강상의 이유로 계약해지 및 잔여이용료 환급을 요청하자, 위약금 10%, 가입비 50,000원, 3일 이용료 66,000원 등을 공제하고 424,000원만 환급하겠다고 함.

【사례2】 계약해지 거절

B씨는 헬스장의 개업 전 할인행사(예약이벤트)를 통해 개인트레이닝(PT) 강습(20회)을 계약하고 1,300,000원을 결제함. 이후 사업자가 개업하기 전 개인사정으로 계약해지를 요구했으나, 사업자는 이벤트 가격으로 가입한 회원은 환불 불가라는 약관에 따라 계약해지를 거절함.

【사례3】 환급 지연

C씨는 개인트레이닝(PT) 강습을 20회 받기로 계약하고 1,000,000원을 결제함. 강습을 5회 실시한 후 트레이너가 퇴사하고 트레이너 채용이 되지 않아 1개월 이상 운동을 하지 못함. 소비자는 계약 해지를 요구했으나 사업자는 경영사정 악화를 이유로 환급을 미룸.

【사례4】 계약불이행

D씨는 스피닝을 3개월 간 이용하기로 계약하고 240,000원을 결제함. 계약기간 중 사업자는 스피닝 인원이 부족하다며 스피닝 강습을 하지 않겠다고 통보함. 소비자는 사업자의 일방적인 계약내용 변경을 이유로 계약해지 및 잔여이용료 반환을 요구했지만 사업자는 오히려 소비자에게 위약금을 요구함.

□ 헬스장 장기이용 계약은 신중하게 결정한다.

- 가격이 싸다는 이유로 충동적인 장기이용 계약은 삼가하고, 계약유지 가능성 등을 고려해 신중하게 계약기간을 정한다.

□ 계약 체결 시 중도해지에 따른 환불기준 등을 꼼꼼히 확인하고, 계약서를 반드시 받아둔다.

- 실제 결제요금 기준으로 정산한 이용료와 사업자가 정한 기준에 따른 이용료 간의 차이가 큰 경우, 반드시 사업자에게 이의를 제기해, 합리적인 수준으로 변경을 요구한다.
- 입회원서 등에 기재된 ‘계약해지 시 환불기준, 카드수수료·부가세 등’ 추가 비용 공제 항목 등을 꼼꼼히 확인한다.

□ 3개월 이상 장기이용 계약 시 신용카드 할부로 결제한다.

- 장기이용 계약 시에는 신용카드 할부(3회 이상)로 결제해 만일의 경우 신용카드사에 항변권을 행사해 잔여 할부대금 지급을 중지하도록 요구한다.
- * 사업자 폐업하거나 정당한 해지 요구를 거절하는 등 잔여대금을 환급받기 어려운 경우, 신용카드사에 잔여할부금 지급을 거절할 수 있다(할부항변권).

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 1372소비자상담센터(국번 없이 1372, www.1372.go.kr)에 도움을 요청한다.

체 육 시 설 업		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
1) 제공된 물품 또는 용역이 계약내용과 다른 경우 2) 시설고장, 정원초과 등으로 당해 시설물을 이용할 수 없는 경우 3) 신체상 피해발생 4) 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 개시일 이전 - 개시일 이후 5) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해제 - 개시일 이전 - 개시일 이후	○ 계약해제 ○ 환급 또는 동급의 타 시설물로 이용대체 ○ 배상액 배상 ○ 전액환급 및 총 이용금액의 10% 배상 ○ 취소일까지의 이용 일수 해당금액 공제한 금액 환급 및 총이용금액의 10% 배상 ○ 총이용금액의 10% 공제 후 환급 ○ 취소 일까지의 이용일수에 해당 하는 금액과 총이용금액의 10% 공제 후 환급	* 체육시설의 설치·이용에 관한 법률 제19조 및 동법시행령 제18조의 규정에 의한 「회원제 체육시설업」 제외 · 회원제 골프장업, 스키장업, 요트장업, 회원제 종합체육시설업 * 개시일이란, 계약내용이 이용횟수로 정하여진 경우에는 최초이용일, 기간으로 정하여진 경우에는 기간이 시작되는 초일을 말함 * 총이용금액이란 이용자가 사업자에게 계약시 정한 실거래금액을 말하며, 계약금·입회금·가입비·부대시설 이용료 등의 금액을 모두 포함한다. 다만, 보증금은 포함되지 않는다.
○ 사은품 반환 - 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시 · 사은품 미사용 시 : 해당 사은품 반환 · 사은품 사용 시 : 해당 사은품과 동종의 상품으로 반환하거나 동종 상품의 시중가격 또는 계약서상에 기재된 해당 사은품의 가격에서 손울 등에 따른 금액을 지급하고 반환(단, 단순포장개봉은 사은품 사용으로 보지 아니함.) · 계약서상에 해당 사은품의 품목 또는 가격이 기재되어 있지 않은 경우: 현존상태로 반환 - 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제·해지 시: 사업자에게 사은품 반환하지 않음. ○ 체육시설업 - 수영장, 체력단련장, 테니스장, 대중종합체육시설업, 골프연습장 등		