
 <b>한국소비자원</b> Korea Consumer Agency	<h1>보도자료</h1> <p>“소비자 주권 시대를 열어가는 국민의 기관”</p>	2018 평창 동계올림픽대회 및 동계패럴림픽대회 <b>하나 된 열정</b> <b>하나 된 대한민국</b> 	
<b>이 자료는 즉시 사용하기 바랍니다.</b>			
배포일	2018년 1월 24일(수) (총 7쪽)	담당	시장조사국 약관광고팀 한성준 팀장 (043-880-5711) 김지은 대리 (043-880-5714)

## 취업컨설팅 서비스, 계약 관련 소비자불만 많아 개선 필요

- 환불기준 미안내 등 소비자 정보제공도 미흡한 것으로 나타나 -

2017년 11월 기준 청년 실업률(통계청 조사)이 9.2%를 기록하는 등 취업난이 계속되는 가운데, 블라인드 평가 도입 등 기업별로 채용방식이 다변화되면서 취업준비생을 대상으로 한 ‘취업컨설팅 서비스\*’가 인기를 끌고 있다. 그러나 환불기준 등에 대한 소비자 정보제공이 미흡하고, 제공되는 서비스에 비해 수강료가 과도하게 비싸다는 불만이 많아 이용에 주의가 요구된다.

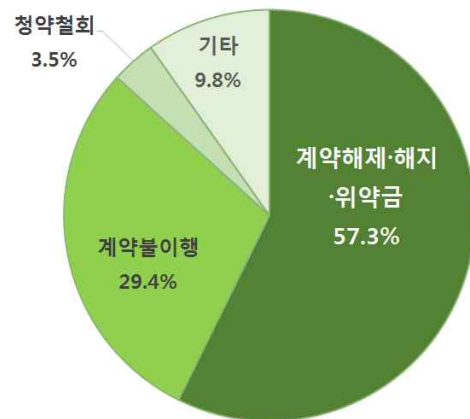
\* 취업에 필요한 자기소개서, 인적성 검사, 필기·면접시험 등의 과정에 대비하고자 학원 또는 1:1 강습 형태로 제공되는 교육서비스

### □ 계약해지 및 위약금, 계약불이행 등 계약 관련 불만이 대부분을 차지

한국소비자원이 최근 4년간(2014년~2017년) 1372소비자상담센터\*에 접수된 취업 관련 소비자 불만상담 143건을 유형별로 분석한 결과, 계약 해제·해지 및 위약금 관련 불만이 82건(57.3%), 계약불이행 관련이 42건(29.4%) 등 계약 관련 불만이 대부분을 차지했다.

\* 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(국번없이 1372)로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행

[ 소비자 불만 유형별 현황 ]



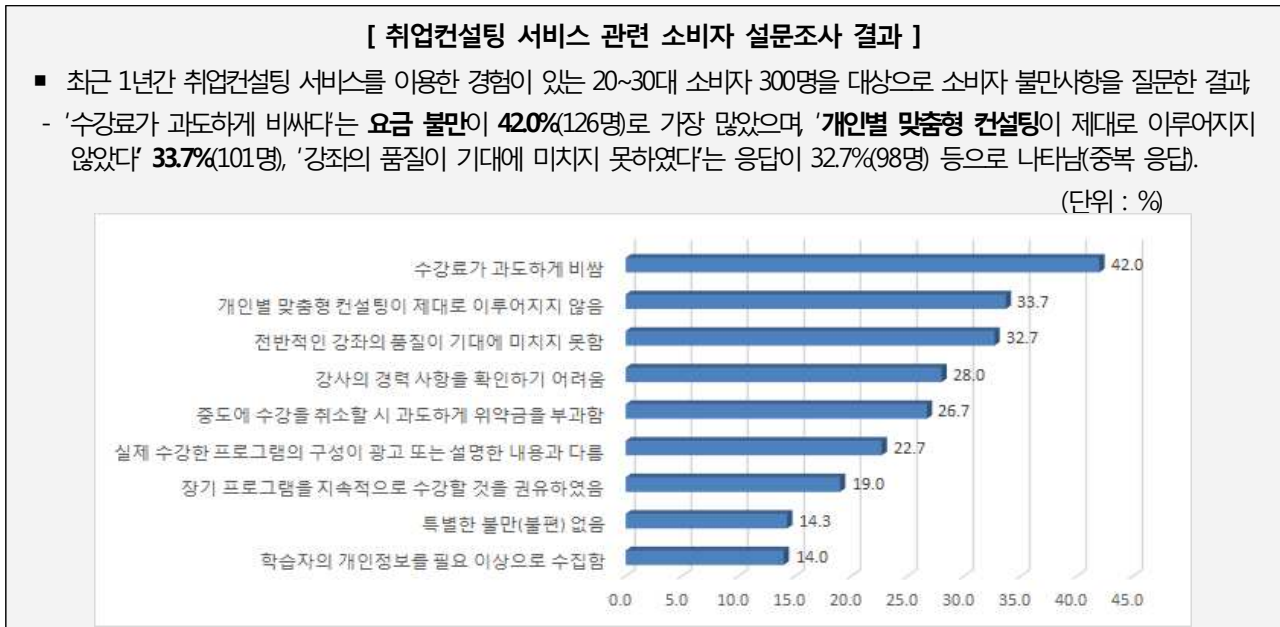
### □ 수강료, 환불조건 등에 관한 정보제공도 미흡한 것으로 나타나

온라인·오프라인에서 취업컨설팅 서비스를 제공하는 업체 30곳(학원 10곳, 학원 외 업체 20곳)을 대상으로 조사한 결과, 학원 10곳 중 3곳(30.0%)의 경우 교습과정이나 교습비 옥외가격표시를 제대로 이행하지 않고 있었으며, 학원 외 업체 20곳 중 4곳(20.0%)은 홈페이지에 요금을 표시하지 않는 등 소비자 정보제공이 미흡한 것으로 나타났다.

대부분의 업체에서 계약해제·해지 및 환불에 대한 사항을 홈페이지에 기재하지 않거나(학원 10곳 중 6곳, 학원 외 업체 20곳 중 11곳 등 총 17곳), 중도해지 제한, 과도한 위약금 부과 등 소비자에게 불리한 내용을 기재(학원 외 업체 20곳 중 3곳)하고 있었다.

## □ 비싼 수강료, 개인별 맞춤 컨설팅 미흡 등 소비자불만 높게 나타나

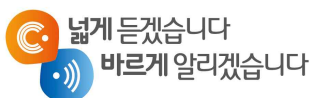
소비자 10명 중 4명이 '수강료가 과도하게 비싸다'고 응답하였으며, 10명 중 3명은 '개인별 맞춤형 컨설팅이 제대로 이루어지지 않았다고' 응답하는 등 '수강료'와 '개인별 맞춤 컨설팅' 항목에서 불만족하였다는 응답이 높게 나타났다.



실제로 서울지역 취업컨설팅 학원 10곳을 방문하여 1회당 평균비용을 조사한 결과, 자기소개서 및 면접시험의 경우 1회당 약 10만원, 인·적성검사 및 필기시험의 경우 1회당 약 3만 8천원이었으며, 패키지·종합반의 경우 1회당 평균비용이 약 4만 2천원 인 것으로 나타났다.

한국소비자원은 이번 조사결과를 바탕으로 ▲관계부처에 취업컨설팅 서비스를 제공하는 학원 및 평생교육시설에 대한 행정지도·관리감독 강화를 요청하고, ▲해당 사업자에게 소비자에 대한 정보제공을 강화할 것을 권고할 예정이다. 아울러 환불기준 등 중요한 정보제공이 미흡한 업체가 많고, 제공되는 서비스의 품질에 비해 수강료가 비싸다는 견해가 많으므로 소비자에게 신중하게 이용할 것을 당부했다.

앞으로도 한국소비자원은 소비자에게 불리한 거래조건을 개선하고 합리적인 소비 생활을 돕기 위한 지속적인 노력을 기울일 예정이다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는  
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.  
[www.kca.go.kr](http://www.kca.go.kr)



## < 붙임 >

### 1 소비자 상담 현황

#### □ 계약해지, 위약금 등 계약 관련 소비자불만 가장 많아

- 최근 4년간(2014. 1. 1. ~ 2017. 12. 31.) 1372소비자상담센터에 접수된 취업 관련 소비자 상담건수는 총 143건으로, 계약해제·해지·위약금 관련 82건(57.3%), 계약불이행 42건(29.4%), 청약철회 5건(3.5%) 등 계약 관련 불만이 대부분을 차지하였으며, 그 외 단순문의·상담\*이 14건(9.8%)으로 나타났음.

\* 업체정보 문의, 특정 학원강의 수강이 취업에 도움이 되는지 문의 등

#### [ 최근 4년간 취업 관련 소비자 상담 건수(불만유형별)]

(단위 : 건, %)

유형	2014년	2015년	2016년	2017년	합계(비율)
계약해제·해지·위약금	16	24	26	16	82(57.3)
계약불이행	13	12	4	13	42(29.4)
청약철회 관련	2	-	1	2	5(3.5)
단순문의·상담	2	5	2	5	14(9.8)
계	33	41	33	36	143(100.0)

### 2 실태조사 결과

#### 가. 거래 조건

- 조사 대상 : 서울시내 취업컨설팅 학원 중 교육청에 등록된 학원 10곳

\* 서울시교육청 '학원 등록 현황' 자료를 참고하여 선정하였으며, 아나운서·승무원학원 등 특정 업계만을 대상으로 하는 학원은 제외하고 대기업·공기업 취업대비 학원을 대상으로 조사하였음.

- 조사 기간 : 2017. 11. 10. ~ 11. 21.

#### □ 채용 전형의 종류에 따라 단과반 또는 종합반 형태로 구성

- 서울지역 취업컨설팅 학원 10곳을 방문하여 프로그램의 구성을 조사한 결과, ① 자기소개서, 인적성검사, 필기시험, 면접시험 등 전형의 종류에 따라 단과반으로 구성한 경우, ②2가지 이상의 패키지 또는 종합반 형태로 구성한 경우(예: 자기소개서+면접컨설팅, 대기업/공기업 취업종합반) 등 크게 두 가지 방식으로 이루어지고 있었음.

## □ 1회당 평균비용은 약 3만 8천원 ~ 10만원선

- 서울지역 취업컨설팅 학원 10곳을 방문하여 비용을 조사한 결과, ①자기 소개서의 경우 3~4회당 20~25만원이 가장 많았으며, ②인·적성검사는 3~4회당 10~15만원, ③전공 등 필기시험 5~6회당 20~25만원, ④면접시험 3~4회당 30~35만원선으로 나타났음.
- (1과목당 평균비용) 1과목당 평균비용은 자기소개서 및 면접시험의 경우 1회당 약 10만원, 인·적성검사 및 필기시험의 경우 1회당 약 3만 8천원으로 나타났으며, 패키지·종합반의 경우 1회 평균비용이 약 4만 2천원이었음.

## 나. 소비자 정보제공 실태

- 조사 대상 : 온라인오프라인에서 취업컨설팅 서비스를 제공하는 업체 30곳(학원 10곳 학원 외 업체\* 20곳)
- \* 학원으로 등록된 업체를 제외하고, 통신판매업 신고 등의 절차를 거친 후 운영되는 업체
- 조사 기간 : 2017. 11. 10. ~ 11. 21.

## □ 요금을 제대로 표시하지 않은 업체 많아

- 학원\* 10곳 중 3곳(30.0%)의 경우 교습과정이나 교습비 옥외가격표시를 제대로 이행하지 않고 있었으며, 학원 외 업체 20곳 중 4곳(20.0%)은 홈페이지에 요금을 표시하지 않았음.
- \* 학원은 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」 제15조 제3항 및 각 시·도 「학원의 설립·운영에 관한 조례 시행규칙」에 따라 옥외의 보기 쉬운 장소에 학원 교습비 등에 대한 사항을 게시해야 함.
- 특히, 홈페이지에 '가격 문의는 개별적인 상담을 통해 진행'한다고 안내하여 소비자로 하여금 상담을 유도하는 측면이 있었음.

## □ 홈페이지에 계약해제·해지 및 환불에 관한 사항을 안내하지 않음

- 30개 업체 중 17개 업체((학원 10곳 중 6곳, 학원 외 업체 20곳 중 11곳 등 총 17곳, 56.7%)는 홈페이지에 계약해제·해지 및 환불에 관한 사항을 안내하고 있지 않았음.
- 또한, 해당 사항을 안내하고 있더라도 중도해지 제한, 과도한 위약금 부과 등 소비자에게 불리한 내용을 기재한 업체(학원 외 업체 20곳 중 3곳)도 있었음.

## 다. 소비자 인식조사

- **조사 대상** : 최근 1년간 취업학원 등에서 취업을 위한 강좌를 수강하였거나, 사설업체 등에서 취업 컨설팅을 받은 경험이 있는 20~30대 소비자 300명
- **표본오차 및 신뢰수준** :  $\pm 5.66\%$  표본오차, 95% 신뢰수준
- **조사 기간** : 2017. 11. 29. ~ 12. 5.
- **조사 방법** : 구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사

### □ '온라인 서비스'로, '자기소개서'를 이용한 경우가 많아

- (서비스 제공방법) 온라인으로 이용하였다는 응답이 44.7%(134명)로 가장 많았으며, 이어 오프라인·온라인 병행 33.0%(99명), 오프라인 22.3%(67명) 순으로 나타남.
- (이용 프로그램) 자기소개서가 68.0%(204명)로 가장 많았으며, 인·적성검사 55.3%(166명), 전공 등 필기시험 47.0%(141명), 면접시험 38.0%(114명), 기업 및 직무분석 자료 제공 34.0%(102명) 순이었음(중복 응답).

### □ '수강료', '개인별 특성화 맞춤 컨설팅' 항목에서 소비자불만 높게 나타나

- (소비자 불만사항) '수강료가 과도하게 비싸다' 는 불만이 42.0%(126명)로 가장 많았으며, '개인별 맞춤형 컨설팅이 제대로 이루어지지 않았다' 33.7%(101명), '강좌의 품질이 기대에 미치지 못하였다' 32.7%(98명) 등으로 나타남(중복 응답).

#### [취업컨설팅 서비스 관련 소비자 불만사항(N=300, 중복응답)]

(단위 : %)



## 3

## 소비자 상담 사례

**[사례1] 사실과 다른 계약내용으로 인한 계약해지 및 환불 지연**

- ▶ 소비자 A씨는 사업자와 취업컨설팅 서비스 이용 계약을 체결하고, 수강료로 370만원을 결제함.
- ▶ 사업자는 교육청에 등록된 학원이라 설명하였으나, 확인해 보니 교육청에 등록된 업체가 아니어서 사업자에 계약해지를 요구함.
- ▶ 사업자는 잔여 대금을 환불해 준다고 하였으나 환불이 지연되고 있는 바, 조속한 계약해지 및 대금 환불을 요구함.

**[사례2] 수강 중 계약 중도해지 거부**

- ▶ 소비자 B씨는 사업자와 취업컨설팅 서비스 이용 계약을 체결함.
- ▶ 1단계 수업만 수강 후 나머지 2,3단계 수업은 취소하고자 사업자에게 계약해지 및 잔여대금 환불을 요구하였으나 사업자는 이를 거부함.

**[사례3] 수강 전 계약해제 요청에 따른 환불 지연**

- ▶ 소비자 C씨는 사업자와 취업컨설팅 서비스 이용 계약을 체결하고, 수강료 100만원을 결제함.
- ▶ 수강 전 취업이 되어 사업자에게 계약해제를 요구하였으나, 환불이 지연되고 있는 바 조속한 계약해제 및 대금 환불을 원함.

## 4

## 소비자 주의사항

□ 취업컨설팅 서비스 이용 전 다음 사항을 꼼꼼히 확인한다.

- ① 청약철회 및 계약해제·해지를 제한하고 있는지 여부
- ② 중도 계약해지 시 위약금에 관한 사항
- ③ 업체 등록 및 신고업종 확인(학원 및 평생교육시설, 통신판매업 등)

□ 1회당 이용요금이 비싼 고가의 서비스이므로, 대학 등에서 제공하는 취업지원 프로그램과 비교하여 본인에게 꼭 필요한 서비스인지 확인 후 신중하게 이용한다.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자 상담 통합 콜센터 ‘1372소비자상담센터(국번없이 1372, [www.ccn.go.kr](http://www.ccn.go.kr))’ 또는 ‘행복드림 열린소비자포털(모바일앱, [www.consumer.go.kr](http://www.consumer.go.kr))’을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.